

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.1 ความหมายของชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.2 ความสำคัญของชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.3 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.4 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.5 ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.6 การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.7 วิธีการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล
 - 1.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ระบบบริการปรึกษา
 - 2.1 ความหมายของบริการปรึกษา
 - 2.2 จุดมุ่งหมายของระบบบริการปรึกษา
 - 2.3 แนวทางการพัฒนาระบบบริการปรึกษา
 - 2.4 กระบวนการให้บริการปรึกษา
 - 2.5 การประเมินการให้บริการปรึกษา
 - 2.6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการปรึกษา
 - 2.7 ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการปรึกษา
 - 2.8 การให้บริการปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ชุดฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2541: 230-237) ได้ให้ความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบ ขั้นตอนการผลิต และขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของชุดฝึกอบรมทางไกล

ชุดฝึกอบรมทางไกลคือ ชุดสำเร็จที่ใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือในการดำเนินการฝึกอบรมทางไกลอย่างมีระเบียบระบบ ทั้งในส่วนของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม และสมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีการกำหนดขั้นตอนของการฝึกอบรม กำหนดสื่อ กำหนดกิจกรรม กำหนดเนื้อหา ประสพการณ์ และเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรมไว้อย่างครบถ้วน

1.2 ความสำคัญของชุดฝึกอบรมทางไกล

1.2.1 เป็นการวางแผนการฝึกอบรมอย่างมีระบบ

1.2.2 เป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการฝึกอบรมทางไกลดำเนินไปตามเป้าหมายในรูปแบบที่ต้องการ (รูปแบบหมายถึง การยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลาง ยึดสมาชิกเป็นศูนย์กลางหรือยึดประสพการณ์เป็นศูนย์กลาง)

1.2.3 ได้ประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ตามเกณฑ์มาตรฐานต่ำสุด (มาตรฐานต่ำสุด หมายถึง ไม่ว่าจะทำการฝึกอบรมกี่ครั้งก็ตามผลที่ออกมาจะได้เท่า ๆ กัน)

1.2.4 ทำให้สามารถจัดฝึกอบรมที่อิงระบบมากกว่าอิงวิทยากร จากปัญหาที่เกิดขึ้นเวลานี้จะพบว่า วิทยากรนักจัดฝึกอบรมอาชีพมักจะใช้ชื่อเสียงจัดฝึกอบรม โดยใช้ความสามารถเฉพาะตัวซึ่งจำนวนวิทยากรประเภทนี้มีอยู่ไม่มากนัก นับวันยิ่งจะลดน้อยลงและกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรมก็เป็นกลุ่มผู้โชคดิบางกลุ่มเท่านั้น มิได้กว้างขวางทั้งหมด ชุดฝึกอบรมนี้จึงเป็นเครื่องมือที่สามารถดำเนินการฝึกอบรมโดยใครก็ได้ที่มีความรู้พอสมควร

1.2.5 ทำให้การฝึกอบรมไม่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ อารมณ์ หรือสุขภาพของวิทยากร

1.3 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล

ชุดฝึกอบรมทางไกลเป็นการประมวลองค์ประกอบของการฝึกอบรมในแต่ละเรื่อง ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมให้มาอยู่ร่วมกันเป็นชุดสามารถเอาไปดำเนินการฝึกอบรมให้เป็นผลตามที่ต้องการ สิ่งที่ทำยากคือ สิ่งที่เป็นนามธรรม ผลที่เกิดจากกระบวนการฝึกอบรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่อาจจะวัดหรือสังเกตได้เมื่อให้เวลาพอสมควร องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล ประกอบด้วย

1.3.1 แผนการสอน ก่อนจะมีแผนการสอนจะต้องมีการวิเคราะห์เนื้อหาวิเคราะห์ผู้เรียนมาแล้ว

1.3.2 เนื้อหาหรือเอกสารเนื้อหา

1.3.3 กิจกรรมและวิธีการต่าง ๆ

1.3.4 สื่อประกอบ เช่น แผ่นใส สไลด์ เทปบันทึกภาพ สื่อพิมพ์ ฯลฯ

1.3.5 คู่มือวิทยากรและคู่มือผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.4 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล

ขั้นตอนของการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลจะเป็นไปตามระบบของชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมา หรืออาจจะดึงระบบอื่นที่มีอยู่แล้วมาใช้โดยแบ่งกว้าง ๆ ได้ดังนี้

1.4.1 กำหนดความต้องการฝึกอบรม เช่น ต้องการฝึกอบรมหรือไม่ ต้องการตรงไหน เนื้อหา ทักษะอะไร และต้องการแค่ไหน (Training need) โดยถามจากเจ้าของหน่วยงาน นายจ้าง และ นักวิชาการที่รู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ เพื่อให้เกิดเป็นความสามารถมาตรฐาน (Standard Competency)

1.4.2 สืบค้นกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาความสามารถที่มีอยู่แล้ว (Action Competency) ของ กลุ่มเป้าหมายเอกลมาลบอกจากความสามารถที่เป็นมาตรฐาน (Standard Competency) ที่ได้กำหนดไว้ แล้ว ส่วนที่ขาดไปจะต้องนำไปจัดเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม

1.4.3 พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม โดยยึดเนื้อหาที่จำเป็นจะต้องฝึกอบรมในส่วนที่ขาด

1.4.4 สร้างชุดฝึกอบรมทางไกล

1.4.5 ทดสอบประสิทธิภาพ ปรับปรุง และนำมาใช้

1.5 ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล

วิเคราะห์เนื้อหา กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดแนวคิด กำหนดกิจกรรม กำหนดเครื่องมือ กำหนดผลที่คาดหวัง

ทั้งหมดนี้เรียกว่าเป็นการเตรียมแผนการฝึกอบรม ดังนั้น จึงพอสรุปกว้าง ๆ ได้ว่าหลักการผลิต ชุดฝึกอบรมมี 4 ขั้นคือ ขั้นการวางแผน ขั้นเตรียมการ ขั้นลงมือผลิต และขั้นประเมินผล

ชุดฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นแบบธรรมดาหรือแบบทางไกล จะแตกต่างเพียงวิธีการ ส่วนเนื้อหาสาระ จะเหมือนกัน เช่น ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย ชุดฝึกอบรมประกอบกลุ่มกิจกรรม ชุดฝึกอบรม รายบุคคล ถ้าเป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลก็อาจจะมาเข้ารับการฝึกอบรมในห้องเดียวกัน แต่ประกอบ กิจกรรมคนละกิจกรรม แต่ถ้าใช้สื่อมวลชนเข้าช่วยก็จะเป็นชุดฝึกอบรมทางไกล แต่ทั้งหมดนี้เป็น หลักการเดียวกัน (ชัชชงค์ พรหมวงศ์ 15 พฤศจิกายน 2538 เวลา 12.00 น. ณ โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย)

1.6 การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล

นิคม ทาแดง (2537: 135-145) ได้กล่าวถึงการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลไว้ 3 หัวข้อ ดังนี้

1.6.1 ระบบสื่อการฝึกอบรม ซึ่งประยุกต์มาจากระบบสื่อการศึกษาทางไกล มีโครงสร้างหลัก แตกต่างกัน 3 ประเภท คือ

1) ระบบสื่อการฝึกอบรมทางไกลโครงสร้างสื่อหลัก สื่อเสริม สื่อหลักที่บรรจุเนื้อหา สาระ ทักษะ และประสบการณ์ ตามหลักสูตรการฝึกอบรมให้ผู้รับการฝึกอบรมศึกษาจนบรรลุ วัตถุประสงค์ สื่อประเภทนี้จะมีสื่อพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่วนสื่อเสริมจะเลือก

ตามความเหมาะสมเพื่อเสริมเติมส่วนที่ขาดไปหรือช่วยขยายรายละเอียดในการถ่ายทอดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จะประกอบด้วยสื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อปฏิสัมพันธ์โดยบุคคลและสื่อปฏิสัมพันธ์ทางสื่อสาร โทรคมนาคม

2) ระบบสื่อการฝึกอบรมทางไกลประเภทโครงสร้างเดี่ยว เป็นระบบสื่อประสมบูรณาการ คือว่าทุกสื่อสำคัญเท่ากันหมด ผู้รับการฝึกอบรมต้องศึกษาทุกสื่อทุกชั้นตอนแต่บทบาทของสื่อจะไม่ซ้ำซ้อนกัน

3) ระบบสื่อการฝึกอบรมทางไกลร่วมมือเหมือนกับที่กล่าวมาแล้วแต่จะเสริมด้วยการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ

1.6.2 การผลิตสื่อหลักของการฝึกอบรมทางไกล ในการผลิตสื่อหลักนั้น ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) การกำหนดแผนผังแนวคิด เป็นการวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อกำหนดรายละเอียด แยกเนื้อหาออกเป็นหน่วย เป็นตอน เป็นหัวเรื่อง จัดลำดับตามเหตุผล ใช้เป็นกรอบในการเสนอต่อไป

2) การเขียนแผนการฝึกอบรมของหน่วยหรือตอน เพื่อกำหนดเค้าโครงหลักของหน่วยหรือตอน จะเป็นประโยชน์ต่อการผลิตสื่อ การเขียนแผน จะเขียนในระดับหน่วยหรือตอนก็ได้ตามความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ ประสบการณ์และกิจกรรม แผนการฝึกอบรมจะประกอบด้วยส่วนเค้าโครงเนื้อหา สาระ แนวคิด วัตถุประสงค์กิจกรรม สื่อที่ใช้และการประเมิน

