

การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง Nondirective Counseling

พระอนันตชัย อภินนโท (ขันโพธิ์น้อย)

Anantachai Abhinando (Khanphonoy)

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Doctor of Philosophy, Buddhist Psychology

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

Email: sansab.2222@gmail.com

รับต้นฉบับ 13 กรกฎาคม 2561 วันที่เผยแพร่ 31 ธันวาคม 2561

บทคัดย่อ

จุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง เน้นถึงจุดที่จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นพบวิถีทางที่ดีกว่าในการที่จะเผชิญกับปัญหาชีวิต เมื่อพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น สามารถมองเห็นตนเองได้กว้างและชัดเจนขึ้น ผู้ให้บริการปรึกษาจะไม่กำหนดวิธีการแก้ปัญหา หรือหวังที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงให้ เพราะปัญหาแต่ละอย่างย่อมมีทางแก้ไขที่ไม่ตายตัว เป้าหมายและวิธีการแก้ไวนั้นควรเป็นหน้าที่ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้เลือกและกำหนดจุดมุ่งหมายแห่งชีวิตของตนเอง

คำสำคัญ: การให้คำปรึกษา, ไม่นำทาง

Abstract

The purpose of nondirective counseling is helping counselee find the suitable way to cope with problems. Counselee can change behavior, understand herself or himself and improve better life. The counselor is not specify approach or change in counselee's behavior because of each problem there is indefinite solving method. The objective and problem-solving should be client-centered approach for better counselee's life and wellbeing.

Keywords: Counseling, Nondirective



บทนำ

การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพของการร่วมมือกันระหว่างผู้ให้ การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา เพื่อหาช่องทางเพื่อลดความทุกข์ให้ลดน้อยเบาบางลงหรือขจัดความทุกข์ให้หมดสิ้นไป และเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเองเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น พร้อมปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจและทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการทำให้อัตนภาพพัฒนาได้เพิ่มขึ้น การให้คำปรึกษามีแนวคิดหรือทฤษฎี ซึ่งเป็นการจัดรวบรวมกรอบของความรู้ ความคิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแล้วนำไปปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการให้คำปรึกษา แนวคิดการให้คำปรึกษาตามข้อเสนอของ Sherman and Bohlander

แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง

การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง หรือบางที่เรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered Counseling) แนวคิดนี้เชื่อว่า “คนสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง” แต่ขณะเมื่อเผชิญปัญหา ทำให้คนมีความวิตกกังวลไม่สามารถเข้าใจตนเอง ไม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น จึงทำให้ไม่สามารถหาวิธีแก้ปัญหาได้ เหมือนคำเปรียบเทียบกับว่า ผงเข้าตาทำให้มองอะไรไม่เห็น ทำให้อาจตัดสินใจผิดพลาดและไม่สมเหตุผลได้ การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้ขอคำปรึกษาได้พูดอย่างอิสระในสิ่งที่เข้าต้องการจะพูดและระบายความรู้สึก พูดถึงปัญหาของเขา ผู้ให้คำปรึกษาเพียงรับฟังอย่างเห็นใจและเข้าใจ โดยไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์ การประเมินผลเกี่ยวกับปัญหา ไม่เน้นการให้ข้อมูลแก่ผู้ขอคำปรึกษา แต่จะใช้เทคนิคการสะท้อนกลับในสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษาพูดและรู้สึก เช่น อะไรที่เขาพูดและอะไรที่เขาไม่ได้พูด หรือพยายามสร้างบรรยากาศให้ผู้ขอคำปรึกษาไม่มีความวิตกกังวล ความกลัว ขจัดความตึงเครียด

การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางมี คาร์ล อาร์ รอเจอร์ส (Carl R. Rogers) (ค.ศ. 1902-1987) เป็นผู้นำของทฤษฎีนี้ เขาสำเร็จการศึกษาสาขาจิตวิทยาคลินิก เคยทำงานเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย เคยทำงานในศูนย์แนะแนวเด็ก สถาบันพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันศึกษามนุษยสัมพันธ์และสถาบันทางจิตต่าง ๆ (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 61) ทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person centered therapy) ของ Carl R. Rogers เป็นทฤษฎีที่มีความน่าสนใจ และนำไปพิจารณาสำหรับใช้ในการ ให้บริการปรึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการปรึกษาความทุกข์ ความไม่สบายใจในระดับของความทุกข์

แนวคิดสำคัญการให้บริการปรึกษาโดยยึดบุคคลผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง

การให้บริการปรึกษาโดยยึดศูนย์กลางอยู่ที่ตัวผู้รับบริการปรึกษาเป็นแนวความคิดของ Carl R. Rogers ทฤษฎีดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน เช่น Client Centered Theory, Non directive Technique, Self Theory และ Rogerian ภายหลังเรียกว่า Person Centered Theory ซึ่งทั้งหมดนี้คือทฤษฎีเดียวกัน



สำหรับทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบ Rogers นี้เกิดขึ้นในระหว่าง ค.ศ. 1940 ทฤษฎีดังกล่าวมีลักษณะที่ค่อนข้างจะเป็นการตอบโต้กับทฤษฎีจิตวิเคราะห์ ซึ่ง Rogers ได้พัฒนาขึ้นจากความคิดหลายด้านด้วยกัน เช่น ด้านพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเรียนรู้ และความคิดริเริ่ม จากนั้น Rogers จึงได้เสนอโฉมหน้าทฤษฎีการให้บริการปรึกษาโดยวิธีที่ผู้ให้บริการปรึกษาให้ความเชื่อถือ และมอบความรับผิดชอบให้แก่ผู้รับบริการปรึกษามากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้รับบริการปรึกษาเอง เพราะแนวปรัชญาเกี่ยวกับมนุษย์ของ Rogers นั้นถือว่า มนุษย์เราจะใช้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ในขณะนั้น เปลี่ยนจากเดิมที่มีการปรับตัวไม่ดีไปสู่การเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ซึ่งผู้ให้บริการปรึกษาควรมีความรับผิดชอบเป็นพื้นฐานในการช่วยเหลือ สำหรับ Rogers เองได้ปฏิเสธแนวคิดที่ว่าผู้ให้บริการปรึกษามีลักษณะของการเป็นผู้มีอำนาจ มีความรู้ดีที่สุด และผู้รับบริการปรึกษาจะต้องคอยปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ให้บริการปรึกษา กระบวนการในการให้บริการปรึกษาของ Rogers จะเป็นไปในรูปแบบที่ผู้ให้บริการปรึกษาพยายามจะช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาให้พยายามใช้ความสามารถของตนเอง เพื่อที่จะได้รู้จักตนเองและเข้าใจตนเองได้ดีขึ้น ตลอดจนสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้

โดยส่วนตัวของ Rogers นั้นเขาเป็นผู้ที่ยึดมั่นในอุดมคติของความเป็นประชาธิปไตยเป็นอย่างมาก เขาเชื่อว่าบุคคลควรได้รับการยอมรับในเรื่องศักดิ์ศรี เกียรติยศ และคุณค่าของตนเอง ดังนั้น ทุกคนควรมีสติที่จะคิดโดยอิสระ สามารถดำเนินชีวิตตามความคิดของตนเอง และนำตนเองโดยปราศจากอิทธิพลหรือการครอบงำจากบุคคลอื่น ในด้านความเป็นตัวเจอนั้น Rogers ถือว่า ทั้งผู้ให้บริการปรึกษาและผู้รับบริการปรึกษา มีสิทธิที่จะแสดงออกในแนวทางของตนเองตามความรู้สึก พร้อมทั้งดำเนินไปในทางที่ตนเลือก ทั้งนี้เพราะแต่ละคนมีความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ของตนเอง เพราะมนุษย์มิใช่วัตถุที่จะปล่อยให้ใครมาชักจูงได้ง่าย ๆ ดังนั้น มนุษย์จึงควรมีความรับผิดชอบชีวิตและตนเองและต่อสิ่งที่ตนเลือก

Rogers ได้สรุปข้อสมมติฐานสำหรับการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางไว้ตอนหนึ่งว่า “ถ้าเราหยิบบรรยากาศที่ดีให้ผู้อื่นก่อนแล้ว ผู้อื่นจะมีความสัมพันธ์ที่ดีตอบ เมื่อสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกันเกิดขึ้น บุคคลก็พร้อมที่จะเปิดเผยตนเองและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตนเองอันหมายถึง การพัฒนาตนเองก็จะเกิดขึ้นตามมา” นอกจากนี้ Rogers ยังได้สมมติฐานต่อไปอีกว่า “การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของบุคคลไปในทางที่ดีนั้นจะไม่เกิดขึ้น เว้นแต่จะต้องมีสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคลเกิดขึ้นก่อน” (วิไลลักษณ์-พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2556: 99)

พัฒนาการของวิธีให้บริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ได้มีการพัฒนาทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางตามลำดับ โดยมีการปรับปรุงบทบาทของผู้ให้บริการปรึกษา เพื่อให้การปรึกษามีประสิทธิภาพขึ้น ดังจะได้กล่าวถึงพัฒนาการของทฤษฎีนี้ในแต่ละยุค



(1) ยุคแรก ยุคการให้บริการปรึกษาแบบไม่นำทาง (The Nondirective period) (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 63) ตั้งแต่ ค.ศ. 1940 ถึง ค.ศ. 1950 เน้นยอมรับและให้ความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ ไม่ประเมินและศรัทธาในความสามารถของผู้รับบริการ พยายามช่วยให้เขาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม ในยุคนี้อาจารย์เน้นการทวนสิ่งที่ผู้รับบริการพูดโดยมีความเชื่อว่า ถ้าผู้รับบริการได้ยินสิ่งที่เขาได้พูดอย่างถูกต้องชัดเจน ผู้รับบริการจะสามารถสำรวจตนเองและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นได้เห็นว่า ความรู้สึกเป็นสิ่งสำคัญซึ่งควรให้ผู้รับบริการได้ตระหนักว่าเขาารู้สึกอย่างไร โดยใช้วิธีสะท้อนความรู้สึก ในยุคนี้อาจารย์ให้บริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางไม่เห็นด้วยกับการใช้คำถาม การตีความหมาย หรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ผู้รับบริการพูด หรือแสดงออก

(2) ยุคที่สอง การให้บริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (The Client-Centered Period) (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 65) ในยุคนี้อาจารย์ (ตั้งแต่ ค.ศ. 1950 ถึง ค.ศ. 1961) เน้นความสำคัญของการรับรู้กรอบแห่งความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการ (internal frame of reference) โดยผู้ให้บริการปรึกษาต้องเข้าใจทั้งเรื่องราว และความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ

(3) ยุคที่สาม การให้บริการปรึกษาที่ผู้ให้บริการปรึกษา เข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการมากขึ้น (The Third Period of Active Counselor Involvement) (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 65) ตั้งแต่ ค.ศ. 1962 ถึง ค.ศ. 1963 ยุคนี้เป็นยุคที่ผู้ให้บริการปรึกษาเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการมากขึ้น โดยใช้กลวิธีต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการสะท้อน (reflecting) และการทำให้ข้อความกระทบได้รับขึ้น (paraphrase) โดยเพิ่มกลวิธีต่อไปนี้ คือ การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) การให้ผลป้อนกลับ (feedback) การสอบถาม (questioning)

