

## บทที่ 4

### การแสดงความสนใจจดจ่อและการฟัง

#### ทักษะการเริ่มต้นการสัมภาษณ์

พฤติกรรมของผู้เริ่มเข้าสู่วิชาชีพหรือเริ่มทำการสัมภาษณ์ มักมีข้อผิดพลาดหลายอย่างในการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่ผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่วิชาชีพมักจะตัดทอนความสัมพันธ์ด้วยการถามคำถามปลายปิด ผูกขาดการพูดเป็นเวลานาน หรือพูดสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด ถ้ามีการสอบถามถึงบรรยากาศในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มักรายงานว่ามีความรู้สึกเครียด และไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกหรือเล่าปัญหาให้ฟัง และมักมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นมากมาย ปัญหาเหล่านี้โดยส่วนใหญ่ถ้าสืบสาวไปแล้วจะพบว่า เป็นเพราะไม่รู้จะปฏิบัติตนอย่างไร ไม่มีแนวทางเบื้องต้นในการแสดงพฤติกรรมเมื่อมีความอึดอัดหรือช่องว่างเกิดขึ้นในการสื่อสาร

การที่ผู้ให้การปรึกษาหรือผู้ที่เริ่มเข้าสู่วิชาชีพได้เรียนรู้ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยให้การให้ความช่วยเหลือในระยะเริ่มแรกดำเนินไปอย่างราบรื่น การให้การปรึกษาและจิตบำบัดอาจมีผลในทางลบต่อผู้มารับความช่วยเหลือ แม้ว่า จะทำโดยนักจิตบำบัดและผู้ให้การปรึกษาที่มีประสบการณ์ก็ตาม ดังนั้นการฝึกทักษะเกี่ยวกับการสัมภาษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่อาจปฏิเสธได้ ทักษะในการเริ่มต้นได้แก่ การแสดงความสนใจจดจ่อ การเปิดฉากสนทนา การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย และการฟัง

#### ทักษะการแสดงความสนใจจดจ่อ

ทักษะการแสดงความสนใจจดจ่อมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการสร้างพื้นฐานในการมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สัมผัสถึงโลกของผู้มารับการปรึกษาเสมือนกับว่าผู้ให้การปรึกษาได้อยู่ในโลกของผู้มารับคำปรึกษาด้วย การที่จะรับฟังผู้มารับการปรึกษาโดยมีความเข้าใจอย่างเต็มที่ เราจะต้องมีความจดจ่อในตัวผู้มารับการปรึกษา โรเจอร์ (Rogers, 1975) ได้กล่าวถึงความสำคัญและผลของการมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่าช่วยให้การแสวงหาตนเองเป็นไปได้ง่ายขึ้น และช่วยให้การสัมภาษณ์ประสบความสำเร็จ และก่อให้เกิดผลในทางบวกในการให้ความช่วยเหลือ

อย่างไรก็ตามความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งมีโครงสร้างที่ดูกำกวม ไม่ชัดเจน ยากแก่การนิยาม และให้บรรดาอธิบายแก่ผู้เริ่มเข้าสู่วิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือเกิดความเข้าใจความหมายของคำๆ นี้มักจะอธิบายกันว่า คือ “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” ซึ่งในบางครั้งคำอธิบายเท่านี้ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ถึงกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้การปรึกษาจะต้องเข้าใจถึงการรับรู้ของผู้มารับการปรึกษาและประสบการณ์ส่วนตัวของเขา ทักษะในการแสดงความสนใจจดจ่อไม่ใช้การมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง แต่เป็นพื้นฐานในการพัฒนาสิ่งนี้ และพัฒนาสภาวะในการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม

พฤติกรรมการแสดงถึงความสนใจจดจ่อเป็นทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา ช่วยให่วางตัวได้อย่างเหมาะสมในขณะที่ให้ความช่วยเหลือ แม้ในบางช่วงที่ไม่รู้ว่าทำอะไรดีในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ ซึ่งในช่วงแห่งความอึดอัดใจขงนี้ ผู้สัมภาษณ์หรือผู้ให้การปรึกษาอาจจะเพียงรักษาระดับสายตาในการมองผู้ที่เราพูดด้วย อยู่ในท่าที่สบายย่อนคิดไปถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาให้ความสนใจในเรื่องที่ได้พูดไป และวิจารณ์ให้ความเห็นในเรื่องนั้น ท่าที่ต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้การสัมภาษณ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น ทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับนักจิตบำบัดหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลผู้ทำการสัมภาษณ์ก็คือสามารถที่จะอยู่ในท่าที่สบาย ไม่เครียด สามารถจะสะท้อนและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

นักจิตบำบัดซึ่งเน้นวิธีการทางด้านพฤติกรรมนิยมก็อาจนำพฤติกรรมการแสดงถึงความสนใจจดจ่อไปประยุกต์ใช้เป็นสิ่งเสริมแรงได้ เราอาจพัฒนาทักษะการแสดงถึงความสนใจจดจ่อเป็นตัวเสริมแรงในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูดหรือแสดงออก ซึ่งอาจเป็นเนื้อหาทางด้านความคิดหรือความรู้สึก (Crowley, 1970) ยกตัวอย่างเช่นผู้ให้การปรึกษาเสริมแรงการที่ผู้มารับการปรึกษาวิจารณ์เกี่ยวกับพ่อแม่ของตนด้วยการแสดงความสนใจตั้งใจรับฟังในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูดและแสดงท่าที่ไม่สนใจ คือไม่ให้ความสนใจในสิ่งที่ไม่อยู่ในประเด็นและกลับมาเสริมแรงอีกเมื่อผู้รับการปรึกษาพูดในเรื่องเดิม ผู้ให้การปรึกษาที่มีประสบการณ์หรือแม้จะเริ่มวิชาชีพนี้สามารถจะใช้วิธีการควบคุมนี้ได้ขณะให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถจะจัดการกับภาวะที่ยากลำบากได้ (Hackney, 1970) ทักษะมากมายในการแสดงความสนใจจดจ่อสามารถใช้เป็นตัวเสริมแรงในการวางรูปพฤติกรรมของผู้มารับการปรึกษาให้อยู่ในทิศทางที่ผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าเหมาะสม

ในอีกระดับหนึ่งพฤติกรรมกรรมการแสดงความสนใจจดจ่ออาจเป็นการแสดงถึงความสนใจแสดงว่าเราติดตามรับฟังในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด ซึ่งเน้นให้เห็นว่าผู้ให้การปรึกษาได้อยู่กับผู้รับการปรึกษาในขณะนั้นรับฟังสิ่งที่เขาพูดโดยตลอด ทักษะอันนี้จึงอาจพิจารณาได้ว่าเป็นทักษะในการฟังโดยทั่วไป ซึ่งนักจิตบำบัดใช้ในการรวบรวมรับฟังข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับการปรึกษา

## การแสดงความสนใจจดจ่อในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ

ผู้ที่มีความสามารถในการสัมภาษณ์และสื่อสารได้อย่างดีนั้น จะต้องสามารถรับรู้ได้อย่างดี มีความสนใจจดจ่อในตัวบุคคลที่สนทนาด้วยและตั้งใจรับฟังสิ่งที่บุคคลนั้นสื่อความหมายทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง ทำให้ข้อความนั้นกระจ่างขึ้นด้วยการปฏิสัมพันธ์และสร้างแบบแผนการสื่อสารต่อไปจากสิ่งที่เขาได้ยินและมีความเข้าใจ รู้ถึงความคิดความรู้สึกของตนว่ามีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างไร ผู้ที่สามารถสื่อสารหรือสัมภาษณ์ได้ดีคือผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางสังคม

คุณลักษณะของความเฉลียวฉลาดทางสังคม (Walker and Foley, 1973) ประกอบด้วย 1. ความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ทางสังคม 2. ความสามารถที่จะแสดงออกตามที่ตนเข้าใจ ความสามารถที่จะเข้าใจองค์ประกอบต่างๆ ของสถานการณ์ทางสังคม คือความสามารถในการแยกแยะ รู้ถึงความแตกต่าง ก๊าซดา (Gazda, 1973) เรียกสิ่งนี้ว่าการรับรู้

การรับรู้อย่างเฉียวยอมไม่เพียงพอที่จะช่วยให้เป็นผู้สัมภาษณ์ที่ดีได้ แต่ยังต้องสามารถแสดงออกในวิถีทางที่ช่วยให้การสื่อสารนั้นง่ายขึ้น และสามารถแปลความหมายการรับรู้ความเข้าใจการเห็นถึงความแตกต่างเพื่อที่จะตอบสนองออกมา แสดงถึงความริเริ่มความกระตือรือร้นทั้งทางกาย ปัญญา อารมณ์

## ความสนใจจดจ่อโดยการแสดงออกทางกายภาพและจิตใจ

ในการปฏิสัมพันธ์ทางจิตบำบัดและการให้การปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีความตั้งใจรับฟังแสดงให้เห็นว่าขณะนั้นเราอยู่กับเขาทั้งทางจิตใจและร่างกาย การให้ความช่วยเหลือนั้นๆ ย่อมไม่มีความหมายหรือเป็นไปไม่ได้ถ้าปราศจากจากสิ่งนี้ ความสนใจจดจ่อจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสาร คุณลักษณะนี้จึงมีความหมายลึกซึ้งยิ่งไปกว่าการที่เราเพียงจดจำในสิ่งที่บุคคลอื่นพูดกับเราได้

ไอวี และฮิงเคิล (Ivey และ Hinkle, 1970) ได้ยกตัวอย่างผลที่เกิดจากการแสดงความสนใจจดจ่อจากการทดลองได้มีการเตรียมให้นักศึกษา 6 คน ที่เข้าเรียนในชั่วโมงสัมมนาทางจิตวิทยา เปลี่ยนท่าที่การแสดงออกจากที่เคยเป็นมา คือเป็นผู้ฟังที่เฉื่อยชา คอยจดแต่คำบรรยายเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้นมากขึ้น มีการสบตากับอาจารย์ผู้สอนแสดงถึงความสนใจ ตั้งใจ จากการสังเกตพบว่าในช่วงที่นักศึกษาแสดงอาการเฉื่อยชานั่งฟังโดยไม่แสดงปฏิกิริยา เสียงผู้สอนจะเป็นโทนเดียว ไม่มีการเคลื่อนไหวมือหรือออกท่าทาง ให้ความสนใจนักศึกษาน้อยมากหรือเกือบจะไม่มีเลย แต่เมื่อนักศึกษาเปลี่ยนท่าที่แสดงความสนใจกระตือรือร้น ผู้สอนเริ่มมีชีวิตชีวา เคลื่อนไหวมือ อัตรากาการพูดสูงขึ้น และบรรยากาศในห้องเรียนเริ่มดีขึ้น เมื่อลองให้นักศึกษาเปลี่ยนพฤติกรรมเข้าสู่รูปแบบเดิม ผู้สอนหลังจากที่พยายามแสวงหาการเสริมแรงแต่ไร้ผลได้กลับเข้าสู่บทบาทเดิมทั้งนักศึกษา และผู้สอนต่างไม่สนใจซึ่งกันและกัน จากการแสดงตอบโต้ของแต่ละฝ่ายจะเห็นว่าการแสดงการตอบโต้กันอย่างง่าย ๆ เท่านั้นสามารถช่วยให้บรรยากาศเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง การแสดงความสนใจจดจ่อจึงเป็นตัวเสริมแรงที่มีพลัง

