

บทที่ 4

เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Technique)

เทคนิคและทักษะในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกับเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการไม่เพียงแต่ในระดับบุคคลเท่านั้น ครอบคลุม กลุ่ม ชุมชน ที่นักสังคมสงเคราะห์เข้าไปเกี่ยวข้องก็สามารถนำเทคนิคและทักษะเหล่านี้มาใช้ได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น เทคนิคและทักษะจึงเป็นที่รวมของศิลปะเพื่อใช้ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างไรก็ตามเทคนิคและทักษะของนักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการรู้ทัศนคติต่อวิชาชีพโดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้ถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานว่าจะใช้เทคนิคและทักษะเหล่านี้เพื่ออะไร และนำไปใช้ได้อย่างไร รวมทั้งจะก่อให้เกิดผลอย่างไร ในการปฏิบัติงานจริงจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและทักษะเหล่านี้อยู่เสมอการฝึกฝนจะช่วยสร้างความเชี่ยวชาญและความ เป็นมืออาชีพให้นักสังคมสงเคราะห์มากขึ้น ในบทนี้จะกล่าวถึงเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Technique) เท่านั้น ส่วนรายละเอียดเทคนิคและทักษะที่จำเป็นต้องนำมาใช้กับเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละเทคนิคและทักษะ จะกล่าวถึงในบทต่อไป

1. ความนำ

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Social animal) ที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก เป็นสังคม เพราะมนุษย์กับสังคมเป็นสิ่งควบคู่มาตั้งแต่อดีตมนุษย์ขึ้นมาในโลก จะเห็นว่ามนุษย์ไม่อาจจะอยู่โดดเดี่ยวได้ มนุษย์จะต้องติดต่อประสานงานกัน ต้องพบปะพูดคุยกัน ต้องทำกิจกรรมร่วมกัน และสิ่งสำคัญคือต้องพึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกันเพื่อความอยู่รอด ตลอดจนทำให้กิจกรรม และการงานต่างๆ ประสบผลสำเร็จ การที่มนุษย์จะพึ่งพาอาศัยกันนั้น มนุษย์จะต้องรู้จักการให้และรับด้วยไม่ตรีจิต

การพึ่งพาอาศัยกันอยู่บนพื้นฐานของความเห็นอก เห็นใจ ซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างไมตรีจิตต่อกัน หรือ เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั่นเองในการใช้เทคนิคเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ นั้นมีวิธีการและขั้นตอนหลายอย่างในทางวิชาการเห็นว่า แต่ละท่านได้เสนอเทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละคนต้องพิจารณาเลือกใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสมกับตัวท่านเอง บางท่านยังไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ก็จะต้องฝึกสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น บางท่านอาจมีมนุษยสัมพันธ์อยู่บ้างแล้ว ก็ควรเสริมสร้าง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความสุขและความสำเร็จในชีวิตงาน และการเป็นในสังคมมนุษย์ต่อไป

มนุษยสัมพันธ์ เป็นเรื่องของสังคม ความสุภาพอ่อนน้อม มารยาทผู้ได้ง่าย ๆ และการปรับตัว แต่ก็นับว่าเป็นสิ่งที่ซับซ้อน และละเอียดอ่อนที่สามารถทำให้คนอื่น รักใคร่ชอบพอได้ การทำให้คนอื่นรักใคร่ชอบพอ นับถือ ศรัทธาและให้ความช่วยเหลือเราทั้งในด้านส่วนตัวและกิจการงานนั้น นับว่าเป็นสิ่งไม่่ง่ายนัก ต้องอาศัยหลักวิชาการและศิลปะของการสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างดี

ในการใช้ทักษะชีวิต เพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิตนั้น มีผู้ให้ความเห็นว่าชีวิตที่มีความสุข ถึงแม้จะไม่ประสบความสำเร็จ แต่ก็ยังดีกว่าชีวิตที่ประสบความสำเร็จแต่ไม่มีความสุข และจะดีที่สุด ถ้าชีวิตประสบความสำเร็จและมีความสุข จะเห็นได้ว่า ชีวิตจะประสบความสำเร็จและมี

ความสุขได้นั้น ต้องรู้จักผู้อื่น การที่จะรู้จักผู้อื่นได้นั้น ต้องมีเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดังคำกล่าวที่ว่า นกไม่มีขน คนไม่มีเพื่อนฝูง ขึ้นสู่ที่สูงไม่ได้

2. ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้ อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่ามนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัยซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าการที่มนุษย์มีสัมพันธ์กันมนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคมดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 402)

ในปี พ.ศ. 2538 ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มรวมถึงวิธีการจูงใจและประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจโดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดความเชื่อมโยงเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้ อำนวย แสงสว่าง (2544: 99)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยมีความพอใจในทางเศรษฐกิจและสังคมมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดีในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคลตลอดจนองค์กรต่อองค์กร David, Keith (1977:29)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งความร่วมมือช่วยเหลือกัน ความรักใคร่ นับถือ และความจงรักภักดี

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรู้จักใช้วิธีการที่จะครองใจคนโดยมีความประสงค์ให้บุคคลเหล่านั้นนับถือ จงรักภักดีและให้ความร่วมมือร่วมใจทำงานด้วยความเต็มใจ

มนุษยสัมพันธ์ เป็นเทคนิคการกระตุ้นให้คนและกลุ่มคนมาเกี่ยวข้องกันทั้งในเรื่องงานเรื่องส่วนตัวจนสามารถทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจเพื่อที่จะทำกิจกรรมดังกล่าวได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการทำงานเพื่อส่วนรวมนี้จะเป็นกระบวนการกลุ่มที่ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิด

ความพึงพอใจในงานและความสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ โดยแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมทั้งทางกาย วาจาและใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึก ใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคม ได้อย่างสันติสุข

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้เขียนขอสรุปความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” เป็น กลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ก็จะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใคร เห็นใครก็อยากอยู่ใกล้ มนุษยสัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล แรงจูงใจหรือสาเหตุ ภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่น ให้คล้อยตามจนสามารถทำงานนั้นๆ ได้สำเร็จ

3. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลมาก อาจเรียกได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อบุคคล มากเพราะ เราไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกเราต้องการให้คนอื่นยอมรับเรา เริ่มตั้งแต่เกิดมาเราก็ จะต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับบุคคลในครอบครัวเราต้องสัมพันธ์กับคนในครอบครัว พ่อโตหน่อยเราก็ต้องมี กลุ่ม มีเพื่อนทั้งเป็นเพื่อนเรียน เพื่อนร่วมสถาบันฯ เพื่อนต่างสถาบัน เพื่อนร่วมอาชีพ การเข้าสู่ระบบ สังคมเราต้องสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ทำอย่างไรให้เข้ากับคนอื่นได้ ทำอย่างไรให้คนอื่นเข้าใจเรา ทำ อย่างไรให้มีผู้อื่นเข้ามาช่วยงาน และเราก็เต็มใจที่จะช่วยงานคนอื่นเช่นกัน หลายคนมีกลุ่ม มีเพื่อน มากหลายคนไม่มีกลุ่มไม่มีพวกไม่มีใคร คนเหล่านั้นทำงานมีความสุขหรือไม่ ทำอย่างไรให้คนทำงาน สามารถช่วยเหลือในงานของกันและกัน รู้หน้าที่ในการทำงาน เพราะงานนั้นเป็นงานของเรา เราต้อง รับผิดชอบในงาน เมื่อมีงานใดๆ ก็ร่วมมือกันทำงานไม่หนีงานแต่เข้ามา ร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมากเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ ต้องการกลุ่มต้องการสมาคมและทำกิจกรรมร่วมกัน

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมาแต่โบราณและคนโบราณได้ให้ความสำคัญดังเขียนไว้เป็นบท กวีดังนี้คือ

“ให้ท่านท่านจักให้ตอบ ตอบสนอง

นบท่านท่านจักปอง นอบไหว

รักท่านท่านควรครอง ความรัก เรานา

สามสิ่งนี้เว้นไว้ แต่ผู้ทรชน”

“ผูกสนิทชิตเชื้อ นี้เหลือยาก

ถึงเหล็กฟากผูกไว้ ก็ไม่มัน

จะผูกด้วยมนต์เสก ลงเลขยันต์

ก็ไม่มันเหมือนผูกไว้ ด้วยไมตรี” (สนทรรฎ)

“จะพูดจาปราศรัย กับใครนั้น
อย่าตะคั่นตะคอก ให้เคืองหู
ไม่ควรพูดก็อย่าพูด ถึงมีงู
คนจะหลู่ล่วงลาม ไม่ขามใจ” (สนทรรฎ)

“แม้จะเรียนวิชา ทางค้าขาย
อย่าปากร้ายพูดจา อชฌาสัย
จะซื่อง่ายขายดี มีกำไร
ด้วยเขาไม่เคืองจิต ระอิตระอา” (สนทรรฎ)

“ชายข้าวเปลือกหญิงข้าวสารโบราณว่า
น้ำพึ่งเรือเสื่อพึ่งป่าอชฌาสัย
เราก็จิตคิดดูเล่าเขาก็ใจ
ปลูกอินโยปลูกไม้ตรีดีกว่าพาล” (หม่อมเจ้าอิศรญาณ)

