

## บทที่ 7

### การให้คำปรึกษา

ในการจัดบริการแนะแนวขึ้นในโรงเรียน บริการแนะแนวที่จัดขึ้นย่อมประกอบด้วยบริการย่อยหลายบริการ ซึ่งแต่ละบริการย่อยต่างก็มีหน้าที่และความสำคัญแตกต่างกันออกไปเล็กน้อยไม่เท่ากัน แต่มีอยู่บริการหนึ่งที่จัดว่าเป็นหัวใจของบริการแนะแนว นั่นคือ “บริการให้คำปรึกษา” ซึ่งถือว่าเป็นบริการที่สำคัญที่สุดในบริการแนะแนว ทั้งนี้เนื่องจากบริการให้คำปรึกษาเป็นบริการที่ช่วยให้นักเรียนผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลือจนกระทั่งสามารถแก้ไขปัญหาตนเองได้ สามารถนำตนเองได้ และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้กระบวนการให้คำปรึกษานั้นสามารถให้บริการได้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ขึ้นอยู่กับปัญหาของนักเรียนว่ามีปัญหาเหมือนกันหรือต่างกัน กระบวนการที่จะสามารถเข้ามาช่วยให้บุคคลหลุดพ้นจากภาวะทุกข์ใจ มีความเข้าใจต่อความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนี้คือ การให้คำปรึกษา

#### ความหมายของการให้การปรึกษาและบริการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ขอรับการปรึกษาในปัญหาทางการศึกษา อาชีพ ส่วนตัว และสังคมโดยผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญจะให้เทคนิควิธีการเพื่อกระตุ้นและสะท้อนให้ผู้ขอรับการปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถจะตัดสินใจหรือวางแผน การแก้ปัญหาในอนาคตได้ด้วยตนเอง

ส่วน การจัดบริการให้การปรึกษา (Counseling Service) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียน ในการแก้ปัญหาทางการศึกษา ด้านอาชีพ การวางแผนโครงการในอนาคตการกำหนดเป้าหมายของชีวิต การปรับพฤติกรรมและการปรับตัว ตลอดจนการรู้จักแบ่งเวลา และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น บริการให้การปรึกษาจะช่วยให้นักเรียน สามารถเลือกวางแผนโครงการ และปรับตัวได้เหมาะสมตรงกับความต้องการของเขา บริการให้การปรึกษาจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการจัดบริการแนะแนว (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2539)

#### ความสำคัญของการให้การปรึกษา

การให้คำปรึกษาปรึกษาเป็นศาสตร์ที่เอื้อเพื่อให้บุคคลที่มาขอรับการปรึกษาได้เห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเอง เกิดการพัฒนาตนเองด้วยความองอาจภายในจิตใจ ความสำคัญของการปรึกษาเชิงจิตวิทยานี้จะช่วยให้บุคคลเกิดภาวะ ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเอง
2. ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ได้ตามความเป็นจริง
3. ได้เรียนรู้และค้นหาเหตุแห่งปัญหาด้วยตนเอง และสามารถตัดสินใจหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

4. ช่วยให้เราสามารถค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม และสามารถวางพื้นฐานในการดำเนินชีวิตที่มีคุณค่าและความหมาย

### จุดมุ่งหมายของการให้การปรึกษา

จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษามีทั้งจุดหมายในระยะสั้นและจุดมุ่งหมายระยะยาวในอนาคต  
จุดมุ่งหมายระยะสั้น

ยอร์ชและคริสเตียนี (George and Cristiani, 1990 อ้างในวัชรีย์ ทรัพย์มี. 2549) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาระยะสั้นว่าครอบคลุมสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

#### 1. ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษา คือการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา เป็นต้นว่าให้เรียนได้ดีขึ้น มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก เพิ่มความรับผิดชอบในการทำงาน ยอมรับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเอง ลดความขัดแย้งด้านจิตใจ ได้เข้าทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีชีวิตสมรสที่ราบรื่น

ผู้ให้บริการปรึกษาต่างก็มุ่งให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่ทางที่พึงปรารถนาทั้งนั้น โดยมีกระบวนการช่วยให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามความศรัทธาในทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการปรึกษายึดถือ

#### 2. ส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางโครงการอนาคต

จุดประสงค์ของการให้บริการปรึกษาไม่ใช่เป็นการตัดสินใจให้ผู้รับบริการ แต่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลา พลังงาน กำลังทรัพย์ และมีการเสี่ยงน้อยที่สุด ตลอดจนช่วยให้ผู้รับบริการพัฒนาความสามารถที่จะวางโครงการอนาคตของตนทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยใช้เหตุผลพิจารณาสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ

3. ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธภาพ มนุษย์ต้องอยู่ในสังคม ดังนั้น จึงต้องมีการปะทะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา หลายคนมีปัญหาด้านสัมพันธภาพ ซึ่งอาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีปมด้อย ปมเด่นหรือขาดทักษะทางสังคม ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนในวัยเดียวกันหรือต่างวัย คนภายในครอบครัวหรือภายนอก การช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จะช่วยให้เขาสามารถปรับตัวในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. ส่งเสริมทักษะของผู้รับบริการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในชีวิตในพัฒนาการของชีวิต มีน้อยคนที่จะแก้ปัญหาและเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ในชีวิตได้โดยสมบูรณ์ การส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้วิธีการและมีทักษะในการแก้ปัญหาจะช่วยให้ผู้รับบริการนำไปใช้กับสภาพการณ์ต่างๆ ในชีวิตของเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในโรงเรียน ในครอบครัว หรือในชีวิตการทำงาน

จุดมุ่งหมายระยะยาว

สำหรับจุดประสงค์ระยะยาวในอนาคตคือ ให้ผู้รับบริการสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้  
ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (the fully functioning person)

รอเจอร์ส (Rogers, 1961 อ้างในวัชรีย์ ทรัพย์มี, 2549) ประมวลลักษณะของบุคคลที่มีประสิทธิภาพไว้  
ดังนี้คือ

1. มีการตระหนักรู้ คือ ตระหนักในส่วนตัวและส่วนบกพร่อง ตระหนักในแรงจูงใจ ความเชื่อ ค่านิยม  
และความรู้สึกของตนเอง
2. มีพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ ไม่ใช่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
3. ควบคุมตนเองได้ ไม่วุ่นวาย หรือวิตกกังวลเกินกว่าเหตุ ไม่ท้อแท้สิ้นหวัง สงสารตนเอง และปล่อย  
ชีวิตตามยถากรรม
4. มีความสามารถที่จะดำเนินการกับสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาได้อย่างมีเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ ไม่หนี  
ปัญหา
5. มีความมุ่งมั่นในการกระทำ ไม่จับจด เมื่อตัดสินใจที่จะทำอะไรแล้วก็มีใจจดจ่อและมุ่งมั่นในการ  
กระทำจนสำเร็จลุล่วง

### ปัจจัยพื้นฐานของการให้บริการปรึกษา

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และวิไลลักษณ์ พงษ์โสภา (2557) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานของการให้บริการ  
ปรึกษาไว้ดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษา (Counselee) คือ บุคคลที่มีความคิด ความรู้สึกสับสน ตึงเครียด และแสดง  
พฤติกรรมไม่เหมาะสม
2. ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) คือ บุคคลที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีความยุ่งยากใจ
3. การสร้างสัมพันธภาพ (Interpersonal relationship) คือการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำ  
ปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบางอย่างในตัวผู้รับคำปรึกษา

### ประเภทของการให้บริการปรึกษา

การให้บริการการปรึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ (มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ, 2554)

1. การให้การปรึกษารายบุคคล คือ การให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนที่มีพฤติกรรมเสี่ยง ครั้งละ 1  
คน
2. การให้การปรึกษากลุ่ม คือการให้การช่วยเหลือแก่นักเรียนจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีพฤติกรรม  
เสี่ยงในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน หรือมีความต้องการที่จะพัฒนาตนในเรื่องเดียวกัน โดยใช้ความสัมพันธ์และอิทธิพล  
ของกลุ่มในการช่วยเหลือสมาชิกในด้านกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และข้อเสนอแนะ  
เพื่อให้สมาชิกเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา ได้แนวทางแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาตนจากการพูดคุยและพิจารณา

ร่วมกันในกลุ่ม จำนวนสมาชิกในกลุ่มควรอยู่ระหว่าง 8-12 คน ซึ่งจะทำให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กันได้ทั่วถึง และมีส่วนร่วมในการรับและให้ความช่วยเหลือในกลุ่มได้อย่างเต็มที่

ในปัจจุบันการให้คำปรึกษากลุ่มให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาครอบครัวด้วยสอดคล้องกับ ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2543) ซึ่งได้แบ่งรูปแบบการให้การปรึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การให้การปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) เป็นการสร้างความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะระหว่างบุคคล 2 คน มีการดำเนินการตามความต้องการของผู้ขอรับการปรึกษา และสิ่งที่ร่วมกันระหว่างผู้มาขอรับการปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา ในที่นี้ผู้มาขอรับการปรึกษาได้แก่นักเรียนซึ่งจะต้องมีการสำรวจและเข้าใจตนเอง เพื่อจะสามารถนำตนเองได้ในที่สุด เขาจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข และเป็นผู้ที่มีความสามารถรวมทั้งรู้จักการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

2. การปรึกษากลุ่ม (Group Counseling) เป็นการช่วยให้นักเรียนที่กำลังเจริญเติบโตได้รู้จักแสวงหาประสบการณ์ทางสังคม เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเป็นสมาชิกกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาความสามารถในการที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มของการให้การปรึกษาย่อมมีโอกาสที่จะพูดคุยในหมู่ของตนเอง กลุ่มให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพย่อมช่วยให้บุคคลได้เข้าใจถึงความรู้สึกที่ตนกำลังเป็นอยู่ในปัจจุบัน สามารถเรียนรู้ทักษะและแสวงหาข้อสนเทศที่ต้องการเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง รวมทั้งพัฒนาสมรรถภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วย

### ลักษณะของครูผู้ให้คำปรึกษา

ครูผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะส่วนตัว ดังต่อไปนี้ (จิน แบรี, 2549 อ้างถึงใน มัลลวีร์ อุดลวิฒนศิริ, 2554)

1. รู้จัก และยอมรับตนเอง
2. อดทน ใจเย็น
3. จริงใจ และตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น
4. มีท่าทีที่เป็นมิตร และมองโลกในแง่ดี
5. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น และช่างสังเกต
6. ใช้คำพูดได้เหมาะสม
7. เป็นผู้รับฟังที่ดี
8. มีบุคลิกภาพที่ดี
9. รักษาความลับ

ในด้านคุณสมบัติของครูผู้ให้คำปรึกษา ควรประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้  
ด้านบุคลิกภาพ

1. มีสุขภาพและสุขภาพจิตดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร

2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับอาชีพครูและรู้จักกาลเทศะ
3. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
4. สบายใจที่อยู่กับผู้อื่น
5. มีความเมตตากรุณา
6. มีความสุขุม รอบคอบ อ่อนโยน อดทน ใจเย็นและเข้มแข็ง
7. มีกิริยามารยาทเรียบร้อย
8. มีความมั่นใจในตนเองและให้เกียรติผู้อื่น

#### ด้านมนุษยสัมพันธ์

1. ใช้คำพูดที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะและให้เกียรติผู้อื่น
2. ทักทาย ปราศรัย พูดคุยกับนักเรียนด้วยมิตรไมตรี
3. มีความสามารถถ่ายทอดความรู้สึกให้นักเรียนเข้าใจได้
4. เป็นผู้รับฟังที่ดี
5. ใจกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน
6. ไวต่อความรู้สึก สังเกต รับรู้และเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็ว
7. มองโลกในแง่ดี เรียนรู้และพยายามเข้าใจสิ่งที่นักเรียนสื่อสารด้วยใจเป็นกลาง
8. เป็นผู้ที่มีเหตุผลและสามารถที่จะเอื้อให้เกิดการแก้ไขปัญหาคด้วยความสุขุมรอบคอบ
9. ยอมรับและเชื่อมั่นในการตัดสินใจของนักเรียนผู้มารับการปรึกษา

#### ด้านองค์ความรู้และความสามารถ

1. มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาพัฒนาการ
2. มีความรู้ในขั้นตอน กระบวนการและทักษะการปรึกษา
3. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติและข้อบังคับของโรงเรียน
4. มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรและการเรียนการสอน
5. มีความรู้กว้างขวางในเหตุการณ์ปัจจุบัน
6. มีข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการอาชีพที่ทันสมัย
7. มีความสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพ/ความสามารถของนักเรียนในทุกด้าน
8. มีความสามารถจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาคต่าง ๆ ของนักเรียน

#### ด้านจรรยาบรรณ

1. รักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของนักเรียนและเรื่องที่นักเรียนนำมาปรึกษาจริงใจและเต็มใจ

ให้ความช่วยเหลือนักเรียนจนสุดความสามารถ

2. ให้การปรึกษาแบบเป็นกลาง ไม่วิพากษ์วิจารณ์ทั้บถหรือพูดจาในทางก่อให้เกิดความเสื่อมเสีย
3. ไม่ควรรับผิดชอบแก่ปัญหาให้นักเรียนเอง แต่ควรใช้เทคนิคการให้การปรึกษาต่างๆ เพื่อให้

นักเรียนมีข้อมูลในการตัดสินใจด้วยตนเอง

4. ถ้านำข้อมูลของนักเรียนไปใช้ประกอบการสอน การทำวิจัยหรือการเขียนบทความจะต้องอาศัยข้อมูลส่วนที่จะเป็นการระบุตัวตนนักเรียนออก
5. ควรแนะนำหรือส่งตัวนักเรียนผู้รับคำปรึกษาไปยังแหล่งอื่นที่เหมาะสม ถ้าความช่วยเหลือนั้นอยู่นอกเหนือขอบข่ายที่ครูผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยนักเรียนผู้รับคำปรึกษาได้
6. ครูผู้ให้คำปรึกษาต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพของนักเรียน ไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อนักเรียนอย่างไม่เป็นธรรม

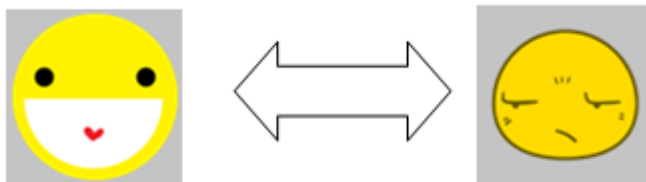
## ขั้นตอนและกระบวนการให้การปรึกษา

ในช่วงเวลาที่นักเรียนผู้รับคำปรึกษามีความทุกข์ อยู่ในภาวะที่มีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขปัญหของตนเองได้นั้น ความสามารถในการใช้เหตุผล การมองเห็นและเข้าใจความเป็นจริงอาจถูกปิดกั้น การช่วยเหลือเพื่อจะคลี่คลายความทุกข์นั้นจำเป็นจะต้องใช้หลักการและขั้นตอนในการให้การปรึกษาอย่างเหมาะสม

### ขั้นตอนการให้คำปรึกษา

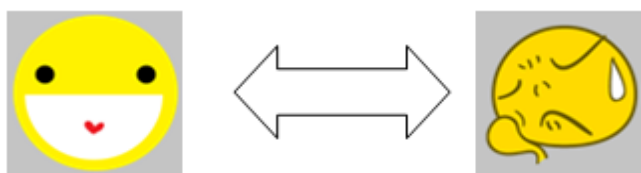
ขั้นตอนที่จะเอื้ออำนวยให้นักเรียนผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองอย่างรอบด้าน ตระหนักรู้ เข้าใจและยอมรับตนเองในสิ่งที่ปัญหาและสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ



ในขั้นตอนนี้ ครูผู้ให้คำปรึกษาจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับนักเรียนผู้รับคำปรึกษาโดยอาศัยเทคนิคและทักษะต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นักเรียนผู้รับคำปรึกษาได้มีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาได้ทราบและทำความเข้าใจในข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กระบวนการ เนื้อหา บทบาทของครูผู้ให้คำปรึกษาและนักเรียนผู้มาขอรับการปรึกษา พฤติกรรม เวลาและการรักษาความลับ ทั้งนี้ครูผู้ให้คำปรึกษาจะชี้แจงให้นักเรียนผู้รับคำปรึกษาเข้าใจต่อเมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือในกระบวนการปรึกษา

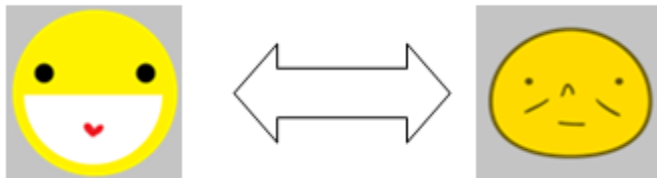
#### ขั้นที่ 2 การสำรวจปัญหา



ในขั้นตอนนี้ครูผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยและกระตุ้นให้นักเรียนผู้รับคำปรึกษาใช้ศักยภาพของตนที่มีอยู่เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของตนเอง ซึ่งในขั้นตอนนี้จะต้องใช้

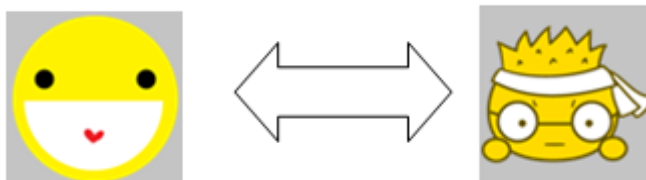
ระยะเวลา มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับพื้นฐาน สติปัญญา ความสามารถ ลักษณะนิสัยของนักเรียนผู้รับ  
คำปรึกษาและความชำนาญของครูผู้ให้คำปรึกษาในการใช้ทักษะที่เหมาะสม

### ขั้นที่ 3 การเข้าใจปัญหา หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหา



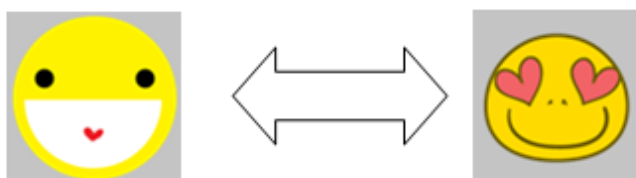
ขั้นตอนนี้เป็น “หัวใจ” ของกระบวนการให้การปรึกษา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ครูผู้ให้  
คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่างๆ เพื่อที่จะทำให้นักเรียนผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเอง  
แท้จริงและสามารถมองเห็นแนวทางที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้

### ขั้นที่ 4 การวางแผนแก้ไขปัญหา



ในขั้นตอนนี้ ครูผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเร่งรีบและด่วนตัดสินใจกับปัญหาของนักเรียนผู้รับคำปรึกษา แต่  
จะให้กำลังใจแก่นักเรียนผู้รับคำปรึกษาในการวางแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หากนักเรียนผู้รับ  
คำปรึกษาหมดหนทางและคิดไม่ออก ครูผู้ให้คำปรึกษาจึงจะให้ข้อเสนอแนะและเปิดโอกาสให้นักเรียนผู้รับ  
คำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เขาได้พิจารณาถึงความเหมาะสมและเลือก  
วิธีแก้ไขที่ดีที่สุด โดยนักเรียนผู้รับคำปรึกษาต้องพิจารณาว่าสามารถทำได้จริง มีโอกาสประสบ  
ความสำเร็จและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติด้วยตนเองซึ่งไม่ใช่เป็นเรื่องที่ต้องบังคับให้ปฏิบัติ

### ขั้นที่ 5 การยุติการปรึกษา



ครูผู้ให้คำปรึกษาควรให้สัญญาณแก่นักเรียนผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ก่อนหมดเวลาในการปรึกษาและให้  
นักเรียนผู้รับคำปรึกษาได้สรุปสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสนทนาในครั้งนี้ ส่วนครูผู้ให้คำปรึกษาควรเพิ่มเติมใน

ประเด็นที่หายไป ในกรณีนี้จำเป็นต้องส่งต่อไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ครูผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้ข้อมูลและทำความเข้าใจกับนักเรียนผู้รับ การปรึกษาอย่างชัดเจน

### ทักษะการให้คำปรึกษา

ทักษะการให้คำปรึกษา คือความสามารถหรือความชำนาญในการสื่อสาร ทั้งการใช้ภาษาท่าทางและภาษาพูด ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาในการช่วยเหลือบุคคลที่มีความทุกข์หรือผู้รับคำปรึกษาให้

1. มีความไว้วางใจและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้คำปรึกษาและการปรึกษา
2. เข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหาและความต้องการของตัวเอง
3. แสวงหาและแนวทางการปรับเปลี่ยนการคิด การรู้สึกและการปฏิบัติตนเพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

นักจิตวิทยาด้านการปรึกษานำเสนอทักษะการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยรวมแล้ว ทักษะการให้คำปรึกษาที่เป็นทักษะพื้นฐานเบื้องต้นในการสื่อสารจะประกอบด้วยทักษะ ดังต่อไปนี้ (มัลลิวีร์ อตุลวัฒน์ศิริ, 2554)

#### 1. ทักษะการใส่ใจ (Attending Skill)

ความหมาย

การใส่ใจเป็นพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาที่แสดงออกด้วยภาษาพูดหรือภาษาท่าทาง ซึ่งบอถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยการแสดงความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการให้เกียรติ เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจและไม่รู้สึกห่างเหิน

วัตถุประสงค์

- 1) แสดงความสนใจ เห็นความสำคัญ และให้เกียรติผู้รับคำปรึกษา
- 2) เป็นการแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ
- 3) เพื่อช่วยเพิ่มพูนความอบอุ่นใจให้ผู้รับคำปรึกษา

ลักษณะการใส่ใจ แบ่งออกเป็น

1) การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษาพูด เป็นการพูดต่อเนื่องในเรื่องเดียวกันกับที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดให้ฟังในขณะนั้น แสดงการรับรู้และเข้าใจในทัศนคติและแนวคิดของผู้รับคำปรึกษา

2) การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง เป็นการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่ใช่คำพูด แต่มีความหมายซึ่งสื่อถึงความเข้าใจและการยอมรับความคิดและความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ภาษาท่าทางมีความหมายและน้ำหนักมากกว่าภาษาพูด ภาษาท่าทางที่ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงออกขณะให้การปรึกษาประกอบด้วย

- การประสานสายตากับผู้รับคำปรึกษา เป็นการแสดงความสนใจในสิ่งที่ผู้มาขอรับการปรึกษากำลังพูดอยู่ แต่ไม่ควรจ้องมองมากเกินไปเพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอึดอัดได้
- การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวและระยะห่าง
- การแสดงออกทางสีหน้าที่อบอุ่น เป็นมิตรและสอดคล้องกับเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา
- การวางตัวที่โน้มตัวเข้าหาผู้รับคำปรึกษา เป็นการแสดงความตั้งใจและใส่ใจ
- การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางควรมีความสอดคล้อง



- การนั่งหรือยืนให้มีระยะห่างระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาที่พอเหมาะ คือประมาณ 3 – 5 ฟุต

- น้ำเสียงการพูด จังหวะการพูด ความดังหรือเบาของเสียง ระดับเสียง ความมีชีวิตชีวาของน้ำเสียง การเน้นคำต้องมีความสัมพันธ์ต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดออกมาแล้ว

- ควรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับโอกาส

#### แนวทางปฏิบัติ

1) ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษากำลังฟังผู้รับคำปรึกษา อยู่นั้น ควรประสานสายตากับผู้รับคำปรึกษาในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ หรือพยักหน้าเล็กน้อยในขณะที่รับฟัง

2) ผู้ให้คำปรึกษาพูดตอบรับภายหลังจากที่ผู้รับคำปรึกษาพูดจบ เช่น “ครับ ค่ะ อืม” หรือพูดซ้ำประโยคที่ผู้รับคำปรึกษากล่าวไว้

3) ใช้คำพูดที่สัมพันธ์กับคำพูดของผู้รับคำปรึกษา โดยไม่มีการขัดจังหวะ จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจเรื่องราวของตนเองต่อไป และเป็นสิ่งที่ยืนยันว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังฟังเขาอยู่ด้วยเช่นเดียวกัน

4) ลักษณะท่าทางของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีท่าที่ผ่อนคลาย ไม่เกร็งหรือเคร่งเครียด เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษา ตึงเครียดไปด้วย ควรนั่งโน้มตัวไปข้างหน้าพอสมควร เว้นระยะห่างประมาณ 3 ฟุต ลักษณะท่าทีและการนั่งก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะแสดงถึงความสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษา

#### ประโยชน์

ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาลดความประหม่า ความวิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจในการเริ่มเล่าประเด็นปัญหาของตนเอง

## 2. ทักษะการนำ (Leading Skill)

#### ความหมาย

เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาพูดนำผู้รับคำปรึกษาไปในทิศทางที่ผู้ให้คำปรึกษาคิดว่าจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์สูงสุดในการมาขอรับคำปรึกษา

#### วัตถุประสงค์

- 1) กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะพูดคุยมากขึ้น
- 2) เปิดประเด็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษา
- 3) ให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการปรึกษา
- 4) กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจปัญหาและนำเสนอความรู้สึกของตนเองมากขึ้น

#### แนวทางปฏิบัติ

1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการนำให้ชัดเจน ว่าต้องการนำโดยให้อิสระแก่ผู้รับคำปรึกษาในการพูดถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่เขาต้องการ หรือต้องการนำในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเฉพาะเจาะจง

2) ใช้ประโยคบอกเล่าเพื่อเป็นการนำให้ผู้รับคำปรึกษาพูด

3) ใช้คำถามเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นหรือรายละเอียดเพิ่มเติม

ตัวอย่างประโยค

“วันนี้เราจะคุยเรื่องอะไรกันดี” หรือ “มีอะไรที่คุณพอจะเล่าให้ฉันฟังได้บ้าง”

### 3. ทักษะการถาม (Question Skill)

ความหมาย

การถาม เป็นการให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าเรื่องราวที่ต้องการปรึกษา รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดตลอดจนความเชื่อของผู้รับคำปรึกษา

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการจะปรึกษา
- 2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจและคิดคำนึงเรื่องราวของตัวเองเพื่อเข้าใจตัวเองมากขึ้น
- 3) เพื่อให้ได้ข้อมูล แนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว

แนวทางปฏิบัติ

1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการถามว่าต้องการข้อมูลแบบใดจากผู้รับคำปรึกษาแล้วการตั้งคำถาม ซึ่งมีอยู่ 2 แบบ คือการถามเปิดและการถามปิด

การถามเปิด เมื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดเล่าความรู้สึกหรือเรื่องราวของเขาอย่างอิสระ มักจะลงท้ายประโยคด้วย “อะไร อย่างไร”

การถามปิด เมื่อต้องการคำตอบสั้นและเฉพาะเจาะจงมักจะลงท้ายประโยคด้วย “ไหม เหนอหรือไม่ หรือยัง รีเปล่า ”

โดยทั่วไปแล้วผู้ให้คำปรึกษาควรใช้คำถามแบบเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตอบตามที่ต้องการอย่างเต็มที่ และจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาไม่รู้สึกว่าถูกซักถามมากเกินไป จากการถามแบบปิด เพราะได้ข้อมูลน้อย ผู้ให้คำปรึกษาต้องถามบ่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

2) สังเกตและฟังอย่างตั้งใจ หลังจากนั้นสรุป/ทวนซ้ำประเด็นที่ต้องการข้อมูลและรายละเอียดก่อนแล้วจึงตั้งคำถาม

3) เมื่อถามแล้วให้ฟังคำตอบของผู้รับคำปรึกษาอย่างใส่ใจ เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้รับคำปรึกษาไว้

4) ไม่ควรถามบ่อยเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษารำคาญ และต่อต้านการให้คำปรึกษาได้

5) หลีกเลี่ยงการถามด้วยคำถาม “ทำไม” เพราะคำถามที่เริ่มด้วย “ทำไม” มักจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าตนเองผิด และคิดหาคำตอบที่เหมือนเป็นการแก้ตัว และคำถาม “ทำไม” ไม่ได้ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าระบายความรู้สึกทุกข์/ไม่สบายใจ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการให้คำปรึกษาคือ การให้โอกาสในการเล่าระบาย

### 4. ทักษะการเงียบ ( Silence Skill)

ความหมาย

การเงียบเป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มี การสื่อสารด้วยวาจา ระหว่างผู้ให้คำกับผู้รับคำปรึกษา แต่ยังคงมีการสื่อสารทางอารมณ์และความรู้สึก

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดทบทวนเรื่องราวของตัวเอง และทำความเข้าใจในสิ่งที่เขาพูดหรือรู้สึก
- 2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้หยุดพักหลังจากแสดงอารมณ์โกรธ เสียใจ เช่น บ่น ร้องไห้
- 3) เพื่อแสดงความใส่ใจและร่วมรับรู้และเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่เกิดขึ้นใน

ขณะนั้น

### แนวทางปฏิบัติ

1) เมื่อผู้รับคำปรึกษาบ่นเสียใจ ผู้ให้คำปรึกษาควรประเมินว่าผู้รับคำปรึกษาบ่นเสียใจเพราะสาเหตุใด เช่น

- รู้สึกเศร้า สะเทือนใจ จนพูดต่อไปไม่ได้
- เหนื่อยล้าจากการร้องไห้ หรือเล่าระบายความรู้สึกที่รุนแรง
- คิดทบทวนเรื่องราวของตัวเอง
- จบประเด็นหรือเรื่องราวนั้นๆ แล้วหรือกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป

ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นการเจ็บที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรรบกวนความเจ็บนั้น ควรรอจนกระทั่งผู้รับคำปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป ซึ่งอาจใช้เวลาในการรอคอย 5-10 วินาที หากผู้รับคำปรึกษาเจ็บนานพอสมควรแล้วและไม่พูดต่อ ผู้ให้คำปรึกษาอาจดำเนินการดังนี้

- พูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเข้าใจ เห็นใจ
- สะท้อนเนื้อหาและความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูดถึงก่อนที่จะมีการเจ็บ

เกิดขึ้น

- ถามถึงความหมายของการเจ็บโดยสรุปเนื้อหาที่พูดถึงก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะเจ็บไป
- ถามถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาในขณะที่เจ็บ โดยสรุปเนื้อหาที่พูดถึงก่อนที่ผู้รับ

คำปรึกษาจะเจ็บไป

2) หากผู้ให้คำปรึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าการที่ผู้รับคำปรึกษาเจ็บไปนานนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก

- ต่อด้านการมาพบผู้ให้คำปรึกษา เพราะถูกบังคับให้มา ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงความเข้าใจ เห็นใจ และพูดถึงความตั้งใจ ความใส่ใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งหลักการ วิธีการและประโยชน์ของการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดทัศนคติที่ดีต่อการถูกเชิญพบ และประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการรับ

- ประหม่า หรือหวาดกลัวต่อการถูกเรียกพบ ผู้ให้คำปรึกษาควรชวนพูดคุยเรื่องทั่วไป และแสดงท่าทางที่อบอุ่นเป็นมิตร เพื่อสร้างความเป็นกันเองให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกผ่อนคลาย

3) ไม่ควรพูดเพื่อลดความรู้สึกอัดอั้นของผู้ให้คำปรึกษาที่ทนให้มีการเจ็บเกิดขึ้นในระหว่างสนทนาไม่ได้ ให้อดทนต่อความเจ็บและใช้การเจ็บให้เป็นประโยชน์ในการให้คำปรึกษา เพราะการฟังผู้รับคำปรึกษาอย่างสงบ หรือนั่งอยู่กับเขาเจ็บ ๆ เมื่อผู้รับคำปรึกษามีอาการอารมณ์ที่รุนแรง เช่น โกรธมาก เสียใจมาก ร้องไห้ เป็นการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงอารมณ์อย่างเต็มที่โดยไม่มีมารบกวนและยังเป็นการแสดงว่า

ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของเขา จะเป็นผลดีกับการให้คำปรึกษามากกว่าการปลอมโยน หรือซักถามความรู้สึกในขณะนั้น

### 5. ทักษะการสะท้อนกลับ (Reflection Skill)

ความหมาย

การสะท้อนกลับ เป็นการบอกความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา รู้สึก รับรู้ หรือสนใจที่เป็นปัจจุบันขณะให้คำปรึกษา การสะท้อนกลับจะรวมความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาและเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาพูดถึง หรือสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตเห็นจากกริยาท่าทางของผู้รับคำปรึกษา และเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาให้ความสำคัญ โดยใช้คำพูดของผู้ให้คำปรึกษาและที่ชัดเจนเข้าใจได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์

1) เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกและเปิดเผยเรื่องราวของตนเองให้มากขึ้นหรือชัดเจนขึ้น

2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา รวมทั้งสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น ตลอดจนเกิดความเข้าใจความรู้สึกของตนเองมากขึ้น

3) เพื่อแสดงความสนใจและเข้าใจความรู้สึกและเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา

แนวทางปฏิบัติ

1) พยายามสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาขณะให้คำปรึกษา เช่น ลักษณะคำพูด น้ำเสียง สีหน้า

2) หาคำที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากที่สุด โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

3) จับประเด็นสำคัญของสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด

4) รวมความรู้สึกและเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงหรือพูดถึงเข้าด้วยกัน แล้วใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย โดยพูดออกไปทันทีเพื่อสะท้อนสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากำลังรู้สึกหรือรับรู้ โดยอาจพูดความรู้สึกก่อนแล้วตามด้วยเนื้อหาหรือเริ่มด้วยเนื้อหาแล้วตามด้วยความรู้สึก ในการสะท้อนความรู้สึกควรหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อย

ตัวอย่างประโยค

ผู้รับคำปรึกษา : ผมชอบวิชาภาษาอังกฤษมาก และเคยทำคะแนนได้สูง แต่ผมก็อดกลัวไม่ได้เมื่อถึงเวลาสอบ

ผู้ให้คำปรึกษา : เธอรู้สึกขาดความมั่นใจในเวลาสอบ แม้ว่าจะเป็นวิชาที่ถนัด

### 6. ทักษะการซ้ำความ/การทวนความ (Paraphrasing Skill)

ความหมาย

เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาพูดซ้ำในเรื่องที่ผู้รับคำปรึกษาบอกอีกครั้งหนึ่ง โดยคงสาระสำคัญของเนื้อหาหรือความรู้สึกไว้ตามเดิม แต่ใช้คำพูดน้อยลงการทวนความ

การทวนความ หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาทวนซ้ำในสาระสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดไปแล้ว แต่ไม่ได้หมายถึงการทวนซ้ำตลอดเวลาเหมือนนกแก้วนกขุนทอง

จุดมุ่งหมายของการทวนความ คือ

- สื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้ว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในเนื้อหาที่เขาพูดได้ถูกต้อง
- การเน้นข้อความที่ควรเน้น

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา
- 2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตัวเองมากขึ้น
- 3) เพื่อย้ำให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองพูดได้ชัดเจนยิ่งขึ้นจากการฟังสิ่งที่ตัวเองพูดอีกครั้ง
- 4) ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาชัดเจนและตรงประเด็นในสิ่งที่เขาต้องการพูด
- 5) เพื่อตรวจสอบความเข้าใจตรงกันของผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากำลังพูดถึงแนวทางปฏิบัติ

ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด แล้วพิจารณาว่าคำพูดใดของผู้รับคำปรึกษาที่น่าจะเป็นประเด็นสำคัญ ที่ควรเน้น/ย้ำเป็นพิเศษ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าอย่างต่อเนื่องหรือให้รายละเอียดเพิ่มเติม ให้พูดข้อความ/ประโยค/คำพูดนั้นซ้ำ โดยอาจจะพูดซ้ำความ/ทวนความตามแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) ซ้ำ/ทวนความนั้นทั้งหมดโดยเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม
- 2) ซ้ำ/ทวนความเฉพาะประเด็นสำคัญ
- 3) หลีกเลี่ยงการซ้ำความ/ทวนความบ่อยๆ เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอึดอัด หรือเหมือนถูกล้อเลียนและไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา
- 4) ซ้ำความ/ทวนความโดยไม่เพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาลงไป
- 5) เมื่อซ้ำความ/ทวนความแล้ว ให้สังเกตการตอบสนองของผู้รับคำปรึกษา ถ้าผู้ให้คำปรึกษาซ้ำความ/ทวนความได้ถูกต้อง ผู้รับคำปรึกษาจะพยักหน้า ตอบรับและพูดหรือขยายความต่อ ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ทักษะการถามเปิดร่วมด้วย

ตัวอย่างประโยค

ผู้รับคำปรึกษา : ผมไม่เข้าใจพอเลย ตอนเช้าบอกให้ผมทำอย่างหนึ่งตอนเย็นกลับบอกให้ทำอีกอย่างหนึ่ง

ผู้ให้คำปรึกษา : เธอไม่เข้าใจพอของเธอ

## 7. ทักษะการให้กำลังใจ (Encouragement skill)

ความหมาย

เป็นการแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและสนับสนุนให้เขาพูดต่อไป โดยใช้คำพูดหรือท่าทาง

วัตถุประสงค์

- 1) กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากระตือรือร้นและมั่นใจในตนเอง รวมทั้งตระหนักใน ความสามารถและคุณค่าในตัวเอง
- 2) กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่เคยคิด หรือทำมาก่อน

### แนวทางปฏิบัติ

เมื่อผู้รับคำปรึกษาเสนอความคิด หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสม หรือผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองแต่ยังลังเลใจ ผู้ให้คำปรึกษาก็อาจใช้การให้กำลังใจ โดยใช้แนวทางต่อไปนี้

- 1) มองหน้า สบตา ยิ้ม ผงกศีรษะ ตอบรับสั้น
- 2) ทวนซ้ำคำสำคัญ ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงรวมทั้งยิ้ม มองหน้า สบตาผู้รับคำปรึกษา
- 3) ใช้คำพูดกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจ มีความหวังและกำลังใจที่จะคิดหรือทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นจริงได้
- 4) หลีกเลี่ยงการสร้างความหวังและการปลอมใจที่ไม่อาจเป็นจริงได้ หรือใช้การให้กำลังใจเพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้รับคำปรึกษา

### 8. ทักษะการสรุปความ (Summarizing Skill)

#### ความหมาย

เป็นการรวบรวมใจความสำคัญทั้งหมดของความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่เกิดขึ้นในระหว่างให้คำปรึกษาหรือในแต่ละครั้ง โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด

#### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อย้ำประเด็นสำคัญให้มีความชัดเจนในกรณีที่มีการพูดคุยกักันหลายประเด็น
- 2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวและความรู้สึกของตัวเอง
- 3) เพื่อให้การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งมีความต่อเนื่องกัน
- 4) เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาได้อย่างถูกต้องตรงกัน และได้ใจความที่ชัดเจน

### แนวทางปฏิบัติ

ผู้ให้คำปรึกษาพยายามจับประเด็นสำคัญทั้งเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและความรู้สึกที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงแล้วใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความครบ โดยอาจใช้แนวทางต่อไปนี้

- 1) ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ หลายประเด็น ผู้ให้คำปรึกษาอาจสรุปแต่ละประเด็นก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะเริ่มประเด็นต่อไป
- 2) ก่อนจบและเริ่มการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง ในกรณีที่มีการปรึกษาหลายครั้ง
- 3) ครั้งสุดท้ายก่อนยุติการให้คำปรึกษา
- 4) ขอให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้สรุป โดยมีผู้ให้คำปรึกษาช่วยเสริมในส่วนสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาไม่ได้กล่าวถึงหรือขาดหายไป

### 9. ทักษะการให้ข้อมูลและคำแนะนำ (Giving Information and Advising Skill)

#### ความหมาย

การให้ข้อมูล เป็นการสื่อสารทางวาจาเกี่ยวกับข้อมูลหรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับคำปรึกษา

การให้คำแนะนำ เป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับคำปรึกษา  
วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ความรู้ ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับคำปรึกษา
  - 2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาของตนเองและใช้
  - 3) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
  - 4) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีทางเลือกและแนวทางปฏิบัติที่เขาอาจจะนึกไม่ถึง
- แนวทางปฏิบัติ

การให้ข้อมูล

- 1) ข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ภาษาง่าย ๆ
- 2) ผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบความรู้และความต้องการเกี่ยวกับเรื่องที่จะให้ข้อมูลจากผู้รับ

