บทที่ 3
การสังคมสงเคราะห์กับการให้การปรึกษา

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการสังคมสงเคราะห์กับการให้คำปรึกษา

การสังคมสงเคราะห์เป็นวิธีการทำงาน เพื่อให้บริการแก่มวลมนุษย์ (human services) เช่น ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา สวัสดิการทางสังคมต่างๆ รวมทั้งการดัดแปลง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและผู้รับบริการให้เหมาะสมโดยผู้รับบริการจะต้องมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือตนเองด้วย ประการสำคัญประการหนึ่งก็คือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามทำความเข้าใจในเรื่องความรู้สึกของผู้รับบริการ (human feelings) และให้ความเห็นอกเห็นใจเขา (human sympathy) อีกทั้งยังพยายามให้คนทั้งหลายได้รับรู้และแลกเปลี่ยนความเข้าใจในสิ่งเหล่านี้ด้วย การจะเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับบริการไม่ว่าจะระดับบุคคลหรือกลุ่มได้นั้น ต้องมีการพูดคุยสนทนากันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับฝ่ายผู้รับบริการ ฉะนั้นการสัมภาษณ์จึงเป็นเครื่องมืออย่างสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้เรื่องราวต่างๆของฝ่ายผู้รับบริการ นอกจากการสัมภาษณ์แล้วยังพบว่า การให้การปรึกษาก็เป็นอีกวิธีการหนึ่ง ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับการปฏิบัติงานให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์

Mary Ann Suppes และ Carolsy Cress Wells (1991, p. 219) ได้เขียนไว้ว่าการให้การปรึกษา เป็นวิธีการป้องกันเบื้องต้นในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยเฉพาะสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ด้านสุขภาพจิต

Rex A. Skidmore และคณะ (1991, p. 15) ได้เขียนไว้ว่า ในหน่วยงานต่างๆที่ให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์นั้น มักจะมีการให้บริการปรึกษา ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการให้บริการอย่างสำคัญรวมอยู่ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการการปรึกษาเกี่ยวกับครอบครัว (family counseling)

นักวิชาการสังคมสงเคราะห์ได้นำเอาการปรึกษามาเป็นทักษะทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยอาจใช้ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในด้านการเครื่องมือของการแสวงหาข้อเท็จจริง และใช้ร่วมกับทักษะอื่นๆด้วย เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการฟัง ทักษะการสื่อความหมาย

การให้การปรึกษาเป็นทักษะทางวิชาชีพ (professional skill) ที่สำคัญประการหนึ่งของงานสังคมสงเคราะห์ ที่จะทำให้เข้าใจทั้งตัวผู้รับการปรึกษาและสภาพปัญหาของเขา ประการสำคัญคือ ภายใต้กระบวนการให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษาจะต้องมีส่วนตัดสินใจในสถานการณ์ของตนเองอย่างมาก โดยนักสังคมสงเคราะห์ผู้ทำหน้าที่ให้การปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยให้ข้อคิดหรือเป็นกำลังใจให้มากกว่า

การให้การปรึกษาเป็นรูปแบบหนึ่งของการช่วยเหลือที่มีการแนะแนว แนะนำผสมผสานอยู่ด้วย นักสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่นักแนะแนวหรือนักแนะนำ แต่เป็นผู้นำกระบวนการแนะแนวและแนะ

นำมาใช้ร่วมกับการให้การปรึกษา และการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาหารือ ผู้รับบริการตามแนวทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้สมประโยชน์แก่ผู้รับบริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับที่ วิไลวัจส์ กฤษณะภูติ (2526, น. 55) ได้เขียนไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นการให้คำแนะนำอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อช่วยให้ผู้บริการให้ได้รู้จักตนเอง เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนมีความสามารถในการพัฒนาและการปรับปรุงตนเองและคนใกล้ชิด การรู้จักแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้การปรึกษามีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ กล่าวคือ การให้การปรึกษาเป็นงานหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้ร่วมกับการสัมภาษณ์ หรือแยกออกมาเป็นงานหนึ่งต่างหาก โดยมีจุดประสงค์ให้การปรึกษาเป็นทักษะที่ช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถเข้าไปถึงข้อเท็จจริงของผู้รับการปรึกษา นอกจากนั้นยังมีจุดประสงค์ที่จะให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาพบกันอย่างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และคงความมีสัมพันธภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลายและมีความเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา

ในการให้การปรึกษานั้น ในทางสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบในกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งมีอยู่ 3 ประการกล่าวคือ

1. การใช้ความรู้ (knowledge) อย่างเหมาะสม
2. มีทัศนคติ (attitude) ที่ดีต่องานที่ทำ
3. มีทักษะ (skill) ที่แยบยล

2. การใช้ความรู้ (knowledge)

2.1 ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์

2.1.1 มนุษย์มีศักดิ์ศรี (concept of human dignity) โดยความเชื่อของนักสังคมสงเคราะห์ ก็คือ มนุษย์มีคุณค่าทุกคนไม่ว่าจะยากดีมีจนหรือตกอยู่ในสถานการณ์ใดเขาก็ยังมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ผู้รับการปรึกษา เมื่อมาพบนักสังคมสงเคราะห์มิได้หมายความว่าเขาจะถูกลดศักดิ์ศรีเพราะต้องมาพึ่งพาคนอื่น ศักดิ์ศรีของมนุษย์ยังคงมีอยู่เสมอถ้าเขายังกระทำการที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ กติกาของสังคมและกฎหมาย การที่นักสังคมสงเคราะห์รู้จักให้เกียรติ ไว้ศักดิ์ศรีผู้รับการปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษาสบายใจ ยินดีที่จะสนทนา ให้ข้อมูลรายละเอียดและศรัทธาในตัวนักสังคมสงเคราะห์

2.1.2 มนุษย์มีความแตกต่างกัน (concept of individualization) ในหลายๆด้าน เช่น แตกต่างกันในด้านภูมิหลัง ค่านิยม เพศ วัย ความรู้สึกนึกคิด ฐานะ การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู สถานภาพต่าง ๆ เป็นต้น การแสดงออกของมนุษย์จึงแตกต่างกัน ทั้งด้านความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ พฤติกรรม นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษาจะต้องเข้าใจในกรณีเหล่านี้ แล้วจับจุดให้ถูกว่าการให้การปรึกษาแก่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆ แง่มุมเช่นนี้ ควรเริ่มในเรื่องใดก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเริ่มด้วยการใช้ทักษะทางสัมพันธภาพไม่ใช่จะ

ใช้วิธีเริ่มต้นได้เหมือนกันทุกคน การพูดจาโดยใช้สรรพนามอาจไม่เหมือนกัน เช่น บางคนชอบที่จะให้นักสังคมสงเคราะห์เรียกเขาว่าคุณ บางคนชอบให้เรียกว่าพี่ น้อง ลุง ป้า น้า อา เป็นต้น บางคนไม่ชอบพูดอ้อมค้อม แต่บางคนต้องการพูดคุยกันนานกว่าจะเข้าใจ ด้วยเหตุนี้การทำความเข้าใจโดยวิเคราะห์โครงสร้างของบุคคลแต่ละคน แต่ละกลุ่มบุคคล ที่เป็นผู้รับการปรึกษาให้ถ่องแท้ อาจทำร่วมได้กับการสัมภาษณ์หรือถ้าทำแยกก็จะต้องพูดคุยกับผู้รับการปรึกษาจนเข้าถึงประเด็นต่างๆ ดังกล่าว

2.1.3 มนุษย์มีความสามารถ (concept of potentiality) มากบ้างน้อยบ้างแต่ทุกคนมีด้วยกันทุกคน หากมีผู้เข้าใจพยายามทำให้เขารับรู้ในความสามารถ รู้จักดึงความสามารถออกมาใช้ประโยชน์ ก็จะเกิดผลดีแก่ตัวเขาเอง ผู้รับการปรึกษาบางคนท้อแท้ สับสนในชีวิตจนไม่อยากจะนำความรู้ ความสามารถที่มีมาใช้ประโยชน์ หรือคิดว่ามันไม่ก่อประโยชน์ก็อาจละวางเสีย จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของนักสังคมสงเคราะห์ในการผลักดันหรือกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษา เกิดพลังใจที่จะสู้ชีวิตต่อไป โดยจุดหนึ่งคือ ทำให้เขารู้ว่าเขายังมีเพื่อน มีมิตรที่จะให้ข้อคิดเห็น แนะนำ เป็นกำลังใจ และอยากเห็นเขาใช้ความสามารถให้เกิดผลดีแก่ตัวเขาเอง

2.1.4 มนุษย์เปลี่ยนแปลงได้ คนที่เคยล้ม อาจลุกขึ้นมาสู้ชีวิตใหม่ก็ได้ ถ้าเขาได้รับโอกาส

Pearlman เจ้าของทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (problem solving approach) ทางสังคมสงเคราะห์ ให้ข้อคิดเห็นว่าคนเรามีปัญหาเพราะขาดความรู้ ขาดโอกาสและขาดแรงกระตุ้น แต่การขาดทั้ง 3 ด้านนี้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถหาทางช่วยเพิ่มเสริมผู้ขาดความรู้ ขาดโอกาส ขาดแรงกระตุ้นให้ดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับอัตภาพ ได้พบกับความเปลี่ยนแปลง

2.1.5 มนุษย์ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในสังคมประชาธิปไตย (concept of equilibrium) ฉะนั้นในการให้การปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาให้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจในการหาทางช่วยเหลือตนเองหรือครอบครัวโดยเท่าเทียมกันในขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์ต้องพร้อมจะให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาโดยไม่มีการแบ่งชั้นแบ่งพวก

2.1.6 มนุษย์ทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคม (social functioning) โดยเริ่มที่ตนเอง ต่อครอบครัว จนถึงต่อสังคม นักสังคมสงเคราะห์จึงมีหน้าที่ที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้บทบาทหน้าที่ของเขา โดยพยายามให้กำลังใจว่าเขามีความสามารถจะช่วยตัวเองและครอบครัวได้ และรู้ไปถึงว่าเขาจะใช้ทรัพยากรใดบ้างที่จะทำให้เขาและครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์

2.1.7 มนุษย์ต้องการความยอมรับ ความเข้าใจ (concept of acceptance) การที่นักสังคมสงเคราะห์แสดงความยอมรับและเข้าใจในสถานการณ์ปัญหาและพฤติกรรมที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออก ท่าทีที่แสดงออกถึงความจริงใจ ความเป็นมิตรของนักสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกผ่อนคลาย สบายใจขึ้น และอาจเข้าใจคนรอบข้างและสังคมในด้านดีขึ้นก็ได้

2.1.8 มนุษย์มีแนวโน้มที่จะปกป้องตนเองหรือเข้าข้างตนเอง (defense mechanism) โดยธรรมชาติมนุษย์ทุกคนย่อมเข้าข้างตนเองไว้ก่อนเสมอ แต่ถ้าความรู้สึกปกป้องตนเองมีมากขึ้นเกินความพอดี จะกลายเป็นคนเห็นแก่ตัว ไม่ยอมรับความผิด กลับโยนความผิดไปให้คนอื่นหรือปฏิเสธไว้ก่อน เป็นต้น การที่มนุษย์ปกป้องตนเองไว้ก่อนเช่นนี้เกิดจากความภาคภูมิใจและนับถือตนเอง (concept of self-esteem and self-respect) แต่ถ้าวันใดคนเรารู้สึกหมดสิ้นความภาคภูมิใจและนับถือตนเองแล้ว เขาอาจจะรังเกียจตนเองอยากทำร้ายตนเอง หรืออาจทดแทนโดยไปทำร้ายหรือสร้างปัญหาให้กับคนอื่น เพราะความสำนึกลึกๆ ยังปกป้องตนเองอยู่ ฉะนั้นเมื่อนักสังคมสงเคราะห์พบผู้รับการปรึกษาที่มีความคิดดังกล่าว โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องแสดงทีท่าว่าเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของเขาและพยายามพูดโน้มน้าวให้เขาลดความรู้สึกเข้าข้างตนเองลงมา พยายามให้เขาเกิดความตั้งใจจะปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับการเข้าสังคมกับการเข้าสังคมหรืออยู่ร่วมกับคนอื่น เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหากระทบกับคนใกล้เคียงหรือผู้ที่เขาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย

2.1.9 มนุษย์สามารถควบคุมตนเองได้ (concept of self-control) โดยทั่วไปคนเรารู้ว่าควรจะถือปฏิบัติต่อตนเองอย่างไร จึงจะไม่เป็นปัญหาทั้งแก่ตนเองและคนรอบข้างถ้าได้รับการเรียนรู้และประสบการณ์เบื้องต้นมาอย่างดี บางคนอาจควบคุมตนเองไม่ได้ โดยเฉพาะอารมณ์ที่ปรากฏออกมาในรูปต่างๆ เช่นอารมณ์หุนหันพลันแล่น อารมณ์ชั่ววูบ อารมณ์โกรธ อารมณ์เสียใจ เศร้าสร้อย คนประเภทนี้อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ หากได้รับการกระตุ้นชักจูงไปในทางที่ถูกต้อง ผู้ให้การปรึกษาที่มีความรอบรู้ เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ รู้หลักจิตวิทยามีความจริงใจในการให้บริการ จะสามารถช่วยเหลือผู้มีปัญหาดังกล่าวได้ง่ายขึ้น

2.1.10 มนุษย์มีบุคลิกภาพเฉพาะตน ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

จากทฤษฎีบุคลิกภาพได้กล่าวถึงองค์ประกอบบุคลิกภาพของคนเราตามแนวของ Freud ประกอบด้วย Id Ego Superego ซึ่งให้รายละเอียดในส่วนนี้ไว้แล้ว ในบทที่ 4

