บทที่ 4
การบริการปรึกษาทางอาชีพ
· Career Counseling

ความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพ

เงื่อนไขที่จำเป็นต่อความสำเร็จของบริการปรึกษาทางอาชีพ

รูปแบบของการบริการปรึกษาทางอาชีพ

- แบบจัดระบบ
- แบบบริการปรึกษาของ ไครท์
  - ขั้นวินิจฉัย
  - ขั้นกระบวนการ
  - ขั้นผลที่คาดหวัง

การสัมภาษณ์

- เทคนิคการภาษณ์
- การแปลผลแบบทดสอบ
- การให้ข้อมูลทางอาชีพ

การใช้กระบวนการกลุ่มในการบริการปรึกษาทางอาชีพ

- ใช้เผยแพร่ข้อมูลอาชีพ
- แรงจูงใจ
- การสอน
- การฝึกฝนการแสดงออก
- พัฒนาทัศนคติ
- การออกสำรวจ
- การบริการปรึกษา

สรุป

บทที่ 4
การบริการปรึกษาทางอาชีพ
Career Counseling

เมื่อกล่าวถึงบริการปรึกษาทางอาชีพ สิ่งที่ดูจะเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทั้งหมดน่าจะได้แก่การช่วยบุคคลให้มีการตัดสินใจที่ดีที่สุด สำหรับทางเลือกทางอาชีพของเขา เพราะการตัดสินใจที่ถูกต้องนั้นหมายความถึงการตัดสินใจเข้าสู่อาชีพที่ตรงกับความต้องการ ความถนัด และความสนใจของเขา เมื่อบุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เขาย่อมจะมีความสุขมากกว่าในการทำงาน และโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพย่อมจะมีสูงขึ้นตามไปด้วย

อย่างไรก็ดี การที่บุคคลจะมีการตัดสินใจที่ถูกต้องนั้น หาใช่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยความบังเอิญไม่ การตัดสินใจในเรื่องของงานอาชีพที่จะประกอบในอนาคต เป็นเรื่องที่ต้องทำอย่างรอบคอบและระมัดระวัง เพราะผลของการตัดสินใจของเขานั้นเกี่ยวโยงไปถึงความสุขหรือทุกข์ในการประกอบอาชีพในอนาคตด้วย บุคคลจึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่ได้รับการฝึกฝน มาให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้เขาได้เข้าใจตนเอง เรียนรู้ทั้งความสามารถและขีดจำกัดของเขา รวมทั้งให้ความกระจ่างแก่เขาในข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพที่เขาสนใจ สามารถผสมผสานความเข้าใจเกี่ยวกับตัวของเขา และโลกของงานอาชีพเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาเลือกอาชีพที่ดีที่สุดสำหรับชีวิตของเขา

กระบวนการช่วยเหลือทั้งหมดนี้เอง ที่เราเรียกว่าเป็น **บริการปรึกษาทางอาชีพ** (Career Counseling) และผู้ที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลือในกระบวนการดังกล่าวก็คือ ผู้ให้บริการปรึกษาทางอาชีพ หรือ Career Counselor

ในบทที่ 4 นี้ จะได้เน้นถึงเรื่องบริการปรึกษาทางอาชีพนี้โดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่ความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพ ขั้นตอนการช่วยเหลือของผู้ให้บริการ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย รวมทั้งรูปแบบของบริการปรึกษาทางอาชีพ (Pattern of Career Counseling) ทั้งแบบรายบุคคล (Individual) และแบบเป็นกลุ่ม (Group Methods)

ในการเขียนจะมุ่งเน้นเป็นพิเศษในเรื่องของการตัดสินใจ และการช่วยบุคคลให้มีการตัดสินใจที่ถูกต้อง เพราะเมื่อพิจารณาดูอย่างละเอียดแล้ว การบริการปรึกษาทางอาชีพก็คือ การช่วยให้บุคคลมีการตัดสินใจเลือกอาชีพที่เหมาะสมนั่นเอง

นอกจากนี้ ในกระบวนการปรึกษาก็ยังจะเน้นในจุดของการป้องกันมากกว่าการแก้ไข กล่าวคือ ผู้ให้บริการปรึกษาจะช่วยเหลือผู้มารับบริการ ให้มีการพิจารณาทางเลือกอย่างรอบคอบและดีที่สุด ทั้งก่อนการตัดสินใจเลือกและหรือถึงแม้ว่าบุคคลบางคนที่อยากเปลี่ยนอาชีพที่กำลังประกอบอยู่ก็ตาม ผู้ให้บริการก็จะคอยช่วยให้เกิดการเลือกอาชีพใหม่ที่เหมาะสมกับความต้องการได้เช่นกัน

ความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพ (Career Counseling)

มีผู้ให้ความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพไว้มากมาย ทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ขึ้นอยู่กับผู้ใดเป็นผู้เขียน จะขอนำมากล่าวถึงเพียง 3 ท่านในที่นี้พอเป็นสังเขป

ไคร์ท (Crites, 1981) ได้พยายามแยกแยะความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพออกจากแนะแนวและบริการปรึกษาทางด้านอื่น ๆ โดยเขามีความเห็นว่า

1. บริการปรึกษาทางอาชีพ เป็นการเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคล 2 คน โดยผ่านการมีความสัมพันธ์ที่เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลทางจิตใจที่อาจเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวกับการให้แบบทดสอบหรือแปลผลแบบทดสอบ

2. บริการปรึกษาทางอาชีพ มิใช่เป็นเพียงแค่ระบบการให้ข้อมูลเท่านั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องมีส่วนร่วมกันในกระบวนการตัดสินใจอย่างมีความหมาย มิใช่เป็นเรื่องของการให้ - รับ โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น

3. เราคงไม่สามารถบอกได้อย่างชัดแจ้งว่า บริการปรึกษาทางอาชีพมีความสำคัญมากหรือน้อยกว่าการให้บริการชนิดอื่น ๆ การที่จะกล่าวว่า บริการปรึกษาทางด้านอาชีพนั้นไม่สำคัญเท่าบริการปรึกษาทางด้านปัญหาส่วนตัวนั้น คงเป็นไปไม่ได้ แม้ว่าปัญหาทางด้านการปรับตัวและปัญหาทางอาชีพจะแตกต่างกันก็จริงอยู่ แต่ถ้าพิจารณาให้รอบคอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาชนิดใดล้วนมีความเกี่ยวข้องผูกพันซึ่งกันและกันทั้งสิ้น บุคคลที่อยากประกอบอาชีพศิลปินแต่ทางครอบครัวไม่เห็นด้วย ย่อมจะเกิดปัญหาขัดแย้งใจ แต่เราจะกล่าวได้อย่างไรว่า เขาประสบเฉพาะปัญหาการเลือกอาชีพ หรือเฉพาะปัญหาครอบครัว เพราะทั้ง 2 ปัญหามีความเกี่ยวข้องผูกพันกันอย่างแยกไม่ออก ดังนั้น **ในความเห็นของ ไคร์ท บริการปรึกษาทางอาชีพมักจะรวมไปถึงบริการปรึกษาในเรื่องส่วนตัวด้วย แต่บริการปรึกษาทางอาชีพได้ก้าวเข้าไปในส่วนที่บริการปรึกษาในเรื่องส่วนตัวก้าวไปไม่ถึง นั่นก็คือเข้าไปในเรื่องโลกของงานอาชีพที่เป็นส่วนสำคัญยิ่งอีกส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์**

นอกจากความเห็นของ ไคร์ท แล้ว ปรมาจารย์ทางอาชีพที่สำคัญอีกท่านหนึ่ง คือ ซูเปอร์ (Super 1951) ได้ให้ความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพไว้ว่า เป็น **"กระบวนการช่วยบุคคลให้มีการพัฒนายอมรับ และผสมผสานส่วนที่เป็นบุคลิกของตนเองกับบทบาทในโลกของงานอาชีพทดสอบภาพพจน์ของตนเองกับสภาพความเป็นจริงของสิ่งแวดล้อมภายนอก เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจสู่ตนและสู่สังคม"**

จะเห็นได้ว่า การบริการปรึกษาทางอาชีพในความหมายของ ซูเปอร์ นั้น ครอบคลุมไปแทบจะทุกจุด ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ และส่วนที่เกี่ยวกับโลกของงานอาชีพ จัดว่าเป็นคำจำกัดความเกี่ยวกับบริการปรึกษาทางอาชีพ ที่เป็นที่ยอมรับกันมากในหมู่ผู้ให้บริการปรึกษาทางอาชีพ

บุคคลสุดท้ายที่จะขอกล่าวถึงในเรื่องของความหมายของการให้บริการปรึกษาทางอาชีพก็คือ **เฮอร์ และ แครเมอร์** (Herr and Cramer 1984)

ตามคำจำกัดความของ เฮอร์ และ แครเมอร์ นั้น บริการปรึกษาทางอาชีพเป็น **"การสื่อสารทางคำพูดที่กระทำโดยบุคคล 2 คน ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยผ่านกระบวนการปะทะสัมพันธ์ที่มีความหมายตลอดเวลา ผู้บริการจะใช้ความสามารถของการเป็นผู้เชี่ยวชาญทางพฤติกรรมศาสตร์ ช่วยผู้ใช้บริการให้เกิดความเข้าใจตนเองดีขึ้น สามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และรับผิดชอบในการดำเนินการไปสู่ขั้นตอนนั้น"**

ถ้าพิจารณาดูความหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพของผู้เชี่ยวชาญที่ได้นำมากล่าวทั้ง 3 ท่าน เราจะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกันในหลักใหญ่ ๆ อยู่อย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ **ความสัมพันธ์** และ **การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** ระหว่างผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ จะขอกล่าวถึงรายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจดีขึ้น ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์

ในเรื่องของการให้บริการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาชีพ การศึกษา การปรับตัว อารมณ์ หรือเรื่องส่วนตัวอื่นใดก็ตาม สิ่งที่จำเป็นจะขาดเสียมิได้ก็คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจและเป็นมิตร พร้อมที่จะพูดถึงปัญหาของเขาออกมาอย่างเปิดเผย การพูดอย่างจริงใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งใน

การให้บริการปรึกษา และเป็นการช่วยทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คนมีความหมายยิ่งขึ้น

ในการพูดคุยระหว่างบุคคลทั่วไปอื่น ๆ นั้น มิได้นำไปสู่ความสัมพันธ์ที่มีความหมาย ในระดับของการบริการปรึกษานี้ คนแปลกหน้า 2 คนที่เจอกันที่ป้ายรถเมล์ และเริ่มต้นสนทนากันนั้น ไม่จัดว่าเป็นการปะทะสัมพันธ์อย่างมีความหมาย แต่ในกระบวนการปรึกษานั้น เมื่อบุคคล 2 คนมาเจอกัน ผู้ให้บริการปรึกษาจะใช้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกฝนมาอย่างชำนาญแล้วช่วยผู้ใช้บริการให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ กล้าเผชิญความจริง ยอมรับตนเองทั้งความสามารถและขีดจำกัด แสวงหาทางออกที่เหมาะสม เพื่อการพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่ได้ตัดสินใจเลือกในที่สุด กระบวนการช่วยเหลือนี้จะเกิดมิได้เลย ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมาย จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการปรึกษาอาชีพ

ความรับผิดชอบร่วมกันและการตัดสินใจ

การให้บริการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของปัญหาส่วนตัว ปัญหาอาชีพหรือด้านการศึกษาก็ตาม จะต้องเป็นกระบวนการที่เกิดร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการจะไม่สามารถไปรับผิดชอบในชีวิตของผู้รับบริการได้เลย บุคคลใดก็ตามที่ไปรับผิดชอบชีวิตผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการบอกให้เขาควรเรียนอะไร เข้าสู่อาชีพใดหรือทำอย่างไรกับชีวิตของเขา บุคคลผู้นั้นมิใช่ผู้ให้บริการปรึกษา แต่เป็นเพียงหมอดูหรือผู้ให้คำแนะนำในการดำรงชีวิตให้กับผู้อื่นเท่านั้น