คำปรึกษา ก่อนให้ข้อมูล เพื่อประหยัดเวลาและเป็นการให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) หลังจากให้ข้อมูลแล้วผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบว่าข้อมูลที่ให้ นั้น ผู้รับคำปรึกษา เข้าใจถูกต้องหรือไม่ โดยใช้วิธีให้ผู้รับคำปรึกษาทวนซ้ำ

การให้คำแนะนำ

- 1) ให้คำแนะนำเมื่อพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้รับคำปรึกษา ควรจะให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาพิจารณาว่าวิธีปฏิบัตินั้นเป็นที่พอใจ เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่

- 2) หลังจากให้คำแนะนำแล้วผู้ให้คำปรึกษาควรจะให้โอกาสผู้รับคำปรึกษา พิจารณาว่าคำแนะนำเป็นที่พอใจ เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่ หรืออาจถามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อคำแนะนำนั้นว่ามีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไร

ข้อควรระวัง

การให้คำแนะนำมีข้อเสียอยู่หลายประการ เช่น หากผู้รับคำปรึกษาไม่ชอบก็จะปฏิเสธและมีทัศนคติทางลบต่อการให้คำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา หรือถ้าผู้รับคำปรึกษาได้รับคำแนะนำแล้วนำไปปฏิบัติและไม่ได้รับผลก็จะโทษผู้ให้คำปรึกษา หากได้รับผลดีผู้รับคำปรึกษาก็จะมาใหม่อีก เป็นการสร้างความรู้สึกผูกพันและพึ่งพิง นอกจากนี้การให้คำแนะนำมีโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันได้

แม้ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้มีบทบาทมากในการแนะนำ ผู้ให้คำปรึกษาต้องตระหนักไว้เสมอว่าในที่สุดแล้วผู้รับคำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง

## 10. ทักษะการชี้ผลที่ตามมา (Pointing Outcome Skill )

ความหมาย

การชี้ผลที่ตามมา เป็นการชี้ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลที่อาจตามมาจากการคิด การตัดสินใจ การวางแผนและการปฏิบัติของเขาเองทั้งในทางลบและทางบวก ผลที่ตามมานี้อาจเป็นได้ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในใจเขาหรือเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งทำให้พฤติกรรมที่เป็นปัญหาคงอยู่รุนแรงขึ้นหรือลดลง เช่น

- ด้านอารมณ์ความรู้สึก เช่น รู้สึกดี ไม่ดี กลุ้มใจ สับสน ไม่มั่นใจ ฯลฯ
- ด้านร่างกาย เช่น ใจเต้น ปวดศีรษะ ท้องผูก เจ็บป่วย เป็นต้น
- ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติตัว กิจกรรมที่ทำ
- ด้านความคิด ทศนคติ ความเชื่อ
- ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เวลา เหตุการณ์ สถานที่ เงิน ทรัพย์สิน เป็นต้น
- ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน ญาติ เพื่อนร่วมงาน

การซื้อผลที่ตามมาอาจทำได้ 2 ทาง คือ

1) การซื้อผลที่ตามมาในทางบวก เป็นการซื้อให้ผู้รับคำปรึกษา เห็นข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษากลับตัดสินใจหรือปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้

2) การซื้อผลที่ตามมาในทางลบ เป็นการบอกถึงผลที่ไม่ดีหรือโทษที่อาจจะตามมาจากการตัดสินใจหรือการปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ถึงผลดีและผลเสียของการคิด การตัดสินใจ การวางแผนและการปฏิบัติของเขาเองทั้งในทางลบและทางบวก

2) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

1) ทวนซ้ำหรือสะท้อนความรู้สึกเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจเหตุการณ์ได้ถูกต้อง

2) ให้ผู้รับคำปรึกษานึกถึงผลดีหรือผลเสียที่จะตามมาจากการตัดสินใจหรือการปฏิบัติของตนเอง

3) ผู้ให้คำปรึกษาซื้อผลที่ตามมาจากการรับรู้ของตนเอง

4) สรุปผลดีและผลเสียของการตัดสินใจหรือการปฏิบัติ

### ตัวอย่างการให้คำปรึกษาที่แสดงขั้นตอนและทักษะการให้คำปรึกษา

สถานการณ์ : อาจารย์ที่ปรึกษาสังเกตพบว่านักเรียนในห้องคนหนึ่งมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป คือขาดเรียนบ่อย ไม่ส่งงานและผลการเรียนลดลง จึงเรียกนักเรียนเข้าพบ

ขั้นสร้างสัมพันธภาพ

นักเรียน : สวัสดีค่ะอาจารย์

อาจารย์ : จะ นั่งก่อนซิ ( ยิ้ม ชี้ที่เก้าอี้ : ทักษะการใส่ใจ)

นักเรียน : อาจารย์ ให้เพื่อนไปตามหนูมาทำอะไรหรือคะ

อาจารย์ : ครูอยากคุยด้วยนะ เป็นยังไงบ้างช่วงนี้ สบายดีหรือเปล่า (ทักษะการใส่ใจและการถาม)

นักเรียน : ก็สบายดีค่ะอาจารย์

อาจารย์ : อ้อ ครูนึกว่าหนูไม่สบายเห็นไม่ค่อยมาโรงเรียน (ทักษะการใส่ใจ)



- นักเรียน : เอ่อ.... ที่จริงก็..ไม่ค่อยสบายนัก...
- อาจารย์ : ไม่ค่อยสบาย เป็นอะไรหรือ (ทักษะเข้าใจความและการถาม)
- นักเรียน : คือ..ก็ไม่ได้ป่วยอะไร.. ตอนนี้..หนู...
- อาจารย์ : .....(ทักษะการเจีบ )...
- นักเรียน : คือ....หนู...
- อาจารย์ : เธออาจจะกำลังลังเลว่าควรเล่าหรือไม่ แล้วแต่เธอนะ แต่ถ้าเธอกลัวเรื่องการรักษาความลับ ครูรับรองว่าจะไม่นำเรื่องของเธอไปเปิดเผยให้ใครฟังอย่างแน่นอน และการได้เล่าเรื่องที่เราน่าสนใจให้ใครสักคนที่เป็นห่วงและหวังดีต่อเรา มันจะทำให้เรารู้สึกดีขึ้น เพราะอย่างน้อยก็มีคนรับฟัง (ทักษะการใส่ใจ)
- นักเรียน : หนู..ก็..มีเรื่องไม่ค่อยสบายใจนิดหน่อยนะค่ะ
- อาจารย์ : ที่ว่ามีเรื่องไม่ค่อยสบายใจ มีอะไรที่ครูช่วยได้ครูยินดีนะ (ทักษะการเข้าใจความและทักษะการใส่ใจ)

#### ขั้นเข้าใจปัญหาหรือสำรวจปัญหา

- นักเรียน : คือ..ว่าตอนนี้หนู...ไม่ค่อยสบายใจเรื่องทางบ้านค่ะ
- อาจารย์ : ไม่สบายใจเรื่องที่บ้าน มีอะไรหรือ (ทักษะการเข้าใจความและทักษะการถาม)
- นักเรียน : คือว่า..คุณพ่อของหนูต้องไปทำงานที่ต่างจังหวัดนะค่ะ หนูเลยต้องอยู่บ้านกับคุณแม่ 2 คน แต่ที่นี้ คุณแม่เป็นคนที่ชอบออกสังคม ไม่ค่อยได้อยู่บ้าน เวลาตอนเย็นหนูกลับบ้านก็ไม่ค่อยได้เจอคุณแม่เลย ชาวเย็นหนูก็ต้องหากินเองคนเดียว เข้ามาคุณแม่ก็ไปทำงาน
- อาจารย์ : แล้วหนูรู้สึกอย่างไร (ทักษะการถาม)
- นักเรียน : หนูก็..เหงา เซ็ง เบื่อ ก็เลยออกไปข้างนอกไปอยู่ที่หอเพื่อน จะได้มีเพื่อนคุย มีเพื่อนกินข้าว
- อาจารย์ : ที่คุณแม่ไม่ค่อยอยู่บ้าน หนูต้องกินข้าวคนเดียวบ่อยๆ มันทำให้หนูเหงา ก็เลยต้องออกไปหาเพื่อน (ทักษะการสะท้อนกลับ)
- นักเรียน : ค่ะ
- อาจารย์ : ไปอยู่กับเพื่อนแล้วเป็นอย่างไรบ้าง (ทักษะการถาม)
- นักเรียน : ก็ดีค่ะ แต่บางทีหนูก็..เกรงใจเค้า แบบว่าบางทีแฟนเค้าก็มาหา หนูคิดว่าเค้าอาจจะอยากมีความเป็นส่วนตัวบ้าง แล้วเค้าก็ชอบออกไปเที่ยวกลางคืนกับแฟนเค้าด้วย เวลาเค้าไปเค้าก็ชอบชวนหนูไปด้วย หนูก็ไม่อยากไปแต่ไม่รู้ว่าจะปฏิเสธเค้ายังไง จะอยู่คนเดียวก็เหงาก็เลย..ไปก็ไป พอตอนเช้าหนูก็ตื่นมาโรงเรียนไม่ไหว... แล้วเค้าก็ยังแนะนำเพื่อนของแฟนให้รู้จักกับหนู เค้าบอกหนูว่า...ให้หนูรีบมีแฟนจะได้ไม่ต้องเหงาอยู่คนเดียว
- อาจารย์ : แล้วหนูมีคิดยังไงกับคำแนะนำของเขาจ๊ะ (ทักษะการถาม)