มนุษย์สัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคมไม่ว่าสังคมขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ แต่คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ ทัศนียม ความคิดเห็น เขาวนปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคน สามารถร่วมมือกันระดมความแตกต่างเหล่านี้แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ ๆ ขึ้นในสังคมก็จะ ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการคิดของคนหลายคนย่อมจะรอบคอบกว่าและมีโอกาส ผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอะไร บุคคลหลายๆ คนจึงจะสามารถทำ กิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ช่วยกันคิดช่วยกันทำอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง และ จะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สนิทสมานสามัคคีต่อกัน มีความเคารพ ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดคือ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนนั้นนั่นเอง มนุษย์สัมพันธ์จึงสำคัญมากตั้งแต่ หน่วยสังคม ตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงหน่วยสังคมที่ใหญ่ที่สุด คือ สมาคมโลก ได้แก่ องค์การ สหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำ กำหนดบทบาท หน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ หน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเป็นระเบียบ มีความสุข ความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้ ฉะนั้น ผู้นำของกลุ่มต้องมีบทบาทอย่างมากในการ ที่จะทำให้เกิดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ โดยอาศัยความรู้ทางมนุษย์สัมพันธ์ นำมาสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับ ผู้ร่วมงาน ให้โอกาสผู้ร่วมงานร่วมแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ร่วมทำกิจกรรม ให้เกียรติกัน มีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานอย่างจริงใจ มีสวัสดิการดี จะเป็นผลให้เกิด ความศรัทธาและความพึงพอใจเกิดขึ้น และในที่สุดคนทำงานทุกคนก็จะทุ่มเทกำลังและพลังกาย พลัง ความคิด ร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ และผู้นำที่สามารถปฏิบัติจนจนก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ก็ จะได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมทั้งจะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ และนำไปปฏิบัติจริงๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้าหากับคน การเอาชนะใจคนและการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและรวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคนเป็นหลักการแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในขั้นต่อไปและจำไว้เสมอว่าเราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา

อาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคม ในหมู่คณะ
2. มนุษยสัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่างๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความรักใคร่สมัคสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน
3. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้นๆ อยู่ดีมีสุข
4. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม
5. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงานหลายอย่างคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
6. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจดังนั้นในการอยู่ร่วมกันจึงทำให้มนุษย์รู้ถึงความรักใคร่และไม่ตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
7. มนุษยสัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ “ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์” (Human dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้และเข้าใจถึงการให้เกียรติกันเสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกันคือการยอมรับคุณค่าความเป็นมนุษย์นั่นเอง
8. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพในการแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีนั่นเอง
9. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความชื่นชอบและจะพัฒนาความชื่นชอบจนเกิดความศรัทธาและเมื่อบุคคลเกิดความศรัทธาบุคคลก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่นคล้อยตามต้องอยู่บนเงื่อนไขของความชอบธรรมก็จะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ถาวรได้แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียงเพื่อประโยชน์แห่งตนมนุษยสัมพันธ์นั้นๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทุกคนมีมิตรต่อกันทุกคนจึงควรคิดและกระทำในสิ่งที่ดีให้แก่อนุรักษ์กันเราก็จะได้สิ่งดีๆ ตอบ

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับซึ่งกันและกันมีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ มีความนับถือกันและความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันเพื่อ

นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและสามารถร่วมมือกันดำเนินงานของส่วนรวมให้สำเร็จ ลุ่่วงไปได้ด้วยดีแล้ว มนุษยสัมพันธ์ยังมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ตามที่ เคียธ เดวิส (Keith Davis) กล่าวว่า การมีมนุษยสัมพันธ์:-

1. เพื่อให้คนเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน
2. เพื่อให้คนได้รับความพอใจในงานที่ตนทำอยู่
3. เพื่อให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อเป้าหมายเหล่านี้บรรลุผลสำเร็จเมื่อใด การกระทำของกลุ่มก็จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ นั่นก็คือ คนจะทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์และแรงจูงใจร่วมกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นพัฒนาการของการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์และแรงจูงใจของคนในกลุ่มเข้าด้วยกัน

สำหรับ เมย์ สมิธ (Dr. May Smith) อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์ มีความสำคัญคือ เพื่อให้การคบหาสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้มีความเข้าใจอันดีต่อมนุษย์ด้วยกัน และเพื่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน

4. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ ในเหตุผลอื่นๆ อาจสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ความปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องรวมกลุ่มกันสร้างสัมพันธ์ภาพ เช่น บุคคลพยายามรู้จักกับเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของตนเอง
2. เศรษฐกิจ มนุษยสัมพันธ์เพิ่มผลผลิตได้ เพราะมนุษย์มีจิตใจปกติและเป็นสุข ย่อมสร้างงานอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือการมีมนุษยสัมพันธ์จะช่วยเหลือในด้านเศรษฐกิจได้
3. ความว่าเหว เพราะว่ามีมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะอยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ จะรู้สึกเหงา จึงต้องสร้างและใช้มนุษยสัมพันธ์โดยการคบเพื่อน เพื่อให้คลายเหงา
4. สังคม มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้มนุษย์รักกัน ชอบกัน ยอมรับและคบหาสมาคมกันอันจะนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคม
5. การปฏิบัติงาน มนุษย์ไม่อาจปฏิบัติงานโดยลำพังได้ ต้องอาศัยหรือเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเสมอ ดังนั้น มนุษย์จึงต้องมีเพื่อนร่วมงาน
6. การเมือง มนุษยสัมพันธ์ช่วยประสานหรือแก้ปัญหาข้อขัดแย้งทางการเมืองได้ในลักษณะที่เรียกว่า “กาวใจ”
7. ความสำเร็จ มนุษย์ทั้งหลายต่างก็หวังจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารองค์การจะต้องคำนึงถึงมากกว่าใคร ๆ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้สมาชิกในองค์การรู้จักกัน และสามารถประสานงานให้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี
8. ความรัก มนุษย์ต้องการแสดงออกซึ่งความรัก คือ รักบุคคลที่เกี่ยวข้อง และต้องการให้เขารักตอบด้วย จะแสดงออกในรูปของการรักเพื่อนเพศเดียวกันและต่างเพศ ทั้งความรักอันบริสุทธิ์และ

ความรักด้วยเพศสัมพันธ์

5. ใช้เทคนิคการสื่อสารในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

การติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ฉะนั้นควรมีเทคนิคในการสนทนา ซึ่งเทคนิคการสนทนามี RALR 4 ประการคือ (หลุย จำปาเทศ อ่างใน จรรยาทองถาวร ๒๕๓๖ :๘๘)

1. RAPPORT = การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจ
2. Asking skill = การเสริมทักษะในการถาม
3. Listening skill = การเสริมทักษะในการฟัง
4. Restatement = การทวนคำพูด

1. RAPPORT = การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจ

การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจ ถือว่าเป็นลักษณะหนึ่งของ การแสดงความมีน้ำใจ มีด้วยกัน

3 ประการ

1. การสร้างให้เกิดความอบอุ่น กับตัวผู้ฟัง คือ การใช้คำพูด ใช้สายตา หรือกิริยาท่าทาง ในทางบวก การยิ้มแย้ม แจ่มใส ที่แสดงออกมาทั้งสายตา ท่าทาง คำพูด ที่บ่งบอกถึงการมีไมตรีจิต ต่อกัน

2. การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจกับสิ่งของ คือเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ชมสิ่งของเขา สิ่งดี ๆ ของเขา เป็นต้น

3. การสร้างให้เกิดความอบอุ่นใจ กับครอบครัว คือการพูดถึงครอบครัวของเขา ในทางที่ดี การพูดนั้นทั้งท่าทาง และคำพูดต้องดูจริงใจ ให้เขารู้สึกว่า เรารักใคร่ และเอ็นดูครอบครัวของเขาจริงๆ เช่น ลูกของคุณเรียนเก่งนะ

2. Asking skill = การเสริมทักษะในการถาม

คือการเสริมทักษะในการถาม ถือว่าเป็นการชักชวน ซึ่งมีหลักดังนี้

1. ถามสิ่งที่เขาเด่น คือ เราต้องดูว่า เขามีความดี จุดเด่นอะไรบ้าง เช่น เรียนเก่ง เล่นฟุตบอลเก่ง เราพยายามถามหรือพูดถึงสิ่งเหล่านี้ ซึ่งจะทำให้เขาภาคภูมิใจและอยากคุยกับเรา

2. ถามในสิ่งที่เขาชอบ คือ ต้องดูว่าเขาชอบอะไร การชอบนี้เมื่อพบกันใหม่ๆ จะค้นหาไม่ได้ ดังนั้นเราควรถาม เขาทำงานอดิเรกอะไร เพราะงานอดิเรกของเรานั้น ใครทำอะไรได้ ก็แสดงว่าชอบสิ่งนั้น เช่นถามว่า ชอบเล่นกีฬาอะไร บางคนชอบเล่นฟุตบอล เราก็พูดถึงเรื่องฟุตบอล เป็นต้น

3. ถามเกี่ยวกับเรื่องแปลกใหม่ คือ พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นข่าวน่าสนใจ ในปัจจุบัน เช่นทางมหาวิทยาลัยที่กำลังเรียนอยู่ กำลังมีกีฬา ก็พูดเรื่องกีฬา หรือ กำลังเลือกตั้ง ก็พูดเรื่องการเลือกตั้ง

4. ถามเพื่อให้เขาระบายความทุกข์ พูดเจาะลึกให้เขาได้ระบายความรู้สึกแล้วให้คำแนะนำปรึกษา กรณีใช้เฉพาะคนที่สนิทเท่านั้น สำหรับคนที่ไม่สนิท ยกเว้นเขาพูดเอง ธรรมชาติของมนุษย์หากได้ระบายความทุกข์กับใครที่รับฟัง จะรักคนนั้นมาก

3. Listening skill = การเสริมทักษะในการฟัง

เป็นทักษะที่นักสังคมสงเคราะห์แสดงความเอาใจใส่ต่อภาษาพูดและภาษาท่าทางของผู้รับบริการ โดยการประสานสายตา พยักหน้าหรือการตอบรับ การทำหน้าที่เป็นผู้ฟังควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ตั้งใจฟัง เป็นการฟังอย่างมีสมาธิ โดยการประสานสายตา แสดงความเอาใจใส่ต่อเนื้อหาสาระ ความรู้สึก รวมทั้งสังเกตท่าทางและน้ำเสียงประกอบด้วย
2. ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ยกเว้นเมื่อผู้รับบริการพูดมากและวกวน จึงใช้การสรุปประเด็นเป็นช่วงๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
3. ไม่เปลี่ยนเรื่องและติดตามประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ
4. ให้ความสำคัญกับการฟัง ไม่แสดงการรีบหรือมองนาฬิกาหรือทำงานอื่น

