

การให้คำปรึกษาสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุข

การให้คำปรึกษา เป็นการพูดคุย เพื่อช่วยเหลือผู้มีปัญหาให้สามารถระบายความทุกข์ใจและคิดแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยวิธีการที่เหมาะสม

วิธีการในการให้คำปรึกษา

1. ให้ความเป็นมิตร มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ จะช่วยให้เกิดบรรยากาศอบอุ่นใจ และไว้วางใจ
2. รับฟังและให้ผู้มีปัญหาได้ระบายความรู้สึก โดยไม่ขัดจังหวะขณะที่เขากำลังพูดหรือเล่า การฟังอย่างตั้งใจ ไม่โต้แย้ง ไม่แย้งพูด ไม่มีอารมณ์โอนเอนตามเรื่องที่ยกฝ่ายเล่า ไม่หยุดหงิดต่อความคิดหรือคำพูด ให้นึกว่า ถ้าเรตกอยู่ในสถานการณ์เช่นเดียวกับเขา เราจะรู้สึกอย่างไร เป็นการช่วยให้เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของอีกฝ่ายได้ชัดเจนขึ้น
3. การพูดคุย เพื่อให้กำลังใจ ชี้ให้เห็นแง่มุมดีๆ ที่เกิดขึ้น เปิดมุมมองให้เห็นทางออกในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย หรือผลดีจากการเกิดปัญหานั้นๆ
4. สังเกตท่าทาง สีหน้า แววตาของผู้มีปัญหาร่วมด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้จะแสดงถึงความรู้สึกลึกๆ ภายในใจได้ชัดเจนกว่าคำพูด เช่น บางคนบอกว่าทำใจได้แล้ว แต่สีหน้ายังไม่สดชื่นขึ้น
5. การให้คำปรึกษาของ อสม.จะเป็นแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นเสมือนเพื่อนในยามยาก ดังนั้น ถ้าเห็นว่าเป็นปัญหาที่ยากและซับซ้อนจนรับมือไม่ไหว ควรพิจารณาส่งต่อ หรือแนะนำให้ใช้บริการอื่นๆ ต่อไป

ข้อควรคำนึงในการให้คำปรึกษา

1. อสม. ควรทำใจให้เป็นกลาง ยกใจขึ้นเหนือปัญหา หรือฉีกใจออกจากความคิด ความรู้สึกของตนเอง ให้มุ่งแต่จะช่วยเหลือด้วยความเมตตา ไม่เข้าข้างหรือมีอารมณ์ร่วมไปกับผู้มีปัญหา ไม่ปล่อยให้อคติเข้าครอบงำ เช่น แม่บ้านมาปรึกษาเรื่องสามีนอกใจ ต้องไม่โกรธแทนภรรยา หรือภรรยาน้อยมาปรึกษาก็ไม่ตั้งป้อมรังเกียจ หรือชายนักเที่ยวมาปรึกษาว่าติดเชื้อเอดส์ก็ไม่ปล่อยให้ความรู้สึกสมน้ำหน้าสะใจเข้าครอบงำจิตใจ ในกรณีใดที่รู้ว่าตนเองมีอคติควรส่งต่อ
2. เข้าใจในความรู้สึกและเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ แต่ไม่ใช่สงสารเวทนาหรือมีอารมณ์ร่วมไปกับเรื่องของผู้มีปัญหา
3. ไม่คาดหวังว่าการช่วยเหลือของเราจะช่วยแก้ปัญหาได้ทุกอย่าง เพราะบางปัญหามีความซับซ้อน หรือสะสมมานานและเกาะกินใจลึกเกินกว่าจะแก้ได้ในระยะเวลาสั้นๆ
4. ต้องรักษาความลับ จึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้มีปัญหาทุกขีใจ
5. การให้คำปรึกษาไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัว ขึ้นกับความต้องการ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาของผู้มีปัญหาทุกขีใจ
6. การให้คำปรึกษาไม่ใช่การแนะนำ การสั่งสอน การปลอบใจ แต่เป็นการช่วยให้ผู้มีปัญหาทุกขีใจมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ง่ายมากขึ้น กรณีมีปัญหาที่เกินความรู้ความสามารถของตนก็ให้ส่งต่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขใกล้บ้าน