บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษากลวิธีสื่อสารที่ครูแนะแนวใช้ในการให้คำปรึกษาซึ่งใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แนวคิดทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และแนวคิดทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ได้แก่ ทฤษฎีวัจนกรรม และทฤษฎีภาษาสุภาพ บทนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ คือ แนวคิดทางจิตวิทยา แนวคิดทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทางจิตวิทยา

2.1.1 ทฤษฎีด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

เชิร์ทเซอร์และสโตน (Shertzer & Stone, 1980) และ ฮิลล์ (Hill, 1978 อ้างถึงใน Hansen, 1986) ได้แสดงกลวิธีในการให้คำปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ออกมา ซึ่งทำให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น และช่วยให้กระบวนการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จหลากหลายวิธี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การกล่าวเนื้อหาซ้ำ (restatement of content) กลวิธีนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะพูดซ้ำถ้อยคำหรือคำพูดของผู้รับคำปรึกษา เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่ หรือเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดในสิ่งที่ได้พูดไปแล้วอีกครั้งหนึ่ง การกล่าวเนื้อหาซ้ำอาจจะเป็นการพูดซ้ำทั้งประโยค หรือพูดซ้ำบางส่วนก็ได้ ตัวอย่างเช่น

- ผู้รับคำปรึกษา: “แม่บังคับให้ผมกินผักทั้งๆ ที่ผมไม่ชอบ”
- ผู้ให้คำปรึกษา: “*เธอโดนแม่บังคับให้กินผัก*”

2. การถาม (questioning) เป็นวิธีการสอบถามข้อมูลจากผู้รับคำปรึกษา ข้อมูลในที่นี้อาจเป็นได้ทั้งข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับคำปรึกษาเองเพื่อช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ทราบเกี่ยวกับภูมิหลัง ความสนใจ ความสามารถ หรือเรื่องราวต่างๆ ของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจผู้รับคำปรึกษาได้ดีขึ้น กลวิธีนี้สามารถใช้เริ่มการสนทนากับผู้รับคำปรึกษาโดยตรงเพราะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสได้พูดคุยมากขึ้น การถามนี้ ฮิลล์ (Hill, 1978 อ้างถึงใน Hansen, 1986) ได้แบ่งเป็น

2.1 คำถามแบบปิด (closed question) คือ คำถามที่ต้องการคำตอบเพียงใช่หรือไม่ใช่ โดยมักมีถ้อยคำแสดงการถาม เช่น “ใช่ไหม” “ใช่หรือไม่” เป็นต้น ดังตัวอย่าง

- “*คุณรู้สึกโกรธใช่ไหม*” “*คุณมีลูกหรือยัง*” “*คุณรักสามีรึเปล่า*” (ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Geldard, 1989, p. 50)

- “*พ่อของคุณยังมีชีวิตอยู่รึเปล่า*” “*คุณได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษารึไม่*” (ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Long, 1996, p. 171)

2.2 คำถามแบบเปิด (open question) เป็นคำถามที่เปิดกว้างให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตอบได้อย่างอิสระ โดยมักจะมีถ้อยคำแสดงการถาม เช่น “ทำไม” “อย่างไร” “เพราะอะไร” เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

- “*คุณรู้สึกอย่างไร*” “*ทำไมคุณไม่อยากพูดเรื่องของลูกๆ ล่ะ*” (ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Geldard, 1989, p. 50)

- “*วันนี้คุณอยากอภิปรายเรื่องอะไร*” (ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Capuzzi & Gross, 1991, p. 53)

3. การสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling) หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามสะท้อนความรู้สึก อารมณ์ หรือทัศนคติของผู้รับคำปรึกษาโดยกล่าวออกมาเป็นคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกและประสบการณ์ต่างๆ ของผู้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

<u>ตัวอย่างที่ 1</u>

- ผู้รับคำปรึกษา: “ตอนแรก น้องชายฉันทำสว่านไฟฟ้าพัง เขาก็ไม่ได้บอกฉันว่าเขาทำมันพัง ต่อมาเขาก็มายืมรถมอเตอร์ไซค์ของฉันโดยที่ไม่ได้บอกฉัน ฉันรู้สึกเหมือนอยากจะตีเขาแรงๆ”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*คุณกำลังโกรธมาก*”

(ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Geldard, 1989, p. 35)

