

## บทที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความร่วมรู้สึกของนักศึกษาด้วยการฝึกตามโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกมาขยายรายละเอียด โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานักศึกษาที่เข้าร่วมจะมีคะแนนความร่วมรู้สึก สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
2. หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานักศึกษาที่เข้าร่วมจะมีคะแนนความร่วมรู้สึก สูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลให้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ภายหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานักศึกษามีคะแนนความร่วมรู้สึกสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. ภายหลังจากเข้าร่วมของนักศึกษาที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีคะแนนความร่วมรู้สึกสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยข้างต้นสามารถอภิปรายผลโดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. รูปแบบการฝึก

ในการฝึกทักษะในการวิจัยครั้งนี้ มีรูปแบบการฝึกอบรมโดยอาศัยแนวคิดของ Robert R. Carkhuff (1983a;1983b) ซึ่งประกอบด้วย การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยจากช่วงของการบรรยาย พบว่า เนื้อหาในการบรรยาย และวิธีในการบรรยายมีผลต่อความเข้าใจทักษะและการนำเอาทักษะที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังที่ผู้วิจัยพบในช่วงของการทดลองว่าการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการบรรยายให้ง่ายต่อความเข้าใจด้วยการปรับภาษาและการนำเสนอที่น่าสนใจ รวมถึงการยกตัวอย่างประกอบในการอธิบายให้มีความใกล้เคียงกับ

ประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถนำเอาทักษะที่ได้เรียนรู้ตอบแบบประเมินและการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Stone และ Vance (1976) ที่พบว่า วิธีการสอนนั้นช่วยเอื้ออำนวยต่อการตอบสนองในช่วงแรกที่ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบประโยค ส่วนในช่วงที่สองที่ให้กลุ่มแสดงบทบาทเป็นผู้ให้การปรึกษาในสภาพการณ์ที่จัดขึ้นนั้นพบว่า วิธีการใช้ตัวแบบและการนำวิธีการหลาย ๆ วิธี อันได้แก่ วิธีการสอน การใช้ตัวแบบ และการทบทวน มาใช้ด้วยกันเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสื่อความรู้สึกได้มากขึ้น โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวิธีการในการฝึกทักษะในการวิจัยครั้งนี้เพราะในช่วงระหว่างการฝึกทักษะนั้นผู้วิจัยมีการทบทวนทั้งในส่วนของเนื้อหาและการลงมือปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับการฝึกได้ตรวจสอบความเข้าใจของตนเองที่มีต่อทักษะและการนำทักษะไปใช้ในชีวิตจริง มากกว่าการที่ผู้รับการฝึกจำได้เพียงเนื้อหา วิธีการพูด แต่ไม่เกิดความสามารถในการนำไปใช้และเข้าใจถึงความรู้สึกและการแสดงออกทักษะว่ามีผลอย่างไรต่อผู้มาปรึกษา โดยวิธีการในการฝึกทักษะดังกล่าวส่งผลต่อการเกิดการตระหนักในตนเองของผู้รับการฝึกและการใช้ทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ดังที่ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า การดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นมีส่วนช่วยผู้รับการฝึกในการสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยมีการรับฟัง และการตอบรับจากการฟังด้วยการมีพฤติกรรมกาไรใจ อาทิเช่น การสังเกต การประสานสายตา เป็นต้น รวมถึงการตอบรับจากการฟังด้วยการใช้ทักษะต่างๆไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การสะท้อนความรู้สึก การกระจำงความ ซึ่งในการตอบรับดังกล่าวผู้รับการฝึกมีความตระหนักในความสำคัญของการใส่ใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น และมีความเข้าใจในปัญหาของบุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้วิธีการหนึ่งในการฝึก คือ การสังเกตจากการสาธิต และการลงมือปฏิบัติ นั้นเป็นวิธีการที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพเพราะ ทั้งนี้เนื่องมาจากการสังเกต หากมีการจดจำจะทำให้ผู้รับการฝึกสามารถนำสิ่งที่สังเกตได้ไปสัมพันธ์กับการเรียนรู้อื่นๆมากขึ้น จนทำให้สามารถเกิดการพัฒนาระบบการสรุปอ้างอิงไปสู่สถานการณ์ใหม่ได้ กล่าวคือ สามารถนำทักษะที่ได้เรียนและกระบวนการการปรึกษาตอบสนองต่อผู้มาปรึกษาอย่างสอดคล้องและเหมาะสม รวมถึงยังสามารถนำเอาสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมได้ด้วย

ในขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับในการฝึกทักษะระหว่างผู้รับการฝึกและผู้สังเกตการณ์ ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้รับการฝึกสามารถนำเอาข้อมูลป้อนกลับที่ตนได้จากผู้สังเกตการณ์และการเป็นผู้สังเกตการณ์โดยมีการจดบันทึกในระหว่างการสังเกตเพื่อนในการลงมือปฏิบัติมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาตนเองในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นซึ่งแสดงถึงความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และเปิดใจต่อการสำรวจตนเองเช่นเดียวกับผู้รับการฝึกอีกคนที่กล่าวว่า ตนเห็นถึงจุดด้อยของตนเองที่เน้นการถามว่า “ทำไม” ซึ่งผู้รับการฝึกได้ลดการถามลงและให้

ความสำคัญที่การอยู่กับความรู้สึกของคนอื่น การฟังและการตอบรับจากการฟัง โดยจากผลดังกล่าวเป็นการแสดงถึงการรู้ความสามารถและขีดจำกัดของตนเอง และใช้ศักยภาพในการพัฒนาพฤติกรรมตนเองเพื่อสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ (สุรินทร์ ธรณีเกียรติ, 2538) และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaczmarek, P., BarClay, D., & Smith, M. (1996) ที่พบว่า การสังเกตการณ์และการเขียนรายงานเป็นประโยชน์อย่างมากในการฝึกเพราะเป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพของผู้รับการฝึก โดยการเขียนบันทึกในช่วงของการฝึกทักษะที่มีการลงมือปฏิบัตินั้นมีส่วนช่วยในการเพิ่มทักษะในการสังเกตการณ์อันเป็นผลต่อการพัฒนาตนเองในการฝึกทักษะ และความสามารถในการนำเอาสิ่งที่ได้จากการสังเกตการณ์มาแก้ไขและปรับปรุงตนเองนั้นเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งเนื่องจากผู้รับการฝึกใหม่ๆมักจะให้ความสำคัญที่การจดบันทึกคำพูดและยึดติดอยู่กับทักษะที่ใช้มากกว่าการวิเคราะห์หิววิจารณ์และการประเมินการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลอื่น จากการวิจัยครั้งนี้ผู้รับการฝึกกล่าวถึงการสังเกตการณ์และสิ่งที่ได้จากการสังเกตการณ์ว่า

“ตอนที่เข้าก็รู้สึกว่ เห็นจุดด้อยของตัวเอง ก็อย่างเช่นเป็นคนที่ชอบตั้งคำถามว่า ทำไม อะไรหรร ประมาณนี้ พออบรมไปก็ทราบว่คำถามว่ “ทำไม” มันไม่ดี มันไม่เหมาะที่จะพูด เปลี่ยนแปลงไปมาก การใช้คำว่ “ทำไม” ก็ลดน้อยลง เมื่อเราพูดคุยกับเพื่อน ก็จะได้รู้สึกว่ ตอนนี้เขารู้สึกอย่างไร เราไม่น่าไปถามอย่างนั้น หรือว่เราควรที่จะยับยั้งกว่าหรือให้คำปรึกษาเพื่อน ...คิดว่หลังจากฝึก จะใช้คำพูดได้ดีขึ้น แล้วก็การฟัง คิดว่บางครั้งเราจะเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องพูด คือปกติจะเป็นคนพูดมากชอบพูด เพื่อนพูดมาก็จะแย้งพูด พอการอบรมแล้ว ก็รู้ว่ตัวเองควรฟังเขาบ้างนะไม่ต้องแย้งเขาพูดก็ได้” (ผู้รับการฝึกคนที่ 4)

“...ทำให้รู้ว่การที่ท่ทำให้เขาพูดออกมาก่อนมันเป็นสิ่งสำคัญนะ เพราะว่บางที่ทัศนคติของเรามันอาจจะไม่ได้ช่วยอะไรเขาให้ดีขึ้น...” (ผู้รับการฝึกคนที่ 5)

“... เพื่อนก็มี feedback กลับมาว่ควรเพิ่มตรงนี้นะ เพิ่มทักษะต่างๆเข้าไป หลังๆก็ได้มีการนำเอาไปใช้ ...แล้วก็เหมือนว่เราใช้ตามความเข้าใจต่างๆของเรา เพราะเราไม่รู้ว่เรามีจุดด้อยตรงไหนงครึบ ก็คือว่เขาfeedback กลับมาเราก็ได้ปรับปรุงจุดด้อยของเราให้ดีขึ้น” (ผู้รับการฝึกคนที่ 6)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสังเกตว่ ผู้รับการฝึกมีการใส่ใจและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองในการใช้ทักษะต่างๆ ที่สังเกตได้ชัดเจนคือ ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวถึงการนำเอาข้อมูล

