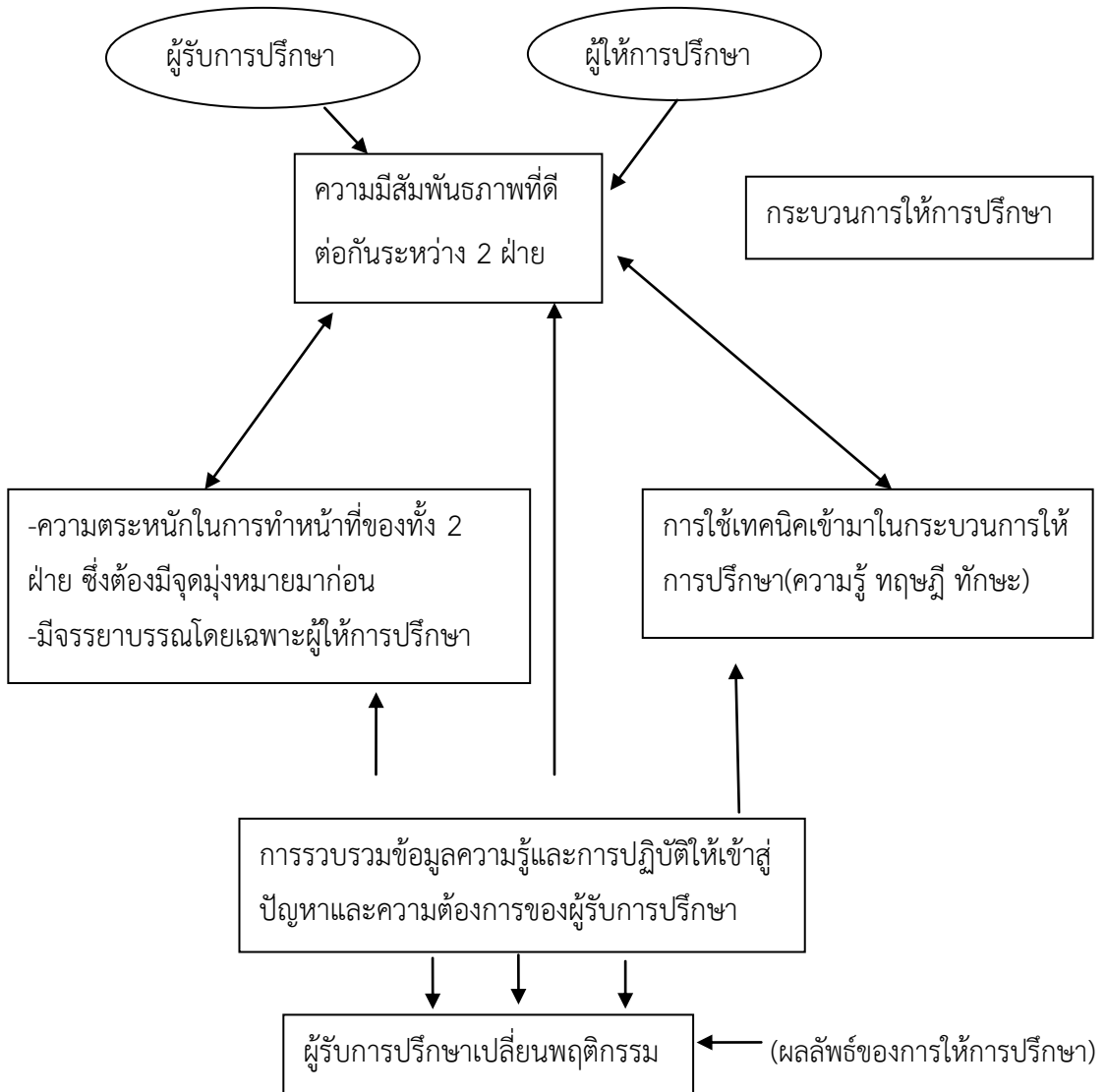


บทที่ 5

กระบวนการให้การปรึกษา

1.รูปแบบของกระบวนการให้การปรึกษา

Sexton และ Whiston (1991) (อ้างโดย Rosemary A. Thompson, 1996, -30-31) ได้กำหนดรูปแบบของกระบวนการให้การปรึกษาดังนี้



จากรูปแบบข้างต้น สามารถอธิบายความได้ดังนี้

1. กระบวนการให้การปรึกษา จะต้องมียุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้รับการปรึกษากับผู้ให้การปรึกษา กล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งเป็นบุคคลที่กำลังเผชิญปัญหา ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ อีกฝ่ายหนึ่งเป็นบุคคลซึ่งได้รับการฝึกฝนและมีประสบการณ์ในอาชีพ สามารถให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ประสบปัญหา ต้องการบริการปรึกษาหรือช่วยเหลือ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องรู้จักใช้เทคนิคและ

วิธีการทางจิตวิทยาสังคมช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสสำรวจความรู้สึก ค่านิยม ตลอดจนข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับตนเอง เพื่อนำไปสู่ทักษะในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมอีกทั้งยังเพื่อช่วยเหลือให้ผู้มารับการปรึกษามีความรู้สึกที่ผ่อนคลาย สบายใจ หรือมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสมอีกด้วย

2. ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และจะต้องคงสัมพันธภาพดังกล่าวไว้จนสิ้นสุดกระบวนการให้การปรึกษา หรือกระบวนการให้ความช่วยเหลือ

Felix Biestek (1957) (โดยอ้าง Louise C. Johnson, 1992, pp. 22) ได้ให้ 7 หลักการของการสร้างสัมพันธภาพ คือ

(1) **คนเราแตกต่างกัน (Individualization)** ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจะต้องยอมรับและเข้าใจว่าคนเรานั้น ย่อมแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน เช่น แตกต่างด้านความเป็นอยู่ การศึกษา อาชีพ การอบรมเลี้ยงดูในเยาว์วัย วัฒนธรรม ค่านิยม สภาพแวดล้อม สภาพจิตใจ อารมณ์ ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาย่อมจะคาดหวังให้ผู้รับการปรึกษามีสภาพที่เหมือนกันทุกคนจึงเป็นไปได้ และการเข้าถึงสภาพบุคคลแต่ละคนจึงต้องแตกต่างกันด้วย

(2) **เข้าใจความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา (Purposeful expression of feeling)** ผู้ให้การปรึกษาจะต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พยายามทำความเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา ไม่บีบบังคับความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาให้จำยอม หรือจ้านต่อสถานการณ์อื่นใดทั้งๆ ที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หรือขณะที่ผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อม เช่น ผลักดันให้ผู้รับการปรึกษาเผชิญกับปัญหาทันที โดยที่เขายังไม่เตรียมพร้อมใจดีพอ

(3) **ควบคุมสภาพแวดล้อมทางอารมณ์ (Controlled emotional environment)** ผู้ให้การปรึกษาจะต้องควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสม หรือมีวุฒิภาวะทางอารมณ์โดยรู้จักจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีบรรยากาศเป็นกันเอง ชวนให้สบายใจทั้งฝ่ายผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา เพราะสภาพแวดล้อมภายนอกมีผลต่อสภาพอารมณ์ของบุคคลและช่วยทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีได้หรือไม่ด้วย

