

บทที่ ๑

บทนำ



ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling) เป็นสัมพันธ์ภาพแบบหนึ่งระหว่างบุคคลสองคน คือบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมทางการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยเฉพาะ หรือที่เรียกว่าผู้ปรึกษา (Counselor) กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ หรือผู้มาขอปรึกษา (Client) ซึ่งกำลังอยู่ในภาวะที่ยุ่งยากสับสน, ไม่มีความสุข หรือมีความขัดแย้งในใจเนื่องจากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือไม่พอใจในสภาพการณ์บางอย่าง ผู้ปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้มาขอปรึกษาได้สำรวจตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เขาได้เข้าใจและยอมรับตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นวัตถุประสงค์ขั้นแรกของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะทำให้การปรึกษามีประสิทธิภาพ คือ เทคนิคของผู้ปรึกษา จากรายงานการวิจัยของคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff) และทรูซ์ (Truax) ปรากฏว่า ผู้ปรึกษาที่มีลักษณะเอื้ออำนวย (facilitative) ในระดับสูง จะช่วยให้ผู้มาขอปรึกษาปรับปรุงตนเองให้พัฒนาขึ้นได้ ส่วนผู้ปรึกษาที่มีลักษณะเอื้ออำนวยในระดับต่ำนั้นไม่ได้ช่วยให้ผู้มาขอปรึกษาเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเลย^๑ แต่เนื่องจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะตัว ดังนั้นบุคคลที่จะทำหน้าที่ผู้ปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องได้รับการฝึกฝนมาทางการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยเฉพาะ

ในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น สัมพันธภาพระหว่างผู้มาขอปรึกษา และผู้ปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา ผู้ปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น คือจะต้องสร้างบรรยากาศของความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และความไว้วางใจ อันจะทำให้ผู้มาขอปรึกษาเปิดเผยตนเองได้

^๑Carkhuff and Truax cited in Robert R. Carkhuff and Barnard G. Berenson, Beyond Counseling and Therapy (New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1967), p. 23.

มากขึ้น องค์ประกอบอย่างหนึ่งที่เป็นพื้นฐานที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสัมพันธภาพ คือ ความเห็นใจ (Empathy) ผู้ปรึกษาจะเริ่มสร้างพื้นฐานของสัมพันธภาพด้วยการสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาด้วยความเห็นใจ การที่ผู้ปรึกษาแสดงความเห็นใจ เข้าใจผู้มาขอปรึกษา และสามารถสื่อให้ผู้มาขอปรึกษารู้สึกได้ว่าผู้ปรึกษาเข้าใจเขา จะทำให้ผู้มาขอปรึกษาได้เปิดเผยตนเอง มีการสำรวจตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การเข้าใจ และยอมรับตนเอง และเนื่องจากความเห็นใจ (Empathy) มีความสำคัญดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการฝึกทักษะการสนองด้วยความเห็นใจอย่างถูกต้อง เหมาะสมให้แก่บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ปรึกษา ในการฝึกทักษะดังกล่าวนี้ โรเจอร์ (Rogers)^๑ ผู้ปรึกษาคณสำคัญผู้หนึ่งได้เสนอวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการฝึกทักษะต่าง ๆ ซึ่งได้แก่

๑. การฟัง เหน็บเนียนทีละเสียงตัวแบบของผู้ปรึกษาที่มีประสบการณ์ทางการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
๒. การให้ผู้เข้ารับการฝึกแสดงบทบาทสมมติ
๓. การให้ผู้เข้ารับการฝึกสังเกตจากการสาธิตเทคนิค และวิธีการ โดยมีที่ปรึกษา (Supervisor) คอยแนะนำ
๔. การให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคล
๕. บันทึกการปรึกษาของผู้เข้ารับการฝึก เพื่อนำมาวิจารณ์

สำหรับวิธีการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจเท่าที่ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมได้นั้นได้แก่การสอน (Instruction) การบรรยาย และการอภิปราย (Lecture and Discussion) การใช้ตัวแบบ (Modeling) การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) การให้ข้อคิดเห็น (Feedback) และการมีส่วนร่วมในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ทั้งรายบุคคล และเป็นกลุ่ม (Participation in personal therapy individually or in groups) มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ผู้วิจัยได้นำ

^๑Carl R. Rogers cited in Charles B. Truax, and Robert R. Carkhuff, Toward Effective Counseling and Psychotherapy (Chicago: Aldine, 1967), p. 211.

เอาวิธีการเหล่านี้ไปใช้ในการฝึกทักษะการสนทนงตอบด้วยความเห็นใจ ได้แก่งานวิจัยของไมริค (Myrick)^๑ เพนและคณะ (Payne et al)^๒ ดาลตัน ซันด์แบลด์และฮิลเบิร์ต (Dalton, Sunblad and Hylbert)^๓ เพอริ (Perry)^๔ ดาลตันและซันด์แบลด์ (Dalton and Sundblad)^๕ สโตนและวานซ์ (Stone and Vance)^๖ อุล์มานน์และคณะ (Uhlemann et al)^๗

^๑Robert D. Myrick, "Effect of a Model on Verbal Behavior in Counseling," Journal of Counseling Psychology 16 (1976): 185-189.

^๒Paut A. Payne, Stephan D. Weiss, and Richard A. Kapp, "Didactic, Experiential, and Modeling Factors in the Learning of Empathy," Journal of Counseling Psychology 19 (1972): 425-429.

^๓Raymond F. Dalton, Lloyd M. Sundblad, and Kenneth W. Hylbert, "An Application of Principles of Social Learning to Training in Communication of Empathy," Journal of Counseling Psychology 20 (1973) : 378 - 383.

^๔Martha A. Perry, "Modeling and Instruction in Training for Counselor Empathy," Journal of Counseling Psychology 22 (1975): 173-179.

^๕Raymond F. Dalton, and Lloyd M. Sundblad, "Using Principles of Social Learning in Training for Communication of Empathy," Journal of Counseling Psychology 23 (1976): 454-457.

^๖Gerald L. Stone, and Adrian Vance, "Instructions, Modeling, and Rehearsal: Implications for Training," Journal of Counseling Psychology 23 (1976): 272-279.

^๗Max R. Uhlemann, Gary W. Lea, and Gerald L. Stone, "Effect of Instructions and Modeling on Trainees Low in Interpersonal-Communication Skills," Journal of Counseling Psychology 23 (1976): 509-513.



จากงานวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าวิธีการต่าง ๆ ที่กล่าวมามีส่วนช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกทักษะในทางที่ดีขึ้น แต่วิธีการใดจะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็วกว่ากันนั้นยังไม่ปรากฏแน่ชัด

มีหลักฐานสนับสนุนว่าการใช้ตัวแบบ (Modeling) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อถือได้ และเป็นวิธีการที่รวดเร็วในการฝึกทักษะใหม่ ๆ หรือส่งเสริมทักษะที่ได้เรียนรู้มาก่อนแล้ว^๑ วิธีการนี้ถูกนำไปประยุกต์กับพฤติกรรม สถานการณ์ และบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับจิตบำบัด ผลปรากฏว่าการใช้ตัวแบบสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้มาขอปรึกษา และผู้ปรึกษาได้ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการสนองตอบทางวาจาระหว่างผู้มาขอปรึกษา และผู้ปรึกษาเป็นสิ่งที่ละเอียดซับซ้อน ดังนั้นจึงมีผู้คิด เทคนิคที่มีประสิทธิภาพมาใช้ควบคู่กับการใช้ตัวแบบ เทคนิคนี้คือ การสอน (Instruction) ซึ่งมุ่งความสนใจไปที่พฤติกรรมตัวแบบที่เกี่ยวข้อง คานาเรฟ และแลนเซตตา (Kanareff and Lanzetta, 1958) มาสเตอร์ และบรานช์ (Masters and Branch, 1969) และวาเลน (Whalen, 1969) พบว่าการใช้ตัวแบบควบคู่กับการสอนมีประสิทธิภาพกว่าการใช้ตัวแบบเพียงวิธีเดียว^๒ ในปี 1972 กรีน และมาร์แลตต์ (Green and Marlatt) พบว่าการสอน (Instruction) ช่วยในการบรรยายลักษณะ และการแสดงความรู้สึก ส่วนการใช้ตัวแบบจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เรียนรู้หลักเกณฑ์ของการแสดงพฤติกรรมทางวาจา^๓

^๑Albert Bandura, Principle of Behavior Modification, (New York: Holt, Rinehart & Winston, Inc., 1969), p. 120.