การปฏิบัติหน้าที่ของ Ego (Ego functioning) ของคนเรานั้น มักได้รับอิทธิพลจากสภาพอารมณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ถ้า Ego มีความเข้มแข็ง (Ego strength) เพราะได้รับการหล่อหลอมหรือได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี ก็จะไม่มีปัญหานัก แม้จะเผชิญกับปัญหาก็ใช้สติ คิดหาวิธีการแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ ได้โดยง่ายแต่ถ้าหากบุคคลใดมี Ego ไม่เข้มแข็ง (Ego weakness) มาพบนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้นั้นให้มีพลังใจที่เข้มแข็งขึ้น (Ego support) เพื่อที่จะได้รู้จักตัดสินใจแก้ไขปัญหาของเขาได้เองอย่างเหมาะสม

2.1.11 มนุษย์มีปัญหาจิตใจ-สังคม (psychosocial problem) คนเราทุกคนยากจะหลีกเลี่ยงปัญหาได้พ้น และมักจะเป็นปัญหาจิตใจ-สังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ฉะนั้นการบรรเทาปัญหาดังกล่าวคือ การทำให้ผู้รับการปรึกษาได้การตอบสนองความต้องการในเบื้องต้นเป็นความต้องการใกล้ตัว ดังนี้

(1) ต้องการการยอมรับว่าเขาเป็นคนหนึ่งของครอบครัว

(2) ต้องการการยอมรับว่าเขาเป็นคนหนึ่งของสังคม

(3) ต้องการการยอมรับและเข้าใจ ในความสามารถที่เขามีอยู่จากสังคม

(4) ต้องการผู้เข้าใจเขา ในความสามารถที่เขามีอยู่จากสังคมเพราะธรรมชาติของมนุษย์ต้องการพึงพา (need of dependency) ด้วยกันทั้งสิ้นเช่น คนเราต้องการแต่งงานเป็นเพราะความรู้สึกทำนองนี้ ฉะนั้นความต้องการพึ่งพาผู้อื่น จึงเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์

(5) ต้องการได้รับความเป็นธรรม โดยได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการกระทำของเขาจากคนรอบข้างและสังคม

(6) ต้องการได้รับความร่วมมือร่วมใจ หรือมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกับคนอื่นๆ

จะเห็นได้ว่าความรู้เกี่ยวกับมนุษย์ดังกล่าว ให้ทิศทางแก่นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งทำหน้าที่ให้การปรึกษาได้อย่างมาก การมีพื้นฐานเพียงพอเกี่ยวกับมนุษย์ จะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์รู้ถึงธรรมชาติตลอดจนความรู้สึก ความต้องการของผู้รับการปรึกษา และจะเป็นผลดีมากขึ้นถ้านักสังคมสงเคราะห์รู้จักการใช้สัมพันธภาพเป็นตัวเชื่อม และแม้ว่าผู้รับการปรึกษาจะแสดงอารมณ์ไม่ดีต่อผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรแสดงอารมณ์ตอบโต้ เพราะจะทำให้สัมพันธภาพสูญเสียไป และอาจทำให้ไม่ได้รับข้อมูลที่จะช่วยวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาอีกด้วย ในบางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจมีจิตประหวัด (transference) ในทางลบกับบุคคลในครอบครัว เช่น ไม่ชื่นชมพฤติกรรมของมารดา เมื่อมาพบนักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นสตรีและทำท่าทีเป็นมิตร พร้อมจะให้ความช่วยเหลือกลับคิดไปว่าเป็นการเสแสร้งกระทำเหมือนกับที่คิดว่ามารดามีพฤติกรรมเสแสร้งกระทำดีต่อตน ซึ่งเรียกการแสดงออกนี้ว่าเป็น**การถ่ายโยงอารมณ์ทางลบ** (negative transference) ในขณะเดียวกันผู้รับการปรึกษาอาจมีประสบการณ์ที่ดีต่อครอบครัวในวัยเด็ก เมื่อได้รับมิตรไมตรีจากนักสังคมสงเคราะห์ ก็จะเกิดความรู้สึกอบอุ่นเหมือเคยได้รับจากครอบครัวในอดีตก็ได้ เรียกว่าเป็น **การถ่ายโยงทางบวก** (positive transference) กล่าวคือ ผู้รับการปรึกษายังมีความติดค้างอยู่ในอดีต จนบางครั้งภาพที่ติดค้างในอดีต ทำให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการบำบัดช่วยเหลือได้เหมือนกัน นักสังคมสงเคราะห์ที่มีความเชื่ออยู่แล้วว่า มนุษย์เปลี่ยนแปลงได้ควรค่อยๆ หาทางพลิกภาพอดีตของผู้รับการปรึกษาให้ตกลงไป โดยดึงคืนสู่สภาพในปัจจุบันซึ่งคงเป็นภาพของความจริง แม้จะเป็นภาพของปัญหาที่ต้องเผชิญและต้องหาทางแก้ไขก็ตาม และ*กระบวนการให้การปรึกษา*จะต้องเริ่ม ณ จุดนี้

2.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสังคมสงเคราะห์ในการให้การปรึกษา

ในการปฏิบัติงานให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ จะมีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน จากจุดเริ่มต้นที่พบผู้รับบริการ จนถึงให้การช่วยเหลือแล้วยุติการช่วยเหลือ การให้การปรึกษาก็เช่นกัน นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษา จะต้องมีกระบวนการให้การปรึกษา

ซึ่งภายใต้กระบวนการให้การปรึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาข้อเท็จจริง (fact finding)

ขั้นตอนนี้ จะเริ่มจากการมาพบของผู้รับการปรึกษา ซึ่งมาด้วยปัญหาและต้องการให้ปัญหาคลี่คลาย นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำความเข้าใจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษาภายใต้ภาวะความมีสัมพันธ์อันดีระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับการปรึกษาแต่ก่อนปัญหาจะคลี่คลาย นักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำความรู้จักกับตัวผู้รับการปรึกษาก่อนว่ามีความพร้อมจะรับรู้ปัญหาร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์มากน้อยเพียงใด

เพื่อแก้ไขปัญหาได้ ผู้รับการปรึกษาต้องเข้าใจสิ่งที่เป็นปัญหาอยู่เสียก่อน บางครั้งผู้รับคำปรึกษาอาจมีความสับสนซึ่งเกิดจากอารมณ์และความรู้สึกในขณะนั้น ทำให้ไม่สามารถมองเห็นสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ซึ่งผู้ให้การปรึกษาจะทำหน้าที่เป็นเหมือนผู้ช่วย โดยใช้ทักษะทางด้านจิตวิทยา ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้ทบทวน ที่มาและสาเหตุของปัญหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมถึงผลกระทบที่มีต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเอง

โดยทั่วไปมนุษย์เราจะมีลักษณะของการแสดงออกเมื่อรู้ว่าเกิดปัญหาใน 3 รูปแบบ คือ

1. การหนีปัญหา ไม่กล้าเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เช่น คนที่รู้ตัวในระยะแรกว่าติดเชื้อเอดส์ คนเป็นมะเร็งระยะท้ายจะปฏิเสธไว้ก่อนว่าตนไม่ได้เป็นเช่นนั้นการปฏิเสธปัญหาเป็นการสร้างเงื่อนไขประการหนึ่งให้แก่ตนเอง และเป็นการปรับอารมณ์ที่ตื่นตระหนกไปในตัว โดยความจริงแล้วการปฏิเสธปัญหาเบื้องต้น นอกจากเป็นเพราะความตระหนกตกใจแล้ว ยังสองจิตสองใจสับสนว่าตนป่วยแน่แล้วหรือ ทั้งปฏิเสธและยอมรับไปพร้อมกัน ซึ่งในรูปแบบที่ยุ่งยากในการจะทำให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจจัดการกับปัญหาของเขาได้เอง

2. การพึ่งพาคนอื่น บางคนเมื่อเกิดปัญหาทุกข์ยาก หรือคับข้องใจ เขาจะต้องการคนที่จะช่วยเหลือ หรือเป็นที่ปรึกษาได้ นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งทำหน้าที่ให้การปรึกษาจะต้องรู้จักใช้จุดของความต้องการนี้เข้าไปพบผู้รับการปรึกษา โดยใช้สัมพันธภาพเป็นจุดเชื่อมแต่พึงระวังไม่ให้ผู้รับการปรึกษาใช้สัมพันธภาพมากเกินไป คอยแต่จะขอให้นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือตลอด อันเกิดจากความต้องการพึ่งผู้อื่นมีขีดสูงมาก ทำให้ผู้รับการปรึกษามีอัตตาที่อ่อนแอ (Ego weakness) ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่เหมาะสมสำหรับการให้การปรึกษา เพราะในกรณีนี้นักสังคมสงเคราะห์ต้องเพิ่มพลังใจ (Ego support) ให้แก่ผู้รับการปรึกษา ให้เขามีอัตตาที่เข้มแข็ง (Ego strength) มีความตระหนักในตนเองว่าเขาควรช่วยเหลือตัวเองให้มากขึ้น เป็นหน้าที่ของเขาเอง ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์คือผู้ให้กำลังใจ ให้ข้อคิดเห็นแนะนำที่จะช่วยเสริมพลังความคิดให้แก่ผู้รับการปรึกษามากกว่า

3. การเผชิญกับปัญหา ไม่หนีปัญหา ผู้รับการปรึกษาประเภทนี้ ช่วยให้เกิดกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาง่ายเข้า แสดงให้เห็นพลังใจที่เข้มแข็ง มีความเชื่อมั่นในตนเองเพียงพอ มีคุณค่าและศักดิ์ศรีที่จะนำตนเองออกสู้กับปัญหา กรณีเช่นนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษา

ต้องการ เพราะผู้รับการปรึกษาให้ความร่วมมือด้วยอย่างดี

การที่เราจะรู้ว่า ผู้รับการปรึกษามีรูปแบบใด เมื่อเผชิญกับปัญหาต้องอาศัยระยะเวลาบ้าง เพราะก่อนที่เราจะเข้าถึงปัญหา รวมทั้งพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษานั้น ในส่วนตัวของผู้ให้ปรึกษาเอง จะต้องใช้สัมพันธภาพนำทาง การสร้างสัมพันธภาพนั้น ใช้หลักในการติดต่อสื่อความหมายอย่างมาก ทั้งการใช้คำพูดที่อ่อนโยน ทักทางน้ำเสียงที่แสดงถึงความเป็นมิตร หรือ verbal communication กับท่าที สายตา การต้อนรับซึ่งแสดงถึงความสนใจในตัวผู้รับการปรึกษา การรับฟังผู้รับการปรึกษาเล่า หรือ non-verbal communication จุดเหล่านี้เป็นจุดสำคัญที่จะทำให้เกิด**การสร้างศรัทธา** (Invite Trust) แก่ผู้รับการปรึกษาที่มีกับผู้ให้การปรึกษา หรือสังคมสงเคราะห์คนนั้น

การจะให้ได้ข้อเท็จจริงนั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำให้ผู้รับการปรึกษารู้ว่าเขาจะได้รับประโยชน์อะไรบ้าง ในการพูดคุยกับนักสังคมสงเคราะห์ กล่าวคือ ต้องมีการสร้างจุดมุ่งหมายในการพูดคุย เรื่องที่พูดคุยกัน การสร้างบรรยากาศไม่ให้เป็นงานเป็นการเกินไปมีระยะเวลาพูดคุยพอสมควร ไม่ช้าไม่เร็วนัก แต่เนื้อหาสาระได้รับเพียงพอ ประการสำคัญ ถ้าเรื่องที่พูดคุย ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการแพร่งพราย นักสังคมสงเคราะห์ต้องถือจรรยาบรรณที่จะรักษาไว้เป็นความลับ เว้นแต่เพื่อการบัดช่วยเหลือในคณะทำงานด้วยกัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับการปรึกษา

การพูดคุยกันไม่จำเป็นต้องสิ้นสุดเพียงครั้งเดียว อาจมีมากกว่าหนึ่งครั้ง แล้วแต่ละเหตุผล ความจำเป็นและสถานการณ์ปัญหา ยิ่งพบกันหลายครั้ง คากว่าทัศนคติ พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาจะพัฒนาการมากขึ้น พร้อมจะรับสถานการณ์ปัญหา ให้ความร่วมมือในการบำบัดแก้ไขปัญหา มีจิตใจที่เข้มแข็งมากขึ้น เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีเช่น จากหนีปัญหา การพึ่งผู้อื่น รวมทั้งพึ่งนักสังคมสงเคราะห์ มาเป็นพร้อมจะสู้ปัญหาด้วยตนเองในที่สุด

2. การวิเคราะห์ปัญหา (problem analysis)

ในกระบวนการสำรวจปัญหาในเบื้องต้นนั้น จะทำให้ได้ข้อมูลสำคัญถึงประเด็นที่เป็นปัญหา การสร้างความเข้าใจปัญหาจะเป็นการนำข้อมูลต่าง ๆ มาประมวลและเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้เข้ารับคำปรึกษามองเห็นสาเหตุปัญหา ความต้องการของตนเองในการแก้ไขปัญหา และเป้าหมายเพื่อวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

หลังจากได้มีการพูดคุยปรึกษาแล้วระยะหนึ่ง จนทราบว่าปัญหานั้น คืออะไรจำเป็นต้องได้รับทราบที่มาของปัญหา ปัญหาทุกปัญหาย่อมมีสาเหตุ คือ

(1) เกิดจากตัวบุคคลนั้นเอง เช่น เกิดจากบุคลิกภาพที่นำไปสู่ความขัดแย้งทางจิตใจ ทำให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ตั้งแต่ระดับเล็กน้อย จนถึงระดับรุนแรง

(2) เกิดจากสภาพทางสังคมและมากระทบต่อบุคคล เช่น สภาพสังคมในครอบครัวที่สมาชิกในครอบครัว ล้วนแต่ปัญหาความไม่สงบในบ้าน ทำให้คนในครอบครัวบางคนไม่อาจทนรับ

