

บทที่ 8 ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและการโต้ถาม

8.1 ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

8.2 ศิลปการโต้ถาม

8.3 การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยให้พูด

บทที่ 8

ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและการไต่ถาม

8.1 ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

สิ่งสำคัญที่เราควรระลึกไว้ในการให้ความช่วยเหลือคือ เราไม่อาจแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับคำปรึกษาไม่ว่าเราจะแน่ใจเพียงไรก็ตามว่านั่นเป็นคำตอบที่ถูกต้อง หรือมีความรู้สึกที่เราเข้าใจปัญหาเขาอย่างดี เราควรช่วยให้เขาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะทำอะไรต่อไป ดังนั้นเราควรมีการตอบสนองเพื่อช่วยให้เขาเกิดความเข้าใจตนเองและปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะทำอะไรต่อไป เราควรมีการตอบสนองเพื่อช่วยให้เขาเกิดความเข้าใจตนเองและปัญหาซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาได้ในที่สุด

ส่วนประกอบที่สำคัญของกระบวนการจิตบำบัดคือความสามารถของนักจิตบำบัดในการรับรู้และสื่อสารอย่างถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง มีความไวในการรับสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาและความหมายของความรู้สึกนั้น ในการสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทราบว่า “ฉันอยู่กับคุณ” “ฉันสามารถสัมผัสถึงโลกของคุณได้เช่นเดียวกับที่คุณอธิบาย” และตระหนักถึงความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้รับคำปรึกษาโดยเต็มที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงตนเองอย่างลึกซึ้ง รู้ถึงความรู้สึกและประสบการณ์ของตน (Traux and Corkhuff, 1973)

ความเข้าใจคือ ความสามารถที่จะเข้าใจบุคคลอื่นจากโครงสร้างความคิดของเขา การตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจคือการที่เราคิดไปด้วยกับเขามากกว่าจะคิดเกี่ยวกับตัวเขา (Cormier, 1979) ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาพูดว่า “ผมพยายามให้พ่อเข้าใจผมบ้าง แต่มันไร้ผล ท่านเอาแต่ตำหนิผม” การตอบสนองที่แสดงความเข้าใจควรพูดว่า “คุณรู้สึกท้อใจที่ความพยายามของคุณไม่ได้ผล” ในทางตรงข้ามการตอบสนองว่า “คุณควรพยายามให้มากกว่านี้” เป็นการตอบจากกรอบความคิดของผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้เข้าใจเขา

ความเข้าใจหมายความว่านักจิตบำบัดสามารถเข้าใจถึงโครงสร้างภายในของผู้มารับคำปรึกษาได้โดยเต็มที่ มองสภาพการณ์ต่าง ๆ ตามทัศนะของผู้มารับคำปรึกษาเสมือนกับเป็นตัวผู้มารับคำปรึกษาเอง สิ่งนี้จะช่วยให้นักจิตบำบัดสามารถสัมผัสถึงความหมายของผู้มารับคำปรึกษา เช่น ความโกรธ หรือความกลัว เข้าใจถึงที่มาและผลติดตามมาของประสบการณ์นั้น นักจิตบำบัดสามารถขยายความและให้ความกระจ่าง ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาตระหนักถึงประสบการณ์และความรู้สึกของตน โรเจอร์ กล่าวว่า ความเข้าใจคือการสัมผัสถึงความสับสน ความผิดหวัง

ความโกรธ ความรัก ของผู้มารับคำปรึกษาเสมือนกับว่าเป็นของนักจิตบำบัดเองและสามารถสื่อสารถึงความเข้าใจนี้ สื่อสารถึงการรับรู้ของตนด้วยภาษาที่สอดคล้องกับผู้มารับคำปรึกษา ช่วยให้เข้าใจถึงความรู้สึก ของผู้มารับคำปรึกษาได้ชัดเจนขึ้น การสื่อสารเช่นนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เป็นกุญแจของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การแสวงหาตนเองของผู้มารับคำปรึกษา ช่วยให้มีความประสพการณ์ถึงอารมณ์และความรู้สึกของตน

ในหนังสือ “ระหว่างพ่อแม่และลูก” (Between Parent and Child) จิโนต์ (Ginott, 1965) ให้แนวทางเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่และลูก ซึ่งไม่ได้เป็นประโยชน์กับพ่อแม่เท่านั้นแต่ยังมีคุณค่าต่อทุกคนที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์ เขาให้แนวทางที่นำไปสู่การปฏิบัติ โดยให้ความหมายของการมีความเข้าใจถูกต้องลึกซึ้ง ความอบอุ่นไม่ครอบคลุมนและความจริงใจ เขาเห็นว่าพื้นฐานในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 2 สิ่งด้วยกัน คือ 1) การสื่อสารใด ๆ ก็ตามควรมุ่งไปที่การธำรงไว้ซึ่งการเคารพตนเองของผู้รับความช่วยเหลือ 2) การสื่อสารถึงความเข้าใจควรเป็นสิ่งที่ได้ดำเนินถึงก่อนการสื่อสารอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลก็ตาม เขาให้ข้อสังเกตว่าโดยส่วนใหญ่แม้ว่าผู้รับคำปรึกษาจะต้องการให้มีความเข้าใจในตัวเขามากเพียงใดก็ตามแต่ เขาอาจไม่เปิดเผยประสบการณ์ของเขาโดยสิ้นเชิงการเปิดเผยตนเองอย่างเต็มที่ที่เป็นเรื่องเลวร้าย ดังนั้นจึงอาจเกิดการต่อต้านขึ้นในใจ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยเฉพาะสิ่งที่จำเป็นจะต้องให้นักจิตบำบัดเข้าใจ

ผลงานของจิโนต์ อาจนำมาประยุกต์ได้โดยตรงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ ดังตัวอย่างที่ได้ยกมาดังต่อไปนี้

เมื่อลูกบอกกับเราว่า “แม่ชาวันนี้คุณครูตีหนู” เราไม่จำเป็นต้องถามลูกถึงรายละเอียดเพิ่มเติม หรือเราไม่จำเป็นต้องพูดว่า “หนูไปทำอะไรละถึงได้ถูกครูตี” ถ้าคุณถูกคุณครูตี แน่แน่นอนว่าคุณได้ทำบางสิ่งไป คุณควรจะทำอย่างไรหรือ คุณไม่จำเป็นแม่แต่จะพูดว่า “แม่เสียใจ ด้วยจ๊ะลูก” แต่คุณควรแสดงให้ลูกรู้ว่า คุณเข้าใจถึงความเจ็บปวด ความอึดอัดอันตันใจและความรู้สึกเคียดแค้นของเขา เราควรจะสังเกตลูกและรับฟังเขา ขณะเดียวกันย้อนนึกถึงประสบการณ์ ที่เราเคยมี เรารู้ว่าเด็กคงจะต้องรู้สึกอับอายที่ถูกลงโทษต่อหน้าเพื่อน ๆ เราควรพูดให้เขารู้ว่าเราเข้าใจว่าเขาได้ผ่านสภาพการณ์อะไรมาโดยการพูดด้วยข้อความต่อไปนี้อันใดอันหนึ่ง

“ลูกคงจะรู้สึกอายน้อยที่สุด”

“จ้ะเดี๋ยวจะทำให้ลูกโกรธเรา”

“ตอนนั้นลูกคงจะเกลียดคุณครูขึ้นมาทีเดียว”

“มันคงจะทำให้ลูกรู้สึกเจ็บปวด”

“มันคงเป็นวันที่แย่มากสำหรับลูก”

ความรู้สึกที่รุนแรงของเด็กจะไม่หมดไปเมื่อเรานอกกับเขาว่า “มันไม่ดีที่ลูกจะรู้สึกอย่างนั้น” หรือเมื่อพ่อแม่พยายามจะบอกกับเขาว่า “หนูไม่มีเหตุผลเลยที่จะรู้สึกอย่างนั้น” ความรู้สึกที่รุนแรงจะไม่หมดสิ้น ด้วยการกำจัดไปแต่มันจะลดความรุนแรงลงเมื่อพ่อแม่รับฟังลูกด้วย ความเห็นใจเข้าใจ สิ่งนี้เป็นความจริงไม่เพียงกับเด็กเท่านั้นแม้แต่ผู้ใหญ่ก็เช่นกัน

กุญแจซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งอยู่ที่นักจิตบำบัดสามารถตั้งใจรับฟังผู้มารับคำปรึกษา รับรู้ในสิ่งที่เขาสื่อสารทั้งคำพูดและภาษากาย ช่วยให้ผู้รับปรึกษาหลายประการด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเราให้ความสนใจในสิ่งที่เขาสื่อสาร ย่อมไม่มีเวลาที่จะนำข้อความที่เขาพูดมาสัมพันธ์กับแนวความคิด ค่านิยม และมาตรฐานของเรา ทำให้การรับฟังปราศจากการประเมินค่า หรือการตัดทอน ประการต่อมาเมื่อเราฟังโดยเน้นที่ตัวผู้มารับความช่วยเหลือ ทำให้ไม่สามารถนำค่านิยมและระบบความเชื่อมาเกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์จึงดำเนินไปอย่างเหมาะสม แสดงถึงความจริงใจความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ช่วยให้เกิดความเข้าใจผู้มารับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง

อีแกน (Egan, 1975) เสนอว่าการแสดงความเข้าใจระดับแรกมีการใช้มากที่สุดในขั้นตอนแรกของการให้ความช่วยเหลือเพื่อจะช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้แสวงหาตนเอง ความเข้าใจในระดับต่อไปคือการเพิ่มเติมหรือในขั้นที่ลึกซึ้งขึ้นเป็นความพยายามของผู้ให้คำปรึกษา ในการแสดงความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ในระดับที่สูงขึ้นผู้ให้คำปรึกษาพยายาม เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาไม่ได้กล่าวถึงหรือเข้าใจถึงธรรมชาติของความบกพร่องของผู้รับคำปรึกษา ความเข้าใจในระดับที่ลึกซึ้งขึ้นหรือก้าวหน้าขึ้นนี้มักใช้ในขั้นตอนที่สองของการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักตนเองดีขึ้นและนำไปสู่การปฏิบัติหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

มาตรการตอบสนองด้วยความเข้าใจ

คาร์คัฟและเพียซ (Carkhuff & Pierce, 1975) ให้ความหมายของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีมาตรการประเมินประสิทธิภาพการตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาแบ่งเป็น 5 ระดับด้วยกันคือ

ระดับที่ 1 การตอบสนองในระดับที่มีการยอมรับน้อยที่สุด ไม่รับรู้ความรู้สึก เป็นการวิจารณ์ ตัดสิน เป็นอันตราย ไม่เหมาะสม

ผู้รับคำปรึกษา “ผมพยายามจะเข้ากับพ่อผมให้ได้ แต่มันไม่เป็นผลทำผมเข้มงวดกับผมเหลือเกิน”

ผู้ให้คำปรึกษา “ฉันเชื่อว่ามันคงจะได้ผลในวันหนึ่ง”

(ทำให้แน่ใจและปฏิเสธ)

“คุณควรพยายามมากขึ้นเพื่อให้มีความเข้าใจในตัวท่าน”

(แนะนำ)

“ทำไมคุณกับคุณพ่อถึงเข้ากันไม่ได้”

(ถาม)

เป็นคำถาม การทำให้แน่ใจ ปฏิเสธหรือแนะนำ

ระดับที่ 2

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณลำบากใจในการปรับตัวเข้ากับคุณพ่อคุณ”

ระดับที่ 2 เป็นการตอบสนองที่เนื้อหาหรือส่วนที่เป็นความคิดเห็นของข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อสาร โดยไม่รับรู้ถึงความรู้สึกของเขา

ระดับที่ 3

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณรู้สึกท้อที่ได้พยายามจะเข้ากับคุณพ่อ แต่ไม่ประสบความสำเร็จ”

ระดับที่ 3 มีความเข้าใจแต่ไม่มีทิศทาง เป็นการสะท้อนความรู้สึกและความหมายโดยมีพื้นฐานจากการสื่อสารโดยเปิดเผยของผู้มารับคำปรึกษา หรืออาจพูดได้ว่าเป็นการตอบสนองที่สะท้อนถึงความรู้สึกและสภาพการณ์

การตอบสนองว่า “คุณรู้สึกท้อ_____” เป็นการตอบสนองที่สะท้อนถึงความรู้สึกและ “เพราะได้พยายามจะเข้ากับคุณพ่อ” เป็นการกล่าวถึงสภาพการณ์

ระดับที่ 4

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณรู้สึกท้อเพราะคุณเข้ากับคุณพ่อไม่ได้ คุณอยากให้ท่านให้โอกาสคุณบ้าง”

การตอบสนองไม่เพียงแต่บอกถึงความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษาเท่านั้น แต่ยังบอกถึงสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้บอกเป็นนัยถึงความบกพร่องของตน การระบุถึงสิ่งนี้โดยใช้คำพูดถึงตัวผู้มารับคำปรึกษา หมายความว่าผู้รับคำปรึกษามีความบกพร่องนี้หรือรับผิดชอบต่อสิ่งนี้ โดยข้อความที่กล่าวว่า “คุณเข้ากับคุณพ่อไม่ได้”

ระดับที่ 5

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณรู้สึกท้อเพราะคุณเข้ากับคุณพ่อไม่ได้ คุณอยากให้ท่านให้โอกาสคุณบ้าง ชั้นแรก
คุณสามารถบอกความรู้สึกนี้ให้ท่านได้ทราบ”

การตอบสนองในระดับ 5 มีการตอบสนองในระดับ 4 ทั้งหมด บวกกับชั้นที่บอกถึงปฏิบัติการที่บุคคลอาจนำไปช่วยจัดการกับข้อบกพร่องของตนและบรรลุตามเป้าหมายตั้งข้อความที่ว่า “ชั้นแรกก็คือคุณสามารถบอกถึงความรู้สึกนี้ให้ท่านได้ทราบ”

วิธีหนึ่งที่จะบอกถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งคือการที่ผู้ให้คำปรึกษาสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษา อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจนั้นอาจแสดงจากท่าทางโดยการประสานสายตาโดยตรง โน้มตัวไปข้างหน้าและเผชิญหน้ากับผู้มารับคำปรึกษา มีอวางไว้ในท่าที่เปิดเผย

ข้อความและตัวอย่างของการตอบสนองต่อไปนี้ แสดงให้เห็นถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการสะท้อนว่ามีการปฏิบัติอย่างไร และแสดงถึงการเลือกให้ความสนใจ

ผู้รับคำปรึกษา “ฉันสงสัยว่าคุณจะช่วยหาวิชาเอกให้ฉันใหม่ได้ไหม”

ผู้ให้คำปรึกษา (เงียบ)

ผู้รับคำปรึกษา “ฉันคิดว่าถึงแม้ว่าฉันจะเปลี่ยนวิชาเอกไปแล้วฉันคงจะพลาดอีกจนได้”

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณรู้สึกไม่กล้า”

หรือ

“คุณรู้สึกว่าไม่มีประโยชน์ที่จะพยายามอีกครั้ง”

การเลือกให้ความสนใจเนื้อหาทางด้านความคิด (การทวนความ) สามารถเปลี่ยนทิศทางการให้คำปรึกษา การเลือกให้ความสนใจและวิจารณ์ถึงด้านอื่น ๆ ในการสื่อสารของผู้รับคำปรึกษา อาจทำในแนวทางอื่น ยกตัวอย่างเช่น “คุณอยากให้ฉันช่วยคุณ” (นำไปสู่การอภิปรายในการช่วยเหลือและความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย) การเชื้อเชิญให้พูด “คุณได้พิจารณาถึงวิชาเอกอะไรบ้าง” ก็เป็นทางเลือกอื่น ๆ ซึ่งเปิดโอกาสในการแสวงหาที่แตกต่างออกไป (การนำความสนใจไปสู่แนวทางในอนาคต และอาจนำไปสู่การอภิปรายถึงทางเลือกในอนาคต)

จากการเปรียบเทียบดังกล่าวคงจะช่วยให้เราเข้าใจถึงการสะท้อนความรู้สึกได้ชัดเจนขึ้น งานของผู้ให้คำปรึกษาคือการสังเกตถึงภาวะอารมณ์ ความรู้สึกภายในของผู้มารับคำปรึกษาและสะท้อนออกมาอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจในสิ่งนี้ได้ดีขึ้น จากทัศนะนั้นนี้ ย่อมช่วยให้เราเข้าใจถึงคุณค่าของการเป็นกระจกสะท้อนดังที่โรเจอร์กล่าวไว้ได้ดีขึ้น การสะท้อนความรู้สึกที่ดีที่สุดก็คือการสะท้อนถึงภาวะอารมณ์ของผู้มารับคำปรึกษาในขณะนั้น ซึ่งจะแตกต่างไปจากเนื้อหาทางด้านความคิดหรือการใช้คำถามในการสัมภาษณ์