^๒Kanareff and Lanzetta, Masters and Branch, Whalen cited in Perry, "Modeling and Instruction in Training for Counselor Empathy," Journal of Counseling Psychology, p. 173

Green and Marlatt, "Effect of Instruction and Modeling upon Affective and Descriptive Verbalization", Journal of Abnormal Psychology 80 (1972): . 189 - 196.

ในต่างประเทศได้มีผู้นำเอาเทคนิคทั้งสองวิธีนี้มาใช้ในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจหลายท่าน ได้แก่ งานวิจัยของไมริคค์ (Myrick) ในปี 1969 เพนและคณะ (Payne et al) ในปี 1972 เพอร์รี่ (Perry) ในปี 1975 อุลมานน์และคณะ (Uhlemann et al) ในปี 1976 สโตนและวานซ์ (Stone and Vance) ในปี 1976 ดาลตัน (Dalton) ในปี 1976 เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจนี้ เท่าที่ผู้วิจัยค้นคว้าไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดศึกษามาก่อน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจโดยใช้เทคนิคการใช้ตัวแบบ และการสอนจะมีผลอย่างไร กับกลุ่มตัวอย่างไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษามลของการใช้ตัวแบบที่มีต่อการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจา
๒. เพื่อศึกษาผลของการสอนที่มีต่อการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจา
๓. เพื่อศึกษาผลของการเสนอตัวแบบซ้ำ
๔. เพื่อศึกษาผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างการใช้ตัวแบบ และการสอน

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของความเห็นใจ (Empathy) ไว้ต่าง ๆ กัน ท่านแรกที่จะต้องกล่าวถึง คือ คาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) ผู้นำศาสตร์นี้มาใช้ในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งได้ให้ความหมายของความเห็นใจ (Empathy) ว่า หมายถึงการที่ผู้ปรึกษาได้เข้าใจโลกของผู้มาขอปรึกษาในลักษณะที่ผู้มาขอปรึกษามอง รับรู้โลกส่วนตัวของผู้มาขอปรึกษา ราวกับเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ลืมคำว่า "ราวกับ" ผู้ปรึกษาจะต้องสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษา ติดตามความหมายในทุกประโยคของผู้มาขอปรึกษาอย่างใกล้ชิด สังเกตน้ำเสียง

สีหน้าท่าทาง และ สื่อความ เข้าใจนี้ให้ผู้มาขอปรึกษาได้รับรู้^๑

คาร์คัพฟ์ และทรูซ์ (Carkhuff and Truax) ได้ให้ความหมายว่า ความเห็นใจ (Empathy) ไม่ได้เป็นแต่เพียงความสามารถของผู้ปรึกษาที่จะรับรู้โลกส่วนตัวของผู้มาขอปรึกษาราวกับ เป็นโลกของตนเอง เท่านั้น ยังรวมไปถึงความสามารถที่จะรู้ว่าสิ่งที่ผู้มาขอปรึกษาทำ หรือพูดนั้น หมายความว่าอะไร ความเห็นใจจะต้องประกอบด้วยความไวของผู้ปรึกษาในการรับรู้ความรู้สึก ของผู้มาขอปรึกษา และสามารถสื่อความ เข้าใจนี้กลับไปยังผู้มาขอปรึกษา เพื่อให้เขาเข้าใจความรู้สึก ของตนเอง^๒

ผู้วิจัยจะขอสรุปความหมายของคำว่าความเห็นใจ (Empathy) ว่า คือความ เข้าใจใน ระดับที่ลึกซึ้ง หมายความว่า ผู้ปรึกษา เข้าใจความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาโดยไม่มี การคาดคะเน ไม่ประ เหมินถูก-ผิด ผู้ปรึกษาจะไม่นำทัศนะ ส่วนตัวของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง แต่จะ เข้าใจว่าผู้มา ขอปรึกษารู้สึกอย่างไร มองโลกของ เขาอย่างไร ซึ่งการที่จะ เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้มาขอปรึกษา ได้นั้น ผู้ปรึกษาจะต้อง เข้าใจว่าผู้มาขอปรึกษาพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างไร ผู้ปรึกษาจะตอบสนอง ตามที่เขารับรู้ และสามารถทำให้ผู้มาขอปรึกษาทราบว่า ผู้ปรึกษาเข้าใจ เขาอย่างแท้จริง

ความสำคัญของความเห็นใจต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ความเห็นใจมีความสำคัญต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในลักษณะ ที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้มาขอปรึกษา และผู้ปรึกษา ทรูซ์ (Truax)^๓ ได้ศึกษาคนไข้ในโรงพยาบาลที่ทำกลุ่มจิตบำบัด ผลปรากฏว่า ความเห็นใจ (Empathy)

^๑Carl R. Rogers, Client-Centered Therapy .(Boston: Houghton Muffin, 1951), p. 452.

^๒Carkhuff and Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 46.

^๓Truax cited in Truax and Carkhuff, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 83.

เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือในกระบวนการบำบัด การเปิดเผยตนเอง และการสำรวจตนเองของคนไข้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าความเห็นใจ (Empathy) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อพฤติกรรมของคนไข้อีกด้วย

ในปี 1961 ทรูซ์ (Truax)^๑ ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับของความเห็นใจกับคนไข้ที่ผ่านกระบวนการบำบัดมาแล้ว ๘ คน ๔ คนแรกได้รับการทดสอบว่ามีการพัฒนาทางบุคลิกภาพอย่างเด่นชัด ส่วน ๔ คนหลังมีอาการเสื่อมถอย (deterioration) ผู้วิจัยได้สุ่มเลือกข้อความในกระบวนการบำบัดมา ๓๔ ข้อความ แต่ละข้อความมีความยาว ๒ นาที ให้รหัสประจำข้อความแล้วสุ่มเลือกให้ผู้ตัดสิน (judges) ประเมิน โดยใช้มาตรประเมินความเห็นใจ ผลปรากฏว่านักจิตบำบัดที่รักษาคนไข้ที่พัฒนาขึ้นได้รับการประเมินว่ามีความเห็นใจในระดับที่สูงกว่านักจิตบำบัดที่รักษาคนไข้ในกลุ่มหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความเห็นใจของผู้บำบัดไม่มีแนวโน้มว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดช่วงเวลา ๖ เดือนของการบำบัด

ด้วยเหตุที่ความเห็นใจมีความสำคัญต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาดังกล่าว จึงได้มีผู้สร้างมาตรประเมินระดับของความเห็นใจ (Empathic Understanding Scale) มาตรการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ มาตรประเมินระดับของความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff's Empathic Understanding Scale)^๒ ซึ่งพัฒนามาจากมาตรประเมินระดับของความเห็นใจของทรูซ์ (A Tentative Scale for the Measurement of Accurate Empathy) เดิมมาตรของทรูซ์มี ๔ ระดับ คาร์คัฟฟ์นำมาปรับปรุงเหลือ ๕ ระดับ บัทเลอร์ (Butler) จอห์นสัน (Johnson) เนวิลล์ (Neville) และเวิร์คแมน (Workman) ได้ให้ข้อมูลที่สนับสนุนว่ามาตรประเมินความ

^๑Ibid, p. 84.

