

การปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ณัฐวดี สรพิพัฒน์เจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา


คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา


มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

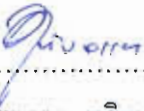

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ณัฐวุฒิ สรพิพัฒน์เจริญ ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์)



.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ วิเศษสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 
.....ประธาน
(ดร.อุทัยวรรณ เจริญสุข)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ วิเศษสุวรรณ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)

วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ วิเศษสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ทุกท่านที่ให้ความรู้ และคำแนะนำต่าง ๆ อีกทั้งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจข้อบกพร่อง และเสนอแนะข้อผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ อธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งนิติบัญญัติ และเพื่อนร่วมสาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษาทุกท่าน ที่เสียสละเวลามาช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ และอยู่เคียงข้างกันเสมอมา

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ส่วนหนึ่งได้รับทุนอุดหนุนในการจัดทำเว็บไซต์ของภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อมนต์ชัย และคุณแม่จันทนา สรพิพัฒน์เจริญ บิดาและมารดา ผู้ให้กำเนิด และเป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณ อากงชอฮวด แซ่โซว และอาม่าเพ็กเซี่ยม แซ่จิ่ง คุณปู่และคุณย่าผู้เลี้ยงดู และอบรมสั่งสอนผู้วิจัยจนเติบโตใหญ่ แม้ท่านจะล่วงลับไปแล้ว แต่จะอยู่ในใจหลานคนนี้อย่างตลอดไป

ขอขอบพระคุณ บุคคลอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ เป็นผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจเสมอมา จนกระทั่งผู้วิจัยได้เดินก้าวสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายของการศึกษา ขอขอบคุณทุกท่านจากใจ

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีต และปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนครบทุกวันนี้

ณัฐวุฒิ สรพิพัฒน์เจริญ

51960458: สาขาวิชา: จิตวิทยาการให้คำปรึกษา; วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา)

คำสำคัญ: การปรับตัว/ การปรึกษาออนไลน์/ การปรึกษาแบบเน้นทางออก

ณัฐวดี สรพิพัฒน์เจริญ: การปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก (SELF-ADJUSTMENT OF STUDENTS THROUGH ONLINE SOLUTION FOCUSED COUNSELING) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์:
วารสาร ทรัพย์วิระพรรณ, วท.ด., อนงค์ วิเศษสุวรรณ, Ed.D. 119 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก โดยการวิเคราะห์บทสนทนาของการปรึกษาเพื่อบรรยายการปรับตัวของนิสิต ผู้ให้ข้อมูลคือนิสิตที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 13 คน คำถามการวิจัย คือ นิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวอย่างไร

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบทบาทของผู้ให้การศึกษาผ่านกระบวนการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์แบบอุปนัย และนำเสนอผลในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า การปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ช่วยให้นิสิตที่รับการปรึกษาสามารถพัฒนาตนเองโดยมีการปรับตัวดีขึ้น โดยสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) การปรับตัวด้านการเรียน 2) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน 3) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่ และ 4) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก

ผลการวิจัยนี้ ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการปรับตัวในของนิสิต ที่เกิดจากการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการปรึกษาเพื่อช่วยเหลือให้นิสิตสามารถปรับตัวในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

51960458: MAJOR: COUNSELING PSYCHOLOGY; Ms.C. (COUNSELING PSYCHOLOGY)

KEY WORD: SELF-ADJUSTMENT/ ONLINE COUNSELING/

SOLUTION-FOCUSED COUNSELING

NUTTAWUT SORAPIPATCHAROEN: SELF-ADJUSTMENT OF STUDENTS THROUGH ONLINE SOLUTION FOCUSED COUNSELING. ADVISORY COMMITTEE: WARAKORN SUPWIRAPAKORN, Ph.D., ANONG WISESSUWAN, Ed.D. 119 P. 2015.

The purpose of this research was to study the self-adjustment of undergraduate students through online solution focused counseling. The conversation during counseling sessions were analyzed for narrative description on self-adjustment of students. The informants were 13 undergraduate students at Burapha University in the 2014 academic year.

The research question of this qualitative study was how self-adjustment of undergraduate students who received online solution focused counseling has changed.

Researcher provided counseling through online solution focused counseling process. The collected data were analyzed with analytical induction method. Conversation from all counseling sessions were grouped and coded. The results was described in the holistic view.

The results revealed that the online solution focused counseling can help undergraduate students improve their self-adjustment which were classified in four dimensions;

1) Academic adjustment 2) Friend relationship adjustment 3) Parents relationship adjustment and 4) Love relationship adjustment.

The research results made it possible to better understand self-adjustment of undergraduate students. This information can be used to develop the counseling system for helping client.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
จุดประสงค์การวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว.....	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาแบบเน้นทางออก.....	16
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์.....	31
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร.....	34
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	43
ผู้ให้ข้อมูลการวิจัย.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล.....	48
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	50
บริบทการวิจัย.....	50
คุณลักษณะของผู้รับการปรึกษา.....	54
การปรึกษาแบบเน้นทางออก.....	57
การปรึกษาออนไลน์.....	63
การปรับตัวของผู้รับการปรึกษา.....	63
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผล.....	70
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก	83
ภาคผนวก ข	85
ภาคผนวก ค	93
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	119

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว.....	8
2	หน้าแรกของเว็บไซต์ buu-counseling.com.....	53
3	ห้องแชทที่ใช้ในการปรึกษา.....	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกที่เต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลง ทั้งการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ความเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ ก็ล้วนสามารถส่งผลให้บุคคลที่ได้รับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเกิดความเครียดได้ โดยแม้ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งจำเป็น เพราะทำให้เกิดการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง แต่หากบุคคลใดปรับตัวได้ไม่เหมาะสมก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดสูงและเกิดปัญหาอื่นตามมาได้ โดยแต่ละบุคคลก็มีสิ่งที่ต้องปรับตัวแตกต่างกันออกไปตามช่วงวัย

วัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องมีการปรับตัวมากที่สุด เป็นวัยที่เปลี่ยนจากความเป็นเด็ก สู่ความเป็นผู้ใหญ่ มีความเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และเอกลักษณ์แห่งตน ที่ต้องการให้คนอื่นยอมรับ นิสิตระดับมหาวิทยาลัยก็จัดอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมาก ในทุก ๆ ด้าน การเข้าสู่ชีวิตในระดับอุดมศึกษาทำให้ต้องพบกับการเรียนที่มีรูปแบบการเรียน การสอนที่ต่างจากเดิม ไม่มีครูที่คอยป้อนวิชาความรู้และเข้มงวดเรื่องวินัยเหมือนครั้งที่เรียน ระดับประถม-มัธยม ทำให้นิสิตต้องขวนขวายหาความรู้และรับผิดชอบตนเองในการเข้าเรียน การทบทวนบทเรียน การส่งงาน และรวมถึงการมีอิสระที่มากขึ้น บางคนอาจต้องไปเรียนไกล จากภูมิลำเนาของตน ห่างจากพ่อแม่ผู้ปกครองทำให้ต้องมีการกำกับตนเองไม่ให้หลงระเรีงไปกับสิ่งล่อตาล่อใจทั้งหลาย ทั้งแสงสี อบายมุข หรือสิ่งเสพติด ขณะเดียวกันก็ต้องปรับตัวกับการเข้าสู่สังคมใหม่ เพื่อนใหม่ที่มีความหลากหลายในบุคลิกภาพหรือเจตคติที่อาจมีความแตกต่างกับตนเองมาก การที่ต้องเรียนรู้ประเพณีการปฏิบัติตนกับรุ่นพี่ การแบ่งเวลาไปกับกิจกรรม ระหว่างเรียน รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนรักด้วย ทั้งหมดนี้ล้วนแต่เป็นสิ่งใหม่ที่นิสิตจะต้องเผชิญและปรับตัว สถาบันรามจิตติ (2556) ได้จัดทำรายงานภายใต้โครงการ Child watch ประจำปี 2553-2554 ที่ระบุว่า เด็กไทยกว่าร้อยละ 15 ในระดับมัธยมถึงอุดมศึกษา หรือประมาณกว่า 1 ล้านคน มีอาการซึมเศร้าและหงุดหงิดโดยไม่มีสาเหตุ และกว่าร้อยละ 50 เคยมีอาการเครียดจนมีอาการทางร่างกาย เช่น ปวดท้อง อาเจียน ซึ่งแนวโน้มยังเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี สภาวะการณ์ดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า เด็กที่ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะนำมาซึ่งความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการสนับสนุนให้นิสิตปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออนาคตทางการศึกษา และการดำเนินชีวิต

การส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสมมีหลายวิธี ซึ่งการปรึกษาเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่ง เพราะการปรึกษาสามารถช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ด้วยกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเกิดความกระจำในคน เข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้น เข้าใจตนเอง ยอมรับ และเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงปรารถนา การปรึกษาช่วยพัฒนาบุคคลให้มีคุณลักษณะที่ดี เช่น การมองโลกในแง่ดี การเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทำให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมั่นคงและมีสุขภาพจิตที่ดี การปรึกษาเป็นวิธีที่สร้างสรรค์ สามารถสร้างความพร้อมให้บุคคลโดยไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาขึ้นมาเสียก่อน อีกทั้งยังประหยัด และมีผลข้างเคียงน้อยมากเมื่อเทียบกับการกินยาเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย และยังเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน เพราะบุคคลจะเข้มแข็งขึ้นปรับตัวได้ดีขึ้นลดโอกาสที่จะกลับมาประสบปัญหาเดิมซ้ำอีก เช่น บุคคลที่ปวดท้องจากความเครียดแล้วก็กินยา เมื่อเครียดอีกก็ต้องกินยาอีกเรื่อยไป แต่การปรึกษาจะช่วยให้บุคคลเข้าใจและจัดการกับความเครียดที่เป็นต้นเหตุได้

การปรึกษาแบบเน้นทางออก (Solution-focused counseling) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้เป็นแนวทางในการปรึกษา ซึ่งมีความแตกต่างจากการปรึกษาแบบอื่น การปรึกษาแบบเน้นทางออก จะให้ความสนใจต่อการวิเคราะห์ปัญหา การกล่าวถึงที่มาของปัญหา หรือการสำรวจปัญหา เพียงเล็กน้อยเท่านั้น เนื่องจากการปรึกษาแบบเน้นทางออกเชื่อว่าไม่มีความจำเป็นที่เราที่จะต้องรู้สาเหตุของปัญหาในการแก้ไขปัญหา กล่าวได้ว่าการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาไม่มีความจำเป็นต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเลย การปรึกษาแบบเน้นทางออกจึงมีจุดเน้นที่การหาทางออกของปัญหาเป็นสำคัญ ทำให้การปรึกษามีความสั้น กระชับ ในบางครั้งอาจยุติใน 1-2 ครั้งเท่านั้น นอกจากนี้การปรึกษาแบบเน้นทางออกยังเป็นการปรึกษาที่ให้ความสนใจกับสิ่งเล็ก ๆ ที่ทำได้จริง เพราะเชื่อว่าเป้าหมายเล็ก ๆ เป็นจุดเริ่มต้นของความเปลี่ยนแปลง และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์อื่นต่อไปได้ การปรึกษาที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมเช่นนี้ ทำให้เข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ง่าย ซึ่งเหมาะกับการส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวเป็นอย่างดี

การปรึกษาแม้จะเป็นวิธีที่มีจุดเด่นหลายประการดังกล่าวข้างต้นแต่ก็มีข้อจำกัด คือ ค่านิยมของคนไทยที่ไม่นิยมนำปัญหาไปเล่าให้คนแปลกหน้าฟัง และความเชื่อที่ว่าคนที่ไปพบนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ต้องเป็นคนบ้ามีความผิดปกติทางจิตเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ และอรุณญา ศุ้ยคำภีร์ (2554, หน้า 61) ที่ได้รายงานคำสัมภาษณ์ของนักจิตวิทยาที่กล่าวถึงค่านิยมของผู้รับบริการสุขภาพจิตไว้ว่า

“วัยรุ่นบางคนไม่ถนัด หรือไม่สะดวกที่จะพูดคุยกับคนแปลกหน้า”

“...มีค่านิยมติดอยู่ว่า ถ้ามาปรึกษาในสถานบริการทางสุขภาพจิต อาจจะดูไม่ดี อาจจะน่าอาย หรืออาจจะไม่สะดวก...”

ค่านิยมและความเชื่อของคนไทยที่มีต่อการปรึกษาเช่นนี้ ส่งผลให้การปรึกษาไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างเต็มที่ แต่มีช่องทางหนึ่งที่จะช่วยทำให้ข้อจำกัดเรื่องค่านิยมหมดไป นั่นคือการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการปรึกษา

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของเราอย่างมาก เราใช้เวลาในโลกอินเทอร์เน็ตมากขึ้นทุกวัน เราสามารถหาข่าวสารข้อมูล สั่งซื้อสินค้า มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ไปจนถึงการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต จนแทบจะเรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตคนในยุคนี้ไปแล้ว ข้อมูลสถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (ปิยะ ตัญจวิเชียร, 2555) พบว่ามีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ในปี พ.ศ. 2552 ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตราว 16.5 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 20 ล้านคน และ 25 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2553 และ 2554 ตามลำดับ ทำให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงประชากรได้เป็นจำนวนมาก และนับเป็นการเปิดโอกาสให้คนจำนวนมากเข้าถึงบริการการปรึกษาได้ง่ายขึ้นด้วย ซึ่งในต่างประเทศมีการให้บริการปรึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย นิยมเรียกว่า การปรึกษาออนไลน์

การปรึกษาออนไลน์ (Online counseling) เป็นการปรึกษาที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษายู่กันคนละสถานที่และใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในดำเนินการปรึกษา มีหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การพิมพ์สนทนาโต้ตอบหรือแชท (Chat) และการประชุมทางไกล (Videoconference) การปรึกษาออนไลน์ยังมีชื่อเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ E-Counseling, Cybercounseling, Web counseling และ Internet counseling

การปรึกษาออนไลน์ผ่านการแชท เป็นการปรึกษาออนไลน์ที่สื่อสารผ่านการพิมพ์โต้ตอบในเวลาเดียวกัน (Synchronize chat) ผ่านหน้าต่างโปรแกรมแชท โดยมีเว็บไซต์เป็นสื่อกลางเป็นรูปแบบหนึ่งของการปรึกษาออนไลน์บนพื้นฐานของการสื่อสารผ่านตัวอักษร (Text-based online counseling) การปรึกษารูปแบบนี้เป็นวิธีที่สะดวก เนื่องจากผู้ที่ต้องการรับการปรึกษาเพียงใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ และมีคีย์บอร์ดในการพิมพ์ก็สามารถรับการปรึกษาได้แล้ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม แม้กระทั่งโทรศัพท์สมาร์ตโฟนก็ยังสามารถใช้ในการแชทเพื่อการปรึกษาออนไลน์ได้ ซึ่งนับว่าสะดวกมากเมื่อเปรียบเทียบกับการประชุมทางไกล ที่ผู้รับการปรึกษาจำเป็นต้องมีกล้องวิดีโอและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต้องมีความเร็วสูงจึงจะรับการปรึกษาได้ การปรึกษาออนไลน์ผ่านการแชทยังสามารถแก้ไขข้อจำกัดเรื่องค่านิยมของคนไทยที่มีต่อการปรึกษาได้เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ต้องเผชิญหน้าโดยตรงกับผู้ให้การปรึกษา ไม่ต้องเปิดเผยใบหน้าและน้ำเสียงของคน แล้วยังไม่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือคลินิกต่าง ๆ อีกทั้งผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกสถานที่ในการปรึกษาได้ตามต้องการ ทำให้ผู้รับการปรึกษาลดความกังวลและรู้สึกสบายใจที่จะรับการปรึกษามากขึ้น

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพา มีการจัดให้มีช่องทางช่วยเหลือนิสิตใหม่ในเรื่องการปรับตัวผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น การเปิดให้มีศูนย์ให้การปรึกษาโดยกองกิจการนิสิตหรือโครงการอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันนี้ตามแต่หน่วยงานและคณะจะจัดให้กับนิสิตในสังกัดของตนเอง แต่การเข้าถึงช่องทางเหล่านี้ยังมีข้อจำกัด และผู้ให้การปรึกษายังไม่ใช่ นักวิชาชีพโดยตรง นิสิตจึงมักจะเลือกช่องทางอื่นในการระบาย และหาคนพูดคุยด้วยในช่องทางอื่นแทน เช่น การโพสต์ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์ การพูดคุยผ่านกระดานสนทนาต่าง ๆ ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยจัดให้มีช่องทางในการให้การปรึกษาออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต ก็จะเปิดโอกาสให้นิสิตสามารถเข้าถึงการปรึกษาได้สะดวกยิ่งขึ้น จัดให้มีนักวิชาชีพทางการปรึกษาเป็นผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมช่วยเหลือนิสิตให้สามารถปรับตัวได้นำไปสู่การพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ รวมถึงยังทำให้สามารถเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาได้ว่า นิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์มีความรู้สึกอย่างไร เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างไร นำไปสู่การปรับปรุงการบริการปรึกษาให้ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การปรับตัวของนิสิต ที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก เพื่อศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออก ทั้งด้านประสบการณ์ของผู้รับการปรึกษาว่าเป็นอย่างไรและการปรับตัวของผู้รับการปรึกษาเมื่อรับการปรึกษาออนไลน์ดังกล่าว

คำถามการวิจัย

นิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวอย่างไร

จุดประสงค์การวิจัย

เพื่อบรรยายความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวของนิสิต ภายหลังรับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการปรับตัวในของนิสิต ที่เกิดจากการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการปรึกษาเพื่อช่วยเหลือให้นิสิตสามารถปรับตัวในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษานิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2557 ที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออกโดยเป็นนิสิตที่ได้รับการประชาสัมพันธ์และประสงค์จะรับการปรึกษาดด้วยความสมัครใจ จำนวน 13 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำเว็บไซต์ <http://www.buu-counseling.com> เป็นช่องทางในการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการให้การปรึกษานบนเว็บไซต์ดังกล่าว ใช้การแชทเป็นวิธีในการปรึกษา ประเด็นที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ

1. การวิเคราะห์เนื้อหาจากการกระบวนการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ในแต่ละครั้ง
2. การบรรยายการปรับตัวของนิสิต ทั้งความคิดและความรู้สึก
3. การสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงตนเอง อันเกิดจากการได้รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การปรับตัว หมายถึง การสร้างหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้มีความเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง ของนิสิตระดับที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การคบเพื่อน การมีความรัก ความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตกับพ่อแม่
2. การปรึกษาออนไลน์ หมายถึง การดำเนินการปรึกษาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้โปรแกรมแชท (Chat box) บนเว็บไซต์ ด้วยการพิมพ์ข้อความตัวอักษรเพื่อโต้ตอบสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา
3. การปรึกษาแบบเน้นทางออก หมายถึง การดำเนินการปรึกษารายบุคคลตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีลักษณะกระชับ มุ่งเน้นการหาทางออกมากกว่าการสนใจปัญหา การปรึกษาจะเน้นให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเชื่อว่าเป้าหมายที่ต้องการสามารถเป็นจริงได้ ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนจากภาวะของการมุ่งแก้ปัญหาไปสู่โลกที่เต็มไปด้วยความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ผู้ให้การปรึกษาจะกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเขียนเรื่องราวชีวิตของตนเองในแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อนำไปสู่จุดหมายใหม่ที่ต้องการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การปรับตัว
2. การปรึกษาแบบเน้นทางออก
3. การปรึกษาออนไลน์
4. การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว

ความหมายของการปรับตัว

ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคนจะต้องพบกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือไม่ดี แต่เมื่อขึ้นชื่อว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแล้วจำเป็นที่จะต้องมีการปรับความคิด พฤติกรรมบางอย่างให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง สิ่งนี้เรียกว่าการปรับตัว (Adjustment) โดยตามคำศัพท์ การปรับตัว หมายถึงการทำให้เหมาะสมหรือดีขึ้น นอกจากนี้ก็มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ เช่น

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530) ได้ให้ความหมายว่า การปรับตัวคือการปรับกายและใจ ให้อยู่ในสังคมได้ในสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข

พีรพล เทพประสิทธิ์ (2549) กล่าวว่า การปรับตัวคือ ความพยายามของบุคคล ในการที่จะหาวิธีลดสภาวะความตึงเครียดทางอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความไม่สมปรารถนา ในสิ่งที่ตนหรือสังคมแวดล้อมคาดหวัง

วิภาพร มาพบสุข (2541) กล่าวว่า การปรับตัวหมายถึง ผลของความพยายามของบุคคล ที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านความต้องการด้านอารมณ์ และ บุคลิกภาพอื่น ๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหานั้นเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม จนบุคคลนั้นสามารถจะอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างปกติสุข

จากคำจำกัดความข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า การปรับตัวเป็นความพยายามของบุคคล ที่จะหาทางลดความตึงเครียดทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับพฤติกรรม ให้สอดคล้องกับสิ่งที่เผชิญ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

การพิจารณาการปรับตัว

ปรีชา ชรรมา (2547, หน้า 27) กล่าวว่า รูปแบบของพฤติกรรมที่ปรับตัวได้หรือไม่ได้นั้น นอกจากจะปรากฏให้พิจารณาศึกษาได้จากการตอบสนองต่อความคับข้องใจของบุคคล ยังพิจารณา ศึกษาได้จากผลการเรียนรู้หรือพฤติกรรมการเรียนรู้ของบุคคลในกระบวนการต่าง ๆ อีกด้วย เช่น กระบวนการศึกษา กระบวนการเลียนแบบ กระบวนการปรับปรุงพฤติกรรม กระบวนการปรึกษา กระบวนการพฤติกรรมบำบัด กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางสังคม หรือกระบวนการ ภายในภาวะการณ์อื่น ๆ ที่อาศัยความสามารถด้านการเรียนรู้ของบุคคลเป็นประการสำคัญ ผลการเรียนรู้จากกระบวนการเหล่านี้ จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมอันเป็นผล จากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับจากแต่ละกระบวนการและพฤติกรรมจากการเรียนรู้ ในแต่ละกระบวนการ จะเข้าไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของรูปแบบการปรับตัว การเรียนรู้นี้ เป็นผลจากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ (Motivated behavior) ซึ่งแตกต่างไปจากพฤติกรรม ที่เกิดจากความคับข้องใจ (Frustrated behavior)

ปรีชา ชรรมา (2547, หน้า 27-28) ยังกล่าวต่อไปว่า การเรียนรู้รูปแบบพฤติกรรม ด้านการปรับตัว อันเกิดจากแรงจูงใจภายในกระบวนการดังกล่าว ช่วยให้บุคคลปรับปรุงตนเอง ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าสถานการณ์นั้น ๆ จะมีความยุ่งยาก ความซับซ้อน ความแปลก ใหม่ ความน่าเกลียดน่ากลัว ความน่ารักน่าชัง ความน่าพิศมัยใจจรรุใจ ฯลฯ เพียงใดก็ตาม แต่ระดับความสามารถด้านการปรับตัวที่แสดงออกมาให้ปรากฏอาจแตกต่างกันไป ตามความสามารถ ทักษะคติ แรงจูงใจ การรับรู้ ประสบการณ์ด้านการเรียนรู้ และพื้นฐานเดิม ที่แต่ละคนมีอยู่ ผลจากการเรียนรู้จากพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจในกระบวนการแต่ละประเภท ช่วยให้บุคคลมีการปรับตัวไปในทางที่พึงประสงค์ ช่วยให้บุคคลเข้าไปสู่ภาวะปกติ มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีงามกับสิ่งแวดล้อม มีความวิตกกังวล และความเครียดลดลงไป ช่วยให้ชีวิต มีสมคูลมีความสุขสบาย มีบูรณาการ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว

การปรับตัวนั้นเกิดจากการที่บุคคลมีความต้องการใดชิ้นแล้วมีอุปสรรคมากั้นขวาง ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือบรรลุได้ช้ากว่าที่คาดหวังไว้ (พีรพล เทพประสิทธิ์, 2549, หน้า 238)



ภาพที่ 1 สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว

เดมส์คีย์ คทวณิช (2546, หน้า 293) กล่าวว่า เมื่อใดที่บุคคลมีความต้องการบางอย่างขึ้นแล้วมีอุปสรรคมาขัดขวาง ไม่ให้บรรลุเป้าหมายนั้น จะก่อให้เกิดสภาวะทางอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความขัดแย้งในใจ (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความกดดัน (Pressure) ความตึงเครียด (Tension) ซึ่งสภาวะอารมณ์ดังกล่าวหากไม่สามารถปรับให้ลดลงหรือหมดไปได้อย่างเหมาะสม อาจทำให้บุคคลนั้นเกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมาได้ และเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งที่ทำให้ต้องปรับตัว จนก่อให้เกิดสภาวะทางอารมณ์ต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น บุคคลจะใช้กลไกทางจิตร่วมในการปรับตัวด้วย

กลไกทางจิต

กลไกทางจิต หรือ กลไกทางจิต (Defense mechanism) เป็นกลไกการป้องกันตนเองของบุคคลเป็นวิธีซึ่งช่วยลดความเครียด ความกังวลใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ เพื่อการปรับตนเองหรือปกป้องตนเองเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด และอยู่ได้อย่างดีและมีความสุข กลไกทางจิตนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล การนำกลไกทางจิตไปใช้มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีกล่าวคือ ช่วยให้สบายใจ คลายทุกข์ใจ คลายความกังวลใจ ช่วยให้ผู้คล้อยหน้าผ่านสิ่งที่เกิดขึ้น โดยยังสามารถเห็นข้อดีของตนเองได้ หากแต่ข้อเสียจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดการเรียนรู้แล้วนำกลไกทางจิตไปใช้อยู่บ่อย ๆ จนเคยชินเป็นนิสัย ทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มจะหลอกตนเอง ไม่ยอมรับความเป็นจริง และบางครั้งหากใช้กลไกทางจิต หรือกลไกทางจิตบางประการมาก ๆ ก็มีแนวโน้มที่บุคคลนั้นจะไม่อยู่ในโลกของความเป็นจริง (Out of reality) อาจถึงขั้นป่วยเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ (วราภรณ์ ตระกูลสฤณี, 2545, หน้า 6)

ลักษณะของผู้ที่มีการปรับตัวที่ดี

ผู้ที่สามารถปรับตัวได้ดี จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ ปรีชา ธรรมา (2547, หน้า 33-37)

1. มีบูรณาการ

ผู้ที่มีการปรับตัวดีจะปรับความขัดแย้งภายใน เป็นคนเข้มแข็ง สามารถแก้ไขความรู้สึก ก้าวถ่วง ลังเล สงสัย ต่าง ๆ ได้หมดไป เขามีเป้าหมายต่าง ๆ ที่เข้ากันได้ดี มีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

ที่ผสมกลมกลืนในแนวทางที่เปิดเผยตรงไปตรงมา เป็นคนที่ต่อสู้กับตนเองน้อยที่สุด และมีพลังมากที่สุด ที่จะใช้ใน โลกภายนอกตนเอง

2. มีพัฒนาการด้านอีโก้และมีสติปัญญาที่ทรงประสิทธิภาพ

ผู้มีการปรับตัวดีเป็นผู้ที่ได้เรียนรู้เพื่อประยุกต์ใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา ด้านความเป็นอยู่ให้เป็นผลดี เขาเรียนรู้เพื่อการประนีประนอม การทะเลาะ การทดแทน ด้วยความเฉลียวฉลาด เมื่อต้องประสกับอุปสรรคหรือแรงต้านทาน และการขัดเกลาทางสังคม แก่แรงกระตุ้นและแรงขับต่าง ๆ มีความสามารถที่จะวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ มีประสิทธิภาพและความเพียบพร้อมในการทำงาน มีความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินใจ อย่างสมเหตุสมผลในการทำงาน พอใจที่จะแก้ไขและขจัดอุปสรรคต่าง ๆ สนุกสนานกับการแก้ปัญหา เขารู้ว่าทำงานอย่างไร ทำงานเมื่อใดและเล่นอย่างไร เมื่อใด ไม่สับสนปะปนกัน ในสองเรื่องนี้ เขาสร้างปรัชญาชีวิตที่ดี ที่สร้างสรรค์สำหรับตัวของเขาเอง มีทัศนะเกี่ยวกับโลก รอบตัวที่กว้างและสมจริง ฯลฯ

3. มีการยอมรับสภาพที่เป็นจริง

คนที่มีการปรับตัวดียอมรับสภาพความเป็นจริงและความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับ ภาวะเงื่อนไขต่าง ๆ สภาพความเป็นจริงอันสำคัญมากที่สุดที่ต้องเผชิญและต้องยอมรับ คือแรงขับต่าง ๆ ความกลัวต่าง ๆ และจากความพร้อมต่าง ๆ ภายในตน เขาเรียนรู้ที่จะยอมรับ ความเจ็บปวด ความต่ำต้อยหรือความสูญเสียที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ เมื่อถึงคราวทุกข์ทรมาน ก็เผชิญอย่างเต็มที่และเปิดเผย การยอมรับสภาพความเป็นจริงนี้หมายรวมถึง การไม่มีความคิด ผันเฟื่องมากเกินไปด้วย

4. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง

ผู้ที่มีการปรับตัวดีเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบตนเอง และรับผิดชอบต่อความรู้สึกนึกคิด ต่าง ๆ ของตนเอง คนที่ปรับตัวไม่ได้จะเป็นคนที่ไม่สามารถรับสภาพที่เป็นจริงของความรู้สึก ของตน และจะถ่ายความรู้สึกที่มีอยู่ไปให้ผู้อื่น โดยเฉพาะบรรดาความรู้สึกที่ไม่ดีทั้งหลาย เช่น ให้ความแค้นเคือง ความเกลียดชังของตน ไปเป็นของผู้อื่น จนกลายเป็นคนอื่นมีความแค้นเคือง และความเกลียดชังต่อคนที่สามารถยอมรับและรับผิดชอบต่อตนเองในด้านความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็น ความกลัว ความชอบ ความเกลียด ตลอดทั้ง ความรัก ความนิยมนิยมชอบ จักเป็นผู้ที่ได้ชื่อว่ามีความสามารถด้านการปรับตัวที่ดี

5. มีความคิดริเริ่มเป็นของตนเอง

การปรับตัวบางครั้งจะเป็น ไปในรูปแบบของการคล้อยตามที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ในสังคมก็จริง แต่ภายในกรอบประเพณีและการประพฤติปฏิบัติตามสังคมนั้น บางครั้ง

ก็มีความผิดพลาดและความไม่เหมาะสมอยู่ด้วย หากมีข้อเสนอแนะด้วยความคิดริเริ่มของตนเอง เพื่อดำเนินชีวิตที่ดีกว่าเดิม ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่ช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงอันพึงประสงค์มากขึ้น

6. มีการแสดงออกทางอารมณ์

คนปรับตัวได้ดีเป็นผู้ที่มีอิสระเสรีด้านการแสดงอารมณ์ พอใจทางการรักษา และการแสดงออกทางอารมณ์ในระดับที่พอเพียงและเป็นที่ยอมรับ มีสำนึกเกี่ยวกับความมั่นคง ปลอดภัย มีความรู้สึกเกี่ยวกับความเพียบพร้อมหรือพอเพียง สามารถปรับความปรารถนา ของตนเองให้เข้ากับสภาพความเป็นจริง คือตามสติปัญญา ฐานะทางสังคม และคามโอกาสอันควร คนปรับตัวได้ดีมีความนับถือตนเอง ความมั่นใจในตนเอง และมีความแข็งแกร่งเพียงพอ ปราศจากความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ความหวั่นไหว และความกลัวที่รบกวนจิตใจมากเกินไป สามารถรักษาระดับอารมณ์ไว้ให้สม่ำเสมอ ไม่ร่าเริงหรือหดหู่มากเกินไป มีความสงบและมั่นคง ซึ่งแสดงถึงความปราศจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับความขัดแย้งต่าง ๆ ที่ยังแก้ไขไม่ได้

7. มีการผ่อนคลาย

ระดับของการผ่อนคลายเกิดจากความอ่อนใจหรือความอบอุ่นในสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งทำให้สามารถหัวเราะและยิ้มได้อย่างสะดวกใจ สบายใจในสัมพันธภาพทางสังคมของตนเอง ระดับของการผ่อนคลายสังเกตได้จากกล้ามเนื้อของใบหน้า หากเป็นคนที่มีความตึงเครียด จะมีใบหน้าย่นและเคร่งขรึม ส่วนคนที่มีความผ่อนคลาย จะมีใบหน้าเอิบอิมเบิกบาน ฯลฯ

8. ความสามารถที่จะให้ความรัก

คนที่ปรับตัวได้ดีสามารถให้ความรัก ความใกล้ชิด ความสนิท เสน่หา รู้สึกเห็นอกเห็นใจ ผู้อื่น ร่วมสนุกหรือร่วมเสียใจ เอื้ออาทร โดยไม่ต้องระงับยับยั้งใจแต่ประการใด

9. มีความสามารถที่จะแสดงความโกรธ

คนที่ปรับตัวได้ดีสามารถแสดงความโกรธออกมา เมื่อได้รับบาดเจ็บ หรือแสดงถึงความเคียดแค้นและความก้าวร้าวออกมาในเวลาที่จะเป็นหรือในเวลาที่ต้องการ ความโน้มเอียง ในทางก้าวร้าวอันมีอยู่นั้น เป็นส่วนที่แต่ละคนแสดงออกมาได้ เมื่อเป็นความถูกต้อง และเมื่อจำเป็นต้องแสดงออกมาในเวลาที่เหมาะสม และแนวทางที่ได้รับการขัดเกลาแล้วโดยสังคม แต่อย่างไรก็ตามไม่ควรแสดงความก้าวร้าวมากเกินไป หรือระงับยับยั้งเอาไว้ การรู้ว่าเมื่อใด จะต้องสู้ และเมื่อใดจะต้องระงับยับยั้งความก้าวร้าวเอาไว้ นับว่าเป็นความสามารถสำคัญ ประการหนึ่ง ดังนั้นการแสดงออกทางอารมณ์จึงไม่ควรยับยั้งไปเสียทั้งหมด หรือแสดงออก อย่างรุนแรงมากเกินไป แต่ควรมีอารมณ์ภายใต้การควบคุม ไม่ให้มีการแสดงออกมากเกินไปเหตุ

10. การมีความสัมพันธ์ทางสังคม

คนที่ปรับตัวได้ดีคืออยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ และพอใจกับการติดต่อทางสังคม มีความเป็นอยู่อย่างสะดวกสบายภายในกลุ่มสังคมและมีประสบการณ์ทางสังคมแผ่ขยายออกไปทั้งในส่วนกว้างและส่วนลึกมากขึ้นตามลำดับ

11. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น

คนปรับตัวได้ดีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น สร้างมิตรภาพถาวร มีความสัมพันธ์กับคนอื่นที่คงอยู่ต่อไป และตลอดไปทั้งในยามดีและยามร้าย ทั้งในยามที่มีความสำเร็จและยามที่มีความล้มเหลว สามารถแสดงความรู้สึกเป็นกันเอง มีความเข้าใจด้านสังคม และสามารถเข้ากันได้กับคนอื่น ๆ ไม่มีความแกล้งใจ ความริษยา ความขัดแย้ง ไม่มีการทะเลาะวิวาทบาดหมางกัน มีความสามารถที่จะยอมรับคนอื่นที่มีความเชื่อ มาตรฐาน และรสนิยมที่ต่างออกไปจากของตนเองตลอดทั้งสามารถร่วมมือ และทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างประสานกลมกลืน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกัน

12. มีความไม่แตกต่างกันมากจนเกินไปจากกลุ่มที่อยู่ร่วมกัน

คนที่ปรับตัวได้ดีไม่ต่างมากเกินไปจากกลุ่มที่อยู่ร่วมกัน โดยเฉพาะในเรื่องที่เห็นว่ามีผลสำคัญต่อความเป็นอยู่หรือการดำรงชีพ เช่น สามารถจะสร้างและมีเป้าหมายวัตถุประสงค์ อุดมการณ์ร่วมกันได้ มีผลประโยชน์ของแต่ละบุคคลของกลุ่มผสมกลมกลืนกันดี

13. มีการยอมรับผู้อื่น

คนที่ปรับตัวได้ดียอมรับความสามารถและความอิสระเสรี ความดีของผู้อื่น และให้ความอิสระเสรีแก่ผู้อื่น

14. การมีความพอใจกับสังคมต่างประเทศ

คนที่ปรับตัวได้ดีพอใจที่ร่วมอยู่กับสังคมต่างประเทศ คือ ไม่รู้สึกว่าเป็นเรื่องแปลกหรือเป็นเรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจในการพูดจาทำงานหรือเล่นร่วมกัน ไม่ถูกกระตุ้นให้ทำอะไรมากเกินไปในทางใดทางหนึ่ง หรือถูกผลักดันให้ถอยห่างออกไปในอีกทางหนึ่ง

15. มีการแสดงตัวมากกว่าการเก็บตัว

โดยทั่วไปคนที่เปิดเผยเป็นกันเองและชอบสังคมปรับตัวได้ดีกว่าคนที่เก็บตัวหลบถอยไปจากผู้อื่น แต่ทั้งนี้ก็มีได้หมายความว่าคนที่สงวนเสถียรห่างไกลจากคนอื่นเป็นคนที่ปรับตัวได้ไม่ดี เพราะสิ่งที่สำคัญยิ่งไปกว่าจำนวนครั้ง (ปริมาณ) หรือประเภทของการติดต่อทางสังคม คือ ความกลมกลืนหรือบูรณาการ และความมั่นใจในตนเอง ซึ่งอาจมีเท่าเทียมกันได้ทั้งในคนแสดงตัวและในคนเก็บตัว

16. การมีความคงเส้นคงวาด้านบุคลิกภาพ

คนที่ปรับตัวได้ดี มีความมุ่งมั่น ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ความเป็นหลักแหล่ง
ด้านการเป็นอยู่ตลอดทั้งความเพียรพยายามในการกระทำภารกิจต่าง ๆ ของตนเอง

17. มีการปรับตัวเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดปลอดภัย

คนที่ปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น คือ ไม่จำเป็นต้องยึดแนวทางใด ๆ อย่างตายตัวเกินไป
ขณะเดียวกันก็ไม่ยืดหยุ่นจนเกินไป และสามารถทำการประนีประนอมเท่าที่จำเป็น
เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ไม่อาจผ่านพ้นไปได้

18. มีความตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกายพอเพียง

คนที่ปรับตัวได้ดี มีความสุขกายสบายใจ อันเป็นผลจากการทำงานของร่างกายทั้งในด้าน
การบริโภคอาหาร การพักผ่อนนอนหลับ และในด้านการขับถ่าย ในขณะเดียวกันก็ไม่หมกมุ่น
ครุ่นคิดหรือพะวงอยู่กับร่างกายตนเอง และสนใจในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ มากเกินไป
เกี่ยวกับการทำงานของร่างกาย

19. มีการรับรู้ทางอารมณ์เกี่ยวกับโลก

คนที่ปรับตัวได้ดีจะเห็นว่าโลกเป็นแหล่งที่มีความอบอุ่น มีความเป็นกันเอง
เป็นคนมองโลกในแง่ดี ที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ส่วนคนที่มีทัศนคติต่อชีวิตบิดเบือน
ไม่ถูกสุขลักษณะ จะมองเห็นชีวิตและคนรอบข้างว่าเป็นอันตราย ทูจริตชั่วร้าย ไม่น่าไว้วางใจ
ซึ่งไม่ตรงกับความเป็นจริง

20. มีการยอมรับความสามารถ ความเข้มแข็ง และข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ตนเองมีอยู่