(4) **การยอมรับ (Acceptance)** ผู้ให้การปรึกษาจะต้องยอมรับปัญหาและตัวผู้รับปรึกษา โดยให้เกียรติและยอมรับว่ามนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีไม่ว่าเขาเหล่านั้นจะอยู่ในสภาพใดก็ตาม การที่ผู้รับการปรึกษามาใช้บริการปรึกษาจากผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้บริการในฐานะเป็นเพื่อนมนุษย์ และถือเป็นหน้าที่ทางวิชาชีพที่พึงปฏิบัติ

(5) **ไม่นำทัศนคติส่วนตัวมาตัดสินปัญหาของผู้รับการปรึกษา (Non-judgmental attitude)** หรือแสดงความชอบไม่ชอบผู้รับการปรึกษาโดยใช้ทัศนคติ หรือประสบการณ์ส่วนตัวมาชี้แนะ เพราะบางครั้งคนที่มาจากสถานการณ์เดียวกันไม่จำเป็นต้องมีปัญหา หรือที่มาของปัญหาเหมือนกันก็ได้เช่น นักสังคมสงเคราะห์เคยเป็นเด็กกำพร้าอยู่ในสถานสงเคราะห์มาก่อนไม่ควรตัดสิน

ว่าเด็กกำพร้าที่อยู่ในสถานสงเคราะห์จะมีปัญหา หรือมีความรู้สึกนึกคิดเหมือนที่นักสังคมสงเคราะห์คนนั้นเคยเป็น

(6) **ให้ผู้รับบริการหรือผู้รับการศึกษาตัดสินใจด้วยตนเอง (Client self-determination)** เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นของผู้รับการศึกษา ซึ่งบางครั้งยังคิดไม่ออกว่าปัญหานั้นมีทางออกอย่างไร แต่เมื่อได้ร่วมกันคิดกับผู้ให้การศึกษา ผู้บริการอาจจะเรียกคืนศักยภาพมาได้ และรู้ว่าเขาควรจะตัดสินใจช่วยเหลือตนเองได้อย่างไร การให้ผู้รับการศึกษาใช้ความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นการให้เกียรติผู้รับการศึกษา และยังช่วยคงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษาได้อีกด้วย

(7) **รักษาความลับ (Confidentiality)** เนื่องจากปัญหา บางสถานการณ์ผู้รับการศึกษาไม่ต้องการให้คนอื่นได้รับรู้ นอกจากผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาเท่านั้นผู้ให้การศึกษาจะต้องถือเป็นจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ที่จะเก็บรักษาความลับดังกล่าวของผู้รับการศึกษา จนกว่าจะถึงเวลาอันสมควรจึงจะเปิดเผยได้โดยความยินยอมของผู้รับการศึกษาเคยพบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้การศึกษาสูญสิ้นไป เนื่องมาจากผู้ให้การศึกษาไม่รักษาความลับตามที่ตกลงกันไว้กับผู้รับการศึกษา ซึ่งมีผลถึงความไม่สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการช่วยด้วย

3. ผู้ให้การศึกษาจะต้องค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับการศึกษาให้มากที่สุด เช่น ภูมิหลังของผู้รับการศึกษา โดยเฉพาะด้านความรู้สึกของผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาในขณะที่เผชิญกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมของผู้รับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมที่จะเสริมความปลอดภัย มั่นคงทางจิตใจของผู้รับการศึกษา ค้นหาทรัพยากรทุกรูปแบบ เช่น ทรัพยากรบุคคล (เช่น คู่สมรส บิดามารดา ญาติพี่น้อง เพื่อน บุคลากรทางการแพทย์) ทรัพยากรการเงิน หรือวัสดุอุปกรณ์ มาช่วยเกื้อหนุนสภาพทางสังคมและอารมณ์ของผู้รับการศึกษา ทำให้ผู้รับการศึกษารู้จักคัดสรรทรัพยากรเหล่านั้นมาเอื้อประโยชน์ในกระบวนการช่วยเหลือได้ในที่สุด

การเกื้อหนุนทางสังคมที่จะจัดให้แก่ผู้รับการศึกษามีหลายด้านด้วยกัน เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่จะช่วยให้ผู้รับการศึกษาตระหนักรู้ในการแก้ไขปัญหาของเขาได้ การให้สิ่งของหรือของเงินเพื่อตอบสนองสิ่งที่ขาดแคลนและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป การยอมรับว่าผู้รับการศึกษาเป็นคนหนึ่งของสังคมเหมือนคนทั่วไป แต่บางโอกาสเขาประสบปัญหาในชีวิตมากบ้าง น้อยบ้าง ซึ่งต้องการการศึกษาแนะนำ นอกจากนั้นก็เป็นการเกื้อหนุนทางด้านจิตใจอารมณ์ เพื่อช่วยลดความวิตกกังวล ความเครียด ความทุกข์โศก ฯลฯ และกลับมากล้าเผชิญสถานการณ์รอบด้านด้วยพลังใจที่เข้มแข็งมากขึ้น เหล่านี้เป็นต้น

4. ผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาเริ่มเกิดความตระหนักรู้ในหน้าที่ของตน ทั้งนี้ทั้งสองฝ่ายต้องผ่านการพูดคุยสนทนามากพอสมควร ผู้ให้การศึกษาจะต้องทำหน้าที่ให้ขวัญกำลังใจแก่

ผู้รับการศึกษา โดยใช้ความรู้ ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสังคม ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้ การศึกษา ซึ่งจะเสนอในบทที่ 4 ใช้ทักษะต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้รับการศึกษาตระหนักในตนเองมาก ขึ้น เช่น ทักษะในการสัมภาษณ์ ทักษะการฟัง ทักษะการถาม ทักษะในการสื่อความหมาย ทักษะ ในการวิเคราะห์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการจะเกิดผลดีอย่างไรต่อไป

ในขณะที่พูดคุยสนทนากันนั้น ผู้ให้การศึกษาต้องรักษาบรรยากาศไว้อย่าง เหมาะสม เช่น รู้ว่าหน้าที่บทบาทของตน คือ ผู้ให้บริการทางสังคมแก่บุคคล และกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความซื่อสัตย์ จริงใจ และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจนครบขั้นตอน ของกระบวนการช่วยเหลือ ประการสำคัญคือ ต้องรักษาความลับของผู้รับการศึกษาจนกว่าจะถึง เวลาอันสมควร การปฏิบัติตนเช่นนี้จะทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความไว้วางใจ (Invite trust) และมี ความศรัทธาในตัวผู้ให้การศึกษามากยิ่งขึ้น

5. ในเบื้องต้นผู้ให้การศึกษาจะเรียนรู้โครงสร้างของผู้รับการศึกษาในภาพอันกว้างก่อน ยังไม่เจาะลึกเข้าไปถึงสภาพปัญหาหรือที่มาของปัญหาของผู้รับการศึกษา จนพอจะทราบว่าผู้รับ การศึกษามีความเป็นมาอย่างไร ความรู้สึกของเขาเป็นอย่างไร สภาพแวดล้อมทางสังคมของเขามี ผลกระทบต่อเขาอย่างไรบ้างแล้ว จากนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำให้เกิดภาพความผสมกลมกลืนกัน ระหว่างความรู้กับการปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงและแคบเข้าสู่ปัญหาและความต้องการของผู้รับการศึกษา

