

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

##### ความหมายและลักษณะของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

มาห์เลอร์ กล่าวถึงความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พอสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกเกิดการเข้าใจตนเองและยอมรับพฤติกรรมของตนเอง และผู้อื่น ภายใต้บรรยากาศแห่งความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การสำรวจตนเอง ความเข้าใจตนเองและสามารถเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงพฤติกรรมที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้น (Mahler. 1969 : 11)

โอลเซน ได้กล่าวถึงการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า “เป็นสัมพันธ์ภาพพิเศษ” ซึ่งผู้มารับคำปรึกษารู้สึกปลอดภัยที่จะพูดถึงสิ่งที่เป็สาเหตุที่แท้จริงของความวิตกกังวลและไม่สบายใจของตนพร้อมที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่ ๆ ตามที่ปรารถนา และพร้อมที่จะฝึกทักษะต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่เหล่านั้น (Ohlsen. 1977 : 30 – 31)

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล อธิบายความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พอสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษา สร้างความสัมพันธ์กับผู้มารับคำปรึกษาจำนวนหนึ่ง ซึ่งมีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตรงกัน หรือมีความต้องการที่จะแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกัน สมาชิกในกลุ่มรวมทั้งให้คำปรึกษาจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันภายใต้บรรยากาศที่มั่นคง ปลอดภัยของกลุ่ม อันจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนได้แนวความคิดในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับตนเองและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาตามสมรรถวิสัยของตน (บุหงา วชิระศักดิ์มงคล. 2533 : 181)

ชูชัย สมितिไกร กล่าวถึงความหมายการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มพอสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับคำปรึกษา ซึ่งมีจำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มจะก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความอบอุ่น การยอมรับ ความไว้วางใจและเข้าใจกัน นำไปสู่การพูดถึงปัญหาของเขา สมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มมีบทบาทคอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และสนับสนุนแก่เขาในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้เื้ออำนวยการให้กระบวนการของกลุ่มดำเนินไปอย่างราบรื่น (ชูชัย สมितिไกร. 2527 : 1)

ทองเรียน อมรัชกุล ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เกิดขึ้นจากการดัดแปลงเทคนิคและหลักการของจิตวิทยาเป็นกลุ่ม โดยที่มีลักษณะการแสดงทางอารมณ์ ในการให้คำปรึกษาน้อยกว่าจิตบำบัด แต่ใช้ขบวนการคิดหาเหตุผลมากกว่า ยิ่งไปกว่านั้นแล้วการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มยังมุ่งที่จะให้บุคคลแสดงศักยภาพทั้งหมดของตนออกมา (ทองเรียน อมรัชกุล. 2520 : 102)

สุรางค์ นามสูตร ได้สรุปความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า เป็นขบวนการหนึ่งที่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้คำปรึกษาและสมาชิกที่มีความสมัครใจมาเข้ากลุ่มร่วมกันและมีความต้องการตรงกันที่จะปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจึงมาปรึกษาหารือร่วมกัน บุคคลในกลุ่มจะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน บรรยากาศภายในกลุ่มนั้นจะต้องก่อให้เกิดความอบอุ่น การยอมรับไว้วางใจซึ่งกันและกันเพื่อที่จะให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความสบายใจ พร้อมที่จะพูดถึงปัญหาและร่วมปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้น (สุรางค์ นามสูตร. 2526 : 20)

พรพิมล เพ็ญญา ได้สรุปความหมายและลักษณะของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า เป็นกระบวนการสร้างบรรยากาศแห่งการยอมรับ อบอุ่น และเป็นกันเอง เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อกัน โดยสมาชิกต่างก็ช่วยกันแปลความหมายและช่วยกันอธิบายให้ทุกคนกระจ่างขึ้น ในความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ให้กำลังใจและส่งเสริมความคิด เจตคติของกันและกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่ม สมาชิกจะเข้าใจตนเองและผู้อื่นดีขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง (พรพิมล เพ็ญญา. 2527 : 20)

ทิพย์วรรณ กิตติพร ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มว่า เป็นกระบวนการช่วยเหลือของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นผู้นำกลุ่ม ได้ช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษามีจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยทำหน้าที่เอื้ออำนวยเพื่อให้บรรยากาศในกลุ่มเป็นกันเอง ความอบอุ่น การยอมรับและรู้สึกปลอดภัย จนสมาชิกไว้วางใจซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกคิดของตนเอง ปัญหาหรือความคับข้องใจต่างๆ ให้กลุ่มทราบ ซึ่งจะนำไปสู่การสำรวจตนเอง เข้าใจตนเองและสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ทิพย์วรรณ กิตติพร, 2535 : 5-6)

จากการให้ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยนักการศึกษาและนักจิตวิทยาหลายท่านที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นกระบวนการโดยผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่รักการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้

มารับคำปรึกษา ซึ่งมีจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ภายใต้บรรยากาศแห่งการยอมรับ ใจกว้างซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเอง และจะมีผลทำให้สมาชิกได้เปิดเผย แลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดซึ่งกันและกัน กระทั่งสมาชิกได้เกิดการสำรวจตนเอง เข้าใจตนเอง และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือแก้ปัญหาของตนเองได้

### จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรีย ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พอสรุปได้ดังนี้คือ

1. เพื่อที่จะเรียนรู้ในการให้ความใจกว้างแก่ตนเองและผู้อื่น
2. ให้รู้จักตนเองได้ดีขึ้น และพัฒนาความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง
3. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและปัญหาของสมาชิกอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน
4. เพื่อช่วยให้มีการยอมรับตนเอง ความมั่นใจในตนเอง การเคารพตนเอง และรู้จักตนเองได้ดีขึ้น
5. เพื่อหาทางในการจัดการกับความขัดแย้งต่าง ๆ และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
6. เพื่อให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบของตนเอง เป็นการให้แนวทางของตนเองที่ถูกต้องและการปฏิบัติตนกับผู้อื่น
7. ให้เข้าใจในทางเลือกของตนเองและสามารถเลือกได้อย่างฉลาด
8. เพื่อเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างให้เหมาะสมกับโครงการที่ตั้งไว้
9. เพื่อเรียนรู้ทักษะในการเข้าสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ
10. เพื่อเรียนรู้ความต้องการด้านอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นได้ดีขึ้น
11. เรียนรู้ในการเผชิญหน้ากับผู้อื่นด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ และตรงไปตรงมา
12. หลีกเลียงจากการกระทำตามความคาดหวังของผู้อื่น มาเป็นเรียนรู้ที่จะประพฤติปฏิบัติตามความต้องการและความคาดหวังของตนเอง
13. สามารถชี้ให้เห็นถึงค่านิยมของตนที่แท้จริง และสามารถบอกได้ว่าค่านิยมนั้น ๆ เหมาะสมกับตนเพียงใด (Corey. 1985 : 7)

ดิงเมเยอร์และมูโร ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายทั่วไปของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนรู้จักและเข้าใจตนเอง เป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลค้นพบเอกลักษณ์ของตนเอง

2. เนื่องจากบุคคลมีความใจตนเอง เขาจึงยอมรับตนเองเพิ่มขึ้นและรู้สึกว่าคุณค่ามีคุณค่า
  3. พัฒนาทักษะทางสังคมและความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เหมาะสมกับงานพัฒนาการสังคมตามวัย
  4. พัฒนาให้บุคคลดำเนินชีวิตอย่างมีทิศทาง เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจแก้ปัญหา และยังสามารถนำความสามารถต่าง ๆ มาใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงาน
  5. พัฒนาความเข้าใจในการรับรู้ความต้องการของผู้อื่น และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี เมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ความรู้สึกของตนเอง สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราได้
  6. เรียนรู้ที่จะเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่เพียงแต่ได้ยินเนื้อหาที่บุคคลอื่นพูด แต่สามารถรับรู้ถึงความรู้สึก ในขณะนั้นของผู้พูดด้วย
  7. เป็นผู้ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนในตนเอง สามารถสื่อสารข้อมูลที่ตรงกับความคิดและการกระทำ
  8. ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนตั้งเป้าหมายเฉพาะบุคคลของตนเอง ซึ่งสามารถกำหนดและสังเกตได้ในเชิงพฤติกรรม และช่วยให้เขารักษาความมั่นใจสัญญาต่อตนเองในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้น (Dinkmeyer and Muro. 1971 : 9 – 10)
- แฟรงค์ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ 5 ประการ
1. เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้ระบายความรู้สึกต่าง ๆ เป็นการลดความตึงเครียด
  2. เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกเกิดการยอมรับนับถือตนเอง รู้จักตนเอง
  3. เพื่อส่งเสริมให้ผู้มีปัญหากล้าเผชิญปัญหาของตนเองและหาวิธีการแก้ไข
  4. เพื่อช่วยให้ผู้มีปัญหาได้ปรับปรุงทักษะในการยอมรับตนเองและแก้ปัญหาด้านความขัดแย้งในตนเองและความขัดแย้งที่ตนมีกับผู้อื่น
  5. เพื่อช่วยให้สมาชิกมีความเข้มแข็ง มีกำลังใจสามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก (Ohlsen. 1970 : 33 ; citing Frank. 1957 : 53 – 63)
- วัชรวิ ฤวะคำ มีความเห็นว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกับการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลคือ มุ่งที่จะช่วยคนต่อไป
1. ให้สำรวจและประเมินตนเอง นับเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองอย่างหนึ่ง
  2. ให้สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองและนำตนเองได้ มีความสามารถเจริญออกมาและดำรงชีวิตที่รับผิดชอบต่อตนเองและสังคมได้

3. ให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้จากกลุ่มไปปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมได้ (วัชรีย์ ฐะวะคำ. 2524 : 117)

จะเห็นได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกได้สำรวจตนเองในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น รู้จักกระบวนการเข้าสังคม พัฒนาเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้สึกของตนเอง และเข้าใจตนเอง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไป

### คุณค่าของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

แกชตา ได้ให้ข้อคิดในเรื่องการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า มีคุณค่าและมีลักษณะพิเศษ พอสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกในกลุ่มพบว่า บุคคลอื่นก็มีปัญหาเช่นเดียวกับตน
2. สมาชิกจะได้รับการสนับสนุนและได้รับกำลังใจจากสมาชิกในกลุ่มในการที่จะเผชิญกับปัญหา
3. กลุ่มจะเป็นเหมือนภาพสังคมจริงที่ได้จำลองมาเพื่อให้สมาชิกได้มีการทดสอบพฤติกรรมของเขา
4. บรรยากาศในกลุ่มจะเป็นกันเองและปลอดภัยเพียงพอ สำหรับให้บุคคลได้มีการทดสอบเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขา
5. สมาชิกเรียนรู้ที่จะให้และรับความช่วยเหลือจากผู้อื่น
6. สมาชิกมีโอกาสที่จะเรียนรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาจากบุคคลอื่น
7. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะนำไปสู่การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล
8. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะเป็นวิธีการช่วยแก้ปัญหาครบครันได้

(Capuzzi and others. 1979 : 306 ; citing Gazda. 1970)

วัชรีย์ ฐะวะคำ กล่าวถึงคุณค่าของการให้คำปรึกษา พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการณ์สนทนาได้ตอบเหมือนสภาพในชีวิตจริง ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้ค้นพบวิธีการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. ผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาได้ตอบกันตามมาตรฐานของกลุ่ม
3. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้พูดอย่างเปิดเผย ในเรื่องเกี่ยวกับความคิด เจตคติ ตลอดจนอารมณ์และความรู้สึกของตน
4. โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนสมาชิก เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเองมากขึ้น

5. การได้ฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่ม ทำให้มีแนวความคิดที่กว้างกว่าเดิม (วัชรวิ ฐะคำ. 2524 : 122)

เคลแมน ได้กล่าวถึงผลและคุณค่าของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ดังนี้

1. ทำให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนสามารถจัดความรู้สึกที่อยู่อย่างโดดเดี่ยวออกไปได้

2. ส่งเสริมการยกย่องรับถือตนเองและมีการยอมรับตนเองมากขึ้น

3. ช่วยให้ผู้คลั่งงัดปรับตัวและพัฒนาตนเอง

4. ช่วยให้ผู้สมาชิกแต่ละคนเรียนรู้ที่จะเป็นตัวเองและกล้าแสดงความรู้สึกของตนเองได้

5. ทำให้เกิดความรับผิดชอบในตนเองและแก้ปัญหาของตนเอง

6. ฝึกทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

7. ช่วยให้ผู้คลั่งเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม

8. สามารถนำทักษะและความรู้ ความเข้าใจที่ได้จากกลุ่มไปปรับปรุงตนเองในชีวิตประจำวัน (Kelman. 1963 : 399 – 432)

บัวทอง สว่างโสภากุล ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ดังนี้

1. การเข้ากลุ่มการให้คำปรึกษาทำให้เขาเห็นว่าคนอื่นก็มีปัญหาเช่นเดียวกับเขา ทำให้ความรู้สึกว่าตนเองโดดเดี่ยวหายไป ความละอายว่าตนเป็นคนมีปัญหาก็จะค่อย ๆ ลดลง

2. แม้ว่าตนเองจะมีความผิด เพื่อน ๆ ก็ยังช่วยแก้ไขแสดงว่าเพื่อน ๆ ยอมรับตน

3. เมื่อเขาทำอะไรผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่อง เขาจะรู้สึกอย่างน้อย ๆ ก็มีผู้ใหญ่คนหนึ่งคือผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่เข้าใจและยอมรับเขาโดยไม่มีเงื่อนไข

4. เมื่อตนเองมีโอกาสดูช่วยคนอื่น โดยการให้ความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ก็จะทำให้ตระหนักว่าตนเองก็มีคุณค่า มีความสามารถ นั่นคือทำให้สมาชิกยอมรับนับถือตัวเองมากขึ้น

5. ทำให้เขาสามารถไว้วางใจคนอื่นได้

6. การได้ฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่ม ทำให้มีแนวความคิดที่กว้างกว่าเดิม (บัวทอง สว่างโสภากุล. 2525 : 95)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีประโยชน์ในการช่วยให้บุคคลได้รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น รู้จักแก้ปัญหา ตลอดจนพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคคลได้

### หลักการสำคัญในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ราโอ ได้เสนอหลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้หลายข้อ ดังนี้

1. สมาชิกแต่ละคนจะมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มมีความมั่นคง และจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกปลอดภัย พร้อมที่จะช่วยแสดงความรู้สึกและปัญหาต่าง ๆ ของเขา

2. สมาชิกแต่ละคนจะมีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อความเปลี่ยนแปลงของตน สมาชิกจะแสดงความต้องการของตนในการที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขา ไม่ใช่เกิดความรู้สึกที่ต้องถูกบังคับ

3. สมาชิกจะเรียนรู้และเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและวิธีการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และในการให้คำปรึกษานั้นจะต้องมีการตั้งความหวังไว้ด้วย

4. สมาชิกจะเรียนรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ ชักถาม อภิปราย การเปรียบเทียบ และสรุปข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม (Rao. 1981 : 171 – 172)

ชอร์ ได้กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานของกลุ่มที่จะนำไปสู่พัฒนาการที่ทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการตัดสินใจ อันเป็นหลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ดังนี้

1. เมื่ออยู่ในกลุ่ม บุคคลต้องการความมั่นคงปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญอันแรก ก่อนที่เขาจะสำรวจสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระทำของเขา

2. หัวข้อต่าง ๆ ที่จะนำมาอภิปรายกันในกลุ่มเป็นเพียงเครื่องมือยึดเหนี่ยวให้กลุ่มมีกิจกรรมดำเนินไปได้ แต่มิใช่เป็นจุดประสงค์ที่จบในตัวเอง

3. สมาชิกกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนเองอย่างมั่นใจ แม้จะมีสมาชิกอื่นไม่เห็นด้วยแต่ก็มีการยอมรับความแตกต่างซึ่งกันและกัน

4. กลุ่มเป็นสถานที่ที่สมาชิกใช้ทดสอบความเป็นไปได้ของแนวคิดใหม่ ๆ ที่เขาช่วยกันคิด ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือของผู้นำและสมาชิก

5. สมาชิกกลุ่มจะแสดงความรู้สึกผ่านได้ทั้งคำพูดและพฤติกรรมภาษาท่าทาง

6. หากสมาชิกมีส่วนร่วมกับกลุ่มมากเท่าไร เขาก็จะได้รับสิ่งต่าง ๆ มากขึ้นเท่านั้น

7. กลุ่มจะมีพลังและความเข้มแข็ง เนื่องจากประกอบด้วยสมาชิกที่มีความเป็นตัวของตัวเอง

8. บุคคลมีการตอบสนองต่อการรับรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งการรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมีผลมาจากอดีตและการรับรู้ในปัจจุบัน จะส่งผลต่อการตัดสินใจต่าง ๆ ในอนาคตได้ (Shaw. 1976 : 21 – 22)

ไดเออร์และเวอร์นั้ ได้สรุปหลักในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ดังนี้

1. ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะให้ความสำคัญต่อสมาชิกเป็นรายบุคคล โดยจะพูดถึงปัญหาของสมาชิก เพื่อให้รู้จักตนเองและเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองไปในทางที่ดีขึ้น
2. ผู้นำจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาและเป็นผู้ช่วยเหลือกลุ่ม
3. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นการให้คำปรึกษาแก่สมาชิกทุกคน และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เป็นตัวของตัวเองมากที่สุด สามารถทดลองพฤติกรรมใหม่ ๆ ในกลุ่มได้ เพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง
4. การให้คำปรึกษาไม่มีเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน แต่ละคนจะมีเป้าหมายของตนเอง การบรรลุเป้าหมายจะเกิดจากความคิด ความรู้สึก และการกระทำของสมาชิกเอง
5. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลในกลุ่ม บางครั้งก็จำเป็นอาจจะมีตอนใดตอนหนึ่งที่จะต้องให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกบางคนที่ต้องการ
6. การมีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มสูงขึ้นไม่ได้หมายความว่ากลุ่มมีประสิทธิภาพ บางครั้งการมีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มสูงขึ้น แต่การช่วยเหลือบุคคลในกลุ่มอาจจะน้อยลงก็ได้
7. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเพิ่มความกดดันขึ้นในกลุ่ม ถ้าสมาชิกไม่พร้อมที่จะพูดก็ไม่ควรบังคับให้เขาพูด ถ้าสมาชิกพูด ก็ไม่ไปหยุดชะงักการพูดของเขา
8. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไม่ใช่การสารภาพบาป จึงไม่ควรจะพูดถึงอดีต เพราะไม่มีประโยชน์ เนื่องจากอดีตไม่สามารถแก้ไขได้ นอกจากจะทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวังและความรู้สึกผิด จึงควรเน้นเฉพาะปัจจุบัน เพราะคนเราควรจะอยู่ในโลกปัจจุบัน
9. ไม่ควรกล่าวถึงบุคคลนอกกลุ่ม เพราะเป็นการยากที่จะช่วยเหลือเขา
10. เรื่องที่พูดกันในกลุ่มต้องเก็บเอาไว้เป็นความลับ ไม่ควรนำเรื่องในกลุ่มไปพูดนอกกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกทุกคนรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
11. สมาชิกจะพูดถึงปัญหาของตนเอง รับผิดชอบต่อตนเองและต่อปัญหาของตนเอง ไม่มีการพูดแทนกัน แต่กลุ่มมีหน้าที่ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนบรรลุเป้าหมายของตนเองได้
12. ไม่ควรเน้นความรู้สึกมากกว่าความคิด ในการพูดถึงควรพูดไปด้วยความคิดและความรู้สึกจะช่วยให้สมาชิกรู้สึกดีอยู่ตลอดเวลา จะไม่มีใครพูดเพื่อเจ้าหรือรุนแรง
13. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มไม่ใช่ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม แต่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มก็มีประโยชน์
14. การติดตามผลการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งควรจะทำให้เหมือนกับเป็นประสบการณ์หนึ่งเดียวกัน ก่อนที่จะเริ่มทำครั้งใหม่ควรจะต้องถึงคราวที่แล้วว่าทำอะไรไปบ้าง

15. ในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งควรจะมุ่งช่วยเหลือสมาชิกคนหนึ่งหรือสองคนเป็นพิเศษ

16. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสมาชิกอาจมีความไม่สบายใจ มีความวิตกกังวล เพราะไม่ได้รับการกระตุ้นให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

17. การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางลบไม่ได้เป็นสิ่งที่ไม่ดี แต่เป็นสิ่งที่ควรจะระบายออกมาด้วยวิธีการที่ทุกคนยอมรับ

18. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะไม่มีแบบแผนที่แน่นอน มีการยืดหยุ่นอยู่ตลอดเวลา

19. ในกระบวนการให้คำปรึกษาจะไม่มีการตัดสินพฤติกรรม ความคิด และเหตุผลของสมาชิกว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี แต่จะศึกษาถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไขมากกว่า

20. ประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะวัดจากความสำเร็จเวลาสมาชิกอยู่นอกกลุ่ม ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกหรือเจ้าตัวอาจจะบันทึกพฤติกรรมของตนไว้ และผู้ให้คำปรึกษาพิจารณาอย่างเป็นกลาง (Dyer and Vriend. 1975 : 132 – 141)

วิญญู พูลศรี ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ พอสรุปได้ดังนี้คือ

1. บุคคลทุกคนมีสิทธิในการแสดงออกถึงความรู้สึกของตนเอง คือรู้สึกอย่างไรที่คนรู้สึก ผู้ให้คำปรึกษาจะสนับสนุนให้สมาชิกแสดงความรู้สึกของตนเองออกมา และให้แต่ละคนมีความเคารพในอารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่นด้วย

2. แต่ละคนจะต้องตัดสินใจว่า จะพัฒนาอะไรเกี่ยวกับตนเองด้วยตนเอง

3. บุคคลมุ่งที่จะแก้ปัญหาให้ตนเอง ไม่ใช่มุ่งแก้ปัญหาให้คนอื่นเพียงอย่างเดียว

4. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าสถานการณ์

5. การเปิดเผยช่วยให้การปรึกษามีประสิทธิภาพ เพราะถ้าบุคคลไม่มีการป้องกันตนเอง บุคคลก็ย่อมพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปิดเผยตนเองจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบรรยากาศในกลุ่มเต็มไปด้วยความเชื่อใจ มีความหวังดี มีความเข้าใจ แต่การเปิดเผยตนเองมากเกินไปก็จะแสดงให้เห็นถึงการช่วยตัวเองไม่ได้

6. สมาชิกจะต้องมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเอง คนเราเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น ถ้าอยู่ในบรรยากาศที่ไม่คุกคามขู่เข็ญมากเกินไป

7. การลงมือกระทำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะมีได้ในบรรยากาศที่มีการยอมรับและความเข้าใจ

8. ในการเผชิญกับปัญหาหรือการแก้ปัญหา มีวิธีเลือกหลายวิธี ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้สมาชิกเห็นแนวทางจากทางเลือกต่าง ๆ

9. สมาชิกจะต้องมีค่านิยมสัญญากับตนเองในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นการให้การเสริมแรงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงถึง

10. การที่บุคคลได้รู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง ยอมรับตนเองทำให้มีการป้องกันตนเองน้อยลง จะทำให้บุคคลสามารถรับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตนเองได้

11. สมาชิกจะนำสิ่งที่เรียนรู้ใหม่จากกลุ่มไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้

(วิญญู พูลศรี. 2523 : 10 – 11)

จะเห็นได้ว่า หลักการสำคัญของกาทำให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น จะยึดหลักผู้มาขอรับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ภายใต้บรรยากาศเอื้ออำนวยให้สมาชิกสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้โดยตัวของเขาเอง

### พลังในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้และเข้าใจที่จะนำเอาพลังต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินการให้ปรึกษาให้สมบูรณ์ ดังที่ คมเพชร ฉัตรศุภกุล กล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

1. ข้อผูกพัน (Commitment) บุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะต้องรับรู้และยอมรับว่ามีความต้องการที่จะรับคำปรึกษา และจะพูดถึงปัญหาทั้งหลายของตนในกลุ่ม และเมื่อได้รับคำปรึกษาจากกลุ่มแล้วจะนำไปแก้ไขพฤติกรรมของคนต่อไป

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สมาชิกที่มีปัญหาจะต้องพยายามเพิ่มความรับผิดชอบสำหรับตนเอง เพื่อการแก้ไขปัญหากลุ่ม

3. การยอมรับ (Acceptance) เมื่อสมาชิกให้การยอมรับตนเองจะเป็นผลให้แต่ละบุคคลเกิดความเคารพนับถือตนเอง และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาด้วย

4. ความดึงดูดใจ (Attractiveness) จะทำให้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น

5. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Belonging) สมาชิกทุกคนจะต้องมีความรู้สึกอย่างรุนแรงต่อความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม ซึ่งจะทำให้เป็นผลดีต่อการช่วยกลุ่ม

6. ความปลอดภัย (Security) เมื่อสมาชิกมีความรู้สึกปลอดภัยและมีเหตุผลใน

ขณะที่อยู่ในกลุ่ม เขาจะมีความเป็นตัวของตัวเอง มีการอภิปรายปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวของเขา มีการยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่แสดงต่อตัวเขา และสามารถแสดงความรู้สึกของตนต่อบุคคลอื่น

7. ความเครียด (Tension) การมีความเครียดและความไม่พึงพอใจที่อยู่ในระดับพอเหมาะจะเป็นแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่ถ้าความเครียดมากเกินไปจะทำให้บุคคลไม่ได้ใช้ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสำเร็จ

8. ปทัสถานของกลุ่ม (Group Norm) สมาชิกย่อมต้องการจะได้รับความช่วยเหลือ และไม่ต้องการจะให้บุคคลอื่นมองข้ามไปในแง่ของบุคคลที่แตกต่างไปจากสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่มที่รับคำปรึกษาด้วยกัน (คมเพชร ฉัตรศุภกุล. 2521 : 97)

### การเตรียมการและการจัดตั้งกลุ่ม

#### การเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม

ซอลัดดา ขวัญเมือง ได้กล่าวถึงการเลือกสมาชิกเข้ากลุ่มว่า “จะต้องมีกำหนดการจัดกลุ่มว่า เป็นประเภทใด มีจุดประสงค์เพื่ออะไร สมาชิกจะได้รับประโยชน์อะไรจากการเข้ากลุ่ม ตลอดจนกระบวนการขั้นตอนในการคัดเลือกสมาชิก จำนวนสมาชิก ระยะเวลาในการเข้ากลุ่ม บทบาทของสมาชิกที่ต้องกระทำ” (ซอลัดดา ขวัญเมือง. 2529 : 34 – 35) นอกจากนี้ ซอลัดดา ขวัญเมือง ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการคัดเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม สรุปได้ดังนี้

1. อายุ ควรเลือกสมาชิกที่มีอายุใกล้เคียงกัน มีความสามารถในการสื่อสารใกล้เคียงกัน จะได้พูดกันรู้เรื่อง

2. เพศ การจัดสมาชิกเพศหญิงและชายจะรวมกันหรือแยกเพศ ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและวัยตามความเหมาะสม

3. บุคลิกภาพ ควรจัดกลุ่มที่มีสมาชิกส่วนใหญ่มียุคบุคลิกภาพแตกต่างกัน เนื่องจากจะทำให้สมาชิกในกลุ่มได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ด้านความสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ๆ ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป ตามสภาพความเป็นจริงในสังคม (ซอลัดดา ขวัญเมือง. 2529 : 34 – 35)

วัชรีย์ ทรัพย์มี กล่าวถึงบุคคลที่ไม่เหมาะสมในการจะเข้ากลุ่ม พอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ที่มีปัญหาทางอารมณ์อย่างรุนแรง
2. มีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือข่มขู่ผู้อื่นมากเกินไป
3. มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก ซ้ำอาย หรือไม่ค่อยพูด

(วัชรีย์ ทรัพย์มี . 2522 : 180)

เชอร์ทเซอร์และสโตน ได้กล่าวถึง บุคคลที่ไม่เหมาะสมที่จะเข้ากลุ่มมีลักษณะ  
ดังนี้

1. ก้าวร้าวมาก
2. เหนื่อยมามากจนเกินไป
3. มีปัญหาปรับตัวไม่เหมาะกับกลุ่มคนปกติ
4. ไม่ควรจัดคนที่เป็นญาติหรือเพื่อนสนิทไว้ในกลุ่มเดียวกัน เพราะต่างก็รู้ปัญหาของอีกฝ่ายหนึ่งอยู่แล้ว ทำให้สมาชิกไม่ได้รับความรู้สึกที่แท้จริงของการเปิดเผยตนเองต่อหน้าผู้อื่น (Shertzer and Stone. 1968 : 457 – 461)

โกลเซน ได้กล่าวถึงการเลือกสมาชิกเข้ากลุ่มไว้ว่า สมาชิกที่เหมาะสมจะเข้ากลุ่มนั้น ควรเป็นผู้ที่สมัครใจและมีแรงจูงใจในการเข้ากลุ่ม และในการสัมภาษณ์สมาชิกครั้งแรก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องชี้แจงจุดมุ่งหมายและลักษณะของกลุ่ม ตลอดจนกระบวนการที่สมาชิกจะต้องทำ และในการจัดสมาชิกเข้ากลุ่มควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. อายุ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงเรียนส่วนมากจะเลือกนักเรียนตามระดับชั้นเรียน ระดับวุฒิภาวะ และตามอายุปฏิทิน
2. ความสามารถทางสติปัญญา ไม่ควรมีความแตกต่างกันมาก เพื่อจะได้ไม่มีปัญหาในการสื่อความหมาย
3. เพศ จะจัดสมาชิกเพศชายและเพศหญิงแยกกันหรือรวมกันนั้น ขึ้นอยู่กับวัย และลักษณะปัญหา บางปัญหาอาจจะเหมาะกับกลุ่มที่มีทั้งสองเพศ แต่บางปัญหาอาจจะเหมาะกับกลุ่มที่แยกเพศ

และนอกจากนี้ คมเพชร ฉัตรศุภกุล ได้เสนอหลักในการเลือกสมาชิกเข้ากลุ่มไว้ 4 ประการ คือ

1. สมาชิกที่จะมารับคำปรึกษาแบบกลุ่มควรจะเป็นผู้ที่มีปัญหาคล้ายกันเพื่อจะได้อภิปรายในประเด็นเดียวกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเอง
2. สมาชิกที่จะมารับคำปรึกษาแบบกลุ่มควรจะเป็นผู้ที่มีความเต็มใจจะแก้ปัญหาของตนเอง
3. การจัดตั้งกลุ่มควรให้สมาชิกมีลักษณะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งก็เป็นไปตามธรรมชาติของกลุ่ม แต่ไม่ควรให้สมาชิกมีความแตกต่างกันมากเกินไป
4. การเลือกสมาชิกเข้ากลุ่มต้องพิจารณาว่า แต่ละคนได้รับประโยชน์จากกลุ่มและสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในกลุ่มได้ด้วย (คมทเพชร ฉัตรศุภกุล. 2521 : 94 – 95)

ดังนั้น ในการเลือกสมาชิกเข้ากลุ่มนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องชี้แจงให้สมาชิกได้เข้าใจถึงกระบวนการและจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ที่มาสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มเกิดความเข้าใจและสมัครใจในการเข้ากลุ่ม ซึ่งถือเป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งของกลุ่มการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษายังต้องพิจารณาคัดเลือกสมาชิกจากคุณสมบัติอื่น ๆ อีกด้วย เช่น เพศ อายุ ลักษณะนิสัย เป็นต้น

**ขนาดของกลุ่ม** ขนาดของกลุ่มที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีผู้ให้ความเห็นไว้หลายท่านแตกต่างกัน เช่น บุนหา วชิระศักดิ์มงคล เสนอว่า “สมาชิกควรมีจำนวน 6 – 10 คน” (บุนหา วชิระศักดิ์มงคล. 2523 : 186) สอดคล้องกับ วชิรี ทรัพย์มี ที่กล่าวว่า “สมาชิกการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรมีจำนวน 6 – 10 คน” (วชิรี ทรัพย์มี. 2523 : 86) และตรงกับแนวคิดของ ชูชัย สมितिไกร ที่ว่า “สมาชิกวัยรุ่นควรมีจำนวน 6 – 10 คน” (ชูชัย สมितिไกร. 2527 : 18)

นอกจากนี้ คอเรียย์ มีความคิดเห็นว่า “ขนาดของกลุ่มขึ้นอยู่กับลักษณะของสมาชิกและสภาพของปัญหา โดยทั่วไปขนาดที่เหมาะสมคือ สมาชิกที่เป็นวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ จำนวน 8 คน” (Corey. 1985 : 69) ซอลัดดา ขวัญเมือง กล่าวว่า “สมาชิกที่เหมาะสมควรอยู่ระหว่าง 6 – 8 คน หากมีจำนวนมากเกินไป ผู้มารับคำปรึกษาไม่มีโอกาสสำหรับสำรวจปัญหาของตนเองอย่างเพียงพอ และผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมและให้ความช่วยเหลือสมาชิกแต่ละคนได้ทั่วถึง” (ซอลัดดา ขวัญเมือง. 2529 : 35)

มาห์เลอร์ มีความเห็นว่า สมาชิกในกลุ่มควรมีระหว่าง 7 – 10 คน สำหรับเด็กประถมศึกษาควรมีสมาชิกในกลุ่มน้อยกว่านี้ กลุ่มที่มีสมาชิกมากเกินไป สมาชิกจะไม่สนใจเท่าที่ควร โอกาสที่สมาชิกหลบเลี่ยงจากกลุ่มมีมากและผู้ให้คำปรึกษาจะลำบากในการชักจูงให้สมาชิกแต่ละคนสนใจกลุ่ม แต่ถ้าเป็นกลุ่มขนาดเล็ก สมาชิกจะมีโอกาสสื่อความหมายซึ่งกันและกันอย่างเต็มที่ (Mahler. 1969 : 54 – 55) ส่วน คมเพชร ฉัตรสุภากุล ได้กล่าวถึงขนาดของกลุ่มว่า จำนวนสมาชิกควรอยู่ระหว่าง 6 – 15 คน ไม่ควรมีจำนวนมากกว่านี้ ถ้าหากจะมีใครก็ตามที่กำหนดจำนวนสมาชิกในกลุ่มเกิน 20 คนขึ้นไป กลุ่มประเภทนี้จะเป็นกลุ่มทำงานอย่างอื่นได้อย่างสำเร็จ แต่มิได้หมายความว่า จะทำการให้คำปรึกษาได้ผลดี (คมเพชร ฉัตรสุภากุล. 2520 : 108)

จากความเห็นที่นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ไว้ พอสรุปได้ว่า ขนาดของกลุ่มและจำนวนสมาชิกจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นไม่ควรกำหนดไว้ตายตัว แต่ควรยืดหยุ่นได้ตามความ

เหมาะสมโดยพิจารณาจากอายุของสมาชิก ชนิดของกลุ่ม หรือสภาพปัญหา ฯลฯ และยึดหลักการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและความเหมาะสมอันจะนำไปสู่ประโยชน์แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง

### ชนิดของกลุ่ม

ซูซีย์ สมิทธิไกร ได้กล่าวถึงชนิดของกลุ่มว่า “การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรมีลักษณะเป็นกลุ่มปิด ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกกลุ่มเดียวกันตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งปิดกลุ่ม เพราะกลุ่มจะได้มีการพัฒนาและก้าวสู่ช่วงเวลาที่มีการแก้ปัญหา ซึ่งความเคลื่อนไหวเช่นนี้จะจำเป็นต้องอาศัยเวลาและความรู้สึกผูกพันเป็นหนึ่งเดียว การที่สมาชิกใหม่เข้ามาในกลุ่มอาจจะขัดขวางต่อพัฒนาการเช่นนี้ได้” (ซูซีย์ สมิทธิไกร. 2527 : 19)

ราโอ ได้เสนอถึงชนิดของกลุ่มไว้ว่า ควรจะเป็นกลุ่มแบบปิด ซึ่งหมายถึงว่าจะไม่มีการเปิดรับสมาชิกใหม่อีกในระหว่างการให้คำปรึกษา แม้ว่าจะมีสมาชิกออกจากกลุ่มไปแล้วก็ตาม เพราะการจัดเป็นกลุ่มเปิดจะทำให้สมาชิกมีปัญหาในเรื่องความไว้วางใจและความสนิทสนมกัน (Rao. 1981 : 177)

**ระยะเวลาและจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** แพทเทอร์สัน ให้ข้อเสนอไว้ว่า

ควรจัดทำให้คำปรึกษาสัปดาห์ละ 1 ครั้ง แต่ถ้าเวลาในการให้คำปรึกษามีน้อย อาจจัดให้มีการให้คำปรึกษาสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาของการให้คำปรึกษาสำหรับสมาชิกวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ ควรใช้เวลา 1- ชั่วโมง (Patterson. 1973 : 182) ส่วน คอเรย์ กล่าวว่า “โดยทั่วไปเด็กวัยรุ่นควรจัดให้มีการเข้ากลุ่มสัปดาห์ละครั้งและใช้เวลาสั้น ๆ ส่วนผู้ใหญ่ควรจัดจำนวนครั้งมากกว่าและใช้ระยะเวลา 2 ชั่วโมงในแต่ละสัปดาห์” (Corey. 1985 : 70) ส่วน วัชรีย์ ทรัพย์มี 1 ๑๒๒ ธิบายว่า “ช่วงระยะเวลา ชั่วโมง ไม่นานเกินไปสำหรับวัยรุ่นและผู้ใหญ่ ส่วนจำนวนครั้งประมาณ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จนกว่าจะสิ้นสุดปัญหา” (วัชรีย์ ทรัพย์มี. 2523 : 182) มาน์เลอร์ เสนอว่า “การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มควรจัดอย่างน้อยที่สุด 10 ครั้ง” (วัชรีย์ ทรัพย์มี. 2523 ; อ้างอิงมาจาก Mahler. 1969)

ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรมีเวลาเข้าร่วมกลุ่มสัปดาห์ละ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เวลาครั้งละ 1- $\frac{1}{2}$  ชั่วโมง อย่างน้อยที่สุดจำนวน 10 ครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับอายุช่วงความสนใจของสมาชิกและสภาพปัญหาด้วย

### การจัดสถานที่

ราโอ ได้กล่าวถึงสถานที่ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า “ควรจะเป็นห้องที่มีลักษณะพอเหมาะกับความหนาแน่น และเป็นที่ที่รู้สึกสะดวกสบาย ควรจะมีโต๊ะและเก้าอี้สำหรับใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมได้” (Rao. 1981 : 176) และ ชูชัย สมิทธิไกร กล่าววว่า “ห้องที่ใช้ควรมีขนาดเล็ก แต่ก็ใหญ่พอที่จะบรรจุสมาชิกทั้งหมดโดยไม่ต้องอยู่กันอย่างเบียดเสียด ควรมีความเป็นส่วนตัว ปราศจากการรบกวนจากผู้อื่น ควรจัดที่นั่งเป็นรูปวงกลม ส่วนจะนั่งเก้าอี้หรือพื้นห้องขึ้นอยู่กับความสะดวก สบายใจ สมาชิกและผู้นำกลุ่ม” (ชูชัย สมิทธิไกร. 2527 : 21) ซึ่งสอดคล้องกับ โอลเซน ที่ได้เสนอว่า ควรจะเป็นห้องที่มีลักษณะเป็นสัดส่วนและมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก เก้าอี้ที่นั่งควรมีลักษณะที่ นั่งได้สบาย และจัดเป็นลักษณะวงกลม เพื่อให้สมาชิกได้มองเห็นอย่างทั่วถึง พื้นห้องควรสะอาดและพร้อมที่จะให้สมาชิกนั่งกับพื้นได้ถ้าหากสมาชิกต้องการที่จะเปลี่ยนอิริยาบถบ้าง (Ohlsen. 1971 : 29) นอกจากนี้ ทองเวียน อมรัชกุล เสนอว่า การจัดสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมเพื่อการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจะเป็นห้องที่มีลักษณะเป็นส่วนตัวพอสมควร และเป็นห้องที่ไม่ใหญ่เกินไป พอพูดกันได้ยินอย่างทั่วถึง (ทองเวียน อมรัชกุล. 2520 : 12)

### บทบาทของผู้นำในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ผู้นำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะเป็นผู้เอื้ออำนวยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในกลุ่ม อันจะทำให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้ผู้นำกลุ่มจะต้องมีคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาและมีความสามารถในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาอีกด้วย เพาเดอร์เมกเกอร์และแฟรงค์ ได้ทำการวิจัยพบพฤติกรรมของผู้นำกลุ่มให้คำปรึกษาที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีการสรุปข้อคิดเห็นทั่วไปที่สมาชิกได้แสดงออก เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาคนอื่นได้เห็นความเกี่ยวข้อง
2. เน้นให้เห็นความเหมือนกันของปัญหาหรือความรู้สึกที่สอดคล้องกันของสมาชิก
3. ปรับคำพูดของสมาชิกเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดเจนมากขึ้น
4. กระตุ้นให้มีการเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ย้ำความต่อเนื่อง โดยการทบทวนเหตุการณ์สำคัญจากการให้คำปรึกษาที่ผ่านมา
6. นำเอาความคิดเห็นทั่วไปมาประสานต่อเนื่องกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน

7. กระตุ้นให้สมาชิกได้อภิปรายถึงความสัมพันธ์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาในระหว่างสมาชิก (Powdermaker and Franks. 1953 : 391)

ไดเออร์และเวอร์นได้รวบรวมบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของผู้นำกลุ่มให้คำปรึกษาดังนี้คือ

