

บทที่ 6 ทักษะการสื่อสาร

- 6.1 การแสดงความรู้สึก
- 6.2 การฟังด้วยความตั้งใจ
- 6.3 สิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการฟัง
- 6.4 การสื่อสารด้วยคำพูด

บทที่ 6

ทักษะการสื่อสาร

ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีการสื่อสารกันตลอดกระบวนการในการให้คำปรึกษา ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้คำปรึกษาในทุกขั้นตอนของการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษา ทักษะชุดแรกของการสื่อสารคือ การแสดงความใส่ใจและการฟัง

6.1 การแสดงความใส่ใจ

การให้ความช่วยเหลือจะต้องมีการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างลึกซึ้งซึ่งการแสดงความใส่ใจเป็นการแสดงว่าเรายู่กับผู้รับคำปรึกษาทั้งร่างกายและจิตใจ แสดงถึงการรับฟังด้วยความเต็มใจ การให้ความช่วยเหลือย่อมไม่มีความหมายหรือเป็นไปได้ถ้าปราศจากสิ่งนี้ ทักษะการแสดงความใส่ใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการสร้างพื้นฐานของความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สามารถสัมผัสถึงโลกของผู้รับคำปรึกษาเสมือนได้อยู่ในโลกของเขาด้วย การรับฟังโดยมีความเข้าใจอย่างเต็มที่จำเป็นต้องมีความสนใจจดจ่อ โรเจอร์สกล่าวถึงความสำคัญของการมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่าช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสวงหาตนเองง่ายขึ้น ช่วยให้การให้ความช่วยเหลือเกิดผลในทางบวกและประสบความสำเร็จ

เรามักอธิบายความหมายของความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่า คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งบางครั้งการอธิบายเพียงเท่านั้น ไม่พอสำหรับการเรียนรู้กระบวนการในการให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเข้าใจถึงการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาและประสบการณ์ส่วนตัวของเขา การแสดงความสนใจจดจ่อเป็นพื้นฐาน ในการพัฒนาความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและพัฒนาสถานะในการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

ได้มีการทดลองผลของการแสดงความใส่ใจโดยเตรียมนักเรียนซึ่งเข้าเรียนชั่วโมงสัมมนาเปลี่ยนท่าทีการแสดงออกจากที่เคยเป็นมาคือเฉยชา ไม่ยอมมีส่วนร่วมก้มหน้าก้มตาจดเปลี่ยนมาเป็นพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้นมากขึ้น มีการสบตาผู้สอนแสดงความสนใจตั้งใจรับฟัง ซักถาม มีผลให้ผู้สอนแสดงความสนใจนักเรียนมากขึ้น กระตือรือร้น มีชีวิตชีวา เคลื่อนไหวมือ พุดมากขึ้น บรรยายภาคการเรียนดีขึ้น เมื่อให้นักเรียนกลับเข้าสู่บทบาทเดิม ทำให้ผู้สอนแสวงหาการเสริมแรงจากผู้เรียนแต่ไร้ผล ทำให้ผู้สอนและนักเรียนหมดความสนใจ

ซึ่งกันและกัน ผลจากการทดลองแสดงให้เห็นว่าปฏิภิกิริยาของผู้ฟังที่ให้ความสนใจ หรือไม่ให้ความสนใจทำให้บรรยากาศในการเรียนการสอนมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การแสดงความใส่ใจจึงเป็นตัวเสริมแรงที่มีพลัง

6.1.1 การแสดงความใส่ใจทางกายภาพ

ร่างกายของเรามีบทบาทไม่น้อยในการสื่อสารด้วยการพูด ดังนั้นในการแสดงการใส่ใจ เราต้องตระหนักว่าเราใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในการสื่อสาร เราควรมีท่าทางที่แสดงการมีส่วนร่วม และมีความเกี่ยวข้องกับขณะมีการปฏิสัมพันธ์ ส่วนประกอบพื้นฐานของการแสดงความใส่ใจทางกายภาพได้แก่

(Squarely) คือการหันหน้าไปหาผู้มารับคำปรึกษาโดยตรง เป็นการแสดงท่าทางของการมีส่วนร่วม เท่ากับเราพูดว่าฉันพร้อมแล้ว ฉันต้องการอยู่กับคุณ การหันร่างกายไปทางอื่นเป็นการลดการติดต่อลง แม้เวลาเรานั่งในวงกลมเรามักหันหน้าไปหาบุคคลที่เราคุยด้วย คำว่าหันหน้าโดยตรงเป็นคำพูดเปรียบเทียบประหนึ่งว่าเราหันไปหาเขา สิ่งสำคัญคือ การแสดงความต้องการมีส่วนร่วม เพราะการเผชิญหน้ากันโดยตรงอาจทำให้รู้สึกอึดอัด จุดสำคัญคือคุณภาพของความใส่ใจ

(Open) ท่าทางเปิดการสื่อสารด้วยการไม่แสดงอาการปกป้องเป็นสัญญาณแสดงถึงความมั่นใจในการมีส่วนร่วม ใบหน้าแสดงความเป็นมิตรพร้อมจะรับฟัง

(Lean) การโน้มตัวไปข้างหน้า เท่ากับเราพูดว่าฉันอยู่กับคุณฉันสนใจในสิ่งที่คุณพูด การเบนตัวออกมาแสดงว่าเราไม่มีสมาธิ และไม่จดจ่ออยู่กับบุคคลที่เราคุยด้วย อาจเป็นการแสดงถึงความเบื่อหน่าย อย่างไรก็ตามการโน้มตัวไปข้างหน้าเร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตกใจหรืออาจแสดงว่าต้องการความใกล้ชิดโน้มตัวไปหาด้วยท่าทางเป็นกันเอง แสดงถึงความสนใจ

(Eye) การประสานสายตา การมองไปที่อีกฝ่ายเมื่อมีการพูดถึงเรื่องที่มีความลึกซึ้ง ไม่ใช่สิ่งผิดธรรมชาติ ไม่ใช่สิ่งเดียวกับการจับจ้อง การรักษาระดับสายตาให้มีความเกี่ยวข้องกัน บอกถึงความต้องการจะรับฟัง เราอาจเบนสายตาในบางครั้ง แต่ไม่ทำบ่อยเพราะแสดงถึงความลังเลใจในการมีส่วนร่วมหรือบอกถึงความรู้สึกอึดอัดใจไม่สบายใจ

การประสานสายตาเป็นเครื่องชี้ว่าเราให้ความสนใจบุคคลที่เราติดต่อสื่อสารด้วย อย่างลึกซึ้ง เวลาที่เราคุยกันเรามักมีการประสานสายตาเกือบตลอดเวลา โดยที่เราเองไม่รู้ตัวว่าเราใช้เวลามองซึ่งกันและกันนานเท่าไร

(Relaxed) คืออยู่ในท่าที่ผ่อนคลาย ทำตัวตามสบาย ไม่แสดงความเครียดเพราะจะทำให้เกิดความอึดอัด อยู่ในท่าที่เป็นกันเอง เป็นธรรมชาติ ไม่เกร็ง

พฤติกรรมการแสดงความสนใจจดจ่อช่วยให้การสื่อสารและการสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพ มันไม่ใช่จุดหมายปลายทางด้วยตัวของมันเอง แต่เป็นวิธีการที่จะช่วยให้การให้ความช่วยเหลือ บรรลุเป้าหมาย สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เรควรเรียนรู้คือร่างกายของเราสามารถสื่อสารถึงความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ การแสดงท่าทางของเราจึงอาจช่วยเสริมการพูดหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ท่าทางการแสดงออกควรเป็นธรรมชาติสอดคล้องกับคำพูดที่ต้องการสื่อความหมาย มีการศึกษาเรื่องภาษากายของผู้ให้คำปรึกษา พบว่าผู้ให้คำปรึกษาที่อยู่ในท่าที่นิ่งเฉย ผู้รับคำปรึกษามักมีการรับรู้ว่ามีคามเฉียบขาด เก็บตัว เคร่งเครียด เจ้าระเบียบ แสดงอำนาจ ช่างเย็น เห็นห่าง อวดภูมิ ในทางตรงข้ามผู้ให้คำปรึกษาที่มีความกระตือรือร้น ผู้รับคำปรึกษามักเห็นว่าเป็นมิตร เป็นกันเอง ไม่เป็นกังวลและดูตั้งใจดูแลความสนใจมากกว่า ส่วนประกอบสำคัญของพฤติกรรมแสดงออกที่จดจ่อได้แก่ การประสานสายตา การแสดงสีหน้า ลักษณะท่าทาง น้ำเสียง ฯลฯ

ระยะห่างในการสัมภาษณ์ ควรสังเกตดูว่าระยะไหนที่ทั้งสองฝ่ายรู้สึกสบายใจ ผู้รับคำปรึกษา บางคนรู้สึกอึดอัดถ้านั่งใกล้เกินกว่า 3 ฟุต ท่าที่ดีที่สุดคือเปิดโอกาส ให้ผู้รับคำปรึกษา เล่าโดยไม่ตามสอดแทรก หรือกระโดดจากเรื่องนี้ไปเรื่องนั้น