ในการสะท้อนความรู้สึกควรประกอบด้วย

1. การระบุถึงภาวะความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษาโดยตรง
2. การอ้างถึงผู้รับคำปรึกษาโดยการเรียกชื่อหรือใช้สรรพนามแทนตัวผู้มารับคำปรึกษา
3. เป็นการสะท้อนภาวะในปัจจุบันขณะนั้นและ ณ ที่นั้น (Here and now) ช่วยให้ประสบการณ์ที่ได้รับในขณะนั้นมีความชัดเจน (อาจมีการพูดถึงอดีตและอนาคตได้)
4. เสริมหรือเพิ่มเติมโดยการทวนความข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาได้กล่าวไปแล้ว

โดยที่จริงแล้วผู้สัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาและนักจิตบำบัดได้ใช้การสะท้อนหรือการสรุปถึงความรู้สึกในบางครั้งบางคราว การสะท้อนถึงภาวะความรู้สึกนี้จะช่วยให้ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือมีความเข้าใจต่อตนเองได้ดียิ่งขึ้น โดยส่วนใหญ่ผู้ให้คำปรึกษาและนักจิตบำบัดได้ใช้การสะท้อนความรู้สึกเป็นบางครั้งบางคราวและความบ่อยครั้งในการใช้แตกต่างกันไปตามทฤษฎีแนวความคิดที่ได้ยึดถืออยู่

การทวนความ

การทวนความเป็นกลวิธีที่ผู้สัมภาษณ์ใช้กันเป็นส่วนมาก เป็นความพยายามที่จะให้การย้อนกลับ (Feed Back) แก่ผู้รับคำปรึกษาถึงเนื้อหาที่เขาได้พูดไปโดยการนำมาพูดใหม่อีกครั้ง

การทวนความเป็นอีกวิธีหนึ่งของการเลือกสนใจจดจ่อ การทวนความเป็นทักษะที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยให้สิ่งที่พูดกระจางขึ้นโดยการเลือกให้ความสนใจในเนื้อหาที่เป็นจุดสำคัญ การทวนความเน้นองค์ประกอบทางด้านความคิดมากกว่าอารมณ์ การสะท้อนความรู้สึกมีการพูดซ้ำถึงเนื้อหาเท่าที่จำเป็น การทวนความก็เช่นกันมีการรับรู้ถึงความรู้สึกเท่าที่จำเป็น ความแตกต่างโดยพื้นฐานจึงอยู่ที่การเน้น

อาจกล่าวได้ว่าการทวนคือการพูดซ้ำถึงเนื้อหาและบ่อยครั้งเป็นการนำโดยผู้สัมภาษณ์ บทสนทนาซึ่งมีการทวนความมาก ๆ ในบางครั้งถูกวิจารณ์ว่าเป็นการพูดซ้ำอย่างง่าย ๆ นั่นเอง อย่างไรก็ตาม การทวนความที่ดีมีการใช้อย่างมีศิลปะนั้นผู้สัมภาษณ์ควรจะได้สะท้อนถึงสาระสำคัญของสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาได้กล่าวไป และถ้าการสะท้อนนั้นช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษามีความก้าวหน้าขึ้นและมีการพูดถึงเรื่องที่กำลังสัมภาษณ์อยู่ลึกซึ้งขึ้นนับได้ว่าการทวนความเป็นการนำที่ประสบความสำเร็จ การสะท้อนและการสรุปเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาและนักจิตบำบัด ขณะเดียวกันการทวนความด้วยความเชี่ยวชาญเป็นวิธีการที่ดีสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ของผู้ให้คำปรึกษาทางด้านอาชีพ ผู้อำนวยการด้านบุคคล ครูแนะแนวซึ่งต้องการที่จะมีความเข้าใจถึงสถานการณ์ที่กำลังสัมภาษณ์อยู่ให้สมบูรณ์ขึ้น

ข้อแตกต่างของการสะท้อนและการทวนความอาจดูจากตัวอย่างข้างล่างนี้

ผู้รับคำปรึกษา "ในบางครั้งผมดูเขาไม่ออกเลย บางที่เขาดีกับผมมากแต่บางที่เขาทำเอาผมเกือบฆ่าแย้"

ผู้ให้คำปรึกษา "เขาไม่ค่อยจะคงเส้นคงวา คุณไม่รู้ว่าจะทำไงดี (ทวนความ) คุณรู้สึกสับสนไปหมด" (สะท้อน)

ผู้รับคำปรึกษา "ผมกลัวว่าผมจะตกวิชาภูมิศาสตร์"

ผู้ให้คำปรึกษา "วิชาภูมิศาสตร์ค่อนข้างจะยาก (ทวนความ) คุณรู้สึกเป็นกังวล" (สะท้อน)

จากตัวอย่างข้างบนช่วยเปิดโอกาสให้ผู้มารับคำปรึกษามีการค้นหาปัญหาของตนต่อไป การสะท้อนความรู้สึกช่วยเน้นการสื่อสารด้านอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาขณะที่การทวนความเน้นถึงเนื้อหาและปัญหาที่จะต้องเผชิญในขณะนั้นและผู้รับคำปรึกษาอาจพูดถึงภาวะอารมณ์และความรู้สึกด้วยได้

จากตัวอย่างในข้างต้นเกี่ยวกับการสะท้อนความรู้สึก อาจเป็นไปได้ที่เราจะใช้การทวนความแทนการสะท้อนความรู้สึก อย่างเช่น

ผู้ให้คำปรึกษาสะท้อนว่า “คุณรู้สึกกลัวเขาอย่างจริง ๆ”

อาจพูดแทนด้วยการทวนความว่า

“คุณอยากพูดถึงความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย”

“เท่าที่ฉันฟัง ดูเหมือนว่าการพยายามจะจัดการกับความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย เป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องการนำมาพูดในขณะนี้”

จากการทวนความข้างต้นช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีการอภิปรายอย่างตรงไปตรงมาและนำเข้าสู่ขั้นตอนของการตัดสินใจเลือกมากขึ้น

การที่เราเรียกชื่อผู้รับคำปรึกษาหรือใช้สรรพนามแทนตัวเขาจะช่วยให้ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือมีความเป็นกันเองมากขึ้นเช่นเดียวกับที่เราใช้ในการสะท้อนความรู้สึก แต่ในการทวนความแทนที่เราจะเห็นความรู้สึกจะเน้นถึงปัญหาสาระและความสนใจแทน สิ่งสำคัญในการทวนความก็คือ การดูถึงสาระสำคัญของสิ่งที่ได้พูดไปจากตัวอย่างการทวนความข้างบนตัวอย่างที่ 1 เน้นในบุคคลอื่นมากกว่าตัวผู้มารับคำปรึกษา ตัวอย่างที่ 2 เป็นการอ้างถึงสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาได้พูดและย้อนกลับมาที่ตัวผู้รับคำปรึกษาโดยตรง จากตัวอย่างการทวนความนี้ อาจช่วยให้สภาพการณ์ที่กำลังพูดถึงความกระจ่างขึ้น การทวนความแต่ละอันนำไปสู่ทิศทางที่แตกต่างกัน การทวนความเช่นเดียวกับ การสะท้อนความรู้สึกช่วยทำให้หัวข้อที่พูดกระจ่างขึ้นและเน้นในขณะนั้นและ ณ ที่นั้น

ประโยชน์ของความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งมีประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือหลายประการ กล่าวคือ

1. **ช่วยสร้างความสัมพันธ์** ในการสื่อสารระหว่างบุคคล การมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเป็นเครื่องมือที่ช่วยบอกถึงโครงสร้างความคิดของผู้รับคำปรึกษา เป็นการแสดงการยอมรับนับถือจึงเป็นส่วนสำคัญของการสร้างสายสัมพันธ์

2. **กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาตนเอง** ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาแสวงหาตนเองและสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา โดยไม่ไปรบกวนเขา การมีความเข้าใจช่วยให้การให้คำปรึกษาเกิดความก้าวหน้า มีการค้นหาอย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง

3. **ตรวจสอบความเข้าใจ** การตอบสนองด้วยความเข้าใจช่วยให้เรามีโอกาสตรวจสอบความเข้าใจและการรับรู้ของเรา ช่วยให้เรารู้ว่าความเข้าใจของเราถูกต้องตรงกับที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการสื่อสารหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้องจะได้แก้ไขให้ดำเนินไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

4. **ให้การสนับสนุน** การมีความเข้าใจช่วยให้เรามีการติดต่อกับประสบการณ์ พฤติกรรมความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเป็นการให้การสนับสนุนตลอดกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ

5. **หล่อลื่นการสื่อสาร** ความเข้าใจช่วยเป็นตัวหล่อลื่นการสื่อสาร กระตุ้นและเอื้อให้เกิดการสนทนา มีการร่วมมือร่วมใจกัน

