

## บทที่ 2

### แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยขอเสนอเป็นลำดับคือ การฟัง ความร่วมรู้สึก โปรแกรมการฝึกอบรม การพัฒนาแนวคิดที่เป็นกรอบการวิจัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### 1. การฟัง (Listening)

การฟัง (Listening) เป็นการกระทำหนึ่งที่บุคคลใช้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารซึ่งใช้การฟังเฉลี่ยประมาณร้อยละ 45 ในแต่ละวัน (Cliffs and Mintberg, cited by Taylor et.al., 1986) และในชีวิตประจำวันบุคคลจะมีการฟังที่ถูกต้องน้อยกว่าร้อยละ 50 Taylor (1986) กล่าวว่า เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะในบางครั้งบุคคลเพียงแต่ได้ยิน (Hearing) การได้ยินอาจเป็นลักษณะเข้าหูซ้ายออกหูขวา ทำให้การได้ยินนั้นไม่ถูกต้องหรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริง และอาจได้ยินแต่จดจำได้น้อยกว่าสิ่งที่ได้ยินมา ในบางครั้งอาจไม่ได้ยินเลย และมีบ่อยครั้งที่เด็วที่บุคคลไม่ได้รับฟังเรื่องราวจากบุคคลอื่นอย่างตั้งใจ ทำให้ผลการรับรู้ข่าวสารเรื่องราวได้ถูกบิดเบือนความเป็นจริงไป

Barker (cited by Mc. Croskey et.al., 1986) กล่าวว่า การได้ยิน (Hearing) เป็นกระบวนการทางกายภาพที่คลื่นเสียงเดินทางผ่านอากาศ แล้วมากระทบกับหน่วยรับเสียงของมนุษย์ ทำให้เกิดการได้ยินเสียงนั้น ๆ ส่วนการฟัง (Listening) เป็นทักษะหนึ่งของกระบวนการทางจิตวิทยาที่ประกอบไปด้วยการตั้งใจ และเอาใจใส่ (Attending) การทำความเข้าใจ (Understanding) และการคงไว้ในสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเป็นการจดจำ (Retaining) ดังนั้น การได้ยิน และการฟังจึงไม่ใช่กระบวนการเดียวกัน แต่การได้ยินเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการฟัง

วงจรการสื่อสารจะเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อมีการส่งข่าวสาร และ เกิดการตอบสนอง ในการส่งข่าวสารแต่ละครั้ง ประกอบด้วยสิ่งที่เป็นเนื้อหาสาระ (Cognitive Aspect) และอารมณ์ความรู้สึก (Affective Aspect) การที่บุคคลจะให้การช่วยเหลือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องมีความสามารถ และมีความไวในการรับรู้ข่าวสารทั้งในระดับที่เป็นเนื้อหาสาระ และระดับที่เป็นอารมณ์ความรู้สึก ข่าวสารทางด้านเนื้อหาสาระเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดออกมาให้เห็นชัดเจน ส่วนข่าวสารทางด้านอารมณ์ความรู้สึกนั้นอาจจะแสดงออกมาตรง ๆ หรือมิได้แสดงออกมาตรง ๆ ก็ได้ ดังนั้นการสื่อสารถึงข่าวสารที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกได้ถูกต้องแท้จริงนั้นจึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากกว่าการสื่อสารข่าวสารที่เป็นเนื้อหาสาระ

Reik (cited by Dillard and Reilly, 1988) กล่าวว่า การฟังด้วยหูที่สาม จะช่วยให้การรับฟังนั้นมีประสิทธิภาพ กล่าวคือการรับฟังนอกจากจะฟังด้วยหูแล้วยังต้องมีการรับฟังด้วยตา และใจ ทั้งนี้เพราะการรับฟังแต่เนื้อหาสาระนั้นไม่เพียงพอ การสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก และการใช้ความสามารถทั้งหมดในการรวบรวมเอาการแสดงออกทั้งคำพูดและมีใช้คำพูดเข้าด้วยกันได้อย่างกลมกลืน จะทำให้ผู้ให้ความช่วยเหลือสามารถเข้าใจทั้งเนื้อหาสาระ และอารมณ์ความรู้สึกได้อย่างถูกต้อง

ในการให้การช่วยเหลือทางการพยาบาล การฟังปัญหาของผู้ป่วยอย่างตั้งใจถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของการประเมินปัญหาของผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจซึ่งจะเป็นแนวทางในการให้การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่อไป การฟังอย่างตั้งใจ มีความเป็นกันเอง และ ให้ความสนใจที่จะฟังอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ป่วยเต็มใจที่จะแสดงความรู้สึกภายในออกมา และยังช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอีกด้วย

### 1.1 คำนิยาม

ความหมายของการฟังมีมากมายดังเช่น

การฟัง หมายถึง ภาวะที่บุคคลหนึ่ง "เปิดใจ" ของตนเองให้กว้างที่สุดที่จะรับการส่งสารจากอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนที่สุดเหมือนกับว่าผู้ให้ความช่วยเหลือได้เข้าไปฟังอยู่ในใจของผู้รับบริการและติดตามทุกส่วนของการสื่อสารอย่างเข้าใจที่สุด (โลรีซ์ โพนิกัว, 2525)

การฟัง หมายถึง ผลผลิตทางด้านจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับการแปลความ และ การทำความเข้าใจในการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดที่มากกระทบ (Bolton, 1979)

การฟัง หมายถึง กระบวนการต้นตัวที่มีการตอบสนองต่อเรื่องราวทั้งหมด ซึ่งเป็นการฟังด้วยหู ตา และใจ หรือเป็นการฟังด้วยหูที่สาม (Brammer, 1985)

การฟัง หมายถึง ทักษะพื้นฐาน และเป็นขั้นตอนแรกของการให้ความช่วยเหลือบุคคลในการที่จะเปิดโลกประสบการณ์ของบุคคลซึ่งเป็นผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเกิดความเข้าใจในโลกของการรับรู้ของผู้รับบริการ (Hall and Hall, 1988)

การฟัง หมายถึง การตอบสนองที่มีต่อสิ่งที่เป็นเนื้อหาสาระ และ อารมณ์ความรู้สึกในแต่ละครั้งของการสนทนา (Normington and Miller cited by Ivey and Authier, 1978)

กล่าวโดยสรุปการฟังในที่นี้หมายถึง กระบวนการตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมา โดยผู้ให้ความช่วยเหลือต้องพยายามทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ อารมณ์ และ ความรู้สึกของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการต้องการจะสื่อถึงอะไร มีความต้องการอย่างไร จากนั้นก็นำมาเรียบเรียงเป็นคำพูดของตนแล้วสื่อกลับไปยังผู้รับบริการ

การฟังที่มีกระบวนการรับข่าวสารที่ถูกต้อง และเที่ยงตรง จะสามารถก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และชัดเจน นับว่าเป็นการฟังที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญมากต่อกระบวนการให้การช่วยเหลือ

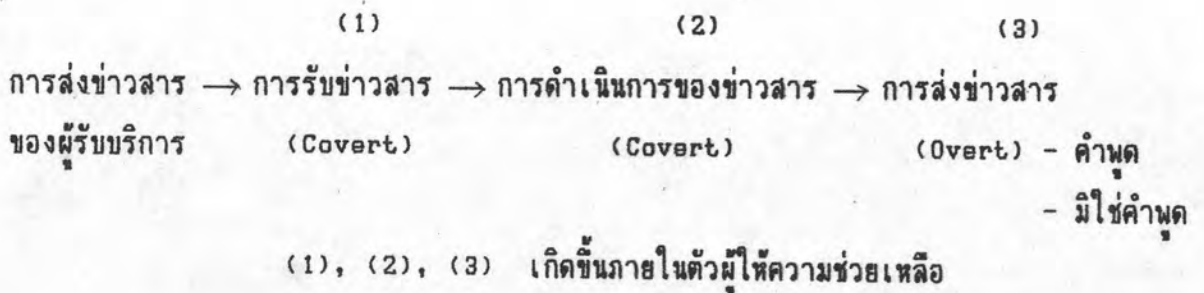
## 1.2 กระบวนการของการฟัง

กระบวนการของการฟัง แบ่งออกได้ 3 ขั้นตอน (Cormier and Cormier, 1979)

คือ

1. การรับข่าวสาร (Receiving Message)
2. การดำเนินการของข่าวสาร (Processing Message)

### 3. การส่งข่าวสาร (Sending Message)



#### แผนภูมิที่ 1 แสดงถึงกระบวนการของการฟัง

( Cormier and Cormier, 1979; 62 )

แผนภูมิที่ 1 แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้รับบริการทำการส่งข่าวสาร ผู้ให้ความช่วยเหลือมีหน้าที่เป็นผู้รับข่าวสาร กระบวนการของการฟังของผู้ให้ความช่วยเหลือจึงเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือทำหน้าที่รับข่าวสารนั้น กระบวนการรับข่าวสารของผู้ให้ความช่วยเหลือจะเกิดขึ้นภายใน ไม่สามารถจะมองเห็นได้ว่าขณะนี้ผู้ให้ความช่วยเหลือมีการรับข่าวสารอะไรอย่างไร ภาวะที่อาจจะทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จในขั้นตอนนี้คือ การขาดความสนใจและเอาใจใส่ต่อข่าวสารของผู้ให้ความช่วยเหลือ

ขั้นตอนต่อมาเมื่อผู้ให้ความช่วยเหลือได้รับข่าวสารแล้ว กระบวนการดำเนินข่าวสารก็เกิดขึ้น และในขั้นตอนนี้ก็ยังคงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในไม่สามารถที่จะมองเห็นได้ หากแต่อาจสังเกตเห็นได้จากภาษาท่าทาง กระบวนการในขั้นตอนนี้จะเป็นการคิดเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับมารวมทั้งการแปลความจากข่าวสารนั้นด้วย ความผิดพลาดอาจเกิดจากความลำเอียงของผู้ให้ความช่วยเหลือ หรือเรียกได้ว่า เป็นจุดบอดที่จะปกป้องไม่ให้ผู้ให้ความช่วยเหลือได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง กล่าวคือ ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจจะได้ยินในสิ่งที่ตนเองต้องการได้ยินแทนที่จะเป็นข่าวสารที่ผู้รับบริการสื่อมาอย่างแท้จริง

ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการของการฟังก็คือ การส่งข่าวสารของผู้ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีทั้งภาษาท่าทาง (มิใช่คำพูด) และ คำพูด ในบางครั้งผู้ให้ความช่วยเหลือมีการรับข่าวสารและการดำเนินข่าวสารเป็นไปอย่างถูกต้อง แต่การส่งข่าวสารกลับประสบปัญหาอันเนื่องจากผู้



## ให้ความช่วยเหลือขาดทักษะในการสื่อสาร

ดังนั้น การฟังที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ ผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมา รวมทั้งจะต้องวางตัวเป็นกลาง ไม่ตัดสินใจ หรือ ประเมินโดยยึดตนเองเป็นเกณฑ์ และที่สำคัญคือผู้ให้ความช่วยเหลือควรมีทักษะในการสื่อสาร

### 1.3 การจำแนกทักษะในการฟัง

ในการวิจัยนี้ได้จำแนกทักษะในการฟังออกเป็นทักษะย่อย ๆ ตามการจำแนกของ Ivey (cited by Ivey and Authier, 1978) ไว้ดังนี้คือ

1. การถาม (Questioning)
  - 1.1 คำถามเปิด (Open Question)
  - 1.2 คำถามปิด (Closed Question)
2. การเสริมกำลังใจ (Minimal Encouragement)
3. การทวนซ้ำประโยค (Restatement)
4. การทำให้กระจ่างชัด (Clarification)
5. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)
6. การสรุปความ (Summarization)

#### 1.3.1 การถาม (Questioning)

##### ก. ความหมาย

การถามเป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสแก่ผู้รับบริการบอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

##### ข. วัตถุประสงค์

1. เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึกต่าง ๆ ของเขา และ ชยาส

ความในสิ่งต่าง ๆ ที่เขาได้พูดออกไปแล้ว

2. เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีอิสระที่จะสำรวจสิ่งต่าง ๆ
3. เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการเป็นคนกำหนดหัวข้อเรื่องในการสนทนา

#### ค. ชนิดของคำถาม

คำถาม แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. คำถามเปิด (Open Question) เป็นคำถามที่ไม่ข่งขอกหรือบังคับว่าต้องตอบแบบนั้นแบบนี้ จึงเป็นคำถามที่กระตุ้น และสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึกและสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน

คำถามเปิดจะนิยมใช้กันมาก เนื่องจากผู้รับบริการจะไม่มีรู้สึกรำคาญจากการถาม และส่งเสริมให้มีการสนทนาที่ยาวมากขึ้น และยังให้โอกาสผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดความเข้าใจในตัวเอง

ตัวอย่างคำถามเปิด ได้แก่

- "คุณช่วยอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณพ่อกับตัวคุณหน่อยสิคะ"
- "เขาแสดงความรู้สึกของเขาออกมาอย่างไรบ้าง"
- "ที่คุณคิดว่าคุณล้มเหลวในหน้าที่การงานนั้น คุณหมายความว่าอย่างไรคะ"

โปรดสังเกตว่าประโยคคำถามที่ใช้ว่า "อย่างไร" ช่วยให้ได้คำตอบที่เป็นการอธิบายความได้มากกว่า

2. คำถามปิด (Closed Question) เป็นคำถามที่มักจะได้คำตอบสั้น ๆ ที่เป็นลักษณะของการตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น เช่น "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" หรือคำถามที่จะได้คำตอบแต่เพียงสั้น ๆ คำเดียว หรือ 2-3 คำ ลักษณะคำถามปิดมักจะเน้นหรือชี้เฉพาะไปยังจุดใดเพียงจุดหนึ่ง ทำให้ได้ข้อมูลน้อย และอยู่ในวงจำกัด คำถามประเภทนี้ในบางกรณีก็อาจจะมีประโยชน์ ควรเลือกใช้ตามความจำเป็นเมื่อต้องการคำตอบเฉพาะ แต่เนื่องจากคำถามที่ใช้จะ

มีลักษณะเป็นการชักใช้ไล่เลียงให้ผู้รับบริการจนมุม หรือทำให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเป็นฝ่ายมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับบริการ และผู้รับบริการขาดโอกาสที่จะได้พูด ในบางครั้งผู้ให้ความช่วยเหลือก็อาจจะหมัดคำถามที่จะถามซึ่งทำให้การสนทนาหยุดชะงัก นอกจากนี้ยังสร้างสถานการณ์ที่เป็นการข่มขู่คุกคามให้แก่ผู้รับบริการอีกด้วย จึงอาจเป็นการทำลายสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้รับบริการได้

ตัวอย่างคำถามปิด เช่น

"เชอร์รี่ทำไมพอใจใช้ใหม่"

"คุณแต่งงานแล้วหรือยัง"

"คุณรู้สึกว่าเขาเร่งเกียจคุณใช้ใหม่"



### ง. ข้อสังเกตในการใช้คำถาม "ทำไม"

การใช้คำถาม "ทำไม" นี้มักทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุณเองได้ทำผิดอยู่ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการได้ นอกจากนี้การใช้คำถามลักษณะนี้มักจะนำไปสู่การใช้หรือการหาเหตุผลในการสนทนา ซึ่งเหตุผลนั้นจะมีบางส่วนที่ไม่เป็นความจริงได้ ดังนั้น คำถามว่า "ทำไม" จึงไม่ค่อยเหมาะสมในการนำมาใช้ในการให้การช่วยเหลือ

### 1.3.2 การเสริมกำลังใจ (Minimal Encouragement)

#### ก. ความหมาย

การเสริมกำลังใจเป็นทักษะที่แสดงให้เห็นถึงความสนใจ ความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมา และ เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้มีการพูดต่อเสมือนผู้ให้ความช่วยเหลือจะบอกว่า "ฉันอยู่กับคุณ และกำลังรับฟังคุณอยู่"

ข. วัตถุประสงค์

1. เป็นตัวแทนความกระตือรือร้นของผู้ให้ความช่วยเหลือที่จะช่วยผู้รับบริการ
2. เป็นการแสดงถึงความสนใจ การเห็นความสำคัญและการให้เกียรติผู้รับบริการ
3. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความอบอุ่นใจ และรู้สึกไม่ห่างเหิน