- นักเรียน : ก็ตินะคะอาจารย์ หนูเห็นเวลาเค้าอยู่ด้วยกันเค้าก็มีความสุขดี แต่อีกใจหนึ่งหนูก็ไม่ค่อยดี .. เวลาเค้าทะเลาะกัน..น่ากลัว แบบว่า..เค้าโดนแฟนตีด้วยนะคะอาจารย์ แล้วเพื่อนเค้าแต่ ละคนที่แนะนำให้หนูรู้จักเนี่ย น่ากลัวกว่าแฟนเพื่อนหนูอีก หนูไม่แน่ใจว่าจะมีแฟนดีไหม
- อาจารย์ : จากที่หนูเล่ามาทั้งหมดหนูคิดว่าถ้าหนูใช้ชีวิตอย่างนี้ต่อไปจะเป็นยังไงจะ (ทักษะชี้ผลที่ตามมา)
- นักเรียน : ก็.....
- อาจารย์ : ..... (ทักษะการเสียบ)
- นักเรียน : ก็คง...คงจะ...จะติดกลุ่มเที่ยว กินเหล้า สูบบุหรี่ ความจริงแล้วเพื่อนหนู...แต่ก่อนเค้าก็ ไม่ได้เป็นแบบนี้หรอกคะ เค้าเพิ่งมาเป็นตอนคบกับแฟนคนนี้แหละ
- อาจารย์ : นั่นสิ ถ้าหนูยังไปหาเพื่อนคนนี้ ไปเที่ยวตอนกลางคืนแล้วก็อยู่ในกลุ่มนี้บ่อย ๆ.. (ทักษะการซ้ำความ)
- นักเรียน : หนู...คง...แย่... เพราะตั้งแต่หนูไปเที่ยวกับพวกเค้า โรงเรียน..ก็ไม่ค่อยได้มา การบ้าน.. งาน ..ค้างเยอะไปหมด คะแนนของหนูก็แย่ลงแทบจะทุกวิชา
- อาจารย์ : ครูดีใจนะที่หนูคิดได้แบบนี้ แล้วหนูคิดว่าหนูจะทำอย่างไรต่อไป (ทักษะการให้กำลังใจและการถาม)
- นักเรียน : หนูว่าจะเลิกไปหาเค้าที่หอ แล้วก็.....อยู่บ้านแทน
- อาจารย์ : เป็นความคิดที่ดีมากเลย เออ..แต่ว่า หนูบอกครูว่า...ที่ออกไปหาเพื่อนเพราะว่า เหงาต้อง อยู่บ้านคนเดียว แล้วถ้าหนูไม่ออกไปหาเค้า..จะอยู่บ้าน หนูจะเป็นยังไง (ทักษะการสรุปความและการถาม)
- นักเรียน : ก็คงจะเหงา..แล้วก็เหงามาก...
- ค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- อาจารย์ : นั่นสิ อยู่บ้านก็เหงา ไปหาเพื่อนก็ดูจะอันตราย แล้วหนูคิดว่าจะทำอย่างไร (ทักษะการ สรุปความและการถาม)
- นักเรียน : ก็คงดูทีวี ฟังเพลง ไปตามภาษา เรื่อยเปื่อย
- อาจารย์ : ดูทีวี ฟังเพลง แล้วหนูคิดว่าจะหายเหงาไหม (ทักษะการทวนซ้ำและการถาม)
- นักเรียน : มันก็...ไม่หายเหงาหรอกคะอาจารย์ ที่หนูไปเที่ยวผับกับเพื่อน ๆ ความจริง ก็ดี หายเหงา เพื่อนเยอะดี อยู่บ้านแล้ว เซ็ง ไปค้างหอเพื่อนบ้างก็ดี
- อาจารย์ : ไปเที่ยวผับ แล้วก็ไปค้างหอเพื่อนต่อ ถ้าพ่อแม่กลับมา..แล้วรู้ว่าหนูไม่อยู่บ้าน...หนูคิดว่า จะเกิดอะไรขึ้น (ทักษะการซ้ำความและการชี้ผลที่ตามมา)
- นักเรียน : ....(เสียบ)... พ่อกับแม่คงไม่โหมมาก เพราะเคยบอกว่าย่าไปไหนตอนกลางคืน ไม่ให้ไปค้าง บ้านคนอื่น..หากไม่ได้ขออนุญาต อ่า...ทำไงดีคะ
- อาจารย์ : นั่นสิ ทำไงดี (ทักษะการถาม)

- นักเรียน : ช่างเหอะ.. จะได้อ่านว่า คนเราก็ดูเหมือนกันที่ต้องอยู่คนเดียว
- อาจารย์ : ฟังดูเหมือนกับว่า... ที่หนูไปเที่ยวกับเพื่อนดึก ๆ ตื่น ๆ เนี่ยนอกจากจะเหงาแล้วหนูยังกลัวที่ต้องอยู่คนเดียวตอนกลางคืน แล้วก็ประหลาดคุณแม่ด้วย (ทักษะการตีความ)
- นักเรียน : .....(เงิบ ก้มหน้า น้ำตาไหล)
- อาจารย์ : ..... (ส่งกระดาษซับน้ำตาให้).....(ทักษะการเงิบและการใส่ใจ )
- นักเรียน : หนูเหงา...(สะอื้น) หนูอยากให้... แม่มีเวลาให้หนูบ้าง...
- อาจารย์ : ..... ( ส่งกระดาษซับน้ำตาให้.).....(ทักษะการเงิบและการใส่ใจ ).....หนูเคยบอกหรือทำอะไรให้คุณแม่รู้ไหมคะว่า... หนูเหงาแล้วก็อยากให้เราอยู่กินข้าวด้วยในตอนเย็น (ทักษะการถาม)
- นักเรียน : ....ไม่ค่ะ
- อาจารย์ : ที่ไม่บอกเนี่ย เพราะอะไรเหรอ ( ทักษะการเข้าใจความและการถาม)
- นักเรียน : ทำไมต้องให้บอกด้วย แม่ก็ต้องรู้ว่า ลูกที่ไหน ๆ เขาก็อยากให้เราอยู่ด้วยทั้งนั้นแหละ....
- อาจารย์ : เป็นไปได้ไหมที่คุณแม่จะคิดว่าหนูอยู่คนเดียวได้ เขาจึงออกงานสังคมบ่อย ๆ แล้วอีกอย่าง...ตัวหนูเองก็ไม่เคยบอกหรือทำให้เขารู้ว่าอยากให้เราอยู่ด้วย (ทักษะการกระจำความ )
- นักเรียน : หนู..ไม่รู้...
- อาจารย์ : แล้วหนูคิดยังไง ถ้าจะบอกให้คุณแม่รู้ว่า...อยากให้เราบ้าน...อยู่กินข้าวด้วย (ทักษะการถาม)
- นักเรียน : ไม่รู้ซี..แต่ก็...น่าจะ...ดีเหมือนกัน

### ขั้นวางแผนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

- อาจารย์ : ถ้าดี.....หนูจะลองบอกคุณแม่ดูไหม แล้วถ้าจะบอกหนูอยากบอกคุณแม่ว่ายังไงดีละ (ทักษะการเข้าใจความและการถาม)
- นักเรียน : ก็...บอกว่า .. หนูอยากให้คุณแม่ออกงานตอนเย็นน้อยลง อยู่บ้านกินข้าวเย็นกับหนูบ้าง แค่อาทิตย์ละ 2-3 วันก็พอแล้ว
- อาจารย์ : ดีค่ะ..(ยิ้ม ผงกศีรษะ ).. แล้วความรู้สึกของหนูที่ต้องอยู่บ้านคนเดียวละ จะบอกไหม (ทักษะการให้กำลังใจและการถาม )
- นักเรียน : บอกดีไหมคะ.. บอกดีกว่า.. หนูจะบอกว่า...หนูเหงาแล้วก็กลัวด้วยที่ต้องอยู่คนเดียว
- อาจารย์ : อ้อ... ถ้าหนูพูดแบบนี้กับคุณแม่ หนูคิดว่าคุณแม่จะว่ายังไง (ทักษะการถาม)
- นักเรียน : คุณแม่ก็คง...จะอยู่บ้านกับหนูมากขึ้น เพราะหนูก็ไม่ได้เรียกร้องอะไรมากมาย
- อาจารย์ : อืม...ครูก็คิดอย่างนั้นแหละ แล้วตอนนี้รู้สึกยังไงบ้าง (ทักษะการให้กำลังใจและการถาม)
- นักเรียน : ก็ดีค่ะ โลง ๆ ดี ชอบคุณมากนะคะอาจารย์

อาจารย์ : ครูว่าถ้าหนูทำตามอย่างที่หนูคิด ทุกอย่างน่าจะดีขึ้น แล้วจะพูดกับคุณแม่วันไหนดีล่ะ  
(ทักษะการให้กำลังใจและการถาม)

นักเรียน : เย็นนี้เลยคะอาจารย์ คุณแม่กลับดึกยังงีงหนูก็จะรอ

ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

อาจารย์ : ดีแล้วคะ รีรอไปก็ไม่มีประโยชน์อะไร ได้ผลเป็นยังไงก็มาเล่าให้ครูฟังนะ  
(ทักษะการให้กำลังใจและการใส่ใจ)

นักเรียน : ค่ะ... อาจารย์ ขอบคุณมากนะคะ สวัสดีค่ะ

อาจารย์ : ไม่เป็นไรจ้ะ ครูยินดี

## การปรึกษากลุ่ม

อนงค์ วิเศษสุวรรณ (2554) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของการปรึกษากลุ่ม ไว้ดังนี้

ความหมายของการปรึกษากลุ่ม

การปรึกษากลุ่ม หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ปกติให้สามารถยอมรับปัญหาต่าง ๆ ของตนเอง และพยายามแก้ปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นให้หมดสิ้นไปก่อนที่จะช่วยบุคคลในกลุ่มเกิดการเรียนรู้ที่จะนำความคิดทั้งหลายที่ได้รับจากกลุ่มไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

จุดมุ่งหมายของการปรึกษากลุ่ม

1. เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้ระบายความรู้สึก และปัญหาต่าง ๆ ที่เก็บไว้ออกมาโดยมีผู้รับฟัง และคอยให้ความช่วยเหลือ
2. เพื่อให้สมาชิก คิดแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของตนเอง ภายใต้การช่วยเหลือของกลุ่ม และการเรียนรู้จากสมาชิกกลุ่มอื่น ๆ
3. เพื่อช่วยส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มมีความเข้มแข็ง สามารถที่จะยืนหยัดและแก้ปัญหาอย่างมีสติ
4. เพื่อช่วยให้สมาชิกมีความพร้อมที่จะรักษาสิ่งที่ได้รับการแก้ไขหรือการช่วยเหลือจากกลุ่มให้มีความคงทน และยั่งยืนต่อไป

หลักการจัดกลุ่มสำหรับการให้คำปรึกษากลุ่ม

1. จะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีปัญหาคล้ายคลึงกันเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพื่อรับการช่วยเหลือ
2. จะต้องเป็นสมาชิกกลุ่มที่เต็มใจเข้าร่วมกลุ่มโดยมิได้ถูกบังคับ
3. สมาชิกในกลุ่มควรมีลักษณะที่แตกต่างกันบ้าง เพราะจะสร้างสรรค์บรรยากาศของการให้การปรึกษากลุ่มดีขึ้น การมีสมาชิกที่มีลักษณะเหมือนกัน จะทำให้กลุ่มมีบรรยากาศที่มีลักษณะเฉพาะที่ไม่เอื้อต่อการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

### ขนาดของกลุ่ม

จำนวนของสมาชิกในกลุ่ม หรือขนาดของกลุ่ม มีความสำคัญมากในการปรึกษากลุ่ม เพราะมีผลต่อกระบวนการและความสำเร็จของการปรึกษากลุ่ม ดังนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการนี้เสมอ จำนวนสมาชิกในกลุ่มที่เหมาะสมไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของปัญหา และความต้องการความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามที่นิยมในปัจจุบัน สมาชิกที่เหมาะสมจะอยู่ระหว่าง 6 – 15 คน อยู่ในดุลยพินิจของผู้ให้คำปรึกษา

### จำนวนเวลาและจำนวนครั้งในการปรึกษากลุ่ม

ควรจะดำเนินการกลุ่มจำนวนประมาณ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และในการพบกันแต่ละครั้งควรใช้เวลา ระหว่าง 1 – 1.30 ชม. เพราะจะช่วยให้สมาชิกทุกคนได้มีเวลาเพียงพอกับการร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา ถ้าใช้เวลาน้อยไปอาจไม่เพียงพอสำหรับสมาชิกในการแสดงความคิดเห็นของตน แต่ถ้ามากเกินไป อาจทำให้สมาชิกเบื่อหน่าย หรือเหน็ดเหนื่อยจนไม่อยากจะอยู่ในกลุ่มต่อไป

### วิธีการดำเนินการปรึกษากลุ่ม

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้ให้คำปรึกษาและระหว่างสมาชิกด้วยกัน ในระยะเริ่มต้นควรพูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อให้สมาชิกรู้สึกที่สามารถไว้วางใจบุคคลในกลุ่มได้แล้วจึงจะเริ่มเปิดเผยและแสดงความรู้สึกออกมา ผู้ให้คำปรึกษาต้องตั้งใจรับฟังปัญหาของสมาชิก และต้องรู้จักใช้เทคนิคการใช้การปรึกษาต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

จะเห็นได้ว่าการปรึกษากลุ่ม เป็นเรื่องไม่ยากเกินกว่าที่ครูจะดำเนินการได้ ทั้งนี้ครูส่วนใหญ่ก็ล้วนแต่เคยผ่านประสบการณ์การให้การปรึกษามาแล้ว จึงไม่เป็นการยากเกินไปเลยที่ครูจะลองให้การปรึกษากลุ่ม ซึ่งจะสามารถช่วยเหลือนักเรียนได้

## สรุป

บริการให้การปรึกษา ถือว่าเป็นหัวใจและเป็นบริการที่สำคัญที่สุดในบริการแนะแนว แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การให้การปรึกษารายบุคคลและการปรึกษากลุ่ม โดยครูผู้ที่จะทำหน้าที่ให้การปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านองค์ความรู้และความสามารถ ด้านจรรยาบรรณ ขั้นตอนที่จะเอื้ออำนวยให้นักเรียนผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองอย่างรอบด้าน ตระหนักรู้ เข้าใจและยอมรับตนเองในสิ่งที่ปัญหาและสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นสร้างสัมพันธภาพ ขั้นสำรวจปัญหา ขั้นหาแนวทางการแก้ไข ขั้นวางปฏิบัติและขั้นยุติการให้การปรึกษา โดยมีเครื่องมือสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาในการช่วยเหลือบุคคลที่มีความทุกข์หรือผู้รับคำปรึกษาให้เข้าใจปัญหาและหาแนวทางแก้ได้ด้วยตนเอง เครื่องมือที่กล่าวมานั้นคือ ทักษะการให้การปรึกษา ได้แก่ ทักษะการใส่ใจ ทักษะการนำ ทักษะการถาม ทักษะการเงียบ ทักษะการสะท้อนกลับ ทักษะการซ้ำความ/ทวนความ ทักษะการให้กำลังใจ ทักษะการสรุปความ ทักษะการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำ ทักษะการชี้ผลที่ตามมา เป็นต้น