

การจัดการความรู้

โรงเรียนเตรียมทหาร

แนวทางการพัฒนานักเรียนเตรียมทหารเป็นรายบุคคล

ด้านการศึกษา (แผนกจิตวิทยาและแนะแนว)

องค์ความรู้ในการดำเนินการ จัดการความรู้ ประจำปี ๒๕๖๕
เรื่อง “แนวทางการพัฒนานักเรียนเตรียมทหารเป็นรายบุคคล”

แผนกจิตวิทยาและแนะแนว สกศ.รร.ตท.

ชื่อองค์ความรู้

บริการให้คำปรึกษา (Counseling Service)

บริการแนะแนวในโรงเรียนจะประสบผลสำเร็จสมความมุ่งหมายหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับบริการให้คำปรึกษา เป็นสำคัญ ถือกันว่าบริการให้คำปรึกษา นี้ เป็นหัวใจของโครงการแนะแนว

อิริคสัน ได้ให้นิยามว่า “การให้คำปรึกษา หมายถึงกระบวนการทั้งหมดในการช่วยเหลือบุคคลผู้มีปัญหา หรือมีความต้องการต่างๆ ให้บรรลุจุดหมายที่เขาปรารถนาและกระบวนการให้คำปรึกษาย่อมหมายความรวมถึง

1. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้มีปัญหา
2. การปรึกษาหารือกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีปัญหา
3. การสัมภาษณ์
4. การให้บุคคลผู้มีปัญหาทำข้อทดสอบ การให้คะแนนข้อทดสอบ และการแปลผลของการทดสอบนั้น
5. การพยายามหาสาเหตุเพิ่มเติม หรือการพยายามแหล่งวิทยากร ซึ่งจะส่งตัวผู้มีปัญหาไปขอความ

ช่วยเหลือ

6. การประเมินผลของกระบวนการให้คำปรึกษา
7. การติดตามผลและการประเมินผลของการช่วยเหลือ
8. การเขียนรายงาน หรือการบันทึกผลของการให้คำปรึกษา”

Rogers (1952) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา (counseling) เป็น “กระบวนการที่โครงสร้างของอัตตา ได้รับการผ่อนคลายในสภาพที่ปลอดภัย ภายใต้บรรยากาศและสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา และทำให้ ประสบการณ์เดิมที่ผู้รับปรึกษาไม่สามารถเผชิญหรือยอมรับได้ ได้ถูกนำมารับรู้และผสมผสานกัน เป็นการรู้จัก ตนเองในแนวทางใหม่ที่ถูกต้อง”

หลักการในการให้การปรึกษา (Principles of Counseling)

1. มุ่งให้เกิดการช่วยเหลืออย่างมีกระบวนการ คือ

1.1 ครูทุกๆ คนในโรงเรียนควรจะเข้าใจว่า การให้คำปรึกษาเป็นกิจของผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาดีแล้ว ผู้ที่จะให้คำปรึกษาแก่นักเรียน จะต้องมีความรู้และทักษะในการให้คำปรึกษา เข้าถึงปัญหา ซึ่งมีแนวทางว่า ผู้ให้การปรึกษาจะต้องทำความเข้าใจกับปัญหาโดยพูดคุย

ซักถาม เพื่อให้ได้คำตอบว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษาคืออะไรจากตัวผู้รับการปรึกษาเอง ซึ่งผู้รับการปรึกษาจะต้องมีโอกาสร่วมคิดตัดสินใจว่าปัญหาแท้จริงของเขาคืออะไรและปัญหานั้นๆ ย่อมต้องมีที่มา ในส่วนของผู้ให้การปรึกษา ควรรู้จักเชื่อมโยงปัญหาของผู้รับการปรึกษาในปัจจุบันเข้ากับปัญหาอื่นๆ ที่คาดว่าจะตามมา เช่น ปัญหาจิตใจ-สังคม เป็นต้น