ค. ลักษณะของการเสริมกำลังใจ

1. คำสั้น ๆ เช่นคำว่า "อืม... ค่ะ" (Um Hmm) "ครับ" "ค่ะ" "อ้อ" "ใช่" "แล้วต่อไปล่ะคะ" "แล้วอย่างไรคะ" "อย่างเช่น" เป็นต้น
2. การทวนซ้ำ อาจเป็นคำหนึ่งหรือสองคำที่สำคัญหรือเป็นคำสุดท้าย หรือข้อความสั้น ๆ ในคำพูดของผู้รับบริการก็ได้
3. กริยาท่าทางที่แสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือได้รับรู้ และได้ยินในสิ่งที่พูดออกมา เช่น การพยักหน้า เป็นต้น
4. การเงียบเพื่อให้เวลาคิด

1.3.3 การทวนซ้ำประโยค (Restatement)

ก. ความหมาย

การทวนซ้ำประโยค เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับบริการได้กล่าวถึง จะไม่มุ่งเน้นถึงอารมณ์ความรู้สึก หากแต่จะเป็นการนำเอาคำพูดของผู้รับบริการมาพูดใหม่ โดยใช้ถ้อยคำเดิมของผู้รับบริการ และผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของตน

ข. วัตถุประสงค์

1. ช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการการช่วยเหลือ
2. เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความสนใจ ความเข้าใจของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับความเข้าใจ เป็นที่ยอมรับ และเกิด



## ความอบอุ่นใจ

3. ช่วยให้ผู้รับบริการเปิดเผยตนเองมากขึ้น และอยากที่จะพูดต่อ
4. เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้ความช่วยเหลือได้ยินมานั้นถูกต้องหรือไม่

### ค. ชนิดของการทวนซ้ำ

การทวนซ้ำแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ (Benjamin, 1974)

1. การทวนซ้ำแบบเดิม (Exact Restatement) หมายถึง การทวนซ้ำอย่างเดียวกับที่ผู้รับบริการพูด เป็นการทวนซ้ำทุกคำ เช่น

ผู้รับบริการ : "หนูไม่สบายใจเลย"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "หนูไม่สบายใจเลย"

2. การทวนซ้ำแบบเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม (Pronoun Changed Restatement) หมายถึง การทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนามของผู้รับบริการ เช่น

ผู้รับบริการ : "หงุดหงิด และน่าเบื่อเป็นที่สุด"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "คุณรู้สึกหงุดหงิด และน่าเบื่อเป็นที่สุด"

3. การทวนซ้ำแบบบางส่วน (Partial Restatement) หมายถึง การเลือกทวนซ้ำแต่เฉพาะส่วนสำคัญเพียงส่วนเดียว เช่น

ผู้รับบริการ : "ผมคิดว่าเธออายุยังน้อย การศึกษาที่ต่ำ ประสบการณ์ยังอ่อนต่อโลกมาก ดังนั้นเธอจึงถูกชักจูงจากบุคคลที่เป็นญาติ จริง ๆ แล้วก็เป็นเพียงแค่คนรู้จักกัน ผมกลัวว่าเธอจะเสียคนไปเลย ผมเป็นห่วงเธอจริง ๆ"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "คุณเป็นห่วงว่าความอ่อนต่อโลก จะทำให้เธอเสียคนไป"

4. การทวนซ้ำแบบสรุป (Summary Fashioned Restatement) หมายถึง การทวนซ้ำโดยสรุปให้เป็นถ้อยคำที่ชัดเจนขึ้น เช่น

ผู้รับบริการ : "หนูว่านะคะต้องเป็นคนดีและน่ารักมาก ใจดีด้วย"

เอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้หญิงเสมอ หนูเห็นเขาเป็นคนดีจริง ๆ ที่เข้ามาให้ความช่วยเหลือหนู และเพื่อน ๆ เขาเป็นคนที่อารมณ์ขัน เวลาหนูอยู่ใกล้เขา หนูมีความสุขที่เดียวค่ะ"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "หนูว่าต้องเป็นคนดีจริง ๆ และหนูมีความสุขที่อยู่ใกล้เขา"

การทวนซ้ำประโยคมีอิทธิพลต่อการสนทนา กล่าวคือ ในการทวนซ้ำประโยคนั้นหากเป็นการทวนซ้ำที่ดี ผู้รับบริการก็จะมีปฏิกิริยาตอบรับ และมีการเปิดเผยตนเองมากขึ้น แต่ถ้าไม่ใช่ในความหมายนั้น ผู้รับบริการก็จะปฏิเสธหรือเงียบไป นอกจากนี้ผู้ให้ความช่วยเหลือควรระวังให้ความระมัดระวังในการทวนซ้ำประโยค เพราะหากว่าเป็นการพูดตามคำพูดของผู้รับบริการที่เดียว อาจจะทำให้สร้างความรำคาญให้แก่ผู้รับบริการ หรือการทวนซ้ำประโยคโดยไม่ได้เลือกทวนซ้ำในส่วนสำคัญ (Parrot Effect) ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่ไว้วางใจ หรือมีความไม่เชื่อใจในตัวผู้ให้ความช่วยเหลือ

#### ง. แนวทางในการทวนซ้ำประโยค (Brammer, 1985) สรุปได้ดังนี้คือ

1. รับฟังข้อมูลพื้นฐานจากการสื่อสารของผู้รับบริการ
2. กล่าวซ้ำเฉพาะข้อความที่สำคัญ ๆ หรืออาจจะสรุปให้เป็นถ้อยคำที่กระชับขึ้น
3. สังเกตการเคลื่อนไหว หรือสัญญาณการสนองตอบจากผู้รับบริการ เช่น พยักหน้าตาม, หน้านิ่งคิ้วขมวด เป็นต้น

#### 1.3.4 การทำให้กระจ่างชัด (Clarification)

##### ก. ความหมาย

การทำให้กระจ่างชัด เป็นทักษะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือได้พยายามที่จะพูดถึงเนื้อหาสาระที่ไม่ชัดเจนมากขึ้น โดยใช้ถ้อยคำที่กระชับและภาษาที่ทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น และไม่เปลี่ยนเนื้อหาของคำพูดนั้น

## ข. วัตถุประสงค์

1. เป็นการตรวจสอบว่าผู้ให้ความช่วยเหลือได้ยินหรือเข้าใจผู้รับบริการถูกต้องหรือไม่
2. ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความกระจำงัดในเรื่องที่กำลังสนทนา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในตัวเอง และพร้อมที่จะบอกกล่าวเพิ่มเติมหรือมีการขยายความมากขึ้น
3. ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าใจตน

## ค. ชนิดของการทำให้กระจำงัด

การทำให้กระจำงัด แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ (โลรีซ์ โหติแก้ว, 2525) คือ

1. ผู้ให้ความช่วยเหลือฟัง และทำให้สิ่งที่ตนง่ายขึ้น เพื่อให้กระจำงัดขึ้นแล้วให้ผู้รับบริการตัดสินใจเองว่าใช่ไหม

### ตัวอย่างเช่น

ผู้รับบริการ : "สิ่งที่ผมทราบก็คือว่ามันมืดมน สับสนไปหมด ผมต้องการที่จะพยายามลองดู และก็ทำไม่ได้ ผมอยากจะแข็งแรง แต่ก็อ่อนแออยู่ยั้งจั้ง ผมอยากจะตัดสินใจทำอะไรเอง แต่ก็ยังยอมให้คนอื่นมากำหนดอย่างนั้นอย่างนี้ให้อีก มันสับสน วุ่นวายไปหมดครับ"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "เธอทราบว่าเธอรู้สึกสับสนไปหมด และเธอก็ไม่ได้ทำในสิ่งที่อยากทำ"

2. ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปช่วยทำให้กระจำงัดในสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกยาก และลำบากที่จะสื่อออกมา แล้วให้ผู้รับบริการตรวจสอบว่าเหมือน หรือตรงกับตนเองหรือไม่ ในลักษณะนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือทำหน้าที่คล้ายกับแปลความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ ให้เป็นภาษาที่ง่ายในการรับฟัง

### ตัวอย่างเช่น

ผู้รับบริการ : "ผมไม่แน่ใจว่าเขามานั้นแน่ชัดหรือไม่ จริงอยู่ที่ว่าเขาได้แสดงความเป็นเพื่อน ใจกว้าง แต่ผมคิดว่าผมไม่มีค่าพอที่จะรับสิ่งนั้นมาจากเขา และแม้ว่าเขาไม่ได้ให้สิ่งนั้นกับผม ผมก็ยินดีที่เขา มา เพราะถึงอย่างไรผมก็ไม่มีค่าพอสำหรับน้ำใจของเขา แต่นั่นก็คือเขา ผมไม่สามารถที่จะเรียกร้องอะไรจากเขาได้ จะบอกความรู้สึกกับเขาอย่างไรก็ไม่ได้ มันมันงงสับสนไปหมด"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "คุณไม่สามารถจะบอกเขาได้ว่า คุณนั้นไม่ควรจะได้รับความใส่ใจจากเขา"

3. การทำให้กระจ่างชัดนั้นจะช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเกิดความชัดเจนขึ้น ด้วยเนื่องจากว่าข้อความที่พูดไม่ชัดเจน สับสน

### ตัวอย่างเช่น

ผู้รับบริการ : "ทุกครั้งที่น้องอยู่กับเขาตามลำพัง เขา..."

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "ขอโทษนะคะ เมื่อก็น้องบอกว่าทุกครั้งที่น้องอยู่กับเขาตามลำพังนั้น เกิดอะไรขึ้นคะ"

ลักษณะของการทำให้กระจ่างชัดอาจเริ่มด้วยวลีนำ เช่น "ดูเหมือนว่า..." "ที่พูดมาแล้วว่า..." "เขาหมายความว่า...(ทบทวนประโยค)อย่างนี้ใช่ไหม" "เธอกำลังพูดว่า...อย่างนี้ใช่ไหม" และภาษาที่ใช้ควรชัดเจน กระชับความ นอกจากนี้ ควรสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับบริการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำให้กระจ่างชัด

ข้อพึงระวัง ในการทำให้กระจ่างชัดนั้นควรที่จะทำให้กระจ่างหรือชัดเจนจริง ๆ ก่อนที่จะสรุปความ เพราะการริบสรุปความโดยไม่ทำให้ข้อความชัดเจนก่อน อาจทำให้ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้ความช่วยเหลือไม่เข้าใจ และมีอคติต่อกันได้ เช่น

ผู้รับบริการ : "หนูไม่อยากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มในช่วงโมกกลุ่มเลข หนูรู้สึกมันตลก ๆ ใจก็ไม่รู้"



ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "ทำไมหนูถึงไม่ชอบล่ะ" (เรียบรูปความเห็น)  
 ผู้รับบริการ : "หนูไม่ได้บอกว่าหนูไม่ชอบ ตัวหนูก็สามารถทำได้ แต่หนู  
 มองว่ามันไม่เห็นมีอะไรเกิดขึ้นเลย"

ดังนั้น อาจแก้ไขโดยทำให้กระจ่าง ดังนี้  
 ผู้รับบริการ : "หนูไม่อยากจะเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มในช่วงนี้เลย หนูรู้สึก  
 มั่นคอก ๆ ใจก็ไม่รู้"

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : "หนูมองว่ามันไม่ได้ประโยชน์เลย"

ผู้รับบริการ : "ก็ไม่เชิงทีเดียวค่ะ คือหนู..."

### 1.3.5 การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)

#### ก. ความหมาย

การสะท้อนความรู้สึก หมายถึง การรับรู้ความรู้สึก และอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับ  
 บริการได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจาหรือกริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างชัดเจน  
 เป็นภาษาพูดให้ผู้รับบริการได้รับฟัง

#### ข. วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ เป็นปัญหาที่แท้จริงของตนเอง  
 เนื่องจากว่าปัญหาของผู้รับบริการมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การ  
 สะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองสถานการณ์ของตนเองได้ชัดเจน และเป็นจริง  
 มากขึ้น

การสะท้อนความรู้สึกเป็นทักษะที่ละเอียดอ่อนและกระทำได้ค่อนข้างยาก การ  
 สะท้อนอารมณ์ และทัศนคติของผู้รับบริการได้นั้น ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องมีการฟัง และเข้าใจ  
 อย่างลึกซึ้ง และการที่จะสะท้อนกลับให้ผู้รับบริการเห็นถึงอารมณ์ และทัศนคติที่แฝงเร้นไว้นั้น ต้อง  
 ใช้ความสามารถอย่างสูงในการจดจำ และแยกแยะเป็นประเด็นที่สำคัญ

เนื่องจากการสะท้อนความรู้สึกเป็นการพูด หรือกล่าวถึงสิ่งซึ่งอยู่ภายใน จึงมีลักษณะคล้ายในเชิงแปลความมาก แต่จะพูดออกมาในเชิงของความรู้สึกเท่านั้นจะไม่วิจารณ์หรือใส่ความคิดเห็นใด ๆ ลงไป หรือมีการประเมินค่า

การสะท้อนความรู้สึกจะเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการกระจ่างชัดในสิ่งที่ เป็นปัญหา ลึก ๆ ของตน จึงทำให้ผู้รับบริการได้พูดหรือแสดงออกทางอารมณ์มากขึ้น ช่วยให้เขาได้รับรู้และ เข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อผู้รับบริการได้เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเอง ก็จะสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ การสนทนาก็เป็นไปด้วยความราบรื่นและตรงเป้าหมาย

ค. องค์ประกอบที่ส่งเสริมต่อการสะท้อนความรู้สึก (Brammer; 1985) คือ

1. ให้ความสนใจและสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง
2. ถามกับตนเองว่า "หากคุณประสบเช่นนี้ คุณรู้สึกอย่างไร"
3. หากคำที่ตรงกับความรู้สึกของคุณในขณะนั้นมากที่สุดแล้วสื่อออกมาเป็นภาษาง่าย ๆ
4. สะท้อนความรู้สึกนั้นออกไปทันที
5. ไม่ควรใช้คำซ้ำ ๆ และคำว่า "รู้สึก" บ่อยครั้ง

การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจผู้ให้ความช่วยเหลือ ช่วยให้เขาเข้าถึงสาเหตุปัญหา สามารถพิจารณาในส่วนลึกของจิตใจ กล่าวที่จะเปิดเผยตนเอง รับผิดชอบตนเอง เลือกในสิ่งซึ่งเขาพึงพอใจ ทำให้เขาสามารถอยู่ได้อย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพในตนเอง ดังนั้น การสะท้อนความรู้สึกจึงมีความสำคัญและมีประโยชน์มาก

### 1.3.6 การสรุปความ (Summarization)

#### ก. ความหมาย

การสรุปความเป็นทักษะที่ใช้รวบรวมสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันไปแล้วนั้น เป็นข้อความที่กระชับชัดเจน ประกอบไปด้วยใจความสำคัญ ๆ ทั้งหมด โดยครอบคลุมทั้งเนื้อหา ความรู้สึก และกระบวนการในการสนทนา

## ข. วัตถุประสงค์

1. ช่วยให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงการเคลื่อนไหวในการแสวงหาความคิด และความรู้สึก
2. ช่วยให้ผู้รับบริการได้ตระหนักถึงความก้าวหน้าในการเรียนรู้ และการแก้ปัญหา
3. เพื่อสร้างความมั่นใจในผู้รับบริการว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือสามารถติดตาม และเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้สนทนาทั้งหมด
4. เพื่อให้การยุติการสนทนาเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ
5. เพื่อรวบรวมความคิดที่กระจัดกระจายให้เข้ารูป และมีความชัดเจนมากขึ้น
6. เป็นการตรวจสอบความเข้าใจถูกต้องในการรับรู้เรื่องราวทั้งหมดของผู้ให้ความช่วยเหลือ

## ค. การนำไปใช้

การสรุปความมักจะใช้ในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุปความสำคัญในกรณีที่มีการสนทนายาว ๆ
2. เวลาเริ่มต้นสัมภาษณ์ อาจจะสรุปกระบวนการครั้งที่ 1 เพื่อให้เป็นการต่อเนื่องกับครั้งที่ 2 เช่น "ในการสนทนาครั้งสุดท้าย เราได้พูดถึงภาระต่าง ๆ ที่กีดกันคุณอยู่ ซึ่งจากน้องสาวคุณ เพื่อนร่วมงาน และยั้งหน้าที่การงานอีก คุณรู้สึกว่ามันหนักอึ้ง และทำให้คุณรู้สึกเครียดมาก"
3. เมื่อหมดเวลาในการสนทนาอาจมีหลาย ๆ เรื่อง จึงต้องสรุปโดยรวบรวมเรื่องต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่เข้าด้วยกัน
4. สรุปเนื้อหาทั้งหมด ประเด็นที่สำคัญ ความก้าวหน้าที่ได้รับ และขั้นตอนที่จะทำต่อไปอีกในการสนทนาแต่ละครั้ง
5. ถ้าเป็นไปได้ ผู้ให้ความช่วยเหลือควรพยายามช่วยให้ผู้รับบริการได้สรุปเองบ้าง การกระทำเช่นนี้เป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการเอง รวมทั้งเป็นวิธีการให้ความรับผิดชอบอยู่ที่ตัวผู้รับบริการ ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจจะพูดว่า "มาถึงขณะนี้ เธอคิดว่าเป็นอย่างไร ลองพยายามทบทวนอย่างสั้น ๆ ซิคะ" หรือ "ไหนเราลองมาดูซิว่า เราได้อะไร