กับสภาพที่เกิดขึ้นได้ หรือในชุมชนมีแหล่งมั่วสุมยาเสพติด ทำให้เป็นชนวนจูงใจให้เยาวชนในชุมชนสนใจเข้าร่วมเสพยาได้ง่าย

(3) เกิดจากความไม่สมดุลทั้งตัวบุคคล และสภาพทางสังคม กล่าวคือ ตัวบุคคลเองมีพฤติกรรมที่จะก่อปัญหา และสภาพสังคมก็มีสภาพที่เป็นปัญหา ทำให้โอกาสที่บุคคลจะเกิดปัญหาเป็นไปโดยง่าย เพราะไม่มีที่เหนี่ยวรั้ง

ฉะนั้นการวิเคราะห์ว่าปัญหาเกิดจากเหตุใดนั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสำรวจให้ถึงส่วนลึกของปัญหา โดยดึงให้ผู้รับการปรึกษาร่วมสำรวจตนเองโดยไม่เข้าข้างตนเองพัฒนาจิตใจตนเองให้เข้มแข็งขึ้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องกระตุ้น และเป็นกำลังใจให้ผู้รับการปรึกษาสามารถรวบรวมความคิดที่ยังสับสน หรือกระจัดกระจายให้เข้ามาสู่ศูนย์รวม ณ สถานการณ์ที่ตรงประเด็นปัญหา ให้ระลึกว่าปัญหานั้นเกิดเมื่อใด มีเหตุนำอะไรจึงได้เกิดปัญหาขึ้นพยายามทำปัญหาให้แคบเข้า และกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความคิดว่า คิดอย่างไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อรู้สาเหตุของปัญหาแล้ว อาจมีสาเหตุโยงใยกันหลายปม จะตัดปมสาเหตุใดก่อนหลัง และคิดอย่างไรกับทางออกของสาเหตุที่เป็นปมปัญหา เหล่านี้เป็นเรื่องต้องค่อยๆ คิดวิเคราะห์เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาตามเรื่องได้ทัน และมีเวลาวิเคราะห์ตามได้ ในช่วงนี้นักสังคมสงเคราะห์ต้องศึกษาให้เข้าใจถึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากพอทีจะจัดการกับปัญหาของตัวเองได้หรือไม่ เขารู้จักทรัพยากรที่จะนำมาสนับสนุนการคลี่คลายปัญหาแล้วหรือยัง เขาสามารถหาวิธีการที่จะนำทรัพยากรมาใช้ได้อย่างไร เป็นต้น ความพร้อมของผู้รับการปรึกษาเป็นภาวการณ์ยอมรับในทางบวก เพราะแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ยอมรับว่าตนเองมีคุณค่า เช่นนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและมีการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

3. การวางแผนช่วยเหลือ (remedial planning)

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหามากพอสมควรแล้ว ลำดับต่อไปคือการตั้งเป้าหมายโดยทำร่วมกันระหว่างผู้รับการปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งผู้รับการปรึกษาต้องมีแรงจูงใจและความพยายามในการแก้ปัญหาโดยใช้ศักยภาพของตนเอง โดยอาจมีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดปัญหา
2. กำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหา
3. พิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ ในการแก้ปัญหา
4. กำหนดขึ้นตอนการแก้ไขปัญหาโดยละเอียด
5. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษา จะต้องร่วมมือกับผู้รับการปรึกษาในการที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในขั้นนี้หมายถึงนักสังคมสงเคราะห์เข้าใจปัญหาความต้องการของผู้รับการปรึกษา รู้โครงสร้างบุคลิกภาพของผู้รับบริการ และรู้ว่าผู้รับบริการ

ปรึกษาต้องการอะไรในชีวิต ในส่วนของผู้รับการปรึกษาเองมีความรับผิดชอบที่จะลดภาวะปัญหาของเขาเองด้วย และเขาควรถูกกระตุ้นในการนำชีวิตด้วยตัวเขาเอง ไม่ใช่หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์ควรต้องวางแผนที่จะให้ผู้รับการปรึกษาพูด (talk) และแสดงออก (act) ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมีอิสระทางความคิดในการเลือกตัดสินใจเพื่อดำรงชีวิตของเขาให้มีความสุข ในขั้นของการวางแผนนี้นักสังคมสงเคราะห์ต้องเตรียมตอบคำถามของผู้รับการปรึกษาด้วยว่า จะช่วยอะไรเขาได้บ้าง (what) ช่วยอย่างไร (how) ช่วยเมื่อไร (when) และสถานที่ที่จะดำเนินการต่อไป (where) การเตรียมตอบคำถามนี้ จะเป็นการสะท้อนกลับสู่ผู้รับการบริการว่าเขาควรต้องตอบคำถามนี้ได้ด้วยเหมือนกัน ฉะนั้น ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา ต้องมีแผนการซึ่งอยู่ที่ผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ คือ

1. ผู้รับการปรึกษาพร้อมจะเผชิญกับการแก้ไขปัญหาโดยตัวเองมีส่วนร่วม
2. ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจหาทางออกของปัญหาได้เอง
3. ผู้รับการปรึกษาต้องการแรงจูงใจ เพราะฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์ควรจะช่วยสนับสนุน หรือหาทรัพยากรบุคคลอื่นๆ ที่ผู้รับการปรึกษายอมรับได้มาร่วมเสริมแรงนี้

4. การช่วยเหลือ (Implementation)

การทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา หรือเป็นผู้ให้การปรึกษา บทบาทที่จะดำเนินการประกอบด้วย (Harold B. Pepinsky, 1954, pp. 7-10)

1. ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมของมนุษยธรรมและบริการสังคม (humanitarian or social service)
2. ช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาให้รับสภาพชีวิตที่เป็นจริง (real life) โดยวิเคราะห์ภาพให้เห็นตามหลักทฤษฎีที่ว่าด้วยเหตุผล
3. ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการคือ ผู้ปฏิบัติการซึ่งรู้จักประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ไปใช้ในการช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขาจะต้องรู้คำตอบ 2 อย่าง คือ
   (1) พฤติกรรมมนุษย์คืออะไร
   (2) มนุษย์มีพฤติกรรมเช่นนั้นได้อย่างไร
4. นักสังคมสงเคราะห์ ต้องรู้จักการตั้งสมมติฐานเหมือนนักวิทยาศาสตร์ (scientist) ต้องรู้จักการพิสูจน์ปัญหาอย่างเฉพาะเจาะจง และรู้จักใช้เทคนิคเข้ามาช่วยสนับสนุนเช่น การให้สัมพันธภาพเป็นตัวแปร เพื่อจะให้ได้รับคำตอบจากผู้รับการปรึกษา นอกจากนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงานนี้ เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจด้วยตัวเอง โดยนักสังคมสงเคราะห์ต้องหลีกเลี่ยงที่จะนำเอาค่านิยมหรือประสบการณ์ส่วนตัวมาช่วยตัดสินกรณีแทนผู้รับการปรึกษา

ประการสำคัญของการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา ประการสำคัญก็คือ การทำให้เขาให้

เห็นภาพในโลกที่เป็นจริงของเขา หรือที่เรียกว่า real life ที่เป็นปัจจุบัน (here and now) เหตุที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องดึงผู้รับการปรึกษาอยู่กับโลกที่เป็นจริงในขณะนั้น เพราะการก้าวลึกลงไปถึงอดีต จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีสภาพจิตใจที่ไม่หยุดนิ่ง อาจสับสนซับซ้อนภาพในอดีตกับภาพปัจจุบัน หรืออาจใช้ประสบการณ์ในอดีตของตนมาต่อต้านพฤติกรรมบางอย่าง เช่น เกลียดผู้ชายที่ดื่มสุรามาก่อน เมื่อพบใครในปัจจุบันที่ดื่มสุราจะเกลียดชังไปหมดไม่ยอมเป็นมิตรด้วย

การให้การปรึกษาต้องอาศัยเทคนิค เทคนิคที่สำคัญเช่น (สระสม จารุพันธ์, องุ่น ธนัพประภัศร์, 2539 และ ณัฐไชย ตันติสุข,2532)

1. การเปิดประเด็น จะต้องเริ่มจากการศึกษาบุคลิกลักษณะของผู้รับการปรึกษา ซึ่งรวมถึงสภาวะทางอารมณ์ของเขาด้วย ในการศึกษานั้นหมายถึงการใช้วิธีการสังเกตในขณะพูดคุย หรือการมองที่ไม่ใช่เป็นการจับผิด แต่เป็นการมองเพื่อให้เข้าถึงสภาพของผู้รับการปรึกษาว่าเขามีความพร้อมในการร่วมรับรู้สภาพปัญหาหรือการช่วยเหลือตัวเองได้มากหรือน้อย

การเปิดประเด็นรวมถึงการพูด การพูดต้องพูดคุยแบบเป็นกันเอง น้ำเสียงอ่อนนุ่ม จะช่วยให้ผู้มีปัญหาสบายใจ เนื้อหาในการพูดคุย ควรพูดคุยในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการมาขอรับการปรึกษา โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องกระตุ้นให้เขาเล่าเรื่องราวของเขาให้มากที่สุด จากการเล่าเรื่องกว้างๆ แล้วค่อยๆ เจาะให้แคบเข้า จนพอจะได้ประเด็นเนื้อหา

2. การทบทวนซ้ำ เป็นการกล่าวถ้อยคำซ้ำของผู้ให้การปรึกษาตามความหมายเดิมของผู้รับการปรึกษา เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่ หรือเพื่อต่อเรื่อง ติดตามเรื่อง แสดงถึงความสนใจในเรื่องที่ผู้รับการปรึกษากำลังสนทนา เป็นการพูดทบทวนในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเล่าอีกครั้งหนึ่งเช่น “คุณบอกว่า เมื่อคืนคิดมากจนนอนไม่หลับ และเคยเป็นอย่างนี้มาหลายครั้งแล้ว ใช่ไหมค่ะ”

3. การสะท้อนความรู้สึก ให้ประโยชน์มากที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมา โดยนำเอาข้อความหรือคำพูดของผู้รับการปรึกษามาแปลความแล้วจัดคำพูดนั้นๆ เสียใหม่ คล้ายกับการทบทวนซ้ำ แต่เป็นการเน้นที่จะรู้ความรู้สึกมักจะเริ่มต้นด้วยคำพูดที่ว่า “คุณรู้สึกว่า.....” เช่นนี้เพื่อจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้และเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของเขา และยังอาจสะท้อนให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาอีกด้วย

4. การฟัง จะให้ประโยชน์ในการรับข้อมูลข่าวสารมาก การตั้งใจฟัง และท่าทีของผู้รับฟังอยู่ในท่าสบายไม่เครียด จะช่วยทำให้บรรยากาศในขณะนั้นพูดสบายๆ ชวนให้ผู้รับการปรึกษาต้องการจะระบายอารมณ์ และเล่าเนื้อหาสาระมากขึ้น

การฟังต้องฟังอย่างมีเทคนิค เช่น

(1) ใส่ใจสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด รวมทั้งสนใจความรู้สึกขอเรื่องที่เขาพูด

(2) พิจารณาผู้พูด กล่าวคือ พิจารณาท่าทาง สีหน้า แววตา หรือการใช้คำพูดของผู้รับ

การปรึกษา การพิจารณา ผู้พูดโดยไม่แสดงท่าทีจับผิดหรือมองเขม็งเป็นจุดเดียว จะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกว่า นักสังคมสงเคราะห์กำลังฟังเขาอยู่อย่างตั้งใจ

(3) ยิ้มและกล่าวรับให้เหมาะสม เช่น ในขณะกำลังฟัง ควรผงกศีรษะยิ้มหรือพูด “ค่ะ” “ครับ” บ้าง เป็นการสนับสนุนให้กำลังใจผู้พูด แต่ไม่ควรกระทำมากเกินไป

(4) พยายามจับประเด็นสำคัญคือ พยายามหาแก่นสารของเรื่องที่พูดส่วนปลีกย่อยที่ไม่จำเป็นตัดออกไปได้

(5) พยายามจับอารมณ์และความคิด โดยปกติคนเรามักจะสนใจในเนื้อหาสาระของสิ่งที่พูดมากกว่ารับความรู้สึกทางอารมณ์ และทัศนคติของผู้พูด แต่ประการหลังนี้อาจมีความสำคัญมากกว่าเนื้อหาสาระที่พูดก็ได้

(6) พยายามไม่ขัดแย้งกับผู้พูด เพราะผู้ฟังอาจเป็นเหตะให้ผู้พูดปิดปังอำพรางความคิดอารมณ์ และทัศนคติของเขา อันเกิดจากท่าทีที่ทำไม่เห็นด้วย หรือใช้คำพูดถามแย้งขึ้นมา ผู้ฟังจึงต้องพยายามอย่างมากที่จะระมัดระวังไม่ให้ท่าที การกระทำ และคำพูดของตนไปกระทบกระเทือนใจผู้พูด

(7) พยายามเข้าใจบุคลิกของผู้พูด วิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้เข้าใจบุคคลคือ การฟังที่ตั้งใจจะช่วยให้ทราบถึงสิ่งที่ผู้พูดชอบ ไม่ชอบ แรงจูงใจ ค่านิยม ทัศนคติ เป็นต้น

(8) หลีกเลี่ยงการตกลงหรือตัดสินใจอย่างรีบด่วน ควรฟังผู้พูดจนครบถ้วนก่อน จึงค่อยคิดตัดสินใจหรือตกลงใจเพื่อกิจกรรมบางอย่าง

