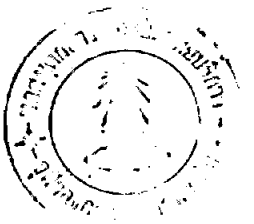
บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้รับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้นมักเนื่องมาจากการประสบภาวะที่เป็นอุปสรรคในชีวิตซึ่งอาจเป็นภาวะที่เขาว่าตนเองไม่สามารถหรือขาดแนวทางที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายที่หวังไว้ได้ หรือพบกับความขัดแย้งของภาวะที่เขาเป็นอยู่ในปัจจุบันกับภาวะที่เขาปรารถนาหรือต้องประสบกับภาวะที่เขาไม่ต้องการ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าชีวิตขาดความหมาย รู้สึกท้อถอย เบื่อหน่าย ผิดหวัง ปวดร้าว ทุกข์ทรมาน เศร้า กังวล และไม่พอใจ[1] โดยที่เขาไม่สามารถลดความรู้สึกเหล่านั้นลงได้ แม้ว่าผู้รับบริการอาจจะทราบที่มาของความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตนเอง แต่ไม่สามารถควบคุมที่มาของความรู้สึกนั้นได้ หรือเขาอาจจะมีความคลุมเคลือ สับสน ไม่สามารถหาที่มาของความยุ่งยากใจที่ชัดเจนได้ ทั้งยังต้องการเปลี่ยนสภาพและพฤติกรรมปัจจุบันของตนเองแต่ไม่สามารถหาแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมได้[2]

ดังนั้นเป้าหมายสำคัญประการแรกของขบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Process Goal) คือนักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึกของตนเอง[3] โดยถือว่าการที่บุคคลได้สำรวจและแสดงความรู้สึกของตนเองออกมานั้นจะทำให้บุคคลได้เห็นถึงความขัดแย้งในตนเอง และทั้งทัศนคติและ

---

[1]C.H.Patterson, Relationship Counseling and Psychotherapy. (New York : Harper & Row, Publishers, 1974), p.120.

[2]Edwin C.Lewis, The Psychology of Counseling. (New York : Holt, Rinehart & Winston, Inc., 1970), p. 59.

[3]George M. Gazda et al., Human Relations Development. (Boston : Allyn & Bacon, Inc., 1977), p. 20.

ความรู้สึกที่เคยถูกละเลยจะถูกดึงมาสู่การตระหนักรู้และจะนำไปสู่การค้นพบตนเอง (self discovery) ความเข้าใจตนเอง (self understanding) และการรู้ตัวเอง (self awareness) บุคคลสามารถจะเปิดรับประสบการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น[1] และสามารถคลี่คลายอุปสรรคในชีวิตของเขาได้ด้วยตนเอง ทำให้บุคคลนั้นได้พัฒนาเกียภาพและความงอกงามของตนซึ่งเป็นเป้าหมายของผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling outcome goal) ที่มุ่งให้เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อยุติการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

แฮคนีย์และคอร์ไมเออร์ (Hackney & Cormier, 1979) กล่าวว่า การที่ผู้รับบริการได้ระบายเรื่องราวและความรู้สึกต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเอง ช่วยให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึกของตนเองเกิดการรับรู้ สามารถแยกแยะ ยอมรับความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคลิกภาพ และความงอกงามของผู้รับบริการเอง[2]

ซาร์เจนท์ (Sargent, 1961) กล่าวว่าเป้าหมายของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาคือการที่ผู้รับบริการเกิดการตระหนักรู้ เข้าใจความรู้สึกของตนเองและยอมรับตนเองมากขึ้น อันจะปรากฏให้เห็นได้จากการที่ผู้รับบริการพูดถึงความรู้สึกของตนเองอย่างเด่นชัดในการสนทนาปรึกษาเชิงจิตวิทยา[3]

ดังนั้นการพูดถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการจึงถือเป็นดรรชนีที่สำคัญที่บ่งบอกถึงการสำรวจความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการและประสิทธิภาพของขบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

---

[1]Patterson, Relationship Counseling and Psychotherapy, p. 128.

[2]Harold Hackney and L. Sherilyn Cormier, Counseling Strategies and Objectives, 2d ed. (New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1979), p. 93.

[3]H.D.Sargent, Psychiatry. 1961, 24, 93-108, quoted in Mary C. Auerwald, "Differential Reinforcing Power of Restatement and Interpretation on Client Production of Affect," Journal of Counseling Psychology. 21 (1974) : 10.

การสำรวจความรู้สึกตนเองของผู้รับบริการจะประสบความสำเร็จได้อย่างน้อยที่สุดต้องอาศัยการสื่อสารทางวาจาระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญ ทักษะการตอบสนองทางวาจาของนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงเป็นหัวใจของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา[1] ที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการพูดถึงความรู้สึกของตนเองในระหว่างการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

นักจิตวิทยาการปรึกษามากมายโดยเฉพาะในแนวทฤษฎีเพ่งเล็งผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเชื่อว่าการสะท้อนความรู้สึกและการทำความกระจ่าง (Reflection & Clarification) เป็นทักษะการตอบสนองทางวาจาที่สำคัญที่สุดของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา[2] โรบินสัน (Robinson, 1950) ได้แบ่งการสะท้อนความรู้สึกและการทำความกระจ่างออกเป็นทักษะย่อย 3 ประเภทคือ การทวนซ้ำ (Restatement) การทำความกระจ่าง (Clarification) และการทำความกระจ่างแบบสรุป (Summary Clarification) และกล่าวว่าทักษะทั้งสามนั้นช่วยทำให้ผู้รับบริการกระจ่างชัดในสิ่งที่เขาแสดงออกโดยปราศจากความสับสน[3] เช่นเดียวกับที่ แฮกนีย์และคอร์ไมเออร์ (Hackney & Cormier, 1979) ให้ความเห็นว่า การทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก การทำความกระจ่างและภาษาท่าทางของนักจิตวิทยาการปรึกษานั้นเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้แสดงออกและสำรวจความคิด ความรู้สึกของตนเอง[4] ในขณะที่เชิร์ทเซอร์และสโตน (Shertzer & Stone, 1974) เชื่อว่า การตีความ (Interpretation) ของนักจิตวิทยาการปรึกษาในโลกทัศน์ของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในความรู้สึกหรือทัศนคติของตนที่ซ่อนอยู่ และสามารถรวมความรู้สึกและการกระทำของตนเข้าด้วยกัน ดังนั้นการตีความจึงเป็นทักษะที่

---

[1] Lewis, The Psychology of Counseling, p. 77.

[2] Ibid., p. 78.

[3] Ibid., p. 79.

[4] Hackney and Cormier, Counseling Strategies and Objectives, p. 49.

จำเป็นซึ่งจะขาดเสียไม่ได้ในการที่จะนำไปสู่เป้าหมายของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา[1]

ปัจจุบันการค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาทักษะและวิธีการตอบสนองของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้แสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองโดยถือเอาจำนวนการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการ (Counselees' Affective Self-References) เป็นดรรชนีที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของทักษะการตอบสนองของนักจิตวิทยาการปรึกษานั้นเป็นที่สนใจของวงการศึกษาสาขาการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นอันมาก อย่างไรก็ตามผลการวิจัยเกี่ยวกับทักษะการตอบสนองทางวาจาเฉพาะอย่างที่นักจิตวิทยาการปรึกษาใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีผลต่อการเพิ่มจำนวนการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการยังเป็นที่ขัดแย้งกันอยู่ รายงานการวิจัยที่ผ่านมามีทั้งที่สนับสนุนว่า การสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำและการตีความมีผลทำให้ผู้รับบริการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้น[2,3,4] และมีทั้งการวิจัยที่พบว่าทักษะดังกล่าวไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการอ้างถึงความรู้สึก

---

[1]Bruce Shertzer and Shelley C. Stone, Fundamentals of Counseling, 2d ed. (Boston : Houghton Mifflin Company, 1974), p. 280.

