

บทที่ 1

บทนำ



ปัญหาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาว่า อัจฉินพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาเฉพาะให้บริการ มีผลอย่างไรต่อระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ เกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสาร (communication) มีความสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในปัจจุบันเราพบว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลายอย่างสืบเนื่องมาจากการสื่อสารที่บกพร่อง แต่นักจิตวิทยาการปรึกษา (counselor) ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการการปรึกษาทางจิตวิทยา (counseling) จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการสื่อสารเชิงวจนะ (verbal communication) และการสื่อสารเชิงอวจนะ (nonverbal communication) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการ (counselee) เกิดความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวนักจิตวิทยาการปรึกษา ว่าเป็นผู้ที่ให้ความเข้าใจสาระและความรู้สึก (empathy) และให้การยอมรับนับถือ (respect) ในตัวผู้รับบริการและในปัญหาของเขา เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาความเจริญของงานส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความของการสื่อสารมีหลายแนวคิดด้วยกัน เช่น มาร์ติน พี แอนเดอร์เซน (Martin P. Andersen) ได้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารในเชิงของความเข้าใจว่า

"การสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งเราทำความเข้าใจในผู้อื่นและในทางกลับกันก็พยายามที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรากลับ การสื่อสาร เป็นพลังความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์โดยรวม"¹

ส่วน เบอร์นาร์ค บีเรลสัน และ เกรย์ เอ สไตน์เนอร์ (Bernard Berelson และ Gray A. Steiner)² ได้กล่าวถึงการสื่อสารในแง่ของกระบวนการ (process) ว่า

"การสื่อสาร คือ การส่งทอด (transmission) ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ และอื่น ๆ โดยการใช้สัญลักษณ์ เช่น คำพูด รูปภาพ ท่าทาง และแผนภูมิ เป็นต้น เป็น "การกระทำ" หรือ "กระบวนการ" (process) ในการส่งทอดข่าวสาร ซึ่งโดยปรกติเรียกว่า "การสื่อสาร"

เอ เจ อายเยอร์ (A.J. Ayer) กล่าวถึง การสื่อสารในแง่ของการถ่ายโอน (transfer) หรือการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (interchange) ว่า

"....จุดเชื่อมโยง (the connecting thread) ทำให้เกิดความคิดถึงสิ่งที่ถูกโยงจากสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกสิ่งหนึ่งหรืออีกบุคคลหนึ่ง เราใช้คำว่า "การสื่อสาร" บางครั้ง เพื่ออ้างถึงสิ่งที่ถูกถ่ายโอน บางครั้ง เพื่ออ้างถึงวิธีที่ถ่ายโอน และบางครั้งก็เพื่ออ้างถึงกระบวนการทั้งหมด ในหลายกรณี สิ่งที่ถูกถ่ายโอนในลักษณะนี้จะต่อเนื่อง เป็นส่วนร่วมซึ่งกันและกัน เช่น ถ้าเราส่งสารให้กับอีกคนหนึ่ง ในการที่สารเดินทาง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง สารนั้นก็ไม่ใช่ของเราคนเดียว ตามที่กล่าวมานี้ "การสื่อสาร" จึงต้องการความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วม (participation)"³

¹ Ronald L. Applbaum, Owen O. Jenson and Richard Carroll, Speech Communication (New York : Macmillan Publishing Co., Inc., 1975), p.5.

² Bernard Berelson and Gray A. Steiner, Human Behavior (New York : Harcourt, Brace and World, Inc., 1964), p. 527.

³ Applbaum, Jenson and Carroll, Speech Communication, p.6.

กล่าวโดยสรุป "การสื่อสาร" คือการถ่ายทอดข่าวสารความคิด หรืออารมณ์ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งกระบวนการของการถ่ายโอนที่ใดผล ต้องอาศัยความรู้สึกของการมีส่วนร่วม และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสาร (communicator) และผู้รับสาร (receiver) การสื่อสารที่สำคัญกระทำได้ 2 ทางคือ ทางวัจนภาษา (verbal language) และทางอวัจนภาษา (nonverbal language)

ความแตกต่างระหว่างการสื่อสารเชิงวัจนและการสื่อสารเชิงอวัจน

เนื่องจากการสื่อสารเชิงอวัจน หมายถึง สัญญาณ (cues) ทุกอย่างที่ไม่ใช่คำพูด¹ ฉะนั้นจึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างของการสื่อสารเชิงวัจนและการสื่อสารเชิงอวัจน ซึ่ง วิลเลียม บรูคส์ (William Brooks) ได้จำแนกความแตกต่างของการสื่อสารทั้ง 2 ประเภทตามหน้าที่ (functions) ดังนี้²

การสื่อสารเชิงวัจน

1. มีรากฐานจากถ้อยคำที่ประกอบด้วยตัวอักษรและเสียง มีการเริ่มต้นและสิ้นสุดในการเปล่งเสียง
2. การเข้าใจสารจากคำพูด ต้องมีรากฐานจากการตกลงในความหมายของคำพูดมาก่อน

การสื่อสารเชิงอวัจน

1. มีรากฐานจากองค์ประกอบที่ต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดจบ แต่เป็นสารที่รับทราบโดยความรูสึก
2. การเข้าใจสารจากการสื่อสารเชิงอวัจน มีรากฐานมาจากความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในความรู้สึกที่คล้ายกัน

¹Lawrence Rosenfeld, Human Interaction in the Small Group Setting (Ohio : Charles E. Merrill Publishers, 1973) p. 183.

