

ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการให้คำปรึกษา
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวพรรณิ วิญญกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2544
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

171-46
พ 273 ๗
8-3

ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการให้คำปรึกษา
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวพรรณิ วิญญกุล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2544

* 152966

25 ก.ค. 2544

พรรณ วิญญกุล. (2544). ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล, ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการฝึกการให้คำปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษาที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกการให้คำปรึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา และโปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การทดสอบของ วิลคอกซัน

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หลังจากได้รับการฝึกการให้คำปรึกษา

THE EFFECT OF COUNSELING TRAINING ON COUNSELING ABILITIES OF
REGISTERED NURSES OF INBURI HOSPITAL IN CHANGWAT SINGBURI

AN ABSTRACT
BY
MISS PUNNEE VINYAKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
At Srinakharinwirot University
May 2001

Punnee Vinyakul. (2001). *The Effect of Counseling Training on Counseling Abilities of Registered Nurses of Inburi Hospital in Changwat Singburi*. Master Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology) : Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc.Prof.Dr.Kompetch Chatsupakul, Prof. Dr. Pongpan Kirdpitak.

The purpose of this experimental research was to study the effect of counseling training on counseling abilities of registered nurses of Inburi Hospital in Changwat Singburi. The subjects of 8 registered nurses were randomly selected from the registered nurses whose counseling abilities were lower than fifty percentile. The subjects were then exposed to the counseling training program for developing counseling abilities. The research instruments were an evaluation form for counseling training program for developing counseling abilities. The data were analyzed by the Wilcoxon's Matched-Pairs Signed-Ranks Test.

The research result indicated that the counseling abilities of registered nurses exposed to the counseling training program significantly increased at .01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุภกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุภกุล)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุภกุล)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุภกุล)

วันที่ ...๑... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกกุล และศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่งในการศึกษาค้นคว้า ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจและเอื้ออาทรแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ได้ให้ความรู้ ให้กำลังใจและเอื้ออาทรแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์ประวิทย์ สมบุญ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอินทร์บุรี คุณวัชร วิเลปะนะ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลอินทร์บุรี คุณละเอียด นาถวงษ์ เลขานุการคณะกรรมการการให้บริการรักษาด้านสุขภาพอนามัยทั่วไปและโรคเอดส์ โรงพยาบาลอินทร์บุรี ที่สนับสนุนบุคลากรและสถานที่ในการดำเนินการศึกษาวิจัย และอำนวยความสะดวกในระหว่างการศึกษาวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณชวีรัตน์ ต่ายเกิด คุณวัฒนา เป็นจิตร และคุณศุภรา เนื้อทอง ที่กรุณาสละเวลาช่วยเหลือผู้วิจัยในการดำเนินการทดลองตลอดระยะเวลาการทดลอง รวมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณรัตดา โสจะยะพันธ์ หัวหน้าหอผู้ป่วยสงฆ์อาพาธ โรงพยาบาลอินทร์บุรี และเจ้าหน้าที่ตึกสงฆ์อาพาธ โรงพยาบาลอินทร์บุรี ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ คุณชัยวัตร หมูนวล คุณสิริลักษณ์ พงษ์นาวัน คุณคณางค์ คำญเอนก และคุณใจรัตน์ ปโยนิธธำรงค์ ที่กรุณาสละเวลาช่วยเหลือผู้วิจัยในการทดลองและขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนวที่ให้กำลังใจและให้การช่วยเหลือ ผู้วิจัยตัวดีเสมอมา

ขอขอบคุณ คุณลัดดาภรณ์ พิพัฒน์เขมากร ที่ช่วยเหลือในเรื่องการพิมพ์ การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพยาบาลวิชาชีพทุกคนมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณพ่อสงบ วิญญูกุล คุณแม่สวัสดิ์ วิญญูกุล คุณวรรณ วิญญูกุล คุณอดุลย์ วิญญูกุล ที่เป็นกำลังใจ สนับสนุนการศึกษาด้วยดีเสมอมา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลุกฝังแนวความคิด ส่งเสริมและให้กำลังใจผู้วิจัยให้มีความมานะอดทน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยสมบูรณ์

พรรณิ วิญญูกุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	/ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	/ สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	/ ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ความหมายของการให้คำปรึกษา	6
	ปรัชญาของการให้คำปรึกษา	7
	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	8
	กระบวนการในการให้คำปรึกษา	13
	ทักษะในการให้คำปรึกษา	15
	วิธีการและเทคนิคที่ใช้ในการฝึกให้คำปรึกษา	21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	26
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	26
	วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ	26
	แบบแผนการทดลอง	31
	วิธีดำเนินการทดลอง	32
	วิธีการกระทำข้อมูล	32
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า	35
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล	35
	ผลการศึกษาค้นคว้า	35
5	บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	38
	บทย่อ	38
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	38
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	39
วิธีดำเนินการทดลอง	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	40
อภิปรายผล	40
ข้อเสนอแนะทั่วไป	42
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	42
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา	50
ตารางโปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนา	
ความสามารถในการให้คำปรึกษา	52
โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถ	
ในการให้คำปรึกษา	53
ภาคผนวก ข เอกสารประกอบการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ..	76
ประวัติย่อผู้วิจัย	96

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงแบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design ...	33
2 เปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ	
กลุ่มทดลองก่อนและหลังการฝึกการให้คำปรึกษา	35
3 เปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ	
ก่อนและหลังการฝึกการให้คำปรึกษา	36
4 ตารางโปรแกรมการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา	52
5 แสดงคะแนนความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ	
ก่อนทดลอง	94
6 แสดงคะแนนความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ	
หลังทดลอง	95

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Professional) มีเป้าหมายในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งหมายความว่าปฏิบัติการพยาบาลนั้น ๆ จะต้องทำให้ ผู้ป่วยมีความรู้สึกถึงคุณค่า พลังความสามารถของตนเอง ช่วยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อความเจ็บป่วยของตนเอง (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดนกุล. 2534 : 73) และในการช่วยเหลือ ผู้ป่วยนั้น พยาบาลจะต้องดูแลผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมของผู้ป่วยและยังต้องตอบสนองหรือปฏิบัติต่อผู้ป่วยเป็นส่วนรวม (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2529 : 4) ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายหลักของการพยาบาล คือ ช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนทั้งผู้ที่เจ็บป่วยและคนปกติ โดยการปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่จะทำให้ผู้นั้นมีสุขภาพดี หรือหายจากโรคเร็วขึ้น รวมทั้งช่วยผู้ป่วยเหล่านั้นให้มีกำลังใจ มีความรู้และสามารถช่วยเหลือตนเองได้เร็วที่สุด บทบาทของพยาบาลจึงไม่ใช่เฉพาะแต่เพียงบทบาท ~~ซึ่งจะปฏิบัติ~~ กิจกรรมพยาบาลในการดูแลช่วยเหลือทางด้านร่างกายเท่านั้น แต่ในเรื่องปัญหาต่างๆ ทางด้าน จิตใจนั้น เป็นสิ่งที่พยาบาลจะต้องมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือด้วย (Handerson. 1973 : 7)

ผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลนั้น จะประสบภาวะความกดดันต่างๆ มากกว่าคนปกติ เนื่องจากต้องประสบโรคภัยไข้เจ็บและความไม่สบายต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อสภาวะทางอารมณ์ (อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. 2523 : 4) ผู้ป่วยบางรายอาจวิตกกังวล เกิดความเครียด ซึ่งสาเหตุนอกจากจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม กลัวตาย กลัวความพิการ กังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแล้วส่วนหนึ่งยังเป็นผลจากการที่ไม่มีใครรับฟังความรู้สึกหรือความไม่สบายใจต่าง ๆ (ประคอง อินทรสมบัติ. 2526 : 6) ในสถานการณ์เช่นนี้พยาบาลควรจะต้องมีบทบาทในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วย (อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. 2523 : 4) เพราะการให้คำปรึกษานั้นเป็นหัวใจของการแก้ปัญหาให้บุคคลพันทุกขในระดับหนึ่งได้ (สุธีรพันธุ์ กรลักษณ์ และคนอื่น ๆ. 2527 : 1) จึงนับได้ว่าการให้คำปรึกษาเป็นบทบาทที่สำคัญบทบาทหนึ่งของพยาบาล ~~กอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล. 2528 : 429~~ แต่ในทางปฏิบัติพยาบาลจะทำหน้าที่นี้ไม่เต็มที่ เพราะจะไปเน้นงานประจำของพยาบาลซึ่งมีมาก และในบางครั้งบุคลากรทางการพยาบาลเองจะเป็นบุคคลที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเครียด เพราะมุ่งช่วยเหลือรักษาโรคทางกาย เท่านั้น โดยไม่ได้ตระหนักว่าจิตใจที่เข้มแข็งทำให้ร่างกายต่อสู้โรคร้ายได้มากขึ้น (มนัสสินิตย์ เหล่มประวดี. 2523 : 40) ดังนั้นถ้าเปิดโอกาสให้พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาก็จะทำให้การช่วยเหลือผู้ป่วยของพยาบาลมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. 2523 : 41)

✕ การให้คำปรึกษานั้นนับว่าเป็นบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งของพยาบาลที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยทางด้านจิตใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการของการช่วยเหลือ และกระบวนการนี้จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพของการช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 148) และในการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นจะต้องสามารถใช้ทักษะต่างๆ ในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม (วัชร ทรัพย์มี. 2525 : 308) ซึ่งทักษะที่จะเอื้ออำนวยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปสู่เป้าหมายนั้นมีมากมาย เช่น การฟัง การใช้คำถาม การเงียบ การสะท้อนความรู้สึก การทบทวน หรือข้อความการเผชิญหน้า การให้กำลังใจ การตีความ และการสรุป เป็นต้น (Ivey and Authier. 1978 : 66 - 67 ; Brammer. 1979 : 67 - 68 ; สุธีรพันธุ์ กรลักษณ์ และคนอื่นๆ. 2527 : 39 - 42 ; พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2527 : 217 - 219) ซึ่งทักษะเหล่านี้จะช่วยนำเข้าสู่ปัญหา (อรพรรณ ลือบุญวัชชัย. 2523 : 23) ช่วยให้การให้คำปรึกษาบรรลุเป้าหมาย นอกจากนั้นยังช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีผลสะท้อนในกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สุธีรพันธุ์ กรลักษณ์ และคนอื่นๆ. 2527 : 38) และทักษะเหล่านี้ไม่เพียงแต่ใช้ในการให้คำปรึกษาเท่านั้น แต่ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วยและพยาบาล ซึ่งเป็นสัมพันธภาพทางการรักษา ทักษะเหล่านี้ก็จะช่วยให้การสนทนาและการสร้างสัมพันธภาพเป็นไปได้สะดวก บังเกิดผลดี (ไพโรธรัตน์ ทองอุไร. 2529 : 169) ซึ่งสอดคล้องกับนอร์ตัน (บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. 2534 : 105 ; อ้างอิงจาก Norton. 1986) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลได้ใช้ทักษะ การแสดงความสนใจ การฟัง การสะท้อนความรู้สึก การใช้คำถาม จะช่วยสร้างสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือผู้อื่น และช่วยให้พยาบาลได้รับข้อมูลที่ต้องการ ✕

✕ โรงพยาบาลอินทร์บุรีเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 250 เตียง ที่กำลังพัฒนาไปสู่โรงพยาบาลคุณภาพ มีความตระหนักถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษาเพื่อดูแลผู้รับบริการให้ครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จึงได้จัดให้มีการอบรมพยาบาลวิชาชีพในเรื่องการให้คำปรึกษา จัดตั้งผู้ประสานงานการให้คำปรึกษาเพื่อดำเนินงานการให้คำปรึกษา จัดตั้งศูนย์บริการปรึกษาขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ✕ โดยจัดพยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรมผลัดเปลี่ยนกันมาทำงานที่ศูนย์บริการปรึกษาวันละ 1 คน ซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรมรวมทั้งหมด 168 คน จากพยาบาลวิชาชีพ ทั้งหมด 190 คน และให้พยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรมให้คำปรึกษาผู้รับบริการในหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากการดำเนินการดังกล่าวทำให้มีการพัฒนางานให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง และต้องการบุคลากรเพื่อดำเนินงานให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประสานงานการให้คำปรึกษา เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการ

เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการให้คำปรึกษา จึงได้ดำเนินโครงการอบรมพยาบาลวิชาชีพใหม่ที่ยังไม่ผ่านการอบรมการให้คำปรึกษาจำนวน 22 คน โดยใช้โปรแกรมฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ และนำไปใช้ในการดำเนินการให้คำปรึกษาต่อไป

✓ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการฝึกการให้คำปรึกษา

✓ สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ภายหลังได้รับการฝึกการให้คำปรึกษา

✓ ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษานี้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับพยาบาลวิชาชีพ ในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการให้คำปรึกษาต่อไป

✓ ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา และมีความสามารถในการให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา จำนวน 11 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา และยังไม่เคยได้รับการอบรมการให้คำปรึกษา จำนวน 8 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากรที่มีความสมัครใจ

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การฝึกการให้คำปรึกษา

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ

✓ นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการให้คำปรึกษา หมายถึง ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพ ในการให้ความช่วยเหลือผู้มาขอรับคำปรึกษา โดยเน้นกระบวนการ และทักษะให้คำปรึกษา โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาก่อตัวต้อนรับพูดคุยในเรื่องทั่วไป แนะนำตัว และชี้แจงบทบาทของตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา ระยะเวลาของการให้คำปรึกษา และการรักษาความลับ ของเรื่องที่จะนำมาปรึกษา

1.2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาใช้เทคนิคต่างๆในการให้คำปรึกษาได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การเจียบ การใช้คำถามปลายปิด การสะท้อนความรู้สึก การทวนคำหรือข้อความ การเผชิญหน้า การตีความ การให้กำลังใจ การสรุปความ เพื่อให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่นำมาปรึกษา ตลอดจนเรื่องราวต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

1.3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา สรุปประเด็นปัญหา เปิดโอกาส เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาซักถาม นัดหมาย และติดตามประเมินผลการให้คำปรึกษา

2. การฝึกการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน คือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ทฤษฎีการให้คำปรึกษา การฝึกทักษะการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาและกระบวนการให้คำปรึกษา ดังนี้

2.1 ความรู้เบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ ความรู้ในเรื่องความหมายของการให้คำปรึกษา ปรัชญาของการให้คำปรึกษา

2.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเนื้อหาของทฤษฎีครอบคลุมหัวข้อดังนี้

2.2.1 ผู้นำทฤษฎี และที่มาของทฤษฎี

2.2.2 ธรรมชาติของมนุษย์

2.2.3 โครงสร้างของบุคลิกภาพ

2.2.4 หลักการสำคัญของทฤษฎี

2.2.5 การนำทฤษฎีไปใช้ในการให้คำปรึกษา

2.3 การฝึกทักษะการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีการฝึกทักษะต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาอย่างมีระบบ โดยเน้นการฝึกทักษะแต่ละทักษะ และภายหลังการฝึกแต่ละทักษะแล้วจึงฝึกรวมทักษะต่างๆอีกครั้งหนึ่ง ในการฝึกนี้จะใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่ บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้ข้อเสนอแนะ และการใช้วัตถุทัศน์เป็นสื่อในการฝึกทักษะ ซึ่งทักษะในการให้คำปรึกษา ได้แก่

2.3.1 การฟัง เป็นทักษะการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการรับรู้เรื่องราว ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา โดยฟังทั้งภาษาพูด และภาษาท่าทางของผู้รับคำปรึกษา

2.3.2 การใช้คำถามปลายปิด เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพ มีความสามารถในการใช้คำถามที่ต้องการคำตอบสั้นๆเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่เป็นความลับ

2.3.3 การใช้คำถามปลายเปิด เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการใช้คำถามเมื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาระบายความรู้สึกต่าง ๆ เล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับคำปรึกษา หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 การสะท้อนความรู้สึก เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพ มีความสามารถในการนำคำหรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากกว่าซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และ เข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์ขณะนั้น

2.3.5 การทวนคำหรือข้อความ เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการนำคำหรือข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากกว่าซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสทบทวนคำพูดของเขา ทำให้เกิดสติหรือเข้าใจตนเองมากขึ้น

2.3.6 การเผชิญหน้า เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการนำคำพูดของผู้รับคำปรึกษาที่ขัดแย้งกันมากกว่าอีกครั้ง

2.3.7 การใช้ความเงียบ เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการใช้ความเงียบเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สัมผัสตนเองได้มีโอกาสคิดเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับตนเอง

2.3.8 การให้กำลังใจ เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้กำลังใจหรือปลอบใจผู้ขอรับคำปรึกษา

2.3.9 การตีความ เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการใช้คำหรือข้อความที่สับสนหรือไม่ชัดเจนของผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาดี ยิ่งขึ้น

2.3.10 การสรุป เป็นการฝึกให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการประมวลประเด็นสำคัญระหว่างการให้คำปรึกษา เพื่อไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาออกนอกเรื่อง และมีสติในเรื่องที่กำลังปรึกษา

2.4 กระบวนการให้คำปรึกษา หมายถึง การดำเนินการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา ได้แก่ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ และ ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

2.4.1 ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาเริ่มสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา แนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ ชี้แจงบทบาทของตนเอง และระยะเวลาในการให้คำปรึกษา

2.4.2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาสร้างสัมพันธภาพให้มีความต่อเนื่อง ทำความเข้าใจผู้ขอรับคำปรึกษา ช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษา เข้าใจปัญหาต่าง ๆ ของตนเองและแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาโดยใช้ทักษะต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา

2.4.3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาสรุปประเด็นสำคัญของเรื่องราว เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาซักถามเพิ่มเติมและนัดหมายในครั้งต่อไป

3. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลผู้ได้รับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์หรือเทียบเท่าของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีที่มีอายุระหว่าง 21 – 22 ปี และยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมการให้คำปรึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดเรียงตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของการให้คำปรึกษา
2. ปรัชญาของการให้คำปรึกษา
3. ทฤษฎีการให้คำปรึกษา
4. กระบวนการในการให้คำปรึกษา
5. ทักษะในการให้คำปรึกษา
6. วิธีการและเทคนิคที่ใช้ในการฝึกให้คำปรึกษา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการให้คำปรึกษา

มีผู้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาคำปรึกษาไว้ต่างๆ ดังนี้

รอเจอร์ส (Rogers, 1942 : 3) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่า หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคล โดยบุคคลหนึ่งต้องการความช่วยเหลือจากอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2525 : 3) ได้ให้ความหมายว่าการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา ว่าคือบุคคลที่คอยช่วยเหลือ กับผู้รับคำปรึกษาคือบุคคลที่ความยุ่งยากลำบากใจ มีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างในตัวผู้มารับคำปรึกษา

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 1) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่แสดงถึงมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และอีกบุคคลหนึ่งคือผู้มารับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษา มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาและทางจิตวิทยา สามารถให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษา แก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา สามารถใช้ปัญญาและความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ตกลงใจที่จะเลือกวิถีทางที่เหมาะสมที่เขาปรารถนา และในที่สุดสามารถแก้ปัญหา และพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม

คมเพชร จัตรศุภกุล (2530 : 8) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่าเป็นสถานการณ์ ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาว่ามีจุดประสงค์ร่วมกันคือ การแก้

ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาและนำไปสู่ความสามารถที่จะเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ และผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษา

วัชร ทรัพย์มี (2533 : 8) ให้ความหมายการให้คำปรึกษาว่าเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมกับผู้บริหาร ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้รับบริการเข้าใจตนเองเพิ่มขึ้น ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจ และทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำให้ตนเองพัฒนาขึ้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาคือกระบวนการของความสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ตลอดจนพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปรัชญาของการให้คำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษานั้นมีปรัชญาที่ยึดถือเป็นพื้นฐานดังนี้ (เกษณีย์ สีมหาศาล. 2531 : 12 - 13 ; อ้างอิงจาก MacGowan and Schmidt. 1962 : 95 - 96)

2.1 การให้คำปรึกษาควรตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ยอมรับความมีค่าและศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล และยึดหลักว่า ทุกคนควรได้รับความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวหากเขาต้องการ

2.2 การให้คำปรึกษาควรให้ความสนใจในตัวผู้รับคำปรึกษา โดยยึดหลักพัฒนาคนทั้งคนให้เจริญจนสุดศักยภาพของคนๆ นั้น ช่วยให้แต่ละคนได้นำพลังความสามารถที่ตนมีอยู่ ออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเอง และต่อสังคมตามที่แต่ละคนต้องการ

2.3 การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ติดตามผลเป็นกระบวนการทางการศึกษา ฉะนั้นจึงเป็นเสมือนส่วนหนึ่งที่สำคัญในการบริหารการศึกษา

2.4 การให้คำปรึกษารับผิดชอบทั้งต่อสังคมและส่วนบุคคล

2.5 การให้คำปรึกษายอมรับและเคารพในสิทธิของทุกคนในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธความช่วยเหลือที่บริการแนะนำเสนอให้

2.6 การให้คำปรึกษาจัดซื้อด้วยความร่วมมือของผู้ร่วมงานไม่ใชการบังคับ

2.7 การให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือคนให้ฉลาด การตัดสินใจเลือกในการวางแผนการตีความหมายและปรับตัวให้เข้ากับสภาพชีวิต

2.8 การให้คำปรึกษา มีความจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจสภาพทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลให้ลึกซึ้ง และควรเข้าใจบุคคลนั้นๆ ให้ดีเสียก่อนจึงให้ความช่วยเหลือ

2.9 การให้คำปรึกษาควรจะอยู่ในความรับผิดชอบ หรือดำเนินงานโดยพวกที่มีความรักในงานเป็นนิสัยกับทั้งได้รับการฝึกและเรียนรู้วิชาการที่สำคัญเกี่ยวกับการแนะนำ

2.10 การให้คำปรึกษาควรมุ่งจุดสนใจไปที่การช่วยให้เอ็กต์บุคคลตระหนักในความเป็นตัวของตัวเอง และเข้าใจตนเองให้มากที่สุด มิใช่มุ่งจะแก้ปัญหาก็เพียงอยู่

2.11 การให้คำปรึกษา ควรมีการติดตามผลวัดผลให้ถูกต้องตามวิชาการ เพื่อการปรับปรุงการให้คำปรึกษาให้มีผลดีที่สุดที่พึงเป็นได้

2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยึดแนวทางทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person Centered) ซึ่งมีรายละเอียดของทฤษฎีดังนี้

3.1 ผู้นำทฤษฎีและที่มาของทฤษฎี

การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง หรือการให้คำปรึกษาแบบรอเจอเรียน (Rogerian Counseling) คือการให้คำปรึกษา ซึ่งเรียกตามชื่อผู้เริ่มวิธีการคือ รอเจอร์ส (Rogers) อาจเรียกตามวิธีการให้คำปรึกษาของเขาว่า การให้คำปรึกษาแบบยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client-Centered Counseling) หรือการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non-Directive Counseling) และปัจจุบันเรียกทฤษฎีการให้คำปรึกษานี้ว่าการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling) (วัชร ทรัพย์มี. 2533 : 37)

การให้คำปรึกษามองเห็นปัญหาของตน แก้ปัญหาของตนและช่วยเหลือตนเองเพราะเชื่อว่า มนุษย์มีความสามารถแก้ปัญหามาของตนเองได้ ดังที่ รอเจอร์ส (Rogers.1942:36) เน้นว่าการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ผู้รับคำปรึกษาได้รับการช่วยเหลือให้รู้จักช่วยตนเอง

3.2 ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ (View of Human Nature)

ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ (View of Human Nature) รอเจอร์สมีความเชื่อว่าบุคคลจะสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างอิสระ สามารถที่จะเลือกสิ่งต่างๆ ในชีวิตให้กับตนเองได้ เชื่อว่ามนุษย์เกิดมาดี มีความเชื่อถือได้และมีเหตุผลตั้งนั้นถ้ามนุษย์นำเอาความสามารถของตนเองออกมาใช้ร่วมกันอย่างเสรี ก็จะทำให้ตอบสนองความต้องการของสังคมได้ (คมเพชร จิตรสุภสกุล. 2530 : 63)

