

บทที่ 4

การให้คำปรึกษาและแนะนำ (Counseling and Advising)

เค้าโครงเรื่อง

แบบของการให้ความช่วยเหลือ
ความเป็นมาของการให้คำปรึกษา
ความหมายของการให้คำปรึกษา
วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา
หลักการให้คำปรึกษา
ขอบข่ายการให้คำปรึกษา
ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา
บทสรุป

สาระสำคัญ

1. การให้ความช่วยเหลือบุคคลมีหลายแบบ คือ การบอก การใช้อิทธิพล การแนะนำ และการให้คำปรึกษา
2. วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา คือ การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ไม่ดีให้ดีขึ้นโดยมีเหตุผล การเพิ่มความเข้าใจตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม การตัดสินใจ มีประสิทธิภาพและการนำการตัดสินใจไปปฏิบัติ
3. หลักการให้คำปรึกษา คือ ผู้ขอคำปรึกษามาด้วยความเต็มใจ มีใจบังคับ ช่วยผู้ขอคำปรึกษาให้เข้าใจตนเองและสามารถตัดสินใจเองได้ ผู้ขอคำปรึกษาแต่ละคน มีความแตกต่างในหลายด้าน ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรู้และได้รับการอบรมมาแล้ว

4. ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย ผู้ขอคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา ทฤษฎีและประเภทของการให้คำปรึกษา และกระบวนการให้คำปรึกษา

5. ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา เป็นแนวทางการช่วยเหลือบุคคลที่มีประสิทธิภาพ บุคคลรู้จักคิด และตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถปรับตัวได้กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เสริมสร้างแนวทางการบริหารแบบมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อศึกษาบทที่ 4 จบแล้ว นักศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายของการให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ
2. อธิบายความแตกต่างของแบบต่าง ๆ ของการให้ความช่วยเหลือ
3. อธิบายวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการให้คำปรึกษา
4. อธิบายหลักการสำคัญของการให้คำปรึกษา
5. อธิบายขอบข่ายของการให้คำปรึกษา

บทที่ 4

การให้คำปรึกษาและแนะนำ (Counseling and Advising)

การเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ส่งผลต่อการดำเนินงานและดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง การเพิ่มขึ้นของประชากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตและทดแทนแรงงาน การเปลี่ยนแปลงในระยะเบียด กฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ทำให้คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรนอกจากจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแล้ว การปรับตัวให้เข้ากับสังคม และสภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญกับปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีไม่เฉพาะด้านบุคคลนั้นๆ เพียงคนเดียว แต่ส่งผลถึงครอบครัว เพื่อนร่วมงานด้วย ดังนั้นผู้บริหารที่ต้องการให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงต้องศึกษาวิธีการในการช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างไร เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถแก้ปัญหาของตนเอง ไม่ก่อให้เกิดปัญหาที่ขยายวงกว้างออกไป ซึ่งอาจกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ผลผลิตขององค์กร

