

บทที่ 4

ความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา

4.1 ความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา

มนุษย์เราเป็นสัตว์สังคมเรามีชีวิตอยู่โดยมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ คนเราต่างมีอิทธิพลต่อกันจากกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกส่วนใหญ่ที่เรามีเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ที่เรามีกับบุคคลอื่นไม่โดยทางตรงก็โดยทางอ้อม ถ้าความสัมพันธ์ที่เป็นอยู่ทำให้เกิดปัญหาเครียดคับข้องใจ วิตกกังวล ก็จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ใหม่เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีพลังช่วยกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นในการให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลเกิดความเจริญงอกงาม (Lombert, 1983)

ผลจากการศึกษาวิจัยและประสบการณ์ในการทำจิตบำบัดได้สนับสนุนข้อความที่กล่าวข้างต้น นักจิตบำบัดจำนวนมากเชื่อว่าความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้การให้ความช่วยเหลือประสบความสำเร็จ ผู้ให้คำปรึกษาจะมีศักยภาพในการช่วย ผู้มารับคำปรึกษาได้จะต้องมีการทำความตกลงร่วมกัน มีความผูกพันต่อกัน ถ้าปราศจากพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่มั่นคง ผู้รับคำปรึกษาคงไม่กล้าเสี่ยงที่จะก้าวเข้าสู่ ประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความเจ็บปวด ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

แม้ว่าผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่จะเห็นพ้องต้องกันถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาแต่ก็มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างกว้างขวางว่าสิ่งนี้ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้คำปรึกษาเพียงไร ฮิลล (Hill, 1984) เห็นว่าความสัมพันธ์ในการทำจิตบำบัดช่วยให้การแทรกแซงมีประสิทธิภาพ นักจิตบำบัดหลายคนเชื่อว่าความสัมพันธ์ ไม่เพียงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ที่ช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลง แต่ยังเป็นภาวะที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการทำจิตบำบัด ภาวะเหล่านี้มีความจำเป็น ต่อการสร้างเสริมให้พฤติกรรม และบุคลิกภาพเกิดความเปลี่ยนแปลง ด้วยการนำวิธีการต่าง ๆ มาแทรกแซงอย่างกว้างขวางนักจิตบำบัดในกลุ่มมีพฤติกรรมนิยมบางส่วน มองเห็นว่าความสัมพันธ์ ในการให้ความช่วยเหลือไม่มีความสำคัญ นักจิตบำบัดในกลุ่มนี้บางคนที่เดินสายกลางอาจให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์แต่ยังรองจากองค์ประกอบทางเทคนิคซึ่งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักจิตบำบัดในกลุ่มนี้บางคนเห็นว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญ และนักจิตบำบัดบางกลุ่มเห็นว่าความสัมพันธ์มีความสำคัญแต่ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญ เช่น เทคนิคในการให้ความช่วยเหลือ ลักษณะของผู้มารับคำปรึกษา เป็นต้น

เมื่อกล่าวถึงอิทธิพลของความสัมพันธ์ต่อผู้มารับคำปรึกษาและการเปลี่ยนแปลงจะเห็นได้ว่า

1. ความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาเป็นภาวะที่เกิดขึ้นก่อนการทำจิตบำบัดจะดำเนินไป เช่น ในจิตบำบัดอารมณ์ที่เป็นเหตุเป็นผล (Rational Emotive Therapy) หรือพฤติกรรมบำบัด
2. กลุ่มมนุษยนิยมเห็นว่าความสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง
3. จิตวิเคราะห์เห็นว่าความสัมพันธ์เป็นเนื้อหาในระดับปฐมภูมิซึ่งจะนำมาพูดในการทำจิตบำบัด

เมื่อกล่าวถึงความสัมพันธ์ในเชิงของความสำคัญ กลุ่มมนุษยนิยม อันได้แก่จิตบำบัด ผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง จิตบำบัดทวินิยม และจิตบำบัดเกสตัลท์เห็นว่าความสัมพันธ์เป็นหัวใจที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลง นักจิตวิเคราะห์ จิตวิเคราะห์รุ่นใหม่มกลุ่ม แอดเลอร์ก็มีความเห็นสอดคล้องกัน ดังนั้นทั้งสองกลุ่มจึงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในการทำจิตบำบัดอย่างลึกซึ้ง