บ่อนกลับจากพี่และเพื่อนที่สังเกตการณ์มาปรับปรุงตนเอง จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวแสดงถึงว่า กระบวนการของการให้การช่วยเหลือหรือการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้รับการฝึกเกิดการสำรวจตนเอง มีความเข้าใจ และมีการปฏิบัติ (Carkhuff & Berenson, 1977; Carkhuff, 1983a) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกับการเข้ากลุ่มที่สมาชิกผู้เข้าร่วมเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตนเองจากการที่ได้ปฏิสัมพันธ์ร่วมกับคนในกลุ่มเพื่อให้ตนเองได้สำรวจและเข้าใจ สิ่งที่มีความหมายชัดเจนต่อตนเองผ่านการฝึกร่วมกันเป็นกลุ่ม (Stockton, Morran & Nitz, 2000) อันมีผลต่อการเกิดสัมพันธภาพที่ต่อเนื่องระหว่างบุคคลที่เข้ารับการฝึกด้วยกัน อีกทั้งยังมีส่วนในการเกิดสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่นอีกด้วย โดยสัมพันธภาพเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้มาปรึกษา ทั้งนี้เนื่องจากในงานวิจัยของ Sexton, T. L. และ Whiston, S. C. (1991) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลก่อให้เกิดกระบวนการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้มาปรึกษามากกว่าการแสดงออกทักษะอย่างเดียวของผู้ให้การปรึกษา และการใช้ทักษะของผู้ให้การปรึกษามีผลต่อผู้มาปรึกษาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการปรึกษา ดังนั้นในการฝึกครั้งนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญที่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลควบคู่ไปกับการใช้ทักษะเพื่อช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเอื้อให้ผู้มาปรึกษาเกิดการสำรวจตนเอง และสามารถตรวจสอบความเข้าใจที่มีต่อผู้มาปรึกษาโดยอาศัยทักษะในการปรึกษา

นอกจากนี้การให้ข้อมูลบ่อนกลับระหว่างการปรึกษานั้นยังมีผลต่อการพัฒนาตนเองของผู้รับการฝึกในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นและการเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้มาปรึกษา ดังเช่นที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวถึงตนเองในระหว่างการปรึกษาว่าตนเองรู้สึกเสียใจและเห็นใจเพื่อนที่น้อยใจคนอื่นที่มาดูถูกตนเองจึงทำให้ผู้รับการฝึกสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้มาปรึกษา ณ ขณะปัจจุบันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ JR., J. L., Carney, J. S., & Morris, E. (1996) พบว่า การช่วยผู้ให้การปรึกษาฝึกหัดเข้าใจธรรมชาติของการแสดงความรู้สึกของตนเองต่อบุคคลอื่นสามารถทำให้เกิดความเข้าใจความรู้สึกของผู้มาปรึกษาว่ารู้สึกต่อบุคคลอื่นอย่างไรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bubenzer, D. L., West, J. D. และ Gold, J. M. (1991) ที่ศึกษาพบว่า การให้ข้อมูลบ่อนกลับระหว่างการปรึกษาของผู้รับการฝึกในโปรแกรมการเตรียมเป็นผู้ให้การปรึกษา ก่อให้เกิดผลในการพัฒนาตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล่าวคือ ผู้เข้ารับการฝึกกล่าวถึงประโยชน์ของการให้ข้อมูลบ่อนกลับระหว่างการปรึกษาที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะของผู้ให้การปรึกษา สามารถช่วยในการให้กำลังใจและให้คำแนะนำ และยังมีส่วนในการพัฒนาความมั่นใจและเกิดความกล้าที่จะแสดงความรู้สึกของตนเอง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงตนเองของผู้รับการฝึกจากรูปแบบการฝึกทักษะว่า ผู้รับการฝึกสามารถเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ จากการใช้สติปัญญา ความรู้สึกและ

พฤติกรรมของตน สร้างสรรค์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล นอกจากนี้ ความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติยังทำให้ผู้รับการฝึกสามารถพัฒนาทักษะต่างๆ เป็นไปตามลำดับขั้นของการเรียนรู้อีกด้วย ซึ่งประกอบด้วย

- การสำรวจประสบการณ์ของตนเองในการฝึก ดึงเห็นได้จากการที่ผู้รับการฝึกหลายคน กล่าวถึงประสบการณ์ต่างๆ ของตนเองก่อนการเข้าร่วมและหลังจากที่เข้ารับการฝึกทั้งในด้านของ ความรู้สึก ความคิด พฤติกรรม และสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น

- การเกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการฝึก ดึงเห็นได้จากการที่ผู้รับการฝึกกล่าวถึงความเข้าใจในการใช้ทักษะต่างๆ และเห็นถึงประโยชน์ในการนำไปใช้ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

- การลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึก กล่าวคือ ในการฝึกนั้นผู้รับการฝึกได้ลงมือฝึกปฏิบัติในการนำเอาทักษะต่างๆ ไปใช้ เป็นทั้งผู้พูด ผู้ฟัง และผู้สังเกตการณ์ ซึ่งผู้รับการฝึกใส่ใจและแสดงความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองในการใช้ทักษะต่างๆ ดังสังเกตได้ชัดเจนจากการที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวถึงการนำเอาข้อมูลป้อนกลับจากพี่และเพื่อนที่สังเกตการณ์มาปรับปรุงตนเอง

## 2. ทักษะที่ใช้ในการฝึก

เนื่องจากในการฝึกทักษะมุ่งเน้นที่ผลของการฝึก กล่าวคือ ให้ผู้รับการฝึกเกิดความเข้าใจในทักษะ และสามารถสื่อความเข้าใจออกมาตามศักยภาพของตนเอง โดยความสามารถในการสื่อความเข้าใจตอบสนองต่อผู้มาปรึกษานั้น ผู้รับการฝึกมีการสื่อออกมาในรูปแบบของการฟังอย่างเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วยสององค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบแรก ทักษะในการฟัง กล่าวคือ เวลาฟังนั้นต้องมีความสนใจ ใส่ใจ ตั้งใจฟังด้วยสติ มีสมาธิ นิ่ง เงียบที่จะฟัง รู้จักควบคุมความรู้สึก ความคิดของตนเองในการชี้นำ บอกกล่าว หรือพูดแทรกคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับที่ Egan (1998) กล่าวว่า การใส่ใจ การสังเกต และการฟังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการฟังอย่างเข้าใจ เปรียบได้กับการ"อยู่กับผู้มาปรึกษาในขณะนั้น (being with)" อันจำเป็นต่อการพัฒนาความเข้าใจผู้มารับบริการและโลกของเขา ทั้งนี้ทักษะในการใส่ใจและการฟังเป็นทักษะที่สามารถช่วยผู้ให้การปรึกษาเข้าไปสัมผัสกับโลกของผู้มาปรึกษา โดยมีความร่วมรู้สึกเป็นพื้นฐาน เรียกได้ว่าเป็นทักษะในการฟังอย่างร่วมรู้สึก

องค์ประกอบที่สอง คือ ทักษะการตอบรับจากการฟังด้วยการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ ได้แก่ การสังเกต การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง ท่าทาง การติดตามเรื่องราวของผู้อื่น และทักษะการตอบรับจากการฟังด้วยภาษาพูด อันได้แก่ ทักษะการให้กำลังใจ ทักษะการใช้คำถามปลายเปิด - ปิด ทักษะการสะท้อนความ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการสรุปความ

และทักษะการกระจำความ ซึ่งผู้รับการฝึกฟังและตอบรับผู้อื่นด้วยการให้ความสำคัญที่ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของเขาเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบุคคลนั้นและเกิดการยอมรับในความรู้สึกนึกคิดของคนอื่นตามเรื่องราวที่เขาเล่า การฟังและการตอบสนองจึงเป็นสะพานที่สำคัญที่สุดในการผูกพันมนุษย์เข้าด้วยกันจากความเข้าใจและการยอมรับกัน(โสริช โพรทแก้ว, 2536) นอกจากนี้ผู้รับการฝึกยังสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงในการสื่อสารกับบุคคลอื่นของตนเองด้วยการนำเอาทักษะเหล่านี้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

การฝึกทักษะต่างๆ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 การฝึกทักษะในการฟัง ผู้รับการฝึกมีการฟังด้วยหู ตา และใจ โดยให้ความสนใจ รู้จักการใช้ความเงิบ นิ่งในการช่วยเหลือ มีสติ มีสมาธิในการฟัง ใส่ใจ สังเกตปฏิกิริยาของคนที่พูดคุยด้วย เพื่อเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่น จับใจความ ติดตามเรื่องราวของคนที่ผู้รับการฝึกฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจตามความรู้สึกของคนอื่นโดยไม่เสริมเรื่องราวเอาเอง และมีการควบคุมความคิด ความรู้สึกของตนเอง ไม่ให้พูดแทรก หรือตัดบทคนอื่น เปิดใจรับฟังโดยปราศจากการตัดสิน และประเมินคนอื่น อันแสดงถึงภาวะของการฟังที่บุคคลหนึ่งเปิดใจของตนเองให้กว้างที่สุดเพื่อรับสารจากอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนที่สุด ราวกับว่าผู้ฟังนั้นเข้าไปนั่งอยู่ในใจของผู้พูดและติดตามทุกส่วนของการสื่อสารนั้นอย่างเข้าใจ ทั้งนี้การฟังที่ชัดเจนนั้นจะต้องฟังจากคำพูด น้ำเสียง ท่าทาง กิริยาของผู้พูดนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน ด้วยการให้ชีวิตจิตใจทั้งหมดแก่ผู้พูดหรือแก่สิ่งที่อยู่เฉพาะหน้า โดยไม่คิดต่อต้าน ไม่รู้สึกคัดค้าน ปราศจากอคติ จึงจะสามารถสัมผัสกับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้พูด และสิ่งรอบข้าง อันแสดงถึงการมีชีวิตอยู่กับภาวะแห่งปัจจุบันได้อย่างสมบูรณ์และมีการตอบสนองหรือการตอบรับจากการฟังอันเป็นพื้นฐานของกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นการสื่อถึงความร่วมรู้สึกและการใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้มาปรึกษา (Hartley, 1995; โสริช โพรทแก้ว, 2536) ดังที่ผู้รับการฝึกกล่าวว่า