4. Restatement = การทวนคำพูด

เป็นการให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบสิ่งที่ตนแสดงออก โดยนักสังคมสงเคราะห์ทวนคำพูดหรือทวนประเด็นสำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกันในเรื่องที่กำลังพูด ข้อควรระวัง คือ

1. อย่างเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงความหมายสิ่งที่ผู้รับบริการพูด
2. หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำไปซ้ำมา
3. ถ้าผู้รับบริการสับสนและรู้สึกวิตกกังวล ไม่ควรใช้ทักษะการทวนซ้ำ

6. องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เกิดได้ต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ต้องมีการเข้าใจตนเอง
2. ต้องมีการเข้าใจบุคคลอื่น
3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม
4. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น

1. การเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง การรู้จักจุดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาคน

เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพแค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่งและจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำให้บุคคลเกิดการรู้สึกยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเองและรู้จักเข้าใจ สิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมาก

2. การเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ และธรรมชาติของคน

เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคลความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานัปการ เมื่อเราต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใดเราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่อใดเป็นใคร มี

ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใดอยู่ในระดับใดชอบสิ่งใดไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้างเมื่อเรานำเอาบุคคลอื่นที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาว่า เรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่าและความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์รวมทั้งการที่เรารู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราและบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับมนุษย์สัมพันธ์ได้แก่ สภาพการณ์ เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์กร สถาบันการศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์กรระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น อำนวย แสงสว่าง (2544:101)

4. ความแตกต่างของบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ทำให้คนแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งแต่ละคนย่อมมีความคิด จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ต่าง ๆ กัน สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันไม่เหมือนกันนั้นมาจากหลายสาเหตุด้วยกันอาจประมวลได้ดังนี้คือ รูปร่างหน้าตา (appearance) อารมณ์ (emotion) นิสัย (habit) เจตคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) ความถนัด (aptitude) ความสามารถ (ability) สุขภาพ (health) รสนิยม (taste) และสังคม (social) ความแตกต่างจากสาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุให้มนุษย์ขัดแย้งกันไม่สามารถเข้ากันหรือสัมพันธ์กันได้หากขาดความรู้ความเข้าใจเกิดการดูหมิ่นเหยียดหยามไม่เคารพสิทธิไม่ให้เกียรติเคารพนับถือในความแตกต่างกัน ถือว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไป ถ้าเราได้เข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้วความขัดแย้งก็จะลดน้อยลงหรือสามารถขจัดออกไปได้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดีขึ้น วิจิตร อวาทกุล. (2542:34)

นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่นๆ ที่เรียกว่า “มนุษยสัมพันธ์”

7. องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การที่จะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิตหรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงานเราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน

2. การจูงใจ (Motivation) เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิกริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล

4. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงานหรือองค์การ มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของความต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

8. บัญญัติ 10 ประการ สำหรับการฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยสรุป คือ

1. ยิ้มให้ผู้อื่น/การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
2. ทักทายผู้อื่น/การสนใจในตัวบุคคลอื่น
3. จำชื่อและเรียกให้ถูกต้อง
4. มีความเป็นมิตร
5. มีความจริงใจ/การรู้จักยกย่องบุคคลอื่น
6. ให้ความสนใจอย่างจริงจัง/การเป็นผู้ฟังที่ดี
7. อ่อนน้อมต่อคำชม ระมัดระวังต่อการวิจารณ์
8. มีความกระตือรือร้น
9. มีอารมณ์ขัน
10. มีความอดทน

บัญญัติ 10 ประการดังกล่าวข้างต้น เป็นการเปิดประตูสู่บุคคลอื่น, สังคมอื่น, สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และในที่สุดก็จะนำมาซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ในที่สุด

9. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Theory)

ผู้เริ่มทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ Harry Sullivan (1892-1949) Sullivan เริ่มต้นศึกษาเรื่องจิตวิเคราะห์และพัฒนาต่อเป็น Interpersonal Theory โดยมีแนวคิดที่ต่างจาก Freud ตรงที่ Sullivan เน้นว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม Sullivan กล่าวว่า มนุษย์เป็นผลผลิตของการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคลและบอกทิศทางของการเจริญเติบโต Sullivan เชื่อว่า ประสบการณ์ชีวิตในวัยต้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อสุขภาพจิตของบุคคลในวัยหลังของชีวิต ประสบการณ์ที่สำคัญก็คือ ความวิตกกังวล ซึ่งได้รับการเลี้ยงดูในวัยเด็กและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

9.1 ลักษณะของทฤษฎี

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเชื่อว่า บุคคลถูกกระตุ้นเพื่อไปสู่เป้าหมาย 2 ประการ คือ

1. เป้าหมายเพื่อไปสู่ความพึงพอใจ (satisfactions) ซึ่งเน้นที่ความต้องการทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว การนอนหลับพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. เป้าหมายเพื่อไปสู่ความมั่นคง (security) เป็นความต้องการเพื่อความคงอยู่อย่างมีความสุข ต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งเกิดจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความต้องการทั้ง 2 ด้านนี้ มีความสัมพันธ์กัน ถ้าบุคคลได้รับตอบสนองอย่างเพียงพอทั้ง 2 ด้าน บุคคลก็จะไม่เกิดความวิตกกังวล

9.2 แนวคิดหลัก

แนวคิดหลักของ Sullivan (ใน Varcarolis, 1998 : 43) เน้นความวิตกกังวลและระบบตน (Anxiety and the Self-System) โดยกล่าวว่า ความวิตกกังวล เป็นความรู้สึกที่เจ็บปวดจากความรู้สึกไม่ได้รับความมั่นคงปลอดภัย และความพึงพอใจทางสรีรวิทยา ก่อให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ซึ่งเกิดและแสดงออกได้ดังนี้

ประการที่ 1 ความวิตกกังวลที่เริ่มต้นมาจากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เกิดจากความวิตกกังวลของมารดาถ่ายทอดไปยังบุตร

ประการที่ 2 ความวิตกกังวลสามารถอธิบายและสังเกตได้ บุคคลที่อยู่ในภาวะวิตกกังวลสามารถบอกได้ว่าเขารู้สึกอย่างไรและแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างไร

ประการที่ 3 แต่ละคนจะพยายามดิ้นรนเพื่อขจัดความวิตกกังวล เช่น ในเด็กจะพยายามเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลที่เกิดจากการถูกล่วงโทษ และแสวงหาความมั่นคงโดยการยินยอมกระทำตามความปรารถนาของบิดามารดา

Sullivan อธิบายว่า บุคคลพยายามลดความวิตกกังวลและเพิ่มความมั่นคงให้กับตนเอง Sullivan พยายามเน้นถึงพฤติกรรมที่สังเกตได้ในขณะที่ Freud เน้นกลไกทางจิต (defense mechanism) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้สึกในจิตไร้สำนึก

9.3 การสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อการบำบัด

สัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากในการที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ป่วยเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเหมาะสม เพราะในกระบวนการสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยนี้ พยาบาลจะต้องใช้ตนเองเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ป่วยเกิดการหยั่งรู้ เกี่ยวกับปัญหาของตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งผู้ป่วยจิตเวชส่วนใหญ่เกิดการเจ็บป่วยทางจิตเวชเนื่องจากสัมพันธ์ภาพระหว่างตนเอง และบุคคลอื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายในครอบครัวไม่ดีมาก่อน การที่ผู้ป่วยจะกลับไปสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลต่างๆ ในสังคมได้จะต้องมีการเรียนรู้วิธีที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะจากบุคคลในที่มีความสุขจิต

สัมพันธ์ภาพ (Relationship) หมายถึง กระบวนการนำสัมพันธ์ภาพที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำความรู้จักกัน ติดต่อด้านสัมพันธ์สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่สัมพันธ์ภาพกันจะได้รับผลกระทบจากกันและกัน (ทัศนาศา พญทอง, 2544)

สัมพันธ์ภาพเพื่อการบำบัดระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย (Therapeutic nurse client relationship) เป็นกระบวนการในการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีปัญหาทางด้านจิตเวช โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้เข้าใจตนเอง มีการพัฒนาทางอารมณ์และวุฒิภาวะ สามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้และเกิดการเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม

โดยทั่วไปแล้วสัมพันธ์ภาพมีลักษณะหลายรูปแบบ เช่น ระหว่างสามี-ภรรยา, พ่อ แม่ ลูก, เพื่อน ฯลฯ แต่อาจสรุปลักษณะสำคัญของสัมพันธ์ภาพได้ 2 ประเภทคือ สัมพันธ์ภาพทางสังคมและ

สัมพันธ์ภาพทางวิชาชีพ ดังสามารถจำแนกลักษณะแตกต่างของสัมพันธ์ภาพทั้ง 2 ประเภทได้ดังนี้

9.4 เป้าหมายการสร้างสัมพันธ์เพื่อการบำบัด

สัมพันธ์ภาพเพื่อการบำบัดทางจิต มีเป้าหมายเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางความคิดความรู้สึก กลับมาสู่โลกแห่งความจริง โดยช่วยให้ผู้ป่วยเกิดการพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้คือ