1.2 ในการให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงถึงเด็กทุกคน ปัญหาต่างๆ ของนักเรียน เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา เมื่อได้ปัญหามาแล้วทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา จะต้องร่วมกันวิเคราะห์ว่าที่มาหรือสาเหตุของปัญหานั้นมาจากปัจจัยอะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร การรู้ที่มาของปัญหาจะทำให้หาทางออกของปัญหาได้ง่ายขึ้น

1.3 ในการให้คำปรึกษา จะต้องยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อจะได้วางแผนช่วยเหลืออาจมีบุคลากรอื่นๆ มาร่วมด้วย ในลักษณะของการปรึกษาร่วมกัน (conference) ตามสถานการณ์ปัญหาของผู้รับการปรึกษาและผู้รับการปรึกษาร่วมจะรับแผนนั้นๆ ได้ด้วย

1.4 วัตถุประสงค์ขั้นต้นของการให้คำปรึกษา ก็เพื่อช่วยแก้ไขการปรับตัวของนักเรียนให้ดีขึ้น ในขั้นตอนนี้หมายถึง การจัดกิจกรรมต่างๆ ของแนะแนวในชั้นเรียนและกิจกรรมที่โรงเรียนจัด เช่น กิจกรรมชมรมหรือกิจกรรมที่เขาสนใจ

1.5 การให้คำปรึกษาย่อมมุ่งหมายให้นักเรียนเป็นผู้ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง ซึ่งเขาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจของเขาอย่างเต็มที่ สรุปลงผลการช่วยเหลือหลังยุติกิจกรรม ผู้ที่เป็นฝ่ายสรุปลงผลการช่วยเหลือ ควรเป็นผู้รับการปรึกษาเอง และผู้ให้การปรึกษาควรต้องใช้ทักษะอย่างแยบยลในการสังเกตว่าผู้รับการปรึกษามีความรู้สึกอย่างไรต่อกิจกรรมที่ได้รับ อันอาจแสดงออกทั้งท่าที วาจา ว่าพอใจ หรือไม่พอใจกิจกรรม บางครั้งอาจพบว่าผู้รับการปรึกษา พูดว่าพอใจกิจกรรม แต่ถ้าสังเกตลึกๆ อาจยังไม่พอใจในกับกิจกรรมนั้นๆ ก็ได้ แต่พูดเพื่อเอาใจผู้ให้บริการหรือผู้ให้การปรึกษาหรืออาจต้องการให้มีกิจกรรมอื่นๆ อีก แต่บังลั้งเลใจไม่กล้าบอกแก่ผู้ให้การปรึกษา เหล่านี้ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความไวในการสังเกตและวิเคราะห์

1.6 ในการให้คำปรึกษา นักเรียนจะได้รับการดำเนินการตามที่เขาตัดสินใจ

1.7 ในการให้คำปรึกษา นักเรียนควรเป็นผู้สมัครใจมาขอรับการปรึกษาเอง

2. ควรปฏิบัติต่อผู้รับการศึกษาแต่ละบุคคลอย่างที่เขาเป็นอยู่ (individualization) กล่าวคือ ผู้ให้การศึกษาจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกัน เพราะผู้รับการศึกษาแตกต่างกันด้วยหลายๆ ปัจจัย เช่น แตกต่างกันด้วยภูมิหลัง การเลี้ยงดูสั่งสอนปรัชญาชีวิต ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น ฉะนั้นการให้การศึกษา ก็จะต่างกันด้วยตามบุคลิกภาพตามสภาพปัญหา ตามศักยภาพ ตามโอกาส ฯลฯ ของผู้รับการศึกษา

3. กระบวนการให้การศึกษาจะเกิดขึ้น ด้วยความยินยอมพร้อมใจของผู้รับการศึกษาที่เต็มใจจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจริงๆ ไม่ใช่เป็นการบังคับ

4. การให้การศึกษาต้องการให้ผู้รับการศึกษาเข้าใจตนเอง สามารถเลือกและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยที่เขาจะเป็นฝ่ายรับผิดชอบในการตัดสินใจของเขาทุกเรื่อง