(4) ยุคที่สี่ ยุคบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Approach) เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1970 จนถึงปัจจุบัน ผู้ให้บริการปรึกษาให้ความสำคัญที่ตัวบุคคลไม่ใช่ตัวปัญหา สนับสนุนให้ผู้รับบริการเปิดรับประสบการณ์ เชื่อถือตนเองประเมินตนเองอย่างถ่องแท้ และเต็มใจที่จะพัฒนาตนเองต่อไป ซึ่งการสนับสนุนให้เขามีคุณสมบัติดังกล่าวจะช่วยให้เขาสามารถเผชิญปัญหาปัจจุบันและอนาคตได้ ซึ่งผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่มีความจริงใจ ยอมรับผู้รับบริการใส่ใจ และเข้าใจเรื่องราว และความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการ และทัศนคติของผู้ให้บริการปรึกษาที่มีความสำคัญมากกว่าเทคนิคใด ๆ

รอเจอร์สได้ขยายขอบเขตการประยุกต์ทฤษฎีของเขาเข้าไปในวงการศึกษาวงการอุตสาหกรรม ชีวิตครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จนกระทั่งถึงสันติสุขของโลก การพิจารณามนุษย์และหลักการตามแนวคิดของทฤษฎีให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางธรรมชาติของมนุษย์ (วิลเลียมส์-พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2556: 102) แนวคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์นั้น Rogers ปฏิเสธแนวคิดที่ว่ามนุษย์แต่ละคนที่เกิดมามีแนวโน้มไปในทางลบ Rogers เชื่อว่าโดยพื้นฐานทั่วไปของมนุษย์แล้ว มนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ มีคุณค่าพร้อมศักดิ์ศรี เป็นที่เชื่อถือและให้ความไว้วางใจได้ว่า พูดจริงทำจริง มีความปรารถนาที่จะก้าวไปข้างหน้าเพื่อให้เป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ โดยเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่อย่าง



เต็มความสามารถ (full functioning) และพร้อมที่จะดำเนินชีวิตร่วมกันในอันที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ แต่การที่มนุษย์ปฏิบัติตนเองไม่เหมาะสมนั้น เป็นเพราะเขามีปัญหาและจำเป็นต้องป้องกันตนเองให้อยู่รอด ซึ่งแท้จริงแล้วมนุษย์พยายามที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสังคมมากกว่า

บุคลิกภาพของมนุษย์ มนุษย์ประกอบด้วยอัตมโนทัศน์ (self-concept) หรือความคิดเกี่ยวกับตนเองที่คิดว่าตนเองเป็นอย่างไร ซึ่งคล้ายคลึงกับภาพลักษณ์ตนเอง (self-image) สำหรับอัตมโนทัศน์ (self-concept) นี้ประกอบด้วยตนที่แท้จริง (real self) การรับรู้เกี่ยวกับตน (perceived self) และตนในอุดมคติ (ideal self)

สภาพของผู้มีทุกข์ สาเหตุของความทุกข์เกิดจากความไม่ผสมผสานกันระหว่างอัตมโนทัศน์กับประสบการณ์ หรือ กล่าวโดยง่าย คือ ความทุกข์เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการจะเป็นกับสิ่งที่บุคคลเป็นอยู่

รอลเจอร์ส ได้สรุปแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมนุษย์ไว้ ดังนี้คือ (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 71)

(1) มนุษย์เป็นผู้มีความสามารถและมีคุณค่ามนุษย์มีสติปัญญาและมีความสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ฉะนั้นทุกคนควรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการกระทำ โดยที่การกระทำนั้นไม่ก้าวล่วงสิทธิของบุคคลอื่น ดังนั้นผู้ให้บริการปรึกษาพึงสนับสนุนให้ผู้รับบริการเป็นตัวของตัวเอง ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งตนเองได้

(2) มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเอง

ธรรมชาติของชีวิตคือ การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมเพื่อความคงอยู่และการพัฒนาตนเอง เช่น ทางด้านร่างกายจะเห็นว่าเด็กที่เริ่มหัดเดิน แม้ว่าจะหกล้มก็พยายามฝึกเดินให้แข็งเพื่อจะได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือได้ในสิ่งที่ตนปรารถนาสะดวกขึ้น มนุษย์พยายามพัฒนาทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ ภาษา มนุษย์พยายามพัฒนาความเป็นตัวของตัวเอง พยายามช่วยตนเอง ไม่ต้องให้ใครมาควบคุม

มนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ เมื่ออยู่ในสภาพการณ์ที่เหมาะสม เหมือนเมล็ดพืชที่ได้รับความชุ่มชื้น ดินดี อุณหภูมิพอเหมาะ ก็จะงอกงามได้ดี ดังนั้นกระบวนการให้บริการปรึกษา จึงมีจุดมุ่งหลายในการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสม ให้ผู้รับบริการได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ฉะนั้นทฤษฎีนี้จึงเน้นเรื่องการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ

(3) โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นคนดีและน่าเชื่อถือ

รอลเจอร์ส มีความเห็นว่า โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นคนดีและน่าเชื่อถือ แต่การที่คนทำสิ่งที่ไม่เหมาะสม เช่น คดโกง เห็นแก่ตัว โหดร้ายนั้นเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งทำให้บุคคลนั้นใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเองต่าง ๆ รอลเจอร์สเชื่อว่าผู้ให้บริการปรึกษาสามารถช่วยให้ผู้รับบริการลดการใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเองลง จะทำให้เขาเปิดรับประสบการณ์เพิ่มขึ้น พิจารณาตนเองใหม่ และก็จะสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนดีและน่าเชื่อถือได้ต่อไป



