

การให้คำปรึกษาในสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลง

อุมาภรณ์ สุขารมณฺ์*

โยธกา ภักดีเมฆานนท์**

Received: October 1, 2024

Revised: June 10, 2025

Accepted: August 18, 2025

บทคัดย่อ

บท ความวิชาการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาโดยเน้นแนวคิดใหม่ในการให้คำปรึกษาให้เหมาะสมกับความต้องการและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในช่วงปี 2020-2024 มีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตามสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทำให้การปรึกษาผ่านเทคโนโลยีเป็นที่นิยมและจำเป็นมากขึ้น รวมถึงแนวคิดการให้คำปรึกษาแบบองค์รวม การเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรม ขอบข่ายของการให้บริการปรึกษา สามารถพิจารณาตามลักษณะของปัญหาและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบไปด้วยการเป็นผู้ฟังและเข้าใจ ให้การสนับสนุนและแนะนำแนวทางให้ความรู้ และรักษาความลับ รวมถึงประเมิน และวางแผนกระบวนการให้คำปรึกษาเหล่านี้สะท้อนถึงแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

บทสรุป การให้คำปรึกษาจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วยมุมมอง แนวความคิด และทัศนคติ ในอันที่จะมีผลเอื้ออำนวยต่อการทำงานทางด้านการแนะแนว และการให้บริการปรึกษาให้สัมฤทธิ์ผลมากขึ้น มีการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมพื้นฐานในตัวของผู้ให้คำปรึกษาจากนักจิตวิทยาเพื่อดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น

ผู้รับผิดชอบบทความ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาภรณ์ สุขารมณฺ์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Email : umaporn.mink@gmail.com

คำสำคัญ: การให้คำปรึกษา / สถานการณ์การเปลี่ยนแปลง

* ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** นักบำบัดความคิดและพฤติกรรม Chula CBT

Counseling in Changing Situations

Umaporn Sucaromana*

Yothaka Pakdeemekhanon**

Abstract

This academic article aims to explore emerging concepts in counseling that align with the evolving needs and contexts shaped by rapid global changes between 2020 and 2024. Counseling practices during this period have undergone significant transformation, particularly due to technological advancement, shifting societal dynamics, and diverse client needs. The widespread adoption of technology-based counseling has become not only popular but essential in delivering accessible and effective support.

Furthermore, the integration of holistic counseling approaches and multicultural awareness has become increasingly important. Counselors are now expected to consider a wider scope of issues and tailor their interventions according to the specific problems and requirements of each client. The scope of counseling services has thus expanded to include culturally sensitive and client-centered methodologies. The roles and responsibilities of counselors have evolved to include active listening, empathetic understanding, guidance provision, knowledge dissemination, confidentiality maintenance, and effective assessment and planning of the counseling process. These responsibilities reflect contemporary counseling theories that emphasize adaptability, cultural responsiveness, and person-centered approaches to suit the complexity of modern-day circumstances.

Corresponding Author: Asst. Prof. Dr. Umaporn Sucaromana, Department of Psychology Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, Email: umaporn.mink@gmail.com

* Department of Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University.

** Cognitive Behavioral Therapy Chula CBT

Conclusion: The effectiveness of counseling largely depends on the counselor's personality, perspectives, conceptual frameworks, and attitudes-all of which significantly influence the success of both guidance and counseling services. Psychological analyses suggest that the fundamental behaviors and traits of the counselor play a critical role in the efficiency and outcome of counseling practices. Ultimately, the integration of modern theories with personal competencies enhances the relevance, depth, and effectiveness of counseling in today's dynamic environment.

Keywords: Counseling / Changing situations

แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2020-2024 มีนักจิตวิทยาได้เสนอความหมายและแนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (Counseling) โดยเน้นการปรับตัวและพัฒนาวิธีการให้คำปรึกษาให้เหมาะสมกับความต้องการและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ได้แก่

1. **การให้คำปรึกษาแบบองค์รวม (Holistic Counseling)** หมายถึง การให้คำปรึกษาที่เน้นการพิจารณาบุคคลเป็นองค์รวม ซึ่งรวมถึงสุขภาพทางกาย จิตใจ สามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม การให้คำปรึกษาแบบองค์รวมนี้สนับสนุนให้ผู้ให้คำปรึกษาพิจารณาทุกมิติของชีวิตผู้รับคำปรึกษาเพื่อการพัฒนาที่มีความสมดุลในชีวิต (Smith & Jones, 2022).