ข้างจากการพูดคุยของเราในตอนนี้อย่างไรบ้างคะ”

### ตัวอย่างเช่น

ผู้รับบริการ : “ผมคิดอะไรไม่ออกเลยครับ”

ผู้ให้ความช่วยเหลือ : “ลองดูซิว่า เราพอจะมองภาพพจน์ออกหรือยัง เราได้พูดคุยกันถึงประสบการณ์ในการทำงานของเธอ และก็ทราบว่าเธอสามารถที่จะทำงานเป็นพนักงานขายของได้อย่างดี ซึ่งก็ดูเหมือนจะตรงกับคะแนนของเธอที่สูงมากในด้านการชักจูง และการขายจากแบบทดสอบความสนใจทั้งหมดนี้พอที่จะทำให้เธอได้ภาพที่ชัดเจนขึ้นหรือไม่”

กล่าวโดยสรุป ทักษะในการฟังจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การฟังนั้นมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะทักษะในการฟังประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ การใช้คำถาม การเสริมกำลังใจ การทวนซ้ำประโยค การทำให้กระจ่างชัด การสะท้อนความรู้สึกและการสรุปความ ในแต่ละวิธีจะสามารถเลือกใช้ในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กันกล่าวคือ การถามเป็นทักษะที่แสดงให้เห็นความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ ขอบถึงความรู้สึกและเรื่องราวที่ต้องการปรึกษา การเสริมกำลังใจจะเป็นทักษะที่แสดงให้เห็นถึงความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ การทวนซ้ำประโยคจะเป็นการกล่าวซ้ำในข้อความหรือเนื้อหาสาระ การทำให้กระจ่างชัดมักจะใช้เมื่อเนื้อหาสาระนั้นมีความหมายกำกวม ไม่ชัดเจน แต่การสะท้อนความรู้สึกจะเป็นการถอดความของความรู้สึก หรือการถอดความของเนื้อหาสาระของผู้รับบริการ โดยทั่วไปจะเป็นการเปิดเผยถึงความรู้สึกที่มีต่อเนื้อหาสาระของผู้รับบริการ ส่วนการสรุปความจะเป็นศูนย์รวมของคำตอบจากการถอดความและการทวนซ้ำ ที่มีมากกว่าสองความ ในแต่ละวิธีจะช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือมีความเข้าใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงและมีอิทธิพลต่อการโน้มน้าวให้ผู้รับบริการ เกิดความต้องการที่จะหลุดถึงปัญหา และความต้องการของเขา การเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือที่ดี จะช่วยให้ผู้รับบริการร่วมรับผิดชอบในการเลือกเรื่องราวที่จะนำมาสนทนา หากผู้ให้ความช่วยเหลือไม่เป็นผู้ฟังที่ดี คอยแต่ตั้งคำถามเพื่อให้ได้เรื่องราวแต่อย่างเดียว ทำตัวเสมือนผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา คอยให้คำแนะนำต่าง ๆ ก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่มีโอกาสได้สำรวจตนเอง ทำความเข้าใจในตนเอง และไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ ดังนั้นการพัฒนาทักษะในการฟังของผู้ให้ความช่วยเหลือจึงมีความสำคัญ และทักษะในการฟังสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดให้มีการฝึกปฏิบัติจนเกิดการเรียนรู้และชำนาญในการใช้แต่ละทักษะ ซึ่งแต่ละทักษะนั้นอาจได้ผลไม่เหมือนกันกับผู้รับบริการแต่ละคน ดังนั้นการ



ตอบรับด้วยทักษะที่เหมาะสมกับสถานการณ์และบุคคล จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการให้ความช่วยเหลือ

## 2. ความร่วมมือรู้สึก (Empathy)

ความร่วมมือรู้สึกมาจากภาษาเยอรมันคำว่า "emfühlung" ซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษ คำว่า "feeling into" หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก (Gazda, 1977) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้รับบริการ โน้มน้าวให้ผู้รับบริการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มขึ้น และส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้มีการสำรวจตนเอง และเกิดความเข้าใจในตนเอง (ดวงใจ กลานติกุล และคณะ, 2530)

### 2.1 คำนิยาม

นักจิตวิทยาได้ให้คำนิยามของความร่วมมือรู้สึกไว้ดังนี้

Rogers (1951) ได้ให้นิยามว่า "ความร่วมมือรู้สึก หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งรับรู้โลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง แต่จะต้องเป็นเพียงการรับรู้ "เสมือนหนึ่ง" เท่านั้น"

Truax และ Carkhuff (1967) กล่าวไว้ว่า "ความร่วมมือรู้สึกเป็นภาวะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปสัมผัสรับรู้ และเข้าใจในความรู้สึกที่ผู้รับบริการกำลังประสบอยู่ โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น"

Patterson (1974) กล่าวไว้ว่า "ความร่วมมือรู้สึก หมายถึง การรับรู้โลกทัศน์ภายในของบุคคลอื่น ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์ และความหมายที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง "ราวกับว่า" เป็นบุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ทั้งระลึกไว้เสมอว่า เป็นเหตุการณ์ที่ "ราวกับว่า" ได้เกิดขึ้นเท่านั้น"

Brammer (1985) เสนอว่า "ความร่วมมือรู้สึก หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งเข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้ความรู้สึกของอีกบุคคลหนึ่ง โดยที่ไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง"

Brill (cited by Bantl and Robinson, 1987) กล่าวถึงความร่วมมือรู้สึกไว้ว่า "เป็นความสามารถในการแลกเปลี่ยนการรับรู้ความรู้สึกของบุคคลอื่น โดยบุคคลจะต้องสามารถเข้าไปแทนที่บุคคลนั้นได้"

Dymond (1979) เสนอว่า "ความร่วมมือรู้สึกเป็นจินตนาการของบุคคลหนึ่งที่ผ่านเข้าไปในความคิด ความรู้สึกและการกระทำของบุคคลอื่น โดยพยายามสร้างโลกให้เหมือนกับบุคคลนั้น"

Egan (1982) ได้แยกแยะองค์ประกอบของความร่วมมือรู้สึก ออกเป็นประเด็นที่สำคัญ 2 ประเด็น คือ

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

Okun (1976) กล่าวไว้ว่า "ความร่วมมือรู้สึกเป็นความเข้าใจบุคคลอื่นในโลกทัศน์ของบุคคลนั้น"

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปว่า ความร่วมมือรู้สึก หมายถึง ความสามารถของผู้ให้ความช่วยเหลือที่จะรับรู้ และเข้าใจถึงความคิด ความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องรับฟังสัญญาณต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการได้สื่อออกมาทั้งคำพูด และภาษาท่าทาง แล้วจึงนำเนื้อหาต่าง ๆ นั้นมาผสมผสาน เชื่อมโยงให้เป็นเนื้อเดียวกัน จากนั้นจึงจะสื่อออกมาเป็นคำพูดของผู้ให้ความช่วยเหลือกลับไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีการรับรู้และเกิดความเข้าใจใหม่

## 2.2 กระบวนการของความร่วมมือรู้สึก

กระบวนการของความร่วมมือรู้สึก หมายถึง ขั้นตอนที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือรู้สึกโดยเรียงตามลำดับขั้นตอน (Rogers, 1975) ดังนี้คือ

1. สามารถรับรู้โลกส่วนตัวได้ถูกต้องโดยมีความต้องการที่จะเข้าใจ และจะต้องเอาใจใส่ สังเกตและรับฟัง นอกจากนี้จะต้องเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนให้ได้รับฟัง
2. มีความเข้าใจโดยพยายามจับอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อสะท้อนให้ได้รับทราบ ทั้งนี้จะต้องไม่ตัดสิน หรือประเมินโดยยึดเป็นเกณฑ์
3. สื่อถึงความเข้าใจของตนในการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดด้วยท่าทีจริงใจ และกระตือรือร้น และไม่แสดงท่าทีหวาดกลัวหรือวิตกกังวลต่อสิ่งที่ตนรับรู้ นอกจากนี้จะต้องไม่กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้หาหนึงถึง และจะต้องไม่คิด หรือตัดสินใจแทนผู้รับบริการ
4. ตรวจสอบดูว่าสิ่งที่ตนรับรู้นั้นตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร

### 2.3 ประเภทของความร่วมรู้สึก (Type of Empathy)

ความร่วมรู้สึกจำแนกออกได้ 2 ประเภท ตามระดับของความร่วมรู้สึก (Egan, 1982; 1990) ดังนี้คือ

#### 2.3.1. ความร่วมรู้สึกขั้นต้น (Primary Empathy)

ความร่วมรู้สึกขั้นต้น หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความรู้สึกพฤติกรรม และสิ่งที่กำลังประสบอยู่ของผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความชัดเจนในสิ่งที่พูด มีการเปิดเผยตัวเอง และเกิดความไว้วางใจ ในที่สุดก็สามารถจะเกิดการสำรวจตนเอง (Self-Exploration)

#### 2.3.2. ความร่วมรู้สึกขั้นสูง (Advanced Empathy)

ความร่วมรู้สึกขั้นสูง หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจที่มีความเกี่ยวพันกับการรับรู้ความหมายในส่วนซึ่งผู้รับบริการขาดหายไป จึงจำเป็นต้องมีระดับการฟังที่เข้มข้น และต้องเข้าใจอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับบริการเกิดการมองเห็นที่ชัดเจน ลึกซึ้งและกว้างกว่าเดิม จนในที่สุดสามารถเกิดความเข้าใจในตนเอง (Self-Understanding)

ความร่วมมือรู้สึกชั้นสูงจะไม่เน้นเฉพาะในเรื่องปัญหาเท่านั้น หากจะให้ความสนใจถึงสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นด้วย จึงทำให้สามารถมองได้ครอบคลุมทั้งในสิ่งที่มองเห็นเด่นชัด และสิ่งที่ปกปิดซ่อนเร้น ดังนั้นในบางครั้งจึงมีการแปลความเข้ามาเกี่ยวข้องกับตัว แต่การแปลความพฤติกรรมใด ๆ ของผู้รับบริการนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์มาจากการสื่อสารของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการพูด และมีใช้คำพูดก็ตาม หากต้องมีใช้การแปลความโดยมียุทธศาสตร์มาจากประสบการณ์เดิมของผู้ให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้จังหวะในการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่รีบเร่ง เร็วหรือช้าเกินไป และ ความพร้อมของผู้รับบริการก็มีส่วนสำคัญ เพราะจะไม่เป็นการบีบบังคับให้ผู้รับบริการคล้อยตาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีเวลาคิดในการตัดสินใจ

### ตัวอย่างประเภทของความร่วมมือรู้สึก

พงษ์ (ผู้รับบริการ) : "ผมจะรอคำตอบจากเธอ ผมคิดว่ามันไม่ใช่สิ่งที่ผิดพลาดหากผมจะขอความคิดเห็นของเธอ และถามถึงความเป็นอยู่ของเธอ"

ใจ (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) : "อืม... ก็ดีนะ มันเป็นการเริ่มในการทำสิ่งดี ๆ ให้กับเธอ"

พงษ์ : "ใช่ ผมคิดว่าผมสามารถทำได้"

ใจ (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) : "คุณกำลังพูดว่าคุณจะกลับไปคิดถึงเธอ แต่ฉันฟังน้ำเสียงคุณ คุณเหมือนคุณไม่กระตือรือร้นในเรื่องนี้เลย หรือฉันอาจฟังผิดไป แล้วคุณรู้สึกอย่างไรคะ"

พงษ์ : "ใช่ ถูกต้องที่เดี๋ยวจริง ๆ แล้วผมก็ยังไม่ต้องการไปพูดกับเธอ ผมรู้สึกผิดมากที่หย่ากับเธอ ผมทำผิดที่ปล่อยเธอไป ผมต้องการเข้าไปปกป้องดูแลเธออีกครั้ง และเหตุผลหนึ่งที่เราต้องหย่าขาดจากกันก็คือ ผมจะให้ความสนใจเธอกี่ต่อเมื่อเธอเป็นตัวเธอเองมากกว่านี้"

จะเห็นว่า การตอบสนองของ "ใจ" จะเป็นการตอบสนองทั่ว ๆ ไป ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการสนทนา จึงไม่สามารถเข้าไปสู่การสนทนาในระดับลึกกว่านี้ได้ ส่วนในการตอบสนองของ "ใจ" จะสังเกตเห็นว่าการตอบสนองนั้นไม่เพียงแต่จะรับรู้ในส่วนที่ผู้รับบริการได้กล่าวถึง แต่ยังสามารถที่จะรับรู้ถึงส่วนที่ซ่อนเร้นซึ่งสามารถนำไปสู่สาระสำคัญของสิ่งที่สื่อออกมา ดังนั้นการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกในรูปแบบนี้จึงเป็นการขับเคลื่อนไปสู่การสนทนาในระดับลึกยิ่งขึ้น



ทำให้การมองตนเองของผู้รับบริการกว้างและลึกมากขึ้น

"ใจ<sub>1</sub>" เป็นการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกขั้นต้น

"ใจ<sub>2</sub>" เป็นการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกขั้นสูง

ความร่วมมือรู้สึกทั้ง 2 ประเภทมีจุดประสงค์เดียวกันคือ ช่วยให้ผู้รับบริการได้ตระหนักถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความกระจำงัดในความรู้สึกแล้วนำมาพิจารณาอย่างถ่องแท้ เกิดการสำรวจตนเองอย่างแท้จริง จึงทำให้มีความเข้าใจในตนเองมากขึ้น และนำไปสู่การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพในที่สุด หากแต่การตอบสนองความร่วมมือรู้สึกทั้ง 2 ประเภทอาจจะแตกต่างกันที่วิธีการ และจังหวะในการนำไปใช้ ทั้งนี้เพื่อจะให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การตอบสนองความร่วมมือรู้สึกทั้ง 2 ประเภทนี้ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับมาตรวัดระดับความร่วมมือรู้สึกของ Carkhuff (1969) แล้วพบว่า การตอบสนองความร่วมมือรู้สึกขั้นต้นก็คือ ความร่วมมือรู้สึกระดับ 3 ของมาตรวัดระดับความร่วมมือรู้สึก ส่วนการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกขั้นสูงจัดอยู่ในความร่วมมือรู้สึกระดับ 4 หรือระดับ 5 ของมาตรวัดระดับความร่วมมือรู้สึกของ Carkhuff

#### 2.4 องค์ประกอบของความร่วมมือรู้สึก

Egan (1982) ได้แยกแยะองค์ประกอบของความร่วมมือรู้สึกออกเป็นประเด็นที่สำคัญไว้ 2 ประเด็นคือ

1. การรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของผู้รับบริการ
2. การสื่อการรับรู้และความเข้าใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ

##### 2.4.1 การรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของผู้รับบริการ

การรับรู้ และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของผู้รับบริการ แบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ (Brammer, 1985; Egan, 1982) ดังนี้

1. ระยะรับรู้ความรู้สึก (The "feeling into" experience)

ระยะนี้ผู้ให้ความช่วยเหลือจะพยายามรับฟังผู้รับบริการ เพื่อที่จะเข้าไปใน

โลกทัศน์ภายในของผู้รับบริการ โดยผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องมีความละเอียดอ่อนและมีการตัดสินใจที่ดีในการเลือกตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการดังนั้นเพื่อให้การตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้ความช่วยเหลือจำเป็นต้องสังเกตภาษาท่าทางร่วมด้วย ทั้งนี้ เพราะการสื่อสารที่แสดงออกทางร่างกายจะบ่งบอกถึงความรู้สึกได้ดีกว่าภาษาพูด