การพูดหรือแนะนำผู้อื่นตลอดเวลามักจะไม่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในจิตใจของผู้ฟัง ดังนั้น ประโยชน์ที่ได้จึงมีน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย

การให้บริการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการที่เกิดอย่างสมดุลระหว่างบุคคล 2 คน ไม่ควรมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่มีอำนาจ หรือมีสิทธิ์เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการปรึกษาที่ได้รับการฝึกฝนมาจากต่างสำนักต่างปรัชญากัน อาจมีการแสดงออกที่ต่างกัน บางคนอาจชอบฟังมากกว่าพูด ในขณะที่บางคนก็มีบทบาทมากกว่าผู้มารับบริการ แต่ไม่ว่าจะยึดถือปรัชญาใดก็ตาม ความสัมพันธ์จะต้องมีลักษณะของ**การร่วมกันคิดตัดสินใจ และเป็นพลวัต (Dynamic)** คือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาในทิศทางที่จะนำไปสู่จุดหมายที่ได้ตั้งไว้ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป ความหมายของการให้บริการปรึกษาทางอาชีพที่ได้เอ่ยมาทั้งหมดล้วนมีจุดมุ่งหมายร่วมกันอยู่ที่สำคัญ คือ จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความหมายระหว่างผู้ให้และผู้ใช้บริการในบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่อบอุ่นเป็นกันเอง ที่ ให้บริการใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญของตนช่วยให้ผู้มาใช้บริการมีการเข้าใจตนเองมากขึ้น สามารถรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง เข้าใจโลกของงาน และเลือกอาชีพที่ตรงกับความต้องการในอันที่จะนำความพอใจมาสู่ตนเองและสังคม

เงื่อนไขที่จำเป็นต่อความสำเร็จของบริการปรึกษาทางอาชีพ

ในหัวข้อที่ผ่านมา เราได้พูดถึงความหมายกว้าง ๆ ของการให้บริการปรึกษาทางอาชีพ แต่การเข้าใจเพียงความหมายเท่านั้น ไม่เป็นสิ่งเพียงพอที่จะทำให้การให้บริการปรึกษาประสบผลสำเร็จ เราควรรู้ถึงเงื่อนไขบางประการที่จำเป็น ซึ่งถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ไป การให้บริการปรึกษาทางอาชีพจะไม่มีผลแต่อย่างใดเลย

เงื่อนไขที่จำเป็นต่อความสำเร็จในการปรึกษาทางอาชีพนั้น มีผู้ทำการค้นคว้าและวิจัยไว้มากมาย แต่ละท่านก็สรุปออกมาต่าง ๆ กันออกไป จะขอนำมากล่าวถึงการศึกษาของท่านที่สำคัญพอเป็นสังเขป

คาร์คอฟ (Carkhuff, 1983) เป็นผู้หนึ่งที่ทำการวิจัยในเรื่องนี้ไว้อย่างละเอียดลึกซึ้ง เขามีความเห็นว่า สิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการปรึกษาก็คือ คุณสมบัติของผู้ให้บริการเอง ได้แก่

1. ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Empathic Understanding) ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้มาใช้บริการ*

2. มีความเคารพในตัวผู้มารับบริการ (Respect)

3. มีความจริงใจ (Genuineness)

4. มีความกระจ่างชัดแจ้งในปัญหาที่กำลังเผชิญ (Specificity)

ส่วนนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ เช่น **กีส** (Geis, 1970) ก็ได้กล่าวถึงเงื่อนไขที่จำเป็นอื่น ๆ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร การเก็บรักษาความลับ ความฉลาด การไม่ตัดสินผู้อื่น

*ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนี้ มีลักษณะคล้ายกับการที่เราเอาใจเราไปใส่ใจเขา และพยายามเข้าใจว่าถ้าเราเป็นเขาและเผชิญกับเหตุการณ์เหล่านี้ เราจะรู้สึกอย่างไร เป็นการมองโลกในสายตาของบุคคลผู้นั้น ปราศจากการตำหนิ หรือตัดสินเขา

และความยืดหยุ่นทางบุคลิกภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ก็มี **เจอราด** (Jourard, 1970) ที่ได้เน้นถึงเรื่องของ**การเปิดเผยตนเอง** (Self - disclosure) ว่าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษา

โดยทั่ว ๆ ไป มีการวิจัยมากมายที่เน้นให้เห็นถึงคุณสมบัติและเงื่อนไขที่จำเป็นของผู้ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษา ซึ่งถ้าผู้ใดมีลักษณะดังกล่าว มักจะทำให้การให้บริการของเขาประสบผลสำเร็จได้ดีกว่าผู้ที่ขาดคุณลักษณะนั้น ๆ ดังนั้น ผู้ที่สนใจในการประกอบอาชีพให้บริการปรึกษาจึงควรตระหนักในคุณสมบัติดังกล่าว เพราะมันเป็นเงื่อนไขสำคัญที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ของเขามาก

นอกจากคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องมีความสามารถพอที่จะ**อ่านสถานการณ์ออกว่า** เขาควรจะใช้วิธีการช่วยเหลืออย่างไรจึงจะเหมาะแก่ความต้องการของผู้มารับบริการแต่ละคน การที่บุคคลแต่ละคนจะออกมาทำหน้าที่ให้บริการปรึกษานั้น เขาจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์หลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบย่อมต้องมีวิธีการช่วยเหลือที่ต่างกันออกไป เขาจะไม่สามารถใช้วิธีการชนิดเดียวกับบุคคลทุกคนไปได้ เพราะผู้ที่มารับบริการย่อมมีหลากหลายในเรื่องที่เขาต้องการความช่วยเหลือ บางคนต้องการได้รับความช่วยเหลือในด้านการตัดสินใจ บางคนต้องการเพียงได้ข้อมูล ในขณะที่บางคนต้องการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ถ้าผู้มารับบริการต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตลาดแรงงานในสาขาวิชาที่เขาตั้งใจจะเรียน และมาเจอผู้ให้บริการที่พยายาม "ขุดคุ้ย" บุคลิกในวัยเด็กของเขา วินิจฉัยสาเหตุการเกลียดพ่อ-แม่ และพยายามวิเคราะห์ทุกอย่างเกี่ยวกับตัวผู้มารับบริการ แต่ไม่ให้ความกระจ่างในเรื่องตลาดแรงงานที่เขาต้องการ ย่อมทำให้ผู้มารับบริการมีสิทธิ์ฉงนและลังเลใจในประสิทธิภาพของผู้ให้บริการได้เช่นกัน แม้ว่า ในสายตาของผู้ให้บริการคิดว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรู้ไว้ก็ตาม แต่ถ้าเผอิญสิ่งที่ "ให้" ไม่ตรงความประสงค์ของผู้แสวงหาย่อมไม่ทำให้เกิดผลดีได้เหมือนกัน ดังนั้น **ผู้ให้บริการปรึกษาจึงต้องคำนึงถึงความประสงค์ของผู้รับบริการอยู่เสมอ และปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับมากที่สุด**

อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการรับรู้สถานการณ์ และปรับวิธีการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความประสงค์ของผู้รับ ดูจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้ให้บริการ นั่นก็คือ การเป็น**คนยืดหยุ่นของผู้ให้บริการเอง** ผู้ที่มีความยืดหยุ่นในบุคลิกภาพมักจะเป็นผู้ที่ปรับตัวง่าย ใจกว้าง รับฟังผู้อื่น เปลี่ยนแปลงได้เสมอถ้าตนเองผิด และไม่ด่วน

สรุปสถานการณ์อย่างง่าย ๆ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลประเภทที่ขาดความยืดหยุ่น บุคคลเหล่านี้จะมีความยึดมั่น ถือมั่น รุนแรง ไม่ประนีประนอม และไม่เปลี่ยนแปลงการรับรู้หรือความเชื่อของตนง่าย ๆ บุคคลเหล่านี้ถ้าเผอิญมาเป็นผู้ให้บริการปรึกษา มักจะประสบความลำบากในการปรับตัวเอง หรือเปลี่ยนวิธีการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และมักจะยัดเยียดวิธีการหรือความคิดเห็นของตนให้แก่ผู้มารับบริการ โดยไม่คำนึงว่าผู้รับจะรู้สึกอย่างไร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าบ่อยครั้งที่วิธีการและบุคลิกภาพมักจะแยกออกจากกันลำบาก และทั้งบุคลิกภาพและวิธีการย่อมมีผลโดยตรงต่อการให้บริการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพทั้งสิ้น

สรุปโดยย่อก็คือ มีเงื่อนไขหลายประการที่จำเป็นต่อการประสบผลสำเร็จในการให้บริการปรึกษา ส่วนหนึ่งของเงื่อนไขเหล่านี้ มักจะเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ให้บริการปรึกษาเอง เช่น ความเข้าใจคน ความจริงใจ การเปิดเผยตัวเอง และความยืดหยุ่นปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ที่สำคัญก็คือ ความสามารถอ่านสถานการณ์ออก และ "ให้" ในสิ่งที่ผู้ใช้บริการแสวงหา มิใช่ในสิ่งที่ผู้ให้บริการคิดเอาเองว่าสำคัญ

ข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมและจากบุคคลที่มีผลต่อการเลือกอาชีพของบุคคล

สติปัญญา/ ความเฉลียวฉลาด
ความถนัด
ทักษะ
ความสัมฤทธิ์ผล
ประสบการณ์ในอดีต
ความจูงใจทางสัมฤทธิ์ผล
ความรับผิดชอบ
ความไม่ท้อถอย
ความตรงต่อเวลา
ความรับผิดชอบ
ความอบอุ่น
ระดับการกล้าเสี่ยง
เป็นคนเปิดเผย

การไม่ยอมเปลี่ยนแปลง

ความแกร่งของจิตใจ

ความรู้สึกเกี่ยวกับคุณค่าแห่งตน

ความสามารถในการตัดสินใจ

วุฒิภาวะทางอาชีพ

เพศ

เชื้อชาติ

อายุ

สภาพร่างกาย

สุขภาพ

ค่านิยม

ค่านิยมทั่ว ๆ ไป

ค่านิยมทางการทำงาน

จุดมุ่งหมายชีวิต

จุดมุ่งหมายทางอาชีพ

ทัศนคติต่องานอาชีพ

ความเข้าใจในเรื่องงานที่เกี่ยวกับ คน/ ตัวเลข/ สิ่งของ

จริยธรรมของการทำงาน

การใช้เวลาว่าง

ความต้องการการเปลี่ยนแปลง

ความต้องการกฎเกณฑ์

ความต้องการการสนับสนุน/ กำลังใจ

ความต้องการอำนาจ

ความหนักแน่น

ความมั่นคง

การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น/ สังคม

ข้อมูลทางโอกาส

อยู่ในเมืองหรืออยู่ต่างจังหวัด

โอกาสของอาชีพเป็นอย่างไร/ มีแค่ไหน

โอกาสทางการศึกษา

ขอบเขตของโอกาสทางอาชีพ

ขอบเขตของโอกาสทางการศึกษา

คุณสมบัติของการประกอบอาชีพ

ข้อบังคับของหลักสูตร

สวัสดิการ

สถานภาพของงานอาชีพ

ข้อมูลจากสังคมแวดล้อม

ความคาดหวังของระดับสังคม

ความคาดหวังของครอบครัว/ บิดา มารดา

อิทธิพลจากเพื่อน

ทัศนคติของชุมชนที่มีต่อการศึกษาและอาชีพ

อิทธิพลจากครู

อิทธิพลจากบุคคลที่รักและเคารพ

ภาพพจน์ของอาชีพและการศึกษาในสังคม

สิ่งแวดล้อมจากโรงเรียน/ ระบบการให้รางวัล

รูปแบบของบริการปรึกษาทางอาชีพ

เมื่อพูดถึงรูปแบบของการให้บริการปรึกษาทางอาชีพนั้น ผู้บริการที่ได้รับการฝึกฝนมาจากต่างทฤษฎีกัน อาจจะมีวิธีการปฏิบัติต่างกันออกไปตามความเชื่อนั้น ในช่วงนี้ผู้เขียนจะขอนำมากล่าวถึงเพียง 2 รูปแบบ ผู้อ่านที่สนใจค้นคว้าในรูปแบบอื่น ๆ อาจหาอ่านได้จากหนังสือของไคร์ท (Crites) ชื่อ **Career Counseling, Models, Methods and Materials.**