²Applbaum, Jenson and Carroll, Speech Communication, p. 175.

การสื่อสารเชิงวัจนะ (ต่อ)

3. การสื่อสารเชิงวัจนะ มีการสอนกันเมื่อเกิดภูมิตัว (conscious) แล้ว

4. มีวิธีการเรียนรู้และลักษณะเนื้อหาที่ต้องอาศัยความฉลาด (intellectual) เป็นเบื้องต้น

การสื่อสารเชิงอวัจนะ (ต่อ)

3. การสื่อสารเชิงอวัจนะ จะมีการเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มแรกของชีวิตก่อนที่จะเกิดจะรู้ความ (unconscious)

4. มีวิธีการเรียนรู้ที่ใช้อารมณ์ (emotional) เป็นเบื้องต้น

มิติต่าง ๆ ของการสื่อสารเชิงอวัจนะ

โดยเหตุที่การสื่อสารเชิงอวัจนะมีหลายประเภท เราจึงต้องทำความเข้าใจในประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารเชิงอวัจนะให้ชัดเจน ซึ่ง สวานิต ยมาภย์¹ ได้รวบรวมและจำแนกออกเป็น 7 มิติดังนี้

1. เทศภาษา (Proxemics) หมายถึง สถานที่และช่วงระยะห่างที่บุคคลทำการสื่อสารกัน เช่น ตำแหน่งการยืนหรือนั่ง และระยะห่างไกลหรือใกล้ระหว่างผู้สื่อสาร เทศภาษาเป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่ง ที่บ่งชี้ความหมายบางประการในใจ ของผู้ทำการสื่อสารอยู่ ณ ที่นั้น

2. กาลภาษา (Chronemics) คือการใช้เวลา ณ จุดใดจุดหนึ่ง หรือช่วงเวลาในการสื่อสาร เพื่อแสดงเจตนาของผู้ส่งสารที่จะก่อให้เกิดความหมายเป็นพิเศษอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้รับสาร การสื่อสารที่ดีต้องทำให้ถูกกาล เทศะ

3. เนศรภาษา (Occulesics) หมายถึง การใช้ดวงตาหรือสายตา เพื่อสื่อสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความประสงค์และทัศนคติบางประการในตัวผู้ส่งสาร เช่น

¹สวานิต ยมาภย์, "การสื่อสารเชิงอวัจนะ," นิเทศสาร 7 (พฤศจิกายน 2521):



การสบตากันโดยตรงระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีความสำคัญต่อความสนใจและความใส่ใจที่มีต่อสารในขณะนั้น การเบี่ยงตากว้างอาจแสดงถึงความขุ่นเคืองและความต้องการอย่างรุนแรงเป็นต้น

4. สัมผัสภาษา (Haptics) หมายถึง การใช้อาการสัมผัสเพื่อสื่อสารความรู้สึกและอารมณ์ ตลอดจนความปรารถนาที่ฝังลึกอยู่ในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การสื่อสารครั้งแรกสุดระหว่างมนุษย์ คือ สัมผัสอันทะนุถนอมรักใคร่จากมารดาสู่ทารก

5. อากักรภาษา (Kinesics) คือตำแหน่งการวางท่าทางและการเคลื่อนไหวร่างกายทั้งหมด ไท่แก๊ว สีรหะ แขน ขา และลำตัว เป็นต้น

6. วัตถุภาษา (Objectics) คือการเลือกวัตถุมาใช้เพื่อแสดงความหมายบางประการ วัตถุในที่นี้หมายถึงสิ่งของทุกขนาด ทุกลักษณะที่วางอยู่โดยรอบ ผู้ที่ทำการสื่อสารจะสามารถส่งสารบางประการได้ รวมทั้งเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ และของใช้ติดตัว โดยทั่ว ๆ ไปจะทำหน้าที่บอกฐานะ ทัศนียภาพ บุคลิกลักษณะ หรือแม้แต่สถานภาพได้