6. ผู้รับการศึกษาเข้าใจปัญหาของตนเอง สามารถวิเคราะห์ปัญหานั้นๆ มีสาเหตุมาจาก เรื่องใดบ้าง โดยผู้ให้การศึกษาพยายามจะกระตุ้นให้ผู้รับการศึกษาให้เวลากับตนเองในการสำรวจ รวบรวมปัญหาของเขาเองให้มากที่สุด และมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนี้กับผู้ให้การศึกษา หรือและเปลี่ยนกับกลุ่มผู้รับการศึกษาด้วยกันเองได้ ถ้าการให้บริการเป็นไปในลักษณะกลุ่ม โดยมี ผู้ให้การศึกษา หรือคณะทำงานที่ร่วมทำงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการช่วยเหลือแทรกอยู่ในกลุ่ม ด้วย อาจจะเป็นลักษณะของการให้การศึกษา เพื่อการฟื้นฟูสภาพผู้รับการศึกษา (rehabilitation counseling) เพื่อผู้ให้การศึกษาหรือคณะทำงานจะได้ช่วยสนับสนุนข้อมูล หรือ ความเห็นตามโอกาสที่จำเป็น

7. ผู้รับการศึกษาเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมขึ้น ซึ่งก่อนจะเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น จะต้องเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่ไม่ถูกต้องก่อนด้วย

การที่ผู้รับการศึกษาจะเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมนั้น ขึ้นอยู่กับการได้รับข้อมูล ข่าวสารจากผู้ให้การศึกษา ตลอดจนบุคคลที่ให้ความเกื้อหนุนทางสังคมต่างๆ เพราะฉะนั้นการให้ ความสำคัญกับระบบข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ ซึ่งผู้ให้การศึกษาต้องเตรียมล่วงหน้าอย่างดี และต้องสามารถใช้ทักษะในการถ่ายทอด เพื่อจูงใจผู้รับการศึกษาให้เห็นคล้อยตามกับเหตุผลข้อมูล นั้นๆ โดยไม่ใช่ลักษณะของการบังคับให้คล้อยตาม หากแต่ผู้รับการศึกษาเห็นคล้อยตาม เพราะ วิเคราะห์ตามและจำแนกด้วยเหตุผลในที่สุด

2. กระบวนการและขั้นตอนในการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษามีกระบวนการในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

ซึ่งถือเป็นประการสำคัญของกระบวนการให้การปรึกษา และสัมพันธภาพนี้จะคงไว้ตลอด การให้การปรึกษา สัมพันธภาพสามารถแสดงออกทั้งคำพูด กิริยาท่าทาง และลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงให้เห็นให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงความจริงใจ ใส่ใจ มีมิตรไมตรี มีความเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดจนมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ การใช้สัมพันธภาพนำร่องตลอดกระบวนการให้การปรึกษา จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือได้ถูกทางและมีความคล่องตัว ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจ คลายกังวล เกิดความไว้วางใจ รู้สึกปลอดภัยในชีวิตมากขึ้น และพร้อมจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์อันนำไปสู่กระบวนการช่วยเหลือที่บรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด

ได้เสนอไว้แล้วว่า การสร้างสัมพันธภาพนั้น จะต้องใช้ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นตั้งแต่ผู้รับการปรึกษามาพบผู้ให้การปรึกษาครั้งแรก ซึ่งในระยณะนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะในการสนทนา การสังเกต การสื่อความหมายต่างๆ เพื่อจะได้เข้าใจถึงบุคลิกลักษณะ และปัญหาของผู้รับการปรึกษา การมาพบในครั้งแรกยังไม่ถึงขั้นของการสำรวจปัญหาข้อมูลทันทีก็ได้ ถ้าผู้ให้การปรึกษาสังเกตเห็นว่าผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ด้วยว่า ทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษามีความพร้อมหรือไม่สถานการณ์และโอกาสเอื้ออำนวยให้ดำเนินการในขณะนั้นหรือไม่ เช่น ถ้ามีเวลาจำกัดก็ไม่ควรกระทำ ควรมีการนัดหมายในครั้งต่อไป และทั้งสองฝ่ายต้องเตรียมตัวให้พร้อมเมื่อถึงกำหนดวันนัดหมาย

อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนนี้ ผู้รับการปรึกษาควรได้รับทราบแล้วว่า เขาควรเตรียมตัวจะรับรู้สถานการณ์ใดบ้าง เขาต้องทำใจให้พร้อมกับสถานการณ์โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคในการสนทนา การให้กำลังใจ และการช่วยผ่อนคลายความเครียด ความวิตกกังวล หรือความเศร้าเสียใจให้แก่ผู้รับการปรึกษา ฉะนั้นในช่วงของการสร้างสัมพันธภาพ ก็คือ การเน้นที่**บุคคลผู้รับการปรึกษา**เป็นสำคัญ และผู้ให้การปรึกษาใช้หลักการเกื้อหนุนทางสังคมด้านอารมณ์และจิตใจแก่ผู้รับการปรึกษาเป็นเบื้องต้นควบคู่กับทักษะการสื่อความหมายและการใช้หลักการสัมพันธภาพดังที่เคยอ้างอิงไว้แล้ว

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหาหรือการรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการสนทนายาระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาซึ่งเข้าประเด็นของการที่ผู้รับการปรึกษาต้องการให้ปัญหาของเขาได้มีผู้รับรู้และเกิดความทุเลาเบาบาง จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการเข้าถึงปัญหาที่แท้จริง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่างๆ ในการทำความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เช่น มีทักษะในการซักถามเพื่อให้ทราบข้อมูล ทราบ

ปัญหาและความต้องการ ทราบสาเหตุของปัญหา ทราบความคิดเห็นและทัศนคติต่อปัญหาของผู้รับ การปรึกษา มีทักษะในการฟังเพื่อจับประเด็นเรื่องราวต่างๆ ของผู้รับการปรึกษาฯ ได้ มีทักษะในการ สะท้อนให้เข้าใจถึงความรู้สึก การรับรู้ของผู้รับการปรึกษาต่อสถานการณ์ปัญหาในปัจจุบันของเขาเอง มีทักษะในการทบทวนและสรุปความ เพื่อติดตามเรื่องราวตามลำดับก่อนจะเกิดปัญหา จนนำมาสู่ประเด็นปัญหาและมีการให้ผู้รับการปรึกษากล่าวสรุป ทบทวนข้อมูลและปัญหาของเขา เพื่อสะท้อนว่าข้อมูลหรือปัญหาของผู้รับการปรึกษานั้น ทั้งผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษาเข้าใจตรงกัน

