




แนวทางการให้คำปรึกษา (Counselling technique)

แสงสิทธิ์ กฤษณี

การให้คำปรึกษา (counseling)

คือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา (counselor) และผู้รับการปรึกษา(client) เน้นที่ตัวผู้รับการปรึกษา(client " center) โดยมีผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ช่วย ใช้เทคนิคการสื่อสาร ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ถึงสาเหตุของปัญหา และใช้ศักยภาพของตนเองในการคิดนำไปสู่การตัดสินใจและ แก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ใช้ความคิดของตัวเองเป็นหลัก หรือชักจูงหรือแนะนำวิธีการแก้ปัญหา



ในการใช้ชีวิต หลายครั้งที่ต้องเผชิญกับความผิดหวัง ไม่ได้ตั้งใจ การสูญเสีย ความโศกเศร้า เผชิญหน้ากับทางเลือกที่ต้องตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึก ก่อให้เกิดเป็นความคับข้องใจ ความกลัว กังวล ไม่แน่ใจ ซึ่งบางครั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้ และทำให้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและความเชื่อมั่นในตนเอง

การให้คำปรึกษาจึงเป็นทางเลือกหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา พูดคุยจนทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจและเห็นปัญหาของตนเอง จนอยากแก้ไขปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง



ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

1. เริ่มต้น (opening)

ควรทำภายใต้บรรยากาศที่เรียบง่าย เป็นส่วนตัวเหมาะที่จะพูดคุยได้เปิดเผย ทำหน้าที่ไม่เผชิญหน้ากัน ร่วมกับการทักทาย ใช้ภาษาง่ายๆ เป็นกันเองโดยแนะนำตัวว่าเป็นใคร มาจากหน่วยงานไหน มีขั้นตอนการทำงานอย่างไรและทำไมจึงต้องมาพูดคุยกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคย ด้วยท่าทีผ่อนคลาย เอาใจใส่ต่อความสะดวกสบายของผู้รับคำปรึกษา จะเป็นการเริ่มต้นที่ดี มีการสอบถามความเข้าใจและให้ความมั่นใจในการรักษาความลับของเรื่องที่จะปรึกษากัน (confidentiality)

2. เข้าใจประเด็นปัญหา (identification of problems)

การพูดคุยจะเริ่มโดยการถามถึงปัญหาต่างๆ และทำการจัดลำดับความสำคัญของ ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ที่มีประโยชน์ ถูกต้อง เหมาะสม และข้อมูลเพียงพอ พูดคุยติดตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสำคัญอย่างต่อเนื่อง และซักถามลงในรายละเอียด ขณะเดียวกันมีการทบทวนปัญหาเป็นระยะเพื่อทำความเข้าใจสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ชัดเจน(clarification)

3. ตั้งเป้าหมาย (goal setting)

ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เลือกปัญหาที่แท้จริงที่ต้องการ ในกรณีผู้รับคำปรึกษาสับสน ผู้ให้คำปรึกษาอาจพูดชักจูงเพื่อดึงให้เข้าสู่ประเด็นที่สำคัญ โดยสร้างแรงจูงใจให้เห็นความสำคัญ และกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

4. การแก้ปัญหา (problem solving)

1. ให้ข้อมูลทางการแพทย์ ที่เหมาะสม ถูกต้องและทำได้จริง
2. เสนอทางเลือกที่เหมาะสม กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษามีทางเลือกในการแก้ปัญหามากขึ้น ตระหนักถึงผลที่จะตามมาจากการเลือกแต่ละทาง หรือข้อดีข้อเสีย สามารถพิจารณาเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีขึ้นและรับผิดชอบต่อตนเองได้โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้วิธีต่างๆ เช่น ให้ความรู้ แนะนำ แนะนำแนวทาง ชักจูง การฝึกฝน การให้การบ้าน การชมเชยเมื่อทำดี การกระตุ้นให้ทำ ประเมินผล และการแก้ไข การฝึกฝนทักษะต่างๆ
3. ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมและให้ตัดสินใจด้วยตนเอง
4. ให้ความหวัง
5. สรุปเป็นระยะ (segment summary) การสรุปทวนซ้ำเป็นการแสดงถึงความสนใจและเป็นการเน้นถึงประเด็นที่สำคัญ ทำให้มีการสนทนาต่อในประเด็นนั้น และสรุปทั้งหมดโดยเน้นส่วนที่เป็นสาระสำคัญ

5. การยุติกระบวนการให้คำปรึกษา (closing)

เมื่อผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเองอย่างแท้จริงและสามารถหาวิธีแก้ปัญหาของตนเองได้ จะทำการยุติการให้คำปรึกษานั้น โดยการสรุปประเด็นที่ได้พูดคุยกัน