7. ปริภาษา (Vocalics หรือ Paralanguage) แปลว่าโดยรอบ ปริภาษาหมายถึง การใช้น้ำเสียงประกอบถ้อยคำที่พูดออกไป น้ำเสียงที่เปล่งออกมาไม่ใช่ถ้อยคำ แต่แนบสนิทอยู่โดยรอบถ้อยคำ จนยากที่จะแยกออกจากถ้อยคำได้ นอกจากจะเขียนถ้อยคำลงเป็นตัวหนังสือ ตามปกติในการสื่อสารระหว่างบุคคล น้ำเสียงจะมีความสำคัญมากในการสื่อความหมาย ปริภาษาสามารถบอกให้ทราบถึง เพศ วัย ภูมิหลังบางประการ และพื้นอารมณ์ของผู้พูด

การสื่อสารเชิงอวัจนะดังกล่าว มีความสำคัญมากขึ้นในกระบวนการการศึกษาเชิงจิตวิทยาในปัจจุบัน อวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการศึกษาขณะให้บริการมีหลายอย่าง เช่น การประสานสายตากับผู้รับบริการ (eye contact) การเอนตัว (trunk lean) ระยะใกล้ไกล (distance) การเคลื่อนไหว (movement) การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) รัศมีน้ำเสียง (vocal intonation) และท่าทาง (gestures) เป็นต้น เมทราเบียน (Mehrabian, 1968) พบว่า สำคัญของการสื่อสารมากกว่า 55% ได้จากการสื่อสารเชิงอวัจนะ เบิร์ทวิสเทล (Birdwhistell, 1970)

และอาร์กิล อัลคิมา และกิลเมอร์ (Argyle, Alkema & Gilmour, 1970) ก็พบอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน¹ อวัจนพฤติกรรม เป็นลักษณะการสื่อสารที่สลับซับซ้อน ลากรอส (La Crosse, 1975) และโซเบลแมน (Sobelman, 1973) วิจัยพบว่า อวัจนพฤติกรรมที่สื่อถึงความรู้สึกเป็นมิตร (affiliative) ของนักจิตวิทยาการปรึกษา เช่น การยิ้ม พยักหน้า การทำมือประกอบในลักษณะต่าง ๆ การประสานสายตา ลักษณะไหล่ที่ลาดตรง และการเอนตัวไปข้างหน้าประมาณ 20 องศา เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและได้รับความสนใจ²

ในปี 1977 เกนท์เนอร์และมูแกน (Genthner & Moughan) วิจัยเกี่ยวกับการตอบสนองของพวกเก็บตัวและพวกแสดงตัวที่มีต่ออวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษา ขณะเริ่มให้บริการ โดยใช้ผู้รับบริการทดลองที่เป็นพวกเก็บตัว 26 คน และพวกแสดงตัว 26 คน ผู้รับบริการทดลองครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการทดลองทั้ง 2 ประเภท จะได้เห็นนักจิตวิทยาการปรึกษาในลักษณะเอนตัวมาข้างหน้าด้วยความสนใจเต็มที่และอีกครึ่งหนึ่งจะได้เห็นนักจิตวิทยาการปรึกษาในลักษณะยึดตัวตรง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทดลองทุกคนในหน้าหนักคะแนนในทางบวกแก่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่เอนตัวมาข้างหน้าเพื่อรับฟังปัญหาด้วยความสนใจมากกว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาที่นิ่งตัวตรง³ งานชิ้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ แคทซ์ (Katz, 1964) ซึ่งศึกษาหาทางที่แสดงถึง "ความเข้าใจ" โดยใช้ภาพยนตร์บันทึกการสัมภาษณ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ขอรับคำปรึกษา ซึ่งรวบรวมโดย โรเซนธัล (Rosenthal, 1963) จากนั้น

¹Richard F. Haase and Donald T. Tepper, "Verbal and Nonverbal Communication of Facilitative Conditions," Journal of Counseling Psychology, 25 (1978) 1 : 35.

²Sandra S. Smith-Hanen, "Effects of Nonverbal Behaviors on Judged Levels of Counselor Warmth and Empathy," Journal of Counseling Psychology, 24 (1977), 2 : 87.

³Robert W. Genthner and James Moughan, "Introverts' and Extraverts' Responses to Nonverbal Attending Behavior," Journal of Counseling Psychology, 24 (1977) 2 : 144-146.