1. ผู้นำควรบ่งชี้เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด การกระทำ และเนื้อหาสาระที่สมาชิกแต่ละคนได้อภิปรายแล้วสะท้อนกลับให้เจ้าตัวได้เข้าใจ ถ้ายังไม่เข้าใจผู้นำจะทำการกระจ่างให้เจ้าตัวและสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มได้เข้าใจตรงกัน

2. ผู้นำควรสรุปและทบทวนส่วนสำคัญ เพื่อให้เจ้าของปัญหาและสมาชิกคนอื่น ๆ ได้เข้าใจเรื่องราวโดยตลอด และได้ทราบถึงความก้าวหน้าของกลุ่ม การสรุปและทบทวนจะเป็นระยะ ๆ และกระทำในตอนสุดท้ายที่จะยุติการอภิปรายปัญหาของสมาชิกคนใดคนหนึ่งด้วย

3. ผู้นำควรตีความหมาย พฤติกรรมต่าง ๆ ที่สมาชิกแสดงออกทั้งเป็นคำพูดและไม่ใช้คำพูด แต่ต้องระมัดระวัง เพราะถ้าสมาชิกยังมีจิตใจไม่พร้อมที่จะฟัง อาจทำให้เขาเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยได้

4. ผู้นำควรให้ข้อมูลแก่กลุ่ม ที่คิดว่าเป็นประโยชน์และให้ข้อมูลเมื่อสังเกตว่ากลุ่มรับรู้ข้อเท็จจริงบางอย่างคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง แต่ต้องควรพิจารณาด้วยว่าควรจะให้เวลาได้จึงจะเหมาะสม

5. ผู้นำควรริเริ่มให้มีการดำเนินงาน ซึ่งกระทำได้ตลอดกระบวนการของการอภิปรายกลุ่ม เช่น อาจริเริ่มเพื่อให้มีการพูดเมื่อกลุ่มเงียบ ริเริ่มให้กลุ่มร่วมกันกำหนดเป้าหมายให้สมาชิกบางคนได้แสดงความคิดเห็น และให้กลุ่มอภิปรายปัญหาของสมาชิกคนใดคนหนึ่งในกลุ่ม

6. ผู้นำควรกระตุ้น สนับสนุน และให้ความมั่นใจแก่สมาชิก โดยกระตุ้นให้สมาชิกได้พูดถึงปัญหาของเขา และจากนั้นก็พยายามสนับสนุนให้กำลังใจ เพื่อให้เขาเกิดความมั่นใจที่จะอภิปรายปัญหาของเขาสืบไป

7. ผู้นำควรมีวิธีขัดขวางกลุ่มอย่างเหมาะสม พฤติกรรมของกลุ่มที่ควรจะขัดขวางคือ

7.1 เมื่อสมาชิกพูดแทนกัน ผู้นำจะขัดขวางเพื่อให้เจ้าตัวพูดเอง

7.2 เมื่อมีการพูดเน้นถึงบุคคลภายนอกกลุ่ม สถานการณ์ภายนอกกลุ่มหรือเหตุการณ์ในอดีตมากเกินไป

7.3 เมื่อสมาชิกพูดเกริ่นเชิงออกตัวเพื่อเรียกร้องความเห็นใจจากกลุ่ม

7.4 เมื่อสมาชิกในกลุ่มเจียบ หรือสมาชิกคนหนึ่งคนใดไม่ยอมพูดโดยอ้างว่าการพูดของเขาจะมีผลกระทบกระเทือนต่อเพื่อน

8. ผู้นำควรช่วยให้สมาชิกได้ตั้งเป้าหมายทุกครั้งที่มีการอภิปรายปัญหาของสมาชิกคนต่อไป ผู้นำจะช่วยให้สมาชิกที่เป็นเจ้าของปัญหาได้เป้าหมายในการพัฒนา ปรับปรุงตนเองให้เรียบร้อยก่อน ซึ่งการตั้งเป้าหมายนี้จะมีการระบุว่า จะเริ่มปรับปรุงตนเองเมื่อไร ที่ไหน และกระทำอย่างไร

9. ผู้นำควรช่วยให้มีการยุติการอภิปรายกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยยุติทั้งเมื่อจบการอภิปรายปัญหาของสมาชิกคนใดคนหนึ่งทีเห็นและแน่ใจว่าเขามีเป้าหมาย และยุติปิดประชุมด้วยในแต่ละครั้ง ซึ่งผู้นำจะสรุปผลของการประชุมให้สมาชิกทราบและจะมีการนัดหมายการพบกันครั้งต่อไป (Dyer and Vriend. 1975 : 142 – 175)

โคซ์แรนและปีเตอร์ ให้แนวคิดที่ว่าผู้เข้ากลุ่มควรจะมีปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจในความหมายของผู้พูดหรือผู้สื่อความหมายเป็นทักษะเบื้องต้นที่สำคัญของผู้นำที่จะต้องแก้ไขในสิ่งที่สมาชิกทุกคนพูด ทั้งความหมายและความรู้สึก ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพ

2. การกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรม บทบาท หน้าที่ ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนรวมทั้งผู้นำด้วย

3. การยอมรับและการสนับสนุน ผู้นำจะต้องยอมรับสิ่งที่สมาชิกพูดและรู้สึกและคอยสนับสนุนให้กำลังใจให้เข้าได้พูด พยายามฟังและเข้าใจเขา พยายามให้เขามีโอกาสได้รวมในกลุ่ม

4. คอยสนองความรู้สึกในเรื่องความเป็นเจ้าของ ทำให้สมาชิกทุกคนรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งสมาชิกจะรู้สึกก็ต่อเมื่อรู้สึกว่าการกลุ่มปลอดภัย และมีความไว้วางใจเกิดขึ้น

5. ต้องคอยสะท้อนความรู้สึกทั้งคำพูดและการแสดงออก หรือให้สมาชิกสะท้อนกันเองทั้งในด้านเนื้อหาและความรู้สึก

6. ต้องคอยสังเกตและคอยประเมินผลพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน และปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

7. ลดความตึงเครียด ผู้นำจะต้องทำหน้าที่ผ่อนคลายความขัดแย้ง ความกลัว และความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม (Cochran and Peters. 1972 : 230 – 232)

คอเรย์ ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำกลุ่มในการเอื้ออำนวยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นภายในกลุ่ม พอสรุปได้ดังนี้

1. เน้นให้เห็นความสำคัญของความรู้สึกของสมาชิก และช่วยเหลือสมาชิกให้ตระหนักถึงสาเหตุของการเกิดสิ่งต่าง ๆ ไว้ภายใน
  2. ส่งเสริมให้สมาชิกได้พูดคุยและระบายความรู้สึก ตลอดจนการคาดหวังของตนเองออกมาอย่างเปิดเผย
  3. สอนให้สมาชิกเน้นเรื่องส่วนตัวและความรู้สึกของตน อย่างตรงไปตรงมา
  4. สอนให้สมาชิกได้พูดคุยกับสมาชิกอื่น ๆ อย่างเปิดเผย
  5. สร้างบรรยากาศแห่งความปลอดภัยและสนับสนุนให้สมาชิกได้เสี่ยงและพยายามปฏิบัติในสิ่งใหม่ ๆ
  6. ส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมากกว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้นำ
  7. ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกได้เปิดเผยและระบายถึงสิ่งที่คิดว่ายังเป็นความขัดแย้งกันอยู่
  8. ช่วยเหลือให้สมาชิกมีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่ม
  9. ช่วยให้สมาชิกรู้จักผสมผสานและเลือกสรรในสิ่งที่สมาชิกได้เรียนรู้ในกลุ่มและค้นหาทางเลือกเหล่านั้นนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน
  10. ช่วยให้สมาชิกได้จัดการกับงานค้างใจภายในกลุ่ม (Corey. 1985 : 49)
- พรวณี ชูชัย ได้รวบรวมบทบาทของผู้นำกลุ่มในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ดังนี้
1. สรุปข้อสังเกตของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกคนอื่น ๆ เห็นว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาของตนเองอย่างไร
  2. ควรให้เห็นถึงความคล้ายคลึงกันของปัญหาหรืออารมณ์และความรู้สึกที่สมาชิกบางคนในกลุ่มได้แสดงออก
  3. ช่วยทำความเข้าใจข้อความบางตอนที่สมาชิกในกลุ่มพูดถึงเพื่อให้สมาชิกทั้งกลุ่มเข้าใจ
  4. กระตุ้นให้มีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน โดยการเชื่อมโยงคำถามซึ่งมีความคล้ายคลึงกันในสมาชิกคนอื่น ๆ รับทราบ
  5. ในการพบกันแต่ละครั้งผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ทบทวนสิ่งที่ได้พูดไปแล้ว เพื่อให้ต่อเนื่องกับของใหม่

6. ช่วยให้ผู้สมาชิกแต่ละคนได้อภิปรายถึงสัมพันธภาพภายในกลุ่มที่แน่นแฟ้นขึ้น (พวรรณี ชูชัย. 2521 : 16)

วรารภรณ์ ลิ้มสุวัฒน์ สรุปถึงพฤติกรรมของผู้นำกลุ่มที่จะต้องแสดงพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนากลุ่ม ดังนี้

1. การเริ่มต้น ผู้นำกลุ่มจะต้องเป็นคนที่กระตือรือร้น คล่องแคล่ว สามารถที่จะเริ่มต้นกลุ่มได้ และสามารถสร้างบรรยากาศของการยอมรับการแบ่งปันความรู้สึกที่มีต่อกันในกลุ่มได้ ช่วยให้ผู้สมาชิกแต่ละคนเกิดความคุ้นเคย มีความเข้าใจและมั่นใจในการเข้ากลุ่ม

2. การช่วยให้สมาชิกงอกงามหรือเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้นำกลุ่มสามารถประเมินความสามารถของสมาชิกที่แสดงออกในกลุ่ม และมอบหมายให้แต่ละคนได้รับบทบาทที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาจากกลุ่มได้ การแบ่งปัน การสนับสนุน การตัดสินใจ และการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมของกลุ่มที่เกิดขึ้นได้โดยธรรมชาติ ถ้าผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้ผู้สมาชิกได้ทำ

3. การสอดแทรกเพื่อช่วยให้สมาชิกพูดเรื่องราวและความรู้สึกของตนเอง กล้าเผชิญปัญหา ยอมรับความจริง ยอมรับฟังคำวิจารณ์ของผู้อื่นที่มีต่อตนในบางโอกาส ผู้นำกลุ่มอาจจะต้องสอดแทรกความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม การป้องกันสิทธิของสมาชิกบางคน การรักษาเวลา การบำบัดกลุ่มด้วยวิธีการที่เหมาะสม ถึงแม้ว่าจะมีสมาชิกบางคนในกลุ่มทำหน้าที่นี้ อยู่แล้วก็ตาม

4. การรักษากฎเกณฑ์ในกลุ่ม นั่นคือการปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อกลุ่ม เช่น เปิดเผยปัญหาของตนเอง รับฟังปัญหาของผู้อื่นและเก็บความลับในกลุ่ม เป็นต้น

5. การเป็นแบบอย่างให้แก่สมาชิก ผู้นำกลุ่มจะต้องสาธิตให้ผู้สมาชิกได้ทราบถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมและต้องการให้เกิดขึ้นในกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกและคนมีความไว้วางใจต่อกันสูงขึ้น

6. ในการให้คำปรึกษา ผู้นำกลุ่มจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาทั้งในและนอกกลุ่ม แต่มีกฎอยู่ว่า การให้คำปรึกษานอกกลุ่มจะใช้ตอนเริ่มของการเข้ากลุ่ม สิ่งที่ให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลนั้น ตามปกติจะเกี่ยวข้องกับเรื่องซึ่งอยู่ในกลุ่ม (วรารภรณ์ ลิ้มสุวัฒน์. 255 : 8)

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาในฐานะผู้นำกลุ่มจะมีบทบาทในการเอื้ออำนวยความสะดวกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในกลุ่ม เพื่อที่จะให้กลุ่มและสมาชิกแต่ละคนได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

### บทบาทของสมาชิก

โอลเซน ได้กล่าวถึงบทบาทของสมาชิกที่ควรปฏิบัติในการเข้ากลุ่ม พอสรุปได้ดังนี้

1. มองเห็นคุณค่าของกลุ่ม
2. มีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของกลุ่มอย่างแท้จริง
3. เรียนรู้ว่าตนคาดหวังอะไรจากกลุ่มและกลุ่มคาดหวังอะไรจากตน
4. มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของกลุ่มอย่างแท้จริง
5. มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่าง ๆ
6. มีความรับผิดชอบในการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
7. เข้าร่วมกลุ่มด้วยความสมัครใจ มีความมุ่งหมายที่จะช่วยเหลือสมาชิกอื่น ๆ

และสร้างเสริมพฤติกรรมใหม่ ๆ ของตนเอง

8. มีการแสดงออกและสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อย่างดีที่สุด และพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยความจริงใจ

9. ยอมรับการส่งผลย้อนกลับ โดยเฉพาะข้อบกพร่องและสิ่งที่จะต้องแก้ไข มีความอดทนพอที่จะรับประสบการณ์ที่ตึงเครียด จนสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองได้

10. มีความเข้าใจและยอมรับปทัสฐานของกลุ่ม

11. อภิปรายปัญหาของตนอย่างเปิดเผย

12. มีความรับผิดชอบต่อการสร้างและรักษามรรยาการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Ohlsen, 1970 : 83 – 84)

วอเตอร์ส ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของสมาชิกเพื่อเข้ารักษาให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พอสรุปได้ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะมีบรรยากาศทั้งการให้และการรับคำปรึกษา ซึ่งสมาชิกต้องเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและรับความช่วยเหลือจากกลุ่มด้วย

2. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความเข้าใจและยอมรับคนอื่นทั้งด้วยคำพูดและการแสดงออก ตั้งใจฟังคนอื่นและคอยซักถามสนับสนุน

3. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อช่วยกันและกันในการลดความวิตกกังวล และลดการป้องกันตนเองลงโดยอาศัยการยอมรับการเคารพนับถือซึ่งกันและกัน และยังทำให้สมาชิกได้ตรวจสอบตนเอง มีความเชื่อมั่นที่จะตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อที่จะนำตนเองได้

4. แสดงความรู้สึกเข้าใจและเห็นอกเห็นใจสมาชิกคนอื่น เมื่อเขาเกิดความกลัว ความวิตกกังวลและเป็นทุกข์ (Raters. 1960 : 204 – 206)

เนลสัน ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกที่เข้ารับกรให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ดังนี้

1. ฟังอย่างตั้งใจ โดยแสดงออกให้ผู้พูดเห็นว่าสนใจและตั้งใจฟังโดยตลอด ขณะที่ฟังให้พยายามจับความหมายให้ถูกต้อง และควรให้ความสนใจน้ำเสียง สีหน้าท่าทางของผู้พูดด้วยเพื่อจะได้เข้าใจในความรู้สึกของผู้พูด สมาชิกไม่ควรเตรียมตัวโต้ตอบในขณะที่ฟังเพราะจะทำให้ไม่มีสมาธิในการฟัง

2. ส่งเสริมให้สมาชิกคนอื่น ๆ ได้พูดได้แสดงออกทุกสิ่งทุกอย่างที่เขาต้องการแสดงออก จะไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดีอย่างไร แต่จะเน้นว่าการแสดงออกนั้นมีโอกาสเป็นสาเหตุ ตัวเองพอใจหรือไม่ ถ้าไม่พอใจกลุ่มจะช่วยให้ข้อคิดในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อไป

3. สมาชิกควรให้ความสนใจเมื่อกลุ่มได้พูดถึงปัญหาของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง เพื่อจะได้ร่วมกันช่วยให้สมาชิกเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาและพบแนวทางในการแก้ไข ปัญหา

4. ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลในกลุ่ม เพราะบุคคลมักจะไม่เข้าใจตนเอง จนกว่าจะได้พูดถึงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น

5. ควรกล่าวอ้างยืนยันให้ผู้ที่มีความขัดแย้งในตัวเองได้เข้าใจตนเองดีขึ้น

6. ควรให้ข้อคิดแก่ผู้ที่กำลังวางแผนปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเอง

7. ควรให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้บุคคลได้ทราบถึงส่วนดีและส่วนที่บกพร่องของตนเอง ถ้าเป็นการให้ข้อมูลส่วนที่บกพร่องควรพิจารณาก่อนว่าส่วนบกพร่องนั้นเขาสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ในปัจจุบัน และพิจารณาต่อไปด้วยว่าเขามีจิตใจพร้อมที่จะรับฟังข้อบกพร่องของเขาเองหรือยัง สำหรับวิธีการในการให้ข้อมูลนั้นควรใช้การสื่อสารที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล

8. ควรรักษาความลับของสมาชิกในกลุ่ม สิ่งใดก็ตามที่ได้อภิปรายกันในกลุ่มให้สมาชิกทุกคนถือเป็นความลับ ไม่สมควรนำไปพูดนอกกลุ่ม (Nelson. 1973 : 80 – 81)

โลรีซ์ โพธิ์แก้ว ได้กล่าวถึงบทบาทของสมาชิกในกลุ่มที่จะทำให้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การไม่พูดเรื่องนอกกลุ่ม สมาชิกควรพูดถึงเฉพาะบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม สิ่งที่พูดกันในกลุ่มจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่นำไปพูดนอกกลุ่ม
2. การฟัง สมาชิกจะได้รับการกระตุ้นให้สนใจฟังสมาชิกคนอื่นพูด ทั้งเนื้อหาและความรู้สึก ถ้าหากรู้สึกสับสนในการฟังควรจะรีบบอกผู้พูดไม่ควรปล่อยผ่านไป
3. การตั้งคำถาม การถามควรทำในลักษณะขอคำอธิบายเพิ่มเติมหรือขอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
4. การสะท้อนความรู้สึกจะมีประโยชน์ต่อสมาชิก เพราะจะทำให้สมาชิกเข้าใจตนเองดีขึ้น ว่าเขาคือใคร และรู้สึกอย่างไรอย่างแท้จริง

5. ความรู้สึกและความคิดเห็น สมาชิกจะได้รับการกระตุ้นให้เข้าใจว่าสิ่งที่เขาคิดและสิ่งที่เขารู้สึกเป็นสิ่งที่แยกออกจากกัน (โลรีซ์ โพธิ์แก้ว. 2523 : 9 – 10)

คมเพชร ฉัตรศุภกุล สรุปได้ว่า เพื่อให้กระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีประสิทธิภาพสมาชิกควรได้รู้จักพลังต่าง ๆ ในอันที่จะนำมาใช้ในการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. ข้อผูกมัด สมาชิกจะได้รับการประโยชน์จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะต้องรับรู้และยอมรับว่ามีความต้องการที่จะรับคำปรึกษา และจะต้องพูดเกี่ยวกับปัญหาของตนเองเพื่อที่จะแก้ไขและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน
2. ความคาดหวัง สมาชิกจะได้รับการประโยชน์จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมากที่สุดเมื่อเขาเข้าใจว่าจะอะไรคือความหวัง ก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะเข้ากลุ่มหรือไม่
3. ความรับผิดชอบ สมาชิกที่มีปัญหาจะต้องพยายามเพิ่มความรับผิดชอบสำหรับตนเองและเพื่อการแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
4. การยอมรับ เมื่อสมาชิกให้การยอมรับตนเองจะเป็นผลให้แต่ละบุคคลเกิดความเคารพนับถือตนเอง และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน
5. การดึงดูดความสนใจ ถ้าหากกลุ่มเป็นที่ดึงดูดความสนใจของสมาชิกกลุ่มมากเท่าใดก็ยิ่งจะทำให้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น
6. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ สมาชิกผู้ที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผู้ที่ชักชวนให้เปลี่ยนแปลง จะต้องมีความรู้สึกต่อการเป็นเจ้าของกลุ่ม

7. ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อสมาชิกมีความรู้สึกปลอดภัยระหว่างการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเขาจะมีความเป็นตัวของตัวเอง มีการอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเขา ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองต่อผู้อื่น

8. ความตึงเครียด ความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะเป็นแรงจูงใจให้สมาชิกเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่ถ้าความเครียดมากเกินไปจะทำให้บุคคลไม่ได้ใช้ ความสามารถที่เปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้

9. ปทัสถานของกลุ่ม เมื่อสมาชิกเข้าใจและยอมรับเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแล้ว สมาชิกจะช่วยกันกำหนดปทัสถานของกลุ่ม และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ความสำเร็จของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะขึ้นอยู่กับปทัสถานของกลุ่มด้วย (คมเพชร ธีตรศุภกุล. 2521 : 90 – 92)

จากที่กล่าวมา สมาชิกมิได้มีเพียงบทบาทเพียงการรับคำปรึกษา เพื่อให้เข้าใจตนเองและปัญหาของตนเอง ตลอดจนถึงทราบวิธีการแก้ไขและปรับปรุงตนเองเท่านั้น แต่สมาชิกยังมีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาต่อสมาชิกคนอื่นในกลุ่มด้วย กล่าวคือ จะต้องคอยรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกวิตกกังวลและเป็นทุกข์ของสมาชิกในกลุ่มภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความเข้าใจและการยอมรับซึ่งกันและกัน สมาชิกกลุ่มจะช่วยให้ข้อคิดแก่กันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจปัญหาและพบแนวทางในการแก้ปัญหา ตลอดจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

### การดำเนินการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

มาลินี อยู่โพธิ์ ได้กล่าวถึงการดำเนินการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พอสรุปได้ดังนี้

1. การเริ่ม ผู้ให้คำปรึกษาทั่วไปมักใช้เทคนิคในการกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนพูดเรื่องราวเกี่ยวกับตนเอง ถึงสาเหตุของการเข้ากลุ่มและความคาดหวังที่สมาชิกต้องการจากกลุ่ม ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ อย่างดีที่สุด

2. การสร้างสัมพันธภาพ ถ้าสัมพันธภาพเป็นไปด้วยดีจะทำให้สมาชิกแต่ละคนเป็นกันเอง ให้ความร่วมมือในการให้ข้อคิดเห็น เปิดเผยความรู้สึกของตนเอง เกิดความไว้วางใจ ยอมรับและพร้อมที่จะเข้าใจผู้อื่น

3. ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องนำทักษะต่าง ๆ จากการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลมาใช้ คือ การยอมรับ การให้ความอบอุ่น และการเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้

ความสนใจแก่สมาชิกแต่ละคนเพื่อให้เห็นความคิดเห็นตามที่ตนต้องการและแสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาเห็นความสำคัญของสมาชิกในการแก้ปัญหาของเขา

4. สมาชิกแต่ละคนจะต้องรับผิดชอบร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ กล่าวคือ มีความสมัครใจ เข้ากลุ่ม การยอมรับข้อตกลงร่วมกัน การสร้างสัมพันธภาพ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ปัญหา เป็นต้น

5. การจบกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่ม จะทำก็ต่อเมื่อสมาชิกส่วนใหญ่ตัดสินใจที่จะยุติการให้คำปรึกษาหรือรู้สึกว่ามีหมดเรื่องที่จะอภิปรายต่อไปแล้ว

6. การประเมินผลการให้คำปรึกษาจะประเมินทุกครั้งเมื่อจบกระบวนการให้คำปรึกษาในแต่ละตอน (มาลินี อยู่โพธิ์. 2525 : 22)

### ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรย์ ได้กล่าวถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พอสรุปได้ว่ามี 4 ขั้นใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. ขั้นเริ่มต้น (Initial Stage) เป็นขั้นของการกำหนดเป้าหมายและการสำรวจ ในขั้นนี้จะมีการกำหนดจุดมุ่งหมายและโครงสร้างของกลุ่ม สร้างบรรยากาศของความคุ้นเคยกัน และสำรวจถึงความคาดหวังของกลุ่ม ตลอดจนรู้จักกฎ กติกา และบทบาทของสมาชิกเอง

2. ขั้นหัวเลี้ยวหัวต่อ (Transition Stage) เป็นขั้นของการจัดการกับความต้านทาน (Dealing with Resistance) เป็นขั้นที่สมาชิกเตรียมพร้อมและตั้งใจที่จะศึกษาถึงความหมายต่าง ๆ จากพฤติกรรมที่แสดง ออกเป็นระยะที่สมาชิกจะมีความรู้สึกวิตกกังวล ประหมา มีการป้องกันตนเอง และมีการต่อต้านในการเข้ากลุ่ม มีการตั้งคำถามและความกังวลใจถึงผลดีและเสียของการเปิดเผยตนเอง รู้สึกกลัวต่อการถูกตัดสินจากสมาชิกอื่น ๆ

3. ขั้นในการทำงาน (Working Stage) เป็นขั้นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และร่วมกันทำงานเมื่อบรรลุถึงเป้าหมาย ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ มีความไว้วางใจกันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะเรื่องของความรู้สึกของสมาชิกและผู้นำ และจะมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

4. ขั้นสุดท้าย (Final Stage) เป็นขั้นของการรวบรวมความรู้สึกนึกคิดเข้าด้วยกัน และการยุติการให้คำปรึกษา เป็นการช่วยให้สมาชิกได้รวบรวมสิ่งต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้จากกลุ่ม เพื่อที่จะนำไปใช้กับสิ่งแวดล้อมนอกกลุ่ม ซึ่งจะมีการสรุปและรวบรวมสิ่งต่าง ๆ ที่กลุ่มได้เรียนรู้ โดยทั่วไปในขั้นนี้กลุ่มจะมีบรรยากาศของความรู้สึกอาลัยอาวรณ์และสมาชิกส่วนใหญ่จะเกิด

ความกังวลในการจากกัน นอกจากนี้สมาชิกยังมีการประเมินผลการเข้ากลุ่ม ตลอดจนการติดตามผลในการเข้ากลุ่ม (Corey. 1985 : 64 – 121)

มาร์ทเลอร์ ได้สรุปขั้นตอนของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการก่อตั้งกลุ่ม (The Involvement Stage) ในขั้นนี้สมาชิกที่เข้ากลุ่มนั้นจะยังไม่ค่อยกล้าที่จะเปิดเผยตัวเอง เพราะยังไม่แน่ใจในเพื่อนสมาชิก ความสนิทสนมคุ้นเคยหรือความไว้วางใจสมาชิกคนอื่นยังอยู่ในขั้นผิวเผิน ในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ สร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม ซึ่งอาจต้องใช้เวลาพอสมควรสำหรับการดำเนินการในขั้นนี้ ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับสมาชิกในกลุ่มด้วย ถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความเข้าใจ มีความจริงใจ กล้าเปิดเผยตนเอง เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่มได้เร็วก็จะใช้เวลาน้อย แต่สำหรับสมาชิกบางกลุ่มที่ยังไม่ค่อยมีความไว้วางใจในกลุ่ม ไม่กล้าเปิดเผยและพูดในกลุ่มนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เวลาชี้แจงและสร้างบรรยากาศนานพอสมควร ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรจะใช้วิธีบังคับหรือเร่งเวลา ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับการพัฒนาของกลุ่มเอง

2. ขั้นการเปลี่ยนแปลงลักษณะของกลุ่ม (The Transition Stage) จะเป็นขั้นที่ต่อเนื่องมาจากขั้นแรก ซึ่งกลุ่มจะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการขึ้นบ้าง สมาชิกจะเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการมาร่วมกลุ่มดีขึ้น สมาชิกมีความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน ต้องการที่จะช่วยเหลือปรึกษาหารือร่วมกัน แต่อาจจะมีความวิตกกังวล มีความตึงเครียดเกิดขึ้นในขั้นนี้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจลักษณะของกลุ่มว่า ต่างจากกลุ่มสังคมทั่วไป สมาชิกแต่ละคนจะต้องอภิปรายปัญหาส่วนตัวของตนเองอย่างเปิดเผย ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกคนในกลุ่ม

3. ขั้นการดำเนินงาน (The Working Stage) ในขั้นนี้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทุกคนในกลุ่มได้พัฒนาขึ้นมาก จะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมทั้งจะเปิดเผยตนเอง อภิปรายถึงปัญหาของตนเองตามความเป็นจริงร่วมกัน ปรึกษาหารือแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกัน ในขั้นนี้สมาชิกจะมีโอกาสสำรวจตัวเองได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจปัญหาของตนเองอย่างแจ่มแจ้งและได้รู้ถึงวิธีในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

4. ขั้นยุติการให้คำปรึกษา (The Ending Stage) การยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะขึ้นอยู่กับสมาชิกในกลุ่ม ถ้าแต่ละคนในกลุ่มเกิดความเข้าใจกระจ่างแจ้งในปัญหาด้วยตนเองเป็นอย่างดีแล้ว และรู้ถึงวิธีที่จะแก้ไขปัญหาร่วมที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยที่สมาชิกแต่ละคนเกิดความพึงพอใจไม่ติดค้างในสิ่งใดก็เป็นอันว่ายุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้ แต่ถ้าสมาชิกคนใดคนหนึ่งยังรู้สึกติดขัดไม่กระจ่างแจ้ง

กลุ่มจำเป็นจะต้องทำให้เกิดความกระจำงให้ได้อ่อนจึงจะยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มจะต้องมีการสิ้นสุดลงในเวลาใดเวลาหนึ่ง และสมาชิกควรเป็นตัวของตัวเองพอที่จะแยกออกจากกลุ่มได้ (Mahler. 1969 : 65 – 67)

นอกจากนี้ ทอเรียน อมร์ซกุล ได้จัดแบ่งขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นริเริ่มการให้คำปรึกษา ในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องดำเนินการในเรื่องความกระจำงเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย ช่วยให้สมาชิกมีโอกาสทำความรู้จักคุ้นเคยกัน สร้างความไว้นือเชื่อใจ และยอมรับซึ่งกันและกัน

2. ขั้นหัวเลี้ยวหัวต่อ เป็นขั้นที่สมาชิกเตรียมพร้อมและตั้งใจจะศึกษาถึงความหมายต่าง ๆ จากพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นระยะที่สมาชิกสร้างความไว้วางใจกัน มีการตรวจสอบความรู้สึกร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และพร้อมที่จะทำงานร่วมกันในขั้นต่อไป จุดสำคัญในขั้นนี้คือเป็นระยะที่เกิดความตึงเครียด มีความวิตกกังวลและเกิดการต่อต้านจากบุคคลหลายประเภท

3. ขั้นปฏิบัติการ ในขั้นนี้จะเปิดโอกาสให้สมาชิกได้หาทางเลือกต่าง ๆ เพื่อการแก้ปัญหา โดยปกติแล้วเมื่อถึงขั้นนี้สมาชิกพร้อมที่จะนำเอาปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่มาอภิปรายหรือพูดคุยกัน ทั้งนี้สมาชิกอาจจะกล่าวถึงข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่ตนเคยประสบมาด้วยการปล่อยใจเพื่อสมาชิกได้แสดงความคิด ค่านิยม ความรู้สึก รวมทั้งการส่งผลย้อนกลับเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระหว่างสมาชิกจะช่วยให้สมาชิกมีความพร้อมที่จะเผชิญปัญหาตามความเป็นจริง ขั้นปฏิบัติการจะแสดงให้เห็นถึงขวัญของสมาชิกว่าอยู่ในระดับสูง และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของปัญหาร่วมกับสมาชิกอื่นอย่างชัดเจน

4. ขั้นยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นที่สมาชิกรวมทั้งผู้นำกลุ่มการให้คำปรึกษาได้ความคิดที่จะนำเอาไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการนำเอาประสบการณ์จากกลุ่มให้คำปรึกษาไปใช้เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนเวลาในการยุติการให้คำปรึกษานั้นจะต้องค่อยเป็นค่อยไป (ทอเรียน อมร์ซกุล. 2520 : 113 – 120)

ดังนั้น การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะดำเนินไปตามขั้นตอนโดยลำดับ ซึ่งเป็นพัฒนาการของกลุ่มที่จะดำเนินไปตามธรรมชาติ โดยจะเริ่มจากขั้นริเริ่มการให้คำปรึกษา จนถึงขั้นยุติการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นที่สมาชิกทุกคนพอใจ เพราะสามารถแก้ปัญหาของตนได้ การยุติกลุ่มจะขึ้นอยู่กับความพอใจของสมาชิกในกลุ่ม

### การประเมินผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ซูซีย์ สมิทธิไกร กล่าวว่่า “การประเมินผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม หมายถึง การประเมินว่่าสิ่งใดกำลังเกิดขึ้นหรือได้เกิดขึ้นไปแล้วในกลุ่ม และสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณค่าหรือความเหมาะสมเพียงไร” (ซูซีย์ สมิทธิไกร. 2527 : 94) ทรอดเซอร์ กล่าวถึง การประเมินผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ พอสรุปได้ว่า

1. การประเมินกระแสความเคลื่อนไหวของกลุ่ม เป็นสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นและดำเนินไปภายในกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ผู้นำ สมาชิก และปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม มีจุดประสงค์ก็เพื่อที่จะเพิ่มพูนความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของกลุ่ม และเป็นข้อมูลช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกลุ่ม การประเมินกระแสความเคลื่อนไหวของกลุ่มจะกระทำหลังจากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเสร็จจึ้นลงในแต่ละครั้ง ซึ่งมีวิธีการประเมินอยู่หลายวิธี เช่น การประเมินของสมาชิกกลุ่ม การประเมินของผู้เชี่ยวชาญ การประเมินด้วยการฟังจากเครื่องบันทึกเสียง การประเมินของผู้นำกลุ่ม

2. การประเมินผลของประสบการณ์กลุ่ม เป็นการประเมินจากสิ่งที่เกิดขึ้นในตัว ของสมาชิก อันเป็นผลเนืองมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้ากลุ่ม ระดับของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นสิ่งที่กำหนดว่่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบ 2 ประการ คือ เป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และเกณฑ์ในการประเมินผล ส่วนวิธีการประเมินผลประสบการณ์กลุ่มทำได้หลายวิธี เช่น ประเมินของสมาชิกกลุ่ม ประเมินจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก และการติดตามผลภายหลังการปิดกลุ่ม (ซูซีย์ สมิทธิไกร. 2527 : 94 – 100 ; อ้างอิงมาจาก Trotzer. 1977)

### การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มกับวัยรุ่น

คอเรย์ ได้กล่าวถึงการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแก่วัยรุ่นไว้ว่่า “เหมาะสมกับบุคคลในวัยนี้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการจัดสถานการณ์ให้บุคคลพูดถึง แสดงออก และระบายถึงความรู้สึกสับสน ช่วยให้เกิดการสำรวจถึงความต้องการของตนเอง ทำให้เกิดความเข้าใจและเรียนรู้ว่่าเขาสามารถจะเปิดเผยสิ่งที่คับข้องใจให้สมาชิกในกลุ่มอย่างอิสระ จะช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ในขณะที่เดียวกันสมาชิกของกลุ่มก็สามารถรับฟังตลอดจนเข้าถึงปัญหาสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (Corey. 1985 : 9)

บัวทอง สว่างโสภาคกุล อธิบายถึงประโยชน์ของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแก่วัยรุ่นน พอสสรุปได้ว่า

1. การเข้าร่วมกลุ่มทำให้สมาชิกรับรู้ว่ามีเพื่อนของเขาก็มีปัญหาเช่นเดียวกันกับเขา
2. การที่สมาชิกของกลุ่มร่วมมือในการแก้ปัญหา ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม
3. การมีความรู้สึกว่ามีเพื่อนของเขามีความต้องการที่จะช่วยยให้เขาแก้ปัญหา เขารู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสามารถ
4. ตัวเขามีความสามารถที่จะเข้าใจ ยอมรับ และให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนวัยเดียวกันได้
5. สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มมีเจตคติและแนวทางแก้ไข ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ อื่นหลายวิธีที่จะทำให้เขาสามารถดัดแปลงแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน (บัวทอง สว่างโสภาคกุล. 2525 : 96 – 97)

เซอร์ทเซอร์ ให้ความเห็นในเรื่องการให้คำปรึกษาแก่วัยรุ่น สรุปได้ว่า ขณะที่วัยรุ่นเจริญเติบโต เขามีความต้องการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ และมีความสนใจเรื่องต่าง ๆ มากมาย การเข้าร่วมกลุ่มทำให้วัยรุ่นพัฒนาความสามารถในการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล วัยรุ่นต้องการรู้แนวทางและให้ความสำคัญต่อการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น เขาต้องการได้รับการยอมรับ ความพอใจและความมั่นใจจากกลุ่ม (Shertzer. 1976 : 193)

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเหมาะสมสำหรับวัยรุ่นมาก เนื่องจากตรงกับความต้องการและธรรมชาติของวัยดังกล่าว ตลอดจนสนองความต้องการของวัยรุ่นได้เป็นอย่างดี เมื่อพวกเขาได้รวมกลุ่มกัน แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกกับเพื่อน ทำให้เขายอมรับนับถือตนเอง เข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

### งานวิจัยในต่างประเทศ

แซมมวอล วิคซ์ ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่ยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลางและฝึกอบรมความสามารถในการคิดวิเคราะห์วิจารณ์ อัดมโนทัศน์และการปรับพฤติกรรมของนักเรียนมัธยมที่มีปัญหา การปรับตัว กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 42 คน เป็นชาย 26 คน เป็นหญิง 16 คน มีระดับ I.Q. 85 – 115 นักเรียนทั้งหมดได้รับการสุ่มเข้าทดลอง 2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม โดยที่กลุ่มทดลองแต่ละกลุ่มแบ่งเป็น กลุ่มย่อย 3 กลุ่ม กลุ่มละ 7 คน

สมาชิกในกลุ่มพบกันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ติดต่อกัน 5 สัปดาห์ กลุ่มทดลองที่ 1 เน้นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก กลุ่มทดลองที่ 2 เน้นการวิเคราะห์โดยใช้ความคิด ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้สมาชิกพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาเมื่อประสบกับสภาพการณ์นั้น ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Samulewicz. 1973 : 2645 – A)

เวอร์นอนท ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มโดยใช้โปรแกรมเดียวกับมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชายในชั้นเกรด 10 จากโรงเรียนแถบชานเมือง จำนวน 52 คน มีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

1. เป็นนักเรียนที่ถูกทำทัณฑ์บนอย่างน้อย 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีที่ผ่านมา
2. เป็นนักเรียนที่มีอัตราการขาดเรียนมาก โดยไม่ทราบสาเหตุ (อย่างน้อย 20 วัน) จากปีที่ผ่านมา
3. เป็นนักเรียนที่มีประวัติว่าก่อให้เกิดความเสียหายต่อโรงเรียน เช่น การทะเลาะวิวาทอย่างน้อย 2 – 3 ครั้ง ในปีที่ผ่านมา

นักเรียนเหล่านี้ถูกสุ่มแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 19 คน กลุ่มควบคุม 17 คน และกลุ่มหลอก 16 คน โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนี้รวบรวมเอากิจกรรมต่างๆ ที่เสริมสร้างทักษะในการสื่อสารและแก้ปัญหาการลดความขัดแย้งและการตัดสินใจ ผลการทดลองพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มยังมีความประพฤติไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มทดลองนั้นพบว่า มีพัฒนาการด้านความประพฤติมากกว่ากลุ่มควบคุม (Vernot. 1975 : 3420 – A)

แลง ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาความเข้าใจตนเองตามสภาพที่เป็นจริง กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กนิโกรที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในห้องเรียน และเป็นผู้ที่กำลังจะเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 13 คน ก่อนเข้ากลุ่มให้นักเรียนทำแบบตรวจสอบตนเอง (Personal Orientation Inventory) แล้วให้นักเรียนเข้ากลุ่มพัฒนาศักยภาพ (Human Potential Seminar) ต่อจากนั้นให้นักเรียนทำแบบตรวจสอบตนเองในชุดเดิมอีกครั้งหนึ่ง และใช้การตรวจสอบเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติด้วย t – test ผลการทดลองปรากฏว่า การให้คำปรึกษาโดยการเข้ากลุ่มแบบพัฒนาศักยภาพ ทำให้นักเรียนพัฒนาความเข้าใจตนเองตามสภาพที่เป็นจริงสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Lang. 1976 : 2639 – 2639A)

บอยเล ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีผลต่อการพัฒนามโนภาพแห่งตน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนในโรงเรียนแถบชานเมืองพิทสเบิร์ก (Pittsburgh) ที่มีความประพฤติ เกเร ผิดศีลธรรม ชาดวินัยในตนเอง เป็นผู้ที่ไม่ดีมีระเบียบของโรงเรียน หนีโรงเรียน ชอบขโมย ของ และทำลายของสาธารณะ ดิทยาเสพติด เป็นนักเรียนระดับชั้นเกรด 6 อายุ 11 – 12 ปี ชั้นเกรด 8 อายุ 13 – 14 ปี และชั้นเกรด 10 อายุ 15 – 16 ปี แยกเป็นระดับชั้นและแบ่งเป็น กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งหมด 60 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้ คำปรึกษาแบบกลุ่มโดยใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาเด็กที่อยู่ในสภาพสังคมเดียวกัน (Positive Peer Culture Counseling) และกลุ่มควบคุมไม่ได้ให้คำปรึกษาใดๆ โดยให้พบกันครั้งละ 45 นาที เป็นเวลา 10 อาทิตย์ รวม 10 ครั้ง จากการศึกษาโดยวัดด้วยแบบวัดมโนภาพตนเองของ เทนเนสซี (Tennessee – Self – Concept Scale) ทั้งก่อนและหลังการให้คำปรึกษา พบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทั้ง 3 ระดับมีความแตกต่างกันในเรื่องมโนภาพแห่งตนอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อเปรียบเทียบภายในกลุ่มทดลองกันเองแล้ว ทั้ง 3 กลุ่ม มีความ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มทดลองชั้นเกรด 6 ได้รับคะแนนสูงสุดจากการ จัดอันดับของผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่มด้วยกัน โดยการให้แบบรายงานให้คำปรึกษา (Counseling Session Report) ว่าเป็นขั้นที่เหมาะสมกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยการให้เทคนิคการให้ คำปรึกษาเด็กที่อยู่ในสภาพสังคมเดียวกัน (Boyle. 1977 : 1884 – A)

กิลเบรธ ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มกับลักษณะพึงพาผู้อื่นและ ลักษณะการเรียนอ่อนของนักเรียนชายระดับมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการให้คำปรึกษา 2 วิธี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม แล้วให้ผู้ให้คำปรึกษา 2 คน เป็นผู้นำกลุ่ม คนละ 4 กลุ่ม โดยให้ผู้ให้คำปรึกษาแต่ละคนจะให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม 2 วิธีคือ วิธีให้ผู้ นำ กำหนดหัวข้อสนทนา 2 กลุ่ม และวิธีให้กลุ่มเป็นผู้กำหนดหัวข้อในการสนทนา 2 กลุ่ม ผล ปรากฏว่า นักศึกษาชายที่เรียนอ่อนซึ่งมีลักษณะพึ่งพาอาศัย เกรดสูงขึ้นถ้าได้เข้าร่วมในกลุ่มที่ให้ คำปรึกษาแบบผู้นำกลุ่มเป็นผู้กำหนดหัวข้อในการสนทนา ในทางตรงข้าม นักศึกษาที่เรียนอ่อน ซึ่งมีลักษณะไม่ชอบพึ่งพาผู้อื่น ในกลุ่มที่ใช้วิธีให้กลุ่มเป็นผู้กำหนดหัวข้อจะได้เกรดสูงกว่ากลุ่มที่ ใช้ วิธีการผู้นำกำหนดหัวข้อในการสนทนา (Gilbreath. 1977 : 449 – 453)

โฮลท์ ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการรับผิดชอบตนเองและ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 15 คน โดยการ คัดเลือกเด็กที่มีปัญหาในการเรียน มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในห้องเรียน และมีฐานะทาง เศรษฐกิจแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลอง และกลุ่มหลอก กลุ่มละ 5

คน ให้พบกันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 45 นาที เป็นเวลา 6 สัปดาห์ ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองมีความรับผิดชอบสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มหลอก (Holt. 1979 : 6546 – A)

ในปัจจุบันนี้ปรากฏว่า ในเรื่องของการศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเอง ยังมีอยู่ในจำนวนจำกัด แต่อย่างไรก็ตามเท่าที่ได้ค้นคว้า ปรากฏว่า แองเจลา ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเอง ของนักเรียนที่มาจากครอบครัวที่มีการหย่าร้างและไม่มี การหย่าร้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีอายุระหว่าง 10 – 14 ปี มาจากครอบครัวที่มีสภาพหย่าร้าง น้อยกว่า 5 ปี และครอบครัวที่ไม่หย่าร้าง จำนวน 107 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 47 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 60 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามโปรแกรมการฝึกแบบกำหนดโครงสร้าง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 45 นาที เป็นเวลา 8 สัปดาห์ ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความภูมิใจในตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอว่า อาจจะเป็นเนื่องมาจากระยะเวลาที่ใช้ในการทดลองมีจำกัด จึงทำให้กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองไม่มีความแตกต่างกัน (Angela. 1986 : 2565 – A)

### งานวิจัยในประเทศ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มในประเทศไทยนั้นได้มีผู้ทำการวิจัยไว้หลายท่าน เช่น

วิญญู พูลศรี ได้ศึกษาถึงผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความวิตกกังวลในการเรียน นิสัย และเจตคติทางการเรียน ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 วิทยาลัยครูเชียงใหม่ จำนวน 8 คน โดยให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที เป็นเวลา 6 สัปดาห์ ติดต่อกันรวม 12 ครั้ง ผลปรากฏว่า หลังจากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแล้วผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความวิตกกังวลในการเรียน นิสัยทางการเรียนของนักศึกษาเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (วิญญู พูลศรี. 2523 : 35 – 39)

จินตนา เพียรพิจิตร ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพแห่งตนโดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตวิทยาลัยครูพระนคร ปีการศึกษา 2523 ที่สุ่มจากนักเรียนในกลุ่มที่ทำคะแนนจากแบบทดสอบมโนภาพแห่งตน คะแนนต่ำมาก 16 คน สุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน กลุ่มควบคุม 8 คน ทั้งกลุ่มทดลองและ

กลุ่มควบคุมแต่ละกลุ่มมีนักเรียนชาย 4 คน หญิง 4 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม 12 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง กลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีมีโนภาพแห่งตนสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังจากการทดลอง นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีมีโนภาพแห่งตนดีกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (จินตนา เพียรพิจิตร. 2524 : 86 – 87)

อาภรณ์ มหาคำ ได้ทำการศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการปรับพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบางกะปอ ปีการศึกษา 2524 จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม 10 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง 3 นาที และกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม หลังการทดลองให้นักเรียน 2 กลุ่มตอบแบบทดสอบพฤติกรรมกล้าแสดงออกอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากทดสอบค่าความแตกต่าง โดยใช้ t-test พบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออกน้อยกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (อาภรณ์ มหาคำ. 2525 : 48 – 50)

มานิดา ทองทวี ได้ศึกษาเปรียบเทียบการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและการให้คำปรึกษารายบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนชลบุรีสุขบพ จังหวัดชลบุรี จำนวน 16 คน โดยการสุ่มนักเรียนออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มแรกให้ปรึกษาแบบกลุ่ม และกลุ่มที่สองให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและรายบุคคล มีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (มานิดา ทองทวี. 2526 : 72 – 75)

สุภาพร จันทรศิริโยธิน ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม 10 ครั้ง ครั้งละ 1.30 – 2 ชั่วโมง ติดต่อกัน 5 สัปดาห์ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผลการทดลองพบว่า นักเรียนที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะมีความมี

วินัยในตนเองสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (สุภาพร จันทรศิริโยธิน. 2526 : 79 – 80)

สุรางค์ นามสูตร ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อลดความวิตกกังวลด้านการเรียนของนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2525 คณะครุศาสตร์ จำนวน 20 คน สุ่มมาโดยใช้เกณฑ์คะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม ความวิตกกังวลด้านการเรียนตั้งแต่ 136 คะแนนขึ้นไป สุ่มเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จำนวน 12 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที เป็นเวลา 1 เดือนครึ่ง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ภายหลังการทดลอง 2 สัปดาห์ จึงให้นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ตอบแบบสอบถามความวิตกกังวลด้านการเรียนอีกครั้งหนึ่ง และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะมีความวิตกกังวลด้านการเรียนลดลง แตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (สุรางค์ นามสูตร. 2526 : 80 – 82)

สุทธิพร ปุกเกตุ ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการลดอารมณ์เศร้าของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยคัดเลือกจากนักเรียนที่มีพฤติกรรมแสดงอารมณ์เศร้า จากการตอบแบบประเมิน แล้วสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มีคะแนนสูงและสมัครใจเข้าร่วมการทดลองจำนวน 16 คน แล้วแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 8 คน การรวบรวมข้อมูลทำโดยสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม 1 กลุ่ม และโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 กลุ่ม แล้วจัดให้ผู้นำกลุ่มและสมาชิกพบกัน 12 ครั้ง ครั้งละประมาณ  $1-1\frac{1}{2}$  ชั่วโมง และตอบแบบประเมินอารมณ์เศร้าอีกครั้งหนึ่ง หลังจากการทดลองเสร็จสิ้น 1 สัปดาห์ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า หลังจากที่นักเรียนได้รับคำปรึกษาแบบกลุ่มจะมีอารมณ์เศร้ายาลดลง และช่วยลดอารมณ์เศร้าได้มากกว่าการให้ข้อเสนอแนะ (คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2530 : 7 – 9 ; อ้างอิงมาจาก สุทธิพร ปุกเกตุ. 2530)

สรุปแล้วจะเห็นว่า งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศได้สนับสนุนว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสามารถพัฒนาความมีวินัยในตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง การปรับตัว และสามารถลดความวิตกกังวล ตลอดจนลดอารมณ์เศร้าของนักเรียนได้ ส่วนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรียังมีจำนวนจำกัดมาก

### ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์หลายความหมายด้วยกัน ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมมาจากหลายแหล่งความรู้ต่างกันทั้งจากนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

คูเปอร์และสว๊อฟ (1997 :13) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูลการสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

บาร์ ออน (วีระวัฒน์ ปันตินามัย, 2542 :30 อ้างอิงจาก Baron, 1992:57) ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่า เป็นชุดของความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์และด้านสังคมของบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อกรกับข้อเรียกร้องและแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งหลายได้เป็นอย่างดี

โกลแมน (วีระวัฒน์ ปันตินามัย, 2542 :31 อ้างอิงจาก Goleman, 1988: 317) ให้ความหมายของ EQ ไว้อย่างชัดเจนว่า หมายถึง “ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้”

ทศพร ประเสริฐสุข (2542 :95) ได้ให้ความหมาย ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคล ที่ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถระงับการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรค และข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิด และการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในอาชีพ (career success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (life success)

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542: 39) ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่า และมีความสุข

พระราชวรมนี (2542 : 7) ได้ให้ความหมายว่า อีคิว คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับ ก็จะไม่

เป็นพลังตราบอด ปัญญาจึงเป็นตัวมีจะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกเป็นไปในทางที่ถูกต้อง

กรมสุขภาพจิต (2543 : 55) ได้ให้ความหมายของ EQ ว่าหมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ส่วนใหญ่จากคำนิยามที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกันในด้านเนื้อหาจะแตกต่างกันบ้างก็เพียงเล็กน้อย ทั้งนี้เพราะคำว่า ฉลาด หมายถึง มีปัญญาและไหวพริบดี ส่วนคำว่า อารมณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ หรือหมายถึง นิสัยใจคอปวงานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 249, 902) ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์นั้นจึงเปรียบเสมือนความสามารถของบุคคลในการรับรู้ และแสดงอารมณ์ได้อย่างมีปัญญาและไหวพริบ ตลอดจนทั้งสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ทุกสถานการณ์

ส่วน มัดทนา แदनสุวรรณและคณะ (2547 : 33 ) ได้สรุปได้ว่า อีคิว (Emotional Intelligence) หรือความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์ ด้วยการควบคุมอารมณ์ของตนเองและความเครียดของตนเองจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ร่วมกับผู้อื่น และดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข

จากความหมายของนักวิชาการต่างได้ให้ความหมายพอสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถ 3 ประการ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อวัฒนธรรม (ด้านดี) ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ ความสามารถในการแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (ด้านเก่ง) ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข (ด้านสุข)

### **ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์**

แสงเดือน ทวีสิน (2530 :199) จากการศึกษาความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้ทราบว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิต ทั้งนี้เพราะบุคคลจะมีความสุข มีความสามารถในการปรับตัว และมีความสำเร็จในชีวิตได้นั้น น่าจะมีเบื้องหลังที่สำคัญ คือ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นพื้นฐานสำคัญ นอกจากนั้น ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ดังที่ทราบกันดีว่า อารมณ์มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรม ดังนั้น ความคิดจะแจ่มใสชัดเจน ถูกต้องมากน้อยเพียงใดนั้น อารมณ์เป็นสิ่งที่มาเกี่ยวข้องและมีบทบาทในการกำกับดูแล

ช่วยเหลือ อาจกล่าวได้ว่ารากฐานของความคิดและเชาวน์ปัญญาของบุคคล เป็นผลมาจากสภาพอารมณ์ จิตใจ ตลอดจนทั้งสภาพความพร้อมของสุขภาพด้วยเช่นกัน จากสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนสิ่งแวดล้อมรอบตัวต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีศักยภาพในการยอมรับความเปลี่ยนแปลง สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีพลังใจ มีแรงจูงใจ มีความคิดทวาทวิ ซึ่งจะทำให้มีความพร้อมและพลังในการฝ่าฟันและเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากนั้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถสร้างความสุขให้กับตนเองได้ ไม่ว่าจะสภาพแวดล้อมจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถรู้ว่าอารมณ์นั้นจะต้องแสดงออก แต่การแสดงออกนั้นจะต้องควบคุมให้พอดี โดยรู้จักกาลเทศะอันสมควร ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้บุคคลนั้นอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้เกิดสันติภาพในสังคม

พรรณพิมล หล่อตระกูล (2543 : 123 – 127) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ มีผลต่อบุคคล 4 ด้าน ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อความรักและครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้บุคคลมีความรักความเข้าใจ และยอมรับในข้อบกพร่องของผู้อื่น รักรวมชาติ สนใจ และเข้าใจในความกังวล สามารถรับรู้และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนในครอบครัวได้ดี รู้และเข้าใจศักยภาพ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของสมาชิกในครอบครัวให้ถูกทาง และความจริงใจต่อกัน เป็นรากฐานของความผูกพันทางอารมณ์ที่ลึกซึ้ง

2. ประโยชน์ต่อการทำงาน คือ เข้าใจมนุษย์ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความสุขในการทำงาน สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นคนมีเหตุผล รู้จักอดทนอดกลั้น ไม่ถั่ววาม

3. ประโยชน์ต่อการศึกษา คือ มีความประชาธิปไตยในการเรียน มีความอิสระในการแสดงความคิด มีความเคารพในกันและกัน เรียนรู้อารมณ์ รู้เท่าทันอารมณ์ เข้าใจความรู้สึกอารมณ์ของตน มีการแสดงออกที่เหมาะสม มีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างชาญฉลาดและเป็นการเริ่มต้นที่ดีคือเริ่มที่ครูอาจารย์ ครูอาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดี ระมัดระวังคำพูดและการแสดงอารมณ์ให้เหมาะสมอยู่เสมอ

4. ประโยชน์ต่อตนเอง คือ ทำให้มีความมุ่งมั่น มีความตั้งใจ มีเป้าหมาย ช่วยให้ตนเองมีความสามารถ มุมานะพยายาม เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ มีความหวังในชีวิต ที่วิคิดเชิงบวกในแง่ดี ยึดหยุ่นกับปัญหา มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บอกความต้องการของตนเองได้

จะเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์มาก คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นมักจะประสบผลสำเร็จในการดำเนินชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ได้เสมอ ตรงกันข้ามกับคนที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง มักเต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ ขาดสมาธิในการทำงานมีความคิดที่หมกมุ่น กังวล ไม่ปลอดโปร่ง ทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น ขาดความสุขและไม่ประสบผลความสำเร็จในชีวิตเท่าที่ควร

ดังนั้น กรมสุขภาพจิต (2543 :12) จึงได้กล่าวถึงลักษณะ 10 ประการ ของผู้ที่มีระดับคุณภาพของอารมณ์ไว้ดังนี้

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่าจะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์
2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้
3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง
4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
5. แสดงความนับถือในความรู้สึกของผู้อื่น
6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธจะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้
7. เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น
8. รู้จักฝึกหาคคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ
9. ไม่แนะนำ สิ่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ ตัดสิน หรือสั่งสอนคนอื่น
10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับ หรือไม่เคารพความรู้สึกของ

ผู้อื่น

### องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ได้ถูกกำหนดจากนักจิตวิทยาหลายท่าน ซึ่งหากมองโดยภาพรวมจะเป็นองค์ประกอบความสามารถด้านอารมณ์และสังคมภายในตนเอง และต่อผู้อื่น ซึ่งจะเสนอไว้ดังต่อไปนี้

กฤษณ์ รุยาพร (2542:24 – 26) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. รู้จักตัวเอง คือ ทราบพื้นฐานตัวเองว่ามีความชอบและความถนัดแบบใดมีจุดด้อยตรงไหนบ้างและพยายามที่จะปรับปรุงตนเอง

2. ความสามารถในการบริหารอารมณ์ เมื่อเรารู้จักตัวเองแล้วสิ่งสำคัญต่อมาคือรู้ข้อจำกัดและสถานการณ์ที่ทำให้เราเกิดความเครียด หรือความกดดันที่ทำให้เรามักทำสิ่งที่เกิดอารมณ์และความโกรธขึ้นมาโดยไม่รู้ตัว จึงต้องพิจารณาเพื่อลดความกดดันและสามารถบริหารอารมณ์ได้

3. หาทางเลือกแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ ถ้าเราต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว เราจำเป็นต้องสร้างให้เกิดประโยชน์ที่เกื้อกูลทั้งสองฝ่าย ซึ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์ความต้องการใจเขาใจเรา

กรมสุขภาพจิต (2543 : 30) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักให้ รู้จักรับ

1.3.2 รับผิดชอบ ให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

- 2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
- 2.2 ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
  - 2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา
  - 2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
  - 2.2.3 มีความยืดหยุ่น
- 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น
  - 2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
  - 2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
  - 2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
- 3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย
  - 3.1 ภูมิใจในตนเอง
    - 3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง
    - 3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง
  - 3.2 พึงพอใจในชีวิต
    - 3.2.1 มองโลกในแง่ดี
    - 3.2.2 มีอารมณ์ขัน
    - 3.2.3 พพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
  - 3.3 มีความสงบทางใจ
    - 3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
    - 3.3.2 รู้จักผ่อนคลายทางจิตใจ
    - 3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

ซาโลเวย์ และเมเยอร์ (ลักษณะ สิริวิวัฒน์, 2545 :177 อ้างอิงจาก Salovey and Mayer, 1990. p.3) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ว่าประกอบด้วย

1. ความตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ได้แก่ การรู้อารมณ์ตนเองตามความเป็นจริง
2. การบริหารจัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม
3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง โดยให้กำลังใจและกระตุ้นตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์
4. การตระหนักรู้อารมณ์ผู้อื่น รู้ถึงความต้องการผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น

5. การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ การมีทักษะในการจัดการอารมณ์ผู้อื่น มีทักษะสังคม และการแก้ไขข้อขัดแย้ง

โกลแมน (ลักษณะ สิริวัฒน์, 2545 :17 อ้างอิงจาก Goleman, 1998 :123 – 125) ได้ให้องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การบริหารจัดการตนเอง
2. การตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การรู้เท่าทันอารมณ์ ประเมินตนเอง และมั่นใจในคุณค่าของตน
3. การควบคุมตนเอง สมรรถนะทางสังคม หรือการสร้างและรักษาความสัมพันธ์  
ได้แก่

3.1 การที่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น มีความห่วงใย

3.2 ทักษะทางสังคม โดยมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงผู้อื่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการสร้างสายใยสัมพันธ์

ชุต และคณะ (ลักษณะ สิริวัฒน์, 2545 :177 อ้างอิงจาก Suhuteand others, 1998:167 – 177) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะประเมินค่าและแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง สามารถรับรู้อารมณ์ของคนอื่นที่ไม่ได้แสดงออกทางวาจาและสามารถมีความรู้สึกร่วมเข้าใจคนอื่น
2. การควบคุมอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะตรวจสอบประเมินผลและจัดการอารมณ์ควบคุมหรือปรับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้
3. การใช้ประโยชน์อารมณ์ เป็นความสามารถที่จะใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ในการวางแผนอนาคตการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และช่วยจูงใจให้พากเพียรพยายามกับงานที่ทำ

อาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ดังได้กล่าวข้างต้นจะต้องปลูกฝังและพัฒนาต่อเนื่องกันมาตั้งแต่วัยเด็ก โดยเฉพาะการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสมของพ่อ แม่ และผู้ใหญ่ที่ใกล้ชิดหรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก โดยการให้โอกาสได้รับรู้ ตีความหมายและแสดงอารมณ์ได้ถูกต้อง การสอนให้เด็กจัดการกับอารมณ์ตนเอง รู้จักรอคอย มีวินัย ควบคุมอารมณ์และเอาชนะโดยการสร้างพฤติกรรมในทางบวก รู้จักเข้าใจและเห็นใจคนอื่น สร้างสัมพันธภาพหรือผูกมิตรกับผู้อื่นได้ นอกจากการอบรมเลี้ยงดูแล้ว การกระทำตนเป็นแบบอย่าง

ของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงให้เด็กได้เลียนแบบ การเปิดโอกาสให้เด็กได้มีประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่นำไปสู่การเรียนรู้และเกิดทักษะทางอารมณ์ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะส่งเสริมให้เด็กเติบโตขึ้น เป็นผู้มีความสามารถทางอารมณ์ที่มีทั้ง ดี เก่ง สุข อันเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความมุ่งหมาย การจัดการศึกษาแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

จากแนวคิดของนักจิตวิทยาหรือนักวิชาการทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ได้รวบรวมมาดังกล่าวนี้พอสรุปให้เห็นได้ว่า ความฉลาด (IQ) หรือการมีการศึกษาสูง ๆ นั้นนำมาซึ่งความสำเร็จในหน้าที่การงาน ทรัพย์สินเงินทองมีอาจนำมาซึ่งความสุขในการดำเนินชีวิตได้ทั้งหมด แต่การรู้จักความพอดีในชีวิต มีความมั่นคงทางจิตใจ การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความอดทน มีความคิดที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์ เข้าใจทั้งตัวเองและผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เหล่านี้ล้วนแต่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขและสำเร็จได้