(9) การรู้จักควบคุมอารมณ์ ผู้ฟังต้องรู้จักควบคุมสติและอารมณ์ของตนเอง เพราะบางครั้งผู้พูดอาจพูดจาไร้สาระเหตุผล หรือพูดจาก้าวร้าวรวมมาถึงผู้ฟังต้องวางตนเฉย อาจพูดตอบโต้บ้างในลักษณะที่ทำให้ผู้พูดเข้าใจปัญหาของการพูดจาของเขาโดยผู้ฟังไม่แสดงอาการโกรธเคืองยังคงรักษาสัมพันธภาพไว้อย่างสม่ำเสมอ

5. การถาม เพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างขึ้น มักจะถามด้วยคำขึ้นต้นว่า

- **ใคร** : เพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างขึ้น หรือที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น ***ใคร*** คือคนที่คุณไว้วางใจมากที่สุด
- **อะไร** :- เพื่อรู้ปัญหา สาเหตุ เหตุผลและความต้องการ เช่น มีเหตุผล ***อะไร***ที่ทำให้คุณไม่กล้าเล่าให้พ่อแม่คุณฟัง
- **เมื่อไร** :- เพื่อรู้เวลา เช่น คุณทราบว่าคุณปวดหัวอย่างมากตั้งแต่เมื่อไร
- **ที่ไหน** :- เพื่อรู้สถานที่ ความรุนแรง เช่น ขณะที่คุณไม่สบาย คุณอยู่*ที่ไหน*
- **อย่างไร** :- เพื่อรู้เกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ วิธีการ เช่น คุณจะทำอย่างไรต่อไป ถ้าคุณคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่ใช่งานที่คุณถนัด

- **เพราะอะไร** :- เพื่อรู้สาเหตุ เหตุผล คำอธิบาย เช่น *เพราะอะไร*หนูจึงไม่อย่างไปโรงเรียน

การถาม มักไม่นิยมใช้คำว่า ***ทำไม*** เพราะเหมือนจะทำให้ผู้รับการปรึกษาคิดว่าเหมือนกับถูกตำหนิ ต้องหาข้อแก้ตัว อย่าไรก็ตามอาจมีใช้บ้างเมื่อจำเป็น เช่น ในกรณีต้องการตรวจสอบข้อมูล เช่น *ทำไม* เพื่อนของหนูจึงไม่อยากไปโรงเรียนด้วย เป็นต้น

6. การเงียบ เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการสนใจ ตั้งใจฟัง มักใช้หลังจากผู้ให้การปรึกษาได้ถามผู้รับการปรึกษาไปแล้ว และรอคำตอบในระยะเวลาสั้นๆ 1- 3 นาที เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดเรียบเรียงคำตอบหรือหยุดระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของตนเอง ถ้าผู้รับการปรึกษาเงียบนานเกินไปต้องกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาพูดหรือถามความรู้สึก ความคิดของผู้รับการปรึกษาขณะนั้น

7. การสรุปความ เป็นการรวบรวมเรื่องราวต่างๆ ที่ได้พูดคุยมาแล้วระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ซึ่งอาจมีหลายเรื่องด้วยกัน การสรุปความจะช่วยให้เกิดการติดตามเรื่องค้นหา ลำดับเรื่องราว รู้จุดประสงค์ของการพูดคุยกันและยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหาของเขามากขึ้นด้วย

5. การยุติการช่วยเหลือ (end of a helping session)

การยุติการปรึกษามักจะทำเมื่อการปรึกษานั้นประสบผลสำเร็จ คือผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจ สามารถจัดการ หรือพบแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงในเบื้องต้น การกำหนดระยะเวลา หรือเงื่อนไขอื่น เช่น การขาดความร่วมมือจากผู้รับการปรึกษา ไม่มาตามเวลานัดหมาย ภาวะพึ่งพิงของผู้รับการปรึกษามากเกินไป หรืออาจเกินความสามารถที่จะให้คำปรึกษาด้านจิตใจเพียงอย่างเดียว การส่งต่อเพื่อประโยชน์ของผู้รับการปรึกษาเอง

โดยในขั้นตอนสุดท้าย จะมีการสรุปประเด็นการปรึกษาที่ผ่านมา ซึ่งผู้รับการปรึกษาควรเป็นผู้สรุปเอง โดยเน้นความเข้าใจทั้งในตนเองและต่อปัญหา เพื่อให้เห็นถึงแนวปฏิบัติ และสร้างความมั่นใจในตัวผู้รับการปรึกษาเองให้สามารถนำไปปฏิบัติต่อเนื่องได้จริง

หลังจากการผ่านขั้นตอนการให้การปรึกษาทั้งสี่ขั้นตอนแล้ว จนถึงขั้นให้การปรึกษาเสร็จสิ้นแล้ว จึงจำเป็นต้องยุติการให้การปรึกษาหรือการช่วยเหลือ

การยุติการช่วยเหลือจะใช้เมื่อ

(1) กระบวนการแก้ไขปัญหาสมบูรณ์เพียงพอแล้ว

(2) ระยะเวลาสุดท้ายของผู้รับบริการหมดสิ้นลง เช่น ผู้รับการปรึกษาตายขาดการติดต่อเป็นระยะเวลานานและไม่อาจติดตามได้

(3) ผู้ให้การปรึกษามีข้อมูลมากเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากผู้รับการปรึกษาอีก และผู้ให้การปรึกษาสามารถดำเนินงานต่อไปโดยอิสระ

(4) ผู้รับการปรึกษาสามารถช่วยเหลือตัวเองได้แล้ว

อย่างไรก็ตามแม้การแก้ไขปัญหาจะสิ้นสุด และถึงแม้ผู้รับการปรึกษาจะช่วยตนเองได้แล้ว แต่ถ้าผู้ให้การปรึกษาจะติดตาม (follow up) ผลงานนี้อีกระยะหนึ่งเมื่อมีเวลาจัดกระทำได้ ก็จะยิ่งเป็นการดี วิธีการก็เช่น เยี่ยมบ้าน โทรศัพท์ มีจดหมายไปถามข่าวคราวซึ่งจะเป็นทางหนึ่งในการประเมินสัมฤทธิผลการทำงานให้บริการปรึกษาของนักสังคมสงเคราะห์ได้

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ทฤษฎีเพื่อใช้ในการให้การปรึกษา

การประยุกต์ทฤษฎีต่างๆก็เพื่อนักสังคมสงเคราะห์จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการให้การปรึกษาได้ ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์นั้น จะไม่ยึดถือเพียงทฤษฎีใดทฤษฎีเดียว หากแต่จะใช้ผสมผสานกันไปตามความเหมาะสม ในด้านการให้การปรึกษาก็เช่นเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จักประยุกต์ทฤษฎีต่างๆ ดังได้ยกตัวอย่างบางทฤษฎีในบทที่ 3 การใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีเดียวย่อมมีข้อจำกัด เช่น ทฤษฎีบุคคลภาพ (Personality Theory) ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างกายและจิต ทำให้บุคคลนั้นเกิดการรับรู้จนเข้าใจตนเอง (self) มากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ยังรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับตนเองด้วย โดยเน้นเหตุการณ์ในปัจจุบันเป็นหลัก แต่การรับรู้นั้นยังต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างมีเหตุผล ซึ่งหมายถึงว่า นักสังคมสงเคราะห์จะต้องศึกษา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) ยิ่งพัฒนาการของวัยรวมทั้งระดับการศึกษา ประสบการณ์ที่สูงขึ้น การเรียนรู้ก็จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้คนเรารู้จักการปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมหรือเป็นไปตามสภาพที่เรียนรู้และการเรียนรู้นี้เองทำให้เกิดการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมตามสิ่งที่เรียนรู้ใหม่ ซึ่งเป็นแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral Theory) อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ให้ความเห็นว่า คนเรามีศักยภาพที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ (self-control) ด้วยเหตุนี้ทฤษฎี พฤติกรรมนิยม จึงมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีตัวตน (Self Theory) และทฤษฎีบุคลิกภาพ กล่าวคือทฤษฎีตัวตน ให้ความสำคัญกับพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้สามารถพัฒนาบุคลิกภาพของเขาได้และกว่าจะผ่านการพัฒนาบุคลิกภาพได้ คนเราจะต้องผ่านสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมจากครอบครัวก็ดี จากสภาพแวดล้อมใกล้ชิดอื่นๆ ก็ดี และเมื่อคนเราแสดงออกมาก็จะถูกสังเกตว่าเขามีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใด รวมทั้งความรู้สึกภายในของเขาที่ซึมซับการรับรู้จากกระบวนการเรียนรู้มาโดยลำดับ

นอกจากการผสมผสานทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้การปรึกษาแล้ว ในส่วนของงานสังคมสงเคราะห์ก็ยังมีทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้ในการบริการแก่ผู้รับบริการอีกด้วยเช่น

ก. ทฤษฎีการปฏิบัติหน้าที่ (Functional Approach Theory)

ทฤษฎีนี้ได้รับอิทธิพลจากนักจิตวิเคราะห์ชื่อ Otto Rank ซึ่งเน้นการให้บริการของหน่วยงานเป็นสำคัญ ทฤษฎีการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นแนวคิดของ Ruth Smalley (1930) ที่เน้นกระบวนการช่วยเหลือผู้รับบริการตามสถานการณ์ที่เห็นสมควร โดยพยายามหาเครื่องมือไว้ใช้ในหน่วยงานให้พร้อม โดยเฉพาะในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งนอกงานจะมีการจัดบริการที่มี

ประสิทธิภาพแล้ว ยังรวมถึงการรู้จักการประสานงานกับบุคคลต่างวิชาชีพในหน่วยงานเดียวกัน และต่างหน่วยงาน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ นอกจากนั้นในส่วนของนักสังคมสงเคราะห์เองจะต้องทำงานอย่างมีแผนการมีเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด ตลอดจนรู้จักการแบ่งหน้าที่และเวลาทำการอย่างเหมาะสม

ข. ทฤษฎีแห่งระบบ (System Theory)

ทฤษฎีนี้มุ่งวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้รับบริการว่ามีสาเหตุปัญหาหรือพื้นเพความเป็นมาของเหตุการณ์ในวงชีวิตของผู้รับบริการอย่างไร โดยผู้ที่ร่วมในการวิเคราะห์และร่วมกระบวนการช่วยเหลือ ระบบผู้ให้บริการ หรือนักสังคมสงเคราะห์จะต้องสามารถเข้าถึงระบบแห่งปัญหาผู้รับบริการพร้อมกับผู้รับบริการ นอกจากนั้นยังมีระบบดำเนินการ ซึ่งเป็นที่รวมของทรัพยากร บุคลากร หน่วยงาน องค์กร เป็นต้น ที่จะเข้ามามีส่วนช่วยเหลือผู้รับบริการและเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น และไม่ว่าจะเป็นระบบผู้รับบริการ ระบบผู้ให้บริการ ระบบแห่งปัญหา หรือระบบดำเนินการ ต่างก็อยู่ในระบบสภาวะแวดล้อมเดียวกันหรือละแวกใกล้กัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานช่วยเหลือได้ผลดี ให้ประโยชน์ทั้งแก่ผู้รับบริการและแก่ครอบครัวของเขา

ภายใต้ทฤษฎีแห่งระบบ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจว่าภายใต้ระบบย่อย เช่น ระบบผู้รับบริการ ยังมีระบบย่อยๆ อยู่อีก กล่าวคือ ระบบผู้รับบริการ ก็ยังมีสมาชิกอยู่ภายใต้ระบบนี้ ซึ่งมีโครงสร้างแต่ละบุคคลรวมทั้งความเกี่ยวพันด้านสัมพันธภาพต่อกันทำให้ระบบใหญ่รวมทั้งระบบย่อยมีความกว้างใหญ่ บางทีอาจเรียกทฤษฎีแห่งระบบว่าทฤษฎีแห่งระบบทางสังคม (Social System Theory) ที่มีหลายระบบย่อยดังกล่าวแล้ว และบางครั้งระบบผู้รับบริการ (Client System) อาจเรียกว่าระบบกลุ่มผู้รับบริการ (Multiperson System) การที่เรียกว่า ทฤษฎีแห่งระบบทางสังคมนั้น ก็เพราะว่ามีปัจจัยในเรื่องโครงสร้าง (structural) การปฏิบัติหน้าที่ (functional) และการพัฒนา (development) อยู่ภายในระบบทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย

ทฤษฎีแห่งระบบ ให้ความสำคัญกับทุกระบบย่อยแต่ระบบย่อยที่สำคัญที่สุด คือ ระบบผู้รับบริการ ส่วนระบบผู้ให้บริการหรือในที่นี้คือ นักสังคมสงเคราะห์ จัดได้ว่าเป็นระบบที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการของระบบ โดยเฉพาะกับผู้รับบริการและนักสังคมสงเคราะห์จะต้องยึดถือในหลักการแนวคิด และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการดังนี้ (Louise C. Johnson, 1992, p. 181)

1. การยอมรับผู้รับบริการและยอมรับว่าเขามีปัญหาที่ต้องการแก้ไข
2. มีสัมพันธภาพที่จะเป็นตัวนำร่องไปสู่กระบวนการช่วยเหลือ
3. ช่วยให้ผู้รับบริการมีกำลังใจกล้าจะเผชิญปัญหา และรู้ว่าตัวเองว่าเขาควรจะตัดสินใจด้วยตัวเอง หรือกลุ่มช่วยตัดสินใจ และทำหน้าที่ได้อย่างไรบ้าง

4. ช่วยให้ผู้รับบริการรู้จักควบคุมและจำกัดการแสดงออกทางพฤติกรรม กล่าวคือ บางปัญหาอาจเกิดจากการกระทำของผู้รับบริการเอง ฉะนั้นเขาควรจำกัดการแสดงออกกล่าวคือ แสดงพฤติกรรมที่มีความพอเหมาะพอควร หรือทำอะไรให้เป็นทางสายกลางเข้าไว้