<u>ตัวอย่างที่ 2</u>

- ผู้รับคำปรึกษา: “ฉันไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดี”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*ฟังดูเหมือนว่าเวลานี้ ด้วยความรับผิดชอบทั้งหมด คุณกำลังรู้สึกติดกับ สับสน และทำให้ขยับตัวไม่ได้ คุณไม่แน่ใจในการเปลี่ยนแปลง คุณรู้สึกอย่างนี้ใช่มั้ย*”

(ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Capuzzi & Gross, 1991, p. 56)

4. การทำให้มั่นใจ (reassurance) หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาสร้างความมั่นใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งอาจมีประโยชน์กับผู้รับคำปรึกษาในการช่วยลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นในเรื่องนั้นๆ ตัวอย่างเช่น

- ผู้รับคำปรึกษา: “ฉันกังวลใจมากที่ต้องไปอยู่ต่างจังหวัด”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*คุณไม่ได้อยู่เพียงลำพังนะ*”

5. การตีความ (interpretation) เป็นการอธิบายความหมายที่แฝงอยู่ในถ้อยคำของผู้รับคำปรึกษา เป็นการตีความเกินกว่าสิ่งที่ได้ฟัง การตีความอาจเป็นการเชื่อมโยงระหว่างถ้อยคำและเหตุการณ์เพื่อหาความหมายว่าเป็นอย่างไร ดังตัวอย่าง

- ผู้รับคำปรึกษา: “ถ้าผมมีเงินมากกว่านี้ ผมคงจะเรียนต่อ””

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*คุณกำลังบอกว่าจะไม่เรียนต่อ*”

6. การยอมรับ (acceptance) เป็นการแสดงให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจและยอมรับในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด โดยการกล่าวว่า “ใช่” หรือ “ฉันเข้าใจ” ตัวอย่างเช่น

- ผู้รับคำปรึกษา: “ผมคิดว่า ถ้าผมทำตัวดีขึ้น แม่คงจะดีใจ”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*ใช่ค่ะ*”

7. การทำให้กระจ่าง (clarification) หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความเข้าใจเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาพูด โดยผู้ให้คำปรึกษาจะกล่าวอย่างชัดเจนเพื่อค้นหาความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับคำปรึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้วิธีนี้ตรวจสอบความเข้าใจของตนเองเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าได้เข้าใจถูกต้องตามความหมายหรือความคิดของผู้รับคำปรึกษา วิธีนี้มีความเกี่ยวข้องกับการสะท้อนความรู้สึกและการตีความ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ผู้รับคำปรึกษา: “ผมใช้ชีวิตแบบนี้ประจำ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายและขาดสีสันในชีวิต”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*คุณเบื่อหน่ายชีวิตที่ซ้ำซากจำเจใช่ไหม*”

8. การกล่าวนำทั่วไป (general lead) เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องราวต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงรายละเอียดของเรื่องที่กำลังพูดถึง เช่น การพูดว่า “*บอกมาสิ*” “*บอกมาหน่อย*” หรือ “*เล่าให้ฟังหน่อย*”

9. การให้กำลังใจ (encouragement) เป็นการสนับสนุนหรือให้แรงเสริมทางคำพูดแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาจะกล่าวให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่นการกล่าวว่า “*คุณสามารถทำได้*” “*คุณทำดีแล้ว*” หรือ “*คุณเก่งมาก*” เป็นต้น

10. การให้ข้อมูล (information giving) หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาแจ้งข้อมูล ข้อเท็จจริง ที่มาของข้อมูล รวมถึงการบอกรายละเอียดหรือเรื่องราวต่างๆ แก่ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งข้อมูลนั้นอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้คำปรึกษาหรือไม่ก็ได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ผู้รับคำปรึกษา: “ผมต้องการทราบว่าบ้านพักผู้ประสบภัยอยู่ที่ไหน”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*ที่พักของผู้รอดชีวิตตั้งอยู่ที่ 210 ถนนเอล์ม เปิดตลอด 24 ชั่วโมง คุณสามารถโทรศัพท์ให้เขามารับได้*”

(ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Long, 1996, p. 168)

11. การให้คำแนะนำ (advice giving) หรือ การแนะแนวโดยตรง (direct guidance) เป็นการช่วยลดความสับสนและความไม่แน่นอนของผู้รับคำปรึกษา เนื่องจากการที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำให้ผู้รับคำปรึกษาทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาเพิ่มขึ้นและนำไปสู่การตัดสินใจ ถ้อยคำที่แสดงการแนะนำเช่น “ควร” “ควรจะ” “น่าจะ” “คงต้อง” ดังตัวอย่าง