^๒Allen E. Ivey, and Jerry Authier, Microcounseling; Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation. 2 d ed (Illinois: Charles C. Thomas Publisher, 1978), p. 525.



เห็นใจของคาร์คัฟฟ์ สามารถใช้ประเมินระดับของความเห็นใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ^๑ ผู้วิจัยจึงได้นำเอามาตรประเมินระดับของความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์มาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคำพูดสนองตอบของผู้เข้ารับการฝึก ซึ่งผู้วิจัยได้แปลมาตรนี้ออกมาเป็นภาษาไทย โดยพยายามคงเนื้อความเดิมเอาไว้อย่างครบถ้วนดังต่อไปนี้

มาตรประเมินระดับของความเห็นใจ (Empathic Understanding in Interpersonal Processes : A Scale for Measurement)^๒

ระดับที่ ๑ การแสดงออกทั้งทางคำพูด และพฤติกรรมของบุคคลที่หนึ่ง (ผู้ปรึกษา) ไม่ได้เอาใจใส่เพียงพอ หรือไขว่ไขวไปจากคำพูด และพฤติกรรมที่บุคคลที่สองแสดงออก ในลักษณะที่สื่อความรู้สึกน้อยกว่าที่บุคคลที่สองสื่อออกมาอย่างเด่นชัด

ตัวอย่าง บุคคลที่หนึ่งสื่อความโดยไม่รู้เท่าทันถึงความรู้สึกในระดับต้นที่บุคคลที่สองแสดงออกให้เห็นชัดเจนที่สุด บุคคลที่หนึ่งอาจจะเบื่อ หรือไม่สนใจ หรือสื่อความง่าย ๆ จากสิ่งที่ตนเองคิดไว้ล่วงหน้า ซึ่งทั้งหมดนี้จะกั้นให้อีกคนหนึ่งออกห่าง

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่หนึ่งทำทุกอย่าง ยกเว้นการแสดงว่าเขากำลังฟัง เข้าใจ หรือไวต่อความรู้สึกของบุคคลที่สองในลักษณะที่เป็นการนำไปไขว่ไขวไปจากการสื่อสารของบุคคลที่สอง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ Ibid.

^๒ Robert R. Carkhuff, Helping and Human Relations: A Primer for lay and professional helpers Vol. I (New York: Holt, Rinehart & Winston, 1969), p. 174-175.

ระดับที่ ๒ ในขณะที่บุคคลที่หนึ่งตอบสนองต่อความรู้สึกที่บุคคลที่สองแสดงออกนั้น เขาตอบสนองในลักษณะที่ละเลยความรู้สึกสำคัญจากการสื่อสารของบุคคลที่สอง

ตัวอย่าง บุคคลที่หนึ่งอาจแสดงการรับรู้ถึงความรู้สึกในระดับต้นที่บุคคลที่สองแสดงออกให้เห็นชัดเจน แต่การสื่อความของเขาได้ตัดทอนระดับหนึ่งของความรู้สึกออก และบิดเบือนระดับของความหมาย บุคคลที่หนึ่งอาจจะสื่อความคิดของตนเองว่าอาจจะเกิดอะไรขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้สอดคล้องกับการแสดงออกของบุคคลที่สอง

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่หนึ่งมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งอื่นมากกว่าที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลที่สองแสดงออก หรือชี้แจง

ระดับที่ ๓ การแสดงออกของบุคคลที่หนึ่งที่ตอบสนองต่อความรู้สึกที่บุคคลที่สองแสดงออกมานั้น เป็นการแลกเปลี่ยนกันในลักษณะที่ทั้งสองฝ่ายต่างแสดงความรู้สึก และความหมายในระดับเดียวกันพอประมาณ

ตัวอย่าง บุคคลที่หนึ่งตอบสนองต่อความรู้สึกในระดับต้น ที่บุคคลที่สองแสดงออกด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง แต่อาจจะไม่ตอบสนอง หรือตีความหมายของความรู้สึกในระดับลึกผิดไป

กล่าวโดยสรุป การตอบสนองของบุคคลที่หนึ่งไม่ได้ลด หรือเพิ่มสิ่งที่บุคคลที่สองแสดงออก แต่เขาไม่ได้ตอบสนองต่อความรู้สึกแท้จริงที่ซ่อนเร้นอยู่ได้อย่างถูกต้อง ระดับที่ ๓ เป็นระดับต่ำสุดที่เอื้ออำนวยต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ระดับที่ ๔ การตอบสนองของบุคคลที่หนึ่งได้เพิ่มเติมสิ่งที่บุคคลที่สองแสดงออกมาอย่างเด่นชัด ในลักษณะที่เป็นการแสดงความรู้สึกในระดับลึกกว่าที่บุคคลที่สองจะแสดงออกมาได้เอง

ตัวอย่าง ผู้ปรึกษาสื่อความเข้าใจของเขาในระดับลึกกว่าที่บุคคลที่สองได้แสดงออกด้วยเหตุนี้จึงช่วยให้บุคคลที่สองได้มีประสบการณ์ และ/หรือแสดงความรู้สึกที่ก่อนหน้านี้เขาไม่สามารถแสดงออกได้

กล่าวโดยสรุป การตอบสนองของผู้ปรึกษาได้เพิ่มเติมความรู้สึก และความหมายในระดับที่ลึกกว่าที่บุคคลที่สองแสดงออก

ระดับที่ ๕ การตอบสนองของบุคคลที่หนึ่งได้เพิ่มเติมความรู้สึก และความหมายที่บุคคลที่สองแสดง ออกอย่างเด่นชัดในลักษณะที่ ๑) แสดงความรู้สึกแท้จริงที่ซ่อนเร้นอยู่ของบุคคลผู้นั้น อย่างถูกต้อง ๒) ในกรณีที่บุคคลที่สองกำลังสำรวจตัวเองอย่างลึกซึ้งนั้น เขาจะ รู้สึกว่าในขณะที่นั้นผู้ปรึกษาได้อยู่เคียงข้างเขาเต็มที่

ตัวอย่าง ผู้ปรึกษาตอบสนองต่อบุคคลอย่างถูกต้องต่อความรู้สึก ทั้งในระดับลึก และระดับตื้นของ บุคคลที่สอง เขาจะอยู่เคียงข้างบุคคลที่สอง หรือปรับความรู้สึกนึกคิดให้เข้ากับบุคคล ที่สอง ผู้ปรึกษา และบุคคลที่สองอาจจะช่วยกันสำรวจถึงระดับบางอย่างของชีวิต ซึ่งไม่ได้สำรวจมาก่อน

กล่าวโดยสรุป ผู้ปรึกษาตอบสนองด้วยความรู้เท่าทันว่า บุคคลที่สองเป็นใคร และ เข้าใจความรู้สึกที่ลึกที่สุดของบุคคลนั้นด้วยความเห็นใจที่ถูกต้อง

จากมาตรประเมินความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์นี้ สามารถจะจำแนกความแตกต่างของความ เห็นใจในระดับสูง และระดับต่ำได้ดังนี้

ความเห็นใจในระดับต่ำ ผู้ปรึกษาไม่ไหวทัน หรือไม่สนใจการแสดงออกของผู้มาขอปรึกษา ผู้ปรึกษาจะตอบสนองตามความรู้สึก และความรู้สึกของตนเอง ผู้ปรึกษาไม่ไค้มองเรื่องราวของปัญหาแบบ ที่ผู้มาขอปรึกษามอง แต่อาจจะประเมินถูกผิด และตัดสินผู้มาขอปรึกษา การสนองตอบของผู้ปรึกษา ไม่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึก และการรับรู้ของผู้มาขอปรึกษา

ความเห็นใจในระดับสูง ผู้ปรึกษาจะติดตามคำพูด และความหมายในคำพูดของผู้มาขอปรึกษา อย่างละเอียด และสะท้อนความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษากลับไปให้เขาได้ทราบ ผู้ปรึกษาจะไม่ยึดเหี้ยม ความรู้สึก และการรับรู้ของตนเอง ผู้ปรึกษาที่สนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูงนั้นจะมีการสนอง-ตอบที่ขยายเนื้อความของคำพูด และท่าทางของผู้มาขอปรึกษาให้เห็นเด่นชัด ทำให้ผู้มาขอปรึกษาได้ ตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และรับรู้ว่าคุณปรึกษาเข้าใจเขาอย่างแท้จริง

ทรูซ์ (Truax) และคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff) พบว่า ระดับขององค์ประกอบเบื้องต้น ๓ ประการที่เชื่ออันวยประโยชน์ต่อสัมพันธภาพ อันได้แก่ความเห็นใจ (empathy) ความอบอุ่นใจ (warmth) และการยอมรับนับถือ (respect) ของผู้ปรึกษามีความสัมพันธ์อย่างมากกับการพัฒนา

ตนเองของผู้มาขอปรึกษาและเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก^๑ นั่นคือ ผู้ปรึกษาที่มีลักษณะเอื้ออำนวยในระดับสูงจะช่วยให้การปรึกษาประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น^๒

ในปี ๑๙๗๓ แคลเรนซ์ เอ็ดเวิร์ด เทเลอร์ (Clarence Edward Taylor)^๓ ได้ศึกษาว่าเพศของผู้มาขอปรึกษาจะมีผลต่อระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษาเพศชายและหญิงหรือไม่ โดยใช้มาตรประเมินระดับความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์เป็นเกณฑ์ในการวัด วิธีการทดลองทำโดยให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาสาสมัครระดับปริญญาโท จำนวน ๔๔ คน สนองตอบต่อประโยคปัญหาของผู้มาขอปรึกษาชายและหญิง จำนวน ๑๕ ประโยค ผลการวิจัยปรากฏว่า เพศของผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาไม่ใช่ตัวแปรที่มีผลต่อระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษา เพศของผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นเมื่อผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาเป็นเพศชายทั้งคู่ ซึ่งพบว่าระดับความเห็นใจจะลดน้อยลง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความคาดหวังในบทบาท นอกจากนั้นยังพบว่าอารมณ์ของผู้มาขอปรึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่จะมีผลต่อระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษา ผู้ปรึกษาจะได้รับการประเมินว่ามีความเห็นใจระดับต่ำที่สุดเมื่อสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาที่มีอารมณ์โกรธหรือคือ รื่นและมีความเห็นใจระดับสูงสุด เมื่อสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาที่มีอารมณ์เบิกบานหรือตื่นเต้น

^๑Truax and Carkhuff, "The Old and the New : Theory and Research in Counseling and Psychotherapy," Personnel and Guidance Journal, 42 (1964) : 860-866.

^๒Carkhuff and Berenson, Beyond Counseling and Therapy, p. 23

^๓Clarence Edward Taylor, "Counselor's Level of Empathic Understanding as a Function of Counselor Sex and Client Sex," Dissertation Abstracts 34 (July, 1973), p. 143 - A.



ในปี 1977 คอว์เลย์ (Cawley)^๑ ได้ศึกษาตัวแปร ๓ ประการ ได้แก่ ประเภทของ ปัญหาของผู้มาขอปรึกษา การแสดงอารมณ์ และเพศที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ ฝึกเป็นผู้ปรึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยฟลอริดา จำนวน ๔๒ คน ผู้ทำการทดลองจัดสภาพการณ์การปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยมีผู้มาขอ ปรึกษา ๔ คน ซึ่งจะแสดงบทบาท สมมุติตามเงื่อนไขของการทดลอง ผู้มาขอปรึกษาคคนที่ ๑ (เพศชาย) และคนที่ ๒ (เพศหญิง) แสดงบทบาทเป็นผู้มาขอปรึกษาที่มีลักษณะของปัญหาแบบที่มีความรุนแรง (threatening) และไม่ รุนแรง (nonthreatening) ด้วยอารมณ์ที่ไม่รุนแรง (nonthreatening) ผู้มาขอปรึกษาคคนที่ ๓ (เพศชาย) และคนที่ ๔ (เพศหญิง) เสนอปัญหาที่มีความรุนแรง และไม่มี ความรุนแรงด้วยอารมณ์ ที่รุนแรง ผู้เข้ารับการฝึกแต่ละคนจะทำการปรึกษาเชิงจิตวิทยากับผู้มาขอปรึกษา ๑ คน ตามเงื่อนไข ดังกล่าว ซึ่งผู้ทำการทดลองจะบันทึกภาพกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไว้ เพื่อนำไปให้ผู้ปรึกษาทำการ ประเมินบทบาทของผู้มาขอปรึกษาว่าใช้ได้ตามเงื่อนไขการทดลองหรือไม่ และกระบวนการปรึกษาดังกล่าว จะถูกบันทึกลงเทปบันทึกเสียง เพื่อให้ผู้ประเมินทำการประเมินระดับความเห็นใจ ผลจากการประเมิน บทบาทของผู้มาขอปรึกษาปรากฏว่า ผู้มาขอปรึกษาแสดงบทบาทได้ตรงตามเงื่อนไขของการทดลอง และ ผลจากการทดลองปรากฏว่า ตัวแปรด้านการแสดงอารมณ์และเพศของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการแสดง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประเภทของปัญหาปรากฏว่า ปัญหาที่มีความรุนแรง โดยเฉพาะ ปัญหาเรื่องการฆ่าตัวตาย ทำให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในระดับสูงกว่าปัญหาที่ไม่มีความรุนแรง

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑Roger Conant Cawley, "The Effects of Variations in Client Topic Area, Affective Presentation, and Sex on Counselor Trainee Demonstration of Accurate Empathy," Dissertation Abstracts International 37 (April, 1979) : 6268-A.

แนวคิดเกี่ยวกับการสอน (Instruction)

อาจกล่าวได้ว่า การทดลองทางจิตวิทยาทุกประเภทที่ใช้มนุษย์เป็นกลุ่มตัวอย่าง จะนำเอาเทคนิคการสอน (Instruction) ในรูปแบบต่าง ๆ กันเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของการทดลองต่าง ๆ กัน กานเย (Gagne)^๑ ได้กล่าวถึงหน้าที่ของการสอน (Instruction) ไว้ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

๑. ทำหน้าที่ควบคุมระดับแรงจูงใจ (motivational level) การสอนจะช่วยกระตุ้นความสนใจ และเป็นแรงจูงใจให้กลุ่มตัวอย่างกระทำพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์
๒. ทำหน้าที่ชี้แจงหลักเกณฑ์ หรือ สิ่งที่จะต้องกระทำ
๓. ชี้แจงลักษณะของสถานการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า
๔. เป็นตัวกระตุ้นความทรงจำให้ระลึกถึงความสามารถในการประกอบงานย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และจำเป็นจะต้องนำมาใช้ในการประกอบงานตามเงื่อนไขของการทดลอง
๕. ระยะเริ่มแรกของการทดลองนั้น กลุ่มตัวอย่างมักจะมีการตั้งสมมุติฐานเอาไว้ในใจ ซึ่งเป็นการคาดหมายว่าผลการทดลองน่าจะเป็นอย่างไร แต่การสอนจะช่วยปรับแนวความคิดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือผลการทดลองที่จะปรากฏจริง

