

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่าง ผู้ให้การปรึกษาซึ่งเป็น นักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม และผู้มาปรึกษาซึ่งต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้มาปรึกษา เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจ และ ทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำใหตนเองพัฒนาขึ้น (วัชร ทรัพย์มี, 2533) โดยมีจุดมุ่งหมายในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและบุคลิกภาพ อย่างสร้างสรรค์ อันนำไปสู่กระบวนการที่มีประสิทธิภาพต่อผู้มาปรึกษา การปรึกษายังเป็นหัวใจ หลักของงานทางด้านจิตวิทยา และทางการศึกษา (Truax and Carkhuff, 1967; Locke, Myers & Herr, 2001) เนื่องจากในการให้การช่วยเหลือนั้นมีองค์ประกอบที่มีส่วนเอื้อให้เกิดสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลอันประกอบด้วยความรู้สึกร่วม (empathy) ความอบอุ่นใจ (warmth) และความเป็น ตนตัวจริง (genuineness) ซึ่งทั้งสามลักษณะนี้เป็นองค์ประกอบของสุขภาพจิตที่ดี (Ivey & Authier, 1978; Carkhuff, 1983a)

ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้มาปรึกษาทั้งในกระบวนการของการ ปรึกษา การบำบัด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน หรือสัมพันธภาพระหว่างพ่อแม่กับเด็ก ผลที่ เกิดขึ้นอาจเป็นไปในทางสร้างสรรค์หรืออาจเลวร้ายลงซึ่งมีผลต่อการทำงานของความคิด ร่างกาย จิตใจ ของผู้ที่ปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยในกระบวนการดังกล่าวนี้พบว่าองค์ประกอบสำคัญที่มี ผลต่อการเกิดสัมพันธภาพ คือ การเอื้ออำนวย (facilitate) ที่มีความรู้สึกร่วมเป็นพื้นฐาน โดยถือ เป็นมิติหนึ่งซึ่งมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับทักษะในการสื่อสาร และความสามารถในการช่วยเหลือ ของผู้ให้การช่วยเหลือในการเข้าใจผู้รับการช่วยเหลือ ซึ่งสามารถลดความรู้สึกเห็นห่าง และ ความรู้สึกแปลกแยกของบุคคล โดยทักษะเหล่านี้ประกอบด้วยทักษะในการฟัง และการ ตอบสนอง ซึ่งใช้ในกระบวนการการปรึกษา(King, 1999)

ความรู้สึกร่วม เป็นกระบวนการทางความคิดที่นำไปสู่ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อความ รู้สึกและมุมมองของบุคคลอื่น โดยอาศัยทักษะในการสื่อสารที่ประกอบด้วย การเข้าใจ และการ ฟังอย่างเข้าอกเข้าใจเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อให้สามารถสื่อสารความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้ มาปรึกษา โดยการฟังอย่างเข้าอกเข้าใจนั้นให้ความสำคัญกับการใส่ใจ การสังเกต และการฟัง ซึ่ง แสดงถึงการ "อยู่กับผู้มาปรึกษา ณ ขณะนั้น (being with)" อันจำเป็นต่อการพัฒนาความ เข้าใจต่อผู้มารับบริการและโลกของเขา ทั้งนี้ทักษะในการใส่ใจและการฟังเป็นทักษะที่สามารถช่วย

ผู้ให้การปรึกษาให้เข้าไปสัมผัสกับโลกของผู้มาปรึกษาได้ เมื่อนั้นความร่วมรู้สึก (empathy) จึงเป็นองค์ประกอบที่สามารถทำให้ผู้ให้การปรึกษาสื่อสารอย่างเข้าใจโลกของผู้มาปรึกษา ดังนั้นทักษะที่มีความร่วมรู้สึกเป็นพื้นฐานสำคัญนั้น สามารถเรียกได้ว่าเป็นทักษะในการฟังอย่างร่วมรู้สึกเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายได้ชัดเจนขึ้น (Egan, 1998) ความร่วมรู้สึกจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพราะเป็นหนทางหลักที่จะนำผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจผู้มาปรึกษาอย่างชัดเจน แจ่มแจ้ง และเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้มาปรึกษารู้สึกว่าตนเป็นที่เข้าใจ ผู้ให้การปรึกษาจะ "คิดไปกับ" ผู้มาปรึกษา มิใช่ "คิดให้" หรือ "คิดเกี่ยวกับ" ผู้มาปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อปัญหาและความรู้สึกที่แท้จริงของผู้มาปรึกษา โดยพยายามมองในกรอบอ้างอิงภายในของผู้มาปรึกษา (Internal Frame of Reference) ว่าเขาคิดและรู้สึกอย่างไร และผู้ให้การปรึกษาที่มีความเข้าใจผู้มาปรึกษาแสดงถึงการมีคุณสมบัติในการร่วมรู้สึกของผู้ให้การปรึกษาถือว่าเป็นศิลปะประการหนึ่งและเป็นความสามารถที่สำคัญของในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้มาปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้มาปรึกษาทราบถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง และรู้ปัญหาของตนเองในทุก ๆ ด้าน อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตนเองในทางสร้างสรรค์ (Truax & Carkhuff, 1967; Gelso & Bruce, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Carkhuff ที่กล่าวว่า หากปราศจากความร่วมรู้สึกแล้วจะไม่มีพื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้เพราะถ้าเราไม่สามารถเข้าใจบุคคลอื่นอย่างดีเพียงพอแล้ว เราก็จะไม่สามารถช่วยเหลือเขาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

จากการทำงานของผู้ให้การปรึกษาที่มีความสามารถในการรับรู้กรอบภายในของการรับรู้ของผู้มาปรึกษา รับรู้โลกอย่างที่คุณมาปรึกษามอง รับรู้ตัวของคุณมาปรึกษาตามที่เขาเห็น และผู้ให้การปรึกษามีการสื่อสารบางสิ่งจากความเข้าใจเหล่านี้ต่อผู้มาปรึกษา (Rogers, 1965) เป็นหลักสำคัญตามทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling Theory) ที่พัฒนาโดย คาร์ล อาร์ โรเจอร์ส (Carl R. Rogers) ซึ่งยึดหลักว่า มนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของผู้มาปรึกษา โดยการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางความสำคัญกับการเข้าใจบุคคลและความเชื่อในศักยภาพของบุคคล โดยผู้ให้การปรึกษาอาศัยการฟังด้วยความเข้าใจ การตอบสนองในการเอื้อให้เกิดการสำรวจตนเองของผู้มาปรึกษา จนสามารถจัดการกับปัญหาและพัฒนาตนเอง ซึ่งสามารถนำไปใช้กับคนในทุกกลุ่มเพื่อเอื้อให้เกิดการใช้ชีวิตอย่างเต็มตามศักยภาพของตนเอง

ในการปรึกษาแบบผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลางนั้นอาศัยความใส่ใจที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อผู้มาปรึกษาด้วยการมีสัมพันธภาพซึ่งหนึ่งในองค์ประกอบหลักที่เชื่อมโยงกับการใส่ใจคือ ความร่วมรู้สึก (Egan, 1998) ที่ก่อให้เกิดการช่วยเหลือ เปลี่ยนแปลงในทางจิตใจและบุคลิกภาพต่อผู้มาปรึกษา ให้เป็นบุคคลที่เต็มสมบูรณ์ (Hansen, 1978 ; Rogers, 1954) โดยพื้นฐานของการเป็น

ผู้ให้การช่วยเหลือ ผู้ที่ฝึกตนเองในการเป็นผู้ให้การปรึกษาต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านของ ความมีเมตตา การมีสติ การฟัง การลดอัตตา และมีความเข้าใจโลกทัศน์ของผู้มาปรึกษาซึ่งมีผล ต่อการเกิดสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือทางด้านจิตใจ นอกจากนี้ได้มีการพัฒนาและนำแนวคิด การปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางไปประยุกต์ใช้ได้ในวงการต่างๆ อย่างเช่นในการศึกษาที่ให้ความ สำคัญกับผู้เรียนผู้สอน ซึ่งได้กล่าวถึงการเรียนการสอนแบบมุ่งเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เริ่มที่เป้าหมายของผู้เรียน อันก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่แท้จริงที่ โดยมีผู้เรียนเป็นผู้ที่ก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในการเรียนด้วยตนเอง (Rogers, 1965; วัชร ทรัพย์มี, 2533) จากเดิมที่ครูมี บทบาทเป็นผู้ให้ข้อมูลในห้องเรียนต่อนักเรียนก็จะกลายมาเป็นบทบาทใหม่ที่มีความหลากหลาย และมีความหมายมากขึ้นคือ เป็นทั้งผู้เอื้ออำนวย (facilitator) ผู้ให้การปรึกษา ผู้พัฒนาการศึกษา เป็นต้น ซึ่งล้วนมุ่งเน้นที่การใส่ใจต่อนักเรียน ต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล สัมพันธ ภาพกับบุคคล (Gazda, 1995) อันได้แก่ ทักษะในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพื่อให้การทำหน้าที่ ของตนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การมีทักษะดังกล่าวจึงมีประโยชน์ต่อบุคคลในแขนงต่างๆ ไม่ เฉพาะในสาขาวิชาการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเท่านั้นซึ่งบุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะให้ เกิดขึ้นได้โดยผ่านการอบรม การพัฒนาทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้นจึงครอบคลุม ทั้งการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และการพัฒนาตนเองของผู้ฝึก (ทิพาวดี เอมะ วรธนะ, 2545)

การฝึกทักษะการปรึกษาในคนทั่วไปนั้นได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นในการศึกษาจำนวนมาก Ivey (1973) กล่าวว่า ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญมากเกินกว่าที่จะใช้เพียงใน การทำงานของการปรึกษาเท่านั้น ดังนั้น ทักษะการปรึกษาจึงมีประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปด้วยโดย เฉพาะกลุ่มนักวิชาการ ครู บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคน โดยทักษะเบื้องต้นในการ ปรึกษามีประโยชน์เอื้อให้เกิดความร่วมมือรู้สึกและมีความสำคัญในการก่อให้เกิดความมอกงามกับผู้ ที่มาปรึกษา (Egan, 1998) ทั้งนี้บุคคลทั่วไปสามารถได้รับการฝึกทักษะในการปรึกษาที่มีวิธีการใน การสอนมุ่งเน้นที่สัมพันธภาพในการปรึกษาเพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกนึก คิดของผู้มาปรึกษาอย่างแท้จริง อันจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาตนเองของผู้มารับ การปรึกษาโดยยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเกิดสัมพันธภาพ อันดีระหว่างบุคคล และเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนแต่ละบุคคลจะสามารถจัดการกับ ปัญหาและพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มตามศักยภาพ

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะพัฒนาความร่วมมือรู้สึกซึ่งเป็นความสามารถในการ ตระหนักและเข้าใจบุคคลอื่นทั้งในความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และสามารถสื่อความ เข้าใจที่มีต่อบุคคลนั้นโดยอาศัยทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีประโยชน์ในการเอื้อ ให้เกิดการสื่อสารอย่างเข้าใจและมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยทำการพัฒนาโปรแกรมการฝึกทักษะ

เบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาขึ้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการพัฒนาความร่วมมือกัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ได้รับการฝึกในการเข้าใจและยอมรับในตนเองและบุคคลอื่นชัดเจนขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมการฝึกครั้งนี้คือนักศึกษาซึ่งเป็นวัยที่กำลังเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่การทำงานร่วมกับผู้อื่นในสังคม ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อ และปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นเพื่อช่วยให้นักศึกษามีความสามารถในการใช้ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจึงเป็นหนทางหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาความสามารถดังกล่าวให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลอื่น ในการนำเอาโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคคลในกลุ่มต่างๆ อาทิเช่น กลุ่มบุคคลที่ต้องให้ความช่วยเหลือและบริการบุคคลอื่น หรือบุคคลทั่วไปในการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพอันดีเกิดขึ้นกับบุคคลรอบข้าง อันจะนำไปสู่การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญในการพัฒนาตนในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
4. แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือกัน
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญในการพัฒนาตนในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

เป้าหมายในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือการเอื้ออำนวยให้ผู้มารับการปรึกษาเกิดความงอกงามส่วนบุคคลโดยอาศัยผู้ให้การปรึกษาที่ใช้ตนเองเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการบำบัดช่วยเหลือ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อของตน ค่านิยม เป้าหมายและความเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย การมีทัศนคติทางบวกต่อผู้มาปรึกษา ความเชื่อในความสามารถของผู้มาปรึกษาว่ามีความสามารถ มีความใส่ใจต่อความหมายส่วนบุคคลของผู้มาปรึกษา มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้มาปรึกษา ด้วยการก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่อบอุ่น มีความร่วมมือกัน อันมาจากจิตใจที่เปิดกว้างยอมรับผู้มาปรึกษาอย่างที่เขาเป็น (กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ แปล, 2544) โดยในเรื่องของความเชื่อส่วนบุคคลนั้นมีความสอดคล้องกับที่ Rogers(1961) กล่าวถึงทัศนคติในการมองมนุษย์ของผู้ให้การปรึกษาว่ามีความสำคัญต่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือการที่บุคคลมี

ความเชื่อในความเป็นมนุษย์กล่าวคือ การมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองไปสู่ความงอกงาม ผู้ให้การศึกษาควรเชื่อในศักยภาพของผู้มาปรึกษาและเอื้ออำนวยให้ผู้มาปรึกษาได้รู้จัก ยอมรับในความสามารถของตน และผู้ให้การศึกษาควรเชื่อว่ามนุษย์แต่ละคนมีการรับรู้แตกต่างกันออกไปตามสนามแห่งประสบการณ์การรับรู้ของตน โดยมีผู้ให้การศึกษาเป็นผู้ที่สามารถเข้าไปรู้จักโลกส่วนตัวของผู้มาปรึกษา อันแสดงถึงว่าผู้ให้การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยเหลือบุคคลอื่นโดยเริ่มต้นที่ตนเองและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไปตลอดชีวิต ซึ่งต้องมีการสำรวจความเชื่อของตนเอง การเข้าใจในระบบความเชื่อ สนามแห่งประสบการณ์ ยอมรับในความรู้สึกและความหมายของบุคคล และผู้ให้การศึกษายังต้องมีความเข้าใจว่าการแสดงออกของผู้มาปรึกษาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากระบบการรับรู้ของบุคคลทุกขณะ โดยความเข้าใจทั้งหมดนี้เป็นเทคนิคพื้นฐานของการให้การช่วยเหลือ (Rogers, 1942 อ้างถึงใน กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ แปล, 2544) ที่ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของการเป็นผู้ให้การศึกษาในการพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่เอื้อให้คนอื่นเกิดการเรียนรู้และสามารถช่วยเหลือได้

กฤษณมูรติ กล่าวว่า จิตใจของคนเป็นเครื่องมือของการรับรู้อย่างชัดเจนและตรงตามความเป็นจริง ดังนั้น หากเราเตรียมตัวเองเพียงเพื่ออาชีพ เราก็จะพลาดจากจุดมุ่งหมายของการมีชีวิตทั้งหมด และความเข้าใจชีวิตมีความสำคัญยิ่งกว่าการเตรียมสอบและความเชี่ยวชาญในวิชาคณิตศาสตร์ กลศาสตร์ หรือวิชาอื่นๆ และการศึกษาจะไม่มีจุดหมายเลยหากมันไม่ช่วยให้ท่านเข้าใจอาณาจักรอันยิ่งใหญ่ของชีวิต ซึ่งมีความละเอียดอ่อนทั้งในส่วนของตนเอง และการศึกษา (โสริช โพรทิแก้ว แปล, 2545) ดังนั้นคุณสมบัติของการเป็นผู้ให้การศึกษาที่มีคุณภาพ จึงมีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จที่เกิดขึ้นต่อบุคคลอย่างมาก มากกว่าการมีความรู้และทักษะเฉพาะเพียงอย่างเดียว โดยคุณสมบัติของผู้ให้การศึกษาที่มีคุณภาพนั้นได้แก่ การตระหนักรู้และเข้าใจ มีความใจกว้าง มีความสามารถเข้าใจร่วมกับผู้มาปรึกษาได้ มีความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ที่ดี และมีความรักเพื่อนมนุษย์ และมีจิตใจในการช่วยเหลือ คุณลักษณะของผู้ให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพนี้เป็นเรื่องราวของการตระหนักรู้และความงอกงาม(growth) แม้ผู้ให้การศึกษาที่มีประสบการณ์ก็ตาม ยังคงต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญก็คือ การรู้ความสามารถและขีดจำกัดของตนเอง ส่วนมากแล้วผู้ให้การศึกษาที่เริ่มต้นทำหน้าที่ มีศักยภาพในการพัฒนาพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเหล่านี้ได้ ไม่ว่าจะทางด้านท่าที ความเชื่อ ซึ่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตนเอง(สุรินทร์ รณเกียรติ, 2538)

