

บทที่ 2 การให้การปรึกษา

1. ความหมายของการให้การปรึกษา

การให้คำปรึกษา (Counseling) คืออะไร?

Counseling คือ เป็นกระบวนการการช่วยเหลือคนที่มีภาวะจิตปกติให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายและการทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้คำปรึกษา แผลมาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ Counseling ซึ่งโดยทั่วไปหมายถึง การให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือการให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือ แต่ “การปรึกษาเชิงจิตวิทยา” มีความหมายที่แตกต่างออกไป โดยจากสมาคมการปรึกษาเชิงจิตวิทยานานาชาติ (International Association for Counseling: IRTAC) ให้นิยามจิตวิทยาการปรึกษาไว้ว่า คือ *วิธีการแห่งการสร้าง ความสัมพันธ์และการตอบสนองต่อผู้อื่นโดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นโอกาสให้บุคคลได้สำรวจตนเอง ทำ ให้ชีวิตชัดเจนขึ้น และใช้ชีวิตในทางที่น่าพึงพอใจและสร้างสรรค์* สมาคมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอเมริกัน (American Counseling Association: ACA) ซึ่งใช้คำว่า professional counseling ในการแยก counseling ในเชิงจิตวิทยาออกจาก counseling ทั่วไป ให้ความหมายว่า professional counseling คือ *การประยุกต์ใช้หลักการทางสุขภาพจิต จิตวิทยา และการพัฒนามนุษย์ ผ่านทาง กลวิธีทางความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม โดยมุ่งเน้นที่ความสมบูรณ์ การออกแบบเติบโตของบุคคล และการพัฒนาด้านอาชีพ พยายามมุ่งเน้นที่การจัดการกับพยาธิสภาพทางจิต* อาจกล่าวได้ว่า การให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ในการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ผ่านการให้คำปรึกษาโดยผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ ความสามารถในด้านจิตวิทยา

นิยามความหมายของการให้การปรึกษา

การสำรวจซึ่งกระทำโดยกัสตาต (Gustad) ได้แนะนำคำนิยามความหมายของการให้การปรึกษา (counseling) ว่ามีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการด้วยกัน **การให้การปรึกษา** คือกระบวนการที่มีการเรียนรู้เป็นพื้นฐาน พุดง่ายๆก็คือ คนสองคนในสภาพแวดล้อมทางสังคมเดียวกัน คนหนึ่งคือ**ผู้ให้ การปรึกษา (Counselor)** บุคคลที่มีศักยภาพตามหลักวิชาชีพในการใช้ทักษะและความรู้ทางจิตวิทยา อีกคนหนึ่ง คือ**ผู้รับบริการ (Client)** ซึ่งเป็นผู้แสวงหาความช่วยเหลือตามวิธีการที่จะตอบสนองความต้องการของเขาได้อย่างเหมาะสมและด้วยสภาพแวดล้อมของการทำงานกับผู้ให้การปรึกษาทำให้เขาเกิดการเรียนรู้ตนเองมากขึ้น เรียนรู้วิธีการที่จะเข้าใจผลกระทบที่เกิดจากความสัมพันธ์อันจะทำให้เกิดรับรู้ได้ชัดเจนมากขึ้น มีเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้น และจบท้ายด้วยการเป็นสมาชิกที่มีความสุขและมีศักยภาพของสังคม

โดยทั่วไป คำว่า การให้การปรึกษา อาจอธิบายได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ใกล้ชิด (Face to

Face Relationship) ที่มีจุดประสงค์เพื่อผู้รับการปรึกษาเรียนรู้ทักษะใหม่ๆที่จำเป็นเพื่อให้เขามีศักยภาพที่จะจัดการและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ในชีวิตได้อย่างเหมาะสม จุดประสงค์หลักของการให้การปรึกษาคือการช่วยให้บุคคลค้นพบบุรณภาพและศักยภาพในระดับที่สูงที่สุด และเปลี่ยนเป็นบุคคลปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ (Full Functioning Person)

Rogers (1952) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา (counseling) เป็น “กระบวนการที่โครงสร้างของอัตตา ได้รับการผ่อนคลายในสภาพที่ปลอดภัย ภายใต้บรรยากาศและสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา และทำให้ประสบการณ์เดิมที่ผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถเผชิญหรือยอมรับได้ได้ถูกนำมารับรู้และผสมผสานกัน เป็นการรู้จักตนเองในแนวทางใหม่ที่ถูกต้อง”

Patterson (1959) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็น “กระบวนการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพระหว่างให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้วิธีการทางจิตวิทยาและพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพ เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษา มีสุขภาพจิตดีขึ้น”

ดร.อาภา จันทรสกุล ได้เขียนว่า การให้คำปรึกษาเป็นบริการหนึ่งในบริการทั้งหมดของการแนะแนว (guidance) เป็นกระบวนการที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือมาพบปะเป็นส่วนตัวกับผู้ให้คำปรึกษา เป้าหมายโดยทั่วไปของการให้คำปรึกษาคือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจ เผชิญกับปัญหา และสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงของตนเอง ภายใต้สถานการณ์ที่อบอุ่นปลอดภัย อันเกิดจากสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาการสัมภาษณ์และการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเทคนิคเบื้องต้นที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าใจผู้รับคำปรึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถสะท้อนความคิด ความรู้สึก และปัญหากลับไปให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตัวเอง เกิดความเข้าใจในตนเอง และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตลอดจนเลือกเป้าหมายในชีวิตได้อย่างมีความสุข สำหรับผู้รับคำปรึกษาจะเป็นบุคคลปกติ เพียงแต่ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม มีอาการวิตกกังวล ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถใช้พลังความสามารถให้ แต่ไม่ใช่บุคคลที่ผิดปกติทางจิต มีปัญหาทางอารมณ์อย่างลึกซึ้งในขั้นของโรคประสาท โรคจิต บริการให้คำปรึกษาจะมีบทบาทของงาน อยู่ในสถาบันทางการศึกษา โรงเรียน มหาวิทยาลัย และสถาบันที่ให้บริการทางด้านสังคมสงเคราะห์ต่างๆ

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (ไม่ระบุปีพ.ศ., น.1) ได้เขียนไว้ว่า การให้การปรึกษา (counseling) เป็นกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา (counselor) ซึ่งได้รับการฝึกฝนและอบรมรู้ เพื่อจะนำมาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับปรึกษา (counselee) โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องรู้จักใช้วิธีการเริ่มต้น การเอื้อประโยชน์ช่วยรักษากระบวนการปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทั้งนี้ผู้รับการปรึกษา จะต้องช่วยคงสภาพความสัมพันธ์นั้นๆ ไว้ด้วยจุดเน้นของการให้การปรึกษา คือ การสร้างสัมพันธภาพตัวต่อตัว ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยมีปัญหาเป็นตัวกลาง ทำให้ทั้งสองฝ่ายมาพบกัน ในที่สุดของการปรึกษาก็คือผู้รับการปรึกษาสามารถเปลี่ยนแปลง

หรือปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมขึ้นโดยความสมัครใจนอกจากนั้นการปรึกษาอาจถึงขั้นลงลึกคล้ายการ รักษาทางใจ เป็นกรณีเฉพาะพิเศษแก่ผู้รับการปรึกษา ไม่ใช่บังคับเพราะนักบำบัดรับภาระใน การบำบัดรักษาผู้รับบริการลึกกว่าผู้ให้การปรึกษา แม้กระนั้นการทำงานของทั้งสองวิชาชีพนี้ก็อาจมี การเหลื่อมล้ำกันได้

Cribblin (อ้างโดย พงษ์พันธ์ พงษ์โสภาน,ไม่ระบุปี พ.ศ.,น. 188) ได้สรุปความหมายและ หลักการของการให้การปรึกษาไว้ดังนี้

1. ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการยอมรับ ความมีค่าและศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล และยึด หลักว่าทุกคนควรได้รับความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว หากต้องการความช่วยเหลือ
2. ควรให้ความสนใจในตัวผู้รับคำปรึกษา โดยยึดหลักพัฒนาบุคคลให้พัฒนาถึงขีดสูงสุด เท่าที่จะสามารถพัฒนาไปได้ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ ทั้งต่อตนเองและ บุคคลอื่น
3. เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและควรมีการติดตามผล วัตถุประสงค์ ประเมินผลเพื่อปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
4. ควรคำนึงทางด้านความรับผิดชอบทั้งต่อบุคคลและสังคม
5. จะต้องเคารพในสิทธิส่วนบุคคลที่ว่า ผู้รับคำปรึกษาทุกคนมีสิทธิที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ความช่วยเหลือที่ผู้ให้คำปรึกษาเสนอให้
6. เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล เพื่อให้มีความฉลาดในหารตัดสินใจเลือกแนวทาง แห่งชีวิต วางแผนสำหรับอนาคตและปรับตัวให้เข้ากับสภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม
7. จำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจสภาพทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลให้ลึกซึ้ง และควร เข้าใจผู้รับคำปรึกษาให้ดีก่อน จึงให้ความช่วยเหลือ
8. ควรมุ่งจุดสนใจไปในการช่วยให้แต่ละบุคคลตระหนักในความเป็นตัวของตัวเอง เข้าใจ ตนเองให้มากที่สุด มิได้มุ่งแต่แก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่เท่านั้น
9. ควรจัดขึ้นและดำเนินงานโดยผู้ที่มีใจรักในงานนี้โดยเฉพาะ เพราะการให้คำปรึกษาเป็น เรื่องของการใช้พระคุณทั้งสิ้น ดังนั้นความร่วมมือในการทำงาน จึงออกมาด้วยใจรักมิใช่ด้วยการถูก บังคับ

ในระยะหลังๆ มีผู้นิยมใช้คำว่า การให้การปรึกษาหรือการบริการการปรึกษามากขึ้น กว่า การให้คำปรึกษา เหตุผลเนื่องจากการให้การปรึกษา หรือการบริการการปรึกษา เป็น การทำงานอย่างกระบวนการ มีหลักการ มีขั้นตอน มีการใช้ความรู้และเทคนิคเป็น องค์ประกอบ จึงมากกว่าการใช้คำพูดที่เรียกว่า ให้คำปรึกษา