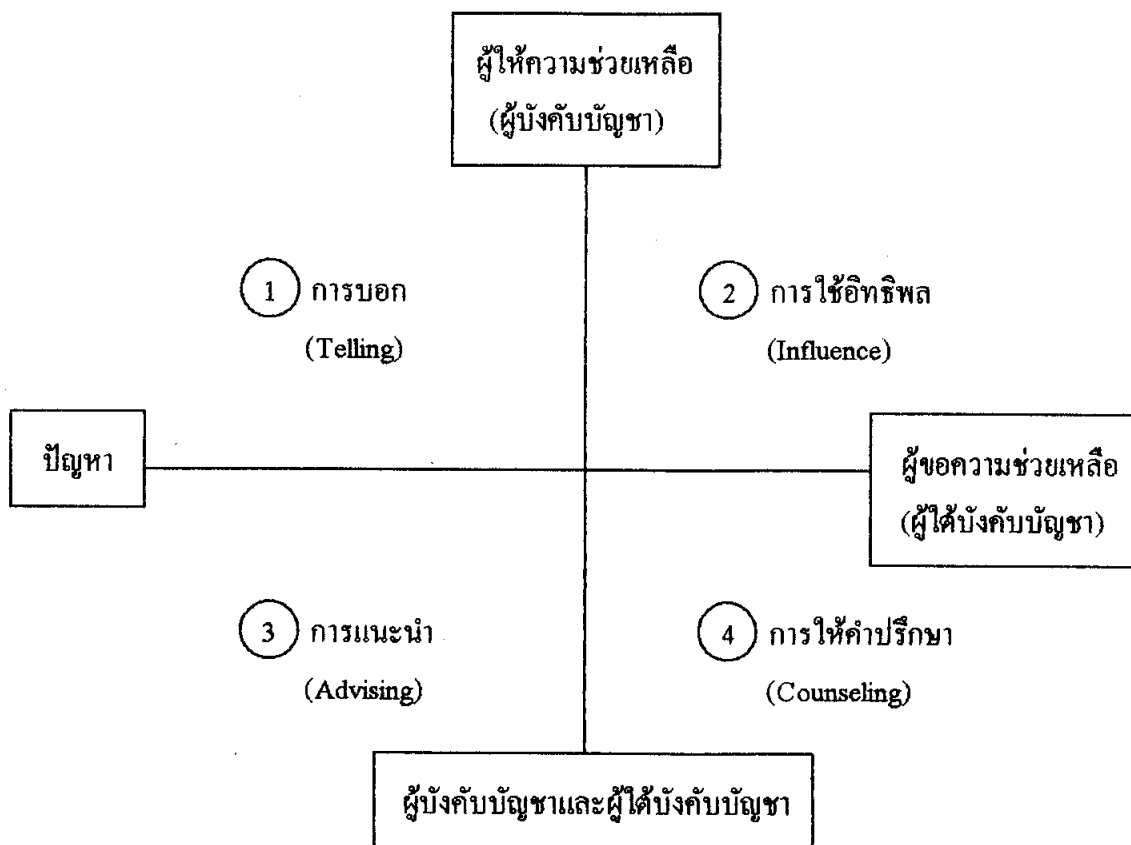
แบบของการให้ความช่วยเหลือ

การให้ความช่วยเหลือบุคคลนั้น หากพิจารณามีด้วยกันหลายแบบ คนส่วนใหญ่เคยให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ มาแล้ว เช่น เพื่อน พี่น้อง บุคคลอื่นๆ แต่ยังไม่สามารถที่จะบอกได้ว่าการช่วยเหลือของท่านเป็นแบบไหน เพราะการให้ความช่วยเหลือจะมีความแตกต่างกันที่ความสนใจและวิธีการในการให้ความช่วยเหลือ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ผู้ให้ความช่วยเหลือสนใจสิ่งใดมากกว่ากัน
 - 1.1 สนใจในปัญหา หรือ
 - 1.2 สนใจผู้ขอความช่วยเหลือ
2. วิธีการแก้ปัญหา
 - 2.1 ผู้ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาโดยลำพัง
 - 2.2 ผู้ให้ความช่วยเหลือกับผู้ขอความช่วยเหลือร่วมกันแก้ปัญหา

ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือในองค์กร ผู้ให้ความช่วยเหลือส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา ส่วนผู้ขอความช่วยเหลือก็คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่อาจเป็นการช่วยเหลือของบุคคลในระดับเดียวกันก็ได้ เช่น เพื่อนร่วมงาน จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้การให้ความช่วยเหลือของผู้ให้ความช่วยเหลือ (ผู้บังคับบัญชา) ว่าสนใจในปัญหา หรือ ผู้ขอความช่วยเหลือ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ส่วนวิธีการช่วยเหลือแยกเป็น 2 วิธีคือ ผู้ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาโดยลำพัง หรือ ผู้ให้ความช่วยเหลือกับผู้ขอความช่วยเหลือร่วมกันแก้ปัญหา ซึ่งอาจแบ่งแบบของการช่วยเหลือ ⁽¹⁾ ดังแสดงต่อไปนี้

1. การบอก (Telling)
2. การใช้อิทธิพล (Influence)
3. การแนะนำ (Advising)
4. การให้คำปรึกษา (Counseling)



1. การบอก (Telling)

การให้ความช่วยเหลือแบบนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือ (ผู้บังคับบัญชา) จะให้ความสนใจปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า ผู้ขอความช่วยเหลือ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) โดยต้องการทราบข้อเท็จจริงและรายละเอียดต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว กระบวนการแก้ปัญหา ผู้ให้ความช่วยเหลือจะแก้ไขโดยลำพัง อาจปิดกั้นวิธีแก้ปัญหา ผู้ขอความช่วยเหลือเป็นผู้รอคำตอบว่าควรทำอย่างไร ดังนั้นผู้ที่จะนำแบบการให้ความช่วยเหลือโดยวิธีการบอก ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจะรับผิดชอบกับสิ่งที่ให้ความช่วยเหลือ ถ้าหากมีปัญหาเกิดขึ้นอีกในอนาคต ผู้ให้ความช่วยเหลือที่ใช้วิธีการนี้มีมักมีสถานะที่อิสระ (dependent position) เช่น แพทย์ นักกฎหมาย ที่ปรึกษาทางภาษี ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ เป็นต้น ผู้ให้ความช่วยเหลือแบบนี้มักใช้คำพูดว่า “สิ่งที่คุณต้องทำคือ...” หรือ “อย่าเถียง ทำอย่างนี้” หรือ “ถ้ามีอะไรผิดปกติ ให้โทรถาม” หรือ “ถ้ามีปัญหาอื่นๆ ให้มาพบผมได้”

2. การใช้อิทธิพล (Influence)

การให้ความช่วยเหลือแบบนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือ (ผู้บังคับบัญชา) จะให้ความสนใจผู้ขอความช่วยเหลือ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) มากกว่าปัญหา กระบวนการแก้ปัญหา ผู้ให้ความช่วยเหลือจะแก้ปัญหาโดยลำพัง ผู้ขอความช่วยเหลือเป็นผู้รอรับคำตอบโดยไม่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหานั้นๆ โดยผู้ขอความช่วยเหลือต้องเชื่อและปฏิบัติตามที่ผู้ให้ความช่วยเหลือกำหนด ปัญหาทุกอย่างจะหมดไป เพราะผู้ให้ความช่วยเหลือคิดว่าเขารู้ในสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้ขอความช่วยเหลือ ถ้าเชื่อเขาปัญหาจะหมดไป แต่การให้ความช่วยเหลือโดยการใช้อิทธิพลจะต่างจากการบอกคือ ผู้ให้ความช่วยเหลือ มักแสวงหา หรือ ให้ความช่วยเหลือก่อนได้รับการขอร้อง ผู้ให้ความช่วยเหลือแบบนี้ ได้แก่ พนักงานขาย (salesman), ผู้สอนศาสนา, หมอจตุ, ผู้นำมวลชน เป็นต้น อย่างกรณีพนักงานขายก็ต้องการขายสินค้า โดยแสวงหาลูกค้าที่สามารถซื้อสินค้าของเขา ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจริงๆ ไม่มี หรือ ผู้ให้ความช่วยเหลือจะใช้วิธีให้ ผู้ขอความช่วยเหลือเปลี่ยนแปลงตามความคิด, หลักการ หรือแนวทางที่เขาต้องการ ซึ่งการให้ความช่วยเหลือแบบนี้ นับว่าเป็นอันตรายมากและควรหลีกเลี่ยงการให้ความช่วยเหลือแบบนี้ เพราะปัญหาที่แท้จริงไม่ได้ถูกแก้ไข คำพูดที่มักได้ยินก็คือ “คุณจะให้ผมช่วยอะไรคุณไหม” หรือ “ผมสังเกตเห็นว่าคุณกำลังมีปัญหา” หรือ “ผมรู้ว่าจะช่วยเหลือคุณอย่างไร” หรือ “ทำไมเราไม่คุยกันสักหน่อย” เป็นต้น