นอกจากนี้บางครั้งผู้ให้ความช่วยเหลืออาจจะมีความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้รับบริการ เช่น โกรธ เสียใจ หรือร้องไห้ร่วมกับผู้รับบริการก็ได้ การที่มีส่วนร่วมในอารมณ์และความรู้สึก จะทำให้เกิดความใกล้ชิดและไว้วางใจมากขึ้น อีกประการหนึ่ง การที่ผู้ให้ความช่วยเหลือพยายามละกดกั้นอารมณ์ความรู้สึกของตนเองมากเกินไป จะทำให้ไม่สามารถรับฟังผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

## 2. ระยรรวบรวมเป็นสิ่งเดียวกัน (Piecing Together)

ระยรรนี้จะเชื่อมต่อระหว่างการรับรู้ความรู้สึก ซึ่งเป็นความร่วมมือรู้สึกพื้นฐานไปสู่ความร่วมมือรู้สึกในระดับที่ลึกมากขึ้น โดยที่ผู้ให้ความช่วยเหลือจะรวบรวมเอาส่วนต่าง ๆ ทั้งความคิด ทศนคติ และความรู้สึกของผู้รับบริการไว้ ทำให้สามารถที่จะมองเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวผู้รับบริการ แล้วพยายามที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกับทำความเข้าใจไปด้วย

Brammer (1985) ได้สรุปแนวทางในการรับรู้ และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการไว้ดังนี้คือ

1. ผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องตั้งใจฟัง สังเกต และเอาใจใส่ต่อสิ่งที่ผู้รับบริการกล่าวถึง
2. ตั้งคำถามเพื่อถามตัวเองว่า
  - "ผู้รับบริการรู้สึกอย่างไรในขณะนี้"
  - "ผู้รับบริการมองปัญหาหรืออย่างไร"
  - "ผู้รับบริการมองเห็นอะไรข้างในใจของเขา"
3. หลีกเลี่ยงในการใช้คำถาม "ทำไม" เพราะคำถาม "ทำไม" มักจะนำไปสู่การหาเหตุผลในการสนทนา ซึ่งเหตุผลนั้น ๆ มักจะมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงทำให้การสนทนา

หลุดจากฐานของข้อเท็จจริงหรือความเป็นจริงได้

2.4.2 การสื่อสารรับรู้และความเข้าใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ

การสื่อสารรับรู้ และความเข้าใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ ได้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะตามประเภทของความร่วมรู้สึก (Eisenberg and Delaney, 1977) ดังนี้คือ

1. การสื่อถึงความรู้สึกขั้นต้น

การสื่อแบบความร่วมรู้สึกขั้นต้น เป็นการนำเอาใจความหรือข้อความที่สำคัญในการบอกเล่าของผู้รับบริการมากล่าวย้อนกลับไปสู่ผู้รับบริการ โดยจะไม่มี การเปลี่ยนแปลงความหมายหรือข้อความใด ๆ

รูปแบบในการตอบสนองชนิดนี้มักจะอยู่ในรูปประโยค ดังนี้  
"เท่าที่ฉันรับฟังคุณ คุณรู้สึก...เกี่ยวกับ..."  
(I hear you saying, you are feeling...about...)

ตัวอย่างเช่น

สุดใจ (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) : "นิศสมร เท่าที่ฉันรับฟัง เธอมา เซอร์ลึก ไม่พอใจเกี่ยวกับการที่เพื่อนร่วมห้องพักของเธอ หยิบเอาหนังสือของเธอไปโดยไม่ได้ขอกกล่าว"  
นิศสมร (ผู้รับบริการ) : "ใช่ มันไม่ใช่ครั้งแรกเดียวหลายครั้งหลายคราเหลือเกิน ฉันควรจะทำอย่างไรดี"

2. การสื่อถึงความรู้สึกขั้นสูง

การสื่อถึงความรู้สึกขั้นสูง เป็นการตอบสนองที่มีการแปลความจากคำพูดและการแสดงออกของผู้รับบริการ แล้วแทนด้วยคำแสดงความรู้สึกนั้น ซึ่งกลุ่มคำที่อ้างอิงถึงนี้จะ เป็นเพียงสมมุติฐานที่ผู้ให้ความช่วยเหลือคิดว่าอาจจะ เป็นไปได้เท่านั้น

รูปแบบในการตอบสนองชนิดนี้ มักจะอยู่ในรูปประโยค 2 แบบดังนี้

1. "เท่าที่ฉันรับฟังคุณมา คุณรู้สึก...เกี่ยวกับ...ฉันรู้สึกว่า..."

(I hear you saying, you are feeling...about..., I am also sensing ...)

2. "รู้สึกว่า...เกี่ยวกับ...และอยากจะ..."

(feeling... about)(description of situation and would like description of desired future event)

### ตัวอย่างเช่น

สุดใจ (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) : "นิศสมร เท่าที่ฉันรับฟัง เธอมา เธอรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมห้อง ของเธอที่หยิบหนังสือของเธอไปโดยไม่ได้ออกกล่าว ฉันรู้สึกว่า เธอต้องการจะออกกล่าวกับเขา แต่เธอก็ไม่รู้จะพูดอย่างไร"

สุดใจ : "นิศสมร เท่าที่ฉันรับฟัง เธอมา เธอรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมห้อง ของเธอที่หยิบหนังสือของเธอไปโดยไม่ได้ออกกล่าว เธอรู้สึกว่า การกระทำของเพื่อนร่วมห้องของเธอ เหมือนจะเป็นการไม่เคารพ และไม่ได้ให้เกียรติเธอเลย เธอรู้สึกอย่างไร"

สุดใจ : "นิศสมร เท่าที่ฉันรับฟัง เธอมา เธอรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมห้อง ของเธอที่หยิบหนังสือของเธอไปโดยไม่ได้ออกกล่าว เธออยากจะทำกับเขา เพื่อให้เขาหยุดการกระทำนั้นเสีย"

การตอบสนองความร่วมมือรู้สึกชนิดนี้ เป็นการเพิ่มค่าในการสะท้อนความรู้สึกที่คิดว่าน่าจะเป็นไปได้ ซึ่งเป็นสมมุติฐานที่เกิดจากการรับฟังข้อมูล แต่สมมุติฐานนี้อาจไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีสิทธิในการคิด และตัดสินใจว่าใช่หรือไม่ การที่ผู้ให้ความช่วยเหลือยึดมั่นในสิ่งที่ตนสะท้อนความรู้สึกกลับไปนั้น จะเป็นการขัดขวางต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกภายในของผู้รับบริการ



2.5 ปัจจัยส่งเสริมคุณภาพของความร่วมมือรู้สึก

บุคคลแต่ละคนต่างก็มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม อายุ เพศ และแม้แต่ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้ความสามารถในการเกิดความร่วมมือรู้สึกแตกต่างกันไป แต่สิ่งเหล่านี้ก็ไม่ใช่ประเด็นที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยบางอย่างที่สามารถส่งเสริมต่อการพัฒนาคุณภาพของความร่วมมือรู้สึก และบุคคลทุกคนสามารถที่จะฝึกให้เกิดขึ้นในตัวเองได้ ปัจจัยดังกล่าวมีดังนี้คือ (Egan, 1982; 1990)

1. ใช้เวลาสำหรับตนเองในการหยุดคิด (Giving Oneself Time of Think)

ในบางครั้งผู้ให้ความช่วยเหลือหรือบริวณที่จะหยุดทันทีที่ผู้รับบริการหยุดพูด การที่บริวณนั้น หมายถึง การไม่ใช้เวลาสำหรับตนเองในการคิดทบทวนคำตอบของผู้รับบริการเพื่อที่จะหาสาระสำคัญในการสื่อสาร ดังนั้น ในขณะที่ผู้รับบริการกำลังพูด ผู้ให้ความช่วยเหลือควรที่จะตั้งใจฟัง และเมื่อผู้รับบริการหยุดพูด ก็ควรเปิดโอกาสให้ตนเองได้มีเวลาในการคิดทบทวนอีกครั้ง แล้วจึงตอบสนองออกไป ซึ่งการตอบสนองนี้จะให้ประสิทธิภาพมากกว่า

2. ตอบสนองอย่างสั้นและกระชับความ (Short Response)

ความพยายามที่จะตอบสนองอย่างถูกต้องนั้น ในบางครั้งอาจทำให้ผู้ให้ความช่วยเหลือพูดมาก และยาวนาน สาเหตุส่วนใหญ่มักจะมาจากการตอบสนองที่เร็วเกินไป

ตัวอย่างเช่น

แต้ม (ผู้รับบริการ) : "เมื่อฉันอยู่ร่วมกับคนอื่น ฉันไม่เป็นตัวของตัวเองเลย ฉันรู้สึกอาย ในบางครั้งฉันอยากจะพูดกับพวกเขาแต่ไม่กล้า รอจังหวะผ่านไปแล้วผ่านไปอีก จนในที่สุดกว่าฉันจะตัดสินใจว่าฉันจะพูดนะมันก็หมดโอกาสพูดเสียแล้ว ฉันนึกโมโหตัวเองจัง ไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับตัวฉัน"

ติม (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) : (รับพูดทันที) "แต้มรู้สึกอายและสิ่งนี้ทำให้แต้มหมดโอกาส แต้มจะเห็นได้ชัดเมื่ออยู่ในวงสนทนา แต้มจะรับฟังและรับทราบว่ามีใครพูดอะไร แต่"

เมื่อแถมกลับมาคิดว่า "ฉันควรจะพูดอย่างไรดี" ตอนนี้แถมไม่ได้ยินพวกเขาคุยกัน และกว่าแถมจะตัดสินใจว่าจะพูดแน่นอน เรื่องราวก็ไปไกลกว่าเรื่องที่จะพูดเสียแล้ว การที่แถมขาดช่วงในการฟังการสนทนาทำให้ติดต่อเรื่องราวลำบาก ดังนั้นความอายที่เกิดขึ้นทำให้แถมต้องก้าวถอยหลังไปอีกมากกว่า 1 ครั้ง"

จะเห็นว่าการตอบสนองนี้ถูกต้องแต่ไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการสนทนาส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่จะแสดงให้เห็นถึง ความเข้าใจต่อผู้รับบริการ มากกว่าที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้เกิดการสำรวจในตนเอง และผู้รับบริการก็รู้สึกสับสน งุนงง ไม่ชัดเจน และไม่ทราบว่าจะทำอย่างไรต่อไป

ดังนั้นหลังจากที่รับฟังผู้รับบริการพูดแล้วควรถามกับตัวเอง (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) ว่า "อะไรคือสาระสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการสื่อ" จะช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือมีการตอบสนองที่สั้นเป็นรูปธรรม มีความกระชับและตรงประเด็น

### 3. น้ำเสียงและท่าทางในการสื่อถึงความร่วมรู้สึก (Empathy of Tone and Manner)

น้ำเสียงที่ราบเรียบและไม่น่าสนใจ จะทำให้การตอบสนองความร่วมรู้สึกเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพแม้ว่าโดยข้อความแล้วจะเป็นการตอบสนองได้ถูกต้องทั้งเนื้อหาและความรู้สึกก็ตาม

นอกจากนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือควรตอบสนองด้วยน้ำเสียงที่สัมพันธ์กับน้ำเสียงของผู้รับบริการ กล่าวคือน้ำเสียงและท่าทีที่แสดงออกของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีความสัมพันธ์กับน้ำเสียงและสิ่งที่ผู้รับบริการได้พูดถึงนั้น จะช่วยสื่อถึงความเข้าใจของผู้ให้ความช่วยเหลือ และช่วยให้ผู้รับบริการกล้าที่จะแสดงถึงความรู้สึกในด้านต่าง ๆ ออกมา

### 4. ภาษาที่ใช้ (Language)

ภาษาที่นำมาใช้ควรเลือกและพิจารณาให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ นอกจากนี้

ยังควรที่จะใช้คำพูดเดิมของผู้รับบริการแล้วนำมาพูดใหม่ ในการที่จะสะท้อนให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงโลกทัศน์ภายในของเขา

### ตัวอย่างเช่น

หม่อม (ผู้รับบริการ อายุ 10 ขวบ) : "แม่ของหนูชอบว่าหนูทำอะไรโง่ ๆ แม่เริ่มต้นที่จะให้หนูทำตามสิ่งที่แม่คิดว่าถูกต้อง ตั้งแต่วันแรกของการเปิดเทอม แต่หนูว่าหนูไม่ได้โง่เลย แม่ชอบสั่งให้หนูทำโน่นทำนี่เสมอ หนูคิดว่าแม่ไม่รักหนู และพยายามจะกลั่นแกล้งหนู แม่รักพี่ป๋อมหนู พี่ป๋อมชอบเข้าไปประจบแม่ และแม่ก็ชมพี่ป๋อมบ่อย ๆ ว่าน่ารักไม่เหมือนกับหนู"

คุณครูอ้อมใจ (ผู้ให้ความช่วยเหลือ) : "หนูรู้สึกสับสน หนูแปลกใจที่แม่ค่อนข้างจะมีวินัยกับหนูเพียงคนเดียว"

การตอบสนองความร่วมมือรู้สึกของ "คุณครูอ้อมใจ" มีความชัดเจน ตรงประเด็น ข้อความสั้น และกระชับ หากว่าผู้รับบริการไม่เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องการจะสื่อ และ ถ้า "คุณครูอ้อมใจ" จะเปลี่ยนคำพูดใหม่ โดยใช้คำพูดดังนี้คือ "หนูรู้สึกโมโหที่คุณแม่มาจู้จี้กับหนู และตัวหนูเองก็รู้สึกว่าคุณแม่ไม่ชอบหนูด้วย" ซึ่งการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกนี้ นอกจากจะชัดเจนตรงประเด็นแล้ว ยังสามารถสื่อให้เด็กวัย 10 ขวบเข้าใจได้ชัดเจนอีกด้วย

### 5. ลักษณะที่คล้ายคลึงกัน (Indigenous Helpers)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการจะขอเลือกผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตนทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และภูมิหลังทางครอบครัว เพื่อที่จะเข้าใจตนเองได้ถ่องแท้ และในส่วนนี้ Brammer และ Shostrom (cited by Brammer, 1985) ได้กล่าวสนับสนุนว่า ความแตกต่างในเชื้อชาติ อายุ ฐานะ และสถานะทางสังคม เศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อการใช้โลกทัศน์ภายในของบุคคลอื่น

### 2.6 ประโยชน์ของความร่วมมือรู้สึก

ความร่วมมือรู้สึกมีผลส่งเสริมต่อสิ่งต่าง ๆ (Egan, 1990) ซึ่งสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ ทั้งนี้เนื่องจากว่าความร่วมมือเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยจะเป็นแรงผลักดันให้เข้าไปสัมผัสโลกทัศน์ของบุคคลอื่น ทำให้เกิดความเข้าใจในบุคคลนั้น
2. เสริมสร้างให้เกิดการสำรวจตนเอง โดยอิทธิพลจากความเข้าใจในตัวผู้รับบริการและช่วยให้มีการสำรวจตนเองในลักษณะที่กว้างและลึกมากขึ้นทำให้มีความชัดเจนในตนเอง
3. เป็นการตรวจสอบความเข้าใจในแต่ละบุคคล ซึ่งมักจะคิดว่าตนเองเข้าใจบุคคลอื่นในสิ่งที่เขาพูดหรือแสดงออก แต่เมื่อการแลกเปลี่ยนความรู้สึกและทัศนคติที่เกิดขึ้นจะช่วยให้ทราบว่าความเข้าใจนั้นตรงกับสิ่งที่สื่อสารออกมาหรือไม่
4. เป็นการประคับประคองทางจิตใจเพราะความร่วมมือเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถเข้าไปสัมผัสความรู้สึก พฤติกรรม และสิ่งที่กำลังประสบอยู่ของผู้รับบริการ
5. ช่วยให้การสื่อสารราบรื่นเพราะมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังเป็นการให้กำลังใจต่อกันอีกด้วย
6. เป็นการฝึกความสนใจ เอาใจใส่และตั้งใจรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ
7. เป็นแนวทางให้ความช่วยเหลือที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.7 มาตรวัดความร่วมมือ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดความร่วมมือของ Kalisch (1973) มาใช้เป็นในการวิเคราะห์และประเมินความร่วมมือในนักศึกษาพยาบาล ซึ่ง Kalisch ได้สร้างมาตรวัดความร่วมมือโดยใช้มาตรวัดความร่วมมือของ Carhuff (1969) มาเป็นพื้นฐาน และปรับเปลี่ยนเพื่อเหมาะในการนำไปใช้ในการประเมินความเข้าใจในความร่วมมือของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วยโดยเฉพาะ

มาตรวัดความร่วมมือของ Kalisch แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจากรดับ 0 ถึงระดับ 4 ในระดับ 0 จะเป็นระดับที่ไม่มีความร่วมมือและในระดับที่ 4 จะเป็นระดับที่มีความร่วมมือสูงที่สุด