3) การกำหนดเนื้อหาสาระ ประสบการณ์และกิจกรรม เป็นการนำเสนอรายละเอียดของการฝึกอบรมตามลำดับ ตามสื่อหลักที่จะนำเสนอ

4) การกำหนดสื่อเสริม กรณีที่สื่อหลักไม่สามารถถ่ายทอดได้ดี จำเป็นต้องออกแบบสื่อเสริมเพื่อช่วยถ่ายทอดให้ดียิ่งขึ้น

5) การทำสอบประสิทธิภาพสื่อหลัก จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการพัฒนาสื่อการฝึกอบรมทางไกล ต้องทดสอบกับกลุ่มบุคคลใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย

6) การปรับปรุงและการผลิตสื่อหลักเพื่อนำไปใช้จริง หลังจากการทดสอบหาประสิทธิภาพของสื่อแล้ว จึงปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อนำไปฝึกอบรมจริงต่อไป

1.6.3 การผลิตสื่อเสริมของการฝึกอบรมทางไกล เป็นสื่อที่ช่วยเสริมเติมรายละเอียดที่สื่อหลักไม่มีหรือถ่ายทอดได้ไม่สมบูรณ์ สื่อเสริมประกอบด้วย

1) การผลิตสื่อประกอบ ใช้ควบคู่กับสื่อหลัก ใช้ขึ้นนำการใช้สื่อ เป็นคู่มือและเครื่องมือในการประกอบกิจกรรม อาจเป็นสื่อพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ เช่น คู่มือการฝึกอบรม คู่มือการใช้สื่อการฝึกอบรม

2) การผลิตสื่อขยายรายละเอียด ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากสื่อหลัก ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของสื่อหลัก ช่วยความจำเป็นส่วนบุคคลและจะกำหนดไว้ในหมายเหตุ

3) การผลิตสื่อฝึกอบรมเสริม ช่วยเสริมในด้านการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้การฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม หรือการทำงานเป็นกลุ่ม โดยมีคู่มือการเข้ารับการฝึกอบรมเสริมเป็นสื่อการฝึกอบรมเสริม

4) การผลิตสื่อฝึกอบรมเข้ม เป็นการฝึกฝนหรือประกอบกิจกรรมมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เหมือนกับการฝึกอบรมเสริม แต่มีความสมบูรณ์มากกว่า ซึ่งมีสื่อได้แก่สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ หรือเป็นการฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง กรณีการฝึกอบรมทางไกลร่วมมือ

5) การผลิตคู่มือการทำงาน ในสถานการณ์จริงเป็นการฝึกปฏิบัติงานรวบยอดของการฝึกอบรมทางไกลร่วมมือ คู่มือประกอบด้วย แผนการเข้าปฏิบัติงาน คู่มือการเตรียมตัวเตรียมการ ข้อปฏิบัติ และการติดต่อกับสถานประกอบการที่จะไปปฏิบัติงาน (นิคม ทาแดง 2537: 135-145)

1.7 วิธีการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล

การศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปตำราทางไกล เอกสารการสอน ประมวลสาระ แบบฝึกปฏิบัติ และแนวการศึกษา วิธีการที่เสนอแนะคือ ให้ผู้ศึกษาจัดตารางศึกษาเพื่อให้ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยขงค์ พรหมวงศ์ ได้แบ่งการศึกษาไว้ 8 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ทำแบบประเมินตนเองก่อนการศึกษาประจำหน่วย

ขั้นที่ 2 อ่านแผนหน่วยและแผนตอน

ขั้นที่ 3 ศึกษาเนื้อหาของแต่ละหัวข้อพร้อมทั้งบันทึกสาระสำคัญในสมุดบันทึกหรือที่เตรียมเนื้อที่ไว้ในแบบฝึกปฏิบัติ

ขั้นที่ 4 ทำกิจกรรมที่กำหนดไว้ บางหัวข้อจะมีเพียงหนึ่งกิจกรรม บางหัวข้อจะมีมากกว่าหนึ่งกิจกรรม การให้กิจกรรมมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้ศึกษาได้มีส่วนร่วมในการศึกษาอย่างกระฉับกระเฉง (Active Participation) ที่เป็นเงื่อนไขความสำเร็จที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบคำตอบจากผลย้อนกลับหรือแนวตอบที่อยู่ในรูปของเฉลยการตอบให้ดูเป็นตัวอย่าง การเสนอแนะวิธีการ การให้แนวทางในการตอบ และการชี้แหล่งที่ผู้เรียนจะตรวจสอบคำตอบได้เอง เช่น จากแหล่งเอกสารหรือความเห็นของวิทยากร เมื่อตรวจสอบแล้วผู้ศึกษาก็จะได้ผลย้อนกลับทันที (Immediate Feedback) หากตอบถูกต้องก็จะมีความรู้สึกที่ดี มีความภาคภูมิใจ เรียกว่า ได้ประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จ (Success Experience)

ขั้นที่ 6 เมื่อศึกษาครบทุกตอน ทุกหัวเรื่องในแต่ละหน่วยแล้ว ก็ทำแบบประเมินตนเอง หลังศึกษา ตรวจสอบคำตอบจากเฉลยทั้งก่อนศึกษาและหลังศึกษา เพื่อเปรียบดูว่ามีความก้าวหน้า การศึกษาหรือไม่

ขั้นที่ 7 วิเคราะห์การศึกษาของตนเองจากผลการสอบหลังศึกษา ข้อใดที่เกิดความสงสัย หรือตอบผิดก็กลับไปตรวจสอบตำรา หรือเอกสารการสอน บางครั้งผู้ศึกษาจะพบว่ามีการเฉลยผิดก็ อาจจะกลับไปแก้คะแนนที่ได้ ขั้นตอนนี้จะทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจในเนื้อหาสาระมากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 8 ทบทวนเนื้อหาสาระด้วยการลงเขียน โครงร่างเนื้อหาที่มีเฉพาะสาระสำคัญ โดยเขียนในรูปแบบจำลองก็ได้ ในบางตำราจะมีโครงร่างเนื้อหาของแต่ละหน่วยไว้ให้ตรวจสอบ

ขั้นตอนการศึกษาจากสื่อสิ่งพิมพ์ทั้ง 8 ขั้น เป็นขั้นตอนหลักที่หากขาดขั้นใดขั้นหนึ่ง แล้วก็จะทำให้ประสิทธิภาพการศึกษาด้อยลงไป โดยไม่รู้สึกรู้สึ แม้จะมีผู้ที่ไม่ทำตามขั้นตอนที่เสนอแนะ ข้างต้นที่ศึกษาใช้ชุดทางไกลได้สำเร็จ แต่ในร้อยละจะมีผู้ศึกษาสำเร็จโดยไม่ทำตามขั้นตอนดังกล่าวเพียง 2-14% เท่านั้นตามหลักการแจกแจงปกติ ผู้เรียนทั่วไปจึงควรทำตามขั้นตอนเสนอแนะอย่างเคร่งครัด (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2541: 226-227)

1.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดฝึกอบรมทางไกล

สุรเชษฐ เวชชพิทักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้ ซีดีรอมเป็นสื่อหลัก เรื่อง การออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับครูภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงพัฒนาครั้งนี้ คือ ครูสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้เพิ่มขึ้นหลังการใช้ชุดฝึกอบรมนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูสอนภาษาอังกฤษมีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมทางไกลนี้ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ (2544 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องการบรรณาธิการ หนังสือเล่มสำหรับสำนักพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 39 คน ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในการ ฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพลสิทธิ์ ล่องจ้ำ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การเพาะเห็ด นางรม สำหรับเกษตรกรจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นเกษตรกรตำบลห้วยพระ อำเภอคอนทูน จังหวัดนครปฐม จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การเพาะเห็ด นางรม โดยยึดแผน มสธ. ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการศึกษาจากชุด ฝึกอบรมทางไกล มีคะแนนหลังการอบรมสูงกว่าการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้เข้า

รับการอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมทางไกลมีความเหมาะสมในระดับมาก (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ)

2. ระบบบริการปรึกษา

2.1 ความหมายของบริการปรึกษา

วัชร ทรัพย์มี (2544 : 120) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษาเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้การศึกษาซึ่งคือนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม กับผู้รับบริการซึ่งต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจ และทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำใหตนเองพัฒนาขึ้น

2.2 จุดมุ่งหมายของระบบบริการปรึกษา

จุดมุ่งหมายของระบบบริการปรึกษาสามารถแบ่งได้เป็นจุดมุ่งหมายระยะสั้นและจุดมุ่งหมายระยะยาว

จุดมุ่งหมายระยะสั้น

ยอร์ชและคริสเตียนี (George & Cristiani, 1990) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของบริการปรึกษาระยะสั้นว่าครอบคลุมสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสู่ทิศทางที่พึงประสงค์
2. ส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางโครงการอนาคต
3. ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. ส่งเสริมทักษะของผู้รับบริการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในชีวิต

จุดมุ่งหมายระยะยาว

จุดมุ่งหมายระยะยาวคือ มีความประสงค์ให้ผู้รับบริการสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้ ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

2.3 แนวทางการพัฒนาระบบบริการปรึกษา

การพัฒนาขอบข่ายของบริการปรึกษา

1. บริการปรึกษาด้านการศึกษา
2. บริการปรึกษาด้านอาชีพ
3. บริการปรึกษาด้านส่วนตัวและสังคม
4. ประเภทของการให้บริการปรึกษา
 - 4.1 การให้บริการปรึกษารายบุคคล
 - 4.2 การให้บริการปรึกษาเป็นกลุ่ม
5. การพัฒนาการประชาสัมพันธ์บริการปรึกษา
6. การเพิ่มพูนความรู้ของผู้ให้บริการปรึกษา