6. **จับประเด็นสำคัญ** ความเข้าใจช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจประสบการณ์ พฤติกรรม ความรู้สึกของผู้มารับคำปรึกษาตรงกัน และทบทวนประเด็นสำคัญ สามารถจับสาระสำคัญ

7. **ตรวจสอบผู้ให้ความช่วยเหลือ** ช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือปลอดจากการทำสิ่งที่ไร้สาระ ไม่เป็นประโยชน์ เช่น ถามคำถามมากเกินไป ให้คำแนะนำก่อนเวลาสมควร การตอบสนองด้วยความเข้าใจ เปรียบได้กับการเชื่อมโยงให้ผู้รับคำปรึกษาเล่นต่อเป็นการกระตุ้นให้เขาคำเนินต่อไป

8. **เป็นการปูทาง** เป็นการปูทางสำหรับการแทรกแซงที่สำคัญ กล่าวคือ การท้าทายความคิดของผู้มารับคำปรึกษา การวางเป้าหมาย การกำหนดยุทธวิธี ปฏิบัติการ

8.2 ศิลปะในการไต่ถาม (Probing)

บางครั้งการตอบสนองแต่เพียงความเข้าใจไม่เพียงพอจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องกระตุ้น เร้า และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีการค้นหาตนเอง ดังนั้น ทักษะในการเร้าและไต่ถามจึงเป็นทักษะที่มีความสำคัญอีกอันหนึ่ง

การเร้าและการกระตุ้น ไต่ถามเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงตนเองและนิยามพฤติกรรม ประสบการณ์ ความรู้สึก อย่างเฉพาะเจาะจงและเป็นรูปธรรม ทักษะนี้สามารถนำไปใช้ในทุกระดับของการให้ความช่วยเหลือ

การรวบรวมข้อมูลเป็นกระบวนการในการจัดการกับปัญหา คุณภาพของข้อมูลมีความสำคัญกว่าปริมาณ การให้บอกเหตุผลและการไต่ถามจึงเป็นการแสวงหาข้อมูลที่มีคุณภาพ การให้บอกเหตุผล และการไต่ถามอาจอยู่ในรูปของ คำถาม ข้อความ หรืออาจเป็นเพียงคำ หรือวลี

คำถาม คำถามซึ่งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดโดยอิสระและเป็นรูปธรรม ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งถามมากเกินไปอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการปกป้องตนเอง หมดความต้องการจะค้นหาความรู้สึกของตนต่อไป การถามคำต่อคำเป็นการทำลายกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ยิ่งกว่านั้น การใช้รูปแบบการถามตอบยังเป็นการสอนผู้รับคำปรึกษาทางอ้อมว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพียงผู้เดียวที่รู้ว่าอะไรสำคัญและควรนำมาพูด การตอบสนองจะเป็นการตอบคำถามเพียงอย่างเดียวมากกว่าจะเป็นการพูดโดยเปิดเผย

ดังนั้นจึงควรเน้นการใช้คำถามอย่างเหมาะสม ไม่ใช่คำถามมากเกินไปใช้คำถามโดยมีจุดมุ่งหมาย คำถามที่ดีควรช่วยให้เกิดความเป็นอิสระแก่ตน เปิดเผยตนเอง มองปัญหาสัมพันธ์กับเรื่อง แนวทางการใช้คำถามมีดังต่อไปนี้

1. **อย่าถามคำถามมากเกินไป** ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเครียดไม่สร้างเสริมความสัมพันธ์ เราถามคำถามมากเกินไปมักเป็นคำถามที่ไม่มีมีความหมาย เป็นการขัดจังหวะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความสับสน บางครั้งเป็นคำถามที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ หรือเป็นคำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ เป็นผลให้ไม่ได้ยินคำตอบเมื่อผู้รับคำปรึกษาตอบ (Benjamin, 1981)

ยกตัวอย่างเช่น ผู้ให้คำปรึกษาถามคำถามเป็นชุด ดังต่อไปนี้

“คุณรู้สึกอย่างไรตั้งแต่เมื่อไหร่”

“คุณคุยเรื่องเพศของคุณกับใคร”

“คุณมีประสบการณ์ทางเพศอะไรบ้าง”

“อะไรทำให้คุณคิดว่าคุณเป็นเกย์”

และถามต่อไปเรื่อย ๆ ผู้รับคำปรึกษาเจอเข้ากับคำถามเป็นชุดอย่างนี้อาจกล่าวคำสวัสดิ์และจากไป เพราะรู้สึกว่าเรารู้สึกว่าเรารู้จักเรื่องส่วนตัวมากเกินไป การใช้คำถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้ความช่วยเหลือ อาจทำให้การให้ความช่วยเหลือเป็นการถามตอบที่น่าเบื่อหน่ายและไม่ดำเนินไปไหน ขาดความก้าวหน้า

2. ถามคำถามโดยมีเป้าหมาย อย่าถามแบบเดาสุ่มโดยไม่มีจุดหมาย ถามให้ได้ประเด็นสำคัญ ถ้าเป็นการถามข้อมูลควรเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ บางคนถามให้ได้ข้อมูลมาก ๆ ซึ่งบางทีไม่สัมพันธ์กับเรื่อง ควรถามคำถามที่ท้าทายให้คิด ลองพิจารณาบทสนทนาต่อไปนี้

สุรชัย “ผมมีหลักการทางศีลธรรมของผม ผมไม่สามารถเป็นเกย์ได้ ผมต้องยุติเลิกสนใจเรื่องเพศ ลืมมันให้หมด”

ผู้ให้คำปรึกษา “นั่นคือสิ่งที่คุณต้องการหรือ”

สุรชัย (เว้น) “ไม่แน่นอน ใครจะทำได้”

ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามเพื่อท้าทาย ให้ไตร่ตรอง พิจารณาสິงที่ได้พูดไป คำถามมีเป้าหมายให้ผู้รับคำปรึกษาตรวจสอบความต้องการที่แท้จริงของตน

ต่อมาสุรชัยได้พูดถึงความสัมพันธ์ที่มีกับเพื่อนที่ดีที่สุดของเขา

สุรชัย “เขาไม่รู้ว่าผมชอบเขา”

ผู้ให้คำปรึกษา “ถ้าเขารู้ว่าเกิดอะไรขึ้น คุณลองนึกถึงสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น”

สุรชัยวิตกกังวลคาดคะเนไปต่าง ๆ นานาถึงปฏิกิริยาของคนอื่นต่อรสนิยมทางเพศของเขา ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามเพื่อเปิดการอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องนี้

ควรถามคำถามที่นำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความช่วยเหลือ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ ผู้รับคำปรึกษาไม่พอใจงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

ผู้ให้คำปรึกษา “ถ้าคุณได้ทำงานที่คุณต้องการ คุณลองบอกหัวหน้าตามันจะเป็นอย่างไร”

ผู้รับคำปรึกษา “เออขอผมคิดหน่อย _____ มันไม่ใช่เพียงเรื่องเงินเท่านั้นที่ผมต้องการ”

3. การรักษาจุดเน้นให้อยู่ที่ผู้รับคำปรึกษา คำถามควรเน้นที่ตัวผู้รับคำปรึกษา สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของเขา ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผู้ให้คำปรึกษาหรือทฤษฎีของผู้ให้ความช่วยเหลือ อาจให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีการถามตัวเอง ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

พชนี้ผู้ให้ความช่วยเหลือ พรสุดาผู้รับความช่วยเหลือ อภิปรายเกี่ยวกับความพิการของ ผู้รับคำปรึกษา (เธอสูญเสียขาเพราะโรคเบาหวาน) เป็นอุปสรรคต่อการกลับมาใช้ชีวิตตามปกติ อีกครั้งอย่างไร

พชนี้ “ถ้าเธอจะต้องถามตัวเองหนึ่งคำถาม เธอจะถามอย่างไร”

พรสุดา “(หยุดเป็นช่วงระยะเวลาานาน) ทำไมเธอถึงชี้ขลาคือไม่ยอมสู้ (พูดโดยมีน้ำตากลปรตา)

คำถามของพชนี้ (หรือการทำทหาย) เท่ากับโยนลูกบอลมาอยู่ในมือของพรสุดา เธอจะ ต้องเล่นต่อไป เป็นการถามให้พรสุดามีส่วนรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา พรสุดานำการทำทหาย มาใช้กับตนเอง เป็นสิ่งที่เธอไม่เคยทำมาก่อน ตัวอย่างอีกอันหนึ่ง