[2]Robert J. Hoffnung, "Conditioning and Transfer of Affective Self-References in a Role-Played Counseling Interview," Journal of Consulting and Clinical Psychology 33 (1969) : 527-531.

[3]Pamela S. Highlen and Grady K. Baccus, "Effect of Reflection of Feeling and Probe on Client Self-Referenced Affect," Journal of Counseling Psychology 24 (1977) : 440-443.

[4]Mary C. Auerswald, "Differential Reinforcing Power of Restatement and Interpretation on Client Production of Affect," Journal of Counseling Psychology 21 (1974) : 9-14.

ของตนเองเพิ่มขึ้นแต่อย่างใดและบางการวิจัยยังพบว่ามีผลในทางลบอีกด้วย[1,2,3] ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าทักษะการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความ ซึ่งใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีผลต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการอย่างไรหรือไม่ กับนิสิตไทย

<u>ทฤษฎีและแนวคิดและเอกสารการวิจัยพื้นฐาน</u>

ทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานสำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 หมวด คือ

1. ขั้นตอนของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
2. ความสำคัญของการสำรวจตนเองและการแสดงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการบริการ
3. สัมพันธภาพของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
4. พฤติกรรมเอื้ออำนวยของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อผู้รับบริการด้วยการตอบสนองทางวาจาและที่ไม่ใช้วาจา

---

[1]Michale Merbaum and Eugence A. Southwell, "Conditioning of Affective Self-References as a Function of Discriminative Characteristics of Experimenter Intervention," <u>Journal of Abnormal and Social Psychology</u> 70 (1965) : 180-187.

[2]Clara E. Hill and James Gormally, "Effects of Reflection Restatement, Probe and Nonverbal Behaviors on Client Affect," <u>Journal of Counseling Psychology</u> 24 (1977) : 92-97.

[3]Mary C. Auerswald, "Differential Reinforcing Power of Restatement and Interpretation on Client Production of Affect," pp.9-14.

1. ขั้นตอนของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

คาร์คัฟท์ (Carkhuff, 1969) เชื่อว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อผู้รับบริการได้ประสบกับขบวนการที่พัฒนาต่อเนื่องกันไปเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้[1]

การสำรวจตนเอง (self exploration) ⟶ ความเข้าใจตนเอง (Self Understanding) ⟶ การกระทำหรือพฤติกรรมใหม่ (new action)

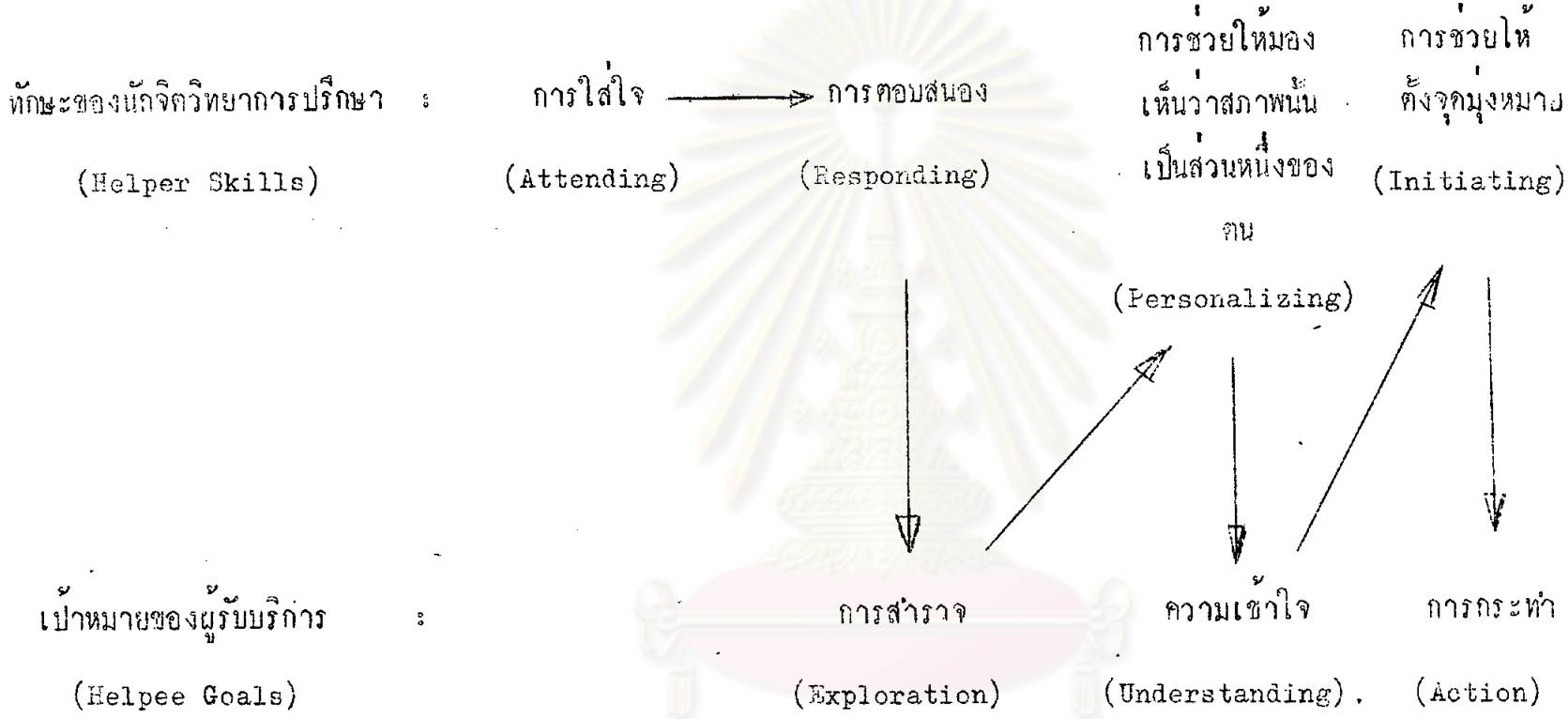
การที่ผู้รับบริการได้แสดงความรู้สึก ความคิด ทัศนคติและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวของตน ทำให้ผู้บริการได้สำรวจถึงความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม และแรงจูงใจต่าง ๆ ของตนที่ถูกซ่อนอยู่โดยที่ไม่รู้ตัวมาก่อน และเมื่อผู้รับบริการสามารถทำให้ความรู้สึกที่คลุมเครือหรือสับสนนั้นชัดเจนขึ้น เข้าใจที่มาของความรู้สึกและการกระทำของตนเองแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดการตระหนักรู้ในตนเอง มีการตัดสินใจที่จะมีการกระทำหรือพฤติกรรมใหม่ที่ต่างไปจากเดิม

หน้าที่ของนักจิตวิทยาการปรึกษา คือ การเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการได้ประสบกับขบวนการแต่ละขั้นตอนซึ่งพัฒนาไปตามลำดับดังกล่าวแล้วข้างต้น โดยอาศัยทักษะหรือวิธีการที่คาร์คัฟท์ (Carkhuff, 1977) ได้แสดงไว้ในแบบของการช่วยเหลือ (The Helping Model) ดังนี้

---

[1]Sheldon Eisenberg and Daniel J. Delaney , The Counseling Process.(Chicago : Rand Mc.Nally College Publishing Company, 1977).p.69.