อนึ่ง Gazda (1995) กล่าวว่า ในการศึกษาที่เน้นครูเป็นผู้เอื้อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มตามศักยภาพของตนเอง เมื่อครูตอบสนองต่อนักเรียนด้วยความร่วมรู้สึก นักเรียนจะรู้ว่าครูรับฟังด้วยความสนใจในสิ่งที่เขาหวังให้ครูเข้าใจ ทำให้เขารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญต่อครู

อันมีผลต่อสัมพันธภาพและนักเรียนจะเกิดความสนใจในการสอนของครูด้วย ดังนั้น ความสำคัญของการปรึกษาก็เช่นเดียวกับการสอนเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียน กล่าวคือ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นการเอื้อให้ผู้มาปรึกษาเกิดความรู้สึกว่ามีคนเข้าใจ เห็นคุณค่าในตนเอง และจนก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้มาปรึกษาได้นั้น ผู้ให้การปรึกษาต้องอาศัยการฟังและการตอบรับจากการฟังด้วยความเข้าใจ ใส่ใจผู้มาปรึกษา ควบคู่ไปกับการพัฒนาตนเองของผู้มาให้การปรึกษาให้เกิดความรู้สึกที่แสดงถึงการสื่อสารที่มีความเข้าใจในบุคคลอื่น (Egan, 1998) อันมีผลต่อผู้มาปรึกษาเมื่อเขารับรู้ถึงความตั้งใจ ความพยายามในการจะเข้าใจในตัวเขาของผู้ให้การปรึกษาก็ถือว่าเป็นความรู้สึกที่ดีต่อกัน (สุรินทร์ วัฒนเกียรติ, 2538) การสื่อถึงความเข้าใจดังกล่าวสามารถพัฒนาและฝึกฝนได้จากการมีพื้นฐานความเชื่อของผู้ให้การปรึกษาว่าตนเป็นเครื่องมือในการให้การช่วยเหลือดังที่ครูมีความเชื่อในการกระทำของตนเองและนักเรียน ด้วยการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาที่มีความร่วมมือเป็นองค์ประกอบสำคัญ มีส่วนในการเปิดใจที่จะเข้าใจผู้อื่นและก่อให้เกิดความละเอียดอ่อนต่อการรับรู้และการสื่อความรู้สึกต่อผู้อื่น ที่สามารถก่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการเป็นผู้เอื้อให้ผู้อื่นเกิดความมั่งคั่งในชีวิตอย่างเต็มศักยภาพของบุคคล ดังที่ ทิพาวดี เอมะวรรณนะ (2545) กล่าวว่า การใช้ทักษะเบื้องต้นจะทำให้ผู้มาปรึกษารู้สึกอบอุ่นใจขึ้นที่มีคนเข้าใจ และนำไปสู่การมีกำลังใจที่จะแก้ปัญหาที่ตนมี ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรศึกษาและฝึกฝนตนเองให้พร้อมสรรพทั้งทักษะการสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น และการสร้างสัมพันธอันดีต้องเริ่มด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งจากทักษะเบื้องต้นในการปรึกษา

2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

การปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือ กระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้มาปรึกษากับผู้ให้การปรึกษาซึ่งประกอบด้วยกรอบของความคิดและเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับพื้นฐานของกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือให้การปรึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีการฟังและการตอบสนองเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นปัจจัยที่สื่อความเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้มาปรึกษาเชิงจิตวิทยา อันเป็นสภาพที่มีค่ามากที่สุดเพราะจะเป็นการสื่อให้ผู้มารับการปรึกษาระหนักว่า ตัวเขานั้นเป็นที่เข้าใจและเป็นที่ยอมรับซึ่งภาวะดังกล่าวเป็นภาวะที่สามารถพลิกชีวิตของผู้มาปรึกษาให้เห็นความมีค่าของการมีชีวิตของเขาได้ ดังนั้นการฟังและการตอบสนองจึงเป็นสะพานที่สำคัญที่สุดในการผูกพันมนุษย์เข้าด้วยกันจากความเข้าใจและการยอมรับกัน

การฟังนั้นเป็นภาวะที่บุคคลหนึ่งเปิดใจของตนเองให้กว้างที่สุดที่จะรับการส่งสารจากอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนที่สุด เหมือนกับว่าผู้ฟังนั้นเข้าไปนั่งอยู่ในใจของผู้พูดและติดตามทุกส่วนของ การสื่อสารนั้นอย่างเข้าใจ โดยการฟังที่ชัดเจนนั้นจะต้องฟังจากคำพูด น้ำเสียง จากท่าทาง จากกิริยาของผู้พูดนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน ด้วยการให้ชีวิตจิตใจทั้งหมดแก่ผู้พูดหรือแก่สิ่งที่อยู่เฉพาะหน้า โดยไม่คิดต่อต้าน ไม่รู้สึกคัดค้าน ปราศจากความรู้สึกอคติ จึงสามารถสัมผัสกับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้พูด และสิ่งรอบข้าง อันแสดงถึงการมีชีวิตอยู่กับภาวะแห่งปัจจุบันได้อย่างสมบูรณ์และมีการตอบสนองหรือการตอบรับจากการฟังอันเป็นพื้นฐานของกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นการสื่อถึงความร่วมรู้สึกและการใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้มาปรึกษา โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการฟัง และการตอบรับในขอบเขตของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพราะความรู้และทักษะดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (โสรัทธิ์ โพธิแก้ว, 2536)

เมื่อผู้มาปรึกษารับรู้ว่ามีคนฟังและเข้าใจเขาอย่างมาก เมื่อนั้นผู้ให้การปรึกษาจะสามารถเชื้อให้ผู้มาปรึกษาเห็นกรอบความเข้าใจของเขาเองอย่างชัดเจน ด้วยการฟังในสิ่งที่ผู้มาปรึกษากล่าว และร่วมรู้สึกกับเขา ทั้งนี้การใส่ใจและการรับฟัง ผู้ฟังสามารถแสดงออกด้วยภาษาพูดหรือด้วยภาษาท่าทาง และแสดงออกด้วยทักษะในการตอบสนองจากการฟังต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยทักษะในการสะท้อนความ(paraphrase) ทักษะในการสะท้อนความ(reflection) ทักษะในการทำให้กระจ่าง (clarification) และทักษะในการสรุปความ(summarization) ซึ่งทักษะเหล่านี้มีลักษณะที่จะช่วยในด้านการสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ และนำความสามารถที่มีอยู่ในตัวของผู้ให้การปรึกษาออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (Cormier & Cormier, 1985) และยังเป็น การแสดงถึงการใส่ใจของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้มาปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาในการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางต้องมีการสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้มาปรึกษาพอใจที่สุดกับภาวะของ ความองกวมของผู้มาปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาจะมีความรู้สึกอิสระอย่างแท้จริงกับการอยู่กับผู้มาปรึกษา ช่วยเหลือผู้มาปรึกษาด้วยความรู้สึกเข้าใจ ไม่ใช่ตัดสินหรือประเมินเขา (Hartley, 1995) โดยมีความร่วมรู้สึกเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการบำบัดซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปแบบภายนอกด้วยการตอบสนองอย่างเข้าอกเข้าใจ (Patterson, 1980) ที่สามารถเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันซึ่งจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่มีความหมายมากขึ้น จากการตอบสนองที่มีความเข้าใจในมุมมองของคนอื่น และจะกลายมา มีความหมายมากขึ้นต่อบุคคลนั้นที่ต้องการจะเข้าใจความต้องการ ความสนใจ ความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการตอบสนองในการช่วยเหลือดังกล่าวทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันด้วยความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Gazda, 1995)

ความร่วมรู้สึก นั้นให้ความหมายครอบคลุมไปถึงทักษะที่มีทั้งขั้นพื้นฐานและขั้นสูงที่ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนและพัฒนา (Harley, 1995) เพื่อเข้าถึงจิตใจของผู้อื่น ดังที่

Carkhuff และ Barenson (1977) กล่าวว่า ในการให้ความช่วยเหลือนั้นทักษะจึงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการพัฒนาคนเพราะเป็นการตอบสนองที่ก่อให้เกิดการใช้ชีวิต การเรียนรู้ และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการให้การช่วยเหลือจึงอาศัยทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Ivey, 1978) ที่มีความร่วมรู้สึกเป็นพื้นฐานสำคัญในการฟังอย่างเข้าใจจากผู้มาปรึกษา ดังนั้น ในการฝึกฝนนั้นจึงเน้นที่ทักษะที่ก่อให้เกิดกระบวนการความร่วมรู้สึกอันเป็นพื้นฐานของการปรึกษา (Carkhuff, 1969; Rogers, 1957; Truax & Carkhuff, 1967) และการมีประสบการณ์ในการได้ฟังหรือเข้าใจจะนำไปสู่ความสามารถในการสำรวจและยอมรับความรู้สึกนึกคิดของผู้มาปรึกษา (McLeod, 1998)

ทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

การฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีทักษะเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการปรึกษาที่จะทำให้ผู้ให้การปรึกษาที่เริ่มต้นเป็นผู้ที่ใส่ใจและฟังผู้มาปรึกษา แสดงความร่วมรู้สึกซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปรึกษา องค์ประกอบพื้นฐานของทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีดังนี้

1. ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ
2. พฤติกรรมการใส่ใจ
3. ทักษะการตอบรับจากการฟังทั้ง 6 ทักษะ (Ivey & Authier, 1978)

ประกอบด้วย

- 3.1 การใช้คำถามปลายเปิด-ปิด
- 3.2 ทักษะการกระจำใจ
- 3.3 ทักษะการให้กำลังใจ
- 3.4 ทักษะการสะท้อนความ
- 3.5 ทักษะการสะท้อนความรู้สึก
- 3.6 ทักษะการสรุปความ

มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ (Listening Skills)

ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา การที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังผู้มาปรึกษานั้นเป็นภาวะที่สำคัญที่สุดในการเอื้อให้ผู้มาปรึกษาสามารถพูดต่อและสำรวจตนเอง ขณะที่ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถรับรู้และเข้าใจในความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่มีต่อปัญหาของผู้มาปรึกษา โดยการที่รับรู้และเข้าใจพฤติกรรมได้นั้นต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มาปรึกษาที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้การเข้าใจผู้มาปรึกษาได้ชัดเจนขึ้น (Ivey, 1994) ดังนั้น

การฟังจึงเป็นภาวะที่บุคคลหนึ่งเปิดใจของตนเองให้กว้างที่สุดที่จะรับการส่งสารจากอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนที่สุด เหมือนกับว่าผู้ฟังนั้นเข้าไปนั่งอยู่ในใจของผู้พูดและติดตามทุกส่วนของ การสื่อสารนั้นอย่างเข้าใจ โดยการฟังที่ชัดเจนนั้นจะต้องฟังจากคำพูด น้ำเสียง จากท่าทาง จาก กิริยาของผู้พูดนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน ด้วยการให้ชีวิตจิตใจทั้งหมดแก่ผู้พูดหรือแก่สิ่งที่อยู่เฉพาะ

หน้า โดยไม่คิดต่อต้าน ไม่รู้สึกคัดค้าน ปราศจากความรู้สึกอคติ จึงสามารถสัมผัส กับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้พูด และสิ่งรอบข้าง อันแสดงถึงการมีชีวิตอยู่กับภาวะแห่งปัจจุบันได้ อย่างสมบูรณ์และมีการตอบสนองหรือการตอบรับจากการฟังอันเป็นพื้นฐานของกระบวนการ ปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นการสื่อถึงความร่วมรู้สึกและการใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้มาปรึกษา โดย นักจิตวิทยาการปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการฟัง และการตอบรับใน ขอบเขตของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพราะความรู้และทักษะดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำ ให้เกิดความสำเร็จในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา(โธริช โพรทแก้ว, 2536) เมื่อผู้มาปรึกษารับรู้ว่ามีคน ฟังและเข้าใจเขาอย่างมาก เมื่อนั้นผู้ให้การปรึกษาจะสามารถเชื้อให้ผู้มาปรึกษาเห็นกรอบความ เข้าใจของเขาเองอย่างชัดเจน ด้วยการฟังในสิ่งที่ผู้มาปรึกษากล่าว และร่วมรู้สึกกับเขา

2. พฤติกรรมการใส่ใจ(Attending Behavior)

พฤติกรรมการใส่ใจ หมายถึง การเชื้อให้ผู้มาปรึกษาพูด ช่วยให้เขารู้สึกอิสระและ เปิดเผย ลดการพูดของผู้ให้การศึกษา และก่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นเมื่อผู้มาปรึกษารู้สึกว่ามี คนยอมรับและเข้าใจเขาจากทั้งท่าทางและการใส่ใจรับฟังเช่นการพูด ค่ะ/ครับ เป็นต้น โดยผลของ การมีพฤติกรรมการใส่ใจจะทำให้สามารถสื่อสารกับผู้มาปรึกษาว่าคุณสนใจในสิ่งที่เขาพูด เพิ่ม ความตระหนักรู้ถึงลักษณะของความใส่ใจที่มีต่อผู้มาปรึกษา และทำให้เห็นถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคลและกลุ่ม(Ivey, 1994)

พฤติกรรมการใส่ใจประกอบด้วย

การประสานสายตา(Eye contact) เวลาพูดกับคนให้มองเขา

อวัจนภาษา(Attentive body language) ทำให้ผู้มาปรึกษารู้ว่าผู้ให้การศึกษาสนใจ แสดงออกทางสีหน้า(Facial Expression)และใช้ท่าทางในการเชื้ออำนวยและให้กำลังใจเขา และ ลักษณะการวางตัว การเคลื่อนไหวในท่าทางต่างๆ

คุณภาพของเสียง (Vocal quality) น้ำเสียงและความเร็วในการพูด แสดงถึงว่าคุณรู้สึก อย่างไรในการพูดกับคนอื่น

การติดตามคำพูด (Verbal tracking) ผู้มาปรึกษามหาคุณด้วยเรื่องราวหนึ่งๆ ให้คุณ ตามทันและอยู่กับเรื่องราวนั้น

ความเงียบ (Silence) ในบางครั้งการเงียบเป็นประโยชน์มากในการช่วยให้ผู้มาปรึกษาได้
สำรวจความคิด ความรู้สึกของตนเองและเอื้อให้ผู้มาปรึกษาพูดเรื่องราวที่ต้องการจะเล่าให้ฟังต่อ
โดยสามารถระบุรายการของพฤติกรรมของผู้ให้การปรึกษาได้ดังนี้คือ
ตารางที่ 1 รายการของพฤติกรรมของผู้ให้การปรึกษา