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณจะถามตัวเองว่าจะไร เพื่อให้คุณเข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างคุณกับสามีดีขึ้น”

ผู้รับคำปรึกษา “อืม ถ้าฉันจะต้องถามตัวเอง ฉันจะถามว่าจะไรที่ทำให้เขาตีผมมากมายอย่างนี้

ฉันมีส่วนผลักดันให้เขาเป็นอย่างนี้หรือเปล่า มันเป็นคำถามที่ฉันยังตอบไม่ได้”

การถามคำถามช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาถามคำถามที่สัมพันธ์กับเรื่อง

4. ข้อความที่กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูดหรือให้ความกระจ่าง

การไต่ถามหรือการให้บอกเหตุผล ไม่จำเป็นต้องเป็นคำถาม ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ ข้อความหรือการขอร้องให้ผู้รับคำปรึกษาพูดหรือให้ความกระจ่าง ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำ ปรึกษา ที่ไม่สมัครใจมาเอง อาจมานั่ง และแสดงท่าไม่พอใจ ผู้ให้คำปรึกษาไต่ถามดังนี้

ผู้ให้คำปรึกษา “ดูท่าทางคุณไม่ค่อยพอใจ ฉันไม่แน่ใจว่ามันเป็นเพราะอะไร”

ผู้รับคำปรึกษา “คุณไม่น่าทำเป็นไม่รู้ ก็ตัวคุณนั่นแหละ”

การไต่ถามเป็นการบอกให้ผู้รับคำปรึกษาพูดอย่างชัดเจน เป็นการขอร้องให้บอกราย ละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ พฤติกรรม ความรู้สึกของตน

ผู้ให้ความช่วยเหลือ “ฉันรู้สึกว่าคุณหงุดหงิดเวลาแม่ยายคุณมาพักเกินกว่า 1 วัน ฉันไม่แน่ใจ ว่าอะไรทำให้คุณรู้สึกเช่นนั้น”

ผู้รับคำปรึกษา “ประการแรกเธอทำให้ตารางเวลาในบ้านเรายุ่งไปหมด เวลาเธอมาเธอจะเปลี่ยน ตารางของเราใหม่หมด แล้วเอาโปรแกรมของเธอมาใส่แทน”

ผู้ให้ความช่วยเหลือ “คุณทราบผลการวินิจฉัยโรคมะเร็งของคุณ 2 สัปดาห์มาแล้ว คุณบอกคุณทั้ง โลงใจเพราะได้รู้ว่าต้องเผชิญกับอะไร และซีมีเศร้า คุณบอกหลังจากนั้นชีวิต ของคุณกลับสน และยุ่งเหยิงไปหมด ลองเล่าซิว่าคุณทำอะไร”

ผู้รับความช่วยเหลือ “ผมไปพบทนายเพื่อทำพินัยกรรม ผมพยายามสะสมทรัพย์ของผม เขียนจดหมายถึงญาติ เพื่อนฝูง โจรคัพพี ผมพยายามขจัดความโกรธ ความกลัว ด้วยการไม่ปล่อยให้ตนเองว่าง”

5. ข้อความที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาจับจุดความสนใจ ข้อความหรือการไต่ถามไม่จำเป็นต้องเป็นประโยคหรือข้อความที่สมบูรณ์ อาจเป็น **คำหรือวลี** ที่ช่วยจับจุดความสนใจของผู้รับคำปรึกษาในเรื่องที่พูดกัน ดังตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา “ลูกชายและดิฉันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว แม้ว่าฉันจะพอใจไม่เต็มที่ก็ตาม”

ผู้ให้คำปรึกษา “ไม่เต็มที่”

ผู้รับคำปรึกษา “บางทีฉันควรพูดว่าไม่พอใจมากกว่า_____ เพราะจริง ๆ แล้วฉันยังรู้สึกว่ามันเป็นอะไรที่ยังต้องผิน ๆ กันอยู่
บางทีการถามอาจใช้ภาษากายแทน

ผู้รับคำปรึกษา “ฉันไม่รู้ว่าฉันควรบอกเรื่องนี้กับคุณไหม ฉันไม่เคยบอกใครเลยมันเป็น ความลับมานานแล้ว

ผู้ให้คำปรึกษา รักษาระดับสายตาในการมองผู้รับคำปรึกษา โน้มตัวไปข้างหน้า

ผู้รับคำปรึกษา “เอ้อ_____ ฉันกับพี่ชายมีความสัมพันธ์ทางเพศกัน 2-3 ครั้ง 2 ปีมาแล้ว
ฉันคิดถึงเรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา”

6. คำถามปลายเปิด ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงประสบการณ์ ความรู้สึก พฤติกรรมได้ อย่างเฉพาะเจาะจง กว้าง ๆ ของการถามคำถามคือ ถามคำถามปลายเปิด ช่วยให้ผู้ตอบตอบมากกว่าใช่หรือไม่ หรือตอบเพียงคำเดียว ยกตัวอย่างเช่น “คุณตัดสินใจว่าจะเกษียณอายุก่อนเวลา คุณวางแผนไว้แล้วหรือยัง” ควรถามว่า “คุณตัดสินใจจะเกษียณอายุก่อนเวลา คุณวางแผนอะไรไว้” ผู้ให้คำปรึกษาที่ถามคำถามปลายเปิดต้องการให้ตอบเพียงคำเดียวว่า ใช่หรือไม่ เขาจะพบว่าเขาต้องถามมากขึ้นเรื่อย ๆ นี่มักเป็นปัญหาที่พบโดยทั่วไปสำหรับผู้ให้คำปรึกษาที่ยังอ่อนประสบการณ์ แต่ถ้าเราจำเป็นต้องรู้ข้อมูลอย่างเฉพาะเจาะจง อาจใช้คำถามปลายปิด เช่น “เมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา คุณได้ทำงานมากี่แห่ง” คำถามนี้อาจเป็นคำถามที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านอาชีพจำเป็นต้องรู้

คำถามปลายเปิดจะช่วยให้มีการค้นหาตนเองโดยเต็มที่ช่วยให้เรื่องราวที่เล่าสมบูรณ์ขึ้น มีความชัดเจน ไม่วกไปวนมา หรือน้ำท่วมทุ่ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ผู้รับคำปรึกษา “ดิฉันเบื่อบ้านมาก ๆ เลย”

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณเบื่ออะไร”

ผู้รับคำปรึกษา “เมื่อการทำความสะดวกสบาย ชักรีดผ้า ดูแลลูก=====ดิฉันชอบอยู่อย่างเดียว ทำกับข้าว”=====

ผู้รับคำปรึกษา “เขาทำกับผมแย่มาก”

ผู้ให้คำปรึกษา “เขาทำอะไร”

ผู้รับคำปรึกษา “เขาแอบหัวเราะเยาะผม ผมรู้นะ”

จากคำถามจะช่วยให้การพูดที่คลุมเครือของผู้รับคำปรึกษามีความเฉพาะเจาะจงขึ้น

คำถามปลายเปิดจะเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาพูดอย่างเต็มที่ โดยผู้ให้คำปรึกษาไม่มาก้าวท่ายหรือยึดเยียดความคิดให้และมีทางเลือกในการแสดงออกเกี่ยวกับตนเอง การถามคำถามปลายเปิดมักเป็นการถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและการเน้นที่คำถามปลายเปิดมักทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความสงสัยกับข้อใจ การสัมภาษณ์เข้าทำงานซึ่งซักถามประวัติการทำงานที่ผ่านมา ภูมิหลังทางการศึกษาและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นตัวอย่างของการสื่อสารแบบปิด ในช่วงการสัมภาษณ์ข้อมูลเหล่านี้ยากที่ผู้สัมภาษณ์จะรู้และเข้าใจถึงข้อมูลสำคัญอื่น ๆ อันได้แก่ทัศนคติ ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้สมัคร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อาจมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยในการจัดวางตัวบุคคลให้มีความเหมาะสมกับงาน

คำถามปลายเปิดมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสัมภาษณ์ ขณะใช้ทักษะนี้ในการสัมภาษณ์ จะช่วยให้จุดสนใจอยู่ที่ตัวผู้ถูกสัมภาษณ์และความต้องการของเขามากกว่าจะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ให้คำปรึกษา การใช้คำถามควรช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจำในปัญหาของตนมากกว่า จะเป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้สัมภาษณ์ ถ้าผู้สัมภาษณ์ยึดอยู่กับคำถามปลายเปิดเพื่อจะควบคุมการสัมภาษณ์หรือเพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปตามโครงสร้างที่ตนกำหนด เขาจะต้องใช้ความคิดอย่างมากว่าควรจะถามอะไรต่อไปดีซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามรับฟังผู้รับคำปรึกษาได้โดยตลอด และไม่สามารถจดจ่อกับผู้รับคำปรึกษาได้

