

บทที่ 1 ธรรมชาติของการให้ความช่วยเหลือ

- 1.1 ลักษณะผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ
- 1.2 การช่วยให้ผู้มารับความช่วยเหลือพัฒนาตนเอง
- 1.3 เป้าหมายการให้คำปรึกษา
- 1.4 แบบในการให้คำปรึกษาซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัว
- 1.5 การให้คำปรึกษาได้รับอิทธิพลจากกระบวนการปฏิสัมพันธ์

บทที่ 1

ธรรมชาติการให้ความช่วยเหลือ

1.1 ลักษณะผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ

มีหลักฐานจากงานวิจัยแสดงว่าลักษณะผู้ให้ความช่วยเหลือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของงานในทางบวกของผู้รับความช่วยเหลือพอ ๆ กับเทคนิคและวิธีการที่จะนำมาใช้ช่วยเหลือ ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพจึงไม่ได้มีความแตกต่างกันเพราะเทคนิคและวิธีการที่ใช้เท่านั้น แต่ยังคงแตกต่างกันเพราะความเชื่อและลักษณะส่วนตัวของเขา

เครื่องมือพื้นฐานในการให้ความช่วยเหลือคือตัวผู้ให้คำปรึกษาเองตัวของผู้ให้คำปรึกษาและบุคลิกภาพมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้ความช่วยเหลือ เราเป็นตัวแทนให้แก่ผู้รับคำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาเลียนแบบพฤติกรรมของเรา รับเอาแนวความคิดและซึมซับค่านิยมคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาจึงเป็นสิ่งที่กำหนดความสัมพันธ์ของการให้ความช่วยเหลือ ดังต่อไปนี้

1. **ตระหนักถึงตนเองและค่านิยมที่ตนยึดถือ** ผู้ให้ความช่วยเหลือควรตระหนักถึงค่านิยมของตน สามารถตอบได้อย่างชัดเจนว่า ฉันคือใคร อะไรคือสิ่งมีความหมายสำหรับฉัน สิ่งที่ฉันทำมีความสำคัญต่อสังคมอย่างไร ฉันมีความเชื่อเกี่ยวกับมนุษย์อย่างไร การตระหนักและรู้ตัวช่วยให้เราเป็นตัวของตัวเองและไม่ใช้ผู้รับคำปรึกษาเป็นเครื่องมือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน

การตระหนักถึงตนเองช่วยให้เราไม่เหยียดค่านิยมของเราให้คนอื่นการตระหนักถึงความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ช่วยให้เราไม่ด่วนตัดสินหรือประเมินค่าคน เราควรพยายามยับยั้งไม่ประเมินค่าบุคคลอื่น และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของเขา หลีกเลี่ยงการจัดประเภท และยอมรับคำปรึกษาตามที่เขาเป็น

2. **ตระหนักถึงประสบการณ์และความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้รับคำปรึกษา** มีความรู้ความเข้าใจคนที่มาจากพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น เขมรอพยพ นักโทษ คนติดยาเสพติด เด็ก ผู้สูงอายุ คนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา คนเหล่านี้อาจมีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างไปจากผู้ให้ความช่วยเหลือ ความกลัวว่าจะไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม หรือกลัวว่าเขาจะไม่ศรัทธาในตัวเรา ถ้าเราสามารถเข้าใจถึงอดีตชีวิตประวัติปัญหา ภาษา ชุมชนที่ผู้รับคำปรึกษาอยู่ ศาสนา พื้นฐานทางครอบครัวจะช่วยให้เราเข้าใจถึงการมองโลกของเขา รวมทั้งธรรมชาติของมนุษย์

นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักถึงทัศนคติของตน อคติ ความคิดที่แบ่งแยกคน เชื้อชาติ ศาสนา ระดับชั้นในสังคม รากฐานทางวัฒนธรรมของตน ความเชื่อ การมองโลก เมื่อเรารู้จักตัวเราเองเราจะมองคนอื่นได้ชัดเจนขึ้นและยอมรับในความแตกต่าง

3. สามารถวิเคราะห์ความรู้สึกของตน ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพสามารถตระหนักถึงความรู้สึกและยอมรับความรู้สึกที่เป็นอยู่ เป็นการป้องกันไม่ให้โยนว่าความต้องการของตนเป็นความต้องการของคนอื่น เราต้องตระหนักว่าตัวผู้ให้คำปรึกษาเองก็มีความรู้สึกอยู่ตลอดเวลา เพราะผู้ให้คำปรึกษาเป็นมนุษย์ปุถุชนธรรมดา เช่น รู้สึกบิตที่เห็นผู้รับคำปรึกษาเจริญงอกงามขึ้น รู้สึกผิดหวังเมื่อเห็นผู้รับคำปรึกษาไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง รู้สึกสบายใจที่สามารถค้นหาเหตุผลของพฤติกรรมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของผู้มารับคำปรึกษา แต่ผู้ให้ความช่วยเหลือไม่ควรแสดงความรู้สึกผิดหวังเมื่อคนอื่นไม่เห็นคุณค่าของตนที่พยายามจะให้ความช่วยเหลือ มีตำรากล่าวว่าการทำดีที่แท้จริงย่อมไม่หวังสิ่งตอบแทนแม้แต่ศรัทธา เหมือนนกบินจากไปในอากาศ

แม้ว่าผู้ให้ความช่วยเหลือที่ไม่ใช่มืออาชีพจะไม่ได้ได้รับความกดดันเท่ากับมืออาชีพว่าตนควรจะให้ช่วยเหลืออย่างเหมาะสมแต่ก็ยังมี ความกลัวว่าจะไม่สามารถทำได้ดีเท่ากับที่ผู้รับความช่วยเหลือคาดหวัง เราทุกคนต้องการให้ดูน่าเชื่อถือและอยากให้คนอื่นรู้สึกประทับใจในตัวเรา มันเป็นความกลัวที่แฝงเร้นอยู่กลัวว่าคนอื่นจะไม่ชอบในสิ่งที่เราทำแล้วถูกปฏิเสธเพราะไม่มีความสามารถพอ ยกตัวอย่างเช่น เราอาจรู้สึกอึดอัดเมื่อถูกจ้องมองด้วยสายตาที่คาดหวังว่าเราจะสามารถพูดอะไรที่ช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นเพราะเขาอาจไม่พบอะไรที่สร้างเสริม เป็นสิ่งสำคัญที่เราจะต้องตระหนักถึงความรู้สึกเหล่านี้ ความรู้สึกผิดหวัง คับข้องใจ เครียด เราอาจนำสิ่งนี้ไปอภิปรายกับเพื่อสนิทหรือเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องเสริมสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองเรามักมีความรู้สึกสองอย่างปะปนกัน ด้านหนึ่งรู้สึกว่าเรายังไม่มีทักษะหรือความสามารถเพียงพอไม่แน่ใจในความสามารถของตน ขณะเดียวกันอาจรู้สึกว่ามันเป็นผู้เชี่ยวชาญรู้คำตอบ เราตระหนักหรือไม่ว่าเรามีแนวโน้มที่จะแสดงออกในด้านใดด้านหนึ่งมากกว่ากันปรากฏการณ์ที่น่าสนใจอันหนึ่ง ในการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์คือผู้ที่มีบุคลิกดี น่าดึงดูดใจมักมีอิทธิพลต่อคนที่อยู่รอบ ๆ ตัวเขา ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ความพยายามและอิทธิพลทำให้เกิดผลบางอย่างในการให้ความช่วยเหลือ อาจแนะนำแทรกแซง โดยใช้การทำทนาย ให้การบ้าน การกดดัน

ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องเรียนรู้ที่จะจัดการกับความสับสน ความขัดแย้งใจเกี่ยวกับค่านิยมอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อไหร่ที่พฤติกรรมกล้าแสดงออกและการเป็นอิสระแก่ตนมีความสำคัญ และเมื่อไหร่ที่การปรับตนทำตามกระแสสังคมเป็นสิ่งเหมาะสม ผู้ให้ความช่วยเหลือมักต้องตัดสินใจระหว่างการช่วยพัฒนาความเป็นอิสระแก่ตนหรือทำตามแบบแผนในสังคม

อาจต้องเผชิญกับการเลือกระหว่างความเป็นตัวของตัวเองและการทำตามกระแสผู้ให้คำปรึกษา จะต้องหาจุดสมดุลระหว่างความขัดแย้งสองด้านนี้

ผู้ให้คำปรึกษาควรระมัดระวังที่จะไม่ควบคุม โดยเฉพาะเมื่อผู้รับคำปรึกษาแสดงความต้องการพึ่งพา เราสร้างสภาพการณ์ที่จะช่วยให้เขาสามารถช่วยตนเองหรือเราพยายามทำให้เขาหมดความเป็นอิสระแทน

ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจแสดงความรู้สึกกับผู้รับคำปรึกษาโดยไม่รู้ตัวเราเรียกสิ่งนี้ว่า ผลจากการเชื่อมโยงในทางตรงข้าม (countertransference)

เป็นการสะท้อนความต้องการภายในของผู้ให้คำปรึกษาออกมาทางพฤติกรรม เช่น ครอบงำ ปกป้องคุ้มครองมากเกินไป ความรัก พยายามทำให้เป็นที่พอใจ จัดกระทำ รู้สึกเข้ายวนใจที่จะมีความสัมพันธ์ฉันท์คู่สาว ความรู้สึกเหล่านี้เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ผู้ให้คำปรึกษามีต่อบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิตของตนมายังความสัมพันธ์ในปัจจุบัน

สิ่งที่จะช่วยป้องกันพฤติกรรมเหล่านี้ คือการตระหนักรู้ถึงแนวโน้มที่จะเชื่อมโยงความต้องการ ปัญหา ความรู้สึกต่าง ๆ ไปยังผู้รับคำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาควรมีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความหมาย และควรเติมพลังเข้าไปในแบตเตอรี่ของตนในบางครั้งบางคราว เพราะถ้าเราทำงานไปนาน ๆ อาจอ่อนล้าได้ ควรหาวิธีที่จะช่วยให้เรามีชีวิตชีวา มีไฟที่จะทำงานอย่างต่อเนื่อง

4. สามารถเป็นตัวแบบและเป็นผู้กระตุ้น ผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทในการเป็นตัวแบบเป็นตัวกระตุ้นทางสังคมให้กับผู้มารับคำปรึกษาไม่ว่าเขาจะชอบหรือไม่ก็ตาม มีข้อโต้แย้งว่าผู้ให้คำปรึกษาควรเป็นตัวแบบที่มีความเหมาะสม มีวุฒิภาวะ มีประสิทธิภาพ แม้ในชีวิตส่วนตัวของเขาหรือไม่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้คำปรึกษาคงเป็นที่น่าสงสัยถ้าเขามีชีวิตส่วนตัวที่ยุ่งเหยิงสับสน เช่น มีชีวิตแต่งงานที่มีแต่วิกฤติอยู่ตลอดเวลา หรือถูกถูกศาลเรียกไปทำทัณฑ์บนแล้วหันหลังให้ ทรายไต่ที่ตัวของเราก็คงเอาตัวเองไม่รอด เราจะช่วยคนอื่นได้อย่างไร และทรายไต่ที่บ้านของเรายังรกรุงรังเราจะช่วยปิดกวาดขยะบ้านคนอื่นได้อย่างไร

ผู้ให้ความช่วยเหลือมักได้รับความกดดันระหว่างความปรารถนาส่วนตัวที่จะแตกต่างไปจากบรรทัดฐานของสังคมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในชุมชน ในโรงเรียน ในหน่วยงานของตน อย่างไรก็ตามในสังคมของเราพฤติกรรมมีหลากหลายและสังคมยอมรับ ถึงความแตกต่างนี้ เราให้ความเคารพในความเป็นส่วนตัวต่อกัน มาตรฐานที่ตัดสินว่าผู้ให้ ความช่วยเหลือมีพฤติกรรมที่เหมาะสมเพียงใด ผู้รับคำปรึกษามักพิจารณาจากประโยชน์ที่เขาได้รับจากความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ

ผู้ให้ความช่วยเหลือควรเป็นผู้เชี่ยวชาญมีความพร้อมที่จะช่วย โดยมีความรู้เกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษา ภูมิหลัง เหตุผลที่มารับความช่วยเหลือ สามารถเข้าสู่ประเด็นปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่เชี่ยวชาญมักเกร็ง กลัว ไม่แน่ใจ พุดไปเรื่อย ๆ ซ้ำเย็น ตามสบายเกินไป ไม่สนใจ และมีท่าทางเบื่อง่าย ในบางครั้งผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่าอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีความเชี่ยวชาญ มีความน่าเชื่อถือ

5. มีความเมตตา คำนึงถึงผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาเองก็มีความต้องการเช่นกัน การที่เขาอยู่ในวิชาชีพการให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการบางอย่างของเขา ทำให้รู้สึกพอใจ ผู้ให้ความช่วยเหลือควรตรวจสอบตนเองว่าทำไมต้องการให้ความช่วยเหลือ เป็นสิ่งจำเป็นที่เราต้องตระหนักว่าเราทำเพื่อตัวเองในขณะที่เดียวกันเราทำเพื่อคนอื่นด้วยผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ มักเป็นผู้ที่สนใจในงานบริการและสนใจบุคคลอื่น มักให้ความสนใจบุคคลมากกว่าสิ่งของการให้ความช่วยเหลือมักมุ่งไปที่บุคคลอื่นมากกว่าตนเอง เห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมากกว่าจะแยกตนเองออกมา เป็นผู้ที่มีความรักในเพื่อนมนุษย์ มีความเอื้ออาทร

6. เป็นผู้ที่ตั้งอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม มีความเชื่อถือศรัทธาในมนุษย์และสังคม คำนึงถึงความเป็นอยู่อันดีของผู้รับคำปรึกษา ไม่ทำอะไรที่จะทำให้ผู้รับความช่วยเหลือเกิดอันตราย ไม่ว่าจะด้วยวิถีทางใดก็ตาม เช่น การเก็บรักษาความลับของผู้รับความช่วยเหลือ

สมาคมวิชาชีพชั้นสูงต่างมีบทบัญญัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ บอกถึงความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อผู้มารับความช่วยเหลือและความรับผิดชอบพื้นฐานของผู้ให้คำปรึกษาคือตัวผู้รับคำปรึกษาและสังคมเป็นอันดับต่อมาจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เป็นบรรทัดฐานทางวิชาชีพเป็นสิ่งที่ต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติและยังสะท้อนถึงมาตรฐานทางศีลธรรมของตนด้วย

7. ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมทางวิชาชีพว่าตนมีความรับผิดชอบต่อผู้มารับคำปรึกษาเพียงใด โดยดูจากขอบข่ายการให้ความช่วยเหลือผู้ให้คำปรึกษาควรรู้ถึงขีดจำกัดของตนในการให้ความช่วยเหลือ ไม่ให้คำมั่นสัญญาในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ ส่งมอบผู้รับคำปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญคนอื่นเมื่อเกินขีดความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้ และยังคงดำเนินการติดต่ออยู่จนกระทั่งแน่ใจว่าความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลืออันใหม่มีขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจอย่างชัดเจนถึงความสัมพันธ์ที่จะมีต่อกัน มาตรฐานทางวิชาชีพของผู้ให้ความช่วยเหลือจะเป็นเช่นเดียวกันคือทำให้ดีที่สุด เป็นความสัมพันธ์ที่สร้างเสริมจนกว่าความสัมพันธ์นั้นจะสิ้นสุดลง

ผู้ให้ความช่วยเหลือควรจะมีคามรับผิดชอบเพียงใดต่อผู้มารับคำปรึกษาเป็นสิ่งที่เขียนไว้ไม่ชัดเจนนัก อย่างไรก็ตามในกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือทั้งผู้ให้และผู้รับ

คำปรึกษาต่างมีความรับผิดชอบร่วมกัน ผู้รับคำปรึกษามีความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตน เช่น ตนมีความพร้อมที่จะเปิดเผยเพียงใด ผู้ให้คำปรึกษามีความรับผิดชอบที่จะบอกความคิด ปฏิบัติงานสนับสนุนตามความเหมาะสม ในระยะเริ่มกระบวนการการให้ความช่วยเหลือผู้ให้คำปรึกษา มีความรับผิดชอบพื้นฐานที่จะให้โครงสร้าง สนับสนุน และทุ่มเทพลังในการดำเนินความสัมพันธ์ ความรับผิดชอบเริ่มเปลี่ยนมาอยู่ในมือของผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้การให้คำปรึกษามีความต่อเนื่องจนกระทั่งยุติความสัมพันธ์ ผู้รับคำปรึกษามีความรับผิดชอบต่อผลของความสัมพันธ์ และการสิ้นสุดความสัมพันธ์

ขณะที่ผู้รับคำปรึกษาเปิดตัวเองเพิ่มขึ้นเขาค่อย ๆ ดึงสิ่งที่ปกป้องตนเองทางจิตวิทยาออกไป ทำให้เขารู้สึกเปราะบาง ง่ายต่อการรู้สึกเจ็บปวด กลัวว่าตัวจะเปิดเผยมากเกินไป ผู้ให้ความช่วยเหลือที่รับผิดชอบรู้ว่าเมื่อไหร่ควรช่วยปกป้องการเปิดเผยตนเองหรือการแสดงความรู้สึก แต่ถ้าผู้รับคำปรึกษาไม่เปิดเผยการให้ความช่วยเหลือยอมเป็นไปไม่ได้ สิ่งที่ต้องกระทำคือเราอาจช่วยไม่给他เปิดเผยมากเกินไป

ผู้ให้คำปรึกษาควรระมัดระวังและเตรียมพร้อมในสภาพการณ์ที่อาจนำไปสู่ความยากลำบาก ได้แก่ 1. มีความพยายามจะฆ่าตัวตาย 2. ความพยายามจะทำอันตรายต่อผู้อื่น 3. มีหลักฐานของการถูกทำร้าย 4. มีการล่วงเกินทางเพศ เช่น เมื่อทราบหรือสงสัยว่าเด็กถูกทารุณกรรม หรือถูกล่วงเกินทางเพศ จากสิ่งที่ได้รับฟังขณะให้คำปรึกษา เป็นจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่จะต้องรายงานสภาพการณ์เหล่านี้ไปยังผู้รับผิดชอบ เช่น ตำรวจ ผู้ปกครองของเด็ก ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวข้องกับความรู้สึก เป็นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดไว้วางใจ มีการพูดถึงเรื่องส่วนตัว ทำให้ทั้งสองฝ่ายอาจมีความอ่อนไหวที่จะมีจินตนาการทางเพศ และมีความเสี่ยงที่ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพจะแปรเปลี่ยนไปเป็นความสัมพันธ์ในรูปอื่น ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีความตื่นตัวถ้ามีความรู้สึกทางเพศ เข้ามาเกี่ยวข้องเราจะระมัดระวังตัวเราอย่างไรไม่ให้ความสัมพันธ์เกินเลยไป

คอมบส์ (Combs 1969) ได้ศึกษาการรับรู้ของครู ผู้ให้คำปรึกษาพยาบาลนักการเมือง และนักเรียนต่อผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ พบว่ากลุ่มบุคคลกลุ่มเหล่านี้มีการรับรู้คุณลักษณะของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกันคุณลักษณะเหล่านี้มี ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ในเนื้อหาวิชาชีพ
2. โครงร่างความคิด
3. การมองมนุษย์
4. อึดทนในทัศน
5. เป้าหมายการทำงาน
6. กลวิธีการให้ความช่วยเหลือ

1. **ความรู้ในเนื้อหาวิชาชีพ** ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้ความช่วยเหลือขึ้นอยู่กับความรู้ในวิชาชีพของเขา ไม่เพียงแต่มีความรู้เท่านั้น สิ่งนี้ยังต้องมีความหมายต่อผู้ให้ความช่วยเหลือ มีความเชื่อมั่นศรัทธาในสิ่งที่เขาจะทำ อุทิศตนให้กับงานมีจิตวิญญาณที่จะทำงานในหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนผู้ให้คำปรึกษาจึงไม่ได้รับรู้เพียงแนวความคิด ทฤษฎี หลักการเท่านั้น แต่ยังคงมีกิจกรรมการเรียนต่าง ๆ มาประกอบ กล่าวคือ การอภิปราย การสังเกต การทดลอง การฝึกงาน การฝึกปฏิบัติรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละคนมีประสบการณ์ตรงแสวงหาความรู้และความหมายด้วยตัวเอง

2. **โครงสร้างความคิดของผู้ให้ความช่วยเหลือ** การรับรู้ของคนเราโดยมากขึ้นอยู่กับโครงสร้างความคิดว่าเขามีทัศนะในการมองอย่างไร ถ้าผู้จัดการซึ่งคำนึงถึงผลผลิตเป็นพื้นฐานเห็นคนงานเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องจักรย่อมปฏิบัติกับคนงานเช่นเครื่องจักร เมื่อผู้จัดการมองตนเองเป็นเสมือนเป็นผู้เอื้อต่อระบบการทำงานและคนงานเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการผลิต เขาย่อมปฏิบัติต่อคนงานแตกต่างต่างไปจากผู้จัดการคนแรกโดยทั่วไปแล้วโครงสร้างความคิดของผู้ให้คำปรึกษาอาจจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) วัตถุวิสัย (objective) เป็นการมองที่ภายนอก ให้ความสนใจข้อเท็จจริง สิ่งที่เป็นรูปธรรม 2) อัจตวิสัย (subjective) ให้ความสนใจองค์ประกอบ ภายในตัวบุคคล ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ เป็นต้น