3. การแนะนำ (Advising)

การให้ความช่วยเหลือแบบนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือ (ผู้บังคับบัญชา) จะให้ความสนใจปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าผู้ขอรับความช่วยเหลือ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) กระบวนการแก้ปัญหาจะเป็นการร่วมมือกันระหว่าง ผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้ขอความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือแบบการให้คำแนะนำ ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องการรายละเอียด ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาทั้งหมด โดยเขาจะใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของเขาเพื่อเสนอทางเลือกหลายๆ ทางเลือกที่เป็นไปได้แก่ผู้ขอความช่วยเหลือ พร้อมอธิบายถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในแต่ละทางเลือกให้ผู้ขอความช่วยเหลือ จากนั้นผู้ขอความช่วยเหลือจะพิจารณาว่าทางเลือกใดเหมาะสมที่สุดและเป็นประโยชน์สำหรับเขา แล้วจึงนำไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ผู้ให้ความช่วยเหลือแบบนี้ ได้แก่ ที่ปรึกษาทางธุรกิจ, ที่ปรึกษาทางคอมพิวเตอร์, ที่ปรึกษาในองค์กร, จิตแพทย์ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ที่ปรึกษาทางธุรกิจให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจในอนาคตว่า ควรผลิตสินค้าอะไร อย่างไร หรือการจัดโครงสร้างองค์กรแบบใหม่ หรือกรณีที่ปรึกษาทางคอมพิวเตอร์ การให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการวางระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือกรณีจิตแพทย์ที่ให้ความช่วยเหลือโดยแนะนำทางเลือกต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา เป็นต้น ดังนั้นคำพูดที่มักจะได้ยินก็คือ “ผมรู้สึกว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างที่คุณสามารถทำได้” หรือ “ความคิดอันไหนของคุณที่ดูเห็นด้วย” หรือ “นี่คือทางเลือกที่เปิดให้คุณ” หรือ “คำแนะนำของผมก็คือ...” เป็นต้น

4. การให้คำปรึกษา (Counseling)

การให้ความช่วยเหลือแบบนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือ (ผู้บังคับบัญชา) จะสนใจผู้ขอความช่วยเหลือ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) มากกว่าปัญหาที่เกิดขึ้น กระบวนการแก้ปัญหาจะเป็นการร่วมมือกันระหว่างผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้ขอความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือแบบการให้คำปรึกษาจะแตกต่างจากแบบการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว กล่าวคือ ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาที่เขาเสนอให้ช่วยมากนัก แต่จะต้องรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของคน อันได้แก่ ความแตกต่างของคน ความต้องการของคน ความเห็นใจและเข้าใจคน ก็คือ ผู้ขอความช่วยเหลือนั่นเอง และการให้ความช่วยเหลือแบบนี้เขาอาจไม่รู้ว่าผลลัพธ์หรือคำตอบจะเป็นอย่างไร แต่จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการให้คำปรึกษาก็คือ การสนับสนุนให้ผู้ขอความช่วยเหลือสามารถหาคำตอบของปัญหาได้ด้วยตนเอง รับผิดชอบอย่าง

เต็มต่อปัญหาของเขา ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ให้คำแนะนำและไม่วิพากษ์วิจารณ์ ผู้ขอความช่วยเหลือ เพราะเขาเชื่อว่าผู้ขอความช่วยเหลือรู้ว่าอะไรดีที่สุดสำหรับตัวเองและช่วยให้เขาพบว่าสิ่งนี้คืออะไร และเมื่อเขาพบปัญหาอื่นเขาก็พร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะฟังมากกว่าพูด และใช้ทักษะในการตั้งคำถามช่วยให้ผู้ขอความช่วยเหลือสามารถสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาได้ ขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับผู้ขอความช่วยเหลือ สนใจความรู้สึก อารมณ์ ขอมรับว่าสิ่งเหล่านี้เชื่อมโยงกับปัญหาอย่างมาก การให้ความช่วยเหลือแบบนี้มักได้ยืงคำพูดต่อไปนี้ “คุณคิดว่าอย่างไร” หรือ “สิ่งนั้นทำให้คุณรู้สึกอย่างไร” หรือ “คุณต้องการพูดเกี่ยวกับ... หรือไม่” หรือ “ถ้าคุณทำสิ่งนั้น คุณคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้น”

ความเป็นมาของการให้คำปรึกษา

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การถูกพ่วงเนื่องมาที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ บทบาทการให้คำปรึกษานับว่าเป็นสิ่งสำคัญของบุคคลและวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งรับผิดชอบการให้คำปรึกษาพนักงานในหลายๆ ด้าน และกลุ่มสมาชิกอื่นที่พบว่างานในความรับผิดชอบของเขาต้องการความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา แต่ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งดังกล่าวเวลาของเขา มักจะใช้ในกิจกรรมหลายอย่าง