2.4 กระบวนการให้การปรึกษา

ในการดำเนินการให้การปรึกษาไม่ว่าจะเป็นรูปแบบหรือกรณีใดๆ ก็ตาม ผู้ให้การปรึกษาจะต้อง ดำเนินการปรึกษาตามกระบวนการที่เป็นระบบ ทั้งที่เป็นกระบวนการภาพรวมทั้งหมดซึ่งอาจจะมี การปรึกษา มากกว่าหนึ่งครั้ง อาจเป็น 8 ครั้งหรือ 10 ครั้ง และในแต่ละครั้งของการให้การปรึกษานั้นๆ ก็ จะต้องมีกระบวนการเดียวกันเช่นกัน ซึ่งกระบวนการในการให้การปรึกษาดังกล่าวจะต้องประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญอย่างน้อยที่สุด 3 ขั้นตอน คือ (ประดินันท์ อุปรมย์และสมร ทองดี 2545 : 40-41)

1. ขั้นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
2. ขั้นการนำวิธีการและเทคนิคของทฤษฎีการปรึกษามาใช้ในการให้การปรึกษา และ
3. ขั้นการยุติการให้การปรึกษา

2.4.1 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา

เป็นขั้นตอนแรกสุดเมื่อเริ่มกระบวนการของการให้การปรึกษาแต่ละกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน การให้การปรึกษาเป็นครั้งแรกซึ่งอาจต้องใช้เวลามากกว่าครั้งต่อ ๆ ไป เพราะสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ผู้ให้และผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอบอุ่น ไว้วางใจในบทบาทของผู้ให้การปรึกษา มีศรัทธาต่อผู้ให้การปรึกษาและ พร้อมทั้งจะพูดถึงปัญหาของตนอย่างเต็มใจและต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม

การสร้างสัมพันธภาพในการให้การศึกษานั้นต้องกระทำทุกครั้งของการให้การปรึกษาและต้องพยายามให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันตลอดเวลาของการให้การปรึกษาคด้วย

2.4.2 การนำวิธีการและเทคนิคของทฤษฎีการปรึกษามาใช้ในการให้การปรึกษา

เมื่อดำเนินการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาได้แล้ว ขั้นต่อไปจะเป็นขั้นตอนการนำแนวคิด วิธีการและเทคนิคของการให้การปรึกษาแต่ละทฤษฎีมาใช้ให้เหมาะกับลักษณะของผู้รับการปรึกษาและปัญหาของเขา ในขั้นนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจต้องผสมผสานแนวคิดจากหลาย ๆ ทฤษฎีมาใช้ เพราะแนวปฏิบัติของทฤษฎีหนึ่งอาจเหมาะกับลักษณะปัญหาของผู้รับการปรึกษาคนหนึ่ง แต่อาจไม่เหมาะกับอีกคนหนึ่งแม้จะเป็นลักษณะของปัญหาใกล้เคียงกันก็ตาม

นอกจากนี้การนำเอาแนวคิดจากทฤษฎีการปรึกษาเฉพาะทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเพียงทฤษฎีเดียวมาใช้ปฏิบัติในการให้การปรึกษา ก็อาจไม่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัวของเขาเองได้ ดังนั้นโดยทั่วไปแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจึงมักนำเอาวิธีการหรือเทคนิคการให้การปรึกษามาจากหลาย ๆ ทฤษฎี โดยพยายามศึกษารายละเอียดของแต่ละทฤษฎีแล้วเลือกนำมาใช้ให้เหมาะกับลักษณะเฉพาะของผู้รับการปรึกษาและเหมาะกับลักษณะของปัญหาของเขาด้วย และถ้าผู้ให้การปรึกษาหมั่นบันทึกวิธีการที่ตนนำมาใช้ในการให้การปรึกษาและประเมินผลการให้การปรึกษาอย่างมีระบบตลอดจนทดลองนำวิธีการที่คิดขึ้นเองจากการประมวลความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์ตรงมาใช้ในการให้การปรึกษา อาจทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถสร้างทฤษฎีใหม่จากข้อมูลเชิงประจักษ์ของตนเองขึ้นมาได้

2.4.3 ขั้นตอนการให้การปรึกษา

การยุติการให้การปรึกษา แยกได้เป็น 2 กรณี คือ การยุติการปรึกษาแต่ละรายกรณีเมื่อการให้การปรึกษาสิ้นสุดลงกับการยุติการให้การปรึกษาในแต่ละครั้งหลังจากที่ผู้ให้การปรึกษาได้ให้การปรึกษาในขั้นที่ 2 แล้ว

การยุติการให้การปรึกษาในแต่ละกรณีกระทำเมื่อผู้รับการปรึกษาคิดหรือรู้สึกว่ปัญหาของเขาได้รับการแก้ไขแล้วและเขาไม่จำเป็นต้องมารับการปรึกษาอีกต่อไป

ส่วนการยุติการปรึกษาในแต่ละครั้งของการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษาต้องให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักก่อนการยุติการปรึกษาว่า การมาปรึกษาในแต่ละครั้งนั้นผู้รับการปรึกษาได้อะไรจากการมารับการปรึกษา และควรปฏิบัติตนอย่างไรก่อนการมารับการปรึกษาในครั้งต่อไป ทั้งนี้อาจมีคำแนะนำสำหรับการพบกันอีกครั้งต่อไปเลย หรืออาจให้ผู้รับการปรึกษามานัดหมายล่วงหน้าทีหลังก็ได้

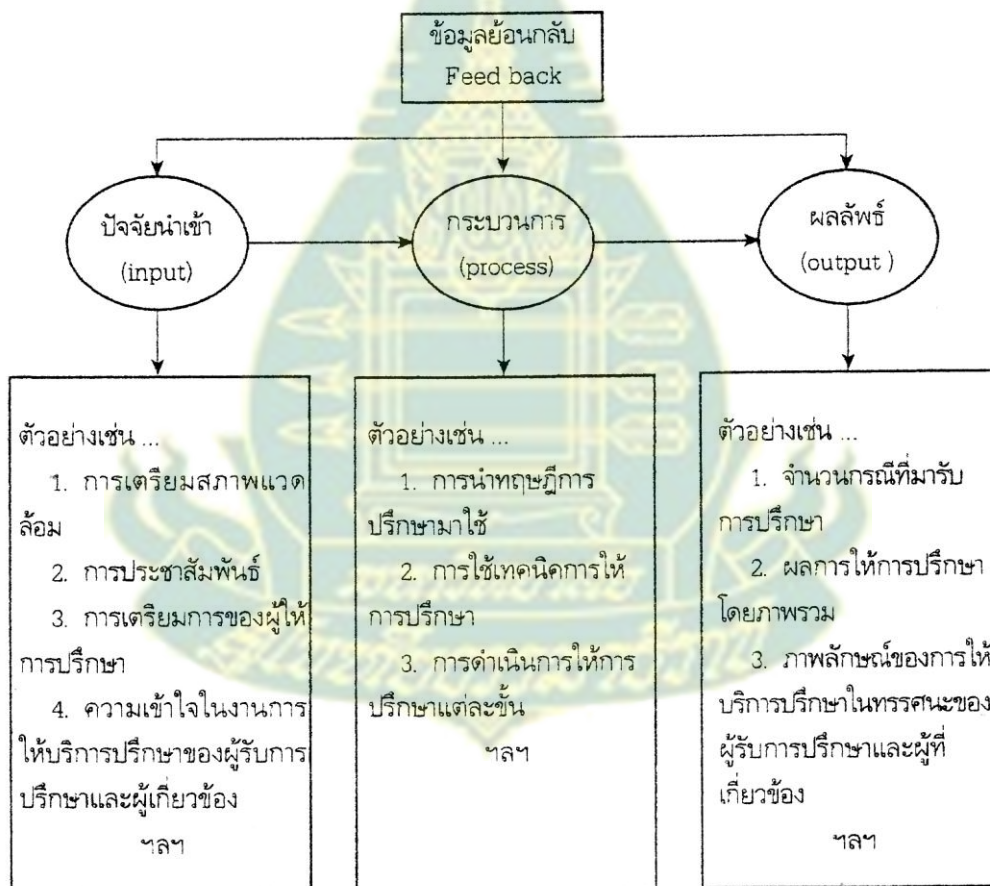
2.5 การประเมินการให้บริการปรึกษา

การประเมินการให้บริการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในสถานศึกษา องค์กร หรือการปรึกษารอบครัว เป็นการประเมินเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงงานการให้บริการปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแบ่งการประเมินได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การประเมินการดำเนินการให้บริการปรึกษาทั้งระบบ และ
2. การประเมินการให้การปรึกษาแต่ละกรณี

2.5.1 การประเมินการดำเนินการให้บริการปรึกษาทั้งระบบ

เป็นการประเมินทั้งส่วนที่เป็นปัจจัยตัวป้อน ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ของการให้บริการปรึกษา เพราะทุกส่วนจะมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1 แสดงการประเมินระบบการให้บริการปรึกษา

จากภาพที่ 1.2 จะเห็นได้ว่า ส่วนที่เป็นตัวป้อนของบริการปรึกษาได้แก่ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการเพื่อนำไปสู่กระบวนการในการให้การปรึกษาทั้งหมด เช่น การประชาสัมพันธ์งานการให้บริการปรึกษา การนัดหมาย การเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการปรึกษา การเตรียมตัวของผู้ให้บริการปรึกษา การเตรียมสถานที่ และการเตรียมสภาพแวดล้อม ฯลฯ