3. **การมองมนุษย์** สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสิ่งหนึ่งซึ่งมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือ การรับรู้บุคคลและความคิดว่าทำไมเขาจึงมีพฤติกรรมเช่นนั้นย่อมมีผลต่อการแสดงออกของเราต่อบุคคลนั้น ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราเชื่อว่าเขาหัวเราะย่อมจะให้อาหารแก่เขา ถ้าเราเห็นเขาเหงาหงอยเราย่อมจะเป็นเพื่อนเขา การกระทำในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นจึงขึ้นอยู่กับความคิดที่เรามีต่อบุคคลผู้นั้นไม่ว่าความคิดจะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม สิ่งนี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมของเรา เป้าหมายทางวิชาชีพ วิธีการที่ใช้ รวมถึงกฎเกณฑ์ที่เราตั้งขึ้นล้วนได้รับอิทธิพลจากความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ของเรา จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่เราควรมีการสำรวจความเชื่อที่มีเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์

4. **อัตตมโนทัศน์ (self concept)** ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถเปิดเผยตนเองและขณะเดียวกันมีวินัยในตนเอง ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะเห็นได้ขณะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นรวมทั้งต้องมีความเข้าใจในตนเองอย่างเด่นชัดและมีการยอมรับตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเองจึงจะสามารถให้ความสนใจเข้าใจความต้องการผู้อื่นและช่วยเหลือผู้อื่นได้

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โปรแกรมการฝึกผู้ให้ความช่วยเหลือจึงให้ความสนใจต่อบุคลิกภาพของผู้ให้ความช่วยเหลือ และในการคัดเลือกผู้เข้าสู่วิชาชีพทางด้านนี้หลายสถาบันการศึกษาได้มีการตรวจสอบบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัวของผู้เรียนนอกเหนือจากความพร้อมทางด้านปัญญา

5. จุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เราย่อมมีจุดมุ่งหมาย ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพการให้ความช่วยเหลือย่อมปฏิบัติตามความเชื่อของตนซึ่งเป็นเป้าหมายการทำงาน ผู้ให้ความช่วยเหลือมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับความพอใจและความสุขจากพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของตน ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพมักมีความสนใจมนุษย์และงานบริการ คนเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่อันดีของมนุษย์ มีความเอื้ออาทร มากกว่าจะมุ่งที่ตนเอง การให้ความช่วยเหลือเนื่องมาจากความรักในมนุษย์ มีแรงจูงใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

6. วิธีการและกลวิธีที่เหมาะสม ได้มีการสำรวจว่าวิธีการให้ความช่วยเหลือใดที่สัมพันธ์กับการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือที่ดีและไม่ดี แต่ไม่พบว่ามียุทธวิธีใดที่มีความสมบูรณ์แบบเหมาะสมสำหรับทุกคน วิธีการในการให้ความช่วยเหลือควรมีความเหมาะสมสอดคล้องกับผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้รับความช่วยเหลือ รวมทั้งเป้าหมายการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้โปรแกรมการฝึกจึงให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกหลาย ๆ วิธีเพื่อแสวงหากลวิธีที่มีความเหมาะสมกับตนมากที่สุด การแสวงหานี้เป็นกระบวนการที่ไม่มีวันสิ้นสุด เพราะเราจะต้องมีการพัฒนาตนเองไปเรื่อย ๆ

ในการฝึกผู้ให้คำปรึกษา National Defense Education Act (NDEA) ได้ชี้ถึงลักษณะผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ควรมีการรับรู้ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้โดยทั่วไป

1.1 รับรู้คุณลักษณะภายในมากกว่าจะตัดสินเอาจากภายนอก เช่น คำนิ่งถึงจิตใจมากกว่ารูปร่างหน้าตา

1.2 การรับรู้ตัวบุคคลมากกว่าสิ่งของ

2. ในการรับรู้บุคคลอื่นมองเห็นว่า

2.1 บุคคลอื่นมีความสามารถมากกว่าไร้ความสามารถ

2.2 ฟังพาได้มากกว่าฟังพาไม่ได้

2.3 เป็นมิตรมากกว่าไม่เป็นมิตร

2.4 มีคุณค่ามากกว่าไร้คุณค่า

3. การรับรู้ตนเอง

- 3.1 เห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งมากกว่าจะแบ่งแยกจากคนอื่น
- 3.2 รู้สึกว่าตนมีเพียงพอแล้วมากกว่าขาด
- 3.3 มีการเปิดเผยตนเองมากกว่าปกปิดตนเอง

4. เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษา

- 4.1 ให้อิสรภาพมากกว่าครอบคลุม
- 4.2 เห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นมากกว่าจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน
- 4.3 ให้ความสนใจเป้าหมายในวงกว้างมากกว่าเรื่องปลีกย่อย

บุคลิกภาพและทักษะของผู้ให้ความช่วยเหลือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ ความชำนาญเฉพาะอย่างช่วยเสริมสร้างให้ผู้ให้ความช่วยเหลือมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรรู้ถึงศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือของตน

1.2 การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาตนเอง

พื้นฐานของกระบวนการให้ความช่วยเหลือคือการช่วยให้บุคคลนั้นสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาไปในทิศทางที่ตนต้องการ และเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตได้ กระบวนการในการให้ความช่วยเหลือเพื่อช่วยให้ผู้มารับความช่วยเหลือตระหนักถึงทางเลือกต่าง ๆ มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบและมุ่งมั่นไปตามแนวทางที่ตนได้เลือกไว้ ช่วยให้ตระหนักถึงทางเลือกต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น และประหมัดถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่ได้เลือกไว้

อย่างไรก็ตาม การช่วยเหลือนั้น ผู้รับความช่วยเหลือควรมีส่วนสำคัญในการวางแผนเป้าหมาย และเป็นผู้ตัดสินใจว่าตนต้องการความช่วยเหลือควรจะเป็นผู้บอกว่าการความช่วยเหลือในรูปแบบใด เช่นต้องการรู้ข้อมูลบางอย่าง ต้องการความช่วยเหลือในการตัดสินใจแก้ปัญหาการระบายออกเกี่ยวกับความรู้สึก ผู้รับความช่วยเหลือมักไม่ยอมรับโดยตรงว่าตนจำเป็นต้องรับความช่วยเหลือ เพราะเป็นการยากที่จะยอมรับว่าตนมีปัญหาและปัญหานี้ไม่สามารถจะแก้ไขได้ด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าผู้รับความช่วยเหลือจะยอมรับว่าตนมีปัญหา แต่ระดับความไว้วางใจที่มีต่อผู้ให้ความช่วยเหลือจะเป็นเครื่องตัดสินว่าเขาควรเปิดเผยตนเองมากน้อยเพียงใด ผู้ให้ความช่วยเหลือบางคนต้องการช่วยเหลือคนอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการภายในของตน เช่นความต้องการที่จะเห็นยั้งความสัมพันธ์ให้ดำเนินต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการในการปกป้องดูแล หรือความต้องการครอบงำเพื่อให้รู้สึกว่าตนเป็นที่ต้องการ การกระทำอันใดก็ตามที่ได้กระทำเพื่อคนอื่นหากขาดความยินยอมพร้อมใจ ย่อมเป็นการใช้อิทธิพลและมีผลในทางลบ แม้ในกรณีที่มีการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็อาจทำให้เกิดผลในทางที่ไม่ได้คาดหวังไว้ได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคคลที่ได้รับความช่วยเหลือแปลความหมายการให้

