

## บทที่ 7 การให้คำปรึกษาครั้งแรก

- 7.1 ความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาในการให้คำปรึกษา
- 7.2 ความชอบของผู้รับคำปรึกษา
- 7.3 สิ่งที่มีผลต่อความคาดหวังและความชอบของผู้รับคำปรึกษา
- 7.4 การสัมภาษณ์ครั้งแรก
  - 7.4.1 เป้าหมายการพบกันครั้งแรก
  - 7.4.2 พฤติกรรมผู้ให้คำปรึกษา

## บทที่ 7

### การให้คำปรึกษาครั้งแรก

#### 7.1 ความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาในการให้คำปรึกษา

ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาต่างมีความคาดหวังมาก่อนจะเริ่มการสัมภาษณ์

ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักถึงความคาดหวังที่ตนเองมี และมีการวางโครงสร้างการให้ความช่วยเหลือของตน การที่ผู้ให้คำปรึกษาตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาย่อมช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจผู้รับคำปรึกษาและตอบสนองต่อระดับความคาดหวังของเขาได้

การช่วยให้ตระหนักถึงสิ่งนี้เขาอาจถามตนเองด้วยคำถามแรกว่าผู้รับคำปรึกษามีความคาดหวังจากการให้คำปรึกษาอย่างไร เขาคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้น เขาหวังอะไรจากการให้คำปรึกษาครั้งนี้ แม้กระทั่งก่อนจะเริ่มการสัมภาษณ์ครั้งแรก ผู้ให้คำปรึกษาอาจคาดคะเนได้ว่าผู้รับคำปรึกษาน่าจะมีทัศนคติอย่างไรต่อการให้คำปรึกษา ถ้าได้รู้ถึงว่ามีการส่งมอบมาอย่างไร ยกตัวอย่างเช่น ถ้านางสาวพริ้งเพราะสมัครใจมารับคำปรึกษาเองโดยคำแนะนำของเพื่อนที่เคยรับคำปรึกษามาก่อนย่อมคาดหวังว่าผู้ให้คำปรึกษาจะปฏิบัติต่อตนคล้ายคลึงกับเพื่อน ถ้าเพื่อนชอบผู้ให้คำปรึกษาเธอย่อมมีแนวโน้มที่จะชอบผู้ให้คำปรึกษาด้วย ดังนั้น กระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคยไม่จำเป็นต้องใช้เวลามากนัก ซึ่งตรงข้ามกับนางสาวนิลุบลที่อาจารย์ฝ่ายปกครองส่งมาเพราะขาดโรงเรียนหลายครั้ง นางสาวนิลุบลย่อมคาดหวังว่า ผู้ให้คำปรึกษาเป็นพวกเดียวกับฝ่ายปกครองซึ่งตนเป็นไม้เบื่อไม้เมียด้วย ผู้ให้คำปรึกษาย่อมตระหนักดีว่าในการพบกันครั้งแรกเขาคงจะอธิบายถึงความตั้งใจจริงที่จะให้ความช่วยเหลือในการเปลี่ยนพฤติกรรมได้ไม่มากนัก เพราะนิลุบลย่อมมีแนวโน้มที่จะระมัดระวังตัว ต่อต้าน และไม่ให้ความร่วมมือ ดังนั้นเขาคงทำได้เพียงแสดงการยอมรับให้ความอบอุ่นจริงใจเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

หรือการส่งมอบอีกแบบหนึ่งก็อาจนำไปสู่โครงสร้างในการให้คำปรึกษาที่ไม่พึงพอใจ นายลำไยรู้สึกว่ามีอารมณ์ฉุนเฉียว และอารมณ์เสียขึ้นทุกที ตามมาด้วยความล้มเหลวในความรัก อาจารย์ที่ปรึกษาได้สังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงนี้และถามถึงสุขภาพของเขา ลำไยเล่าให้อาจารย์ฟังว่าตนฝันร้ายบ่อย ๆ บางครั้งทำให้ต้องร้องไห้ออกมาขณะหลับ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นกังวลที่ลำไยมีแนวโน้มของภาวะทางจิตเวช จึงแนะนำให้เขานัดหมายกับศูนย์บริการปรึกษาภายใต้สภาพการณ์เช่นนี้ ลำไย ย่อมมารับการสัมภาษณ์ด้วยความหวาดกลัวสงสัยว่าตนมีความผิดปกติหรือไม่ และนักจิตวิทยาจะสามารถรู้ถึงความผิดปกตินี้ในทันทีหรือไม่

ตัวอย่างที่แสดงถึงความแตกต่างในความคาดหวังของผู้รับความช่วยเหลือย่อมสามารถยกมาได้มากมายไม่มีสิ้นสุด การที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถล่วงรู้ถึงสภาพการณ์ในการส่งมอบย่อมเป็นสิ่งมีคุณค่า เพื่อจะได้รู้ถึงทัศนคติของผู้รับคำปรึกษา นอกจากนี้จากการใช้ความสังเกตอย่างใกล้ชิดคิดว่าผู้รับคำปรึกษามีการพูดอย่างไรและพูดอะไรย่อมช่วยให้เขารู้ถึงแบบแผนของโครงสร้างทางจิตวิทยาที่เป็นอยู่ในการพบกันครั้งแรก

แม้ว่าทัศนคติในครั้งแรกที่พบกันจะไม่ดีนักก็ตาม แต่ถ้าเป็นไปได้การส่งมอบควรเป็นไปด้วยดีเพื่อช่วยให้การให้คำปรึกษามีความราบรื่นมากขึ้น จึงควรให้บุคลากรอื่น ๆ ได้ทราบถึงความสำคัญของสิ่งนี้ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ต้อนรับของศูนย์บริการปรึกษา ควรจะให้ผู้มาติดต่อหรือผู้เข้ามารับคำปรึกษามีความประทับใจให้ความอบอุ่นเป็นมิตร ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง

ในการเสนอแนะแก่ผู้รับคำปรึกษาที่รับคำปรึกษานั้นจะเป็นการดีถ้าไม่พูดผูกมัดหรือให้คำมั่นสัญญาล่วงหน้าเกี่ยวกับการมารับคำปรึกษาตัวอย่างเช่นการไปบอกนักศึกษาซึ่งยังไม่แน่ใจว่าตนควรจะเปลี่ยนวิชาเอกหรือไม่ว่า “ฉันขอแนะนำให้คุณไปที่ศูนย์บริการปรึกษา ของมหาวิทยาลัย และทำแบบทดสอบความถนัดด้านอาชีพ” จะเป็นการดีกว่าถ้าเราจะพูดว่า “คุณรู้หรือเปล่าว่ามหาวิทยาลัยของเรามีศูนย์บริการปรึกษาซึ่งช่วยนักศึกษาในการตัดสินใจว่าอะไรคือสิ่งที่เขาต้องการ”

ผู้ให้คำปรึกษาชอบที่จะให้การส่งมอบปราศจากซึ่งการขู่ขู่คุกคาม ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม ยกตัวอย่างเช่นอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาวาว่า “ฉันจะบอกให้คุณทราบไว้ว่าคุณจะต้องไปขออนุญาตหมายกับศูนย์บริการปรึกษา หรือไม่คุณก็ต้องออกไปจากที่นี่” การพูดแบบนี้เท่ากับเป็นการบีบบังคับให้นักศึกษาไปศูนย์บริการปรึกษามีผลให้การสร้างความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาครั้งแรกเป็นไปด้วยความยากลำบาก มีความกดดัน

จะเป็นการดีที่สุดที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตัดสินใจด้วยตัวของเขาเองว่าเมื่อไหร่ เขาต้องการจะมารับคำปรึกษา แทนที่จะจัดการนัดหมายให้เขาเรียบร้อย และบอกเวลาให้เขา มาพบด้วยวิธีนี้ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องไปนั่งอธิบายมากมายถึงบริการปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาย่อมเกิดความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์อันนี้ แต่ในกรณีที่เกิดเฉื่อยชาหรือขี้อายก็อาจจำต้องได้รับความช่วยเหลือหรือการเสนอแนะจากบุคคลอื่นในการมาพบกันครั้งแรก นอกจากสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้วยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาได้แก่ทัศนคติโดยทั่วไปของคนเราซึ่งมีความแตกต่างกัน จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้ให้คำปรึกษาจะคาดคะเนได้ว่าผู้รับคำปรึกษามีทัศนคติอย่างไร ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา แต่ถ้าเขาทำได้อย่างช่วยให้เขามีความเข้าใจในตัวผู้รับคำปรึกษามากขึ้น ในบางครั้งบันทึกหรือประวัติของผู้รับคำปรึกษาอาจบอกบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษาหรือดูจากการสัมภาษณ์ผู้รับคำปรึกษาในครั้งแรก

ทัศนคติอันแรกที่จะกล่าวถึง คือ ทัศนคติที่มีต่อเพศ คนเราแต่ละคนย่อมมีการพัฒนาทัศนคติที่มีต่อเพศหญิง เพศชาย ดังมีหลักฐานปรากฏว่าทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนี้เริ่มมีขึ้นตั้งแต่วัยก่อนเข้าเรียน โดยเหตุที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นเพศใดเพศหนึ่ง ถ้าไม่ใช่ชายก็ต้องเป็นหญิง ความรู้สึกที่ผู้รับคำปรึกษามีต่อเพศย่อมมีผลต่อความคาดหวังและความชอบที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษา

ยกตัวอย่างเช่น อนันต์ นักศึกษาปีที่ 1 รู้สึกวิตกกังวลอย่างมากที่ต้องนัดหมายกับนางมาลี นักจิตบำบัดตามที่เพื่อนแนะนำมา การพบกันครั้งแรกเขาพยายามเลื่อนเก้าอี้ถอยห่างไปจากนักจิตบำบัดและมีท่าทางไม่เป็นสุขนัก นักจิตบำบัดพยายามใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำให้อันันต์รู้สึกผ่อนคลายขึ้น ด้วยการพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไปในมหาวิทยาลัย และในช่วงท้ายของการสนทนาอนันต์ได้กล่าวถึงปัญหาของเขาอย่างไม่ค่อยจะสนใจนัก เหมือนกับว่า ไม่ใช่ปัญหาของเขาเอง เมื่อการพบกันในครั้งแรกสิ้นสุดลงไม่ได้มีอะไรแสดงถึงความสัมพันธ์กระตือรือร้นแต่อย่างไรก็ดีอนันต์ได้ทำการนัดหมายที่จะมาพบในครั้งต่อไป ในครั้งที่สองเขาได้เดินทางไปหานักจิตบำบัดและเลื่อนเก้าอี้เข้ามาใกล้ ๆ เขากล่าวว่า "ผมคิดว่าผมน่าจะบอกให้คุณได้ทราบไว้ว่า ทำไมมันถึงเป็นสิ่งที่ยากลำบากสำหรับผมอย่างเหลือเกินที่จะพูดกับคุณเมื่ออาทิตย์ที่แล้ว ผมไม่ค่อยชอบพูดกับผู้หญิงนักอาจจะเป็นเพราะแม่ผมก็ได้" จากนั้นเขาได้เล่าถึงความสัมพันธ์ทางด้านอารมณ์ในครอบครัว นักจิตบำบัดคงไม่อาจทำอะไรมากไปกว่านี้ได้สำหรับการพบกันครั้งแรก ดังนั้นสิ่งเดียวที่เธอพอจะทำได้ก็คือให้การยอมรับสภาพที่เขาเป็นอยู่ โดยไม่ขาดความอดทน และรอจังหวะที่จะได้ทำความเข้าใจกับทัศนคตินี้ซึ่งจะช่วยให้โครงสร้างของความสัมพันธ์ชัดเจนขึ้น