ส่วนกลุ่มซึ่งมีพื้นฐานทางด้านพฤติกรรม อันได้แก่ จิตบำบัดพฤติกรรมนิยมจิตบำบัด ความคิดความเข้าใจ จิตบำบัดอารมณ์ความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล มีความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความสัมพันธ์แตกต่างกันไปตั้งแต่ไม่เห็นความสำคัญเลย ไปจนถึงเห็นความสำคัญในระดับปานกลาง เนื่องจากให้ความสำคัญกับเทคนิคของผู้ให้คำปรึกษามากกว่า

4.2 นิยามความสัมพันธ์ในการทำจิตบำบัด

เกลโซ และ คาร์เตอร์ (Gelso and Carter, 1985) นิยามว่า “ความสัมพันธ์คือ ความรู้สึกและทัศนคติที่ผู้ให้และผู้รับคำปรึกษามีต่อกัน” จากความหมายข้างต้นเทคนิค ที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้อาจมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น การตีความของนักจิตวิเคราะห์หรือการวางเงื่อนไขของนักพฤติกรรมนิยม เราจึงไม่อาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่เกิดขึ้น คือความสัมพันธ์

ดังนั้นการปฏิสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาจึงประกอบด้วยองค์ประกอบสองอย่าง กล่าวคือ ความสัมพันธ์ดังนิยามในข้างต้น และเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้ ทฤษฎีที่ผู้ให้คำปรึกษายึดถือเป็นตัวกำหนดบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น จิตบำบัดแบบยึดเอาผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกขณะรับคำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาแสดง ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อผู้มารับคำปรึกษา

ความแตกต่างขององค์ประกอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์และเทคนิคเป็นประโยชน์ ช่วยให้เราเข้าใจความซับซ้อนของกระบวนการที่เกิดขึ้น บ่อยครั้งที่ความสัมพันธ์ ช่วยให้สี่สันและทำให้การใช้เทคนิคเป็นรูปเป็นร่างขึ้น ดังนั้นเทคนิค และความรู้สึกที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน

จึงมีบทบาทอย่างมากต่อการให้คำปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกที่นักจิตวิเคราะห์มีต่อคนไข้ย่อมมีผลต่อธรรมชาติ ความลึกซึ้ง ความถี่ เนื้อหาของการตีความในการทำจิตบำบัด แม้ในรายที่นักจิตวิเคราะห์ตระหนักถึงความรู้สึกของตนที่มีต่อคนไข้และพยายามไม่ให้สิ่งนี้เข้าแทรกแซงการทำงาน ความรู้สึกก็ยังมีส่วนต่อการตีความของนักจิตวิเคราะห์

เฟ็ดเลอร์ (Fiedler, 1950) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ที่ดีในการให้คำปรึกษาก็คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั่นเอง

4.3 ความสัมพันธ์ในการทำจิตบำบัด

การทำจิตบำบัดจะเกิดขึ้นได้ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาต้องมีการทำความตกลงร่วมกัน การทำความตกลงร่วมกันมีความหมายลึกซึ้งกว่าสัมพันธ์ภาพ การทำให้เกิดความสบายใจ หรือ การทำให้เกิดความมั่นใจ แต่หมายความว่าสิ่งที่ทั้งสองฝ่าย มีความคิดเห็นร่วมกันถึงทิศทางในการให้คำปรึกษา และมีความตั้งใจที่จะทำให้เกิดความเจริญงอกงามแก่ผู้รับคำปรึกษา