1. ผู้ป่วยมีความเข้าใจ เพื่อการยอมรับและนับถือตนเอง
2. เข้าใจและยอมรับในเอกลักษณ์แห่งตน ปรับปรุงตนเองให้มีความผสมผสานในความคิด ความรู้สึกและการกระทำ
3. พัฒนาความสามารถในการเป็นตัวของตัวเอง การพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล สามารถให้ความรักและรับความรักจากผู้อื่นได้
4. พัฒนาความสามารถในการตอบสนองความต้องการของตนให้สำเร็จได้ในขอบเขตของ “ความเป็นจริง” ในชีวิตและสังคม

สำหรับผู้ที่ค้นพบและวางรากฐานในเรื่องของสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยคือ Hildegard E. Pepleu โดยในทฤษฎีการเปลี่ยนบทบาทของพยาบาลจากการกระทำต่อผู้ป่วยเป็นผู้กระทำร่วมกับผู้ป่วยกล่าวคือ พยาบาลให้การยอมรับนับถือผู้ป่วยเสริมสร้างความเข้าใจในตนเองของผู้ป่วย การกระทำความกระจำให้กับผู้ป่วยรวมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น

9.5 สิ่งที่ควรตระหนักถึงในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย

ความรู้สึกกลัวและวิตกกังวลในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ป่วยของพยาบาลซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในระยะเริ่มต้นของสัมพันธ์ภาพ และอาจเป็นอุปสรรคขัดขวางมิให้การสร้างสัมพันธ์ภาพไม่บรรลุเป้าหมายของการบำบัด ได้แก่ความรู้สึกกลัวในสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. กลัวว่าผู้ป่วยจะปฏิเสธ (Fear of Rejection) ไม่มีใครต้องการถูกปฏิเสธในการมีสัมพันธ์ภาพซึ่งความจริงแล้วสิ่งนี้อาจเกิดขึ้นได้ในระยะแรกเริ่มของการมีสัมพันธ์ภาพ โดยเฉพาะในการเริ่มฝึกปฏิบัติในการให้การพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชของนักศึกษาพยาบาลหรือพยาบาลใหม่ และความกลัวนี้อาจทำให้กลัวไม่มั่นใจในการเริ่มต้นสร้างสัมพันธ์ภาพใหม่ เพราะเกรงว่าจะถูกผู้ป่วยปฏิเสธอีก
2. กลัวว่าจะถูกทำร้าย (Fear of Assault) พยาบาลที่เกิดความรู้สึกเช่นนี้เกิดจากกลัวว่าคำพูดของตนเองอาจทำให้ผู้ป่วยโกรธไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ส่วนหนึ่งนอกจากนี้ยังอาจเกิดจากความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อผู้ป่วยจิตเวชว่าเป็นผู้ที่น่ากลัวมีอารมณ์และพฤติกรรมรุนแรง
3. กลัวว่าจะช่วยเหลือผู้ป่วยไม่ได้ (Fear of Helplessness) ซึ่งอาจเกิดขึ้นเนื่องจากขณะให้การพยาบาลผู้ป่วยยังแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ผิดปกติทางจิตเวชอยู่ ทำให้พยาบาลรู้สึกที่ตนหมดหวังที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีอาการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้อาจจะแก้ไขได้ถ้าพยาบาลลองกลับไปทบทวนจุดมุ่งหมายของการพยาบาลและพยายามปรับปรุงให้จุดมุ่งหมายของการบำบัดเป็นสิ่งที่เป็นไปได้จริงบรรลุเป้าหมายได้
4. กลัวว่าจะเจ็บป่วยทางจิตเวช (Fear of Mental Illness) ในขณะที่ให้การพยาบาลผู้ป่วยพยาบาลอาจรู้สึกที่ตนเองเจ็บป่วยทางจิตใจเหมือนผู้ป่วยเหล่านี้หรือเปล่าเนื่องจากผู้ป่วยที่มีปัญหา

ทางจิตเวชซึ่งแต่ไม่แสดงอาการทางจิตออกมามองดูเหมือนคนปกติทั่วไป พยาบาลเลยไม่แน่ใจว่าตนเองแตกต่างไปจากผู้ป่วยหรือไม่ การกลับไปทบทวนความรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยทางจิตเวชและความตระหนักในตัวเองอาจจะช่วยให้พยาบาลลดความรู้สึกกลัวในเรื่องนี้ได้

ในขณะเดียวกันผู้ป่วยก็อาจมีความรู้สึกกลัววิตกกังวลในการมีสัมพันธภาพกับพยาบาลได้ เช่น

- รู้สึกไม่ไว้วางใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวกับคนแปลกหน้า
- การนำเรื่องส่วนตัวไปคุยกับบุคคลอื่น ทำให้รู้สึกสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

แสดงถึงความอ่อนแอ ล้มเหลว

- บางครั้งปัญหาหนักเกินไป ที่จะคุยกับคนอื่นได้โดยง่าย
- ไม่แน่ใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่ตนปฏิบัติขาดความมั่นใจ และที่สำคัญคือ

กระทบกระเทือนต่อชีวิตประจำวันและความเคยชิน

ความรู้สึกวิตกกังวลทั้งผู้ป่วยและพยาบาลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในระยะแรกของการมีสัมพันธภาพ ซึ่งถ้าพยาบาลสามารถแก้ไขความรู้สึกดังกล่าวได้ก็จะเป็นการช่วยลดความรู้สึกวิตกกังวลของผู้ป่วย เพราะทำที่พฤติกรรมแสดงออกของพยาบาลในขณะสนทนาหรือให้การพยาบาลผู้ป่วย จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่มีต่อตนเอง และพัฒนาปรับปรุงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะของความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ยอมรับ ฯลฯ ดังนั้นพยาบาลควรจะต้องตรวจสอบความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับตนเองและความรู้สึกที่มีต่อตนเอง และพัฒนาปรับปรุงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการบำบัดรักษา นอกจากนี้ยังรวมทั้งการทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมแสดงออกของผู้ป่วยจิตเวช และวิธีการช่วยเหลือ ซึ่งความมั่นใจความรู้ดังกล่าวก็จะช่วยส่งเสริมให้พยาบาลมั่นใจในการพยาบาลผู้ป่วยมากยิ่งขึ้น

9.6 คุณสมบัติเฉพาะของพยาบาลจิตเวชในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด

การที่จะทำให้สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยดำเนินไปด้วยดีนั้น พยาบาลต้องมีคุณสมบัติเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ

1. มีความตระหนักในตนเอง (Awareness of Self) ในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทางจิต พยาบาลจิตเวชจะต้องใช้ตนเองเป็นเครื่องมือในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผู้ป่วยไปสู่ภาวะสุขภาพ มีพฤติกรรมแสดงออกเป็นที่ยอมรับของสังคม พยาบาลจิตเวชจะต้องมีความตระหนักในตนเองตลอดเวลาว่าตนคือใคร ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม ข้อเด่น ข้อบกพร่อง อุดมการณ์และความคาดหวังในชีวิต ตลอดจนเจตคติต่อวิชาชีพและการช่วยเหลือ เพราะสิ่งเหล่านั้นจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในตัวผู้ป่วย นอกจากนี้ความตระหนักตนเองของพยาบาลควรจะครอบคลุมถึง ความคิด ความรู้สึก ค่านิยมของผู้ป่วยด้วย

พยาบาลที่ขาดความตระหนักในตนเองไม่สามารถใช้ตนเองเพื่อการบำบัดด้วยเหตุผลดังนี้คือ

1.1 ขอบเขตของความรู้ที่มีต่อผู้ป่วย และพฤติกรรมจะผิดไปจากความเป็นจริง การรวบรวมข้อมูลและการประเมินขาดความเที่ยงตรง

1.2 การขาดข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทำให้เสียเวลา และแก้ไขปัญหาล้มเหลว

1.3 ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความเจ็บป่วย และปัญหาของผู้ป่วยคลาดเคลื่อนจากความ
ความเป็นจริงและผิดพลาด

1.4 วางแผนและให้การช่วยเหลือไม่เหมาะสม ไม่เป็นประโยชน์กับผู้ป่วย

2. ความสามารถในการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง (Ability to serve as Model) ใน
สัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทางจิตเป็นกระบวนการที่พยาบาลมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย
อย่างมาก และพยาบาลจะต้องเป็นแบบอย่างของผู้ป่วย การถ่ายทอดและเลียนแบบจะเกิดขึ้น
ตลอดเวลาของกระบวนการสัมพันธภาพ เพราะ “ตัวพยาบาล” ทุกด้านจะเป็นสื่อสำหรับการ
เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวผู้ป่วย

3. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและไม่เห็นแก่ตัว (Altruism) ในกรณีการสร้างสัมพันธภาพเพื่อ
การบำบัดทางจิตนั้นพยาบาลต้องมีคุณสมบัติ ของความสนใจ และความรักต่อเพื่อนมนุษย์เป็น
พื้นฐาน และอีกส่วนหนึ่งคือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ และพึงพอใจจากงานการให้ความ
ช่วยเหลือนั้น ความสำคัญก็คือ ความพอดีของสองส่วนนี้ ที่พยาบาลจะต้องตระหนัก และรู้สติใน
ตนเองว่าตนรู้สึกอย่างไร เพราะความรู้สึกพึงพอใจในงานอย่างเดียว โดยปราศจากรักในเพื่อน
มนุษย์นั้น อาจเป็นสื่อในการทำลายมากกว่าการสร้างสรรคในการช่วยเหลือผู้ป่วย

4. มีจรรยาบรรณและความรับผิดชอบ (Sense of Ethics and Responsibility)
จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพใช้เป็นแนวทางให้พยาบาลยึดถือ ปฏิบัติในขอบเขตของความถูกต้องดีงาม
และเป็นประโยชน์ พยาบาลจิตเวชจะต้องมีความเชื่อต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และยึดมั่นในการ
ปฏิบัติโดยความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีต่อผู้ป่วย ต่อสังคม และตนเอง

