

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อนที่ปรึกษาในหอพักมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องในการทำการวิจัย ซึ่งจะแยกเสนอหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. วัยรุ่น

- 1.1 ความหมายและความสำคัญของวัยรุ่น
- 1.2 ปัญหาในวัยรุ่น
- 1.3 ปัญหาที่พบในหอพักนักศึกษา
- 1.4 หลักการสำคัญที่เป็นเจตนารมณ์ในการส่งเสริมให้นักศึกษาทำหน้าที่ เป็นเพื่อนที่ปรึกษา

2. การให้คำปรึกษา

- 2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา
- 2.2 ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา
- 2.3 หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา
- 2.4 กระบวนการปรึกษาทางจิตวิทยา
- 2.5 ลักษณะของการให้คำปรึกษา
- 2.6 การจัดบริการให้คำปรึกษา
- 2.7 ทักษะในการให้คำปรึกษา
- 2.8 ข้อเสนอแนะในการให้คำปรึกษา
- 2.9 คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

3. กิจกรรมเพื่อนที่ปรึกษา (Youth Counsellor : YC)

- 3.1 หลักการและเหตุผลของการฝึกอบรมเพื่อนที่ปรึกษา
- 3.2 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรอบรมเพื่อนที่ปรึกษา
- 3.3 ลักษณะสื่อในการอบรมเพื่อนที่ปรึกษา

3.4 กระบวนการในการจัดทำสื่อเพื่ออบรมเพื่อนที่ปรึกษา

3.5 ทักษะชีวิต

4. บริบทของหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิด

วัยรุ่น

จากลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาอยู่ช่วงวัยรุ่น ดังนั้นจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของวัยรุ่น ธรรมชาติของวัยรุ่น การเปลี่ยนแปลงของวัยรุ่น อารมณ์ของวัยรุ่น ความเชื่อของวัยรุ่นธรรมชาติของวัยรุ่น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายและความสำคัญของวัยรุ่น

คำว่า “วัยรุ่น” ตรงกับคำว่า Adolescence ในภาษาอังกฤษ ซึ่งมีรากศัพท์มาจาก คำว่า Adolescere ในภาษาละติน ซึ่งหมายถึง การเจริญเติบโตไปสู่วุฒิภาวะ (ประสาธ อิศรปริดา, 2533, หน้า 3) ตามที่นักจิตวิทยาการศึกษา และนักการศึกษาต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของวัยรุ่น ที่ต่างๆ กัน ดังนี้

Dusck (อ้างใน พรพิมล ไททองกูร, 2548, หน้า 2) วัยรุ่น หมายถึงวัยที่เชื่อมต่อระหว่างวัยเด็กกับวัยผู้ใหญ่ เป็นระยะที่ต้องปรับพฤติกรรมแบบเด็กไปสู่พฤติกรรมแบบผู้ใหญ่ที่สังคมยอมรับ วัยรุ่นจึงไม่ใช่การเจริญเติบโตทางร่างกายแต่หมายถึงการเจริญเติบโตทางด้านสังคม ซึ่งอยู่ในกรอบของวัฒนธรรมของแต่ละที่

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2545, หน้า 146) กล่าวว่า วัยรุ่นเป็นช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงช่วงวัยของชีวิต ทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางกายของเด็กวัยรุ่นเป็นต้นเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านอื่นๆ ตามมา เช่น อารมณ์ ลักษณะสัมพันธภาพกับผู้อื่น ค่านิยม ทักษะคิด ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง ความเปลี่ยนแปลงและความเป็นไปในลักษณะต่างๆ นั้นเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับวัยผู้ใหญ่

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2539, หน้า 1) ให้ความหมายของวัยรุ่นว่า เป็นช่วงชีวิตระหว่างวัยเด็กกับวัยผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นวัยหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญยิ่ง เพราะมีการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนและสับสนร่วมกันหลายๆด้าน

สุชา จันทร์เอม (2540, หน้า 78) ได้ให้ความหมายของวัยรุ่นว่า เป็นการเจริญเติบโตไปสู่วุฒิภาวะเป็นวัยย่างเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ โดยยึดถือเอาจากความพร้อมทางร่างกายเป็นเครื่องมือนัดสินซึ่ง

ในระยะนี้ เป็นระยะที่ร่างกายมีการเจริญเติบโตของระบบอวัยวะ สามารถทำงาน ได้เต็มที่ ในวัยรุ่นหญิงเมื่อมีประจำเดือนมาเป็นครั้งแรก และวัยรุ่นชายจะมีการผลิตเซลล์สืบพันธุ์ได้

สรุปได้ว่า วัยรุ่นเป็นวัยที่ก้าวเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ เป็นวัยที่กำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทุกด้านในชีวิตอย่างรวดเร็ว ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม เป็นเหตุให้วัยรุ่นประสบปัญหาด้านต่างๆ

ปัญหาในวัยรุ่น

กรมสุขภาพจิต(2539 หน้า 10)ได้กล่าวถึง ปัญหาของวัยรุ่น

ในปัจจุบันของสังคมไทยมีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจและสังคมเมือง ประกอบกับวัยรุ่นเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของการเจริญเติบโตมีความเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้วัยรุ่นประสบปัญหามากมาย เช่น ปัญหาเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ปัญหาการทำแท้ง ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาความรุนแรง เป็นต้น ทั้งนี้ปัญหาที่สำคัญของวัยรุ่นในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหายาเสพติด ปัญหาที่เกิดจากการขาดความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกาย และปัญหาความรุนแรง ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากปัญหาครอบครัว สภาพแวดล้อมใกล้ตัวที่ชักจูงไปในทางไม่ดี และการใช้ความรุนแรงในสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป็นปัญหาต่อสังคม ปัญหาเรื่องของการต่อต้านผู้ใหญ่ สิ่งนี้เป็นเรื่องตามวัย วัยรุ่นในลักษณะที่ ไม่ค่อยเชื่อฟังในสิ่งที่ผู้ปกครองบอก ส่วนใหญ่จะเชื่อเพื่อนและไปตามเพื่อน อารมณ์ ความรุนแรงของวัยรุ่นทำให้เกิดผลกระทบและปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย อีกทั้งปัญหาทางด้านการเรียน การใช้สมอง สติ ปัญญา ในการเรียนจะลดน้อยลง เนื่องจากเด็กวัยรุ่นบางคนเที่ยวกลางคืน และไม่มีเวลาสำหรับพักผ่อน ความคิดไม่ไปกับสิ่งที่กำลังเรียนอยู่ ทำให้จิตใจเหม่อลอย ไม่มีสติในการเรียน ทำให้มีผลกระทบต่ออนาคตของวัยรุ่น สำหรับเรื่องการมีรักในวัยเรียนของวัยรุ่น วัยรุ่นบางคนมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น การทำแท้ง การติดโรคจากการมีเพศสัมพันธ์ โรคเอดส์ ส่วนปัญหาการติดยาเสพติด การเริ่มเข้าไปใช้ยาเสพติดของวัยรุ่นยังเป็นเรื่องของความอยากรอง ความเป็นวัยรุ่นทำให้วัยรุ่นอยากรองในสิ่งแปลกใหม่ ร่วมกับอีกปัญหาหนึ่งคือการ ตามเพื่อน ปัจจุบันมีเด็กบางคนหันเข้าไปหาเสพติดเพียงเพราะรู้สึกว่ามีใครๆ ทำได้ เป็นเรื่องธรรมดา ไม่เห็นจะแปลกอะไร ทำให้ตัดสินใจผิดพลาดกลายเป็นเหยื่อของสารเสพติด และเป็นปัญหาของสังคมที่ยังแก้ไขไม่หาย

วัยรุ่นเป็นวัยแห่งความใคร่คะนอง ชอบที่จะลองผิดลองถูก กล้าคิดและกล้าตัดสินใจ ยิ่งถ้าวัยรุ่นได้รวมกลุ่มกันดังเช่นนักศึกษาที่มาอยู่ร่วมกันในหอพัก การที่จะชักจูงเพื่อให้ปฏิบัติตามกัน ย่อมเป็นสิ่งที่ย่าง บวกกับเวลาเรียนที่ห่างไกลครอบครัวทำให้เกิดความเหงา ย่อมทำให้นักศึกษาไขว่คว้าหาที่พึ่งทางใจ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญ คือ เพื่อน ด้วยความเชื่อเพื่อนย่อมปฏิบัติทุกวิถีทาง

เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อน ไม่ว่าสิ่งนั้นจะผิดหรือถูก ในบางครั้งย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา

ปัญหาที่พบในหอพักนักศึกษา

ปัญหาที่พบในหอพักนักศึกษา จากการรวบรวมของสำนักงานหอพัก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2552-2553) พบว่ามีปัญหา ได้แก่ การทะเลาะวิวาท การไม่สบาย การได้รับอุบัติเหตุทรัพย์สินสูญหาย (กล้องถ่ายรูป โน้ตบุ๊ก เงิน จักรยานยนต์) กิจกรรมของนักศึกษา รอบๆ หอพักส่งเสียงดังในยามวิกาล ภาวะเครียด กดดันในด้านต่างๆ เช่น ความผิดหวังในด้านความรัก ปัญหาครอบครัวของนักศึกษา การปรับตัวของนักศึกษาชั้น ปีที่ 1 ฯลฯ

วิธีการแก้ไข ได้แก่ การตัดเดือน ลงโทษผู้ที่กระทำผิด ในกรณีที่ป่วยจะส่งไปรักษาที่โรงพยาบาล สำหรับในกรณีที่เสียชีวิตจะมีการแจ้งผู้ปกครองให้ทราบ ในด้านของทรัพย์สินสูญหาย จะมีการสอบสวนว่าใครเอาไป และเมื่อได้รับของคืนมีการขอมความกัน ในด้านของการส่งเสียงดังในยามวิกาล ทางหอพักแจ้งให้ผู้บริหารได้ทราบ เพื่อระงับการจัดกิจกรรมในปีถัดไป ในด้านภาวะเครียดของนักศึกษา ผู้ปกครองหอพักสอบถามข้อมูลของนักศึกษาก่อน ถ้าแก้ไปไม่ได้ จะส่งต่อให้งานแนะแนว ถ้างานแนะแนวช่วยไม่ได้ จะส่งต่อไปงานจิตเวช ทั้งนี้จะมีการติดต่อเจ้าหน้าที่งานแนะแนวและจัดหางานกอนพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้เข้ารับคำปรึกษาและติดตามผลต่อไป สำหรับทุกกระบวนการจะมีการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบทุกกระยะฯ แต่ถ้าช่วยเหลือไม่ได้จะให้ลาพักการศึกษากลับบ้าน เพื่อให้ไปอยู่ในความดูแลของผู้ปกครอง

วิธีช่วยเหลือส่งเสริมของสำนักงานหอพักมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ให้นักศึกษาที่กระทำผิดไปบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์เพื่อสังคม เช่น ไปทำความสะอาดถนน หรือ วัดในด้านของสุขภาพจะมีการส่งเสริมในเรื่องของการดูแลสุขภาพ ในด้านทรัพย์สินสูญหายได้มีการแจ้งเตือนนักศึกษา ให้ระมัดระวังทรัพย์สินของตนอยู่เสมอ แต่การขโมยทรัพย์สินในหอพักนักศึกษาก็ยังเกิดขึ้นบ่อยๆ และการสืบสวนหาผู้กระทำผิดได้ยาก โดยของหายมาจากสาเหตุ นักศึกษาไม่ได้ถือกระเป๋าหิ้ว ซึ่งทางหอพักได้มีการแจ้งนักศึกษาระวังทรัพย์สินสูญหายโดยการติดประกาศเตือนในหอพักและบันไดทางขึ้น – ลงหอพัก ในส่วนของหาย ได้ให้นักศึกษาไปแจ้งความไว้ก่อน หลังจากนั้นอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักจะเรียกไปสอบสวน

จากปัญหาที่พบในหอพักนักศึกษาดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือ ให้คำปรึกษานักศึกษาหอพักในเบื้องต้น คือ ผู้ปกครองหอพัก และในแต่ละหอพักจะมีกรรมการหอพักช่วยเหลือให้คำปรึกษากับเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่อาศัยอยู่ในหอพักเดียวกัน แต่ด้วยที่แต่ละหอพักมีนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักเป็นจำนวนมาก การดูแลให้ความช่วยเหลือ ให้

คำปรึกษาในเบื้องต้นเวลาที่นักศึกษาหอพักประสบปัญหาไม่เพียงพอ ดังนั้นในหอพักจึงควรมี
กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นเพื่อนที่ปรึกษา

หลักการสำคัญที่เป็นเจตนารมณ์ในการส่งเสริมให้นักศึกษาทำหน้าที่เป็นเพื่อนที่ปรึกษา

นักศึกษาจะเป็นผู้ที่สามารถช่วยเหลือเพื่อนในหอพักเมื่อประสบปัญหาได้ (สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2544) ได้อธิบายการอบรมยุวชนแนะแนว ว่าเป็น การใช้หลัก
จิตวิทยาของกลุ่มเพื่อน เป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะ
บุคคลที่มีพื้นเพ วัย วิถีชีวิตประจำวัน และมีกิจกรรมร่วมกันจะสนิทสนม คุ้นเคย และไว้วางใจ
สามารถสื่อสารกันได้อย่างเปิดเผยและเข้าใจซึ่งกันและกันได้ง่าย การให้คำปรึกษาโดยเพื่อน มุ่งให้
นักศึกษาที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนๆ ได้มีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมในกระบวนการแนะ
แนวให้คำปรึกษาเพื่อนนักศึกษาด้วยกันและการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือโดยการชี้แนะของ
ครูแนะแนว โดยเพื่อนที่ปรึกษา คือ นักศึกษาที่ได้รับการคัดสรรว่า เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถ
คิดวิเคราะห์ มีจิตอาสาในการรับฟังให้คำปรึกษาหารือ และได้รับการพัฒนาให้มีความรู้
ความสามารถในการให้คำปรึกษาเบื้องต้นและปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาโดยการดูแลชี้แนะอย่าง
ใกล้ชิดของครูแนะแนว ดังนั้น เพื่อนที่ปรึกษาจะเป็นผู้ที่ช่วยเหลือเพื่อน โดยใช้กระบวนการทาง
จิตวิทยาของกลุ่มเพื่อนในการที่ช่วยเหลือเพื่อนที่ประสบปัญหาต่างๆ ที่ไม่สามารถหาทางออกได้
ด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพื่อนที่ปรึกษาจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เพื่อใช้เป็นทักษะใน
การให้ความช่วยเหลือเพื่อนในเบื้องต้น

การให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ทั้งนี้ภายใต้
เหตุผลที่ว่า บุคคลต่างมีความปรารถนาดีต่อกันและกัน ซึ่งรวมทั้งความศรัทธา ความเคารพ ความ
เข้าใจซึ่งกันและกัน และตลอดจนความมีเมตตาจิตต่อกัน การให้คำปรึกษาอาจเกิดขึ้นได้ทั้งโดย
สำนึกและโดยไม่ตั้งใจ หรืออาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติแห่งความอาทรของผู้มีบทบาทเป็นผู้ให้
คำปรึกษา เว้นเสียแต่บรรยากาศเช่นนั้น จะมีหลักเกณฑ์แห่งวิชาการมากนักน้อยแตกต่างกันเท่านั้น
กล่าวหรืออีกนัยยะหนึ่งว่า ผู้ที่ไม่เคยศึกษาเล่าเรียนมาในทางการให้คำปรึกษาอาจเคยอยู่ในฐานะ
ผู้ให้คำปรึกษา บรรยากาศของการให้คำปรึกษาอาจเกิดขึ้นได้ หรืออาจเกิดขึ้นแล้วโดยผู้รับ
คำปรึกษา ไม่รู้สึกตัวและไม่ตั้งใจ ครั้นเมื่อการแนะแนว เป็นศาสตร์ ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับ
การให้คำปรึกษาซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการแนะแนว ได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับ การให้
คำปรึกษาซึ่งเป็นหัวใจของการแนะแนว ก็ได้รับการพัฒนาควบคู่มาด้วยจนเกิดเป็นทฤษฎี ความเชื่อ
หรือแนวทางที่แตกต่างกันไปได้หลายกลุ่ม ความคิด เช่นเดียวกับศาสตร์และวิชาการสาขาอื่นๆ

ความหมายของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา คือ กระบวนการที่ผู้แนะแนวให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษา โดยมีการพบปะกันเป็นการส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self understanding) จนสามารถวางโครงการในอนาคต ได้อย่างเหมาะสม และสามารถปรับตัวได้ดี (Gustad ,1973 อ้างใน สวัสดิ์ บรรเทิงสุข, 2542, หน้า 2)

การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เขาอยู่จัดการกับชีวิตตนเองได้ เช่น สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางอารมณ์ของตนเองได้ (Tyler, 1971 อ้างใน พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา , 2544, หน้า 4)

การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยบุคคลที่ได้รับการอบรม ด้านการให้ความช่วยเหลือทางจิตวิทยา โดยเฉพาะแก่ผู้ที่มีปัญหาซึ่งมาขอรับการช่วยเหลือ หรือช่วยให้ดีขึ้น และสามารถนำตนเองได้ดีในที่สุด (พนม ลิ้มอารีย์ , 2533, หน้า 174)

จะเห็นได้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลได้รับการช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาที่เขากำลังประสบอยู่ โดยผู้ที่ให้ความช่วยเหลือจะช่วยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ รวมไปถึงเสริมสร้างความมั่นใจในการคิดหาวิธีแก้ไขด้วยตัวเองของผู้ที่ประสบปัญหา ทั้งนี้ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือจะมีทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา โดยวิธีอบรมทักษะการให้คำปรึกษาในเบื้องต้นสำหรับปัญหาที่มีความรุนแรง จนไม่สามารถช่วยเหลือได้ จะส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นลำดับต่อไป

ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

ความมุ่งหมายหลักของการให้คำปรึกษา (สวัสดิ์ บรรเทิงสุข, 2542, หน้า 12)

คือ การสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดจิตสำนึกจนเข้าใจสภาพและสถานการณ์ต่างๆ ที่ตนประสบอยู่ได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งมีความสะดวกใจที่จะระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตน มีความรับผิดชอบจนเผชิญกับความจริงและยอมรับขีดความสามารถหรือข้อจำกัดของตนได้ การสร้างความเข้าใจและความรู้สึกอันดีต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดมีความอบอุ่นใจ จนรู้สึกว่ามีที่พึ่งที่สามารถไว้วางใจได้นั้น นับเป็นความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาได้เช่นเดียวกัน

หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา

หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษาเช่นเดียวกับการแนะแนวในประเด็นที่ว่ามิใช่การบอกให้ทำหรือตัดสินใจให้ ทั้งยังต้องตระหนักอยู่เสมอว่า การให้คำปรึกษามีใช่การบำบัดทางจิต หรือการแสดงความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาในเชิงจิตวิทยาต่อผู้รับคำปรึกษา (สวัสดิ์ บรรเทิงสุข, 2542, หน้า 12-13)

หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา อาจกล่าวโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การให้คำปรึกษา ตั้งอยู่บนพื้นฐานของสัมพันธภาพที่ดีของทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ทั้งนี้โดยผู้รับคำปรึกษาเป็นฝ่ายแสดงความต้องการรับคำปรึกษามากกว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นฝ่ายแสดงความต้องการที่จะให้คำปรึกษา
2. การให้คำปรึกษา ตั้งอยู่บนหลักการประชาธิปไตย โดยที่ผู้รับคำปรึกษาย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในการตัดสินใจและความรับผิดชอบในตนเอง
3. การให้คำปรึกษา มีความเชื่อพื้นฐานในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้น วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งจึงเหมาะสมกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเท่านั้น
4. การให้คำปรึกษา อาศัยพื้นฐานของความเข้าใจบุคคลตามหลักจิตวิทยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริม และความเข้าใจในพฤติกรรมที่ผู้รับบริการแสดงออกอย่างเสรี โดยผู้ให้คำปรึกษา สนับสนุนการแสดงออกดังกล่าวแทนการขยับยั้งหรือควบคุม และเป็นฝ่ายฟังมากกว่าการพูดให้ผู้รับคำปรึกษาฟัง
5. การให้คำปรึกษา เป็นความร่วมมือในการค้นหาและเพิ่มความเข้าใจในสถานการณ์ จนสามารถนำไปสู่การวางแผนปฏิบัติในอนาคต
6. การให้คำปรึกษา จะเกิดขึ้นได้ดีในบรรยากาศของความเป็นเอกเทศ จึงสมควรที่จะต้องมีสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการให้คำปรึกษา
7. การให้คำปรึกษา เป็นงานที่ต้องอาศัยการฝึกฝนจนมีความชำนาญ แทนการใช้สามัญสำนึกหรือการกระทำตน “เหนือกว่า” จนผู้รับบริการเกิดความเกรงใจ
8. การให้คำปรึกษา เป็นบริการที่ต้องจัดเตรียมไว้ให้พร้อมเสมอจนสามารถบริการให้คำปรึกษาได้ในทุกโอกาสที่มีผู้ต้องการ
9. การให้คำปรึกษา อาจมีการส่งผ่านกรณี (Refer Case) ถ้าหากผู้ให้คำปรึกษาพิจารณาเห็นว่ามีความจำเป็น โดยแจ้งให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงสาเหตุและความจำเป็นนั้นๆ เสียก่อน
10. ผู้ให้คำปรึกษา ต้องยึดถือจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ และต้องรักษาความลับของผู้รับคำปรึกษาเช่นเดียวกับการหวงใยในสวัสดิภาพของเขา

กระบวนการปรึกษาทางจิตวิทยา

กระบวนการปรึกษาทางจิตวิทยา (ธีรบรรณ ธีระพงษ์ 2545, หน้า 73-81) แบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ (Transitional stages in the counseling process) ได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นสร้างสัมพันธภาพ (Relationship-building Stage)
2. ขั้นสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา (Exploration and Understanding)
3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision Making)

4. ขั้นปฏิบัติการแก้ปัญหา (Working)
5. ขั้นยุติบริการและติดตามผล (Termination and Follow-up)

ขั้นตอนต่างๆ ของการปรึกษาทางจิตวิทยานั้นมีผู้กล่าวไว้แตกต่างกัน ทั้งเรื่องจำนวนขั้นหรือลักษณะประจำขั้นต่างๆ แต่มีความสอดคล้องกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ กระบวนการปรึกษาเป็นการเคลื่อนไหวที่มีลำดับขั้น มีลักษณะก้าวหน้าไปตามขั้นต่างๆ เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องและยืดหยุ่น แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงนี้บ่งชี้ว่าแต่ละขั้นตอนนั้นมีผลต่อขั้นตอนที่อยู่ถัดไป จึงต้องมีความสำเร็จในแต่ละขั้นจึงจะก้าวผ่านไปยังขั้นต่อไปได้ แต่ก็ย้อนกลับไปสู่ขั้นตอนแรกๆ ได้เช่นกันหากมีประเด็นปัญหาใหม่เกิดขึ้น บางครั้งขั้นตอนการปรึกษาทั้ง 5 ขั้นอาจเกิดในการปรึกษาครั้งแรกครั้งเดียว แต่โดยปกติจะต้องใช้เวลาหลายครั้ง การปรึกษาบางครั้งต้องใช้เวลาเฉพาะในขั้นตอนที่ 1-2 บางครั้งใช้เวลามากในทุกขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นสร้างสัมพันธภาพ

เมื่อเริ่มต้นการปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาไม่รู้จักกันมาก่อนจึงต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์นี้จะเริ่มสร้างตั้งแต่ขั้นตอนแรก และยังคงคงไว้จนกระทั่งถึงขั้นตอนสุดท้าย แต่จะให้ความสนใจเป็นพิเศษ ในขั้นเริ่มต้น โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. สร้างให้เกิดบรรยากาศของการเอื้ออำนวย (Establishing Facilitative Conditions) ในการเริ่มต้นการปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาจะไม่มั่นใจในตัวเอง ในตัวผู้ให้คำปรึกษา และที่มากที่สุดคือไม่แน่ใจในกระบวนการปรึกษา ยิ่งไปกว่านั้นผู้รับคำปรึกษาอาจจะขาดการตระหนักรู้ว่าปัญหาที่แท้จริงในตัวเองคืออะไร ซึ่งหมายถึงว่า ผู้รับคำปรึกษาอาจจะใช้กลไกทางจิตในลักษณะปฏิเสธหรือปกป้อง ผู้รับคำปรึกษาจึงต้องการความรู้สึกไว้วางใจ จริงใจ และเคารพในความเป็นมนุษย์ ในฐานะผู้ให้คำปรึกษา นักศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในการเอื้อให้เกิดความรู้สึกเหล่านั้น โดยการเปิดเผย จริงใจ และใช้ทักษะการสื่อสารที่ดี ผู้รับคำปรึกษามักจะต้องการให้มีสัมพันธภาพที่เข้าถึงได้ง่าย ได้รับการยอมรับ และได้รับความเข้าใจในแนวทางที่เหมาะสม ผู้ให้คำปรึกษาต้องสื่อสารทำนองให้ความสนใจและให้การยอมรับ เข้าใจและเคารพความรู้สึกผู้รับคำปรึกษาอย่างเต็มที่ในแต่ละนาที และให้ความสนใจกับผู้รับคำปรึกษาว่าเขาเป็นบุคคลที่มีคุณค่าคนหนึ่ง ฟังอย่างตั้งใจและพยายามที่จะรับรู้ความรู้สึกและความคิดที่อยู่เบื้องหลังคำพูด มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อผู้รับการปรึกษาด้วยทักษะการสื่อสารที่มีคุณภาพ ทักษะการสื่อสารที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจ ช่วยให้เขารู้สึกสะดวกใจ ในสัมพันธภาพ และสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงออกถึงสิ่งที่อยู่ในใจของเขาออกมาได้มาก



2. การกำหนดเป้าหมายการปรึกษาเบื้องต้น (Determining Initial Counseling Goals) ผู้รับคำปรึกษาจะมาพบผู้ให้คำปรึกษาคด้วยเหตุผลหลากหลายแตกต่างกัน เช่น เพื่อลดความขัดแย้งในใจ เพื่อแก้ปัญหา เพื่อต้องการความช่วยเหลือให้เขาปฏิบัติหน้าที่ในสังคมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เขาเหล่านั้นอาจตระหนักรู้ในปัญหาของตนอยู่แล้ว หรืออาจเพียงแค่ว่าไม่มีความชัดเจนหรือคลุมเครือต่อความรู้สึกหรือสิ่งที่เขาได้กระทำลงไป บางครั้งแม้แต่เหตุผลที่เขาเดินเข้าพบนี้ก็อาจจะยังไม่ชัดเจนเสียด้วยซ้ำ

ในครั้งแรกผู้รับคำปรึกษาอาจจะนำเสนอประเด็นปัญหาซึ่งไม่ใช่เป็นปัญหาหลัก ดังนั้นแรงจูงใจที่จะทำการแก้ปัญหาอาจจะไม่ชัดเจนนัก แต่ไม่ว่ากรณีใดก็ตามจะต้องมีการตกลงกันถึงเป้าหมายในการมาพบกันแต่ละครั้ง ดังนั้นในการพบกันครั้งแรกๆ ก็ควรมีเป้าหมายซึ่งอาจจะเป็นการตกลงที่จะช่วยกันค้นหาปัญหา การฟังผู้รับการปรึกษาเพื่อจะช่วยให้เขาได้เกิดการหยั่งรู้และมีความเข้าใจตนเองมากขึ้น หรือช่วยให้เกิดเป้าหมายที่ถูกต้องแม่นยำของการปรึกษาขั้นต่อไป

3. การกำหนดโครงสร้างของความสัมพันธ์ (Structuring The Relationship) ความสัมพันธ์ในเชิงการปรึกษาต้องการ โครงสร้างที่แน่นอน เพื่อที่ว่าผู้รับคำปรึกษาจะรู้สึกชัดเจนมีทิศทางและเข้าใจกระบวนการ ผู้ให้คำปรึกษาควรจะสร้างความเข้าใจและข้อตกลงระหว่างตัวเราเองและผู้รับคำปรึกษา เข้าใจกระบวนการปรึกษา ซึ่งจำเป็นต้องอธิบายว่าลักษณะของกระบวนการจะมีส่วนช่วยเขาได้อย่างไร รวมทั้งอธิบายลักษณะธรรมชาติของความสัมพันธ์ ความรับผิดชอบของทั้งตนเองและผู้รับการปรึกษา ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัยผู้หนึ่งอธิบายแก่นักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกสาขาวิชาไม่ได้ว่า “หน้าที่ของผมคือการช่วยให้คุณ ได้คิดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ประกอบการตัดสินใจ แต่เป็นความรับผิดชอบของคุณที่จะนำข้อมูลต่างๆ มาตัดสินใจจัดลำดับความสัมพันธ์และให้นำหนักด้วยตัวคุณเอง”

นอกจากนี้การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับคำปรึกษาว่าจะเก็บเรื่องของเขาเป็นความลับ โดยอาจจะกล่าวว่า “สิ่งใดๆ ที่คุณพูดนี่จะเป็นความลับ ขอให้คุณมั่นใจได้” ส่วนการกำหนดโครงสร้างที่แน่นอนนี้มีความแตกต่างไปในแต่ละกรณี รวมทั้งขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับคำปรึกษา และลักษณะปัญหาที่นำมาพบ บางครั้งการเน้นเรื่อง โครงสร้างมากเกินไปอาจจะทำให้เกิดความวิตกกังวล แก่ผู้รับคำปรึกษาได้ แต่ถ้าน้อยเกินไป อาจจะมีการรับรู้ที่ผิดๆ เกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาได้

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา

ขั้นตอนนี้เราควรจะมุ่งเน้นการช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจ รับรู้ วิเคราะห์และเข้าใจปัจจัยที่กำหนดปัญหาของเขา เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงกรอบแนวความคิดที่อยู่ลึกๆ โดยพยายามทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ คือ



1. สำรวจทั้งในระดับลึกและกว้างของปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษาขมา เพื่อเป็นการจำกัดกรอบของปัญหา
2. วิเคราะห์ระดับการทำงานของจิตใจ (Degree of Functioning) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตในด้านต่างๆ
3. เข้าใจประวัติความเป็นมาและลักษณะนิสัยของผู้รับคำปรึกษา
4. สำรวจความเข้มแข็งภายในและแหล่งทรัพยากรที่ให้การช่วยเหลือภายนอกที่ผู้รับคำปรึกษามี

ในขั้นตอนนี้เราจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเคลื่อนความตระหนักรู้จากส่วนผิวไปสู่การยอมรับสิ่งที่อยู่ลึกเข้าไปในจิตใจ