ใหญ่ทัศนียภาพทัศนียภาพต่าง ๆ ที่เห็นในภาพยนตร์ เพื่อค้นหาแนวทางที่แสดงความ
เข้าใจสาระและความรู้สึก (empathy) พบว่า ท่าทางที่แสดงความเข้าใจสาระและความ
รู้สึก คือ ท่าที่เอนตัวมาข้างหน้าและท่าที่มีการเคลื่อนไหวศีรษะ เพื่อแสดงการรับฟังอีกฝ่าย
หนึ่ง¹

องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาประสบผลสำเร็จก็คือ
ความเข้าใจสาระและความรู้สึก (empathy) และการยอมรับนับถือ (respect) ที่นักจิต
วิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการ ฟรอยด์ (Freud) เป็นผู้พัฒนากระบวนการที่แสดงถึง
ความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการให้ความรู้สึกอบอุ่นแก่ผู้รับบริการในการให้การบำบัด
ทางจิตวิทยา ฟรอยด์ฝึกหัดกับคนไข้ของเขาเป็นเวลากว่า 30 ปี จนสิ่งเหล่านี้ กลายเป็น
องค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการบำบัดทางจิตวิทยา หลังจากฟรอยด์เป็นต้นมา ก็มีการ
ฝึกฝนในหมู่นักจิตวิทยาการบำบัด ในอันที่จะปฏิบัติต่อคนไข้ด้วยการให้การยอมรับนับถือ
ความอบอุ่น และความเข้าใจ และต้องรับรู้ลักษณะอารมณ์ต่าง ๆ จากพฤติกรรมของผู้รับ
บริการเหล่านั้นด้วยความเข้าใจในสาระและความรู้สึก²

บับเบอร์ (Buber, 1953) กล่าวว่า ความเข้าใจสาระและความรู้สึกอันแท้จริง
คือพลังที่เกิดจากสัมพันธภาพในการช่วยเหลือกัน และความเจริญงอกงามส่วนบุคคล จะเกิด
ขึ้นได้จากการมีสัมพันธภาพที่แสดงถึงความเข้าใจต่อกันเป็นเบื้องต้น³

¹John P. Spiegel and Pavel Machotka, Messages of the Body
(New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1973) p. 80.

²C.B. Truax and R.R. Carkhuff, Toward Effective Counseling
and Psychotherapy : Training and Practice (Chicago : Oldine, 1967)
p. 38.

³Ibid., p. 39.

คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers, 1961)¹ กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ดีที่สุดจะเกิดเมื่อนักจิตวิทยาการปรึกษา และผู้รับบริการมีลักษณะผสมผสานกัน มีความเข้าใจสาระและความรู้สึก และยอมรับนับถือซึ่งกันและกันอย่างไม่มีเงื่อนไขมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นักจิตวิทยาการปรึกษาต้องเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับบริการและสามารถสื่อสารส่วนที่สำคัญของความเข้าใจนั้นได้ โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวเอง

คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1967)² กล่าวถึงความเข้าใจ สาระ และความรู้สึกว่า คือการที่บุคคลที่ 1 ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือตอบสนองต่อความรู้สึกของบุคคลที่ 2 ในฐานะผู้รับคำปรึกษา ในระดับความรู้สึกส่วนตัวจำนวนครั้งที่มากกว่า ๆ กับการตอบสนองในระดับความรู้สึกส่วนตัว สิ่งที่ดีถึงความเข้าใจสาระและความรู้สึก และก่อให้เกิดความเจริญงอกงามส่วนบุคคล ก็คือ ลักษณะทาง (manner) ของผู้ให้ความช่วยเหลือ ไม่ใช่ทฤษฎีหรือวิธีการที่เขาใช้

ในแง่ของการยอมรับนับถือ โรเจอร์ส (Rogers, 1961) ได้ให้คำจำกัดความว่า การยอมรับนับถือ คือ ทักษะที่มีความนับถืออย่างลึกซึ้ง และให้การยอมรับอย่างเต็มที่ต่อคนไข้ในฐานะที่เขาเป็นอยู่ในขณะนั้น ในอันที่จะสามารถจัดการกับชีวิตของเขาเองได้³

พรหมฉาย ทรัพย์ประภา กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง ความเชื่อในคุณค่า (worth) และความสามารถ (potential) ของบุคคลอื่น ถ้านักจิตวิทยา

¹ John Steward, Bridges not Walls (Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company, 1977) p.240.

² Robert R. Carkhuff and Bernard G. Berenson, Beyond Counseling and Therapy (New York : Holt, Rinehart and Winston, 1967) p. 8-9.

³ Allen E. Ivey and Jeny Authier, Microcounseling; Innovations Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation. (Illinois : Charles C. Thomas Publisher, 1978) p. 134.