การให้คำปรึกษา (Counseling) เริ่มมีความสำคัญในหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะการเพิ่มขึ้นของความรุนแรง การข่มขู่ การทำร้ายทรัพย์สินในสถานที่ทำงาน ข้อเท็จจริงที่ The Bureau of Labor Statistics (BLS) ⁽²⁾ ได้รวบรวมข้อมูลในปี ค.ศ. 1991 ใน 31 รัฐ และรัฐ New York นับได้จำนวน 769 ครั้ง มีการใช้ความรุนแรง การทำร้ายตนเอง การจู่โจมจนถึงความตาย ใน 769 ครั้งปรากฏว่า 533 ครั้งใช้ปืนยิงตัวตาย, 85 ครั้งฆ่าตัวตายโดยวิธีอื่น, 29 ครั้งเป็นการทำร้ายร่างกายโดยการเตะต่อย, 18 รายตายโดยการกระทำของสัตว์ และที่เหลือโดยกรณีอื่นๆ ดังนั้นในช่วง 1980 – 1988 ในทุกปี ประชาชนอย่างน้อย 750 คน ตาย เพราะผลจากการฆาตกรรม

สำหรับประเทศไทย สถิติของการใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาส่วนตัวและการดำเนินชีวิต อันเนื่องมาจากไม่สามารถหาหนทางแก้ปัญหาได้ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนตกงาน รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ปัญหาครอบครัว หรือการไม่พอใจองค์กร หรือ หน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ก็จะใช้ความรุนแรงโดยการทำร้ายผู้อื่น ฆ่าตัวตาย การฆาตกรรม การทำร้ายทรัพย์สิน การประท้วง นัดหยุดงาน การเผาโรงงาน เป็นต้น

ดังนั้นจากความรุนแรงที่เกิดขึ้น เช่น ความตายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่นพนักงาน มีความเสียใจ สะเทือนใจ ผิดหวัง โศกเศร้า เศร้า เบื่อเซื่องซึม ความไม่พอใจ การเพิ่มขึ้นของการใช้ยาเสพติดและแอลกอฮอล์ ความเห็นแก่ตัว และเป็นคนเจ้าอารมณ์ เมื่อความรุนแรงสิ้นสุดลง พนักงานส่วนใหญ่ก็ไม่อยากกลับไปทำงานอีก จุดวิกฤตดังกล่าว จึงทำให้การให้คำปรึกษาเข้ามามีบทบาทที่ช่วยป้องกันไม่ให้สิ่งต่างๆ ที่มี ทวีความรุนแรง จนองค์การได้รับความเสียหายในที่สุด

การให้คำปรึกษา (Counseling) จึงเป็นการทำหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ในการส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทการให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานไปในแนวทางที่องค์การต้องการ หรือในกรณีที่เกิดความขัดแย้งในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ผู้บังคับบัญชาก็ควรเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อจัดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องทุกข์และการอุทธรณ์ที่เกิดจากปัญหาต่างๆ ได้ การให้คำปรึกษาจึงเป็นเรื่องจำเป็นบริหารงานในปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดทฤษฎีและประเภทของการให้คำปรึกษา กระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษาที่สำคัญๆ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และปรับตนเองให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม อันจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์การต่อไป

ความหมายของการให้คำปรึกษา

สำหรับความหมายของคำว่าให้การให้คำปรึกษานั้น ได้มีผู้ให้ทัศนะไว้ดังนี้⁽³⁾

Gilbert C. Wrenn ให้คำจำกัดความว่าการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่นักแนะแนวให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยมีการพบปะเป็นส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำตนเองตัดสินใจสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

B. G. Williamsons กล่าวว่า การให้คำปรึกษาคือ การให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคล และเป็นการส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อฝึกฝนทักษะในการที่จะทำให้บุคคลเข้าใจตนเอง และสามารถนำตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นที่ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้อีก ดังนี้

การให้คำปรึกษา⁽⁴⁾ คือ กระบวนการที่จะช่วยบุคคลผู้ประสบปัญหา และมีความต้องการ

ต่างๆ ให้สามารถแก้ไขข้อปัญหาได้ และสามารถสนองความต้องการต่างๆ เหล่านั้นได้ โดยการช่วยนั้นมาจากบุคคลที่มีความรู้ ความชัดเจนและเป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วอย่างดีในเรื่องการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา⁽⁵⁾ หมายถึง กระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล โดยผู้บริการปรึกษาซึ่งเป็นผู้ได้รับการฝึกฝนมาโดยเฉพาะ สัมพันธภาพที่มีขึ้นระหว่างผู้บริการปรึกษาและผู้มารับบริการปรึกษา ควรเป็นสัมพันธภาพของการช่วยเหลือ ที่มีความร่วมมือเข้าใจกัน มีความยกย่องนับถือกัน ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้มารับบริการปรึกษา รู้จักตนเอง และรับรู้โลก ถูกต้องยิ่งขึ้น จนสามารถนำไปสู่การเลือก และการตัดสินใจอย่างฉลาด และนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่

การให้คำปรึกษา⁽⁶⁾ คือ การช่วยเอื้อคนบุคคลต่อการค้นหาคำตอบในการแก้ปัญหาของตนเอง ตามธรรมชาติของการให้คำแนะนำ โดยเฉพาะในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องการตัดสินใจหรือการกระทำใดๆ ก็ต่อเมื่อเขา ได้ตัดสินใจด้วยตัวของเขนั่นเอง

สรุปได้ว่า **การให้คำปรึกษา (Counseling)** เป็นกระบวนการที่ช่วยเหลือบุคคลโดยมีการพบปะเป็นการส่วนตัวระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษา รู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งสิ่งแวดล้อม ได้ดีขึ้น ช่วยให้เขาตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนสามารถวางแผนชีวิตได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

(Purpose of Counseling)

วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา⁽⁷⁾ ก็คือ ต้องการให้บุคคลที่ขอคำปรึกษา (Client or Counselee) สามารถบรรลุผลลัพธ์หลายประการด้วยกันดังจะกล่าวต่อไปนี้ จึงจะถือว่าการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จ

1. เพื่อเปลี่ยนแปลงความรู้สึก (Changes in feeling states)