เพศของผู้ให้คำปรึกษาอาจมีผลต่อความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา เด็กได้มีการพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องเพศมาบ้างแล้วว่าเพศชายเป็นอย่างไร และเพศหญิงเป็นอย่างไร เช่นผู้ชายแข็งแรง มีเหตุมีผล มีการตัดสินใจที่ดี เพศหญิงอ่อนแอ เจ้าอารมณ์ เป็นต้น ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับเพศนี้อาจมีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาเด็กผู้ชายอาจรู้สึกลำบากใจที่ต้องพูดกับผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิง หรือเด็กหญิงอาจรู้สึกตะขิดตะขวงใจที่จะต้องพูดกับผู้ให้คำปรึกษาเพศชาย ผู้รับคำปรึกษาเพศชายอาจมองผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิงอายุมาก เสมือนเป็นแม่หรือชายว่าเป็นพ่อและคิดเอวามือบบาทใกล้เคียงกัน ถ้าผู้รับคำปรึกษามีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับพ่อหรือแม่เขาอาจเชื่อมโยง ความรู้สึกนี้ไปยังผู้ให้คำปรึกษาและคาดว่า จะได้รับปฏิกิริยาเช่นเดียวกับที่เคยได้รับจากพ่อหรือแม่

สิ่งหนึ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้ตระหนักไว้ว่าทุกคนย่อมมีทัศนคติโดยทั่วไปต่อเรื่องเพศ จึงควรระมัดระวังสิ่งนี้เป็นธรรมชาติไม่ว่าจะมีผลในทางบวกหรือลบ ต่อกระบวนการ

ในการให้คำปรึกษาก็ตาม ไม่ใช่เรื่องที่จะไปถามตรง ๆ ได้ และไม่ควรไปด่วนสรุป หรือตีความหมาย ลึกซึ้งเกินกว่าที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูด เช่น การถามว่า "คุณมีความรู้สึกเกี่ยวกับผู้หญิงอย่างไร" หรือ "คุณไม่ค่อยจะเชื่อใจพวกผู้ชายนักใช่ไหม" เป็นการผลักดันให้ผู้รับคำปรึกษาหมดหวังตัว แทนที่จะได้เข้าใจถึงความรู้สึกแท้จริงของเขา

ทัศนคติในด้านอื่นที่มีผลต่อการให้คำปรึกษา ได้แก่ อายุ พ่อแม่ อาจารย์ สถานภาพทางสังคม และความรู้สึกต่อผู้ใหญ่ที่มีวัยแตกต่างจากตน ซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาดังนั้นการที่จะช่วยให้เข้าใจผู้รับคำปรึกษาได้ดีขึ้นบางทีน่าจะทำความเข้าใจกับสิ่งนี้ เช่น ทัศนคติซึ่งมีผลจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับคำปรึกษาและพ่อแม่ซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาหรือความสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับครูเด็กอาจนำมาเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา

คาร์คัฟฟ์และเพียซ (Carkhuff and Pierce, 1965) ศึกษาบทบาทเชื้อชาติและสถานภาพทางสังคมของผู้รับคำปรึกษาที่มีผลต่อการแสวงหาตนเองของผู้รับคำปรึกษา ถ้าเชื้อชาติและสถานภาพทางสังคมของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาใกล้เคียงกันย่อมมีผลให้ผู้รับคำปรึกษามีแนวโน้มที่จะแสวงหาตนเอง แต่ถ้าแตกต่างกันผู้ให้คำปรึกษาอาจมีแนวโน้มที่จะแสวงหาตนเองน้อยลง เนื่องจากการแสวงหาตนเองของผู้ให้คำปรึกษา มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการให้คำปรึกษา จึงน่าจะนำผลจากการศึกษามาพิจารณา

ประสบการณ์ที่ผู้รับคำปรึกษามีจากความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาครั้งก่อน ๆ อาจมีผลต่อความสัมพันธ์กับผู้ให้คำปรึกษาคนอื่น ซึ่งผลนั้นอาจจะเป็นไปในทางเสริมสร้าง หรือยับยั้งความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ การที่ผู้รับคำปรึกษาขาดความเข้าใจถึงธรรมชาติของการให้คำปรึกษาอาจทำให้มีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาไม่เหมาะสมจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาจะได้รู้ถึงข้อจำกัดและความเป็นไปได้ต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา รวมทั้งข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ เช่น ระยะเวลา ระยะของกระบวนการในการให้คำปรึกษารวมทั้งการนัดหมาย

ความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ มีหลักฐานที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับผลกระทบของความคาดหวัง ที่มีต่อกระบวนการและผลของการให้คำปรึกษา

ด้วยความพยายามที่จะค้นหาสาเหตุที่ผู้รับคำปรึกษาได้ยุติความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือเร็วกว่าที่ควร Borghi ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้รับคำปรึกษากลุ่มที่ยุติความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือเร็วกว่าที่ควรกับกลุ่มที่ยังรับการบำบัดต่ออยู่เขาได้รายงานว่าความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษามีบทบาทสำคัญต่อสิ่งนี้ ผู้รับคำปรึกษาที่ยังคงรับการบำบัดต่ออยู่แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังที่สอดคล้องกับผู้ให้คำปรึกษาและผู้ที่ยุติการรับความช่วยเหลือเร็วกว่าที่ควรมักมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับผู้ให้คำปรึกษา แม้ว่าจะไม่มี

การวัดในเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ Borghi กล่าวว่าไม่ปรากฏว่าผู้ที่ยังคงรับคำปรึกษาอยู่มีความคาดหวังแตกต่างไปจากผู้ให้คำปรึกษา จากการสำรวจเบื้องต้นนี้ ปรากฏว่าผู้รับคำปรึกษาที่ไม่ได้กล่าวถึงความคาดหวังของตนหรือมีความคลุมเครือมักจะรับเอาความคาดหวังของผู้ให้คำปรึกษาและยังคงรับคำปรึกษาต่อไป ในทางกลับกันผู้ให้คำปรึกษาอาจรับเอาความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษามา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับคำปรึกษาที่มีความมั่นใจในสิ่งนี้ ดังนั้นถ้าทั้งสองฝ่ายมีความสอดคล้องกันการให้คำปรึกษาย่อมจะสามารถดำเนินความสัมพันธ์ต่อไปได้

ได้มีการสำรวจผลความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการสัมภาษณ์โดยใช้แบบทดสอบและแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบ เขาพบว่าสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาคาดหวังจากผู้ให้คำปรึกษาสัมพันธ์กับอัตราความพึงพอใจจากการรับคำปรึกษา ไม่ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะเสนอข้อมูลจากแบบทดสอบหรือไม่ หรือผู้รับคำปรึกษาจะถามถึงผลจากแบบทดสอบหรือไม่ก็ตาม ผู้ที่ไม่ค่อยพอใจมักคาดหวังว่าผู้ให้คำปรึกษาควรชี้แนะ ตนว่าควรเลือกเรียนในสาขาใด และบอกถึงว่าแบบทดสอบได้พิสูจน์อะไร หรือไม่คาดหวังอะไรจากแบบทดสอบ และแบบทดสอบไม่ได้บอกอะไร (Sard and Sherwood, 1964)

ผลจากการศึกษาของเซเวอรินสัน (Severinson, 1966)ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจ เมื่อสิ้นสุดการรับความช่วยเหลือในครั้งแรกนั้นเป็นผลจากการที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถคาดคะเนถึงความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาได้ใกล้เคียงเพียงไร

ความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษามีมาก่อนที่จะมีการสัมภาษณ์ในครั้งแรก ถ้าประสบการณ์ที่ได้รับจากการให้ความช่วยเหลือมีความสอดคล้องกับความคาดหวัง มีผลให้ระดับความวิตกกังวลต่ำกว่าผู้รับคำปรึกษาที่ผลการสัมภาษณ์ไม่สอดคล้องกับที่ตนได้คาดหวังไว้อย่างมีนัยสำคัญ ยิ่งกว่านั้นการสัมภาษณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาเป็นสิ่งที่ยากลำบากที่สุด และถ้าความแตกต่างมีมากย่อมมีผลให้การให้คำปรึกษาลึกลงเร็วกว่าที่ควร ได้มีข้อเสนอแนะว่าผู้ให้คำปรึกษาควรพยายามให้ความไม่สอดคล้องนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การศึกษาวิจัยที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความคาดหวังของผู้ให้คำปรึกษากรอซ (Grosz, 1968) รายงานว่าความคาดหวังในทางบวกและลบของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่อการให้คำปรึกษาไม่มีบทบาทต่อการวางพื้นฐานความสัมพันธ์กับผู้ให้คำปรึกษา จากการประเมินของผู้ให้คำปรึกษาชี้ให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาที่มีความคาดหวังในทางบวกและลบ สรุปแล้วความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา จึงไม่มีผลต่อ ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ ถ้าผู้ให้คำปรึกษามีความเชี่ยวชาญ ในการจัดการกับสิ่งนี้ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่ง ของกระบวนการในการให้คำปรึกษา แกลดสไตน์ (Gladstein, 1969) พบว่า ผู้รับคำปรึกษา

จะแสดงความไม่พึงพอใจต่อเมื่อเห็นว่าตนเองไม่ได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาจะพอใจเมื่อตนเองได้รับความช่วยเหลือบางอย่างไม่ว่าความคาดหวังของตนเองจะได้รับการตอบสนองหรือไม่ ผู้รับคำปรึกษามักจะมารับคำปรึกษาด้วยความคาดหวังเกินกว่า 1 อย่างและ จะรู้สึกพอใจถ้าความคาดหวังบางส่วนได้รับการตอบสนองความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาสามารถมีขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังทั้งหมดของผู้รับคำปรึกษา อย่างไรก็ตาม ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความตื่นตัวและพยายามทำความเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อการให้คำปรึกษา

## 7.2 ความชอบของผู้รับคำปรึกษา

โพลแมน (Pohiman, 1961) วิจารณ์ว่าในทางธุรกิจลูกค้ามักเป็นฝ่ายถูกเสมอ แต่ในการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษามักแสดงว่าความชอบของผู้รับคำปรึกษาเป็นสิ่งไม่เหมาะสม การศึกษาหลายอันเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาต่อการให้คำปรึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้รับคำปรึกษาชอบผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่น่าทึ่ง แม้ว่าความชอบของผู้รับคำปรึกษาต่อแนวทางในการให้คำปรึกษาแบบยึดเอาผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลางนี้จะเกิดขึ้นในทันทีแต่เป็นเพียงชั่วครั้งชั่วคราว ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจกับวิธีการที่มีความตื่นตัวกว่านี้ ผู้รับคำปรึกษาที่เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาที่ตื่นตัว ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับแผนการมีความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการให้คำปรึกษายิ่งไปกว่าผู้รับคำปรึกษาที่เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มีบทบาทเป็นผู้ฟังอย่างเดียว การสัมภาษณ์ที่ให้แนวทางในระดับกลางอาจช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาประทับใจในประสิทธิภาพและมีความสำเร็จยิ่งกว่าการสัมภาษณ์แบบไม่น่าทึ่ง เกรเทอร์ (Groter, 1964) ตั้งสมมุติฐานว่าผู้รับคำปรึกษาที่ชอบผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเน้นทางด้านอารมณ์มากกว่าความคิดมักต้องการอภิปรายถึงปัญหาส่วนตัวและสังคมในการสัมภาษณ์ครั้งแรก เขาให้นักศึกษารอกแบบทดสอบด้านความคิดและอารมณ์ก่อนจะพบผู้ให้คำปรึกษาและได้มีการเปรียบเทียบ การเห็นในการสัมภาษณ์ สมมุติฐานอันนี้ได้รับการสนับสนุนซึ่งสอดคล้องกับความคิดของบอร์ดินที่ว่าคุณลักษณะที่ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาว่ามีความสำคัญ สำหรับผู้ให้คำปรึกษานั้น เป็นเครื่องชี้ถึงประเภทของปัญหาที่เขาต้องการจะอภิปราย