## การแสดงความสนใจจดจ่อทางกายภาพ

ร่างกายของเรามีบทบาทไม่น้อยในการสื่อสารด้วยคำพูด (Egan, 1979) ดังนั้นในการแสดงความสนใจจดจ่อเราจะต้องตระหนักว่าเรามีการใช้ส่วนต่างๆ ในร่างกายเราอย่างไร ในขบวนการสื่อสารหรือสัมภาษณ์ เราควรจะมีท่าทางที่แสดงว่าเรามีความเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วม ขณะมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนประกอบพื้นฐานของการแสดงความจดจ่อทางกายได้แก่

1. S (Squarely) คือ หันหน้าเข้าหาบุคคลที่สื่อสารด้วยโดยตรง ไม่เอียงข้างหรือหันหลังให้ การที่เราหันหน้าให้เขาโดยตรงแสดงว่าเราพร้อมแล้วที่จะติดต่อสนทนากับเขา
2. O (Open) แสดงท่าทางเปิดรับการติดต่อสนทนา การกอดอกมักแสดงถึงการให้ความสนใจเพียงเล็กน้อย ท่าทางที่เปิดรับช่วยให้บุคคลที่เราสัมภาษณ์รู้ว่าเราตั้งใจติดต่อกับเขาโดยตรง เป็นท่าที่ไม่แสดงการปกป้อง
3. L (Lean) คือการโน้มตัวเข้าไปหาบุคคลที่เราสัมภาษณ์แสดงว่าเราพร้อมที่จะรับฟังและให้ความสนใจเกี่ยวข้อง
4. E (Eye) คือมีการประสานสายตา เมื่อเราพูดกับบุคคลอื่นเราจะต้องมองเขาโดยตรง แต่ไม่ใช่จับจ้องเหมือนเราเป็นกล้องจุลทรรศน์ เพื่อจะวิเคราะห์ว่าเขามีเชื้อโรคอะไรบ้าง การประสานสายตาเป็นเครื่องชี้ว่าเรามีความเกี่ยวข้องและให้ความสนใจในบุคคลที่เราติดต่อสื่อสารด้วยอย่างลึกซึ้ง คนที่เกลียดกันมักสบตกันน้อยกว่าคนที่รักกัน เวลาที่เราคุยกัน

5. R (Relaxed) คืออยู่ในท่าที่ผ่อนคลาย ทำตัวตามสบาย ไม่แสดงความเครียด เพราะจะทำให้เกิดบรรยากาศที่อึดอัด อยู่ในท่าที่เป็นกันเอง เป็นธรรมชาติ แม้ในขณะที่เรา แสดงความจดจ่อรับฟังสิ่งที่บุคคลอื่นพูด

พฤติกรรมการแสดงความสนใจจดจ่อยอมช่วยให้การสื่อสารและสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพ มันไม่ใช่จุดหมายปลายทางโดยตัวของมันเอง สิ่งสำคัญอันหนึ่งที่เราควรจะเรียนรู้ก็คือ ร่างกายของเราสามารถสื่อสารได้ถึงความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ การแสดงท่าทางของเราจึงอาจช่วยเสริมการพูดหรืออาจเป็นอุปสรรคทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม ท่าทางการแสดงออกควรเป็นธรรมชาติสอดคล้องกับคำพูดที่ต้องการสื่อความหมาย สดรอง และคณะ (Strong et al, 1971) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาษาท่าทางของผู้ให้การศึกษา พบว่าผู้ให้การศึกษาที่อยู่ในท่าที่นิ่งเฉย ผู้รับการศึกษามักมีการรับรู้ว่ามี ความเฉยชาตึงตัว เคร่งเครียด เจ้าระเบียบ แสดงอำนาจ ซาเย็น เห็นห่าง อดภูมิภาค ในทางตรงข้ามผู้ให้การศึกษาที่มีความกระตือรือร้น ผู้รับการศึกษามักเห็นว่าเป็นมิตร อบอุ่น เป็นกันเอง ไม่เป็นกังวล และดูดึงดูดความสนใจมากกว่า

ส่วนประกอบสำคัญของพฤติกรรมการแสดงความสนใจจดจ่อได้แก่ การประสาน สายตา การแสดงสีหน้า ลักษณะท่าทาง ฯลฯ อาจสอนแยกจากกันถ้าผู้ฝึกมีความสามารถในการแสดงออกอยู่ในระดับต่ำ น้ำเสียงก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งของพฤติกรรมการแสดงความสนใจจดจ่อ ควรมีการสังเกตเช่นเดียวกับด้านอื่น ๆ รวมทั้งการที่หัวข้อการพูดกระโดดไปกระโดดมา หยุดการประสานสายตา และการเปลี่ยนท่าของร่างกาย

### **ความเจียบในขณะมีการสัมภาษณ์**

หลายคนคงเคยตั้งคำถามว่า ควรมีการใช้ความเจียบใหม่ในการฝึกการให้การศึกษา สิ่งนี้เป็นทักษะหรือไม่ ความเจียบควรได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการสนใจจดจ่อ ความเจียบคือช่วงขณะที่ไม่มีการพูดทั้ง 2 ฝ่าย และมักไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนนัก เมื่อใดที่ผู้รับการศึกษาคาด ผู้ให้การศึกษา มักจะเจียบและเมื่อผู้ให้การศึกษาพูดผู้รับการ ศึกษาก็จะเป็นฝ่ายฟัง จากการสังเกตช่วงที่มีความเจียบเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้และผู้รับความ ช่วยเหลือ นักจิตบำบัดและคนไข้ ในช่วงเวลาแห่งความเจียบนั้นไม่ได้มีความเจียบเกิดขึ้นอย่าง

แท้จริง แต่ยังคงมีการสื่อสารต่อกันอยู่ด้วยภาษาท่าทาง ดังนั้นความเงิบที่เกิดขึ้นขณะให้การ  
ปรึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง

มาธาแรสโซ และคณะ (Matarazzo et al, 1968) ได้อธิบายถึงความหมายและ  
อานุภาพของความเงิบจากการศึกษาในห้องปฏิบัติการ โดยดูความสัมพันธ์ของการพูดและ  
พฤติกรรมการเงิบ โดยใช้ช่วงเวลาการพูดของนักจิตบำบัดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เขา  
พบว่าช่วงเวลาการพูดและแบบแผนการพูดของนักจิตบำบัดมีบทบาทต่อผู้มารับคำปรึกษา เขา  
สังเกตถึงช่วงต่อระหว่างที่ฝ่ายหนึ่งได้พูดจบลง และอีกฝ่ายเริ่มพูดพบว่าผู้ที่เริ่มฝึกการสัมภาษณ์  
มักจะพูดแซงขึ้นหรือสอดขึ้นก่อนที่ผู้รับการปรึกษาจะพูดจบประโยค เขาเห็นว่าช่วงเวลาที่เว้น  
จังหวะให้ผู้มารับการปรึกษาได้พูดให้จบเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง มากกว่าการที่  
ความเงิบเกิดขึ้นโดยความพอใจทั้งสองฝ่าย เขาเชื่อว่านักจิตบำบัดที่มีความชำนาญไม่มากนักที่  
รอได้นานถึง 10-15 วินาทีก่อนจะทำการตอบสนอง และช่วงเวลาที่มีการตอบสนองมีตั้งแต่ 1-4  
วินาที จากการศึกษาพบว่าถ้าผู้สัมภาษณ์เว้นช่วงให้คำตอบแค่ 1 วินาที จะมีผลให้การ  
ตอบสนองของผู้สัมภาษณ์เปลี่ยนไปในแนวทางเดียวกัน

การศึกษาได้ดูถึงความยาวของการตอบ พบว่าพฤติกรรมสัมภาษณ์ง่าย ๆ เช่น  
การพยักหน้า การเว้นจังหวะการพูดให้นานขึ้น ทำให้ผู้รับการปรึกษาพูดมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นถ้า  
ผู้ให้การปรึกษาเว้นช่วงเวลานานขึ้นถึง 5 วินาที จะสามารถกระตุ้นให้หนึ่งในสี่ของผู้รับความ  
ช่วยเหลือจากกลุ่มตัวอย่างมีการกล่าวคำพูดใหม่

จากผลการวิจัยเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าความเงิบนั้นไม่ได้หมายถึงการไม่มีพฤติกรรม  
ใดๆ เกิดขึ้น แต่เป็นแบบแผนของการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีความซับซ้อน ดังนั้นจึงไม่มีช่วง  
ใดในการให้ความช่วยเหลือที่ไม่มีพฤติกรรมเกิดขึ้น การฝึกการให้การปรึกษาจึงต้องมีการเน้นถึง  
มิติของภาษาท่าทาง ช่วงเวลาที่ผู้มารับการปรึกษาสิ้นสุดการพูด และช่วงเวลาที่โต้ตอบกันก็เป็น  
จุดสำคัญอีกอันหนึ่งที่ควรให้การสังเกต ในระยะต้นของการช่วยเหลือควรจะได้เน้นด้วยว่าผู้ทำ  
การสัมภาษณ์ไม่ควรจะพูดมากหรือผูกขาดการพูด

## การเปิดโอกาสเชื้อเชิญให้พูด

ทักษะนี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ฟิลลิป ลอคฮาร์ท และมอร์แลนด์ (Phillips, Lockhart และ  
Moreland, 1969) ได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษในการสอน ผู้เริ่มฝึกสัมภาษณ์ให้ถามคำถามด้วย  
คำถามปลายเปิด และเร้าให้ผู้มารับการปรึกษาพูดเพื่อจะค้นหาถึงความคิดและความรู้สึก การ

### ตัวอย่างที่ 1

คำถามปลายเปิด

คุณจะไม่เพิ่มเติมนำให้ฉันได้ทราบอีกนิดได้ไหมคะ ถึงงานครั้งที่แล้ว  
ของคุณ คุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้างที่คุณพ่อคุณแม่ท่านทำเฉยกับ  
คุณ