1. บริการปรึกษาแบบจัดระบบ (Systematic Approach)

รูปแบบแรกที่จะขอกล่าวถึงในที่นี้ ได้แก่ รูปแบบของ เฮอร์, ฮอแรน และเบเกอร์ (Herr, Horan and Baker, 1973)

วิธีการของเขาได้ทำการบริการปรึกษาให้เป็นรูปแบบอย่างมีระบบ (Systematic Counseling Model) หมายความว่าเขาจะมีวิธีการที่เด่นชัด แน่นอนในทุกขั้นตอน เราจะเห็นอย่างชัดเจนว่า ในแต่ละขั้นพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการควรจะต้องทำ มีอะไรบ้าง เงื่อนไขที่จำเป็นในแต่ละขั้นเป็นอย่างไร และอะไรคือตัวบ่งชี้ว่าเราได้ผ่านขั้นตอนแต่ละขั้นไป เฮอร์ได้แบ่งขั้นตอนทั้งหมดออกเป็น 18 ขั้น ดังต่อไปนี้ คือ

พฤติกรรมของผู้บริการ	เงื่อนไขที่จำเป็น	ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน
1. ผู้ให้บริการอธิบายถึงจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษา รวมทั้งบทบาทของผู้บริการและของนักเรียนผู้ใช้บริการ	เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำตั้งแต่ในครั้งแรกของการให้บริการ เพื่อให้นักเรียนได้รู้อย่างชัดแจ้งว่าความคาดหวังของเขาเป็นสิ่งที่เป็นไปได้หรือไม่	สิ่งที่ผู้ให้บริการได้บอกออกไปถึงบทบาทและหน้าที่ของเขานั้นควรจะตรงกับมาตรฐานทั่ว ๆ ไปของปรัชญาการให้บริการปรึกษา
2. ผู้ให้บริการจะใช้ทักษะความเชี่ยวชาญของเขาช่วยนักเรียนให้รู้ว่าอะไรคือปัญหาอย่างแท้จริง (ถ้าเป็นปัญหาเกี่ยวกับอาชีพเขาก็จะใช้วิธีการช่วยเหลือที่ต่างออกไปจากปัญหาทางอารมณ์และสังคม)	เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำในการสัมภาษณ์ครั้งแรก แต่ก็ยังไม่ชัดแจ้ง ก็อาจจะทำต่อไปในครั้งหลัง	ถ้าผู้บริการมองปัญหาออกได้เร็ว มักจะได้รับการตอบสนองจากนักเรียนว่า "ใช่ครับ นั่นเป็นปัญหาของผมจริง ๆ"

พฤติกรรมของผู้บริการ	เงื่อนไขที่จำเป็น	ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน
3. ผู้ให้บริการควรเช็คดูว่าปัญหาสำคัญสำหรับนักเรียนช่วงนี้คือปัญหาใด (ดูเธอมีหลายปัญหาที่กำลังไม่สบายใจ ปัญหาใดที่ทำความลำบากใจให้มากในช่วงนี้)	ควรพูดหลังจากที่นักเรียนได้พูดถึงความในใจที่ทำให้เขาแสวงหาอาจารย์แนะแนว	นักเรียนตอบรับว่า อะไรเป็นปัญหาสำคัญสำหรับเขาขณะนี้
4. ถ้าเป็นเรื่องของอาชีพที่เป็นปัญหาสำคัญ ผู้บริการจะอธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการตัดสินใจ (เช่น ก่อนที่เราจะเลือกตัดสินใจว่าจะเรียนอะไรดี เราจะต้องพิจารณาตัวเลือกทุกตัวอย่างรอบคอบ นำมาชั่งดูความสำคัญสำหรับตัวเธอ ดูความเหมาะสมแค่ไหน อย่างไร ครูคงตัดสินใจให้เธอไม่ได้ แต่เราจะมาร่วมกันคิด	ควรทำหลังจากรู้ว่าปัญหาของเขาเกี่ยวกับเรื่องอาชีพ (ต่อจากหน้า 3)	นักเรียนจะแสดงอาการว่าเข้าใจในคำอธิบายของครู แนะแนวเรื่องกระบวนการตัดสินใจ

พฤติกรรมของผู้บริการ	เงื่อนไขที่จำเป็น	ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน
หาทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับเธอ)		
5. ผู้ให้บริการจะอธิบายถึงพฤติกรรมที่จำเป็นในการตัดสินใจที่ดีว่าจะต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง	ควรทำหลังจากทำข้อ 4 แล้ว	นักเรียนแสดงอาการว่าเข้าใจในกระบวนการ
6. ผู้ให้บริการเช็คดูความตั้งใจจริงของนักเรียนในการแก้ปัญหาครั้งนี้ (เช่น เธอรู้สึกอย่างไรบ้างกับขั้นตอนการแก้ปัญหาที่กล่าวมา?)	ควรทำหลังจากทำข้อ 5 แล้ว การเช็คเป็นสิ่งจำเป็นเพราะบางครั้งนักเรียนบางคนก็ไม่มีความตั้งใจจริงในการแก้ปัญหาก็ได้	แสดงออกโดยนักเรียนบอกพร้อมที่จะร่วมมือ (ถ้านักเรียนแสดงการลังเล ไม่แน่ใจให้กลับไปเริ่มใหม่ในข้อ 2 หรือไม่ก็เลิกไปเลย เพราะเป็นไปไม่ได้ที่ผู้บริการจะรับผิดชอบชีวิตให้นักเรียน)
7. ผู้ให้บริการขอให้นักเรียนพูดถึงทางเลือกที่เขาพอจะนึกออกในขณะนั้นว่ามีอะไรบ้าง	ทางเลือกอาจมีมากขึ้นหลังจากได้พูดคุยกัน หรือจากการให้กลับไปอ่านหาข้อมูลทางอาชีพเพิ่มเติม	นักเรียนจะรู้ถึงตัวเลือกทางอาชีพหลายตัวเพิ่มจากเดิม (จากการอ่านหรือสัมภาษณ์)
8. ผู้ให้บริการเสริมตัวเลืออื่น ๆ ที่เหมาะสมที่นักเรียนอาจเลือกได้	การเพิ่มตัวเลือกในข้อนี้ทำไปในกรณีที่ตัวเลือกที่นักเรียนบอกในข้อ 7 มีน้อยเกินไปและไม่ครอบคลุม	รายละเอียดของตัวเลือกต่าง ๆ จะทำร่วมกัน
9. ผู้ให้บริการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนให้มากที่สุด(แบบทดสอบระเบียน สะสม ฯลฯ)	ข้อมูลเหล่านี้อาจได้จากช่วงสัมภาษณ์หรือระเบียนสะสมนักเรียน	ข้อมูลจะต้องพร้อมเพื่อการวิเคราะห์ร่วมกัน

พฤติกรรมของผู้บริการ	เงื่อนไขที่จำเป็น	ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน
10. ผู้ให้บริการอาจมีการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ เกี่ยวกับตัวนักเรียน (เช่น ให้ทำแบบทดสอบอื่น ๆ)	ควรทำข้อ 10 ถ้าพิจารณาว่าสิ่งที่มีอยู่เดิมจากข้อ 9 ไม่เพียงพอแก่การพิจารณา	เตรียมข้อมูลให้พร้อม
11. ผู้ให้บริการนำข้อมูลทั้งหมดมาเสนอหาทางเลือกและพิจารณาร่วมกับนักเรียน	ทำทันทีถ้าได้จากข้อ 9 และ 10 แล้ว	นักเรียนแสดงว่าเข้าใจในข้อมูลที่ผู้ให้บริการนำมาชี้แจง
12. ผู้ให้บริการขอให้นักเรียนพิจารณาแต่ละตัวเลือกถึงผลดี/ ผลเสียของแต่ละตัวเลือก	ควรทำในช่วงสัมภาษณ์หรืออาจให้เก็บไปคิดเป็นการบ้านสำหรับครั้งต่อไป	นักเรียนสามารถมองทางเลือกทั้งดี/ เสียได้ในแต่ละตัวเลือก
13. ผู้ให้บริการเสริมความเห็นของตนเองให้นักเรียนได้รับทราบถึงผลดี/ เสียของตัวเลือก	จะทำข้อนี้ก็ต่อเมื่อนักเรียนมองข้ามผลดี/ เสีย บางประการของตัวเลือกไป	นักเรียนรวบรวมข้อมูลทั้งที่ได้จากตนเองและจากผู้ให้บริการ
14. ผู้ให้บริการขอให้นักเรียนประเมินผลตัวเลือกหลังจากรู้ข้อดี/ เสีย ของตัวเลือกแล้ว (หลังจากดูตัวเลือกและข้อได้เปรียบเสียเปรียบแล้ว ตัวเลือกใดที่เธอคิดว่าน่าจะเหมาะกับความต้องการมากที่สุด)	ทำต่อจากข้อ 12-13	นักเรียนสามารถเลือกอันดับตัวเลือกที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

พฤติกรรมของผู้บริการ	เงื่อนไขที่จำเป็น	ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน
15. ผู้ให้บริการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวเลือกที่นักเรียนได้เลือกไปแล้ว (อาจให้นักเรียนไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบอาชีพนั้น หาข้อมูลอาชีพจากแฟ้มอาชีพเป็นต้น)	ข้อมูลเหล่านี้มักได้จากการแสวงหานอกเวลาสัมภาษณ์	นักเรียนจะมีข้อมูลที่แน่นอนมากขึ้นในอาชีพที่เขาสนใจเลือก
16. ผู้ให้บริการช่วยนักเรียนทำขั้นตอนเพื่อไปสู่อาชีพที่เขาสนใจเลือก	ทำต่อจากข้อ 15	เริ่มวางแผนปฏิบัติการกว้าง ๆ
17. ผู้ให้บริการพิจารณาดูขั้นตอนเหล่านั้นว่าเหมาะสมแล้วหรือยัง	ทำต่อจากข้อ 16	นักเรียนรายงานว่าเขาพอใจในการวางขั้นตอนเหล่านั้น (ถ้าเขายังไม่พอใจอาจต้องกลับไปข้อ 16 หาทางเลือกอื่นต่อไป)
18. ผู้ให้บริการยุติการบริการกับนักเรียนแต่เพียงเท่านี้	ทำต่อจากข้อ 17	นักเรียนสามารถเรียนรู้กระบวนการตัดสินใจครบขั้นตอน รวมทั้งมีแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่จุดหมายที่ได้เลือกแล้ว

เท่าที่ได้กล่าวมาทั้งหมด 18 ขั้นตอน เป็นรูปแบบการให้บริการปรึกษาตามแนวบริการปรึกษาแบบจัดระบบของ เฮอร์ ฮอแรน และเบเกอร์ จะเห็นได้ว่ารูปแบบของเขานั้นยึดถือตามแนวคิดของกลุ่มนักทฤษฎีการเรียนรู้ในแง่ที่ทุกขั้นตอนจะต้องมีพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการทำอย่างเด่นชัด รวมทั้งสามารถตรวจดูได้ด้วยว่า ในแต่ละขั้นตอนนั้นผู้ให้บริการกระทำอย่างสำเร็จได้ผลหรือไม่ สมมุติว่าในขั้นตอนที่ 3 ทำไม่สำเร็จ นักเรียนยังไม่เข้าใจ

ว่าปัญหาของเขาคืออะไร ผู้ให้บริการอาจต้องย้อนกลับไปขั้นตอนที่ 2 อีกครั้ง จนกระทั่งได้ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงว่าประสบผลสำเร็จในขั้นตอนนั้น จึงก้าวต่อไปยังขั้นตอนที่สูงขึ้นได้