“ บางทีเหมือนกับใช้ความเงิบเข้าไว้เยอะ ก็นั่งฟังเขาใจคะ ฟังให้เข้าใจก่อนที่เราจะพูดของเราออกมา ในขณะที่เป็นเมื่อก่อนเราจะ “ความคิดฉันนะ ฉันเป็นแบบนี้” “เออ...มันน่าจะเป็นอย่างนั้นะ” แต่เดี๋ยวนี้คือ “อืม...” ก็คือจะนั่งให้เขาเล่าให้จบอย่างนี้คะ... เราจะพยายามเข้าใจ ...พยายามจะนั่ง...”(ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

“...ถ้าสมมติเขามีปัญหาเราก็จะสังเกตจากหน้าตาเขานี้คะ...ก็คือเวลาเพื่อนพูดตอนนี้ก็ต้องมองหน้า...ตอนแรกจะดูสีหน้าเพื่อนก่อน คือวันนี้เพื่อนเล่าเรื่องที่ยังเป็นเรื่องเศร้าหรือเรื่องสนุกอย่างนี้ ก็จะดูจากน้ำเสียงคำพูดของเขา ถ้า...อย่างที่เขาพูดเรื่องที่ว่าเขาโกรธ เสียงก็

จะเหมือนจุดัน แต่ถ้าเป็นเรื่องเศร้าเสียงเขาจะเหมือนแบบเหงๆ เบาๆ อ่อยๆ เสียงแบบพูดแบบ ไม่ค่อยเต็มเสียง” (ผู้รับการฝึกคนที่ 1)

“การฟังเปลี่ยนแปลงคะ คือ มีสมาธิมากขึ้น ก็คือจับใจความที่เพื่อนพูดนะ ได้ครบไม่ปะติดปะต่อไม่ต่อเรื่องเอาเอง” (ผู้รับการฝึกคนที่ 3)

“...แล้วเพื่อนก็จะมาให้คำปรึกษา ...ก็จะใช้ทักษะแบบ อืมๆ ก็จะไม่เอาความคิดตัวเองเหมือนก่อนหน้านี้นี้เพื่อนมาปรึกษาอะไรก็จะ อ้อย ไปเลยเชียว ...อ้อย ไม่หรรออย่างนั้นอย่างนี้ คิดไปเองก่อน แต่ว่าพอใช้ทักษะมันก็จะฟังก่อนไง พอมาอบรมก็แบบคือฟังก่อนแล้วก็ยังไม่ใช้อารมณ์ตัวเองตัดสิน ก็เหมือนดูเพื่อนจะสบายใจ”(ผู้รับการฝึกคนที่ 5)

จากการรับฟังดังกล่าวแสดงถึงความสามารถของผู้ให้การปรึกษาในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลจากกระบวนการ เนื้อหา ภาษาท่าทางฯลฯ ที่ผู้มาปรึกษาสื่อออกมาได้อย่างละเอียดโดยอาศัยตนเองเป็นเครื่องมือในการรับฟังอย่างเข้าใจ

1.2 การฝึกทักษะการตอบรับจากการฟัง ผู้รับการฝึกแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ ด้วยการสังเกต การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง ท่าทาง ของบุคคลอื่นว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร และมีการตอบรับด้วยสีหน้า ท่าทาง เช่น การพยักหน้า การสัมผัส การประสานสายตา เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกดังกล่าวเป็นการแสดงว่าผู้ให้การปรึกษาสนใจ และเห็นความสำคัญในประสบการณ์ของผู้มาปรึกษา จากการตอบสนองที่มีความเข้าใจในมุมมองของคนอื่น ทำให้ผู้มาปรึกษารับรู้ว่ามีคนฟังและเข้าใจเขาอย่างมาก ทำให้เขารู้สึกว่าสิ่งที่เขาเล่ามีความหมายต่อตัวเองมากขึ้น ทำให้เข้าใจความต้องการ ความสนใจ ความรู้สึกของตนเอง ซึ่งการตอบสนองในการช่วยเหลือดังกล่าวก่อให้เกิดสัมพันธภาพแห่งความช่วยเหลือ (Gazda, 1995)

การตอบรับจากการฟังและการร่วมรู้สึกจึงเป็นเครื่องมือที่ผู้ให้การปรึกษาสามารถเอื้อให้ผู้มาปรึกษาเห็นกรอบความเข้าใจของเขาเองอย่างชัดเจน จากการฟังในสิ่งที่ผู้มาปรึกษากล่าว ทั้งนี้การใส่ใจและการรับฟังสามารถแสดงออกด้วยภาษาพูด เช่น ค่ะ ครับ หรือด้วยภาษาท่าทาง เช่น การมองตาผู้พูด (Cormier & Cormier, 1985) อันเป็นประโยชน์ต่อผู้รับการฝึกให้สามารถตามทันความรู้สึกของคนอื่นอย่างมีสติ และมีการพิจารณา ใคร่ครวญ ได้ตอบต่อบุคคลอื่นดังที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวถึงความสำคัญในการสังเกตว่า

"...สังเกตสีหน้าอาการเขาต่างๆ ว่าเขาอยู่ในอารมณ์ไหนเขาอยู่ในภาวะไหนที่มาคุยกับเรา ...บางครั้งนะคำพูดของเราก็ไม่สามารถบ่งบอกได้ เราจะสังเกตได้จากสิ่งนี้ " นอกจากนี้ ผู้รับการฝึกยังมีการสังเกตถึงการเปลี่ยนแปลงของตนเองในการกล้าแสดงพฤติกรรมทั้ง การประสานสายตา ท่าทาง และน้ำเสียง เช่น ในการพูดใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงที่นุ่มนวลและอ่อนโยนมากขึ้น เป็นต้น ดังที่ผู้รับการฝึกกล่าวว่า

"...คนบอกพูดเพราะขึ้น เมื่อก่อน"เออ...เธอ" ."ทำไมล่ะ"(เสียงสูง) ตอนนี่ก็แบบ "เออ...เธอ" (เสียงนุ่มนวล อ่อนโยน) เสียงจะเปลี่ยนไปแบบเหมือนนุ่มๆ อิมเหมือน ถ้าเราพูดตรงไปเพื่อนจะรู้สึกใจน่า กลัวเขาจะคิดมากจากคำพูดของเราด้วยค่ะ..." (ผู้รับการฝึกคนที่ 1)

"เรียนรู้การเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้นมากๆ เรียนรู้ว่าเวลาคนๆ นี้เขามีปัญหาอย่างนี้เราควรจะทำอย่างไร ในขณะที่เมื่อก่อนเราจะ "เออ...แล้วไงล่ะ" หัวงๆ มีความรู้สึก ว่าฉันไม่ได้ใส่ใจ แต่จริงๆ แล้วเราใส่ใจแต่เราไม่รู้จะพูดว่าไง พอเขามีปัญหาบิบบเราก็อิม...นะ ก็พยายามที่จะเขาเป็นอย่างไรบ้าง(เสียงนุ่มนวล) พยายามที่จะพูดอ่อนโยนมากขึ้น ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลขึ้นค่ะ ไม่ใช่เสียงของเราเอง คือ มีความรู้สึกของเราไงค่ะ "แล้วเป็นยังไง"(เสียงหัวงๆ) ...เหมือนกับว่าให้เขาเล่าต่อมา" (ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

"ก็จะมีถ้อยคำ น้ำเสียง ก็ถ้าเป็นเมื่อก่อนถ้าเป็นคนอื่นเขาเล่าอะไรมา เราก็จะใช้แบบเสียงดังๆ ไปเลย ตอนนี่เราเหมือนเรานั่งเงียบฟังเขาก่อน พอจบอารมณ์เขาได้เราก็เหมือนเอาความรู้สึกของเขาใส่ใจในตัวเราแล้วเราก็พูดออกไป ว่าเออ... ตอนนี่เขาเศร้านะ มีเรื่อง กลุ้มใจก็อยากหาทางออก อยากปรึกษาหาคนอื่น ...มีการแสดงออกทางสีหน้าบวกกับสายตา ถ้าเขาเล่ามาเราก็สบตาเขาบ้างอะไรเขาบ้างส่วนใหญ่" (ผู้รับการฝึกคนที่ 6)

ในช่วงของการลงมือปฏิบัติ พบว่า ความอบอุ่นใจจากการสัมผัสที่ผู้รับการฝึกได้รับจากเพื่อนในการฝึกทักษะ ทำให้ผู้รับการฝึกมองว่าตนเองไม่ได้โดดเดี่ยว มีคนรับฟังตนเอง ทำให้ผู้รับการฝึกมีความไว้วางใจในบุคคลอื่น เช่นเดียวกับที่ผู้รับการฝึกเป็นผู้ฟัง ผู้รับการฝึกจึงมีการเปลี่ยนแปลงตนเองในการรับฟังคนอื่นและกล้าแสดงความรู้สึกมากขึ้น โดยมีความเชื่อว่าการสัมผัสสามารถทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีขึ้น ดังที่ผู้รับการฝึกกล่าวว่า



“จากที่วันนั้นที่ว่ามาอบรมแล้วแบบ ก็คือได้เล่าเรื่องของตัวเองแล้วที่นี้ว่า เอ(นามสมมติ) ก็มาจับมือ ก็..จับมือบอกว่า “เออ..นะ” รู้สึกว่ามันดีขึ้น มันอบอุ่นดีค่ะ แบบเพื่อน อยู่กับเราไม่ทิ้งเราไป ให้นานั่งพูดอยู่คนเดียว ...เมื่อก่อนเราก็ไม่กล้าที่จะไปจับเขา แต่เดี๋ยวนี้รู้สึกว่าถ้าเราไปสัมผัสเขา แล้วเขาต้องรู้สึกดีขึ้น เมื่อก่อนก็อยากทำแต่ว่าไม่กล้า แต่เดี๋ยวนี้ก็คือกล้า คือไปแตะมือ ” (ผู้รับการฝึกคนที่ 1)