การวางเป้าหมายในการให้คำปรึกษาครั้งแรกอย่างรีบร้อน โดยนักจิตบำบัดทำความตกลงตามที่ผู้รับคำปรึกษาเสนออาจทำให้การทำจิตบำบัดหลงทางไป ยกตัวอย่าง เช่น นักศึกษาชายอาจมาหาผู้ให้คำปรึกษาโดยบอกเป้าหมายการมารับคำปรึกษาว่าต้องการสร้างความสัมพันธ์กับเพศตรงข้าม ถ้าผู้ให้คำปรึกษายอมรับเป้าหมายนี้ ทันทีโดยไม่พิจารณาอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้แทนที่จะบรรเทาตามข้อตกลงดังกล่าว การให้คำปรึกษาอาจเริ่มจากการทำข้อตกลงร่วมกัน ในรายที่กล่าวเราอาจไม่รับเอาแนวทางการทำจิตบำบัดจากผู้รับคำปรึกษาโดยทันที ผู้ฝึกการทำจิตบำบัดมักมองว่าทางเลือกในการกำหนดทิศทางการให้คำปรึกษามีเพียง 2 ทาง คือ ยินยอมตามข้อเสนอของผู้รับคำปรึกษาหรือให้รับเอาข้อเสนอของผู้ให้คำปรึกษาแทน ซึ่งนับเป็นความเข้าใจที่ผิดพลาด จิตบำบัดเป็นกระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายมีการปฏิสัมพันธ์กันนักจิตบำบัดอาจเสนอความเห็นแต่ไม่ใช่การครอบงำหรือยึดเหนี่ยวนักจิตบำบัดต้องมีวุฒิภาวะ และทักษะในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความรับผิดชอบพื้นฐานอันแรกของนักจิตบำบัดคือการใช้ความสัมพันธ์ที่อบอุ่นเอื้ออาทร มีความใกล้ชิด ให้อิสราภาพ ให้การยอมรับ และทำให้เกิดความอบอุ่น มั่นคงปลอดภัย ไม่หวังประโยชน์จากความสัมพันธ์ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้เกิด ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยมีคุณค่า ควรแก่ความเชื่อถือ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีการค้นหาและเรียนรู้จากความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษากล้าเปิดเผยตนเองและปัญหาที่แท้จริงของเขา การพัฒนาความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือที่ดีจะต้องเริ่มจากการมีจุดเริ่มต้นที่ดีในการพบกันครั้งแรก ดังนั้นในการสัมภาษณ์ครั้งแรกผู้ให้คำปรึกษาจึงควรสร้างเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและแตกต่างกันไปในการพบแต่ละครั้งแม้จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาคนเดียวกันก็ตาม ผู้ให้คำปรึกษา จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้โดยให้การยอมรับในตัวผู้มารับคำปรึกษา เห็นในคุณค่าของเขาและให้อิสระในการตัดสินใจเลือกด้วยตัวเอง ช่วยให้มีคามรับผิดชอบในสิ่งซึ่งตนได้เลือก

การยอมรับนับถือที่ผู้ให้คำปรึกษามีต่อผู้มารับคำปรึกษาย่อมมีผลให้ผู้รับคำปรึกษามีการยอมรับตนเองไม่ปฏิเสธตนเอง ลดความวิตกกังวลและรู้สึกมั่นคงปลอดภัยการใช้กลไกป้องกันตนเอง มีการแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและบอกถึงพฤติกรรมบางอย่าง ของตนซึ่งเห็นว่าไม่เป็นที่ยอมรับ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา เลิกรับรู้ตนเองในทางลบว่าตนไม่มีคุณค่า ไม่เป็นที่ยอมรับ ไม่เป็นที่รักให้ตระหนักว่า ตนได้รับการยอมรับนับถือและสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เหมาะสม

บางครั้งไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับผู้ให้คำปรึกษาในการที่จะยอมรับและพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มารับคำปรึกษา บางครั้งอาจจำเป็นต้องส่งมอบผู้มารับคำปรึกษา ให้กับผู้อื่นต่อไป ถ้าเห็นว่าคนไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีของผู้ให้คำปรึกษารายหนึ่งพยายามที่จะสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับคำปรึกษา ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ ผู้รับคำปรึกษาแสดงความเย็นชา ก้าวร้าว ในการพบกันสองครั้งแรกผู้รับคำปรึกษาไม่เคยแม้แต่จะเงยหน้าขึ้นมามองผู้ให้คำปรึกษา จนกระทั่งการพบกันในครั้งที่สาม ทุกอย่างยังไม่ดีขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่าอาจเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่จะลองให้ผู้มารับความช่วยเหลือได้มีโอกาสพบกับผู้ให้ความช่วยเหลือคนอื่น เขาได้ส่งมอบผู้มารับความช่วยเหลือและพบว่าผู้ให้คำปรึกษาคนอื่นสามารถจัดการกับความก้าวร้าวของผู้มารับความช่วยเหลือได้และมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างเหมาะสม โรเจอร์ส กล่าวไว้ว่า นักจิตบำบัดต้องตั้งมั่นอยู่ในจุดมุ่งหมายเพียงอันเดียว คือทำให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักว่าเราให้การยอมรับและมีความเข้าใจในตัวเขาอย่างลึกซึ้ง

การยอมรับนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องเป็นไปด้วยความจริงใจและมีความเข้าใจในตัวผู้มารับคำปรึกษา เป็นสิ่งที่ไม่อาจแสวงงกระทำ ผู้รับคำปรึกษา สามารถสัมผัสถึงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ให้คำปรึกษา