รายการพฤติกรรม (Attending Behavior)	ลักษณะพฤติกรรม
<p><u>1.การประสานสายตา</u></p> <p>1.1 ใช้สายตามองผู้ฟังอย่างเหมาะสม</p> <p>1.2 การแสดงออกของแวตาสอดคล้องกับเรื่องราวที่พูด</p>	<p>หมายถึง สบสายตากับผู้ฟังเป็นระยะ ไม่หลบสายตาผู้มาปรึกษา</p> <p>หมายถึง การใช้สายตาดูเน้นความหมายของถ้อยคำที่พูด เช่น มองต่ำลงเมื่อพูดถึงเรื่องท้อแท้สิ้นหวัง</p>
<p><u>2.การแสดงออกทางสีหน้า</u></p> <p>2.1 แสดงออกทางสีหน้าสอดคล้องกับเรื่องที่พูด</p> <p>2.2 ยิ้มอย่างเหมาะสมกับโอกาสและเรื่องที่พูด</p>	<p>หมายถึง แสดงสีหน้าคล้ายตามเรื่องราวที่พูด เช่น พูดเรื่องสนุกสนาน ก็ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>หมายถึง มีสีหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นใจต่อผู้มาปรึกษา</p>
<p><u>3.การเคลื่อนไหวร่างกาย</u></p> <p>3.1 เคลื่อนไหวมืออย่างสอดคล้องไม่ขัดกับการพูด</p> <p>3.2 เคลื่อนไหวแขนอย่างเป็นธรรมชาติ</p> <p>3.3 เคลื่อนไหวขาอย่างเป็นธรรมชาติ</p> <p>3.4 เคลื่อนไหวศีรษะรับกับเรื่องที่พูด</p> <p>3.5 การใช้มือและแขนประกอบสอดคล้องกับเรื่องที่พูด</p>	<p>หมายถึง เคลื่อนไหวมือเป็นธรรมชาติ ไม่เร็วหรือลุกลี้ลุดเกินไป</p> <p>หมายถึง เคลื่อนไหวแขนอย่างเหมาะสม ไม่เกร็ง</p> <p>หมายถึง เคลื่อนไหวขาอย่างไม่เกร็ง ไม่มีลักษณะของการรุก</p> <p>หมายถึง การเคลื่อนไหว หรือการหยุดเคลื่อนไหวศีรษะขณะพูดและฟังผู้มาปรึกษา ไม่เคลื่อนไหวน้อยหรือมากเกินไป</p> <p>หมายถึง เคลื่อนไหวมือและแขนอย่างเหมาะสม รับการเรื่องที่พูด</p>
<p><u>4.ท่าทางการนั่ง</u></p> <p>4.1 เอนตัวไปข้างหน้าอย่างเหมาะสม</p> <p>4.2 นั่งเป็นตามสบายไม่เกร็ง</p> <p>4.3 วางแขนตามสบายไม่เกร็ง</p> <p>4.4 วางขาอย่างเหมาะสม</p>	<p>หมายถึง การโน้มตัวอยู่ในระยะห่างพอดีในการพูดคุยกับผู้มาปรึกษา</p> <p>หมายถึง ท่านั่งเป็นธรรมชาติ เหมาะสม ไม่นั่งตัวตรงนั่งแข็งทื่อหรือดูอ่อนแอไม่มีแรง</p> <p>หมายถึง ลักษณะการวางแขนที่พนักหรือที่ตักอย่างเหมาะสม เมื่อรู้ตัวว่าเมื่อยก็คลายขยับปรับเปลี่ยนได้เป็นธรรมชาติ</p> <p>หมายถึง ท่าวางขามีลักษณะที่ไม่รุกล้ำ เขยียดยาว แต่วางในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ มีระยะห่างพอเหมาะจากผู้มาปรึกษา</p>
<p><u>5.ระดับเสียง</u></p> <p>5.1 ใช้น้ำเสียงสอดคล้องกับเรื่องที่พูด</p> <p>5.2 ความดังของเสียงอยู่ในระดับพอดี</p>	<p>หมายถึง การออกเสียงในระดับเดียวกับเรื่องที่พูด เช่น เสียงต่ำ ทุ่มเมื่อพูดถึงเรื่องเศร้า</p> <p>หมายถึง พูดด้วยที่ไม่ดังหรือเบาเกินไป</p>

3. ทักษะการตอบรับจากการฟัง

ทักษะการตอบรับจากการฟังเป็นทักษะเบื้องต้นในการฝึกการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในระดับพื้นฐาน มีองค์ประกอบทั้งหมด 6 ทักษะ (Ivey , 1994) คือ

1. การใช้คำถามปลายเปิด และปลายปิด
2. การกระจ่างความ
3. การให้กำลังใจ
4. การสะท้อนความ
5. การสะท้อนความรู้สึก
6. การสรุปความ

3.1 การใช้คำถามปลายเปิดและปลายปิด(Open-Close ended Questions)

การใช้คำถามปลายเปิด

คำถามปลายเปิดเป็นคำถามที่ไม่ตอบด้วยคำตอบเพียงว่า "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" ในการใช้คำถามปลายเปิดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถเอื้อให้ผู้มาปรึกษาได้พูดและสำรวจความรู้สึกและความคิดของตนเอง

การถามปลายเปิดช่วยให้ผู้มาปรึกษาสำรวจโดยปราศจากการกำหนดขอบเขตของการตอบ ช่วยให้ผู้มาปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน อีกทั้งยังเป็นการเชิญชวนให้ผู้มาปรึกษาที่มีทางเลือกหลายทางในการแสดงออกด้วยตนเอง การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดอย่างเต็มที่และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่างๆมากมาย (จิ้น แบรี, 2538) ซึ่งตรงข้ามกับคำถามปลายปิดที่มีแนวโน้มมุ่งสู่อัจฉริยะและบ่อยครั้งที่คำตอบที่ได้รับคือ ใช่ หรือ ไม่ใช่ โดยให้ความรู้สึกกับผู้มาปรึกษาเหมือนกับถูกสอบสวน ทั้งนี้สิ่งสำคัญของการถามอยู่ที่รูปแบบของการช่วยเหลือผู้มาปรึกษาให้เขาได้กระจ่างชัดในปัญหาของตัวเองมากกว่าการเตรียมข้อมูลไว้ให้ เพราะมันส่งผลต่อการใส่ใจในการสื่อสารของผู้มาปรึกษา ตลอดจนสามารถทำให้ผู้มาปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่เขาได้แสดงออกมากขึ้น ในการเริ่มต้นการคุยนั้นผู้ให้การปรึกษาสามารถเริ่มต้นด้วยการถามคำถามปลายเปิดอันเป็นการช่วยในการเริ่มต้นการสนทนา และสามารถใช้ในการยกตัวอย่างพฤติกรรมหรือสิ่งที่แสดงออกที่เฉพาะเจาะจงลงไปให้ผู้มาปรึกษากล่าวถึงเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่กล่าวถึงมากขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการให้ผู้มาปรึกษาใส่ใจต่อความรู้สึกของตน

การถามมุ่งที่การแสดงออกถึงความใส่ใจต่อความต้องการและความปรารถนาของผู้มาปรึกษาโดยตรงมากกว่าเป็นการสัมภาษณ์ ที่มุ่งเน้นที่การใส่ใจต่อผู้มาปรึกษา เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาจะได้เข้าใจในสิ่งที่ผู้มาปรึกษาแสดงออกมา การถามคำถามจะต้องเอื้อให้เกิด

ประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้มาปรึกษาทางด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้มาปรึกษา มิใช่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้ผู้ให้การปรึกษาสงใจ คำถามดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อช่วยให้ผู้มาปรึกษากระจ่างชัดในปัญหาของตนมากกว่าเป็นการแสวงหาข้อมูลของผู้ให้การปรึกษา หรือมิใช่เป็นคำถามที่ผู้ให้การปรึกษาสงใจ ทั้งนี้การถามสามารถช่วยในการกล่าวเริ่มต้นการสนทนา อีกทั้งเป็นการเชิญชวนให้ผู้มาปรึกษาได้มุมมองอิสระและการไม่จำกัดแนวทางในการแสดงออกความรู้สึกและความคิด เป็นประโยชน์ในการให้ผู้มาปรึกษาให้ความสำคัญกับความรู้สึกและเนื้อหาของตนเอง และส่งเสริมให้ผู้มาปรึกษาได้ใช้คำพูดของตนเอง เกิดการสำรวจ และเข้าใจด้วยตนเอง โดยคำถามที่ใช้โดยทั่วไปคือ อะไร อย่างไร (Ivey & Authier, 1978)

ตัวอย่างเช่น

การช่วยในการเริ่มต้นการสนทนา เช่น "คุณอยากจะพูดถึงอะไรวันนี้"

การช่วยให้ผู้มาปรึกษาขยายความ เช่น "คุณจะทำให้ดิฉันฟังเพิ่มเติมอีกได้ไหมในเรื่องนี้" "คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อเรื่องนี้เกิดขึ้น"

การช่วยให้ผู้มาปรึกษาแสดงตัวอย่างของพฤติกรรมเฉพาะที่ทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากำลังอธิบายอยู่ เช่น "คุณพอจะยกตัวอย่างได้ไหม" "คุณทำอะไรเมื่อคุณรู้สึกเศร้า" "คุณหมายความว่าอย่างไรที่บอกว่าคุณมักจะใจลอย" หรือตัวอย่างในกรณีที่ครูสนทนากับนักเรียน เช่น "หนูชอบอะไรเกี่ยวกับเพื่อนใหม่ของคุณมากที่สุด" "อะไรที่มีประโยชน์และไม่มีประโยชน์ในการหนีโรงเรียน"

การช่วยให้ผู้มาปรึกษาอยู่กับความรู้สึกของตน เช่น "คุณรู้สึกอย่างไรขณะที่กำลังเล่าให้ดิฉันฟังถึงเรื่องนี้" "แล้วคุณรู้สึกอย่างไรบ้าง" (Cormier & Cormier, 1985)

การใช้คำถามปลายเปิดตามตัวอย่างข้างต้นเป็นการแสดงถึงการตอบสนองที่เอื้อต่อการสำรวจตนเองของนักเรียน นอกจากนี้ ในการถามโดยใช้คำว่า "ทำไม" ในการให้ความช่วยเหลือนั้นพบว่าผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องระมัดระวัง และยังเป็นการแสดงถึงการต่อต้านในการร่วมรู้สึกกับผู้มาปรึกษาซึ่งจะทำให้เขา รู้สึกไม่อยากแลกเปลี่ยนหรือแสดงความรู้สึกและความคิด เช่น ในกรณีของครูถามนักเรียนว่า ทำไมหนูถึงชอบกีฬาบาสเกตบอล ซึ่งจะทำให้นักเรียนมีความรู้สึกว่าตนถูกซักถาม หรือสอบสวน หรือทำให้เกิดความรู้สึกว่าต้องอธิบายแรงจูงใจ เหตุผล เป้าหมาย และหากว่าเขายังไม่ตระหนักในเรื่องนี้ เขาเกิดความสับสน หมกมุ่นอยู่กับการตอบคำถามนี้ (Gazda, 1995)

การใช้คำถามปลายปิด

การถามปลายปิดนั้นสามารถใช้ได้ตามความเหมาะสม ช่วยให้ผู้มาปรึกษาใส่ใจกับประเด็นหลัก เป็นการถามข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง และไม่ให้ทางเลือกผู้มาปรึกษาในการตอบ

ด้วยเหตุนี้ผู้มาปรึกษาจึงตอบสนองด้วยคำ "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" หรือคำเพียงไม่กี่คำ ตัวอย่างเช่น "คุณทำตามคำแนะนำของฉันใช่ไหม" "ตอนนี้คุณรู้สึกโกรธใช่ไหม" "น้องสาวของคุณเป็นสาเหตุให้คุณยุ่งยากใช่ไหม" (Ivey & Authier, 1978)

ตัวอย่างในกรณีครูกับนักเรียน เช่น "หนูต้องการความช่วยเหลือในการทำรายงานใช่ไหมคะ" "หนูรู้สึกไม่สบายใช่ไหมคะ" (Gazda, 1995) เป็นต้น แต่ในบางครั้งการถามปลายปิดก็เป็นประโยชน์ และสามารถทำให้เกิดการรับรู้ที่เจาะจงลงไปในเรื่องที่กล่าวถึง และการถามปลายปิดมีความเที่ยงตรงขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้การปรึกษาต่อโลกและการนำผู้มาปรึกษาให้ไปสู่วิถีทางเฉพาะเจาะจงในหลายทาง แต่อย่างไรก็ตาม การใช้คำถามปลายปิดไม่ได้เป็นสิ่งจำเป็นในการให้ความช่วยเหลือ

ในกรณีที่ผู้มาปรึกษายึดติดอยู่กับสิ่งที่เขาคิด อาจใช้คำถามปลายเปิดในการเอื้อให้เกิดประโยชน์เพื่อเข้าใจในปัญหาของผู้มาปรึกษาอย่างชัดเจน โดยผู้ให้การปรึกษาสามารถใช้ในการถามปลายปิดและปลายเปิดอย่างสมดุลในการเอื้อให้ผู้มาปรึกษาได้ดั่งอกงาม (Ivey & Authier, 1978)

3.2 การกระจ่างความ(Clarification)

การกระจ่างความเป็นการตอบรับจากการฟังผู้มาปรึกษาโดยการใช้คำถามหรือประโยคที่เริ่มต้นด้วย "คุณหมายความว่า...." หรือ "คุณบอกว่า..." รวมเข้ากับการถอดความในสาระที่ผู้รับการปรึกษากล่าว ผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะนี้เพื่อทวนความจากเนื้อหาสาระของผู้มาปรึกษาในกรณีที่เกิดความสับสนกำกวมเป็นสองนัยในสาระที่ผู้รับการปรึกษาสื่อ และผู้ให้การปรึกษาไม่แน่ใจในความหมายที่ชัดเจนของสสารนั้น จึงใช้ทักษะการกระจ่างความเพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจให้แม่นยำถูกต้อง ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้มาปรึกษา ช่วยให้ความไม่ชัดเจนมีความแจ่มชัดมากขึ้น

การกระจ่างความมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของใจความที่ผู้ให้การปรึกษาได้รับฟังจากผู้รับการปรึกษาก่อน เพื่อให้ความกระจ่างชัดในสาระที่ผู้รับการปรึกษากล่าวโดยไม่ดวนสรุป ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจตรงกันกับผู้มาปรึกษา และเกิดความแน่ใจในแนวคิดที่ตนมีต่อสาระที่ผู้มาปรึกษากล่าวมา ก่อนที่ผู้ให้การปรึกษาจะรับฟังสาระในส่วนต่อไป การกระจ่างความเป็นการส่งเสริมให้กำลังใจผู้มาปรึกษาให้ดำเนินเรื่องของตนเองต่อไป เนื่องจากผู้ให้การปรึกษาได้สื่อให้เขาทราบว่ากำลังคิดตามรับฟังสาระของเขาอยู่อย่างตั้งใจ อันแสดงถึงความใส่ใจ (Cormier & Cormier, 1985)

ตัวอย่างในการใช้ทักษะการกระจ่างความ

ผู้มาปรึกษา : นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 "หนูไม่อยากทำการบ้านพวกนี้เลย หนูไม่สนว่าจะเรียนไปเยอะเพื่ออะไร หนูรู้สึกไม่ค่อยดีเลย"

ผู้ให้การปรึกษา : "หนูหมายความว่าหนูไม่ชอบทำการบ้าน เพราะมันไม่มีประโยชน์"

หรือ ผู้ให้การปรึกษา : "หนูพอจะเล่าให้ฟังได้ไหมว่าความรู้สึกไม่ค่อยดีที่ว่าเป็นอย่างไร"

จากความหมาย วัตถุประสงค์ และการนำทักษะการกระจำความไปใช้ จะเห็นได้ว่าทักษะการกระจำความมีความสำคัญในการช่วยให้กระบวนการในการปรึกษา ก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในความรู้สึก ความคิด ของผู้มาปรึกษาจากสิ่งที่เขากล่าว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือรู้สึก

3.3 การให้กำลังใจ (Minimal Encouragement)

การให้กำลังใจ เป็นการแสดงความสนใจ ความเข้าใจในสิ่งที่ผู้มาปรึกษาได้พูดมาแล้ว อีกทั้งยังเป็นการช่วยเหลือผู้มาปรึกษาในการสนทนาต่อในครั้งแรกที่เริ่มพูดและสนับสนุนให้เขาได้พูดต่อไป ในบางครั้งผู้ให้การปรึกษาบางคนใช้พฤติกรรมในการใส่ใจและการเชิญชวนแบบเปิดในการสนทนาแต่ก็ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้มาปรึกษาได้ จึงล้มเหลวในการให้กำลังใจผู้มาปรึกษาให้เขาพูดต่อ ทั้งนี้การให้กำลังใจเพียงเล็กน้อยในการสนทนาเน้นที่การช่วยผู้ฝึกมีความกระตือรือร้นมากขึ้น และนำไปสู่การอยู่กับผู้มาปรึกษา คงไว้ซึ่งการให้ความสำคัญกับความต้องการและความปรารถนาของผู้มาปรึกษา โดยตัวอย่างอย่างง่ายในการให้กำลังใจ เช่น การกล่าวรับ "ครับ" "ค่ะ" "อืม...ค่ะ/ครับ" แล้วทวนซ้ำคำ 1-2 คำ จากที่ผู้มารับการปรึกษาได้กล่าวออกมา หรือถามคำถามหรือพยักหน้า และมีท่าทางอวัจนภาษาประกอบอันแสดงถึงความเข้าใจ ให้ความสนใจ และใส่ใจต่อผู้มารับการปรึกษา

ประโยชน์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของวิธีการนี้อยู่ที่การที่ผู้ให้การปรึกษาสามารถเข้าถึงในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากล่าวออกมาว่าคืออะไร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความงอกงาม หรืออาจทำให้การสนทนามีทิศทาง โดยเป็นการตามในสิ่งที่ผู้มาปรึกษาพูดโดยตรง ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้มารับการปรึกษาแสดงออกด้วยตนเองอย่างชัดเจนมากขึ้นและก่อให้เกิดแนวทางที่ผู้ให้การปรึกษาเองสามารถแสดงออกถึงความสนใจที่มีต่อผู้มาปรึกษาและช่วยผู้มาปรึกษาในการสำรวจตนเอง (Ivey & Authier, 1978)

3.4 การสะท้อนความ (Paraphrase)

การสะท้อนความเป็นการตอบรับที่ผู้ให้การปรึกษาใช้โดยการทวนข้อความในสาระในส่วนที่เป็นเนื้อหาที่ผู้มาปรึกษากล่าว โดยการที่ผู้ให้การปรึกษาดำเนินการทวนข้อความในส่วนที่เป็นเนื้อหาที่ผู้มาปรึกษากล่าวนั้นเรียกว่า ทักษะการสะท้อนความ(paraphrase) ซึ่งมีลักษณะเป็นการกล่าวซ้ำ(restatement) หรือทวนความ(rephrasing) และสามารถใช้คำว่า "restatement of content" ในส่วนที่เป็นเนื้อหาที่ผู้มาปรึกษาสื่อออกมาให้ทราบ โดยใช้ถ้อยคำหรือสำนวนภาษาของผู้ให้การปรึกษาเอง (วัชรวิ ฐวธรรม, 2533)

วัตถุประสงค์ในการสะท้อนความคือ เพื่อแสดงถึงความเข้าใจที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อผู้มาปรึกษา และนำไปสู่การคิดถึง ใฝ่ใจ หรือจดจ่ออยู่กับเนื้อหาสาระที่ตนเองกล่าวไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาเรื่องสถานการณ์ บุคคล วัตถุประสงค์ อีกทั้งยังช่วยผู้มาปรึกษาให้สามารถขยายความให้เกิดความชัดเจนขึ้นในประเด็นหรือความคิดหลัก (Cormier & Cormier, 1985) นอกจากนี้การสะท้อนความยังเป็นการช่วยผู้มาปรึกษาให้เห็นเนื้อหาสาระในจุดที่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยใจ พ่ายแพ้ หรือเกิดความทุกข์ของตนเอง อันจะทำให้ผู้มาปรึกษาเข้าใจตนเองมากขึ้น เนื่องจากการใช้ทักษะการสะท้อนความช่วยสื่อถึงความเข้าใจที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อผู้มาปรึกษาในสาระที่ผู้มาปรึกษากล่าว จึงเป็นการส่งเสริมกำลังใจให้ผู้มาปรึกษาพูดต่อด้วย

ตัวอย่างเช่น

ผู้มาปรึกษา : นักเรียนอายุ 12 ปี "ผมอยู่ห่างกับพ่อแม่ ผมต้องดูแลตัวเองอย่างมากครับ บางทีก็อยากกลับบ้านครับ ไปช่วยพ่อแม่ขายของ นี่ถึงเมื่อก่อนแล้วก็รู้สึกดีครับ"

ผู้ให้การปรึกษา : "การที่หนูไม่ได้อยู่กับคุณพ่อคุณแม่ทำให้หนูต้องรับผิดชอบตัวเอง และมีบางครั้งที่พ่อกับคุณแม่คิดถึงวันเก่าๆก็ทำให้หนูมีความสุข"

วิธีการที่ส่วนใหญ่แสดงถึงความพยายามของผู้ให้การปรึกษาในการสะท้อนกลับเนื้อหาที่ผู้มาปรึกษากล่าวหากแต่ไม่ใช่รูปแบบเดิม อีกทั้งยังมีส่วนในการก่อให้เกิดความกระจ่างในเนื้อหาคำพูดที่สับสน ในการสะท้อนความนี้เน้นที่ประเด็น โดยมีการซ้ำให้ชัดเจนมากขึ้น ทักษะนี้ช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้มาปรึกษาเกิดความกระจ่างในสิ่งที่พูด อันมาจากความใฝ่ใจมาสู่เนื้อหาของการพูดที่ชัดเจนของผู้ให้การปรึกษาสื่อต่อผู้มาปรึกษา อย่างไรก็ตามการสะท้อนความที่ดีนั้นต้องการผู้ให้การปรึกษาสะท้อนเนื้อหาที่สำคัญต่อผู้มาปรึกษาอันเป็นเนื้อหาความสุดท้ายหรือรองจากสุดท้ายเพียงไม่กี่เนื้อหา โดยการสะท้อนความสามารถช่วยผู้มาปรึกษาให้มีพูดได้ชัดเจน กระจ่างขึ้นและลึกซึ้งขึ้นเป็นรูปแบบที่ขยายให้เคลื่อนต่อไปในการพูด ซึ่งการสะท้อนความเน้นที่เนื้อหาที่เป็นปรณัยและการตามทันปัญหาที่เผชิญอยู่ อีกทั้งยังมีประโยชน์ในการทำให้เกิดความกระจ่างในสถานการณ์ โดยการสะท้อนความแต่ละครั้งนำไปสู่ทิศทางที่หลากหลายและยัง

ก่อให้เกิดความกระจ่างในประเด็นที่เกิดขึ้นที่นี้และเดี๋ยวนี้ซึ่งมีแนวโน้มที่มีพลังอย่างมาก (Ivey & Authier, 1978)

3.5 การสะท้อนความรู้สึก(Reflection)

การสะท้อนความรู้สึกเป็นการตอบรับที่ผู้ให้การปรึกษาใช้ตอบสนองสาระที่ผู้มาปรึกษากล่าวในส่วนที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่แฝงอยู่เบื้องหลังคำพูด เป็นการสื่อความร่วมมือรู้สึกที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อผู้มาปรึกษา นอกจากนี้การสะท้อนความรู้สึกยังช่วยให้ผู้มาปรึกษาตระหนักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของปัญหาของตนเองอย่างชัดเจนมากขึ้น (Cormier & Cormier, 1985)

การสะท้อนความรู้สึกเป็นหนึ่งในสามของทักษะการใส่ใจที่ให้ความสำคัญที่การฟังอย่างใส่ใจ โดยโครงสร้างของการสะท้อนความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือรู้สึกหรืออยู่กับผู้มาปรึกษาด้วยความรู้สึก โดยสามารถอธิบายได้ว่าเป็นความใส่ใจต่อความรู้สึกหรือมุมมองในเรื่องราวของความรู้สึกที่ผู้มาปรึกษาแสดงออก โดยทักษะนี้มีความสำคัญในการสื่อสารต่อผู้มาปรึกษาโดยสามารถกล่าวกับผู้มาปรึกษาได้ว่า "ฉันอยู่กับคุณ.....ฉันรับรู้ได้อย่างแท้จริงถึงโลกที่คุณรู้สึกและรับรู้" ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้ยังเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือรู้สึกที่เน้นที่การฟังและการตอบสนอง โดย Egan(1998) กล่าวว่า การแสดงออกเบื้องต้นถึงความร่วมมือรู้สึกสามารถแสดงออกในรูปแบบของ "คุณรู้สึก.....เพราะ....." หรือ การเริ่มต้นประโยคด้วยถ้อยคำว่า "คุณรู้สึก..." หรือ "คุณรู้สึก.....และ...." (Carkhuff,Pierce & Cannon, 1977 อ้างถึงในวัชร ฐวธรรม, 2533)และการสะท้อนความยังเป็นมุมมองที่สำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Ivey & Authier, 1978)

วัตถุประสงค์ในการสะท้อนความรู้สึก คือ เพื่อให้กำลังใจแก่ผู้มาปรึกษาให้แสดงความรู้สึกของตน(ทั้งทางบวกและลบ) อันเป็นโอกาสที่จะได้เผชิญกับประสบการณ์ของความรู้สึกนั้นๆ ให้เข้มข้นยิ่งขึ้น เกิดความชัดเจนในความรู้สึกที่ครอบงำตนเองอยู่ อันจะนำไปสู่การเข้าใจตนเองชัดเจนตามความเป็นจริง และผู้มาปรึกษาจะมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเองมากยิ่งขึ้น รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของความรู้สึกนั้นได้ชัดเจนมากขึ้น (วัชร ฐวธรรม, 2533; Cormier & Cormier, 1985) ทั้งนี้ในการสะท้อนความรู้สึกสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้นซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องอาศัยการจดจ่อกับมุมมองความรู้สึกของผู้มาปรึกษาและแสดงออกต่อผู้มาปรึกษาด้วยรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อที่ว่าผู้มาปรึกษาจะเข้าใจมากขึ้น อันแสดงถึงการเน้นที่มุมมองความรู้สึกจากการสื่อสารของผู้มาปรึกษา นอกจากนี้การแปลถ้อยคำที่เป็นความรู้สึกของผู้มาปรึกษาด้วยถ้อยคำของผู้ให้การปรึกษาต้องระวังให้อยู่ในระดับความรู้สึกเดียวกับน้ำหนักความรู้สึกที่ผู้มาปรึกษาแสดงออก(วัชร ฐวธรรม, 2533)

แนวทางการสะท้อนความรู้สึกที่สำคัญประกอบด้วย

- 1) การมุ่งตรงต่อความรู้สึกของผู้มาปรึกษา โดยต้องระบุถึงประเด็น ปัญหา หรือ สิ่งที่เกี่ยวข้อง
- 2) การกล่าวถึงผู้มาปรึกษาโดยการกล่าวชื่อหรือสรรพนามแทนบุคคล ที่มีส่วนช่วยในเรื่องสัมพันธภาพต่อบุคคล
- 3) แสดงออกถึงการสะท้อนความรู้สึกที่นี้และเดี๋ยวนี้เพื่อแสดงถึงประสบการณ์ที่มีความสำคัญและมีอำนาจมาก(ที่เกิดขึ้นทั้งในอดีตและอนาคต) และ
- 4) เพิ่มส่วนขององค์ประกอบของการสะท้อนความของคำพูดของผู้มาปรึกษา (Ivey & Authier, 1978)

ตัวอย่างเช่น

(1) ผู้มาปรึกษาซึ่งเป็นนักเรียนอายุ 8 ปี “หนูไม่ชอบอยู่ที่บ้าน แม่ชอบบ่นหนู พอกลับมาจากโรงเรียนก็มาบอกว่าไม่เก็บของเข้าที่ บอกอยู่บ่อยๆ”

ผู้ให้การปรึกษา : “หนูรู้สึกเบื่อและรำคาญในความจู้จี้จั่วไชของคุณแม่”

(2) ผู้มาปรึกษา : “หนูไม่ยอมสอบตกอีก หนูพยายามแล้วหลายครั้งแต่ก็ไม่ได้ หนูเหนื่อยแล้วคะ”

ผู้ให้การปรึกษา : “ฟังดูเหมือนว่า หนูกลัวที่จะสอบตก แล้วก็รู้สึกท้อแท้ในสิ่งที่หนูได้พยายามแล้ว ”

3.6 การสรุปความ(Summarization)

การสรุปความเป็นการนำไปสู่ทั้งมิติของความรู้สึกและความคิด มีความเกี่ยวข้องกับการใส่ใจต่อผู้มาปรึกษาโดยการรับรู้อย่างแท้จริงต่อความรู้สึกและเนื้อหาที่ผู้มาปรึกษาแสดงออกและเป็นการรวมเอาการตอบสนองของผู้มาปรึกษาอย่างมีความหมายไว้ด้วย ซึ่งในการสรุปความผู้ให้การปรึกษาจะใส่ใจกับระยะห่างของเหตุการณ์ และข้อมูลมากกว่าในการสะท้อนความและการสะท้อนความรู้สึก อันเป็นทักษะในการรวบรวมประเด็นที่หลากหลายให้กลายเป็นประเด็นหลักที่มีความหมาย โดยรวมถึงการสังเกตพฤติกรรมเฉพาะสุภาพรวมทั้งหมดที่ถูกสรุปให้กับผู้มาปรึกษา และยังเป็น การช่วยผู้มาปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจหรือความต้องการในการกระจ่างในเนื้อหาที่สับสน รวบรวมความคิดเห็นต่างๆจำนวนมากเข้าด้วยกันหรือทำให้เห็นถึงสถานการณ์โดยรวมทั้งหมดชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นโอกาสที่ผู้ให้การปรึกษาได้ทราบว่าเขาได้ฟังในสิ่งที่ผู้มาปรึกษากล่าวว่าอย่างไร (Ivey & Authier, 1978) การสรุปความ อาจหมายถึงการรวบรวมข้อความที่ได้จากการสะท้อนความของหลายๆครั้งซึ่งเป็นการสรุปเน้นความสำคัญของข้อความต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการสรุปความ คือ การผูกความ หรือปะติดปะต่อข้อมูลต่างๆ ที่กล่าวโดยผู้มาปรึกษาให้มีจุดศูนย์รวมในประเด็นมากขึ้น เป็นความที่ร้อยเรียงต่อเนื่องกันเพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น ในกรณีเช่นนี้การสรุปความย่อมสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบอณาตอบกลับได้อย่างดี โดยทำให้ข้อความที่เป็นสองเสคนัยและเลือนลางมีความหมายชัดเจนขึ้น และเพื่อระบุประเด็นหรือแบบของการพูดที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนหลังจากได้รับข้อมูลหลายครั้งแล้ว หรือเมื่อผ่านช่วงระยะเวลาของการสนทนาไปแล้วหลายครั้ง ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้วิธีการสรุปความเป็นระยะๆ เพื่อเป็นการชัดเจนขณะในขณะที่ผู้มาปรึกษาพูดหลายประเด็น หรือใช้การสรุปความในการตอบรับผู้มาปรึกษาเพื่อช่วยให้ผู้มาปรึกษาถึงความคืบหน้าในกระบวนการปรึกษา สามารถทบทวนดูเรื่องเดิมได้และจดจ่ออยู่กับเรื่องนั้น แล้วสามารถเดินเรื่องต่อไปในการสำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นสาระที่มีความหมายสำหรับตนเองได้อย่างชัดเจนเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจยิ่งขึ้น (วัชร ธุระธรรม, 2533; Cormier & Cormier, 1985)

ตัวอย่าง เช่น

ผู้มาปรึกษาเป็นนักเรียนอายุ 16 ปี กล่าวว่า “ผมไม่เข้าใจว่าทำไมพ่อแม่ถึงไม่สามารถอยู่ด้วยกันได้ ผมไม่โทษคนอื่น แต่เพียงแต่รู้สึกสับสนกับตัวเอง แล้วผมก็มีความหวังว่าเขาจะกลับมาอยู่ด้วยกันอีก แต่ผมก็รู้สึกเหมือนว่าเขาจะไม่กลับมาอยู่ด้วยกันอีกเพราะเขาต้องทนเพื่อผมมาก บางทีผมอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พ่อกับแม่ไม่อยู่ด้วยกัน”

ผู้ให้การปรึกษา : “ตอนแรกหนูบอกว่าคุณรู้สึกว่ามีใครรับผิดชอบในการแยกทางกันของพ่อแม่ แต่ตอนนี้หนูก็ไม่แน่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว หนูรู้สึกว่าตนเองต้องเป็นคนรับผิดชอบต่อสิ่งที่พ่อกับแม่แยกทางกัน”

โดยความสามารถในการสรุปความและการช่วยผู้มาปรึกษาสรุปในประเด็นที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนระหว่างกันในการช่วยเหลือ เป็นทักษะที่ใช้ในการมุ่งเน้นถึงความสำคัญที่เป็นการแสดงถึงความร่วมรู้สึก ความใส่ใจและการฟังของผู้ให้การปรึกษา

ทั้งนี้ทักษะทั้งสามทักษะคือ การสะท้อนความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ เป็นความใส่ใจที่แสดงถึงทักษะขั้นสูงซึ่งเน้นว่าเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ โดยผู้ให้การช่วยเหลือในแนวคิดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางหรือแบบไม่นำทางนั้นใช้ทั้งสามทักษะนี้โดยเฉพาะ (Egan, 1998)

นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Zimmer และคณะ(1967) (อ้างถึงใน Ivey & Authier, 1978) พบว่า ทักษะการให้กำลังใจ ทักษะการใช้คำถาม ทักษะการสะท้อนความ และทักษะการสะท้อนความรู้สึก เป็นองค์ประกอบสำคัญของความร่วมรู้สึก ดังนั้น ทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จึงประกอบไปด้วย การฟังอย่างใส่ใจ พฤติกรรมการใส่ใจ การใช้คำถาม

ปลายเปิด-ปิด การกระจำงความ การให้กำลังใจ การสะท้อนความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

การพัฒนาหรือฝึกทักษะในการปรึกษา ประกอบไปด้วยการฟังและการสื่อสารเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาทางใจขึ้นนั้นได้รวมถึงสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและภายในบุคคลด้วยซึ่งหมายถึงความร่วมมือรู้สึก ที่เป็นตัวหลักในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นและการพัฒนาบุคคล (Gazda, 1995) ซึ่งกระบวนการของความร่วมมือรู้สึก เป็นการสื่อสารจากการตอบสนองของผู้ให้การศึกษาและการรับรู้จากผู้มาปรึกษาที่มีต่อการสื่อสารของผู้ให้การศึกษา (Barrett-Lennard, 1981 อ้างถึงใน Hartley, 1995) การฝึกทักษะในการปรึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ (Crabb, Moracco & Bender, 1983)

ในการฝึกการปรึกษากับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อนักวิชาการ ครู พ่อแม่ นักเรียน นักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งสามารถได้รับการฝึกจากผู้ศึกษาทางด้านการปรึกษา โดยทักษะการปรึกษามีความร่วมมือรู้สึกเป็นหลักสำคัญของทักษะทั้งหมด (King, 1999) แต่ทว่าคนส่วนมากอาจมีความร่วมมือรู้สึกต่อคนอื่น ซึ่งความจริงนั้นน้อยคนที่จะรู้ว่าเขาจะพูดอย่างไร ทักษะความร่วมมือรู้สึกจึงเป็นการสื่อถึงความเข้าใจของคนอื่นซึ่งยากที่จะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทั้งที่การสื่อถึงความร่วมมือรู้สึกนี้มีพลังอย่างมากต่อการดำเนินการให้การช่วยเหลือ โดยมีหลักการที่เกี่ยวข้องกับทักษะสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างเต็มที่อันเป็นการช่วยเหลือในแง่ของการพัฒนาคุณค่าและเป้าหมายในกระบวนการให้การช่วยเหลือ (Egan, 1998) และสำคัญอย่างยิ่งในการก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่งอกงาม (Hansen, 1978) ดังนั้น การที่ผู้ให้การช่วยเหลือได้รับความรู้จึงมีส่วนช่วยทำให้มีจิตสำนึกที่มีประสิทธิภาพโดยมีความพยายามจะแสดงออกถึงความร่วมมือรู้สึกต่อผู้มารับการช่วยเหลือ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากการได้รับการเชื้อให้เกิดการพัฒนาทักษะความร่วมมือรู้สึกโดยการสอน (Jerry, 1984) ในเรื่องของการติดต่อสื่อสารว่าทำอย่างไร

การฝึกให้กับผู้ให้การช่วยเหลือโดยตรงจะทำให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างแท้จริงในการเกิดความรู้สึก และมีความเข้าใจที่แท้จริงในการสื่อสาร (Duan & Hill, 1996) ด้วยแนวคิดที่เป็นระบบในการฝึกหัดซึ่งแสดงถึงการเชื้อให้เป็นผู้ช่วยเหลืออย่างเป็นธรรมชาติ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือแนวทางด้านจิตวิทยาการปรึกษาเบื้องต้นที่เน้นการสอนทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับด้านของการให้การช่วยเหลือกับบุคคลอื่น (Ivey & Authier, 1978)

3.1 หลักการสร้างโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการศึกษาเชิงจิตวิทยา

การฝึกทักษะเบื้องต้นในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่ความร่วมมือรู้สึกอันเป็นพื้นฐานสำคัญและสอดคล้องกับการศึกษาแบบเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่ผู้ให้การศึกษาที่มีความร่วมมือรู้สึกต่อผู้มาปรึกษาและเกี่ยวข้องกับการสำรวจตนเองของผู้มาปรึกษา (Matarazzo & Patterson, 1971) รูปแบบของการฝึกทักษะการศึกษาส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานของกระบวนการฝึกของ Carkhuff (1983) ซึ่งได้เสนอหลักในการฝึกเพื่อให้ได้ผลที่เกิดจากการวิเคราะห์เนื้อหาตามที่ได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เริ่มต้นด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของทักษะที่ใช้ในการฝึก และการพัฒนาแผนการฝึกที่มีความจำเป็นนำไปสู่เนื้อหาหลักของทักษะ ผลลัพธ์จะมาจากการขั้นตอนการฝึก โดยในการวิจัยนี้คือ การฝึกทักษะเบื้องต้นในการศึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความร่วมมือรู้สึกกับกลุ่มนักศึกษา ทักษะในการฝึกอบรมในครั้งนี้ประกอบด้วย การฟังอย่างใส่ใจ พฤติกรรมการใส่ใจ ทักษะการให้กำลังใจ ทักษะการใช้คำถามปลายเปิด-ปิด ทักษะการกระจำง ความ ทักษะการสะท้อนความ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก และทักษะการสรุปความ โดยเน้นที่การฝึกทักษะอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ มีการฝึกเรียงลำดับตามความสำคัญและวัตถุประสงค์ของทักษะ ด้วยกระบวนการของการฝึกอบรมที่ประกอบด้วย การสอน การสาธิต และการลงมือปฏิบัติในการฝึกแต่ละทักษะ ซึ่งในทุกทักษะที่ฝึกมีความร่วมมือรู้สึกเป็นพื้นฐานในการช่วยเอื้อให้เกิดสัมพันธภาพต่อผู้มาปรึกษา ทั้งนี้ผู้เข้ารับการฝึกต้องเข้าร่วมการฝึกตลอดโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการฝึกที่จะสามารถเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ได้ด้วยสติปัญญา ความรู้สึก พฤติกรรม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จากการเรียนรู้ด้วยความรู้ที่ได้รับในการฝึกและการพัฒนาทักษะของผู้เข้ารับการฝึกเอง เพื่อที่ว่าผู้เข้ารับการฝึกจะสามารถเคลื่อนสู่กระบวนการเรียนรู้ตามลำดับ คือ การสำรวจประสบการณ์ของตนเองในการฝึก การเกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการฝึก และการลงมือปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการฝึก (Carkhuff, 1983a; Baumgarten & Tony, 2003) โดยมีการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรมตามลำดับ คือ การสำรวจตนเอง ความเข้าใจ และการลงมือปฏิบัติ จากแบบฝึกหัด และการลงมือปฏิบัติ รวมถึงจากการตอบแบบวัดความร่วมมือรู้สึกซึ่งเป็นมาตรวัดความร่วมมือรู้สึก และการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยในการฝึกทักษะเบื้องต้นในการศึกษาเชิงจิตวิทยา จำเป็นต้องมีผู้ฝึกเพื่อพัฒนาทักษะของผู้เข้ารับการฝึก ซึ่งผู้ฝึกทักษะในการศึกษามีคุณสมบัติ ดังนี้คือ

- นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา(รายละเอียดในภาคผนวก ก.)
- ผ่านวิชาการศึกษาเบื้องต้น 1 รายวิชา การฝึกงานทางด้านการศึกษาแบบรายบุคคล 1 รายวิชา การฝึกงานทางด้านการศึกษาระดับกลุ่ม 1 รายวิชา

โดยมีกระบวนการในการฝึก คือ การบอกกล่าวหรือการสอน (telling) การสาธิต (showing) และการลงมือปฏิบัติ (do) ที่มุ่งเน้นเนื้อหาและทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เน้นที่กรอบการรับรู้ของบุคคลซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ดังนี้ คือ

3.2 รูปแบบการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

การฝึกอบรมของ Robert R. Carkhuff (Carkhuff, 1983a;1983b; Baumgarten & Tony, 2003) เรียกว่า Robert Carkhuff's Human Technology (HT) ที่ประกอบด้วยรูปแบบการให้การช่วยเหลือของ Carkhuff (Carkhuff's Helping Model) และ Skill-based Training Technology ที่นำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ โดยรูปแบบทักษะพื้นฐานระหว่างบุคคลนี้ได้แสดงถึงประสิทธิภาพทั้งในการก่อให้เกิดการเข้าใจในทักษะ การคงไว้ซึ่งทักษะหรือความทรงจำและการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่มีการประยุกต์ รวมถึงการนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวกต่อกลุ่มคนต่างๆเช่น นักจิตวิทยาการศึกษา ครู พ่อแม่ ผู้จัดการ เป็นต้น รูปแบบการให้การช่วยเหลือนี้อยู่บนพื้นฐานของแนวมนุษยนิยมและมีวิธีการเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถของผู้ฝึก

การฝึกทักษะอย่างเป็นระบบตามแนวคิดของ Carkhuff (Carkhuff's systematic skill-based) ผู้ฝึกจะเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ทั้งทางสติปัญญา ความรู้สึก พฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยให้ผู้ฝึกได้รับบทบาทการเป็นผู้ให้การปรึกษา ผู้มาปรึกษา ผู้สังเกตการณ์ สลับกันไปเพื่อเรียนรู้ทักษะเฉพาะทั้งในการแยกแยะการใช้ทักษะแต่ละอย่างและการใช้ทักษะทั้งหมดโดยรวม ซึ่งแนวทางในการฝึกอย่างเป็นระบบของ Carkhuff มีทิศทางที่ให้ผู้ฝึกเป็นผู้พัฒนาการฝึกเนื้อหาในรูปแบบของการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของทักษะ ขั้นตอนของทักษะ และความเป็นจริง แนวคิดและหลักการที่อยู่บนพื้นฐานของแต่ละทักษะ

การดำเนินการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มีองค์ประกอบดังนี้คือ

- 1) การบอกกล่าวหรือการสอน (telling) คือ การสอนข้อเท็จจริง แนวคิดและหลักการที่อยู่บนฐานของทักษะการปรึกษา
- 2) การสาธิต (showing) คือ การสาธิตทักษะโดยการแสดงแบบอย่าง
- 3) การลงมือปฏิบัติ (doing) คือ การฝึกฝนทักษะให้เกิดประสบการณ์ในการฝึก

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่การฝึกทักษะเบื้องต้นในการพัฒนาความร่วมมือกันให้เกิดขึ้นซึ่งเป็นการจัดสภาพการณ์ในการทดลองโดยมีพื้นฐานอยู่ที่องค์ประกอบหลัก 3 อย่างข้างต้นที่

Carkhuff (1983) ให้ความสำคัญในการฝึกอันเป็นรากฐานในการเรียนรู้จากการฝึก คือ การบอกกล่าวหรือการสอน การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยแต่ละองค์ประกอบมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การบอกกล่าวหรือการสอน(telling)

การจัดบันทึกจากการสอนและการอ่านเอกสารที่จัดให้เกี่ยวกับความรู้ที่เป็นแนวคิด หลักการในทักษะที่ต้องเรียนรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทักษะการให้ความช่วยเหลือแต่ละทักษะ และหลักการของแต่ละทักษะโดยในเอกสารจะมีการบรรยายว่ามีการใช้ทักษะเมื่อไรและอย่างไร และหน้าที่ของแต่ละทักษะที่ก่อให้เกิดกระบวนการของการปรึกษาว่ามีอะไรบ้าง จากงานวิจัยของ Henry-Tillman, Deloney, Savidge, Graham & Klimberg (2001) กล่าวถึง การสอนว่าเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และต้องนำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ไปฝึกหัดตามความเหมาะสมของแต่ละทักษะ

2. การสาธิต(showing)

เมื่อนักเรียนเข้าใจหลักการพื้นฐานและหลักสำคัญของทักษะและประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ฝึกจะเป็นแบบในการใช้ทักษะ โดยการสาธิตการใช้ทักษะ จากนั้นจึงให้มีการอภิปรายในระหว่างนั้นและหลังจากที่มีการสาธิต โดยให้นักเรียนได้มีโอกาสถามเกี่ยวกับทักษะ และทำให้มีความชัดเจน กระจางในสิ่งที่ไม่เข้าใจ

3. การลงมือปฏิบัติ(doing)

การลงมือปฏิบัติ คือ จัดกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกจำนวน 5-8 คนในการฝึกทักษะแต่ละทักษะในแต่ละช่วง โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ฝึกคอยเฝ้าอำนวยความสะดวกในการฝึก ผู้ฝึกจัดให้ในกลุ่มที่ฝึกมีการสลับบทบาทของการเป็นผู้ให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษาและผู้สังเกตการณ์ ในการเริ่มต้นกระบวนการฝึกทักษะ ผู้ฝึกให้ผู้รับบทบาทเป็นผู้รับการปรึกษาลำรวจประเด็นที่มีความหมายต่อตนเอง ในขณะที่ผู้ให้การปรึกษาฝึกทักษะเฉพาะที่ได้มีการสาธิตไปแล้ว ทั้งนี้สิ่งนี้คือ การสอน ไม่ใช่การเล่นบทบาทสมมติ ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถรับประสบการณ์ในการปรึกษาอย่างแท้จริงและใกล้ชิด และผู้เข้ารับการฝึกที่เป็นผู้รับการปรึกษาสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และทำตามความพึงพอใจ เพื่อให้มีผลต่อการปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ จากเรื่องราวที่สร้างสรรค์ขึ้น โดยผู้ฝึกสอนผู้รับการอบรมที่เป็นผู้รับการปรึกษาให้เลือกเพียงประเด็นที่เขารู้สึกว่าสบายใจในการแลกเปลี่ยนกันในกลุ่มเพื่อใช้ในการฝึก และเมื่อมีประเด็นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น ผู้ฝึกจะใช้โอกาสนี้ในการสอนเกี่ยวกับปรากฏการณ์อย่างทันทีและเหมาะสม หรือที่มีเนื้อหาที่มีศักยภาพมากกว่าเพียงแค่การฟังจากการบรรยายและการอ่านตำรา

ผู้ฝึกให้ผู้เข้ารับการฝึกที่เป็นผู้ให้การปรึกษาให้ข้อมูลป้อนกลับกับตัวเองก่อน เพื่อให้เกิดกำลังใจในการประเมินตนเองอย่างอิสระ และจากนั้นจึงเป็นการประเมินของผู้ฝึกต่อผู้เข้ารับการฝึกที่รับบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษา เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกได้จดจำทักษะในสภาพการณ์ที่จัดขึ้นนี้จากการดูแลและควบคุมโดยผู้ฝึก ส่วนผู้สังเกตการณ์เป็นผู้ที่จัดบันทึกถึงการแลกเปลี่ยนและการให้ข้อมูลป้อนกลับเฉพาะกับผู้รับบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษา โดยความสำคัญของการให้ข้อมูลป้อนกลับขึ้นอยู่กับทักษะแต่ละอย่าง ผู้สังเกตการณ์ได้รับการฝึกให้มีการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยไม่มีการตัดสินประเมินศักยภาพของผู้รับบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษา แต่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับในการใช้ทักษะของผู้เข้ารับการฝึกที่รับบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษาเท่านั้น ซึ่งการให้ข้อมูลป้อนกลับมีทั้งผลทางบวกและในสถานการณ์วิกฤตหรือปัญหา โดยเป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ ดังที่ Gazda (1995) กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นทักษะที่สำคัญ ช่วยในการทำให้เห็นจุดบอด (blind spots) ที่บุคคลผู้แสดงออกในที่นี้คือ ผู้ให้การปรึกษา ไม่สามารถมองเห็นหรือได้ยินด้วยตนเอง ซึ่งการที่จะมีการตระหนักรู้และมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น เป็นผลมาจากการได้รับการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เหมาะสม โดย Carkhuff กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับมีทั้งการให้ข้อมูลทางบวก เช่น การให้กำลังใจ เป็นต้น และการกล่าวถึงการพัฒนาทักษะใดบ้าง อย่างไร ซึ่งผู้ให้การปรึกษาได้รับจากทั้งผู้สังเกตการณ์และผู้รับการฝึก

จากนั้นผู้ฝึกจึงให้ข้อมูลป้อนกลับต่อจากที่ผู้สังเกตการณ์ให้ข้อมูลป้อนกลับ และเน้นที่จุดแข็งของผู้รับการฝึกที่เป็นผู้ให้การปรึกษา โดยในการให้ข้อมูลป้อนกลับนั้นให้เว้นช่วงเวลาน้อยที่สุดหลังจากการฝึกการใช้ทักษะในการตอบสนองของผู้รับการฝึกที่เป็นผู้ให้การปรึกษา จากนั้นเริ่มการอภิปรายหลังจากการให้ข้อมูลป้อนกลับเสร็จสิ้นลง ในตอนท้ายผู้ฝึกให้ผู้รับการฝึกเกิดการเรียนรู้โดยการถามผู้รับการฝึกที่เป็นผู้ให้การปรึกษาถึงสิ่งที่เขาได้เรียนรู้จากการฝึกและให้กำลังใจในสิ่งที่ทำได้ดีและสิ่งใดที่ควรได้รับการพัฒนาต่อไป

ในการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกจะมีกระบวนการเรียนรู้จากรูปแบบของการให้การช่วยเหลือ กล่าวคือ ผู้รับการฝึกทักษะจะมีการเรียนรู้ทักษะในการช่วยเหลือนั้นในด้านของการใส่ใจ โดยมีการให้ความรู้ต่อผู้ฝึกเพื่อนำไปสู่การตอบสนอง ซึ่งการตอบสนองในกระบวนการเป็นการเอื้อให้ผู้เรียนสามารถสำรวจตนเอง (exploring) ซึ่งผู้ฝึกจะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยมีการเอื้อให้แต่ละบุคคลเกิดความเข้าใจ (understanding) ตลอดจนสามารถทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ใหม่ จนสามารถแสดงออกหรือปฏิบัติ (acting) จากการได้รับความรู้ใหม่ให้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นกระบวนการของการให้การช่วยเหลือหรือการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ฝึกเกิดการสำรวจตนเอง มีความเข้าใจ และมีการปฏิบัติ (Carkhuff & Berenson, 1977; Carkhuff, 1983a) อันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกับการเข้ากลุ่มที่สมาชิกผู้เข้าร่วมเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงตนเองจากการที่ได้ที่ปฏิสัมพันธ์ร่วมกับคนในกลุ่มเพื่อให้ตนเองได้สำรวจ เข้าใจ สิ่งที่มีความหมายชัดเจนต่อตนเองจากการฝึกด้วยกันเป็นกลุ่ม (Stockton, Morran & Nitza, 2000)

3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมสำหรับบุคคลทั่วไปที่มีไข้ผู้ชำนาญการในสาขาเฉพาะของการปรึกษาหรือทางคลินิก ส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ระหว่าง 10 – 30 ชั่วโมงในการฝึกอบรม (Carkhuff, 1969a) และถ้าแบ่งเป็นช่วงๆในการฝึกทักษะแต่ละทักษะจะต้องใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงขึ้นไป (Matarazzo & Patterson, 1986) ทั้งนี้ระยะเวลาไม่จำเป็นต้องยาวนานแต่ควรมีความเข้มข้นในการฝึกการปรึกษา (Cutcliff & Cassedy, 1999) ดังนั้น ในการฝึกอบรมทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาจึงแบ่งออกเป็นช่วงๆเป็นแต่ละทักษะ โดยจัดให้มีการฝึกทีละทักษะในแต่ละช่วงเวลา เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าใจและการนำทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

4. แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือรู้สึก

นักทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเห็นว่า ความร่วมมือรู้สึก (empathy) เป็นเงื่อนไขที่สำคัญและจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงในการบำบัด และเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่จะเปลี่ยนแปลงผู้มาปรึกษา ความร่วมมือรู้สึกเป็นองค์ประกอบสำคัญโดยตรงของสัมพันธภาพในการปรึกษาที่จะเข้าถึงโลกของบุคคลที่มาปรึกษา (Rogers, 1992; Patterson, 1985, 1989 อ้างถึงใน Hartley, 1995) โดยจะเกี่ยวข้องกับการเอื้อให้เกิดความมอกงามกับบุคคล (Patterson, 1980) โดยมีผู้ให้ความหมายของความร่วมมือรู้สึกหลายท่าน ดังนี้คือ

ความร่วมมือรู้สึก คือ ความสามารถของผู้ให้การปรึกษาที่จะมองโลกในลักษณะเดียวกันกับที่ผู้มาปรึกษารับรู้ นั่นคือ มองเห็นโลกจากกรอบการรับรู้ภายในของผู้มาปรึกษา คำว่า empathy มาจากภาษาเยอรมันว่า *einfühlung* ซึ่งแปลว่า เข้าไปสัมผัสผืนใจ (feeling into) หรือประสบการณ์ของผู้มาปรึกษา ขณะที่เขาพูดเล่าเรื่องราว ดังนั้น การแสดงความร่วมมือรู้สึกของผู้ให้การปรึกษาจึงหมายถึงการรู้ซึ่ง ความร่วมมือรู้สึก หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้มาปรึกษา เสมือนว่าตนรู้สึกคิดหรือมองลงไปประสบการณ์ของผู้มาปรึกษา และมองเห็นประสบการณ์จากมุมของผู้มาปรึกษาซึ่งตรงข้ามกับ การรู้สึกไปกับ (feeling with) คนอื่นเหมือนเป็นการรู้สึกตามเขา (Sympathy) (Szalita, 1981 อ้างถึงใน Hartley, 1995)

ความร่วมมือรู้สึก เป็นภาวะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปสัมผัสรับรู้ และเข้าใจในความรู้สึกที่ผู้มาปรึกษากำลังประสบอยู่ โดยไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง แต่ก็ไม่สูญเสียความเป็นตนเอง อีกทั้งยังสามารถสื่อความเข้าใจในการรับรู้ความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้มาปรึกษา เพื่อให้ผู้มาปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนเองที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น (Truax & Carkhuff, 1967)

ความร่วมมือรู้สึก คือ ความไวต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะนั้นและเอื้อด้วยภาษาอันสื่อถึงความเข้าใจในรูปแบบที่สอดคล้อง เข้าถึงความรู้สึกของผู้มาปรึกษาในขณะนั้น (Carkhuff & Barenson, 1977)

ความร่วมมือรู้สึก คือ การที่บุคคลหนึ่งรับรู้โลกส่วนตัวของบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง แต่ต้องเป็นการรับรู้เสมือนหนึ่งเท่านั้น (Rogers, 1951) โดยความร่วมมือรู้สึกเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพในการบำบัด และเป็นแนวทางในการรู้และเข้าใจคนอื่นหรือสิ่งอื่น อีกทั้งยังเป็นกระบวนการของความรู้สึก ราวกับว่าเป็นความรู้สึกของตนเอง (Rogers, 1959) และเป็นการอยู่กับความรู้สึกในขณะนั้นอยู่กับปัจจุบัน ต่อการเปลี่ยนแปลงที่รู้สึกได้ถึงความหมายที่อยู่ในบุคคลอื่นที่มีต่อความกลัว ความสับสน หรืออะไรก็ตามที่บุคคลๆ นั้นประสบ โดยหมายถึงการอยู่กับชีวิตของบุคคลๆ นั้น การเคลื่อนไหวไปกับความรู้สึกโดยปราศจากการตัดสิน หากแต่รับรู้ถึงความหมายที่บุคคลๆ นั้นไม่สามารถตระหนักเองได้ แต่ก็ไม่พยายามครอบงำความรู้สึกที่บุคคลไม่ตระหนัก เนื่องจากจะเป็นการคุกคามมากเกินไป ทั้งนี้ได้รวมถึงการสื่อถึงการรับรู้โลกของบุคคลๆ อื่นเหมือนกับที่บุคคลนั้นมองด้วยมุมมองใหม่และไม่ตื่นตระหนกต่อสิ่งที่คนกลัว (Rogers, 1975)

ความร่วมมือรู้สึก คือ การสื่อถึงความเข้าใจความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้มาปรึกษา และสิ่งที่มีความหมายต่อผู้รับบริการแม้ว่าอาจจะไม่ได้ "รู้สึกตามไปด้วยกันกับ" ผู้มาปรึกษา (Egan, 1998)

ความร่วมมือรู้สึก เป็นการสื่อถึงความเข้าใจในบุคคลอื่นจากความเข้าใจ และมีความพยายามที่จะเข้าถึงตัวของบุคคลๆ นั้น (Kohut, 1984 อ้างถึงใน Hartley, 1995)

ความร่วมมือรู้สึก เป็นการแสดงถึงความรู้สึกตนเองของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้มาปรึกษา โดยรับรู้โลกอย่างผู้มาปรึกษารับรู้ (Kleinke, 1978 อ้างถึงใน Hartley, 1995)

ความร่วมมือรู้สึก เป็นการตอบสนองทั้งในด้านของอารมณ์ความรู้สึกและด้านของความคิดของผู้มาปรึกษาที่ได้ประสบมาราวกับว่าเป็นความรู้สึกของผู้ให้การปรึกษาเอง (Gladstein & Feldstein, 1983)

ความร่วมมือรู้สึก คือ ความสามารถช่วยเหลือบุคคลอื่นถ้ามีความเข้าใจในความรู้สึกของเขา โดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกนั้น (Gazda, 1995)

ในประเทศไทยได้มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านให้คำจำกัดความและความหมายของ ความร่วมรู้สึก (empathy) ดังนี้คือ

วัชรีย์ ฐวธรรม (2533) ให้คำจำกัดความของความร่วมรู้สึกว่าเป็น ความเข้าอกเข้าใจ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจบุคคลอื่นๆตามกรอบความคิดของบุคคลนั้นๆ แทนที่จะเป็นไปตามความคิดของตนเอง

พรณราย ทพยประภา (2527) ให้คำจำกัดความของความร่วมรู้สึกว่าเป็น ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความเข้าใจในความคิดอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งถ้าแสดงออกมามากเกินไปก็ยิ่งจะเกิดความเข้าใจได้มากขึ้นเท่านั้น เราจะต้องถามตัวเองก่อนว่าความเข้าใจหรือความเห็นอกเห็นใจนี้จะช่วยอะไรผู้มาขอปรึกษาได้บ้าง คำตอบก็คือ วัตถุประสงค์เบื้องต้นที่สุดของการปรึกษานั้นเป็นการช่วยเอื้ออำนวย (facilitate) ให้ผู้มาขอปรึกษาได้สำรวจตนเองเสียก่อน ดังนั้นการแสดงความเข้าใจหรือความเห็นอกเห็นใจในระดับสูงดังกล่าวจึงเป็นกุญแจดอกสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์เช่นนี้ได้

ผ่องพรณ เกิดพิทักษ์ (2529) ให้คำจำกัดความของความร่วมรู้สึกว่าเป็น ความเห็นอกเห็นใจ เป็นความสามารถเข้าใจทั้งเนื้อหาสาระสำคัญของเรื่องราว และความรู้สึกแท้จริงที่ซ่อนเร้นของผู้มาปรึกษา

สุรินทร์ รณเกียรติ (2538) ให้คำจำกัดความของความร่วมรู้สึกว่าเป็น ความรู้สึกร่วมด้วย หมายถึง ความเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของผู้มาปรึกษา การที่ผู้มาปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของตนโดยไม่มีที่ทำการตัดสินว่าดีหรือเลว จะช่วยให้ผู้มาปรึกษารู้สึกปลอดภัยและกล้าแสดงออก กล้าสำรวจความรู้สึกที่ลึกลงไปอีกได้ การเข้าใจนี้เป็นการสื่อให้รู้ว่า "ฉันเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้นกับเธอ" หรือ "ฉันเข้าใจในสิ่งที่เธอกระทำลงไป" เป็นต้น(สุรินทร์ รณเกียรติ, 2538)

ทิพวดี เอมะวรรณนะ (2545) ให้คำจำกัดความของความร่วมรู้สึกว่าเป็น ความเข้าใจพร้อมเห็นใจ คือ การที่ผู้ช่วยเหลือทำความเข้าใจ เข้าถึงจิตใจเพื่อเห็นอกเห็นใจผู้มาปรึกษาเสมือนเอาใจไปไว้ในใจของเขาจนเข้าใจและเห็นอกเห็นใจได้มากเกือบเท่ากับผู้มาปรึกษา แล้วสามารถสื่อให้ผู้มาปรึกษารับรู้ได้ว่า ผู้ช่วยเหลือเข้าใจว่าผู้มาปรึกษามีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร

จากความหมายของ ความร่วมรู้สึก(empathy) ข้างต้นที่ได้มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้คำจำกัดความหลากหลาย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ความร่วมรู้สึก เป็นคำที่สามารถให้ความหมายได้ครอบคลุมตามนิยาม ความหมายที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ไว้ จึงกล่าวโดยสรุปว่า ความร่วมรู้สึก หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด ของบุคคลอื่น โดยมองเห็นโลกจากกรอบการรับรู้ภายในของบุคคลอื่น โดยมีผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ซึ่งเอื้อด้วยภาษาสื่อสารถึงความเข้าใจโลกของผู้มาปรึกษา ทั้งอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด อย่าง

สอดคล้องและเข้าถึงผู้มาปรึกษาในขณะนั้น เพื่อให้ผู้มาปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนเอง ได้รับความหมายที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านของจิตใจที่นำไปสู่การพัฒนาตน

4.1 กระบวนการของความร่วมรู้สึก

กระบวนการของความร่วมรู้สึก หมายถึง ขั้นตอนที่จะก่อให้เกิดความร่วมรู้สึกตามลำดับขั้นตอน (Rogers, 1975) ดังนี้คือ

1. สามารถรับรู้โลกส่วนตัวได้ถูกต้องโดยมีความต้องการที่จะเข้าใจ และจะต้องเอาใจใส่สังเกต และรับฟัง
2. มีความเข้าใจโดยพยายามจับอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อสะท้อนให้ได้รับทราบ ทั้งนี้จะต้องไม่ตัดสิน หรือประเมินโดยยึดตนเองเป็นเกณฑ์
3. สื่อถึงความเข้าใจของตนในการรับรู้ความรู้สึกนึกคิดด้วยท่าทีที่เป็นธรรมชาติ และกระตือรือร้น และไม่แสดงท่าทีหวาดกลัวหรือวิตกกังวลต่อสิ่งที่ตนรับรู้ นอกจากนี้จะต้องไม่กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้กล่าวถึง และต้องไม่คิด หรือตัดสินใจแทนผู้มาปรึกษา
4. ตรวจสอบในสิ่งตนรับรู้ว่าตรงกับความรู้สึกของผู้มาปรึกษาหรือไม่ อย่างไร

4.2 ระดับของความร่วมรู้สึกของCarkhuff 5ขั้น (Carkhuff, 1969a;1969b)

ระดับที่ 1 ผู้ให้การปรึกษาแสดงออกถึงความไม่ใส่ใจและตอบสนองอย่างไม่มี ความสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้มาปรึกษาสื่อ หรือไม่ได้แสดงว่าตนรับรู้และเข้าใจต่อเนื้อหาสาระ ความรู้สึกที่ผู้มาปรึกษาสื่อโดยสื่อถึงความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้มาปรึกษาน้อยกว่าที่ผู้มาปรึกษาสื่อ เช่น ผู้ให้การปรึกษาแสดงถึงความไม่สนใจ เบื่อ หรือยึดเอาความคิดของตนเป็นหลักในการตอบสนองกับผู้มาปรึกษา

ระดับที่ 2 ผู้ให้การปรึกษาตอบสนองต่อผู้มาปรึกษาด้วยความตระหนักและ เข้าใจในเนื้อหาสาระที่ผู้มาปรึกษาสื่อ ซึ่งเนื้อหาที่ตอบสนองออกมานั้นยังขาดความเข้าใจใน ความรู้สึกและความหมายที่แท้จริงของผู้มาปรึกษาการตอบสนองจึงไม่ได้แสดงถึงความรู้สึก เช่น ผู้ให้การปรึกษาใช้การสะท้อนความหรือทวนความคำพูดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้มาปรึกษาสื่อ

ระดับที่ 3 ผู้ให้การปรึกษาตอบสนองต่อเนื้อหาความรู้สึกของผู้มาปรึกษา ในระดับเดียวกันกับที่ผู้มาปรึกษาสื่อโดยที่ไม่ได้ลด หรือเพิ่มสิ่งที่ผู้มาปรึกษาแสดงออก และไม่ได้

ตอบสนองต่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใต้คำพูดของผู้มาปรึกษา เช่น ผู้ให้การปรึกษาเริ่มมีการตอบสนองต่อความรู้สึกตรงกับที่ผู้มาปรึกษาสื่อ โดยระดับ 3 เป็นระดับต่ำที่สุดในการเอื้อต่อการเกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ระดับที่ 4 ผู้ให้การปรึกษาตอบสนองต่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใต้คำพูดหรือพฤติกรรมที่ผู้มาปรึกษาสื่อ โดยเป็นการแสดงความรู้สึกระดับที่ลึกกว่าที่ผู้มาปรึกษาแสดงออกมา เช่น ผู้ให้การปรึกษาตอบสนองด้วยการสะท้อนความรู้สึกต่อสิ่งที่ผู้มาปรึกษาสื่อ

ระดับที่ 5 ผู้ให้การปรึกษาตอบสนองต่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใต้คำพูดหรือพฤติกรรมที่ผู้มาปรึกษาสื่อ และสามารถเอื้อให้ผู้มาปรึกษาได้สำรวจตนเองในสิ่งที่ผู้มาปรึกษาไม่เคยสำรวจมาก่อนได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งผู้มาปรึกษาจะรู้สึกว่าผู้ให้การปรึกษายู่กับเขาอย่างเข้าใจเขามากที่สุด

จากมาตรวัดการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกของ Carkhuff ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ สามารถยกตัวอย่าง ดังนี้

ตัวอย่าง สถานการณ์จากการสนทนาระหว่างผู้มาปรึกษาและผู้ให้การปรึกษา

ผู้มาปรึกษา : “ พ่อกับแม่ชอบคิดว่าหนูสืบบ้านดึกเพราะติดเกี่ยวกับเพื่อน เขาไม่เคยรู้เลยว่าความจริงหนูทำกิจกรรมอยู่ที่คณะ อธิบายเท่าไรก็ไม่ยอมฟัง ไม่เคยรู้เลยว่าหนูทำอะไรบ้าง หนูวามันแยมมากเลย”

ตารางที่ 1 แสดงการตอบสนองของผู้มาปรึกษาที่แสดงถึงระดับความร่วมมือรู้สึก 5 ระดับที่มีต่อผู้มาปรึกษามีดังต่อไปนี้

ระดับของความร่วมมือรู้สึก	การตอบสนองของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้มาปรึกษา
ระดับที่ 1	“อย่าคิดมากเลย เรื่องแค่นี้เองก็รู้จักกลับบ้านให้เป็นเวลาบ้างดิ”
ระดับที่ 2	“พ่อกับแม่เข้าใจผิดคิดว่าหนูติดเพื่อนกลับบ้านดึกทั้งที่จริงแล้วหนูอยู่ทำกิจกรรมที่คณะ”
ระดับที่ 3	“หนูรู้สึกแ่และเหนื่อยที่อธิบายความจริงเท่าไร พ่อกับแม่ก็ไม่เข้าใจ หนูสักที”
ระดับที่ 4	“หนูรู้สึกน้อยใจและเสียใจที่พ่อกับแม่ไม่ยอมรับฟังและเข้าใจหนูเลย”
ระดับที่ 5	“ทั้งๆที่หนูบอกความจริงต่อพ่อกับแม่แล้วแต่ท่านก็ไม่ยอมเข้าใจหนูเลย หนูรู้สึกอึดอัดและลำบากใจกับสภาพที่เป็นอยู่ตอนนี้”

โดยวิธีการที่ใช้สื่อความร่วมมือรู้สึกคือ การสื่อความรู้สึกด้วยถ้อยคำในการปรึกษา ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้มาปรึกษา จากระดับความร่วมมือรู้สึกดังกล่าวนี้สามารถจำแนกความ

แตกต่างของความร่วมรู้สึกโดยมีการประเมินความร่วมรู้สึกเป็นลักษณะของมาตรวัดระดับคะแนน 5 คะแนนตามระดับความร่วมรู้สึก โดยในระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีการแสดงออกของผู้ให้ความช่วยเหลือในการตอบสนองต่อการแสดงออกของผู้รับการช่วยเหลือด้วยความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลอย่างเป็นธรรมชาติแท้จริง และให้ความสำคัญต่อผู้รับความช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้รับความช่วยเหลือแสดงออกด้วยความหมายและการตอบกลับที่เหมือนกันเป็นพื้นฐาน ซึ่งในระดับที่ 3 แสดงถึงระดับที่ต่ำที่สุดในการแสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอย่างเอื้ออำนวยต่อกัน ซึ่งผู้ให้ความช่วยเหลือสื่อถึงความเข้าใจอย่างน้อยที่สุดที่บ่งบอกถึงความเท่าเทียมกันกับสิ่งที่ผู้รับความช่วยเหลือสื่อมาในครั้งแรก แต่หากผู้ให้ความช่วยเหลือมีการสะท้อนความได้เพิ่มเติมและมีความหมายมากขึ้นในสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงออกมาซึ่งสามารถทำให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเองในระดับลึกยิ่งขึ้น และเมื่อนั้นผู้ให้ความช่วยเหลือแสดงถึงการได้รับคะแนนในการประเมินในระดับสูงกว่าระดับที่ 3 เนื่องจากมีความสำรวจตนเอง การค้นพบและเข้าใจความหมายใหม่ๆในการตอบสนองต่อผู้รับการช่วยเหลือ และจะได้รับคะแนนที่ต่ำกว่าระดับที่ 3 เมื่อไม่สามารถตอบสนองต่อผู้รับการช่วยเหลืออย่างเข้าใจ และมีพื้นฐานของความร่วมรู้สึก

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าความร่วมรู้สึกจะมีประโยชน์หรือมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อบุคคลหนึ่งสามารถสื่อ หรือตอบสนองความร่วมรู้สึกให้อีกบุคคลหนึ่งได้รับรู้ ดังที่ Carkhuff & Berenson (1977) กล่าวว่า ผู้ให้การปรึกษาที่มีลักษณะเอื้อให้เกิดความร่วมรู้สึกในระดับสูงนั้นจะช่วยให้การปรึกษาประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น (Carkhuff & Berenson, 1977) ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องได้รับการฝึกทักษะเบื้องต้นก่อนเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป นักศึกษาจึงควรได้รับการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีความร่วมรู้สึกเป็นพื้นฐานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จากสิ่งที่กล่าวมานั้นมีหลักฐานทางการวิจัยมาเป็นสิ่งยืนยันถึงความสามารถในการฝึกทักษะการปรึกษาเบื้องต้นเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา การแพทย์และพยาบาล การศึกษาโดยจากแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกทักษะการปรึกษาและความร่วมรู้สึก มีผู้สนใจนำมาศึกษาวิจัยโดยกล่าวถึงผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกทักษะการปรึกษา และการพัฒนาความร่วมรู้สึก ซึ่งพบว่าการฝึกทักษะในการปรึกษา สามารถเพิ่มความร่วมรู้สึกให้เกิดขึ้นได้ ดังนี้คือ

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอมอร อัมภาวุฒิจริณ(2523) ศึกษาถึงผลของการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชาย และหญิงชั้นปีที่ 2 และ 3 จำนวน 16 คน ดำเนินการทดลอง

โดยสุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มการใช้ทักษะหนึ่งในสามทักษะ ผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการแต่ละคนจะเข้าร่วมการทดลองเป็นเวลา 30 นาที การวิจัยนี้ใช้การทดลองแบบสลับกลับ (ABAC Reversal Design) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระยะเวลาคือ ระยะเวลาสั้นฐานหนึ่งๆ ใช้เวลา 6 นาที และระยะทักษะหนึ่งๆ ใช้เวลา 9 นาที การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ตัวแปรด้วยวิธีวัดซ้ำ 1 ตัวแปร และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม ผลการศึกษาพบว่าจำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการในระยะเวลาการใช้ทักษะมากกว่าจำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองในระยะเวลาสั้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเอง ในระยะเวลาการใช้ทักษะของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการที่ได้รับทักษะต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน

คัคนางค์ มณีศรี (2524) ศึกษาผลของการใช้ตัวแบบและการสอนในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจ (empathy) ทางวาจาแก่ผู้ปรึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2523 กำลังศึกษาวิชาเทคนิคในการให้คำปรึกษา จำนวน 72 คน สุ่มแบ่งผู้เข้ารับการฝึกออกเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน กลุ่มที่ 1 ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจและได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง กลุ่มที่ 2 ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจ และได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจ ในระดับต่ำ กลุ่มที่ 3 ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจแต่ไม่ได้ฟังตัวแบบ กลุ่มที่ 4 ไม่ได้การสอนแต่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจแต่ไม่ได้ฟังตัวแบบ กลุ่มที่ 5 ไม่ได้การสอนแต่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ กลุ่มที่ 6 ไม่ได้การสอนและไม่ได้ฟังตัวแบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่เทปบันทึกเสียงการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งใช้เป็นตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจระดับสูง ระดับต่ำ และไม่มีตัวแบบ จำนวน 6 ม้วน ม้วนละ 1 เรื่อง ไขเอกสารคำบรรยายเรื่องความเห็นใจ และมาตราประเมินระดับของความเห็นใจของ Carkhuff สมมติฐานของการวิจัย 1) กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกันจะมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจ จะมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการสอน 3) จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจระดับสูงแสดงความเห็นใจมากขึ้น 4) จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำแสดงความเห็นใจน้อยลง ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 2 และ 3 ส่วนสมมติฐานข้อที่ 4 ไม่ได้รับการสนับสนุน

ศรีประไพ ลดาวัลย์ (2524) ศึกษาผลของอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อระดับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการยอมรับนับถือ กลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาวิชาเอกการแนะแนว จำนวน 30 คน จากมหาวิทยาลัย รวมค่าแห่ง ปีการศึกษา 2523 แบ่งกลุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง 15 คน และกลุ่มควบคุม 15 คน สมมติฐานในการวิจัยคือ อัจฉริยะของนักจิตวิทยาการปรึกษามีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการยอมรับนับถือ แตกต่างจากการใช้วัจนพฤติกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเครื่องมือครั้งนี้มี 3 ชุด คือ เอกสารเพื่อเตรียมผู้รับการทดลองให้เข้าใจ มาตรฐานประเมินความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการยอมรับนับถือของคาร์คัพฟ์ (Carkhuff, 1969) เทปบันทึกภาพการสนทนาระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษาชายและผู้รับบริการหญิง 2 ชุด ซึ่งชุดหนึ่งจะถ่ายทำให้เห็นวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาได้แก่ การเคลื่อนไหวแขนหรือขา ตำแหน่งการวางแขน 4 ลักษณะ และตำแหน่งการวางขา 6 ลักษณะ เสนอให้กลุ่มทดลอง ส่วนอีกชุดหนึ่งจะถ่ายทำเฉพาะหน้าและคอ เสนอให้กลุ่มควบคุม และแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าเพื่อให้ผู้รับการทดลองประเมินระดับความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการยอมรับนับถือที่นักจิตวิทยาการปรึกษาในเทปบันทึกภาพมีต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า อัจฉริยะของนักจิตวิทยาการปรึกษามีผลต่อระดับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ว่า อัจฉริยะของนักจิตวิทยาการปรึกษามีผลต่อระดับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เรวัต ศิรินคร (2531) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จากพยาบาลวิชาชีพจำนวน 380 คน ในโรงพยาบาล 12 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด เพื่อวัดทัศนคติและลักษณะงานที่รับผิดชอบ วัดค่านิยมทางวิชาชีพและค่านิยมทางบริการ วัดความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วย และสอบถามข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร สำหรับแบบสอบถามวัดความร่วมรู้สึกของ Gazda ซึ่งมีระดับของความร่วมรู้สึก 4 ระดับตั้งแต่การตอบสนองระดับต่ำสุด คือ ตอบสนองในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ป่วยพูด หรือผู้ป่วยรู้สึกจนถึงการตอบสนองระดับสูงสุดที่ตอบสนองสอดคล้องกับอารมณ์ และเรื่องราวของผู้ป่วย โดยสร้างข้อความในรูปสถานการณ์ที่พูดได้ตอบ ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยแล้วถามในส่วนที่จะเป็นคำพูดของพยาบาล ซึ่งสร้างเป็นชนิด 4 ตัวเลือกตามระดับทั้ง 4 ของความรู้สึกที่กล่าวมาแล้วขณะเดียวกันก็ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่างๆและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ ผลการวิจัยพบว่าความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ ทัศนคติ ค่านิยมทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความร่วมรู้สึก ส่วนประสบการณ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความร่วมรู้สึก

อรุณี บัวเร่งเทียนทอง (2531) ศึกษาผลการสัมผัสในการสร้างความร่วมรู้สึกของ นักจิตวิทยาการปรึกษาที่แสดงต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 3 จำนวน 240 คน จำแนกเป็นนิสิตชาย 120 คน และนิสิตหญิง 120 คน กลุ่ม ตัวอย่างถูกสุ่มอย่างง่ายออกเป็น 8 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน โดยเป็นนิสิตชาย 15 คน นิสิตหญิง 15 คน แต่ละกลุ่มดูเทปบันทึกภาพการปรึกษา และประเมินแบบวัดความร่วมมือรู้สึก สมมติฐานในการ วิจัยคือ การรับรู้ความร่วมมือรู้สึกที่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่มีต่อผู้รับบริการที่ได้รับการสัมผัสแตกต่าง จากการรับรู้ความร่วมมือรู้สึกที่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่มีต่อผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการสัมผัส และการ รับรู้ความร่วมมือรู้สึกจากผลการสัมผัส ของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการเพศเดียวกัน แตกต่างจากการรับรู้ความร่วมมือรู้สึกจากผลการสัมผัสของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการ เพศตรงข้าม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เทปบันทึกภาพการปรึกษาเชิงจิตวิทยา 8 ชุด โดยแต่ละชุดมีกระบวนการปรึกษาเหมือนกันต่างกันที่การสัมผัส/ไม่สัมผัส เพศของนักจิตวิทยาการ ปรึกษา และเพศของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการ ปรึกษาสัมผัสผู้รับบริการรับรู้ถึงความร่วมรู้สึกที่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่มีต่อผู้รับบริการในระดับที่ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาไม่สัมผัสผู้รับบริการอย่างนัยสำคัญ และกลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาสัมผัสผู้รับบริการเพศเดียวกันรับรู้ถึง ความร่วมรู้สึกสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาสัมผัสผู้รับบริการเพศ ตรงข้ามอย่างมีนัยสำคัญ โดยความแตกต่างนี้ไม่ปรากฏในกลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพ นักจิตวิทยาการปรึกษาไม่สัมผัสผู้รับบริการ

วลัยรัตน์ ประจักษ์วิกรานต์ (2535) ศึกษาผลของการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey ต่อการเพิ่มความร่วมรู้สึกของนักศึกษาพยาบาล โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้ 1) นักศึกษา พยาบาลที่เข้าร่วมการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey จะมีความร่วมรู้สึกเพิ่มมากขึ้นกว่า นักศึกษาพยาบาลที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey 2) นักศึกษาพยาบาลที่ เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey จะมีความร่วมรู้สึกเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการ ฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 คน และผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบทดสอบทักษะในการฟัง และแบบ วัดความร่วมมือรู้สึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบความแตกต่างของคะแนน เฉลี่ยของกลุ่มทดลอง ซึ่งวัดก่อนและหลังการทดลอง และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ซึ่งวัดหลังการทดลองโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัย ปรากฏว่า นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองภายหลังได้รับการฝึกทักษะในการฟังตาม

แนวของ Ivey ได้คะแนนรวมจากแบบวัดความร่วมมือรู้สึกสูงกว่าคะแนนของกลุ่มควบคุม และสูงกว่าคะแนนที่วัดก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นุชนาฏ ศิริพล (2540) ศึกษาถึงผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส ต่อการเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ที่ ที แอล อุตสาหกรรมจำกัด(มหาชน) โดยมีสมมติฐานงานวิจัยคือ 1. หลังการทดลองพนักงานที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจะมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม 2. หลังการทดลองพนักงานที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจะมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองแบบมีกลุ่มควบคุมทดสอบก่อนและหลังการทดลอง(Pretest Posttest Control Group design) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ที ที แอล อุตสาหกรรมจำกัด(มหาชน) จำนวน 16 คน ที่มีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่ำกว่า -1 SD กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน กลุ่มควบคุม 8 คน กลุ่มทดลองเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส วันละ 8 ชั่วโมง เป็นเวลา 3 วันติดต่อกัน รวมทั้งสิ้น 24 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งวางรากฐานอยู่ในมาตรวัดของ Carkhuff วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ผลการวิจัยพบว่า 1.หลังการทดลองพนักงานที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจะมีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2.หลังการ ทดลองพนักงานที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจะมีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Stone และ Vance (1976)ได้นำวิธีการสอน การใช้ตัวแบบ และการทบทวน มาใช้ในการฝึกทักษะการสื่อสารด้วยความร่วมมือ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นออนตาริโอ จำนวน 48 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม โดยควบคุมตัวแปรเพศให้เท่ากันทุกกลุ่มการฝึกมี 3 วิธี คือ การสอน การใช้ตัวแบบ และการทบทวน การสอนเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความร่วมมือ การใช้ตัวแบบเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างดูตัวแบบของการสื่อสารด้วยความร่วมมือทั้งในระดับต่ำ และสูง 5 ตัวแบบ การทบทวนเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างฝึกการตอบสนองด้วยความร่วมมือต่อปัญหาของผู้รับบริการ 10 ปัญหา และให้ผู้เชี่ยวชาญวิจารณ์การสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่หนึ่งที่ได้รับการฝึก 3 วิธี คือการสอน การใช้ตัวแบบ และการทบทวน กลุ่มที่สองได้รับการฝึก 2 วิธี คือ การสอน และการทบทวน กลุ่มที่สามได้รับการฝึก 2 วิธี คือการใช้ตัวแบบ และการทบทวน กลุ่มที่สี่ได้รับการฝึก 2 วิธี คือ การสอน และการใช้ตัวแบบ กลุ่มที่ห้าได้รับการฝึก 1 วิธี คือ การทบทวน กลุ่มที่หก ได้รับการฝึกแต่เพียงวิธีเดียว คือการใช้ตัวแบบ