ขั้นตอนนี้ยังหมายรวมถึง การพยายามให้ผู้รับการปรึกษาดึงค้นศักยภาพของเขาเอง ออกมาเพราะผู้ให้การศึกษามีความเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพด้วยกันทั้งสิ้น จะต่างกันก็เพียงมี มากหรือน้อยกว่ากันเท่านั้น ศักยภาพในที่นี้คือ ความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ การใช้สติและเหตุผล ในการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหาและทางออกด้วยตัวเขาเอง และการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือการ กระทำที่จะให้ความร่วมมือกับผู้ให้การศึกษาในการสำรวจหรือรวบรวมข้อมูลเรื่องราวที่เป็นปัญหา ในหลายๆ ด้าน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาทางจิตใจ อารมณ์ ปัญหาทางสังคม ปัญหาทางเศรษฐกิจ ที่ เกิดจากตัวผู้รับการปรึกษาเอง จากในครอบครัว หรือจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีสาเหตุและ ผลกระทบต่อปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลหรือปัญหา

หลังจากมีการรวบรวมข้อมูลหรือสำรวจปัญหาแล้ว จะต้องจัดระบบและจัดลำดับ ข้อมูล/ปัญหาตามความจำเป็นก่อนหลังในการแก้ไขปัญหา กล่าวคือ ปัญหาเดี่ยวอาจพบที่มาจากหรือ สาเหตุของปัญหาหลายด้าน เช่น คนไข้จิตเวช พบสาเหตุปัญหาจากตัวเองมีพลังใจที่อ่อนแอ ขาด ความเชื่อมั่น มีปัญหาความสัมพันธ์ภายในครอบครัวไม่ดี และยังเข้ากับเพื่อนบ้านไม่ได้ ตัวอย่างนี้ แสดงให้เห็นว่าควรต้องแก้ไขปัญหาหลายด้าน อาจแก้ไขสาเหตุสองเรื่องพร้อมกัน เช่น แก้ไขที่ตัว ผู้รับการปรึกษาเอง และแก้ไขที่สภาพแวดล้อมภายในครอบครัว ถ้าสามารถแก้ไขได้ทั้งสองเรื่องนี้ได้ ปัญหาการเข้ากับเพื่อนไม่ได้ อาจแก้ไขได้ไปเองหรือแก้ไขในอันดับต่อมา

เมื่อทราบที่มาของปัญหาแล้ว ควรเตรียมการเรื่องหน่วยงานที่จะรับรองการช่วยเหลือ ต่อไว้ด้วย เพราะอาจมีปัญหา หรือสาเหตุปัญหาอื่นๆ ที่หน่วยงานเดิมไม่อาจให้ความช่วยเหลือได้ ครบถ้วน ฉะนั้นผู้ให้การศึกษาควรมีทำเนียบหน่วยงานต่างๆ ซึ่งคาดว่าจะเป็นเครือข่ายของการให้ ความร่วมมือภายใต้ระบบการส่งต่อ (Referral System) จึงจะช่วยให้กระบวนการให้ความ ช่วยเหลือเต็มรูปหรือครบวงจรได้ นอกจากนี้ผู้ให้การศึกษาควรช่วยให้ผู้รับการปรึกษาคิดเตรียม กำหนดเป้าหมาย เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่ต้องการ ก่อนจะเข้าขั้นตอนของการวางแผนและกำหนด วิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนหรือขั้นตอนการกำหนดปัญหา

ผู้ให้การศึกษาต้องวางแผนโดยให้ผู้รับการปรึกษาร่วมรับรู้ เพื่อจะกำหนดเป้าหมายให้

ชัดเจนถึงผลที่ต้องการให้เกิดขึ้น ภายหลังจากปัญหาได้ทุเลาเบาบางลงแล้ว ฉะนั้นในขั้นนี้จะต้องเตรียมแผนไว้หลายๆ ด้านที่สำคัญ ก็คือ

(1) กำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตามเป้าหมายที่กำหนดนั้นควรอยู่บนพื้นฐานที่เป็นไปได้ หรือสามารถปฏิบัติได้ จอกจากนั้นเป้าหมายที่วางไว้อาจเปลี่ยนแปลงได้บ้าง เพราะเมื่อมีการดำเนินงานไปแล้วระยะหนึ่ง ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่แตกต่างจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือพบว่าการทำงานที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้นไม่มีความคล่องตัว จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายบางส่วน แต่ไม่ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิง

(2) ระบุคณะทำงานที่อยู่ในกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งคน เช่น การให้การปรึกษาด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้รับการปรึกษา (rehabilitation counseling) อาจเป็นระดับบุคคลหรือกลุ่มก็ได้

(3) ระบุทรัพยากรอื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการให้การปรึกษา เช่น บุคคลใกล้ชิดผู้รับการปรึกษา แหล่งเงินทุนหรือสิ่งของให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนหน่วยงานเกี่ยวข้องกับการรับส่งต่อ (refer case)

(4) วิธีการดำเนินการ เช่น สนทนาเพื่อเข้าประเด็นปัญหาให้ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยตนเองกับผู้ให้การปรึกษา การให้การปรึกษาควรประมาณกี่ครั้ง(ถ้าประมาณได้) ซึ่งจะช่วยในการวางแผนด้านระยะเวลา ควรมีการเยี่ยมบ้านหรือไม่ หากเยี่ยมบ้านควรมีการนัดหมายล่วงหน้าก่อนหรือไม่ ประการสำคัญคือ การที่ผู้รับการปรึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจำต้องใช้ความรู้แนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันตลอดจนทักษะต่างๆ อะไรบ้าง ซึ่งจะเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้ให้การปรึกษาเอง เช่น ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ จิตวิทยาสังคม บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม ทักษะในการวิเคราะห์ ทักษะในการสื่อความหมาย ทักษะในการฟัง ทักษะในการซักถาม ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ เหล่านี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ให้การปรึกษายังควรมีทำเนียบหน่วยงานที่จะเป็นเครือข่ายทางสังคม สำหรับการช่วยเหลือเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับความต้องการที่จำเป็นของผู้รับการปรึกษาไว้ด้วย ทั้งนี้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงความต้องการที่จะรับบริการด้านต่างๆ ไว้แต่เบื้องต้นแล้ว

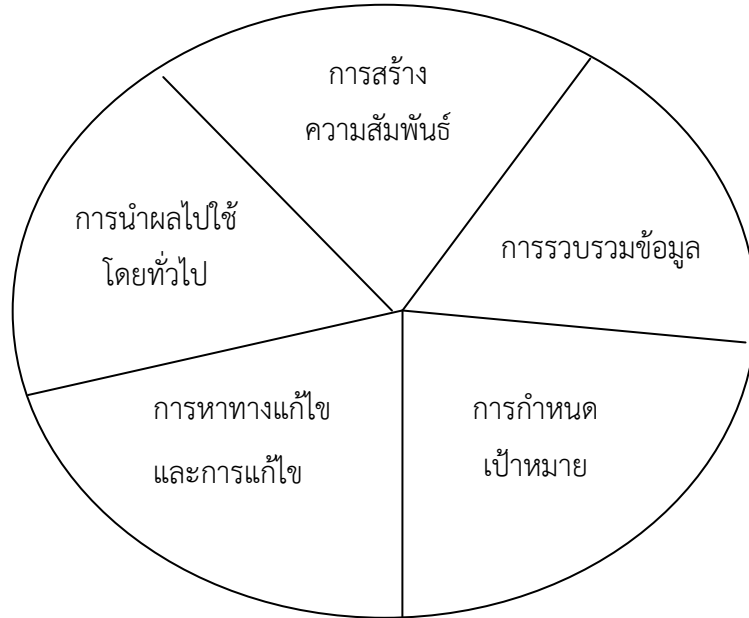
ขั้นตอนที่ 5 การดำเนินการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาตามแผนที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญซึ่งผู้รับการปรึกษาจะต้องแสดงศักยภาพของเขาเต็มที่เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนอื่นๆ เช่น ทรัพยากรสนับสนุนต่างๆ เป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้กระบวนการช่วยเหลือมีผลสมบูรณ์