ส่วนใหญ่แล้วเมื่อมีคนมารับคำปรึกษา เขามักรู้ว่าทำไมเขาถึงมาหาผู้ให้คำปรึกษาเขาจะยอมบอกถึงความต้องการของเขาโดยไม่ต้องรอให้ผู้ให้คำปรึกษาไต่ถาม แต่ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาถูกส่งมอบมา ผู้ให้คำปรึกษา อาจจำเป็นต้องอธิบายถึงบทบาท ของตนในการช่วยเหลือ เพื่อจะได้ทราบว่าการให้ความช่วยเหลือนี้เป็นที่ปรารถนาของผู้มารับคำปรึกษาหรือไม่ ซึ่งเขาย่อมมีสิทธิ์ที่จะรับหรือปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือ

ดังนั้นในการให้คำปรึกษา แม้กระทั่งในรายที่มาหาด้วยความสมัครใจ บางครั้งการเริ่มต้นด้วยการพูดเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่น ฉันเห็นคุณบ่อย ๆ ดีใจมากที่ได้มีโอกาสรู้จักคุณ ฉันอยากรู้จักคุณให้ดียิ่งขึ้น. ทำไมคุณไม่ลองเล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวคุณให้ฉันฟัง วันนี้อากาศดีจริง ๆ คุณไปเดินข้างนอกมาบ้างหรือเปล่า

ความไว้วางใจซึ่งกันและกันและการยอมรับนับถือ เป็นพื้นฐานสำคัญ ในการสร้างความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้เป็นการยากที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ขึ้นได้ การไปพูดตรง ๆ กับผู้มารับคำปรึกษาว่า คุณไว้วางใจฉันได้ ฉันนับถือในตัวคุณเป็นต้น ไม่อาจช่วยอะไรได้นอกจากผู้รับคำปรึกษาจะได้สัมผัสสิ่งเหล่านี้ในตัวเราอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เราที่อยู่และสะท้อนออกมาทางสีหน้า ท่าทาง ความจริงใจของเรา ไม่จำเป็นต้องพูดออกมาโดยตรงให้เขารับรู้

ภาวะเหล่านี้อาจแสดงออกมาในรูปที่ผู้ให้คำปรึกษาให้ความสนใจ ตั้งใจรับฟังในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด ทศนคติของผู้ให้คำปรึกษา ความพยายามจะเข้าใจ ถึงความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษา และการแสดงความพยายามที่จะเข้าใจเขาอย่างแท้จริง สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงความจริงใจของผู้ให้คำปรึกษา ความสามารถทางวิชาชีพก็เป็นอีกสิ่งหนึ่ง ที่ช่วยให้เกิดความไว้วางใจ และความนับถือศรัทธานอกเหนือจากสิ่งเหล่านี้ ก็คือตัวผู้ให้คำปรึกษาเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ความเข้าใจในความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา อย่างน้อยประกอบด้วยสองส่วนคือ ความเข้าใจ ทางด้านความคิด และความเข้าใจทางด้านอารมณ์ คือความรู้สึกของบุคคลนั้น การมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความสามารถในการรับรู้และสื่อสารได้ตรงต่อความเป็นจริง มีความไวในการรับสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษา และความหมายของความรู้สึกเหล่านั้น การที่ผู้ให้คำปรึกษาได้สื่อสารว่า “ฉันเข้าใจ” และ “ฉันเริ่มจะเข้าใจแล้วว่าความรู้สึกอย่างไร ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้ตระหนักถึงความรู้สึกตนเองรู้ถึงความรู้สึกต่าง ๆ ของตนและมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนี้

โรเจอร์ส ให้ความหมายของความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (empathy) ไว้อย่างชัดเจนว่า คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาเข้าถึงโครงร่างกายภายในของผู้มารับคำปรึกษา เข้าใจถึงการรับรู้ต่อสภาพการณ์เหมือนกับที่ผู้รับคำปรึกษารับรู้ รับรู้ผู้มารับคำปรึกษาเหมือนกับที่เขามองตนเองและสามารถสื่อสารถึงความเข้าใจนี้ต่อผู้มารับคำปรึกษา

ความเข้าใจนี้ยังหมายถึงความไวในการรับสัมผัสเกี่ยวกับโลกของผู้มารับคำปรึกษา ความหมายในทัศนะของผู้มารับคำปรึกษาจากประสบการณ์ที่เขาได้รับ สิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการคือ ใครสักคนที่มีความเข้าใจในตัวเขา โรเจอร์ส เขียนไว้ว่า