### **ความฉลาดทางอารมณ์กับการทำหน้าที่ของสมอง**

อารมณ์เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์นอกเหนือไปจากสติปัญญา เป็นแหล่งของพลังทางจิตใจอันสำคัญที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ ความหวัง ความทะเยอทะยาน เปลี่ยนแปลงความคิดไปสู่ความสมบูรณ์และความสุขในชีวิต เชื่อกันว่าความสำเร็จในชีวิตของมนุษย์เกิดจากความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาเพียง 20% ที่เหลือเป็นความสามารถด้านอื่น ๆ เช่น ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมั่นคงทางอารมณ์ ที่รวมกันเรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional Intelligence อารมณ์มีส่วนสำคัญในการพัฒนาการและการอยู่รอดของมนุษย์ซึ่งแตกต่างไปจากสัตว์ โดยที่ความกลัวหรือความโกรธซึ่งเป็นพื้นฐานดั้งเดิมของเราเมื่อพบกับสถานการณ์ที่รุนแรงหรือน่าหวาดกลัวจะเป็นตัวกระตุ้นให้หัวใจเต้นแรงขึ้น สูดฉีดเลือดไปยังบริเวณที่สำคัญของร่างกายในการต่อสู้หรือหนี เช่น กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของแขนขา เพื่อสะดวกในการวิ่งการหายใจช้าลง มีเหงื่อออก ฮอริโมนหลายชนิดหลั่งเข้าไปในกระแสเลือดเพื่อเตรียมร่างกายให้พร้อม บริเวณของสมองที่ควบคุมอารมณ์เรียกว่า Limbic System โดยเฉพาะส่วนที่เรียกว่า Amygdala หลายล้านปีต่อมาสมองของมนุษย์ได้พัฒนาสมองส่วนหน้ามากขึ้นที่เรียกว่า Neocortex ซึ่งเป็นส่วนที่ควบคุมอารมณ์ ความมีเหตุผล การวางแผน การเรียนรู้ และความจำ อารมณ์ทางเพศมาจาก Limbic System แต่ความรักมาจาก Neocortex สัตว์เลื้อยคลานจะไม่มี Neocortex ดังนั้น ลูกจึงต้องหนีเอาชีวิตรอดเมื่อเจอแม่ที่ปราศจากความรักของแม่ที่พวกมันเพิ่งออกมา ส่วนลิงหรือและมนุษย์วานรที่เรียกว่า Ape จะมี

ส่วนของ Necrotic ค่อนข้างเล็กเมื่อเทียบกับมนุษย์ปัจจุบันซึ่งได้พัฒนาส่วนของ Prefrontal Area (บริเวณสมองส่วนหน้าสุดใต้กะโหลกหน้าผาก) ขึ้นมา มนุษย์มีมากกว่าสัตว์อื่น ๆ สมองส่วนนี้จะทำหน้าที่เกี่ยวกับความคิด การวิเคราะห์ การวางแผน ความมีเหตุมีผล รวมทั้งความฉลาดอื่น ๆ ของมนุษย์โดยมีเส้นทางระบบประสาทเชื่อมโยงกับสมองส่วนอื่น ๆ ที่สำคัญ คือ การเชื่อมโยงกับสมองส่วนในที่เรียกว่า Limbic System โดยมีอะมิกดาลา (Amygdale) เป็นจุดสำคัญในการรับรู้ ตรวจสอบการกระตุ้นทางอารมณ์ที่เข้ามาตามระบบประสาทต่าง ๆ ให้เกิดการตอบสนองต่อไป อาจกล่าวได้ว่าสมองส่วนใน หรือ Limbic System ทำหน้าที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ Amygdale เป็นส่วนของสมองที่ทำหน้าที่ในการรับรู้ความทรงจำทางด้านอารมณ์ (Emotional) เป็นที่รวบรวมในช่วงเวลาแห่งความสำเร็จหรือล้มเหลว ความหวังและความกลัว ความหุดหุดหรือความสับสน ซึ่งจะใช้ความทรงจำจากการศึกษาผู้ปวยที่มีอุปนิสัยหรือทำให้ทางเชื่อมระบบประสาทจาก Amygdale ไปยัง Necrotic ถูกตัดขาด จะมีชีวิตอยู่อย่างไรอารมณ์ ความรู้สึก ไม่สามารถตัดสินใจ เพราะไม่รู้ถึงผลที่ตามมา ไม่รับรู้ถึงอารมณ์ของผู้อื่น ไม่รู้สึกผิดหรืออับอาย สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างมีเหตุผลสอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ด้านอารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีความสำเร็จ ซึ่งเป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ (ลักษณะ สิริวัฒน์, 2545:180 – 181 อ้างอิงจาก ม.ล.สมชาย จักรพันธุ์, 2543. ไม่มีเลขหน้า)

### แนวทางในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์

แสงเดือน ทวีสิน (2530 :210) ได้อธิบายถึงแนวทางในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้

เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม ถึงแม้ว่านักจิตวิทยาจะมีความพยายามสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์กันมากมาย แต่ก็ยังมีข้อถกเถียงกันถึงความครอบคลุมของเนื้อหาและตัวแปรที่ใช้วัด เมเยอร์และชาโลเวย์ เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งของเชาวน์ปัญญา ซึ่งจะพัฒนาไปตามวัยและประสบการณ์ การจะสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์จะต้องใช้องค์ประกอบที่สำคัญ คือ การวัดในด้านการรู้จักอารมณ์ของตน (Emotional Awareness) การวัดในด้านการควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) และการวัดในเรื่องการใช้อารมณ์ (Utilization

of Emotion) ส่วนแดเนียล ได้เสนอแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยสร้างเป็นสถานการณ์ขึ้นมาเพื่อให้บุคคลเลือกตัดสินใจ ซึ่งจะประกอบด้วย เหตุการณ์เกี่ยวกับเรื่องการรู้จักอารมณ์ตนเอง (Self Awareness) การบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotion) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (Motivating Oneself) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy) และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship) จะเห็นได้ว่าเครื่องมือในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ส่วนใหญ่จะเป็นการวัดตามองค์ประกอบที่นักจิตวิทยาแต่ละคนได้ให้ความสนใจศึกษา

การวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีนั้น ควรใช้การประเมินหลาย ๆ วิธีประกอบกันและดูว่าผลที่ได้มีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกันในระดับใด เทคนิควิธีการในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์

1. **ประเมินด้านแรงจูงใจในภายในบุคคล** (Interpersonal Motivation) เป็นการประเมินแรงจูงใจภายในของบุคคล ซึ่งอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น ให้เขียนความเรียง เขียนบันทึกประจำวัน การเขียนเล่าเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกดีใจ เสียใจ

2. **การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ** (The Critical Incident Techniques) เป็นเทคนิคหนึ่งที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ได้

3. **สถานการณ์จำลอง** (Simulation) เป็นการสร้างสถานการณ์เพื่อทำการทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลที่ต้องการวัด เช่น ต้องการวัดความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลที่มาสมัครเป็นพนักงานขาย อาจจะทำสถานการณ์การขายขึ้น กำหนดตัวแปรที่ต้องการวัด เช่น ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ทักษะทางสังคม การควบคุมอารมณ์ขณะที่ลูกค้าซักถามและตรวจสอบคุณภาพของสินค้า

4. **แบบทดสอบในการวัดความฉลาดทางอารมณ์** ปัจจุบันมีแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์หลายแบบทดสอบ ทั้งที่เป็นของคนไทยและต่างประเทศ ตัวอย่างของไทย เช่น แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแบ่งแบบทดสอบเป็น 2 ชุด คือ สำหรับบุคคลอายุ 12 – 17 ปี และชุดสำหรับบุคคลอายุ 18 – 60 ปี เนื้อหาในแบบทดสอบจะเหมือนกัน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยได้จำแนกว่า ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ด้านเก่ง หมายถึง มีความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นและด้านสุดท้าย คือ ด้านสุข หมายถึง

ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข โดยมีความภูมิใจในตนเอง มีความพอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2545 : 85 – 112) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

1. **การประเมินด้านแรงจูงใจในภายในบุคคล** (Interpersonal Motivation) เพื่อเป็นการประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเกิดความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ เช่นนั้น แรงบันดาลใจให้แสดงโดยอาจจะมีสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด เช่น การเขียนความเรียง (Essay Tests) การเติมข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจหรือที่เคยประสบมา โดยให้เขียนเล่าถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการ อันได้แก่ ดีใจ โกรธใจ และเสียใจ ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ถูกต้องให้แก่ความรู้สึกนึกคิดหรือประสบการณ์ต่าง ๆ

2. **การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ** (The Critical Incident Technique) โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าถึงเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงการคิด รู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ระดับต่าง ๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบเคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติเพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิงถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ตอบ ข้อดีของวิธีนี้ คือ มุ่งให้กรอบที่เป็นแนวทางเดียวกันกับผู้ตอบทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน บางทีก็จะเปิดโอกาสให้เลือกเขียนตอบแต่ละตัวเลือกซึ่งก็จะเป็นไปได้ในระดับต่าง ๆ กัน มากบ้างน้อยบ้าง โดยไม่ต้องคำนึงถึงความถูก – ผิดในแต่ละงานแต่ละองค์กร แต่ละระดับบุคคลหรือแต่ละวัฒนธรรมอาจมองเห็นแตกต่างกันไป สามารถใช้ได้หลายเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นเพื่อการคัดเลือก การจัดวางตัวบุคคล ให้เหมาะสมกับตำแหน่งเพื่อการสอน การพัฒนาบุคคล ข้อเสียคือ ยังเป็นการประเมินจากการรายงานตัวเองว่าตั้งใจจะอย่างไร อาจมีการบิดเบือนสร้างภาพตนเองขึ้นมา ขาดความสมจริงเชิงสถานการณ์ประจำวันที่แสดงออก

3. **สถานการณ์จำลอง** (Simulation) เป็นการกำหนดเหตุการณ์ขึ้นให้มีความสมจริงหรือใกล้เคียงกับเหตุการณ์จริงที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองออกมา โดยมีอาจเสแสร้งหรือแก้งปฏิบัติได้ สถานการณ์จำลองนี้อาจมีการกำหนดระดับความยาก หรือบทบาทให้แก่ผู้ปฏิบัติด้วยก็ได้ (Assigned Roles) ข้อดีของสถานการณ์จำลอง คือ เป็นการกระตุ้น หรือดึงพฤติกรรม ภาวะอารมณ์ ที่เรามุ่งมองหาจากผู้สมัคร ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความเป็นตนตามธรรมชาติออกมา ข้อเสียอีกประการหนึ่งของสถานการณ์จำลอง คือ ใช้เวลาในการศึกษา หรือ

เวลาในการสร้างนาน และมีราคาแพง และยังต้องอาศัยผู้สร้างที่มีความรอบรู้ทางการวัดการประเมินพฤติกรรมในองค์การงานในหน้าที่ และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อเฉลย (Key) และสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มที่มีขนาดเล็กครั้งละ 3-5 คน หรือเป็นรายบุคคลเท่านั้น

4. **การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - dept Interview)** เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ที่เป็นฝ่ายริเริ่มการสนทนาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตนเองทั้งในด้านความสำเร็จและความล้มเหลว ความเสียใจ วิธีสัมภาษณ์นี้เป็นวิธีของ เดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้เสนอขึ้นใช้ในปี ค.ศ. 1976 โดยเรียกชื่อว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งได้พัฒนาตามแนวทางการวิเคราะห์งานแบบเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique - CIT) ที่แฟลนาแกน (Flanagan) เสนอขึ้นไว้ในปี ค.ศ. 1954 ปกติแล้วการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้เวลานานประมาณ 1.30 - 2.00 ชั่วโมง และเป็นการสัมภาษณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง คือ มีกรรมการหนึ่งคนต่อผู้สมัครเพียงหนึ่งคนเท่านั้น โดยกรรมการจะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์แสดงความรู้สึกนึกคิดที่เป็นตัวของตัวเองที่แท้จริงออกมาตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้กรรมการจะนำมาประมวลเป็นข้อมูลหรือภาพเกี่ยวกับบุคคลนั้น ในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งจะใช้ข้อมูลดังกล่าวจำแนกผู้สมัครว่า คนไหนที่มีแนวโน้มจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหรือดีมากกว่ากัน

5. **แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย** การให้รายงานตนเองและแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self - report and Subjective Measures) วิธีการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ด้วยวิธีเหล่านี้จะได้รับความนิยมเป็นอันมากเนื่องจากสร้างง่าย มีฐานของความเปรียบเทียบศึกษาพัฒนาในแนวทางที่มีการทำกันอยู่แล้ว และใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก ไม่แพง ง่ายต่อการดำเนินการและแปรผลอีกด้วย

### การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้โดยที่ต้องมีหลักการพัฒนาในหลาย ๆ ทางซึ่งได้มีนักจิตวิทยามากมายหลายท่านได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ดังจะกล่าวถึงต่อไป

กฤษณ์ รุยาพร (2542 :24 - 26) กล่าวถึงการจัดการอารมณ์เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ว่า ในการที่คนเราจะมีฉลาดทางอารมณ์ได้นั้นจะต้องรู้จักตนเอง สิ่งสำคัญต่อมาคือ รู้จักข้อจำกัดและรู้จักสถานการณ์ที่ทำให้เราเกิดความเครียดหรือความกดดันที่

ทำให้เรามักทำสิ่งที่เกิดอารมณ์และมีความโกรธขึ้นมาโดยไม่รู้ตัว กฤษณ์ รุยาพร ยังได้กล่าวอีกว่า เพื่อสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กนั้น ครู พ่อแม่ ผู้ปกครองและผู้ใกล้ชิดสามารถฝึกให้เด็กได้ในเรื่องของการรู้จักตัวของเขาเองต่อสิ่งที่เกิดความเครียดหรือต้นเหตุแห่งความเครียด เราควรฝึกเด็กให้รู้สาเหตุที่มาและป้องกันในครั้งต่อไปรวมถึงการแก้ไขเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น เช่น เด็กจะเครียดมากเมื่อรู้ตัวว่าจะสอบในวันรุ่งขึ้น วิธีที่เด็กจะจัดการก็คือเด็กต้องเตรียมตัวให้พร้อมเมื่อรู้ว่าจะมีการสอบโดยดูหนังสือ กรณีที่ความเครียดเกิดขึ้นแล้วต้องรู้จักผ่อนคลายเครียด นอกจากนี้ ผู้ปกครอง ครู พ่อแม่ต้องระวังในการที่จะสร้างความกดดันให้แก่ลูก เช่น การบังคับลูกมากเกินไป แต่ควรใช้วิธีการสร้างประชาธิปไตย คือ ให้เด็กตัดสินใจเองไม่ว่าจะเป็นการเลือกเรียนหรือการเลือกสิ่งที่ยากทำในชีวิตประจำวัน เพียงแต่ให้ข้อมูลในสิ่งที่เป็นไปได้ ข้อดีหรือข้อเสียจากผลของการเลือกเพื่อเด็กสามารถตัดสินใจประกอบให้เด็กเข้าใจและอยู่ในเหตุผล

ชัยวัฒน์ คุประกุล (2542 :164 – 165) ได้กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอยู่ในเด็กนั้นมีติดตัวมาตั้งแต่เกิดแนวความฉลาดทางอารมณ์มีมาตั้งแต่ยังเป็นเด็ก เป็นอุปนิสัยติดตัวมาเองโดยไม่เคยผ่านการฝึกอบรม ซึ่งบุคคลเหล่านี้เป็นคนพิเศษในด้านดีเพราะโอกาสจะเป็นคนทั้งเก่งและดีมีอยู่สูง โอกาสที่จะเป็นคนประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอย่างมีความสุขก็มีอยู่สูง แต่ความฉลาดทางอารมณ์ให้กับเด็กทุก ๆ คน ทั้งครู ผู้ปกครอง พ่อแม่ มีส่วนร่วมกันช่วยสร้างและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับเด็กเริ่มตั้งแต่วัยทารก พ่อแม่ต้องไม่เน้นให้ลูกเรียนเก่งเพียงอย่างเดียวแต่ต้องให้เน้นถึงการปรับอารมณ์ของลูกน้อย เช่น ถ้าลูกต้องการสิ่งของเมื่อไม่ได้ตั้งใจก็ร้องกรี๊ด ๆ หรือร้องไห้ด้วยเสียงอันดังแสดงถึงความไม่พอใจอย่างรุนแรงโยที่พ่อแม่รีบสนองตอบอารมณ์ที่ลูกแสดงออกมานั้น โดยการยับยั้งในสิ่งที่ลูกต้องการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเลย สำหรับการฝึกพัฒนาอารมณ์ของตนเองเพื่อสร้างความฉลาดทางอารมณ์นั้น ชัยวัฒน์ คุประกุล มีแนวคิดที่ว่า ผู้สนใจที่จะฝึกการพัฒนาอารมณ์ รวมทั้งผู้ที่สร้างหลักสูตรฝึกการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ทางสังคม เช่น สังคมในโรงเรียน ในมหาวิทยาลัย ในองค์กร สิ่งแรกที่จะต้องเอาใจใส่ คือ ธรรมชาติของอารมณ์ของมนุษย์ สำหรับสังคมไทยเมื่อกล่าวถึงอารมณ์สิ่งที่มีมักจะนึกถึงกันก็คือ อารมณ์รัก โลก โกรธ หลง แต่สำหรับเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์นั้นจะต้องมีการเอาใจใส่ในเรื่องอารมณ์โดยความเชื่อกันว่าอารมณ์มีมากกว่าสื่ออารมณ์ ซึ่งได้แก่ อารมณ์ที่หลากหลายที่มนุษย์ทั่วไปจะหนีไม่พ้นและเป็นประโยชน์ในการจัดกระบวนการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ อารมณ์เหล่านั้น ได้แก่ อารมณ์ดีใจ เสียใจ โกรธ ประารถนา ผิดหวัง หงุดหงิด กระวนกระวาย เป็นต้น การฝึกความฉลาดทางอารมณ์อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการฝึกการควบคุมและการพัฒนาอารมณ์ที่หลากหลายเหล่านั้นในสถานการณ์

ต่าง ๆ การฝึกความฉลาดทางอารมณ์มิใช่เป็นการฝึกเพื่อควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ มิให้แสดงออกมา เพื่ออารมณ์ที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ แต่เป็นการฝึกการควบคุมอารมณ์ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสม ไม่เหมือนกับการฝึกให้แสดงอารมณ์ออกมาเลย การฝึกการควบคุมอารมณ์อย่างเหมาะสมไม่เหมือนกับการฝึกให้เก็บกดอารมณ์ส่วนตัวเอาไว้เสมอ

คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจึงเป็นคนที่สามารถควบคุมอารมณ์ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสม ตัวอย่างคือ อารมณ์โกรธ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมิใช่คนที่ไม่แสดงอารมณ์โกรธออกมาให้เห็นเลยไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะการณ์ใดคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง คือคนที่แสดงอารมณ์โกรธออกมาอย่างเหมาะสม เมื่อแสดงออกมากล่าวคือเมื่อสมควรจะโกรธก็แสดงความโกรธออกมา แต่ไม่แสดงความโกรธออกมาอย่างผิดเวลาอย่างที่ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ อย่างผิดคนและอย่างมาเหมาะสม อารมณ์อื่น เช่น อารมณ์เสียใจ คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมิใช่คนที่ไม่แสดงความรู้สึกเสียใจออกมาให้ปรากฏเลยเมื่อเกิดเหตุที่สมควรจะเสียใจ แต่จะแสดงความรู้สึกเสียใจออกมาอย่างเหมาะสมถูกตามกาลเทศะ อารมณ์อื่น ๆ ก็เช่นเดียวกัน เช่น อารมณ์เชิงบวก คือ ดีใจ พอใจ อารมณ์เชิงลบ คือ ผิดหวัง หงุดหงิด กระทบกระชวย คนที่ต้องการจะฝึกความฉลาดทางอารมณ์เป้าหมายก็เพื่อจะสามารถแสดงอารมณ์เหล่านั้นออกมาอย่างเหมาะสม อย่างถูกต้องตามกาลเทศะอย่างที่จะทำให้เกิดผลในเชิงสร้างสรรค์ที่ต้องการ สำหรับการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่ค่อนข้างยากแบบหนึ่งก็คือ การฝึกเพื่อจัดการกับอารมณ์ตนเองในภาวะที่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ทั้งในเรื่องการประกอบอาชีพและชีวิตส่วนตัว เช่น คนที่ตกงานเนื่องจากภาวะผลการดำเนินงานตกต่ำในเรื่องธุรกิจค้าขายและทำให้เกิดความวิตกกังวลในอนาคตของตนเองจะเป็นอย่างไร คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงก็สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และหาทางที่ดีที่สุดซึ่งอาจเป็นหารหาทางออกมุ่งมั่นหาธุรกิจค้าขายที่เป็นที่ต้องการของตลาดปัจจุบันในภาวะวิกฤติ

### ขั้นตอนการฝึกทักษะทางอารมณ์เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

อัจฉรา สุขารมณ (2542 :12 – 13) ได้กำหนดขั้นตอนการฝึกทักษะทางอารมณ์เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. รู้เท่าทันหยั่งรู้ในความรู้สึกของเด็ก พ่อแม่ควรแสดงความเข้าใจ ยอมรับ เห็นอกเห็นใจ เอื้ออาทร ให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกสนใจแทนการตำหนิ บังคับ วิचारณ์หรือลงโทษ ขณะเดียวกันพ่อแม่เองก็ต้องเฝ้าระวังความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองที่จะไม่แสดงออกในลักษณะที่ขาดการควบคุมซึ่งเป็นตัวอย่างไม่ดีสำหรับลูก

2. ใช้โอกาสหรือสถานการณ์แต่ละเรื่องสร้างความใกล้ชิดสนิทสนม โดยให้ข้อมูลมุมมองต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม เช่น เด็กเกิดความตื่นตระหนกเมื่อดูรายการที่เป็นเรื่องตื่นเต้นชวนให้หวาดกลัว พ่อแม่อาจเข้าไปนั่งใกล้เด็ก ปลอดภัยและอธิบายด้วยเหตุผลเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กล้าเผชิญสภาพการณ์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3. รับฟังความรู้สึกและอารมณ์ของเด็กด้วยความตั้งใจ เอื้ออาทรและพยายามตรวจสอบความรู้สึกของเด็กโดยพิจารณาจากสถานการณ์ พฤติกรรม ภาษาท่าทางและอากัปกริยาที่แสดงออกในขณะที่รับฟังพ่อแม่อาจสะท้อนหรือสรุปในสิ่งที่ได้ยินได้ฟังมา พร้อมกับหาเหตุผลอธิบายให้เด็กเข้าใจในแง่มุมอื่นบ้าง แต่ไม่ควรสรุปหรือชี้แนะ

4. ฝึกให้เด็กระบุภาวะอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างถูกต้อง แทนการเก็บกดไว้หรือระบายออกโดยขาดการควบคุม การแสดงอารมณ์ที่เปิดเผย ตรงไปตรงมาเป็นลักษณะพื้นฐานของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี รู้ตัวว่ากำลังโกรธ เสียใจ น้อยใจ อิจฉา เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการกับอารมณ์ได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

5. กำหนดขอบเขตของการช่วยเหลือพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก เมื่อพ่อแม่ เห็นว่าเด็กเข้าใจอารมณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตน และสังเกตเห็นพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ พ่อแม่ควรแสดงให้เด็กทราบว่าการมีอารมณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องปกติธรรมดา แต่ควรปรับปรุงวิธีการแสดงออกที่ขาดการควบคุมและควรให้เหมาะกับบุคคล เวลา สถานที่ และสถานการณ์

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับลูก ๆ พ่อแม่จะเริ่มต้นด้วยการแสดงความเห็นอกเห็นใจและแสดงให้ลูกรู้ว่า เราเข้าใจความรู้สึก ความเศร้าเสียใจหรือความโกรธของเขา การกระทำของพ่อแม่ที่ยิ่งกว่าความเข้าใจ คือ มีการกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมที่ลูกสามารถทำได้และให้คำแนะนำว่าเขาควรจะทำอย่างไรเมื่อเขารู้สึกไม่สบายใจ หรืออย่างน้อยที่สุดก็ช่วยกันหาทางออกร่วมกันว่า ควรจะทำอย่างไรที่เหมาะสมที่สุดในภาวการณ์เช่นนั้น

### เทคนิคเพื่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ลักขณา สิริวัฒน์ (2545 :197 – 204) ได้กล่าวถึงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### เทคนิค 5 ประการ เพื่อความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก

1. ด้วยรักและเข้าใจ พ่อแม่ควรแสดงความเข้าใจ ยอมรับ เห็นอกเห็นใจ ให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกสนใจแทนการตำหนิ บังคับ วิจารณ์หรือลงโทษ ขณะเดียวกันพ่อแม่ก็ต้องระวัง การแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่อาจจะเป็นตัวอย่างไม่ดีสำหรับลูก

2. ใช้โอกาสให้เกิดประโยชน์ ใช้โอกาสหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมและสอนให้เด็กเรียนรู้เรื่องอารมณ์ เช่น เวลาที่เด็กเกิดความรู้สึกกลัวขณะดูรายการโทรทัศน์ที่เป็นเรื่องตื่นเต้น อันตราย พ่อแม่อาจใช้โอกาสนี้โดยการเข้าไปนั่งใกล้ ๆ แล้วปลอบใจและสอนให้ลูกเข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมอธิบายด้วยเหตุผลเพื่อให้เด็กกล้าเผชิญสถานการณ์ที่มีลักษณะคล้ายกัน

3. เรียนรู้ร่วมกัน รับฟังความรู้สึกและอารมณ์ของเด็กด้วยความตั้งใจ เอื้ออาทร และพยายามตรวจสอบความรู้สึกของเด็กโดยการพิจารณาจากสถานการณ์ พฤติกรรม ท่าทาง และอากัปกริยาที่แสดงออก ในขณะที่รับฟังพ่อแม่อาจช่วยสะท้อนหรือสรุปประเด็นพร้อมหาเหตุผลมาอธิบายให้เด็กเข้าใจในแง่มุมอื่นบ้าง แต่ไม่ควรสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ในลักษณะการชี้นำ

4. ไม่ปิดกั้นความรู้สึก ฝึกให้เด็กบอกอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันการเก็บกดปัญหาแล้วมาระบายโดยขาดการควบคุมการแสดงอารมณ์ที่เปิดเผยตรงไปตรงมา คือ พื้นฐานที่ดีของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ เช่น รู้ตัวว่ากำลังโกรธ เสียใจ น้อยใจ ซึ้งใจ เพื่อนำไปสู่การจัดการอย่างถูกต้องเหมาะสมด้วยตนเองต่อไป

5. เรื่องธรรมดาที่ต้องพอดี เมื่อพ่อแม่เห็นว่าเด็กเข้าใจอารมณ์ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนและสังเกตเห็นพฤติกรรมที่ควรทำแล้วพ่อแม่ควรบอกให้เด็กทราบว่า การมีอารมณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องปกติธรรมดา ควรระมัดระวังการแสดงออกให้เหมาะสมกับบุคคล เวลาและสถานที่

### ข้อคิดในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก

โกลแมน (2542: 123 – 125) เชื่อว่าฮิวหรือความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ จึงเสนอแนะวิธีการพัฒนาอารมณ์ไว้ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. รู้จักอารมณ์ตนเอง การรู้จักอารมณ์ตนเองเป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์ เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม การรู้จักอารมณ์ตนเองก็คือ การรู้ตัว หรือการมีสติในทักษะของพุทธศาสนานั่นเอง ปกติเมื่อเราเกิดอารมณ์ใด ๆ ขึ้นมาเราจะตกอยู่ในภาวะใด ๆ ภาวะหนึ่งใน 3 ภาวะ ดังนี้

1.1 ถูกครอบงำ หมายถึง การที่เราไม่สามารถฝืนต่อสภาพอารมณ์นั้น ๆ ได้จึงแสดงพฤติกรรมไปตามสภาพอารมณ์ดังกล่าว เช่น เมื่อเกิดความโกรธหรือโมโหขึ้นมา ก็จะมีการขว้างปาสิ่งของที่อยู่ใกล้ ๆ หรือส่งเสียงร้องออกมาโดยไม่สนใจใคร หรือแม้แต่มีอากาศดีใจก็จะ

แสดงอาการออกมาอย่างถึงลิด โดยการกระโดดโลดเต้น หรือตะโกนร้องแสดงความยินดีออกมา ด้วยเสียงดัง เป็นต้น

1.2 ไม่ยินดียินร้าย หมายถึง การไม่ยินดียินร้ายต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือทำเป็น ละเลยไม่สนใจเพื่อบรรเทาการแสดงอารมณ์ เช่น ทำเป็นไม่ใส่ใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่จริง ๆ ก็รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจอย่างมาก

1.3 รู้เท่าทัน หมายถึง การรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีสติรู้ว่าควรทำ อย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุดในขณะอารมณ์นั้น ๆ เช่น โกรธก็รู้ว่าโกรธแต่ก็สามารถควบคุมความ โกรธนั้นระงับอารมณ์โกรธได้ และหาวิธีจัดการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

ทำอย่างไรให้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.3.1 ทบทวน ถ้ารู้สึกว่ที่ผ่านมาเรามีปัญหาในการแสดงอารมณ์ ลองให้ เวลาทบทวนอารมณ์ด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่เข้าข้างตัวเองว่าเรามีลักษณะอารมณ์อย่างไร เรามัก แสดงออกในรูปแบบไหนแล้วรู้สึกพอใจ ไม่พอใจอย่างไรคิดว่าเหมาะสมหรือไม่ต่อการแสดง อารมณ์ในลักษณะนั้น ๆ

1.3.2 ฝึกสติ ฝึกให้มีสติและรู้ตัวอยู่เสมอว่าขณะนี้เรากำลังรู้สึกอย่างไรกับ ตัวเองหรือต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว สบายใจ ไม่สบายใจ แล้วลองถามตัวเองว่าเราคิดอย่างไรกับ ความรู้สึกนั้นและความคิด ความรู้สึกนั้นมีผลอย่างไรกับการแสดงออกของเรา

2. จัดการกับอารมณ์ตนเองได้ การจัดการกับอารมณ์ตนเองได้ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความสามารถแสดงออกไปได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ เพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมอารมณ์

เทคนิคการจัดการกับอารมณ์ตนเอง มีลักษณะดังนี้

2.1 ทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่เราทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและ พิจารณาว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไร

2.2 เตรียมการในการแสดงอารมณ์ ฝึกสั่งตัวเองว่าจะทำอะไร และจะไม่ทำ อะไร

2.3 ฝึกรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้น หรือที่เราต้องเกี่ยวข้องกับในด้านดี ทำอารมณ์ให้แจ่มใส ไม่เศร้าหมอง

2.4 สร้างโอกาสจากอุปสรรค หรือหาประโยชน์จากปัญหาโดยการเปลี่ยนมุมมอง เช่น คิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คือ ความท้าทายที่จะทำให้เราพัฒนายิ่งขึ้น เป็นต้น

2.5 ฝึกผ่อนคลายความเครียดโดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น ออกกำลังกาย

นั่งสมาธิ เดินจงกรม เล่นดนตรี ปลูกต้นไม้ เป็นต้น

3. สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง การมองหาแง่ดีของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้ และทำให้เกิดกำลังใจที่ก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีลักษณะดังนี้

3.1 ทบทวนและจัดอันดับสิ่งสำคัญในชีวิต โดยให้จัดอันดับความต้องการ ความอยากได้ อยากมี อยากเป็นทั้งหลายทั้งปวง แล้วพิจารณาว่าการที่เราจะบรรลุสิ่งที่ต้องการนั้นเรื่องไหนที่พอเป็นไปได้ เรื่องไหนที่ไม่น่าจะเป็นไปได้

3.2 ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เมื่อได้ความต้องการที่มีความเป็นไปได้แล้ว ก็นำมาตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อวางขั้นตอนการปฏิบัติที่จะมุ่งไปสู่จุดหมายนั้น ๆ

3.3 มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความฝัน ความต้องการของตนเอง ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์ใดมาทำให้เราเกิดความไขว่เขวออกนอกทางที่ตั้งไว้

3.4 ลดความสมบูรณ์แบบ ต้องทำใจยอมรับได้ว่าสิ่งที่เราตั้งใจไว้อาจจะมีผิดพลาดเกิดขึ้นได้ หรือไม่เป็นไปดังที่ใจเราคาดหวังเต็มที่ การทำใจยอมรับความบกพร่องได้ จะช่วยให้เราไม่เครียด ไม่ทุกข์ ไม่ผิดหวังมากจนเกินไป

3.5 ฝึกมองหาประโยชน์จากอุปสรรค เพื่อสร้างความรู้สึกดี ๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดี ๆ อื่น ๆ ต่อไป

3.6 ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี ห้ามมอมงที่ดีในเรื่องที่เราไม่พอใจ (แต่ไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้) มองปัญหาให้เป็นความท้าทายที่เราจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อสร้างพลังและแรงจูงใจให้ผ่านพ้นปัญหานั้น ๆ ไปได้

3.7 หมั่นสร้างความหมายในชีวิต ด้วยการรู้สึกดีต่อตัวเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภาคภูมิใจ และพยายามใช้ความสามารถที่มีทำประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ กำลังใจตนเอง คิดอยู่เสมอว่าเราทำได้ เราจะทำและลงมือทำอย่างแน่นอน

4. รู้อารมณ์ผู้อื่น การรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงอารมณ์ตนเองตอบสนองได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะกับคนที่เราเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยจะช่วยให้เราสามารถอยู่ร่วมหรือทำงานด้วยกันได้อย่างดี และเต็มใจ และจะมีความสุขมากขึ้น

เทคนิคการรู้อารมณ์ผู้อื่น มีลักษณะดังนี้

4.1 ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้อื่น โดยการสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ

4.2 อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น จากสิ่งที่สังเกตเห็นว่าเขากำลังมีความรู้สึกใดโดยอาจตรวจสอบว่าเขารู้สึกอย่างนั้นจริงหรือไม่ด้วยการถาม แต่วิธีนี้ควรทำในสถานการณ์ที่เหมาะสม เพราะฉะนั้นอาจดูเป็นการรบกวนย ก้าวก้าวเรื่องของผู้อื่นได้

4.3 ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เรียกว่า เอาใจเขามาใส่ใจเรา ว่าถ้าเราเป็นเขาเราจะรู้สึกอย่างไรจากสภาพที่เขาเผชิญอยู่

4.4 แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจเมื่อผู้อื่นกำลังมีปัญหา

5. รักษาความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน การมีความรู้สึกที่ดีต่อกันจะช่วยลดความขัดแย้งและช่วยให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

เทคนิคในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีลักษณะดังนี้

5.1 ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น ด้วยการเข้าใจ เห็นใจในความรู้สึกของผู้อื่น

5.2 ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ฝึกการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี และไม่ลืมที่จะใส่ใจในความรู้สึกของผู้ฟังด้วย

5.3 ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการให้และรับ

5.4 ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ รู้จักยอมรับในความสามารถของผู้อื่น

5.5 ฝึกแสดงความชื่นชม ให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม

กรมสุขภาพจิต (2543:85 – 86) ได้เสนอข้อคิดในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กไว้ ดังนี้

1. ให้เด็กซึมซับมาตรฐานทางศีลธรรมของศาสนา เช่น ในศาสนาพุทธอาจให้รู้จักและจดจำศีล 5

2. ฝึกให้เด็กแสดงความเมตตากรุณา ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่เลือกโอกาส ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมสามารถทำให้ผู้อื่นเป็นสุขได้โดยไม่เลือกโอกาสและเวลา

3. ให้ปฏิบัติงานที่เป็นบริการชุมชน ซึ่งอาจสอดแทรกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ชีวิตในแง่มุมต่างๆ กฎ กติกาทางสังคม และการทำงานเพื่อส่วนรวม

4. ฝึกการพูดความสัตย์จริงและประพฤตินิสัยที่สอดคล้องกับคำพูด ด้วยการสร้างความไว้วางใจ ด้วยคุณความดี ความตรงไปตรงมา ไม่พูดปด เคารพความเป็นส่วนตัวของเด็ก การพูดคุยกันเกี่ยวกับคุณค่าของจริยธรรมระหว่างสมาชิกในครอบครัว
5. นำอารมณ์ทางลบมาเป็นอุทาหรณ์ เช่น ความละอายหรือความรู้สึกผิดต่อพฤติกรรมบางอย่างในอดีต เช่น การลักขโมยของเด็กแล้วถูกจับได้ พ่อแม่ให้นำของมาคืนและกล่าวคำขอโทษ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ควรจดจำและยับยั้งชั่งใจไม่ปฏิบัติซ้ำอีก
6. ฝึกเด็กให้คิดและตีความต่าง ๆ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับการแสดงออกทางอารมณ์ อาจนำเรื่องจากนิยาม นิทาน บทภาพยนตร์หรือละครมาอธิบายประกอบเป็นตัวอย่างของการเป็นผู้เผชิญความเป็นจริงได้ดี
7. ฝึกเด็กให้มองโลกในแง่ดีจากการเป็นต้นแบบของพ่อแม่
8. เพิ่มความฉลาดทางอารมณ์ด้วยการเตือนตนเอง ใช้ความคิดแก้ความรู้สึก เช่น การเตือนสติตนเอง พูดคุยกับตัวเองเชิงชี้แนะโดยทำอย่างรู้ตัว เป็นการสร้างสติที่จะควบคุมอารมณ์ของตน อาจสร้างจินตภาพ เช่น เมื่อเกิดความเครียด โดยสมมุติตัวเองว่าอยู่ในสถานที่สวยงามและที่ตนเองใฝ่ฝันจะไปเที่ยวพักผ่อน ทำให้เกิดความผ่อนคลาย และมีกำลังใจที่จะต่อสู้ปัญหาอุปสรรคต่อไป ไม่หมกมุ่นอยู่กับความทุกข์อย่างเดียว
9. การให้ฟังดนตรีบรรเลงเบา ๆ ที่มีจังหวะช้าหรือให้ดูภาพเขียนนามธรรม สอบถามว่าภาพนั้นทำให้เขารู้สึกอย่างไร และการให้มอภาพที่มีรายละเอียดต่าง ๆ แล้วให้ปิดตานึกภาพไว้ในสมองแล้วให้รายงานภาพนั้นที่มีรายละเอียดใดบ้าง เป็นต้น
10. ฝึกเด็กให้เริ่มรู้จักวิธีการแก้ปัญหา ฝึกการมองปัญหาทั้งในแง่บวกและลบไม่ใช่มองด้านเดียวเพื่อคิดแก้ปัญหาด้วยทางเลือกหลาย ๆ ทาง แล้วพิจารณาความเป็นไปได้ของแต่ละทางเลือกและตัดสินใจวิธีที่เหมาะสมและดีที่สุด
11. ปฏิสัมพันธ์ที่พ่อแม่มีต่อลูกจะมีผลต่อทักษะทางสังคมที่เด็กมีต่อผู้อื่น ฝึกให้เด็กรับรู้ เรียนรู้ ตีความ ตอบสนองและวางตนในสถานการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งด้วยการประนีประนอม และเสริมทักษะในการพูดคุยของเด็กในสถานการณ์ต่าง ๆ
12. สร้างทักษะความเป็นผู้มีอารมณ์ขัน เด็กที่ตลก ร่าเริง มักเป็นที่ชื่นชมของเพื่อน พ่อแม่ควรเป็นต้นแบบที่ดีของความเป็นผู้มีอารมณ์ขัน และใช้อารมณ์ขันเป็นเครื่องมือในการสอนคุณค่าหรือค่านิยมในชีวิตในการสร้างมิตรและละลายความตึงเครียด
13. ฝึกให้เด็กสามารถสร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ได้รู้จักการคบเพื่อน และมีเพื่อนสนิท

14. ฝึกให้เด็กมีโอกาสเข้าสังคมกับกลุ่มเพื่อนเพศเดียวกันและต่างเพศ มีโอกาสเข้าร่วมงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการของสังคม การรู้จักคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคย การเข้ากลุ่ม กิจกรรมนอกหลักสูตรตามทักษะที่ตนสนใจหรือกิจกรรมที่ชุมชนจัดให้มีขึ้น

15. ฝึกเด็กให้รู้จักมารยาทส่วนตัวและมารยาททางสังคม เพื่อให้เข้ากับผู้อื่นได้และประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงาน

16. ฝึกเด็กให้มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจที่ดี กล้าเผชิญปัญหาและอุปสรรคให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งท้าทายและลงมือปฏิบัติให้ไปสู่เป้าหมายที่สามารถทำได้

17. ฝึกให้เด็กมีความเพียรพยายาม รู้จักบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด แสวงหางานอดิเรกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนได้เรียนรู้และสนุกสนานไปด้วย

18. ฝึกให้เด็กรู้จักยอมรับข้อผิดพลาดและความล้มเหลวของตน ให้เด็กได้รู้ว่าไม่มีใครจะสมบูรณ์แบบไปหมดทุกเรื่อง และการทำอะไรผิดพลาดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และให้รู้สึกว่ามีผิดเป็นครู

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก พ่อแม่สามารถทำได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงได้จากการที่พ่อแม่ให้การอบรมสั่งสอนด้วยวาจา ส่วนทางอ้อมนั้นเป็นการอบรมที่เด็กได้จากการเลียนแบบหรือเด็กรับไปโดยไม่รู้ตัวจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเด็ก การช่วยให้เด็กได้พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นเรื่องสำคัญเท่า ๆ กับการที่พ่อแม่ต้องทำเป็นแบบอย่างให้เด็กเห็นและปฏิบัติตาม

### เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สำหรับตนเอง

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่าจิตใจมีผลต่อร่างกาย และความเครียดคือ บ่อเกิดที่สำคัญของโรคภัยไข้เจ็บหลายชนิด ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคไมเกรน โรคความดันโลหิตสูง ไปจนถึงโรคร้ายอย่างมะเร็ง เพราะเมื่อเรามีอารมณ์ดีก็ส่งผลดีให้ร่างกายแข็งแรงตามไปด้วย ตรงกันข้ามเมื่อเราเครียด วิตกกังวล หดหู่ เศร้า ซึม และภูมิคุ้มกันในร่างกายก็จะลดระดับลงทำให้ง่ายต่อการติดเชื้อหรือเจ็บไข้ไม่สบาย คนที่มีอารมณ์ดียังเป็นคนมีเสน่ห์ ใคร ๆ ก็อยากอยู่ใกล้ แต่หากหน้าดำคร่ำเครียดก็ไม่มีใครอยากอยู่ใกล้หรืออยากจะทำอะไรเกี่ยวข้องกับด้วยความฉลาดทางอารมณ์ยังช่วยให้คนมองโลกในแง่ดีมีความสุข มีความพอใจและยอมรับได้กับสภาพที่เป็นอยู่ แม้ว่าสภาพนั้นอาจไม่เป็นที่พึงปรารถนาสักเพียงใดก็ตาม บุคคลที่มีเทคนิคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ต่อตนเองที่เป็นที่รู้จักของ

บุคคลเกือบทั่วโลกจนได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ ทั้ง ๆ ที่ไม่สมประกอบเหมือนคนทั่วไป คือ เลน่า มาเรีย คลิงวัลด์

เลน่า มาเรีย คลิงวัลด์ นักร้อง นักกีฬาพิการที่มีชื่อเสียงของสวีเดนทั้ง ๆ ที่เธอไม่มีแขนทั้งสองข้างและขาซ้ายก็ยาวเพียงครึ่งหนึ่งของขาขวามาตั้งแต่กำเนิด แต่เธอก็เป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตทั้งด้านการงานและครอบครัว โดยเธอเรียนการศึกษาจากวิทยาลัยการดนตรีในกรุงสต็อกโฮล์ม เป็นนักร้องชื่อดังที่มีผลงานหลายอัลบั้ม เธอเรียนว่ายน้ำตั้งแต่อายุเพียง 3 ขวบ จนได้เป็นนักกีฬาทีมชาติของสวีเดน ได้รับเหรียญรางวัลมากมาย เลน่าเป็นคนร่าเริง แจ่มใส ใบหน้ายิ้มแย้มอยู่เสมอ เธอดูแลตนเองได้อย่างดีน่าทึ่ง ทำอาหารได้เอง ทำงานฝีมือได้ดี ถ่ายรูปได้ ขับรถเองได้ จะเห็นว่าเธอมีความสามารถทำอะไร ๆ ได้อย่างน่าอัศจรรย์ เธอพูดให้ข้อคิดในหนังสือที่เธอเขียนเรื่องบันทึกจากปลายเท้าว่า “ฉันไม่เคยคิดถึงความสามารถของตัวเองในแง่ลบ ฉันมักคิดว่าฉันก็เป็นเหมือนคนอื่น ๆ เพียงแต่ทำบางสิ่งบางอย่างที่ต่างไปจากคนอื่นบ้าง”

จากตัวอย่างและข้อคิดในเรื่องเทคนิคในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สำหรับตนเองสามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. รู้ตัว รู้ตน หมายถึง การรู้ความเป็นไปได้ของตน รวมทั้งความพร้อมในด้านต่าง ๆ รู้ทั้งจุดเด่นจุดด้อย รู้เท่าทันอารมณ์ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ รู้ว่าผลที่จะตามมาเป็นอย่างไร และประเมินความสามารถตนเองได้ตามความเป็นจริง และนำมาใช้ได้เหมาะสม
2. รู้ทน รู้ควร หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกของตนเอง เช่น การจัดการกับความโกรธ ความไม่พอใจ ความหงุดหงิดได้ สามารถควบคุมตนเองให้ทำในสิ่งที่ถูกที่ควรได้ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ใจกว้าง สามารถรับฟังความคิดและข้อมูลใหม่ ๆ ตลอดจนปรับตัวต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้
3. รู้สร้างกำลังใจ หมายถึง การมีแรงบันดาลใจที่จะทำให้เกิดความพยายามในการก้าวสู่เป้าหมายอย่างไม่ท้อถอย มีความตั้งใจที่จะทำให้ดีที่สุดในเรื่องที่รับผิดชอบ เมื่อมีปัญหาก็ไม่ท้อแท้หมดกำลังใจ รู้จักมองโลกในแง่ดี และพยายามหาทางปรับปรุงแก้ไขจนถึงที่สุด

### เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงานเกิดจากการพัฒนาที่ตัวเองและการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น การอยู่ร่วมกับผู้อื่นมีเทคนิคดังนี้

1. เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของอารมณ์ บุคคลแต่ละคนมีความรู้สึกและอารมณ์พื้นฐานของตนเอง เช่น ดีใจ เสียใจ อิจฉา ฯลฯ และมีการแสดงออกที่ต่างกรรมต่างวาระกันไป แต่แต่ละคนจะมีอารมณ์ และความรู้สึกที่ผันแปรแตกต่างกันไปยากที่จะนำความรู้สึกดีชั่วของตัวเองไปตัดสินได้ การตัดสินความเหมาะสมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุผล ภัย ปัจจัยทางสังคม และการกำหนดทางวัฒนธรรม

2. รับฟัง ทำความเข้าใจและให้เกียรติผู้อื่น การยอมรับและเข้าใจภาวะที่บุคคลแสดงออกเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างเสริมความภาคภูมิใจตนเอง การรักษาความมั่นใจไว้กว้างซึ่งกันและกัน ที่อาจมีผลต่อคุณภาพและผลผลิตที่บุคคลมีส่วนต่อองค์กร การปฏิบัติที่จะรับฟังหรือทำความเข้าใจกับภาวะอารมณ์ที่แสดงออก เช่น การเพิกเฉย วิพากษ์ตำหนิ การเห็นเป็นเรื่องปกติ การบั่นทอนล้อเลียนความรู้สึกของบุคคลเป็นการทำลายระดับความมั่นใจในตนเอง ความคิดสร้างสรรค์และเกียรติภูมิแห่งตนของผู้อื่นและเป็นการไม่เคารพความเป็นปัจเจกบุคคลอีกด้วย

3. การแก้ไขความขัดแย้ง บางครั้งการใช้เพียงเหตุผลแต่โดยลำพังนั้นจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ความรู้สึกได้ ควรยอมรับความรู้สึกโดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ก่อนแล้วค่อยมาพิจารณาการแสดงออก ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าจะไม่ใช้วิธีการที่บั่นทอนความรู้สึกของผู้อื่น แต่ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ได้ดีจะช่วยทั้งความรู้สึกของตัวเองและช่วยให้อีกฝ่ายสงบลงได้ การที่บุคคลแสดงภาวะอารมณ์ออกในทางลบ เช่น โกรธ เสียใจ ซึมเศร้า อาฆาต หรือไม่ให้อภัย แสดงให้เห็นว่าความต้องการทางอารมณ์ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ยังคงมีความตึงเครียดในจิตใจ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจในภาวะอารมณ์ของตนเพื่อเข้าใจในภาวะอารมณ์ของบุคคลอื่น เปิดโอกาสให้แต่ละคนได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกรับฟังด้วยความเข้าใจ เห็นใจ และยอมรับภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับตนเองและเพิ่มความมั่นคงทางจิตใจ ส่งผลต่อการพัฒนาทางความคิด การมีมนุษยสัมพันธ์อันดี เพิ่มขวัญกำลังใจ ความร่วมมือ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

4. ในกรณีที่บุคคลแสดงภาวะอารมณ์ทางลบในระดับที่รุนแรง เช่น เดียวดีเดียวร้าย คาคะเนพฤติกรรมไม่ได้ หรือไม่สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาเลย พุดมากเกินปกติ เปลี่ยนหัวข้อพูดคุยนวดเร็ว หงุดหงิดง่าย มีปฏิกิริยามากเกินไปต่อเหตุการณ์เล็ก ๆ น้อย ๆ ฯลฯ รับฟังข้อปัญหา ให้ความรู้เพื่อการยอมรับและหาทางบำบัดแก้ไข ในกรณีของผู้ไม่สามารถสื่อความรู้สึกและภาวะอารมณ์กับผู้อื่นได้ ผู้บริหารอาจโยกย้ายไปทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้คนมา

นัก ทำคนเดียวได้สำเร็จ หาพนักงานที่กล้าแสดงออก และมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาเป็นเพื่อนชวน พูดคุยกระตุ้นให้เขาได้มีโอกาสแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น โดยรู้สึกว่ามีคนยอมรับฟังตน

### เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานสำหรับตนเอง

1. รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง บอกกับตนเองได้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองได้ แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึงก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณาเพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อเตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น
2. รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่าอารมณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้นจึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะ วิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผล ไม่คิดเอาเองด้วยอคติ หรือประสบการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้
3. จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายให้หมดได้ด้วยกรู้เท่าทันและหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จมอยู่กับอารมณ์นั้น พยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยหางานหรือกิจกรรมทำเพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดี
4. ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิดให้อารมณ์ช่วยปรับปรุงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในที่ทำงาน
5. เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดอคติและความเคร่งเครียดในจิตใจให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น
6. ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดผู้รู้ที่เรากำลังทำอะไรอยู่ รู้ดีว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิจะช่วยให้จิตใจสงบ และมีกำลังใจในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น
7. ตั้งใจให้ชัดเจน มีแผนในจิตใจตนเองด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน
8. เชื่อมั่นในตน จากงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถ

9. กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเอง และเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากขึ้น

### เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานศึกษา

1. ประชาธิปไตยในการเรียน สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นประชาธิปไตยมีความเป็นอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น มีความเคารพในกันและกัน ครูรับฟังผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนเห็นความรู้สึกของตนเป็นที่รับฟังไม่ใช่สิ่งที่ไม่มีความหมายหรือไร้คนสนใจ

2. เรียนรู้เรื่องอารมณ์ หน้าที่ของครูอาจารย์ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ คือ การช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความรู้สึก อารมณ์ของตน มีการแสดงออกที่เหมาะสมกับบุคคลและสถานที่ และมีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

3. เริ่มต้นให้ดี เริ่มที่ครู การเริ่มต้นที่ดีที่สุด คือ การที่ครูอาจารย์ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้ผู้เรียน โดยการทำในสิ่งที่ตนเองพร่ำสอน เช่น เรียนรู้ที่จะทำความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึก บุคลิกลักษณะตนเอง ระมัดระวังคำพูดและการแสดงอารมณ์ให้เหมาะสมอยู่เสมอ

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสำคัญและมีประโยชน์กับทุกคน เพราะการที่คนเราจะประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสติปัญญาเพียงอย่างเดียว ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์มีส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างมาก และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ช่วยพัฒนาตนเองให้รู้จักตนเอง ให้รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง สามารถบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ช่วยสร้างให้เกิดความเชื่อมั่น กล้าตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์ แก้ปัญหาทางอารมณ์และวิธีการสร้างพลังใจในทุก ๆ เรื่องโดยเฉพาะด้านการเรียน อาชีพ และความสำเร็จในชีวิต อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

### ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.)

#### งานวิจัยในประเทศ

ลัดดาวลย์ เกษมเนตร และทัศนาก ทองภักดี (2542 :81 – 87) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการแสดงความรักของมารดา เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและพัฒนาการทางอารมณ์สังคมของเด็ก โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการแสดงความรักของมารดาที่มีภูมิหลังทางครอบครัวแตกต่างกัน 2) เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกเก็บตัว – แสดงตัว ลักษณะความเป็นผู้นำ สุขภาพจิตและการปรับตัว ระหว่างนักเรียนที่ได้รับการแสดงความรักจากมารดาต่างกัน การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 221 คน

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 240 คน จากโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษา ระดับประถมศึกษา 5 โรงเรียน และมัธยมศึกษา 5 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า มารดาจะแสดงความรักกับลูกด้วยการให้วัตถุสิ่งของมากกว่า การใช้กิริยาท่าทาง หรือคำพูด มารดาที่ใช้รูปแบบการแสดงความรักทั้งด้านวัตถุและจิตใจระดับมาก (แบบที่ 4) มีจำนวนใกล้เคียงกับมารดาที่ใช้รูปแบบแสดงความรัก ทั้งด้านวัตถุและจิตใจในระดับน้อย (แบบที่ 1) นักเรียนที่ได้รับการแสดงความรักจากมารดา รูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุและจิตใจในระดับมาก (แบบที่ 4) และรูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุระดับมาก แต่จิตใจระดับน้อย (แบบที่ 3) จะมีบุคลิกภาพแสดงตัว และลักษณะทางจิตใจทางบวก คือ ความเป็นผู้นำ และมีลักษณะทางจิตทางลบ คือ ความขี้เมสรีร่า ความวิตกกังวลและก้าวร้าว มากกว่านักเรียนที่ได้รับการแสดงความรัก รูปแบบแสดงความรักทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจระดับน้อย (แบบที่ 1) และรูปแบบแสดงความรักด้านวัตถุระดับน้อย แต่ด้านจิตใจระดับมาก (แบบที่ 2) ผลการวิจัยที่ได้เป็นเครื่องเตือนใจมารดา ในการแสดงความรักว่า การใช้รูปแบบที่ 4 และ 3 จะให้ผลทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้น จึงควรมีเวลาใกล้ชิดกับลูกให้มากขึ้น เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมหรือลักษณะท่าทางของลูกว่ามีสิ่งใดผิดปกติหรือไม่เพื่อจะได้หาทางแก้ไขได้ทันที่ ก่อนที่จะสายเกินกว่าแก้ไข โดยเฉพาะกับลูกที่อยู่ในวัยรุ่นซึ่งมีอารมณ์แปรปรวนและอ่อนไหวได้ง่ายกว่าวัยอื่น ๆ

ช่อลัดดา ขวัญเมือง (2542. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง” ดังนี้

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างและพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ 2) วิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง และ 3) สร้างเกณฑ์ปกติของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ กลุ่มประชากรที่ใช้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 1,151 คน มีการวิเคราะห์แบบวัดด้านความตรง อำนาจจำแนกและความเที่ยง รวมทั้งเกณฑ์ปกติของแบบวัดไว้ด้วย

#### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ :

1. แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ในตนเอง มี 7 องค์ประกอบ (ตระหนักรู้ในตนเอง การยอมรับในตนเอง การพึ่งพาตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเอง การปรับตัว การตั้งใจให้บรรลุเป้าหมาย และการมองโลกในแง่ดี) และ 2) ด้านความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล มี 5 องค์ประกอบ (การเอาใจเขามาใส่

ใจเรา การรับผิดชอบสังคม การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม การจัดการกับความขัดแย้ง และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล)

2. คุณภาพของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.75 – 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อจากค่าสถิติที่อยู่ระหว่าง 2.61 – 6.97 และค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับ เท่ากับ .885

3. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า นักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์รวม ความฉลาดทางอารมณ์ในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\mu = 3.80, 3.79$  และ  $3.81$  ตามลำดับ) นักศึกษาโปรแกรมวิชาพระพุทธศาสนา มีความฉลาดทางอารมณ์ในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล สูงกว่าโปรแกรมวิชาอื่น ( $\mu = 3.94$  และ  $3.95$  ตามลำดับ) โปรแกรมวิชาศิลปศึกษา มีความฉลาดทางอารมณ์ในตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์ในเรื่อง การจัดการกับความขัดแย้งและการเอาใจเขามาใส่ใจเรา น้อยกว่าโปรแกรมวิชาอื่น ๆ ( $\mu = 3.66, 3.64$  และ  $3.45$  ตามลำดับ) โปรแกรมวิชานาฏศิลป์ มีความฉลาดทางอารมณ์ในเรื่องการควบคุมอารมณ์ในตนเอง น้อยกว่าโปรแกรมวิชาอื่น ๆ ( $\mu = 3.22$ )

4. การวิจัยครั้งนี้มีเกณฑ์ปกติของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์รวม ความฉลาดทางอารมณ์ในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล อยู่ในช่วงเปอร์เซ็นต์ตั้งแต่ 1 – 99 มีค่าเกณฑ์ปกติและภาพประกอบของคะแนนระดับปกติ ในแต่ละองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ด้วย

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543. บทคัดย่อ) ศึกษาผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการตามความรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบทางบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ นั่นคือผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มักจะมีลักษณะที่ซื่อสัตย์อะไรใหม่ ๆ คล่องแคล่ว ควบคุมตนเองได้ทั้งในด้านอารมณ์และพฤติกรรม มีวินัยในตนเอง อารมณ์มั่นคง รู้จักความเป็นจริงในชีวิต มีความรับผิดชอบและความเพียร สนใจและเอาใจใส่สังคม

มัณฑนา แดนสุวรรณและคณะ ( 2547. บทคัดย่อ ) ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านดีของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

- 1) เปรียบความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ของนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มกับนักเรียนที่ไม่ได้เข้า

ร่วมกิจกรรมกลุ่ม 2) เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีของนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม วิธีการศึกษาค้นคว้า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 2 โรงเรียนบ้านตลิ่งชัน อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ปีการศึกษา 2547 จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีและโปรแกรมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 18 โปรแกรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านดีสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีหลังการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม สูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### งานวิจัยต่างประเทศ

คูเลอร์, เทอริสัน แจน (ชอลัดดา ขวัญเมือง, 2542 :44 อ้างอิงจาก Krueger, Temilyn, jan, 1997. p.3847 A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับอาหารไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนเอง ที่มีต่อการเห็นอกเห็นใจของผู้ให้คำปรึกษา (สัมพันธภาพในการบำบัด ความฉลาดทางอารมณ์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการวัดผลของ การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับอาหารไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนเอง (Alexithymia) และการวัดการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หรือการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ใน 5 ด้าน ของนักศึกษาปริญญาโทที่เป็นผู้ฝึกหัด ให้คำปรึกษา จำนวน 67 คน โดยการตั้งสมมติฐานว่า ผลของการจัดฝึกอบรมสามารถช่วยให้เกิดการเห็นอกเห็นใจได้ใน 5 ด้าน อย่างชัดเจน คือ การสื่อสาร การสังเกต การใช้อารมณ์ การคิดและเข้าใจ และการมีความสัมพันธ์ ซึ่งการเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารสามารถวัดได้ โดยดูจากการตอบสนองจากการฟังเสียงของผู้ฝึกหัด ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา การเห็นอกเห็นใจในการสังเกต วัดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ฝึกหัดของอาจารย์ที่ปรึกษาในขณะที่ให้คำปรึกษา ส่วนการเห็นอกเห็นใจในด้านการใช้อารมณ์ การคิดการเข้าใจ และการสร้างความสัมพันธ์ วัดจากการรายงานผลการฝึกการเห็นอกเห็นใจทั้ง 3 ด้านกับผู้รับคำปรึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการกลุ่มทดลอง 10 คน ผลของการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ Alexithymia กับตัวแปรตามทั้ง 5 ด้าน คือ การเห็นอกเห็นใจในการสื่อสาร การสังเกต การใช้อารมณ์ การคิดการเข้าใจ และการสร้างความสัมพันธ์ พบว่าผลของการจัดฝึกอบรมช่วยให้เกิดการเห็นอกเห็นใจ ส่วนผลของ Alexithymia ไม่ช่วยให้เกิดการเห็นอกเห็นใจในด้านการใช้

อารมณ์ การคิดการเข้าใจ และการสร้างความสัมพันธ์ ผลของการจัดฝึกอบรมและ Alexithymia ในเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ สรุปได้ว่ายังมีการทำงานวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์อยู่น้อยมากและจากวิจัยพบว่าการจัดฝึกอบรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น คือ ช่วยให้เกิดความเห็นอกเห็นใจและจากการศึกษาบทบาทของผู้นำยุคใหม่จะเห็นว่า ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่า จะมีความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเห็นอกเห็นใจ และมีภาวะอารมณ์ที่ชัดเจนดีกว่าผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ผู้วิจัยสนใจที่จะนำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมาใช้ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง สามารถที่จะรู้อารมณ์ของตนเอง ควบคุมอารมณ์ จัดการกับอารมณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น เข้าใจและยอมรับความรู้สึกของผู้อื่น มีการปรับตัวอยู่ในสังคมได้ เป็นเด็กที่เก่ง มีความดี และที่สำคัญคือมีความสุขตามความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542