

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีใด ๆ ก็ตาม ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling) ระหว่างผู้ปรึกษา (Counselor) และผู้มาขอปรึกษา (Client) ต่างก็เน้นความสำคัญของความสามารถของผู้ปรึกษาที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาขอปรึกษา มีผู้ให้ความหมายของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาว่าเป็นการปะทะสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษา การให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสองดังกล่าวมากกว่าเทคนิคต่าง ๆ ในการปรึกษา จากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลนี้ ผู้มาขอปรึกษาจะสามารถสำรวจตนเอง มีความเข้าใจและพัฒนาตนเอง มีพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น ดังนั้นในการปรึกษาจึงเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสองเป็นหลัก¹ ดังที่คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1971) ได้เน้นความสำคัญของความสัมพันธ์ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยการเปรียบเทียบว่ามีเวลาเพียง 15 นาที ในการให้ความช่วยเหลือผู้ปรึกษาก็จะต้องใช้เวลา 5 นาที หรือประมาณนั้นในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้มาขอปรึกษาได้สำรวจตนเองเสียก่อนที่จะรวบรวมสิ่งที่มีความหมายออกมาและดำเนินการกับสิ่งนั้นต่อไป² ผู้มาขอปรึกษาจะสามารถสำรวจตนเองได้ในบรรยากาศที่มีความสัมพันธ์

¹Jame C. Hansen, Counseling Process and Procedures.

(New York: Macmillan Publishing Co., Inc., 1978), p. 99.

²George M. Gazda and Others, Human Relations Development:

A Manual for Educators. (Boston: Allyn and Bacon, Inc, 1973), p. 24.

อันดีเป็นรากฐาน

แพทเทอร์สัน (Patterson, 1974) กล่าวว่าจิตบำบัดคือ ความสัมพันธ์ เป็นที่ยอมรับกันว่า การให้ความสัมพันธ์ในจิตบำบัดนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นเงื่อนไขที่ขาดไม่ได้ในการช่วยเหลือบุคคลผู้ล้มเหลวในการพัฒนาตนเองเพราะ บุคคลเช่นนี้มิได้ต้องการการแนะนำโดยตรงหรือการฝึกหัดทักษะ การควบคุมและการแนะแนว แต่เป็นที่ยอมรับกันว่าถ้าเขาได้รับความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ความสามารถภายในของเขาในอันที่จะพัฒนาตนก็จะปรากฏออกมาเอง ความสัมพันธ์ในทางจิตบำบัดนี้พบในทุกทฤษฎีและวิธีการ¹

/พรณราย ทรัพย์ประภา กล่าวว่าโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว วัตถุประสงค์ของการช่วยเหลือ อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกก็คือ การสร้างพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมมากขึ้นให้เกิดขึ้น ส่วนวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับผู้มาขอรับความช่วยเหลือแต่ละคนนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ให้ความช่วยเหลือ จะปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้มาขอรับความช่วยเหลือในขณะที่เขามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องเป็นผู้ควบคุมลักษณะที่เป็นธรรมชาติ (nature) ของความสัมพันธ์นั้น เพราะเขาจะไม่เป็นผู้เชี่ยวชาญต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น²

/รอเจอร์ส (Rogers, 1962) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันนั้น สำคัญกว่าความรู้ของผู้ปรึกษาเกี่ยวกับแบบทดสอบและการวัดทางจิตวิทยา ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ ทฤษฎีทางจิตวิทยาการปรึกษาที่ยึดถือ ความสามารถในการทำนายความสำเร็จในการศึกษาของผู้มาขอปรึกษาได้ถูกต้อง หรือสถาบันที่ตนได้รับการฝึกหัดมา ความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันดังกล่าว มีความสำคัญไม่เฉพาะสำหรับผู้ปรึกษาเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อนักแนะแนว

¹ C.H. Patterson, Relationship Counseling and Psychotherapy.

(New York: Harper & Row, Publishers, 1974), p. 49.

²พรณราย ทรัพย์ประภา "วัตถุประสงค์ของการช่วยเหลือ" เอกสารประกอบการอบรม ศูนย์ฝึกอบรม บริษัทรการบินไทย, 2523 (อัครสำเนา) หน้า 19-23.

นักจิตวิทยาคลินิกและนักจิตบำบัดด้วย¹ ในปี ค.ศ. 1957 รอเจอร์สได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบที่จำเป็นและขาดไม่ได้ ในอันที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางบุคลิกภาพ 3 ประการ ได้แก่ ความสอดคล้อง (Congruence) การยอมรับ (Positive Regard) และความเห็นใจ (Empathy) องค์ประกอบทั้งสามได้กลายเป็นจุดสนใจทั้งในข้อเขียนและงานวิจัยตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา² และเป็นที่รู้จักในฐานะที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยความสัมพันธะระหว่างบุคคล ทรูซและคาร์คัฟฟ์ (Truax and Carkhuff, 1967) ได้รวบรวมหลักฐานที่แสดงการยอมรับเงื่อนไขเหล่านี้อย่างกว้างขวางตั้งแต่สมัยฟรอยด์ (Freud) จนถึงนักพฤติกรรมนิยมในปัจจุบัน³

อาจกล่าวได้ว่าในบรรดาองค์ประกอบทั้งสามนี้ ความเห็นใจ (Empathy) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ดังที่คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1967) กล่าวว่าหากปราศจากความเห็นใจเสียแล้ว ก็จะไม่มีความรู้พื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือ⁴ ทรูซ (Truax, 1975) กล่าวว่าความเห็นใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหรือเป็นหัวใจของกระบวนการจิตบำบัด⁵

¹Carl R. Rogers, "The Interpersonal Relationship: The Core of Guidance" in Counseling Process and Procedures, ed. James C. Hansen (New York: Macmillan Publishing Co., Inc., 1978), p. 101.

²C.H. Patterson, Relationship Counseling and Psychotherapy. p. 50.

³Charles B. Truax and R.R. Carkhuff, Toward Effective Counseling and Psychotherapy. (Chicago: Aldine Publishing Company, 1977), pp. 23-43.

⁴Robert R. Carkhuff, Helping and Human Relations: A Primer for Lay and Professional Helpers. (New York: Holt, Rinehart & Winston, 1967). p. 82.

⁵Charles B. Truax and R.R. Carkhuff, Toward Effective Counseling and Psychotherapy. p. 285.

แบริมเมอร์และชอสโตรม (Brammer and Shostrom, 1977) กล่าวว่าในข้อเขียนเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและจิตบำบัด มักเต็มไปด้วยคำแนะนำให้ "เข้าใจ" ผู้มาขอปรึกษา และจากการศึกษาหลายชิ้น แสดงว่าผู้ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะมีความสามารถที่จะเข้าใจผู้มาขอปรึกษาได้ดีกว่าผู้ปรึกษาที่ไม่มีประสิทธิภาพ¹ รัสกิน (Raskin, 1974) ได้ศึกษาจากผู้ปรึกษา 83 คน ซึ่งได้รับการฝึกหัดมาต่างกัน 8 แบบ โดยให้อธิบายถึงนักจิตบำบัด (Therapist) ในอุดมคติ ผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับคุณสมบัติในอุดมคติ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ความเห็นใจหรือ Empathy เป็นอันดับหนึ่งซึ่งความเห็นใจนี้ได้รับการพิสูจน์อย่างกว้างขวางว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญตอนต้นของการปรึกษา² พรณราย ทรัพย์ะประภา กล่าวว่า ความเห็นใจหรือ Empathy เป็นมิติ (Dimension) ที่สำคัญที่สุดของกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ เพราะถ้าเราไม่สามารถเข้าใจผู้อื่นแล้ว เราจะไม่สามารถช่วยเหลือเขาได้ การที่ผู้ปรึกษาสามารถสื่อความเห็นใจไปสู่ผู้มาขอปรึกษาจะช่วยสนองวัตถุประสงค์ของการปรึกษา ซึ่งวัตถุประสงค์ขอแรกของการช่วยเหลือที่คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1971) กล่าวว่าไว้คือการเอื้ออำนวย (facilitate) ให้ผู้มาขอความช่วยเหลือสำรวจตนเอง ก่อนที่ผู้ช่วยเหลือจะสามารถดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อจะช่วยเหลือได้นั้น เขาจะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อปัญหาของผู้มาขอความช่วยเหลือเสียก่อน ผู้มาขอความช่วยเหลือเองก็ควรจะต้องรู้ปัญหาของเขาเองเสียก่อนในทุก ๆ ด้าน ถ้าเขามีความประสงค์อย่างแท้จริง ที่จะแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาของเขา เมื่อผู้มาขอความช่วยเหลือได้รับอนุญาตหรือได้รับการช่วยเหลือให้มีการสำรวจปัญหาของเขาอย่างละเอียดลึกซึ้งแล้ว เขาก็ย่อมจะมีความเข้าใจปัญหาและเข้าใจตัวของเขาเองดียิ่งขึ้น บทบาท

¹ Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom, Therapeutic Psychology Fundamentals of Counseling and Psychotherapy. (New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1977), p. 166.

² N. Raskin, "Studies on Psychotherapeutic Orientation," AAP Psychotherapy Research Monograph Florida: American Academy of Psychotherapy, 1974. Quoted in Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom Therapeutic Psychology Fundamentals of Counseling and Psychotherapy. p. 167.

ของผู้ช่วยเหลือคือการช่วยผู้มาขอความช่วยเหลือให้สามารถรวบรวมบางสิ่งบางอย่างที่มีความหมายออกมาจากสิ่งต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายสับสนอยู่¹

หลังจากปีการยอมรับว่าองค์ประกอบทั้ง 3 เป็นองค์ประกอบหลักของกระบวนการจิตบำบัดแล้ว จึงได้มีความพยายามที่จะวัดระดับขององค์ประกอบทั้ง 3 เพื่อเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการวิจัยและการฝึกปฏิบัติ สำหรับความเห็นใจหรือ Empathy นั้น ในปี ค.ศ. 1961 ชาลส์ บี. ทรูแอกซ์ (Charles B. Truax) ได้สร้างมาตรเพื่อประเมินระดับของความเห็นใจที่ผู้ปรึกษาแสดงต่อผู้มาขอปรึกษาขึ้น ประกอบด้วยระดับของความเห็นใจ 9 ระดับ ต่อมา โรเบิร์ต อาร์ คาร์คฮัฟฟ์ (Carkhuff, 1969) ได้นำมาปรับปรุงโดยยุบจากระดับของความเห็นใจ 9 ระดับมาเป็น 5 ระดับ จากการวิจัยของผู้สร้างและนักจิตวิทยาการปรึกษาคณอื่น ๆ พบว่ามาตรทั้งสองมีความเชื่อถือได้และความแม่นยำในระดับสูง² ในวงการปรึกษาเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ใช้มาตรนี้ให้เป็นประโยชน์ในการฝึกปฏิบัติ ผู้ปรึกษาให้มีความสามารถในการสื่อความเห็นใจหรือ Empathy ไปสู่ผู้มาขอปรึกษา ซึ่งก่อนที่จะฝึกให้ผู้ปรึกษาสามารถสื่อความเห็นใจได้นั้น จะต้องฝึกหัดให้ประเมินมาตรนี้ให้ได้เสียก่อน³ โดยในการฝึกให้ประเมินนั้น ผู้ฝึกหัดจะได้ฟังหรืออ่านข้อความที่คัดจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาครั้งหนึ่ง ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำพูดที่ตอบของผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาเท่านั้น แต่จากความหมายของ Empathy ซึ่งหมายถึง "ความสามารถของผู้ปรึกษาในอันที่จะเข้าใจความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้มาขอปรึกษาราวกับเป็นตนเอง และความสามารถในการใช้คำพูดที่จะสื่อความเข้าใจนั้นด้วยภาษาที่เหมาะสมกับความรู้สึกในขณะนั้นของผู้มาขอปรึกษา"

¹พรพนราย ทรัพย์ะประภา "วัตถุประสงค์ของการช่วยเหลือ" เอกสารประกอบการอบรม ศูนย์ฝึกอบรม บริษัทรบมไทย, 2523 (ลัดสำเนา) หน้า 19-23.