“ฉันรู้สึกประทับใจแม้ว่าความเข้าใจแต่เพียงน้อยนิดที่พยายามจะเข้าใจถึงความหมายที่ลึกลับ ซับซ้อน ของผู้มารับคำปรึกษา ก็เป็นสิ่งที่ประเสริฐ ดังนั้นจึงไม่เป็นที่น่าสงสัยเลยว่ามันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ถ้าฉันได้เข้าใจอย่างชัดเจนถึง ความหมาย ของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งสำหรับเขาอาจดูคลุมเครือและยุ่งเหยิง”

ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเกินกว่าความเข้าใจธรรมดา ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนี้ ยังต้องแสดงถึงความอบอุ่นเป็นไปตามธรรมชาติ เข้าใจทั้งความคิดและอารมณ์ของผู้มารับคำปรึกษา แพทเทอร์สัน (Patterson, 1969) กล่าวว่าความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนั้น อย่างน้อยที่สุด มี 3 ขั้นตอน คือการรับฟังผู้รับคำปรึกษาบรรยายออกถึงปัญหาของเขา มีการฟังอย่างตั้งใจ มีความไวในการรับสัมผัส ขั้นตอนต่อไป คือเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดขั้นตอนสุดท้าย คือสื่อสารให้รู้ถึงความเข้าใจนี้

มีหลักฐานจากการศึกษาวิจัยที่แสดงให้เห็นความสำคัญของความเข้าใจที่มีผลต่อการให้คำปรึกษา ดิกสันและทรอกซ์ (Dickson and Traux, 1966) พบความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความเข้าใจและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของผู้มารับคำปรึกษา โดยรวบรวมจากการศึกษาติดตามผล นักศึกษาปีที่หนึ่งจำนวน 48 คนที่มารับบริการจากศูนย์บริการปรึกษาของมหาวิทยาลัย โดยที่ก่อนมารับความช่วยเหลือนักศึกษาเหล่านี้มีผลการเรียนต่ำกว่าระดับความสามารถ หลังจากการให้คำปรึกษามีผลให้ผลการเรียนดีขึ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาอื่น ๆ ยังพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างระดับความเข้าใจและการปรับปรุงอัตตมโนทัศน์ดีขึ้น รวมทั้งได้พบความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างความเข้าใจและการแสวงหาตนเองของผู้มารับคำปรึกษา (Lesser, 1961, Hountrasand Anderson 1969)

นอกจากนี้งานวิจัยของ คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1965) ยังได้พบความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจและความสำเร็จของการให้คำปรึกษา อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจแต่เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดผลในทางบวกต่อการให้คำปรึกษา

4.4 ความรับผิดชอบของผู้ให้คำปรึกษา

1. **ความเข้าใจอย่างชัดเจนว่าควรทำสิ่งใดก่อนหลัง** ในการทำจิตบำบัดความรับผิดชอบพื้นฐานคือการช่วยผู้รับคำปรึกษา เป็นสิ่งที่จะต้องระลึกไว้ตลอดเวลา จะช่วยให้การตัดสินใจขณะทำจิตบำบัดได้ง่ายขึ้น หน้าที่ของเราไม่ใช่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินจากการที่ได้พูดคุยกัน พยายามทำให้ผู้รับคำปรึกษาชอบ หรือการที่ได้พูดอย่างคมคาย เมื่อไหร่ที่เราสงสัยว่า ควรแสดงออกอย่างไร ควรปลอบโยนหรือเผชิญหน้า ควรแสดงความโกรธหรือไม่หรือควรแสดงอย่างไร ควรเปิดเผยตนเองใช้อารมณ์ขันช่วยให้ผ่อนคลาย เมื่อเราเกิดคำถามขึ้นให้ถามตัวเองว่า สิ่งนี้จะช่วยผู้รับคำปรึกษาในขณะนี้หรือไม่เราอาจไม่รู้คำตอบทุกครั้งแต่อย่างน้อยที่สุดมันเป็นคำถามที่เราควร

ถามตัวเอง ในการทำจิตบำบัดสิ่งที่เราต้องคำนึงถึง เป็นอันดับแรกคือผู้รับคำปรึกษา ความปรารถนา หรือความต้องการของเราเป็นเรื่องรอง

