

การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา

นางสาวยุพเรศ นนท์ศรี ครูผู้ช่วย (นักจิตวิทยา)

ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 7 จังหวัดพิษณุโลก

การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทาง ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจทำความเข้าใจ และแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

1. เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่น เข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้ทักษะการตัดสินใจ และการเผชิญกับเรื่องต่างๆ เรียนรู้การจัดการปัญหา การควบคุมตนเอง การสร้างและรักษาสัมพันธภาพ
3. เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม การกระทำ หรือพฤติกรรมต่างๆของตนเองในทางที่เป็นประโยชน์

กระบวนการให้คำปรึกษา

1. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจ รู้สึกผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยเรื่องราว ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาสามารถสร้างสัมพันธภาพได้โดยการใช้เทคนิคหรือทักษะต่างๆ เช่น การทักทาย การพูดคุยเรื่องทั่วไป การใส่ใจ การใช้น้ำเสียงและจังหวะการพูดที่เหมาะสม สีนัยท่าทางที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น
2. การสำรวจปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ทักษะต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหา และความต้องการของตนเอง
3. เข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ทักษะต่างๆ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเอง และสามารถมองเห็นแนวทางที่จะแก้ปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง
4. การวางแผนแก้ปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเร่งรีบหรือด่วนตัดสินใจกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา แต่จะให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาในการวางแผนแก้ปัญหาด้วยตนเอง หากผู้รับคำปรึกษาหมดหนทางหรือคิดไม่ออก ผู้ให้คำปรึกษาจะมีหน้าที่ในการให้ข้อเสนอแนะ และให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาถึงความเหมาะสม และเลือกวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง
5. การยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรส่งสัญญาณแก่ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ก่อนหมดเวลาในการให้คำปรึกษา และให้ผู้รับคำปรึกษาได้สรุปสิ่งต่างๆที่ได้จากการสนทนาครั้งนี้

ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา

1. การใส่ใจ เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยการให้ความสนใจ เห็นความสำคัญ และการให้เกียรติ เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจ ไม่รู้สึกท่างเห็น ซึ่งสามารถแสดงออกได้ทั้งในรูปแบบภาษาพูด เช่น น้ำเสียง จังหวะการพูด และภาษาท่าทาง เช่น สีหน้า ท่าทาง แววตา การวางตัว

2. การเริ่มต้นให้คำปรึกษา เป็นการเริ่มบทสนทนาด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น มีไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยจะเริ่มพูดคุยเกี่ยวกับเหตุการณ์ทั่วไปก่อนในช่วงเวลาสั้นๆ ยังไม่ต้องพูดถึงปัญหาในทันที เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความสบายใจ ลดความตื่นเต้นและอัดอัดใจ จนสามารถเล่าเรื่องความไม่สบายใจได้โดยไม่รู้สึกลำบากใจ

3. การทำความเข้าใจการให้คำปรึกษา (การตกลงบริการ) เป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษาให้รับรู้ตรงกันในเรื่องของบทบาท วิธีปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของกรให้คำปรึกษา

4. การตั้งคำถาม เป็นทักษะสำคัญในการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่างๆ เป็นการช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น และยังเป็น การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้เวลาคิด ทบทวน และทำความเข้าใจปัญหาของตนเองด้วย ซึ่งสามารถตั้งคำถาม ได้ 2 ชนิด คือ คำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยทั่วไปควรใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับ คำปรึกษาได้สำรวจถึงความรู้สึก และความคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง ส่วนคำถามปลายปิดควร ใช้เมื่อจำเป็น เมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ นอกจากนี้ยังควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” หรือ “มีปัญหาอะไร” เนื่องจากอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองทำผิดอยู่

5. การเจียบ มี 2 ลักษณะ คือ

5.1 การเจียบทางบวก เป็นการเจียบที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้ความคิด และระบาย ความรู้สึกได้มากขึ้น เช่น การเว้นจังหวะการพูด การเจียบเมื่อผู้รับคำปรึกษา รู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ ไม่พร้อม ที่จะพูด ผู้ให้คำปรึกษาจะให้การเจียบเพื่อเป็นการไม่ไปเร่งรัดหรือบังคับผู้รับคำปรึกษา เป็นต้น

5.2 การเจียบทางลบ เป็นการเจียบที่แสดงถึงความอับอาย ความไม่สบายใจ ความกลัว การต่อต้าน หรือปฏิเสธจากผู้รับคำปรึกษา หากเกิดกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรใช้เทคนิคการเริ่มต้นให้คำปรึกษา โดยการพูดคุยเรื่องทั่วไปก่อนเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกผ่อนคลาย

6. การทวนซ้ำ เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้บอกโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าในแง่ของ ภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจ ความเข้าใจต่อผู้รับคำปรึกษา ขณะเดียวกัน ยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่ต้องการจะปรึกษา

7. การให้กำลังใจ เป็นการแสดงความสนใจ ความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดมาแล้ว และเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดต่อไป

8. การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึก และอารมณ์ต่างๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงออกไม่ว่าด้วยวาจาหรือท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาอย่างแท้จริง

9. การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้คำปรึกษา โดยการใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึก และกระบวนการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจในประเด็นต่างๆ ที่พูดออกมาอย่างชัดเจน

10. การให้ข้อมูลและคำแนะนำ เป็นการสื่อสารทางวาจาเพื่อบอกให้ทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับคำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าใจปัญหาของตนเอง และใช้ประกอบการตัดสินใจ

11. การชี้ผลที่ตามมา เป็นการชี้ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลที่ตามมาทั้งในทางบวกและทางลบ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ถึงผลดีและผลเสียของการตัดสินใจและการปฏิบัติของตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นทางเลือกมากขึ้นในการปฏิบัติ

12. การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการพูดเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติของตนเอง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็น หรือรับรู้ตนเองได้เหมือนกับที่ผู้อื่นมอง

แหล่งข้อมูล หนังสือการให้คำปรึกษา Counselling ดร.จิ้น แบรี่

เรียบเรียงโดย นางสาวยุพเรศ นนท์ศรี ครูผู้ช่วย (นักจิตวิทยา)