แบบของการช่วยเหลือ (The Helping Model)



[1]Robert R. Carkhuff et al., The Art of Helping. 2d ed. (Massachusetts: Human resource Development Press,Inc.,1978), p.17.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความสำคัญของการสำรวจตนเองและการแสดงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการ

แบบการช่วยเหลือ (The Helping Model) แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายประการแรกของขบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือ การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการได้สำรวจตนเอง และระดับความลึกของการสำรวจตนเองของผู้รับบริการจะเป็นเกณฑ์ตัดสินประสิทธิภาพของการเอื้ออำนวยของนักจิตวิทยาการปรึกษาในขั้นตอนนี้ได้[1] ซึ่งการ์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1969) ได้แบ่งระดับของการสำรวจตนเองออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้[2]

ระดับที่ 1 ผู้รับบริการไม่พูดถึงเรื่องส่วนตัว หลีกเลี่ยงการพูดถึงตนเองไม่พยายามสำรวจตนเองและไม่แสดงความรู้สึกที่เขาคิดว่าจะทำให้นักจิตวิทยาการปรึกษารู้จักตัวเขา

ระดับที่ 2 ผู้รับบริการยอมพูดถึงเรื่องส่วนตัวจากการชักนำของนักจิตวิทยาการปรึกษาแต่ไม่ได้สำรวจถึงความสำคัญของความรู้สึกที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 3 ผู้รับบริการพูดถึงเรื่องส่วนตัวโดยสมัครใจ แต่ไม่แสดงออกถึงความรู้สึกหรืออารมณ์

ระดับที่ 4 ผู้รับบริการพูดถึงเรื่องส่วนตัวและแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกด้วยน้ำเสียงและลักษณะที่เป็นตัวของตัวเอง

ระดับที่ 5 ผู้รับบริการค้นหาความรู้สึกใหม่ที่เกี่ยวข้องกับตัวเขาและโลกของเขาเองโดยตรง

จากมาตรวัดระดับการสำรวจตนเองของผู้รับบริการ จะเห็นว่า การแสดงความรู้สึกของตนเองเป็นดรรชนีที่บ่งบอกถึงการสำรวจตนเองในระดับลึก คือ ระดับที่ 4 และ 5

---

[1]Robert R. Carkhuff, Helping & Human Relations, Vol 2, (New York : Holt, Rinchart & Winston, Inc., 1969), p. 37.

[2]Ibid., p. 38.

อันแสดงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายแรกของขบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ดังนั้นการเอื้ออำนวยของนักจิตวิทยาการปรึกษาให้ผู้รับบริการได้พูดถึงความรู้สึกของตนเองจึงเป็นเป้าหมายสำคัญและเป็นครรชนีที่ชี้ถึงประสิทธิภาพของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาด้วย เพราะการแสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความงอกงามของผู้รับบริการเอง[1]

เฮนเดอริคส์ (Hendericks, 1977) กล่าวไว้ใน Integral Therapy ว่าความรู้สึกที่ยังไม่ได้รับการยอมรับและไม่มีโอกาสได้แสดงออกจะทำให้บุคคลมีความคิดและการกระทำที่ขาดประสิทธิภาพจนกว่าบุคคลนั้นจะเกิดการตระหนักรู้ มีการยอมรับและแสดงออก อันนำให้เกิดการรวมเข้าด้วยกันของความรู้สึกเหล่านั้น ความคิดและการกระทำที่ขาดประสิทธิภาพจึงสิ้นสุดลง[2] และโรเจอร์ส (Rogers, 1951) กล่าวไว้ในทฤษฎี Client-centered Therapy ว่าบุคคลที่ปรับตัวไม่ได้นั้นเป็นผู้ที่มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคิดแห่งตน (self) และประสบการณ์ (experience) บุคคลจะใช้กลไกทางจิตในการป้องกันตัวโดยปฏิเสธหรือบิดเบือนประสบการณ์นั้น การปรึกษาเชิงจิตวิทยาหรือจิตรักษาจะต้องช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ มีการแสดงออก ได้สำรวจความรู้สึกของตนเอง ทำให้สามารถแยกแยะและยอมรับประสบการณ์ที่เคยรับรู้อย่างบิดเบือนนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตน[3] ช่วยให้เขาตัดสินใจได้ มีความรับผิดชอบต่อชีวิตของตนและพัฒนาความงอกงามแห่งตน

บราเทน (Braaten,1958) อ้างถึงโดยทรูแอกซ์และคาร์คัฟฟ์[4] (Truax & Carkhuff, 1967) ศึกษาข้อความสนทนาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นรายบุคคลแบบ Client-centered เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของจำนวนการอ้างถึงตนเอง (self-references) ของผู้ที่ประสบความสำเร็จและผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปรึกษาเชิง

---

[1] Hackney, and Cormier, Counseling Strategies and Objectives, p.93.

[2] Gaylord Hendericks, "What do I do After They tell Me How They Fee ?," Th Personnel&guidance Journal 55 (January, 1977) : 249-252.

[3] C.H. Patterson. Theories of Counseling and Psychotherapy. (New York : Harper & Row, Publishers, 1966) pp. 385-386.

[4] C.B. Truax R.R. Carkhuff, Toward effective counseling and psychotherapy. (Chicago : Aldine Publighing Company, 1967), p. 190.

จิตวิทยา พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปรึกษามีการเพิ่มจำนวนการอ้างถึงตนเองมากกว่าผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอ้างถึงตนเองที่แสดงออกถึงเรื่องส่วนบุคคล

ทอมลินสันและฮาร์ต (Tomlinson & Hart, 1962) อ้างถึงโดยทรูแอกซ์และคาร์คัฟฟ์[1] (Truax & Carkhuff, 1967) เปรียบเทียบระดับการสำรวจตนเองของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จโดยใช้มาตรวัด Process Scale ที่สร้างขึ้นโดย รอเจอร์ส วอคเกอร์และราเบลน (Rogers, Walker and Rablen, 1960) ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีแนวโน้มได้คะแนนจากมาตรวัดสูงกว่าผู้ที่ไม่ประสบสำเร็จในการปรึกษา เช่นเดียวกับที่แวกสตาฟฟ์ ไรซ์และบัทเลอร์ (Wagstaff, Rice and Butler, 1960) พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีการสำรวจตนเองมากกว่าและผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จจากการปรึกษามีการสำรวจตนเองเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ทรูแอกซ์และคาร์คัฟฟ์[2] (Truax & Carkhuff, 1964) ศึกษาข้อความสนทนาของคนไข้โรคจิตในการจิตบำบัดเป็นรายบุคคลเพื่อดูความสัมพันธ์ของความลึกของความสำรวจตนเอง ซึ่งใช้มาตรวัดความลึกของการสำรวจตนเอง (Depth of Intrapersonal Exploration Scale) กับการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพหลังการรักษาครั้งสุดท้ายของคนไข้ พบว่าคนไข้ที่มีการสำรวจตนเองสูงมีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพมากกว่าคนไข้ที่มีการสำรวจตนเองน้อย

แนวคิดพื้นฐานและเอกสารการวิจัยดังที่ได้แสดงมาแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้นเป็นผลโดยตรงจากความสามารถในการเอื้ออำนวยของนักจิตวิทยาการปรึกษาให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกและอารมณ์อย่างเสรี ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึกของตนเอง อันจะทำให้เกิดความเข้าใจตนเอง สามารถตั้งจุดมุ่งหมายใหม่และวางแผนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและพัฒนาศักยภาพเพื่อความ

---

[1] C.B. Truax and R.R. Carkhuff, Toward effective counseling and psychotherapy. (Chicago : Aldine Publishing Company, 1967), p. 190.

[2] Ibid., p. 191.