5. ช่วยเป็นผู้นำกิจกรรมให้แก่ผู้รับบริการไม่วาจะเป็นระบบบุคคล หรือระดับกลุ่มโดยมุ่งให้กิจกรรมนั้นช่วยผู้รับบริการในหลายๆด้าน เช่น เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เป็นต้น

6. ช่วยทำให้ผู้รับบริการบรรเทาปัญหาทางจิตใจ อารมณ์ ลดความตึงเครียด ความขัดแย้ง ความวิตกกังวลเป็นต้น เป็นต้น

7. ช่วยอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ ในขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์จะต้องสามารถแปลความหมายการแสดงออก และความรู้สึกของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับด้วย

8. ใช้ทักษะในการสังเกตและประเมินผลว่า อะไรจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และทำไมมันเกิดขึ้น

9. วางแผนและเตรียมดำเนินการร่วมกับผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการทำหน้าที่ของเขาได้อย่างดี สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการช่วยเหลือ

ค. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน (Planned Change Theory)

ทฤษฎีนี้มุ่งจะปรับปรุงระบบต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยดี และเป็นทฤษฎีที่มุ่งให้ทุกฝ่ายในระบบสังคมเกิดความตระหนักว่าสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นคนเราจึงต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนสามารถรองรับทฤษฎีแห่งระบบ หรือมักจะดำเนินการไปด้วยกันกล่าวคือ ทุกระบบต้องเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนการในทิศทางที่สอดคล้องกัน หรือหากจัดบริการเพื่อลดปัญหาหรือสนองความต้องการของผู้รับบริการย่อมเกิดขึ้น และอาจเป็นภาวะวิกฤตแก่ผู้รับบริการมากขึ้นก็ได้ ถ้าผู้รับบริการคิดว่าเขาไม่มีทางเลือกใดอีกแล้ว ฉะนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานทุกระบบเป็นไปด้วยดี การจัดบริการมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจึงควรมีศักยภาพในการประยุกต์ทฤษฎีแห่งระบบและทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับลักษณะการให้บริการตลอดจนบรรลุเป้าหมายในการช่วยเหลือผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงานด้วย

ง. ประโยชน์ของทฤษฎีที่นำมาใช้ในการให้การปรึกษาที่นักสังคมสงเคราะห์ควรทราบ

1. ทุกทฤษฎีให้แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับบริการ หรือผู้รับการปรึกษาว่า เป็นศูนย์กลางที่สำคัญของกระบวนการให้การปรึกษา

2. หลายทฤษฎีจะเน้นที่โครงสร้างของมนุษย์ทั้งกายและจิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน

3. หลายทฤษฎีชี้ให้เห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งผ่านการเรียนรู้และประสบการณ์ต่างๆมาแล้ว กับสิ่งแวดล้มทางสังคม ทำให้เห็นภาพว่าปัญหามาจากสาเหตุต่างๆ อาจทั้งเกิดจากความรู้สึกภายในตัวบุคคล หรือจากสิ่งแวดล้อม หรือจากความไม่สมดุลทั้งบุคคลและสิ่งแวดล้อม

4. หลายทฤษฎีชี้ให้เห็นว่า ผู้รับการปรึกษามีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงมีส่วนในการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและควบคุมพฤติกรรมตนเองได้อย่างเหมาะสม

5. ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการจัดบริการให้เหมาะสม รวมทั้งรู้จักแสวงหาทรัพยากรมาใช้ในการเข้าถึงกระบวนการช่วยเหลือตามความจำเป็นของสถานการณ์

3. มีทัศนคติ (attitude) ที่ดีต่องานที่ทำ

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดที่มีแรงจูงใจให้เกิดขึ้น หรือความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งพฤติการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มคณะหนึ่งคณะใด เช่น ความชอบ-ไม่ชอบ ศรัทธา-ไม่ศรัทธา นิยม-ไม่นิยม เป็นต้น

มนุษย์เราต้องมีทัศนคติ โดยทั่วไปทัศนคติช่วยให้เกิดเงื่อนไขในทางที่ดีได้ และทำหน้าที่ได้ดังต่อไปนี้

1. ทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจให้คนเราปรับตัวตามทัศนคติที่ดีที่ตนมีอยู่

2. ทำหน้าที่ให้ค่านิยมหรือให้ความชื่นชอบต่อเนื่องไปถึงสิ่งอื่น เรื่องอื่น คนอื่นที่ตรงกับทัศนคติของตน

3. ทำหน้าที่ช่วยให้คนเราสามารถตีความตามสถานการณ์ได้ถูกต้อง เช่น ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีจะทำให้เราเข้าใจสถานการณ์ โครงสร้างบุคลิกของผู้อื่นได้ เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อครูแม้ครูจะดุว่า เพราะเราเข้าใจว่าครูกระทำไปด้วยความปรารถนาดี

4. ทำหน้าที่ป้องกันตัวเอง เพราะการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง จะทำให้ค้นหาความสามารถของตนเองมาสร้างประโยชน์แก่ตนเองและคนอื่นได้ง่ายกว่างคนที่มีทัศนคติต่อตนเองในทางลบ

3.1 ทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ในงานให้บริการปรึกษา

การจะให้บริการปรึกษาได้อย่างดีนั้น ก่อนอื่นนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่อไปนี้

1. รู้ตัวเอง ในที่นี้คือ รู้บทบาทของตัวเองว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อะไรอยู่ คำว่านักสังคมสงเคราะห์อาจทำให้ผู้รับการปรึกษา เกิดความคาดหวังว่าจะได้รับบริการครบถ้วน ความคาดหวังนี้มีผลต่อนักสังคมสงเคราะห์อยู่บ้าง กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์บางคนอาจรู้สึกคลุมเครือในบทบาทของตน (Role Ambiguity) ไม่ทราบว่าบทบาทหน้าที่ของผู้ให้การปรึกษามีมากน้อยเพียงใด ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักวางแผนคิดทบทวนในบทบาทหน้าที่ของตนให้ชัดเจนอย่านำเอาการ

ตัดสินบทบาทหน้าที่ของตนจากคนอื่นมาลดความมั่นใจในการให้บริการ พึงระลึกว่าการให้บริการมีของเขตของการให้ ในกรณีที่ไม่อาจจัดการได้หมดให้ใช้ระบบส่งต่อ (Referral System) ร่วมกับการพัฒนาศักยภาพของผู้รับการปรึกษาให้รู้จักการพึ่งตนเองมากขึ้น

2. รู้ลักษณะของหน่วยงานที่นักสังคมสงเคราะห์ทำงานอยู่ด้วย กล่าวคือ นโยบายของหน่วยงานกำหนดแผน วัตถุประสงค์ และลักษณะบริการอยู่แล้ว ซึ่งแก่การที่นักสังคมสงเคราะห์จะกำหนดแผนการทำงานในฝ่ายของตนให้สอดคล้องกับแผนวัตถุประสงค์ และลักษณะบริการของหน่วยงาน ทำให้สามารถกำหนดกรอบของงานได้ และยังช่วยลดปัญหาความคลุมเครือในบทบาทได้อีกด้วย

3. รู้จักผู้รับการปรึกษา ว่าเขามีเหตุที่ต้องมาใช้บริการจากหน่วยงาน และนักสังคมสงเคราะห์ และผู้รับการปรึกษาคือ เป้าหมายของการทำงานให้บริการของหน่วยงานและนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งแผนงานของหน่วยงานและสังคมสงเคราะห์ จะต้องมีจุดเน้นที่การให้บริการแก่ผู้รับการปรึกษา

4. รู้จักเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีปรัชญาวิชาชีพคล้ายคลึงหรือแตกต่างจากปรัชญาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อนร่วมงานอาจมีส่วนช่วยสนับสนุนการให้บริการปรึกษาหรือร่วมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษาได้ เช่นนักจิตวิทยาอาจเป็นวิชาชีพหนึ่งในการร่วมกลุ่มให้การปรึกษาเป็นต้น

3.2 นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา

1. นักสังคมสงเคราะห์ต้องขจัดจิตประหวัด (transference) ที่มีต่อผู้รับการปรึกษาซึ่งมีในทางลบ หรือในทางบวกจนเกินไป เช่น รู้สึกไม่ชอบผู้รับการปรึกษา เพราะมีลักษณะท่าทีเหมือนคนที่นักสังคมสงเคราะห์เคยไม่ชอบ ซึ่งเป็นจิตที่ประหวัดในทางลบ หรือเหมือนคนที่เคยชื่นชม ทำให้เกิดความกระตือรือร้นจนเกินการให้การช่วยเหลือ เป็นจิตประหวัดในทางบวกจนเกินไป เหล่านี้ก่อให้เกิดอคติในการทำงานทั้งสิ้น โดยเฉพาะผู้รับการปรึกษาจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการ เรื่องจิตประหวัดนี้ เป็นข้อสังวรแก่นักสังคมสงเคราะห์ในการฝึกฝนเองให้มีทัศนคติที่เหมาะสมกับผู้บริการทุกคน ให้ขจัดจิตประหวัดที่จะเป็นปัญหาการทำงานออกไป อย่างไรก็ตาม จิตประหวัดก็ยังมีข้อดีอยู่บ้าง คือ รู้จักวิเคราะห์เปรียบเทียบเหตุการณ์ในอดีตกับปัจจุบันอย่างมีเหตุผล ทำให้รู้จักเลือกทางในการปฏิบัติในระยะเวลาที่ต่างกับอดีต โดยอาจเทียบกับเหตุการณ์ในอดีตก็ได้ เช่น ในอดีตนักสังคมสงเคราะห์เคยพบผู้มีปัญหาทางจิตโดยเชื่อว่าเกิดจากพันธุกรรม แต่สถานการณ์ปัจจุบันยังมีความเชื่อเช่นนั้นอยู่หรือไม่ เพราะเหตุใด นี่คือจุดท้าทายให้เกิดความวิเคราะห์ (analytical thinking) ต่อไป

2. ต้องมีความคิดเห็นในแง่ดีต่อผู้รับปรึกษา เช่น ยอมรับ เข้าใจ เห็นอกเห็นใจไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นใคร หรือมีพฤติกรรมอย่างไร ในบางกรณีผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ต้องขัง นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้บริการเหมือนคนทั่วไปๆ โดยเข้าใจว่า ณ โอกาสหนึ่งเขามีชีวิตที่เบี่ยงเบนไป แต่ใน

ที่สุดเขาก็จะหลุดพ้นวงจรชีวิตนี้ไปได้ ถ้าเขาได้รับแรงจูงใจที่ดี

3. ยอมรับ**ปัญหา**ของผู้รับการปรึกษา โดยแสดงความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือและพยายามชวนสนทนา โดยในเบื้องต้น ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกสบายใจขึ้น เมื่อพบว่านักสังคมสงเคราะห์มีความเป็นมิตร ปัญหาที่เดิมคิดว่าหนักหนาก็อาจจะผ่อนเพลาลงได้บ้างเพราะจุดหนึ่งคือการเกิดกำลังใจ นักสังคมสงเคราะห์นอกจากจะสร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้นระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับการปรึกษาแล้ว ยังต้องให้แนวคิดทางแก่ผู้รับการปรึกษาด้วยว่า ปัญหาเมื่อเกิดขึ้นได้ ก็มีทางดับได้ หรือหาทางออกได้ หากรู้สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น *เรา*ในที่นี้คือ ผู้รับการปรึกษาและนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาจะร่วมมือกันค้นหาทางออก และผู้รับการปรึกษาจะต้องแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยตนเองให้เข้าถึงปัญหาและให้ได้ทางออกในที่สุด

4. พยายามสร้างโอกาสที่ดีแก่ผู้รับการปรึกษา ผู้รับการปรึกษาบางรายอาจมีภาวะวิกฤตเช่น มีปัญหาทางจิตเวช หรือเป็นผู้ติดเชื้อเอดส์ทำให้เกิดช่องว่างกับครอบครัว ในภาพความเป็นจริงครอบครัวคือที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจของผู้ประสบภาวะวิกฤต การที่นักสังคมสงเคราะห์พยายามที่จะกระตุ้นครอบครัวให้เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนการช่วยเหลือ และยอมรับผู้ประสบภาวะวิกฤตเข้าเป็นสมาชิกครอบครัวด้วยความเต็มใจ จะเป็นการสร้างโอกาสที่ดีแก่ชีวิตของผู้รับการปรึกษา นอกจากนั้นการสร้างเครือข่ายในการให้บริการสังคม เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับกรปรึกษาซึ่งอาจรวมถึงครอบครัวของผู้ให้การปรึกษาได้ครบวงจร หรือช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบส่งต่อ (Referral System) เพื่อผู้รับบริการจะได้รับบริการมากขึ้นตามความจำเป็น ก็จัดอยู่ในข่ายของการสร้างโอกาสที่ดีแก่ผู้รับการปรึกษาได้ทั้งสิ้น

4. มีทักษะ (skill) ที่แยบยล

ทักษะทางวิชาชีพที่นักสังคมสงเคราะห์สามารถนำไปใช้ประกอบการให้การปรึกษามีหลายทักษะคือ

4.1 ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ (relationship skill)

ทักษะนี้ใช้ได้ตลอดกระบวนการให้การปรึกษาตั้งแต่การแสวงหาข้อเท็จจริง การประเมินสภาพปัญหา การวางแผนและการดำเนินงานให้การปรึกษา จนถึงการติดตามประเมินผล ผู้ให้การปรึกษาจะต้องแสดงออกถึงความมีมิตรไมตรี ความกระตือรือร้นที่จะไห้บริการ การพูดจาที่ชวนให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องรักษาไว้ตลอดเวลาของการให้การปรึกษาหรือการช่วยเหลือ จะเป็นการเพิ่มศรัทธาและความไว้วางใจของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อนักสังคมสงเคราะห์อีด้วย