คนที่ปรับตัวได้ดีประเมินตนเอง ด้านความสามารถ ความเฉลียวฉลาด ได้ถูกต้อง
ไม่ประเมินให้สูงหรือต่ำเกินไป รู้ความจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเองและวิเคราะห์ตนเอง เพื่อให้
มีความรู้ที่ถูกต้อง อันเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดเป้าหมาย และดำเนินชีวิตไปสู่เป้าหมายได้
ตามความสามารถที่ตนเองมีอยู่ คนที่ปรับตัวได้ดีจะไม่มุ่งมั่น ไปสู่ความสำเร็จเกินความเป็นจริง
และขณะเดียวกันก็ยอมรับข้อจำกัดต่าง ๆ ของตนเอง โดยไม่มีความโน้มเอียงไปสู่ความเป็นเลิศ
ด้วยประการทั้งปวง (Perfectionism) อันไม่สอดคล้องกับความสามารถของตนเอง

21. มีการถ่วงน้ำหนักจากการทำอันตรายตนเอง

คนที่ปรับตัวได้ดีสามารถหาทางระบายแรงกระตุ้นต่าง ๆ ในทางที่เป็นที่ยอมรับ
ของสังคม เพื่อจัดการกระทำอันเป็นการลดคุณค่าของตนเอง หรือกระทำอันตรายต่อตนเอง
ออกไป

22. มีการรับความรัก

คนที่ปรับตัวได้ดี นอกจากสามารถรักคนอื่นแล้ว จะสามารถรับความรักจากคนอื่น สามารถรับความเมตตาปราณี ความเสียสละที่ผู้อื่นแสดงแก่ตน

23. มีแรงขับพอเพียง

คนที่ปรับตัวได้ดีเป็นผู้มีสุขภาพดี มีความแข็งแรง มีความกระฉับกระเฉง ความกระปรี้กระเปร่า สามารถหาความสุขความเพลิดเพลินกับชีวิตหรือประสบการณ์ได้พอเพียง ซึ่งข้อกำหนดนี้เป็นพื้นฐานของเรื่องอื่น ๆ ทั้งหมด ถ้าปราศจากสุขภาพดีเสียแล้ว คนเราจะไม่มีโอกาสได้รับความพึงพอใจในด้านอื่นได้เลย

24. การขจัดอาการต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องที่ไม่สำคัญเท่ากับการขจัดต้นเหตุ

อาการต่าง ๆ ที่แสดงออกมาเป็นเพียงสัญญาณให้ทราบว่าการปรับตัวเป็นอย่างไร การขจัดอาการที่แสดงว่าการปรับตัวไม่ดี จะไม่มีผลในทางบำบัดให้หายเป็นปกติได้ เพราะมิได้เป็นการขจัดตรงต้นเหตุอันแท้จริง

คุณภาพของการปรับตัวอาจตัดสินใจได้ดีในแง่ของความสามารถทำงาน ความสุข ความพอใจ การแสดงออกทางอารมณ์ด้วยความสะดวกสบายใจ และการระงับยับยั้ง และหักห้ามใจ ตามปกติ มากกว่าการปรับปรุงแบบพฤติกรรม ไปตามสูตรหรือมาตรฐานใด ๆ ที่ได้กำหนดไว้ อย่างตายตัว

การขจัดอาการบางอย่างจึงไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญ แต่ส่วนที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาพฤติกรรม ควรเป็นเรื่องของการกระทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายกว้าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในด้านการปรับตัว และการพัฒนาเข้าสู่วุฒิภาวะในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้อาการของการปรับตัวไม่ได้หรือไม่ดีพอ ลดน้อยลง หรือหมดสิ้นไปได้โดยไม่ต้องเสียเวลาหรือพลังงานในการดำเนินเพื่อขจัดอาการดังกล่าว ออกไป

การปรับตัวของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษา

อังคณา อัญญมณี (2553) กล่าวถึงการปรับตัวของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่า การก้าวเดินออกจากรั้วโรงเรียนเข้าสู่มหาวิทยาลัย บางคนอาจยังมีความสุขกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น เพราะสามารถสอบติดได้เรียนในคณะที่ตั้งใจ แต่บางคนก็อาจจะตื่นเต้นกับบรรยากาศที่แปลกใหม่ อาจจะรู้สึกวิตกกังวล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเรียนที่คิดว่าจะเรียนไหวหรือไม่ และแข่งขันกับคนอื่น ได้หรือไม่ หรืออาจกังวลเรื่องเพื่อน กลัวว่าเพื่อนใหม่จะสู้เพื่อนเก่าไม่ได้ และจะทำตัวอย่างไร กับเพื่อนต่างเพศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่เคยอยู่ในสภาพแวดล้อมของโรงเรียนชายล้วน หรือหญิงล้วนมาก่อน รวมถึงความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ต้องเปลี่ยนจากการอยู่บ้าน

ไปอยู่หอพักที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งอาจทำให้หลายคนเกิดความกลัว เครียด วิตกกังวล และอาจป่วยเป็นโรคซึมเศร้าได้

อังคณา อัญญุมณี (2553) ยังกล่าวถึงการปรับตัวในเรื่องการเรียนในระดับอุดมศึกษาว่าเป็นการเรียนที่มีลักษณะกว้างขึ้น คือ ผู้เรียนต้องมีการศึกษาหาความรู้จากหลายแหล่ง ทั้งจากตำราในห้องสมุดหรือข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ไม่ใช่รอฟังเพียงสิ่งที่อาจารย์สอนในห้องเท่านั้น นอกจากนี้ยังต้องเรียนแบบลึกขึ้น นั่นคือมีการวิเคราะห์ ดังคำถาม หาข้อมูลเปรียบเทียบสังเคราะห์หาข้อสรุปเพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ไม่ใช่เพียงอ่าน จำ แล้วนำไปตอบเหมือนสมัยมัธยม ดังนั้นจะต้องฝึกตัวเองให้มีความรับผิดชอบ มีความใฝ่รู้ มีการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน และปฏิบัติตามแผนอย่างมีวินัย จึงจะทำให้การเรียนมีประสิทธิภาพ

สำหรับการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเพื่อนนั้น สิ่งที่สำคัญคือจะต้องมีการเปิดใจเรียนรู้นิสัยของกันและกัน เพื่อจะเห็นทั้งข้อดีข้อเสียของเพื่อนและตัวเอง โดยการรับฟังและปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเอง ชื่นชมและเลียนแบบสิ่งดีที่เพื่อนมีแต่ไม่จำเป็นต้องยอมรับและเลียนแบบสิ่งที่ไม่ดี และหากเกิดความขัดแย้งกันขึ้น ก็ควรพูดคุยหาทางออกโดยไม่ใช้อารมณ์ การทำเช่นนี้จะช่วยให้เราอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสบายใจ ส่งผลให้เกิดความพร้อมในการเรียนรู้อย่างเต็มที่ ดังนั้นเราควรรู้จักเลือกคบเพื่อน เพราะเพื่อนที่ดีมักจะพาเราเดินในทางที่มุ่งสู่ความสำเร็จ แต่เพื่อนไม่ดีอาจชักชวนเราให้หลงไปเดินทางที่มีมดมนซึ่งจะนำไปสู่ความล้มเหลว เช่น ยาเสพติด การพนัน ติดเกม เป็นต้น (อังคณา อัญญุมณี, 2553)

กล่าวโดยสรุป นิสิตที่เข้าสู่การเรียนในระดับอุดมศึกษา จะต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการเรียนระดับอุดมศึกษาที่แตกต่างจากระดับมัธยม สังคมใหม่ เพื่อนใหม่ เพื่อนต่างเพศ และเรื่องอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งการปรับตัวทั้งหลายดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญ ที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัยของนิสิตทุกคน ถ้าหากนิสิตปรับตัวได้อย่างเหมาะสมก็จะมีชีวิตการเรียนที่มีสุข นำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จ

ความสัมพันธ์ของสุขภาพจิตและการปรับตัว

วรารักษ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2545, หน้า 11) กล่าวถึงการปรับตัวกับสุขภาพจิตไว้ว่า ในภาวะสังคมโลกปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ได้แก่ สังคม วัฒนธรรม การเมือง การศึกษา การคมนาคม การแพทย์ การอุตสาหกรรม การเกษตรกรรม และพาณิชย์กรรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต การใช้ชีวิตประจำวันของคนในสังคม

กล่าวคือมีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น แย่งชิงทรัพยากรที่จำกัด มีการลดการจ้างงานลงโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาแทนคน ทำให้เกิดภาวะว่างงาน เกิดความตึงเครียด เกิดความวิตกกังวลจากการต่อสู้ดิ้นรนแข่งขัน ซึ่งธรรมชาติมนุษย์ทุกคนมีความต้องการจะหลีกเลี่ยงสภาพความเครียด ความทุกข์ ต้องการพบแต่ความสุข ดังนั้นบุคคลต้องมีความสามารถในการปรับตัว ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเหล่านี้ให้ได้ หากแต่ความสามารถของมนุษย์มีขอบเขตจำกัด บางคนเมื่อประสบปัญหาทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล หวาดกลัว หือแท้ เหนื่อยหน่าย และสิ้นหวังหมดทางออกในชีวิต ไม่สามารถปรับตัวได้ จึงมีปัญหาสุขภาพจิต บางคนหาทางออกโดยการอำลาโลกที่โหดร้ายทารุณ โลกที่สร้างความทุกข์ทรมานใจอย่างแสนสาหัสแก่ตนเอง ด้วยการทำอัตวินิบาตกรรมคือฆ่าตัวตายแบบต่าง ๆ เช่น กินยาฆ่าแมลง การใช้อาวุธปืนยิงตนเอง การผูกคอตาย หรือการกระโดดลงมาจากที่สูง ดังเป็นข่าวที่เห็นกันความหนังสือพิมพ์ ซึ่งนับวันจะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จากเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้สามารถเชื่อมโยงและวิเคราะห์ได้ว่า “ขณะนี้ปัญหาสุขภาพจิตของคนในสังคมนี้กำลังมีปัญหามากขึ้น” ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องหาแนวทางแก้ไขโดยเร็ว แนวทางทำได้โดยช่วยให้นักคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขภาพจิต และการปรับตัวอย่างถูกต้องรู้จักผ่อนคลายวิธีความเครียด ความทุกข์ใจ ความวิตกกังวลใจ จากปัญหาที่เผชิญอยู่อย่างมีสติและความรอบรู้อย่างเท่าทันกับสภาพที่เกิดขึ้น สรุปได้ว่าสุขภาพจิตและการปรับตัวจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมมีความสามารถในการปรับตัวได้ดี และบุคคลที่มีการปรับตัวที่ดีย่อมส่งผลทำให้นักคนนั้นมีสุขภาพจิตที่ดีสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว

นันทิชา บุญละเอียด (2554) ได้ศึกษาระดับการปรับตัว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และพบว่านิสิตมีระดับการปรับตัวทั้งหมดและการปรับตัวในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก รวมถึงมีข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ นักศึกษาที่มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนดี มีการปรับตัวได้ดี ทั้งนี้เพราะการอยู่ในกลุ่มเพื่อนจะให้นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการเรียนรู้ที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเอง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและมีการถ่ายทอดความคิดความรู้สึกลับกัน

ชนิดดา เพ็ชรประยูร, ชุศรี เลิศรัตน์เดชากุล และนนทรีรัตน์ พัฒนภักดี (2554)

ทำการศึกษาระดับความสามารถในการปรับตัว 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านสังคม ด้านอารมณ์ของนักศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งข้อค้นพบจากผลการศึกษาที่น่าสนใจ คือ เพศหญิง

มีความสามารถในการปรับตัวทางสังคม ได้ดีกว่าเพศชาย, นักศึกษาที่ได้เกรดเฉลี่ยสูงจะมีความตั้งใจในการเรียนทำให้สามารถปรับตัวด้านเรียน และนักศึกษามีบุคลิกภาพเปิดเผยอย่างมั่นคงมีลักษณะที่เอื้อต่อการปรับตัวด้านสังคมได้เป็นอย่างดี

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าแม้การมองภาพรวมแล้วพบว่า นิสิตใหม่ส่วนใหญ่จะสามารถปรับตัวได้ดีอยู่แล้วก็ตาม แต่หากเราสามารถส่งเสริมให้นิสิตสามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้นย่อมจะเป็นผลดีต่อทุกฝ่าย รวมถึงการหาทางช่วยเหลือให้นิสิตส่วนน้อยที่ยังปรับตัวได้ไม่ดีก็ยังคงมีความจำเป็นเช่นกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาแบบเน้นทางออก

“Solution-focused therapy”, “Solution-focused brief therapy”, “Brief therapy”, หรือ “Solution-focused counseling” ทั้งหมดเป็นชื่อที่หมายถึงการบำบัดแบบเน้นทางออก ซึ่งถูกเรียกขานตามนักบำบัด หรือผู้ที่พัฒนาทฤษฎีแต่ละท่าน ในที่นี้ผู้วิจัยนำมาใช้การปรึกษาจึงขอเรียกว่า การปรึกษาแบบเน้นทางออก

ทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงทศวรรษ ค.ศ. 1970 โดย Steve de Shazer และ Insoo Kim Berg นักจิตวิทยาจากศูนย์การบำบัดระยะสั้น (Brief therapy Center) เมือง Milwaukee จากนั้นต่อมาในช่วงทศวรรษ ค.ศ. 1980 De Shazer ได้ร่วมมือกับนักบำบัดอีกหลายคนในการพัฒนาทฤษฎีนี้ได้แก่ Eve Lipchik, John Walter, Jane Peller, Michelle Weiner-Davis, และ Bill O’Hanlon ซึ่งในภายหลังนักบำบัดแต่ละคนได้พัฒนาการปรึกษาแบบเน้นทางออกไปอย่างกว้างขวาง และมีสถาบันฝึกอบรมของตนเองอีกด้วย (Corey, 2009, pp. 377-378)

แนวคิดหลัก (Key Concept)

การปรึกษาแบบเน้นทางออกแตกต่างจากการปรึกษาทั่วไป เพราะจะหลีกเลี่ยงเรื่องในอดีต แต่จะสนใจเรื่องปัจจุบันและอนาคต โดยผู้ให้การปรึกษาจะมุ่งความสนใจไปที่ “อะไรคือสิ่งที่เป็นไปได้” และจะให้ความสนใจต่อการทำความเข้าใจกับตัวปัญหาเพียงเล็กน้อยเท่านั้นหรือไม่สนใจเลย De Shazer (1988, 1991 cited in Corey, 2009, p. 378) กล่าวว่า เราไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรู้สาเหตุของปัญหาในการแก้ไขปัญหานั้น และสาเหตุของปัญหากับการหาทางออกยังไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ต่อกันด้วย กล่าวได้ว่าการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาไม่มีความจำเป็นต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเลย เช่นเดียวกับการหาทางออกของปัญหาที่ “ถูกต้อง” ก็ไม่จำเป็นเช่นกัน เพราะแต่ละบุคคลอาจพิจารณาหาทางออกของปัญหา

ได้หลายทาง และทางออกของปัญหาที่ถูกต้องสำหรับคนหนึ่ง อาจไม่ถูกต้องกับคนอื่นเสมอไป ดังนั้นในการปรึกษาแบบเน้นทางออก ผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายที่ต้องการ ทำให้สำเร็จด้วยตนเอง และจะให้ความสนใจต่อการวิเคราะห์ปัญหา, การกล่าวถึงที่มาของปัญหา หรือการสำรวจปัญหาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (Berg & Miller, 1992; De Shazer & Dolan, 2007; Gingerich & Eisengart, 2000; O'Hanlon & Weiner-Davis, 2003 cited in Corey, 2009, p. 378)

การมุ่งเน้นทางบวก (Positive orientation)

Corey (2009, p. 378) ระบุว่า การปรึกษาแบบเน้นทางออกมีพื้นฐานอยู่บนสมมติฐานของการมองมนุษย์ในแง่ดีที่ว่า คนทุกคนมีสุขภาพที่ดี มีศักยภาพและมีความสามารถในการสร้างทางออก อันนำไปสู่การยกระดับชีวิตของตนเองให้ดีขึ้นได้ กล่าวคือ แนวคิดของการปรึกษาแบบเน้นทางออกเชื่อว่าเรามีความสามารถในการจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของเราได้ แม้ว่าในบางครั้งอาจสับสน หรือมองไม่เห็นศักยภาพของตนเองก็ตาม ดังนั้นสาระสำคัญของ การปรึกษาแบบเน้นทางออก คือการทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความหวัง เกิดมุมมองในเชิงบวก และรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถเป็นไปได้ การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะให้ความสำคัญกับศักยภาพที่บุคคลมีอยู่ มากกว่าการสนใจว่าบุคคลขาดสิ่งใดไป และสนใจความเข้มแข็งมากกว่าความอ่อนแอ (Metcalf, 2001 cited in Corey, 2009, p. 378) รูปแบบของการปรึกษาแบบเน้นทางออกมีปรัชญาที่ว่า เราจะต้องยอมรับบุคคลอย่างที่เขาเป็นอยู่ และช่วยเหลือให้เขาเหล่านั้นสร้างทางออกของตนเองได้ โดย O'Hanlon (1994 cited in Corey, 2009, p. 378) กล่าวว่าไว้ว่าการเสริมสร้างชีวิตที่มีทางออก คือการพัฒนาในส่วนของ การใช้ชีวิตของบุคคล มากกว่าการสนใจส่วนที่เป็นปัญหา แล้วความเปลี่ยนแปลงที่น่าอัศจรรย์จะสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ผู้รับการปรึกษามักมารับการปรึกษาในสภาวะที่มุ่งสนใจอยู่กับปัญหา แม้ว่าบางครั้งอาจมีทางออกในใจแล้วก็ตาม แต่ก็จะถูกอำนาจของการมุ่งสนใจแต่ปัญหาปกคลุมความคิดเกี่ยวกับทางออกเหล่านั้นไปจนหมด ผู้รับการปรึกษายังมักมีมุมมองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตจะเป็นสิ่งที่กำหนดอนาคตของตนต่อไปด้วย ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะต้องแก้ไขมุมมองเหล่านี้ ด้วยบทสนทนาเชิงบวก เน้นให้เกิดความเชื่อว่าเป้าหมายที่เราต้องการสามารถเป็นจริงได้ ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนจากภาวะของการมุ่งแก้ปัญหามาไปสู่โลกที่เต็มไปด้วยความเป็นไปได้ใหม่ ๆ มากมาย ผู้ให้การปรึกษาจะกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเขียนเรื่องราวชีวิตของตนเองในแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อนำไปสู่จุดหมายใหม่ที่ต้องการ (Corey, 2009, pp. 378-379)

มองหาสิ่งที่ได้ผล (Looking for what is working)

Corey (2009, p. 378) กล่าวว่า จุดเน้นที่สำคัญของการปรึกษาแบบเน้นทางออก คือ การมุ่งสนใจสิ่งที่ทำแล้วได้ผลในวิถีชีวิตของผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นจุดที่แตกต่างกับการปรึกษาแบบอื่นที่มุ่งสนใจอยู่กับตัวปัญหา กล่าวคือการปรึกษาแบบเน้นทางออกให้ความสำคัญกับการค้นหาว่า อะไรเป็นสิ่งที่บุคคลทำแล้วได้ผล และส่งเสริมให้นำสิ่งนั้นไปปรับใช้เพื่อจัดการปัญหาภายในเวลาอันสั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในบางครั้งผู้รับการปรึกษาถ่ายทอดเรื่องราวที่เกิดขึ้นให้ผู้ให้การปรึกษาฟัง โดยตัดสินตนเองและเชื่อว่าชีวิตของตนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หรือแย่ไปกว่านั้นคือรู้สึกท้อแท้ชีวิตของตนขยับห่างไปจากเป้าหมายไกลออกไปทุกที ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะต้องช่วยให้ผู้รับการปรึกษาให้ความสำคัญไปที่ข้อบกพร่องในสถานการณ์ปัญหาเหล่านั้น เพราะการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถค้นหาช่วงเวลาที่ยากลำบากต่าง ๆ ครอบคลุมชีวิตของเขาน้อยที่สุดจะเป็นการสร้างความหวังให้เกิดขึ้น (Metcalf, 2001 cited in Corey, 2009, p. 379) วิธีการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาค้นหาสิ่งที่ทำแล้วได้ผลสำหรับพวกเขานั้นมีอยู่หลายวิธี โดย De Shazer (1991 cited in Corey, 2009, p. 379) กล่าวว่าเขามักจะกำหนดสถานการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาสามารถดำเนินชีวิตไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมั่นคง แล้วให้ผู้รับการปรึกษาเล่าเรื่องอย่างต่อเนื่องไป ตัวอย่างเช่น การใช้ประโยคที่ว่า “ช่วยเล่าเกี่ยวกับเวลาที่你知道รู้สึกดีและอะไรคือมีอะไรเป็นไปอย่างที่คุณต้องการ ให้ผมฟังหน่อย” ซึ่งเป็นการทำให้ผู้รับการปรึกษานึกถึงเรื่องราวในชีวิตที่มีคุณค่า ส่งผลให้พลังของปัญหาที่ปกคลุมความคิดจิตใจอยู่นั้นหายไป และทำให้ทางออกใหม่ ๆ สามารถปรากฏขึ้นได้

ข้อตกลงเบื้องต้นในการการนำไปปฏิบัติ (Basic assumptions guiding practice)

Walter and Peller (1992, 2000 cited in Corey, 2009, pp. 379-380) มีมุมมองต่อการปรึกษาแบบเน้นทางออกว่า เป็นแบบแผนที่อธิบายว่าบุคคลจะเกิดความเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร และบุคคลจะมีวิธีการบรรลุเป้าหมายของตนด้วยวิธีการใด โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานไว้ดังนี้

1. บุคคลแต่ละบุคคลที่มารับการปรึกษาส่วนมีศักยภาพในการหาทางออกที่ได้ผล แต่ศักยภาพดังกล่าวอาจถูกขัดขวางโดยความคิดเชิงลบได้ แต่เป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้น ซึ่งการมุ่งสนใจกับตัวปัญหาเป็นสิ่งที่ขัดขวางไม่ให้คุณคิดมองเห็นทางออกอันได้ผลที่เขาเคยได้ทำในการจัดการกับปัญหา
2. การมุ่งความสนใจไปที่ทางออกของปัญหาและมุ่งไปสู่อนาคตจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะถ้าหากผู้รับการปรึกษาสามารถตระหนักถึงความเข้มแข็งของตนเองได้แล้ว การพูดคุยเพื่อหาทางออกก็มีโอกาสอันดีที่จะสำเร็จได้ในเวลาอันสั้น

3. ในทุกปัญหาส่วนมีข้อยกเว้น และการพูดเกี่ยวกับข้อยกเว้นเหล่านั้น จะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าสามารถที่จะจัดการกับปัญหาที่เคยรู้สึกว่ายากจะจัดการได้ ซึ่งสภาวะของข้อยกเว้นนี้ จะทำให้การหาทางออกเป็นไปได้และนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

4. ผู้รับการปรึกษามักมองเห็นตนเองเพียงด้านเดียว ผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจด้านอื่น ๆ ของเรื่องราวที่เกิดขึ้น

5. การเปลี่ยนแปลงในเรื่องเล็กเป็นการปูทางไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่ใหญ่ขึ้น และบ่อยครั้งที่การเปลี่ยนแปลงในเรื่องเล็กน้อยก็เพียงพอต่อการแก้ปัญหาได้แล้ว

6. ผู้รับการปรึกษาที่มีความต้องการจะเปลี่ยนแปลง มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลง และพยายามสุดความสามารถในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาควรพัฒนาความร่วมมือกับผู้รับการปรึกษา มากกว่าการหาทางจัดการกับการต่อต้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพราะเมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถหาทางร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษาได้อย่างแท้จริงแล้ว จะไม่มีการต่อต้านใด ๆ เกิดขึ้นอีก

7. ความตั้งใจในการหาทางออกของปัญหาของผู้รับการปรึกษาเป็นสิ่งที่สามารถเชื่อถือได้ และไม่มีทางออกที่ “ถูกต้อง” สำหรับปัญหาที่ใช้ได้กับทุกคน เพราะแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทางออกของแต่ละคนจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย

กระบวนการปรึกษา (Therapeutic Process)

Bertolino and O'Hanlon (2002 cited in Corey, 2009, p. 380) เน้นถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่เป็นการร่วมมือกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการปรึกษาแบบเน้นทางออก โดยผู้ให้การปรึกษามีหน้าที่สร้างบริบทที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และมองผู้รับการปรึกษาว่าเป็นผู้ที่รู้เกี่ยวกับชีวิตของตนเองมากที่สุด รู้ว่าในอดีตที่ผ่านมา อะไรทำแล้ว ได้ผลอะไรที่ไม่ได้ผล ตลอดไปจนถึงอนาคตด้วย กล่าวได้ว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออกเชื่อในการทำงานร่วมกันในการปรึกษา มากกว่าการสอน หรือชี้แนะโดยตรง และยังเชื่อด้วยว่าถ้าผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงตั้งแต่เริ่มไปจนจบกระบวนการปรึกษาจะเพิ่มโอกาสให้การปรึกษานั้นบรรลุผลได้ในเวลาอันสั้น

Walter and Peller (1992 cited in Corey, 2009, p. 380) อธิบายถึงลักษณะพิเศษของกระบวนการ การปรึกษาแบบเน้นทางออกไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ค้นหาสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ มากกว่าการค้นหาสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการ
2. ไม่พยายามวินิจฉัย หรือติตราผู้รับการปรึกษา แต่ให้ค้นหาว่าผู้รับการปรึกษาทำอะไรที่ได้ผลอยู่แล้ว และส่งเสริมให้ทำต่อไปในทิศทางนั้น

3. ถ้าสิ่งใดที่ผู้รับการปรึกษาทำอยู่แล้วไม่ได้ผล ต้องกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาทดลองในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม

4. ทำให้การปรึกษาเป็นไปอย่างกระชับที่สุด เสมือนว่าการปรึกษาแต่ละครั้งเป็นการปรึกษาครั้งเดียวจบ หรือเป็นครั้งสุดท้ายแล้วเสมอ

องค์ประกอบของปรึกษาแบบเน้นทางออก

O'Connell (2012, pp. 35-36) ได้สรุปกระบวนการปรึกษาแบบเน้นทางออกไว้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ (8 important elements) คือ “**SOLUTION**” ได้แก่

- S Share updates
- O Observe interests
- L Listen to hopes and goals
- U Understand exceptions
- T Tap potential
- I Imagine success
- O Own outcomes
- N Note contributions

S Share updates - การแบ่งปันข้อมูลใหม่ๆ

การชวนให้ผู้รับการปรึกษาสะท้อน และพูดถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ และพฤติกรรมที่เขาได้เผชิญ ก่อนจะมารับการปรึกษา

O Observe interests - การสังเกตสิ่งที่สนใจ

ความสนใจและงานอดิเรก เป็นกุญแจที่บ่งบอกถึงความเข้มแข็ง และแหล่งที่มาของแรงจูงใจได้ ดังนั้นการชวนให้ผู้รับการปรึกษาพูดคุยถึงเรื่องอื่น ๆ นอกจากตัวปัญหา จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถค้นหาความเข้มแข็งของผู้รับการปรึกษาได้

L Listen to hopes and goals - ฟังสิ่งที่มุ่งหวัง และเป้าหมาย

รับฟังปัญหาและความกังวลของผู้รับการปรึกษาจนเกิดความเข้าใจ จากนั้นให้ดึงความสนใจออกจากปัญหาไปสู่การหาทางออก โดยให้ผู้รับการปรึกษาอธิบายถึงความต้องการที่มี และกำหนดเป้าหมายในอนาคต

U Understand exceptions - เข้าใจถึงข้อยกเว้น

ถามคำถามเพื่อทำความเข้าใจถึงข้อยกเว้นของปัญหา เช่น เมื่อไรที่ปัญหาไม่แสดงออกให้เห็น เวลาไหนที่ผู้รับการปรึกษาดตอบสนองด้วยวิธีที่ต่างจากเดิม และได้รับผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

T Tap potential - ชี้ให้เห็นศักยภาพที่มี

สะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาได้เห็นความเข้มแข็ง ทักษะ ความสามารถของตน และสัญญาณของทางออก ที่ผู้ให้การปรึกษาสังเกตเห็น และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาว่าจะนำสิ่งเหล่านั้นไปจัดการกับปัญหาหรือความท้าทายที่เผชิญอยู่ได้อย่างไร

I Imagine success - จินตนาการถึงความสำเร็จ

ใช้เทคนิค คำถามปาฏิหาริย์ (Miracle question) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาจินตนาการถึงอนาคตที่ต้องการ จะเป็นอย่างไร รวมถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมจะเป็นอย่างไร

O Own outcomes - ผลลัพธ์ของตนเอง

ทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนต่อไปของสิ่งที่ต้องทำ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยใช้เทคนิค คำถามแบบมาตรวัด (Scaling question) เพื่อประเมินความมั่นใจของผู้รับการปรึกษา และกระตุ้นต่อไปว่าถ้ายังไม่มั่นใจเต็มที่แล้วอะไรจะช่วยให้มั่นใจได้มากยิ่งขึ้น แล้วจึงทำการยืนยันในสิ่งที่จะทำต่อไป

N Note contributions - เน้นการสนับสนุน

ให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านที่ดี เพื่อสนับสนุนผู้รับการปรึกษา โดยเน้นที่ความก้าวหน้าและความสำเร็จ ที่ผู้รับการปรึกษาทำได้ และกระตุ้นว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องทำต่อไปเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ขั้นตอนการปรึกษาแบบเน้นทางออก

O'Connell (2012, pp. 36-37) ได้สรุปกระบวนการปรึกษาแบบเน้นทางออกไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ “FOCUS” ได้แก่

F Free-talk

O Openly explore goals

C Consider resources and exceptions

U Understand the preferred future

S Sign up to small steps

F Free-talk - การพูดคุยอย่างอิสระ

ส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาพูดคุยเกี่ยวกับงานอดิเรกและสิ่งที่เขาสนใจ เพราะจะเป็นการช่วยให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษารู้จักกันมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยหันเหความสนใจไปสู่ความเข้มแข็ง และศักยภาพที่มีอยู่ อันจะเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา

O Openly explore goals - การสำรวจเป้าหมายอย่างเปิดเผย

ชวนให้ผู้รับการปรึกษาพูดคุยถึงเป้าหมายและความต้องการ และผู้รับการปรึกษาได้พยายามทำอะไรแล้วบ้างก่อนจะมารับการปรึกษา ตลอดจนเป้าหมายของผู้รับการปรึกษาที่เฉพาะเจาะจงว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร อะไรเป็นตัวชี้วัดว่าประสบความสำเร็จ

C Consider resources and exceptions - พิจารณาสິงที่มีอยู่และข้อยกเว้น

ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถระบุถึง ความเข้มแข็ง ความรู้ความสามารถ ทักษะของตนเอง และสิ่งอื่น ๆ ที่สนับสนุนเขาได้ อีกทั้งให้ผู้รับการปรึกษาระหนักได้ว่าช่วงเวลาไหนที่เขาทำได้ดีที่สุด, อะไรเป็นสิ่งที่เขาทำสำเร็จและสำเร็จได้อย่างไร, เมื่อใดที่ปัญหาไม่ปรากฏ รวมถึงผู้รับการปรึกษาคิด รู้สึก และมีพฤติกรรมอย่างไร ในเวลานั้น ๆ

U Understand the preferred future - ทำความเข้าใจกับอนาคตที่ปรารถนา

ใช้เทคนิค คำถามปาฏิหาริย์ (Miracle question) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาจินตนาการถึงอนาคตที่ต้องการว่าจะเป็นอย่างไรมาก่อน อนาคตอันใกล้หากผู้รับการปรึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เขาคิดว่าจะเกิดอะไรขึ้น และเขาจะทำอะไรบ้าง

S Sign up to small steps - เดินหน้าด้วยก้าวเล็ก ๆ

ทำการยืนยันในสิ่งที่ต้องทำในขั้นต่อไป และให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีกับผู้รับการปรึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความก้าวหน้า และความสำเร็จที่เขาทำได้ในระหว่างการปรึกษา รวมถึงทำการตกลงว่ายังมีความจำเป็นในการทำการปรึกษารั้งต่อไปอีกหรือไม่

แม้ว่าขั้นตอนการปรึกษาแบบเน้นทางออกทั้งหมดข้างต้นจะมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ไม่ยากก็ตาม หากแต่การหาทางออกในกระบวนการปรึกษายังต้องใช้เทคนิคอื่น ๆ มาประกอบอีกหลายประการ ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไป

เป้าหมายของการปรึกษา (Therapeutic goals)

การปรึกษาแบบเน้นทางออกเชื่อว่า มนุษย์มีความสามารถในการกำหนดเป้าหมายของตนเอง ที่เปี่ยมคุณค่า และมนุษย์มีสิ่งที่เป็นในการแก้ปัญหาของตนอยู่แล้วทุกคน รวมถึงยังเชื่อว่า เป้าหมายของแต่ละคนมีความเฉพาะตัว มีเพื่อสร้างอนาคตที่ดีขึ้น และต้องถูกกำหนดด้วยคน ๆ นั้นเองเท่านั้น (Prochaska & Norcross, 2007 cited in Corey, 2009, p. 381) การไม่เข้าใจชัดเจนถึงเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่ต้องการ อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาได้ ดังนั้นความจำเป็นลำดับแรกของการปรึกษาคือการค้นหาว่าผู้รับการปรึกษาต้องการอะไร และความกังวลอะไรที่ผู้รับการปรึกษาต้องการสำรวจ (Bertolino & O'Hanlon, 2002 cited in Corey, 2009, p. 381)

การศึกษาแบบเน้นทางออกให้ความสนใจกับ สิ่งเล็ก ๆ ที่ทำได้จริง เพราะเป้าหมายเล็ก ๆ เป็นจุดเริ่มต้นของความเปลี่ยนแปลง และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์อื่น ๆ ได้ ผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออก จะใช้ภาษาของผู้รับการปรึกษา ใช้คำที่คล้ายกัน จังหวะและระดับเสียงเดียวกัน และใช้คำถามที่มุ่งเน้นไปสู่เป้าหมายและอนาคตในการถาม เช่น “คุณได้ทำอะไร ไปบ้าง และมีอะไรเปลี่ยนแปลงไปบ้าง ตั้งแต่การปรึกษาครั้งที่แล้ว” หรือ “คุณสังเกตเห็นว่ามีอะไรที่ดีขึ้นบ้างไหม” (Bubbenzer & West, 1993 cited in Corey, 2009, p. 380)

Walter and Peller (1992 cited in Corey, 2009, p. 380) เน้นความสำคัญของการช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายที่ดี ว่าต้องประกอบด้วย

1. เน้นข้อความเชิงบวก จากคำพูดของผู้รับการปรึกษา
2. มุ่งเน้นที่กระบวนการ หรือการกระทำ
3. มีโครงสร้างแบบ “ที่นี่และเดี๋ยวนี้” (Here and now)
4. มีความเป็นไปได้ เป็นรูปธรรม และชัดเจน
5. ต้องควบคุมได้โดยผู้รับการปรึกษาเอง

Walter and Peller (2000 cited in Corey, 2009, p. 380) ยังกล่าวถึงข้อควรระวังไว้ว่าการเร่งรีบเข้าสู่การกำหนดเป้าหมาย โดยที่ผู้รับการปรึกษายังไม่มีโอกาสกล่าวถึงความกังวลทั้งหลายที่มี อาจทำให้การปรึกษาไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้รับการปรึกษาจะต้องรู้สึก ว่าความกังวลของตนมีผู้รับฟัง และเข้าใจเสียก่อนจึงจะสามารถกำหนดเป้าหมายที่เปี่ยมคุณค่าของตนเองได้

เป้าหมายในการปรึกษาแบบเน้นทางออก สามารถเป็นได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเป็นการเปลี่ยนแปลงมุมมองที่มีต่อสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงกรอบความคิด การเปลี่ยนแปลงผลที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ปัญหา หรือการกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้มแข็ง และมีสิ่งจำเป็นในการแก้ปัญหา (O’Hanlon & Weiner-Davis, 2003 cited in Corey, 2009, p. 381)

บทบาทของผู้ให้การปรึกษา (Therapist’s function and role)

Corey (2009, p. 382) กล่าวว่าผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออก จะอยู่ในบทบาทของผู้ที่ไม่รู้อะไรเลย เพื่อที่จะให้ผู้รับการปรึกษาได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในชีวิตของตนเอง ซึ่งมีความแตกต่างอย่างชั้กับการปรึกษาทั่วไปที่ผู้ให้การปรึกษายู่ในฐานะผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำแนะนำ ซึ่ง Guterman (2006 cited in Corey, 2009, p. 382) ก็กล่าวในทำนองเดียวกันว่าผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะเป็นเพียงผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการสร้างความเปลี่ยนแปลง แต่ผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่เขาต้องการจะเปลี่ยนแปลง ดังนั้นหน้าที่ของผู้ให้การปรึกษา คือการทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลง แต่จะไม่ควบคุมหรือชี้นำว่าจะต้องเปลี่ยนแปลงอะไร

หน้าที่สำคัญของผู้ให้การปรึกษาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน ที่จะส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกมีอิสระในการค้นหาสร้าง และร่วมมือในพัฒนาการของเรื่องราวของเขา (Walter & Peller, 1996 cited in Corey, 2009, p. 382) นอกจากนี้ การช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้จินตนาการถึงความเปลี่ยนแปลงที่เขาต้องการว่าเป็นอย่างไ และจะต้องทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงนั้น ก็เป็นสิ่งสำคัญ (Gingerich & Eisengart, 2000 cited in Corey, 2009, p. 382) ซึ่ง Walter and Peller (2000, p. 43 cited in Corey, 2009, p. 382) ได้ยกตัวอย่างบางประโยคที่เป็นประโยชน์ในการถาม เช่น “คุณต้องการอะไรกับการมาปรึกษาครั้งนี้”, “สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างไรต่อคุณ” และ “อะไรเป็นสัญญาณที่บ่งบอกว่า ความเปลี่ยนแปลงที่คุณต้องการได้เกิดขึ้นแล้ว”

สัมพันธภาพในการปรึกษา (Therapeutic relationship)

การปรึกษาแบบเน้นทางออกก็เป็นเช่นเดียวกับการปรึกษาแบบอื่น ๆ ที่สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสำเร็จของการปรึกษา เรื่องของการสร้างความไว้วางใจต่อกันนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษายังคงกลับมารับการปรึกษาในครั้งต่อ ๆ ไป รวมถึงการปฏิบัติตามคำแนะนำ และการทำบ้านที่มอบให้กลับไปปฏิบัติ แต่ถ้าหากไม่มีความไว้วางใจต่อกันแล้ว ผู้รับการปรึกษาก็มักจะไม่นปฏิบัติตามคำแนะนำทั้งหลายของผู้ให้การปรึกษา (De Jong & Berg, 2008 cited in Corey, 2009, p. 382) และวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการสร้างสัมพันธภาพ คือการที่ผู้ให้การปรึกษาแสดงให้เห็นให้ผู้รับการปรึกษาได้รู้ว่า จะนำเอาความเข้มแข็งและสิ่งจำเป็นที่มีอยู่แล้วไปสร้างทางออกได้อย่างไร รวมไปถึงการส่งเสริมผู้รับการปรึกษาได้ลองทำในสิ่งที่ต่างจากเดิม และคิดอย่างสร้างสรรค์เกี่ยวกับการจัดการข้อกังวลในปัจจุบันและอนาคต ก็เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ได้ผลเช่นกัน

De Shazer (1988 cited in Corey, 2009, p. 383) อธิบายว่าสัมพันธภาพในการปรึกษาที่พัฒนาขึ้นระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการ (Customer) : ผู้รับและผู้ให้การปรึกษาจะทำงานร่วมกันเพื่อระบุปัญหาและหาทางออกไปด้วยกัน ผู้รับการปรึกษาจะตระหนักได้ว่าการบรรลุเป้าหมายที่ตนเองต้องการต้องอาศัยความพยายามของตนเองเป็นสิ่งสำคัญ
2. ผู้ร้องทุกข์ (Complainant) : ผู้รับการปรึกษาจะอธิบายถึงปัญหา แต่ไม่ต้องการหรือไม่สามารถหาทางออก และเชื่อว่าทางออกของปัญหานั้นอยู่กับการกระทำของบุคคลอื่น ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ ผู้รับการปรึกษามักจะคาดหวังว่าผู้ให้การปรึกษาจะช่วยเปลี่ยนบุคคลอื่นที่ทำให้ตนเกิดปัญหา