การปรึกษาสามารถสื่ออารมณ์ และ ความเชื่อ ดังกล่าวไปยังผู้รับบริการได้ ก็หมายความว่า ผู้รับบริการจะเริ่มเห็นคุณค่าของตัวเอง เริ่มมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองที่จะเอาชนะความคอย หรือ ความไม่สามารถต่าง ๆ ของเขา และจะลองเสี่ยงกับการที่จะมีความเกี่ยวข้องกับนักจิตวิทยาการปรึกษาและกับกระบวนการช่วยเหลือเพื่อการแก้ปัญหา¹

การที่นักจิตวิทยาการปรึกษา มีความเข้าใจในตัวบุคคลสูง และยอมรับนับถือในตัวบุคคลผู้นั้นว่า จะสามารถแก้ไขปัญหาของตนได้ เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสเสาะแสวงหาจิตใจของตนเอง และได้เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้ในที่สุด

ความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการยอมรับนับถือที่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่ต่อผู้รับบริการ แม้ไม่กล่าวเป็นคำพูด ก็สามารถสื่อได้จากอวัจนพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น จากดวงตา ท่าทาง และการเคลื่อนไหว เป็นต้น ทรูแอกซ์ (Truax, 1965) ได้วิจัยเงื่อนไขของความเข้าใจสาระและความรู้สึกและการยอมรับนับถือในตัวผู้รับบริการและภาวะผสมผสานภายในตนของนักจิตวิทยาการปรึกษา พบว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาที่มีเงื่อนไขดังกล่าว ทำให้บุคลิกภาพของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงได้² นอกจากนี้ "ความเข้าใจสาระและความรู้สึกเป็นลักษณะที่วัดได้ แต่ละคนจะมีลักษณะนี้ต่างระดับกัน และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยการฝึก ข้อมูลนี้ได้จากงานวิจัยของแคมป์เบล และคณะ (Campbell et al., 1971) และแฮส และเทปเปอร์ (Hasse & Tepper, 1972) ซึ่งวิจัยพบว่า "อวัจนพฤติกรรม" มีผลเป็น 2 เท่าของ "วัจนพฤติกรรม" ต่อการรับรู้เกี่ยวกับ "ความเข้าใจสาระและความรู้สึก"³

อย่างไรก็ดี ไบเออร์และสเตอร์นเบิร์ก (Beier and Sternberg) วิจัยพบว่า แม้คนเราจะสะท้อนความรู้สึกของตนออกมาจากลักษณะท่าทาง และการเคลื่อนไหวร่างกาย แต่โดยเหตุที่ท่าทางของคนเรา ต่างกันไปตามวัฒนธรรมด้วย ฉะนั้นการตีความลักษณะท่าทาง และการเคลื่อนไหวร่างกาย ต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง⁴

¹พรหมราช ชรัยยะประภาส, "มาตรฐานประเมินการยอมรับนับถือ," เอกสารโรเนียว ประกอบคำสอนวิชาเทคนิคการสัมภาษณ์ (2523) หน้า 2.

²Bruce Shertzer and Shelley C. Stone, Fundamentals of Counseling (Boston : Houghton Miffia Company, 1974) p. 105.

³Ibid., p. 267.

⁴Applbaum, Jensen and Carroll, Speech Communication, p.182.

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฟรานซิส โดโนแวน เคลลี (Francis Donovan Kelly, 1971)¹ ได้วิจัยเกี่ยวกับการประเมินการสื่อสารด้วยอวัจนพฤติกรรม 5 ลักษณะของนักจิตวิทยาการปรึกษาในขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง เป็นชาย 60 คน อายุระหว่าง 18-25 ปี มาจากกลุ่มคนไข้ที่มีลักษณะต่าง ๆ กัน คือ กลุ่มที่เป็นโรคจิตหวาดระแวง (paranoid schizophrenics) กลุ่มบุคลิกภาพผิดปกติ (character disorders) กลุ่มมีปัญหาด้านการปรับตัว (adjustment reactions) กลุ่มมีปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาสังคม (personal/social problems) กลุ่มที่มีปัญหาการเรียนหรืออาชีพ (educational/vocational difficulties) และกลุ่มควบคุม (controls) ผู้รับการทดลองจะดูคุณภาพของนักจิตวิทยาการบำบัด 72 ภาพ ในพาดินั่งคุยกับคนไข้ ในแต่ละภาพจะแสดงให้เห็นถึงระยะทางของการนั่ง การประสานสายตา การวางแขนหรือขาในลักษณะเปิด การเอนตัว และการแสดงออกทางร่างกาย ผู้รับการทดลองจะต้องให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ แก่นักจิตวิทยาการบำบัดที่เห็นในภาพโดยดูจากลักษณะเหล่านั้น ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่า อวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการบำบัด จะทำให้เกิดทัศนคติหรือผลทางบวกจากลักษณะดังนี้ คือ ระยะการนั่งที่ใกล้ชิด การประสานสายตากับคนไข้ การเอนตัวมาข้างหน้า และการหันหน้าเข้าหากัน นอกจากนี้ผลการทดลองยังชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบของท่าทางมีผลสัมพันธ์ในอันที่จะทำให้เกิดความแตกต่างในการสื่อสารมากขึ้นหรือน้อยลงได้ และยังแสดงให้เห็นว่า คนไข้ที่มาจากกลุ่มคนไข้ที่ต่างกันมากนั้น ก็ไม่ได้รับรู้ตัวแนะนำทางอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการบำบัดต่างกันแต่ประการใด

งานวิจัยชิ้นนี้ แสดงให้เห็นว่า ท่าทางของนักจิตวิทยาการบำบัด มีผลให้เกิดทัศนคติในทางบวกหรือลบสำหรับคนไข้ได้ ขึ้นอยู่กับท่าทางที่เหมาะสมหรือไม่ในความรู้สึกของคนไข้

¹Francis Donovan Kelly, "Nonverbal Communication in the Counseling and Psychotherapeutic Interaction : An Investigation of the Differential Effect of Selected Therapist Proxemic Variables on Client Attitude," Dissertation Abstracts International 32(January 1972) : 3691 A.

ในปีเดียวกันนี้ สตรอง เทลเลอร์ แบรตตัน และโลเปอร์ (Strong, Taylor, Bratton & Loper, 1971)¹ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับอวัจนพฤติกรรมของ นักจิตวิทยาการปรึกษาต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาหญิงแห่ง มหาวิทยาลัย มินเนโซตา (The University of Minnesota) จำนวน 86 คน ใหญ่และฟังการสนทนาระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษา 2 คู่ โดยให้นักจิตวิทยาการปรึกษา 2 คน ที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน แต่ใช้ผู้รับบริการคนเดิม และเสนอปัญหาเหมือนกัน โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาจะแสดงให้เห็นอวัจนพฤติกรรม ทั้งท่าที่เกี่ยวกับอวัจนพฤติกรรมและท่าที่นิ่งเฉย บางอย่าง น้อยบาง ภายใน 10 นาที ส่วนบทสนทนาจะใช้บทสนทนาที่เหมือนกันเป็น มาตรฐาน ผู้รับบริการทดลองจะถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยให้กลุ่มหนึ่งคุณนักจิตวิทยาการ ปรึกษาคนที่ 1 และอีกกลุ่มหนึ่งคุณนักจิตวิทยาการปรึกษาคนที่ 2 จากนั้นให้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นรายการคุณศัพท์บรรยายลักษณะ (the adjective checklist) ของ นักจิตวิทยาการปรึกษาที่เห็น ผลการวิจัยพบว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาที่อวัจน มีการ เคลื่อนไหวบ่อยครั้ง มีการเปลี่ยนอิริยาบถ และมีรอยยิ้มอยู่เสมอ จะให้ความรู้สึกที่ เป็นธรรมชาติ อบอุ่น เป็นมิตร และเป็นอิสระแก่ผู้รับบริการ ส่วนนักจิตวิทยาการปรึกษา ที่มีการเคลื่อนไหวน้อย จะให้ความรู้สึกเย็นชา ห่างเหิน และพินิจพิเคราะห์ ซึ่งงาน วิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมิดท์ และสตรอง (Schmidt & Strong, 1970) ที่ศึกษาพบว่าอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่เกิดขึ้นมากและมีความสำคัญยิ่ง ต่อการรับรู้ของบุคคลก็คือ ความดีของการเคลื่อนไหวร่างกาย²

ในปี 1974 สปีเกิล (Spiegel) และมาโชตกา (Machotka) ได้วิจัยเกี่ยวกับตำแหน่งการวางแขนและขา ในลักษณะการเข้าถึงบุคคลอื่น (accessibility) พบว่า ท่าที่กอดอก เป็นท่าที่แสดงถึงความเย็นชา การปฏิเสธไม่ยอมรับ ซื่อาย และเงียบเฉย ท่าที่ปล่อยแขนตามสบาย ให้ความรู้สึกอบอุ่นและยอมรับ แต่ท่าที่ปล่อยแขนตาม

¹ Stanley R. Strong, Ronald G. Taylor, Joseph C. Bratton and Rodney G. Loper, "Nonverbal Behavior and Perceived Counselor Characteristics," Journal of Counseling Psychology 18(1971):554-561.

² Ibid., p.555.

สบายเกินควร ก็เป็นลักษณะที่ไม่สุภาพ และปล่อยตัวมากเกินไป งานวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมหราบีเยน (Mehrabian, 1968) ที่พบว่าท่าทางที่เครียดเกินไป หรือผ่อนคลายมากเกินไป ทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบมากกว่าท่าทางที่ผ่อนคลายแต่พอประมาณ ทั้งนี้เพราะท่าที่เครียดเกินไป แสดงถึงความกลัว และท่าที่ผ่อนคลายมากเกินไป แสดงถึงการขาดการยอมรับนับถือ¹

ซานดรา เอส สมิธ-เฮเนน (Sandra S. Smith-Hanen, 1977)² ได้วิจัยเกี่ยวกับผลของอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาชาวอเมริกันที่รับบริการต่อความรู้สึกของผู้รับบริการต่อความเข้าใจสาระและความรู้สึกและความอบอุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยอินเดียนนา (Indiana University) จำนวน 40 คน ทั้งหญิงและชายแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองเป็นเทปบันทึกภาพการสนทนาระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษาชาย และผู้รับบริการหญิง 2 ชุด ซึ่งถ่ายทำพร้อมกัน โดยฉายเทปบันทึกภาพชุดที่ 1 ซึ่งถ่ายทำให้เห็นอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาเกี่ยวกับตำแหน่งการวางแขนและขา และการเคลื่อนไหวอวัยวะเหล่านั้นแก่กลุ่มทดลอง และฉายเทปบันทึกภาพชุดที่ 2 ซึ่งถ่ายเฉพาะหน้าและคอของนักจิตวิทยาการปรึกษาแก่กลุ่มควบคุม จากนั้นให้ผู้รับบริการทดลองทั้ง 2 กลุ่ม ใ้หน้าหนักคะแนนแก่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่เห็นเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึก และความอบอุ่น ตามมาตราประเมินของทรูแอกซ์และคาร์คัฟฟ์ (Truax & Carkhuff, 1967) ผลการวิจัยพบว่า การเคลื่อนไหวหรือไม่เคลื่อนไหวแขนขาไม่มีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ต่อระดับการรับรู้ความเข้าใจสาระและความรู้สึก และความอบอุ่นที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการ แต่ตำแหน่งการวางแขนขาไม่มีผลต่อระดับการรับรู้ความรู้สึกดังกล่าว และนอกจากนี้ พบว่า

¹Smith-Hanen, "Effects of Nonverbal Behaviors.....," pp. 87-88.

²Ibid., pp. 87-91.

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอวัจนพฤติกรรมนั้นมีลักษณะซับซ้อน

ในปีต่อมา แฮส และ เทปเปอร์ (Haase & Tepper, 1978)¹ ได้วิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึก การยอมรับนับถือ และความจริงใจที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการ โดยวัดจากทั้งวัจนพฤติกรรมและอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาของศูนย์กลางบริการการปรึกษาทางจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแมสซาชูเซต (The University of Massachusetts Counseling Centre) ในระดับปริญญาตรีจำนวน 15 คน และระดับปริญญาเอกจำนวน 15 คน ผู้รับบริการทดลองทั้งหมดเป็นชาย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบบันทึกภาพระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาและอวัจนพฤติกรรม เช่น การเอนตัว การประสานสายตา ระดับน้ำเสียง และการแสดงออกทางสีหน้า ผู้รับบริการทดลองทุกคนต้องให้คำเห็นแก่แนวความเข้าใจสาระและความรู้สึก การยอมรับนับถือ และความจริงใจตามมาตรฐานประเมินของคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1969) แก่นักจิตวิทยาการปรึกษาที่เห็น ผลการวิจัยพบว่า อวัจนพฤติกรรมมีผลเป็น 2 เท่าและมีการแปลความหมายได้มากกว่าวัจนพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยที่กล่าวมา แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของอวัจนพฤติกรรมที่มีต่อกระบวนการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งในประเทศไทยเท่าที่ศึกษามาพบว่า ยังไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจัง ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดบางประการมาทำการทดสอบเพื่อเป็นการขยายขอบเขตของงานวิจัยทางด้านนี้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในงานวิจัยนี้จะศึกษาว่า ผลของอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษา เช่น การเคลื่อนไหว หรือไม่เคลื่อนไหวของแขนขา และตำแหน่งการวางแขนและขา ปฏิสัมพันธ์ของตำแหน่งการวางแขนและขา และปฏิสัมพันธ์ของการเคลื่อนไหวหรือไม่เคลื่อนไหวด้วยจะดังกล่าวนั้น มีผลต่อระดับการรับรู้ความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการอย่างไร โดยให้ผู้รับบริการทดลองประเมินจากมาตรฐานประเมินความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือ 5 ระดับ ของคาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1969)

¹Haase and Tepper, "Verbal and Nonverbal Communication of Facilitative Conditions," pp. 35-44.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงทดลอง เพื่อสำรวจผลของอวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในแง่ระดับความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการ

สมมติฐานในการวิจัย

อวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษา มีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือ แตกต่างจากการใช้วัจนพฤติกรรม

คำจำกัดความเฉพาะ

วัจนพฤติกรรม

หมายถึง คำพูดของนักจิตวิทยาการปรึกษาขณะให้บริการ

อวัจนพฤติกรรม

หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูดของนักจิตวิทยาการปรึกษาขณะให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- ก. การเคลื่อนไหวหรือไม่เคลื่อนไหวแขนหรือขา
- ข. ตำแหน่งการวางแขน 4 ลักษณะ คือ
 1. แขนทั้ง 2 ข้างพาดอยู่บนเท้าแขนเก้าอี้
 2. กอดอก
 3. แขนทั้ง 2 ข้างพาดอยู่บนตัก
 4. แขนข้างหนึ่งพาดอยู่บนตัก อีกข้างหนึ่งพาดมาจับที่ต้นแขน
- ค. ตำแหน่งการวางขา 6 ลักษณะคือ
 1. เท้าทั้ง 2 วางวางอยู่บนพื้น โดยแยกห่างจากกันเล็กน้อย
 2. นั่งไขว่ห้าง
 3. นั่งไขว่เท้า



4. งอเข้าและวางเท้าบนพื้นขาเก้าอี้
5. วางเท้าบนขาเก้าอี้ข้างหนึ่ง อีกข้างหนึ่งวางบนพื้น
6. นั่งไขว่ห้างโดยข้อเท้าข้างหนึ่งพาดอยู่บนหัวเข่าของอีกข้างหนึ่ง

การรับรู้

หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการทดลอง ในแง่ระดับความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือที่นักจิตวิทยาการปรึกษาในสถาบันที่ศึกษาเมื่อผู้รับบริการ ในที่นี้ระดับการรับรู้ประเมินจากระดับคะแนนความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือ ที่ผู้รับบริการทดลองตอบในแบบสอบถามหลังจากดูเทปบันทึกภาพในแต่ละชุดย่อย

ความเข้าใจสาระและความรู้สึก

หมายถึง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีความเข้าใจในเนื้อหาและความรู้สึกจากข้อความที่ผู้รับบริการ กล่าวออกมา แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหมายความว่าเฉพาะคะแนนที่ผู้รับบริการทดลองประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตราประเมินสาระและความรู้สึกของการศึกษา (Carkhuff, 1969)

004069

การยอมรับนับถือ

หมายถึง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีทัศนคติที่จะให้ความนับถืออย่างลึกซึ้งและยอมรับอย่างเต็มที่ในตัวผู้รับบริการในฐานะที่เขาเป็นอยู่ขณะนั้นในอันที่จะสามารถจัดการกับชีวิตของเขาเองได้ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหมายความว่าเฉพาะคะแนนที่ผู้รับบริการทดลองประเมินจากแบบสอบถาม

เกี่ยวกับมาตรการประเมินการยอมรับนับถือของ
คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1969)

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2523 ที่เรียนวิชาเอกการแนะแนว และผ่านการเรียนวิชา การแนะแนวเบื้องต้น มาแล้ว จำนวน 30 คน

2. นักจิตวิทยาการปรึกษาในที่นี้ ผู้วิจัยใช้นักศึกษายามมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีที่ 4 ซึ่งเรียนวิชาเอกจิตวิทยา และกำลังฝึกงานด้านการศึกษาให้บริการที่ศูนย์สุขวิทยาจิต และฝึกปฏิบัติทางด้านเทคนิคในการให้บริการที่แผนกจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนผู้รับบริการเป็นนิสิตหญิง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เรียนวิชาจิตวิทยาการปรึกษาและการแนะแนว

3. เนื่องจาก สวนิต ยมาภัย¹ จำแนกอวัจนพฤติกรรมออกเป็น 7 มิติในลักษณะต่างๆ การทดสอบอวัจนพฤติกรรมทั้งหมดในเวลาเดียวกันเป็นไปได้ยาก ผู้วิจัยจึงทดสอบเฉพาะอวัจนพฤติกรรมในมิติที่ 5 คือ อาการภาษา และอวัจนพฤติกรรมในแง่อาการภาษาของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ผู้วิจัยต้องการสำรวจ มี 3 ลักษณะ ดังนี้

- 3.1 การเคลื่อนไหวหรือไม่เคลื่อนไหวแขนหรือขา
- 3.2 ตำแหน่งการวางแขน
- 3.3 ตำแหน่งการวางขา

4. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ อวัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษา
ตัวแปรตาม คือ ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือ

¹ สวนิต ยมาภัย, "การสื่อสารเชิงอวัจน," หน้า 70-76

ความสำคัญหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นประโยชน์ทางวิชาการโดยตรง เพราะเป็นการขยายผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับผลของอวจนพหุติกรรมให้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะในแง่ของการนำมาใช้ในขณะให้บริการการศึกษาเชิงจิตวิทยา

2. เป็นประโยชน์เชิงประยุกต์ เพื่อให้ผู้ทำหน้าที่นักจิตวิทยาการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารโดยใช้อวจนพหุติกรรมกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการแสดงความเข้าใจสาระและความรู้สึก และการยอมรับนับถือ ในตัวผู้รับบริการจะเป็นพื้นฐานให้เกิดความไว้วางใจและเป็นหนทางไปสู่การแก้ปัญหาโดยสมบูรณ์ในที่สุด