4.2 ทักษะในการสื่อความหมาย (communication skill)

การสื่อความหมายนี้มีทั้งการสื่อด้วยวาจา (verbal communication) รวมทั้งการสื่อด้วย

ท่าทาง หรือใช้ลายลักษณ์อักษร (non-verbal communication) การสื่อความหมายนี้เป็นหนึ่งของทักษะในการสร้างสัมพันธภาพด้วย ดังได้กล่าวแล้วว่า การสนทนาที่ชวนให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี

การสื่อความหมายที่ดี คือ การสื่อสารที่ทำให้ทั้งผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร และผู้รับข่าวสารเข้าใจตรงกัน ผู้ให้ข่าวสารต้องระวังผู้รับข่าวสารไม่เข้าใจข้อมูลและไปตีความหมายเอาเอง อันอาจเป็นผลเสียกับการให้บริการก็ได้ ฉะนั้นเมื่อสื่อสารไปแล้วควรมีการทบทวนด้วยวาจา โดยการซักถามอย่างไม่เข้มงวดนัก ทำนองเป็นการให้ผู้รับการปรึกษา พูดทบทวนในเรื่องที่นักสังคมสงเคราะห์และผู้รับการปรึกษาผ่านมาแล้ว เพื่อจะได้ทราบว่าข้อมูลข่าวสารที่สนทนากันนั้นถูกต้องหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องจะได้ช่วยเพิ่มเสริมให้ใหม่

การสื่อความหมาย โดยการใช้คำพูด (verbal communication) ในการปรึกษาถือว่าสำคัญมาก อาจเรียกว่ามีเทคนิคในการตอบโต้ โดยมีจุดประสงค์ คือ

(1) เพื่อการซักถาม เพื่อหารายละเอียดให้มากที่สุดจากผู้รับการปรึกษา โดยตั้งคำถามนำ เช่น “อะไร” “อย่างไร” “ที่ไหน” “ใคร” มากกว่าจะถามว่า “ทำไม” เพราะคำถามว่า “ทำไม” เหมือนคาดคั้นให้ผู้รับการปรึกษาต้องตอบ จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดกลไกในการป้องกันตนเองขึ้นมา (defense mechanism) ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงควรใช้คำว่า “อะไร” แทนคำว่า “ทำไม”

(2) ให้กำลังใจ โดยนักสังคมสงเคราะห์คือ มิตร คนหนึ่งของเขา และพร้อมจะเป็นที่ปรึกษาให้การสนับสนุนทางด้านกำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาได้ สำหรับผู้รับการปรึกษาที่ขาดความมั่นใจในตนเอง การใช้เทคนิค ให้กำลังใจ จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกล้ามากขึ้นที่จะเผชิญปัญหา และความมั่นใจก็จะตามมา

4.3 ทักษะการสัมภาษณ์ (interviewing skill)

ทักษะนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการได้ข้อมูลต่างๆ จากผู้รับการปรึกษา ในหลายหน่วยงานทักษะการสัมภาษณ์ใช้ร่วมกับทักษะการให้การปรึกษา การสัมภาษณ์นั้นจะต้องมีจุดมุ่งหมายว่าต้องการให้บรรลุอะไรบ้าง โดยทั่วไปคือ ต้องการให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสบอกเล่าปัญหาประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนได้มีโอกาสระบายความทุกข์กังวลต่างๆ ออกมา ด้วยเหตุนี้ขณะสัมภาษณ์จึงต้องมีการให้คำปรึกษาแนะนำให้กำลังใจไปพร้อมกัน อย่างไรก็ตามขณะที่สัมภาษณ์ผู้รับการปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องอาศัยทักษะของการฟัง เพื่อจะได้จับประเด็นต่างๆ ได้ครอบคลุม สำหรับทักษะการฟังนี้มีความสำคัญอย่างมากในการให้การปรึกษา ดังจะได้กล่าวต่อไป

มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสัมภาษณ์หรือสนทนา ระหว่างการให้การปรึกษาโดยอาศัยแนวความคิดของ John G. Darlay ดังนี้

1. ต้อนรับผู้รับการปรึกษาอย่างกันเอง ชวนพูดเรื่องทั่วไปก่อนที่จะสนทนาเข้าประเด็น

จุดหมาย

2. ควรหลีกเลี่ยงคำถามที่จะให้ได้รับคำตอบ เพียง *ใช่* หรือ *ไม่ใช่*

3. ไม่ควรแย่งผู้รับการปรึกษาพูดกลางคัน เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาชะงักความคิดที่จะแปลมาเป็นถ้อยคำ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

4. อย่าถามเร็วเกินไป หรือตั้งคำถามหลายคำถามติดต่อกันเร็วๆ ควรพูดนิ่มนวลระมัดระวังคำพูดและน้ำเสียง รู้จังหวะจะป้อนคำถาม เพื่อคู่สนทนาจะได้สบายใจที่จะพูดคุยตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่นักสังคมสงเคราะห์

5. ถ้าผู้รับการปรึกษา ต้องการทราบข้อมูลจากนักสังคมสงเคราะห์บ้าง ถ้าสามารถเปิดเผยได้ก็ควรให้ ถ้าไม่ทราบก็ควรบอกตามตรง

6. ควรใช้ถ้อยคำง่ายๆ ฟังแล้วเข้าใจ ยิ่งใช้ภาษาเดียวกันผู้รับการปรึกษา เช่น ภาษาถิ่นก็ยิ่งจะเป็นการดี

7. ให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้ระบายอารมณ์ที่คับข้องใจ แม้จะเสียเวลาบ้างก็ยอม

8. นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรผูกขาดการสนทนาให้อยู่ฝ่ายเดียว พยายามกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาพูดและระบายความรู้สึกออกมา

9. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จักควบคุมการสนทนาให้อยู่ในขอบเขต ระมัดระวังอย่าให้ออกนอกเรื่องเกินไป

10. นักสังคมสงเคราะห์ต้องหลีกเลี่ยงข้อโต้แย้งกับผู้รับการปรึกษา เพราะจะทำให้สูญเสียสัมพันธภาพ และไม่อาจควบคุมกระบวนการให้การปรึกษาต่อไปได้

11. บางครั้งนักสังคมสงเคราะห์อาจต้องแจ้งข่าวที่ไม่น่าพึงพอใจให้ผู้รับการปรึกษาทราบถ้าเห็นว่าจำเป็น โดยต้องมีทักษะในการพูดเพื่อให้เขารับรู้ปัญหา และปล่อยให้ผู้รับการปรึกษาเสียใจร้องไห้ หรือระบายอารมณ์สักระยะหนึ่ง

12. ระหว่างการสนทนานักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักสังเกตท่าที กิริยา ดวงตา หรือการพูดจาของผู้รับการปรึกษาว่ายังมีอะไรปิดปัง ซึ่งน่าจะเป็นปมปัญหาแอบแฝงอยู่

13. ใช้คำพูดที่กอปรด้วยเทคนิคการจูงใจ ให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความคิดตัดสินใจที่จะช่วยเหลือตนเองมากขึ้น

14. นักสังคมสงเคราะห์ควรสนทนาในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาคิดว่า เป็นปัญหาของเขาไม่ควรพูดกว้างไกลเกินไป ไม่ตรงจุดมุ่งหมาย ควรพูดเฉพาะเจาะจง ฟังแล้วเข้าใจง่าย

15. นักสังคมสงเคราะห์ควรให้โอกาสผู้รับการปรึกษาสรุปผลของการพูดคุยกันจนได้แนวทางแก้ปัญหาก่อนจะจบการสนทนาแต่ละครั้ง และการให้การปรึกษาอาจมีในครั้งต่อๆไปอีก

16. นักสังคมสงเคราะห์ควรมีวิธีการยุติการสนทนาอย่างนิ่มนวล จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาอยากจะกลับมาพบหรือปรึกษานักสังคมสงเคราะห์อีก

17. การให้การปรึกษาที่ดี ควรยุติด้วยการวางแผนการร่วมกันระหว่างสองฝ่าย โดยให้โอกาสผู้รับการปรึกษารู้จักใช้ความคิด ตัดสินใจ และพัฒนาศักยภาพของเขาเองด้วย

4.4 ทักษะการฟัง (listening skill)

เนื่องจากระหว่างการให้การปรึกษาจะมีการสนทนาของทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายผู้รับการปรึกษาจะต้องระบายความ โดยเล่าปัญหาหรือเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจให้นักสังคมสงเคราะห์ฟัง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสนใจฟังเนื้อหาสาระที่ผู้รับการปรึกษาบอกเล่า อาจแทรกคำพูดเช่น ครับ ค่ะ หรือแทรกคำถามบ้าง การตั้งใจฟังจะทำให้ผู้เล่าอยากจะเล่ายิ่งพูดออกมามากนักสังคมสงเคราะห์ก็จะได้ข้อมูลมาก และนำไปสู่การรับรู้ประเด็นปัญหาได้อีกด้วย

ภายใต้ทักษะการฟัง อาจแทรกด้วยสิ่งเหล่านี้คือ

(1) การเงียบชั่วขณะ เงียบเพียงระยะสั้นๆ 1-2 นาที เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาระลึกคำตอบหรือคิดคำตอบที่จะบอกแก่นักสังคมสงเคราะห์ ยิ่งเป็นเรื่องความลับ ผู้รับการปรึกษายิ่งต้องคิดมากกว่าจะเรียบเรียงถ้อยคำออกมา อย่างไรก็ตามไม่ควรทิ้งช่วงสนทนานานเกินไป เช่น ผู้รับการปรึกษามีบุคลิกท่าทางเงียบไปถึง 3-4 นาที นักสังคมสงเคราะห์ควรกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาพูด เช่น ถามความรู้สึก หรือความคิดของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น หรือชวนให้เขาพูดต่อ

(2) การสังเกต ในขณะที่ฟังผู้รับการปรึกษาพูดคุย นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้เทคนิคการสังเกตโดยระวังไม่ให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า นักสังคมสงเคราะห์จับผิด การสังเกตก็เพื่อจะศึกษาว่าผู้รับการปรึกษามีบุคลิกท่าทีที่มีความมั่นใจ มีความกระตือรือร้นที่จะคิดแก้ปัญหาด้วยตัวเองบ้างหรือไม่ มีศักยภาพเพียงใดที่จะดึงค้นออกมาใช้ประโยชน์ในการจัดการกับชีวิตตนเองได้

(3) แทรกความรู้และคำแนะนำ ในระหว่างการให้การปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์สามารถแทรกความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับการปรึกษาได้ เช่น ผู้รับการปรึกษาป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูงและมีอาการโรคหัวใจด้วย และซื้อยารักษาเองโดยไม่รับปรึกษาแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องอธิบายโทษของการซื้อยารักษาตัวเองให้ผู้รับการปรึกษาทราบ และแนะนำว่าเขาควรปฏิบัติตนที่ถูกต้องอย่างไร เช่น การมาพบแพทย์เป็นระยะ การปฏิบัติตนในการดูแลรักษาสุขภาพด้วยตนเอง (self-care) เมื่ออยู่ที่บ้าน

(4) การสะท้อนความรู้สึก เป็นเทคนิคที่สำคัญเพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมา โดยนำเอาข้อความหรือคำพูดของผู้รับการปรึกษามาเน้นด้านความรู้สึกอีกครั้งหนึ่ง เช่น **คุณรู้สึกสบายใจมากขึ้นเพียงใด ที่ได้มาพูดคุยกับแพทย์และนักสังคมเคราะห์ในวันนี้ ผู้รับการปรึกษา อาจตอบว่าสบายมากขึ้น เพราะอย่างน้อยก็ยังมีคนเข้าใจเขาอยู่** การสะท้อนความรู้สึกว่าสบายใจขึ้น ทำให้การพูดคุยเพื่อเข้าประเด็นของเรื่องหรือสาเหตุเหตุของปัญหาง่ายเข้า

(5) การสรุปความ ก่อนปิดการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องให้โอกาสผู้รับการปรึกษา ได้สรุปเรื่องราวที่ได้พูดคุยกันว่าเนื้อหาสาระสำคัญมีอะไรบ้างรวมทั้งท่าที

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างพูดคุย โดยไม่นำความคิดที่เกิดขึ้นภายหลังมาเพิ่มเติมเพราะจะทำให้เกิดสับสน การสรุปความ สร้างประโยชน์แก่การให้การปรึกษา คือ

1. ทำให้เกิดการสรุปความอย่างมีลำดับขั้นตอน

2. ในส่วนของผู้รับการปรึกษาจะมีความเข้าใจปัญหา ท่าทีตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของตัวเองมากขึ้น และเริ่มเกิดแนวทางในการวางแผนและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป

3. ในส่วนของสังคมสงเคราะห์ สามารถแปลความหมายปัญหาของผู้รับปรึกษาได้กระจ่างชัดเจน และถูกต้อง รวมทั้งสามารถเข้าถึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาว่ามีเพียงใด ก่อนจะเกิดการคลี่คลายปัญหาของผู้รับการปรึกษาในโอกาสต่อไป

4.5 ทักษะการเปิดเผยตนเอง (self disclosure skill)

เป็นเทคนิคพิเศษของนักสังคมเคราะห์ที่จะเข้าถึงผู้รับการปรึกษา กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์อาจพูดทำนองว่า **คนเราทุกคนก็มักมีปัญหาด้วยกันทั้งสิ้น ต่างกันเพียงระดับของปัญหาเท่านั้น ตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง ก็เคยมีปัญหา และพยายามหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหรือปรึกษาญาติมิตร ในที่สุดปัญหาก็ทุเลาเบาบาง ฉะนั้นผู้รับการปรึกษาก็เหมือนกับคนทั่วๆ ไป**