คำถามปลายปิด

คุณชอบงานครั้งที่แล้วของคุณไหม คุณโกรธไหมที่คุณพ่อคุณแม่ท่าน  
ทำเฉยกับคุณ

### ตัวอย่างที่ 2

คำถามปลายปิด

คุณโกรธไหม

คำถามปลายเปิด

คุณรู้สึกอย่างไร

### ตัวอย่างที่ 3

คำถามปลายปิด

คุณมีลูกกี่คน

คำถามปลายเปิด

ลองเล่าให้ฟังเกี่ยวกับลูกของคุณ

### ตัวอย่างที่ 4

คำถามปลายปิด

คุณทะเลาะกับภรรยาของคุณบ่อยไหม

คำถามปลายเปิด

ความสัมพันธ์ของคุณกับภรรยาเป็นอย่างไร

### ตัวอย่างที่ 5

คำถามปลายปิด

คุณลงโทษลูกคุณเวลาทำผิดหรือไม่

คำถามปลายเปิด

เวลาลูกคุณทำผิด คุณทำอย่างไร

### ตัวอย่างที่ 6

คำถามปลายปิด

คุณรักสามีคุณไหม

คำถามปลายเปิด

คุณสามารถบอกถึงความรู้สึกที่มีต่อสามีคุณได้ไหม

## ตัวอย่างที่ 7

คำถามปลายปิด            บรรยายอากาศที่บ้านตึงเครียดไหม

คำถามปลายเปิด           บรรยายอากาศที่บ้านเป็นอย่างไร

การถามด้วยคำถามปลายเปิดและคำพูดที่เปิดโอกาสให้ผู้มารับการปรึกษาได้พูดอย่างเต็มที่ จะช่วยให้ผู้มารับการปรึกษามีโอกาสค้นหาโดยผู้ให้การปรึกษาไม่เข้ามาก้าวท้าวหรือยึดเยียดความคิดให้ นอกจากนี้ยังให้ทางเลือกแก่ผู้มารับการปรึกษาในการที่จะแสดงออกเกี่ยวกับตนเอง ในทางตรงข้ามคำถามปลายปิดมักมีแนวโน้มที่จะเป็นข้อเท็จจริงและผู้รับการปรึกษาตอบได้เพียงใช่หรือไม่ การสัมภาษณ์ที่เน้นคำถามปลายปิดมักทำให้ผู้มารับการปรึกษาเกิดความรู้สึกข้องใจสงสัย การสัมภาษณ์เข้าทำงานซึ่งเน้นถึงประวัติการทำงานที่ผ่านมา ภูมิหลังทางการศึกษาและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวอย่างของการสื่อสารแบบปิดในช่วงการสัมภาษณ์เหล่านี้ผู้สัมภาษณ์ยากที่จะรู้และเข้าใจถึงข้อมูลที่สำคัญอื่นๆ อันได้แก่เจตคติ ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้สมัคร ซึ่งข้อมูลอันนี้อาจมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อช่วยในการจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งของงานที่จะจัดให้

การเปิดโอกาสเชื่อเชิญให้พูดโดยการใช้คำถามปลายเปิดมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสัมภาษณ์ ขณะที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ทักษะนี้ในการสัมภาษณ์ คำถามของเขาจะมีจุดสนใจอยู่ที่ตัวผู้ถูกสัมภาษณ์และความต้องการของเขา มากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ให้การปรึกษา การใช้คำถามควรจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจำงในปัญหาของตนมากกว่าจะเป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้สัมภาษณ์ ถ้าผู้สัมภาษณ์ยึดอยู่กับคำถามปลายปิดเพื่อจะคุมการสัมภาษณ์หรือให้การสัมภาษณ์เป็นไปตามโครงสร้างที่ตนกำหนด เขาจะต้องพยายามอย่างมากในการใช้ความคิดว่าควรจะถามอะไรต่อไปดี ซึ่งทำให้เขาไม่อาจติดตามรับฟังผู้มารับการปรึกษาได้โดยตลอด และไม่สามารถจดจ่ออยู่กับผู้มารับการปรึกษาได้

การเปิดโอกาสเชื่อเชิญให้พูดอาจมองได้ว่าเป็นพฤติกรรมการแสดงความสนใจจดจ่อที่แผ่ขยายออกไปด้วยเหตุที่ให้ความสนใจกับความต้องการ และความปรารถนาของผู้มารับการปรึกษามากกว่าความต้องการของผู้ให้การปรึกษาเอง การเน้นความสนใจที่การสื่อสารของผู้รับการปรึกษาก็อาจช่วยให้เข้าใจถึงแนวความคิดที่กล่าวได้ดียิ่งขึ้น

ประการต่อมา คุณค่าของการเปิดโอกาสให้พูดที่ควรนำมาพิจารณา คือช่วยผู้ฝึกในการเริ่มต้นการสัมภาษณ์ (เช่น “งานของคุณเมื่อ 2-3 วันที่แล้วมาเป็นอย่างไรบ้าง” คำถามที่ตรงกันข้ามคือ “งานของคุณผ่านไปด้วยดีหรือ” เราอาจนำสิ่งนี้มาใช้ช่วยให้ผู้รับการปรึกษายกตัวอย่างของพฤติกรรมเฉพาะ เพื่อที่ผู้ให้การปรึกษาจะได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาอธิบายได้ดียิ่งขึ้น



(คุณลองยกตัวอย่างให้ฟังสิครับว่าคุณหมายความว่าอย่างไรที่คุณบอกว่าคุณเข้ากับใครไม่ได้) นอกจากนี้การเชื่อเชื่อยให้พูดยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเน้นความสนใจอยู่ที่อารมณ์ (“คุณรู้สึกอย่างไรขณะที่เรากำลังพูดกันถึงสิ่งนี้” เปรียบเทียบกับข้อความที่ว่า “ตอนนี้คุณรู้สึกวิตกกังวลไหม”)

อย่างไรก็ตามการใช้คำถามปลายปิดอาจมีความเหมาะสมในหลายสภาพการณ์ ขึ้นอยู่กับบริบทในการนำมาใช้ตามความเหมาะสม เมื่อมีการพูดไปเรื่อยเปื่อยเหมือนกับพายเรือวนอยู่ในอ่าง ก็สามารถใช้คำถามปลายปิดดึงความสนใจมายังจุดสำคัญหรือสาระสำคัญของเรื่องที่กำลังพูด และเมื่อผู้รับการปรึกษาพูดอยู่ในประเด็นแล้วก็อาจใช้การเปิดโอกาสเชื่อเชื่อยให้พูดต่อไป ผู้ให้การปรึกษาที่เชี่ยวชาญสามารถใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิดอย่างได้สัดส่วน เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความเจริญงอกงามเกิดขึ้น การสัมภาษณ์ในแต่ละแบบย่อมมีสัดส่วนของคำถามปลายปิดและปลายเปิดแตกต่างกัน

### คำถามปลายเปิดและปลายปิด

คำถามทั้งสองแบบมีประโยชน์ในกระบวนการปรึกษา เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเข้าใจโดยเต็มที่ถึงข้อแตกต่างของคำถามปลายปิดและปลายเปิด เพื่อให้ชัดเจนว่าเมื่อไรเหมาะสมจะใช้คำถามแบบใด

### คำถามปลายปิด

เป็นคำถามที่นำไปสู่คำตอบที่เฉพาะเจาะจง โดยปกติคำตอบสำหรับคำถามปลายปิดจะสั้นมาก คำตอบอาจเป็น “ใช่” หรือ “ไม่” ลองพิจารณาตัวอย่างของคำถามปลายปิด “วันนี้คุณนั่งรถเมล์มาใช่ไหม” คำตอบที่เป็นไปได้มากที่สุดคือ ใช่ หรือ ไม่ ผู้รับการปรึกษาอาจขยายความการตอบแต่ก็จะไม่ทำเช่นนี้ คำถามปลายปิด เช่น

“คุณจะขัดข้องไหมคะ ถ้าดิฉันจะบันทึกเทปขณะทำการสัมภาษณ์”

“คุณยังโกรธฉันอยู่หรือเปล่า”

“น้องสาวของคุณทำให้คุณลำบากใจใช่ไหม”

“คุณทำตามที่ผมเสนอแนะหรือเปล่า”

“คุณรักภรรยาคุณไหม”

คำถามเหล่านี้ต้องการคำตอบสั้นๆ เพียงใช่หรือไม่ คำถามปลายปิดมักเป็นคำถามที่ผู้เริ่มต้นฝึกการสัมภาษณ์ใช้บ่อยๆ เขาอาจใช้คำถามปลายปิดเป็นชุดในหัวข้อการพูดที่ดีมาก และต้องพบกับความประหลาดใจว่าทำไมผู้รับการปรึกษาจึงไม่แสดงออกเกี่ยวกับตนเองอย่างเต็มที่

คำถามปลายปิดแทบจะไม่ให้โอกาสผู้รับบริการได้ใช้ความคิดของตนเองในการตอบคำถาม คำตอบคำถามปลายปิดมักสั้นๆ ตรงๆ ไม่กระตุ้นให้ผู้รับบริการสร้างสรรค์ และให้ข้อมูลใหม่ๆ แก่ผู้ให้การศึกษา คำตอบมีความจำกัด

### **การถามคำถามปลายปิด**

เป็นการจำกัดการตอบ ยิ่งกว่านั้นมันเป็นคำถามที่เข้มงวด

นักกฎหมายในศาลมักใช้คำถามปลายปิดเพื่อให้พยานตอบในกรอบที่จำกัดให้ ผู้ให้การปรึกษาไม่ใช่ นักกฎหมายและผู้ให้การปรึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะให้อิสระ ผู้รับการปรึกษาให้เขาได้พูดอย่างเปิดเผย

### **เราจะใช้คำถามปลายปิดเมื่อใด**

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเราควรใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์มากกว่าคำถามปลายปิด ยกเว้นในกรณีที่ต้องการให้ผู้รับการปรึกษาพูดให้เฉพาะเจาะจง หรือต้องการข้อมูลเฉพาะ คำถามปลายปิดจึงเป็นสิ่งเหมาะสม เช่น ต้องการทราบว่าผู้รับการปรึกษาแต่งงานหรือยัง ลูกอายุเท่าใด ข้อมูลเหล่านี้อาจถามโดยตรงด้วยการใช้คำถามปลายปิด

### **คำถามปลายเปิด**

คำถามปลายเปิดแตกต่างจากปลายปิด ผู้รับการปรึกษามีขอบข่ายที่กว้างขวางในการตอบ เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นหาด้านที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์ และกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมโดยอิสระ ถ้าถามคำถามปลายเปิด “วันนี้คุณนั่งรถเมล์มาใช่ไหม” คำตอบมักเป็น “ใช่” หรือ “ไม่” ตรงข้ามกับการถามด้วยคำถามปลายเปิด “วันนี้คุณมาอย่างไร” ผู้ตอบมีอิสระที่จะพูดถึงการเดินทาง ข้อมูลมักจะมากกว่ารถเมล์ การถามคำถามปลายเปิดมักได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่ไม่ได้คาดหมาย เช่น ลองเล่าเกี่ยวกับลูกๆ ของคุณ คำตอบจะมีแตกต่างกันมากมาย เช่น ลูกๆ ฉันเป็นเด็กที่น่ารักและมีความสุข หรือฉันมีลูกสาว 1 และลูกชาย 2 หรือลูกฉันโตกันหมดแล้ว และสามีกับฉันอยู่กันตามลำพัง นี่จึงนับเป็นข้อได้เปรียบของคำถาม