ส่วนที่เป็นกระบวนการของการให้การปรึกษา ได้แก่ ขั้นตอนและเทคนิคในการให้การปรึกษาที่ผู้ให้บริการปรึกษานำมาใช้ในการให้การปรึกษาแก่ผู้รับบริการปรึกษา ตลอดจนการดำเนินการตลอดระยะเวลาที่การปรึกษาดำเนินอยู่ ตั้งแต่เริ่มการสร้างสัมพันธภาพเป็นครั้งแรกกับผู้รับบริการปรึกษาจนสิ้นสุดการให้การปรึกษาในกรณีปัญหาหนึ่ง ๆ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยตัวป้อนและกระบวนการ เช่น ภาพลักษณ์โดยส่วนรวมของบริการปรึกษาในทรรศนะของผู้รับบริการปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลโดยรวมของการให้การปรึกษา ทั้งที่เป็นการปรึกษารายบุคคลและการปรึกษาแบบกลุ่ม ตลอดจนผลของการติดตามผลหลังการให้การปรึกษาจบแล้วในแต่ละกรณี

ส่วนที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ ได้จากการประเมินผลลัพธ์ที่สะท้อนให้เห็นสภาพของปัจจัยตัวป้อนและกระบวนการ : ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการปรึกษาได้กลับไปพิจารณาสิ่งเกี่ยวกับปัจจัยทั้งสองส่วนดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง ว่าควรได้รับการพัฒนา คงไว้ หรือปรับเปลี่ยนอย่างไร เพื่อให้บังเกิดผลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.5.2 การประเมินการให้การปรึกษาแต่ละกรณี

ในการให้การปรึกษาแต่ละกรณี ผู้ให้การปรึกษาต้องมีการติดตามประเมินผลการให้การปรึกษา เพื่อจะรู้ว่าการให้การปรึกษาแต่ละช่วงของแต่ละกรณีนั้นมีความคืบหน้าที่จะนำไปสู่เป้าหมายในการคลี่คลายหรือแก้ปัญหาที่น้อยน้อยเพียงใด ควรหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือควรรำเทคนิควิธีในการให้การปรึกษาวิธีใดหรือจากทฤษฎีการปรึกษาใดมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับกรณีอีกบ้าง

อย่างไรก็ตาม ในการประเมินการให้บริการปรึกษาทั้ง 2 ลักษณะนั้นผู้ให้การปรึกษาควรทำทั้งในลักษณะที่เป็นการประเมินย่อย (formative evaluation) และ การประเมินรวม (summative evaluation) การประเมินย่อยและประเมินรวมในลักษณะที่ 1 อาจประเมินภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง (ในสถานศึกษา) หรือ ประมาณ 6 เดือน ต่อครั้ง (ในองค์กร) และการประเมินประจำปี ตามลำดับ ส่วนการประเมินย่อยและประเมินรวมในลักษณะที่ 2 อาจประเมินเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสมในระหว่างการดำเนินกระบวนการให้การปรึกษาแต่ละกรณี และการประเมินหลังการติดตามการให้การปรึกษาในแต่ละกรณีสิ้นสุดลง ตามลำดับ

2.6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้การศึกษา

โดยปกติคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้การศึกษาจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ประการ ได้แก่ ความรู้และบุคลิกภาพที่พึงประสงค์

2.6.1 ความรู้ที่พึงประสงค์

ความรู้ที่พึงประสงค์ของผู้ให้การศึกษาในที่นี้ ยังสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้เกี่ยวกับการศึกษา และความรู้ทางจิตวิทยา (วัชร ทรัพย์มี 2544 : 127-130)

1) **ความรู้เกี่ยวกับการศึกษา** ในฐานะนักแนะแนว งานที่มีความสำคัญยิ่งงานหนึ่งก็คืองานให้บริการปรึกษา และผู้ให้ศึกษาก็จำเป็นต้องมีความรู้ทางการศึกษา ดังต่อไปนี้ (วัชร ทรัพย์มี : 13-17)

- ทฤษฎีและเทคนิคการศึกษาเชิงจิตวิทยา
- เทคนิคกลุ่มในการศึกษาเชิงจิตวิทยา
- การศึกษาเชิงจิตวิทยาจุลภาค
- การประเมินการศึกษาเชิงจิตวิทยาครอบครัว
- การศึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์
- พื้นฐานทางปรัชญาของกลวิธีการศึกษาเชิงจิตวิทยา
- สัมมนาเรื่องคณาจารย์ทางจิตวิทยาการศึกษา
- การฝึกงานการศึกษาเชิงจิตวิทยา

2) **ความรู้ทางจิตวิทยา** เนื่องจากจิตวิทยาการศึกษา เป็นจิตวิทยาแขนงหนึ่ง ซึ่งประยุกต์ความรู้ทางจิตวิทยาแขนงต่างๆ ดังนั้นผู้ให้การศึกษาจึงต้องมีความรู้เชิงจิตวิทยาควบคู่กันด้วย จิตวิทยาแขนงต่าง ๆ ดังกล่าวอาจครอบคลุมเนื้อหาสาระต่อไปนี้

- แนวคิดพื้นฐานทางจิตวิทยา
- จิตวิทยาบุคลิกภาพ
- จิตวิทยาตะวันออกกับความงอกงามของมนุษย์
- หลักและการปฏิบัติในการปรับพฤติกรรม
- จิตวิทยาอาชีพ
- สุขภาพจิต
- จิตวิทยาปกติ
- จิตวิทยาเด็กพิเศษ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยาและการให้การศึกษาโดยรวม ถือเป็นส่วนสำคัญที่ผู้ให้การศึกษาจำเป็นต้องใช้ทุกครั้งเมื่อให้บริการปรึกษา ดังนั้น ในส่วนนี้ครูที่ปรึกษาที่ประเมิน

ตนเองแล้วว่ายังไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวมาเพียงพอ จึงควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ในการให้การปรึกษาต่อไป

2.6.2 บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของผู้ให้การปรึกษา

คอร์ไมเออร์ และแฮคคีย์ (Cormier & Hackey, 1993) ได้วิจัยพบว่าบุคลิกภาพของผู้ให้การปรึกษามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จหรือล้มเหลวของการให้การปรึกษา

ได้มีผู้วิจัยไว้มากมายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของผู้ให้การปรึกษาดังจะได้ยกเป็นตัวอย่างดังต่อไปนี้คือ

ชมิทท์และสตรอง (Schmidt & Strong, 1970) ได้ศึกษาลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่เชี่ยวชาญและไม่เชี่ยวชาญพบว่า ผู้ให้การปรึกษาที่เชี่ยวชาญมีลักษณะดังนี้คือ มีความยืดหยุ่น มีความเป็นมิตร สนใจผู้รับบริการ เชื่อมั่นในตนเอง ไม่ทรนงตน คล่องแคล่ว มีชีวิตชีวา มีความสามารถในข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา ส่วนผู้ให้การปรึกษาที่ไม่เชี่ยวชาญมีลักษณะเครียด เงอะงะ ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง สันสน

คาร์คฮัฟฟ์ และบารเรนสัน (Carkhuff & Barrenson, ค.ศ.1977) พบว่าความจริงใจเป็นบุคลิกลักษณะที่สำคัญของผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

จอร์จ และคริสเตียนนี่ (George & Cristiani, 1990) พบว่าลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะดังนี้คือ

- ยอมรับตนเองและเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ยอมรับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคลและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ไม่จำกัดตัวเองอยู่ในขอบเขตจำกัด

- มีสัมพันธภาพอันอบอุ่นกับผู้รับบริการ โดยปราศจากการตัดสินใด ๆ ยอมรับผู้รับบริการโดยปราศจากเงื่อนไข

- มีความรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะยอมรับผลแห่งการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนเอง

- ตั้งวัตถุประสงค์ของตนได้ใกล้เคียงกับที่จะปฏิบัติจริง โดยพิจารณาจากระดับความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของสิ่งที่ทำ

- มีความจริงใจ ไม่เสแสร้ง แสดงละคร

ซอมเมอร์ และฟลานาแกน (Sommer & Flanagan, 1993) วิจัยพบว่าผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะที่มีชีวิตชีวา และน่านับถือศรัทธา

คอร์เรย์ (Corey, ค.ศ.1996) ได้ศึกษาลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่ผู้รับบริการศรัทธา พบว่าเป็นบุคคลที่มีลักษณะต่อไปนี้คือ

- ความเป็นตัวของตัวเอง จริงใจ และซื่อสัตย์

- ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

- นับถือตนเองและนับถือผู้อื่น
- ทนต่อความขัดแย้งต่าง ๆ ได้
- รู้จักตนเองและยอมรับความผิดพลาดของตนเอง
- มีความยืดหยุ่น ไม่ตายตัว
- เข้าใจผู้รับบริการ
- เป็นคนมีชีวิตชีวา
- มีความมุ่งมั่นในการนำกิจกรรมต่างๆ
- มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ
- มีอารมณ์ขัน

สำหรับในประเทศไทยมีผู้ศึกษาลักษณะของผู้ให้การปรึกษามานานกว่า 20 ปี จนถึงปัจจุบัน
ดังจะได้ยกเป็นตัวอย่างดังต่อไปนี้

พ.ศ.2521 วัชร ทรัพย์มี ได้สำรวจบุคลิกภาพของผู้ให้การปรึกษาที่พึงปรารถนาจากการ
จัดลำดับของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย ผลวิจัยปรากฏว่าบุคลิกภาพของผู้ให้การปรึกษาที่พึง
ปรารถนาจากการจัดลำดับของนักเรียนจากมากไปหาน้อยเป็นดังนี้คือ

- | | |
|----------|---------------------------------------|
| อันดับ 1 | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี |
| อันดับ 2 | มีเหตุผลและความรอบรู้ |
| อันดับ 3 | ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น |
| อันดับ 4 | มีความจริงใจ |
| อันดับ 5 | มีเมตตาชอบช่วยเหลือผู้อื่น |
| อันดับ 6 | มีความมั่นใจในตนเอง |
| อันดับ 7 | รักษาความลับได้ |
| อันดับ 8 | มีความสุข |
| อันดับ 9 | หมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ |

จากบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของผู้ให้การปรึกษาที่นำเสนอข้างต้น สรุปได้ว่า นอกเหนือจาก
สัมพันธภาพ ความเมตตา กรุณา การยอมรับและเข้าใจผู้รับบริการแล้ว สิ่งหนึ่งซึ่งขาดไม่ได้เลยก็คือ
ในเรื่องของการรักษาจรรยาบรรณของการเป็นผู้ให้การปรึกษาที่คั่นเอง

2.7 ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการปรึกษา

ในกระบวนการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องใช้ทักษะพื้นฐานในการให้
การปรึกษา ซึ่งตามทฤษฎีและหลักการแล้วทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษานั้นมีหลายทักษะ
แต่ในการอบรมครั้งนี้ ขอเสนอทักษะที่จำเป็นและผู้ให้การปรึกษามีโอกาสใช้บ่อย จำนวน 5 ทักษะ คือ

ทักษะการถาม ทักษะการสะท้อนความรู้สึกรู้สึก ทักษะการทำความเข้าใจ ทักษะการเผชิญหน้า และทักษะการตีความ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (กรรณิการ์ นลราชสุวรรณ 2545)

2.7.1 ทักษะการถาม

ความหมาย

การถามเป็นส่วนที่ขาดไม่ได้ของกระบวนการให้การปรึกษา ประสิทธิภาพของการถามอยู่ที่ประเภทของคำถาม กับความถี่ของการถาม การถามมีผลต่อสัมพันธภาพที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ให้การปรึกษาเป็นสำคัญ มีผู้ให้การปรึกษาจำนวนไม่น้อยที่เข้าใจว่าการให้การปรึกษาคือการถามและตอบเป็นชุด ผู้ให้การปรึกษาบางคนก็ใช้การถามอย่างผิดวิธี ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าตนเป็นจำเลย แทนที่จะรู้สึกว่ามีผู้เข้าใจตน แต่ที่จริงแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะใช้การถามต่อเมื่อมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเพื่อช่วยเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้การปรึกษาคำเนินไปอย่างคล่องตัว เป็นการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา เช่น ถามเพื่อเปิดทาง หรือถามเพื่อเชิญเชิญให้ผู้รับการปรึกษาพูด เป็นต้น

การถามมีทั้งการใช้คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด การถามที่มีประสิทธิภาพในการให้การปรึกษา มักจะเป็นการถามที่ใช้คำถามแบบปลายเปิด ที่ขึ้นต้นคำถามด้วยคำว่า "อะไร อย่างไร เมื่อใด ที่ไหน หรือใคร" เนื่องจากคำถามประเภทนี้จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาของตน ส่วนคำถามปลายปิด คือคำถามที่ลงท้ายด้วยคำว่า "หรือ หรือไม่ หรือยัง" ที่ผู้ตอบจะตอบด้วยคำตอบว่า "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" หรือคำตอบที่แสดงการตอบรับหรือตอบปฏิเสธเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ในการใช้คำถามปลายเปิดมีจุดมุ่งหมายในการเริ่มต้นการสนทนา เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาขยายความ หรือเพื่อให้ได้ข้อมูล เพื่อดึงเอาตัวอย่างเฉพาะเจาะจงของพฤติกรรมความรู้สึก หรือความคิดของผู้รับการปรึกษาออกมา เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาสื่อสารออกมา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาของผู้รับการปรึกษา มิใช่เป็นความต้องการของผู้ให้การปรึกษาที่อยากรู้ข้อมูลเพื่อตนเอง

แม้ว่าการถามแบบปลายเปิดจะมีประโยชน์ในการเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการให้การปรึกษา แต่ผู้ให้การปรึกษาก็อาจใช้การถามแบบปลายปิดเพื่อวัตถุประสงค์บางประการในการให้การปรึกษาได้เช่นกัน กล่าวคือ เพื่อจำกัดหัวข้อการอภิปรายให้แคบลง เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงเพื่อระบุนุกรอบของปัญหาหรือประเด็น เพื่อจัดจ้งหะการพูดมากเกินไปของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้มุ่งที่จุดสนใจเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ละเรื่อง

2.7.2 ทักษะการสะท้อนความรู้สึกรู้สึก

ความหมาย

การสะท้อนความรู้สึก (reflection) หมายถึง การตอบรับที่ผู้ให้การศึกษาใช้ตอบสนองสาระที่ผู้รับการศึกษากล่าวในส่วนที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่แฝงอยู่เบื้องหลังคำพูด เป็นการสื่อความเข้าใจ (empathy) ที่ผู้ให้การศึกษาที่มีต่อผู้รับการศึกษานอกจากนี้การสะท้อนความรู้สึกยังช่วยให้ผู้รับการศึกษาระหนักและรู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าของปัญหาของตนเองอย่างชัดเจนมากขึ้น ในการสะท้อนความรู้สึกนั้น ผู้ให้การศึกษาจะต้อง เรียกจำ (recall) สาระที่ผู้รับการศึกษากล่าว และระบุสาระในส่วนที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างชัดเจน แล้วกล่าวด้วยคำที่สื่อสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการศึกษากลับมาด้วยคำพูดของผู้ให้การศึกษาเอง การสะท้อนความรู้สึกมิใช่การถามความรู้สึกของผู้รับการศึกษารู้สึกเช่นไรกับเรื่องที่เขากำลังเล่าอยู่ การสะท้อนความรู้สึกที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีความแม่นยำ ตรงกับความรู้สึกที่แฝงเร้นอยู่เบื้องหลังคำพูดของผู้รับการศึกษานั้นจริง ซึ่งผู้ให้การศึกษาจะทราบได้จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการศึกษารับ เช่น การพยักหน้ารับ และคำพูดตอบรับของผู้มาปรึกษา ในลักษณะเช่น "ใช่แล้วค่ะ(ครับ)" "ถูกต้องเลยละค่ะ(ครับ)" หากผู้ให้การศึกษาสะท้อนความรู้สึกไม่ถูกต้อง ผู้รับการศึกษาก็มักจะบอกและแก้ไข หรือ กล่าวถึงความรู้สึกของตนเองให้ชัดเจนขึ้นเอง ความมีประสิทธิภาพของการใช้ทักษะนี้จะสังเกตได้ว่า เมื่อผู้ให้การศึกษาใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึกแล้ว ควรจะเอื้ออำนวยให้การสนทนา การสำรวจเข้าใจตนเองของผู้รับการศึกษาดำเนินไปอย่างคล่องตัวและราบรื่นยิ่งขึ้น

อนึ่งในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงอารมณ์ของตนออกมาอย่างชัดเจนแล้ว ผู้ให้การศึกษาไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก เพราะความรู้สึกดังกล่าวมิใช่สิ่งที่แฝงเร้น คลุมเครือ หรือขาดความชัดเจนต่อการรับรู้ของผู้รับการปรึกษาอีกต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ก็เพื่อส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษา ให้แสดงความรู้สึกของตนต่อ อันเป็น โอกาสที่จะได้เผชิญกับประสบการณ์ของความรู้สึกนั้น ๆ ให้เข้มข้นยิ่งขึ้น เกิดความชัดเจนในความรู้สึกที่ครอบงำตนเองอยู่ อันจะนำไปสู่การเข้าใจตนเองชัดเจนตามความเป็นจริง และผู้รับการปรึกษาจะมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเองมากยิ่งขึ้น รู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าของความรู้สึกนั้นได้ชัดเจนมากขึ้น

2.7.3 ทักษะการทำความเข้าใจ

ความหมาย

ทักษะการทำความเข้าใจ หมายถึง การตอบรับจากการฟังผู้รับการปรึกษาโดยใช้คำถามหรือประโยคที่เริ่มด้วย "คุณหมายความว่า....." หรือ "คุณบอกว่า....." รวมเข้ากับการถอดความในสาระ

ที่ผู้รับการปรึกษากล่าว ผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะนี้เพื่อทวนความจากเนื้อหาสาระของผู้รับการปรึกษา ในกรณีที่เกิดความสับสนกำกวมเป็นสองนัยในสาระที่ผู้รับการปรึกษากล่าว และผู้ให้การปรึกษาไม่แน่ใจในความหมายที่ชัดเจนของสาระนั้น จึงใช้ทักษะการทำความเข้าใจเพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจให้แม่นยำ ถูกต้อง ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา ช่วยให้ความไม่ชัดเจนมีความชัดเจนแจ่มชัดมากขึ้น

อนึ่ง การทำความเข้าใจมีความคล้ายคลึงกับการสะท้อนความ แต่แตกต่างกันตรงที่การทำความเข้าใจ มีลักษณะที่ผู้ให้การปรึกษาใช้การเลี้ยงที่จะ "คาดเดา" สาระของผู้รับการปรึกษาและสื่อกลับไปยังผู้รับการปรึกษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกันและให้เกิดความชัดเจน

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ในการใช้ทักษะการทำความเข้าใจ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของใจความที่ผู้ให้การปรึกษาได้รับฟังจากผู้รับการปรึกษาก่อน เพื่อให้ความกระจ่างชัดในสาระที่ผู้รับการปรึกษากล่าว โดยไม่ด่วนสรุป ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจตรงกันกับผู้รับการปรึกษา และเกิดความเข้าใจในแนวคิดที่ตนมีต่อสาระที่ผู้รับการปรึกษากล่าวมา ก่อนที่ผู้ให้การปรึกษาจะรับฟังสาระในส่วนต่อไป การทำความเข้าใจเป็นการส่งเสริมให้กำลังใจผู้รับการปรึกษาให้ดำเนินเรื่องของตนต่อไป เนื่องจากผู้ให้การปรึกษาได้สื่อให้เขาทราบว่ากำลังติดตามรับฟังสาระของเขาอย่างตั้งใจ

2.7.4 ทักษะการเผชิญหน้า

ความหมาย

ทักษะการเผชิญหน้า (Confrontation) หมายถึง การบรรยายความไม่สอดคล้องกันในพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาทางคำพูดกับทางการกระทำหรือสีหน้า เมื่อผู้รับการปรึกษาปกปิด บิดเบือน หรือเบี่ยงเบนความจริงเกี่ยวกับตนเอง หรือปกป้องตนเอง ไม่ให้เกิดความเข้าใจตนเอง และไม่ให้เปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองไปในทางที่เป็นประโยชน์ เมื่อผู้รับการปรึกษากล่าวสารออกมาในลักษณะสับสนกลับไปกลับมา ไม่คงที่และไม่รู้ว่ากำลังบิดเบือนความเป็นจริง ผู้ให้การปรึกษาจะใช้ทักษะเผชิญหน้าเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาถึงความเป็นจริงมากขึ้น รับรู้ความเบี่ยงเบนจากข้อเท็จจริงมากขึ้น และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสำรวจวิธีการมองสถานการณ์นั้นใหม่

โอกาสที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้การปรึกษาควรใช้ทักษะการเผชิญหน้า ก็คือ เมื่อผู้รับการปรึกษากล่าวอย่างหนึ่ง และกระทำอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกัน กรณีนี้แสดงถึงความไม่คงที่ หรือแสดงการบิดเบือนระหว่างถ้อยคำและพฤติกรรม หรือแสดงการสื่อข้อมูลที่สับสน ขัดแย้งกันเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้ทักษะการเผชิญหน้า

ลักษณะของข้อมูลที่สับสน ไม่สอดคล้องกันพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ความไม่สอดคล้องระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด เช่น พูดว่า

"ตอนนี้ ดิฉันมีความสุขดีค่ะ" แต่สีหน้าเศร้าหมอง หลบตาลงต่ำ

2. ความไม่สอดคล้องระหว่างคำพูดกับการกระทำ เช่น พูดว่า "ผมจะเริ่มลงมือเขียนจดหมายสมัครงานเสียที" แต่ผู้พูดมิได้ปฏิบัติ

3. คำพูด 2 คำพูดที่ขัดแย้งกัน หรือคำพูดไม่คงที่ เช่น "เขาไปเที่ยวกับผู้หญิงคนอื่นอีกหลายคน ซึ่งฉันเองก็ไม่วู้สึกเดือดร้อนอะไร แต่คิดว่าเขาน่าจะทำอะไรที่มีความคิดมากกว่านี้"

4. พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด 2 อย่างที่ขัดแย้งกัน หรือไม่คงที่ เช่น ผู้รับการปรึกษามีสีหน้ากังวลและยิ้มในเวลาเดียวกัน

วิธีการที่ผู้ให้การปรึกษาใช้ในการเผชิญหน้ากับความคิดที่สับสน ไม่สอดคล้อง บิดเบือนของผู้รับการปรึกษา ทำได้โดยการบรรยายข้อมูลที่สับสน บิดเบือนนั้น โดยระบุพฤติกรรมที่สังเกตเห็นนั้นอย่างเฉพาะเจาะจง แล้วระบุแนวความคิดอื่น ๆ ที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองภาพตนเองที่เป็นไปได้ตามข้อเท็จจริง หรือช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองภาพตนเองต่างไปจากที่ตนกำลังมองเห็นอยู่

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะการเผชิญหน้า คือ การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาให้รับรู้ในข้อคิดที่เบี่ยงเบนสับสนของตนชัดเจนขึ้น ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถสำรวจหาทางมองสถานการณ์นั้นใหม่ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงมิใช่ข้อคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเองและมองเห็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองได้

สิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงก็คือ การเผชิญหน้ามิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะโจมตีผู้รับการปรึกษาหรือด้อนเขาให้จนมุม หรือมิได้มุ่งให้ผู้ให้การปรึกษาระบายความอัดอั้นของตนไปยังผู้รับการปรึกษา แต่ทว่าเป็นวิธีการที่มุ่งให้เกิดความก้าวหน้าและเจริญงอกงามในตัวผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องระมัดระวังท่วงทีของตนขณะใช้การเผชิญหน้ามิให้เป็นเสมือนการตำหนิผู้รับการปรึกษา หรือระวางที่จะไม่มองว่าความสับสนไม่สอดคล้องของผู้รับการปรึกษานั้นเป็นตัวปัญหา ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสำรวจระดับเสียง น้ำเสียง และพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดที่เป็นภาษาทางร่างกายของตนมิให้สื่อออกมาในลักษณะแข็งกร้าว หรือเป็นการวิพากษ์วิจารณ์ผู้รับการปรึกษา

การเผชิญหน้าจะต้องทำเป็นเรื่อง ๆ ไปทีละเรื่อง มิใช่เผชิญหน้าหลายเรื่องในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นการหนักเกินไป และจะทำให้ผู้รับการปรึกษาไม่สามารถรับฟังได้

อนึ่ง การใช้ทักษะการเผชิญหน้าแม้จะมีจุดมุ่งหมายจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้จักตนเอง และสำรวจตนเองมากขึ้น แต่ยังมีผู้ให้การปรึกษาบางท่านเสนอความเห็นที่ไม่ควรใช้จนกว่าสัมพันธภาพของผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาดำเนินไปอย่างดีจนเกิดความไว้วางใจและยอมรับกันอย่างเต็มที่ และเสนอความคิดว่าเรื่องสัมพันธภาพมีความสลับซับซ้อน มีความแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพ และลักษณะของผู้รับการปรึกษา สัมพันธภาพเป็นเรื่องที่ยากแก่การประเมิน ดังนั้นก่อนที่จะใช้ใช้ทักษะนี้ผู้เข้าอบรมควรคำนึงถึงความพร้อมของผู้รับการปรึกษา ว่าขณะนั้นเขาสามารถรับฟังได้หรือไม่ ผู้รับการ

ปรึกษามีความร่วมมือและความตั้งใจในการปรึกษามากน้อยเพียงใด ตลอดจนพิจารณาว่าขณะนั้นผู้รับ การปรึกษามีความวิตกกังวลเพียงใด

การเผชิญหน้าที่มีประสิทธิผลจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเองชัดเจนขึ้น ขอมรับตนเองมากขึ้น ลดความวิตกกังวลและลดการปกป้องตนเองลง และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนไปในทางที่เจริญงอกงาม หากผลไม่เป็นไปตามนี้ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพิจารณาตนเอง หยุคใช้ทักษะนี้ และหันกลับไปใช้ทักษะอื่น ๆ เพื่อแสดงความเข้าใจ และเสริมความเข้าใจในตัวผู้รับการปรึกษาแทน เช่น ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการสรุปความ เป็นต้น

2.7.5 ทักษะการตีความ

ความหมาย

การตีความ (Interpretation) หมายถึง การจับความหมาย (meaning) ใต้งในเหตุการณ์ที่ผู้รับ การปรึกษาเล่า ผู้ให้การปรึกษาใช้การตีความในการสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจในระดับที่ลึก กว่าเดิม โดยพยายามเชื่อมโยงพฤติกรรมต่าง ๆ หลาย ๆ พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาทั้งด้านเจตคติ ความคิด การปฏิบัติตนเข้าด้วยกัน แล้วเสนอให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาสมมติฐาน และความสัมพันธ์ ระหว่างความหมายต่าง ๆ ของพฤติกรรมเหล่านั้น โดยให้คำอธิบายที่น่าจะเป็นไปได้เกี่ยวกับพฤติกรรม ของผู้ให้การปรึกษาในลักษณะอื่นที่แตกต่างจากที่ผู้รับการปรึกษามองอยู่แต่เดิม การตีความของแต่ละ บุคคลมีความแตกต่างกันตามทฤษฎีที่แต่ละคนยึดมั่น หรือตามกรอบความเชื่อ หรือความคิดของผู้ตีความ

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการตีความ เพื่อระบุนความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาสาระและพฤติกรรมของผู้รับ การปรึกษาทั้งที่แสดงออกมาและที่ซ่อนเร้นอยู่หรือที่ยังกลางเลือนอยู่ เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณา พฤติกรรมของตนเองจากแนวคิด หรือคำอธิบายที่แตกต่างออกไปจากเดิม การตีความจะส่งเสริมให้ผู้รับ การปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองมากขึ้น และผู้รับการปรึกษาสามารถเคลื่อนไหวตนเองให้ดีขึ้นมากขึ้น อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนหรือนำไปสู่ความสามารถในการจัดการปัญหาของตนได้ ดีขึ้น

การตีความจะมีประสิทธิผลหรือไม่อยู่ที่ผู้รับการปรึกษาว่าจะมีความพร้อมที่จะรับฟังและจัดการ กับสาระในส่วนซ่อนเร้นหรือความรู้สึกที่กลางเลือนของตนมากน้อยเพียงใด ผู้รับการปรึกษามีความปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองเพียงใด ในส่วนของผู้ให้การปรึกษานั้นจะต้องมีความระมัดระวังใน การตีความ โดยควรคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

ประการแรก ผู้ให้การปรึกษาต้องพิจารณาเรื่องจังหวะเวลาในการใช้ทักษะการตีความ โดย พิจารณาจากความพร้อมของผู้รับการปรึกษาว่าเขาแสดงออกให้เห็นว่ามีความต้องการ และพร้อมที่จะ สืบสวน พิจารณาตนเองแล้ว โดยทั่วไปในการให้การปรึกษาช่วงแรกซึ่งมุ่งเน้นการสร้างสัมพันธภาพให้

เกิดความอบอุ่นไว้วางใจ ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรใช้ทักษะการตีความ และจะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้พอสมควรก่อน จึงจะสามารถตีความอย่างมีความหมายและมีความถูกต้อง แม่นยำได้ ผู้ให้การปรึกษาจะไม่คว่นใช้ทักษะการตีความจนกว่าจะสังเกตพบว่า ผู้รับการปรึกษามีความพร้อมที่จะรับฟัง รับรู้และเข้าใจในเนื้อหาสาระที่เป็นเป้าหมายของการตีความนั้นเสียก่อน

จังหวะเวลาที่ไม่ควรใช้การตีความ คือ ช่วงสุดท้ายของชั่วโมงการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรใช้การตีความในช่วงแรก หรือช่วงกลางของชั่วโมงการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษามีเวลาพอเพียงที่จะจัดการกับปฏิกิริยาตอบโต้ของผู้รับการปรึกษา เนื่องจากผู้ให้การปรึกษาคต้องตระหนักว่าการตีความบางอย่างอาจนำความปวดร้าวมาสู่ผู้รับการปรึกษา หรือเป็นเรื่องยากเกินไปสำหรับผู้รับการปรึกษาที่จะเผชิญได้ในขณะนั้น จึงต้องมีเวลาเหลือในชั่วโมงการปรึกษาพอเพียงที่ผู้รับการปรึกษาจะอภิปรายหรือจัดการกับความรู้สึกของตนที่เกิดขึ้นจากการรับฟังการตีความ หากเวลามีจำกัด หรือผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อม ผู้ให้การปรึกษายังไม่ควรใช้ทักษะการตีความ

ประการที่สอง การตีความจะต้องอาศัยเนื้อหาสาระที่ปรากฏอยู่จริงของผู้รับการปรึกษา มิใช่อาศัยความคิดและค่านิยมส่วนตัวของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา และการตีความแต่ละครั้งจะต้องอาศัยข้อมูลที่มีจำนวนมากพอที่เชื่อมโยงและใส่ความหมายใหม่ลงไป

ประการที่สาม วิธีการนำเสนอข้อความของผู้ให้การปรึกษาในการตีความนั้นจะต้องเป็นลักษณะที่ยืดหยุ่น โดยการใช้ข้อความ เช่น "ดิฉันสงสัยว่า....." "อาจจะเป็นไปได้ที่....." "บางที่....." "คงจะใช้" นอกจากนี้จะต้องตรวจสอบกับผู้มาปรึกษาด้วยว่าถูกต้องหรือไม่

ในส่วนของผู้รับการปรึกษา อาจจะมีปฏิกิริยาแตกต่างกันต่อการตีความของผู้ให้การปรึกษา จากการยอมรับการตีความจนกระทั่งถึงการต่อต้านอย่างรุนแรง ผู้รับการปรึกษาที่ยอมรับการตีความ และเกิดการเรียนรู้ จะแสดงพฤติกรรมที่ผู้ให้การปรึกษาเห็นได้ชัดเจน เช่น แสดงความร่วมมือ หรือแสดงออกซึ่งการเข้าใจและยอมรับ แต่ถ้าผู้รับการปรึกษาต่อต้านการตีความก็อาจแสดงออกโดยการพูด โจมตี หลบเลี่ยง ผลจากกลุ่ม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องหวนกลับไปใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึกก่อน

2.8 การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

2.8.1 ความหมายของการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม มีความหมายบางประการที่แตกต่างไปจากการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายพอที่จะประมวลได้ ดังนี้

แฮนเซน วอร์เนอร์และสมิธ (Hansen, Warner and Smith. 1976: 6) กล่าวว่า การให้การปรึกษากลุ่ม หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้การปรึกษาสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้สำรวจตนเองและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แล้วพยายามปรับปรุงแก้ไข เจตคติและพฤติกรรมของตนเองให้ดีขึ้น

ฟองพรรณ เกิดพิทักษ์ (2534 : 180) กล่าวว่า การให้การปรึกษากลุ่ม หมายถึงกระบวนการของกลุ่มบุคคลที่มีปัญหาหรือความต้องการคล้าย ๆ กัน มาปรึกษาหารือร่วมกัน โดยมีผู้ให้การปรึกษาซึ่งมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ทางการให้การปรึกษา ร่วมให้ความช่วยเหลือหรือร่วมให้การปรึกษา

กมลรัตน์ กริทอง (2545 : 257) ได้ให้ความหมายของการปรึกษาแบบกลุ่มว่า การให้การปรึกษากลุ่ม หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลเป็นกลุ่ม โดยเข้าร่วมกลุ่มด้วยความสมัครใจ บุคคลที่เข้ากลุ่มมักมีปัญหาลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการปรึกษาหารือร่วมกัน โดยมีผู้ให้การปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทางการให้การปรึกษาร่วมให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา และเป็นผู้เอื้ออำนวยให้บรรยากาศของกลุ่มมีความอบอุ่น ปลอดภัย เป็นกันเอง และไว้วางใจได้

กล่าวโดยสรุป การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม คือ การให้บริการปรึกษาแก่ผู้รับบริการตั้งแต่สองคนขึ้นไปในเวลาเดียวกัน ผู้รับบริการในลักษณะกลุ่ม นอกจากจะมีปฏิสัมพันธ์เชิงจิตวิทยากับผู้ให้การปรึกษาแล้ว จะต้องมิสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่มด้วย การให้บริการปรึกษาเป็นกลุ่ม โดยทั่ว ๆ ไปมีจุดเน้นที่การป้องกันปัญหา และการพัฒนาตนเองให้เต็มขีดความสามารถ

2.8.2 วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

วัตถุประสงค์หลักของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มนั้นไม่ต่างจากการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล คือ มุ่งเน้นการพัฒนา หรือป้องกันและแก้ไขปัญหของบุคคล แต่วัตถุประสงค์เพิ่มเติมที่แตกต่างกันก็คือ สมาชิกแต่ละคนเรียนรู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์เชิงจิตวิทยากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม คือ เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือให้กำลังใจ ให้การยอมรับอย่างจริงจังต่อกัน โดยตระหนักว่ากำลังใจที่คนแต่ละคนให้แก่กันนั้นมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการพัฒนากลุ่ม เป็นกำลังใจที่ก่อต่อการพัฒนาศักยภาพของแต่ละคน

คอเรย์ (Corey 1981 : 8) ดิงค์เมเยอร์ และเมอร์โร (Dinkmeyer and Muro 1971 : 9-10) ได้เสนอแนะถึงวัตถุประสงค์ทั่วไปของการให้บริการปรึกษาเป็นกลุ่ม ซึ่งกลุ่มทุกประเภทควรมี สรุปได้ดังนี้

- 1) เพื่อเรียนรู้การไว้วางใจตนเองและผู้อื่น
- 2) เพื่อรู้จักตนเองและค้นหาเอกลักษณ์แห่งตน
- 3) เพื่อรับรู้ว่าคนอื่น ๆ ก็มีความต้องการและปัญหา และบางปัญหาลักษณะคล้ายคลึงกับเรา
- 4) เพื่อเพิ่มการยอมรับตนเอง การเคารพตนเอง ความมั่นใจในตนเอง อันนำไปสู่การมีทัศนคติใหม่ต่อตนเอง
- 5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและมองเห็นวิธีการลดความขัดแย้งภายในตนเอง
- 6) เพื่อเพิ่มความสามารถในการนำตนเอง การพึ่งพาตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมที่อยู่
- 7) เพื่อรับการตัดสินใจเลือกของตนเอง และการรู้จักเลือกอย่างฉลาด

- 8) เพื่อกำหนดแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
- 9) เพื่อเรียนรู้ทักษะทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ
- 10) เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น
- 11) เพื่อเรียนรู้วิธีการโต้แย้งหรือเผชิญหน้ากับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ด้วยท่าทีที่เอื้ออาทร ห่วงใย และจริงใจ
- 12) เพื่อเรียนรู้การดำเนินชีวิตที่เป็นไปตามความมุ่งหวังของตนเอง ไม่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้อื่น
- 13) เพื่อช่วยให้ค่านิยมที่ตนเองมีอยู่ชัดเจนขึ้น และเรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรมของตนเองไปตามครรลองของค่านิยมนั้น

โดยสรุปแล้ว วัตถุประสงค์หลักของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มนั้นไม่ต่างจากการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล คือ มุ่งเน้นการพัฒนา หรือป้องกันและแก้ไขปัญหาของบุคคล แต่วัตถุประสงค์เพิ่มเติมที่แตกต่างกันก็คือ สมาชิกแต่ละคนเรียนรู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์เชิงจิตวิทยากับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม

2.8.3 กระบวนการในการให้การปรึกษากลุ่ม

ขั้นตอนของการให้การปรึกษากลุ่ม

การให้การปรึกษาแบบกลุ่มนั้น มีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมที่คล้ายกับการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล แต่จะมีส่วนต่างกันบ้างในรายละเอียด นักจิตวิทยาหลายท่านได้ระบุถึงขั้นตอนของการให้การปรึกษากลุ่มแตกต่างกันไป ดังนี้