6.1.2 การสื่อสารด้วยภาษากาย

เราควรตระหนักว่าร่างกายของเราเป็นแหล่งของการสื่อสาร เรามีการสื่อข้อความทางร่างกายเราตลอดเวลาขณะที่เรามีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษา การตระหนักถึงปฏิกิริยาที่แสดงออกไปทางกายเป็นก้าวแรกที่มีความสำคัญในการเตรียมตัวสำหรับการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ถ้าเราเกร็งขณะพูดคุยกับผู้รับคำปรึกษาเราอาจบอกตัวเองว่าเรากำลังกังวลใจ เมื่อเราสามารถอ่านปฏิกิริยาที่แสดงออกไปย่อมช่วยให้เราสื่อสารภาษากายได้อย่างเหมาะสม เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาควรให้ความสนใจกับภาษากายของตนด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ ประการแรกภาษากายของผู้ให้คำปรึกษามีผลต่อการสร้างเสริมบรรยากาศในการให้ความช่วยเหลือ ให้มีความอบอุ่นเป็นมิตรหรืออาจหยุดยั้งความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ ภาษากายอาจช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา มองเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเชี่ยวชาญ น่าสนใจ การมีทักษะในการใช้ภาษากายอย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ

เมื่อภาษากายของผู้ให้คำปรึกษาไม่สอดคล้องกันหรือมีความสับสนย่อมมีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ให้คำปรึกษาพูดว่า “ฉันอยากทราบจริง ๆ ว่าคุณมีความรู้สึกต่อคุณพ่อคุณแม่ของคุณอย่างไร” แต่ผู้ให้คำปรึกษานิ่งกอดอก ตามองออกไปนอกหน้าต่างย่อมมีผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างคำพูดและการกระทำ เมื่อคำพูดและภาษากายมีความขัดแย้งกันภาษากายมักสื่อสารถึงความรู้สึกที่แท้จริงมากกว่า การสื่อสาร

ภาษากายในทางลบได้แก่ การไม่ค่อยสบตา เบนตัวออกจากผู้รับคำปรึกษา นั่งเอนไปข้างหลัง กอดอก ไขว้ขา ผู้รับคำปรึกษาอาจรู้สึกว่าคุณให้คำปรึกษาหลอกลวง ไม่จริงใจ การสื่อสารภาษากายที่สับสนลดความรู้สึกใกล้ชิดและความเชื่อมั่นต่อผู้ให้คำปรึกษา

สีหน้าที่มีความตื่นตัว มีชีวิตชีวาทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกถึงความตื่นตัวของผู้ให้คำปรึกษา สีหน้าของผู้ให้คำปรึกษาอาจเป็นกระจกเงาสสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา และในขณะเดียวกันแสดงถึงการยอมรับ ถ้าใบหน้าไม่แสดงความรู้สึกบอกถึงความไม่สนใจ ขาดการตระหนักรู้ใจไม่ได้อยู่กับผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้น สีหน้าที่สังเกตเห็นได้ง่ายที่สุด คือ รอยยิ้ม การยิ้มอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะพร้อมกับการพยักหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้รับคำปรึกษา แต่ถ้ายิ้มอย่างต่อเนื่องหรือยิ้มอย่างพร่ำเพรื่อทำให้เกิดผลในทางลบ การทำหน้าผากย่นหน้านิ่งคือขมวดอาจสื่อสารถึงการไม่ยอมรับ การขมวดคิ้วในบางครั้งอาจแสดงว่าเราตามไม่ทันหรือไม่เข้าใจเรื่องที่พูดอยู่ในบางจุด

สรุปแล้วพฤติกรรมภาษากายรวมถึงการแสดงออกของส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น สีหน้า สายตา ท่าทาง น้ำเสียง ระยะเวลา ล้วนมีผลต่อความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา อย่างไรก็ตาม ควรระลึกไว้ด้วยว่าการประยุกต์ใช้พฤติกรรมเหล่านี้กับตัวคุณควรให้เป็นไปโดยธรรมชาติ ไม่ดูเป็นหุ่นยนต์ เพราะอาจเพิ่มความเครียดให้กับตัวคุณยิ่งขึ้น

แบบฝึกหัด : การแสดงสีหน้า

จับคู่ คนหนึ่งเป็นผู้พูด อีกคนหนึ่งเป็นผู้ฟัง ขณะที่ผู้พูดพูด งานของผู้พูดพูด งานของผู้ฟังมีดังนี้

1. ไม่ตอบสนองด้วยการแสดงสีหน้าใด ๆ หรือไม่แสดงความกระตือรือร้น ทำให้หน้าเรียบเฉย แสดงความเฉื่อยชา
2. หลังจากนั้น 2-3 นาทีตอบสนองโดยแสดงปฏิกิริยาทางสีหน้าที่ตรงข้ามกับความรู้สึกและสิ่งที่ผู้พูด ๆ เช่น ผู้พูดเล่าเรื่องคอขาดบาดตายให้ยิ้มทำสีหน้ามีความสุข
3. หลังจาก 3 วินาที หรือมากกว่านั้นให้แสดงความตื่นตัว ทางใบหน้าและสะท้อนความรู้สึกผู้พูดในขณะนั้น

อภิปรายผลจากการทำแบบฝึกหัด สลับบทบาท ทำซ้ำตามขั้นตอนเดิม เราสามารถสรุปอะไรได้บ้างจากแบบฝึกหัด เราเรียนรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับตัวเรา และการแสดงสีหน้า เราต้องการเปลี่ยนแปลงการแสดงสีหน้าอย่างไร และเราคิดอย่างไรสำหรับการเปลี่ยนแปลงนี้

6.2 การฟังด้วยความตื่นตัว

เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องแยกแยะความแตกต่างของการฟังและการได้ยิน ผู้ให้คำปรึกษาสามารถได้ยินทุกคำที่ผู้รับคำปรึกษาพูดแต่ไม่ได้รับฟังแม้แต่คำเดียว การได้ยินเป็นการทำงานของอวัยวะรับสัมผัส ประสาทหูได้ยินเสียง เช่น ได้ยินเสียงฝนตก เสียงร้องไห้ เสียงกระหึ่มของเครื่องบิน การฟังเป็นการรับสัมผัสทางกายภาพบวกกับความต้องการทางจิตวิทยา การได้ยินเป็นกระบวนการง่าย ๆ แต่การฟังมีความสลับซับซ้อน คนเราไม่ค่อยสร้างกำแพงเพื่อปิดกั้นการได้ยิน แต่เรามักสร้างกำแพงเพื่อขัดขวางการฟังของเราดังเช่นตัวอย่างดังต่อไปนี้ แสดงให้เห็นความแตกต่างของการฟังและการได้ยิน หญิงสาวเริ่มมารับคำปรึกษาด้วยประโยคแรกว่า “ฉันดีใจมากที่ได้มาที่นี่” ผู้ให้คำปรึกษาตอบ “ดีมาก วันนี้เราจะพูดเรื่องอะไรกันดีละ” หญิงสาวผู้นั้นได้เล่าถึงเหตุผลต่าง ๆ ที่เธอต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ การตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาแสดงว่าเธอได้ยินสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด แต่เธอไม่ได้ฟัง ถ้าเขาฟังเขาจะถามตัวเองด้วยคำถามต่อไปนี้

1. เธอกำลังให้กำลังใจตัวเองในการมาที่นี่ด้วยการพูดว่าดีใจที่ได้มา ใช่หรือไม่ ทำไมเธอไม่เต็มใจมาที่นี่ เธอมีปัญหาอะไร หรือกังวลใจอะไรจึงต้องประกาศว่าดีใจที่ได้มา

2. ถ้าเธอพอใจที่ได้มาที่นี่ ที่ไหนเธอไม่พอใจ การอยู่กับสามี ลูก ที่ทำงาน หรือตัวเอง

3. สิ่งที่คุณพูด เป็นคำตอบสิ่งที่เราพูดกันในการให้คำปรึกษาคราวที่แล้วหรือไม่ ที่กล่าวว่า “ดูเหมือนความกระตือรือร้นในการมารับคำปรึกษาของคุณลดลง”

4. เธอตัดสินใจมารับคำปรึกษาในที่สุด เธอเลิกต่อต้านแล้ว

คำพูดง่าย ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาพูด ได้นำมาแสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาซึ่งรับฟังพยายามจะทำความเข้าใจกับข้อความที่พูดอย่างไร ข้อความที่พูดในการให้คำปรึกษามักมีความซับซ้อน

ในการฟังเราจะสังเกตทั้งคำพูดและภาษากาย การฟังด้วยความตั้งใจช่วยให้เราเกิดความเข้าใจ บ่อยครั้งผู้ฟังไม่ได้ให้ความสนใจโดยเต็มที่แต่มักครุ่นคิดไปด้วย ขณะรับฟังว่าควรโต้ตอบอย่างไรหรือแม้กระทั่งไปเก็บรายละเอียดมากกว่าจะจับประเด็นสำคัญเมื่อเรามีการรับฟังอย่างถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อสารและมีการตอบสนองที่สอดคล้องกัน เท่ากับเราได้สื่อสารกับผู้ส่งว่าเราเข้าใจในสิ่งที่เขาพูดและต้องการมีความเข้าใจในตัวเขา แต่ถ้าเราไม่ถูกต้องและมีการตอบสนองที่ไม่สอดคล้องกัน เหมือนกับการถามว่า “ไปไหนมา” และตอบว่า “สามวาสองศอก” เป็นการแสดงความไม่ใส่ใจรับฟังและไม่ต้องการจะทำความเข้าใจกับสิ่งที่อีกฝ่ายพูด

การฟังและการตอบสนองที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ ที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือคือการที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงถึงการตัดสินประเมินค่า เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย สิ่งนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้ให้คำปรึกษากล่าวข้อความว่า “ฉันคิดว่า คุณทำไม่ถูก” “ฉันไม่ชอบที่คุณพูด” “ฉันคิดว่าความเห็นของคุณถูกต้อง” หรือ “ฉันเห็นด้วย กับคุณร้อยเปอร์เซ็นต์”