ปลายเปิด เพราะผู้ให้การปรึกษาไม่อาจเดาใจหรืออ่านผู้รับการปรึกษาได้อย่างทะลุปรุโปร่ง ไม่สามารถรู้ได้ว่าผู้รับการปรึกษากำลังคิดอะไร นอกจากเขาจะพูดออกมา ผู้ให้การปรึกษาจึงอาจใช้คำถามเพื่อให้รู้ถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาสนใจมากที่สุด แทนที่จะเป็นสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาสนใจมากที่สุด แทนที่จะเป็นสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษานใจมากที่สุด

**คำถามปลายเปิด** มักเริ่มต้นด้วยคำว่า อะไร อย่างไร ทำไม คุณช่วย คุณลอง จากการสังเกตการใช้คำถามในการสัมภาษณ์ พบว่าคำถามที่ขึ้นต้นว่า **อะไร** มักสัมพันธ์กับข้อเท็จจริง และเป็นการรวบรวมข้อมูล คำถามว่า **อย่างไร** มักให้คำตอบเกี่ยวกับกระบวนการและความรู้สึกต่าง ๆ คำถามว่า **ทำไม** ได้คำตอบเกี่ยวกับเหตุผล และคำถามที่ว่า **คุณสามารถคุณลอง** มักให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้มีการแสวงหาตนเอง เป็นการบอกโดยนัยว่าผู้รับการปรึกษามีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามนั้น จากตัวอย่างต่อไปนี้เปรียบเทียบให้เห็นถึงคำถามปลายเปิดต่าง ๆ

ผู้รับการปรึกษา “ฉันรู้สึกหวาดกลัวว่าเขาจะเข้ามาในชีวิตฉัน เข้ามาครอบครองฉัน ฉันรู้สึกแย่มากกว่าทำไมฉันจะต้องไปยุ่งเกี่ยวกับสิ่งนั้นด้วย แทนที่ฉันจะมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นกับผู้ชายตามปกติ”

ผู้ให้คำปรึกษา “เขาทำอะไรคุณถึงมีความรู้สึกอย่างนี้”

(เป็นการนำเอาข้อเท็จจริงออกมา)

“คุณจะจัดการกับสิ่งนี้ได้อย่างไร”

(นำไปสู่กระบวนการและมักนำไปสู่อารมณ์)

“ทำไมคุณถึงรู้สึกอย่างนั้น”

(มองหาเหตุผลและอาจทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกคล้ายถูกต้อนเข้ามา)

ผู้ให้การปรึกษาบางคนหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำถามนี้)

“คุณจะลองค้นหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ต่อไหม”

(ให้โอกาสผู้รับการปรึกษาในการแสวงหา)

คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “อะไร” “อย่างไร” “เมื่อไร” มักจะมีประโยชน์กว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคำถามว่า “ทำไม” คำถามปลายเปิดมักขึ้นต้นด้วยคำถามเหล่านี้ จากตัวอย่างต่อไปนี้เปรียบเทียบให้เห็นคำถามปลายเปิดต่าง ๆ

คำถาม “อย่างไร” มีประโยชน์มากในการช่วยให้รู้ถึงรายละเอียดว่าผู้รับการปรึกษารู้สึกคิด สื่อสาร กระทำ มีปฏิกริยาออกไป อย่างไร ยกตัวอย่างเช่น คุณคิด / รู้สึก / ทำ อย่างไร เมื่อเขาปฏิเสธคุณ ขณะที่ผู้รับการปรึกษาพูดนอกจากจะฟังข้อความ เราต้องตรวจสอบภาษา กายของเขาด้วยในขณะเดียวกัน ถึงความสอดคล้องกลมกลืนของการสื่อสาร (R.N. Jones, 2000)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารเพื่อให้เกิดความกระจ่าง สามารถช่วยให้เห็นภาพของ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง เช่น “คุณช่วยแสดงให้ดูว่าในภาวะเช่นนั้น คุณได้พูดโต้ตอบไป อย่างไร หรืออาจให้เล่นบทบาท (role play) ให้ดู ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง เช่น “ลองจินตนาการว่า ฉันเป็นผู้คุณ กำลังนั่งอยู่ข้างหน้าคุณ และมองคุณด้วยสายตาแข็งกร้าว ลองแสดงให้ดูว่าคุณมี ปฏิกริยากับผู้คุณอย่างไร”

คำถาม “อะไร” มักมีเป้าหมายคล้ายคลึงกับคำถาม “อย่างไร” เช่น คุณคิด / คุณทำ อะไร คำถามอะไร เป็นคำถามที่มีคุณค่าในแบบของมัน ช่วยให้ผู้รู้ข้อมูล เช่น เกิดอะไรขึ้น มัน ก่อให้เกิดอะไรบ้าง หลังจากคุณล้มเลิกสัญญา

คำถาม “เมื่อไร” เป็นคำถามที่สัมพันธ์กับเวลาซึ่งไปถึงช่วงเวลาของปัญหา เช่น ครั้ง สุดท้ายที่เขากระทำรุนแรงต่อคุณเกิดขึ้นเมื่อไหร่ และคุณคาดว่ามันจะเกิดขึ้นอีกเมื่อไหร่

คำถาม “ที่ไหน” ช่วยให้เราละเอียดเกี่ยวกับบริบททางกายภาพของสภาพการณ์ที่เป็น ปัญหา เช่น “ลองอธิบายว่ามันเกิดขึ้นที่ไหน”

คำถาม “ทำไม”

บ่อยครั้งที่นักจิตวิทยาหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำถาม “ทำไม” เพราะเวลาถามทำไมผู้ตอบมัก ใช้ปัญหาหาเหตุผลในการตอบมากกว่า จะเน้นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายใน บ่อยครั้งเป็นข้อแก้ตัว หรือเป็นการหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง

คำถามปลายเปิดแต่ละอันนำผู้รับการปรึกษาไปในแนวทางที่แตกต่างกัน คำถาม เหล่านี้ล้วนมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าเราจะให้การช่วยเหลือตามแนว ทฤษฎีใด การใช้คำถามปลายเปิดในการตอบสนองของผู้รับการปรึกษาหรืออาจเป็นการยับยั้ง ความคิดของผู้ให้การปรึกษาให้กับผู้รับการปรึกษา ยกตัวอย่างเช่น “คุณโกรธกับเขาหรือ”

“คุณไม่ชอบให้เพื่อนคุณทำกับคุณอย่างนั้นใช่ไหม” ทั้งหมดนี้จะเห็นว่าเป็นทัศนคติในการมองโลกของผู้ให้การปรึกษา และเป็นการนำผู้รับการปรึกษาไปในแนวทางที่เฉพาะเจาะจงอย่างยั้งนั้น

อย่างไรก็ตามในบางครั้งการใช้คำถามปลายปิดในการสัมภาษณ์ก็เป็นสิ่งที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้มีการเน้น การให้ความกระจ่าง ทำให้ขอบข่ายของเรื่องที่จะพูดคุยแคบเข้าหรือกระชับขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีกับผู้รับการปรึกษาที่ช่างพูดและสับสน คำถามปลายปิดซึ่งแสดงถึงความสนใจในการพูดที่ผ่านไปของผู้มารับการปรึกษา อาจทำให้บรรยากาศในการให้การปรึกษาที่กำลังเครียดผ่อนคลายลง

ขณะที่ให้การปรึกษาหรือกำลังอยู่ในภาวะอารมณ์รุนแรง ผู้เริ่มให้การปรึกษาเป็นครั้งแรกอาจรู้สึกเครียด กลัว ทำตัวไม่ถูก ยกตัวอย่างเช่นผู้มารับการปรึกษาอาจพูดถึงความรู้สึกที่รุนแรง เกี่ยวกับความกลัวในการมีความสัมพันธ์กับเพศเดียวกัน ผู้เริ่มวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลืออาจไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะจัดการหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องนี้ แทนที่จะยังคงใช้คำถามปลายเปิด หรือใช้ทักษะในการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ต่อไป ก็อาจใช้คำถามปลายปิด เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และทำการส่งมอบผู้รับความช่วยเหลือไปยังแหล่งให้ความช่วยเหลืออื่นต่อไป ยกตัวอย่างเช่น

ผู้รับการปรึกษา “ฉันรักเพื่อนเพศเดียวกันหรือเปล่า ฉันรู้สึกหวาดกลัวจนบอกไม่ถูก”  
\_\_\_\_\_ (ร้องไห้)

ผู้ให้การปรึกษา (หลังจากรออยู่ชั่วขณะหนึ่ง) “คุณกลัวอะไรหรือ” (คำถามปลายเปิดเพื่อหาข้อเท็จจริง)

ผู้รับการปรึกษา “ครอบครัวของฉันคงจะผิดหวังและไม่ยอมรับฉัน”

ผู้ให้การปรึกษา “ครอบครัวคุณอยู่ที่นี้หรือ”

ตัวอย่างข้างต้นนี้ไม่ใช่เป็นการให้การปรึกษาที่ดี แต่แสดงให้เห็นว่าคำถามที่ถามถึงข้อเท็จจริง และคำถามปลายปิดสามารถทำให้อารมณ์ที่กำลังระเบิดขึ้น หรือมีขึ้นในขณะที่ให้การปรึกษาหมดไป โดยเบนความสนใจไปที่จุดอื่น นอกจากนั้นในตัวอย่างข้างต้นไม่ได้ช่วยจัดการเกี่ยวกับความรักที่มีในเพื่อนเพศเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้อาจเป็นแบบในการดำเนินชีวิตที่มีความหมายซึ่งหลายๆ คนได้เลือก อย่างไรก็ตามผู้เริ่มเข้าสู่วิชาชีพอาจรู้สึกสับสน มีงง จากสภาพการณ์ต่างๆ หรือจากการที่ต้องเผชิญกับข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่ผู้รับการปรึกษาให้มากมายไปหมด และตนไม่สามารถทำความเข้าใจได้ หรือรู้สึกว่าไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ การใช้คำถาม

ปลายปิดก็อาจทำความเข้าใจได้ หรือรู้สึกว่าจะไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ การใช้คำถามปลายปิดก็อาจทำให้ผู้ให้การปรึกษาอยู่ในภาวะที่ปลอดภัยขึ้น

ผู้ให้การปรึกษาที่ชำนาญอาจใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิดในรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ผู้รับการปรึกษาอาจเล่าอย่างรวดเร็วในช่วงแรกของการสัมภาษณ์คำถามปลายปิดสามารถทำให้ผู้รับการปรึกษาพูดช้าลง ต่อมาการถามด้วยคำถามปลายเปิดจะให้โอกาสผู้รับการปรึกษากลับไปพูดในเรื่องเดิม ดัดลี (Dudley, 1970 อ้างถึงใน Ivey, 1976) ได้ทำการศึกษาจิตแพทย์ซึ่งเป็นแพทย์ประจำบ้านของโรงเรียนแพทย์ มหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี เขาพบว่าแพทย์ประจำบ้านที่เพิ่มเริ่มวิชาชีพมักถามคนไข้ด้วยคำถามปลายปิด เปรียบเทียบกับแพทย์ประจำบ้านปีสุดท้ายเริ่มการสัมภาษณ์ของตนด้วยคำถามปลายเปิด และใช้คำถามปลายปิดต่อมาเพื่อย้ำหรือปฏิเสธเกี่ยวกับด้านต่างๆ ในการวินิจฉัย ในการให้การปรึกษาเราไม่จำเป็นต้องใช้คำถามมากมายในการสัมภาษณ์ปัญหาทางด้านอารมณ์ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องรู้จะออกมาอย่างเป็นธรรมชาติโดยไม่จำเป็นต้องถาม ถ้าผู้ให้การปรึกษามีการฟังอย่างตื่นตัว

### การถามมากเกินไป

ผู้เริ่มให้การปรึกษามือใหม่มักอดไม่ได้ที่จะใช้คำถามมากไป ถ้าเราใช้คำถามบ่อยไป เราควรมีเป้าหมายในการใช้คำถามเหล่านี้ ถ้าเป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาพูด การใช้คำถามไม่ใช่วิธีการที่ถูกต้องเราเพียงสะท้อนในสิ่งที่เขาพูดยอมเพียงพอที่จะกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษามีความมั่นใจที่จะเล่าต่อไปโดยไม่จำเป็นต้องถาม ถ้าผู้ให้การปรึกษาถามมากไปจะคล้ายกับการชักฟอก และมักทำให้เขาเปิดเผยและสื่อสารน้อยลง และสิ้นสุดลงด้วยการที่ผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ควบคุมทิศทางของการสัมภาษณ์ นี่เป็นกฎทั่วไป มันจึงเป็นเรื่องที่น่าพิงปรารถนามากกว่าที่จะให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดในทิศทางที่เขาต้องการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะปล่อยให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นหาเกี่ยวกับปัญหาเขาโดยเต็มที่ บ่อยครั้งที่ผู้รับการปรึกษาจะไม่มุ่งไปที่ปัญหาที่แท้จริงทันทีจนกว่าจะได้พูดปัญหากว้างๆ ไปก่อน ถ้าผู้ให้การปรึกษาพยายามค้นหาปัญหาที่แท้จริงโดยการถามคำถาม ผู้รับการปรึกษาอาจไม่พูดถึงสิ่งที่เจ็บปวดที่สุดอันเป็นสาเหตุของปัญหา แต่อาจไปยังทิศทางตรงข้ามกับที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการ

ปัญหาอีกอย่างของการถามมากเกินไปคือ ผู้รับการปรึกษาจะเรียนรู้อย่างรวดเร็วในการคาดหวังคำถาม และอาจคอยให้ผู้ให้การปรึกษาถามคำถามต่อไป แทนที่จะคิดด้วยตนเองว่าอะไรสำคัญที่จะพูด การใช้คำถามที่ไม่จำเป็นจึงไม่เหมาะสม และควรจำกัดเฉพาะในสถานการณ์ที่ไม่มีทางเลือกอื่น นอกจากการถามคำถาม และควรมีการใช้คำถามโดยมีเป้าหมาย

## เป้าหมายในการถามคำถาม

เป้าหมายสำคัญ 3 ประการในการใช้คำถาม

1. กระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้น
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพูดให้เฉพาะเจาะจง หรือเป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้น
3. ช่วยให้เข้าใจสถานการณ์ของผู้รับการปรึกษาชัดเจนขึ้น

### 1. กระตุ้นให้ผู้รับบริการเปิดเผยเพิ่มขึ้น

การใช้คำถามปลายเปิด เป็นคำถามที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเอง และเปิดเผยเพิ่มขึ้น พูดถึงสิ่งที่อยู่ในความสนใจของตน

### 2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพูดเฉพาะเจาะจง และเป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้น

เป้าหมายประการต่อมาเพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีความเฉพาะเจาะจงเพิ่มขึ้น บ่อยครั้งที่ผู้รับบริการมักพูดอย่างคลุมเครือ พูดเรื่องทั่วไป จึงเป็นไปไม่ได้ที่จะเข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน

งานของผู้ให้ความช่วยเหลือคือ ช่วยให้เกิดความกระจ่าง เช่น “ผมทนต่อไปไม่ได้ อีกแล้ว” อาจถามว่า “อะไรที่ทำให้คุณทนไม่ได้” หรือ “ฉันรู้สึกเบื่อมาก ๆ” อาจถามว่า “คุณเบื่ออะไร” เมื่อผู้รับการปรึกษาพูดเรื่องทั่วไป ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพูดอย่างเฉพาะเจาะจง และพูดถึงประเด็นที่แท้จริงของปัญหา

3. เป้าหมายประการที่ 3 คือ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจสภาพการณ์ได้ชัดเจนขึ้น บางครั้งผู้รับการปรึกษาไม่ได้เล่าหรือละเว้นที่จะบอกข้อมูลที่สำคัญ ทำให้ยากที่จะเข้าใจปัญหา

อย่างไรก็ตามในการถามข้อมูล ควรถามด้วยความระมัดระวัง ก่อนอื่นเราอาจถามตัวเองก่อนว่า เราจำเป็นต้องรู้ข้อมูลนี้ไหม ถ้าเราไม่รู้เรายังสามารถช่วยเขาได้ไหม ถ้าเรายังคงสามารถช่วยได้ การถามคำถามจึงไม่จำเป็น บางครั้งการถามคำถามมาจากความปรารถนา หรือความอยากรู้อยากเห็นของเราเอง จึงไม่ใช่เรื่องเหมาะสมที่เราจะแสวงหาข้อมูลเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น เป็นการเข้าไปก้าวกายเรื่องส่วนตัวโดยไม่จำเป็น และยังอาจรบกวนกระบวนการให้การปรึกษา ขัดจังหวะความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือที่กำลังดำเนินไป

## สรุป

เราได้พิจารณาประโยชน์ของการใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิด ข้อแตกต่างของคำถาม 2 ชนิด ในการฝึกการใช้คำถามมีความเสี่ยงที่จะทำให้เราชินกับการใช้คำถามและใช้คำถามมากเกินไป ถ้าเป็นเช่นนี้จะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกเหมือนถูกชักฟอก แทนที่จะรู้สึกว่าเขาและผู้ให้การปรึกษากำลังค้นหาไปด้วยกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือและยับยั้งผู้รับบริการในการเปิดเผยตนเองโดยอิสระ

ระลึกไว้ว่าการตอบสนองด้วยความเข้าใจ ทำให้ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจที่จะพูดโดยอิสระมากกว่าการถามคำถาม พยายามถามเพียงคำถามเดียวจากการตอบสนอง 3 ถึง 4 อัน พร้อมกับใช้การทวนความการสะท้อนความรู้สึก และการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม ไม่จำเป็นถึงขนาดต้องยึดเป็นกฎเกณฑ์ตายตัว ควรให้กระบวนการดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติ ควรระมัดระวังที่จะใช้คำถามน้อยกว่าการตอบสนองแบบอื่นในการฝึก ฝึกการตอบสนองพื้นฐานด้วยการสะท้อนซึ่งมีความสำคัญ เราจะเกิดความชำนาญในการตอบสนองด้วยความเข้าใจ และใช้คำถามเมื่อมีความเหมาะสมเท่านั้น

ท้ายที่สุดนี้ควรจะให้ข้อสังเกตไว้ด้วยว่าผู้ให้ความช่วยเหลือในบางแนวความคิด ไม่ศรัทธาในการนำคำถามมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้การปรึกษาในแนวไม่นำทางหรือกลุ่มที่เน้นในอัตถิภาวะ (Existentialist) มักจะหลีกเลี่ยงการใช้คำถามด้วยเหตุผลที่ว่า การใช้คำถามมาจากทัศนะในการมองโลกของผู้ให้การปรึกษามากกว่ามาจากตัวผู้รับการปรึกษา เมื่อเป็นเช่นนี้การใช้คำถามไม่ว่าจะปลายเปิดหรือปลายปิดก็ตาม อาจเป็นการควบคุมผู้รับการปรึกษา แต่ก็ควรตระหนักไว้ด้วยว่าทฤษฎีลักษณะนิสัยและองค์ประกอบ พฤติกรรมนิยมจิตวิเคราะห์และอื่นๆ ได้เห็นว่าคำถามเป็นทักษะสำคัญในการสัมภาษณ์

## การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยให้พูด

ทักษะอันนี้เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อไปหลังจากได้เริ่มพูด ผู้ให้การปรึกษาที่เริ่มวิชาชีพการให้ความช่วยเหลืออาจมีความสามารถในการแสดงถึงความสนใจจดจ่อในตัวผู้มารับความช่วยเหลือ มีการเชื้อเชิญให้เขาพูด แต่อาจลืมนึกที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการพูด และขาดการกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษามีการพูดต่อไป ฟิลลิป ลอคฮาร์ท และ มอร์แลนด์ (Phillips, Lockhart and Moreland, 1969 อ้างถึงในศิริบุรณ์ สายโกสุม, 2544) ได้พัฒนาวิธีการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยให้พูด ช่วยให้ผู้ฝึกมีความตื่นตัวมากขึ้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้การปรึกษา ขณะเดียวกันก็เน้นที่ความต้องการและความปรารถนาของผู้มารับความช่วยเหลือ



ตัวอย่างการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยรวมถึงการพูดง่าย ๆ ว่า “อืม” “งั้นหรือ” “แล้วก็” “ถ้างั้น” อาจพูดซ้ำคำหรือสองคำจากที่ผู้รับการปรึกษาเพิ่งพูดไป “คุณช่วยบอกรายละเอียดอีกซิ” “คุณรู้สึกอย่างไร” “ลองยกตัวอย่างมาซิ” “นี่คุณหมายความว่าอย่างไร” การพยักหน้า ท่าทางการเคลื่อนไหวมือต่างๆ การใช้การกระตุ้นให้พูดเหล่านี้เป็นการแสดงถึงความสนใจ แสดงความมีส่วนร่วม ขณะเดียวกันก็ยินยอมให้ผู้มารับการปรึกษาได้เป็นผู้ตัดสินใจว่าการสัมภาษณ์ควรจะดำเนินไปในทิศทางใด

การกระตุ้นให้พูดอาจเป็นการเสริมแรงที่สำคัญต่อพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มารับการปรึกษา การผสมผสานทักษะในการกระตุ้นนี้กับแนวความคิดในเรื่องการเสริมแรง ย่อมช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาทำการสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ให้การปรึกษาบางคนได้ใช้การกระตุ้นแสดงถึงความเกี่ยวข้องกับผูกพัน การมีส่วนร่วม การให้ความสนใจ และมีความเอาใจต่อผู้มารับการปรึกษา