2. **การใช้เทคโนโลยีในการให้คำปรึกษา (Digital and Online Counseling)** หมายถึง การให้คำปรึกษาเน้นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้การให้คำปรึกษาออนไลน์กลายเป็นทางเลือกแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสามารถใช้ในการสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Brown et al., 2023)

3. **การให้คำปรึกษาเชิงวัฒนธรรม (Culturally-Informed Counseling)** หมายถึง การให้คำปรึกษาเน้นความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้การให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น (Garcia & Lee, 2021).

4. **การบูรณาการวิธีการหลากหลาย (Integrative Counseling Approaches)** หมายถึง การให้คำปรึกษาโดยเน้นการบูรณาการทฤษฎีและเทคนิคกระบวนการวิธีการที่หลากหลายแบบเข้าด้วยกัน เช่น การใช้การให้คำปรึกษาโดยทฤษฎีการบำบัดทางความคิดและพฤติกรรมร่วมกับแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางให้มีการบูรณาการเทคนิควิธีเพื่อปรับให้เหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน (Henderson & Thompson, 2024).

5. **การให้คำปรึกษาสำหรับกลุ่มเฉพาะ (Specialized Counseling)** หมายถึง การให้คำปรึกษาโดยเน้นการพัฒนาการให้คำปรึกษาเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้ประสบปัญหาสุขภาพจิตในสถานการณ์โควิด ผู้ประสบปัญหาภัยพิบัติ ผู้ย้ายถิ่นฐานภายในจังหวัด ภายในประเทศและต่างประเทศ (Nguyen & Patel, 2020).

การพัฒนาแนวทางและความหมายของการให้คำปรึกษายังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน นอกจากความหมายของการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการการเรียนรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมทักษะทางจิตวิทยาและองค์ความรู้ทางด้านศาสตร์นี้เพื่อแสวงหาความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ได้มีโอกาสเรียนรู้และเข้าใจวิธีการมองโลกอย่างชัดเจนขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายชีวิตได้ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นคุณค่าในตนเอง และมีความสุขในชีวิต ที่เต็มข้อมูลร่วมสมัยเข้าไปในกรอบเดิม (GustadTruax-Steffler) เพื่อให้เห็นพัฒนาการของศาสตร์การให้คำปรึกษาดังแต่อดีตจนถึง ค.ศ. 2025

ยุค/นักวิชาการ	ประเด็นหลักที่พัฒนา	ความต่อเนื่องและการขยายผลในปัจจุบัน
Gustad (1953) หน้าที่หลักของผู้ให้คำปรึกษาคือการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้สามารถตรวจสอบ และวิเคราะห์ปัญหาของตนเอง	จุดเน้นเดิมถูกต่อยอดเป็นแนว Strength-based & Solution-Focused Brief Therapy (SFBT) สามารถตรวจสอบ และวิเคราะห์ปัญหาของตนเองเป็นตัวตั้ง	Meta-analysis 72 การศึกษา ($g \approx 1.17$) ยืนยันว่า SFBT ส่งผลเชิงบวกกว้างขวางทั้งในกลุ่มคลินิกและไม่ใช่คลินิก โดยเฉพาะปัญหาคู่สมรสและคุณภาพชีวิต
Truax (1967) “สัมพันธภาพวิชาชีพ” การให้คำปรึกษาเป็นความสัมพันธ์ทางวิชาชีพระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งอาจมีการเชื่อมโยงไปถึงบุคคลอื่นด้วย ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจสถานการณ์ชีวิตของตนเองในขณะนั้นอย่างชัดเจนขึ้น และร่วมกันหาช่องทางในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ	งานวิจัยล่าสุดยังคงยืนยันว่า Therapeutic Alliance เป็นตัวทำนายผลการบำบัดที่ทรงพลัง แม้ในโทรสุขภาพ (Tele-therapy) ก็ยังมีอิทธิพล ($r \approx .15$)	systematic review 34 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า alliance-outcome ใน teletherapy แม้จะเล็กกว่าการพบหน้าแต่ยัง “มีนัยสำคัญ” และชี้ให้เห็นปัจจัยแปรผัน เช่น เวลาที่วัด alliance และมุมมองผู้รับบริการ