ลักษณะสำคัญของมนุษย์ ตามแนวคิดของรอเจอร์ส (วัชร ทรัพย์มี. 2533 : 39 - 40) มี 5 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความสามารถและมีคุณค่า มนุษย์มีสติปัญญาและความสามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง ฉะนั้นทุกคนควรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการกระทำ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาพึงสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวของตัวเองอย่างเต็มที่

2. มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเอง มนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ เมื่ออยู่ในสถานที่เหมาะสม ดังนั้นกระบวนการให้คำปรึกษา จึงมีจุดมุ่งหมายในการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสมให้ผู้รับคำปรึกษาได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

3. โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นคนดีและน่าเชื่อถือ แต่การที่ทำอะไรไม่เหมาะสม เนื่องจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งทำให้ใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเอง (Defense Mechanism) ต่างๆ ถ้าผู้ให้คำปรึกษามามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาลดการใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเองลง จะทำให้เขาพิจารณาตนเองใหม่สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนดีและน่าเชื่อถือได้ต่อไป

4. มนุษย์จะมีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล การกระทำและการปรับตัวของบุคคลต่อสภาพการณ์ต่างๆ สอดคล้องกับการพิจารณาตนเอง

5. มนุษย์ต้องการความรัก ความเอาใจใส่ และการยอมรับจากผู้อื่น

2.3 โครงสร้างบุคลิกภาพ

คมเพชร จิตรศุภกุล (2530 : 65) ได้กล่าวถึงโครงสร้างบุคลิกภาพมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อินทรีย์ (Organism) สนามแห่งประสบการณ์ (Phenomenal Field) และตน (Self)

อินทรีย์ หมายถึง บุคคลแต่ละคน แต่จะเน้นว่าเป็นส่วนรวมของบุคคล

สนามแห่งประสบการณ์ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลประสบ

ตน หมายถึง ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง ตนนี้จะพัฒนามาจากการที่อินทรีย์ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

2.4 หลักการสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง มีหลักการที่สำคัญคือ (วัชร ทรัพย์มี. 2533 : 40)

2.4.1 การพัฒนาความรู้สึกนึกคิดต่อตนเอง

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าแกนสำคัญของบุคลิกภาพคือ ความรู้สึกนึกคิดที่มีบุคคลมีต่อตนเอง (Self Concept) ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลสังเกตปฏิกิริยาที่ผู้อื่นมีต่อตน และเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ อันจะก่อให้เกิดความรับรู้ว่าเป็นคนดีหรือไม่ มีความสามารถมากน้อยเพียงใด

2.4.2 สาเหตุของปัญหาหรือความทุกข์ ได้แก่

ก. หนีความเป็นจริง คือหวาดกลัวที่จะเผชิญกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตนเองซึ่งเขายอมรับไม่ได้

ข. หนีจากความคาดหวังของสังคม

ค. ไม่มั่นใจ และหวาดวิตก ผลแห่งการตัดสินใจของตน ทั้งๆ ที่
อยากเป็นตัวของตัวเอง ทั้งๆ ที่อยากเป็นตัวของตัวเอง

2.4.3 บุคคลที่ปรับตัวได้ดี คือ บุคคลที่ไม่บิดเบือนประสบการณ์ ยอมรับ
ความจริง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้ ไม่จำเป็นต้องหยุดชะงักอยู่กับที่ หรือ
ตะตึงไม่ได้ สิ่งให้ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องตระหนักคือ ช่องว่างระหว่างประสบการณ์กับ
ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง

2.4.4 การที่จะช่วยให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกว่าถูกคุกคามและเลียงกลวิธีป้องกัน
จิตใจตนเองก็คือ ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพ กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับ
บริการไม่เคร่งเครียด คลายจากความรู้สึกถูกคุกคามด้านจิตใจ จะได้กล้าพิจารณาตนเอง
และสภาพการณ์ต่างๆ อย่างถูกต้องต่อความเป็นจริง เปิดรับประสบการณ์ต่างๆ โดยผู้ให้
บริการปรึกษาจะต้องมีความจริงใจ ยอมรับบริการโดยปราศจากเงื่อนไข

2.4.5 ผู้ที่เหมาะสมจะรับบริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ควรมี
ลักษณะดังนี้คือ

ก. มีความเครียดทางอารมณ์

ข. มีโอกาสพบผู้ให้บริการปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ค. สามารถระบายความรู้สึกขัดแย้งด้านจิตใจหรือความคับข้องใจ

ด้วยคำพูดและสีหน้าท่าทาง

ง. มีระดับสติปัญญาไม่ต่ำกว่าปานกลาง สามารถที่จะใช้ความคิด
ในการแก้ปัญหาหรือการปรับตัว

2.5 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

วัชร ทรัพย์มี (2533 : 43) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยึด
ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษายอมรับความเป็นจริง พิจารณาตนเองและสภาพ
แวดล้อมได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือนหรือเก็บกดประสบการณ์ของตน ปราศจาก
ความรู้สึกว่า ได้รับความคุกคามด้านจิตใจ ไม่ใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเองในการแก้ปัญหา

2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดรับประสบการณ์ โดยพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่าง
กว้างขวางในหลายแง่มุม

3. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ลดความรู้สึกหดหู่
ท้อถอย มีกำลังใจต่อสู้ชีวิตใหม่ และพร้อมที่จะเลือกดำเนินการกับชีวิตของตนเอง

4. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเพิ่มขึ้นและพยายามพัฒนาตนเอง

5. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถปฏิบัติการในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านส่วนตัว การเรียน การทำงาน

สรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยืดยบุคคลเป็นศูนย์กลางเน้นการจัดและลดความทุกข์ทางอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามีความรู้ที่คิดต่อตนเองอย่างตรงความเป็นจริง มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน และการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.6 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา (Steps in Counseling) ของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยืดยบุคคลเป็นศูนย์กลาง

โรเจอร์ส (คมเพชร ฉัตรศุภสกุล. 2528 : 92 - 93 ; อ้างอิงจาก Rogers. n d.) ได้เสนอแนวทางและขั้นตอนของการให้คำปรึกษาไว้ดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษามาพบผู้ให้คำปรึกษา
2. อธิบายสถานการณ์ที่ต้องการจะได้รับความช่วยเหลือ ในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระมัดระวัง โดยยืดยว่าผู้รับคำปรึกษาจะได้รับความช่วยเหลือให้แก่ปัญหาด้วยตนเอง
3. ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้เกิดการแสดงออกเป็นอย่างดีในด้านการรู้สึกที่เกี่ยวกับปัญหา โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยอมรับไม่ว่าจะแสดงปฏิกิริยาอย่างไรก็ตาม
4. ผู้ให้คำปรึกษายอมรับ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกในเชิงนิเสธเหล่านั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่โต้ตอบเกี่ยวกับความถูกต้อง หรือความผิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้มีปัญหาได้พูดออกมา แต่จะต้องพูดและอธิบายด้วยความเห็นอกเห็นใจ
5. เมื่อผู้มีปัญหาได้ระบายความรู้สึกในทางลบอย่างเต็มที่แล้ว สิ่งที่มาคือการเกิดความรู้สึก ทศนคติในด้านบวกขึ้นมา
6. ผู้ให้คำปรึกษายอมรับความรู้สึกในทางบวกของผู้รับคำปรึกษาที่แสดงออกมา
7. ผลของการที่ผู้รับคำปรึกษาที่มีความเข้าใจ และยังเห็นเกี่ยวกับตนเอง และยอมรับตนเอง จะทำให้เป็นพื้นฐาน ซึ่งบุคคลแต่ละคนสามารถจะก้าวไปสู่ระดับใหม่ของความสมบูรณ์ทางด้านพฤติกรรม
8. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการตัดสินใจ และวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นไปได้

9. ผู้รับคำปรึกษาจะริเริ่มการกระทำทางบวกโดยตัวของเขาเอง ผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทเพียงแต่ยอมรับและกระตุ้นเท่านั้น

10. มีการพัฒนาการหยั่งเห็นต่อไป และการสะสมความเข้าใจต่าง ๆ จะสมบูรณ์ขึ้น แสดงให้เห็นความเจริญงอกงาม

2.7 คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

ผู้ให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ควรมีคุณลักษณะดังนี้

(Patterson. 1966 : 421 - 422)

1. การยอมรับ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยอมรับว่าผู้รับคำปรึกษาเป็นบุคคลหนึ่งซึ่งมีความขัดแย้งและไม่มั่นคง ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้จักจุดเด่น จุดอ่อนของเขา ยอมรับว่าเขาเป็นบุคคลที่มีค่า มีท่าทีให้ความเป็นมิตรกับเขา ไม่มีการประเมินหรือตัดสินการกระทำของเขาทั้งในแง่บวก และแง่ลบ ซึ่งการยอมรับนี้ คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษา จะต้องแสดงให้เห็นว่ายอมรับผู้รับคำปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น

2. มีความสอดคล้องกันของความรู้สึกและการกระทำ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีคุณลักษณะ ที่สอดคล้องกันของความรู้สึก และการแสดงออก ทั้งทางคำพูดและการกระทำ ในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้คำปรึกษา และมีความสม่ำเสมอกัน จะต้องรู้จักตนเอง และจะต้องยอมรับความรู้สึกของตนเองได้ก่อน และมีความตั้งใจที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกและทัศนคติของตนได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกด้วยความจริงใจ

3. มีความเข้าใจ ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษา จะต้องปรากฏในลักษณะของความสามารถร่วมรู้ความรู้สึกและเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ความเข้าใจในลักษณะนี้ จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถสำรวจ และเข้าใจความรู้สึกของตนเองได้อย่างอิสระและลึกซึ้ง เพื่อจะพัฒนาตนเองได้

4. ความสามารถสื่อสารลักษณะที่สำคัญของตนเองสู่ผู้รับคำปรึกษา การยอมรับความสอดคล้องระหว่างความรู้กับการแสดงออก และความเข้าใจผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง จะไม่มีความหมายถ้าผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถแสดงออกมา ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งการแสดงออกอาจทำได้หลาย ๆ ทาง ทั้งการใช้คำพูดและท่าทาง

5. การสร้างสัมพันธภาพ ถ้าผู้ให้คำปรึกษาสามารถสื่อสารคุณลักษณะส่วนตัวต่อผู้รับคำปรึกษาได้แล้ว สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาจะพัฒนาขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกปลอดภัย มั่นใจ และรู้สึกเป็นอิสระจากภาวะคุกคามต่าง ๆ รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้แสดงออก ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ขึ้น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาแบบยืดหยุ่นเป็น ศูนย์กลางควรมีคุณลักษณะยอมรับและเข้าใจผู้รับคำปรึกษา สามารถสร้างสัมพันธภาพและ สื่อสารกับผู้รับคำปรึกษา อีกทั้งมีความสอดคล้องกันของความรู้สึกและการกระทำ

4. กระบวนการให้คำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ และความเข้าใจกระบวนการ ให้คำปรึกษาซึ่งประกอบด้วย สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา ทักษะในการให้คำปรึกษาและ ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 149 ; วัชร ทรัพย์ทิ. 2525 : 263) มีรายละเอียดดังนี้

4.1 สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา สัมพันธภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากต่อ กระบวนการให้คำปรึกษา (สุรินทร์ รณเกียรติ. 2538 : 14) สัมพันธภาพในการให้คำ ปรึกษาเป็นสัมพันธภาพในการช่วยเหลือ ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และจรรยาบรรณของการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษาด้วยความจริงใจและเข้าใจพยายามส่งเสริมผู้รับคำปรึกษา ให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา ตัดสินใจในการแก้ปัญหาและอุปสรรค ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาจะ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ถ้าบรรยากาศและสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการมีความ เป็นกันเอง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความอบอุ่นใจ นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดง ความเห็นอกเห็นใจ สามารถเข้าใจเนื้อหาสาระสำคัญของเรื่องราว และความรู้สึกที่ซ่อนเร้น ของผู้บริการ มีความตั้งใจที่จะฟังและสามารถสื่อความหมายหรือตอบสนองได้ชัดเจนหรือตรง ประเด็น อีกทั้งสามารถรักษาความรักษาความลับเรื่องราวต่างๆของผู้รับสาร (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 149 – 150)

4.2 ทักษะในการให้คำปรึกษา ทักษะในการให้คำปรึกษาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ อย่างยิ่งในกระบวนการในการให้คำปรึกษา เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การให้คำ ปรึกษาบรรลุถึงเป้าหมายแล้ว ยังจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา อันจะมีผลสะท้อนให้กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะการให้คำปรึกษาที่สำคัญได้แก่ การนำเข้าสู่การสนทนา การฟัง การ เจริญ การให้ข้อมูล การสะท้อนความรู้สึก การตีความ การสรุป การเผชิญหน้า การสนับสนุนให้กำลังใจ (สุธีรพันธุ์ กรลักษณ์ และคนอื่นๆ. 2527 : 38 – 42) และการ ใช้คำปลายปิด การใช้คำถามปลายเปิด การทวนคำหรือข้อความ (Brammer. 1979 : 67– 68)

4.3 ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา ในการให้คำปรึกษาจะใช้การพูดคุยสนทนาเป็นหลักใหญ่ที่เรียกว่าการสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีเทคนิคแตกต่างไปจากการสัมภาษณ์ชนิดอื่น ๆ (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2527 : 217) และเป็นไปอย่างมีระบบสามขั้นตอนโดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน (Christensen and Kockrow. 1991 : 36 – 37) มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 ขั้นเริ่มต้น (Initial Phase) ในขั้นตอนนี้เป็นระยะเริ่มแรกของการสร้างสัมพันธภาพ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลายและสบายใจเท่าที่ทำได้โดยขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์ควรไปอย่างไม่เป็นทางการ สนทนาเรื่องทั่วๆไปเพื่อให้หายเคร่งเครียด (จตุพร เพ็งชัย . 2529 : 30) และขณะที่พูดผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมองหน้าและสบตาผู้รับคำปรึกษา (Christensen and Kockro. 1991 : 36)

ในระยะเริ่มแรกของการสร้างสัมพันธภาพ จะมีการแนะนำตัวโดยบอกว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นใคร ชื่ออะไร มีวัตถุประสงค์อะไรในการสนทนา ถามความต้องการของผู้รับคำปรึกษาว่าต้องการช่วยเหลือเรื่องใด แจ้งให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาว่าจะช่วยเหลืออะไรได้บ้าง (Christensen and Kockrow. 1991 : 36 – 37) และสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจ นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรกำหนดเวลาของการให้คำปรึกษาให้แน่ชัด เพื่อป้องกันมิให้ผู้รับคำปรึกษามีอารมณ์ผูกพันต่อผู้ให้คำปรึกษา

4.3.2 ขั้นดำเนินการ (Working Phase) ขั้นตอนนี้ดำเนินการเมื่อผู้รับคำปรึกษาเริ่มคุ้นเคยกับผู้ให้คำปรึกษา และสบายใจที่จะสนทนาด้วย ขั้นตอนนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสร้างสัมพันธภาพให้ต่อเนื่องโดยพฤติกรรมลักษณะที่ทำให้กำลังใจเห็นใจและทำความเข้าใจผู้เข้ารับคำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาหรือเรื่องราวต่างๆ ของตนเองดียิ่งขึ้น และหาทางที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยผู้ให้คำปรึกษาจะใช้ทักษะต่างๆ ในการให้คำปรึกษา (พิไลรัตน์ ทองอุไร. 2529 : 164)

4.3.3 ขั้นการยุติ (Termination Phase) เป็นขั้นที่ผู้ให้คำปรึกษาสรุปประเด็นสำคัญของเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาก่อนยุติการให้คำปรึกษาและจะต้องบอกให้ผู้รับคำปรึกษารู้ล่วงหน้าว่าจะหมดเวลาที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อเป็นการเตือนให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดถึงสิ่งสำคัญที่ยังไม่ได้พูดออกมา (จตุพร เพ็งชัย. 2529 : 30) ดังนั้นในขั้นการยุตินี้จึงต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเพิ่มเติมข้อมูลหรือถามบางสิ่งบางอย่างที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการจะทราบ แต่ถ้าการถามนั้นไม่สามารถจะตอบหรือสรุปได้ภายในระยะเวลาที่เหลือเพียงเล็กน้อย ก็ต้องนัดผู้รับคำปรึกษาไปสนทนาในครั้งต่อไป

5. ทักษะในการให้คำปรึกษา

ทักษะในการให้คำปรึกษา จะเน้นกระบวนการพูด การฟัง และมนุษยสัมพันธ์ในเชิงให้ความช่วยเหลือ ทักษะเหล่านี้จึงมีลักษณะที่จะช่วยในด้านการสื่อสารสัมพันธ์ (วัชรธรรม. 2533 : คำนำ) และทักษะต่าง ๆ ในการช่วยเหลือดังกล่าวที่สำคัญมีดังนี้ (Ivey and Authier. 1978 : 64 – 67)

5.1 การฟัง (Listening)

การฟังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้คำปรึกษาและเป็นพลังสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งจะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ออกมา นอกจากนั้นยังช่วยสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาอีกด้วย (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 150) การฟังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาทุกคน เป็นศิลปะที่ต้องอาศัยความอดทน และต้องใช้สมาธิเป็นอย่างมาก เพราะในระหว่างการให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษามิใช่จะรับฟังแต่เพียงเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าออกมาเท่านั้น แต่จะต้องทำความเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้น พร้อมทั้งร่วมรับอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาไปด้วย (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2525 : 75)

ในการสนทนาปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น “การฟัง” ถือเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่ผู้ให้คำปรึกษาให้ความสนใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด เป็นการฟังที่ปราศจากการนำปฏิกิริยาส่วนตัวและการตีความหมายของตนไปเกี่ยวข้องด้วย ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ความสนใจต่อการสื่อ ความหมายของผู้รับคำปรึกษา และเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษามีอิสระที่จะแสดงออกมาตามที่ตนต้องการ ได้เล่าเรื่องต่าง ๆ ของเขาโดยไม่ถูกขัดจังหวะ แต่จะช่วยให้ผู้มาปรึกษาได้แสดงทัศนคติ ความรู้สึกความวิตกกังวล ตลอดจนการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและโลก การฟังอย่างตั้งใจและยอมรับผู้มาปรึกษานี้เอง จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา (Patterson. 2522 : 112 - 112) และในขณะที่ให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรฟังอย่างตั้งใจ ฟังด้วยความใส่ใจและสนใจอย่างต่อเนื่อง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 150) สอดคล้องกับซูซัน สมิตธิไกร (2527:53) ซึ่งกล่าวว่า ขณะให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรฟังด้วยความกระตือรือร้น มิใช่ฟังด้วยความนิ่งเฉย ไม่แสดงกริยาอะไร กล่าวคือ มีการใส่ใจ (Attending) ต่อผู้รับคำปรึกษา ซึ่งการใส่ใจนี้เป็นพฤติกรรมที่สื่อได้ โดยการสบตา การใช้ภาษาท่าทางที่เป็นธรรมชาติไม่เคร่งครัด การโน้มตัวเข้าไปหาผู้ขอรับคำปรึกษาเล็กน้อย การใช้คำเสียงที่เป็นมิตร และการพูดประโยคซึ่งมีความสัมพันธ์กับคำพูดที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดออกมาแล้ว โดยไม่ขัดจังหวะ หรือเปลี่ยนหัวข้อสนทนาของผู้รับคำปรึกษา (Brammer. 1979 : 71 ; Hackney and Cormier. 1979 : 32 ; Ivey and Others. 1987 :

52)

นอกจากนี้ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 150) ได้กล่าวว่า ในระหว่างการฟังผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตระหนักถึงเรื่องต่อไปนี้

1. การนั่ง เป็นการทำทางที่สำคัญและมีความหมายที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาพร้อมยินดี เต็มใจและตั้งใจที่จะรับฟังสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาจะพูดหรือสนทนาปรึกษาด้วย
2. การจัดที่นั่ง ต้องจัดให้อยู่ในระยะห่างพอสมควร ไม่ใกล้หรือไกลเกินไป
3. ภาษาพูดและภาษาท่าทาง ได้แก่ คำพูด ถ้อยคำพูดต่างๆ และพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งทางสีหน้าและท่าทางซึ่งจะต้องสอดคล้องกัน
4. บรรยากาศของสถานที่ปรึกษา สถานที่ต้องสะอาด ไม่มีเสียงรบกวน อากาศถ่ายเทสะดวก แสงไปสว่างพอประมาณ

5.2 การใช้คำถามปลายปิด (Closed – ended Questions)

การใช้คำถามปลายปิด เป็นการใช้คำถามที่ถามแล้วจะได้คำตอบแต่เพียงสั้น ๆ จะใช้ในกรณีที่ต้องการให้ได้คำตอบที่เฉพาะเจาะจงหรือต้องการให้การสนทนาแคบเข้าในกรณี que ผู้รับคำปรึกษาพูดวกวนและสับสน เป็นการใช้คำถามที่เจาะลึกลงไป หรือต้องการถามเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่เป็นความลับของผู้รับคำปรึกษา เช่น การขอทราบประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว หรือประวัติทางเพศ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเคารพสิทธิของผู้รับคำปรึกษา เพราะเป็นสิทธิส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาซึ่งเขาจะตอบหรือไม่ตอบก็ได้ (Ivey and Authier. 1978 : 76 - 77)

การใช้คำถามปลายปิดนี้ ผู้ให้คำปรึกษามักจะต้องการให้ผู้รับการปรึกษาคำตอบสั้นๆ เช่น “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” (Christensen and Kockrow. 1991 : 42) แต่ในการใช้คำถามปลายปิดนี้ก็ควรระมัดระวังและเลือกใช้เมื่อจำเป็น เพราะคำตอบที่ได้จะมีลักษณะเป็นการตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น บางครั้งจึงดูเหมือนเป็นการชักให้ผู้มารับคำปรึกษาจนมุมและขาดโอกาสที่จะได้พูด ซึ่งจะทำให้การสนทนาหยุดชะงัก (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2527 : 182) และควรเลี่ยงการใช้คำถามนำ เนื่องจากเป็นคำถามที่บ่งว่าเราต้องการคำตอบเช่นไร ทำให้ผู้ตอบที่รู้สึกเกรงใจ หรือต้องการเอาใจ (มานิช หล่อตระกูล. 2538 : 40)

5.3 การใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

การใช้คำถามปลายเปิด เป็นการใช้คำถามที่ถามแล้วจะได้คำตอบ ซึ่งเป็นข้อมูลหลายๆ ด้าน ใช้เมื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษามีอิสระที่จะแสดงความคิดและความรู้สึก (Christensen and Kockrow. 1991 : 42) และเล่าเรื่องราวต่างๆ หรืออธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับตัวผู้รับปรึกษาหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Ivey and Authier. 1978 : 74) การใช้คำถาม

ปลายเปิดนี้มีใช้เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมอย่างเดียว และก็ไม่ใช่สิ่งที่สามารถที่จะต้องคำถามด้วยคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่เป็นการถามซึ่งจะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้รู้สึกเป็นอิสระที่จะสำรวจต่อไป และพูดต่อไปตามที่เขาต้องการมากกว่าที่จะพูดความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา (ทองเรียน อมรัชกุล. 1973)

การใช้คำถามปลายเปิดนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ค่อยพูด หรือแสดงความคิดเห็นช่วยให้พูดมากขึ้น (มาโนช หล่อตระกูล. 2538 : 38) เป็นการช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเข้าใจตนเองมากขึ้น (พรรณราย ทพยะประภา. 2527 : 181) การใช้คำถามปลายเปิดที่ดีจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหา ตลอดจนถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง (สุธีรพันธ์ กรลักษณะ และคนอื่นๆ. 2527 : 39)

คำถามปลายเปิดมักจะเป็นประโยคคำถามที่เริ่มต้นด้วยคำว่า “อะไร” “อย่างไร” “ทำไม” (Ivey and Authier. 1978 : 75 - 76) แต่คำถามว่า “ทำไม” นั้น แม้จะมีแนวโน้มที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมก็ควรจะระมัดระวังในการใช้และควรหลีกเลี่ยง เพราะการถามว่า “ทำไม” มักจะมีกระแสเสียงของการตำหนิปนอยู่ด้วย ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนสัมพันธภาพได้ (พรรณราย ทพยะประภา. 2527 : 238 - 239) และยังเป็นคำถามที่มีนัยของการตัดสินใจ ถูกผิด มีผลกระทบต่อการรับรู้ในแง่ของการให้เกียรติ และการยอมรับต่อการกระทำของเขา (มาโนช หล่อตระกูล. 2538 : 40)