การให้บริการปรึกษา**แบบจัดระบบ** (Systematic Approach) นี้มีความชัดเจนและกระจ่างเป็นอย่างยิ่ง ทั้งแก่ตัวนักเรียนและครูแนะแนวเอง นักเรียนจะเรียนรู้ทันทีตั้งแต่ในการสัมภาษณ์ครั้งแรกว่า ความคาดหวังของเขาควรเป็นอย่างไร เขาจะได้อะไรหรือไม่ได้อะไรจากการมาหาครูแนะแนว และตัวครูแนะแนวเองก็จะรู้อยู่ตลอดเวลาว่า ในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการนั้นนักเรียนได้รับสิ่งที่เราตั้งเป็นเป้าไว้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ตามเป้าเราควรย้อนกลับไปเริ่มต้นใหม่ที่จุดใด

กล่าวโดยย่อก็คือ ทั้งครูและนักเรียนจะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ก้าวไปทีละขั้นตอน ไม่มีใครทิ้งใคร และมาถึงจุดหมายปลายทางร่วมกันเสมอ

การให้บริการปรึกษาแบบเป็นระบบนี้ ปรากฏกำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายมากในปัจจุบัน นอกจากของ เฮอร์ ฮอแรน และเบเกอร์ แล้ว ยังมีนักจิตวิทยาอีกหลายท่านที่สนใจในการบริการปรึกษาแบบระบบนี้ แต่ละคนก็จัดขั้นตอนต่างกันออกไป แต่ที่เหมือนกันก็คือ **ในทุกขั้นตอนจะมีพฤติกรรมที่กำหนดสำหรับผู้ให้บริการทำอย่างเด่นชัด และยังมีเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จในแต่ละขั้นตอนอีกด้วย**

วิธีการใช้พฤติกรรมเป็นตัวกำหนดขั้นตอนนี้ เป็นที่นิยมกันไม่เฉพาะแต่ในหมู่ผู้ให้บริการปรึกษาเท่านั้น แต่ได้ใช้กันอย่างแพร่หลายในหมู่นักการศึกษาทุกระดับ เพราะสามารถกำหนดความต้องการของการเรียนรู้ไว้ในทุกขั้น และสามารถตรวจสอบความสำเร็จหรือล้มเหลวของการเรียนรู้ในแต่ละขั้นได้ด้วย

2. รูปแบบบริการปรึกษาของไคร์ท (Comprehensive Model)

ไคร์ท ได้ศึกษาวิธีการและรูปแบบของการบริการปรึกษาทางอาชีพของทฤษฎีต่าง ๆ และได้รวบรวมผสมผสานทฤษฎีเหล่านั้นขึ้นมาเป็นรูปแบบที่น่าสนใจ โดยได้แบ่งขั้นตอนใหญ่ ๆ ออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

2.1 ขั้นวินิจฉัย (Diagnosis)

2.2 ขั้นกระบวนการ (Process)

2.3 ขั้นผลที่คาดหวัง (Outcomes)

2.1 ขั้นวินิจฉัย (Diagonis)

ขั้นวินิจฉัย หมายความถึง **พยายามวิเคราะห์ถึงประเภทของปัญหาที่ผู้รับบริการมี** แยกเป็นดังนี้คือ

ก. **Differential** คือแยกประเภทของผู้มารับบริการตามลักษณะของปัญหาที่มีมา สมมติถ้านักเรียนมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องยังไม่รู้ว่าจะประกอบอาชีพใดเมื่อเรียนจบไป ปัญหาของเขาจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มของ**ผู้ที่ยังตัดสินใจไม่ได้** หรือ Undecided **หรือถ้านักเรียนที่**อยากเรียนแพทย์ แต่ไม่มีคะแนนที่สูง อาจจัดอยู่ในประเภท "**ตัวเลือกที่ไม่ตรงความเป็นจริง**" หรือ Unrealistic เป็นต้น

ข. **Dynamic** เป็นการตอบคำถามว่า ทำไมนักเรียนจึงมีปัญหา? ในขณะที่ Differential **ตอบคำถามว่า ปัญหาคืออะไร? เป็นการค้นหาว่า ทำไมบุคคลจึงมีปัญหาซึ่ง** อาจจะต้องเกี่ยวพันไปถึงระดับความวิตกกังวล และความรู้ความเข้าใจของเขาในเรื่องอาชีพ ตัวอย่างเช่น นักเรียนที่ยังตัดสินใจเลือกอาชีพไม่ได้นั้น อาจจะเป็นบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูง และยังไม่ใคร่มีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับอาชีพนักก็ได้

ค. **Decisional** นอกจากจะต้องรู้ว่านักเรียนมีปัญหาอะไร และทำไมจึงมีปัญหาเท่านั้นยังไม่เพียงพอ สำหรับผู้บริการทั้ง 2 ประเด็นแรก มุ่งไปที่เนื้อหาความสำคัญของการเลือกอาชีพ แต่ไม่ได้มุ่งไปที่กระบวนการเลือก คำว่าเนื้อหา (Content) นั้นมุ่งไปที่ตัวอาชีพที่นักเรียนสนใจประกอบ ส่วนกระบวนการ (Process) นั้น มุ่งไปที่วิธีการว่านักเรียนมีวิธีการมาถึงจุดของการตัดสินใจเลือกอาชีพอย่างไร

Decisional นี้ มุ่งไปที่กระบวนการตัดสินใจของบุคคลมากกว่าเนื้อหาผู้ให้บริการจะพยายามค้นหา (อาจใช้แบบทดสอบช่วย) ในการวินิจฉัยว่า ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจของบุคคลเป็นอย่างไร และทำการช่วยเหลือให้ถูกจุด ในการค้นหาว่าบุคคลมีกระบวนการตัดสินใจอย่างไร ไคร์ท มักใช้แบบทดสอบ **วุฒิภาวะทางอาชีพ (Career Maturity Inventory)** เข้าช่วยในการวินิจฉัยของเขา

ถ้าผู้บริการทำตามขั้นตอนทั้ง 3 เขาจะรู้ว่าอะไรคือปัญหาของผู้ใช้บริการ ทำไมปัญหาจึงเกิดกับเขา ขั้นกระบวนการเลือกเป็นอย่างไร และควรจะมีวิธีการช่วยเหลือตรงจุดไหนบ้าง

2.2 ขั้นกระบวนการช่วยเหลือ (Process)

เป็นช่วงสำคัญเกิดในระหว่างการสัมภาษณ์ของผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ

ขั้นตอนของการช่วยเหลืออาจแบ่งออกเป็นคร่าว ๆ ดังนี้ คือ

ก. เริ่มจากการเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ จากผู้มาใช้บริการ (ครั้งที่ 1)

ข. แปลผลแบบทดสอบ (ครั้งที่ 2)

ค. ให้ความกระจ่างในเรื่องข้อมูลทางอาชีพ (ครั้งที่ 3)

ขั้นการเก็บข้อมูล

ผู้ให้บริการอาจต้องการรู้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้มาใช้บริการก่อนทำการช่วยเหลือ ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้มาใช้บริการ คะแนนที่ได้จากแบบทดสอบเป็นการแสวงหาภูมิหลังด้านต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการ เป็นการทำความรู้จักกับผู้มาใช้บริการไปในตัว นอกจากนี้อาจใช้แบบทดสอบ เช่น วุฒิภาวะทางอาชีพ สำรวจดูว่า ผู้มาใช้บริการมีวุฒิภาวะทางอาชีพในระดับใด เพื่อเพิ่มพูนส่วนที่คิดว่ายังขาดอยู่ ในการช่วยตัดสินใจเลือกอาชีพ

ข้อควรคำนึงเรื่องหนึ่งสำหรับผู้ให้บริการในขั้นต้นนี้ก็คือ ขอให้ลองพยายามสำรวจดูว่าผู้มารับบริการต้องการและพร้อมที่จะรับผิดชอบในการตัดสินใจด้วยตนเองเพียงใดแค่ไหน เพราะมีบ่อยครั้งที่ผู้มาใช้บริการปรารถนาให้ผู้ให้บริการทำทุกสิ่งทุกอย่างให้แม้กระทั่งการตัดสินใจ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้ใช้บริการจะพยายามโยนความรับผิดชอบในการคิดและตัดสินใจมาให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ ดังนั้น ในขั้นแรกของความสัมพันธ์ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ผู้มาใช้บริการรู้ว่าผู้บริการจะทำอย่างไรได้แค่ไหน และสิ่งใดที่เขาทำให้ไม่ได้ เป็นต้น

ในช่วงกลางของการให้บริการปรึกษา เป็นระยะของการที่ผู้ให้บริการจะช่วยทำให้ปัญหากระจ่างชัดมากขึ้น เป็นช่วงที่ทั้งคู่ทราบแล้วว่าปัญหาคืออะไร และมีพฤติกรรมหรือทัศนคติอะไรของผู้มาใช้บริการที่เป็นอุปสรรคต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

ความร่วมมือช่วยกันแก้ไขระหว่างผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นโดยเฉพาะถ้าผู้ให้บริการทำให้ผู้มารับบริการรู้ว่า เขามีความสามารถที่จะรับผิดชอบในชีวิตและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกเป็นครั้งแรกว่าเขามีอำนาจและสามารถที่จะตัดสินใจในการดำเนินชีวิตของตัวเขาเองเช่นกัน

ความรู้สึกและความคิดเกี่ยวกับตนเองนี้สำคัญยิ่งในการให้บริการปรึกษา เพราะมันหมายความไปถึงความกล้าที่จะเผชิญกับชีวิต และรับผิดชอบในตนเองของผู้มารับ

บริการ แทนที่จะโยนทุกสิ่งทุกอย่างให้กับครอบครัว ครู อาจารย์หรือกรรมลิขิต

ถ้าทั้งผู้ให้และผู้ใช้บริการผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้มาด้วยดี ทั้งคู่ก็จะมาถึงช่วงสุดท้าย คือการแก้ไขหรือหาลู่ทางแก้ไขปัญหา ถ้าผู้ใช้บริการตระหนักดีถึงลักษณะของปัญหาของตนเอง และเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการแสวงหาลู่ทาง เขาก็จะมาถึงขั้นการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหา เช่นรู้ว่าเขาจะต้องทำตัวอย่างไรจึงจะไปถึงจุดหมายที่ต้องการ ถ้ามีอุปสรรคมาขัดขวางเขาจะรับมือกับมันอย่างไร ควรแก้ไขอะไรก่อนหลัง

ทั้งหมดนี้ผู้มาใช้บริการจะได้รับการช่วยเหลือให้มีการเรียนรู้ต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ ซึ่งจะสอนวิธีและเทคนิคในการแก้ไขปัญหา และยังช่วยสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการลองนำวิธีการเหล่านี้ไปใช้กับปัญหาชีวิตอื่น ๆ นอกเหนือไปจากปัญหาทางอาชีพอีกด้วย

ถ้ากระบวนการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้มาใช้บริการจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ในเรื่องการแก้ไขปัญหาทางอาชีพและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่นเหมือนก่อน จะทำให้เขากล้ารับผิดชอบในชีวิตของตนเองทั้งในด้านส่วนตัวและด้านอื่น ๆ ด้วย

2.3 ผลที่คาดหวังจากการรับบริการปรึกษา (Outcomes)

ผลที่คาดหวังจากการรับบริการปรึกษาจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาแต่ละชนิด สมมติถ้าปัญหาเกิดจากความไม่รู้จักตนเอง และข้อมูลเกี่ยวกับงานอาชีพ ผลที่เราต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากการรับบริการก็คือ ให้บุคคลมีการรู้จักตนเองดีขึ้น ทั้งด้านความสามารถ ความสนใจ ค่านิยม ฯลฯ และให้รู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานอาชีพที่เขาสนใจ

