

บทที่ 5

การสื่อสารความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

ความเข้าใจเป็นความสามารถที่จะเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมองโลกในสายตาของบุคคลอื่น เราคงไม่สามารถเข้าใจบุคคลอื่นได้โดยสมบูรณ์ ทั้งหมดที่เราสามารถทำได้คือ ไม่คิดไม่ตัดสินล่วงหน้า แต่พยายามที่จะรับฟังอย่างแท้จริง พยายามก้าวเข้าไปในโครงสร้างความคิดของเขา (frame of reference) เราไม่อาจเข้าใจได้ถ้าเรายเปรียบเทียบสภาพการณ์ของเรากับคนอื่น การมีความเข้าใจเราจะต้องลืมตัวตนของเราเพื่อจะได้สัมผัสผู้มารับการปรึกษาได้โดยเต็มที่ ความเข้าใจเป็นคุณลักษณะที่เพิ่มพูนได้โดยการฝึกฝน เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการให้การปรึกษาและเป็นทักษะที่ต้องใช้ไปตลอดกระบวนการช่วยเหลือ

ความเข้าใจเป็นการสื่อสารไปยังอีกบุคคลหนึ่งถึงความเข้าใจของเราต่อทัศนคติของเขา ยอมรับนับถือในประสบการณ์ พฤติกรรม ความรู้สึกของบุคคลนั้น โดยไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับเขา ความเข้าใจเป็นประโยชน์ในการวางรากฐานและพัฒนาความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ ช่วยทำให้สภาพการณ์ที่เป็นปัญหามีความกระจ่างขึ้น วางเป้าหมาย พัฒนากลยุทธ์ และวางแผน

สิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เราควรระลึกไว้ใน การให้ความช่วยเหลือก็คือ เราไม่อาจแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษาได้ ไม่ว่าเราจะแน่ใจเพียงใดว่านั่นเป็นสิ่งถูกต้องที่ควรกระทำหรือเราแน่ใจว่าเราเข้าใจปัญหาเขาได้ดีเพียงใดก็ตาม บุคคลนั้นควรจะได้ตัดสินใจด้วยตัวของเขาเองว่าเขาควรจะทำอะไรต่อไป และเกิดความเข้าใจในสภาพการณ์นั้นรวมทั้งตนเอง ดังนั้นเราควรมีการตอบสนองเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในตนเองและปัญหาด้วยตัวเขาเอง ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ในที่สุด

ส่วนประกอบที่สำคัญของกระบวนการจิตบำบัดก็คือความสามารถของนักจิตบำบัดในการรับรู้และสื่อสารอย่างถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง มีความไวในการรับสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้มารับการปรึกษา และความหมายของความรู้สึกนั้น โดยการสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทราบว่า “ฉันได้อยู่กับคุณ” และ “ฉันสามารถสัมผัสถึงโลกของคุณได้เช่นเดียวกับที่คุณอธิบาย” และตระหนักถึงความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้มารับการปรึกษาโดยเต็มที่ ช่วยผู้รับการปรึกษาให้ไปสู่การตระหนักถึงตนเองอย่างลึกซึ้ง รู้ถึงความรู้สึกและประสบการณ์ของตน (TRAUX AND CARKHUFF, 1973)

คอร์เมียร์ (Cormier, 1979) ได้อธิบายความหมายของความเข้าใจว่า เป็นความสามารถที่จะเข้าใจบุคคลอื่นจากโครงสร้างความคิดของเขา การตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจคือการที่เราคิดไปด้วยกับเขามากกว่าจะคิดเกี่ยวกับตัวเขา ยกตัวอย่างเช่น “ผมพยายามจะเข้ากับคุณพ่อของผม แต่มันไม่ได้ผลเท่าที่ฉันหวัง” การตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจควรจะออกมาในรูป “คุณรู้สึกท้อที่ความพยายามจะปรับตนให้เข้ากับคุณพ่อของคุณไม่ประสบความสำเร็จ” ในทางตรงข้ามถ้ามีการโต้ตอบว่า “คุณควรจะพยายามให้มากกว่านี้” เป็นการตอบตามโครงสร้างความคิดของผู้ให้คำปรึกษามากกว่า หน้าที่พื้นฐานอันหนึ่งของการแสดงความเข้าใจก็คือการที่ผู้ให้และผู้รับการปรึกษากำหนดอยู่ข้างเดียวกัน

ความเข้าใจอย่างถูกต้องในระดับที่สูงขึ้น ก็คือการที่นักจิตบำบัดได้ตอบสนองถึงความรู้สึกที่ผู้รับการปรึกษาต้องการจะสื่อสาร ไม่ว่าจะการตอบสนองนั้นจะออกมาในรูปของการสะท้อนหรือการแปลความความหมายก็ตาม โดยมีความไวในการรับสัมผัส สามารถเข้าใจถึงประสบการณ์ของผู้รับการปรึกษา แม้ในบางครั้งผู้รับการปรึกษาไม่สามารถจะบรรยายออกมาเป็นคำพูดถึงความรุนแรงของความโกรธ ความผิดหวังหรือความเหงา ในระดับที่สูงสุดของความเข้าใจอย่างลึกซึ้งก็คือการตอบสนองที่ช่วยขยายความถึงคำพูด ท่าทาง และเนื้อหาได้อย่างเต็มที่ที่มีความไวในการรับสัมผัส นักจิตบำบัดและผู้ให้การปรึกษาที่มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ย่อมสามารถทำตนให้สอดคล้องกับอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงของผู้มารับการปรึกษา และสัมผัสถึงประสบการณ์ของผู้มารับการปรึกษาสามารถสะท้อนถึงเนื้อหาและมีภาษาท่าทางที่สอดคล้องกัน

ความเข้าใจเช่นนี้ย่อมหมายความว่านักจิตบำบัดสามารถเข้าใจถึงโครงสร้างภายในของผู้มารับการปรึกษาได้โดยเต็มที่ นักจิตบำบัดได้ลองเอาใจเขามาใส่ใจเราและมองสภาพการณ์ต่างๆ ตามทัศนะของผู้มารับการปรึกษาเสมือนกับเป็นตัวผู้มารับการปรึกษา ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยให้นักจิตบำบัดสามารถสัมผัสถึงความหมายของผู้มารับการปรึกษา เช่น ความโกรธหรือความกลัว เข้าใจถึงที่มาและผลที่ติดตามมาของประสบการณ์นั้นๆ นักจิตบำบัดสามารถจะขยายความและให้ความกระจ่าง ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้ตัวถึงประสบการณ์และความรู้สึกของตน

ดิงที่โรเจอร์ และทรอกซ์ (Rogers and Traux, 1966) ได้กล่าวไว้ว่า คือการสัมผัสถึงความสับสน ความผิดหวัง ความโกรธ ความรักของผู้มารับการปรึกษาเสมือนกันว่าเป็นของนักจิตบำบัดเอง และสามารถสื่อสารถึงความเข้าใจอันนี้ สื่อสารถึงการรับรู้ของตนด้วยภาษาที่สอดคล้องกับผู้มารับการปรึกษา ซึ่งช่วยให้ได้สัมผัสถึงความรู้สึกของผู้มารับการปรึกษาได้ชัดเจนขึ้น การสื่อสารเช่นนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นกุญแจของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยกระบวนการนี้ย่อม

นำไปสู่การแสวงหาตนเองของผู้มารับการปรึกษาและได้มีประสบการณ์ถึงอารมณ์และความรู้สึกของตน

กุญแจอันหนึ่งซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนั้นขึ้นอยู่กับการที่นักจิตบำบัดสามารถตั้งใจรับฟังผู้มารับการปรึกษา รับรู้ในสิ่งที่ผู้มารับการปรึกษาสื่อสารทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง ย่อมจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายหลายๆ อย่าง ประการแรกก็คือการที่นักจิตบำบัดให้ความสนใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาสื่อสาร ย่อมไม่มีเวลาที่จะนำข้อความที่ผู้รับการปรึกษาพูดมาสัมพันธ์กับแนวความคิด ค่านิยม และมาตรฐานของตน ดังนั้นย่อมขจัดการประเมินค่าหรือการตัดทอนความรู้สึกที่มี และการเน้นที่ตัวผู้มารับความช่วยเหลือ ทำให้ผู้ให้การปรึกษาไม่นำระบบความเชื่อ ค่านิยมของตนเข้ามาเกี่ยวข้องเขาย่อมสามารถรักษาความสัมพันธ์ไว้ได้อย่างเหมาะสม แสดงถึงความจริงใจและมีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่แน่นอนที่สุดก็คือช่วยให้เกิดความเข้าใจในตัวผู้มารับการปรึกษาอย่างลึกซึ้ง เพราะตระหนักถึงการสื่อสารด้วยคำพูดและภาษาท่าทาง และท้ายที่สุดทำให้แน่ใจว่าสามารถตระหนักถึงความผิดพลาดซึ่งเกิดจากการรับรู้หรือการสื่อสารถึงความเข้าใจ

การสะท้อนความรู้สึก

จากตัวอย่างต่อไปนี้เป็นบทสนทนาซึ่งจะช่วยให้เราได้ตรวจสอบถึงโครงสร้างของการสะท้อนความรู้สึก

- ผู้รับการปรึกษา “ฉันสามารถจะเชื่อและมีศรัทธาในตัวคุณ แต่สำหรับเขาแล้วฉันกลัวเขามาก และอาจเป็นเพราะสิ่งนี้ทำให้ฉันไม่ต้องการจะรับรู้หรือยุ่งเกี่ยวกับเขา”
- ผู้ให้การปรึกษา “ขณะนี้คุณมีความรู้สึกกลัวเขาอย่างจริงๆ” (สะท้อนความรู้สึก)
- ผู้รับการปรึกษา “กลัวว่าเขาจะก้าวเข้ามาในชีวิตฉัน มีอิทธิพลเหนือฉัน และฉันมีความขยะแขยงด้วยว่า ทำไมฉันจะต้องไปยุ่งเกี่ยวกับเขา แทนที่จะได้มีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นกับผู้ชาย”