ในการดำเนินการช่วยเหลือ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้หลักการตัดสินใจ โดยพยายามกระตุ้นผู้รับการปรึกษาเข้ามามีส่วนร่วมหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดตอบโต้หรือให้ข้อคิดเห็นต่างๆ จะช่วยให้ข้อมูลมากขึ้น

Allen E. Ivey, Mary Bradford Ivey และ Lynn Simek-Morgan (1993, pp. 79)

ได้ให้วงจรในการตัดสินใจ (The Circle of Decision Making) 5 ชั้น ดังนี้



1. การสร้างความสัมพันธ์ (establishing rapport) Allen E. Ivey และคณะฯ เขียนไว้ว่า “แม้เพียงรอยยิ้มที่มอบให้แก่ผู้รับการปรึกษาในบางสถานการณ์ก็อาจเพียงพอ ฉะนั้นการสร้างความสัมพันธ์ก็คือ การใช้ทักษะการสื่อสารทั้งคำพูด และท่าทีกริยาที่แสดงถึงมิตรภาพจะเป็นจุดเริ่มที่ดีของการตัดสินใจของการแก้ไขปัญหา

2. การรวบรวมข้อมูล (data gathering) ในช่วงนี้เป็นช่วงของการเข้าสู่ประเด็นคำถาม-คำตอบ ผู้ให้การปรึกษามีทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ทักษะในการสังเกต การสะท้อนความคิด การกระตุ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางความคิดของผู้รับการปรึกษา และพยายามขมวดเนื้อหาให้กระชับความซึ่งมีความเข้าใจตรงกันทั้งผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษา

3. การกำหนดเป้าหมาย (determining goals) เช่น ผู้ให้การปรึกษาอาจตั้งคำถามกับผู้รับการปรึกษาว่า “คุณต้องการให้บังเกิดผลอย่างไร” เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาค้นหาคำตอบที่แท้จริง และผู้ให้การปรึกษายอมให้เขาค้นหาแม้จะเป็นโลกในอุดมคติหรือโลกแห่งความฝันของเขาก็ตาม เพราะจะทำให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้ ซึ่งจะง่ายต่อการกำหนดเป้าหมายต่อไป บางคนโศกเศร้า เครียด กังวล ผู้ให้การปรึกษาต้องช่วยปลอบใจกัน ใช้เทคนิคในการพูดคุยจนผู้รับการปรึกษารู้สึกผ่อนคลาย เช่นเด็กที่มีปัญหาทางจิตใจอันเกิดจากการหย่าร้างของบิดามารดา ผู้ให้การปรึกษาจะพยายามดึงให้เขากลับมาสู่สถานการณ์ในปัจจุบัน “here and now” และหากิจกรรมให้เขาทำเช่น ถามว่า “หนูต้องการเล่นกับเพื่อนหลังเลิกเรียนหรือไม่” “อยากเล่นอะไร” เพราะการเล่นกับเพื่อนเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจได้

4. การหาทางแก้ไขและการแก้ไขปัญหา (generating alternative solutions and actions)

ปัญหาที่เกิดขึ้นผู้รับการปรึกษาจะต้องให้ความร่วมมือในการหาทางออกของปัญหาคือ เช่น กรณีที่บิดามารดาหย่าร้างกัน และมีผลต่อสุขภาพจิตของบุตร ปัญหาของบุตรคือ ปัญหาทางจิตใจ อารมณ์ ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่ต้องให้ความช่วยเหลือ และสามารถปรับจิตใจความรู้สึกของตนเองให้ยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้ ในกรณีนี้อาจทำในลักษณะของการช่วยเหลือเป็นกลุ่ม (group counseling) กล่าวคือ ถ้าเด็กมีปัญหาคล้ายคลึงกัน ก็ให้เข้ากลุ่มด้วยกัน ซึ่งหมายถึงเด็กที่มีวุฒิพอสมควรที่จะรับรู้สถานการณ์หรือใช้เหตุผลเป็น สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อจะนำไปสู่การปรับสภาพจิตใจ อารมณ์ของเด็กๆ ได้ต่อไป โดยมีผู้ให้การปรึกษาหรือผู้ร่วมงานร่วมอยู่ในกลุ่ม เพื่อจะได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมถ้าเด็กๆ ต้องการเหล่านี้เป็นการให้เด็กเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งรู้จักหาทางออกของปัญหาตัวเองอีกด้วย

ปัญหาของเด็กย่อมมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใกล้ชิดคือ บิดา มารดา ผู้ปกครอง ครู อาจารย์ โดยเฉพาะบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กควรถูกสัมภาษณ์ด้วย เพราะเด็กที่มีปัญหาทางจิตใจ อารมณ์ ย่อมมีผลต่อบุคลิกภาพ การปรับตัว ปรับจิตใจ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ทั้งที่บ้านและโรงเรียน แม้บิดามารดาจะหย่าร้างกัน แต่ความรับผิดชอบต่อบุตรร่วมกันก็ยังคงมีอยู่จึงเป็นเหตุผลที่ทั้งบิดา มารดา หรือผู้ที่เป็นผู้ปกครอง ควรต้องประสานกับครู อาจารย์ของบุตร ผู้ให้การปรึกษาควรเป็นสื่อกลางทำให้เกิดคุณภาพของการสื่อสารระหว่างบ้านกับโรงเรียนของเด็ก เช่น ช่วยให้บิดามารดา หรือผู้ปกครองเด็ก ครู อาจารย์ของเด็กได้มีความเข้าใจว่าอะไรคือตัวที่เป็นสาเหตุปัญหาจิตใจ อารมณ์ หรือปัญหาบุคลิกภาพของเด็กนั้น เกิดจากวัฒนธรรมการอบรมเลี้ยงดูหรือประสบการณ์แต่วัยเยาว์หรือไม่ เพียงใด มาเรียนรู้เพิ่มเติมจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ ด้วยหรือไม่ อย่างไรก็ตาม เหล่านี้จะช่วยให้เกิดจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานช่วยเหลือภายใต้กระบวนการให้การปรึกษาได้ทั้งสิ้น

