

การให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นอีกบทบาทหนึ่งของผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา หลักสูตรนี้จะช่วยให้ ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมรู้เทคนิคการให้คำปรึกษาที่ดี ซึ่งการให้คำปรึกษาอย่างถูกที่ถูกโอกาส จะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก

การทำงานโดยปกตินั้นอาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือปัญหาระหว่างหน่วยงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจนำมาซึ่ง ความเครียด ความวิตกกังวลกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การให้คำปรึกษา (Counseling) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจขึ้น

การให้คำปรึกษานั้นเกิดขึ้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษามี 2 ส่วน ได้แก่ ผู้รับคำปรึกษา คือ ผู้ที่มีปัญหาหรือความยุ่งยากลำบากใจ และผู้ให้คำปรึกษา คือ ผู้ที่จะคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีปัญหาหรือความยุ่งยากลำบากใจ โดยผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ที่ช่วยทำให้ปัญหานั้นมีความชัดเจนขึ้น ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเห็นปัญหาของตนได้ชัดขึ้น ยอมรับในปัญหา และรู้ทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา

1. ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้มีโอกาสระบายความในใจ
2. ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้รู้จักตนเอง
3. ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้รู้จักรวบรวมข้อมูล
4. ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเกิดการตัดสินใจด้วยตนเองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
5. ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเกิดการปรับตัว เพราะในการปรับตัว หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ถ้าบุคคลนั้นไม่ให้ความร่วมมือก็จะเป็นไปได้ยาก

การจำแนกชนิดของปัญหา

1. ปัญหาเกี่ยวกับความจริง (Factual Problem) เป็นปัญหาที่ต้องใช้ข้อมูลและวิธีทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหา

2. ปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotional Problem) เป็นปัญหาที่ต้องใช้การให้คำปรึกษา หรือ Counseling เป็นตัวช่วยแก้ไขอารมณ์และทำให้อารมณ์ของผู้ที่ได้รับคำปรึกษาเบาลง เทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์และเทคนิคการลดความเครียด

3. ปัญหาเกี่ยวกับผลประโยชน์ (Beneficial Problem) เป็นปัญหาที่มีเหตุผลเบื้องต้น ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ ต้องใช้เทคนิคการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความจริงและเทคนิคการแก้ปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์ประกอบกัน ต้องใช้การประนีประนอม หรือการเจรจาต่อรองเข้าช่วยในการแก้ปัญหา

การใช้ทฤษฎีสมดุลในการให้คำปรึกษา (The Balance Theory)

การพิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ไม่ควรด่วนสรุปสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งเท่านั้น การวิเคราะห์กิจกรรมหรือวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลนั้นต้องดูในภาพรวม จากทฤษฎีสมดุล (The Balance Theory) ของ ศ.ดร.หลุยส์ จำปาเทศ จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมหรือกิจกรรมที่แสดงออกมานั้น ไม่ว่าจะผ่านทางบวกหรือทางลบ อาจจะมีสาเหตุมาจากทางด้านร่างกาย (Physical) จิตใจ (Psycho) และสังคม (Socio) ประกอบกัน โดยภายใต้จิตใจจะมีกล่องจิต (Spirit) เป็นตัวควบคุม ซึ่งได้แก่ สติ (Consciousness) อารมณ์ (Emotion) ทศนคติ (Attitude) และลักษณะโดยรวมของบุคคล (Characteristic) ดังนั้นการที่ผู้บังคับบัญชามีพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างไปจากที่เคยเป็น เมื่อพิจารณาถึงต้นเหตุที่แท้จริงแล้ว เราอาจจะพบว่าสาเหตุของพฤติกรรมนั้น อาจเกิดจากภาวะร่างกายที่เจ็บป่วย อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสังคม หรือมีปัญหาเกี่ยวกับจิตใจ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความรัก หรือมีญาติที่รักเสียชีวิต เป็นต้น ซึ่งสาเหตุทั้งจากร่างกาย จิตใจ และสังคมนี้ ก็มีความสัมพันธ์และส่งผลซึ่งกันและกันได้

ขั้นตอนของการให้คำปรึกษา

1. ขั้นสร้างความสัมพันธ์ (Building Rapport)

เป็นช่วงแรกเริ่มของการให้คำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษายอมเปิดตนเองให้พร้อมกับการปรึกษา และลดความรู้สึกต่อต้านให้ได้มากที่สุด จนถึงขั้นไม่มีเลย ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกคุ้นเคยและไว้วางใจให้ความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความพร้อมที่จะช่วยเหลืออย่างจริงจัง อาจจะเริ่มต้นด้วยการถามถึงสารทุกข์สุกดิบ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกผ่อนคลายและเป็นกันเอง นอกจากนี้ ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรมองข้ามสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ให้คำปรึกษา เพราะสถานที่ที่จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่เช่นกัน