5.4 การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการนำคำหรือข้อความที่เป็นผู้รับคำปรึกษามาแปลความ แล้วจัดคำพูดนั้น ๆ เสียใหม่ เพื่อสะท้อนให้เด่นชัด โดยจะเน้นทางด้านความรู้สึกมากกว่าเน้นเนื้อหา (Brammer. 1979 : 78) มักเริ่มด้วยคำพูดที่ว่า “คุณรู้สึกว่...” (พัชรวิทย์ กำนัดเพชร. 2533:7) เป็นการเน้นความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์ในขณะนั้น (Ivey and Authier. 1978 : 82) นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้มีปัญหาได้ระบายความรู้สึกที่ฝังใจกับปัญหาออกมาด้วย (คมเพชร จิตรศุภกุล. 2529 : 103)

การสะท้อนความรู้สึกเป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่างๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยเวลา หรือ กิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูด ให้ผู้รับการปรึกษาได้รับฟัง (จิน แบรี่. 2537 : 26) นอกจากนี้ยังเป็นการให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกเพิ่มเติมมากขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ (วัชร ฐวธรรม. 2533 : 77)

การใช้การสะท้อนความรู้สึกนี้จะใช้เมื่อผู้รับคำปรึกษามีอาการเกิดขึ้นและต้องการให้ผู้รับคำปรึกษามีสติในเรื่องนั้นๆ ได้สัมผัสตนเองมากขึ้น ได้สัมผัสความรู้สึกของตนเองได้

ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 154) เป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษายึดแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาด้วยวาจาโดยปราศจากความวิตกกังวล (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2525 : 18)

จำเนียร ช่างโชติ และนวลศิริ เปาโรหิตย์ (2524 : 125) กล่าวว่า ผู้มาขอรับคำปรึกษาส่วนมากยังไม่เข้าใจตนเอง มีความสับสนในเรื่องความรู้สึก ความต้องการ การรับรู้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสะท้อนความรู้สึกและอารมณ์ที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมากลับคืนไปสู่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองได้อย่างลึกซึ้ง

5.5 การทวนคำหรือข้อความ (Paraphrase)

การทวนคำหรือข้อความ เป็นนำคำหรือข้อความของผู้รับคำปรึกษามากล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าเขาได้พูดอะไรออกมา ซึ่งคำหรือข้อความนั้น จะไม่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึก (Ivey and Authier. 1978 : 83 - 84) ซึ่งการพูดซ้ำคำหรือข้อความของผู้รับคำปรึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาคิดอีกครั้งหนึ่งถึงสิ่งที่เขาพูดถึง และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้คำปรึกษาประเมินว่าสิ่งที่ตนได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่ (จตุพร เฟิงชัย. 2529 : 45)

บางครั้งผู้รับคำปรึกษาอาจไม่ปรารถนาที่จะพูดถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นออกมาตรงๆ แต่จะพูดออกมาในประโยคที่กำกวม ผู้ให้คำปรึกษาอาจหยิบยกเอาความหมายที่แฝงอยู่ออกมาแสดงให้ชัดเจนด้วยการทบทวนประโยคดังกล่าวใหม่ (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2525:17)

สุธีพันธุ์ กรลักษณ์ และคนอื่น ๆ (2527 : 40) กล่าวถึง การทวนคำหรือข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมานั้น จะเป็นการใช้ถ้อยคำให้น้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการใช้การทวนคำหรือข้อความเพื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาทบทวนคำพูดของเขาให้เกิด "สติ" หรือเข้าใจตนเอง รวมทั้งให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษา ยังคงฟังเรื่องราวของเขาอยู่

5.6 การเผชิญหน้า (Confrontation)

การเผชิญหน้าเป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษานำประโยคหรือคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาพูดอีกครั้ง ซึ่งประโยคหรือคำพูดนั้นมีการขัดแย้งกัน และเชื่อมประโยคที่ขัดแย้งกันด้วยคำว่า "และ" (Christensen and Kockrow. 1991 : 42) หรือเป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษานำข้อมูลที่บิดเบือนที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและแสดงไม่ตรงกันของผู้รับคำปรึกษามากล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่ง (วัชร ฐะธรรม. 2533 : 119) ซึ่งสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมานั้น แสดงให้เห็นว่ามีความขัดแย้งกันระหว่างทัศนคติ คำพูด หรือพฤติกรรม (Ivey and Authier. 1978 : 84)

การใช้เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ เข้าใจตนเองมากขึ้น (Brammer. 1979 : 85) รู้จักพิจารณาตนเอง และสำรวจหาวิธีการที่จะมองสถานการณ์นั้นเสียใหม่ (วัชร ฐวธรรม. 2533:119) สามารถจัดการให้เกิดความสอดคล้องในตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ชีวิตที่มีศักยภาพมากขึ้น (จีน แบรี. 2537 : 37)

ฟีไลรัตน์ ทองอุไร (2529 : 138) ได้กล่าวถึง การเผชิญหน้าในการสื่อสารเพื่อคุณภาพทางการพยาบาลว่า พยาบาลต้องกล้าแสดงความจริงหรือให้ผู้รับบริการได้เผชิญความจริง เมื่อพบว่ามีความขัดแย้งในการสื่อความหมาย หรือเมื่อคำพูดและการกระทำของผู้รับบริการมีการขัดแย้งกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจและมองเห็นความจริงและควรระวังในการใช้วิธีการเผชิญหน้า เพราะอาจทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดอารมณ์และระคายเคืองต่อความรู้สึก ซึ่งอาจจะกระเทือนถึงสายสัมพันธ์อันดีที่เคยมีมาแต่แรกเริ่มให้คำปรึกษาได้ (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2525 : 20)

การใช้การเผชิญหน้า อาจส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบในทางป้องกันตนเองได้ ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้วิธีบรรยายแทนการตัดสินหรือประเมินข้อมูล และการจะใช้การเผชิญหน้านี้ จะต้องเลือกใช้ในจังหวะที่เหมาะสม โดยพิจารณาระดับความเอาใจใส่ ระดับความกังวลและแรงปรารถนาที่จะเปลี่ยนตนเองของผู้รับคำปรึกษาด้วย (วัชร ฐวธรรม. 2533 : 121) นอกจากนั้น การใช้การเผชิญหน้านั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่บอกผู้รับคำปรึกษาว่าเขาผิดพลาดหรือเป็นคนไม่ดี (Ivey and Authier. 1978 : 84) และจะไม่มีกำหนัดหรือทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกผิด (Christensen and Kockrow. 1991 : 42)

5.7 การใช้ความเงียบ (Silence)

ในบางสถานการณ์การกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดและพูดเกี่ยวกับความรู้สึกของตนเอง การใช้ความเงียบให้เกิดประโยชน์มากกว่าการพูด (สมศรี เชื้อหิรัญ. 2528 : 49) ซึ่งการใช้ความเงียบเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาจะเล่าอย่างจริงจังและจริงใจ (จตุพร เพ็งชัย. 2529 : 46) ซึ่งการใช้ความเงียบนี้จะต้องให้เกิดในจังหวะที่เหมาะสมและไม่รบกวนผู้รับปรึกษา เช่น การตั้งคำถามติด ๆ กัน (ฟีไลรัตน์ ทองอุไร. 2529 : 176) การให้ผู้รับคำปรึกษาได้อยู่กับความเงียบชั่วระยะจะทำให้เขาได้สัมผัสตนเอง ได้มีโอกาสคิด ได้รู้ตัวหรือเกิดการเรียนรู้ในระหว่างที่ยังไม่ได้พูดเพื่อทำให้มีลำดับในการพูด (กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2527 : 108)

ผู้ให้คำปรึกษาที่ยังไม่มีประสบการณ์มากนัก อาจรู้สึกอึดอัดใจเมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่พูดจึงรีบพูดเสียเอง ซึ่งทำให้ความคิดของผู้รับคำปรึกษาหยุดชะงักลง (กาญจนา หาสิตะพันธ์. 2521 : 43) ดังนั้นจึงควรปล่อยให้ผู้รับคำปรึกษาได้อยู่กับความเงียบชั่วระยะหนึ่ง เพื่อคิดทบทวนสิ่งที่เขาจะพูดหรือระบายออกมา โดยผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงออกมาอย่าง

ชัดเจนว่ากำลังสนใจ เรื่องของเขาอยู่และใช้ความเงียบเป็นตัวกระตุ้นให้เขาเล่าเรื่องต่อ (ฟีโลรัดน์ ทองอุไร. 2529 : 176) จนกระทั่งเห็นว่าผู้รับคำปรึกษาเงียบนานเกินไป ก็ใช้คำถามว่า “ขณะนี้คุณรู้สึกอย่างไร” (สุธีรพันธุ์ กรลักษณ์ และคนอื่นๆ. 2527 : 40)

จิน แบรี (2537 : 17) กล่าวว่า การเงียบระหว่างการปรึกษามี 2 ลักษณะ ได้แก่ การเงียบที่ไม่มีเสียงใดๆ จากทั้งสองฝ่าย และการเงียบที่มีเสียงบางอย่าง เช่น เสียงอิม.. เสียงพูดที่ขาด ๆ หาย ๆ ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และอาการวิตกกังวล

5.8 การให้กำลังใจ (Minimal Encourage)

การให้กำลังใจเป็นการแสดงความสนใจ ความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูดมาแล้ว (จิน แบรี. 2537 : 26) และเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีผู้ให้กำลังใจ ช่วยให้ความคิดริเริ่มที่จะต่อสู้ รวมถึงมีความมั่นใจตนเองมากขึ้น (พัชรวิทย์ กำเนิดเพชร. 2533 : 9) การให้กำลังใจจะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องต่อ หรือให้รายละเอียดเพิ่มเติม (Ivey and Authier. 1978 : 78)

วัชร ทรัพย์มี (2533 : 326) ได้เสนอแนะวิธีให้กำลังใจว่าควรปฏิบัติดังนี้

1. สนับสนุนคำพูดของผู้รับคำปรึกษา เช่น พูดว่า “นั่นเป็นความคิดที่ดีทีเดียว”
2. ชี้แจงแก่ผู้รับคำปรึกษาว่าปัญหาของเขามีทางแก้ไขได้ เช่น บอกว่า มีวิธีการที่จะช่วยให้เขาเรียนดีขึ้น หรือมีวิธีการที่จะวางโครงการอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 การตีความ (Interpreting)

การตีความเป็นการอธิบายความหมายที่อยู่ในคำพูดของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นคำพูดที่ผู้รับคำปรึกษาสับสนหรือพูดไม่ชัดเจน หรือเป็นการอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาของตน (Shertzer and Stone. 1980 : 277) สาเหตุของปัญหาเพื่อขยายความเข้าใจ มองปัญหาในแง่ใหม่ซึ่งช่วยให้มองโลกกว้างขึ้น เข้าใจตนเอง และเปิดเผยมากขึ้น (จิน แบรี. 2537 : 32) การใช้การตีความจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาดตระหนักความรู้สึกแ่่มุมต่างๆของพฤติกรรมและสาเหตุของพฤติกรรมของเขา (วัชร ทรัพย์มี. 2533 : 323) ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาต้องมีความเข้าใจตรงกัน (คมเพชร จิตรศุภกุล. 2529 : 102) และช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในตนเองหรือทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (ทองเรียน อมรัชกุล. 2527 : 66)

การใช้การตีความนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแน่ใจว่า การตีความหมายของตนมีพื้นฐานอยู่ที่เนื้อหาสาระที่ปรากฏจริงของผู้รับคำปรึกษา ไม่ใช่ตีความจากความคิดและค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษาเอง (วัชร ฐะธรรม. 2533 : 131)

5.10 การสรุปความ (Summarization)

การสรุปความเป็นการรวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้สนทนาในระหว่างการให้คำปรึกษา ซึ่งอาจมีหลายเรื่อง โดยสรุปให้เป็นประโยคสั้นๆ และให้ครอบคลุมเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันในแต่ละตอน โดยไม่นำความคิดของผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมเข้าไปด้วย (สุธีรพันธ์ กรลักษณ์ และคนอื่นๆ. 2527 : 42) การสรุปความที่ดีที่สุดคือ ให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้สรุปเองโดยให้ผู้ให้คำปรึกษาช่วยทวนซ้ำ หรือเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไป (จิน แบรี่. 2537 : 41) ซึ่งการสรุปความนี้มีจุดประสงค์เพื่อผูกความทั้งหมดซึ่งมีหลากหลายของผู้รับคำปรึกษาให้เกิดความต่อเนื่อง ระบุสิ่งที่อยู่ในสาระเนื้อเรื่องสำคัญเดียวกันหรือแนวความคิดที่เหมือนกัน และเพื่อขัดจังหวะการพูดประเด็น (วัชรวิ ฐะธรรม. 2533 : 62) นอกจากนี้ การสรุปความยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจว่าผู้ให้คำปรึกษาสามารถติดตามและเข้าใจเรื่องราวที่เขาเล่ามาทั้งหมด (ศิริบุรณ์ สายโกสุม. 2530 : 162)

6. วิธีการและเทคนิคที่ใช้ในการฝึกให้คำปรึกษา

ในการฝึกให้คำปรึกษาครั้งนี้ ได้นำวิธีการฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคมาใช้ ซึ่งองค์ประกอบในการฝึกทักษะในการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคมีด้วยกันหลายวิธี เช่น สารนิเทศ การให้ตัวแบบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การสังเกตด้วยตนเอง และการสอน (Ivey and Authier. 1978 : 350) นอกจากนี้ วิธีในการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคที่รู้จักกันดีที่สุดก็คือการแสดงบทบาทสมมติ (Brammer.1988:158) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เฉพาะวิธีการแสดงบทบาทสมมติ การอภิปราย และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งรายละเอียดดังนี้

6.1 การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือและวิธีการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องที่จะเรียน เป็นการฝึกแก้ปัญหาและการตัดสินใจวิธีหนึ่ง (จรรยา คุณมี. 2520 : 161) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมแบบหนึ่ง ซึ่งใช้ในการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์และการฝึกฝนให้มีความชำนาญในด้านการเผชิญสภาพการณ์ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น (หลุยส์ จำปาเทศ. 2522 : 107) และยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้สำรวจตรวจสอบความรู้สึก และการกระทำต่าง ๆ ของตนเอง นอกจากนี้บรรยากาศของการแสดงยังเป็นบรรยากาศที่ปลอดภัย ที่บุคคลนั้นๆ จะแสดงบทบาทต่างๆ ใหม่ๆ และทดลองในสภาพการณ์ต่างๆ โดยรวมอีกทั้งช่วยให้บุคคลตระหนักถึงความรู้สึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทนั้น (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529 : 88) ซึ่งต่างจากการแสดงละครเพราะผู้แสดงบทบาทสมมติจะต้องคิดคำพูดและแสดงท่าทางโดยไม่มีการเตรียมมาพูดล่วงหน้า (Lee. 1974 : 316)

แบรมเมอร์ (Brammer. 1988 : 158) ได้กล่าวถึงการแสดงบทบาทสมมติว่าเป็นยุทธวิธีในการเรียนรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคที่รู้จักกันดีที่สุด และได้เสนอเทคนิควิธีการเรียนรู้ทักษะการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยให้ผู้รับการฝึกการแสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาสมมติและสนองตอบกันด้วยทักษะที่กำลังฝึก โดยแสดงให้เห็นใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด แม้ว่าปัญหาจะไม่ใช่ว่าปัญหาจริง เป็นการฟังปัญหาจากประสบการณ์ การแสดงบทบาทนี้จะใช้เวลาประมาณ 10 นาที หรือจนกว่าจะพอเพียงที่จะผ่านการฝึกทักษะพื้นฐานนั้น และให้ผู้รับการฝึกคนอื่นๆ เป็นผู้สังเกตการณ์ นอกจากนั้นแบรมเมอร์ยังกล่าวว่าวิธีการสอนทักษะแบบนี้อาจจัดได้ในรูปแบบอีกอย่างหนึ่ง คือ “การใช้ไตรภาคี” (Round Robin Helping Tric) โดยจัดให้ผู้รับการฝึกแบ่งเป็นกลุ่มย่อยกลุ่มละ 3 คน แสดงบทบาทเป็นนักจิตวิทยาผู้ให้คำปรึกษา 1 คน เป็นผู้ขอรับคำปรึกษา 1 คน และเป็นผู้สังเกตการณ์ 1 คน ผู้แสดงจะใช้เวลาประมาณ 3 - 5 นาที หลังจากนั้นสมาชิกจะอภิปรายถึงประสบการณ์ที่ได้รับ รวมทั้งให้ผู้สังเกตการณ์ให้ข้อคิดเห็นตลอดจนข้อติชมและหลังจากนั้นให้ปฏิบัติซ้ำอีก 2 ครั้งในกระบวนการเดิม โดยให้ผู้รับการฝึกหมุนเวียนเปลี่ยนบทบาทกันให้ได้แสดงบทบาทครบทั้ง 3 บทบาททุกคน

มิลเลอร์ (Miller. 1980:223) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการใช้บทบาทสมมติไว้ดังนี้

1. ในการเริ่มต้นให้อธิบายโครงสร้างและวิธีการแสดงบทบาทสมมติในหลักการอย่างละเอียด เมื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกลวิธีการแสดง และการกำหนดเวลาที่ใช้ในการแสดงแต่ละครั้ง

2. เน้นให้ผู้เรียนทราบว่าในการแสดงบทบาทต้องแสดงให้เหมือนกับเป็นสถานการณ์จริง และให้ใส่ใจกับบทบาทนั้นอย่างจริงจัง

3. ควรจัดสิ่งแวดล้อมและสถานที่ให้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้เกิดบรรยากาศและสภาพการณ์ที่สอดคล้องกับชีวิตจริงให้มากที่สุด

4. หลังจากแสดงบทบาทแล้ว ผู้แสดงควรจะสรุปและทำความเข้าใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นให้กระจ่าง โดยการอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

5. ควรมีการอภิปรายเพิ่มเติมเป็นการสรุปภายใต้การแนะนำของผู้ฝึก

นอกจากนี้ กาญจนา เกียรติประวัติ (2527 : 146) ยังให้ข้อเสนอแนะในการใช้บทบาทสมมติเพิ่มเติมว่า ผู้แสดงควรมีการเตรียมตัวอย่างดี กระบวนการสอนต้องใช้เวลาอย่างน้อยหนึ่งชั่วโมง การอภิปราย และซักถามเป็นไปในบรรยากาศอิสระ อาศัยกระบวนการกลุ่มในการชี้แนะไม่ใช่ใครคนใดคนหนึ่ง และควรมีการสร้าง ความคุ้นเคยซึ่งกันและกันของผู้แสดงบทบาทสมมติก่อนจึงจะได้ผล

ทิสนา เขมมณี (2525 : 6) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสอนโดยใช้บทบาทสมมติว่าจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในสิ่งที่เรียนลึกซึ้งขึ้น เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเจตคติ

และพฤติกรรมรวมทั้งปฏิบัติตนในสังคมได้อย่างเหมาะสม และช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ความรู้ในการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกการแก้ปัญหาและตัดสินใจ รวมทั้งช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนและเรียนได้อย่างสนุกสนาน ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะและความสามารถอย่างลึกซึ้ง ในขอบเขตความสัมพันธ์ของบุคคล โดยแสดงออกมาในสถานการณ์ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับปัญหาของชีวิตจริง (คมเพชร จัตรศุภกุล. 2531 : 82 - 83)

นอกจากนี้ สโตน (Miller. 1980 : 218 : Citing Stone. 1975) ได้กล่าวถึงคุณค่าของบทบาทสมมติในการฝึกทักษะการปรึกษาเชิงจิตวิทยาว่า บทบาทสมมติเป็นวิธีการหรือกระบวนการฝึกที่ได้ผลในการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ทำหน้าที่เป็นนักจิตวิทยาการปรึกษา หรือผู้ที่มีอาชีพให้ความช่วยเหลือทั้งหลายในสภาพการณ์ต่าง ๆ กัน

6.2 การอภิปราย (Discussion)

การอภิปรายเป็นวิธีการฝึกทักษะที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน และได้แสวงหาความรู้ความเข้าใจในทักษะที่เรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งในการฝึกการให้คำปรึกษานั้น เมื่อการแสดงบทบาทสมมติสิ้นสุดลง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาและผู้สังเกตการณ์ควรจะได้มีการอภิปรายกันถึงสิ่งที่ตนได้ศึกษาจากประสบการณ์ รวมทั้งทักษะที่ได้เรียนรู้ในการให้คำปรึกษา และการสื่อความหมายจากการแสดงที่ผ่านมา ควรใช้การอภิปรายแสดงความคิดเห็นจากการดูวิดีโอทัศน์และจากกลุ่มการให้คำปรึกษาจะช่วยให้เกิดการส่งผลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้ผู้ฝึกให้คำปรึกษาได้สืบหาความรู้ลึกซึ้งของตนเอง และก่อให้เกิดการโต้ตอบพฤติกรรมในรูปแบบใหม่ (ทองเรียน อมรัชกุล. 2519 : 15 - 50) มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอรายละเอียดปรึกษาหารือแก้ปัญหา คิดหาเหตุผล แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะคติ และประสบการณ์ร่วมกัน (ลักษณะ สตะเวทิน. 2538 : 99)

6.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

การให้ข้อมูลย้อนกลับคือการให้ข้อวิจารณ์หรือข้อติชม ซึ่งคำติชมนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างจริงใจ และตรงไปตรงมา ทั้งผู้ให้และผู้รับต่างก็มีความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับว่าเป็นประโยชน์ต่อการฝึกทางพฤติกรรม (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2527 : 58) ซึ่งสอดคล้องกับ นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2525 : 36) ซึ่งได้กล่าวว่า การสอนการให้คำปรึกษานั้น การให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือการที่ครูผู้สอนวิจารณ์การให้คำปรึกษาของผู้เรียนเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะจะเป็นสิ่งช่วยให้ผู้เรียนได้รู้ว่าตนเองทำการให้คำปรึกษาได้ตรงจุดหรือไม่เพียงใด

ข้อมูลย้อนกลับแบ่งออกคร่าว ๆ เป็น 6 ประเภท ดังนี้ (นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2525 : 36 - 37)

1. เป็นการนำโน้ตย่อที่ครูเขียนวิจารณ์ผู้เรียน ขณะการฝึกการให้คำปรึกษาสะท้อนกลับให้ผู้เรียนได้รู้ถึงวิธีการตลอดจนการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้เรียนว่ามีจุดเด่น จุดด้อยอย่างไร
2. เป็นการนำข้อสรุปและความคิดเห็นของผู้สอนอัดลงในเทปต่อจากที่ผู้เรียนอัดไว้ หลังจากให้ผู้สอนฟังเทปซึ่งบันทึกให้คำปรึกษาของผู้เรียน
3. เป็นการที่ผู้สอนและผู้เรียนนั่งฟังเทปพร้อม ๆ กัน โดยผู้สอนจะหยุดเทปเป็นช่วง ๆ เพื่อวิจารณ์หรือเสนอข้อคิดเห็นให้ผู้เรียนได้ทราบ
4. เป็นการฟังร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยเปิดเทปให้เพื่อน ๆ ของผู้เรียนได้เข้ามามีบทบาทในการวิพากษ์วิจารณ์ด้วย
5. เป็นการให้ผู้เรียนถอดเทปออกเป็นคำพูดของตัวเอง และวิจารณ์การให้คำปรึกษาของเขามองว่ามีจุดอ่อน จุดเด่นอย่างไร
6. เป็นการใช้วิธีทัศน์ ซึ่งบันทึกภาพของการให้คำปรึกษาของผู้เรียน แล้วนำมาเปิดเพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสเห็นตัวเขาเอง เห็นท่าทางตลอดจนคำพูดของเขาว่าควรแก้ไขอย่างไร