รายละเอียดและตัวอย่างมาตรวัดในแต่ละระดับ มีดังนี้คือ



ระดับ 0

ระดับ 0 ของมาตรวัดความร่วมมือรู้สึก หมายถึง พยายามขาดความสนใจในความรู้สึกของผู้ป่วย ทั้งแบบผิวเผิน และความรู้สึกลึก ๆ ภายในจิตใจของผู้ป่วย และแม้แต่ความรู้สึกที่ซ่อนเร้น พยายามอาจจะเบื่อ ไม่มีอารมณ์ร่วม ไม่ให้ความสนใจ ไม่ยอมเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้ป่วย ครุ่นคิดถึงเรื่องอื่น ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยหรือยกตัวอย่างที่ได้จากประสบการณ์ส่วนตัวของตน โดยที่ไม่ได้สื่อถึงความรู้สึกของผู้ป่วย การแสดงออกของพยาบาลเช่นนี้จะเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ไม่สามารถช่วยให้ผู้ป่วยปรับตัว หรือมีความคิดรวบยอดเกิดขึ้น

ตัวอย่าง

- พยาบาล : "สวัสดีค่ะ คุณนิมล นี่เป็นอาหารเข้าสำหรับคุณค่ะ" (รู้สึกเบื่อ)
- ผู้ป่วย : "ไม่...ฉันไม่กิน คุณยกถาดอาหารกลับไปได้แล้ว" (แสดงปฏิกิริยาต่อต้าน)
- พยาบาล : "ถ้าเช่นนั้นคุณจะไม่วันหายจากโรคเลย หากคุณยังไม่ยอมรับประทานอาหาร" (ให้คำแนะนำ, ละเลยความรู้สึกของผู้ป่วย)  
(น้ำเสียงตำหนิติเตียน)
- ผู้ป่วย : "ฉันไม่กินและคุณไม่มีสิทธิ์ที่จะบังคับให้ฉันกินได้" (พร้อมกับหันหน้าเข้าหาฝาผนัง)
- พยาบาล : (ชำเลืองมองไปที่เก้าอี้ตัวเปล่า ๆ ข้างเตียง "ฉันสงสัยจังว่าผ้าปูที่นอนที่สะอาดของคุณหายไปที่ไหน เขามาส่งให้หรือเปล่า " (ไม่ให้ความสนใจ, ละเลย ความรู้สึก)
- ผู้ป่วย : (ร้องไห้เบาๆ, หันหน้ามาพูดกับพยาบาล) "อย่ามายุ่งกับฉันได้ไหม"
- พยาบาล : "ก็ได้ ลืมมันเถอะ" (เดินออกไปพร้อมทั้งถือถาดอาหารออกไปด้วย) (ไม่เอาใจใส่, ละเลยในการรับรู้ความรู้สึก)

ระดับ 1

ระดับ 1 ของมาตรวัดความร่วมมือรู้สึก หมายถึง พยาบาลสามารถรับรู้และสื่อถึงความรู้สึกที่แสดงออกของผู้ป่วยได้ถูกต้องเป็นครั้งคราว แต่ในบางครั้งก็รับรู้ความรู้สึกผิวเผินได้ไม่ถูกต้อง พยาบาลอาจเข้าใจผิดในเนื้อหา ความหมาย หรือความเข้มของการแสดงออกของผู้ป่วยผิดไป พยาบาลไม่รับรู้ความรู้สึกที่ไม่ได้แสดงออก และความรู้สึกที่ซ่อนเร้น (ในระดับ 0 พยาบาลจะไม่รับรู้ความรู้สึกที่ผู้ป่วยแสดงออกมา และในระดับ 1 พยาบาลก็ยังไม่สามารถรับรู้ความหมายของความรู้สึกอย่างเต็มที่) ดังนั้นในระดับนี้พยาบาลก็ยังคงไม่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้เนื่องจากว่าไม่รับรู้ความรู้สึกของผู้ป่วยในระดับเดียวกัน

ตัวอย่าง

- ผู้ป่วย : "คุณเป็นพยาบาลที่จะช่วยดูแลลูกชายฉันใช่ไหม" (ถามอย่างรีบร้อน, ตื่นเต้น)
- พยาบาล : "มีอะไรเหรอคะ"
- ผู้ป่วย : (พูดอย่างรวดเร็ว) "ฉันไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร ลูกชายฉันป่วยและสามีของฉันเขารู้สึกสะเทือนใจมาก อิม..ฉันไม่รู้ว่าจะบอกเขาอย่างไรดี ฉัน..ต้อง.."  
(พูดตะกุกตะกัก)
- พยาบาล : (พูดแทรกขึ้น) "สามีคุณต้องการทราบว่าคุณลูกชายเป็นอะไร" (สะท้อนปัญหาได้ไม่ถูกต้อง)
- ผู้ป่วย : "ใช่...แต่...คือ เขารู้เพียงว่าเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับน้ำ"
- พยาบาล : "อิม...อิม..."
- ผู้ป่วย : "คือ ลูกชายเขาเล่นอยู่ข้างนอกและเขาก็วิ่งเข้ามาในบ้าน (เริ่มร้องไห้) เขาบอกว่าเขาปวดท้องแล้วก็วิ่งเข้าไปในห้องน้ำ มันมี (ร้องไห้เสียงดังขึ้น) เลือดออกมาที่जूของ

เขา ฉัน...ฉัน..." (ร้องไห้มากขึ้น จน เธอไม่สามารถพูดต่อได้)

พยาบาล : "ฉันเข้าใจในความรู้สึกคุณนะ แต่หมอวิชา ก็เป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบประสาท ฉันมั่นใจว่าหมอจะต้องทำทุกสิ่งทุกอย่างที่จะ ช่วยลดทอนความเจ็บปวดความสามารถที่เดียว" (น้ำเสียงนุ่มและอ่อนโยน) (เป็นความรู้สึกที่อยู่ ในระดับลึกที่พยาบาล แสดงออกมาได้ไม่ชัด เจนและถูกต้อง)

ระดับ 2

ระดับ 2 ของมาตรวัดความร่วมมือรู้สึก เป็นระดับกึ่งกลางของการสื่อสารถึงความร่วมรู้ สึก และระดับนี้เป็นระดับที่พยาบาลเริ่มจะมีการสนทนาที่เป็นประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ป่วย ในระดับนี้พยาบาลสามารถสื่อถึงการรับรู้ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในระดับผิว ๆ ของผู้ ป่วยได้ถูกต้อง และพยาบาลยังรู้สึกรับรู้ถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้น แต่พยาบาลก็ยังไม่สามารถจะบอก หรือแปลความหมายของความรู้สึกที่ซ่อนเร้นได้ เพียงแต่พยาบาลได้แสดงออกถึงความสนใจที่มี ต่อความรู้สึกลึก ๆ และได้สื่อถึงความพยายามที่จะเข้าใจ พยาบาลได้พยายามสะท้อนถึงความรู้สึก ที่ซ่อนเร้น แต่ผู้ป่วยปฏิเสธการรับรู้ของพยาบาล

ตัวอย่าง

ผู้ป่วย : "หมอบอกฉันว่า ฉันดีขึ้นมากแล้วและอาจจะ กลับบ้านได้ในไม่ช้านี้" (พูดอย่างเปิดเผย)

พยาบาล : "คุณรู้สึกอย่างไรที่ได้กลับบ้าน" (ถามเพื่อต้องการ ข้อมูลเพิ่มเติม)

ผู้ป่วย : "เออ (หยุดสักครู่) พวกเขาต้องการให้ฉัน ไปอยู่ในบ้านพักฟื้น" (เศร้า)

พยาบาล : "โอ้" (นั่งลงเก้าอี้ข้างเตียง พร้อมกับมอง ไปยังผู้ป่วย) (เป็นการสื่อสารโดย ไม่ใช่คำพูดเพื่อสะท้อนความรู้สึกที่ผู้

ป่วยแสดงออกมา)

ผู้ป่วย : "ฉันเคยได้ยินเรื่องราวเกี่ยวกับบ้านพักฟื้นที่  
น่ากลัวมาก พวกเขาบอกฉันว่า ฉันจะไม่  
ได้รับการเลี้ยงดูที่ถูกต้องและจะไม่ได้รับ  
การรักษาที่ดี ฉันมั่นใจว่าฉันไม่ต้องการที่  
จะไปอยู่ในสถานะนั้น"

พยาบาล : "คุณไม่ต้องการที่จะไปอยู่ในบ้านพักฟื้นเนื่อง  
จากคุณรู้สึกว่า คุณจะ ไม่ได้รับการรักษาที่ถุ่  
ต้อง"

(สะท้อนความรู้สึก)

ผู้ป่วย : "ใช่... พวกเขาบอกฉันว่า หากฉันไม่ทาน  
อาหารตามเวลาที่ เขากำหนดฉันก็จะไม่ได้  
ทานอาหารเลย (หยุดสักครู่) และพวกเขา  
ยังบอกฉันว่า ฉันจะต้องทำทุกสิ่งทุกอย่าง  
ที่พวกเขาต้องการ และฉันก็ไม่รู้ว่าจะทำ  
อะไรในเวลาที่เหลือ"

พยาบาล : "คุณรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการรับประทานอาหารอย่าง  
เพียงพอกับเวลาในแต่ละชั่วโมงไม่รู้ว่าจะทำ  
อะไรเพื่อให้วันหนึ่ง ๆ หมดไป"

(สะท้อนความรู้สึกที่  
ผู้ป่วยแสดงออกอย่าง  
เด่นชัดได้ถูกต้อง)

ผู้ป่วย : "ใช่... ใช่ทีเดียว พวกลูก ๆ ของฉัน  
อิม... พวกเขาไม่สามารถจะมาเยี่ยมฉันได้  
บ่อย ๆ เนื่องจากเขามีธุระมาก และฉัน  
...ฉันก็ต้องอยู่คนเดียวตามลำพัง"  
(น้ำเสียงค่อนข้างเบา แทบจะไม่ได้ยิน)

พยาบาล : "คุณต้องการให้ลูก ๆ มาเยี่ยมคุณบ้าง คุณ  
ไม่อยากจะอยู่คนเดียวและคุณอยากให้พวก  
เขาอยู่บ้าง"

(สะท้อนความรู้สึกที่  
ผู้ป่วยแสดงออกอย่าง  
เด่นชัดได้ถูกต้องแต่  
ยังสะท้อนความรู้สึก  
ที่ซ่อนเร้นได้ไม่ถุ่  
ต้อง)



ระดับ 3

ระดับ 3 ของมาตรวัดความร่วมมือรู้สึกหมายถึง พยายามตอบสนองต่อความรู้สึกที่ผู้ป่วย แสดงออกมาอย่างเด่นชัดได้ถูกต้อง และในระดับนี้พยาบาลยังสามารถที่จะบอกถึงความรู้สึกของผู้ป่วยที่ซ่อนเร้นในที่นี้หมายความว่าความรู้สึกที่ผู้ป่วยไม่ได้พูดหรือแสดงออกมา อย่างไรก็ตาม พยาบาลสามารถ จะเข้าถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นได้เพียงบางส่วนและยังมีความรู้สึกอื่นๆที่ซ่อนเร้น แต่พยาบาลไม่สามารถรับรู้ได้

ตัวอย่าง

ผู้ป่วย : "ตลอดเวลาที่ผ่านมา ฉันต้องพึ่งตัวเองเท่า นั้น"

พยาบาล : "คุณกลัวที่ต้องไปอยู่ร่วมกับผู้อื่นใช่ไหม" (สะท้อนถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นเพียงเล็กน้อย)

ผู้ป่วย : "ใช่... อาจจะเป็นลูกชายคนหนึ่งของฉัน แต่เขาไม่มีห้องนอนไว้สำหรับฉัน และฉันจะ ทำให้เขาไม่มีที่อยู่ ทำให้เขาลำบาก"

พยาบาล : "ฟังดูแล้ว คุณมีความรู้สึกว่าลูกชายคุณอาจ เกิดความรู้สึกไม่ติดต่อกับคุณ เมื่อคุณเข้าไปอยู่ ี่ไหม" (สะท้อนความรู้สึกที่ซ่อนเร้น)

ผู้ป่วย : "ใช่...ใช่จริง ๆ ด้วย ทั้งนี้เพราะเขา ทำงานแล้วและเขาก็กำลังมีปัญหาของเขา อยู่ เขาจึงไม่ต้องการเพิ่มปัญหาอีก"

พยาบาล : "คุณรู้สึกว่า คุณควรที่จะเข้าไปอยู่หรือไม่ ควรเข้าไปอยู่ดี และเรื่องนี้ทำให้คุณรู้สึก ไม่สบายใจ เพราะคุณคิดว่าเขาจะรับคุณ ตามหน้าที่มากกว่าที่จะเต็มใจให้คุณอยู่" (สะท้อนถึงความรู้สึกซ่อนเร้นเพียงบางส่วน ในความรู้สึกลึก ๆ ยังไม่ได้พูดถึง)

#### ระดับ 4

ระดับ 4 ของมาตรวัดความร่วมมือรู้สึก หมายถึง พยาบาลสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง โดยไม่ได้ลังเลใจทั้งความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นอย่างเด่นชัด และความรู้สึกที่ซ่อนเร้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้ผู้ป่วยไม่ได้แสดงออก ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับพยาบาล และหากว่าผู้ป่วยพร้อมที่จะสำรวจความรู้สึกเล็ก ๆ ของตน พยาบาลจะมีความสำคัญมากที่สุดในการวินิจฉัย ในระดับนี้พยาบาลจึงต้องสามารถรับรู้และตอบสนองด้วยคำพูด น้ำเสียง และภาษาท่าทางอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม มั่นใจ ไม่ลังเล ไม่ว่าจะ เป็นความรู้สึกที่ผู้ป่วยแสดงออกมาอย่างเด่นชัดหรือความรู้สึกซ่อนเร้น พยาบาลสามารถรับรู้และสะท้อนโดยใช้ภาษา น้ำเสียง และพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ความรู้สึกเหล่านั้นส่วนใหญ่จะเป็นความรู้สึกที่ซ่อนเร้น ซึ่งหมายถึงความรู้สึกที่ผู้ป่วยไม่ได้แสดงออก ไม่ว่าจะ เป็นในขณะสนทนาหรือก่อนการสนทนาและพยาบาลควรจะต้องเข้าใจข้างผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยมีการสำรวจความรู้สึกในระดับเล็ก ๆ ความแตกต่างระหว่างระดับที่ 3 กับระดับที่ 4 ก็คือ ระดับที่ 4 นั้นพยาบาลสามารถเข้าใจและบอกถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้น และความรู้สึกเล็ก ๆ ของผู้ป่วย ส่วนในระดับที่ 3 พยาบาลเพียงแต่เข้าใจความรู้สึกที่ซ่อนเร้นได้บางส่วน นอกจากนี้ในระดับที่ 4 นั้น พยาบาลจะมีความรู้สึกร่วมกับผู้ป่วยอย่างถูกต้องตลอดและพยาบาลก็สามารถที่จะบอกออกมาได้โดยไม่ลังเลใจ


#### ตัวอย่าง

- ผู้ป่วย : "เข้านี้ฉันรู้สึกไม่สบายน้ำเส" (พูดน้ำเสียงราบเรียบ)
- พยาบาล : "การที่มีคนลั้งให้คุณทำอย่างงั้น อย่างงี้ เสมอ ๆ ทำให้คุณรู้สึกโกรธ ใช่ไหมคะ" (รู้สึกซ่อนเร้นที่อยู่เล็ก ๆ )  
(พูดอย่างเข้าใจคนป่วย)
- ผู้ป่วย : "ใช่ มีคนเข้ามาตลอดเวลา บอกให้รับประทานอาหารเข้า ให้ไปห้องน้ำ อาบน้ำ และสิ่งต่าง ๆ ที่เขาจะคิด"  
(พูดแบบเคืองแค้น)
- พยาบาล : "คุณต้องการให้เขาปล่อยคุณให้อยู่ตามลำพัง" (สะท้อนความรู้สึก)

- และเล็กที่จะปฏิบัติต่อคุณราวกับว่า คุณเป็นเด็กที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้" (โกรธ) ที่ซ่อนเร้นอยู่ลึก ๆ)
- ผู้ป่วย : "ใช่ ถูกต้องทีเดียว (พูดอย่างโกรธ ๆ ) มันทำให้ฉันนึกถึงแม่ที่รักของฉัน (หยุดสักครู่) คุณรู้มั๊ยเมื่อฉันอายุ 16 ปี แม่คอยกำกับฉันว่าฉันควรสวมชุดอะไร คุณคิดคุณแม่แต่เรื่องเสื้อผ้า แม่ฉันยังซื้อให้ฉันโดยที่ไม่เคยพาฉันไปเลย แม่จะคอยควบคุมที่ต่าง ๆ ที่ฉันจะไป ฉันจะไม่ได้รับอนุญาตให้ไปงานเต้นรำเลย" (เสียงเบาและร้องไห้)
- พยาบาล : "แม่ทำให้คุณรู้สึกว่าคุณไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เลย และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์เลย" (สะท้อนความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ลึก ๆ)  
(เสียงเบาและเศร้า)
- ผู้ป่วย : "ใช่... มันเหมือนกับว่าฉันไม่สามารถจะเข้าห้องน้ำด้วยตัวเองอย่างงั้นแหละ" (ร้องไห้ต่อ)
- พยาบาล : "ในเวลานี้ คนที่เข้ามา ดูแลคุณก็ยังบังคับคุณ และปฏิบัติกับคุณในวิธีเดียวกันกับที่แม่คุณปฏิบัติต่อคุณอีก" (สะท้อนความรู้สึกลึก ๆ )

มาตรวัดความร่วมมือรู้สึกของ Kalisch ทั้ง 5 ระดับ สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงถึงระดับการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อความรู้สึก  
ของผู้ป่วย



ระดับการตอบสนอง ความร่วมมือรู้สึกของ พยาบาล	การตอบสนองของพยาบาลที่มีต่อความรู้สึกของผู้ป่วย	
	ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะนั้น	ความรู้สึกลึก ๆ
0	พยาบาลเฉยเลย, ไม่สนใจ	พยาบาลเฉยเลย, ไม่สนใจ
1	พยาบาลสามารถสื่อสารได้ถูกต้องเป็น ครั้งคราว	พยาบาลเฉยเลย, ไม่สนใจ
2	พยาบาลสามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ครบ ถ้วนทั้งอารมณ์ ความรู้สึกและความคิด	พยาบาลได้แสดงความพยายามใน การสื่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้น แต่ยังไม่ ถูกต้อง
3	พยาบาลสามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ครบ ถ้วนทั้งอารมณ์ ความรู้สึกและความคิด	พยาบาลสามารถสื่อความรู้สึกที่ ซ่อนเร้นได้ถูกต้องเพียงบางส่วน
4	พยาบาลสามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ครบ ถ้วนทั้งอารมณ์ ความรู้สึกและความคิด	พยาบาลสามารถสื่อความรู้สึกที่ ซ่อนเร้นและความรู้สึกลึก ๆ ได้ถูก ต้องและชัดเจน

สรุปความร่วมมือรู้สึก คือ ความสามารถของผู้ให้ความช่วยเหลือที่จะรับรู้ และเข้าใจถึง  
ความคิด ความรู้สึกของผู้รับบริการ ตามโลกทัศน์ของบุคคลนั้น ๆ แทนที่จะเป็นไปตามความคิดของ  
ตนเอง หรือ Brammer และ Shostrom (1968) กล่าวว่า "เป็นความพยายามคิดด้วยกัน มิใช่  
การคิดแทนกัน" และสอดคล้องกับคำกล่าวของ Krumboltz และ Thousen (1976) ที่เสนอว่า



ขั้นแรกที่จะนำสู่การปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่แสดงถึงความร่วมรู้สึกก็คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือ และ ผู้รับบริการจะต้องทำงานร่วมกันเป็นฝ่ายเดียวกัน

ความร่วมรู้สึกจำแนกออกได้ 2 ประเภท ประเภทแรก Egan เรียกว่า ความร่วมรู้สึกขั้นต้น หรือ Carkhuff เรียกว่า เป็นขั้นของการแลกเปลี่ยน ซึ่งผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องสื่อความเข้าใจที่มีน้ำหนักและระดับความรู้สึกเดียวกันกับผู้รับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรวัดความรู้สึกของ Carkhuff จะเป็นระดับที่ 3 หรือระดับที่ 2 ในมาตรวัดความรู้สึกของ Kalisch ความร่วมรู้สึกในขั้นนี้จะช่วยให้ผู้รับบริการได้สำรวจตนเอง

ความร่วมรู้สึกอีกประเภท Carkhuff เรียกว่า ขั้นเต็ม และ Egan เรียกว่า ขั้นสูง ความร่วมรู้สึกในระดับนี้จะเป็นการนำไปสู่การเข้าใจผู้รับบริการในระดับที่ลึกและเข้มข้น ในขั้นนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือจะพยายามเข้าใจในส่วนที่ผู้รับซ่อนเร้นไว้โดยมิได้บอกกล่าว ซึ่งเป็นระดับที่ 4 ในมาตรวัดความรู้สึกของ Kalisch ความร่วมรู้สึกในขั้นนี้จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในตัวเอง เป็นการนำไปสู่การ"ปฏิบัติ"ของผู้รับบริการ

ดังนั้นจะเห็นว่า การที่ผู้ให้ความช่วยเหลือจะสามารถสื่อถึงความร่วมรู้สึกได้นั้น ผู้ให้ความช่วยเหลือต้องรับฟังสัญญาณต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการได้สื่อออกมาทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง แล้วจึงนำเนื้อหาต่าง ๆ มาผสมผสานเชื่อมโยงให้เป็นเนื้อเดียวกัน จากนั้นจึงจะสื่อออกมาเป็นคำพูดของผู้ให้ความช่วยเหลือกลับไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีการรับรู้และเกิดความเข้าใจใหม่ แต่การตอบสนองต่อความร่วมรู้สึกอาจจะใช้ได้ผลไม่เหมือนกันในผู้รับบริการแต่ละคน ดังนั้นจึงควรมีการสังเกตพฤติกรรมการตอบสนองของผู้รับบริการควบคู่กันไปด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบถึงสิ่งที่ผู้ให้ความช่วยเหลือรับรู้มานั้น ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงของผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร

### 3. โปรแกรมการฝึกอบรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการฝึกอบรมของ Robert R. Carkhuff มาใช้ โดย Carkhuff (1984) ได้กล่าวว่า โปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีพื้นฐานมาจากกระบวนการเรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ดังนั้นสาระสำคัญในการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องมีการ

ส่งเสริมให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติ และกระบวนการฝึกอบรมจะต้องเอื้อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถเคลื่อนเข้าสู่กระบวนการการเรียนรู้ได้แก่ การสำรวจตนเองของผู้รับการฝึกอบรม โดยสามารถที่จะเชื่อมโยงตนเองกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามขั้นตอนในการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ในที่นี้จะขอก้าวถึงโปรแกรมการฝึกอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. หลักการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม
2. กระบวนการฝึกอบรม
3. วิธีการฝึกอบรม
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

### 3.1 หลักการของการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม

Carkhuff (1983) ได้เสนอขั้นตอนในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมไว้ โดยแบ่งออกเป็น 12 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
2. ทำการศึกษาวิเคราะห์ในสิ่งต่อไปนี้ คือ
  - 2.1 จะทำการฝึกอบรมให้ใคร
  - 2.2 จะฝึกอบรมเรื่องอะไร และทำไมจึงต้องมีการฝึกอบรม
  - 2.3 จะฝึกอบรมที่ไหน และเมื่อไร
  - 2.4 จะฝึกอบรมอย่างไร
3. ศึกษาถึงลักษณะของสิ่งที่ต้องการจะฝึกอบรม ซึ่งหมายถึง องค์ประกอบในการทำงาน กระบวนการ ข้อจำกัดหรือเงื่อนไข และมาตรฐานที่ต้องการ
4. นำไปสร้างเป็นขั้นตอนในการฝึกอบรม
5. ทำการรวบรวมให้เป็นแบบแผนในการฝึกอบรม นั่นก็คือ นอกจากจะมีเนื้อหาที่ต้องการจะฝึกแล้ว ยังจะต้องมีวิธีการในการฝึกอบรมที่เหมาะสมอีกด้วย
6. นำแบบแผนในการฝึกอบรมไปใช้ นั่นก็หมายถึงการถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการฝึก

การถ่ายทอดในที่นี้ นอกจากจะหมายถึง การสอนที่มุ่งเน้นทางด้านเนื้อหาแล้ว ยังรวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นั่นคือ การสร้างบรรยากาศของความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และความรู้สึกไว้วางใจเกิดขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องก่อให้เกิดขึ้นสำหรับขั้นแรกของการฝึกอบรม

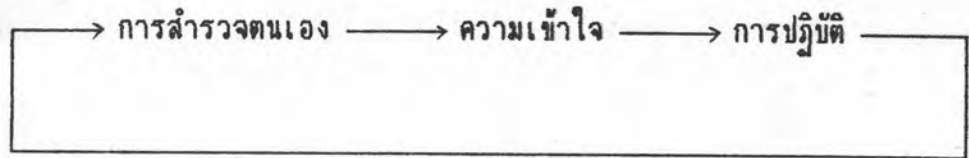
7. กระบวนการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ การสำรวจตนเอง เกิดความเข้าใจ และการลงมือปฏิบัติ
8. ติดตามและให้การประเมินกระบวนการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรมเป็นระยะๆ
9. ทำการประเมินผลผู้รับการฝึกอบรมในเชิงเนื้อหา
10. ทำการประเมินผลผู้รับการฝึกอบรมในเชิงปฏิบัติ
11. ติดตามและประเมินผลการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้รับการฝึกอบรม
12. สรุปและประเมินผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 3.2 กระบวนการฝึกอบรม

เมื่อก้าวถึงการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรม โดยส่วนมากมักจะมุ่งเน้นไปยังเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์เนื้อหา การวางแผนการฝึกอบรม เป็นต้น แต่การที่จะประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมอีกประการหนึ่งก็คือ การสร้างบรรยากาศที่ผู้รับการฝึกอบรมรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และมีความไว้วางใจเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้ฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติพิเศษอีกประการหนึ่ง นั่นคือ ผู้ฝึกอบรมต้องมีการตอบสนองเพื่อการเอื้ออำนวย การตอบสนองในลักษณะเช่นนี้ได้แก่ การสื่อถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง หรือความร่วมมือรู้สึก การให้การยอมรับนับถือในตัวผู้รับบริการ และมีท่าทีที่เป็นมิตร สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการฝึกอบรมทั้งสิ้น

กระบวนการฝึกอบรม สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนได้ 3 ขั้นตอน กล่าวคือ

1. การสำรวจตนเอง (Exploring)
2. ความเข้าใจ (Understanding)
3. การลงมือปฏิบัติ (Acting)



**แผนภูมิที่ 2 แสดงถึงกระบวนการฝึกอบรม**  
( Carkhuff, 1984 : 3 )

แผนภูมิที่ 2 เป็นการแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการฝึกอบรมโดยผู้ฝึกอบรมจะทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถที่จะเคลื่อนไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการฝึกอบรม ดังนี้

1. การสำรวจตนเองของผู้รับการฝึกอบรม ( Helpee Self-Exploration )

วัตถุประสงค์ข้อแรกของการช่วยเหลือ ก็คือ การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการฝึกอบรมมีการสำรวจตนเอง ก่อนที่ผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถดำเนินการตามขั้นตอนของการฝึกอบรมได้นั้น เขาจะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเสียก่อน

เมื่อผู้รับการฝึกอบรมสมัครที่จะเข้าร่วมโปรแกรมการฝึก แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีความสนใจ และเมื่อมีความสนใจ เขาก็จะมีการสังเกต และมีการรับฟังเกิดขึ้น ในที่สุดเขาก็สามารถเข้าไปสู่ขั้นตอนของการฝึกอบรม แต่ในกระบวนการฝึกอบรมนั้น ผู้รับการฝึกอบรมอาจจะต้องพยายามค้นหาว่า "สิ่งนั้นคืออะไร" "จะทำอะไร" และยังต้องทราบที่ "ทำไมถึงต้องทำ" และ "ทำได้อย่างไร" นั่นก็คือว่า ในกระบวนการของการฝึกนั้น ผู้รับการฝึกต้องรู้ว่าอะไรที่เขาต้องรู้เกี่ยวกับมัน และเขาสามารถทำอะไรได้บ้าง ในส่วนนี้ผู้ฝึกจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้รับการฝึกอบรม หากผู้ฝึกได้มีการบอกถึงวัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีการ ตลอดจนทิศทางของการฝึกอบรม จะทำให้ผู้รับการฝึกเกิดความเข้าใจขึ้นบ้าง และผู้ฝึกควรจะสามารถตอบข้อข้องใจในผู้รับการฝึกอบรม โดยผู้ฝึกจะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับการฝึกอบรม และในส่วนผู้รับการฝึกอบรมก็จะต้องมีการสำรวจปัญหาในตัวของเขาเองในทุก ๆ ด้านเสียก่อน ถ้าเขามีความประสงค์อย่างแท้จริงก็สามารถจะเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมได้

สิ่งที่จำเป็นและสำคัญในตัวผู้ฝึกที่ช่วยเอื้ออำนวยให้ผู้รับการฝึกอบรมมีการสำรวจ



ตนเองก็คือ การสื่อความถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง มีการยอมรับ และสร้างความอบอุ่นใจให้กับผู้รับการฝึกอบรมด้วยท่าทีที่เป็นมิตร เมื่อผู้รับการฝึกอบรมได้เกิดการสำรวจตนเอง นั่นหมายความว่า ผู้รับการฝึกอบรมสามารถรับรู้ประเด็นที่สำคัญ ๆ สามารถที่จะรวบรวมความคิด และทำให้ความคิดของเขากระจ่างชัด ดังนั้น ประสบการณ์ในการสำรวจตนเองนี้มักจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้น

## 2. ความเข้าใจของผู้รับการฝึกอบรม (Helpee Understanding)

เมื่อผู้รับการฝึกอบรมได้รับการช่วยเหลือจากผู้ฝึกอบรม ให้มีการสำรวจความคิดของตนอย่างละเอียดลึกซึ้งแล้ว เขาก็ย่อมจะมีความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมมากขึ้น แต่ไม่ใช่ที่ผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ทีเดียว ดังนั้น บทบาทของผู้ฝึกอบรมในส่วนนี้ก็คือ ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมรวบรวมบางสิ่งบางอย่างที่ยังกระจัดกระจายหรือสับสนอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับการฝึกอบรมยังขาดทักษะหรือไม่สามารถจะจัดความคิด และแนวทางในการปฏิบัติเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ดังนั้น เมื่อผู้ฝึกได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึก และบอกรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนในการฝึกให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทราบก็จะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมจะรับรู้ได้ว่าเขาจะสามารถเข้าร่วมได้อย่างไร ที่ไหน จึงเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในความเข้าใจของตนที่เกิดขึ้น หากเป็นเช่นนี้แล้วผู้รับการฝึกอบรมก็จะสามารถเคลื่อนเข้าสู่ "ขั้นตอนของการปฏิบัติ"

## 3. การปฏิบัติ (Helpee Action)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดในการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะตามที่ต้องการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถประสบความสำเร็จในการฝึกอบรม จึงควรจะให้ผู้รับการฝึกอบรมเริ่มฝึกตั้งแต่ขั้นแรกที่เป็นการปฏิบัติอย่างง่าย ๆ เสียก่อน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะประสบผลสำเร็จในขั้นต่อไป และการใช้สื่อต่าง ๆ ที่จะช่วยในการเรียนรู้ก็จะสามารถช่วยเหลือผู้รับการฝึกอบรมได้ นอกจากนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับก็เป็นสิ่งที่สำคัญและส่งเสริมให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง นั่นคือจะช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าตนทำได้ถูกต้องหรือจะเป็นการบอกกล่าว ชี้แนะในสิ่งที่ยังบกพร่อง ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการสำรวจตนเองใหม่ จึงทำให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และทำให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพ

ภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากระบวนการในการฝึกอบรมจะเป็นวงจร และสามารถจะย้อนกลับไปมาอย่างเป็นระบบ ได้บ่อยครั้งเท่าที่จำเป็นต่อการนำไปสู่การบรรลุในวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