โพลแมน (Pohiman, 1961) ศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความชอบ ของผู้รับคำปรึกษาขณะมีการให้คำปรึกษา โดยให้นักศึกษาประเมินถึงความชอบต่อกิจกรรม ของผู้ให้คำปรึกษา ก่อนที่จะรับคำปรึกษา หลังจากได้รับคำปรึกษาแล้ว 8 ครั้ง ให้มีการประเมินค่าซ้ำอีก ผลจากการให้คำปรึกษาทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความชอบอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความชอบของผู้รับคำปรึกษาไม่ได้อยู่ในแนวเดียวกับผู้ให้คำปรึกษา ดังนั้นจึงยังไม่อาจสรุปลงไปได้เกี่ยวกับความชอบและพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษา อย่างไรก็ตาม ผู้รับคำปรึกษาต้องการให้ผู้ให้คำปรึกษากระทำในสิ่งต่อไปนี่มากยิ่งขึ้น

1. บอกว่าตนควรจะทำอะไร
2. เข้าใจในสิ่งที่ตนพูด
3. ให้ข้อมูล
4. ให้ความคิดเห็นซึ่งแตกต่างไปจากที่ตนได้แสดงออก
5. อ้างถึงประสบการณ์, ชีวิต ปัญหาของผู้ให้คำปรึกษาเอง
6. ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวถึงปัญหาของตน
7. แสดงความเชื่อมั่นในตัวผู้รับคำปรึกษา
8. บอกให้รู้ว่าในความคิดของผู้ให้คำปรึกษา สิ่งที่ตนจะทำถูกหรือผิดศีลธรรม
9. บอกให้รู้ว่าเรากำลังพยายามจะทำอะไร
10. เข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับคำปรึกษา
11. มีความแน่ใจในตัวผู้มารับคำปรึกษา

ไม่มีการแสดงความชอบเป็นพิเศษเกี่ยวกับหัวข้อในการอภิปราย ผู้รับคำปรึกษาชอบที่จะให้ผู้ให้คำปรึกษาตัดสินใจให้ ให้คำแนะนำ และใช้กลวิธีต่างๆ ในการให้ความช่วยเหลือดังกล่าว คอยล์และเบิร์ต (Kolle and Bird, 1965) สำรวจความชอบของนักศึกษาปีที่ 1 ที่ต้องการความช่วยเหลือ เขาพบว่านักศึกษาชายชอบที่จะรับคำปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษา เพศชายและนักศึกษาหญิงชอบที่จะรับคำปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิง เพศหญิงมีความเต็มใจที่จะปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษาเพศชายในอัตราส่วนที่สูงกว่าเพศชายที่เต็มใจจะปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิง

ฟูลเลอร์ (Fuller, 1964) รายงานผลการศึกษาที่คล้ายคลึงกันโดยศึกษา กับผู้รับบริการปรึกษา และผู้ที่ไม่ได้รับบริการ นักศึกษาชายชอบผู้ให้คำปรึกษาชายมากกว่าผู้รับคำปรึกษาเพศหญิง ซึ่งมีปัญหาส่วนตัวชอบผู้ให้คำปรึกษาเพศชายมากกว่านักศึกษาเพศหญิงซึ่งไม่ได้รับบริการปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาที่ชอบผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิงและนักศึกษาที่แสดงถึงความต้องการความช่วยเหลือ มักมีความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความชอบหลังจากรับคำปรึกษามากกว่าพวกที่ชอบผู้ให้คำปรึกษาเพศชาย

### 7.3 สิ่งที่มีผลต่อความคาดหวังและความชอบของผู้มารับคำปรึกษา

#### 1. ชนิดของปัญหา

จุดหมายในการรับคำปรึกษาของผู้รับคำปรึกษามีผลต่อความคาดหวังในตัวผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาที่ต้องการข้อสนเทศมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาน้อย คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่แสดงถึงความเป็นพ่อเป็นแม่เป็นที่พึ่งเป็นผลร้าย



ต่อการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาที่ต้องการพูดถึงปัญหาส่วนตัว และพูดเกี่ยวกับตนเอง มักเห็นว่า คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษามีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ เขาไม่เพียงต้องการแสวงหาข้อมูลเท่านั้นแต่ต้องการจะพูดเกี่ยวกับตนเองด้วย ดังนั้น คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาจึงมีบทบาทต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการค้นหาตนเองของผู้รับคำปรึกษา (Bordin, 1955)

## 2. อิทธิพลทางสังคม

อคติ สังคมและวัฒนธรรมอาจมีส่วนกำหนดความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษามนุษย์เรา ได้มีการพัฒนาทัศนคติต่อวิชาชีพเฉพาะอย่างในสังคม เช่น หมอ ครู นักกฎหมาย และแต่ละวิชาชีพได้บอกถึงบทบาทและหน้าที่ต่อคนในสังคม ความสัมพันธ์ที่มีต่อแต่ละวิชาชีพเป็นความสัมพันธ์ที่มีการพึ่งพา ให้เกียรติและความเชื่อถือในอำนาจ ทัศนคติเหล่านี้มีผลต่อความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นด้วย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ก็เป็นแบบแผนของการพึ่งพา ผู้รับคำปรึกษาย่อมคาดหวังที่จะได้รับข้อมูล ถูกซักถาม และพูดเพียงเพื่อจะตอบสนองต่อผู้ให้คำปรึกษามีการพึ่งพาผู้ให้คำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษามีความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ

มีอุปสรรคมากมายในการให้คำปรึกษากับผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับต่ำอุปสรรคที่ยิ่งใหญ่อันหนึ่งก็คือ การที่ผู้รับคำปรึกษามีส่วนเกี่ยวข้องค่อนข้างน้อยมากในการให้คำปรึกษาครั้งแรก จากการศึกษากับผู้รับคำปรึกษาที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับต่ำก่อนและหลังการให้ความช่วยเหลือพบว่าผู้รับคำปรึกษา มักคาดหวังว่าการสัมภาษณ์จะเป็นไปในรูปแบบเดียวกับทางด้านการแพทย์ โดยสันนิษฐานว่านักจิตบำบัดจะมีบทบาทที่มีความตื่นตัว แต่ยินยอมตามใจผู้มารับความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาที่มีความคาดหวังไม่ถูกต้อง มักจะกลับมารับคำปรึกษาอีกน้อยมาก

องค์ประกอบที่สำคัญของอิทธิพลทางสังคมก็คือความสามารถในการรับรู้และมีความเข้าใจอันมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ทางด้านความคิดของเขา ความคาดหวังของผู้มารับคำปรึกษามีความสัมพันธ์กับระดับชั้นทางสังคม ผู้รับคำปรึกษาในระดับชั้นทางสังคมต่ำมักมีแนวความคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและวิธีการในการให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างออกไป คนในระดับสังคมชั้นสูงมักมีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาถูกต้องตรงต่อความเป็นจริงมากกว่า ทั้งนี้เพราะมีโอกาสที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจกับความหมายของการให้คำปรึกษาได้มากกว่า

ผู้ให้คำปรึกษาอาจเป็นฝ่ายสร้างปัญหาในการให้คำปรึกษาโดยไม่ได้ตระหนักถึงสิ่งนี้ ผู้ให้คำปรึกษามักจะบอกกับผู้นิเทศน์ของตนว่า “ผู้รับคำปรึกษาไม่ยอมพูดเลย และผมเอง

ก็ไม่มีทางเลือกอย่างอื่นนอกจากบ่อนคำถาม” ถ้าได้มีการสังเกตพฤติกรรมขณะสัมภาษณ์แล้ว มักจะพบคำตอบของปัญหาได้อย่างเด่นชัด ผู้ให้คำปรึกษามักจะไม่ให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้พูด หรือไม่เสริมสร้างบรรยากาศที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง มั่นคง ปลอดภัย เป็นอิสระที่จะพูด ผู้ให้คำปรึกษามักเป็นฝ่ายยึดอัดเมื่อมีความเสียบเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ และเป็นฝ่ายถามคำถามหรือวางโครงสร้างในการสัมภาษณ์ ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้ย่อมตอบสนองความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาและทำให้เกิดการเรียนรู้ในการสัมภาษณ์ครั้งแรกว่าตนเป็นฝ่ายนั่งคอยตอบคำถามต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษา โดยปกติแล้วผู้ให้คำปรึกษามักจะเป็นฝ่ายกระตุ้นพฤติกรรมซึ่งตนเห็นว่าเป็นปัญหาเสียเอง ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงสิ่งนี้และทำการค้นหาด้วยการทบทวนการสัมภาษณ์ของตน

### 3. การส่งมอบ

ก่อนจะเริ่มสัมภาษณ์ผู้รับคำปรึกษาย่อมจะมีการวางรูปทัศนคติ และความคาดหวังในตัวผู้ให้คำปรึกษาโดยอาศัยพื้นฐานจากการบอกเล่าของผู้ที่ส่งมอบเขาให้กับผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาที่มาหาด้วยความสมัครใจโดยได้รับคำแนะนำจากเพื่อนมักจะคาดหวังว่าผู้รับคำปรึกษาจะปฏิบัติกับตนเช่นเดียวกันกับที่เพื่อนได้รับ โดยปกติมักเป็นความคาดหวังในทางบวกอย่างไรก็ตาม ผู้รับคำปรึกษาที่ได้รับการส่งมอบจากอาจารย์หรือฝ่ายบริหารย่อมคาดหวังว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีอำนาจและบทบาทเช่นเดียวกับบุคคลที่ส่งมอบมา ผู้รับคำปรึกษามักจะปกป้อง ระวังระวังและไม่มี การสื่อสารด้วย ผู้รับคำปรึกษาอีกประเภทที่ถูกส่งมอบมาเพื่อทำการตรวจสอบทางด้านสุขภาพ มักมีผลให้เกิดความคาดหวังในอีกรูปแบบหนึ่ง อาจทำให้เกิดความวิตกกังวลความหวาดกลัว

### 4. ทัศนคติต่อบุคคลอื่น

เพศของผู้ให้คำปรึกษาอาจมีผลต่อความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา ขณะที่เราเจริญเติบโตขึ้นมาย่อมมีการวางรูปทัศนคติทางด้านเพศ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับเพศอาจมีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา เด็กชายอาจรู้สึกประหม่าเมื่อพูดกับผู้ให้คำปรึกษาที่ยังสาวหรือเด็กสาวอาจระอังกระอ่วนใจที่ต้องพูดกับผู้ให้คำปรึกษาที่ยังหนุ่มหรืออาจมองผู้ให้คำปรึกษาอายุมากคล้ายกับพ่อหรือแม่ของตน และถ้าผู้รับคำปรึกษามีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับพ่อแม่อาจเชื่อมโยงความรู้สึกนี้กับตัวผู้ให้คำปรึกษาและคาดหวังว่าจะมีพฤติกรรมเช่นเดียวกัน

การที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเป็นเพศตรงข้ามอาจเป็นประโยชน์และบางคนอาจพบว่าเป็นการง่ายกว่าที่จะพูดกับเพศตรงข้าม การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการในการเรียนรู้เป็นสภาพการณ์ที่ความรู้สึกต่าง ๆ มีการปรับภาวะ และอาจเป็นสิ่งที่ได้พบว่ามีผู้หญิงทั้งหมดนั้นไม่ได้เหมือนกับแม่หรือครูของตนเท่านั้น