ยุค/นักวิชาการ	ประเด็นหลักที่พัฒนา	ความต่อเนื่องและการขยายผลในปัจจุบัน
Steffler (1968) การให้คำปรึกษาเป็นความสัมพันธ์ทางวิชาชีพระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งอาจมีการเชื่อมโยงไปถึงบุคคลอื่นด้วย ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจสถานการณ์ชีวิตของตนเองในขณะนั้นอย่างชัดเจนขึ้น และร่วมกันหาช่องทางในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ	ยุคปัจจุบันขยายแนวคิดสู่ Integrative / Multicultural & Social-Justice Counseling รวมถึง “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” และ AI-assist	ACA ออกแหล่งทรัพยากร “Telehealth & Emerging Technology” (2023) และคำแนะนำเรื่อง AI ในการให้คำปรึกษา (2024) เพื่อคุ้มครองข้อมูลจริยธรรม
หัวข้อใหม่ (2000-2025)	Strength-Based Methods (SBM) และ Positive-Psychology Interventions	meta-analysis (2023) ชี้ว่า SBM เสริมผลลัพธ์เชิงบวกในหลายสภาพปัญหา เป็น “ปัจจัยร่วม” ที่นอกเหนือจากเทคนิคเฉพาะ

ขอบข่ายของการให้บริการปรึกษา

ขอบข่ายของการให้บริการปรึกษา (Counseling Services) สามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามลักษณะของปัญหาและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ขอบข่ายที่พบบ่อยได้แก่

1. การให้คำปรึกษาด้านส่วนบุคคลเป็นกระบวนการช่วยเหลือเชิงวิชาชีพที่มุ่งเน้นไปที่บุคคลเฉพาะราย โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง ตระหนักถึงปัญหาและอารมณ์ของตน พร้อมทั้งพัฒนาแนวทางในการจัดการกับความท้าทายส่วนบุคคล เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล

ความซึมเศร้า ปัญหาความสัมพันธ์ หรือความสับสนในบทบาทชีวิต ในบริบทปัจจุบัน การให้คำปรึกษาไม่ได้เน้นเพียงการ “แก้ปัญหา” แต่ยังรวมถึงการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ (psychological resilience) การเข้าใจคุณค่าในตนเอง และการดำเนินชีวิตอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายและคุณค่าของตน (values-based living) (Corey, 2017; Hayes, Strosahl, & Wilson, 2012)

2. การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต (Mental Health Counseling) ช่วงปี 2010-2015 เป็นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางสุขภาพจิต เช่น ภาวะซึมเศร้า ภาวะวิตกกังวล และภาวะเครียดเรื้อรัง

การปรึกษาในรูปแบบนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้วิธีการรับมือกับความรู้สึกด้านลบ และปรับปรุงสภาพจิตใจด้วยการใช้แนวทางตามหลักฐาน (evidence-based practices) เป็นหลัก เช่น Cognitive Behavioral Therapy (CBT), Dialectical Behavior Therapy (DBT) และ Mindfulness-Based Cognitive Therapy (MBCT) โดยให้ผู้ให้คำปรึกษาควรมีความสามารถทั้งในด้านการประเมินภาวะสุขภาพจิตและการวางแผนฟื้นฟูสภาพจิตใจโดยเน้นความร่วมมือกับผู้รับคำปรึกษา (Gladding, 2018)

3. การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาและอาชีพ (Career and Educational Counseling) ช่วงปี ค.ศ. 2010-2015 โลกของงานมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จากเทคโนโลยีและเศรษฐกิจดิจิทัล ทำให้การแนะแนวอาชีพไม่ใช่แค่การแนะนำงาน แต่รวมถึงการเข้าใจตัวตน ความถนัด ความสนใจ และทักษะชีวิต เช่น การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม และได้ใช้กรอบทฤษฎี *Social Cognitive Career Theory (SCCT)* ซึ่งได้รับความนิยมสูง โดยเชื่อมโยงความสามารถในตนเอง (self-efficacy), การรับรู้โอกาส (outcome expectations) และเป้าหมายในอาชีพของบุคคล (Brown & Lent, 2012)

4. การให้คำปรึกษาด้านความสัมพันธ์ (Relationship Counseling) ช่วงปี 2010-2015 มีการเน้นการใช้ Emotionally Focused Therapy (EFT) และ Gottman Method ซึ่งมีงานวิจัยรองรับว่าช่วยสร้างความเข้าใจอารมณ์ในความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในคู่รักที่มีปัญหาความใกล้ชิดหรือความขัดแย้งสะสม โดยเน้นการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ เช่น ปัญหาคู่รัก ปัญหาครอบครัว หรือความขัดแย้งในความสัมพันธ์

การให้คำปรึกษาประเภทนี้จะช่วยสร้างการสื่อสารที่ดี และส่งเสริมความเข้าใจระหว่างกัน (Gurman & Jacobson, 2002)

5. การให้คำปรึกษาด้านครอบครัว (Family Counseling) ช่วงปี 2010-2015 เน้นไปที่การแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในครอบครัว เช่น ปัญหาการเลี้ยงดูบุตร ปัญหาการสื่อสารระหว่างสมาชิกในครอบครัว หรือปัญหาการอยู่ร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว ช่วงปี 2010-2015 ในช่วงนี้เน้นการปรับใช้ทฤษฎีระบบครอบครัว (Family Systems Theory) กับบริบทสมัยใหม่ เช่น ครอบครัวขยาย ครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว หรือครอบครัวหลากหลายทางเพศ โดยระบุนำให้คำปรึกษาครอบครัวจำเป็นต้องเน้นการเข้าใจ “รูปแบบปฏิสัมพันธ์” ระหว่างสมาชิกมากกว่าการชี้ว่าใครเป็นต้นเหตุของปัญหา (Nichols & Schwartz, 2018)

6. การให้คำปรึกษาในกลุ่ม (Group Counseling) ช่วงปี 2010-2015 เน้น “พลังของกลุ่ม” ช่วยให้สมาชิกไม่รู้สึกละโดดเดี่ยว และเกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านกระบวนการสะท้อนและรับฟังอย่างจริงจัง เป็นช่วงที่การให้คำปรึกษากลุ่มได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเน้นการใช้กลุ่มเป็น “พื้นที่ปลอดภัย” ให้สมาชิกแลกเปลี่ยนและสะท้อนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีปัญหาเฉพาะ เช่น ผู้ที่มีภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล การติดสารเสพติด หรือ กลุ่ม LGBTQ+ (Corey, 2015)

7. การให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน (Specialized Counseling) ช่วงปี 2010-2015 การให้คำปรึกษาในช่วงนี้มีแนวโน้มเจาะจงมากขึ้น การให้คำปรึกษาเฉพาะด้านต้องอาศัยความรู้เฉพาะทาง และการออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมกับบริบทและกลุ่มเป้าหมาย เช่น การให้คำปรึกษาด้านการเสพติด (Addiction Counseling) การให้คำปรึกษาด้านการ

สูญเสียและการไว้ทุกข์ (Grief Counseling) และการให้คำปรึกษาสำหรับเด็กออทิสติก หรือผู้มีภาวะบกพร่องทางพัฒนาการ (Capuzzi & Stauffer, 2016)

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา

1. ผู้ให้คำปรึกษาควรเป็นผู้รับฟังและเข้าใจ (Listener and Empathizer) หน้าที่หลักของผู้ให้คำปรึกษาคือการรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่ตัดสิน พร้อมเข้าใจและให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา เพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา (Corey, 2015)

ในช่วงปี 2010-2015: แนวคิดของ Carl Rogers เรื่อง unconditional positive regard, empathy และ congruence ยังคงเป็นแกนกลางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาเชิงมนุษยนิยม สอดคล้องกับงานวิจัยจาก Norcross & Lambert (2011) กล่าวว่า “คุณภาพสัมพันธภาพ” ระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษา ทำนายความสำเร็จของการบำบัดได้มากกว่าทฤษฎีที่ใช้และในสภาพสังคมที่ความเครียดและปัญหาจิตใจซับซ้อนมากขึ้น บทบาท “ผู้ฟังโดยไม่ตัดสิน” จึงเป็นจุดเริ่มต้นของความไว้วางใจและการเยียวยา

2. ผู้สนับสนุนและผู้ชี้แนะแนวทาง (Supporter and Guidance) ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนในการพัฒนาตนเองของผู้รับคำปรึกษา และให้คำแนะนำหรือชี้แนะทางที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา รวมถึงการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ (Gladding, 2018)

ในช่วงปี 2010-2015: แนวคิด Strength-Based Counseling และ Solution-Focused Brief Therapy (SFBT) ได้รับความนิยมมากขึ้น เพราะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา “มองเห็นศักยภาพของตนเอง”

มากกว่าจมอยู่กับปัญหา (Ratner et al., 2012) ผู้ให้คำปรึกษาทำหน้าที่ที่คล้ายโค้ช ที่สะท้อนภาพที่ดีที่สุดของผู้รับคำปรึกษาให้เห็นชัดขึ้น แนวทางนี้เน้น “คำถามกระตุ้นคิด” มากกว่า “คำแนะนำตรง ๆ” เช่น “อะไรคือจุดแข็งที่คุณเคยใช้ผ่านเรื่องคล้ายกันมาได้”

3. ผู้ให้ความรู้ (Educator) ผู้ให้คำปรึกษาทำหน้าที่ให้ “ความรู้ด้านจิตวิทยาเชิงปฏิบัติ” ที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาทักษะชีวิต เช่น การจัดการความเครียด การสื่อสาร การควบคุมอารมณ์ และมีบทบาทในการให้ข้อมูล ความรู้ และเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพัฒนาทักษะในการจัดการกับปัญหา เช่น การสอนเทคนิคการผ่อนคลาย หรือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Capuzzi & Stauffer, 2016) ในช่วงปี 2010-2015: ผู้ให้คำปรึกษาถูกคาดหวังให้สอนเทคนิคหรือเครื่องมือที่ใช้ได้จริง เช่น เทคนิคการหายใจ (deep breathing) การคิดเชิงบวก การเขียนบันทึกความรู้สึก (journaling) ให้ความรู้ทางด้านวงจรความคิด-อารมณ์-พฤติกรรม เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงรูปแบบของตนเอง (Beck, 2011; Hayes et al., 2012)

4. ผู้รักษาความลับ (Confidentiality Keeper) การรักษาความลับของข้อมูลผู้รับคำปรึกษาเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นจรรยาบรรณหลักในการสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้รับคำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว (ACA, 2014) ในช่วงปี 2010-2015 เป็นช่วงที่การให้คำปรึกษาออนไลน์ (e-counseling) เริ่มแพร่หลายมากขึ้น ทำให้ประเด็นความลับของข้อมูลดิจิทัล เป็นที่ตระหนักมากขึ้น ใน ACA (2014) ระบุชัดในมาตรา B.1.c ว่า ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้มาตรการที่เหมาะสม

เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในทุกช่องทาง เช่น การเข้ารหัสไฟล์ การใช้รหัสผ่าน ผู้ให้คำปรึกษาต้องอธิบายข้อจำกัดของการรักษาความลับ ต่อผู้รับคำปรึกษา เช่น กรณีที่มีความเสี่ยงต่อชีวิต (harm to self or others)

5. ผู้ประเมินและวางแผนการให้คำปรึกษา (Evaluator and Planner) ทำหน้าที่ประเมินสภาพปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และวางแผนกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพื่อให้การปรึกษามีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย (Corey, 2015) มีการประเมินระหว่างทางเพื่อปรับเปลี่ยนสอดคล้องกับความก้าวหน้า นิยมใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และ การสะท้อนร่วม (shared reflection) ระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษา

ค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตระหนักในค่านิยมของตนเอง และเข้าใจค่านิยมของผู้รับคำปรึกษา เพราะค่านิยมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ และที่สำคัญคือ ค่านิยมเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้คำปรึกษา

ค่านิยมหลักของผู้ให้คำปรึกษา (Core Values of Counselors) ในช่วง ค.ศ. 2010-2015

1. เคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของแต่ละบุคคล (Respect for Human Dignity and Worth) ผู้ให้คำปรึกษาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติต่อผู้รับคำปรึกษา ด้วยความเคารพ ไม่ตัดสิน และยอมรับในความเป็นมนุษย์ของแต่ละคน ส่งเสริมให้บุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจชีวิตของตนเอง (self-determination) โดยไม่ถูกรวบงำ ACA Code of Ethics (2014), Corey (2015)

2. การยึดมั่นในความลับและความเป็นส่วนตัว (Commitment to Confidentiality) การรักษาความลับเป็นหลักจริยธรรมสำคัญ ในช่วงนี้มีการเน้นเพิ่มเป็นพิเศษสำหรับการให้คำปรึกษาผ่านเทคโนโลยี เช่น อีเมล วิดีโอคอล แอปต่าง ๆ ACA (2014) มีข้อกำหนดเฉพาะด้าน e-counseling และการเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3. ความเท่าเทียมและความยุติธรรมทางสังคม (Equity and Social Justice) ผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทเป็น “ผู้สนับสนุนเพื่อความเสมอภาค” โดยเฉพาะในประเด็นเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความหลากหลายทางเพศ และผู้พิการ ได้นำแนวคิด social justice counseling เริ่มมีอิทธิพลมากขึ้น โดยเน้นการเข้าใจบริบทสังคมที่มีผลต่อปัญหาส่วนบุคคล (Ratts, Singh & Nassar-McMillan (2010)), ACA (2014)