2. การมีอารมณ์ร่วม ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถเข้าใจความหมาย ความรู้สึกและให้การสนับสนุนเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย กล้าเสี่ยงที่จะเปิดตนเอง เล่าถึงประสบการณ์ที่เจ็บปวด การที่ผู้รับคำปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจ เขาต้องมองเห็นว่า ผู้ให้คำปรึกษามีคุณค่าควรแก่ความไว้วางใจโดยสามารถสัมผัสถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งที่ผู้รับคำปรึกษามีต่อเขา ผู้ให้คำปรึกษามีประสบการณ์ร่วมกับเขาและสามารถสื่อถึงความเข้าใจอย่างชัดเจน

3. การประเมินอย่างเป็นรูปธรรม สามารถประเมินถึงกระบวนการของความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถวินิจฉัยวางแผนการให้ความช่วยเหลือ ประเมินความก้าวหน้า แต่ไม่ยอมรับว่าความรู้สึกสิ้นหวังท้อแท้ ไม่มีศักยภาพของผู้รับคำปรึกษา เป็นความจริงที่สุด เพราะถ้าเป็นดังนี้เท่ากับยอมรับว่าเราไม่มีอะไรที่จะช่วยเขาได้เราต้องเรียนรู้ในการรับฟังด้วยหูที่สาม เพราะเป้าหมายของเราคือการกระตุ้นให้เขาเกิดความเจริญงอกงามมากกว่าสนับสนุนทัศนคติในการมองโลกของเขา

4. มีความรู้และทักษะด้านจิตบำบัด ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรู้ด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาตนเองโดยสม่ำเสมอ โดยติดตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพอ่านหนังสือ บทความ เข้าร่วมการฝึกฝน ประชุม สัมมนาสะสมประสบการณ์

5. มีความเข้าใจตนเอง ตระหนักถึงอคติที่ตนมี เช่น เรื่องเพศ ชนชั้น ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น ควรค้นหาสิ่งเหล่านี้ในตัวเรา เพราะอาจเหนี่ยวรั้งประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือ

4.5 ความรับผิดชอบของผู้รับคำปรึกษา

ผู้รับคำปรึกษามีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการให้คำปรึกษา ในระยะต้นของการเริ่มความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาเราอาจบอกถึงความคาดหวังต่อบทบาทของผู้รับคำปรึกษา เราไม่สามารถบังคับให้ผู้รับคำปรึกษาทำตามที่เราคาดหวัง แต่เราอาจชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม กระตุ้นให้เขารับคำปรึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเราอาจจำเป็นต้องยุติความสัมพันธ์ ในการให้ความช่วยเหลือถ้าผู้รับคำปรึกษาไม่มีความรับผิดชอบเพียงพอ แนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อไปนี้ไม่ใช่กฎเกณฑ์แต่ช่วยให้เราทบทวนดูว่าจะนำไปประยุกต์ใช้กับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนอย่างไร

1. การเปิดตัวเองเพื่อรับความช่วยเหลือ เรามักสันนิษฐานเอาว่าผู้รับคำปรึกษา มารับคำปรึกษา ด้วยความสมัครใจ ทั้งนี้ไม่ให้หมายความว่าเขาจะไม่แสดงอาการต่อต้านเลยหรือยินยอมทำตามทุกอย่าง แต่อย่างน้อยที่สุดเขาควรจะต้องเปิดตัวเอง เพื่อรับความช่วยเหลือถ้าเขาปกป้องตัวเอง ต่อต้านการให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามเราต้องพูดสิ่งนี้กับ

ผู้มารับคำปรึกษา ในบางครั้งอาจใช้อารมณ์ขั้นหรือความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง หรือยุทธวิธีในการแทรกแซงอื่น ๆ เพื่อจัดการปกป้อง จิตบำบัดย่อมเป็นไปได้หากปราศจากความร่วมมือจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

ถ้าผู้รับคำปรึกษารู้สึกไม่ไว้วางใจหรือกลัวเขาจะยอมปกป้องตนเอง ไม่ให้ความร่วมมือการให้คำปรึกษาย่อมเป็นไปได้ ความไว้วางใจเกิดขึ้นไม่ได้ด้วยการบีบบังคับหรือการควบคุม เราเพียงแต่กระตุ้นให้กำลังใจเพื่อให้เขารู้สึกไว้วางใจ