## 5. ประสบการณ์ที่ได้รับในการให้คำปรึกษาครั้งก่อน

ประสบการณ์เดิมที่ได้จากการรับคำปรึกษาอาจสร้างเสริมหรือเหนียวรั้งความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ ประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา อาจมีผลให้ผู้รับคำปรึกษามีพฤติกรรมต่อต้าน การที่ผู้รับคำปรึกษาขาดความเข้าใจอย่างชัดเจน ถึงธรรมชาติของการให้คำปรึกษาอาจมีผลให้มีความคาดหวังที่ไม่เหมาะสมต่อการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาควรจะได้รู้ถึงข้อจำกัด ความเป็นไปได้ของการให้คำปรึกษารวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ เช่น ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ ความยาวของกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ หรือวิธีการในการนัดหมาย

## 6. บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ได้มีความเห็นสอดคล้องกันถึงความสำคัญของความคาดหวังในการให้คำปรึกษา เป็นที่ชัดเจนว่าผู้รับความช่วยเหลือมาด้วยความคาดหวังบางอย่าง จำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทำความเข้าใจกับสิ่งนี้ แต่ประเด็นที่ได้รับความกดดันยิ่งไปกว่านั้นคือ ผู้ให้คำปรึกษาควรจะทำอะไรเมื่อค้นหาคำตอบได้ เราสามารถจะตอบสนองความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาได้หรือไม่ คุณจะเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของเขาให้สอดคล้องกับของคุณหรือไม่ มีผู้สนับสนุนทั้งสองแนวคิดข้างต้น

การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการในการเรียนรู้ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้ที่จะเป็นอิสระแก่ตนและยอมรับถึงความรับผิดชอบต่อตนเองถ้าสิ่งเหล่านี้เป็นเป้าหมายในการให้คำปรึกษา ย่อมมีความเหมาะสมที่จะเริ่มการเรียนรู้ใน กระบวนการของการให้ความช่วยเหลือ ผู้รับคำปรึกษาสามารถเรียนรู้สิ่งนี้ระหว่างในการให้คำปรึกษาเมื่อผู้ให้คำปรึกษาให้โอกาสแก่เขา ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องชอบและยอมตามความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา แต่สามารถสอนผู้รับคำปรึกษาให้เข้าสู่ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือและสันนิษฐานว่าเขาจะมีความรับผิดชอบตามความเหมาะสม

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้ว่าผู้รับคำปรึกษาจะต้องให้ความสนใจและเปิดเผยถึงปัญหา “การให้คำปรึกษาไม่ใช่เป็นเพียงการใช้เหตุผล หรือความคิดจัดการ กับองค์ประกอบต่าง ๆ ในสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา” ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องบอกให้ผู้รับคำปรึกษาารู้ถึงบทบาท และหน้าที่ของผู้รับคำปรึกษาทั้งด้วยคำพูด และภาษาท่าทางเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องวางโครงสร้างการให้ความช่วยเหลือ บอกถึงเงื่อนไข กฎเกณฑ์ เพื่อให้สภาพการณ์มีความชัดเจน

ผลจากการศึกษาวิจัยหลายอันรายงานว่าได้มีการวางโครงสร้างในขั้นแรกของกระบวนการในการให้คำปรึกษาการช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษามีความเข้าใจชัดเจนขึ้นถึงกระบวนการของการให้

คำปรึกษาและช่วยให้เขาได้อภิปรายถึงความคาดหวังที่มีต่อการให้ความช่วยเหลืออย่างเปิดเผย ช่วยให้ นักศึกษามารับการบริการจากศูนย์บริการปรึกษาเพิ่มขึ้น (Baum and Fetger, 1964) การให้ความช่วยเหลือ โดยบอกผู้มารับคำปรึกษาว่าเขาได้รับการคาดหวัง ให้มีพฤติกรรมอย่างไรในการมารับคำปรึกษาและมีวิธีการจัดการกับการต่อต้านอย่างเหมาะสม ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา ความวิตกกังวลของผู้มารับคำปรึกษาลดลงเมื่อการให้คำปรึกษามีโครงสร้างเพิ่มขึ้น

ผลจากการศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้รับคำปรึกษามีความคาดหวังต่อกระบวนการในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมย่อมให้ความร่วมมือดีขึ้น

โรเจอร์ (Rogers, 1951) กล่าวว่าสิ่งที่จำเป็นต่อความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลืออย่างหนึ่ง คือ การได้ทำความตกลงกันก่อนจะให้คำปรึกษา บ่อยครั้งเรามักพบว่าผู้รับคำปรึกษามีความคาดหวังบางอย่างต่อการให้คำปรึกษาในบางครั้งอาจมีความคาดหวังหรือเป้าหมายที่แตกต่างจากผู้ให้คำปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาต้องการทราบถึงข้อมูลขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องการรู้ถึงปัญหาทางด้านจิตใจของผู้รับคำปรึกษาประสบการณ์ในการรับคำปรึกษาจะมีความหมายได้ทั้งสองฝ่ายต้องมีความเข้าใจตรงกัน เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงการยอมรับผู้รับคำปรึกษาและช่วยเขาจนกระทั่งถึงจุดที่เขาเกิดความเต็มใจขึ้นเองที่จะยอมรับปัญหาทางอารมณ์ของตน ผู้ให้คำปรึกษาควรเต็มใจที่จะคุยกับผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาของเขาเมื่อเขาต้องการพูดในระดับความคิด

ผู้ให้คำปรึกษาไม่น้อยมีความยากลำบากที่จะทำความเข้าใจกับความคาดหวังของผู้มารับคำปรึกษาให้ความสำคัญกับกลวิธีมากเกินไปเมื่อเข้าสู่ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือโดยยึดอยู่กับความคิดว่าตนควรจะมีการตอบสนองในรูปใด และขาดความเข้าใจว่าจะนำกลวิธีนี้ช่วยตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างไร ซึ่งไม่ใช่รู้เพียงความคาดหวังเบื้องต้นของผู้มารับคำปรึกษาเท่านั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้ตัวเอง แน่ใจถึงความคิดและกลวิธีในการให้คำปรึกษาของตน การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะตอบสนองความต้องการ ของผู้รับคำปรึกษาได้นั้น ความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาอาจต้องมีการวางแผนและนำไปสู่ความร่วมมือต่อกัน ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักถึงตนเอง จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงสามารถวางโครงสร้างการสัมภาษณ์ได้อย่างเหมาะสม

## 7.4 การสัมภาษณ์ครั้งแรก

### 7.4.1 เป้าหมายการพบกันครั้งแรก

ไทเลอร์ (Tyler, 1969) เสนอว่าก่อนที่การสัมภาษณ์ในครั้งแรกจะสิ้นสุดลง ผู้ให้คำปรึกษาหวังที่จะบรรลุเป้าหมาย 3 อย่างคือ ประการแรกเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องมีการวางรากฐานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา

จะต้องประกอบด้วยความอบอุ่น การยอมรับ และความจริงใจ ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเพิ่งเริ่มวิชาชีพ การให้ความช่วยเหลือ อาจบอกตนเองถึงหน้าที่อันนี้ว่า ฉันต้องทำให้เขาชอบฉัน และเมื่อเขามีประสบการณ์มากขึ้นเขาจะเปลี่ยนเป็นพูดว่าฉันต้องชอบเขา

การค้นหาว่าอีกฝ่ายมีความต้องการอะไร อะไรคือสิ่งที่เขาภูมิใจ เขาสนใจในเรื่องใดย่อมมีผลให้เกิดความรู้สึก อบอุ่นใกล้ชิด

ความสัมพันธ์ที่ดีในการให้คำปรึกษาจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความนับถือและเชื่อมั่น ผู้รับคำปรึกษาต้องมั่นใจในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาเท่า ๆ กับชื่อเสียงของเขาพฤติกรรมท่าทีการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาควรทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจ

ทัศนคติอันหนึ่งซึ่งผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรแสดงออกมาคือ ความสงสาร ไม่ว่าผู้มารับคำปรึกษาจะนำสงสาร หรือโชคร้ายเพียงใดก็ตาม ความสงสารไม่อาจช่วยเขาได้มันเป็นการตอบสนองความอ่อนแอของเขามากกว่าความเข้มแข็ง เราทุกคนพยายามที่จะต่อสู้กับความรู้สึกสงสารตนเอง เราจะมีวุฒิภาวะและทำงานสำเร็จได้เราต้องยืนหยัดอยู่ด้วยตัวของเราเอง ความสงสารเห็นอกเห็นใจของเรามีแต่จะเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งความมานะพยายามที่จะฟันฝ่าอุปสรรคเราอาจนำหลักการของการยอมรับซึ่งไม่ได้หมายความว่าถึงความถึงการเห็นด้วย แน่แน่นอนว่าผู้มารับคำปรึกษาควรมีอิสระที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกของเขาโดยที่ผู้ให้คำปรึกษาไม่ต้องช่วยเหลือหรือสนับสนุน ถ้าเราสามารถรักษาความเป็นกลางโดยไม่แสดงถึงความรำคาญหรือไม่เห็นด้วย ความรู้สึกต่าง ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกย่อมนำไปสู่ทางออกในที่สุด การสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมช่วยทำให้เกิดร่วมมือต่อกัน จึงเป็นเป้าหมายในการพบกันครั้งแรก

เป้าหมายต่อมาคือเริ่มเปิดเผยถึงภาวะทางจิตวิทยาที่เป็นจริงของผู้รับคำปรึกษาสิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าการให้คำปรึกษามีลักษณะที่แตกต่างไปจากการสนทนาโดยทั่วไปเวลาที่พูดคุยกับเพื่อนหรือคนคุ้นเคยกัน เมื่อเขาพูดบางสิ่งที่แสดงถึงความวิตกกังวล ความสงสัยในตัวเอง เรามักมีการตอบสนองในทันทีโดยหลีกเลี่ยงจากภาวะอารมณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจหรือทุกข์ใจนั้นด้วยการปลอบใจหรือเบนความสนใจไปคุยเรื่องอื่นแทน แต่ในการให้คำปรึกษาเราจะทำสิ่งตรงข้าม เราจะไม่เพิกเฉยกับสิ่งนี้หรือปลอบใจเขาว่าอย่าคิดมาก แต่ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สัมผัสกับความรู้สึกส่วนลึกที่เขาพยายามแสดงออกหรือทำความเข้าใจ ยกตัวอย่าง เมื่อนักศึกษาพูดถึงความกังวลใจเกี่ยวกับผลการสอบไล่ ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีจะไม่พูดว่า “แน่นอนหนูจะต้องสอบได้ จำไม่ได้หรือว่าทุกครั้งหนูก็ทำได้อย่างดี” แต่บางทีอาจจะพูดว่า “มีหลายสิ่งเข้ามาเกี่ยวข้องในครั้งนี้ และหนูไม่แน่ใจว่าจะผ่านการสอบไปได้หรือไม่ดี” เมื่อหญิงอายุ 38 พูดว่า “ฉันไม่เคยทำอะไรได้เป็นชิ้นเป็นอันเลยตลอดชีวิตของฉัน ฉันตกงาน ล้มเหลว ในเรื่องครอบครัว แม้กระทั่งเรื่องเพื่อน” ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีจะไม่พูดว่า “แต่ดูในบันทึกคุณก็ประสบความสำเร็จ

หลายอย่างนี้” แต่น่าจะพูดว่า “เมื่อก้าวมาถึงจุดนี้ คุณรู้สึกว่าคุณล้มเหลว” ผู้ให้คำปรึกษาควรพยายามพูดเพื่อให้ผู้มารับคำปรึกษาทราบว่าเขาเข้าใจในความหมายที่ผู้มารับคำปรึกษาแสดงออกมา ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยกระตุ้นให้ผู้มารับคำปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้น และมีความรู้สึกที่อย่างน้อยก็ยังมีคนที่เข้าใจเขา

การที่จะให้ผู้รับคำปรึกษามีการเปิดเผยความรู้สึกเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ ถ้าผู้รับคำปรึกษามีการปล่อยอารมณ์ตนเองมากเกินไปที่ตนเองจะควบคุมได้หรือเกินกว่าที่ผู้ให้ปรึกษาจะควบคุมได้ย่อมเป็นอันตราย แต่โดยทั่วไปย่อมไม่เกิดความผิดพลาดถ้าเราจะติดตามให้ความสนใจในความคิด ความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษา และไม่เจาะลึกถึงความหมายที่ซ่อนเร้นอยู่ ผู้รับคำปรึกษาโดยมากต้องการที่จะค้นหาทำความเข้าใจด้วยตัวเองของเขาเอง เพื่อที่จะมีการตัดสินใจที่ดี และจัดการกับชีวิตของตนอย่างเหมาะสม

เป้าหมายประการที่สามของการสัมภาษณ์ในครั้งแรกคือ วางโครงสร้างสภาพการณ์ ให้แก่ผู้มารับคำปรึกษา ให้ความกระจ่างแก่เขาว่าการให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยเขาได้อย่างไร และวางแผนงานในลำดับต่อไป ดังนั้นในการพบกันครั้งแรกเราหวัง จะให้ความกระจ่างแก่ผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และมีความแน่ใจว่า ต้องทำสิ่งใดในลำดับต่อไป

กลวิธีในการอธิบายถึงกระบวนการของการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับคำปรึกษาโดยทั่วไปมักได้ผลไม่เป็นที่น่าพอใจนัก การตอบคำถามแก่ผู้รับคำปรึกษาเพียงหนึ่ง หรือสองประโยคอาจให้คุณค่ามากกว่าการบรรยายให้เขาฟัง อย่างไรก็ตามการอธิบายควรสั้นกระชับ และได้ใจความ

เราควรให้ความกระจ่างว่าเขาจะต้องทำอะไรและเขาจะได้รับอะไร ก่อนจะยุติการพบกันครั้งแรกควรมีการทำความเข้าใจกัน ร่วมมือกันเพื่อขจัดความยุ่งยากกลับสนในภายหลัง

สภาพการณ์ในการให้คำปรึกษาที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ซึ่งผู้รับคำปรึกษาต้องการเพียงข้อมูล ทางด้านการศึกษาหรือด้านอาชีพบางอย่าง เราอาจให้เขาเข้าถึงแหล่งข้อมูลเหล่านี้ โดยเชิญให้เขากลับมาพบอีกถ้ามีปัญหา ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษามีความจำเป็น ต้องให้ผู้มารับคำปรึกษาไปรับคำปรึกษากับผู้อื่นแทน ควรอธิบายให้เข้าใจ มีการแนะนำตัวและนัดหมาย

คุณลักษณะที่สำคัญของช่วงสุดท้ายในการพบกันคือการมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน ความกระจ่าง ความอบอุ่น ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีการตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำอะไรต่อไป โดยส่วนใหญ่ผู้ให้คำปรึกษามักเป็นฝ่ายเสนอแนะขึ้นก่อน

ในการยุติการสัมภาษณ์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ควรจะต้องยุติลงด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตรแทนที่จะปล่อยตามสบาย เป็นกลาง ไม่แสดงความรู้สึกอย่างใด ซึ่งอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกว่าตนถูกปฏิเสธไม่มีความสำคัญ การที่ผู้ให้คำปรึกษาให้อิสระแก่ผู้รับคำปรึกษาในการตัดสินใจด้วยตัวเขาเองอาจได้รับการแปลความหมายผิด ๆ ว่า ขาดความสนใจ หรือมอง

ชีวิตข้างหน้าของเธอในแง่ร้าย ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้ได้เกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษาหลายคน พฤติกรรมการแสดงออก นำเสียงสีหน้าของผู้ให้คำปรึกษา ควรแสดงความรู้สึกเต็มใจที่จะต้อนรับและพบเขาอีก เช่น ในตอนยุติการให้คำปรึกษา อาจจะกล่าวว่า “ผมจะคอยพบคุณในวันจันทร์หน้าเวลาบ่ายสองโมง” แทนที่จะพูดด้วยการใช้คำถามว่า “อาทิตย์หน้าคุณจะมาพบผมในเวลาเดียวกันนี้ใช่ไหม”

สรุปแล้วเป้าหมายสามอันที่ผู้ให้คำปรึกษาควรมีไว้ในใจสำหรับการพบกันในครั้งนี้คือ

- 1) การสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสม
- 2) มีการเปิดเผยถึงความรู้สึก และทัศนคติที่แท้จริงของบุคคลนั้น
- 3) ช่วยให้โครงสร้างของกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ ลำดับของเป้าหมายเหล่านี้สัมพันธ์กับความสำคัญของมัน ในบางกรณีเราอาจจะเว้นเป้าหมายอันที่ 3 หรือทั้ง 2 และ 3 เพื่อเป้าหมายอันแรก ตัวอย่างเช่น เวลาของการให้คำปรึกษาลิ้นสุดลงแต่ผู้รับคำปรึกษา ยังคงโศกเศร้ากับการที่สามีของเธอหย่าร้างไป เราจะไม่ได้ตัดบทเพื่อพูดถึงแบบทดสอบทางด้านอาชีพ เพราะเธอเข้ามาเพื่อจะขอคำปรึกษาในเรื่องงาน แบบทดสอบอาจช่วยการตัดสินใจ ในเรื่องงาน แต่ขณะนั้นเธอกำลังโศกเศร้าอย่างมากจึงควรให้ความสนใจในสิ่งนี้ มากกว่าจะก้าวไปสู่เป้าหมายอันต่อไป เป็นกรณีที่ดีที่สุดถ้าเราจะบอกเธอว่า “เวลาหมดลงพอดี ผมดีใจที่ได้พบคุณอีกครั้ง ในวันศุกร์หน้าถ้าคุณต้องการ” ในกรณีนี้ไม่มีการวางโครงสร้างหรือแผนการ แต่ได้มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและผู้รับคำปรึกษามีความเต็มใจที่จะเปิดเผยค้นหาความรู้สึกที่แท้จริงของเธอ

เป้าหมายในการให้คำปรึกษาทั้งของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา เป้าหมายของผู้ให้คำปรึกษาต่อผู้มารับคำปรึกษาแต่ละคนอาจเปลี่ยนไปในทิศทางซึ่งเขาต้องการเพื่อให้ความสัมพันธ์และตัวผู้มารับคำปรึกษาไปสู่แนวทางนั้น ฮิลล์ (Hill, 1967) ศึกษาถึงเป้าหมายต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจากการวิเคราะห์แบบสอบถามหลังจากการให้คำปรึกษาสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

#### เป้าหมายของผู้ให้คำปรึกษา

1. เพิ่มพูนให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองและรู้ตนเอง
2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าตนมีคุณค่าและร่วมมือในการแก้ปัญหา
3. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถควบคุมอารมณ์แรงกระตุ้น และความคิดของตนได้

#### เป้าหมายของผู้รับคำปรึกษา

1. ต้องการที่จะเข้าใจถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตน รวมทั้งแสวงหาคำแนะนำในการปรับตนเข้ากับคนอื่น

2. ต้องการความช่วยเหลือให้สามารถพูดถึงปัญหา สามารถควบคุมอารมณ์ ความคิดและการกระทำของตน ต้องการที่จะร่วมมือกับผู้ให้คำปรึกษาเป็นการส่วนตัว ต้องการที่จะให้ผู้ให้คำปรึกษามีความตั้งใจต่อตน

3. ต้องการจะระบายออกและหลุดพ้นจากปัญหาต่าง ๆ
4. ต้องการผ่อนคลายความเครียด และอยากรู้จักตัวที่แท้จริงของผู้ให้คำปรึกษา
5. ต้องการความช่วยเหลือและความมั่นใจจากผู้ให้คำปรึกษา
6. ต้องการปรับปรุงตนให้ดีขึ้น
7. ต้องการความเป็นกันเองจากผู้ให้คำปรึกษา

#### 7.4.2 พฤติกรรมผู้ให้คำปรึกษา

##### 1. การเตรียมตัว

ในบางครั้งนักจิตบำบัดต้องเตรียมงานก่อนจะพบผู้รับคำปรึกษา อาจทำการนัดหมาย ได้รับการแจ้งชื่อผู้จะมารับคำปรึกษา และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษา ในศูนย์บริการบางแห่งสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลก่อนให้คำปรึกษาโดยเลขาหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เช่น อะไรทำให้ผู้รับคำปรึกษาตัดสินใจมาพบผู้ให้คำปรึกษา มีความคาดหวังอย่างไรต่อการทำจิตบำบัด เป็นต้น หรือถ้านักจิตบำบัดเป็นฝ่ายติดต่อไปส่วนใหญ่ทางโทรศัพท์ก็อาจถามคำถามที่ใกล้เคียงกันนี้ เพื่อให้ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับผู้รับคำปรึกษาเขามีความต้องการอะไรก่อนจะเริ่มการสัมภาษณ์ครั้งแรก เพื่อช่วยให้โครงร่างคร่าว ๆ ในการเริ่มต้นการสัมภาษณ์ ในการติดต่อครั้งแรกเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทราบที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และแหล่งที่ส่งมอบผู้รับคำปรึกษา ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่ปรากฏตัวในวันสัมภาษณ์นักจิตบำบัดสามารถติดตามได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับผู้รับคำปรึกษา อาจเกิดความผิดพลาดในการจัดตารางการนัดหมาย เช่น ผู้รับคำปรึกษาจำวันเวลาผิดไม่จำเป็นว่าผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนใจไม่มารับคำปรึกษาเสมอไป นักจิตบำบัดอาจตรวจสอบกลับไปใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อให้มีการสัมภาษณ์ ผู้รับคำปรึกษาที่ไม่เคยรับคำปรึกษามาก่อนอาจรู้สึกกลัว ในบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาอาจมีข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษาล่วงหน้า เช่น จากแบบสอบถามที่ผู้รับคำปรึกษากรอกมาจากหน่วยงาน จากจดหมายส่งมอบ จากประวัติหรือรายงานการสัมภาษณ์ เราจะทำอย่างไรกับข้อมูลเหล่านี้ ผู้ให้คำปรึกษาบางคนเลือกที่จะไม่อ่านข้อมูลก่อนเพื่อจะได้ไม่มีการวางรูปความคิดเกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษาไว้ล่วงหน้า ปัญหาสำหรับวิธีนี้คือผู้รับคำปรึกษาได้เสียเวลากรอกข้อมูล แบบสอบถาม ถูกสัมภาษณ์และเข้าใจว่าข้อมูลเหล่านี้ถึงมือนักจิตบำบัดเรียบร้อยแล้วแต่เมื่อมารับคำปรึกษาอาจถามข้อมูลเดิมที่ผู้รับคำปรึกษาให้มาแล้วทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกไม่ดีเห็นว่านักจิตบำบัดละเลย เกิดความ



ไม่แน่ใจในตัวนักจิตบำบัดและไม่เต็มใจจะเปิดเผยตนเอง เกิดความสงสัย ความกลัว ความไม่พอใจ สิ่งเหล่านี้อาจขัดขวางการเริ่มต้นความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ

เพื่อให้เกิดความสมดุลย์นักจิตบำบัดควรทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการให้คำปรึกษาโดยถือเป็นสมมุติฐานอันหนึ่งในการทำความเข้าใจกับผู้มารับคำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษามีความกระตือรือร้นเพียงไรในการมารับการบำบัดหรือกลัว ไม่แน่ใจ ผู้รับคำปรึกษาเคยรับการบำบัดมาก่อนหรือไม่ มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาอย่างไรสอดคล้องกับการทำจิตบำบัดหรือไม่ คำถามเหล่านี้ช่วยในการวางแผนการให้คำปรึกษาครั้งแรก ช่วยสร้างสัมพันธภาพ การแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งกระบวนการในการทำจิตบำบัด

## 2. การเริ่มต้น

ถ้าเราเป็นผู้มารับคำปรึกษา ได้นั่งลงเพื่อจะคุยกับผู้ให้คำปรึกษาเป็นครั้งแรก เราได้รับความเจ็บปวดจากปัญหาบางอย่างในชีวิต หลายสิ่งหลายอย่างมองดูเลวร้ายสำหรับเรา และไม่รู้ว่าจะทำอย่างไร บางครั้งเรารู้สึกไม่มีความสามารถ ไม่เหมาะสม ไม่มีคุณค่า เราไม่ดีเท่าคนอื่น การขอความช่วยเหลือคือการยอมรับว่าเราล้มเหลว ปาสคาล (Pascal, 1983) ได้บรรยายสถานการณ์นี้ไว้อย่างชัดเจน

ผู้รับคำปรึกษาส่วนใหญ่ซึ่งมารับความช่วยเหลือจากผู้มีวิชาชีพด้านนี้เป็นครั้งแรก ต้องอาศัยความต้องการอย่างแรงกล้า เขาารู้สึกว่าเป็นการลดคุณค่าของตนเองลงในการมาสัมภาษณ์ เขาต้องเผชิญกับคนแปลกหน้า คนแปลกหน้าผู้นี้ได้บอกให้เขาถอดใจออกมา สิ่งนี้คุกคามต่อความรู้สึกอันดี มันเป็นเรื่องง่ายกว่าที่จะถอดเสื้อผ้าเพื่อให้หมอกายตรวจร่างกาย แต่การเปิดใจมันเป็นการปลดเปลื้องกลไกป้องกันตนเองออกมา ทำให้เขาสั่นสะท้านหวาดหวั่นขาดความมั่นคงทางจิตใจ มันทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความวิตกกังวล

สิ่งแรกที่นักจิตบำบัดควรทำในการสัมภาษณ์ครั้งแรกคือการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น ปลอดภัย ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกผ่อนคลายและเน้นในสิ่งที่เขาต้องการ นักจิตบำบัดมีเวลา 50 นาที บางครั้งน้อยกว่านั้นที่จะทำให้การให้ความช่วยเหลือเป็นไปได้ การสร้างความสัมพันธ์เป็นเป้าหมายอันแรกในการให้ความช่วยเหลือ ถ้าไม่ประสบผลการกระทำอื่น ๆ คงไม่มีผลอย่างใด งานต่อมาของนักจิตบำบัดคือการได้ข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะช่วยตัดสินใจว่า ควรให้ความช่วยเหลืออย่างไร นั่นคือช่วยพิจารณาเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลือ มีกฎ 3 ประการ ที่ช่วยให้งานของนักจิตบำบัด บรรลุผล กล่าวคือ

1. **สมานธิ** นักจิตบำบัดอาจอยู่ในภาวะที่ขาดสมดุลย์ได้ สิ่งที่จะช่วยให้เราอยู่ในภาวะสมดุลย์ คือ การมีสมานธิที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มารับคำปรึกษาอย่างเต็มความสามารถ เราต้อง

ตระหนักถึงจุดมุ่งหมายของเรามีความเชื่อมั่นในความสามารถ พร้อมทั้งจะอุทิศตนจดจ่ออยู่กับงานที่อยู่ข้างหน้า การกระทำเหล่านี้จะเป็นแม่แบบให้กับผู้รับคำปรึกษาทำให้เขาให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ช่วยให้เขารู้สึกว่าได้รับความปกป้องคุ้มครอง สามารถจัดการกับปัญหาของตนได้โดยอิสระอย่างเปิดเผย และจะเป็นพื้นฐานสำหรับการรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบสมาธิในการทำงานอาจดูจากการหายใจ ถ้าเรารู้สึกวิตกกังวลไม่แน่ใจในตัวเอง ลมหายใจจะไม่สม่ำเสมอ สั้นและถี่ขึ้น ก่อนผู้รับคำปรึกษาจะเข้ามา ดูแบบแผนในการหายใจ หายใจลึกยาว ค่อย ๆ ผ่อนลมหายใจออกช้า ๆ ทำให้ตัวเรานิ่ง มีสมาธิอยู่ชั่วขณะปล่อยความตึงเครียดออกไปพร้อมกับผ่อนลมหายใจออก ปล่อยวางเรื่องส่วนตัวพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ปรารถนาสิ่งที่ดีค้างใจที่จะมารบกวนสมาธิความสนใจจดจ่อของเรา

**2. ติดตามผู้รับคำปรึกษา** เมื่อนักจิตบำบัดมีความพร้อมที่จะตอบสนอง จดจ่อทำความเข้าใจกับผู้รับคำปรึกษา ตระหนักถึงความต้องการ การกระทำและความปรารถนาของเขานักจิตบำบัดควรรับฟังเมื่อผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมที่จะพูดบางครั้งเรื่องที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าฟังดูสับสน ผู้ให้คำปรึกษาอาจช่วยวางโครงสร้างด้วยการถามคำถามเพื่อช่วยให้ทราบว่าเขาต้องการจะบอกอะไรกับเรา ในการเริ่มความสัมพันธ์มันคงไม่สำคัญเท่าไรกับผู้รับคำปรึกษาจะเริ่มอย่างไร ที่สำคัญคือช่วยให้เขามีประสบการณ์ของความสัมพันธ์ที่สร้างเสริมในการให้คำปรึกษา

ขณะที่การสนทนาก้าวหน้าขึ้นนักจิตบำบัดมีการฟังหลายระดับระดับที่ง่ายและมีความชัดเจนที่สุดคือระดับเนื้อหา ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับเขามากที่สุด เป็นการให้ข้อเท็จจริง เขาย่อมคาดหวังว่านักจิตบำบัดจะจดจำและเข้าใจในสิ่งที่เขาพูด การฟังในระดับต่อมาคือ การสื่อสารภาษาท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า อธิบายว่าสิ่งที่เขาพูดมีความหมายโดยแท้จริงอย่างไร

**3. เป็นตัวของตัวเอง** ประการสุดท้ายนักจิตบำบัดต้องตระหนักถึงอันตรายของการเสแสร้งทำเป็นผู้เชี่ยวชาญ วางท่าให้ดูดี การที่เรารู้สึกกังวล ไม่แน่ใจกลัวว่า ผู้รับคำปรึกษาจะมองว่าเราไม่ใช่มืออาชีพ การที่เราไม่ตระหนักถึงภาวะที่เราเป็นอยู่ทำให้เราเกร็ง ความเป็นตัวของตัวเองหมดสิ้นไป และทำลายบรรยากาศในการให้ความช่วยเหลือที่อบอุ่น การพบกันครั้งแรกไม่มีอะไรดีไปกว่าการที่นักจิตบำบัดมีความเป็นตัวของตัวเอง เป็นธรรมชาติ เป็นมนุษย์อย่างแท้จริง สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการทำจิตบำบัด

การเป็นตัวของตัวเองฟังดูง่ายแต่บ่อยครั้งยากในการนำไปปฏิบัติ เราจะพบว่าในบางครั้งที่เราไม่จริงใจ เสแสร้งกระทำในสิ่งที่เราไม่ได้เป็น เราอาจแสร้งเห็นด้วยกับผู้รับคำปรึกษา ร่วมขบวนไปด้วยในการตำหนิตหรือเพื่อนของเขา หรือให้คำสัญญาเกินกว่าที่เราจะทำได้ อย่างไรก็ตามอย่ารู้สึกสิ้นหวังไปเสียทีเดียว คนเราย่อมพลาดได้ เมื่อเผลอเผลอพลาดไปยอมรับในสิ่งนี้และกลับมาที่จุดเดิม คือมีความจริงใจเอื้ออาทร นับถือ สุจริตใจ

### 3. การรวบรวมข้อมูล

เมื่อมีการสร้างสัมพันธภาพโดยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าคุณให้ความช่วยเหลือมีความจริงใจ มีความน่าเชื่อถือ รู้จักตัวเขา ยอมรับถึงปัญหาและความเจ็บปวดของเขา ประการต่อมา นักจิตบำบัดจะต้องรู้ว่าจะทำอย่างไรในการสัมภาษณ์ สามารถควบคุมสถานการณ์ และค้นหาข้อมูลที่จำเป็นสำหรับกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง นักจิตบำบัดต้องทำให้เกิดความสมดุลย์ทั้งด้านอารมณ์ ความสัมพันธ์ และงาน คือการรวบรวมข้อมูลในการพบกันครั้งแรก ควรให้เกิดความชัดเจนและรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลที่เราากำลังจะให้ความช่วยเหลือ เช่น อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรธิดา เกิดอาการขึ้นเมื่อไร อย่างไร ทำให้เขาต้องมาทำจิตบำบัด ประวัติ สุขภาพและอื่น ๆ โวลเบอร์ก (Wolberg, 1954) ให้แนวทางการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งแรก ดังนี้

1. ข้อมูลทางสถิติ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้
2. การพูดถึงปัญหา ประวัติ พัฒนาการของอาการ ความเจ็บป่วย
3. ปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ประวัติครอบครัว ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม
4. ทรัพยากรส่วนบุคคลที่จะช่วยทางจิตใจ ระดับวุฒิภาวะ ความสนใจ งานอดิเรก ความสัมพันธ์ กลไกที่ใช้ในการจัดการกับปัญหา
5. ยา (ยาที่ใช้ทางการแพทย์และยาส่วนตัว เช่น เหล้า บุหรี่ อื่น ๆ)

ในการสัมภาษณ์ควรระมัดระวังที่จะไม่ใช้คำถามมากไปเพราะทำให้ผู้รับคำปรึกษาคาดหวังว่า นักจิตบำบัด จะต้องรับผิดชอบและจะช่วยบอกว่าเขาต้องทำอะไรเมื่อไหร่ ซึ่งจะมีผลยับยั้งความก้าวหน้าในระยะต่อมาและเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรบอกผู้รับคำปรึกษาว่าเขามีส่วนน้อยมากเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงและความเจริญงอกงามของตัวเขา ย่อมทำให้เขาเฉื่อยชา ไม่ใช้ความพยายาม ด้วยเหตุนี้จึงไม่ควรใช้เวลาทั้งหมดในการสัมภาษณ์ครั้งแรกเพื่อรวบรวมข้อมูล คอร์เมียร์ และแฮคเนย์ (Cormier and Hackney, 1987) ได้ให้ตัวอย่างการเปิดการให้คำปรึกษาครั้งแรกดังนี้ “ก่อนจะเริ่มการสัมภาษณ์ฉันจำเป็นต้องทราบพื้นฐานของคุณก่อน ดังนั้นในการพบกันครั้งแรกนี้ฉันคงจะใช้เวลาในการทำความรู้จักกับคุณ ตามคำถามเกี่ยวกับโรงเรียน งาน พื้นฐานครอบครัว และอื่น ๆ ในครั้งต่อไปคุณจะได้เริ่มพูดถึงสิ่งที่คุณลำบากใจและทำให้คุณมารับคำปรึกษา” ข้อความข้างต้นช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจว่าการทำจิตบำบัดเริ่มอย่างไร และดำเนินต่อไปอย่างไร การจะเริ่มอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับทฤษฎีที่นักจิตบำบัดยึดถือด้วย

ไม่ว่าจะเลือกใช้ยุทธวิธีใดเราควรระลึกไว้ว่าผู้รับคำปรึกษาจะสามารถตอบเราได้เท่าที่เขามีประสบการณ์เท่านั้น ส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถแก้ปัญหาของเขาได้เพราะ

เขาไม่สามารถก้าวออกมาจากโครงร่างความคิดที่เขาถืออยู่ได้และมองเห็นทางเลือกใหม่ มองเห็นความเป็นไปได้ เป็นปฏิภิกิริยาและการตอบสนองต่อความกดดันที่แตกต่างออกไปข้อมูลที่เรารวบรวมช่วยให้เราทำความเข้าใจกับการรับรู้นิสัยความรู้สึก ความคิด พฤติกรรมที่มีความจำกัด สิ่งเหล่านี้ช่วยให้การรวบรวมข้อมูลของเรามีเป้าหมายและมีประสิทธิภาพแทนที่จะถามเรื่องทั่วไป

สิ่งสุดท้ายที่ควรระลึกไว้ในกรรวบรวมข้อมูลคือไม่เร่งเร้าให้ผู้รับคำปรึกษาตอบในสิ่งที่เขาไม่ต้องการตอบ การสัมภาษณ์ไม่ใช่ช่วงเวลาที่จะใช้การเผชิญหน้าและควบคุม ไม่สั่งหรือใช้อำนาจให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยสิ่งที่เขารู้สึกกระอักกระอ่วนใจ อ่อนไหว หรือเจ็บปวด ทำให้รู้สึกว่าคุณให้คำปรึกษามีความสำคัญกว่าผู้รับคำปรึกษา ทำให้มองภาพว่าการให้คำปรึกษาในครั้งต่อ ๆ ไป น่าจะเป็นเช่นไร ดังนั้นคงจะเป็นการดีกว่าในการให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นฝ่ายตัดสินใจว่าควรเปิดเผยข้อมูลลึกซึ้งเพียงใด ให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปกป้องตนเองตามความจำเป็น เพื่อให้รู้สึกปลอดภัย นักจิตบำบัดอาจรอคอยเพื่อให้ภาพสมบูรณ์ขึ้นในการให้คำปรึกษาครั้งต่อ ๆ ไป หลักง่าย ๆ สำหรับการบำบัดครั้งแรกคือ การวางรากฐานความไว้วางใจ

#### 4. การวินิจฉัยและการประเมิน

ถ้าเราไปหาหมอทางกายเพราะเราปวดศีรษะหรือไอไม่หยุด หรือข้อเท้าบวมและปวดมากเราคงต้องการให้หมอดูและบอกว่าเราเป็นอะไร เราคงต้องการให้หมอวินิจฉัยอาการป่วย ผู้รับคำปรึกษาหลายคนมารับคำปรึกษาโดยมีความคาดหวังเช่นเดียวกันนี้ รูปแบบการวินิจฉัยทางการแพทย์อาจไม่สอดคล้องกับการทำจิตบำบัดการวินิจฉัยในการทำจิตบำบัดอาจใช้เวลาจากการพูดคุยกันหลายครั้งด้วยการเชื่อมโยงผูกเรื่องราวในการพบกันแต่ละครั้ง การวินิจฉัยมาจากสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำจิตบำบัดจากกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อวินิจฉัย

บ่อยครั้งแทบจะเป็นไปไม่ได้ที่จะสามารถวินิจฉัยอย่างถูกต้องจากพื้นฐานของการทำจิตบำบัดเพียงครั้งเดียว แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของการทำจิตบำบัดที่เรายึดถือด้วย สิ่งแรกที่นักจิตบำบัดทำคือรวบรวมข้อมูลและวางรูปสมมุติฐาน การวินิจฉัยเป็นเสมือนแผนที่บอกให้ทราบว่าเรากำลังจะไปทิศทางใด เราจะต้องมีแผนที่ในใจในการให้ความช่วยเหลือและมันอาจเปลี่ยนไปเมื่อผู้รับคำปรึกษามีความก้าวหน้าขึ้นในแต่ละสัปดาห์ที่ผ่านมา การวินิจฉัยเป็นการคาดคะเนและอาจเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเราเรียนรู้เกี่ยวกับตัวผู้มารับคำปรึกษาเพิ่มขึ้น

คงไม่ใช่เป็นความคิดที่ตื้นเขินที่จะบอกว่าการวินิจฉัยของเรากับผู้มารับคำปรึกษา เพราะมันอาจเปลี่ยนไปและการบอกว่าเรามีความผิดปกติอะไรอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษาตื่นตระหนกและเข้าใจผิด ผู้รับคำปรึกษาอาจไม่เข้าใจว่ามันเป็นการคาดคะเนเป็นการตั้งสมมุติฐาน

## 5. คำตอบ

ผู้รับคำปรึกษามักต้องการคำตอบจากนักจิตบำบัดว่ามีความผิดปกติอะไรเกิดขึ้นกับตนเอง อะไรจะช่วยให้ดีขึ้นได้ วิธีการที่ได้ผลมี 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกคือสรุปสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด “ฟังดูเหมือนขณะนี้คุณกำลังได้รับความกดดันหลายอย่าง คุณรู้สึกว่าการรยา ลูก ๆ เรียกร้องจากคุณมากเกินไป คุณไม่รู้จะจัดการกับสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร ทำให้คุณผูกตนเองกับเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย คุณโกรธแล้วคุณก็รู้สึกผิด” การสรุปเช่นนี้เป็นการวินิจฉัย อย่างน้อยที่สุดมีความถูกต้องยิ่งกว่าการวิเคราะห์ซึ่งเต็มไปด้วยศัพท์แสงทางจิตวิทยา ขั้นตอนต่อไป คือ พิจารณาว่า จะเกิดอะไรขึ้นต่อไป ผู้รับคำปรึกษาควรได้รับการทำจิตบำบัดใหม่เราเหมาะสมที่จะให้ความช่วยเหลือไหม และจะได้อย่างไร คำถามเหล่านี้เป็นสิ่งที่เราต้องจัดการก่อนการสัมภาษณ์ครั้งแรก สิ้นสุดลง

## 6. การร่วมมือกันทำงาน

เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ครั้งแรกทั้งผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาเริ่มมีความเข้าใจซึ่งกันและกันรวมทั้งโครงสร้างในการทำจิตบำบัด การบอกผู้รับคำปรึกษาอย่างตรงไปตรงมา ถึงความคาดหวังในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไปช่วยให้เข้าใจถึงการทำจิตบำบัด เช่น “ในการพบกัน คุณสามารถพูดในสิ่งที่คุณต้องการ” เป็นวิธีการแบบไม่นำทาง นักจิตบำบัดบางคนอาจใช้วิธีการทำสัญญา “การเริ่มทำจิตบำบัดในแต่ละครั้งฉันจะถามถึงพฤติกรรมหรือปัญหาเฉพาะที่คุณต้องการจัดการในการรับคำปรึกษา” บางคนอาจสนใจการค้นหาความรู้สึก “ที่คุณเล่ามาทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึกเจ็บปวด มันทำให้คุณไม่สามารถสนุกสนานกับชีวิตได้เต็มที่ เราจะค้นหาความรู้สึกเหล่านี้และดูว่า จะสามารถทำอะไรได้บ้าง”

ก่อนจะบอกถึงความคาดหวังของเราตรวจสอบว่าผู้รับคำปรึกษาคาดหวังหรือหวังอะไรจากการทำจิตบำบัดระลึกไว้ว่าแม้พฤติกรรมของเขาจะเป็นที่เข้าใจสำหรับตัวเราเป็นอย่างดีแต่อาจยากต่อการทำความเข้าใจสำหรับผู้รับคำปรึกษาหรืออาจมองดูแปลกสำหรับเขา เราจึงควรบอกถึงสิ่งที่เราทำและบอกเหตุผลที่ทำสิ่งนี้ ถ้าเราจดบันทึกขณะสัมภาษณ์อธิบายให้เขาทราบและบอกว่าเราจะจดบันทึกในครั้งต่อไปหรือไม่ การจดบันทึกอาจทำให้กระแสดความคิดของผู้รับคำปรึกษาไม่ค่อยต่อเนื่องและทำให้เราไม่สามารถจดจ่อได้โดยเต็มที่เป็นการดีกว่าที่จะบันทึกหลังการสัมภาษณ์สิ้นสุดขณะที่เรายังสามารถจดจำเรื่องที่เกิดขึ้นได้อย่างดี

## 7. ความถี่ ระยะเวลา

นักจิตบำบัดควรตัดสินใจว่าแบบแผนการให้ความช่วยเหลือแบบใดจะเป็นประโยชน์มากที่สุดในการวางโครงสร้างการให้ความช่วยเหลือ ส่วนใหญ่ นักจิตบำบัดนัดพบผู้รับคำปรึกษา

สัปดาห์ละครั้ง ครั้งละ 50 นาที ในระยะแรกของการบำบัดนักจิตบำบัดควรพบผู้รับคำปรึกษาทุกสัปดาห์เพื่อรักษาจังหวะการบำบัดให้สม่ำเสมอ ถ้าในช่วงระยะเวลาอันยาวนานไปการพัฒนาสัมพันธภาพจะไปได้ช้าและขาดความต่อเนื่อง ผู้รับคำปรึกษาบางคนอาจต้องมาพบมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ระยะเวลาของการพูดกันครั้งละ 50 นาที ต่อสัปดาห์ เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน นานพอจะค้นหารายละเอียด ไม่นานเกินไปจนทำให้รู้สึกอ่อนล้า การบำบัดจะใช้เวลานานเท่าใดบางครั้งเป็นเรื่องที่ยากจะบอกล่วงหน้าได้ อาจบอกจำนวนครั้งคร่าว ๆ และตัดสินใจร่วมกันว่าควรมีการทำจิตบำบัดต่อไปอีกหรือไม่

### 8. การยุติการสัมภาษณ์

ผู้เริ่มวิชาชีพการให้คำปรึกษามักไม่แน่ใจว่าควรยุติเมื่อไหร่และอาจสรุปเร็วไป หรือช้าไปหลังจากผู้รับคำปรึกษา รู้สึกว่าพร้อมจะยุติ ดังนั้นเพื่อให้ง่ายขึ้นและมักเป็นเกณฑ์ที่ใช้กันโดยทั่วไปคือการกำหนดเวลาในการสัมภาษณ์เป็นครั้งละ 45 นาที หรือ 50 นาที ไม่ค่อยพบว่า การสัมภาษณ์ในการให้คำปรึกษานานเกินกว่า 1 ชั่วโมง เพราะทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามักจะถึงจุดอิ่มตัว ถ้าต้องฟังหรือพูดนานเกินไป ย่อมไม่มีสมรรถนะที่จะรับฟังและอาจไม่เกิดประโยชน์อะไร

ได้มีการกำหนดเวลาอย่างต่ำในการสัมภาษณ์ไว้ด้วย การสัมภาษณ์ซึ่งใช้เวลาน้อยกว่า 10 หรือ 15 นาที ยากที่ผู้ให้คำปรึกษาจะทำความเข้าใจกับปัญหาและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ทำให้ยากที่จะมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม ถ้าไม่มีการกำหนดเวลาผู้รับคำปรึกษามักเลื่อนเวลาให้ยาวออกไปเท่าที่จะทำได้ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถจัดกระทำผู้ให้คำปรึกษาได้

ในการยุติทั้งสองฝ่ายควรตระหนักว่าการยุติกำลังจะเกิดขึ้น ในการยุติควรให้ความสนใจอยู่กับเรื่องที่ได้นำมาเล่าแล้วไม่ควรนำหัวข้อใหม่เข้ามาพูดในช่วงนี้ ถ้าผู้รับคำปรึกษานำมาพูดอาจแนะนำให้มีการอภิปรายเรื่องนี้ในการพบกันครั้งต่อไปเพื่อจะได้มีเวลาคุยกันมากกว่านี้

ประโยคที่อาจใช้ในการยุติ

“ดูเหมือนว่าเวลาจะหมดลงแล้วสำหรับวันนี้”

“ฉันคิดว่าคงจะต้องยุติไว้ตรงนี้สำหรับวันนี้”

ประโยคข้างต้นอาจพูดก่อนการสรุปสิ่งที่ได้พูดกันมา

การสรุปเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การสัมภาษณ์มีความต่อเนื่องและช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ยืนยันสิ่งที่ตนได้พูด ผู้ให้คำปรึกษาจะนำประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์มาเชื่อมโยงกัน การสรุปควรสั้น ตรงประเด็น ปราศจากการตีความ

ตัวอย่างการสรุปมีดังนี้

“คุณได้เล่าถึงสิ่งที่คุณไม่สบายใจเกี่ยวกับครอบครัวของคุณ คุณได้บอกเขาว่า คุณต้องการมีอิสรภาพบ้างโดยไม่ให้เขารู้สึกว่ามันเป็นการปฏิเสธ”

## ตัวอย่างการสรุปอีกอันหนึ่ง

"เรากำลังจะยุติการคุยกันในวันนี้ คุณลองสรุปว่าคุณได้อะไรบ้างฉันคิดว่ามันจะเป็นประโยชน์สำหรับเราทั้งสองคน"

ในบางครั้งการให้ผู้รับคำปรึกษาสรุปอาจไม่เพียงพอ ผู้รับคำปรึกษาบางคนต้องการจะนั่งพูดต่อไป ผู้ให้คำปรึกษาอาจยืนขึ้นและเดินไปที่ประตูเพื่อช่วยเปิดประตูเป็นเชิงบอกถึงการยุติการสัมภาษณ์ หรือใช้กริยาท่าทางบอกเป็นนัยถึงการสิ้นสุด เช่นการเลื่อนเก้าอี้วางมือที่พนักเก้าอี้คล้ายกับจะลุกขึ้น โดยทั่วไปวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้มักเป็นที่ยอมรับ สำหรับผู้รับคำปรึกษาและไม่ทำให้เกิดความเครียดหรือความกดดัน แต่ถ้ายังผู้ให้คำปรึกษารู้สึก วิตกกังวลในการแสดงท่าทีการยุติเพียงใดยังมีผลให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงอาการต่อต้านเพียงนั้น

วิธีการอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้การยุติการสัมภาษณ์ได้แก่การมอบหมายงานให้ผู้รับคำปรึกษาไปทำ ผู้ให้คำปรึกษาอาจบอกวิธีการให้ลองไปปฏิบัติ เพื่อสื่อสารถึงการจะสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ยกตัวอย่างเช่นอาจพูดว่า "ก่อนที่จะเราจะยุติการพบกันวันนี้ ดิฉันอยากจะฝากคำถามบางอย่างให้คุณนำไปพิจารณาสำหรับการพบกันในคราวหน้า" หรือวิธีการที่ใกล้เคียงกัน เช่น การนัดหมายให้ทำแบบทดสอบหรืออ่านหนังสือบางอย่าง ซึ่งจะใช้ในการพบกันครั้งต่อไป

มีข้อจำกัดบางอย่างที่ผู้ให้คำปรึกษาควรระวังในการยุติการสัมภาษณ์ คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องหลีกเลี่ยงมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ในการปล่อยให้ผู้รับคำปรึกษาอยู่ในสภาพการณ์ที่คลุมเครือหรือการที่ผู้ให้คำปรึกษามีความลังเลใจ ไม่แน่ใจ ไม่สบายใจมากเท่าไร ผู้รับคำปรึกษายังมีความเข้าใจหรือยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นน้อยลงเพียงนั้น

ผู้ให้คำปรึกษาอาจต่อเวลาในการให้คำปรึกษาเมื่อรู้สึกว่าจำเป็นที่จะต้องพูดต่อไปอีก ผู้ให้คำปรึกษาควรจะมีคามยืดหยุ่นบ้างในการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม เมื่อเห็นว่า ผู้รับคำปรึกษามีความต้องการจริง ๆ แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่พึงระวังด้วยเพราะผู้รับคำปรึกษาอาจใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการหรือบีบให้ผู้ให้คำปรึกษาตอบสนองความต้องการของตนเพียงเพื่อให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรมีการตรวจสอบตนเอง และมีความเข้าใจถึงสิ่งนี้

ไม่ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีการใดก็ตามในการยุติ เขาควรแน่ใจว่าผู้รับคำปรึกษาได้จากไปด้วยความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในการให้คำปรึกษา รวมถึงกิจกรรม ที่อาจจะมีการติดต่อไปในอนาคตผู้ให้คำปรึกษาควรจะมีการวางแผนไว้ใจถึงการยุติการสัมภาษณ์

## แบบฝึกหัด : การผ่อนคลาย

ขณะนั่งลงยกมือและแขนเหนือที่วางแขน 3-4 นิ้ว แล้วปล่อยลงสัมผัสถึงความเกร็งที่กระจายไปทั่วบริเวณแขน ทำซ้ำและพยายามเพิ่มความรู้สึกผ่อนคลาย ปล่อยให้หลังและก้นของเราสัมผัสกับเก้าอี้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สัมผัสถึงความกดดันของเก้าอี้ที่มีต่อร่างกาย

ของเราเกร็งกล้ามเนื้อที่ขาปลดปล่อยความเกร็ง ทำซ้ำ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อบริเวณขาหลาย ๆ ครั้ง ให้ค่อย ๆ เพิ่มพูนความรู้สึกผ่อนคลายให้มากขึ้น ๆ ในแต่ละครั้งหายใจลึกยาวช้า ๆ 3-4 ครั้ง หลังจากหายใจเข้าแต่ละครั้ง ค่อย ๆ ผ่อนลมหายใจออกจากปอดช้า ๆ เราจะรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น

ทำแบบฝึกหัดนี้อีกครั้งหนึ่ง ทำต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ แบบฝึกหัดนี้เป็นการฝึกการผ่อนคลายที่ดีก่อนจะพบผู้รับคำปรึกษา เป็นวิธีหนึ่งในการเตรียมตัวเราให้พร้อมก่อนให้ความช่วยเหลือ ถ้าเราทำบ่อย ๆ เราจะพบว่ามันช่วยให้เราอยู่ในภาวะที่ผ่อนคลายและสบายได้ง่ายขึ้นและเร็วขึ้นอย่างน่าอัศจรรย์

### **แบบฝึกหัด : การเริ่มการสัมภาษณ์**

แบบฝึกหัดนี้ใช้วิธีทัศนประกอบการฝึก ให้จับคู่แต่ละคู่เลือกบทบาทเป็นผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการฝึกประมาณ 5 นาที เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกเป็นกันเอง (ร่างกายผ่อนคลายน้ำเสียงไม่เกร็ง)
2. ทำตัวให้ผ่อนคลาย (ร่างกายไม่เกร็ง อยู่ในท่าที่เบ็ด)
3. ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เริ่มพูดเรื่องราวบางอย่าง (ใช้การเชื้อเชิญให้พูดโดยไม่วางโครงสร้างความเสีย)
4. ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์บอกถึงความต้องการ ปัญหา (ผู้รับคำปรึกษาย่อมมีเหตุผลในครมาพบถามถึงเหตุผล)

ให้สลับบทบาทกันเป็นทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาทุกแบบฝึกหัดและทำซ้ำตามขั้นตอนที่กำหนด ให้ทุกคู่มีโอกาสในการฝึก เปิดวิทัศน์บทบาทผลการฝึกและนำผลมาอภิปรายตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ปฏิกริยาของผู้สัมภาษณ์จากการดูวิทัศน์
2. มีพฤติกรรมอะไรบางอย่างที่เหมาะสม จากการฝึก
3. บอกถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### **แบบฝึกหัด : การเริ่มและยุติการสัมภาษณ์**

จับกลุ่ม 3 คน ฝึกและบทบาทแบบในการเปิดและยุติการสัมภาษณ์คนที่หนึ่งเป็นผู้พูด คนที่สองเป็นผู้ตอบสนอง คนที่สามเป็นผู้สังเกตการณ์ โดยประเมินตามแบบฟอร์มข้างล่างนี้

#### **ก. การเปิดการสัมภาษณ์**

ผู้พูด - พูดเกี่ยวกับตัวคุณ บอกถึงความต้องการ ปัญหากับผู้ฟัง



- ผู้ฟัง - ผู้ฟังตอบสนองผู้พูดด้วยการเชื่อเชิญให้ผู้พูดโดยไม่วางโครงสร้าง ใช้ความเงียบรับฟัง การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย ทวนความ
- ผู้สังเกต - สังเกตการตอบสนองของผู้ฟัง ดูความถี่ของประเภทการตอบสนอง รายงานการสังเกต แก่ผู้ฟัง
- เริ่มรอบใหม่ ถ้าผู้ฟังไม่มีการตอบสนองตามที่กำหนดไว้ สลับบทบาทกัน ให้ทุกคนทำทั้งสามบทบาทโดยใช้ขั้นตอนเช่นเดียวกัน
- ข. การยุติการสัมภาษณ์
- ผู้พูด - ค้นหาตามหัวข้อที่ได้นำมาพูดเมื่อเริ่มการสัมภาษณ์
- ผู้ฟัง - ตอบสนองผู้พูดเสมือนเรากำลังยุติการสัมภาษณ์ ลองใช้วิธีการต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา (บอกกำหนดเวลาสรุป การนัดหมายการพบกันครั้งต่อไป การกำหนดงานที่จะทำร่วมกัน)
- ผู้สังเกต - สังเกตวิธีการยุติของผู้ฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- เริ่มรอบใหม่ ถ้าผู้ฟังไม่ได้กล่าวถึงการยุติด้วยเหตุผลบางอย่าง เริ่มทำใหม่ตั้งแต่ต้นสลับบทบาท ให้สลับกันเป็นทั้ง 3 บทบาท
- บันทึกตามลำดับ และความถี่ในการตอบสนอง ถ้าเชื่อเชิญให้ผู้พูดก่อนเขียนตรงช่อง ลำดับ "1" ถ้าต่อมาใช้ความเงียบให้เขียน "2" ถ้าต่อมาทวนความให้เขียน "3"

## การสังเกตการเปิดการสัมมนา

---

การตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษา

ลำดับที่

---

การเชื่อถือโดยไม่วางโครงสร้าง

ความเจ็บ

ทวนความ

สะท้อนความรู้สึก

สรุป

ทำความเข้าใจ

บอกถึงภาษากาย

---

## การสังเกตการยุติการสัมมนา

---

การตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษา

ลำดับที่

---

บอกกำหนดเวลา

สรุป

ความเจ็บ

วางโครงสร้างการให้สัมมนาครั้งต่อไป

(นัดหมาย วัน เวลา ฯลฯ)

---