การสอนจะประกอบด้วยข้อมูล หรือ โครงร่างที่ชัดเจน ซึ่งผู้ทำการทดลองได้จัดเตรียมให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลหรือโครงร่างนี้จะช่วยส่งเสริมการกระทำของกลุ่มตัวอย่าง และชี้แนะการกระทำที่ว่า การสอนช่วยส่งเสริมการกระทำนั้นคือ ช่วยกระตุ้น หรือ เอื้ออำนวยให้กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจ หรือ มีจุดมุ่งหมายที่จะทำตามที่ผู้ทำการทดลองกำหนดให้ทำ ส่วนที่ว่า การสอนช่วยชี้แนะการกระทำนั้น คือ ช่วยชี้แนะให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความสนใจต่อเงื่อนไขที่เป็นสิ่งเร้าในการทดลอง และระบุนการตอบสนองที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างทำ นอกจากนั้นยังแนะกลุ่มตัวอย่างไม่ให้ผูกมัดอยู่กับพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งตายตัวลงไป

^๑Gagne, "The Learning Basis of Teaching Methods", The Psychology of Teaching Methods. (Chicago: The National Society for the Study of Education, 1976), p. 28-30.



สรุปหน้าที่ของการสอน คือ ช่วยเตรียมให้กลุ่มตัวอย่างใคร่รู้หลักเกณฑ์ของการทดลอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะนำเอากฎเกณฑ์เหล่านี้มาเป็นตัวแนะแนวทางสิ่งที่เขาจะต้องทำในการทดลอง ซึ่งแบนดูรา (Bandura) กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสอน และชี้แนะให้แสดงพฤติกรรมทางวาจาที่ชี้เฉพาะ จะจงลงไปยังใดอย่างหนึ่งจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำพฤติกรรมนั้น^๑

การกระทำตามเงื่อนไขที่ผู้ทำการทดลองกำหนดไว้นั้น อาจมีทางเลือกให้กลุ่มตัวอย่างตอบสนองได้หลายแบบ ซึ่งจะทำให้เกิดความคลุมเครือ และทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจ การสอนจะช่วยกำจัดความคลุมเครือนี้ได้ โดยเพิ่มหรือลดจำนวนตัวเลือกของการตอบสนอง หรืออาจนำมาใช้ในลักษณะที่ช่วยทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการตระหนักรู้ (awareness)^๒ คือกลุ่มตัวอย่างรู้ว่าอะไรคือวัตถุประสงค์ของการทดลอง และอะไรคือสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างจะต้องทำ การที่ผู้ทำการทดลองบอกวัตถุประสงค์ของการทดลองแก่กลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการทดลอง หรือวัตถุประสงค์ที่ใช้ชี้แจงทั่ว ๆ ไป จะช่วยเพิ่มให้กลุ่มตัวอย่างเกิดการตระหนักรู้ และช่วยลดความคลุมเครือไม่แน่ใจของกลุ่มตัวอย่าง การบอกวัตถุประสงค์ลวง (deceptive purpose) นั้นโดยปกติจะใช้เพื่อไม่ต้องทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้วัตถุประสงค์ที่แท้จริงในกรณีที่ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างรู้วัตถุประสงค์ที่แท้จริง แล้วข้อมูลที่ได้มาจะมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจมีผลกระทบกระเทือนต่อผลการทดลอง ดังนั้นการบอกวัตถุประสงค์ลวงก็เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริงนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ตัวแบบ (Modeling)

การใช้ตัวแบบ (Modeling) หมายถึงการเสนอตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกแล้วว่าเป็นตัวอย่างที่ดี มีความถูกต้องเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการทดลองให้แก่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้เป็นแบบอย่างของการกระทำ สำหรับการให้ตัวแบบในการฝึกพฤติกรรมทางวาจามีลักษณะเป็นการเสนอ

^๑Bandura, Principle of Behavior Modification, p. 145.

^๒Marlatt, "Task Structure and the Experimental Modification of Verbal Behavior," Psychological Bulletin 78 (1972), p. 340.

ตัวอย่างของการสนองตอบทางวาจา ซึ่งอาจจะเสนอเป็นชุด ๆ หรือแยกย่อยเป็นแต่ละข้อความ ซึ่งตัวอย่างทั้งหมดนี้จะต้องจัดอยู่ในประเภทของการสนองตอบที่คัดเลือกแล้ว

การเรียนรู้โดยการใช้ตัวแบบจัดเป็นการเรียนรู้ที่ได้จากการสังเกต คือกลุ่มตัวอย่างจะสังเกตตัวแบบต่าง ๆ ที่เสนอให้ แล้วสรุปเป็นหลักเกณฑ์ของการตอบสนอง แล้วจะตอบสนองในทำนองเดียวกัน

แบนดูรา (Bandura)^๑ ได้สรุปผลของการใช้ตัวแบบไว้ ๓ ประการ ดังนี้

๑. ทำให้เกิดพฤติกรรมใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน
๒. ช่วยเพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือระงับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์
๓. ช่วยเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมที่ได้เคยเรียนรู้มาแล้ว และมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมา

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สังเกตจะเลียนแบบจากตัวแบบที่เหมือนตนเองมากกว่าตัวแบบที่ไม่ค่อยเหมือน ตัวแบบที่จะช่วยให้เกิดการเลียนแบบได้นั้นจะต้องเป็นตัวแบบที่เป็นที่ยกย่องนับถือ มีสถานภาพสูง หรือเป็นผู้ชำนาญ ซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบมากกว่าตัวแบบที่ไม่มีคุณลักษณะดังกล่าว การเลียนแบบจะมากขึ้นถ้าสังเกตจากหลาย ๆ ตัวแบบมากกว่าสังเกตจากตัวแบบเดียว^๒

006805

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตัวแบบ และการสอนในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจ

พอล เอ เพน (Paul A. Payne) สตีเฟน ดี ไวสส์ (Stephan D. Weiss) และ ริชาร์ด เอ แคพพ์ (Richard A. Kapp)^๓ ได้ศึกษาผลของการใช้ตัวแบบ (modeling) และ

^๑Bandura, Principle of Behavior Modification, p. 120.

^๒W. Edward Craighead, Alan E. Kozdin, and Michael J. McHoney, Behavior Modification. (Boston: Houghton Mufflin Company, 1976), p. 107.

^๓Paul A. Payne, Stephan D. Weiss, and Richard A. Kapp, "Didactic, Experiential, and Modeling Factors in the Learning of Empathy," Journal of Counseling Psychology 19 (1972) : 425-429.

การให้คำแนะนำ (supervision) ที่ปรึกษา (supervisor) เป็นชายสามคน สองคนแรกเป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยซินซินนาติ (University of Cincinnati) อีกคนหนึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโทสาขาจิตวิทยาการปรึกษา ผู้เข้ารับการฝึกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนวิชาจิตวิทยาเบื้องต้นจำนวน ๔๖ คน วิธีการทดลอง แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๒ กลุ่ม ๆ ละ ๔๔ คน กลุ่มหนึ่งจะได้รับตัวแบบ อีกกลุ่มหนึ่งจะไม่ได้รับ กลุ่มที่ได้รับตัวแบบจะถูกแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ ๑๐-๒๐ คน เพื่อฟังเทปบันทึกเสียงเกี่ยวกับความหมายของความเห็นใจ (empathy) และตัวแบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ๒ ตัวแบบ ตัวแบบแรกผู้ปรึกษาจะแสดงความเห็นใจในระดับสูง และตัวแบบที่สองแสดงความเห็นใจในระดับต่ำ เทปนี้มีความยาวประมาณ ๓๐ นาที ผู้ให้คำแนะนำในเทปจะชี้ให้เห็นความแตกต่างของตัวแบบทั้งสอง พร้อมทั้งเสนอตัวแบบซ้ำอีกที ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับตัวแบบจะได้ฟังเพียงความหมาย และความสำคัญของความเห็นใจที่มีต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่มจะถูกแบ่งย่อยออกเป็นกลุ่มที่มีที่ปรึกษา (supervisor) และกลุ่มที่ไม่มีที่ปรึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีที่ปรึกษาจะได้รับคำแนะนำเป็นรายบุคคล และเข้ารับการฝึกเป็นรายบุคคล การฝึกนั้นกลุ่มตัวอย่างจะต้องสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาในเทปบันทึกเสียง การปรึกษาเชิงจิตวิทยา ๓ ม้วน เทปแต่ละม้วนจะประกอบด้วยคำพูดของผู้มาขอปรึกษา ๖ ประโยค เมื่อจบแต่ละประโยค เทปจะเว้นระยะ ๓๐ วินาที เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสนองตอบในบทบาทของผู้ปรึกษา เมื่อจบเทปม้วนที่หนึ่งและม้วนที่สอง กลุ่มตัวอย่างที่มีที่ปรึกษาจะได้รับคำแนะนำเป็นรายบุคคล คนละ ๑๕ นาที เมื่อจบการให้คำแนะนำครั้งที่สองแล้ว จึงให้สนองตอบต่อเทปม้วนที่สาม การให้คำแนะนำมี ๒ แบบ คือ ๑) แบบสั่งสอน (didactic) ๒) แบบให้เรียนรู้ด้วยตนเอง (experiential) ที่ปรึกษาแต่ละคนจะมีผู้เข้ารับการฝึกที่อยู่ในความดูแล ๒๔ คน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม กลุ่มละ ๖ คน คือ ๑) กลุ่มที่ให้ตัวแบบ และให้คำแนะนำแบบสั่งสอน (modeling-didactic) ๒) กลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบ และได้รับคำแนะนำแบบสั่งสอน (no-modeling-didactic) ๓) กลุ่มที่ได้ตัวแบบ และให้คำแนะนำแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเอง (modeling-experiential) และ ๔) กลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบ และได้รับคำแนะนำแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเอง (no-modeling-experiential) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มควบคุมทั้งกลุ่มที่ได้ตัวแบบ และกลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบนั้นจะทำตามวิธีการเดียวกัน แต่ไม่มีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำระหว่างที่ตอบสนองต่อผู้มาขอปรึกษาในเทป กลุ่มควบคุมนี้มี ๒๔ คน เป็นกลุ่มที่ได้ตัวแบบ ๑๒ คน และไม่ได้ตัวแบบ ๑๒ คน ผลการทดลองปรากฏว่า การฝึกแบบที่มี

ที่ปรึกษาให้คำแนะนำแบบสั่งสอน (didactic) จะทำให้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นใจสูงขึ้น ส่วน การให้คำแนะนำและให้รู้ด้วยตนเอง (experiential) การมีที่ปรึกษาไม่มีผลต่อการฝึกอย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ กลุ่มที่ได้รับตัวแบบ และกลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .๐๑ การใช้ตัวแบบช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นใจเพิ่มขึ้น กลุ่มควบคุมทั้งสองกลุ่ม ที่ได้ตัวแบบ และไม่ได้ตัวแบบมีความแตกต่างกัน ทั้งสองกลุ่มไม่มีความเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงของการ ตอบสนองต่อเทป กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับคำแนะนำแบบสั่งสอน และได้ตัวแบบมีระดับความเห็นใจสูง กว่ากลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบ และยังคงมีความเห็นใจในระดับที่สูงกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง จนถึงช่วงสุดท้ายของการ สนองตอบต่อเทป การทดสอบความแตกต่างในช่วงที่สามพบว่ากลุ่มที่ได้ตัวแบบ และได้คำแนะนำแบบ สั่งสอนกับกลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบแต่ได้รับ คำแนะนำแบบสั่งสอนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑

ในปี ๑๙๗๓ เรมอนด์ เอฟ ดาลตัน (Raymond F. Dalton) และลอร์ด เอ็ม ซันด์- แบลด (Lloyd M. Sundblad)^๑ ได้นำหลักการของการเรียนรู้ทางสังคม (Principles of Social Learning) มาใช้ฝึกการสื่อความเห็นใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๑๑ คน แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ๆ ละ ๓๗ คน เพื่อเข้ารับการทดลอง ๓ เงื่อนไข คือ เงื่อนไขที่ ๑ กลุ่มตัวอย่างจะได้ดูเทปโทรทัศน์ (videotape) มีความยาว ๖๐ นาที ประกอบด้วยการเล่นข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องความเห็นใจ ซึ่งได้แก่ความหมาย บทบาท และความสำคัญของความเห็นใจที่มีต่อ กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และแนะแนวทางในการสนองตอบด้วยความเห็นใจ จากนั้นเป็น ตัวแบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ และผู้มาขอปรึกษาซึ่งจะแสดงความ เห็นใจในระดับ ๓ ตามมาตรฐานประเมินความเห็นใจของคาร์คัพฟ์ เมื่อจบคำพูดของผู้ปรึกษาจะเว้น ระยะเวลาให้กลุ่มตัวอย่างคิดว่าถ้าตนเป็นผู้ปรึกษาจะพูดกับผู้มาขอปรึกษาว่าอย่างไร จากนั้นจะมีคำสั่งให้ กลุ่มตัวอย่างสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษาที่คาร์คัพฟ์ได้สร้างไว้ ๑๖ ประโยค เงื่อนไขที่ ๒

^๑Raymond F. Dalton, Lloyd M. Sundblad, and Kenneth W. Hylbert, "An Apprication of Principles of Social Learning to Training in Communi- cation of Empathy," Journal of Counseling Psychology 20 (1973) : 378-383.

กลุ่มตัวอย่างจะได้อ่านข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นใจ ซึ่งได้แก่ความหมาย บทบาท และความสำคัญของความเห็นใจที่มีต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ให้เวลาอ่าน ๔๕ นาที จากนั้นจะมีคำสั่งให้กลุ่มตัวอย่างสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษาที่คาร์คัพพ์ได้สร้างไว้ ๑๖ ประโยค เงื่อนไขที่ ๓ กลุ่มตัวอย่างได้รับคำสั่งให้สนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษาที่คาร์คัพพ์ได้สร้างไว้ ๑๖ ประโยค นำเอาประโยคสนองตอบของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาให้ผู้ประเมิน ซึ่งได้รับการฝึกให้ใช้มาตราประเมินระดับความเห็นใจของคาร์คัพพ์ทำการประเมินตามมาตราประเมินความเห็นใจของคาร์คัพพ์ ผลการทดลองปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจ แสดงความเห็นใจในระดับที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ตัวแบบทั้งสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ ส่วนกลุ่มที่ได้อ่านข้อมูลเรื่องความเห็นใจกับกลุ่มที่ไม่ได้อ่านไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ในปี ๑๙๗๖ ดาลตัน (Dalton) และซันด์เบลด์ (Sundblad)^๑ ได้ทำการทดลองซ้ำโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างใหม่ และเปลี่ยนวิธีการบางอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่สมัครเป็นที่ปรึกษาประจำหอพัก จำนวน ๔๐ คน วิธีการทดลองให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนเข้ารับคำแนะนำเกี่ยวกับงานในตำแหน่งที่ปรึกษาประจำหอพัก จากนั้นแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๓ กลุ่ม เพื่อเข้ารับการทดลอง ๓ เงื่อนไข กล่าวคือ ให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่งดูเทปโทรทัศน์ มีความยาว ๔๐ นาที ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความเห็นใจ แล้วให้ดูตัวแบบของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้มาขอปรึกษา และผู้ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านนี้ ตัวแบบจะแสดงให้เห็นถึงการสนองตอบที่แสดงความเห็นใจในระดับ ๓ (ตามมาตราประเมินของคาร์คัพพ์) จากนั้นได้ทำการวัดระดับความเห็นใจของกลุ่มตัวอย่างโดยให้กลุ่มตัวอย่างสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษา ซึ่งผู้ทำการทดลองได้เตรียมไว้ ส่วนกลุ่มที่ ๒ และ ๓ ผู้ทำการทดลองไม่ให้ดูตัวแบบ เพียงแต่ทำการวัดระดับความเห็นใจเท่านั้น หลังจากนั้นผู้ทำการทดลองให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ และ ๒ เข้ารับการฝึกทักษะในการสื่อสารด้วยความเห็นใจ โปรแกรมการฝึกใช้เวลา ๔ วัน วันละ ๒ ชั่วโมง ส่วนกลุ่มที่ ๓ เข้า

^๑Raymond F. Dalton and, Lloyd M. Sundblad; "Using Principles of Social Learning in Training for Communication of Empathy," Journal of Counseling Psychology, 23 (1976) : 454-457.

โปรแกรมการฝึกงานในหน้าที่ที่ปรึกษาประจำหอพัก ขั้นตอนสุดท้ายวัดระดับความเห็นใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยให้สนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษา ๑๖ ประโยค ซึ่งคาร์คัพฟ์ได้สร้างไว้ แล้วให้ผู้ประเมิน (rater) ทำการประเมินระดับความเห็นใจตามมาตรฐานประเมินระดับความเห็นใจของคาร์คัพฟ์ ผลของการทดลองปรากฏว่า หลังจากได้ดูตัวแบบแล้ว กลุ่มที่หนึ่งแสดงความเห็นใจในระดับสูงกว่าอีกสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๐๑ การให้ดูตัวแบบพร้อมกับการฝึกให้ผลดีกว่าการให้ดูตัวแบบเพียงอย่างเดียว ส่วนผลจากการให้กลุ่มที่หนึ่งดูตัวแบบ กับการฝึกกลุ่มที่สองไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในปี ๑๙๗๕ มาร์ธา เอ เพอร์รี่ (Martha A. Perry)^๑ ได้นำวิธีการใช้ตัวแบบ (modeling) และการสอน (instruction) มาใช้ในการฝึกทักษะการแสดงความเห็นใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สอนศาสนาจำนวน ๖๔ คน ซึ่งอาสาสมัครมาเข้าร่วมการทดลอง การใช้ตัวแบบมี ๓ เงื่อนไข คือตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง ระดับต่ำ และไม่ใช้ตัวแบบ ซึ่งตัวแบบทั้ง ๓ เงื่อนไขนี้จะจัดลงในเทปบันทึกเสียง ส่วนการสอนมี ๒ เงื่อนไข คือสอนกับไม่สอน การทดลองแบ่งเป็น ๒ ช่วง คือ ช่วงที่หนึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ ๑ สอนเรื่องความเห็นใจ และให้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง กลุ่มที่ ๒ สอนเรื่องความเห็นใจ และให้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ กลุ่มที่ ๓ สอนเรื่องความเห็นใจ แต่ไม่ให้ตัวแบบ กลุ่มที่ ๔ ไม่สอน แต่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง ส่วนกลุ่มที่ ๕ ไม่สอน แต่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ กลุ่มที่ ๖ ไม่สอน และไม่ใช้ตัวแบบ ในการวัดผลนั้น ผู้ทำการทดลองให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษา ผู้ทำการทดลองให้ผู้ประเมินทำการประเมินระดับความเห็นใจตามมาตรฐานประเมินความเห็นใจของคาร์คัพฟ์ ในช่วงที่สองนั้นให้กลุ่มตัวอย่างทำการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสภาพการณ์ที่เหมือนจริง แล้วบันทึกเสียงการปรึกษาไว้เพื่อให้ผู้ประเมินทำ

^๑Martha A. Perry, "Modeling and Instructions in Training for Counselor Empathy", Journal of Counseling Psychology 22 (1975) : 173-179.

การประเมินระดับความเห็นใจ ผลการทดลองปรากฏว่าการสอนเรื่องความเห็นใจไม่ได้ทำให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นใจมากขึ้นแต่ประการใด กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูงแสดงความเห็นใจในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ และกลุ่มที่ไม่ได้ฟังตัวแบบ ส่วนการให้กลุ่มตัวอย่างฟังตัวแบบมากขึ้นนั้น ปรากฏว่ากลุ่มที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูงแสดงความเห็นใจมากขึ้น และกลุ่มที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำแสดงความเห็นใจน้อยลง ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้ฟังตัวแบบยังคงมีระดับความเห็นใจคงเดิม สำหรับผลการทดลองในช่วงที่สองนั้น กลุ่มที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูงแสดงความเห็นใจในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น

ในปี ๑๙๗๖ เจอรัลด์ แอล สโตน (Gerald L. Stone) และแอดเรียน วานซ์ (Adrian Vance)^๑ ได้นำวิธีการสอน (Instruction) การใช้ตัวแบบ (Modeling) และการทบทวน (Rehearsal) มาใช้ในการฝึกทักษะการสื่อสารด้วยความเห็นใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นออนตาริโอ (University of Western Ontario) จำนวน ๔๘ คน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๘ กลุ่ม โดยควบคุมตัวแปรเพศให้เท่ากันทุกกลุ่ม การฝึกมี ๓ วิธี คือ การสอน การใช้ตัวแบบ และการทบทวน การสอน เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความเห็นใจ การใช้ตัวแบบเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างดูตัวแบบของการสื่อสารด้วยความเห็นใจ ทั้งในระดับต่ำ และสูง ๕ ตัวแบบ การทบทวนเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างฝึกการตอบสนองด้วยความเห็นใจต่อปัญหาของผู้มาขอปรึกษา ๑๐ ปัญหา และให้ผู้เชี่ยวชาญวิจารณ์การสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่หนึ่งได้รับการฝึก ๓ วิธีคือ การสอน การใช้ตัวแบบ และการทบทวน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑Gerald L. Stone and Adrian Vance, "Instructions, Modeling, and Rehearsal: Implication for Training", Journal of Counseling Psychology 23 (1976) : 272-279.