นอกจากคุณสมบัติเฉพาะของพยาบาลจิตเวชในการสร้างสัมพันธภาพแล้ว ในกระบวนการ
ของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะเฉพาะของสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะ
ช่วยให้สัมพันธภาพมีผลในการบำบัดทางจิต

9.7 ลักษณะเฉพาะของสัมพันธภาพ มีดังต่อไปนี้คือ

1. การเข้ากันได้ (Rapport) พยาบาลจะต้องเข้ากันได้กับผู้ป่วยอย่างกลมกลืน ซึ่งความรู้สึก
เข้ากันได้จะต้องมีตั้งแต่แรกเริ่มของสัมพันธภาพ โดยลักษณะของการเข้ากันได้มีดังต่อไปนี้ คือ

- เป็นมิตร ยิ้มแย้ม ประสานสายตากับผู้ป่วย
- ดำเนินการสนทนาอย่างเป็นกันเอง
- แสดงออกถึงความ เห็นใจ สนใจ รับฟัง และยอมฟัง
- ให้ความล่าช้ากับผู้ป่วย
- สร้างความรู้สึกให้ผู้ป่วยผ่อนคลาย
- พยาบาลปฏิบัติกับผู้ป่วยในฐานะมนุษย์เท่าเทียมกัน

2. การสร้างความไว้วางใจ (Trust) ความไว้วางใจเป็นความรู้สึกเชื่อมั่นอย่างจริงใจที่บุคคล
หนึ่งมีต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยไม่เคลือบแคลงว่าจะเกิดอะไรขึ้น เพราะมีความเชื่อมั่นอยู่ภายใน
ความรู้สึกปรารถนาดีและเชื่อถือได้ ซึ่งความไว้วางใจตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอต้นเสมอปลาย

พยาบาลจิตเวชจะต้องมีความสม่ำเสมอและจริงใจ เพราะจะช่วยให้ผู้ป่วยค่อย ๆ สร้างความเชื่อถือในตัวพยาบาล แม้ว่าในระยะแรกผู้ป่วยอาจจะทดสอบ

การสร้างควมไว้วางใจประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

ก. พยาบาลจิตเวชต้องแสดงความมั่นใจในตัวเอง ความเชื่อมั่นที่จะต้องมีความผสมผสานระหว่างความรอบรู้ในเรื่องทั่วไป ความรู้ในทางวิชาชีพ และ ความสามารถในการแสดงออกอย่างกลมกลืน ซึ่งการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตนเองนั้น จะต้องแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติของ “ตนเอง” ไม่ใช่แสดงตามมารยาท

ข. พยาบาลจะต้องช่วยผู้ป่วยให้ผู้ป่วยได้พัฒนาความไว้วางใจต่อตนเองเพื่อ เป็นบันไดให้สามารถไว้วางใจผู้อื่นได้ ซึ่งพยาบาลจะสามารถพัฒนาความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในผู้ป่วยได้โดยแสดงออกซึ่งความนับถือผู้ป่วยการเป็นผู้ที่มีความซื่อตรงและเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยได้มาก เพราะหากผู้ป่วยเกิดความมั่นใจแล้ว ผู้ป่วยจะเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองและลดความวิตกกังวล

3. ความรู้สึกในแง่ดีและการยอมรับ (Unconditional Positive Regard and Acceptance) พยาบาลต้องมีความเต็มใจที่จะเข้าใจผู้ป่วยพยายามมองในแง่ดี แม้ว่าผู้ป่วยจะมีกิริยาหยาบคายไม่น่าเป็นมิตร โดยมีความเชื่อในคุณค่า ศักดิ์ศรี และความสำคัญ ของความเป็นบุคคลไม่ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นลักษณะใดก็ตาม

การยอมรับเป็นความเข้าใจแต่ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยหรือต้องยอมตาม การยอมรับเป็นการให้ความสำคัญของสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นในการคิด ค่านิยม และมาตรฐานการปฏิบัติต่างๆ ซึ่งไม่เหมือนกับเรา และไม่ตำหนิหรือเคี่ยวเข็ญให้ผู้ป่วยเปลี่ยนพฤติกรรมเพียงเพราะเราไม่ชอบใจ หากแต่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องอยู่บนความจริงของสังคม ผู้ป่วยจะรู้สึกว่าคุณเป็นคนที่หน้าไม่อาย ขณะสนทนากับพยาบาล เมื่อผู้ป่วย รู้สึก ว่าตนได้รับการยอมรับก็จะกล้าเปิดเผยสิ่งที่อยู่ในใจตนออกมาได้ โดยไม่กลัวเสียหน้าหรืออาย ผู้ป่วยจะรู้สึกผ่อนคลาย

4. การเข้าถึงความรู้สึก (Empathy) การเข้าถึงความรู้สึกของผู้ป่วยเป็นความสามารถที่พยาบาลตระหนักถึงความรู้สึกจริง ๆ ตระหนักในความโกรธ ความกลัว ความสับสน เหมือนกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเอง แต่ต้องแยกตนเองไว้ต่างหาก กล่าวคือไม่ได้เกิดความรู้สึกกลัว โกรธ หรือสับสนไปด้วย ซึ่งความเข้าใจตนเองอย่างดีจะช่วยให้เกิดความตระหนักในความเป็นผู้อื่นได้อย่างแท้จริง พยาบาลสามารถจะยืนยันกับผู้ป่วยได้ว่าพยาบาลเข้าใจในความรู้สึกของผู้ป่วยอย่างยิ่ง โดยใช้คำพูดเช่น “คุณรู้สึกอย่างไร...” “คุณรู้สึกเหมือน...” เป็นต้น

5. การตั้งเป้าหมายชัดเจน (Goal Formulation) สัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทางจิตจะต้องมีการตั้งเป้าหมาย และปฏิบัติให้บรรลุตามที่ตั้งไว้ เช่น เป้าหมาย สร้างความรู้สึกคุณค่าในตนเอง...ลดความวิตกกังวล...พัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร การมีอารมณ์ขัน (Humor) การมีอารมณ์ขันบ้างในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดจะช่วยลดความตึงเครียด ความวิตกกังวล บางโอกาสอาจจะถึงบุคคลออกจากภาวะเศร้า ร้องไห้ การรู้สึกผิดหรือบาปได้ และช่วยจัดความรู้สึกเจ็บป่วยและบีบคั้นได้ในหลายโอกาสอีกด้วย การแสดงอารมณ์ขันไม่จำเป็นต้องหมายถึงการพูดตลก หรือพูดล้อเลียน

ไม่ได้ทำให้ผู้อื่นเสียหน้า อารมณ์ขันอาจแสดงออกโดยทางสีหน้า หรือเพียงแต่ยิ้มก็ได้

9.8 ขั้นตอนในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด (Phase of the nurse-client relationship)

การสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดมีลักษณะเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง แบ่งได้ออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้คือ

1. ขั้นก่อนมีปฏิสัมพันธ์ (Preinteraction Phase) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนก่อนที่พยาบาลจะพบกับผู้ป่วยซึ่งในขั้นตอนนี้การเตรียมตัวของพยาบาลที่ดีจะช่วยลดปัญหาในขั้นตอนต่อมาได้ โดยพยาบาลควรจะมีการเตรียมตัวดังต่อไปนี้คือ

- ประเมินตนเอง (Self-Assessment) การประเมินตนเองของพยาบาลเป็นสิ่งจำเป็นเพราะในการให้การพยาบาลผู้ป่วยความคิดความรู้สึกของพยาบาลที่จะสื่อออกไปทั้งทางคำพูดและท่าทางในขณะที่พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยตลอดเวลา ถ้าพยาบาลมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และตระหนักในความเป็นตนเองอย่างดีสามารถที่จะใช้ความเข้าใจตนเองเป็นเครื่องมือในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ป่วยได้

ตัวอย่างคำถามที่พยาบาลใช้ประเมินตนเอง

- ฉันจัดผู้ป่วยจิตเวชอยู่ในบุคคลอีกประเภทหนึ่ง หรือไม่
- ฉันคิดว่าตนเองเป็นคนที่สำคัญ ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ เสียใจ เมื่อผู้ป่วยมีพฤติกรรมหยาบคาย ก้าวร้าว
- ฉันปกปิดปมด้อยด้วยการแสดงออกเพื่อกลบเกลื่อนว่าเหนือกว่าหรือไม่
- ฉันกลัวที่จะต้องใกล้ชิดกับผู้ป่วยจนแสดงออกต่อผู้ป่วยในลักษณะไม่ยินดียินร้ายเยินชา หรือไม่
- ฉันอยากให้ตนเองเป็นคนสำคัญ โดยทำให้ผู้ป่วยพึ่งพาฉันตลอดเวลาหรือไม่การประเมินตนเองดังกล่าวช่วยให้พยาบาลได้ตระหนักในความเป็นตนเองและจะได้ปรับเปลี่ยนเพื่อให้การสร้างสัมพันธภาพเป็นไปอย่างเหมาะสม
- เรารวบรวมข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้ป่วย (Gathering Necessary Data About Patient) รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ป่วย ได้แก่ ประวัติส่วนตัวต่าง ๆ และประวัติการเจ็บป่วย โดยข้อมูลที่รวบรวมควรมีลักษณะข้อมูลดิบ เพื่อนำมาประกอบการวางแผนหรือการสังเกตและวิเคราะห์ปัญหาของผู้ป่วยเพราะจะทำให้เราไม่อคติต่อผู้ป่วย มั่นใจในการวิเคราะห์พฤติกรรมด้วยตนเองตามขอบเขตของความรู้ความชำนาญที่ตนมีอยู่
- กำหนดเป้าหมายทั่วไปในการสร้างสัมพันธภาพ (Establishing Goals) เป็นการกำหนด เป้าหมายในระยะแรกไว้ได้ก่อนอย่างกว้างๆ เมื่อสัมพันธภาพดำเนินไปแล้ว อาจมีข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นเรื่อยๆ เป้าหมายและวิธีการอาจต้องปรับปรุงในรายละเอียด เป้าหมายในระยะแรกดังต่อไปนี้

