

การให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนหูหนวก

มาลิน เนาว์นาน¹ และธิดารัตน์ หนองทอง²

บทคัดย่อ

การให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับคนหูหนวก เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างนักให้คำปรึกษาและผู้รับบริการที่เป็นคนหูหนวกที่เผชิญกับปัญหาความคับข้องใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พวกเขามีความเข้าใจในตนเอง ยอมรับข้อจำกัดของตนเอง ผู้อื่นหรือสิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม รวมถึงการเรียนรู้ที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ และสามารถผ่านพ้นวิกฤติการณ์ของชีวิตด้วยวิธีการคิดบวก

คนหูหนวกนิยมรับคำปรึกษาจากนักให้คำปรึกษาที่เป็นคนหูหนวกเหมือนกัน จึงเป็นความคาดหวังของวงการวิชาชีพนักให้คำปรึกษา ที่ต้องการให้นักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกเพิ่มมากขึ้น ทั้งที่เป็นคนหูหนวก และคนที่มีการได้ยิน โดยนักให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทั้งในบริบทของการให้คำปรึกษา และการทำงานร่วมกับคนหูหนวก มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความเข้าใจ และยอมรับในความแตกต่างของวัฒนธรรมของพวกเขาได้อย่างไม่มีเงื่อนไข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรมีความสามารถใช้ภาษามือ เพื่อการสื่อสารที่ดีในการสร้างสัมพันธภาพกับคนหูหนวก ให้สามารถรับ - ส่งข้อมูลระหว่างสองภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ได้เสนอแนะให้ภาครัฐ เห็นความสำคัญของวิชาชีพนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก (deaf counselor) โดยนักให้คำปรึกษาที่เป็นคนที่มีการได้ยิน และเป็นคนหูหนวก มีตำแหน่งนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนหูหนวก

คำสำคัญ : 1. การให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ 2. คนหูหนวก

¹ นักให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ หน่วยให้คำปรึกษา งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและบริการนักศึกษาพิการ สำนักงานบริการวิชาการและการวิจัย วิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล : malyinn.nao@mahidol.ac.th โทร : 09 7237 3636

² นักให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (ชำนาญการพิเศษ) หน่วยให้คำปรึกษา งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและบริการนักศึกษาพิการ สำนักงานบริการวิชาการและการวิจัย วิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล : tidarat.non@mahidol.ac.th โทร : 08 1741 8810

Rehabilitation counseling for deaf people

Malynn Naovanan³ and Tidarat Nongthongb⁴

Abstract

Rehabilitation counseling for deaf and hearing impaired people is a communication process between the counselor and the deaf and hearing impaired people. The objectives of providing rehabilitation counseling service are to assist the deaf and hearing impaired people to better cope with the frustrations they encounter in their daily life and to help them develop self-awareness and self-understanding as well as to accept, not only their own limitations, but the limitations of others and the influence of social factors. In addition, this will help them to learn how to handle their different situation and use positive thinking to get through life crisis.

It is commonly preferred by the deaf and hearing impaired to receive counseling from those who have the same challenges and disabilities. Therefore, it is widely hoped among counseling professionals to increase the number of both disabled and non-disabled counselors. The desired qualifications of counselors should include having experience in counseling and working closely with the deaf and hearing impaired, a positive attitude, and an unconditional understanding and acceptance of cultural differences that exist for the Deaf and hearing impaired. Counselor should also be highly proficient in sign language and other non-verbal means of communication in order to fluently communicate and interpersonally associate with the Deaf and hearing impaired on a two-way basis. It is recommended that government agencies recognize the importance of individuals, both disabled and non-disabled, in the deaf and hearing impairment counseling profession. Organizations that work with the Deaf and hearing impaired should also offer rehabilitation counselor positions within the organization.

Keywords: 1. Rehabilitation counseling for PWDs 2. Deaf people.

³ Rehabilitation counselor Counseling Unit, Rehabilitation and Disability Support Services Section, Office of Academic Services and Research Ratchasuda College, Mahidol University, Nakhon Pathom, Thailand. Email address: malynn.nao@mahidol.ac.th
Tel: 09 7237 3636

⁴ Rehabilitation counselor (Senior Professional Level) Counseling Unit, Rehabilitation and Disability Support Services Section, Office of Academic Services and Research Ratchasuda College, Mahidol University, Nakhon Pathom, Thailand.
Email address: tidarat.non@mahidol.ac.th Tel: 08 1741 8810

บทนำ

คนพิการทางการได้ยิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนหูหนวก เมื่อเผชิญกับปัญหาความคับข้องใจในเรื่องใด ๆ ย่อมมีความต้องการบริการให้คำปรึกษาเช่นเดียวกับคนทั่วไป ซึ่งการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก เป็นความท้าทายของนักวิชาชีพที่ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา เนื่องจากก่อนหน้านี้ยังไม่มีองค์ความรู้ และไม่มีผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกเป็นการเฉพาะ ผู้นิพนธ์จึงประสงค์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกให้แก่นักให้คำปรึกษาและผู้สนใจ เนื่องจากเป็นการให้บริการแบบข้ามวัฒนธรรมที่มีแตกต่างจากการให้คำปรึกษาทั่วไป ด้วยมีรูปแบบการให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน มีความยุ่งยากซับซ้อน อันเนื่องมาจากความสูญเสียทางการได้ยิน ที่ทำให้พวกเขามีวัฒนธรรมการเรียนรู้ กระบวนการคิด การใช้ภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างจากคนที่มีการได้ยิน จึงมักทำให้ประสบกับความคับข้องใจในการรับและส่งข้อมูลที่จำเป็นสำคัญ ทั้งในการให้คำปรึกษา การดำเนินชีวิตประจำวันร่วมกับครอบครัว สังคมรอบตัว การรักษาพยาบาล การศึกษา และการประกอบอาชีพ

ในบทความนี้ ผู้นิพนธ์ได้นำเสนอถึง จิตวิทยาทางสังคมและวัฒนธรรมของคนหูหนวก นิยามของการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก ความแตกต่างระหว่างการให้คำปรึกษาทั่วไป และการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานบริการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

จิตวิทยาทางสังคมและวัฒนธรรมของคนหูหนวก

จากการศึกษาของ มิทเชล และคาร์ชเมอร์ (Mitchell and Karchmer, 2002: 18-19) ที่ได้สำรวจสถานภาพการได้ยินของพ่อแม่ของเด็กนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน (หูหนวกและหูตึง) ในประเทศสหรัฐอเมริกา อายุระหว่าง 6 - 19 ปี จำนวน 25,701 คน ระหว่างปี ค.ศ. 1999 - 2000 พบว่า “นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ร้อยละ 96 มาจากครอบครัวที่พ่อแม่มีการได้ยิน” ไกล่เคียงกับการศึกษา ของ Naovanan (2014: 98) ที่พบว่า นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 115 คน ของวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกในครอบครัวที่พ่อแม่มีการได้ยินร้อยละ 97.8 และมีปัญหาในการสื่อสารกับครอบครัว ซึ่งส่งผลให้ประสบความยุ่งยากในการปรับตัวต่อการเรียนรู้ การใช้ชีวิตประจำวัน การจัดการปัญหา และมีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำกว่าคนทั่วไป เนื่องจากไม่มั่นใจในความสามารถของตน ไม่มีความมั่นใจในการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมสิ่งแวดล้อม และการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม จึงมักเกิดความเครียด จนกลายเป็นคนที่หลีกเลี่ยงสังคม (Lukomski, 2007 cited in Naovanan, 2014: 37) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Siegrist (2011: 4) ที่พบว่า “ทั้งคนหูหนวกตั้งแต่กำเนิดและหูหนวกภายหลัง มักแยกตัวไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับคนที่มีการได้ยิน คนหูหนวกหลาย ๆ คนอาจต้องการรับคำปรึกษา เพราะพวกเขามีหลายเหตุผลที่แยกตัวออกมา ทั้งที่เกี่ยวกับการปรับตัวต่อความพิการ หรือประเด็นอื่น ๆ (ที่ไม่เกี่ยวกับปัญหาการสูญเสียการได้ยิน) ซึ่งคนหูหนวกส่วนใหญ่มักขาดข้อมูล และเข้าถึงบริการให้การปรึกษา และพบด้วยเช่นกันว่า พวกเขาต้องการบริการจากนักให้คำปรึกษาที่รู้ภาษามือมากขึ้น” คล้ายกันกับการสำรวจของ McCullough and Duchesneau (2014) ที่พบว่า “คนหูหนวกอเมริกันวัย 18 - 65 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 85 พึงพอใจที่จะรับบริการจากนักให้คำปรึกษาที่เป็นคนหูหนวกด้วยกันมากกว่า” สำหรับนักศึกษาหูหนวกนั้น Brauer et al. (1998 cited in Whyte and Guiffida, 2008: 184) ได้ศึกษาพบว่า “นักศึกษาหูหนวกที่มารับคำปรึกษา มักเผชิญกับข้อจำกัดด้านพัฒนาการและความท้าทายทางจิตวิทยาสังคม เมื่อต้องปรับตัวต่อการเรียนในระดับวิทยาลัย

เช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป แต่พวกเขามีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ที่สำคัญที่สุด คือ การใช้ภาษาในการสื่อสาร ความสัมพันธ์ทางสังคม การถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงทักษะการอ่านเขียน และอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม”

ในด้านวัฒนธรรมคนหูหนวกนั้น Brauer, Braden, Pollard & Herdy-Braz (1998 cited in Whyte and Guiffida, 2008: 184) ศึกษาพบว่า “มีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของคนหูหนวกและคนทั่วไป ที่สำคัญที่สุดคือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การเล่าเรื่องหรือการอ่านเขียน และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม” สอดคล้องกับข้อสรุปของ Padden (1989 cited in Littipanich, 2005: 28) ว่า “ลักษณะที่สำคัญของสังคมคนหูหนวก คือ มีวัฒนธรรมการใช้ภาษามือเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร” และ Whyte, Aubrecht, McCullough, Lewis & Danielle Thompson-Ochoa (2013) ได้อธิบายถึงวัฒนธรรมการใช้ภาษามือว่า “ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของคนหูหนวกอเมริกัน (American Sign Language: ASL) มีความแตกต่างจากภาษามืออื่นตามวัฒนธรรมของชุมชน มีโครงสร้างประโยคแตกต่างจากภาษาพูดของคนที่มีการได้ยิน” จึงเป็นเหตุให้ไม่เข้าใจในการสื่อสารกันระหว่างคนที่ได้ยินและคนหูหนวก ทั้งในบริบทของครอบครัว ชุมชนแวดล้อม และสถานศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ Schirmer (2001 cited in Littipanich, 2005: 3) ที่พบว่า “คนหูหนวกมีพัฒนาการทางภาษาที่ส่อน้อยกว่าคนที่ได้ยิน มีปัญหาในการอ่านเขียน เนื่องจากมีคำศัพท์ที่จำกัด เขียนประโยคผิดโครงสร้างไวยากรณ์” ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้คนหูหนวกมีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ และมีความเชื่อในการควบคุมจากภายนอกสูง เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการพัฒนาอัตลักษณ์ของตนเอง (Fusick, 2008 cited in Whyte and Guiffida, 2008: 185) สำหรับบริบทของประเทศไทย Littipanich (2005: 29) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมของคนหูหนวกว่า “เป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการใช้ภาษามือ เพราะเป็นสิ่งที่รวมถึงความเชื่อ คุณค่า พฤติกรรม บรรทัดฐานของสังคม ความรู้ และภาษามือซึ่งมีคุณค่าสำหรับพวกเขา เพราะเป็นภาษาเดียวที่สามารถสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์ และการที่คนหูหนวกที่อยู่ในสังคมส่วนใหญ่ที่มีการได้ยิน จึงได้เรียนรู้ทั้งสองภาษา สองวัฒนธรรม ที่อาจทำให้เกิดความสับสนในภาษาและวัฒนธรรมได้” ในประเด็นวัฒนธรรมการสื่อสารของคนหูตึงนั้น Waichalard (Doc. 4, 2001 cited in Littipanich, 2005: 29) ได้สรุปผลการสอนว่า “คนหูตึงมีวัฒนธรรมการใช้ภาษาแตกต่างจากคนหูหนวก กล่าวคือ มีการฝึกพูด การใช้เครื่องช่วยฟัง และใช้ภาษาท่าทางร่วมกับการพูด” สำหรับการเรียนรู้นั้น ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (The Centre for Education Technology, 2550: 18-19) ได้ศึกษาพบว่า “คนหูตึงอาจจะมีปัญหาด้านการสื่อสารกับคนที่มีการได้ยินบ้าง แม้จะใส่เครื่องช่วยฟังแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากระดับความบกพร่องทางการได้ยินของเด็กมีหลายระดับทั้งหูตึงและหูหนวก และประสิทธิภาพของเครื่องช่วยฟังที่ไม่เท่ากัน อาจช่วยให้เด็กหูตึงได้ยินดีขึ้นบ้างเท่านั้น หรือแม้กระทั่งบางกรณี แม้จะผ่าตัดใส่ประสาทหูเทียมแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้เด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินสามารถได้ยินได้ดีเท่าเทียมกับคนปกติ แต่สำหรับคนหูหนวกนั้น จำเป็นต้องเรียนรู้และใช้การสื่อสารด้วยภาษามือ โดยถือว่าเป็นภาษาแรกของคนหูหนวก และภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แต่ภาษาที่สองนี้ มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตในสังคม ซึ่งคนหูหนวกส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับภาษาที่สอง คือ มีพัฒนาการทางภาษาที่ส่อน้อยกว่าคนที่มีการได้ยิน”

จากการศึกษาผลงานของนักวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คนพิการทางการได้ยิน หมายถึง ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายระดับ แบ่งเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ คนหูหนวก และคนหูตึง คนหูหนวกไม่สามารถสื่อสารกันด้วยภาษาพูด เรียนรู้โลกผ่านการมองเห็น ทำให้พวกเขามีวัฒนธรรมการเรียนรู้

จากภาพที่มองเห็น โดยบอกเล่าภาพที่เห็นออกมาเป็นสัญลักษณ์ ทำทาง จนพัฒนาเป็นภาษามือเพื่อใช้ในการสื่อสาร สำหรับคนหูตึงที่ยังมีการได้ยินอยู่บ้าง ส่วนใหญ่จะใส่เครื่องช่วยฟัง หรือผ่าตัดฝังประสาทหูเทียม เพื่อช่วยให้ได้ยินเสียงมากขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาในการสื่อสารจากการได้ยินเสียงที่ไม่ชัดเจน พวกเขามีข้อจำกัดด้านภาษาในการสื่อสารกับคนในสังคมส่วนใหญ่ที่มีการได้ยิน คนพิการทางการได้ยินมักมีโอกาสน้อยในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญสำหรับการเรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ รวมถึงองค์ความรู้ ความเข้าใจสถานการณ์ที่จะช่วยพัฒนาตนเองให้ใช้ชีวิตร่วมกับสังคมต่าง ๆ ได้ เมื่อประสบกับความคับข้องใจในการดำรงชีวิตด้านต่าง ๆ ย่อมมีความต้องการคำปรึกษาเช่นเดียวกับคนทั่วไป ดังนั้น การให้คำปรึกษา จะเป็นการสร้างสัมพันธภาพด้วยการยอมรับด้วยความเข้าใจในวัฒนธรรมของพวกเขา เพื่อช่วยให้พวกเขาเข้าใจสถานการณ์ที่ตนเองเผชิญอยู่ อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับคนพิการ และข้อจำกัดของความพิการทางการได้ยิน วิธีแก้ปัญหา และพัฒนาตนเองให้สามารถอยู่ร่วมในสังคมได้ ซึ่งกระบวนการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกนั้น ไม่มีความแตกต่างจากการให้คำปรึกษาทั่วไป แต่ผู้ให้คำปรึกษาต้องเพิ่มศักยภาพในการใช้ภาษามือเป็นพิเศษ อันเนื่องมาจากมีความแตกต่างของวัฒนธรรม โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญ คือ วัฒนธรรมการเรียนรู้โลกผ่านการมองเห็น การใช้ภาษามือในการสื่อสาร ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องผ่านการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของคนหูหนวก การใช้ภาษามือ และมีทักษะการใช้ภาษามือในการสื่อสารที่ดีด้วย

ความหมายของการให้คำปรึกษา และคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก

เอมีลี เค ไวท์ และคณะ (Aimee, Whyte and Others, 2013) ได้อธิบายความหมายของการให้คำปรึกษาตามบทบาทหน้าที่ว่า “เป็นการช่วยสนับสนุนให้คนหูหนวกได้สำรวจเข้าถึงและเข้าใจอย่างแท้จริงในวิถีชีวิตของตนเองว่าเป็นอย่างไร และสนับสนุนให้ค้นหาเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเผชิญกับเรื่องราวจากสังคมที่ทำให้พวกเขาทุกข์ใจ ส่งเสริมให้มีชีวิตอิสระ อีกทั้งช่วยให้สามารถพัฒนาทักษะต่าง ๆ และมีวิธีการจัดการกับภาวะกดดันต่าง ๆ ด้วยการคิดบวก” คล้ายกับ Whyte and Guiffreda (2008: 189) ที่ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า “การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการช่วยให้คนหูหนวกมีความเข้าใจในตนเอง ยอมรับข้อจำกัดของตนเองและผู้อื่น หรือสิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม” และสอดคล้องกับ Siegrist (2011: 7, 65-66) ที่สรุปว่า “การให้คำปรึกษา เป็นการช่วยให้คนหูหนวกได้เรียนรู้ที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ และสามารถผ่านพ้นวิกฤตการณ์ของชีวิตด้วยวิธีการคิดบวก มีคุณภาพชีวิตที่ดี เข้าใจปัญหา และค้นพบทักษะของตนเองที่สามารถนำไปใช้ได้ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อันจะช่วยให้ดำเนินชีวิตต่อไปได้ด้วยการคิดบวก และมีความหวังกับเป้าหมายชีวิตในอนาคตต่อไป” ส่วน Burn (1992 cited in Whyte and Guiffreda, 2008) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “นักให้คำปรึกษาควรตระหนักถึงปัญหาอุปสรรคทางสังคมที่คนหูหนวกต้องเผชิญ และช่วยเหลือเสริมพลังให้คนหูหนวกสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้ มีความรู้สึกมั่นใจในตนเอง และมีวิธีการที่จะต่อสู้เอาชนะความรู้สึกกดดันของตนได้ โดยการใช้ภาษามือเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร”

จากการศึกษาการอธิบายของนักวิจัยที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับคนหูหนวก หมายถึง “กระบวนการสื่อสารสร้างสัมพันธภาพ เพื่อช่วยเหลือคนหูหนวกให้มีการเรียนรู้มีความเข้าใจวิถีชีวิตของคนหูหนวก ยอมรับเกี่ยวกับสภาวะทางอารมณ์ และข้อจำกัดของตนเองได้ เพื่อช่วยให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ แก้ปัญหาความเครียดของตนเองได้ด้วยการคิดบวก และมีความหวังกับเป้าหมายชีวิต” โดยนักให้คำปรึกษานั้น ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ และยอมรับในความ

แตกต่างของวัฒนธรรมของคนหูหนวกอย่างไม่มีเงื่อนไข มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาแบบข้ามวัฒนธรรมที่สำคัญคือ ต้องมีทักษะการใช้ภาษามือที่ดีสำหรับการสื่อสาร เพื่อช่วยให้มีความเข้าใจตรงกันระหว่างนักให้คำปรึกษาและคนหูหนวก และช่วยให้กระบวนการให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จ

ความแตกต่างระหว่างการให้คำปรึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป และการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก

จากการศึกษาของ Kaplan David and others (2013) ได้สรุปความหมายของ “การให้คำปรึกษา” ว่า หมายถึง “การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพกับผู้รับบริการ เพื่อที่จะช่วยสนับสนุนให้พวกเขามีความเข้มแข็ง เป็นตัวของตัวเองมากขึ้น ในการที่จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินชีวิตที่มีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี มีสุขภาพกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีการศึกษาและอาชีพที่ดี ซึ่งเป็นไปตามความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล แต่ละครอบครัว และแต่ละสังคม”

สำหรับการให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนหูหนวกนั้น เป็นการทำงานแบบข้ามวัฒนธรรม (cross cultural counseling) ซึ่งเป็นกระบวนการให้คำปรึกษา สำหรับบุคคลที่มีความแตกต่างกันด้านวัฒนธรรม หรือมีวัฒนธรรมที่หลากหลายกว่าผู้ให้คำปรึกษา (Burn, 1992 cited in Whyte and Guiffreda, 2008: 1) ซึ่งคุณสมบัติที่เหมาะสมของนักวิชาชีพให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกนั้น Munro, et al. (2005 cited in KAY, 2004: 13) ได้เน้นย้ำความสำคัญว่า “นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถ และรักษาไว้ซึ่งจรรยาบรรณในวิชาชีพแล้ว ยังต้องเพิ่มศักยภาพมากขึ้น ด้วยการมีความตระหนักรู้และเข้าใจถึงภาษา ค่านิยม ความเชื่อ ประเพณี ลักษณะของกลุ่มหรือชาติพันธุ์ ค่านิยมทางเพศ ความเชื่อ/ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจของคนหูหนวก ที่อาจมีความแตกต่างจากสังคมคนทั่วไป และต้องมีทักษะการใช้ภาษามือที่ดีด้วย” สอดคล้องกับการพัฒนา นักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก ที่ Sussman & Stewart (1971: 132) ได้กำหนดไว้ในหลักสูตรฝึกอบรมว่า “สิ่งจำเป็นสำคัญในการเตรียมความพร้อมให้กับนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก 2 ประการ คือ ต้องมีการสอน และฝึกประสบการณ์เกี่ยวกับจิตวิทยาคนหูหนวก และมีทักษะการสื่อสารกับคนหูหนวกที่ดีเพียงพอ ในการให้คำปรึกษา” จากความตระหนักรู้นี้ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดให้มีศูนย์บริการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก (Deaf Counseling Center, n.d.) โดยเฉพาะ โดยจัดให้บริการครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพจิต และให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก และครอบครัวทั้งแบบรายกรณี แบบคู่ครอบครัว และชีวิตสมรส รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพกับครอบครัว ทั้งนี้ศูนย์บริการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกดังกล่าว ได้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างวิธีการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก และสำหรับคนทั่วไปไว้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างวิธีการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกและสำหรับคนทั่วไป : กรณีของประเทศ
สหรัฐอเมริกา

กระบวนการให้คำปรึกษา	การให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก	การให้คำปรึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป
ด้านผู้ให้คำปรึกษา	เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญที่ได้รับใบอนุญาต บำบัดรักษาโดยเฉพาะสำหรับคนหูหนวก ที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับ คนหูหนวกมาก่อน และมีความเข้าใจ ประเด็นปัญหาของคนหูหนวก	เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพนัก ให้คำปรึกษา ที่อาจจะใช้ภาษามือได้ หรือ ไม่ได้
สถานที่นัดพบกับนักให้ คำปรึกษา	ที่บ้าน หรือ สถานที่ทำงานของทั้งสองฝ่าย หรือสถานที่อื่น ๆ ที่สะดวก	ในสำนักงานของนักให้คำปรึกษาเท่านั้น
วิธีการสื่อสารของผู้ให้ คำปรึกษา	- สามารถใช้ภาษามืออเมริกันได้อย่าง คล่องแคล่ว - สามารถส่งวิดีโอ หรือข้อความทางอีเมล ถึงนักให้คำปรึกษาได้โดยไม่ต้องกังวลว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่เข้าใจภาษามือ หรือ ภาษาอังกฤษของผู้รับบริการ	- ใช้ภาษาพูด และให้ผู้รับบริการอ่านปาก - ใช้วิธีการเขียนข้อความถามไป-ตอบมา - ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการให้บริการ หรือ - การส่งต่อไปให้ผู้ให้บริการคนอื่น ๆ
ความถี่ในการพบกับนักให้ คำปรึกษา	ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ	พบได้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
เวลาขอรับบริการ	ไม่เสียเวลารอคอย เพราะผู้รับบริการ สามารถเริ่มขอรับคำปรึกษาได้ทันที เมื่อเปิดใช้โทรศัพท์แบบเห็นหน้ากัน	สิ้นเปลืองเวลาไปกับการเดินทางไป-กลับ สำนักงาน และการนั่งรอจนกว่านักให้คำ ปรึกษาจะพร้อมให้บริการ
เกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว	ให้บริการในห้องที่มีความเป็นส่วนตัวสูง ไม่ใช่ห้องที่นั่งรอ	มีโอกาสที่คนหูหนวกอื่นๆ จะเห็นผู้รับ บริการขณะนั่งรอที่ห้องพัก หรือเมื่อมาถึง หรือกลับไป
เกี่ยวกับการรักษาความลับ	ได้รับการปกป้องจากบทบัญญัติของ รัฐบาลกลางหรือกฎหมายของรัฐและได้ รับคำยินยอมภายใต้ HIPAA (The Health Insurance Portability and Accountability Act) สำหรับการให้บริการผ่านโทรศัพท์ แบบเห็นหน้า	ได้รับการปกป้องจากบทบัญญัติของ รัฐบาลกลาง หรือกฎหมายของรัฐ
เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	จะเป็นเพียงการให้คำแนะนำให้ปฏิบัติตาม แพทย์แนะนำครั้งหลังสุด ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา หรือแก้ปัญหาเอง	มักจะเสนอด้วยการอธิบายการรักษา พยาบาลให้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างวิธีการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกและสำหรับคนทั่วไป : กรณีของประเทศ
สหรัฐอเมริกา (ต่อ)

กระบวนการให้คำปรึกษา	การให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก	การให้คำปรึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป
ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือไม่สามารถรอพบได้	สามารถส่งอีเมลถึงผู้ให้คำปรึกษาได้โดยตรง และจะได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว	ต้องรอจนกว่าจะได้นัดหมายในครั้งต่อไป
ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	สามารถเลือกใช้จ่ายจากจากแผนประกันภัยแบบต่าง ๆ ที่มีระบุครอบคลุมถึงการรับบริการให้คำปรึกษา ซึ่งทางศูนย์ฯ จะแจ้งยอดรวมไปให้ผู้รับบริการ	ผู้ให้คำปรึกษาหลาย ๆ คน ไม่ยอมรับแผนประกันภัย หรืออาจต้องให้ผู้รับบริการชำระก่อนแล้วไปเบิกเงินคืนจากประกันภัยในภายหลัง
หากมีปัญหาการเดินทาง	ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ทางวิดีโอโฟน	ยกเลิกในครั้งนี้อย่างรวดเร็ว และรอพบในสัปดาห์ต่อไป
การเปลี่ยนตัวผู้ให้คำปรึกษา	สามารถเปลี่ยนได้ง่าย โดยส่งอีเมลถึงผู้จัดการศูนย์บริการฯ และถามถึงการเปลี่ยนนักให้คำปรึกษา ซึ่งไม่ทำให้งานเอกสารเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด	มีความยุ่งยาก และต้องใช้เวลามาก ผู้รับบริการต้องเริ่มกระบวนการและกรอกเอกสารใหม่
วิธีการเข้าถึงบริการ	ส่งอีเมลถึงศูนย์บริการฯ และขอรับบริการได้เลย	สืบค้นหานักให้คำปรึกษาในพื้นที่จาก Google หรือขอคำแนะนำจากเพื่อน ๆ และขอให้ล่ามภาษามือตามสิทธิฯ

จากความแตกต่างของการให้คำปรึกษา สำหรับคนหูหนวกและสำหรับคนทั่วไปของศูนย์บริการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกในประเทศสหรัฐอเมริกาจะเห็นได้ว่า รูปแบบของการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกนั้น จะมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า ในประเด็นของการใช้ภาษาสื่อสาร ซึ่งเป็นข้อกำหนดว่า นักให้คำปรึกษาจะต้องมีศักยภาพมากขึ้นในเรื่องเกี่ยวกับวัฒนธรรมของคนหูหนวก การใช้ภาษามือสื่อสารได้ในระดับที่ดี และมีข้อได้เปรียบในเรื่องของความสะดวกในการชำระค่าบริการรับคำปรึกษา ช่องทางการขอรับบริการ เวลาและสถานที่ในการให้บริการ ที่สามารถจัดได้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นสำหรับคนหูหนวก

ทั้งนี้ ศูนย์บริการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก (Deaf Counseling Center, n.d.) ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก (deaf counselor) ว่าหมายถึง นักให้คำปรึกษาผู้ที่ได้รับใบอนุญาตโดยเฉพาะ ในการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก เป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจประเด็นปัญหา ความวิตกกังวล และมีประสบการณ์ในการทำงานกับหูหนวกมาก่อน โดยผ่านการฝึกอบรมการใช้ภาษามือ และมีทักษะการใช้ภาษามือในระดับที่ดี จากการศึกษาของ Sue & Sue (1990 cited in Whyte and Guiffida, 2008: 6) ได้สรุปความเกี่ยวข้องกันกับคุณลักษณะของนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกว่า “วิธีการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกที่มีประสิทธิภาพ คือ การมีทักษะการใช้ภาษามือในการสื่อสาร สำหรับการให้คำปรึกษาระหว่างสองวัฒนธรรม ซึ่งทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ สามารถรับ - ส่งข้อมูลระหว่างสองภาษาได้อย่าง

ถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่สร้างสัมพันธภาพให้เกิดความเชื่อมั่น และมีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน” ซึ่งสอดคล้องกับ Siegrist (2011: 65-66) ที่ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก และให้ข้อสรุปถึงคุณสมบัติที่สำคัญของนักให้คำปรึกษาคือ “ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี มีความอดทนอดกลั้น มีวิจารณญาณ มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับคนหูหนวก อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการประสบความสำเร็จ ต้องมีจรรยาบรรณในการรักษาความลับ มีทักษะการใช้ภาษามือในการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการที่สูญเสียการได้ยินให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้ค้นพบทักษะของตนเองที่นำไปใช้ได้ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และช่วยให้ดำเนินชีวิตต่อไปได้ ด้วยการคิดบวก มีปฏิภาณไหวพริบ ไม่เพียงมุ่งให้คำปรึกษาอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องมี วิจารณญาณ คิดถึงสถานการณ์ทางสังคม และมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ”

โดยสรุปแล้ว ประเทศสหรัฐอเมริกา มีนักให้คำปรึกษาโดยเฉพาะสำหรับคนหูหนวก และครอบครัวแบบครอบคลุม ทั้งปัญหาสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการฟื้นฟูสัมพันธภาพกับครอบครัว ซึ่งนักให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่ได้รับการอบรม ให้มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม และมีทักษะการใช้ภาษามือในการสื่อสารกับคนหูหนวก และสามารถให้คำปรึกษาด้วยการใช้ภาษามืออเมริกัน (ASL) มีระเบียบควบคุมจรรยาบรรณ การปฏิบัติงานภายใต้บทบัญญัติของรัฐบาลกลางและกฎหมายท้องถิ่น อีกทั้งจัดบริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทุกวิถีทาง เพื่อลดอุปสรรคของการดำเนินงาน เช่น การให้บริการพบปะเป็นส่วนตัว และทางโทรศัพท์แบบเห็นหน้า

การให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกในประเทศไทย

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยยังไม่มีรูปแบบการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกที่ชัดเจน จากข้อมูลการสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาหูหนวก และล่ามภาษามือวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ทราบว่า ที่ผ่านมาเป็นการให้คำแนะนำมากกว่าการให้คำปรึกษาและให้บริการผ่านล่ามภาษามือ เพื่อให้ความช่วยเหลือนักศึกษาหูหนวกในการแก้ปัญหาทั้งด้านความรับผิดชอบต่อการเรียน ความประพฤติ การใช้ชีวิตประจำวัน และให้คำแนะนำอย่างสอดคล้องกับความต้องการจำเป็น ต่อมาจึงได้กำหนดให้มีตำแหน่งนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก โดยนักวิชาการศึกษาที่มีความรู้ด้านการให้คำปรึกษาและภาษามือ ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาหูหนวก ตั้งแต่ พ.ศ. 2554 แล้วปรับเปลี่ยนตำแหน่งเป็นนักให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาคนหูหนวก (deaf counselor) จำนวน 1 คน ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งจากการประสานงานสอบถามจากองค์กรอื่น ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนหูหนวก ยังไม่มีนักให้คำปรึกษาโดยเฉพาะสำหรับคนหูหนวก อาจนับได้ว่าวิทยาลัยราชสุดา มีนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกเป็นแห่งแรก เป็นคนแรกและคนเดียวของประเทศไทย

รูปแบบการให้บริการ

ผู้นิพนธ์มีประสบการณ์ให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาหูหนวก แบบรายบุคคลเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นที่นิยมของกลุ่มนักศึกษาหูหนวก ซึ่งให้เหตุผลว่า “มีความเป็นส่วนตัว เชื่อมั่นในการรักษาความลับได้มากกว่า สามารถให้บริการได้ทันที (ทั้งนี้ จะมีการชี้แจงถึงระเบียบในการขอใช้บริการภายหลัง) และการจัดห้องบริการให้คำปรึกษาสามารถเข้าถึงได้ง่าย” โดยการให้คำปรึกษารายบุคคลนั้น ผู้นิพนธ์ใช้วิธีการตามหลักการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก นั่นคือ เข้าใจและยอมรับความแตกต่างของวัฒนธรรม การเรียนรู้ตามธรรมชาติ

ของคนหูหนวกอย่างเข้าใจ ตระหนักถึงการใช้ภาษา และการสื่อสารที่ช่วยให้พวกเขาได้เข้าถึง เข้าใจ ปัญหา ความคับข้องใจ และสามารถปรับวิธีคิดแก้ปัญหาของพวกเขาได้เอง ทั้งนี้ต้องอุทิศเวลาในการฟัง การตอบ คำถาม การให้คำอธิบายหรือคำแนะนำที่ยืดหยุ่น ระมัดระวังการใช้กริยาและคำพูดในการทบทวนความเข้าใจ เพราะความเข้าใจอาจจะไม่ตรงกัน สอดคล้องกับวิธีให้ความช่วยเหลือ ในการให้คำปรึกษาแบบข้ามวัฒนธรรม ที่มีประสิทธิผลสำหรับคนหูหนวกของ Guthmann (2008) ที่ว่า “นักให้คำปรึกษาต้องมีความเข้าใจและยอมรับ อย่างแท้จริง มีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรม การศึกษา การแสดงกริยาท่าที ของคนหูหนวก รวมถึงการสร้าง สัมพันธภาพผ่านภาษา และประสานสายตาด้วยความจริงใจ มีจรรยาบรรณการรักษาความลับของ ผู้รับบริการอย่างเข้มงวด จะช่วยก่อให้เกิดความไว้วางใจและได้รับการยอมรับ พร้อมทั้งให้ความร่วมมือ จาก คนหูหนวก ซึ่งจะช่วยให้บรรลุผลการให้คำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น” ทั้งนี้การให้คำปรึกษาแบบข้ามวัฒนธรรมสำหรับ คนหูหนวก ต้องบูรณาการให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัญหา และลักษณะของผู้รับบริการ ที่มีความแตกต่างหลากหลายทั้งด้านการใช้ภาษามือสื่อสาร การศึกษา อาชีพ และชุมชนของผู้รับบริการ ทั้งที่เป็นคนหูหนวก และ คนหูตึง

จากประสบการณ์การให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการนามสมมุติว่า นางสาว A เป็นนักศึกษาหูหนวกที่มี พฤติกรรมแสดงออกถึงอารมณ์ที่ไม่สอดคล้องกับวุฒิภาวะ ผู้นิพนธ์ได้ประเมินความต้องการทางจิตวิทยาสังคม ของผู้รับบริการแล้ว พบว่าเธอรู้สึกโกรธพ่อแม่ ต้องการเป็นที่ยอมรับของครอบครัว และทราบจากประวัติว่า มีความเชื่อในเรื่องบาปบุญคุณโทษ จึงปรับวิธีการให้คำปรึกษา โดยการเล่าเรื่องเชิงอุปมาอุปมัย และอธิบาย โดยใช้หลักการตามวิถีพุทธ ด้วยการช่วยอธิบายให้เรียนรู้ถึงปัญหาและการแก้ปัญหาความคับข้องใจด้วยตัว เองและผู้อื่น (ทุกข์) สรรพหาสาเหตุของปัญหา (สมุทัย) การแก้ปัญหา (นิโรธ) และวิธีการปฏิบัติเพื่อ แก้ปัญหา (มรรค) ในบางกรณี อาจใช้นิทานเป็นเครื่องมือ ในการเล่าเปรียบเทียบและโน้มน้าจิตใจให้รู้สึกกลัว บาป อยากเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ดีขึ้น ที่สำคัญคือ ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในตัวผู้รับบริการว่า สามารถพัฒนา ตนเองได้ และตัดสินใจต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และช่วยให้เขาปรับเปลี่ยนความคิดเห็นให้ถูกต้องเหมาะสม ใน การที่จะคิดและตัดสินใจต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง หากได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับ บริการบอกเล่าเอง แล้วผู้ให้บริการถามเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และใช้วิธีการเล่าเรื่องอุปมาอุปมัย ให้ฟัง เพื่อให้คิดตามแล้วเปรียบเทียบ ช่วยให้เกิดแก้ปัญหาได้ โดยไม่รู้สึกรู้สึกกดดันหรือรู้สึกอับอายตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้นิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้อธิบายให้ผู้รับบริการได้เข้าใจถึง ความคิด ความรู้สึกของคน หูหนวกที่เติบโตมาในบริบทของครอบครัวที่มีการได้ยิน (หลังจากผ่านขั้นตอนช่วงการพบกันและสร้างสัมพันธภาพ ครั้งแรกแล้ว)

2. เชื่อมโยงกับความคิดความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยให้โอกาสได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกด้วยภาษา มืออย่างอิสระ (ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง) และช่วยอธิบายเพิ่มเติม ให้เขาเข้าใจความคิดและอารมณ์ และ ผลกระทบที่มีต่อตัวเอง และสังคมแวดล้อมได้ชัดเจนขึ้น

3. ผู้นิพนธ์ได้นำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้จากการแสดงบทบาทสมมุติ และ/หรือการเล่าเรื่องเชิงอุปมา อุปมัย โดยเริ่มจากการสบตา และสัมผัสตัวผู้รับบริการ ด้วยความเป็นมิตร และอธิบายให้รับทราบ ว่า เราจะขอ ความร่วมมือในการเรียนรู้ไปด้วยกันอย่างไร มีวัตถุประสงค์อะไร ตัวผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์อย่างไรบ้าง จากนั้น ผู้นิพนธ์จึงเริ่มแสดงบทบาทสมมุติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้มองเห็นภาพจากผู้อื่น และเรียนรู้การคิดสะท้อน

กลับสู่ภายในตัวเอง โดยผู้ให้คำปรึกษาแสดงบทบาทสมมุติเกี่ยวกับพฤติกรรมทางอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก ในสถานการณ์แบบต่าง ๆ อาทิ

- ในเชิงบวก : การแสดงสีหน้า และท่าทางหรือสัมผัสด้วยความรู้สึก รัก ความห่วงใย
- ในเชิงลบ : การหยิบจับ หรือวางกระแทกสิ่งของ การกระตืบเท้า การกระแทกประตู การมองด้วยสายตาแสดงความรู้สึกโกรธ และหงุดหงิด

4. ให้ผู้รับบริการ ได้เชิญชวนให้ผู้รับบริการวิเคราะห์อารมณ์ ความคิดต่าง ๆ ที่แสดงให้ดู แล้วให้แสดงความคิดเห็นว่า

4.1 เมื่อเห็นคนอื่นแสดงพฤติกรรม อารมณ์ ความคิดความรู้สึก สีหน้า และท่าทางแบบนั้น แล้วรู้สึกอย่างไร

4.2 คิดว่าชอบ หรือไม่ชอบ/ดี หรือไม่ดีอย่างไร

4.3 การแสดงพฤติกรรม อารมณ์ ความคิดความรู้สึกนั้นๆ ส่งผลกระทบกับตัวผู้แสดงและคนอื่นอย่างไร

4.4 ถ้าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นกับตัวของผู้รับบริการๆ จะทำอย่างไร

5. ได้สรุปผลกระทบ ทั้งที่เป็นข้อดีและข้อเสีย ให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้

6. ผู้นิพนธ์ได้เชิญชวนให้ผู้รับบริการ ร่วมกันเขียนภาพในรูปแบบกราฟ แสดงให้เห็นถึงเป้าหมายชีวิตของผู้รับบริการตั้งแต่ปัจจุบัน จนกระทั่งถึงวันสุดท้ายของการดำเนินชีวิต ว่าเขาต้องการให้ชีวิตตนดำเนินไปอย่างไร (เป็นสุข หรือเป็นทุกข์) และต้องทำอย่างไรให้ไปถึงเป้าหมายนั้น

7. สรุปประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับในครั้งนี้ รวมถึงความรู้สึกที่มีหลังจากการพบและพูดคุยกัน จากนั้นได้ให้กำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นว่าเขาสามารถทำได้และแนะนำให้นำแนวคิดที่ดี ไปปรับใช้กับตัวเองอย่างเหมาะสม

8. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้กลับมาบอกเล่าความก้าวหน้าในสิ่งที่ได้แนะนำให้ปฏิบัติ และยินดีให้พบ เพื่อบอกเล่าระบายนความรู้สึกอัดอั้นไม่สบายใจได้ในครั้งต่อไป

9. แจ้งให้ทราบว่าจะมีการติดตามผลการให้บริการ และดำเนินการที่เป็นไปด้วยความละมุนละม่อม และมีความเป็นส่วนตัว (ทุกกรณีจะได้รับสัมผัสด้วยการกอดกัน ก่อนที่จะแยกไปสู่ความเป็นส่วนตัว)

สำหรับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผู้นิพนธ์ได้ให้บริการเพิ่มเติมเชิงรุก ด้วยการเข้าไปทำความคุ้นเคยเป็นส่วนตัวและกลุ่ม แล้วสอดแทรกเสนอการให้บริการแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เช่น การแลกเปลี่ยนภาษาไทยและภาษามือจากการทำงานที่อาจารย์สั่ง การดูแลสุขภาพ และการสร้างเสริมบุคลิกภาพ ซึ่งนักศึกษาให้ความสนใจ แต่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ไม่ตรงกัน อนึ่ง นักศึกษาบางส่วนไม่ต้องการให้เพื่อนทราบว่าตนเองมีปัญหา

นอกจากนี้ ได้มีการให้คำปรึกษาสำหรับครอบครัวนักศึกษาหูหนวกที่มาจากครอบครัวที่พ่อแม่มีการได้ยิน ซึ่งพ่อแม่ไม่มีความรู้เรื่องภาษามือ และครอบครัวที่พ่อแม่เป็นคนหูหนวก กับลูกที่มีการได้ยิน ทั้งสองกรณีส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับภาษาสำหรับการสื่อสารในครอบครัว ไม่เข้าใจจิตวิทยาทางสังคมและความต้องการของลูก จึงเกิดความไม่เข้าใจกันและมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่น มักพบว่าลูกมีการตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่สมเหตุสมผล ในการให้คำปรึกษา ผู้นิพนธ์จะเน้นการอธิบายให้ครอบครัวมีความรู้ความเข้าใจผลกระทบของความพิการทางการได้ยิน และสร้างสัมพันธภาพในครอบครัว โดยชี้แนะให้เห็นความสำคัญของ

ภาษา อันจะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำคัญในการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในครอบครัว นั่นคือ การเรียนรู้ภาษามือ โดยให้คนหูหนวกมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ถ่ายทอดภาษามือให้กับสมาชิกในครอบครัว ทั้งนี้ ในการให้คำปรึกษาสำหรับครอบครัวทั้งสองกรณี จะมีกระบวนการที่ซับซ้อน ยุ่งยากเพิ่มขึ้น เช่น การจัด ตำแหน่งที่นั่ง และการสื่อสารที่ต้องใช้ทั้งภาษาพูด ภาษามือ และใช้ภาษามือร่วมกับภาษาพูดพร้อม ๆ กัน ในช่วงของการให้คำปรึกษา และสถานการณ์เหล่านี้ มีความใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยในหลายประเทศ เช่น Lim Yoke Kwan (2016) นักวิจัยจากประเทศมาเลเซียที่ให้คำแนะนำว่า “พ่อแม่หูหนวกควรต้องพบกับผู้มีความรู้ เกี่ยวกับโลกของคนที่ได้ยิน เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความพิการ และ ความแตกต่างของการเรียนรู้ ระหว่างคนในโลกที่มีการได้ยิน และโลกของคนหูหนวก” และ Wang Li-Sa (2016) ผู้ปกครองที่มีลูกหูหนวก ประเทศสิงคโปร์ ที่สรุปว่า “สำหรับพ่อแม่ที่มีการได้ยินและมีลูกหูหนวก ต้องพยายามเรียนรู้ภาษามือ เพื่อที่จะ สร้างและให้โอกาสในการเรียนรู้แก่ลูกที่สูญเสียการได้ยิน”

จากการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 - 2558 พบว่า ผู้รับบริการที่เป็น คนหูหนวก มีความพึงพอใจในบริการในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.78, 94.13 และ 94.23 ตามลำดับ และ ต้องการให้มีนักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกและครอบครัวมากขึ้น เพื่อจะได้ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ และสาน สัมพันธภาพกันในครอบครัว ให้อยู่ด้วยกันด้วยความเข้าใจมากขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหูหนวก และหูตึง มาขอรับบริการให้คำปรึกษา ในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวกับการเรียนการสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.43 รองลงไปเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพร้อยละ 23.81 และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมเรียน ร้อยละ 19

ตารางที่ 2 ประเด็นปัญหา และวิธีแก้ไขปัญหาในการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก

ที่	ปัญหาอุปสรรค	วิธีแก้ไขปัญหา
1	ทัศนคติและวิธีคิดของผู้รับบริการที่หูหนวก จาก ประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่า ส่วนใหญ่คนหูหนวก มักไม่มั่นใจในตัวเอง ค่อนข้างเกรงใจ	ต้องเรียนรู้เข้าใจและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเลี้ยงดูอบรมสั่งสอนของครอบครัว ความคิด ความ รู้สึกของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยใจที่พร้อมจะ ให้ ความช่วยเหลือ
2	ทักษะการใช้ภาษามือของนักให้คำปรึกษาที่มีการ ได้ยิน แม้จะสามารถใช้ภาษามือไทยได้ แต่ภาษามือ ของผู้รับบริการมีความแตกต่างหลากหลาย	ต้องพัฒนาทักษะการใช้ภาษามือสื่อสารและ การแปล ความภาษามือที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้ในการ ให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง

ตารางที่ 2 ประเด็นปัญหา และวิธีแก้ไขปัญหาในการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก (ต่อ)

ที่	ปัญหาอุปสรรค	วิธีการแก้ไขปัญหา
3	ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร 3.1 <u>นักศึกษาหูหนวก</u> มีการใช้ภาษามือที่หลากหลายตามท้องถิ่น หรือโรงเรียน 3.2 <u>นักศึกษาหูตึง</u> ใช้ภาษามือสื่อสารได้เล็กน้อยและอ่านปากได้พอสมควร ทำให้ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน	- เรียนรู้ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมภาษามือของแต่ละกลุ่มมากขึ้น โดยการเข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพ ที่จะช่วยให้การให้คำปรึกษาครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น - ขอคำอธิบาย ความหมายของภาษามือจากผู้รับบริการในช่วงนั้น ๆ แต่ทำให้กระบวนการให้คำปรึกษาไม่ต่อเนื่อง - ผู้ให้บริการ ต้องใช้วิธีผสมแบบสองภาษา คือใช้ภาษามือพร้อมกับการพูด เพื่อช่วยให้คนหูตึงอ่านปากได้ - แนะนำให้ นักศึกษาหูตึงเรียนรู้และฝึกใช้ภาษามือสื่อสารกับเพื่อนที่เป็นคนหูหนวกมากขึ้น
4	<u>ปัญหาของผู้ให้บริการ</u> ทั้งประเภทครอบครัวที่ถูกเป็น คนหูหนวก พ่อแม่มีการได้ยิน และลูกมีการได้ยินแต่ พ่อแม่เป็นคนหูหนวก ขณะที่ผู้ให้บริการ ต้องพูดสองภาษาในการสื่อสารขณะให้บริการ ทำให้ต้องใช้พลังงานมากในการสื่อสารมากกว่าปกติ	- ผู้ให้บริการ ต้องใช้วิธีการสื่อสารแบบสองภาษา ในบางช่วงของการให้คำปรึกษา - แนะนำให้ครอบครัวเรียนรู้ภาษามือ จากลูกที่เป็นคนหูหนวก เพื่อช่วยในการสื่อสารกันได้เข้าใจมากขึ้น และ สานสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว
5	กระบวนการให้คำปรึกษา บางครั้งไม่อาจดำเนินการตามลำดับขั้นตอน หรือตามแนวคิดทฤษฎี ต้องบูรณาการให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้รับบริการแต่ละคน	- อธิบายวิธีการ ขั้นตอน ประโยชน์ที่จะได้รับ และเวลาในการให้คำปรึกษา ให้ผู้รับบริการเข้าใจก่อน - ให้ผู้รับบริการค่อย ๆ เล่าเหตุการณ์ และถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

แต่อย่างไรก็ตาม พบว่ามีปัญหาในการให้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้เขียนได้สรุปประเด็นปัญหา รวมถึงเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาดังนี้

จากประสบการณ์ของผู้พันธ์ ที่ได้ทำงานร่วมกับบุคลากรและนักศึกษาหูหนวก และจากการสอบถามพบว่า การให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวกนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการช่วยให้พวกเขามีความภาคภูมิใจในตนเอง ให้เห็นข้อดีของวัฒนธรรมทางภาษามือที่ใช้สื่อสาร ความเป็นเอกลักษณ์ และการรวมกลุ่มของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ Corker (1996 cited in Siegrist, 2011: 21) ว่า “การให้คำปรึกษาควรสนับสนุนการสร้างภาคภูมิใจในตนเองและอัตลักษณ์ในทางบวก และช่วยให้คนหูหนวกเข้าใจความรู้สึกกดดันในอดีต ทำงานร่วมกันด้วยการคิดบวกให้ความช่วยเหลือแบบยืดหยุ่น และควรช่วยให้พวกเขาเข้าใจและยอมรับอัตลักษณ์ของตนเอง” และถ้าเป็นไปได้ คนหูหนวกต้องการที่จะขอรับคำปรึกษากับนักให้คำปรึกษาที่เป็นคนหูหนวกด้วยกันมากกว่า ในเรื่องปัญหาของการปรับตัว การตัดสินใจชีวิตของคนหูหนวก แต่หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับตัวทางจิตสังคม การศึกษา การประกอบอาชีพ ทักษะการคิดและการใช้ชีวิตร่วมในสังคมนั้น จะขอใช้บริการกับนักให้คำปรึกษาที่สามารถใช้ภาษามือได้ แต่เนื่องจากไม่มีนักให้คำปรึกษาที่เป็นคนหูหนวกพวกเขาจึงไม่มีทางเลือก ที่ต้องรับบริการจากนักให้คำปรึกษาที่มีการได้ยิน คนหูหนวกต้องการให้มีนัก

ให้คำปรึกษาจำนวนมากขึ้น และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักให้คำปรึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมของคนหูหนวก และสามารถใช้ภาษามือสื่อสารได้ในระดับดี

ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานบริการให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก

1. ผู้ให้คำปรึกษาต้องพัฒนาภาษามือไทยที่มีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้ใช้ เพื่อให้สามารถเข้าถึง ความคิดความรู้สึกของผู้รับบริการหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยต้องศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจภาษามือของผู้รับ บริการ ที่แตกต่างกันหลากหลายตามภูมิหลังของผู้รับบริการแต่ละคน
2. ในการทำงานแบบข้ามวัฒนธรรม นักให้คำปรึกษาที่มีการได้ยิน ควรพิจารณาตระหนักถึง ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ และพื้นฐานวัฒนธรรมการเรียนรู้และภาษาที่แตกต่างกันทั้งคนหูหนวกและคน หูตึง
3. คนหูหนวกเข้าถึงบริการรับคำปรึกษาได้น้อย นักให้คำปรึกษาควรต้องพัฒนารูปแบบ หรือวิธีการ ในการให้คำปรึกษาให้ครอบคลุม เพื่อช่วยให้คนหูหนวกเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์แบบเห็นหน้า (videophone counseling) หรือ เว็บแคม (webcam) และ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่สามารถโต้ตอบกลับได้ทันที ผ่านเครือข่ายการสื่อสาร (real-time communication)
4. ควรมีนักให้คำปรึกษาโดยเฉพาะสำหรับคนหูหนวก โดยนักให้คำปรึกษาที่เป็นคนที่มีการได้ยิน และ ที่เป็นคนหูหนวก โดยภาครัฐควรสนับสนุนให้มีตำแหน่ง นักให้คำปรึกษาสำหรับคนหูหนวก
5. ควรสนับสนุนให้คนหูหนวก มีโอกาสพัฒนาตนเองเข้ามาสู่วิชาชีพ : นักให้คำปรึกษาสำหรับ คนหูหนวก (deaf counselor) เนื่องจากคนหูหนวกด้วยกัน จะมีความไว้วางใจ เข้าใจในวัฒนธรรมที่เหมือนกัน และสื่อสารได้เข้าถึงซึ่งความคิดความรู้สึกของกันและกันได้มากกว่าการรับคำปรึกษาจากคนที่มีการได้ยิน
6. ภาครัฐควรให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนหูหนวก ให้มีความรู้ ความเข้าใจในจิตวิทยาสังคมและความต้องการจำเป็น สำหรับคนหูหนวกมากขึ้น เพื่อสร้างเสริมให้สัมพันธภาพ ที่ดีในสังคม ยอมรับในความแตกต่างด้วยความเข้าใจ และใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างบูรณาการ



References

- Centre for Educational Technology, Office of the Non-Formal and Informal Education, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education, (2013). **Complete Research Report “State of the Problems and Education Media Needs of Teachers and Secondary-level Hearing Impaired Students in Schools for the Deaf”** (สภาพปัญหาและความต้องการใช้สื่อการศึกษาของครูและนักเรียนหูหนวกระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา). [Online]. Retrieved October 10, 2016 from http://www.braille-cet.in.th/Braille-new/content-files/books/res_full.pdf
- Kaplan, M. David., Tarvydas, M. Vilia and Gladding, T. Samuel. (2013). 20/20: A Vision for the Future of Counseling: The New Consensus Definition of Counseling. **Journal of Counseling & Development**, (92): 366-372. [Online]. Retrieved July 7, 2016 from https://www.counseling.org/docs/default-source/20-20/2020-jcd-article-consensus-definition.pdf?sfvrsn=76017f2c_2
- Deaf Counseling Center. (n.d.). **Counseling Done Differently : Explore the differences between traditional counseling methods versus Deaf Counseling Center’s methods**. [Online]. Retrieved May 18, 2016 from <http://www.deafcounseling.com/why-choose-us/>
- Guthmann, Debra. (2008). **Counseling Deaf and Hard of Hearing Persons with Substance Abuse and/or Mental Health Issues : Is Cross Cultural Counseling Possible?**. The Minnesota Chemical Dependency Program for Deaf and Hard of Hearing Individuals. [Online]. Retrieved July 2, 2016 from http://www.mncddeaf.org/articles/crossculture_ad.htm
- Kay, Dee Dee (Diana). (2004). **Considerations When Counselling Deaf Clients**. Bachelor of Professional Arts, Athabasca University. [Online]. Retrieved May 25, 2016 from <https://www.uleth.ca/dspace/bitstream/handle/10133/761/kay,%20dee%20dee.pdf?sequence=1>
- Lim Yoke Kwan, Lucy. (2016). **Malaysian children born to deaf parents :Interaction and relationship in the family**. Paper Presentation on the 5th WFD Asia Conference in 2016. October 17, 2016 McCullough, C. A., & Duchesneau. S. M. [Online]. Retrieved October 20, 2014 from <https://www.surveymonkey.com/results/SM-TPSMZVXL/data-trends/>
- Littipanich, Chavapol. (2005) **Adjustment to work environment of the first hearing impaired graduates of Ratchasuda college, Mahidol University with bachelor of art (Deaf studies) in academic year 2003**. (การปรับตัวในการทำงานของบัณฑิตที่มีความพิการทางการได้ยิน ที่จบการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาหูหนวกศึกษา รุ่นที่ 1 ปีการศึกษา 2546 วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล). Master’s dissertation, Ratchasuda College, Mahidol University, Nakhon Pathom, Thailand.
- McCullough, C. A., & Duchesneau. S. M. (n.d.). [Online]. Retrieved October 20, 2014 from <https://www.surveymonkey.com/results/SM-TPSMZVXL/data-trends/>

- Mitchell, E. Ross, Karchmer, A. Michael. (2002). Chasing the Mythical Ten Percent: Parental Hearing Status of Deaf and Hard of Hearing Students in the United States. **Sign Language Studies**, 5(2): 231-244. [Online]. Retrieved October 11, 2016 from file:///C:/Users/p&p/Downloads/Chasing_the_Mythical_Ten_Percent_Parental_Hearing_.pdf
- Naovanan, Malynn. (2014). **Self - Esteem between Students with hearing impairment and hearing students** (ความภาคภูมิใจในตนเอง ของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน และนักศึกษาที่มีการได้ยิน). Master's dissertation, Ratchasuda College, Mahidol University, Nakhon Pathom, Thailand.
- Siegrist, Holly. (2011). **Deaf People, Disability and Counselling Services: Understanding oppression and moving forward to empowerment**. Master's dissertation, The School of Sociology and Social Policy, The University of Leeds. Leeds, West Yorkshire, United Kingdom: UK.
- Sussman, Allen & Stewart, Larry. (1971). **Counseling with Deaf People. Deafness Research and Training Center**. [Online]. Retrieved October 13, 2016 from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED058689.pdf>
- Wang Li-Sa. (2016). **Hearing parent, deaf child : Journeying towards communication competency as a family in Singapore**. Paper Presentation on the 5th WFD Asia Conference in 2016. October 17, 2016.
- Whyte, Aimee K. and Guiffrida, Douglas A. (2008). Counseling Deaf College Students : The Case of Shea. **Journal of College Counseling**. 11(2): 184-192. [Online]. Retrieved September 15, 2016 (Mahidol University, Wiley Online Library) from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/j.21611882.2008.tb00034.x/pdf>
- Whyte, Aimee K., Aubrecht, Alison L., McCullough, Candace A., Lewis Jeffrey W. & Danielle Thompson-Ochoa. (2013). **Understanding Deaf people in counseling contexts**. Counseling Today. [Online]. Retrieved September 15, 2016 from <http://ct.counseling.org/2013/10/understanding-deaf-people-in-counseling-contexts/>