- ผู้รับคำปรึกษา: “หนูเรียนไม่ทันเพื่อน หนูจะทำอย่างไรดีคะ”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*เธอควรจะขยันให้มากกว่านี้*”

12. การใช้อวัจนภาษา (nonverbal referent) เป็นการใช้ท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง การแสดงออกทางสีหน้า ฯลฯ ในกระบวนการให้คำปรึกษา เช่น การยิ้มเพื่อแสดงความชื่นชมผู้รับคำปรึกษา

13. การเผชิญหน้า (confrontation) หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาพูดให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญหน้ากับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการพูดถึงความจริงบางอย่างเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามองเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ผู้รับคำปรึกษา: “ฉันเจ็บปวดจริงๆ เมื่อเขาบอกฉันว่าเขาจะไม่หย่า ฉันคิดมาตลอด 3 ปีที่ผ่านมา ฉันไม่สามารถไปจากเขา”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*คุณกำลังรู้สึกแย่จริงๆ คุณไม่ได้แต่งงานกับเขาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ฉะนั้น ทำไมคุณไม่เดินจากเขาไปล่ะ*”

(ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Capuzzi & Gross, 1991, p. 63)

14. การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษากล่าวถึงเรื่องราวของตนเองเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ส่วนตัวและความรู้สึกกับผู้รับคำปรึกษา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

<u>ตัวอย่างที่ 1</u>

- ผู้รับคำปรึกษา: “ฉันไม่เชื่อว่าฉันโง่และก็หลงเชื่ออะไรง่ายๆ”

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*ฟังดูเหมือนว่าคุณไม่เชื่อใจตัวเอง ฉันก็เคยเป็นเหมือนคุณเมื่ออยู่ในสถานการณ์แบบนี้ ซึ่งมันก็ช่วยให้ตัวฉันดีขึ้น*”

(ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Capuzzi & Gross, 1991, p. 62)

<u>ตัวอย่างที่ 2</u>

- ผู้ให้คำปรึกษา: “*ฉันก็เคยมีประสบการณ์อย่างเดียวกับคุณมาก่อน เคยรู้สึกโกรธมากกับกฎหมายและระบบยุติธรรมของประเทศเรา ฉันอยากรู้ว่าคุณก็ไม่พอใจเรื่องนี้ด้วยหรือเปล่า*”

(ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Long, 1996, p. 169)

15. การนิ่งเงียบ (silence) เป็นการใช้อวัจนภาษาด้วยการนิ่งเงียบเพื่อพิจารณาสิ่งต่างๆ ขณะให้การปรึกษา

16. อื่นๆ (others) เป็นคำพูดที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เช่น การพูดเรื่องสัพเพเหระ การทักทาย การวิจารณ์สภาพอากาศหรือเหตุการณ์ต่างๆ เป็นต้น

นอกจากวิธีการให้คำปรึกษาที่ได้กล่าวไปแล้ว การสรุป (summarizing) ยังเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จำเป็นในการให้คำปรึกษาซึ่งเชิร์ทเซอร์และสโตน (Shertzer & Stone, 1980) และ ฮิลล์ (Hill, 1978 อ้างถึงใน Hansen, 1986) ไม่ได้กล่าวไว้ ผู้วิจัยจึงเพิ่มการสรุปเป็นวิธีการให้คำปรึกษาอีกวิธีหนึ่ง เนื่องจากการสรุปเป็นทักษะย่อยในการให้คำปรึกษา (Geldard, 1989) และเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้นำกลุ่ม (Jacobs, Masson & Harvill, 2006) การสรุปเป็นการคัดเลือกหรือรวบรวมประเด็นสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและนำเสนอด้วยวิธีการที่ชัดเจน ทำให้เห็นประเด็นสำคัญอย่างเด่นชัดและลึกซึ้งยิ่งขึ้น ตลอดทั้งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้การสรุปเปลี่ยนไปสู่ประเด็นใหม่ หรือใช้โยงไปสู่กิจกรรมต่อไปในการให้คำปรึกษา ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นการกล่าวสรุปของผู้ให้คำปรึกษาหลังจากที่ได้พูดคุยกับผู้รับคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ แล้ว