เราสามารถใช้อคำถามปลายเปิดเพื่อเริ่มต้นการสัมภาษณ์ (เช่น “งานของคุณเมื่อ 2-3 วันที่แล้วมาเป็นอย่างไรบ้าง” คำถามที่ตรงกันข้ามคือ “งานของคุณผ่านไปด้วยดีหรือ” เราอาจนำสิ่งนี้มาใช้ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษายกตัวอย่างของพฤติกรรมเฉพาะ เพื่อจะได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาอธิบายได้ดียิ่งขึ้น (คุณลองยกตัวอย่างให้ฟังสิครับว่าคุณหมายความว่าอย่างไรที่คุณบอกว่าคุณเข้ากับใครไม่ได้) นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเน้นความสนใจอยู่ที่อารมณ์ (“คุณรู้สึกอย่างไรขณะที่เรากำลังพูดกันถึงสิ่งนี้” เปรียบเทียบกับข้อความที่ว่า “ตอนนี้คุณรู้สึกวิตกกังวลไหม”)

อย่างไรก็ตาม การใช้คำถามปลายเปิดอาจมีความเหมาะสมในหลายสถานการณ์ จึงขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณ ในการนำมาใช้ตามความเหมาะสม เมื่อมีการพูดไปเรื่อยเปื่อยเหมือนกับพายเรือวนอยู่ในอ่าง ก็สามารถใช้อคำถามปลายเปิดดึงความสนใจมายังจุดสำคัญ หรือสาระสำคัญของเรื่องที่กำลังพูดและเมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดอยู่ในประเด็นแล้วก็อาจใช้ การเปิดโอกาส

เชื่อเชิญให้พูดต่อไป ผู้ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญสามารถ ใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิดอย่างได้ สัดส่วนเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีความเจริญงอกงามเกิดขึ้น การสัมภาษณ์ในแต่ละแบบย่อม มีสัดส่วนของคำถาม ปลายปิดและปลายเปิดแตกต่างกัน

คำถามปลายปิด โดยปกติมักจะจบลงด้วยคำว่า ใช่ไหม หรือเปล่า ใช่หรือไม่ ดังเช่น ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“คุณจะขัดข้องไหมถ้าฉันจะบันทึกเหตุผลขณะทำการสัมภาษณ์”

“คุณยังโกรธฉันอยู่หรือเปล่า”

“น้องสาวของคุณทำให้คุณลำบากใจใช่ไหม”

“คุณทำตามที่ผมเสนอแนะหรือเปล่า”

คำถามเหล่านี้ต้องการคำตอบสั้น ๆ เพียงใช่หรือไม่ คำถามปลายปิดมักเป็นคำถาม ที่ผู้เริ่มต้นฝึกการสัมภาษณ์ใช้บ่อย ๆ เขาอาจใช้คำถามปลายปิดเป็นชุดในหัวข้อการพูดที่ดีมาก และ ต้องพบกับความประหลาดใจว่าทำไมผู้รับคำปรึกษาจึงไม่แสดงออกเกี่ยวกับตนเองอย่างเต็มที่

คำถามปลายเปิด มักเริ่มต้นด้วยคำว่า อะไร อย่างไร ทำไม คุณช่วย คุณลอง จากการ สังเกตการใช้คำถามในการสัมภาษณ์ พบว่าคำถามที่ขึ้นต้นว่าอะไรมักสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงและ เป็นการรวบรวมข้อมูล คำถามว่าอย่างไร มักให้คำตอบเกี่ยวกับขอบเขตและความรู้สึกต่าง ๆ คำถามว่าทำไม ได้คำตอบเกี่ยวกับเหตุผล และคำถามที่ว่า **คุณสามารถ คุณลอง** มักให้โอกาส ผู้มารับคำปรึกษาได้มีการแสวงหาตนเองเป็นการบอกโดยนัยว่าผู้รับคำปรึกษามีสิทธิที่จะ ไม่ตอบคำถามนั้น จากตัวอย่างต่อไปนี้เปรียบเทียบให้เห็นถึงคำถามปลายเปิดต่าง ๆ

ผู้รับคำปรึกษา “ฉันรู้สึกหวาดกลัวว่าเขาจะเข้ามาในชีวิตฉัน มาก้าวก้าววุ่นวาย

ผู้ให้คำปรึกษา “เขาทำอะไรคุณถึงมีความรู้สึกอย่างนี้”

(เป็นการนำเอาข้อเท็จจริงออกมา)

“คุณจะจัดการกับสิ่งนี้อย่างไร”

(นำไปสู่ขอบเขตและมักนำไปสู่อารมณ์)

“ทำไมคุณถึงรู้สึกอย่างนั้น”

(มองหาเหตุผลและอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกคล้ายถูกต้อนเข้ามา ผู้ให้คำ ปรึกษาบางคนหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำถามนี้)

“คุณจะลองค้นหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ต่อไหม”

(ให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาในการแสวงหา)

คำถามปลายเปิดแต่ละอันนำผู้รับคำปรึกษาไปในแนวทางที่แตกต่างกันคำถามเหล่านี้ล้วนมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าเราจะให้การช่วยเหลือตามแนวทฤษฎีใด การใช้คำถามปลายเปิดอาจเป็นประโยชน์แต่เป็นการจำกัดความคิดของผู้รับคำปรึกษาหรืออาจเป็นการยึดเยียดความคิดของผู้ให้คำปรึกษาให้กับผู้รับคำปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น “คุณโกรธกับเขาหรือ” “คุณไม่ชอบให้เพื่อนคุณทำกับคุณอย่างนั้นใช่ไหม” ทั้งหมดนี้จะเห็นว่าเป็นทัศนคติในการมองโลกของผู้ให้คำปรึกษาและเป็นการนำผู้รับคำปรึกษาไปในแนวทางที่เฉพาะเจาะจงอย่างยิ่งนั้น

อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งการใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์ก็เป็นสิ่งที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้มีการเน้น การให้ความกระจ่าง ทำให้ขอบข่ายของเรื่องที่จะพูดดูแคบเข้าหรือกระชับขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะนำมาใช้ได้อย่างดีกับผู้รับคำปรึกษาที่ช่างพูดและลึบสน คำถามปลายเปิดซึ่งแสดงถึงความสนใจในการพูดที่ผ่านไปของผู้รับคำปรึกษา อาจทำให้บรรยากาศในการให้คำปรึกษาที่กำลังเครียดผ่อนคลายลง

ขณะที่ให้คำปรึกษาหรือกำลังอยู่ในภาวะอารมณ์รุนแรงผู้เริ่มให้คำปรึกษาเป็นครั้งแรกอาจรู้สึกเครียด กลัว ทำตัวไม่ถูก ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับคำปรึกษาอาจพูดถึงความรู้สึกที่รุนแรงเกี่ยวกับความกลัวในเรื่องการเล่นเพื่อน ผู้เริ่มวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลืออาจไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะจัดการหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องนี้แทนที่จะยังคงใช้คำถามปลายเปิดหรือใช้ทักษะในการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ต่อไป ก็อาจใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยและทำการส่งมอบผู้รับความช่วยเหลือไปยังแหล่งให้ความช่วยเหลืออื่นต่อไป ยกตัวอย่างเช่น

ผู้รับคำปรึกษา “ฉันรักเพื่อนเพศเดียวกันหรือเปล่า ฉันรู้สึกหวาดกลัวจนบอกไม่ถูก
_____ (ร้องไห้)

ผู้ให้คำปรึกษา (หลังจากรออยู่ชั่วขณะหนึ่ง) “คุณกลัวอะไรหรือ” (คำถามปลายเปิดเพื่อหาข้อเท็จจริง)

ผู้รับคำปรึกษา “ครอบครัวของฉันคงจะผิดหวังและไม่ยอมรับฉัน”

ผู้ให้คำปรึกษา “ครอบครัวคุณอยู่ที่ไหนหรือ”

ตัวอย่างข้างต้นนี้ไม่ใช่เป็นการให้คำปรึกษาที่ดี แต่แสดงให้เห็นว่าคำถามที่ถามถึงข้อเท็จจริงและคำถามปลายเปิดสามารถทำให้อารมณ์ที่กำลังระเบิดขึ้นหรือมีขึ้นในขณะที่ให้คำปรึกษาหมดไปโดยเบนความสนใจไปที่จุดอื่น นอกจากนั้นในตัวอย่างข้างต้นไม่ได้ช่วยจัดการเกี่ยวกับความรักที่มีต่อเพื่อนเพศเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้อาจเป็นแบบในการดำเนินชีวิตที่มีความหมาย ซึ่งหลาย ๆ คนได้เลือก อย่างไรก็ตาม ผู้เริ่มเข้าสู่วิชาชีพอาจรู้สึกสับสนเมื่อบริการต่าง ๆ หรือจากการที่ต้องเผชิญกับข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาให้มากมายไปหมด และตนเองไม่สามารถ