แนวโน้มของการตอบสนองที่แสดงถึงการประเมินค่าจะเกิดขึ้นบ่อยที่สุดใน การสนทนาโดยทั่วไป มันจะมีอัตราสูงขึ้นในสถานการณ์ ที่มีอารมณ์และความรู้สึกมาเกี่ยวข้อง ยิ่งความรู้สึกมาเกี่ยวพันด้วยมากเท่าไรยิ่งมีการประเมินค่าสิ่งที่พูดมากขึ้นเท่านั้น การสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพควรมีการตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจและหลีกเลี่ยงการตัดสินประเมินค่า การตอบสนองด้วยความเข้าใจไม่เพียงสื่อสารถึงความเข้าใจโดยปราศจากการประเมินค่าเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผู้ฟังเข้าถึงความคิดและความรู้สึกที่ผู้พูดแสดงออกมาด้วย

การทวนความอาจฟังดูเป็นของง่ายแต่บ่อยครั้งยากในการปฏิบัติอย่างไรก็ตามมันเป็น วิธีการที่มีประสิทธิภาพ การรับฟังด้วยความตั้งใจและพยายามทำความเข้าใจว่ามันมีความหมาย ต่อบุคคลนั้นอย่างไรช่วยให้สามารถทวนความได้ง่ายขึ้น และยังช่วยลดความกลัวที่จะเปิดเผย ตนเองของผู้มารับคำปรึกษารวมทั้งลดการปกป้องตนเองลง ทั้งยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ เหมาะสม การมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อให้เกิด ความใกล้ชิด นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางบวก

เราสามารถปรับปรุงทักษะการรับฟังให้มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจได้อย่างไรวิธี ง่าย ๆ คือพยายามเข้าไปเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมอย่างลึกซึ้งในการสนทนาหรือการโต้แย้ง โดยแต่ละฝ่ายมีสิทธิ์จะพูดในสิ่งที่ตนต้องการได้ต่อเมื่อได้พูดซ้ำถึงความคิดและความรู้สึก ที่อีกฝ่ายพูดไปแล้วอย่างถูกต้องและเป็นที่พอใจของผู้ส่งข้อความนั้นหมายความว่าก่อนแสดง ความคิดเห็นเราจำเป็นต้องรู้โครงร่างความคิดของผู้ที่สื่อสารข้อความนั้นให้แก่เราก่อน เมื่อเรา เข้าใจความคิดและความรู้สึกของเขาดีแล้วย่อมจะทวนความข้อความนั้นได้ ฟังดูไม่ยากนัก แต่เมื่อลองทำดูคุณจะพบว่า เป็นสิ่งที่ยากที่สุดสิ่งหนึ่งที่คุณเคยพยายามทำมา คุณจะพบว่า การ โต้แย้งของคุณเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์และดีขึ้นถ้าคุณสามารถทำตามแนวทางที่วางไว้

การรับฟังอย่างสมบูรณ์ ประกอบด้วย

1. การสังเกตและการอ่านภาษากายของผู้รับคำปรึกษา ได้แก่ ท่าทาง สีหน้า การเคลื่อนไหว
น้ำเสียง

2. การฟังข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูด

3. การรับฟังบริบททางสังคมทั้งหมดของผู้รับคำปรึกษา

4. การฟังเพื่อให้เข้าใจการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา

6.2.1 การรับฟังและการทำความเข้าใจกับภาษากาย

ภาษากายมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเราแปลความหมายในการสื่อสารมาจากภาษากายถึง 65% แม้ในขณะที่บุคคลสองคนนั่งอยู่ด้วยกันในความเงียบงัน ยังคงมีการสื่อสารต่อกันภาษากายคือสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งหมด ในการสื่อสารระหว่างมนุษย์เรา นอกเหนือจากการพูดและการเขียน (Knapp, 1972) ภาษากายมีส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือเพราะสื่อสารให้รู้ข้อมูลมากมายเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความไวในการรับสัมผัสถึงภาษากายของผู้รับคำปรึกษา ขณะเดียวกัน ภาษากายของผู้ให้คำปรึกษามีผลกระทบต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างมาก เราทำความเข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกจากการแสดงออกด้วยภาษากายของเขา นอกจากนี้ข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษายังมีรากฐานมาจากภาษากาย ชูทซ์ (Shutz, 1967) กล่าวว่ามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างอารมณ์ และการแสดงออกทางกายภาพตั้งปรากฏอยู่ในสำนวนการพูด เช่น ผมตั้งชันด้วยความกลัว เหงื่อตก เหงี้ยืด มุมปาก ยกคิ้ว ยกไหล่ หน้าซีด ปากลิ้น กริยาอาการเหล่านี้บ่งบอกถึงความรู้สึกได้อย่างชัดเจน เราแสดงความรู้สึกของเราออกมาทางส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและการเคลื่อนไหว

ภาษากายที่มีบทบาทต่อการสื่อสารอาจแบ่งออกได้ 3 มิติ คือ พฤติกรรมการเคลื่อนไหว สิ่งที่มีความใกล้เคียงกับภาษา และอาณาเขต

การสื่อสารด้วยภาษากายของผู้รับคำปรึกษา สิ่งที่มีส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือคือ การที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถแยกแยะความแตกต่างของภาษากาย ของผู้รับคำปรึกษา และความหมายของภาษากายนั้น การรู้และทำความเข้าใจกับภาษากาย ของผู้รับคำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการให้คำปรึกษาด้วยเหตุผลหลายอย่างด้วยกัน ประการแรกภาษากาย ของผู้รับคำปรึกษาช่วยชี้ถึงภาวะอารมณ์ของเขา ยิ่งกว่านั้นโดยทั่วไปแล้ว ภาษากายเป็นส่วนหนึ่ง ในการแสดงออกเกี่ยวกับตนเองของผู้รับคำปรึกษา ดังที่เพิร์ลส (Percis, 1973) กล่าวไว้ว่า ทุกสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาทำไม่ว่าโดยเด่นชัดหรือปกปิดเป็นการแสดงออกเกี่ยวกับตนเอง ภาษากายของผู้รับคำปรึกษาส่วนมากอาจดูชัดเจนสำหรับเราแต่เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่สำหรับเขา ผู้รับคำปรึกษาส่วนมากตระหนักถึงคำพูดตนเองมากกว่าภาษากาย การค้นหาจากการสื่อสารด้วยภาษากายของผู้รับคำปรึกษา ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงพฤติกรรมของตนได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ภาษากายอาจบอกระยะเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษาได้ ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริงมากกว่าคำพูดที่เขาสื่อสาร เพราะภาษากายเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เป็นธรรมชาติยิ่งกว่าคำพูดที่เขาสื่อสาร เพราะภาษากายเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เป็นธรรมชาติยิ่งกว่า คำพูดเราสรรหาคำพูดที่ไพเราะงดงามมาปิดบังความรู้สึกที่แท้จริงได้ แต่ภาษากายเป็นสิ่งที่ยากจะควบคุม

1. การเคลื่อนไหว

ก. ตา การประสานสายตายเป็นการแสดงถึงความเต็มใจในการมีความสัมพันธ์ต่อกัน การไม่ยอมสบตาหรือมองไปทางอื่นแสดงถึงความอึดอัด ซัดเซิน ถอยห่าง อย่างไรก็ตาม คนที่หลีกเลี่ยงการประสานสายตา อาจมีการประสานสายตาเมื่อตนต้องการรู้ถึงความรู้สึก และ ปฏิกริยาจากอีกฝ่าย การประสานสายตายังเป็นสัญญาณบอกถึงความต้องการที่จะเว้นจังหวะ ในการพูด หรือต้องการจะพูดบางสิ่ง การที่ลดการเคลื่อนไหวจ้องหรือจับ อยู่ที่จุดใดจุดหนึ่งอาจ แสดงถึงการใช้ความคิด การที่ตาเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วอาจแสดงถึงความตื่นเต้น ความโกรธ

ข. ปาก การยิ้ม มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ที่เป็นสุข รื่นเรริง ปากแหม่มตรง อาจแสดง ถึงความคับข้องใจ ความกดดัน ความโกรธ ความรุนแรง ปากสั้นอาจแสดงถึงความกังวล ความประหลาดใจ ความเศร้า

ค. สีหน้า เป็นตัวกระตุ้นที่มีความสำคัญในการสื่อสารถึงข้อมูล ด้านอารมณ์ส่วนมากแล้ว สีหน้าของคนเราจะบอกถึงความรู้สึกต่าง ๆ กันบริเวณต่าง ๆ บนใบหน้า แสดงถึงความรู้สึก ที่แตกต่างกัน บริเวณตาแสดงความเศร้า ความกลัว บริเวณใบหน้าส่วนล่าง (ปาก ขากรรไกร) แสดงถึงความสุข ความประหลาดใจ

ง. ศีรษะ การเคลื่อนไหวศีรษะช่วยในการแปลความหมายภาวะอารมณ์ของผู้ที่เรา พูดด้วยการที่ศีรษะตั้งตรงหันหน้ามาหาในท่าที่ที่สบายเป็นกันเอง แสดงถึงความเต็มใจ ต้อนรับในการมีความสัมพันธ์ต่อกัน ผงกหัวแสดงถึงการเห็นด้วย ให้ความมั่นใจหัวตั้งตรง ไม่เคลื่อนไหวอาจหมายถึงกำลังโกรธ วิตกกังวล เป็นต้น

จ. ไหล่ อาจบอกให้รู้ถึงทัศนคติต่อการปฏิสัมพันธ์ ป่าโน้มไปข้างหน้าแสดงถึง ความกระตือรือร้น สนใจ เต็มใจ หันข้างให้ แสดงถึงความไม่สนใจ ไหล่ตก อาจสะท้อนถึง อารมณ์เศร้า ความขัดแย้ง ยกไหล่ แสดงความไม่แน่ใจ ประหลาดใจ คับข้องใจ