2. ขั้นกำหนดปัญหา (Setting Problem)

ในการพูดคุยช่วงแรกๆ ผู้รับคำปรึกษาอาจมีความสับสนไม่แน่ใจ เราต้องอาศัยการพูดคุยไปเรื่อยๆ แล้วค่อยๆ กำหนดว่าปัญหาคืออะไร หรือในบางครั้งผู้รับคำปรึกษาอาจมีหลายปัญหา และปัญหาหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออีกปัญหาหนึ่ง

3. ขั้นรวบรวมข้อมูล (Collecting Data)

หลังจากทราบแล้วว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นคืออะไร ขั้นตอนต่อมาคือ การรวบรวมข้อมูลในเชิงลึก เพื่อสรุปให้แน่ชัดว่าปัญหามีอะไรบ้าง ปัญหาเป็นอย่างไร ใครเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ บ้าง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้นั้นมาวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ปัญหาคต่อไป

4. ขั้นแก้ปัญหา (Solving Problem)

เมื่อทราบปัญหาที่แท้จริงแล้ว เราจึงให้คำแนะนำเพื่อการแก้ปัญหาที่เหมาะสม โดยวิธีการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเป็นไปได้ และไม่ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา

5. ขั้นยุติปัญหาและติดตามผล (Closing and Following)

หลังการให้คำปรึกษา เราต้องมีการติดตามผล เพื่อให้ทราบว่า การแก้ปัญหานั้นไปถึงไหนแล้ว เป็นอย่างไรบ้าง และควรทำอย่างไรต่อไป การติดตามผลนั้นขึ้นอยู่กับความรุนแรงของปัญหาด้วย หากปัญหานั้นมีความรุนแรงอาจต้องอาศัยการติดตามอย่างใกล้ชิด หรือบางปัญหาอาจต้องใช้เวลาในการแก้ปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาก็ควรทิ้งช่วงเวลาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสแก้ไขปัญหาโดยไม่เร่งกดดันจนเกินไปหรือหากปัญหานั้นไม่มีความรุนแรงมากนัก ผู้ให้คำปรึกษาอาจเพียงแค่สังเกตโดยไม่ต้องให้คำปรึกษาซ้ำก็ได้

เทคนิคที่จำเป็นในการให้คำปรึกษา

1. เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ (Building Rapport)

เริ่มต้นด้วยการทักทายอย่างเป็นมิตร พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่เขาสนใจ สร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลาย ไม่ทำให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกเกร็ง เครียดหรือกดดันที่จะเล่าปัญหาหรือความลับให้ฟัง การสร้างความสัมพันธ์ไม่เพียงแต่เกิดขึ้นได้จากการสนทนาเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงสถานที่ การพบกัน ลักษณะท่าทางและสีหน้า

2. เทคนิคการถาม (Asking)

โดยคำถามปลายเปิดเหมาะสำหรับใช้ถามเพื่อให้คู่สนทนาขยายความหรืออธิบายเพิ่ม แต่สำหรับคนที่มีบุคลิกแบบ Under-expression หรือ U เหมาะที่จะเริ่มด้วยคำถามแบบปลายปิด คือ ตั้งคำถามให้ตอบเพียงใช่หรือไม่ใช่ หรือให้ตอบคำถามสั้นๆ เพราะคนที่มีบุคลิกแบบนี้มักจะไม่ใช่ชอบอธิบายหรือตอบคำถามยาวๆ ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” เพราะเป็นคำถามในเชิงขู่ และอาจทำให้ผู้รับปรึกษา รู้สึกท้อใจ ซึ่งจะนำไปสู่การต่อต้านหรือ “การตั้งป้อม” ระหว่างการให้คำปรึกษาได้

3. เทคนิคการฟัง (Listening)

ต้องตั้งในฟัง มองดูคู่สนทนาซึ่งเป็นการใช้สายตาสังเกตภาษาสีหน้าท่าทาง (Body Language) ของผู้รับคำปรึกษา เมื่อฟังและใช้สายตาสังเกตแล้ว จะต้องทำความเข้าใจกับคำพูดและท่าทางนั้นด้วยการฟังอย่างเข้าใจจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าถึงอารมณ์ความรู้สึก และสิ่งที่ซ่อนอยู่ระหว่างคำพูดของผู้เล่าและจะนำไปสู่การตอบคำถามและการหาทางแก้ปัญหาให้กับผู้รับคำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

4. การพูดให้ต่อเนื่องในเรื่องเดียวกัน (Verbal Tracking)

ไม่ควรเปลี่ยนเรื่องเร็วเกินไป เพื่อไม่ให้เกิดการสนทนาสะดุด และพูดให้จบเป็นเรื่องราวๆ ไป เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

5. การให้คำแนะนำเชิงการปรึกษา (Counseling Suggest)