ความช่วยเหลือไปในทางลบ เกิดความรู้สึกด้อย ช่วยตนเองไม่ได้ ต้องการพึ่งพา ไม่สามารถ
รับผิดชอบ ต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่เหมาะสม ซึ่งผลที่ติดตามมาอาจทำให้เกิดความรู้สึกผิด ดังนั้น
ชอบขำยในการให้ความช่วยเหลือควรจะมีขีดจำกัดเพียงใด จึงเป็นสิ่งที่ควรนำมาพิจารณา
เราควรถามตัวเองว่า การให้ความช่วยเหลือโดยเต็มที่ อย่างสิ้นเชิงจะมีผลให้เกิดความต้องการ
พึ่งพาโดยไม่สิ้นสุดหรือไม่ บุคคลที่มารับความช่วยเหลือสามารถรับผิดชอบ และช่วยเหลือตนเอง
ได้เพียงใด เราจะช่วยเขาโดยไม่เสริมสร้างให้เขาเกิดความต้องการพึ่งพาได้อย่างไร

งานวิจัยมากมาย ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลืออาจมีผลในทาง
ทำลายมากกว่าเสริมสร้าง งานวิจัยของคาร์คัพฟ์ สรุปว่าผลจากการรวบรวมข้อมูล ไม่พบความ
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับความช่วยเหลือกับกลุ่มทดลองที่ได้รับ
ความช่วยเหลือ เป็นการยากที่ผู้ให้ความช่วยเหลือจะติดตามผลการให้ความช่วยเหลือของตน
และตัดสินว่าการช่วยเหลือนั้นมีประสิทธิภาพ ขาดประสิทธิภาพหรือก่อให้เกิดผลในทางลบ

จุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือส่วนมาก เพื่อช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาสามารถ
ช่วยเหลือตนเองได้ มีความพอใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีความเหมาะสม ความเจริญงอกงามที่มีขึ้น
เป็นผลจากการที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีการแสดงหาตนเอง มากกว่าจะเป็นผลจากสิ่งอื่น

ดังนั้นในการให้ความช่วยเหลือจึงควรเน้นให้ผู้มารับความช่วยเหลือมีความรับผิดชอบ
มีการวางแผนเป้าหมายและตัดสินใจในการพัฒนาด้วยตัวเอง ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือเกี่ยวกับ
ทักษะในการจัดการกับชีวิตเพื่อให้ช่วยเหลือตนเองได้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้าน
มนุษยสัมพันธ์ ก็สามารถช่วยในการปรับตัวได้เช่นกัน

ผู้ให้ความช่วยเหลือควรเสริมสร้างให้เกิดภาวะความไว้วางใจ ทำให้ผู้มารับความช่วยเหลือ
เกิดความไว้วางใจและสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ในกระบวนการนี้ผู้ให้ความช่วยเหลือควรสร้าง
บรรยากาศที่แสดงถึงความเข้าใจ ความอบอุ่น เป็นแบบอย่างพฤติกรรมอันน่าไว้วางใจให้ความ
ช่วยเหลือเอื้ออาทร แทนการสั่งสอนหรือซักชวน ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีความเปิดเผย เป็นตัว
ของตัวเอง ไม่เสแสร้ง ย่อมทำให้เกิดความไว้วางใจเท่าที่ที่แสดงถึงความห่วงใยความสนใจ
อย่างสม่ำเสมอ ย่อมจูงใจให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจเช่นกันรวมทั้งให้ความสนใจต่อความรู้สึก
ภายใน คำนิยม เป้าหมายของผู้มารับคำปรึกษา ในขณะเดียวกัน มีความสนใจต่อความรู้สึกของ
ผู้มารับ ความช่วยเหลือ มีความตื่นตัวต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้มารับความช่วยเหลือ

1.3 เป้าหมายการให้คำปรึกษา

ผู้มีวิชาชีพการให้ความช่วยเหลือควรแสวงหาคำตอบของคำถามเหล่านี้ “ผู้มารับ
คำปรึกษาคาดหวังอะไรจากการให้คำปรึกษา” และ “การให้คำปรึกษาช่วยให้ดีขึ้นได้หรือไม่”
ในการค้นหาคำตอบ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาความคาดหวัง ความต้องการ และเป้าหมาย

ของผู้มารับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาเองจะต้องมีเป้าหมายโดยทั่วไปในการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเป้าหมายการให้ความช่วยเหลือควรสอดคล้องกับชีวิตของผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน

การพิจารณาเป้าหมายการให้ความช่วยเหลือควรดูจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องดูความต้องการและความพอใจของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ ไม่ใช่ความพอใจของตนเอง เพื่อให้เข้าใจว่าอะไรคือการตัดสินใจที่ดีที่สุดสำหรับผู้รับคำปรึกษา

นอกจากนี้เป้าหมายยังมีพื้นฐานมาจากปรัชญาทางวิชาชีพและปรัชญาส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาในการทำงานกับผู้รับความช่วยเหลือ

1.3.1 เป้าหมายของผู้ให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษามักถูกวิจารณ์ว่าขาดเป้าหมายที่ชัดเจน การวางเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นเรื่องยากแต่มีความสำคัญในการวางทิศทางการให้คำปรึกษา ฮิล (Hill, 1975) กล่าวว่าผู้รับคำปรึกษาบ่อยคนที่มารับคำปรึกษาโดยมีการนิยามปัญหาอย่างชัดเจน และถึงแม้จะมีการค้นหาตนเองอย่างลึกซึ้ง รวมทั้งการทำความเข้าใจกับตนเองก็ตาม การแสดงออกเกี่ยวกับตนเองของผู้รับคำปรึกษาบ่อยครั้งยังคงคลุมเครือ สับสน แม้กระทั่งเมื่อยุติความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือก็อาจไม่แน่ใจว่าการแทรกแซงช่วยได้เพียงใด

นักพฤติกรรมนิยมเห็นว่าเป้าหมายในการให้คำปรึกษาคคลุมเครือและกว้างเกินกว่าจะให้ความช่วยเหลือได้ เป้าหมายการให้คำปรึกษาที่ชี้ถึงพฤติกรรมเฉพาะจะเป็นประโยชน์มากกว่าเป้าหมายกว้าง ๆ เช่น ช่วยให้เกิดความเข้าใจตนเอง และเกิดการยอมรับตนเอง (Krumholtz, 1966) เกณฑ์ในการวางเป้าหมายมีดังนี้

1. เป้าหมายการให้คำปรึกษาควรมีความแตกต่างกันไปตามผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน
2. เป้าหมายการให้คำปรึกษาควรจะสอดคล้องกับค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษาแต่ไม่จำเป็นต้องเหมือน

3. เป้าหมายที่ตั้งควรเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ เป็นเป้าหมายเชิงพฤติกรรมหรือมีความเป็นรูปธรรม เพื่อให้ทิศทางการให้ความช่วยเหลืออย่างชัดเจน เป้าหมายอาจแบ่งเป็น 3 ประเภท

- ก. แก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่บกพร่อง
- ข. เรียนรู้กระบวนการตัดสินใจแก้ปัญหา
- ค. ป้องกันปัญหา

เป้าหมายที่จำเป็นในการให้คำปรึกษาคือช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีการค้นหาตนเอง มีความเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้ง และประการสุดท้ายคือปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม

เป้าหมายที่พึงประสงค์ในการให้คำปรึกษาจะต้องเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีความเห็นสอดคล้องกัน เมื่อผู้ให้คำปรึกษาค่อย ๆ เข้าใจว่าทำไมผู้มารับคำปรึกษามารับคำปรึกษา จากนั้นจะเริ่มค้นหาพฤติกรรมและความรู้สึกที่บกพร่องและช่วยกันสร้างเป้าหมายที่สัมพันธ์กับความต้องการและปัญหาของผู้มารับคำปรึกษาโดยตรง