อย่างไรก็ตาม ผลที่คาดหวังจากการให้บริการแก่บุคคลแต่ละคน จะต้องตรงและเหมาะสมกับความต้องการและปัญหาของเขา

ส่วนใหญ่แล้ว จุดมุ่งหมายของบริการปรึกษาทางอาชีพในทุกระดับ มักจะเน้นในเรื่องความสามารถในการตัดสินใจเลือกอาชีพ หมายความว่า เมื่อผู้มาใช้บริการได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้บริการเสร็จสิ้นลงไปแล้ว เขาควรจะรู้ว่าเขาจะตัดสินใจเลือกอาชีพใดที่จะเหมาะสมกับเขามากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม มีบ้างเหมือนกันที่ผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการตกลงใจว่าจะยังไม่ทำการเลือกอาชีพในระยะนี้ ถ้าเผอิญผู้ให้บริการเห็นว่าผู้มาใช้บริการควรรอคอยอีกสักระยะหนึ่งเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อให้มีความกระจ่างในตนเองมากกว่านี้ ซึ่งความคิดนี้ก็ตรงกับผลวิจัยของสตรอง (Strong, 1955) ที่พบว่าแบบแผนความสนใจของบุคคลจะยังไม่เห็นเด่นชัดจนกว่าผู้นั้นจะอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย

ดังนั้น ผลที่คาดหวังจากการมารับบริการของบุคคลบางคน จึงไม่จำเป็นต้องเป็นการตัดสินใจในเรื่องอาชีพได้เสมอไป

นอกจากนี้ ผลที่คาดหวังจากการมาใช้บริการอีกประการหนึ่ง อาจจะเป็นความสามารถที่จะมีทักษะในการตัดสินใจที่ดี มีการศึกษาในช่วงระยะหลังมากมายที่ไม่เน้นให้ผู้มาใช้บริการเลือกอาชีพ แต่จะไปมุ่งที่**วิธีการตัดสินใจเลือกของบุคคล** มนุษย์ทุกคนมีวิธีการตัดสินใจที่ต่างกันออกไป บ้างก็ตัดสินใจตามอารมณ์ บ้างก็มีการคิดคำนึงเป็นขั้นตอน ในแง่มุมของบริการปรึกษาทางอาชีพนั้น **เราต้องการสอนให้บุคคลมีการตัดสินใจที่ดีที่สุด** ดังนั้น จึงมีนักจิตวิทยาทางอาชีพหลายท่านได้สร้างรูปแบบการตัดสินใจอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนขึ้น เช่น อาจจะเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล - ทั้งด้านส่วนตัวและอาชีพ การเลือกจุดหมายการวางแผนงาน และการแก้ปัญหา เป็นต้น ผู้มาใช้บริการจะถูกสอนให้มีการคิดเป็นลำดับขั้น และเรียนรู้ที่จะใช้วิธีการดังกล่าวในการแก้ปัญหา ไม่เฉพาะแต่ด้านอาชีพ แต่ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ของชีวิตอีกด้วย

ผลประการสุดท้ายที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นผลพลอยได้จากการให้บริการปรึกษาทางอาชีพก็คือ ช่วยในเรื่องการปรับตัวโดยทั่ว ๆ ไป ไม่จำกัดเพียงแต่การปรับตัวทางอาชีพเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมไปถึงด้านอารมณ์และสังคมอื่น ๆ ของบุคคลด้วย จากการศึกษาพบว่า 1 ใน 3 ของเวลาที่ใช้ไปของบุคคล จะเกี่ยวกับเรื่องของอาชีพหรือหน้าที่การงานของเขา ดังนั้น ถ้าเขามีการปรับตัวที่ดีในด้านงานอาชีพ จึงไม่น่าประหลาดใจที่พบว่าเขาก็น่าจะปรับตัวได้ดีในด้านส่วนตัวอื่น ๆ ด้วย

วิธีการสัมภาษณ์

แบ่งออกเป็น 3 เรื่อง คือ

1. เทคนิคการสัมภาษณ์
2. การแปลผลแบบทดสอบ
3. การให้ข้อมูลทางอาชีพ

เทคนิคการสัมภาษณ์

เทคนิคการสัมภาษณ์ในการให้บริการปรึกษาทางอาชีพนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายขั้นตอน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการบริการปรึกษา

ในขั้นต้นของการสัมภาษณ์นั้น การตอบสนองของผู้ให้บริการจะมีลักษณะกว้าง ๆ เพราะช่วงต้นของการสัมภาษณ์นี้ ผู้ให้บริการเพียงต้องการรู้ถึงภูมิหลังทั่ว ๆ ไปของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เทคนิคที่ใช้มากในช่วงแรกนี้ได้แก่

1. **การทวนประโยคเดิม (Restatement)** เป็นการทวนประโยคของผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

ผู้มาใช้บริการ ความจริงถ้าผมจะลองไปสมัครงานที่บริษัทนี้ดู ผมว่าผมน่าจะได้งาน เพราะผมมีปริญญาตามสาขาที่เขาต้องการและเท่าที่ผมทราบมางานก็ไม่ได้หนักหนาอะไรเลย

ผู้ให้บริการ คุณคิดว่าถ้าคุณลองสมัครงานดู คุณมั่นใจว่าโอกาสของคุณมีมากทีเดียว และคุณก็ไม่หนักใจในลักษณะของงานอีกด้วย

ผู้มาใช้บริการ ครับ ผมคิดว่าผมมั่นใจมากพอสมควรเชียวครับ

จะเห็นได้ว่า การทวนประโยคเดิมแม้จะไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นก็ตาม แต่การพูดทวนซ้ำก็เป็นการช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องขึ้น

2. **การสะท้อนเนื้อหาและความรู้สึก (Reflection of Content and Feeling)** เป็นเทคนิคที่นิยมใช้กันมากในหมู่ของผู้บริการปรึกษาที่ยึดทฤษฎีของ โรเจอร์ เป็นหลัก การสะท้อนเนื้อหาและความรู้สึกนั้น คล้ายคลึงกับการทวนประโยคเดิม ต่างกันตรงที่การสะท้อนเนื้อหาและความรู้สึกนั้นเป็นการเรียบเรียงประโยคใหม่ ที่ครอบคลุมไม่เฉพาะสิ่งที่ผู้พูดพูดออกมาเท่านั้น แต่ยังเจาะลึกลงไปถึงความรู้สึกของผู้พูดด้วย ตัวอย่างเช่น

ผู้ใช้บริการ ทางบ้านเขาอยากให้หนูเรียนครูค่ะ แต่หนูไม่ชอบเลย หนูสอนใครไม่ได้หรอกค่ะ แต่หนูก็ไม่รู้จะบอกกับเขาอย่างไร

ผู้ให้บริการ รู้สึกหนูมีความอึดอัดใจ ถ้าจะต้องเรียนตามความต้องการของทางบ้าน ทั้ง ๆ ที่ใจไม่รักและไม่ถนัด

ผู้รับบริการ ค่ะ หนูชอบทางการแสดง แต่ทางบ้านเขาเห็นเป็นอาชีพไม่มั่นคง ประเภทเต้นกินรำกินค่ะ หนูไม่ทราบจะทำอย่างไรดี

ผู้ให้บริการ ความต้องการของหนูขัดกับความต้องการของทางครอบครัว มันจึงเป็นสาเหตุทำให้หนูวิตกกังวล เพราะตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเลือกเรียนอะไรดี

จะเห็นได้ว่า คำตอบของผู้ให้บริการทั้งสองครั้งได้สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกและเนื้อหาของผู้พูด และแสดงความเข้าใจที่ผู้ให้บริการมีต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ

เทคนิคทั้งการทวนประโยค และการสะท้อน มีประโยชน์มากในช่วงของการเริ่มสนทนา เป็นการเปิดฉากไปสู่ธรรมชาติของการสำรวจปัญหาในขั้นต่อไป

ในขั้นที่สอง ผู้ให้บริการพยายามตีกรอบของปัญหาให้แคบเข้า และพยายามเข้าไปลึกมากขึ้นถึงแก่นของปัญหา

ในขั้นนี้ผู้ให้บริการจะมีการใช้เทคนิคของการถามคำถาม โดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร อย่างไร แทนการใช้คำถามปลายปิด เช่น ใช่หรือไม่? ถูกหรือผิด? เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ผู้มารับบริการ หนูไม่เคยต้องตัดสินใจเองหรอกค่ะ ทุกอย่างมีคนตัดสินใจให้ ถ้าหนูตัดสินใจเองละก็คงพังแน่ ๆ

ผู้ให้บริการ หมายความว่าอย่างไรที่คุณบอกว่า ถ้าคุณตัดสินใจเองต้อง "พัง" แน่ ๆ

การที่ผู้ให้บริการถามคำถามนี้ไปเพราะต้องการทราบถึงสาเหตุที่ทำให้นักเรียนไม่กล้าตัดสินใจ และความรู้สึกว่า "พัง" ของนักเรียนนั้น มีมูลความจริงเพียงใด

นอกจากนี้ การใช้คำถามที่เจาะลึกยังจะช่วยทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความกระจ่างในตนเองได้อีกมากด้วย ตัวอย่างเช่น

ผู้ใช้บริการ ผมคงอึดอัดในแน่ถ้าต้องเป็นทหาร ผมไม่ชอบให้ใครมาบังคับหรือบอกให้ผมทำอะไร ผมอยากตัดสินใจทำอะไรด้วยตัวของผมเอง แต่ทั้งพ่อแม่ก็ไม่ยอมช่วยตัดสินใจอะไรให้กับผมเลย

ผู้ให้บริการ คุณบอกว่าไม่ชอบการที่ถูกสั่งให้ทำอะไร แต่ในขณะเดียวกันคุณก็ไม่ชอบอีกเหมือนกัน เมื่อเวลาไม่มีใครสั่งให้คุณทำอะไร คล้ายกับว่าปากบอกอยากมีอิสระ แต่ใจกลับอยากให้คนอื่นสั่งคุณงั้นแหละ คุณเห็นตัวเองทั้งสองส่วนนี้หรือไม่?

การตอบสนองของผู้ให้บริการที่สามารถมองทะลุไปถึงความขัดแย้งในบุคลิกบางประการของผู้ใช้บริการ และชี้ให้เห็นถึงตัวเองของเขาด้วยคำถามทำนองนี้จะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการเริ่มหยุดหันมาพิจารณาตนเองอย่างแท้จริง และเข้าใจในความต้องการของตนเองมากยิ่งขึ้น

ในการสัมภาษณ์ที่ดีแต่ละครั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความกระจ่างมากยิ่งขึ้น เป็นลำดับในปัญหาของเขา

ในขั้นสุดท้ายของการสัมภาษณ์ เป็นระยะของการแก้ไขปัญหา จัดขั้นตอนในการปฏิบัติการ ในช่วงนี้ ผู้ให้บริการจะมีส่วนในการวางแผน และกำหนดทิศทางของขั้นตอนต่าง ๆ มากขึ้น

ทั้งสองฝ่ายจะร่วมมือกันอย่างจริงจัง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 2 จะก้าวไปสู่ลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น ความรู้สึกในช่วงแรก ๆ ประเภท "เธอบอก-ฉันทำ" จะลดลงไปจากจิตใจของผู้มาใช้บริการอย่างเห็นได้ชัด จากความสัมพันธ์ในขั้นพึ่งพาในช่วงต้น กลายระดับมาเป็นความสัมพันธ์ที่มีความร่วมมือ ร่วมใจ และผู้มาใช้บริการจะเข้ามารับผิดชอบชีวิตและการตัดสินใจของตนเองในที่สุด

ส่วนผลของการสัมภาษณ์นั้น ขึ้นอยู่โดยตรงกับเทคนิควิธีการที่ผู้บริการใช้ระหว่างการสัมภาษณ์ ถ้าปรากฏว่า ทั้งผู้บริการและผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การสัมภาษณ์ลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ก็ย่อมแสดงให้เห็นถึงผลของการสัมภาษณ์ที่พึงประสงค์เกิดขึ้นตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ ดังได้กล่าวแล้วในช่วงต้นก็คือ ความจำเป็นที่จะต้องทำการสัมภาษณ์ให้บรรลุตาม**เป้าหมาย**ที่วางไว้ และเป้าหมายที่ตั้งย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ถ้าเป้าหมายตั้งไว้ต่างกัน ย่อมจะทำให้วิธีการสัมภาษณ์ไปสู่เป้าหมายต่างกันไปด้วย ผู้บริการที่ต้องการทำหน้าที่เพียงแค่เป็น "เพื่อนรับฟังที่แสนดี" ให้ผู้มาใช้บริการ โดยไม่คำนึงว่าการสัมภาษณ์จะไปสู่เป้าหมายใด ยังไม่จัดว่ามีความสามารถในการให้บริการอย่างดีได้ ดังนั้น ในการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้ให้บริการจึงต้องระลึกถึงเป้าหมายของการบริการเสมอ

นอกจากนั้น ขั้นตอนในการสัมภาษณ์ก็เช่นกัน ต้องปรับให้มีความเหมาะสมพอดี การฟังแต่เรื่องภูมิหลังของผู้มาใช้บริการอย่างเดียว ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกพึ่งพามากขึ้นในจิตใจของผู้ใช้บริการ แต่ในเวลาเดียวกัน การตัดบทไม่ฟังเรื่องราวในขั้นแรกและรีบก้าวไปสู่ขั้นที่สองและสามอย่างรวดเร็ว มักจะเป็นผลเสียในแง่ของการที่ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกถูกคุกคาม โดยเฉพาะเมื่อผู้บริการ "ยิง" คำถามใส่ครั้งแล้วครั้งเล่า อาจทำให้เกิดความรู้สึกต้องป้องกันตัวเอง และไม่ไว้วางใจในตัวผู้บริการได้เช่นกัน ดังนั้น ความพอดีในการก้าวไปทีละขั้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริการต้องพิจารณาดูให้เหมาะสม

ประการสุดท้าย ในเรื่องของการสัมภาษณ์ที่อยากจะกล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ก็คือ หลังจากที่ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจทางอาชีพเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้บริการอาจช่วยผู้เข้าบริการจัดวางขั้นตอนการปฏิบัติตน เพื่อไปถึงจุดหมายที่ได้ตกลงร่วมกัน สมมติว่า นักเรียนมัธยมปลายที่ตกลงใจเลือกอาชีพทางสถาปนิก ขั้นตอนที่เขาอาจจะต้องทำก็คือ เขาอาจจะต้องเรียนวิชาทางคณิตศาสตร์เพิ่มขึ้น นำหลักสูตรของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีวิชาเอกสถาปนิกมาพิจารณาดูว่า เขาสนใจหลักสูตรของมหาวิทยาลัยใด และหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับอาชีพนี้ โดยการอ่านหรือพูดคุยกับสถาปนิก เป็นต้น ขั้นปฏิบัติการเหล่านี้จำเป็นที่จะต้องถูกหยิบยกมาพูดถึง และสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติ จึงจะนับว่าจบกระบวนการทางบริการปรึกษา การให้บริการปรึกษาอย่างลอย ๆ ไม่มีขั้นตอน และสิ้นสุดลงโดยการไม่กำหนดระยะเวลาหรือขั้นตอนที่ผู้มาใช้บริการจะนำไปปฏิบัติ นับว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลาการบริการปรึกษาไปโดยใช่เหตุ

นอกจากนี้ ถ้าผู้บริการมีความสามารถพอที่จะสังเกตเห็นพฤติกรรมบางอย่างของผู้มาใช้บริการที่ไม่เอื้อต่อการดำรงตนเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพของเขา อาจจะกล่าวเป็นเชิงให้เขารู้ตัวหรือตระหนักได้ ก็จะนับว่าได้ช่วยทำให้การบริการปรึกษาทางอาชีพมีความหมายที่ครอบคลุมไป ไม่เฉพาะแต่ในเรื่องของอาชีพเท่านั้น แต่ยังได้ก้าวไปถึงเรื่องในชีวิตประจำวันของเขาอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

ถ้าผู้บริการสังเกตเห็นว่า ผู้มาใช้บริการขาดความกล้าในการตัดสินใจ หรือมักจะคล้อยตามความเห็นของผู้อื่นมากกว่าตนเอง อาจกล่าวให้เขาได้ตระหนักทำนองว่า

"ผมสังเกตว่า บ่อยครั้งในการสัมภาษณ์ของเรา ถ้าคุณคิดอะไรแล้วมีใครไม่เห็นด้วยกับคุณสักคน ในเรื่องที่คุณคิดว่าดีแล้วสำหรับตัวคุณ คุณมักจะเปลี่ยนไปทำตามความเชื่อของเขาทันที ไม่ทราบว่าคุณมักคล้อยตามผู้อื่นในเรื่องทั่ว ๆ ไปอีกด้วยหรือไม่"

การพูดในลักษณะนี้ จะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการเริ่มเข้าใจแบบแผนทางพฤติกรรมของเขาดียิ่งขึ้น ไม่เฉพาะแต่เรื่องอาชีพ เพราะปัญหาที่เกิดจากเรื่องอาชีพหรือเรื่องส่วนตัวอื่นใด อาจเป็นปัญหาเพราะตัวเขาเองมีแบบแผนทางบุคลิกภาพบางประการ ที่ทำให้เกิดปัญหานั่นเอง การชี้ให้ตระหนักถึงเรื่องนี้ของผู้ให้บริการ จึงมีประโยชน์ต่อการปรับตัวและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในเรื่องอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

การแปลผลแบบทดสอบ (Test Interpretation)

เรื่องการแปลผลแบบทดสอบ ได้พูดไว้ในรายละเอียดของบทที่ 7 แล้ว ในที่นี้จะขอทบทวนในประเด็นที่สำคัญพอเป็นสังเขป

มีผู้ให้บริการหลายท่านที่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยในการใช้แบบทดสอบ แต่โดยทั่ว ๆ ไปแล้วเมื่อมีแบบทดสอบที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการแนะแนวและให้บริการปรึกษา นักแนะแนวก็ควรจะรู้จักวิธีแปลผล และเข้าใจว่าแบบทดสอบจะช่วยหรือไม่ช่วยในปัญหาใดบ้าง เพราะแบบทดสอบก็คือเครื่องมือชนิดหนึ่งของการแนะแนวและบริการปรึกษานั่นเอง

แบบทดสอบที่ใช้ในการปรึกษาอาชีพส่วนใหญ่มักจะเป็นแบบทดสอบความถนัดและแบบทดสอบความสนใจ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายของการใช้แบบทดสอบแต่ละชนิด เข้าใจตัวเลขทางสถิติ รวมทั้งรหัสอาชีพเพื่อเป็นประโยชน์ในการแปลผล

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญที่ต้องจำไว้เสมอก็คือ **แบบทดสอบมิใช่ตัวแทนผู้ให้บริการปรึกษา ทุกครั้งที่มีการทำแบบทดสอบจะต้องมีการให้บริการปรึกษาควบคู่ไปในการแปลผลเสมอ ผู้ให้บริการคือตัวยืนและใช้แบบทดสอบเป็นส่วนประกอบเท่านั้น หาใช่ใช้แบบทดสอบเป็นหลักไม่**

สมมติว่า มีนักเรียนมาขอใช้บริการปรึกษาทางอาชีพ และหลังจากมีการสัมภาษณ์กันแล้ว ผู้ให้บริการวินิจฉัยว่า นักเรียนมีตัวเลือกที่ไม่อยู่ในความเป็นจริง กล่าวคือ ความสนใจของเขาอยากเรียนวิศว แต่คะแนนจากแบบทดสอบความถนัดต่ำมาก และจากการวินิจฉัยในขั้น Dynamic พบว่า นักเรียนมีการตัดสินใจที่เป็นไปตามอารมณ์ชั่ววูบ ขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ผู้ให้บริการอาจต้องตัดสินใจว่าจะช่วยเขาที่จุดใดดี และอาจจะต้องการใช้แบบทดสอบวุฒิภาวะทางอาชีพ เพื่อดูว่าวุฒิภาวะทางอาชีพด้านใดที่มีคะแนนต่ำ และถ้าพบว่าในกระบวนการตัดสินใจของเขาไม่เป็นไปตามขั้นตอน เช่น ข้ามขั้น การรวบรวมข้อมูลและไปด่วนสรุปตัดสินใจทั้งที่ยังขาดข้อมูล ผู้ให้บริการอาจจะช่วยเขาให้กลับไปหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจ ดังนี้เป็นต้น

จะเห็นว่าชนิดของแบบทดสอบ ตลอดจนผลของการใช้ที่เป็นคะแนนออกมา จะต้องมีการแปลผลอย่างผสมผสานกันในทั้งกระบวนการให้บริการปรึกษา จะไม่สามารถท้าแยกส่วนออกมาได้เลยในแต่ละขั้นตอน และที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องเป็นไปด้วยดี ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักจังหวะที่ควรนำ

ข้อมูลจากแบบทดสอบเข้ามากล่าวถึงเมื่อจำเป็นในแต่ละกรณี สมมติว่า นักเรียนที่ยังไม่มีความรู้ว่าจะเลือกเรียนอะไรดี หรืออะไรที่เหมาะสมสำหรับเขา ผู้ให้บริการอาจให้ทำแบบทดสอบความสนใจ เมื่อถึงช่วงเวลาแปลผลแทนที่จะนำเอาผลทดสอบมาชี้แจงในรายละเอียด สิ่งที่ควรทำก็คือ ใช้การสัมภาษณ์เป็นหลัก เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในช่วงใดที่จะสามารถใช้ข้อมูลจากแบบทดสอบเข้าไปเสริมได้ทันที หรือเมื่อนักเรียนแสดงความสนใจบางสิ่งบางอย่างออกมา ก็อาจนำข้อมูลจากแบบทดสอบเข้าไปเปรียบเทียบให้เห็นเป็นการสนับสนุน หรือให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมดังนี้เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ถ้านักเรียนบอกว่าสนใจอยากเรียนวิศว ผู้ให้บริการอาจตอบว่า "ผลที่ได้จากการทำแบบทดสอบแสดงให้เห็นว่าความสนใจของคุณคล้ายคลึงกับความสนใจของนักวิศวกร หมายความว่าโอกาสที่คุณจะมีความสุขในงานอาชีพวิศวกรนี้จะมีในระดับสูง คุณคิดว่าเป็นอย่างไร"

ขอให้สังเกตว่า การแปลผลด้วยวิธีนี้ จะทำให้นักเรียนเข้าใจได้ง่าย เป็นการแปลผลที่มีความหมายและไม่ทำให้นักเรียนสับสนวุ่นวาย ด้วยข้อมูลทางสถิติและตัวเลขที่ไม่มีความหมาย เพราะเป็นการแปลผลร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และความรู้สึกของนักเรียนที่ได้รับ ก็จะได้รับการถามถึงและนำมาพิจารณาร่วมกัน มิใช่เป็นการแปลผลที่กระทำฝ่ายเดียวโดย "ผู้เชี่ยวชาญ" ไม่ การแปลผลวิธีนี้ ไคร์ท เรียกว่าเป็น **การแปลผลโดยไม่ต้องใช้แบบทดสอบ**

ในอดีต การแปลผลแบบทดสอบมักกระทำโดยนำข้อมูลมาตีแผ่ บอกเปอร์เซ็นไตล์และข้อมูลทางสถิติแก่ผู้ทำอย่างละเอียด แต่ปรากฏจากการวิจัยพบว่า การกระทำดังกล่าวมีผลในด้านความจดจำเพียงเล็กน้อย นักเรียนที่ฟังแล้วแทบจะจำอะไรไม่ได้เลย ทั้งนี้ เพราะสับสนด้วยตัวเลขและจุดทศนิยม แต่การแปลผลโดยไม่ใช้แบบทดสอบนี้ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับแล้วว่านักเรียนจะมีความเข้าใจได้ง่าย เพิ่มพูนความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง และจดจำไปได้เป็นเวลาที่ยาวนานกว่าแบบเดิมในอดีต ทั้งนี้ เพราะเป็นการแปลที่สอดแทรกเข้าไปได้อย่างพอดีกับการมองโลกจากจุดยืนของนักเรียน เป็นการช่วยตอบคำถามว่า "ฉันคือใคร?" "ฉันควรจะมีอาชีพใดที่เหมาะกับบุคลิกลักษณะของบุคคลที่เป็นตัวฉัน?" และฉันจะประสบปัญหาในการเป็นบุคคลในบทบาททางอาชีพที่ฉันเลือกอย่างไรบ้าง?

ข้อมูลทางอาชีพ (Occupational Information)

การให้ข้อมูลทางอาชีพในการบริการปรึกษาทางอาชีพนั้น มักจะไม่เป็นที่แพร่หลายหรือนิยมนักในหมู่ผู้ให้บริการปรึกษาทางอาชีพในอดีต และบางท่านก็มีความเห็น

ว่าการให้ข้อมูลทางอาชีพไม่เป็นสิ่งที่จำเป็นหรือสำคัญนัก สำหรับการให้บริการปรึกษา (Barry และ Wolf 1962)

อย่างไรก็ตาม ก็มีนักจิตวิทยาอีกหลายท่าน เช่น ฮอพพอค (Hoppock) ได้เน้นว่า **การให้ข้อมูลทางอาชีพเป็นหัวใจสำคัญของการบริการปรึกษาทางอาชีพทีเดียว** นักบริการปรึกษาส่วนใหญ่มักจะมองข้ามความสำคัญของข้อมูลทางอาชีพไป ดังนั้น เมื่อนักเรียนเข้ามาปรึกษาและต้องการแสวงหาข้อมูลทางอาชีพ นักบริการปรึกษาจึงมักให้ไปค้นเอาเองจากในหนังสือ หรือแฟ้มอาชีพ หรือบางคนที่ให้ข้อมูลแก่นักเรียนไป ก็ทำไปอย่างขอไปที และไม่น่าสนใจหรือเกิดแรงบันดาลใจให้นักเรียนในด้านนี้เลย

สิ่งสำคัญที่เราต้องลืมไม่ได้ก็คือ ในการให้บริการปรึกษาทางอาชีพนั้น **ข้อมูลเกี่ยวกับโลกของงานอาชีพจะต้องเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องทำความรู้จัก** ปัญหาของนักเรียนที่ตัดสินใจไม่ได้ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับว่า เขาเหล่านั้นขาดข้อมูลทางอาชีพเพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจ ถ้าเราสามารถให้ข้อมูลอาชีพแก่เขาอย่างกระจ่างแล้ว เขาก็สามารถนำมาช่วยในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เขาอาจตัดสินใจเลือกไม่ได้ระหว่างอาชีพเลขานุการและอาชีพประชาสัมพันธ์ แต่ถ้าเราสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงาน เงินเดือน ความก้าวหน้า โอกาสการได้งานเหล่านี้ให้เขาได้ทราบก็จะทำให้เขาสามารถเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของอาชีพทั้ง 2 และสามารถตัดสินใจในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ถ้าปัญหาของนักเรียนอยู่ที่การตัดสินใจไม่ได้ เพราะความวิตกกังวลเรื่องส่วนตัว การช่วยลดความตึงเครียดก่อน และตามด้วยการให้ข้อมูลทางอาชีพเป็นสิ่งที่ควรกระทำ หรือถ้าปัญหาเกิดจากการเลือกอาชีพที่เป็นไปไม่ได้ (เช่น คะแนนต่ำแต่อยากเรียนแพทย์) ผู้ให้บริการปรึกษาก็ควรเสนอข้อมูลทางอาชีพให้นักเรียนได้รู้ข้อเท็จจริงเสียแต่เริ่มแรก เพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดและหาทางเลือกอาชีพที่ใกล้เคียงกับความสามารถต่อไป

ไคร์ท ได้วางหลัก 3 ประการไว้ในการให้ข้อมูลทางอาชีพดังนี้คือ

1. ผู้ให้บริการสามารถนำเสนอข้อมูลทางอาชีพโดยผ่านกระบวนการสัมภาษณ์โดยตรง ข้อดีสำหรับวิธีการนี้ก็คือ ผู้ให้บริการสามารถผสมผสานข้อมูลอาชีพนี้เข้ากับขั้นตอนการบริการปรึกษาทางอาชีพได้อย่างกลมกลืน แต่ข้อเสียก็คือ การให้ข้อมูลทางอาชีพโดยผู้ให้บริการจะทำให้ผู้ให้ถูกมองเป็น "ผู้เชี่ยวชาญ" ไปโดยปริยาย แทนที่จะเป็นผู้ช่วยเหลือเอื้ออำนวยในการตัดสินใจแก่นักเรียนไป

2. ผู้ให้บริการอาจใช้วิธีการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการ ไปแสวงหาข้อมูลทางอาชีพนอกเวลาสัมภาษณ์ วิธีการนี้มีข้อดีคือ ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการหัดพึ่งตนเองในการแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ตัดสินใจ แต่ข้อควรระวังก็คือ สิ่งที่แสวงหามานั้นจะต้องมีการนำมาผสมผสานกลมกลืนให้ได้กับกระบวนการปรึกษา มิเช่นนั้น ข้อมูลที่ได้จะปราศจากความหมายโดยสิ้นเชิง

3. ในต่างประเทศมักจะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประกอบการแสวงหาข้อมูลทางอาชีพ ไม่ว่าผู้ใช้จะต้องการข้อมูลทางอาชีพใด คอมพิวเตอร์จะบอกถึงรายละเอียดทุกสิ่งเกี่ยวกับอาชีพนั้น ๆ ให้ทราบได้อย่างทันที แต่อย่างไรก็ตาม ข้อเสียของการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่มีผู้ให้บริการปรึกษาก็คือ สิ่งที่คอมพิวเตอร์ให้ได้เป็นเพียงแค่ข้อมูลทางอาชีพล้วน ๆ คอมพิวเตอร์ไม่สามารถปรับการให้ของเครื่องให้เข้าได้กับโลกการรับรู้ที่ต่างกันของผู้ใช้แต่ละคนได้ ส่วนใหญ่การใช้ในต่างประเทศนั้น มักจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ควบคู่ไปกับการเข้ารับบริการ ปรึกษา เพราะบุคคลสามารถถามข้อข้องใจของตน หรือสิ่งที่ไม่แน่ใจที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์กับผู้ให้บริการได้ รวมทั้งสามารถใช้ข้อมูลที่ได้มาดำเนินการร่วมกับการให้บริการปรึกษาตัดสินใจ และตั้งเป้าหมายของชีวิตทางอาชีพของเขาได้ด้วย

กล่าวโดยสรุปก็คือ การให้ข้อมูลทางอาชีพจัดเป็นหน้าที่หลักประการหนึ่งของการบริการปรึกษาทางอาชีพ การให้ข้อมูลอาชีพจะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ และวางแผนการเพื่อบรรลุให้ถึงจุดมุ่งหมายทางอาชีพ และถ้าผู้มาใช้บริการมีความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งในการแสวงหาข้อมูล รวบรวมข้อมูล ตัดสินใจ ตั้งเป้าหมายทางอาชีพ และดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว เขายังสามารถใช้วิธีการเดียวกันนี้ในการแสวงหาข้อมูล ตัดสินใจ และดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ของชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

การใช้กระบวนการกลุ่มในบริการปรึกษาทางอาชีพ (Group Career Counseling)

ความสำคัญของการใช้กระบวนการกลุ่มในเรื่องของการแนะแนว เป็นที่รู้จักกันอย่างดีแล้ว ส่วนใหญ่ความสำเร็จต่าง ๆ ของกระบวนการแนะแนว ล้วนมาจากการใช้กลุ่มในลักษณะต่าง ๆ ทั้งสิ้น

ในเรื่องของบริการปรึกษาทางอาชีพก็เช่นเดียวกัน สามารถนำกระบวนการกลุ่มเข้ามาใช้อย่างได้ผลดียิ่ง ลักษณะและวัตถุประสงค์ของการใช้กลุ่มมีหลายประการดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

1. **ใช้เผยแพร่ข้อมูลทางอาชีพ** ข้อมูลทางอาชีพและโลกของงานอาชีพนั้น เป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในการตัดสินใจที่จะเลือกอาชีพของบุคคล สำหรับบุคคลบางคนบางส่วนของข้อมูลทางอาชีพเป็นสิ่งจำเป็นที่เขาจะต้องทราบ ตัวอย่างเช่น คนที่อยากเป็นบริกรบนสายการบิน (แอร์โฮสเตส) ถ้าไม่ทราบว่าการเป็นแอร์จะต้องว่ายน้ำเป็น และถ้าไปสมัครโดยไม่ทราบข้อมูลเหล่านี้ ย่อมจะต้องถูกคัดออกอย่างแน่นอน แต่สำหรับบุคคลอื่น ๆ ข้อมูลทางอาชีพทั่ว ๆ ไปก็นับว่าเป็นสิ่งที่จะต้องแสวงหาไว้ในการประกอบอาชีพเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติทางบุคลิก การศึกษาที่จำเป็น รายได้ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และสวัสดิการ เป็นต้น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษาคงไม่สามารถรู้ถึงข้อมูลทางอาชีพไปได้ทุกอาชีพ และทุกแง่ทุกมุมของแต่ละงานอาชีพ แต่สิ่งที่เขาจะต้องรู้ก็คือ เขาจะต้องสามารถชี้แหล่งที่นักเรียนจะต้องไปแสวงหาข้อมูลเหล่านั้นเพิ่มเติมได้

การใช้กระบวนการกลุ่มเข้ามาช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลทางอาชีพ ในกรณีนี้จะได้ผลดีกว่าการให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล เพราะตามปกติแล้ว ในชั้นเรียนแต่ละชั้น จะมีนักเรียนที่สนใจอยากเข้าสู่อาชีพบางอาชีพที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน ครูแนะแนวอาจแบ่งเด็กออกเป็นกลุ่ม ๆ ให้ไปค้นหาข้อมูลทางอาชีพของกลุ่มที่เด็กสนใจ และนำมารายงานเสนอในห้องเรียน เพื่อให้เพื่อน ๆ ได้รู้รายละเอียดไปด้วย นอกจากนี้ ตัวครูแนะแนวเองก็ควรจะไปหาความรู้ในรายละเอียดของบางอาชีพที่เห็นว่าเด็กส่วนใหญ่สนใจ และอยากเลือกประกอบในอนาคต เช่น ครูอาจไปหาความรู้ว่า ถ้าเด็กอยากเข้าสู่อาชีพแพทย์ หรือทหาร เขาควรจะเลือกเรียนสายวิชาใด หรือควรเพิ่มเติมทักษะด้านใดให้กับตนเองบ้าง การเรียนจะต้องใช้เวลาสักกี่ปี เป็นต้น การให้ข้อมูลทั่ว ๆ ไปเช่นนี้ การใช้กลุ่มจะเป็นวิธีการที่ดียิ่ง และไม่น่าเบื่อหน่าย

2. **แรงจูงใจ** การใช้กลุ่มอาจช่วยในเรื่องแรงจูงใจของนักเรียนได้อีกประการหนึ่ง นักเรียนที่เบื่อหน่ายและขาดเรียนในชั่วโมงแนะแนว ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะขาดแรงจูงใจ ไม่เห็นความสำคัญ ดังนั้น ก่อนการช่วยในเรื่องปัญหาการเรียนหรืออาชีพใดก็ตาม ครูจะต้องทำให้เด็กเกิดแรงจูงใจที่จะมาเรียน มานั่งวางแผนทางอาชีพของเขาเสียก่อน ครูจะต้องทำให้เด็กเห็นว่าการวางแผนชีวิตมีความสำคัญอย่างไรต่ออนาคตของเขา ครูอาจใช้กระบวนการกลุ่มจัดกิจกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้เด็กสนุกและได้ข้อคิดไปในขณะเดียวกัน

3. **การสอนเป็นกลุ่ม** การสอนเป็นหัวใจของการเรียนอยู่แล้ว เราอาจใช้วิธีสอนเป็นกลุ่ม โดยผ่านทางครูประจำชั้นสามัญอื่น ๆ โดยการสอนในลักษณะที่เรียกว่า **Infusion Model** คือ**ใช้วิธีการแนะแนวอาชีพสอดแทรกเข้าไปในวิชาสามัญอื่น ๆ** เช่น สอนหลักการตัดสินใจให้ครูประจำชั้นฟังเป็นกลุ่ม และเมื่อครูเหล่านี้เข้าไปสอนวิชาของตนในชั้นเรียน เช่น เมื่อครูภาษาไทยเข้าไปสอนภาษาไทย ก็อาจสอนเรียงความโดยการใช้หลักแนะแนวเข้าไปวางแผนว่า จะจัดลำดับขั้นตอนการเขียนอย่างไร ต้องมีการวางแผนก่อนการเขียนอย่างไร เป็นต้น

วิธีการสอนเป็นกลุ่มโดยผ่านทางครูสามัญนี้ จะใช้ได้ผลดีในกรณีของโรงเรียนที่มีครูแนะแนวไม่เพียงพอที่จะเข้าไปสอนนักเรียนในทุกห้องเรียน อย่างไรก็ตาม การสอนครูเป็นกลุ่มนั้น จะต้องได้รับความร่วมมืออย่างดีจากผู้บริหารทุกระดับ มิฉะนั้นแล้ว วิธีการนี้จะใช้ไม่ได้ผลแต่อย่างใดเลย

4. **ฝึกฝนการแสดงออก** มีวิธีการแนะแนวหลายรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างดีในกลุ่ม ตัวอย่างเช่น **การเล่นบทบาท (Role playing) การสาธิต (Demonstration)** หรือ**การเล่นละคอน (Dramatization)** ครูแนะแนวอาจใช้วิธีการเหล่านี้กระตุ้นให้เด็กมีการแสดงออกในละคอนที่เกี่ยวกับอาชีพ หรือฝึกฝนการแสดงเป็นผู้ให้หรือผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ และทำสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง เด็กจะได้ทั้งความรู้ ความสนุกสนาน และเข้าใจในเรื่องอาชีพต่าง ๆ ได้อย่างดีขึ้น

5. **พัฒนาทัศนคติ** ทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะ ทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องของอาชีพ เป็นสิ่งเรียนรู้ (ที่อาจจะผิดพลาดหรือถูกต้องก็ได้) ทัศนคติที่ผิดพลาดกับอาชีพบางอาชีพ อาจทำให้บุคคลไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพเหล่านั้นไปเลยก็ได้ ซึ่งเป็นที่น่าเสียดายเป็นอย่างยิ่ง ตัวอย่างเช่น บางคนมีทัศนคติที่ว่า **นักธุรกิจต้องเป็นบุคคลที่มีเล่ห์เหลี่ยม หรือไฝหาแต่ผลประโยชน์สู่ตนนั้น** ซึ่งอาจไม่ใช่ทัศนคติที่ถูกต้องกับผู้ประกอบอาชีพนี้โดยทั่วไป เมื่อบุคคลมีทัศนคติไม่ดีต่ออาชีพ เขาก็ย่อมไม่ต้องการประกอบอาชีพนั้น ๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทัศนคติทุกชนิดเป็นสิ่งที่เรียนรู้ เราไม่ได้เกิดมาพร้อมกับทัศนคติที่ชอบอาชีพเลขานุการ เกลียดอาชีพนักการเมือง **บุคคลเรียนรู้ที่จะมีทัศนคติเหล่านั้น** และเมื่อเขาเรียนรู้ที่จะชอบ/ ไม่ชอบได้ เขาก็ต้องสามารถเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนจากความรู้สึก

เหล่านั้นได้เช่นกัน เขาอาจจะเคยมีประสบการณ์ไม่ดีต่อบุคคลบางคนในอาชีพนั้น ทำให้เขาเรียนรู้ที่จะเกลียดบุคคลที่ประกอบอาชีพนั้นทุกคน แต่สิ่งเหล่านี้ เขาสามารถเรียนรู้ใหม่ได้ และสถานที่ที่จะเรียนรู้เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ดียิ่งก็คือ การเรียนรู้ในกลุ่มโดยใช้เพื่อน ๆ ของเขานั่นเอง เป็นผู้แก้ไขเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ผิดพลาดเก่า ๆ ของเขา ทำให้เขาเริ่มมองเห็นด้านต่าง ๆ มากขึ้นของผู้ประกอบอาชีพนั้น และเริ่มที่จะนำความรู้ใหม่มาพิจารณาร่วมกับสิ่งที่เคยเรียนรู้มาแต่เดิม เปลี่ยนแปลงแก้ไข เกิดทัศนคติใหม่ขึ้นแทน

6. **การออกไปสำรวจ** การแสวงหาข้อมูลโดยการออกไปสำรวจแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลทางอาชีพ เช่น การไปทัศนศึกษา เยี่ยมชมกิจการของโรงงาน แหล่งผลิต หรือศูนย์ฝึกอาชีพ ล้วนมีประโยชน์และสามารถใช้กลุ่มในการหาความรู้เพิ่มเติมได้เป็นอย่างดี

7. **การบริการปรึกษา** เมื่อพูดถึงการใช้กลุ่มในการบริการปรึกษา ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการแก้ปัญหาทางจิตใจของบุคคลที่มุ่งไปทางด้านจิตบำบัด และช่วยบุคคลให้มีการปรับตัวที่ดีขึ้นในสังคมภายนอก แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมาใช้ในทางด้านอาชีพ เราก็อาจจะใช้ได้โดยใช้บรรยากาศของการอบอุ่น การยอมรับและการเข้าใจกันและกันของสมาชิกกลุ่มในการเสริมสร้างให้เกิดความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจ รวมทั้งทักษะทางสังคมที่เขาอาจจะขาด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการวางแผนทางอาชีพของบุคคลทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุป การใช้กลุ่มไม่ว่าจะเป็นกลุ่มแนะแนว (Group Guidance) หรือกลุ่มบริการปรึกษา (Group Counseling) ก็ตาม ควรจะมีจุดมุ่งหมายในการใช้เพื่อค้นหาคุณ-ลักษณะของบุคคล เพื่อให้รู้ว่าเขามีทางเลือกอะไรบ้าง เพื่อให้เขาเริ่มพิจารณาตอบคำถาม เป็นต้นว่า

ด้วยคุณสมบัติของฉันที่มีอยู่นี้ อาชีพใดจึงจะเหมาะกับตัวฉันมากที่สุด? หรือ

คุณลักษณะใดของฉันเข้าได้/ ไม่ได้กับอาชีพที่ฉันสนใจอย่างไร?

และจากการเล่นบทบาทสมมติ หรือการสาธิตต่าง ๆ บุคคลจะได้มีโอกาสเรียนรู้ทางอ้อมทีละเล็กละน้อยว่า อาชีพเหล่านั้นเหมาะกับเขาหรือไม่เพียงใด เขาสามารถมองเห็นตัวเขาประกอบอาชีพเหล่านั้นได้ในอนาคตหรือไม่ เป็นต้น

แม้ว่าการใช้กลุ่มในการบริการปรึกษาทางอาชีพ จะไม่สามารถตอบได้หมดทุกคำถามก็ตาม แต่อย่างน้อยที่สุดสิ่งที่บุคคลจะได้รับจากการเข้ากลุ่มก็คือ เขาจะได้เริ่ม

พิจารณาเกี่ยวกับตัวเขา และอนาคตทางอาชีพของเขามากขึ้น เขาจะเริ่มคำนึงถึงการใช้ชีวิตที่ผ่านมาของเขา และสิ่งที่เขาอยากจะเป็นในอนาคต รวมทั้งการใช้ชีวิตในปัจจุบันว่าจะนำไปสู่ทางเลือกในอนาคตของเขาหรือไม่

อย่างไรก็ตาม การแนะแนวและให้บริการปรึกษาทางอาชีพจะสำเร็จด้วยดีหรือไม่ก็ตาม ล้วนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการปรึกษาเป็นสำคัญ

ผู้บริการจะต้องพยายามให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่**ถูกต้องที่สุด** ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเกี่ยวกับอาชีพ หรือความเข้าใจเกี่ยวกับตัวเอง รวมทั้งทิศทางเลือกต่าง ๆ ที่เปิดสำหรับคุณลักษณะที่เขามีอยู่ ผู้บริการจะต้องเข้าใจว่าความรู้สึกทุกอย่าง ไม่ว่าจะถูกหรือผิดที่มีต่อตนเอง รวมทั้งทัศนคติที่เขามีต่องานอาชีพ ล้วนผสมผสานกันในการเลือกและตัดสินใจเข้าสู่อาชีพของเขาทั้งสิ้น หน้าที่ของผู้บริการมิเพียงแต่ให้ข้อมูลทางด้านอาชีพ และให้เขาเข้าใจตนเองเท่านั้น แต่ยังต้องพยายามช่วยแก้ไขความเข้าใจที่อาจผิดพลาด และช่วยให้เขาเกิดความกระจ่างเกี่ยวกับทางเลือกที่เปิดสำหรับเขาให้มากที่สุดอีกด้วย ทั้งนี้ ก็เพื่อให้บุคคลได้มีโอกาสสำรวจและตัดสินใจเข้าสู่อาชีพที่ดีที่สุดสำหรับชีวิตของเขานั่นเอง

สรุป

ในบทที่ 4 ได้กล่าวถึงเรื่องการบริการปรึกษาทางอาชีพ ตลอดจนความหมายและวิธีการช่วยผู้มาใช้บริการ เมื่อมีปัญหาทางด้านอาชีพให้มีความสามารถที่จะเข้าใจตนเอง เข้าใจโลกของงานอาชีพ และสามารถตัดสินใจเลือกอาชีพที่ตรงกับความต้องการและนำความพึงพอใจในการทำงานในอนาคตในที่สุด โดยทั่ว ๆ ไปหลักในการช่วยเหลือของการบริการมักจะเน้นในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดระหว่างผู้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เอื้อต่อการทำหน้าที่บริการ เป็นต้นว่า จะต้องมีความเข้าใจผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์ที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความกระจ่างในตนเอง

ขั้นตอนของการให้บริการนั้นมีรูปแบบที่ต่างกัน ปัจจุบันรูปแบบการบริการปรึกษาแบบจัดระบบกำลังเป็นที่นิยม เพราะมีความเด่นชัดในพฤติกรรมแต่ละขั้นตอน และยังมีเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จที่อาจตรวจสอบดูได้ในแต่ละขั้นตอนอีกด้วย การให้บริการปรึกษาที่ดี บุคคลจะต้องได้รับการช่วยเหลือในเรื่องที่เขาต้องการทราบ ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามตั้งเป้าหมายให้เด่นชัด เหมาะสมกับความต้องการของผู้มาใช้บริการเป็น

ราย ๆ ไป และถ้าสามารถช่วยผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจปัญหาได้ไม่เฉพาะในเรื่องอาชีพเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงปัญหาด้านอื่นด้วย ก็จะยิ่งเป็นผลสำเร็จในการบริการปรึกษายิ่งขึ้น

การนำเสนอข้อมูลทางอาชีพ และข้อมูลจากแบบทดสอบควรทำร่วมไปกับการสัมภาษณ์ การนำเสนอควรทำให้เหมาะสมและมีความหมายต่อผู้ฟัง ข้อมูลทางอาชีพอาจใช้กระบวนการกลุ่มเข้าช่วยเผยแพร่ เป็นการกระตุ้นให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม และช่วยแก้ไขทัศนคติทางอาชีพให้ถูกต้องได้อีกด้วย