3. ผู้มาเยือน (Visitor) : ผู้รับการปรึกษามาเพราะบุคคลอื่น (คู่สมรส, พ่อแม่, ครู, หรือเจ้าหน้าที่คุมประพฤติ) คิดว่าผู้รับการปรึกษามีปัญหา ซึ่งผู้รับการปรึกษาเองอาจไม่เห็นว่าคุณภาพตัวเองมีปัญหา และอาจส่งผลให้ไม่สามารถระบุปัญหาและหาทางออกได้ในกระบวนการปรึกษา

De Jong and Berg (2008 cited in Corey, 2009, p. 383) เน้นย้ำและเตือนว่า ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรจำกัดผู้รับการปรึกษาไว้ที่ลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยถาวร เนื่องจากสัมพันธภาพทั้ง 3 ลักษณะข้างต้น เป็นเพียงจุดเริ่มต้นในการปรึกษาเท่านั้น และแทนที่จะจัดประเภทของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรใช้สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเป็นฐานในการสะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจ ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับการปรึกษาแบบผู้ร้องทุกข์ ที่มักจะโยนปัญหาของตนเองไปให้คนอื่น อาจช่วยได้โดยการใช้ทักษะที่ทำให้เขาเริ่มมองเห็นบทบาทของตนเองในปัญหาที่เกิดขึ้น และความจำเป็นที่เขาต้องเป็นผู้สร้างทางออกให้ตนเอง ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาเป็นแบบผู้มาเยือน อาจมีความต้องการร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษา เพื่อพัฒนาไปสู่สัมพันธภาพในการปรึกษาแบบผู้ใช้บริการได้ ด้วยการให้ผู้รับการปรึกษาค้นหาว่าเขาคงทำอะไร เพื่อให้คนอื่นเกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น จากประเด็นดังกล่าว เราอาจกล่าวได้ว่า ผู้รับการปรึกษาไม่ว่าจะเป็นแบบผู้ร้องทุกข์ หรือผู้มาเยือน ล้วนมีศักยภาพ และสามารถพัฒนาไปสู่สัมพันธภาพแบบผู้ใช้บริการได้

Corey (2009, p. 383) สรุปเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการปรึกษาว่า ในช่วงแรกของการปรึกษา ผู้รับการปรึกษายบางคนจะมีความรู้สึกไร้พลัง และถูกรอบงำโดยปัญหาของตนเอง หรือแม้กระทั่งไม่อาจบอกถึงปัญหาของตนเองได้ หากแต่เขาเหล่านั้นอาจเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้ หากมีการพัฒนาสัมพันธภาพในการปรึกษาอย่างเหมาะสม และสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่จะเกิดขึ้นก็คือ การตอบสนองอย่างเหมาะสมของผู้ให้การปรึกษา ที่มีต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกันของผู้รับการปรึกษานั้นเอง

เทคนิคที่ใช้ในการปรึกษา (Therapeutic techniques)

เทคนิคที่ใช้ในการปรึกษาแบบเน้นทางออกมีความเฉพาะตัวและแตกต่างจากเทคนิคที่ใช้ในการปรึกษาแบบอื่น ๆ โดยผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงเทคนิคหลักที่สำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพแห่งความร่วมมือ (Establishing a collaborative relationship)

ในการปรึกษาแบบเน้นทางออก ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้หาทางออก และทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น แต่หากปราศจากการพัฒนาสัมพันธภาพที่จะทำงานร่วมมือกันแล้ว ก็อาจทำให้การปรึกษานั้นไม่สัมฤทธิ์ผล ซึ่งการสร้างสัมพันธภาพแห่งความร่วมมือ มีหัวใจสำคัญคือผู้ให้การปรึกษาจะต้องเชื่อเสียก่อน

ว่าผู้รับการปรึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญอย่างแท้จริงในชีวิตของเขาเอง และผู้ให้การปรึกษาจึงใช้เทคนิค และวิธีการทั้งหลายช่วยให้เกิดความเปลี่ยนแปลงให้เกิดผลขึ้นได้ (Corey, 2009, p. 383)

2. ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา (Pre-therapy change/ Pre-session change)

การที่บุคคลทำการนัดหมายเพื่อรับการปรึกษา จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกโดยธรรมชาติอยู่แล้ว ดังนั้นการปรึกษาแบบเน้นทางออกในครั้งแรกที่พบกัน มักจะใช้คำถามว่า “คุณได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง นับตั้งแต่ทำการนัดหมายเพื่อปรึกษา ที่สร้างความแตกต่างในปัญหาของคุณ” (De Shazer, 1985, 1988 cited in Corey, 2009, pp. 383-384) การถามเช่นนี้ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้ทบทวน และผู้ให้การปรึกษาจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้ลองทำแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวก และแม้ว่าความเปลี่ยนแปลงที่พูดถึงนี้จะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการหาทางออกของปัญหาก็ตาม ก็ยังนับว่าเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาพึ่งพาผู้ให้การปรึกษาน้อยลง และพึ่งตนเองมากขึ้นในการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (De Shazer & Dolan, 2007; Mckeel, 1996; Weiner-Davis, De Shazer, & Gingerich, 1987 cited in Corey, 2009, p. 383)

3. การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking)

การปรึกษาแบบเน้นทางออกมีความเชื่อพื้นฐานว่า ผู้รับการปรึกษาที่อยู่ในภาวะประสบปัญหาต่าง ๆ จะต้องมียุ่ช่วงเวลาที่ยุ่ปัญหานั้น ๆ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่น ไม่แสดงออก ซึ่งช่วงเวลานั้นเรียกว่า “ข้อยกเว้น” (Bateson, 1972 cited in Corey, 2009, p. 384) ผู้ให้การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะใช้คำถามค้นหาข้อยกเว้น เพื่อนำผู้รับการปรึกษาไปสู่ช่วงเวลาที่ยุ่ปัญหาของเขาไม่เลวร้าย หรือไม่ปรากฏขึ้น ซึ่งการค้นหาข้อยกเว้นจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าปัญหาทั้งหลายไม่ได้มีอิทธิพลอยู่ตลอดเวลา และปัญหาก็ไม่ได้คงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสมองเห็นความเข้มแข็งของตนเองได้มากขึ้น และยังจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาไปสู่ทางออกของปัญหาได้ต่อไป

4. คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question)

คำถามมหัศจรรย์เป็นเทคนิคหลักที่ใช้ในการปรึกษาแบบเน้นทางออก ผู้ให้การปรึกษาจะใช้คำถามว่า “ถ้ามีสิ่งมหัศจรรย์เกิดขึ้น ในคำคืนนี้ทำให้ปัญหาทั้งหลายของคุณหายไป และเมื่อคุณตื่นขึ้นในวันรุ่งขึ้น คุณจะรู้ได้อย่างไรว่าปัญหานั้นหายไปแล้ว และจะมีอะไรที่แตกต่างไปบ้าง” ผู้รับการปรึกษาจะถูกกระตุ้นให้แสดงออกถึง สิ่งที่แตกต่างกันไปจากเดิมมากกว่าการจมอยู่กับปัญหา โดย O’Hanlon and Weiner-Davis (2003 cited in Corey, 2009, p. 384) ได้กล่าวเสริมว่า การเปลี่ยน “การกระทำ” และ “มุมมอง” ที่มีต่อปัญหา จะเป็นการเปลี่ยนแปลงปัญหาได้

De Jong and Berg (2008 cited in Corey, 2009, p. 384) ซึ่งให้เห็นว่าคำถามหัตถจรรยา เป็นเทคนิคที่มีประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการถามให้ผู้รับการปรึกษาคิดถึงสิ่งหัตถจรรยาที่เกิดขึ้น เป็นการเปิดโอกาสให้ความเป็นได้ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นได้ในอนาคต และผู้รับการปรึกษายังมีโอกาส วาดฝันถึงความเปลี่ยนแปลงที่ตนอยากให้เกิดขึ้นมากที่สุดได้ ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนความสนใจ จากปัญหาในอดีต ไปสู่ชีวิตในอนาคตที่น่าพึงใจมากกว่า

5. คำถามแบบมาตรวัด (Scaling questions)

คำถามแบบมาตรวัดมักจะถูกใช้เมื่อกล่าวถึงสิ่งที่สังเกตได้ยาก เช่น ประสบการณ์ เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ หรือการสื่อสาร (De Shazer & Berg, 1988 cited in Corey, 2009, pp. 384-385) ตัวอย่างเช่น ผู้รับการปรึกษากล่าวถึงความรู้สึก ตกใจ (Panic) หรือกังวล (Anxiety) ผู้ให้การปรึกษาจะใช้คำถามว่า “หากมีระดับคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 10 โดยที่ 0 เป็นความรู้สึกแรก ที่คุณมารับการปรึกษา และ 10 คือความรู้สึกของคุณในวันที่เกิดสิ่งหัตถจรรยาและปัญหาทั้งหมด หายไป คุณให้คะแนนความกังวลในตอนนี้อย่างไร” โดยแม้ว่าผู้รับการปรึกษาจะตอบ ว่าเพียงแค่ขยับจาก 0 ไปเป็น 1 ก็ตาม ก็ถือว่าผู้รับการปรึกษาเกิดการพัฒนาขึ้นแล้ว ให้สนใจต่อไป ว่าเขาทำได้อย่างไร และจะต้องทำอะไรอีกเพื่อขยับระดับคะแนนให้สูงขึ้น ซึ่งการใช้คำถาม แบบมาตรวัดนี้ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาให้ความสนใจอยู่กับสิ่งที่กำลังทำ และจะทำอะไรต่อไป เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลง

6. การมอบหมายงานในการปรึกษาครั้งแรก (Formula first session task)

การมอบหมายงานในการปรึกษาครั้งแรก เป็นลักษณะของการให้การบ้าน ให้ผู้รับการปรึกษาได้ทำให้เสร็จหลังจากการปรึกษาครั้งแรกและครั้งที่สอง โดยผู้ให้การปรึกษา อาจกล่าวว่า “ระหว่างการปรึกษานี้จนถึงการพบกันครั้งต่อไปของเรา ผมต้องการให้คุณสังเกต เพื่อที่ครั้งหน้าจะมาบอกผมได้ว่า อะไรที่เกิดขึ้นกับคุณ (ชีวิตส่วนตัว, ครอบครัว, ชีวิตการทำงาน, สัมพันธภาพ) ที่คุณอยากให้เป็นเช่นนั้นต่อไป” (De Shazer, 1985 cited in Corey, 2009, p. 385) และในการปรึกษาครั้งที่สอง ผู้รับการปรึกษาจะถูกถามว่าจากสิ่งที่สังเกตเห็น เขาอยากให้เกิดอะไร ขึ้นในอนาคตต่อไป การให้ผู้รับการปรึกษาสังเกตเช่นนี้เป็นการสร้างให้เกิดความหวังและการมอง ในแง่ดี ต่อสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ และมีรายงานสนับสนุนว่าผู้รับการปรึกษาที่ได้รับมอบหมายงาน ในการปรึกษาครั้งแรกแบบนี้ มักเกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตั้งแต่ครั้งแรกของการปรึกษา (McKeel, 1996; Walter & Peller, 2000 cited in Corey, 2009, p. 385) ขณะที่ Bertolino and O’Hanlon (2002 cited in Corey, 2009, p. 385) ก็ได้แนะนำว่าการมอบหมายงานในการปรึกษา ครั้งแรก ควรใช้หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสแสดงความรู้สึก มุมมอง และเรื่องราว

ของสิ่งที่เขากำลังแล้วเสียก่อน เพราะจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องรู้สึกก่อนว่า มีคนเข้าใจเขาอย่างแท้จริง ก่อนจะไปสู่ขั้นตอนการสร้างเปลี่ยนแปลง

7. ผู้ให้การปรึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้รับการปรึกษา (Therapist feedback to clients) การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะมีการหยุดพัก 5 ถึง 10 นาที ก่อนยุติการปรึกษาในแต่ละครั้ง เพื่อที่ผู้ให้การปรึกษาจะได้สรุปข้อมูลย้อนกลับ และถ่ายทอดแก่ผู้รับการปรึกษาภายหลังกลับจากการหยุดพักนั้น

De Jong and Berg (2008 cited in Corey, 2009, p. 385) อธิบายถึงโครงสร้างของข้อมูลที่จะให้กับผู้รับการปรึกษาว่า ประกอบด้วยเรื่องพื้นฐาน 3 ส่วน คือ

1. การชมเชย (Compliments) คือ คำยืนยันอย่างจริงใจ ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้ทำไปแล้วที่เป็นการนำไปสู่ทางออกของปัญหา หากแต่สิ่งสำคัญของการชมเชยจะต้องไม่ทำเหมือนเป็นหน้าที่ หรือทำแบบขอไปที เพราะการชมเชยเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษามีความหวัง และยังเป็น การถ่ายทอดความคาดหวังจากผู้ให้ไปสู่ผู้รับการปรึกษา ว่าเขาสามารถบรรลุเป้าหมายที่หวังไว้ได้ ด้วยการใช้ความเข้มแข็งและความสำเร็จของตนเอง

2. สะพาน (A bridge) เป็นสิ่งที่เชื่อมข้อมูลย้อนกลับส่วนแรกที่เป็น การชมเชย ไปสู่ส่วนที่สามคือการมอบหมายงาน หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า สะพานเปรียบเสมือนเป็นคำชี้แจงเหตุผลของงานที่จะทำการมอบหมายต่อไปก็ได้

3. การมอบหมายงาน (Suggesting a task) หรือจะเรียกว่าเป็นการบ้านก็ได้ การมอบหมายงานมักเป็นไปใน 2 ลักษณะ คือ งานที่เป็นการสังเกต และงานที่เป็นพฤติกรรม ลักษณะแรกงานที่เป็นการสังเกต เป็นการขอให้ผู้รับการปรึกษาให้ความสนใจกับบางมุม ในการดำเนินชีวิตของเขา กระบวนการเฝ้าสังเกตตนเองนี้จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เห็นถึงความแตกต่าง ในเวลาที่สิ่งต่าง ๆ เป็นไปในทางที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ส่วนงานที่เป็นพฤติกรรมจำเป็นต้องให้ผู้รับการปรึกษาลงมือทำบางสิ่งบางอย่าง ที่ผู้ให้การปรึกษาเชื่อว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการหาทางออก

De Jong and Berg (2008 cited in Corey, 2009, p. 385) ได้เน้นย้ำว่าข้อมูลย้อนกลับที่ผู้ให้การปรึกษาให้กับผู้รับการปรึกษา จะต้องบ่งบอกว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องทำให้มากขึ้นอีก และอะไรเป็นสิ่งที่ต้องทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อที่จะเป็นการเพิ่มโอกาสในการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

8. การยุติ (Terminating)

การปรึกษาแบบเน้นทางออก ผู้ให้การปรึกษาจะต้องระลึกรถึงการยุติการปรึกษาไว้ตั้งแต่ครั้งแรกของการปรึกษา เพราะเมื่อใดที่ผู้รับการปรึกษาสามารถหาทางออกที่พึงพอใจได้แล้ว ก็สามารถยุติการปรึกษาได้ทันที โดยคำถามแรกที่ใช้ค้นหาเป้าหมายของผู้รับการปรึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษาอาจถามว่า “คุณต้องการให้ชีวิตของคุณเปลี่ยนไปเป็นอย่างไร คุณจึงจะนับว่าการมาปรึกษานี้คุ้มค่าแล้ว” หรืออาจถามให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดว่า “เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว คุณจะทำอะไรที่แตกต่างไปจากเดิม” และการใช้เทคนิคคำถามแบบมาตรวัดร่วมด้วย ก็จะเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถประเมินตนเองได้ว่าเมื่อใดที่เขา ไม่จำเป็นต้องรับการปรึกษาอีกแล้ว (De Jong & Berg, 2008 cited in Corey, 2009, p. 386)

นอกเหนือจากการยุติการปรึกษาแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้ให้การปรึกษา ยังสามารถช่วยชี้ให้ผู้รับการปรึกษาได้เห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่สามารถทำต่อไป เพื่อเป็นการต่อ ยอดความเปลี่ยนแปลงที่ได้เกิดขึ้นแล้วให้มีความต่อเนื่องไปในอนาคตได้อีกด้วย (Bertolino & O'Hanlon, 2002 cited in Corey, 2009, p. 385)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาแบบเน้นทางออก

งานวิจัยในประเทศไทย

จิรพัฒน์ อุ่มมณุษย์ชาติ (2552) ได้ทำการศึกษาผลของการให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎี การปรึกษาแบบเน้นทางออกที่มีต่อความสุขของผู้ถูกคุมความประพฤติกรณีขั้บรรณณะเมาสุรา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าภายหลังรับการปรึกษา ผู้ถูกคุมความประพฤติมีความสุขเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับ ก่อนการปรึกษา และยังมีความสุขมากกว่ากลุ่มควบคุมด้วย

อรนุช ชูศรี (2547) ได้ศึกษาผลของการให้การปรึกษาตามแนวทฤษฎีการปรึกษา แบบเน้นทางออกต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรงจากครอบครัว หรือผู้เลี้ยงดู ซึ่งผลการศึกษาพบว่าภายหลังรับการปรึกษา วัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรง รู้สึกมีคุณค่า ในตนเองสูงขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนการปรึกษา และวัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรงยังรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง สูงขึ้น มากกว่ากลุ่มควบคุมด้วย

งานวิจัยต่างประเทศ

Gingerich and Peterson (2013) ได้ทำการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล (Meta-analysis) การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาแบบเน้นทางออก จำนวนทั้งสิ้น 43 การศึกษา โดยคัดเลือก การศึกษาในประเทศนี้ ปัญหาใน โรงเรียนและพฤติกรรมของเด็ก, สุขภาพจิตของผู้ใหญ่, คู่สมรส และครอบครัว, การบำบัดฟื้นฟูทางการแพทย์, สุขภาพและช่วงวัย รวมถึงปัญหาอาชญากรรม ซึ่งผลการศึกษาได้ข้อสรุปว่า ในภาพรวมทั้งหมดการปรึกษาแบบเน้นทางออกมีประสิทธิภาพ ในการบำบัดทั้งผลในด้านพฤติกรรม และผลทางจิตวิทยา

Kim and Franklin (2009) ได้ทำการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล (Meta-analysis) การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาแบบเน้นทางออกที่เกี่ยวข้องกับเด็กและวัยรุ่นในโรงเรียนระดับประถมถึงมัธยม ที่มีการเผยแพร่ในปี ค.ศ. 2000 จนถึงปี ค.ศ. 2008 จำนวน 7 การศึกษา มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 364 คน ผลการวิเคราะห์ที่น่าสนใจคือ การศึกษา 5 จากทั้งหมด 7 การศึกษา พบว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออกจะให้ผลลัพธ์อย่างน้อย 1 ด้าน จากด้านต่าง ๆ ได้แก่ การลดระดับความรู้สึกล้านลบของเด็ก, การจัดการพฤติกรรมที่เป็นปัญหา, การเพิ่มระดับผลการเรียน, แก้ปัญหาการใช้สารเสพติด และการแก้ปัญหาพฤติกรรมภายนอก (Externalised behavioural problems) เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว อันธพาล การแกล้ง ทั้งทางกายและวาจา พฤติกรรมการขโมย การทำลายข้าวของ เป็นต้น

Cockburn, Thomas, and Cockburn (1997) ได้นำการปรึกษาแบบเน้นทางออกไปใช้ร่วมกับ โปรแกรมการฟื้นฟูผู้ได้รับบาดเจ็บทางกล้ามเนื้อและกระดูก (Orthopedic rehabilitation programs) ในการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจให้กับพนักงานที่บาดเจ็บ โดยการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่รับการฟื้นฟูร่วมกับการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และสามารถปรับตัวเข้ากับโปรแกรมการฟื้นฟูได้ดีกว่าเมื่อเทียบกับผู้ป่วยที่ได้รับ โปรแกรมการฟื้นฟูตามปกติเพียงอย่างเดียว

Jedlicka and Jennings (2001) ทำการศึกษาคู่สมรสจำนวน 11 คู่ ที่ได้รับการปรึกษาแบบเน้นทางออกผ่านทางอีเมล ซึ่งผลการศึกษาพบว่าคู่สมรสที่เข้ารับการปรึกษาดังกล่าว มีความกระตือรือร้นในการหาทางออกของปัญหา และสามารถจดจ่อ เข้าใจกับกระบวนการปรึกษาได้ไม่แตกต่างกับการปรึกษาแบบพบหน้า

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวโดยสรุปได้ว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออก ได้ถูกนำไปใช้ในการบำบัดที่หลากหลาย ซึ่งรวมไปถึงประเด็นของการปรับตัว และยังสามารถใช้ในการปรึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์

แนวคิดที่สำคัญ

การปรึกษาออนไลน์ (Online counseling) หมายถึง การพูดคุยทางคลินิก และบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของการช่วยเหลือผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การพิมพ์, อีเมล, แชท และการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Kraus, Stricker, & Speyer, 2010)

Mallen and David (2005) ก็ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันว่า การปรึกษาออนไลน์ คือ การจัดให้มีบริการ การปรึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต การปรึกษาออนไลน์นี้มักให้บริการโดย อีเมล, แชท และการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

จากความหมายข้างต้นกล่าวได้ว่า การปรึกษาออนไลน์ เป็นการปรึกษาที่ใช้อินเทอร์เน็ต เป็นสื่อกลาง ที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกันตามแต่โปรแกรมที่ใช้ มักอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารผ่าน ตัวอักษร, ภาพและเสียง หรือทั้งหมดประกอบกันก็ได้ การปรึกษาออนไลน์ ยังถูกเรียกด้วยคำอื่นได้ เช่น “E-counseling”, “Cyber-counseling”, “Tele-counseling”

ประเภทของการปรึกษาออนไลน์

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการปรึกษาออนไลน์ ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถแบ่งประเภทของการปรึกษาออนไลน์ตามช่องทางการสื่อสารของการปรึกษาได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร (Text-based online counseling) เป็นการปรึกษาออนไลน์โดยการใช้การพิมพ์ข้อความตัวอักษรเพื่อสื่อสารโต้ตอบระหว่างกัน หรือ การแชท (Chat) โดยการแชทสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การแชทในเวลาเดียวกัน (Synchronous chat) เป็นการแชทโต้ตอบที่เมื่อผู้ส่งสารพิมพ์ข้อความแล้วทำการส่ง ข้อความนั้นจะปรากฏต่อผู้รับสารในเวลาทันที โดยมากจะอยู่ในรูปแบบของห้องแชทหรือโปรแกรมแชท เช่น SKYPE, FACEBOOK MESSENGER, LINE ฯลฯ

1.2 การแชทต่างเวลา (Asynchronous chat) เป็นการแชทที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ได้โต้ตอบในเวลาเดียวกัน เช่น การส่งข้อความสั้น (SMS), การพิมพ์จดหมายส่งทางอีเมล, การโพสต์ข้อความโต้ตอบกันบนเว็บไซต์ หรือกระดานข่าวสารต่าง ๆ

2. การปรึกษาออนไลน์ผ่านเสียง (Tele-counseling) เป็นการปรึกษาออนไลน์ด้วยการสื่อสารผ่านเสียงพูด หรือก็คือการปรึกษาผ่านโทรศัพท์นั่นเอง

3. การปรึกษาออนไลน์ผ่านภาพและเสียง (Video conference counseling) เป็นการปรึกษาออนไลน์ที่ผู้ให้และผู้รับบริการปรึกษา สามารถเห็นภาพและได้ยินเสียงของอีกฝ่ายได้ในเวลาเดียวกัน หรือก็คือการประชุมทางไกลผ่านจอภาพนั่นเอง

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรแบบการแชทในเวลาเดียวกัน เป็นช่องทางหลักในการเก็บข้อมูลเนื่องจากมีจุดเด่นหลายประการ ได้แก่ เป็นวิธีการปรึกษาออนไลน์ที่รักษาความลับของผู้รับการศึกษาได้ดีที่สุด ผู้รับการศึกษาไม่ต้องเปิดเผยใบหน้า หรือน้ำเสียงแม้แต่น้อย ใช้เพียงการพิมพ์เพื่อสื่อสารเท่านั้น และการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรยังเป็นวิธีที่ใช้อุปกรณ์ประกอบน้อยที่สุด เพียงมีคอมพิวเตอร์ที่มีแป้นพิมพ์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ก็สามารถรับการปรึกษาได้แล้ว ไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์อื่น เช่น ไมโครโฟน ลำโพง หูฟัง กล้องวิดีโอ และอินเทอร์เน็ตที่ใช้เชื่อมต่อ ยังไม่ต้องเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นวิธีการปรึกษาออนไลน์ที่สะดวกและมีความเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังจัดให้มี การปรึกษาออนไลน์ผ่านเสียง หรือการ โทรศัพท์ เป็นอีกช่องทางหนึ่งด้วย เนื่องจากบางครั้งผู้รับการศึกษาอาจรู้สึกว่าการแชทไม่สามารถสื่อความรู้สึกของคนได้ตามต้องการ ซึ่งผู้วิจัยจะพิจารณาเป็นกรณีไป

รูปแบบของการปรึกษาออนไลน์

Nagel and Anthony (2010, p. 171) กล่าวว่า การปรึกษาออนไลน์มักถูกมองว่าเป็นรูปแบบใหม่ของการปรึกษา แต่แท้ที่จริงแล้วการปรึกษาออนไลน์ก็ไม่ต่างกับการปรึกษาทั่วไป เพียงแต่เกิดขึ้นบนสื่อออนไลน์เท่านั้น ดังนั้นรูปแบบการปรึกษาจึงไม่แตกต่างกับการปรึกษาคือหน้าตามปกติ เราสามารถปรึกษาออนไลน์ในรูปแบบการปรึกษาแบบรายบุคคล (Individual) การปรึกษาแบบกลุ่ม (Group) การปรึกษาคู่รัก (Couples) หรือการปรึกษาครอบครัว (Family) ได้ทั้งหมด หากแต่ต้องคำนึงถึงจุดเน้นของแต่ละรูปแบบว่าเหมาะสม หรือมีความยากง่ายในการปรึกษาออนไลน์อย่างไรด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์

การพัฒนาของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตทำให้คนที่อยู่ห่างไกลกัน สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว เปิดโอกาสให้สิ่งที่เคยเป็นไปไม่ได้ เป็นจริงขึ้นมาได้ “การปรึกษา” ที่เคยเป็นเรื่องที่อยู่ในคลินิก โรงพยาบาล เป็นการพูดคุยกันแบบต่อหน้า กลายเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ได้ แต่แน่นอนว่าจะต้องมีคำถามต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย เช่น การปรึกษาออนไลน์จะได้ผลจริงหรือไม่, ผู้ให้การปรึกษาจะรู้ความรู้สึกของผู้รับการศึกษาได้อย่างไรเมื่อไม่สามารถเห็น หรือ ได้ยินเสียงเขาเหล่านั้น, การแสดงความเข้าใจและการสนับสนุนจะสามารถสื่อผ่านตัวอักษรอย่างเดียวได้จริงหรือไม่ ซึ่งคำถามเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักวิจัยพยายามศึกษาหาคำตอบ และข้อมูลปัจจุบันที่น่าสนใจมีดังนี้

งานวิจัยเกี่ยวกับการปรึกษาออนไลน์ในต่างประเทศนั้น มีการศึกษากันมาเป็นเวลานาน และมีการศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่ง Barak, Hen, Boniel-Nissim, and Shapira (2008) ได้วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล (Meta-analysis) การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีการเผยแพร่ตั้งแต่อดีตจนถึงเดือนมีนาคม ปี ค.ศ. 2006 จำนวน 92 ชิ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ผู้เข้ารับการบำบัดผ่านอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งหมด 9,764 คน โดยมีการศึกษา 14 ชิ้น ที่ทำการเปรียบเทียบ การบำบัดผ่านอินเทอร์เน็ตกับการบำบัดแบบต่อหน้า (Face to face) และพบว่าประสิทธิภาพในการบำบัดไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ Barak et al. (2008) ยังได้จำแนกประเด็นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบำบัดออนไลน์ไว้อีก ดังนี้

- การบำบัดทางอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมกับปัญหาที่มีพื้นฐานเป็นปัญหาทางจิตวิทยามากกว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทางด้านร่างกาย
- ทฤษฎีการบำบัดความคิด และพฤติกรรม (CBT) เป็นแนวทฤษฎีที่มีความเหมาะสมกับการบำบัดออนไลน์มากกว่าแนวทฤษฎีอื่น ๆ ในขณะที่เทคนิคที่มาจากแนวคิดพฤติกรรมนิยม ที่เน้นการปรับพฤติกรรมและมีพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้ จะมีประสิทธิภาพน้อยในการบำบัดออนไลน์
- ประสิทธิภาพของการบำบัด โดยการแชทในเวลาเดียวกัน (Synchronous chat) ไม่มีความแตกต่างกับการแชทต่างเวลากัน (Asynchronous chat)
- รูปแบบการบำบัดออนไลน์ผ่านตัวอักษร ด้วยการแชทและอีเมล จะมีประสิทธิภาพดีกว่าการบำบัดผ่านกระดานสนทนา และการเห็นหน้าผ่านกล้อง (Web cam)
- ช่วงวัยที่เหมาะสมกับการบำบัดผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เป็นช่วงอายุ 19 ถึง 39 ปี เพราะเป็นช่วงที่สามารถรับประโยชน์จากการบำบัดได้มากที่สุด เมื่อเทียบกับช่วงวัยอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามผู้วิเคราะห์ได้หมายเหตุไว้ว่า ข้อมูลนี้อาจเป็นข้อมูลชั่วคราวเท่านั้น เพราะปัจจัยสำคัญขึ้นอยู่กับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของบุคคล ซึ่งในอนาคตที่ผู้รับการบำบัดมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีมากขึ้นก็อาจมีความเปลี่ยนแปลงไปจากนี้ได้

จากการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพอจะให้เห็นได้ว่า การปรึกษาออนไลน์ ซึ่งเป็นการบำบัดรูปแบบหนึ่งที่ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการปรึกษาแบบพบหน้า หากแต่ต้องคำนึงถึงประเด็นของลักษณะของปัญหา แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ และรูปแบบของการปรึกษาออนไลน์ ว่าอะไรเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรเป็นวิธีในการปรึกษา โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร โดยละเอียดในลำดับต่อไป

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

Suler (2010, pp. 22-23) กล่าวถึงสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นผ่านตัวอักษรว่า ในอดีต การเขียนจดหมายเป็นวิธีที่เราใช้สื่อสาร โดยผ่านตัวอักษร การ “พูด” ด้วยตัวอักษรเป็นทั้งทักษะ และศิลปะ อีกทั้งมีความแตกต่างจากการพูดคุยอย่างมาก การสื่อสารด้วยวิธีนี้จำเป็นต้อง มีความสามารถในการเรียบเรียงความคิดออกมาเป็นถ้อยคำ และการพูดในโลกออนไลน์ ด้วยการเขียนที่เรียกว่า “แชท” ยังจำเป็นต้องมีทักษะในการพิมพ์ด้วย และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าหากเป็นการแชทในเวลาเดียวกัน (Synchronous chat) ทักษะการพิมพ์ยิ่งเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้เลย แม้จะเป็นนักประพันธ์ผู้ยิ่งใหญ่คิดประโยคได้สละสลวย แต่กลับพิมพ์ได้ช้า ก็อาจทำให้การแชท ไม่ราบรื่น ทำให้คนที่เกลียดการเขียน หรือมีทักษะการพิมพ์ที่ย่ำแย่ อาจไม่เหมาะกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

กล่าวได้ว่าคุณภาพของการสร้างสัมพันธภาพผ่านตัวอักษรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถ ในการเขียนเป็นสิ่งสำคัญ คนที่สามารถถ่ายทอดความคิดของตนผ่านการเขียนได้ดีเท่าไร ก็จะทำได้ สามารถพัฒนาสัมพันธภาพได้ลึกซึ้งมากเท่านั้น ในทางกลับกันการเขียนที่ไม่ดีอาจนำมาซึ่ง ความเข้าใจผิด การรับรู้ที่คลาดเคลื่อนของผู้อ่าน และนำไปสู่สัมพันธภาพที่ล้มเหลว ความคับข้องใจ หรือความขัดแย้งระหว่างกัน (Suler, 2010, p. 23)

หากผู้ให้และผู้รับการปรึกษาสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ลึกซึ้ง และพัฒนาความเชื่อถือนี ที่มีต่อกันมากเพียงพอ ผู้รับการปรึกษาจะรู้สึกปลอดภัย ปราศจากการถูกตำหนิ หรือตัดสิน ทำให้กล้าที่จะเปิดเผยเรื่องราว ความคิด และอารมณ์ ผ่านการเขียนได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการเขียนมีผลต่อสัมพันธภาพ และในขณะเดียวกันสัมพันธภาพก็ส่งผลต่อการเขียนด้วย ผู้ที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะการเขียน ต้องคำนึงถึงหลักไวยากรณ์ การวางรูปประโยค และการใช้ภาษาอย่างเหมาะสม เพื่อดำเนินการปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ (Suler, 2010, p. 23)

เราสามารถทำความรู้จักกับใครคนหนึ่งที่เราไม่เคยรู้จักมาก่อน ผ่านสำนวนและลีลา การเขียนของเขา ที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้สึก ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม, การใช้คำศัพท์, การวางรูปประโยค และลำดับการถ่ายทอดความคิด เพราะทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่สะท้อน กระบวนการคิดและบุคลิกภาพของบุคคล อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการตอบสนองจากบุคคลอื่น ด้วย เช่น คนที่เป็นคนเข้มงวดไม่ยืดหยุ่น มักจะเขียนอย่างมีโครงสร้างชัดเจน มีตรรกะ ข้อความ แสดงถึงข้อมูลความรู้แต่แสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกน้อยมาก และจะไม่ยอมให้มีการสะกดผิด หรือใช้ไวยากรณ์ผิดเด็ดขาด, คนที่ตอบสนองเกินจริง มักเขียนแบบเพ้อฝัน, ขณะที่คนเรียบร้อยมัก เขียนเว้นวรรคชัดเจน ใช้สัญลักษณ์อื่นบนแป้นพิมพ์ประกอบการเขียน และใช้ภาษาที่เปี่ยมลีลา,

คนที่หลงตัวเอง มักจะเขียนต่อเนื่องยาวหลายบรรทัดหลายบรรทัด, คนเก็บตัวมักจะเขียนเพียงสั้น ๆ , คนหุ่นห่านมักเขียนอย่างรวดเร็ว ไร้ระเบียบ ไม่สนใจการสะกดถูกผิด เน้นการแสดงอารมณ์ ซึ่งสำนวนและลีลาการเขียนดังกล่าวมาทั้งหมดอาจปรากฏเด่นชัดเพียงลักษณะเดียว หรืออาจปรากฏร่วมกันหลายลักษณะในบุคคลคนเดียวก็ได้ (Suler, 2010, p. 24)

ประเด็นการหายไปของการคุยต่อหน้า

Suler (2010, pp. 25-27) ระบุว่า การปรึกษาโดยปกติแล้วเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อหน้ากัน แต่เมื่อเป็นการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรแล้ว จะไม่มีการเห็นหน้า และไม่ได้ยินเสียงซึ่งกันและกัน นั่นหมายถึงนัยยะที่มากับน้ำเสียง และท่าทางภาษากายจะหายไปด้วย ผลกระทบจากการหายไปของนัยยะต่าง ๆ ดังกล่าวจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางครั้งอาจทำให้ความใกล้ชิด ความเชื่อถือ และสัมพันธภาพลดลงได้ การพิมพ์ตัวอักษรเพื่อสื่อสาร อาจก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นทางการสูง ห่างเหิน ไร้อารมณ์ หรือรู้สึกขาดการสนับสนุน ขาดความเข้าใจ เนื่องจากสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงที่แสดงออกถึงสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นมากสำหรับบางคน ในทางตรงกันข้ามบางคนอาจชอบในความเงียบ การมีสิ่งเร้ากระตุ้นน้อย และปราศจากการสัมผัสของสัมพันธภาพผ่านตัวอักษร เนื่องจากบางคนอาจถูกกระตุ้นได้ง่ายจากประสบการณ์อันเจ็บปวดในอดีต บางคนมีความวิตกกังวลในการเข้าสังคม บางครั้งไม่ยอมเปิดเผยตนเอง หรือบางคนรู้สึกว่สัมพันธภาพผ่านตัวอักษรนั้นสามารถเข้าถึงจิตใจได้อย่างลึกซึ้ง โดยไม่มีรูปร่างหน้าตา หรือสิ่งอื่นมาดึงความสนใจไป

แม้การแชทจะไม่เห็นสีหน้าท่าทาง ไม่ได้ยินเสียงของกลุ่มสนทนา ซึ่งทำให้การสื่อสารยากยิ่งขึ้น แต่มนุษย์นั้นสามารถสร้างสรรค้วิธีการและปรับตัวในการแสดงออกถึงตัวตนผ่านการเขียนได้ ในอดีตการแชทอาจเป็นเพียงการพิมพ์ข้อความท้อ ๆ เพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันได้มีการพัฒนาเทคนิคในการสื่อสารขึ้นมา ซึ่งต่อมานักแชทก็มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การใช้ขนาด สี ของตัวอักษร การเว้นวรรคคำ และการพิมพ์สัญลักษณ์แทนอารมณ์ (Emoticon) ฯลฯ ทำให้การแชทสามารถสื่อสารได้มากขึ้น สามารถบ่งบอกอารมณ์ได้ เน้นข้อความที่ต้องการสื่อได้ ดังนั้นการสื่อสารด้วยอักษรนี้ก็น่าจะสามารถทำให้บุคคลเข้าใจกลุ่มสนทนาได้ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการพูดคุยต่อหน้า

แนวคิดที่สำคัญของการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

แนวคิดมนุษยนิยม เชื่อว่ามนุษย์สามารถพัฒนาได้ตามศักยภาพที่ตนมี สามารถตัดสินใจ และรับผิดชอบชีวิตของตนเองได้ แนวคิดมนุษยนิยมเป็นหนึ่งในแนวคิดที่สำคัญในการพิจารณา มนุษย์ ที่ใช้ในการให้การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร โดยผู้ให้การปรึกษาจะเป็นผู้ที่สะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาได้พัฒนาความเข้มแข็ง การแสดงออก และการตระหนักรู้ในตนเอง

ผ่านสัมพันธภาพทางตัวอักษร ผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ถึงประสบการณ์ที่มีอิสระในการแสดง ความรู้สึกของตนออกมา และสามารถพัฒนาการตระหนักรู้ในตนผ่านความหมายของบทสนทนา ที่เกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ ขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับและความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษา ที่มีต่อเรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาได้ถ่ายทอดออกมาในกระบวนการปรึกษา ซึ่งผู้รับการปรึกษา จะรับรู้ได้ผ่านความสอดคล้องของข้อความที่ผู้ให้การปรึกษาพิมพ์ออกมา (Nagel & Anthony, 2010, p. 173)

ทฤษฎีและเทคนิคที่ใช้ในการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรสามารถใช้ได้กับทฤษฎีการปรึกษาทั่วไป ได้หลากหลาย แต่หากจะกล่าวถึงทฤษฎีที่มีความเหมาะสมมากกว่าทฤษฎีอื่น ๆ อาจมีอยู่ไม่กี่ทฤษฎี และหนึ่งในนั้นคือการปรึกษาแบบเน้นทางออก เนื่องจากธรรมชาติของทฤษฎีนี้ส่งเสริมให้ กระบวนการปรึกษาทั้งหมดเกิดขึ้น และสามารถรับรู้ได้อย่างกระจ่างผ่านตัวอักษรได้ (Nagel & Anthony, 2010, pp. 174-175)