ผู้ให้คำปรึกษาสามารถให้คำแนะนำหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาคิดแก้ไขปัญหา เทคนิคนี้อาจขึ้นต้นประโยคว่า “...เป็นไปได้ไหมครับว่า...” หรือ “เคยเห็นที่นั่นใช้...” หรือ “คุณเคยลองวิธี...” เป็นต้น

6. เทคนิคการทวนคำ (Restatement)

การทำให้ทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้รับปรึกษาพูดมา และยังคงติดตามรับฟังเรื่องราวนั้นอยู่ แต่การทวนคำก็ไม่ควรทวนทั้งประโยคหรือย่อเน่ยกินไป เพราะอาจจะดูเป็นการล้อเลียนผู้รับคำปรึกษา

7. เทคนิคการเงียบ (Silence)

การรอฟังคำตอบจากคู่สนทนา มักใช้หลังจากผู้ให้คำปรึกษาบอคำถามแก่ผู้รับคำปรึกษา และเป็นการเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้คิดว่า จะตอบคำถามนั้นหรือไม่ อย่างไร หากอยู่ในความเงียบนาน เพราะผู้รับคำปรึกษากำลังจะตอบคำถามอยู่นั้น ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรรีบพูดขึ้นมาก่อนเพราะจะทำให้ความคิดของผู้รับคำปรึกษาขาดตอนได้ แต่ถ้าผู้รับคำปรึกษาเงียบนานเกินไปและเริ่มเข้าสู่ภาวะอึดอัด ผู้ให้คำปรึกษาอาจแสดงท่าทีที่แสดงถึงความสนใจให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่ากำลังตั้งใจรอฟังเรื่องราวอยู่

8. เทคนิคการตีความ (Interpretation)

เป็นการอธิบายหรือทำให้สิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากำลังพูดอยู่นั้นแจ่มชัดขึ้น การตีความเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจปัญหาของตนเองในแง่มุมอื่นที่ยังไม่ได้มองมาก่อน

9. เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกและเนื้อหา (Feeling and Content Reflect)

ใช้ได้ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง การสะท้อนความรู้สึกและเนื้อหาเป็นการแสดงให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจและมองเห็นปัญหาเช่นเดียวกับที่ผู้รับคำปรึกษากำลังมองอยู่ ผู้ให้คำปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดที่สะท้อนความรู้สึกและเนื้อหานั้นใหม่ โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากกว่าด้านคำพูด ทั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาต้องพยายามเก็บรายละเอียดที่ซ่อนอยู่ในคำพูดหรือท่าทางของผู้รับปรึกษาระหว่างการสนทนาด้วย เพราะในบางครั้ง คำพูดของผู้รับคำปรึกษาก็ไม่อาจสื่อถึงความรู้สึกในจิตใจได้ทั้งหมด การสะท้อนความรู้สึก ผู้ให้คำปรึกษามักจะใช้ขึ้นต้นด้วย “คุณรู้สึกว่...” หรือ “คุณคิดว่า...” เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากผู้รับคำปรึกษามีอารมณ์รุนแรงขณะสนทนา ผู้ให้คำปรึกษาก็ไม่ควรสะท้อนความรู้สึกนั้นออกไป ควรใช้คำพูดที่ทำให้อารมณ์เย็นลง

10. เทคนิคการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement)

เมื่อเห็นว่าคู่สนทนาสมาสามารถแก้ปัญหาได้ดี ก็ต้องมีการชมและให้กำลังใจ ซึ่งเป็นการเสริมแรงทางบวก เพื่อให้พฤติกรรมที่เราปรารถนาเกิดขึ้นอีก การเสริมแรงทางบวกจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดกำลังใจ ที่จะแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผย

11. เทคนิคการสรุป (Summarization)

เมื่อการให้คำปรึกษาดำเนินมาได้ระยะหนึ่ง ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้จักสรุปเพื่อไม่ให้ยืดเยื้อ และรักษาประเด็นที่พูดคุยกันไว้ ในระหว่างการให้ปรึกษาอาจมีประเด็นการสนทนาหลายเรื่อง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องพยายามสรุปเรื่องที่พูดให้ครอบคลุมทั้งหมด โดยสรุปเฉพาะประเด็นที่สำคัญ การสรุปจะช่วยให้คู่สนทนาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และยังเป็นการช่วยผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง

จิตวิทยาการให้คำปรึกษา สำหรับการบริหารเป็นหลักการใช้เพื่อแก้ปัญหาเชิงอารมณ์ โดยเฉพาะ คือ เมื่อมีคนปรึกษาเรา พอดูกันจะช่วยลดอารมณ์โดยการฟังเป็นหลัก ให้เบาขึ้นจนสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

นางสาวสุภาพร แก้วถาวร