1. เปิดโอกาสให้ถาม การซักถามสิ่งที่ยังค้างคาใจ การตรวจสอบความคิด สอบถามถึงความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไป
2. แสดงความชื่นชมความสามารถ ในการที่ผู้รับคำปรึกษามีความมุ่งมั่นที่อยากแก้ไขปัญหาของตนเองและ กล้าคิด กล้าทบทวนปัญหาต่างๆ
3. นัดหมายติดตาม หรือกล่าวลาโดยมีท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตร เอื้อเฟื้อ ให้โอกาสที่จะพบกันอีก

ในการให้คำปรึกษาจึงเป็นเสมือนการเดินทางร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ที่มีได้มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยเหลือให้ไปถึงจุดหมายปลายทางสุดท้ายที่ผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวของตัวเองและพึ่งตนเองได้

การที่ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความตั้งใจดีในการช่วยเหลือมีท่าทีเป็นมิตรพร้อมจะรับฟัง มองโลกในแง่ดี รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม มีความอดทนใจเย็นในการช่วยแก้ปัญหา จะทำให้กระบวนการการให้คำปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้ในที่สุด



ทักษะสำคัญเพื่อการสื่อสารที่ได้ผล

1. การสร้างความสัมพันธ์ (relationship skills)

การมีส่วนร่วมในความรู้สึก (shares of feeling)

การสะท้อนความรู้สึก (acknowledges/ reflects the feeling) การสะท้อนความหมาย/การสะท้อนความรู้สึก เป็นวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาได้สะท้อนกลับให้ผู้รับคำปรึกษาได้มองเห็นตนเองชัดเจนขึ้นและเป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่

รับฟังความคิดเห็น สะท้อนความคิด(reflects the thought) และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (shares of thinking) และ การให้กำลังใจ (supports)

การเข้าใจความรู้สึก (empathy) เป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษา ฟังอย่างตั้งใจใช้คำถาม
เหมาะสม เข้าใจความรู้สึกและสะท้อนออกมาให้ผู้รับปรึกษารู้ ท่าที่เห็นใจ ตั้งใจจะช่วยเหลือ ทำให้เกิด
ความผ่อนคลาย ลดความกังวลในการรับคำปรึกษา ทำให้บรรยากาศเป็นกันเอง เป็นกระบวนการที่
แสดงว่าผู้ให้คำปรึกษายอมรับในตัวของผู้มารับคำปรึกษาจนเกิดเป็นความมั่นใจที่จะเปิดเผย ประเด็น
ปัญหาที่สำคัญต่อไป

ท่าที่เป็นกลาง/ไม่ตัดสินผิดถูก (nonjudgmental, neutral)

ท่าทางที่เข้าใจ(understanding)และยอมรับ(unconditional positive regard)

2. ทักษะการส่งเสริมการสื่อสาร (facilitation skills)

ทักษะสังคม

- การสบตา (eye contact) และท่าทางใส่ใจ (posture, facial expression)
- การใช้สัมผัสที่เหมาะสม (touch)
- ใช้ภาษาเหมาะสม คือ ใช้ภาษาง่าย เป็นประโยชน์ ข้อมูลถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ
- การสื่อสารสองทาง (two way communication) ใช้ภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ ข้อมูลถูกต้อง เหมาะสม และให้ข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ และให้โอกาสซักถาม หรือแก้ไขความเข้าใจผิด
- การให้กำลังใจ โดยการใช้ภาษากายและการใช้คำพูด น้ำเสียงนุ่มนวล การทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ถึงความใส่ใจ และมีกำลังใจในการสนทนาต่อ
- การใช้ความเงียบ (uses silence) เพื่อเปิดโอกาสให้คิดไตร่ตรอง

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (mutual participation)

การใช้คำถาม (questioning) การเลือกใช้คำถามปลายปิดหรือคำถามปลายเปิดอย่างเหมาะสม คำถามปลายเปิดใช้ในการถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจและบอกเล่าความคิดความรู้สึกของตนเอง โดยไม่เป็นการเจาะจงหรือกำหนดกรอบ แต่ให้อิสระในการตอบตามความเป็นตัวของตัวเอง มักใช้คำถามว่า “อะไร” หรือ “อย่างไร” พยายามหลีกเลี่ยงคำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม” เพราะทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัด

ถูก ตำหนิ หรือกำลังถูกค้นหาความผิด ส่วนคำถามปลายปิด เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบในเรื่องที่เฉพาะเจาะจงคำตอบที่ได้มักเป็นคำตอบสั้นๆ เช่น คำถามเรื่อง “ใคร” “เมื่อไร” “ใช่หรือไม่”

□ การฟังที่ดี (active listening) คือมีความตั้งใจฟัง สบตา ใช้ภาษาท่าทางและสรุปประเด็นเพื่อแสดงถึงความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับ การเฝ้าสังเกตภาษากาย คำพูด น้ำเสียง ถ้อยคำ และนัยยะที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้พูดและสะท้อนความรู้สึก และทำให้ผู้พูดมีกำลังใจในการพูดต่อ

3. ทักษะการให้ความช่วยเหลือในการเชื่อมโยงปัญหา

การช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเชื่อมโยง เข้าใจที่มาของปัญหา และยอมรับตนเองได้ โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้ทักษะการโต้ตอบ ดังนี้

- การให้ข้อมูล (informing) การหาผลจากการกระทำ (exploring logical consequences)
- การตีความ (interpreting) การชี้ให้เห็นเป็นเรื่องปกติ (normalizing)
- การสอบถาม (probing) การให้ข้อมูลย้อนกลับว่าผู้อื่นมองเขาอย่างไร (feedback)
- การเปลี่ยนแนวคิด (reframing) เดิมเคยคิดในมุมหนึ่งเปลี่ยนเป็นคิดได้ในอีกมุมมองหนึ่ง
- การให้ข้อสังเกตถึงความขัดแย้งกันในตัวของผู้รับคำปรึกษา (confrontation)
- การเปิดเผยตนเอง หรือยกกรณีของผู้ให้คำปรึกษาเองเป็นตัวอย่าง (self-disclosure)
- การยับยั้งตนเองของผู้ให้คำปรึกษา (refraining) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสได้กลั่นกรอง
- และหาคำตอบด้วยตัวเอง



การให้คำปรึกษา

เริ่มต้น (Opening)

1. ทักทาย/สร้างความคุ้นเคย
2. แนะนำตนเองและขั้นตอน
3. ท่าที่ผ่อนคลาย
4. ใส่ใจต่อความสบายของผู้ป่วย
5. สิ่งแวดล้อม
6. สอบถามความเข้าใจผู้ป่วย
7. ให้ความมั่นใจในการเก็บข้อมูลเป็นความลับ (confidentiality)

เข้าใจประเด็นปัญหา (Identification of problem)

1. ถ้ามถึงปัญหาต่าง ๆ (Problem survey)
2. จัดลำดับความสำคัญ
3. ติดตามเรื่องราวอย่างต่อเนื่อง
4. สืบรวจลงลึก
5. ทำความเข้าใจปัญหาให้กระจ่าง

ตั้งเป้าหมาย (Goal setting)

1. เลือกปัญหาที่แท้จริงที่ต้องการ (Identification the problem)
 - 1.1 การสรุปและนำเสนอสู่ประเด็น
 - 1.2 การดึงเข้าประเด็นที่ต้องการ
2. สร้างแรงจูงใจ
3. กำหนดเป้าหมายร่วมกัน

การแก้ปัญหา (Problem solving)

1. การให้ข้อมูลทางการแพทย์ (Medical facts)
 - 1.1 ใช้ภาษาง่าย
 - 1.2 เป็นประโยชน์
 - 1.3 ถูกต้อง
 - 1.4 เพียงพอ
2. เสนอทางเลือกที่เหมาะสม และ. ทหารือข้อดีข้อเสียในแต่ละทางเลือก
3. การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วม (Let counselee make his/her own decision)
4. การให้ความหวัง
- 5 สรุปเป็นระยะ (Segment Summary)

การจบการสนทนา (Closing)

1. เปิดโอกาสให้ถาม
2. แสดงความชื่นชม
3. การนัดหมายติดตาม



ทักษะตลอดกระบวนการ (Counseling techniques)

1. การส่งเสริมการสื่อสาร (Facilitation skills)

- 1.1 การสบตา
- 1.2 ท่าทาง (Posture, facial expression)
- 1.3 การสัมผัส
- 1.4 การใช้ภาษา
- 1.5 การใช้ความเงียบ
- 1.6 การสื่อสารสองทาง
- 1.7 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 1.8 การใช้คำถาม (Questioning-open end)
- 1.9 การฟัง (Active Listening)

2. การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship skills)

- 2.1 มีส่วนร่วมในความรู้สึก (Share of feeling)
- 2.2 การสะท้อนความรู้สึก (Acknowledges / reflection : feeling)
- 2.3 มีส่วนร่วมในความคิด (Share of thinking)
- 2.4 การสะท้อนความคิด (Reflection of thinking)
- 2.5 การให้กำลังใจ (Support : positive)
- 2.6 ความเข้าใจความรู้สึก (Empathy)
- 2.7 ท่าที่เป็นกลาง / ไม่ตัดสินผิดถูก (Nonjudgmental, neutral)
- 2.8 ท่าทางเข้าใจ (Understanding)
- 2.9 ยอมรับ (Unconditional positive regard, accept)