กลุ่มที่สองได้รับการฝึก ๒ วิธี คือ การสอน และการทบทวน กลุ่มที่สามได้รับการฝึก ๒ วิธี คือการใช้ตัวแบบ และการทบทวน กลุ่มที่สี่ได้รับการฝึก ๒ วิธี คือ การสอน และการใช้ตัวแบบ กลุ่มที่ห้าได้รับการฝึก ๑ วิธี คือ การทบทวน กลุ่มที่หก ได้รับการฝึกแต่เพียงวิธีเดียว คือการใช้ตัวแบบ กลุ่มที่เจ็ดได้รับการฝึกแต่เพียงวิธีการสอน กลุ่มที่แปดเป็นกลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างจะถูกทดสอบก่อนเข้ารับการฝึก และหลังการฝึก โดยให้สนองตอบต่อประโยคเร้า ๑๖ ประโยค หลังการฝึก ๒ สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างทุกคนจะต้องแสดงบทบาท เป็นผู้ปรึกษาในสภาพการณ์ที่ผู้ทำการทดลองจัดขึ้น โดยจะมีผู้แสดงบทบาท เป็นผู้มาขอปรึกษา ๔ คน กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะถูกบันทึกลงเทปบันทึกเสียง เพื่อนำไปให้ผู้ประเมินทำการประเมินระดับความเห็นใจ โดยใช้มาตรฐานประเมินความเห็นใจของคาร์คัพฟ์เป็นเกณฑ์ ผลการทดลองปรากฏว่า วิธีฝึกทั้ง ๓ วิธี ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมสื่อสารด้วยความเห็นใจได้ดีขึ้น วิธีการสอนนั้นช่วยเอื้ออำนวยต่อการตอบสนองในช่วงแรกที่ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนประโยคสนทนา ส่วนในช่วงที่สองที่ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาท เป็นผู้ปรึกษาในสภาพการณ์ที่จัดขึ้นนั้นพบว่าวิธีการใช้ตัวแบบและการนำเอาวิธีการหลาย ๆ วิธีมาใช้ด้วยกันช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสื่อความเห็นใจมากขึ้น และในปีเดียวกันนั้นเอง อุห์มานน์ (Uhlemann) ลี (Lea) และสโตน (Stone)^๑ ได้ใช้วิธีการเดียวกันนี้เพื่อฝึกบุคคลที่มีระดับของการสื่อสารกับบุคคลอื่นอยู่ในระดับต่ำ แต่วิธีการฝึกที่นำมาใช้มี ๒ วิธี คือ การสอนและการใช้ตัวแบบ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ออนตาริโอ แคนาดา จำนวน ๕๐ คน ซึ่งเมื่อให้ทำแบบประเมินระดับการสื่อสารพบว่าได้คะแนนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ผู้ทำการทดลองสุ่มแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๕ กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีผู้หญิง ๕ คน ชาย ๕ คน กลุ่มที่หนึ่งได้รับการฝึกด้วยวิธีการสอน กลุ่มที่สองฝึกด้วยวิธีการใช้ตัวแบบ กลุ่มที่สามใช้ ๒ วิธี คือสอนก่อนจึงให้ดูตัวแบบ ส่วนกลุ่มที่สี่ให้ดูตัวแบบก่อนแล้วจึงสอนส่วนกลุ่มที่ห้าเป็นกลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างจะถูกทดสอบก่อนและหลังการฝึกโดยให้สนองตอบต่อประโยคเร้า ๑๖ ประโยค แล้วเข้ารับการฝึก หลังจากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาท เป็นผู้ปรึกษาในสภาพการณ์ที่เหมือนจริง ซึ่งผู้ทำการทดลองจะบันทึกกระบวนการ

^๑Max R. Uhlemann, Gary W. hea, and Gerald L. Stone, "Effect of Instructions and Modeling on Trainees Low in Interpersonal Communication Skill", Journal of Counseling Psychology 23 (1976) : 509 - 513

ปรึกษาเชิงจิตวิทยาของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนไว้ เพื่อให้ผู้ประเมิน ๒ คนทำการประเมินระดับความเห็นใจจากประโยคตอบสนองในช่วงแรก และกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในช่วงที่สองที่บันทึกเทปไว้ ผลการทดลองปรากฏว่า ในช่วงแรกที่ให้กลุ่มตัวอย่างสนองตอบต่อประโยคเร้า ๑๖ ประโยคนั้น กลุ่มที่ได้รับการฝึกมีระดับความเห็นใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ การใช้วิธีการสอนควบคู่กับการใช้ตัวแบบ ไม่ว่าจะเสนอวิธีใดก่อนหลัง ก็ทำให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นใจได้ดีกว่าการฝึกโดยใช้วิธีการเดียว

ผลงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้มีลักษณะสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพอจะสรุปเป็นแนวคิดได้ว่า

๑. การใช้ตัวแบบเป็นวิธีการที่นำมาใช้ในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. งานวิจัยที่นำวิธีการสอนมาใช้ในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจนั้น ส่วนมากพบว่าเป็นวิธีการที่ได้ผล แต่มีงานวิจัยของเพอริ (Perry) เพียงเรื่องเดียวเท่านั้นที่มีผลขัดแย้งออกไป

๓. มีงานวิจัยสนับสนุนว่า การใช้วิธีการสอนควบคู่กับการใช้ตัวแบบได้ผลดีกว่าการใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งเพียงวิธีเดียว

๔. การให้จำนวนตัวแบบมากขึ้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง แสดงความเห็นใจมากขึ้น ส่วนกลุ่มที่ได้ตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ แสดงความเห็นใจน้อยลง

๕. การใช้ตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกันจะทำให้กลุ่มตัวอย่างสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเหล่านี้มาตั้ง เป็นสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน จะสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน

๒. กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสอน เรื่องความเห็นใจจะมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจแตกต่างไปจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการสอน

๓. จำนวนตัวแปรที่มากขึ้น จะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง แสดงความเห็นใจมากขึ้น

๔. จำนวนตัวแปรที่มากขึ้น จะทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ แสดงความเห็นใจน้อยลง

ขอบเขตของการวิจัย

๑. กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชาจิตวิทยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ ซึ่งกำลังเรียนวิชาเทคนิคในการให้คำปรึกษาแนะแนวและไม่เคยผ่านการฝึกทักษะในการสนองตอบด้วยความเห็นใจมาก่อน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครจำนวน ๗๒ คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Random Assignment) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๖ กลุ่ม กลุ่มละ ๑๒ คน

๒. ตัวแปร (variables) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

๒.๑ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่การฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจา โดยใช้วิธีการใช้ตัวแบบ และการสอน

๒.๒ ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ผลของการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจาด้วยวิธีการใช้ตัวแบบ และการสอน (ซึ่งจะออกมาเป็นคะแนนจากการประเมินของกลุ่มผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกให้ประเมินระดับความเห็นใจตามมาตรฐานระดับความเห็นใจของคาร์คัพฟ์)

คำจำกัดความเฉพาะ

๑. "การสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจา" (Verbal empathy response)

ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงประโยคสนองตอบด้วยความเห็นใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผู้มาขอปรึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะจัดสภาพการณ์ให้กลุ่มตัวอย่างฟัง เทปบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ระหว่างผู้ปรึกษา และผู้มาขอปรึกษา โดยที่เทปจะเว้นคำพูดของผู้ปรึกษาที่สนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษารวม ๑๒ สถานการณ์ ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนประโยคที่ตนเองจะสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษาในฐานะที่ตนเป็น

ผู้ปรึกษา

๒. "การใช้ตัวแบบ" (Modeling) ในการวิจัยนี้หมายถึงการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างฟังเทปบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ผู้ปรึกษาสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน ได้แก่

ระดับสูง หมายถึงประโยคสนองตอบด้วยความเห็นใจของผู้ปรึกษาที่ได้รับการประเมินว่าอยู่ในระดับที่ ๓-๕ ตามมาตรฐานประเมินความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff's Empathic Understanding Scale)

ระดับต่ำ หมายถึงประโยคสนองตอบด้วยความเห็นใจของผู้ปรึกษาที่ได้รับการประเมินว่าอยู่ในระดับที่ ๑-๒ ตามมาตรฐานประเมินความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์

๓. "การสอน" (Instruction) ในการวิจัยนี้หมายถึงการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างอ่านเอกสารคำบรรยายที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของความเห็นใจที่มีต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ความหมายของความเห็นใจ อธิบายระดับสูง-ต่ำ ของความเห็นใจตามความหมายของคาร์คัฟฟ์ และทรูซ์ (Carkhuff and Truax) จากนั้นผู้วิจัยจะอธิบายสรุป ตอบข้อซักถาม และให้ทำแบบฝึกหัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ได้รับความรู้ที่มีหลักฐานสนับสนุน ว่าการใช้ตัวแบบ และการสอนสามารถใช้ในการฝึกทักษะ การสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจาได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

๒. อาจได้วิธีการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจแก่ผู้ที่จะเป็นผู้ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ (Counselor) อันจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาต่อไป