²Charles B. Truax, "The Meaning and Reliability of Accurate Empathy Ratings: A Rejoinder," Psychological Bullatin 77 (1972): pp. 397-399.

³Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy p. 293.

ดังที่มีคำพหูพจน์อธิบายความหมายของ Empathy ว่าเป็น "การเข้าไปยืนอยู่ในรองเท้าของอีก
 บุคคลหนึ่ง" ("putting oneself in the shoes of another") หรือ "การมอง
 โดยใช้สายตาของอีกบุคคลหนึ่ง" ("Seeing through the eyes of another")¹ และ
 ผู้ที่รับการสื่อความเห็นใจก็คือ ผู้มาขอปรึกษาซึ่งจะรู้สึกว่าเป็นที่เข้าใจอย่างแท้จริง
 ดังที่โรเจอร์ส (Rogers, 1957) กล่าวว่าประสิทธิภาพของความเห็นใจของผู้ปรึกษาจะขึ้น
 อยู่กับการที่ผู้มาขอปรึกษารับรู้ว่าเป็นที่เข้าใจ² และในขณะที่ผู้ปรึกษาสร้างพื้นฐานของความ
 สัมพันธ์กับผู้มาขอปรึกษาด้วยการสื่อความเห็นใจนั้น ผู้มาขอปรึกษาจะสำรวจตนเองลึกซึ้ง
 ยิ่งขึ้น สิ่งที่จะบอกให้ทราบว่าผู้ปรึกษาประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ
 ระดับที่ผู้มาขอปรึกษาได้ใช้การตอบสนองของผู้ปรึกษาในการสำรวจตนเองได้กว้างขวาง และ
 ลึกซึ้งเพียงใด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่บุคคลจะประเมินสิ่งใดก็ตาม จะต้องมีโอกาสของการ
 ประเมินที่ถูกต้องเหมาะสม สำหรับการประเมินระดับความเห็นใจนั้น ผู้ประเมินจะต้อง
 ประเมินว่าการตอบสนองของผู้ปรึกษาคือสิ่งที่ผู้มาขอปรึกษาสื่อสารออกมานั้น มีลักษณะที่เข้า
 ถึงความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาเพียงใด ซึ่งเกณฑ์ที่จะตัดสินระดับของความถูกต้องเหมาะสม
 ของการตอบสนองด้วยความเห็นใจนั้น จะต้องมาจากการมองในทัศนะของผู้มาขอปรึกษา
 ดังนั้น หากผู้ประเมินได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้มาขอปรึกษามากขึ้นก็
 จะมีข้อมูลซึ่งช่วยในการพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของการตอบสนองของผู้ปรึกษามากขึ้น
 ด้วย ซึ่งอาจจะทำให้สามารถประเมินมาตรฐานความเห็นใจแตกต่างไปจากผู้ประเมินที่ไม่ทราบ
 ข้อมูลเหล่านี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบการประเมินระดับความเห็นใจระหว่าง

¹George M. Gazda and Others, Human Relations Development: A Manual for Educators. p. 24.

²Carl R. Rogers, "The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change," Journal of Consulting Psychology 21 (1957): pp. 95-103. Quoted in Philip F. Caracena and James R. Vicory, "Correlated of Phenomenological and Judged Empathy," Journal of Counseling Psychology 16 (1969): p. 510.

ผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้มาขอปรึกษากับผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการฝึกปฏิบัติผู้ปรึกษาให้มีความสามารถในการประเมินมาตรฐานความเห็นใจอันเป็นขั้นตอนเบื้องต้นในการฝึกปฏิบัติผู้ปรึกษาให้สามารถสื่อความเห็นใจไปสู่ผู้มาขอปรึกษาต่อไป

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความเห็นใจ



ในการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการสังคมนาการสำหรับเด็ก เมื่อปี ค.ศ. 1972 โดยฝ่ายพัฒนาและฝึกปฏิบัติบุคคลของคณะกรรมการการบริการชุมชนและสังคมของเมืองออนตาริโอ ที่เมืองโทรอนโต ได้มีการให้คำจำกัดความของความเห็นใจหรือ Empathy ว่าเป็นความสามารถในการที่จะฟังและเข้าใจบุคคลอื่น และการแสดงออกซึ่งความเข้าใจนี้ทั้งโดยการให้วาจาและไม่ให้วาจา โดยกล่าวว่าสาเหตุที่เลือกฝึกปฏิบัติทักษะในการสื่อความเห็นใจ ก็เนื่องจากความเห็นใจเป็นทักษะพื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือใดๆ ซึ่งถ้าหากปราศจากความสามารถที่จะเข้าใจผู้อื่นอย่างน้อยในระดับต่ำสุดเสียแล้ว ก็จะไม่เกิดสัมพันธภาพในการให้ความช่วยเหลือ¹ อัลเฟรด เบนจามิน (Benjamin, 1974) กล่าวว่านักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงหลายท่าน ได้กล่าวว่าบุคคลหนึ่งอาจเข้าใจอีกบุคคลหนึ่งได้ 3 แบบ แบบแรกคือเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลผู้นั้น เช่น จากการอ่านเรื่องราวของเขา จากการได้ยินผู้อื่นพูดถึงเขา ซึ่งเป็นความเข้าใจเรื่องราวของเขาในฐานะที่มาจากมุมมองจากสายตาและความคิดเห็นของผู้อื่น ความเข้าใจแบบนี้ไม่คืนักเพราะห่างจากบุคคลนั้นถึง 2 ชั้น ความเข้าใจแบบที่ 2 ได้แก่การเข้าใจบุคคลนั้นๆ จากความเห็นของเราเอง โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ การรับรู้ความคิด ความรู้สึก ความรู้และทักษะของเรา เป็นความเข้าใจหรือไม่เข้าใจในทัศนะของเราในโลกทัศน์ส่วนตัวของเรา ความ

¹ Bernard Gelfand, Igor Starak and Patricia Nevidon, Training for Empathy in Child Welfare LII (1973) p.596.

เข้าใจแบบนี้ดีกว่าแบบแรก ความเข้าใจแบบสุดท้าย ซึ่งเป็นที่ฟังปรารถนามากที่สุดคือ ความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น โดยที่เราต้องกำจัดโลกภายในของเราเองออกไปชั่วคราว และรับเอาโลกของเขาโดยปราศจากการประเมิน แต่เข้าใจว่าสิ่งต่าง ๆ มีความหมายอย่างไรต่อเขา เป็นการมีความรู้สึกหรือมีส่วนร่วมในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่ง โดยที่ยังคงเป็นตัวของตัวเองอยู่ ความเข้าใจแบบนี้คือ Empathy ผู้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นใจจะพยายามอย่างที่สุดที่จะรู้สึกถึงโลกส่วนตัวของผู้มาขอปรึกษา และพยายามที่จะมองโลกตามสายตาของผู้มาขอปรึกษาราวกับเป็นโลกของเขาเอง คำที่สำคัญคือ "ราวกับ" หรือ "as if" นั่นคือ แม้ว่าเขาจะมีความเห็นใจ แต่ก็ไม่ลืมความจริงว่าเขายังเป็นตัวของตัวเองอยู่ เขาจะสำรวจโลกภายใน ความคิด ความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาไปพร้อม ๆ กัน เพื่อว่าผู้มาขอปรึกษาจะเข้าใจตนเองและโลกของตนเองมากขึ้น อัลเฟรด เบนจามิน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการฟัง ซึ่งผู้สัมภาษณ์หรือผู้ปรึกษาควรจะทำความเข้าใจในการที่จะรับฟัง ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือผู้มาขอปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น ผู้สัมภาษณ์หรือผู้ปรึกษาควรทำความเข้าใจ ผู้มาขอปรึกษาในลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความคิด ความรู้สึกที่ผู้มาขอปรึกษามีต่อตนเอง การรับรู้ตนเอง
2. ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ ในโลกของเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลสำคัญในชีวิต
3. การรับรู้ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น คนในความคิดเห็นของผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิต
4. การรับรู้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เขาต้องการกล่าวถึง ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น
5. แรงบันดาลใจ ความทะเยอทะยานและจุดมุ่งหมายของเขา
6. กลไกในการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ของเขา
7. พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของเขา
8. ค่านิยมและปรัชญาในชีวิตของเขา¹

¹Alfred Benjamin, The Helping Interview. Boston: Houghton Mifflin Company, 1974). p. 46.

พอร์ทเตอร์ (Porter, 1949) ได้แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างความเข้าใจแบบการวิเคราะห์หัตถ์วินิจฉัย และความเข้าใจในทางจิตบำบัด โดยอธิบายว่าความเข้าใจแบบการวิเคราะห์หัตถ์วินิจฉัยนั้นหมายถึง การใช้สติปัญญาอธิบายพฤติกรรม ของผู้มาขอปรึกษา/ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบหรือการสังเกต เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนอาชีพ ความเข้าใจประเภทนี้ทำให้ผู้ปรึกษาสามารถทำนายพฤติกรรม ภายนอกของผู้มาขอปรึกษาได้ ส่วนความเข้าใจในทางจิตบำบัดหมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกของผู้ปรึกษาซึ่งทำให้ผู้มาขอปรึกษารู้สึกว่าตนเป็นที่ยอมรับและเห็นใจที่สถานะของความเข้าใจทางจิตบำบัดนี้ เน้นที่การมองผู้มาขอปรึกษาอย่างที่เขาเองประสบการณ์ของตนเอง¹ ดังที่ เจนคัลลิน (Gendlin, 1962) ได้อธิบายว่าความเห็นใจคือการตระหนักถึงความหมายของประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีต่อผู้มาขอปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้มาขอปรึกษามุ่งความสนใจไปที่ความหมายของประสบการณ์นั้นที่สอดคล้องกับตัวเอง²

วัชรีย์ ทรัพย์มี กล่าวว่าในกระบวนการให้คำปรึกษา ความเข้าใจไม่ใช่เพียงความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ได้มาจากผลของการทดสอบ ประวัติของผู้รับบริการ หรือการศึกษาผู้รับบริการเป็นรายบุคคลอย่างละเอียด ความเข้าใจที่กล่าวถึงนี้เป็นความเข้าใจความรู้สึกของ

¹E.H. Porter, "Understanding Diagnostically and Understanding Therapeutically." In E.G. Williamson (ed.,) Trends in Student Personnel Work. (Minneapolis: University of Minnesota Press, 1949): pp. 113-119. Quoted in Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom, Therapeutic Psychology: Fundamentals of Counseling and Psychotherapy. pp. 166-167.

