

การปรึกษารายบุคคลในภาวะวิกฤต

INDIVIDUAL COUNSELING IN CRISIS

Received: Oct 10, 2022

Revised: Jan 6, 2023

Accepted: Jan 12, 2023

^{1*}ภัทรกร มุขศรีนาค ²กุลธิดา สีบัวบาน ³นงคราญ วงษ์ศรี

^{1*}Phattarakorn Muksrinak ²Kulthida Seebuaban ³Nongkran Wongsri

^{1* 2-3}กลุ่มวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

*Department of Counseling Psychology of Psychology, Saint Louis College

*Corresponding Author, E-mail: phattarakorn@slc.ac.th

บทคัดย่อ

ภาวะวิกฤตทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลไม่สมดุล และทำให้สุขภาพจิตที่ขาดความสมดุล มีความรุนแรงและแย่งเมื่อเวลาผ่านไป ทำให้เกิดความตื่นตระหนก หวั่นไหวไปกับสถานการณ์วิกฤต การปรับภาวะสมดุลของบุคคลนั้นมีหลากหลายวิธีการ การปรึกษารายบุคคลเป็นวิธีการหนึ่งในกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคคลในการเพิ่มทักษะชีวิต เสริมภาวะทางจิตใจ เพื่อสามารถแก้ไขหรือจัดการกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ และสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข การปรึกษารายบุคคล ประกอบด้วย หลักการ กระบวนการ ทฤษฎี และเทคนิคของการให้การปรึกษารายบุคคล

คำสำคัญ: การปรึกษารายบุคคล, ภาวะวิกฤต

Abstract

A crisis unbalances a person's lifestyle and may imbalance mental health. The imbalance of mental health may be severe and may deteriorate further over time. The situations may cause panic and anxiety. There are many ways of managing the lifestyle for improvement, including symbiosis of individual counseling. The individual counseling is the process of increasing the potential of a person that can develop life skills. It enhances the mental state to be able to resolve or to deal with the crisis effectively and able to live normally. The counseling consists of principles, processes, theories, and techniques of individual counseling.

Key words: Individual counseling, Crisis

บทนำ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ประเทศไทยเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤตในหลายรูปแบบ ทั้งจากภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย หรือจากการกระทำของมนุษย์ เช่น ในปลายปี พ.ศ. 2562 ได้มีวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้การใช้ชีวิตของประชาชนในประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบการใช้ชีวิตแบบใหม่ (New normal) ซึ่งเป็นแนวทางที่หลาย ๆ คนจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกระทำการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งการทำงานที่บ้าน (Work from home) การเรียนออนไลน์ (Online learning) การดำเนินการทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic business) เช่น การโอน จ่ายทางการเงิน การซื้อสินค้า อาหาร ของใช้ในชีวิตประจำวัน และการบริการทางการแพทย์ออนไลน์ (Online medical consultation or telemedicine) หรือภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งมีความรุนแรงและมีแนวโน้มที่ขยายวงกว้างเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความตื่นตระหนก หวั่นไหวไปกับสถานการณ์วิกฤต ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินและการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะด้านสุขภาพจิต ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมา เช่น ความวิตกกังวล เครียด ซึมเศร้า และเกิดปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา ดังรายงานจากกรมสุขภาพจิต ในปี พ.ศ. 2564 แสดงให้เห็นถึง จำนวนผู้ป่วยโรคจิตที่ได้รับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก มีจำนวน 583,802 ราย (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2566) (กรมสุขภาพจิต, 2566) จากสถิติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นสภาวะทางจิตของคนไทยนับวันมีจำนวนที่สูงขึ้น สาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอก คือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะปัญหาปัญหาวิกฤตด้านเศรษฐกิจ ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ปัญหาการแข่งขันในสังคมที่สูงขึ้น ปัญหาการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบ ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว และในส่วนปัจจัยภายในที่เป็นสาเหตุหลักที่แท้จริง คือ ความเข้มแข็งของจิตใจในการรับมือกับปัญหาหรือช่วงภาวะวิกฤตของชีวิต ได้แก่ การสูญเสียบุคคลที่รัก เช่น บิดามารดา สามี ภรรยา หรือบุตร และบุคคลในครอบครัว ความผิดหวังรุนแรง กล่าวคือ คนที่ไม่เคยผิดหวัง เมื่อมาผิดหวังย่อมทำให้เกิดอารมณ์เศร้า และเสียใจได้มาก เช่น การสอบเข้าคณะ หรือมหาวิทยาลัยที่ชอบไม่ได้ สอบเข้าทำงานไม่ได้หรือออกหัก สูญเสียทรัพย์สินเงินทองจำนวนมาก สาเหตุดังกล่าว เป็นเหตุให้เกิดความ เสียใจอย่างรุนแรง จนมีอาการซึมเศร้า นอนไม่หลับ หดหู่ใจ หงุดหงิดโกรธง่าย รู้สึกท้อแท้และเบื่อชีวิต ซึ่งปัญหาเหล่านี้ถือว่าเป็นภาวะวิกฤตของชีวิต หากมนุษย์ต้องเผชิญปัญหาภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงที่จะนำไปสู่ภาวะที่ผิดปกติ หรือ การออกจากโลกแห่งความเป็นจริง

จากภาวะวิกฤตดังกล่าว บุคคลอาจจะก้าวผ่านด้วยตนเองได้เนื่องจากมีความพร้อมทางร่างกายจิตใจ และทักษะชีวิตแต่ในบางคนที่ขาดทักษะชีวิต ความพร้อมในด้านจิตใจ จึงจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เพื่อเป็นแรงสนับสนุนในการผ่านภาวะวิกฤตดังกล่าว การปรึกษารายบุคคลเป็นวิธีการหนึ่งในการกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคคลในการเพิ่มทักษะชีวิต เสริมภาวะทางจิตใจ เพื่อสามารถแก้ไขหรือจัดการกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ และสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ประกอบด้วย หลักการ กระบวนการ ทฤษฎี และเทคนิคของการให้การปรึกษารายบุคคล

ความหมายของภาวะวิกฤต (Crisis)

บุญเลิศ คำปิ่น และ ญาณินท์ คุณา (2561, น. 12) กล่าวว่า ภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง สภาวะที่บุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น และกลไกการปรับตัวในภาวะปกติไม่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้ ประกอบกับบุคคลไม่ได้รับการเกื้อหนุนจากทรัพยากรทางสังคม ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันและความวิตกกังวล ทำให้ไม่สามารถกระทำหน้าที่หรือบทบาทของตนได้ตามปกติ

Brammer (1985, p. 94) กล่าวว่า ภาวะวิกฤต คือ ภาวะของความสับสนในตัวบุคคลที่เผชิญกับความขัดแย้ง ความรู้สึกกดดัน ความเจ็บปวด ความเศร้าโศกเสียใจ และความยุ่งยากที่เกิดขึ้นส่งผลต่อเป้าหมายของการดำรงชีวิต

กล่าวโดยสรุป ภาวะวิกฤต หมายถึง ภาวะชั่วคราวที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีสิ่งมาคุกคามต่อตัวเขา ภาพพจน์ของเขา หรือเป้าหมายในชีวิต ความสูญเสียหรือการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยมีวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะเดิมไม่เพียงพอที่จะลดความตึงเครียดนั้นและทำให้บุคคลนั้นเสียสมดุล