งอกงามของผู้รับบริการเอง และในขณะเดียวกันการพูดถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการจึงถือเป็นตรรชนีที่บอกถึงประสิทธิภาพในการเอื้ออำนวยของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อการสำรวจความรู้สึกของผู้รับบริการ

3. สัมพันธภาพของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

โรเจอรส์ (Rogers, 1961) กล่าวว่า สมมุติฐานพื้นฐานของ Client-centered Therapy นั้นคือถ้าหากว่านักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแล้ว ผู้รับบริการจะสามารถค้นพบตนเองและใช้สัมพันธภาพนั้นเพื่อความงอกงามและการเปลี่ยนแปลงซึ่งการพัฒนาส่วนบุคคลก็จะเกิดขึ้นตามมา[1]

โรเจอรส์เน้นว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาควรมีลักษณะส่วนตัวหรือทัศนคติที่ช่วยสร้างสัมพันธภาพในขบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา 3 ประการ คือ[2]

1. ความสอดคล้องหรือความจริงใจ (Congruence or Genuineness)
2. การยอมรับที่ปราศจากเงื่อนไข (Unconditional positive regard)
3. ความเข้าใจ (Accurate empathic understanding)

(1) ความสอดคล้องหรือความจริงใจ (Congruence or Genuineness)

ความสอดคล้องหรือความจริงใจเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของนักจิตวิทยาการปรึกษา แสดงให้เห็นถึงความจริงใจอย่างแท้จริง โดยการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาแสดงออกถึงความรู้สึกและทัศนคติที่แท้จริงของตนเองอย่างเปิดเผยทั้งความรู้สึกและทัศนคติที่น่าพอใจและที่ไม่น่าพอใจ[3] และไม่มีความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่นักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นอยู่กับสิ่งที่กล่าวออกมา นักจิตวิทยาการปรึกษามีการตระหนักรู้และยอมรับความรู้สึกของตนเองและ

---

[1] Carl R.Rogers. Client-Centered Therapy. (Boston :Houghton Mifflin Company,1969),p.41.

[2] Ibid.,pp.19-31.

[3] Gerald Corey. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. (California: Wadsworth, 1977), p. 61.

เต็มใจที่มีความรู้สึกและทัศนคติเช่นนั้น โดยมีการแสดงออกถึงความรู้สึกและทัศนคติเหล่านั้นด้วยวาจาหรือพฤติกรรมอื่นในโอกาสที่เหมาะสมและเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริงไม่ใช่การสวมบทบาท[1]

(2) การยอมรับที่ปราศจากเงื่อนไข (Unconditional positive regard)

การยอมรับที่ปราศจากเงื่อนไขคือการที่นักจิตวิทยาการปรึกษายอมรับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการให้เกียรติและเคารพ (respect) ในคุณค่าของบุคคล เชื่อในความสามารถและความรับผิดชอบของผู้รับบริการในการที่จะคลี่คลายอุปสรรคในชีวิตด้วยตนเอง[2] นักจิตวิทยาการปรึกษาเคารพและยอมรับความรู้สึก ความคิด หรือพฤติกรรมของผู้รับบริการโดยไม่มีการประเมินค่าหรือตัดสินว่าดีหรือเลว มีความเป็นมิตรหรือให้ความอบอุ่นใจ (warmth) และการใส่ใจ (attending) ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง[3]

(3) ความเข้าใจ (Accurate Empathic Understanding)

ความเข้าใจคือ การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถรู้สึกและเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับบริการราวกับเป็นโลกของตนเองโดยที่นักจิตวิทยาการปรึกษายังคงความเป็นตัวของตัวเองอยู่และสามารถสื่อความเข้าใจนี้แก่ผู้รับบริการเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจความรู้สึกส่วนตัวของตนที่กลุมเคลือให้ชัดเจนขึ้น[4]

4. พฤติกรรมเอื้ออำนวยของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อผู้รับบริการด้วยการตอบสนองทางวาจาและที่ไม่ใช่วาจา

โรเจอรส (Rogers, 1961) กล่าวไว้ในทฤษฎี Client-centered Therapy ถึงความสำคัญของการสื่อทัศนคติของนักจิตวิทยาการปรึกษาอันได้แก่ ความ

---

[1]Patterson, Theories of Counseling and Psychotherapy. p. 396.

[2]Alfred Benjamin, The Helping Interview, 2d ed. (Boston : Houghton Mifflin Company, 1974), p. 39.

[3]Patterson, Theories of Counseling & Psychotherapy, p. 396.

[4]Ibid.

สอดคล้องหรือความจริงใจ การยอมรับที่ปราศจากเงื่อนไขและความเข้าใจให้ผู้รับบริการได้รับรู้ ว่าเป็นเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และช่วยให้ผู้รับบริการมีการแสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองอย่างเสรีมากขึ้น อันจะนำไปสู่การเกิดความสอดคล้องในตนเอง การยอมรับตนเองและความเข้าใจตนเองของผู้รับบริการ[1] และจากแนวคิดนี้ได้เป็นรากฐานของการพัฒนามาตรวัดระดับการสื่อทัศนคติเหล่านี้ของนักจิตวิทยาการปรึกษา ของทรูแอกซ์ คาร์คัฟฟ์ และเบอเรนสัน[2] (Truax, Carkhuff and Berenson, 1969) และเป็นรากฐานของการศึกษาทักษะการสนทนาในการสื่อทัศนคติดังกล่าวในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการเกิดขบวนการพัฒนาส่วนบุคคลไปตามลำดับ ซึ่งนักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถสื่อทัศนคติเหล่านี้ได้ด้วยทั้งพฤติกรรมที่ใช้วาจาและที่ไม่ใช้วาจา[3]

พฤติกรรมทางวาจาและท่าทางนั้นพอจะรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

การใส่ใจ (Attending)

การใส่ใจ หมายถึง การฟัง การสังเกต ให้ความสนใจ เอาใจใส่ แสดงออกถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่นใจ และความเข้าใจที่นักจิตวิทยาการปรึกษาแสดงออกต่อผู้รับบริการ[4] ซึ่งนักจิตวิทยาสามารถสื่อการใส่ใจต่อผู้รับบริการได้โดยการประสานสายตา การพยักหน้า การยิ้ม ท่าทางที่ผ่อนคลาย การตอบรับสั้น ๆ (minimal verbal stimuli)

---

[1]Ibid., p. 388.

[2]Robert R. Carkhuff, Helping and Human Relations, Vol 1, (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1969), pp. 174-185.

[3]Patterson, Theories of Counseling & Psychotherapy, p. 386.

[4]Robert R. Carkhuff., et al., The Art of Helping. pp. 26-61.

และกล่าวถ้อยคำที่ผู้รับบริการพูดมาแล้ว[1] อย่างไรก็ตามการสื่อการใส่ใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของขบวนการปรึกษา ซึ่งจิตวิทยานี้ นักจิตวิทยาการปรึกษามีส่วนร่วมกับผู้รับบริการด้วยวาจาเพียงเล็กน้อย อาจใช้การถามนำ (General Leads) หรือคำถามทั่ว ๆ ไปเพื่อเป็นการนำให้ผู้รับบริการได้เล่าเรื่องราวต่อไป[2] ซึ่งคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1969) จัดทักษะการใส่ใจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลระดับที่ 3 ของนักจิตวิทยาการปรึกษาตามมาตรประเมินระดับความเข้าใจ (Empathic Understanding Scale และอีแกน (Egan, 1975)กล่าวว่า การใส่ใจเป็นการสื่อถึงความเข้าใจขั้นต้น (Primary Empathy) ของนักจิตวิทยาการปรึกษา[3]

ซอลซิงเกอร์และพิโซนี (Salzinger & Pisoni, 1960) ศึกษาผลของการตอบรับด้วยวลีสั้น ๆ (minimal verbal stimuli) ได้แก่ อืมฮึม (mm-hum) อืออือ (uh-huh) ฉันเข้าใจ (I see) และใช่ (Yeah) ในการสัมภาษณ์ผู้ป่วยในโรงพยาบาลซึ่งมีอายุ 20-50 ปี ต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้ป่วย พบว่าการตอบสนองดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.5$)[4] เช่นเดียวกับที่เขาได้ศึกษาด้วยวิธีการเดียวกันนี้กับคนไข้โรคจิตซึ่งมีอายุระหว่าง 18-50 ปี ในปี ค.ศ. 1958

---

[1]Hackney & Cormier, Counseling Strategies and Objectives. p.32.

[2]Lewis, The Psychology of Counseling. p. 77.

[3]Allen E. Ivey and Jerry Authier, Microcounseling, 2d ed. (Spring field : Charles C. Thomas Publisher, 1978), p. 129.