5. ให้ออกาสผู้รับการศึกษาได้แสดงออกอย่างอิสระ โดยผู้ให้การศึกษาจะต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงการแสดงออกทางความรู้สึกของผู้รับการศึกษา เพราะการแสดงออกเหล่านั้นมีความหมาย ทั้งนี้ต้องยอมรับการแสดงความรู้สึกของเขาด้วย ถ้าเขาท้อแท้ก็กระตุ้นให้แสดงออกโดยการพูดคุย ระบายความในใจออกมา

6. ยอมรับพฤติกรรมของผู้รับการศึกษา ไม่ว่าจะพฤติกรรมนั้นจะมีจุดเด่น หรือจุดด้อยการมีบรรยากาศแห่งการยอมรับจะช่วยให้ผู้รับการศึกษารู้จักขจัดกลไกในการป้องกันตนเอง (defense mechanism) ที่มีมากเกินไป รวมทั้งรู้จักสภาพแวดล้อมและสังคมรอบข้างดีขึ้น และในส่วนของผู้ให้การศึกษาจะได้รับข้อเท็จจริงมากขึ้น

7. รักษาความลับของผู้รับการศึกษา การที่ผู้รับการศึกษามาพบผู้ให้การศึกษาแสดงว่าเขายังเขาความไว้วางใจ และเชื่อว่าปัญหาของเขาจะถูกคลี่คลายไปในทางที่เหมาะสมประการสำคัญก็คือความลับของเขา จะไม่ถูกแพร่งพรายเว้นแต่ในกรณีที่ผู้รับการศึกษาจะอนุญาต เช่น ให้ข้อมูลแก่ผู้ร่วมกระบวนการช่วยเหลือ หรือนำไปบรรยายแก่นักเรียนนักศึกษาโดยไม่ระบุชื่อเสียจนทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความเสียหาย

8. ไม่ยึดถือค่านิยมของผู้ให้การศึกษาเป็นหลักในการตัดสินใจว่าเขาดีหรือไม่ดี แต่ต้องศึกษาปัญหา และพฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับการศึกษาตามหลักวิชา โดยศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาไปพร้อมๆ กันกับผู้รับการศึกษา เพื่อเขาจะได้เรียนรู้ตนเองมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในสภาพที่เป็นจริง ผู้ให้การศึกษาอยากที่จะแยกค่านิยม และความเชื่อออกไปจากสัมพันธ์ภาพที่มีต่อผู้รับการศึกษาโดยเด็ดขาด แต่ผู้ให้การศึกษาสามารถจะให้ผู้รับการศึกษาทราบถึงค่านิยมของผู้ให้การศึกษาได้ โดยไม่เป็นการบังคับให้ผู้รับการศึกษาต้องมีความเชื่อเหมือนหรือกระทำตามผู้ให้การศึกษา

การให้คำปรึกษามีหลายระดับ ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษามีตั้งแต่ระดับง่ายๆ คือการให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ ไป ของอาจารย์ประจำชั้น อาจารย์ประจำตอน หรืออาจารย์ประจำวิชา จนกระทั่งถึงปัญหาที่ยากลึกลับซึ่งขึ้นไปตามลำดับซึ่งจะอาศัยอาจารย์แนะแนวเป็นผู้ให้คำปรึกษา หรือถ้ายากๆ ต้องใช้จิตแพทย์รักษา

ระบบในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา อาจแยกออกได้เป็น 3 แบบ คือ

3.1 แบบนำทาง (Directive Method) คือผู้ให้คำปรึกษาพยายามศึกษาเรื่องราวต่างๆ ของนักเรียน ผู้มีปัญหาให้รอบคอบ โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น แบบทดสอบ แบบสำรวจความสนใจ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และกลวิธีอื่นๆ

3.2 แบบไม่นำทาง (Non-directive Method) คือผู้ให้คำปรึกษาพยายามฟังความรู้สึกนึกคิดของเด็กผู้มีปัญหาให้มากที่สุด ใช้ความนิ่งให้มากที่สุด กระตุ้นให้ผู้มีปัญหาพูดเป็นครั้งคราว และพยายามให้ความมั่นใจแก่ผู้ปัญหาว่าเขามีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ภายหลังจากการที่ได้สนทนากันพอสมควรแล้ว ผู้มีปัญหาจะเกิดความหยั่งเห็น (Insight) ได้เอง และเขาจะเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาของเขาได้เอง แบบนี้บางคนก็นิยมเรียกว่าแบบถือเอาผู้ปัญหาเป็นสำคัญ (Client-Centered) เจ้าของทฤษฎีแบบไม่นำทางนี้ได้แก่ Carl R. Rogers แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน

3.3 แบบสายกลาง (Eclectic Method) การให้คำปรึกษาแบบสายกลางหรือแบบเลือกเฟ้นนี้ เป็นแบบที่เลือกเอากลวิธีของแบบนำทางและแบบไม่นำทางมาผสมกันเข้า และใช้ให้เหมาะกับแต่ละคน หรือแต่ละปัญหา กลวิธีใดดีก็นำมาใช้

แนวทางให้การปรึกษา

1. การสร้างสัมพันธภาพ การสร้างความสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์กว้างๆ อยู่ 5 ประการ คือ
 - 1.1 เป็นการสร้างความสัมพันธ์ (rapport) ซึ่งกันและกัน
 - 1.2 เป็นการระบายความตึงเครียด (tension) ของผู้รับการปรึกษา
 - 1.3 เพื่อให้ข้อมูลบางประการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวหรือเกี่ยวกับตัวของผู้รับการปรึกษา
 - 1.4 เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง
 - 1.5 เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษามีการวางแผนเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ อย่างมีคุณค่า

การสร้างสัมพันธภาพ มักใช้การพูดคุย สนทนา การสัมภาษณ์ เป็นสำคัญ การสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษา มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการสัมภาษณ์ทั่วไป เช่น การสัมภาษณ์ผู้สอบคัดเลือกเข้าทำงาน เข้าศึกษา เข้ารับทุน ทว่าลักษณะเฉพาะของการสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษานั้น มีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ

- (1) เป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน คือ ผู้สัมภาษณ์ (interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (interviewee)
- (2) ผู้สัมภาษณ์หรือผู้ให้การปรึกษา ถูกมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาอย่างใช้หลักการ
- (3) พยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ดีให้เกิดแก่ผู้รับการปรึกษา เช่น ลดความคับข้องใจ ลดความตึงเครียด ลดปัญหา ทำให้ผู้รับการปรึกษาสบายใจขึ้น มีความคิดว่าชีวิตนี้ยังมีความหวัง

(4) สนับสนุนด้านสวัสดิการ (welfare) แก่ผู้รับการปรึกษา เรื่องสวัสดิการเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจเป็นอันดับแรกของกระบวนการให้การปรึกษา

(5) ทั้งสองฝ่ายต่างมีความสนใจ มีความตั้งใจที่จะทำให้การสัมภาษณ์นำไปสู่การช่วยเหลือ และทั้งสองฝ่ายต่างช่วยกันหาข้อสรุปของปัญหา หรือความยุ่งยากของผู้รับการปรึกษาให้ได้ก่อนถึงขั้นตอนการช่วยเหลือ

2. การซักถาม โดยผู้ให้การปรึกษามีการซักถามผู้รับการปรึกษาหลักๆ อยู่ 2 ประเด็น คือ

2.1 ปัญหา หรืออาการที่ผู้รับการปรึกษามี การอธิบายถึงสาเหตุการเกิดปัญหาหรืออาการนั้นๆ ตลอดจนแนวทางแก้ไขที่ผู้รับการปรึกษาคิดว่าควรจะดำเนินการต่อไป

2.2 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ ตามที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ

ผู้ให้การปรึกษาพึงระวังไม่ให้เกิดการซักถาม ทำให้ผู้รับการปรึกษาคิดไปว่าเป็นการไต่สวนหรือมุ่งจับผิด จะมีผลทำให้สัมพันธภาพเสียไป เกิดความล้มเหลวในการให้การปรึกษาได้ แต่ผู้ให้การปรึกษาต้องแสดงการซักถามอย่าง **จริงใจ** ให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้พูดคุยเล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวเขา สภาพแวดล้อมและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจะนำไปสู่ความร่วมมือกันในการค้นหาสาเหตุของปัญหา ซึ่งคาดว่าจะนำไปสู่การทุเลาเบาบางหรือคลี่คลายปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้ในที่สุด ภายหลังจากผ่านขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือตามแนวทางของกระบวนการให้การปรึกษาแล้ว

3. การพูดคุยถึงสภาพการณ์หรือปัญหา เพื่อศึกษาว่าผู้รับการปรึกษามองปัญหาอย่างเข้าใจเพียงใด รู้จักการสำรวจตนเองหรือไม่ เพราะการสำรวจตนเอง จะนำไปสู่ความเข้าใจปัญหาของเขาได้ดีขึ้น นอกจากนั้นยังรวมถึงการซักถามความเข้าใจโดยสรุปของผู้รับการปรึกษาด้วย ในความเป็นจริง ผู้รับการปรึกษาได้คิดเกี่ยวกับปัญหาของเขามาก แต่เป็นเพราะเขายังขาดทักษะหรือการสนองตอบที่จำเป็น หรือไม่สามรถจะจัดเข้าเป็นหมวดหมู่ได้เขาจึงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขา ทำให้ปัญหาแคบเข้า ผู้ให้การปรึกษามีหน้าที่ช่วยให้เขารู้ให้ได้ว่าเขาคิดอย่างไรกับปัญหาของเขาเอง และคิดอย่างไรกับทางเลือกของตนเองผู้รับการปรึกษามีศักยภาพขนาดไหน มีทรัพยากรอะไรสนับสนุนบ้าง ผู้รับการปรึกษาคิดถึงสิ่งเหล่านี้บ้างหรือเปล่า เป็นต้น

4. ซักถามถึงสภาพอารมณ์ที่เกิดขึ้น และที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอีก รวมทั้งวิธีการแก้ไขที่ทำไปแล้ว ซึ่งโดยหลักการแล้วทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา จะต้องร่วมวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสภาพอารมณ์ของผู้รับการปรึกษา

อารมณ์ของคนเรานั้นจะรวมความรู้สึกไปด้วย มีทั้งอารมณ์ความรู้สึกในระดับผิวเผิน และ**อารมณ์ความรู้สึกในระดับลึกซึ่งมีอิทธิพลมาก** เพราะบางครั้งเจ้าของอารมณ์ความรู้สึกก็ไม่ได้ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกอันแท้จริงที่แอบแฝง ซ่อนเร้นออกมา

5. ซักถามถึงสภาพการดำรงชีวิตประจำวัน เพื่อจะได้ทราบว่า ผู้รับการปรึกษามีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร มีการปรับเปลี่ยนอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือไม่ กล่าวเผชิญปัญหา หรือหนีปัญหา รู้จักการสื่อความหมายในทางสร้างสรรค์ภายในครอบครัวมากน้อยเพียงใด เมื่อมีปัญหาได้พูดคุย ติดต่อขอความช่วยเหลือจากครอบครัวหรือบุคคลอื่นใดหรือไม่ ต้องการความช่วยเหลืออย่างไรบ้าง

6. สรุปสาระของการพูดคุย และพยายามทำให้ผู้รับการปรึกษาสบายใจว่า การให้การปรึกษาเป็นความลับ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้ขวัญกำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษา ให้รู้จักรักษาสุขภาพจิต รู้จักการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์

แหล่งอ้างอิง

นางลักษณ์ เอมประดิษฐ์ “การสังคมสงเคราะห์กับการให้คำปรึกษา” พิมพ์ครั้งที่ 2, 2546.

อนนต์ อนันตรังสี “หลักการแนะแนว” สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2521.