²E. Gendlin, Experiencing and the Creation of Meaning (New York: Free Press, 1962) Quoted in Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom, Therapeutic Psychology: Fundamentals of Counseling and Psychotherapy. p. 167.

ผู้รับบริการโดยปราศจากการประเมินหรือแยกประเภทลักษณะปัญหาหรือต้นเหตุแห่งปัญหา การเข้าใจความรู้สึกหมายถึง "เข้าใจว่าเขารู้สึกอย่างไร" เป็นการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของเขามากกว่าเข้าใจเขาจากสภาพภายนอก คือพยายามเข้าใจว่าเขามองโลกอย่างไร ในการที่จะเข้าใจความรู้สึก หัตถ์คดีและพฤติกรรมของผู้อื่นได้นั้น ผู้ปรึกษาจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างไร ผู้รับบริการไม่ได้มีการตอบสนองตามที่ถูกกำหนดขึ้น แต่จะตอบสนองตามที่เขารู้¹

ในหนังสือชื่อ "Between Parent & Child"/จิงโนท์ (Ginott, 1965) ได้เสนอแนวทางสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดากับบุตร ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี และเป็นตัวอย่างที่ดีของการแสดงความเห็นใจอย่างถูกต้องเหมาะสม เขากล่าวว่า สิ่งที่เป็นพื้นฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ

1. การสื่อสารทั้งหมดจะต้องคงไว้ซึ่งความนับถือตนเองของบุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือ เช่นเดียวกับของตัวผู้ช่วยเหลือเอง และ
2. การสื่อสารที่แสดงความเข้าใจจะต้องมาก่อนคำแนะนำหรือการให้ขอมติใด ๆ เขากล่าวว่า เมื่อผู้มาขอความช่วยเหลือต้องการความเห็นใจ จะเป็นความต้องการโดยที่เขาไม่ต้องการเปิดเผยประสบการณ์ของตนเองอย่างเต็มที่ เพราะการเปิดเผยตนเองอย่างเต็มที่นั้น อาจเป็นการเสี่ยง ดังนั้นการต่อต้านบางอย่างที่อยู่ภายในจึงทำให้เขาเปิดเผยเฉพาะบางส่วนเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่เราต้องการเข้าใจทั้งหมด เขายกตัวอย่างว่าเมื่อบุตรบอกบิดามารดาว่า "ครูตีกันผม" บิดามารดาไม่จำเป็นจะต้องถามรายละเอียดใด ๆ และไม่ควรพูดว่า "ดูไปทำอะไรจึงโดนตี" หรือ "พ่อแม่เสียใจมาก" แต่ควรจะแสดงให้เห็นว่าบิดามารดาเข้าใจในความรู้สึกเจ็บปวด อับอาย อยากรู้สึก การที่จะเข้าใจความรู้สึกดังกล่าว บิดามารดาจะต้องมองและฟังเขาและนึกถึงประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ ซึ่งทำให้ทราบว่าเขารู้สึกอย่างไร เมื่อถูกตีในที่ชุมนุมชนต่อหน้าเพื่อน ๆ และอาจพูดว่า "ดูคงอับอายมาก" หรือ "ตอนนั้นดูคงจะเกลียดครมมาก" หากบิดามารดาประเมินการกระทำ

¹ วัชรวิ ทรัพย์มี, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในโรงเรียน

หรือถามถึงสาเหตุ ความรู้สึกที่รุนแรงของบุตรก็จะไม่หมดไป แต่ความรู้สึกนั้นจะทุเลาลง ถ้าผู้ฟังยอมรับด้วยความเห็นใจ¹ <

ในการที่จะตอบสนองความเห็นใจอย่างมีประสิทธิภาพนั้น คาร์คัฟฟ์ได้เสนอ แนวคิดความผู้ปรึกษาจะต้องฟังคำพูดของผู้มาขอปรึกษาอย่างระมัดระวัง เมื่อฟังคำพูดของเขา แล้วก็ต้องรวบรวมสิ่งที่เห็นและได้ยิน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษา แล้วจึงถามตนเองว่า "ถ้าฉันเป็นผู้มาขอปรึกษาและฉันกำลังทำและพูดเช่นนี้ ฉันจะรู้สึกอย่างไร" ในการที่จะตอบคำถามนี้ ควรจะมองประเภทของความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาโดยทั่ว ๆ ไปเสียก่อน เช่นจัดเป็นความสุข ความโกรธ ความเศร้า วิตกกังวล คับแค้น วิตกกังวล หรืออ่อนแอ และพิจารณาความเข้มของความรู้สึกว่ามาก ปานกลาง หรือน้อย แล้วจึงเลือก คำหรือวลีที่แสดงความรู้สึกซึ่งเหมาะสมกับความรู้สึกและระดับของความรู้สึก จากนั้นจึงตรวจสอบว่าคำพูดที่จะใช้ในการตอบสนองนั้นเหมาะสมกับผู้มาขอปรึกษาหรือไม่ เช่นในค่าน เทศ การศึกษา เป็นต้น²//

// ทรูซ์ และคาร์คัฟฟ์ (Truax and Carkhuff, 1977) กล่าวว่าความเห็นใจ นั้นมีไว้เป็นเพียงความสามารถของผู้ปรึกษาที่จะรู้สึกและเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้มาขอปรึกษาราวกับเป็นโลกของตนเอง หรือความสามารถของเขาที่จะเข้าใจสิ่งที่ผู้มาขอปรึกษาหมายความว่า ความถึงเท่านั้น แต่ยังไม่รวมถึงความไวของผู้ปรึกษาที่จะรับรู้ความรู้สึกอันแท้จริงในขณะนั้นของผู้มาขอปรึกษา และความสามารถที่จะสื่อความเข้าใจนั้นให้ผู้มาขอปรึกษาได้ทราบ เป็นความเข้าใจอย่างถ่องแท้ มีความไวและความตื่นตัวที่จะรับรู้ความรู้สึกนั้นตลอดเวลา การสื่อความ

¹Haim G. Ginott, Between Parent and Child (New York : Macmillan, 1965), pp. 22-23. Quoted in Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, pp. 286-287.

²Robert R. Carkhuff, the Art of Helping 3. (Human Resource Development Press, Inc., 1977), p. 73.

เห็นใจในระดับสูงจะต้องอาศัยความเข้าใจอย่างแท้จริงต่อความรู้สึกแบบต่าง ๆ ของมนุษย์ และมีประสบการณ์เพียงพอที่จะรับรู้ความรู้สึกทั้งหมดของผู้มาขอปรึกษา แม้ว่าเขาอาจแสดงออกเพียงบางส่วนก็ตาม ผู้ปรึกษาจะสื่อความให้ผู้มาขอปรึกษาทราบว่าเขามีความสนใจฟัง และติดตามเรื่องและความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาตลอดเวลา คำพูดของผู้ปรึกษาจะเหมาะสมกับอารมณ์ ความรู้สึกและเนื้อหาที่ผู้มาขอปรึกษา แสดงออกอย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาขอปรึกษาได้ตระหนักถึงความรู้สึกและเข้าใจประสบการณ์ของตนอย่างถ่องแท้และกว้างขวาง ส่วนการสื่อความเห็นใจในระดับต่ำนั้นผู้ปรึกษาอาจตีความความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาอย่างผิด ๆ โดยอาจตีความเอาตามความคิดของตนเองโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาเลย หรือไม่ก็มุ่งความสนใจไปที่เนื้อหาที่ผู้มาขอปรึกษาพูดมากกว่าที่จะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาในขณะนั้น ไม่มีการรับฟัง เข้าใจ หรือไวต่อความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษา แต่อาจประเมินตัวผู้มาขอปรึกษา ให้ค่าแนะนำ สั่งสอน หรือแสดงความรู้สึกหรือประสบการณ์ของตนเองออกมา¹

มาตรการความเห็นใจและงานวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญของความเห็นใจ

เนื่องจากความเห็นใจเป็นโครงสร้าง ซึ่งเป็นที่ยอมรับมากที่สุดอย่างหนึ่งว่าเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของกระบวนการจิตบำบัด จากแนวความคิดที่เสนอขึ้นเพื่ออธิบายกระบวนการได้นำไปสู่การศึกษาวิธีการที่จะวัดระดับความเห็นใจ/ชาร์ลส์ บี ทรูซ์ (Charles B. Truax) ได้เริ่มสร้างมาตรเพื่อประเมินระดับความเห็นใจขึ้นในปี ค.ศ. 1957 ในระยะแรกมาตรนี้มีความเกี่ยวข้องกับสมมติฐานเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือองค์ประกอบที่จำเป็นและสำคัญในจิตบำบัดที่รอเจอร์สเสนอในปี ค.ศ. 1957 และได้สร้างขึ้นจากการสัมมนาที่รอเจอร์สในปีเดียวกัน ซึ่งต่อมาพบว่าความเห็นใจ (Empathy) มีได้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองของผู้มาปรึกษามากเท่ากับความเห็นใจอย่างถูกต้องเหมาะสม (Accurate Empathy) ซึ่งหมายรวมถึงความไวที่จะรับรู้ความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาในขณะ

¹Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 43.

นั้น และความสามารถที่จะสื่อความเข้าใจนี้ด้วยภาษาที่เหมาะสมกับความรู้สึกลงในขณะนั้นของ
ผู้มาขอปรึกษา¹ มาตรการนี้ได้แบ่งความเห็นใจออกเป็น 9 ระดับ และพบว่ามาตรการนี้ใช้ได้ทั้ง
ในจิตบำบัดและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคล จากการศึกษาวิจัยโดยใช้
มาตรการความเห็นใจของทรูซ์ 28 ครั้ง โดยบุคคลต่าง ๆ ในช่วงปี ค.ศ. 1961-1966 โดย
ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักจิตบำบัด (Therapist) และคนไข้ (Patient) ที่แตกต่างกันไป
ผลปรากฏว่ามีค่าสหสัมพันธ์จากการทดสอบซ้ำ และจากวิธีการหาความเชื่อมั่นภายในผู้ประเมิน
(Interrater Reliability) ในระดับกลางถึงสูงคือระหว่าง .43-.95 ไม่ว่าจะใช้
มาตรการนี้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาหรือจิตบำบัดเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลก็ตาม²

ต่อมา โรเบิร์ต อาร์ คาร์คัฟฟ์ (Robert R. Carkhuff) ได้ให้ชื่อโครงสร้าง
นี้ใหม่ว่าเป็น "ความเข้าใจแบบเห็นใจ" (Empathic Understanding) และให้คำจำกัด
ความว่า "เป็นความสามารถที่จะตระหนัก รู้สึกและเข้าใจความรู้สึกที่บุคคลอื่นแสดงออกทั้ง
ทางพฤติกรรมและทางวาจา และความสามารถที่จะสื่อความเข้าใจนี้ต่อบุคคลนั้นอย่างถูกต้อง
เหมาะสม" คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1969) ได้สร้างมาตรประเมินความเห็นใจขึ้นใหม่
ซึ่งส่วนหนึ่งได้มาจากมาตรการความเห็นใจอย่างถูกต้องเหมาะสม (Accurate Empathy
Scale) ของทรูซ์ มาตรการดังกล่าวได้รวบรวมระดับความเห็นใจ 9 ระดับมาเป็น 5 ระดับ

¹Charles B. Truax, "A Scale for the Measurement of Accurate Empathy," Psychiatric Institute Bulletin (University of Wisconsin) 1961, 1, p. 12. Quoted in A.W. Avery, A.R. D'Augelli and S. Danish "An Empirical Investigation of the Construct Validity of Empathic Understanding Rating," Counselor Education and Supervision 15 (1976): pp. 177-183.

²Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 43.

เพื่อที่จะ "ลดความกำกวมและเพิ่มความเชื่อถือได้"¹ และยังไม่ปรากฏว่ามีผู้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างมาตรการความเห็นใจอย่างถูกต้องเหมาะสม 9 ระดับ ของทรูซ์และมาตรการความเห็นใจ 5 ระดับของคาร์คัฟฟ์ จึงกล่าวได้ว่ามาตรการทั้งสองมีความเท่าเทียมกันและอาจวิเคราะห์รวมกันไปได้² มาตรการทั้งสองนี้มีข้อมูลที่เป็นหลักฐานที่จะสนับสนุนความเชื่อถือได้และความแม่นยำ³

ในการศึกษาจิตบำบัดเป็นกลุ่มกับคนไข้ในโรงพยาบาล ผลการศึกษาปรากฏว่า ทั้งความเห็นใจ (Empathy) ความอบอุ่นใจ (warmth) และความจริงใจ (Genuineness) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคนไข้ในการบำบัดอย่างมีนัยสำคัญ เช่นการเปิดเผยตนเอง การสำรวจตนเองและจากการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนของสมการถดถอยแบบพหุคูณ (Analysis of Variance of Multiple Regression) แสดงว่าในองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ ความเห็นใจและความจริงใจของผู้บำบัดมีความสำคัญที่สุดต่อพฤติกรรมของคนไข้⁴

¹Robert R. Carkhuff, Helping and Human Relations. Vol 2 : Practice and Research. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1969. p. 315.

²James Gormally and Clara E. Hill, "Guidelines for Research on Carkhuff's Training Model," Journal of Counseling Psychology 21 (1974) : 542.

³A.W. Avery, A.R. D'Augelli and S. Danish "An Empirical Investigation of the Construct Validity of Empathic Understanding Ratings," p. 178.

⁴Charles B. Truax, "The Process of Group Psychotherapy Relationships Between Hypothesized Therapeutic Conditions and Intrapersonal Exploration," Psychological Monograph 1961, 75, 7. Quoted in Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 83.



ทรูซ์ (Truax, 1961) ได้เปรียบเทียบระดับของความเห็นใจในคนไข้ 4 คน ที่แสดงถึงการพัฒนาย่างเด่นชัด จากการทดสอบบุคลิกภาพโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพหลายฉบับและคนไข้ 4 คนซึ่งแสดงความเสื่อมถอย (Deterioration) อย่างเด่นชัดหลังจากได้รับการบำบัดทางจิตแบบเร่งรัดเป็นเวลา 6 เดือน โดยได้สุ่มตัวอย่างเป็นข้อความ 384 ตอน จากแถบบันทึกเสียงการบำบัด แต่ละตอนมีความยาว 2 นาที จากนั้นจึงให้รหัสประจำแต่ละข้อความ และเสนอให้ผู้ตัดสินประเมินโดยใช้มาตรฐานความเห็นใจ ผลปรากฏว่านักจิตบำบัดที่รักษาคนไข้ที่พัฒนาขึ้นได้รับการประเมินว่ามีความเห็นใจระดับสูงกว่านักจิตบำบัดของคนไข้อีกกลุ่มหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นอกจากนี้ระดับความเห็นใจของนักจิตบำบัดไม่มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนแปลงตลอดช่วงเวลา 6 เดือนดังกล่าว¹ จากการวิจัยนี้มีการวิจัยต่อมาโดยทรูซ์ (Truax, 1963) ได้ศึกษาคนไข้ schizophrenic ซึ่งได้รับจิตบำบัดแบบเร่งรัดเป็นช่วงเวลาจาก 6 เดือนจนถึง 4 ปีครึ่ง โดยได้นำกลุ่มตัวอย่างข้อความซึ่งบันทึกไว้ในแถบบันทึกเสียงมีความยาว 4 นาทีจากการสัมภาษณ์ทุก ๆ ครั้งที่ 5 ของการบำบัด และได้ให้ผู้ประเมินเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับจิตบำบัดทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ผู้ประเมิน 5 คน ได้รับการฝึกให้ใช้มาตรฐานความเห็นใจจนกระทั่งมีความเชื่อมั่นภายใน ผู้ประเมินอย่างต่ำที่สุดที่ระดับ .50 ผู้ประเมินดังกล่าวไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักจิตบำบัด คนไข้หรือผลสำเร็จ (Outcome) ของแต่ละกรณี นอกจากนั้นลำดับที่ของข้อความสำหรับผู้ประเมินแต่ละคนก็ไม่ซ้ำกัน มีการเปรียบเทียบระหว่างระดับความเห็นใจโดยเฉลี่ยที่ได้รับจากนักจิตบำบัดในแต่ละกรณี และการเปลี่ยนแปลงทางบุคลิกภาพและพฤติกรรมของคนไข้ซึ่งวัดโดยเกณฑ์ของผลสำเร็จ (Final Outcome Criterion) และโดยการให้นักจิตวิทยามีประสบการณ์

003743

¹Charles B. Truax, "A Scale for the Measurement of Accurate Empathy," Psychiatric Institute Bulletin Wisconsin Psychiatric Institute, University of Wisconsin, 1961, 9, 12. Quoted in Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 84

2 คนประเมินระดับการเปลี่ยนแปลงในบุคลิกภาพโดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบทดสอบของรอร์ชาร์ท (Rorschach) และแบบสำรวจบุคลิกภาพเอ็ม เอ็ม พี ไอ ก่อนและหลังการบำบัดผลปรากฏว่า สัมพันธ์ระหว่างการประเมินดังกล่าวและระดับความเห็นใจที่คนไข้ได้รับจากนักจิตบำบัดมีค่า .48 ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 นอกจากนี้ความเห็นใจอย่างถูกต้องเหมาะสมมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลสำเร็จของการบำบัด¹

เพื่อที่จะขยายการค้นพบนี้ไปสู่บุคคลที่ไม่ใช่คนไข้ ทรูซ์ (Truax, 1963) ได้ศึกษาจากการบำบัด 14 กรณี ซึ่งเป็นกรณีที่ประสบความสำเร็จ 7 รายและล้มเหลว 7 ราย จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดและมหาวิทยาลัยชิคาโก ซึ่งประกอบด้วยคนไข้ในโรงพยาบาลและผูมาขอปรึกษา โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในช่วงต้นและช่วงท้าย ผลปรากฏว่าระดับของความเห็นใจที่มีในการบำบัด ในกรณีที่ประสบความสำเร็จสูงกว่ากรณีที่ล้มเหลวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และปรากฏความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างผลสำเร็จของกรณีและระดับความเห็นใจ ทั้งในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไข้ในโรงพยาบาลและผูมาขอปรึกษา และจากการวิเคราะห์การกระจายของการประเมินระดับความเห็นใจ ปรากฏว่ากรณีที่ล้มเหลวมีความเห็นใจอยู่ในระดับกลางและต่ำ²

¹Charles B. Truax, "Effective Ingredients in Psychotherapy: An Approach to Unrevealing the Patient-Therapist Interaction, Symposium: The Empirical Emphasis in Psychotherapy," St. Louis: American Psychological Association, 1962. Journal of Counseling Psychology 10 (1963) : 256-263. Quoted in Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 87.

²Charles B. Truax, Toward Effective Counseling and Psychotherapy, p. 85.

งานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการแสดงความเห็นใจ

แฮนด์ส (Hands, 1973) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับของความเห็นใจในการตอบสนองของผู้ปรึกษาและกระบวนการภายใน (Intrapsychic Process) ที่ผู้ปรึกษาใช้ในการที่จะเข้าใจการสื่อสารของผู้มาขอปรึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโท อาสาสมัครจำนวน 30 คน โดยให้ตอบสนองต่อข้อความของผู้มาขอปรึกษาซึ่งบันทึกไว้ใน โทรทัศน์วงจรปิด จากนั้นจึงประเมินมาตรกระบวนการภายในจิต (Intrapsychic Process Scale) และให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ และบุคลิกภาพของตน และให้ผู้ตัดสินใจที่ได้รับการฝึกหัดให้ประเมินมาตรความเห็นใจของคาร์คัพป์ประเมินการตอบสนองของผู้ปรึกษา ผลการวิจัยปรากฏว่าผู้ปรึกษาที่ได้รับการประเมินว่าได้ตอบสนองด้วยความเห็นใจในระดับสูง จะใช้กระบวนการถือตนตามแบบ (Identification) ในการที่จะเข้าใจการสื่อสารของผู้มาขอปรึกษา ผู้ปรึกษาได้มุ่งความสนใจไปที่คำพูดของผู้มาขอปรึกษาในการที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการตีความทางสมองและกระบวนการถือตนตามแบบ นอกจากนี้ยังไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความเห็นใจ และบุคลิกภาพของผู้ปรึกษาในด้านต่าง ๆ คือ อายุ เพศ ประสบการณ์ทางอาชีพ ประสบการณ์ส่วนตัวในการทำจิตบำบัด ระดับการศึกษา เหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ในชีวิต (Traumatic Life Events) ความอดทน (Patience) และความยืดหยุ่น (Flexibility)¹ ในทำนองเดียวกับผลการวิจัยของสแปนน์ (Spann, 1979) ซึ่งพบว่าอายุ เพศ การศึกษา ความสามารถในการเรียนรู้จากการอ่านหรือการไต่ถามไม่มีผลต่อการฝึกปฏิบัติบุคคลในการสื่อความเห็นใจ²

¹Diane Renee Hands, "The Effect of High and Low Empathic Responses on Utilization of Intrapsychic Processes," Dissertation Abstracts International 35 (December 1974): 3245-A.

²Mary Louise Szari Spann, "A Comparison of Audiotape and Videotape Formats in The Interpersonal Process Recall Model Used To Develop Communication Skills and Empathy in Mental Health Paraprofessionals," Dissertation Abstracts International 41 (August 1980): 503-A.

โทมัส (Thomas, 1973) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการวิเคราะห์ประเภท
 ที่เฉพาะเจาะจงของการปะทะสัมพันธ์ทางวาจา (verbal interaction) กับความเห็น
 ใจกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโท ซึ่งเริ่มเข้าศึกษาในสาขาจิตวิทยาการปรึกษาจำนวน 24
 คน ซึ่งไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาหรือได้ศึกษาวิชาเกี่ยวกับ
 เทคนิคในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาก่อน กลุ่มตัวอย่างจะได้พบกับนิสิตอาสาสมัครระดับ
 ปริญญาตรีในการช่วยเหลือ หรือการปรึกษาเชิงจิตวิทยา 5 ครั้ง ซึ่งได้รับการบันทึกเสียง
 ไว้ และนำมาประเมินระดับความเห็นใจ โดยมาตรวจความเห็นใจของทฤษฎี แล้วจึงแบ่งกลุ่ม
 ตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วยผู้ได้รับการประเมินว่าได้แสดงความเห็นใจในระดับ
 สูง 7 คน และผู้ได้รับการประเมินว่าได้แสดงความเห็นใจในระดับต่ำ 7 คน จากนั้นจึงนำ
 แถบบันทึกเสียงของทั้ง 2 กลุ่มมาวิเคราะห์การปะทะสัมพันธ์ทางวาจาโดยใช้ The
 Reciprocal Category System ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) ผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็น
 ใจในระดับสูงมีการยอมรับและให้แรงเสริมในทางบวกแก่อารมณ์ของผู้มาปรึกษามากกว่า
 ผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับต่ำ 2) ผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับสูงได้เพิ่ม
 เต็ม ทำความกระจ่างและพัฒนาข้อวิจารณ์ (Comments) และความคิดของผู้มาปรึกษา
 มากกว่าผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับต่ำ 3) ผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับ
 ต่ำพูดมากกว่า เช่น เสนอความจริง ความคิดเห็นและข้อมูลมากกว่าผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็น
 ใจในระดับสูง 4) ผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับสูงถามคำถามน้อยกว่าผู้ประเมินที่
 แสดงความเห็นใจในระดับต่ำ 5) ผู้มาปรึกษาของผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับ
 สูงพูดมากกว่าผู้มาปรึกษาของผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับต่ำ 6) ผู้ปรึกษาที่แสดง
 เห็นใจในระดับต่ำใช้การพูดขยายความโดยตรง เช่น โดยการเสนอความจริง ข้อมูล
 หรือความคิดเห็นมากกว่าผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับสูง 7) ผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็น
 ใจในระดับต่ำใช้การพูดขยายความโดยตรง เช่น การเสนอความจริง ข้อมูลหรือความคิด
 เห็นนำหน้าและตามหลังการพูดของผู้มาปรึกษามากกว่าผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับ
 สูง 8) ผู้มาปรึกษาของผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็นใจในระดับสูงใช้การขยายความโดย
 เสนอความจริง ข้อมูลหรือความคิดเห็นมากกว่าผู้มาปรึกษาของผู้ปรึกษาที่แสดงความเห็น

ใจในระดับต่ำ¹ ผลการวิจัยเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการตอบสนอง
ด้วยความเห็นใจ

ชอว์ (Shaw, 1969) ได้สำรวจการใช้มาตรวิเคราะห์การปะทะสัมพันธ์
(Interaction Analysis Scale) ในการพัฒนา การวัดและการทำนายความเห็นใจ
นอกจากนั้นยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์ของนักจิตวิทยาการปรึกษาฝึกหัด
การประเมินประสิทธิภาพของผู้ปรึกษาและการวัดความเห็นใจ 2 วิธี กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิต
ปริญญาโทจำนวน 37 คน ผู้วิจัยได้สุมนิสิตจำนวน 19 คน เข้าเป็นกลุ่มทดลองและนิสิตจำนวน
18 คน เป็นกลุ่มควบคุมนิสิตที่อยู่ในกลุ่มทดลองได้รับการฝึกหัดและสนับสนุนให้ใช้เทคนิคการ
ประเมินตนเองในการสัมภาษณ์ เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแถบบันทึกเสียง
ที่สุ่มมาจากการสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และนำมาประเมินโดยการใช้มาตรวิเคราะห์
การปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษา (Counselor-Counselee Interaction
Analysis Scale) และมาตรความเห็นใจและให้กลุ่มตัวอย่างประเมินมาตรความ
ไวในการรับรู้อารมณ์ (Affective Sensitivity Scale) และทำแบบทดสอบอัตมโน-
ทัศน์ Butler-Haigh Q Sort โดยจะมีผู้ควบคุมการปฏิบัติการของแต่ละกลุ่มประเมิน
ประสิทธิภาพในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของผู้ปรึกษาฝึกหัดทั้งหมดในกลุ่มของตน ผลการวิจัย
ปรากฏว่า 1) การใช้มาตรวิเคราะห์การปะทะสัมพันธ์ด้วยตนเอง เป็นวิธีการฝึกปฏิบัติผู้
ปรึกษามีได้ทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการสื่อความเห็นใจอย่างมีนัยสำคัญ 2)
การสื่อสารแบบไม่จำกัดขอบเขต (nonrestrictive) ระหว่างผู้ปรึกษา-ผู้มาขอปรึกษา
จากการวัดโดยมาตรวิเคราะห์การปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษามีสัมพันธ์
กับความเห็นใจที่ได้จากการวัดโดยมาตรความเห็นใจของทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่
สัมพันธ์กับความเห็นใจที่ได้จากการวัด โดยมาตรความไวในการรับรู้อารมณ์ (Affective
Sensitivity Scale) 3) การประเมินประสิทธิภาพของผู้ปรึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญสัมพันธ์
กับความสามารถของผู้ปรึกษาในการสื่อความเห็นใจที่ได้จากการวัดโดยมาตรความเห็นใจ

¹John Dowell Thomas, "The Relationship of Communication
Patterns and Specific Categories of Verbal Interaction to
Accurate Empathy," Dissertation Abstracts International 34
(April, 1974): 6395-A-6396-A.

อย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่สัมพันธ์กับความเห็นใจที่ได้จากการวัดโดยมาตรการความไวในการรับรู้ อารมณ์ 4) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความเห็นใจ และคะแนนอัตมโนทัศน์ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญแก่ความสามารถของผู้ปรึกษาในอันที่จะ เข้าใจความรู้สึก และเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับผู้มาขอปรึกษาและการสื่อความเข้าใจเหล่านี้ ให้ผู้มาขอปรึกษาได้ทราบ ซึ่งลักษณะดังกล่าววัดได้จากมาตรการความเห็นใจของทฤษฎีมากกว่าที่จะ เพียงแต่รับรู้ความรู้สึก และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้มาขอปรึกษาอย่างผิวเผิน ซึ่งวัดได้จาก มาตรการความไวในการรับรู้อารมณ์¹

เทลเลอร์ (Taylor, 1972) ได้ศึกษาผลของเพศของผู้มาขอปรึกษา ที่มีต่อระดับ ความเห็นใจที่แสดงออกโดยผู้ปรึกษาที่เป็นชาย และหญิงโดยใช้มาตรการความเห็นใจของคาร์คัพฟ์ กลุ่มตัวอย่าง เป็นนิสิตปริญญาโทในสาขาจิตวิทยาการปรึกษาทั้งชายและหญิงจำนวน 94 คน โดยให้ตอบสนองต่อข้อความที่แสดงปัญหา 15 ข้อความ ซึ่งเป็นของผู้มาขอปรึกษาทั้งหญิงและ ชาย ปัญหาเหล่านี้ ประกอบด้วยปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์ 3 ด้าน โดยมีเนื้อหาแตกต่างกันไป 5 ด้าน ผลการวิจัยปรากฏว่า เพศของผู้ปรึกษาและเพศของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการแสดง ความเห็นใจของผู้ปรึกษา เมื่อวิเคราะห์หกริยารวม (Interaction Analysis) ระหว่าง เพศของผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษา ก็ไม่พบผลที่มีนัยสำคัญนอกจากเมื่อทั้งผู้ปรึกษาและผู้มาขอ ปรึกษาเป็นชาย ซึ่งพบว่าผู้ปรึกษามีระดับความเห็นใจลดต่ำลง ซึ่งอาจเนื่องมาจากความคาด หวังในบทบาท (Role-expectancy) นอกจากนั้นพบว่าตัวแปรเดียวที่มีผลต่อระดับความ เห็นใจของผู้ปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญคือ ลักษณะอารมณ์ของผู้ปรึกษา กล่าวคือผู้ปรึกษาจะมี ความเห็นใจต่ำสุดเมื่อผู้มาขอปรึกษาแสดงอารมณ์โกรธและเกลียดชัง (Anger-Hostility) และจะมีความเห็นใจสูงสุดเมื่อผู้ปรึกษาแสดงอารมณ์ตื่นเต้น-เบิกบาน (Elation- Excitement)²

¹Sarah Field Shaw, "Empathy and Its Relationship To Selected Criteria of Counselor Effectiveness," Dissertation Abstracts Inter-national 31 (July 1970): 163-A.

²Clarence Edward Taylor, "Counselor; Level of Empathic Understanding As a Function of Counselor Sex and Client Sex," Dissertation Abstracts International 34 (July 1973): 143-A.

ไบซ์ (Bice, 1972) ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบุคลิกภาพคือ บุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว (Extrovert-Introvert) เพศ กับการเรียนรู้ที่จะสื่อความ เห็นใจกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรี 20 คน ซึ่งไม่เคยได้รับการฝึกหัดการสื่อสารด้วย ความเห็นใจมาก่อน โดยผู้วิจัยได้นำมาฝึกหัดให้ตอบสนองด้วยความเห็นใจด้วยวิธีการเดียวกัน ผลการวิจัยปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว และเพศต่อการแสดงความเห็นใจ¹

คอล์เลย์ (Cawley, 1976) ได้ศึกษาผลของตัวแปรเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่ผู้มาขอปรึกษากล่าวถึง (client topic area) การเสนออารมณ์ (Affective Presentation) และเพศของผู้มาขอปรึกษาต่อการแสดงความเห็นใจของผู้ปรึกษา โดยหัวข้อเรื่อง มีระดับของความรุนแรงแตกต่างกันไปตั้งแต่เรื่องที่ไม่รุนแรง เช่น การหาข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาจนถึงเรื่องที่รุนแรง เช่น ความตั้งใจที่จะฆ่าตัวตาย การเสนออารมณ์ที่มีระดับของความรุนแรงแตกต่างกันไปตามการตัดสินใจของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นนักจิตบำบัด 3 คน กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาในสาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา 44 คน ผู้ปรึกษาฝึกหัดเหล่านี้จะได้พบกับนักศึกษาแผนการละครที่แสดงบทบาทสมมติเป็นผู้มาขอปรึกษา และจะเสนอปัญหาซึ่งแตกต่างกันไปตามระดับของความรุนแรงทั้งในด้าน หัวข้อเรื่องและอารมณ์ขณะเสนอซึ่งจะถูกบันทึกไว้ในโทรทัศน์วงจรปิด แล้วนำไปให้ผู้ตัดสินซึ่งเป็น นักจิตบำบัดทำการประเมินตัวผู้มาขอปรึกษา ซึ่งแสดงบทบาทสมมติในแง่ของความจริงในการแสดง และส่งแถบบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไปให้ผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกหัดให้ประเมินมาตรฐานความเห็นใจของทฤษฎี ผลการประเมินการแสดงบทบาทของผู้มาขอปรึกษาพบว่าได้แสดงบทบาทของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม ผลการวิจัย ปรากฏว่าไม่พบผลที่มีนัยสำคัญต่อการแสดงความเห็นใจของผู้ปรึกษา อันเนื่องมาจากความแตกต่างในการเสนออารมณ์ เพศ หรือกริยารวมระหว่างหัวข้อเรื่องอารมณ์ที่เสนอ และเพศ แต่ปรากฏผลที่มีนัยสำคัญเนื่องมาจากหัวข้อเรื่องที่พูด คือหัวข้อที่รุนแรง เช่น ความ

¹David Thomas Bice, "Relationship Between Introversion-Extroversion And Learning Empathic Understanding," Dissertation Abstracts International 33 (August 1972) : 880-A.

ตั้งใจที่จะฆ่าตัวตายทำให้ผู้ปรึกษาแสดงความเห็นใจในระดับสูงกว่าหัวข้อเรื่องที่ไม่รุนแรง¹

พาร์สัน (Parsons, 1977) ได้ศึกษาพื้นฐานของการวัดความเห็นใจตามทฤษฎีของรอเจอร์ส และศึกษาผลของการจับคู่ผู้ปรึกษากับผู้มาขอปรึกษาโดยลักษณะของกระบวนการของข่าวสาร (Information Processing Characteristics) ซึ่งเรียกว่าระดับของมโนทัศน์ (Conceptual Level) ที่มีต่อระดับความเห็นใจในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยมีสมมติฐานว่า การจับคู่ผู้ปรึกษากับผู้มาขอปรึกษาโดยระดับมโนทัศน์จะมีผลให้เกิดความเห็นใจในระดับสูงกว่าที่ไม่มีการจับคู่ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาผลของเพศของผู้ปรึกษา เพศของผู้มาขอปรึกษา การจับคู่ผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษาระหว่างเพศ ประสบการณ์ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของผู้มาขอปรึกษา และประสบการณ์ของผู้ปรึกษาที่มีต่อความเห็นใจตามทฤษฎีของรอเจอร์ส กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปรึกษาฝึกหัด 11 คน และคณะผู้ปรึกษาของมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก 10 คน และผู้มาขอปรึกษาซึ่งได้จากการสุ่ม 42 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าระดับของมโนทัศน์มีได้ทำนายระดับความเห็นใจตามทฤษฎีของรอเจอร์ส ซึ่งประกอบด้วยความเห็นใจตามการทำนายการรับรู้ของผู้มาขอปรึกษาโดยผู้ปรึกษา และความเห็นใจตามการรับรู้ของผู้มาขอปรึกษา เพศของผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษาและการจับคู่อะหว่างเพศของผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษามีได้ทำนายการแสดงความเห็นใจ ประสบการณ์ของผู้มาขอปรึกษาเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีได้ทำนายการแสดงความเห็นใจ คณะผู้ปรึกษาของมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินจากผู้มาขอปรึกษาของเขาว่าได้แสดงความเห็นใจในระดับสูงกว่าที่ผู้ปรึกษาฝึกหัดได้รับการประเมินจากผู้มาขอปรึกษาของเขา²

¹Roger Conat Cawley, "The Effects of Variation in Client Topic Area, Affective Presentation and Sex On Counselor Trainee Demonstration of Accurate Empathy," Dissertation Abstracts International 37 (April 1977): 6268-A.

²Paul Michael Parsons, "The Differential Effects of Counselor-Client Match in Conceptual Level Upon Perceived and Predictive Empathy," Dissertation Abstracts International 38 (March 1978): 5257-A.

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่าตัวแปรด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว ระดับของมโนทัศน์ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ความสามารถในการเรียนรู้จากการอ่านหรือการได้ยิน ไม่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นในงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานความเห็นใจ

/ ซาปิโร (Shapiro, 1970) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินระดับความเห็นใจ โดยให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นชาวอังกฤษที่ไม่เคยรู้จักมาตรฐานความเห็นใจ 9 ระดับของทรูซ์มาก่อน จัดลำดับข้อความในเอกสารซึ่งผู้วิจัยนำมาจากตัวอย่างของมาตรฐานความเห็นใจแต่ละระดับที่ทรูซ์เสนอไว้ โดยให้พิจารณาจาก "ระดับของความเข้าใจ" เรียงจากระดับต่ำสุดไปยังข้อความที่เห็นว่ามีความเข้าใจสูงสุด ผลการวิจัย ปรากฏว่าการจัดลำดับข้อความของกลุ่มตัวอย่างมีค่าสหสัมพันธ์กับระดับที่ถูกต้องถึง .90 ซึ่งซาปิโรกล่าวว่าการวิจัยนี้แสดงว่า ผู้ประเมินสามารถประเมินระดับความเห็นใจได้จากข้อความในเอกสาร นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าคนอังกฤษเข้าใจมโนทัศน์นี้ได้ไม่แตกต่างกันมากนัก¹

โดนัลด์ (Donald, 1970) ได้สำรวจตัวแปรบางประการที่อาจมีผลต่อการตีความมาตรฐานความเห็นใจของทรูซ์โดยผู้ประเมินและพยายามที่จะพิจารณาความแม่นยำของการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวิจัยหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งใช้ผู้ประเมินที่มีคุณสมบัติแตกต่างกันไป กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในระดับวิทยาลัย (junior college students) นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งแตกต่างกันตามภูมิหลังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงและต่ำ และมีลักษณะความเป็นผู้เผด็จการสูงและต่ำ (high and low authoritarianism) ผู้ประเมินทุกคนไม่เคยตอบมาตรฐานดังกล่าวมาก่อน ผู้วิจัยใช้เวลา 30 นาที ในการฝึกหัดการไขมาตรฐานนี้ แล้วจึงนำแถบบันทึกเสียงการ

¹D.A. Shapiro, "The Rating of Psychotherapeutic Empathy: A Preliminary Study," British Journal of Social and Clinical Psychology 9 (1970): pp. 148-151.

ปรึกษาเชิงจิตวิทยาและการสัมภาษณ์ในจิตบำบัด 18 ช่วง ช่วงละ 3 นาที มาให้ผู้ประเมินทั้งหมดประเมิน ผลการวิจัยปรากฏว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการประเมินที่มีนัยสำคัญประการเดียวคือ ความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาต่างกัน แต่ไม่เป็นไปในทิศทางที่ทำนายไว้ว่านักศึกษาปริญญาโทจะประเมินระดับความเห็นใจสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจะประเมินระดับความเห็นใจสูงกว่านักศึกษาระดับวิทยาลัย จากการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาระดับที่แต่ละกลุ่มสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ปรากฏว่ามีความคล้ายคลึงกันในการประเมินมากกว่าที่จะแตกต่าง กล่าวคือระหว่างนักศึกษาระดับวิทยาลัยกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าสหสัมพันธ์ของการประเมิน .87 ระหว่างนักศึกษาระดับวิทยาลัยกับนักศึกษาระดับปริญญาโทมีค่าสหสัมพันธ์ของการประเมิน .75 และระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโทมีค่าสหสัมพันธ์ของการประเมิน .91 และปรากฏว่าฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมและระดับความเป็นผู้เชี่ยวชาญมิได้ทำให้เกิดความแตกต่างในการประเมินอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนความแมนตรงของการเปรียบเทียบผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ให้ผู้ประเมินแตกต่างกัน ดังนั้น รายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่ใช้มาตรวจความเห็นใจของทรูซ์จึงสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าการฝึกหัดผู้ประเมินนั้นมีชั่วโมงที่เข้มข้นยุ่งยาก ซึ่งต้องใช้เวลามากหลายชั่วโมงหรือต้องใช้ผู้ฝึกหัดที่มีทักษะสูง นักศึกษาในระดับวิทยาลัยไม่ว่ากลุ่มใด ๆ สามารถได้รับการฝึกหัดให้ประเมินระดับความเห็นใจได้อย่างรวดเร็ว¹

เกี่ยวกับวิธีการในการประเมินนั้น ทรูซ์ (Truax, 1966) ได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการประเมินมาตรฐานความเห็นใจที่ได้จากการประเมินโดยให้ผู้ประเมินฟังการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ทั้งที่เป็นคำพูดของผู้ปรึกษาและผู้มาขอปรึกษา และการประเมินโดยให้ผู้ประเมินฟังเฉพาะคำพูดของผู้ปรึกษาโดยไม่มีคำพูดของผู้มาขอปรึกษา ผลปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการประเมินทั้งสองแบบ แต่การประเมินทั้งสองแบบนี้มีความสัมพันธ์

¹ Donald D. Pare, "Accurate Empathy Scale: Relative or Absolute?" Dissertation Abstracts International 31 (May 1971): 5775-A.

กันในระดับสูง¹ จากข้อมูลนี้ ชินสกีและแรพพาทอร์ (Chinsky and Rappaport, 1970) เสนอความคิดว่าผู้ประเมินอาจประเมินจากคุณลักษณะบางสิ่งบางอย่างที่นอกเหนือไปจากความเห็นใจที่ผู้ปรึกษาแสดงออก เนื่องจากการประเมินความเห็นใจนั้นเป็นการประเมินการโต้ตอบของผู้ปรึกษาซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้มาขอปรึกษาพูด ทำให้เกิดปัญหาว่าเราจะประเมินความถูกต้องของระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษาได้อย่างไร ถ้าไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและสิ่งที่ผู้ปรึกษาโต้ตอบด้วย² ทรูซ์ (Truax, 1972) อ้างว่าเราสามารถประเมินการโต้ตอบของผู้ปรึกษาโดยเป็นอิสระจากคำพูดของผู้มาขอปรึกษา และว่าผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกหัดจะได้รับการสอนว่าไม่ต้องสนใจต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษา โดยกล่าวว่าผู้ประเมินส่วนใหญ่จะประเมินข้อความต่อไปนี้ได้โดยไม่ยาก

1. "ผมอยากทราบว่าเรื่องเกิดขึ้นนานแค่ไหนแล้ว"
2. "ผมคิดว่าสิ่งนั้นคงทำให้คุณอารมณ์เสีย"
3. "ผมรู้สึกว่าคุณนั้นไม่เพียงแต่ทำให้คุณโกรธเท่านั้น แต่มันทำให้คุณรู้สึกว่าคุณอยากจะทำสิ่งหรือทำลายบางสิ่งบางอย่าง"³

¹Charles B. Truax, "Influence of Patient Statements on Judgements of Therapist Statements During Psychotherapy," Journal of Clinical Psychology 22 (1966): pp. 335-337.

²Jack M. Chinsky and Julian Rappaport, "Accurate Empathy: Confusion of a Construct," Psychological Bulletin 77 (1972): pp. 400-404.

³Charles B. Truax, "The Meaning and Reliability of Accurate Empathy Ratings: A Rejoinder," Psychological Bulletin 77 (1972): pp. 397-398.