[4]Kurt Salzinger and Stephanie Pisoni, "Reinforcement of Verbal Affect Responses of Normal Subjects During the Interview," Journal of Abnormal and Social Psychology 60 (1960) : 127-130.

พบว่าคนไข้โรคจิตมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01$)[1]

ในปี ค.ศ. 1971 จอห์นสัน (Johnson, 1971) ศึกษาเปรียบเทียบผลของการสื่อความอบอุ่นใจ (warmth) และความเย็นชา (coldness) ด้วยน้ำเสียง สีหน้า การประสานสายตา-ไม่ประสานสายตา และการโน้มตัวไปหา-เอนตัวออกห่าง พบว่านอกจากผู้ที่ได้รับการสื่อความอบอุ่นใจจะรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจ และการให้คุณค่ามากกว่าผู้ที่ได้รับการสื่อความเย็นชา ($p < .01$) แล้วนั้นผู้ที่ได้รับการสื่อความอบอุ่นใจยังมีทัศนคติที่ดีต่อผู้สื่อและทำให้เกิดความร่วมมือขึ้นในสัมพันธภาพของผู้สื่อและผู้ได้รับอีกด้วย[2]

ออเจลลี่ (D'Augelli, 1974) ศึกษาผลของการสื่อความอบอุ่นใจ (warmth) และความเข้าใจ (empathic understanding) ของสมาชิกกลุ่มในการเข้ากลุ่มย่อย (Group Assessment of Interpersonal Traits) พบว่าความถี่ของการพยักหน้าของผู้สื่อ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความอบอุ่นใจ การยอมรับ และความเข้าใจตามการรับรู้ของผู้ได้รับโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$ และ $p < .01$ตามลำดับ) และความถี่ของการยิ้มและการพยักหน้าของผู้ศึกษามีความสัมพันธ์กับคะแนนความอบอุ่นใจ-การยอมรับ และความเข้าใจตามการรับรู้ของสมาชิกอื่นในกลุ่มด้วย ($p < .001$)[3]

---

[1]Kurt Salzinger and Stephanie Pisoni, "Reinforcement of Verbal Affect Responses of Stizophrenics During the Clinical Interview," Journal of Abnormal and Social Psychology 57 (1958) : 84-90.

[2]David W. Johnson, "Effects of Warmth of Interaction, Accuracy of Understanding, and The Proposal of Compromises on Listener's Behavior," Journal of Counselling Psychology 18 (1971) : 207-216.

[3]Anthony R.D'Augelli, Nonverbal Behavior of Helpers in Initial Helping Interactions," Journal of Counseling Psychology 21 (1974) : 360-363.

008253

แฮกนีย์ (Hackney, 1974) ศึกษาและเปรียบเทียบผลของการพยักหน้า การยิ้ม และการยิ้มพร้อมกับพยักหน้า ต่อการพูดถึงความรู้สึกและข้อความที่อ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลอง ซึ่งเป็นนิสิตปริญญาตรีจำนวน 72 คน อายุระหว่าง 18-23 ปี พบว่า การพยักหน้า การยิ้มและการยิ้มพร้อมกับพยักหน้าทำให้ผู้รับการทดลองมีการพูดถึงความรู้สึก และอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้น โดยการยิ้มทำให้ผู้รับการทดลองพูดถึงความรู้สึกและอ้างถึงความรู้สึกของตนเองมากกว่าการพยักหน้า และการยิ้มพร้อมกับพยักหน้าทำให้ผู้รับการทดลองพูดถึงความรู้สึกและอ้างถึงความรู้สึกของตนเองมากที่สุด ($p < .05$)[1] เช่นเดียวกับผลการศึกษาของเบอร์นาร์ด (Bernard, 1975) ในปีต่อมาที่พบว่าการยิ้มพร้อมกับพยักหน้า ทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองมากที่สุด แต่พบว่าการยิ้มทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองน้อยที่สุด[2]

การตอบสนอง (Responding)

ทักษะการตอบสนองด้วยวาจาของนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นหัวใจของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา[3] ที่จะสื่อความสอดคล้องหรือความจริงใจ การยอมรับที่ปราศจากเงื่อนไข ความเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อผู้รับบริการ และในการวิจัยนี้จะเลือกทักษะการตอบสนองด้วยวาจาบางประการเท่านั้นซึ่งได้แก่

1. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection) คือการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาสะท้อนความรู้สึกที่อยู่เบื้องหลังข้อความของผู้รับบริการ ช่วยให้ความรู้สึกที่คลุมเครือของผู้รับบริการชัดเจนขึ้นเกิดการตระหนักรู้[3] และเข้าใจตนเองมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการยอมรับ

---

[1]Harold Hackney, "Facial Gestures and Subject Expression of Feeling," Journal of Counseling Psychology 21 (1974) : 173-178.

[2]Janine Mary Bernard, "Effects of Experimenter Nonverbal Facial Gesture and Sex of Experimenter on Verbal Behavior of Subject," Dissertation Abstract 36 (March 1976) : 5817-A.

[3]Lawrence M.Brammer. The Helping Relationship Process and Skills. (New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1973), p.90.

ความรู้สึกนั้นเข้าเป็นส่วนหนึ่งของตนแทนที่จะรู้สึกว่าความรู้สึกนั้นเป็นสิ่งนอกตัว และเป็นการสื่อให้ผู้รับบริการทราบว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการด้วยโลกทัศน์ (frame of reference) เดียวกันกับผู้รับบริการ[1]

รายงานการวิจัยของเอลเลียท (Elliott, 1979) ยืนยันว่าการสะท้อนความรู้สึก ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดหรือสื่อออกไป และช่วยทำให้ผู้รับบริการเกิดความกระจ่างชัดยิ่งขึ้น[2] และการวิจัยของ แอลิค ออเจลลี และแดนิช (Ehrlich, D'Augilli, and Danish, 1979) ได้เพิ่มเติมว่า การสะท้อนความรู้สึกทำให้ผู้รับบริการรับรู้นักจิตวิทยาการปรึกษาว่าเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญและเป็นบุคคลที่น่าไว้วางใจ[3]

2. การทวนซ้ำ (Restatement) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อให้ผู้รับบริการได้ยินสิ่งที่เขาพูดไปแล้วอีกครั้งหนึ่งจากนักจิตวิทยการปรึกษา[4] และเป็นการสื่อให้ผู้รับบริการทราบว่านักจิตวิทยาการปรึกษากำลังฟังเขาอยู่อย่างตั้งใจ พยายามเข้าใจ และเคารพในโลกทัศน์ของผู้รับบริการโดยไม่มีการเพิ่มเติมข้อความใด ๆ ที่เป็นความคิดเห็นของนักจิตวิทยาการปรึกษา[5] และเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้พูดเรื่องราวของเขาต่อไปรวมทั้งได้พิจารณาเรื่องราวนั้นได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น[6]

---

[1]Lawrence M Brammer and Everett L. Shostrom, Therapeutic Psychology (New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1977), p. 182.

[2]Robert Elliott, "How Clients Percieve Helper Behaviors," Journal of Counseling Psychology 26 (1979) : 285-294.

[3]Robert P. Ehrlich, Anthony R.D'Augelli and Steven J. Danish, "Comparative Effectiveness of Six Counselor Verbal Responses," Journal of Counseling Psychology 26 (1979) : 390-398.

[4]Benjamin, The Helping Interview, p. 113.

[5]Brammer, The Helping Relationship Process and Skills, p. 84.

[6]Benjamin, The Helping Interview, p. 113.