5. การนำผลไปใช้โดยทั่วไป (generalizing) ในขั้นนี้เป็นขั้นสุดท้าย คือ หลังจากรู้ทางออกของปัญหาแล้ว ผู้รับการปรึกษาต้องพยายามทำตัวเองให้ดำรงชีวิตอยู่ในปัจจุบันได้เช่น ในกรณีเด็กที่บิดา มารดาหย่าร้างกัน เด็กจะต้องสามารถปรับสภาพจิตใจตนเองให้มั่นคงยอมรับ และสามารถใช้ชีวิตอยู่กับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่บิดามารดาแยกทางกันได้ โดยเด็กอยู่กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรืออยู่กับญาติของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือครอบครัวอุปถัมภ์ก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้การปรึกษายังควรต้องติดตามผลการช่วยเหลืออีกระยะหนึ่ง จนแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาสามารถจะดำเนินการด้วยตนเองได้ ดังกรณีเด็กที่บิดา มารดาหย่าร้างกัน และเด็กมีปัญหาจิตใจ-อารมณ์และพฤติกรรม ทั้งที่บ้านและโรงเรียนดังกล่าวแล้ว ฉะนั้นในขั้นตอนนี้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก ครู-อาจารย์ก็ยังคงมีส่วนร่วมให้การเกื้อหนุนทางจิตใจ-สังคมของเด็ก โดยผู้ให้การปรึกษาคงทำหน้าที่เป็นฝ่ายประสานความร่วมมือ อาจเกื้อหนุนทางจิตใจ-สังคมด้วยก็ได้

เทคนิคที่จำเป็นในการให้คำปรึกษา

การช่วยเหลือผู้ที่มีความทุกข์ทางด้านอารมณ์ - จิตใจ ด้วยการพูดคุยกันอย่างมีลำดับ ขั้นตอน ในการกระบวนการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาจนผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง และเข้าใจ ปัญหา สามารถตัดสินใจเลือกทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมด้วยตนเองนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ เทคนิคต่าง ๆ ในกระบวนการให้คำปรึกษา และควรได้รับการฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคต่าง ๆ จน เกิด ความชำนาญในการพูดคุยกันตามกระบวนการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

เทคนิคที่จำเป็นในกระบวนการให้คำปรึกษาแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ให้คำปรึกษา จะต้องสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีมิตรไมตรี รู้จักกล่าวคำต้อนรับและ เชื้อเชิญให้หนึ่งรู้จักพูดคุยให้ผ่อนคลาย เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้มาขอความช่วยเหลือใน เบื้องต้น การสื่อให้ผู้มาขอความช่วยเหลือหรือผู้รับคำปรึกษา เห็นความตั้งใจจริงของผู้ให้คำ ปรึกษา สามารถสื่อให้ เห็นจาก

ก. การแสดงออกทางสีหน้า-แววตา

การประสานสายตา ให้มองผู้รับคำปรึกษาในขณะที่เขากำลังพูด มีการพยักหน้าบ้าง เพื่อ แสดงให้เห็นว่าเข้าใจผู้พูดเบนสายตา ไปมองสิ่งอื่นบ้างเป็นครั้งคราว แต่ไม่ใช่การหลบตา เพราะจะทำให้ รู้สึกเหมือนไม่ตั้งใจหรือไม่สนใจ และไม่ใช้การจ้องหน้า เพราะจะทำให้ผู้พูดรู้สึกอึดอัด เกิด ความเครียด ขึ้นได้

ข. การแสดงท่าทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย

ทำตัวเป็นกันเอง ท่าทาง มีชีวิตชีวา ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้เกิดความรู้สึกว่าพร้อมที่จะ ให้คำปรึกษา และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ

ค. การตอบสนองทางคำพูด-น้ำเสียง

ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวลแต่หนักแน่น และควรตอบสนองด้วยคำพูดสั้น ๆ บ้าง เช่น ค่ะ ครับ อืม ใช่ จะช่วยกระตุ้นผู้รับคำปรึกษากลับพูดมากขึ้น การแสดงออกทางกายวาจาใจตามที่กล่าวมานี้จะ ช่วยสร้างบรรยากาศในการพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองอบอุ่นสบายใจจะเกิดความไว้วางใจ และ สร้างความ มั่นใจ ว่าจะได้รับการยอมรับและเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาเป็นการลดความวิตกกังวลในขั้นแรก และจะ เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้รับคำปรึกษากลับเปิดเผยความรู้สึกหรือปัญหาที่มีอยู่ในใจในขั้นตอนต่อไป

เมื่อเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ได้ดีแล้ว ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำปรึกษา ประโยชน์ จาก การปรึกษา บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาว่า จะต้องร่วมกันพิจารณาค้นหาปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

2. ขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา

เทคนิคช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นคุณค่าของตนเอง สามารถสำรวจตนเองจนเกิดความ เข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของตนเองอย่างกระจ่างแจ้ง พร้อมทั้งจะนำไปเป็นแนวทางใน

การแก้ไขปัญหของตนเอง คือ

ก. การเปิดประเด็น

หลังจากได้สร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกันแล้วผู้รับคำปรึกษาอาจจะไม่รู้ว่าควรเริ่มต้นพูดคุยถึง จุดประสงค์ที่มา ขอรับคำปรึกษา อย่างไรดีผู้ให้คำปรึกษาอาจเป็นฝ่ายเริ่มพูดเชื้อเชิญก่อน เช่น

" ขอให้คุณรู้สึกสบายใจที่จะเริ่มต้นพูด "

" คุณคงมีอะไรบางอย่างที่จะเล่าให้ฟัง "

" คุณจะพูดอะไรก็ได้ที่คุณอยากจะพูด "

" มีอะไรที่ไม่สบายใจจะให้ดิฉันช่วยบ้างคะ "

ข. การฟัง

ผู้ให้คำปรึกษาต้องฟังคำพูดของผู้รับคำปรึกษา ด้วยความสบายใจ ทำตัวเป็นกันเอง และ พร้อมที่จะเข้าใจอารมณ์ - ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดและระบาย ความรู้สึกต่างๆ ที่มีอยู่ในใจออกมา ในขณะที่เดียวกันนี้ผู้ฟังจะต้องจับใจความสำคัญสังเกตอารมณ์ และ ความรู้สึกของผู้พูดต่อเรื่องที่พูด เพื่อที่จะเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาโดยไม่มีอคติหรือไม่สรุป ความเอาเอง การตั้งใจฟังจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมาได้มาก ช่วยระบายความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ให้คลายลงไปได้ และยังช่วยผู้ให้คำปรึกษาได้ฟังรายละเอียดของปัญหามากขึ้น ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษา จะต้องมีความสนใจในการฟัง และสนใจติดตามเรื่องราว มีการสนองตอบทั้งด้านกิริยา ท่าทาง และคำพูด

ค. การถาม

เป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษา และช่วยให้เข้าใจ ปัญหาได้ชัดเจน และ เข้าใจผู้รับคำปรึกษามากขึ้นตรวจสอบความรู้สึกของตนเองเช่นขณะนั้นคุณมีความรู้สึกอย่างไร การตั้ง คำถามส่วนใหญ่มักเป็นคำถามเปิดมากกว่าคำถามปิด คำถามเปิด หมายถึง คำถามที่เปิดโอกาสให้ ผู้รับคำปรึกษาพูด หรือแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาได้เต็มที่ตามต้องการ มักขึ้นต้นหรือลงท้าย คำว่า เพราะเหตุใดอะไร อย่างไร ฯลฯ เช่น "คุณกังวลเรื่องอะไรอยู่คะ" คำถามปิด หมายถึงคำถามที่ ต้องการคำตอบสั้น ๆ ให้เลือกตอบ ตรวจสอบให้แน่ใจต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกตัดสินใจ หรือ บอกความต้องการ ของตน เช่น