(4) มนุษย์จะมีการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

รอเจอร์สเน้นว่าการกระทำและการปรับตัวของบุคคลต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับการพิจารณาสิ่งแวดล้อมตามประสบการณ์ของเขา ประสบการณ์ของบุคคลเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การรับรู้สิ่งต่าง ๆ จะแตกต่างจากคนอื่น เป็นโลกของเขา (phenomenal field หรือ experienced field) การที่บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อการกระทำ เช่น คนที่เคยได้รับการเอารัดเอาเปรียบ อยู่ท่ามกลางการชิงดีชิงเด่น จะมองโลกในแง่ร้าย หรือถ้าเขาารู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความเป็นธรรม เขาจะต่อต้านสังคม คิดว่าสังคมตั้งเกณฑ์อย่างยุติธรรม ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบกัน

การที่จะเข้าใจบุคคลต้องพยายามเข้าใจว่าเขารับรู้สิ่งต่าง ๆ อย่างไร กรอบแห่งการรับรู้ของเขาเป็นอย่างไร ต้องเข้าใจความรู้สึกนึกคิด ทักษะคิด และค่านิยมของผู้รับบริการ ไม่ใช่ใช้ความคิดเห็นของผู้ให้บริการพิจารณาเองตัดสินตัวอย่างเช่น นักเรียนที่มีความคิดเห็นว่าครูไม่ยุติธรรม แม้ว่าข้อเท็จจริงจะไม่ใช่ไปตามที่เขาคิดก็ตาม แต่ในความรู้สึกนึกคิดของเขาเป็นเช่นนั้น ซึ่งจะทำให้มีพฤติกรรมตามความรู้สึกนึกคิดที่มีอยู่ การจะให้นักเรียนคนนั้นเปลี่ยนพฤติกรรมก็คือ จะต้องเปลี่ยนการรับรู้ของเขาเกี่ยวกับครูคนนั้นเสียก่อน เพราะพฤติกรรมเป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคล

(5) มนุษย์ต้องการความรัก ความเอาใจใส่ และการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการนี้เริ่มจากการที่เด็กต้องการความรักและความเอาใจใส่จากแม่ หรือผู้ที่เลี้ยงดูเป็นต้นมา จนกระทั่งถึงความรักและการยอมรับจากเพื่อน ครูและผู้คนที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ฉะนั้นผู้ให้บริการปรึกษาพึงมีทัศนคติที่ดี และยอมรับผู้รับบริการโดยปราศจากเงื่อนไข (unconditioned positive regard)

(6) การพัฒนาความรู้สึกนึกคิดต่อตนเอง

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าแกนสำคัญของบุคลิกภาพคือ ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Concept) ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลสังเกตปฏิกริยาที่ผู้อื่นมีต่อตนและเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ อันจะก่อให้เกิดการรับรู้ว่าเป็นคนดีหรือไม่ มีความสามารถมากน้อยเพียงใด

บุคคลที่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่กระทำ ได้รับคำชมเชยจากผู้ใหญ่หรือเพื่อน จะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อตนเอง (Positive Self Concept) หรือถ้าพ่อแม่ผู้ปกครองปฏิบัติต่อเด็กด้วยความรัก ความเอาใจใส่ เด็กจะเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า

ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลทำสิ่งใดผิดหรือประสบความสำเร็จแล้วได้รับการดูว่าหรือดูแคลนจากผู้อื่น เขาจะเกิดความรู้สึกด้อยพิจารณาตนเองว่าเป็นคนที่สังคมไม่ยอมรับ หรือเป็นคนไม่มีความสามารถมีความรู้สึกนึกคิดในแง่ลบเกี่ยวกับตนเอง (Negative Self Concept) นอกจากนั้นระดับความคาดหวังที่ผู้ปกครองตั้งให้เด็กมีส่วนสำคัญมากต่อการสร้างความคิดเห็นที่เด็กมีต่อตนเอง เป็นต้นว่าถ้าผู้ปกครองตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงมากเกินไป เด็กไม่มีความสามารถพอที่จะทำได้ จึงมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จล้มเหลวในสิ่งที่ทำ ผลก็คือเด็กเกิดความรู้สึกด้อยกว่าตนไว้



ความสามารถผู้ที่มีความรู้สึกนึกคิดในแง่ลบกับตนเองมาก ๆ หรือบ่อย ๆ เป็นบ่อเกิดของปมด้อยและความไม่เชื่อมั่นในตนเอง

(7) สาเหตุแห่งปัญหาหรือความทุกข์

เนื่องจากบุคคลต้องการมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง อยากมีคุณค่า ต้องการความยอมรับและการชื่นชมจากผู้อื่น จึงทำให้บุคคลเลือกรับรู้เฉพาะประสบการณ์ในด้านดีของตน แต่จะบิดเบือนการรับรู้ต่อประสบการณ์ที่ไม่ดีของตน หรือปฏิเสธไม่ยอมรับรู้ หรือไม่ยอมรับระหนกถึงประสบการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของเขา จึงก่อให้เกิดปัญหาการปรับตัว

ทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีหลักว่าปัญหาเกิดจากอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องมาจากความไม่สอดคล้อง (incongruence) ระหว่างความรู้สึกที่มีต่อตนเองกับสิ่งที่ประสบ จึงทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนได้รับการคุกคามด้านจิตใจ (threat) ก่อให้เกิดความกังวลใจ (anxiety) ว่าตนไม่ได้มีคุณค่าเท่าที่ได้คาดคิดไว้ เช่น นึกว่าเก่งแต่สอบได้คะแนนไม่ดี นึกว่าพ่อแม่รักตัวมากกว่าพี่น้อง นึกว่าตนเรียนเก่งแต่สอบเข้าเรียนมหาวิทยาลัยหรือสาขาที่ต้องการไม่ได้ เมื่อความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ประสบ ผู้ที่ปรับตัวไม่ได้จะใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเอง ซึ่งเป็นการหลอกตนเอง เพื่อรักษาสภาพจิตใจว่าตนยังมีค่า ยังมีความสามารถ เช่น โทษว่าอาจารย์ออกข้อสอบกำกวมจึงสอบได้คะแนนไม่ดี พ่อแม่ไม่ยุติธรรมรักน้องมากกว่า รัฐบาลไร้ประสิทธิภาพที่ไม่สามารถจัดสถานที่เรียนได้อย่างเพียงพอ

รอเจอร์ส ได้กล่าวถึงประสบการณ์ในการให้บริการปรึกษาของเขาว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ คือ หนีความจริง หวาดกลัวที่จะต้องเผชิญกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งเขายอมรับไม่ได้ หนีจากความคาดหวังของสังคม หลายคนถูกสังคมหรือคนรอบข้าง เช่น ผู้ใหญ่คาดหวังว่าเขาควรทำเช่นนั้นหรือควรเป็นเช่นนั้น ซึ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และรู้สึกว่าเขาไม่เป็นตัวของตัวเอง จึงพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ควรจะทำหรือควรเป็นตามข้อเรียกร้องของสังคม ไม่มั่นใจและหวาดวิตกต่อผลแห่งการตัดสินใจของตน ทั้ง ๆ ที่อยากเป็นตัวของตัวเอง อยากตัดสินใจในการนำชีวิตของตน

(8) บุคคลที่ปรับตัวได้ดี คือบุคคลที่ไม่บิดเบือนประสบการณ์ ยอมรับความจริง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้ ไม่จำเป็นต้องหยุดชะงักอยู่กับที่ หรือแต่ต้องไม่ได้ สิ่งให้ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องตระหนักคือ ช่องว่างระหว่างประสบการณ์กับความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง

(9) การที่จะช่วยให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกว่าถูกคุกคาม และเลี่ยงกลวิธีป้องกันจิตใจตนเองก็คือผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพ (rapport) กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เคร่งเครียด คลายจากความรู้สึกถูกคุกคามด้านจิตใจจะได้กล้าพิจารณาตนเอง และสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างถูกต้องต่อความเป็นจริง เช่น ยอมรับอารมณ์อันสับสน ความขัดแย้งทางจิตใจต่าง ๆ ได้เปิดรับประสบการณ์ต่าง ๆ ยอมรับตนเองและผู้อื่นเพิ่มขึ้น เป็นตัวของตัวเองเพิ่มขึ้น โดยผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องมีความจริงใจ ยอมรับบริการโดยปราศจากเงื่อนไข ไม่รังเกียจผู้รับบริการ



แม้ว่าค่านิยมผู้รับบริการจะไม่ตรงกับผู้ให้บริการปรึกษา หรืออุดมการณ์ไม่สอดคล้องกันก็ตาม ผู้รับบริการปรึกษาจะต้องไม่รังเกียจเขา มีเมตตาพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ และผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องพยายามเข้าใจผู้รับบริการ ทั้งเนื้อหาและสีหน้าท่าทางที่ผู้รับบริการแสดงออก ในกระบวนการให้บริการปรึกษา จะช่วยให้เขาเปลื้องเครื่องพันธนาการออกจากตัวเขา และพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง

(10) ผู้ที่เหมาะสมจะรับบริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง ควรมีลักษณะดังนี้คือ

ก. มีความเครียดทางอารมณ์

ข. มีโอกาสพบผู้ให้บริการปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ค. สามารถระบายความรู้สึกขัดแย้งด้านจิตใจ หรือความคับข้องใจด้วยคำพูด และสีหน้าท่าทาง

ง. มีระดับสติปัญญาไม่ต่ำกว่าปานกลาง สามารถที่จะใช้ความคิดในการแก้ปัญหา หรือการปรับตัว

จุดประสงค์ของการให้บริการปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

จุดประสงค์ของการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 75) เน้นการจัดหรือลดความทุกข์ทางอารมณ์ และความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยผู้ให้บริการปรึกษাজัดสภาพการณ์ของการให้บริการปรึกษาที่อบอุ่น เป็นมิตร เต็มไปด้วยการยอมรับและความเข้าใจ ให้ผู้รับบริการได้ระบายอารมณ์คับข้องใจ หรือความขัดแย้งในใจของตนอันเป็นปัญหาหลักในการปรับตัว ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้ผ่อนคลายจากการเก็บความรู้สึก เพิ่มความตระหนักในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของตน ได้สำรวจความรู้สึกอย่างลึกซึ้งขึ้น ซึ่งเป็นขั้นต้นที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ คือได้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์ต่าง ๆ ด้วยสายตาใหม่ พิจารณาตนเองและสิ่งแวดล้อมอย่างตรงต่อข้อเท็จจริง เขาจะค่อย ๆ พัฒนาความเข้าใจตนเองและสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเด่นชัดขึ้น แสวงหาวิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ หรือตัดสินใจได้เหมาะสมขึ้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเป็นตัวของตัวเอง สามารถจัดดำเนินการกับชีวิตของตนได้เหมาะสมขึ้น เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง มีจุดประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

(1) เพื่อให้ผู้รับบริการยอมรับความจริง พิจารณาตนเองและสภาพแวดล้อมได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือน หรือเก็บกดประสบการณ์ของตน ปราศจากความรู้สึกว่าได้รับการคุกคามด้านจิตใจ ไม่ใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเป็นการแก้ปัญหา

(2) เพื่อให้ผู้รับบริการเปิดรับประสบการณ์โดยพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวางในหลายแง่มุม ในชีวิตมนุษย์จะมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ผ่านเข้ามาเสมอ ดังนั้นบุคคลควรยืดหยุ่นเปิดรับประสบการณ์ เมื่อเปิดรับประสบการณ์เพิ่มขึ้น เขาจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับตนเองและ



สิ่งแวดล้อมโดยไม่บิดเบือน เป็นการตระหนักต่อสิ่งต่าง ๆ โดยใช้จิตสำนึกและเหตุผล เมื่อบุคคลได้ข้อมูลที่ตรงต่อข้อเท็จจริง ประกอบกับการใช้เหตุผล ก็จะทำให้การกระทำต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และนอกจากนั้นจากการที่เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงมีโอกาสรับรู้หรือพิจารณาสิ่งที่บุคคลอื่นไม่ได้สังเกต เกิดเป็นความคิดริเริ่มขึ้นได้

(3) เพื่อให้ผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น ลดความรู้สึกหดหู่ ท้อถอย มีกำลังใจต่อชีวิตใหม่ และพร้อมที่จะเลือกดำเนินการกับชีวิตของตนเอง เป็นตัวของตัวเอง สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา หรือเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ในสิ่งที่ได้ใคร่ครวญแล้วว่าเหมาะสม มีความเชื่อมั่นที่จะเลือกทางดำเนินชีวิตของตนเอง

(4) เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเพิ่มขึ้น และพยายามพัฒนาตนเอง

(5) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติการกิจในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านส่วนตัว การเรียน และการทำงาน

(6) จุดประสงค์ระยะยาวของบริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางคือเพื่อพัฒนาผู้รับบริการให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (fully functioning person) คือเป็นคนที่รู้จักตนเอง ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขมีสุขภาพจิตดี ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่

กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง

ขั้นตอนต่าง ๆ (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 77) ของการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางมีดังต่อไปนี้คือ

(1) ผู้รับบริการมาขอให้ผู้ให้บริการปรึกษาช่วยเหลือ ในการแก้ปัญหาคัดสนใจ หรือบุคคลอื่นอาจส่งตัวผู้รับบริการมา

(2) ผู้ให้บริการปรึกษาชี้แจงกระบวนการให้ความช่วยเหลือ

(3) ผู้ให้บริการปรึกษาสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น แสดงความสนใจ การยอมรับ ความจริงใจ รักษาความลับของข้อมูล เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการแสดงความรู้สึก และความคิดเห็น การสร้างสัมพันธภาพจะต้องสร้างตลอดกระบวนการให้บริการปรึกษา

(4) ผู้รับบริการเล่าถึงความคับข้องใจและความขัดแย้งในจิตใจ ดังตัวอย่าง

ผู้รับบริการ : “ผมไม่สบายใจ กลุ้มใจเกี่ยวกับเรื่องทางบ้าน” หรือ

ผู้รับบริการ : “หนูไม่รู้จำทำอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องคนรัก”

ในความไว้วางใจที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการปรึกษายังไม่เต็มที่ ฉะนั้นผู้รับบริการจะยังไม่ยอมเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกของตนอย่างหมดเปลือก

(5) ผู้รับบริการจะเริ่มเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ของตน แต่ยังไม่พูดหรือแสดงออกเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเอง ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องรับฟังเรื่องราวของผู้รับบริการ และช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความกระจ่างในเรื่องของตน โดยการสะท้อนเนื้อหา (Reflect Content)



(6) ผู้รับบริการจะพูดถึงความรู้สึกของตนเอง และพูดถึงเรื่องส่วนตัวมากขึ้น แต่ยังไม่ค่อยกล้าเผชิญความจริง โดยถือว่าเป็นเรื่องน่าอาย เป็นสิ่งเลวร้าย ผิดปกติยอมรับไม่ได้ หรือเป็นเรื่องสะเทือนใจ ผู้ให้บริการปรึกษาจะสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกให้มากขึ้น

(7) ผู้รับบริการจะเพิ่มการระบายความรู้สึก ความต้องการที่จะสำรวจตนเอง ผู้ให้บริการปรึกษาจะสะท้อนความรู้สึก (Reflect feeling) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ ความรู้สึกของตนเอง ยอมรับความจริง และพร้อมที่จะแก้ปัญหาของตน

(8) ผู้รับบริการเพิ่มความเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ปัญหา หรือตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

(9) ผู้รับบริการลดความต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นลง

รอเจอร์สได้สรุป การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการในระหว่างการให้บริการปรึกษา ดังต่อไปนี้คือ

(1) ผู้รับบริการค่อย ๆ รู้สึกอิสระที่จะแสดงความรู้สึก โดยทางคำพูดและอากัปกิริยาและความรู้สึกที่แสดงออกมานั้นจะค่อย ๆ เป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของตนเองมากขึ้นทุกที

(2) ผู้รับบริการจะเริ่มใคร่ครวญถึงประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมและเรื่องเกี่ยวกับตัวเอง ซึ่งเขาเคยปฏิเสธหรือบิดเบือนมาก่อน

(3) ในการพิจารณาตนเองและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ นั้น ผู้ให้บริการปรึกษาแสดงถึงความขัดแย้ง ระหว่างความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองกับประสบการณ์ที่ปรากฏ คือ จะมีความไม่สอดคล้องกัน (incongruence) ระหว่างความรู้สึกนึกคิดกับสิ่งที่ปรากฏผลก็คือ ผู้รับบริการจะใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเอง มีลักษณะไม่ยอมรับความจริง

(4) ผู้รับบริการจะค่อย ๆ ยอมรับความจริงเพิ่มขึ้น ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองจะเริ่มสอดคล้อง (congruence) กับประสบการณ์ที่เขาเคยปฏิเสธ หรือบิดเบือนมาก่อน และลดกลวิธีป้องกันจิตใจตนเองลง

(5) ผู้รับบริการจะเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง (positive self regard) และอยากพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (actualizing tendency)

สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการปรึกษา

ลักษณะของความสัมพันธ์ในการให้บริการปรึกษาและทำที่ของผู้ให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางที่เหมาะสม (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 100) อันเป็นการนำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นทางใจซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการปรึกษารู้สึกมีอิสระภาพต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองนั้น ตามหลักการของ Rogers สิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้การปรับปรุงบุคลิกภาพเกิดขึ้น ประกอบด้วยสภาพเงื่อนไข 6 ประการ ดังนี้

(1) บุคคลสองคน ซึ่งมีความสัมพันธ์อันดีและความผูกพันต่อกันทางจิตใจ

(2) บุคคลแรก ได้แก่ผู้รับบริการปรึกษา (counselee/client) ซึ่งเป็นผู้ที่ท้อแท้สิ้นหวังหมดอาลัยในชีวิต มีความวิตกกังวล และเต็มไปด้วยความทุกข์



(3) บุคคลอีกคนหนึ่งที่พร้อมจะสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น (rapport) ให้เกิดขึ้น ได้แก่ ผู้ให้บริการปรึกษา (counselor)

(4) ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องแสดงออกในทางบวกต่อผู้รับบริการปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข เช่น ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องเปิดเผยและพยายามกระตุ้นให้ผู้รับบริการปรึกษาได้ระบายความรู้สึกที่อัดอั้นตันใจออกมา และในขณะเดียวกันผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องรับฟังถึงเรื่องราวที่ผู้รับบริการปรึกษาระบายออกมา พร้อมทั้งร่วมรับรู้อารมณ์ไปกับผู้รับบริการปรึกษาด้วย

(5) ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องเข้าใจ (understanding) และยอมรับ (acceptance) ทั้งในเรื่องราวและความเป็นบุคคลของผู้รับบริการปรึกษา พร้อมทั้งเชื่อมโยงประสบการณ์เหล่านี้เพื่อสะท้อนให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองได้ดีขึ้น

(6) การสื่อความหมาย ทั้งภาษาพูด (verbal communication) และภาษาท่าทาง (non verbal communication) ในบรรยากาศที่อบอุ่น มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนการมองโลกในแง่ดีโดยไม่มีเงื่อนไขของผู้ให้บริการปรึกษา จะเป็นหนทางที่ดีอันจะนำไปสู่การให้บริการปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นจุดศูนย์กลาง

การให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 101) เน้นที่ความสัมพันธ์ของบุคคลระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการปรึกษา ทศนคติของผู้ให้บริการปรึกษาเป็นที่วิจารณ์มากกว่าความรู้หรือทฤษฎีการให้บริการปรึกษาจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพถ้าผู้ให้บริการปรึกษาสามารถแสดงออกและสื่อความหมายให้ผู้รับบริการปรึกษาได้รับรู้และเข้าใจดังนี้

(1) ผู้ให้บริการปรึกษาต้องเป็นบุคคลที่มีความจริงใจ (congruence or genuineness) ผู้ให้บริการปรึกษาต้องเป็นบุคคลที่มีความจริงใจ เป็นผู้ประสานเรื่องราวความคิด และเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการปรึกษาที่ใช้ทฤษฎีนี้จะไม่ใช้วิธีการเผชิญหน้าหรือโต้แย้ง เพราะผู้ให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางนี้จะเน้นถึงคุณค่าของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความจริงใจและไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ผู้ให้บริการปรึกษาจะเป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นคงในการเป็นตัวของตัวเอง และสามารถแสดงหรือสะท้อนความรู้สึกตลอดจนคุณสมบัติด้านนี้มาให้ผู้รับบริการปรึกษาได้ทราบ ทั้งในด้านอุดมคติ ค่านิยม ความคิดเห็น และความประพฤติ

(2) ผู้ให้บริการปรึกษาเป็นผู้ที่ยอมรับทั้งในปัญหาและตัวบุคคลของผู้รับบริการปรึกษา โดยปราศจากเงื่อนไขและด้วยความอบอุ่น ทั้งทางด้านอารมณ์และความรู้สึก (unconditioned positive regard) ได้แก่ การที่ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการปรึกษาด้วยการเอาใจใส่อย่างแท้จริง และลึกซึ้งในฐานะบุคคลโดยไม่มีเงื่อนไข ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้สึกนึกคิดตลอดถึงพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีของผู้รับบริการปรึกษา ซึ่งคุณค่าและความอบอุ่นของผู้ให้บริการปรึกษาที่มีต่อผู้รับบริการปรึกษา จะเป็นการยอมรับผู้รับบริการปรึกษาโดยปราศจากเงื่อนไข ซึ่งผู้ให้บริการปรึกษา



ไม่ควรแสดงออกในทัศนคติที่ว่า “ฉันจะยอมรับท่าน เมื่อท่าน...” แต่ควรที่จะแสดงออกในทัศนคติที่ว่า “ฉันจะยอมรับท่านในฐานะที่ท่านเป็นอยู่”

(3) ผู้ให้บริการปรึกษาเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึก และสามารถรับรู้อย่างถูกต้องตามเรื่องราวที่ผู้รับบริการปรึกษาต้องการให้เข้าใจ (accurate emphatic understanding) ผู้ให้บริการปรึกษาจำเป็นต้องเข้าใจความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้รับบริการปรึกษาอย่างถูกต้อง ขณะที่เขาแสดงออกในระหว่างที่กำลังให้บริการปรึกษา ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องพยายามรับฟังประสบการณ์เรื่องราวที่เป็นรายละเอียดพร้อมทั้งร่วมรับอารมณ์ไปด้วย ประเด็นของความเข้าใจอย่างถูกต้องจะช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษายินดีที่จะเปิดเผยตัวเองออกมาให้มากขึ้น ประสบการณ์และความรู้สึกที่ลึกซึ้งอย่างผสานกันของอัตมโนทัศน์ (self concept) กับประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวผู้รับบริการปรึกษา หลังจากนั้นผู้รับบริการปรึกษาจะใช้สัมพันธภาพอันอบอุ่นนี้ ทำให้ตัวเขาเกิดศักยภาพแห่งการพัฒนาตนเอง เพื่อที่จะกลายเป็นบุคคลที่เขาเลือกจะเป็น ดังแนวคิดของทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง

เทคนิคและกลวิธีในการให้บริการปรึกษา

เทคนิคเบื้องต้น (วัชร ทรัพย์มี, 2547: 104) ที่ใช้ในทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางนี้ ได้แก่ การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การยอมรับทั้งในเรื่องราวและความเป็นบุคคลของผู้รับบริการปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไข ซึ่งเกี่ยวข้องถึงทัศนคติและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการปรึกษาเป็นสำคัญ คุณสมบัติของผู้ให้บริการปรึกษาในทฤษฎีนี้ควรเป็นผู้ที่มีความจริงใจ บุคลิกท่าทางที่อบอุ่น เทคนิคสำคัญที่ใช้ ได้แก่ การสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling) การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัด (clarification) และเน้นหนักถึงความเข้าใจโดยอยู่กับสภาพเหตุการณ์ปัจจุบัน (being here) ผู้ให้บริการปรึกษาใช้การสนับสนุน (supportive) เพื่อให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความเข้าใจในตนเอง สำหรับเทคนิคและอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางไม่นิยมนำมาปฏิบัติ ได้แก่ การวินิจฉัย การทดสอบซึ่งต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ประกอบการแปลความหมาย การสืบประวัติ และการสอบซักข้อมูล เป็นต้น

(1) การสอบซักประวัติ ในทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางค่อนข้างให้ความสำคัญน้อยในการรื้อรายละเอียดของข้อมูลผู้รับบริการปรึกษา

(2) การวิเคราะห์ปัญหาและการคาดคะเน สำหรับทฤษฎีการนี้อาจไม่จำเป็นเช่นกันในการต้องเจาะลึกประเด็นของปัญหา แต่มุ่งความสำคัญ ด้านอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการปรึกษาที่ส่งผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรม

(3) ผู้รับบริการปรึกษา เป็นผู้ที่มีความอดทนตั้งใจซึ่งเป็นคนปกติและมีความทุกข์ในระดับปกติ หรืออาจเริ่มมีอาการป่วยเป็นโรคจิต

(4) บทบาทของผู้ให้บริการปรึกษา ผู้ให้บริการปรึกษาที่ใช้ทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง จะเปิดโอกาสและให้ความไว้วางใจตลอดจนมอบความรับผิดชอบให้แก่



ผู้รับบริการปรึกษาอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องการตัดสินใจที่จะจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองของผู้รับบริการปรึกษาเอง

บทสรุป

ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบบุคคลเป็นจุดศูนย์กลาง เชื่อว่าปัญหาของผู้มารับการปรึกษาเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคิดของตนเอง ซึ่งประกอบด้วยตัวตนที่แท้จริง (real self) การรับรู้เกี่ยวกับตน (perceived) และตนเองในอุดมคติ (ideal self) กระบวนการของทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง จึงเน้นการให้บริการปรึกษาอยู่ที่ตัวของผู้รับการปรึกษา โดยเน้นถึงจุดที่จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นพบวิถีทางที่ดีกว่า ในการที่จะเผชิญกับปัญหาชีวิตเมื่อพฤติกรรมของเขา จะได้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น สามารถมองเห็นตนเองได้กว้างและชัดเจนขึ้น ผู้ให้บริการปรึกษาจะไม่กำหนดวิธีการแก้ปัญหา หรือหวังที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงให้ เพราะปัญหาแต่ละอย่างย่อมมีทางแก้ไขที่ไม่ตายตัว เป้าหมายและวิธีการแก้ไขนั้นควรเป็นหน้าที่ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้เลือกและกำหนดจุดมุ่งหมายแห่งชีวิตของตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- จำเนียร ชว่งโชติ. (2534). *การบริการปรึกษาและแนะแนวเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชร ทรัพย์มี. (2554). *ทฤษฎีให้การปรึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, และพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2546). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้การปรึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสริช โพธิแก้ว. (2553). *การประยุกต์อริยสัจ 4 ของพระพุทธศาสนากับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและจิตรักษา*. รายงานวิจัยเอกสาร. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Rogers. Carl R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin Company.