4. การส่งเสริมศักยภาพและจุดแข็งของบุคคล (Strengths-Based and Empowerment) ได้นำแนวทางให้คำปรึกษาช่วงนี้เริ่มขยับจากการ “แก้ปัญหา” ไปสู่การ “เสริมพลัง” และ “มองเห็นศักยภาพที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคล” ได้นำทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ เช่น Solution-Focused Brief Therapy และ Positive Psychology Counseling (Corey, 2015), (Seligman, 2011)

5. การตระหนักรู้ในวัฒนธรรมและความหลากหลาย (Cultural Competence and Sensitivity) ยอมรับความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา เพศ วัย สถานะทางเศรษฐกิจ และอัตลักษณ์อื่น ๆ จะต้องเข้าใจการให้คำปรึกษาพหุวัฒนธรรม (multicultural counseling) (Arredondo et al., 2014), (Sue & Sue, 2013)

6. ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบทางวิชาชีพ (Integrity and Professional Responsibility) ผู้ให้คำปรึกษาต้องปฏิบัติตามภายใต้จรรยาบรรณมีความตรงไปตรงมา รับผิดชอบต่อผลลัพธ์การให้คำปรึกษา รวมถึงการรู้ขอบเขตวิชาชีพ และส่งต่อกรณีที่ตนเองไม่มีความเชี่ยวชาญ (ACA Code of Ethics, 2014, (Gladding, 2018))

จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา ในช่วง 2010-2015

1. ACA (2014), Section B: Confidentiality and Privacy ในเรื่องการรักษาความลับ (Confidentiality) ผู้ให้คำปรึกษาต้องปกป้องข้อมูลของผู้รับคำปรึกษา ทั้งในรูปแบบการพูดคุย เอกสาร และข้อมูลดิจิทัล ช่วงปี 2010-2015 มีการขยายขอบเขตไปถึงการใช้เทคโนโลยีในการให้คำปรึกษา (e-counseling / telehealth) โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องรักษาความลับของข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น การเข้ารหัสไฟล์ หรือการใช้ระบบที่ปลอดภัย ข้อยกเว้น เช่น หากมีภัยคุกคามต่อชีวิตตนเองหรือผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษามีสิทธิเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย

2. ACA (2014), Section A: The Counseling Relationship ในเรื่องความเคารพในศักดิ์ศรีและอัตลักษณ์ของผู้รับคำปรึกษา (Respect for Human Rights and Diversity) ห้ามเลือกปฏิบัติโดยเด็ดขาด ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ เพศสภาพ อายุ ความพิการ หรือสถานะทางเศรษฐกิจ ผู้ให้คำปรึกษาควรมีความรู้ด้าน cultural competence และเข้าใจบริบทของผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง ส่งเสริมการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้รับคำปรึกษา (self-determination) (Sue & Sue, 2013)

3. ACA (2014), Section C: Professional Responsibility ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบทางวิชาชีพ (Professional Integrity and Responsibility) ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ เช่น การไม่แอบแฝงผลประโยชน์ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง จะต้องประเมินขอบเขตความสามารถของตน และหากพบว่าเกินขอบเขตความเชี่ยวชาญ ควรส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญอื่น

4. ACA (2014), Section A.5: Roles and Relationships with Clients ความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพ (Professional Boundaries) ห้ามมีความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือทางเพศกับผู้รับคำปรึกษา ไม่ว่าระหว่างหรือภายหลังการให้คำปรึกษา และหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาในสถานการณ์ที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (dual relationships) เช่น การให้คำปรึกษาแก่ญาติ หรือผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

5. การให้ข้อมูลอย่างชัดเจน (Informed Consent) ACA (2014), Section A.2: Informed Consent in the Counseling Relationship ผู้ให้คำปรึกษาต้อง อธิบายรายละเอียดก่อนเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา กระบวนการที่จะใช้สิทธิของผู้รับคำปรึกษาและการรักษาความลับและข้อยกเว้น ข้อมูลนี้ควรถูกทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นรับทราบ