" คุณจะบอกภรรยาของคุณหรือไม่ว่าคุณติดเชื่อเฮดส์"

" คุณยังไม่พร้อมที่จะบอกผลเลือดแก่ภรรยาของคุณใช่ไหมคะ "

" คุณคิดว่าจนถึงขณะนี้คุณจะบอกภรรยาหรือไม่บอก "

คำถามที่ไม่ควรใช้ คือคำว่า

"ทำไม" เพราะผู้ฟังจะรู้สึกเหมือนถูกตำหนิ อาจไม่ได้รับคำตอบที่แท้จริง หรือกระทบต่อ การสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี เช่น

" ทำไมคุณยังไม่บอกผลเลือดแก่ภรรยาคุณ "

คำถามที่ควรใช้

" เพราะอะไรคุณจึงยังไม่บอกผลเลือดแก่ภรรยาของคุณ "

เป็นคำถามที่ทำให้ความรู้สึกที่นุ่มนวลน่าตอบมากกว่า

ง . การเจียบ

ระหว่างการพูดคุยกัน อาจมีช่วงจังหวะหนึ่งที่ผู้รับคำปรึกษาไม่พูด อะไรเลย ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาว่า ผู้รับคำปรึกษาเจียบเพราะอะไร อาจเนื่องจากเรื่องที่จะพูดเป็นความลับและรู้สึกลำบากใจที่จะเปิดเผย กำลังคิดอยู่ว่าจะพูดอย่างไรดี ผู้ให้คำปรึกษาควรเจียบให้เวลาเขาด้วย แต่ไม่ควรปล่อยให้เกิดความ เจียบอยู่นานเกิน 2 - 3 นาที ถ้านานเกินไปอาจ ต้องกระตุ้นให้เขาได้พูดออกมา เช่น ถามความรู้สึกหรือความคิด ของผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้น

จ. การทวนความ

คือการทวนเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าให้ฟัง เพื่อทดสอบว่า มีความเข้าใจตรงกัน และยังสามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่า ผู้ให้คำปรึกษาสนใจและเข้าใจผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดกำลังใจที่จะพูดต่อและพูดในสิ่งที่เขาตั้งใจไว้

ฉ. การสะท้อนความรู้สึก

คือการจับใจความ หรือจับความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา เพื่อสะท้อนให้ผู้รับคำปรึกษาทราบถึงความคิด และความรู้สึกได้เห็นเด่นชัด ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา เกิดความไว้วางใจ และกล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น เพราะเข้าใจความรู้สึกของตนเองได้ดีขึ้น และที่สำคัญ คือเป็นการช่วยลดอารมณ์ ลดความรู้สึกที่มีต่อปัญหาให้คลี่คลายลง เกิดสติปัญญาในการ มองปัญหาของตนเองด้วยความ เป็นจริงมากขึ้นตัวอย่าง การสะท้อนความรู้สึกที่ช่วยให้เขารับรู้และเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของเขา

"คุณรู้สึกว่าเป็นบ้านแสดงความรังเกียจที่ทราบว่า คุณติดเชื่อเอดส์หรือคะ"

ช. การแกะรอย

คือการใช้เทคนิคของการฟัง การถาม การทวนความ การสะท้อน ความรู้สึก และ การเจียบ มาใช้เพื่อติดตามความคิด ความรู้สึกของเขา ให้เขาได้มองเห็นความคิด ความรู้สึก และปัญหาที่เขา มีอยู่ ได้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความ ต้องการที่แท้จริงของเขาอย่าง กระจ่างชัด

ซ. การสรุป

คือการรวบรวมสิ่งที่พูดกันมาทั้งหมดออกมาให้ได้ใจความสำคัญ อาจจะสรุปเนื้อหาหรือ ความรู้สึกในกรณีที่มีเรื่องพูดคุยกันยาว ๆ หรือเพื่อให้มีความต่อเนื่องจาก ครั้งที่แล้ว และเพื่อช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาของตน ได้เด่นชัดยิ่งขึ้นการใช้เทคนิค ต่าง ๆ ดังกล่าวในขั้นตอน การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา จะช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาเริ่มเข้าใจ ปัญหาของตนเอง เกิดความ กระจ่าง แจ่มต่อปัญหา สาเหตุและความต้องการของตนเอง พร้อมทั้งจะคิดแก้ไขปัญหาคืบต่อไป

3. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา จากขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา อาจพบปัญหา หลาย ๆ อย่าง ที่มีความรุนแรงแตกต่างกัน ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นความสำคัญของ ปัญหาแต่ละอย่าง ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากปัญหา 3 ด้าน ดังนี้

ก. ปัญหาด้านความไม่รู้ - ไม่เข้าใจ

จะต้องให้ความรู้หรือให้ข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย โดยให้เป็นช่วง ๆ ในเวลาที่เหมาะสม และมีการตรวจสอบความเข้าใจตรงกันด้วยเทคนิคการถาม การทวนความ และการสรุปความ แล้วให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้พิจารณาว่าเหมาะสมหรือพอใจหรือไม่

ข. ปัญหาด้านอารมณ์ - ความรู้สึก

อาจใช้เทคนิคของการให้กำลังใจ การสนับสนุนช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกว่ามีได้เผชิญปัญหา โดยลำพัง เกิดความคิดริเริ่มที่จะสู้ ชีวิตต่อไป และ เกิดมั่นใจในตนเองมากขึ้น

ค. ปัญหาความไม่รู้ในแนวทางปฏิบัติ

ผู้ให้คำปรึกษาต้องสรุปปัญหาของผู้ รับคำปรึกษา อาจทำได้โดย ให้การเสนอแนะเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดและช่วยให้เขาได้คิด พิจารณาสິงที่เป็นปัญหา เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา หลายๆ ทาง เห็นข้อดี - ข้อเสีย ของทางเลือกต่างๆ และตัดสินใจเลือกทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 6 การยุติการให้การปรึกษาจะถึงขั้นตอนนี้เมื่อผู้รับการปรึกษามีความพร้อมจะพึ่งตนเองได้มากขึ้นแล้ว และผู้รับการปรึกษารู้ว่าจะมีการยุติการให้การปรึกษาโดยผู้ให้การปรึกษาได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะหยุดการให้การช่วยเหลือหรือให้การปรึกษาอย่างเป็นทางการแล้ว แต่ในทางปฏิบัติผู้ให้การปรึกษายังอาจให้โอกาสผู้รับการปรึกษามาพบขอคำแนะนำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการได้ หรืออาจเริ่มต้นให้การปรึกษาหรือช่วยเหลือใหม่อย่างเป็นทางการได้อีก เมื่อพบว่าผู้รับการปรึกษามีปัญหาใหม่ หรือปัญหาสืบเนื่องมาจากปัญหาเดิม ซึ่งทำให้ปัญหาซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้น เช่น ปัญหาของผู้ติดเชื้อโรคเอดส์ ซึ่งพบว่าผู้ติดเชื้อสามารถปรับตนเองได้แล้ว จึงยุติให้การปรึกษา ต่อมาพบว่าคนในครอบครัวต้องการแยกผู้ติดเชื้อให้ห่างจากครอบครัว เพราะเพื่อนบ้านทราบและเกิดความรังเกียจครอบครัวของผู้ติดเชื้อไปด้วย ทำให้ผู้ติดเชื้อเกิดภาวะความเครียด อันเกิดจากสภาพแวดล้อมที่กดดันอยู่ จึงเป็นสาเหตุให้การปรึกษาต้องเริ่มต้นใหม่รวมทั้งต้องพยายามทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมของผู้ติดเชื้อเอดส์ด้วย มิฉะนั้นการให้การปรึกษาและช่วยเหลือผู้ติดเชื้อเอดส์ในรายนี้อาจไร้ผล

ขั้นตอนการยุติการให้คำปรึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ก. การยุติการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง

เป็นการยุติการพูดคุยกัน ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้วิธี สรุปประเด็น สำคัญ ๆ ของการพูดคุย และแนวทางที่จะนำกลับไปปฏิบัติ แล้วนัดพบกันใหม่ หรืออาจให้ผู้รับคำ ปรึกษาเป็นผู้สรุปเอง เพื่อ

ทบทวนความเข้าใจในสิ่งที่กำลังพูดคุยกันอยู่ในขณะนั้น และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติ โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ให้กำลังใจ หรือสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติตามที่พูดคุยกัน แล้วนัดพบกันใหม่

ข. การยุติการให้คำปรึกษาแต่ละราย

เป็นการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับคำปรึกษาแต่ละรายสามารถเผชิญและแก้ไข ปัญหาได้ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและดำรงชีวิตต่อไป ได้อย่างปกติสุข ข้อควรระวังอาจมีผู้รับคำปรึกษา บางรายที่มีปัญหา รุนแรง มากเกินกว่าที่ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเหลือได้ เช่น ผู้รับคำปรึกษามีอาการ ทางจิตรุนแรง หรือมีปัญหา ทางกฎหมาย เป็นต้น จำเป็นต้องยุติการให้คำปรึกษา และส่งต่อผู้ที่มีหน้าที่ โดยตรงต่อไป

ขั้นตอนที่ 7 คือ การประเมินการช่วยเหลือที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมาย การประเมินผลมีจุดชี้ประเด็นหลายด้าน แต่จุดชี้ประเด็นหลัก จะมี 3 ส่วน ด้วยกันคือ

1. ผู้รับบริการปรึกษา ประเมินว่าได้รับความพึงพอใจในการรับปรึกษาหรือไม่ วัดโดยการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก หรือการพูดคุยซักถาม
2. แผนงานหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดว่า ผู้ให้การปรึกษาได้กำหนดกรอบไว้อย่างไรบ้าง เพียงใด และกิจกรรมที่จัดให้ผู้รับบริการปรึกษา หรือบริการการช่วยเหลือภายใต้กระบวนการให้การปรึกษา บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ หากไม่บรรลุผล ต้องกลับมาทบทวนดูวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ว่าตั้งไว้สูงเกินไปหรือไม่ หรือผู้ให้การปรึกษาตั้งความคาดหวังไว้สูงโดยไม่ยืนอยู่บนพื้นฐานที่เป็นไปได้
3. ผู้ให้การปรึกษา ถึงพร้อมด้วยองค์ความรู้ของการให้ปรึกษาหรือไม่ ซึ่งในที่นี้ คือ **ความรู้**ที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษา เช่นแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ทางด้านมนุษย์และสังคม **ทัศนคติ**ที่ดีต่อผู้รับบริการปรึกษา และการรู้จักใช้ **ทักษะ**ต่างๆ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษาการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้การปรึกษา จะช่วยให้การดำเนินงานให้บริการปรึกษาและการช่วยเหลือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และถ้าเป็นผู้ให้การปรึกษาที่มีคุณสมบัติเพียงพอ แม้จะเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานก็ย่อมจะหาทางแก้ไขได้โดยไม่ยากลำบากนัก กลับเป็นการเรียนรู้ทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของการบวนการช่วยเหลือได้อย่างหนึ่ง

แม้ว่าการประเมินผลส่วนใหญ่จะนิยมประเมินภายหลังการยุติการให้คำปรึกษาแต่ละรายแต่ละกลุ่มแล้วก็ตาม แต่เพื่อประสิทธิภาพของการให้การปรึกษาและเพื่อการแก้ไขสถานการณ์ได้ทันการณ์จึงอาจมีการประเมินผลการทำงานระหว่างการให้การปรึกษาไปแล้วสักระยะหนึ่งประมาณ 1-2 ครั้งก่อนที่การให้การปรึกษาจะเสร็จสิ้นยุติการให้การปรึกษาหรือการช่วยเหลือก็ได้ การประเมินผลระหว่างการให้การปรึกษา ก่อนกระบวนการปรึกษาจะยุติ นับเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะเป็นการทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมาแล้วว่ามีปัญหาขัดข้องหรือไม่ หากมีปัญหาก็ได้ดำเนินการปรับแผน และปรับวิธีการทำงานใหม่ ซึ่งเป็นการแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวแล้ว

การให้การปรึกษาโดยใช้กระบวนการซึ่งมีขั้นตอนตามลำดับดังนำเสนอแล้วให้ประโยชน์ในการทำงานแก่ผู้ให้การปรึกษาอย่างมาก เพราะช่วยในการดำเนินงานให้การปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจระบบ สามารถจัดลำดับความคิดตั้งแต่การเริ่มต้นจะเข้าถึงปัญหา ทราบว่าปัญหาตามที่มาด้วยสาเหตุใด การวางแผนและการแก้ไขปัญหา เช่น ควรจะคัดสรรทรัพยากรใด หรือใช้วิธีการใดมาช่วยในการแก้ไขปัญหาก็บรรลุเป้าหมายที่กำหนดจนสุดท้ายคือการยุติให้การปรึกษาและการประเมินผลความสำเร็จของงาน แต่ละขั้นตอนนี้ผู้รับการปรึกษาจะเรียนรู้ไปพร้อมกับผู้ให้การปรึกษา ไม่เกิดความสับสน ทั้งช่วยในการพัฒนาความคิดตัดสินใจ และการกระทำที่แสดงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาไปตามลำดับขั้น จนที่สุดผู้รับการปรึกษาจะรู้ทิศทางว่าเขาควรปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะทุเลาเบาบางปัญหา และอาจนำไปสู่การป้องกันปัญหาได้ต่อไป

กระบวนการให้การปรึกษา มีรูปแบบและขั้นตอนที่มีความสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ดังที่ได้เสนอไว้ในบทที่ 4 โดยได้แสดงให้เห็นว่านักสังคมสงเคราะห์สามารถดำเนินงานให้การปรึกษาภายใต้กระบวนการสังคมสงเคราะห์ในการให้การปรึกษาได้อย่างไร