1. การจำกัดกรอบของปัญหา (The Scope of The Problem) งานหลักของขั้นตอนนี้คือ การสำรวจและเข้าใจเหตุผลที่ผู้รับคำปรึกษาเข้ามาขอความช่วยเหลือ เพื่อเอื้ออำนวยให้ขั้นตอนการสำรวจเป็นไปด้วยดี ทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาทราบว่าปัญหาใดเป็นปัญหาหลัก กำหนดรู้อะไรประกอบของสถานการณ์แวดล้อมที่เกิดปัญหาขึ้น ประเมินถึงลักษณะความรุนแรงของปัญหา และช่วงเวลาที่ปัญหาเกิดขึ้น ประเมินถึงผลของปัญหาที่กระทบต่อผู้รับการปรึกษาและบุคคลสำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และคาดการณ์ถึงผลกระทบนั้นว่าก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ ต่อทั้งตัวผู้รับคำปรึกษาและบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องนั้นอย่างไร กระบวนการสำรวจนี้จะเกิดขึ้นได้จากการฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) การทำให้กระจ่าง (Clarifying issues) การสนับสนุน (Supporting) และการให้กำลังใจ (Encouraging) ควรมีการใช้คำถามเปิดบ้าง อย่งไรก็ตามต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดสัมพันธภาพในลักษณะพึ่งพิง (Dependency Relationship) หรือระมัดระวังไม่ให้การปรึกษาเป็นเพียงบรรยากาศของการถาม-ตอบเท่านั้น

2. ระดับการทำงานของจิตใจผู้รับคำปรึกษา (The Client's Degree of Functioning) ในการทำความเข้าใจกรอบแนวคิดในระดับลึกซึ่ง (Client's Internal Frame of Reference) มีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบถึงระดับการทำงานของผู้รับคำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับส่วนต่างๆ ในชีวิตการทำให้เกิดความสำเร็จในขั้นตอนนี้ เราอาจต้องใช้ความรู้ทางจิตวิทยาต่างๆ ประกอบด้วย เช่น พิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อผู้รับคำปรึกษาเผชิญปัญหาในอดีตเขาได้มีการใช้ความสามารถทางการกระทำ จิตใจ และสังคมในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด มีความเหมาะสมของการใช้ความคิด ความสัมพันธ์ทางบวกต่อบุคคลสำคัญอย่างไร การแก้ปัญหาและปรับตัวต่อความขัดแย้ง ความคับข้องใจ และสิ่งที่มาขัดขวางหนทางแห่งชีวิตอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่งไร สิ่งที่สำรวจได้นี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิด

การหยั่งรู้ และช่วยให้ทั้งผู้รับและผู้ให้คำปรึกษาได้ตระหนักถึงความสามารถของจิตใจของผู้รับคำปรึกษาอีกด้วย

3. รูปแบบการจัดการปัญหาในอดีต (Historical Patterns) ผู้ให้คำปรึกษามองช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจและเข้าใจถึงวิธีการที่เขาเคยจัดการกับปัญหามาแล้วในอดีต ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากผู้รับคำปรึกษาได้นำปัญหาไปปรึกษากับบุคคลสำคัญ มีการค้นหาข้อมูล เพื่อทำให้ปัญหากระจ่าง พยายามทดลองแก้ปัญหาคด้วยวิธีการใหม่ หรือ แสดงบทบาทใหม่ เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมใหม่ หรือยอมเปลี่ยนแปลงเมื่อเห็นผลในอนาคตที่ไม่แน่นอน กระบวนการนี้ ช่วยเปิดเผยให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการกับปัญหาหรือความสามารถในการเผชิญกับความไม่แน่นอนในกระบวนการแก้ปัญหา

4. ความเข้มแข็ง และทรัพยากร (Strengths and Resource) ในขั้นตอนนี้ควรจะมีการประเมินความเข้มแข็งภายในใจของผู้รับคำปรึกษา และทรัพยากร ที่ช่วยสนับสนุน การเข้าใจความเข้มแข็งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้รับผิดชอบต่อปัญหาได้พัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหา ตระหนักถึงจุดแข็งและข้อจำกัด รวมทั้งได้รู้ถึงทรัพยากรที่ช่วยเหลือสนับสนุนอยู่ภายนอก วิธีการที่เราใช้กับผู้รับคำปรึกษาจะมีผลให้เขาเกิดความตั้งใจในการรับผิดชอบและรู้สึกเป็นเจ้าของความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่เกิดขึ้น ถ้าผู้รับคำปรึกษาได้รับประสบการณ์การดูแล ความไว้วางใจ และความใส่ใจจากผู้ให้คำปรึกษา เขาจะค่อยๆ ลดการป้องกันตนและเปิดเผยตนเองมากขึ้น อันจะนำไปสู่การสำรวจและเข้าใจตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจ

ขั้นตอนที่สามนี้อยู่กึ่งกลางระหว่างขั้นการสำรวจปัญหา และขั้นการวางแผนปฏิบัติการ การจะผ่านเข้าสู่ขั้นตอนนี้ได้ จะต้องมีความสำเร็จมาจากการตั้งเป้าหมายในการปรึกษา เมื่อผ่านสองขั้นตอนก่อนหน้านี้ได้ อาจจะมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่

การตัดสินใจเลือกเป้าหมาย ไม่ใช่ว่าจะต้องแน่นอนเปลี่ยนแปลงไม่ได้เสมอไป ผู้รับคำปรึกษาบางคนนำเสนอปัญหาหลายอย่าง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรจะให้ผู้รับคำปรึกษาคัดสินใจเลือกปัญหาใดปัญหาหนึ่ง เป็นเป้าหมายที่ดูแลแล้วพอจะแก้ไขได้ในช่วงเวลาจำกัดนี้ การตัดสินใจมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 3 ประการได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษา ประกอบด้วย

ชนิดของปัญหา ประสบการณ์ในอดีตรวมทั้งรูปแบบในการแก้ปัญหาเท่าที่ผ่านมา ข้อมูลด้านประชากร ได้แก่ อายุ เพศ ฯลฯ ลักษณะบุคลิกภาพ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้การศึกษา ประกอบด้วย

พื้นฐานความรู้ ความรู้และประสบการณ์ในการใช้ทฤษฎีการศึกษาหลายๆ ทฤษฎี ระดับความสามารถในการสื่อสารอย่างเหมาะสม

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนนี้ เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาแก้ปัญหาและปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องช่วยเหลือทั้งทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ให้กำลังใจ และการเสริมแรง เมื่อเขามีความเข้าใจใหม่ๆ เกี่ยวกับตนเอง กลยุทธ์ในการช่วยเหลือประกอบด้วย การเน้นที่ความคิด(Cognitive Focused) การเน้นที่ความรู้สึก (Affective Focused) หรือเน้นที่การกระทำ (Performance)

1. การเน้นที่ความคิด ควรจะใช้เมื่อเราแน่ใจว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการการช่วยเหลือในด้านข้อเท็จจริงเพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจ หรือขณะที่เขากำลังคิดให้ได้ข้อสรุปต่างๆ
2. การเน้นที่ความรู้สึก ควรจะใช้เมื่อผู้รับคำปรึกษาแสดงให้เห็นว่าเขามีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น
3. การเน้นที่การกระทำ เหมาะจะใช้เมื่อการปฏิบัติตัวของผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวขัดขวางไม่ให้ชีวิตดำเนินไปได้ด้วยดี

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้การศึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาสามารถยุติการให้คำปรึกษาได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1. ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์แล้ว คือ ด้วยสัมพันธภาพที่ดี และการเปิดเผยกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา จะต้องมีการอภิปรายระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษาว่าสมควรยุติการให้คำปรึกษาได้หรือยัง
 2. ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้บอกผู้รับคำปรึกษาล่วงหน้าว่าจะยุติการให้คำปรึกษาเมื่อใด
 3. ปฏิกริยาของผู้รับคำปรึกษาจะเป็นเครื่องแสดงว่าควรยุติการให้คำปรึกษาหรือไม่
- ผู้ให้คำปรึกษาบางคนอาจยุติการให้คำปรึกษาอย่างค่อยเป็นค่อยไป เช่น จากการพบกัน สัปดาห์ละครั้ง เป็น 2 สัปดาห์ต่อครั้ง เป็นเดือนๆ ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้รับคำปรึกษา กับทั้งจะได้ติดตามผลการให้คำปรึกษา (ธีรวรรณ ธีระพงษ์ 2545, หน้า 73-81)

ลักษณะของการให้คำปรึกษา

นักแนะแนวแต่ละกลุ่มมีทัศนคติในการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน และในขณะเดียวกันยอมรับด้วยว่าการให้คำปรึกษาในแต่ละลักษณะนั้น มีความเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และไม่มีลักษณะของการให้คำปรึกษาใดๆ ที่ดีที่สุดจนสามารถละเลยแบบอื่นๆ ที่แตกต่างได้ (สวัสดี บรรเทิงสุข, 2542, หน้า 14-18)

ลักษณะของการให้คำปรึกษา แบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

1. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling)

การให้คำแบบนำทางมีลักษณะของการทำงาน โดยยึดผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Counselor Centered) และมีขบวนการของการให้คำปรึกษา 6 ขั้นตอน คือ 1. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ของผู้รับคำปรึกษาเช่นเดียวกับการทำงานของนายแพทย์ 2. การสังเคราะห์ (Synthesis) ได้แก่ การพิจารณาข้อมูลต่างๆ แล้วสรุปเป็นหมวดหมู่ ระบุข้อดี ข้อด้อย รวมทั้งพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลแต่ละประเภท 3. การวินิจฉัย (Diagnosis) ได้แก่ การแปลความหมายของข้อมูลเพื่อสรุปปัญหาหรือสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษา 4. การทำนาย (Prognosis) ได้แก่ การคาดคะเนแนวทางในการแก้ปัญหาหรือแสวงหาหนทางในการคลี่คลายสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษา 5. การให้คำปรึกษา (Counseling) ได้แก่ การพบปะกันเป็นการส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเพื่อรับรู้ความเห็น หรือข้อเสนอของผู้คำปรึกษาหรือการตกลงร่วมกันในแนวทางใดๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ให้คำปรึกษาได้เตรียมพิจารณาเอาไว้แล้ว 6. การติดตามผล (Follow – up) ได้แก่ การที่ผู้ให้คำปรึกษาดูตามผลหลังจากการให้คำปรึกษาผ่านไป แล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินผล หรือ การพิจารณาช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องไปอีก หนึ่ง ขั้นตอนทั้งหมดนี้ไม่จำเป็นต้องดำเนินการจนครบถ้วนทุกกรณีไป หรือแม้แต่ลำดับของขั้นตอนต่างๆ อาจไม่จำเป็นที่จะต้องเรียงตามลำดับเสมอไป ผู้นำของการให้คำปรึกษาแบบนำทางที่สำคัญ คือ E.G. Williamson โดยได้เสนอทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เรียกว่า “ทฤษฎีบุคลิกลักษณะ” (Trait – Factor Theory) โดยมีความเชื่อในเชิงทฤษฎีในเรื่องความสำคัญของบุคลิกลักษณะ และความสามารถต่างๆ โดยที่การให้คำปรึกษาจะต้องนำคุณลักษณะต่างๆ เหล่านั้นมาประกอบอย่างเหมาะสม และชี้แจงให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในคุณลักษณะของตนจนยอมรับ โดยผู้ให้คำปรึกษา มีสถานภาพประหนึ่ง “พี่เลี้ยง” ของผู้รับคำปรึกษา

2. การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non- Directive Counseling)

การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางมีแนวความคิดที่ค่อนข้างตรงกันข้ามกับการให้คำปรึกษาแบบนำทาง โดยมีความเชื่อพื้นฐานในการที่สมควรให้ผู้รับบริการรู้จักเลือกตัดสินใจได้ด้วยตนเอง แทนการชี้แนะ การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางนี้ไม่สนับสนุนการวินิจฉัยและการคาดคะเนล่วงหน้า

ของผู้ให้คำปรึกษา ทั้งเน้นในเรื่องการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง โดยมีความเห็นว่าบุคคลสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้หากได้รับความช่วยเหลือ จนพิจารณามองเห็นปัญหาของตนเองได้อย่างถ่องแท้ การให้คำปรึกษาแบบนี้ยึดถือและยอมรับผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered) และมีแนวทางในการให้คำปรึกษาดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพ (Establish of Rapport) ได้แก่ การที่ผู้รับคำปรึกษาพบกับผู้ให้คำปรึกษา เพราะมีความสรัทธา รวมทั้งผู้ให้คำปรึกษาให้ความสนิทสนมคุ้นเคย จนผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกของตนเองอย่างเสรี และสะดวกใจ
2. การทำความเข้าใจในบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีความมั่นใจในความปรารถนาดีของผู้ให้คำปรึกษา และมั่นใจในตัวผู้ให้คำปรึกษา
3. การกระตุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกระบายความในใจ โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาไม่ขัดแย้ง ไม่เสนอแนวทาง หรือหวังดึงความคิดของผู้รับคำปรึกษา แต่อาจมีการสนับสนุน หรือซักถามความคิดของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งมีคำตั้งใจหรือช่วยให้ผู้รับมีความมั่นใจในตัวเอง

อนึ่ง กลวิธีประกอบการให้คำปรึกษาแบบนี้มีดังนี้ การสะท้อนความรู้สึก การสะท้อนเนื้อหาสาระ การนั่งรับฟัง การยอมรับ การทำให้เกิดความเข้าใจตนเอง การสนับสนุนการปฏิบัติ

ผู้นำของการให้คำปรึกษาแบบนี้ที่สำคัญคือ Carl R. Rogers และได้เสนอทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เรียกว่า Self-Theory โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่าบุคคล หรือ ผู้รับคำปรึกษาย่อมมีความสามารถในการพิจารณาสถานการณ์ของตนและตัดสินใจได้เอง การให้คำปรึกษาแบบนี้ไม่นำทางจึงไม่นิยมการตัดสินใจให้แก่ผู้รับคำปรึกษา แต่จะพยายามมีบทบาทในการสนับสนุน หรือช่วยให้ผู้รับบริการถูกคิดจนมีสติวินิจฉัยขงตนเองขึ้นมาได้ โดยผู้ให้คำปรึกษาช่วยกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดการยอมรับตนเองเป็นสำคัญ

3. การให้คำปรึกษาแบบสายกลาง

การให้คำปรึกษาแบบสายกลางเป็นการนำเอาข้อดีของการให้คำปรึกษาแบบนำทาง และแบบไม่นำทางมาใช้ให้เหมาะสมกับกรณี รวมทั้งเป็นการประสมประสานกลวิธีของการให้คำปรึกษาของทั้งสองแบบมาใช้ร่วมกัน โดยมีแนวทางสรุปได้ ดังนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์ (Establish of Rapport)
2. การสร้างความเข้าใจในตนเอง (Self - Understanding)
3. การวินิจฉัยปัญหา (Diagnosis)
4. การกำหนดแผนการปฏิบัติ (Task)

อย่างไรก็ตาม สมควรกล่าวเอาไว้ด้วยว่าการให้คำปรึกษาแบบสายกลางนี้ มิใช่การปฏิบัติแบบเลือกลองผิดลองถูกไปเรื่อยๆ แต่ในทางตรงกันข้ามเป็นการให้คำปรึกษาที่มีหลักเกณฑ์ที่เลือกสรรแล้ว จากการให้คำปรึกษาแบบนำทาง และแบบไม่นำทาง โดยพิจารณาเฉพาะข้อได้เปรียบของแต่ละแบบมาใช้ให้เหมาะสมเป็นกรณี ๆ ไป

ผู้นำทางความคิดของการให้คำปรึกษาแบบสายกลางนี้ ได้แก่ Frederick Throne และได้ชูประเด็นเป็นคำขวัญว่า “Take the middle of the road”

การจัดบริการให้คำปรึกษา (สวัสดี บรรเทิงสุข, 2542, หน้า 18)