### 3.3 วิธีการฝึกอบรม

Carkhuff (1983) ได้เสนอวิธีการฝึกอบรมออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การพูด (Tell) การพูดในที่นี้ผู้ฝึกอบรมจะเป็นผู้ทำหน้าที่ในส่วนนี้ กล่าวคือผู้ฝึกอบรมจะใช้วิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบรรยาย การอภิปราย เป็นต้น
2. การแสดงให้เห็น (Show) ในส่วนนี้หมายถึงการใช้สื่อต่าง ๆ ในการฝึกอบรม เพื่อที่จะให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ สื่อต่าง ๆ ในที่นี้ก็คือ ตัวแบบนั่นเอง
3. การลงมือกระทำ (Do) ส่วนนี้ผู้รับการฝึกอบรมจะเป็นผู้ลงมือกระทำ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้มีประสบการณ์โดยตรง จึงจะทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะ และสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

ในการรวบรวมเอกสาร บทความต่าง ๆ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่าไม่มีใครยืนยันว่า โปรแกรมการฝึกอบรมจำเป็นหรือควรใช้ระยะเวลาเท่าใดจึงจะเหมาะสม แต่มีการยืนยันว่าโปรแกรมการฝึกอบรมระยะสั้นที่ได้รับการยืนยันว่าประสบความสำเร็จนั้น ควรจะอยู่ในช่วง 10-30 ชั่วโมง (La Monica et.al., 1976) ส่วน Nelson (1982) เสนอว่าโปรแกรมการฝึกอบรมควรจะใช้เวลาประมาณ 30 ชั่วโมง และถ้าแบ่งเป็นช่วง ๆ จะต้องมากกว่า 10 ช่วง แต่ละช่วงควรใช้เวลาประมาณ 2.5 ชั่วโมง

สำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้จัดโปรแกรมออกเป็น 16 ช่วง ๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมระยะเวลาที่ใช้ตลอดโปรแกรม 32 ชั่วโมง

#### 4. การพัฒนาแนวคิดที่เป็นกรอบการวิจัย

ทักษะในการฟังในที่นี้ หมายรวมถึง การถาม การเสริมกำลังใจ การทวนซ้ำ ประโยค การทำให้กระจ่างชัด การสะท้อนความรู้สึกและการสรุปความ หรือเรียกได้ว่าเป็นทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey

ส่วนรูปแบบและวิธีการของการฝึกอบรม จะเน้นถึงการทำให้ผู้รับการฝึกอบรมทราบว่าสิ่งนั้นคืออะไร จะต้องทำอะไร ทำไมต้องทำ และที่สำคัญก็คือจะทำได้อย่างไรนั้นหมายความว่าผู้รับการฝึกอบรมจะต้องทราบว่าตอบสนองต่อข่าวสารนั้นอย่างไรและจะใช้ทักษะใด จึงจะถือว่าผู้รับการฝึกอบรมมีความสามารถในการใช้ทักษะในการฟัง

รูปแบบที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Carkhuff (1984) ซึ่ง Carkhuff กล่าวว่า สาเหตุสำคัญในการฝึกอบรมอยู่ที่การส่งเสริมให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติและกระบวนการฝึกอบรมจะต้องเอื้ออำนวยให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถเคลื่อนเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ได้แก่ การสำรวจตนเอง เกิดความเข้าใจ และมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการฝึกอบรม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ฝึกอบรมได้ทำหน้าที่เป็นผู้เอื้ออำนวยให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถที่จะเคลื่อนไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการฝึกอบรมโดยเริ่มจากผู้ฝึกอบรมบอกถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด เนื้อหา วิธีการ ตลอดจนทิศทางของการฝึกอบรม และเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมสมัครที่จะเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้มีการสำรวจตัวเองว่า มีความพร้อมในการเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือไม่ ถ้าเขามีความพร้อมอย่างแท้จริงก็สามารถเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประกาศรับอาสาสมัครจำนวน 20 คน เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน และเพื่อเป็นการนำเข้าสู่ความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมจึงได้รวบรวมวิธีการต่าง ๆ ที่ได้รับการยืนยันว่ามีประสิทธิภาพมาใช้ในการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การสาธิตและการคู้ตัวแบบจากทฤษฎีทางเทปโทรทัศน์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จัดเป็นตัวแบบทั้งสิ้นที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้จากการสังเกต

มีการศึกษาวิจัยมากมายยืนยันว่า ตัวแบบเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนและการฝึกทักษะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( Bandura, Bednar and Other; Dalton, Sundblad and Hylbert; Perry; cited by Marshall and Krutz, 1982 ) เมื่อผู้รับการฝึกอบรมได้รับการชี้แจงจนเกิดความเข้าใจอย่างแท้ จริงแล้วก็สามารถที่จะเคลื่อนเข้าสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติได้

ในขั้นตอนการปฏิบัตินี้ ผู้วิจัยได้นำการใช้บทบาทสมมุติและการให้ข้อมูลป้อนกลับมาใช้ในการฝึกปฏิบัติทั้งนี้ Ivey (Ivey and Authier, 1978) กล่าวว่า การนำเอาบทบาทสมมุติมาใช้จะเป็นการลดช่องว่างระหว่างความรู้ตามทฤษฎีและการนำไปปฏิบัติจริง สำหรับการให้ข้อมูลป้อนกลับนั้น Carkhuff (1984) กล่าวว่า เป็นสิ่งสำคัญและส่งเสริมให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง นั่นคือช่วยเพิ่มความมั่นใจว่า ตนเองทำได้ถูกต้องหรือจะเป็นการบอกกล่าวชี้แนะในสิ่งที่ยังบกพร่อง ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการสำรวจตนเองใหม่ มีความเข้าใจถูกต้องมากขึ้นและทำให้มีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ในการฝึกทักษะในการฟังผู้วิจัยยังได้แบ่งแยกทักษะในการฟังออกเป็นส่วนย่อยและจัดให้มีการฝึกที่ละทักษะในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้เนื่องจากมีบุคคลหลายท่านกล่าวว่า เป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ฝึกอบรมในการใช้ทักษะนั้น ๆ อีกทั้งการฝึกหลาย ๆ ทักษะในเวลาเดียวกันจะทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนได้ (Bear; Lovaas; cited by Daniels et.al.; 1988)

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทักษะในการฟังสามารถที่จะพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ในตัวบุคคลด้วยการฝึกฝนโดยมีรูปแบบและวิธีการฝึกทักษะที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้การฝึกทักษะในการฟังประสบผลสำเร็จ

##### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้จะเสนองานวิจัยทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ที่ศึกษาเกี่ยวกับทักษะในการฟังและความร่วมมือกัน โดยจะแยกเสนอในหัวข้อต่อไปนี้คือ



1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการฟัง
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความร่วมรู้สึก
  - 2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความร่วมรู้สึกของพยาบาล
  - 2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมรู้สึกในนักศึกษาพยาบาล
  - 2.3 งานวิจัยเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากความร่วมรู้สึกของพยาบาล
  - 2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบหรือวิธีการในการพัฒนาความร่วมรู้สึก
  - 2.5 งานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการประเมินความร่วมรู้สึก
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการฟังและความร่วมรู้สึก
  - 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการฟัง

#### งานวิจัยในประเทศไทย

สุรี ศิริวงศ์ (2532) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตามหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ของผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ วิทยาลัยพยาบาลตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษานพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ มีความสามารถในการฟัง จากการตอบแบบวัดทักษะการฟัง ในสถานการณ์การพยาบาลอยู่ในระดับของทักษะการฟังที่ต่ำ และพบว่า ทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถในการจับใจความสำคัญของเนื้อหาใจความและมีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทักษะในเรื่องการรับข่าวสารรายละเอียดที่ฟัง และการวิเคราะห์วิจารณ์อยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษามีความสัมพันธ์กับวิชาทฤษฎีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับที่ต่ำมากอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาลกับผลสัมฤทธิ์ เฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความร่วมรู้สึก

### 5.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความร่วมรู้สึกของพยาบาล

#### งานวิจัยในประเทศไทย

เรวดี ศิรินคร (2531) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จากพยาบาลวิชาชีพจำนวน 380 คนในโรงพยาบาล 12 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด เพื่อวัดทัศนคติและลักษณะงานที่รับผิดชอบ วัดค่านิยมทางวิชาชีพและค่านิยมทางบริการ วัดความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วย และสอบถามข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร สำหรับแบบสอบถามวัดความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วย สร้างตามแนวการตอบสนองผู้ป่วยตามมาตรวัดความรู้สึกของ Gazda ซึ่งมีระดับของความร่วมรู้สึก 4 ระดับ ตั้งแต่การตอบสนองระดับต่ำสุด คือ ตอบสนองในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ป่วยพูด หรือผู้ป่วยรู้สึก จนถึงการตอบสนองระดับสูงสุดที่ตอบสนองสอดคล้องกับอารมณ์ และเรื่องราวของผู้ป่วย โดยสร้างข้อความในรูปสถานการณ์ที่พูดโต้ตอบ ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยแล้วถามในส่วนที่จะเป็นคำพูดของพยาบาล ซึ่งสร้างเป็นชนิด 4 ตัวเลือกตามระดับทั้ง 4 ของความร่วมรู้สึกที่กล่าวมาแล้ว ขณะเดียวกันก็ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่าง ๆ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้น ๆ ผลการวิจัยพบว่าความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49) ทัศนคติ ค่านิยมทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความร่วมรู้สึก ส่วนประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความร่วมรู้สึก

### 5.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมรู้สึกในนักศึกษาพยาบาล

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

Becker และ Sands (1988) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมรู้สึกกับประสบการณ์ทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 จำนวน 35 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์

ในการวิจัยนี้คือ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงความร่วมมือรู้สึกตามประสบการณ์ทางคลินิก โดยมีการวัดเป็นช่วง ๆ รวมทั้งหมด 4 ครั้ง ครั้งแรกวัดเมื่อสิ้นสุดการศึกษาภาคเรียนที่ 1 ครั้งที่ 2 วัดเมื่อนักศึกษาขึ้นปฏิบัติงานกับผู้ป่วยเป็นครั้งแรก การวัดครั้งนี้ห่างจากครั้งแรก 5 เดือน ครั้งที่ 3 วัดเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานในแผนกแรก ครั้งนี้ห่างจากครั้งที่ 2 เป็นเวลา 5 สัปดาห์ และในการวัดครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลส่วนตัวเพิ่มขึ้นคือ อายุ และเพศ ครั้งที่ 4 วัดเมื่อสิ้นสุดการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ซึ่งห่างจากครั้งที่ 3 เป็นเวลา 5 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองนี้คือ Davis' Interpersonal Reactivity Index (IRI) ผลการศึกษาพบว่า ระดับของความร่วมมือรู้สึกในนักศึกษาหญิงสูงกว่านักศึกษาชาย และความร่วมมือรู้สึกไม่มีการเปลี่ยนแปลง เมื่อประสบการณ์ทางคลินิกเพิ่มขึ้น

Mc. Donald (1977) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับความร่วมมือรู้สึกในนักศึกษาพยาบาลกับนักศึกษาทั่วไปโดยจำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3-4 มีอายุเฉลี่ย 23 ปี โดยแบ่งออก 4 กลุ่ม ๆ ละ 15 คน กลุ่มแรกเป็นนักศึกษานายบาลชาย กลุ่มที่ 2 เป็นนักศึกษานายบาลหญิง กลุ่มที่ 3 เป็นนักศึกษาทั่วไปชาย และกลุ่มที่ 4 เป็นนักศึกษาทั่วไปหญิง เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองคือ Hogan's Empathy Scale ผลการศึกษาสรุปว่ากลุ่มนักศึกษานายบาลชายมีความร่วมมือรู้สึกสูงที่สุด กลุ่มนักศึกษาทั่วไปชายมีความร่วมมือรู้สึกต่ำสุด กลุ่มนักศึกษาทั่วไปหญิงมีความร่วมมือรู้สึกสูงกว่ากลุ่มนักศึกษานายบาลหญิงเพียงเล็กน้อย และกลุ่มนักศึกษานายบาลชายมีความร่วมมือรู้สึกสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาทั่วไปชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มนักศึกษาทั่วไปหญิงมีความร่วมมือรู้สึกสูงกว่านักศึกษาทั่วไปชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มนักศึกษานายบาลชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีข้อสังเกตเห็นว่า ยังไม่สามารถที่จะกล่าวได้ว่าเพศของนักศึกษานายบาลมีผลต่อความร่วมมือรู้สึก

### 5.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือรู้สึกของพยาบาล

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

Mary Holt Ashley (DAI 47/02B) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการ

ฝึกความร่วมมือรู้สึกในพยาบาลประจำการ กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นพยาบาลประจำการที่ประจำตึกอายุรกรรม และ ศัลยกรรม จำนวน 52 คน สุ่มเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 26 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มจะเป็นผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลพยาบาลจากพยาบาลในกลุ่มแรก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ Hogan Empathy Scale และ The Risser Patient Satisfaction Scale เครื่องมือทั้ง 2 ชนิดจะนำไปใช้วัดก่อน และหลังทดลอง ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกในกลุ่มทดลองมีระดับความร่วมมือรู้สึกเพิ่มขึ้นภายหลังจากการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สมาชิกในกลุ่มควบคุมมีระดับความร่วมมือรู้สึกลดลงภายหลังจากการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสมาชิกในกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมภายหลังจากการทดลอง พบว่าสมาชิกในกลุ่มทดลองจะมีระดับความร่วมมือรู้สึกสูงกว่าสมาชิกในกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับจากสมาชิกในกลุ่มทดลองสูงกว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับจากสมาชิกในกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 5.2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบหรือวิธีการในการพัฒนาความร่วมมือ

##### งานวิจัยในประเทศไทย

คณางค์ มณีศรี (2523) ศึกษาถึงผลของการใช้ตัวแบบ และการสอนในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจา (Empathy) แก่ผู้ป่วย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 72 คน สุ่มแบ่งผู้เข้ารับการฝึกออกเป็น 6 กลุ่ม ๆ ละ 12 คน และในแต่ละกลุ่มจะได้รับการสอนดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจ และได้ฟังตัวแบบทำการตอบสนองด้วยความเห็นใจในระดับสูง
- กลุ่มที่ 2 ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจ และได้ฟังตัวแบบทำการตอบสนองด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ
- กลุ่มที่ 3 ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจแต่ไม่ได้ฟังตัวแบบทำการตอบสนองด้วยความเห็นใจ



- กลุ่มที่ 4 ไม่ได้ได้รับการสอนแต่ได้ฟังตัวแบบทำการตอบสนองด้วยความเห็นใจ  
ในระดับสูง
- กลุ่มที่ 5 ไม่ได้ได้รับการสอน แต่ได้ฟังตัวแบบทำการตอบสนองด้วยความเห็นใจ  
ในระดับต่ำ
- กลุ่มที่ 6 ไม่ได้ได้รับการสอน และไม่ได้ฟังตัวแบบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เทปบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งใช้  
เป็นตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง ต่ำ และไม่มีตัวแบบ จำนวน 6 ม้วน  
ม้วนละ 1 เจ็อนโซ เอกสารคำบรรยายเรื่องความเห็นใจและมาตรฐานประเมินระดับของความ  
เห็นใจของ Carlhuff สำหรับสมมติฐานในการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจ ในระดับที่  
แตกต่างกัน จะมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจจะมีการสนองตอบด้วย  
ความเห็นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการสอน
3. จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบ  
ด้วยความเห็นใจในระดับสูงแสดงความเห็นใจมากขึ้น
4. จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบ  
ด้วยความเห็นใจในระดับต่ำแสดงความเห็นใจน้อยลง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความ  
เห็นใจในระดับสูง มีความตอบสนองด้วยความเห็นใจในระดับที่สูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัว  
แบบของการตอบสนองด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ และผู้เข้ารับการฝึกที่ไม่ได้ฟังตัวแบบ และ  
กลุ่มที่ได้รับการสอนจะมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอน นอกจากนี้ยัง  
พบว่า จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกที่ไม่ได้ฟังตัวแบบของการตอบสนองด้วยความ  
เห็นใจในระดับสูงแสดงความเห็นใจมากขึ้น และตัวแบบที่มากขึ้นไม่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัว  
แบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำแสดงความเห็นใจน้อยลง

## งานวิจัยในต่างประเทศ

Frauenfelder และFrauenfelder (Cited by Psychit 1985: 72-12902) ได้ศึกษาถึงผลของการฝึกความร่วมมือรู้สึกในนักศึกษาที่อาสาสมัครเข้าทำงานด้านการให้บริการการปรึกษาทางโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่อาสาสมัครเข้ามาทำงาน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 17 คน และกลุ่มควบคุม 28 คน มีการวัดผลก่อนและหลังการฝึกแบบวัดที่ใช้มี 2 ชนิดคือEmpathy Listening Test (ELT) และEmpathy Scale ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองจะมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุมทางด้านความเข้าใจ และความสนใจ แม้ว่าทั้ง 2 กลุ่มจะไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่าการฝึกความร่วมมือรู้สึกจะสามารถพัฒนาได้ และแบบวัดควรจะเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