หากสามารถจัดอันดับข้อความเหล่านี้ได้โดยไม่ต้องมีคำพูดของผู้มาขอปรึกษาก็ แสดงว่า เป็นการจัดอันดับโดยลักษณะอื่น ๆ ของผู้ปรึกษาซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับความหมาย ของความเห็นใจ หากไม่ทราบว่าผู้มาขอปรึกษาพูดอย่างไรแล้ว เหนือในการที่จะพิจารณา ว่าผู้ปรึกษาสามารถรับรู้ และสื่อความเข้าใจความรู้สึกของผู้มาขอปรึกษาในระดับใดก็จะ หมกไป

รูธ (Routh, 1971) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของอัตราส่วนของคำพูดของผู้มาขอ ปรึกษา ต่อคำพูดของผู้ปรึกษาที่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจ โดยได้นำแถบบันทึก เสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยา 30 ตอน ซึ่งมีความยาวตอนละ 3 นาทีมาเปลี่ยนให้เป็นข้อ ความในเอกสาร และให้นักศึกษาปริญญาตรี 10 คนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อความทั้ง 30 ตอนนี้ เพื่อให้มีคำพูดของ ผู้มาขอปรึกษามากขึ้นในแต่ละส่วนโดยยังคงมีความคล้ายคลึงใน แง่ของเนื้อหาและความหมายกับข้อความดั้งเดิมของผู้มาขอปรึกษา จากนั้นจะหารจำนวน คำพูดทั้งหมดของผู้มาขอปรึกษาคำนวณคำพูดทั้งหมดในแต่ละตอน เพื่อให้ได้อัตราส่วน คำพูดของผู้ปรึกษาต่อคำพูดของผู้ปรึกษาในแต่ละตอน จากนั้นจึงให้นักศึกษา 20 คนแสดง บทบาทสมมติทั้ง 90 ตอนและบันทึกเสียงไว้ จากนั้นจึงนำมาประเมินโดยใช้มาตรความเห็น ใจของรูธโดยผู้ตัดสิน 2 คน ซึ่งได้รับการฝึกหัดมาแล้ว ผลการวิจัยปรากฏว่าไม่มีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการประเมินโดยผู้ตัดสินทั้งสอง นั่นคือผู้ประเมินทั้งสองไม่ได้รับ อิทธิพลจากความแตกต่างในอัตราส่วนคำพูดของผู้มาขอปรึกษาต่อคำพูดของผู้ปรึกษา ซึ่งผู้ วิจัยกล่าวว่าผลการวิจัยนี้ทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของ ความเห็นใจอย่างถูกต้องเหมาะสมกับมาตรความเห็นใจดังกล่าว¹

ไวซ์แมน (Weizmann, 1971) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์ว่าผู้ประเมิน ประเมินมาตรความเห็นใจโดยประเมินที่ระดับความเห็นใจที่ผู้ปรึกษาแสดงออกหรือประเมิน

¹Larry Rouse Routh, "A Study of The Relationship Between Client-Therapist Word Ratio and Accurate Empathy," Dissertation Abstracts International 32 (April 1972): 5554-A.

จากคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มุ่งความสนใจไปที่การแสดงความรู้สึกหรือการมีส่วนร่วมซึ่งสื่อโดยน้ำเสียงของผู้ปรึกษา วิธีการคือให้ผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกหัดประเมินการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้มาขอปรึกษา และผู้ปรึกษาภายใต้เงื่อนไขของความถูกต้องเหมาะสม 3 ประการคือ มีความถูกต้องเหมาะสมในระดับสูง ระดับต่ำ และไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสม โดยตัดข้อความของผู้มาขอปรึกษาออกไป และให้นักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 12 คน แสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทั้งส่วนที่ถูกต้องเหมาะสมและไม่ถูกต้องเหมาะสม โดย 6 คนแสดงด้วยน้ำเสียงที่มีระดับเดียวกันตลอด (monotone) ที่แสดงความเบื่อหน่าย และอีก 6 คนแสดงด้วยน้ำเสียงที่แสดงความรู้สึกอย่างสูง แดบบันทึกเสียงนี้ได้รับการประเมินโดยผู้ตัดสินและกำหนดให้เป็นเงื่อนไขความรู้สึกในระดับสูงและต่ำตามลำดับ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกมีลักษณะเป็นข้อความในเอกสาร ซึ่งแสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาดังกล่าว ผู้ประเมินมี 18 คน เป็นนักศึกษาที่ได้รับการฝึกหัดให้ประเมินมาตรฐานความเห็นใจของคาร์คัพ ผลการวิจัยปรากฏว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่มีความถูกต้องเหมาะสมในระดับสูงและต่ำมีผลต่อการประเมินอย่างมีนัยสำคัญในทิศทางที่คาดไว้ ส่วนความรู้สึกมีผลต่อการประเมินเฉพาะในเงื่อนไขที่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยสรุปว่าระดับของความถูกต้องเหมาะสมเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ประเมิน ส่วนความรู้สึกจะมีความสำคัญเฉพาะเมื่อปราศจากตัวแปรเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสม อย่างไรก็ตามความรู้สึกก็อาจมีได้เป็นมิติที่เป็นอิสระ ในขณะที่ความรู้สึกระดับต่ำทำให้ประเมินระดับความเห็นใจต่ำกว่าเมื่อปราศจากข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสม ก็ยังไม่เป็นที่กระจ่างชัดว่าความรู้สึกในระดับสูงจะทำให้ประเมินระดับความเห็นใจสูงขึ้น¹

เอเวอรี่ คอเกลดี และ เดนิช (Avery, D'Augelli and Danish, 1976) ได้ศึกษานผลของการเสนอสถานการณต่าง ๆ 4 สถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วยจำนวนที่แตกต่าง

¹Ona Teper Weizmann, "Interaction Cues And the Judgement of Accurate Empathy," Dissertation Abstracts International 32 (April 1972): 5626-A.

กันของข้อมูลที่แสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาที่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจจากมาตรการความเห็นใจของคาร์คัพฟ์ โดยผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกหัดจะได้ฟังแถบบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งมีจำนวนของข้อมูลที่แสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้มาขอปรึกษา-ผู้ปรึกษาแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณื กล่าวคือ ในสถานการณืที่ 1 ประกอบด้วยข้อความของผู้มาขอปรึกษา - การตอบสนองของผู้ปรึกษา - การตอบสนองของผู้มาขอปรึกษา ($c1_1-co-c1_2$) ในสถานการณืที่ 2 ประกอบด้วยข้อความของผู้มาขอปรึกษา - การตอบสนองของผู้ปรึกษา ($c1_1-co$) สถานการณืที่ 3 ประกอบด้วย การตอบสนองของผู้ปรึกษา - การตอบสนองของผู้มาขอปรึกษา ($co-c1_2$) และสถานการณืที่ 4 ประกอบด้วยการตอบสนองของผู้ปรึกษาเท่านั้น (co) โดยมีสมมติฐานว่าจะมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการประเมินการตอบสนองของผู้ปรึกษาจากสถานการณืทั้ง 4 การปรึกษาเชิงจิตวิทยาดังกล่าวได้นำมาจากแถบบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยา 18 ครั้ง โดยผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาหลายคู่ ประกอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง กลาง และต่ำ เป็นจำนวนเท่า ๆ กัน ผู้ประเมินเป็นชาย 3 คน และหญิง 5 คน ผู้วิจัยและผู้ประเมินเป็นผู้ โดยแต่ละคู่ได้รับมอบหมายให้ประเมินแถบบันทึกเสียงแต่ละสถานการณืโดยการสุ่ม ผลการวิจัยปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการประเมินการตอบสนองของผู้ปรึกษาจากสถานการณืที่ 1 ($c1_1-co-c1_2$) และสถานการณืที่ 2 ($c1_1-co$) ดังนั้น "ความถูกต้องเหมาะสม" ของความเห็นใจจากโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาจึงไม่เกี่ยวข้องกับประเมินระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษา ส่วนข้อความของผู้มาขอปรึกษาในตอนต้น ($c1_1$) มีผลต่อการประเมินโดยปรากฏความแตกต่างระหว่างการประเมินการตอบสนองของผู้ปรึกษาจากสถานการณืที่ 1 ($c1_1-co-c1_2$) และสถานการณืที่ 3 ($co-c1_2$) อย่างมีนัยสำคัญโดยผู้ปรึกษาคนเดียวกันจะได้รับการประเมินระดับความเห็นใจต่ำกว่าในการประเมินจากสถานการณืที่ 1 ($c1_1-co-c1_2$) ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในช่วงนั้น ๆ อย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยกล่าวว่าคุณประเมินจากสถานการณืนี้อาจคัดลึนความถูกต้องเหมาะสมของการตอบสนองของผู้ปรึกษาโดยพิจารณาจากข้อความของผู้มาขอปรึกษาในตอนต้น ซึ่งอาจทำให้ผู้ประเมินเห็นความไม่ถูกต้องเหมาะสมในการตอบสนองของผู้ปรึกษา เมื่อเปรียบเทียบการประเมินการตอบสนองของผู้ปรึกษาจากสถานการณื

ที่ 1 ($C1_1-CO-C1_2$) กับการประเมินจากสถานการณ์ที่ 4 (CO) ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสนับสนุนข้อสังเกตว่าข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาทำให้ผู้ประเมินประเมินระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษาต่ำลง ส่วนการคัดการตอบสนองของผู้มาขอปรึกษาไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในการประเมินอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยสรุปว่าข้อค้นพบนี้แตกต่างไปจากผลการวิจัยของทรูซ (Truax, 1966) ซึ่งปรากฏว่าการคัดข้อความของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการประเมิน¹

ฟริดแมนและสโตน (Fridman and Stone, 1978) ได้ศึกษาผลของเงื่อนไขต่าง ๆ ในการประเมินที่ป็นผลต่อการประเมินการตอบสนองของผู้ปรึกษาโดยใช้มาตรการความเห็นใจของคาร์คัพฟ์ โดยผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกหัดให้ประเมินมาตรฐานดังกล่าว เงื่อนไขดังกล่าว ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Context) ของสิ่งเร้า สื่อกลางในการเสนอสิ่งเร้า และวิธีการฝึกประเมิน โดยสิ่งแวดล้อมของสิ่งเร้าซึ่งหมายถึง การตอบสนองของผู้ปรึกษาจะแตกต่างกันไปเป็น 3 สถานการณ์ กล่าวคือ สถานการณ์ที่ 1 ประกอบด้วยข้อความของผู้มาขอปรึกษา - การตอบสนองของผู้ปรึกษา - การตอบสนองของผู้มาขอปรึกษา ($C1_1-CO-C1_2$) สถานการณ์ที่ 2 ประกอบด้วยข้อความของผู้มาขอปรึกษา - การตอบสนองของผู้ปรึกษา ($C1_1-CO$) และสถานการณ์ที่ 3 มีเฉพาะการตอบสนองของผู้ปรึกษาเท่านั้น (CO) สื่อกลางในการเสนอสิ่งเร้าได้แก่เสียงและภาพ เสียง และข้อความในเอกสาร และตัวแปรสุดท้ายคือ เงื่อนไขในการฝึกประเมิน กล่าวคือแบ่งผู้ประเมินเป็น 3 กลุ่ม ที่มีจำนวนเท่ากันให้ได้รับการฝึกกลุ่มละวิธีคือ กลุ่มแรกฝึกโดยสิ่งเร้าที่เป็นเสียงแสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสถานการณ์ที่ 1 คือประกอบด้วยข้อความของผู้มาขอปรึกษา - การตอบสนองของผู้ปรึกษา - การตอบสนองของผู้มาขอปรึกษา กลุ่มที่ 2 ฝึกโดยสิ่งเร้าที่เป็นเสียงแสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสถานการณ์ที่ 2 คือประกอบด้วยข้อความของผู้

¹A.W. Avery, A.R. D'Augelli and S. Danish, "An Empirical Investigation of the Construct Validity of Empathic Understanding Ratings," Counselor Education and Supervision 15 (1976): pp. 177-183.