การเปิดเผยตัวเปิดตัวเองนี้ จุดประสงค์ก็เพื่อให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าเขาตัวเขาไม่แตกต่างกับคนอื่นจะได้ลดความวิตกกังวลลงไป ในทางกลับกัน นักสังคมเคราะห์ต้องการให้ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยตนเองด้วยเช่นกัน

4.6 ทักษะการบันทึกรายงาน (recording skill)

ในระหว่างการให้การปรึกษา ต้องมีการสัมภาษณ์ พูดคุย ซึ่งมีรายละเอียดมาก ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีเทคนิคในการบันทึกรายงานในส่วนที่สำคัญและจำเป็น เพราะการบันทึกรายงานทางสังคมสงเคราะห์ มีจุดมุ่งหมายจะรวบรวมข้อมูลของผู้รับการปรึกษา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาได้ในภายหลัง ฉะนั้นการสนทนาระหว่างการให้การปรึกษาที่มีการจัดระเบียบ เข้าประเด็นอย่างดี จะช่วยให้การบันทึกรายงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การบันทึกรายงานคือ เครื่องมืออย่างสำคัญในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในขณะสัมภาษณ์ หรือให้การปรึกษา นักสังเคราะห์ต้องรู้จักบันทึกเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาให้กระชับความได้ความเป็นจริง ทุกเรื่องที่บันทึกไว้อาจแทรกข้อคิดเห็นอย่างปราศจากอคติของนักสังคมสงเคราะห์ ส่วนมากจะเขียนไว้ตอนท้ายเรื่อง และนักสังคมสงเคราะห์ควรรู้ว่าเรื่องใดควรบันทึก หรือไม่ควรบันทึก

โดยทั่วไป สิ่งที่ควรบันทึกก็เช่น

(1) ชื่อ ประวัติ ภูมิหลังของผู้รับการปรึกษา

(2) สภาพปัญหาของผู้รับการปรึกษาทั้งโดยทั่วไปและเฉพาะเจาะจง

(3) พฤติกรรมท่าที สภาพอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาตลอดจนศักยภาพที่พบ

(4) การวิเคราะห์ปัญหา โดยปัญหานั้นกระทบกระเทือนถึงสภาพอารมณ์และสภาพแวดล้อมของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์ให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา

(5) แผนการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา

(6) การช่วยเหลือ เช่น การสนับสนุนเงินทุนประกอบวิชาชีพแก่ผู้รับการปรึกษาหรือครอบครัว การส่งผู้รับการปรึกษาไปรับบริการยังหน่วยงานอื่น การแนะนำแหล่งทรัพยากรให้แก่ผู้รับการปรึกษา

(7) การยุติการให้การปรึกษา รวมทั้งการช่วยเหลือหลังจากให้บริการจนเห็นสมควรยุติ ในท้ายนี้นักสังคมสงเคราะห์อาจให้ข้อคิดเห็น-ข้อเสนอแนะในบางแง่มุมที่เห็นว่าจำเป็น เช่นผู้รับการปรึกษามีศักยภาพพอจะช่วยเหลือตัวเองได้ดี มีทรัพยากรสนับสนุนเพียงพอแล้ว รวมทั้งอาจเสนอแนะจุดเด่นจุดด้อยของการให้การปรึกษาในแต่ละกรณีด้วยก็ได้

ตัวอย่างองค์ประกอบของการให้การปรึกษาแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์

ดังได้เขียนไว้แล้วว่าการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบในการให้การปรึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ

(1) ใช้ความรู้ (knowledge) อย่างเหมาะสม

(2) มีทัศนคติ (attitude) ที่ดีต่องานที่ทำ

(3) มีทักษะ (skill) ที่แยบยล

เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจในองค์ประกอบทั้ง 3 ขอยกตัวอย่างกรณีตัวอย่างเป็นตัวนำในบางตอนว่า ระหว่างให้การปรึกษาแก่ผู้ติดเชื้อ HIV ควรดำเนินงานอย่างไรบ้างโดยพอสังเขปเพื่อผู้อ่านจะได้สามารถมองเห็นภาพการทำงานของผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาที่ติดเชื้อเอดส์ ดังนี้

1. ใช้ความรู้อย่างเหมาะสม

นาง ส. เป็นหญิงบริการในสำนัก ได้รับการตรวจเลือดพบว่าติดเชื้อ HIV และต้องการปรึกษาแนะนำเบื้องต้นของผู้ให้คำปรึกษา ก็คือ ต้องทำความรู้จักกับ นาง ส. ตลอดจนความรู้สึกท่าทีของ นาง ส. ต่อสถานการณ์ติดเชื้อของตนเอง การรู้จัก นาง ส. นั้นต้องเริ่มด้วยการพูดคุยในเรื่องทั่วๆ ไปก่อน อย่าเพิ่งวกเข้าสู่ปัญหาทันที จะทำให้ นาง ส. ตั้งรับไม่ทัน เกิดความกลัวเกรงว่าผู้ให้การปรึกษาดูท่าทางจริงจังจนน่าหวาดกลัวมากกว่า เมื่อได้เวลาพอสมควรจึงนำเข้าประเด็นถามถึงประวัติครอบครัว ประวัติชีวิตความเป็นมา ถามพอทราบเนื้อหา การตอบโต้ของ นาง ส. ต่อผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องรู้จักสังเกต และประเมินวิเคราะห์ไปพร้อมกันว่า นาง ส. มีบุคลิกลักษณะ โดยเฉพาะสภาพอารมณ์การรับรู้อยู่ในระดับหรือขนาดไหน เป็นคนอ่อนไหวง่ายแข็งกระด้าง ไม่รับรู้อะไรทั้งสิ้น พูดเข้าใจยาก เป็นคนเยือกเย็นอารมณ์สงบ เหล่านี้เป็นต้น นาง ส. กล่าวว่า “พ่อแม่ไม่รักใครใยดีฉันเลย ฉันจะตกนรกหมกไหม้ที่ไหน เค้าไม่รับรู้ทั้งสิ้น ฉันก็ไม่แคร์

เขาและใครๆทั้งนั้น” พูดพร้อมกับมีท่าทีแข็งกร้าวกรณีนี้แสดงว่าสภาพอารมณ์ของ นาง ส. ถูกกดดันมาก่อน มีปมเกี่ยวกับพ่อแม่ ครอบครัวชัดเจน ถ้า นาง ส. กล่าวว่า “ฉันอยู่บ้านก็สุขสบายดี พ่อแม่รักลูกทุกคน แต่ฉันจำเป็นจริงๆ ขณะนี้เขาก็เข้าใจ” พอจะแสดงไว้ว่า นาง ส. ยังพอจะพูดเข้าใจมีเหตุผลพอสมควรจะอย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติของมนุษย์มีจุดหนึ่งที่เราควรทราบก็คือ ความเข้าข้างตนเองหรือมีกลไกในการเข้าข้างตนเองทุกคน (defense mechanism) จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพื้นฐานแต่เยาว์วัยด้วย ฉะนั้นการติดเชื้อ HIV ของ นาง ส. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องรับรู้ในเบื้องต้นก่อนว่า

ก. นาง ส. อาจปฏิเสธไว้ก่อนว่าตนไม่มีเชื้อนี้

ข. นาง ส. ไม่ยอมให้ความร่วมมือในการบำบัดรักษา หรือปฏิบัติตนที่เหมาะสมอาจทำให้เชื้อพัฒนาและแพร่ระบาดได้ เพราะคิดว่าเชื้อ HIV เกิดจากคนเที่ยวนำมาติดให้ นาง ส. ไม่ใช่ต้นเหตุของการติดเชื้อนี้

การมอง นาง ส. เช่นนี้ ไม่ได้มองเพื่อจับผิดหรือคิดอคติ แต่กรณีนี้ “เอดส์” เป็นที่หวาดกลัวของมนุษย์ การปกป้องตนเองเพื่อสร้างความรู้สึกปลอดภัย หรือเข้าข่าย defense mechanism จึงเป็นเรื่องปกติ แต่การได้พูดคุยทำความเข้าใจปัญหาของนาง ส. อย่างเข้าจุด ความรู้สึกยอมรับในปัญหาของตนเอง และความพร้อมจะให้ความร่วมมือต่างๆ ของ นาง ส. จะมีทางเป็นไปได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ให้การปรึกษาต้องรู้ว่าความรู้สึก ความคิดเห็น พฤติกรรมของนาง ส. จะมีทางเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยแค่ไหนนั้น ต้องรู้ว่า นาง ส. มีพื้นเพครอบครัวมาอย่างไร ซึ่งก็ได้จากการพูดคุยกับ นาง ส. เป็นคนพูดจาแบบไม่เข้าใจอะไรอะไรเลย คิดเพียงแค่เฉพาะหน้าตา เช่น “ฉันมาทำงานที่นี่ครอบครัวฉันเขาไม่ว่าอะไรหลอกค่ะ ทำงานส่งเงินให้ทางบ้านก็พอ ช่างมันเถอะถ้าจะติดกามโรค ติดเอดส์ มันสุดแต่เวรแต่กรรม ใครจะเป็นการมโรค เป็นเอดส์ก็ช่างเขา ทุกวันนี้ก็แค่นั้นแหล่ะค่ะ” คำพูดเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษา สามารถวิเคราะห์ได้หลายแง่มุม แต่ต้องมีรายละเอียดให้มากกว่านี้ จึงจะวิเคราะห์ได้ตรงประเด็น นอกจากนั้นยังต้องทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันของ นาง ส. ด้วยว่า สถานบริการที่ นาง ส. ทำงานอยู่มีท่าทีให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานของผู้ให้การปรึกษาหรือไม่ เพียงใด เพราะสถานบริการจะเป็นตัวผลักดันอย่างสำคัญมากเช่นกันในการช่วยให้ นาง ส. เปลี่ยนทัศนคติ/พฤติกรรม มาให้ความร่วมมือในการดูแลสุขภาพของตนเองและรับผิดชอบด้านความปลอดภัยด้านนี้แก่คนอื่นๆ ด้วย

2. มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ

ในที่นี้มุ่งที่ตัวผู้ให้การปรึกษา เนื่องจากงานให้บริการดังกล่าว ต้องใช้ความพากเพียรวิริยะอุตสาหะ ความรักงานในหน้าที่ ตลอดจนความสัตย์ซื่อต่อวิชาชีพของผู้ให้การปรึกษาฉะนั้นทัศนคติที่ดีต่องาน ต่อวิชาชีพของผู้ให้การปรึกษาจะช่วยสนับสนุนให้งานให้การปรึกษาแก่นาง ส. ได้รับผลดี

ไม่น้อยกว่า 20% คือ เป็นการสะสมผลงานไว้ก่อน โดยยังไม่รวมถึงรายละเอียดอื่นๆ

การจะชี้ชัดว่าผู้ให้การปรึกษา มีทัศนคติที่เหมาะสมต่องานหรือหรือไม่นั้น โดยทั่วๆ ไปดูจาก

ก.การศึกษาความรู้เรื่องเอดส์ อย่างเตรียมพร้อม

ข.การเรียนรู้หลักการให้ความรู้เรื่องการให้การปรึกษาแนะนำในลักษณะต่างๆ เช่น เข้ารับการฝึกอบรม การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เป็นต้น

ค.ให้การต้อนรับและให้เวลาแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ไม่มีอคติ ไม่มีความรังเกียจผู้รับบริการ

ง.ให้ความร่วมมือกับบุคลากรอื่นๆ ในขบวนการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ

จ.มีบุคลิกลักษณะชวนแก่การรับการรับหน้าที่ผู้ให้การปรึกษา

3. มีทักษะที่แยบยล

ผู้เขียนพยายามจะยกตัวอย่างบางตอนในการแสดงออกของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้รับการปรึกษา คือ นาง ส. ในแต่ละทักษะย่อยเพื่อให้เห็นภาพการใช้ทักษะต่างๆ ในการให้การปรึกษา ดังนี้

3.1 ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ:- เช่น

เมื่อนาง ส. มาพบผู้ให้การปรึกษา จุดแรกก็คือ การเชื่อมสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา การทักทายด้วยมิตรไมตรีเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี

ผู้ให้การปรึกษา :- สวัสดีค่ะ คุณ ส. ใช่ไหมค่ะ (พูดจาด้วยท่าทีเป็นมิตร ยิ้มให้ นาง ส.)

นาง ส. :- ค่ะ ทำไมทราบละคะ ว่าหนูชื่อ ส.

ผู้ให้การปรึกษา :- คุณหมอบอกพี่ว่า คุณจะมาพบพี่ เลยแน่ใจล่ะว่าเป็นคุณ

เมื่อนาง ส. เอ่ยปากพูดคุยปนปรารภว่า “หนูทราบจากคุณหมอที่นี่ว่า หนูติดเชื้อเอดส์ ทำไมถึงติดได้คะ เพราะหนูเลือกแขกนอนด้วย *ส่วนใหญ่* หนูขอให้เขาใช้ถุงยางนะคะ”

ตรงนี้ผู้ให้การปรึกษา จะต้องรับรู้ว่า นาง ส. เกิดความสับสนคับข้องใจและเริ่มคิดปฏิเสธการติดเชื้อ การสร้างสัมพันธภาพ จึงต้องดำเนินต่อไป เช่น

ผู้ให้การปรึกษา :- เรามาคุยเรื่องนี้กันก่อน ดีไหมคะ

นาง ส. :- (พยักหน้า)

ผู้ให้การปรึกษา :- ตอนนี้คุณมีอะไรจะคุยกับพี่ก่อนไหมคะ

นาง ส. :- ค่ะ แต่ไม่ทราบว่าจะเริ่มตรงไหน หนูงง สับสนเหลือเกิน หนูโชคร้ายมากจริงๆ (เสียงเริ่มเครือ)

ผู้ให้การปรึกษา :- (เอามือไปแตะหลังมือ นาง ส. เบาๆ เพื่อปลอบขวัญให้กำลังใจพร้อมกับพูดว่า) พี่ทราบว่า คุณคงสับสน ตอนนี้ลองทำใจ ให้สงบสักพักก่อนแล้วพี่จะเล่าอะไรให้คุณฟัง

3.2 ทักษะในการฟัง :- เช่น

นาง ส. :- หนูไม่อยากเชื่อจริงๆว่า หนูจะติดเชื้อเอดส์ เอดส์น่ากลัวมาก หนูระวังตัวบ่อยๆ

ทำไมหนูถึงเป็นไปได้ พี่เชื่อไหมคะว่า หนูเลือกแขกที่สุดและราคารับแขกแต่ละครั้งก็ราคาสูง เพราะหนูไม่ต้องการแขกมากมาย หนูไม่อยากใช้แขกเปลือง ถึงต้องใช้ราคาค่าตัวให้สูง ซึ่งหนูคิดว่ามันน่าจะปลอดภัยกว่ารับแขกมากๆ มันเสียสุขภาพมากเกินไป...