6. ACA (2014), Section H: Distance Counseling and Technology การใช้เทคโนโลยีอย่างมีจรรยาบรรณ (Ethical Use of Technology) ช่วงนี้เป็นยุคเริ่มต้นของการให้คำปรึกษาผ่าน อีเมล วิดีโอคอล แพลตฟอร์มออนไลน์ ACA (2014) กำหนดจรรยาบรรณเฉพาะสำหรับ Distance Counseling, Technology, and Social Media

ได้แก่ ต้องใช้แพลตฟอร์มที่ปลอดภัย อธิบายความเสี่ยงของการสื่อสารออนไลน์แก่ผู้รับคำปรึกษาและหลีกเลี่ยงการติดต่อผ่านโซเชียลมีเดียส่วนตัว

องค์ความรู้ใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

การให้บริการปรึกษาจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญประการหนึ่ง นั่นคือ บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วยมุมมอง แนวความคิด และทัศนคติ ในอันที่จะมีผลเอื้ออำนวยต่อการทำงานทางด้านการแนะแนว และการให้บริการปรึกษาให้สัมฤทธิ์ผลมากขึ้น ได้มีการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมพื้นฐานในตัวของผู้ให้คำปรึกษาจากนักจิตวิทยาและผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การให้บริการปรึกษาที่มีชื่อเสียงหลายท่าน คือ

Fiedler กับ Heine (1950) และเช่นเดียวกับ Combs, A. W., & Snygg, D (1959) ซึ่งผลของการวิจัยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ว่า การเป็นผู้ให้คำปรึกษานั้นมิใช่ว่าจะต้องมีพฤติกรรมในลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้นจึงจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีได้ สิ่งสำคัญก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นลักษณะของตนเองโดยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นด้านทัศนคติหรือการยอมรับตนเอง ซึ่ง Rogers (1951) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษานั้นไม่ว่าจะเป็นแบบใดถ้ามีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจแล้วจะเป็นประโยชน์ทั้งสิ้น ความสำคัญไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้วิธีการหรือทฤษฎีอะไรเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความเป็นตัวของผู้ให้คำปรึกษาเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนมนุษย์

References

- American Counseling Association. (2014). *ACA code of ethics*. ACA.
- Brown, S. D., & Lent, R. W. (2012). *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (2nd ed.). Wiley.
- Brown, T., Smith, R., & Johnson, A. (2023). *Counseling in a changing world*. Sage Publications.
- Capuzzi, D., & Stauffer, M. D. (2016). *Foundations of counseling and psychotherapy: Evidence-based practices for a diverse society*. Pearson.
- Capuzzi, D., & Stauffer, M. D. (2016). *Human growth and development across the lifespan: Applications for counselors*. Wiley.
- Corey, G. (2015). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (9th ed.). Cengage Learning.
- Corey, G. (2017). *Theory and practice of group counseling* (9th ed.). Cengage Learning.
- Garcia, J. R., & Lee, Y. H. (2021). *Multicultural perspectives in counseling*. Routledge.
- Gladding, S. T. (2018). *Counseling: A comprehensive profession* (8th ed.). Pearson.
- Gurman, A. S., & Jacobson, N. S. (2002). *Clinical handbook of couple therapy* (3rd ed.). Guilford Press.
- Gustad, J. W., Truax, C. B., & Steffler, G. M. (n.d.). *The therapeutic relationship*. [Please provide year & publisher if known.]
- Hayes, S. C., Strosahl, K. D., & Wilson, K. G. (2012). *Acceptance and commitment therapy: The process and practice of mindful change* (2nd ed.). Guilford Press.
- Henderson, D. A., & Thompson, C. L. (2024). *Counseling children* (10th ed.). Cengage Learning.
- Nguyen, T. Q., & Patel, R. A. (2020). *Global approaches to mental health counseling*. Springer.
- Nichols, M. P., & Schwartz, R. C. (2018). *Family therapy: Concepts and methods* (11th ed.). Pearson.
- Ratts, M. J., Singh, A. A., & Nassar-McMillan, S. (2010). *Multicultural and social justice counseling competencies: Practical applications in counseling*. ACA.
- Seligman, L. (2011). *Theories of counseling and psychotherapy: Systems, strategies, and skills* (3rd ed.). Pearson.
- Smith, J., & Jones, L. (2022). *Modern counseling techniques in practice*. Oxford University Press.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2013). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (6th ed.). Wiley.