Mary Catherine Handerson (DAI 49/02B) ได้ศึกษาผลของการฝึกความร่วมมือรู้สึกต่อเหตุผลเชิงจริยธรรม และการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกในนักศึกษานายบาล โดยมีสมมุติฐานว่า นักศึกษานายบาลในกลุ่มที่ได้รับการฝึกความร่วมมือรู้สึกตามหลักการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค ไม่มีความแตกต่างกับนักศึกษานายบาลในกลุ่มที่ได้รับการสอนตามรูปแบบของทางนายบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษานายบาลจำนวน 30 คน สุ่มเข้าไปในกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน โดยกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกความร่วมมือรู้สึกตามหลักการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค และกลุ่มควบคุมจะได้รับการสอนตามรูปแบบของทางการนายบาล ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลองรวม 6 สัปดาห์ ในแต่ละสัปดาห์จะมีการฝึกหรือการสอนครั้งเดียว แต่ ละครั้งใช้เวลา 2 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองมี 2 ชนิด คือ Carkhuff's Empathy Understanding in Interpersonal Process และ The Defining Issued Test (DAI) ผลการศึกษาสรุปว่ากลุ่มทดลองจะมีความร่วมมือรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเหตุผลเชิงจริยธรรมนั้น ทั้ง 2 กลุ่มไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Kalisch (1971) ทำการทดลองเพื่อพัฒนาความร่วมมือรู้สึกในนักศึกษานายบาล ชั้นปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 49 คน สุ่มเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 12-13 คน ในกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกความร่วมมือรู้สึกจากครูฝึกจำนวน 12.5 ชั่วโมง วิธีการดำเนินการทดลองประกอบด้วยการสอนโดยการอธิบาย การให้บทบาทสมมติตัวแบบ และให้ลงมือปฏิบัติจริง

ในขณะที่ปฏิบัติจะมีการให้ข้อมูลป้อนกลับทันทีที่ครูฝึกต้องการจะชี้แนะแก่ผู้รับการฝึก ส่วนในกลุ่ม ควบคุมจะได้เข้าฟังบรรยายเรื่องพฤติกรรมของมนุษย์จำนวน 12.5 ชั่วโมงเช่นกัน โดยระยะเวลา การทดลองรวมทั้งหมด 6 สัปดาห์ มีการฝึกสัปดาห์ละครั้ง แบบวัดความร่วมมือรู้สึกที่ใช้ในการทดลอง คือ Accurate Empathy Scale (AES) , Relationship Inventory (RI) , Predictive Accurate Tests , The Empathy Test และ Empathy Rating Scale จากการประเมินของครูพยาบาล ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองมีความร่วมมือรู้สึกสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อติดตามผลอีก 6 เดือนต่อมาก็ยังคงได้ผลเช่นเดิม นอกจากนี้ จากรายงานการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มทดลองจะมีการประเมินตนเองว่ามี ความร่วมมือรู้สึกเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับการฝึก ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีการประเมินตนเองเช่นเดียวกับก่อน การฝึกอบรม และจากการประเมินของครูพยาบาลพบว่ากลุ่มทดลองจะได้รับการประเมินว่ามีระดับ ความร่วมมือรู้สึกสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการประเมินจากผู้ป่วยและเพื่อน นักศึกษาร่วมชั้นปีเดียวกันพบว่า ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

La Monica และ คณะ (1976) ได้สร้างโปรแกรมการฝึกความร่วมมือรู้สึกโดยใช้ ทฤษฎีทางด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนา โปรแกรมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง ครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่กำลังทำงานในหน่วยการดูแลผู้ป่วยทั้งในระยะเฉียบพลัน และ เรื้อรัง ในโรงพยาบาลระดับกลางแห่งหนึ่งในชนบทที่มีความร่วมมือรู้สึกต่ำ จากการวัดความร่วมมือรู้สึกโดยใช้ Carkhuff Index of Communication จำนวน 24 คน แล้วลุ่มเข้าไปในกลุ่มทดลอง และ กลุ่มควบคุมกลุ่มละ 12 คน สมาชิกในกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกทั้งหมด 7 สัปดาห์ ๆ ละครั้ง รวมทั้งสิ้น 11 ชั่วโมง วิธีการที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ การอธิบาย การลงมือปฏิบัติ จริงและการใช้กระบวนการกลุ่ม ส่วนสมาชิกในกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับเงื่อนไขใด ๆ แบบวัดที่ ใช้ในการประเมินความร่วมมือรู้สึกทั้งก่อน และหลังการทดลอง คือ Carkhuff Index of Communication และมาตรวัดระดับความร่วมมือรู้สึกของ Gazda ซึ่งแบ่งระดับความร่วมมือรู้สึกออก เป็น 4 ระดับ ในการแปลผลแบบวัดนี้ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน เป็นผู้ประเมินค่าความร่วมมือรู้สึก ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่านนี้มีระดับความร่วมมือรู้สึก 3.94 (ประเมินจากแบบการรับ รู้ความร่วมมือรู้สึกของ Gazda) ผลการศึกษาพบว่าโปรแกรมนี้สามารถเพิ่มความร่วมมือรู้สึกได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และการวัดก่อนการทดลอง จะมีผลน้อยมากเมื่อนำแบบวัดชุดเดียวกันไปใช้ในการ วัดหลังการทดลอง

Sandra R., Schwartz และคณะ (Eric, 1983 : ED 229824) ศึกษาพัฒนาโปรแกรมการฝึกความร่วมมือรู้สึกในวิชาชีพทางด้านสุขภาพ โปรแกรมที่สร้างขึ้นจะมุ่งเน้นให้มีการตระหนักถึงความร่วมมือรู้สึกในขณะที่ให้การพยาบาล และคงไว้ซึ่งคุณภาพของสัมพันธภาพ ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกรวม 8 ชั่วโมง โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ๆ ละ 4 ชั่วโมง วิธีการดำเนินการฝึกประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปราย และการใช้กระบวนการกลุ่ม การวัดความร่วมมือรู้สึกกระทำโดยใช้แบบวัด 2 ชนิด คือ The Allied Health Professional Empathy Discrimination Index และ A. Forced Choice Instrument ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการฝึกอบรมได้ตระหนักถึงความร่วมมือรู้สึกในขณะที่ให้การพยาบาลเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจในกระบวนการของความร่วมมือรู้สึกมากขึ้น และมีทักษะการสื่อความร่วมมือรู้สึกเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึก

ผลการวิจัยข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่า การฝึกความร่วมมือรู้สึกสามารถพัฒนาขึ้นได้ และวิธีการฝึกความร่วมมือรู้สึกที่นำมาใช้และประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การอธิบาย การใช้กระบวนการกลุ่ม และการลงมือปฏิบัติ ส่วนการฝึกความร่วมมือรู้สึกตามรูปแบบการสอนทางพยาบาลพบว่า ไม่สามารถเพิ่มความร่วมมือรู้สึกได้

#### 5.2.5 งานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการประเมินความร่วมมือรู้สึก

##### งานวิจัยในต่างประเทศ

M. Ebrahim Fakouri (Eric, 1982 : ED 225035) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในการวัดความร่วมมือรู้สึกระหว่างการใช้แบบวัด Paired Hands Test (PHT) กับการประเมินค่าความร่วมมือรู้สึกโดยอาจารย์พยาบาล โดยตั้งสมมุติฐานไว้ว่านักศึกษาพยาบาลที่มีระดับความร่วมมือรู้สึกสูงจากการประเมินของอาจารย์พยาบาล จะได้คะแนนจาก แบบวัด PHT สูง และในนักศึกษาพยาบาลที่มีระดับความร่วมมือรู้สึกต่ำจากการประเมิน ของอาจารย์พยาบาล จะได้คะแนนจากแบบวัด PHT ต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าคะแนนจากแบบวัด PHT มีความสัมพันธ์กับการประเมินค่าความร่วมมือรู้สึกจากอาจารย์พยาบาลแต่ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะเห็นได้ชัดเจนในกลุ่มนักศึกษาพยาบาลที่มีความร่วมมือรู้สึกต่ำ และการศึกษาครั้งนี้ได้สรุปว่าแบบวัด PHT เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ เหมาะสำหรับการ



นำไปใช้ในการพยากรณ์ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของบุคคลอื่น

### 5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการฟังและความร่วมรู้สึก

#### งานวิจัยในประเทศไทย

เอมอร อัญญาวุฒิเจริญ (2523) ศึกษาถึงผลของการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความที่มีต่อการอ้างอิงถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการ การปรึกษาเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชาย และหญิงชั้นปีที่ 2 และ 3 จำนวน 18 คน ดำเนินการทดลองโดยสุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มการใช้ทักษะหนึ่งในสามทักษะ ผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการแต่ละคนจะเข้าร่วมการทดลองเป็นเวลา 30 นาที การวิจัยนี้ใช้การทดลองแบบสลับกลับ (ABAC Reversal Design) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระยะเวลาคือ ระยะเวลาพื้นฐาน ระยะเวลาการใช้ทักษะ ระยะเวลาพื้นฐาน และระยะเวลาการใช้ทักษะ โดยระยะเวลาหนึ่ง ๆ ใช้เวลา 6 นาที และระยะเวลาการใช้ทักษะหนึ่งใช้เวลา 9 นาที การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ตัวแปรด้วยวิธีวัดซ้ำ 1 ตัวแปร และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม ผลการศึกษาพบว่าจำนวนครั้งของการอ้างอิง ความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการในระยะเวลาการใช้ทักษะมากกว่าจำนวนครั้งของการอ้างอิงถึงความรู้สึกของตนเองในระยะเวลาพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจำนวนครั้ง ของการอ้างอิงถึงความรู้สึกของตนเอง ในระยะเวลาการใช้ทักษะของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการที่ได้รับทักษะต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

Barak (1990) ได้ศึกษาถึงผลการฝึกความร่วมมือรู้สึกในนักจิตวิทยาการปรึกษาโดยใช้กิจกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาจิตวิทยาการปรึกษาจำนวน 16 คน หญิง 7 คน ชาย 9 คน มีอายุเฉลี่ย 24 ปี กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการฝึกทักษะการใส่ใจ การใช้คำถาม และการสะท้อนความรู้สึกก่อนเข้ารับการศึกษาทดลอง กิจกรรมที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้เป็นรูปแบบที่เกิดจากการประสมการประสานกันหลายทฤษฎี (คือ Barret-Lennard, Carkhuff) วิธีการดำเนินการทดลองจะเริ่มโดยการแบ่งกลุ่มย่อย ๆ กลุ่มละ 3 คนร่วมกันออก

ความคิดเห็นและการใช้บทบาทสมมติ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองมี 3 ชนิด คือ Games Score, Counselor Response Questionnaire และ Empathy Ratings การทดลองนี้ไม่มีการวัดก่อนการทดลอง ผลการศึกษาพบว่า การใช้กิจกรรมในโปรแกรมการฝึกความร่วมมือรู้สึกสามารถเพิ่มความร่วมรู้สึกในนักศึกษาจิตวิทยาการปรึกษาได้ แต่ผลที่ได้นี้ไม่สามารถจะยืนยันได้อย่างแน่นอน ทั้งนี้ เพราะการทดลองนี้ไม่ได้วัดผลก่อนการทดลอง และ ไม่มีกลุ่มควบคุม

นอกจากนี้ ก่อนการทดลองได้ฝึกทักษะให้กับกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นการเพิ่มขึ้นของความร่วมมือรู้สึกจึงไม่ชัดเจนว่าจะ เป็นผลจากการใช้กิจกรรมอย่างแท้จริง

Daniels, Denny และ Andrews (1988) ศึกษาถึงการฝึกทักษะการสื่อสารในนักศึกษาพยาบาลตามหลักการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 53 คน ทักษะที่ใช้ในการฝึกมี 6 ทักษะคือ ทักษะการใส่ใจ การถาม การเสริมกำลังใจ การถ่ายทอดข้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปเวลาที่ใช้ในการฝึกรวม 25 ชั่วโมง แบบวัดที่ใช้ในการทดลองคือ Carkhuff Index of Discrimination, Carkhuff Index of Communication และ Empathy Construct Rating Scale แบบวัด 2 ชนิดแรกเป็นแบบวัดที่ประเมินจากการเขียนการตอบสนองของผู้รับการฝึก แต่ Empathy Construct Rating Scale เป็นแบบวัดที่ผู้ประเมินต้องประเมินจากเทปที่บันทึกการสนทนาของผู้รับการฝึกกับผู้รับบริการเป็นเวลา 10 - 15 นาที ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองจะมีระดับความร่วมมือรู้สึก มีทักษะการสะท้อนความรู้สึก และทักษะการสรุปมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มทดลองจะมีความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยลง มีการตอบสนองที่ดีขึ้น มีการใช้คำถามปิดน้อยลง และมีความร่วมรู้สึกเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการทดลอง

Scorggins และ Ivey (cited by Ivey and et.al., 1987) ได้ศึกษาการฝึกทักษะการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค โดยจัดเป็นโปรแกรมการอบรม 2 วันครึ่ง รวม 20 ชั่วโมง ผู้เข้าอบรมเป็นนักจิตวิทยาการปรึกษา ทักษะที่ใช้ในการอบรมครั้งนี้ คือ ทักษะการใส่ใจ การเสริมกำลังใจ การถ่ายทอดข้อความ การใช้คำถามเปิด การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ ภายหลังการฝึกอบรมจะมีการติดตามประเมินผลสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ๆ ละ 1 ชั่วโมงซึ่งจะทำการประเมินผลติดต่อกัน 6 สัปดาห์ วิเคราะห์ผลการวิจัยจากเทปบันทึกก่อนและ

หลังการอบรม ผลการศึกษาพบว่าทักษะการเสริมกำลังใจ การถ่ายทอดข้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ จะมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเมื่อศึกษาถึงความร่วมรู้สึก พบว่ากลุ่มทดลองจะมีความร่วมรู้สึกสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังได้ติดตามประเมินผลต่อมาอีก 1 ปีพบว่าทักษะการสะท้อนความรู้สึก และการใช้คำถามเปิดยังอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่มีความแตกต่างจากกลุ่มควบคุมทางสถิติ ส่วนทักษะการใช้คำถามปิด และการสรุปความมีระดับที่ลดลงจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความร่วมรู้สึกนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

Thomas (1974 : 6395-63964) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร และ รูปแบบเฉพาะเจาะจงของการปฏิสัมพันธ์ทางวาจากับความร่วมรู้สึก กลุ่มประชากรเป็นนักศึกษาปริญญาโทที่เริ่มเข้าศึกษาในสาขาจิตวิทยาการปรึกษา และยังไม่มีการสัมผัสเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาก่อนจำนวน 24 คน กลุ่มประชากรทั้งหมดจะได้สนทนากับนักศึกษาอาสาสมัครระดับปริญญาตรีเพื่อให้การช่วยเหลือ 5 ครั้ง ทุกครั้งของการสนทนาจะได้รับการบันทึกเทปไว้ แล้วนำเทปบันทึกนั้นมาประเมินระดับความร่วมรู้สึก โดยใช้มาตรวัดความร่วมรู้สึกของ Truax แล้วแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ กลุ่มละ 7 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ทางวาจา ผลการวิจัยพบว่า

ก. ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกในระดับสูง จะมีการแสดงออกในสิ่งต่อไปนี้มากกว่าผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกในระดับต่ำคือ

1. การยอมรับและการให้แรงเสริมในทางบวกแก่ผู้รับบริการ
2. การให้ความกระจ่างชัดแก่ผู้รับบริการ
3. มีการใช้คำถามน้อย

ข. ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกต่ำ จะพูดมากกว่าผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกในระดับสูง เช่น การเสนอความคิดเห็น การให้ข้อมูล และการเสนอความจริง

ค. ผู้รับบริการของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกสูง จะมีการพูดมากกว่าผู้รับบริการของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกในระดับต่ำและจะพูดใน

เชิงการเสนอความคิดเห็น การให้ข้อมูล และการเสนอความจริง

ผลการวิจัยข้างต้นพบว่า การฝึกทักษะการใส่ใจ การถาม การเสริมกำลังใจ การ  
ถ่ายทอดข้อความ การสะท้อนความรู้สึกและการสรุปความ ผลต่อการเพิ่มความร่วมรู้สึกอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติ

