

Journal of Nursing Science Chulalongkorn University (วารสาร พยาบาลศาสตร์)

Volume 1 | Issue 1

Article 7

1989-01-01

การเขียนที่ปรึกษา : ขบวนการพยาบาลที่ท้าทาย

อรพรรณ ลือสุขวิชชัย

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/cuns>



Part of the [Nursing Commons](#)

Recommended Citation

ลือสุขวิชชัย, อรพรรณ (1989) "การเขียนที่ปรึกษา : ขบวนการพยาบาลที่ท้าทาย," *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University (วารสารพยาบาลศาสตร์)*: Vol. 1: Iss. 1, Article 7.

DOI: 10.58837/CHULA.CUNS.1.1.5

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/cuns/vol1/iss1/7>

This Original article is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Journal of Nursing Science Chulalongkorn University (วารสารพยาบาลศาสตร์) by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

การเป็นที่ปรึกษา : บทบาทพยาบาลที่ทำหาย

อรพรรณ ลือบุญสวัสดิ์*

มนุษย์ไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกได้ จำเป็นต้องติดต่อสื่อสาร มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ต้องพึ่งพาผู้อื่น เพื่อกำหนดชีวิตในสังคม จะเห็นได้ว่านับตั้งแต่วัยทารก จำเป็นต้องอาศัยพึ่งพาบิดามารดาผู้เลี้ยงดู ในการตอบสนองความต้องการทุกด้าน ตลอดจนการให้ความอบอุ่น มั่นคง และปลอดภัย ทั้งร่างกายและจิตใจ บุคคลใดได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมถูกต้อง ย่อมมีโอกาสที่จะพัฒนาพื้นฐานของบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายสติปัญญา อารมณ์ และสังคม เมื่อมนุษย์โตขึ้น จะมีการเรียนรู้ในการช่วยเหลือตนเองเพิ่มขึ้น ความต้องการการช่วยเหลือจากผู้อื่นลดลง มนุษย์อาจไม่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นเลย ถ้ามนุษย์อยู่ในสภาวะสมดุลตลอดเวลา แต่โดยความเป็นจริงมนุษย์จะอยู่ในสภาวะสมดุลได้ไม่นานเพราะมนุษย์ต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เมื่อมนุษย์อยู่ในสภาวะเสียสมดุล สภาพทางร่างกายและจิตใจย่อมอ่อนแอลง เมื่อนั้นมนุษย์ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น

การต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นนั้นเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ นับตั้งแต่การ-

ดูแลช่วยเหลือโดยตรงหรือการเป็นผู้ชี้แนะแนวทางการดูแลช่วยเหลือโดยตรง มักจะพบในบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เช่น ผู้ป่วยอาการหนัก ส่วนการเป็นผู้ชี้แนะแนวทางนั้นสามารถกระทำได้ในผู้ป่วย หรือบุคคลทั่วไป ซึ่งจะเน้นการให้ข้อเสนอแนะ ชี้แนวทางในการช่วยเหลือ โดยเน้นเพื่อให้บุคคลสามารถช่วยเหลือตนเองได้ การช่วยเหลือในลักษณะนี้เรียกว่าการเป็นที่ปรึกษา

การเป็นที่ปรึกษา (counselor) หมายถึงบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาให้เกิดความรู้ความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาของตน ยอมรับสภาพของตน สามารถมองเห็นแนวทาง และเลือกวิธีการแก้ปัญหาของตนเองได้ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้สูงสุดเต็มตามศักยภาพของตน

การให้คำปรึกษา (counseling) โดยทั่วไปได้มีผู้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาตามแนวทฤษฎีของการให้คำปรึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือการให้คำปรึกษาในลักษณะของสัมพันธภาพในการช่วยเหลือ โรเจอร์ส (Rogers, 1942) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับ-

*อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาจะพยายามใช้หลักของสัมพันธภาพในการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจตนเอง นำตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสม ส่วนวิลเลียมสัน (Williamson, 1965) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือผู้มีปัญหาว่า หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งได้รับการฝึกฝนอบรมให้มีทักษะในการให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้มีปัญหา สามารถรับรู้ กระจำ และแจ้งในปัญหาของตน แก่ปัญหาของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

จากความหมายของการให้คำปรึกษาในทัศนะของโรเจอร์ส และวิลเลียมสันนั้นถึงแม้จะต่างกันแนวคิดของแต่ละทฤษฎี แต่ก็มีเป้าหมายอันเดียวกัน คือการช่วยให้บุคคลรู้ เข้าใจ ยอมรับตนเอง และปัญหาของตน ตลอดจนสามารถแก้ไขและพัฒนาตนเองไปในทางที่ถูกต้องเหมาะสมนั่นเอง

พยาบาลเป็นผู้ที่จะต้องทำหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ต้องดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยไข้โดยตลอด ตั้งแต่การช่วยเหลือตามอาการ การสอนและการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยสามารถดูแลช่วยเหลือตนเองได้ และคงไว้ซึ่งการมีสุขภาพที่ดีตลอดไป บทบาทของพยาบาลในการให้คำปรึกษานั้น มิใช่จะทำเฉพาะในผู้ป่วยจิตเวชเท่านั้น ในผู้ป่วยฝ่ายกาย พยาบาลก็ต้องทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาด้วย บ่อยครั้งที่เรา

มักจะพบว่าผู้ป่วยมีความเครียด ความคับข้องใจ และความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเรามักพบว่าผู้ป่วยจะประสบกับสภาวะความกดดันต่าง ๆ มากกว่าคนปกติ เนื่องจากต้องถูกรบกวนจากโรคภัยไข้เจ็บและความไม่สบายต่าง ๆ ซึ่งส่งผลไปถึงสภาวะทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ป่วยบางรายที่ต้องเจ็บป่วยด้วยโรคบางโรคที่ไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ เช่น ผู้ป่วยโรคเอดส์ ผู้ป่วยโรคมะเร็ง ในระยะสุดท้าย หรือผู้ป่วยที่ต้องประสบกับการสูญเสียอวัยวะบางอย่าง เช่น ความพิการของแขน ขา หรือการสูญเสียชีวิต ทั้งผู้ป่วยและญาติย่อมรู้สึกวิตกกังวลและทุกข์ใจมาก ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ป่วยหมดกำลังใจในการต่อสู้หรือเผชิญกับสภาพการเจ็บป่วยของตนเอง ปัญหาต่าง ๆ ของผู้ป่วยและญาติ เหล่านี้เป็นสิ่งที่จะต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่ง ในสถานการณ์เช่นนี้ ถ้าพยาบาลรู้จักใช้เทคนิคในการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม ก็จะสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างมากทีเดียว ดังนั้นพยาบาลควรจะต้องศึกษาและพัฒนาตนเองในเรื่องของการให้คำปรึกษา เพื่อให้สามารถช่วยเหลือได้อย่างมั่นใจ นอกจากนั้นยังสามารถนำเอาหลักการเหล่านี้มาใช้ประโยชน์กับตนเองและบุคคลใกล้ชิด เมื่อประสบปัญหาทั้งอาชีพการงานหรือปัญหาส่วนตัวก็ตาม ดังนั้น บทบาทของพยาบาลที่สำคัญอีกบทบาทหนึ่งก็คือ บทบาทของการเป็นที่ปรึกษาทางสุขภาพ

การเป็นที่ปรึกษาทางสุขภาพ หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลให้มีสุขภาพดี สมบูรณ์ที่สุด ทั้งสุขภาพทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ โดยอาศัยเทคนิควิธีการในการให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องเหมาะสม และพื้นฐานความรู้ในด้านสุขภาพอนามัยของผู้ให้คำปรึกษา ในการให้คำปรึกษาทางสุขภาพนั้นจะมุ่งเพื่อช่วยให้บุคคลรู้จักเข้าใจยอมรับเกี่ยวกับสุขภาพของตน ปรับตนเองเกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยมและการปฏิบัติตน ในการดูแลสุขภาพของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม จนมีความสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต

บทบาทของการเป็นที่ปรึกษาทางสุขภาพ เป็นบทบาทที่เริ่มเกิดขึ้นจากคลินิกรทางอายุรศาสตร์และการสาธารณสุข ซึ่งมาจากเป้าหมายของการป้องกันการเจ็บป่วยที่เน้นเฉพาะสุขภาพร่างกายเท่านั้น ในลักษณะของเวชศาสตร์ป้องกัน (Preventive Medicine) เบลกิน (Belkin, 1982) โดยแท้จริงแล้วพยาบาลต้องทำหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาเกือบตลอดเวลา ไม่ว่าพยาบาลผู้นั้นจะได้รับการอบรมพิเศษทางด้าน การให้คำปรึกษามาหรือไม่ก็ตาม เพราะในการทำงานของพยาบาล จะพบกับสภาพของผู้ป่วยประเภทต่าง ๆ ซึ่งเต็มไปด้วยความเครียด ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน ไม่ว่าจะอยู่ในระยะของการรอคอยการรักษา ระยะกำลังรักษา หรือระยะพักฟื้นก็ตาม ผู้ป่วยมักจะวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ เช่น ทำไมเขาจึงมี

อาการเช่นนี้ เขาจะได้รับการรักษาอย่างไร และผลของการรักษาจะเป็นอย่างไร หลังการรักษาเขาจะปฏิบัติตนอย่างไร ฯลฯ เบื้องหลังของปัญหาเหล่านี้ ผู้ป่วยยังมีปัญหาที่เกี่ยวกับจิตสังคม เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสภาพของตนเองของครอบครัว สถานภาพทางเศรษฐกิจ หน้าที่การงาน ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้มีผลกระทบต่อเจตคติ ค่านิยม ในการดูแลช่วยเหลือตนเองของผู้ป่วยเป็นอย่างมาก ถ้าพยาบาลซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในเรื่องเหล่านี้ดีพอ สามารถใช้เทคนิคและกระบวนการของการปรึกษากับผู้มีปัญหาได้อย่างถูกต้อง ย่อมจะนำมาซึ่งคุณภาพในการพยาบาลอย่างสมบูรณ์

ความรู้และทักษะในการพยาบาลผู้ป่วยสาขาต่าง ๆ นั้น ตัวพยาบาลเองได้ศึกษามาอย่างกว้างขวางและประสบการณ์จากการพยาบาลจะสะสมทักษะของการช่วยเหลือเป็นอย่างดี สิ่งสำคัญที่พยาบาลควรศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอก็คือ ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาที่ตนปฏิบัติอยู่ แนวทางและหลักของการให้คำปรึกษาชนิดต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับปัญหาของผู้ป่วย สภาพของปัญหาและบุคลิกของพยาบาลเองก็จะช่วยให้พยาบาลสามารถให้คำปรึกษาทางสุขภาพแก่ผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการให้คำปรึกษา สิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยึดมั่นและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดเพื่อสร้าง "ศรัทธาและความไว้วางใจ" ของผู้รับบริการ คือ จรรยาบรรณ ซึ่ง โรเจอร์ส (Rogers, 1976) ได้

กล่าวไว้ 10 ประการ คือ

1. สร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับคำปรึกษาโดยคำนึงถึงการตรงต่อเวลาและรักษาความลับ
2. สามารถสื่อสารและแสดงออกได้ชัดเจนตามแนวคิดของตน
3. มีเจตคติที่ดี มีความอบอุ่นเป็นมิตร เข้าใจและสนใจผู้อื่นอย่างจริงจัง
4. มีความเป็นตัวของตัวเองเพียงพอ
5. ยอมรับและเคารพในความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น
6. มีความรู้สึกเห็นใจผู้อื่นอย่างแท้จริง
7. แสดงความรู้สึกที่มีต่อปัญหานั้น ๆ ได้เหมาะสม
8. ไวพอบที่จะรู้ความรู้สึกของผู้อื่น
9. ไม่นำความรู้สึกและความคิดเห็นที่รับรู้ออกมาตัดสินพฤติกรรม
10. สามารถดูการเปลี่ยนแปลงของผู้รับคำปรึกษาได้ทุกกรณี

หลักในการให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามที่ตนถนัดและคิดว่าเหมาะสมกับตน เหมาะสมกับสภาพปัญหาและสภาพผู้รับบริการ ซึ่งจะขอเสนอแนะแนวคิดแต่ละทฤษฎีและเทคนิคในการให้คำปรึกษาพอสังเขปดังนี้

ลักษณะของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษานั้น โดยทั่วไปจะมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive approach) เป็นลักษณะของการให้คำปรึกษาแบบยึดตัวผู้ให้คำปรึกษาเป็นหลัก (Counselor Centered approach) ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีนำด้วยการสนทนาตั้งคำถาม ให้ความมั่นใจ ให้คำแนะนำและแนะช่องทางเพื่อหาข้อมูล บางครั้งผู้ให้คำปรึกษาอาจจะเสนอแนะหรืออาจตัดสินใจในกรณีที่เห็นว่าผู้มารับบริการมีบุคลิกอ่อนมากหรืออยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ การให้คำปรึกษาแบบนี้มักใช้กับผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหา เกี่ยวกับการศึกษา อาชีพ หรือการตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียน การงาน ความสามารถและความสุขในงาน หรือผู้ที่เกิดความสงสัยไม่แน่ใจเกี่ยวกับตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาจะสะท้อนให้ผู้รับคำปรึกษารู้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยในตัวเพื่อตัดสินใจเลือกใช้ความสามารถของตนให้ได้เต็มที่

2. การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non-directive approach) เป็นลักษณะของการให้คำปรึกษาโดยยึดตัวผู้มาขอรับคำปรึกษาเป็นหลัก (Client Centered Approach) การให้คำปรึกษาแบบนี้มักใช้กับผู้ขอรับคำปรึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก การปรับตัว ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงความเห็นใจ เข้าใจยอมรับเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึก อารมณ์และความคับข้องใจออกมา โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่แสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่ แต่พยายามหาวิถีทางที่จะ

ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาและตัดสินใจ
ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง

ทฤษฎีในการให้คำปรึกษา

ทฤษฎีในการให้คำปรึกษานั้น โดยทั่วไป
มาจากการรวบรวมเอาแนวความคิดด้านต่าง ๆ
ของบุคคล ตั้งแต่พื้นฐานทางประวัติศาสตร์
สังคมศาสตร์ ปรัชญา ความเชื่อในธรรมชาติ
ของมนุษย์ โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยาที่
เกี่ยวกับการเรียนรู้ของมนุษย์ ทฤษฎีบุคลิกภาพ
และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์เป็น
พื้นฐาน เพราะเป้าหมายของการให้คำปรึกษา
นั้นเป็นการเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือบุคลิก
บางส่วนของผู้รับคำปรึกษา รวมถึงเจตคติ ความรู้สึก
การรับรู้ คุณค่าหรือเป้าหมายต่าง ๆ ในชีวิต
ของแต่ละคน เพื่อเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
ทฤษฎีในการให้คำปรึกษานั้นมีลักษณะต่างกัน
ตามความเชื่อของนักทฤษฎีแต่ละกลุ่มพอสรุป
ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับ
คุณลักษณะและองค์ประกอบ (Trait Factor Cen-
tered Approach) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับ
มนุษย์กับงาน ความสามารถและความสุขใน
การทำงาน โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์ต้องพึงพา
อาศัยผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ช่วยสะท้อนให้
ผู้รับคำปรึกษารู้จักตนเอง และใช้ความสามารถ
ในการเลือกแนวทางของตนเองอย่างเหมาะสม
ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีปัญหาคือผู้ที่ไม่แน่ใจ
ในความสามารถของตนเอง ไม่รู้วิธีที่จะใช้ความ

สามารถของตนไปในทางที่ดีที่สุดได้อย่างไร
ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะมีบทบาทในการช่วย
ให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักตัวเองถึงความสามารถ
ความถนัดพร้อมทั้งเสนอแนวทางเพื่อให้สามารถ
ตัดสินใจเลือกอย่างดีที่สุด บางครั้งผู้ให้คำปรึกษา
อาจต้องช่วยผู้มาขอรับคำปรึกษาในการตัดสินใจ
ให้ด้วย ถ้าเขาอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจ
อะไรได้

กลุ่มที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎี
การเรียนรู้ (Learning Theory Approach) ทฤษฎี
นี้เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้
ผู้มีปัญหาคือ ผู้ที่ได้รับการเรียนรู้มาผิด ๆ จน
ไม่สามารถตอบโต้กับสิ่งแวดล้อมได้ วิธีการ-
ช่วยเหลือผู้มีทุกข์ก็คือ ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับ
คำปรึกษาจะร่วมกันวางแผนและตั้งจุดมุ่งหมาย
ในการสร้างพฤติกรรมที่ดีและน่าพอใจ

กลุ่มที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎี
ค่านิยม (Existentialist) ทฤษฎีนี้เน้นในเรื่อง
ความมีอิสระของมนุษย์ การมีชีวิตที่มีความหมาย
(meaning of life) โดยมีความเชื่อว่า เหตุที่มนุษย์
มีความทุกข์หรือปัญหานั้น เนื่องมาจากตนรู้สึก
ว่าชีวิตตนไม่มีความหมาย อยู่อย่างเลื่อนลอยหา
ความสุขไม่ได้ ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะช่วย
ผู้มารับคำปรึกษาให้รู้จักหาสิ่งที่มีความหมายให้
กับตนเอง สร้างเป้าหมายในชีวิตให้กับตนเอง
เพื่อมีแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม เน้น
ให้เห็นถึงความมีอิสระในตัวเองของมนุษย์ ใน
การเลือกและตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง

พร้อมกันจะต้องรู้จักรับผิดชอบในผลที่ตามมาจากการกระทำของตน

กลุ่มที่ 4 แนวความคิดตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Approach) ทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์ก็คือ สัตว์ชนิดหนึ่งที่มีความต้องการ (id) หรือตัวตน ผู้ที่มีความทุกข์ก็คือ ผู้ที่มีความขัดแย้งใจ (conflict) ไม่สามารถผสมผสานระหว่างความต้องการของตนเอง หรือตัวตน กับความรู้สึกผิดชอบชั่วดีได้อย่างเหมาะสม ผู้ให้คำปรึกษาจะหาทางช่วยเหลือผู้มารับคำปรึกษา โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุและเรื่องราวที่เป็นความขัดแย้งใจของผู้มีทุกข์เสนอแนะให้เขายอมรับสาเหตุและปัญหาของตนเอง ความขัดแย้งใจจะลดลง ผู้มีทุกข์จะมองเห็นแนวทางในการช่วยเหลือตนเองได้ดีขึ้น

กลุ่มที่ 5 แนวความคิดที่ผู้มารับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered Theory Approach) ทฤษฎีนี้ผู้ริเริ่มก็คือ Rogers ทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์ทุกคน มีศักดิ์ศรี มีคุณค่า และเกียรติยศ มีความฉลาดสามารถพัฒนาตนเองได้ ผู้มีทุกข์คือ ผู้ที่มีอะไรบางอย่างบดบังความสามารถและความรู้แจ้งเห็นจริงจนทำให้เขาไม่สามารถแสดงความสามารถออกมาได้ เช่น การคิดว่าตัวเองมีปมด้อย ต้อยกว่าคนอื่น ๆ แล้วทำให้เกิดความทุกข์ ฉะนั้นการให้คำปรึกษาจะใช้วิธีช่วยให้ผู้มีทุกข์ได้แสดงออกถึงความรู้แจ้งเห็นจริง โดยผู้ให้คำปรึกษาให้ความอบอุ่นยอมรับเป็นกันเองกับผู้มีทุกข์ เปิดโอกาสให้เขา

ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

กลุ่มที่ 6 แนวความคิดแบบ Gasalt Theory Approach ทฤษฎีนี้ความเชื่อที่ว่าแก่นแท้ของมนุษย์ ก็คือความเป็นมนุษย์ทั้งตัว จะมองในแง่ (Wholistic approach) มนุษย์มีบุคลิกที่ผสมผสานกันระหว่างสิ่งที่พึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจของตนเองหรือสังคม ผู้ที่มีความทุกข์ก็คือผู้ที่ไม่กล้าแสดงออกต่าง ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยผู้มีทุกข์ให้ได้ระบายความทุกข์ที่กอดเก็บไว้ออกมา

ในการให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการใดก็ตาม สิ่งสำคัญที่ถือเป็นหัวใจของการให้คำปรึกษาก็คือ “สัมพันธภาพ” (Relationship) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้มารับคำปรึกษา ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีนั้นจะต้องอาศัยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. การสร้างบรรยากาศ (Rapport) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่นเป็นกันเอง มีความจริงใจ แสดงออกถึงความสนใจในปัญหาของผู้รับบริการอย่างจริงจัง ต้องไวต่ออารมณ์ความรู้สึกและความต้องการของผู้รับคำปรึกษาสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกสบายใจไว้วางใจในตัวผู้ให้คำปรึกษา

2. การยอมรับ (Acceptance) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยอมรับผู้มารับคำปรึกษา โดยไม่มีเงื่อนไขไม่ว่าจะอยู่ในสภาพอย่างไร รู้สึก

อย่างไร จะต้องให้ความเคารพนับถือในสิทธิ และควมมีคุณค่าของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นถึงความปรารถนาและความจริงใจที่จะช่วยเหลือ

3. ความเข้าใจ (Understanding) เป็นหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาที่จะต้องพยายามติดตามทำความเข้าใจ ถึงความรู้สึก ความคิดและสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาพยาบาล จะบ่งบอกให้ทราบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

4. การมีความรู้สึกร่วม (Empathy) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามนำความรู้สึกของตนเข้าไปร่วมอยู่กับผู้มารับคำปรึกษาด้วย เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถที่จะรู้สึกและบรรยายถึงความนึกคิดของบุคคลอื่นได้

5. การแสดงความเอาใจใส่ (Attentiveness) เป็นท่าทีและบุคลิกของผู้ให้คำปรึกษาที่จะต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ และอาศัยทักษะในการฟังและสังเกตติดตามเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะนำไปสู่บรรยากาศของสัมพันธภาพที่ดี

6. ความเชื่อ (Beliefs) ผู้ให้คำปรึกษาควรมีความเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถที่จะเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ ถ้าเขาอยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสม และเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีอิสระที่จะคิดและทำสิ่งต่าง ๆ

นอกจากการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้มารับคำปรึกษาแล้ว ผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาควรจะมี

ตนเองเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษา เพื่อสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับคำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อผู้ให้คำปรึกษาสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้มารับคำปรึกษาแล้ว ก็เท่ากับว่างานบริการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จไปเกือบครึ่งหนึ่ง สิ่งสำคัญในอันดับต่อไปนี้คือความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาที่จะใช้เทคนิคและวิธีการเพื่อนำเข้าสู่ปัญหาและช่วยเหลือให้ประสบความสำเร็จในขั้นต่อไป

เทคนิคในการให้คำปรึกษา

ได้มีผู้กล่าวถึงเทคนิคและกลวิธีในการให้คำปรึกษาไว้มากมาย พอจะรวบรวมและสรุปไว้พอเป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. การเริ่มต้นให้คำปรึกษา (Opening the interview) ในระยะแรกทั้ง 2 ฝ่ายอาจจะยังมีความรู้สึกใหม่ต่อกันหรือรู้สึกตื่นเต้น ผู้มารับคำปรึกษาอาจจะเริ่มต้นไม่ถูก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องหาทางปรับบรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลาย อ่อน เป็นกันเองและใช้คำถามเริ่มต้นนำการสนทนา เช่น การทักทาย “สวัสดี” หรือ “เชิญค่ะ คุณมีอะไรจะให้ช่วยเหลือ ?”

2. การตั้งคำถาม (Questioning) ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้คำถามเพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ของผู้มารับคำปรึกษา หรืออาจใช้คำถามเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตัวเอง หรือใช้เพื่อสะท้อนความรู้สึกและทัศนคติเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาและผู้ยอมรับตนเอง ในการตั้งคำถามควรใช้ใน

ลักษณะกลวง ๆ และเป็นคำถามเปิด จะดีกว่า การใช้คำถามที่จำกัดการตอบ เช่น ถามว่า “คุณปวดศีรษะใช่ไหม” จะได้ผลน้อยกว่าการพูดว่า “ลองเล่าให้ฟังถึงอาการของคุณ”

3. การซักถามตรง ๆ (Probing) เป็นการตั้งคำถามตรง ๆ เพื่อถามข้อมูล กลวิธีนี้ใช้ได้ผลดีในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษา พยายามเลี่ยงที่จะกล่าวถึงจุดสำคัญของปัญหาตลอดเวลา การใช้วิธีนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้ฟังเพื่อย เพราะการรีบเร่งกระบวนการให้คำปรึกษาเร็วเกินกว่าที่ผู้รับคำปรึกษาจะพร้อมที่จะพูดถึงปัญหาของเขา จะทำให้ล้มเหลว การซักถามตรง ๆ นี้ถือเป็นกลวิธีให้คำปรึกษาแบบนำทาง

4. การเสนอแนะ (Suggesting) วิธีนี้เป็นวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้บ่อย เพราะผู้รับคำปรึกษามักเข้ามาหาผู้ให้คำปรึกษา เพื่อหวังว่าจะได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ แต่การเสนอแนะของผู้ให้คำปรึกษานั้นจะต้องมุ่งเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักนำตนเองมีวินัยในตนเอง มากกว่าการเสนอการแก้ปัญหาให้โดยตรง เช่น

ผู้รับคำปรึกษา “ดิฉันรู้สึกมีก้อนที่บริเวณเต้านมข้างขวา ควรทำอย่างไรดี”

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณเคยคิดจะไปพบแพทย์เพื่อตรวจดูบ้างไหม ?”

5. การตีความหมาย (Interpretation) เป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษากล่าวบางอย่างที่มีความหมายสืบเนื่องมาจากที่ผู้รับคำปรึกษากล่าว

ไปแล้ว การตีความหมายจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจแจ่มแจ้งเร็วขึ้น โดยที่ผู้รับคำปรึกษายังคิดไม่ถึง และถ้าสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้รับคำปรึกษาดีจะมีประโยชน์มาก เช่น

ผู้รับคำปรึกษา “ดิฉันรู้สึกปวดศีรษะทุกวันและทุกครั้งมีอาการหงุดหงิดทำอะไรไม่ได้เลย”

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณรู้สึกปวดศีรษะและหงุดหงิดเสมอใช่ไหม”

6. การเงียบและการฟัง (Silence and Listening) เป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาพูดหรือเล่าเรื่องราวของตน โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้วิธีเงียบ เพื่อคอยฟังเรื่องราวต่าง ๆ แสดงถึงความสนใจ และยอมรับ ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรวิตกกังวลว่าบรรยากาศจะเงียบไม่จำเป็นต้องหาวิธีทำลายความเงียบ เพราะอาจเป็นการขัดขวางความรู้สึกที่กำลังนึกคิดอยู่ แต่จะต้องดูจังหวะไม่ทิ้งช่วงจนเกิดความเงียบนานเกินไปด้วย

7. การให้ความกระจ่างแจ้ง (Clarification) เป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของผู้มารับคำปรึกษา แสดงให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าตนเข้าใจและแจ่มแจ้งในเรื่องที่เป็นปัญหานั้น ๆ โดยสรุปคำพูดเรื่องราวและสิ่งที่สังเกตได้ ให้ผู้รับคำปรึกษากระจ่างแจ้ง เข้าใจในปัญหาของเขา ซึ่งอาจจะเป็นผลให้สามารถมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้

8. การแสดงความเห็นชอบด้วย (Approval) เป็นกลวิธีที่ส่งเสริมสนับสนุนหรือให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาในการคิดและตัดสินใจของเขา อาจแสดงความเห็นชอบด้วย วิธีการนี้เป็นการพัฒนาทักษะในการนำตนเองของผู้รับคำปรึกษา แต่ถ้าผู้ให้คำปรึกษาเกิดไม่เห็นด้วย จะต้องวางตัวเป็นกลางและใช้วิธีอื่นต่อไป ตัวอย่างเช่น

ผู้รับคำปรึกษา “ดิฉันจะนำเรื่องนี้ไปปรึกษากับสามีอีกครึ่งหนึ่ง”

ผู้ให้คำปรึกษา “เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดสำหรับคุณ”

9. การให้ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับคำปรึกษาในการเลือกและตัดสินใจในโครงการของตน จะใช้วิธีนี้ก็ต่อเมื่อผู้ให้คำปรึกษามีจุดประสงค์ในใจ และได้ไตร่ตรองแล้วว่า จะไม่เกิดผลเสียที่หลัง เช่น

ผู้รับคำปรึกษา “ดิฉันรู้สึกกังวลใจเรื่องสุขภาพของตนมากเกินไป”

ผู้ให้คำปรึกษา “นั่นสิ ความจริงก็ไม่น่าจะต้องกังวลมากนัก”

10. การย้ำเพื่อให้เกิดความมั่นใจ (Reassurance) เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดความเครียดความกังวลใจ เช่น ผู้ป่วยระบายความกังวลใจเกี่ยวกับการทำงาน ผู้ให้คำปรึกษาอาจพูดว่า : “ถ้าคุณรู้สึกเสียดายของเรื่องนี้ดีแล้ว คุณคงสบายใจขึ้น”

11. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling) เป็นการทำความเข้าใจข้อความหรือคำพูดของผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้ข้อความที่ไม่แสดงความรู้สึกของผู้พูดมากกว่าเนื้อหาสาระ แสดงถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา วิธีนี้ใช้เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับความรู้สึกของตน สามารถแสดงออกด้วยวาจาโดยปราศจากความวิตกกังวล ดังตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : “เขาพยายามปฏิเสธดิฉัน ไม่ยอมรับฟังเหตุผลใด ๆ ของดิฉันเลย แม้จะพยายามชี้แจงให้ฟังเท่าไร เขาก็ยังทำท่าทางราวกับดิฉันสร้างความผิดอย่างมหาดศาล ดิฉันรู้สึกอึดอัดจะทนไม่ไหวอยู่แล้ว”

ผู้ให้คำปรึกษา : “คุณรู้สึกอึดอัดใจมาก ที่เขาไม่ยอมฟังเหตุผลของคุณและคิดว่า คุณผิดโดยตลอด เช่นนั้นหรือ”

12. การสังเกต (Observation) เป็นการสังเกตถึงพฤติกรรมกระแสเสียง สีหน้า ท่าทาง จะช่วยให้สามารถจับปัญหาอันแท้จริงของผู้รับคำปรึกษาไว้ พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาแม้กระทั่งคำพูดที่พยายามเน้นบางคำย่อมมีความหมายทั้งสิ้น

13. การแนะนำ (Advising) เป็นการให้คำแนะนำโดยตรงเพื่อช่วยแก้ปัญหาโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษาเอง เช่น

ผู้รับคำปรึกษา : “คุณว่าดิฉันควรจะบอกลูกอย่างไรที่ต้องกลับบ้านเย็นทุกวัน”

ผู้ให้คำปรึกษา : “คุณน่าจะชี้แจงให้ลูกเข้าใจว่าคุณต้องอยู่ทำงานเย็นด้วยเหตุผลใด”

14. การกระตุ้นให้กำลังใจ (Encouragement) การกระตุ้นให้กำลังใจ มักใช้กับผู้ที่มีความมั่นใจไม่มั่นใจว่าจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ เช่น “คุณต้องทำได้แน่ ถ้าพยายาม”

15. การชักชวน (Persuasion) เป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามทำให้ผู้รับคำปรึกษายอมรับความเห็นของตน ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระมัดระวังมาก อาจเกิดการขัดแย้งได้ ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : “ดิฉันกำลังคิดจะไปพบแพทย์เพื่อตรวจดู แต่ยังไม่มั่นใจ”

ผู้ให้คำปรึกษา : “นั่นเป็นสิ่งที่น่าจะรีบกระทำ”

16. การท้าทาย (Challenge) วิธีนี้เป็นวิธีที่ค่อนข้างเสี่ยง เพราะเป็นการปฏิเสธผู้รับคำปรึกษาตรง ๆ เป็นการดูถูกอย่างสุภาพ ผู้ใช้วิธีนี้จะต้องมั่นใจในสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเป็นอย่างดีแล้ว ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : “ดิฉันเห็นจะต้องไปพบแพทย์เสียที”

ผู้ให้คำปรึกษา : “คุณจะเริ่มได้จริงจึงเหมือนที่คุณพูดหรือ”

เทคนิคต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกใช้ตามความถนัดของตน ตามสถาน-

การณ์และลักษณะของปัญหาที่พบแต่ละราย ซึ่งทุกขั้นตอนจะต้องอาศัยการฝึกหัด เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถใช้ได้ทันทีเมื่อถึงจังหวะที่เหมาะสม กลวิธีเหล่านี้ เรามักใช้อยู่เสมอในการสนทนาโต้ตอบกับบุคคลต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน แต่ในการให้คำปรึกษานั้นจะต้องฝึกหัดใช้ตามจังหวะที่เหมาะสมถูกต้อง เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี และสามารถช่วยเหลือบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในวงการพยาบาล ได้มีการพัฒนาบทบาทของพยาบาลในงานบริการให้คำปรึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษที่โรงพยาบาล St. Thomas ได้มีการอบรมพยาบาลเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาโดยตรง เป็นการจัดในลักษณะ Inservice Programmes โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร และการสร้างสัมพันธภาพ จากการจัดการศึกษาและฝึกอบรมทางด้านบริการให้คำปรึกษาแก่พยาบาลในปี 1975 ซึ่ง สโตน (Stones, 1979) กล่าวว่า สิ่งที่เป็นปัญหาและควรจะหาทางส่งเสริมก็คือ การพัฒนาลักษณะของพยาบาลในด้านที่เกี่ยวกับ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสามารถในการควบคุมตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความมีอารมณ์ขัน ความรอบรู้ในเรื่องราวของมนุษย์ความไวต่อปัญหาและสภาพการณ์

ต่าง ๆ ความอดทนและการรู้จักกาลเทศะ นอกจากนี้ สโตน (Stone, 1975) ยังได้เสนอแนะและเน้นถึงเทคนิคที่สำคัญสำหรับการให้คำปรึกษากับผู้ป่วย คือ การรับฟังด้วยความสนใจจริง การใช้คำตามเปิดอย่างเหมาะสม การให้ความอบอุ่น และการสะท้อนความรู้สึก

สำหรับการให้คำปรึกษาทางสุขภาพนั้น เบลกิน (Belkin, 1980) ให้แนวคิดไว้ว่า การให้คำปรึกษาทางสุขภาพนั้นจะต้องระลึกถึงสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ 1) สนใจสภาวะทางสุขภาพที่เป็นปกติ บุคคลมีศักยภาพในการดูแลสุขภาพของตน 2) แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเอง 3) สุขภาพที่ดีจะเกี่ยวข้องกับทั้งสุขภาพทางกายและสุขภาพจิต

การที่จะทำงานด้านการให้คำปรึกษานั้น จะอาศัยพื้นฐานทางด้านทฤษฎี หลักการในการให้คำปรึกษาและลักษณะเฉพาะในตัวบุคคลเป็นส่วนประกอบ ซึ่งบางคนอาจจะมีลักษณะที่เหมาะสมอยู่แล้ว เมื่อมีเจตคติ มีความสนใจได้ศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์พอเป็นพื้นฐาน ก็สามารถจะทำงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกของผู้เป็นพยาบาล ซึ่งควรจะเป็นผู้ที่มีลักษณะของความเมตตากรุณา ชอบช่วยเหลือมนุษย์ อยากเห็นผู้อื่นมีความสุข พ้นจากความทุกข์ มีลักษณะของผู้ให้ความอบอุ่น มีอารมณ์มั่นคง ปรับตัวได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สิ่งเหล่านี้ก็เป็นลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ดีอยู่แล้ว ฉะนั้น

ผู้เขียนมีความเชื่อว่าถ้าผู้ที่มีความสนใจและมีทัศนคติกับงานด้านบริการให้คำปรึกษาแล้วย่อมสามารถกระทำได้ด้วยความมั่นใจและประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง ซึ่งถือว่าเป็นการใช้ความรู้ทางสุขภาพอย่างสมบูรณ์ ด้วยบทบาทของการเป็นที่ปรึกษาทางสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง

- Belkin, G.S. *An Introduction to Counseling*. California, W.M.C. Brown Company, 1982.
- Rogers, C.R. *Counseling and Psychology*. Boston, Houghton Maffin, 1942.
- Rogers, C.R. *Client-Centered Therapy*. London, Redwood Bwin Limited, 1976.
- Stone, J. The Nurse Counselor's role at St. Thomas, *Nursing Times*. London, Macmillan (Journal) Ltd., 1979.
- Williamson, E.G. *Vacational Counseling*. New York, McGraw-Hill, 1965.
- ## บรรณานุกรม
- Lewis, e.c. *The psychology of Counseling*. New York, Holt Rinchart and Winston Inc., 1970.
- The RCN Institute of Advanced Nursing Education. *Counseling in Nursing*. London, the Whitefriars Press Ltd., 1978.