การให้คำปรึกษานั้น ไม่ว่าจะจะเป็นลักษณะของการให้คำปรึกษาแบบใดสามารถจัดบริการได้ 2 ประเภท ดังที่ สวัสดี บันเทิงสุข (2542, หน้า 18) ได้กล่าวถึง ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การจัดให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) ได้แก่การที่ผู้รับคำปรึกษาพบกับผู้ให้คำปรึกษาเป็นการส่วนตัวครั้งละ 1 คน มักเกิดจากการที่ผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะรับการช่วยเหลือตามกระบวนการของการให้คำปรึกษา

2. การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (Group Counseling) ได้แก่ การให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการพร้อมๆ กันหลายคนในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะผู้รับบริการมีลักษณะของปัญหาที่คล้ายคลึงกัน และมีความประสงค์ร่วมกันที่จะพบกับผู้ให้คำปรึกษา หรือในบางกรณี ผู้ให้คำปรึกษาอาจเสนอให้มีการพบกันเป็นกลุ่มเพื่อร่วมกันพิจารณาปัญหาหรือสถานการณ์ใดๆ เป็นครั้งคราว

ทักษะในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะด้านต่างๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551, หน้า 371-381) กล่าวถึง ทักษะการให้การปรึกษา ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการทุกรูปแบบ ผู้ที่มีวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือเชิงจิตวิทยาจะต้องพัฒนาตนเองด้วยการทำความเข้าใจสาระของการให้การปรึกษาและฝึกทักษะแต่ละทักษะอย่างเข้มข้น โดยมีอาจารย์เทศอย่างใกล้ชิดจึงจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

การมีทักษะในการให้การปรึกษา เริ่มจากความรู้ความเข้าใจในหลักการเบื้องต้นของทักษะ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงพฤติกรรมในการแสดงปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการปรึกษา ทั้งพฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจา และพฤติกรรมที่ใช้วาจา

ทักษะเบื้องต้นในการให้การปรึกษา คือ ทักษะการปฏิสัมพันธ์ ที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้กับผู้รับคำปรึกษาในขณะที่ดำเนินการปรึกษาโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยเหลือ ให้ผู้รับคำปรึกษามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ ความสามารถในการจัดการกับปัญหาของตนได้

การใช้ทักษะเบื้องต้น ในการให้การปรึกษา มีวัตถุประสงค์ในการสร้างบรรยากาศ ที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาซึ่งเริ่มต้นจากความไว้วางใจ ความร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาจึงมุ่งเน้นการสร้าง ความไว้วางใจและความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ

ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามีความสำคัญมากต่อกระบวนการ ทั้งหมดในการปรึกษา เพราะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา นั้น จำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดี ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเป็นพื้นฐาน ดังนั้น ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาและประสิทธิภาพของการปรึกษาจึงพิจารณาจากการใช้ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และฝึกฝนทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาให้เกิดความชำนาญ

ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาเป็นทักษะที่มุ่งเน้นการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศความไว้วางใจ และความร่วมมือร่วมใจ ในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา อันจะเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีในตัวผู้รับคำปรึกษา

ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ และการสื่อความหมายที่แสดง การยอมรับ ความเอาใจใส่ การให้เกียรติ และสนใจผู้รับคำปรึกษาอย่างจริงจัง ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้ทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาดังกล่าวเพื่อสื่อให้ผู้รับคำปรึกษา ทราบถึงการยอมรับ ความเอาใจใส่ การให้เกียรติ และความสนใจอย่างจริงจังของตนได้โดยใช้ทั้งทักษะการสื่อความหมาย โดยไม่ใช้วาจาและทักษะการสื่อความหมายด้วยวาจา

หลักการเบื้องต้นในการใช้ทักษะต่างๆ เหล่านี้ คือผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้จักและเข้าใจ ลักษณะและความหมายของพฤติกรรมการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา กับพฤติกรรมการสื่อความหมายด้วยวาจาให้ชัดเจน แล้วจะต้องรู้จักจังหวะเวลา หรือ สถานการณ์การใช้ทักษะแต่ละอย่าง เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่เสริมสร้างสัมพันธภาพที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา จึงจะเกิดประสิทธิผลในการให้คำปรึกษา

พฤติกรรมการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา

พฤติกรรมสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา ประกอบด้วย การประสานสายตา การแสดงสีหน้า และควมมีชีวิตชีวาในสีหน้า ลักษณะต่างๆ ในการใช้เสียง การวางตำแหน่งร่างกายและการเคลื่อนไหวร่างกาย การสัมผัส การใช้ความเงียบ และการจัดวางตำแหน่งที่นั่งในห้องปรึกษา สำหรับประเด็นเรื่องพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงถึงทักษะการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจาก็นั้นมีดังต่อไปนี้

1. การประสานสายตา (Eye Contact) มีความสำคัญมากในการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา การประสานสายตาเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจา ที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้สื่อความหมายตั้งแต่เบื้องต้นที่พบผู้รับคำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้การประสานสายตาอย่างเหมาะสม ตลอดเวลาของการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาเพื่อเป็นการเอื้ออำนวยให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือร่วมใจ การใช้พฤติกรรมการประสานสายตาอย่างเหมาะสมนั้นอาศัยการฝึกฝนจนมีความชำนาญและเกิดเป็นทักษะ

2. การประสานสายตานั้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 ฝ่าย เป็นการแสดงความต้องการเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม สะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ และอาจส่งเสริมให้เกิดการ สื่อความหมายที่สลับซับซ้อนยิ่งขึ้นด้วย การประสานสายตาที่ดีจะเป็นการสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ เป็นการส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาพูดเรื่องราวของตนเอง

การประสานสายตาที่ดี หมายถึง การมองตรงผู้รับคำปรึกษาขณะที่รับฟังและพูดกับผู้รับคำปรึกษาในลักษณะที่ผ่อนคลาย ไม่เคร่งเครียด และเป็นธรรมชาติ ผู้ให้คำปรึกษาอาจเบนสายตาออกไปบ้างเป็นบางครั้งคราว แล้วจึงค่อยเบนสายตาคลับมามองผู้รับคำปรึกษา ข้อสำคัญในการประสานสายตาคือ การปฏิบัติจะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติและผู้ใช้คำปรึกษาต้องเปิดรับการประสานสายตาของผู้รับคำปรึกษาของตนด้วยเช่นกัน แม้ว่าการประสานสายตาจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปรึกษา แต่อาจก่อให้เกิดความกังวลแก่ผู้รับคำปรึกษาด้วยเช่นกันหากการประสานสายตานั้นเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม เช่น การประสานสายตานานเกิน 10 วินาทีขึ้นไป การจ้องตา ซึ่งอาจจะสื่อถึงความก้าวร้าวมากกว่า ที่จะสื่อถึงการยอมรับการเบนสายตาไปมา การหลบตา ซึ่งอาจสื่อถึงการปกปิดข้อมูลบางอย่าง หรือสื่อความไม่จริงใจ

แนวคิดในเรื่องการประสานสายตามีความแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม กล่าวคือ ในสังคมตะวันตกนั้นบุคคลให้ความสำคัญกับการประสานสายตาขณะฟัง แต่ในสังคมไทย บุคคลมักจะเบนสายตาไปทางอื่นขณะการสนทนาเป็นครั้งคราวเพื่อแสดงความเคารพผู้สนทนา ดังนั้น ในการใช้ทักษะนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงถึงภูมิหลังทางวัฒนธรรมของผู้รับคำปรึกษาด้วย

2. การแสดงสีหน้าความมีชีวิตชีวาในสีหน้า (Facial Expression) เป็นพฤติกรรมที่สื่อสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลอีกอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความโกรธ ความขะเขวข่ง ความเกลียดชัง ความกลัว ความเศร้า ความสุข ฯลฯ การแสดงออกทางสีหน้า มีหลายลักษณะ ได้แก่ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเลยในสีหน้าหน้าผากย่น (มีเส้นของความกังวลปรากฏอยู่) หน้านี้ว คิ้วขมวด สีหน้าแสดงความแปลกใจ ฉงนใจ จมูกย่น ยิ้มแฉ่ง หัวเราะ ปากเบ้ (แสดงความเศร้าโศกเสียใจ หรือ แสดงความรังเกียจ) เข้มปาก

ลักษณะของการแสดงสีหน้าจะไม่ค่อยแตกต่างกันมากนักในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน คนจากวัฒนธรรมต่างกัน แสดงออกสีหน้าในลักษณะเช่นเดียวกัน การแสดงออกทางสีหน้าของผู้ให้คำปรึกษามีความสำคัญมากในการสื่อความหมายไปยังผู้รับคำปรึกษา การแสดงสีหน้าอย่างเหมาะสม จะเป็นสื่อถึงความสนใจ ความจริงใจ ความตั้งใจฟัง และการยอมรับของผู้ให้คำปรึกษา อันจะเสริมสร้างบรรยากาศของไว้วางใจ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาอยากเปิดเผยมากขึ้นถึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์ของตน และก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานการให้คำปรึกษา

การแสดงสีหน้าที่เหมาะสม คือ การสื่อความตั้งใจ ความสนใจ ในตัวผู้รับคำปรึกษาและเรื่องราวที่เขากำลังกล่าว แสดงความยอมรับ โดยไม่มีการประเมินตัดสิน (Nonjudgmental) แสดงความใส่ใจหรือห่วงใยในความทุกข์ของผู้รับคำปรึกษาอย่างจริงใจ สื่อความสงบมั่นคงในอารมณ์ เพื่อเอื้ออำนวยหรือเชื่อเชิญให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้น สำรวจปัญหาของตนได้มากขึ้น

การแสดงสีหน้าที่ไม่ควรทำ คือ การแสดงสีหน้าเรียบเฉยว่างเปล่า ซึ่งแสดงความไม่สนใจผู้รับคำปรึกษา การแสดงสีหน้าที่บ่งบอกถึงการไม่เห็นด้วย เช่น การขมวดคิ้วบ่อยๆ หรือการแสดงสีหน้าที่แสดงการเห็นด้วยอย่างชัดเจน การแสดงสีหน้าแงง งงวย แปลกใจ หรือ การขมวดคิ้วเป็นครั้งคราวที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถติดตามประเด็น หรือเข้าใจประเด็น

อนึ่ง การแสดงออกทางสีหน้าของผู้รับคำปรึกษาก็บ่งบอกถึงสาระสำคัญที่เขาสื่อมายังผู้ให้คำปรึกษา เป็นการสะท้อนความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสังเกต รับรู้เข้าใจด้วย เมื่อสังเกตและเข้าใจความหมายที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมาทางการแสดงสีหน้าแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาก็ควรแสดงสีหน้าที่สอดคล้องกับความรู้สึกที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมาด้วย ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้รับคำปรึกษาแสดงความพึงพอใจ ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงสีหน้าที่ยินดีมีความสุข เมื่อผู้รับคำปรึกษาสื่อถึงความเศร้าโศก ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงสีหน้าที่สื่อถึงความห่วงใย หรือการให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษา เป็นต้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องคำนึง ก็คือ ไม่ว่าจะแสดงสีหน้าเช่นไร ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความจริงใจต่อความรู้สึกและการแสดงออกของตน มีความสอดคล้องกันในสิ่งที่ตนคิด รู้สึก และแสดงออกมา โดยมีได้ปฏิบัติอย่างเสถียร การใช้ทักษะนี้จะมีความเป็นธรรมชาติและก่อให้เกิดผลดีต่อการให้การปรึกษา

ความมีชีวิตชีวาในสีหน้า เป็นการแสดงความสนใจที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อไปยังผู้รับ คำปรึกษาทำให้เขาทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาตื่นตัว และตอบสนองต่อการสื่อความหมายของตนใน ขณะนั้น สีหน้าของผู้ให้คำปรึกษาเป็นเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนการยอมรับที่ผู้ให้คำปรึกษามีต่อ เขา และยังช่วยสะท้อนความรู้สึกรับคำปรึกษาได้ ดังนั้น การมองแบบราบเรียบที่ปราศจาก การแสดงสีหน้า จึงแสดงถึงการขาดความสนใจ การรับรู้ หรือการคิด การแสดงออกทางสีหน้าที่มี ชีวิตชีวาที่สังเกตได้ง่ายที่สุด คือ การยิ้ม การยิ้มใน โอกาสที่เหมาะสมมีผลอย่างยิ่งต่อผู้รับคำปรึกษา การยิ้มพร้อมกล่าวคำพูดต้อนรับเมื่อเริ่มชั่วโมงการปรึกษาเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมที่จะเป็นการ เชื่อเชิญให้ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงปัญหาของตน การยิ้มที่กระทำพร้อมกับการพยักหน้าเป็นครั้งคราว จะช่วยส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาอยากพูดมากขึ้น แต่การยิ้มตลอดเวลากลับส่งผลทางลบ

3. ลักษณะต่างๆ ในการใช้เสียง ได้แก่ ระดับเสียง จังหวะ ความเข้ม ความถี่ของการใช้ เสียง มีผลต่อปฏิสัมพันธ์ในการให้การปรึกษา ระดับเสียง (Tone of Voice) มีลักษณะต่างๆ ได้แก่ น้ำเสียงราบเรียบ ระดับเสียงเดียวกันตลอดเวลาที่พูด ไม่แสดงความรู้สึกรักใดๆ ระดับเสียงสูง มี ลักษณะเป็นเสียงคนตรี น้ำเสียงแจ่มใส แสดงถึงความสุข สดชื่น เสียงเข้มแข็ง แสดงความมั่นใจ มั่นคง เสียงแข็งกร้าว แสดงความก้าวร้าว ขุ่นเคืองใจ หรือโกรธ เสียงอ่อน แสดงความลังเล เสียง เบา แสดงความไม่เชื่อมั่น เสียงสั้น แสดงความประหม่า หรือกลัว เสียงเครือ หรือเสียงขาดเป็น ห้วงๆ แสดงความโศกเศร้าเสียใจ

ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาฟังและติดตามสาระที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมานั้น จะต้องใช้ระดับ เสียงที่พอเหมาะพอดี ไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป การใช้น้ำเสียง จะต้องสื่อออกไปอย่างสอดคล้อง กับความรู้สึกรับฟังของคุณและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ตนกำลังรับฟังอยู่ด้วย ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ การกล่าวสั้นๆ ว่า อะ ครับ อืม อ้อ ฯลฯ แต่พึงระวังที่จะไม่ใช่คำกล่าวสั้นๆ เหล่านี้บ่อยเกินไป จะเป็นเสมือนนกแก้ว นกขุนทอง ซึ่งเป็นผลในทางลบต่อสัมพันธภาพในการปรึกษา

4. การวางตำแหน่งร่างกายและการเคลื่อนไหวร่างกาย สามารถสื่อความหมายให้ทราบถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลได้หลายประการ เช่น การนั่งตัวตรงแสดงความตื่นตัว หรือ ความ กระตือรือร้น การนั่งเอนตัวมาข้างหน้าทางผู้พูด แสดงความสนใจและตั้งใจที่จะรับฟัง การนั่งหลัง พิงเก้าอี้แสดงความเฉื่อยเนือย การนั่งตัวงอแสดงถึงความเหน็ดเหนื่อยหรือเบื่อหน่าย การก้มลง มองดูพื้น การนั่งคอดกแสดงถึงความเศร้าสร้อย การนั่งหน้าเซิด การนั่งกอดอกอยู่ตลอดเวลาแสดง ถึงความเหินห่าง หมางเมิน การนั่งห่างแสดงความไว้ตัว การนั่งใกล้กันแสดงความใกล้ชิด เป็นต้น

นอกจากนี้การเคลื่อนไหวร่างกายในลักษณะต่างๆ ก็เป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจาที่สามารถสื่อความหมายได้หลายประการเช่นกัน เช่น การใช้มือและแขน เป็นสัญญาณบอกเรื่องราวหรือการทำมือประกอบการเล่าเรื่องสาริตบางอย่าง การทำมือแสดงอาการเพื่อบอกขนาดหรือลักษณะของบางอย่าง การพยักหน้าแสดงความคิดเห็น หรือ การสนับสนุนความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง

การเคลื่อนไหวร่างกายที่แสดงถึงความวิตกกังวลหรือการอยู่ไม่สุข ได้แก่ ใช้นิ้วเคาะ เข่าขาเคาะพื้น การเกา การอยู่ไม่สุข งุนงัน อาการสั่น (มือสั่น ตัวสั่น) การกัดเล็บ การเล่นเกม การเล่นเกม การบิดขี้เกียจหรือชายผ้าเช็ดหน้า การหักนิ้ว

ผู้ให้คำปรึกษาควรสังเกตการวางตำแหน่งร่างกายและการเคลื่อนไหวร่างกาย หรือระยะห่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา และรู้จักพิจารณาใช้พฤติกรรมที่สื่อความหมายที่ไม่ใช้วาจาต่างๆ เหล่านี้ ในการเสริมสร้างบรรยากาศของการยอมรับ ความสนใจ ความใส่ใจอย่างจริงจังและจริงใจในผู้รับคำปรึกษา อันจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจและเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจปัญหาของตนเองอย่างเป็นอิสระ การใช้การวางตำแหน่งทางร่างกายและการเคลื่อนไหวร่างกาย สามารถกระทำได้ตั้งแต่ชั่วโมงแรกของการปรึกษาจนกระทั่งถึงการยุติการปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาอาจแสดงถึงการต้อนรับผู้รับคำปรึกษา การจับชั่วโมงการปรึกษา การสลับบทระหว่างการเป็นผู้พูดกับผู้ฟัง

แง่คิดอีกประการหนึ่ง ในการสื่อความหมายทางร่างกาย คือ ระดับความเข้มข้น หรือความผ่อนคลายทางอารมณ์บอกได้จากภาษาทางร่างกาย ร่างกายที่ไม่เคลื่อนไหว หรืออิงไปข้างหลังที่ประกอบกับการหายใจถี่และเร็ว อาจแสดงถึงความตึงเครียด ท่าทางของร่างกายที่ผ่อนคลาย แสดงถึงความสบายกับบรรยากาศในการให้คำปรึกษา และสบายใจกับประเด็นที่กำลังพูดถึง นอกจากนี้การสื่อความหมายทางร่างกายยังสะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติและความก้าวหน้าในการปฏิบัติอีกด้วย เช่น การมีส่วนร่วมกับผู้รับคำปรึกษา การเคลื่อนไหวไปสู่เป้าหมาย หรือ การเตรียมตัวสำหรับประเด็นใหม่ แง่คิดสำหรับผู้ให้คำปรึกษา คือ ความตึงเครียดทางกายอย่างต่อเนื่องอาจสื่อถึงความอึดอัดกับผู้รับคำปรึกษา กับประเด็นที่กำลังพูดถึง หรือกับตนเอง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำตัวให้สบาย และการให้คำปรึกษาควรเริ่มต้นจากความผ่อนคลายเป็นสำคัญ

5. การสัมผัส (Touching) หมายถึง การแตะต้องทางร่างกายระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา การสัมผัสเป็นการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจาอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องรับรู้และรู้จักสังเกต การจับมือในการพบกันครั้งแรก สำหรับวัฒนธรรมตะวันตก หมายถึง การต้อนรับ การโอบกอด แสดงถึงความรักความสนิทสนมและใช้เป็นการทักทายหรือการกล่าวคำอำลา การยิ้มพร้อมกับกล่าวทักทายด้วยแสดงความพอใจ หรือยินดีที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในบางขณะผู้ให้

คำปรึกษาอาจใช้การสัมผัสแขนหรือไหล่ของผู้รับคำปรึกษาเบาๆ เป็นการแสดงความห่วงใยหรือการให้กำลังใจ การจับมือและบีบอย่างหนักแน่นนุ่มนวลเป็นการปลอบใจและให้กำลังใจ ผู้ให้คำปรึกษาพึงสังเกตและใช้การสัมผัสอย่างพอเหมาะพอดีและจะต้องระมัดระวังที่จะไม่ใช้การสัมผัสโดยพร่ำเพรื่อ เนื่องจากในสังคมและวัฒนธรรมไทย การสัมผัสร่างกายของบุคคลอื่นๆ โดยเฉพาะบุคคลต่างเพศอาจจะหมายถึงการล่วงละเมิดขอบเขตส่วนบุคคล แทนที่จะเป็นการสื่อความหมายที่เกิดผลดีกลับส่งผลตรงกันข้ามได้ ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้วิจารณญาณและการสังเกตก่อนที่จะตัดสินใจใช้การสัมผัส

6. การใช้ความเงียบ ความเงียบมีความสำคัญเช่นเดียวกับการฟังและการพูดในกระบวนการให้คำปรึกษา ความเงียบอาจจะเป็นสถานะที่น่าอึดอัดสำหรับผู้ให้คำปรึกษามือใหม่และผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้ให้คำปรึกษามือใหม่มักจะพยายามทำลายความเงียบด้วยการตั้งคำถามและคำถามดังกล่าวมักจะไม่มีมีความสำคัญหรือก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อกระบวนการให้คำปรึกษาแต่อย่างใด การจัดการกับความเงียบอย่างไม่เหมาะสมอาจกลายเป็นการเสียเวลาในกระบวนการให้คำปรึกษาได้ สำหรับผู้รับคำปรึกษาเองก็อาจจะเห็นว่าจะต้องจัดการกับความเงียบที่เกิดขึ้นในการสนทนา ด้วยการทำลายความเงียบ และพยายามหาเรื่องราวต่างๆ มาพูดซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เพราะเรื่องราวที่หยิบยกขึ้นมาพูดเพื่อทำลายความเงียบนั้นมักจะเป็นเรื่องภายนอกโดยทั่วไป มิใช่เรื่องที่มีความหมายเป็นการส่วนตัวต่อผู้รับคำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเห็นความสำคัญของการใช้ความเงียบเป็นเทคนิคในการตอบรับ ต่อผู้รับคำปรึกษา ในช่วงเวลาการปรึกษาเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดความเจริญงอกงามในตัวผู้รับคำปรึกษามากกว่าที่จะมุ่งจัดการกับความเงียบเพื่อลดความอึดอัด

ความเงียบที่จัดว่าเป็นประโยชน์ในกระบวนการให้การปรึกษานั้น เกิดขึ้นหลังจากที่ปฏิบัติงานมาอย่างหนัก หรือหลังจากที่เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้งในเรื่องสำคัญ ผู้รับคำปรึกษามักจะต้องการเวลาระยะหนึ่งที่จะซึมซับประสบการณ์นั้น ผลดังกล่าวจึงเกิด “ความเงียบเพื่อบูรณาการ” ขึ้น ซึ่งเป็นความเงียบที่ผู้รับการปรึกษากำลังรับประสบการณ์ที่เยียวยาและพัฒนาดนอย่างเต็มที่

ความเงียบอาจเป็นประสบการณ์ของการระลึกรู้ในตนเอง และเป็นประสบการณ์แห่งการบำบัดได้แต่ความเงียบอาจจะเป็นวิธีการปกปิดตนเองจากผู้อื่นได้เช่นกัน ความเงียบในลักษณะประการหลังนี้ แสดงออกมาให้รู้ได้ในลักษณะการขาดหายไปของคำพูด

ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ความเงียบเมื่อรู้สึกว่าคุณเป็นฝ่ายที่มีพลังมาก และตั้งใจที่จะลดการกระทำที่แสดงพลังของตนเองลง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีความรับผิดชอบมากขึ้นในกระบวนการบำบัดและจะทำให้เกิดความสมดุลในบทบาทของทั้งสองฝ่ายซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจตนเอง และการมีภาวะผูกพันที่จะปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไป ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะ

ใช้ความเงียบเป็นวิธีการในกระบวนการให้คำปรึกษาเพื่อจะได้ไม่เข้าไปแทรกแซงในกระบวนการสมคูลทางจิตใจของผู้รับคำปรึกษา

ความเงียบที่เกิดจากฝ่ายผู้รับคำปรึกษานั้น อาจจะมาจากรู้สึกที่ไม่รับผิดชอบ หรือ รับผิดชอบต่อคนอื่นไปในกระบวนการปรึกษา หรือเป็นความเงียบที่ต่อต้านการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง ผู้รับคำปรึกษาจึงใช้ความเงียบเป็นวิธีการทำตนออกห่างจากเรื่องส่วนตัว หรือ ความรับผิดชอบ บางครั้งความเงียบก็เกิดขึ้น เมื่อผู้รับคำปรึกษากำลังใช้ความพยายามใน กระบวนการเปลี่ยนแปลงก็ได้ หากเป็นเช่นนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เวลาแก่ผู้รับคำปรึกษาในการ ชี้นำประสบการณ์ เพื่อปรับให้เข้ากับการพัฒนาในตนเอง

7. การจัดสถานที่และจัดวางตำแหน่งที่นั่งในห้องปรึกษา การจัดวางตำแหน่งที่นั่งในห้อง ให้การปรึกษาสามารถสื่อความหมายได้และส่งผลต่อบรรยากาศการปรึกษาเช่นเดียวกันสถานที่ที่มี ความสะอาดเป็นระเบียบ จัดได้เหมาะสมกลมกลืน ย่อมเอื้อให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกว่าได้รับการ ต้อนรับ และมีความสะดวกใจที่จะมาพบ แต่ถ้าสถานที่ที่ใช้ในการปรึกษาไม่เรียบร้อย รกรุงรัง ไม่ เป็นระเบียบ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สะดวกสบาย และทำให้เกิดความอึดอัดได้ สถานที่ที่เป็นแบบง่าย ๆ หรือ ว่าดูภูมิฐานเป็นทางการ ที่ตั้งอยู่ในที่สะดวกแก่การพบหา หรือว่าอยู่ในมุมลับ สถานที่ดู สวยงาม มีชีวิตชีวา หรือว่าดูทันสมัย สีของห้อง หรือเครื่องตกแต่งห้องที่เลื่อมล้นหรือเยือกเย็น ดู มีรสนิยมดี สีของห้อง หรือ เครื่องตกแต่งห้องที่ดูเลื่อมล้น หรือเยือกเย็น หรือว่าดูดูฉลาดส่งผลต่อ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาต่างกัน

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้ความสนใจต่อพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาของผู้รับคำปรึกษา เพราะ พฤติกรรมเหล่านั้นมีความหมาย พฤติกรรมบางอย่างมีความหมายเป็นการส่วนตัว อย่างลึกซึ้ง สำหรับผู้รับคำปรึกษา ที่สื่อออกมาให้ผู้ให้คำปรึกษาทราบได้ การสังเกตพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาของผู้ รับการปรึกษาและทำความเข้าใจพฤติกรรมเหล่านั้นจึงเป็นภาระกิจสำคัญอย่างยิ่งของผู้ให้ คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรให้ความสำคัญในการตอบรับต่อพฤติกรรมเหล่านั้น พอๆ กับการ ตอบรับต่อพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษา แสดงออกทางวาจา

ในขณะเดียวกันพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาของผู้ให้คำปรึกษาเองก็มีความสำคัญต่อการ ดำเนินการปรึกษา เนื่องจากเป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถสื่อความหมายให้ผู้รับคำปรึกษา ของตนได้ การสังเกตฝึกฝนตนเองให้มีทักษะในการใช้พฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาของผู้ให้คำปรึกษาจึง มีความสำคัญมาก ซึ่งสามารถสรุปลักษณะการสื่อความหมายโดยพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาของผู้ให้ คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพและขาดประสิทธิภาพในกระบวนการของการให้คำปรึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. การพยักหน้ารับ โดยมีสีหน้าสอดคล้องกับเนื้อหาในขณะนั้น เป็นการสื่อความเข้าใจ เข้าใจ แต่การขมวดคิ้วมีผลมาจากการขาดความเข้าใจ

2. การอยู่กับผู้รับคำปรึกษา ด้วยการฟังอย่างมีสติเต็มที่ เป็นการสื่อความนับถือในตัวผู้รับคำปรึกษา ในการที่การพูดเสียงพึมพำ เสียงทำที่ว่ากรุณา การขู่อยู่กับเอกสาร การไม่ประสานสายตา สื่อความไม่นับถือในตัวผู้รับคำปรึกษา

3. การสัมผัสร่างกาย ตามสมควร การแสดงความเข้าใจโดยไม่วิพากษ์วิจารณ์ การตั้งใจเอาใจใส่ ผู้รับคำปรึกษาเป็นการสื่อความอบอุ่น ในขณะที่ความเฉื่อยชา การตอบรับไม่ทันท่วงที การพูดมากเป็นการแสดงออกซึ่งความไม่จริงใจ

4. ความสอดคล้องระหว่างคำพูดกับการกระทำ เป็นการสื่อความเป็นตัวตนที่แท้จริง แต่การไม่ค่อยสบตา หรือการยิ้มมากเกินไปเป็นการสื่อที่ไม่ใช่ตัวตน

5. การแสดงแผนภูมิเพื่อทำความเข้าใจในประเด็นที่เป็นนามธรรม การออกเสียงอย่างชัดเจนเป็นการสื่อถึงความเป็นรูปธรรม ในขณะที่การยกไหล่ขณะให้ผู้รับคำปรึกษากล่าวถึงเรื่องที่กว้างจนไกลตัวแทนที่จะแสวงหาความกระจ่างแจ้งเป็นการสื่อความหมายที่ขาดความเป็นรูปธรรม

6. ขณะที่เปิดเผยตนเอง การแสดงท่าทางยโสโอ้อวด ซ้ำมายังตนเอง ปิดตาปิดปากระหว่างที่พูดเป็นการสื่อความหมายโดยพฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจาที่ขาดประสิทธิภาพ

7. ขณะที่ใช้การโต้ตอบทันทีระดับของเสียงสอดคล้องกับอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาเป็นการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ ส่วนการหลบเลี่ยงเมื่อจำเป็นต้องใช้ การโต้ตอบทันทีนั้นเป็นการสื่อความหมายที่ขาดประสิทธิภาพ

8. เมื่อใช้การเผชิญหน้า น้ำเสียงหนักแน่น เป็นไปตามธรรมชาติ เป็นการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการชี้แจงไปยังผู้รับคำปรึกษา น้ำเสียงที่แสดงการตำหนิกล่าวหา น้ำเสียงดังเพื่อข่ม หรือการลังเล

พฤติกรรมสื่อสารที่ใช้วาจา

ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาที่เป็นพฤติกรรมที่ใช้วาจาได้แก่ การกล่าวเริ่มต้นการสนทนา การตั้งคำถามปลายเปิด การกล่าวเสริมเพื่อให้กำลังใจ การยุติการสนทนา เป็นทักษะที่ช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษารู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมั่นใจในตนเองมากขึ้น ในการเปิดเผยเรื่องราว ของตนที่เป็นปัญหาซึ่งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสสำรวจตนเองอย่างรอบด้าน และลึกซึ้งยิ่งขึ้น และนำไปสู่การเข้าใจตนเอง อย่างชัดเจน จนกระทั่ง สามารถเผชิญและจัดการกับปัญหาของตนได้ เนื่องจากการให้คำปรึกษาเป็นวิธีการที่เน้น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น ทักษะการให้คำปรึกษาที่เป็นพฤติกรรมที่ใช้วาจา จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษา

ทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาที่เป็นพฤติกรรมที่ไร้พหุของ ผู้ให้คำปรึกษา คือ การกล่าวตอบรับต่อคำพูดของผู้รับคำปรึกษา ที่เล่าถึงเรื่องราวของตน หรือการกล่าวตอบต่อพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษา สื่อความหมายออกมา โดยไม่ใช้พหุในระหว่างดำเนินการให้การปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตนเองได้อย่างเต็มที่ยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจในตนเองมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล เนื่องจากในกระบวนการ การให้คำปรึกษาในระยะแรกนั้น การเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องของตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจตนเองอย่างเต็มที่ในประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาสามารถช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสำรวจตนเองแก่ผู้รับคำปรึกษาได้ โดยการใช้ทักษะทางพหุในการตอบต่อสาระที่ผู้รับคำปรึกษากล่าว ดังนี้

1. การกล่าวเริ่มต้นการสนทนา คือการที่ผู้ให้คำปรึกษากล่าวต่อผู้รับคำปรึกษา เมื่อแรกเริ่มที่ผู้รับคำปรึกษามาพบผู้ให้คำปรึกษาเพื่อขอรับคำปรึกษาในเรื่องที่เขาเห็นว่าเป็นปัญหา เพื่อเชื้อเชิญให้ผู้รับคำปรึกษาพูดและเริ่มปัญหาของตนเองด้วยความรู้สึกปลอดภัย การกล่าวเริ่มต้นการสนทนาจะช่วยผู้ให้คำปรึกษาให้สามารถ พิจารณาได้ว่าผู้รับคำปรึกษามองปัญหาหรือ สภาพการณ์ของตนเองอย่างไร วิธีการในการกล่าวเริ่มต้นการสนทนา คือ การกล่าวทักทายที่เป็นการเริ่มต้นการสนทนา และการตั้งคำถามปลายเปิด

การใช้คำถามปลายเปิด หมายถึง คำถามที่ไม่ตอบด้วยคำตอบเพียงว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ดังตัวอย่าง ต่อไปนี้

คำถาม 1. คุณรู้สึกอย่างไรในเรื่องนี้

การใช้คำถามจะช่วยเชื้อเชิญให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่อง ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความเป็นตนจริงๆ ออกมาโดยไม่มีกรอบที่ผู้ให้คำปรึกษาจัดวางไว้ และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจตนเอง โดยมีผู้ให้คำปรึกษาสนับสนุน ให้กำลังใจ สิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องตระหนักก็คือ คำถามปลายเปิดที่ตั้งนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา มิใช่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ให้คำปรึกษาสนใจ ต้องการทราบ หรือเรื่องที่ผู้ให้คำปรึกษาคิดว่าผู้รับคำปรึกษาน่าจะมีคำถามดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากระจ่างชัดในปัญหาของตนเองมากกว่าจะเป็นการแสวงหาข้อมูล โดยความต้องการจะรู้ของผู้ให้คำปรึกษา หรือมิใช่เป็นคำถามที่อยู่ในความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

ประโยชน์ของการกล่าวเริ่มต้นการสนทนา มีหลายประการดังนี้

1. ช่วยเริ่มการสนทนา เช่น
“เป็นอย่างไรบ้าง หลังจากครั้งก่อนที่เราได้คุยกัน”
2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาขยายความ
“คุณรู้สึกอย่างไร เมื่อเรื่องนี้เกิดขึ้น”
3. ช่วยแสดงตัวอย่างของพฤติกรรมเฉพาะที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากำลังอธิบายอยู่
“คุณจะทำอะไรเมื่อคุณรู้สึกเศร้า”
4. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาจดจ่ออยู่ที่ความรู้สึกของตน
“แล้วคุณรู้สึกอย่างไรบ้าง”

2. การกล่าวเสริมเพื่อให้กำลังใจ เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้

คำปรึกษาให้เริ่มต้นการสนทนา ด้วยการใช้คำถามปลายเปิดแล้ว ภารกิจในลำดับต่อไปของผู้ให้คำปรึกษา คือ การเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดเล่าปัญหาต่อไป ผู้ให้คำปรึกษาจะพูดไม่มากนัก ในระยะนี้เพื่อจะเปิดโอกาสสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาพูดต่อขยายความจริงและอธิบายต่อ

การกล่าวรับด้วยคำว่า “อืม” หรือคำพูดเพียงหนึ่งหรือสองคำ หลังจากผู้รับคำปรึกษา กล่าว หรือ คำถามสั้นๆ เช่น แล้วไงคะ (ครับ) ก็เพียงพอ คำว่า กล่าวเสริม ในที่นี้บ่งบอกถึง ปริมาณ สิ่งให้ผู้ให้คำปรึกษาพูดเพียงเล็กน้อย จำนวน และทิศทาง หรือการใส่พลังไปในกระบวนการปรึกษา ที่ใช้ต่อเนื้อความของผู้รับคำปรึกษานั้นเป็นไปเพื่อเสริมให้ การพูดของผู้รับคำปรึกษา ดำเนิน ต่อไปอย่างสะดวกขึ้นเท่านั้น

การกล่าวเสริมเพื่อให้กำลังใจ ให้ผู้รับคำปรึกษาพูดต่อนั้นจะต่อเป็นไปเพื่อเข้าถึง สาระ ที่ผู้รับคำปรึกษากล่าว ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีการกล่าวเสริมเพื่อให้กำลังใจต่อจากถ้อยคำที่ผู้รับ คำปรึกษาเพิ่งพูดจบลงด้วย หากใช้ได้ถูกต้อง ผู้รับคำปรึกษาจะเป็นฝ่ายพูดเป็นส่วนใหญ่ โดยจะพูด ถึงสิ่งที่ตนต้องการจะพูด จะขยายความ และจะมองปัญหาของตนในระดับลึกซึ้งกว่าเดิม

ตัวอย่างของการกล่าวเสริมเพื่อให้กำลังใจของผู้ให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาพูด ต่อ มีดังต่อไปนี้

1. อ้อ แล้วก็.....และ
2. การกล่าวซ้ำคำสำคัญ 1 ถึง 2 คำ
3. ช่วยเล่าต่อสิคะ(ครับ)

3. การยุติการสนทนา หมายถึง การสิ้นสุดช่วงโม่งการปรึกษาในแต่ละครั้ง วิธีการยุติการสนทนาที่ดีนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเกริ่นล่วงหน้าก่อนที่จะหมดเวลา 15 นาที ว่ามีเวลาเหลืออีกเท่าใด สำหรับการปรึกษารั้งนั้น ๆ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบและเตรียมตัว ที่จะไม่หยิบยกประเด็นใหม่ ๆ ขึ้นมากอีก ผู้ให้คำปรึกษาเองก็จะไม่กระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเอ่ยถึงเรื่องใหม่ๆ ใดๆ อีก และจะต้องเตรียมตัวยุติการสนทนา โดยการสรุปประเด็น ของการพูดกันในครั้งนั้น ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะสรุปใจความทั้งหมดเอง หรือขอให้ผู้รับคำปรึกษาสรุปก็ได้ จากนั้นจึงกล่าวเชื้อเชิญให้พบกันอีกครั้งต่อไปการยุติการสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นไปอย่างนุ่มนวล ไม่สะดุด ไม่เป็นการยุติการสนทนาอย่างห้วนๆ ซึ่งจะส่งผลในทางลบ ต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องฝึกฝนปฏิบัติทักษะนี้ให้เกิด

ข้อเสนอแนะในการให้คำปรึกษา

(กรมวิชาการ, 2545, หน้า 43-47)

การเปิดฉากสนทนา (Opening) ในการเปิดฉากการสนทนา บรรยากาศควรเป็นกันเอง อ่อนเพื่อลดความวิตกกังวลเบื้องต้นของผู้รับคำปรึกษา โดยทั่วไปแล้วผู้รับคำปรึกษาจะเป็นผู้ริเริ่มสนทนาถึงสาเหตุที่จะมาพบมีบางครั้งที่ผู้รับคำปรึกษาอึดอัดหรือลำบากใจในการพูด ผู้ให้คำปรึกษาอาจเริ่มต้นประโยคโดยใช้คำพูดว่า

“มีอะไรที่คิดฉัน (ผม) พอดีจะช่วยคุณได้คะ (ครับ)”

การสร้างความพร้อม (Establishing Rapport) การสร้างความพร้อมเพื่อที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการเปิดเผย และสำรวจตนเองของผู้รับคำปรึกษา ในขณะที่เดียวกันผู้ให้คำปรึกษาต้องแสดงความเข้าใจและห่วงใย (Concerned) อยุ่กให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ อีกทั้งแสดงให้เห็นถึงความผูกพัน (Committed) ต่อผู้รับคำปรึกษา

การสนใจและการใส่ใจ (Attentive Behavior) การให้ความสนใจ เอาใจใส่ ห่วงใย เอื้ออาทรต่อผู้รับคำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาสามารถแสดงออกได้ดังนี้

ท่านั่ง ลักษณะการนั่งควรเอียงกัน ไม่ควรนั่งตรงหน้ากันเพราะเป็นทางการมากเกินไป จะทำให้เกิดความอึดอัด ท่ามาตรฐานมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์ ประมาณ 60 องศา โน้มไปข้างหน้าเล็กน้อย น่าจะพอดีหรือใกล้เคียงพอดี แล้วแต่ความเหมาะสมและวิจารณญาณของผู้ให้คำปรึกษาแต่ละคน

ระยะ ทำนั้งเป็นสื่อของการสนใจและใส่ใจ ระยะก็เป็นสื่อที่ดี ไม่ควรห่างหรือใกล้เกินไป ควรจัดระยะให้พอเหมาะ ถ้านั่งโน้มเข้าไปหาผู้รับคำปรึกษามากเกินไป สื่อให้เห็นว่าระยะการนั่งห่างมาก ถ้านั่งตัวตรงและเกร็งอาจเนื่องจากใกล้เกินไป ฉะนั้น ระยะที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลายท่าทางให้สบายขึ้น

สิ่งกีดขวาง ถ้ากระบวนการในการให้คำปรึกษามีโต๊ะขวางระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ก็ไม่ควรมีหนังสือหรือสิ่งของวางมากมายจนเกินไป เพราะอาจสร้างความเครียดเพิ่มขึ้นให้กับผู้รับคำปรึกษาได้

การผ่อนคลาย มีความสำคัญมาก ทั้งนี้เพราะท่าทีที่ผ่อนคลายอย่างธรรมชาติ (ไม่ใช่ นั่งตัวตรง หลังชิดเก้าอี้ มือประสานไว้บน โต๊ะหรือบนตัก เท้าชิดกันและไม่ไขว่เท้าที่นอนเอนๆ เหยียดขาไปไกล เพราะเป็นท่าที่ปล่อยตัวตามสบาย เป็นการแสดงความไม่สนใจเท่าที่ควร) จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาปรับตัว เกิดความรู้สึกผ่อนคลายด้วย

การมองประสานตา การมองตา การประสานตากับผู้รับคำปรึกษาเป็นการแสดงให้เห็นความสนใจอย่างจริงจังของผู้ให้คำปรึกษาเพราะดวงตาเป็นพาหนะที่สำคัญในการสื่อความ การมองหรือการประสานตามิได้หมายความว่าต้องจับจ้องที่จุดใดจุดหนึ่ง โดยเฉพาะ

เป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listening) การเป็นผู้ฟังที่ดี ในขั้นแรกต้องไม่มีการตัดสินและตีความ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาให้ข้อมูลต่อไปเรื่อยๆ ที่สำคัญผู้ให้คำปรึกษาต้องมีสมาธิในเรื่องที่ฟัง หยุดความนึกคิดของตนเอง สนใจภาษาท่าทางของผู้รับคำปรึกษา เพราะสามารถสื่อสารข้อมูลได้

ฟังด้วยท่าทีที่สนับสนุน (Support Responding) ในระหว่างการฟัง ไม่ควรแสดงอาการที่เป็นปรปักษ์ ควรแสดงให้เห็นให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าสิ่งที่เขาพูดนั้น ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจและสนใจ ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้การพยักหน้าในระหว่างการฟัง เป็นเสมือนการช่วยให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษาให้เขาสามารถพูดถึงความคิดหรือความรู้สึกของเขาได้อย่างอิสระ ลักษณะการพยักหน้าเห็นด้วยควรพยักลง เพราะทำให้ดูอบอุ่นนอกจากนี้แล้วก็กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าต่อ โดยอาจใช้คำพูดที่ว่า “ไหนเล่าต่อไปซิคะ” หรือ “อ้อ แล้วอย่างไรอีกล่ะ” เสียง อ้อ ฮี หรือ อือ มีพลังมากทำให้ผู้รับคำปรึกษาฟังดูอบอุ่น และมีกำลังใจ สามารถให้ข้อมูลต่อไปได้ง่ายขึ้น

คำถามที่เหมาะสม (Proper Questioning) การถามก็เพื่อให้รู้ข้อมูล ฉะนั้นคำถามควรถามตรงประเด็นและเป็นคำถามง่ายๆ ลักษณะคำถามจะเป็นปลายปิดหรือเปิด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษา คำถามปลายเปิดไม่ต้องการคำตอบมากเป็นการสร้างบรรยากาศเริ่มต้น ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาบางคนอาจจะระวังตัว ตื่นเต้น วิตกกังวลสำหรับคำถามปลายเปิดก็จะช่วยให้ได้ข้อมูลและช่วยในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาด้วย ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษายังไม่ชัดเจนอาจจะต้องใช้ทักษะการสอบซัก (Probing) เพื่อให้ได้ข้อมูล ช่วงที่ผู้รับ

คำปรึกษาให้ข้อมูลต้องเหมือนภาพยนตร์ที่เราดูแล้วเกิดความเข้าใจเนื้อหาสาระ ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้ผู้รับคำปรึกษาให้ข้อมูลที่เป็นพฤติกรรม

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา “เวลาที่อาจารย์ตำหนิเรา เรารู้สึกเครียดมาก”

ผู้ให้คำปรึกษา “ที่คุณว่าคุณรู้สึกเครียด มันเป็นอย่างไรหรือคะ”

การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling) เป็นการช่วยนำความรู้สึกที่คลุมเครือออกมาให้กระจ่างขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องรับรู้ถึงอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งในขั้นใช้คำถามที่เหมาะสม โดยการใช้ทักษะการสอบซักอาจจะมีระดับคำถามเพื่อช่วยให้รู้จักอารมณ์นอกเหนือจากการได้ข้อมูลเมื่อรับรู้อารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาแล้ว ควรพูดถึงความรู้สึกในแง่ของปัญหาเพื่อทำให้เกิดการกระจ่างชัด (Insight)

การสะท้อนเนื้อหาและความหมาย (Reflect of Content Meaning) ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาวิเคราะห์กระบวนการคิดของตนและรู้ว่าตนพูดถึงอะไรอีก ทั้งเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าถึงวิธีการมองปัญหาและสามารถมองปัญหาของตนเองชัดเจนมากขึ้น

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา “เราว่าผู้ชายเห็นตัวทั้งนั้น”

ผู้ให้คำปรึกษา “จากความผิดหวัง ทำให้คุณคิดว่าผู้ชายทุกคนเห็นแก่ตัว”

การตีความ (Interpretation Response) หลังจากฟังข้อมูลมาพอสมควร ผู้ให้คำปรึกษาจะตีความหมายคำพูดของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงความคิดความรู้สึกในแง่มุมมองต่างๆ ของพฤติกรรมและสาเหตุของพฤติกรรมของเขา ซึ่งถ้าผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักในตนเอง เขาก็จะได้รับภาพพจน์ใหม่เกี่ยวกับตนเอง สิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระวังที่จะตีความหมายในระดับที่ผู้รับคำปรึกษาจะสามารถรับได้ ควรจะตีความเมื่อผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองพอสมควร พร้อมทั้งจะยอมรับความจริง

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา “ถ้าสามารถพบผู้ชายดีๆ เราคงเหมือนนุกรางวัลที่ 1 ”