กลุ่มที่เจ็ดได้รับการฝึกตั้งแต่เพียงวิธีการสอน กลุ่มที่เปิดเป็นกลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างจะถูกทดสอบก่อนเข้ารับการฝึก และหลังการฝึก โดยให้ตอบสนองต่อประโยคเร็ว 16 ประโยค หลังการฝึก 2 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างทุกคนจะต้องแสดงบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษาในสภาพการณ์ที่ผู้ทำการทดลองจัดขึ้น โดยจะมีผู้แสดงบทบาทเป็นผู้รับบริการ 4 คน กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะได้รับการบันทึกที่โรงพยาบาลบันทึกเสียง เพื่อนำไปให้ผู้ประเมินทำการประเมินระดับความร่วมมือรู้สึก โดยใช้มาตรประเมินระดับความร่วมมือรู้สึกของคาร์คัพฟ์เป็นเกณฑ์ ผลการทดลองพบว่า วิธีการฝึกทั้ง 3 วิธี ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมสื่อสารด้วยความร่วมมือได้ดีขึ้น วิธีการสอนนั้นช่วยเอื้ออำนวยต่อการตอบสนองในช่วงแรกที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเขียนประโยคตอบ ส่วนในช่วงที่สองที่ให้กลุ่มแสดงบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษาในสภาพการณ์ที่จัดขึ้นนั้นพบว่า วิธีการใช้ตัวแบบและการนำเอาวิธีการหลายวิธีมาใช้ด้วยกันช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสื่อถึงความร่วมมือสูงมากขึ้น

Janoka และ Albert (1978) ศึกษาการฝึกความร่วมมือในกลุ่มนักโทษในคุก ยาม และคนงาน โดยมีการประเมินผลที่เกิดขึ้นและความเที่ยงตรงของการฝึก ในการศึกษาครั้งนี้มีกลุ่มการทดลอง 3 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 3 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิก 7 คน ในการวัดก่อนและหลังการฝึกอยู่บนพื้นฐานของรูปแบบการฝึกความร่วมมือของ Carkhuff ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมการฝึกมีประสิทธิภาพมากในการก่อให้เกิดการตอบสนองอย่างเข้าอกเข้าใจมากขึ้นในทุกกลุ่ม ทั้งในกลุ่มนักโทษในคุก กลุ่มคนงานที่ตอบสนองที่ระดับ 3.50 และกลุ่มยามที่ระดับประมาณ 3.25 โดยกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความร่วมมือสูงกว่ากลุ่มควบคุม นอกจากนี้กลุ่มนักโทษในคุกมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มคนงานและกลุ่มยามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Crabb, Moracco และ Bender (1983) ศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกกลุ่มความร่วมมือกับคนทั่วไปโดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มการฝึกเชิงจุลสาขาที่มีพื้นฐานการฝึกทักษะของ Ivey (1971) กลุ่มการฝึกมนุษยสัมพันธ์อย่างเป็นระบบที่มีพื้นฐานของ Egan (1975) และกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คนได้รับการสุ่มแบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ผลความร่วมมือวัดจากระดับความร่วมมือที่แสดงออกโดยการเขียนที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการช่วยเหลือจากวิดีโอเทป กลุ่มที่ได้รับการทดลอง 2 กลุ่มมีคะแนนความร่วมมือสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาชี้แนะว่ารูปแบบของกลุ่มใหญ่ในการสอนทักษะความร่วมมือสามารถเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพรวมถึงผลเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกเพียงหนึ่งโปรแกรมและการเชื่อมโยงกับระเบียบวิธีการสอนสามารถมีผลกระทบต่อการพัฒนาในระดับความร่วมมือ

Scorggins และ Ivey (อ้างถึงใน Ivey and et.al., 1987) ศึกษาการฝึกทักษะการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลสาขา โดยจัดเป็นโปรแกรมการอบรม 2 วันครึ่ง รวม 20 ชั่วโมง ผู้เข้าอบรมเป็นนักจิตวิทยาการศึกษา ทักษะที่ใช้ในการอบรมครั้งนี้ คือ ทักษะการใส่ใจ การเสริมกำลังใจ การทวนซ้ำ การใช้คำถามเปิด การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ ภายหลังจากฝึกอบรมจะมี

การติดตามประเมินผลสัปดาห์ละ 1 ครั้งๆละ 1 ชั่วโมงซึ่งจะทำการประเมินผลติดต่อกัน 6 สัปดาห์ วิเคราะห์ผลการวิจัยจากเทปบันทึกก่อนและหลังการอบรมผลการศึกษาพบว่า ทักษะการเสริมกำลังใจ การทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ จะมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเมื่อศึกษาถึงความร่วมรู้สึกพบว่า กลุ่มทดลองจะมีความร่วมรู้สึกสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังได้ติดตามประเมินผลต่อมาอีก 1 ปี พบว่ามีเพียงทักษะการสะท้อนความรู้สึก และการใช้คำถามเปิดยังอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น ซึ่งไม่มีความแตกต่างจากกลุ่มควบคุมทางสถิติ ส่วนทักษะการใช้คำถามปิด และการสรุปความมีระดับที่ลดลงจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความร่วมรู้สึกนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

Daniels, Denny และ Andrews (1988) ศึกษาถึงการฝึกทักษะการสื่อสารในนักศึกษาพยาบาลตามหลักการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลสาขา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 จำนวน 53 คน ทักษะที่ใช้ในการฝึกมี 6 ทักษะคือ ทักษะการใส่ใจ การถาม การเสริมกำลังใจ การทวนซ้ำ การสะท้อนความ และ การสรุปความ เวลาที่ใช้ในการฝึกรวม 25 ชั่วโมง แบบวัดที่ใช้ในการทดลองคือ Carkhuff Index of Discrimination, Carkhuff Index of Communication และ Empathy Construct Rating Scale แบบวัด 2 ชนิดแรกเป็นแบบวัดที่ประเมินจากการเขียนการตอบสนองของผู้รับการฝึก แต่ Empathy Construct Rating Scale เป็นแบบวัดที่ผู้ประเมินต้องประเมินจากเทปบันทึกการสนทนาของผู้รับการฝึกกับผู้รับบริการเป็นเวลา 10 -15 นาที ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองจะมีระดับความร่วมรู้สึก มีทักษะการสะท้อนความรู้สึก และทักษะการสรุปความมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มทดลองจะมีความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยลง มีการตอบสนองที่ดีขึ้น มีการใช้คำถามปิดน้อยลง และมีความร่วมรู้สึกเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการทดลอง

Thomas (1974) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารและรูปแบบเฉพาะเจาะจงของการปฏิสัมพันธ์ทางวาจากับความร่วมรู้สึก กลุ่มประชากรเป็นนักศึกษาปริญญาโทที่เริ่มเข้าศึกษาในสาขาจิตวิทยาการปรึกษา และยังมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาก่อนจำนวน 24 คน กลุ่มประชากรทั้งหมดจะได้สนทนากับนักศึกษาอาสาสมัครระดับปริญญาตรีเพื่อให้การช่วยเหลือ 5 ครั้ง ทุกครั้งของการสนทนาจะได้รับการบันทึกเทปไว้ แล้วนำเทปบันทึกนั้นมาประเมินระดับความร่วมรู้สึก โดยใช้มาตรวัดความร่วมรู้สึกของ Truax แล้วแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ กลุ่มละ 7 คน จากนั้นมาวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ทางวาจา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ให้การช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกในระดับสูง จะมีการแสดงออกในสิ่งต่อไปนี้มากกว่าผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองความร่วมรู้สึกในระดับต่ำคือ การยอมรับและการให้แรงเสริมในทางบวกแก่ผู้รับบริการ การให้ความกระจ่างแก่

ผู้รับบริการ มีการใช้คำถามน้อย 2) ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองของความร่วมรู้สึกต่ำ จะพูดมากกว่าผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองของความร่วมรู้สึกในระดับสูง เช่น การเสนอความคิดเห็น การให้ข้อมูล และการเสนอความจริง 3) ผู้รับบริการของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองของความร่วมรู้สึกในระดับสูง จะมีการพูดมากกว่าผู้รับบริการของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีการตอบสนองของความร่วมรู้สึกในระดับต่ำ และจะพูดในลักษณะของการเสนอความคิดเห็น การให้ข้อมูล และการเสนอความจริง

Kalisch (1971)(อ้างถึงใน Cutcliffe & Cassedy ,1999) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มนักศึกษาพยาบาลจำนวน 49 คนถึงการเปลี่ยนแปลงความร่วมรู้สึกจากการได้รับการฝึกความร่วมรู้สึก โดยเฉพาะ ในการฝึกประกอบด้วย การสอน การเล่นเกมบทบาทสมมติ การทำตามตัวแบบ และการมีประสบการณ์ด้วยการฝึกด้วยตนเอง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบวัด 5 ฉบับดังนี้คือ The Accurate Empathy Scale, The Relationship Inventory, The Proactive Accuracy Tests, The Empathy Test และ Rating Scale of Empathic Ability โดยเก็บข้อมูลก่อนและหลังการฝึกความร่วมรู้สึก ผลการศึกษาพบว่าความร่วมรู้สึกของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเพียง 12 ชั่วโมง 30 นาทีในการฝึกทักษะความร่วมรู้สึก

Cutcliffe และ Cassedy (1999) ศึกษาการทดลองของนักศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการของความร่วมรู้สึกจากการฝึกทักษะการปรึกษาด้วยหลักสูตรระยะสั้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 38 คนที่ได้รับการฝึกทักษะการปรึกษาเบื้องต้นโดยมีการวัดความร่วมรู้สึกก่อนและหลังการฝึก ผลการศึกษาพบว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับของความร่วมรู้สึกภายหลังการทดลองโดยพบว่ามี ความร่วมรู้สึกเพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

Nerdrum และ Ronnestad (2002) ศึกษาประสบการณ์ในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารด้วยความร่วมรู้สึก โดยใช้วิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการฝึกทักษะการปรึกษามีวิธีการคือ การสอน การเล่นเกมบทบาทสมมติ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และการฝึกกับผู้มาปรึกษาในสถานการณ์จริง ซึ่งวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ในแต่ละวันของการฝึก โดยผลการศึกษาพบว่าผู้เข้ารับการฝึก รายงานถึง ความพยายามและความท้าทายที่เกิดขึ้นเพื่อทำให้ตนเองเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบำบัดที่มุ่งเน้นความร่วมรู้สึก

ทั้งนี้จากงานวิจัยของ Nerdrum & Ronnestad (2002) ที่ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวทางในส่วนของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์มาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัย เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ในมิติการประเมินผลของผู้รับ

การฝึกด้วยการวัดจากมาตรวัดเพื่อทราบความร่วมมือรู้สึกนั้น ผลของผู้รับการฝึกซึ่งเป็นในด้านของ อารมณ์ ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงหรือเกิดขึ้นนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญ ทว่าในการฝึกนั้นรูปแบบการฝึก ก่อให้เกิดการปรับตัวที่เป็นมิติภายใน ซึ่งก็คือกระบวนการของการสำรวจตนเองของผู้ฝึก การใช้ วิธีการของเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นสามารถทำให้ได้ข้อมูลที่มีน้ำหนักมากกว่า วิธีการเชิงปริมาณในการกล่าวถึงการสื่อสารด้วยความร่วมมือรู้สึกอันมาจากประสบการณ์ของบุคคล ด้วยตนเอง (Duan & Hill, 1996) โดยในการวิจัยที่สามารถประเมินผลด้วยวิธีการทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณนั้นเป็นสิ่งที่ควรกระทำทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องตามมาตรฐานและมี คุณภาพ (Sommers-Flanagan, Barrett-Hakanson, Clarke & Sommers-Flanagan, 2000) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีการนำเอาวิธีการในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ ความละเอียด และลุ่มลึกในผลที่ผู้ฝึกได้รับจากการฝึกทักษะในการปรึกษาว่าก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงภายในตนเอง เช่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร มาเป็นส่วนประกอบในการขยาย ผลในการประเมินความร่วมมือรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม (Ivey, 1980 อ้างถึงใน Cutcliffe & Cassedy, 1998)

จากผลงานวิจัยข้างต้นทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการฝึกทักษะการ ปรึกษาและความร่วมมือรู้สึกพบว่า การฝึกทักษะการปรึกษา หรือทักษะการใส่ใจ การใช้คำถาม การ ให้กำลังใจ การกระจ่างความ การสะท้อนความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ มีผลต่อ ความร่วมมือรู้สึกที่สามารถพัฒนาขึ้นได้ นอกจากนี้การวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของวิธีการในการ ฝึกการปรึกษาได้แนะนำมีหลักฐานที่ดีที่สนับสนุนการฝึกด้วยทักษะการปรึกษาตามแนวคิดของ Carkhuff ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (McLeod, 1998) ซึ่งแนวคิดนี้มุ่งเน้นที่ความร่วมมือรู้สึกอัน เป็นตัวหลักในการฝึกทักษะ โดยมีจุดเริ่มต้นที่ ทักษะในการใส่ใจ ที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือรู้สึก ในการฝึกทักษะและเป็นทักษะที่สำคัญในการเริ่มต้นให้เกิดการสำรวจตนเองของผู้มารับการ ปรึกษาในแนวคิดการพัฒนาบุคคลซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความเข้าใจและมีการกระทำ (Cormier & Cormier, 1985) อันแสดงถึงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยรวม ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยสนใจนำเอา แนวความคิดในการฝึกทักษะของ Carkhuff เป็นขั้นตอนในการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิง จิตวิทยาที่ให้ความสำคัญกับความร่วมมือรู้สึกเป็นรากฐานกับกลุ่มบุคคลทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการ พัฒนาโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกมีการ พัฒนาความร่วมมือรู้สึกด้วยกระบวนการในการฝึกที่เอื้อให้เกิดการสำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง และบุคคลอื่น จนเกิดความตระหนัก เข้าใจ และยอมรับในตนเองและบุคคลอื่น โดยสามารถใช้ ทักษะที่ได้เรียนรู้สื่อความเข้าใจดังกล่าวออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้รับการฝึกยังสามารถ

นำเอาทักษะที่ได้เรียนรู้ไปทำให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น อันเป็นการเอื้อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีกับผู้ที่ติดต่อ และมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเพิ่มความร่วมรู้สึกของนักศึกษาด้วยการฝึกตามโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง

สมมติฐานการวิจัย

1. หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานักศึกษาที่เข้าร่วมจะมีคะแนนความร่วมรู้สึก สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

2. หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานักศึกษาที่เข้าร่วมจะมีคะแนนความร่วมรู้สึก สูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ขอบเขตของการวิจัย

นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2547 ที่ไม่เคยเรียนวิชาจิตวิทยาการปรึกษามาก่อน

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง

ตัวแปรตาม คือ คะแนนความร่วมรู้สึกของนักศึกษาที่วัดจากมาตรวัดความร่วมรู้สึกและข้อมูลจากการสัมภาษณ์

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความร่วมมือรู้สึก หมายถึง ความสามารถของนักศึกษาในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด ของบุคคลอื่น อย่างสอดคล้องและเข้าถึงบุคคลอื่นในขณะนั้น และสามารถสื่อออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้และเข้าใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้เป็นคะแนนที่ได้จากมาตรวัดความร่วมมือรู้สึก

การฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา หมายถึง การฝึกอบรมทักษะในการปรึกษาอันมีพื้นฐานของความร่วมมือรู้สึกเป็นสำคัญ ด้วยวิธีการสอน การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาประกอบด้วย ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ พฤติกรรมการใส่ใจ ทักษะการให้กำลังใจ ทักษะการใช้คำถามปลายเปิด-ปิด ทักษะการกระจำใจความ ทักษะการสะท้อนความ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก และทักษะการสรุปความ โดยผู้เข้าร่วมการอบรมต้องเข้าร่วมในการอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาในการฝึก 24 ชั่วโมง

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ปีการศึกษา 2547

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงผลของโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีต่อความร่วมมือรู้สึก
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและนำหลักการของโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไปใช้ในการพัฒนาความร่วมมือรู้สึก
3. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดอบรม พัฒนาบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือรู้สึก และการพัฒนาให้เกิดสัมพันธภาพอันดี ทั้งในกลุ่มต่างๆที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการให้การช่วยเหลือ และกลุ่มบุคคลทั่วไป