นอกจากนี้ จอห์นสัน (Jonhson. 1986 : 24 - 25) ได้กล่าวถึงหลักในการให้ข้อมูลย้อนกลับไว้ว่า ให้พูดเจาะจงไปที่การกระทำของเขา ไม่ใช่ที่บุคลิกภาพของเขานั้นคือ ให้พูดถึงสิ่งที่บุคคลนั้นกระทำ ไม่ใช่พูดถึงลักษณะส่วนตัวของเขา เช่น ควรจะพูดว่า “คุณพูดบ่อยมาก ในขณะที่ให้คำปรึกษา” มากกว่าจะพูดว่า “คุณเป็นคนพูดมาก” และจอห์นสันได้เน้นว่าควรพูดในลักษณะของการอธิบายมากกว่าการตัดสินใจ โดยจะไม่มีการตัดสินว่า ถูกผิด-ดี-ไม่ดี เช่น ควรพูดว่า “คุณออกเสียงไม่ชัดเจน พูดเสียงเบาและเร็วมาก” ดีกว่าที่จะพูดว่า “คุณไม่เหมาะที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา”

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิสนิวสกี (Wisniewski. 1985 : 3075 – A) ได้ใช้รูปแบบการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคของ ไอวีย์ (Ivey.1971) ในการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสะท้อนความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษากับการสำรวจตนเองของผู้รับคำปรึกษา (Client Self-Exploration) กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโท จำนวน 15 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น โดยกลุ่มตัวอย่างได้ดูตัวแบบและฝึกทักษะจากวิดีโอทัศน์ ผลการศึกษาพบว่า การสะท้อนความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญการสำรวจตนเองของผู้รับคำปรึกษา

เดเนียลส์ (Daniels. 1985 : 80 - A) ได้ศึกษาผลของการฝึกการให้คำปรึกษาแบบ จุลภาคที่มีต่อทักษะในการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนอยู่ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 53 คน แล้วสุ่มแยกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการ ฝึกทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมได้ตอบแบบทดสอบเกี่ยวกับทักษะในการสื่อสารหลังจาก นั้น กลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค จำนวน 6 ทักษะ โดยใช้ เวลาในการฝึก 25 ชั่วโมง ทักษะดังกล่าว ได้แก่ พฤติกรรมการใส่ใจ การใช้คำถาม การให้ กำลังใจ การทวนคำหรือข้อความการสะท้อนความรู้สึก และการสรุป หลังจากสิ้นสุดการฝึก แล้ว กลุ่มตัวอย่างทุกคนจะได้รับการทดสอบเกี่ยวกับทักษะในการสื่อสารซ้ำอีกครั้งผลการวิจัย พบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกทักษะในการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคมีทักษะในการสื่อสาร สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึก

ลอง (Long. 1987 : 307 - A) ได้ศึกษาถึงผลของการฝึกการให้คำปรึกษาแบบ จุลภาคที่มีต่อความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาโทแรกเข้าจำนวน 24 คน สุ่มออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มหนึ่งได้รับการฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค ส่วนอีกกลุ่ม หนึ่งได้รับการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคร่วมกับการฝึกการสะท้อนความรู้สึกเพิ่มอีก 12 ชั่วโมง ลักษณะการฝึกเป็นแบบการแสดงบทบาทสมมติ การสัมภาษณ์เพื่อการให้คำ ปรึกษา การประเมินความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วย การให้คำปรึกษาจะใช้การประเมินจาก 3 ทักษะ คือ การประเมินตนเอง การประเมินโดยผู้รับคำปรึกษา และการประเมินโดยผู้ฝึกสอน ผลการศึกษาพบว่า การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงที่ได้รับการฝึกการให้คำปรึกษาจุลภาคมีความ เห็นอกเห็นใจผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การให้คำปรึกษามีความสำคัญ สำหรับพยาบาลในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งในการฝึกทักษะในการให้คำปรึกษาจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การฝึกให้คำปรึกษาแบบจุลภาคมีผลต่อความสามารถในการให้ คำปรึกษา ผู้วิจัยจึงนำเทคนิคการฝึกการให้คำปรึกษาจุลภาคมาเป็นส่วนหน้าของการฝึกให้ คำปรึกษา และนำทฤษฎีการให้คำปรึกษา แบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวทางสำหรับ พยาบาลในการให้คำปรึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา และมีความสามารถในการให้คำปรึกษา ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ลงมา จำนวน 11 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา จำนวน 8 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจากผู้สมัครใจ โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้หัวหน้าหน่วยงานประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา จำนวน 22 คน แล้วผู้วิจัยคัดเลือกพยาบาลวิชาชีพที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ลงมาได้จำนวน 11 คน
2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 11 คน อีกครั้งหนึ่ง โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา
3. ผู้วิจัยถามความสมัครใจของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 11 คน แล้วจึงคัดเลือกพยาบาลที่สมัครใจ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่ง ได้พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 8 คน มาเข้ารับการฝึกการให้คำปรึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา
2. โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา

วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา
 - 1.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา และสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาของพยาบาลวิชาชีพ ในการให้คำปรึกษา

1.2 สร้างแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาโดยกำหนดรายการพฤติกรรมขึ้นเอง โดยปรับปรุงจากแบบประเมินผลของผู้ให้คำปรึกษาของ พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2525 : 231 – 236) และจากปราณี อัสวรรตน์ (2536 : 27 – 29)

1.3 นำแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาไปให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1.4 นำแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ลักษณะของแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา

เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (The Likert Type Scale) มีระดับตั้งแต่ 1 ถึง 5 ประกอบด้วย รายการพฤติกรรมที่แสดงความสามารถในการให้คำปรึกษา โดยมีช่องให้ผู้สังเกตบันทึกว่าพฤติกรรมเหล่านั้นกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติได้ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ หรือควรปรับปรุง

การบันทึกพฤติกรรมที่แสดงความสามารถในการให้คำปรึกษา

ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังรายการพฤติกรรมที่กำหนดไว้ 5 ช่อง โดยการให้คะแนน กำหนดไว้ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	5	คะแนน
ดี	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใช้	ให้คะแนน	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของความสามารถในการให้คำปรึกษา

1 ดีมาก หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้ถูกต้อง เหมาะสม ถูกจังหวะดีมาก

2 ดี หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้ถูกต้อง เหมาะสม ถูกจังหวะดี

3 ปานกลาง หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้ถูกต้อง เหมาะสม ถูกจังหวะปานกลาง โดยอาจใช้มากไปหรือน้อยไป

4 พอใช้ หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้ถูกต้อง เหมาะสม ถูกจังหวะพอใช้โดยอาจใช้มากไป น้อยไป หรืออาจใช้ไม่ถูกจังหวะ

5 ควรปรับปรุง หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้ถูกต้อง เหมาะสม ถูกจังหวะน้อย ควรปรับปรุง โดยอาจใช้ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้ใช้

ตัวอย่างแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา

แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา

ข้อ	ทักษะในการให้คำปรึกษา	ความสามารถในการใช้ทักษะ				
		5	4	3	2	1
	ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา					
1	การกล่าวคำทักทายต้อนรับ					
2	การพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป					
3	การแนะนำตัว และชี้แจงบทบาทของตนเอง					
4	การแจ้งให้ทราบเรื่องเวลา					
5	การบอกว่าเรื่องที่พูดคุยเป็นความลับ					
6	การอธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ การให้คำปรึกษา					
	ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา					
1	การฟังอย่างตั้งใจ					
2	การใช้คำถามปลายเปิด					
3	การใช้คำถามปลายเปิด					
4	การสะท้อนความรู้สึก					
5	การทวนความ					
6	การเผชิญหน้า					
7	การให้กำลังใจ					
8	การตีความ					
9	การเรียบ					
10	การสรุปความ					
	ขั้นยุติการให้คำปรึกษา					
1	การสรุปประเด็นสำคัญ					
2	การเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาซักถาม					
3	การนัดหมายให้คำปรึกษาครั้งต่อไป					

ขั้นตอนในการสังเกต

1. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ศึกษาและทำความเข้าใจความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า นิยามศัพท์เฉพาะ และแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาให้เข้าใจตรงกัน เพื่อจะได้ประเมินให้ถูกต้อง
2. ผู้วิจัยให้พยาบาลวิชาชีพแต่ละคนเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา โดยสังเกตจากพฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ป่วยตามขั้นตอน โดยสังเกตก่อนและหลังการทดลองอย่างละ 3 ครั้ง จากผู้ป่วยเบาหวานที่มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี แล้วจึงนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย

ดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต

ในการสังเกตในครั้งนี้ เป็นการสังเกตลักษณะพฤติกรรมตามเรื่องที่กำหนด จึงหาความเชื่อมั่นของการสังเกต โดยใช้วิธีของวิลเลียม เอ เอสกอตต์ (William A.Scott) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 127) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\pi = \frac{Po - Pe}{1 Pe}$$

π หมายถึง ความเชื่อมั่นของการสังเกต

Po หมายถึง อัตราส่วนของความน่าจะเป็น (Probability) ของการสังเกตพฤติกรรมได้ตรงกันของผู้สังเกต 2 คน ซึ่งหาได้จากผลต่างระหว่าง 1.00 กับค่ารวมของผลต่างระหว่างร้อยละของค่าสังเกตพฤติกรรมของผู้สังเกต 2 คน

Pe หมายถึง อัตราส่วนของความน่าจะเป็น (Probability) ของการสังเกตพฤติกรรมได้ตรงกัน ซึ่งเกิดขึ้นโดยบังเอิญของผู้สังเกต 2 คน ซึ่งหาได้จากสัดส่วนของคะแนนพฤติกรรมที่มีจำนวนสูงสุด และรองลงมาโดยเลือกของผู้สังเกตคนใดคนหนึ่งก็นำค่าทั้ง 2 มา ยกกำลังสอง แล้วนำมารวมกัน

2. โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา มีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้คำปรึกษา ทฤษฎีที่ใช้ในการให้คำปรึกษา ทักษะที่ใช้ในการให้คำปรึกษาและขั้นตอนการฝึกให้คำปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายในการทำวิจัย

2.2 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 สร้างโปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2.4 นำโปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาที่สร้างขึ้น ไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดหมายของการฝึกเนื้อหาและกิจกรรมและนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง

โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาผู้วิจัยใช้เวลาทดลอง เป็นจำนวน 6 วัน วันละ 8 ชั่วโมง

การเตรียมการทดลอง

1. เตรียมผู้สังเกต

1.1 เลือกผู้ช่วยผู้วิจัย 1 คน เพื่อช่วยสังเกต โดยกำหนดให้ผู้ช่วยวิจัยในครั้งนี้เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ให้คำปรึกษาของกระทรวงสาธารณสุข เป็นเวลา 3 เดือน

1.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ศึกษาทำความเข้าใจ จุดมุ่งหมาย นิยามความสามารถในการให้คำปรึกษา และแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา เพื่อให้สามารถใช้แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง

1.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ฝึกสังเกตและบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง เพื่อหาดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกต จนได้ค่าดัชนีความเชื่อมั่นของการสังเกตเท่ากับ 0.95

แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยดำเนินการวิจัยแบบ One Group Pretest Posttest Design (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 60)

ตาราง 1 แสดงแบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest Design

สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
T_1	X	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์

T_1	แทน	การทดสอบก่อนการทดลอง
X	แทน	การฝึกโดยใช้โปรแกรมฝึกให้คำปรึกษา
T_2	แทน	การทดสอบหลังการทดลอง

✓ วิธีดำเนินการทดลอง

1. ก่อนการทดลอง ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยสังเกตจากการให้คำปรึกษาผู้ป่วยเบาหวาน ที่มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี จำนวน 3 ครั้ง นำคะแนนที่ได้มาเป็นคะแนน Pretest

2. การดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการฝึกให้คำปรึกษา โดยใช้โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา เป็นเวลา 6 วัน โดยฝึกวันละ 8 ชั่วโมง สถานที่ฝึกคือ ห้องประชุมอาคารเอนกประสงค์ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3. หลังการทดลอง ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ โดยสังเกตจากการให้คำปรึกษาผู้ป่วยเบาหวาน ที่มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี จำนวน 3 ครั้ง นำคะแนนที่ได้มาเป็นคะแนน Post test

✓ 4. นำผลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 3 ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

✓ วิธีการกระทำข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่ามัธยฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 139)

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 141)

สอดคล้อง
วัตถุประสงค์

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาความเชื่อมั่นของการสังเกตโดยใช้วิธีของสกอตต์ (William A.Scott) ~~(พวงรัตน์-ทวิรัตน์-2540:-127)-~~
3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการให้คำปรึกษาก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซ์ (The Wilcoxon's Matched - Pairs Signed - Ranks test) ~~(นิภา-ศรีไพโรจน์-2533:-91-92)-~~

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลอง และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

- N แทน จำนวนพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการให้คำปรึกษา
S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการให้คำปรึกษา
T แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการทดสอบของวิลคอกซัน

ผลการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. เปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกให้คำปรึกษา ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกการให้คำปรึกษา

การทดสอบ	N	$\bar{X}$	S.D.	T
ก่อนการทดลอง	8	14.052	6.293	0**
หลังการทดลอง	8	32.78	4.10	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2 พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการฝึกการให้คำปรึกษา มีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกการให้คำปรึกษา ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น

ตาราง 3 เปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษารายทักษะของพยาบาลวิชาชีพ
ก่อนและหลังการฝึกการให้คำปรึกษา

ความสามารถในการให้คำปรึกษา	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		T
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา					
การกล่าวคำทักทายต้อนรับ	3.36	0.42	4.53	0.35	0**
การพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป	2.83	0.71	4.54	0.27	0**
การแนะนำตัวและชี้แจงบทบาทของตนเอง	1.64	0.43	4.46	0.35	0**
การแจ้งให้ทราบเรื่องเวลาในการให้คำปรึกษา	1.11	0.12	4.46	0.35	0**
การบอกเรื่องการรักษาความลับ	1.03	0.00	4.55	0.41	0**
การอธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจ					
วัตถุประสงค์การให้คำปรึกษา	1.17	0.22	4.60	0.24	0**
ขั้นตอนการให้คำปรึกษา					
การฟังอย่างตั้งใจ	3.26	0.35	4.69	0.38	0**
การใช้คำถามปลายปิด	2.94	0.47	4.59	0.32	0**
การใช้คำถามปลายเปิด	2.40	0.51	4.50	0.21	0**
การสะท้อนความรู้สึก	1.48	0.23	4.43	0.31	0**
การทวนคำหรือข้อความ	1.36	0.24	3.94	0.35	0**
การเผชิญหน้า	1.16	0.11	3.14	0.61	0**
การให้กำลังใจ	1.85	0.56	3.90	0.36	0**
การตีความ	1.15	0.23	3.11	0.29	0**
การเรียบ	1.08	0.10	2.93	0.30	0**
การสรุปความ	1.28	0.23	3.61	0.53	0**
ขั้นยุติการให้คำปรึกษา					
การสรุปประเด็นสำคัญ	1.33	0.52	3.84	0.54	0**
การเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาซักถาม	1.63	1.37	3.96	0.20	0**
การนัดหมายให้คำปรึกษาในครั้งต่อไป	1.34	0.32	4.09	0.38	0**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 3 พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการฝึกการให้
คำปรึกษา มีความสามารถในการให้คำปรึกษาในแต่ละทักษะดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกการให้คำปรึกษา ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้
 คำปรึกษาด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ ความสามารถในการกล่าวคำทักทายต้อนรับ การพูดคุย
 ในเรื่องทั่ว ๆ ไป การแนะนำตัวและการชี้แจงบทบาทของตนเอง การแจ้งให้ทราบเรื่องเวลาใน
 การให้คำปรึกษา การบอกเรื่องการรักษาความลับ การอธิบายวัตถุประสงค์การให้คำปรึกษา
 การฟังอย่างตั้งใจ การใช้คำถามปลายปิด – เปิด การสะท้อนความรู้สึก การทวนคำหรือ
 ข้อความ การเผชิญหน้า การให้กำลังใจการตีความ การเจียบ การสรุปความ การสรุปประเด็น
 สำคัญ การเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาซักถาม และการนัดหมายให้คำปรึกษาในครั้งต่อไป

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพก่อนและหลังการฝึกการให้คำปรึกษา

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นภายหลังได้รับการฝึกการให้คำปรึกษา

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา และมีความสามารถในการให้คำปรึกษา ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ลงมา จำนวน 11 คน

2. กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา จำนวน 8 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจากผู้สมัครใจ โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้หัวหน้าหน่วยงานประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา แล้วผู้วิจัยคัดเลือกพยาบาลวิชาชีพที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ลงมาได้จำนวน 11 คน

2.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 11 คน อีกครั้งหนึ่ง โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา

2.3 ผู้วิจัยถามความสมัครใจของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 11 คน แล้วจึงคัดเลือกพยาบาลที่สมัครใจ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายอีกครั้งหนึ่ง ได้พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 8 คน มาเข้ารับการฝึกการให้คำปรึกษา

3. ตัวแปรที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การฝึกการให้คำปรึกษา

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา
2. โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา

วิธีการดำเนินการทดลอง

1. ขั้นตอนการทดลอง

1.1 ผู้วิจัย เลือกผู้วิจัย 1 คน เพื่อช่วยสังเกตและประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในสถานการณ์จริงที่ศูนย์บริการปรึกษา เพื่อหาความเชื่อมั่นในการสังเกต จนได้ค่าความเชื่อมั่นในการสังเกต เท่ากับ 0.95

1.2 ผู้วิจัยให้พยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้คำปรึกษา ผู้ป่วยสถานการณ์จริงที่ศูนย์บริการปรึกษา เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2543 และวันที่ 14 ธันวาคม 2543 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพโดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและเก็บคะแนนที่ได้จากการประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา ดังกล่าวไว้เป็นคะแนน Pretest

2. ขั้นตอนการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยการฝึกการให้คำปรึกษาตามโปรแกรมการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาเป็นเวลา 6 วัน วันละ 8 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 23 ธันวาคม 2543 (ดังรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

3. ขั้นหลังการทดลอง

ผู้วิจัยให้พยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้คำปรึกษากับผู้ป่วยในสถานการณ์จริง ที่ศูนย์บริการปรึกษา เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2543 และวันที่ 29 ธันวาคม 2543 โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตและประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา โดยการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและเก็บคะแนนที่ประเมินดังกล่าวไว้เป็นคะแนน Posttest

4. ขั้นสุดท้าย

นำคะแนนที่ได้จากการประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษาก่อนและหลังการทดลองมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้ทดสอบความแตกต่างของความ สามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองก่อนและหลังการฝึกให้คำปรึกษา โดยใช้การทดสอบของวิลคอกซัน (The Wilcoxon Matched – Pairs Signed – Ranks Test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาในครั้งนี้สรุปผลได้ดังนี้คือ

พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ภายหลังได้รับการฝึกการให้คำปรึกษา

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการฝึกการให้คำปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า

พยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังได้รับ การฝึกให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการ ศึกษาในครั้งนี้

จากการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษา เพิ่มขึ้นภายหลังได้รับการฝึกให้คำปรึกษา โดยพยาบาลวิชาชีพสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ในการ ให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม ทั้งขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษาและขั้น ยุติการให้คำปรึกษา โดยพยาบาลวิชาชีพสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย กล่าวทักทาย ต้อนรับ แนะนำชื่อ นามสกุล บอกบทบาทตนเองแก่ผู้ป่วย การบอกให้ผู้ป่วยเข้าใจถึง จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา การแจ้งให้ทราบเรื่องเวลาและบอกว่าเรื่องที่จะพูดคุยเป็น ความลับ เป็นการสร้างความมั่นใจและไว้วางใจแก่ผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ขณะที่ผู้ป่วยพูด พยาบาล วิชาชีพได้แสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจหรือสนใจผู้ป่วยด้วยการสบตาผู้ป่วย โน้มตัว เข้าหาผู้ป่วย พยักหน้าเป็นระยะ ๆ หรือใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสมและพูดโต้ตอบกับผู้ป่วย ชักถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ทำให้ผู้ป่วยไม่สบายใจ โดยใช้คำถามปลายปิดและคำถาม ปลายเปิดได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังได้ช่วยให้ผู้ป่วยได้ระบายสิ่งที่กังวลใจ ทุกข์ใจและเข้าใจ ตนเองโดยการทวนคำหรือข้อความ การสะท้อนความรู้สึกการเผชิญหน้า การใช้ความเจ็บ การตีความ การสรุปความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และให้กำลังใจเพื่อให้ผู้ป่วย มีความ สบายใจและมีความมั่นใจในการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น อย่างไรก็ตาม พบว่า หลังการ ทดลองพยาบาลวิชาชีพยังขาดการใช้ทักษะการเจ็บ ซึ่งผลต่างของคะแนนหลังการทดลอง

เพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลอง 0.85 คะแนน ทั้งนี้จากการสอบถามพยาบาลวิชาชีพ กล่าวว่า รู้สึกดีอัด และกลัวว่าจะเสียบรรยากาศในการพูดคุย จากการสังเกตของผู้วิจัย ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องของข้อมูลทางด้านสุขภาพ พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้มีความรู้ มักจะเป็นผู้พูด หรือให้ความรู้เป็นส่วนมาก จึงทำให้ไม่ค่อยใช้ทักษะการเจียบ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การฝึกการให้คำปรึกษาทำให้พยาบาลวิชาชีพ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าพยาบาลวิชาชีพได้เรียนรู้เกี่ยวกับ ทฤษฎีในการให้คำปรึกษาความรู้ทั่วไปในการให้คำปรึกษาและได้ฝึกทักษะในการให้คำ ปรึกษาซึ่งในการฝึกจะเน้นทักษะทุกทักษะด้วยการแสดงบทบาทสมมติ การอภิปรายและการ ให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยมีวีดิทัศน์เป็นสื่อในการฝึก ซึ่งเทคนิคเหล่านี้จะช่วยให้พยาบาลวิชาชีพ มีประสบการณ์ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ได้ทราบข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้อง กับวัชร ฐะธรรม (2532 : 2) ที่กล่าวว่า การฝึกการให้คำปรึกษาที่เน้นการฝึกทักษะ กระบวนการฟัง การพูด ภายหลังการฝึกจะช่วยพัฒนาการให้คำปรึกษาได้ นอกจากนี้ในชั้น สรุปรผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้พยาบาลวิชาชีพซักถามข้อสงสัย ร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการใช้ทักษะ ในแต่ละครั้งแล้วผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมทำให้พยาบาลวิชาชีพได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ตลอดทั้ง พยาบาลวิชาชีพได้รับทักษะเพิ่มขึ้นจากการให้คำปรึกษาในสถานการณ์จริง ในขั้นตอนของ การประเมินก่อนทดลองและหลังการทดลอง

จากการสังเกตของผู้วิจัยที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกการให้คำปรึกษาแก่พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มทดลอง พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสนใจ มาตรฐานเวลา และให้ความร่วมมือสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพที่เข้ารับการฝึกเป็นพยาบาลวิชาชีพที่สมัครใจและสนใจ การให้คำปรึกษาอยู่ก่อนแล้ว ประกอบกับผู้วิจัยกับพยาบาลวิชาชีพมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้ความสนใจ และมีความเป็นกันเองกับพยาบาลวิชาชีพ จึงทำให้บรรยากาศการฝึกเป็นไป ได้ด้วยดี นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกแต่ละครั้งไปใช้ในชีวิต ประจำวันและการทำงาน ทำให้พัฒนาตนเองได้มากขึ้น จากการนำทักษะต่าง ๆ ของการให้คำ ปรึกษา ทั้งการสร้างสัมพันธภาพ การใช้ภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางที่เหมาะสม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสังเกตพบว่า พยาบาลวิชาชีพให้ความสนใจ และซักถามข้อสงสัย ในการฝึก เพื่อให้แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ ก็สามารถทำได้โดยไม่มี ที่ทำเกร็ง ประหม่า แต่มีท่าทางลึบไม่แน่ใจ เนื่องจากยังไม่เคยมีประสบการณ์การให้ คำปรึกษามาก่อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองเป็นเพื่อนรุ่นเดียวกันที่จบ การศึกษามาจากสถาบันเดียวกัน มีความสนิทสนมกันพอสมควร จึงทำให้กล้าแสดงออก และ พยาบาลวิชาชีพกลุ่มทดลองได้ผ่านการปฏิบัติงานมาแล้วช่วงเวลาหนึ่งจึงทำให้กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น และกล้าซักถามเมื่อมีข้อสงสัย อีกทั้งยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ

และข้อควรปรับปรุงได้อย่างชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อตนเองและเพื่อนพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึก

จากการประเมินผลในการปัจฉิมนิเทศ พยาบาลวิชาชีพได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกการให้คำปรึกษา ทำให้มีความรู้เกิดทักษะ และมีความมั่นใจในการให้คำปรึกษา ตลอดจนมีแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีปัญหาทำให้เกิดความสบายใจและมีกำลังใจมากขึ้น นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น และควรฝึกการให้คำปรึกษาให้กับพยาบาลวิชาชีพทุกคน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ วัชร ฐะธรรม (2532 : 2) ที่กล่าวถึงการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาว่า สามารถพัฒนาทักษะของผู้เข้ารับการอบรม และทำให้ผู้ที่ได้รับการฝึกมีความมั่นใจในตนเอง ในการให้การช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดเนียลส์ (Daniels. 1985 : 80 – A) ที่ศึกษาพบว่า การฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค สามารถพัฒนาทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการสนับสนุนให้มีการฝึกการให้คำปรึกษาแก่พยาบาลทุกคน เพื่อพัฒนาทักษะการดูแลทางจิตใจแก่ผู้ป่วยให้กับพยาบาลวิชาชีพ
2. ควรมีการสนับสนุนให้มีการฝึกการให้คำปรึกษาแก่พยาบาลเทคนิคและเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลระดับอื่นๆ เช่น ผู้ช่วยเหลือคนไข้ คนงาน เพื่อเพิ่มทักษะในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้ป่วยให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยเช่นกัน
3. ในการฝึกการให้คำปรึกษา ควรมีทั้งการให้ความรู้ในทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้มีทักษะและสามารถให้คำปรึกษาในสถานการณ์จริงด้วยความมั่นใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผลพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการฝึก ภายหลังจากการได้รับการฝึกไปแล้ว 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน เพื่อดูว่าพยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาความสามารถมากขึ้นหรือไม่

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาให้แก่บุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพ เช่น พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย โดยใช้การฝึกการให้คำปรึกษา

3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น เจตคติที่มีต่องานการให้คำปรึกษา เจตคติที่มีต่อผู้ป่วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสงฆ์. (2527). การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการ
แนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- กาญจนา หาสิตะพันธ์. (2521, กุมภาพันธ์ - มีนาคม). "การให้คำปรึกษาหารือ," *แนะแนว*.
12(55) : 31 – 42.
- กาญจนา เกียรติประวัติ. (2527). *วิธีสอนทั่วไปและทักษะการสอน*. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- เกษนีย์ สิมหาศาล. (2531). ผลของการให้คำปรึกษาด้านอาชีพเป็นรายบุคคลที่มีต่อ
ทัศนคติในการเลือกอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนจิรประวัติ
วิทยาคม จังหวัดนครสวรรค์. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อุดมศึกษา.
- กอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล. (2528). "ทฤษฎีการพยาบาลของเปปโล," *วารสารพยาบาล*.
34(4) : 428 - 436 ; ตุลาคม – ธันวาคม 2528.
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2530) *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชา
การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จตุพร เพ็งชัย. (2529). "กลวิธีการให้คำปรึกษาพื้นฐานในการแนะแนว," ใน *เอกสาร
ประกอบการสอนแนะแนว 312*. มหาสารคาม : ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- จรรยา คุณมี. (2520). *การสอนวิชาสังคมศึกษา*. กทม. : โรงพิมพ์ประสานการพิมพ์.
- จำเนียร ช่างโชติ และนวลศิริ เปาโรหิตย์. (2524). *เทคนิคการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จีน แบร์. (2537). *คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ วงศ์คุ้มสิน. (2541). ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคที่มีต่อความสามารถ
ในการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์ ของนักศึกษาพยาบาลระดับต้นชั้นปีที่ 2
สังกัดกรมแพทยทหารเรือ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อุดมศึกษา.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2519). *เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชา
แนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทีศนา แคมมณี. (2525). "ทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์ในการสอน," *กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและ
แนวปฏิบัติเล่ม 1*. กรุงเทพฯ : บุรพาณิชการพิมพ์.

- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2525, เมษายน – พฤษภาคม). “นิด ๆ หน่อย ๆ ในเรื่องการสอนวิธีให้คำปรึกษา,” *แนะแนว*. 16(80) : 36 – 43.
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. (2534) *การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2538). *การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง อินทรสมบัติ. (2515). “ความเครียดของผู้ป่วยเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล,” *การพยาบาลอายุรศาสตร์เล่ม 3*. บรรณาธิการโดย สมจิต หนูเจริญกุล. หน้า 2-6 : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สีนประสิทธิ์การพิมพ์.
- ปราณี อัครวัฒน์. (2536). *ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคที่มีต่อความสามารถในการให้คำปรึกษาของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดສຳເນາ.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529). *การแนะแนวและการให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บัณฑิตการพิมพ์.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2525). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- พยาบาลแห่งประเทศไทย,สมาคม. (2529). *มโนคติทางจิตสังคมในการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2527). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)*. กรุงเทพฯ : หจก. การพิมพ์พระนคร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.
- พัชรวิทย์ กำเนิดเพชร. (2533). “การแนะแนวและการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับอาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,” ใน *เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์การให้คำปรึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดສຳເນາ.
- ไพโรจน์ ทองอุไร. (2529). *สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทางการพยาบาลจิตเวช*. สงขลา : ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- แพทเตอร์สัน, ซี. เอช. (2522). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในโรงเรียน*. แปลและเรียบเรียงโดย วัชร ทรัพย์มี. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- มนัสสินิตย์ เหล่มประวัติ. (2523, มกราคม). "ความเครียดของผู้ป่วยขณะอยู่ในโรงพยาบาล,"
 ลำปางเวชสาร. 1(1) : 39 – 41. .
- มาโนช หล่อตระกูล. (2538). การสัมภาษณ์และการตรวจทางจิตเวช. กรุงเทพฯ : ออลิสติก
 พับลิชชิง.
- ลักขณา สตะเวทิน. (2538). หลักการพูด. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- วัชร ทรัพย์มี. (2525). ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- วัชร ฐะธรรม. (2533). ทักษะการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรีนติ้ง
 เฮ้าส์.
- วนิดา เดี่ยวพานิช. (2537). ผลของการฝึกทักษะทางสังคมที่มีต่อการสื่อสารกับผู้ป่วยของ
 นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร.
 ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ศิริบูรณ์ สายโกสุม. (2530). กลวิธีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศรี เชื้อหิรัญ. (2528). สันทนาการกับผู้ป่วยจิตเวช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย.
- สุธีรพันธ์ กรลักษณ์ และคนอื่นๆ. (2527, เมษายน – พฤษภาคม). "กลวิธีการให้คำปรึกษา,"
 แนว. 18(92) : 38 – 46.
- สุรินทร์ รณเกียรติ. (2538). ทักษะและกระบวนการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2522). เอกสารประกอบการเรียนวิชากลุ่มสัมพันธ์. กรุงเทพฯ :
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. (2523) "พยาบาลกับบริการให้คำปรึกษา (ตอนที่ 1),"
 วิทยาการพยาบาล. 5(3) : 40 - 45 ; กันยายน – ธันวาคม 2523.
- อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. (2524). "พยาบาลกับบริการให้คำปรึกษา (ตอนที่ 2),"
 วิทยาการพยาบาล. 6(1) : 20 - 21 ; มกราคม – เมษายน 2524.
- Brammer, Lawrence M. (1979). *The Helping Relationship Process and Skills*. 2nd ed.
 New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Christensen, Barbara Lauritzen and Elaine Oden Kockrow. (1991). *Fundamentals of
 : Nursing*. St. Louis : Mosby Year Book Inc.

- Daniels, Thomas G. (1985). "Microcounseling : Training in Skills of Therapeutic Communication with R.N. Diploma – Program Nursing Students," *Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 80 – A ;July.
- Handerson, Verginia. (1973). *The Nature of Nursing*. Saint Louis : The C.V. Mosby Company.
- Ivey , Allen E. and Jerry Authier. (1978). *Microcounseling : Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy , and Psychoeducation*. 2nd ed. USA : Charles C Thomas.
- Ivey , Allen E., Mary Bradford Ivey and Lynn Simer Downing. (1987). *Counseling And Psychotherapy : Integrating Skills, Theory , and Praticce*. 2nd ed. Newjersey: Prentice - Hall, Inc.
- Lee, John R. (1974). *Teaching Social Studies in the Elementary School*. New York : Free Press.
- Long, Richard John. (1987, August) "The Reflection of Meaning : Using Personal Constructs to Train Counselors in empathic Responding," *Dissertation Abstracts International*. 48(2) : 307 – A.
- Miller, Mark J. (1980, January). "Role – Playing as a therapeutic Strategy : A Research Review," *The School Counselor*. 27 : 217 – 224.
- Roger , Carl R. (1942). *Counseling and Psychotherapy*. Massachusette : The Riberside Press.
- Shertzer, Bruce and Shelley Stone. (1980). *Fundamentals of Counseling*. 3rd ed. Boston : Houghton Mifflin Co.
- Wisnewski, Michael Gerard. (1985, April). "An Investigation of The Relationship Between Counselor Reflection of Feeling and Client Self- Exploration in A Training Situation," *Dissertation Abstracts International*. 45(10) : 3075-A.

ภาคผนวก

แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา

ชื่อ

วันที่ เวลา

ผู้ประเมิน

คำชี้แจง ให้ผู้สังเกตทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังรายการที่กำหนดให้ สำหรับความสามารถในการให้คำปรึกษาโดยกำหนดให้

- | | |
|-----------|--|
| 5 หมายถึง | สามารถให้คำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ถูกจังหวะ ดีมาก |
| 4 หมายถึง | สามารถให้คำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ถูกจังหวะ ดี |
| 3 หมายถึง | สามารถให้คำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ถูกจังหวะ ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | สามารถให้คำปรึกษา โดยใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ถูกจังหวะ เล็กน้อย ควรปรับปรุงการใช้ทักษะต่าง ๆ |
| 1 หมายถึง | ไม่ได้แสดงออกในทักษะต่าง ๆ เลย หรือแสดงออกได้ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง |

ข้อ	ทักษะในการให้คำปรึกษา	ความสามารถในการใช้ทักษะ				
		5	4	3	2	1
	ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา					
1	การกล่าวคำทักทายต้อนรับ					
2	การพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป					
3	การแนะนำตัว และชี้แจงบทบาทของตนเอง					
4	การแจ้งให้ทราบเรื่องเวลา					
5	การบอกว่าเรื่องที่พูดคุยเป็นความลับ					
6	การอธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ การให้คำปรึกษา					
	ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา					
1	การฟังอย่างตั้งใจ					
2	การใช้คำถามปลายเปิด					
3	การใช้คำถามปลายเปิด					
4	การสะท้อนความรู้สึก					
5	การทวนความ					
6	การเผชิญหน้า					
7	การให้กำลังใจ					
8	การตีความ					
9	การจับใจ					
10	การสรุปความ					
	ขั้นยุติการให้คำปรึกษา					
1	การสรุปประเด็นสำคัญ					
2	การเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาซักถาม					
3	การนัดหมายให้คำปรึกษาครั้งต่อไป					

ตารางโปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา

เวลา วัน	8.30 – 12.00 น.		12.00- 13.00 น.	13.00 – 16.00 น.		
จันทร์	พิธีเปิด และ ปฐมนิเทศ	ความรู้เบื้องต้น ในการให้ คำปรึกษา	พักรับ ประทาน อาหาร	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบฝึก บุคคลเป็นศูนย์กลาง		
อังคาร	ทักษะในการให้คำปรึกษา		พักรับ ประทาน อาหาร	ทักษะในการให้คำปรึกษา		
	การฟัง	การใช้คำถาม		สะท้อน ความรู้สึก	การทวนความ	
พุธ	ทักษะในการให้คำปรึกษา		พักรับ ประทาน อาหาร	ทักษะในการให้คำปรึกษา		
	การเผชิญหน้า	การให้กำลังใจ		การ เจียบ	การดี ความ	การสรุปความ
พฤหัสบดี	กระบวนการให้คำปรึกษา		พักรับ ประทาน อาหาร	การพัฒนาความสามารถใน การให้คำปรึกษา โดยการฝึก ให้คำปรึกษา		
ศุกร์	การพัฒนาความสามารถใน การให้คำปรึกษา โดยการฝึก ให้คำปรึกษา		พักรับ ประทาน อาหาร	การพัฒนาความสามารถใน การให้คำปรึกษา โดยการฝึก ให้คำปรึกษา		
เสาร์	การพัฒนาความสามารถใน การให้คำปรึกษา โดยการฝึก ให้คำปรึกษา		พักรับ ประทาน อาหาร	การพัฒนาความ สามารถในการให้ คำปรึกษาโดยการฝึก ให้คำปรึกษา		พิธีปิด

โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
1	การปฐมนิเทศ	1. เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยและผู้รับการอบรม 2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าถึงวัตถุประสงค์หลักของการให้คำปรึกษา 3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับ	1. ผู้วิจัยสร้างบรรยากาศให้ผู้รับอบรมคุ้นเคยและเป็นกันเองโดย 1.1 ให้ทุกคนแนะนำตนเอง 1.2 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ตนเอง 2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการฝึก รวมทั้งอธิบายรายละเอียด วิธีการ สถานที่ ระยะเวลา จำนวนครั้งที่ฝึกตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับในการฝึกครั้งนี้ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมซักถาม 3. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการอบรม 4. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมระบุนความหมาย ปรัชญาในการให้คำปรึกษา จากนั้นสรุปให้ผู้รับการอบรมฟังถึงความหมายและปรัชญาในการให้คำปรึกษา 5. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 4 คน ให้อภิปรายในหัวข้อคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา จากนั้นให้นำเสนอกลุ่มละ 3 นาที จากนั้นผู้วิจัยและผู้รับการอบรม สรุป

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
2	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจทฤษฎีเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา 2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์กับการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม	คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา 6. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมระบุขั้นตอนในการให้คำปรึกษา จากนั้นสรุปให้ผู้รับการอบรมฟังถึงขั้นตอนและกระบวนการให้คำปรึกษา 1. ผู้วิจัยอธิบายความหมายและความสำคัญของการนำทฤษฎีไปใช้ในการให้คำปรึกษา 2. ผู้วิจัยแบ่งทุกข้อออกเป็น 3 ระดับคือ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม 3. ผู้วิจัยอธิบายถึงทฤษฎีทั้งหมดของการให้คำปรึกษาว่ามีทฤษฎีอะไรบ้าง และทฤษฎีใดเหมาะสมกับทุกขั้ระดับใด
	ทฤษฎีในการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง	1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมทราบรายละเอียดของทฤษฎี 2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมนำทฤษฎีไปใช้ในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม	1. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง 1) ผู้นำทฤษฎีและความเป็นมาของทฤษฎี 2) ธรรมชาติของมนุษย์ 3) โครงสร้างบุคลิกภาพ 4) หลักการที่สำคัญของทฤษฎี

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
3	ความสามารถในการให้คำปรึกษา - การฟัง	1. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมายวัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะการฟังได้ 2. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายผลที่เกิดจากการใช้ทักษะการฟังในการให้คำปรึกษาได้	2. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มละ 4 – 5 ท่าน อภิปรายในหัวข้อ การนำทฤษฎีไปใช้ในการให้คำปรึกษา แล้วอธิบายรายละเอียดของแต่ละทฤษฎีจบ 3. ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญของทฤษฎีและการนำทฤษฎีไปใช้ในการให้คำปรึกษา 1. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดของทักษะการฟัง ได้แก่ ความหมาย ความสำคัญ สิ่งที่ต้องสนใจฟัง ทำท่าทางในการฟัง และลักษณะการเป็นผู้ฟังที่ดี 2. ให้ผู้รับการอบรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน แสดงบทบาทเป็น A,B และ C โดย A เป็นผู้เล่าเรื่อง B เป็นผู้ใช้ทักษะการฟัง C เป็นผู้สังเกตลักษณะการฟังของ B ได้แก่ ท่าทางในการฟัง บรรยากาศในการฟัง การรับรู้ เรื่องราวและความรู้สึก 4. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกันสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฟัง

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
	- การถาม	1. ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายวัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะ การถามในการให้การปรึกษา 2. ผู้รับการอบรมอธิบายผลที่เกิดจากการถามในการให้คำปรึกษา 3. ผู้รับการอบรมสามารถใช้ทักษะการถามในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม	5. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมสรุปสิ่งที่ได้จากการฟัง 1. ผู้วิจัยเปิดประเด็นและตั้งคำถามว่า ถ้าต้องการทราบพฤติกรรมเสี่ยงของผู้ขอรับคำปรึกษาจะตั้งคำถามอย่างไร? 2. ผู้วิจัยเขียนคำถามที่ผู้รับการอบรมยกตัวอย่างมาแล้วให้แบ่งกลุ่มอภิปรายโดย - กลุ่ม 1 ลักษณะคำถามเป็นคำถามปิดหรือคำถามเปิด - กลุ่ม 2 คำถามนั้นต้องการข้อมูลอะไร - กลุ่ม 3 คำถามนั้นมีผลต่อความรู้สึกของผู้ฟังอย่างไรเหมาะสมหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสมจะแก้ไขปรับปรุงอย่างไร - กลุ่ม 4 ในการใช้ทักษะการถาม มีการใช้ทักษะใดร่วมด้วย 3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมอภิปรายกลุ่มละ 3 นาที 4. ผู้วิจัยสรุปและบรรยายเพิ่มเติมเรื่องทักษะ การถาม 5. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มละ 3 คน ให้แต่ละคนผลัดกันสวมบทบาทเป็น A,B และ C โดย

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
			A เป็นผู้เล่าเรื่อง B เป็นผู้ใช้ทักษะการถาม C เป็นผู้สังเกต โดยสังเกตว่า B ใช้ทักษะการถาม เหมาะสมหรือไม่ การปรับปรุงอย่างไร A มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการใช้ทักษะการถาม การเจียบอย่างไร โดยโจทย์ที่ 1 เรื่องประวัติ ทำงานของข้าพเจ้า โดยโจทย์ที่ 2 เรื่อง ความ ใฝ่ฝันของข้าพเจ้า โดยโจทย์ที่ 3 เรื่องบุคคล ที่ข้าพเจ้าชื่นชอบ 6. ผู้วิจัยสรุปและเปิดโอกาส ให้ผู้รับการอบรมซักถาม

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
5	การเผชิญหน้า	1. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมายวัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะการเผชิญหน้าได้ 2. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการเผชิญหน้า 3. ผู้รับการอบรมสามารถใช้ทักษะการเผชิญหน้าได้อย่างเหมาะสม	ผลิตภัณฑ์แสดงบทบาทเป็น A,B,C โดย A – เป็นผู้เล่าเรื่องใช้เวลา 3 นาที B – เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการทวนคำหรือข้อความ C - เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ 1) ลักษณะการทวนคำหรือข้อความของ B 2) การทวนคำหรือข้อความของ B มีผลต่อการเล่าของ A อย่างไร 3) B ทวนคำหรือข้อความหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที 3. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่อง การทวนคำหรือข้อความ 1. ผู้วิจัยอธิบาย เรื่องการเผชิญหน้าได้แก่ ความหมายวัตถุประสงค์ แนวทางการใช้ทักษะและผลที่ได้รับจากการใช้ทักษะการเผชิญหน้า 2. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย 2 ท่านมาเล่าเรื่องที่มีความขัดแย้ง จากนั้นให้การอบรมใช้เทคนิค การเผชิญหน้าช่วยกันอภิปราย

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
	การให้กำลังใจ	1. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมายของวัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะการให้กำลังใจได้ 2. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการให้กำลังใจ	3. ผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการเผชิญหน้า 4. ผู้วิจัยให้ผู้รับอบรมแบ่งกลุ่มย่อย เป็นกลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B, และ C โดย A – เป็นผู้เล่าเรื่อง B – เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการเผชิญหน้า C –เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ 1) ลักษณะการเผชิญหน้าของ B 2) การเผชิญหน้าของ B มีผลต่อ A อย่างไร 3) การเผชิญหน้าของ B เหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที 5. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่อง การเผชิญหน้า 1. ผู้วิจัยอธิบาย เรื่องการให้กำลังใจ ได้แก่ ความหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการใช้ทักษะและผลที่ได้รับ 2. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย 1 ท่านมาเล่าเรื่องที่ตนเองรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ให้ผู้รับการอบรมใช้เทคนิคการให้กำลังใจ และช่วยกันอภิปราย

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
6	การเจียบ	3. ผู้รับการอบรมสามารถใช้ทักษะการให้กำลังใจอย่างเหมาะสม 1. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมายของวัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะการเจียบได้ 2. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการเจียบได้ 3. ผู้รับการอบรมสามารถใช้ทักษะการเจียบได้อย่างเหมาะสม	3. ผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการให้กำลังใจ 4. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B, และ C โดย A- เป็นผู้เล่าเรื่อง B- เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการให้กำลังใจ C- เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ 1) ลักษณะการให้กำลังใจของ B 2) การให้กำลังใจของ B มีผลต่อ A อย่างไร 3) B ใช้ทักษะการให้กำลังใจเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที 5. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่อง การให้ 1. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ทักษะการเจียบ ได้แก่ ความหมาย ลักษณะของการเจียบบอก การเจียบลบ วิธีการใช้ทักษะ และผลที่ได้รับ 2. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B และ C โดย

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
	การตีความ	1. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมาย วัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะการตีความ 2. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการตีความ 3. ผู้รับการอบรมสามารถใช้ทักษะการตีความในการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	A – เป็นผู้เล่าเรื่อง B – เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ 1) ลักษณะการเงียบของ B 2) การเงียบของ B มีผลต่อการเล่าของ A อย่างไร 3) B ใช้ทักษะการเงียบเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นอภิปรายในกลุ่มย่อย ใช้เวลาประมาณ 5 นาที 3. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกันสรุปและเปิดโอกาสให้ซักถามเรื่องการเงียบ 1. ผู้วิจัยอธิบาย เรื่องการตีความ ได้แก่ ความหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการใช้ ทักษะการตีความ 2. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย 1 คนมาเล่าเรื่องจากนั้นให้ผู้รับการอบรมช่วยกันตีความ จากนั้นช่วยกันอภิปราย 3. ให้ผู้รับการอบรมแบ่งเป็นกลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาท เช่น A,B,C โดย A – เป็นผู้เล่าเรื่องใช้เวลา 3 นาที B – เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการตีความ C –เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
	การสรุปความ	1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถอธิบายความหมายของวัตถุประสงค์และแนวทางการใช้ทักษะการสรุปความได้ 2. ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการสรุปความได้ 3. ผู้รับการอบรมสามารถใช้ทักษะการสรุปความได้อย่างเหมาะสม	1) ลักษณะการตีความของ B 2) การตีความของ B มีผลต่อ A อย่างไร 3) การตีความของ B เหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที 4. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่อง การตีความ 1. ผู้วิจัยอธิบาย เรื่องการสรุปความ ได้แก่ ความหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการสรุปความและผลที่ได้รับ 2. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย 1 ท่านมาเล่าเรื่องที่ประทับใจ 1 เรื่อง จากนั้นให้ผู้รับการอบรมใช้เทคนิคการสรุปความและช่วยกันอภิปราย 3. ผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการสรุปความ 4. ผู้วิจัยให้ผู้รับอบรมแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B, และ C โดย A- เป็นผู้เล่าเรื่อง B- เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ใช้ทักษะการสรุปความ

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
	กระบวนการให้คำปรึกษา	1. ผู้รับการอบรมเข้าใจขั้นตอนกระบวนการให้คำปรึกษา 2. ผู้รับการอบรมสามารถให้คำปรึกษาโดยใช้กระบวนการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม	C- เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ 1) ลักษณะการสรุปความของ B 2) การสรุปความของ B มีผลต่อ A อย่างไร 3) B ใช้ทักษะการสรุปความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที 5. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่อง การสรุปความ 1. ผู้วิจัยอธิบายขั้นตอนกระบวนการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งให้ผู้เข้ารับการอบรมยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เคยให้คำปรึกษาเป็นตัวอย่างประกอบ 2. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรม 2 ท่าน มาแสดงบทบาทเป็น ผู้ให้คำปรึกษา 1 ท่าน และ ผู้รับการปรึกษา 1 ท่าน ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ 3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมที่เหลือช่วยกันอภิปรายขั้นตอน กระบวนการให้คำปรึกษา ตั้งแต่ต้นจนจบว่า ตอนใดอยู่ในขั้นตอนใด 4. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมซักถาม

ครั้งที่	เรื่อง	จุดมุ่งหมาย	วิธีการดำเนินการ
7-12	การฝึกทักษะ รวมการให้ คำปรึกษา	1. ผู้รับการอบรมเข้าใจในการให้ คำปรึกษา 2. ผู้รับการอบรมสามารถให้ คำปรึกษาโดยประยุกต์ทฤษฎี และทักษะการให้คำปรึกษาได้	1. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรม จับกลุ่มละ 2 ท่าน ให้แสดง บทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา 1 ท่าน ผู้รับคำปรึกษา 1 ท่าน สลับกันให้คำปรึกษา พร้อมทั้งถ่ายวีดีโอเทปไว้ 2. นำวีดีโอเทปที่ถ่ายไว้ มาเปิด 3. ให้ผู้รับการอบรมแบ่ง กลุ่มละ 4 คน ร่วมกัน อภิปรายในหัวข้อ - บุคลิกภาพของผู้ให้ คำปรึกษา - ทักษะในการให้คำปรึกษา - ความรู้ความเข้าใจในการ ให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษา ให้เวลานำเสนอกกลุ่มละ 3 นาที 4. ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญ ในการให้คำปรึกษา

โปรแกรมการฝึกการให้คำปรึกษา

ครั้งที่ 1 การปฐมนิเทศ และความรู้เบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยและผู้รับการอบรม
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์ของการฝึกให้คำปรึกษา ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับ
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความเข้าใจ ความหมาย หลักการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา และสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยสร้างบรรยากาศให้ผู้รับการอบรมคุ้นเคยและเป็นกันเองโดย
 - 1.1 ให้ทุกคนแนะนำตนเอง
 - 1.2 เล่นเกมส์ “นาฬิกานัดหมาย”
 - 1.3 ให้ทุกคนกล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเล่นเกม
2. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการฝึก รวมทั้งอธิบายรายละเอียด วิธีการ สถานที่ ช่วงเวลา ระยะเวลา จำนวนครั้งที่ฝึก ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกครั้งนี้
3. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมระบุนความหมายของการให้คำปรึกษา ประชุม ในการให้คำปรึกษา จากนั้นสรุปให้ผู้เข้ารับการอบรมฟังถึงความหมายในการให้คำปรึกษาและประชุมในการให้คำปรึกษา
4. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 4 คน ให้อภิปรายในหัวข้อ คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา จากนั้นให้นำเสนอกลุ่มละ 3 นาที ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมสรุป คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา
5. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมระบุนขั้นตอนการให้คำปรึกษา จากนั้นสรุปให้ผู้เข้ารับการอบรมฟังถึงขั้นตอน และกระบวนการให้คำปรึกษา

เทคนิคที่ใช้

การบรรยาย, การอภิปราย, เกมส์

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือขณะร่วมกิจกรรมของผู้รับการอบรม
2. สังเกตจากการตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็นและการช่วยกันสรุปของผู้รับการอบรม
3. ประเมินจากแบบประเมินการเข้ารับการอบรม

ครั้งที่ 2 ทฤษฎีในการให้คำปรึกษา

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจ ทฤษฎีในการให้คำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยชี้แจงทฤษฎีต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา ในการที่จะเลือกใช้ทฤษฎีใดในการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา และลักษณะของผู้รับคำปรึกษา
2. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดของแต่ละทฤษฎี โดยแบ่งทุกข้อออกเป็น 3 ระดับคือ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม พร้อมทั้งชี้แจงว่าทฤษฎีใดเหมาะกับทุกขระดับใด
3. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดของทฤษฎีที่ใช้ในการฝึกการให้คำปรึกษาครั้งนี้คือ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยอธิบายในเรื่อง
 - 3.1 ผู้นำทฤษฎี และความเป็นมาของทฤษฎี
 - 3.2 ธรรมชาติของมนุษย์
 - 3.3 โครงสร้างบุคลิกภาพ
 - 3.4 หลักการที่สำคัญของทฤษฎี
4. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมสรุปประเด็นสำคัญของการนำทฤษฎีไปใช้ในการให้คำปรึกษา

เทคนิคที่ใช้

การบรรยาย การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจของผู้รับการอบรม
2. สังเกตจากการตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น และการช่วยกันสรุปของผู้รับการอบรม
3. ประเมินจากแบบประเมินการเข้ารับการอบรม

ครั้งที่ 3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา

: ทักษะในการให้คำปรึกษา ทักษะการฟัง การใช้คำถามปลายปิด การใช้คำถามปลายเปิด

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ในการช่วยเหลือผู้ขอรับคำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจได้ฝึกทักษะ การฟัง การใช้คำถามปลายปิด

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยอธิบายให้นักศึกษารู้ว่าขั้นตอนการให้คำปรึกษาจะใช้ทักษะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 การฟัง
 - 1.2 การใช้คำถามปลายปิด
 - 1.3 การใช้คำถามปลายเปิด
 - 1.4 การสะท้อนความรู้สึก
 - 1.5 การทวนคำหรือข้อความ
 - 1.6 การตีความ
 - 1.7 การเผชิญหน้า
 - 1.8 การให้กำลังใจ
 - 1.9 การเรียบ
 - 1.10 การสรุปความ
2. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดของทักษะการฟัง ได้แก่ ความหมาย ความสำคัญ สิ่งที่ต้องสนใจฟังทั้งภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทาง จากนั้นซักถามผู้รับการอบรมถึงลักษณะการเป็นผู้ฟังที่ดี
3. ให้ผู้รับการอบรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน และฝึกการใช้ทักษะการฟัง โดยให้ผู้รับการอบรมได้ แสดงบทบาทเป็น A,B และ C โดย
 - A เป็นผู้เล่าเรื่อง
 - B เป็นผู้ใช้ทักษะการฟัง
 - C เป็นผู้สังเกตลักษณะการฟังของ B ได้แก่ ท่าทางในการฟัง บรรยากาศในการฟัง การรับรู้เรื่องราวและความรู้สึก
4. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกันสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฟัง
5. ผู้วิจัยเปิดประเด็นและตั้งคำถามว่า ถ้าต้องการทราบพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการติดโรคเอดส์ของผู้ขอรับคำปรึกษาจะตั้งคำถามอย่างไร? จากนั้นผู้วิจัยเขียนคำถามที่ผู้รับการอบรมยกตัวอย่างมาแล้ว ให้แบ่งกลุ่มอภิปราย กลุ่มละ 2 คน

กลุ่ม 1 ลักษณะคำถามเป็นคำถามปิดหรือคำถามเปิด

กลุ่ม 2 คำถามนั้นต้องการข้อมูลอะไร

กลุ่ม 3 คำถามนั้นมีผลต่อความรู้สึกของผู้ฟังอย่างไร เหมาะสมหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสมจะแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

กลุ่ม 4 ในการใช้ทักษะการถาม มีการใช้ทักษะใดร่วมด้วย แล้วให้ผู้เข้ารับการอบรมอภิปรายกลุ่มละ 3 นาที

6. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้คำถามปลายเปิดและการใช้คำถามปลายปิด ได้แก่ ความหมาย แนวทางการใช้คำถามและผลที่ได้รับ

7. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มละ 3 คน และฝึกทักษะการถามโดยให้ผู้รับการอบรมได้ฝึกทักษะการถามโดยให้ผู้รับการอบรมได้แสดงบทบาทเป็น A,B และ C

โดย

A เป็นผู้เล่าเรื่อง

B เป็นผู้ใช้ทักษะการถาม

C เป็นผู้สังเกตลักษณะการถามของ B ว่าเหมาะสมหรือไม่ เป็นคำถามลักษณะใดและการถามของ B ทำให้ A รู้สึกอย่างไร

8. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรม ช่วยกันสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการถาม

เทคนิคที่ใช้

การบรรยาย การอภิปราย การให้ข้อมูลย้อนกลับ และบทบาทสมมติ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือขณะร่วมกิจกรรมของผู้รับการอบรม
2. สังเกตจากการตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น และการช่วยกันสรุปของผู้รับการอบรม
3. ประเมินจากแบบประเมินการเข้ารับการอบรม

ครั้งที่ 4 ความสามารถในการให้คำปรึกษา : ทักษะการสะท้อนความรู้สึก การทวนคำหรือข้อความ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก การทวนคำหรือข้อความ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ได้แก่ ความหมาย ประเภท ขั้นตอน และสิ่งที่ได้รับการสะท้อนความรู้สึก
2. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อยกลุ่มละ 3 คน แสดงบทบาท A,B และ C โดย

A เป็นผู้เล่าเรื่อง

B เป็นผู้สะท้อนความรู้สึก

C เป็นผู้สังเกตการสะท้อนความรู้สึกของ B ว่าเหมาะสมหรือไม่

3. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกันสรุปถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการสะท้อนความรู้สึก และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่องการสะท้อนความรู้สึก

4. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดของการใช้ทักษะการทวนคำหรือข้อความ ได้แก่ ความหมาย แนวทางการใช้ทักษะ และผลที่ได้รับ

5. ให้ผู้เข้ารับการอบรมแบ่งเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B,C โดย

A เป็นผู้เล่าเรื่อง ใช้เวลา 3 นาที

B เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการทวนคำหรือข้อความ

C เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ

- 1) ลักษณะการทวนความของ B
- 2) การทวนความของ B มีผลต่อการเล่าของ A อย่างไร
- 3) B ทวนความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที

6. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่อง การทวนความ

เทคนิคที่ใช้

การบรรยาย การอภิปราย บทบาทสมมติ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความสามารถในการใช้ทักษะ การสะท้อนความรู้สึก การทวนคำหรือข้อความ
3. ประเมินจากแบบประเมินการเข้ารับการอบรม

ครั้งที่ 5 ความสามารถในการให้คำปรึกษา : ทักษะการเผชิญหน้าและการให้กำลังใจ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้ทักษะการเผชิญหน้าและการให้กำลังใจ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ทักษะการเผชิญหน้า ได้แก่ ความหมาย วิธีการใช้ทักษะ และผลที่ได้รับจากการใช้ทักษะการเผชิญหน้า
2. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยวิจัย 2 ท่านมาเล่าเรื่องที่มีความขัดแย้งกัน จากนั้นให้การอบรมใช้เทคนิค การเผชิญหน้า ช่วยกันอภิปราย
3. ผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการเผชิญหน้า
4. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย เป็นกลุ่มละ 3 คนผลัดกันแสดงบทบาท เป็น A,B และ C โดย
 - A เป็นผู้เล่าเรื่อง
 - B เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการเผชิญหน้า
 - C เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ
 - 1) ลักษณะการเผชิญหน้าของ B
 - 2) การเผชิญหน้าของ B มีผลต่อการเล่าของ A อย่างไร
 - 3) B ใช้ทักษะเผชิญหน้าเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที
5. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกัน สรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่องการเผชิญหน้า
6. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดทักษะการให้กำลังใจ ได้แก่ ความหมาย วิธีการใช้ทักษะ และผลที่ได้รับ
7. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วย 1 ท่านมาเล่าเรื่องที่ตนเองรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ให้ผู้รับการอบรมใช้เทคนิคการให้กำลังใจและช่วยกันอภิปราย
8. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย เป็นกลุ่มละ 3 คนผลัดกันแสดงบทบาท เป็น A,B และ C โดย
 - A เป็นผู้เล่าเรื่อง
 - B เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการให้กำลังใจ
 - C เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ
 - 1) ลักษณะการให้กำลังใจของ B
 - 2) การให้กำลังใจของ B มีผลต่อการเล่าของ A อย่างไร

3) B ใช้ทักษะการให้กำลังใจเหมาะสมหรือไม่เผชิญหน้าเหมาะสมหรือไม่
จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที

9. ผู้วิจัยสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่องการให้กำลังใจ

เทคนิคที่ใช้

การบรรยาย การอภิปราย บทบาทสมมติ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตจากความสามารถในการใช้ทักษะ การเผชิญหน้าและการให้กำลังใจ
3. ประเมินจากแบบประเมินการเข้ารับการอบรม

ครั้งที่ 6 ความสามารถในการให้คำปรึกษา : ทักษะ การเจียบ การตีความ และการสรุปความ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสามารถในการใช้ทักษะการเจียบ การตีความ และการสรุปความ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ทักษะการเจียบ ได้แก่ ความหมาย ลักษณะของการเจียบบวกการเจียบลบ วิธีการใช้ และผลที่ได้รับ
2. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B และ C โดย
 - A เป็นผู้เล่าเรื่อง
 - B เป็นผู้ใช้ทักษะการเจียบ
 - C เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ
 - 1) ลักษณะการเจียบของ B
 - 2) การเจียบของ B มีผลต่อการเล่าของ A อย่างไร
 - 3) B ใช้ทักษะการเจียบเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นเป็นการอภิปรายในกลุ่มย่อย ประมาณ 5 นาที
3. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกัน สรุปในเรื่องการเจียบและเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่องการเจียบ
4. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับทักษะการตีความ ได้แก่ ความหมาย วิธีการใช้ ทักษะและผลที่ได้รับจากการใช้ทักษะการตีความ
5. ให้ผู้ช่วยผู้วิจัย 1 ท่านมาเล่าเรื่อง และให้ผู้รับการอบรมช่วยกันตีความ จากนั้นช่วยกันอภิปราย
6. ให้ผู้เข้ารับการอบรมแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B และ C โดย
 - A เป็นผู้เล่าเรื่อง ใช้เวลา 3 นาที
 - B เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะการตีความ
 - C เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ
 - 1) ลักษณะการตีความของ B
 - 2) การตีความของ B มีผลต่อ A อย่างไร

3) การตีความของ B เหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มย่อย 5 นาที

7. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกันสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่องการตีความ

8. ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดเรื่องการสรุปความ ได้แก่ ความหมาย วิธีการสรุปความ และผลที่ได้รับ

9. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วย 1 ท่านมาเล่าเรื่องที่ประทับใจ 1 เรื่อง จากนั้นให้ผู้รับการอบรมใช้เทคนิคการสรุปความและช่วยกันอภิปราย

10. ผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการสรุปความ

11. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน ผลัดกันแสดงบทบาทเป็น A,B และ C โดย

A เป็นผู้เล่าเรื่อง

B เป็นผู้ทำหน้าที่ใช้ทักษะ

C เป็นผู้สังเกตในหัวข้อ

1) ลักษณะการสรุปความของ B

4) การสรุปความของ B มีผลต่อ A อย่างไร

5) B ใช้ทักษะการสรุปความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นให้ร่วมกันอภิปราย

ในกลุ่มย่อย 5 นาที

12. ผู้วิจัยและผู้รับการอบรมช่วยกันสรุป และเปิดโอกาสให้ซักถามในเรื่องการให้สรุปความ

เทคนิคที่ใช้

การบรรยาย การอภิปราย บทบาทสมมติ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจของผู้รับการอบรมในการอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ

3. สังเกตจากการใช้ทักษะ การตีความ และการสรุปความ

3. ประเมินจากแบบประเมินการเข้ารับการอบรม

ครั้งที่ 7,12 การพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาโดยการฝึกให้คำปรึกษา

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้มีความสามารถในการใช้ทักษะในการให้คำปรึกษา

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้ผู้รับการอบรม จับกลุ่มละ 2 ท่าน ให้แสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา 1 ท่าน ผู้รับคำปรึกษา 1 ท่าน สลับกันให้คำปรึกษา พร้อมทั้งถ่ายวิดีโอเทปไว้
 2. นำวิดีโอเทปที่ถ่ายไว้มาเปิด
 3. ให้ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มละ 4 คน ร่วมกันอภิปรายในหัวข้อ
 - บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา
 - ทักษะในการให้คำปรึกษา
 - ความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาให้เวลานำเสนอ
- กลุ่มละ 3 นาที
4. ผู้วิจัยสรุป ประเด็นสำคัญในการให้คำปรึกษา

เทคนิคที่ใช้

บทบาทสมมติ ทัศนคติ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การอภิปราย

การประเมินผล

1. สังเกตจากความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ การอภิปราย
2. สังเกตจากความสามารถในการให้คำปรึกษา

ตารางแสดงเอกสารประกอบการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา

ครั้งที่	เรื่อง	หน้า
1	ความรู้เบื้องต้นในการให้คำปรึกษา	76
2	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	79
3	ความสามารถในการให้คำปรึกษา	
	- การฟัง	82
	- การใช้คำถามปลายเปิด	83
	- การใช้คำถามปลายปิด	84
4	ความสามารถในการให้คำปรึกษา	
	- การสะท้อนความรู้สึก	85
	- การทวนคำหรือข้อความ	87
5	ความสามารถในการให้คำปรึกษา	
	- การเผชิญหน้า	88
	- การให้กำลังใจ	89
6	ความสามารถในการให้คำปรึกษา	
	- การเจียบ	90
	- การตีความ	92
	- การสรุปความ	92
7-12	กระบวนการให้คำปรึกษา	77

เอกสารประกอบการฝึกการให้คำปรึกษา

1. ความหมายของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา รู้จักตนเอง สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ตลอดจนพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา

2.1 การให้คำปรึกษาควรตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ยอมรับความมีค่าและศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล และยึดหลักว่า ทุกคนควรได้รับความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวหากเขาต้องการ

2.2 การให้คำปรึกษาควรให้ความสนใจในตัวผู้รับคำปรึกษา โดยยึดหลักพัฒนาคน ทุกคนให้เจริญจนสุดศักยภาพของคนๆ นั้น ช่วยให้แต่ละคนได้นำพลังความสามารถที่ตนมีอยู่ออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเอง และต่อสังคมตามมีแต่ละคนต้องการ

2.3 การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ติดตามผลเป็นกระบวนการทางการศึกษา ฉะนั้นจึงเป็นเสมือนส่วนหนึ่งที่สำคัญในการบริหารการศึกษา

2.4 การให้คำปรึกษารับผิดชอบทั้งต่อสังคมและส่วนบุคคล

2.5 การให้คำปรึกษายอมรับและเคารพในสิทธิของทุกคนในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธความช่วยเหลือที่บริการแนะแนวเสนอให้

2.6 การให้คำปรึกษาจัดขึ้นด้วยความร่วมมือของผู้ร่วมงานไม่ใช้การบังคับ

2.7 การให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลือคนให้ฉลาด การตัดสินใจเลือกในการวางแผนการตีความหมายและปรับตัวให้เข้ากับสภาพชีวิต

2.8 การให้คำปรึกษามีความจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจสภาพทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลให้ลึกซึ้ง และควรเข้าใจบุคคลนั้นๆ ให้ดีเสียก่อนจึงให้ความช่วยเหลือ

2.9 การให้คำปรึกษาควรจะอยู่ในความรับผิดชอบ หรือดำเนินงานโดยพวกที่มีความรักในงานเป็นนิสัยกับทั้งได้รับการฝึกและเรียนรู้วิชาการที่สำคัญเกี่ยวกับการแนะแนว

2.10 การให้คำปรึกษาควรมุ่งจุดสนใจไปที่การช่วยให้เอาก็คบุคคลตระหนักในความเป็นตัวของตัวเอง และเข้าใจตนเองให้มากที่สุด มิใช่มุ่งจะแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่

2.11 การให้คำปรึกษา ควรมีการติดตามผลวัดผลให้ถูกต้องตามวิชาการ เพื่อการปรับปรุงการให้คำปรึกษาให้มีผลดีที่สุดที่พึงเป็นได้

3. คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

3.1 การยอมรับ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยอมรับว่า ผู้รับปรึกษาเป็นบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีความขัดแย้งและไม่มั่นคง ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้จักจุดเด่น จุดอ่อนของเขา ยอมรับว่าเขาเป็นบุคคลที่มีค่า มีท่าทีให้ความเป็นมิตรกับเขา ไม่มีการประเมิณหรือตัดสินการกระทำของเขาทั้ง

ในแง่บวก และแง่ลบ ซึ่งการยอมรับนี้ คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษา จะต้องแสดงให้เห็นว่ายอมรับผู้รับคำปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น

3.2 มีความสอดคล้องกันของความรู้สึกและการกระทำ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีคุณลักษณะ ที่สอดคล้องกันของความรู้สึก และการแสดงออก ทั้งทางคำพูดและการกระทำ ในการสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้คำปรึกษา และมีความสม่ำเสมอ กัน จะต้องรู้จักตนเอง และจะต้องยอมรับความรู้สึกของตนเองได้ก่อน และมีความตั้งใจที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกและทัศนคติของตนได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกด้วยความจริงใจ

3.3 มีความเข้าใจ ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษา จะต้องปรากฏในลักษณะของความสามารถร่วมรู้ความรู้สึกและเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ความเข้าใจในลักษณะนี้ จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถสำรวจ และเข้าใจความรู้สึกของตนเองได้อย่างอิสระและลึกซึ้ง เพื่อจะพัฒนาตนเองได้

3.4 ความสามารถสื่อสารลักษณะที่สำคัญของตนเองสู่ผู้รับคำปรึกษา การยอมรับความสอดคล้องระหว่างความรู้กับการแสดงออก และความเข้าใจผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง จะไม่มีความหมายถ้าผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถแสดงออกมา ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งการแสดงออกอาจทำได้หลาย ๆ ทาง ทั้งการใช้คำพูดและท่าทาง

3.5 การสร้างสัมพันธภาพ ถ้าผู้ให้คำปรึกษาสามารถสื่อสารคุณลักษณะส่วนตัวต่อผู้รับคำปรึกษาได้แล้ว สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาจะพัฒนาขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกปลอดภัย มั่นใจ และรู้สึกเป็นอิสระจากภาวะคุกคามต่าง ๆ รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้แสดงออก ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ขึ้น

4. กระบวนการในการให้คำปรึกษา

กระบวนการในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา ทักษะในการให้คำปรึกษาและขั้นตอนในการให้คำปรึกษา มีรายละเอียดดังนี้

4.1 สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา สัมพันธภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากต่อกระบวนการให้คำปรึกษา สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาเป็นสัมพันธภาพในการช่วยเหลือ ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และจรรยาบรรณของการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษาด้วยความจริงใจและเข้าใจพยายามส่งเสริมผู้รับคำปรึกษาให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา ตัดสินใจในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาจะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ถ้าบรรยากาศและสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการมีความเป็นกันเอง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการ

เกิดความอบอุ่นใจ นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงความเห็นอกเห็นใจ สามารถเข้าใจ เนื้อหาสาระสำคัญของเรื่องราว และความรู้สึกที่ซ่อนเร้นของผู้บริการ มีความตั้งใจที่จะฟัง และสามารถสื่อความหมายหรือตอบสนองได้ชัดเจนหรือตรงประเด็น อีกทั้งสามารถรักษา ความรักษาความลับเรื่องราวต่างๆของผู้รับสาร

4.2 ทักษะในการให้คำปรึกษา ทักษะในการให้คำปรึกษาเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการในการให้คำปรึกษา เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การให้ คำปรึกษาบรรลุถึงเป้าหมายแล้ว ยังจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้ให้คำ ปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา อันจะมีผลสะท้อนให้กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะการให้คำปรึกษาที่สำคัญได้แก่ การนำเข้าสู่การสนทนา การฟัง การเรียบ การให้ข้อมูล การสะท้อนความรู้สึก การตีความ การสรุป การเผชิญหน้า การสนับสนุนให้กำลังใจ และการใช้คำปลายปิด การใช้คำถามปลายเปิด การทวนคำหรือ ข้อความ

4.3. ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา ในการให้คำปรึกษาจะใช้การพูดคุยสนทนาเป็น หลักใหญ่ที่เรียกว่าการสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มี เทคนิคแตกต่างไปจากการสัมภาษณ์ชนิดอื่น ๆ และเป็นไปอย่างมีระบบสามขั้นตอนโดยแบ่ง เป็น 3 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 ขั้นเริ่มต้น (Initial Phase) ในขั้นตอนนี้เป็นระยะเริ่มแรกของการ สร้างสัมพันธภาพ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลายและสบายใจเท่าที่ ทำได้โดยขั้นเริ่มต้นการสัมภาษณ์ควรไปอย่างไม่เป็นทางการ สนทนาเรื่องทั่วไปเพื่อให้ หายเครียด และขณะที่พูดผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมองหน้าและสบตาผู้รับคำปรึกษา