ผู้ให้คำปรึกษา: “*คุณบอกว่าคุณวิตกกังวลเกี่ยวกับน้องชายของคุณและการที่พี่สาวคุณฆ่าตัวตาย ดูเหมือนว่าคุณเสียใจจริงๆ เพราะคุณไม่ได้บอกพี่สาวตอนที่เธอยังมีชีวิตอยู่ว่าคุณเอาใจใส่เธอจริงๆ และตอนนี้คุณอยากจะบอกน้องชายว่าคุณก็ใส่ใจพวกเขา แต่คุณไม่สามารถทำได้ด้วยเหตุผลบางประการ*” (ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Geldard, 1989, p. 57)

ผู้ให้คำปรึกษา: “*เราได้พูดเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่เราต้องการจะทำในชีวิต ทั้งฮวนและแอลพูดเกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน เบ็ตตี้พูดว่าต้องการปรับความสัมพันธ์กับสามีในบางเรื่อง บางคนพูดว่าต้องการกลับไปเรียนหนังสือ ซึ่งฉันคิดว่าเป็นมากาเร็ต สองคนที่เหลือต้องการมี*

ความสุขมากกว่านี้ ตอนนี้ฉันอยากจะให้แต่ละคนใช้เวลาคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่คุณต้องการ ลองคิดสิว่าคุณต้องเลิกทำอะไรเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ" (ดัดแปลงจากตัวอย่างภาษาอังกฤษของ Jacobs, Masson & Harvill, 2006, p. 126)

2.2 แนวคิดทางวัจนปฏิบัติศาสตร์

2.2.1 ทฤษฎีวัจนกรรมและภาษาสุภาพ

การให้คำแนะนำเป็นเทคนิคหนึ่งในกระบวนการให้คำปรึกษา เซิร์ล (Searle, 1970, 1976) กล่าวว่าการแนะนำหรือการให้คำปรึกษาเป็นวัจนกรรมประเภทหนึ่ง วัจนกรรมเป็นการใช้ภาษาเพื่อแสดงการกระทำ เช่น การขอโทษ การสั่ง การสัญญา การชม การขอร้อง ฯลฯ หากเจ้านายพูดกับลูกน้องว่า "ผมไล่คุณออก" ถ้อยคำนี้สามารถแสดงการกระทำคือการเลิกจ้างงาน เพราะหลังจากที่เจ้านายกล่าวถ้อยคำนี้และลูกน้องรับรู้ว่าถูกไล่ออกจึงนำไปสู่การกระทำคือการเก็บของออกจากบริษัท

ยูล (Yule, 1996) กล่าวว่าวัจนกรรมประเภทต่างๆ เกิดจากเจตนาในการสื่อสารของผู้พูด การกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงเจตนาในการสื่อสารเรียกว่าวัจนกรรมปฏิบัติ (illocutionary act) การที่ผู้พูดกล่าวว่า "ห้องนี้ร้อนมาก" อาจมีเจตนาเพื่อบอกกล่าว บ่น อธิบาย หรือเพื่อจุดประสงค์ในการสื่อสารอื่นๆ

วัจนกรรมปฏิบัติเป็นมิติที่ได้รับความสนใจมาก เซิร์ล (Searle, 1976) ได้แบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท (Searle, 1970, 1976; ทรงธรรม อินทจักร, 2550) ได้แก่

1. การกล่าวประกาศ (declarative) หมายถึงการที่ผู้พูดทำให้บุคคลหรือปรากฏการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้พูดต้องมีหน้าที่ชัดเจนในบริบทนั้นๆ เพื่อแสดงการกล่าวประกาศอย่างเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่เกิดขึ้นในบริบทที่มีความเป็นทางการสูง เช่น การแต่งตั้ง การเสนอชื่อ การกล่าวเปิดงาน การประกาศสงคราม การไล่ออกจากงาน หรือการตัดสินจำคุก ผู้พูดจึงต้องมีบทบาทที่สามารถทำได้

2. การกล่าวความจริง (representative) หมายถึงการที่ผู้พูดกล่าวในสิ่งที่เชื่อว่าเป็นความจริงหรือไม่จริง เช่น การบอกกล่าว การยืนยัน การยืนกราน การสรุป การรายงาน การพูดโอ้อวด การวิจารณ์ การต่อว่า หรือการซุบซิบ ผู้พูดจึงสร้างถ้อยคำที่แสดงความเชื่อของตนเอง

3. การกล่าวแสดงออก (expressive) หมายถึงการที่ผู้พูดกล่าวถึงความรู้สึกนึกคิดแสดงความยินดี ความเจ็บปวด ความชอบ หรือความเศร้าใจ เช่น การทักทาย การต้อนรับ การขอ