ประเภทของภาวะวิกฤต

ธนตรตรี รัตนเรืองยศ (2565) ได้แบ่งประเภทของภาวะวิกฤต ดังนี้

1. วิกฤตทางการเงิน (Financial Crisis) ในส่วนนี้เป็นวิกฤตที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจ ความต้องการซื้อของลูกค้าลดลง หรือมีกำลังจ่ายน้อยลง เนื่องจากสภาพคล่องทางการเงิน ผลกระทบสุดท้ายคือ ธุรกิจจะมีเงินเข้าน้อยลงจนไม่สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้ และต้องปิดตัวลงไปในที่สุด
2. วิกฤตทางบุคลากร (Personnel Crisis) เป็นวิกฤตที่เกี่ยวกับกำลังคน คือเมื่อบุคลากรหรือคนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีการกระทำที่ผิดกฎจริยธรรมหรือหลักมนุษยธรรม จนทำให้บริษัทเสื่อมเสียชื่อเสียงและอาจมีปัญหาด้านกฎหมายตามมา
3. วิกฤตทางองค์กร (Organizational Crisis) วิกฤตในส่วนนี้เกิดจากการที่องค์กรทำงานผิดพลาดหรือทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จนเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรตามมา เช่น การทำข้อมูลลูกค้ารั่วไหล การบิดเบือนข้อมูลลูกค้า จนทำให้ลูกค้าหรือคู่ค้าทางธุรกิจเสียหาย
4. วิกฤตทางเทคโนโลยี (Technological crisis) ในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีมากเท่าไร วิกฤตทางเทคโนโลยีก็จะมี ความร้ายแรงมากขึ้นเท่านั้น เช่น การเกิดเว็บไซต์ล่ม ถูกปิดบัญชีโฆษณา บัญชีไลน์บริษัทหาย ซึ่งวิกฤตพวกนี้ทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง เสียความไว้วางใจจากลูกค้า และเสียโอกาสในการทำธุรกิจค่อนข้างมาก
5. วิกฤตทางธรรมชาติ (Natural Crisis) ปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติหลายชนิดสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ทันตั้งตัว เช่น น้ำท่วม ภัยแล้ง โดยที่ภัยธรรมชาติสามารถสร้างความเสียหายหรืออาจจะทำให้ธุรกิจต้องปิดตัวลงเลยก็ได้ ในกรณีนี้ท่าเลและชนิดของธุรกิจจะเป็นตัวบอกว่าธุรกิจมีโอกาสที่จะประสบปัญหาภัยธรรมชาติมากแค่ไหน

ระยะของภาวะวิกฤต (Stages of a crisis) 3 ระยะ ได้แก่

1. ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Pre-crisis stage) ในระยะนี้หากบุคคลมีวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมก็จะรักษาความสมดุลด้านจิตใจและสามารถเผชิญกับปัญหาได้พยาบาลมีบทบาทเข้าไปช่วยเหลือบุคคลเพื่อร่วมกันหาแนวทางการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น อันเป็นการลดความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในระยะต่อไป

2. ระยะวิกฤต (Crisis stage) เป็นระยะที่บุคคลไม่สามารถจัดการแก้ไขและปรับตัวกับสถานการณ์ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะแรกได้แม้บุคคลจะพยายามใช้วิธีการแก้ไขปัญหามากมาย วิธีแล้วก็ตาม ส่งผลให้บุคคลเข้าสู่ระยะวิกฤต โดยทั่วไปความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระยะนี้จะหายไปภายใน 4-6 สัปดาห์ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคล โดยแบ่งย่อยได้เป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นระยะที่บุคคลไม่สามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบเดิมจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้มีบทบาทประเมินความเครียด (Appraisal of stressor) ร่วมกับค้นหาแหล่งทรัพยากรการเผชิญหน้า (Coping resource) เช่น ความสามารถส่วนบุคคล แหล่งสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น และนำข้อมูลมาวางแผนช่วยเหลือบุคคลเพื่อลดความทุกข์ทรมานทางจิตใจและทำให้บุคคลมองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากขึ้น

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่บุคคลมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น แต่บุคคลยังคงพยายามใช้ศักยภาพตนเองในการแก้ไขปัญหา ซึ่งหากไม่สำเร็จก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดเพิ่มขึ้น ไม่สามารถปรับตัวได้พยาบาลมีบทบาทในการช่วยเหลือประคับประคองจิตใจและช่วยเหลือให้บุคคลค้นหาแนวทางการจัดการกับปัญหาที่เหมาะสมต่อไป

ระยะที่ 3 เป็นระยะที่บุคคลเริ่มมีความเครียดสูงมากขึ้นและอยู่ในภาวะอ่อนไหวไม่สามารถปรับตัวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทำให้บุคคลเข้าสู่ระยะที่ 4 ซึ่งเป็นระยะที่บุคคลสูญเสียความสมดุลทางจิตใจ

ระยะที่ 4 เป็นระยะที่บุคคลสูญเสียความสมดุลทางจิตใจ มีความเครียดเพิ่มมากขึ้น จนไม่สามารถปรับตัวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้การรับรู้ของบุคคลจะแคบลงโดยสิ้นเชิงเกิดความอ่อนล้าในการเผชิญกับปัญหา ทำให้บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตประจำวันลดลงในระยะที่ 3-4 พยาบาลมีบทบาทในการช่วยเหลือผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น การฝึกหายใจ การนวดคลายเครียด เป็นต้น เมื่อบุคคลมีอาการดีขึ้น จึงค่อยเริ่มพูดคุยถึงปัญหาให้บุคคลระบายความรู้สึก รับฟังอย่างตั้งใจและสะท้อนความรู้สึก ร่วมกับการให้กำลังใจที่เหมาะสม จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาคต่อไป

3. ระยะหลังเกิดภาวะวิกฤต (Post-crisis stage) เป็นระยะที่บุคคลมีความเครียดลดลงเนื่องจากสามารถหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยทั่วไปบุคคลที่ประสบกับภาวะวิกฤตจะสามารถกลับคืนสู่ภาวะปกติได้ในระยะเวลา 6-8 สัปดาห์ในระยะนี้พยาบาลมีบทบาทเข้าไปช่วยเหลือเพื่อให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นได้เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลทางจิตใจและบทบาทหน้าที่ทางสังคม โดยไม่เกิดปัญหาทางสุขภาพจิต หากพบว่าบุคคลไม่สามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้และ

ความเครียดไม่ลดลง ก็อาจจะต้องควรส่งต่อไปกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพจิต เพื่อให้การช่วยเหลือดูแลต่อไป

การเกิดภาวะวิกฤตทางจิตใจ มี 3 ระยะ การช่วยเหลือในแต่ละระยะมีความแตกต่างกันไป บุคคลที่สามารถค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ได้รับการสนับสนุนและการช่วยเหลือที่ดีจะทำให้บุคคลกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลทางจิตใจได้เร็ว และพร้อมที่จะเริ่มต้นชีวิตใหม่ได้อย่างมีความสุขลักษณะของบุคคลในภาวะวิกฤตลักษณะของบุคคลในภาวะวิกฤต เมื่อบุคคลอยู่ภายใต้ภาวะวิกฤตบุคคลนั้นย่อมแสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติและจะมีปฏิกิริยาต่อปัญหาหรือการเผชิญปัญหาที่ต่างออกไปตามพื้นฐานบุคลิกภาพและประสบการณ์ บุคคลที่อยู่ในภาวะวิกฤตจะมีลักษณะอาการ ดังนี้

1. รู้สึกเหนื่อยหน่ายและอ่อนเพลีย
2. ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
3. มีความต้องการไม่สิ้นสุด
4. รู้สึกวุ่นวายสับสน
5. เกิดอาการผิดปกติในร่างกาย
6. เกิดความวิตกกังวล
7. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่การงานได้ตามปกติ
8. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในครอบครัวได้
9. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้
10. ไม่สามารถร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคมได้

จากลักษณะดังกล่าวเห็นได้ว่าภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น ๆ มีผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป และหากบุคคลใดตกอยู่ในภาวะวิกฤต บุคคลนั้นก็จะมีลักษณะอาการที่ผิดปกติมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นวิธีการสนับสนุนช่วยเหลือที่เหมาะสม และทันเหตุการณ์แล้วอาจช่วยให้บุคคลนั้น สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ต่อไป

การปรึกษารายบุคคล (Individual counseling)

การปรึกษารายบุคคล เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ติดต่อสื่อสารกันด้วยวาจาและกิริยาท่าทางที่เกิดจากสัมพันธภาพทางวิชาชีพของบุคคลที่เรียกว่า ผู้ให้การปรึกษา (Counselor) ซึ่งทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับการศึกษา (Client) ให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้จักเขาใจตนเอง และตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้

หลักการของการให้การปรึกษารายบุคคล

การให้การปรึกษา มีสิ่งที่แตกต่างจากการให้บริการทั่วไป ผู้ให้การปรึกษา จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ และวิธีการตอบสนองบางอย่างต่อผู้รับการศึกษา เช่น เชื่อในศักยภาพของผู้รับการปรึกษา แสดงออกถึงความเท่าเทียมกันระหว่าง ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาวางตัวเป็นกลางใช้วิธีการสื่อสาร

ที่มีประสิทธิภาพในการรับรู้ทั้งเนื้อหาและอารมณ์สร้างความไว้วางใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเห็นอกเห็นใจ จริงใจเน้นการรักษาความลับศูนย์กลางความคิด ความรู้สึก และการตัดสินใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา (Client-centered)

กระบวนการให้คำปรึกษารายบุคคล

1. สร้างสัมพันธภาพ-ตกลงบริการ

การเริ่มต้นพบกันครั้งแรกของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะการเริ่มต้นพบกันที่เป็นไปด้วยความอบอุ่นเป็นกันเองจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกประทับใจและไว้วางใจ พร้อมทั้งจะเปิดเผยเรื่องราวของตนเองและร่วมมือในการปรึกษา ทำให้การปรึกษาบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น การสร้างสัมพันธภาพมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) ลดความประหม่าและวิตกกังวลของผู้รับการปรึกษา
- 2) สร้างความรู้สึกคุ้นเคยและเป็นกันเองระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
- 3) สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
- 4) ให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจต่อการปรึกษาและไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา

2. สำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่สำคัญและอาจต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากผู้รับการปรึกษาส่วนใหญ่จะมีความสับสนทางอารมณ์หรือมีการรับรู้ที่บิดเบือนจากความเป็นจริง เช่น อคติเข้าข้างตนเอง หรือใช้กลไกป้องกันตนเองสูง ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลและรายละเอียดส่วนตัวในบางกรณีจึงอาจต้องใช้เวลาเพื่อดำเนินการในขั้นนี้มากกว่า 1 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) ให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้น
- 2) ให้ผู้รับการปรึกษาค้นหาความต้องการและตั้งเป้าหมายที่สามารถทำได้จริง
- 3) ให้กำลังใจและความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษา

3. ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

แนวทางแก้ไขปัญหาคำหนดโดยผู้รับการปรึกษาจะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ผู้ให้การปรึกษาควรกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาคิดเองและตัดสินใจเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตัวเอง ค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหามีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) ให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหที่เหมาะสม สามารถทำได้จริง
- 2) หาข้อดี ข้อเสียของแนวทางแก้ไขปัญหา
- 3) ตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสม
- 4) วางแผนการแก้ไขปัญหา

การปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขปัญหาคำหนดโดยผู้รับการปรึกษาคัดเลือกไว้ในขั้นที่ 3 เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การให้การปรึกษามีคุณค่า และจะเป็นประโยชน์มากขึ้น ถ้ามีการทำข้อตกลงระหว่างผู้รับการ

ปรึกษากับผู้ให้การปรึกษาว่าจะปฏิบัติตามแผน เพราะจะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความตั้งใจและพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติตาม ขั้นตอนแผนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของการปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการแก้ไข ปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาเลือกไว้
- 2) กำหนดระยะเวลาที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา
- 3) กำหนดแนวทางการประเมินผลการแก้ไขปัญหา
- 4) สร้างความมั่นใจในการลงมือปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขปัญหา

5. ยุติกระบวนการ

เมื่อการปรึกษาดำเนินไปจนหมดเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้ง/ในแต่ละรายหรือในกรณีที่ผู้รับการปรึกษามีท่าทีต่อต้าน/ไม่ร่วมมือในการปรึกษา ก็ให้ยุติการปรึกษา โดยให้ดำเนินการด้วยความนุ่มนวล อ่อนน้อม เป็นมิตรและแสดงความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในโอกาสต่อไปถ้าผู้รับการปรึกษาต้องการ การยุติการปรึกษามีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) จบการปรึกษาในแต่ละครั้ง หรือแต่ละราย
- 2) ให้กำลังใจและความมั่นใจแก่ผู้รับการปรึกษา

ทฤษฎีและเทคนิคการให้การปรึกษารายบุคคล

วิลเลียม ฟงซีโสกา และฟงซีพันซ์ ฟงซีโสกา (2557, น. 97) ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบผู้รับการ ปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Person-centered counseling) ประกอบด้วย

1. ปรึกษาและความเชื่อในธรรมชาติของมนุษย์

- มนุษย์เป็นผู้ที่มีคุณค่ามีศักดิ์ศรีมีความปรารถนาที่จะพัฒนาตนให้เจริญสูงสุด
- มนุษย์มีเหตุผล มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสามารถตัดสินใจด้วยตนเองหากเขา

ได้รับการยอมรับและมีความไว้วางใจ

- มนุษย์เป็นคนที่มีความสามารถ มีเหตุผล มีศักดิ์ศรีเชื่อถือและไว้วางใจได้

- มนุษย์มีความอิสระ ความเป็นตัวเอง มีความพร้อมที่จะนำตนเอง เปลี่ยนแปลงตนเองอย่าง สร้างสรรค์สามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างอิสระและสามารถที่จะเลือกสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตให้กับตนเองได้

- มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพไปในทิศทางที่ เหมาะสมกับความสามารถของ ตนไปสู่การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง

- มนุษย์ต้องการการยอมรับ ความรัก และความเอื้ออาทรจากบุคคลอื่น และ ต้องการได้รับการนับ ถือยกย่อง

- มนุษย์อาจเกิดความวิตกกังวลได้ หากไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่มี ความมั่นใจ ขาดวุฒิภาวะ มีความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง และประสบการณ์ไม่สอดคล้องกันและมีความรู้สีกว่าตนเองไร้ค่า

2. เป้าหมาย

- ช่วยผู้รับการปรึกษาค้นหาความหมายที่น่าพึงใจในชีวิตของตนเอง
- พัฒนาตนในด้านอื่นควบคู่ไปกับการช่วยแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่
- ยอมรับอารมณ์และความรู้สึกทุกข์ กังวลสับสนและขัดแย้งของตนเองได้มากขึ้น
- ยอมรับและเห็นคุณค่าในตัวเอง รวมทั้งตั้งความคาดหวังจากทั้งคนอื่นและตนเองที่เป็นจริงได้

การปรึกษารายบุคคลตามแนวคิดทฤษฎีการยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางในภาวะวิกฤตขั้นตอนการให้การปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง โดยทั่วไปแล้วประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอนคือ

1) การสร้างสัมพันธภาพ

ระยะเริ่มต้นของการให้การปรึกษาจะมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและมีความเป็นกันเอง ซึ่งทำผ่านการสื่อสารโดยใช้ภาษาหรืออวัจนภาษาหรือภาษาท่าทางระยะเริ่มต้นของการปรึกษาเป็นช่วงของการสร้างพื้นฐานให้มั่นคง หลักเลี่ยงการขู่ขู่คุกคาม พยายามสร้างพื้นฐานด้วยการเข้าใจความรู้สึก การยอมรับนับถือ และความอบอุ่นใจ

2) การดำเนินการให้การปรึกษา

เริ่มต้นจากการกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจตนเอง ผู้ให้การปรึกษาสามารถกระตุ้นผู้รับการปรึกษาให้สำรวจตนเองให้มากขึ้นด้วยการใช้ชี้เฉพาะเจาะจง (Concreteness) ความจริงแท้ (Genuineness) และการเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) ชี้เฉพาะเจาะจง หมายถึง การที่ผู้รับการปรึกษาระบายหรือพูดถึงความรู้สึกหรือประสบการณ์ของเขาออกมาอย่างเฉพาะเจาะจง ไม่วกไปวนมาหรือพูดคลุมเครือผู้ให้การปรึกษาควรส่งเสริมให้มีการชี้เฉพาะเจาะจง ผู้ให้การปรึกษาต้องระมัดระวังไม่กล่าวเสริมเพิ่มเติม ผู้รับการปรึกษาพูดหรือกล่าวออกมาอย่างไรผู้ให้การปรึกษาก็นองตอบเท่านั้น ไม่ควรกล่าวเสริมเพิ่มเติม ความจริงแท้ หมายถึง การแสดงความเป็นตัวของตัวเองเปิดเผยตนเอง เปิดเผยถึงความคิดและความรู้สึกที่แท้จริง ความจริงใจในที่นี้ หมายถึง คำพูดที่กล่าวออกมามีความสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดภายใน ความจริงใจของผู้ให้การปรึกษาจะนำไปสู่ความไว้วางใจและความเชื่อใจ และกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจตนเองได้มากขึ้น การเปิดเผยตนเอง หมายถึงการที่บุคคลเปิดเผยความคิด ความรู้สึก รวมถึงข้อมูลของตนเองต่อผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจและไว้วางใจกับระหว่างบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหากบุคคลเปิดเผยตนเองอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ จะได้รับประโยชน์อย่างมาก ในที่นี้คือการเปิดเผยเรื่องราว ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเพื่อนำเรื่องราวดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการแก้ไข ช่วยเหลือต่อไป

3) ขั้นตอนของการยุติการปรึกษา

เกิดขึ้นในช่วงหลังของการให้การปรึกษา เป็นการยุติการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง เป็นการยุติการให้การปรึกษาแต่ละราย ในการให้การปรึกษาแต่ละครั้งควรมีการกำหนดเวลาไว้เช่น 30 หรือ 45 นาทีถ้าใช้เวลามากเกินไปในการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง ทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษาจะหมดสมาธิในการรับฟังแต่ถ้าการให้การปรึกษาแต่ละครั้งใช้เวลาน้อยเกินไป เช่น 10-15 นาทีก็ไม่เพียงพอที่ผู้ให้การปรึกษาจะทำความรู้จักกับผู้รับการปรึกษา ถ้าไม่ตกลงเวลาที่แน่นอน ผู้รับการปรึกษามักยึดเวลาที่จะระบุปัญหาที่

แท้จริงของตนเองออกมา ในการยุติการให้การปรึกษา ทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษาควรตระหนักว่าการยุติการให้การปรึกษากำลังจะเกิดขึ้นและเมื่อมีการยุติการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง ทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษาไม่ควรนำข้อมูลใหม่มาพูดคุยในช่วงนี้ ถ้ามีข้อมูลใหม่มาเสนอในช่วงนี้ผู้ให้การปรึกษาควรเสนอให้มาพูดคุยในครั้งต่อไป แต่อาจมีข้อยกเว้นในกรณีผู้รับการปรึกษาเสนอปัญหาที่วิกฤตหรือบีบเค้นจนเขาทนไม่ได้ อีกต่อไป ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ข้อความสั้น ๆ ส่งสัญญาณให้ผู้รับการปรึกษารู้ว่าจนเวลาที่จะยุติการให้การปรึกษาแล้วให้ช่วงจังหวะนั้นยุติการปรึกษา

3. เทคนิคการปรึกษารายบุคคลตามแนวคิดทฤษฎีการยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

1) การยอมรับ (Acceptance) โดยผู้ให้การปรึกษาจะทำหน้าที่รับฟังเรื่องราวต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา โดยไม่แสดงปฏิกิริยาใด ๆ ออกไป ไม่ท้วงติง หรือไม่ให้ความมั่นใจเพียงแสดงออกด้วยการพยักหน้า หรือใช้คำพูดที่แสดงว่าผู้ให้การปรึกษากำลังฟังด้วยความใส่ใจ และตั้งใจ

2) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) ช่วยให้ผู้การปรึกษาได้สัมผัสและเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

3) การทวนคำ (Paraphrasing) หรือการสะท้อนเนื้อหา (Reflecting of content) จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง

4) การทำให้เกิดความกระจ่าง (Clarification) จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจ่างมากขึ้น นำไปสู่ความเข้าใจตนเองที่ละเอียดละน้อย และค่อย ๆ ยอมรับสิ่งที่เคยปฏิเสธหรือไม่ยอมรับมาก่อน

5) การเงียบและการฟัง (Silence and listening) การฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจจะทำให้ผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะเล่าเรื่องราวของเขา ส่วนการเงียบเพียงช่วงสั้น ๆ จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดใคร่ครวญถึงเรื่องราวต่าง ๆ ของตนเอง ได้คิดโต้ตอบ หรือคิดแก้ปัญหาของตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาได้สัมผัสความรู้สึกที่แท้จริงในขณะนั้นของตนเอง

6) การใช้คำถาม (Questioning) ผู้ให้การปรึกษาใช้คำถามในรูปปลายเปิดจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจตนเองได้เข้าใจเรื่องราวของตนเองมากขึ้น พร้อมทั้งจะคิดหาเหตุผล และรู้สึกเป็นอิสระที่จะตอบคำถาม ส่วนคำถามปิดนั้น เป็นเพียงต้องการให้ผู้รับการปรึกษาตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ หรือยอมรับกับปฏิเสธ หากผู้ให้การปรึกษาใช้จังหวะถูกก็จะเกิดประโยชน์แต่มีใช้ใช้จนพรวดเพื่อ หรือบ่อยเกินไป

7) เทคนิคการสรุป (Summarizing) ผู้ให้การปรึกษาสามารถช่วยเน้นความคิดต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายในระหว่างการให้การปรึกษาให้มีความชัดเจนในส่วนของผู้ให้การปรึกษาการสรุปจะช่วยให้เขาตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อผู้รับการปรึกษา และการสรุปการให้การปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา ก่อนให้การปรึกษาครั้งใหม่ จะก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้การปรึกษาโดยเฉพาะในส่วนของผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจและอบอุ่นใจว่าผู้ให้การปรึกษาให้ความใส่ใจและให้ความสำคัญกับสิ่งที่เขาพูดตลอดเวลา การสรุปจากการให้การปรึกษา อาจจะเป็นข้อความยาวก็ได้โดยหยิบยกเอาจุดเด่น

และเรื่องราวทั่วไปของเนื้อหาที่พูด หรือความรู้สึกในขณะที่พูดหรืออาจเป็นการสรุปกระบวนการในการช่วยเหลือว่าได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤต

Abramowitz et al. (2009) ได้ศึกษาภาพรวมของการให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤติว่า การให้การปรึกษารายบุคคลมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสามารถช่วยเหลือปฐมพยาบาลทางจิตใจให้กับเด็กที่ประสบกับเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนจิตใจ

Demchenko et al. (2022) กล่าวถึงจิตวิทยาการให้คำปรึกษาสำหรับผู้รับบริการในสถานการณ์วิกฤต ว่าเป็นการให้คำปรึกษาที่เน้นการปฏิบัติการรักษา สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในสถานการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Egan et al. (2021) อธิบายว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤตเป็นความสามารถส่วนบุคคลและสถานการณ์

บุญเลิศ คำปัน และ ญาณินท์ คุณา (2561) ได้ศึกษาบริการปรึกษาวัยรุ่นในภาวะวิกฤติ ในอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความต้องการการได้รับการปรึกษาปัญหาในภาวะวิกฤตของวัยรุ่นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อมีปัญหาในภาวะวิกฤตวัยรุ่นเลือกที่จะปรึกษาพ่อแม่เป็นอันดับที่ 1 เลือกปรึกษา ครูที่ปรึกษาและเพื่อนเป็นอันดับที่ 2 และ เลือกปรึกษาครูแนะแนวเป็นอันดับที่ 3

กล่าวโดยสรุป ภาวะวิกฤตทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลไม่สมดุล และทำให้สุขภาพจิตที่ขาดความสมดุล มีรุนแรงและแย่ลงเมื่อเวลาผ่านไป ทำให้เกิดความตื่นตระหนก หวั่นไหวไปกับสถานการณ์วิกฤต ภาวะวิกฤตของบุคคลประกอบด้วย 1) วิกฤตทางการเงิน 2) วิกฤตทางบุคลากร 3) วิกฤตทางองค์กร 4) วิกฤตทางเทคโนโลยี 5) วิกฤตทางธรรมชาติ การปรึกษารายบุคคลเป็นวิธีการหนึ่งในกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคคลในการเพิ่มทักษะชีวิต เสริมภาวะทางจิตใจ เพื่อสามารถแก้ไขหรือจัดการกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ และสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข การปรึกษารายบุคคล ประกอบด้วย หลักการ กระบวนการ ทฤษฎีและเทคนิคของการให้การปรึกษารายบุคคล

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2566). รายงานจำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการของสถานบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต.

<https://dmh.go.th/report/opatient/>

ธนตรีรัตน์ รัตนเรืองยศ. (2565). *Crisis Management*. <https://th.hrmote.asia/personnel-management/>

บุญเลิศ คำปัน และญาณินท์ คุณา. (2561). *บริการปรึกษาวัยรุ่นในภาวะวิกฤติ ในอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่*.

ChiangMai Rajabhat University Intellectual Repository (CMRU IR),

<http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1425>

ลักขณา สรวิวัฒน์. (2560). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้การปรึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). โอเดียนสโตร์.

วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2557). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้บริการปรึกษา*
(พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Abramowitz, J.S., Taylor, S., & McKay, D. (2009). Obsessive-compulsive disorder. *Lancet*. 8,374(9688), 491-9. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(09\)60240-3](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(09)60240-3)

Brammer, L.M. (1985). *The Helping Relationship: Process and Skill* (3rd ed.). Prentice Hall.

Demchenko, I., Simko, R., Hudyma, O., Levchuk, N., Shportun, O., & Samara, O., (2022). Psychological Counseling of Clients in Crisis Situations. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*. 13(3), 104-118. <http://dx.doi.org/10.18662/brain/13.3/356>

Egan, S. M., Pope, J., Moloney, M., Hoyne, C., & Beatty, C. (2021). Missing Early Education and Care During the Pandemic: The Socio-Emotional Impact of the COVID-19 Crisis on Young Children. *Early Child Educ J*, 49(5), 925-934. <https://doi.org/10.1007/s10643-021-01193-2>

.....