ฉ. แขน และ มือ แสดงถึงภาวะอารมณ์ได้อย่างมาก กอดอก แสดงถึงการหลีกเลี่ยง ไม่เต็มใจ ปกปิด มือสั่นกำแน่น แสดงถึงความวิตกกังวล ความโกรธ แขนและมือที่ปล่อย ตามสบายอาจแสดงถึงการเปิดเผย

ช. ขา และ เท้า อยู่ในท่าที่สบาย แสดงความเปิดเผย ตบเท้า เคาะเท้า อาจหมายถึง กำลังมีความวิตกกังวล เศร้า ขาดความอดทน เป็นต้น

ญ. ร่างกายทั้งหมด ช่วยชี้ให้เห็นถึงภาวะอารมณ์ เช่น โยกตัวไปมา จับเก้าอี้แน่น หมายถึงความเครียด กังวล การหันบางส่วนหรือไม่หันเข้าหาโดยเต็มที่ อาจหมายถึงความไม่เต็มใจ การโน้มตัวเข้ามา แสดงความกระตือรือร้น เปิดเผย

เป็นสิ่งสำคัญที่เราจะต้องระลึกไว้เสมอว่า การจะเข้าใจความหมายของการแสดงออกต่าง ๆ นั้น จะต้องดูสัมพันธ์กันทั้งตัวบุคคล รวมทั้งพฤติกรรมการพูดและการแสดงออกอย่างเป็นนัยประกอบกันไป

2. สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาษา

บอกให้รู้ถึงภาวะอารมณ์และทัศนคติของผู้พูด

ก. **ระดับเสียง และเสียงสูงเสียงต่ำ** คนที่พูดเหมือนกระซิบย่อมยากจะเปิดเผยตนเอง ความเปลี่ยนแปลงของระดับเสียงที่ผิดไปจากธรรมดาอาจหมายถึงว่าหัวข้อที่พูด ทำให้เกิดความสะเทือนใจ ซึ่งทั้งนี้จะต้องพิจารณาประกอบเนื้อหาที่พูด

ข. **ความคล่องแคล่วในการพูด** ได้แก่การลั้งเล หยุดชะงัก พูดติดขัดผิดพลาด อาจแสดงถึงความอ่อนไหวต่อหัวข้อที่พูด เช่นในการสอบสัมภาษณ์ อาจพูดอย่างคล่องแคล่ว หลังจากเปลี่ยนหัวข้อการสัมภาษณ์ มีผลให้มีการตอบอีก ๆ อัก ๆ ไม่แน่ใจ เป็นต้น

3. อาณาเขต

หมายถึงภาวะแวดล้อม และอาณาเขตส่วนตัว เช่น การใช้ห้องให้บริการปรึกษา การจัดห้อง ที่นั่ง ระยะห่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา การจัดห้องควรทำให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสม รู้สึกผ่อนคลาย ไม่คับแคบจนเกินไป

การใช้ภาษากายเพื่อปรับภาวะการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. **ภาษากายใช้เพื่อพูดซ้ำ** หรือย้ำสิ่งที่พูด เช่น นักเรียนฟังครูอธิบายบอกว่า ตนเข้าใจด้วยใบหน้ากระตือรือร้น ตาเป็นประกาย มาเนียบอกว่าถูกต้องพร้อมกับพยักหน้า น้ำเสียงหนักแน่น ภาษากายช่วยย้ำคำพูด

2. **ปฏิเสธหรือทำให้สับสน** ภาษากายสามารถทำให้เกิดความสับสนหรือปฏิเสธถึงสิ่งที่พูด เมื่อคำพูดและภาษากายมีความขัดแย้งกัน ภัทราปฏิเสธว่าเธอไม่รู้สึกลัดหวังด้วยน้ำเสียงสั้นเครือริมฝีปากสั่นระริก ภาษากายบอกถึงความหมายที่แท้จริง

3. **เน้นหรือเพิ่มน้ำหนัก** ภาษากายช่วยเน้นสิ่งที่พูด ปราณีบอกลูกว่าคิดถึงเหลือเกิน พลังสรรวมกอดไว้แน่น มาลีบอกว่าฉันไม่มีทางทำสำเร็จขณะเดียวกันเอาหน้าซบกับมือ

4. **ควบคุมหรือจัดระเบียบ** เรามักใช้ภาษากายเพื่อควบคุม ให้จังหวะการพูด เช่น ในการอภิปรายจะมองหน้าคนอื่น ๆ เพื่อเป็นสัญญาณว่าตนจะพูด

การอ่านภาษากายต้องทำด้วยความระมัดระวัง เราเรียนรู้สิ่งนี้จากประสบการณ์ และการฝึกฝน ภาษากายมีความซับซ้อนมาก ภาษากายอย่างเดียวกันอาจมีความหมายแตกต่างกันไปมากมาย เช่นร้องไห้เพราะบิตี ดีใจ เสียใจ เคร้า ขมขื่นการจะเข้าใจความหมายที่แท้จริงจึงต้องดูบริบท ผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจึงต้องดูบริบททั้งหมดในการสัมภาษณ์

6.2.2 การรับฟังและทำความเข้าใจกับข้อความที่พูด นอกเหนือจากภาษากายแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาต้องรับฟังข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูดเพื่ออธิบายถึงประสบการณ์ พฤติกรรม อารมณ์ เราจะเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจนเมื่อรู้ถึงพฤติกรรม ประสบการณ์ และความรู้สึกต่อสภาพการณ์นั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างต่อสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาโดยการรับฟังอย่างใกล้ชิด ด้วยความระมัดระวัง รับฟังอารมณ์ และความรู้สึกที่แทรกอยู่ในคำพูด และภาษากายของผู้รับคำปรึกษา ทำความเข้าใจกับประเด็นสำคัญ ทักษะการรับรู้อะไรคือสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับผู้รับคำปรึกษา

6.2.3 การรับฟังและทำความเข้าใจกับบริบทของผู้มารับคำปรึกษา การจะเข้าใจตัวบุคคลอย่างแท้จริงได้จะต้องรู้มากกว่าผลบวกของคำพูดและการกระทำของเขา การรับฟังในความหมายที่ลึกซึ้งจะต้องรับฟังถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เขามีชีวิตอยู่ซึ่งหล่อหลอมตัวเขาขึ้นมา

6.2.4 การรับฟังเพื่อเข้าใจถึงการรับรู้ต่อตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาควรเข้าใจถึงการรับรู้ตนเอง การมองโลก และความรู้สึกต่อตนเองของผู้มารับคำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาอาจรับรู้ตนเองและโลกบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ยกตัวอย่างเช่นถ้าผู้รับคำปรึกษามองว่าตัวเองชั่วร้ายทั้งที่เป็นคนสวย ผู้ให้คำปรึกษาควรรับฟังและทำความเข้าใจกับประสบการณ์ ที่เป็นจริง ของผู้รับคำปรึกษาว่าตนน่าเกลียด ซึ่งประสบการณ์นี้ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง แต่ไม่ควรมองข้ามไป การฟังควรตรวจสอบถึงช่องว่าง ความบิดเบือน ความแตกแยกของประสบการณ์ที่เป็นจริง และตั้งข้อสังเกตความบิดเบือนรวมทั้งความแตกแยกเหล่านี้ เผอิญหรือทำทนาย ผู้มารับคำปรึกษากับความเป็นจริงในจังหวะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึง ความเป็นจริง ความถูกต้อง

แบบฝึกหัด : ผลกระทบจากพฤติกรรมที่เห็น

แบบฝึกหัดนี้เป็นการวัดผลกระทบของการเคลื่อนไหวร่างกายและใบหน้าของผู้ส่งข้อมูลที่มีต่อผู้รับข้อมูล

เลือกคู่โดยพิจารณาว่าเราอยากคุยกับใครมากที่สุด นั่งลงหันหน้าเข้าหากัน แต่ละคนหลับตาและหลับตาลอดขณะมีการสนทนา คุยกันประมาณ 5 นาที สิมตาพูดต่อจนกระทั่งการสนทนาเสร็จสมบูรณ์ อภิปรายถึงความแตกต่างของการสื่อสารเมื่อเรามองเห็น และมองไม่เห็นพฤติกรรมของคู่สนทนา เมื่อเรามองไม่เห็นผู้พูดเรามีอะไรขาดหายไปหรือไม่เห็นเราประสบความสำเร็จเพียงไรจากความพยายามของเรา อะไรที่ขาดหายไปเป็นพิเศษเมื่อเรามองไม่เห็นคู่สนทนา