โทษ การขอบคุณ การแสดงความยินดี การแสดงความเสียใจ การชม หรือการอำลา ซึ่งสิ่งที่กล่าวอาจเป็นสิ่งที่ผู้พูดหรือผู้ฟังกระทำก็ได้ โดยจะเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้พูด ผู้พูดจึงสร้างถ้อยคำที่แสดงความรู้สึกของตนเอง

4. การกล่าวชี้นำ (directive) หมายถึงการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อให้ผู้อื่นกระทำบางสิ่ง เช่น การออกคำสั่ง การขอร้อง การสอบถาม การอ้อนวอน การวิงวอน การอนุญาต การเสนอแนะ การแนะนำ และการให้คำปรึกษา จึงเป็นการที่ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งตามคำพูดของผู้พูด

5. การกล่าวผูกพัน (commissive) หมายถึงการที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับการกระทำบางอย่างในอนาคต เช่น การสัญญา การสาบาน การท้าพนัน การเสนอตัว การปลอบโยน การรับรอง การแสดงความตั้งใจ และการข่มขู่ จึงหมายถึงผู้พูดต้องการที่จะทำบางสิ่งตามที่พูด

ในส่วนที่เกี่ยวกับการกล่าวแนะนำ เซิร์ล (Searle, 1970) ได้ระบุเงื่อนไขวัจนกรรมการแนะนำไว้ดังนี้

1. เงื่อนไขเนื้อหาข้อความ (propositional content) – ถ้อยคำที่กล่าวออกไปต้องมีเนื้อความเดียวกับการกระทำของผู้ฟังในอนาคต

2. เงื่อนไขเตรียมการ (preparatory condition) - ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง

3. เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) – ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนี้จริงๆ

4. เงื่อนไขความครบถ้วน (essential condition) - การกระทำนี้ให้ประโยชน์แก่ผู้ฟัง

นอกจากนี้ เซิร์ลยังให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่า การแนะนำไม่ได้เป็นการพยายามให้ผู้ฟังทำบางสิ่งตามที่ผู้พูดต้องการเหมือนกับการขอร้อง แต่เป็นการบอกถึงสิ่งที่ดีที่สุดซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้ฟัง

รูปแบบของประโยคที่แสดงวัจนกรรมมีโครงสร้างหลัก 3 ประเภท คือ รูปประโยคบอกเล่า รูปประโยคคำถาม และรูปประโยคคำสั่ง โดยทำหน้าที่ในการสื่อสารคือ เป็นการบอกกล่าว การถามคำถาม และการสั่งหรือขอร้องตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ถ้อยคำมีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างโครงสร้างและหน้าที่เราจะเรียกถ้อยคำนั้นว่า วัจนกรรมตรง (direct speech act) แต่ถ้าหากโครงสร้างและหน้าที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกันเรียกว่า วัจนกรรมอ้อม (indirect speech act) (Yule, 1996) เช่น หากผู้พูดกล่าวว่า “ช่วยหยิบหมวกให้หน่อยได้ไหมคะ” ถ้อยคำนี้มีโครงสร้างเป็นประโยคคำถาม แต่ทำหน้าที่ในการสื่อสารเป็นการขอร้อง ผู้พูดไม่ได้คาดหวังให้ผู้ฟังตอบว่าได้หรือ

ไม่ได้ แต่คาดหวังให้ผู้ฟังหยิบหมวกให้ ถ้อยคำนี้จึงจัดเป็นวัจนกรรมอ้อมซึ่งผู้พูดมักใช้เพื่อแสดงความสุภาพ เนื่องจากในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้น บุคคลจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้ภาษา เช่น สถานภาพ เพศ อายุ ความใกล้ชิดระหว่างคู่สนทนา ฯลฯ รวมทั้งการคำนึงถึง “หน้า” (face) ของคู่สนทนา ซึ่งหมายถึงภาพลักษณ์ทางสังคมของบุคคล ทฤษฎีภาษาสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการ “หน้า” 2 ประการ คือ ความต้องการหน้าเชิงลบ (negative face want) หมายถึง ความต้องการอิสระในการกระทำไม่ให้ผู้อื่นมาขัดขวางเสรีภาพ จำกัดทางเลือก หรือเข้ามาก้าวก่ายความเป็นส่วนตัว และความต้องการหน้าเชิงบวก (positive face want) ซึ่งเป็นความต้องการให้ผู้อื่นชื่นชอบ หรือยอมรับเป็นสมาชิกกลุ่มเดียวกัน