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณรู้สึกว่าคุณผู้ชายดีๆ ก็ยังมีอยู่แต่โอกาสเจอกองยาก”

เพิ่มความผูกพันการเปลี่ยนแปลง (Gaining a Commitment to Change) ผู้รับคำปรึกษามักจะลังเลใจในการแก้ปัญหา ถึงเขาจะเข้าใจปัญหาแล้วก็ตามผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้การชี้แนะหรือแนะนำ หลังจากตีความแล้ว อย่างไรก็ตามการจะชี้แนะหรือแนะนำควรผ่านขั้นตอนต่างๆ มาจนถึงผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา และรู้แนวทางแก้ไขแล้วเพียงแต่ว่าเขาไม่แน่ใจในวิธีการแก้ไข

อีกนัยหนึ่งผู้ให้คำปรึกษาก็ร่วมวางแผนในการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับคำปรึกษาชัดเจนและหาแนวทางแก้ไขได้แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาต้องยอมรับและให้กำลังใจ

คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

ในการให้คำปรึกษา ผู้ที่ให้คำปรึกษา ควรมีคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี(กรมสุขภาพจิต, 2539, หน้า 15 - 16) ได้กล่าวถึงผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ว่าควรมีคุณสมบัติเฉพาะที่สามารถช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเป็นลักษณะที่บางคนมีติดตัว หรือบางอย่างต้องฝึกฝนเพิ่มเติมขึ้นมาได้ คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาได้แก่ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ไว้วางใจได้ รักษาเรื่องที่ได้รับฟังไว้เป็นความลับ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่น ไม่ดูถูกคนที่มีปัญหา ไม่เห็นปัญหาของคนอื่นเป็นเรื่องตลก ไร้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง ไม่ตัดสินผู้อื่น โดยเอาความรู้สึก ความคิด ความเชื่อของตนเองไปตัดสินถูก และ ไม่ไปตัดสินพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา เชื่อว่าทุกคนมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เข้าใจและยอมรับว่าทุกคนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด นิสัยใจคอ ความสามารถ และยอมรับในการตัดสินใจของผู้รับคำปรึกษา

จากที่กล่าวมาเพื่อนที่ปรึกษา จำเป็นที่ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับ ความหมายของการให้คำปรึกษา ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา กระบวนการปรึกษาทางจิตวิทยา ลักษณะของการให้คำปรึกษา การจัดบริการให้คำปรึกษา ทักษะในการให้คำปรึกษา ซึ่งมีทั้งพฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจา และพฤติกรรมที่ใช้วาจา ข้อเสนอแนะในการให้คำปรึกษา คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี เพื่อใช้เป็นทักษะเบื้องต้นในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนในหอพัก

กิจกรรมเพื่อนที่ปรึกษา (Youth Counsellor : YC)

หลักการและเหตุผลของการฝึกอบรมเพื่อนที่ปรึกษา

(สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2544)

กระบวนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาผู้เรียนทั้งด้าน ร่างกาย สติปัญญา จิตใจและสังคม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแล้ว โรงเรียนจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามหลักสูตรแล้ว โรงเรียนจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามศักยภาพที่พึงมี สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ(2544) กล่าวว่าขณะที่สภาพการณ์แวดล้อมซึ่งเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วและค่อนข้างสับสนซับซ้อนมากขึ้นทำให้เด็กและเยาวชนเสี่ยงต่อการเผชิญปัญหาทวีเพิ่มขึ้น การสร้างมาตรการในการสร้าง

ภูมิคุ้มกันปกป้องส่งเสริมนักเรียนในทางที่เหมาะสมจึงเป็นภาระสำคัญของสถานศึกษา “ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน” เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สถานศึกษาดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ทั้งนี้ โดยอาศัยการฝึกพลังการมีส่วนร่วมรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ใกล้ชิด เข้าถึง และเข้าใจนักเรียนมากที่สุด พวกหนึ่งคือเพื่อน นักเรียนด้วยกันเอง และถ้านักเรียนได้รับการปลูกฝังให้มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนๆ ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านจิตวิทยาให้คำปรึกษาเบื้องต้น จะเป็นพลังสำคัญในการช่วยป้องกัน ลดความเสี่ยงและแก้ปัญหาที่นักเรียนเผชิญอยู่ได้มาก

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรอบรมเพื่อนที่ปรึกษา

การอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจบทบาทของยุวชนแนะแนวการให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่ผู้อื่นและมีเจตคติที่ดีต่อกัน มีความรู้ ความเข้าใจพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของวัยรุ่น มีความตระหนักในการหาทางช่วยเหลือเพื่อนที่มีปัญหา สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และหาแนวทางในการช่วยเหลือขั้นต้น มีความตระหนักถึงภัยของวัยรุ่น มีความรู้ความเข้าใจแหล่งที่มาของภัยในวัยรุ่น รู้จักแนวทางการสร้างภูมิคุ้มกันในการเผชิญปัญหา ตลอดจนตระหนักถึงอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนที่มีผลต่อ การดำเนินชีวิตและรู้แนวทางการปฏิบัติตนในฐานะกัลยาณมิตร มีความรู้ และเห็นคุณค่าของทักษะชีวิต ตระหนักรู้ในตนเอง ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ วิจาร์ณ สร้างสรรค์ การสื่อสารที่เหมาะสม การจัดการกับอารมณ์ และสามารถตัดสินใจเลือกได้เหมาะสมกับตนเอง มีความตระหนักใน ความสำคัญของการให้คำปรึกษาเพื่อน สามารถวิเคราะห์และให้คำปรึกษาเพื่อนตามขั้นตอนโดยใช้ทักษะได้อย่างเหมาะสม สามารถบันทึกการให้คำปรึกษาและรายงานผลการให้คำปรึกษา มีความรู้ ในการกำหนดแนวทางการส่งต่อและประสานงานเครือข่าย สามารถวิเคราะห์ภาระงานตามบทบาทหน้าที่ได้เหมาะสมกับสภาพของโรงเรียน และวางแผนการดำเนินงานได้

ลักษณะสื่อในการฝึกอบรมเพื่อนที่ปรึกษา

สื่อการจัดการฝึกอบรมยุวชนแนะแนว มีลักษณะเป็นชุดจัดการฝึกอบรม (Training Package) ประกอบด้วยเอกสารสิ่งพิมพ์เป็นหนังสือรูปเล่ม 2 เล่ม คือ คู่มือการจัดการฝึกอบรมยุวชนแนะแนว (สำหรับวิทยากร) ฉบับนี้ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ทำหน้าที่ยุวชนแนะแนว และสื่อประสม (Multimedia) ใช้ในการฝึกอบรมในหน่วยการเรียนรู้ต่างประกอบด้วยคู่มือการจัดการฝึกอบรมนี้ ได้แก่ เอกสารใบงาน ใบความรู้ สื่อเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ เป็นต้น

กระบวนการในการจัดทำสื่อเพื่อฝึกอบรมเพื่อนที่ปรึกษา

ทุกขั้นตอนสำคัญในกระบวนการจัดทำสื่อชุดจัดการฝึกอบรมเยาวชนแนะแนว นับตั้งแต่ การกำหนดกรอบแนวคิด โครงสร้างสื่อ การยกร่างต้นฉบับและการพิจารณาคุณภาพชุดฝึกอบรม และสื่อประกอบ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งผ่านการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ไม่น้อยกว่า 9 ครั้ง การประชุมสัมมนาแต่ละครั้งประกอบด้วย ผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านเด็กและเยาวชนหลากหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารและครูอาจารย์จากสถานศึกษา ผู้ปกครอง รวมทั้งผู้แทนเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นเป้าหมาย และแรงบันดาลใจที่ทำให้มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเยาวชนแนะแนว ในการนี้ ท่านเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (คุณหญิงกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา) ให้ความสำคัญแก่เรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งโดยเป็นประธานดำเนินการประชุมหลายครั้ง อาทิ การประชุมกำหนดแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมเยาวชนแนะแนว วันที่ 12 มีนาคม 2550 และการประชุมพิจารณาหลักสูตรการสร้างภูมิคุ้มกันให้เยาวชนไทย วันที่ 9 เมษายน 2550 ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

ในกระบวนการพัฒนาหลักสูตรและชุดการฝึกอบรมเยาวชนแนะแนว คณะผู้จัดทำได้รวบรวม คิดค้น ปรับประยุกต์กิจกรรมและองค์ความรู้จากคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในเรื่องการสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งแต่เยาวชนในองค์กรวมจิตวิทยาพัฒนาการ การให้คำปรึกษา ทักษะชีวิต เป็นต้น โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิถีชีวิตเยาวชนไทยในปัจจุบันเป็นสำคัญ ทั้งนี้ในกระบวนการฝึกอบรมเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของตนเอง เป็นสำคัญ ใช้หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning PL) โครงสร้างและสาระการเรียนรู้ หลักสูตรการอบรมจัดเป็นชุดการเรียนรู้ (Modules) จำแนกเป็น 5 ชุด ดังนี้ โมดูลที่ 1 กิจกรรมนักเรียนและโครงการ YC จะเป็นสาระการเรียนรู้ กิจกรรมนักเรียนและโครงการ YC บทบาทของ YC ประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 1 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 1 กิจกรรมนักเรียนและโครงการ YC โมดูลที่ 2 วัยรุ่นกับเพื่อน จะเป็นสาระการเรียนรู้ พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของวัยรุ่น และแนวทางช่วยเหลือเพื่อนที่มีปัญหา ภัยของวัยรุ่น อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน ประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 2 วัยรุ่นและการแก้ปัญหา หน่วยที่ 3 ภัยของวัยรุ่น หน่วยที่ 4 อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน โมดูลที่ 3 ทักษะชีวิต จะเป็นสาระการเรียนรู้ การตระหนักในตนเองการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ทักษะการคิด การสื่อสาร การจัดการกับอารมณ์ การตัดสินใจ ประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ 1 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 5 ทักษะชีวิต โมดูลที่ 4 การให้คำปรึกษาเพื่อนจะเป็นสาระการเรียนรู้ หลักการ และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษา ขั้นตอนการให้คำปรึกษาเพื่อนและการบันทึกผล

การให้คำปรึกษา ประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 6 หลักการและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเพื่อน หน่วยที่ 7 ทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับเพื่อน หน่วยที่ 8 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาเพื่อนและการบันทึกผลการให้คำปรึกษา โมดูลที่ 5 สัตว์ญาติ YC จะเป็นสาระการเรียนรู้ ความสำคัญ ความจำเป็นและคุณค่าของการส่งต่อและรูปแบบและทักษะในการส่งต่อ และประสานงานเครือข่าย การพัฒนางานของนักเรียน YC ให้ต่อเนื่องและยั่งยืน ประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ 2 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 9 การประสานงานเครือข่าย หน่วยที่ 10 รูปแบบและลักษณะการทำงานของ YC

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาแล้วมีความคิดเห็นว่า นอกจากภารกิจประจำของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้ดำเนินการอยู่อย่างสม่ำเสมอแล้ว การแก้ไขปัญหาของเด็กและเยาวชนดังกล่าวอย่างยั่งยืน ก็คือ การสร้างให้ตัวเด็กและเยาวชนเป็นบุคลากรแนะแนวให้กับเด็กด้วยตนเอง เนื่องจากเด็กจะสามารถเข้าใจและเข้าถึง รวมทั้งได้รับความไว้วางใจ จากกลุ่มเป้าหมายในฐานะ “พวกเดียวกัน” ได้มากกว่า บุคลากรแนะแนวที่เป็นครู – อาจารย์ หรือ นักวิชาการ ซึ่งเป็นผู้ใหญ่และเด็กยังอาจใช้การแนะแนวช่วยแก้ไขให้กับครอบครัวและชุมชนได้ นอกจากนี้การที่เด็กและเยาวชนเหล่านี้ได้รับความรู้ในการแนะแนวอย่างถูกต้อง และเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่สามารถนำความรู้ด้านการแนะแนวไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและครอบครัว การทำงาน และสังคมในอนาคตได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงได้ดำเนิน โครงการส่งเสริมและพัฒนาเยาวชนแนะแนว (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2544, หน้า 6)

ในการอบรมเกี่ยวกับทักษะเบื้องต้นของการให้คำปรึกษา เพื่อนที่ปรึกษาจำเป็นต้องรู้รายละเอียดเกี่ยวกับทักษะชีวิตเพื่อจะได้เข้าใจในลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

ทักษะชีวิต

ทักษะชีวิต (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2544, หน้า 43) หมายถึง ความสามารถอันประกอบด้วยความรู้ เจตคติ และทักษะในการจัดการปัญหารอบตัว และการเตรียมความพร้อมเพื่อการปรับตัวในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สารเสพติด บทบาทชายหญิง ชีวิตครอบครัว สุขภาพ อิทธิพลของสื่อ สิ่งแวดล้อม จริยธรรม และปัญหาสังคม

สำหรับองค์การอนามัยโลก ได้ให้ความหมายของทักษะชีวิตว่าเป็นความสามารถในการปรับตัวและมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ถูกต้องในการที่จะเผชิญกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปทักษะชีวิตหมายถึง ความสามารถขั้นพื้นฐานของบุคคลในการปรับตัวและสามารถเลือกทางเดินชีวิตที่เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวในสภาพสังคมปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการถ่ายทอดประสบการณ์ด้วยการฝึกฝนอบรม

โดยธรรมชาติแล้วทักษะชีวิตจะมีความแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม แต่ในภาพรวมจะพบว่า มีทักษะชีวิตหลัก (Core Life Skills) อยู่ 10 ประการ ดังนี้ 1. การตัดสินใจ (Decision making) เป็นสิ่งที่นำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งถ้าบุคคลมีการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยมีการประเมินทางเลือกและผลจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ๆ จะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของบุคคลนั้น ๆ 2. การแก้ปัญหา (Problem Solving) เมื่อบุคคลมีปัญหาดังกล่าวที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ทำให้เกิดภาวะความตึงเครียดทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทักษะการแก้ปัญหาจะช่วยให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตของเขาได้ 3. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มีส่วนสนับสนุนในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ในการค้นหาทางเลือกต่าง ๆ และผลที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก ถึงแม้ว่ายังไม่มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่ตาม ความคิดสร้างสรรค์ยังช่วยให้บุคคลสามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมา มาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม 4. ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นความสามารถที่จะวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรม เช่น ค่านิยม แรงกดดันจากกลุ่มเพื่อน อิทธิพลจากสื่อต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต 5. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) หมายถึง ความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถที่จะแสดงความคิดเห็น ความปรารถนา ความต้องการ การขอร้อง การเตือนและการขอความช่วยเหลือ 6. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ (Interpersonal Relationship Skills) สามารถช่วยให้บุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และสามารถที่จะรักษาและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข และรวมถึงการรักษาสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวที่เป็นแหล่งสำคัญของแรงสนับสนุนทางสังคม 7. ความตระหนักในตนเอง (Self-awareness) เป็นความสามารถในการเข้าใจในจุดดี จุดด้อยของตนเอง อะไรที่ตนเองปรารถนา และไม่พึงปรารถนา และเข้าใจในความแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ 8. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy) เป็นความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความเห็นใจบุคคลที่แตกต่างจากเรา ถึงแม้ว่าเราจะไม่คุ้นเคย ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจ และยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีทางสังคม เช่น ความแตกต่างทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม โดยเฉพาะบุคคลที่ต้องการได้รับการ

ช่วยเหลือ และดูแล เช่น ผู้ป่วยโรคเอดส์ ผู้มีภาวะบกพร่องทางจิตใจ หรือบุคคลที่ไม่เป็นที่ยอมรับจากสังคม 9. การจัดการกับอารมณ์ (Coping with Emotions) เป็นการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม เช่น อารมณ์รุนแรงต่าง ๆ หรือความเศร้าโศกที่ส่งผลต่อภาวะสุขภาพ 10. การจัดการกับความเครียด (Coping with Stress) เป็นความสามารถในการรู้ถึงสาเหตุของความเครียด และรู้ถึงหนทางในการควบคุมระดับความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในวิถีชีวิต การเรียนรู้วิธีผ่อนคลายเมื่ออยู่ในภาวะความตึงเครียดได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพ

ทักษะที่จำเป็นของเพื่อนที่ปรึกษาในด้านทักษะชีวิต ประกอบไปด้วยทักษะการตระหนักรู้ตนเอง เป็นความสามารถในการค้นหาและเข้าใจจุดดี จุดด้อยของตน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ทักษะการสื่อสาร เป็นความสามารถในการใช้คำพูด ท่าทาง การสื่อสาร ความรู้สึกของตน และในการรับรู้ความรู้สึกนึกคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความต้องการ ความชื่นชม ทักษะการฟัง เป็นการฟังที่ทำให้เข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งอย่างลึกซึ้งถึงสิ่งที่ต้องการจะสื่อให้รู้ เช่น การฟังอย่างมีสมาธิ ฟังอย่างตั้งใจ ทำให้ได้รับรู้ถึงความคิด ความรู้สึกของเขา ทักษะการจัดการอารมณ์และความเครียด เป็นความสามารถในการประเมินอารมณ์ รู้เท่าทันอารมณ์ ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเลือกใช้การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นทักษะการตัดสินใจ เป็นความสามารถในการรับรู้ปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ ข้อดี ข้อเสีย ประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกการแก้ปัญหาในทางที่เหมาะสมทักษะการปฏิเสธ เป็นการปฏิเสธที่ไม่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเสียใจและผิดหวัง ไม่โกรธ หรือเข้าใจผิด หรือกลับมากดดันหรือบีบบังคับเรา ทำให้เกิดความสบายใจและพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

การดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม อาศัยความฉลาดทางด้านวิชาการ เขาว่าปัญญา หรือ เศรษฐฐานะทางสังคมอย่างเดียว คงไม่พอ ในตัวของวัยรุ่นต้องมีทักษะพิเศษ ที่เรียกว่า ทักษะชีวิต เพื่อใช้ในการปรับตัวเข้ากับสภาพสังคม และเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น อย่างรู้เท่าทัน เหมือนมีอาวุธไว้ติดกาย ซึ่งนอกจากจะช่วยตนเองแล้ว ยังสามารถชี้แนะหรือนำเพื่อนได้ด้วย โดยเฉพาะนักศึกษาเพื่อนที่ปรึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาตนเอง ให้มีทักษะชีวิต เพราะตนต้องสามารถรักษาดนได้ก่อนแล้ว จึงจะสามารถไปช่วยเหลือเพื่อนๆ ได้

ทักษะชีวิตต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็น ทักษะการตระหนักรู้ตนเอง ทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง ทักษะการจัดการอารมณ์และความเครียด ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการปฏิเสธ มีความสำคัญในกระบวนการอบรมเพื่อนที่ปรึกษา

จากแนวคิดดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายของหลักสูตร
อบรม ลักษณะสื่อ กระบวนการในการจัดทำสื่อ ของการฝึกอบรมชุมชนแนะแนว มาปรับใช้กับ
การอบรมเพื่อนที่ปรึกษาในหอพัก เพื่อให้เพื่อนที่ปรึกษามีความรู้ และทักษะต่างๆ อันจะนำไปสู่
การเป็นเพื่อนที่ปรึกษาในหอพักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริบทของหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดสร้างขึ้นเพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัย โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสถานที่พักอาศัยที่มีคุณภาพ มีบริการสวัสดิการและบรรยากาศสิ่งแวดล้อม
ที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมทางการศึกษาทางวิชาการ เป็นกลไกในการพัฒนานักศึกษา ให้ได้
ประสบการณ์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะชีวิต (Life Skill) และทักษะทางสังคม (Social Skill) มี
จิตสำนึกในการแบ่งปัน ดูแล และเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน สามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็น
สุขและเพื่อให้นักศึกษาดังคณะ ซึ่งมีพื้นฐานทางความรู้และความสนใจ ที่แตกต่างกัน ได้มีโอกาส
ใช้ชีวิตความเป็นอยู่ร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ ซึ่งกันและกัน อันจะเป็นแนวทางนำมา
ซึ่งความเข้าใจและเกิดความสัมพันธ์ฉันท์มิตรดั่งนั้นมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีนโยบายมุ่งเน้นให้
หอพักนักศึกษาเป็นศูนย์ศึกษา อาศัย และ เอื้ออาทรต่อกัน (Learning, Living and Caring Center)
กล่าวคือ เป็นทั้งที่พักอาศัย เป็นสถานที่ศึกษาและพัฒนานักศึกษา มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เสริม
ให้แก่นักศึกษาทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ เช่น การติวทางวิชาการ การฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน
อาชีพอิสระ มีการจัดสถานที่เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว โดยจัดให้มีห้องอ่าน
หนังสือ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด ห้องจัดกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้กระทำกิจกรรม
ร่วมกัน เช่น กิจกรรมทำบุญหอพัก กิจกรรมพัฒนาหอพัก การประกวดหอพัก กิจกรรมบำเพ็ญ
ประโยชน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมของหอพักนักศึกษาให้มีความสะอาด
สวยงาม ร่มรื่น เย็นสบาย และปลอดภัยหอพักนักศึกษาที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานหอพัก
นักศึกษา มีจำนวนทั้งหมด 18 อาคาร ประกอบด้วย หอพักนักศึกษابริเวณเชิงคดอย จำนวน 15
อาคาร เป็นหอพักนักศึกษาชาย 6 อาคาร หอพักนักศึกษาหญิง 9 อาคาร มีห้องพัก 2,226 ห้อง
รับนักศึกษาได้ 6,677 คน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีหอพักนักศึกษาในกำกับเดิม จำนวน
3 อาคาร ประกอบด้วยหอพักสีชมพูเป็นหอพักที่เปิดรับเฉพาะนักศึกษาหญิง ทั้งระดับปริญญาตรี
ปริญญาโท และนักศึกษาต่างชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักศึกษาให้ได้อยู่
อาศัยในสภาพแวดล้อมที่ดีมีบริการด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี
หอพักแม่เหียะเป็นหอพักที่เปิดให้บริการห้องพักสำหรับนักศึกษาทั้งชายและหญิงทุกคณะ ทุก
ระดับชั้น นักศึกษาต่างชาติ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนักเรียน โครงการ วมว.มช.

อาคารหอพักฯ ตั้งอยู่เลขที่ 155 ม.2 ต.แม่เหียะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ อยู่ในบริเวณเขตพื้นที่แม่เหียะ มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานให้บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักศึกษา และบุคลากรให้พักอาศัยในสภาพแวดล้อมที่ดีมีบริการด้านต่างๆและหอพัก 40 ปี เป็นหอพักที่เปิดรับเฉพาะนักศึกษาหญิง ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และนักศึกษาต่างชาติ ทุกคณะ เพื่อเป็นทางเลือกแก่นักศึกษาในด้านที่พักอาศัย ที่มีความพร้อมของบริการด้านต่าง ๆ เพื่อเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกัน และยังเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตนักศึกษา (คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552, หน้า 13-18)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดสถานที่สำหรับพักอาศัยภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีหลายหอพัก เพื่อที่จะรองรับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีนักศึกษาที่มาจากหลากหลายครอบครัว หลากหลายวัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา การดำเนินชีวิตที่ผ่านมาก่อนที่จะเรียนในระดับอุดมศึกษาแตกต่างกัน แต่ต้องมาอยู่รวมกันในแต่ละหอพัก ย่อมส่งผลกระทบต่อการปรับตัวของนักศึกษาและปัญหาอื่นๆ ตามมา เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับนักศึกษา ผู้ที่มีส่วนในการช่วยเหลือภายในหอพัก คือ ผู้ปกครองหอพัก และกรรมการหอพัก แต่ทั้งนี้การดูแลช่วยเหลือเพื่อนที่อยู่ในหอพัก อาจให้ความช่วยเหลือได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นในหอพักจึงควรมีเพื่อนที่ปรึกษา เพื่อช่วยเหลือให้คำปรึกษากับเพื่อนในเบื้องต้น ทั้งนี้จะได้ช่วยแบ่งเบาภาระในด้านการให้คำปรึกษาของผู้ปกครองหอพัก และกรรมการหอพัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวเนื่องในเรื่องรูปแบบกิจกรรมเพื่อนที่ปรึกษาในหอพักมีดังนี้

คำรงค์ อินทร์ชัยวงศ์ (2538) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการขาดความรับผิดชอบในการเรียนวิชาการผลิตไม้ดอกไม้ประดับของนักศึกษาชั้น ปวช. 2/2 โดยวิธีการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสามารถแก้ปัญหาการขาดความรับผิดชอบในการเรียนการผลิตไม้ดอกไม้ประดับของนักศึกษาชั้น ปวช.2/2 โดยใช้วิธีการเรียนแบบร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้ นักศึกษามีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น

ฉัตรชัย เลาวกุล (2543) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา คณะวิชาโยธา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาควรจัดสถานที่เฉพาะสำหรับการให้คำปรึกษารวมทั้งบอร์ดข่าวสาร จัดเวลาสำหรับให้คำปรึกษากับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม จัดอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ที่มีความรู้ด้านการให้คำปรึกษาเป็น 2 ชุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ และอาจารย์ที่ปรึกษาด้านส่วนตัวและทั่วไป ส่วนด้านการให้คำปรึกษาแยกเป็นส่วนที่ให้คำปรึกษา

ตามปกติ และส่วนที่ให้คำปรึกษาเป็นกรณีพิเศษ ตามระดับความต้องการและปัญหา เพื่อให้การให้คำปรึกษาสอดคล้องต่อความต้องการและช่วยแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาได้ถูกต้อง

สมศรี กิตติพงษ์พิศาล (2543) ทำการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกคนพิการให้เป็นที่ปรึกษาของเพื่อนที่มีต่อการยอมรับตนเองของผู้ได้รับการฝึกผลการวิจัยพบว่าหลังการทดลองคนพิการกลุ่มทดลองมีคะแนนจากแบบวัดการยอมรับตนเองสูงกว่ากลุ่ม ควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หลังการทดลองคนพิการกลุ่มทดลองมีคะแนนจากแบบวัดการยอมรับตนเองเพิ่มขึ้น อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หลังการทดลอง 1 เดือน คนพิการกลุ่มทดลองมีคะแนนจากแบบวัดการยอมรับตนเองแตกต่างจากหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีเรีงรอง รัตนวิไลสกุล (2544) ทำการศึกษาสุขภาพกาย สภาพจิตใจ ปัจจัยทางสังคม และสถานะสุขภาพจิตของนักศึกษาที่มาขอคำปรึกษาทางจิตวิทยา ภายใต้โครงการการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาของสายวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่มาขอคำปรึกษาทางจิตวิทยา มีสภาพจิตใจและผลการเรียนอยู่ในระดับที่ควรมีการแก้ไข และยังบ่งชี้ได้ว่าอาจเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการเสียมูลค่าทางจิตใจได้ง่าย ดังนั้นทักษะชีวิตที่จะให้หรือพัฒนานักศึกษากลุ่มนี้จะต้องเป็นการเสริมสร้างให้เขามีความรักและเห็นคุณค่าในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้

จรรยา รัตน์โนบล (2545) ทำการศึกษาปัญหา และการปรับตัวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านการเรียน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในด้านการปรับตัวของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาสามารถปรับตัวได้ดีตามลำดับ โดยจะทำตัวให้สนุกสนานเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อน จะให้เกียรติกับเพศตรงข้ามเสมอเคารพและปฏิบัติตามคำสั่งของอาจารย์ ประพฤติตัวตามคำแนะนำและคำสั่งสอนของบิดามารดามีความสนุกสนานเพลิดเพลินในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ พยายามใช้เงินอย่างประหยัด และมีความพอใจในสาขาที่เรียนอยู่

สุจิตรา อมรสวรรณ (2547) ทำการศึกษาการพัฒนาคุณลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ของผู้เรียนระดับชั้น ปวช.2 ที่เป็นผู้เรียนเก่ง ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่องานอาชีพโดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อน ผลการวิจัยพบว่า หลังการเรียน โดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของผู้เรียนเก่งทุกคนมีค่าสูงขึ้นแสดงให้เห็นว่า การเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาคุณลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ของผู้เรียนระดับชั้น ปวช.2 ที่เป็นผู้เรียนเก่ง ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่องานอาชีพให้เพิ่มขึ้นได้จริง

ทุติรตัน รื่นเริง (2548) ทำการศึกษาความสุขของนักศึกษาพยาบาลหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตที่เข้าร่วม โปรแกรม กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย แผนพัฒนาผู้นำกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากรวบรวม ข้อมูลจาก เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยกิจกรรมจำนวน 10 ครั้ง และแผนปฏิบัติการการทำกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน สร้างโดย ผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน โดยให้สอดคล้องกับระยะของ สัมพันธภาพทั้ง 3 ระยะ คือ ระยะเริ่มต้นสัมพันธภาพ ระยะดำเนินสัมพันธภาพ และระยะสิ้นสุดสัมพันธภาพ เมื่อนำ โปรแกรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนไปใช้ให้นักศึกษาพยาบาลเกิดความสุข พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีคะแนนความสุขเพิ่มขึ้นภายหลังจากเข้า โปรแกรมกลุ่มเพื่อนช่วย เพื่อน โดยสรุปว่ามีความสุขด้านสภาพจิตใจ ด้านสมรรถภาพของจิตใจ และด้านปัจจัยสนับสนุนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพของจิตใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประนอม ดอนแก้ว (2550) ทำการศึกษา การใช้กลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาทักษะ การเคลื่อนไหวทางกายในการเล่นวอลเลย์บอลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเวียงมอกวิทยา ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีทักษะการเล่นวอลเลย์บอลก่อนการเรียนรู้ โดยใช้กลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนกับหลังการเรียนรู้โดยใช้กลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนมีคะแนนความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าหลังการเรียนรู้โดยใช้กลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน นักเรียนมีทักษะในการเล่นวอลเลย์บอลเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้ศึกษาพบว่า ในขณะที่เรียนนักเรียนได้แสดงพฤติกรรมความสนใจในการพยายามฝึกทักษะ การปฏิบัติทักษะด้วยความเต็มใจ การให้ความร่วมมือ ตลอดจนซักถามและปฏิบัติทักษะตามขั้นตอน นอกจากนี้นักเรียนยังได้แสดงความตั้งใจเรียน เข้าชั้นเรียนตรงต่อเวลา มีความคล่องแคล่วและมีความสุขสนุกสนานในการเรียน อีกทั้งนักเรียนหมั่นฝึกฝนตนเองอยู่เสมอและปฏิบัติกิจกรรมครบทุกทักษะ

สุทธาทิพย์ วรรณกุล (2550) ทำการศึกษาความเข้มแข็งในการมองโลกและการปรับตัวของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยของความเข้มแข็งในการมองโลกอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 97.8 ร้อยละ 1.7 มีระดับความเข้มแข็งในการมองโลกต่ำ และร้อยละ 0.5 มีระดับความเข้มแข็งในการมองโลกสูง

กรอบแนวคิด

รูปแบบกิจกรรมเพื่อนที่ปรึกษาในหอพักมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