มาขอปรึกษา - การตอบสนองของผู้ปรึกษา และกลุ่มที่ 3 ผิดโดยสิ่งเร้าที่เป็นเอกสาร แสดงการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสถานการณ์ที่ 3. คือมีแต่การตอบสนองของผู้ปรึกษาเท่านั้น ผู้ประเมินเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งได้รับการฝึกหัดตามวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ผลการวิจัยแสดงว่าเงื่อนไขในการฝึกหัดเป็นตัวแปรเดียวที่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนสิ่งแวดล้อมของสิ่งเร้าและสื่อกลางในการเสนอสิ่งเร้าไม่มีผลต่อการประเมิน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของทรูซ์ (Truax, 1966) และสนับสนุนข้อค้นพบของชาปิโร (Shapiro, 1970) ที่ว่าสามารถประเมินระดับความเห็นใจได้จากเอกสาร ผู้วิจัยกล่าวว่าการค้นพบนี้แสดงว่ามาตรการความเห็นใจเป็นมาตรทางวาจาสามารถฝึกปฏิบัติผู้ฝึกหัดในการประเมินได้จากเอกสารเท่าเทียมกับการฝึกประเมินโดยมีพฤติกรรมอวัจนะ (nonverbal behavior) เข้ามาเกี่ยวข้อง ความแตกต่างอันเนื่องมาจากเงื่อนไขในการฝึกประเมินที่ปรากฏคือ ผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกในกลุ่มที่ 3 ประเมินระดับความเห็นใจสูงกว่าผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกในกลุ่มที่ 1 และ 2 อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยกล่าวว่าการที่ผู้ประเมินได้รับข้อมูลน้อยระหว่างการฝึกทำให้มีแนวโน้มที่จะประเมินระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษาสูงขึ้นกว่าที่ควรจะเป็น¹

ร็อคเคนเบค (Rockenbeck, 1971) ได้ศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีว่าการประเมินระดับความเห็นใจจะถูกทำให้ต่ำลงโดยความเข้าใจแบบวินิจฉัย (diagnostic understanding) ซึ่งอยู่ในรูปแบบของข้อความที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัย (diagnostic information statements) ซึ่งเสนอให้ผู้ปรึกษาฝึกหัดก่อนหน้าที่จะเสนอข้อความของผู้มาขอปรึกษาซึ่งบันทึกไว้ในโทรทัศน์วงจรปิด โดยทำนายว่าข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัยที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมจะมีผลในทางลบต่อระดับความเห็นใจที่แสดงออกโดยผู้ปรึกษาฝึกหัดมากกว่าข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโท 23

¹Myron S. Fridman and Shelley C. Stone, "Effect of Training Stimulus Context, and Mode of Stimulus Presentation on Empathy Ratings," Journal of Counseling Psychology 25 (1978): pp. 131-136.

คน โดยขอให้เขียนข้อความตอบสนองที่เห็นว่าช่วยเหลือได้มากที่สุดต่อผู้มาขอปรึกษา 15 คน ซึ่งแสดงบทบาทสมมติบันทึกไว้ในโทรทัศน์วงจรปิด ผู้วิจัยเสนอผู้มาขอปรึกษา 5 คน โดยไม่ให้ข้อมูลล่วงหน้า เสนออีก 5 คน โดยมีข้อความที่เป็นข้อมูลการวินิจฉัยที่ถูกต้องเหมาะสม และอีก 5 คน เสนอโดยมีข้อความที่เป็นข้อมูลการวินิจฉัยที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ให้ล่วงหน้า จากนั้นนำการตอบสนองของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาประเมินระดับความเห็นใจ โดยใช้มาตรการความเห็นใจของคาร์คัพ ผลการวิจัยปรากฏว่าการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัยล่วงหน้าทำให้ระดับความเห็นใจต่ำลงอย่างมีนัยสำคัญสำหรับกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม และปรากฏว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัยที่ถูกต้องเหมาะสมทำให้ระดับความเห็นใจต่ำลงกว่าข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่า การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัย ซึ่งน่าเชื่อถือสามารถทำลายการแสดงความเห็นใจมากกว่าข้อมูลซึ่งไม่ถูกต้องเหมาะสม¹

บลาส และ เฮค (Blass and Heck, 1975) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความถูกต้องเหมาะสมของการประเมินระดับความเห็นใจ โดยใช้มาตรการความเห็นใจ 5 ระดับ ของคาร์คัพ ระหว่างผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาและผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษาซึ่งไม่เคยใช้มาตรการดังกล่าวมาก่อน ผู้วิจัยได้สร้างข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาซึ่งมีลักษณะเป็นข้อความที่แสดงถึง บุคลิกภาพบางคน อารมณ์ขณะที่ถูก ปัญหาที่เกิดขึ้น สาเหตุของปัญหาตามการรับรู้ของเขา และกลไกในการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิต การรับรู้ตนเองในสายตาของบุคคลผู้มีความสำคัญในชีวิต และความรู้สึกขณะที่มาพบผู้ปรึกษา จากนั้นจึงสร้างข้อความ 10 ข้อ

¹John David Rockenbeck, "The Effects of Prior Diagnostic Information on Counselor-Trainees' Rated Levels of Empathic Understanding," Dissertation Abstracts International 32 (April 1972): 5553-A.

ความเพื่อแสดงความรู้สึกและสิ่งที่เกี่ยวข้องของผู้มาขอปรึกษาผู้นี้ และสร้างข้อความตอบสนองของผู้ปรึกษาต่อแต่ละข้อความของผู้มาขอปรึกษาเพื่อสะท้อนระดับทั้ง 5 ของมาตรการความเห็นใจ ระดับละ 2 ข้อความ และถือเป็นเกณฑ์ของการประเมินที่ถูกต้องเหมาะสม แล้วนำมาบันทึกลงในแถบบันทึกเสียง โดยการสุ่มลำดับข้อความ ผู้รับการทดลองทั้งหมดจะได้รับการฝึกหัดให้ประเมินมาตรการความเห็นใจโดยให้อ่านเอกสารซึ่งประกอบด้วย คำจำกัดความของความเห็นใจ และมาตรการความเห็นใจและวิธีใช้ จากนั้นจึงให้ประเมินระดับความเห็นใจโดยกลุ่มทดลอง จะได้รับเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้มาปรึกษาดังกล่าว ยาวประมาณ 1 หน้า ผลการวิจัยปรากฏว่ามีความแตกต่างในการประเมินระหว่างผู้ประเมินทั้ง 2 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินข้อความที่แสดงความเห็นใจในระดับสูง¹

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยนั้น ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดทดลองทำมาก่อน และจากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความเห็นใจและผลการวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างของการประเมินระดับความเห็นใจระหว่างผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาและผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินระดับความเห็นใจระหว่างผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษากับผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา

¹Charles D. Blass and Edward J. Heck, "Accuracy of Accurate

Empathy Ratings," Journal of Counseling Psychology 22 (1975): pp.

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาและผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาจะประเมินระดับความเห็นใจแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ได้ความรู้ที่เป็นหลักฐานสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนว่าการที่ผู้ประเมินทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาหรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาจะทำให้ประเมินระดับความเห็นใจแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกปฏิบัติผู้ปรึกษาในการประเมินมาตรฐานความเห็นใจอันเป็นทักษะเบื้องต้นก่อนที่จะฝึกหัดให้สามารถสื่อความเห็นใจ อันเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
3. เป็นแนวทางในการศึกษาหรือวิจัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาชายและหญิงจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งกำลังศึกษาวิชาเทคนิคในการให้คำปรึกษาแนะแนวในภาคปลาย ปีการศึกษา 2523 ซึ่งไม่เคยใช้มาตรนี้มาก่อนจำนวน 30 คน

2. ไม่คำนึงถึงเพศของกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

- ตัวแปรอิสระ คือการที่ผู้ประเมินทราบหรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา

- ตัวแปรตาม คือการประเมินระดับความเห็นใจโดยใช้มาตรความเห็นใจในกระบวนการระหว่างบุคคลซึ่งผู้วิจัยแปลมาจาก Empathic Understanding in Interpersonal Processes: A Scale for Measurement ของโรเบิร์ต อาร์ คาร์คัพฟ์

4. เนื่องจากการประเมินระดับความสนใจในการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินจากข้อความในเอกสาร จึงมีได้คำนึงถึงพฤติกรรมอวัจนะ (Nonverbal Behavior) ในการสื่อความสนใจ

/:คำนิยามศัพท์เฉพาะ

"การประเมินระดับความสนใจ" ตามคำนิยามเชิงประจักษ์ คือค่าตัวเลขที่แสดงระดับของความสนใจจากมาตรความสนใจ 5 ระดับของโรเบิร์ต อาร์ การ์กัฟฟ์ ซึ่งผู้ประเมินกำหนดให้แกการตอบสนองของผู้รักษาแต่ละข้อความในแบบประเมินระดับความสนใจทั้ง 10 ข้อความ ค่าตัวเลขดังกล่าวมีตั้งแต่ 1-5

"ผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา" หมายถึง ผู้ประเมินที่ได้รับเอกสารที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้มาขอปรึกษาค้นต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้แนวคิดมาจาก คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลที่ช่วยให้ผู้รักษารับฟังผู้มาขอปรึกษาได้อย่างเข้าใจมากยิ่งขึ้น ของอัลเฟรด เบนจามิน (Alfred Benjamin) ประกอบด้วย

- อายุ เพศ การศึกษา ภูมิหลังทางครอบครัว
- ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง การรับรู้ตนเอง
- ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิต
- การรับรู้ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น ตนตามการรับรู้ของผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิต
- การรับรู้ปัญหาซึ่งเขาต้องการกล่าวถึง รวมทั้งความคิด และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น
- ความทะเยอทะยาน จุดมุ่งหมายในชีวิต
- กลไกในการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ของเขา
- พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของเขา

- คานิยมและปรัชญาในชีวิต¹

"ผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา" หมายถึง ผู้ประเมินที่ไม่ได้
รับเอกสารดังกล่าว



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹Alfred Benjamin, The Helping Interview. p. 46.