1.3.2 ความคาดหวังของผู้มารับคำปรึกษา ผู้มารับคำปรึกษาย่อมมีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาว่าควรช่วยตอบคำถามให้กับตนได้ ช่วยหาทางออกหรือช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายจากสภาพการณ์ที่ได้รับความกดดัน บ่อยครั้งที่ผู้มารับคำปรึกษาคาดหวังว่าการให้คำปรึกษาจะช่วยชี้ทิศทางที่ถูกต้อง และช่วยแก้ปัญหาให้กับตน ผู้รับคำปรึกษามักคาดหวังว่าตนจะถูกทดสอบ วิเคราะห์และผู้ให้คำปรึกษาจะบอกว่าตนต้องทำอะไร

ได้มีการสำรวจกลุ่มบุคคลต่าง ๆ เกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาและเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้มีปัญหาและมีปัญหาน้อยโดยใช้แบบตรวจสอบรายการปัญหาของมูเนย์ (Mooney Problem Checklist) ผลจากการศึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพ่อแม่กับนักเรียนและพ่อแม่กับครู แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างนักเรียนกับครู พ่อแม่ต้องการการให้คำปรึกษาแบบเข้มมากกว่าครูและนักเรียน ครูเป็นกลุ่มประชากรที่ให้คุณค่ากับการให้คำปรึกษาน้อยที่สุด นักเรียนที่มีปัญหาน้อยเห็นว่าการให้คำปรึกษาเหมาะสมสำหรับเด็กที่ไม่ค่อยปกติ นักเรียนที่มีปัญหามากเห็นว่าการให้คำปรึกษาควรเป็นการช่วยเหลือปัญหาครอบครัว (Perone et al, 1965)

ศิริบุรณ สายโกสม (2525) ได้สำรวจความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษาต่อการให้คำปรึกษาในศูนย์บริการปรึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่านักศึกษาคาดหวังให้มีการให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดวางตัวบุคคลและการปรับตัวด้านอาชีพเป็นกลุ่ม การสำรวจอื่น ๆ พบว่าครูและผู้ปกครองคาดหวังให้ผู้ให้คำปรึกษาช่วยนักเรียนเกี่ยวกับการตัดสินใจศึกษาต่อ ให้คำปรึกษาด้านอาชีพและช่วยปรับปรุงผลการเรียนของนักเรียน ผู้ปกครองบางคนต้องการให้ผู้ให้คำปรึกษาช่วยนักเรียนให้ทำในสิ่งที่ถูกต้อง หรือสามารถตัดสินใจเลือกได้อย่างดีที่สุด หรือช่วยให้นักเรียนทำในสิ่งที่ผู้ปกครองต้องการ ผู้ปกครองไม่เห็นว่าการให้คำปรึกษามีความจำเป็นสำหรับปัญหาส่วนตัวและปัญหาด้านอารมณ์เท่านี้และยังไม่เห็นว่าการให้บริการปรึกษาช่วยนักเรียนในการวางแผนระยะยาวเพื่อมีความสุขและมีชีวิตที่มีประสิทธิภาพ

ผู้มีวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือหลายคนอาจเห็นว่าความคาดหวังเหล่านี้ไม่เหมาะสม และเป็นการรับรู้ที่ไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามมักจะมี ความแตกต่างอย่างมากระหว่างเป้าหมายที่ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมและความคาดหวังของผู้มารับคำปรึกษา

1.3.3 การสังเคราะห์เป้าหมายของผู้ให้คำปรึกษาและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา

เป้าหมายสูงสุดของการให้คำปรึกษาคือการช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ตัว มีอัตตาสมบุรณ์ เกิดการยอมรับตนเอง เข้าใจตนเอง เป็นโครงสร้างในการให้ความช่วยเหลือของผู้ให้คำปรึกษา เป้าหมายที่กล่าวนี้อาจเป็นเป้าหมายสูงสุด หรือเป้าหมายทั่วไปในการให้ความช่วยเหลือ เป้าหมายของผู้รับคำปรึกษาจัดเป็นเป้าหมายระยะสั้นซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดหรือเป้าหมายระยะยาว

ใครควรเป็นผู้เลือกเป้าหมายในการให้คำปรึกษา ในฐานะที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับพัฒนาการและความเจริญเติบโตของมนุษย์ เขาควรตระหนักถึงความ ต้องการของผู้รับคำปรึกษา ขณะเดียวกันควรรู้เป้าหมายของการให้ความช่วยเหลือ เขามีส่วน เกี่ยวข้องโดยตรงในการวางเป้าหมายการให้คำปรึกษา โดยพิจารณาจากความต้องการและสภาวะ ที่ผู้รับคำปรึกษาเป็นอยู่ นั่นหมายความว่าเป้าหมายในการให้คำปรึกษาของวัยรุ่นในศูนย์อาชีพ อาจแตกต่างไปจากเป้าหมายเฉพาะในการให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถม การให้คำปรึกษาจะมี ประสิทธิภาพได้ต่อเมื่อเป้าหมายการให้คำปรึกษามีพื้นฐานจากความต้องการเฉพาะในขณะนั้น ของผู้มารับคำปรึกษาเป็นเป้าหมายที่มีความสอดคล้องกับปัญหาของผู้มารับคำปรึกษา เป็นสิ่งที่ เขาสามารถนำไปปฏิบัติได้เมื่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาลิ้นสุดลง (Pietrofesa and Leonard, 1978)

ตัวอย่างการให้คำปรึกษาซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนความต้องการของผู้มารับคำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษา ครูได้รับบันทึกจากอาจารย์อภาว่าคุณต้องการมาพบครู
ผู้รับคำปรึกษา ครับผมมาที่นี่เมื่อเช้านี้ และมีคนบอกว่าอาจารย์กำลังประชุมอยู่
ผู้ให้คำปรึกษา ขอโทษด้วยที่เราต้องพลาดกันครูติดประชุมด่วน แต่เราพูดกันได้แล้วตอนนี้
ผู้รับคำปรึกษา เอ้อ---(ลังเล) เอ้อ----ผมกับพ่อมีเรื่องกันอีกแล้ว
ผู้ให้คำปรึกษา เป็นปัญหาเก่า ๆ
ผู้รับคำปรึกษา ครับ พ่อตื่นตอนตีสี่จะไปทำงาน พ่อลากผมลงจากเตียง แล้วบ่นว่าผมใหญ่
หาว่าผมขี้เกียจไม่รับผิดชอบ ผมต้องทำงานอยู่จนแปดโมง
ผู้ให้คำปรึกษา คุณเลยมีเรื่องกันต่ออีก
ผู้รับคำปรึกษา พ่อตอบผมแล้วก็เตะผม ผมเลยวิ่งหนีออกมาที่ถนน
ผู้ให้คำปรึกษา คุณวิ่งหนีออกมาจากบ้าน

ผู้รับคำปรึกษา พ่อไล่ตามผมมา ผมกำลังวิ่งเข้าไปในบ้านเพื่อนบ้าน พื้นมันลื่นและเปียกผมเลย ล้มพาดลง ผมเจ็บซี่โครงไปหมด พ่อบอกว่า “แกอยากกลับเข้ามาในบ้านอีกนะ” ผมจะไม่กลับไป ผมจะไม่มีวันกลับไปที่บ้านนั้นอีก (ร้องไห้)-- (หยุด)