จอห์นสัน (Johnson, 1971) พบว่าการสื่อความเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาโดยการทวนซ้ำ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาพยายามเข้าใจเขาและเป็นบุคคลที่เข้าใจและน่าไว้วางใจ และยังทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้รับบริการและนักจิตวิทยาการปรึกษาและมีความร่วมมือเกิดขึ้น[1]

3. การตีความ (Interpretation) เป็นการตีความถึงความสัมพันธ์หรือความหมายที่อยู่เบื้องหลังข้อความของผู้รับบริการ โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาลงสรุปถึงความหมายของสิ่งที่ผู้รับบริการพูดหรือการกระทำของผู้รับบริการตามคำบอกเล่าของเขาซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลสำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal data) ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษา โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาพยายามตีความโดยอาศัยโลกทัศน์ของผู้รับบริการ (Counselee's internal frame of reference) ทำให้ผู้รับบริการรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองที่ถูกเก็บซ่อนไว้ สามารถรวบรวมความรู้สึกและการกระทำของตนเองเข้าด้วยกัน[2]

เอลเลียท (Elliott, 1979) พบว่าการตีความของนักจิตวิทยาการปรึกษาทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาช่วยชี้ให้เห็นถึงภาวะที่เกี่ยวข้องกับความยุ่งยากใจของเขาและพยายามที่จะช่วยให้ผู้รับบริการมีการหยั่งรู้ ตระหนักรู้ และเข้าใจตนเองมากขึ้น[3] และในปีเดียวกันรายงานการวิจัยของ สตรอง แวมเบช เลเปช และ

---

[1]David W. Johnson, "Effects of Warmth of Interaction, Accuracy of Understanding, and the Proposal of Compromises on Listener's Behavior," pp. 207-216.

[2]Shertzer and Stone, Fundamentals of Counseling, pp.280-281.

[3]Elloitt, "How Clients Percieve Helper Behaviors," pp. 285-294.

คูพเออร์ (Strong, Wambach, Lopez and Cooper, 1979) ได้สนับสนุนประสิทธิภาพของทักษะการตีความว่าเป็นทักษะที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ และการตีความที่อธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมที่เขาต้องการเปลี่ยนแปลงซึ่งผู้รับบริการสามารถควบคุมได้โดยตรงทำให้ผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้มากกว่าการตีความที่อธิบายถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้รับบริการควบคุมโดยตรงไม่ได้[1]

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับผลของทักษะการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับบริการในการปรึกษาเชิงจิตวิทยายังมีข้อขัดแย้งกันอยู่

ฮอฟนุง (Hoffnung,1969) ศึกษาผลของการทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก การตอบรับ (Um-hmm) การตอบรับแล้วทวนซ้ำ และการตอบรับแล้วสะท้อนความรู้สึกต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลอง ซึ่งเป็นนิสิตหญิงจำนวน 72 คน โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน เป็นกลุ่มทดลอง 5 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม การตัดสินข้อความที่อ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลองยึดตามคำจำกัดความของซอลซิงเจอร์และพิโซนี (Salzinger & Pisoni,1960) พบว่าทั้งการสะท้อนความรู้สึกและการทวนซ้ำต่างก็ทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้น ($p < .05$)[2] ซึ่งผลการวิจัยของฮอฟนุงครั้งนี้ ทั้งสนับสนุนและขัดแย้งต่อผลการวิจัย ในปี คศ.1965 ของเมอบัมและ

---

[1]S.R. Strong, C.A. Wambach, F.G. Lopez, and R.K. Cooper, "Motivational and Equipping Functions of Interpretation in Counseling," Journal of Counseling Psychology 26 (1979) : 98-107.

[2]Hoffnung, "Conditioning and Transfer of Affective Self-References in a Role-Played Counseling Interview," pp. 527-531.

เซาท์เวลล์ (Merbaum & Southwell, 1965) ซึ่งศึกษาผลของการทวนซ้ำและการสะท้อนความรู้สึกที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองกับนิสิตแพทย์ชั้นปีที่ 3 จำนวน 30 คน ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นเวลา 30 นาที โดยกำหนดว่าเรื่องที่สนทนาปรึกษากันนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์ แบ่งช่วงเวลาการปรึกษาเป็น 3 ช่วง ช่วงละ 10 นาที โดยช่วงที่ 1 และ 3 นักจิตวิทยาการปรึกษาจะตอบสนองผู้รับการทดลองด้วยการยอมรับ เช่น ยิ้ม หรือพยักหน้า หรือตอบรับสั้น ๆ เท่านั้น ในช่วงที่ 2 นักจิตวิทยาการปรึกษาตอบสนองด้วยทักษะการทวนซ้ำหรือการสะท้อนความรู้สึกต่อข้อความที่อ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลอง และในการสนทนาทั้ง 3 ช่วงเวลานั้น นักจิตวิทยาการปรึกษาจะใช้การถามคำถามได้ถ้าผู้รับการทดลองเงียบเกิน 10 วินาที ผลการวิจัยพบว่า การสะท้อนความรู้สึกทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้น ($p < .01$) แต่ไม่พบว่า การทวนซ้ำทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด[1]

ไฮเลน และแบคคัส (Highlen & Baccus, 1977) ศึกษาผลของการสะท้อนความรู้สึกและการถามด้วยคำถามแบบเปิดที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลองซึ่งเป็นนิสิตหญิงจำนวน 40 คน อาสาสมัครเข้าร่วมการทดลองเป็นเวลา 30 นาที โดยแบ่งผู้รับการทดลองเป็น 4 กลุ่ม และแบ่งช่วงเวลาการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 เป็นเวลา 8 นาที ช่วงที่ 2 นาน 10 นาที และช่วงที่ 3 เป็นเวลา 8 นาที ซึ่งในช่วงที่ 1 และช่วงที่ 3 นักจิตวิทยาการปรึกษาตอบสนองผู้รับการทดลองด้วยการตอบรับด้วยวลีสั้น ๆ (minimal verbal stimuli) เท่านั้น และในช่วงที่ 2 ตอบสนองด้วยการสะท้อนความรู้สึกหรือการถามคำถามซึ่งมีสัญญาณไฟบอกช่วงเวลาและชนิดของทักษะที่ใช้สำหรับผู้รับการทดลองผู้นั้น ข้อความสนทนาของผู้รับการทดลองจะถูกนำมาแบ่งเป็นหน่วยตามกฎของอัลด์

---

[1] Merbaum and Southwell, "Conditioning of Affective Self-References as a Function of The Discriminative Characteristics of Experimenter Intervention," pp. 180-187.

และไวท์ (Auld & White, 1956) เพื่อพิจารณาศึกษาการอ้างถึงความรู้สึกของตนเอง ผลการวิจัยพบว่า ทั้งการสะท้อนความรู้สึกและการถามคำถามแบบเปิด ทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้นในช่วง 2 ของการปรึกษา[1] ซึ่งผลการวิจัยนี้เกี่ยวกับผลของการสะท้อนความรู้สึกได้ยืนยันสนับสนุนผลของการสะท้อนความรู้สึกในการวิจัยของฮอฟนุง ในปี คศ. 1969 และการวิจัยของเมอบัม และเซาท์เวลล์ ในปี คศ. 1965

อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยบางชิ้นที่พบว่าการสะท้อนความรู้สึกไม่ได้ทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองแต่อย่างใด

ฮิลล์และกอร์มอลลี่ (Hill and Gormally, 1977) ศึกษาผลของการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ การถามคำถามด้วยคำถามแบบเปิด และพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาซึ่งได้แก่ การยิ้ม การพยักหน้า และการประสานสายตา ที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลอง ซึ่งเป็นนิสิตหญิง 24 คน และนิสิตชาย 24 คน ที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี ซึ่งไม่เคยผ่านการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาก่อน เข้าร่วมการทดลองนาน 30 นาที โดยแบ่งช่วงเวลาการทดลองเป็น 4 ช่วง คือ ช่วงเส้นฐาน 6 นาที ช่วงการใช้ทักษะ 9 นาที แล้วกลับสู่ช่วงเส้นฐานอีกครั้ง 6 นาที และกลับสู่ช่วงการใช้ทักษะอีกครั้ง 9 นาที โดยในทุกช่วงเวลานักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถใช้การตอบรับสั้น ๆ (minimal verbal stimuli) นอกเหนือจากทักษะการตอบสนองทางวาจาและพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาที่กำหนดไว้นั้นได้ และนักจิตวิทยาการปรึกษาจะทราบเงื่อนไขพฤติกรรมทางวาจาและไม่ใช่วาจา สำหรับผู้รับการทดลองแต่ละคนจากสัญญาณไฟฟ้า จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาโดยนำข้อความสนทนาของผู้รับการทดลองมาแบ่งเป็นหน่วยตามกฎของอัลด์และไวท์ (Auld & White, 1956) และการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองยึดตามคำจำกัดความของซอลซิงเกอร์และพิโซนี (Salzinger & Pisoni,

---

[1] Highlen and Baccus, "Effect of Reflection of Feeling and Probe on Client Self-Referenced Affect," pp. 440-443.