การให้การปรึกษามักจะไปพร้อมกับการแนะแนว (guidance) ดังที่อาภา จันทสกุล ได้ เขียนไว้ว่า การให้คำปรึกษา เป็นการบริการหนึ่งในการบริการทั้งหมดของการแนะแนว

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (ไม่ระบุปี พ.ศ.,น.10) เขียนไว้ว่า การให้การปรึกษาต่างกับการแนะแนว (guidance) และการแนะนำ (advice) แต่ก็มีความสัมพันธ์กันอยู่ และมักใช้ร่วมกัน จนเรียกว่า การให้การปรึกษาแนะนำ หรือการให้การปรึกษาแนะแนว อย่างไรก็ตามการให้การแนะนำหรือการแนะแนวจะคล้ายคลึงกันหรือมีจุดหมายเหมือนกัน

ฉะนั้นความแตกต่างระหว่างการให้การปรึกษากับการแนะนำหรือการแนะแนวคือ

1. การแนะแนวหรือแนะนำ ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมีปัญหาเสมอไป เช่น การแนะนำนักศึกษาเรียนต่อ ในขณะที่การให้การปรึกษา ส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาเป็นตัวกลาง
2. การแนะแนวสามารถใช้สื่อความหมายทางเดียวได้ เช่น การแนะแนวทางสื่อมวลชน ในขณะที่การแนะนำใช้สื่อสองทาง
3. การแนะแนวหรือการแนะนำสามารถชี้แนะ หรือตัดสินใจแทนผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้ให้การแนะแนวหรือแนะนำ จึงเป็นตัวเอก หรือเป็นบุคคลสำคัญกว่าผู้รับบริการ ในขณะที่การให้การปรึกษาจะให้ผู้รับบริการเป็นตัวเอก จะถูกกระตุ้นให้ค่อยๆ คิดหาทางตัดสินใจด้วยตนเอง โดยมีผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยให้แนวทางจนผู้รับบริการปรึกษา คิดหาทางออกของเขาเองได้

อย่างไรก็ตาม การให้การปรึกษาก็ยังต้องอิงการแนะแนวหรือแนะนำ กล่าวคือ การให้การปรึกษาเป็นการแนะนำอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อผู้รับบริการจะได้รู้จัก เข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น มีความสามารถในการพัฒนาและการปรับปรุงตนเอง และคนใกล้ชิด ตลอดจนสามารถแก้ไข ป้องกันปัญหาได้มากขึ้น

สรุปได้ว่า การให้การปรึกษา หมายถึง เป็นความสัมพันธ์ใกล้ชิด (Face to Face Relationship) เป็นกระบวนการการช่วยเหลือคนที่มีสภาวะจิตปกติ อย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อผู้รับบริการปรึกษาจะได้รู้จัก เข้าใจตนเอง ให้มีศักยภาพที่จะจัดการและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ในชีวิตได้อย่างเหมาะสม สามารถบรรลุถึงเป้าหมายและการทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Full Functioning Person)

2. ประเภทของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษามีหลายประเภทและมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการปรึกษาแตกต่างกันไป ดังนี้

1. Informative counseling คือ การปรึกษาโดยการให้ความรู้ รวมถึงวิธีปฏิบัติ
2. Directive counseling คือ การปรึกษาโดยการชี้แนะแนวทาง
3. Advocacy counseling คือ การปรึกษาโดยการให้ข้อมูลเพียงพอที่จะเลือกทางแก้ปัญหาที่มีหลายแบบ
4. Supportive counseling คือ การประคับประคองทางจิตใจ จนสงบเพียงพอจะแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

การเลือกใช้ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและสถานการณ์

3. ใครควรเข้ารับการศึกษา

การรับค่าปรึกษาหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับการศึกษาเป็นสำคัญ ผู้เข้ารับค่าปรึกษาส่วนใหญ่ก็มีหลายสาเหตุ ทั้งปัญหาในชีวิตประจำวัน ปัญหาทางด้านอารมณ์ ปัญหาด้านความสัมพันธ์ อาจมีความรุนแรงและที่มาแตกต่างกัน แต่การปรึกษาด้านจิตวิทยานั้นเน้นถึงลักษณะของปัญหาซึ่งรบกวนจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ไม่สามารถหยุดคิด หรือส่งผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิต โดยไม่สามารถหาหนทางแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง

4. จุดประสงค์หลักในการให้การศึกษา

การศึกษาตามที่คณะกรรมการสาขาจิตวิทยาการศึกษา สมาคมจิตวิทยาอเมริกัน ได้นิยามวัตถุประสงค์ว่าเป็น “การช่วยให้บุคคลเอาชนะสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อความเจริญงอกงามของเขา ในสถานการณ์ไหนก็ตามที่เขาอาจประสบเพื่อสร้างพัฒนาการด้านดีของทรัพยากรบุคคล” (Arbuckle, 1967)

ดร. ที. มิลลาร์ด ได้กล่าวไว้ในงานเขียนของเขาว่า “การให้การศึกษาจะสร้างความชัดเจนและเหตุผลเชิงบวกและมีโครงสร้างสำหรับบุคคลเพื่อตรวจสอบแรงจูงใจแบบเน้นสัญชาตญาณ อารมณ์และเชิงเหตุผล(หรือไม่มีเหตุผล)ซึ่งเป็นตัวกำหนดแรงขับ, เนื้อหา, และรูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์ ”. คำกล่าวนี้แสดงให้เห็นถึงบทบาทของการให้การศึกษาในการดูแลรักษาผู้รับการศึกษา

จุดประสงค์หลักในการให้การศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ให้การศึกษาสามารถนิยามหรือกำหนดขอบเขตปัญหาของผู้รับการศึกษาแต่ละคน ทั้งนี้ผู้ให้การศึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงสภาพปัญหาของผู้รับการศึกษาได้อย่างดี
2. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาได้เข้าใจตนเองและสถานการณ์ของตนเอง เพื่อจะได้นำไปสู่ความพร้อมในการช่วยเหลือตนเองต่อไป
3. ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มารับการศึกษา ทำให้เขามีความเข้าใจตนเองมากขึ้นและรู้จักใช้ทรัพยากรที่จะนำมาเอื้อประโยชน์แก่ตัวเองได้อีกด้วย
4. เพื่อให้ผู้รับการศึกษาได้เข้าใจสิ่งแวดล้อมของตนเองและสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม
5. ช่วยบรรเทาความเจ็บปวดทรมานใจ

สระสม จารุพันธ์และองุ่น ธนัทประภัสร์ (2539,น. 1-2) เขียนไว้ว่า การให้การศึกษาเป็นการปรึกษาเป็นกระบวนการและเป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างคนสองคน คือ ผู้ให้และผู้รับบริการการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการช่วยเหลือผู้รับบริการการศึกษาให้เกิดสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การเรียนรู้ เพื่อจะเข้าใจ

1.1 ตนเอง

1.2 ผู้อื่น

1.3 ปัญหา

2. ทักษะในการ

2.1 ตัดสินใจ

2.2 เผชิญกับปัญหา

2.3 จัดการกับปัญหา

2.4 การควบคุมตนเอง

3. การนำไปสู่

3.1 การปรับเจตคติ

3.2 การปรับและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3.3 การสนทนาที่มีขั้นตอนและทักษะ

3.4 การสนทนาที่อยู่กับปัจจุบัน (here and how)

3.5 การสนทนาที่ไม่สร้างความหวังผิดๆ ให้แก่ผู้รับการปรึกษาจุ่มงหมาย

ดังกล่าว สามารถอธิบายความ ได้ดังนี้

1. การเรียนรู้

1.1 การเรียนรู้ตนเอง:-

ก่อนที่เราจะเข้าใจคนอื่น ผู้รับการปรึกษาจะต้องเข้าใจตนเองก่อน ดังที่มักมีการกล่าวว่า “รู้เขา รู้เรา แต่ควรรู้เราก่อน จึงค่อยรู้เขา” ในการให้การปรึกษา จำเป็นต้องใช้สัมพันธภาพเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา ในระยะแรกๆ ผู้รับการปรึกษาอาจยังไม่เข้าใจตนเองดีพอ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพยายามชวนพูดคุย รู้จักใช้คำถามที่จะให้ผู้รับการปรึกษาพูดมากกว่าคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่การพูดนั้นก่อให้เกิดการสะท้อนความคิดสำรวจความรู้สึกของเขาเอง และลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันที่มีผลต่อบุคลิกภาพ หรือทำให้เกิดปัญหา การวิเคราะห์ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเองมากขึ้น รู้สาเหตุของปัญหา เริ่มมองเห็นแนวทางที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รวมถึงนำไปสู่การหาทางออกในการแก้ไขปัญหาได้ต่อไป

1.2 การเรียนรู้ผู้อื่น:-

โดยธรรมชาติมนุษย์มักจะยอมรับตนเองมากกว่ายอมรับผู้อื่น อันเกิดจากการมีกลไกการปกป้องตนเอง หรือเข้าข้างตนเอง (defense mechanism) หากใครเข้าข้างตนเองมากเกินไป จะกลายเป็นหลงตนเอง ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น รวมทั้งอาจต่อต้านผู้ให้การปรึกษาด้วย ผู้ให้การปรึกษาจะต้องเข้าใจว่าผู้รับการปรึกษาที่มาหาเรานั้น อาจมีข้อขัดข้องทางความรู้สึก