แบบฝึกหัด : การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด

1. จับกลุ่ม 3 คน
2. จากแต่ละสภาพการณ์ให้อธิบายถึงความรู้สึกสองอย่างที่แตกต่างกัน เมื่ออยู่ในสภาพการณ์นั้น
3. เปรียบเทียบคำตอบของเรากับคนอื่น อภิปรายจนเราเข้าใจคำตอบของคนอื่น
4. เข้ากลุ่มและแลกเปลี่ยนความรู้สึกของเราต่อแบบฝึกหัด เราเรียนรู้อะไรบ้าง เราารู้สึกอย่างไรที่คนในกลุ่มมีปฏิกิริยาใกล้เคียงกับเรา เรารู้สึกใหม่กว่า ในบางครั้งการแสดงออกความรู้สึกด้วย ภาษาท่าทางมีความเหมาะสมกว่าคำพูด
 1. จิตซึ่งพูดอยู่ตลอดเวลาในกลุ่มในทันทีนั้นได้เงี่ยลงไปเฉย ๆ ลองอธิบายถึงความรู้สึก 2 อย่างที่เกิดขึ้นและทำให้จิตหยุดพูด
 2. โดยไม่ได้อธิบายอย่างไรอยู่ ๆ เลิกก็เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา บอกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกัน 2 อย่างอันอาจทำให้เลิกเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา
 3. เมื่อใดก็ตามที่รีชนิวิจารณ์เกี่ยวกับกลุ่ม เธอจะมองหน้าผู้นำกลุ่ม บอกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกัน 2 อันซึ่งอาจทำให้รีชนิจึงมองหน้าผู้นำกลุ่ม
 4. ขณะที่กลุ่มกำลังดำเนินการอภิปรายกันอยู่ นงลักษณ์มีท่าทีเครียดขึ้นทุกทีจนทนไม่ได้ ในที่สุดเธอได้ลุกจากห้องไปโดยไม่ได้กล่าวอะไร บอกถึงความรู้สึกสองอย่างอันอาจมีขึ้นซึ่งทำให้นงลักษณ์ออกไป
 5. ยักษ์ได้เล่าถึงการต่อสู้ระหว่างเขาและเพื่อนอย่างเคร่งเครียด เมื่อเขาเล่าไปได้ครึ่งเรื่อง ใหญ่เริ่มหัวเราะเพราะกลั้นไว้ไม่อยู่ บอกถึงความรู้สึกสองอย่างอันอาจทำให้ใหญ่หัวเราะ

แบบฝึกหัด : แปลความหมายภาษาท่าทางของคนอื่น

จุดมุ่งหมาย

1. แสดงให้เห็นว่าภาษาท่าทางที่บอกถึงความรู้สึกมีความคลุมเครือ
2. แสดงให้เห็นว่าภาษาท่าทางแบบเดียวกัน อาจแสดงถึงความรู้สึก ที่แตกต่างกันหลายอย่างวิธีการ
 1. เอรูปผ่านไปให้สมาชิกรอบ ๆ กลุ่ม
 2. ให้แต่ละคนตอบคำถาม
 - ก. คนในรูปรู้สึกอย่างไร
 - ข. ภาพนี้ทำให้เรารู้สึกอย่างไรให้ทั้งกลุ่มแลกเปลี่ยนกันถึงคำตอบของตน
 - ก. การแปลความหมายคนในภาพคล้ายคลึงกันอย่างไร

- ข. ความรู้สึกตอบสนองต่อภาพคล้ายคลึงกันอย่างไร
- ค. อะไรทำให้ภาพมีความคลุมเครือ ในกรณีที่คำตอบออกมาแตกต่างกัน
- ง. คนอื่น ๆ อาจแปลความหมายภาษาท่าทางเราแตกต่างจากกันใหม่ เช่นเดียวกับที่เราแปลความหมายภาพเหล่านี้

แบบฝึกหัด : การแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึก

เพื่อเพิ่มพูนให้เรารู้ตัวในการแสดงออกความรู้สึกด้วยภาษาท่าทาง ต่อไปนี้เป็น ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เราเคยมีประสบการณ์ในการแสดงออก ในแต่ละข้อให้บอกถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกของคุณด้วยคำพูดและภาษาท่าทาง

อภิปราย

- ก. เราได้เรียนรู้อะไรเกี่ยวกับการแสดงออกซึ่งความรู้สึกของเรา
- ข. เราควรเปลี่ยนวิธีการแสดงออกด้วยวิธีอย่างไร
- ค. เราแต่ละคนควรเปลี่ยนการแสดงออกความรู้สึกอย่างไร
- ง. ให้บอกรายชื่อความรู้สึก และปฏิกิริยาต่อแบบฝึกหัดนี้ ช่วยกันคิดหลักการของการแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกอย่างเหมาะสม

1. เมื่อเรารู้สึกเบื่อก่อนที่จะอภิปรายต่อไป เรามักจะแสดงออกอย่างไร

ก. ใช้คำพูด

ข. ภาษาท่าทาง

2. เมื่อเรารู้สึกขัดใจกับบุคคลที่เราต้องการจะมีความสัมพันธ์ที่ดีด้วย เราจะแสดงความรู้สึกอย่างไร

ก. ใช้คำพูด

ข. ภาษาท่าทาง

3. เมื่อมีคนมาพูดหรือทำให้เราเจ็บช้ำน้ำใจเราจะแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกของเราอย่างไร

ก. ด้วยคำพูด

ข. ภาษาท่าทาง

4. คนที่ขอบพอกันมาขอร้องให้เราทำบางสิ่งบางอย่าง เรากลัวว่าเราจะทำได้ไม่ดีและเราต้องการจะปิดบังว่าเราไม่เหมาะสมกับงานนั้น เราจะแสดงออกซึ่งความรู้สึกอย่างไร

ก. ด้วยคำพูด

ข. ภาษาท่าทาง

5. เรารู้สึกชอบและถูกชะตากับเขาคนนั้นมาก แต่ขณะเดียวกันเราไม่แน่ใจว่า เขาจะรู้สึกเช่นเดียวกับเราหรือเปล่า เรามักจะแสดงความรู้สึกอย่างไร

ก. ด้วยคำพูด

ข. ภาษาท่าทาง

6. เพื่อนที่ใกล้ชิดกันมากได้จากไปเป็นเวลานาน เรารู้สึกเหงาและว่าเหว เราจะแสดงความรู้สึกอย่างไร

ก. ด้วยคำพูด

ข. ภาษาท่าทาง

แบบฝึกหัด : การใช้ภาษาท่าทางแสดงถึงความอบอุ่นและซาเย็น

เพิ่มพูนทักษะในการใช้ภาษาท่าทางแสดงถึงความอบอุ่น โดยการเล่นบทบาท

	อบอุ่น	ซาเย็น
น้ำเสียง	นุ่มนวล	แข็งกระด้าง
สีหน้า	ยิ้ม, ให้ความสนใจ	ไม่แสดงความรู้สึก ขมวดคิ้ว ไม่สนใจ
การทรงตัว	เอนตัวไปข้างหน้า	ถอยห่าง
ท่าทาง	ท่าสบาย	เกร็ง
ระยะ	ใกล้	ไกล

วิธีการ

1. จับคู่ ให้เป็น ก และ ข
2. ก กล่าว 3 ประโยค พูดถึงวัยเด็กของคนในทางที่แสดงถึงความอบอุ่น และในทางที่ซาเย็น
3. ข ให้ การแสดงบทบาทของ ก ว่าทำให้ดีเพียงใด
4. ข เป็นผู้แสดง
5. ก ให้การย้อนกลับ
6. จับคู่ใหม่และทำเช่นเดิม
7. อภิปรายทั้งกลุ่ม

ก. เราพบว่าการเล่นบทบาททั้งด้านที่อบอุ่นและซาเย็นหรือไม่ ทำไม

ข. เราแสดงได้ดีเพียงไร

ค. เรามีวิธีอื่นในการแสดงความอบอุ่นด้วยภาษาท่าทางไหม

ง. เรามีความรู้สึกต่อแบบฝึกหัดนี้อย่างไร

8. ให้การย้อนกลับเกี่ยวกับภาษาท่าทางของเพื่อน ควรมีการเปลี่ยนแปลงท่าทางในการแสดงออกอย่างไร การแสดงถึงความอบอุ่นมีความจำเป็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ และบอกให้รู้ว่าเราชอบ ยอมรับและเต็มใจจะมีความสัมพันธ์กับเขา

แบบฝึกหัด : การอภิปรายถึงความรู้สึก

จุดมุ่งหมายของแบบฝึกหัดเพื่อให้ตระหนักเมื่อเราแสดงความรู้สึก โดยไม่มีการอธิบาย ข้อความต่อไปนี้จะเป็นข้อความที่อธิบายถึงความรู้สึกหนึ่งข้อความ และข้อความอื่นเป็นการแสดงออกโดยไม่มีการอธิบายถึงความรู้สึก วิธีการทำมีดังนี้

1. แบ่งกลุ่มละ 3 คน
 2. ให้ใส่ อ ไว้หน้าประโยคที่อธิบายถึงความรู้สึกของผู้พูด ใส่ ไม่ ลงหน้าประโยคที่มีความรู้สึกของผู้พูดแต่ไม่มีการอธิบายว่ามันคืออะไร ทำที่ละข้อ
 3. เปรียบเทียบคำตอบในข้อ 1 กับคนในกลุ่ม และอธิบายเหตุผลในการเลือก
 4. ให้ซ้ำขั้นตอน 2, 3, 4 ในประโยคต่อไป และทำวิธีการเช่นนี้ที่ละข้อความ 10 ข้อ
1. (====) ก. หยุดเดี๋ยวนี้ ไม่ต้องพูดอีกแม้แต่คำเดียว
(====) ข. สิ่งที่คุณเพิ่งพูดทำให้ฉันรำคาญจริง ๆ
(====) ค. คุณเป็นคนน่าเบื่อ
 2. (====) ก. ตาคุณบอดหรือ คุณไม่เห็นหรือว่าฉันกำลังทำงาน
(====) ข. ฉันรู้สึกไม่สบายใจที่คุณขัดจังหวะฉันบ่อย ๆ
(====) ค. คุณไม่เคยสนใจความรู้สึกของคนอื่นเลย คุณคิดถึงแต่ตัวเอง
 3. (====) ก. ฉันรู้สึกเสียใจสำหรับสิ่งที่เกิดขึ้นในวันนี้
(====) ข. มันเป็นวันที่แย่มากจริง ๆ
(====) ค. ทุกคนพากันรุมฉัน
 4. (====) ก. คุณเป็นคนทวิเศษ
(====) ข. ฉันนับถือความคิดของคุณจริง คุณเสนอแนะให้เป็นอย่างดี
(====) ค. ฉันรู้สึกว่าคุณดีกับฉัน
 5. (====) ก. เมื่อฉันอยู่ใกล้คุณฉันรู้สึกสบายใจและเป็นตัวของตัวเอง
(====) ข. คุณยอดจริงๆ
(====) ค. ทุกคนชอบคุณ
 6. (====) ก. ถ้าไม่มีอะไรดีขึ้นสำหรับที่นี่ ฉันคงหางานทำใหม่
(====) ข. คุณเคยเห็นที่ไหนแล้วร้ายเหมือนที่นี่ไหม
(====) ค. ฉันเกรงว่าฉันคงต้องการความช่วยเหลือสำหรับงานอันนี้
 7. (====) ก. มันเป็นหนังสือที่น่าสนใจ
(====) ข. ฉันรู้สึกว่ามันไม่ใช่แบบฝึกหัดที่ดีนัก
(====) ค. ฉันรู้สึกตื่นเต้นเมื่ออ่านหนังสือเล่มนี้
 8. (====) ก. ฉันรู้สึกว่าตัวเองไม่มีประโยชน์ในกลุ่มนี้
(====) ข. กลุ่มนี้ไม่เหมาะสำหรับฉัน
(====) ค. กลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ

9. () ก. ไม่มีใครที่ชอบฉันเลย
 () ข. อาจารย์คนนั้นแย่มากเขาไม่ได้สอนอะไรฉันเลย
 () ค. ฉันแข็งเพราะฉันสอบตก
10. () ก. ฉันรู้สึกอบอุ่นสบายใจเมื่ออยู่ในกลุ่ม
 () ข. คนบางคนในกลุ่มจะมาอยู่ใกล้เสมอเมื่อฉันต้องการเพื่อน
 () ค. ฉันรู้สึกว่าทุกคนเอือออาทรต่อฉัน

แบบฝึกหัด : ความคลุมเครือในการแสดงออกซึ่งความรู้สึก

จุดมุ่งหมายของแบบฝึกหัดนี้เพื่อให้เราเพิ่มพูนความรู้ตัวในความคลุมเครือและความไม่ชัดเจนในการแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกโดยไม่มีกรอธิบาย ข้างล่างนี้เป็นข้อความต่าง ๆ แต่ละข้อความเป็นสภาพการณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วิธีการในการทำแบบฝึกหัดมีดังต่อไปนี้

1. แบ่งกลุ่มละ 3 คน
2. แต่ละสภาพการณ์ต่อไปนี้ให้อธิบายถึงความรู้สึก ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการแสดงความรู้สึกในข้อความดังกล่าว
3. เปรียบเทียบคำตอบของคุณกับคำตอบของคนอื่นในกลุ่ม อภิปรายจนคุณเข้าใจคำตอบของแต่ละคน
4. ในกลุ่มทั้งหมด ให้อภิปรายถึงผลของความคลุมเครือเกี่ยวกับความรู้สึก ผู้ที่มีการตอบสนองอย่างไร เขารู้สึกอย่างไร
 - ข. ทำไมคุณพูดถึงความรู้สึกอย่างคลุมเครือ ในสภาพการณ์อย่างไรที่จะพูดอย่างคลุมเครือมากกว่าอธิบาย ผลติดตามมาอันอาจเป็นไปได้คืออะไร
 1. เด็กสาวถามเพื่อนชายว่า “ทำไมคุณไม่เคยไปไหนตรงเวลาเลยนะ” เด็กสาวควรจะพูดอย่างไรเพื่ออธิบายถึงความรู้สึกของเธออย่างเปิดเผย

 ข. _____
 2. คุณสังเกตเห็นว่าสมาชิกในกลุ่มของคุณคนหนึ่งซึ่งพูดมากอยู่ ๆ ก็เงียบลงทันที คนคนนั้นควรจะพูดอย่างไรเพื่ออธิบายถึงความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย
 - ก. _____
 - ข. _____
 3. ขณะมีการพบกันในกลุ่ม คุณได้ยินธนะพูดกับธนาว่า “ธนาคุณพูดมากจัง” ธนะควรจะพูดกับธนาอย่างไรเพื่ออธิบายถึงความรู้สึกของเขาอย่างเปิดเผย

4. ชมัยพรอยู่ ๆ ก็เปลี่ยนเรื่องพูดหลังจากที่ชนิยาได้วิจารณ์ ชมัยพรควรจะพูดอะไร ซึ่งอธิบายถึงความรู้สึกของเธออย่างเปิดเผย

ก. _____

ข. _____

5. ชายหนุ่มบอกกับเพื่อนสาวว่า “คุณไม่ควรจะซื้อของขวัญราคาแพงอย่างนี้ ให้ผม” ชายหนุ่มควรจะพูดอธิบายถึงความรู้สึกของเขาอย่างเปิดเผยอย่างไร

ก. _____

ข. _____

6. คุณได้ยินผู้โดยสารพูดกับคนขับแท็กซี่ว่า “คุณต้องขับรถเร็วขนาดนี้ด้วยหรือ” ผู้โดยสารควรจะพูดอย่างไรเพื่ออธิบายถึงความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย

ก. _____

ข. _____

7. ประจักษ์พูดกับเจนจิราว่า “คุณวิเศษแท้ ๆ” ประจักษ์ควรจะพูดกับเจนจิราเพื่อบอกถึงความรู้สึกของตนเองอย่างเปิดเผยอย่างไร

ก. _____

ข. _____

แบบฝึกหัด : การทบทวนอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ

การที่จะช่วยทำความเข้าใจกับผู้อื่นถึงความรู้สึกและอารมณ์เขาได้ คุณควรจะคุ้นเคยกับภาวะอารมณ์ของคุณก่อน John Wood และคณะได้เขียนประสบการณ์ของเขาเกี่ยวกับภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ไว้อย่างกว้างขวางในหนังสือ “คุณรู้สึกอย่างไร” ภาวะอารมณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ได้เรียงลำดับไว้ข้างล่าง ให้อธิบายว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไรเมื่อคุณมีประสบการณ์ของอารมณ์เหล่านี้ ให้อธิบายอย่างเฉพาะเจาะจงตรงไปตรงมามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ร่างกายคุณมีปฏิกิริยาอย่างไร มีอะไรเกิดขึ้นในตัวของคุณ คุณรู้สึกอยากจะทำอะไรต่อไป อ่านตัวอย่างต่อไปนี้ก่อนจะเริ่มลงมือทำ

ตัวอย่างที่ 1

ยอมรับ : เมื่อรู้สึกว่าการได้รับการยอมรับ

ฉันรู้สึกอบอุ่น

ฉันรู้สึกปลอดภัย

ฉันรู้สึกอิสระที่จะเป็นตัวฉันเอง

ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถจะเลิกปกป้องตนเอง

ฉันรู้สึกอยากจะทำอะไรด้วยตัวเอง
 ฉันรู้สึกถึงความเข้มแข็งของตนเองอย่างลึกซึ้ง
 ความกลัวของฉันค่อย ๆ หายไป
 ฉันรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้าน
 ฉันรู้สึกสงบ
 ความว้าวุ่นค่อย ๆ หดไป

ตัวอย่างที่ 2

กลัว : เมื่อรู้สึกกลัว
 ริมฝีปากฉันแห้งผาก
 ท้องของฉันเกร็ง
 เหมือนมีอะไรมาตีรังขาฉันไว้
 ฉันรู้สึกอยากจะทำอะไร
 ฉันรู้สึกว่าอยากจะทำกับใครสักคนที่เข้าใจฉัน
 ฉันไม่มีสมาธิ
 ฉันรู้สึกอ่อนแอ
 บางทีฉันอยากจะทำอะไรให้ออกมา

นี่ไม่ควรจะเป็นแบบฝึกหัดที่ใช้แต่เพียงความคิด พยายามนึกภาพตัวคุณในสภาพการณ์
 ที่คุณได้มีประสบการณ์กับอารมณ์ต่าง ๆ เหล่านี้จริง และเขียนสิ่งที่คุณเห็นจากจินตนาการของคุณ

ก. อารมณ์ต่าง ๆ : เมื่อฉันรู้สึก

ได้รับการยอมรับ	ปกป้อง	เหงา
ได้รับความรัก	ผิดหวัง	เป็นที่รัก
กลัว	ถูกปฏิเสธ	อิสระ
โกรธ	คับข้องใจ	ถูกรังเกียจ
กระวนกระวาย	ผิด	เคารพ
เป็นที่สนใจ	เต็มไปด้วยความหวัง	เศร้า
เบื่อ	เจ็บปวด	อาย
รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง	ด้อย	สงสัย
อยากจะทำแข่งขัน	ใกล้ขีด	เหนือกว่า
สับสน	อิจฉา	วางใจ

แบบฝึกหัด : ความรู้สึกที่คุณมีต่อตนเอง

ให้เติมข้อความต่อไปนี้ให้สมบูรณ์ ไม่ใช้เวลาเพื่อการหาคำตอบที่เหมาะสมที่สุด แต่ควรจะเป็นธรรมชาติที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

1. ฉันโกรธตัวเองเมื่อ _____
2. ฉันชอบตัวเองมากที่สุดเมื่อ _____
3. ฉันรู้สึกอายเมื่อ _____
4. ฉันไว้วางใจตัวเองเมื่อ _____
5. เมื่อฉันพลาดฉัน _____
6. ฉันรู้สึกมีกำลังใจ _____
7. ฉันรู้สึกพอใจตนเองเมื่อ _____
8. ฉันรู้สึกลดคุณค่าตนเองลงเมื่อ _____
9. ฉันรู้สึกเชื่อมั่นตนเองเมื่อ _____
10. เมื่อฉันฝ่าฝืนหลักการของตนเอง ฉัน _____
11. เมื่อฉันประสบความสำเร็จ ฉัน _____
12. ฉันรู้สึกพิศวงในตนเองเมื่อ _____
13. มันทำให้ฉันลำบากใจเมื่อ _____
14. ฉันรู้สึกสงบขึ้นในจิตใจเมื่อ _____
15. ฉันมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองเมื่อ _____
16. เมื่อฉันไม่เข้าใจตัวฉันเองฉัน _____
17. ฉันรู้สึกหดหู่ใจเมื่อ _____
18. ฉันรู้สึกดีใจจนตัวลอยเมื่อ _____
19. ฉันรู้สึกรำคาญตัวเองเมื่อ _____
20. เมื่อฉันคิดถึงสิ่งที่คนอื่นได้บอกเกี่ยวกับตัวฉัน ฉัน _____