ผู้ขอคำปรึกษามีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่เป็นทางลบ เช่น ความคับข้องใจ ความเสียใจ ความโกรธ ความริษยา เป็นต้น โดยการให้คำปรึกษาจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเข้าใจในคุณค่าของตนเอง เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ดี และให้เป็นคนมีเหตุผล สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น

2. เพื่อเพิ่มความเข้าใจ (Increased understanding)

ความไม่เข้าใจของบุคคลอาจเป็นความไม่เข้าใจตนเอง ผู้อื่น บทบาทหน้าที่หรือความรับผิดชอบ รวมทั้งสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้อาจเกิดจากความไม่ถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลก็ได้ หรือไม่เข้าใจกับสิ่งที่ป็นจริง การให้คำปรึกษาจะช่วยให้นักคนเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมของตน สามารถวิเคราะห์บทบาทได้อย่างถูกต้อง

3. เพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Coming to a decision)

บุคคลที่มีปัญหาไม่ทราบว่าตัดสินใจอย่างไรจึงจะดี จึงจะถูกต้อง การให้คำปรึกษาจะช่วยบุคคลให้หมดความสงสัยหรือลังเลใจในเรื่องของเขา โดยแนะนำเขาให้เรียนรู้ทักษะในการตัดสินใจ จนสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดแนวทางของตนเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นทักษะการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญของการให้คำปรึกษา

4. การนำการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implementing a decision)

หลังจากที่ผู้ขอคำปรึกษาสามารถตัดสินใจได้ว่าควรจะทำอะไรหรือไม่ทำอะไรแล้ว การให้คำปรึกษาจะช่วยให้นักคนนำแผนหรือกิจกรรมไปสู่การปฏิบัติ อาทิเช่น การจัดข้อบกพร่องและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือ การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความเข้าใจ หรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้น

สรุป การให้คำปรึกษามีวัตถุประสงค์อยู่ 4 ประการที่สำคัญๆ คือ การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ไม่ดีให้ดีขึ้นโดยมีเหตุมีผล การเพิ่มความเข้าใจในตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ช่วยให้ผู้สามารถตัดสินใจมีประสิทธิภาพ และสามารถนำความคิดหรือแนวทางที่ได้ตัดสินใจแล้วไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก พฤติกรรม บุคลิกภาพ และอื่นๆ

หลักการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษายึดหลักต่อไปนี้ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือบุคคล

1. ผู้ขอคำปรึกษาเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยขอความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา มิใช่มาขอความช่วยเหลือเพราะถูกบังคับ
2. การให้คำปรึกษามีวัตถุประสงค์ให้ผู้ขอรับคำปรึกษารู้จักตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็ความรู้สึก ความเข้าใจ การตัดสินใจ และการนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเหมาะสมยิ่งขึ้น
3. ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและอบรมทางด้านกรให้คำปรึกษาโดย

เฉพาะและเป็นอย่างดี

4. ผู้ให้คำปรึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้ขอคำปรึกษาทุกคนมีสิทธิและความสามารถในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรตัดสินใจแทนผู้ขอคำปรึกษา เพียงช่วยเหลือในเรื่องของการตัดสินใจเท่านั้น

5. ผู้ให้คำปรึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้ขอคำปรึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความคิด ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด ตลอดจนสถานะภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นผู้มาขอคำปรึกษาจึงมีทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าวข้างต้น

ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา

(Core of Counseling)

การให้คำปรึกษามีกระบวนการที่เกี่ยวข้องซึ่งลำดับรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ขอคำปรึกษา (Client or Counselee)
2. ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor)
3. ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา (Counseling Relationship)
4. แนวทฤษฎีและประเภทของการให้คำปรึกษา (Counseling Approach and Type of Counseling)
5. กระบวนการการให้คำปรึกษา (The Counseling Process)

1. ผู้ขอคำปรึกษา (Client Counselee)

คือบุคคลปกติที่มีปัญหา และต้องการเรียนรู้ เพื่อที่จะเข้าใจตนเองอย่างถูกต้อง และเพื่อเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขพฤติกรรมบางประการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลนั้นมีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้^(๘)

1.1 **ปัญหาด้านความคิด** เกิดจากบุคคลไม่รู้และเข้าใจตนเองในด้านต่างๆ ดีพอ มีความวิตกกังวล สับสนในความรู้สึก ความต้องการและการรับรู้ เช่น ไม่สามารถตัดสินใจว่าควรทำงานชิ้นใดก่อน ปัญหาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากผู้ขอคำปรึกษาขาดข้อมูล หรืออาจได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ปัญหาระดับความคิดมาจาก

1.1.1 ขาดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ข้อมูลภายในตัวเอง เช่น ไม่เข้าใจตนเอง ไม่รู้ว่า

ตนเองมีความสนใจ ความถนัดทางด้านใด จุดเด่นและจุดอ่อนของตนเอง ทำให้เกิดความสับสนต่อความต้องการที่แท้จริง หรือสิ่งที่ตนเองอยากจะทำ

1.1.2 ขาดข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ข้อมูลภายนอก เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน, เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้

1.1.3 การได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้ที่ผิดๆ ความเชื่อผิดๆ เช่น การคิดว่าคอมพิวเตอร์ทำงานผู้คนทำเองไม่ได้ เป็นต้น

1.2 **ปัญหาด้านความรู้สึก** เกิดจากบุคคลมีความรู้สึกเศร้าใจ เสียใจ ไม่สบายใจในเรื่องต่างๆ ถ้าหากเก็บความรู้สึกดังกล่าวไว้นานๆ อาจทำให้เป็นคนเก็บกดทางด้านอารมณ์ เช่น การน้อยใจเพื่อน หรือ ผู้ได้บังคับบัญชาว่าไม่เชื่อฟัง รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถสู้คนอื่นไม่ได้ หรือไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเบื่อ ท้อแท้ เกิดความขัดแย้ง บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากประสบการณ์ที่ไม่ดีในอดีตส่งผลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน มีความไม่สบายใจ อยากระบายให้ใครรับฟัง เป็นต้น