“... เดี่ยวนี้เราเปลี่ยนไป พยายามถ้าเป็นไปได้ ถ้าเขาเป็นผู้หญิงเราจะ บีบมือ ถ้าอ่อนกว่าเราๆ จะเข้าไปลูบหัวอย่างนี้ค่ะ จะเข้าไปสัมผัสจะอ่อนโยนมากขึ้น ปกติคือเรา เข้าใจเขาค่ะ แต่ว่าไม่รู้จะแสดงอย่างไร มันก็เลยนุ่มนวลกว่าเก่าขึ้นเยอะ เราก็จะสัมผัส อิม เป็น ยังไงบ้างอะไรอย่างนี้ ถ้าปกติจะ “เออ....แล้วไง” เหมือนกับว่าให้เขาเล่าต่อมา” (ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

จากข้อมูลข้างต้นมีลักษณะที่สอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี บัวเร่งเทียนทอง (2531) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพที่ผู้ให้การปรึกษาสัมผัสผู้มาปรึกษารับรู้ถึงความร่วมรู้สึกที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อผู้มาปรึกษา ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพที่ผู้ให้การปรึกษาไม่มีการสัมผัสผู้มาปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญ โดยจากผลการวิจัยนั้นการสัมผัสมีผลต่อการสื่อถึงความร่วมรู้สึกที่ผู้รับการฝึกมีต่อผู้อื่น

ในการฝึกทักษะนั้นผู้รับการฝึกได้ใช้ทักษะในการตอบรับจากการฟัง ซึ่งประกอบด้วย ทักษะในการทวนซ้ำ (paraphrase) ทักษะในการสะท้อนความ (reflection) ทักษะในการทำให้กระจ่าง (clarification) และทักษะในการสรุปความ (summarization) ซึ่งทักษะเหล่านี้มีลักษณะที่ช่วยในการสื่อสารและนำความสามารถของตนออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (Cormier & Cormier, 1985) สืบเนื่องจากการที่ผู้รับการฝึกเล่าถึงประสบการณ์ของตนเองทั้งในระหว่างการฝึกและในชีวิตประจำวัน ซึ่งทำให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้และเข้าใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น มีความอ่อนโยนในการสื่อสารความเข้าใจที่มีต่อเรื่องราวของเพื่อนหรือผู้อื่นเพื่อเอื้ออำนวยให้เขาได้เล่าต่อ ให้เขารู้สึกว่าผู้รับการฝึกยังฟังเขาอยู่ ทั้งนี้การตอบรับจากการฟังยังช่วยให้ผู้มาปรึกษาเข้าใจความรู้สึกที่คลุมเครือของตนเองได้กระจ่างชัดขึ้น (Truax & Carkhuff, 1967) ดังตัวอย่างที่ผู้รับการฝึกกล่าวถึงการรวมเอาทักษะต่างๆไปใช้ดังนี้

“เมื่อก่อนถ้าเขาพูดไปแล้ว อย่างบอกว่า...รู้สึกที่ไม่ดีนะ ก็คือจบ เออ... ไม่ดี ช่างเถอะ แต่พอเดี๋ยวนี้ไม่ดี มันเป็นอย่างไงละ เออ..มันเป็นยังไงเธอ มันไม่ดีขนาดนั้นเลย

เธอ รู้สึกแต่มันเป็นยังไงคะ ลองเล่าให้ฟังต่อได้ไหม เหมือนคนที่มาพูดให้เราฟังเหมือนเขาได้พูดความในใจของเขาออกมาหมดนะค่ะ อย่างเสียใจอะไรอย่างนี้...เวลานั่งคุยกันกับเพื่อนนี่ค่ะ ก็มิมองหน้าเพื่อนมองตา แล้วก็ถ้าเพื่อนแบบมีเรื่องไม่สบายใจเราก็จะสัมผัสเพื่อน แล้วก็พูดถามเพื่อนให้แน่ใจว่ารู้สึกอย่างนี้ใช่ใหม่ตรงกับที่เราเข้าใจ ถ้าสมมติว่า ถ้าตรงกันเพื่อนก็จะได้เล่าต่อ แต่ถ้าไม่เข้าใจ เพื่อนก็จะมาอธิบายให้เราฟังว่าความรู้สึกจริงๆ ของเขานะเป็นอย่างนี้นะ ต้มยังไม่เข้าใจอย่างนี้ค่ะ อย่างเวลาที่เพื่อนเล่ามายาวๆ มีหลายเรื่องรวมกันงั้นคะ "เนี่ยะเดี๋ยวอย่างนี้นะเดี๋ยวเขาจะพูดให้ฟังนะว่าเขาเข้าใจว่าอย่างไร" แล้วก็พูดเหมือนสรุปนะค่ะ เรื่องที่เพื่อนเล่า..ใช่ใหมละ่ จริงใหม่ที่เขาพูดมันตรงกันใหม่ ถ้าเขา "เออ...ก็ใช่ เรื่องที่เราเล่ามาก็เป็นอย่างนี้" (ผู้รับการฝึกคนที่ 1)

"อยู่กับเขาตลอดก็คือ สนใจเรื่องที่เขาพูด อาจจะแสดงออกมาเหมือนที่พูดสะท้อนความก็ได้ พูดทวนคำที่เขาพูดมา เขาจะได้เข้าใจเขา เออ... เราฟังเขาอยู่ พูดสะท้อนความ บางครั้งก็ถามบ้าง แต่ว่าคงใช้เป็นคำถามปลายเปิด เพราะว่าจะให้เขาเล่าเรื่องต่อไปค่ะ ... จับประเด็นเพื่อนก็คงฟังจนจบแล้ว สรุปเรื่องทั้งหมดแล้วพยายามแยกแยะว่าเหตุการณ์ตรงไหนที่เขารู้สึกอย่างไร " (ผู้รับการฝึกคนที่ 3)

จากคำกล่าวข้างต้นเป็นการแสดงถึงการใช้ทักษะการตอบรับจากการฟังที่ชัดเจน กล่าวคือ มีการให้กำลังใจ อันเป็นการแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้มาปรึกษาได้พูดมาแล้ว อีกทั้งยังเป็นการช่วยเหลือผู้มาปรึกษาในการสนทนา สนับสนุนให้เขาได้พูดต่อไป บางครั้งผู้ให้การปรึกษาใช้พฤติกรรมในการใส่ใจซึ่งในที่นี้คือ การประสานสายตา (Ivey & Authier, 1978) รวมถึงการกระจ่างความ ที่ผู้ให้การปรึกษาใช้เพื่อทวนความจากเนื้อหาสาระและตรวจสอบความเข้าใจให้กระจ่างชัดในสาระ ความรู้สึก ความคิด ของผู้มารับการปรึกษาจากสิ่งที่เขาสื่อโดยไม่ด่วนสรุป ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือรู้สึก ที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้มาปรึกษา และเกิดความแน่ใจในแนวคิดที่ตนมีต่อสาระที่ผู้มาปรึกษากล่าวมา ก่อนที่ผู้ให้การปรึกษาจะรับฟังสาระในส่วนต่อไป (Cormier & Cormier, 1985) และยังใช้การสะท้อนความรู้สึกซึ่งทักษะนี้มีความสำคัญในการสื่อสารต่อผู้มาปรึกษาโดยสามารถกล่าวกับผู้มาปรึกษาได้ว่า "ฉันอยู่กับคุณ.....ฉันรับรู้ได้อย่างแท้จริงถึงโลกที่คุณรู้สึกและรับรู้" เป็นการสื่อสารที่สำคัญต่อการพัฒนาความร่วมมือรู้สึก (Egan1998)

### 3. โปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ผลการวิจัย พบว่า ภายหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา นักศึกษามีคะแนนความร่วมมือรู้สึกสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษาของ Stone และ Vance (1976) Daniels, Denny และ Andrews (1988) Cutcliffe และ Cassedy (1999) ที่พบว่า การฝึกทักษะการสื่อสารด้วยความร่วมมือ ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความร่วมมือรู้สึกเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการทดลอง และสอดคล้องกับผลจากข้อมูลการสัมภาษณ์ที่พบว่า ผู้รับการฝึกมีการเปลี่ยนแปลงตนเองภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกในด้านความเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่น และความสามารถในการตอบสนองต่อบุคคลอื่นอย่างเข้าใจความรู้สึกของเขามากขึ้น ผู้รับการฝึกกล่าวว่า เมื่อก่อนที่ยังไม่ได้รับการฝึกทักษะผู้รับการฝึกมีการตอบรับต่อผู้อื่นรวมถึงการตอบรับต่อผู้มาปรึกษาในแบบวัดความร่วมมือรู้สึกด้วยการยึดติดกับความคิดความรู้สึก และความต้องการของตนเองเป็นหลัก อีกทั้งยังตัดสินใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มาปรึกษา โดยไม่ได้ให้ความสำคัญ สนใจ ต่อความรู้สึกของผู้มาปรึกษาในแบบวัดความร่วมมือรู้สึก หรือแม้แต่ในชีวิตจริง แต่ภายหลังจากที่เข้าร่วมการฝึกแล้วผู้รับการฝึกมีความตระหนักในความสำคัญของการใส่ใจในความรู้สึกของบุคคลอื่นในการที่จะตอบรับผู้มาปรึกษาทั้งพฤติกรรมที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา เช่น การตอบรับโดยการใช้การสะท้อนความรู้สึก แสดงออกด้วยท่าทีและน้ำเสียงที่อ่อนโยน เป็นต้น ซึ่งแสดงถึงความเข้าใจในปัญหา ความรู้สึกของบุคคลอื่น อันเป็นความสามารถของผู้รับการฝึกในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจเขาอย่างถ่องแท้ ดังที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวว่า