บางประการ เช่น เขามีภาวะการณ์รับรู้เกี่ยวกับตนเองที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง (incongruence) มีความวิตกกังวล (anxiety) มีความขัดแย้งภายในจิตใจ มีปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งต้องการการปรับตัว เหล่านี้เป็นต้น เหตุเหล่านี้อาจเกิดจากอิทธิพลส่วนบุคคล (interpersonal influence) โดยเฉพาะอย่างยิ่งภูมิหลัง หรือความเป็นมาของชีวิตแต่เยาว์วัยซึ่งกลายมาเป็น บุคลิกภาพของเขาในปัจจุบัน และผู้ที่มีปัญหามักจะไม่มองคนอื่น หรือคนรอบข้างอย่างใช้เหตุผล ตรงจุดนี้ผู้ให้การปรึกษา จะต้องชวนให้เขาพูด เขาคิด สิ่งที่ใกล้ตัวเขาไปบ้าง รู้จักมองคนอื่นบ้าง และพยายามวิเคราะห์ว่าเขาเข้าใจคนอื่น หรือคนรอบข้างเขาอย่างไร เพราะอาจเชื่อมโยงให้เห็น พฤติกรรมของเขาที่ถ่ายทอดเชื่อมโยงสู่คนอื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งสามารถสะท้อนความคิดของเขาว่า เขามีเจตคติต่อสังคมภายนอกในทางบวกหรือทางลบ

หากจะให้บังเกิดผลดี ผู้ให้การปรึกษาอาจนำคนอื่นเข้ามาพบผู้รับการศึกษา โดยแสดง ท่าที่ยอมรับ เข้าใจคุณค่าของผู้รับการศึกษา ปฏิบัติทางบวกที่คนอื่นแสดงต่อผู้รับการศึกษา จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้รับการศึกษายอมรับคนอื่นอีกด้วย

1.3 การเรียนรู้ปัญหา:-

ปัญหาเป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษามาชพบกัน โดยมี สัมพันธภาพเป็นตัวเชื่อม และนำไปสู่กระบวนการการแก้ปัญหา Dewey (1960) ได้สังเกตการณ์ ตามระเบียบการทางวิทยาศาสตร์ พบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหามีประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

- 1) การนำเสนอปัญหา (presentation of the problem)
- 2) การให้คำจำกัดความคำว่า ปัญหา (definition of the problem)
- 3) สร้างสมมติฐาน (hypothesis) ขึ้นมา
- 4) ประเมินสมมติฐานที่กำหนดไว้แล้ว
- 5) เลือกสมมติฐานที่เหมาะสมที่สุด

การให้การบริการปรึกษาก็ดี การใช้จิตบำบัด (psychotherapy) ก็ดี แม้จะไม่ได้เป็น งานเดียวกัน แต่ก็อาจมีการทำงานเหลื่อมล้ำกันได้ อย่างไรก็ตาม ทั้งสองงานมีแนวคิดในการ แก้ปัญหาเหมือนกัน การใช้สัมพันธภาพอย่างถูกต้องทำให้ผู้ให้บริการสามารถก้าวไปสู่การรับรู้ ปัญหาของผู้รับบริการได้ ปัญหานั้นทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่สบายใจ บางครั้งปัญหานั้นอาจไม่ถึง ขั้นรุนแรง เช่น มาขอรับการปรึกษาเรื่องการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับความถนัดการปรับปรุง บุคลิกภาพให้สามารถเข้าสังคมได้ดีขึ้น แต่บางครั้งปัญหาอาจเข้าขั้นรุนแรงหรือวิกฤตทำให้ผู้ประสบ ปัญหาต้องการความช่วยเหลือมากกว่าการให้บริการปรึกษา จึงเป็นเหตุผลให้ต้องใช้จิตบำบัด ฉะนั้นในเบื้องต้นผู้รับบริการมาพบผู้ให้การปรึกษา เพื่อขอรับการปรึกษาก่อนแต่ผู้ให้การปรึกษาได้ สนทนา และตรวจสอบสภาพปัญหาแล้วจึงต้องส่งไปปรับจิตบำบัดต่อไปซึ่งการตรวจสอบสภาพปัญหา ของผู้รับบริการนั้น จำเป็นต้องกระทำทั้งในขั้นของการให้การปรึกษาและขั้นของจิตบำบัด

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หรือผู้รับการปรึกษา จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเพราะมันมีผลต่อพฤติกรรม การแก้ไขก็คือ หาทางละลายปัญหาเพื่อจะได้นำไปสู่การแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (behavior modification) D’Zurrilla และ Goldfried (1971) ได้เสนอ 5 ขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาดังนี้ (David N. Dixon and John A. Glover, pp. 23-24)

1. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ไป ที่เรียกว่า general orientation โดยทำความเข้าใจในเรื่องทัศนคติของผู้รับการปรึกษาต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และศึกษาผู้รับการปรึกษามีท่าที่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นกับเขาหรือไม่
2. ให้คำจำกัดความว่า “ปัญหา” ที่เกิดขึ้น และดูว่าการก่อรูปแบบของปัญหานั้นๆ เป็นมาอย่างไรบ้าง (problem definition and formulation)
3. หาทางออกในการแก้ไขปัญหาย่างมีขั้นตอน (generation of alternatives) และสร้างแผนตลอดจนวิธีการให้ได้มาซึ่งทางออกของปัญหานั้นๆ
4. การตัดสินใจ (decision making) ในการแก้ปัญหามาตามแบบแผนที่กำหนดหรือคาดการณ์ไว้แล้ว
5. การตรวจสอบ (verification) การแก้ไขปัญหาโดยตรวจสอบว่าผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาไปแล้วเป็นไปตามผลที่ผู้รับการปรึกษาคาดการณ์ไว้หรือไม่ (expected outcome) และสถานการณ์ปัญหาได้รับการแก้ไขเพียงใด

หากผู้รับการปรึกษาสามารถเข้าถึง 5 ขั้นตอนดังกล่าวได้ ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้รับการปรึกษามีศักยภาพที่น่าพอใจ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษา จึงมีภาระหน้าที่ที่จะส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาสามารถผ่านเข้าไปในแต่ละขั้นตอน แม้จะใช้เวลาและโอกาสมากบ้าง น้อยบ้างก็ตาม

2. ทักษะ (skill)

เป็นความสามารถพิเศษของบุคคลในการนำความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนแนวคิดต่างๆ ไปใช้ประโยชน์

ในการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพในที่นี้คือ ให้ประโยชน์ในกระบวนการให้การปรึกษา ทักษะที่จะกล่าวถึงในที่นี้คือ

2.1 ทักษะในการตัดสินใจ

ในการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ศิลปะซึ่งใช้เหตุผลทางจิตวิทยาช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้จักทบทวนสำรวจความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ตลอดจนปัจจัยอื่นๆ ของตัวเอง เพื่อจะทำให้ง่ายขึ้นในการแก้ปัญหาซึ่งรวมถึงการตัดสินใจเลือกจุดหมายในการดำเนินชีวิตของเขาเองต่อไปอย่างเหมาะสม การตัดสินใจนี้ไม่เพียงแต่ผู้รับการปรึกษาต้องเป็นผู้ตัดสินใจในทิศทางที่ควรจะเป็นทางเลือกที่น่าจะเป็นการดีแก่ตัวผู้รับการปรึกษาเองโดยที่ผู้รับการปรึกษาจะไม่รู้สึกว่าเขาถูกบังคับให้ต้องตัดสินใจกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หากแต่เขาพึงพอใจที่จะตัดสินใจกระทำ

เพื่อความเหมาะสมกับชีวิตหรืออนาคตของเขามากกว่า

+++++

2.2 ทักษะในการเผชิญกับปัญหา

Hahn และ Mac Lean (1955) ชี้แจงว่า การให้การปรึกษา “เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (one-to-one relationship) โดยฝ่ายหนึ่งเป็นบุคคลที่กำลังเผชิญกับปัญหา และไม่สามารถแก้ไขตนเองได้ อีกฝ่ายหนึ่งเป็นบุคคลซึ่งได้รับการฝึกฝนและมีประสบการณ์ในอาชีพ มีความสามารถให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นให้ค้นพบวิถีทางในการแก้ไขปัญหที่กำลังประสบความยุ่งยากอยู่ได้” (อ้างโดย อาภา จันทรสกุล, 2531, น. 1)

เมื่อผู้รับการปรึกษาคือ ผู้ต้องเผชิญปัญหา เขาจึงควรต้องเป็นผู้ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมจะเผชิญกับปัญหาด้วยตัวของเขาเอง แต่เบื้องต้นเขายังสับสน ไม่รู้ทิศทางผู้ให้การปรึกษาต้องเข้าใจในจุดนี้ และทำความเข้าใจในโครงสร้างของผู้รับการปรึกษา ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของแต่ละคนไปตามพื้นฐานภูมิหลัง วัฒนธรรม บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อม การศึกษา และปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะนำไปสู่การล้วงลึกถึงความพร้อมของผู้รับการปรึกษาก่อนที่จะเผชิญกับปัญหาในขั้นตอนต่อไป

2.3 ทักษะในการจัดการกับปัญหา

แม้ว่าในการให้การปรึกษาจะสำคัญจะอยู่ที่ผู้รับการปรึกษาก็ตาม แต่เรื่องของปัญหาก็มีความสำคัญเพราะปัญหามีความสัมพันธ์กับตัวบุคคล กล่าวคือ เมื่อบุคคลหรือผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจตนเอง ยอมรับพฤติกรรมตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ย่อมมีหนทางที่ปัญหาจะได้รับแก้ไขในที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการแก้ปัญหาเป็นผลพลอยได้ของการที่ผู้รับการปรึกษามีศักยภาพมากขึ้น รู้จักหาทางออกของปัญหา รู้จักประเมินพฤติกรรมของตนเองอันนำไปสู่การแก้ไขพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมในที่สุด

ผู้ให้การปรึกษาจะไม่ตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา เนื่องจากต้องการให้ผู้รับการปรึกษารู้จักวิเคราะห์ปัญหา และหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตัวเอง อย่างไรก็ตามในหลายกรณีผู้ให้การปรึกษาก็อาจจะให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาในการแก้ไขปัญหาก็ได้ เช่น (Leslie E. Borck and b. Fawcett, 1982, p. 61)

- ก. เมื่อได้รับการขอร้องจากผู้รับการปรึกษาให้ร่วมช่วยแก้ไขปัญหา
- ข. เมื่อได้รับการขอร้องจากผู้รับการปรึกษาให้ช่วยหาวิธีหรือเลือกทางออกในการแก้ไขปัญหา
- ค. เมื่อได้รับการขอร้องจากผู้รับการปรึกษาในระหว่างสนทนากัน ให้ร่วมเตรียมวางแผนในการแก้ไขปัญหา

ทั้งหมดนี้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ให้การปรึกษาเองว่า จะเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือเพียงใดหรือ

ในขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นต้องเข้าไปช่วยเหลือก็ได้ แต่จะกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาพัฒนาความคิด รู้จักตัดสินใจเองมากกว่า โดยผู้รับการปรึกษาจะต้องสามารถตีความหมายข้อมูลปัญหาจากการที่เล่าให้ผู้รับการปรึกษาฟังทั้งหมดก่อน หากยังไม่เข้าใจต้องมีการใช้เวลาทบทวนหลายครั้ง โดยผู้ให้การปรึกษาอาจแทรกคำแนะนำหรือเพิ่มความเข้าใจบ้าง และเมื่อตอนใดที่ผู้รับการปรึกษาไม่เข้าใจ ตั้งคำถามกลับมาผู้ให้การปรึกษา ต้องพยายามตอบให้ตรงประเด็น และเมื่อผู้รับการปรึกษาเข้าใจแล้ว กระตุ้นให้เขาวางแผนช่วยเหลือตนเองกับปัญหาปัจจุบัน หากเป็นไปได้อาจขยายไปถึงการรู้จักวางแผนป้องกันปัญหาในอนาคตด้วย เพื่อเป็นการหยั่งรู้ถึงศักยภาพของการช่วยเหลือตนเองของผู้รับการปรึกษา

การแก้ไขปัญหาคงจะยุติได้ก็ต่อเมื่อ

1. ขบวนการแก้ไขปัญหาย่างสมบูรณ์เพียงพอแล้ว
2. ถึงช่วงเวลาสุดท้ายของการให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา
3. ผู้ให้การปรึกษาได้รับข้อมูลในการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษามาพอแล้วและอาจทำการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาได้อย่างอิสระ ซึ่งหมายถึงว่า เมื่อถึงขั้นตอนเมื่อผู้รับตอนนี้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจข้อมูลของเขาเองมากพอที่เข้าร่วมในกระบวนการช่วยเหลือตนเองได้แล้ว

2.4 ทักษะในการควบคุมตนเอง

เมื่อผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจตนเองมากขึ้นรวมทั้งรู้ทิศทางในการจะหาทางออกของปัญหาได้บ้างแล้ว สมมติฐานหนึ่งที่จะตามมาก็คือผู้รับปัญหามีสติสัมปชัญญะพอที่จะตระหนักถึงเหตุผล สามารถแยกแยะความรู้สึก และการรับรู้แห่งอารมณ์ของตนเองได้ เข้าใจสาเหตุของปัญหาทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพให้เหมาะสมขึ้น และสามารถควบคุมตนเองได้ ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ แก้ไขข้อขัดข้องใจ เข้าใจของสภาพของตนเองเรียนรู้คนอื่น สามารถแยกแยะความต้องการ แยกปัญหาส่วนตัวได้ เหล่านี้จะช่วยให้กระบวนการการปรึกษาดำเนินไปได้ด้วยดี

3. การนำไปสู่

3.1 การปรับเจตคติ

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ที่ประเมินจากความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งพร้อมจะแสดงการกระทำออกมา นักวิชาการหลายท่านใช้เจตคติแทนทัศนคติได้

พบว่าบางครั้งผู้รับการปรึกษา มีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม มีความรู้สึกวิตกกังวล มีความเครียด มีความขัดแย้งทางจิตใจ อารมณ์ เหล่านี้เป็นต้น อาจมีผลต่อการตัดสินใจผิดพลาดได้ ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความไม่สามารถแสดงเจตคติในทิศทางที่ถูกต้อง ส่วนหนึ่งเกิดจากค่านิยมหรือความเชื่อที่เจ้าตัวพยายามดึง

เข้ามาไว้กับตนเอง และคิดว่านั้นคือ ความคิดที่ถูกต้องแล้วหรือเป็นความต้องการที่แท้จริงและจะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่เป็นไปตามเจตคติ ซึ่งอาจเป็นการปฏิเสธความต้องการที่แท้จริง ไม่กล้าเผชิญกับความเป็นจริงที่จะทำให้เข้าใจตนเอง รักตนเอง อันเป็นอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือตนเอง และผู้ให้การปรึกษาจะยุ่งยากและทำงานได้ยาก แต่การปรับเจตคติของผู้รับ การปรึกษาเพื่อนำไปสู่การปรับตนเองที่ถูกต้อง เป็นเรื่องจำเป็นตราบใดที่ผู้รับการปรึกษายังมีอัตตา (self) อยู่ การเปลี่ยนแปลงเจตคติย่อมมีทางเป็นไปได้ และผู้ให้การปรึกษามีความเชื่ออยู่แล้วว่า มนุษย์มีศักยภาพ สามารถเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ ฉะนั้นการพยายามใช้แรงจูงใจ เพื่อพัฒนาไปสู่ การรู้จักตนเองในสภาพที่เป็นจริง (self-actualization) จะนำไปสู่การค่อยๆ รับรู้ว่ตนเองมีปัญหาอะไร ต้องการอะไร เริ่มเข้าใจตนเอง มั่นใจมากขึ้น และรู้จักรับผิดชอบตนเองได้ อันอาจ รวมถึงการมีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ รอบข้างได้ดีขึ้น

3.2 การปรับและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

อาภา จันทรสกุล เขียนไว้ว่า บุคคลเรียนรู้การยอมรับตนเองจากการที่เขารับรู้ว่บุคคลอื่นแสดงการยอมรับต่อตัวเขาอย่างไร โดยกล่าวอ้าง Meador & Rogers (1973) ว่บุคคล ประเมินพฤติกรรมของตนเองว่าดีหรือเลว โดยการนำเอาค่านิยมที่บุคคลอื่นมีต่อพฤติกรรมของเขา มาเป็นหลักในการประเมินแทนที่จะคำนึงถึงความต้องการของตนเอง

นอกจากนั้นบุคคลจะรู้สึกว่ตนเองมีคุณค่าก็ต่อเมื่อ มโนภาพแห่งตนที่เขารับรู้สอดคล้อง กับประสบการณ์ที่เป็นจริง และบุคคลอื่นยอมรับเขา หากบุคคลอื่นๆ ที่เขามีปฏิสัมพันธ์ด้วยไม่ยอมรับเขา จะทำให้เขาเกิดความไม่มั่นใจ ปรับตัวได้ยาก ไม่มีความสุข อาจประเมินพฤติกรรม ของตนเองไปในทางลบ ทั้งนี้เพราะเขายึดค่านิยม ความคิดเห็นของคนอื่นมากเกินไป

ผู้ให้การปรึกษาสามารถช่วยเหลือบุคคลดังกล่าวให้กลับคืนมาสู่โลกที่เป็นความจริงช่วยให้ เขาปรับตัวได้เหมาะสมกับสภาพเป็นจริง ประการแรกก็คือ

1. ให้โอกาสเขาได้รับรู้ เข้าใจตนเองก่อน โดยลดการยึดถือค่านิยม หรือบรรทัดฐานทาง สังคมของคนภายนอก และพยายามทำให้เขารู้ว่คนเรต่างกัน จึงอาจมองอะไรไม่เหมือนกันได้
2. ให้เขาได้รู้จักวิเคราะห์สถานการณ์ว่ สถานการณ์ใดที่เป็นจริงและสถานการณ์ใดที่เขา ต้องการอย่างและพยายามกระตุ้นให้เขาสามารถเลือกและตัดสินใจตอบสนองความต้องการของตัวเองได้
3. ให้เขารู้ว่เขามีคนที่ยอมรับและพร้อมจะเป็นแรงจูงใจให้เขารู้จักหาทางออกให้ตัวเอง ได้ อย่างน้อยก็คือ ผู้ให้การปรึกษา รวมถึงคนในครอบครัวมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้รับการปรึกษา เพื่อเขาจะได้เพิ่มกำลังใจในการพร้อมจะเผชิญปัญหา และหาทางออกของปัญหาด้วยตัวของเขาเอง หรือรู้จักใช้บริการช่วยเหลือที่เหมาะสมได้

3.3 การสนทนาที่มีขั้นตอนและทักษะ

ณัฐไชย ตันตีสุข (2535, น. 26-27) ได้เขียนไว้ว่า การให้การปรึกษาเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้ให้การปรึกษาพึงปฏิบัติต่อผู้รับการปรึกษาอย่างเอาใจใส่ เพราะมักมีปัญหาอารมณ์จิตใจ และ ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบางประการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่ลึกซึ้งเปิดเผยได้ยาก ผู้มีปัญหา มักจะอาย ผู้ให้การปรึกษาจึงต้องมีทัศนคติที่เป็นกันเอง นำหนักถือไว้วางใจได้สามารถรักษา ความรับได้ และมีทักษะ ในการให้การปรึกษาด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้ให้การปรึกษา จึงต้องรู้จักใช้ทักษะซึ่ง หมายถึง รู้จักเทคนิค ในการให้การปรึกษา และนำเทคนิคดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม เทคนิคที่ใช้อยู่เสมอเป็นประจำ คือ

1. การสร้างความสัมพันธ์ (rapport) ที่อบอุ่นเป็นกันเอง ระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษาไม่ตำหนิตีเตียน หรือว่ากล่าวผู้รับการปรึกษา เพราะตระหนักดีว่าผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ที่มีความทุกข์อยู่แล้ว
2. การระบายความตึงเครียดในอารมณ์ (release) ของผู้รับการปรึกษา ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาตระหนักว่า การให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้ระบายความเครียด ความทุกข์ใจออกไปบ้าง
3. การสร้างความมั่นใจ (reassure) แก่ผู้รับการปรึกษา ทั้งนี้เพราะผู้มีความทุกข์ใจมักจะมี ความมั่นใจน้อยลง การช่วยให้เขารู้สึกว่ายังมีคนที่เข้าใจ เห็นใจเขา พร้อมจะให้การสนับสนุน เป็นที่ปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจ เขาไม่ได้อยู่ตามลำพังอีกแล้ว ความรู้สึกของเขาจะเป็นในทางที่ดีขึ้น
4. การให้การศึกษาใหม่ (reeducate) เพื่อผู้รับการปรึกษาจะเกิดความรู้สึกเปลี่ยนแปลง ความรู้สึกเก่าๆที่ไม่จริง หรือไม่ถูกต้องตามหลักวิชา ทำให้รู้สึกว่าการทำให้มีความรู้ใหม่ จะเป็นการพัฒนาตนเองให้มีค่าขึ้น
รู้จักสำรวจตนเอง เข้าใจปัญหาของตนเองมากขึ้น หาทางออกให้ตัวเองได้ เหล่านี้เป็น การสนับสนุนให้เขาได้รู้จักเข้าใจตนเอง
5. การทำให้เกิดความผ่อนคลายใจ (relax) กระตุ้นให้เขาเรียนรู้อย่างค่อยเป็นค่อยไปไม่เร่งเร็ว ได้ พักใจไม่ครุ่นคิดอย่างแต่ก่อนจิตใจสบายขึ้น ไม่เสียสุขภาพจิต ได้พักทางกายและทางใจ
6. การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ (recreate) ของผู้รับการปรึกษา ให้สามารถตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างมั่นใจ วางแผนแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองรวมทั้งรู้จักหาหนทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต ทำตัวเองพอใจ สบายใจขึ้น มีค่าและมีศักดิ์ศรีขึ้น
เทคนิคดังกล่าว ผู้ให้การปรึกษามักใช้ในกระบวนการให้การปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในขณะพูดคุยสนทนา หรือสัมภาษณ์ การพูดคุยแต่ละครั้งทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง จะยิ่งเพิ่มความเข้าใจตนเองมากขึ้นเรื่อยๆจนไม่ที่สุดเขาจะเกิดความมั่นใจมากขึ้นอีกด้วย

3.4 การสนทนาที่อยู่ปัจจุบัน

การให้การปรึกษาเป็นการสะท้อนความคิด ความรู้สึกของผู้ให้การศึกษา และผู้รับการปรึกษาในลักษณะที่คงสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดผลดีแก่ผู้รับการปรึกษา พยายามกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ดี มีจิตใจมุ่งมั่น เข้มแข็งคิดอยู่กับปัจจุบัน ไม่ย่อรายรำลึกถึงอดีต หรือคิดห่างไกลไปถึงอนาคต จนทำให้จิตใจรู้สึกอ่อนไหว แต่ให้คงชีวิตในปัจจุบันอย่างมีสติ มีความเป็นตัวของตัวเองอย่างเต็มที่ เปิดตนเองให้สามารถรับรู้ประสบการณ์ต่างๆของชีวิตโดยมุ่งอยู่กับปัจจุบัน ให้มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่ตัดสินใจตามคำแนะนำของคนอื่นอยู่ตลอดเวลา แต่ให้รู้จักคิดวิเคราะห์สถานการณ์ในทิศทางที่เป็นจริง เข้าใจภาวะสังคมที่เป็นจริง ตลอกจนรู้จักมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นๆ และสังครอบข้าง

ณัฐไชย ตันติสุข (2532, น. 23) เขียนไว้ว่าโดยปกติผู้รับการปรึกษามักเก็บกอดความรู้สึกหรือปกปิดเหตุการณ์ และความรู้สึกบางอย่างเอาไว้ บางครั้งผู้รับการปรึกษาที่มีความรู้สึกต่อต้านด้วยซึ่งเป็นการยากที่จะทำให้ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายเป็นไปด้วยดี จึงต้องเริ่มจากปัจจุบันก่อน (here and now) ไม่ก้าวลึกลงไปถึงอดีต โดยเฉพาะระยะแรกของการติดต่อกัน ท่าทีต่างๆของผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษาจึงนับว่าสำคัญมาก การมุ่งปัจจุบันจึงเน้นประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ (1) เน้นที่ตัวผู้ให้การศึกษา (2) เน้นที่ผู้รับการปรึกษา (3) เน้นที่สัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้น ณ ที่นั้นขณะนั้นของบุคคลทั้งสองฝ่าย

การสนทนาระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษา นอกจากจะใช้เทคนิคและทักษะในการที่จะช่วยให้ผู้รับปรึกษามั่นคลายสบายใจ ทั้งทำให้เข้าใจตนเอง เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของตัวเองไปในทางที่ดีขึ้น ดังได้กล่าวไว้แล้วใน 3.3 ยังขึ้นกับการใช้เวลาในการสนทนาด้วย ไม่ควรจะเร็วเกินไปหรือนานเกินไป โดยทั่วไปจะประมาณครึ่งชั่วโมง และไม่ควรเกินหนึ่งชั่วโมง หากการสนทนายังไม่เสร็จสิ้นและสามารถรอได้ ก็ให้นัดในครั้งต่อไป เพื่อให้โอกาสแต่ผู้รับการปรึกษาจะได้ไม่เครียด หรืออึดอัดที่ต้องใช้เวลาพูดคุย คิดติดกับปัญหาของเขาเองนานเกินไป ทั้งยังเป็นการให้เวลาเขาเตรียมตัวมาสนทนากับผู้ให้การศึกษาอีกในคราวต่อไปด้วยความมั่นใจขึ้น

3.5 การสนทนาที่ไม่สร้างความหวังผิดๆ ให้แก่ผู้รับการปรึกษา

ผู้รับการปรึกษา มักมีความเข้าใจผิดบ่อยครั้งว่า ผู้ให้การศึกษาจะสามารถช่วยเหลือทุกสิ่งทุกอย่างได้ จึงฝากความหวังไว้กับผู้ให้การศึกษา จนอาจกลายเป็นว่าผู้ให้การศึกษาเองเกิดความคลุมเครือในบทบาท (role ambiguity) ของเขาขึ้นมา และอาจรู้สึกไม่มั่นใจในการบริการต่างๆ ภายใต้อำนาจของผู้ให้การศึกษา เพราะฉะนั้นจึงมีข้อสังเกตไว้กับผู้ให้การศึกษาว่า การสนทนากับผู้รับการปรึกษาจะต้องระมัดระวังการให้สัญญาว่าจะช่วยเหลืออย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับการปรึกษาคอยรอความหวัง เหตุผลของการให้สัญญาประการหนึ่งเพราะต้องการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างทั้งสองฝ่าย ซึ่งถือเป็นหลักสำคัญของกระบวนการให้การศึกษา แต่ก็มีข้อดีว่าการสร้างสัมพันธ์ภาพนั้นต้องมีขีดความพอดี การมีมากไปอาจทำให้ผู้รับการปรึกษาไม่ยอมให้ความร่วมมือใน

การให้ข้อมูล หรือไม่ยอมมารับบริการ ฉะนั้นการสนทนาในระหว่างการให้การปรึกษาจึงต้องอาศัยทักษะ เทคนิคอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ทักษะในการสื่อความหมาย ร่วมกับทักษะอื่นๆ เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจบทบาทของตนเองว่า มีความสำคัญมากในการปรับตนเองทั้งด้านบุคลิกภาพและอารมณ์ หรือความรู้สึกใช้สติใช้เหตุผลในการสำรวจตัวเอง วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความเป็นกลาง มุ่งอยู่กับสภาพความจริง ณ ปัจจุบัน โดยผู้ให้การปรึกษาร่วมแสดงความคิดเห็น ให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษา ในการสำรวจวิเคราะห์ตัวเอง และตั้งค้นศักยภาพของตนเองออกมาใช้ประโยชน์ให้แก่ตนเอง และคนในครอบครัวให้ได้ การรู้จักใช้ทักษะสื่อความหมายนอกจากจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้จักตนเองและสถานการณ์ดีขึ้นแล้ว ยังช่วยลดการคาดหวังผิดๆ ของผู้รับการปรึกษาอีกด้วย

5. หลักการในการให้การปรึกษา

1. มุ่งให้เกิดการช่วยเหลืออย่างมีกระบวนการคือ

1.1 เข้าถึงปัญหา ซึ่งมีแนวทางว่า ผู้ให้การปรึกษาจะต้องทำความเข้าใจกับปัญหา โดยพูดคุย ซักถาม เพื่อให้ได้คำตอบว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษาคืออะไรจากตัวผู้รับการปรึกษาเอง ซึ่งผู้รับการปรึกษาจะต้องมีโอกาสร่วมคิดตัดสินใจว่าปัญหาแท้จริงของเขาคืออะไรและปัญหานั้น ๆ ย่อมต้องมีที่มา ในส่วนของผู้ให้การปรึกษาควรรู้จักเชื่อมโยงปัญหาของผู้รับการปรึกษาในปัจจุบันเข้ากับปัญหาอื่นๆ ที่คาดว่าจะตามมา เช่น ปัญหาจิตใจ-สังคมของผู้ป่วยเป็นโรคมะเร็ง เป็นต้น

1.2 วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา เมื่อได้ปัญหาแล้วทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาจะต้องร่วมกันวิเคราะห์ว่าที่มาหรือสาเหตุของปัญหานั้นมาจากปัจจัยอะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร การรู้ที่มาของปัญหาจะทำให้หาทางออกของปัญหาได้ง่ายขึ้น

1.3 วางแผนช่วยเหลืออาจมีบุคลากรอื่นๆ มาร่วมด้วย ในลักษณะของการปรึกษาหารือกัน (conference) ตามสถานการณ์ปัญหาของผู้รับการปรึกษาและผู้รับการปรึกษาพร้อมจะรับแผนนั้นๆ ได้ด้วย

1.4 ให้ความช่วยเหลือตามแผนที่วางไว้ ในขั้นตอนนี้หมายถึง การจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ด้วย เช่น ผู้ติดเชื้อเอชไอวี นอกจากจะได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์แล้ว ยังอาจเข้ามาร่วมกิจกรรมพิเศษที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นตามความสนใจ หรือมีความเหมาะสมกับผู้ติดเชื้อเอชไอวี ซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการได้มาใช้บริการให้การปรึกษา

1.5 สรุปผลการช่วยเหลือยุติกิจกรรม

ผู้ที่เป็นฝ่ายสรุปผลการช่วยเหลือ ควรเป็นผู้รับการปรึกษาเอง และผู้ให้การปรึกษาควรต้องใช้ทักษะอย่างแยบยลในการสังเกตว่าผู้รับการปรึกษามีความรู้สึกอย่างไรต่อกิจกรรมที่ได้รับ อันอาจแสดงออกทั้งท่าที วาจา ว่าพอใจ หรือไม่พอใจในกิจกรรม บางครั้งอาจพบว่าผู้รับการปรึกษา พูด

ว่าพอใจในกิจกรรม แต่ถ้าสังเกตดีๆ อาจยังไม่พอใจกับกิจกรรมนั้นๆ ก็ได้ แต่พูดเพื่อเอาใจผู้ให้บริการหรือผู้ให้การศึกษาหรืออาจต้องการให้มีกิจกรรมอื่นๆ อีก แต่ยังไม่กล้าบอกแก่ผู้ให้การศึกษา เหล่านี้ผู้ให้การศึกษาต้องมีความไวในการสังเกตและวิเคราะห์

2. ควรปฏิบัติต่อผู้รับการศึกษาแต่ละบุคคลอย่างที่เขาเป็นอยู่ (individualization) กล่าวคือ ผู้ให้การศึกษาจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกัน เพราะผู้รับการศึกษาแตกต่างกันด้วยหลายๆ ปัจจัย เช่น แตกต่างกันด้วยภูมิหลัง การเลี้ยงดูสั่งสอนปรัชญาชีวิต ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น ฉะนั้นการให้การศึกษา ก็จะแตกต่างกันด้วยตามบุคลิกภาพตามสภาพปัญหา ตามศักยภาพ ตามโอกาส ฯลฯ ของผู้รับการศึกษา

3. กระบวนการให้การศึกษาจะเกิดขึ้น ด้วยความยินยอมพร้อมใจของผู้รับการศึกษาที่เต็มจะเปลี่ยนพฤติกรรมจริงๆ ไม่ใช่เป็นการบังคับ

4. การให้การศึกษาต้องการให้ผู้รับการศึกษาเข้าใจตนเอง สามารถเลือกและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยที่เขาจะเป็นฝ่ายรับผิดชอบใจการตัดสินใจของเขาทุกเรื่อง

5. ให้โอกาสผู้รับการศึกษาได้แสดงออกอย่างอิสระ โดยผู้ให้การศึกษาจะต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงการแสดงออกทางความรู้สึกของผู้รับการศึกษา เพราะการแสดงออกเหล่านั้นมีความหมาย ทั้งนี้ต้องยอมรับการแสดงความรู้สึกของเขาด้วย ถ้าเขาท้อแท้ก็กระตุ้นให้แสดงออกโดยการพูดคุย ระบายความในใจออกมา

6. ยอมรับพฤติกรรมของผู้รับการศึกษา ไม่ว่าจะพฤติกรรมนั้นจะมีจุดเด่น หรือจุดด้อยการมีบรรยากาศแห่งการยอมรับจะช่วยให้ผู้รับการศึกษารู้จักขจัดกลไกในการป้องกันตนเอง (defense mechanism) ที่มีมากเกินไป รวมทั้งรู้จักสภาพแวดล้อมและสังคมรอบข้างดีขึ้น และในส่วนของผู้ให้การศึกษาจะได้รับการศึกษาเกิดความเสียหาย

7. รักษาความลับของผู้รับการศึกษา การที่ผู้รับการศึกษามาพบผู้ให้การศึกษาแสดงว่าเขายังมีความไว้วางใจ และเชื่อว่าปัญหาของเขาจะถูกคลี่คลายไปในทางที่เหมาะสมประการสำคัญก็คือ ความลับของเขาจะไม่ถูกแพร่พราย เว้นแต่ในกรณีที่ผู้รับการศึกษาจะอนุญาต เช่น ให้ข้อมูลแก่ผู้ร่วมกระบวนการช่วยเหลือ หรือนำไปบรรยายแก่นักเรียนนักศึกษาโดยไม่ระบุชื่อเสียงจนทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความเสียหาย

8. ไม่ยึดถือค่านิยมของผู้ให้การศึกษาเป็นหลักในการตัดสินใจว่าเขาดีหรือไม่ดี แต่ต้องศึกษาปัญหาและพฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับการศึกษาตามหลักวิชา โดยศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาไปพร้อมๆ กันกับผู้รับการศึกษา เพื่อเขาจะได้เรียนรู้ตนเองมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในสภาพที่เป็นจริงผู้ให้การศึกษายากที่จะแยกค่านิยมและความเชื่อออกไปจากสัมพันธภาพที่มีต่อผู้รับการศึกษาโดยเด็ดขาด แต่ผู้ให้การศึกษาสามารถจะให้ผู้รับการศึกษาทราบถึงค่านิยมของผู้ให้การศึกษาได้ โดยไม่เป็นการบังคับให้ผู้รับการศึกษาต้องมีความเชื่อเหมือนหรือกระทำตามผู้ให้การศึกษา

6. แนวทางให้การปรึกษา

ผู้ที่ต้องการขอรับคำปรึกษา สามารถเข้ารับการปรึกษากับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือเป็นที่ไว้วางใจ เพื่อขอรับคำปรึกษาได้ทันที โดยในการรับการปรึกษาโดยทั่วไป มักมีแนวทางให้การปรึกษาประกอบด้วย (กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข.2535, น. 72)

1. การสร้างสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพในการปรึกษา เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้กระบวนการปรึกษานั้นประสบผลสำเร็จหรือไม่ ทั้งผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาต้องมีความไว้วางใจและยอมรับซึ่งกันและกัน โดยผู้รับการปรึกษาไว้วางใจ ให้ข้อมูลที่เป็นความจริง ส่วนผู้ให้การปรึกษาต้องมีจรรยาบรรณในการรักษาความลับ สร้างความสัมพันธ์ในเชิงวิชาชีพ (Professional Relationship) และคำนึงถึงประโยชน์อันจะเกิดแก่ผู้รับคำปรึกษาเป็นอันดับแรก

การตกลงบริการเป็นการสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ทราบถึงแนวทางวัตถุประสงค์ ขอบเขตในการปรึกษา และบทบาทของผู้รับคำปรึกษาในการมีส่วนร่วม เพื่อให้การช่วยเหลือสัมฤทธิ์ผล รวมทั้งระยะเวลา และเงื่อนไขในการยุติการปรึกษา

การสร้างความสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์กว้างๆ อยู่ 5 ประการคือ (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2527, น.24)

- 1.1 เป็นการสร้างความสัมพันธ์ (rapport) ซึ่งกันและกัน
- 1.2 เป็นการระบายความตึงเครียด (tension) ของผู้รับการปรึกษา
- 1.3 เพื่อให้ข้อมูลบางประการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวหรือเกี่ยวกับตัวของผู้รับการปรึกษา
- 1.4 เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง
- 1.5 เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษามีการวางแผนเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ อย่างมีคุณค่า

การสร้างสัมพันธภาพ มักใช้การพูดคุย สนทนา การสัมภาษณ์ เป็นสำคัญ การสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษา มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการสัมภาษณ์ทั่วไป เช่น การสัมภาษณ์ผู้สอบคัดเลือกเข้าทำงาน เข้าศึกษา เข้ารับทุน ทว่าลักษณะเฉพาะของการสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษานั้น มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2527, น.25.)

- (1) เป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน คือ ผู้สัมภาษณ์ (interviewer) และ ผู้ถูกสัมภาษณ์ (interviewee)
- (2) ผู้สัมภาษณ์หรือผู้ให้การปรึกษา ถูกมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาอย่างใช้หลักการ
- (3) พยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ดีที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับการปรึกษา เช่น ลดความคับข้องใจ

ลดความตึงเครียด ลดปัญหา ทำให้ผู้รับการปรึกษาสบายใจขึ้น มีความคิดว่าชีวิตนี้ยังมีความหวัง

(4) สนับสนุนด้านสวัสดิการ (welfare) แก่ผู้รับการปรึกษา เรื่องสวัสดิการเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจเป็นอันดับแรกของกระบวนการให้การปรึกษา

(5) ทั้งสองฝ่ายต่างมีความสนใจ มีความตั้งใจที่จะทำให้การสัมภาษณ์นำไปสู่การช่วยเหลือ และทั้งสองฝ่ายต่างช่วยกันหาข้อสรุปของปัญหา หรือความยุ่งยากของผู้รับการปรึกษาให้ได้ก่อนถึงขั้นตอนการช่วยเหลือ

2. การซักถาม โดยผู้ให้การปรึกษามีการซักถามผู้รับการปรึกษาหลักๆ อยู่ 2 ประเด็น

2.1 ปัญหา หรืออาการที่ผู้รับการปรึกษามี การอธิบายถึงสาเหตุการเกิดปัญหา หรืออาการนั้นๆ คลอดจนแนวทางแก้ไขที่ผู้รับการปรึกษาคิดว่าควรจะทำต่อไป

2.2 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ ตามที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ

ผู้ให้การปรึกษาพึงระวังไม่ให้เกิดการซักถาม ทำให้ผู้รับการปรึกษาคิดไปว่าเป็นการไล่สวนหรือ มุ่งจับผิด จะมีผลทำให้สัมพันธภาพเสียไป เกิดความล้มเหลวในการให้การปรึกษาได้ แต่ผู้ให้การปรึกษาต้องแสดงการซักถามอย่างจริงจัง ให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้พูดคุยเล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวเขา สภาพแวดล้อมและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจะนำไปสู่ความร่วมมือกันในการค้นหาสาเหตุของปัญหา ซึ่ง คาดว่าจะนำไปสู่การทะเลาะเบาะบางหรือคลี่คลายปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้ในที่สุด ภายหลังจากผ่านขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือตามแนวทางของกระบวนการให้การปรึกษาแล้ว

3. การพูดคุยถึงสภาพการณ์หรือปัญหา เพื่อศึกษาว่าผู้รับการปรึกษามองปัญหาอย่างเข้าใจเพียงใด รู้จักการสำรวจตนเองหรือไม่ เพราะการสำรวจตนเอง จะนำไปสู่ความเข้าใจปัญหาของเขา ได้ดีขึ้น นอกจากนั้นยังรวมถึงการซักถามความเข้าใจโดยสรุปของผู้รับการปรึกษาด้วย ในความเป็นจริง ผู้รับการปรึกษาได้คิดเกี่ยวกับปัญหาของเขามาก แต่เป็นเพราะเขายังขาดทักษะหรือการสนองตอบที่จำเป็น หรือไม่อาจจะจัดเข้าเป็นหมวดหมู่ได้เขาจึงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขา ทำให้มีปัญหาอยู่เสมอ ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยกระตุ้นความคิดให้ทั้งเขาและเราด้วยกันขบคิด ทำให้ปัญหาแคบเข้า ผู้ให้การปรึกษามีหน้าที่ช่วยให้เขารู้ให้ได้ว่าเขาคิดอย่างไรกับปัญหาของตัวเอง และคิดอย่างไรกับทางเลือกของตนเองผู้รับการปรึกษามีศักยภาพขนาดไหน มีทรัพยากรอะไรสนับสนุนบ้าง ผู้รับการปรึกษาคิดถึงสิ่งเหล่านี้บ้างหรือเปล่า เป็นต้น

4. ซักถามถึงสภาพอารมณ์ที่เกิดขึ้นและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอีก รวมทั้งวิธีการแก้ไขที่ทำไปแล้ว ซึ่งโดยหลักการแล้วทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา จะต้องร่วมวางแผนแก้ไขปัญหเกี่ยวกับสภาพอารมณ์ของผู้รับการปรึกษา

อารมณ์ของคนเรานั้นจะรวมความรู้สึกไปด้วย มีทั้งอารมณ์ความรู้สึกในระดับผิวเผินและอารมณ์ความรู้สึกในระดับลึกซึ่งมีอิทธิพลมาก เพราะบางครั้งเจ้าของอารมณ์ความรู้สึกก็ไม่ได้ตระ

หนักรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง มิฉะนั้นก็จะรู้สึกลำบากยากเย็นที่จะแสดงอารมณ์ความรู้สึกอันแท้จริงที่แอบแฝง ซ่อนเร้นออกมา พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2527, น.69) ให้ข้อคิดในประเด็นเหล่านี้ว่า ผู้ให้การปรึกษาควรสามารถมีความสังเกต รับรู้และตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้ทั้งระดับที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกผิวเผินและระดับที่แอบแฝงซ่อนเร้นอยู่ลึกๆ

5. ซักถามถึงสภาพการดำรงชีวิตประจำวัน เพื่อจะได้ทราบว่า ผู้รับการปรึกษามีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร มีการปรับเปลี่ยนอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือไม่ กล้าเผชิญปัญหา หรือหนีปัญหา รู้จักการสื่อความหมายในทางสร้างสรรค์ภายในครอบครัวมากน้อยเพียงใด เมื่อมีปัญหาได้พูดคุย ติดต่อขอความช่วยเหลือจากครอบครัวหรือบุคคลอื่นใดหรือไม่ ต้องการความช่วยเหลืออย่างไรบ้าง

6. สรุปสาระของการพูดคุย และพยายามทำให้ผู้รับการปรึกษาสบายใจว่า การให้การปรึกษาเป็นความลับ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษา ให้รู้จักรักษาสุขภาพจิต รู้จักการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์

7. คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้การปรึกษา

1. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีทัศนคติเหมาะสมกับงาน กล่าวคือ รักงานที่ทำ ตั้งใจทำงานไม่เบื่อหน่าย พร้อมจะเรียนรู้งานเพื่อปรับปรุงพัฒนางานบริการปรึกษาให้ดียิ่งๆ ขึ้น

2. แม้จะไม่ได้ศึกษามาทางด้านกาให้การปรึกษาโดยตรง แต่สามารถทำหน้าที่ผู้ให้การปรึกษาได้ โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องมีพื้นความรู้ใกล้เคียงกับความรู้ด้านการให้การปรึกษา เช่น มีความรู้ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านพฤติกรรมมนุษย์ ด้านสังคมวิทยา มานุษยวิทยา ด้านมนุษยกับสังคม เป็นต้น เพราะความรู้ด้านการให้การปรึกษาเป็นศาสตร์ประยุกต์ที่ต้องใช้ความรู้ด้านต่างๆ ดังกล่าวแล้วเช่นกัน

3. มีบุคลิกภาพเหมาะสม กล่าวคือ การแสดงออก ท่าทีของผู้ให้การปรึกษาให้ความรู้สึกว่าเป็นมิตร ให้ความอบอุ่น แลดูน่าเชื่อถือน่าศรัทธา มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

4. มีจุดประสงค์ที่ดีในการทำงาน ไม่เลือกเป็นผู้ให้การปรึกษา เพราะบังเอิญได้รับงานนี้ หรือมีคนชวนให้มาทำงานโดยใจยังไม่คิดจะมุ่งกับงาน

5. มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีขีดของความพอดีไม่มากไม่น้อยเกินไป มีความเสมอต้นเสมอปลายต่อผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้กระบวนการปรึกษาดำเนินไปอย่างราบรื่น และช่วยส่งเสริมให้เกิดความบรรลุผลที่กำหนดไว้

6. มีความตระหนักในตนเอง รู้รับผิดชอบว่าตนเองเป็นใคร มีบทบาทหน้าที่อะไร มีค่านิยมส่วนตัวเป็นอย่างไรบ้าง จะไม่เอาค่านิยมส่วนตัวไปคาดหวังว่าผู้รับการปรึกษาจะมีค่านิยมเดียวกับตน จะยอมรับความเป็นภาพที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษาเสมอ

7. มีความเข้าใจประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของผู้รับการปรึกษาแต่ละคน เช่น ผู้ต้องขัง คนติดสารเสพติด คนถูกทอดทิ้ง เด็ก ผู้ใหญ่ ย่อมมีความแตกต่างกันในด้านความเป็นอยู่ และวัฒนธรรม ทำนองเดียวกันก็มีความแตกต่างกับผู้ให้การปรึกษาด้วย ฉะนั้นการทำงานกับผู้รับการปรึกษาอาจยุ่งยาก เนื่องจากความแตกต่างกันทางด้านประสบการณ์วัฒนธรรมดังกล่าว

8. มีความสามารถวิเคราะห์ ความรู้สึกของตนเองมีประการหนึ่งคือ จิตประหวัด (counter transference) คือ การแสดงความรู้สึกออกมาเป็นพฤติกรรมว่า ยินดี ไม่ยินดี รัก ชอบเกลียด ไม่ชอบ ซึ่งบางครั้งอาจแสดงต่อผู้รับการปรึกษา อันเกิดจากจิตประหวัดทั้งทางบวกทางลบว่าชอบผู้รับการปรึกษา เพราะบุคลิกภาพเหมือนคนที่ผู้ให้การปรึกษาชื่นชม หรือไม่ชอบเพราะเหมือนคนที่เราเกลียด เหล่านี้เป็นต้น ทำให้เกิดอคติในการให้บริการ และมีผลถึงการแสดงออกทางด้านสัมพันธภาพเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมก็ได้

9. ไม่เห็นแก่ตัว เป็นคนทำงานโดยเห็นแก่ประโยชน์สุขของบุคคลที่เราต้องให้บริการและสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ ผู้ให้การปรึกษา จะต้องเป็นคนมีน้ำใจ ใจกว้าง มีใจเป็นนักบริการ ตลอดจนมีความจริงใจที่จะทำหน้าที่ผู้ให้การปรึกษาที่ดี

หลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่ ผู้ให้การปรึกษาควรนำไปปฏิบัติ

1. พรหมวิหาร 4

ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐ บริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้ในหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะเชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ

1. เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาอยากให้เรามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์ทั่วหน้า

2. กรุณา ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

3. มุทิตา ความยินดี ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงอยู่ในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญอกงามยิ่งขึ้นไป

4. อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา มีไมตรีจิตเฉียบตรงเที่ยงธรรมดุจดาวซึ่งไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นตามที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับว่าดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีจิตที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรรับผลอันสมควรกับความรับผิดชอบของตน

ผู้ดำรงในพรหมวิหาร ย่อมช่วยเหลือมนุษย์ทั้งหลายด้วยเมตตากรุณา และย่อมรักษาธรรมไว้ด้วยอุเบกขา ดังนั้น แม้จะมีกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์ แต่ก็ต้องมีอุเบกขาคือจะไม่ให้เสียธรรม

พรหมวิหาร บางทีแปลว่า ธรรมเครื่องอยู่ของพรหม, ธรรมเครื่องอยู่อย่างพรหม, ธรรมประจำใจที่ทำให้เป็นพรหมหรือให้เสมอด้วยพรหม, หรือธรรมเครื่องอยู่ของท่านผู้ที่ยิ่งใหญ่

พรหมวิหารมีในผู้ใดย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูลแต่ผู้อื่นด้วยสังคหัตถุเป็นต้นซึ่งตามปกติครูอาจารย์ก็ต้องมพรหมวิหาร 4 ประการนี้อยู่ในหัวใจและในฐานะผู้สอนที่ก่อปรด้วยเมตตากรุณาอยู่แล้ว

2. กัลยาณมิตรธรรม 7

พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรมองค์คุณของกัลยาณมิตร, คุณสมบัติของมิตรดีหรือมิตรแท้ คือท่านที่คบหรือเข้าหาแล้วจะเป็นเหตุให้เกิดความดีงามและความเจริญ ในที่นี้มุ่งเอามิตรประเภทครูหรือพี่เลี้ยงเป็นสำคัญ