ทบทวนวิธีการที่คุณเติมข้อความเหล่านี้ และดูว่าคุณสามารถบอกถึงลักษณะที่คุณมีความรู้สึกต่อตนเองได้ไหม คุณมีความรู้สึกที่คุณมีต่อตัวเองอย่างไร ความรู้สึกต่อตนเองของคุณนี้มีผลต่อความสัมพันธ์ของคุณกับคนอื่นอย่างไร

6.3 สิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการฟัง

การฟังด้วยความตั้งใจไม่ได้ง่ายอย่างที่คิด เนื่องจากมักมีสิ่งมาขัดขวางและเบี่ยงเบนความสนใจในการฟังของเรา ดังเช่นการรับฟังที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อไปนี้

1. การฟังที่ไม่เหมาะสม บ่อยครั้งในการสนทนาเรามักเบนความสนใจจากบุคคลที่กำลังพูดอยู่เพราะมีแต่ครุ่นคิด หรือคิดว่าควรตอบอย่างไรดี ในช่วงเวลาเหล่านี้ เพื่อนเรา อาจพูดว่า “คุณไม่ได้ฟังฉันเลยนี่” ผู้ให้คำปรึกษาก็เช่นกันอาจยุ่งอยู่กับตัวเอง ความต้องการของตน ทำให้ไม่สามารถรับฟังผู้รับคำปรึกษาได้อย่างเต็มที่ มีตัวแปรมากมายไม่มีวันสิ้นสุดมาขัดขวางการฟังของเรา ยกตัวอย่างเช่นเสน่ห์ของผู้รับคำปรึกษา ความเหนื่อยล้า ความเจ็บป่วย ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาล้ำลึงกับปัญหาในชีวิตของตนความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ทำให้ยากต่อการฟังและการทำความเข้าใจ เป็นต้น

2. การฟังโดยมีการประเมิน คนส่วนใหญ่มักรับฟังโดยมีการประเมินแม้ว่าจะฟังด้วยความใส่ใจก็ตาม เราตัดสินความเหมาะสม คุณค่าของสิ่งที่พูด โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง-ผิด ดี-เลว ชอบ-ไม่ชอบ สอดคล้อง-ไม่สอดคล้อง ยอมรับ-ไม่ยอมรับ และอื่น ๆ ตัวผู้ให้คำปรึกษาเองก็ยากที่จะพ้นจากแนวโน้มเหล่านี้ ลองพิจารณาคำสนทนาต่อไปนี้ นาเดีย “ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นกับฉัน ถูกข่มขืน ถูกสอบสวนซักแล้วซักอีกมันยังติดตรึงอยู่ในใจฉัน แม้ว่า จะดูไม่ชัดเจนเหมือนกับที่ผ่านมา แต่มันยังไม่ไปไหน” ลดา “ทำไมเธอไม่ลืมนั่นไปเสีย ไม่มีประโยชน์อะไรที่จะมัวไปคิดถึงเรื่องที่ผ่านมาจนจบไปแล้ว ปล่อยตัวให้สนุกกับชีวิตบ้างสิมาเดีย”

ฟังคำพูดลดาเหมือนเป็นคำแนะนำ แต่จะเห็นว่า การฟังและการตอบสนองนี้ บ่งความหมายของการประเมินว่าพฤติกรรมที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสม เราควรแสดงความเข้าใจ ผู้มารับคำปรึกษา ก่อนเป็นสิ่งแรกแล้วจึงค่อยท้าทาย การเข้าใจถึงความคิดของผู้รับคำปรึกษาไม่ใช่การยอมรับว่า การกระทำของเขาเป็นสิ่งเหมาะสม เพราะมันคือการประเมินในรูปแบบหนึ่งนั่นเอง คงเป็นไปได้ยากหรือเกือบเป็นไปไม่ได้ที่จะยับยั้งไม่ให้ประเมินโดยสิ้นเชิง อย่างไรก็ตามเป็นไปได้ที่เราจะหยุดยั้งการประเมินไปชั่วระยะเวลาหนึ่งเพื่อทำความเข้าใจกับผู้รับคำปรึกษา โลกของเขา ทัศนะของเขาต่อชีวิต

3. การรับฟังโดยมีอคติ เราเติบโตมาในครอบครัว สังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างจากกัน สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลหล่อหลอมทัศนคติ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ การมองโลกของเรา ทำให้เรามีอคติในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อเราฟังโดยเราไม่ตระหนักถึงสิ่งนี้

ยิ่งวัฒนธรรมมีความเข้มแข็งเท่าไรยิ่งทำให้มีอคติมากเพียงนั้น ผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งให้คำปรึกษากับนักศึกษา มหาวิทยาลัยหน้าตาดี มาจากครอบครัวฐานะดี และผู้ให้คำปรึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือเด็กที่มาจากสลัมไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่องค์ประกอบเหล่านี้ทำให้การฟังบิดเบือนไป ผู้ให้คำปรึกษามักมองผู้รับคำปรึกษาโดยพิจารณาจากเพศ สถานภาพทางสังคม ศาสนา การเมือง สิ่งเหล่านี้มีผลให้การรับรู้และความเข้าใจบิดเบือนไป

4. **อิทธิพลของสิ่งที่ได้เรียนรู้** สิ่งที่เราเรียนรู้อาจมีผลให้การรับฟังของเราบิดเบือนไป ยกตัวอย่างเช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพ การจำแนกประเภทความผิดปกติ คนใช้จิตเภท อาจช่วยให้เราวินิจฉัยคนไข้ได้ถูกต้องตามทฤษฎีแต่สูญเสียคนไข้ไป สิ่งที่เราเรียนช่วยในการจัดระเบียบรวบรวมข้อมูลที่ได้ยิน แต่อาจทำให้การรับฟังบิดเบือนไป ทำให้เรามองข้ามความสำคัญของปัจเจกบุคคล ทฤษฎีกลายเป็นภาพเด่นขึ้นมา ผู้รับคำปรึกษาเป็นส่วนประกอบ

5. **การรับฟังข้อเท็จจริงมากกว่าตัวบุคคล** ผู้ให้คำปรึกษาบางคนถามข้อมูล รายละเอียดมากเกินไป ประหนึ่งจะช่วยผู้รับคำปรึกษาได้ถ้ารู้ข้อมูลเพียงพอ เราอาจเก็บข้อมูลได้มากมาย แต่อาจทำความเข้าใจกับบุคคลนั้นพลาดไป เราควรรับฟังเขาในบริบทที่เป็นอยู่ จับข้อความที่เป็นประเด็นหรือเป็นหัวใจให้ได้

6. **การทบทวน** เมื่อผู้ให้ความช่วยเหลือถามตนเองว่าควรจะตอบผู้รับคำปรึกษาอย่างไร หรืออะไรเป็นการตอบสนองที่ดีที่สุด เท่ากับเราหยุดการรับฟัง การให้ความช่วยเหลือเป็นยิ่งกว่าวิชาการ ผู้ให้ความช่วยเหลือนอกจากมีความรู้จะต้องมีศิลปะด้วย การรับฟังผู้รับคำปรึกษาด้วยความตั้งใจ รับฟังถึงประเด็นสำคัญที่แทรกอยู่ในคำพูด และมีการพูดอย่างคล่องแคล่วหรือสูญเสียการตอบสนอง ไม่จำเป็นต้องทบทวนการตอบสนองของเขาเพื่อช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาก้าวต่อไปในกระบวนการจัดการกับปัญหา

7. **การรับฟังด้วยความสงสาร** ผู้รับคำปรึกษามักมีความเจ็บปวดตกเป็นเหยื่อบุคคลอื่นหรือสังคม เรื่องราวของเขามักก่อให้เกิดความสงสาร เห็นอกเห็นใจจากผู้ให้ความช่วยเหลือ บางครั้งความรู้สึกนี้รุนแรงขึ้นมีผลให้การฟังบิดเบือนไป ทำให้การให้ความช่วยเหลือมีความจำกัด เช่น ผู้รับคำปรึกษาเล่าว่าถูกทารุณกรรมจากสามีจึงได้ฟังผู้ให้คำปรึกษาอาจยังเข้าข้างผู้รับคำปรึกษา โดยไม่ได้รู้ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด ปลอบยให้ผู้รับคำปรึกษาสงสารตัวเอง ไม่นำไปสู่พฤติกรรมในการแก้ปัญหา

8. **การขัดจังหวะ** เมื่อผู้ให้คำปรึกษาขัดจังหวะหรือพูดแทรกเข้ามาทำให้เขาหยุดการรับฟัง อย่างไรก็ตามการปลอบยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดอยู่คนเดียวคงไม่เป็นประโยชน์นักจำเป็นต้องมีการโต้ตอบกันบ้าง อาจปลอบยให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องโดยเต็มที่และมีการคุยโต้ตอบกันในระยะต่อมา ผู้ให้คำปรึกษาที่พูดแทรกขัดจังหวะโดยที่การพูดยังไม่จบค้างอยู่เป็นการตอบสนองที่ไม่เหมาะสม แต่การพูดอย่างนุ่มนวลเพื่อให้แน่ใจว่า เราเข้าใจอย่างถูกต้องเป็นสิ่งมีประโยชน์