*“ที่เขียนตอบครั้งแรกเป็นความรู้สึกของเรา ก็คือเอาความคิดของเรา เอาความรู้สึกของเราลงไปตอบ แต่พออ่านหลังจากเราก็อ่านใจทยให้แบบเข้าใจว่าแบบคนข้างในใจทยคือเขารู้สึกอย่างไรกันแน่ แล้วก็เขาต้องการคำปรึกษาหรือเปล่า หรือว่าเขาต้องการแค่ว่า เขาต้องการให้เราเป็นผู้ฟังของเขาเฉยๆ เขาแค่ต้องการพูดความในใจที่เขาอัดอัดหรืออะไรอย่างนี้คะ ให้เราฟัง “(ผู้รับการฝึกคนที่ 1)*

*“ก็ตอนแรกเข้ามาก็เขียนความรู้สึกของเรา อย่างมันจะมีข้อหนึ่งที่เขาถามว่า เอนนะไม่สบายใจเราก็เอาความคิดของเราใส่ลงไปว่า เอนไม่เป็นหรอกเดี๋ยวมันก็ดีขึ้น อย่างนี้คะนี่เป็นคำตอบของเรา แต่พอเข้าอบรมเสร็จคำตอบก็เปลี่ยนไป เอนนะ เธอไม่สบายใจไม่อยากกลับบ้านก็คือ แบบ มีเรื่องไม่สบายใจไม่อยากกลับบ้าน เราทวนคำ แล้วเขาก็จะเหมือนแบบคนที่เขาฟังเรา*

ก็จะเล่าต่อเองว่าเกิดอะไรขึ้น นะคะ คำตอบเปลี่ยนไปทุกข้อก่อนเข้าอบรมจนถึงหลังจากที่เข้าอบรม...มีผลต่อเขาคือว่าเราอยู่กับเขานะ เขาก็อยู่กับเรา ไวใจเรามากขึ้น ไม่ระแวงกัน” (ผู้รับการฝึกคนที่ 3)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ภายหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นเชิงจิตวิทยา ผู้รับการฝึกมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองในการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น เริ่มต้นจากการฟังโดยไม่ยึดติดกับความคิด ความรู้สึกของตนเอง แต่คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความไวในการตามทันความรู้สึกของบุคคลอื่น ใส่ใจ และเข้าใจต่อเรื่องราวความคิด ความรู้สึก ความต้องการของบุคคลอื่นที่เกิดขึ้น ณ ขณะปัจจุบัน สอดคล้องกับที่ Rogers(1965) กล่าวว่าผู้ให้การปรึกษาจะต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งต่อปัญหาและความรู้สึกที่แท้จริงของผู้มาปรึกษา โดยพยายามมองในกรอบอ้างอิงภายในของผู้มาปรึกษา (Internal Frame of Reference) ว่าเขาคิดและรู้สึกอย่างไร (Truax & Carkhuff ,1967;Gelso & Bruce,2001; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2529) เป็นภาวะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปสัมผัสรับรู้ และเข้าใจในความรู้สึกที่ผู้มาปรึกษากำลังประสบอยู่ โดยไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง อีกทั้งยังสามารถสื่อความเข้าใจในการรับรู้ความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้มาปรึกษาเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง (Rogers, 1951; วัชร ฐธรรม, 2533) โดยความร่วมมือรู้สึกเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพในการบำบัด และเป็นแนวทางในการรู้และเข้าใจคนอื่นหรือสิ่งอื่น อีกทั้งยังเป็นกระบวนการของความรู้สึก ราวกับว่าเป็นความรู้สึกของตนเอง (Rogers, 1959) และเป็นการอยู่กับความรู้สึกในขณะนั้นอยู่กับปัจจุบัน ที่แสดงถึงการมีความรู้สึกร่วมด้วย เป็นความเข้าใจ ความรู้สึกที่แท้จริงของผู้มาปรึกษา ซึ่งการที่ผู้มาปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของตนโดยไม่มีที่ทำการตัดสินว่าดีหรือเลวนั้น จะช่วยให้ผู้มาปรึกษารู้สึกปลอดภัยและกล้าแสดงออก กล้าสำรวจความรู้สึกที่ลึกลงไปอีกได้ การเข้าใจนี้เป็นการสื่อให้รู้ว่า “ฉันเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้นกับเธอ” หรือ “ฉันเข้าใจในสิ่งที่เธอกระทำลงไป” เป็นต้น(สุรินทร์ รณเกียรติ, 2538) ดังที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวถึงตนเองในการเข้าใจคนอื่นว่าไม่เอาความรู้สึกของตนเองไปตัดสินเขา

“เราไม่ได้เอาความรู้สึกของเรา เราต้องการจะช่วยเพื่อน เราก็เอาความรู้สึกของเขา ว่าเขารู้สึกอะไร รู้สึกอย่างไร เขาต้องการอะไรกันแน่ แล้วเขาร้องให้เพราะอะไร ”

และ “เข้าใจว่าสภาพทางสังคมแต่ละคนเราไม่เหมือนกัน มีความรู้สึกว่า “เฮ้ย...ฉันโตกว่า ฉันดีกว่า ฉัน o.k.” พอมาเจอคนอื่นก็เลยมีความรู้สึกที่ “เฮ้ย..คุณทำไม่ถูกนะ” แล้วก็เหมือนกับว่าในสิ่งที่เราทำนะ มันถูกแล้ว แต่มองคนอื่นว่าเขาทำไม่ถูกนะ แต่พอเราลองไปฟังเขา

ลองเงี่ยบุงลองนึ่งๆ ตั้งใจฟังเขา แล้วจะรู้ว่าสิ่งที่เขาน่าจะเพราะอะไร เพราะเราไม่ได้พูดสวนไปไหนคะว่า “เฮ้ย... ทำไม่ถูกนะ” แต่เราจะพยายามฟังเขาว่า “อืม...นะ” เราก็จะเข้าใจ แล้วเขาก็จะอธิบายมา เขาจะไว้ใจเรา เออ..ในสิ่งที่เขาพูดมันเป็นอย่างนี้...”(ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

จากความเข้าใจดังกล่าวที่ผู้รับการฝึกสื่อต่อผู้อื่นทำให้เขาเกิดความรู้สึกสบายใจ และกล้าที่จะแสดงออกความรู้สึกของตนเองทั้งทางภาษาและท่าทางออกมาได้อย่างเปิดเผย ดังที่ผู้รับการฝึกกล่าวว่า

“เพื่อนเนี่ยะรู้สึกว่าเขาไว้ใจเรามากขึ้น ถ้าอย่างเขามีปัญหาเมื่อก่อนเขาก็จะกลัว บอกว่าถ้าเล่าให้เต็มฟังแล้วแบบเต็มไม่สนใจ แต่เดี๋ยวนี้ก็คือ พอเพื่อนมาอย่างเพื่อนมีปัญหาทางบ้านอย่างนี้คะ ก็มาพูดให้ฟัง...ตอนนี้ก็เลยรู้สึกว่าเป็นที่ปรึกษาว่าไว้ใจเรามากขึ้น กล้าพูดมากขึ้น แล้วเราก็แบบมีความคิดมากขึ้น”(ผู้รับการฝึกคนที่ 1)

“การทะเลาะ...คือจากการที่เขาโกรธเราอย่างนี้มันจะกลายเป็นเขาจะดีมากคือพลิกไปเลย เขาจะพูดกับเราทั้งหมดว่าเออเพราะอะไรถึงเป็นแบบนี้ แล้วมีความรู้สึกส่วนตัวเราเองก็สบายใจขึ้น เพราะถ้าเป็นเมื่อก่อนเราจะโกรธเขา เพราะเราจะถามว่าทำไมๆๆ(เสียงรัวเร็ว) อย่างนี้ แต่พอเดี๋ยวนี้เราจะถามว่า มีอะไร(ช้าลง เสียงนุ่มนวล) เป็นคำถามที่อยากให้เราพูดมากกว่า คาดคั้นให้เราตอบ ...การพูดจากก็จะนุ่มนวลขึ้น แล้วเขาก็จะไว้ใจเรามากขึ้น มาพูดกับเรามากขึ้น ในขณะที่เมื่อก่อนเขาก็พูดก็ยังไม่เต็มปาก พูดไม่หมด กลัวว่าเราจะพูดอะไรอีก คือเขาจะปิดบังตัวเอง แต่พอเราเปลี่ยนแปลงตนเองที่จะยอมรับฟังเขา ลดทิวอย่างนั้นอย่างนี้ของเรา ก็คือ เขาพูดออกมาโดยที่เขาไว้ใจ แล้วเขาไว้ใจที่ว่า เราคือที่พึ่งที่สุดท้ายคะ เมื่อก่อนเขาไม่มีน้ำตาให้ใจคะ แต่เดี๋ยวนี้เขามีน้ำตา พอเราเปลี่ยนบุคลิก ทำที่ คำพูดของเรามันก็เลยเปลี่ยนทุกอย่างในทางที่ดีขึ้น”(ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