ก. เพื่อดำเนินการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยให้เป็นการบำบัดโดยพยาบาล ใช้ตนเองเป็นสื่อในการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ป่วย

ข. เพื่อกำหนดข้อตกลงระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย ในขอบเขตและข้อจำกัดของสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด

ค. เพื่อประเมินแนวคิดและความรู้สึกของผู้ป่วย ซึ่งได้จากกระบวนการปฏิสัมพันธ์

- วางแผนสำหรับการเริ่มต้นสัมพันธภาพ (Plan for First Meeting) พยาบาลนัดหมายกับผู้ป่วย และวางแผนร่วมกันว่าจะเริ่มต้นเมื่อใดจึงเป็นเวลาที่เหมาะสมที่สุด

2. ขั้นเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพ (Introduction of Orientation Phase) เป็นระยะที่พยาบาลและผู้ป่วยทำความรู้จักกันครั้งแรก ทั้งผู้ป่วยและพยาบาลต่างเป็นคนแปลกหน้าซึ่งกันและกัน เป็นขั้นตอนที่มีการตกลงร่วมกันในจุดประสงค์ และกำหนดระยะเวลาของการพบกัน ถ้าการสร้างสัมพันธภาพในขั้นต้นดำเนินไปด้วยดีก็จะทำให้ ทั้งสองฝ่ายพร้อมที่จะดำเนินในขั้นตอนต่อไปได้ **ซึ่งในขั้นตอนนี้มีกิจกรรมที่พยาบาลควรปฏิบัติดังต่อไปนี้คือ**

- แนะนำตัวเองว่าเป็นใคร มาจากไหน มาทำอะไรหรือมีหน้าที่อะไร เพื่อเพิ่มความเข้าใจไว้วางใจในตัวพยาบาล พร้อมกับบอกจุดประสงค์การนัดหมายและการพูดคุยสนทนา

- กำหนดข้อตกลงของสัมพันธภาพ หลังจากแนะนำตัวเองแล้ว พยาบาลต้องบอกถึงข้อตกลงของการสร้างสัมพันธภาพซึ่งก็ได้แก่ สถานที่ เวลาที่จะพบปะเพื่อสนทนา ระยะเวลาของการสนทนาแต่ละครั้ง จำนวนที่วันต่อสัปดาห์ วันอะไรบ้าง และในระยะเวลาานเท่าใด และถ้าพยาบาลพบไม่ได้จะแจ้งมาที่ใคร ข้อตกลงเหล่านี้จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ป่วยทราบตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อป้องกันการเกิดความวิตกกังวลเมื่อต้องสิ้นสุด สัมพันธภาพ การสนทนาเกี่ยวกับข้อตกลงก็จะช่วยให้ผู้ป่วยเข้าใจขอบเขตของสัมพันธภาพ

- ลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากการพบกันครั้งแรกหรือในระยะของการมีสัมพันธภาพ ซึ่งความวิตกกังวลของผู้ป่วยอาจเกิดจาก พยาบาลเป็นคนแปลกหน้ายังไม่ไว้วางใจ ไม่กล้าพูดคุยเรื่องส่วนตัว ส่วนพยาบาลอาจมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการสนทนาเพื่อการบำบัด ไม่ทราบว่าสนทนากับผู้ป่วยได้อย่างไร ไม่แน่ใจว่าตนจะช่วยผู้ป่วยได้หรือไม่ ความวิตกกังวลของผู้ป่วยจะลดลงได้ก็ด้วยลักษณะเท่าที่พฤติกรรมของพยาบาลที่มีลักษณะน่าไว้วางใจให้การยอมรับ รับนับถือผู้ป่วยโดยแสดงออกในลักษณะของการยกย่องนับถือผู้ป่วย รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้ป่วย รักษาความลับของผู้ป่วย และปฏิบัติตามตารางสม่ำเสมอ เป็นต้น ส่วนตัวพยาบาลเองนั้นสามารถลดความวิตกกังวลได้โดย ทบทวนความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสารเพื่อการบำบัด

- ประเมินความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ป่วย ในระยะเริ่มต้นของสัมพันธภาพนี้ พยาบาลควรมีการประเมินอย่างคร่าว ๆ เกี่ยวกับ ความคิด ความรู้สึกต่อการสร้างสัมพันธภาพ ต่อตนเองต่อความเจ็บป่วย ซึ่งถ้าพยาบาลสามารถประเมินใกล้ความจริงเท่าใดก็จะสามารถวางแผนการพยาบาลได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง ตัวอย่างคำถามที่นำมาใช้ประเมิน ได้แก่

“อะไรที่เป็นสาเหตุที่จะทำให้คุณรู้สึกเบื่อ ”

“คุณคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุของความยุ่งยาก ความลำบากในชีวิตคุณ”

“คุณคิดว่าอะไรจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ที่จะช่วยให้คุณผ่านความยุ่งยากนี้ไปได้”

“คุณคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นถ้าคุณไม่ได้รับการช่วยเหลือในการแก้ปัญหา”

- สนองความต้องการเฉพาะหน้าของผู้ป่วยก่อน เช่น ทิวข้าว ปวดศีรษะ เอะอะวุ่นวาย

- วางแผนการให้การช่วยเหลือผู้ป่วย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาวินิจฉัยปัญหาตามข้อมูลและปรับเป้าหมายกว้าง ๆ ให้ละเอียดขึ้น โดยร่วมงานแผนกับผู้ป่วยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับ เมื่อสิ้นสุดการสนทนาแต่ละครั้ง พยาบาลต้องกล่าวย้ำถึงการนัดหมายครั้งต่อไป

ปัญหาที่พบในระยะแรกของการสร้างสัมพันธภาพ เช่น

- ผู้ป่วยทดสอบ ลองใจพยาบาลดูว่ามีความจริงใจในการช่วยเหลือเขาแค่ไหน โดยการมาสายไม่มาตามนัด

- การต่อต้าน ผู้ป่วยไม่ยอมมีสัมพันธภาพกับพยาบาลโดยบอกกับพยาบาลโดยตรงว่าไม่อยากพบ ให้พยาบาลไปคุยกับคนอื่น ตอบคำถามแบบขอไปที ผู้ป่วยรักษาระดับสัมพันธภาพให้อยู่ในระยะผิวเป็นเวลานาน

- ความวิตกกังวลทั้งพยาบาลและผู้ป่วย เป็นปัญหาที่พบได้บ่อยที่สุดปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะของสัมพันธภาพต้องอาศัย ความตั้งใจจริงในการช่วยเหลือผู้ป่วย ความอดทน สม่ำเสมอพร้อมทั้งการปรับปรุงทักษะการสร้างสัมพันธภาพและการสนทนาอย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาด้วยตนเองและปรึกษาพยาบาลที่มีประสบการณ์ หรืออาจารย์นิเทศเป็นต้น

3. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา (Working Phase) เมื่อผู้ป่วยเริ่มไว้วางใจพยาบาล สัมพันธภาพดำเนินไปด้วยดี ผู้ป่วยจะมีพฤติกรรมลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- มาพบพยาบาลตามนัดหมาย
- พูดถึงปัญหาของตนมากขึ้น โดยพยาบาลไม่ต้องซักถาม
- ไม่มีการทดสอบพยาบาล
- แจ้งให้พยาบาลทราบถ้ามีเหตุขัดข้องมาพบไม่ได้ ฯลฯ

ถ้าสัมพันธภาพเข้าสู่ระยะนี้แสดงว่าผู้ป่วยไว้วางใจเรามากขึ้น ความวิตกกังวลลดลงสิ่งที่พยาบาลจะต้องปฏิบัติการณ์ในขั้นตอนนี้ คือ

- ค้นหาสาเหตุของปัญหาของผู้ป่วย พยาบาลใช้เทคนิคการสนทนาที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ป่วยได้ระบายปัญหาความวิตกกังวลออกมาให้มากที่สุด ซึ่งทักษะที่สำคัญในตอนนี้ของพยาบาลคือการฟัง พยาบาลต้องฟังอย่างตั้งใจและติดตามเรื่องราวของผู้ป่วยตลอด เพื่อจับประเด็นให้ได้ จำปัญหาของผู้ป่วยอยู่ตรงไหน การฟังอย่างเข้าใจและเห็นใจในปัญหาของผู้ป่วยได้มากกว่าการรับแนะนำ ชัดแย้ง หรือสั่งสอนเพราะบางครั้ง เมื่อผู้ป่วยได้ระบายปัญหาออกมาแล้วผู้ป่วยอาจมองเห็นแนวทางแก้ไขปัญหาของเขาเองนอกจากการฟังแล้ว พยาบาลต้องซักถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจ เพื่อผลประโยชน์ของผู้ป่วย ไม่ใช่ถามเพราะพยาบาลอยากรู้ พยาบาลต้องระวังในการถามให้มาก

- ช่วยพัฒนาการเข้าใจตนเองและการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย หลังจากผู้ป่วยได้

ระบายปัญหาออกมาแล้ว พยาบาลใช้เทคนิคการสนทนาช่วยให้ผู้ป่วยได้วิเคราะห์พฤติกรรม ความคิด และการกระทำของตนเอง เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยได้เข้าใจตนเองและเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พยาบาลอาจให้ข้อมูล และช่วยผู้ป่วยให้ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ โดยเลือกจากหลาย ๆ แนว แล้วให้ผู้ป่วยได้ตัดสินใจ เลือกแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ในแนวทางที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางสร้างสรรค์และเป็นผลดีต่อภาวะสุขภาพ

- ให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจ โดยการให้เวลา ให้กำลังใจ ให้การช่วยเหลือด้วยใจจริง พยายามช่วยให้ผู้ป่วยสามารถที่จะติดต่อกับสังคมหรือใคร ๆ ได้มองตนเอง และคนอื่นในแง่ดีขึ้น แต่ต้องไม่ทำให้ผู้ป่วยพึ่งพาต่อพยาบาลมากเกินไป ต้องพยายามทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจและปรับ ตัวเข้ากับผู้อื่นได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะนี้

- ความวิตกกังวลของพยาบาล เนื่องจากไม่ทราบว่าปัญหาของผู้ป่วยอยู่ตรงไหน วินิจฉัยปัญหาไม่ได้ พยาบาลบางคนเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยมากเกินไป บางคนกลัวที่จะต้องสัมผัสสภาพใกล้ชิดผู้ป่วย เมื่อสัมผัสสภาพก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

- ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกผูกพัน ต้องพึ่งพายัดพยาบาลไว้เป็นที่พึ่ง

- พยาบาลรู้สึกว่าเป็น Hero แก้ปัญหาให้ผู้ป่วยได้ พยาบาลต้องกลับไป

ทบทวนวัตถุประสงค์ใหม่

- พยาบาลรู้สึกไม่แน่ใจเทคนิคในการสื่อสารว่าใช้ถูกต้องเหมาะสมกับโอกาสหรือไม่

- พยาบาลทราบปัญหาของผู้ป่วยแต่ไม่ทราบว่าช่วยเหลืออย่างไร จึงแสดง

ออกมาใน ลักษณะรูปแบบการพูดคุยผิวเผิน แนะนำวิธีแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยทุกๆ ที่ทราบว่าเป็น ไปไม่ได้

- พยาบาลตัดสินใจพฤติกรรมผู้ป่วยเร็วเกินไป โดยที่ยังได้ข้อมูลไม่พร้อม

4. ขั้นสิ้นสุดสัมพันธภาพ (Terminating Phase) เมื่อสัมพันธภาพดำเนินการ

มาถึงขั้นที่ ผู้ป่วยเข้าใจตนเองและสามารถแก้ไขปัญหาดได้แล้ว ความต้องการในการช่วยเหลือก็ลดน้อยลง สัมพันธภาพเพื่อการบำบัดก็ต้องยุติ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นอีกทำให้สัมพันธภาพต้องยุติลง ได้แก่ ผู้ป่วยกลับบ้าน ผู้ป่วยเสียชีวิต พยาบาลย้ายตึก และการสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาพยาบาลเป็นต้น

ในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดพฤติกรรมของผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่ระยะสิ้นสุดสัมพันธภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- เป็นตัวของตัวเองมากขึ้น ดูแลตนเองทางด้านร่างกายและจิตใจได้

- ควบคุมตนเองได้มากขึ้น

- มีอารมณ์มากขึ้น

- เคารพตัวเองมากขึ้น

- สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ วิตกกังวล ความขัดแย้งในใจ และความเศร้า

ขั้นตอนนี้ถ้าพยาบาลเตรียมผู้ป่วยไม่ดี ผู้ป่วยอาจเกิดความวิตกกังวลจากการแยกจาก

(Separate Anxiety) ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

1. Denial ไม่ยอมรับการยุติสัมพันธภาพ พยายามติดต่อกับพยาบาลต่อทางจดหมาย โทรศัพท์ ไปเยี่ยมบ้าน พยาบาลต้องปฏิเสธอย่างสุภาพ โดยให้ความมั่นใจกับผู้ป่วยว่าเขาสามารถไปหาพยาบาลคนอื่น ๆ ให้ช่วยเหลือเขาได้

2. Reject ไม่ยอมรับในตัวพยาบาล แสดงออกว่าพยาบาลไม่มีความสำคัญกับเขาเลย เช่น ไม่มาตามนัด ปฏิเสธพูดคุยกับพยาบาล

3. Depress มีอาการซึมเศร้ามากขึ้น

4. Anger and Hostility แสดงอาการก้าวร้าวทางคำพูดและท่าทาง

5. Regression มีพฤติกรรมถดถอย เพื่อว่าพยาบาลจะได้ดูแลเขาต่อไปแสดงออกโดย เจ็บป่วยมากขึ้น

ปฏิกริยาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นถ้าผู้ป่วยได้รับการเตรียมตัวล่วงหน้า ทราบถึงการยุติสัมพันธภาพ ตั้งแต่ระยะแรก และได้รับการเตือนเป็นระยะ ๆ ว่าเหลือเวลาอีกประมาณกี่วัน กี่สัปดาห์ ที่จะยุติสัมพันธภาพ โดยมากนิยม บอก 1-2 สัปดาห์ ก่อนยุติสัมพันธภาพ เพื่อดูปฏิกริยาโต้ตอบอย่างไรจะได้นำ การช่วยเหลือทันที ซึ่งการสิ้นสุดสัมพันธภาพเป็นการช่วยให้ผู้เรียนรู้ว่าสัมพันธภาพกับทุกคนจะต้อง มีการยุติลงในวันใดวันหนึ่งเป็นการให้ความจริงที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย

สิ่งที่พยาบาลต้องปฏิบัติในระยะสิ้นสุดสัมพันธภาพ

1. เตรียมผู้ป่วยให้ยอมรับการยุติสัมพันธภาพ โดยปฏิบัติดังต่อไปนี้คือ

- บอกระยะเวลาที่จะยุติสัมพันธภาพ กับผู้ป่วยล่วงหน้าเป็นระยะ ๆ

- บอกให้ผู้ป่วยทราบถึงอาการการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของตนเอง สร้างความ

เชื่อมั่นที่ว่าผู้ป่วยเข้าใจปัญหาตนเอง สามารถช่วยตนเองให้ดีขึ้นแล้ว และเรามีความมั่นใจต่อ ความสามารถที่ผู้ป่วยได้แสดงให้เห็นตลอดเวลาที่สัมพันธภาพดำเนินมา

- สอบถามถึงความรู้สึกของผู้ป่วยต่อการยุติสัมพันธภาพ รวมทั้งประโยชน์ที่ผู้ป่วย ได้รับจากการสนทนา

- บอกถึงแหล่งที่ผู้ป่วยจะสามารถขอความช่วยเหลือได้

2. ประเมินผลความก้าวหน้าและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พยาบาลต้องอภิปรายกับผู้ป่วยถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างที่ได้มีสัมพันธภาพร่วมกัน ปัญหาที่ได้แก้ไขแล้ว การเปลี่ยนแปลงที่ได้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และวิธีการแก้ไขปัญหาที่ผู้ป่วยคิดว่าเหมาะสมที่สุดของตน

3. ประเมินพฤติกรรมที่เป็นปัญหาอันเนื่องมาจากการพรากจากดังกล่าวข้างต้น

9.9 ปัญหาการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทางจิตและวิธีการแก้ไข

ปัญหาการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทางจิต ปรากฏได้บ่อยและโดยทั่วไปจะเป็นผลลบลมา จากประสบการณ์และความวิตกกังวลของพยาบาลเองด้วยส่วนหนึ่ง กับอีกส่วนหนึ่งมาจากฝ่ายผู้ป่วยซึ่ง พบได้บ่อยในเรื่องต่อไปนี้คือ ผู้ป่วยไม่มาตามนัดปัญหาการจดบันทึกการสนทนา ผิดสัญญา ไม่ย่อ ระบายความรู้สึก การตอบโต้ที่เป็นไปโดยปราศจากความหมาย ในทางการบำบัดซึ่งพยาบาลจำเป็นต้อง ตระหนักล่วงหน้าและหลีกเลี่ยง หรือหากพบปัญหาในกระบวนการของสัมพันธภาพ พยาบาลจะได้ หาทางออกได้

ปัญหาต่อไปนี้นี้เป็นปัญหาและทางออกซึ่งพยาบาลอาจจะทดลองแก้ไขปัญหาต่อไป
(ที่มา ทักษา บุญทอง เอกสารการสอนชุดวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช,2544)

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ผู้ป่วยไม่มาตามนัด	<ul style="list-style-type: none"> - ตามหาผู้ป่วย - นัดหมายใหม่ อาจต้องจัดเวลาและสถานที่ใหม่ - เตือนผู้ป่วยล่วงหน้าก่อนถึงวันนัด - จดวัน เวลานั้นให้ผู้ป่วยในใบนัด
2. ผู้ป่วยมาพบตามนัด แต่มาช้าเป็นประจำ	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาว่าผู้ป่วยรู้จักเวลาหรือไม่ (ผู้ป่วยที่มีอาการมากบางรายอาจไม่รู้จักเวลาและสถานที่ - คอยเตือนกับผู้ป่วยเรื่องเวลานัดที่เคยตกลงไว้ว่าเริ่มเวลาเท่าใดและเลิกเวลาเท่าใด
3. พยาบาลเองเป็นฝ่ายมาช้ากว่านัด	<ul style="list-style-type: none"> - ให้แจ้งผู้ป่วยโดยตรงหรือขอเปลี่ยนเวลานัด ให้ บุคคลส่งข่าวให้ผู้ป่วยทราบ หรืออาจเขียนโน้ตบอก - ขอโทษ และให้เหตุผล - นัดหมายใหม่ให้เหมาะสม
4. ผู้ป่วยขอให้การสนทนาจบเร็ว ๆ กว่าเวลาที่กำหนดไว้ หรือขอเปลี่ยนกำหนดนัด	<ul style="list-style-type: none"> - สสำรวจความต้องการที่ขอเช่นนั้น - ปฐมนิเทศใหม่ถึงเรื่องเวลากำหนดการนัดตามที่ ได้ตกลงกันไว้ในตอนแรก - กำหนดการนัดหมายใหม่ตามความเหมาะสมของทั้งสองฝ่าย
5. ผู้ป่วยลุกออกไปจากการสนทนาอย่างกะทันหัน	<ul style="list-style-type: none"> - ถามว่า “คุณกำลังจะไปไหน” - และหากว่าผู้ป่วยกำลังเดินออกไป พยาบาลบอกผู้ป่วยต่อไปเลยว่า “ดิฉันจะนั่งรอคุณอยู่ที่นี้จนกระทั่งเวลา...” (ตามกำหนดของเวลานัดในครั้งนั้น)

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
6. ผู้ป่วยปฏิเสธไม่ยอมให้พยาบาลจดบันทึกข้อมูลการสนทนา	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาลนั่งรอในห้องนั้น - รอการกลับของผู้ป่วยในห้องอย่างสงบ - พยาบาลต้องฟังการปฏิเสธอย่างสงบ - อธิบายความจำเป็นของการจดบันทึก และ เหตุผลที่ต้องจด - ค่อยๆ เรื่องการเก็บข้อมูลทุกอย่างเป็นความลับ <p>ข้อมูลที่จดจะมีผู้รับทราบเฉพาะผู้เกี่ยวกับการดูแลตัวผู้ป่วยเท่านั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลสำคัญยังคงต้องบันทึกต่อไป - หากหลังจากอธิบายและสนทนาร่วมกันแล้ว ผู้ป่วยยังไม่ยินยอมให้บันทึก พยาบาลต้องงดการบันทึก แต่ให้สรุปการสนทนาทันทีเมื่อยุติการสนทนาแต่ละครั้ง
7. ผู้ป่วยต้องการอ่านข้อความที่บันทึก	<ul style="list-style-type: none"> - อนุญาตให้อ่านได้ (ผู้ป่วยมีสิทธิ์จะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง)
8. ผู้ป่วยตั้งคำถามว่าจะมีใครอ่านบันทึกที่พยาบาลบันทึกเกี่ยวกับตนบ้าง	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายให้ชัดเจนว่าจะมีใครบ้างที่จะอ่านข้อมูลเหล่านี้ พยาบาลให้ผู้ป่วยได้ทราบว่า ข้อมูลเหล่านี้แม้ว่าจะมีผู้รับทราบบ้าง แต่ก็จะเป็นบุคคลในทีมสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลโดยตรงเท่านั้นและเป็นความลับสำหรับบุคคลอื่น ๆ - อภิปรายย้ำเรื่องข้อตกลงที่ได้เคยสนทนากันมาก่อน
9. บุคลากรอื่น ๆ ต้องการจะอ่านข้อมูลโดยละเอียดที่บันทึกไว้	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายให้ทราบถึงผลการสืบหน้าของผู้ป่วย - ปฏิเสธการให้ดูข้อมูลรายละเอียดที่ได้บันทึกไว้โดยละม่อม - อธิบายให้บุคคลเหล่านั้นได้ทราบถึงการที่ได้สัญญากับผู้ป่วยเรื่องจะต้องเก็บไว้เป็นความลับ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
10. ผู้ป่วยให้พยาบาลนำข้อมูลที่พยาบาลบันทึกเพื่อนำไปให้แพทย์ประจำตัวหรือนำไปให้เจ้าหน้าที่คนอื่น	<ul style="list-style-type: none"> - อภิปรายร่วมกับผู้ป่วยเพื่อสืบค้นเหตุผลในการกระทำเช่นนั้น - สนับสนุนให้ผู้ป่วยอธิบายหรือพูดคุยกับแพทย์
11. พยาบาลใหม่เรียกผู้ป่วยโดยเรียกชื่อเฉย ๆ (ไม่มีสรรพนามนำหน้าเช่น คุณ... หรือ นาย...)	<ul style="list-style-type: none"> - อภิปรายกับพยาบาลเรื่องความแตกต่างระหว่างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด - อธิบายเรื่องสิ่งที่ควรปฏิบัติในสถาบันบริการและขอความปฏิบัติตามที่ได้ปฏิบัติกันมา - อภิปรายเหตุและผลที่กระทำเช่นนั้น - อภิปรายผลกระทบต่อความรู้สึกมีคุณค่า และการยอมรับนับถือต่อผู้ป่วย
12. ผู้ป่วยซักไซ้เรื่องส่วนตัวของพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามอย่างสั้น ๆ เฉพาะที่เป็นความจริงและเป็นข้อมูลทั่วไป - สนทนาเพื่อความสืบค้นในความต้องการซักไซ้ในข้อมูลส่วนตัวของพยาบาล - เปลี่ยนเรื่องสนทนาเพื่อนำเข้าสู่เรื่องที่สัมพันธ์กับเรื่องของผู้ป่วย
13. ระยะเวลาของการสนทนาชะงักกลางคันเพราะผู้ป่วยอื่นหรือเจ้าหน้าที่อื่นเข้ามาโดยไม่ทราบล่วงหน้า	<ul style="list-style-type: none"> - บอกกับผู้ที่เข้ามากลางคันว่ากำลังอยู่ในระยะของการสนทนาเพื่อการบำบัด และไม่สามารถพูดคุยด้วยได้ให้มาพบใหม่ - พบกับเจ้าหน้าที่และอภิปรายถึงผลดีผลเสียของการกระทำเช่นนั้น - แขนงป้าย “กรุณาอย่ารบกวน” หรือ ป้าย “กำลังสนทนากับผู้ป่วย” ไว้หน้าห้องปัญหาแนวทางแก้ไข

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
<p>14. ผู้ป่วยไม่ต้องการพูดคุย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - นั่งเงียบ ๆ ด้วยความสงบ - มองผู้ป่วยด้วยความสนใจและด้วยสีหน้าที่เป็นมิตร - สังเกต กิริยา ท่าทางและการสื่อความหมายที่ไม่ใช่ว่ามาจากผู้ป่วย - ใช้คำถามทางอ้อม แต่เป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดช่องให้ผู้ผู้ป่วยได้ตอบ (อาจพูดขึ้นเป็นระยะๆ แม้ว่าผู้ป่วยจะไม่ตอบหรือพูดอะไรออกมา) เช่น “ดูเหมือนคุณกำลังใช้ความคิด “ - กล่าวย้ำเรื่องเวลาที่เหลืออยู่ในระยะเวลานัดหมายในครั้งนี้ เช่น “เวลาของเรามีเหลืออีก 15 นาทีนะคะ”
<p>15. ผู้ป่วยกล่าวว่า “ฉันไม่มีอะไรจะพูด” หรือ “ฉันไม่รู้”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ลองตั้งคำถามใหม่ - นั่งฟังอย่างสงบ รอคูท่าที่ผู้ป่วยด้วยความอดทน - ลองประเมินความรู้สึกรู้สึกของพยาบาลเองดูเมื่อได้ฟังคำพูดในลักษณะนี้จากผู้ป่วย - ให้มองในแง่ดี - สืบค้นความสนใจ และปัญหาของผู้ป่วยต่อไป - เปลี่ยนวิธีเริ่มต้นการสนทนาใหม่
<p>16. พยาบาลตอบโต้กับผู้ป่วยในขณะที่สนทนาด้วยคำพูดซ้ำๆ (เพราะคิดอะไรไม่ออก ไม่รู้จะตอบอย่างไร)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดีแล้ว ที่ตระหนัก อย่าเพิ่งหมดกำลังใจพยายามต่อไป - เผชิญหน้ากับการถูกปฏิเสธจากผู้ป่วย - เผชิญหน้ากับการที่ผู้ป่วยอาจโกรธเรา - ลองหาคำตอบโต้อย่างอื่น - ให้ทบทวนข้อมูลที่ได้จดบันทึกไว้และวิเคราะห์โดยละเอียดเพื่อค้นหาต่อไปนี้ <p>* การตอบโต้ที่ซ้ำๆ นั้น</p> <p>* ค้นหาประเด็นที่เรามองข้าม</p> <p>* ลองฝึกหาวิธีตอบโต้ใหม่จากบันทึก</p>	<p>* พยายามใหม่ ในการสนทนากับผู้ป่วยในการนัดหมายคราวหน้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฝึกให้ตนเองเป็นคนไวต่อการตอบโต้ที่ผิดพลาดและเรียนรู้ - ปรึกษาหัวหน้า ผู้ตรวจการ พยาบาลอาวุโสกว่า หรือ บุคลากรในที่มสุขภาพจิต

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
17. ผู้ป่วยบอกพยาบาลไม่ให้เข้าใกล้ หรืออาจพูดว่า “อย่ามาวุ่นกับฉัน”	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ฟังอย่างสงบ - ให้ประเมินระดับความดุร้าย (hostility) ของผู้ป่วย - พิจารณาจากข้อมูลที่ประเมินได้ และปฏิบัติตามที่เห็นว่าเหมาะสม อาจกระทำได้ดังนี้ * ไปจากผู้ป่วย โดยสัญญาแก่ผู้ป่วยจะมาพบใหม่ * รอผู้ป่วยโดยสังเกต และสืบค้นความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีอยู่
18. คำถามของพยาบาลทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจ หรือหงุดหงิด	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่เป็นไร ไม่ต้องตกใจ แสดงว่าคำถามจะต้องไปกระทบความรู้สึกบางอย่างของผู้ป่วยและน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ปัญหา - อย่าเปลี่ยนเรื่อง ให้มุ่งการสนทนาที่ประเด็นดังกล่าวนั้น - ยกประเด็นขึ้นมาให้ชัดเจนอีกครั้ง - ช่วยผู้ป่วยให้ระลึกถึงประเด็นว่าอาจเป็นประโยชน์ต่อการคลี่คลายปัญหาของผู้ป่วยเอง - พยายามพยายามแยกแยะปัญหาจากข้อมูลให้ละเอียดฟังระวังอย่าให้เบนเรื่องออกนอกทาง หรือระวังอย่ารุกเร้าจนเกินไป ถ้าหากผู้ป่วยยังไม่พร้อมให้ค่อยๆ ค่อยๆ คุยไปเรื่อยๆ และบันทึกเรื่องประเด็นสำคัญเหล่านี้ไว้ เพื่อจะได้สืบค้นไปเรื่อย ๆ