1. ปิโย น่ารัก ในฐานะเป็นที่สบายใจและสนิทสนม ชวนอยากให้เข้าไปปรึกษาได้ถาม
2. ครุ น่าเคารพ ในฐานะประพฤติสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกรับรองใจเป็นที่พึ่งได้ และปลอดภัย
3. ภาวนีโย นำเจริญใจหรือน่ายกย่อง ในฐานะทรงคุณคือความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็นผู้ฝึกอบรมและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรเอาอย่างทำให้ระลึกและเอ๋ยอ้างด้วยซาบซึ้งและภูมิใจ
4. วตตา จ รู้จักพูดให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไร อย่างไร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี
5. วจนกขโม อดทนด้วยถ้อยคำ คือ พร้อมทั้งจะยอมรับฟังคำปรึกษาซักถามคำแนะนำ วิพากษ์วิจารณ์ อดทน ฟังได้ไม่เบื่อ ไม่นุญเฉียว
6. คมภีรณจ ถก วตตา แกลงเรื่องล้าลึกได้ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ และให้เรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป
7. โน จภูฐานเน นิโยชเย ไม่ชักนำในเรื่องอูฐาน คือไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย

8. จรรยาบรรณและความรับผิดชอบของผู้ให้การศึกษา

(Allen E. Ivey, Mary Bradford Ivey and Lynn Simek-Morgan, 1993, p. 15)

1. พึงระลึกเสมอว่าคนเราแตกต่างกันทั้งในด้านความเป็นส่วนตัว และวัฒนธรรมบางครั้งอาจพบว่าวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งแอบแฝงอยู่โดยไม่ทันคาดคิด จะเป็นตัวก่อให้เกิดปัญหาได้
2. รักษาความลับของผู้รับการศึกษา
3. ยอมรับว่าตนเองอาจมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน จึงไม่ควรยกตัวเองว่ามีความสามารถเหมือนคนอื่น หรือแสดงว่าตนเองมีความสามารถสูงกว่าผู้รับการศึกษา

4. ควรมีการปรึกษาผู้ชำนาญการหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมงานเพื่อจะได้ทราบว่าผู้ให้การปรึกษาได้เรียนรู้อะไรเกี่ยวกับผู้รับการปรึกษาบ้าง และควรจะได้เรียนรู้อะไรเพิ่มเติม
5. ให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาด้วยความเต็มใจ โดยใช้หลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
6. หมั่นทบทวนเสมอว่า ได้ใช้จรรยาบรรณในระหว่างให้การปรึกษาโดยครบถ้วนหรือไม่ จะเห็นได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์มีหลักการ จรรยาบรรณตลอดจนเนื้อหาสาระที่มีความสัมพันธ์กับความรู้และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาอย่างมาก และในด้านการปฏิบัติ นักสังคมสงเคราะห์ก็นำเอาเรื่องการให้การปรึกษามาใช้ร่วมด้วยบ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาค้นหาข้อมูลเพื่อจะทราบปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนแรกของกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ในการเรียบเรียงหนังสือต่อไปนี้ ผู้เขียนได้พยายามนำเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการให้การปรึกษาที่นักสังคมสงเคราะห์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมโดยไม่หลงลึกถึงขั้นการทำจิตบำบัด แต่ในการนำเสนอต่อไปนี้เป็น การให้คำปรึกษาในแนวทางสังคมสงเคราะห์ เป็นการชี้ให้เห็นว่าการให้การปรึกษาเป็นศาสตร์ และทักษะอย่างหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งควรที่นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ และนักสังคมสงเคราะห์จะได้ศึกษาและทำความเข้าใจ ทั้งนี้ ผู้เขียนได้ใช้ชื่อหัวข้อเรื่องว่า “การสังคมสงเคราะห์กับการให้การปรึกษา”

9. หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา

1. ลักษณะของการให้คำปรึกษาที่ดี

ธรรมชาติของคนเราโดยทั่วไปเป็นผู้ที่มีอารมณ์มีความรู้สึกนึกคิดมีความเข้าใจมีเหตุผล มีความสามารถ และมีคุณค่าอยู่ในตัวทุกคน พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เจริญเติบโตทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างสมบูรณ์เพื่อให้อยู่ร่วมกับคนในครอบครัวและคนในสังคมได้อย่างปกติสุข แต่การที่คนเราเกิดมีความทุกข์มีปัญหาก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้นั้น นักจิตวิทยาผู้ให้คำปรึกษาที่มีชื่อเสียงได้ให้ความเห็นว่า เกิดจากบุคคลนั้นมองตนเองไม่ตรงกับความเป็นจริง ไม่เข้าใจความรู้สึก ความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง มีความสับสน เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความวิตกกังวล คับข้องใจ หรือเก็บกดอารมณ์ ความรู้สึกเหล่านี้จะไปปิดกั้นความสามารถในการใช้เหตุผลที่มีอยู่ในตนเอง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาทางด้านอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นทุกข์วิตกกังวลไปได้ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา ได้สำรวจปัญหา สำรวจตนเอง สำรวจความเป็นจริงต่าง ๆ ช่วยให้เกิดสติและปัญญา มองเห็นทางสว่างในการแก้ไขปัญหาและได้ใช้ ความสามารถที่มีอยู่ในตนเองตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเองต่อไปได้ ดังนั้นการให้คำปรึกษาหมายถึงการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความสับสนหรือผู้ที่มีความทุกข์ทางด้านอารมณ์-จิตใจ ด้วยการพูดคุยกันอย่างมีขั้นตอนโดยผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยสร้างบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ผู้มีปัญหาที่มีความรู้สึกสบายใจว่าได้รับการยอมรับ

และเข้าใจจึงพร้อมที่จะเปิดเผยความรู้สึกหรือปัญหาของตนและเกิดการเรียนรู้สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจนสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม

2. หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา

1. ยึดเอาผู้มีปัญหาเป็นหลัก
2. เน้นที่อารมณ์ความรู้สึกของผู้มีปัญหา
3. เข้าใจและยอมรับในอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้มีปัญหา
4. ไม่ด่วนสรุป หรือตัดสินผู้มีปัญหา
5. เน้นที่ความเป็นจริงตามเหตุการณ์และสถานการณ์
6. มีการโต้ตอบเป็นจริงตามเหตุการณ์และสถานการณ์
7. ผู้มีปัญหาเกิดการเรียนรู้ด้วยเหตุของปัญหา และตัดสินใจเลือกทางแก้ไข ด้วย

ตนเอง

การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา จึงมีหลักการที่แตกต่างไปจากการให้คำปรึกษาแนะนำ โดยทั่วไป ดังต่อไปนี้

การให้คำปรึกษาแนะนำโดยทั่วไป การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา การให้คำปรึกษาแนะนำ โดยทั่วไปไม่มีหลักการขั้นตอนและจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษานำเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวเองมาใช้แก้ไขปัญหา ส่วนใหญ่เป็นการไปปรึกษาผู้ใหญ่ หมอ ดู หรือเพื่อนสนิท คนเหล่านี้จะทำหน้าที่

1. พูดปลอบใจเฉย ๆ
2. ให้คำแนะนำ ให้ข่าวสารข้อมูล
3. ให้คำแนะนำสั่งสอนในสิ่งที่ต้งาม หรือสิ่งที่ ผู้แนะนำคิดว่าถูกต้อง
4. ให้คำแนะนำวิธีการที่ผู้แนะนำเคยใช้กับผู้อื่น หรือตนเองมาแล้วได้ผลดี

การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยามีหลักการ ขั้นตอน และจุดมุ่งหมายในการพูดคุย ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้และฝึกฝนความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เช่น การพูด การฟัง การซักถาม การสรุปและทบทวนเรื่องพูดคุยกัน การแสดง กิริยาท่าทางที่อบอุ่นเป็นมิตรมองเห็นคุณค่า และความสามารถของผู้อื่น จะช่วยให้ผู้มีปัญหาเกิดความไว้วางใจและร่วมมือกันแก้ไขปัญหาโดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิด

1. การเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจปัญหา
2. มองเห็นปัญหาและต้นเหตุของปัญหาด้วยตนเอง
3. ได้เรียนรู้และหาต้นเหตุของปัญหาด้วยตนเองสามารถตัดสินใจหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

3. ลักษณะของการให้คำปรึกษาที่ดี

ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะเป็นใครก็ได้ที่ยอมรับและเข้าใจความทุกข์ของผู้ป่วยหรือผู้ติดเชื้อเอชไอวี และพร้อมที่จะเรียนรู้วิธีการช่วยเหลือผู้ที่มีความทุกข์ให้สามารถปรับตัวเอง ให้มีชีวิตอยู่ในครอบครัว และสังคมต่อไปได้อย่างไม่ทุกข์มากจนเกินไป ผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องโรคเอดส์อย่างถูกต้อง
2. มีความเข้าใจคุณค่าความต้องการและความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตของมนุษย์ เคารพในสิทธิส่วนบุคคลที่จะเลือกตัดสินใจดำเนินชีวิตของตนเอง
3. มีใจเป็นกลาง ยอมรับสภาพตามความเป็นจริงของผู้มีปัญหา
4. มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจความทุกข์ของผู้ป่วยหรือผู้ติดเชื้อเอชไอวี ของบุคคล หรือสังคม ที่เกี่ยวข้อง
5. พร้อมที่จะเรียนรู้ขั้นตอนการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา และฝึกฝนวิธีการ ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นจนเกิดความชำนาญเพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นได้ อย่างเหมาะสม
6. สามารถเก็บรักษาความลับของคนอื่นได้หากต้องนำเรื่องราวเหล่านี้ไปปรึกษา ผู้อื่นจะต้องปกปิดหลักฐานการเปิดเผยตัวผู้นั้น เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่
7. มีความประพฤติที่เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดีได้ ยึดหลักธรรมพรหมวิหาร 4 ประจำจิต
8. พร้อมที่จะเสียสละเวลาให้แก่ผู้รับคำปรึกษาอย่างเต็มที่แม้ว่าบางครั้งอาจต้องไปเยี่ยม เยือนผู้รับคำปรึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องตามความต้องการของผู้รับคำปรึกษา