นอกจากนี้จากการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้อื่น ทำให้ผู้รับการฝึกมีความเข้าใจมีความรู้สึกร่วมไปกับผู้ที่พูดคุยด้วย เป็นการบอกผู้ที่พูดคุยอยู่ด้วยว่า “ฉันฟังอยู่นะ” ซึ่งในการสื่อสารลักษณะนี้ของผู้ให้การปรึกษาที่สามารถกล่าวกับผู้มาปรึกษาได้ว่า “ฉันอยู่กับคุณ.....ฉันรับรู้ได้อย่างแท้จริงถึงโลกที่คุณรู้สึกและรับรู้” เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือที่เน้นที่การฟังและการตอบสนอง (Egan, 1998) ซึ่งผลการวิจัยยังพบว่า จากการที่ผู้รับการฝึกได้ปฏิบัติจริงในกระบวนการฝึกนั้นทำให้ผู้รับการฝึกสามารถเข้าใจความรู้สึกของเพื่อนได้อย่างชัดเจนมากขึ้น และมีความปรารถนาอยากช่วยเพื่อนในการจัดการกับปัญหา ดังนั้น การเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ทำให้ผู้

มาปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น จนได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจและการแก้ปัญหา และพัฒนาตนเองได้นั้น ผู้ให้การปรึกษาที่เป็นผู้เอื้ออำนวย (facilitate) จึงต้องมีความร่วมรู้สึกเป็นพื้นฐาน( วัชร ทรัพย์มี, 2533) ดังที่ Carkhuff ที่กล่าวว่า หากปราศจากความร่วมรู้สึกแล้วจะไม่มีพื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้เพราะถ้าเราไม่สามารถเข้าใจบุคคลอื่นอย่างดีเพียงพอแล้ว เราก็จะไม่สามารถช่วยเหลือเขาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ส่วนในกระบวนการของความร่วมรู้สึก ผู้รับการฝึกมีการแสดงถึงการสื่อความเข้าใจที่มีต่อบุคคลอื่นตั้งแต่การตั้งใจรับฟัง ใส่ใจ และเข้าใจที่ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของบุคคลอื่นจากเรื่องราวที่เขาเล่ามา ด้วยการใช้หู ตา และใช้ใจในการฟัง ตลอดจนสามารถสื่อความรู้สึกจากกรอบความรู้สึกนึกคิดภายในของบุคคลอื่นได้เป็นภาษาพูดของผู้รับการฝึกเองซึ่งได้แก่ทักษะการตอบรับจากการฟัง เพื่อแสดงถึงความเข้าใจที่ผู้รับการฝึกมีต่อผู้ฟัง รวมถึงยังสังเกตถึงปฏิกิริยาตอบกลับมาจากผู้ที่ผู้รับการฝึกรับฟังเขาด้วย สอดคล้องกับที่ Carkhuff และ Barenson(1977) กล่าวว่า ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความไวต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะนั้นและเอื้อด้วยภาษาอันสื่อถึงความเข้าใจในรูปแบบที่สอดคล้อง เข้าถึงความรู้สึกของผู้มาปรึกษาในขณะนั้น และผู้ให้การปรึกษาสามารถที่จะมองโลกในลักษณะเดียวกันกับที่ผู้มาปรึกษารับรู้ นั่นคือ มองเห็นโลกจากกรอบการรับรู้ภายในของผู้มาปรึกษา โดยการแสดงความรู้สึกของผู้ให้การปรึกษาที่รู้ซึ่งต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้มาปรึกษา เสมือนว่าตนรู้สึกคิดหรือมองลงไปในประสบการณ์ของผู้มาปรึกษา และมองเห็นประสบการณ์จากมุมของผู้มาปรึกษา (Szalita, 1981 อ้างถึงใน Hartley, 1995) ดังที่พบในผลการวิจัยที่ผู้รับการฝึกกล่าวถึงกระบวนการของความร่วมรู้สึกว่าตนอาศัยการฟังแบบเอาใจผู้รับการฝึกฟังว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร อยู่กับเขา แล้วสื่อความเข้าใจที่มีต่อความรู้สึกของเขา ณ ขณะนั้นให้เขารับรู้

“...เราเป็นผู้ฟังนะค่ะ ให้เป็น ฟังเขาแบบเอาใจเราฟัง ไม่ฟังแบบฟังนั้น ฟังผ่านๆให้จบๆไปอย่างนั้นค่ะ ก็คือฟังแบบ ก็คือฟังว่าเขาเนียะ เขารู้สึกอย่างไร รู้สึกแบบเสียใจ หรือว่าดีใจอะไรตรงไหนค่ะ แล้วแบบมาคิดดูว่าเออ..ถ้าเราพูดตอบได้เขาไปอย่างนี้เขาจะรู้สึกอย่างไรนะ” (ผู้รับการฝึกคนที่ 1)

“ฟังคนอื่น ถ้าเป็นเมื่อก่อนถ้าใครพูดอะไรไม่ถูกหูหนึ่งหรือว่าพูดอะไรที่เราสงสัยนิดเดียวก็คือจะเป็นแบบถามขึ้นมาเลย โดยที่ไม่เข้าใจความรู้สึกว่าเขาต้องการอะไร เขาต้องการจะเล่าอะไรให้เราฟังกันแน่ ถ้าเป็นเดี๋ยวนี้เราก็จะ “นะ...อืม” เราก็มีทวนคำเขาบ้างเป็นบางครั้ง ถ้าเราไม่เข้าใจจริงๆ ก็จะ“เออ...ที่เมื่อกี้พูดหมายความว่าอย่างนี้ใช่มั้ย” จะเหมือนกับว่า

เราเป็นเขา ไม่ใช่เราเป็นเรานะคะ เราเป็นเขา เราเข้าใจความรู้สึกของเขาตรงนั้นค่ะ ” (ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

“ก็เข้าใจจากที่เขาเล่า แล้วก็คือไม่เอาความรู้สึกของตนเองไปตัดสิน อยู่กับเขาตลอดก็คือ สนใจเรื่องที่เขาพูด อาจจะแสดงออกมาเหมือนที่พูดสะท้อนความก็ได้ พูดทวนคำที่เขาพูดมา เขาจะได้เข้าใจเขา เออ... เราฟังเขาอยู่ พูดสะท้อนความ ก็บางครั้งก็ตามบ้าง แต่ว่าคงใช้เป็นคำถามปลายเปิด เพราะว่าจะทำให้เขาเล่าเรื่องต่อไปค่ะ ...จับประเด็นเพื่อนก็คงฟังจนจบแล้ว สรุปเรื่องทั้งหมดแล้วพยายามแยกแยะว่าเหตุการณ์ตรงไหนที่เขารู้สึกอย่างไร ” (ผู้รับการฝึกคนที่ 3)

จากการสื่อความเข้าใจดังกล่าวของผู้รับการฝึกให้กับผู้อื่นรับรู้นั้นเหมือนเป็นลักษณะของผู้ให้การปรึกษาในการเอื้อด้วยภาษา สื่อสารถึงความเข้าใจโลกของผู้มาปรึกษา ทั้งอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด อย่างสอดคล้องและเข้าถึงผู้มาปรึกษาในขณะนั้น เพื่อช่วยให้ผู้มาปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนเอง รับรู้ความหมายที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านของจิตใจที่นำไปสู่การพัฒนาตน ดังที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวว่า

“...ทำให้เราไม่ใช่แค่ฟังอย่างเดียวนะ ต้องสนใจให้มากๆ เหมือนเราต้องเข้าใจคนที่มาคุยกับเราจริงๆ ค่ะ ...การอบรมมันเหมือนเป็นวิธีการ ให้เขากระจำความรู้สึกของเขาเองว่ายังไถ่แล้วเราจะรู้สึกไปด้วย ก็ก่อนหน้านี้ก็คิดอะไรแล้วพูดไปเลย นี่พอมาอบรมแล้วก็มันควรจะทำอย่างนี้ก่อนจริงๆ แหละ ”

ดังนั้น กระบวนการของความร่วมรู้สึกจึงเป็นการที่ผู้ให้การปรึกษาทำความเข้าใจเข้าถึงจิตใจเพื่อเห็นอกเห็นใจผู้มาปรึกษาเสมือนเอาใจไปไว้ในใจของเขาจนเข้าใจและเห็นอกเห็นใจได้มากเกือบเท่ากับผู้มาปรึกษา แล้วสามารถสื่อให้ผู้มาปรึกษารับรู้ได้ว่า ผู้ช่วยเหลือเข้าใจว่าผู้มาปรึกษามีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร (ทิพชาติ เอมะวรรณะ, 2545) ดังที่ผลการวิจัยพบว่าการมีความร่วมรู้สึกนั้นมีส่วนทำให้ผู้รับการฝึกกลับมามองที่ความรู้สึกของตนเองด้วยว่าหากเป็นตนเองจะรู้สึกอย่างไร ผู้รับการฝึกกล่าวว่า เป็นการเอาใจเขาเข้ากับเราหรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งแสดงถึงว่าผู้รับการฝึกให้ความสำคัญ คำนึงถึง และห่วงใยต่อความรู้สึกของผู้อื่น และเป็นการเปิดใจในการสัมผัสกับโลกประสบการณ์ของบุคคลอื่นทำให้สามารถมีความเข้าใจสอดคล้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างถ่องแท้ ดังเช่นที่ผู้รับการฝึกกล่าวว่า

“...เดี๋ยวนี้ “ที่คุณทำไปเพราะเหตุผลนี้นะ” เพราะเราเข้าใจเขา เรารับฟังเขา เข้าใจเขาว่าที่เขาต้องทำเพราะอะไร ไม่มีความรู้สึกของเราว่า “เออ..ไม่ดีนะ” ไม่เอาตัวเองตัดสินคือ คิดถึงจิตใจเขาในสิ่งที่เขาพูดที่เขาทำเพราะเหตุผลใด ถ้าเราเป็นเขาเราจะทำแบบเขาใหม่ เพราะคนเรามันมองคนละมุมไงคะ แต่พอเราลองเอาใจเข้ากับเขา จะเป็นมุมเดียวกัน”(ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