ประโยชน์ของการใช้กลวิธีนี้ จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาให้ความสนใจต่อสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากำลังพูด การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยควรจะทำทันทีหลังจากผู้รับการปรึกษาพูดจบลง ด้วยวิธีนี้จะช่วยให้ผู้มารับการปรึกษามีการแสดงออกเกี่ยวกับตนเองชัดเจนขึ้น ให้โอกาสผู้ให้การปรึกษาสามารถแสดงถึงความสนใจในตัวผู้มารับการปรึกษา และช่วยให้มีการแสวงหาตนเองต่อไป การแสดงความสนใจจดจ่อโดยตัวมันเองไม่เป็นการเสริมแรงอย่างเพียงพอสำหรับมนุษย์เรา การแสดงความเห็นด้วยก็เป็นเสริมแรงโดยทั่วไปอีกอันหนึ่ง ซึ่งอาจใช้ในการวางรูปพฤติกรรมบุคคลอื่น จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการวางเงื่อนไขการพูดแสดงว่าผู้รับการปรึกษาจะตอบสนองและพูดในสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้ให้การเสริมแรงและการตอบสนอง (Skinner, 1953)

ในการอภิปรายก่อนหน้านี้ได้ชี้ถึงทักษะในการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อยว่าเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้มารับความช่วยเหลือดำเนินการพูดต่อไป ทักษะอันเดียวกันนี้ในระดับที่สูงขึ้นยังใช้เป็นการเลือกให้การเสริมแรงในสิ่งที่ผู้มารับการปรึกษาพูด การเลือกกระตุ้นข้อความ วลี หรือคำที่มีความหมายอาจเป็นสิ่งตัดสินใจถึงแนวทางที่จะพูดต่อไป จากการตรวจสอบโดยละเอียดถึงการสนทนาในการให้ความช่วยเหลือต่างๆ พบว่า ผู้ให้การปรึกษามักจะเลือกกระตุ้นคำพูดในบางรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ ลองพิจารณาถึงบทสนทนาดังต่อไปนี้

ผู้ให้การปรึกษา “คุณช่วยเล่าให้ฉันฟังซิว่ามันเป็นอย่างไร”

- ผู้รับการปรึกษา “โดยทั่วไปเรียบร้อยก็ดี ตอนนี้นั้นเป็นหัวหน้าแล้ว เด็กๆ เข้าโรงเรียนกันหมด ชีวิตฉันน่าจะไปได้ดีวันแต่ชีวิตฉันเปลี่ยนไป งานที่ฉันทำมีแต่ผู้ชาย เมื่อก่อนฉันทำงานเป็นผู้ช่วยรอบๆ ตัวมีแต่ผู้หญิง เดียวนี้ฉันต้องทำงานกับผู้ชาย และเริ่มจะต้องพบปะกับเพศตรงข้าม ฉันไม่แน่ใจว่าฉันควรจะวางตัวอย่างไร”
- ผู้ให้การปรึกษา “คุณไม่แน่ใจว่าคุณจะจัดการกับความสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ได้อย่างไร (การกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย)”

จากการสนทนาข้างบนอาจดูเป็นการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย เป็นการช่วยให้ผู้มารับการปรึกษาพูดต่อไป อย่างไรก็ตามการกระตุ้นให้พูดหลายอันจากการสนทนาที่มีผลอย่างมากที่ทำให้การสัมภาษณ์เปลี่ยนไปในทิศทางต่างๆ กัน ยกตัวอย่างเช่น ตอนที่คุณเป็นหัวหน้า, เด็กๆ \_\_\_\_\_, ชีวิตก็ดูดี, รอบๆ ตัวคุณเคยเกี่ยวข้องกับผู้หญิง และขณะนี้คุณทำงานกับผู้ชาย การกระตุ้นเล็กน้อยเหล่านี้แต่ละอันมีผลให้การสนทนาดำเนินไปในทิศทางต่างๆ กัน หน้าที่เฉพาะของผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้สัมภาษณ์ ผู้ให้การปรึกษา หรือนักจิตบำบัดก็คือการวิเคราะห์อย่างระมัดระวังด้วยการเลือกให้ความสำคัญว่า ควรจะดึงจุดใดขึ้นมาด้วยการกระตุ้นแต่เพียงเล็กน้อย

### การฟัง : การแสดงความสนใจจดจ่อทางจิตวิทยา

ในการฟังเราจะรับฟังสังเกตทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง การฟังด้วยความตั้งใจ และมีความสามารถในการตอบสนองเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้เราเกิดความเข้าใจ บ่อยครั้งที่ผู้ฟังไม่ได้ให้ความสนใจโดยเต็มที่ แต่มักครุ่นคิดไปด้วยในขณะที่รับฟังว่าควรจะโต้ตอบอย่างไรดี หรือพยายามรับฟังรายละเอียดมากกว่าจะจับประเด็นสำคัญ เมื่อเรามีการรับฟังอย่างถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อสาร และมีการตอบสนองที่สอดคล้องกัน เท่ากับเราได้สื่อสารกับผู้ส่งว่าเราใส่ใจในสิ่งที่เขาพูด และต้องการมีความเข้าใจในตัวเขา แต่ถ้าเราไม่อาจรับฟังเขาได้อย่างถูกต้อง และมีการตอบสนองที่ไม่สอดคล้องกันเข้าทำนอง “ไปไหนมาสามวาสองศอก” เท่ากับเราได้สื่อสารกับผู้พูดว่า “ฉันไม่สนใจในสิ่งที่คุณพูด และฉันก็ไม่ต้องการจะทำความเข้าใจกับมัน”

อุปสรรคสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือก็คือ การที่ผู้ให้การปรึกษาแสดงถึงการตัดสิน ประเมินค่า เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย สิ่งนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้ให้การปรึกษากล่าวข้อความที่ว่า “ฉันคิดว่าคุณทำไม่ถูก” “ฉันไม่ชอบที่คุณพูด” “ฉันคิดว่าความเห็นของคุณถูกต้อง” หรือ “ฉันเห็นด้วยกับคุณร้อยเปอร์เซ็นต์”

แนวโน้มของการตอบสนองที่แสดงถึงการประเมินค่าจะเกิดขึ้นน้อยที่สุดในการสนทนา โดยทั่วไป มันจะมีอัตราสูงขึ้นในสภาพการณ์ที่มีอารมณ์และความรู้สึกมาเกี่ยวข้อง ยิ่งความรู้สึกมาเกี่ยวพันด้วยมากเท่าไรยิ่งมีการประเมินค่าสิ่งที่พูดมากขึ้นเท่านั้น

ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการประเมินค่าเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยง ควรมีการตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจในการตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจไม่เพียงช่วยสื่อสารถึงความต้องการจะเข้าใจ โดยปราศจากการประเมินค่าเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผู้ฟังเข้าถึงความคิดและความรู้สึกที่ผู้พูดแสดงออกมาด้วย การทวนความหรือการพูดซ้ำความนั้นใหม่ด้วยคำพูดของเราเองถ้าทำด้วยความชำนาญแล้ว ผู้ฟังย่อมสามารถเข้าใจถึงโครงร่างความคิดของผู้พูดต่อข้อความที่พูด แม้ว่าทวนความจะฟังดูเป็นของง่าย แต่บ่อยครั้งที่ยากแก่การปฏิบัติ แต่ก็ยังเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาและนักจิตบำบัดจำนวนมากได้พบว่า การฟังอย่างตั้งใจในสิ่งที่ผู้มารับการปรึกษาพูดและพยายามเข้าใจว่าสิ่งนั้นมีความหมายต่อบุคคลนั้น อย่างไร ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อผู้พูด ถ้าเราทวนความข้อความที่ได้รับฟังย่อมมีแนวโน้มที่จะลดความกลัวของผู้มารับการปรึกษาในการเปิดเผยตนเอง และลดการปกป้องตนเองในสิ่งที่เขาสื่อสารรวมทั้งช่วยให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมและความเจริญงอกงาม การมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนั้นเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เกิดความใกล้ชิด และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพในทางบวก

เรามีการปรับปรุงทักษะในการรับฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจได้อย่างไร วิธีที่ง่าย ๆ ก็คือพยายามเข้าไปเกี่ยวข้องกับมีส่วนร่วมอย่างลึกซึ้งในการสนทนาหรือการโต้แย้ง โดยที่แต่ละฝ่ายมีสิทธิ์ที่จะพูดในสิ่งที่ตนเองต้องการต่อเมื่อได้พูดเข้าถึงความคิดและความรู้สึกที่อีกฝ่ายได้พูดไปแล้วอย่างถูกต้อง และเป็นที่น่าสนใจของผู้ส่งข้อความ นั้นหมายความว่าก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของเราจำเป็นต้องรู้ถึงโครงร่างความคิดของผู้ที่สื่อสารข้อความนั้นให้แก่เราก่อน เมื่อเราเข้าใจความคิดและความรู้สึกของเขาดีแล้ว เราย่อมจะทวนความข้อความนั้นได้ ฟังดูไม่ยากนักแต่เมื่อลองทำคุณจะพบว่า เป็นสิ่งที่ยากที่สุดสิ่งหนึ่งที่คุณเคยพยายามทำมา คุณจะพบว่า การโต้แย้งของคุณเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์และดีขึ้นถ้าคุณสามารถทำตามแนวทางที่ได้วางไว้

## แบบฝึกหัด 1 ความสำคัญของภาษาท่าทางในการสื่อสารด้วยคำพูด

จุดมุ่งหมายของแบบฝึกหัดนี้เพื่อให้เราตระหนักว่าเราต้องอาศัยภาษาท่าทางเพียงไรในการแปลความหมายข้อความที่พูดออกมา

จับคู่หนึ่งหันหน้าเข้าหากัน หลับตา และหาหัวข้อสนทนากันประมาณ 2-3 นาที โดยไม่ลืมตาเลย

ให้แลกเปลี่ยนกันเล่าถึงประสบการณ์ที่ได้รับและความรู้สึกขณะหลับตาคู่กัน เราารู้สึกว่าขาดอะไรไป

## แบบฝึกหัด 2 ความสนใจจดจ่อและการระลึกได้

แบบฝึกหัดนี้มีเป้าหมายที่จะช่วยให้ทักษะในการแสดงความสนใจจดจ่อมีความเฉียบคมขึ้น โดยเน้นถึงภาษาท่าทางในขบวนการสื่อสาร

จับคู่และใช้เวลา 2 นาที ในความเงียบนั่งมองคู่ที่อยู่ข้างหน้า ไขว่หน้า ร่างกาย โครงสร้างของร่างกาย หลังจากนั้น 2 นาทีหลับตาและบรรยายถึงรูปร่างคู่ของตนจากความทรงจำ ถ้าไม่อาจบรรยายได้อย่างสมบูรณ์หลังจาก 2 นาทีแล้ว ให้ลืมตาและดูรายละเอียดที่ขาดไป หลับตาคู่อีกครั้งและบรรยายใหม่ เมื่อทำเสร็จแล้วให้อีกคนทำเช่นเดียวกัน

## แบบฝึกหัด 3 การไม่ฟัง : การฟังอย่างใกล้ชิด

การตอบสนองที่สอดคล้องกับสิ่งที่พูด : การตอบสนองที่ไม่ตรงกับเรื่องที่พูด

ตอนที่ 1 : อภิปรายเกี่ยวกับการฟัง อะไรที่เป็นปัญหาทำให้การสื่อสารต่อกันยากที่จะทำความเข้าใจ ความล้มเหลวในการส่งข้อความ การฟัง และการตอบสนอง ทำให้เกิดช่องว่างในการสื่อสารอย่างไร อะไรเป็นสาเหตุให้บุคคลสองคนล้มเหลวในการสื่อสารต่อกัน

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

ข้อเสนอแนะจากการอภิปรายได้รวมถึงสิ่งต่อไปนี้หรือไม่

1. การแสดงออกเกี่ยวกับความคิดอย่างไม่ถูกต้องตรงไปตรงมา
2. ล้มเหลวที่จะฟังสิ่งที่ได้พูดอย่างสมบูรณ์

3. พยายามจะพูดมากเกินไปในข้อความหนึ่งๆ
4. ในการสนทนากันไม่ได้พูดสิ่งเดียวกันทั้งที่กำลังสื่อสารกันอยู่

ตอนที่ 2 : ไม่ฟังและการตอบสนองที่ไม่สอดคล้องกัน

แบ่งเป็นกลุ่มละ 4 คน

1. อภิปรายวิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดหรือการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน ใช้เวลา 5 นาที ในการอภิปราย ขณะที่อภิปรายให้พูดเกี่ยวกับหัวข้อที่ได้รับมอบหมายและสิ่งที่พูดจะต้องไม่สัมพันธ์กับการพูดของบุคคลอื่นในกลุ่ม เสมือนว่าเราไม่ได้ยินเขาพูด
2. หลังจากอภิปรายให้ตอบคำถามต่อไปนี้
  - ก. รู้สึกอย่างไรบ้างที่พูดแล้วไม่มีใครได้ตอบ
  - ข. รู้สึกอย่างไรบ้างที่เพิกเฉยข้อความที่คนอื่นพูด

ตอนที่ 3 : การฟังอย่างใกล้ชิดและการตอบสนองที่สอดคล้องสัมพันธ์กับสิ่งที่พูด จับคู่สนทนากัน

1. ให้ ก พูดกับ ข เกี่ยวกับตนเอง เกี่ยวกับ ข หรือเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตนทั้งคู่ พยายามมีความจริงใจในสิ่งที่พูด พูดถึงความรู้สึกและสิ่งที่มีความหมายต่อทั้งสองฝ่าย
2. ข ทวนความสิ่งที่ ก พูด โดยพูดใหม่ด้วยถ้อยคำของตนเองว่าสิ่งที่ ก พูดมีความหมายต่อตนอย่างไร ไม่มีการอภิปรายในสิ่งที่ ก พูด ก พูด และ ข ทวนความ กฎโดยทั่วไปของการทวนความได้แก่
  - ก. พูดซ้ำถึงการแสดงออกเกี่ยวกับความคิดและความรู้สึกของอีกฝ่ายด้วยคำพูดของเราเอง โดยไม่ล้อเลียน เลียนแบบ หรือพูดแบบนกแก้วนกขุนทอง คือพูดถ้อยคำอย่างเดียวกับที่อีกฝ่ายพูด
  - ข. ขึ้นต้นด้วยข้อความที่ต้องการสะท้อนด้วยคำพูดว่า “คุณรู้สึกที่\_\_\_\_\_” “ดูเหมือนว่าคุณ\_\_\_\_\_” “คุณเห็นว่า\_\_\_\_\_” และอื่นๆ
  - ค. ในการทวนซ้ำข้อความของบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงการแสดงการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ละเว้นการกล่าวโทษ แปลความหมาย แนะนำ หรือชักชวน
3. ก กล่าวข้อความกับ ข ข ทวนซ้ำ
4. ก กล่าวข้อความกับ ข ข ทวนซ้ำ
5. เริ่มขบวนการใหม่กลับกัน ข กล่าวข้อความกับ ก และ ก ทวนความแต่ละข้อความ
6. ตอบคำถามต่อไปนี้เพื่อใช้ในการอภิปรายต่อไป

- ก. รู้สึกอย่างไรบ้างที่พูดแล้วคู่สนทนาทวนความ
  - ข. รู้สึกอย่างไรบ้างที่ทวนซ้ำข้อความของคู่สนทนา
7. อภิปรายประสบการณ์ที่ได้รับโดยจับกลุ่มละ 4 คน คำถามซึ่งเป็นแนวทางในการอภิปรายมีดังนี้
- ก. คุณพบว่าเป็นการยากในการรับฟังผู้อื่นไหมขณะทำแบบฝึกหัด ทำไม
  - ข. คุณรู้สึกว่าไม่ถูกขัดจังหวะในสิ่งที่ต้องการพูดไหม
  - ค. เรามีปฏิกริยาต่อการทวนความของคู่สนทนาอย่างไร เขาได้รับในสิ่งที่เราต้องการจะบอกไหม
  - ง. ทำทางการแสดงออกของคู่สนทนามีผลต่อความสามารถในการรับฟังไหม ในทางใด
  - จ. ประสบการณ์สองอย่างที่ได้รับก่อให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกัน อะไรบ้าง

#### **แบบฝึกหัด 4 การฟังแต่เพียงบางส่วน : การฟังเพื่อหาความหมาย**

ตอนที่ 1 การฟังหรือการตอบสนองแต่เพียงบางส่วนเพื่อจะสอดแทรกความคิดของเราเข้าไป

แบ่งกลุ่มละ 4 คน

1. อภิปรายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด การมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือหัวข้ออื่นที่ใกล้เคียงกัน ใช้เวลาประมาณ 5 นาที
2. รับฟังคู่สนทนาเพื่อจุดมุ่งหมายที่จะนำบางส่วนที่เขาพูดมาเปลี่ยนแนวทางการอภิปรายหรือการสนทนาไปในแนวทางที่เราต้องการ หรืออาจพูดได้อีกอย่างว่าแสดงการรับรู้การพูดของอีกฝ่าย เพื่อจะเสนอแนวความคิดของเราเข้าไปในการสนทนา เป็นวิธีการสนทนาที่สุภาพ เพื่อจะเบนความสนใจไปสู่สิ่งที่เราต้องการ
3. ตอบคำถามต่อไปนี้เพื่อนำมาใช้ในการอภิปราย
  - ก. คุณรู้สึกอย่างไรที่คนอื่นเปลี่ยนเรื่องพูดทันทีที่คุณพูดจบลง
  - ข. คุณรู้สึกอย่างไรที่เปลี่ยนเรื่องพูดทันทีที่อีกฝ่ายพูดจบลง

ตอนที่ 2 การฟังเพื่อหาความหมาย การตั้งใจจดจ่อ และการเจรจาเพื่อการตอบสนองที่มีความหมาย

จับเป็นคู่ คนหนึ่งเป็น ก และอีกคนหนึ่งเป็น ข

1. ก พูดเกี่ยวกับตนเอง เกี่ยวกับ ข หรือเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ข ตอบสนองโดยพูดว่า “ฉันคิดว่าคุณหมายความว่า\_\_\_\_\_” ข ไม่พยายามระบุลงไปว่าทำไมตนคิดเช่นนั้น หรือทำไม ก ได้พูดอย่างนั้น ข เพียงแต่บอกว่า ก ว่า ตนคิดว่าข้อความที่ ก กล่าวหมายความว่าอย่างไร ก และ ข เจรจากันจนเป็นที่ตกลงว่า ก หมายความว่าอย่างไร ไม่มีการเพิ่มเติมความหมายขึ้นจากเดิม และไม่พยายามที่จะวิเคราะห์ซึ่งกันและกัน เพียงแต่พยายามเข้าใจความหมายที่พูด
3. ก พูดข้อความต่อไป ข ตอบสนองว่า “ฉันคิดว่าคุณหมายความว่า\_\_\_\_\_” ทั้งสองฝ่ายทำความเข้าใจความตกลงกันถึงความหมายของข้อความนั้น
4. ก พูดข้อความอันต่อไป ข ตอบสนองเช่นที่ผ่านมา
5. เริ่มขบวนการใหม่โดยสลับบทบาทกัน ข เป็นคนพูดข้อความต่างๆ ก เป็นผู้ตอบสนอง
6. ตอบคำถามต่อไปนี้
  - ก. รู้สึกอย่างไรที่พูดไปแล้วคู่สนทนาตอบสนองด้วยการบอกถึงว่าเขาคิดว่ามันหมายความว่าอย่างไร และมีการทำความเข้าใจถึงความหมายที่แท้จริงของข้อความนั้น
  - ข. รู้สึกอย่างไรในการฟังคู่สนทนาและมีการตอบสนองว่าเราคิดว่ามันหมายความว่าอย่างไร และเจรจากันถึงความหมายที่แท้จริงของข้อความนั้น
7. อภิปรายถึงประสบการณ์ที่ได้รับ คุณอาจใช้คำถามเหล่านี้เป็นแนวทางในการอภิปราย
  - ก. คุณมักสื่อสารในสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารหรือไม่
  - ข. คุณพบหรือไม่ว่าผู้ฟังเพียงแต่ตอบสนองบางส่วนที่คุณพูดเท่านั้น
  - ค. สิ่งที่คุณพูดมีอยู่ในใจเคยไม่ชัดเจนไหม อะไรที่ทำให้เกิดความไม่ชัดเจน

## แบบฝึกหัด 5 การใช้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การทำให้จุดเด่นส่วนที่เป็นความเข้มแข็งในตนเองชัดเจนขึ้น และทำให้ความสัมพันธ์มีความกระชับขึ้น

ตอนที่ 1 การทำให้ส่วนที่เป็นความเข้มแข็งในตนเองชัดเจนขึ้น

1. ก ใช้เวลา 2 นาทีเพื่อบอกกับ ข ถึงสิ่งที่เขาพิจารณาว่าเป็นส่วนของความเข้มแข็งในตัวเขา รวมทั้งสิ่งที่ตนคิดว่าสามารถทำได้ดี สิ่งที่ชอบเกี่ยวกับตนเอง และสิ่งที่คิดว่าคนอื่นชอบในตัวเขา
2. ข รุกเร้า ก ด้วยคำถามเกี่ยวกับความเข้มแข็งและคุณสมบัติของ ก จากการสังเกตของตน ก ให้การตอบสนองด้วยการทวนซ้ำสิ่งที่ ข พูด โดยกล่าวว่าเขาคิดว่า ข หมายความว่าอย่างไร และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ใช้เวลา 5 นาที

### 3. สับเปลี่ยนบทบาทกันและทำซ้ำขบวนการเดิม

#### ตอนที่ 2 ข้อความส่วนตัว

ข้อความส่วนตัว เป็นสิ่งที่เราบอกกับตนเองถึงความคิด ความรู้สึก การกระทำของเรา เรามีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและพฤติกรรมอื่นๆ อย่างไร เมื่อใดก็ตามที่เราอ้างถึงตัวเราในการพูด การอภิปราย เราเรียกสิ่งนี้ว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ในการใช้ข้อความที่เป็นส่วนตัวใช้สรรพนาม ฉัน ตัวฉัน และ ของฉัน ถ้ามีการใช้ถ้อยคำที่ไม่ได้ระบุลงไป แต่กล่าวลอยๆ โดยทั่วไป เช่น ใช้คำว่า ทุกคน บางคน อ้างถึงความคิด และความรู้สึกของเรา ย่อมทำให้ผู้รับฟังเกิดความรู้สึกสับสน และเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารยากที่จะทำความเข้าใจ การกล่าวข้อความที่เป็นเรื่องส่วนตัว เป็นการเปิดเผยว่าเราเป็นใครแก่ผู้ที่เราสื่อสารด้วย ช่วยให้ความสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง ใกล้ชิดกันมากขึ้น การที่ผู้พูดหรือผู้ส่งจะสามารถแน่ใจว่ามีการสื่อความหมายที่ชัดเจนก็คือการกล่าวข้อความที่เป็นเรื่องของตน เพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจชัดเจนขึ้นว่าผู้พูดมีความตั้งใจหรือมีความต้องการอย่างไร ทำให้ความเข้าใจผิดพลาดลดน้อยลง

นอกจากนี้ข้อความซึ่งบอกถึงเรื่องของผู้พูดยังช่วยทำให้เกิดความไว้วางใจมีความเกี่ยวพันกันมากขึ้น การใช้คำที่กล่าวลอยๆ โดยทั่วไปอ้างถึงความคิดและความรู้สึกของผู้พูด ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจและเรามักจะใช้เมื่อเรารู้สึกไม่ไว้วางใจ ต้องการปกป้องตนเอง ไม่กล้าที่จะแสดงออกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกของตน ข้อความซึ่งกล่าวถึงตัวผู้พูดเป็นการสื่อสารที่แสดงความรู้สึกไว้วางใจ เปิดเผย เพิ่มพูนให้พัฒนาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดต่อกันระหว่างผู้พูดและผู้รับฟัง

ให้คุณและคู่ของคุณลองพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ข้อความใดเป็นข้อความที่เป็นส่วนตัว บอกถึงตัวผู้พูด

1. ฉันรักคุณ
2. ฉันเกลียดคุณ
3. คุณเป็นคนสวย
4. หน้าผากคุณแคบ
5. เราสื่อสารต่อกันได้อย่างดี
6. ฉันรู้สึกอึดอัดที่คุณมองฉันอย่างนั้น
7. เมื่อคุณยิ้มทำให้โลกดูสดใส



อภิปรายกับคู่ของคุณด้วยคำถามต่อไปนี้

1. ในการพูดถึงส่วนดีส่วนที่เป็นความเข้มแข็งในตัวคุณ ข้อความเหล่านั้นบอกถึงตัวคุณอย่างชัดเจน ในสัดส่วนที่มากน้อยเพียงใด
2. คุณมีปฏิกิริยาต่อการบอกข้อความที่เป็นส่วนตัว และมีการรับฟังข้อความในแบบนี้หรือไม่
3. คุณคิดว่าข้อความที่เป็นส่วนตัวนี้ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ให้เป็นไปได้ง่ายขึ้น และทำให้การสื่อสารดีขึ้นอย่างไร

ตอนที่ 3 การทำให้ความสัมพันธ์มีความกระฉ่าง

แบ่งเป็นคู่

1. ให้ ก กล่าวว่า “สิ่งหนึ่งที่คุณสามารถทำเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่อกันให้ดีขึ้น คือ \_\_\_\_\_”
2. ข ทวนซ้ำข้อความนั้น และกล่าวว่าตนคิดว่าข้อความนั้นมีความหมายอย่างไร ทั้งสองฝ่ายทำความตกลงกันถึงความหมาย เมื่อเป็นที่ชัดเจนกันทั้งสองฝ่ายแล้ว ข พูดถึงปฏิกิริยาของตนต่อข้อความนั้น
3. ทำขบวนการนี้ซ้ำ
4. สลับเปลี่ยนบทบาทกัน ทำซ้ำข้อ 1-3

ตอนที่ 4 ข้อความเกี่ยวกับความสัมพันธ์

ข้อความเกี่ยวกับความสัมพันธ์เป็นข้อความที่แสดงถึงว่าเราคิดและเรารู้สึกต่อบุคคลอื่นอย่างไร เมื่อใดก็ตามที่บุคคลสองคนหรือเกินกว่านั้นพูดว่า ตนมีความคิดหรือความรู้สึกต่อกันอย่างไร เราเรียกการพูดนี้ว่า “ความสัมพันธ์” หัวข้อการพูดคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน ข้อความที่บอกถึงความสัมพันธ์ ช่วยเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ เป็นการพิจารณาอย่างชัดเจนถึงความสัมพันธ์ที่เป็นอยู่ และความต้องการที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ต่อไป

มีคนหลายคนได้ใช้เวลาส่วนมากอยู่ด้วยกัน อาจทำงานร่วมกัน มีกิจกรรมร่วมกัน และได้กลายเป็นเพื่อนหรือเป็นศัตรูกันไปโดยอัตโนมัติ แต่ความสัมพันธ์นั้นไม่ใช่เป็นสิ่งที่อยู่ๆ เกิดขึ้นมาเอง มันเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นอาจจะโดยจงใจหรือไม่จงใจ เมื่อบุคคลพยายามที่จะสร้างความสัมพันธ์เขาจะต้องรู้ว่าความสัมพันธ์อยู่ที่ใด และอะไรควรจะมีขึ้นเพื่อให้ความสัมพันธ์มีความเป็นส่วนตัวและใกล้ชิดกันมากขึ้น การกล่าวข้อความที่บอกถึงความสัมพันธ์ช่วยให้เกิดความกระฉ่างรู้ถึงว่าบุคคลทั้งสองอยู่ที่จุดใด ช่วยให้การแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและการรับรู้ง่ายขึ้น ช่วยนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งและเป็นที่น่าพอใจมากขึ้น

เมื่อเราพยายามที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ ข้อความที่บอกถึงความสัมพันธ์สามารถนำมาใช้ช่วยให้ความสัมพันธ์ลึกซึ้งกัน เมื่อเราส่งข้อความไปยังอีกฝ่ายโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิดพลาดย่อมเป็นไปได้น้อยมาก ถ้าข้อความที่เราพูดเปิดเผยและสัมพันธ์กับธรรมชาติของความสัมพันธ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และเราได้รับรู้อีกฝ่ายอย่างไร จากการเรียนรู้วิธีการกล่าวข้อความที่บอกถึงความสัมพันธ์ คุณสามารถเรียนรู้วิธีการที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ของคุณมีความลึกซึ้งขึ้น และลดโอกาสของความผิดพลาดในการสื่อสาร

ให้คุณกับคู่ของคุณพิจารณาตัดสินใจว่าข้อความต่อไปนี้ อะไรเป็นข้อความเกี่ยวกับความสัมพันธ์

1. ฉันรู้สึกว่าคุณไม่ชอบฉัน
2. ทุกอย่างมันไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป
3. คุณทำให้ฉันรู้สึกว่าเป็นที่พอใจและประทับใจ
4. คนเหล่านี้ตั้งท่าจะรวนฉันจริงๆ
5. ทุกคนที่นี่ดีมาก
6. คุณโกรธฉันหรือ
7. ทำไมทุกคนพากันมองมาที่ฉัน
8. ฉันคิดว่าเราจำเป็นต้องพูดกันถึงเรื่องที่เกิดขึ้นเมื่อคืน

อภิปรายคำถามต่อไปนี้

1. คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อกกล่าวข้อความเกี่ยวกับความสัมพันธ์
2. ในการกล่าวข้อความเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ข้อความใดที่เป็นประโยชน์ที่สุดในการพัฒนาความสัมพันธ์ของคุณและเป็นประโยชน์หรือช่วยคุณอย่างไร

## แบบฝึกหัด 6 การสังเกตพฤติกรรมการสื่อสาร

คุณได้ผ่านประสบการณ์การสื่อสารที่มีและขาดประสิทธิภาพมาแล้ว เพื่อให้คุณมีความเชี่ยวชาญในการใช้และเข้าใจทักษะเหล่านี้มากขึ้น ต่อไปนี้เป็นวิธีการซึ่งจะช่วยฝึกฝน

1. ให้นำหนึ่งเป็นกลุ่มเพื่อสังเกตหรือหนึ่งในกลุ่มคนที่กำลังสนทนากัน
2. ให้ดูแนวทางการสังเกตและนับพฤติกรรมการสื่อสารที่มีและขาดประสิทธิภาพ
3. ภายในหนึ่งสัปดาห์นำผลจากการสังเกตมาอภิปราย สรุปผลจากการสังเกตของสมาชิกในกลุ่ม

4. ผู้ฟังรับฟังเพื่อจะตัดสินและประเมินค่า ซึ่งทำให้ผู้พูดมีการปกป้องตนเองและไม่เปิดเผยข้อมูล
5. ผู้ฟังเข้าใจข้อความแต่ไม่เข้าใจถึงความหมายที่พูด
6. ผู้ฟังใช้สรรพนามและคำนามทั่วๆ ไป เพื่ออ้างถึงความคิดและความรู้สึกของตน
7. พฤติกรรมการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพอื่น

#### การสังเกตการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. ผู้ฟังทวนซ้ำข้อความที่ผู้พูดพูด
2. ผู้ฟังไม่ประเมินค่าและตัดสิน
3. ผู้ฟังตรวจสอบความหมายของผู้พูด
4. ผู้ฟังพยายามแปลความหมายสิ่งที่ผู้พูดพูด จนกระทั่งมีการตรวจสอบกับผู้พูด
5. ผู้ฟังเน้นที่ความหมายของข้อความ ไม่ใช่คำเฉพาะคำใดคำหนึ่ง
6. ผู้พูดกล่าวข้อความที่เป็นส่วนตัว
7. ผู้พูดกล่าวข้อความที่บอกถึงความสัมพันธ์
8. พฤติกรรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอื่นๆ

#### แบบฝึกหัด 7 การใช้คำถาม

คำถามปลายปิดข้างล่างนี้ให้แทนที่ด้วยคำถามปลายเปิด

1. เย็นนี้ต้องการรับประทานอาหารปลาไหม
2. คุณชอบเวลาสามมีชมคุณไหม
3. คุณแม่คุณเป็นแม่ที่เป็นเผด็จการหรือไม่
4. คุณพ่อบอกให้คุณมาหาฉันใช่ไหม
5. ความเปลี่ยนแปลงของลูกคุณทำให้คุณสบายใจขึ้นไหม

#### แบบฝึกหัด 8 ประเภทคำถาม

ให้ 2 ตัวอย่าง จากคำถามแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

##### 8.1 คำถามปลายเปิด

- ก. อย่างไร
- ข. อะไร

- ค. ที่ไหน
- ง. เมื่อไร

## 8.2 ด้านของการถาม

ให้ถามคำถามเพื่อให้เกิดความกระจ่างในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ก. ความรู้สึก
- ข. ปฏิกริยาทางกายภาพ
- ค. จิตใจ
- ง. การสื่อสาร