ธรรมชาติของการปรึกษาแบบเน้นทางออกแตกต่างจากการปรึกษาทั่วไป การปรึกษา แบบเน้นทางออกจะหลีกเลี่ยงเรื่องในอดีต แต่จะสนใจเรื่องปัจจุบันและอนาคต โดยผู้ให้การปรึกษา จะมุ่งความสนใจไปที่ ความเป็นไปได้ และจะให้ความสนใจต่อการทำความเข้าใจกับปัญหา เพียงเล็กน้อยเท่านั้นหรือไม่สนใจเลย ทำให้การปรึกษามีความกระชับ และอาจยุติภายในครั้งเดียว หรือเพียงไม่กี่ครั้งเท่านั้น จึงเหมาะสมกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรอย่างยิ่ง

นอกเหนือจากทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางหลักในการปรึกษาแล้ว กระบวนการปรึกษา ยังจำเป็นต้องมีเทคนิควิธีการที่ใช้ประกอบการปรึกษาอีกด้วย ซึ่งเทคนิคที่มักถูกใช้ในการปรึกษา ออนไลน์ผ่านตัวอักษร ได้แก่ การมอบหมายงาน (Homework assignments), การให้ความรู้ทาง จิตวิทยา (Psychoeducation) และวรรณกรรมบำบัด (Bibliotherapy) เป็นต้น เนื่องจากสอดคล้อง กับธรรมชาติของวิธีการปรึกษานี้ รวมถึงวิธีการ ทำทายตรกระส่วนตัว (Private logic) ขอบเขตของ ความเชื่อ (Limiting beliefs) และความเชื่อที่ผิด (Mistaken convictions) ในการแทรกจะ ได้ผล อย่างมาก เพราะข้อความทั้งหลายจะยังคงอยู่บนหน้าจอ ทำให้ผู้รับการปรึกษาสามารถหยุด และ พิจารณาข้อความเหล่านั้นอย่างถี่ถ้วนได้อีกครั้ง และเทคนิคอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา ที่มีความใกล้เคียงกันก็สามารถนำมาใช้ได้ โดยคำนึงถึงจุดประสงค์และเป้าหมายในการปรึกษานั้น เป็นสำคัญ ซึ่งโดยมากเทคนิคที่มักถูกหยิบยกมาใช้มักมาจากทฤษฎี การบำบัดความคิด และพฤติกรรม (Cognitive behavior therapy : CBT), โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส (Neurolinguistic programming : NLP) และทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก (Solution-focused therapy) (Nagel & Anthony, 2010, pp. 174-175)

ขั้นตอนการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

ขั้นตอนการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร ไม่มีความแตกต่างจากการปรึกษาแบบต่อหน้าทั่ว ๆ ไป ซึ่งในแต่ละขั้นตอนเป็นเพียงกรอบกว้าง ๆ เท่านั้น ไม่จำเป็นต้องลำดับไปตามขั้นตอนเสมอไป หากแต่ขึ้นอยู่กับผู้รับการปรึกษาในแต่ละกรณีเป็นสำคัญ (Nagel & Anthony, 2010, p. 175) ขั้นตอนมีดังนี้

การสร้างสัมพันธภาพ (Rapport building)

ในการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร ทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษาจะไม่สามารถเห็นสีหน้า ท่าทาง และไม่ได้ยินเสียงของอีกฝ่ายได้ ซึ่งสิ่งที่จะทดแทนการหายไปของสีหน้าท่าทางนั้นคือคุณภาพของการเขียนเพื่อสื่อสารกัน ทักษะที่ใช้ในการเขียนเพื่อสื่อถึง “ความใส่ใจ” “ความเข้าใจ” และ “การสนับสนุนให้กำลังใจ” เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพ ตัวอย่างเช่น ในการเซทหากต้องการใช้เทคนิคการ “เจียบ” เพื่อแสดงถึงความเข้าใจ ผู้ให้การปรึกษาไม่อาจนั่งและหยุดพิมพ์ไปเฉย ๆ ได้ แต่อาจเขียนข้อความว่า “หยุดเพื่อคิดชักรู้อีกรอบ” หรือ “ใช้เวลาได้ตามสบายนะ” ในกรณีที่ต้องการให้กำลังใจผู้ให้การปรึกษาอาจพิมพ์สัญลักษณ์ “ฮิม” เท่านั้นก็ได้ (Nagel & Anthony, 2010, pp 175-176)

การประเมิน (Assessment)

การประเมินในการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร มีความคล้ายคลึงกับการปรึกษาคือต่อหน้า ผู้ให้การปรึกษาจะตีความจากสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูดออกมา ด้วยทักษะต่าง ๆ ได้แก่ การทวนความ (Restating), การแปลความ (Paraphrasing), การสอบถาม (Probing), การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving feedback) และการตรวจสอบการรับรู้ (Checking perceptions) เป็นต้น บางครั้งทักษะเหล่านี้ยังได้ผลที่ชัดเจนมากขึ้นในการใช้กับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรอีกด้วย เพราะผู้รับการปรึกษาได้เห็นข้อความบนจอภาพนั่นเอง ตัวอย่างเช่น ผู้รับการปรึกษาเขียนข้อความว่า “วันนี้ฉันเจอวันที่แย่มาก ที่ทำงานก็แย่มาก ไม่มีใครเคารพให้เกียรติฉันเลย” ผู้ให้การปรึกษาก็อาจทวนความ ด้วยการสะท้อนไปว่า “ผมเสียใจที่คุณต้องเจอวันที่แย่มาก มันฟังดูเหมือนคุณไม่มีความสุขในการทำงานเลย” ทักษะการสอบถามเป็นเรื่องของการใช้คำถามในเชิงสนับสนุน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และทำให้การตีความมีความกระจ่างมากขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาอาจใช้คำถามว่า “คุณแอน ผมอยากแน่ใจว่าผมเข้าใจสิ่งที่คุณพูดว่า...” หรือ “คุณช่วยเล่าเกี่ยวกับเรื่อง...มากขึ้นได้ไหม” การใช้คำถามไม่เพียงแต่เป็นการช่วยผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจผู้รับการปรึกษามากขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยพัฒนาสัมพันธภาพอีกด้วย การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นการแบ่งปันและเปรียบเทียบการรับรู้กับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา

เกิดการตระหนักรู้มากขึ้น ผู้ให้การปรึกษาอาจเริ่มด้วย “ผมสงสัยว่าคุณ...” ซึ่งเป็นประโยชน์ ปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ทบทวนความคิดความรู้สึกของตนเอง ในขณะที่ ยังคงอยู่ในกรอบที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการชี้ให้เห็นได้ ทักษะดังที่กล่าวมาเป็นเพียงตัวอย่างเบื้องต้น เท่านั้น เรายังสามารถนำเอาทักษะที่ใช้ในการปรึกษาต่อหน้าอื่น ๆ มาปรับใช้ได้อีกมากมาย (Nagel & Anthony, 2010, p. 176)

การกำหนดเป้าหมาย (Goal-setting)

การกำหนดเป้าหมาย เป็นได้ทั้งแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เป็นกระบวนการ ที่มีส่วนช่วยผู้รับการปรึกษาให้ได้ผลที่พึงประสงค์ หลังจากที่ผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจสถานการณ์ ของผู้รับการปรึกษาแล้ว อาจใช้การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการตั้งคำถาม ในการกำหนดเป้าหมาย โดยมีผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางได้ และโดยเฉาะอย่างยิ่งในการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร มักใช้คำถามที่ค่อนข้างตรงประเด็น ตัวอย่างเช่น “ผมต้องการให้คุณนัดหมายเพื่อพบกับจิตแพทย์ ในสัปดาห์หน้า คุณจะเห็นด้วยไหมครับ” บางครั้งการกำหนดเป้าหมาย อาจใช้ทักษะการแปลความ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ร่วมด้วย เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาไปสู่เป้าหมาย ตัวอย่างเช่น “ฟังดูเหมือนคุณรู้สึกไม่พอใจในการทำงานเลย ผมว่ามันน่าจะมีทางที่จะช่วยให้คุณสามารถเลิกงาน โดยไม่นำความเครียดกลับไปกับคุณด้วย ช่วยบอกหน่อยว่าอะไรที่คุณทำแล้วจะช่วยให้คุณ ความเครียดจากงานได้บ้าง” (Nagel & Anthony, 2010, pp. 176-177)

การสร้างพันธะสัญญา (Engagement)

ในกระบวนการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะสร้างสัมพันธภาพผ่านเทคนิคต่าง ๆ เมื่อสัมพันธภาพมากเพียงพอ ผู้รับการปรึกษาจะเริ่มสร้างพันธะสัญญาขึ้น โดยจะสังเกตได้จาก ข้อความในบทสนทนาที่ผู้รับการปรึกษาคอบสนองในทางที่เห็นด้วย หรือยอมรับ สิ่งที่ผู้ให้การปรึกษากล่าวออกมา ด้วยคำว่า “ใช่เลย”, “ฟังดูมีเหตุผล”, “ขอบคุณ!” หรือแม้แต่ การตอบด้วยสัญลักษณ์ “ฮัม” สัญญาเหล่านี้ทำให้ผู้ให้การปรึกษารับรู้ถึงการมีส่วนร่วม ของผู้รับการปรึกษาได้ เราอาจใช้บทความให้ผู้รับการปรึกษาอ่าน การมอบหมายงาน หรือ การทดลองฝึกทักษะชีวิตใหม่ ๆ ประกอบกันเพื่อสร้างให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการสร้างพันธะสัญญา (Nagel & Anthony, 2010, p. 177)

การยุติและการติดตามผล (Closure and follow-up)

การยุติและการติดตามผลสามารถทำได้ในทุก ๆ ครั้งของการปรึกษาไปจนถึง การจบการปรึกษา เช่นเดียวกับการปรึกษาต่อหน้า ผู้ให้การปรึกษาจะใช้การสรุป (Summarizing) และการสังเคราะห์ (Synthesizing) ในการทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจและรู้ถึงจุดเน้น ที่สำคัญ การสรุปเป็นกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ในการยุติการปรึกษาแต่ละครั้งผู้ให้การปรึกษาจะสรุปประเด็นสำคัญให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจ และกำหนดต่อไปว่าในครั้งต่อไปจะเน้นไปที่ประเด็นใดต่อไป จนถึงการจบการปรึกษา ในครั้งสุดท้าย ก็จะเป็นการสรุปความก้าวหน้า ความสำเร็จของผู้รับการปรึกษา ส่วนการติดตามผล ก็สามารถทำได้ เช่น การอีเมล เพื่อติดตามผลจากการปรึกษา มุมมองใหม่ที่เกิดขึ้น และ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (Nagel & Anthony, 2010, p. 177)

ประวัติของการปรึกษาออนไลน์

ย้อนไปเมื่อ 50 ปีก่อน ในช่วงปี ค.ศ. 1960 ได้มีโครงการความร่วมมือของนักจิตวิทยา และนักโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบโต้ตอบระหว่างคนกับคอมพิวเตอร์ ชื่อว่าโปรแกรม “ELIZA” และ “PARRY” ซึ่งนับได้ว่าเป็นความพยายามแรกของมนุษย์ ที่นำการปรึกษามาสู่โลกออนไลน์ และหลังจากนั้นการปรึกษาออนไลน์ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดย Wardell (2008) ได้เรียบเรียงข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของการปรึกษาออนไลน์ไว้ดังนี้

ค.ศ. 1972 เดือนตุลาคมของปีนั้น ได้มีการสาธิตการทำจิตบำบัดผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขึ้นเป็นครั้งแรกของโลก โดยเกิดขึ้นระหว่างคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford) และมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส (UCLA)

ค.ศ. 1976 ไม่นานหลังจากการเปิดตัวของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเครื่องแรก ก็เริ่มมีระบบกระดานข่าวสารเกิดขึ้น

ค.ศ. 1979 บริการออนไลน์ระดับประเทศเริ่มขึ้นครั้งแรก ทำให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสามารถสื่อสารออนไลน์กันได้ทั่วประเทศ

ค.ศ. 1986 “Uncle Uzra” ระบบการช่วยเหลือออนไลน์แรกของโลก ได้ถูกสร้างขึ้น เพื่อสนับสนุนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยคอร์เนล (Cornell) โดยระบบถูกสร้างโดย Jerry Feist ผู้อำนวยการหน่วยงานบริการทางจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย

ค.ศ. 1995 John Grohol นักจิตวิทยาระดับปริญญาเอก เริ่มให้บริการทางสุขภาพจิตฟรี โดยเป็นการให้คำแนะนำผ่านแชทสาธารณะรายสัปดาห์ ที่ได้รับความนิยม

ค.ศ. 1995 ถึง 1998 David Sommers ให้บริการออนไลน์ของเขากับคนกว่า 300 คน ตั้งแต่แถบขั้วโลกเหนือจนถึงประเทศคูเวต จนนับได้ว่าเขาเป็นผู้บุกเบิกคนสำคัญของ การบำบัดออนไลน์ (e-therapy) และเขายังเป็นคนแรกที่เริ่มคิดค่าบริการกับการบริการทางอินเทอร์เน็ต

ค.ศ. 1997 มีการเกิดขึ้นของสังคมออนไลน์ระหว่างประเทศทางด้านสุขภาพจิต เพื่อการเผยแพร่ความเข้าใจ การใช้ และการพัฒนาการสื่อสารออนไลน์ รวมถึงเผยแพร่ข้อมูล และเทคโนโลยีทางสุขภาพจิต

ช่วงเริ่มต้นศตวรรษที่ 21 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เชี่ยวชาญทางสุขภาพจิต กับผู้รับบริการบนอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การปรึกษาออนไลน์ และการบำบัดออนไลน์ ที่ผู้ให้การปรึกษาและนักบำบัดทางจิต พัฒนารูปแบบการให้บริการ การช่วยเหลือ สร้างสัมพันธภาพ ในรูปแบบต่าง ๆ โดยการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. การให้คำแนะนำทางสุขภาพจิต ที่ผู้ให้การปรึกษาและนักบำบัดทางจิต ให้คำแนะนำตอบคำถามต่าง ๆ ให้กับผู้สงสัย หรือผู้ที่ต้องการข้อมูล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันการปรึกษาออนไลน์มีการให้บริการอย่างกว้างขวางในทุกมุมโลก แต่ในประเทศไทยยังอยู่ในขั้นแรกเริ่มเท่านั้น การปรึกษาออนไลน์ยังมีอยู่ในวงจำกัด มีเพียงในบางหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่จัดให้มีไว้เพื่อรองรับคนของตนเองเท่านั้น บุคคลทั่วไปยังเข้าถึงการปรึกษาออนไลน์ได้ยาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

ในประเทศไทยนับว่ายังเป็นก้าวแรก ๆ ของการศึกษาเกี่ยวกับการปรึกษาออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรที่ยังมีรายงานข้อมูลน้อยมาก ซึ่งหนึ่งในการศึกษาที่มีความชัดเจนและน่าสนใจ เป็นงานวิจัยของ สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) ที่ศึกษาจากประสบการณ์ของผู้ให้บริการสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตผ่าน โปรแกรมเอ็มเอสเอ็น ซึ่งนับได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการปรึกษาผ่านตัวอักษร โดยผลการศึกษาพบว่า ข้อดีของการปรึกษาผ่านตัวอักษรคือการสามารถเข้าถึงผู้รับบริการที่ ไม่ต้องการเปิดเผยตนเอง มีความเป็นส่วนตัว ทำให้เข้าถึงปัญหาได้เร็ว และยังช่วยให้บทวนเนื้อหาของการให้บริการได้ ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดคือการสัมผัสอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการได้ยาก การสื่อสารด้วยตัวอักษรอย่างเดียวทำให้ขาดอวัจนภาษาและสื่อสารได้ช้า ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศหลายชิ้น โดยผู้วิจัยขอเสนอแบ่งตามหัวข้อดังนี้

งานวิจัยเกี่ยวกับจุดเด่นของการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

Fenichel et al. (2002, p. 483) ระบุว่า การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร ทำให้ผู้ที่มีข้อจำกัดสามารถเข้าถึงการปรึกษาได้ เช่น ผู้พิการทางการได้ยิน คนที่เงินอายุมาก คนที่กลัวการเข้าสังคม หรือผู้ที่มีความกังวลเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ไม่ดีในอดีต เป็นต้น

Barnett (2005 cited in Shiller, 2009, p. 7) ระบุว่า ผู้ที่มีความสงสัยหรือไม่แน่ใจ ในกระบวนการปรึกษาแบบพบหน้า ก็สามารถเลือกการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรแทนได้

เช่นเดียวกับ Lange, van de Ven, Schrieken, and Emmelkamp (2001, p. 74) กล่าวว่า ผู้ที่กลัวการปรึกษาแบบพบหน้า หรือมีความวิตกกังวล รวมถึงผู้ที่มีประสบการณ์อันเลวร้ายในอดีต การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรก็เป็นทางออกสำหรับพวกเขาได้

Maples and Han (2008, p. 180) ระบุว่าการศึกษาออนไลน์ สามารถเข้าถึงได้จากที่ใดก็ได้บนโลก ที่มีอินเทอร์เน็ต

Manhal-Baugus (2001, p. 557) ยังกล่าวอีกว่าการปรึกษาออนไลน์ทำให้ผู้รับการศึกษา มีความสะดวก สามารถรับการศึกษาจากที่บ้านได้ตลอดเวลา

Pollock (2006, p. 67) กล่าวว่าการศึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร สามารถบันทึกข้อความของการปรึกษาไว้ได้ และ Murphy and Mitchell (1998) ก็ได้ระบุว่าข้อความที่บันทึกไว้สามารถนำมาอ่านซ้ำอีกครั้งเพื่อให้ผู้ให้และผู้รับการศึกษาได้ทบทวนการปรึกษาที่ผ่านมา รวมถึงให้ผู้รับการศึกษาสามารถกลับมาอ่านข้อความเชิงบวก และข้อความสนับสนุนที่ผู้ให้การศึกษา ได้พิมพ์ให้ไว้

Walker (2007, p. 28) กล่าวถึงการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรว่า ธรรมชาติของการ “เขียน” ก็นับว่าเป็นการบำบัดในตัวเองอยู่แล้ว และ Fenichel et al. (2002, p. 486) ยังสนับสนุนด้วยว่า ในการ “เขียน” ผู้รับการศึกษาจะมีความซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยเรื่องราว และความรู้สึก มากกว่าการปรึกษาแบบพบหน้า

Suler (2000) กล่าวว่าการศึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร จะทำให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับการศึกษาจะเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะนำไปสู่การที่ผู้รับการศึกษา จะเปิดเผยตนเองมากขึ้น

Griffiths (2001, p. 245) กล่าวถึงประเด็นของค่าใช้จ่ายในการปรึกษาว่า การปรึกษาออนไลน์นั้นมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าการปรึกษาแบบพบหน้า ทำให้ผู้ที่มีข้อจำกัดทางการเงิน สามารถเข้าถึงการปรึกษาได้ง่าย

งานวิจัยเกี่ยวกับจุดด้อยของการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร

Manhal-Baugus (2001) ระบุว่าการศึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร ทำให้มีข้อแตกต่าง ๆ ที่ได้จากการมองเห็นและ เสียง เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง หายไป ซึ่งทำให้การปรึกษายากยิ่งขึ้น

Suler (2000) กล่าวว่า การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร ที่ไม่เห็นลักษณะทางกายภาพของอีกฝ่าย อาจทำให้ผู้รับการศึกษาบางคน มีระดับความรู้สึกใกล้ชิด ว่างใจ และรับผิดชอบ น้อยลงในกระบวนการปรึกษา เนื่องจากตัวอักษรเพียงอย่างเดียว ทำให้รู้สึกมีความเป็นทางการสูง และไม่มีการสนับสนุนให้กำลังใจ อีกทั้งยังนำไปสู่ความเข้าใจผิดได้ง่าย

Suler (2000) ยังกล่าวต่อไปอีกว่า การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรจะมีความยากลำบากหากว่าผู้ให้และผู้รับการปรึกษา อยู่ในเขตเวลา (Time zone) ของโลกที่ต่างกัน

Maples and Han (2008) กล่าวว่า การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรนั้น ทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษาจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต และสามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ได้ดี จึงจะมีประสิทธิภาพ รวมถึงหากเกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิค ทำให้การพิมพ์ได้ตอบเกิดการล่าช้า อาจส่งผลให้เกิดความคับข้องใจได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งบรรยายความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวของนิสิตภายหลังรับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ทั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยภายใต้บริบทของการปรึกษา ที่ผู้วิจัยอยู่ในฐานะผู้ให้การปรึกษา และผู้ให้ข้อมูลคือผู้รับการปรึกษา โดยดำเนินการวิจัยตามประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล
7. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเป็นการเลือกจากเกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นนิสิตปีการศึกษา 2557
2. เป็นผู้ที่สมัครใจเข้ารับการปรึกษาออนไลน์ บนเว็บไซต์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. ยินดีที่จะให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ผู้วิจัย ในการสะท้อนความคิด ความรู้สึก และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเอง

การพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูล จะพิจารณาจากกระบวนการปรึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยจะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการสะท้อนความคิด ความรู้สึก และเกิดความเปลี่ยนแปลงในการปรับตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมากที่สุด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 13 คน โดยมีกระบวนการได้มาซึ่งผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตได้ทราบถึง การปรึกษาออนไลน์บนเว็บไซต์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และฝากข้อมูลไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตคณะต่าง ๆ เพื่อให้ นิสิตได้รู้
2. ขอความร่วมมือให้อาจารย์ที่สอนวิชาทางจิตวิทยากับนิสิตชั้นปี 1 มอบหมายให้นิสิตที่เรียน ได้มีโอกาสเข้ารับบริการ การปรึกษาออนไลน์ โดยชี้ให้เห็นประโยชน์ ดังนี้

- 2.1 เป็นช่องทางหนึ่งที่นิสิต จะมีโอกาสเข้าถึงการปรึกษา ที่ผู้ให้การศึกษา เป็นนักจิตวิทยาที่ได้รับการฝึกฝนมาโดยเฉพาะ และมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินการปรึกษา อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งรวมไปถึงการรักษาความลับของนิสิตด้วย
- 2.2 นิสิตจะมีความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสถานการณ์ที่เผชิญอยู่มากขึ้น จากกระบวนการปรึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม
- 2.3 นิสิตที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะเป็นผู้ที่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ตลอดจนการดำเนินชีวิตที่มีความสุขมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวการศึกษาแบบเน้นทางออก
2. เว็บไซต์ buu-counseling.com

การสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แนวการศึกษาแบบเน้นทางออก

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารของ O'Connell (2012) ที่กำหนดเป้าหมายสำคัญของการ ปรึกษาแบบเน้นทางออกในแต่ละครั้ง แล้วนำมาประยุกต์สร้างเป็นแนวการศึกษา แบบเน้นทางออกของผู้วิจัยเอง
2. ผู้วิจัยนำแนวการศึกษาแบบเน้นทางออกที่สร้างขึ้น ให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความตรงเชิงทฤษฎี (Construct validity) ระหว่างนิยามศัพท์ เนื้อหาและวิธีการดำเนินการ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตามคำแนะนำของกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
3. ผู้วิจัยนำแนวการศึกษาแบบเน้นทางออกที่ผ่านการตรวจสอบจากกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์แล้วนำไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการปรึกษา ตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสม โดยผู้เชี่ยวชาญ คือ รองศาสตราจารย์ ดร. อนงค์ วิเศษสุวรรณ ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัย Northern Colorado สหรัฐอเมริกา และเป็นผู้ที่ปฏิบัติการ ให้การปรึกษาอย่างต่อเนื่อง
4. ผู้วิจัยปรับปรุงแนวการศึกษาแบบเน้นทางออกตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจึงนำแนวการศึกษาแบบเน้นทางออก ที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการวิจัยต่อไป

เว็บไซต์ buu-counseling.com

1. ผู้วิจัยศึกษาหลักการและขั้นตอนในการทำเว็บไซต์ จากนั้นดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ในชื่อ buu-counseling.com เพื่อเป็นช่องทางในการให้การปรึกษา
2. ผู้วิจัยนำเว็บไซต์ที่สร้างขึ้น ให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเหมาะสม และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตามคำแนะนำของกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
3. ผู้วิจัยนำเว็บไซต์ที่ผ่านการตรวจสอบจากกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วนำไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปลักษณะของเว็บไซต์ โปรแกรมเซทที่ใช้ปรึกษา และข้อความภายในเว็บไซต์ โดยมีรายนามผู้เชี่ยวชาญดังนี้
 - 3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี อาจารย์ประจำศูนย์บัณฑิตศึกษานานาชาติ และทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ สุทธิชาติพิพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัย และจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ผู้วิจัยปรับปรุงเว็บไซต์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจึงนำเว็บไซต์ ที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในกระบวนการปรึกษา โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย
 - 1.1 สร้างเว็บไซต์ที่ใช้ในการปรึกษาออนไลน์ ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้
 - 1.1.1 ระบบห้องเซท ซึ่งใช้ในการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร
 - 1.1.2 รายละเอียดข้อตกลงในการปรึกษาและวิธีการขอรับบริการ
 - 1.1.3 บทความเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษา สุขภาพจิต และข้อมูลอื่น ๆ
 - 1.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนระบบการปรึกษาออนไลน์ ประกอบด้วย
 - 1.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การปรับตัว
 - 1.2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร
 - 1.2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การปรึกษาแบบเน้นทางออก
 - 1.3 การประชาสัมพันธ์ โดยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่
 - 1.3.1 การขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่สอนวิชาทางด้านจิตวิทยาให้กับนิสิต

1.3.2 ทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ และติดประกาศ

1.3.3 เผยแพร่เว็บไซต์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ

กระดานสนทนา

2. ขั้นตอนการปรึกษา

2.1 ขั้นตอนการปรึกษา กำหนดขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

2.1.1 ผู้รับการศึกษาเข้าใจและยอมรับ รายละเอียดและข้อตกลงในการปรึกษา

2.1.2 ผู้รับการศึกษาทำการสมัครสมาชิกกับเว็บไซต์

2.1.3 ผู้รับการศึกษาทำการขออนุญาตการปรึกษา ผ่านระบบการส่งอีเมล

จากบนเว็บไซต์โดยระบุรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ (เป็น “นามแฝง” ที่ผู้ขอรับการศึกษาให้ไว้เมื่อสมัครสมาชิก)

- วัน เดือน ปี เวลา ที่ต้องการรับการปรึกษา (แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชม.)

- เรื่องที่ต้องการปรึกษาและรายละเอียดพอสังเขป

2.1.4 ผู้ให้การศึกษาจะตอบกลับอีเมลโดยเร็วที่สุด เพื่อยืนยันการนัดหมาย

2.1.5 เมื่อถึงเวลานัดหมายให้ผู้รับการศึกษา ลงชื่อเข้าสู่ระบบของเว็บไซต์

2.1.6 ผู้รับการศึกษาเข้าสู่ห้องแชทเพื่อรอ

2.1.7 จากนั้นผู้ให้การศึกษาจะนำเข้าสู่ห้องแชทส่วนตัวที่บุคคลอื่นเข้าถึงไม่ได้

เพื่อดำเนินการปรึกษาต่อไป

2.2 ขั้นตอนการปรึกษา

2.2.1 ก่อนเริ่มกระบวนการปรึกษา จะมีการขอความยินยอมให้ใช้ข้อมูล

ในการวิจัยจากผู้รับการศึกษา

2.2.2 สร้างข้อตกลงเบื้องต้นในการปรึกษาร่วมกัน

2.2.3 จากนั้นจึงดำเนินการปรึกษาตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ให้ครบถ้วนตามกระบวนการ ซึ่งจะเน้นให้ครอบคลุมประเด็นการปรับตัวเป็นสำคัญ

2.2.4 เมื่อเสร็จสิ้นการปรึกษาในแต่ละครั้ง จะมีการนัดหมายเพื่อปรึกษา

ในครั้งต่อไป เว้นแต่ผู้รับการศึกษาต้องการยุติ ไม่ต้องการรับการปรึกษาอีก

3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการถอดความจากบทสนทนาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออก เพื่อนำมาวิเคราะห์การปรับตัวที่เกิดขึ้น ทั้งทางความคิดและความรู้สึกของผู้รับการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุปเชิงอุปนัย (Induction) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มกระทำพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การถอดข้อความจากการเก็บข้อมูล โดยละเอียด

ผู้วิจัยนำข้อความ บทสนทนาที่ได้จากกระบวนการปรึกษา และการสัมภาษณ์มาอ่าน เพื่อทำความเข้าใจกับการรับรู้ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้สึก และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ให้ข้อมูลหลังจากที่ได้รับการปรึกษาไปแล้ว

2. การให้รหัสข้อมูล

ทำรหัสข้อมูล โดยการเขียนรายการคำหรือข้อความ ไว้จำนวนหนึ่งซึ่งในที่นี้ มาจากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการปรึกษาและการปรับตัวของนิสิต จากนั้นนำรหัสข้อมูลดังกล่าว มากำหนดความหมายให้กับคำ ประโยค หรือ ย่อหน้าที่ตรงกับประเด็นการปรับตัวของนิสิต ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

โดยในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้ชื่อสมมติ ร่วมกับเวลาที่ผู้รับการปรึกษาเลือกรับบริการ และจำนวนครั้งของการปรึกษา ในการกำหนดรหัสให้ข้อมูล ตัวอย่างเช่น เคน/ช/3 หมายถึง ผู้รับการปรึกษานามสมมติ เคน ที่รับการปรึกษาช่วงเวลาเช้า และเป็นข้อมูลจากการปรึกษาครั้งที่ 3

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังกำหนดรหัสให้กับการปรับตัวของนิสิต เช่น การปรับตัวด้านการเรียนใช้รหัส Ed เป็นต้น รวมถึงรหัสสำหรับเทคนิคที่ใช้ เช่น คำถามแบบมาตรวัด ใช้รหัส S และใช้รหัสทั้งสองนี้ประกอบกัน ในการจำแนกข้อมูล เช่น ข้อความของผู้รับการปรึกษาเรื่องการเรียน ที่เป็นผลจากเทคนิคคำถามแบบมาตรวัด จะมีรหัสเป็น Ed-S เป็นต้น (ตัวอย่างเพิ่มเติมในภาคผนวก)

3. การจัดหมวดหมู่ข้อมูล

ดำเนินการตามข้อ 1. และ 2. ข้าง กับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลคนถัดไป จากนั้นนำมา จัดกลุ่มประเด็นต่าง ๆ ในขั้นนี้ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วย โดยนำข้อความที่ดึงได้ออกมา กลับไปตรวจสอบกับข้อความในต้นฉบับ

4. ประมวลและสร้างบทสรุป

นำข้อสรุปชั่วคราวที่ได้ทั้งหมดมาเชื่อมโยงความสัมพันธ์ เพื่อเป็นบทสรุป ในการตอบคำถามของการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยมีการสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลทุกราย ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การขออนุญาตบันทึกข้อความขณการปรึกษา จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ใช้ในการปรึกษา การขอให้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การมีสิทธิ์ตอบหรือไม่ตอบคำถาม การไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องถึงผู้ให้ข้อมูล ไม่มีการเปิดเผยชื่อ แม้จะเป็นชื่อในการปรึกษาก็ตาม จะมีเพียงเนื้อหาเท่านั้นที่จะนำไปใช้ มีการรักษาความลับของข้อมูล โดยเก็บไว้ในที่ปลอดภัย มีเพียงผู้วิจัยกับผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์อีก 2 ท่านเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ข้อมูลดิบของผู้ให้ข้อมูลจะถูกทำลาย ภายหลังจากงานวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว 6 เดือน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามข้อข้องใจเพิ่มเติมจนกระทั่ง และมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจ ส่วนในเรื่องสัมพันธภาพของผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล โดยปกติแล้วในกระบวนการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาจะค่อย ๆ พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างกันมากขึ้นอยู่แล้ว เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และความไว้วางใจกัน

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล

เป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อสรุป ได้แก่

1. การตรวจสอบความเป็นตัวแทนของข้อมูลว่ามาจากแหล่งที่เป็นตัวแทนจริงหรือไม่ เป็นการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาเป็นนิสิต และมีปัญหาการปรับตัวจริง โดยดูจากข้อความที่ผู้รับการปรึกษาพิมพ์ระหว่างการศึกษา และพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

2. การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า

2.1 ผู้รับการปรึกษา

ผู้รับการปรึกษาจะมีส่วนในการตรวจสอบและยืนยันถ้อยคำหรือข้อความด้วยตนเอง เป็นการทำความเข้าใจร่วมกันโดยตรง

2.2 คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

การทำความเข้าใจ การรับรู้และการให้ความหมายของการปรับตัวของนิสิต

ในแต่ละครั้งที่ผู้วิจัยตีความ ผู้วิจัยจะรายงานและทำความเข้าใจร่วมกันกับกรรมการควบคุม

วิทยานิพนธ์ทุกครั้ง ทั้งนี้หากทำความเข้าใจหรือพบความหมายที่คลุมเครือ ผู้วิจัยจะนำไป

ตรวจสอบซ้ำกับผู้รับการปรึกษาในครั้งต่อไป จนได้ความหมายที่เป็นแก่นสารของผู้รับการปรึกษาอย่างแท้จริง

2.3 เนื้อหาของข้อมูล

ตรวจสอบโดยละเอียดจากข้อความและตัวอักษร ที่ผู้รับการปรึกษาพิมพ์ไว้ในโปรแกรมแชท ขณะรับการปรึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทสนทนาของการปรึกษา โดยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) เพื่อบรรยายการปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ในการนำเสนอผลการศึกษา ผู้วิจัยกล่าวถึงบริบทของการปรึกษา ซึ่งเป็นวิธีที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูล ความเปลี่ยนแปลงของนิสิตที่เกิดจากการปรึกษาแบบเน้นทางออก ในรูปแบบของการปรึกษาออนไลน์ และการปรับตัวของนิสิตหลังจากที่ได้รับการปรึกษา โดยลำดับการนำเสนอต่อไปนี้

1. บริบทการวิจัย
2. คุณลักษณะของผู้รับการปรึกษา
3. การปรึกษาแบบเน้นทางออก
4. การปรึกษาออนไลน์
5. การปรับตัวของผู้รับการปรึกษา

บริบทการวิจัย

เพื่อให้เข้าใจการปรับตัวของนิสิตอันเกิดจากกระบวนการปรึกษาได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยขอกล่าวถึงบริบทของการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยการดำเนินการของผู้วิจัยและขั้นตอนการปฏิบัติของผู้รับการปรึกษาใน 2 ช่วงเวลา คือ ก่อนการปรึกษา และ ระหว่างการปรึกษา

ก่อนการปรึกษา

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้จัดทำเว็บไซต์ในชื่อ buu-counseling.com เป็นช่องทางในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาดำเนินการให้การปรึกษบบนเว็บไซต์ดังกล่าว และใช้การแชทเป็นวิธีในการปรึกษา ในเว็บไซต์ประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรึกษา รายละเอียดขั้นตอนในการรับการปรึกษา และประวัติของผู้ให้การปรึกษา

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้นิสิตได้รับทราบจนมีนิสิตที่สนใจ และประสงค์จะรับการปรึกษาคด้วยความสมัครใจมาเข้ารับบริการ แล้วนิสิตและผู้วิจัยทำการ

นัดหมายตามขั้นตอนจนกระทั่งได้วันเวลาที่เหมาะสมในการปรึกษาโดยการติดต่ोनัดหมายทั้งหมดผ่านทางอีเมล

เมื่อถึงวันนัดหมาย ผู้วิจัยเตรียมตัวพร้อมที่หน้าคอมพิวเตอร์ก่อนถึงเวลาที่นัดหมายไว้ 30 นาที เพื่อจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เตรียมอารมณ์ให้พร้อมต่อการให้การศึกษา และหากการปรึกษาครั้งนั้นเป็นการปรึกษาต่อเนื่อง ผู้วิจัยจะทำการทบทวนเรื่องราวที่ปรึกษากันในครั้งก่อนด้วย ขั้นตอนต่อไปเป็นการตรวจสอบระบบเซทว่าปกติหรือไม่ หากเกิดปัญหาขัดข้อง ผู้วิจัยจะรีบทำการแก้ไข ซึ่งหากแก้ไขไม่ได้หรือแก้ไขไม่ทันต้องรีบทำการแจ้งเลื่อนกำหนดการนัดหมายการศึกษา ซึ่งในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้มีเหตุการณ์ที่ระบบเซทขัดข้องหนึ่งครั้ง เมื่อตรวจสอบพบว่าสาเหตุเกิดจากทางผู้ให้บริการเซฟเวอร์เซท ซึ่งเป็นสาเหตุที่ผู้วิจัยไม่สามารถแก้ไขเองได้ จำเป็นต้องรอผู้ให้บริการเซฟเวอร์เซทเป็นผู้แก้ไข ในครั้งนั้นระบบเซทขัดข้องเป็นเวลา 2 ชั่วโมงจึงกลับมาใช้ได้ตามปกติ ผู้วิจัยจึงได้แจ้งเลื่อนการนัดหมายออกไปก่อนถึงเวลาการศึกษา

หากทุกอย่างเป็นปกติพร้อมต่อการปรึกษาผู้วิจัยจะให้ “สิทธิ์” กับไอดีของผู้ที่ทำการนัดหมาย ในการเข้าสู่ห้องเซทก่อนถึงเวลานัดหมาย 15 นาที ซึ่งห้องเซทนี้ปกติจะถูกล็อกไว้ ไม่มีใครสามารถเข้าถึงได้ เพื่อเป็นการประกันว่าไม่มีใครคนอื่นสามารถเข้ามาเห็นข้อความที่เกิดขึ้นในห้องเซทได้แน่นอน แล้วผู้วิจัยเข้าไปรอในห้องเซทจนกว่าผู้ที่นัดหมายจะเข้ามาและดำเนินการปรึกษาต่อไป

ตลอดระยะเวลาของการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพบว่ามีหลายครั้งที่ผู้รับการปรึกษาไม่มาตามกำหนดการที่นัดหมายไว้ ทำให้ผู้วิจัยต้องกำหนดข้อตกลงเพิ่มเติมว่าหากกรณีผู้รับการปรึกษาไม่เข้าสู่ห้องเซทตามเวลานัดหมายเกินกว่า 15 นาที ถือว่าผิคนัดและผู้วิจัยดำเนินการแจ้งยกเลิกนัดหมายไปทางอีเมลทันที

ส่วนผู้ที่ต้องการรับการปรึกษา ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับการปรึกษาโดยเริ่มจากการสมัครสมาชิกกับเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องระบุมีเพียง ชื่อผู้ใช้ที่เป็นชื่อสมมติและอีเมล ขั้นตอนถัดมาต้องทำการกรอกข้อมูลในหน้านัดหมายปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อที่ต้องการปรึกษาพร้อมรายละเอียดพอสังเขป และวันเวลาที่ต้องการปรึกษา แล้วระบบจะส่งอีเมลข้อมูลดังกล่าวมาที่ผู้วิจัย ผู้วิจัยทำการตอบกลับอีเมลเพื่อยืนยันนัดหมาย หากวันเวลาดังกล่าวผู้วิจัยไม่สามารถให้การศึกษาได้ ผู้วิจัยจะเสนอช่วงเวลาอื่นที่สามารถให้การศึกษาได้ และได้ตอบอีเมลกับผู้รับการปรึกษาจนกระทั่งทำการนัดหมายกันเรียบร้อยแล้ว

เมื่อถึงเวลานัดหมายผู้รับการปรึกษาทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบของเว็บไซต์ และเมื่อผู้รับการปรึกษาเข้าสู่ห้องเซทแล้วต้องทำการเปลี่ยนชื่อให้เป็นชื่อเดียวกับที่ใช้ในการ

เขียนอีเมลนัดหมายเพื่อเป็นการแสดงตัวตน จากนั้นผู้วิจัยนำสู่กระบวนการปรึกษาต่อไป

ทั้งนี้ขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น ผู้รับการปรึกษาสามารถดำเนินการผ่านอุปกรณ์ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ได้ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ค แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน เป็นต้น

ขั้นตอนของการนัดหมายวันเวลาเพื่อปรึกษานั้น ผู้วิจัยได้ให้อิสระกับผู้รับการปรึกษาในการเลือกวันเวลาที่สะดวกที่สุด โดยผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกช่วงเวลาใดก็ได้

ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อสรุปข้อมูลในส่วนนี้ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 13 คน มีการปรึกษาเกิดขึ้น

ทั้งสิ้น 21 ครั้ง โดยช่วงเวลาที่มีการปรึกษามากที่สุด คือช่วงค่ำ 18.00-24.00 น.

จำนวน 15 ครั้ง รองลงมาเป็นช่วงบ่าย 12.00-18.00 น. จำนวน 5 ครั้ง ถัดมาคือช่วงเช้า 6.00-12.00 น.

จำนวน 1 ครั้ง และไม่มีผู้รับการปรึกษานัดหมายในช่วงกลางดึก 0.00-6.00 น.

ระหว่างการศึกษา

การปรึกษาทั้งหมดเกิดขึ้นผ่านโปรแกรมแชท บนเว็บไซต์ buu-counseling.com

โดยในห้องแชทมีลักษณะเรียบง่ายไม่มีรูปภาพ ตัวการ์ตูน หรือการตกแต่งใด ๆ เพื่อความสบายตา และไม่รบกวนความรู้สึกของผู้ใช้งาน และการแชทจะใช้การพิมพ์ข้อความเพื่อสื่อสาร

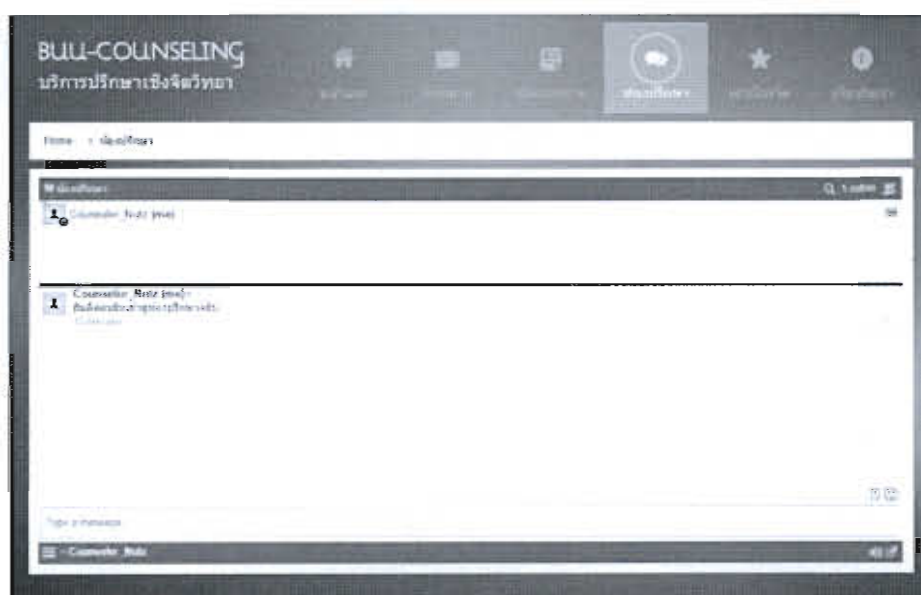
การปรึกษาในแต่ละครั้งจะใช้เวลาราว 1 ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม สามารถยืดหยุ่นได้ ในบางครั้งการปรึกษายุติก่อนครบชั่วโมง และบางครั้งที่การปรึกษามีความต่อเนื่อง

ผู้รับการปรึกษามีสมาธิ อยู่ในห้วงของการปรึกษา ทำให้ผู้วิจัยต้องดำเนินการปรึกษาต่อไป

แม้ว่าจะครบชั่วโมงแล้วก็ตาม ซึ่งครั้งที่นานที่สุดได้ใช้เวลาประมาณ 90 นาที



ภาพที่ 2 หน้าแรกของเว็บไซต์ buu-counseling.com



ภาพที่ 3 ห้องแชทที่ใช้ในการปรึกษา

เมื่อเริ่มต้นการปรึกษา ผู้วิจัยทำการแนะนำตัวเองและชี้แจงข้อตกลงเบื้องต้น รวมถึง การขออนุญาตผู้รับการปรึกษาเพื่อบันทึกข้อความที่เกิดขึ้นในการปรึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการวิจัยก่อนทุกครั้ง ดังข้อความแนะนำตัวเองและชี้แจงข้อตกลงเบื้องต้นนี้

“...สวัสดีครับ ขอแนะนำตัวก่อน ผมฉันทวี เรียก “นัท” ก็ได้ ทำหน้าที่ให้การปรึกษา ในวันนี้นะครับ.... ขอชี้แจงข้อตกลงนะครับ การปรึกษาจะใช้เวลาราว 1 ชม.

หากต้องการหยุดพัก หรือยุติเมื่อใด สามารถแจ้งได้ทันที..... การปรึกษาทั้งหมด จะถูกเก็บเป็น ความลับ ไม่มีการเปิดเผยใด ๆ ทั้งสิ้น..... หากแต่ผมจะขออนุญาตคุณ...

ในการบันทึก ข้อความในการปรึกษารั้งนี้ไว้เพื่อการพัฒนาการให้บริการ และ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย ไม่ทราบว่าคุณ...จะอนุญาตไหมครับ...จะสอบถามเพิ่มเติม ก่อนอนุญาต หรือจะปฏิเสธก็ได้ นะครับ ไม่ส่งผลกระทบต่อใคร ๆ ต่อการปรึกษาแน่นอน...”

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มดำเนินการปรึกษา โดยในการวิจัยครั้งนี้เป็นการปรึกษาในกรอบทฤษฎี การปรึกษาแบบเน้นทางออกที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นหาทางออกที่เหมาะสมให้กับตนเอง

การปรึกษายาจดติลงได้ในการปรึกษารั้งเดียว หากผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าเพียงพอและ บรรลุเป้าหมายแล้ว แต่หากการปรึกษายังไม่สามารถยุติ ผู้รับการปรึกษายังต้องการปรึกษาต่อไปอีก จะมีการนัดหมายวันเวลาในการปรึกษารั้งถัดไป ซึ่งทำการนัดหมายในตอนท้ายของการปรึกษา ให้เรียบร้อยเพื่อความสะดวกของทั้งสองฝ่าย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปข้อมูลจำนวนครั้ง ที่ปรึกษาน้อยที่สุด คือ 1 ครั้งก็สามารถยุติการปรึกษาได้ ส่วนจำนวนครั้งที่ปรึกษามากที่สุดคือ 4 ครั้งจึงสามารถยุติการปรึกษาได้

คุณลักษณะของผู้รับการปรึกษา

การวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษา แบบเน้นทางออก ซึ่งเป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูลและสมัครใจเข้าร่วมในการวิจัยทั้งสิ้น 13 คน โดยเรื่องราวพอสังเขปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังต่อไปนี้

เคน กำลังเรียนอยู่ชั้นปีที่ 1 มาปรึกษาเพราะเกิดความรู้สึกเกี่ยวกับการเรียนวิชาหนึ่ง หลังจากที่ได้นำเสนอรายงานในวิชานั้น แต่ผลออกมาทำได้ไม่ดีดังที่หวังไว้ จนถูกอาจารย์ตำหนิ จึงทำให้รู้สึกอึดอัดกับการเรียน นอกจากนี้ยังกังวลไปถึงผลการเรียนที่อาจจะตกต่ำอีกด้วย

นิค เป็นนิสิตหญิงที่เรียนในด้านการกีฬา ที่มีทั้งการเรียนทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งนิกกังวลเกี่ยวกับการเรียนภาคปฏิบัติ เพราะรู้สึกว่าตนเองทำได้ไม่ดึ้นักและเริ่มสงสัยตนเอง ว่ามีความเหมาะสมกับสาขาที่เลือกเรียนมานี้หรือไม่ จึงต้องการค้นหาทางออกให้ตนเองในเรื่องนี้

มีน มาปรึกษาสองครั้งด้วยเรื่องราวที่ต่างกัน การปรึกษาในครั้งแรกมีนปรึกษาเรื่องเรียน มีนเล่าว่าเครียดจากการเรียนวิชาหนึ่งที่อาจารย์มอบหมายงานจำนวนมาก ๆ อยู่บ่อยครั้ง ทำให้รู้สึกไม่ติดกับอาจารย์ท่านนี้ ส่งผลให้ไม่อยากเรียนวิชานี้ไปด้วย แต่จะทิ้งก็ไม่ได้ มีนไม่อยากอยู่กับสภาวะเครียดเช่นนี้ต่อไป และต้องการหาทางออกจากสภาวะที่เผชิญอยู่ ส่วนการปรึกษาครั้งที่สอง มีน รู้สึกไม่ติดกับอาจารย์ประจำวิชาที่ตนเองต้องเข้าเรียนวิชาหนึ่ง ทำให้ไม่อยากเรียนวิชานี้ไปด้วย เหตุเกิดขึ้นจากการที่ มีน ได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ แต่การตอบสนองจากอาจารย์ท่านนั้นผิดไปจากที่คาดไว้ ทำให้เกิดความผิดหวังและเกิดความขัดแย้งในความรู้สึกของตนเอง ที่มีต่ออาจารย์ ทำให้มีนต้องการปรึกษาเพื่อจัดการกับความรู้สึกดังกล่าว

หนุ่ม เข้าเรียนในสาขาการกีฬาซึ่งเป็นสิ่งที่เขารักและมีความถนัด แต่หนุ่มกังวลเกี่ยวกับการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เขาไม่ถนัด ทว่าเป็นวิชาที่ต้องเรียน เมื่อผลสอบกลางภาคออกมาไม่เป็นที่น่าพอใจทำให้หนุ่มกังวลมากไปกว่าเดิม จึงต้องการมาปรึกษาเพื่อหาทางออกในเรื่องนี้

จ๊อบ รับการปรึกษาสองประเด็น โดยในประเด็นแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับเพื่อน จ๊อบเป็นนิสิตที่เรียนในระดับชั้นปีที่ 4 และมีเพื่อนที่สนิทกันมานาน แต่ตอนนี้รู้สึกว่เพื่อนคนนี้เปลี่ยนไปจากที่เคยใช้เวลาด้วยกันเสมอ เพื่อนก็ไปกับคนอื่นมากขึ้น มีเวลาให้กับจ๊อบ น้อยลง เกิดความห่างเหิน ทำให้จ๊อบน้อยใจและปฏิบัติตัวไม่ถูก จึงต้องการคำปรึกษา ส่วนการปรึกษาประเด็นต่อมาคือเรื่องความรัก จ๊อบเป็นหญิงสาวที่เลิกกับแฟนหนุ่มมาได้ปีกว่าแล้ว ฝ่ายชายได้ไปคบกับผู้หญิงคนใหม่ซึ่งเป็นพี่สาวแท้ ๆ ของเพื่อนสนิทของจ๊อบเอง ทำให้มี โอกาส ได้พบเจอกันอีก แต่ชายคนนั้นพยายามวางตัวห่างเหินและไม่พูดกับจ๊อบ ทำให้จ๊อบอึดอัดใจและอยากหาทางออกในเรื่องนี้

มด มีความกังวลเกี่ยวกับความรัก โดยมดรู้สึกว่าสัมพันธ์ภาพกับแฟนหนุ่มของตนมีความแปราะบาง มดกลัวฝ่ายชายจะจากไป อันเนื่องมาจากพฤติกรรมของเขาที่เปลี่ยนไปจากที่เคยเป็นมา จึงทำให้มดต้องการปรึกษาเพื่อจัดการกับเรื่องนี้

เอ มีกายเป็นชายแต่จิตใจเป็นหญิง เอ เล่าว่าตัวเขาเป็น “คู๊ด” แต่ไม่กล้าบอกกับพ่อแม่ที่ผ่านมายายามวางตัวเพื่อปิดบังความจริงนี้มาตลอด ซึ่ง เอ รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่รบกวนจิตใจมาก และปรารถนาที่จะบอกความจริงนี้กับพ่อแม่เสียที แต่ยังกังวลว่าควรจะทำอย่างไรจึงอยากที่จะปรึกษา

เนย รับการปรึกษาในสองประเด็น โดยประเด็นแรกเกี่ยวกับเพื่อน เนยอาศัยอยู่ในหอพักหญิง มีเพื่อนร่วมห้องที่ทางหอพักของมหาวิทยาลัยจัดมาให้อยู่ร่วมกัน ไม่สามารถเลือกเพื่อนเองได้ และเมื่ออยู่ร่วมกันมาได้ระยะเวลาหนึ่ง เนยกับเพื่อนมีวิถีชีวิตที่ต่างกัน และมีพฤติกรรมบางอย่างของเพื่อนที่เนยไม่ชอบ ปรับตัวเข้าหากันไม่ได้ ทำให้รู้สึก ไม่ชอบเพื่อนร่วมห้อง เกิดเป็น

ความอึดอัดใจขึ้น เนยจึงต้องการปรึกษาเพื่อหาทางออกกับเหตุการณ์ดังกล่าว ส่วนประเด็นที่สอง เนยกังวลที่ตนไม่มีสมาธิกับการเรียน และกลัวว่าผลการเรียนจะแย่ง แต่ต่อมากลับพบว่าปัญหา แท้จริงที่รบกวนสมาธิของเนยคือเรื่องความรัก เนยเคยมีแฟนหนุ่มที่คบหากัน แต่ก็ต้องเลิกกันไป ก่อนที่จะมาเรียนมหาวิทยาลัย ตอนนี้ชายคนนั้นต้องการมาขอคืนดีเพื่อกลับไปคบกันใหม่อีกครั้ง ทำให้ เนย สับสนไม่รู้ว่าจะตัดสินใจอย่างไรต่อไป

ไผ่ เป็นหญิงสาวที่ต้องอาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยและมีปัญหาการปรับตัว ในการอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมห้อง ส่งผลให้เกิดความอึดอัดใจในการอาศัยอยู่ด้วยกัน จึงอยากหาทางออกในเรื่องนี้

คม รับการปรึกษาสองครั้ง ในประเด็นที่ต่างกัน โดยในครั้งแรก คม ปรึกษาเรื่องเรียน โดยเล่าว่า เขาเข้าเรียนที่มหาวิทยาลัยบูรพาเนื่องจากต้องการเดินทางตามรอยครูสอนภาษาจีน ที่สอนเขาสมัยเรียนมัธยม เพราะ คม ชื่นชมและยกย่องครูท่านนั้นเป็นแบบอย่าง แต่เมื่อได้ เข้ามาเรียนแล้วกลับรู้สึกสับสน ขาดเป้าหมายและแรงจูงใจในการเรียน ส่วนการปรึกษาครั้งที่สอง คม ปรึกษาเรื่องพ่อแม่ โดยคมเป็นนิสิตที่ใช้เวลาว่างจากการเรียนในการหารายได้พิเศษทำให้มีเงิน เก็บอยู่บ้าง และ คม ได้ตัดสินใจซื้อกล้องถ่ายรูปที่อยากได้ แต่การกระทำนี้กลับทำให้ คม กับพ่อ ผิดใจกัน พ่อต่อว่าที่ คม ไม่ปรึกษาก่อนที่จะใช้เงิน เพราะเงิน ไม่ใช่จำนวนน้อย ๆ แต่ คม รู้สึกว่า เป็นเงินที่เขาหาเองทำไมเขาไม่มีสิทธิ์ใช้ตามใจชอบ ทำให้คมอึดอัดใจและต้องการปรึกษา

วาว อาศัยอยู่กับเพื่อนในหอพักหญิงมาระยะเวลาหนึ่งแต่ตอนนี้วาวต้องการจะย้าย ออกไปอยู่กับเพื่อนอีกคนหนึ่ง และ วาว กลัวว่าเพื่อนเก่าที่อยู่ด้วยกันมาจะรู้สึกไม่ดี และไม่รู้ว่าควรจะบอกออกไปอย่างไร จึงต้องการปรึกษาเพื่อหาทางรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ไว้ต่อไป

เพชร เป็นนิสิตใหม่ที่รู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยมีเพื่อนสนิทเลย ต่างกับเมื่อครั้งเรียนมัธยม ที่มีเพื่อนสนิทมากมาย จึงอยากรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นและจะต้องทำอย่างไรจึงจะมีเพื่อนสนิทมากขึ้น

เค เป็นหนึ่งในนักกีฬาที่ได้รับคัดเลือกเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัย แต่ เค ไม่มั่นใจ ในตนเอง รู้สึกกลัวและกังวลเมื่อต้องเล่นฟุตบอลร่วมกับรุ่นพี่ในทีม ทำให้ต้องการปรึกษา เพื่อให้ตนเองมีความมั่นใจมากขึ้นและรู้วิธีการปรับตัวเข้ากับรุ่นพี่ในทีมด้วย

ทั้งนี้ชื่อทั้งหมดที่ปรากฏในงานวิจัยเป็นชื่อที่ผู้วิจัยสมมติขึ้น ซึ่งแตกต่างกับชื่อที่ปรากฏ อยู่ในการปรึกษาเพื่อเป็นการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

การปรึกษาแบบเน้นทางออก

การวิจัยครั้งนี้ใช้การปรึกษาแบบเน้นทางออก เป็นแนวทฤษฎีในการให้การปรึกษา ซึ่งมีเทคนิคที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา 2) การค้นหาข้อยกเว้น 3) คำถามมหัศจรรย์ และ 4) คำถามแบบมาตรวัด ซึ่งแต่ละเทคนิคนั้นส่งผลต่อผู้รับการปรึกษา ในหลายแง่มุม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา (Pre-session change)

ผู้รับการปรึกษาที่ได้รับเทคนิคการค้นหาความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา ได้สะท้อนความเปลี่ยนแปลง สรุปได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1.1 ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจสถานการณ์ที่เผชิญ

ผู้รับการปรึกษาได้กล่าวถึงความพยายามหาทางออกด้วยตนเอง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยกระบวนการนี้ผู้รับการปรึกษาต้องทำการเรียบเรียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้วถ่ายทอดออกมา ซึ่งส่งผลให้เข้าใจสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังที่ นิด และหนุ่ม ได้กล่าวว่า

“มิให้เพื่อนสอน ถ้ามีเวลาก็ไปฝึกคะ... ก็ดีขึ้นคะแต่ก็ยังไม่ดีพอ” (นิด/บ/1)

“ให้เพื่อนตัวให้ครับ สนใจเรียนให้มากกว่าเดิมครับ ก็เข้าใจขึ้นครับ

แต่กลัวสอบปลายภาคทำคะแนนไม่ถึงครับ” (หนุ่ม/ค/1)

นอกจากนี้ ผู้รับการปรึกษาอาจไม่ได้กล่าวถึงความพยายามในการแก้ปัญหาของตนเอง แต่บรรยายถึงความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ และความรู้สึกของตน ดังข้อความของ เนย และ ไข่ ที่กล่าวว่า

“ยังไม่ได้คุยกัน กลัวคุยแล้วจะแยกว่าเดิมนะคะ อาจจะทะเลาะแล้ว

ไม่คุยกันไปเลย แต่ยังคงเจอหน้ากันทุกวันใจคะ” (เนย/บ/1)

“สังเกตได้ว่าเพื่อนพยายามปรับตัวเข้าหาไผ่นะ เวลากินข้าวก็หยิบช้อนส้อมให้ ขึ้นลิฟต์ก็ให้ไผ่เข้าก่อน ออกก่อน ซื่อขนมมาฝาก ถามว่าหิวมั๊ย จากแต่ก่อนไม่เคยเลย... แต่เหมือนตอนนี้เปิดใจไปแล้วอ่าค่า มันไม่ได้ช่วยไรเลย”

(ไผ่/ค/2)

1.2 ผู้รับการปรึกษามีข้อมูลในการสร้างทางออก

เมื่อผู้รับการปรึกษาได้กล่าวถึงความพยายามหาทางออกก่อนเข้ารับการปรึกษา ทำให้มีข้อมูลในการนำเอาสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้ลองทำไปแล้วนั้น มาต่อยอดไปสู่ทางออกได้ต่อไป ดังเช่น นิด ที่ได้กล่าวถึงการไปคุยกับรุ่นพี่เพื่อหาทางออกเรื่องเรียน แล้วได้แนวทางของรุ่นพี่ มาเป็นแบบอย่างในการหาทางออกเรื่องเรียนของตนเอง โดย นิด กล่าวว่า

“มีรุ่นพี่ที่เค้าไม่ได้เป็นนักกีฬาเหมือนกันเค้าก็เรียนได้ละ
เค้าบอกว่าเค้าเล่นกีฬาไม่เก่งก็เลยทุ่มเทให้กับวิชาทฤษฎีมากกว่า” (นิค/บ/2)
ส่วน เค กล่าวถึงความพยายามพัฒนาสัมพันธภาพของตนกับเพื่อนรุ่นพี่ร่วมทีม
ฟุตบอล โดย เค กล่าวว่า

“ผมก็เริ่มจากจำชื่อพี่เค้าให้ได้ก่อนอะครับ... แล้วเวลาผมมาซ้อมผม
ก็จะเป็นคนเดินเข้าไปทักแล้วก็ยกมือไหว้พี่เค้าทุกครั้งเลยครับ...
พี่ ๆ ทุกคนก็เริ่มรู้จักผมมากขึ้นอะครับ... ทำให้ผมเริ่มที่จะกล้าเรียกชื่อพี่เค้า
เวลาซ้อม... แต่เวลาซ้อมผมก็ยังทำได้ไม่เต็มที่” (เค/บ/2)

ซึ่งจากข้อความของ เค แสดงให้เห็นว่าแม้ความสัมพันธ์จะดีขึ้นแต่ยังไม่ในทางออก
ของปัญหาเกี่ยวกับผลงานการเล่นฟุตบอลของเค แต่ข้อมูลที่ได้นับเป็นข้อมูลสำคัญ
ในการหาทางออกอื่นต่อไป

2. การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking)

ผู้รับการปรึกษาที่ถูกถามด้วยคำถามค้นหาข้อยกเว้น ได้สะท้อนความเปลี่ยนแปลง
สรุปได้เป็น 3 ประเด็น ได้แก่

2.1 ผู้รับการปรึกษาค้นพบความเข้มแข็งในตน

ผู้รับการปรึกษาได้ระลึกถึง ช่วงเวลาที่ปัญหาไม่ส่งผลกระทบต่อตนเอง
หรือมีผลน้อย ซึ่งทำให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบความเข้มแข็งในตนเอง ว่าช่วงเวลาที่ปัญหา
ไม่ส่งผลนั้นตนทำอะไรที่ได้ผลดี ดังที่สะท้อนจากข้อความของ เค และหนุ่ม ดังต่อไปนี้
เค ได้ย้อนระลึกเรื่องราวของคน แล้วพบว่าเมื่อครั้งมาคัดตัวนักกีฬา เขาไม่รู้สีก
กดดัน และสามารถทำผลงานได้ดี

“ผมรู้สึกว่ตอนมาคัดผมไม่รู้สีกกดดันเลย... อาจจะเป็นเพราะตอนคัด
โค้ชให้ผมอยู่ที่ทีมที่มีแค่ปี 1... อาจเกิดจากความเกรงใจของผมก็ได้...
ไม่กล้าเลี้ยงบอล ไม่กล้าเรียกบอล... กลัวว่าพลาดแล้วรุ่นพี่จะว่า” (เค/บ/2)

สำหรับ หนุ่ม ได้กล่าวถึงวิชาฟุตบอลที่เขาถนัด เนื่องจากหนุ่ม รัก และทุ่มเท
ให้กับการฝึกซ้อมฟุตบอลเสมอมา

“หนุ่มถนัดวิชาฟุตบอล หนุ่มชอบอะไรที่เป็นกีฬา อาจจะเป็นเพราะ
รักทางด้านนี้อะครับ... ยากมากครับ โดนค่า โนนั่นนั่น...
ก็ฝึกฝนตัวเองมาเรื่อย ๆ ” (หนุ่ม/ค/1)

ซึ่งสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่สามารถนำมาสะท้อน
ให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ถึงสิ่งที่เขาทำได้ อันเป็นพลังสำคัญที่จะเชื่อมโยงไปสู่ทางออกได้ต่อไป

2.2 ผู้รับการศึกษามีแนวทางในการสร้างทางออก

เมื่อผู้รับการปรึกษาได้หวนระลึกเหตุการณ์ที่คล้ายกันในอดีต หรือเรื่องราวที่มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เผชิญอยู่ และเป็นเรื่องที่เขาสามารถผ่านพ้นมาได้ จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเห็นวิธีการ และแนวทางที่เคยใช้แล้วได้ผล ซึ่งสามารถนำมาใช้สร้างทางออกได้ ดังเช่นกรณีของ เอ มิน และวาว

เอ หวนนึกถึงครั้งที่ทำข้าวของ ของพ่อแม่เสียหาย และวิธีที่ใช้แก้ปัญหาในครั้งนั้น คือการ ขอมรับสารภาพผิดตรง ๆ และแสดงความรู้สึกที่เสียใจในสิ่งที่ทำ ซึ่งก็ให้ผลดี เพราะพ่อแม่ เข้าใจและแทบไม่ได้ลงโทษ

“ทำของเสียหาย นี่แหละครับ... ครั้งนั้นก็บอกไปตรง ๆ ค่อย ๆ พูด ทำว่าเรา เสียใจที่ทำลงไป... ท่านก็เข้าใจครับ บอกว่าไม่เป็นไร ของมีพัง มีเสียกันได้... พ่อแม่ ว่ากล่าวบ้าง แต่แทบจะไม่ลงโทษ” (เอ/ช/1)

สำหรับ มิน ได้กล่าวถึงเรื่องราวที่เคยทะเลาะกับเพื่อน แล้วเพื่อนชี้แจงเหตุผล แต่ มินขอมรับเหตุผลนั้นไม่ได้ จึงเลือกที่จะไม่คุยกับเพื่อนคนนั้นอีก

“...เหตุผลที่ทำอย่างนั้น เราฟังละไม่โอเค ก็เลยเลือกที่จะไม่คุยกันอีกเลย...” (มิน/ค/1)

ส่วน วาว ไม่ได้กล่าวถึงเรื่องราวที่ได้ทำในอดีต แต่กลับกล่าวถึงสถานการณ์ในมุมมองกลับกันว่า หากเพื่อนเป็นฝ่ายที่ต้องการย้ายออกจากหอ และใช้วิธีการบอกตนตรง ๆ ก็จะยอมรับได้ ซึ่งนั่นทำให้วาว คิดว่าเป็นแนวทางที่ควรจะนำมาใช้กับสถานการณ์ของตนเอง

“ถ้าเค้าบอกว่าอยากไปอยู่กับเพื่อนมากกว่า เราก็คงโอเค... สรุปแล้วคือควรบอกเค้าไปตรง ๆ ใช่มั้ยคะ” (วาว/ค/1)

2.3 ผู้รับการปรึกษามองเห็นความเป็นไปได้ ถึงอนาคตที่ปรารถนา

การที่ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นข้อยกเว้นของปัญหา ว่ามีช่วงเวลาที่ปัญหาไม่ส่งผลต่อชีวิตของเขา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเห็นถึงโอกาสที่จะค้นพบทางออก และมีความหวังมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ เอ ที่กล่าวถึงช่วงเวลาที่พ่อแม่ภูมิใจในตัวเขา ว่า

“...เรื่องเรียนครับ ท่านว่าเราเป็นคนเรียนเก่ง ตอนเด็กได้เกรดเอะทุกวิชา เพราะขยัน...” (เอ/ช/1)

ส่วนเคน ได้กล่าวถึงความภูมิใจของพ่อแม่ ที่มีในตัวเขาเมื่อครั้งที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้สำเร็จ โดยเคนกล่าวว่า

“ตอนสอบเข้ามหาลัยได้ครับ แกล่น ไปคุยไม้ทั่วซอยเลยครับ 5555 แม้ว่าคณะผมก็ไม่ใช่อะไรที่ตีมากเท่าไร แต่ท่านก็ภูมิใจ” (เคน/ค/1)

เช่นเดียวกับ มด ที่เล่าถึงช่วงเวลาที่มีความสุขในรัก และเห็นถึงส่วนที่ดีของ “โชค” คนรักของมด ซึ่งเป็นสิ่งที่มดประทับใจ โดย มด กล่าวว่า

“ผู้ชายที่มดรู้จักส่วนใหญ่ชอบเรียกให้ผู้หญิงไปหา แต่โชคไม่ โชคจะมาหาเองเสมอ ผู้ชายที่มดรู้จัก มดจะต้องออกไปให้ คือลองใจไปก่อน แต่โชคไม่ โชคจะจ่ายให้ก่อนเลย... เขามีความรับผิดชอบเช่นรอยคูดที่คือ มดถามว่า ถ้าแม่รู้ละเขาก็บอกว่าจะไปพุดเองถ้ามีปัญหาโทรตามมา อีกอย่าง เวลามดคุยกับโชค มดมีความสุขมาก ๆ ๆ ๆ ถึงมันจะแค่ข้อความธรรมดา ๆ ”
(มด/ค/4)

3. คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question)

ผู้รับการปรึกษาที่ได้รับเทคนิคคำถามมหัศจรรย์ ได้สะท้อนความเปลี่ยนแปลง โดยสรุปได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

3.1 ผู้รับการปรึกษาทราบเป้าหมาย และความต้องการที่แท้จริงของตน

ผู้รับการปรึกษาที่ถูกล้อมด้วยคำถามมหัศจรรย์ จะถูกดึงออกจากวังวนของปัญหา ไปสู่โลกที่เขาปรารถนาให้เกิดขึ้น สะท้อนผ่านภาพที่ผู้รับการปรึกษาจินตนาการ ซึ่งจินตนาการนั้น จะบอกถึงเป้าหมาย และความต้องการของผู้รับการปรึกษา นอกจากนี้ผู้รับการปรึกษายังกล่าวถึงความรู้สึกเมื่อได้อยู่ในจินตนาการดังกล่าวด้วย ดังข้อความต่อไปนี้ของ จี๊ป เอ และไฝ่

“คงเป็นเพื่อน โทรมาชวนไปกินข้าวเข้าด้วยกันนะละ คงรู้สึกสนิทใจมากขึ้น คงกล้ามองตาเวลาคุยกันนะละ” (จี๊ป/ค/1)

“บรรยากาศครอบครัวที่สมบูรณ์ ไม่มีสิ่งใดกั้นระหว่างเรารับ...

ดูแลเราเหมือนเดิม คุยกันได้ทุกเรื่อง ยอมรับในสิ่งที่เราเป็น ภูมิใจที่มีลูกแบบนี้... รู้สึกขอบคุณที่เข้าใจเรา และได้อยู่กับพ่อแม่ อย่างสบายใจ ไม่กังวล พร้อมที่จะก้าวสู่สังคมได้” (เอ/ช/1)

“เพื่อนย้ายออกไปอยู่ที่อื่นค่า ไม่มีอะไรมาทำให้รบกวนรบกวน หลังจากนั้น

มันก็จะโยง ไปในหลายเรื่องที่ตัดออกจากกันได้ มันก็จะดีมา ๆ เลย

ไฝ่สามารถอยู่ได้สบาย คุยกับเพื่อนอีกคนได้อย่างร่าเริงไม่มีอะไรคิดมาก แบบโล่งงงง” (ไฝ่/ค/1)

ขณะเดียวกัน อาจมีผู้รับการปรึกษาที่ไม่สามารถจินตนาการถึงสิ่งที่หวังไว้ ดังเช่น คำตอบของมด ที่ตอบคำถามมหัศจรรย์ ว่า

“ถ้าเป็นแต่ก่อนมดคงตอบได้นะละ แต่ตอนนี้มดก็ยังไม่รู้เลย” (มด/ค/3)

3.2 ผู้รับการศึกษากำหนดวิธีการไปสู่เป้าหมาย

หลังจากผู้รับการศึกษาค้นหาวิธีการถึงเป้าหมายที่หวังไว้ ผ่านคำถามมหัศจรรย์ ผู้รับการศึกษาก็ได้กล่าวถึงวิธีการที่จะไปสู่เป้าหมายข้างต้น โดยอาจเริ่มต้นจากความเปลี่ยนแปลงในเรื่องเล็กน้อยก่อน ดังข้อความของจ๊อบ และเพชร ที่กล่าวว่า

“ลองชวนเพื่อนไปกินข้าวด้วยกันละ แล้วก็ลองชวนวางแผนไปเที่ยวด้วยกัน เผื่ออะไร ๆ จะดีขึ้น เพราะเขาก็เป็นเพื่อนที่ดี ไม่อยากเสียเพื่อนไปล่ะ โอ๊ย น้ำตาไหล 55555” (จ๊อบ/ค/1)

“คนรอบข้างจะเข้ามาหาเรา ทำความรู้จักับเรา... คงดีใจที่มีคนอยากมารู้จักเราเยอะแยะ... ต้องทำความรู้จักกับเค้าบ้างแหละครับ” (เพชร/ค/1)

ผู้รับการศึกษามากส่วนใหญจะสามารถกำหนดวิธีการ ได้สอดคล้องกับเป้าหมายตามที่หวังไว้ ทว่าอาจมีผู้รับการศึกษบางรายที่เลือกวิธีการที่แตกต่างออกไปก็เป็นได้ ดังเช่น เนย ที่กล่าวถึงภาพหวังที่ได้อยู่กับเพื่อนในบรรยากาศที่ดี มีความสุข สดชื่น แต่กลับไม่ต้องการเป็นฝ่ายเริ่มต้นพูดคุยก่อน โดย เนย กล่าวว่า

“รอยยิ้มและเสียงทักทาย เหมือนสัญญาณบอกว่าอะไร ๆ กำลังจะดีขึ้น คงสดชื่นขึ้น สบายใจขึ้น... บางทีก็คิดว่าทำไมเราต้องเป็นคนที่จะเริ่มพูดเริ่มคุยก่อนตลอด” (เนย/บ/1)

4. คำถามแบบมาตรวัด (Scaling question)

ผู้รับการศึกษาก็ได้รับเทคนิคคำถามแบบมาตรวัด ได้สะท้อนความเปลี่ยนแปลง โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

4.1 ผู้รับการศึกษาค้นหาตรวจสอบความรู้สึกของตน

ผู้รับการศึกษาก็ถูกถามด้วยคำถามแบบมาตรวัด จะต้องทำการเปลี่ยนความรู้สึกของตนเอง ตอบออกมาเป็นระดับของตัวเลข นั้นทำให้ผู้รับการศึกษาค้นหาตรวจสอบความรู้สึกของตนเอง ซึ่งคำถามแบบมาตรวัดสามารถใช้ได้ทั้งระหว่างการปรึกษาเพื่อตรวจสอบความรู้สึกของผู้รับการศึกษามีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังปรากฏในข้อความของ จ๊อบ วาว มด และ เนย ดังต่อไปนี้

จ๊อบ และ วาว ถูกถามคำถามแบบมาตรวัด เพื่อตรวจสอบความรู้สึกที่มีต่อเพื่อน โดยคำตอบของทั้งสองคน สะท้อนว่า เกิดความห่างเหินในสัมพันธภาพ

“ประมาณเลข 2-3 ได้ค่ะ เพราะช่วงนี้ไม่ได้คุยกันเลย นอกจากในห้องเรียน คุยเรื่องเรียน” (จ๊อบ/ค/1)

“ก่อนหน้าประมาณ 7 8 ตอนนี่ก็ 3 4 จากแต่ก่อน ไปกินข้าว ซี้ของด้วยกัน ตอนนี่ก็เจอหน้ากันแค่ในห้องพัก” (วาว/ค/1)

สำหรับมด คำถามแบบมาตรวัดถูกถามเพื่อตรวจสอบความรักของมดที่มีต่อ โซค ผู้เป็นคนรักของมด ซึ่งคำตอบสะท้อนความรู้สึกหมดรักของมด อย่างชัดเจน

“0 ค่ะ... คิดคูดี ๆ มันหมดแล้วมั่ง” (มด/ค/3)

ส่วน เนย ถูกถามด้วยคำถามแบบมาตรวัด เพื่อตรวจสอบความรู้สึกของเนยที่มีต่อ เพื่อนร่วมห้องในหอพัก และคำตอบนั้นได้สะท้อนถึงความอึดอัดใจที่ของเนยออกมา

“5 ค่ะ... บางทีก็ตีบางทีก็อึดอัดค่ะ บางทีรู้สึกเหมือนใส่หน้ากากเข้าหากัน”

(เนย/บ/1)

นอกจากนี้ คำถามแบบมาตรวัด ยังถูกใช้ในช่วงท้ายก่อนยุติการปรึกษา เพื่อเปรียบเทียบความรู้สึกก่อนและหลังรับการปรึกษา โดยคำตอบจะสะท้อนถึงความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับการปรึกษา ดังข้อความของ นิด วาว และ เพชร ดังต่อไปนี้

นิด แสดงออกว่ามีความกังวลลดน้อยลง หลังจากรับการปรึกษา

“ก่อนคุยก็ 2 ค่ะ หลังคุยก็ 8.5 ค่ะ... ตอนนี่ก็คิดอยู่ว่าอย่างน้อยก็

ไม่ได้เลือกเรียนผิดสาย” (นิด/บ/1)

ส่วนคำตอบของ เพชร สะท้อนว่าเพชร สบายใจขึ้น เมื่อได้รับการปรึกษา

“ก่อนคุยก็คงเลข 4 หลังคุยก็คงเลข 9 ประมาณนี้ครับ... ผมค่อนข้างที่จะรู้สึกตามนั้นจริง ๆ นะ เหมือนกับว่าผมต้องเริ่มทำอะไรบางสิ่งทำนองนี้ะครับ”

(เพชร/ค/1)

4.2 ผู้รับการปรึกษาได้ตรวจสอบเป้าหมายของตน

ผู้รับการปรึกษาที่ได้รับคำถามแบบมาตรวัด จะต้องตรวจสอบเป้าหมายที่ตนต้องการ โดยเปรียบเทียบออกมาเป็นตัวเลข ซึ่งทำให้เกิดความกระจ่าง ดังข้อความของจ๊อบ มด และ เนย ดังต่อไปนี้

จ๊อบ ที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนว่าอยู่ระดับเลข 2-3 ได้แสดงถึงเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนให้เพิ่มมากขึ้น

“ก็อย่างน้อยก็ให้ได้ซัก 7-8 ก็ยังดีค่ะ... ยังรักและเป็นห่วงเพื่อนเหมือนเดิมค่ะ ยังอยากกลับไปสนิทกันเหมือนตอนนั้นเหมือนเดิม” (จ๊อบ/ค/1)

สำหรับมด ที่กล่าวว่าหมดรัก อยู่ที่ระดับ 0 แล้ว ได้แสดงออกถึงเป้าหมายว่ายังต้องการรักกับ โซคต่อไป

“5 ค่ะ... อยากให้โซคกลับมาเป็นเหมือนเดิมอะค่ะ” (มด/ค/2)

ส่วนเนย ที่รู้สึกอึดอัดกับเพื่อนร่วมห้องในหอพัก ที่ระดับ 5 ก็ได้ตรวจสอบตนเอง และแสดงถึงเป้าหมายที่ชัดเจนว่า หากพัฒนาความสัมพันธ์ไปถึง 7 ได้ก็คงดี หากแต่ถ้าทำไม่ได้ ก็พร้อมเลือกวิธีการอื่น คือหาเพื่อนใหม่

“ถ้าได้สัก 7 คงจะดีล่ะ หรือ ไม่ก็เพื่อนใหม่ไปเลย...

ก็ถ้าเข้ากันไม่ได้จริง ๆ ใจคะ” (เนย/บ/2)

การปรึกษาออนไลน์

รูปแบบการปรึกษาออนไลน์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือการแชท ซึ่งใช้การพิมพ์ข้อความโต้ตอบในการสื่อสาร โดยผู้รับการปรึกษาได้สะท้อนความคิด ความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการปรึกษาออนไลน์ว่า เป็นรูปแบบการปรึกษาที่ช่วยรักษาความลับของผู้รับการปรึกษา เพราะไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน ดังสะท้อนในข้อความของ เคน ที่ว่า

“รู้สึกสบายใจขึ้นครับ ได้ระบายสิ่งที่หนักใจให้กับใครก็ไม่รู้ ที่รับฟังตลอด รู้สึกดีครับ” (เคน/ค/1)

นอกจากการรักษาความลับแล้ว ผู้รับการปรึกษายัง กล่าวถึงการปรึกษาออนไลน์ว่าเป็นวิธีการปรึกษาที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถสื่อความคิดความรู้สึกออกมาได้อย่างไหลลื่นเป็นธรรมชาติ โดยเห็นได้จากข้อความของมิน ที่กล่าวว่า

“ตอนแรกก็เกร็ง ๆ ๑ นะ ต้องพิมพ์ถามตอบแบบภาษาทางการหรือเปล่า แต่พอคุยไปคุยมามันก็พิมพ์ไปเองเรื่อย ตามความรู้สึก” (มิน/ค/1)

ส่วนเรื่องของประสิทธิภาพในการปรึกษา ผู้รับการปรึกษา กล่าวถึงการปรึกษาออนไลน์ว่าสามารถตอบสนองความต้องการ และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาบรรลุเป้าหมายที่ต้องการจากการปรึกษา ดังที่ เอ ได้กล่าวว่า

“รู้สึกดีที่มีคนรับฟัง และช่วยเราคิดแก้ปัญหา เพราะเวลาอยู่กับเพื่อนเค้าก็ได้แค่เห็นใจ ปลอบเรา แต่ไม่สามารถแนะเราได้ครับ” (เอ/ช/1)

การปรับตัวของผู้รับการปรึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้รับการปรึกษาที่รับการปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออก สะท้อนความคิด และความรู้สึก ที่แสดงถึงการปรับตัว โดยสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) การปรับตัวด้านการเรียน 2) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน 3) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่ และ 4) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก โดยได้ข้อสรุปดังนี้

1. การปรับตัวด้านการเรียน

ผู้เข้ารับการศึกษาเรื่องการเรียนรู้ สะท้อนความคิด ความรู้สึกผ่านข้อความในการศึกษา ว่ามีความรู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน รวมถึงรู้สึกกลัวเกี่ยวกับผลการเรียน โดยมีสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความรู้สึกดังกล่าว คือ การพบอุปสรรคในการเรียนทั้งจากตัวอาจารย์ผู้สอน และจากเนื้อหาของวิชา ทว่าเมื่อได้รับการศึกษา ผู้รับการศึกษาก็แสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงความคิดและความรู้สึก เกี่ยวกับการเรียน ดังกรณีของ คม ที่กล่าวว่าเมื่อรับการการศึกษาแล้วทำให้เห็นความสำคัญ ของสาขาวิชาที่เรียนอยู่ และจากที่เคยเบื่อหน่ายไม่อยากจะเรียน เปลี่ยนเป็นมีเป้าหมายและแรงจูงใจ ในการเรียน

“มองเห็นตัวเองมากขึ้นครับ พอมองเห็นตัวเองมากขึ้นก็เลยพอมิแรงผลักดันบ้างครับ มองเห็นว่า ตอนนี้เราเรียนอยู่นะ หน้าที่หลักของเราก็คือเรียน จบไปต้องเป็นครู ต้องไปสอนลูกชาวบ้านเขา ก็เลยจะอยู่เฉย ๆ ไม่ได้ครับ ต้องหาความรู้เข้าหัวตลอด” (คม/ค/1)

เช่นเดียวกันกับ หนู่ม ที่กล่าวว่าเมื่อรับการการศึกษาแบบเน้นทางออกแล้ว ทำให้ มีความมั่นใจในการเรียน และการสอบวิชาภาษาอังกฤษมากขึ้น จากที่เคยรู้สึกว่าเป็นวิชาที่ยาก และกลัวว่าจะสอบไม่ผ่าน แปรเปลี่ยนเป็นความมุ่งมั่น ไปสู่ความสำเร็จ

“ทั้งความกลัวแล้วมาสู่กับการสอบ มันก็อาจจะทำให้เราชนะตัวเอง จะอ่านหนังสือ ดิว ทำแบบเดิมทุก ๆ วัน จนถึงวันที่ประสบความสำเร็จครับ” (หนู่ม/ค/1)

สำหรับ เคน ที่ถูกอาจารย์ตำหนิหลังจากนำเสนอรายงาน จนรู้สึกท้อถอย การศึกษา ช่วยทำให้ เคน มีกำลังใจมากขึ้นในการเรียน ดังสะท้อนในข้อความของเคน ที่กล่าวว่า

“ผมต้องพยายามมากกว่านี้แล้วละ ผมว่าเราเกิดมาเพื่อใครสักคนจริง ๆ นะครับ ที่ทำไปทุกอย่าง ก็เพื่อครอบครัว เพื่อคนที่เรารัก เพื่อตัวเอง” (เคน/ค/1)

นอกเหนือจากการปรับเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกแล้ว ผู้รับการศึกษายังสะท้อน ด้วยว่า สามารถกำหนดวิธีที่เป็นรูปธรรม อันเป็นทางออกเรื่องการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเองขึ้น ได้ ดังกรณีของ นิด จากที่มีความสับสนเกี่ยวกับวิธีการเรียน แต่เมื่อรับการการศึกษาทำให้สามารถกำหนด วิธีการเรียนที่ชัดเจนและเหมาะสมกับตนเองได้ โดยนิดกล่าวว่า

“วิชาที่พวกเรารับแบบให้เราพอผ่าน ๆ แต่ไม่ถึงกับตก ส่วนวิชาทฤษฎีก็ตั้งใจเรียน เกรดจะได้ไม่ดูแย่ ถ้าท้อก็จะคุยกับเมทแล้วก็เพื่อนในเซคค์ะ มีขอคำแนะนำจากเพื่อน ที่เป็นนักกีฬาด้วยอะคะ” (นิด/บ/1)

เช่นเดียวกันกับ มิน ที่เบื่อหน่ายอาจารย์ที่มอบหมายงานเป็นจำนวนมาก และเบื่อวิชา เรียนนั้นไปด้วย เมื่อรับการการศึกษาแล้ว สามารถแยกความรู้สึกที่มีต่อวิชาเรียน และความรู้สึก

ที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนออกจากกัน ซึ่งนั่นทำให้มันเปลี่ยนความเบื่อหน่ายไปเป็นวิธีการเผชิญหน้ากับการเรียนวิชาดังกล่าวที่เหมาะสมกับตนเองได้ คือมุ่งสนใจที่เนื้อหาวิชา ไม่สนใจอาจารย์ ถ้าทนไม่ไหวจะหาทางระบายอารมณ์และปลุกเร้าตนเองขึ้นมาใหม่อีกครั้ง

“...ตั้งใจเรียน เน้นเนื้อหา จะพยายามไม่สนใจอาจารย์ ถ้าวันไหนเจอหนัก ๆ เงงอีก คงจะกรี๊ดดัง ๆ ๆ สักที ไปเข้าห้องน้ำล้างหน้า พยายามเรียกพลังในตัวเองออกมา เป็นไงเป็นกัน” (มีน/ค/1)

2. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน

ผู้รับการปรึกษาเรื่องสัมพันธภาพกับเพื่อน รายงานว่ามีความรู้สึกกลัว ผิดหวัง และคับข้องใจ ในสัมพันธภาพของตนกับเพื่อนที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินชีวิต และจิตใจของผู้รับการปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่เก็บกดความรู้สึกเหล่านั้นไว้ในใจ ไม่เปิดเผยกับใคร หรือผู้ที่แสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกของตน แต่เมื่อได้รับการปรึกษาแล้ว ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ความรู้สึกอย่างชัดเจน ดังกรณีของ จีบ วาว และไผ่ ต่อไปนี้

จีบ กังวลเกี่ยวกับความห่างเหินของเพื่อนที่เคยสนิทกันมาก จนทำให้รู้สึกกลัวที่จะต้องสูญเสียเพื่อนไป และความกลัวนี้ยังส่งผลให้ จีบ ไม่กล้าแม้ที่จะหาทางแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว ทว่าเมื่อได้รับการปรึกษา จีบ สามารถหลุดพ้นจากความกลัว บังเกิดเป็นความหวังที่จะฟื้นฟูสัมพันธภาพให้กลับเป็นเหมือนเดิมให้ได้ อีกทั้งยังสามารถกำหนดวิธีการอันเป็นรูปธรรมออกมาได้อีกด้วย

“ลองชวนเพื่อนไปกินข้าวด้วยกันคะ แล้วก็ลองชวนวางแผนไปเที่ยวด้วยกัน เผื่ออะไร ๆ จะดีขึ้น เพราะเขาก็เป็นเพื่อนที่ดี ไม่อยากเสียเพื่อนไปคะ...

มีกำลังใจขึ้นมาคะ มีความกล้าขึ้นมาดิ้นที่จะไปคุยกะเพื่อนก่อน” (จีบ/ค/1)

สำหรับ วาว ก็เช่นเดียวกัน วาว กังวลเรื่องที่ยากย้ายไปอยู่หอพักอื่นกับเพื่อนคนใหม่ แต่กลัวเพื่อนคนเก่าที่อยู่ด้วยกันมา รู้สึกไม่ดี จนไม่กล้าเอ่ยปากบอกไป แต่เมื่อได้รับการปรึกษาแล้ว วาว แสดงออกถึงความหวัง ที่จะรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนไว้ต่อไปให้ได้

“วาวก็ไม่ได้รู้สึก ไม่ดีกับเค้าขนาดนั้น... ไม่อยากเสียเพื่อน ไป หวังให้ผลออกมาดีคะ”

(วาว/ค/1)

ส่วน ไผ่ เข้ารับการปรึกษาด้วยความอัดอัดใจ อันเกิดจากพฤติกรรมของเพื่อนร่วมห้องในหอพัก ไผ่ได้พยายามทุกวิถีทางเพื่อปรับตัวเข้าหาเพื่อน เพราะไผ่คิดว่านั่นเป็นสิ่งที่เพื่อนที่ดีควรจะทำต่อกัน แต่นั่นกลับสวนทางกับความรู้สึกที่แท้จริงของไผ่ ที่ต้องการตัดเพื่อนคนดังกล่าวออกไปจากชีวิต แต่คิดที่ไผ่มองว่าการทำเช่นนั้นจะทำให้กลายเป็นคนโหดร้ายในสายตาผู้อื่น

ทำให้ใฝ่ไม่สามารถยอมรับเพื่อนได้อย่างแท้จริง และยังไม่ยอมรับตนเองได้อีกด้วย ใฝ่จึงรู้สึก
คับข้องใจเป็นอย่างมาก แต่เมื่อใฝ่รับการปรึกษา ใฝ่ แสดงออกให้เห็นว่าสามารถยอมรับความรู้สึก
ที่แท้จริงของตนเองได้มากขึ้น โดยกล้าเปิดเผยความรู้สึกออกมาว่า

“มีอย่างเดียวที่ใฝ่ยังไม่ได้ทำให้เนยออกไป นั่นก็คือบอกเนยไปตรง ๆ ว่า
อย่ามาเป็นเพื่อนกันเลย ไม่ชอบเนยอะออกไปเหอะ ทำไงก็ได้ออกไปจากชีวิตใฝ่เถอะ
ใฝ่ขอร้องงง แต่ก็ยังไม่ได้พูดออกไป เดียวจะโหดร้ายเกินไป ไล่เขาได้ลงคอ”

(ใฝ่/ค/2)

ซึ่งนั่นทำให้ใฝ่ เกิดความสบายใจมากขึ้นอย่างเห็น ได้ชัด และคิดที่จะบอกความรู้สึก
ของคนให้เพื่อน ได้รับรู้ เห็นได้จากข้อความของ ใฝ่ ที่ว่า

“ก็ดีค่ะ ^^ รู้สึกหาย โมหะระ แต่จะพูดตอนไหน เมื่อไหร่ดีนะสิคะ ไม่รู้ง่า”

(ใฝ่/ค/2)

การปรึกษาของใฝ่ สิ้นสุดลงด้วยประเด็นข้างต้น เนื่องจากใฝ่ ได้แจ้งยกเลิกนัดหมาย
ปรึกษาในครั้งถัดมา และไม่ได้กลับมารับการปรึกษาอีกเลย แต่อย่างน้อย ใฝ่ ได้แสดงให้เห็นแล้วว่า
ใฝ่ เข้าใจและยอมรับความรู้สึกของตนเองมากขึ้น ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับตัว ทำให้ใฝ่
ดำเนินชีวิตได้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนเองได้ต่อไป

นอกเหนือจากเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้รับการปรึกษาเรื่อง
สัมพันธภาพกับเพื่อน ยังรายงานถึงการที่สามารถกำหนดวิธีปฏิบัติตน อันเป็นทางออกเรื่องเพื่อนที่
เหมาะสมกับตนเองขึ้นได้ ดังสะท้อนจากข้อความของ เค เนย และเพชร ต่อไปนี้

เค กังวลกับผลงานการเล่นฟุตบอลของตนเอง อันเนื่องจากความกดดันที่ต้องเล่นร่วมกับ
เพื่อนรุ่นพี่ในทีม เมื่อรับการปรึกษาแล้วทำให้ เค เกิดมุมมองใหม่ต่อคำคำดาหนิจากรุ่นพี่ จากที่เคย
กลัวคำดาหนิและไม่กล้าแสดงความสามารถ เปลี่ยนเป็นความคิดที่ว่า คำดาหนิจากรุ่นพี่นั้นคือความ
ปรารถนาดี ที่รุ่นพี่ในทีมต้องการกระตุ้นให้ เค แสดงความสามารถออกมาให้มากขึ้น ซึ่งเมื่อ เค
เกิดมุมมองใหม่ จึงส่งผลทำให้เคมีความมุ่งมั่นที่จะแสดงความสามารถออกมาให้เต็มที่

“ผมก็จะทำให้ดีกว่านี้ ผมจะกล้าเล่นให้มากกว่านี้ โดยที่ไม่ต้องกลัวว่าจะ โดนอะไร
ผมต้องคิดว่าที่พี่เค้าว่า... พี่เค้าต้องการให้ผมกล้าเล่นมากกว่านี้” (เค/บ/2)

สำหรับกรณีของ เนย ที่อี๊ดอัดใจในการอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมห้องในหอพัก และ
เข้ารับการศึกษาเพราะไม่รู้จะอย่างไรกับปัญหาดังกล่าว เมื่อรับการปรึกษาแล้ว เนย สามารถ
ตัดสินใจเลือกทางออกให้ตนเองได้ในที่สุด นั่นคือการมองหาเพื่อนใหม่ที่เข้ากับตนเองได้ และ
อาจย้ายออกไปอยู่หอพักอื่น

“ตอนนี้กำลังมองหาเพื่อนที่พอจะเข้ากันได้ ปี 2 ออกไปอยู่หอนอก
คงไม่ต้องเจอกันตลอด” (เนย/บ/2)

ส่วน เพชร ที่กังวลเรื่องที่มีเพื่อนสนิทน้อยเกินไป และอยากมีเพื่อนมากขึ้น แต่รู้สึกอาย
ไม่กล้าเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพกับใครก่อน มักจะรอให้คนอื่นเป็นฝ่ายเข้าหาตน เมื่อรับการปรึกษา
เพชร เข้าใจตนเองมากขึ้น และเกิดความกล้าที่จะสร้างสัมพันธภาพ โดยพร้อมจะเป็นฝ่ายเริ่ม
เข้าไปทำความรู้จักคนอื่นก่อน

“เริ่มจากเรื่องง่าย ๆ เจอหน้ากันทักทายกัน ผมคิดว่าถ้าเริ่มได้
ต่อไปเดี๋ยวทุกอย่างก็ง่ายขึ้นเองครับ” (เพชร/ค/1)

3. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่

ผู้รับการปรึกษากล่าวถึงความรู้สึกกดดัน อันเกิดจากความคาดหวังของพ่อแม่
ที่มีต่อตนเอง และความรู้สึกกลัวที่จะทำให้พ่อแม่ผิดหวัง ซึ่งการปรึกษาได้ช่วยให้ผู้รับการปรึกษา
มีความหวัง และกล้ามากขึ้นในการปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ ดังกรณีของ เอ ที่เข้ารับการปรึกษา
เนื่องจากต้องการเปิดเผยความจริงเรื่องที่ตนเองเป็น “ตุ๊ด” ให้พ่อแม่รับรู้ แต่กลัวว่าพ่อแม่
จะไม่ยอมรับ ซึ่งเมื่อ เอ รับการปรึกษา เอ ได้เปลี่ยนความรู้สึกกลัว เป็นความหวังที่พ่อแม่จะยอมรับ
เขา และนั่นจะทำให้เขาพร้อมเผชิญสังคมได้

“ดูแลเราเหมือนเดิม คุณกันได้ทุกเรื่อง ยอมรับในสิ่งที่เราเป็น ภูมิใจที่มีลูกแบบนี้...
อยู่กับพ่อแม่อย่างสบายใจ ไม่กังวล พร้อมทั้งจะก้าวสู่สังคมได้” (เอ/ช/1)

นอกจากนี้ การปรึกษายังช่วยให้ เอ สามารถเลือกวิธีการ ที่จะบอกความจริงกับพ่อแม่ได้
อีกด้วย โดย เอ เลือกที่จะบอกพ่อแม่ตรง ๆ ซึ่งแสดงถึงความกล้าเผชิญความจริงของ เอ

“จะขอคุยกับพ่อแม่ตรง ๆ บอกท่านว่ามีปัญหาจะปรึกษา” (เอ/ช/1)

4. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก

ผู้รับการปรึกษาเรื่องความรัก รายงานถึงความผิดหวัง ความเศร้า เสียใจ ในสัมพันธภาพ
ของเขากับคนรัก และเมื่อตกอยู่ในความรู้สึกดังกล่าว ผู้รับการปรึกษาจะไม่สามารถทำความเข้าใจ
เรื่องราวที่เกิดขึ้นได้ตามความเป็นจริง รวมถึงการตกอยู่ในภาวะสิ้นหวัง เชื่อว่าไม่มีอะไรที่ตน
สามารถทำได้ ไม่มีทางออก ทว่าการปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาหลุดพ้นจากวังวนของปัญหา
โดยการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจำในความรู้สึก และความต้องการของตน ดังกรณี
ของมด และจ๊อบ ต่อไปนี้

มด ทะเลาะกับ โซค ผู้เป็นคนรัก จากเหตุการณ์ที่โซคยังเก็บสิ่งของที่เป็นของคนรัก
เก่าของโซคไว้ และมดกลัวจะต้องเลิกกับโซคเนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าว แต่เมื่อรับการปรึกษา
มด สะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจตนเอง โดยตระหนักได้ว่าคำพูดของมด ได้ทำร้ายจิตใจของโซค
ซึ่งนั่นทำให้มดเองก็เสียใจเช่นกัน และมดยอมรับได้หากโซคจะเก็บคนรักเก่าไว้เป็นความทรงจำ

“...ก็คงบอกว่า เรื่องอดีตข้างมัน ที่มดพูด ๆ ไปถ้ามันทำร้ายความรู้สึกขอโทษนะ ถ้าโชคอยากเก็บก็เก็บไปให้เป็นความทรงจำดี ๆ แต่ขอถ้ามีอะไรอีก ถ้าไม่ชอบ ก็บอกกันดี ๆ อย่าเปลี่ยนไปแบบนี้ เข้าใจว่าทำร้ายความรู้สึกแต่มันไม่ใช่แค่ความรู้สึก โชคคนเดียว มดก็เสียใจเหมือนกัน ถ้าไม่ชอบจะไม่ทำอีก” (มด/ค/2)

นอกจากนี้ การปรึกษาช่วยให้อึด ระลึกถึงเหตุผลสำคัญที่มดเลือกโชคเป็นคนรัก นั่นคือโชค เป็นผู้ชายที่ทำให้มดรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ และมีความมั่นใจว่าโชคจะปกป้องมดได้ อย่างที่ไม่มีใครทำให้มดรู้สึกแบบนี้มาก่อน ซึ่งนั่นเป็นสิ่งที่ทำให้มดมีความสุขเวลาที่อยู่กับโชค

“ผู้ชายที่มดรู้จักส่วนใหญ่ชอบเรียกให้ผู้หญิงไปหา แต่โชคไม่ โชคจะมาหาเองเสมอ ผู้ชายที่มดรู้จักมดจะต้องออกไป คือสองใจไปก่อนแต่โชคไม่โชคจะจ่ายให้ก่อนเลย เขามีความรับผิดชอบเช่นรอยดูที่คอ มดถามว่าถ้าแม่รู้ล่ะเขาก็บอกว่าเค้าจะไปพูดเอง ถ้ามีปัญหาโทรตามมา อีกอย่างเวลามดคุยกับโชค มดมีความสุขมาก ๆ ๆ ๆ ถึงมันจะแค่ข้อความธรรมดา ๆ ” (มด/ค/4)

การที่มด เข้าใจความหมายในความรักระหว่างตนกับโชค ก็จะทำให้เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจที่สำคัญ ช่วยให้อึดสามารถผ่านพ้นอุปสรรคที่เข้ามาทำลายชีวิตรักของมดได้

ส่วน จีบ เลิกลาบกับคนรักเกือบหนึ่งปีแล้ว แต่ยังคงคิดถึงและลิ้มผู้ชายคนนั้นไม่ได้ จีบจึงเกิดความสับสน ไม่รู้จะทำอย่างไรต่อไป ซึ่งเมื่อได้รับการปรึกษา จีบได้แสดงออกถึงความเข้าใจตนเอง มีความกระฉ่งในเป้าหมายที่ต้องการ นั่นคือจีบยินดีที่จะกลับไปคบกับเขาอีกครั้ง หากมีโอกาส แต่หากไม่มีโอกาสนั้น จีบก็พร้อมจะเป็นเพียงเพื่อนที่ดีต่อกันกับเขา และอยากให้ยกโทษให้กันและกันในสิ่งที่ผ่านมา

“เขาทำไม่ดีไว้กับหนูมาก แต่ก็ยังรักอยู่ ถ้าเขากลับมาหนูก็คงกลับไปคบ แต่ถ้าเขาไม่กลับมาก็ไม่เป็นไรละ... อยากให้เขาไม่ถือโทษ โกรธหนู กับเรื่องราวที่ผ่านมา อยากยกโทษให้กันและกันละ อยากให้เจอหน้ากัน แล้วเหมือนคนปกติธรรมดา ไม่ทำหน้าทำตาใส่หนูอีก” (จีบ/ค/2)

เมื่อจีบเข้าใจความรู้สึกของตนเอง จึงทำให้สามารถตัดสินใจต่อไปได้ว่า จะใช้การพูดคุยกับชายคนรักเก่าโดยตรง เพื่อทำความเข้าใจกัน นอกจากนี้ จีบยังแสดงออกถึงความพร้อมที่จะยอมรับหากการพูดคุยไม่ได้ผลตามที่คาดหวังไว้

“คงจะต้องปล่อยให้มองหน้ากันไม่ติดอีกต่อไปละ เพราะเขาคงไม่อยากจะยุ่งอะไรกับหนู... โอเคละ จะลองดูนะคะ” (จีบ/ค/2)

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีเทคนิคอันมีลักษณะเฉพาะ ที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเปลี่ยนแปลงทางความคิด และความรู้สึก ซึ่งความเปลี่ยนแปลงทั้งหลายที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการปรับตัว ทั้งในด้านการเรียน สัมพันธภาพกับ เพื่อน พ่อแม่ และคนรัก จนนำไปสู่การค้นพบทางออกที่เหมาะสม สอดคล้อง กับเป้าหมายของผู้รับการปรึกษา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของนิสิต ภายหลังรับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก โดยการวิเคราะห์ บทสนทนาของการปรึกษาเพื่อบรรยายการปรับตัวของนิสิต ผู้ให้ข้อมูลคือนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2557 ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงชีวิตที่ต้องปรับตัวในทุก ๆ ด้าน และมีความคุ้นเคยกับโลกออนไลน์ จึงน่าจะเป็นผู้ให้ข้อมูลได้มากที่สุด โดยเลือกจากผู้ที่มีศรัทธา เข้ารับการปรึกษาและยินดีเข้าร่วมการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 13 คน ทั้งนี้ในการศึกษาผู้วิจัยมุ่งศึกษา ตามประเด็นคำถามการวิจัย คือ นิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษา แบบเน้นทางออก มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวอย่างไร

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบทบาท ของผู้ให้การปรึกษา และผู้ให้ข้อมูลอยู่ในบทบาทของผู้รับการปรึกษา ผ่านกระบวนการปรึกษา ออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ซึ่งเป็นการปรึกษาออนไลน์ที่ใช้การแชท ในการสื่อสาร การปรึกษาทั้งหมดเกิดขึ้นบนเว็บไซต์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ แบบอุปนัย และนำเสนอผลในภาพรวม

สรุปผล

การปรับตัวของผู้รับการปรึกษา

ผู้รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก สะท้อนความคิด และความรู้สึก ที่แสดงออกถึงการปรับตัว โดยสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) การปรับตัวด้านการเรียน 2) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน 3) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่ และ 4) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก โดยได้ข้อสรุปดังนี้

1. การปรับตัวด้านการเรียน

ผู้เข้ารับการปรึกษาเรื่องการเรียน สะท้อนว่าสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ และหวาดกลัวการเรียน ไปเป็นความรู้สึกมุ่งมั่น และมีกำลังใจ พร้อมเผชิญกับอุปสรรค ทั้งหลายในการเรียน รวมถึงยังสามารถสร้างทางออกในเรื่องการเรียนที่มีความเหมาะสมกับตนเอง และนำไปปฏิบัติได้จริง

2. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน

ผู้รับการปรึกษาเรื่องสัมพันธภาพกับเพื่อน สะท้อนว่าการปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาหลุดพ้นจากความรู้สึกกลัว อึดอัด คับข้องใจ อันเกิดจากสถานการณ์ปัญหา และเมื่อปราศจากอุปสรรคทางอารมณ์เหล่านั้น ผู้รับการปรึกษาจึงสามารถค้นพบความต้องการของตนเอง และนำไปสู่การปรับตัว โดยการตัดสินใจเลือกทางออกที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้

3. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่

การปรึกษาช่วยขจัดความกลัว และสร้างความหวังให้ผู้รับการปรึกษา ในการพัฒนาความสัมพันธ์กับพ่อแม่ และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดวิธีการอันเป็นทางออกของปัญหาได้เหมาะสมกับลักษณะครอบครัวของตนเอง

4. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก

การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องความรัก เกิดความเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ว่ามีเป้าหมายอะไร ช่วยขจัดความสับสน และยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดมุมมองใหม่ในสัมพันธภาพที่มีกับคนรัก ทำให้สามารถยอมรับตนเองและคนรักได้มากขึ้น นอกจากนี้การปรึกษายังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบความหมายในความรักของคน ซึ่งจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้สามารถเอาชนะอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในสัมพันธรักได้

การปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

การปรับตัวของผู้รับการปรึกษาที่สรุปไว้ข้างต้น เป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการของการปรึกษาแบบเน้นทางออก ซึ่งมีเทคนิคที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา 2) การค้นหาข้อยกเว้น 3) คำถามมหัศจรรย์ และ 4) คำถามแบบมาตรวัด โดยแต่ละเทคนิคก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงกับผู้รับการปรึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา (Pre-session change)

เทคนิคการค้นหาความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา เป็นเทคนิคที่ให้ผู้รับการปรึกษากล่าวถึงความพยายามหาทางออกด้วยตนเอง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา ก่อนเข้ารับการปรึกษา ซึ่งเทคนิคนี้ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ และยังทำให้มีข้อมูลสำหรับการต่อยอดไปสู่ทางออกของปัญหา

2. การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking)

เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น เป็นเทคนิคที่ให้ผู้รับการปรึกษาได้ระลึกถึง ช่วงเวลาที่ปัญหาไม่ส่งผลกระทบต่อตนเอง หรือมีผลน้อย ซึ่งนั่นทำให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นสิ่งที่เขาทำได้ดี และเป็นความเข้มแข็งที่มีอยู่ในตนเอง นอกจากนี้ผู้รับการปรึกษายังได้เห็นถึงวิธีการที่ตนเองใช้กับเหตุการณ์ในอดีตแล้วได้ผล ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้เป็นทางออกในปัจจุบัน

เทคนิคการค้นหาข้อบกพร่อง ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นความเป็นไปได้ในการหาทางออกของปัญหา ซึ่งทำให้ผู้รับการปรึกษามีความหวัง และกำลังใจมากขึ้น

3. คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question)

ผู้รับการปรึกษาที่ถูกถามด้วยคำถามมหัศจรรย์ จะถูกดึงออกจากวังวนของปัญหา ไปสู่โลกที่เขาปรารถนาให้เกิดขึ้น สะท้อนผ่านภาพที่ผู้รับการปรึกษาจินตนาการ ซึ่งจินตนาการนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับการปรึกษาทราบเป้าหมาย และความต้องการที่แท้จริงของตน นอกจากนี้ ผู้รับการปรึกษายังสามารถเปลี่ยนภาพจินตนาการที่หวังไว้ ให้เป็นขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติ เพื่อให้จินตนาการเกิดขึ้นจริง

4. คำถามแบบมาตรวัด (Scaling question)

คำถามแบบมาตรวัด ทำให้ผู้รับการปรึกษาตรวจสอบความรู้สึกของตนเอง ตลอดช่วงเวลาของการปรึกษา การที่ผู้รับการปรึกษาต้องพิจารณาความรู้สึกและเปลี่ยนออกมาเป็นตัวเลข ทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของตนเองอย่างแท้จริง นอกจากนี้คำถามแบบมาตรวัดยังสามารถใช้ตรวจสอบเป้าหมายของผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจเป้าหมายที่ตนเองต้องการ

กล่าวโดยสรุป เทคนิคของการปรึกษาแบบเน้นทางออกได้ส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเปลี่ยนแปลงในหลายแง่มุม ประกอบกับการปรึกษาที่อยู่ในรูปแบบของการปรึกษาออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเด่นในการรักษาความลับของผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจ สามารถถ่ายทอดเรื่องราวและความรู้สึกในการปรึกษาได้อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ติดขัด เมื่อปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยของรูปแบบการปรึกษาประกอบกัน จึงทำให้การปรึกษา มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เผชิญ และหาทางออกที่เหมาะสมกับตนเองได้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่านิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออกเกิดการปรับตัวสรุปได้เป็น 4 ด้าน โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การปรับตัวด้านการเรียน

การปรึกษาแบบเน้นทางออก ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมุ่งมั่น และมีกำลังใจในการฝ่าฟันอุปสรรคทางการเรียน โดยเทคนิคที่มีความสำคัญในการช่วยเหลือผู้รับปรึกษาเรื่องการเรียนรู้ คือ เทคนิคการค้นหาความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา เนื่องจากเป้าหมายของผู้รับการปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน มีลักษณะเป็นเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม คือ ต้องการหาวิธีเรียนที่ทำให้ผลการเรียนดีขึ้น การค้นหาความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษาจึงเป็นเทคนิคที่เหมาะสมในการค้นหาว่าผู้รับการปรึกษาได้พยายามหาทางออกด้วยตนเองอย่างไร ไปบ้าง แล้วนำเอาสิ่งเหล่านั้นมากำหนดทิศทางในการหาทางออก โดยผลการศึกษานี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ O'Connell (2012, p. 48) ที่กล่าวว่า ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษาเป็นสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูล ในการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสร้างทางออกสำหรับตนเอง บนพื้นฐานจากสิ่งที่ได้เริ่มต้นไว้แล้ว และความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษายังสะท้อนถึงความคิด ความเชื่อ และทักษะของผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสะท้อนถึงทางออกที่เหมาะสมกับผู้รับการปรึกษา

เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น เป็นเทคนิคที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการปรับตัวด้านการเรียน เนื่องจากผู้รับการปรึกษามีความรู้สึกท้อแท้ และกลัว เป็นอุปสรรคให้ไม่สามารถหาทางออกเรื่องการเรียนรู้ การค้นหาข้อยกเว้น จึงเป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เห็นถึงช่วงเวลาปัญหาไม่ส่งผลกระทบต่อเขา ซึ่งสะท้อนถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาทำได้ดีในช่วงเวลาดังกล่าว และรับรู้ได้ว่านั่นคือความเข้มแข็งที่มีอยู่ในตนเอง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นความหวังในการหาทางออก ขจัดความกลัวที่เป็นอุปสรรคออกไปได้ ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของ Corey (2009, p. 384) ว่าการค้นหาข้อยกเว้นจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าปัญหาทั้งหลายไม่ได้มีอิทธิพลอยู่ตลอดเวลา และปัญหาก็ไม่ได้คงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสมองเห็นความเข้มแข็งของตนเองได้มากขึ้น และยังจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาไปสู่ทางออกของปัญหาได้ต่อไป

เมื่อผู้รับการปรึกษาได้ขจัดความกลัวที่เป็นอุปสรรคออกไป และมีข้อมูลจากสิ่งที่ได้เริ่มต้นไว้แล้วเป็นแนวทางในการหาทางออก จึงทำให้ผู้รับการปรึกษาสามารถสร้างทางออกที่เหมาะสมกับตนเองในเรื่องการเรียนรู้ได้

นอกจากนี้ การปรึกษาแบบเน้นทางออกเมื่ออยู่ในรูปแบบการปรึกษาออนไลน์ ช่วยทำให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องการเรียนรู้ ไม่ต้องเปิดเผยตนเอง ทำให้ไม่มีความกังวลเกี่ยวกับผล

ที่อาจตามมา เช่น ความอับอายหากเพื่อนรู้ถึงข้อบกพร่องทางการเรียนของตน ซึ่งทำให้การปรึกษาคำเนินไปได้อย่างราบรื่น และสามารถบรรลุถึงเป้าหมายของการปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barnett (2005 cited in Shiller, 2009, p. 7) ที่ระบุว่า ผู้ที่มีความสงสัยหรือไม่แน่ใจในกระบวนการปรึกษาแบบพบหน้า สามารถเลือกการปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรแทนได้

2. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน

การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องเพื่อน หลุดพ้นจากความรู้สึกกลัว อึดอัด คับข้องใจ และช่วยให้ค้นพบความต้องการของตนเอง รวมถึงสามารถสร้างทางออกที่สอดคล้องกับความต้องการของตน โดยเทคนิคที่สำคัญคือ คำถามแบบมาตรวัด ที่ถูกนำมาใช้ตลอดการปรึกษา คำถามแบบมาตรวัดจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของตนเองมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับรายงานของ De Shazer and Berg (1992 cited in O'Connell, 2012, p. 63) ที่พบว่า คำถามแบบมาตรวัด ทำให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแสดงความรู้สึกของตนเอง ออกมาได้ตรงตามที่ต้องการ และการส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง นับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำคัญกว่าการที่ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในตัวผู้รับการปรึกษาเสียอีก

นอกจากคำถามแบบมาตรวัดแล้ว อีกเทคนิคหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนคือเทคนิคคำถามมหัศจรรย์ โดยคำถามมหัศจรรย์ทำให้ผู้รับการปรึกษาทราบเป้าหมายที่ตนเองต้องการ สะท้อนผ่านภาพที่จินตนาการออกมา และให้ผู้รับการปรึกษากำหนดวิธีการไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งผลการศึกษานี้ตรงกับคำกล่าวของ O'Connell (2012) ที่กล่าวว่า คำถามมหัศจรรย์ มีเป้าหมายในการเปิดเผยว่าผู้รับการปรึกษาจะสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น แล้วแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการดังกล่าวกับผู้ให้การปรึกษา เพื่อการพัฒนาไปสู่ทางออกที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ

การปรึกษาแบบเน้นทางออกเมื่ออยู่ในรูปแบบการปรึกษาออนไลน์ ช่วยทำให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องการเรียน ไม่ต้องเปิดเผยตนเอง ทำให้ไม่ต้องกังวลว่าเพื่อนที่เป็นคู่กรณีจะรู้หรือจะเกิดผลกระทบไปสู่เพื่อนคนอื่นหรือไม่ ทำให้ผู้รับการปรึกษากลับเปิดเผยเรื่องราว และความคิด ความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้การปรึกษาสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Fenichel et al. (2002, p. 486) ที่ว่า ในการ “เขียน” ผู้รับการปรึกษาจะมีความซื่อสัตย์ มีการเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึก มากกว่าการปรึกษาแบบพบหน้า

3. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่

ผู้รับการปรึกษาเรื่องสัมพันธภาพกับพ่อแม่ แสดงให้เห็นถึงการปรับตัว เห็นได้จากการที่สามารถเปลี่ยนความกลัวให้กลายเป็นความหวัง และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการ

ในการพัฒนาความสัมพันธ์กับพ่อแม่ การปรับตัวที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการปรึกษาแบบเน้นทางออก ซึ่งมีเทคนิคที่เหมาะสมกับการหาทางออกเรื่องสัมพันธ์ภาพกับพ่อแม่ 2 เทคนิค คือ การค้นหาข้อยกเว้น และคำถามมหัศจรรย์

เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น ช่วยให้ผู้รับการปรึกษา ค้นพบวิธีการที่เคยใช้กับพ่อแม่แล้ว ได้ผลในอดีต ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางของทางออกในปัจจุบัน นอกจากนี้เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาย้อนระลึกถึงเหตุการณ์ที่เขาได้รับการยอมรับ การชื่นชมจากพ่อแม่ ซึ่งนั่นทำให้ผู้รับการปรึกษา รู้สึกภาคภูมิใจ และยอมรับตัวเองมากขึ้น เป็นการขจัดความกลัวที่เกิดจากความคิดที่ว่าพ่อแม่จะไม่ยอมรับตนเองออกไป ซึ่งข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณูช ชูศรี (2547) ที่พบว่า การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้วัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรง เกิดการยอมรับตนเองมากขึ้น และทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น ตามไปด้วย

ส่วนเทคนิคคำถามมหัศจรรย์ทำให้ผู้รับการปรึกษาทราบเป้าหมายที่ตนเองต้องการ สะท้อนผ่านภาพจินตนาการ และผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดวิธีการ ไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งไม่แตกต่างจากผลที่เกิดขึ้นในการปรับตัวเรื่องเพื่อน ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

ผู้รับการปรึกษาเรื่องพ่อแม่ให้ข้อมูลว่า การปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออก ทำให้เขารู้สึกดีขึ้น จากการที่มีคนรับฟังอย่างเข้าใจ และช่วยหาทางออก และเปรียบเทียบกับการที่เขา นำปัญหาไปปรึกษาเพื่อน แต่เพื่อนไม่สามารถช่วยเหลือเขาได้ ทำได้เพียงปลอบใจเท่านั้น นั่นแสดงให้เห็นว่าการปรึกษาแบบออนไลน์ เมื่อรวมกับเทคนิคของการปรึกษาแบบเน้นทางออก ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการปรับตัวด้านสัมพันธ์ภาพกับพ่อแม่ได้เป็นอย่างดี และยังเป็นช่องทางที่ผู้รับการปรึกษาสามารถเข้าถึงบริการจากนักวิชาชีพได้ ซึ่งข้อค้นพบนี้ตรงกับรายงานของ สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) ที่กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตถือเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพจิต ที่มีความสะดวก

4. การปรับตัวด้านสัมพันธ์ภาพกับคนรัก

การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องความรัก เกิดความเข้าใจตนเอง อย่างต่อเนื่อง ถึงเป้าหมายที่ต้องการ ช่วยขจัดความสับสน ซึ่งเทคนิคที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือเทคนิคคำถามมหัศจรรย์ เนื่องจากเรื่องราวความรักเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและความรู้สึกของบุคคลมาก ทำให้ผู้รับการปรึกษาอาจอยู่ในภาวะสับสน ไม่สามารถตัดสินใจเลือกเป้าหมายได้ เทคนิคคำถามมหัศจรรย์จึงมีความสำคัญ ในการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้หลุดพ้นจากวังวนของปัญหา และสามารถจินตนาการ สะท้อนเป้าหมายที่ตนเองต้องการออกมาได้ ซึ่งข้อค้นพบนี้ ตรงกับคำกล่าวของ Corey (2009, p. 384) ที่ว่า

คำถามมหัศจรรย์จะทำให้ผู้รับการปรึกษาถูกกระตุ้นให้แสดงออกถึง สิ่งที่แตกต่างกันไปจากเดิม มากกว่าการจมอยู่กับปัญหา

การปรึกษายังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดมุมมองใหม่ในสัมพันธภาพที่มีกับคนรัก ทำให้สามารถยอมรับตนเองและคนรักได้มากขึ้น นอกจากนี้การปรึกษายังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบ ความหมายในความรักของตน ซึ่งจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้สามารถเอาชนะอุปสรรคที่ผ่านเข้ามา ในสัมพันธรักได้ ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ จิรพัฒน์ อุ่มมนุชย์ชาติ (2552) ที่รายงานว่า การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้ถูกคุมความประพฤติกรณีจับรถขณะเมาสุรา เข้าใจถึงความหมายของการทำงานบริการสังคม ทำให้ยอมรับงานดังกล่าวได้มากขึ้น และส่งผลให้ มีความสุขมากขึ้นด้วย

การปรึกษาเรื่องความรักเป็นเรื่องอ่อนไหว ผู้รับการปรึกษาอาจไม่กล้าเปิดเผยความคิด หรือความรู้สึกทั้งหมด แต่เมื่อการปรึกษาอยู่ในรูปแบบการปรึกษาออนไลน์ จึงทำให้ ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยความคิดและความรู้สึกออกมาอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Suler (2000) ที่กล่าวว่า การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร จะทำให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับ การปรึกษาจะเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะนำไปสู่การที่ผู้รับการปรึกษาจะเปิดเผยตนเอง และเมื่อการปรึกษาแบบเน้นทางออก ประกอบกับการปรึกษาออนไลน์ จึงทำให้การปรึกษา เรื่องความรัก ประสบผลสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างกระชับ รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

1. การปรึกษาแบบเน้นทางออก มีเทคนิคหลายประการที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษา เกิดความเปลี่ยนแปลง ทว่าแต่ละเทคนิคมีลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมกับประเด็นปัญหา และ สถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในตัวเอง ดังเช่นที่พบข้อจำกัดในการวิจัยชิ้นนี้ ที่ผู้รับการปรึกษาไม่สามารถจินตนาการถึงสิ่งที่หวัง เมื่อถูกถามด้วยคำถามมหัศจรรย์ ดังนั้น ผู้ให้การปรึกษาควรศึกษาเทคนิคของการปรึกษาแบบเน้นทางออกให้เข้าใจ และเลือกใช้ให้เหมาะสม กับสภาวะการณ์
2. การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการปรึกษาออนไลน์ โดยผู้ต้องการปรึกษาดำเนินการ ล่วงหน้ากับผู้ให้การปรึกษาจน ได้วันเวลาที่สะดวกตรงกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งวิธีการดังกล่าวมีข้อดี คือผู้ให้การปรึกษาสามารถบริหารจัดการตารางเวลานัดหมายได้สะดวก ขณะเดียวกันก็มีข้อเสีย

คือผู้รับการปรึกษามีการผัดผ่อนหลายครั้ง ดังนั้นผู้ที่ต้องการจัดบริการปรึกษาออนไลน์ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของรูปแบบการนัดหมายบริการ โดยพิจารณาจากจุดประสงค์และทรัพยากรที่มีอยู่ ให้มีความสอดคล้องกัน

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการให้การปรึกษาออนไลน์ด้วยการแชท ซึ่งผู้วิจัยใช้บริการเซิร์ฟเวอร์เซกต่างจากต่างประเทศเพียงรายเดียว และเกิดเหตุการณ์ที่เซิร์ฟเวอร์เซกขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถทำการปรึกษาได้ ดังนั้นผู้ที่ต้องการจัดให้มีบริการในลักษณะที่คล้ายกันนี้ ควรพิจารณาเตรียมช่องทางสำรอง หรือรูปแบบการบริการอื่นที่ทดแทนกันได้เพื่อป้องกันเหตุขัดข้องที่อาจเกิดขึ้น ไว้ด้วย

4. หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือนิสิต ควรตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญ ในการนำการปรึกษาออนไลน์มาเป็นช่องทางหนึ่งในการช่วยเหลือนิสิต เพราะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตในการรับการปรึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มนิสิตระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงควรมีการศึกษากับผู้ที่ศึกษาในระดับอื่น ๆ เช่น ปวช. ปวส. ประถม มัธยม เพื่อศึกษาว่าการปรึกษาออนไลน์จะมีความเหมาะสม และสามารถช่วยเหลือคนเหล่านั้นได้หรือไม่

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรเป็นวิธีในการปรึกษา ดังนั้นจึงควรมีการศึกษากการปรึกษาออนไลน์ในรูปแบบอื่น เช่น การใช้การประชุมทางไกล (Videoconference) ซึ่งเป็นการปรึกษาแบบเห็นหน้าของอีกฝ่าย เพื่อค้นหากความเหมือน ความแตกต่าง จุดเด่น จุดด้อย ของวิธีการปรึกษาที่ต่างกัน

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- จิรพัฒน์ อุ่มมนุญชาติ. (2552). *ผลของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น ต่อความสุขของผู้ถูกควบคุมความประพฤติกรณีขับชี้รัถขณะเมาสุรา*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิดดา เพ็ชรประยูร, ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล และนนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2554). ความสามารถในการปรับตัวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วารสารวิชาการ พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 21(1), 157-166.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นนทิตา บุญละเอียด. (2554). *การปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์บัณฑิต, สาขาวิชาสถิติ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุชจิรา สุมณฑา. (2549). *ความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชา ธรรมมา. (2547). การปรับตัว. ใน บุญศรี ไพรัตน์ (บรรณาธิการ), *จิตวิทยาและจิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ปิยะ ดัฒทวีเชียร. (2555). *Thailand internet snapshot 2011 by truehits.net statistics*. เข้าถึงได้จาก <http://truehits.net/awards2011/download/truehits-awards2011-14May2012.pdf>
- พีรพล เทพประสิทธิ์. (2549). สุขภาพจิตและการปรับตัว. ใน วิไลวรรณ ศรีสงคราม, สุชัญญา รัตนสัญญา, โรจน์วี พจน์พัฒนาผล และพีรพล เทพประสิทธิ์ (บรรณาธิการ), *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ทริปเปิ้ล กรุ๊ป.
- วารภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2545). *จิตวิทยาการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วัชร ทรัพย์มี. (2547). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาพร มาพบสุข. (2541). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- สถาบันรามจิตติ. (2556). รายงานและบทวิเคราะห์สภาวะการณ์เด็กไทยในรอบปี 2553-2554. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ วิงส์ทางสวัสดิ์. (2553). การบริการด้านสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมเอ็มเอสเอ็น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ วิงส์ทางสวัสดิ์ และอรุณญา ค้อยคำภีร์. (2554). รายงานเบื้องต้น: บริการด้านสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมเอ็มเอสเอ็น. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย*, 19(1), 58-65.
- อังคณา อัญญมณี. (2553). *ปรับตัวสู่รั้วมหาวิทยาลัย*. เข้าถึงได้จาก <https://thaipsychiatry.wordpress.com/2010/12/10/ปรับตัวสู่รั้วมหาวิทยาลัย/>
- อรนุช ชุศรี. (2547). ผลของการให้คำปรึกษาทฤษฎีเน้นทางเลือกต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลครอบครัว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2/4), 110-160.
- Cockburn, J. T., Thomas, F. N., & Cockburn, O. J. (1997) Solution-focused therapy and psychosocial adjustment to orthopedic rehabilitation in a work hardening program. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 7(2), 97-106.
- Corey, G. (2009). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481-497.
- Flanagan, J. S., Polanchek S., Zeleke, W. A., Hood, M. H. E., & Shaw S. L. (2014). Effectiveness of Solution-Focused Consultations on Parent Stress and Competence. *The Family Journal*, 23(1), 49-55. Retrieved from <http://tj.sagepub.com/content/23/1/49>
- Gingerich, W. J., & Peterson, L. T. (2013). Effectiveness of solution-focused brief therapy: a systematic qualitative review of controlled outcome studies. *Research on Social Work Practice*, 23, 266-283.

- Griffiths, M. (2001). Online therapy: A cause for concern? *The Psychologist: Bulletin of the British Psychological Society*, 14, 244-248.
- Jedlicka, D., & Jennings, G. (2001). Marital therapy on the Internet. *Journal of Technology in Counseling*, 2, 1-15.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online counseling a handbook for mental health professionals* (2nd ed.). San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Kim, J. S., & Franklin, C. (2009). Solution-focused brief therapy in schools: a review of the outcome literature. *Children and Youth Services Review* 31(4), 464-470.
- Lange, A., van de Ven, J-P., Schrieken, B., & Emmelkamp, P.M.G. (2001). Interapy. Treatment of posttraumatic stress through the internet: A controlled trial. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 32, 73-90.
- Mallen, M. J., & David, L. V. (2005). Introduction to the major contribution counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775.
- Mallen, M. J., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4(5), 551-563.
- Maples, M. F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*, 86, 178-183.
- Murphy, L. J., & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 21-32.
- Nagel, D. M., & Anthony, K. (2010). Text-based online counseling: chat. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds.), *Online Counseling a Handbook for Mental Health Professionals* (pp. 169-182). San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- O'Connell, B. (2012). *Solution-focused therapy* (3rd ed.). London, Sage.
- Pollock, S. L. (2006). Internet counseling and its feasibility for marriage and family counseling. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 14(1), 65-70.

- Shiller, I. (2009). *Online Counseling: a Review of the Literature*. Retrieved from http://www.emys.on.ca/pdfs_fordownload/onlinecounseling_literaturereview.pdf
- Suler, J. (2000). *Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy*. Retrieved from <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/therapy.html>
- Suler, J. (2010). The psychology of text relationships. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds.), *Online Counseling a Handbook for Mental Health Professionals* (pp. 21-53). San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Walker, M. (2007). *Mental health treatment online*. Retrieved from <http://digitalinclusion.pbwiki.com/f/Mental+Health+Treatment+Online+elec+231107.pdf>
- Wardell, S. (2008) *History of Online Counseling*. Retrieved from <http://www.scottcounseling.com/wordpress/history-of-online-counseling/2008/03/16/>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
สำเนาแบบรายงานจริยธรรม



**แบบรายงานผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

๑. ชื่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย) การปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎี
การปรึกษาแบบเน้นทางออก

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ) SELF-ADJUSTMENT OF STUDENTS THROUGH ONLINE
SOLUTION FOCUSED COUNSELING

๒. ชื่อนิสิต นายณัฐวุฒิ สรพิพัฒน์เจริญ หลักสูตร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
รหัสประจำตัว ๕๑๕๖๐๔๕๘ สาขาวิชา จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 ภาคปกติ ภาคพิเศษ

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย:

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ได้พิจารณารายละเอียดวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว
ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

- ๑) การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างการวิจัย
- ๒) วิธีการอย่างเหมาะสมในการได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าร่วมโครงการวิจัย
(Informed consent) รวมทั้งการปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- ๓) การดำเนินการวิจัยอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ก่อความเสียหายต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัยไม่ว่าจะ
เป็นสิ่งที่มิมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มีมติเห็นชอบ ดังนี้

- (✓) อนุมัติโครงการวิจัย
() ไม่อนุมัติ

๔. วันที่ให้การอนุมัติ.....๒๘.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี เข้มกสิกร)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
คณะศึกษาศาสตร์

ภาคผนวก ข

ขั้นตอนการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ขั้นตอนการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

การปรึกษาแบบเน้นทางออกมีจุดเด่นสำคัญประการหนึ่งคือ เป็นการปรึกษาที่มีความกระชับ มุ่งไปสู่ทางออกของปัญหา ทำให้มักจะมีจำนวนครั้งของการปรึกษาน้อย บางกรณีอาจยุติการปรึกษาได้ในการปรึกษาครั้งแรกหรือครั้งที่สองเท่านั้น

การปรึกษาแบบเน้นทางออกนั้น ไม่มีการกำหนดตายตัวว่าการปรึกษาแต่ละครั้งจะต้องทำไบบ้าง แต่หากจะกำหนดเป้าหมายในการปรึกษา พอจะระบุได้ดังต่อไปนี้

O'Connell (2012) ได้กำหนดเป้าหมายที่สำคัญของการปรึกษา โดยแบ่งเป็นเป้าหมายในการปรึกษาครั้งแรก กับเป้าหมายในการปรึกษาครั้งต่อ ๆ ไป ไว้ดังนี้

เป้าหมายของการปรึกษาครั้งแรก

- ทำความเข้าใจและกำหนดข้อตกลง กับผู้รับการปรึกษา
- สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับการปรึกษา
- สร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง
- ทำให้ผู้รับการปรึกษามีความกระจ่างในเป้าหมายที่ต้องการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ค้นหาความเข้มแข็ง และสิ่งที่สนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษาพบทางออกของปัญหาได้
- การสรุป และการมอบหมายงาน

เป้าหมายของการปรึกษาในครั้งที่สอง และครั้งต่อ ๆ ไป

- ทบทวนผลของงานที่มอบหมายครั้งก่อน
- แยกแยะ โครงสร้างของปัญหา
- ร่วมกันหาทางออก
- ประเมินและรักษาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- หากลวิธีใหม่ ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความเปลี่ยนแปลง
- ประเมินผลและยุติการปรึกษา

ซึ่งผู้วิจัย ได้ยึดเป้าหมายข้างต้นเป็นแบบอย่างในการกำหนดขั้นตอนของการปรึกษา โดยมีรายละเอียดดังตารางในหน้าถัดไป

ขั้นตอนการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ขั้นตอน	จุดมุ่งหมาย	วิธีการและเทคนิควิธี
1. ทำความเข้าใจและกำหนดข้อตกลง	เตรียมความพร้อมให้กับผู้รับการปรึกษา อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษา ให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจ และกำหนดข้อตกลงร่วมกันในการปรึกษา	- การสร้างข้อตกลง (Contracting) ^[1] - การประเมินเบื้องต้น (Assessment) ^[2]
2. สร้างสัมพันธภาพ	สร้างสัมพันธภาพที่เปี่ยมด้วยความเข้าใจ การยอมรับ การให้เกียรติเคารพซึ่งกันละกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการร่วมมือกันหาทางออก	- การฟังอย่างเอาใจใส่ (Active listening) ^[3] - การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Empathy) ^[4]
3. สร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง	ทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวตนของผู้รับการปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้ผู้รับการปรึกษาเชื่อว่าสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตตนเองได้	- การสนทนาเกี่ยวกับเรื่องที่สนใจหรือเรื่องทั่วไป (Problem-free talk) ^[5] - ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อนการปรึกษา (Pre-session change) ^[6]
4. ทำเป้าหมายให้กระจ่าง	ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจมากขึ้นว่าตนเองต้องการอะไร และจะต้องทำอะไรเพื่อให้เป้าหมายนั้นเกิดขึ้นได้จริง	- คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question) ^[7] - เทคนิคมาตรวัด (Scaling) ^[8]
5. ค้นหาความเข้มแข็งและสิ่งที่สนับสนุน	ค้นหาจุดเด่นที่เป็นความเข้มแข็งของผู้รับการปรึกษา และสิ่งรอบตัวที่สามารถช่วยผู้รับการปรึกษาในการหาทางออกของปัญหาได้	- การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking) ^[9]
6. การสรุป	สรุปการปรึกษาด้วยการข้อมูลย้อนกลับ เชื่อมโยงไปถึงเป้าหมายที่ผู้รับการปรึกษาพึงปรารถนา	- การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี (Positive feedback) ^[10]
7. มอบหมายงาน	มอบหมายงานให้ผู้รับการปรึกษานำกลับไปปฏิบัติ	- การมอบหมายงาน (Agree a task) ^[11]

ขั้นตอน	จุดมุ่งหมาย	วิธีการและเทคนิควิธี
8. การทบทวนผลของงาน	ประเมินผลของงานที่มอบหมายไป เพื่อกำหนดทิศทางในการปรึกษาต่อไป	
9. การแยกแยะโครงสร้างของปัญหา	ปรับเปลี่ยนมุมมอง หรือการแปลความหมายของเรื่องราวเสียใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจใหม่ และทางออกของปัญหาในแบบอื่น	- เปลี่ยนมุมมอง (Reframing) ^[12] - ทดสอบโครงสร้าง (Testing constructs) ^[13]
10. ร่วมกันหาทางออก	ทบทวนทางออกของปัญหาที่ได้กำหนดไว้เดิม และค้นหาทางออกใหม่เพิ่มเติม	- คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question) ^[7] - เทคนิคมาตรวัด (Scaling) ^[8]
11. ประเมินและรักษาความเปลี่ยนแปลง	ประเมินผลของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งด้านความสำเร็จ และความล้มเหลว สะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น และช่วยส่งเสริมให้ความเปลี่ยนแปลงมีความคงทน	- ชุดคำถามกลวิธี (Strategies question) ^[14]
12. หากวิธีใหม่ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความเปลี่ยนแปลง	ในกรณีที่การปรึกษาไม่คืบหน้า หรือไม่ได้ผล อาจต้องทบทวนเป้าหมาย และวิธีการอีกครั้ง เพื่อที่จะหาทางออกอื่น	- คำถามตรวจสอบ ทบทวน ^[15]
13. ประเมินผลและยุติการปรึกษา	ประเมินและสรุปผลของการปรึกษาทั้งหมด ตรวจสอบพัฒนาการและความพร้อมในการยุติของผู้รับการปรึกษา	- คำถามสำหรับการยุติการปรึกษา ^[16]

หมายเหตุ ในกรณีที่การปรึกษาสามารถยุติได้ในครั้งเดียวก็สามารถข้ามขั้นตอนที่ 7 - 12 ไปได้

คำอธิบายวิธีการ และเทคนิควิธี

1. การสร้างข้อตกลง (Contracting)

เป็นการทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้การรักษาและผู้รับการรักษาให้มีความเข้าใจตรงกันถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการรักษา เพื่อให้ผู้รับการรักษาเตรียมตัว และมีความคาดหวังที่เหมาะสมต่อการรักษา รวมถึงร่วมกันกำหนดข้อตกลงที่จะใช้ในการรักษาด้วย เช่น ระยะเวลาที่ใช้รักษา การรักษาความลับ การขอยุติการปรึกษา เป็นต้น

2. การประเมินเบื้องต้น (Assessment)

เนื่องจากผู้รับการรักษาแต่ละคนมีภูมิหลัง และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งประสบการณ์ต่อกระบวนการรักษา และประสบการณ์ต่อสถานการณ์ปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับการรักษา แต่ละคนมีความคาดหวัง ความคิด ความเชื่อที่แตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้การทำความเข้าใจเบื้องต้นกับความแตกต่างนี้ มีความจำเป็นต่อการกำหนดแนวทางในการดำเนินการรักษาอย่างยิ่ง

3. การฟังอย่างเอาใจใส่ (Active listening)

ในการรักษาแบบเน้นทางออก จะใช้เวลากับการสนทนาถึงปัญหาไม่มากนัก ทำให้ช่วงที่ผู้รับปรึกษากล่าวถึงความกังวลที่มี เป็นช่วงเวลาสำคัญ ที่ผู้ให้การรักษาต้องฟังอย่างเอาใจใส่ จับเนื้อหา คำพูด ความรู้สึก และความหมายของประสบการณ์ให้ได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

4. การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Empathy)

การแสดงออกถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง อย่างไม่มีเงื่อนไข ผ่านการสะท้อนความรู้สึกไปสู่ผู้รับปรึกษา เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพในการรักษาแบบเน้นทางออก เพราะผู้ให้การรักษาต้องได้รับการยอมรับ ในการร่วมมือกับผู้ให้การรักษา ในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น

5. การสนทนาเกี่ยวกับเรื่องที่สนใจหรือเรื่องทั่วไป (Problem-free talk)

เป็นเทคนิคที่สนทนาถึงช่วงเวลาที่ไม่มีปัญหามาเกี่ยวข้อง เช่น การใช้เวลาว่าง งานอดิเรก ความสนใจ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพ และค้นหาว่าผู้รับปรึกษามีทักษะ ความถนัดอะไรบ้าง ที่จะสามารถใช้ในการหาทางออกของปัญหาได้

6. ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อนการปรึกษา (Pre-session change)

ช่วงเวลาที่ก่อนที่บุคคลจะนัดหมายเพื่อรับการปรึกษา มักจะมีประสบการณ์ในการพยายามแก้ปัญหาด้วยตนเองมาแล้ว ซึ่งประสบการณ์นี้เป็นข้อมูลที่สำคัญ ที่สามารถบอกถึงทางออกของปัญหา ว่าบางวิธีอาจจะใช้ไม่ได้ผล บางวิธีอาจทำให้ปัญหาแย่กว่าเดิม หรือบางวิธีอาจ

สามารถต่อยอดไปสู่ทางออกของปัญหาอย่างยั่งยืนได้ การค้นหาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อนการปรึกษายังเป็นสิ่งสะท้อนว่าผู้รับการปรึกษามีความสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเองได้ ซึ่งอาจเริ่มต้นขึ้นไปแล้ว แต่อาจเพียงมองไม่เห็นเท่านั้น

7. คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question)

ประโยคมาตรฐานของคำถามมหัศจรรย์ “จินตนาการว่า ในคืนหนึ่งเมื่อคุณเข้านอน ได้มีเรื่องมหัศจรรย์เกิดขึ้น และปัญหาที่เราากำลังพูดถึงกันอยู่นี้ได้หายไป แต่เนื่องจากคุณกำลังหลับ จึงไม่รู้ว่ามีเรื่องมหัศจรรย์เกิดขึ้น เมื่อคุณตื่นนอน อะไรเป็นสัญญาณแรกที่คุณบอกให้คุณรู้ว่าเรื่องมหัศจรรย์ได้เกิดขึ้นแล้ว” คำถามมหัศจรรย์นี้จะช่วยดึงผู้รับการปรึกษาออกจากปัญหาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์ของเขา เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง และทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเอง รู้เป้าหมายที่ต้องการชัดเจนมากขึ้น

8. เทคนิคมาตรวัด (Scaling)

เป็นการให้ผู้รับการปรึกษาได้ประเมินตนเองในเรื่องที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการทราบ ออกมาเป็นระดับของตัวเลขตั้งแต่ 1 ถึง 10 เป็นเทคนิคที่สามารถใช้ในช่วงเวลาต่าง ๆ ของการปรึกษา เพื่อให้เกิดความกระจำมากยิ่งขึ้น

9. การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking)

เป็นการค้นหาช่วงเวลา สถานการณ์ที่ปัญหาไม่ส่งผลกระทบ หรือยังส่งผลแต่สามารถจัดการได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าในเวลานั้นผู้รับการปรึกษาได้ทำอะไร หรือไม่ทำอะไร แล้วให้ผลลัพธ์ที่ดี อันจะสามารถนำไปสู่การหาทางออกของปัญหาต่อไปได้

10. การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี (Positive feedback)

เป็นเทคนิคที่ใช้ในการสรุปการปรึกษาแต่ละครั้ง เป็นการสะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการปรึกษา โดยข้อมูลที่สะท้อนให้กับผู้รับการปรึกษาควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
- กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
- เน้นการยกย่องในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาทำได้ดี แต่ไม่กล่าวเกินจริง
- มีความจริงใจ ผู้ให้การปรึกษาพูดในสิ่งที่ตนเองคิดอย่างแท้จริง

11. การมอบหมายงาน (Agree a task)

ผู้ให้การปรึกษาประเมินและมอบหมายงานให้ผู้รับการปรึกษาไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความเปลี่ยนแปลงบางอย่างให้เกิดขึ้น ก่อนที่จะถึงการปรึกษารั้งต่อไป โดยงานที่มอบหมายมี 4 ลักษณะ คือ การให้สังเกต, การสัมผัสปฏิบัติ, การทำในสิ่งที่ต่างจากเดิม และการสร้างทำ

12. เปลี่ยนมุมมอง (Reframing)

เป็นการเปลี่ยนความคิด หรือความรู้สึกที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง ในสถานการณ์ที่ต่างออกไป อันจะทำให้เกิดมุมมองใหม่ต่อสิ่ง ๆ นั้น การเปลี่ยนมุมมองมีหลายรูปแบบ เช่น การเปลี่ยน “คำ” ที่ใช้เสียใหม่ การให้ความหมายใหม่กับ “คำ” นั้น หรือการเอาปัญหาออกไปไม่มองว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของตัวเรา เป็นต้น

13. ทดสอบโครงสร้าง (Testing constructs)

เป็นเทคนิคที่ใช้ท้าทายมุมมองที่บุคคลมีต่อปัญหาในแบบเดิม ๆ ให้เป็นไปในแบบอื่นดูบ้าง เพื่อกระตุ้นให้เกิดมุมมองใหม่กับปัญหานั้น ๆ โดยผู้ให้การศึกษาอาจถามเพื่อชวนให้ผู้รับการปรึกษาคิด ในแนวทางดังนี้

- การกล่าวถึงปัญหาแบบเกินจริง และทำให้ปัญหาแก้ยากมาก ๆ
- กล่าวแบบสุดโต่ง ให้ผู้รับการปรึกษาอยู่ในภาวะที่ต้องเลือกระหว่าง การรับไปทุกอย่างกับการไม่รับอะไรเลย โดยไม่สามารถต่อรองได้
- ให้โยนความรับผิดชอบไปให้คนอื่นทั้งหมดเลย
- ให้ตั้งเป้าหมายแบบเกินจริง หรือเป้าหมายที่สมบูรณ์แบบ และลบเป้าหมายแบบพอรับได้ทิ้งไป
- โยงเหตุการณ์บางเหตุการณ์ให้เชื่อม โยงกันแบบไม่น่าเป็นไปได้

14. ชุดคำถามกลวิธี (Strategies question)

ชุดคำถามที่ใช้ในขั้นตอนนี้ ใช้เพื่อประเมิน 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเมินความคงทนของความเปลี่ยนแปลง

- ตัวอย่างเช่น
- จะต้องเกิดอะไรขึ้น คุณถึงจะรักษาความเปลี่ยนแปลงนี้ไว้ต่อไปได้
 - คุณจะเอาชนะอุปสรรคนั้นได้อย่างไร
 - อะไรเป็นสิ่งที่บอกว่าคุณมั่นใจว่าคุณจะทำมันอีก

2. ประเมินการเรียนรู้ของผู้รับการปรึกษา

- ตัวอย่างเช่น
- คุณได้อะไรจากการลองพยายามมานานขนาดนี้
 - หลังจากที่หยุดทำ... แล้วคุณได้เรียนรู้อะไรบ้าง
 - หากเกิดปัญหาขึ้นอีก คุณจะเตือนตัวเองอย่างไร จากสิ่งที่คุณได้เรียนรู้วันนี้

3. ประเมินการปรึกษา

- ตัวอย่างเช่น - การปรึกษาวັນนี้มีประโยชน์กับคุณไหม และช่วยให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไหม
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ใช่ว่าสิ่งที่คุณต้องการไหม
 - มีอะไรที่คุณอยากจะบอกผมเพิ่มเติมไหม เพื่อที่ผมจะได้ช่วยคุณได้มากกว่านี้

15. คำถามตรวจสอบ ทบทวน

เป็นคำถามที่ใช้ในการทบทวนในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ค่อยมีความก้าวหน้าในการหาทางออก ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้คำถามต่อไปนี้

- คุณคิดว่าเราควรทำบางสิ่งบางอย่างที่แตกต่างไปจากเดิมไหม
- คุณคิดว่าเราควรปรับเปลี่ยนเป้าหมายของเราไหม
- คุณทำอะไรในการหยุดไม่ให้สิ่งต่าง ๆ มันเลวร้ายลงไปกว่าที่เป็นอยู่
- คุณจัดการกับปัญหาอย่างไร ไม่ให้มันลุกลามมากขึ้น

16. คำถามสำหรับการยุติการปรึกษา

ก่อนที่จะยุติการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจเสียก่อนว่าผู้รับการปรึกษาได้รับบรรลุเป้าหมายของเขาในการมาปรึกษาแล้ว และมีความพร้อมในการจัดการกับปัญหาได้ด้วยตัวเอง แม้ไม่มีผู้ให้การปรึกษาคอยช่วยเหลืออีกแล้ว โดยอาจใช้คำถาม ต่อไปนี้

- คุณมั่นใจแค่ไหนในการทำตามแผน
- ส่วนไหนที่คุณคาดว่าจะยากที่สุด
- อะไรที่คุณคิดว่าจะเป็นอุปสรรค และคุณจะจัดการกับมันอย่างไร
- หากปัญหาคุณจะเป็นเรื่องยากขึ้นมาอีก คุณจะบอกตัวเองว่าอย่างไร
- คุณคิดว่าใครที่น่าจะเป็นตัวปัญหา และใครที่จะคอยช่วยคุณได้
- คุณคิดว่าอีกนานแค่ไหน ที่คุณจะเห็นปัญหานี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่อีกต่อไป

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามผู้รับการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามรหัส

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามผู้รับการปรึกษา

ความหมายของรหัส

Ed	=	Education
F	=	Friend
Ps	=	Parents
L	=	Love
P	=	Pre-session change
Ex	=	Exception seeking
M	=	Miracle question
S	=	Scaling question
A	=	Adjustment
Online	=	Online counseling

เก

ครั้ง : 1 บ่าย	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S
เค/บ/1	ผมได้มาคุยได้มาเล่า ผมก็หายกังวลแล้วแหละครับ	Online-Ed ได้เล่า ทำให้หายกังวล			
เค/บ/1	ตอนนี้ผมก็เริ่มไม่ค่อยกลัวแล้วครับ เพราะการที่ผมได้เข้าร่วมการรับน้อง ผมยังได้รู้จักกับรุ่นพี่ที่คณะหลายคนเลย ทำให้ผมกล้าไปไหนมาไหน เพราะไม่ว่าผมจะไปไหนผมก็จะเจอรุ่นพี่ที่คณะ ผมจึงไม่กลัวที่จะไปไหนมาไหนแล้ว	P-Ed รู้ว่าสิ่งที่ทำได้ผล			
เค/บ/1	0 ครับ... คือตอนมาแรก ๆ อะ ผมกลัวหลงมาก แต่พออยู่ ๆ ไป ผมก็เริ่มรู้จักที่นี่มากขึ้นครับ	S-Ed ยืนยันความรู้สึกว่าไม่กังวล			
ครั้ง : 2 บ่าย	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
เค/บ/2	ผมก็เริ่มจากจำชื่อพี่เค้าให้ได้ก่อนอะครับ... แล้วเวลาผมมาซ่อมผมก็จะเป็นคนเดินเข้าไปทักแล้วก็ยกมือไหว้ พี่เค้าทุกครั้งเลยครับ... พี่ ๆ ทุกคนก็เริ่มรู้จักผมมากขึ้น อะครับ... ทำให้ผมเริ่มที่จะกล้าเรียกชื่อพี่เค้าเวลาซ่อม... แต่เวลาซ่อมอะครับผมก็ยังทำได้ไม่เต็มที่	P-F รู้ว่าการแก้ไขที่สัมพันธภาพ ยังไม่ให้ผลที่ต้องการ			
เค/บ/2	ผมรู้สึกว่าคุณมาคิดผมไม่รู้สีกกกดดันเลย... อาจจะเป็นเพราะตอนคิด โค้ชให้ผมอยู่ที่มที่มีแต่ปี 1... อาจจะเป็นจากความเกรงใจของผมก็ได้... ไม่กล้าเสี่ยงบอล ไม่กล้าเรียกบอล... กลัวว่าพลาดแล้วรุ่นพี่จะว่า	Ex-F เข้าใจปัญหาว่าเกิดจากอารมณ์ของตน			
เค/บ/2	ผมก็จะทำให้ดีกว่านี้ ผมจะกล้าเล่นให้มากกว่านี้ โดยที่ไม่ต้องกลัวว่าจะโดนอะไร ผมต้องคิดว่าที่พี่เค้าว่า... พี่เค้าต้องการให้ผมกล้าเล่นมากกว่านี้	A-F ปรับเปลี่ยนความคิด			

ฉบับ

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
ฉบับ/ค/1	ประมาณเลข 2-3 ได้ค่ะ เพราะช่วงนี้ไม่ได้คุยกันเลย นอกจากในห้องเรียน คุยเรื่องเรียน	S-F ประเมินสถานการณ์			
ฉบับ/ค/1	ก็อย่างน้อยก็ให้ได้ซัก 7-8 ก็ยังดีค่ะ... ยังรักและเป็นห่วงเพื่อนเหมือนเดิมค่ะ ยังอยากกลับไปสนิทกันเหมือนตอนนั้นเหมือนเดิม	S-F รู้เป้าหมาย อยากสนิทกับเพื่อนเหมือนเดิม			
ฉบับ/ค/1	คงเป็นเพื่อน โทรมาชวนไปกินข้าวเข้าด้วยกันนะคะ คงรู้สึกสนิทใจมากขึ้น คงถ้ามองดาเวลาคุยกันนะคะ	M-F ยืนยันเป้าหมาย			
ฉบับ/ค/1	สองชวนเพื่อนไปกินข้าวด้วยกันค่ะ แล้วก็สองชวนวางแผนไปเที่ยวด้วยกันค่ะ เผื่ออะไร ๆ จะดีขึ้น เพราะเขาก็เป็นเพื่อนที่ดี ไม่อยากเสียเพื่อนไปค่ะ โอ๊ย น้ำตาไหล sssss	M-F กำหนดวิธีการ เป็นทางออกของตน			
ฉบับ/ค/1	มีกำลังใจขึ้นมาค่ะ มีความกล้าขึ้นมาหนึ่งที่จะไปคุยกับเพื่อนก่อน	A-F มีกำลังใจ			
ครั้ง : 2 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ รัก	P	Ex	M	S
ฉบับ/ค/2	ไม่ได้ทำอะไรเลยค่ะ เคยคิดจะลงโทรไป แต่เพื่อนห้ามไว้	P-L สำรวจเป้าหมาย			
ฉบับ/ค/2	อยากให้เขาไม่ถือโทษโกรธหนักกับเรื่องราวที่ผ่านมา อยากยกโทษให้กันและกันค่ะ อยากให้เจอหน้ากันแล้วเหมือนคนปกติธรรมดา ไม่ทำหน้าทำตาใส่หนูอีก	P-L รู้เป้าหมาย ยกโทษให้กันและกัน			
ฉบับ/ค/2	เขาทำไม่ได้ไว้กับหนูมาก แต่ก็ยังรักอยู่ ถ้าเขากลับมา หนูก็คงกลับไปคบ แต่ถ้าเขาไม่กลับมาก็ไม่เป็นไรค่ะ	P-L กระจ่างในความรู้สึกของตน			
ฉบับ/ค/2	คงจะต้องปล่อยให้มองหน้ากันไม่ติดอีกต่อไปค่ะ เพราะเขาคงไม่อยากจะยุ่งอะไรกับหนู... โอเคค่ะจะลงดูนะคะ	A-L กล้าทำตามความรู้สึก โดยพร้อมรับผลที่ตามมา			

มด

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ รัก	P	Ex	M	S
มด/ค/1	ก่อน 0 หลัง 10 ค่ะ.. รู้สึกดี ที่ไม่ได้คิดว่ามดเป็นตัวช่วยกันทุกคน	S-L	ประเมินความรู้สึกหลังปรึกษา		
ครั้ง : 2 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ รัก	P	Ex	M	S
มด/ค/2	5 ค่ะ... อยากให้โชคกลับมาเป็นเหมือนเดิมอะค่ะ	S-L	เป้าหมาย		
มด/ค/2	ก็คงบอกว่า เรื่องอดีตช่วงมัน ที่มดพูด ๆ ไปถ้ามันทำร้ายความรู้สึกขอโทษนะ ถ้าโชคอยากเก็บก็เก็บไปให้เป็นความทรงจำดี ๆ แต่ขอถ้ามีอะไรอีกถ้าไม่ชอบก็บอกกันดี ๆ อย่าเปลี่ยนไปแบบนี้ เข้าใจว่าทำร้ายความรู้สึกแต่มันไม่ใช่แค่ความรู้สึกโชคคนเดียว มดก็เสียใจเหมือนกัน ถ้าไม่ชอบจะไม่ทำอีก	Ex-L	พบทางออกของคนเข้าใจความรู้สึกตัวเองว่าพร้อมอภัย		
ครั้ง : 3 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ รัก	P	Ex	M	S
มด/ค/3	0 ค่ะ... คิดดูดี ๆ มันหมดแล้วมั้ง	S-L	หมดหวังในรัก		
มด/ค/3	ถ้าเป็นแต่ก่อนมดคงตอบได้นะคะ แต่ตอนนี้มดก็ยังไม่รู้เลย	M-L	ข้อจำกัดของเทคนิค		
ครั้ง : 4 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ รัก	P	Ex	M	S
มด/ค/4	ผู้ชายที่มดรู้จักส่วนใหญ่ชอบเรียกให้ผู้หญิงไปหา แต่โชคไม่ โชคจะมาหาเองเสมอ ผู้ชายที่มดรู้จักมดจะต้องออกให้ คือสองใจไปก่อน แต่โชคไม่ โชคจะจ่ายให้ก่อนเลย เขามีความรับผิดชอบเช่นรอยดูที่คือมดถามว่าถ้าแม่รู้ละเค้าก็บอกว่าเค้าจะไปพูดเอง ถ้ามีปัญหาโทรตามมา อีกอย่างเวลามดคุยกับโชคมดมีความสุขมาก ๆ ๆ ๆ ถึงมันจะแค่ข้อความธรรมดา ๆ	Ex-L	เข้าใจตนเอง ว่ารักเพราะอะไร		

เอ

ครั้งที่ : 1 เข้า	เรื่อง : สัมพันธภาพ พ่อแม่	P	Ex	M	S
เอ/ช/1	ทำของเสียหาย นี่แหละครับ... ครั้งนั้นก็บอกไปตรง ๆ ค่อย ๆ พูด ทำว่าเราเสียใจที่ทำลงไป... ท่านก็เข้าใจครับ บอกว่าไม่เป็นไร ของมีพัง มีเสียกันได้... พ่อแม่ ว่ากล่าวบ้าง แต่แทบจะไม่ลงโทษ	Ex-Ps วิธีการที่เคยใช้ได้ผล			
เอ/ช/1	เรื่องเรียนครับ ท่านว่าเราเป็นคนเรียนเก่ง ตอนเด็ก ได้เกรดเออะทุกวิชา เพราะขยัน	Ex-Ps รับรู้ความรักความ ภูมิใจ			
เอ/ช/1	บรรยากาศครอบครัวที่สมบูรณ์ ไม่มีสิ่งใดกั้น ระหว่างเราครับ... ดูแลเราเหมือนเดิม คุยกันได้ทุกเรื่อง ขอมรับในสิ่งที่เราเป็น ภูมิใจที่มีลูกแบบนี้... รู้สึกขอบคุณที่เข้าใจเรา และได้อยู่กับพ่อแม่ อย่างสบายใจ ไม่กังวล พร้อมทั้งจะก้าวสู่สังคมได้	M-Ps เห็นภาพหวัง สัมผัส ความสุข เกิดความกล้า			
เอ/ช/1	จะขอคุยกับพ่อแม่ตรง ๆ บอกท่านว่ามีปัญหาจะปรึกษา	A-Ps พบทางออก มีความ กล้าปฏิบัติ			

เนย

ครั้ง : 1 บ่าย	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
เนย/บ/1	ยังไม่ได้คุยกัน กลัวคุยแล้วจะแยกว่าเดิมนะคะ อาจจะทะเลาะแล้วไม่คุยกันไปเลย แต่ยังคงเจอหน้ากันทุกวัน ใจคะ	P-F รู้อุปสรรค ข้อยกั้วล			
เนย/บ/1	5 ค่ะ... บางทีก็ดีบางทีก็อึดอัดค่ะ บางทีรู้สึกเหมือนใส่หน้ากากเข้าหากัน	S-F อึดอัดบางเวลา			
เนย/บ/1	รอยยิ้มและเสียงทักทาย เหมือนสัญญาณบอกว่าอะไร ๆ กำลังจะดีขึ้น คงสดชื่นขึ้น สบายใจขึ้น... บางทีก็คิดว่าทำไมเราต้องเป็นคนๆ ที่เริ่มพูดเริ่มคุยก่อนตลอด	M-F เข้าใจตนเอง อยากให้สถานการณ์ดีขึ้น แต่ไม่ต้องการเป็นฝ่ายเริ่ม			
ครั้ง : 2 บ่าย	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
เนย/บ/2	ถ้าได้ซัก 7 คงจะดีค่ะ หรือไม่มีก็เพื่อนใหม่ไปเลย... ก็ถ้าเข้ากันไม่ได้จริงๆ ใจคะ	S-F รู้เป้าหมาย			
เนย/บ/2	ตอนนี้กำลังมองหาเพื่อนที่พอจะเข้ากันได้ ปี 2 ออกไปอยู่หอนอกคงไม่ต้องเจอกันตลอด	A-F พบทางออกสำหรับตนเอง คือหาเพื่อนใหม่ที่เข้ากันได้มากกว่า			

ไผ่

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
ไผ่/ค/1	เลข 0 เลขคะ ไม่มีแม่แต่เลข 1 คือ ทางใครทางมัน ไม่รู้จักกันได้เลยก็จะดี	S-F รู้เป้าหมายชัดเจน			
ไผ่/ค/1	เพื่อนย้ายออกไปอยู่ที่อื่นค่า ไม่มีอะไรมาทำให้รบกวน หลังจากนั้นมันก็จะโยง ไปในหลายเรื่อง ๆ ที่ตัด ออกจากกันได้ มันก็จะดีมาก ๆ เลย ไผ่สามารถอยู่ได้ สบาย คุยกับเพื่อนอีกคนได้อย่างร่าเริงไม่มีอะไรคิดมาก แบบโถ่งงงงงงง	M-F คอยเป้าหมาย ให้ เพื่อนออกไป แล้วจะมี ความสุข			
ครั้ง : 2 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
ไผ่/ค/2	สังเกตได้ว่าเพื่อนพยายามปรับตัวเข้าหาไผ่นะ เวลา กินข้าวก็หีบซ้อนส้อมให้ ขึ้นลิฟต์ก็ให้ไผ่เข้าก่อน ออกก่อน ซื่อชนมมาฝาก ถามว่าหิวมั้ย จากแต่ก่อน ไม่เคยเลย จืดจืด แต่เหมือนตอนนี้เปิดใจไปแล้วอ่าค่า มันไม่ได้ช่วยไรเลย	P-F รู้ว่าไม่สามารถกลับไป เป็นเพื่อนได้อีก			
ไผ่/ค/2	มีอย่างเดียวที่ไผ่ยังไม่ได้ทำให้เนยออกไป นั่นก็คือ บอกเนยไปตรง ๆ ว่าอย่ามาเป็นเพื่อนกันเลย ไม่ชอบ เนยอะ ออกไปเหอะ ทำงี้ก็ได้ออกไปจากชีวิตไผ่เถอะ ไผ่ขอร้องงง แต่ก็ยังไม่ได้พูดออกไป เดี่ยวจะโหดร้าย เกินไป ไผ่เขาได้ลงคอ แต่คิดแล้วว่าถึงไผ่ยังงี้ก็คง ไม่ไปหรอก	P-F เปิดเผยความต้องการที่ แท้จริง			
ไผ่/ค/2	ก็ดีคะ ^^ รู้สึกหาย โม โหระระ แต่จะพูดตอนไหน เมื่อไหร่ ดิเนะสิคะ ไม่รู้ง่า	A-F ยอมรับตนเอง พบ ทางออก			

เคน

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S
เคน/ค/1	ตอนสอบเข้ามหาลัยได้ครับ แกล่นไปลุยไม้ทั่วยอย เลขครับ 5555 แม้ว่าขณะผมก็ไม่ใช่วะเวลาที่ตีมากเท่าไร แต่ท่านก็ภูมิใจ	Ex-Ed ความภูมิใจ พลังในตน			
เคน/ค/1	ผมต้องพยายามมากกว่านี้แล้วละ ผมว่าเราเกิดมา เพื่อใครสักคนจริง ๆ นะครับ ที่ทำไปทุกอย่าง ก็เพื่อครอบครัว เพื่อคนที่เรารัก เพื่อตัวเอง	A-Ed พบเป้าหมาย และเกิด กำลังใจในการเรียน			
เคน/ค/1	รู้สึกสบายใจขึ้นครับ ได้ระบายสิ่งที่หนักใจ ให้กับใครก็ไม่รู้ ที่รับฟังตลอด รู้สึกดีครับ	Online-Ed			

กม

ครั้งที่ : 1 คำ	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S
กม/ค/1	เมื่อก่อนจะตั้งใจเรียนมาก เพราะว่ามีเป้าหมาย แต่ตอนนี้ไม่รู้ ไม่เจอเป้าหมายอะไรเลย	Ex-Ed	พบว่าตนเองไม่มี	เป้าหมายในการเรียน	
กม/ค/1	ผมผูกพันกับอาจารย์สอนภาษาจีนของมขที่มีชัยมาก ๆ เขาก็จบจากที่นี่แหละครับ... ตอนผมยังสับสนในเรื่องที่เรียน มักจะเข้าไปคุยกับเขาบ่อย ๆ ... หลาย ๆ วิชา ก็ได้อาจารย์เขานี้แหละช่วยสอนช่วยเทรนให้เสมอมา	Ex-Ed	อาจารย์ที่เป็น	แบบอย่าง	
กม/ค/1	นอกจากสอนวิชาการแล้ว เรายังต้องมอบความรัก ความอบอุ่น ความไว้วางใจ ความจริงใจ ให้กับเขาด้วยครับ	Ex-Ed	เห็นความสำคัญของ	การเป็นครู	
กม/ค/1	มองเห็นตัวเองมากขึ้นครับ พอมองเห็นตัวเองมากขึ้น ก็เลยพอมีแรงผลักดันบ้างครับ มองเห็นว่า ตอนนี้เราเรียนอยู่นะ หน้าที่หลักของเราคือเรียน จบไปต้องเป็นครู ต้องไปสอนลูกชาวบ้านเขา ก็เลยจะอยู่เฉย ๆ ไม่ได้ครับ ต้องหาความรู้เข้าหัวตลอด ๆ เสมอ ๆ	A-Ed	เข้าใจตนเอง และ	ความหมายของการเรียน	

นิค

ครั้ง : 1 บ่าย	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S
นิค/บ/1	มีให้เพื่อนสอน ถ้ามีเวลาก็ไปฝึกค่ะ... ก็ดีขึ้นค่ะ แต่ก็ยังไม่ดีพอ	P-Ed ได้พยายามฝึก และให้เพื่อนช่วยสอน แต่ผลยังไม่ดีพอ			
นิค/บ/1	มีรุ่นพี่ที่เค้าไม่ได้เป็นนักกีฬาเหมือนกัน เค้าก็เรียนได้ค่ะ เค้าบอกว่าเค้าเล่นกีฬาไม่เก่งก็เลยทุ่มเทให้กับวิชาทฤษฎีมากกว่า	P-Ed สนใจวิธีการของรุ่นพี่			
นิค/บ/1	วิชากีฬาที่เรียนแบบให้เราพอผ่าน ๆ แต่ไม่ถึงกับตก ส่วนวิชาทฤษฎีก็ตั้งใจเรียน เกรดจะได้ไม่ดูแย่ ถ้าท้อก็จะคุยกับเมทแล้วก็เพื่อนในเซคค่ะ มีขอคำแนะนำจากเพื่อนที่เป็นนักกีฬาด้วยอะค่ะ	A-Ed สร้างทางออกของตนเอง			
นิค/บ/1	ก่อนคุยก็ 2 ค่ะ หลังคุยก็ 8.5 ค่ะ... ตอนนี้ก็คิดอยู่ว่าอย่างน้อยก็ไม่ได้เลือกเรียนผิดสาย	S-Ed ยืนยันความรู้สึก ว่ามีความมั่นใจมากขึ้น			

มีน

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S	
มีน/ค/1	จะรู้สึกดีขึ้นมากเลยล่ะ ถ้าเปลี่ยนอาจารย์สอนก็น่าจะดีกว่าเยอะเลย... มีนจะพยายามทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้	M-Ed	สัมผัสความสุขในการเรียน และรู้ว่าตนเองจะพยายามตั้งใจเรียนให้ดีที่สุด			
มีน/ค/1	...ตั้งใจเรียน เน้นเนื้อหา จะพยายามไม่สนใจอาจารย์ ถ้าวันไหนเจอหนัก ๆ เซงอีก คงจะกรี๊ดดัง ๆ ๆ สักทีไปเข้าห้องน้ำล้างหน้า พยายามเรียกพลังในตัวเองออกมาเป็นไงเป็นกัน	A-Ed	พบทางของในการเรียนของตน			
มีน/ค/1	ตอนแรกก็เกร็ง ๆ ะ นะ ต้องพิมพ์ถามตอบแบบภาษาทางการหรือเปล่า แต่พอคุยไปคุยมา มันก็พิมพ์ไปเองเรื่อย ตามความรู้สึก	Online-Ed				
ครั้ง : 2 คำ	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S	
มีน/ค/2	(เคยทะเลาะกับเพื่อน แล้วเพื่อนชี้แจง) เหตุผลที่ทำอย่างนั้น เราฟังละไม่โอเค ก็เลยเลือกที่จะไม่คุยกันอีกเลย...	Ex-Ed	วิธีการที่เคยใช้ คือ ไม่คุยกับเพื่อนอีก			
มีน/ค/2	ถ้าไม่จำเป็นมันคงไม่รบกวนแก็ หรือถามอะไรแกอีกเลย ... ยังไงเราก็คือนิสิต เราก็ต้องเคารพอาจารย์อยู่ดี	Ex-Ed	ตั้งใจจะไม่คุยกับอาจารย์ถ้าไม่จำเป็น แต่ยังคงเคารพอยู่			
มีน/ค/2	ตอนนี้ มีน คิดว่าอาจารย์อาจจะเจอเรื่องอะไรมาหรือ ตอนนั้นอาจจะยุ่งมาก ๆ ก็ได้ หรืออาจมีเหตุผลส่วนตัวที่ทำแบบนั้นลงไป แบบที่ มีน เองก็ไม่รู้... คิดแบบนี้แล้ว มันน่าจะทำให้รู้สึกดีกว่า... พอได้ฟังเรื่องแบบนั้น มันก็ทำให้ มีน มองอะไรหลาย ๆ ด้านมากขึ้น... มีนอาจจะยึดตัวเองมากเกินไป	A-Ed	เปลี่ยนแปลงความคิด เข้าใจตนเองมากขึ้น			

วาว

ครึ่ง : 1 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
วาว/ค/1	ก่อนหน้าประมาณ 7 8 ตอนนี่ก็ 3 4 จากแต่ก่อน ไปกินข้าว ซู้ของด้วยกัน ตอนนี่ก็เจอหน้ากัน แค่ในห้องพัก	S-F ตรวจสอบความรู้สึก			
วาว/ค/1	ก็ถ้าเค้าบอกว่าอยากไปอยู่กับเพื่อนมากกว่า เราก็คง โอเค ... สรุปแล้วก็ควรบอกเค้าไปตรง ๆ ใช่มั้ยคะ	Ex-F รับรู้ว่าการบอกตรง ๆ เป็นวิธีที่ยอมรับได้			
วาว/ค/1	ไม่อยากเสียเพื่อนไปคะ หวังให้ผลออกมาดีเหมือนกันคะ	A-F มีความหวัง			

หนุ่ม

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : เรียน	P	Ex	M	S
หนุ่ม/ค/1	ให้เพื่อนตีวให้ครับ สนใจเรียนให้มากกว่าเดิมครับ ก็เข้าใจขึ้นครับ แต่กลัวสอบปลายภาคทำคะแนนไม่ถึงครับ	P-Ed ตรวจสอบความรู้สึก พบว่ากลัว แม่จะ พยายามแก้ปัญหาแล้ว			
หนุ่ม/ค/1	หนุ่ม ถนัดวิชาฟุตบอล หนุ่มชอบอะไรที่เป็นกีฬา อาจจะเป็นเพราะรักทางด้านนี้อะครับ... ยากมากครับ โคนดำ โนนนั่น... ก็ฝึกฝนตัวเองมาเรื่อย ๆ	Ex-Ed ชอบวิชาฟุตบอล เก่ง เพราะฝึกฝนเรื่อยมา			
หนุ่ม/ค/1	ทั้งความกลัวแล้วมาสู้กับการสอบ มันก็อาจจะทำให้เราชนะตัวเอง จะอ่านหนังสือ ตีว ทำแบบเดิมทุก ๆ วัน จนถึงวันที่ประสบความสำเร็จครับ	A-Ed พบทางออกของตนเอง			
หนุ่ม/ค/1	ไม่แล้วครับ ในเมื่อมันยังไม่เกิดขึ้น หนุ่มก็ควรที่จะทำมันให้ดี โดยทั้งการกลัวและความกังวลไป	S-Ed ตรวจสอบความรู้สึก			

เพชร

ครั้ง : 1 คำ	เรื่อง : สัมพันธภาพ เพื่อน	P	Ex	M	S
เพชร/ค/1	คือตอนนั้นกับตอนนี้มันแตกต่างกันนะครับ คือ ตอนมัธยมเนี่ยทุก ๆ คนจะเข้ามารู้จักผมก่อนทำนองนี้ แต่มันไม่เหมือนตอนนี้อะครับ ผมก็ต้องเข้าหาคนอื่น แต่ว่าผมก็ไม่ใช่คนกล้า ๆ แบบนั้นซะด้วย ก่อนข้าง จะข้อยอะครับ	Ex-F	ตอนมัธยม คนอื่นเข้า	เป็นฝ่ายเข้ามา แต่	ตอนนี้ไม่ใช่ และหาก ต้องเป็นฝ่ายเข้าหาคนอื่นก็อาย
เพชร/ค/1	คนรอบข้างที่จะเข้ามาหาเรา ทำความรู้จักับเรา... คงดีใจที่มีคนอยากมารู้จักเราเยอะแยะ... ต้องทำความรู้จักกับเค้าบ้างแหละครับ	M-F	ภาพหวัง สะท้อน	ความต้องการที่จะมี	เพื่อน
เพชร/ค/1	เริ่มจากเรื่องง่าย ๆ เจอหน้ากันทักทายกัน ผมคิดว่า ถ้าเริ่มได้ต่อไปเรื่อยทุกอย่างก็คงง่ายขึ้นเองครับ	A-F	พบทางออกของตน		
เพชร/ค/1	ก่อนคุยก็คงเลข 4 หลังคุยก็คงเลข 9 ประมาณนี้ครับ... ผมก่อนข้างที่รู้สึกตามนั้นจริง ๆ นะ เหมือนกับว่า ผมต้องเริ่มทำอะไรบางสิ่งทำนองนี้อะครับ	S-F	รู้สึกสบายใจขึ้น และ	กล้าลงมือเปลี่ยน	

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามรหัส

ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา (Pre-session change)

Id	Quotation	Technique
นิค/บ/1	มีให้เพื่อนสอน ถ้ามีเวลาก็ไปฝึกค่ะ... ก็ดีขึ้นค่ะ แต่ก็ยังไม่ดีพอ	P-Ed พยายามฝึก และ ให้เพื่อนช่วยสอน แต่ผลยังไม่ดีพอ
นิค/บ/1	มีรุ่นพี่ที่เค้าไม่ได้เป็นนักกีฬาเหมือนกันเค้าก็เรียนได้ค่ะ เค้าบอกว่าเค้าเล่นกีฬาไม่เก่งก็เลยทุ่มเทให้กับวิชาทฤษฎี มากกว่า	P-Ed สนใจวิธีการของรุ่นพี่
หนู่ม/ค/1	ให้เพื่อนติวให้ครับ สนใจเรียนให้มากกว่าเดิมครับ ก็เข้าใจขึ้นครับ แต่กลัวสอบปลายภาคทำคะแนนไม่ถึง ครับ	P-Ed ตรวจสอบความรู้ที่ พบว่ายังกงกั้ว แม้จะ พยายามแก้ปัญหาแล้ว
เนย/บ/1	ยังไม่ได้คุยกัน กลัวคุยแล้วจะแยกว่าเดิมนะค่ะ อาจจะ ทะเลาะแล้วไม่คุยกัน ไปเลย แต่ยังต้องเจอหน้ากัน ทุกวันไ้คะ	P-F รู้อุปสรรค ข้อกังวล กลัวว่าคุยแล้ว แยกว่าเดิม
ไฝ่/ค/2	สังเกตได้ว่าเพื่อนพยายามปรับตัวเข้าหาไฝ่นะ เวลากิน ข้าวก็หยิบช้อนส้อมให้ ขึ้นลิฟต์ก็ให้ไฝ่เข้าก่อน ออกก่อน ซื้อขนมมาฝาก ถามว่าหิวมั๊ย จากแต่ก่อนไม่เคยเลย จืดจืดแต่เหมือนตอนนี้ปิดใจไปแล้วอ่าค่า มันไม่ได้ช่วยไรเลย	P-F รู้ว่าไม่สามารถ กลับไปเป็นเพื่อน ได้อีก
ไฝ่/ค/2	มีอย่างเดียวที่ไฝ่ยังไม่ได้ทำให้เนยออกไป นั่นก็คือ บอกเนยไปตรง ๆ ว่า อย่ามาเป็นเพื่อนกันเลย ไม่ชอบ เนยอะ ออกไปเหอะ ทำงี้ก็ได้ออกไปจากชีวิตไฝ่เถอะ ไฝ่ขอร้องงง แต่ก็ยังไม่หลุดออกไป เดี่ยวจะโหดร้าย เกินไป ไฝ่เขาได้ล้งกอ แต่คิดแล้วว่าถึงไฝ่ยังง ก็คงไม่ไปหรอก	P-F เปิดเผยความต้องการ ที่แท้จริง

เค/บ/1	<p>ตอนนี้ผมก็เริ่มไม่ค่อยกลัวแล้วครับ เพราะการที่ผมได้เข้าร่วมการรับน้อง ผมยังได้รู้จักกับรุ่นพี่ที่คณะหลายคนเลย ทำให้ผมกล้าไปไหนมาไหน เพราะไม่ว่าผมจะไปไหนผมก็จะเจอรุ่นพี่ที่คณะ ผมจึงไม่กลัวที่จะไปไหนมาไหนแล้ว</p>	<p>P-Ed รู้ว่าสิ่งที่ทำได้ผล</p>
เค/บ/2	<p>ผมก็เริ่มจากจำชื่อพี่เค้าให้ได้ก่อนอะครับ... แล้วเวลาผมมาซ้อมผมก็จะเป็นคนเดินเข้าไปทักแล้วก็ขมมือไหว้พี่เค้าทุกครั้งเลยครับ... พี่ ๆ ทุกคนก็เริ่มรู้จักผมมากขึ้นอะครับ... ทำให้ผมเริ่มที่จะกล้าเรียกชื่อพี่เค้าเวลาซ้อม... แต่เวลาซ้อมอะครับผมก็ยังทำได้ไม่เต็มที่</p>	<p>P-F รู้ว่าการแก้ไขที่สัมพันธ์ภาพยังไม่ให้ผลที่ต้องการ</p>

การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking)

Id	Quotation	Technique
เค/บ/2	ผมรู้สึกว่าคุณน่าจะดี ผมรู้สึกกดดันเลย... อาจจะ เป็นเพราะตอนคัด ไลซ์ให้ผมอยู่ที่มที่มีแคปี 1... อาจจะเกิดจากความเกรงใจของผมก็ได้... ไม่กล้า เลี้ยงบอล ไม่กล้าเรียกบอล... กลัวว่าพลาดแล้วรุ่นพี่จะว่า	Ex-F เข้าใจปัญหาว่า เกิดจากอารมณ์ ของตน
มค/ค/2	ก็คงบอกว่า เรื่องอดีตช่วงมัน ที่มคพูด ๆ ไปถ้ามันทำร้าย ความรู้สึกขอโทษนะ ถ้าโชคอยากเก็บก็เก็บไปให้เป็น ความทรงจำดี ๆ แต่ขอถ้ามีอะไรอีกถ้าไม่ชอบก็บอกกัน ดี ๆ อย่าเปลี่ยนไปแบบนี้ เข้าใจว่าทำร้ายความรู้สึก แต่มันไม่ใช่แค่ความรู้สึก โชคคนเดียว มคก็เสียใจ เหมือนกัน ถ้าไม่ชอบจะไม่ทำอีก	Ex-L พบทางออกของตน เข้าใจความรู้สึก ตนเองว่าพร้อมอภัย
มค/ค/4	ผู้ชายที่มครู้จักส่วนใหญ่ชอบเรียกให้ผู้หญิงไปหา แต่โชคไม่ โชคจะมาหาเองเสมอ ผู้ชายที่มครู้จัก มคจะต้องออกไปให้ คือล่องใจไปก่อนแต่โชคไม่ โชคจะจ่ายให้ก่อนเลย เขามีความรับผิดชอบ เช่น รอยดูที่คอ มคถามว่าถ้าแม่รู้ละ เขาก็บอกว่า เค้าจะไปพูดเองถ้ามีปัญหาโทรตามมา อีกอย่าง เวลามคคุยกับโชค มคมีความสุขมาก ๆ ๆ ๆ ถึงมันจะแค่ข้อความธรรมดา ๆ	Ex-L เข้าใจตนเอง ว่ารัก เพราะอะไร
เอ/ช/1	ทำของเสียหาย นี่แหละครับ... ครั้งนั้นก็บอกไปตรง ๆ ค่อย ๆ พูด ทำว่าเราเสียใจที่ทำลงไป... ท่านก็เข้าใจครับ บอกว่าไม่เป็นไร ของมีพัง มีเสียกันได้... พ่อแม่ ว่ากล่าวบ้าง แต่แทบจะไม่ลงโทษ	Ex-P วิธีการที่เคยใช้ได้ผล
เอ/ช/1	เรื่องเรียนครับ ท่านว่าเราเป็นคนเรื่องเก่ง ตอนเด็ก ได้เกรดเออะทุกวิชา เพราะขยัน	Ex-Ps รับรู้ความรัก ความภูมิใจ
เคน/ค/1	ตอนสอบเข้ามหาลัยได้ครับ แกล่นไปลุยไม้ทั่วซอย เลขครับ 5555 แม้ว่าคณะผมก็ไม่ใช่ว่าจะดีเท่าไร แต่ท่านก็ภูมิใจ	Ex-Ed ความภูมิใจ พลังในตน

คม/ค/1	เมื่อก่อนจะตั้งใจเรียนมาก เพราะว่ามีเป้าหมาย แต่ตอนนี้ไม่รู้ ไม่เจอเป้าหมายอะไรเลย	Ex-Ed พบว่าตนเองไม่มีเป้าหมายในการเรียน
คม/ค/1	ผมผูกพันกับอาจารย์สอนภาษาจีนของผมนี่มัธยมมาก ๆ เขาก็จบจากที่นี่แหละครับ... ตอนผมยังสับสนในเรื่องที่เรียน มักจะเข้าไปคุยกับเขาบ่อย ๆ ... หลาย ๆ เวทีก็ได้อาจารย์เขานี้แหละช่วยสอนช่วยเทรนให้เสมอมา	Ex-Ed อาจารย์ที่เป็นแบบอย่าง
คม/ค/1	นอกจากสอนวิชาการแล้ว เรายังต้องมอบความรัก ความอบอุ่น ความไว้วางใจ ความจริงใจ ให้กับเขาด้วยครับ	Ex-Ed เห็นความสำคัญของการเป็นครู
มัน/ค/1	(เคยทะเลาะกับเพื่อน แล้วเพื่อนชี้แจง) เหตุผลที่ทำอย่างนั้น เราฟังละไม่โอเค ก็เลยเลือกที่จะไม่คุยกันอีกเลย...	Ex-Ed วิธีการที่เคยใช้ คือไม่คุยกับเพื่อนอีก
มัน/ค/2	ถ้าไม่จำเป็นมันคงไม่รบกวนแก หรือถามอะไรแกอีกเลย ... ยังไงเราก็คืออนิสิต เราก็ต้องเคารพอาจารย์อยู่ดี	Ex-Ed ตั้งใจจะไม่คุยกับอาจารย์ถ้าไม่จำเป็น แต่ยังคงเคารพอยู่
วาว/ค/1	ก็ถ้าเค้าบอกว่ายากไปอยู่กับเพื่อนมากกว่า เราก็คงโอเค ... สรุปแล้วคือควรบอกเค้าไปตรง ๆ ใช่มั้ยคะ	Ex-F รับรู้ว่าการบอกตรง ๆ เป็นวิธีที่ยอมรับได้
หนุ่ม/ค/1	หนุ่ม ถนัดวิชาฟุตบอล หนุ่มชอบอะไรที่เป็นกีฬา อาจจะเป็นเพราะรักทางด้านนี้ล่ะครับ... (หัดบอลแรก ๆ) ยากมากครับ โดนด่า โน่นนั่นนั่น... ก็ฝึกฝนตัวเองมาเรื่อย ๆ	Ex-Ed ชอบวิชาฟุตบอล เก่งเพราะฝึกฝนเรื่อยมา
เพชร/ค/1	คือตอนนั้นกับตอนนี้มันแตกต่างกันนะครับ คือ ตอนมัธยมเนี่ยทุก ๆ คนจะเข้ามารู้จักผวก่อนทำนองนี้ แต่มันไม่เหมือนตอนนี้ละครับ ผมก็ต้องเข้าหาคนอื่น แต่ว่าผมก็ไม่ใช้คนกล้า ๆ แบบนั้นซะด้วย ค่อนข้างจะขี้อายนะครับ	Ex-F ตอนมัธยม คนอื่นเข้าเป็นฝ่ายเข้ามา แต่ตอนนี้ไม่ใช่ และหากต้องเป็นฝ่ายเข้าหาคนอื่นก็อายนะ

คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question)

Id	Quotation	Technique
จ๊ับ/ค/1	คงเป็นเพื่อนโทรมาชวนไปกินข้าวเช้าด้วยกันนะค่ะ คงรู้สึกสนิทใจมากขึ้น คงกล้ามองตาเวลาคู่กันนะค่ะ	M-F ยื่นยื่นเป้าหมาย
จ๊ับ/ค/1	ลองชวนเพื่อนไปกินข้าวด้วยกันค่ะ แล้วก็ลองชวนวางแผนไปเที่ยวด้วยกันค่ะ เผื่ออะไร ๆ จะดีขึ้น เพราะเขาก็เป็นเพื่อนที่ดี ไม่อยากเสียเพื่อนไปค่ะ โอ๊ย น้ำตาไหล 55555	M-F กำหนดวิธีการ เป็นทางออกของตน
มค/ค/3	ถ้าเป็นแต่ก่อนมคคงตอบได้นะคะ แต่ตอนนี้มคก็ยังไม่รู้เลย	M-L ทำให้รู้ว่าคิด อยู่กับปัญหา
เอ/ช/1	บรรยากาศครอบครัวที่สมบูรณ์ ไม่มีสิ่งใดกั้นระหว่างเราครับ... ดูแลเราเหมือนเดิม คู่กัน ได้ทุกเรื่อง ยอมรับในสิ่งที่เราเป็น ภูมิใจที่มีลูกแบบนี้... รู้สึกขอบคุณที่เข้าใจเรา และได้อยู่กับพ่อแม่อย่างสบายใจ ไม่กังวล พร้อมทั้งจะก้าวสู่สังคมได้	M-Ps เห็นภาพหวัง สัมผัสความสุข เกิดความกล้า
เนย/บ/1	รอยยิ้มและเสียงทักทาย เหมือนสัญญาณบอกว่าอะไร ๆ กำลังจะดีขึ้น คงสดชื่นขึ้น สบายใจขึ้น... บางทีก็คิดว่าทำไมเราต้องเป็นคนที่ยิ้มพูดเริ่มคุยก่อนตลอด	M-F เข้าใจตนเอง อยากให้ สถานการณ์ดีขึ้น แต่ไม่ต้องการ เป็นฝ่ายเริ่ม
ไผ่/ค/1	เพื่อนย้ายออกไปอยู่ที่อื่นค่า ไม่มีอะไรมาทำให้รบกวนรบกวน หลังจากนั้นมันก็จะโยง ไปในหลายเรื่อง ๆ ที่ตัดออกจากกันได้ มันก็จะดีมาก ๆ เลย ไผ่สามารถอยู่ได้สบาย คุยกับเพื่อนอีกคนได้อย่างร่าเริงไม่มีอะไรคิดมากแบบ โล้งงงงงงงง	M-F ตอกย้ำเป้าหมาย ให้เพื่อนออกไป แล้วจะมีความสุข

มีน/ค/1	จะรู้สึกดีขึ้นมากเลยล่ะ ถ้าเปลี่ยนอาจารย์สอนก็น่าจะดีกว่าเยอะเลย... มีนจะพยายามทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้	M-Ed สัมผัสความสุขในการเรียน และรู้ว่าตนเองจะพยายามตั้งใจเรียนให้ดีที่สุด
เพชร/ค/1	คนรอบข้างที่จะเข้ามาหาเรา ทำความรู้จักกับเรา... คงดีใจที่มีคนอยากมารู้จักเราเยอะแยะ... ต้องทำความรู้จักกับเค้าบ้างแหละครับ	M-F ภาพหวัง สะท้อนความต้องการที่จะมีเพื่อน

คำถามแบบมาตรวัด (Scaling question)

Id	Quotation	Technique
เค/บ/1	0 ครั้ง... คือตอนมาแรก ๆ อะ ผมกลัวหลงมาก แต่พออยู่ ๆ ไป ผมก็เริ่มรู้จักที่นี่มากขึ้นครับ	S-Ed ยืนยันความรู้สึก ว่าไม่กังวล
จ็บ/ค/1	ประมาณเลข 2-3 ได้ค่ะ เพราะช่วงนี้ไม่ได้คุยกันเลย นอกจากในห้องเรียน คุยเรื่องเรียน	S-F ประเมินสถานการณ์
จ็บ/ค/1	ก็อย่างน้อยก็ให้ได้ซัก 7-8 ก็ยังดีค่ะ... ยังรักและเป็นห่วงเพื่อนเหมือนเดิมค่ะ ยังอยากกลับไปสนิทกันเหมือนตอนนั้นเหมือนเดิม	S-F รู้เป้าหมาย อยากสนิท กับเพื่อนเหมือนเดิม
มค/ค/1	ก่อน 0 หลัง 10 ค่ะ.. รู้สึกดี ที่ไม่ได้คิดว่ามคเป็นตัวช่วยกันทุกคน	S-L ประเมินความรู้สึก หลังปรึกษา
มค/ค/2	5 ค่ะ... อยากให้โชคกลับมาเป็นเหมือนเดิมอะค่ะ	S-L เป้าหมาย
มค/ค/3	0 ค่ะ... คิดดูดี ๆ มันหมดแล้วมั้ง	S-L หมดหวังในรัก
มค/ค/4	3 ค่ะ... เพราะมคเองมั้งคะ มดิ่งเง่าเข็บนั่นนี่ ยุ่งกับโชคมากไปจนทำให้โชครำคาญ โชคเลยกลายเป็นแบบนี้... คิดอย่างนี้จริง ๆ ค่ะ	S-L รู้สึกผิด คิดว่าตนเอง เป็นต้นเหตุของปัญหา
เนย/บ/1	5 ค่ะ... บางทีก็ดีบางทีก็อึดอัดค่ะ บางทีรู้สึกเหมือนใส่หน้ากากเข้าหากัน	S-F อึดอัดบางเวลา
เนย/บ/2	ถ้าได้ซัก 7 คงจะดีค่ะ หรือ ไม่ก็เพื่อนใหม่ไปเลย... ก็ถ้าเข้ากันไม่ได้จริง ๆ ใจค่ะ	S-F รู้เป้าหมาย
ไผ่/ค/1	เลข 0 เลขค่ะ ไม่มีแม้แต่เลข 1 คือ ทางใครทางมัน ไม่รู้จักกันได้เลยก็จะดี	S-F รู้เป้าหมายชัดเจน
นิด/บ/1	ก่อนคุยก็ 2 ค่ะ หลังคุยก็ 8.5 ค่ะ... ตอนนั้นก็คิดอยู่ว่าอย่างน้อยก็ไม่ได้เลือกเรียนผิดสาย	S-Ed ยืนยันความรู้สึกว่า มีความมั่นใจมากขึ้น

วาว/ค/1	ก่อนหน้าประมาณ 7 8 ตอนนี่ก็ 3 4 จากแต่ก่อนไปกินข้าว ซื้อของด้วยกัน ตอนนี่ก็เจอหน้ากันแค่ในห้องพัก	S-F ตรวจสอบความรู้สึก
หนุ่ม/ค/1	ไม่กังวลแล้วครับ ในเมื่อมันยังไม่เกิดขึ้น หนุ่มก็ควรที่จะ ทำมันให้ดี โดยทิ้งการกลัวและความกังวลไป	S-Ed ตรวจสอบความรู้สึก
เพชร/ค/1	ก่อนคุยก็คงเลข 4 หลังคุยก็คงเลข 9 ประมาณนี้ครับ... ผมค่อนข้างที่จะรู้สึกตามนั้นจริง ๆ นะ เหมือนกับว่า ผมต้องเริ่มทำอะไรบางสิ่งทำนองนี้ละครับ	S-F รู้สึกสบายใจขึ้น และ กล้าลงมือเปลี่ยน

การปรับตัว (Adjustment)

Id	Quotation	Technique
หนุ่ม/ค/1	ทิ้งความกลัวแล้วมาสู้กับการสอบ มันก็อาจจะทำให้เราชนะตัวเอง จะอ่านหนังสือ ดิว ทำแบบเดิมทุก ๆ วัน จนถึงวันที่ประสบความสำเร็จครับ	A-Ed พบทางออก ของตนเอง
มีน/ค/1	...ตั้งใจเรียน เน้นเนื้อหา จะพยายามไม่สนใจอาจารย์ ถ้าวันไหนเจอหนัก ๆ เซงอีก คงจะกรี๊ดดั่ง ๆ ๆ สักที ไปเข้าห้องน้ำล้างหน้า พยายามเรียกพลังในตัวเองออกมา เป็นไงเป็นกัน	A-Ed พบทางออก ในการเรียนของคน
นิค/บ/1	วิชาที่พาก็เรียนแบบให้เราพอผ่าน ๆ แต่ไม่ถึงกับตก ส่วนวิชาทฤษฎีก็ตั้งใจเรียน เกรดจะได้ไม่ดูแย่ ถ้าห้อยก็จะคุยกับเมทแล้วก็เพื่อนในเซคค่ะ มีขอคำแนะนำจากเพื่อนที่เป็นนักกีฬาด้วยอะค่ะ	A-Ed สร้างทางออก ของตนเอง
คม/ค/1	มองเห็นตัวเองมากขึ้นครับ พอมองเห็นตัวเองมากขึ้น ก็เลยพอมีแรงผลักดันบ้างครับ มองเห็นว่า ตอนนี้ เราเรียนอยู่นะ หน้าที่หลักของเราก็คือเรียน จบไป ต้องเป็นครู ต้องไปสอนลูกชาวบ้านเขา ก็เลยจะอยู่เฉย ๆ ไม่ได้ครับ ต้องหาความรู้เข้าหัวตลอด ๆ เสมอ ๆ	A-Ed เข้าใจความหมาย ของการเรียน และ มีแรงจูงใจ
เคน/ค/1	ผมต้องพยายามมากกว่านี้แล้วละ ผมว่าเราเกิดมาเพื่อใครสักคนจริง ๆ นะครับ ที่ทำไปทุกอย่าง ก็เพื่อครอบครัว เพื่อคนที่เรารัก เพื่อตัวเอง	A-Ed เกิดกำลังใจ ในการเรียน
มีน/ค/2	ตอนนี้ มีน คิดว่าอาจารย์อาจจะเจอเรื่องอะไรมา หรือตอนนั้นอาจจะยุ่งมาก ๆ ก็ได้ หรืออาจมีเหตุผลส่วนตัวที่ทำแบบนั้นลงไป แบบที่ มีน เองก็ไม่รู้... คิดแบบนี้แล้วมันน่าจะทำให้รู้สึกดีที่... พอได้ฟังเรื่องแบบนั้น มันก็ทำให้ มีน มองอะไรหลาย ๆ ด้านมากขึ้น... มีนอาจจะยึดตัวเองมากเกินไป	A-Ed เปลี่ยนแปลงความคิด เข้าใจตนเองมากขึ้น
จیب/ค/1	มีกำลังใจขึ้นมาค่ะ มีความกล้าขึ้นมาดิ้นหนึ่งที่จะไปคุยกับเพื่อนก่อน	A-F มีกำลังใจและกล้า ลงมือเปลี่ยนแปลง

วาว/ค/1	วาวก็ไม่ได้รู้สึกไม่ดีกับเค้าขนาดนั้น... ก็ไม่อยาก เสียเพื่อน ไปกะหวังให้ผลออกมาดี	A-F มีความหวัง
ไผ่/ค/2	ก็ดีค่ะ ^^ รู้สึกหายโมโหแระ แต่จะพูดคอนไหน เมื่อไหร่ ดีนะสิคะ ไม่รู้ง่า	A-F ยอมรับตนเอง พบทางออก
เค/บ/2	ผมก็จะทำให้ดีกว่านี้ ผมจะกล้าเล่นให้มากกว่านี้ โดยที่ไม่ต้องกลัวว่าจะโดนอะไร ผมต้องคิดว่าที่พี่เค้าว่า... พี่เค้าต้องการให้ผมกล้าเล่นมากกว่านี้	A-F ปรับเปลี่ยนความคิด
เนย/บ/2	ตอนนี้กำลังมองหาเพื่อนที่พอจะเข้ากันได้ ปี 2 ออกไปอยู่หอนอกคงไม่ต้องเจอกันตลอด	A-F พบทางออก สำหรับตนเอง คือ หาเพื่อนใหม่ ที่เข้ากันได้มากกว่า
เพชร/ค/1	เริ่มจากเรื่องง่าย ๆ เจอหน้ากันทักทายกัน ผมคิดว่า ถ้าเริ่มได้ต่อไปเรื่อยทุกอย่างก็คงง่ายขึ้นเองครับ	A-F พบทางออกของคน
เอ/ช/1	จะขอคุยกับพ่อแม่ตรง ๆ บอกท่านว่ามีปัญหาจะปรึกษา	A-P พบทางออก มีความ กล้าปฏิบัติ
จ๊ีบ/ค/2	คงจะต้องปล่อยให้มองหน้ากัน ไม่คิดอีกต่อไปค่ะ เพราะ เขาคงไม่อยากจะยุ่งอะไรกับหนู... โอเคค่ะ จะลองดูนะค่ะ	A-L กล้าทำตามความรู้สึก โดยพร้อมรับผล ที่ตามมา

การปรึกษาออนไลน์ (Online counseling)

Id	Quotation	Technique
เค/บ/1	ผมได้มาคุยได้มาแล้ว ผมก็หายกังวลแล้วแหละครับ	Online-Ed การได้เล่าเรื่องราว ทำให้หายกังวล
เคน/ค/1	รู้สึกสบายใจขึ้นครับ ได้ระบายสิ่งที่หนักใจ ให้กับใครก็ไม่รู้ ที่รับฟังตลอด รู้สึกดีครับ	Online-Ed การมีผู้รับฟัง แม้จะไม่พบหน้ากัน ก็ทำให้สบายใจขึ้น
มีน/ค/1	ตอนแรกก็เกร็ง ๆ นะ ต้องพิมพ์ถามตอบ แบบภาษาทางการหรือเปล่า แต่พอคุยไปคุยมา มันก็พิมพ์ไปเองเรื่อย คามความรู้สึก	Online-Ed การสื่อความรู้สึก มีความต่อเนื่อง สั้น ไหล
เอ/ช/1	รู้สึกดีที่มีคนรับฟัง และช่วยเราคิดแก้ปัญหา เพราะเวลาอยู่กับเพื่อนเค้าก็ได้แค่เห็นใจ ปลอบเรา แต่ไม่สามารถแนะเราได้ครับ	Online-Ps มีคนรับฟัง และ ช่วยคิด ดีกว่า เพื่อนที่เพียงปลอบ