2. การค้นหาทางอารมณ์ องค์ประกอบต่อมาที่มีบทบาทต่อความสำเร็จในการทำจิตบำบัดคือ ความเต็มใจของผู้รับคำปรึกษาที่จะค้นหาความรู้สึกของตนเอง แม้ว่าวิธีการที่ใช้จะเน้นใน ด้านพฤติกรรมหรือความคิดก็ตามให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าถึงปัญหาที่เขามีประสบการณ์ในทางลบ ผู้รับคำปรึกษาหลายคนมีความลังเลใจที่จะเปิดเผยเพราะเขาอยากให้เราชอบเขาและภูมิใจในความก้าวหน้าของเขา ยิ่งผู้รับคำปรึกษามีการค้นหาความรู้สึกส่วนลึก ที่ปิดกั้นเอาไว้มากเท่าไรยิ่งช่วยให้มีการวางโครงสร้างบุคลิกภาพใหม่ได้ลึกซึ้งเท่านั้น ผู้รับคำปรึกษาจะได้ประโยชน์มากที่สุดจากการทำจิตบำบัด ถ้าเขาเลิกควบคุมเลิกปิดกั้นประสบการณ์และความรู้สึกเหล่านี้ปล่อยให้มันเปิดเผยออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ

3. เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรับผิดชอบประการสุดท้ายของผู้มารับคำปรึกษาคือมีความเต็มใจที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากที่เป็นอยู่ อย่างไรก็ตามหลายคนมารับการทำจิตบำบัดโดยต้องการเปลี่ยนแปลงคนอื่นมากกว่าจะเปลี่ยนแปลงตนเอง หรือต้องการความเปลี่ยนแปลงที่ปราศจากความเสี่ยง ต้องการเติมความกล้าเข้าไปเพื่อให้พร้อมต่อความเปลี่ยนแปลง บางคนชอบความใกล้ชิดจากการทำจิตบำบัด อยากให้ความสัมพันธ์ดำเนินไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีสิ้นสุด บางคนเปิดเผยมีความไว้วางใจ แต่ไม่มีความก้าวหน้ามากเท่าไร อาจช่วยโดยถามว่าการค้นหาที่นำเขาไปสู่การเปลี่ยนแปลงอะไร ความเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าผู้รับคำปรึกษาไม่มีการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ไปในทิศทางใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อึดทนโน้ตทน และขั้นตอนสุดท้ายคือความพยายามครั้งแรกที่จะเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลง

4.6 ทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษา

พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษามีอิทธิพลต่อการให้คำปรึกษา และประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษา เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเน้นว่า พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาในการสัมภาษณ์สะท้อนถึงทัศนคติของเขามีต่อผู้มารับคำปรึกษา โรเจอร์สชี้ถึงทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษาว่า ควรประกอบด้วย การแสดงความอบอุ่นเอื้ออาทรความชอบ ความสนใจ ความนับถือ ผู้ให้คำปรึกษา สามารถสร้างสรรค์บรรยากาศที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกเป็นอิสระในการแสวงหาความรู้ต่าง ๆ ได้เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้คำปรึกษา สามารถสื่อสารถึงทัศนคติในทางบวกต่อผู้มารับคำปรึกษาได้เพียงใด

โรเจอร์ส เชื่อว่าผู้ให้คำปรึกษาควรสนใจเกี่ยวกับทัศนคติของตน มากกว่ากลวิธีเฉพาะ
อย่างในการให้คำปรึกษา เขาเสนอถึงการให้คำปรึกษาในอุดมคติไว้ ดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษาสามารถรับรู้ในการสื่อสารกับผู้มารับคำปรึกษาได้อย่างสมบูรณ์
2. การตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาถูกต้องตรงกับที่ผู้รับคำปรึกษาพยายามจะสื่อ
ความหมาย
3. ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่าผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหา คือทั้งสองฝ่ายมี
การประสานงานให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน
4. ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่าผู้รับคำปรึกษามีความเสมอภาคกัน
5. ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษา
6. ผู้ให้คำปรึกษาพยายามที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษา
7. ผู้ให้คำปรึกษาสามารถติดตามความคิดของผู้มารับคำปรึกษาได้

จากตัวอย่างข้างล่างนี้อาจช่วยแสดงถึงความสัมพันธ์ดังที่กล่าวไว้ข้างบน มยุรีเป็น
นักศึกษา ปีที่ 1 ถูกส่งมอบมายังศูนย์บริการปรึกษาโดยอาจารย์ประจำหอพัก เธอไม่สามารถ
มาตามนัดในครั้งแรก และเธอได้มาบอกในวันรุ่งขึ้นว่ารู้สึกไม่ค่อยสบายจึงไม่อาจมาพบได้
เธอทำการนัดหมายสำหรับครั้งต่อไปแต่ก็มาไม่ได้อีก 2-3 วันต่อจากวันทีนัดหมาย เธอโทรศัพท์มา
ขอโทษที่ไม่ได้มาพบ และเล่าว่าได้คุยกับอาจารย์ที่หอพักซึ่งให้ความมั่นใจกับเธอว่า ไม่มีอะไร
ที่จะต้องกลัวในการมาพบ มีการนัดหมายกันอีกเป็นครั้งที่สาม และเธอมาตามนัด

เมื่อมยุรีพบกับผู้ให้คำปรึกษาในครั้งแรกเธอแสดงถึงความวิตกกังวล ต่อไปนี้เป็น
บันทึกจากการพบกันครั้งแรก

ผู้ให้คำปรึกษา	ดิฉันรู้สึกดีใจมากที่เราได้พบกัน (เว้น) หวังว่าเราคงได้พูดกันอย่างเต็มที่
ผู้รับคำปรึกษา	เอ้อ เอ้อ (เว้น) หนูไม่รู้จะพูดอะไรดี หนูรู้สึกแบบว่า กลัว หนู..... หนู.....
ผู้ให้คำปรึกษา	ดิฉันคิดว่าดิฉันรู้ว่าหนูกำลังคิดอะไร หนูคงไม่แน่ใจนักในการมาที่นี่ และคง ไม่ค่อยสบายใจนักเกี่ยวกับเรื่องราวทั้งหมด
ผู้รับคำปรึกษา	หนูไม่รู้ว่าเขาบอกอะไรกับคุณบ้าง หนูรู้ว่าตัวเองมีปัญหาบางอย่างแต่หนูไม่รู้จักคุณ หนูมาที่นี่เพราะคุณ.....คิดว่ามันอาจจะช่วยได้
ผู้ให้คำปรึกษา	ดิฉันเข้าใจดี เขาไม่ได้บอกอะไรมากนักเกี่ยวกับตัวหนู ดิฉันเองก็ยังไม่รู้จักหนู เช่นกัน แต่อยากจะได้รู้จักหนูและจะช่วยหนูอย่างเต็มที่เท่าที่สามารถทำได้
ผู้รับคำปรึกษา	เอ้อ เอ้อ (ถอนใจ) มันไม่น่าเชื่อเลย ในโรงเรียนหนูเคยมีแต่เด็กมาหา และ เล่าถึงปัญหา ของเขาให้ฟัง แต่ตอนนั้นก็กลับเป็นตัวเองที่มีปัญหา หนูไม่รู้ว่า จะสามารถพูดถึงปัญหาเหล่านี้ได้หรือไม่

- ผู้ให้คำปรึกษา บางครั้งมันยากที่จะพูดถึงเรื่องเหล่านี้ ดิฉันหวังว่าเราคงจะสามารถพูดถึงสิ่งนั้น ได้มันคงทำให้หนูรู้สึกสบายใจขึ้นที่ได้พูดออกมาบ้าง และดิฉันอาจช่วยหนูได้บ้าง
- ผู้รับคำปรึกษา หนูไม่ได้คิดว่ามันเลวร้ายถึงเพียงนั้น แต่แม่บ้านบอกว่าหนูควรจะได้พบใครซักคน เธอเป็นเพียงคนเดียวที่หนูสามารถพูดเรื่องต่าง ๆ ด้วยได้ ไม่ค่อยมีใครในหอคุยกับหนูหรือชอบหนู คงมีคนไม่มากนักที่ชอบหนู
- ผู้ให้คำปรึกษา ดิฉันเพิ่งพบหนู แต่ก็รู้สึกชอบหนูและอยากคุยกับหนู

ไม่ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะรู้สึกอย่างไรในคำพูดครั้งแรกของผู้มารับคำปรึกษา และแม้ว่าคำพูดของผู้มารับคำปรึกษาจะซ้ำ ๆ ซาก ๆ แต่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามสื่อสาร ทศนคติในทางบวก ต่อเธอด้วยความจริงใจ พฤติกรรม ทำที่ของผู้ให้คำปรึกษามีผลต่อความสัมพันธ์ตั้งแต่แรกเริ่ม เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพบกันครั้งแรกที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงถึงความเต็มใจในการมีส่วนร่วมในความสัมพันธ์ของการใช้ความช่วยเหลือ ในกรณีข้างต้นเมื่อผู้ให้คำปรึกษาแสดงถึงว่าตนชอบมยุรีและแสดงถึงความเต็มใจที่จะช่วย มยุรีเริ่มรู้สึกสบายใจที่จะเล่าถึงปัญหาความรู้สึกที่มีต่อคนอื่น และตัวเธอเอง