จากตัวอย่างข้างบนเป็นการสะท้อนความรู้สึก ผู้ให้การปรึกษาได้เลือกให้ความสนใจต่อความรู้สึก “กลัว” และเขาได้ใช้คำว่า “ขณะนี้” เพื่อเน้นถึงประสบการณ์ที่มีในขณะนั้น นอกจากนี้คำว่า “จริงๆ” เป็นการสะท้อนถึงอัตราของความรุนแรง ยิ่งการสะท้อนและการทวนความมีประสิทธิภาพมากเท่าใด ยิ่งมีการใช้สรรพนามส่วนตัวและชื่อของบุคคลมากขึ้นเท่านั้น ข้อสังเกตที่ได้จากบทสนทนาข้างต้นจะเห็นว่าหลังจากผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึกได้นำไป

สู่การค้นหาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้มารับการปรึกษาและผู้ชายอย่างลึกซึ้งและช่วยให้มีความกระจำงขึ้น

ในการสะท้อนความรู้สึกควรประกอบด้วย

1. มีการระบุถึงภาวะความรู้สึกของผู้มารับการปรึกษาโดยตรง
2. มีการอ้างถึงผู้รับการปรึกษาโดยการเรียกชื่อหรือใช้สรรพนามแทนตัวผู้มารับการปรึกษา
3. เป็นการสะท้อนภาวะในปัจจุบันขณะนั้น และ ณ ที่นั้น ช่วยให้ประสบการณ์ที่ได้รับในขณะนั้นมีความชัดเจน (อาจมีการพูดถึงอดีตและอนาคตได้)
4. เสริมหรือเพิ่มเติมโดยการทวนความถึงข้อความที่ผู้รับการปรึกษาได้กล่าวไปแล้ว

การสะท้อนถึงภาวะความรู้สึกนี้จะช่วยให้ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือมีความเข้าใจต่อตนเองได้ดียิ่งขึ้น โดยส่วนใหญ่ผู้ให้การปรึกษาและนักจิตบำบัดได้ใช้การสะท้อนความรู้สึกเป็นบางครั้ง และความบ่อยครั้งในการใช้แตกต่างกันไปตามทฤษฎีและแนวความคิดของผู้ให้การปรึกษา

ในบางครั้งการสะท้อนความรู้สึกดูเป็นทักษะที่มีความซับซ้อนสำหรับผู้เริ่มฝึก ฮาสส์ และคณะ (Haase et al, 1971) ได้พัฒนาและตรวจสอบการฝึกการให้การปรึกษาจุลภาคเกี่ยวกับการแสดงออกถึงความรู้สึก รูปแบบในการฝึกจะเริ่มให้เรียนรู้และตระหนักถึงความรู้สึก รวมทั้งการแสดงออกเกี่ยวกับสิ่งนี้แล้วจึงฝึกการสะท้อนความรู้สึก ฮาสส์ พบว่าการฝึกการแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกจะช่วยให้เรียนรู้ทักษะในการสะท้อนความรู้สึกได้ง่ายขึ้น ไอวี และคณะ (Ivey et al, 1969) ได้ทำการฝึกการค้นหาภาวะอารมณ์ส่วนตนอย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อช่วยให้ผู้มารับการปรึกษาสามารถสะท้อนความรู้สึกได้ง่ายขึ้น

การทวนความ

การทวนความเป็นเทคนิคที่ผู้สัมภาษณ์ใช้กันเป็นส่วนมาก เป็นความพยายามที่จะให้การย้อนกลับแก่ผู้รับการปรึกษาถึงเนื้อหาที่เขาได้พูดไปโดยการนำมาพูดใหม่อีกครั้ง ทักษะนี้ช่วยให้เนื้อหาที่สับสนมีความกระจ่างขึ้น รวบรวมสิ่งที่พูดมาทั้งหมดเข้าด้วยกัน เน้นความสำคัญของหัวข้อที่พูดด้วยการพูดให้รัดกุมขึ้น

การทวนความเป็นอีกวิธีหนึ่งของการเลือกสนใจจดจ่อ เป็นทักษะที่ช่วยให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาทำสิ่งที่พูดให้กระจ่างขึ้น โดยการเลือกให้ความสนใจในเนื้อหาที่เป็นจุดสำคัญ การทวนความเน้นองค์ประกอบทางด้านความคิดมากกว่าอารมณ์

การทวนความคือการพูดซ้ำถึงเนื้อหา และบ่อยครั้งที่เป็นการนำโดยผู้สัมภาษณ์ บทสนทนาซึ่งมีการทวนความมาก ๆ ในบางครั้งก็เป็นทวิภาคษ์วิจารณ์ว่าเป็นการพูดซ้ำอย่างง่าย ๆ นั้นเอง อย่างไรก็ตามการทวนความที่ดีนั้น ผู้สัมภาษณ์ควรจะได้สะท้อนถึงสาระสำคัญของสิ่งที่ผู้มารับการปรึกษาได้กล่าวไป และถ้าการสะท้อนนั้นช่วยให้ผู้มารับการปรึกษามีความก้าวหน้าขึ้น และมีการพูดถึงเรื่องที่กำลังสัมภาษณ์อยู่ลึกซึ้งขึ้นย่อมนับได้ว่าการทวนความเป็นการนำที่ประสบความสำเร็จ

- ข้อแตกต่างของการสะท้อนและการทวนความอาจดูได้จากตัวอย่างข้างล่างนี้
- ผู้รับการปรึกษา “ในบางครั้งผมดูเขาไม่ออกเลย บางที่เขาดีกับผมมาก แต่บางที่เขาทำเอาผมเกือบฆ่าแม่”
- ผู้ให้การปรึกษา “เขาไม่ค่อยจะคงเส้นคงวา คุณไม่รู้ว่าจะทำไงดี (ทวนซ้ำ) คุณรู้สึกสับสนไปหมด” (สะท้อน)
- ผู้รับการปรึกษา “ผมกลัวว่าผมจะตกวิชาภูมิศาสตร์”
- ผู้ให้การปรึกษา “วิชาภูมิศาสตร์ค่อนข้างจะยาก (ทวนความ) คุณรู้สึกเป็นกังวล” (สะท้อน)

จากตัวอย่างข้างบนช่วยเปิดโอกาสให้ผู้มารับการปรึกษามีการค้นหาปัญหาของตนต่อไป การสะท้อนความรู้สึกช่วยเน้นการสื่อสารด้านอารมณ์ของผู้รับการปรึกษา ขณะที่การทวนความเน้นถึงเนื้อหาและปัญหาที่จะต้องเผชิญในขณะนั้น และผู้รับการปรึกษาอาจพูดถึงภาวะอารมณ์และความรู้สึกด้วยได้

จากตัวอย่างข้างต้นเกี่ยวกับการสะท้อนความรู้สึก อาจเป็นไปได้ที่เราจะใช้การทวนความแทนการสะท้อนความรู้สึก อย่างเช่น

- ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนว่า “คุณมีความรู้สึกกลัวเขาอย่างจริงๆ”
- อาจพูดแทนด้วยการทวนความว่า
- “ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยของเขาเป็นเรื่องที่คุณน่าจะนำมาพูด”

“ดูเหมือนว่าการที่เขาพยายามจะจัดการกับความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย เป็นเรื่องที่คุณต้องการนำมาพูดขณะนี้” หรือ
“คุณเชื่อได้ว่าฉันอาจรู้สึกเช่นเดียวกับคุณ แต่คุณไม่ต้องการจะยุ่งเกี่ยวกับเขาในด้านนั้น”

จากการทวนความทั้ง 3 แบบ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีการอภิปรายอย่างตรงไปตรงมา และนำเข้าสู่ขั้นตอนของการตัดสินใจเลือกมากขึ้น

การที่เราเรียกชื่อผู้รับการปรึกษาหรือใช้สรรพนามแทนตัวเขาจะช่วยให้ความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือมีความเป็นกันเองมากขึ้น เช่นเดียวกับที่เราใช้ในการสะท้อนความรู้สึก แต่ในการทวนความแทนที่เราจะเน้นความรู้สึก จะเน้นถึงปัญหาสาระและความสนใจแทนสิ่งสำคัญในการทวนความก็คือ การดูถึงสาระสำคัญของสิ่งที่ได้พูดไป จากตัวอย่างการทวนความข้างบน ตัวอย่างที่ 1 เน้นในบุคคลอื่นมากกว่าตัวผู้รับการปรึกษา ตัวอย่างที่ 2 เป็นการอ้างถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้พูดและย้อนกลับมาที่ตัวผู้รับการปรึกษาโดยตรง ตัวอย่าง 3 เป็นการเน้นที่ตัวผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษา และบุคคลอื่นในขณะเดียวกัน จากตัวอย่างการทวนความนี้อาจช่วยให้สภาพการณ์ที่กำลังพูดถึงมีความกระจ่างขึ้น แต่การทวนความแต่ละแบบนำไปสู่ทิศทางที่แตกต่างกัน การทวนความเช่นเดียวกับการสะท้อนความรู้สึกช่วยทำให้หัวข้อที่พูดกระจ่างขึ้น และเน้นในขณะนั้นและ ณ ที่นั้น

ความบิดเบือนของกระบวนการให้ความช่วยเหลือ

การทวนความและการสะท้อนความรู้สึกขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ให้การปรึกษาในการสรุปอย่างถูกต้อง ชัดเจนถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าให้ฟัง อย่างไรก็ตามผู้ให้การปรึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เริ่มฝึกอาจมีปัญหาในการรับฟังผู้รับการปรึกษาอย่างถูกต้อง ตรงต่อความเป็นจริง ความบิดเบือนของประสบการณ์หรือข้อความที่ผู้รับการปรึกษากล่าวสามารถก่อให้เกิดอันตราย และสามารถยับยั้งความเจริญของงานส่วนตน

ความบิดเบือนนี้อาจเป็นผลจากการฟังไม่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง และให้การย้อนกลับโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้กล่าวไป เสมือนกับว่าการย้อนกลับนั้นเป็นสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการจะสื่อความหมายจริงๆ ผู้ให้การปรึกษาหลายคนเชื่อว่าความ

บิดเบือนของนักจิตบำบัดนั้น เป็นผลจากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ให้การศึกษาเอง จากตัวอย่างข้างล่างนี้แสดงให้เห็นถึงความบิดเบือน

ผู้ให้การศึกษา “ดูคุณกลัวผู้ชายจริง ๆ ฉันรู้สึกถึงความกลัวของคุณ ฟังคล้ายกับว่าคุณไม่ต้องการให้ใครมาแตะต้องตัวคุณ”

ผู้รับการปรึกษา “นั่นคือสิ่งที่ฉันได้พูดหรือ ฉันไม่เคยคิดในแง่ นั้นเลย”

ผู้ให้การศึกษา “ฉันเพิ่งแต่ทบทวนในสิ่งที่ว่าคุณได้พูดไปเท่านั้น”

ผู้รับการปรึกษา “_____”

นอกจากความบิดเบือนจะเป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์กันดังกล่าวข้างต้น ความบิดเบือนยังอาจเกิดจากการเรียนรู้ที่ไม่เหมาะสมในการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งผู้รับการปรึกษาอาจยึดติดอยู่กับสิ่งนี้เป็นเวลานาน จากตัวอย่างข้างบนถ้าผู้ให้ศึกษามีคุณลักษณะที่ให้ความอบอุ่นและมีความเข้าใจในตัวผู้รับการปรึกษา ได้บิดเบือนข้อความที่ผู้รับการปรึกษากล่าวและย้าให้ผู้รับการปรึกษาเห็นถึงสิ่งนี้ อาจทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเชื่อในที่สุดว่าสิ่งที่บิดเบือนนี้เป็นความจริง

เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะให้ข้อสังเกตไว้ด้วยว่าการกล่าวบิดเบือนนี้คล้ายคลึงกับวิธีการในการแปลความหมาย ด้วยเหตุที่ว่าวิธีการทั้งสองอย่างต่างให้โครงสร้างในการรับรู้แก่ผู้รับการปรึกษาใหม่ อย่างไรก็ตามการแปลความหมายนั้นเป็นทัศนะที่เป็นอิสระ และมักรู้ว่าเป็นการแปลความหมายหรือเป็นแง่คิดอีกอันหนึ่ง ขณะที่การบิดเบือนเป็นการเสนอในรูปของข้อเท็จจริง จึงอาจทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจผิดว่าคือความเป็นจริง

เพื่อให้เข้าใจถึงอำนาจและอันตรายของการบิดเบือนได้ชัดเจนขึ้น ไอวี และคณะ (Ivey et al, 1974) ได้เสนอแบบฝึกหัดดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1 ฟังบุคคลที่เรากำลังพูดด้วยความระมัดระวัง รับรู้ข้อความนั้นให้ถูกต้องที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แสดงความสนใจจดจ่อ ถามคำถามทวนความเพื่อความแน่ใจว่าสิ่งที่เราได้ยินถูกต้อง
- ขั้นตอนที่ 2 หลังจากการรับฟัง ให้บิดเบือนข้อความที่เราได้ยิน ให้ความหมายข้อความนั้นแตกต่างไปจากความหมายเดิม

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับคำปรึกษามักเกิดความสับสน ไม่แน่ใจ ให้ติดตามด้วยการให้ความสนใจฟัง ต่อและใช้ความสามารถในการทำให้ผู้มารับการปรึกษาล้อยตาม จากการ ทดลองพบว่าผู้รับการปรึกษาไม่น้อยเกิดความเชื่อการรับรู้ที่บิดเบือนไปจาก ความเป็นจริงในที่สุด ให้สรุปถึงปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาจากการฝึกนี้

การสรุป

ในการสรุปนั้นผู้ให้การปรึกษาจะต้องแสดงความสนใจจดจ่อต่อผู้มารับการปรึกษา เข้าใจถึงความรู้สึกและเนื้อหาที่ผู้มารับคำปรึกษาได้แสดงออกอย่างถูกต้อง และมีการ ตอบสนองที่มีความหมายต่อผู้มารับความช่วยเหลือ การสรุปนั้นผู้ให้การปรึกษาให้ความสนใจต่อ เหตุการณ์และข้อมูลในวงกว้างยิ่งขึ้นกว่าการสะท้อนหรือการทวนความ พื้นฐานของการสรุปก็ คือการรวบรวมและสรุปถึงสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาได้เล่าเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่มีความหมาย.

การสรุปนี้อาจขยายความเพื่อให้เข้าใจชัดเจนขึ้นคือการตอบสนองต่าง ๆ ของผู้ให้ การปรึกษาในการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึก เจตคติ หรือ ข้อมูลมากมาย ทั้งการสะท้อนความรู้สึกและการทวนความ (รวมทั้งการใช้คำถามและการกระตุ้น แต่เพียงเล็กน้อย) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกเกี่ยวกับแนวความคิดต่าง ๆ หลาย อย่าง นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ยังสังเกตการสื่อสารด้านภาษาท่าทางของผู้มารับการปรึกษาเพื่อจะ ช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสภาพการณ์ทั้งหมดได้ชัดเจนขึ้น การสรุปเป็นการชี้ให้เห็นจุดต่าง ๆ เสนอถึงความรู้สึกและข้อถกเถียงสาระต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างซับซ้อนมากมาย จากการพูดสรุปของ ผู้ให้การปรึกษาอาจทำให้ผู้รับการปรึกษาพูดว่านั่นถูกต้องแล้ว ฉันไม่เคยมองเห็นในทำนองนี้มา ก่อน และมีการอภิปรายหัวเรื่องนั้นต่อไป

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการใช้ทักษะการสรุปผู้สัมภาษณ์ได้เลือกให้ความสนใจและ เสริมแรงพฤติกรรมและการพูดของผู้มารับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าได้รับรู้ถึงความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้มารับการปรึกษาโดยส่วนรวมทั้งหมด ผู้ให้การปรึกษาได้ผสมผสานสิ่งที่ ได้จากการสังเกตเป็นเค้าโครงทั้งหมด และนำมาสรุปให้แก่ผู้มารับการปรึกษา การสรุปเป็นการ ทบทวนเนื้อหาที่เป็นประเด็นสำคัญและอาจช่วยผู้รับการปรึกษาในการตัดสินใจและให้ความ กระจ่างในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษายังสับสนอยู่ ช่วยเชื่อมโยงสรุปถึงข้อความต่าง ๆ ที่ได้พูด และช่วย

ให้มองเห็นสภาพการณ์ต่างๆ ได้ชัดเจนขึ้น ความสำคัญอย่างหนึ่งของการสรุปคือช่วยให้ผู้ให้ การปรึกษาได้รู้ว่าตนมีการรับรู้สิ่งที่ผู้รับการปรึกษาสื่อสารได้ถูกต้องเพียงไร

แนวความคิดเกี่ยวกับการเน้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการเน้นหรือการเลือกให้ความสนใจถ้อยคำที่พูดได้ทวี ความสำคัญยิ่งขึ้น การกระตุ้นเป็นทักษะที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับการฝึกทักษะอื่นๆ การเน้น เกิดขึ้นเนื่องมาจากได้พบว่าขณะที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าถึงปัญหาของตน ผู้รับการปรึกษาบาง คนหลีกเลี่ยงที่จะค้นหาตนเองในขณะที่ผู้รับการปรึกษาคนอื่นพร้อมจะอภิปรายถึงปัญหาของตน อย่างลึกซึ้ง จากการศึกษาของ โครว์ลี และไอวี (Crowley and Ivey, 1976) พบว่าการสื่อสาร ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ข้อความที่พูดถึง “ฉัน” และ “คุณ”

ดังนั้นในการเน้นควรให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงตัวเองมากที่สุด และในการที่จะช่วย ให้ผู้รับการปรึกษาพูดเกี่ยวกับตนเองมากที่สุดจำเป็นที่ผู้ให้การศึกษาต้องเน้นให้ความสนใจ ในตัวผู้รับการปรึกษา และพูดกับผู้รับการปรึกษาด้วยการใช้สรรพนามว่าคุณหรือเรียกชื่อ ของผู้รับการปรึกษาจากการตรวจสอบจากเทปโทรทัศน์ และเทปบันทึกเสียงการให้การศึกษา และการทำจิตบำบัดพบว่า บ่อยครั้งในการให้ความช่วยเหลือได้เน้นถึงเรื่องราวเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นมากกว่าตัวผู้รับการปรึกษา ตัวอย่างเช่น

ผู้รับการปรึกษา	ภรรยาผมเธอได้ทิ้งผมไป ผมรู้สึกสูญเสียหมดทุกอย่าง
ผู้ให้การศึกษา	เธอไปไหน / มันเกิดขึ้นเมื่อไหร่ / เธอเอาลูกไปด้วยหรือเปล่า คุณบอก ว่าภรรยาของคุณไปจากคุณ คุณรู้สึกสับสนและสูญเสีย

จากตัวอย่างที่ให้อันแรกได้นำไปสู่การอภิปรายเกี่ยวกับตัวภรรยา และให้ข้อมูล เกี่ยวกับเหตุผลภาวะที่เป็นอยู่เป็นการเน้นที่ตัวภรรยาไม่ใช่ตัวผู้รับการปรึกษา การตอบสนอง เช่นนี้อาจเป็นประโยชน์บ้าง ในข้อความสุดท้ายเป็นการเน้นที่ตัวผู้รับการปรึกษาและ ประสบการณ์ที่ได้รับในขณะนั้น การเลือกให้ความสนใจเป็นสิ่งสำคัญมากต่อการตัดสินใจว่าควร เน้นการสนทนาในจุดใด ถ้าผู้ให้การศึกษายังคงให้การเสริมแรงผู้รับการปรึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาของบุคคลอื่น หรือสภาพการณ์ที่อยู่ไกลตัวอยู่เรื่อยๆ ผู้รับการปรึกษาก็จะพูดเกี่ยวกับ ตนเองน้อยลงทุกที และใช้สรรพนามแทนตัวว่า ฉัน ดิฉัน หรือ ผม น้อยลง โดยทั่วไปจะ หลีกเลี่ยงการแสวงหาเกี่ยวกับตนเอง การที่ผู้ให้การศึกษาได้เน้นใช้สรรพนามแทนตัวผู้มารับ

ตัวอย่างอีกอันหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการให้การปรึกษาปัญหาส่วนตัวนั้นบ่อยครั้งเกิดอะไรขึ้น

ผู้รับการปรึกษา ฉันเพิ่งไปทำแท้งมา มันเป็นประสบการณ์ที่น่าสะพรึงกลัว
ผู้ให้การปรึกษา คุณไปทำแท้งที่ไหนมา ช่วยเล่าให้ฉันฟังเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องนี้

จากบทสนทนาี้ เราจะเห็นว่าผู้ให้การปรึกษาเน้นในเรื่องราวที่เกิดขึ้น และข้อเท็จจริงของปัญหามากกว่าจะเน้นที่ตัวปัญหาซึ่งผู้รับการปรึกษามีประสบการณ์ ตัวอย่างในการเน้นที่ตัวผู้รับการปรึกษาอาจถามว่า “มันน่าสะพรึงกลัวสำหรับคุณ” “ขณะนี้คุณมีความรู้สึกหลายอย่างสับสนไปหมด” “การทำแท้งมีความหมายอย่างไรกับคุณ” ในการให้การปรึกษาด้านอาชีพปัญหาที่คล้ายคลึงกันนี้มักพบบ่อยๆ คือมักให้ความสนใจในตัวบุคคลน้อยมาก

ผู้รับการปรึกษา ฉันไม่มีงานทำในปีนี้ มันไม่ใช่ความผิดของฉัน
ผู้ให้การปรึกษา งานครั้งสุดท้ายที่คุณทำเป็นงานอะไร

นี่ก็เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่เน้นเนื้อหาและประเด็นที่อยู่ไกลตัวบุคคล เจตคติที่มีต่องานอาจสำคัญกว่าการได้รู้ถึงข้อเท็จจริง การกล่าวเพียงว่า “คุณรู้สึกว่ามันไม่ใช่ความผิดของคุณ” อาจเป็นประโยชน์กว่าและช่วยให้การให้การปรึกษามีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น

การศึกษาหลายอันได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเน้น ซึ่งช่วยให้เห็นความแตกต่างของผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ การเน้นเป็นทักษะที่จำเป็นในกระบวนการฝึก

ไอวี และกลักสเติน (Ivey and Gluckstern, 1973) ได้แบ่งการเน้นออกเป็น 6 อย่างด้วยกันคือ การเน้นผู้รับการปรึกษา การเน้นบุคคลอื่น การเน้นร่วมกัน การเน้นเรื่องที่พูด การเน้นสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม การเน้นผู้ให้การปรึกษา การเน้นเป็นการตัดสินใจว่าผู้ให้การปรึกษาหรือผู้รับการปรึกษาให้ความสนใจ และเต็มใจจะค้นหาในด้านใดมากที่สุด จากการเลือกให้ความสนใจนี้ ผู้ให้การปรึกษาจะตัดสินใจว่าผู้รับการปรึกษาควรจะพูดเกี่ยวกับเรื่องใด ตัวอย่างเช่น

- ผู้มารับการปรึกษา สิ่งต่างๆ ผ่านไปค่อนข้างดี ขณะนี้ฉันเป็นหัวหน้าแล้ว เด็กๆ ไปโรงเรียนกันหมดนี่ก็นับว่าดี ชีวิตโดยทั่วไปดูสบายดี เว้นแต่ว่าขณะนี้ฉันอยู่ในโลกของผู้ชาย ชีวิตฉันเปลี่ยนไป เมื่อก่อนฉันทำงานเป็นผู้ช่วย มีแต่ผู้หญิงทั้งนั้น แต่เดี๋ยวนี้ฉันต้องทำงานกับผู้ชาย เริ่มพบปะผู้ชาย ฉันไม่แน่ใจว่าจะจัดการกับความสัมพันธ์กับเพศตรงข้ามได้อย่างไร
- การเน้นตัวผู้มารับการปรึกษา “ธิดาคุณไม่แน่ใจว่าจะจัดการกับความสัมพันธ์กับผู้ชายได้อย่างไร”
- การเน้นผู้ให้การปรึกษา “ผมมีประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันกับคุณ ภรรยาผมกำลังทำงาน ที่ทำงานของเธอก็มีแต่ผู้ชายเหมือนกัน และผมไม่แน่ใจว่าจะจัดการกับสภาพการณ์นี้ได้อย่างไรเช่นกัน”
- การเน้นร่วมกัน “ขณะนี้เราทั้งสองคนมีการติดต่อสัมพันธ์กัน และความสัมพันธ์ต่อกันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเพศชายและเพศหญิง”
- การเน้นบุคคลอื่นๆ “เด็กๆ ของคุณไปโรงเรียนกันหมด เล่าให้ผมฟังซิว่าลูกๆ คุณมีปฏิกิริยาต่อเรื่องนี้อย่างไร”
- การเน้นเรื่องที่พูด “เป็นอย่างไรบ้างในโรงเรียนสอนกฎหมายอะไรคือปัญหาที่คุณมี”
- การเน้นสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม “ฟังดูคล้ายกับข้อโต้แย้งถกเถียงเรื่องผู้หญิง ผู้หญิงจำนวนมากได้ผ่านประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันกับคุณ ดูมันเป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้หญิงผู้ชายหรือเป็นเรื่องของผู้หญิงที่กล้าแสดงออกในโลกของผู้ชาย”

จะเห็นได้ชัดว่าการเน้นหรือการตอบสนองในแต่ละแบบนำผู้มารับการปรึกษาเข้าสู่แนวทางในการสนทนาที่แตกต่างกัน ผู้เริ่มฝึกส่วนใหญ่มักเน้นในเรื่อง (ซึ่งเป็นการสนทนาในสังคมส่วนใหญ่) หรือบุคคลอื่น หน้าที่อันแรกของผู้ให้การปรึกษาก็คือช่วยให้ผู้มารับการปรึกษาได้มีการค้นหาตัวเองก่อนที่จะจัดการกับปัญหา การเน้นร่วมกันซึ่งใช้คำแทนตัวเองในการสื่อสารด้วยคำว่า “ฉัน” และ “คุณ” เป็นสิ่งสำคัญในการทำกลุ่ม

การเน้นที่ยากที่สุดคือการเน้นสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม การเน้นด้านนี้ผู้ให้การปรึกษาไม่ได้พูดถึงแต่ผู้มารับการปรึกษาเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงเศรษฐกิจวัฒนธรรมสังคมด้วย ในขณะที่เดียวกันตัวอย่างเช่น การให้การปรึกษาในเรื่องสิทธิสตรี ความเปลี่ยนแปลงที่รุนแรง ความคิดเห็นทางด้านการเมือง การให้การปรึกษาทางด้านอาชีพ

การให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงต้องพิจารณาถึงการเน้นทั้ง 6 ด้าน ความล้มเหลวที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งตัวบุคคลในภาวะที่เขาเป็นอยู่ อาจเป็นการปฏิเสธถึงความเป็นมนุษย์โดยเต็มภาคภูมิ การเน้นดูเป็นวิธีการที่เรียบง่ายแต่แฝงไว้ด้วยพลัง

การฟัง แบบการตอบสนอง

แบบฝึกหัดนี้มีพื้นฐานจากงานของคาร์ล โรเจอร์ เขาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่อกันในสถานการณ์ที่มีการเผชิญหน้ากัน เขาพบว่าการประเมินค่า การแปลความหมาย การโต้เถียง และการแสดงความเข้าใจ เป็นข้อความที่ใช้สื่อสารกันระหว่างบุคคลถึง 80% อีก 20% เป็นข้อความที่ไม่มีความสำคัญนัก จากการสังเกตการสื่อสารของบุคคลในสภาพการณ์ต่างๆ เขาพบว่าโดยส่วนใหญ่มีความถี่ของการตอบสนองตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) การประเมินค่า 2) การแปลความหมาย 3) การสนับสนุน 4) การโต้เถียง 5) การแสดงความเข้าใจมีการใช้น้อยที่สุด และในการสังเกตบุคคลที่มีการตอบสนองในแบบใดมากถึง 40 เปอร์เซ็นต์ บุคคลอื่นมักจะเห็นว่าโดยปกติเขาให้การตอบสนองในแบบนี้

การตอบสนองในแต่ละแบบไม่ได้ดีหรือเลวโดยตัวของมันเอง แต่อยู่ที่การเอาการตอบสนองแบบใดแบบหนึ่งมาใช้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป โดยผู้ใช้ไม่ตระหนักว่าเมื่อใดควรใช้ การตอบสนองแบบใดจึงจะเหมาะสม ซึ่งจะช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการตอบสนองแบบสอบถามข้างบน เราอาจใช้การตอบสนองเพียงหนึ่งหรือสองอย่าง เราอาจใช้การตอบสนองบางแบบมากเกินไปหรือน้อยเกินไป เราสามารถแก้ไขสิ่งนี้ได้โดยการที่เรารู้ตัวถึงการตอบสนองของเรา และยอมช่วยให้สามารถเลือกใช้การตอบสนองทั้ง 5 แบบได้ตามความเหมาะสม

ในการพิจารณาถึงความเหมาะสมของการตอบสนองแต่ละแบบ จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอาจได้แนวทางดังนี้ ในช่วงแรกของการสร้างความสัมพันธ์ การตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจเป็นสิ่งเหมาะสม การตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจก็คือ การทวนความข้อความที่พูดในสาระที่สำคัญโดยไม่ัดแปลง ผู้ส่งข้อความยอมจะขยายความหรือค้นหาความคิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีอยู่ในข้อความนั้น ได้ตระหนักถึงความคิดความรู้สึก หรือมีการแสดงออกกล่าวข้อความที่มีความหมายต่อเขามากยิ่งขึ้น และแม้ว่าผู้ฟังจะเกิดความเข้าใจผิด และสื่อสารถึงความเข้าใจผิดพลาดของเขาเกี่ยวกับความคิดและความรู้สึกของผู้พูด ผู้พูดยอมมีการตอบสนองที่ช่วยให้ความกระจ่างและแก้ไขความเข้าใจที่ผิดพลาดตั้งนั้น

การตอบสนองในรูปแบบนี้จึงช่วยเพิ่มพูนความถูกต้องและความกระจ่างในการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน

การตอบสนองที่แสดงออกถึงความเข้าใจช่วยให้สามารถเข้าใจถึงการมองปัญหาในทัศนะของผู้ส่งข้อความนั้น ความสัมพันธ์และการสนทนาส่วนมาเริ่มขึ้นได้อย่างดีที่สุดในการใช้การตอบสนองที่แสดงถึงความเข้าใจ จนกระทั่งระดับของความไว้วางใจได้ถูกสร้างขึ้นจากจุดนี้ การตอบสนองในรูปแบบอื่นสามารถใช้ได้โดยอิสระ การฝึกทักษะในการตอบสนองแบบนี้สามารถทำได้โดยไม่ยาก ถ้าเราให้เวลาในการฝึกและมีความพยายามยอมสามารถเกิดความเชี่ยวชาญได้ อุปสรรคสำคัญของการมีความเข้าใจต่อกันคือ การมีแนวโน้มที่จะตัดสิน ประเมินค่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยในข้อความที่เรารับฟัง ด้วยเหตุนี้จึงควรหลีกเลี่ยงการตอบสนองที่แสดงถึงการประเมินค่าในระยะแรกของการสร้างความสัมพันธ์ พยายามมองถึงปัญหาของผู้ที่เราพูดด้วยร่วมกับเขาโดยดูในทัศนะของเขา การปกป้องตนเองและความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย จะลดลงหรือหมดไปถ้าผู้ฟังตอบสนองด้วยความเข้าใจมากกว่าจะประเมินค่าเขา อย่างไรก็ตามการตอบสนองที่เป็นการประเมินค่าเป็นประโยชน์เมื่อเราถามโดยเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการตัดสินใจเรื่องคุณค่า หรือเมื่อเราต้องการเปิดเผยถึงทัศนคติและค่านิยมของเรา

ในบางครั้งผู้อื่นพยายามจะพูดในเรื่องที่เราไม่เข้าใจ การตอบสนองที่เป็นการไต่ถามช่วยให้เราเข้าใจปัญหานั้นชัดเจนขึ้น การตอบสนองที่แสดงการสนับสนุนเป็นประโยชน์เมื่อผู้ที่เราพูดด้วยต้องการการยอมรับ กำลังใจ หรือความมั่นใจในการแก้ไขปัญหของเขา สุดท้ายคือการตอบสนองที่เป็นการแปลความหมาย ในบางครั้งเป็นประโยชน์ในการช่วยให้บุคคลอื่นเผชิญกับผลกระทบของพฤติกรรมเขาที่มีต่อเรา การตอบสนองในรูปแบบนี้ถ้าใช้อย่างเชี่ยวชาญผสมผสานด้วยความเข้าใจย่อมมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความเข้าใจ ความเจริญงอกงาม และการมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น

การตอบสนองที่แสดงความเข้าใจอย่างถูกต้อง

สิ่งสำคัญในการฟังด้วยความเข้าใจก็คือความสามารถในการตอบสนอง สามารถทวนความข้อความของผู้ส่ง การตอบสนองนั้นอาจแตกต่างกันในแนวทางต่อไปนี้

1. เนื้อหา คือถ้อยคำที่ใช้ การตอบสนองที่เป็นการพูดซ้ำข้อความของผู้ส่งไม่อาจสื่อสารถึงความเข้าใจแก่ผู้ส่งได้ มันฟังดูคล้ายการสื่อสารถึงความเข้าใจความหมายของข้อความ

นั้น แต่การตอบสนองจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นถ้าผู้รับทวนความข้อความที่ผู้ส่งพูดด้วยถ้อยคำ
ของเขาเอง

2. ความลึก คือระดับความลึกในการตอบสนองข้อความที่ผู้ส่งพูด ระดับความลึกของ
การตอบสนองควรสอดคล้องกับความลึกหรือความเข้มของความรู้สึกของผู้ส่งไม่น้อยไปหรือมาก
ไป

3. ความหมาย การที่ผู้ฟังพยายามทวนความข้อความที่รับฟัง บางทีเขาอาจพบว่าเขา
ได้เพิ่มเติม หรือตัดทอนความหมายบางอย่างไป การเพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น 1. การยุติประโยค
หรือความคิดของผู้พูด 2. ตอบสนองความคิดของผู้ส่งโดยจุดประสงค์เพียงเพื่ออธิบาย 3. แปล
ความหมายข้อความนั้น บางทีวิธีการที่ชัดเจนที่สุดในการตัดทอนความหมายบางส่วนไป คือการ
ตอบสนองแต่เพียงส่วนสุดท้ายของข้อความนั้น

4. ภาษา ภาษาในการตอบสนองควรธรรมดาที่สุด เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่ามีการ
สื่อสารถูกต้อง

การฝึกการมีความเข้าใจในชีวิตประจำวัน

การฝึกการมีความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของแบบในการสื่อสารของ
เราโดยธรรมชาติ เราจะต้องฝึกทำนอกเหนือไปจากการฝึกฝนอย่างเป็นทางการ นั่นคือมัน
จะต้องเป็นแบบในการสื่อสารในชีวิตประจำวันของเรา ไม่เช่นนั้นในการให้ความช่วยเหลือย่อมจะ
ไม่เป็นธรรมชาติ ฝึกการมีความเข้าใจให้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นปกติธรรมดา ไม่ได้ทำ
เฉพาะในการฝึก

1. ความเข้าใจไม่ใช่เหตุการณ์ซึ่งเกิดเป็นปกติในการสนทนาโดยทั่วไป ค้นหาคำตอบ
ด้วยตัวเอง โดยสังเกตการสนทนาในชีวิตประจำวัน นับดูว่ามีการใช้การตอบสนองแบบนี้
บ่อยครั้งเพียงไรในการสนทนา

2. การใช้ความเข้าใจของเรา พยายามสังเกตความบ่อยครั้งในการใช้ความเข้าใจ ใน
ตอนแรกยังไม่ต้องพยายามเพิ่มการใช้ความเข้าใจในการสนทนาในชีวิตประจำวัน เพียงสังเกต
พฤติกรรมตามปกติของเรา มันเป็นส่วนหนึ่งของแบบในการสื่อสารของเราหรือไม่ มากน้อย
เพียงไร

3. เพิ่มอัตราการตอบสนองด้วยความเข้าใจเพิ่มปริมาณการมีความเข้าใจ พยายามให้
เป็นธรรมชาติมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่าทำให้มากจนเกินไปพยายามให้เป็นส่วนหนึ่งของ
แบบในการตอบสนองของเราอย่างค่อยเป็นค่อยไป เราจะพบว่ามีโอกาสจะใช้ความเข้าใจน้อย
มากโดยปราศจากการเสแสร้ง บันทึกความถี่ในการใช้ความเข้าใจในการสนทนา

4. ผลกระทบของความเข้าใจ สังเกตผลกระทบในการใช้ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น อย่าใช้กับคนอื่นเพื่อเป้าหมายในการทดลอง แต่ค่อยๆ เพิ่มอัตราการใช้การสื่อสารแบบนี้ในการสนทนาอย่างเป็นธรรมชาติ ดูว่ามันมีผลต่อการสนทนาอย่างไร มันมีผลกระทบต่อตัวเรา และบุคคลอื่นอย่างไร

5. การเรียนรู้ อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้จากการใช้การตอบสนองด้วยความเข้าใจ

ถ้าคุณใช้ความเข้าใจเป็นส่วนหนึ่งในแบบของการสื่อสารของคุณ จะช่วยให้การฝึกความเข้าใจมีความเป็นธรรมชาติมากยิ่งขึ้นในโปรแกรมการฝึก ไม่ว่าจะเป็นการฝึกในบทบาท ผู้ให้ความช่วยเหลือ การฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่เพื่อนๆ ที่ทำการฝึก แต่ถ้าคุณใช้นั้นเพียงแคในการฝึกมันจะดูเป็นสิ่งแปลกปลอม

แบบฝึกหัด 9 กิจกรรมการสร้างเสริมความเข้าใจ

การทำควมกระจ่าง

ระยะเวลา 45 นาที – 1 ชม.

เป้าหมาย ค้นหาแนวคิด empathy

สิ่งแวดล้อม

ห้องมีอาณาเขตกว้างพอจะจัดเก้าอี้เป็นวงกลม และสามารถแยกออกไปจับคู่ กระจายกันไปได้

ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการอภิปรายหลังทำกิจกรรมเสร็จ

จับคู่อภิปรายแนวคิด empathy ตามหัวข้อต่อไปนี้

ความแตกต่างของความเข้าใจและความสงสาร

เราสามารถเข้าใจคนอื่นอย่างแท้จริงได้ในระดับใด

คุณสามารถเข้าใจใครได้มากที่สุด

ใครที่เข้าใจยากที่สุด

ให้อภิปรายคำถามเหล่านี้ 15 นาที ให้แต่ละคู่พูดถึงการค้นพบของตน จากนั้นเข้ากลุ่ม ให้แต่ละคู่ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการค้นพบ รวมทั้งความเข้าใจในการให้คำปรึกษา

แบบฝึกหัด 10 บุคคลที่เข้าใจเรา

บุคคลเหล่านี้เข้าใจเราระดับใด

ความเข้าใจ

บุคคล	ชื่อ	ระดับความเข้าใจ
เพื่อนสนิท		
อาจารย์ที่ชอบ		
อาจารย์ที่ไม่ชอบ		
เพื่อนร่วมงาน		
สมาชิกในครอบครัวที่สนิท		
เพื่อนบ้าน		
คนที่ไม่ชอบ		
ตัวเอง		
เข้าใจมาก	5	
เข้าใจปานกลาง	4	
ไม่เข้าใจนัก	3	
ไม่เข้าใจเลย	2	
ไม่รู้	1	

แบบฝึกหัด 11 การตอบสนองด้วยความเข้าใจ

จงพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และเลือกคำตอบที่เป็นการตอบสนองด้วยความเข้าใจ

- เมื่อวานฉันไปเที่ยวงานกาชาด เอาเงินติดตัวไปเยอะมากเพราะตั้งใจจะไปซื้อของให้สนุกเลยไปทานข้าวหมกไก่ พอเสร็จก็ไปซื้อผ้าไหม จะหยิบกระเป๋าสะดวกปรากฏว่าหายไปแล้วแต่คิดว่าต้องลืมไว้ร้านข้าวหมกไก่เพราะจากที่นั้นก็เดินมาดูผ้าเลย ร้านใกล้กันนิดเดียวกลับไปถาม คนเสิร์ฟพูดเสียงเขี้ยวเลยไม่เห็น คุณไปทำตกหายไว้ที่ไหนล่ะ
 - เงินหายไปเท่าไร
 - เธอเป๋ไปอีกแล้ว
 - คิดซะว่าฟาดเคราะห์
 - เธอคงเสียดาย เงินมากด้วย แถมยังเจอคนเสิร์ฟปากไม่ดีอีก

2. หมู่นี้พอกับแม่ทะเลาะกันทุกวัน จนฉันไม่ค่อยจะอยากกลับบ้านเลย
 1. ธรรมดาฉันกับพินก็ต้องกระทบกันบ้าง
 2. แล้วเธอจะไปอยู่ที่ไหนถ้าไม่กลับบ้าน
 3. เธอคงเครียดที่บ้านมีสภาพอย่างนี้
 4. ยิ่งไงเธอก็ควรกลับบ้าน ไม่มีที่ไหนปลอดภัยเท่าบ้านเราหรอก

3. เมื่ออาทิตย์ที่แล้วลืมเอาการบ้านไปส่งอาจารย์ ไม่เคยลืมมาก่อนเลย อาจารย์เสียงลั่นห้องไม่รู้จะทำอย่างไร
 1. แล้วเธอทำอย่างไร
 2. ไม่ใช่เรื่องใหญ่โตอะไร อาจารย์คงเข้าใจเธอไม่เคยลืมมาก่อน
 3. มันเป็นเหตุการณ์ที่ทำตัวไม่ถูกเลย
 4. ถือว่าเป็นบทเรียนคราวหน้าก็อย่าลืมอีก

4. ไปเที่ยวชายทะเลมา ไม่สนุกเลย คนที่นอนห้องเดียวกันเห็นแก่ตัวมาก แย่งเข้าห้องนำก่อนทุกที แล้วก็ไปนอนแช่น้ำอุ่นเป็นชาติเลย ทำอย่างกับห้องน้ำส่วนตัว ออกมาเปิดทีวีชะงัดดูมันจนจบรายการ นอนไม่เป็นสุขเลย
 1. ทำไมเธอไม่บอกกับเขาตรงๆ ให้เธอเข้าห้องก่อนบ้าง
 2. เธอไปเที่ยวชายทะเลที่ไหน
 3. ฉันเคยเจอมายิ่งกว่านี้
 4. มันเป็นการไปเที่ยวที่น่าอึดอัดมาก

5. น้องเอาผลการสอบมาให้แม่ดู แม่ปลื้มมาก ไม่เคยได้ต่ำกว่า 4 เลย พอปลื้มน้องเสร็จก็หันมาจัดการกับผม เป็นอย่างนี้ทุกทีว่าทำแต่เรื่องให้แม่ปวดหัว ทำไมไม่ดูอย่างน้องบ้าง
 1. คุณเรียนเป็นอย่างไร
 2. คนเราเลือกเกิดไม่ได้ สมองเรามีเท่านี้
 3. ลีๆ เธอคงรู้สึกไม่ชอบน้องที่ทำให้คุณต้องตกอยู่ในสภาพอย่างนี้
 4. ฟังดูไม่ค่อยเป็นธรรมชาติที่พอใจกับน้องแล้วมาแสดงอารมณ์กับคุณ

6. เมื่อวานขึ้นรถเมล์คนแน่นมาก ไปเหยียบเท้าคนข้างหน้า ขอโทษเขาแล้วยังมาถล่มตาสีแล้ว
คำถามว่าไม่มีตาหรือใจ
1. คนที่เธอเหยียบผู้ชายหรือผู้หญิง
 2. คราวหน้าระวังให้ดี ไม่งั้นอาจเจอยิ่งกว่านี้
 3. คนมันมีหลายประเภท
 4. เธอคนแบบนี้แย่งเลยนะ

การบอกถึงความรู้สึก

ให้บอกความรู้สึกที่เด่นชัดในแต่ละประโยค

1. ฉันเมื่อที่จะต้องทำตามคนนั้นบอกคนนี้บอกเต็มที
2. คุณไม่เคยรับฟังสิ่งที่ฉันพูดเลย
3. ไม่มีใครไว้วางใจฉัน
4. คุณมีเวลาสำหรับทุกคนยกเว้นฉัน
5. ฉันเรียนโรงเรียนเต็มที
6. ไม่มีใครที่นี้ทำงานเลย มีแต่ฉันต้องทำอยู่คนเดียว
7. ฉันได้ “เอ” วิชาสถิติเมื่อเช้า
8. เราจะไปพักร้อนกันพรุ่งนี้
9. เวลาอยู่ลำพังบางครั้งฉันอยากร้องไห้
10. ในที่สุดงานวิจัยของฉันก็ได้รับการอนุมัติ
11. คนที่บ้านฉันทุกคนเอ็นดูยายจี๊ด น้องสาวของฉัน
12. คุณทำได้เรียบร้อยแล้วคุณไม่มีปัญหาเลย

แบบฝึกหัดที่ 12 การตอบสนองที่แสดงความเข้าใจในความรู้สึก

จากแบบฝึกหัดนี้สมมติว่าคุณกำลังนั่งฟังข้อความเหล่านี้อยู่ ให้คุณอ่านข้อความเหล่านี้
นั่งคิดสักครู่ และบรรยายถึงความรู้สึกของผู้พูดที่คุณนึกออกในทันที อ่านประโยคที่คุณเขียนนั้น
ใหม่ ตรวจสอบดูความถูกต้อง ในครั้งที่สองให้คุณดูว่าคุณสามารถให้การตอบสนองในแต่ละ
ข้อความได้ดีขึ้นกว่าเดิมไหม

1. ทำไมที่นี้มันถึงได้สับสนวุ่นวายอย่างนี้ ทุกคนพากันพูดๆ แต่ไม่มีใครเลยที่จะฟัง ทุกคนยึด
อยู่กับตัวเอง ไม่ให้เวลารับฟังคนอื่นบ้าง

2. คุณและฉันได้ต่อสู้กันมาเป็นเวลาหลายอาทิตย์แล้ว เราต่างไม่รับฟังซึ่งกันและกัน พยายามจะผลักดันไปตามความคิดของแต่ละฝ่าย แข่งขันกัน ฉันคิดว่าวันนี้เราได้ทำสิ่งที่เรากลัวกันมากที่สุดคือการที่เราได้หันมาคุยกัน คุณรู้ไหมมันเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่เราได้พูดกัน แทนที่ฉันจะพูดแต่เพียงฝ่ายเดียว

3. หนาเมื่อคุณพูดกับฉันตรงๆ แสดงถึงความห่วงใย มันทำให้ฉันอยากจะลุกขึ้นไปเดินรอบๆ คุณเป็นเหมือนอากาศบริสุทธิ์ที่ผ่านเข้ามา ฉันคิดว่าคุณคงจะเป็นคนสุดท้ายที่กล้าเผชิญหน้ากับฉัน แต่คุณกลับเป็นคนแรกที่เข้าถึงตัวฉันและพูดกับฉันในขณะที่คนอื่นได้แต่พูดอ้อมค้อมว่าฉันเอาแต่ใจตัวเอง

4. สองเดือนที่ผ่านมาฉันนึกไม่ออกว่าฉันจะกล้าพูดสิ่งที่ฉันกำลังพูดอยู่เดี๋ยวนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อหน้ากลุ่มคน นี่ย่อมบอกได้ว่าฉันมีความรู้สึกต่อกลุ่มนี้อย่างไร ฉันรู้สึกว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ฉันต้องบอกให้คุณทุกคนทราบว่า ฉันชอบคนเพศเดียวกัน นี่ไม่ได้หมายความว่าฉันเสนอตัวเข้ามาเป็นปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือจากที่นี่ แต่การที่ให้คุณรู้ถึงภูมิหลังของฉัน คงจะช่วยให้เข้าใจถึงปฏิกิริยาที่ฉันมีต่อที่นี่ และที่สำคัญที่สุดคือ ฉันมีความรู้สึกอึดอัดเกี่ยวกับเรื่องนี้ มันทำให้ฉันรำคาญและไม่แน่ใจเกี่ยวกับตนเอง ฉันคิดว่าการที่ฉันพูดนี้ได้เป็นเพราะฉันรู้สึกไว้วางใจพวกคุณ และคิดว่าพวกคุณคงจะเข้าใจฉัน

5. ฉันมองดูตัวเองแล้วก็เหมือนกับคนโดยทั่วไป ความสัมพันธ์ของฉันข้างนอกกลุ่มเป็นธรรมดา ฉันไม่ใช่คนหวือหวา โดยเฉพาะอย่างยิ่งฉันไม่ใช่คนมีปัญหาที่ทุกคนต้องหลีกเลี่ยง ฉันเป็นเพียงคนธรรมดาๆ คนหนึ่งเท่านั้น

6. คราฉันไม่แน่ใจนักแต่สิ่งที่ฉันกำลังจะพูดอาจทำให้คุณรู้สึกตะขิดตะขวงใจบ้าง ฉันเห็นว่าฉันน่าจะฟังพวกคุณได้บ้าง แต่ฉันไม่อาจทำได้เพราะคุณไม่ยอม แต่คุณก็ไม่ได้ผลักใส่ฉันทีเดียวนัก เมื่อเราต้องเกี่ยวข้งกัน ฉันรู้สึกว่าถูกรุกเร้าให้ยืนหยัดอยู่ตามลำพัง นี่เป็นโลกใหม่สำหรับฉันที่จะต้องเกี่ยวข้งสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และคุณได้มีส่วนช่วยฉันอย่างมาก

7. ดุสิตม ฉันยอมรับแล้วว่ามันเป็นสิ่งยากลำบากสำหรับฉันอย่างมากที่จะสัมผัสกับความรู้สึกของตัวเอง คุณเฝ้าถามฉันอยู่ได้ว่าฉันรู้สึกอย่างไร ฉันเกลียดเจ้าคำถามอันนี้ มันไม่ได้ช่วยอะไรฉันเลย คุณคงคิดสินะว่ามันเป็นเหมือนกฏเกณฑ์ที่จะเข้าไปถึงตัวฉัน เมื่อฉันบอกว่าไม่รู้ คุณก็ยังไม่ยอมหยุดยั้ง คุณต้องการอะไรจากฉันกันแน่

8. พนันกันได้ว่าคุณคงคิดว่าฉันเซ็ดขยาด แต่ฉันได้พบกับความเจ็บปวดและเจ็บแสบมาแล้วกับความสัมพันธ์ที่ผ่านมาในอดีต บางทีพวกคุณอาจจะยังไม่เคยลิ้มรสสิ่งนี้ คุณจึงพร้อมที่จะกระโจนเข้ามา ไม่มีใครในที่นี้ว่าฉันตาขาวหรืองุ่มง่าม บางทีอาจเป็นเพราะความหวาดระแวงของฉันเอง บรรยากาศที่เป็นอยู่เหมือนกับจะบอกฉันว่าพวกคุณกำลังจ้องมองฉันและกลั่นใจถามว่า “เขาอยู่ไหน” ฉันยอมรับว่าฉันช้า ฉันกำลังจะก้าวไปตามกำลังที่มี

เมื่อทำแบบฝึกหัดเสร็จ ให้แลกเปลี่ยนคำตอบกับคนอื่น ๆ และลองตรวจการตอบสนองของคุณกับคำตอบในหนังสือ การตอบสนองของคุณตรงจุดหรือไม่หรือคุณต้องใช้เวลาในการสะท้อนเพื่อความถูกต้อง การตอบสนองของคุณเป็นธรรมชาติหรือไม่

แบบฝึกหัดที่ 13 การสื่อสารถึงความเข้าใจในเนื้อหา

แบบฝึกหัดนี้เป็นก้าวต่อไปในการแสดงความเข้าใจ เราไม่เพียงจะเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ที่เราสื่อสารด้วยเท่านั้น แต่ยังสามารถเข้าใจถึงประสบการณ์และ / หรือพฤติกรรมที่อยู่เบื้องหลังความรู้สึกของผู้พูด

เพื่อที่จะช่วยจับความสนใจเฉพาะด้านเนื้อหาเท่านั้น ข้อความข้างล่างนี้จะป็นวลีหรือคำที่บอกถึงความรู้สึกให้คุณเติมเฉพาะส่วนที่บอกถึงสาเหตุหรือเพราะอะไรจึงมีความรู้สึกดังกล่าว โดยที่การตอบสนองต่อไปนี้จะยังคงเป็นการตอบสนองข้อความในแบบฝึกหัดที่ 9

1. คุณโกรธเพราะ _____
2. คุณรู้สึกสงบเพราะ _____
3. คุณรู้สึกพิศวงและเต็มไปด้วยความสุขเพราะ _____
4. คุณรู้สึกมั่นคงปลอดภัยและกล้าเปิดเผยตัวคุณเองเพราะ _____

5. คุณรู้สึกผิดหวังเพราะ_____
6. คุณรู้สึกเหมือนเป็นคนใหม่เพราะ_____
7. คุณรู้สึกไม่พอใจเพราะ_____
8. คุณรู้สึกตกเป็นเป้าเพราะ_____

แบบฝึกหัด 14 การสื่อสารถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจนทั้งความรู้สึกและเนื้อหา

แบบฝึกหัดนี้สร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 2 ประการด้วยกัน คือ เพื่อให้การตอบสนองนั้นสมบูรณ์ เพื่อแสดงถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องลึกซึ้งทั้งความรู้สึกและสิ่งที่อยู่เบื้องหลังความรู้สึกของผู้พูด และเป็นการเริ่มฝึกการใช้ภาษาพูดของเราเอง แทนที่จะใช้เป็นสูตรว่า คุณรู้สึก_____เพราะ_____ สูตรนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นให้เราเข้าใจแนวทางในการตอบเท่านั้น ให้คุณตอบสนองอย่างเป็นธรรมชาติตามแบบของคุณเอง

สิ่งที่คุณจะต้องทำในแบบฝึกหัดนี้มี 2 อย่างด้วยกัน คือ

ก. ตอบสนองถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องในระดับแรก โดยใช้สูตร “คุณรู้สึก_____เพราะ_____”

ข. ให้เขียนการตอบสนองด้วยสำนวนพูดของคุณเอง ซึ่งแสดงถึงความเข้าใจทั้งความรู้สึกและเนื้อหา ให้การตอบสนองในครั้งที่ 2 เป็นธรรมชาติที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ตัวอย่าง

สมาชิกในกลุ่ม : ฉันรู้สึกอึดอัดใจที่กลับมาในวันนี้ เมื่อวานนี้ฉันได้ปล่อยตัวมากเกินไปจนถึงจุดที่ระเบิดความโกรธออกไป เช้าวันนี้ฉันยังสงสัยว่าควรจะทำอย่างไรดีที่จะไม่อยู่ในที่นี้

ก. คุณรู้สึกตะขิดตะขวงใจที่จะอยู่ร่วมกับกลุ่มในคืนนี้ เพราะอาทิตย์ที่แล้วคุณไม่แน่ใจว่าคนอื่นจะมองคุณอย่างไร

ข. มันไม่ถนัดที่จะอยู่ในที่นี้ในคืนนี้ คุณเฝ้าถามตัวเองว่าคนอื่นจะมองคุณอย่างไร คุณรู้สึกอึดอัดใจจนคุณเกือบจะตัดสินใจไม่มา

1. อวูธ ทำไมคุณจะต้องเปรียบเทียบฉันกับวีณาและวาปี ฉันได้ทำสิ่งนี้กับตัวฉันมากพอแล้ว พยายามที่จะประเมินค่าตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่นอยู่ตลอดเวลา ฉันพยายามที่จะหยุดยั้งตัวเองให้เลิกทำในสิ่งนี้ แต่แล้วคุณก็มาเปรียบเทียบฉันอีกจนได้

ก. _____

ข. _____

2. ขณะที่คุณจะมีทุกสิ่งอยู่ในตัวคุณ คุณสามารถทำได้ดีแทบทุกด้าน แม้เวลาคุณพูดถึงภาวะที่คุณทนไม่ได้ คุณก็ยังแสดงความเข้มแข็ง หรืออย่างน้อยที่สุดเวลาคุณพูดถึงจุดอ่อนของคุณ ฉันก็เห็นว่าคุณอยู่เหนียวแน่น คุณสามารถที่จะควบคุมมันได้ ฉันคงต้องใช้เวลาเพื่อตรวจสอบความไม่เหมาะสมของฉัน

ก. _____

ข. _____

3. ในบางขณะฉันไม่สบายใจนักที่ปล่อยให้พวกคุณรู้อะไรเกี่ยวกับตัวฉัน เมื่อบ่ยาวนานนี้ฉันรู้สึกสะดุดใจ ตอนคุณคุยกันเรื่องฝึกงาน ฉันเป็นเพียงคนเดียวในที่นี้ที่ยังไม่รู้จะมุ่งเข็มไปทางไหน แต่พวกคุณเริ่มมีที่หมายกันแล้ว ฉันมีอะไรที่แตกต่างไปจากพวกคุณทั้งหมด ฉันเริ่มสงสัยว่าความแตกต่างนั้นมีมากกว่านี้หรือไม่

ก. _____

ข. _____

4. ประสบการณ์ในกลุ่มนี้ให้ชีวิตใหม่แก่ฉันอย่างแท้จริง ฉันต้องการการยอมรับและกำลังใจ ฉันได้รับสิ่งนี้อย่างมากมาย มันทำให้ฉันเกิดความต้องการที่จะทดลองทำสิ่งใหม่ๆ เช่น พูดถึงความรู้สึกของตัวเองที่ถูกคนอื่นครอบคลุม มันเป็นเรื่องหนึ่งที่แตกต่างออกไปสำหรับฉัน

ก. _____

ข. _____

5. เมษย์ฉันได้ใคร่ครวญถึงสิ่งที่คุณพูดเกี่ยวกับการพูดถากถางของฉัน มันทำให้ฉันรู้สึกโดดเดี่ยว แยกออกมาจากพวกคุณและรู้สึกว่าตนเองอ่อนแอ ฉันมักจะหลอกตัวเองว่าการที่ไม่มีใครเข้าถึงฉันได้ มันทำให้ฉันเป็นอิสระแก่ตัว และพูดกับใครก็ได้โดยไม่กลัวว่าจะถูกครอบงำ หรือถูกดูหมิ่น มันไม่เคยมีผลในทางลบสำหรับฉัน

ก. _____

ข. _____

6. คุณถามฉันมากเกินไปที่จะให้ได้ ฉันรู้สึกว่าคุณหมายความว่าทุกคนได้มาร่วมกัน แต่การเรียกร้องถึงมิตรภาพนั้นฉันเห็นว่าไปไกลเกินกว่าระดับที่ฉันต้องการ
- ก. _____
- ข. _____
7. เมื่อคุณมองฉันด้วยดวงตากลมโตของคุณ ฉัน _____ เอ้อ _____ ฉันรู้สึกเหมือนถูกตรึงอยู่กับที่ หลายสิ่งในตัวคุณทำให้ฉันอยากวิ่งหนีไป โดยเฉพาะเมื่อคุณรุกร้า ในเรื่องความใกล้ชิด แต่มีบางสิ่งในตัวคุณทำให้ฉันอยากจะอยู่ต่อไป และคุยกับคุณ
- ก. _____
- ข. _____
8. ฉันต้องพยายามข่มใจตนเองไม่ให้รู้สึกอิจฉาริษยาคุณ คุณเป็นคนที่น่าสนใจและดูดีตา นอกจากนี้ยังมีความตรงไปตรงมา สามารถควบคุมตนเองได้ คุณมีจุดยืนของตนเองไม่มีใครจะมาปั่นหัวคุณได้
- ก. _____
- ข. _____
9. ฉันได้เรียนรู้หลายสิ่งเกี่ยวกับเรื่องเพศของฉันจากกลุ่มนี้ ฉันได้เรียนรู้ว่าพวกคุณรู้สึกว่าฉันมีเสน่ห์โดยไม่ต้องทำอะไรเกินเลยกว่านั้น ไม่มีการรุกร้าเรียกร้องทางด้านเพศ ฉันสามารถจะค้นหาความรู้สึกด้านเพศเกี่ยวกับผู้ชายผู้หญิงของตน โดยไม่รู้สึกขัดเขิน และพวกคุณไม่พากันคิดว่าฉันกำลังมองหาเหยื่อ ฉันเองก็ไม่ได้ต้องการสิ่งนี้
- ก. _____
- ข. _____

แลกเปลี่ยนการตอบสนองของคุณกับคนอื่น ตรวจสอบความถูกต้องก่อนในตอนแรก ต่อมาดูว่าการตอบสนองในครั้งที่สองของคุณเป็นธรรมชาติเพียงใด ถามคนอื่นว่าการพูดนั้นฟังดูเป็นสำนวนของคุณหรือไม่ ประการสุดท้ายดูว่ามีการตอบสนองดีกว่าที่เสนอแนะในหนังสือไหม

แบบฝึกหัดที่ 15 การเห็น

การใช้สรรพนามเอกพจน์บุรุษที่ 1 “ฉัน”

การสื่อสารที่มีความหมายและมีประสิทธิภาพระหว่างกันต้องอาศัยความละเอียดอ่อน เราอาจแบ่งองค์ประกอบพื้นฐานในการสื่อสารออกเป็นสองส่วนด้วยกันคือ ผู้ส่งและผู้รับทั้งสองฝ่ายควรจะได้เรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร คือ การพูดข้อความที่ใช้สรรพนาม ฉัน ที่เหมาะสมและมีการฟังด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งดังที่ได้กล่าวมาในแบบฝึกหัดก่อน

ข้อความซึ่งใช้ “ฉัน”

เป็นข้อความซึ่งสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อบ่งบอกถึงความรู้สึก ความต้องการหรือความถนัด จุดประสงค์ คือ เพื่อให้รู้ตัวว่าจากว่าในขณะนั้นตนมีความรู้สึกอย่างไรในการมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน ข้อความที่บอกถึงตัวผู้พูดอย่างเหมาะสม คือการ แสดงถึงความรู้สึกและความคิดอย่างชัดเจน ตรงต่อความเป็นจริง ไม่ใช่การ

1. ออกคำสั่ง ให้แนวทาง สั่งสอน
2. ขู่เข็ญ ตักเตือน สั่งสอน
3. เยาะเย้ย ว่ากล่าว ทำให้อับอาย
4. ดุว่า ตัดสิน วิจารณ์
5. ให้คดี เทศนาสั่งสอน
6. ตรวจตรา ตั้งคำถาม
7. สอน บรรยาย
8. ให้คำตอบ แก้ปัญหา แนะนำ
9. วิเคราะห์ วินิจฉัย แก้ปัญหา

ฉัน – คุณ

การใช้ประโยคขึ้นต้นด้วย ฉัน ทำให้ข้อความที่พูดบอกถึงความรู้สึกของผู้พูดเป็นการเน้นที่ข้อเท็จจริง (ความรู้สึก) ไม่ใช่เป็นการแปลความหมายหรือให้ความเห็นว่าคนอื่นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกอย่างไร เช่น การที่กล่าวว่า ฉันรู้สึกมีความสุข เศร้าใจ โกรธ เป็นการเน้นที่ความจริงซึ่งเกิดขึ้น (ความรู้สึก) แทนที่จะพูดว่า คุณทำให้ฉันรู้สึกผิด ความคิดมีพื้นฐานมาจากความรู้สึกการให้ความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับคนอื่น (เช่น ทำให้พอใจ สั่งวิเคราะห์) ย่อมไม่ช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ดี

ตัวอย่าง คุณเป็นคนไม่สุภาพ (ตัดสิน) แทนที่จะใช้ ฉันรู้สึกสะเทือนใจเมื่อคุณทำสิ่งนั้น
คุณน่ารักมาก แทนที่จะใช้ ฉันชอบคุณ
ฉัน – เรา – มัน

เราเคยสังเกตหรือเปล่าว่าบ่อยครั้งแค่ไหนที่เราใช้คำว่า “เรา” “เขา” หรือคนอื่น เช่น
เราทั้งหมดรู้สึกว่_____ เราส่วนใหญ่คิดว่า_____ ทุกคนในที่นี้รู้ว่า_____ เราคง
ไม่รู้ตัวว่าบ่อยครั้งแค่ไหนที่เราพูดเพื่อคนอื่น / แทนคนอื่น เราจะรู้ได้อย่างไรว่าคนเหล่านั้นโดยที่
จริงแล้วเขารู้สึกหรือคิดอย่างไร เราพูดโดยไม่เปิดโอกาสให้เขาพูดเพื่อตัวเอง สิ่งที่เรารู้ดีที่สุดก็
คือเรารู้สึกนึกคิดอย่างไร

สิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังการใช้ “มัน”

“แก้วหลุดจากมือฉัน” แทนที่จะพูดว่า “ฉันทำแก้วแตก”

“มือฉันไวกไป” แทนที่จะพูดว่า “ฉันตบหน้าเขา”

“ความจำไม่ค่อยดี” แทนที่จะพูดว่า “ฉันลืมไป”

เราไม่เพียงแต่กล่าวโทษคนอื่น แต่เรายังต้องการปลดเปลื้องจากภาระและความ
ผิดพลาดของเรา โดยยกให้เป็นเรื่องของโชคชะตา ความเจ็บป่วย เหตุการณ์พาไป ซึ่ง เพลิส
เรียกสิ่งนี้ว่าสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่หลัง “มัน” เป็นรูปแบบหนึ่งของการโยนความผิดให้พ้นตัวนั่นเอง

ข้อความที่ใช้ ฉัน ไม่ทำให้เกิดการต่อต้านหรือมีปฏิกิริยาในทางลบ เพราะไม่ใช่การ
ประเมินค่าหรือทำให้คนอื่นเสื่อมคุณค่าลง และยังแสดงถึงความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของ
ตนเอง ไม่นำไปสู่การกล่าวโทษคนอื่นหรือว่ากล่าวคนอื่น ทำให้เราซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกที่แท้จริง
ของเรา เลิกใส่หน้ากากเข้าหากัน พูดตามความเป็นจริง

จุดมุ่งหมาย

ก. เพื่อให้ตระหนักถึงการที่คนอื่นใช้ข้อความขึ้นต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่ 2 และหรือ 3
และประเมินถึงคำเหล่านี้ที่มีผลต่อขบวนการสื่อสาร

ข. สามารถกล่าวข้อความขึ้นต้นด้วยฉันโดยไม่โทษ ตัดสิน ออกคำสั่งคนอื่น และบอก
ถึงความรู้สึกความคิดของผู้พูด

กิจกรรม

1. จับกลุ่ม 3 คน สองคนสนทนากัน เช่น หาหัวข้อมาพูดเรื่องงานของเราในด้านบวก และด้านลบ มีผู้ทำหน้าที่สังเกตการณ์และประเมินผล 1 คน
2. หลังจากได้พูดกันให้มีการให้การย้อนกลับโดยผู้สังเกต สับบทบาทกัน
3. เสนอรายงานกลุ่ม