ในระยะเริ่มแรกของการสร้างสัมพันธภาพ จะมีการแนะนำตัวโดยบอกว่า ผู้ให้คำปรึกษาเป็นใคร ชื่ออะไร มีวัตถุประสงค์อะไรในการสนทนา ตามความต้องการของ ผู้รับคำปรึกษาว่าต้องการช่วยเหลือเรื่องใด แจ้งให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงบทบาทของผู้ให้ คำปรึกษาว่าจะช่วยอะไรได้บ้าง และสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจ นอกจากนี้ผู้ให้ คำปรึกษาควรกำหนดเวลาของการให้คำปรึกษาให้แน่ชัด เพื่อป้องกันมิให้ผู้รับคำปรึกษามี อารมณ์ผูกพันต่อผู้ให้คำปรึกษา

4.3.2 ขั้นดำเนินการ (Working Phase) ขั้นตอนนี้ดำเนินการเมื่อผู้รับ คำปรึกษาเริ่มคุ้นเคยกับผู้ให้คำปรึกษา และสบายใจที่จะสนทนาด้วย ขั้นตอนนี้ผู้ให้คำ ปรึกษาจะต้องพยายามสร้างสัมพันธภาพให้ต่อเนื่องโดยพฤติกรรมลักษณะที่ทำให้กำลังใจ เห็นใจและทำความเข้าใจผู้เข้ารับคำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาหรือเรื่อง ราวต่างๆ ของตนเองดียิ่งขึ้น และหาทางที่จะแก้ไขปัญหาดังๆ ที่เกิดขึ้นโดยผู้ให้คำ ปรึกษาจะใช้ทักษะต่างๆ ในการให้คำปรึกษา

4.3.3 ขั้นการยุติ (Termination Phase) เป็นขั้นที่ผู้ให้คำปรึกษาสรุปประเด็นสำคัญของเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาก่อนยุติการให้คำปรึกษาและจะต้องบอกให้ผู้รับคำปรึกษารู้ล่วงหน้าว่าจะหมดเวลาที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อเป็นการเตือนให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดถึงสิ่งสำคัญที่ยังไม่ได้พูดออกมา ดังนั้นในขั้นการยุตินี้จึงต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเพิ่มเติมข้อมูลหรือถามบางสิ่งบางอย่างที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการจะทราบ แต่ถ้ถามนั้นไม่สามารถจะตอบหรือสรุปได้ภายในระยะเวลาที่เหลือเพียงเล็กน้อย ก็ต้องนัดผู้รับคำปรึกษาไปสนทนาในครั้งต่อไป

5. ทฤษฎีในการให้คำปรึกษา แบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

5.1 ผู้นำทฤษฎี

การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง หรือการให้คำปรึกษาแบบรอเจเรียน (Rogerian Counseling) คือการให้คำปรึกษา ซึ่งเรียกตามชื่อผู้เริ่มวิธีการคือ โรเจอร์ส (Rogers) อาจเรียกตามวิธีการให้คำปรึกษาของเขาว่า การให้คำปรึกษาแบบยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client-Centered Counseling) หรือการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non-Directive Counseling) และปัจจุบันเรียกทฤษฎีการให้คำปรึกษานี้ว่าการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling)

การให้คำปรึกษามองเห็นปัญหาของตน แก้ปัญหาของตนเองและช่วยเหลือตนเอง เพราะเชื่อว่า มนุษย์มีความสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้ ดังที่ รอเจอ์สเน้นว่าการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ผู้รับคำปรึกษาได้รับการช่วยเหลือให้รู้จักช่วยตนเอง

5.2 ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ (View of Human Nature)

ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดของรอเจอ์ส รอเจอ์สมีความเชื่อว่าบุคคลจะสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างอิสระ สามารถที่จะเลือกสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตให้กับตนเองได้ เชื่อว่ามนุษย์เกิดมาดี มีความเชื่อถือได้และมีเหตุผลดังนั้นถ้ามนุษย์นำเอาความสามารถของตนเองออกมาใช้ร่วมกันอย่างเสรี ก็จะทำให้ตอบสนองความต้องการของสังคมได้

ลักษณะสำคัญของมนุษย์ ตามแนวคิดของรอเจอ์มี 5 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความสามารถและมีคุณค่า มนุษย์มีสติปัญญาและความสามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง ฉะนั้นทุกคนควรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการกระทำ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาพึงสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวของตัวเองอย่างเต็มที่
2. มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเอง มนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ เมื่ออยู่ในสถานที่เหมาะสม ดังนั้นกระบวนการให้คำปรึกษา จึงมีจุดมุ่งหมายในการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสมให้ผู้รับคำปรึกษาได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

3. โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นคนดีและน่าเชื่อถือ แต่การที่ทำสิ่งไม่เหมาะสม เนื่องจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งทำให้ใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเอง (Defense Mechanism) ต่างๆ ถ้าผู้ให้คำปรึกษามามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาดการใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเองลง จะทำให้เขาพิจารณาตนเองใหม่สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนดีและน่าเชื่อถือได้ต่อไป

4. มนุษย์จะมีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล การกระทำและการปรับตัวของบุคคลต่อสภาพการณ์ต่างๆ สอดคล้องกับการพิจารณาตนเอง

5. มนุษย์ต้องการความรัก ความเอาใจใส่ และการยอมรับจากผู้อื่น

5.3 โครงสร้างบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ อินทรีย์ (Organism) สนามแห่งประสบการณ์ (Phenomenal Field) และตน (Self)

อินทรีย์ หมายถึง บุคคลแต่ละคน แต่จะเน้นว่าเป็นส่วนรวมของบุคคล

สนามแห่งประสบการณ์ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลประสบ

ตน หมายถึง ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง ตนนี้จะพัฒนามาจากการที่อินทรีย์ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งความคิดรวบยอดที่มีต่อตนเอง (Self Concept) ประกอบด้วย ตัวตนที่คิดว่าเป็น (Perceived Self) ตัวตนในอุดมคติหรือตัวตนที่อยากเป็น (Ideal Self) และตัวตนที่เป็นจริง (Real Self)

จากนั้น ผู้วิจัยให้ผู้รับคณวิเคราะห์เกี่ยวกับตนของตนเอง ได้แก่ ตัวตนในอุดมคติ ตัวตนที่อยากเป็น และตัวตนที่เป็นจริง และสุ่มผู้เข้ารับการอบรม 3 ท่าน เพื่อซักถามเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับตนของตนเอง

5.4 หลักการสำคัญของทฤษฎี

หลักการสำคัญของทฤษฎีให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่

1. การพัฒนาความรู้สึกนึกคิดต่อตนเอง

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าแกนสำคัญของบุคลิกภาพคือ ความรู้สึกนึกคิดที่มีบุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลสังเกตปฏิภิกิริยาที่ผู้อื่นมีต่อตน และเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ อันจะก่อให้เกิดความรับรู้ว่าเป็นคนดีหรือไม่ มีความสามารถมากน้อยเพียงใด

2. สาเหตุของปัญหาหรือความทุกข์ ได้แก่

ก. หนีความเป็นจริง คือหวาดกลัวที่จะเผชิญกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับตนเองซึ่งเขายอมรับไม่ได้

ข. หนีจากความคาดหวังของสังคม

ค. ไม่มั่นใจ และหวาดวิตก ผลแห่งการตัดสินใจของตน ทั้งๆ ที่อยากเป็นตัวของตัวเอง ทั้งๆ ที่อยากเป็นตัวของตัวเอง

3. บุคคลที่ปรับตัวได้ดี คือ บุคคลที่ไม่บิดเบือนประสบการณ์ ยอมรับความจริง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้ ไม่จำเป็นต้องหยุดชะงักอยู่กับที่ หรือแต่ต้องไม่ได้ สิ่งให้ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องตระหนักคือ ช่องว่างระหว่างประสบการณ์กับความรู้สึกนึกคิด ที่บุคคลมีต่อตนเอง

4. การที่จะช่วยให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกว่าถูกคุกคามและเสี่ยงกลวิธีป้องกันจิตใจตนเองก็คือ ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพ กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ ไม่เกร็งเครียด คลายจากความรู้สึกถูกคุกคามด้านจิตใจ จะได้กล้าพิจารณาตนเอง และ สภาพการณ์ต่างๆ อย่างถูกต้องต่อความเป็นจริง เปิดรับประสบการณ์ต่างๆ โดยผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องมีความจริงใจ ยอมรับบริการโดยปราศจากเงื่อนไข

5. ผู้ที่เหมาะสมจะรับบริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ควรมีลักษณะ ดังนี้คือ

- ก. มีความเครียดทางอารมณ์
- ข. มีโอกาสพบผู้ให้บริการปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ
- ค. สามารถระบายความรู้สึกขัดแย้งด้านจิตใจหรือความคับข้องใจด้วย คำพูดและสีหน้าท่าทาง
- ง. มีระดับสติปัญญาไม่ต่ำกว่าปานกลาง สามารถที่จะใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหรือการปรับตัว

5.5 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษายอมรับความเป็นจริง พิจารณาตนเองและสภาพแวดล้อมได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือนหรือเก็บกดประสบการณ์ของตน ปราศจากความรู้สึกว่า ได้รับความคุกคามด้านจิตใจ ไม่ใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเองในการแก้ปัญหา
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดรับประสบการณ์ โดยพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างกว้างขวางในหลายแง่มุม
3. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ลดความรู้สึกหดหู่ ท้อถอย มีกำลังใจต่อชีวิตใหม่ และพร้อมที่จะเลือกดำเนินการกับชีวิตของตนเอง
4. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าตนเองมีคุณค่าเพิ่มขึ้นและพยายามพัฒนาตนเอง
5. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถปฏิบัติการกิจในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านส่วนตัว การเรียน การทำงาน

สรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางเน้นการจัด และลดความทุกข์ทางอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามี ความรู้ในกิตติต่อตนเองอย่างตรงความเป็นจริง มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาได้

ด้วยตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาได้น้อยตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มากขึ้น รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติภารกิจในชีวิตประจำวัน และการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.6 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา (Steps in Counseling)

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ได้แก่

1. ผู้รับคำปรึกษามาพบผู้ให้คำปรึกษา
2. อธิบายสถานการณ์ที่ต้องการจะได้รับความช่วยเหลือ ในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระมัดระวัง โดยคิดว่าผู้รับคำปรึกษาจะได้รับความช่วยเหลือให้แก่ปัญหาด้วยตนเอง
3. ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้เกิดการแสดงออกเป็นอย่างดีในด้านการรู้สึกที่เกี่ยวกับปัญหา โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยอมรับไม่ว่าจะแสดงปฏิกิริยาอย่างไรก็ตาม
4. ผู้ให้คำปรึกษายอมรับ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกในเชิงนิเสธเหล่านั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่โต้ตอบเกี่ยวกับความถูกต้อง หรือความผิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้มีปัญหาได้พูดออกมา แต่จะต้องพูดและอธิบายด้วยความเห็นอกเห็นใจ
5. เมื่อผู้มีปัญหาได้ระบายความรู้สึกในทางลบอย่างเต็มที่แล้ว สิ่งที่จะตามมาคือการเกิดความรู้สึก ทศนคติในด้านบวกขึ้นมา
6. ผู้ให้คำปรึกษายอมรับความรู้สึกในทางบวกของผู้รับคำปรึกษาที่แสดงออกมา
7. ผลของการที่ผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจ และยังเห็นเกี่ยวกับตนเอง และยอมรับตนเอง จะทำให้เป็นพื้นฐาน ซึ่งบุคคลแต่ละคนสามารถจะก้าวไปสู่ระดับใหม่ของความสมบูรณ์ทางด้านพฤติกรรม
8. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการตัดสินใจ และวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นไปได้
9. ผู้รับคำปรึกษาจะเริ่มการกระทำทางบวกโดยตัวของเขาเอง ผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทเพียงแต่ยอมรับและกระตุ้นเท่านั้น
10. มีการพัฒนาการเห็นต่อไป และการสะสมความเข้าใจต่าง ๆ จะสมบูรณ์ขึ้น แสดงให้เห็นความเจริญงอกงาม

6. ทักษะในการให้คำปรึกษา

6.1 การฟัง (Listening)

การฟังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการให้คำปรึกษา และเป็นพลังสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกออกมา นอกจากนั้นยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

สิ่งที่ต้องสนใจฟัง

- 1) คำพูด น้ำเสียง (Verbal Part)
- 2) แววตา สีหน้า ท่าทาง (Non-Verbal Part)

สิ่งที่ต้องได้ในการฟัง

- 1) เนื้อหาสาระ (Content)
- 2) ความรู้สึก/อารมณ์ (Feeling/Emotion)

ลักษณะของการฟังที่ดีคือการฟังอย่างตั้งใจ ได้แก่

- 1) มีสมาธิ
- 2) ฟังอย่างตั้งใจ
- 3) สนใจติดตามเรื่องราว
- 4) มีการแสดงออกอย่างสอดคล้องกับเรื่องราวที่ฟัง เช่น การสบตา

การโน้มตัว

- 5) มีการแสดงออกตอบรับเรื่องที่ฟัง เช่น การพยักหน้า การเปล่งเสียง

ตอบรับ

สิ่งที่ควรตระหนักถึงในการฟัง ได้แก่

- 1) การนำ
- 2) การจัดที่นั่ง อยู่ในระยะห่างพอควร เป็นรูปตัว L
- 3) บรรยากาศ ไม่มีเสียงรบกวน อากาศถ่ายเทสะดวก แสงไฟสว่างพอ

ประมาณ สถานที่ต้องสะอาด

6.2 การใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

การใช้คำถามปลายเปิด เป็นการใช้คำถามที่ถามแล้วจะได้คำตอบ ซึ่งเป็นข้อมูลหลาย ๆ ด้าน ใช้เมื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษามีอิสระที่จะแสดงความคิดและความรู้สึก และเล่าเรื่องราวต่าง ๆ หรืออธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับตัวผู้รับปรึกษาหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง การใช้คำถามปลายเปิดนี้มีใช้เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมอย่างเดียว และก็ไม่ใช้สิ่งที่สามารถที่จะตอบคำถามด้วยคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่เป็นการถาม ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้รู้สึกเป็นอิสระที่จะสำรวจต่อไป และพูดต่อไปตามที่เขาต้องการมากกว่าที่จะพูดไปตามความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา

การใช้คำถามปลายเปิดนี้ เป็นการช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเข้าใจตนเองมากขึ้น และการใช้คำถามปลายเปิดที่ดีจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหา ตลอดถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง

คำถามปลายเปิดมักจะเป็นประโยคคำถามที่เริ่มต้นด้วยคำว่า “อะไร” “อย่างไร” “ทำไม” แต่คำถามว่า “ทำไม” นั้น แม้จะมีแนวโน้มที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมก็ควรระมัดระวังใน

การใช้และควรหลีกเลี่ยง เพราะการถาม “ทำไม” มักจะมีกระแสเสียงของการตำหนิปนอยู่ด้วย ซึ่งอาจทำให้กระทบกระเทือนสัมพันธภาพได้

แนวทางการใช้คำถามปลายเปิด

1. เพื่อหาข้อมูลในระดับลึก
2. เมื่อต้องการทราบข้อมูล หรือเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาเพิ่มขึ้น ชัดเจนขึ้น
3. เพื่อติดตามเรื่องในเชิงลำดับเหตุการณ์ และปฏิสัมพันธ์
4. กระตุ้นให้ผู้ขอรับคำปรึกษา มีส่วนร่วมในการสนทนาและสำรวจตนเอง

6.3 การใช้คำถามปลายปิด (Closed – ended Questions)

การใช้คำถามปลายปิด เป็นการใช้คำถามที่ถามแล้วจะได้คำตอบแต่เพียงสั้น ๆ จะใช้ในกรณีที่ต้องการให้ได้คำตอบที่เฉพาะเจาะจงหรือต้องการให้การสนทนาแคบเข้าในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาพูดวกวนและสับสน เป็นการใช้คำถามที่เจาะลึกลงไป หรือต้องการถามเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่เป็นความลับของผู้รับคำปรึกษา เช่น การขอทราบประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว หรือประวัติทางเพศ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเคารพสิทธิของผู้รับคำปรึกษา เพราะเป็นสิทธิส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเขาจะตอบหรือไม่ตอบก็ได้

การใช้คำถามปลายปิดนี้ ผู้ให้คำปรึกษามักจะต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาตอบคำตอบสั้น ๆ เช่น “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่ในการใช้คำถามปลายปิดนี้ก็ควรระมัดระวังและเลือกใช้เมื่อจำเป็น เพราะคำตอบที่ได้จะมีลักษณะเป็นการตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น บางครั้งจึงดูเหมือนเป็นการชักให้ผู้มารับคำปรึกษาจนมุมและขาดโอกาสที่จะได้พูด ซึ่งจะทำให้การสนทนาหยุดชะงัก

แนวทางการใช้คำถามปลายปิดคือ

1. เพื่อต้องการคำตอบเฉพาะที่คิดว่าเกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา
2. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน
3. เพื่อต้องการให้เกิดการตัดสินใจ

ข้อจำกัด

1. ไม่ควรใช้คำถามปิดมาก เพราะไม่เอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เปิดเผยตนเอง ไม่มีโอกาสได้สำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ทำให้ได้ข้อมูลน้อย ผู้รับบริการปรึกษาอาจรู้สึกรำคาญเหมือนถูกสอบสวน
2. ไม่ควรใช้คำถามปิดที่เป็นลักษณะการถามนำ เพราะเป็นการใส่ทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษา จะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาตอบคำถามตามความคาดหวังได้

ผลที่ได้รับจากการใช้ทักษะการถาม

ผู้ขอรับคำปรึกษาได้ออกถึง ความคิด ความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการปรึกษาจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากขึ้น และนำมาประกอบในการวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกัน

6.4 การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการนำคำหรือข้อความที่เป็นของผู้รับคำปรึกษามาแปลความ แล้วจัดคำพูดนั้น ๆ เสียใหม่เพื่อสะท้อนให้เด่นชัด โดยจะเน้นทางด้านความรู้สึกมากกว่าเน้นเนื้อหา มักเริ่มด้วยคำพูดที่ว่า “คุณรู้สึกว่...” เป็นการเน้นความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์ในขณะนั้น (Ivey and Authier, 1978 : 82)

การใช้การสะท้อนความรู้สึกนี้จะใช้เมื่อผู้รับคำปรึกษามีอารมณ์เกิดขึ้น และต้องการให้ผู้รับคำปรึกษามีสติในเรื่องนั้น ๆ ได้สัมผัสตนเองมากขึ้น ได้สัมผัสความรู้สึกของตนเอง ได้ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ผู้มาขอรับคำปรึกษาส่วนมากยังไม่เข้าใจตนเอง มีความสับสนในเรื่องความรู้สึก ความต้องการ การรับรู้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสะท้อนความรู้สึกและอารมณ์ที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมากลับคืนไปสู่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองได้อย่างลึกซึ้ง

ตัวอย่างกลุ่มคำที่แสดงความรู้สึก

โกรธ ไม่ชอบใจ ไม่พอใจ ไม่ได้อย่างใจ ขัดเคืองใจ ไม่สบายอารมณ์ หงุดหงิด
รำคาญ เหลืออด เจ็บใจ อาฆาต แค้นใจ

กังวล ลังเลใจ ไม่แน่ใจ สงสัย กังวล กระวนกระวาย

อาย เกือบเขิน กระดาก อับอาย เสียหน้า

เหงา โดดเดี่ยว เคว้งคว้าง หมดที่พึ่ง เหงาหงอย อ้างว้าง ว้าเหว่ ไร้ค่า
อารมณ์ดี ดีใจ ภูมิใจ อิ่มเอิบใจ ปีติ ร่าเริง สบายใจ ครื้นเครง

ตัวอย่างประโยคคำพูดที่ใช้ในการสะท้อนความรู้สึก

Client : ความจริงผมมีภรรยาแล้ว แต่ผมก็มักจะแอบไปนอนกับนวลเป็น
ประจำ พักหลังนวลบ่นว่าไม่ค่อยสบาย แล้วก็ผอมลง และขาดการ
ติดต่อกับผมไปในที่สุด ผมไม่รู้ว่าเธอกำลังป่วยด้วยโรคร้ายหรือเปล่า
แล้วผมจะเป็นอย่างไร

Counselor : คุณกังวล

หรือ Counselor : คุณกังวลว่าตนเองจะเป็นอย่างไร เพราะคุณคิดว่านวลอาจป่วย
ด้วยโรคร้าย

แนวทางการใช้ทักษะและสะท้อนความรู้สึก

1. ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ และการสังเกตพฤติกรรมที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออก เพื่อสามารถรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา แล้วสื่อออกมาเป็นคำพูดให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ได้ว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของเขาเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจชัดเจนในความรู้สึกของตนเอง
2. เลือกใช้คำที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับการปรึกษามากที่สุด ที่สามารถจะสื่อถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้อย่างชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ใช้น้ำเสียง และท่าทางที่ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอบอุ่นใจ รู้สึกว่ามีเพื่อนมีคนเห็นใจ
4. การสะท้อนความรู้สึก ควรทำทันทีที่มีโอกาส เพื่อสะท้อนถึงสิ่งที่แสดงออกมาขณะนั้นจริง ๆ
5. ต้องสื่อให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ว่า “เราเข้าใจว่าเขารู้สึกอย่างไร” เช่น
 Cl : พอผมสอบข้อเขียนผ่าน ผมก็ลาออกจากงานเก่า เพื่อมาสมัครงานที่นี่ แต่เขาบอกว่าชะลอการรับพนักงานใหม่ในช่วงนี้ เพราะเศรษฐกิจไม่ดี จะกลับไปทำงานเก่าก็ไม่ได้เพราะออกมาแล้ว
 Co : คุณรู้สึกผิดหวัง และเสียดายงานเก่า
6. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” ให้บ่อยครั้ง ไม่ใช้คำซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนคำพูดหลาย ๆ แบบและการสะท้อนความรู้สึก ไม่ควรลงท้ายด้วยประโยค “ใช่ไหมคะ ครับ”
7. การสะท้อนความรู้สึกที่ผู้รับการปรึกษาบอกว่าไม่ตรง อาจเป็นเพราะผู้ให้การปรึกษาสะท้อนได้ไม่ตรงจริง ๆ หรือผู้รับการปรึกษาอาจยังไม่ยอมรับความรู้สึกนั้น ๆ ก็เป็นไปได้ อาจแก้ไขโดยใช้คำถาม เช่น “แล้วจริง ๆ คุณรู้สึกอย่างไร”

ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการสะท้อนความรู้สึก

1. องค์ประกอบด้านอารมณ์ในคำพูดของผู้รับการปรึกษา
2. สังเกตและใส่ใจกับการแสดงออกของผู้รับการปรึกษา
3. กำหนดความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาหลังจากการสังเกต
4. สะท้อนความรู้สึกที่เกิดขึ้นทันทีในขณะนั้น
5. เลือกใช้ประโยคที่เหมาะสม สรุปความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา ใช้ภาษาพูดที่ฟังเข้าใจง่าย สั้น ๆ และชัดเจน ท่าทางที่แสดงออกเหมาะสม
6. ตอบสนอง สะท้อนความรู้สึกทุกด้านไม่ว่าด้านบวกหรือลบ
7. การสะท้อนความรู้สึกเป็นประโยคที่ไม่ลงท้ายด้วยคำถาม เช่น หรือคะ (ครับ) ใช่ไหมคะ (ครับ)

ผลที่เกิดจากการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่ามีคนเข้าใจตนอย่างลึกซึ้ง
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองมากขึ้น
3. เป็นการสร้างสัมพันธภาพ ผู้รับการปรึกษาอยากเปิดเผยตนเองมากขึ้น
4. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาประเมินตนเอง
5. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา
6. กระบวนการให้การปรึกษาดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว

6.5 การทวนคำหรือข้อความ (Paraphrase)

การทวนคำหรือข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมานั้น จะเป็นการใช้ถ้อยคำให้น้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการใช้การทวนคำหรือข้อความเพื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาคิดทบทวนคำพูดของเขาให้เกิด “สติ” หรือเข้าใจตนเอง รวมทั้งให้ผู้รับคำปรึกษารู้ว่าผู้ให้คำปรึกษายังคงฟังเรื่องราวของเขาอยู่

แนวทางปฏิบัติในการทวนความ

1. ทวนซ้ำทุกประการที่ผู้รับการปรึกษาพูด เป็นการทวนซ้ำอย่างเดียวกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด
2. ทวนซ้ำแบบสรุปจับประเด็นสำคัญเพียงส่วนเดียว โดยเลือกเอาแต่ใจความสำคัญ

ตัวอย่างลักษณะการทวนความ

1. ทวนซ้ำทุกคำที่ผู้รับการปรึกษาพูด โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงภาษา
 CI : หนูไม่กล้าที่จะเล่าเรื่องที่หนูต้องให้แม่รู้
 Co : คุณไม่กล้าที่จะเล่าเรื่องที่คุณต้องให้แม่รู้
2. ทวนซ้ำแบบสรุปเลือกเอาแต่ประเด็นสำคัญมาทวนซ้ำ
 CI : หนูไม่กล้าเล่าเรื่องที่หนูต้องให้แม่รู้ แม่คงรับไม่ได้ และคงเสียใจมาก
 Co : คุณไม่กล้าบอกเรื่องที่คุณต้องให้แม่รู้ กลัวว่าแม่จะเสียใจ

แนวทางการใช้การทวนความ

1. ผู้ให้การปรึกษาทวนความ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมา และไม่มีการเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้การปรึกษาลงไป เช่น
 CI : ผมไม่สบายใจ เพื่อนมาทักว่าทำไมผมมลง และบอกว่าผู้หญิงที่ผมเคยนอนด้วยเป็นเอดส์ ผมก็ป้องกันนะ ใส่ถุงยางแต่พอเขามาพูดก็เลยไม่สบายใจ

Co : คุณไม่สบายใจที่เพื่อนทักว่าผมหลง และบอกว่าผู้หญิงที่คุณเคยนอนด้วยเป็นเอดส์

2. ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังแสดงความคิด และเปิดเผยอารมณ์ ความรู้สึก ผู้ให้การปรึกษาอาจแทรกคำพูดที่เป็นการทวนความเฉพาะส่วนสำคัญเพียงสั้น ๆ เช่น

CI : ที่บ้านอยู่ด้วยกัน 3 คน พ่อ – แม่ และผม พ่อเป็นคนเฉย ๆ ใจเย็น เข้าใจอะไรง่าย ๆ แม่ค่อนข้างขี้วิตก รู้อะไรไม่ได้ จะต้องเอาไปปรึกษาคนอื่น ๆ หมด ถ้าเขารู้ว่าผมติดยาบ้า เขาคงรับไม่ได้

Co : ถ้าคุณแม่รู้ว่าคุณติดยาบ้า คงรับไม่ได้

3. การทวนความ อาจรวมความรู้สึกเข้ามาด้วย ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับการปรึกษาที่สื่อออกมา เช่น

CI : ใคร ๆ ก็หาว่าผมรังเกียจพี่ชายไม่ยอมรับกลับบ้านทั้งที่หมอบอกให้กลับบ้านได้ ที่บ้านมีแค่ 2 ห้อง มีผม แม่ น้องชาย น้องสะใภ้ และหลานที่ยังแบเบาะอยู่ ก็อยู่กันแออัดจะแออัดอยู่แล้ว ถ้าเอาเขากลับบ้าน เขาเป็นวัณโรค หมอให้แยกอยู่ ไม่รู้จะจัดให้อยู่อย่างไร

Co : คุณลำบากใจที่ใคร ๆ ก็หาว่าคุณรังเกียจพี่ชาย ไม่ยอมรับกลับบ้าน ที่บ้านอยู่กันแออัด เขาเป็นวัณโรค หมอให้แยกอยู่ ไม่รู้จะจัดให้อยู่อย่างไร

4. การทวนความ เป็นการสื่อถึงความใส่ใจ และกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้น แต่ถ้าผู้ให้การปรึกษาทวนความตลอดเวลา จะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัด ดังนั้น อาจใช้การทวนความแบบต่าง ๆ สลับกันไปในการสนทนาและควรระวังในเรื่องการใช้ น้ำเสียงขณะทวนความด้วย

ผลที่เกิดจากการใช้ทักษะการทวนความ

1. จูงใจหรือกระตุ้นให้ CI พูดต่อ
2. ตรวจสอบว่า Co เข้าใจสิ่งที่ CI พูดว่าอย่างไร
3. CI เกิดความชัดเจนในประเด็นที่พูด
4. CI รู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ
5. CI ไม่พูดซ้ำในสิ่งที่พูดแล้ว

6.6 การเผชิญหน้า (Confrontation)

การเผชิญหน้าเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษานำประโยคหรือคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาพูดอีกครั้ง ซึ่งประโยคหรือคำพูดนั้นมีการขัดแย้งกัน และเชื่อมประโยคที่ขัดแย้งกันด้วยคำว่า

“และ” หรือเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาบรรยายข้อมูลที่บิดเบือนที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและแสดงไม่ตรงกัน ซึ่งแสดงออกที่ขัดแย้งกันระหว่างทัศนคติ คำพูด หรือพฤติกรรม

การใช้เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ เข้าใจตนเองมากขึ้น รู้จักพิจารณาตนเอง และสำรวจหาวิธีการที่จะมองสถานการณ์นั้นเสียใหม่

เช่น CI : ฉันชอบอาชีพพยาบาลมากค่ะ เคยคิดสมัยเด็ก ๆ ว่าอยากเป็นพยาบาล แต่พอมาทำงานจริง ฉันรู้สึก ว่างานมันหนักมาก และฉันก็เหนื่อยมาก จนบางครั้งดิฉันไม่อยากลาออก

CC : คุณชอบอาชีพพยาบาล แต่คุณก็ไม่อยากทำอาชีพนี้แล้ว

การใช้การเผชิญหน้า อาจส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบในทางป้องกันตนเองได้ ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้วิธีบรรยายแทนการตัดสินหรือประเมินข้อมูล และการจะใช้การเผชิญหน้านี้ จะต้องเลือกใช้ในจังหวะที่เหมาะสม โดยพิจารณาระดับความเอาใจใส่ ระดับความกังวลและแรงปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองของผู้รับคำปรึกษาด้วย นอกจากนั้น การใช้การเผชิญหน้าจะไม่บอกผู้รับคำปรึกษาว่าเขาผิดพลาดหรือเป็นคนไม่ดี และจะไม่มีการตำหนิหรือทำให้ผู้รับคำปรึกษาารู้สึกผิด

6.7 การให้กำลังใจ (Encouragement)

การให้กำลังใจเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกว่ามีผู้ให้กำลังใจ ช่วยให้เขามีความคิดริเริ่มที่จะต่อสู้ รวมถึงมีความมั่นใจตนเองมากขึ้น การให้กำลังใจจะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องต่อ หรือให้รายละเอียดเพิ่มเติม

1. สนับสนุนคำพูดของผู้รับคำปรึกษา เช่น พูดว่า “นั่นเป็นความคิดที่ดีทีเดียว”
2. ชี้แจงแก่ผู้รับคำปรึกษาว่าปัญหาของเขามีทางแก้ไขได้ เช่น บอกว่า มีวิธีการที่จะช่วยให้เขาเรียนดีขึ้น หรือมีวิธีการที่จะวางโครงการอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. เพื่อกระตุ้นให้ CI ได้รู้ว่ามีคนเข้าใจเขาไม่ได้เผชิญปัญหาเพียงลำพัง
2. ช่วยให้ CI รู้ว่าตนเองมีศักยภาพ มีคุณค่าต่อตนเองและสังคม
3. ช่วยลดความรู้สึกท้อแท้ของ CI

วิธีการใช้ทักษะ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด การทวน ความการสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ หรือจากข้อมูลในระเบียนผู้ป่วย และประวัติการมารับการปรึกษา

2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากที่ได้รับการปรึกษาแสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตนออกมา ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึก

3. ค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงศักยภาพของตน ภายใต้อารมณ์และรู้สึกนั้น ๆ ยังมีอะไรทำให้เขาคงทำสิ่งที่ดีต่อไปได้

4. สนับสนุนศักยภาพหรือการให้กำลังใจ หลังจากผู้ให้การปรึกษาค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษา และผู้รับการปรึกษาก็เห็นศักยภาพของตนเองแล้ว ผู้ให้การปรึกษาใช้คำพูดที่แสดงความชื่นชม

- เช่น Co : คุณน้อยใจ (สะท้อนความรู้สึก)
- Cl : ค่ะ ดิฉันน้อยใจมาก
- Co : ทั้ง ๆ ที่คุณรู้สึกน้อยใจที่สามีไม่สนใจ แต่อะไรที่ทำให้คุณตั้งใจดูแลลูกอย่างดี (ค้นหาศักยภาพ)
- Cl : เพราะลูกไม่มีความผิด และดิฉันรักลูก
- Co : คุณเป็นคนดี รู้จักแยกแยะเหตุผล และเป็นแม่ที่ดี ถ้าลูกคุณทราบความคิดของคุณคงจะดีใจที่มีแม่อย่างคุณ (สนับสนุนศักยภาพหรือเป็นการให้กำลังใจ)

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. ผู้ให้การปรึกษารู้ถึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษา มีแนวทางในการหาแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจในการแก้ปัญหา

2. ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจ มีกำลังใจในการเผชิญและแก้ปัญหา และรู้ว่าตนเองมีศักยภาพ

6.8 การเงียบ (Silence)

การใช้ความเงียบเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้รวบรวมความคิด คำพูดที่จะเล่าต่อไป ในขณะที่เจียบนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงท่าทางสนใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาจะเล่าอย่างจริงจังและจริงใจ ซึ่งการใช้ความเงียบนี้จะต้องให้เกิดในจังหวะที่เหมาะสม และไม่รบกวนผู้รับปรึกษา เช่น การตั้งคำถามติด ๆ กัน การให้ผู้รับคำปรึกษาได้อยู่กับความเงียบชั่วระยะจะทำให้เขาได้สัมผัสตนเอง ได้มีโอกาสคิด ได้รู้ตัว หรือเกิดการเรียนรู้ในระหว่างที่ยังไม่ได้พูด เพื่อให้เขามีลำดับในการพูด

ผู้ให้คำปรึกษาที่ยังไม่มีประสบการณ์มากนัก อาจรู้สึกอึดอัดใจเมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่พูดจึงรีบพูดเสียเอง ซึ่งทำให้ความคิดของผู้รับคำปรึกษาหยุดชะงักลง ดังนั้นจึงควรปล่อยให้เขาได้อยู่กับความเงียบชั่วระยะเพื่อคิดทบทวนสิ่งที่เขาจะพูดหรือระบายออกมา โดยผู้รับคำปรึกษาจะแสดงออกมาอย่างชัดเจนว่ากำลังสนใจเรื่องของเขายู่และใช้ความเงียบเป็นตัว

กระตุ้นให้เขาเล่าเรื่องต่อ จนกระทั่งเห็นว่าผู้รับคำปรึกษาเจียบนานเกินไป ก็ใช้คำถามว่า “ขณะนี้คุณรู้สึกอย่างไร”

การเจียบระหว่างการให้คำปรึกษา มี 2 ลักษณะคือ

1. การเจียบทางบวก
2. การเจียบทางลบ

แนวทางการใช้ทักษะการเจียบ จะต้องพิจารณาถึงความหมายของการเจียบที่เกิดขึ้น

1. การเจียบทางบวก

สำหรับผู้ให้คำปรึกษา ใช้ทักษะการเจียบในกรณี

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาใช้ความคิดในการค้นหา รวบรวมรายละเอียดประเด็นต่าง ๆ ของปัญหาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีการสำรวจความคิด ความรู้สึก
2. ใช้การเจียบหลังจากได้พูดถึงข้อคิดหรือประเด็นนั้น ๆ จบแล้ว และกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป
3. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเขิน และไม่พร้อมที่จะพูด ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเร่งหรือบังคับ แต่ควรให้กำลังใจ โดยใช้การเจียบ หรือใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือการทวนซ้ำ หรือการถาม ซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดต่อไปได้
4. เพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อยหลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นการอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ร้องไห้ ช่วงเวลาที่เจียบเพื่อหยุดพักนี้ ผู้ให้คำปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้การเจียบในลักษณะที่แสดงถึงการยอมรับและเข้าใจ

สำหรับผู้รับการปรึกษา ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาเจียบ อานหมายถึง

1. ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงประเด็นปัญหานั้น ๆ จบแล้ว กำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไปหรือคิดอะไรไม่ออก สับสน ผู้ให้คำปรึกษาควรสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่พูดไปแล้ว และใช้คำถามเปิดเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ
2. ผู้รับการปรึกษารอคอยให้ผู้ให้คำปรึกษาพูดอะไรบางอย่างไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูล ฯลฯ ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ทักษะการตีความ หรือการถาม
3. ผู้รับการปรึกษาอาจต้องการเวลาคิด และทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาได้พูดออกมา ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของการแสดงความคิดเห็น ๆ แต่ควรจะรอจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

2. การเจียบทางลบ

สำหรับผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ใช้การเจียบเพราะไม่รู้ว่าอะไรจะพูดอะไร นี่ก็ไม่ออกว่าอะไรจะพูดหรือถามอะไรต่อไป จะเป็นการไม่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการปรึกษา

สำหรับผู้รับการปรึกษา หมายถึง

1. การเจียบที่แสดงถึงความไม่สบายใจ เช่น ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สมัครใจหรือรู้สึกอึดอัด อาจ ผู้ให้การปรึกษาจะพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (Small Talk) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาลายความวิตกกังวล
2. การเจียบที่ไม่อยากพูดเรื่องของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาควรตกลงบริการ โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ
3. การเจียบเพราะไม่พอใจ ต่อด้าน ปฏิเสธไม่อยากร่วมมือ เมื่อถามในบางเรื่อง กรณีนี้ควรเปลี่ยนเรื่องพูดหรือปลอบใจ ไม่ควรย่ำ หรือบังคับให้พูดในประเด็นที่เป็นสาเหตุของความเจียบ

ผลที่เกิดจากการเจียบ

1. การเจียบในการให้การปรึกษาจะเกิดผลก็ต่อเมื่อผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อทำให้จังหวะในการปรึกษาสงบลง หรือเพื่อให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด
2. เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา
3. เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติเขา ให้เวลาคิด และช่วยเขาให้รับผิดชอบในกระบวนการปรึกษา
4. การเจียบเป็นวิธีหนึ่งในการให้โอกาส และให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาให้เขาได้พูดและได้คิด

6.9 การตีความ (Interpreting)

การตีความเป็นการอธิบายความหมายที่อยู่ในคำพูดของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นคำพูดที่ผู้รับคำปรึกษาสับสนหรือพูดไม่ชัดเจน หรือเป็นการอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาของตน การใช้การตีความจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงความรู้สึก แง่มุมต่าง ๆ ของพฤติกรรมและสาเหตุของพฤติกรรมของเขา และช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในตนเองหรือทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปฏิบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การใช้การตีความนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแน่ใจว่า การตีความหมายของตนมีพื้นฐานอยู่ที่เนื้อหาสาระที่ปรากฏจริงของผู้รับคำปรึกษา ไม่ใช่ตีความจากความคิดและค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษาเอง

6.10 การสรุปความ (Summarization)

การสรุปความเป็นการรวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้สนทนาในระหว่างการให้คำปรึกษา ซึ่งอาจมีหลายเรื่อง โดยสรุปให้เป็นประโยคสั้น ๆ และให้ครอบคลุมเรื่องราวต่าง ๆ

ที่ได้สนทนากันในแต่ละตอน โดยไม่นำความคิดของผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมเข้าไปด้วย ซึ่งการสรุปความนี้มีจุดประสงค์เพื่อผูกความทั้งหมด ซึ่งมีหลากหลายของผู้รับคำปรึกษาให้เกิดความต่อเนื่อง ระบุสิ่งที่อยู่ในสาระหรือเนื้อเรื่องสำคัญเดียวกันหรือแนวความคิดที่เหมือนกัน และเพื่อขัดจังหวะการพูดนอกประเด็น นอกจากนี้ การสรุปความยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจว่าผู้ให้คำปรึกษาสามารถติดตามและเข้าใจเรื่องราวที่เขาเล่ามาทั้งหมด

วัตถุประสงค์ของการสรุปความ

1. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ให้การปรึกษาในเรื่องราว ความคิด ความรู้สึกที่กำลังสนทนา
2. เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาประเด็นสำคัญนั้น ๆ อย่างละเอียดมากขึ้น
3. เพื่อรวบรวมความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยในแต่ละประเด็นของปัญหาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
5. เพื่อเตรียมผู้รับการปรึกษาให้พร้อมในการให้การปรึกษาในคราวต่อไป

การใช้ทักษะการสรุปความก็เพื่อจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถทำความเข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นปัญหา และทำให้เกิดอารมณ์กระจำในปัญหา

แนวทางการใช้ทักษะการสรุปความ

1. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดยาว ผู้ให้การปรึกษาควรสรุปเนื้อหา และอารมณ์ความรู้สึกที่สำคัญที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าหรือแสดงออกมา เพื่อให้การปรึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความชัดเจนในประเด็นปัญหาที่สำคัญ
2. ก่อนจบการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง ต้องมีการสรุปประเด็นต่าง ๆ ในการให้การปรึกษา
3. เมื่อจะมีการให้การปรึกษาในครั้งต่อไป ควรสรุปในสิ่งที่ให้การปรึกษาในครั้งก่อนมาเป็นการเริ่มการปรึกษา
4. เมื่อมีการปรึกษาหลายครั้ง ในครั้งสุดท้ายต้องสรุปสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดของการให้การปรึกษา ตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการสรุป

1. ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้พูดออกมา
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าการปรึกษานี้ได้ผล เนื่องจากการสรุปช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นภาพทั้งหมด
3. การสรุปครั้งสุดท้ายเป็นการย้ำประเด็นสำคัญ ๆ ซึ่งจะมีผลต่อกระบวนการคิดของผู้รับการปรึกษาหลังจากเสร็จสิ้นการปรึกษา

ตาราง 5 ตารางแสดงคะแนนความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ
ก่อนการทดลอง

ข้อ	ความสามารถในการ ให้คำปรึกษา	ความสามารถในการใช้ทักษะ								รวม
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	
	<u>ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา</u>									
1	การกล่าวคำทักทาย ต้อนรับ	2.8	3.0	3.5	3.2	3.7	3.7	2.7	3.5	26.90
2	การพูดคุยในเรื่องต่างๆ ไป	3.8	2.0	3.1	2.5	2.7	3.0	1.8	3.2	22.60
3	การแนะนำตัวและชี้แจง บทบาทของตนเอง	1.2	1.2	1.2	2.0	1.7	2.0	1.5	2.3	13.10
4	การแจ้งให้ทราบเรื่อง เวลา	1.0	1.2	1.2	1.0	1.0	1.3	1.2	1.0	8.90
5	การบอกว่าเรื่องที่พูดคุย เป็นความลับ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.2	1.0	8.20
6	การอธิบายให้ผู้รับคำ ปรึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์การให้คำ ปรึกษา	1.2	1.0	1.5	1.5	1.0	1.0	1.2	1.0	9.40
	<u>ขั้นดำเนินการให้คำ ปรึกษา</u>									
1	การฟัง	2.8	3.2	4.0	3.2	3.0	3.3	3.3	3.3	26.10
2	การใช้คำถามปลายปิด	2.8	3.2	3.8	2.8	2.8	3.0	3.0	2.7	23.50
3	การใช้คำถามปลายเปิด	1.7	3.0	2.8	2.7	1.7	2.3	2.2	2.8	19.20
4	การสะท้อนความรู้สึก	1.3	1.8	1.7	1.5	1.3	1.2	1.3	1.7	11.80
5	การทวนความ	1.0	1.3	1.8	1.2	1.3	1.5	1.5	1.3	10.90
6	การเผชิญหน้า	2.8	3.6	4.0	3.5	2.5	3.0	2.2	3.5	9.30
7	การให้กำลังใจ	4.0	3.6	4.0	4.2	4.2	3.3	3.6	4.3	14.80
8	การตีความ	3.3	2.8	3.5	3.0	2.8	3.0	3.0	3.5	9.20
9	การเรียบ	2.6	2.7	3.3	3.0	2.5	3.0	3.2	3.2	8.60
10	การสรุปความ	4.0	3.2	4.0	4.0	3.3	4.3	2.8	3.3	10.20
	<u>ขั้นยุติการให้คำปรึกษา</u>									
1	การสรุปประเด็นสำคัญ	4.0	3.3	3.6	4.2	3.8	4.3	3.5	4.6	10.60
2	การเปิดโอกาสให้ผู้รับ คำปรึกษาซักถาม	4.0	3.8	4.0	4.0	3.6	4.0	4.0	4.3	13.00
3	การจัดหมายให้คำ ปรึกษาครั้งต่อไป	4.0	3.8	4.0	4	3.6	4.0	4.8	4.5	10.70

ตาราง 6 ตารางแสดงคะแนนความสามารถในการให้คำปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ
หลังการทดลอง

ข้อ	ความสามารถในการ ให้คำปรึกษา	ความสามารถในการใช้ทักษะ								รวม
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	
	<u>ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษา</u>									
1	การกล่าวคำทักทาย ต้อนรับ	4.2	4.6	5.0	4.6	4.2	4.8	4.0	4.8	36.20
2	การพูดคุยในเรื่องต่างๆ ไป	4.2	4.6	5.0	4.3	4.3	4.6	4.8	4.5	36.30
3	การแนะนำตัวและชี้แจง บทบาทของตนเอง	4.2	4.5	4.6	4.8	4.0	4.8	4.0	4.8	35.70
4	การแจ้งให้ทราบเรื่อง เวลา	4.0	4.5	4.8	4.2	4.0	4.8	4.6	4.8	35.70
5	การบอกว่าเรื่องที่พูดคุย เป็นความลับ	3.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.6	4.0	4.8	36.40
6	การอธิบายให้ผู้รับคำ ปรึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์การให้คำ ปรึกษา	4.2	4.8	4.8	4.5	4.8	4.6	4.3	4.8	36.80
	<u>ขั้นดำเนินการให้คำ ปรึกษา</u>									
1	การฟัง	4.3	4.6	5.0	5.0	4.0	5.0	4.6	5.0	37.50
2	การใช้คำถามปลายปิด	4.8	4.2	4.5	4.5	4.0	4.8	4.8	4.8	36.70
3	การใช้คำถามปลายเปิด	4.2	4.5	4.6	4.5	4.2	4.8	4.6	4.6	36.00
4	การสะท้อนความรู้สึก	4.2	4.0	4.8	4.8	4.2	4.6	4.2	4.6	35.40
5	การทวนความ	4.0	3.6	3.5	4.3	3.6	4.0	4.0	4.5	31.5
6	การเผชิญหน้า	2.8	3.6	4.0	3.5	2.5	3.0	2.2	3.5	25.1
7	การให้กำลังใจ	4.0	3.6	4.0	4.2	4.2	3.3	3.6	4.3	31.2
8	การตีความ	3.3	2.8	3.5	3.0	2.8	3.0	3.0	3.5	24.9
9	การเรียบ	2.6	2.7	3.3	3.0	2.5	3.0	2.2	3.2	23.5
10	การสรุปความ	4.0	3.2	4.0	4.0	3.3	4.3	2.8	3.3	28.9
	<u>ขั้นยุติการให้คำปรึกษา</u>									
1	การสรุปประเด็นสำคัญ	4.0	3.3	3.6	4.2	3.8	4.3	3.5	4.2	30.7
2	การเปิดโอกาสให้ผู้รับ คำปรึกษาซักถาม	4.0	3.8	4.0	4.0	3.6	4.0	4.0	4.3	31.7
3	การจัดหมายให้คำ ปรึกษาครั้งต่อไป	4.0	3.8	4.0	4.0	3.6	4.0	4.8	4.5	32.7

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พรรณิ	ชื่อสกุล	วิญญกุล
เกิดวันที่ 11 เดือนกุมภาพันธ์		พุทธศักราช 2514	
สถานที่เกิด		อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน		บ้านเลขที่ 36/1 ม. 4 ตำบลประศุก	
		อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี 16110	
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน		พยาบาลวิชาชีพ 6	
สถานที่ทำงานปัจจุบัน		โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	
ประวัติการศึกษา			
พ.ศ.2531		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
		จากโรงเรียนอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	
พ.ศ.2535		ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์	
พ.ศ.2544		การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว)	
		จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	
		กรุงเทพมหานคร	