มาส์เลอร์ (Mahler 1969: 65 - 167) กล่าวว่าให้การปรึกษากลุ่มมี 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการก่อตั้งกลุ่ม (The Involvement Stage) ในขั้นนี้สมาชิกที่เข้ากลุ่มยังไม่ค่อยกล้าเปิดเผย ไม่แน่ใจ ความสนิทสนมคุ้นเคยหรือความไว้วางใจยังคงอยู่ในขั้นผิวเผิน ในขั้นนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ สร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม ซึ่งอาจต้องใช้เวลาพอสมควร การใช้เวลาในขั้นนี้ขึ้นอยู่กับสมาชิกในกลุ่ม ถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความเข้าใจ เปิดเผย และจริงใจก็จะใช้เวลาน้อย แต่ถ้าสมาชิกยังไม่ค่อยมีความไว้วางใจในกลุ่ม ไม่กล้าเปิดเผยตนเอง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้เวลาชี้แจงและสร้างบรรยากาศอันพอสมควร ซึ่งผู้ให้การปรึกษาไม่ควรจะใช้วิธีบังคับหรือเร่งเวลา

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการเปลี่ยนแปลงลักษณะของกลุ่ม (The Transitional Stage) ขั้นนี้กลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นบ้าง สมาชิกเข้าใจจุดมุ่งหมายในการเข้ากลุ่มมากขึ้น สมาชิกมีความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน ต้องการที่จะช่วยเหลือ ปรึกษาหารือร่วมกัน แต่อาจจะมีความวิตกกังวล มีความตึงเครียดเกิดขึ้นได้ ในขั้นนี้ผู้ให้การปรึกษาต้องชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจลักษณะของกลุ่มว่าต่างจากกลุ่ม

สังคมทั่วไป สมาชิกแต่ละคนจะต้องอภิปรายปัญหาส่วนตัวของตนเองอย่างเปิดเผย ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์แก่ทุกคนในกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการดำเนินการ (The Working Stage) ในขั้นนี้ สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทุกคนในกลุ่มพัฒนาขึ้นจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมทั้งเปิดเผยตนเอง อภิปรายปัญหาของตนเองตามความเป็นจริง สมาชิกร่วมกันปรึกษาหารือแก้ไขปัญหาดังกล่าว ร่วมกัน ในขั้นนี้สมาชิกจะมีโอกาสสำรวจตนเอง ได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจปัญหาของตนเองอย่างแจ่มแจ้ง รู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นยุติการให้การปรึกษา (The Ending Stage) ขั้นนี้จะขึ้นอยู่กับสมาชิกในกลุ่ม ถ้าแต่ละคน เกิดความเข้าใจกระจ่างแจ้งในปัญหาด้วยตนเองเป็นอย่างดีแล้ว และรู้ถึงวิธีที่จะแก้ไขปัญหารวมที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยสมาชิกแต่ละคนเกิดความพอใจไม่ติดค้างในสิ่งใดก็สามารถยุติการให้การปรึกษากลุ่มได้ แต่ถ้าสมาชิกคนใดคนหนึ่งยังรู้สึกติดค้างไม่กระจ่างแจ้ง สมาชิกในกลุ่มจะต้องทำให้เกิดความกระจ่างให้ได้จึงจะยุติการให้การปรึกษาได้ แต่อย่างไรก็ตามการยุติการให้การปรึกษาจะต้องสิ้นสุดลงในเวลาใดเวลาหนึ่ง และสมาชิกควรเป็นตัวของตัวเองพอที่จะแยกออกจากกลุ่มได้

ทิพย์วรรณ กิตติพร (2536 : 252 - 254) กล่าวว่า การให้การปรึกษากลุ่มมี 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้การปรึกษา เป็นขั้นที่ผู้ให้การปรึกษาสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้เกิดความอบอุ่น มีความรู้สึกเป็นอิสระและกล้าเปิดเผยตนเอง ผู้ให้การปรึกษาต้องอธิบายวัตถุประสงค์ ข้อตกลงร่วมกัน บทบาทของผู้ให้การปรึกษา บทบาทของสมาชิกกลุ่มหรือผู้รับการปรึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษาเล่าปัญหาและความคับข้องใจออกมา

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นสำรวจปัญหา เป็นขั้นที่ผู้รับการปรึกษาระบายความรู้สึกและความคับข้องใจ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ โดยผู้ให้การปรึกษาทำหน้าที่เอื้ออำนวยเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาสำรวจจุดมุ่งหมายและปัญหาต่าง ๆ ของเขา โดยผู้ให้การปรึกษาจะใช้ทักษะต่าง ๆ ในการให้การปรึกษาอย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการดำเนินงาน เป็นขั้นของการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหารวมถึงการพิจารณาเลือกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมที่เกิดจากความรับผิดชอบและความต้องการของผู้รับการปรึกษา ในขั้นนี้ผู้ให้การปรึกษามักใช้ทักษะการ แก้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหารวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นประเมินผล เป็นขั้นที่ผู้ให้การปรึกษาประเมินผลผู้รับการปรึกษาว่า เขาสามารถลงมือปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหารวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดถ้าพิจารณาตามจุดมุ่งหมายของการให้การปรึกษากลุ่ม กล่าวคือ ผู้รับการปรึกษาสามารถสำรวจตนเอง เข้าใจตนเอง และลงมือปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมเพื่อไปสู่ขั้นการยุติการให้

การปรึกษา หรืออาจมีการส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาต่อไปในกรณีที่เป็น

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการให้การปรึกษา เป็นขั้นสุดท้ายของการให้การปรึกษา เมื่อผู้รับการปรึกษามุ่งหมายของการให้การปรึกษาแล้ว คือ ผู้รับการปรึกษามีการสำรวจตนเอง เข้าใจตนเอง และสามารถลงมือปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามแนวทางที่พึงปรารถนา ซึ่งในขั้นนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติให้การปรึกษาอย่างเหมาะสมโดยพิจารณาจากความพร้อมของผู้รับการปรึกษาประกอบ จากนั้นจึงมีการติดตามผลโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น สัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

หากจะกล่าวโดยสรุปแล้ว การให้การปรึกษาแบบกลุ่มจะมีขั้นตอนในลักษณะเดียวกันกับการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล คือ มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเริ่มต้นการให้การปรึกษากลุ่ม ขั้นดำเนินการให้การปรึกษากลุ่ม ขั้นยุติการให้การปรึกษากลุ่ม

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการปรึกษา

จำเนียร สมอ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชียงรายวิทยาคม จังหวัดเชียงราย ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะกรรมการบริหารโรงเรียน จำนวน 4 คน ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ฝ่ายบริการ จำนวน 1 คน ครูที่รับผิดชอบงานแนะแนว จำนวน 4 คน กรรมการนักเรียน จำนวน 10 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการการบริการให้คำปรึกษา จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการประชุมปฏิบัติการ ผลการวิจัย พบว่าความคิดเห็นของนักเรียน ครู และผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชียงรายวิทยาคม ด้านทรัพยากรการบริการให้คำปรึกษา คือ สถานที่ให้บริการควรเป็นห้องแนะแนว ผู้ให้คำปรึกษาควรประกอบด้วย อาจารย์ประจำวิชา อาจารย์ประจำชั้น ครูแนะแนว โดยผู้ให้คำปรึกษาควรมีประสบการณ์ มีความรู้ในการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการให้คำปรึกษา ควรให้ความสนใจข้อตกลงในการให้คำปรึกษา มีการสำรวจปัญหา มีการประเมินผลและการบันทึกผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียน โดยนักเรียนเป็นผู้กำหนดเวลา และผู้ให้คำปรึกษากำหนดตารางเวลา โดยให้คำปรึกษาทุกช่วงเวลาที่นักเรียนมีปัญหา สำหรับระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษากำหนดระยะเวลาตามความเหมาะสม และมีการจัดบริการให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการ ด้านปฏิบัติตน และด้านอื่นๆ สำหรับแนวปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชียงรายวิทยาคม กำหนดให้มีคู่มือแนวปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปัจจัยการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านการจัดการการขอรับบริการให้คำปรึกษาของนักเรียนและด้านผลผลิตเน้นวิธีการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนที่มีปัญหาอย่างหลากหลาย

เพชรสุดา เพชรใส (2547 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาสำหรับครูแนะแนว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่

มีวุฒิทางการแนะแนวและจิตวิทยาการให้คำปรึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี สระบุรี ชัยนาท อ่างทอง อุทัยธานี และพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกที่ใช้ในการศึกษาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาเป็นครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวหรือจิตวิทยาให้คำปรึกษา จำนวน 152 คน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองเป็นครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวหรือจิตวิทยาการให้คำปรึกษาที่มีคะแนนสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา จำนวน 14 คน ที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษา ผลการวิจัยพบว่า หลังจากได้รับการพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาตามโปรแกรมการพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษา ครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวหรือจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จำนวน 14 คน มีสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาโดยรวมและรายด้านเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โพธิพันธ์ พานิช (2547) วิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาของ บิดามารดา บิดามารดา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นบิดามารดาของนักเรียนระดับนาฏศิลป์ชั้นต้น วิทยาลัยนาฏศิลป์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 354 คน กลุ่มที่สองเป็นบิดามารดาของนักเรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการให้คำปรึกษา จำนวน 12 คน และกลุ่มที่สามเป็นบุตรธิดาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 12 คนที่ได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการให้คำปรึกษา มีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบิดามารดาที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ภายหลังที่บิดามารดาได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการให้คำปรึกษาไปแล้ว 1 เดือน เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