1.3 **ปัญหาด้านพฤติกรรม** บุคคลเมื่อเกิดปัญหาด้านความคิดและความรู้สึกย่อมส่งผลให้เกิดผลในด้านพฤติกรรมต่อไป เช่น ไม่พอใจในผู้บังคับบัญชา ก็จะขาดงาน หรือ การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ การขโมยของและทำลายทรัพย์สินขององค์กร ปัญหาการไม่กล้าแสดงออก ปัญหาการติดยาเสพติด หรือแอลกอฮอล์ เป็นต้น

จากปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะด้านใดก็ตามผู้ขอคำปรึกษาเกิดความไม่พอใจในการกระทำของตนเอง และต้องการแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง เพราะคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาสามารถช่วยเหลือเขาได้ทุกอย่าง แต่ทั้งนี้การขอคำปรึกษาจะต้องมาด้วยความเต็มใจ มิใช่เป็นการบังคับ ถ้าหากบังคับให้มา ผู้ขอคำปรึกษาจะกลัวและหวาดระแวง ทำให้การให้ความช่วยเหลือไม่ประสบผลสำเร็จได้ และประการสำคัญ คือ ผู้ขอคำปรึกษาจะเป็นใครก็ได้ ไม่จำกัด วัย เพศ ฐานะ ความรู้ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา

2. ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor)

คือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ได้รับการฝึกฝนอบรม หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการให้คำปรึกษามาก่อน โดยยึดหลักการปฏิบัติงานดังนี้

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาต้องยึดหลักการของการให้คำปรึกษาที่สำคัญๆ เป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา

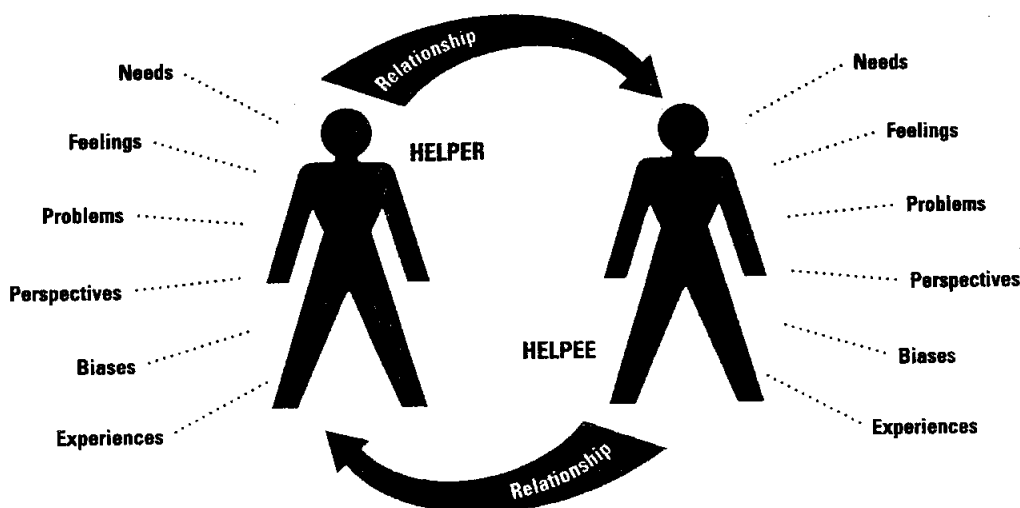
- 2.2 ผู้ให้คำปรึกษา ต้องมีความไวต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้มาขอคำปรึกษา
- 2.3 ผู้ให้คำปรึกษา ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาให้เข้าใจและยอมรับตนเอง ทั้งนี้เพราะคนเราจะต้องยอมรับตนเองก่อน ในทุกแง่มุม ไม่ว่าจะด้านดี และด้านไม่ดี บุคคลนั้นจึงจะสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้
- 2.4 ผู้ให้คำปรึกษา ต้องเข้าใจว่าปัญหาส่วนบุคคล ไม่สามารถแก้ไขได้จากคนอื่น การแก้ปัญหาเป็นภารกิจของผู้ขอคำปรึกษา นั่นคือ ให้เขาตัดสินใจแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่วางแผนและตัดสินใจแทนผู้ขอคำปรึกษา
- 2.5 ผู้ให้คำปรึกษา ต้องรับฟังปัญหาได้ทุกเรื่อง มีความอดทนและรักษาความลับได้

3. ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา (Counseling relationship)

ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษาเกิดจากคนสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้เกิดการให้คำปรึกษา เช่น พนักงานเป็นผู้ขอคำปรึกษากับหัวหน้า ผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพ หรือนักจิตวิทยาในฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความเกี่ยวพันจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา ขณะเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาที่ไม่สามารถที่จะละเอียดหรือไม่สนใจช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

กระบวนการให้คำปรึกษาไม่เหมือนการสัมภาษณ์ทั่วไป ซึ่งต้องการที่จะได้ข้อมูลข้อเท็จจริง การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องและเคลื่อนไหวของความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่าย ที่มีบุคคลที่ต้องการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ แสดงความรู้สึก และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการขอความช่วยเหลือ ดังภาพต่อไปนี้

การพัฒนาความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา
(Developing the Counseling Relationship)



(Sherman and Bohlander, *Managing Human Resource*, 1996 : 559)

จากรูป แสดงให้เห็นถึงตัวแปรหลายตัว เช่น ความต้องการ (need), ความรู้สึก (feeling), ปัญหา (Problems), ข้อเท็จจริง (Perspective), ความมีอคติ (Biases) และประสบการณ์ (Experiences) ซึ่งผู้ให้ความช่วยเหลือ (helper) ต้องทราบดีพอกๆ กับ ผู้ขอความช่วยเหลือ (helpee) ความสัมพันธ์นี้เป็นหลักในการส่งผ่านตัวแปรหรือปัญหาของผู้ขอความช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษาของผู้ให้ความช่วยเหลือ ความสัมพันธ์จะคงที่หรือเปลี่ยนแปลงไปด้วยการพูด หรือภาษาท่าทาง อารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะนำไปสู่การสัมภาษณ์อย่างธรรมดาต่อไป

ความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ทั้งสองฝ่ายต้องมีความไว้วางใจกัน มีความเป็นกันเอง จริงใจ และมีความเข้าใจผู้ขอคำปรึกษา ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษาสำคัญยิ่งในความสำเร็จและล้มเหลวของของการให้คำปรึกษา ความสัมพันธ์นี้ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถสร้างขึ้นได้ โดยอาศัยความรู้ความสามารถ จรรยาบรรณ บุคลิกภาพ การเลือกใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสม การปฏิบัติต่อผู้ขอคำปรึกษาอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นกันเอง จริงใจ สนใจและเข้าใจผู้ขอคำปรึกษา

4. ทฤษฎีและประเภทของการให้คำปรึกษา (Counseling Approaches)

การให้คำปรึกษามีแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา หลายแนวด้วยกัน เช่น การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling) การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non – Directive Counseling) ซึ่งมีแนวคิดในการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน ขณะเดียวกันการให้คำปรึกษายังแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) และการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) เป็นต้น ซึ่งรายละเอียดจะได้นำไปอธิบายในบทต่อไป

5. กระบวนการการให้คำปรึกษา (Counseling Process)

กระบวนการการให้คำปรึกษามีขั้นตอนและวิธีการที่เกี่ยวข้องเป็นขั้นเป็นตอนลำดับก่อนและหลัง ซึ่งต้องมีการกำหนดเป้าหมาย การใช้วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา การเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีการให้คำปรึกษา ว่าควรใช้วิธีการใด และเทคนิคในการให้คำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นการฟังหรือการพูด และอื่นๆ และในท้ายที่สุดก็คือ การประเมินผลการให้คำปรึกษา หรือ ผู้ให้คำปรึกษา ถ้าจะกล่าวโดยย่อ กระบวนการให้คำปรึกษามีขั้นตอนดังนี้ คือ

5.1 การกำหนดเป้าหมายของการให้คำปรึกษา

5.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ขอคำปรึกษา โดยวิธีการต่างๆ เช่น แบบทดสอบ, แบบสัมภาษณ์, การฟัง, การพูด และอื่นๆ โดยใช้การสังเกตควบคู่ไปด้วย

5.3 การวินิจฉัยปัญหาและคาดคะเนพฤติกรรม ค้นหาสาเหตุปัญหาของผู้มาขอคำปรึกษาจากข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งคาดคะเนพฤติกรรมว่าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือ จะมีพฤติกรรมอย่างไร

5.4 การให้คำปรึกษาเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา เพื่อช่วยกันหาวิธีแก้ปัญหา หรือตัดสินใจให้เหมาะสม ส่วนจะใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบใด เทคนิควิธีการที่ใช้นั้นขึ้นอยู่กับบุคคลผู้ขอคำปรึกษาและสถานการณ์ในขณะนั้นๆ

5.5 การติดตามประเมินผล เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้คำปรึกษา และการให้ความช่วยเหลือว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้คำปรึกษาต่อไป หรือประเมินผู้ให้คำปรึกษาว่ามีคุณสมบัติและแสดงบทบาท ได้เหมาะสมมากน้อยเพียงใด

ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา

1. การให้คำปรึกษาเป็นแนวทางในการช่วยเหลือบุคคลที่มีประสิทธิผล คนที่มีปัญหา

ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน เขาต้องการคนที่รับฟังปัญหาของเขา โดยเขาสามารถเปิดเผย ความกลัว ความเศร้า ความวิตกกังวล การให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจปัญหาและ ตัดสินใจเองได้ว่าเขาควรทำสิ่งใดในการแก้ปัญหาของเขา

2. การให้คำปรึกษาทำให้เกิดผลลัพธ์ในการตัดสินใจ เช่น การปฏิเสธความช่วยเหลือ, การยอมรับความช่วยเหลือ และคำแนะนำ เพราะถูกบังคับหรือเกรงกลัวผู้ให้ความช่วยเหลือ, ยอมรับความช่วยเหลือเพราะชอบหรือนับถือผู้ให้ความช่วยเหลือ, ยอมรับความช่วยเหลือและสามารถ แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ไม่มีใครบังคับ ซึ่งกระบวนการนี้เกิดจากการให้คำปรึกษา

3. การให้คำปรึกษาทำให้บุคคลมีการพัฒนาการ สามารถคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ถ้า บุคคลไปขอความช่วยเหลือโดยมีคนมาบอกให้ทำอย่างนั้นอย่างนี้ ความคิดหรือพัฒนาการของ มนุษย์จะไม่เกิดขึ้น แต่การให้คำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษาจะต้องคิดด้วยตนเอง เผชิญหน้ากับความ เป็นจริง และเขามีอิสระในการเลือกที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง การให้คำปรึกษาจะทำลายรูปแบบ พฤติกรรมแบบเด็กที่มองหาผู้ใหญ่ช่วยแก้ปัญหา

4. การให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้ขอความช่วยเหลือ ปรับตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ไป และมุ่งเน้นในทุกคนมีส่วนร่วมหรือเป็นการบริหารงานแบบใหม่ ร่วมกันคิดและพัฒนา ลดปัญหาการต่อต้านและไม่เห็นด้วย ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้บริหาร และพนักงานใน การสร้างสรรค์ความคิดใหม่ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป

กิจกรรมและคำถาม

1. การให้คำปรึกษา (Counseling) หมายถึงอะไร ให้ท่านระบุขอบข่ายที่สำคัญ ๆ ของการให้คำปรึกษาว่ามีอะไรบ้าง หรืออธิบาย
2. ทำไมผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จึงให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการให้ คำปรึกษา (Counseling) ถ้าท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) ท่านมี หลักการในการให้คำปรึกษาอย่างไร
3. ให้นักศึกษาจับคู่กัน แล้วแสดงบทบาทสมมติเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา (ประมาณ 15 นาที) แล้วอภิปรายผลหน้าชั้นเรียน

บทสรุป

ในบทนี้เป็นการกล่าวถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีอยู่หลายแบบด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้ให้ความช่วยเหลือว่ามีต่อปัญหา หรือ ผู้ขอความช่วยเหลือมากกว่ากัน ขณะเดียวกันก็พิจารณาจากกระบวนการแก้ปัญหาด้วยว่าผู้ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาเองโดยลำพัง หรือ เป็นความร่วมมือกันแก้ปัญหาระหว่างผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้ขอความช่วยเหลือ ดังนั้นอาจแบ่งแบบการช่วยเหลือได้ดังนี้คือ การบอก (Telling), การใช้อิทธิพล (Influence), การแนะนำ (Advising) และการให้คำปรึกษา (Counseling)

ความเป็นมาของการให้คำปรึกษา ซึ่งปัจจุบันได้กลายเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา โดยการให้คำปรึกษามีวัตถุประสงค์อยู่ 4 ประการคือ การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ไม่ดีให้ดีขึ้น โดยมีเหตุมีผล การเพิ่มความเข้าใจในตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพ และการสามารถนำแนวคิดที่ได้จากการตัดสินใจไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก พฤติกรรม บุคลิกภาพ และอื่นๆ นอกจากนี้การเป็นผู้ให้คำปรึกษา จำเป็นต้องรู้หลักการให้คำปรึกษาที่สำคัญ ก็คือ ผู้ขอคำปรึกษามาด้วยความเต็มใจมิใช่บังคับ ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษารู้จัก เข้าใจตนเอง และสามารถตัดสินใจเองได้ ผู้ขอคำปรึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกันในหลายด้าน ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรู้และได้รับการอบรมมาแล้วสำหรับขอบข่ายของการให้คำปรึกษาประกอบด้วย ผู้ขอคำปรึกษา (Client or Counselee), ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor), ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา (Counseling Relationship), ทฤษฎี และประเภทของการให้คำปรึกษา (Counseling Approach) และกระบวนการให้คำปรึกษา (Counseling Process) ซึ่งแต่ละขอบข่ายมีรายละเอียดต่างๆ มากมาย

ในส่วนท้ายได้กล่าวถึงประโยชน์ของการให้คำปรึกษาได้แก่ เป็นแนวทางการช่วยเหลือบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์ของการตัดสินใจของบุคคล ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในมนุษย์ รู้จักคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง และประการสุดท้าย ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาปรับตัวได้กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เสริมสร้างแนวคิดการบริหารงานแบบใหม่คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมลดปัญหาการต่อต้านและไม่เห็นด้วยของพนักงานโดยเปลี่ยนเป็นความร่วมมือ ร่วมใจ กันทำงานในองค์กร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การประเมินผลท้ายบท

1. จงอธิบายวิธีการให้ความช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาโดยวิธีต่อไปนี้
 - ก. การบอก (Telling)
 - ข. การใช้อิทธิพล (Influence)
 - ค. การแนะนำ (Advising)
 - ง. การให้คำปรึกษา (Counseling)
2. จงอธิบายประโยชน์ของการให้คำปรึกษา

เชิงอรรถ

1. ชาญชัย อาจินสมาจาร, **เทคนิคที่ปรึกษา**, ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ กทม., 2536, หน้า 9.
2. Sherman and Bohlander, **Managing Human Resource**, 10th ed., South-Western College Publishing, 1996, p. 558.
3. มาลินี จุโฑปะมา, **จิตวิทยาแนะแนว**, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ กทม., 2536, หน้า 98.
4. คณาจารย์วิทยาลัยวิชาการศึกษา, **คู่มือแนะแนว**, วิทยาลัยวิชาการศึกษา กทม., 2536, หน้า 110.
5. จำเนียร ช่วงโชติ, **การบริการปรึกษาและแนะแนวเบื้องต้น**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2534, หน้า 133.
6. ชาญชัย อาจินสมาจาร, **อ้างเพิ่ม**, หน้า 40.
7. Sherman and Bohlander, **Op. Cit.**, pp. 558-559.
8. เรียม ศรีทอง, **เทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา**, วารสารแนะแนวปีที่ 21 ฉบับที่ 111,

บรรณานุกรม

- จำเนียร ช่วงโชติ. **การบริหารรักษาและแนะแนวเบื้องต้น**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2534.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. **เทคนิคที่ปรึกษา**, ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ กทม., 2536.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. **เทคนิคการให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2533.
- ปราณี เถกิงพล. **การแนะแนวและให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2530.
- มาลินี จุฑาปะมา. **จิตวิทยาแนะแนว**, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ กทม., 2536.
- ศิริบุรณ์ สายโกสุม. **พื้นฐานการให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2539.
- Newstrom J. and Davis K. **Organizational Behavior**, Human behavior at work, New York : McGraw-Hill, 1997.
- Sherman and Bohlander. **Managing Human Resource**, 10th ed., South-Western College Publishing, 1996.