

การให้การปรึกษา ปรีชวัน จันทรศิริ

ความหมายของการให้การปรึกษา

ความหมายของการให้การปรึกษา (counseling) คือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาต่างๆ โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษา (counselor) และผู้รับการปรึกษา (counselee, client) ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหา และใช้ศักยภาพของตนในการคิด ตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง

ดังนั้น แนวทางในการให้การปรึกษา จึงเป็นการเน้นที่ตัวผู้รับการปรึกษา (client-centered) ให้ผู้ประสบปัญหาเป็นผู้หาทางแก้ปัญหาด้วยตัวเอง โดยมีผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วย (facilitator) ผู้ให้การปรึกษาจะไม่ใช้ความคิดของตัวเองเป็นหลัก หรือชักจูงแนะนำวิธีแก้ปัญหา แต่จะใช้กระบวนการในการให้การปรึกษา ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหา และนำไปสู่การตัดสินใจแก้ปัญหาในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

ในการใช้ชีวิตแต่ละวันของมนุษย์ ย่อมเป็นธรรมดาที่ต้องประสบปัญหา มีทั้งความไม่สมหวัง ไม่ได้ตั้งใจ การสูญเสียที่ทำให้เกิดความโศกเศร้า ความคิดเห็นที่ขัดแย้ง การเผชิญกับทางเลือกที่ต้องตัดสินใจ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ที่ประสบปัญหา ก่อให้เกิดความทุกข์ ความคับข้องใจ เกิดความกลัว และความกังวลใจ และหากผู้ประสบปัญหาขาดประสบการณ์และทักษะในการจัดการ ปัญหาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงและความเชื่อมั่นในตนเอง การให้การปรึกษาจึงเป็นคำตอบสำหรับบุคคลที่อยู่ในภาวะดังกล่าว และไม่สามารถใช้กระบวนการควบคุมอารมณ์ สร้างความเชื่อมั่น หรือการใช้ประสบการณ์ความรอบรู้ของตนเองในการจัดการปัญหาได้

ลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่ดี

ผู้ให้การปรึกษาที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยเหลือสังคม
2. ยอมรับและให้โอกาสแก่ทุกคน โดยไม่แบ่งแยก
3. เชื่อในศักยภาพของคน และเชื่อว่าทุกคนอยากเป็นคนดี
4. เชื่อในการเปลี่ยนแปลงว่ามีความเป็นไปได้
5. เคารพความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น
6. เข้าใจคน เข้าใจชีวิต รู้จักให้อภัย

7. ไวต่อความรู้สึก ความต้องการ และปฏิกิริยาของผู้อื่น
8. จริงใจต่อทุกคน รวมทั้งตนเอง
9. รับรู้และเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเอง
10. มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา
11. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
12. มองโลกในแง่ดี มีความคิดเชิงบวก
13. มีอารมณ์ขัน
14. ยืดหยุ่น
15. อดทน
16. มีมุมมองกว้าง สามารถคิดในเชิงลึก
17. เทียงตรง ยุติธรรม ไม่ลำเอียง
18. มีจริยธรรม
19. มีพรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
20. ฉลาด มีไหวพริบ
21. มีความรู้ประสบการณ์ในการให้การศึกษาและพัฒนาตนเอง
อยู่ตลอดเวลา

ในกระบวนการฝึกอบรมการให้การศึกษา จะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ เพียงหลักการและการฝึกทักษะของการให้การศึกษา ไม่เพียงพอที่จะทำให้เป็นผู้ให้การศึกษาที่ดีได้ ผู้ที่จะเป็นผู้ให้การศึกษาที่ดีต้องมีแนวคิดและเจตคติที่ดีด้วย การพัฒนาคุณสมบัติต่างๆ ที่ผู้ให้การศึกษาควรมีนั้น ต้องเกิดจากความเข้าใจ ความเห็นจริง และแรงบันดาลใจด้วย

ขั้นตอนการศึกษา

กระบวนการให้ศึกษามีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพ การสร้างสัมพันธภาพเป็นการเตรียมตัวก่อนการเข้าสู่เรื่องราวปัญหา ช่วยให้ผู้รับการศึกษารู้สึกไว้วางใจและผ่อนคลาย โดยใช้วิธีการดังนี้
 - 1.1. สร้างบรรยากาศที่ดี เหมาะที่จะพูดคุยได้อย่างเปิดเผย
 - 1.2. กล่าวทักทายแล้วจึงนำเข้าสู่ประเด็นต่างๆ อย่างนุ่มนวล เช่น
 - กล่าวต้อนรับ แสดงความรู้สึกยินดี
 - แนะนำตัวเอง ให้ผู้รับการศึกษามีความชัดเจนว่าผู้ที่พูดคุยด้วยคือใคร มีบทบาทหน้าที่อย่างไร
 - ถามชื่อของผู้มารับการศึกษา แสดงถึงความสนใจ
 - ผู้รับการปรึกษา

พูดคุยกับผู้รับการปรึกษาในเรื่องทั่วไปตามความเหมาะสม
ที่สอดคล้องกับบริบท เช่น การเดินทางมาพบผู้รับการ
ปรึกษา กิจกรรมที่ทำขณะนั่งรอ

1.3. แสดงความรู้สึกเข้าใจ เห็นใจ อยากช่วยเหลือ (empathy)

วิธีการที่ผู้ให้การปรึกษาใช้ด้วยการฟังอย่างตั้งใจ ใช้คำถาม ภาษาพูดและภาษากายที่
เหมาะสม เป็นขั้นตอนสำคัญในการทำให้เกิดความผ่อนคลาย ลดความกังวล เคอะเขินในการรับการ
ปรึกษา ทำให้บรรยากาศเป็นกันเอง เป็นกระบวนการที่มีนัยยะแสดงถึงการที่ผู้ให้การปรึกษา
ยอมรับในตัวของผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกมั่นใจที่จะเปิดเผยพูดถึงประเด็นปัญหา
ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญกว่าต่อไป

2. การทำความเข้าใจในเรื่องการให้การปรึกษา เนื่องจากผู้รับการปรึกษาบางคนอาจ
ยังไม่เข้าใจในแนวทางของการให้การปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาบางคนอาจคาดหวังให้ผู้ให้การปรึกษา
เป็นผู้ให้คำตอบคำถามเรื่องวิธีแก้ปัญหา หรือต้องการรู้ว่าจะแก้ปัญหาวัยวิธีใด มากกว่าต้องการ
เข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุของปัญหา บางคนมีความกังวลว่าผู้ให้การปรึกษาจะนำเรื่องส่วนตัวของตน
ไปเปิดเผย หรือไม่กล้าบอกข้อมูลที่แท้จริง เพราะกลัวถูกผู้ให้การปรึกษาดำเนิน

ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจจำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจก่อน ในประเด็นว่า
ผู้ให้การปรึกษาจะอยู่เคียงข้างกับผู้รับการปรึกษาและหน้าที่ช่วย ไม่มีหน้าที่ในการตัดสินความผิด
ถูกหรือตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ปัญหา รวมทั้งจะไม่นำเรื่องที่พูดกันไปเปิดเผยให้ผู้รับการ
ปรึกษา

เสียหาย

วิธีการสื่อสารข้อมูลดังกล่าวอย่างไรและเมื่อไร อยู่ในดุลยพินิจของผู้ให้การปรึกษาที่จะ
ประเมินตามความเหมาะสมกับลักษณะของผู้รับการปรึกษาและสถานการณ์ เช่น ในหลักการที่จะ
ไม่ตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา อาจไม่ต้องใช้วิธีการอธิบาย แต่ใช้วิธีให้ผู้รับการปรึกษาค่อยๆ
เรียนรู้ด้วยตนเองว่า ผู้ให้การปรึกษามีความใส่ใจในการช่วยเหลือ อาจให้ข้อคิด เสนอทางเลือก หรือ
เปิดมุมมองให้กว้างขึ้น เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ให้การปรึกษาควรตกลงกับ
ผู้รับการปรึกษาในเรื่องเวลาว่าจะใช้เวลานานเท่าใดในการให้การปรึกษา เพื่อช่วยให้กระบวนการ
ดำเนินไปอย่างกระชับตามเวลา

3. การสำรวจปัญหา การสำรวจปัญหาเป็นการพูดคุยถึงเรื่องราวปัญหา รวมทั้งวิธีการ
แก้ปัญหาที่ได้ทำไปแล้ว ในขั้นตอนนี้ ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจถึงปัญหา
ที่แท้จริง ผลกระทบของปัญหาที่มีต่อความคิด ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา เป้าหมายที่ต้องการให้
เปลี่ยนแปลง โดยมีทิศทางที่สอดคล้องกับหลักการที่ผู้รับการปรึกษาจะสามารถรับผิดชอบและ
พึ่งตนเองได้ ผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะในการฟังอย่างมีส่วนร่วมและด้วยความเข้าใจ โดยวิธีดังนี้

3.1. การใส่ใจ โดยการสบตา การแสดงภาษากาย เช่น การแสดงออกทางสี

หน้า ท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง การเน้นถ้อยคำ จังหวะในการพูด การใช้ความเงียบ และการติดตามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา

3.2. การให้กำลังใจ โดยการใช้ภาษากายและการใช้คำพูด การถามคำถาม ปลายเปิด การทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ถึงความใส่ใจและมีกำลังใจในการสนทนาต่อ

3.3. การถาม การเลือกใช้คำถามปลายปิดหรือคำถามปลายเปิดอย่างเหมาะสม คำถามปลายเปิดใช้ในการถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจ และบอกเล่าความคิด ความรู้สึกของตนเอง โดยไม่เป็นการเจาะจงหรือกำหนดกรอบ แต่ให้อิสระในการตอบตามความเป็นตัวของตัวเอง มักใช้คำถาม อะไร หรือ อย่างไร ส่วนคำถาม ทำไม นั้น ไม่แนะนำให้ใช้ เนื่องจากผู้ตอบอาจตอบสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็น หรือตอบปิดไปว่า ไม่รู้ว่าทำไม อีกทั้งคำถามทำไม นั้นยังมีแนวโน้มของนัยยะในเชิงลบ แสดงการตำหนิ หรือค้นหาความผิด คำถามปลายปิดเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบในเรื่องที่เฉพาะเจาะจง คำตอบที่ได้มักเป็นคำตอบสั้นๆ เช่น คำถามเรื่อง ใคร เมื่อไร ใช่หรือไม่

3.4. การเลือกประเด็น ประเด็นสำคัญคือ ปัญหาของผู้รับ การปรึกษาและตัวผู้รับการปรึกษาเอง นอกจากนั้น อาจมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแวดล้อม ความเชื่อของสังคม วัฒนธรรม ห่วงเวลา และแนวทางในการแก้ปัญหา

3.5. การทวนซ้ำ เป็นการแสดงถึงความสนใจและเป็นการเน้นถึงประเด็นที่สำคัญ ทำให้มีการสนทนาต่อในประเด็นนั้น

3.6. การสะท้อนความหมาย/การสะท้อนความรู้สึก เป็นวิธีที่ผู้ให้การปรึกษาได้สะท้อนกลับให้ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นตนเองชัดเจนขึ้น และเป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่

3.7. การสังเกต ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตภาษากาย ภาษาพูด น้ำเสียง ถ้อยคำ และนัยยะที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง ความสอดคล้องระหว่างภาษากายและภาษาพูด และการเปลี่ยนแปลงของภาษากายและภาษาพูดในระหว่างการให้การปรึกษา ผลจากการสังเกตนี้ ผู้ให้การปรึกษาอาจเก็บไว้เป็นข้อมูล หรืออาจใช้บางประเด็นในการสะท้อนกลับให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบ

3.8. การพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล เป็นการค้นหาความหมายเมื่อผู้ให้การปรึกษาเกิดความไม่แน่ใจหรือสงสัยในคำพูด หรือการสื่อความหมายของผู้รับการปรึกษา

3.9. การสรุปความ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจภาพรวมทั้งหมดโดยเฉพาะสาระสำคัญ

4. การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ ผู้ให้การปรึกษาควรช่วยเหลือให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเชื่อมโยงถึงที่มาของปัญหา เกิดความเข้าใจในปัญหาและยอมรับตนเองได้ โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะการโต้ตอบดังนี้

- 4.1. การให้ข้อมูล (informing)
- 4.2. การหาผลจากการกระทำ (exploring logical consequences)
- 4.3. การให้ข้อมูลย้อนกลับว่าผู้อื่นมองเขาอย่างไร (feedback)
- 4.4. การตีความ (interpreting)
- 4.5. การชี้ให้เห็นเป็นเรื่องปกติ (normalizing)
- 4.6. การสอบถาม (probing)
- 4.7. การให้ข้อสังเกตถึงความขัดแย้งกันในตัวของผู้รับการปรึกษา (confrontation)
- 4.8. การเปลี่ยนแนวคิด (reframing)
- 4.9. การเปิดเผยตนเองหรือยกกรณีของผู้ให้การปรึกษาเองเป็นตัวอย่าง (self-disclosure)
- 4.10. การยับยั้งตนเองของผู้ให้การปรึกษา (refraining)

5. การวางแผนแก้ปัญหา ผู้ให้การปรึกษาช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษามีทางเลือกในการแก้ปัญหามากขึ้น ตระหนักถึงผลที่จะตามมาจากการเลือกแต่ละทาง และสามารถพิจารณาเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีขึ้นและรับผิดชอบต่อตนเองได้ โดยผู้ให้การปรึกษาใช้วิธีต่างๆ ดังนี้

- 5.1. การให้ความรู้ (education)
- 5.2. การแนะนำ (suggestion)
- 5.3. การแนะแนวทาง (guidance)
- 5.4. การชักจูง (persuasion)
- 5.5. การฝึก (coaching)
- 5.6. การให้การบ้าน (homework)
- 5.7. การชมเชยเมื่อทำดี (positive reinforcing)
- 5.8. การกระตุ้นให้ทำ (stimulating)
- 5.9. การประเมินผลและการแก้ไข (evaluation)
- 5.10. การฝึกฝนทักษะต่างๆ (skills training)

6. การยุติกระบวนการให้การปรึกษา เมื่อผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง และสามารถหาวิธีแก้ปัญหาของตนเองได้ จะทำการยุติการให้การปรึกษานั้น โดยการสรุปประเด็นที่ได้พูดคุยกัน การซักถามสิ่งที่ยังค้างคาใจ การตรวจสอบความคิด ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไป อาจมีการนัดครั้งต่อไปหรือการกล่าวลา โดยมีท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตร เอื้อเพื่อโอกาสที่จะพบกันอีก

เคล็ดลับในการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาที่จะได้ผลสำเร็จ เป็นที่น่าพอใจของทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษานั้น นอกจากผู้ให้การปรึกษาต้องมีความรู้ใน ศาสตร์ของการให้การปรึกษาแล้ว ยังต้องประกอบด้วยความเข้าใจในคนกล่าวคือ เข้าใจในธรรมชาติของผู้รับการปรึกษาและของตัวผู้ให้การปรึกษาเองด้วย

การให้การปรึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับการปรึกษาสามารถรับผิชอบและพึ่งตนเองได้ สามารถใช้ศักยภาพภายในของตนใน การแก้ปัญหา เกิดผลคือความรู้สึกเป็นสุขและเป็นอิสระ โดยการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องมีทั้งการสำรวจเรื่องราวปัญหาของผู้รับการปรึกษาและจำเป็นต้องมี “กระบวนการ” ของการให้การปรึกษาที่มีทิศทางมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ให้การปรึกษาที่แสดงถึงความเชื่อภายในตนเองว่า มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่ศักยภาพในตนที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงและการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ต้องใช้เวลา จะทำให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักได้ถึงคุณค่าภายในของตน และมีความหวังในการเปลี่ยนแปลงเพื่อแก้ปัญหา การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้รับการปรึกษานั้น มีส่วนสำคัญเกี่ยวข้องกับมุมมองและความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษา การเข้าใจว่าแต่ละคนมีที่มาแตกต่างกัน ทั้งในสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด สถานการณ์แวดล้อมและบุคคลรอบตัวที่มีอิทธิพล ทำให้เกิดการหล่อหลอมซึมซับเป็นความคิดความรู้สึกภายในมาเป็นเวลานาน และส่งผลเป็นวิธีการในการแก้ปัญหาที่แต่ละคนใช้แตกต่างกัน ความเข้าใจนี้ทำให้ผู้ให้การปรึกษายอมรับ พร้อมจะใช้เวลาและเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาค่อยๆ เปลี่ยนแปลงตนเอง ความตระหนักในเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจตนเองด้วยว่า เราแปลความหมายของเรื่องราวต่างๆ ไปตามความคิดและอารมณ์ของเราเช่นกัน ดังนั้น ในการให้การปรึกษาจึงเป็นเสมือนการเดินทางร่วมกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ที่มีได้มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ผู้ให้การปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยเหลือให้ไปถึงจุดหมายปลายทางสุดท้ายที่ผู้รับการปรึกษาเป็นตัวของตัวเองและพึ่งตนเองได้

การที่ผู้ให้การปรึกษาที่มีความตั้งใจดีในการช่วยเหลือ มีท่าทีเป็นมิตร พร้อมจะรับฟัง มองโลกในแง่ดี รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม มีความอดทนใจเย็นในการช่วยแก้ปัญหา จะทำให้กระบวนการการให้การปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้ในที่สุด

บรรณานุกรม

1. จีน แบร์รี่. การให้การปรึกษา Counseling. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์, 2549.
2. ปรีชวัน จันทร์ศิริ. การให้คำปรึกษา. ใน: ชิชฌู พันธุ์เจริญ, รัตโนทัย พลับรู้อกร, อุษา ทิสยากร, บรรณาธิการ. Communication

Skills สื่อสารอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส,
2549:21-30.

3. ปรีชวัน จันทร์ศิริ. Counseling: An important life skill. ใน:
สุชาดา ศรีทิพยวรรณ, ชัยณู พันธุ์เจริญ, อุษา ทิสยากร,
บรรณาธิการ. Pediatrics: Rational Management in Medical
Practice. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2549:3-8.
4. ปรีชวัน จันทร์ศิริ. การให้การปรึกษา. ใน: ชัยณู พันธุ์เจริญ,
รัตโนทัย พลัฏฐ์การ, อุษา ทิสยากร. Communication Skills สื่อสาร
อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2550:9-18.
5. สุพร เกิดสว่าง. การให้การปรึกษา. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์,
2546.
6. Satir V, Banmen J, Gerber J, Gomori M. The Satir Model,
Family Therapy and Beyond. Palo Alto, California:
Science and Behavior Books, 1991.