6.4 การสื่อสารด้วยคำพูด

โดยทั่วไปแล้วการตอบสนองด้วยคำพูดของผู้ให้คำปรึกษา อาจจำแนกได้ตามจุดมุ่งหมายและบทบาทหน้าที่ของมันในการสัมภาษณ์ ยกตัวอย่างเช่น ไอ์วีและกลีคส์เตอร์น (Ivey

and Gluckstern, 1974) ได้อธิบายถึงทักษะการพูดของผู้ให้คำปรึกษาว่า เป็นการแสดงความสนใจจดจ่อและการกระตุ้น คาร์คัฟฟ์และคณะ (Carkhuff et al. 1975) เรียกทักษะในการให้ความช่วยเหลือว่าการแสดงความสนใจจดจ่อการตอบสนอง การเน้นความเป็นส่วนตัว การริเริ่ม แสคนีย์และคอร์เมียร์ (Hackney and Cormier, 1975) ซึ่งถึงพฤติกรรมการพูดของผู้ให้คำปรึกษาว่าเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทางด้านความคิดและอารมณ์จากผู้มารับคำปรึกษา อีแกน (Egan, 1976) นิยามถึงทักษะการพูดโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 เป็นการแสดงความสนใจจดจ่อความเข้าใจในระยะต้น ขั้นตอนที่ 2 ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งก่อตัวขึ้น การเผชิญหน้า ความทันที และการเปิดเผยตนเอง

ผู้ให้ความช่วยเหลือที่เพิ่งเริ่มฝึกส่วนมากมักมีการตอบสนองต่อผู้มารับคำปรึกษา เช่นเดียวกับที่ตนพูดกับเพื่อนหรือครอบครัวของตน โดยทั่วไปแล้วผู้ให้ความช่วยเหลือมักใช้เวลาครั้งแรกในการสัมภาษณ์เพื่อถามคำถาม ให้คำแนะนำ หรือวิเคราะห์ปัญหาของผู้มารับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ มักใช้การไต่ถามเจาะลึกเป็นแบบในการตอบสนองบ่อยครั้งขึ้น ผู้ฝึกมักจะพยายามใช้คำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อจะได้คำตอบที่ดีที่สุดช่วยให้เข้าใจปัญหาของผู้มารับคำช่วยเหลือ การฝึกพูดจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้ในบางครั้งผู้ฝึกไม่รู้ว่าตนเองควรจะทำอย่างไร บอกถึงความคิดเห็นถามคำถามหรือให้คำแนะนำ ขั้นแรกในการเรียนรู้ถึงการตอบสนองการพูดที่เหมาะสม คือ สามารถเห็นความแตกต่างของการพูดที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์

คอร์เมียร์และคอร์เมียร์ (Cormier and Cormier, 1979) สรุปถึงแบบในการพูดที่ไม่เหมาะสม ในความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา มีดังต่อไปนี้

1. การพูดคุยในสังคมโดยทั่วไป เรายอมรับกันในฐานะได้ว่าผู้รับคำปรึกษาย่อมมีเหตุผลในการมาหาคุณ มีสิ่งสำคัญที่จะต้องอภิปรายกันมากกว่าการไปพูดถึงดินฟ้าอากาศการเมือง กีฬา หรืออื่นๆ
2. การแสดงถึงการตัดสิน ว่ากล่าว วิจารณ์
3. การแสดงตัวเป็นแบบ “ศิราณีตอบปัญหา” เป็นการให้คำแนะนำ เทศนายกตัวอย่าง เช่น “คุณควรจะ.....”
4. การแสดงถึงความเมตตา สงสาร ปกป้อง เช่น ฉันรู้สึกเสียใจแทนคุณจริง ๆ หรือฉันเชื่อว่าฉันสามารถจะทำให้คุณรู้สึกดีขึ้นได้
5. การโต้แย้ง ชูเชิง เช่น คุณควรจะทำสิ่งนี้เพื่อผลดีแก่ตัวคุณเอง
6. การแสดงถึงความไม่อดกลั้น ไม่ยืดหยุ่น เข้มงวด เช่น นั่นเป็นทางเดียวที่คุณจะทำได้ หรือ หลังจากคุณเกษียณแล้วคุณอาจลำบากใจในการทำสิ่งนั้น

7. วิเคราะห์ หรือ แปลความหมายมากเกินไป แสดงถึงภูมิปัญญา เช่น ฉันคิดว่า คุณมีความริษยาอย่างรุนแรงและคุณไม่เคยจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ได้

8. การปล่อยคำถามที่ละมาก ๆ นั่นคือการถามคำถามหลายอย่างในขณะเดียวกัน เช่น คุณรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องนี้ คุณคงผิดหวังใช่ไหม อะไรที่ทำให้คุณรู้สึกอย่างนั้นลองบอกฉัน หน่อยซี

9. การเปิดเผยตนเองมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเล่าถึงปัญหาของคุณ เช่น ฉันได้ คิดถึงตัวฉันเองขณะที่เรากำลังพูดกัน ฉันเองก็มีความรู้สึกที่ไม่ดีกับตัวเอง ยกตัวอย่างเช่น.....

การเน้นด้วยคำพูดของผู้ให้คำปรึกษา : แบบแผนการสื่อสารการพูดและภาษาท่าทาง ของผู้ให้คำปรึกษามีผลต่อพฤติกรรมของผู้มารับคำปรึกษา และความสัมพันธ์ในการให้ความ ช่วยเหลือการนำและการเน้นซึ่งสะท้อนจากคำพูดของผู้ให้คำปรึกษา ย่อมมีผลต่อพฤติกรรม ของผู้มารับคำปรึกษาในการให้ความช่วยเหลือ เช่น ถ้าผู้ให้คำปรึกษาเน้นถึงเนื้อหา ผู้รับคำปรึกษา ย่อมจะพูดถึงเนื้อหาและข้อเท็จจริง ถ้าผู้ให้คำปรึกษาเปลี่ยนไปเน้นทางด้านอารมณ์ ผู้รับ คำปรึกษาย่อมจะเริ่มกล่าวถึงความรู้สึกมากขึ้น การเน้นทางพฤติกรรมย่อมนำไปสู่เป้าหมาย และปฏิบัติการมากกว่าการพูดด้านอารมณ์

ไอวี ซึ่งถึงการเน้นของผู้ให้คำปรึกษาในการตอบสนองด้วยการพูด

1. การเน้นที่ตัวผู้มารับคำปรึกษา (โดยใช้คำว่า "คุณ")
2. การเน้นที่ตัวผู้ให้คำปรึกษา (โดยใช้คำว่า "ฉัน")
3. การเน้นบุคคลอื่น (โดยใช้คำว่า เขา หรือ ชื่อบุคคลอื่น)
4. การเน้นความสัมพันธ์ (โดยใช้คำว่า "เรา")
5. เน้นหัวข้อที่พูด (โดยใช้คำนาม คະแนน ความสุข ครอบครั้ว เป็นต้น)
6. การเน้นวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม

การเน้นด้านต่าง ๆ เหล่านี้ในการพูดของผู้ให้คำปรึกษา อาจสะท้อนถึงการเน้นด้านอารมณ์ พฤติกรรมหรือความคิด เช่น เน้นด้านอารมณ์ "คุณรู้สึกผิดหวังมาก" เน้นทางด้านพฤติกรรม เช่น "คุณจะจัดการเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้อย่างไร" ด้านความคิด เช่น "คุณได้พูดกับตัวเองว่าอย่างไร" หรือ "คุณคิดอย่างไรเมื่อคุณตกอยู่ในสภาพการณันั้น" การเน้นทั้ง 6 หัวข้อ และใน 3 ด้าน อาจเป็น การพูดถึง อดีต ปัจจุบัน หรืออนาคต ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้คำปรึกษาต้องการจะใช้เวลาค้นหา ปัญหาของผู้มารับคำปรึกษา ในปัจจุบัน อดีต หรืออนาคต การเน้นในอดีตและอนาคต อาจแสดงถึงการหลีกเลี่ยงจากปัจจุบัน เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักถึงการเน้น ในด้านต่าง ๆ ของตนในการสัมภาษณั

แบบฝึกหัด : ผลติดตามมาจากคำพูดของผู้ให้คำปรึกษา

จับคู่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา สิ่งให้ผู้ให้คำปรึกษาพูดมีผลกระทบต่อผู้รับคำปรึกษา เราจะเน้นที่ใช้คำพูดในการเสริมแรง การตอบสนอง ตอบสนองเฉพาะสิ่ง que ผู้รับคำปรึกษาพูดจบลงโดยไม่เพิ่มเติมความคิดใหม่ ๆ เข้าไป พยายามให้ความคิดมีความใกล้เคียงกับของผู้รับคำปรึกษามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

พยายามไม่ให้เกิดการเคลื่อนไหวร่างกาย ใบหน้า และการตอบสนองด้วยคำพูดรบกวนผู้รับคำปรึกษา หลังจากทำกิจกรรมผ่านไป 5 นาที หยุดและอภิปรายกับผู้รับคำปรึกษาในเรื่องต่อไปนี้

ผู้รับคำปรึกษาสังเกตเห็นอะไรชัดเจนมากที่สุดโดยเฉพาะจากพฤติกรรมการตอบสนองทั้งหมดของเรา ผู้รับคำปรึกษาคิดว่าเราเข้าใจเขาได้ดีเพียงไร มีพฤติกรรมอะไรของเราใหม่ที่ขัดจังหวะการพูดของผู้รับคำปรึกษา

สลับบทบาท ทำซ้ำ