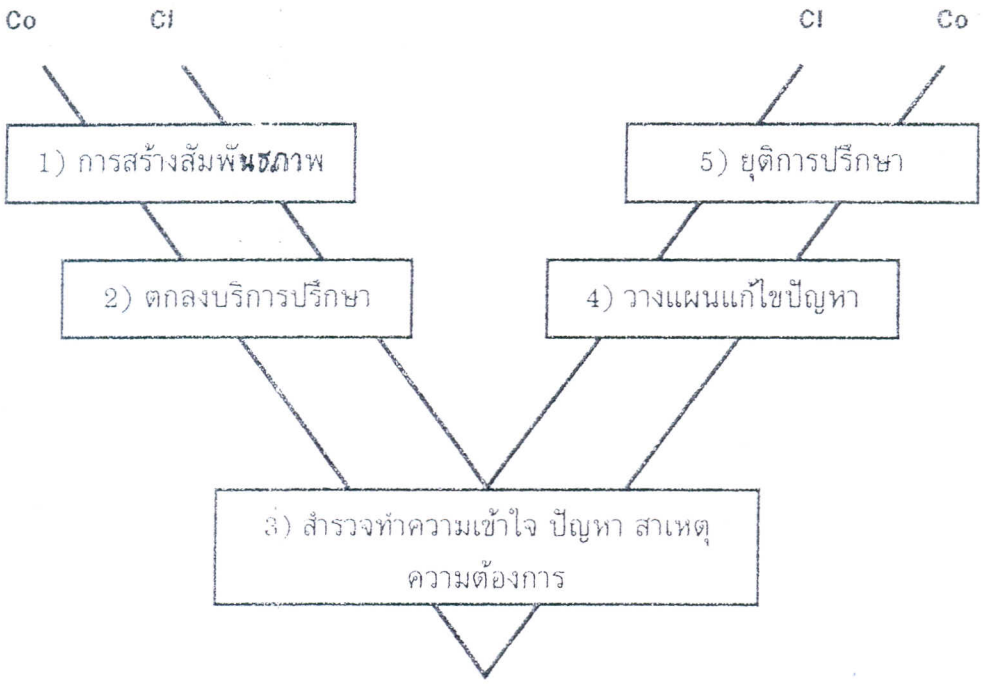
กระบวนการให้การปรึกษา



ส่วนในกระบวนการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษา Counselor (ใช้ตัวย่อ Co) และผู้รับการปรึกษา Client (ใช้ตัวย่อ CI) จะต้องมีการดำเนินการพร้อมกันไปในทุกขั้นตอน (ดังภาพกระบวนการให้การปรึกษา) หรือพูดง่าย ๆ ว่าจะต้องเดินพร้อมกันไป โดยในขั้นตอนต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงไปกับขั้นตอนอื่น ๆ เช่น ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ ซึ่งในขั้นตอนต่อไปเป็นการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ ซึ่งเป็นไปตามลำดับ จะข้ามขั้นตอนไม่ได้เพราะจะทำให้เกิดความไม่ราบรื่น เสียเวลา และไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายได้ ในที่สุดผลการให้การปรึกษาจะเกิดความวกวน และติดขัด แต่อย่างไรก็ตาม อาจมีการย้อนกลับไปที่ขั้นตอนบางขั้นตอนได้ เช่น ในระหว่างการวางแผนแก้ไขปัญหา ผู้รับการปรึกษาเกิดมีความเห็นว่ามีปัญหาอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญกว่า ก็อาจทำการตกลงบริการใหม่ และย้อนกลับมาทำการสำรวจทำความเข้าใจปัญหาในขั้นตอนที่สองใหม่ หรืออาจทำการพิจารณาทางเลือกอื่นโดยย้อนกลับไปเริ่มที่การวางแผนแก้ไขปัญหาใหม่ก็ได้ เป็นต้น

ขั้นตอนและวิธีการให้การปรึกษา

ขั้นตอนของกระบวนการให้การปรึกษา ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การตกลงการปรึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจ ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ 5 การยุติการปรึกษา

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพเป็นขั้นตอนแรกของการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ อบอุ่นใจ สบายใจ มั่นใจต่อการเปิดเผยปัญหา และแสดงความรู้สึกโดยใช้ทักษะต่าง ๆ การสร้างสัมพันธภาพประกอบด้วยการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตนเอง การพูดคุยแบบเป็นกันเอง โดยเริ่มเปิดประเด็นปัญหาด้วยการฟังอย่างใส่ใจ เป็นการแสดงความพร้อมที่จะช่วยเหลือ และเป็นการสร้างความพร้อมให้กับผู้รับการปรึกษาด้วย คืออยากจะสนทนากับผู้ให้การปรึกษาต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การตกลงบริการปรึกษา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาทำความตกลงเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในประเด็นที่จะปรึกษา บทบาทของแต่ละฝ่ายในกระบวนการปรึกษา เวลาที่ใช้ การรักษาความลับ เพื่อให้การให้การปรึกษาเป็นไปอย่างมีทิศทาง เป้าหมาย และวิธีการที่ตรงกัน

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจ ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจ ทบทวนความคิด อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของตน ผู้ให้การปรึกษาจะทำการติดตามเรื่องราวของปัญหาโดยการผสานทักษะต่าง ๆ เช่น การฟัง การถาม การเงียบ การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การให้กำลังใจจนผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจ่างแจ้ง และเข้าใจได้ตรงกันในปัญหา สาเหตุ และความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาด้วยการใช้ทักษะ เช่น การสรุปความ การทำความกระจ่าง การพิจารณาเลือกประเด็นปัญหาที่จะนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ไขปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เริ่มต้นที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อน โดยผู้ให้การปรึกษาพยายามเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้หาทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสม ซึ่งมีการวางแผนการปฏิบัติอย่างละเอียด ในช่วงนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้เทคนิคการให้ข้อมูล เทคนิคการเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษานำไปพิจารณา ขณะเดียวกันอาจมีการซ้อมปฏิบัติและสนับสนุนให้กำลังใจก่อนลงมือทดลองปฏิบัติจริง

ขั้นตอนที่ 5 การยุติการปรึกษา

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การปรึกษา วิธีการปฏิบัติในขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษา เอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาสรุปประเด็นที่มาปรึกษาและแนวทางแก้ไขที่จะนำไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนดในการพบครั้งต่อ ๆ ไป อาจมีการทำการให้การปรึกษาต่อจนผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้รับการแก้ไข และผู้รับการปรึกษามีความพึงพอใจหรือมีการส่งต่อในช่วงเวลาที่เหมาะสม จะทำการปิดหรือยุติการปรึกษาตลอดไป

ความสำคัญของการให้การปรึกษาอย่างเป็นขั้นตอน

ความสำคัญและความจำเป็นของการให้การปรึกษาอย่างเป็นขั้นตอน

1. **ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินการให้การปรึกษาง่ายขึ้น** ซึ่งในกระบวนการให้การปรึกษาที่เป็นไปอย่างมีขั้นตอน จะช่วยให้ทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาสามารถดำเนินการพร้อมกันไปได้ หากไม่มีขั้นตอนแล้วจะไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าในขณะนี้ต่างฝ่ายกำลังทำอะไรกันอยู่ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้อยู่ในขั้นตอนเดียวกัน ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถช่วยปรับให้ทั้งสองฝ่ายดำเนินอยู่ในขั้นตอนเดียวกันได้ ทำให้ไม่เกิดการรวกวน หรือสับสน

2. **ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ง่ายขึ้นต่อการเข้าใจตนเอง** เข้าใจปัญหาและการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ด้วยการเรียนรู้จากขั้นตอนในกระบวนการให้การปรึกษา

3. **ช่วยให้กระบวนการให้การปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ** เนื่องจากในแต่ละขั้นตอนของการให้การปรึกษามีเป้าหมายเฉพาะในตัวของมันเองที่ชัดเจนและยังเชื่อมโยงต่อเนื่องกันกับขั้นตอนอื่นเป็นลำดับ ดังนั้นขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยให้การดำเนินการกระทำได้ผลรวดเร็ว ประหยัดเวลาและมุ่งสู่เป้าหมายได้ตรงที่สุด โดยอาศัยทักษะต่าง ๆ ในการช่วยให้กระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นขึ้น

4. **ช่วยให้กระบวนการให้การปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิผล** จะพบว่า ในผู้ให้การปรึกษาที่ฝึกใหม่ มักจะดำเนินการในกระบวนการปรึกษาข้ามขั้นตอนไป เช่น เมื่อผ่านพ้นขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการแล้ว ก็อาจทำการวางแผนแก้ไขปัญหาตามปัญหาที่นำมา ซึ่งมักจะพบว่า การวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าว เมื่อผู้รับการปรึกษานำไปปฏิบัติมักไม่ได้ผล เนื่องจากข้ามขั้นตอนการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการไป ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการที่จะค้นหาปัญหาและทำความเข้าใจปัญหาให้ถ่องแท้เสียก่อน จึงเปรียบเสมือนเกาไม่ถูกที่คัน ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ได้ผล หรือประสบความล้มเหลวได้

สรุป

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ต่อเนื่องเป็นลำดับ ประกอบด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การตกลงการปรึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ไขปัญหา และ

ขั้นตอนที่ 5 การยุติการปรึกษา โดยมีทักษะต่าง ๆ ที่ช่วยให้การดำเนินการในกระบวนการปรึกษาราบรื่นขึ้น และช่วยให้การปรึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา และได้ผลมากกว่าการปรึกษาอย่างไม่มีขั้นตอน

เทคนิคต่าง ๆ ในการให้การปรึกษา

ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้มีปัญหาโดยเฉพาะในเรื่องการติดสารเสพย์ติดนั้น ไม่ใช่ว่าจะดำเนินไปอย่างราบรื่น เพราะนักเรียนอาจไม่ร่วมมือ ไม่เต็มใจที่จะให้ครูเข้ามาวุ่นวายกับชีวิตของเขา บางกรณีอาจมีการต่อต้านเหมือนผู้ร้ายที่ไม่ชอบตำรวจ ฉะนั้นครูจึงต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ มากมาย เช่น

1. **เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพ** เพื่อให้นักเรียนเกิดความไว้วางใจ เกิดความอบอุ่น เกิดความมั่นใจว่าครูเป็นมิตรมิใช่ศัตรูและครูในบทบาทของครูที่ปรึกษาจะไม่มีการลงโทษตำหนินักเรียน แต่เป็นผู้ที่พร้อมจะเข้าใจ เห็นใจ และยอมรับในสิ่งที่นักเรียนเป็นอยู่ไม่ว่านักเรียนจะอยู่ในสภาพเช่นไร เทคนิคนี้จะแสดงออกด้วยคำพูด น้ำเสียง กิริยาท่าทาง ที่เมตตาอ่อนโยนและจริงใจ

2. **เทคนิคการฟัง** การฟังจะดูเป็นเรื่องธรรมดา แต่แท้จริงเป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝนกันพอสมควร ทั้งนี้เพราะ

- คนส่วนใหญ่ไม่สามารถทนฟังใครพูดนาน ๆ ได้ โดยเฉพาะผู้มีปัญหาที่อาจพูดวกไปเวียนมา พูดพล่ามไม่รู้จักจบ หรือไม่อาจพูดได้อย่างราบรื่นเป็นปกติ ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องฝึกให้อดทนฟังได้ และต้องแสดงให้รู้ว่า เราฟังอย่างตั้งใจและให้ความสำคัญแก่ผู้พูด
- คนส่วนใหญ่ฟังไม่เป็น จับประเด็นสำคัญไม่ได้ และไม่เข้าใจความหมายและความรู้สึกที่อยู่เบื้องหลังคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่แสดงออก ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องรู้จักฟัง รู้จักสังเกต
- คนส่วนใหญ่จะอึดอัดเมื่ออีกฝ่ายเงียบไม่พูด ซึ่งแท้จริงแล้วความเงียบอาจจะมีความหมายหลายอย่าง เช่น ไม่มีเรื่องจะพูด เกิดความไม่พอใจ ไปสะกิดใจในเรื่องบางเรื่อง หรือกำลังคิด ฯลฯ

ฉะนั้นไม่ควรด่วนสรุป และไม่ควรเร่งรัดให้อีกฝ่ายต้องพูด แต่ควรจะรอจังหวะที่เหมาะสม

3. **เทคนิคการถาม** การถามเป็นศิลปะที่สำคัญมากในการให้คำปรึกษา เพราะถ้าถามไม่เป็นนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์อะไรแล้วยังเป็นการทำลายบรรยากาศที่ดี เช่น การถามแบบสอบซัก เหมือนทนายหรือตำรวจ หรือถามตรง ๆ ในเรื่องที่ค่อนข้างจะเป็นเรื่องที่คนไม่ชอบเปิดเผย

การถามอาจแบ่งเป็นประเภทใหญ่ 2 ประเภท คือ ปลายปิด และปลายเปิด

- **ปลายปิด** คือ คำถามที่กำหนดให้ตอบในลักษณะสั้น ๆ เช่น ใช่, ไม่ใช่ ซึ่งไม่ช่วยให้เราทราบข้อมูลหรือความรู้สึกมากนัก
- **ปลายเปิด** คือ คำถามที่เปิดกว้างให้ผู้ตอบแสดงออกได้เต็มที่ ทำให้ทราบข้อมูลหรือความรู้สึกได้กว้างขวาง อันจะเป็นประโยชน์ในการที่นักเรียนได้ระบายออกเต็มที่ และครูจะได้เข้าใจนักเรียนอย่างลึกซึ้ง

นอกจากนี้ยังมีคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ถามตรง ๆ ถามแบบอ้อม ๆ ถามให้คิดวิเคราะห์ ถามให้สรุปความ ถามให้อภิปราย เป็นต้น

การถามควรมีจังหวะพอสมควร ไม่ใช่ถามติด ๆ กัน หรือป้อนคำถามทีเดียวหลายคำถาม ซึ่งทำให้ยากที่ผู้ตอบจะลำดับความคิดได้ทัน

4. **เทคนิคการให้กำลังใจ** ในบางกรณีนักเรียนอาจรู้สึกว่าตนไม่มีค่า ไม่ได้รับความสำเร็จ และอยู่ในสภาพที่อ่อนล้าหมดกำลังใจ ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรจะให้กำลังใจ ให้นักเรียนเห็นคุณค่าในบางส่วนที่ตนมองข้าม หรือปลุกปลอบให้รู้จักสร้างความหวังและกำลังใจโดยกระตุ้นให้เห็นทางเลือกใหม่ ๆ หรือให้เห็นตัวอย่างจากกรณีของบุคคลอื่นที่ผ่านความล้มเหลวมาก่อน หรือการให้พิจารณาความจริงของชีวิตที่ต้องมีการต่อสู้เพื่อการพัฒนา เป็นต้น

5. **เทคนิคในการสะท้อนคำพูด** บางครั้งผู้พูดเองก็ไม่ทราบเหมือนกันว่าตนเองมีความต้องการอย่างไรกันแน่ จึงพูดไปเรื่อย ๆ และสับสนวกวน จับต้นชนปลายไม่ถูก ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องรู้จักสะท้อนคำพูดเหมือนกับสะท้อนภาพให้ผู้พูดได้รู้จักความคิดและความรู้สึกของตนเอง หรือรู้สึกตัวว่าได้พูดอะไรออกไปบ้าง และสิ่งที่พูดนั้นเป็นสาระที่แท้จริง มีความหมายตามที่พูดจริงหรือไม่

6. **เทคนิคในการทำความกระจ่างกับคำพูด** ในบางครั้งการสื่อความอาจไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากการขาดทักษะในการสื่อความของผู้พูด หรืออาจเนื่องจากผู้พูดเองก็ไม่มีความกระจ่างในตนเอง ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องให้ผู้พูดแปลความหรือสรุปความ หรืออธิบายแยกแยะประเด็นคำพูดให้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้พูดเข้าใจตนเองชัดเจนขึ้น และผู้ฟังก็จะเข้าใจผู้พูดถูกต้องยิ่งขึ้น

7. **เทคนิคในการแสดงการยอมรับ เข้าใจ เห็นใจผู้พูด** นอกจากเทคนิคในการรับฟัง และการใช้คำพูดทั้งในด้านการกระตุ้นให้ผู้พูดแสดงออก และให้ผู้พูดเข้าใจในความคิดความรู้สึกจากคำพูดและการแสดงออกของตนเองแล้ว ผู้รับฟัง คือ ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้แสดงออกให้ผู้พูดทราบว่า ตนกำลังรับฟังด้วยความตั้งใจ ยอมรับ เข้าใจและเห็นใจในตัวผู้พูด เช่น พยักหน้า การมองผู้พูดด้วยสายตาอ่อนโยน เพื่อผู้พูดหรือนักเรียนจะได้เกิดความอบอุ่นและกล้าแสดงออกมากขึ้นหรือกล้าวิเคราะห์วิจารณ์ตนเองมากขึ้น เพราะมั่นใจว่าผู้ให้คำปรึกษายอมรับและเข้าใจ ไม่ประณามลงโทษซ้ำเติมเหมือนคนอื่น ๆ

8. **เทคนิคการเผชิญหน้ากับความจริง** คนที่มีปัญหาส่วนใหญ่มักไม่กล้าเผชิญความจริง แม้ว่าบางครั้งจะเป็นการช่วยให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง แต่การไม่ยอมรับความจริงนี้จะเป็นอุปสรรคทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ จึงจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้วิธีการทำให้บุคคลนั้นมีความกล้าที่จะยอมรับความจริง ยอมรับข้อบกพร่อง ยอมรับสิ่งเปลี่ยนแปลงไป ว่าเป็นเรื่องธรรมดา ธรรมชาติของชีวิตที่ไม่มีความสมบูรณ์เพียงแท้ถาวร ทั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีท่าทียอมรับทั้งด้านดีและไม่ดีจึงจะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษากล้าที่จะเปิดเผยและแก้ไขสิ่งที่ตนไม่ยอมรับเหล่านั้น