1960) พบว่า การถามด้วยคำถามแบบเปิดทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้น แต่ไม่พบว่า การสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และพฤติกรรมที่ไม่ใช่วาจาทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด[1]

แม้ว่าผลการวิจัยของฮิลล์และกอร์มอลลี่จะขัดแย้งกับการวิจัยเกี่ยวกับการสะท้อนความรู้สึกที่กล่าวมาแล้วก็ตาม แต่ผลการวิจัยนี้ที่เกี่ยวกับการทวนซ้ำก็ได้สนับสนุนผลการวิจัยของเมอบัมและเซาท์เวลล์ (Merbaum & Southwell,1965) ด้วย

บาร์นาบาย คอร์โมเออร์และไนย์ (Barnabei, Cormier and Nye, 1974) ศึกษาและเปรียบเทียบผลของการสะท้อนความรู้สึก การถามคำถามแบบเปิด การชี้ความไม่สอดคล้อง (Confrontation) และการตอบสนองโดยไม่จำกัดทักษะ (Free style) ต่อจำนวนการพูดถึงความรู้สึกและจำนวนสรรพนามที่หมายถึงตนเองของผู้รับการทดลองซึ่งเป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 อายุระหว่าง 18-20 ปี จำนวน 20 คน ซึ่งอาสาสมัครเข้าร่วมการทดลองเป็นรายบุคคล เวลาในการทดลองแบ่งเป็น 4 ช่วง ๆ ละ 10 นาที และนักจิตวิทยาการปรึกษาจะทราบเงื่อนไขการตอบสนองและช่วงเวลาจากดวงไฟ ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างของผลของการตอบสนองทั้ง 4 แบบ[2]

เออร์สวาลด์ (Auerswald, 1974) ศึกษาผลของการทวนซ้ำและการตีความที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้รับการทดลอง ซึ่งเป็นนิสิตหญิง ที่อาสาสมัครเข้าร่วมการทดลองจำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน และเวลาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 นาน 8 นาที ช่วงที่ 2 เป็นเวลา 10 นาที และช่วงที่ 3 เป็นเวลา 8 นาที โดยช่วงที่ 1 และช่วงที่ 3 นักจิตวิทยาการ

---

[1]Hill and Gormally, "Effects of Reflection, Restatement, Probe, and Nonverbal Behaviors on Client Affect," pp. 92-97.

[2]Fred Barnabei, William H. Cormier and Sherilyn Nye, "Determining the Effects of Three Counselor Verbal Responses on Client Verbal Behavior," Journal of Counseling Psychology 21 (1974) : 355-359.

ปรึกษาตอบสนองผู้รับการทดลองด้วยการตอบรับสั้น ๆ (minimal verbal stimuli) เท่านั้น และช่วงที่ 2 นักจิตวิทยาตอบสนองด้วยทักษะการทวนซ้ำหรือการตีความซึ่งจะทราบได้จากสัญญาณไฟ และในช่วงที่ 2 นี้นักจิตวิทยาการปรึกษายังคงมีการตอบรับด้วยวลีสั้น ๆ ที่ใช้ในช่วงที่ 1 และ 3 ด้วย จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแบ่งข้อความสนทนาของผู้รับการทดลองออกเป็นหน่วยตามวิธีการของอัลด์และไวท์ (Auld & White,1956) และพิจารณาตัดสินจำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองโดยอาศัยรายการคำแสดงความรู้สึกของโครเลย์ (Crowley,1970) พบว่าการตีความทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเพิ่มขึ้น ($p < .01$) แต่การทวนซ้ำทำให้ผู้รับการทดลองมีการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองลดลง ($p < .05$)[1]

ผลการศึกษาของเออร์สวาลเกี่ยวกับการตีความครั้งนี้ได้ยืนยันสนับสนุนผลการศึกษาของกรอสแมน (Grossman, 1952) แฟรงค์และสวีทแลนด์ (Frank & Sweetland, 1962) และสปีสแมน (Speisman, 1959) ซึ่งพบว่า การตีความเป็นทักษะที่มีประสิทธิภาพในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา[2] แต่ก็มีบางงานวิจัยที่ได้ผลขัดแย้งกับงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วถึงผลของการตีความ

เฮลเนอร์และเจซเซลล์ (Helner & Jessell,1974) ศึกษาผลของการตีความต่อความรู้สึกที่ผู้รับการทดลองมีต่อนักจิตวิทยาการปรึกษา โดยศึกษากับเด็กนักเรียนชั้นประถมปีที่ 4 ซึ่งใช้เป็นตัวแทนของผู้ที่อยู่ในวัยเด็ก นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นตัวแทนของวัยรุ่นและนิสิตปริญญาตรีแทนผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ กลุ่มละ 50 คน โดยให้ผู้รับการทดลองดูเทปบันทึกภาพการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการและ

---

[1]Auerswald, "Differential Reinforcing Power of Restatement and Interpretation on Client Production of Affect," pp. 9-14.

[2]Philip A. Helner and John C. Jessell, "Effect of Interpretation as a Counseling Technique," Journal of Counseling Psychology. 21(1974): 475-481.

ใช้ทักษะการตีความในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จากนั้นวัดความรู้สึกของผู้รับการทดลองต่อนักจิตวิทยาการปรึกษาด้วยแบบสอบของฮอร์เนย์ (Horney, 1945) พบว่า การตีความทำให้ผู้รับการทดลองทุกกลุ่มรู้สึกต่อต้านและถอยหนี ($p < .001$)[1] ซึ่งผลการวิจัยนี้สนับสนุนงานวิจัยที่ผ่านมาของเบอร์กแมน (Bergman, 1951), กิลเลสปาย (Gillespie, 1957) แคนเฟอร์และมาร์ทสัน (Kanfer & Martson, 1964) และไซน์เดอร์ (Synder, 1963) ที่พบว่าการตีความไม่ได้ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการหยั่งรู้หรือการสำรวจความรู้สึกของตนเอง[2]

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาผลของการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลของการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความที่มีต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งหมายที่จะทดสอบสมมุติฐาน 2 ข้อ คือ

1. จำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counselees' affective self-references) ในระยะการใช้ทักษะ (Counseling period) จะมากกว่าจำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองในระยะเส้นฐาน (baseline period)

2. จำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองในช่วงระยะการใช้ทักษะของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาที่ได้รับทักษะต่างกัน จะต่างกัน

---

[1] Ibid., p. 475.

[2] Ibid.