ผู้ให้คำปรึกษา คุณเคยบอกว่าคุณอาจไปอยู่กับลุง

ผู้รับคำปรึกษา ครับ--แต่ผมคงกลับไปที่นี่ไม่ได้แล้ว ผมคงจะฆ่าเขาถ้าเขาไม่ใช่พ่อผม (หยุด) ผมกลับไปไม่ได้ ผมไม่รู้ว่าผมควรจะทำอะไรต่อไป

ผู้ให้คำปรึกษา เรามาช่วยกันดูซิว่าเราสามารถทำอะไรได้บ้างขณะนี้ ถ้าคุณกลับบ้านไม่ได้คุณจะต้องมีที่อยู่อื่น

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสามารถจัดการกับสภาพการณ์ในขณะนั้น เขาจะต้องตระหนักถึงความต้องการของผู้รับคำปรึกษา การตั้งเป้าหมายการให้คำปรึกษาจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้น

1.4 แบบแผนในการให้คำปรึกษาซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัว

เราในฐานะผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทเหมือนศิลปิน งานของเราคือสังเกตการดำเนินชีวิตของผู้รับคำปรึกษาซึ่งบางทีมีความผิดพลาดขาดประสิทธิภาพ ถ้าเราสามารถร่วมการเดินทางก้าวเข้าไปในโลกของเขาเราจะเกิดความเข้าใจในตัวบุคคลผู้นั้น ให้การยอมรับนับถือในฐานะปัจเจกบุคคล ยิ่งกว่านั้นเราจะพบว่าเขาปรารถนาที่จะมีความเปลี่ยนแปลงและต้องการให้เราช่วยค้นหาแนวทางใหม่ในการดำเนินชีวิต

ลองจินตนาการว่ามีผู้รับคำปรึกษา มาขอความช่วยเหลือ จากการพบกันผู้รับคำปรึกษาได้เล่าเรื่องราวเหล่านี้

“ฉันรู้สึกไร้ค่า ฉันได้งานในร้านอาหารแห่งหนึ่ง ต้องใส่เครื่องแบบเป็นเสื้อแขนยาวตัวโคร่งในมือถือผ้าเช็ดโต๊ะ ต้องคอยเก็บโต๊ะเช็ดโต๊ะถูพื้นบางครั้งฉันรู้สึกเหมือนทุกคนพากันจับจ้องฉัน บางทีเขาอาจไม่มองก็ได้แต่ฉันรู้สึกเหมือนเขากำลังจ้องมอง งานนี้ดีกว่างานเก่านิดหน่อย แต่มันไม่ทำให้ฉันรู้สึกดีขึ้นเลย ฉันยังคงรู้สึกแย่งานมันดูต่ำต้อยเหลือเกิน”

ลองพิจารณาดูว่าอะไรคือประเด็นสำคัญในสภาพการณ์นี้ ถ้าเราเป็นผู้ให้คำปรึกษา ลองเขียนไปว่าเราควรจะตอบสนองอย่างไร

(ตรงจุดนี้คุณคงจะพยายามมองหาคำตอบที่ถูกต้องซึ่งเขียนไว้ในหนังสือเล่มนี้ เราไม่มีคำตอบที่ถูกต้องให้คุณ และเราก็เชื่อว่าไม่มีประโยคที่มีความเหมาะสมที่สุดที่จะพูดกับคนที่กำลังมีความขัดแย้ง แต่อาจมีการตอบสนองบางอันที่เป็นประโยชน์มากกว่าการตอบสนองอันอื่น เรามีโอกาสที่จะให้การตอบสนองของเราเองซึ่งเป็นการตอบสนองที่มีศักยภาพช่วยให้เกิดความเจริญงอกงาม ถ้าเราสามารถจะเดินร่วมไปกับผู้รับคำปรึกษาเข้าใจทัศนะของเขาในการ

มองโลกที่แตกต่างไปจากเรา เราคงจะสามารถช่วยให้เขามองหาทางออกและจัดการกับชีวิตของเขาได้ดีขึ้น

ก่อนที่คุณจะอ่านต่อไปลองให้คนอื่น ๆ ตอบข้อความของผู้รับคำปรึกษา ดูว่าการตอบสนองของเขาเหมือนคุณหรือแตกต่างไปจากคุณและนำผู้รับคำปรึกษาไปในทิศทางที่แตกต่างจากคุณหรือไม่ จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีการตอบสนองที่ "ดีที่สุด" สำหรับข้อความข้างบน

1.5 การให้คำปรึกษาได้รับอิทธิพลจากกระบวนการในการปฏิสัมพันธ์

การตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาตัดสินว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไปในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ การตอบสนองของเราต่อผู้รับคำปรึกษาในข้อความข้างต้นจะเป็นตัวชี้ว่าเขาจะพูดอะไรต่อไป เราจะพิจารณาปัญหาอย่างลึกซึ้ง อย่างผิวเผิน หรือควรจะมีการพูดคุยกันต่อไปหรือไม่ในเรื่องดังกล่าว ทำที่การตอบสนองของเราและความเข้าใจที่เรามีต่อประสบการณ์ของผู้รับคำปรึกษามีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดและการกระทำของผู้รับคำปรึกษาในอนาคต แม้กระทั่งพฤติกรรมง่าย ๆ ที่กระตุ้นให้เขาพูดต่อไป หรือละเลยไม่ใส่ใจในสิ่งที่เขาพูด ย่อมมีผลกระทบต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างมาก

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่การปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อทิศทางการให้ความช่วยเหลือ เราลองมาพิจารณาการตอบสนองในแบบต่าง ๆ ว่ามีผลต่อการนำไปใช้อย่างไร

1. ฟังดูเหมือนกับว่าคุณได้รับความกดดันจากงานที่ทำ มันทำให้คุณคิดถึงตัวเอง (เน้นอารมณ์ที่เป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่การอธิบายเกี่ยวกับความรู้สึกต่อตัวเอง)

2. คุณช่วยอธิบายถึงสถานการณ์อื่นที่ทำให้คุณมีความรู้สึกใกล้เคียงกันนี้ (ช่วยพิจารณาว่าความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่เป็นอยู่ตลอดชีวิตเขาหรือไม่ ช่วยให้ข้อมูลเพิ่มเติมทำให้ภาพชัดเจนขึ้น)

3. ความรู้สึกด้อย ลองคิดถึงความรู้สึกเหล่านี้ ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย มองย้อนกลับไปถึงประสบการณ์วัยเด็กที่คุณนึกได้ และเล่าให้ฟังถึงประสบการณ์เหล่านี้ (เป็นการค้นหารากฐานของประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง)

4. คุณบอกว่าคุณรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย คุณทำอะไรก่อนจะมีความรู้สึกเช่นนี้ ลองลำดับเหตุการณ์ทั้งหมดที่นำไปสู่สิ่งนี้ และเหตุการณ์ที่ติดตามมาหลังจากคุณเช็คโต๊ะ (ค้นหาพฤติกรรมเฉพาะเพื่อหาแนวทางในการจัดการกับปัญหา)

5. นั่นเป็นความคิดที่ไร้เหตุผล เราได้พูดสิ่งนี้กันมาก่อนแล้ว มันยังอยู่ในหัวคุณลองมาช่วยกันดูว่าคุณมีความคิดอย่างไร (ช่วยตรวจสอบความคิดที่มีต่อตนเอง ได้มีการพูดคุยในเรื่องนี้มาก่อนแล้ว)

6. ฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร ฉันก็เคยทำงานแบบนี้มาก่อน มันทำให้ฉันขัดเคืองเมื่อนึกถึงตัวเองขณะเสิร์ฟอาหาร นั่นคือความรู้สึกทั้งหมดที่คุณมีใช่ไหม (เป็นการเปิดเผยถึงประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสบายใจที่จะเปิดเผยความรู้สึก)

7. ฉันว่าคุณควรทำให้สบายและลืมนั่นเสีย ฟังดูมันไม่แย่อย่างที่คุณคิด (เป็นปฏิกริยาคนโดยทั่วไปเมื่อให้ความช่วยเหลือ ด้วยการเสนอแนะ ให้คำแนะนำ)

การตอบสนองอันใดที่ใกล้เคียงกับของคุณมากที่สุด เป็นเรื่องยากที่จะชี้ลงไปว่าการตอบสนองอันใดถูกต้องที่สุด เพราะการตอบสนองแต่ละอันนำไปสู่ทิศทางที่แตกต่างกัน อาจมีการพัฒนาการตอบสนองอื่น ๆ อีกมากมายซึ่งพัฒนาขึ้นจากพื้นฐานทางทฤษฎีและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป มีการตอบสนองที่มีศักยภาพมากมาย สิ่งที่ต้องพิจารณาคือจังหวะ เวลา ความสอดคล้องกับบุคคลที่จะให้คำปรึกษา วิธีการให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้องไม่ได้มีเพียงวิธีเดียว เราต้องพิจารณาแบบและวิธีปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือที่มีลักษณะเฉพาะตัวของเราเอง เราควรตระหนักถึงสิ่งที่เราทำ และมันมีผลกระทบต่อชีวิตของคนอื่นอย่างไร การช่วยเหลือเป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ซึ่งมีอิทธิพลต่อทิศทางในการให้ความช่วยเหลือ นักจิตบำบัดอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตของผู้รับคำปรึกษา ยิ่งเรามีทักษะในการตอบสนองมากเท่าไร เรายิ่งมีโอกาสช่วยผู้รับคำปรึกษาพัฒนาและเจริญงอกงามมากเท่านั้น

การฝึกการประเมินตนเอง

แบบฝึกหัดต่อไปนี้ ช่วยบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวเรา ช่วยให้เราเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการประเด็นบางอย่างที่อาจขัดขวางการให้ความช่วยเหลือ การฝึกจะเป็นโอกาสที่ดีที่เราจะใช้พัฒนาตนเอง และมีความเจริญงอกงามทางวิชาชีพ

แบบฝึกหัด : ชนิดของปัญหาที่ผู้ฝึกต้องการอภิปราย

- ข้อความต่อไปนี้ เป็นตัวอย่างของปัญหาที่ผู้ฝึกต้องการจัดการขณะอยู่ในโปรแกรมการฝึก
- : ฉันขี้อาย ความขี้อายอยู่ในรูปของความกลัวคนแปลกหน้า กลัวการเปิดเผยตนเองกับคนอื่น
 - : ฉันยินยอมตามใจคนอื่น ฉันมักจะถูกลากไปมาได้ง่าย ๆ จนเหมือนไม่มีจุดยืน
 - : ฉันขี้โมโหและมักจะระบายความโกรธออกมาโดยไม่รับผิดชอบ และมันมักขัดขวางไม่ให้ฉันไปถึงจุดหมายปลายทางตามที่ต้องการ
 - : ฉันขี้เกียจ เป็นเรื่องยากลำบากสำหรับฉันเป็นอย่างยิ่งที่จะมีสมาธิตั้งใจรับฟังและมีส่วนร่วม
 - : ฉันกลัวเพศตรงข้ามโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเขาต้องการความใกล้ชิดจากฉัน ฉันจะเครียดและพยายามหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์
 - : ฉันมักขาดความอ่อนไหว คนมักบอกถึงลักษณะนี้ของฉัน ฉันไม่ค่อยให้ความสนใจคนที่อยู่รอบ ๆ ตัว

ฉันควบคุมตนเองมากเกินไป ฉันไม่ค่อยแสดงความรู้สึก บางครั้งไม่ต้องการแม้แต่จะรู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร

ฉันชอบควบคุมคนอื่นแต่บางทีดูยาก ฉันต้องการมีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตลอดเวลา

ฉันอ่อนไหวและง่ายที่จะเจ็บปวด ฉันมักแสดงให้คนอื่นรู้ว่าเขาควรระมัดระวังในการติดต่อกับฉัน

- : ฉันมักหงอยเหงาและคิดว่าคนอื่นไม่ค่อยชอบฉัน ฉันมักสงสารตนเอง
- : ฉันเกลียดความขัดแย้ง ฉันยอมทำหรือแลกทุกสิ่งเพื่อให้มีความสงบ เมื่อสถานการณ์มีความตึงเครียดขึ้นฉันจะหนีจากสถานการณ์นั้น
- : ฉันเป็นคนค่อนข้างขี้เหนียวทั้งเงินและเวลา ฉันไม่ค่อยแบ่งปันของที่มีกับใคร ฉันค่อนข้างเห็นแก่ตัว
- : ฉันไม่ชอบให้ใครมาบอก เมื่อฉันทำผิดฉันจะรู้สึกที่ถูกโจมตี ฉันจะได้ตอบกลับไป
- : ฉันรู้สึกพึงพาคนอื่น ภาพพจน์เกี่ยวกับตัวฉันมักขึ้นอยู่กับว่าคนอื่นมองฉันอย่างไร

ข้อความที่กล่าวมาอาจช่วยกระตุ้นให้เราคิดเกี่ยวกับตัวเรา ความไม่พอใจปัญหา ความกังวล โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพทางวิชาชีพ เราอาจนำข้อความข้างบนนี้มาอภิปรายหรือถ้าเรามีอะไรนอกเหนือจากนี้เราสามารถนำมาพูดเพื่อค้นหาและปรับปรุงตนเอง

แบบฝึกหัด : จุดแข็ง และจุดอ่อน

เราทุกคนมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนเป็นสิ่งที่เราสามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเอง ให้เราเขียนลำดับสิ่งที่เราคิดว่าเราทำได้ดี ประสิทธิภาพของเราและในทางตรงข้ามสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางให้เขียนทุกสิ่งที่ผ่านมาในความนึกคิดจิตใจ โดยไม่ต้องพิจารณาไตร่ตรองว่ามันมีความสำคัญหรือไม่

ตัวอย่าง

จุดแข็ง	จุดอ่อน
ฉันมีเพื่อนมาก	ฉันมักพึ่งพาคนอื่น
ฉันเคยทำงานและชอบงานที่ฉันทำ	ฉันไม่ชอบเสียง
ฉันไม่มีปัญหาในเรื่องการงาน	ฉันไม่เชื่อมั่นในตนเอง
ฉันสุขภาพดี	ฉันขาดความมุ่งมั่น
ฉันมีความมั่นคง	
ฉันเป็นคนมีคุณธรรม	

ฉันชื่อสัตย์

นำจุดแข็งจุดอ่อน ที่นักศึกษาเขียนมาอภิปรายและพิจารณาว่าเรามีแนวทางจะนำมา
ปรับปรุงตัวเราอย่างไร