ผู้ให้การปรึกษา :- (นั่งฟัง และปล่อยให้ นาง ส.ได้พูดคุยและระบายความรู้สึกออกมา การฟังชั่วระยะหนึ่ง จะช่วยให้เราจับประเด็นได้มากขึ้น)

ผู้ให้การปรึกษา :- ตอนนี้คุณพร้อมจะฟังพี่คุยอะไรด้วยหรือยังคะ

นาง ส. :- ค่ะ ก็ได้ แต่มันเป็นเรื่องน่ากลัวไหมคะ

ผู้ให้การปรึกษา :- อย่าเพิ่งคิดว่าน่ากลัว หรือไม่น่ากลัวในตอนนี้ เพราะเรื่องของโรคเอดส์กว่าจะมาถึงขั้นป่วยเป็นเอดส์เต็มตัว ก็น้องกินเวลาอย่างเร็ว 2-5 ปี หลังจากรับเชื้อ อาการของโรคนี้ โดยกว้างๆจะมี 3 ระยะ ระยะแรก คือ ระยะที่ยังไม่ปรากฏอาการ แต่รับเชื้อแล้วเหมือนอย่างที่คุณกำลังพบ คุณยังมีสุขแข็งแรงเหมือนเดิม และคุณต้องระวังตัวอย่าให้สุขภาพอ่อนแอเครียดกังวลเกินไป จะทำให้ความต้านทานโรคลดลง เชื้อเอดส์จะลุกลามไปเป็นระยะที่สอนได้ คือ ระยะที่ใกล้เคียงกับอาการของเอดส์ ตอนนี้เริ่มมีอาการไข่เรื้อรัง เป็นนานกว่า 3 เดือน ต่อมน้ำเหลืองโตหลายแห่งมีที่คอ ที่รักแร้ ที่ขาหนีบทั้งสองข้าง น้ำหนักลด ถ่ายท้องโดยไม่มีสาเหตุ ลิ้นเป็นฝ้าขาว รวมทั้งในคอด้วย มีก้อนหรือผื่นสีแดงปนม่วงขึ้นตามตัวและมันจะโตขึ้นเรื่อยๆ ส่วนระยะท้าย คือ ระยะเป็นเอดส์เต็มขั้น ตอนนี้เชื้อลุกลามไปตามระบบต่างๆของร่างกาย เช่น ที่ระบบประสาท ทางเดินอาหาร ตอนนี้สุขภาพทรุดโทรมเร็วมาก เพราะภูมิต้านทานโรคแทบจะไม่เหลือเลย เอาละตอนนี้กลับมาพูดเรื่องของคุณ มันเป็นระยะเบื้องต้น ถ้าคุณระมัดระวังรักษาสุขภาพดี โอกาสจะเข้าระยะที่สองจะน้อยมาก แต่ก็ไม่ควรจะประมาทในเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ ต้องระมัดระวังทั้งเราและแขกของเรา แขกของคุณต้องใช้ถุงยางทุกครั้งและทุกคนด้วย คุณควรรับแขกให้น้อยลง ถ้ายังจำเป็นต้องทำงานนี้ เพราะระยะแรกก็ติดเชื้อได้แล้ว อีกเรื่องหนึ่งก็คือ พี่อยากให้คุณคิดทบทวนใหม่ที่คุณว่า คุณเลือกรับแขกและค่าตัวคุณก็แพง แขกส่วนใหญ่ใช้ถุงยางอนามัยแล้วทำไมคุณต้องติดเชื้อเอดส์ คุณคิดว่ามันเป็นเรื่องปลอดภัยจากเอดส์แน่หรือไม่ค่ะ (นาง ส. และผู้ให้คำปรึกษาจะเงียบอยู่ระยะหนึ่ง เหตุผลก็คือ ให้โอกาส นาง ส. คิดทบทวนก่อนจะตอบคำถาม ผู้ให้คำปรึกษาและเป็นการกระตุ้นให้นาง ส. คิดประเด็นปัญหาของเขาด้วยตัวของเขาเองให้มากขึ้นด้วย)

3.3 ทักษะในการสื่อความหมาย

โดยใช้ลักษณะของการพูดตอบโต้กันเพื่อมุ่งให้ นาง ส. ยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการพัฒนาเชื้อเอดส์เข้าสู่ระยะที่ 2-3 รวมทั้งการสะท้อนวามรู้สึกของนาง ส. ให้ผู้ให้การปรึกษาได้เห็นด้วย เช่น

ผู้ให้การปรึกษา :- คุณคงพอจะเข้าใจเรื่องการติดเชื้อเอดส์บ้างแล้วกระมังคะ (ถามเพื่อเป็นการหยั่งเสียงว่า นาง ส. พอจะรับรู้บ้าง)

นาง ส. :- ค่ะ พอเข้าใจบ้างแล้ว หนูคิดว่าหนูคงอยู่ในระยะแรกๆ ค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา :- ค่ะ ใช้แล้ว แล้วคุณคิดว่าจะปฏิบัติตนต่อไปอย่างไรดีคะ เพื่อไม่ให้อาการลุกลามต่อไปทั้งแก่ตัวเองและกับคนที่คุณไปเกี่ยวข้องหรือร่วมเพศด้วย (การถามเช่นนี้เพื่อให้โอกาสในการตัดสินใจแก่ นาง ส.แทนที่ผู้ให้การปรึกษาจะตัดสินใจแทนให้)

นาง ส. :- หนูคงต้องระมัดระวังตัวมากขึ้น ทั้งๆที่หนูก็ระวังตัวมาดีแล้วแต่แรก (นาง ส. ยังติดความคิดเข้าข้างตนเองอยู่) แต่ถ้าให้หนูเลิกรับแขกเลยคงไม่ได้หรอค่ะ เพราะหนูไม่มีทางทำมาหากินอย่างอื่น ถ้าหนูจะขอให้แขกทุกคนใช้ถุงยาง นั่นเป็นวิธีที่ถูกต้องใช่หรือไม่ค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา :- ก็น่าจะเป็นวิธีหนึ่งที่เหมาะสมในขณะนี้ ถ้าหากแขกไม่ยอมใช้ถุงยางอนามัย คุณจะทำอย่างไงดีคะ

นาง ส. :- หนูคงต้องคุยให้เข้าใจ ไม่อย่างนั้นหนูคงจะไม่ยอมนอนด้วย แต่หนูไม่กล้าบอกหรอกค่ะว่า หนูมีปัญหาอะไร หนูกลัวจริงๆ ว่าเขาจะไม่นอนด้วย แล้วหนูก็ไม่รู้จะทำยังไงต่อไปอีก

3.4 ทักษะในการเปิดเผยตัวเอง

ผู้ให้การปรึกษา :- พี่คิดว่า คุณไม่จำเป็นต้องบอกปัญหาของคุณให้แขกที่มาเที่ยวทราบ เพราะมันไม่เป็นผลดีอะไร ดีไม่ดีจะกลายเป็นเรื่องพูดกันไปใหญ่โต และอาจกระจายข่าวต่อๆ ไปที่ไม่ถูกต้อง ควรบอกในด้านการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันทั้งกามโรค และโรคเอดส์จะเหมาะกว่า

นาง ส. :- พี่ค่ะ พี่แน่ใจไหมคะว่าหนูจะไม่เป็นเอดส์เต็มขั้น หนูรู้สึกกลัวจังค่ะ เกรงว่าพอกลับไปที่ทำงานแล้วจะคิดมาก (มีใบหน้าเศร้า กังวลอย่างเห็นได้ชัด)

ผู้ให้การปรึกษา :- พี่เข้าใจความรู้สึกของคุณดี พี่ไม่ยืนยันว่าคุณจะเป็นเอดส์เต็มขั้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวคุณเองว่า จะปฏิบัติตัวถูกต้องหรือเปล่าและคุณต้องมีกำลังใจที่จะไม่ละเลยตัวเองให้สุขภาพอ่อนแอ หรือรับแขกที่ขาดการระมัดระวังตนที่เราคุยกันนี้คุณคิดว่าพอจะทำได้ไหมคะ

นาง ส. :- หนูพยายามค่ะ เพื่อให้แน่ใจหนูอยากให้พี่เขียนคำอธิบายเกี่ยวกับการป้องกันโรคนี้ให้หนูจะได้ไหมคะ จะได้ท่องจำไม่ลืมค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา :- ทางหน่วยงานเรามีคำอธิบายง่ายๆ สั้นๆ เป็นแผ่นพับ กับหนังสือคู่มือป้องกันโรคเอดส์ฉบับย่อมไว้ให้แล้ว ก่อนกลับคุณเดินไปหยิบได้เลยด้านหน้าห้องทำบัตรคนไข้นะคะ หรือถามเจ้าหน้าที่บริเวณนั้นก็ได้ค่ะ

นาง ส. :- หนูต้องมาพบคุณหมออีกไหมค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา :- ค่ะ มาสัปดาห์ละครั้งเป็นอย่างน้อย

นาง ส. :- แล้วหนูคงต้องมาหาพี่อีก? ใช่ไหมค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา :- เรื่องนี้คงแล้วแต่คุณ ถ้าคิดว่าพอช่วยตนเองได้ก็ไม่เป็นไรค่ะ

นาง ส. :- ไม่หลอกค่ะ หนูคิดว่าไม่น่าจะเป็นอย่างนั้น หนูคงต้องการที่พึ่งแน่ๆ พี่ต้องช่วยหนูนะคะ (แสดงว่า นาง ส. ยังไม่มั่นใจตนเอง ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดาของผู้ประสบปัญหานี้ และพบเกือบทุกคนในระยะแรกๆ หรือบางคนอาจจะตลอดไป) และพี่อย่าบอกใครนะคะว่าหนูมีเชื้อนี้อยู่ในตัวหนูกลัวคนอื่นรังเกียจจริงๆ ถ้าใครรู้ หนูคงทนอายไม่ได้

ผู้ให้การปรึกษา :- คุณไม่ต้องกังวลว่าพี่จะเอาเรื่องคุณไปเล่าให้ใครฟังจนคุณเสียหายคงรู้เฉพาะในหมู่พวกเราเท่านั้น หรือคนที่คุณอยากให้เราบอก ทุกคนไม่มีใครนำเรื่องคุณไปเปิดเผยแน่นอน พวกเราทราบเรื่องนี้ดี แล้วที่คุณบอกว่าคุณคงอยู่ทนอายไม่ได้ คุณจะทำอย่างไรค่ะ (ถามเพื่อต้องการทราบการสะท้อนความรู้สึกของนาง ส. ว่าอยู่ในระดับใด)

นาง ส. :- เงียบไปพักหนึ่ง ก่อนจะกล่าวว่า :- หนูพูดไปโดยยังคิดไม่ออกว่าจะทำอย่างไรกับตัวเองดี อาจจะหนีเตลิดไปเรื่อยๆ หรือยอมตายรู้แล้วรู้รอดก็ได้ (น้ำตาคลอขณะกล่าว)

ผู้ให้การปรึกษา :- ชีวิตคนเรามีค่าทุกคน การตัดสินใจสั้นๆ ไม่ใช่ทางแก้ปัญหา คุณมีเพื่อนสนิทบ้างไหมคะ (เดินไปหา นาง ส. ที่นั่งอยู่ตบบ่าเบาๆ)

นาง ส. :- มีค่ะ ทำงานด้วยกัน แต่หนูคงยังไม่เล่าให้เขาฟังหรอกค่ะ หนูเกรงเขากลัวหนูจะไม่พูดกับหนู

ผู้ให้การปรึกษา :- ในเบื้องต้นคุณคงไม่ต้องพูดอะไรกับใครในกรณีของคุณ แต่คุยกันในเรื่องทั่วๆไป ที่ชวนแก่การสบายใจดีกว่า..... คุณบอกว่าคุณจะมาหาพี่อีกใช่หรือไม่ พี่อยากให้คุณมาหาพี่อีก เรามาคุยกันบ่อยครั้งก็ได้ ในวันราชการถ้าพี่ไม่มีคนไข้ คุณเข้ามาหาพี่ได้เลย ดีไหมคะ

นาง ส. :- ค่ะ หนูจะมาหาพี่อีกแน่นอน ขอบคุณพี่มากจริงๆค่ะ

สรุป ทักษะต่างๆ สามารถใช้ผสมผสานกันได้ เช่น ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพใช้ร่วมกันทุกทักษะ เพราะจะเป็นตัวเชื่อมความเข้าใจ และความไว้วางในของ นาง ส. ต่อผู้ให้การปรึกษา แต่หากพบว่าสัมพันธภาพระหว่างสองฝ่ายล้มเหลว ย่อมหมายความว่าทักษะอื่นๆ จะไม่ได้พึงประสงค์ และกรณีตัวอย่างที่ยกกล่าวข้างต้นจะไม่ถึงจุดที่คาดหวังแต่อย่างใด