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2523 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ที่มีอายุระหว่าง 19-22 ปี เป็นนิสิตที่อาสาสมัครเข้าร่วมการทดลองและไม่เคยผ่านการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาก่อนจำนวน 18 คน

2. ตัวแปร (Variables) ในการวิจัยนี้ คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ การสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือจำนวนครั้งของการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาผลของพฤติกรรมการตอบสนองทางวาจา (Verbal Behavior) ของนักจิตวิทยาการปรึกษาเฉพาะ การสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความเท่านั้น

4. การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาผลของพฤติกรรมการตอบสนองที่ไม่ใช้วาจา (Nonverbal behaviors) การตอบรับด้วยวลีสั้น ๆ (minimal verbal stimuli) และการถามนำและการถามด้วยคำถามแบบเปิด (General leads and Open Question) ของนักจิตวิทยาการปรึกษาซึ่งใช้ในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

คำจำกัดความเฉพาะ

การสะท้อนความรู้สึก (Reflection) ในการวิจัยนี้หมายถึง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาพยายามสะท้อนถึงอารมณ์หรือความรู้สึกที่อยู่เบื้องหลังคำพูดและ/หรือจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจาของผู้รับบริการโดยไม่มีการตีความถึงสาเหตุหรือภาวะที่เกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์นั้น

ตัวอย่างการสะท้อนความรู้สึก

ผู้รับบริการ : คุณพ่อไม่ได้ส่งเสียดิฉันอีกเลย

นักจิตวิทยาการปรึกษา : น่าน้อยใจมากนะคะ

การทวนซ้ำ (Restatement) หมายถึง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาพูดซ้ำหรือทวนคำพูดหรือข้อความพูดของผู้รับบริการโดยไม่มีการตีความหรือแปลความหมาย หรือขยายคำพูดหรือสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้รับบริการแต่อย่างใด

ในการวิจัยนี้ ใช้การทวนซ้ำ 4 แบบ คือ

1. การทวนซ้ำหมดทุกคำพูด
2. การทวนซ้ำแบบเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม
3. การทวนซ้ำเฉพาะส่วนที่สำคัญ
4. การทวนซ้ำแบบสรุปความ (Summarization)

ตัวอย่างการทวนซ้ำ

แบบที่ 1 การทวนซ้ำหมดทุกคำพูด

ผู้รับบริการ : ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ตัวเองทำไปแล้วนั้นถูกหรือเปล่า

นักจิตวิทยาการปรึกษา : ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ตัวเองทำไปแล้วนั้นถูกหรือเปล่า

แบบที่ 2 การทวนซ้ำแบบเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม

ผู้รับบริการ : ผมหวังไว้ว่าจะได้ทำงานดี ๆ ในช่วงปิดเทอมนี้

นักจิตวิทยาการปรึกษา : คุณหวังไว้ว่าจะได้ทำงานดี ๆ ในช่วงปิดเทอมนี้

แบบที่ 3 การทวนซ้ำเฉพาะส่วนที่สำคัญ

ผู้รับบริการ : ผมไม่รู้ว่าจะเรียนต่อหรือลาออกไปหางานทำดี แต่ถ้าผมลาออกก็ไม่รู้ว่าจะหางานอะไรทำได้

นักจิตวิทยาการปรึกษา : คุณไม่รู้ว่าจะเรียนต่อหรือลาออกดี

แบบที่ 4 การทวนซ้ำแบบสรุปความ

ผู้รับบริการ : หนูยังไม่ได้บอกเรื่องนี้กับเขาเลย เพราะว่าเราไม่เคยได้อยู่กันตามลำพัง หนูพยายามหาโอกาสบอกเขา แต่ก็มีคนอื่นอยู่ด้วยทุกครั้ง

นักจิตวิทยาการปรึกษา : เธอไม่มีโอกาสอยู่ตามลำพังกับเขาพอที่จะบอกเรื่องนี้ได้

การตีความ (Interpretation) ในการวิจัยนี้หมายถึง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาขยายความหรือแปลความหรืออธิบายถึงภาวะที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก หรือภาวะที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้รับบริการตามเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการกล่าวถึงในขณะนั้น

ตัวอย่างการตีความ

ผู้รับบริการ : ผมไม่จำเป็นต้องหางานมานานแล้ว พอเจอเข้าอย่างนี้รู้สึกมึนงงสับสนไปหมด นึกถึงภาพที่ผมต้องเดินตะรอน ๆ หางานทำแล้วรู้สึก..... บอกไม่ถูกครับ

นักจิตวิทยาการปรึกษา : หลังจากที่คุณทำงานที่มั่นคงมานาน จะเปลี่ยนงานใหม่ก็รู้สึกลำบากใจ เพราะต้องอยู่ในภาวะที่ว่างงานและทั้งยังต้องหางานใหม่ด้วย

การอ้างถึงความรู้สึกของตนเอง (Affective Self- References) หมายถึงข้อความของผู้รับบริการที่กล่าวถึงความรู้สึกทางจิตใจหรืออารมณ์ของตนเอง ซึ่งอาจมีชื่อหรือสรรพนามอันแสดงถึงตัวผู้รับบริการเองเป็นประธานของประโยคตามด้วยคำแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ หรืออาจจะเป็นวลีที่แสดงอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้รับบริการโดยไม่มีประธานของประโยค โดยข้อความหรือวลีนั้นได้ละประธานซึ่งหมายถึงผู้รับบริการเอง การกำหนดถึงความรู้สึกของผู้รับบริการจะอาศัยการประมวลคำศัพท์แสดงความรู้สึกของการวิจัยนี้ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ก. เป็นแนวทางในการกำหนด

ตัวอย่างการอ้างถึงความรู้สึกของตนเอง

ผู้รับบริการ : ผมเสียใจที่มีเหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้น

: มันอึดอัดนะคะที่ถูกเขามองอย่างนั้น

: รู้สึก... (ตามด้วยคำแสดงความรู้สึก เช่น เหงา ห่างเหิน)

ในกรณีต่อไปนี้ถือว่าไม่เป็นการอ้างถึงความรู้สึกของตนเอง

1. ผู้รับบริการอ้างคำบอกเล่าหรือความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อตน เช่น "เพื่อน ๆ บอกว่าเดี๋ยวนี้หนูหงุดหงิดและใจร้อนขึ้นกว่าเมื่อก่อนมาก"

2. ข้อความนั้นกล่าวถึงความรู้สึกทางร่างกาย เช่น "ฉันรู้สึกร้อน....." หรือ "ไม่รู้ว่าทำไมเดี๋ยวนี้ถึงรู้สึกหิวบ่อยจัง"

(ดัดแปลงจาก คำจำกัดความของ ซอลซิงเกอร์และพิโซนี (Salzinger & Pisoni, 1960)

การตอบรับด้วยวลีสั้น ๆ (Minimal verbal stimuli) ในการวิจัยนี้หมายถึง การตอบสนองของนักจิตวิทยาการปรึกษาในลักษณะต่อไปนี้

1. ค่ะ (mm-hmm)
2. เข้าใจค่ะ (I see)
3. ต่อไปซิคะ (go ahead)

การพูดนำที่ไม่เจาะจงทิศทาง (General Leads) หมายถึงประโยคหรือวลี หรือคำที่นักจิตวิทยาพูดเพื่อให้ผู้รับบริการได้เล่าเรื่องราวของเขาต่อไป เช่น

ผู้รับบริการ : ช่วยเล่าต่ออีกหน่อยนะคะ
: แล้วก็ ....
: คุณก็เลย...

การถามคำถามแบบเปิด (Open Questioning) หมายถึง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาถามผู้รับบริการด้วยคำถามประเภท "อย่างไร" "อะไร" และ "เมื่อไร" และคำถามที่ชี้เฉพาะถึงความรู้สึก เช่น "คุณรู้สึกอย่างไร " จะไม่ใช้ในการวิจัยนี้

พฤติกรรมที่ไม่ใช้วาจา (Nonverbal behaviors) ในการวิจัยนี้ หมายถึงการสื่อสารของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อผู้รับบริการโดยกริยาต่อไปนี้

1. การพยักหน้า (Head nods)
2. การยิ้ม (Smile)
3. การประสานสายตา (Eye contact)

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ได้ความรู้ที่มีหลักฐานสนับสนุนว่า ทักษะการทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึกและการตีความมีผลต่อการอ้างถึงความรู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการอย่างไรและต่างกันหรือไม่

2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้ทักษะการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีประสิทธิภาพของนักจิตวิทยาการปรึกษา

3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการเลือกฝึกทักษะเฉพาะแก่นักจิตวิทยาการปรึกษาฝึกหัด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย