

การให้การปรึกษาอย่างมีคุณภาพ

ทิพาพร อัสสรณะสมบัติ สส.บ.(เกียรตินิยม),สส.ม

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10

ผลกระทบทางด้านสังคม อารมณ์ จิตใจของผู้ป่วย/ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ในระยะแรกที่โรคเอดส์ ระบาดเข้ามาในประเทศไทย มีความรุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตายจำนวนมาก เนื่องจากไม่มียารักษาโรค การช่วยเหลือเยียวยาทางด้านจิตใจด้วยกระบวนการให้การปรึกษา สามารถช่วยเหลือผู้ป่วย/ผู้ติดเชื้อ เอดส์ต่อสู้กับอารมณ์ความรู้สึกทุกข์ วิตกกังวลของตนเองอย่างเข้าใจและยอมรับสามารถดำเนินชีวิต อย่างปกติสุขได้ บุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ จึงได้รับการอบรม เรื่อง การให้การปรึกษาจากหน่วยงานที่ภาครัฐและเอกชนจำนวนมากในระยะเวลาสั้นเพียง 3-5 วัน ส่วนใหญ่เน้นการเรียนรู้ในห้องเรียน ไม่มีการฝึกทักษะการปฏิบัติงานจริง จึงมักเป็นการพูดคุยกับผู้มีปัญหาเพื่อปลอบใจ ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ชักจูงหวานล่อม ให้มีความคิดความเชื่อ และเลือกตัดสินใจตามผู้ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษา ปัญหา จึงยังคงค้างคาใจอยู่ ไม่สามารถแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ผู้รับการปรึกษางานบางรายกลับมีอารมณ์ ความรู้สึกเลวร้ายมากขึ้นถึงขั้นฆ่าตัวตายก็มี

การให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ทำหน้าที่ให้การปรึกษา จะต้องเรียนรู้และฝึกให้รู้จักและเข้าใจตนเองก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรู้จักและเข้าใจผู้อื่น จึงจะสามารถนำแนวคิด หลักการ และเทคนิคต่างๆในการให้การปรึกษา แก่ผู้ป่วย/ผู้ติดเชื้อเอดส์โดยมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้การปรึกษาแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์ให้กินยาต้าน ไวรัสเอดส์อย่างครบถ้วนต่อเนื่อง จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องโรคเอดส์ คุณและโทษของยาต้าน ไวรัสเอดส์ สูตรยา ผลข้างเคียงของยา เป็นต้น

การฝึกฝน การประเมินตนเอง และได้รับการนิเทศ (Supervise) จากผู้เชี่ยวชาญ จะช่วยให้เกิด การเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง ในด้านความคิด อารมณ์ จิตใจ และความรู้สึกให้มีความพร้อมใน การรับรู้เข้าใจและติดตามเข้าถึงผู้รับบริการได้ชัดเจน โดยใช้ทักษะและกระบวนการให้การปรึกษาอย่าง เป็นธรรมชาติมากขึ้น เข้าใจคำพูดและภาษาท่าทางที่ติดต่อสื่อสารกัน สามารถเผชิญปัญหาและรับ อารมณ์ของผู้รับบริการได้อย่างสงบ รู้จังหวะในการพูดคุย (Response) และเตรียมคิดหาแนวทางโดย เปิดประเด็นพูดคุยถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการ เรียนรู้วิธีคิด วิธีเปลี่ยนแปลงความคิด สามารถปรับความคิด ความรู้สึก และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

จุดมุ่งหมายของการให้การปรึกษา

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษายอมรับและเกิดความรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตนเองก่อน

2. มองเห็นประเด็นปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้อง เรียนรู้การติดต่อสื่อสาร และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

3. มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนและสามารถแก้ไข ป้องกันปัญหาได้ด้วยตนเอง

คุณสมบัติสำคัญของผู้ให้การศึกษา

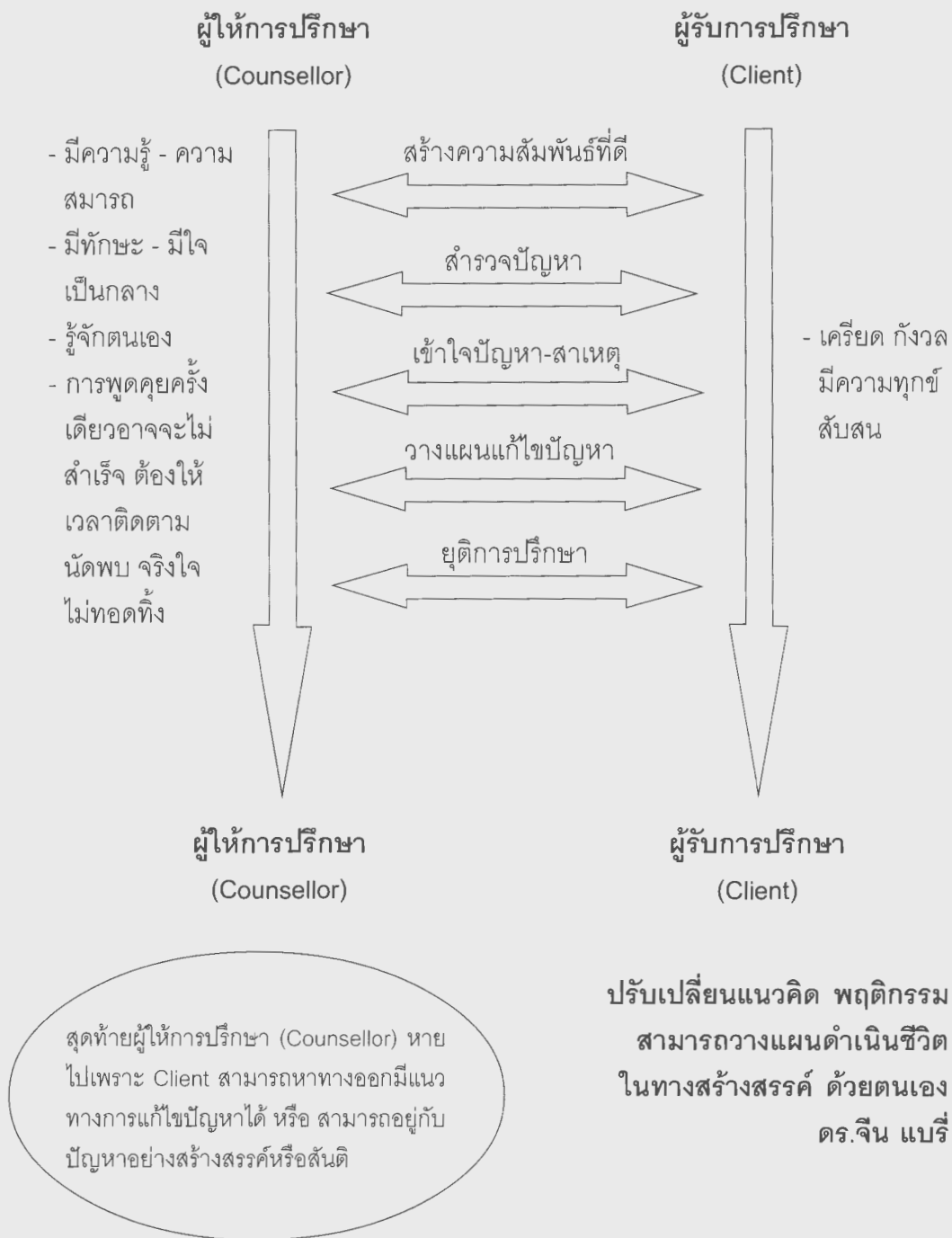
1. มีความตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง
2. มีคุณธรรม รู้จักเดินทางสายกลาง รู้จักการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ
3. ไวต่อการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก คำพูด ภาษาท่าทาง ทำให้รู้จักจุดอ่อนจุดแข็งในการจัดการปัญหาของผู้รับคำปรึกษา

4. เปิดใจกว้าง จริงใจ พร้อมที่จะรับฟัง ยอมรับไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นอย่างไร ไม่ยึดติดกับตัวเอง จะช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารกันได้ดีด้วยดี

5. มีความรักในเพื่อนมนุษย์ และพร้อมที่จะช่วยเหลือ

6. มีการบันทึก Case ต่อเนื่อง และบันทึกสิ่งต่างๆที่เป็นข้อดี - ข้อเสีย สิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อทบทวน เรียนรู้ สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นได้

7. มีความสามารถในการให้การศึกษาที่พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ จากการทบทวน ประมวลผลแต่ละรายที่ให้การศึกษามีจุดบกพร่องหรือสิ่งดี ๆ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และแก้ไขอย่างไร เป็นการพูดคุยกับผู้รับการปรึกษาอย่างมีขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนต้องอาศัยเทคนิคและทักษะในการพูดคุยเคลื่อนไหวไปตามลำดับขั้นอย่างเป็นธรรมชาติ



ขั้นที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้การปรึกษา จะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพกับผู้รับการปรึกษาเมื่อแรกพบได้ และเมื่อได้มีการพูดคุย ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ ขอบเขต และกระบวนการของการพูดคุย จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจและมีความพร้อมที่จะร่วมมือกันเรียนรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 การสำรวจปัญหา เพื่อเข้าสู่ปัญหาและการลำดับความสำคัญของปัญหา เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออก คำพูด ท่าที ความพอใจ หรือความไม่พอใจ ความรู้ ความเข้าใจปัญหาของผู้รับการปรึกษาและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยผู้ให้การปรึกษามีความสามารถในการใช้ทักษะที่จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ สำรวจ รวบรวม ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เพื่อเข้าสู่ปัญหาและการวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ขั้นที่ 3 การทำความเข้าใจปัญหาและการวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ผู้ให้การปรึกษาสามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นปัญหาที่แท้จริงและความต้องการที่ชัดเจนสามารถกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้เป็นขั้น ๆ และวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองต่อไปได้

ขั้นที่ 4 การวางแผนและการดำเนินการตามแผนและเป้าหมาย

แผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ อาจเปลี่ยนแปลงได้ ไม่สามารถทำตามแผนที่วางไว้เมื่อนำไปปฏิบัติ แล้วพบว่าทำไม่ได้หรือไม่เหมาะสม หรืออาจมีข้อมูลใหม่เปลี่ยนแปลง หรือมีความเข้าใจที่แตกต่าง

ไปจากเดิม ก็สามารถเปลี่ยนแปลงแผนและเป้าหมายได้ ซึ่งอาจมีการขอรับการปรึกษาต่อเนื่อง เพื่อช่วยสนับสนุนส่งเสริม ให้ผู้รับการปรึกษาสามารถมองเห็นและจัดระบบข้อมูล ช่วยให้เห็นปัญหาที่ซ่อนเร้นและปัญหาที่แท้จริง

ขั้นที่ 5 การยุติการให้การปรึกษา

เมื่อผู้ให้การปรึกษาเห็นว่า ผู้รับการปรึกษาสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองต่อไปได้แล้ว จะต้องช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ และเตรียมความพร้อมที่จะยุติการปรึกษา แต่ถ้าผู้รับการปรึกษายังรู้สึกกลัวที่ต้องเผชิญปัญหาโดยลำพัง ผู้ให้การปรึกษาจะค่อย ๆ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรียนรู้ศักยภาพตนเอง มีความสามารถพึ่งตนเองต่อไปได้ในที่สุดจะตัดสินใจในการยุติการปรึกษาได้เอง

เทคนิคและทักษะของการให้การปรึกษา

1. เทคนิคและทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ มีทักษะในการแสดงความสนใจ ใส่ใจ ด้วยกิริยา ท่าทาง คำพูด แววตา ที่ยินดียินดียินดีต้อนรับพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

- แสดงความจริงใจ ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นอยากมาขอรับคำปรึกษา

- มีอารมณ์ร่วม (Empathy) และยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขด้วยท่าทีที่แสดงถึงเข้าใจอารมณ์ความรู้สึก วิถีคิด วิถีมองสิ่งต่างๆของผู้รับการปรึกษา ไม่ประเมินคุณค่าของผู้รับการปรึกษา ไม่มีท่าทีตัดสินว่าดีหรือเลว จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงออกมา เกิดการสำรวจอารมณ์ที่ลึกลงไปได้อีก

2. เทคนิคและทักษะในการสำรวจปัญหา

และการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุเป็นการพูดคุยต่อเนื่องเพื่อติดตามอารมณ์ ความรู้สึกเรื่องราวของผู้รับการปรึกษา ร่วมกันค้นหาประเด็นปัญหาและความต้องการโดยใช้ทักษะต่าง ๆ ในการพูดคุยเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสเล่าเรื่อง ทบทวนความคิด อารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง สามารถบอก ความคิด ความรู้สึก ปัญหาสาเหตุ และความต้องการที่แท้จริงของตนเองเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไปได้

การเข้าถึงอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก สำคัญเป็นอันดับแรก ให้เข้าใจและอยู่กับเขา ช่วยให้เขามองเห็นประเด็นในใจของเขา เห็นจุดบกพร่องจากความคิด อารมณ์ และเกิดการสวางปมให้ถูกต้อง จะคลี่คลายได้ที่ละเปาะ ทักษะสำคัญที่ใช้ในการสำรวจปัญหา

1. การตั้งคำถาม ไม่เน้นเนื้อหา ไม่สัมภาษณ์ ถามตอบ ไม่ใช่คำถามนำ ไม่ใช่คำว่าทำไม ควรใช้คำถามเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้เขาพูดได้มากที่สุด ช่วยให้ได้ระบาย ช่วยให้ได้รับรู้เรื่องราว อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจที่มีอยู่ โดยการ ฟัง สังเกต ทวนซ้ำ สะท้อนความรู้สึก ให้เขาได้ตอบสนองความรู้สึกได้ชัดเจนขึ้น มีการสรุปเป็นช่วง ๆ ว่า เขารู้สึกอย่างไร มีปัจจัยอะไรที่เกี่ยวข้อง สามารถดึงข้อมูลออกมาให้เห็นชัดเจน ตรวจสอบความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน แล้วค้นหารายละเอียด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ลึกลงไป

2. เป็นผู้ฟังที่ดี อดทนติดตามเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกด้วยความสนใจ มีสมาธิในการฟัง จับความรู้สึก จับประเด็นแยกแยะ รับรู้ข้อเท็จจริง ในเรื่องที่พูดคุยกัน การเป็นผู้ฟังที่ดี บางครั้ง

จะช่วยให้เขาเล่าความในใจทั้งหมดให้ฟังโดยที่เราไม่ต้องใช้คำถามเลยก็ได้

3. การสะท้อนความรู้สึก ถ้าสามารถจับอารมณ์ความรู้สึก ความคิด ของผู้พูดได้และสะท้อนออกมา จะช่วยให้ผู้พูดได้มีโอกาสคิดทบทวน และคลี่คลายปมได้ การสะท้อนที่ดี ต้องมีจังหวะในการสะท้อนและสะท้อนได้รวดเร็วไม่รอนาน ถ้าสะท้อนได้ตรงใจผู้พูด จะเกิดความรู้สึกที่ดี ว่ามีคนเข้าใจ รู้ใจ ทำให้มีเรื่องที่จะเปิดเผยออกมามากขึ้น

4. การทวนซ้ำในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาคิด และพูดออกมาเป็นการย้ำให้เห็นว่าเรากำลังฟังเขาอยู่ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจตรงกัน และเปิดโอกาสให้คิดทบทวนและขยายความต่อให้ชัดเจนขึ้น

5. มีความรู้สึกร่วมแต่ไม่มากเกินไป เพื่อเข้าสู่โลกของความคิด ความรู้สึกของเขา ทำให้มีความรู้สึกเข้าใจกันมากขึ้น สามารถจับประเด็นปัญหาและมองเห็นทิศทางในการแก้ไข

6. มีการสรุปเรื่องราว อารมณ์ ความรู้สึก ให้ชัดเจน อาจเป็นการสรุปร่วมกัน ค้นหาข้อสรุปในบางประเด็น ช่วยให้มีโอกาสใคร่ครวญและหยุดคิดร่วมกัน ตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน ในที่สุด จะรู้ปัญหาสาเหตุ รู้ความต้องการจริง ๆ

เทคนิคและทักษะในการวางแผนแก้ไขปัญห

ใช้ทักษะให้เขามีส่วนร่วมคิด จัดการกับปัญหา เขาคิดอะไรไว้ จะวางแผนอย่างไร มีวิธีการอย่างไร มีเป้าหมายหลักเป้าหมายรองอย่างไร ควรเริ่มต้นอะไรก่อน หลัง อาจต้องมีการสาธิตหรือฝึกซ้อมการกระทำหรือคำพูด ทำให้เห็นแนวทางได้

ชัดเจนขึ้น ถ้าไม่มีการเตรียมการ อาจแสดงผิด หรือพูดไม่เป็น ทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงได้

เทคนิคและทักษะการยุติการปรึกษา

อาจยุติการพูดคุยในชั้นหนึ่ง (ยุติSession) และนัดหมายมาพบพูดคุยกันต่อเนื่อง ก่อนการยุติการพูดคุยอาจมีการสรุป มีการพูดคุยกันถึงระยะเวลาที่พูดคุยผ่านมาและให้รู้ว่ายังมีเวลาเหลืออยู่อีกกี่นาที ผู้พูดอาจรีบพูดในสิ่งที่อยากพูดหรือเพิ่มเติมอะไรอีก จะนัดหมายกันอย่างไรต่อไป แต่หากเรื่องที่พูดคุยกันเป็นเรื่องวิกฤติ อาจต้องให้เวลาเพื่อคุยกันให้กระจ่างชัดเดี๋ยวนั้น

เอกสารอ้างอิง

1. สุรินทร์ รณเกียรติ ทักษะและกระบวนการให้การปรึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ; 2538 : 1-76
2. ทิพาพร อัสรอนะสมบัติ การให้การปรึกษาแก่ผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิต. เชียงใหม่ : นพบุรีการพิมพ์ ; 2546 : 1-48
3. ทิพาวัตี เอมะวรรณะ การให้การปรึกษาสู่มืออาชีพ. 2546 เอกสารอัดสำเนา
4. จีน แบร์รี่ Death and Dying Counselling. 2547. เอกสารอัดสำเนา