

## ทักษะการให้คำปรึกษา

การพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นคนดี และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันจึงได้กำหนดให้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งขององค์ประกอบคุณภาพ การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง สภาพแวดล้อม และปัญหาที่เผชิญอยู่ และสามารถไขความเข้าใจดังกล่าวมาแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม และเพื่อการปรับตัวที่ดีในอนาคต

ในการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะอย่างหลากหลายที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทักษะแต่ละทักษะมีคุณประโยชน์แตกต่างกัน ผู้ให้คำปรึกษาต้องเลือกใช้แต่ละทักษะตามเหตุการณ์และความจำเป็น และควรใช้หลากหลายทักษะเพื่อให้คำปรึกษาได้ผลเป็นอย่างดี QA NEWS จึงขอแนะนำทักษะในการให้คำปรึกษามานำเสนอ ทักษะเหล่านี้ ได้แก่

### 1. ทักษะการฟัง (Listening)

เป็นทักษะที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความเอาใจใส่ต่อภาษาพูด และภาษาท่าทางของผู้ขอรับคำปรึกษาโดยการประสานสายตา พยักหน้า หรือการตอบรับ การทำหน้าที่เป็นผู้ฟังควรปฏิบัติ ดังนี้

- ตั้งใจฟัง เป็นการฟังอย่างมีสมาธิ โดยการประสานสายตา แสดงความเอาใจใส่ต่อเนื้อหาสาระ ความรู้สึก รวมทั้งสังเกตท่าทาง และน้ำเสียงประกอบด้วย
- ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ยกเว้นเมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดมาก และวอกวน จึงใช้การสรุปประเด็นเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ
- ไม่เปลี่ยนเรื่อง และติดตามประเด็นปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา
- ให้ความสนใจกับการฟัง ไม่แสดงการรีบ หรือมองดูนาฬิกา หรือทำงานอื่น

### 2. ทักษะการถาม (Questioning)

เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ขอรับคำปรึกษา และช่วยให้เข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และ

เรื่องราวต่าง ๆ มากขึ้น การใช้คำถามอาจใช้ได้ทั้งคำถามปลายปิดเมื่อต้องการคำตอบที่เฉพาะเจาะจง หรือคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด ข้อควรระวังในการใช้คำถาม คือ

- ไม่ควรใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า "ทำไม" เพราะดูเป็นการประหมิ่นหรือตัดสินผู้อื่นมากเกินไป ฟังแล้วอาจทำให้เกิดการต่อต้านได้
- อย่าถามตลอดเวลา เพราะจะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้สึกเหมือนถูกสอบสวน
- การถามควรสลับด้วยการฟัง อาจมีการทวนสรุปหรือสะท้อนความรู้สึกเป็นระยะ ๆ

### 3. ทักษะการเงียบ (Silence)

เป็นทักษะที่สนับสนุนให้ผู้ขอรับคำปรึกษาพูดต่อไปเรื่อย ๆ ผู้ให้คำปรึกษาเพียงแต่แสดงสีหน้าและกิริยาว่ากำลังสนใจฟัง เขาใจและรับรู้สิ่งที่ผู้ขอรับคำปรึกษาพูดออกมา การเงียบจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของผู้ขอรับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น ในช่วงเวลาดังกล่าว ยังคงมีการสื่อสารด้วยท่าทาง เช่น การพยักหน้า การประสานสายตา ข้อควรระวัง คือ

- อย่าใช้ทักษะนี้ติดต่อกันนานเกินไป จนผู้ขอรับคำปรึกษารู้สึกอึดอัด
- ในขณะที่ใช้ทักษะการเงียบ จะต้องใช้ทักษะการสังเกต เพื่อดูท่าทางของผู้ขอรับคำปรึกษาควบคู่ไปด้วย และใช้ท่าทางแสดงให้เห็นว่ากำลังรับฟังด้วยความสนใจ และเข้าใจในสิ่งที่กำลังปรึกษาอยู่
- เมื่อผู้ขอรับคำปรึกษายังไม่พร้อมที่จะพูด ก็ไม่ควรพูดทำลายความเงียบเสียเอง เพราะอาจขัดขวางความรู้สึกต่าง ๆ ที่กำลังพรั่งพลูให้หยุดซังกง แต่สำหรับผู้ขอรับคำปรึกษานิ่งเงียบนานเกินไป ควรใช้คำพูดกระตุ้น

### 4. ทักษะการทวนซ้ำ (Restatement)

เป็นการให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้ตรวจสอบสิ่งที่ตนแสดงออก โดยผู้ให้คำปรึกษาทวนคำพูดหรือทวนประเด็นสำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกันในสิ่งที่กำลังพูด ข้อควรระวัง คือ

- อย่าเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงความหมายสิ่งที่คุณอธิบาย คำปรึกษาพูด
- หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำไปซ้ำมา
- ถ้าผู้ขอรับคำปรึกษาสับสนและรู้สึกวิตกกังวลไม่ควรใช้ทักษะการทวนซ้ำ

### 5. ทักษะการใส่ใจ (Attention)

เป็นการแสดงความสนใจ ให้ความสำคัญ ให้เกียรติผู้ขอรับคำปรึกษา โดยการแสดงออกด้วยคำพูด หรือภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและไม่รู้สึกห่างเหิน

### 6. ทักษะการทำความเข้าใจ (Clarifying)

เป็นทักษะที่ใช้เมื่อผู้ขอรับคำปรึกษาพูดจาสับสนหรือฉวนฉวน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างชัดในประเด็นนั้น ๆ โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องตั้งใจฟังและจับเรื่องราวให้ได้ หากไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ผู้ขอรับคำปรึกษาใช้ควรสอบถามเพื่อความแน่ใจว่าเข้าใจสิ่งที่คุณขอรับคำปรึกษาพูดได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งสรุปใจความหรือเรื่องราวเพื่อให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้กระจ่างขึ้น การใช้ทักษะนี้ให้ผู้ให้คำปรึกษาควรระมัดระวังไม่ให้เกิดการเบี่ยงเบนประเด็น

### 7. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

- เป็นการถอดความจากคำพูดของผู้ขอรับคำปรึกษาออกมาในเชิงของความรู้สึกมากกว่าสาระคำพูด เป็นการช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ข้อควรระวัง คือ
- อย่าพูดซ้ำซาก เพราะจะทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษา รู้สึกว่าคุณไม่เข้าใจเขาขาดความจริงใจ หรือจนด้วยคำพูดไม่สามารถที่จะใช้คำพูดอื่นได้
  - อย่าสะท้อนทุกคำพูด หรือย่อคำพูดของผู้ขอรับคำปรึกษา
  - ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัยของผู้ขอรับคำปรึกษา

### 8. ทักษะการตีความ (Interpretation)

เป็นการอธิบายพฤติกรรม ความรู้สึก และอารมณ์ เพื่อขยายความหรือเสริมให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตน

### 9. ทักษะการสังเกต (Observation)

- เป็นทักษะที่ใช้เพื่อรับรู้พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับคำปรึกษาแสดงออกทั้งทางกิริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทั้งความขัดแย้งในคำพูด ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออก และความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออก ข้อควรระวังในการสังเกต คือ
- ควรเป็นธรรมชาติ และไม่ให้คุณถูกสังเกตตัว

- ควรสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูด การแสดงออก ความรู้สึก
- ควรสังเกตปฏิกิริยาของผู้ขอรับคำปรึกษาหลังจากได้รับข้อมูลย้อนกลับด้วย

### 10. ทักษะการให้ความมั่นใจ (Assurance)

เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนแนวคิดให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจและเกิดความกระจ่างชัดในตนเอง คลายความวิตกกังวล มีความมั่นใจ และเห็นคุณค่าในตนเอง

- การให้ความมั่นใจต้องทำด้วยความจริงใจ โดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและสอดคล้องกับสิ่งที่มีในตัวผู้ขอรับคำปรึกษา
- ไม่ควรใช้เพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้ขอรับคำปรึกษา
- ไม่ควรใช้เพื่อสร้างความหวังที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความจริง

### 11. ทักษะการสรุปความ (Summarization)

เป็นการรวบรวมข้อความ ประเด็น และสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาได้อย่างถูกต้องตรงกัน และได้ใจความที่ชัดเจน

#### ที่มา :

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. เอกสารแนบแนว ชุด กลวิธีสู่การเป็นผู้ให้คำปรึกษา ฉบับที่ 2 "ทักษะการให้คำปรึกษา (1)". กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2545.

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. เอกสารแนบแนว ชุด กลวิธีสู่การเป็นผู้ให้คำปรึกษา ฉบับที่ 3 "ทักษะการให้คำปรึกษา (2)". กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2545.

ทักษะการให้คำปรึกษาดังกล่าวข้างต้น คงจะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ และบุคลากรของสถาบันในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เพื่อช่วยเหลือแนะนำนักศึกษาให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้

ผู้สนใจเอกสาร "ทักษะการให้คำปรึกษา" ทั้ง 2 เล่ม ดูได้จากหน้า e\_book/บทความวิชาการ เว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ <http://www.moe.go.th>