ทำความเข้าใจได้ หรือรู้สึกว่าจะไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ การใช้คำถามปลายปิดก็อาจทำให้ผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในภาวะที่ปลอดภัยขึ้น

ผู้ให้คำปรึกษาที่ชำนาญอาจใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิดในรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ผู้รับคำปรึกษาอาจเล่าอย่างรวดเร็วในช่วงแรกของการสัมภาษณ์คำถามปลายปิดสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษาพูดช้าลง ต่อมาการถามด้วยคำถามปลายเปิดจะให้โอกาสผู้รับคำปรึกษากลับไปพูดในเรื่องเดิม ดัดลีย์ (Dudley) ได้ทำการศึกษาจิตแพทย์ซึ่งเป็นแพทย์ประจำบ้านของโรงเรียนแพทย์ มหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี เขาพบว่าแพทย์ประจำบ้านที่เพิ่งเริ่มเป็นมักถามคนไข้ด้วยคำถามปลายปิด เปรียบเทียบกับแพทย์ประจำบ้านปีสุดท้ายเริ่มการสัมภาษณ์ของตนด้วยคำถามปลายเปิดและใช้คำถามปลายปิดต่อมาเพื่อย้ำหรือปฏิเสธเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ในการวินิจฉัย

ที่สุดนี้ควรจะให้ข้อสังเกตไว้ด้วยว่าผู้ให้ความช่วยเหลือในบางแนวความคิดไม่ศรัทธาในการนำคำถามมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้คำปรึกษาในแนวไม่นำทางหรือกลุ่มภวนิยม (Existentialist) มักจะหลีกเลี่ยงการใช้คำถามด้วยเหตุผลที่ว่า การใช้คำถามมาจากทัศนะในการมองโลกของผู้ให้คำปรึกษามากกว่ามาจากตัวผู้รับคำปรึกษาเมื่อเป็นเช่นนั้นการใช้คำถามไม่ว่าจะปลายเปิดหรือปลายปิดก็ตามอาจเป็นการควบคุมผู้รับคำปรึกษา แต่ก็ควรตระหนักไว้ด้วยว่าทฤษฎีลักษณะนิสัยและองค์ประกอบ พฤติกรรมนิยมจิตวิเคราะห์และอื่น ๆ ได้เห็นว่าคำถามเป็นทักษะสำคัญในการสัมภาษณ์

8.3 การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยให้พูด

ทักษะอันนี้เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพูดต่อไปหลังจากได้เริ่มพูด ผู้ให้คำปรึกษาที่เริ่มวิชาวชิพการให้ความช่วยเหลืออาจมีความสามารถในการแสดงถึงความสนใจจดจ่อในตัวผู้รับความช่วยเหลือมีการเชื้อเชิญให้เขาพูด แต่อาจลืมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการพูดและขาดการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูดต่อไป

การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยให้พูดช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษามีความตื่นตัวมากขึ้นและเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา ขณะเดียวกันก็เน้นที่ความต้องการและความปรารถนาของผู้รับความช่วยเหลือ

ตัวอย่างการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยรวมถึงการพูดง่าย ๆ ว่า “อือม” “งั้นเธอ” “แล้วก็” “ถ้างั้น” อาจพูดซ้ำคำพูดที่ผู้รับคำปรึกษาเพิ่งพูดไป “คุณช่วยบอกรายละเอียดอีกซิ” “คุณรู้สึกอย่างไร” “ลองยกตัวอย่างมาซิ” “นี่คุณหมายความว่าอย่างไร” การพยักหน้า ท่าทางการเคลื่อนไหวมือ ต่าง ๆ การใช้การกระตุ้นให้พูดเหล่านี้ เป็นการแสดงถึงความสนใจแสดงว่ามีส่วนร่วม ขณะเดียวกันก็ยินยอมให้ผู้รับคำปรึกษาได้เป็นผู้ตัดสินใจว่าการสัมภาษณ์ควรจะดำเนินไปในทิศทางใด

การกระตุ้นให้พูดอาจเป็นการเสริมแรงที่สำคัญต่อพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มารับคำปรึกษา การผสมผสานทักษะในการกระตุ้นนี้กับแนวความคิดในเรื่องการเสริมแรงย่อมช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาทำการสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาบางคนได้ใช้การกระตุ้นแสดงถึงความเกี่ยวข้องกับผูกพัน การมีส่วนร่วม การให้ความสนใจ และมีความเอื้ออาทรต่อผู้มารับคำปรึกษา การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยควรจะทำทันทีหลังจากผู้รับคำปรึกษาพูดจบลง ด้วยวิธีนี้จะช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษามีการแสดงออกเกี่ยวกับตนเองชัดเจนขึ้นให้โอกาสผู้ให้คำปรึกษาสามารถแสดงถึงความสนใจในตัวผู้มารับคำปรึกษาและช่วยให้มีการแสวงหาตนเองต่อไป การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยที่ช่วยให้ผู้มารับความช่วยเหลือดำเนินการพูดต่อไป ทักษะอันเดียวกันนี้ในระดับที่สูงขึ้น ยังใช้เป็นการเลือกให้การเสริมแรงในสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาพูด การเลือกกระตุ้นข้อความวลีคำที่มีความหมายหรือประเด็นสำคัญอาจเป็นสิ่งตัดสินถึงแนวทางที่จะพูดต่อไป จากการตรวจสอบ โดยละเอียดถึงการสนทนาในการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษามักจะเลือกกระตุ้น คำพูดในบางรูปแบบอยู่อย่างสม่ำเสมอ ลองพิจารณาถึงบทสนทนาดังต่อไปนี้

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณช่วยเล่าให้ฉันฟังซิว่ามันเป็นอย่างไร”

ผู้รับคำปรึกษา “โดยทั่วไปมันก็ดีค่ะตอนนี้ฉันเป็นเสมียนแล้ว เด็ก ๆ เข้าโรงเรียนกันหมด ชีวิตฉันน่าจะไปได้ดีวันแต่ชีวิตฉันมันเปลี่ยนไป งานที่ทำมีแต่ผู้ชาย เมื่อก่อนฉันทำงานเป็นผู้ช่วยรอบ ๆ ตัวมีแต่ผู้หญิง เดียวนี้ฉันต้องทำงานกับผู้ชายเริ่มจะต้องพบปะกับเพศตรงข้าม ฉันไม่แน่ใจว่าฉันจะวางตัวอย่างไร”

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณไม่แน่ใจว่าคุณจะจัดการกับความสัมพันธ์ที่เป็นอยู่นี้อย่างไร (การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย)

จากการสนทนาข้างบนการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาพูดต่อไปอย่างไรก็ตาม การกระตุ้นให้พูดแต่ละจุดจากการสนทนามีผลอย่างมาก ที่จะทำให้การสัมภาษณ์เปลี่ยนไปในทิศทางต่าง ๆ กัน ยกตัวอย่างเช่น ตอนนี้เป็นเสมียนอยู่, เด็ก ๆ _____ , ชีวิตก็ดูดี, เคยทำงานแต่กับผู้หญิง และขณะนี้คุณทำงานกับผู้ชาย การกระตุ้นเล็กน้อยเหล่านี้แต่ละอันมีผลให้การสนทนาดำเนินไปในทิศทางต่าง ๆ กัน หน้าที่เฉพาะของผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้สัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษา หรือนักจิตบำบัดก็คือการวิเคราะห์อย่างระมัดระวังด้วยการเลือกให้ความสำคัญว่าควรจะต้องจุดใดขึ้นมาพูดด้วยการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย

แบบฝึกหัด : การตอบสนองเนื้อหาด้านความคิด

บอกถึงเนื้อหาด้านความคิด

เป็นการฝึกการชี้ถึงเนื้อหาด้านความคิดต่อเหตุการณ์ บุคคล สิ่งของ อ่านข้อความ

ต่อไปอย่างระมัดระวัง และชี้ถึงเนื้อหาด้านความคิด เขียนหัวข้อจากข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูด

1. ฉันกำลังคิดว่าควรจะไปเรียนต่อดีหรือทำงานดี ฉันจะได้ประสบการณ์จากสิ่งไหนมากกว่ากัน
2. คนเราควรจะมีเป้าหมายในชีวิตของตนว่าเราต้องการอะไร ฉันเป็นผู้หญิง ที่ที่ฉันควรจะอยู่มากที่สุดก็คือบ้าน และความคิดนี้คงไม่มีวันเปลี่ยนแปลง

คำตอบสำหรับแบบฝึกหัดข้างบนนี้ มีดังนี้

1. ก. ฉันกำลังจะไปเรียนต่อ
ข. ฉันกำลังคิดจะทำงานด้วย
ค. ฉันจะทำสิ่งที่ให้ประสบการณ์กับฉันมากที่สุด
2. ก. คนเราควรจะมีเป้าหมายในชีวิต
ข. ฉันคิดว่าที่สำหรับฉันในฐานะที่เป็นผู้หญิงคือบ้าน
ค. ความคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ของฉันไม่มีวันเปลี่ยนแปลง

การตอบสนองเนื้อหาทางความคิด

แบบฝึกหัดต่อไปนี้เป็นการศึกษาการใช้การทวนความและการไต่ถาม อ่านข้อความแต่ละอันและตอบสนองตามที่กำหนดไว้ในวงเล็บ

1. ผู้รับคำปรึกษา “ฉันคิดว่าวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนภาษาคือการอยู่กับเจ้าของภาษา ปีแรกที่ฉันอยู่ประเทศสหรัฐอเมริกา ฉันไม่ได้เรียนรู้อะไรมากนัก”

ผู้ให้คำปรึกษา (ทวนความ) _____

2. ฉันอยากพูดภาษาต่างประเทศ แต่ฉันก็ยังไม่สามารถทำได้ เพราะฉันไม่ค่อยมีโอกาสฝึกในชั้นเรียน

ผู้ให้คำปรึกษา (ไต่ถาม) _____

3. ผู้รับคำปรึกษา “ฉันอยากกลับไปเรียนต่อมากที่สุด เพราะฉันทำอะไรไม่ได้มากนัก กับความรู้ที่มีอยู่”

ผู้ให้คำปรึกษา (ทวนความ) _____

4. ผู้รับคำปรึกษา “ฉันรู้ว่าฉันควรทบทวนวิชาต่าง ๆ ในตอนเย็นหรือกลางคืน แต่ฉันก็ไม่ได้ทำเพื่อนของฉันหลายคนไม่ได้ขยันไปกว่าฉันเท่าไร”

ผู้ให้คำปรึกษา (ไต่ถาม) _____

อภิปรายการตอบสนองกับเพื่อน

แบบฝึกหัด : การตอบสนองเนื้อหาด้านอารมณ์

ฝึกชี้ภาษาภายนอกถึงอารมณ์ และคำพูดที่บอกถึงอารมณ์ ทำแบบฝึกหัดต่อไป

ก. ชี้อธิบายภาษาที่บอกถึงอารมณ์

จับคู่ คนหนึ่งเป็นผู้พูด อีกคนหนึ่งเป็นผู้ตอบสนอง ผู้พูดเลือกความรู้สึกต่อไปนี้
พอใจ หรือ มีความสุข
ประหลาดใจ หรือ สับสน
โกรธ ไม่กล้า กลัว

ไม่บอกคู่ที่เราเลือกความรู้สึกอันใด แสดงออกทางภาษากายแต่เพียงอย่างเดียวถึงความรู้สึก
ที่เราเลือก ผู้ตอบสนองจะต้องชี้ถึงพฤติกรรมที่สื่อสารความรู้สึกและบอกถึงความรู้สึก โดยวิเคราะห์
จากภาษากายที่แสดงออกมากหลังจากนั้นเลือกความรู้สึกอื่นทำซ้ำขั้นตอนเดิม สลับบทบาท

ข. ชี้อธิบายคำพูดที่บอกถึงอารมณ์

ผู้พูดเลือกความรู้สึก ตามรายการต่อไปนี้

ประหลาดใจ	เครียด
ตื่นตันใจ	รุนแรง
ตื่นเต้น	รำคาญ
กังวล	โกรธ
เศร้า	

ผู้พูดเลือกความรู้สึกบอกถึงความรู้สึกที่เลือกและแสดงความรู้สึกด้วยคำพูด 1-2 ประโยค
ผู้ตอบชี้ถึงความรู้สึกอย่างถูกต้อง 2 วิธีด้วยกัน คือ

- ก. ทวนความ ความรู้สึก โดยใช้คำที่บอกถึงความรู้สึกของผู้พูด
- ข. ทวนความโดยใช้คำที่บอกถึงความรู้สึกอย่างเดียวกัน แต่ใช้คำอื่น
ตัวอย่างเช่น

ผู้พูด ฉันรู้สึกดีมากที่สุดที่ได้มาอยู่ที่นี่

ตอบสนอง ก. คุณรู้สึกดี

ข. คุณรู้สึกดีใจที่ได้อยู่ที่นี่

เลือกความรู้สึกอื่น และทำตามขั้นตอนเช่นเดียวกันนี้ เมื่อบอกแต่ละความรู้สึกแล้ว
ให้สลับบทบาท ทำซ้ำตามขั้นตอนเดิม

ค. ชี้อธิบายส่วนประกอบของอารมณ์

อ่านข้อความของผู้รับคำปรึกษาต่อไปนี้ และชี้ถึงส่วนประกอบของอารมณ์ ในแต่ละ
ข้อความ โดยบ่งถึงการสื่อสารแต่ละอันที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงถึงอารมณ์ ผู้รับคำปรึกษา “ฉันไม่ใช่
คนประเภทที่ชอบทำงานวิจัย งานที่ไม่มีโอกาสติดต่อกับมนุษย์อื่น ๆ โดยตรงฉันชอบทำงาน
กับคน ฉันรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่กับคนอื่น”

ข้อความข้างต้นบอกถึงอารมณ์ชอบ เขียนส่วนประกอบของอารมณ์นี้ได้ดังนี้

1. ฉันชอบทำงานกับคน
2. คนทำให้ฉันรู้สึกปลอดภัย

แบบฝึกหัด : วิเคราะห์การตอบสนอง

องค์ประกอบของอารมณ์

ก. การตอบสนองข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูด

ให้สังเกตการสนทนาระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. อ่านการสนทนาอย่างระมัดระวัง
2. ข้อความที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาพูด ให้ระบุองค์ประกอบทางอารมณ์
3. จากข้อความของผู้รับคำปรึกษาจงเขียนการตอบสนองเนื้อหาทางอารมณ์โดยการสะท้อน

ความรู้สึกและสรุปความรู้สึก

4. จากการสนทนาแต่ละอันให้วิเคราะห์ข้อความของผู้ให้คำปรึกษาประเมินความเหมาะสม โดยมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีตั้งแต่ระดับที่ 1 (ไม่เหมาะสมอย่างสมบูรณ์) ถึงระดับที่ 5 (เหมาะสมอย่างเต็มที่) อภิปรายเหตุผลในการประเมินของเรา

ผู้รับคำปรึกษา “ฉันไม่ได้รู้สึกรำคาญใจเกี่ยวกับโรงเรียนเท่าไร ฉันชอบโรงเรียนด้วยซ้ำ แต่ฉันเพียงอยากออกมาซักพักและทำอย่างอื่นบ้าง”

ผู้ให้คำปรึกษา “โรงเรียนบางครั้งดูน่าเบื่อ”

(1 2 3 4 5)

สะท้อนความรู้สึก _____

สรุปความรู้สึก _____

ผู้รับคำปรึกษา “จริง ๆ แล้วฉันไม่ได้ต้องการค้นหาคำตอบอะไร ฉันคงกลัวแทบตายถ้าฉันพบคำตอบเข้าจริง ๆ และฉันคงจะงง ๆ ว่ามันมีอะไรผิดปกติในตัวฉัน

ผู้ให้คำปรึกษา “คุณไม่จำเป็นต้องกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้”

(1 2 3 4 5)

สะท้อนความรู้สึก _____

สรุปความรู้สึก _____

ข. ฝึกการสังเกต

จับกลุ่ม 3 คน ทำแบบฝึกหัดต่อไปนี้

1. คนหนึ่งเป็นผู้พูด เล่าถึงปัญหา

2. ผู้ตอบสนอง ตอบสนองเฉพาะเนื้อหาด้านอารมณ์เท่านั้นและสรุปความรู้สึก
3. ใช้มาตรการสังเกตประเมิน ดูจำนวนและชนิดการตอบสนองของผู้ฟัง ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ฟัง
4. การฝึกแต่ละครั้งใช้เวลา 10 นาที สลับบทบาทจนครบทั้ง 3 คน