ในทรรศนะของบราวน์และเลวินสัน วัจนกรรมแนะนำเป็นการคุกคามหน้า (face-threatening act หรือ FTA) ในเชิงลบของผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่างซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ต้องการทำ ในที่นี้หน้าเชิงลบหมายถึงการต้องการความเป็นอิสระ ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมารบกวนความเป็นส่วนตัว ดังนั้นการพูดแนะนำผู้ฟังให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงเป็นวัจนกรรมที่อาจทำให้ผู้ฟังเสียหน้าได้ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องทำการรักษาหน้า (face-saving act หรือ FSA) ของผู้ฟัง โดยการใช้กลวิธีความสุภาพ คือ การพูดตรง (bald on record) ซึ่งเป็นการพูดตรงตามเจตนาที่ต้องการให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในบริบทของการให้คำปรึกษา “การพูดตรง” ของผู้ให้คำปรึกษานับว่าสุภาพเพราะบริบททำให้ผู้ให้คำปรึกษาปฏิบัติตามหลักการความร่วมมือในการสนทนาหรือ Cooperative Principle ของไกรซ์ (Grice, 1975 อ้างถึงใน ดียู ศรีนราวัฒน์, 2552, น.61) ซึ่งมี 4 ข้อคือ หลักปริมาณ (การให้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นต่อการสนทนาในหัวข้อและสถานการณ์นั้น) หลักคุณภาพ (การพูดแต่สิ่งที่เชื่อว่าเป็นความจริง) หลักความสัมพันธ์ (การพูดเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกับการสนทนานั้น) และหลักวิธีพูด (การไม่พูดกำกวม แต่พูดให้สั้นกระชับและเป็นลำดับก่อนหลัง) กลวิธีความสุภาพลำดับต่อมาคือ การใช้ความสุภาพเชิงบวก (positive politeness) เป็นการใช้ภาษาที่แสดงความรู้สึกเป็นมิตรหรือเป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน โดยมีการใช้คำที่แสดงความเป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นพวกเดียวกัน เช่น การชม การใช้ความขบขัน การสัญญาหรือเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้ผู้ฟัง การสังเกตและการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้ฟังเกี่ยวกับความสนใจหรือความต้องการของผู้ฟัง การแสดงความเห็นพ้องโดยการพูดซ้ำ เป็นต้น การใช้ความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) เป็นการใช้ภาษาที่แสดงความเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น หลีกเลี่ยงการพูดที่แสดงการบังคับผู้ฟัง เช่น การใช้คำถามที่สื่อเจตนาขอร้องแบบสุภาพซึ่งเป็นวัจนกรรมอ้อม คือ ใช้คำถามที่ไม่ต้องตอบรับหรือตอบปฏิเสธ การลดการบังคับให้น้อยที่สุด โดย

เสนอให้ผู้ฟังมีโอกาสเลือกทำตามความต้องการหรือแสดงความเกรงใจที่ต้องรบกวนผู้ฟัง การกล่าวแสดงความยกย่อง การขอโทษ การกล่าวโดยไม่เจาะจงตัวบุคล เป็นต้น หรือแสดงความสุภาพโดยการใช้ความสุภาพโดยอ้อม (off-record politeness) ซึ่งเป็นการใช้คำพูดที่เจตนาสื่อความหมายมากกว่า 1 อย่าง โดยอาจเป็นการสร้างความกำกวมให้กับผู้ฟัง เช่น การใช้อุปลักษณ์ การพูดประชด การใช้คำถามเชิงวาทศิลป์ การกล่าวน้อยกว่าความเป็นจริง และการพูดเป็นนัย เป็นต้น และกลวิธีความสุภาพลำดับสุดท้ายคือ การไม่พูด (do not do the FTA) เป็นการหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังเสียหน้าด้วยการไม่พูดหรือใช้วิธีนิ่งเงียบ

การให้คำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาถือเป็นวัจนกรรมประเภทการกล่าวชี้นำ (directive) โดยผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งซึ่งผู้ฟังอาจไม่ต้องการทำ จึงเป็นวัจนกรรมประเภทคุกคามหน้าผู้ฟัง ดังนั้นในการให้คำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงถึงความสุภาพประกอบด้วย

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำนั้นพบว่ามีการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายและมีวิธีการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีทั้งงานวิจัยในประเทศไทย และงานวิจัยของต่างประเทศ เช่น การศึกษาการให้คำแนะนำในภาษาไทยโดยใช้ข้อมูลจากการบันทึกการสนทนาทางรายการวิทยุ (อิศเรศ ดลเพ็ญ, 2544) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการให้คำแนะนำในภาษาไทยสามารถแสดงได้ทั้งวิธีตรงและวิธีอ้อม ส่วนวิธีการใช้ภาษาในการให้คำแนะนำที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยเรื่องที่พูด และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

สำหรับการเปรียบเทียบการใช้สำนวนการให้คำแนะนำระหว่างภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยโดยใช้ข้อมูลจากภาพยนตร์ ละครโทรทัศน์ และนวนิยาย (หทัยรัตน์ ทรรพวสุ, 2543) พบว่าในภาษาไทยมีการให้คำแนะนำมากกว่าในภาษาญี่ปุ่น โดยการแนะนำทั้งในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้ง่ายหากผู้พูดกับผู้ฟังรู้จักและมีความสนิทสนมกัน ในภาษาญี่ปุ่นมีการให้คำแนะนำมากในกรณีที่ผู้พูดกับผู้ฟังมีสถานภาพเท่าเทียมกัน ส่วนในภาษาไทยพบว่ามีการให้คำแนะนำมากกว่าในกรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง และจากข้อมูลพบว่าทั้งภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยมีการให้คำแนะนำในสถานการณ์ที่เป็นทางการน้อยมาก แต่ในภาษาไทยปรากฏข้อมูลการให้คำแนะนำในสถานการณ์ที่เป็นทางการมากกว่าในภาษาญี่ปุ่นซึ่งแทบไม่ปรากฏข้อมูลเลย

ส่วนการศึกษากลไกการสนทนาที่ใช้ในการบำบัดของพยาบาลจิตเวชซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาหรือการแนะนำด้วยนั้น (นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร, 2542) ศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาระหว่างพยาบาลจิตเวชและผู้ป่วยจิตเวช ผลจากการวิจัยพบว่า พยาบาลจิตเวชใช้เทคนิคการสื่อสารเพื่อการบำบัด 7 ประเภท เรียงลำดับการใช้จากมากไปสู่น้อยคือ 1. การชี้นำการสนทนา 2. การทวน 3. การทำให้กระจ่าง 4. การสะท้อนความรู้สึกนึกคิด 5. การสรุป 6. การตีความ และ 7. การฟัง ส่วนกลไกการสนทนาซึ่งแสดงวัจนกรรมที่พยาบาลจิตเวชเลือกใช้เพื่อบำบัดนั้นมี 7 ประเภท เรียงลำดับการใช้จากมากไปหาน้อยคือ 1. การถาม 2. การกล่าวยืนยัน 3. การกล่าวชี้นำ 4. การกล่าวแสดงออก 5. การกล่าวผูกพัน 6. การนิ่งเงียบ และ 7. การขอโทษหรือการออกตัว

ในส่วนงานวิจัยของต่างประเทศ เช่น การศึกษารูปแบบการให้คำปรึกษาของพยาบาลชาวฟินแลนด์กับผู้ป่วยโรคเบาหวานเกี่ยวกับการควบคุมอาหาร (Kiuru, Poskiparta, Kettunen, Saltevo, & Liimatainen, 2004) พบรูปแบบการให้คำปรึกษา 4 รูปแบบ คือ การแนะนำ การชักจูงการให้กำลังใจ และการผ่อนผัน โดยการแนะนำเป็นรูปแบบที่พยาบาลใช้มากที่สุด

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการให้คำแนะนำกับบุคลิกภาพของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในญี่ปุ่น โดยการให้นักศึกษาเขียนจดหมายแสดงการแนะนำเป็นภาษาอังกฤษ (Shimura, 2003) พบว่านักศึกษาที่มีบุคลิกเก็บตัวใช้รูปแบบการให้คำแนะนำโดยการเขียนแบบตรงไปตรงมามากกว่านักศึกษาที่มีบุคลิกเปิดเผย

ส่วนการศึกษาความสามารถในการให้คำแนะนำในภาษาอังกฤษของนักศึกษาญี่ปุ่นที่ไปในโครงการแลกเปลี่ยนที่ประเทศแคนาดา กับนักศึกษาที่ไม่ได้ไปต่างประเทศ (Matsumura, 2001) พบว่าการอาศัยและศึกษาในสังคมภาษาเป้าหมายมีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการให้คำแนะนำได้ดีกว่า

นอกจากนี้มีการศึกษารูปแบบการให้คำแนะนำของผู้พูดภาษาอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษากับชาวจีนซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษาโดยฮินเกล (Hinkel, 1997) พบว่าในแบบทดสอบเติมข้อความ ผู้พูดภาษาอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษาใช้การแนะนำโดยตรง (direct advice) และการแนะนำแบบเลี่ยง (hedged advice) มากกว่าผู้พูดชาวจีนที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการเปรียบเทียบการให้คำแนะนำระหว่างประชากรกลุ่มต่างๆ (Hinkel, 1997; Matsumura, 2001; Shimura, 2003) หรือเปรียบเทียบระหว่างภาษา (หทัยรัตน์ ทรรพวสุ, 2543) ซึ่งได้วิเคราะห์รูปแบบการให้คำแนะนำเป็น

การให้คำแนะนำโดยตรง (direct advice) และการแนะนำโดยอ้อม (indirect advice) โดยไม่ได้จำแนกออกเป็นกลวิธีดังเช่นงานวิจัยของอิศเรศ ดลเพ็ญ (2544) ซึ่งจำแนกกลวิธีการให้คำแนะนำที่พบในภาษาไทยเป็น 6 กลวิธีหลัก ได้แก่ การไม่บังคับผู้ฟัง การแสดงความสนิทสนมกับผู้ฟัง การยกสถานการณ์สมมติ การยกตัวอย่างจากประสบการณ์ของตัวเอง การอ้างถึงบุคคลที่ 3 หรือแหล่งที่มาของข้อมูล และการให้กำลังใจผู้ฟัง ซึ่งการให้กำลังใจผู้ฟังนี้ยังเป็นรูปแบบหนึ่งในการให้คำปรึกษาของพยาบาลชาวฟินแลนด์ด้วย (Kiuru, Poskiparta, Kettunen, Saltevo, & Liimatainen, 2004) ในขณะที่งานวิจัยของนฤมล ตรีเพชรศรีอุไร (2542) พบเทคนิคการสื่อสารเพื่อการบำบัด 7 ประเภท คือ การชี้นำการสนทนา การทวน การทำให้กระจ่าง การสะท้อนความรู้สึกนึกคิด การสรุป การตีความ และการฟัง เทคนิคต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการให้คำปรึกษาซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำ (Shertzer & Stone, 1980; Hansen, 1986; Geldard, 1989; Jacobs, Masson & Harvill, 2006)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในบริบทที่แตกต่างกันน่าจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีสื่อสารหรือความถี่ในการใช้กลวิธีหนึ่งๆ แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ จากการที่ผู้วิจัยได้ไปทำการศึกษานำร่องโดยการสังเกตกิจกรรมแนะแนวของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผู้วิจัยพบกลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษาที่น่าสนใจของครูแนะแนวคือ การใช้ภาษาอ้อมหรือการพูดเป็นนัยหรือมีการเล่นคำซึ่งต่างจากที่พบในงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูแนะแนวมีเจตนาที่จะใช้การพูดเป็นนัยหรือใช้ถ้อยคำที่ตีความได้หลายความหมายเพื่อดึงดูดความสนใจของนักเรียน หรือเพื่อให้นักเรียนนำถ้อยคำของครูไปคิด ซึ่งกลวิธีเหล่านี้อาจทำให้นักเรียนรู้สึกสนุกกับการเรียนและการสอนของครูมากยิ่งขึ้น ดังนั้นครูแนะแนวผู้มีหน้าที่โดยตรงในการให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในเรื่องต่างๆ อันได้แก่ เรื่องการศึกษา อาชีพ และปัญหาส่วนตัวและสังคม ให้กับนักเรียน จึงน่าจะมีกลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษาที่หลากหลายเพื่อชักจูงให้นักเรียนปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านั้น

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงการศึกษานำร่องของผู้วิจัยทำให้เห็นว่าการศึกษากลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษาโดยเฉพาะเกี่ยวกับกิจกรรมแนะแนว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องนี้ ตลอดทั้งศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนด้วยว่ามีความคิดเห็นต่อกลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวอย่างไร เพื่อที่ครูจะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการให้คำปรึกษาแก่นักเรียน