“ตอนนี้เราเหมือนเรานั่งเงียบฟังเขาก่อน พอจับอารมณ์เขาได้เราก็เหมือนเอาความรู้สึกของเขามาใส่ในตัวเราแล้วเราก็พูดออกไป ว่าเออ... ตอนนี้เขาเศร้านะ มีเรื่องกุ่มใจก็อยากหาทางออก อยากปรึกษาหาคนอื่น”(ผู้รับการฝึกคนที่ 7)

จากการเปลี่ยนแปลงตนเองของผู้รับการฝึกภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นเชิงจิตวิทยาสามารถอภิปรายดังนี้

ในการเข้ารับการฝึกในโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นผู้รับการฝึกเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเอง ในด้านส่วนบุคคลและด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น โดยในด้านของส่วนบุคคลมีการพัฒนาตนเองทั้งในด้านของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด หรือพฤติกรรมในการเป็นผู้ให้การช่วยเหลือ และผู้ให้การปรึกษาในด้านต่างๆ คือ การมีสติ สมารถเพิ่มขึ้นจากผลของการฝึกการฟัง และการอยู่กับคนอื่น อีกทั้งยังลดความยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง มีจิตใจที่เปิดใจกว้างในการยอมรับขีดจำกัดของตนเองและผู้อื่น การเปลี่ยนแปลงตนเองในการมีทักษะทางบวกต่อการมองชีวิต มีความร่วมรู้สึก และเชื่อในศักยภาพของคน อีกทั้งยังทำให้ผู้รับการฝึกมีการกล้าแสดงออก ความรู้สึกของตนเอง ดังที่ผู้รับการฝึกกล่าวว่า

“อย่างแต่ก่อน เราชอบเอาความรู้สึกของเราเข้าไปเกี่ยวข้องคะ คือช่วงที่เราเข้ามาอบรมก็คือ พยายามคิดกันว่า ความคิดส่วนตัวของเรายังมีอยู่ เราเก็บไว้ไม่พูดออกไป คือฟังเขาพูดให้จบก่อนแล้วก็เข้าใจเหตุผลจริงๆของเขา ที่เขาพูดออกมา เล่าออกมา คือ เข้าใจความรู้สึกของเขามากขึ้น อย่าพึ่งเอาตัวเองไปวัดกับคนนั้น เขาก็คงจะไม่ชอบเท่าไรที่เราเอาความรู้สึกเข้าไป”(ผู้รับการฝึกคนที่ 3)

โดยผลดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกับที่ Rogers(1965) และวัชรีย์ ทรัพย์มี (2533) กล่าวว่า พื้นฐานของการเป็นผู้ให้การช่วยเหลือ ผู้ที่ฝึกตนเองในการเป็นผู้ให้การปรึกษาต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านของความมีเมตตา การมีสติ การฟัง การลดอัตตา และมีความ



เข้าใจโลกทัศน์ของผู้มาปรึกษาซึ่งมีผลต่อการเกิดสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือทางด้านจิตใจ อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงการอาศัยตนเองเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการบำบัดช่วยเหลือ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อ ค่านิยม เป้าหมายและความเข้าใจ อันประกอบด้วย การมีทัศนคติทางบวกต่อผู้มาปรึกษา ความเชื่อในความสามารถของผู้มาปรึกษาว่ามีความสามารถ มีความใส่ใจต่อความหมายส่วนบุคคลของผู้มาปรึกษา มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้อื่น ด้วยการก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่อบอุ่น มีความร่วมรู้สึก อันมาจากจิตใจที่เปิดกว้างยอมรับผู้มาปรึกษาอย่างที่เขาเป็น (กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ แปล, 2544) และสอดคล้องกับที่ Rogers(1961) กล่าวถึงทัศนคติในการมองมนุษย์ของนักจิตวิทยาการปรึกษาว่ามีความสำคัญต่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือการที่บุคคลมีความเชื่อในความเป็นมนุษย์ กล่าวคือ การมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองไปสู่ความงอกงาม ดังที่นักจิตวิทยาการปรึกษาควรเชื่อในศักยภาพของผู้มาปรึกษาและช่วยเหลือให้ผู้มาปรึกษารู้จักและยอมรับในความสามารถของตน ซึ่งตรงตามหลักสำคัญตามทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling Theory) ที่พัฒนาโดย คาร์ล อาร์ โรเจอร์ส (Carl R. Rogers) ซึ่งยึดหลักว่า มนุษย์มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของผู้มาปรึกษา

จากการฝึกทักษะนั้นทำให้ผู้รับการฝึกมีการตระหนักรู้ และสามารถยอมรับในความสามารถและขีดจำกัดของตนเอง ว่าตนเองมีจุดด้อยตรงส่วนไหน จนสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง การเปิดใจในการรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนและผู้ที่เข้าร่วมการฝึกด้วยกัน โดยนำมาปรับปรุงข้อบกพร่องและพัฒนาตนเอง จนสามารถรับรู้และเข้าใจในความรู้สึกนึกคิด ยอมรับในบุคคลอื่นว่าสิ่งที่ผู้อื่นรู้สึก คิด และกระทำลงไปนั้นเนื่องมาจากอะไร และคำนึงถึงใจของคนอื่นโดยไม่ยึดติดกับความคิดของตนเอง อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงตนเองในการมองโลกและชีวิต เช่น การมองว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันไม่มองว่าตนเหนือกว่าผู้อื่น คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น เปิดใจมองในมุมมองของผู้อื่นด้วยการเอาใจของผู้รับการฝึกเข้ากับใจของผู้อื่น ซึ่งทำให้ผู้รับการฝึกกลับมามองที่ความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกและความต้องการของตนเองจนอยากที่จะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น เช่น การช่วยเหลือคนอื่นให้เกิดความรู้สึกสบายใจ เพื่อเข้าใจจิตใจของเขาเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการมีคุณสมบัติของผู้ช่วยเหลือที่มีคุณภาพคือ มีการตระหนักรู้และเข้าใจ มีความใจกว้าง มีความสามารถเข้าใจร่วมกับผู้มาปรึกษาได้ มีความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ที่ดี และมีความรักเพื่อนมนุษย์ และมีจิตใจในการช่วยเหลือ ซึ่งคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนี้เป็นเรื่องราวของการตระหนักรู้และความงอกงาม(growth)(สุรินทร์ วัฒนเกียรติ, 2538) สอดคล้องกับที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวว่า

“...เริ่มได้แสดงบทบาทสมมติมักจะ ไม่สมมติหรือบางคนก็เล่าเรื่องจริงแหละ ก็แบบ พอได้มาฟังเพื่อนพูดถึงเรื่องต่างๆ ของตัวเอง ก็รู้สึกว่ามันไม่ใช่แค่การมานั่งฟังวิธีการฟังอย่างถูกวิธี หรือการปลอบใจ ไม่ใช่แค่นั้น มันเหมือนว่ามันมีอะไรให้นำมาฟัง ...เหมือนเพื่อนต้องการให้เราฟัง ...ไม่ใช่แค่ที่เราจะมาเรียนทักษะเฉยๆรู้ว่าเปลี่ยนแปลงไปเลยว่า เราอยากจะทำอะไรให้เพื่อนสบายใจ แค่มมีปัญหาอะไรมาคุยอะไรอย่างนี้ก็พอแล้วให้นักถึงเราเพราะวันนั้นเห็นร้องไห้โห! ออกมาก็ เราก็อธิบายเพื่อนอาจจะทุกซนะ เจ็บนะ แบบน้อยใจนะ อะไรอย่างนี้ เพราะเราก็ไม่อยากเป็น ไม่มีใครอยากเป็นอย่างนั้นหรอก” (ผู้รับการฝึกคนที่ 5)

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับการฝึกเห็นถึงประโยชน์ของการนำเอาทักษะไปใช้ในการดำรงชีวิตทั้งในเรื่องของการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ใช้ในการเรียน การทำงาน การคิดตัดสินใจในการรับฟังข้อมูลต่างๆ การปรึกษา ซึ่งหมายถึงการพัฒนาคนโดยทักษะเป็นการตอบสนองที่ก่อให้เกิดการใช้ชีวิต และการเรียนรู้ (Carkhuff & Barenson, 1977) ดังเช่นที่ผู้รับการฝึกคนหนึ่งได้แง่คิดให้กับตนเองเกี่ยวกับการเผชิญกับปัญหาโดยได้พลังในการต่อสู้กับปัญหาจากการได้รับฟังปัญหาของผู้อื่น และจากการมีประสบการณ์ในการได้ฟังหรือเข้าใจนี้จะสามารถนำไปสู่ในการสำรวจและยอมรับความรู้สึกนึกคิดของตนเอง (McLeod, 1998) ดังที่ผู้รับการฝึกมีการสำรวจตนเองในการแก้ปัญหาของตนเองจนสามารถยอมรับในความคิด และความรู้สึกของตนเองว่ามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงตนเอง

ในส่วนตัวด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นนั้น ผู้รับการฝึกมีการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น โดย ผู้รับการฝึกเกิดการรู้จักสนิทสนม ผูกพัน กับเพื่อนที่เข้าร่วมการฝึกด้วยกันมากขึ้น ส่วนเพื่อนและบุคคลอื่นรอบข้างนั้นผู้รับการฝึกสามารถปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ดังเช่น ผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวว่าตนสามารถช่วยเหลือ ร่วมงานกับเพื่อนได้ดีขึ้น รู้สึกว่าตนเองเป็นศูนย์กลางของเพื่อน ทั้งนี้มิตรภาพเริ่มต้นขึ้นได้จากการมีความสนใจต่อเรื่องราว ใส่ใจ และเข้าใจในความรู้สึกและปัญหาของบุคคลอื่น กล้าเปิดใจที่จะเข้าหาคนอื่นก่อนและกล้าแสดงออก ความรู้สึกตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ เช่น กล้าพูดคุย ทักทายคนอื่น เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ Truax & Carkhuff (1967) และ Gelso & Bruce (2001) กล่าวถึงผู้ให้การปรึกษาที่มีความเข้าใจต่อปัญหา และความรู้สึกที่แท้จริงของผู้มาปรึกษาว่าเป็นความสามารถที่สำคัญของผู้ให้การปรึกษาในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้มาปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้มาปรึกษาทราบถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง และรู้ปัญหาของตนเองในทุก ๆ ด้าน อันจะนำไปสู่เปลี่ยนแปลงตนเองในทางสร้างสรรค์ และจากการที่ผู้ให้การปรึกษามีความร่วมรู้สึกนั้นคือการแสดงถึงการสื่อสารที่มีความเข้าใจในบุคคลอื่น (Egan, 1998) มีผลต่อผู้มาปรึกษาเมื่อเขารับรู้ถึงความตั้งใจ ความพยายามในการจะเข้าใจในตัวเขาของผู้มาปรึกษาช่วยให้ผู้มาปรึกษารู้สึกว่าตนเป็นที่เข้าใจ ก็ถือว่าเป็นความรู้สึกที่ดีต่อกัน

(สุรินทร์ รณเกียรติ, 2538) เป็นความสามารถในการช่วยเหลือในการเข้าถึงผู้มาปรึกษา ซึ่งสามารถเอาชนะความรู้สึกเห็นต่าง และความรู้สึกแปลกแยกของบุคคล(King,1999) ดังที่ผลการวิจัยพบว่า จากที่ผู้รับการฝึกมีความไวในการรับรู้ว่าตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่น ซึ่งสังเกตได้จากผู้รับการฝึกกล่าวว่าที่ผู้รับการฝึกเปลี่ยนแปลงการพูด การฟัง ท่าทีจากที่ไม่สนใจใส่ใจ มาเป็นสนใจและเข้าใจในเรื่องราวของผู้อื่นนั้น ทำให้คนอื่นก็เปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่มีต่อผู้รับการฝึกเองด้วย ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งระหว่างกัน ทำให้เกิดการพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจ อบอุ่นใจเมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับการฝึกมีความเมตตาอยากแบ่งปันช่วยเหลือผู้อื่น กลายเป็นมิตรภาพใหม่จากบุคคลใกล้ชิดอันได้แก่ เพื่อน พ่อแม่ และบุคคลอื่นๆ ที่แน่นแฟ้นขึ้น และยังช่วยผู้รับการฝึกในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม รู้จักกาลเทศะในการติดต่อกับผู้อื่น

2. ผลการวิจัย พบว่า ภายหลังจากการเข้าร่วมของนักศึกษาที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีคะแนนความร่วมรู้สึกสูงกว่่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ คัคนางค์ มณีศรี (2524) การศึกษาของ วลัยรัตน์ ประจักษ์วิกรานต์ (2535) การศึกษาของ Janoka และ Albert (1978) การศึกษาของ Crabb, Moracco และ Bender (1983) การศึกษาของ Scorggins และ Ivey (อ้างถึงใน Ivey and et.al., 1987) การศึกษาของ Daniels, Denny และ Andrews (1988) กับการศึกษาของ Kalisch (1971)(อ้างถึงใน Cutcliffe & Cassedy ,1999) ที่ศึกษาพบว่า ภายหลังจากการฝึกทักษะการสื่อสารด้วยความร่วมรู้สึก ทำให้กลุ่มที่เข้าร่วมการฝึกมีคะแนนจากแบบวัดความร่วมรู้สึกสูงกว่าคะแนนของกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกทักษะ และจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้รับการฝึกเกี่ยวกับความเข้าใจบุคคลอื่นก่อนการเข้ารับการฝึก ผู้รับการฝึกรายงานว่า ก่อนการเข้ารับการฝึก ผู้รับการฝึกมีความเข้าใจบุคคลอื่นจากการยึดเอาความคิดความรู้สึกของตนเองเป็นหลักในการชี้แนะแนวทางให้เขาแก้ปัญหา และไม่ได้ใส่ใจต่อการแสดงออกของตนเองว่ามีผลต่อบุคคลอื่น เนื่องมาจากการอยู่กับตนเองมากกว่าอยู่กับคนอื่นหรืออยู่กับความรู้สึกของบุคคลอื่น ดังเช่นผู้รับการฝึกคนหนึ่งกล่าวว่า

“แบบเรื่องบางเรื่องแบบนี้เรามีความรู้สึกว่า เออ...มันไม่ควรจะซีเรียสอะไรขนาดนั้นนะ เราก็จะ “เฮ้ย..ไม่ต้องซีเรียส” คือในความรู้สึกตอนก่อนที่จะเข้าอบรม เหมือนอยู่กับตัวเองอยู่กับความคิดของตัวเองว่าเป็นอย่างนี้ๆนะ แต่พอได้เรียนรู้แล้ว ก็อืมนะเราฟังเขามากขึ้น เราพยายามที่จะแบบเข้าใจเขามากขึ้นในการที่จะ o.k. บางครั้งอย่างคนบางคนเขาเศร้ามาอย่างนี้แล้วจะตอบเขาด้วยวิธีอะไร หรืออย่างคนบางคนถ้าเขาโกรธมา โวยวายมา เราก็ควรจะรู้ว่าเราควรจะทำอย่างไร คือเหมือนเอาน้ำเย็นเข้าลูบนะคะ ไม่ใช่อยู่กับตัวเรา “เฮ้ย...ก็คุณผิด” อะไรอย่างนี้... เราเปลี่ยนใจฟังเขามากขึ้น รับฟัง ลดทฐิฐิฐิฐิของตัวเองลง ก็ได้เยอะนะคะ เพราะปกติไม่ค่อยฟังคน...

คือฉันถูกแล้ว ฉันดีแล้วแต่พอมารู้เรื่องนี้คือ ...ทุกคนเท่ากันแต่แค่ว่าคุณจะมองมุมไหนแค่นั้นเอง ”  
(ผู้รับการฝึกคนที่ 2)

จากข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกทักษะส่วนใหญ่มีความเข้าใจผู้อื่นโดยยึดเอาความคิดความรู้สึกของตนเองเป็นหลัก ดังเช่นมีการตอบสนองต่อผู้มาปรึกษาในแบบวัดความร่วมมือรู้สึกในลักษณะของการให้คำแนะนำ โดยการใช้คำว่า ลอง... ควร... หรือต้อง....ซึ่งเป็นการชี้แนะแนวทางหรือให้ความรู้สึกว่าคุณเห็นอกว่า ในการตอบสนองบางคนใช้การบอกรับผิดให้ปัญหานั้นพ้นจากตัวหรือยุติปัญหาด้วยการใช้การตอบสนองว่า ช่างเถอะ....หรืออย่าคิดมาก.... เป็นต้น การตอบสนองเช่นนี้เป็นการตอบสนองที่เป็นการกล่าวปฏิเสธและไม่ให้ความสนใจแก่ผู้มาปรึกษา หรืออาจมีการใช้คำถามที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาปรึกษา แต่เป็นคำถามที่ตนเองอยากรู้ เช่น แล้วทำไปทำไมละ .....รึยัง เป็นต้น

โดยการตอบสนองทั้งหมดดังกล่าวเป็นการตอบสนองที่มีได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาปรึกษาหรือไม่มีความร่วมมือรู้สึกในระดับที่เป็นประสิทธิภาพต่อผู้มาปรึกษาในการช่วยเหลือผู้มาปรึกษาให้เกิดการสำรวจและเข้าใจตนเอง จนสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ซึ่งจากข้อมูลการตอบสนองมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่รายงานถึงระดับของความร่วมมือรู้สึกของผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกทักษะว่าอยู่ในระดับ 1 คือในระดับของการแสดงความไม่เข้าใจต่อความรู้สึก ความคิดของผู้มาปรึกษา หรือไม่แสดงความสนใจต่อสิ่งที่ผู้มาปรึกษาสื่อ (Carkhuff, 1969) โดยแตกต่างจากผู้เข้ารับการฝึกซึ่งมีระดับความร่วมมือรู้สึกอยู่ในระดับ 3 ที่แสดงถึงความใส่ใจและสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาปรึกษาในระดับที่เท่าเทียมกับที่ผู้มาปรึกษาสื่ออันหมายถึงมีความร่วมมือรู้สึกที่มีประสิทธิภาพในการให้การช่วยเหลือผู้มาปรึกษา ดังนั้น การเข้ารับการฝึกทักษะจากการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาสามารถเพิ่มความร่วมมือรู้สึกให้พัฒนาขึ้นได้ ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมการฝึกในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่กระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการแสดงออก(Performance) มากกว่าการจำได้(Recall)หรือการระลึกได้(Recognition) โดยในโปรแกรมมีการส่งเสริมให้ผู้รับการฝึกเกิดการเรียนรู้ในทักษะ โดยอาศัยกระบวนการคิด เข้าใจ จากการที่ผู้ฝึกกระตุ้นและเสริมแรงในกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในให้ผู้รับการฝึกเกิดการสำรวจตนเอง และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ ดังนั้นในโปรแกรมการฝึกนี้การท่องจำจึงไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่วิธีการดำเนินการและกระบวนการในการฝึกให้เกิดการจำได้ และสามารถแสดงออกหรือตอบสนองต่อผู้อื่นโดยการใช้ทักษะอย่างเป็นประโยชน์ ตลอดจนรักษาทั้งความรู้และการตอบสนองอย่างเข้าใจบุคคลอื่นให้คงอยู่ เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการฝึก