

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม (group counseling) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามนุษย์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (Gazda, 1984) การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นกระแสนี้ดำเนินไปเพื่อให้บุคคลเกิดความงอกงาม (growth) สามารถเผชิญและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกัน (integration) สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีความเป็นอิสระและมีความรับผิดชอบ (Rogers, 1978) และสามารถเคลื่อนไปสู่ภาวะสัจจการแห่งตน (self-actualization) หรือการเป็นบุคคลที่มีชีวิตเต็ม (fully functioning person) ได้ในที่สุด (Rogers, 1961)

ในบรรยากาศของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส นักจิตวิทยาการปรึกษาจะเป็นผู้เอื้ออำนวย (facilitator) ให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเองและสิ่งต่างๆ อย่างเป็นอิสระ เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเจ็บปวดหรือความไม่พอใจ สามารถรับฟังความรู้สึกภายในของตนได้อย่างชัดเจน มีการยอมรับตนเองมากขึ้น มีความเข้าใจสิ่งต่างๆ ที่อยู่เหนือกว่าสิ่งที่เรียกว่าความรู้ (knowledge) เข้าไปในประสบการณ์ที่แท้จริงที่คุกคามตนเอง ทำให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบศักยภาพภายในตนเอง ทำให้เกิดการจัดโครงสร้างของบุคลิกภาพของตนขึ้นใหม่ที่มีความสอดคล้อง (congruence) และสัมพันธ์กับตนเองมากขึ้นตามแนวทางของผู้รับการปรึกษา (Rogers, 1942, 1951, 1961)

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตและการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งผู้รับการปรึกษาสามารถเรียนรู้ประสบการณ์เหล่านี้ได้ในกระบวนการการปรึกษาเชิงจิตวิทยานอกจากนี้การปรึกษาเชิงจิตวิทยายังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานบันการศึกษา สมาคม บริษัท หรือแม้กระทั่งในอุตสาหกรรม (Rogers, 1942) เนื่องจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นงานที่ครอบคลุมทั้งในด้านการพัฒนา การป้องกัน และการบำบัดรักษาทางจิต เพื่อให้บุคคลเป็นบุคคลที่สมบูรณ์และมีศักยภาพสูงสุด

ในปัจจุบันนี้การศึกษาเชิงจิตวิทยาเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อองค์การ มีองค์การจำนวนมากในประเทศสหรัฐอเมริกาและอังกฤษที่มีการจัดเตรียมการบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีรูปแบบที่ชัดเจนเข้ามาในการให้บริการ (Attwood, 1989) เพื่อให้การช่วยเหลือให้พนักงานให้สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวและปัญหาทางอารมณ์ (Beach, 1970) ช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ดีในสังคม ช่วยในการเพิ่มขวัญกำลังใจ (morale) ช่วยในการเพิ่มผลผลิตและลดค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการปรับตัวได้ไม่ดีของพนักงาน (Blum and Balinsky, 1961) จากเหตุผลข้างต้นการศึกษาเชิงจิตวิทยาจึงเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงในการนำไปใช้อย่างจริงจังในองค์การอุตสาหกรรมของประเทศไทย เนื่องจากการศึกษาเชิงจิตวิทยาไม่ได้วางรากฐานอยู่บนการจินตนาการ แต่เป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง (Blum and Balinsky, 1961)

องค์การ (organization) เป็นสิ่งที่กลุ่มบุคคลก่อตั้งขึ้นในการดำเนินกิจการต่างๆ ร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายบางประการร่วมกัน (Schein, 1970) และการรวมกลุ่มกันของบุคคลในองค์การนั้นไม่ได้เป็นเพียงการรวมกลุ่มกันทางด้านกายภาพอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องมีความสัมพันธ์กันทางจิตวิทยาด้วย มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีส่วนร่วมในบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน (ฮารีเพชเชอ, 2529) บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยที่ชี้ขาดถึงความสำเร็จและการอยู่รอดขององค์การ (ซูซีย์ สมิตธิโก, 2538) การที่องค์การจะบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การ ดังนั้นการทำความเข้าใจบุคคลในองค์การไม่ว่าจะในด้านทัศนคติ พฤติกรรม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จึงเป็นสิ่งส่งเสริมให้องค์การสามารถดำเนินไปสู่วัตถุประสงค์ได้ (Richards, 1991)

บุคลิกภาพขององค์การเป็นปัจจัยของการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์การ ประสิทธิภาพของบุคคลเหล่านั้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และความสามารถแล้วยังขึ้นกับสภาพความสมบูรณ์ของจิตใจและบุคลิกภาพของพวกเขา บุคคลที่เป็นทุกข์อันเนื่องจากปัญหาต่างๆในชีวิตย่อมไม่อาจจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และผลงานที่ออกมา ก็ย่อมจะขาดคุณภาพไปด้วย ดังนั้นองค์การจึงไม่ควรจะสนใจแต่การพัฒนาบุคลากรทางด้านความรู้และทักษะในงานเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญและความสนใจต่อสวัสดิภาพ และภาวะทางจิตใจของพวกเขาด้วย มิฉะนั้นแล้วก็ยากที่จะได้รับผลงานที่ดีที่สุดจากบุคคลเหล่านั้น (ซูซีย์ สมิตธิโก, 2538)

เมื่อกล่าวถึงบุคคลที่ทำงานในองค์การก็เป็นการยากที่จะหลีกเลี่ยงเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal relationships) ถึงแม้ว่าความสามารถในการทำงานจะเป็นสิ่งสำคัญ

ต่อบุคคลที่ทำงานในองค์การ แต่สิ่งหนึ่งที่จำเป็นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานก็คือการเข้ากันได้ของคนในงาน ความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและปัญหาอันเนื่องมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Laird, 1983) ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาให้ความสำคัญมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานและยังเป็นปัญหาที่ท้าทายมากที่สุดที่นักจิตวิทยากำลังเผชิญอยู่ทุกวันนี้ (Robinson, Shaver and Wrightsman, 1991) ความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การมีพื้นฐานจากการทดลองที่มีชื่อเสียงที่นำมาซึ่งประโยชน์มากมาย ในงานวิจัยที่ Elton Mayo ศึกษาพร้อมกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย Harvard ในปี 1927-1932 ใน Hawthorne Plant ซึ่งเป็นบริษัทผลิตเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้าใน Chicago ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับความรู้สึกเหนื่อยล้า และศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ (เช่น การส่องสว่าง การระบายอากาศ อุณหภูมิ ความชื้น) ที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิต ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ จากการศึกษาผลการวิจัยพบว่าไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวแปรอย่างไรผลผลิตก็ยังคงเพิ่มขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการความประหลาดใจต่อนักวิจัยเป็นอย่างมาก และในที่สุด Mayo และคณะก็ค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมในปัจจุบัน เขาค้นพบว่าการที่พนักงานรู้สึกว่ามีคนให้ความสนใจ และปฏิบัติต่อเขาโดยเห็นความสำคัญของพวกเขาเป็นสิ่งที่ทำให้ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น (Beach, 1975 ; Crolley, 1989 ; Muchinsky, 1993)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่บุคคลให้ความสนใจมาเป็นเวลานานจนกระทั่งในปัจจุบันนี้ การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เหตุผลที่งานวิจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลยังคงเป็นสิ่งสนใจอยู่ในปัจจุบันนี้ก็เนื่องจากว่างานการวิจัยและการค้นพบที่ผ่านมายังคงเป็นจริง และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนา (Dubrin, 1992) สัมพันธภาพของพนักงานในองค์การมีบทบาทหน้าที่หลายประการทั้งต่อบรรยากาศในองค์การ ค่านิยมในองค์การ (Milkovich and Boudreau, 1988) ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน (Johnson, 1942)ขวัญกำลังใจของบุคคลในองค์การ (Arnold and Feldman, 1986) สุขภาพกายและจิต (Johnson, 1942) ความสามัคคีและความเป็นมิตรของบุคคลในองค์การ (Johnson, 1987) สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลสามารถทำให้องค์การมี

ประสิทธิภาพสูงขึ้น และในทางตรงกันข้ามผลกระทบที่ตามมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดี ก็สามารถทำให้องค์การมีประสิทธิภาพลดลงด้วยได้เช่นกัน (Gellerman, 1966) ดังนั้นในการบริหาร องค์การให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องให้ความตระหนักถึงเรื่องของ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเป็นวิธีการ หนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและช่วยแก้ปัญหาที่มี ผลอันเป็นผลจากความขัดแย้งเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ภายใต้ประสบการณ์การ ปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่เต็มไปด้วยความอบอุ่น ความเข้าใจ การยอมรับ และการไว้วางใจ ช่วยให้พนักงานที่เข้าร่วมกลุ่มได้เรียนรู้สัมพันธภาพที่แท้จริง เรียนรู้การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และ สามารถในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คาร์ล อาร์ โรเจอร์ส (Carl R. Rogers) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันที่มีชื่อเสียงและได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้นำคนหนึ่งของจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม (humanistic) โรเจอร์สเป็นบุคคลที่คิด ค้นทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบไม่นำทาง (non-directive theory) ซึ่งต่อมาภายหลังเขาได้ พัฒนาแนวคิดนี้ขึ้นตามลำดับและเป็นที่ยอมรับกันในชื่อของทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบผู้รับ การปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (client-centered theory) หรือทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบบุคคล เป็นศูนย์กลาง (person-centered theory) ทฤษฎีการปรึกษานี้ให้ความสำคัญกับผู้รับ การปรึกษามากกว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษา เนื่องจากเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพและมีแนวโน้ม ที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ภาวะสัจจการแห่งตน (self-actualization) เมื่อผู้รับการปรึกษาเกิดการ ตระหนักรู้ในตนเองอย่างชัดเจน เขาก็จะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองได้ (Corsini, 1989 ; Peterson and Nisenhole, 1995)

ตลอดเวลาในการทำงาน โรเจอร์สได้รับเกียรติทางวิชาการเป็นจำนวนมาก อาทิ ได้รับ รางวัล Distinguished Scientific Contribution Award ในปี 1956 เคยได้รับเกียรติเป็นนายกสมาคม The American Association of Applied Psychology ในปี 1944 และเคยได้รับเกียรติเป็นนายก สมาคม The American Psychological Association ในปี 1947 นอกจากนี้แล้วเขายังได้รับ

วิทยฐานะเป็นศาสตราจารย์ทางจิตวิทยาจาก American Board of Examiness ด้วย (Patterson, 1980)

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์สนั้นเป็นที่รู้จักและมีบทบาทสำคัญในงานการปรึกษาเชิงจิตวิทยา แนวคิดทฤษฎีของเขาคือได้ว่าเป็นแนวคิดใหม่ซึ่งมีความแตกต่างจากแนวคิดก่อนๆ เรียกได้ว่าเป็นคลื่นลูกที่สาม (third force) ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและจิตบำบัด ต่อจากแนวคิดทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychodynamic theory) และแนวคิดทฤษฎีเหตุผลและพฤติกรรมนิยม (cognitive-behavioral theory) ซึ่งเป็นคลื่นลูกที่หนึ่งและสองตามลำดับ (Ivey, 1993)

แนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์สมีความแตกต่างจากแนวคิดทฤษฎีก่อนๆอย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นทัศนคติและความเชื่อพื้นฐานในการมองมนุษย์ เป้าหมายในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และบทบาทของนักจิตวิทยาการปรึกษา โรเจอร์สมีทัศนคติและความเชื่อในการมองมนุษย์ว่าโดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นคนดี น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มนุษย์มีแรงขับที่จะพัฒนาตนเองติดตัวมาแต่กำเนิด โดยมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนไปสู่ความงอกงาม (growth) หรือภาวะสัจจการแห่งตน มีเป้าหมายในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ชัดเจนเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความงอกงาม สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างอิสระ มีความยืดหยุ่น และมีความรับผิดชอบ โดยปราศจากความขัดแย้งในจิตใจ นักจิตวิทยาการปรึกษาตามแนวคิดทฤษฎีนี้มีบทบาทสอดคล้องกับทัศนคติในการมองมนุษย์ และเป้าหมายในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาดังนั้นนักจิตวิทยาการปรึกษาตามแนวคิดนี้จึงมีบทบาทเป็นผู้เอื้ออำนวย (facilitator) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเคลื่อนไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพตามกระแสของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Rogers, 1951, 1961, 1970, 1978)

สำหรับแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์สที่เกี่ยวกับงานวิจัยขอเสนอเป็นลำดับดังนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการมองมนุษย์ ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทฤษฎีบุคคลผู้มีชีวิตเต็ม และกระบวนการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

### 1. ทัศนคติเกี่ยวกับการมองมนุษย์ (The nature of human beings and the individual)

โรเจอร์สมีทัศนคติและความเชื่อพื้นฐานในการมองมนุษย์ว่า โดยพื้นฐานมนุษย์เป็นคนดี น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มนุษย์มีแรงขับที่จะพัฒนาตนเองติดตัวมาแต่กำเนิด มนุษย์แต่ละคนมีขอบเขตของประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์การรับรู้ของตน มนุษย์มีเหตุผล



มีความสามารถในการในการตัดสินใจต่าง ๆ กล้าเผชิญความจริง และมีศักยภาพที่จะนำ (guide) กำหนด (regulate) และควบคุม (control) วิถีชีวิตของตน นอกจากนี้โรเจอร์สยังเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มและมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ภาวะของการเป็นบุคคลผู้มีชีวิตเต็ม (fully functioning person) ทศนะและความเชื่อเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์สเพราะเป็นสาระสำคัญที่ช่วยให้นักจิตวิทยาการปรึกษาเข้าใจและสามารถยอมรับผู้รับการปรึกษาได้อย่างแท้จริงอันเป็นแนวทางที่ช่วยให้การปรึกษาการปรึกษาเชิงจิตวิทยาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โรเจอร์สได้เห็นถึงลักษณะสำคัญของมนุษย์ ซึ่งพอสรุปได้ 4 ประการดังนี้ (Rogers, 1961, 1978 ; Capuzzi and Gross, 1995)

1. มนุษย์เป็นคนดี น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (People are trustworthy) โรเจอร์สเชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เป็นคนดี น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ถึงแม้ว่าในบางครั้งมนุษย์จะแสดงพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับความเชื่อนี้ก็ตาม แต่การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาก็เนื่องจากเกิดความไม่สอดคล้องในตนเองระหว่างประสบการณ์ (experience) กับโครงสร้างของตน (self-structure) และความไม่สอดคล้องนี้เองทำให้บุคคลคิดและแสดงพฤติกรรมการป้องกันตนเอง

นักจิตวิทยาการปรึกษาจำเป็นต้องปฏิบัติต่อผู้รับการปรึกษาด้วยความเชื่อและไว้วางใจ ถึงแม้ว่าผู้รับการปรึกษาจะได้รับการตัดสินจากบุคคลอื่นว่าเป็นคนเลว และไม่สามารถไว้วางใจได้ก็ตาม เพราะการเชื่อผู้รับการปรึกษาเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้นั้นทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจนักจิตวิทยาการปรึกษาและเชื่อมั่นในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น

2. เชื่อว่ามนุษย์มีทิศทางการพัฒนาตนเองไปสู่ภาวะสัจจการแห่งตน (Movement toward actualization) ภาวะสัจจการแห่งตน (self-actualization) เป็นแรงขับปฐมภูมิของอินทรีย์ เป็นสิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิดและมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนไปสู่ความงอกงาม (growth) ความมีสุขภาพดี ความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเอง (Capuzzi and Gross, 1991) โรเจอร์สเชื่อว่ามนุษย์พยายามที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อคงไว้และส่งเสริมการพัฒนาของอินทรีย์ เขาเชื่อว่าบุคคลมีแรงขับทางบวกในการพัฒนาศักยภาพของตนเองและมีทิศทางเคลื่อนที่ที่ชัดเจน โดยหนีจากการควบคุมของบุคคลอื่นไปสู่ความเป็นอิสระและการควบคุมของตนเอง และแนวโน้ม

โดยหนีจากการควบคุมของบุคคลอื่นไปสู่ความเป็นอิสระและการควบคุมของตนเอง และแนวโน้มในการเคลื่อนไปสู่ภาวะสัจการแห่งตนจะไม่สามารถถูกทำลายลงได้ยกเว้นแต่อินทรีย์จะถูกทำลายลง โรเจอร์สเปรียบแนวโน้มการเคลื่อนที่ไปสู่ภาวะสัจการแห่งตนของอินทรีย์กับห้วมันฝรั่งว่า “ฉันจำได้ว่าในวัยเด็กเราเก็บมันฝรั่งเพื่อเอาไว้ใช้ในฤดูหนาวในห้องใต้ถุน ซึ่งเป็นห้องที่อยู่สูงจากพื้นดินหลายฟุต ไม่เอื้ออำนวยต่อการเติบโต แต่อย่างไรก็ตามห้วมันฝรั่งก็สามารถแตกหน่อที่ชาวซีดขึ้นมาและสามารถโตได้ 2-3 ฟุต และเมื่อมันสามารถโผล่ขึ้นไปรับแสงแดดที่สองจากหน้าต่างมันก็จะเติบโตได้อย่างรวดเร็ว” (Rogers, 1978) จะเห็นได้ว่าในฤดูหนาวที่มีแสงแดดและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสมห้วมันฝรั่งก็สามารถงอกขึ้นมาได้ถึงแม้ว่าจะเป็นหน่อที่ชาวซีดก็แสดงถึงความพยายามในการพัฒนาไปสู่ความงอกงาม และเมื่อมันได้รับแสงแดดมันก็สามารถที่จะงอกงามและเติบโตขึ้นได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในภาวะที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยมันฝรั่งก็จะสามารถพัฒนาได้มากขึ้น ผู้รับการปรึกษาก็เช่นเดียวกัน ดังนั้นนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงเป็นเพียงผู้เอื้ออำนวยให้บุคคลดำเนินไปสู่ภาวะสัจการแห่งตน

3. เชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพ (Inner resources) โรเจอร์สเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในตนเองที่ทำให้เกิดการพัฒนาไปสู่ภาวะสัจการแห่งตน (self-actualization) ถึงแม้ว่าบุคคลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันแต่การที่บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถและมีศักยภาพแตกต่างกันนั้นไม่ใช่สิ่งสำคัญตามทัศนะของโรเจอร์ส แต่สิ่งสำคัญคือการเชื่อว่าบุคคลมีศักยภาพที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จตามความต้องการของตน บุคคลมีเหตุผล มีความสามารถในการใช้สติปัญญาแก้ปัญหาของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อการกำหนดและควบคุมวิถีชีวิตของตนเอง ดังนั้นนักจิตวิทยาการปรึกษาควรเชื่อในศักยภาพของผู้รับการปรึกษา และช่วยเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษารู้จักและยอมรับในความสามารถของตน

4. เชื่อว่ามนุษย์มีการตอบสนองตามการรับรู้ของตน (Individually perceived world) โรเจอร์สเชื่อว่ามนุษย์แต่ละคนมีการรับรู้แตกต่างกันออกไปตามสนามแห่งประสบการณ์การรับรู้ของตน ในเนื้อหาเดียวกันบุคคลแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์การรับรู้ของตน และสิ่งที่แต่ละบุคคลรับรู้ก็เป็นสิ่งที่ถูกต้องสำหรับเขา นอกจากนี้ความรู้สึก พฤติกรรม และความเชื่อของแต่ละบุคคลก็ยังสัมพันธ์กับสิ่งที่แต่ละบุคคลรับรู้ การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถเข้าไปรู้จักโลกส่วนตัวของผู้รับการปรึกษานั้น เป็นภาวะเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสอดคล้องในตนเอง

## 2. ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Theory of personality)

ทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์สเป็นแนวคิดที่เขาได้ศึกษาจากประสบการณ์และ แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาหลายท่าน เขาใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพอธิบายถึงขั้นตอนการคิดตามโครงสร้างบุคลิกภาพและพฤติกรรมเพื่ออธิบายถึงสนามแห่งประสบการณ์ ซึ่งโรเจอร์สได้กล่าวไว้ 19 ข้อ ดังต่อไปนี้ (Rogers, 1951)

1. บุคคลทุกคนมีชีวิตอยู่ในโลกแห่งประสบการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยที่บุคคลเป็นศูนย์กลางแห่งสนามประสบการณ์นั้น

โลกส่วนตัวของบุคคลอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าสนามแห่งประสบการณ์ (experiential field or phenomenal field) หมายถึง ประสบการณ์ทั้งหมดที่อินทรีย์ (organism) ประสบ ไม่ว่าจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม เช่น ในขณะที่บุคคลนั่งเก้าอี้จะเกิดแรงกดดันเก้าอี้กับสะโพกอยู่ตลอดเวลา แต่บุคคลจะรับรู้ถึงแรงกดดันนั้นก็ต่อเมื่อคิดถึงหรือรับรู้มันอย่างมีสติ โดยมากแล้วในสนามแห่งประสบการณ์จะมีประสบการณ์ที่บุคคลรับรู้อย่างรู้สึกตัวเพียงส่วนน้อยเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามประสบการณ์ส่วนใหญ่ที่บุคคลรับรู้อย่างไม่รู้สึกตัวนั้นก็สามารเข้ามาสู่การรับรู้อย่างรู้สึกตัวหรือจิตสำนึก (consciousness) ได้ หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่าประสบการณ์ส่วนใหญ่ที่บุคคลรับรู้อย่างไม่รู้ตัวเป็นองค์ประกอบของ “พื้น” (ground) และประสบการณ์ที่บุคคลสนใจและรับรู้มันเป็นองค์ประกอบของ “ภาพ” (figure) ประสบการณ์ส่วนที่บุคคลรับรู้อย่างรู้สึกตัวว่าเป็นพื้นนั้นสามารถที่จะเปลี่ยนเป็นภาพ และส่วนที่เป็นภาพก็สามารถเปลี่ยนเป็นพื้นได้ นอกจากนี้ในโลกแห่งประสบการณ์บุคคลจะรับรู้โลกส่วนตัวของตนเองได้อย่างชัดเจน สมบูรณ์ด้วยตนเอง และไม่มีผู้ใดที่จะรู้จักได้ดีเท่ากับตัวของบุคคลนั้น

2. อินทรีย์ (organism) ตอบสนองต่อสนามแห่งประสบการณ์ตามการรับรู้และประสบการณ์ของตน (self)

บุคคลไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้อย่างสมบูรณ์สูงสุดหรือสัมบูรณ์ (absolute reality) แต่จะตอบสนองตามการรับรู้ของตน ซึ่งการรับรู้ที่แต่ละบุคคลรับรู้ก็เป็นความจริงสำหรับบุคคลนั้น และการตอบสนองของบุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการรับรู้ที่เกิดขึ้น เช่น



การที่บุคคลเห็นวัตถุชนิดหนึ่งมีลักษณะเป็นเกล็ดละเอียดสีขาวในขณะนั้นเขาอาจรับรู้ว่ามันคือเกลือแต่เมื่อเขาชิมดูก็พบว่ามันหวาน บุคคลก็สามารถเปลี่ยนการรับรู้ที่เกิดขึ้นในครั้งแรกและเกิดการรับรู้ใหม่ได้ว่าสิ่งนั้นคือน้ำตาล เป็นต้น

3. การตอบสนองต่อสนามแห่งประสบการณ์ของบุคคลเป็นการตอบสนองทั้งอินทรีย์ บุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในสนามแห่งประสบการณ์โดยมีเป้าหมายเดียวกัน และทำงานเป็นระบบเดียวกันตลอดเวลา เช่น ในการรักษาสมดุลของน้ำในร่างกายเมื่อบุคคลสูญเสียน้ำต่อมพิทูอิทารีก็จะหลั่งฮอร์โมนแอนติไดยูเรติก (antidiuretic hormone) ออกมาเพื่อลดการขับน้ำออกจากไตและทำให้รู้สึกกระหายน้ำทำให้บุคคลดื่มน้ำเข้าไปในร่างกายเพื่อรักษาสมดุลของน้ำส่วนต่างๆ ร่างกายจะทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและประสานเป็นหน่วยเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

4. อินทรีย์ (organism) มีแนวโน้มและแรงผลักดันพื้นฐานที่เคลื่อนที่ไปสู่ภาวะ  
 สำเร็จแห่งตน (self-actualization) เพื่อดำรงรักษาไว้และส่งเสริมประสบการณ์ของอินทรีย์

แนวโน้มในการเคลื่อนที่ของอินทรีย์เพื่อไปสู่ความงอกงามนั้นมีพลังมากกว่าความต้องการและแรงขับใดๆ เป็นการเคลื่อนที่ของอินทรีย์ เป็นแนวโน้มของอินทรีย์ในการดำรงรักษาไว้และส่งเสริมประสบการณ์ของตนเองเพื่อช่วยให้อินทรีย์เคลื่อนไปสู่ความงอกงาม เราอาจเห็นการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ของอินทรีย์ได้จากการที่บุคคลบริโภคอาหารเข้าไปในร่างกาย การแสดงพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากสิ่งคุกคาม หรือพฤติกรรมที่อินทรีย์แสดงออกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

การเคลื่อนที่ของอินทรีย์ ถึงแม้ว่าอินทรีย์จะมีแนวโน้มในการเคลื่อนที่ไปสู่ภาวะสำเร็จแห่งตน แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามที่ถูกขัดขวาง อินทรีย์ก็ไม่สามารถที่จะพัฒนาหรือเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเราอาจจะสังเกตเห็นได้ว่าในขณะที่บุคคลกำลังตกอยู่ในความวิตกกังวล ความกลัว หรือความเจ็บปวด บุคคลก็ไม่สามารถพัฒนาไปสู่ภาวะสำเร็จแห่งตนได้ แต่ถ้าเมื่อใดที่บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน อินทรีย์ก็จะเคลื่อนไปสู่ภาวะสำเร็จแห่งตนด้วยการทำงานและการแยกแยะที่ตีแย้มของอินทรีย์ที่ประสานเป็นหนึ่งเดียวกันด้วยตัวของมันเอง มีความ

เป็นตัวของตัวเอง (autonomy) มีความสามารถในการกำกับตนเอง (self-regulation) และมีความเป็นอิสระ (independence) โดยปราศจากการควบคุมจากผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก

ในการศึกษาเชิงจิตวิทยานักจิตวิทยาการปรึกษาต้องมีความตระหนักถึงแนวโน้มในการเคลื่อนที่ไปข้างหน้าเพื่อไปสู่ภาวะสัจการแห่งตน และตระหนักในความสำคัญของมันอย่างชัดเจน นักจิตวิทยาการปรึกษาต้องตระหนักได้ว่าบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะปกติในสภาวะอารมณ์ที่เบี่ยงเบน หรือแม้กระทั่งในสภาวะที่กำลังจะฆ่าตัวตาย บุคคลทุกคนมีแนวโน้มและแรงผลักดันพื้นฐานที่จะเคลื่อนไปข้างหน้าสู่ภาวะสัจการแห่งตน และเมื่อบุคคลรับรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนเขาก็จะเคลื่อนไปข้างหน้าเพื่อที่จะพัฒนาอินทรีย์ของตน

5. โดยพื้นฐาน บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อพยายามตอบสนองต่อเป้าหมายตามประสบการณ์การรับรู้ของอินทรีย์

การตอบสนองต่อเป้าหมายตามการรับรู้ของอินทรีย์นั้นมีทิศทางการตอบสนองเพื่อธำรงรักษาไว้ และส่งเสริมประสบการณ์ของอินทรีย์ตามที่กล่าวไว้ในข้อ 4 ดังนั้นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงเป็นไปเพื่อลดความตึงเครียดทางร่างกาย (physiological tension) เพื่อคงไว้และส่งเสริมประสบการณ์ของอินทรีย์ แต่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในระดับของจิตสำนึก (consciousness) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น โดยทั่วไปแล้วในขณะที่กระเพาะอาหารมีการบีบรัดตัว บุคคลจะไม่ได้รับประสบการณ์นั้นเข้ามาในจิตสำนึกของตน แต่ในขณะที่อินทรีย์ต้องการอาหารบุคคลจะสามารถรับรู้การกระตุ้นที่เกิดจากการทำงานของกระเพาะอาหารเข้ามาอยู่ในจิตสำนึก และให้สัญลักษณ์การกระตุ้นที่เกิดขึ้นจากการทำงานของกระเพาะอาหาร เกิดการรับรู้ในระดับจิตสำนึกว่า “หิว”

การแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อการตอบสนองเป้าหมายของอินทรีย์นั้นไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางกายเท่านั้นยังเป็นไปเพื่อความต้องการทางอารมณ์และความสำเร็จตามการรับรู้ของอินทรีย์ด้วย ตัวอย่างเช่นบุคคลที่กระหนายน้ำขณะที่อยู่ในทะเลทรายเมื่อเห็นทะเลสาบที่อยู่ข้างหน้าก็จะพยายามเดินร่นเพื่อไปให้ถึงทะเลสาบ แต่ถ้าภาพที่บุคคลเห็นเป็นภาพลวงตาของทะเลสาบเขาก็จะรับรู้ตามที่เขาเห็นว่าทะเลสาบอยู่ข้างหน้าจริง และพยายามกระเสือกกระสนเพื่อไปให้ถึงทะเลสาบเช่นกัน

6. อารมณ์ (emotion) เป็นสิ่งที่เกิดควบคู่ไปกับพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วอารมณ์เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรม ชนิดของอารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม และความเข้มของอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในการแสดงพฤติกรรมเพื่อคงไว้และส่งเสริมอินทรีย์

อารมณ์ของคุณแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

6.1 อารมณ์ที่ไม่เป็นสุขหรือตื่นเต้น จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณมีความพยายามหรือมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมาย

6.2 อารมณ์ที่สงบหรือพึงพอใจ จะปรากฏเมื่อคุณได้บรรลุเป้าหมายแล้ว

7. การทำความเข้าใจพฤติกรรมของคุณที่ดีที่สุดคือการเข้าใจโลกทัศน์ (internal frame of reference) ของคุณ

ดังที่เคยกล่าวไว้ในข้อที่ 1. ว่าในโลกแห่งประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่มีบุคคลใดจะรู้จักโลกส่วนตัวของคุณได้ดีเท่ากับตัวของเขาเอง ดังนั้นการที่คุณจะเข้าใจบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน คุณต้องเข้าไปรับรู้ และเข้าใจโลกส่วนตัวของคุณนั้นให้ได้เกือบเท่าหรือใกล้เคียงกับสิ่งที่คุณรับรู้มากที่สุด เสมือนกับเป็นโลกส่วนตัวของคุณ

การศึกษาทางจิตวิทยา นักจิตวิทยาจะศึกษาสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการสังเกตพฤติกรรม และนักจิตวิทยาจำนวนมากมักจะตัดสินใจพฤติกรรมต่างๆที่เขาสังเกตเห็นตามโลกทัศน์ของตน ตามค่านิยมของตน ตัวอย่างเช่น ในการศึกษาคนป่าผู้สังเกตรายงานว่าคนป่ารับประทานอาหารอย่างไรวัฒนธรรม มีความเชื่อและนับถือสิ่งต่างๆ อย่างมากมาย จากการรายงานนี้เห็นได้ว่าผู้สังเกตกำลังประเมินพฤติกรรมที่เขาสังเกตจากคนป่าตามโลกทัศน์และค่านิยมของตนโดยไม่เข้าใจถึงโลกทัศน์ของคนป่าตามที่เขาแสดงออก สำหรับการศึกษาด้านจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์สก็ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมเช่นเดียวกัน แต่โรเจอร์สจะเข้าไปรับรู้และเข้าใจพฤติกรรมที่เขาสังเกตเห็นตามโลกทัศน์ของผู้กระทำ สันนิษฐานตามโลกทัศน์ของผู้กระทำตามแนวทางที่เขาแสดงออก

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์สให้คุณค่ากับการสังเกตพฤติกรรมของคุณตามโลกทัศน์ของคุณนั้น บุคคลที่สามารถเข้าใจและรับรู้ประสบการณ์ของคุณคนอื่นได้ทั้งหมด ชัดเจนกับประสบการณ์ที่เป็นองค์รวมทั้งในจิตสำนึก (consciousness) และส่วนที่ไม่ได้อยู่ในจิตสำนึกของคุณคนอื่นได้ก็แสดงว่าคุณนั้นมีพื้นฐานที่สมบูรณ์ที่จะเข้าใจบุคคลอื่น และสามารถที่จะทำนายอนาคตของคุณคนอื่นได้

8. ในสนามแห่งประสบการณ์ ส่วนหนึ่งของประสบการณ์ทั้งหมดจะค่อยๆ แยกออกมาเป็นตน (self) กล่าวคือประสบการณ์ในส่วนที่บุคคลรับรู้จะกลายมาเป็น “ตน” (self) บุคคลจะรับรู้ว่าการประสบการณ์ส่วนที่อยู่ภายใต้การควบคุมของเขว่าเป็นส่วนหนึ่งของ “ตน” แต่เมื่อประสบการณ์ส่วนนั้นอยู่นอกเหนือจากการควบคุมของเขา บุคคลก็จะรู้สึกว่าคุณเสียส่วนของ “ตน” ไป

9. โครงสร้างของตน (self-structure) เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์กับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผลจากการประเมินปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคลอื่น โครงสร้างของตนมีระบบการทำงานที่ลื่นไหล แต่มีรูปแบบของการรับรู้ลักษณะและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ “ฉัน” รวมทั้งคุณค่า (value) ที่มากับแนวคิดเหล่านั้นด้วย

10. คุณค่า (value) ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และคุณค่าที่เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของตนนั้นบางครั้งก็เกิดจากประสบการณ์ตรงที่อินทรีย์ได้รับ และบางครั้งก็เกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้จากบุคคลอื่นแต่รับรู้ราวกับว่าเป็นประสบการณ์ตรงของตนเอง (introjection)

ขณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม บุคคลจะค่อยๆ สร้างแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับตน เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตนกับสิ่งแวดล้อมขึ้น และพัฒนาสิ่งเหล่านั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของตน การให้คุณค่ากับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นไปทั้งในทางบวกและทางลบ บุคคลจะให้คุณค่าทางบวกกับประสบการณ์ที่เขารับรู้ว่าเป็นประสบการณ์ที่ส่งเสริมและธำรงรักษาไว้ซึ่งอินทรีย์ของตน และให้คุณค่าทางลบกับประสบการณ์ที่เขารับรู้ว่าเป็นสิ่งที่คุกคามตนเอง หลังจากนั้นประสบการณ์ที่บุคคลให้คุณค่าจึงค่อย ๆ พัฒนาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตน หรือเป็นประสบการณ์ของตน ตัวอย่างเช่น เด็กทารกที่ได้รับการโอบกอดจากพ่อแม่เป็นจะรับรู้ถึงการกอดรัดสัมผัสที่อบอุ่นของพ่อแม่ รับรู้ถึงความพึงพอใจของตนต่อประสบการณ์ที่ได้รับ และให้คุณค่าประสบการณ์ที่ตนได้รับในทางบวก ถึงแม้ว่าในขณะที่นั้นเด็กจะไม่สามารถแสดงหรือให้สัญลักษณ์ประสบการณ์ที่เขาให้คุณค่าออกมาเป็นภาษาพูดได้ก็ตาม

การให้คุณค่ากับประสบการณ์ที่บุคคลรับเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของตนได้มาจาก 2 แหล่งด้วยกันคือ

10.1 ประสบการณ์ตรงที่อินทรีย์ได้รับ เช่น การให้คุณค่าทางบวกกับประสบการณ์ของเด็กทารกที่ได้รับการโอบกอดจากพ่อแม่ดังตัวอย่างข้างต้น

10.2 ประสบการณ์ที่อินทรีย์ได้รับจากบุคคลอื่นแต่รับรู้ราวกับว่าเป็นประสบการณ์ตรงของตนเอง เป็นประสบการณ์ที่บุคคลรับรู้อย่างบิดเบือน เช่น ในการแสดงพฤติกรรมบางอย่างของเด็กมีผลทำให้พ่อแม่ไม่พึงพอใจ ประสบการณ์ตรงที่เด็กรับรู้ให้สัญลักษณ์และให้คุณค่า คือ “ฉันรู้ว่าพ่อแม่ไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมที่ฉันแสดงออก” แต่ถ้าเด็กนำประสบการณ์ที่ได้รับจากพ่อแม่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของตน และรับรู้ราวกับว่าเป็นประสบการณ์ตรงของตน เด็กจะให้สัญลักษณ์และให้คุณค่ากับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นว่า “ฉันรู้ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ไม่น่าพึงพอใจ”

11. ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของแต่ละบุคคลประกอบด้วย 3 ลักษณะดังนี้

11.1 ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจะถูกให้สัญลักษณ์ รับรู้ และจัดรวมเข้ามาสัมพันธ์กับตน เพราะประสบการณ์นั้นตรงกับความต้องการ หรือช่วยเสริมแรงให้กับโครงสร้างของตน ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ของตนว่า “ฉันเป็นคนไร้ความสามารถ” บุคคลก็จะเลือกรับรู้ประสบการณ์ที่ช่วยเสริมแรงให้กับโครงสร้างของตน เช่น ฉันเขียนหนังสือไม่ได้และอ่านหนังสือไม่ออก แม้ว่าบุคคลจะมีประสบการณ์อื่นอีก เช่น ฉันพยายามที่จะเรียนรู้ และฉันก็จำบางสิ่งที่ครูสอนได้ แต่บุคคลก็เลือกรับรู้ประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับอัตมโนทัศน์ของตน

11.2 ประสบการณ์จะถูกละเลยเพราะไม่มีการรับรู้ที่สัมพันธ์กับโครงสร้างของตนและไม่เป็นส่วนที่ช่วยเสริมแรงหรือไม่เป็นส่วนที่ขัดแย้งกับโครงสร้างของตน เป็นส่วนที่บุคคลไม่ได้ให้ความสนใจ ส่วนนี้เปรียบได้กับ “พื้น” (ground) และประสบการณ์ที่ถูกละเลยเปรียบได้กับ “พื้น” นี้สามารถที่จะเปลี่ยนมาเป็น “ภาพ” (figure) ได้ ดังตัวอย่างในข้อ 11.1 ส่วนของประสบการณ์ที่ถูกละเลยคือ ฉันพยายามที่จะเรียนรู้ ฉันก็จำบางสิ่งที่ครูสอนได้ เมื่อบุคคลรับรู้อย่างชัดเจนบุคคลก็สามารถเปลี่ยนอัตมโนทัศน์เป็น “เมื่อฉันมีความพยายาม ฉันก็จะประสบความสำเร็จ” จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าบุคคลสามารถจะรับรู้ประสบการณ์ที่ถูกละเลยในข้อ 11.1 เข้ามาในจิตสำนึก ดังนั้นประสบการณ์ที่เป็น “พื้น” เปลี่ยนมาเป็น “ภาพ”

11.3 ประสบการณ์จะถูกปฏิเสธการให้สัญลักษณ์ (symbolization) หรือถูกให้สัญลักษณ์อย่างบิดเบือน เพราะประสบการณ์นั้นไม่ตรงกับความต้องการของตนหรือขัดแย้งกับโครงสร้างของตน ดังตัวอย่างในข้อ 11.1 บุคคลมีอัตมโนทัศน์และการรับรู้ที่บิดเบือนว่า “ฉันเป็นคน



มีความสามารถ” บุคคลก็จะรับรู้ประสบการณ์ที่ว่า “ฉันเขียนหนังสือไม่ได้และอ่านหนังสือไม่ออก” อย่างบิดเบือนเป็น “การที่ฉันเขียนหนังสือไม่ได้และอ่านหนังสือไม่ออกนั้นเป็นเพราะครูสอนไม่ดี” เป็นต้น

12. พฤติกรรมส่วนใหญ่ที่บุคคลแสดงออกจะสอดคล้องกับอัตมโนทัศน์ (self-concept) ของบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลมีอัตมโนทัศน์ของตนเองและพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมตามอัตมโนทัศน์ของนั้น ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ว่าตนเองเป็นคนขี้อายก็绝不会พยายามต่อสู้ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายของตนโดยใช้ความขี้โกง หรือบุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นคนที่มีความรับผิดชอบก็จะตื่นนอนแต่เช้าเพื่อทำหน้าที่ของตนโดยไม่นอนต่อตามความต้องการของร่างกาย

13. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอาจเกิดขึ้นจากประสบการณ์ของอินทรีย์ และความต้องการที่ยังไม่ได้รับการให้สัญลักษณ์ ดังนั้นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอาจจะไม่ได้อยู่ในโครงสร้างของตน (self-structure) ในจิตสำนึก และในกรณีนี้บุคคลจะปฏิเสธว่าไม่ใช่พฤติกรรมของตน

พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกตามความต้องการของอินทรีย์ที่ไม่ได้รับการยอมรับในจิตสำนึก เพราะประสบการณ์นั้นยังไม่ได้ได้รับการให้สัญลักษณ์และไม่อยู่ในอัตมโนทัศน์ในจิตสำนึกของบุคคล แต่เกิดจากความต้องการของร่างกาย ทำให้อินทรีย์เริ่มต้นหาพฤติกรรมที่พึงพอใจ ตัวอย่างเช่น เด็กชายวัยรุ่นที่ได้รับการศึกษาตั้งแต่วัยเด็กให้มีการพัฒนาอัตมโนทัศน์ที่บริสุทธิ์จากสิ่งเร้าทางเพศถูกครูจับได้ว่าเปิดกระโปรงเด็กหญิง 2 คน เมื่อครูซักถามเด็กชายยืนยันว่า เขาไม่ได้ทำเช่นนี้ จากตัวอย่างนี้เป็นได้ว่าการแสดงพฤติกรรมของเด็กชายเกิดจากพัฒนาการทางเพศของเด็กวัยรุ่นและความอยากรู้อยากเห็นซึ่งเป็นความต้องการอย่างแรงกล้าของอินทรีย์เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การที่เด็กชายไม่รับรู้ถึงการแสดงพฤติกรรมก็เนื่องจากเขาไม่รับรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นส่วนหนึ่งของตน และพฤติกรรมที่ไม่สัมพันธ์กับโครงสร้างของตนนั้นอยู่นอกการควบคุมของตน

14. การปรับตัวไม่ได้ (psychological maladjustment) เกิดขึ้นเมื่ออินทรีย์ปฏิเสธการรับรู้และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นภายในทำให้บุคคลไม่สามารถให้สัญลักษณ์และจัดรวมประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาในโครงสร้างของตนได้ ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างประสบการณ์และโครงสร้างของตน เป็นผลให้เกิดความตึงเครียดทางจิต

โครงสร้างของตนที่ถูกให้สัญลักษณ์และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเป็นส่วนหนึ่งของสนามแห่งประสบการณ์ของบุคคล ในขณะที่บุคคลเกิดความสอดคล้อง (congruence) โครงสร้างของตนที่ถูกให้สัญลักษณ์จะจัดรวมเข้ากับประสบการณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างหนึ่งเดียวกัน แต่ถ้าประสบการณ์ที่บุคคลได้รับถูกปฏิเสธ ไม่ถูกให้สัญลักษณ์และไม่จัดรวมเข้ากับโครงสร้างของตน แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้อง (incongruence) ระหว่างโครงสร้างของตนที่ถูกให้สัญลักษณ์กับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นผลให้เกิดความตึงเครียด ทำให้บุคคลปรับตัวไม่ได้ และแสดงพฤติกรรมการป้องกันตนเองออกมา และเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องบุคคลก็จะรับรู้ถึงความไม่เป็นหนึ่งเดียวกัน

15. การปรับตัวได้ดี (psychological adjustment) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับความรู้สึกและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาในโครงสร้างของตน ทำให้บุคคลเกิดความสอดคล้องในตนเอง

16. บุคคลอาจจะรับรู้ประสบการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับโครงสร้างของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามตนเอง และยิ่งบุคคลรับรู้ว่าคุณถูกคุกคามมากเท่าไรก็ยิ่งทำให้โครงสร้างของบุคคลนั้นมีลักษณะที่ตายตัว (rigidity) มากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อคงไว้ซึ่งโครงสร้างของตน

การที่บุคคลปฏิเสธประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อคงไว้ซึ่งโครงสร้างของตนทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในตนเอง และรับรู้ว่าคุณถูกคุกคาม ซึ่งผลที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลปรับตัวไม่ได้ และอาจจะนำไปสู่ความเบี่ยงเบนทางจิตได้

โรเจอร์สกล่าวถึงสถานการณ์ที่ Hogan สรุปไว้ว่าเป็นสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการป้องกันตนเองไว้ 8 ข้อดังนี้ (Hogen, 1948 quoted in Rogers, 1951)

1. ความรู้สึกว่าคุณถูกคุกคามเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้นไม่สอดคล้องกับอัตมโนทัศน์

2. ความวิตกกังวล เป็นการตอบสนองต่อการคุกคามที่มีประสิทธิภาพ
  3. การป้องกันตนเอง (defense) เป็นผลของพฤติกรรมตอบสนองต่อการคุกคาม โดยมีเป้าหมายเพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างของตน
  4. การป้องกันตนเอง (defense) ที่บุคคลแสดงออกโดยการปฏิเสธการรับรู้ หรือมีการรับรู้อย่างบิดเบือน เพื่อลดความไม่สอดคล้องระหว่างประสบการณ์กับโครงสร้างของตน เป็นการลดความไม่สอดคล้องที่ไม่ได้มีรากฐานอยู่บนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในจิตสำนึกของบุคคล แต่เป็นไปเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับโครงสร้างของตน
  5. พฤติกรรมการป้องกันตนเอง (defensive behavior) ช่วยลดความรู้สึกว่าถูกคุกคามลง
  6. พฤติกรรมการป้องกันตนเอง (defensive behavior) เป็นพฤติกรรมที่เพิ่มผลเสียต่อบุคคลเพิ่มขึ้น เพราะบุคคลอาจจะเกิดการรับรู้ที่บิดเบือน หรือปฏิเสธการรับรู้ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอีก
  7. ความรู้สึกที่ตนถูกคุกคามและพฤติกรรมการป้องกันตนเองจะเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก ทำให้บุคคลเกิดความคุ้นเคยกับการถูกคุกคามมากขึ้นและทำให้พฤติกรรมการป้องกันตนเองมีความก้าวหน้ามากขึ้น แต่ทั้งหมดนี้ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่บิดเบือนมากขึ้น และทำให้เกิดผลเสียจากการถูกคุกคามมากขึ้น เช่น บุคคลที่ชอบแก้ตัวโดยหาเหตุผลมาอ้างก็มักจะใช้วิธีการเดียวกันนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกจนเกิดความคุ้นเคย และสามารถใช่วิธีนี้ได้เชี่ยวชาญขึ้น แต่การที่บุคคลมีประสบการณ์โดยใช้วิธีการหาเหตุผลมาอ้างได้เชี่ยวชาญขึ้นก็ยังคงเป็นการรับรู้ประสบการณ์ที่บิดเบือน และก่อให้เกิดผลเสียมากขึ้นด้วย
  8. เมื่อบุคคลยอมรับความจริง การป้องกันตนเองก็จะไม่เกิดขึ้น
17. ภายใต้สถานการณ์ที่ปราศจากการคุกคามใดๆ ต่อโครงสร้างของตน บุคคลอาจจะรับรู้และตรวจสอบถึงความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นระหว่างประสบการณ์กับโครงสร้างของตน และรับเอาประสบการณ์นั้นเข้ามาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งเพื่อปรับโครงสร้างของตนให้กลมกลืนเข้ากับประสบการณ์นั้น เมื่อบุคคลยอมรับตนเองอย่างที่เขาเป็น บุคคลก็จะสามารถยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับตนเอง สามารถรับเอาประสบการณ์ที่ตนเคยปฏิเสธเข้ามาในการให้สัญลักษณ์ในกระบวนการให้คุณค่าเข้ามาในโครงสร้างของตน และเกิดการจัดโครงสร้างของตนขึ้นใหม่

18. เมื่อบุคคลรับรู้และยอมรับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาในโครงสร้างของตนอย่างสอดคล้องและจัดรวมเข้าเป็นระบบเดียวกันแล้ว บุคคลก็จะเข้าใจและยอมรับบุคคลอื่นมากขึ้น ยอมรับความเป็นบุคคลของผู้อื่น และยอมรับในความแตกต่างของบุคคลแต่ละบุคคล

19. ในขณะที่บุคคลรับรู้และยอมรับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาในโครงสร้างของตน บุคคลจะรับเอาประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาแทนที่ประสบการณ์ที่บุคคลเคยให้คุณค่า โดยบุคคลจะรับเอาโครงสร้างใหม่ที่เกิดขึ้นเข้ามาแทนที่โครงสร้างเดิมที่บุคคลเคยรับเอากการให้คุณค่าจากบุคคลอื่นเข้ามาเป็นของตน (introjection) ที่บุคคลรับรู้มันอย่างบิดเบือน

จากทฤษฎีบุคลิกภาพที่กล่าวไว้ในข้อ 9-19 ข้างต้นนั้น โรเจอร์สได้นำมาเขียนและอธิบายในรูปของแผนภาพ เพื่อช่วยให้สามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้นดังจะกล่าวถึงต่อไป แต่ก่อนที่จะอธิบายถึงทฤษฎีบุคลิกภาพในข้อ 9-19 เราจำเป็นจะต้องทำความเข้าใจกับคำจำกัดความที่ใช้อ้างอิงในการอธิบายดังต่อไปนี้

**ประสบการณ์ (experience)** เป็นตัวแทนของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดของอินทรีย์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในสนามแห่งประสบการณ์ แสดงด้วยวงกลมที่เป็นตัวแทนของประสบการณ์

**โครงสร้างของตน (self-structure)** เป็นตัวแทนของอัตมโนทัศน์ (self-concept) ประกอบด้วยความรู้ การให้คุณค่าที่เกี่ยวกับตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งอัตมโนทัศน์ของบุคคลนี้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรงที่บุคคลได้รับและพัฒนาขึ้นเป็นอัตมโนทัศน์ของตน และประสบการณ์ที่บุคคลรับเอากการให้คุณค่าของบุคคลอื่นเข้ามาเป็นของตน และรับรู้ราวกับว่าเป็นอัตมโนทัศน์ของตน แสดงด้วยวงกลมที่เป็นตัวแทนของโครงสร้างของตน

**พื้นที่ส่วนที่ 1** เป็นพื้นที่ในสนามแห่งประสบการณ์ที่อัตมโนทัศน์มีความสอดคล้องกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

พื้นที่ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่แสดงถึงอัตมโนทัศน์ที่บุคคลได้รับจากบุคคลอื่นและ  
รับรู้ราวกับว่าเป็นอัตมโนทัศน์ของตน

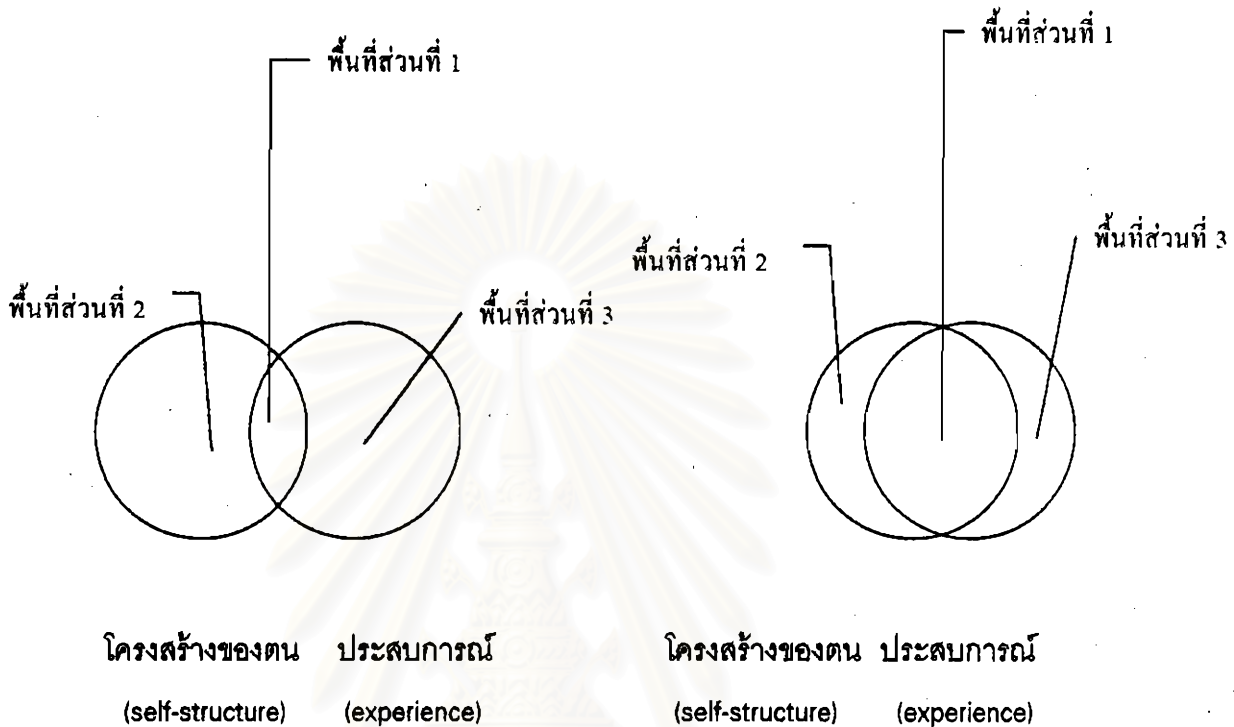
พื้นที่ส่วนที่ 3 เป็นส่วนของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ที่บุคคลปฏิเสธการ  
รับรู้เพราะเป็นส่วนที่ไม่สอดคล้องกับโครงสร้างของตน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 1 แสดงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (The total personality)



แผนภูมิภาพที่ 1.1

แผนภูมิภาพที่ 1.2

แผนภูมิภาพที่ 1.1 แสดงโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความตึงเครียดทางจิต

แผนภูมิภาพที่ 1.2 แสดงโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลที่ปรับตัวได้

(Carl R. Rogers. Client-centered therapy. "A theory of personality and behavior", 1951 : 526-527)

ในแผนภูมิภาพที่ 1.1 เป็นแผนภูมิภาพที่ใช้อธิบายถึงสนามแห่งประสบการณ์ของบุคคลตามทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์สในข้อที่ 9-19 ให้เกิดความชัดเจนขึ้น และเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น จึงยกตัวอย่างประกอบดังนี้ หญิงอายุ 30 ปี สามีเสียชีวิตหลังจากที่เธอคลอดลูกได้ 7 วัน เธอเสียใจต่อการตายของสามีเป็นอย่างมาก เธอกล่าวโทษลูกของเธอว่า

เดียวทำให้พ่อของแกต้องตาย" เนื่องจากเธอมีความเชื่อตามสังคมว่า ถ้ามีคนภายในครอบครัวเสียชีวิตภายหลังจากที่มีเด็กเกิดใหม่แสดงว่าเด็กที่เกิดใหม่เป็นสาเหตุของการเสียชีวิตนั้น จากตัวอย่างสามารถอธิบายถึงประสบการณ์และโครงสร้างของตนได้ดังนี้

ประสบการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในสนามแห่งประสบการณ์ คือ ฉันรู้สึกเสียใจที่สามีของฉันเสียชีวิต สามีของฉันเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุหลังจากที่ฉันคลอดลูกได้ 7 วัน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เป็นส่วนของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

โครงสร้างของตน คือ ฉันเชื่อว่าลูกเป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของฉันเสียชีวิต และการเสียชีวิตของบุคคลอื่นเป็นที่รบกวนมาซึ่งความเสียใจ โครงสร้างของตนนี้เป็นทั้งส่วนที่บุคคลให้คุณค่าจากประสบการณ์ตรงที่บุคคลได้รับ และเป็นส่วนที่บุคคลรับเอาการให้คุณค่าของบุคคลอื่นเข้ามาเป็นโครงสร้างของตน

แผนภูมิภาพที่ 1.1 เป็นแผนภูมิภาพที่แสดงโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความตึงเครียด แสดงให้เห็นว่าพื้นที่ที่โครงสร้างของตนกับประสบการณ์มีส่วนที่สอดคล้องกันอยู่น้อย (พื้นที่ส่วนที่ 1) และมีส่วนที่ไม่สอดคล้องกันอยู่มาก (พื้นที่ส่วนที่ 2 และ 3)

พื้นที่ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่แสดงถึงความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ที่เกิดขึ้นว่า สามีของฉันเสียชีวิตและฉันรับรู้ว่าฉันรู้สึกเสียใจสอดคล้องกับโครงสร้างของตนว่าการเสียชีวิตของบุคคลอื่นเป็นที่รบกวนมาซึ่งความเสียใจ

เมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างของตนในพื้นที่ส่วนที่ 1 อาจทำให้เกิดคำถามขึ้นว่า ส่วนที่เป็นโครงสร้างของตนเกิดขึ้นอย่างไร ส่วนที่เป็นโครงสร้างของบุคคลที่มีความสอดคล้องเป็นส่วนที่เกิดจากประสบการณ์ตรงที่บุคคลได้รับและพัฒนาและให้คุณค่ากับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของตน โครงสร้างของตนของบุคคลตามตัวอย่างสามารถอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรก ความรู้สึกทางด้านลบต่อการสูญเสียสามีเป็นประสบการณ์ตรงที่บุคคลได้รับ แล้วอินทรีย์พัฒนาและให้คุณค่าต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาในโครงสร้างของตน ทำให้บุคคลเกิดอึดอัดในทัศนคติว่าการเสียชีวิตของบุคคลอื่นเป็นที่รบกวนมาซึ่งความเสียใจ และกรณีที่ 2 บุคคลเคยมีประสบการณ์การรับรู้ความรู้สึกทางด้านลบต่อการเสียชีวิตของบุคคลที่ตนรักมาก่อน ทำให้บุคคลมีโครงสร้างของตนในส่วนนี้มาก่อนแล้ว และเมื่อบุคคลเกิดประสบการณ์การสูญเสีย

สามีที่ตนรับรู้ว่ารักอีกครั้ง บุคคลจึงจัดรวมประสบการณ์นั้นเข้ามาสัมพันธ์กับโครงสร้างของตนเนื่องจากสอดคล้องกับอัตมโนทัศน์ของตน

พื้นที่ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่แสดงถึงโครงสร้างของตนที่ไม่สอดคล้องกับประสบการณ์ โครงสร้างของตนในพื้นที่นี้เป็นส่วนของอัตมโนทัศน์ที่บุคคลรับมาจากบุคคลอื่น และรับรู้ราวกับว่าเป็นอัตมโนทัศน์ของตน เป็นส่วนที่บุคคลรับรู้อย่างบิดเบือนว่า ลุกเป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของฉันทันเสียชีวิตมาให้ฉันทัน เป็นอัตมโนทัศน์ที่เกิดขึ้นจากความเชื่อที่บุคคลในสังคมคุณค่า แต่บุคคลรับเอากการให้คุณค่านั้นเข้ามา และรับรู้ราวกับว่าเป็นอัตมโนทัศน์ของตน

จากพื้นที่ส่วนนี้สามารถอธิบายตามทฤษฎีในข้อ 11, 12 และข้อ 14 ได้ว่าเป็นอัตมโนทัศน์ของบุคคลเกิดจากการรับรู้ประสบการณ์อย่างบิดเบือนที่บุคคลรับเอากการให้คุณค่าของบุคคลอื่นเข้ามาในโครงสร้างของตน เมื่อบุคคลรับรู้ว่าลุกเป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของฉันทันเสียชีวิต บุคคลก็จะปฏิเสธประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงที่ว่า สามีของฉันทันเสียชีวิตจากอุบัติเหตุภายหลังฉันทันคลอดลูกได้ 7 วัน และลุกไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของฉันทันเสียชีวิตโดยแสดงพฤติกรรมการป้องกันตนเองด้วยการกล่าวโทษลุกว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของตนต้องเสียชีวิต ซึ่งเป็นผลให้เกิดความตึงเครียด

พื้นที่ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่แสดงถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงที่ไม่สอดคล้องกับโครงสร้างของตน เป็นส่วนที่บุคคลรับเข้ามาในจิตสำนึกอย่างบิดเบือน ซึ่งแท้จริงแล้วประสบการณ์ส่วนนี้เป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงว่าสามีของฉันทันเสียชีวิตจากอุบัติเหตุภายหลังจากที่ฉันทันคลอดลูกได้ 7 วัน และการเสียชีวิตของสามีไม่ได้เป็นผลมาจากการเกิดของลุก

แผนภูมิภาพ 1.2 เป็นแผนภูมิภาพที่แสดงโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความสอดคล้องหรือปรับตัวได้ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นภาพหลังการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จากแผนภูมิภาพแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงจากแผนภูมิภาพที่ 1.1 โดยที่ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เคลื่อนเข้ามาซ้อนกันมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างของตนมีความสอดคล้องกันมากขึ้น

ในกระบวนการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะช่วยเอื้ออำนวยให้บุคคลเกิดการตระหนักรู้ได้ชัดเจนขึ้นทำให้บุคคลยอมรับประสบการณ์ที่บุคคลเคยปฏิเสธ หรือรับรู้อย่างบิดเบือน

เข้ามาในโครงสร้างของตนมากขึ้น ทำให้สามารถรับเอาประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเข้ามาในกระบวนการให้คุณค่าของอินทรีย์แล้วรับเข้ามาเป็นอัตมโนทัศน์ของตน แทนที่อัตมโนทัศน์บิดเบือนที่บุคคลรับเอามาจากบุคคลอื่นและรับรู้ราวกับว่าเป็นของตน และจัดรวมอัตมโนทัศน์นั้นเข้ามาในโครงสร้างของตน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีความสอดคล้องมากขึ้น

จากตัวอย่างเมื่อบุคคลเกิดความสอดคล้องตามแผนภูมิภาพ 1.2 เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ประสบการณ์ที่ตนเคยปฏิบัติในพื้นที่ส่วนที่ 3 ตามแผนภูมิภาพ 1.1 ที่เกิดขึ้นจริงว่าสามีของตนเสียชีวิตจากอุบัติเหตุภายหลังจากฉันทอดลูกได้ 7 วัน และการเสียชีวิตของสามีไม่ได้เป็นผลมาจากการเกิดของลูกเข้ามาในกระบวนการให้คุณค่าของอินทรีย์แล้วรับเข้ามาเป็นอัตมโนทัศน์ของตนว่าอุบัติเหตุเป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของตนเสียชีวิตแทนที่อัตมโนทัศน์ที่บิดเบือนว่าลูกเป็นสาเหตุที่ทำให้สามีของตนเสียชีวิต โดยรับเอาอัตมโนทัศน์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรงที่บุคคลรับรู้อย่างชัดเจนเข้ามาแทนที่อัตมโนทัศน์ที่บิดเบือนในพื้นที่ส่วนที่ 2 ตามแผนภูมิภาพ 1.1 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีความสอดคล้องกันมากขึ้น

แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของโรเจอร์สนั้นกล่าวได้ว่าเป็นแนวคิดที่ทำให้เกิดความเข้าใจถึงโครงสร้างของจิต พฤติกรรม และประสบการณ์การตอบสนองของมนุษย์ทั้งส่วนที่เป็นไปอย่างสอดคล้องซึ่งมีลักษณะที่ช่วยให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่ชัดเจนทั้งส่วนที่อยู่ภายในจิตใจและส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ช่วยให้เป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดี เกิดการเคลื่อนที่ไปสู่ความงอกงาม และในส่วนที่เป็นไปในทางที่ไม่สอดคล้องที่บุคคลมีการรับรู้แบบบิดเบือน หรือปฏิบัติการรับรู้ที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันตนเองและคงไว้ซึ่งโครงสร้างของตน

ในการศึกษาเชิงจิตวิทยา แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพเป็นแนวคิดที่เป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์ส เป็นแนวคิดที่ช่วยให้นักจิตวิทยาเข้าใจถึงโครงสร้างที่ซับซ้อนภายในใจของมนุษย์ ช่วยให้สามารถทะนุถนอมถึง เข้าใจ ยอมรับในความเป็นบุคคลของผู้รับการปรึกษา ช่วยให้นักจิตวิทยาการปรึกษาเชื่อกายภาพของผู้รับการปรึกษาที่จะเคลื่อนไปสู่ความงอกงาม สามารถที่จะเื้ออำนวยการให้ผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้อัตมโนทัศน์และประสบการณ์ในสนามแห่งประสบการณ์ของตนเองได้ชัดเจนภายใต้บรรยากาศที่เื้ออำนวยการของกลุ่ม

### 3. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของโรเจอร์ส (Interpersonal relationships)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย (Albrecht and Adelman, 1987) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่มียุติและมียุติพลต่อมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นในปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพที่ดีมีแนวโน้มให้บุคคลเกิดการตอบสนองต่อกันในทางบวก ทำให้บุคคลมีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เข้าใจกัน ยอมรับกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถยอมรับสิ่งต่างๆ ได้ตามจริงและสามารถทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Koontz and O'Donnell, 1968)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกือบจะทั้งหมดเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นไปไม่ได้ที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะปราศจากการสื่อสาร (Beach, 1970) โรเจอร์สเองก็ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ในรูปของการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ เขากล่าวว่าการสื่อสารมีทั้งที่อยู่ในขอบเขตของการคิด (cognitive) และสติปัญญา (intellectual) ที่สื่อออกมาในรูปของภาษา แต่การคิดและสติปัญญาไม่อยู่ในขอบเขตที่พูดถึงกันได้ง่ายนัก และไม่ได้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ โรเจอร์สสนใจการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ในส่วนของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลทั้งบุคคล การตอบสนองและความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน ซึ่งเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนลึกซึ้ง เป็นประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับบุคคล และช่วยให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความงอกงาม (Rogers, 1980)

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดของโรเจอร์สเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดที่ขึ้นภายใต้เงื่อนไขของสัมพันธภาพ (conditions of relationships) ที่ดำเนินไปตามกระบวนการของสัมพันธภาพซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความแท้ (genuineness) หรือความสอดคล้อง (congruence) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) และการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding) ดังจะกล่าวถึงต่อไป



### 3.1 ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งเป็นการขัดแย้งและการร่วมมือกัน (Halloran, 1983) มนุษย์ส่วนใหญ่มักกระทำสิ่งต่างๆร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการรวมกลุ่มกันเพื่อให้ได้รับการยอมรับ เพื่อที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพื่อความพึงพอใจ และรู้สึกมั่นคงปลอดภัย (Beach, 1975) การทำงานในองค์การ พนักงานที่ทำงานร่วมกันย่อมมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้นการทำความเข้าใจเรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึง

โรเจอร์สได้กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดของความสอดคล้อง (congruence) ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ (experience) การตระหนักรู้ (awareness) และการสื่อสาร (communication) การที่โรเจอร์สกล่าวถึงสัมพันธภาพตามแนวคิดของความสอดคล้องก็เนื่องจากว่าทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง และสามารถอธิบายให้เห็นได้ตามแนวคิดของความสอดคล้อง

ความสอดคล้อง (congruence) ถูกนำมาใช้ในการอธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของประสบการณ์ การตระหนักรู้ และการสื่อสาร บุคคลที่มีความสอดคล้องในสัมพันธภาพจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ การตระหนักรู้ และการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น เด็กทารกที่กำลังหิว กระทบะอาหารมีการบีบรัดตัว เด็กรับรู้ว่ามันหิว และสื่อออกมาด้วยการร้องไห้ ในขณะนั้นประสบการณ์ การตระหนักรู้ และการสื่อสาร จะเกิดขึ้นอย่างสัมพันธ์เป็นเนื้อเดียวกัน

ความไม่สอดคล้อง (incongruence) ในสัมพันธภาพอาจเกิดจากความไม่สอดคล้องระหว่างประสบการณ์กับการตระหนักรู้ และระหว่างประสบการณ์กับการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ความโกรธที่เกิดขึ้นกับบุคคลในระหว่างการอภิปราย บุคคลมีสีหน้าแดงก่ำ มือสั่น และพูดด้วยน้ำเสียงที่สื่อถึงความโกรธ แต่เมื่อเพื่อนคนหนึ่งของเขาที่ร่วมอยู่ในการอภิปรายครั้งนี้พูดขึ้นมาว่า “อย่าโกรธไปเลย” เขากลับตอบกลับด้วยความจริงใจว่า “ฉันไม่ได้โกรธ ฉันไม่ได้รู้สึกอะไรเลย ฉันเพียงแต่ชี้แจงความจริงให้เขาเท่านั้น” สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นไม่สัมพันธ์กับการตระหนักรู้ เพราะขณะที่เขามีสีหน้าแดงก่ำ มือสั่นและ

พูดด้วยน้ำเสียงที่สื่อถึงความโกรธนั้นเขากลับรู้สึกว่าเขาไม่ได้โกรธ และประสบการณ์ของเขาก็ยังไม่สัมพันธ์กับการสื่อสารด้วยเพราะเขาพูดออกมาอย่างชัดเจนว่าเขาไม่ได้โกรธ

ในบางครั้งความไม่สอดคล้องในสัมพันธภาพก็อาจจะเกิดจากความไม่สอดคล้องระหว่างประสบการณ์กับการตระหนักรู้ และระหว่างการตระหนักรู้กับการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ในงานปาร์ตี้น้ำดื่มจะหนาวและดูนาฬิกาบ่อยครั้ง แต่เขากลับพูดกับเจ้าของงานปาร์ตี้น้ำว่า “ฉันสนุกมาก เป็นงานปาร์ตี้น้ำดื่มจริงๆ” สิ่งที่เกิดขึ้นกับคำในตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่าเกิดความไม่สอดคล้องระหว่างประสบการณ์กับการตระหนักรู้เพราะคำพูดที่พูดกับเจ้าของงานปาร์ตี้น้ำนั้นไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์และการตระหนักรู้ของเขา

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนลึกซึ้ง แต่เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถที่จะรับรู้ได้ ในปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นโรเจอร์สเชื่อว่าบุคคลจะไม่เพียงแต่รับรู้ความหมายที่แท้จริงที่บุคคลอื่นสื่อออกมาเท่านั้น แต่ยังสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกในระดับลึกที่บุคคลอื่นสื่อออกมาได้โดยที่การรับรู้สัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้ที่สื่อออกมาทั้งทางอารมณ์และความรู้สึกโดยที่เขาเชื่อว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความแท้ (genuineness) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) และการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding) (Rogers, 1961 , 1980)

โดยสรุปสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกิดจากความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ การตระหนักรู้ และการสื่อสาร โดยสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นนั้นประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความแท้ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก

### 3.2 เงื่อนไขของสัมพันธภาพ (Conditions of relationship)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งโรเจอร์สได้อธิบายถึงเงื่อนไขของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ในรูปตัวแปร X และ Y ว่าสัมพันธภาพระหว่าง

บุคคลเป็นสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลหนึ่ง (Y) ต้องการจะมีปฏิสัมพันธ์และรับข้อมูลจากอีกบุคคลหนึ่ง (X) และในขณะเดียวกัน X ก็ต้องการที่จะติดต่อสัมพันธ์กับ Y ซึ่งสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคล (X หรือ Y) อาจจะเป็นสัมพันธภาพที่สอดคล้อง (congruence) หรือสัมพันธภาพที่ไม่สอดคล้อง (incongruence) ก็ได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ในที่นี้จะอธิบายถึงสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับบุคคลในรูปของตัวแปร X ดังนี้ (Rogers, 1959 quoted in Patterson, 1980)

1. ประสบการณ์ (experience) เกี่ยวกับเรื่องที่ X ต้องการสื่อกับ Y
2. การให้สัญลักษณ์ (symbolization) ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อตามการตระหนักรู้ (awareness) ของ X เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้สัญลักษณ์ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการสื่อกับอัตมโนทัศน์ (self-concept) ในการรับรู้ของ X
3. การแสดงออกของ X ที่สื่อออกไป ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

ภายใต้เงื่อนไขของสัมพันธภาพตามแนวคิดของโรเจอร์สทั้ง 3 ประการนี้สามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีสัมพันธภาพที่ความสอดคล้อง (congruence) ต้องมีความชัดเจนต่อประสบการณ์ที่ตนเผชิญอยู่ สามารถให้สัญลักษณ์ประสบการณ์นั้นได้อย่างสอดคล้องกับอัตมโนทัศน์ของตน และสามารถที่จะสื่อประสบการณ์นั้นออกไปได้อย่างชัดเจน แต่ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพที่ไม่สอดคล้อง (incongruence) บุคคลก็ไม่สามารถที่จะรับรู้และให้สัญลักษณ์ประสบการณ์ที่ตนเผชิญอยู่ได้อย่างชัดเจน หรือมีการรับรู้และการให้สัญลักษณ์อย่างบิดเบือนเพื่อให้สอดคล้องกับอัตมโนทัศน์เดิมของตน ทำให้ไม่สามารถสื่อสารนั้นออกไปให้บุคคลอื่นรับรู้ได้อย่างชัดเจน การที่บุคคลเกิดความไม่สอดคล้องนี้เองทำให้ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะรับรู้สารนั้นอย่างไม่สอดคล้องหรือบิดเบือน และทำให้ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะตอบสนองกลับไปในอย่างไม่ชัดเจนเช่นกัน ซึ่งการตอบสนองกลับที่ไม่มีชัดเจนของผู้รับสารทำให้ผู้ที่สื่อสารในครั้งแรกไม่สามารถยอมรับและเข้าใจผู้รับสารอย่างร่วมรู้สึกได้ เป็นผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเอง มีแนวโน้มที่จะตอบสนองโดยใช้กลไกการป้องกันตนเอง (defensive mechanism) และรับรู้ว่าคุณถูกคุกคาม

### 3.3 คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล

การที่บุคคลจะสร้าง รักษา และส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างครูกับนักเรียน ระหว่างผู้ช่วยเหลือและผู้รับการช่วยเหลือ ระหว่างเพื่อน รวมทั้งครอบคลุมไปถึงสัมพันธภาพทั้งหมด โรเจอร์สกล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความแท้ (genuineness) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) และการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding) (Rogers, 1969)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. ความแท้ (Genuineness or congruence or realness) บุคคลที่มีความแท้ จำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีความตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองได้ดี มีการแสดงออกอย่างจริงใจ โดยปราศจากการแสร้ง ความแท้นั้นยังเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะแสดงความรู้สึกหรือทัศนคติของตนออกมาทางพฤติกรรมและคำพูด อย่างไรก็ตามการที่บุคคลมีความแท้นั้นไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกทั้งหมดของตนแต่บุคคลที่มีความแท้ต้องไม่ปฏิเสธประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนและสามารถแสดงออกมาได้อย่างสอดคล้องโดยที่บุคคลต้องมีความสอดคล้องในตนเอง (self-congruence) มีการแสดงออกโดยปราศจากการใช้กลไกการป้องกันตนเอง เพราะถ้าบุคคลไม่มีความสอดคล้องในตนเอง ไม่สามารถที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตน ปฏิเสธการรับรู้ของตน บุคคลก็จะไม่สามารถสื่อถึงความรู้สึกที่ตนแสดงออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรเจอร์สกล่าวว่าคนที่บุคคลจะเป็นบุคคลที่แท้ (real person) ในสัมพันธภาพได้ บุคคลจะต้องสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้ได้อย่างสอดคล้องไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ ความคิดความเข้าใจ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อการกระทำของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยได้ โดยปราศจากการตีความและการแสร้ง (Rogers, 1961 , 1969 , 1980 ; Carkhuff and truax, 1967 ; Capuzzi and Gross, 1991)

พฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงความแท้ (genuineness) ได้ มีดังนี้ (Carkhuff, 1969 ; Capuzzi and Gross, 1985)

1. บุคคลจะสามารถสื่อถึงความแท้ (genuineness) เมื่อมีความตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) ต่อประสบการณ์ที่เขาเผชิญ ในการสื่อสารเมื่อบุคคลมีการรับรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน รับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตน บุคคลก็จะสามารถแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างชัดเจนเช่นกัน

2. บุคคลจะสามารถสื่อถึงความแท้ (genuineness) เมื่อปราศจากการตอบสนองที่ไม่จริงใจ (inauthentic) ในการเปิดเผยความรู้สึกและการแสดงออกทางพฤติกรรมกับบุคคลที่สื่อสารด้วย ในการสื่อสารถึงแม้ว่าบุคคลจะไม่สามารถสื่อถึงความแท้ได้ แต่ในขณะที่บุคคลหลีกเลี่ยงความไม่จริงใจและสื่อถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นภายในอย่างเปิดเผย บุคคลก็จะสามารถเข้าถึงและแบ่งปันประสบการณ์ที่สื่อถึงความแท้ได้

3. บุคคลจะสามารถสื่อถึงความแท้ (genuineness) เมื่อบุคคลสามารถเปิดเผยและแบ่งปันประสบการณ์ของตนให้บุคคลอื่นได้รับรู้ ซึ่งการเปิดเผยและการแบ่งปันประสบการณ์นั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะแต่เรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลและประสบการณ์ด้วย

4. บุคคลจะสามารถสื่อถึงความแท้ (genuineness) เมื่อบุคคลมีความเชื่อในประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพนั้น

#### มาตรวัดความแท้

มาตรวัดความแท้หรือความสอดคล้องแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

(Carkhuff, 1969 ; Carkhuff and Berenson, 1977)

#### ระดับที่ 1

สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดไม่สัมพันธ์กับความรู้สึกของตนในขณะนั้นอย่างชัดเจน แสดงออกถึงความไม่ลงรอยกันระหว่างการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดกับความรู้สึกของตน และ/หรือมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดสัมพันธ์กับความรู้สึกที่แท้จริงที่เป็นความรู้สึกในทางลบของตนออกมา และอาจจะแสดงถึงการโจมตีบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยในขณะนั้น



### ระดับที่ 2

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด สัมพันธ์กับความรู้สึกของตนที่เกิดขึ้นในขณะนั้นเพียงเล็กน้อย บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่สื่อสารด้วยตามบทบาทหน้าที่มากกว่าที่จะแสดงความรู้สึกหรือตัวตนที่แท้จริงของตน หรือถ้าบุคคลแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมากก็จะเป็นไปได้ในทางลบ ซึ่งเป็นการแสดงออกโดยใช้กลไกการป้องกันตนเอง

### ระดับที่ 3

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดไม่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางลบหรือความไม่ลงรอยกันระหว่างพฤติกรรมและคำพูดกับความรู้สึกของตนต่อบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วย การแสดงออกในระดับนี้ยังไม่เป็นสัมพันธภาพที่แท้ (real involvement)

### ระดับที่ 4

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกของตนในขณะนั้น แสดงออกถึงการยอมรับพฤติกรรมและคำพูดของตนทั้งทางบวกและทางลบโดยปราศจากท่าทีที่แสร้งสร้างคลุมเครือ กล่าวคือบุคคลมีการตอบสนองที่สอดคล้องกับความรู้สึกของตน และแสดงออกให้เห็นถึงการส่งเสริมสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น

### ระดับที่ 5

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด สัมพันธ์กับความรู้สึกของตนในขณะนั้นอย่างชัดเจน แสดงถึงการเปิดกว้างต่อประสบการณ์และความรู้สึกทุกชนิดทั้งที่เป็นสุขและเป็นทุกข์โดยปราศจากกลไกการป้องกันตนเอง และถึงแม้ว่าในขณะนั้นบุคคลมีความรู้สึกขัดแย้งเกิดขึ้นเขาก็จะสามารถรับรู้และยอมรับได้ บุคคลมีการตอบสนองอย่างเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง และเป็นธรรมชาติ ในขั้นนี้บุคคลไม่จำเป็นต้องแสดงถึงความรู้สึกของตน แต่บุคคลอาจจะสะท้อนถึงความรู้สึก ดีความ หรือแบ่งปันประสบการณ์ที่

ชัดเจนกับบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวของเขาเองได้อย่างสอดคล้อง ดังนั้นพฤติกรรมและคำพูดที่บุคคลแสดงออกจึงสัมพันธ์กับประสบการณ์และความรู้สึกภายในของตนอย่างสอดคล้อง

ความแท้จริงแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ Carkhuff ในช่วงต้นนั้นระดับที่ 3 เป็นระดับที่ต่ำที่สุดที่สื่อถึงความแท้ เนื่องจากในระดับนี้บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดได้สัมพันธ์กับความรู้สึกของตนในขณะนั้น ถึงแม้ว่าจะยังไม่เป็นสัมพันธ์ภาพที่แท้ (real involvement) ก็ตาม ในระดับที่ต่ำกว่าระดับที่ 3 บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดได้ไม่สอดคล้องกับความรู้สึก หรือเป็นการตอบสนองที่ไม่แท้ (ungenuineness response) ในระดับที่ 1 บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดได้ไม่สัมพันธ์กับความรู้สึกอย่างชัดเจน และ/หรือมีการตอบสนองถึงความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นแต่นั้นเป็นไปในทางลบ ในระดับที่ 2 บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดสัมพันธ์กับความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย หรือถ้าบุคคลตอบสนองถึงความรู้สึกที่แท้ก็จะเป็นไปในทางลบ ความแท้ในระดับที่สูงกว่าระดับที่ 3 แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองถึงความแท้ในระดับลึก ในระดับที่ 4 บุคคลมีการแสดงออกถึงการตอบสนองถึงความแท้ไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือลบได้อย่างสอดคล้อง ไม่แสดงถึงการตอบสนองในทางลบหรือในเชิงทำลาย ในระดับที่ 5 บุคคลจะสามารถตอบสนองถึงความแท้ได้ในระดับที่ลึกที่สุด บุคคลมีการแสดงออกถึงความอิสระ ความเป็นตัวของตัวเอง และมีการตอบสนองอย่างเป็นธรรมชาติ ในสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นในระดับที่ 5 นี้ เป็นการแสดงถึงความแท้ในระดับที่ลึกที่สุด (Carkhuff, 1969 ; Carkhuff and Berenson, 1977)

จากมาตรวัดความแท้ (genuineness) ของ Carkhuff ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ สามารถยกตัวอย่างให้เห็นถึงความแท้ในการตอบสนองในแต่ละระดับได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง ในสถานการณ์การสนทนาของบุคคล 2 บุคคล (X และ Y) ในสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของ X กับ Y มีปฏิสัมพันธ์กันดังนี้

X สังเกตเห็นว่าเพื่อนร่วมงาน (Y) ถือไว้ค้ำยันและเข้าเฝือกที่ขาซ้าย ขณะที่เขาเดินเข้ามาหา X และ Y พูดกับ X ว่า

Y : “เมื่อวันก่อนผมไปเที่ยวกับเพื่อน ขับมอเตอร์ไซด์ไปกัน จังหวะไม่ดีเจอรถยนต์ตัดหน้า สภาพก็เลยเป็นอย่างที่เห็นนี่แหละครับ”

ในกรณีที่ X รู้สึกเป็นห่วง Y การตอบสนองที่แสดงถึงความแท้ในการตอบสนองทั้ง 5 ระดับ ที่ X ตอบสนองต่อ Y มีดังนี้

ระดับ	การตอบสนองของ X ต่อ Y
ระดับที่ 1	“เจ็บไหมล่ะทำตัวเป็นแก๊งซิ่ง แล้วเป็นไง”
ระดับที่ 2	“แย! ขับรถไปเที่ยวแต่กลับถูกรวดชน ดินะที่รอดมาได้”
ระดับที่ 3	“คุณคงเดินไม่สะดวกสินะ แต่อีกไม่นานก็คงหาย”
ระดับที่ 4	“แยหน่อยนะขับรถไปเที่ยวแต่กลับถูกรวดชน แล้วนี่เป็นอย่างไรบ้างล่ะ พอไหวหรือเปล่า”
ระดับที่ 5	“ช่วงนี้คุณคงลำบากสินะ มีอะไรให้ช่วยกับอกนะไม่ต้องเกรงใจ ฉันเป็นห่วง”

2. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard or nonpossessive warmth) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขเป็นการยอมรับในความเป็นบุคคลของบุคคลอื่น ยอมรับในศักยภาพของบุคคลอื่น ยอมรับในความแตกต่างของบุคคลแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นความคิด อารมณ์ ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ยอมรับในข้อผิดพลาดและความสำเร็จของบุคคลอื่น โดยไม่ตีความ ไม่ประเมิน หรือให้คุณค่ากับบุคคลอื่นตามโลกทัศน์ของตน นอกจากนี้ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขยังเกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงการยอมรับ และการให้ความใส่ใจอย่างอบอุ่นด้วย (Rogers, 1961 , 1969 ; Carkhuff and Truax, 1967)

พฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขมีดังนี้ (Carkhuff, 1969 ; Capuzzi and Gross, 1985)

1. บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อบุคคลรับฟังเรื่องราวต่างๆ โดยไม่ตีความ ไม่ประเมิน ไม่วิจารณ์หรือให้คุณค่าบุคคลอื่นตามความคิดหรือตาม

โลกทัศน์ของตน เนื่องจากในขณะนั้นบุคคลจะละเอียดที่จะรับฟังบุคคลอื่น และยังเป็นการแสดงให้ เห็นว่าบุคคลยินดีต้อนรับต่อประสบการณ์ของบุคคลอื่นด้วย

2. บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อบุคคลสื่อสาร กับบุคคลอื่นด้วยการยอมรับอย่างอบอุ่นในการแสดงออกทั้งทางพฤติกรรมและคำพูด

3. บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อบุคคลรับฟัง อย่างมีสมาธิ (concentrate) ในสิ่งที่บุคคลอื่นสื่อถึง

4. บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อบุคคล สามารถรับฟังประสบการณ์ของบุคคลอื่นอย่างชัดเจน (concreteness) เนื่องจากในขณะที่บุคคลรับ ฟังอย่างชัดเจนนั้นบุคคลจะสามารถรับรู้ประสบการณ์ของบุคคลอื่นได้ตามจริงซึ่งเป็นกระบวนการที่ ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถยอมรับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5. บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อบุคคลเปิด โอกาสให้บุคคลที่สื่อสารด้วยได้เปิดเผยตนเอง และเปิดโอกาสให้เขาได้เรียนรู้ตนเองในด้านต่างๆ

6. บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เมื่อบุคคลมี ความแท้ (genuineness) มีความเป็นธรรมชาติ (spontaneous) และสามารถสื่อถึงความแท้ นั้นออกมาให้ผู้บุคคลที่สื่อสารด้วยรับรู้ได้

### มาตรฐานการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

มาตรฐานการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้ (Carkhuff,

1969 ; Carkhuff, 1977)

#### ระดับที่ 1

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด โดยสื่อออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนถึงการไม่ยอมรับ ความรู้สึก ประสบการณ์ และศักยภาพของ บุคคลที่สื่อสารด้วย และหรืออาจมีการประนีประนอมหรือแสดงความคิดเห็นต่อประสบการณ์ของบุคคล ที่สื่อสารด้วย เช่น อาจจะบอกกับบุคคลที่สื่อสารด้วยว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีที่สุด การกระทำที่บุคคลนั้น ควรกระทำ หรืออาจจะแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่ต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตามการ ประเมินของตนเอง

### ระดับที่ 2

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด โดยสื่อให้เห็นว่าการยอมรับความรู้สึก ประสบการณ์ และศักยภาพของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย เพียงเล็กน้อย บุคคลมีการตอบสนองคล้ายกับเครื่องจักร มีการตอบสนองโดยละเอียดหรือไม่สนใจ ต่อความรู้สึกหรือการแสดงออกของบุคคลที่สื่อสารด้วย ในระดับนี้บุคคลจะแสดงออกถึงการสื่อสารที่ขาดการยอมรับ

### ระดับที่ 3

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด โดยสื่อให้เห็นถึงการใส่ใจต่อสิ่งที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกมา แสดงให้เห็นถึงการยอมรับแบบกึ่งยอมรับ (semi-possessive warmth) กล่าวคือบุคคลมีการแสดงออกถึงการยอมรับในสาระสำคัญที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกมา แต่อาจจะสื่อถึงการไม่ยอมรับการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดที่ขัดต่อวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี

### ระดับที่ 4

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด โดยสื่อให้เห็นถึงการไม่ประเมินและการยอมรับความรู้สึก ประสบการณ์ และศักยภาพของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยในเกือบจะทั้งหมดทุกด้านถึงแม้ว่าจะยังมีเงื่อนไขส่วนตัวของตนเองอยู่ก็ตาม แต่ก็รับรู้ว่าเป็นอิสระจากตนและเป็นตัวของเขาเอง ยอมรับในการตัดสินใจและความต้องการของบุคคลที่เขาสื่อสารด้วย

### ระดับที่ 5

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูด โดยสื่อให้เห็นถึงการยอมรับในระดับลึกที่สุด บุคคลจะแสดงออกถึงการยอมรับอย่างอบอุ่นโดยปราศจากข้อจำกัดใดๆ มีการแสดงออกถึงการยอมรับในความเป็นบุคคล ความมีสิทธิเสรีภาพ และความอิสระของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย ดังนั้นในขั้นนี้บุคคลจะไม่แสดงออกถึงการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็น แต่จะแสดงออกถึงความแท้ (genuineness) ความใส่ใจ และการยอมรับ



รับในศักยภาพของบุคคลที่สื่อสารด้วย      ในขั้นนี้บุคคลจะสื่อถึงการยอมรับและการตระหนักถึง (awareness) ความรู้สึก ประสบการณ์ คุณค่าในความเป็นบุคคล ศักยภาพ ความเป็นบุคคลซึ่งเป็นอิสระจากบุคคลอื่น และยอมรับในความสามารถของบุคคลที่จะเคลื่อนไปสู่ภาวะสัจการแห่งตน (self-actualization)

การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขตามมาตรวัดของ Carkhuff ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับที่ 3 เป็นระดับที่ต่ำที่สุดที่สื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ในระดับนี้บุคคลสามารถสื่อถึงการยอมรับและการตระหนักถึงประสบการณ์ ความรู้สึก และศักยภาพของบุคคลที่สื่อสารด้วย ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีความขัดแย้งภายในใจหรือมีความคิดเห็นเข้ามาเกี่ยวข้อง ในระดับที่ต่ำกว่าในระดับที่ 3 มีลักษณะที่สื่อให้เห็นว่าขาดคุณลักษณะของการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ในระดับที่ 1 ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุด บุคคลจะสื่อถึงการขาดคุณลักษณะของการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขอย่างชัดเจน สื่อถึงการไม่ยอมรับบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย ในขณะที่ระดับที่ 2 บุคคลจะสื่อถึงการยอมรับและการตระหนักถึงประสบการณ์ ความรู้สึก และศักยภาพของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยเพียงเล็กน้อย ในระดับที่สูงกว่าระดับที่ 3 บุคคลจะสื่อถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ดังนั้นในระดับที่ 4 บุคคลจะสื่อถึงการยอมรับและการตระหนักถึงประสบการณ์ ความรู้สึก และศักยภาพของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วย ในขณะที่ระดับที่ 5 บุคคลจะสามารถสื่อถึงการยอมรับและการตระหนักถึงประสบการณ์ ความรู้สึก คุณค่าในความเป็นบุคคล ศักยภาพ และความเป็นบุคคลซึ่งเป็นอิสระจากบุคคลอื่นของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยในระดับที่ลึกที่สุด (Carkhuff, 1969 ; Carkhuff and Berenson, 1977)

จากมาตรวัดการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) ของ Carkhuff ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ สามารถยกตัวอย่างให้เห็นถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขในการตอบสนองในแต่ละระดับได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**ตัวอย่าง** ในสถานการณ์การสนทนาของบุคคล 2 บุคคล (X และ Y) ในสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน X กับ Y มีปฏิสัมพันธ์กันดังนี้

Y : “ทำงานไม่ทัน ไม่รู้จะทำอย่างไรดี พู่วุ่นนี้ก็ต่อส่งงานแล้ว”

การตอบสนองที่แสดงถึงความแท้ในการตอบสนองทั้ง 5 ระดับ ที่ X  
 ตอบสนองต่อ Y มีดังนี้

ระดับ	การตอบสนองของ X ต่อ Y
ระดับที่ 1	“เห็นไหม ถ้าคุณรู้จักวางแผนในการทำงานคุณก็คงไม่ต้องเป็นแบบนี้”
ระดับที่ 2	“ไม่เป็นไร อย่าไปคิดอะไรมาก ครั้งนี้ก็ถือเป็นประสบการณ์”
ระดับที่ 3	“คุณคิดว่าอาจทำงานไม่ทัน อันว่ายังน่าจะลองทำดูก่อนนะ”
ระดับที่ 4	“คุณกังวลใจว่าจะทำงานไม่ทัน ลองยืดอีกหน่อยดีไหม”
ระดับที่ 5	“คุณกังวลใจว่างานจะเสร็จไม่ทัน เราลองมาคิดกันดูว่าจะทำอย่างไรได้บ้างดีไหม”

3. การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (Empathic understanding) การเข้าใจบุคคลอื่นอย่างร่วมรู้สึกของบุคคลเป็นการรับรู้โลกทัศน์ (internal frame of reference) ของบุคคลที่สื่อสารด้วยได้อย่างชัดเจนราวกับว่าเป็นโลกส่วนตัวของตน แต่บุคคลจะต้องไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง กล่าวคือ การที่จะเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเป็นความสามารถที่จะเข้าใจบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยถึงความรู้สึกที่เขาเผชิญอยู่ไม่ว่าจะเป็นความสุข ความทุกข์ ความกลัว ความเจ็บปวด และอื่นๆ เป็นความสามารถที่จะเข้าใจถึงความคิด และประสบการณ์ของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยโดยการมองจากโลกทัศน์ของเขา โดยที่บุคคลจำเป็นต้องเข้าถึงโลกส่วนตัวของเขา เพื่อที่จะเข้าไปรับฟังถึงอารมณ์ความรู้สึก คำพูด หรือแม้กระทั่งการแสดงออกของเขา และสามารถสื่อถึงความเข้าใจตามที่เขารับรู้ได้อย่างชัดเจนที่สุด โดยที่บุคคลไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นช่วยทำให้บุคคลลดความรู้สึกแปลกแยก (alienation) ลง ทำให้บุคคลรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ทำให้สามารถแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติ และสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ในระดับที่ลึกซึ้ง นอกจากนี้การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกยังทำให้บุคคลที่สื่อสารด้วยเกิดความไว้วางใจ รับรู้ถึงความรู้สึกสนใจใส่ใจ รับรู้ถึงการยอมรับและให้เกียรติในความเป็นบุคคลของเขาด้วย (Rogers, 1951 , 1961 , 1980 ; Carkhuff and Truax, 1967 ; Capuzzi and Gross, 1991)

พฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกมีดังนี้ (Carkhuff, 1969 ; Capuzzi and Gross, 1985)

1. ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น บุคคลจะสื่อถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเมื่อบุคคลรับรู้ถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดของบุคคลที่สื่อสารด้วยอย่างมีสมาธิ (concentrate) เพราะการรับรู้อย่างมีสมาธิจะช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ได้ดีและมีความผิดพลาดลดลง
2. ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น บุคคลจะสื่อถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเมื่อบุคคลมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนเองเข้าใจ
3. ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น บุคคลจะสื่อถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเมื่อบุคคลตอบสนองต่อความรู้สึกของบุคคลที่ตนติดต่อสื่อสารได้ สามารถสะท้อนถึงอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่ติดต่อสื่อสารให้เขารับรู้ได้
4. ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น บุคคลจะสื่อถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเมื่อบุคคลชัดเจนต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้นของบุคคลที่ติดต่อสื่อสารด้วย
5. ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น บุคคลจะสื่อถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเมื่อบุคคลให้ความสนใจในสิ่งที่บุคคลที่สื่อสารด้วยยังไม่ได้แสดงออกมา

#### มาตรการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก

มาตรการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้ (Carkhuff, 1969 ; Carkhuff and Berenson, 1977)

#### ระดับที่ 1

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดสัมพันธ์กับพฤติกรรมและคำพูดของบุคคลที่สื่อสารด้วยได้น้อยกว่าที่เขาสื่อออกมา บุคคลจะสื่อสารออกมาได้ไม่ชัดเจน บุคคลจะสื่อสารออกมาโดยไม่ตระหนักถึงประสบการณ์ที่ตนได้รับมา ในบางครั้งบุคคลอาจสื่อถึงความรู้สึกผิวเผินของที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกมาได้ บุคคลอาจจะมีการตอบสนองด้วยท่าทีที่แสดงถึงความเบื่อหน่าย ไม่สนใจ หรือมีการตอบสนองตามความรู้สึกของตน

## ระดับที่ 2

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดที่สื่อถึงการตอบสนองต่อความรู้สึกของบุคคลที่สื่อสารด้วยได้น้อยกว่าที่เขาสื่อออกมา บุคคลจะตอบสนองต่อเนื้อหาสาระที่บุคคลที่ตนสื่อสารด้วยแสดงออกมาอย่างชัดเจนเท่านั้น บุคคลจะตอบสนองต่อความรู้สึกได้อย่างผิวเผิน ในบางครั้งบุคคลอาจจะรับรู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลที่ติดต่อสื่อสารด้วยได้แต่ยังขาดความเข้าใจถึงความรู้สึกและความหมายที่แท้จริง ทำให้บุคคลตอบสนองกลับไปได้น้อยกว่าที่เขาสื่อออกมา และมีการตอบสนองโดยปราศจากอารมณ์ หรือในบางครั้งบุคคลอาจแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของตนเองออกมาโดยไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น

## ระดับที่ 3

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดที่สื่อออกมาให้เห็นว่าบุคคลเข้าใจในเนื้อหาสาระสำคัญที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกมา สามารถตอบสนองต่อความรู้สึกและความหมายที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกได้ในระดับเดียวกัน บุคคลอาจจะรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้นได้

## ระดับที่ 4

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดที่สื่อออกมา แสดงให้เห็นว่าบุคคลเข้าใจเนื้อหาสาระและสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกมาอย่างชัดเจน สามารถตอบสนองต่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้นที่บุคคลที่สื่อสารด้วยไม่ได้สื่อออกมาได้เพียงบางส่วนแต่ยังมีความรู้สึกอื่นๆที่ซ่อนเร้นอยู่ที่บุคคลไม่สามารถรับรู้และสื่อออกมาได้

## ระดับที่ 5

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมและคำพูดที่สื่อออกมา แสดงให้เห็นว่าบุคคลสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกและความหมายที่บุคคลที่สื่อสารด้วยสื่อออกมาได้ในระดับลึก มีการตอบสนองที่แสดงถึงการตระหนักรู้ (awareness) อย่างเต็มที่

มีความชัดเจนต่อความรู้สึกในระดับที่ลึกที่สุดและสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกที่ซ่อนเร้นที่บุคคลที่สื่อสารด้วยยังไม่ได้แสดงออกได้

การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกตามมาตรวัดของ Carkhuff ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับที่ 3 เป็นระดับที่ต่ำที่สุดที่สื่อถึงการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก บุคคลสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและคำพูดของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยได้ถึงเนื้อหาสาระสำคัญที่เขาสื่อออกมา ในระดับนี้ บุคคลจะสามารถแสดงถึงการตอบสนองและสื่อถึงความหมายที่บุคคลที่ตนสื่อสารด้วยสื่อออกมาได้ในระดับเดียวกัน ในระดับที่ต่ำกว่าระดับที่ 3 บุคคลจะแสดงถึงการละทิ้งหรือการไม่เข้าไปใกล้ความหมายที่บุคคลที่สื่อสารด้วยแสดงออกมา ดังนั้นในระดับที่ 1 ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุดของการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก บุคคลจะแสดงถึงความไม่ใส่ใจหรือการไม่เข้าไปสัมผัสกับเนื้อหาสาระสำคัญที่บุคคลที่ตนสื่อสารด้วยแสดงออกมา จึงสื่อถึงเนื้อหาสาระสำคัญที่บุคคลที่ตนสื่อออกมาได้น้อยกว่าที่เขาสื่อออกมา ในขณะที่ระดับที่ 2 บุคคลจะสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกของบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยแสดงออกมาได้เฉพาะในส่วนที่ที่เขาสื่อออกมาอย่างชัดเจนเท่านั้น ในระดับที่สูงกว่าระดับที่ 3 การตอบสนองถึงการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกได้ในระดับลึกและมีการแสดงออกได้อย่างเป็นธรรมชาติ ดังนั้นในระดับที่ 4 บุคคลจะตอบสนองต่อบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยได้ถึง การเข้าใจได้มากขึ้น สามารถตอบสนองถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นได้บางส่วน ในขณะที่ในระดับที่ 5 บุคคลจะตอบสนองได้ถึงความรู้สึกและความหมายได้ตรงกับบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยสื่อออกมา นอกจากนี้แล้วยังสามารถสื่อถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นที่เขา ยังไม่ได้แสดงออกมาได้อย่างชัดเจน (Carkhuff, 1969; Carkhuff and Berenson, 1977)

จากมาตรวัดการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding) ของ Carkhuff ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ สามารถยกตัวอย่างให้เห็นถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกในการตอบสนองในแต่ละระดับได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง ในสถานการณ์ในการสนทนาของบุคคล 2 บุคคล (X และ Y) ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน X กับ Y มีปฏิสัมพันธ์กันดังนี้



Y : “ทำไมนะทั้งที่ฉันกับดำ (เพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง) เข้ามาทำงานพร้อมกัน วุฒิเท่ากัน แต่เวลาเงินเดือนขึ้นฉันกลับได้รับน้อยกว่า”

การตอบสนองที่แสดงถึงความแท้ในการตอบสนองทั้ง 5 ระดับ ที่ X ตอบสนองต่อ Y มีดังนี้

ระดับ	การตอบสนองของ X ต่อ Y
ระดับที่ 1	“โอ๊ย! ไม่น่าเอาเรื่องนี้มาคิดให้เสียสมองเลย”
ระดับที่ 2	“คุณคงไม่ค่อยพอใจนะ ทั้งที่ทำงานมาพร้อมกันเขากลับได้เงินเดือนมากกว่า”
ระดับที่ 3	“คุณกำลังสงสัยว่าทั้งที่ทำงานพร้อมกัน วุฒิก็เท่ากัน ทำไมคุณถึงได้รับเงินเดือนน้อยกว่าเขาทั้งที่เริ่มต้นพร้อมกัน”
ระดับที่ 4	“คุณรู้สึกสงสัยและอดคิดไม่ได้ว่าทั้งที่คุณกับเขาเข้ามาทำงานพร้อมกันและวุฒิก็น่าเท่ากัน ทำไมคุณได้รับเงินเดือนน้อยกว่า ”
ระดับที่ 5	“ทั้งที่ คุณกับเขาเข้าทำงานพร้อมกัน วุฒิก็น่าเท่ากัน แต่เงินเดือนคุณกลับน้อยกว่า คุณรู้สึกว่ามันไม่ยุติธรรม”

คุณลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้ง 3 ประการที่กล่าวไว้ข้างต้นเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และเป็นธรรมชาติของคุณลักษณะทั้ง 3 ประการที่ต้องประสานกัน เพื่อเอื้ออำนวยให้บุคคลไวต่อการรับรู้ความรู้สึกในระดับลึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ติดต่อสารด้วย เพื่อเข้าใจถึงแก่นของความหมาย ความสำคัญ ประสบการณ์และความรู้สึกของบุคคลที่ติดต่อสารด้วย จากที่กล่าวว่าเป็นธรรมชาติของคุณลักษณะทั้ง 3 ประการที่ต้องประสานกันนั้น คือ คุณลักษณะทั้ง 3 ประการเป็นสิ่งที่ประสานกัน การที่บุคคลจะเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกได้บุคคลจะต้องการยอมรับบุคคลอื่น การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่เกิดควบคู่ไปกับการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ในทางกลับกันการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกและการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากความแท้ (Rogers and Truax, 1966 quoted in Carkhuff and Truax, 1967) จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะทั้ง 3 ประการเป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นร่วมกันเพื่อส่งเสริมซึ่งกันและกันให้เกิดความแท้ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก

### 3.4 กระบวนการของสัมพันธภาพ (The processes of interpersonal relationships)

ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อสารจะมีความสอดคล้องหรือคลุมเครือ สับสนนั้นขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในประสบการณ์การสื่อสาร โรเจอร์สได้กล่าวถึงกระบวนการสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น ซึ่งในที่นี้จะอธิบายในรูปของตัวแปร X และ Y ดังนี้ (Rogers, 1961)

1. การที่ X จะสื่อสารกับ Y ได้อย่างสอดคล้องนั้น X ต้องมีความสอดคล้องในตนเองระหว่างประสบการณ์ (experience) การตระหนักรู้ (awareness) และการสื่อสาร (communication)
2. ถ้ายัง X มีความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ (experience) การตระหนักรู้ (awareness) และการสื่อสาร (communication) มากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้ Y สามารถรับรู้ประสบการณ์ที่ X สื่อออกมาได้ชัดเจนมากขึ้นเท่านั้น ในการสื่อสารถ้าบุคคลมีความสอดคล้องในตนเองเขาก็สามารถที่จะแสดงออกทางภาษาพูด น้ำเสียง และท่าทางได้อย่างผสมผสานกลมกลืนและเป็นไปในทางเดียวกัน แต่ถ้าบุคคลขาดความสอดคล้องในตนเองระหว่างประสบการณ์ การตระหนักรู้ และการสื่อสารเขาก็ไม่สามารถสื่อสารออกไปได้อย่างชัดเจน
3. การสื่อสารที่ชัดเจนของ X ทำให้ Y สามารถตอบสนองกลับได้อย่างชัดเจนเช่นกัน และถึงแม้ว่า Y จะไม่ชัดเจนกับประสบการณ์ที่ X สื่อ แต่อย่างน้อยที่สุดเขาก็จะมีความชัดเจนต่อการสื่อสารที่ชัดเจนของ X มากกว่าการสื่อสารที่คลุมเครือของ X
4. ถ้ายัง X มีความสอดคล้องในการสื่อสารมากเท่าไร เขาก็จะยิ่งมีกลไกการป้องกันตนเองลดลงเท่านั้น ทำให้สามารถรับฟังการตอบสนองของ Y ได้ชัดเจนขึ้น และสามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมาได้
5. การที่ Y จะรับรู้ว่าจะได้รับการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding) จาก X ก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่า X รับรู้เรื่องราวของเขาอย่างไตร่ตรอง และสามารถรับรู้ถึงสิ่งที่เขาสื่อออกไปได้อย่างที่เขาเข้าใจ
6. สำหรับ Y การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกของ X นั้นเป็นประสบการณ์ที่เขารับรู้ X ให้การยอมรับเขาในด้านบวก

7. การสร้างสัมพันธภาพระหว่าง X กับ Y เกิดขึ้นเนื่องจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

7.1 การที่ Y รับรู้ว่า X มีความสอดคล้องในตนเอง (congruence) ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น

7.2 การที่ Y รับรู้ว่า X ยอมรับเขาเขาอย่างไม่มีเงื่อนไข (positive regard)

7.3 การที่ Y รับรู้ว่า X เข้าใจเขาอย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding)

8. การที่ Y ได้รับประสบการณ์จาก X ดังที่กล่าวไว้ในข้อ 7. นั้นก็ทำให้เขาค้นพบสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งทำให้ Y มีแนวโน้มที่จะสื่อสารได้อย่างสอดคล้องมากยิ่งขึ้น และมีกลไกการป้องกันตนเองลดลง

9. การที่ Y สามารถสื่อสารได้อย่างมีอิสระมากยิ่งขึ้น และมีกลไกการป้องกันตนเองลดลง Y ก็จะสามารถที่จะรับฟังได้อย่างชัดเจนโดยปราศจากความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมการป้องกันตนเองในการสื่อสารกับ X

10. การที่ Y สามารถรับฟังประสบการณ์ที่ X สื่อออกมา ทำให้ Y สามารถเข้าใจ X ได้อย่างร่วมรู้สึก ดังนั้น X และ Y ก็จะสามารถสื่อสารกันอย่างสอดคล้อง

11. การที่บุคคลมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องนั้นทำให้เขาเป็นบุคคลที่มีความสอดคล้องในตนเอง ช่วยให้บุคคลลดความคับข้องใจในตนเอง ช่วยให้บุคคลสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการมีวุฒิภาวะ (maturation) มากขึ้นด้วย

12. ข้อจำกัดของกระบวนการเบื้องต้นนั้น ในข้อที่ 3 นั้นจะเห็นได้ว่าถึงแม้ว่าการตอบสนองของ Y ต่อ X เป็นไปอย่างสอดคล้อง แต่ถ้าความสอดคล้องนั้นอยู่นอกเหนือความสอดคล้องในประสบการณ์ของ X Y ก็จะไม่รู้สึกและรับรู้ว่า X ขาดความสอดคล้อง ทำให้การสื่อสารระหว่าง X กับ Y ขาดความชัดเจนได้

กระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในสัมพันธภาพที่สอดคล้องผู้ส่งสารจะต้องมีความสอดคล้องในตนเอง (congruence) สามารถยอมรับบุคคลที่สื่อสารด้วยได้อย่างไม่มีเงื่อนไข (positive regard) เข้าใจบุคคลที่สื่อสารด้วยได้อย่างร่วมรู้สึก (empathic understanding) และสามารถที่จะสื่อให้เขารับรู้ได้ ซึ่งเมื่อผู้

รับสารรับรู้ถึงคุณภาพดังกล่าวเขาก็จะลดกลไกการป้องกันตนเองลงและสามารถสื่อสารกลับไปได้ด้วยคุณภาพที่ใกล้เคียงกันหรือคุณภาพเดียวกัน

### 3.5 อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในการดำรงชีวิตบุคคลจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน และการสื่อสารก็เป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพ การสื่อสารทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจกัน ยอมรับกันและทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน นอกจากนี้แล้วการสื่อสารยังทำให้เกิดการเริ่มต้นและการสิ้นสุดสัมพันธภาพอีกด้วย โรเจอร์สได้กล่าวถึงอุปสรรคของการสื่อสารไว้ 2 ประการ ดังนี้ (Rogers, 1961)

1. การประเมินหรือการตัดสิน โดยทั่วไปแล้วในการแลกเปลี่ยนกันทางภาษาบุคคลมีแนวโน้มที่จะประเมิน ตัดสิน หรือแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่บุคคลอื่นสื่อออกมา ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ภายหลังจากการประชุมมีคำพูดที่เราได้ยินกันเสมอว่า “ฉันไม่ชอบที่ผู้ชายคนนั้นพูดเลย” หรือ “ฉันคิดว่าจากที่เขาพูดถึงเป็นสิ่งที่ดีทีเดียว” หรือ “ฉันไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะทั้ง 2 อย่าง แต่ฉันคิดว่า...” เป็นต้น และแนวโน้มในการประเมินหรือตัดสินบุคคลอื่นจะเพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากบุคคลมีแนวโน้มที่จะตัดสินบุคคลอื่นตามความรู้สึกหรืออารมณ์ของตน

ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นขณะที่บุคคลประเมินบุคคลอื่น การสื่อสารจะขาดความเป็นกลาง บุคคลจะมีความคิดหรือความรู้สึกที่แตกต่างกันเกิดขึ้น 2 อย่าง เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย มีการประเมินบุคคลอื่นตามโลกทัศน์ของตนทำให้เกิดการตระหนักรู้ที่ไม่ชัดเจนหรือบิดเบือน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องในสัมพันธภาพ

2. อารมณ์ที่เข้ม ในขณะที่บุคคลมีอารมณ์ที่เข้ม บุคคลมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและรับรู้ประสบการณ์ที่บุคคลอื่นสื่อออกมาตามโลกทัศน์ของตน ดังจะสังเกตได้ว่าขณะที่บุคคลมีความขัดแย้งกันและแต่ละฝ่ายมีอารมณ์ที่เข้ม บุคคลจะไม่สามารถรับรู้สิ่งที่บุคคลอื่นสื่อออกมาได้อย่างชัดเจน บุคคลจะขาดการตระหนักรู้ที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างดำ

และแดงโดยที่แต่ละฝ่ายมีอารมณ์ที่เข้ม คำพูดขึ้นว่า “เธอเอาของของฉันไปใช้ทำไมไม่เก็บเข้าที่” แแดงตอบว่า “เธอก็เคยเอาของของฉันไปใช้แล้วไม่เก็บเข้าที่เหมือนกัน” คำจึงตอบกลับไปว่า “ถ้าอย่างนั้นเธอก็ไม่ต้องมาใช้ของของฉันอีก” จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นว่าบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายไม่สามารถรับรู้สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายสนทนาโต้ตอบกันในคนละเนื้อหา ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องในสัมพันธภาพ

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าอุปสรรคของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดจากการประหม่นหรือตัดสินใจและอารมณ์ที่เข้ม ซึ่งอุปสรรคดังกล่าวทำให้บุคคลไม่สามารถที่จะรับรู้และเข้าใจโลกทัศน์ของบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน แต่ถ้าบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงอุปสรรคดังกล่าวได้บุคคลก็จะสามารถรับรู้และเข้าใจโลกทัศน์ของบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน ปราศจากกลไกการป้องกันตนเอง และมีสัมพันธภาพที่สอดคล้อง

### 3.6 ผลของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Outcome of interpersonal relationships)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งต่อผลิตผลและความรู้สึกของพนักงาน ในที่นี้สามารถสรุปผลที่ตามมาอันเนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดังนี้

1. **ผลิตผล (Productivity)** การศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อผลิตผลที่เป็นที่ยอมรับกันมาเป็นระยะเวลาอันนานก็คือผลของการศึกษาที่ Elton Mayo ศึกษาพร้อมกับคณะ ใน Hawthorne Plant ดังที่เคยกล่าวมาแล้วในข้างต้น จากการศึกษาดังกล่าวพบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อผลิตผล เนื่องจากสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นในระหว่างการศึกษาทำให้พนักงานรู้สึกอิสระมากขึ้น รู้สึกว่าตนเป็นศูนย์กลางความสนใจจากการบริหารและการวิจัย และทำให้เกิดการพัฒนาความสามัคคีกันภายในกลุ่มมากขึ้น (Beach, 1976)



ในการทำงานของพนักงานในองค์การที่มีการประสานงานกันหรือมีการทำงานร่วมกันการหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก บุคคลที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาผลผลิตที่ดีได้จะต้องเป็นบุคคลที่สามารถรับฟังบุคคลอื่น มีความตระหนักถึงและใส่ใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และสามารถยอมรับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นได้ (Dubrin, 1992)

2. **ขวัญในองค์การ** (Industrial morale) ขวัญในองค์การเป็นผลทางจิตวิทยาจากการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกัน หากบุคคลรู้สึกว่าตนเองและผู้ร่วมงานในองค์การได้รับการตอบสนองอย่างพอเหมาะพอดีกับที่ควรจะได้รับแล้วพวกเขาก็จะมีขวัญดี ซึ่งการตอบสนองเช่นนี้ไม่ได้หมายความถึงการตอบสนองที่จะได้รับจากนายจ้างเพียงอย่างเดียวแต่ยังหมายถึงการตอบสนองทุกชนิดที่บุคคลได้รับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการทำงานแต่ละอย่าง เช่น การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2529) ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดขวัญในองค์การของพนักงานในองค์การ ถึงแม้ว่าการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดขวัญในเชิงอุตสาหกรรมก็ตามแต่ก็เป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึง เนื่องจากขวัญเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิต การลาออก การขาดงานของพนักงาน และอื่น ๆ ที่สามารถนำไปสู่รายได้ขององค์การ (Maier, 1952)

3. **ความพึงพอใจในงาน** (Job satisfaction) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Dubrin, 1992) ในการทำงานบุคคลจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน การที่บุคคลแสดงออกถึงการตระหนักถึงความรู้สึก ทัศนคติ และความคิดเห็นของบุคคลอื่นนั้นนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน (Arnold and Feldman, 1986)

4. **สุขภาพกายและจิต** (Physical and mental health) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทางบวกมีความสัมพันธ์กับการมีชีวิตที่ยืนยาว ส่วนสัมพันธภาพทางลบมีความสัมพันธ์กับความเจ็บป่วย สิ่งหนึ่งที่สำคัญที่สุดของการมีสุขภาพกายและจิตที่ดีคือ การตระหนักถึงความรู้สึกของตน การเข้าใจความรู้สึกของตน และสามารถแสดงออกได้สัมพันธ์กับความรู้สึกที่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนได้บุคคลก็จะไม่สามารถจัดการกับปัญหาและความ

ขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ในบางครั้งปัญหาทางกายและจิตอาจมีสาเหตุมาจากการที่บุคคลไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนได้ (Johnson, 1942 )

5. ความเป็นมิตร (Friendships) การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทำให้เกิดความเป็นมิตรกันมากขึ้น ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานถ้าบุคคลมีการตอบสนองกันในทางลบ มีการประเมิน มีการกล่าวโทษ และเยาะเย้ยถากถางกันก็จะนำมาซึ่งผลเสีย ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงสิ่งเหล่านี้และสามารถแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อกัน แสดงความรู้สึกที่อบอุ่นต่อกัน ช่วยเหลือ ยอมรับ และเข้าใจกันก็จะเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการสร้างสัมพันธภาพ (Johnson, 1987)

6. ความขัดแย้ง (Conflict) ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นในบางครั้งก็นำมาซึ่งความขัดแย้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น ช่วยให้เกิดแนวคิดในการแก้ปัญหา การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของหน่วยงาน แต่ในบางครั้งความขัดแย้งก็นำมาซึ่งความเสียหาย เช่น ทำให้เสียเวลา ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เป็นต้น

ความขัดแย้งที่นำมาซึ่งผลเสียต่อบุคคลและองค์การนั้นบ่อยครั้งที่ทำให้เกิดการสูญเสียเวลาในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีรายงานการศึกษาพบว่าผู้จัดการต้องสูญเสียเวลาถึง 20 เปอร์เซ็นต์ในการทำงานที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งและผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก็ยังทำให้ผลผลิตต่ำกว่าปรกติด้วย ในการศึกษานี้ก็กล่าวถึงความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้งว่า ถึงแม้จะต้องสูญเสียเวลาในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่ก็จะเป็นประโยชน์และช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่า (Dubrin, 1992)

#### 4. ทฤษฎีบุคคลผู้มีชีวิตเต็ม (A theory of fully functioning person)

โรเจอร์สจะมีทัศนะในการมองมนุษย์ว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เป็นคนดี น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาเพื่อให้บรรลุภาวะสัจจการแห่งตน (self-actualization) เมื่อมีสิ่งมาขวางการเคลื่อนที่ในการพัฒนาของมนุษย์ การเคลื่อนที่ก็อาจหยุดชะงักลงหรือมีการเคลื่อนที่ลดลง แต่สิ่งที่มาขวางก็ไม่สามารถที่จะทำลายแนวโน้มในการเคลื่อนที่ไปสู่ภาวะสัจจการ

แห่งตนของคุณคนได้ยกเว้นแต่อินทรีย์จะถูกทำลายลง ดังนั้นเป้าหมายในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จึงไม่ได้เน้นที่ปัญหาของคุณคน แต่เน้นที่ตัวบุคคลเพราะเชื่อว่าบุคคลมีศักยภาพ เป้าหมายของ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาจึงเป็นการเอื้ออำนวยให้คุณคนเกิดการเปลี่ยนแปลงจากความไม่สอดคล้อง ในตนเอง (incongruence) ไปสู่ความสอดคล้องในตนเอง (congruence) และสามารถเคลื่อนไปสู่ภาวะ สัจจการแห่งตน หรือภาวะการเป็นบุคคลที่มีชีวิตเต็ม (fully functioning person) ได้ (Rogers, 1961)

การปรึกษาเชิงจิตวิทยายังช่วยให้คุณเกิดการเรียนรู้ที่จะรู้จักตนเอง เรียนรู้ที่จะ เข้าใจบุคคลอื่น และช่วยให้คุณรับรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน เพื่อให้บุคคลเกิดการ ตระหนักถึงปัญหาของตน สามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างอิสระและใช้ศักยภาพของตน ได้อย่างเต็มที่ (Rogers, 1942, 1961)

นอกจากนี้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มยังเป็นการเอื้ออำนวยให้คุณคนได้เรียนรู้ สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มในสถานการณ์ต่างๆเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ภายนอก กลุ่ม ทำให้บุคคลเรียนรู้การเริ่มต้นสัมพันธภาพ เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จากภายในตน (intrapersonal) สูภายนอกตน (interpersonal) เรียนรู้ความคาดหวังและความต้องการ ของตนที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น และเรียนรู้การแบ่งปันประสบการณ์กัน (Carkhuff, 1969)

โรเจอร์สได้อธิบายถึงลักษณะของบุคคลผู้มีชีวิตเต็ม ไว้ 5 ประการดังนี้ (Rogers, 1961 ; โสวัช โพธิแก้ว, 2536)

1. เปิดกว้างต่อประสบการณ์ (An openness to experience) การเปิดกว้างต่อ ประสบการณ์เป็นขั้วที่ตรงกันข้ามกับการป้องกันตนเอง (defensive) การป้องกันตนเองคือการ ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับการถูกคุกคาม หรือการยอมรับความไม่ สอดคล้องซึ่งเกิดจากการรับรู้ที่บิดเบือนหรือการปฏิเสธการรับรู้อย่างมีสติ (awareness) บุคคลที่ ป้องกันตนเองเป็นบุคคลที่ไม่สามารถรับรู้ถึงประสบการณ์ ความรู้สึก และการตอบสนองต่อสิ่งที่ อยู่ในใจของตนได้อย่างชัดเจน ส่วนบุคคลที่เปิดกว้างต่อประสบการณ์เป็นบุคคลที่เป็นอิสระ มี การรับรู้ที่ชัดเจนปราศจากกลไกการป้องกันตนเอง (defensive mechanism) ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ ต่อสิ่งแวดล้อม เช่น สี เสียง ความทรงจำในอดีต หรือความรู้สึกภายในใจ เช่น ความกลัว ความกดดัน ความไม่สบายใจ และสามารถยอมรับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเป็นบุคคลที่มีการรับรู้ถึงความรู้สึก อารมณ์ และค่านิยมหรือทัศนคติของตนได้ชัดเจน และช่วยให้ตระหนักถึงประสบการณ์ที่ตนเคย ปฏิเสธหรือรับรู้อย่างบิดเบือน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงกระแสชีวิตที่ดี (good life) ที่มีการ เคลื่อนที่จากการป้องกันตนเองไปสู่การเปิดกว้างต่อประสบการณ์ การเป็นอิสระจากความรู้สึก บิดเบือน และทำให้สามารถอยู่กับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับอินทรีย์ได้เต็มมากกว่าที่จะผลัดสิ่ง เหล่านั้นให้ออกไปจากการรับรู้ของตน

2. **มีชีวิตอยู่ในปัจจุบัน (Existential living)** บุคคลที่มีชีวิตอยู่ในปัจจุบันทุกขณะนั้น เป็นบุคคลที่เปิดกว้างต่อประสบการณ์อย่างชัดเจนและปราศจากการป้องกันตนเองในทุกขณะ สามารถรับรู้สิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายในในแต่ละขณะได้อย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งการรับรู้ที่เป็น ปัจจุบันนี้จะไม่เกิดก่อนที่สิ่งเร้าจะเกิดขึ้น ดังที่โรเจอร์สกล่าวไว้ว่า “ข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไรในชั่ว ขณะต่อไปนี้ หรือจะทำอะไรในขณะต่อไปนี้จะเป็นอย่างต่อเนื่องจากสิ่งที่ข้าพเจ้าเป็น หรือ ข้าพเจ้ากระทำในขณะนี้ และไม่สามารถจะพยากรณ์ล่วงหน้าได้ ไม่ว่าโดยข้าพเจ้าหรือผู้อื่น” (โรเจอร์ โพรทแก้ว, 2536)

ในการมีชีวิตอยู่กับปัจจุบันนั้นสามารถอธิบายถึง“ตน”(self) และ “บุคลิกภาพ” (personality) ได้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์มากกว่าที่จะกล่าวว่าประสบการณ์เป็นสิ่งที่ถูก กระทำขึ้นเพื่อให้เข้ากับโครงสร้างของตน (self-structure) ที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ดังนั้นบุคคลจึงเป็นทั้ง ผู้ที่มีส่วนร่วม (participation) และผู้สังเกตการณ์ (observer) ในกระแสประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับ อินทรีย์มากกว่าที่จะ เป็นผู้ควบคุมประสบการณ์นั้น

ดังนั้นการมีชีวิตอยู่ในปัจจุบันจึงหมายถึงภาวะที่ปราศจากความคงที่ตายตัว (rigid) หรือการจัดการที่ตายตัว (tight organization) มีความเป็นอิสระในการปรับตัวได้อย่างสูงสุดที่ ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ และทำให้สามารถรับรู้ประสบการณ์ที่เป็นปัจจุบันได้

3. **เชื่อในอินทรีย์ของตน (Trust in one's own organism)** การเชื่อในอินทรีย์ของตน เป็นสิ่งที่นำบุคคลไปสู่การแสดงพฤติกรรม หรือการทำหน้าที่ได้อย่างมีศักยภาพ และนำไปสู่ ความมองงามที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจอย่างแท้จริง การที่บุคคลเชื่อในการตอบสนองทั้งหมดของ อินทรีย์ต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลจากการที่บุคคลเปิดกว้างต่อประสบการณ์ กล่าวคือ

การเปิดกว้างต่อประสบการณ์ช่วยให้บุคคลสามารถดึงเอาข้อมูลทั้งหมดในประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับอินทรีย์เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาสิ่งเร้า ความต้องการ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นและความสำคัญของประสบการณ์ที่มีต่ออินทรีย์ ในการซึ่งนำหนักและจัดสมดุลย์เพื่อค้นหาคำตอบที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของบุคคลในสถานการณ์นั้น

ในกระแสดการปรึกษาเชิงจิตวิทยาบุคคลที่เชื่อในอินทรีย์ของตนเป็นบุคคลที่สามารถตอบสนองสิ่งต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพตามการรับรู้ที่ชัดเจนของอินทรีย์ ตัวอย่างเช่น ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเมื่อสมาชิกรับรู้ถึงความต้องการของกลุ่มที่ต้องการให้เขาเปิดเผยตนเอง รับรู้ถึงบรรยากาศกลุ่มที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจ และรับรู้ว่าจะเปิดเผย ในขณะที่สมาชิกก็จะตอบสนองออกมาด้วยการเล่าเรื่องของตนกับกลุ่ม หรือในขณะที่สมาชิกรับรู้ถึงความต้องการของกลุ่ม รับรู้ว่าเป็นสมาชิกในกลุ่มยังไม่วางใจในตัวเอง และรับรู้ว่าจะไม่พร้อมที่จะเล่าเรื่องของตนกับกลุ่ม สมาชิกก็สามารถตอบสนองออกมาด้วยการปฏิเสธได้ จากตัวอย่างทั้งสองกรณีจะเห็นได้ว่าการตอบสนองของสมาชิกเกิดจากการรับรู้ที่ชัดเจนและเชื่อในอินทรีย์ของตน สมาชิกได้นำประสบการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับอินทรีย์เข้ามาพิจารณา ซึ่งนำหนักในและจัดสมดุลย์เพื่อค้นหาคำตอบ และเชื่อในคำตอบของอินทรีย์ทำให้เขาสามารถตอบสนองออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรู้สึกของการมีอิสระ (A sense of freedom) ความรู้สึกของการมีอิสระเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระในการแสดงพฤติกรรม แต่ความเป็นอิสระนั้นต้องสัมพันธ์กับสิ่งเร้าภายในและสิ่งเร้าภายนอกอย่างสูงสุด การเป็นอิสระเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับการป้องกันตนเอง เพราะบุคคลที่ป้องกันตนเองนั้นถึงแม้ว่าเขาจะเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมเช่นเดียวกับบุคคลที่มีความรู้สึกอิสระ แต่ในการเลือกของเขาจะนั้นถูกกำหนดขึ้นโดยสิ่งเร้าภายนอกซึ่งทำให้บุคคลที่ป้องกันตนเองมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่า บุคคลจะมีอิสระอย่างสมบูรณ์ได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความเป็นธรรมชาติมีความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระที่จะเลือกและกระทำสิ่งต่างๆอย่างสมบูรณ์

จากตัวอย่างในข้อที่สาม ในกรณีที่สมาชิกรับรู้ถึงความต้องการของกลุ่มที่ต้องการให้เขาเปิดเผยตนเอง รับรู้ถึงบรรยากาศกลุ่มที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจและรับรู้ว่าจะเปิดเผย ในขณะที่สมาชิกก็จะรับรู้ถึงอิสระในการเปิดเผยตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งเร้าภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าในขณะที่เดียวกันนั้นสมาชิกรับรู้ถึงความต้องการของ



กลุ่ม รับรู้ถึง บรรยากาศกลุ่มเต็มไปด้วยความไว้วางใจแต่สมาชิกเกิดการรับรู้อย่างบิดเบือนว่าการที่เพื่อนสมาชิกต้องการให้เขาเปิดเผยตนเองนั้นเป็นเพราะเพื่อนสมาชิกต้องการจะจับผิดตน สมาชิกก็จะแสดงกลไกในการป้องกันตนเองออกมาด้วยการปฏิเสธความต้องการของกลุ่ม ในกรณีนี้ถึงแม้ว่าสมาชิกจะบอกว่าตนมีอิสระในการเลือกที่จะปฏิเสธ แต่เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าการปฏิเสธของสมาชิกที่เกิดขึ้นนี้สิ่งเร้าภายในและภายนอกไม่สัมพันธ์กัน และการปฏิเสธยังถูกกำหนดด้วยกลไกการป้องกันตนเอง

5. **ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)** บุคคลที่มีชีวิตเต็มจะมีความสร้างสรรค์ และจากคุณภาพต่างๆที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นที่เป็นภาวะที่เอื้ออำนวยต่อการมีความสร้างสรรค์เป็นอย่างดี บุคคลผู้ซึ่งเปิดกว้างต่อประสบการณ์จะมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความยืดหยุ่นในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถแสดงตนเองในรูปแบบของงานประเภทรูปแบบต่างๆ มีอิสระภาพที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เกิดการพัฒนาและงอกงามขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว

โดยสรุปลักษณะของบุคคลผู้มีชีวิตที่เต็มทั้ง 5 ประการนี้มีความสัมพันธ์กลมกลืนกัน เมื่อบุคคลเปิดกว้างต่อประสบการณ์บุคคลก็จะมีชีวิตอยู่ในปัจจุบัน เชื่อในอินทรีย์ของตน มีความรู้สึกของการมีอิสระ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งคุณลักษณะทั้งหมดนี้เป็นคุณลักษณะที่บุคคลตระหนักรู้ได้ด้วยตนเอง และเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการเคลื่อนไปสู่ความงอกงามของอินทรีย์

#### 5. การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส (Rogerian group counseling)

##### 5.1 ความหมายของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเป็นสัมพันธภาพที่มีลักษณะเฉพาะที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับกลุ่มผู้รับการปรึกษา ซึ่งโดยพื้นฐานประกอบด้วยนักจิตวิทยาและผู้รับการปรึกษาจำนวน 6 คน แต่สามารถยืดหยุ่นได้ และเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดควรมีผู้รับ

การปรึกษาน้อยกว่า 6 คน ได้ประมาณ 2-3 คน และมากกว่าได้ประมาณ 1-2 คน (Rogers, 1951) ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นนักจิตวิทยาการปรึกษาจะไม่เป็นผู้ชี้นำหรือสั่งสอน แต่จะเป็นเพียงผู้เอื้ออำนวย เพื่อให้ผู้รับการปรึกษารับฟังความรู้สึกภายในตนเองได้อย่างชัดเจน มีการประเมินลดลง และมีการยอมรับตนเองมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในตนเองมากขึ้น (Rogers, 1961)

ผู้รับการปรึกษาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นบุคคลที่ประสบปัญหาหรือได้รับความทุกข์ใจ เป็นบุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Rogers, 1951) เป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ ไม่ได้เป็นบุคคลที่ได้รับการบำบัดรักษาเช่นเดียวกับผู้ป่วย แต่เป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบตนเอง (Rogers, 1978) เนื่องจากผู้รับการปรึกษาเป็นบุคคลที่มีพลังอยู่ภายในตนเองเพื่อที่จะใช้ในการเข้าใจตนเอง (self-understanding) เปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ของตน (self-concept) เปลี่ยนแปลงทัศนคติพื้นฐาน (basic attitude) และกำหนดทิศทางพฤติกรรมของตน (self-directed behavior) พลังเหล่านี้จะถูกปลดปล่อยออกมาภายใต้บรรยากาศการเอื้ออำนวยในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Rogers, 1980 quoted in Corey, 1985)

ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา นักจิตวิทยาการปรึกษาหรือผู้เอื้ออำนวย (facilitator) เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ และเป็นผู้เอื้ออำนวยในการสร้างบรรยากาศกลุ่ม (Corey, 1985) เป็นบุคคลที่สามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่เปิดเผยมาย สามารถตอบสนองต่อบุคคลอื่นได้ถึงความแท้ (genuineness) และมีโครงสร้าง (constructive fashion) เป็นบุคคลที่สามารถสื่อถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกได้ (empathic understanding) ต้อนรับกับความรู้สึกต่างๆได้อย่างชัดเจน (positive regard) หรือยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) และสามารถสนทนาได้ด้วยการนำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าไปสู่ความรู้สึกและบทบาทของตนเอง เป็นบุคคลที่สามารถสื่อให้ผู้อื่นเห็นถึงความไว้วางใจในการกระทำ ความเป็นธรรมชาติ (spontaneous) และความตั้งใจของเขา เป็นบุคคลที่มีความยืดหยุ่นในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นและมีความต้องการให้บุคคลอื่นเป็นสุข (Carkhuff and Berenson, 1977)

ในบรรยากาศของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม นักจิตวิทยาการปรึกษาจะเป็นผู้เอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาค่อยๆมีความกล้าที่จะไว้วางใจตนเองและผู้อื่น เป็นอิสระจากการป้องกันตนเอง เปิดกว้างต่อประสบการณ์ สามารถรับรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน และเป็นอิสระ ผู้รับการปรึกษาจะมีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ตนเองหรืออัตมโนทัศน์ (self-concept)

ให้สอดคล้องกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น (experience) แม้ว่าการรับรู้ประสบการณ์นั้นจะเคยขัดแย้งกับอัตมโนทัศน์มาก่อนก็ตาม เมื่อผู้รับการปรึกษารับรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและสอดคล้อง ผู้รับการปรึกษาก็จะสามารถเคลื่อนไปสู่ภาวะสัจจการแห่งตนในที่สุด (Rogers, 1951)

โดยสรุปการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับกลุ่มผู้รับการปรึกษาจำนวน 3-8 คน เป็นกระบวนการการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาที่ประสบปัญหาหรือมีความทุกข์ใจ ให้เขาสามารถรับรู้ตนเองหรืออัตมโนทัศน์ได้สอดคล้องกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นผู้เอื้ออำนวยภายใต้บรรยากาศของการตอบสนองถึงความแท้ การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก และการยอมรับอย่างไม่เงื่อนไข

## 5.2 กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส (The processes of group counseling)

กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์ส เป็นขั้นตอนที่โรเจอร์สศึกษาจากประสบการณ์ของตนเองและผู้ร่วมงานในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มและรายบุคคล เป็นกระแสความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ แต่ละขั้นตอนที่เกิดขึ้นไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน มีลักษณะที่คาบเกี่ยวกลมกลืนกัน กระแสความเคลื่อนไหวในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่เกิดขึ้นในแต่ละกลุ่มอาจมีความแตกต่างกันได้บ้าง แต่โดยทั่วไปแล้วจะดำเนินไปตามที่โรเจอร์สได้กล่าวไว้ดังนี้ (Rogers, 1970)

1. การเริ่มต้นอย่างคลุมเครือสับสน (Milling around) ในระยะแรกของการเริ่มต้นกลุ่ม ผู้นำกลุ่มในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์สจะแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า กลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไม่ได้เป็นการรวมกลุ่มกันธรรมดา กลุ่มเป็นของสมาชิกทุกคนไม่ใช่ของคนใดคนหนึ่ง สมาชิกทุกคนมีอิสระ มีส่วนในการรับผิดชอบและกำหนดทิศทางของกลุ่ม ทำให้สมาชิกเกิดความอึดอัดใจ เกิดความคลุมเครือในวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของกลุ่ม และมีแนวโน้มในการพัฒนาความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นความคับข้องใจ บรรยากาศกลุ่มจึงเงียบเป็นส่วนใหญ่ สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันน้อยหรือมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างผิวเผินอย่างที่เรียกว่า cocktail party talk ยกเว้นแต่

สมาชิกจะเป็นผู้กำหนดขึ้น รับรู้ว่ามีสมาชิกทุกคนที่อยู่ในกลุ่มยอมรับและตกลงใจที่จะอยู่ร่วมกัน ในช่วงนี้สมาชิกบางคนอาจจะถามถึงผู้ที่เข้ามารับผิดชอบกลุ่ม หรือถามผู้นำกลุ่มถึงวัตถุประสงค์ในการอยู่ร่วมกันในครั้งนี้ เป็นต้น

2. การต่อต้านการเปิดเผยหรือการสำรวจตนเอง (Resistance to personal expression or exploration) เป็นช่วงที่สมาชิกยังสับสนคลุมเครืออยู่ ปิดบังตัวตนที่แท้จริงของตนเอง เก็บความรู้สึกที่แท้จริงของตนไว้ และหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความรู้สึกที่เกิดขึ้นออกมา เนื่องจากสมาชิกกลัวว่าจะถูกต่อต้านหรือถูกปฏิเสธจากเพื่อนในกลุ่มและยังไม่ไว้ใจวงใจกลุ่ม บรรยากาศกลุ่มยังคงคั่นด้วยความเงียบ

การสนทนาในกลุ่มยังคงเป็นไปอย่างผิวเผิน สมาชิกอาจจะพูดคุยเรื่องราวทั่วไป เกี่ยวกับตนเองตามที่สังคมภายนอกรับรู้ (public-self) ในบางครั้งสมาชิกอาจจะแสดงความต้องการที่จะเปิดเผยประสบการณ์ของตนแต่ก็ยังคงกลัวๆ กลั้วๆ อยู่ สมาชิกยังคงมีความรู้สึกไม่มั่นใจ ไม่แน่ใจที่จะเล่าประสบการณ์ของตนเนื่องจากไม่แน่ใจว่ากลุ่มจะไว้ใจได้มากแค่ไหน หรืออาจจะถูกสมาชิกอื่นหักท้วงให้กลับไปคิดถึงเรื่องความปลอดภัย หรือกลัวว่าจะต้องถูกถามในสิ่งที่ตนเองไม่ต้องการจะบอก

3. อธิบายความรู้สึกในอดีต (Description of past feelings) แม้ว่าสมาชิกยังรู้สึกคลุมเครือ ไม่แน่ใจในการที่จะไว้ใจกลุ่ม แต่ก็เสี่ยงที่จะเปิดเผยความรู้สึกคับข้องใจซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีตที่เกิดขึ้นกับตนเองอย่างกว้างๆ และถึงแม้ว่าสมาชิกจะเปิดเผยตนเองมากขึ้น แต่ความรู้สึกที่สมาชิกได้เล่าให้กับเพื่อนสมาชิกฟังก็ยังคงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น “ที่นั่น และขณะนั้น” (there and then) อยู่

4. การแสดงความรู้สึกทางลบ (Expression of negative feelings) เป็นครั้งแรกที่สมาชิกแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมาที่เป็นความรู้สึกแบบ “ที่นี่ และขณะนี้” (here and now) และเป็นที่น่าสังเกตว่า ความรู้สึกที่สมาชิกแสดงออกมาต่อเพื่อนสมาชิก หรือผู้นำกลุ่มก็ตามจะเป็นความรู้สึกทางด้านลบ ตัวอย่างเช่นสมาชิกอาจจะแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสมาชิกที่แนะนำตัวเองนานเกินไปด้วยการพูดขึ้นว่า “คุณพูดแนะนำตัวเองและย้าให้ทุกคนรับรู้อยู่หลายครั้ง

แล้วว่าคุณเป็นครูที่ดี ถ้าคุณยังต้องการที่จะย้ำถึงมันอีก ฉันก็อยากจะรู้จักกับคนอื่นบ้าง” หรือสมาชิกอาจจะแสดงความไม่พอใจที่ผู้นำกลุ่มไม่ควบคุมกลุ่มให้เป็นไปตามที่ตนต้องการและไม่ให้คำแนะนำแก่สมาชิก การแสดงออกถึงความรู้สึกทางลบของสมาชิกนั้นจะสังเกตได้จากทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

การที่สมาชิกแสดงความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านลบต่อเพื่อนสมาชิกหรือผู้นำกลุ่มก็เพราะสมาชิกที่ต้องการจะทดสอบกลุ่มว่าเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยพอที่ตนจะสามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้หรือไม่ และ/หรือการแสดงความรู้สึกทางด้านบวกออกมานั้นทำได้ยากกว่า และรู้สึกว่าอันตรายมากกว่าการแสดงความรู้สึกทางด้านลบออกมา

5. การแสดงออกและการเปิดเผยที่มีความหมายของบุคคล (Expression and exploration of personally meaningful material) ภายหลังจากเริ่มต้นอย่างสับสนคลุมเครือ การแสดง การต่อต้านการเปิดเผยตนเอง การทศุคยถึงความรู้สึกในอดีตและแสดงความรู้สึกทางลบ กระแสกลุ่มที่เกิดขึ้นมีการเคลื่อนที่ สมาชิกเริ่มรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รับรู้ว่าเพื่อนสมาชิกในกลุ่มยอมรับตนเองทั้งทางด้านลบและด้านบวกโดยไม่จำเป็นต้องมีเหตุผล ทำให้สมาชิกพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจ ความรู้สึกอิสระ และกล้าเสี่ยงที่จะเปิดเผยตนเองในระดับลึกให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มรับรู้ เช่น เริ่มเปิดเผยถึงความสัมพันธ์หรือความรู้สึกของตนที่มีต่อบุคคลที่มีความหมายกับตนให้กับเพื่อนสมาชิกได้รับรู้

6. การแสดงความรู้สึกระหว่างบุคคลในกลุ่ม (The expression of immediate interpersonal feelings in the group) การเข้าสู่กระแสกลุ่มในขั้นนี้บางครั้งก็เกิดขึ้นได้เร็ว บางครั้งก็เกิดขึ้นช้า กระแสกลุ่มที่เกิดขึ้นในขั้นนี้สังเกตได้จากการที่สมาชิกเปิดเผยความรู้สึกของตนที่เกิดขึ้นในขณะนั้นต่อเพื่อนสมาชิกซึ่งบางครั้งก็เป็นไปในทางบวกบางครั้งก็เป็นไปในทางลบ ตัวอย่างเช่นสมาชิกในกลุ่มเปิดเผยถึงความรู้สึกของตนต่อเพื่อนสมาชิกอีกคนหนึ่งว่า “ตั้งแต่ที่ฉันเห็นเธอครั้งแรกฉันไม่ชอบท่าที่แข็ง ๆ ของเธอเลย” หรือ “วันนี้เธอดูเสียไปกว่าทุกครั้ง ฉันไม่รู้ว่ามีอะไรเกิดขึ้นกับเธอ แต่มันทำให้ฉันไม่สบายใจเลยนะ” เป็นต้น การเปิดเผยความรู้สึกของสมาชิกเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจกันมากขึ้น



7. พัฒนาสัมพันธภาพการช่วยเหลือภายในกลุ่ม (The development of healing capacity in the group) ในขั้นนี้สมาชิกจะแสดงออกถึงความรู้สึกเอาใจใส่ ความรู้สึกเข้าใจและต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนสมาชิกที่รู้สึกเจ็บปวดหรือมีความทุกข์ด้วยท่าทีที่เป็นธรรมชาติ และเพื่อนสมาชิกเองก็รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือนั้น ดังนั้นจึงเป็นการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพแห่งการช่วยเหลือกันมากขึ้น มีการเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาให้แก่เพื่อนสมาชิกตามทัศนะของแต่ละบุคคล

8. การยอมรับตนเองและเริ่มต้นสู่ความเปลี่ยนแปลง (Self-acceptance and the beginning of change) การยอมรับตนเองเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง ในขั้นนี้สมาชิกจะเริ่มยอมรับตนเอง ยอมรับในสิ่งที่ตนเองเคยปฏิเสธและยอมรับความบกพร่องของตน สมาชิกจะสัมผัสกับความรู้สึกของตนได้ชัดเจนขึ้น ยอมรับส่วนที่ดีและส่วนที่ด้อยของตน ลดกลไกการป้องกันตนเองลง และยินดีต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

9. เปิดเผยตนเองอย่างเต็มที่ (The cracking of facades) กระแสที่เกิดขึ้น มีแนวโน้มเกิดขึ้นอย่างไม่ชัดเจนว่าเกิดขึ้นในช่วงใด การเปิดเผยตนเองอย่างเต็มที่นั้นอาจเกิดความเกี่ยวข้องกับช่วงใดช่วงหนึ่งก็ได้แต่มันจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าสมาชิกยังใส่หน้ากากเข้าหากัน ในขณะที่กลุ่มดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสมาชิกเริ่มรับผิดชอบต่อตนเองและความต้องการของกลุ่มที่ต้องการให้ตนเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด สมาชิกเริ่มรู้สึกไม่สบายใจที่จะปิดบังตนเองภายใต้หน้ากากด้วยการแสดงออกอย่างสุภาพเพื่อให้ถูกต้องตามกาลเทศะอยู่ตลอดเวลา หรือแสดงออกราวกับว่าเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สมาชิกรับรู้ที่เพื่อนสมาชิกรับรู้และยึดติดต่อการแสดงออกที่ไม่เป็นตัวของตัวเองของเขา ทำให้สมาชิกกระซอกหน้ากากของตนออกมาเพื่อแสดงตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นบางครั้งเพื่อสมาชิกอาจจะแสดงพฤติกรรมหรือพูดออกมาเพื่อให้สมาชิกรับรู้ว่าคุณรับรู้ ต้องการที่จะรู้จักเพื่อนสมาชิกมากขึ้น ต้องการให้เพื่อนสมาชิกแสดงออกอย่างจริงจังหรือไม่พอใจกับการแสดงออกด้วยการใส่หน้ากากเข้าหากัน ทำให้สมาชิกตระหนักยอมรับและเปลี่ยนแปลงตนเอง เมื่อสมาชิกเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น เปิดเผยตนเองได้อย่างเต็มที่ก็จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากขึ้นและช่วยให้สมาชิกสื่อสารกันในระดับลึกขึ้น

10. การรับข้อมูลป้อนกลับของแต่ละบุคคล (The individual receives feedback) สมาชิกต้องการข้อมูลป้อนกลับทั้งในด้านบวกและด้านลบ และจากข้อมูลป้อนกลับนี้ก็จะทำให้เขารับรู้ถึงความรู้สึกและทัศนคติที่เพื่อนสมาชิกมีต่อตนเอง ทำให้ทราบถึงการกระทำของตนว่ามีผลต่อบุคคลอื่นอย่างไรบ้าง ได้รู้จักและเข้าใจตนเองชัดเจนขึ้น มองเห็นปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาของตนเอง และยังช่วยในการพัฒนาสัมพันธภาพให้ใกล้ชิดกันยิ่งขึ้นอีกด้วย

11. การเผชิญหน้า (Confrontation) การเผชิญหน้าเป็นกระบวนการแสดงอารมณ์อย่างเข้มในการให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งด้านบวกและด้านลบแต่โดยมากแล้วจะเป็นไปในด้านลบ ในการเผชิญหน้านี้สมาชิกจะให้ข้อมูลแก่เพื่อนสมาชิกเพื่อช่วยให้สมาชิกเกิดความชัดเจนกับตนเอง

12. สัมพันธภาพในรูปแบบการช่วยเหลือภายนอกกลุ่ม (The helping relationship outside the group sessions) การช่วยเหลือกันภายนอกกลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของกระแสกลุ่มซึ่งอาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ยังมีการเข้ากลุ่มครั้งต่อไป และหรือเมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่มแล้วก็ได้ มีปัญหาบางอย่างที่สมาชิกอาจนำมาสนทนากันภายนอกกลุ่มและให้ความช่วยเหลือกัน บางครั้งอาจเห็นได้จากการที่สมาชิกเดินไปด้วยกันและสนทนาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของตนกับเพื่อนสมาชิกในทีใดทีหนึ่งเป็นระยะเวลาสั้น หรือการเข้าไปให้กำลังใจเพื่อนสมาชิกภายหลังสิ้นสุดกลุ่ม หรือการเขียนจดหมายติดต่อกันให้กำลังใจซึ่งกันและกันภายหลังจากสิ้นสุดกลุ่มไปแล้ว 1 สัปดาห์ การที่สมาชิกขยายสัมพันธภาพจากภายในกลุ่มสู่ภายนอกกลุ่มนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่า

13. จิตสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน (The basic encounter) สมาชิกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการติดต่อสัมพันธ์กันมากกว่าที่จะเป็นการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างธรรมดาทั่วไปในชีวิตประจำวัน สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเป็นสัมพันธภาพที่แท้ (genuineness) เป็นสัมพันธภาพที่แสดงออกถึงความจริงใจ การยอมรับและความเข้าใจ สมาชิกสามารถที่จะรับรู้ เข้าใจความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกและสามารถสื่อถึงความรู้สึกนั้นออกมาได้ ทำให้สมาชิกมีประสบการณ์ที่มีความหมายร่วมกัน ตัวอย่างเช่น สมาชิกคนหนึ่งพูดถึงการสูญเสียลูกชายของตนพร้อมกับร้องไห้ด้วยความโศกเศร้า เพื่อนสมาชิกคนหนึ่งรับรู้ถึงความรู้สึกสูญเสียและพูดขึ้นพร้อมกับน้ำตาคลอว่า "ฉัน

ไม่เคยรับรู้ถึงความรู้สึกสูญเสียของใครมาก่อนเลย แต่ตอนนี้ฉันรู้สึกว่าฉันเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของคุณจนฉันเองรู้สึกสะเทือนใจไปด้วย” จากคำพูดที่เพื่อนสมาชิกสี่คนนั้นแสดงให้เห็นว่าเขาเปิดเผยถึงความรู้สึกที่แท้จริงตามการรับรู้ของเขา แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและการเข้าใจถึงความรู้สึกสูญเสียที่เขามีต่อสมาชิก และภายหลังจากที่เพื่อนสมาชิกสี่คนออกมาสมาชิกก็รับรู้ถึงความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกได้เช่นกัน ซึ่งทั้งหมดนี้แสดงถึงจิตสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน

14. การแสดงความรู้สึกทางบวกและความผูกพันใกล้ชิด (The expression of positive feelings and closeness) กระแสกลุ่มที่เกิดขึ้นในขั้นนี้เป็นกระแสที่เกิดขึ้นในช่วงท้ายของกลุ่มและไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ สมาชิกจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รับรู้ถึงความรู้สึกสนิทสนม อบอุ่น ใ้วางใจซึ่งกันและกัน และเกิดความรู้สึกผูกพันกับกลุ่มเสมือนหนึ่งเป็นครอบครัวเดียวกัน ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เกิดจากสัมพันธ์ภาพที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในกลุ่ม

การแสดงความรู้สึกทางบวกและความผูกพันใกล้ชิดที่เกิดขึ้นในกลุ่มเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนลึกซึ้ง บางครั้งอาจเห็นได้จากการที่สมาชิกถามถึงกัน เตือนกันด้วยความรู้สึกห่วงใยกัน ถามถึงความก้าวหน้าในการแก้ปัญหา บางครั้งก็อาจเห็นได้จากการที่สมาชิกไปไหนมาไหนด้วยกัน การนัดแนะกันไปรับประทานอาหารภายหลังสิ้นสุดกลุ่ม เป็นต้น

15. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในกลุ่ม (Behavior changes in the group) เมื่อสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในกลุ่ม จะเห็นได้ว่าสมาชิกเปลี่ยนแปลงท่าทีในการแสดงออกซึ่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ เปิดเผยตนเอง เข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่นและมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความต้องการที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สมีลักษณะไม่มีโครงสร้าง สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของกลุ่มและเป็นผู้กำหนดทิศทางของกลุ่ม มีกระแสการเคลื่อนที่ภายในกลุ่มที่ดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติ การเคลื่อนที่ของกลุ่มไม่มีลำดับขั้นที่ชัดเจนซึ่งจะดำเนินไปตามการเคลื่อนที่ของสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม เคลื่อนไปสู่กระแสแห่งความใ้วางใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และการตระหนักถึงตนเองอย่างแท้จริง ทำให้สมาชิกสามารถรับรู้ตนเอง รับรู้

สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างตนเองและบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน ทำให้สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีแนวโน้มในการเคลื่อนไปสู่ความงอกงาม

### 5.3 ผู้นำกลุ่ม (Leader)

ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สนั้นกลุ่มเปรียบเสมือนอินทรีซึ่งมีทิศทางของตัวเอง ดังนั้นผู้นำกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีนี้จึงไม่ใช่บุคคลที่เป็นผู้กำหนดทิศทางของกลุ่ม แต่เป็นผู้เอื้ออำนวยให้กลุ่มดำเนินไปตามทิศทางของตัวเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้กลุ่มเกิดความงอกงามและเกิดการพัฒนา การที่บุคคลจะบรรลุเป้าหมายได้นั้นโรเจอร์สกล่าวถึงแนวทางในการเอื้ออำนวยกลุ่มของผู้นำกลุ่มไว้ 2 ประการ คือ (1) สัมพันธภาพในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม และ (2) บทบาทของผู้นำกลุ่มไว้ดังนี้ (Rogers, 1961, 1970)

#### 5.3.1 สัมพันธภาพในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (The counseling relationships)

สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับการปรึกษาตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์สนั้นเป็นสัมพันธภาพที่มีพลังที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ การยอมรับ และนำไปสู่ความงอกงาม ดังนั้นสัมพันธภาพในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจึงไม่ใช่สัมพันธภาพทางความคิด (intellectual relationships) เนื่องจากนักจิตวิทยาการปรึกษาไม่สามารถให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาได้ด้วยความรู้และสติปัญญาของตนเอง ด้วยการบอกและอธิบายถึงพฤติกรรมและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ และใช้สติปัญญาของตนเองชี้แนะแนวทางที่ทำให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆตามความคิดความต้องการของตน แต่สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งละเอียดอ่อนและลึกซึ้ง เป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ถึงความแท้ ความเข้าใจ และยอมรับในความเป็นบุคคลของเขาโดยปราศจากการตัดสินและเป็นไปอย่างอิสระ

สัมพันธภาพในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

1. **ความแท้**(Genuineness, realness or congruence) ความแท้ หมายถึง การเป็นบุคคลที่แท้ของนักจิตวิทยาการปรึกษา มีการแสดงออกอย่างสอดคล้องกับประสบการณ์ภายในในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น หรือในอีกความหมายหนึ่งคือการไม่แสร้ง ความเป็นตัวของตัวเอง ปราศจากการซ่อนตัวเองภายใต้บทบาทของนักจิตวิทยาการปรึกษา

ความแท้จริงของความรู้สึกภายในเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักจิตวิทยาการปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ (awareness) ในตนเอง ชัดเจนกับสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น และสามารถสื่อออกไปได้อย่างสอดคล้องกับประสบการณ์ภายในตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ถึงสัมพันธภาพที่จริงใจและมีความหมาย เอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้เปิดเผยตนเอง แบ่งปันความรู้สึกและประสบการณ์กับเพื่อนสมาชิก และช่วยให้สามารถเผชิญกับสิ่งต่างๆ ได้ตามจริง ซึ่งถ้านักจิตวิทยาการปรึกษาปราศจากความแท้ ผู้รับการปรึกษาก็สามารถที่จะแยกแยะและรับรู้ได้ และสิ่งที่นักจิตวิทยาการปรึกษาแสดงออกมานั้นก็จะปราศจากคุณค่า (Rogers, 1961 , 1978 ; Capuzzi and Gross, 1955)

2. **การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข** (Unconditional positive regard) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขของนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความใส่ใจ และต้อนรับในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเป็นอย่างอบอุ่น ยอมรับต่อกระแสความเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของผู้รับการปรึกษาไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ ความรู้สึก ความคับข้องใจ หรือความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น รวมทั้งเชื่อในเชื่อในศักยภาพความเป็นบุคคลของเขาโดยปราศจากการประเมินหรือตัดสิน (Rogers, 1961 , 1978 in press) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขนั้นสื่อถึงความเชื่อที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะเป็นแรงเสริมทางบวกที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเชื่อในศักยภาพของตน ช่วยให้เขารับผิดชอบต่อความมั่งงอกงามของตนเอง ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสามารถกำหนดเป้าหมาย สามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขยังก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่อบอุ่นและมั่นคงปลอดภัยอีกด้วย (Capuzzi and Gross, 1996)

3. **การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก** (Empathic understanding) โรเจอร์สได้ให้ความหมายของการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกว่าเป็นความสามารถในการมองเห็นโลกส่วนตัวของอีก



บุคคลหนึ่งโดยการสัญญาพื้นฐานตามโลกทัศน์ (internal frame of reference) ของบุคคลนั้น เป็นการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาเรียนรู้ถึงโลกส่วนตัวของผู้รับการปรึกษาได้ชัดเจนราวกับว่าเป็นโลกส่วนตัวของตนและสามารถสื่อความเข้าใจนั้นออกไปให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ได้ (Rogers, 1961 quoted in Corey, 1986) การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาจะเข้าใจผู้รับการปรึกษาอย่างร่วมรู้สึกได้นั้น เขาต้องละทิ้งความพยายามที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา แต่ต้องพยายามเข้าใจพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสัมผัสความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา เพื่อเข้าใจและอยู่กับความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาให้ได้มากที่สุด (Corsini, 1971)

การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกที่นักจิตวิทยาแสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ว่ามีบุคคลที่เข้าใจ ยอมรับ ใส่ใจและเห็นคุณค่าในตัวเขาในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้น การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกยังทำให้ผู้รับการปรึกษาลดความรู้สึกกลัว ลดความรู้สึกแปลกแยก (alienation) ลดการต่อต้าน ช่วยให้เปิดเผยตนเองมากขึ้น และช่วยเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ทิศทางแห่งความงอกงาม (Rogers, 1978 ; Corey, 1986)

### 5.3.2 บทบาทของผู้นำกลุ่ม

ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส ผู้นำกลุ่มเป็นผู้เอื้ออำนวยเพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สมาชิกเกิดการตระหนักรู้อย่างชัดเจนในการพัฒนาไปสู่ความงอกงาม โรเจอร์สได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำกลุ่มไว้ดังนี้ (Rogers, 1951 , 1970)

1. การสร้างบรรยากาศกลุ่ม (Climate-setting function) ผู้นำกลุ่มเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสร้างบรรยากาศกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยการแสดงออกให้สมาชิกรับรู้ว่าคุณค่าและไว้วางใจในกระแสดังกล่าวอย่างที่มีเป็นตามขั้นตอนของมันเพราะไม่มีใครรู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นภายในกลุ่ม การแสดงออกถึงความมั่นคงและความผ่อนคลายของผู้นำกลุ่มจะช่วยให้สมาชิกรู้สึกอิสระ

การแสดงออกของผู้นำกลุ่มที่แสดงถึงการยอมรับและการใส่ใจต่อสิ่งต่างๆที่สมาชิกแสดงออกไม่ว่าจะในระดับผิวเผินหรือระดับลึกก็ตาม เป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกรับรู้ถึงความใส่ใจที่ผู้นำกลุ่มมีต่อตัวเขา เป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า เกิดความ

รู้สึกอย่างน้อยก็มีบุคคลที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และใส่ใจที่จะฟังเรื่องราวของเขาจริงๆ การแสดงออกของผู้นำกลุ่มยังเชื่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นและมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้การแสดงออกถึงการยอมรับและการใส่ใจของผู้นำกลุ่มยังช่วยให้ผู้นำกลุ่มสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกของสมาชิกได้อย่างชัดเจน และช่วยให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การยอมรับกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม(Acceptance of the individual) ผู้นำกลุ่มต้องพร้อมที่จะเข้าใจ ยอมรับกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม ต้องมีความพยายามและอดทนพร้อมที่จะยอมรับหากสมาชิกต้องการที่จะพูดถึงปัญหาอย่างผิวเผิน เพราะสมาชิกอาจยังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยตนเอง พร้อมทั้งจะยอมรับไม่ว่าสมาชิกจะไม่เข้ามามีส่วนร่วมในกระแสกลุ่มในขณะที่กลุ่มกำลังดำเนินอยู่ และแม้ว่าเพื่อนสมาชิกในกลุ่มจะไม่พอใจต่อการไม่เข้ามามีส่วนร่วมก็ตามเพราะการที่สมาชิกเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ภายในกลุ่มสมาชิกก็สามารถที่จะได้รับรู้ถึงประสบการณ์อันมีค่าที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มได้ในระดับหนึ่ง และการเงี่ยบของสมาชิกก็ไม่ได้หมายความว่าสมาชิกต่อต้านหรือเก็บกอดความรู้สึกของตนเองไว้

3. ความเข้าใจแบบร่วมรู้สึก(Empathic understanding) การเข้าใจแบบร่วมรู้สึกเป็นการพยายามที่จะเข้าใจความหมายที่แท้จริงที่สมาชิกสื่อออกมา ถึงแม้ว่าสมาชิกจะพูดถึงเรื่องราวที่เขาต้องการสื่อออกมาอย่างกว้างๆ หรือเป็นไปตามหลักเหตุผลตามทฤษฎีก็ตาม ผู้นำกลุ่มควรเลือกสนใจเฉพาะความหมายที่แท้จริงที่เขาต้องการสื่อเท่านั้น และสะท้อนความเข้าใจนั้นออกมาเพื่อช่วยให้เพื่อนสมาชิกเกิดความกระจ่างชัดและเกิดความเข้าใจตามที่สมาชิกต้องการสื่อออกมา นอกจากนี้ยังช่วยให้สมาชิกไม่ต้องเสียเวลาซักถามและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อีกด้วย

4. ปฏิบัติงานบนฐานความรู้สึก(Operating in terms of feeling) ผู้นำกลุ่มต้องเรียนรู้ที่จะแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาในแต่ละขณะไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกที่มีต่อตนเอง สมาชิก หรือต่อกลุ่ม การที่ผู้นำกลุ่มจะแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้นั้นเขาจะต้องรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของตนอย่างชัดเจนว่ามีความรู้สึกอย่างไร หรือรับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร และเมื่อเกิดความชัดเจนในตนเองแล้วก็สามารถที่จะเลือกได้ว่าควรที่จะแสดงความรู้สึกออกมาหรือ

เลือกได้ว่าควรจะมียับยั้งพฤติกรรมที่ต้องการแสดงออกไว้ก่อนหากรู้สึกว่าจะไม่เหมาะสมในขณะนั้น เช่น ในบางครั้งผู้นำกลุ่มอาจสัมผัสถึงความรู้สึกเศร้าเสียใจของสมาชิก ผู้นำกลุ่มก็สามารถที่จะทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้กับเพื่อนสมาชิกในกลุ่มได้สัมผัสถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ โดยผู้นำกลุ่มอาจพูดว่า “ดูเหมือนคุณกำลังรู้สึกสะเทือนใจ คุณอยากให้เราได้ร่วมรับรู้ความรู้สึกนั้นไหม” หรือในการตอบคำถาม ผู้นำกลุ่มควรที่จะปรึกษากับความรู้สึกของตนเองก่อนว่าผู้ถามต้องการถามถึงสิ่งนั้นจริง หรือมีความหมายอื่นซ่อนอยู่ในคำถามเพื่อที่จะตอบสนองได้อย่างชัดเจน

5. การเผชิญหน้าและการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Confrontation and feedback) ผู้นำกลุ่มสามารถใช้การเผชิญหน้าเพื่อบอกถึงความรู้สึกของตนต่อสมาชิก เพื่อทำลายกลไกการป้องกันตนเองเพื่อช่วยให้สมาชิกมองเห็นสิ่งที่เขาคิด และเผชิญกับสิ่งที่บุคคลอื่นรับรู้เกี่ยวกับตัวเขาโดยตรงไปตรงมา การเผชิญหน้าอาจดูเหมือนการวิพากษ์หรือการตัดสิน แต่แท้จริงแล้วเป็นความรู้สึกที่ผู้นำกลุ่มอยากจะเผชิญหน้ากับสมาชิกโดยแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา ผู้นำกลุ่มอาจนำสิ่งที่สมาชิกเคยพูดถึงเกี่ยวกับตัวเองหรือสิ่งที่สมาชิกแสดงออกมาใช้ในการเผชิญหน้ากับสมาชิก ซึ่งในบางครั้งสมาชิกอาจรู้สึกเจ็บปวดต่อการเผชิญหน้าแต่ก็รู้สึกเต็มใจต่อสภาวะนั้น ในการเผชิญหน้าถ้าผู้นำกลุ่มรู้ว่าสมาชิกรู้สึกทนไม่ได้ต่อการถูกรบกวนนั้นผู้นำกลุ่มก็ควรเข้ามาช่วยเหลือ

6. การแสดงถึงปัญหาของตนเอง (Expression of own problem) ในบางครั้งผู้นำกลุ่มอาจประสบปัญหาหรือความตึงเครียดแต่เกรงว่าจะเป็นการไม่เหมาะสมหากเล่าปัญหาของตนเองให้แก่สมาชิกในกลุ่มรับรู้ ทำให้ผู้นำกลุ่มไม่เล่าปัญหาของตนให้กลุ่มรับรู้และเก็บสิ่งนั้นไว้ในใจ ซึ่งการที่ผู้นำกลุ่มไม่เปิดเผยตนเองนี้ทำให้เกิดผลเสียต่อกลุ่ม 2 ประการ ประการแรก คือ ทำให้ผู้นำกลุ่มไม่สามารถรับฟังสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ และประการที่สอง คือ สมาชิกอาจรับรู้ถึงความไม่สบายใจของผู้นำกลุ่มและคิดว่าเป็นความผิดของตนเอง ซึ่งเป็นผลกระทบต่อการดำเนินกลุ่มต่อไป ดังนั้นหากผู้นำกลุ่มเกิดความวิตกกังวลหรือความเครียดในระหว่างการดำเนินกลุ่มก็ควรที่จะเล่าปัญหาของตนเองให้กับสมาชิกกลุ่มได้รับรู้เพราะจะเป็นการเอื้ออำนวยต่อกระแสกลุ่มได้อย่างดี และยังเป็นการเอื้ออำนวยให้สมาชิกได้เปิดเผยตนเองได้มากขึ้นด้วย

7. หลีกเลี่ยงการวางแผน และ “แบบฝึกหัด” (Avoidance of planning and “exercise” ) ในการดำเนินกลุ่มโรเจอร์ส พยายามที่จะหลีกเลี่ยงการใช้กระบวนการใดๆ ที่ต้องวางแผน เพราะเขาเชื่อว่าความเป็นธรรมชาติ (spontaneity) เป็นสิ่งที่มีค่าซึ่งทำให้เกิดความสิ้นไหลกลมกลืนกันมากที่สุดและทำให้กลุ่มดำเนินไปได้ด้วยตัวของมันเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากจำเป็นต้องวางแผน และใช้แบบฝึกหัดสมาชิกต้องมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่พอๆ กับผู้นำกลุ่ม และต้องเป็นผู้ที่ตัดสินใจเองว่าจะใช้วิธีการนั้นหรือไม่ เพราะถ้าเกิดจากความสมัครใจของสมาชิกเองแล้วก็จะสามารถเชื่ออำนาจให้เขาแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้

8. หลีกเลี่ยงการวิจารณ์หรือตีความกระแสกลุ่ม (Avoidance of interpretive of process comments) ควรหลีกเลี่ยงการวิจารณ์หรือการตีความกระแสกลุ่มเนื่องจากการวิจารณ์ทำให้สมาชิกเกิดการระงับตัวมากขึ้นเพราะทำให้สมาชิกรู้สึกเหมือนกับว่าตนเองเป็นวัตถุหรือรู้สึกว่าการกำลังถูกตรวจสอบอะไรบางอย่าง แต่ถ้าหากจำเป็นต้องมีการวิจารณ์ก็ควรเกิดขึ้นจากความสมัครใจของสมาชิกเอง ส่วนการตีความในทัศนะของโรเจอร์สนั้นเขามองว่าเป็นเพียงการเดาในระดับสูงเท่านั้น และการเดาจะมีน้ำหนักก็ต่อเมื่อผู้ตีความไม่มีอคติหรือไม่เอาตัวเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับตัว

9. ศักยภาพในการรักษาทางจิตใจของกลุ่ม (The therapeutic potentiality of the group) ในบางครั้งอาจมีเหตุการณ์ดึงเครียดเกิดขึ้นภายในกลุ่มเมื่อสมาชิกบางคนแสดงพฤติกรรมแปลกๆ หรือมีลักษณะดูเหมือนกับว่าเป็นโรคจิต ผู้นำกลุ่มก็ไม่ควรที่จะเข้าไปกำหนดหรือวินิจฉัยอาการของเขา เพราะอาจก่อให้เกิดความห่างเหินระหว่างเขาและเพื่อนสมาชิก และทำให้เพื่อสมาชิกปฏิบัติกับเขาราวกับว่าเขาเป็นวัตถุมากกว่าที่จะร่วมแก้ปัญหาและยอมรับว่าเขาเป็นบุคคลบุคคลหนึ่ง ดังนั้นในสถานการณ์ที่สมาชิกแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางจิตอย่างชัดเจน ผู้นำกลุ่มก็ควรที่จะเชื่อในปัญญา (wisdom) ของกลุ่มและพลังในการรักษาทางจิตใจของกลุ่มมากกว่าที่จะเชื่อความสามารถในการรักษาของตนเอง

10. การเคลื่อนไหวทางร่างกายและการสัมผัส (Physical movement and contact) ผู้นำกลุ่มควรแสดงการเคลื่อนไหวทางร่างกายอย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ได้ไม่ว่าในอิริยาบถใดก็ตาม ในกรณีที่ผู้นำกลุ่มรู้สึกเมื่อยลาก็สามารถที่จะลุกขึ้นยืนยืดเส้นยืดสาย และเดินไปมาได้ หรือถ้าต้องการที่จะเปลี่ยนที่นั่งกับสมาชิกก็ควรที่จะถามถึงความเต็มใจของเขา ก่อน แต่ทั้งนี้โรเจอร์สไม่สนับสนุนที่จะชักชวนให้สมาชิกทำการเคลื่อนไหวเท่าใดนัก สำหรับในการตอบสนองโดยการสัมผัสนั้นผู้นำกลุ่มควรแสดงออกอย่างจริงจัง เป็นธรรมชาติ และไม่ควรวางแผนไว้ล่วงหน้า ผู้นำกลุ่มสามารถที่จะสัมผัสสมาชิกเพื่อให้กำลังใจกับสมาชิกที่รู้สึกโดยเดี่ยว อ่างว่างได้ แต่ต้องเป็นการกระทำที่มาจากความต้องการที่แท้จริงของตน

บทบาทของผู้นำกลุ่มในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์สนั้นสอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อพื้นฐานในการมองมนุษย์ว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ภาวะสัจจการแห่งตน แต่เมื่อบุคคลประสบกับปัญหาแนวโน้มในการเคลื่อนที่ก็จะลดลง ดังนั้นผู้นำกลุ่มตามแนวคิดนี้จึงมีบทบาทเป็นผู้เอื้ออำนวย ไม่ใช่ผู้กำหนดทิศทางของกลุ่ม ผู้เอื้ออำนวยเป็นบุคคลที่เอื้อให้สมาชิกรับรู้ถึงบรรยากาศที่มั่นคงปลอดภัยด้วยการแสดงถึงการรับฟังอย่างใส่ใจ ยอมรับ และเข้าใจสมาชิก เพื่อช่วยให้สมาชิกเกิดความรู้สึกอิสระและสามารถเปิดเผยตนเองในระดับลึกได้ ผู้นำกลุ่มยังเป็นบุคคลที่เอื้อให้สมาชิกสามารถตระหนักรู้ในตนเองเพื่อให้เขาได้ใช้ศักยภาพของตนเองได้เต็มที่

#### 5.4 การคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม (Selection of group members)

ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สนั้นไม่มีหลักหรือกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม (Gazda, 1984) โรเจอร์สเลือกสมาชิกกลุ่มจากเหตุผลสองประการ ประการแรกคือเป็นบุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์กลุ่ม ประการที่สองคือกลุ่มจะได้รับประโยชน์จากการเข้ากลุ่มของบุคคลนั้น (Rogers, 1951)

โรเจอร์สกล่าวว่าในงานวิจัยควรมีการกำหนดหัวข้อหรือชนิดของปัญหาให้ชัดเจน การคัดเลือกสมาชิกที่เข้ามาเป็นผู้ส่วนร่วมในงานวิจัยควรเลือกให้เหมาะสมกับชนิดของปัญหาในงานวิจัย และควรใช้วิธีการคัดเลือกให้เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพของงานวิจัย (Rogers, 1951) บุคคลที่จะได้รับประโยชน์ในการเข้าร่วมกลุ่มมากที่สุดคือบุคคลที่สามารถบอกถึงความรู้สึกของตนเกี่ยวกับความกังวลหรือความไม่สบายใจได้ มีความตั้งใจเข้าร่วมการปรึกษา ควรเป็น



บุคคลที่มีปัญหาล้ายคลึงกัน เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริงของเพื่อนสมาชิกได้ดี และถึงแม้ว่าสมาชิกแต่ละคนจะมีปัญหาอย่างเดียวกันแต่ก็มีความแตกต่างกันทำให้สมาชิกสามารถพูดคุยปัญหาของตนเองได้อย่างเปิดเผย ได้แบ่งปันประสบการณ์กัน ทำให้เกิดความเข้าใจกันและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Ohlsen, 1988)

ถึงแม้ว่าโรเจอร์สจะไม่กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับใช้ในการคัดเลือกสมาชิกกลุ่มก็ตาม แต่เขากล่าวว่าบุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาว่าควรมีอายุเฉลี่ย 10 - 60 ปี เนื่องจากบุคคลในช่วงอายุนี้อาจจะแก้ไขปัญหาต่างๆในชีวิตได้และมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว โรเจอร์สกล่าวว่าเขาเคยมีประสบการณ์ในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยากับเด็กอายุ 2 ปี และคนชราอายุ 65 ปี ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวเล็กน้อย

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสามารถนำไปใช้ได้กับบุคคลปกติ บุคคลที่เป็นโรคประสาทและบุคคลที่เป็นโรคจิต โรเจอร์สกล่าวถึงประสบการณ์การปรึกษาเชิงจิตวิทยากับบุคคลที่เป็นโรคจิตว่า ไม่ได้หมายความว่าจะใช้บำบัดในบุคคลที่เป็นโรคจิตทุกประเภทเพราะบางประเภทอาจบำบัดด้วยการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพียงอย่างเดียวก็ได้ บางประเภทต้องใช้ยาไปด้วย และบางประเภทก็ไม่สามารถใช้การบำบัดด้วยการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงความสามารถทางสติปัญญา โรเจอร์สกล่าวว่าจากประสบการณ์ของเขาการปรึกษาเชิงจิตวิทยาสามารถนำไปใช้ได้กับบุคคลที่มีความสามารถทางสติปัญญาตั้งแต่ระดับ duff-normal ขึ้นไป (Rogers, 1961)

### 5.5 ขนาดของกลุ่ม (Group size)

โดยพื้นฐานการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สจะประกอบด้วยผู้รับการปรึกษาจำนวน 6 คน และนักจิตวิทยาการปรึกษา การกำหนดจำนวนสมาชิกในการเข้าร่วมกลุ่มเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการกำหนดจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมจะช่วยให้สมาชิกได้รับประโยชน์จากการมีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่มได้สูงสุด อย่างไรก็ตามการกำหนดจำนวนสมาชิกก็สามารถยืดหยุ่นได้ แต่เพื่อที่จะให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ประโยชน์สูงสุดกลุ่มควรมีสมาชิกน้อยกว่า 6 คน ได้ประมาณ 2-3 คน และมากกว่า 6 คน ได้ประมาณ 1-2 คน ในกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 6 คน กระบวนการกลุ่มจะดำเนินไปได้ช้าลง และทำให้มีบุคคลที่ผู้นำกลุ่มไม่ได้เข้า

ไปสัมพันธ์ใกล้ชิดมากขึ้น โรเจอร์สได้กล่าวถึงขนาดของกลุ่มในงานวิจัยว่าสามารถจะกำหนดจำนวนสมาชิกเพื่อให้ได้ตามจำนวนที่ช่วยให้นักวิจัยได้ผลดีที่สุด (Rogers, 1951)

#### 5.6 ระยะเวลาในการเข้าร่วมกลุ่ม (Time duration)

ระยะเวลาในการเข้าร่วมกลุ่มของโรเจอร์สค่อนข้างมีความยืดหยุ่น อาจมีการพบปะกันเป็นรายสัปดาห์ (weekly) และโดยทั่วไปแล้วมักจะใช้เวลาสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง แต่ก็ไม่ได้ใช้เป็นระยะเวลาที่แน่นอนตายตัว อย่างไรก็ตามส่วนมากแล้วเขาจะใช้เวลาในการเข้าร่วมกลุ่มเป็นช่วงสุดสัปดาห์ (weekend) หรือใช้ระยะเวลาที่เข้าร่วมกลุ่มติดต่อกันเป็นเวลานาน (Corey ,1985)

#### 5.7 การจัดสถานที่ (Group setting)

การจัดสถานที่ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรมีความเป็นส่วนตัว ผู้รับการปรึกษาสามารถเผชิญหน้ากันได้ เป็นสถานที่ที่ปลอดภัยที่สามารถพูดคุยเรื่องต่างๆที่เป็นความลับได้ สามารถจัดได้ในสถานที่ที่จำกัดและมีอุปกรณ์ไม่มากนัก มีพื้นที่เพียงพอสำหรับจัดเก้าอี้เป็นวงกลม ควรจัดเก้าอี้ให้อยู่ในระดับเดียวกันเพราะถ้าเก้าอี้ของนักจิตวิทยาการปรึกษาอยู่ในระดับที่สูงกว่าเก้าอี้ของผู้รับการปรึกษาแล้วก็จะทำให้ดูเหมือนเป็นการบังคับบัญชา นอกจากนี้ควรปราศจากสิ่งรบกวนหรือล่อลวงอยู่เหนือศีรษะ ถ้าอยู่ในห้องที่ปูพรมนักจิตวิทยาการปรึกษาก็สามารถจะเคลื่อนย้ายเก้าอี้ออกไป และนั่งบนพื้นได้ถ้าเห็นว่าเป็นการเหมาะสมกว่า (Corey ,1985 : Ohlsen ,1988)

การบันทึกเทปในระหว่างการปรึกษาอาจมีผลต่อผู้รับการปรึกษาในการเปิดเผยตนเอง แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของนักจิตวิทยาการปรึกษาในการแก้ไขหรือจัดการกับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น (Carkhuff, 1969 )

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Olson และ Tetric (1988) ได้ศึกษาผลของการปรับโครงสร้างขององค์การ (Organizational restructuring) ที่มีต่อสัมพันธภาพของพนักงานในองค์การ โดยสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 3,246 คน โดยการสำรวจครั้งแรกทำขึ้นก่อนที่จะมีการปรับโครงสร้างขององค์การ 1 ปี สำรวจครั้งที่สองหลังจากมีการปรับโครงสร้างขององค์การแล้ว 1 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่ากาปรับโครงสร้างขององค์การ ทำให้สัมพันธภาพและความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และนอกจากนี้ยังพบว่าสัมพันธภาพและความพึงพอใจในงานขององค์การช่วยลดปัญหาในองค์การลงไปได้

Koike และคณะ (1988) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารอย่างเปิดเผย ความพึงพอใจ และระยะเวลาที่ใช้ในการสื่อสารในองค์การในประเทศญี่ปุ่น ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์การในโตเกียวจำนวน 297 คนโดยใช้แบบสอบถามที่ถามถึงข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทั้งการสื่อสารจากล่างไปบน (upward communication) การสื่อสารจากบนมาล่าง (downward communication) และการสื่อสารในระดับเดียวกัน (lateral communication) ผลการศึกษพบว่า การสื่อสารอย่างเปิดเผย การใช้ระยะเวลาในการสื่อสารและความพึงพอใจในองค์การมีความสัมพันธ์กันทางบวก การสื่อสารในระดับเดียวกันในองค์การขนาดใหญ่และขนาดกลางพบว่า การสื่อสารอย่างเปิดเผยและความพึงพอใจในองค์การมีความสัมพันธ์กัน ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการสื่อสารและความพึงพอใจในองค์การมีความสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อย

Daoud (1989) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียน การเห็นคุณค่าในตนเอง และการแก้ปัญหา ระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 72 คน สุ่มเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองกลุ่มละ 36 คน ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองประกอบด้วยนักเรียนหญิงและชายจำนวนเท่ากัน นักเรียนในกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกอบรมจากนักจิตวิทยาการปรึกษา 3 คน โดยนักจิตวิทยาการปรึกษา 1 คนดูแลนักเรียน 12 คน นักจิตวิทยาการปรึกษาทั้ง 3 คนใช้โปรแกรมใน

การฝึกอบรมอย่างเดียวกัน ซึ่งโปรแกรมในการฝึกอบรมประกอบด้วยบทเรียนในการฝึกอบรม และ การฝึกทักษะในการฝึกอบรม เช่น การฟัง การแสดงความรู้สึก และการเปิดเผยตนเอง ใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมสัปดาห์ละ 3 ครั้ง เป็นเวลา 10 สัปดาห์ โดยทำการฝึกอบรมที่หน่วยการฝึก ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบวัด the Coopersmith Self-esteem Inventory (SEI) และแบบวัด the Interpersonal Effectiveness Measures of Adolescence (IEMA) ผู้ ศึกษาใช้แบบวัด SEI และ IEMA กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้งก่อนและหลังการทดลอง นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังเพิ่มการวัดการเพิ่มของคะแนนการเรียน (GPR) ในกลุ่มทดลองทั้งก่อนและหลังการทดลอง ด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (ANCOVA) ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองและการแก้ปัญหา ระหว่างบุคคลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการศึกษายังแสดงให้เห็น ว่ากลุ่มทดลองมีการเพิ่มของคะแนนการเรียน (GPR) สูงขึ้น แต่การเพิ่มของคะแนนการเรียนไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเพศของนักเรียนและสถานะทางสังคมต่อผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียน การเห็นคุณค่าในตนเอง และการแก้ปัญหา ระหว่างบุคคล พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการ ศึกษาจึงชี้ให้เห็นว่า ผลของการฝึกอบรมมีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง และการแก้ปัญหา ระหว่าง บุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Tainsri และ Axelson (1990) ได้ศึกษากระบวนการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสัมพันธภาพภายในบุคคล และการปฏิบัติงาน ของพนักงานและผู้บริหาร โดยใช้ sensitivity group ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 20 คน และผู้บริหารจำนวน 20 คน ใน Petroleum Authority of Thailand โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มทดลองซึ่งได้รับการ ฝึกอบรมโดยใช้ sensitivity group 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยพนักงาน 10 คน กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยผู้บริหาร 10 คน กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วยพนักงาน 5 คน และผู้บริหาร 5 คน และ กลุ่มที่ 4 เป็นกลุ่มควบคุมซึ่งประกอบด้วยพนักงาน 5 คน และผู้บริหาร 5 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองทั้ง 3 กลุ่ม มีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพภายในบุคคลสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลอง

Hasson และ O'Driscoll (1993) ได้ศึกษาบทบาทของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การโดยการสำรวจ เขากล่าวว่านักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรศึกษาและทำการวิจัยในเนื้อหาที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมและองค์การ งานวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาถึงการรับรู้เนื้อหาของงานของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ทำการศึกษาโดยการสำรวจจากองค์การที่มีพนักงานตั้งแต่ 70 - 900 คนจำนวน 15 องค์การ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้นรายงานว่า ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดที่นักจิตวิทยาควรเข้ามาช่วยเหลือคือปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและปัญหาการสื่อสาร ในขณะที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การรายงานว่างานของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การส่วนใหญ่กระจายอยู่ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความเครียด การสื่อสาร และภาวะการเป็นผู้นำ และรายงานว่าควรให้บริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแก่บุคคลที่อยู่ในภาวะเครียดและควรควรพัฒนาการบริหารงานก่อนเป็นสิ่งแรก

ภาวณี วนะภูติ (2534) ได้ศึกษาผลของกลุ่มจิตสัมพันธ์ตามแนวคิดของโรเจอร์สต่อการเพิ่มขึ้นของค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากแบบวัด FIRO-B กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ จำนวน 8 คน แยกเป็นหญิง 6 คน ชาย 2 คน และมีช่วงอายุระหว่าง 21-23 ปี กลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมกลุ่มจิตสัมพันธ์แบบการพักอยู่ร่วมกันในช่วงสุดสัปดาห์เป็นเวลา 3 วัน รวมจำนวนชั่วโมงที่เข้าร่วมกลุ่มทั้งสิ้น 21 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบวัด FIRO-B ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 รวม 4 ด้าน คือ ด้านการผูกพันที่ต้องการแสดงออกต่อผู้อื่นและด้านการมีส่วนร่วมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน ด้านการผูกพันที่ต้องการแสดงออกต่อผู้อื่นและด้านการผูกพันที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตน ส่วนด้านการควบคุมที่ต้องการแสดงออกต่อผู้อื่นและด้านการควบคุมที่ต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อตนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นัยนา รัตนมาศทิพย์ (2531) ได้ศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สที่มีต่อการลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยมะเร็งเพศหญิงในช่วงการรับรังสีรักษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยโรคมะเร็งเพศหญิงในช่วงการรับรังสีซึ่งพักรักษาตัวอยู่ที่สถานพักฟื้นของผู้ป่วยมะเร็งของสมาคมต่อต้านโรคมะเร็งแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งสมัครใจเข้าร่วมในการวิจัยจำนวน 8 คนโดยมีคะแนนในแบบวัดความวิตกกังวลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้คะแนนบวก .5



SD. ขึ้นไปของค่าเฉลี่ย กลุ่มผู้ป่วยทั้ง 8 คน โดยเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเป็นเวลา ต่อเนื่องกัน 3 วัน รวมเวลาที่ใช้ในการเข้ากลุ่ม 18 ชั่วโมง โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้นำกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ความวิตกกังวลของผู้ป่วยมะเร็งเพศหญิงในช่วงการรับรังสีรักษาที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัจฉรา บัวเลิศ (2536) ได้ศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สต่อการลดความเครียดในญาติผู้ป่วยโรคจิตเภท กับเป็นญาติผู้ป่วยที่มีคะแนนจากแบบทดสอบความเครียดสูงกว่าคะแนนในตำแหน่งเปอร์เซนต์ไทล์ที่ 75 และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 15 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 8 คน และกลุ่มทดลอง 7 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมกลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมงต่อเนื่อง 8 ครั้ง โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำกลุ่มตามแนวทางของโรเจอร์ส จากผลการวิจัยพบว่าญาติผู้ป่วยโรคจิตเภทกลุ่มทดลองภายหลังจากเข้าร่วมกลุ่มมีคะแนนจากแบบสำรวจความเครียดต่ำกว่าก่อนที่เข้าร่วมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และญาติผู้ป่วยโรคจิตเภทกลุ่มทดลอง ภายหลังจากเข้าร่วมกลุ่มมีคะแนนจากแบบสำรวจความเครียดต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ปัญหาในการวิจัย

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สสามารถเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการได้หรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษามลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สต่อการเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

### สมมติฐานการวิจัย

1. หลังการทดลองพนักงานที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส จะมีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม
2. หลังการทดลองพนักงานที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส จะมีคะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงกว่าพนักงานในกลุ่มควบคุม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ต้องการศึกษาเป็นพนักงานของบริษัท ที ที แอล อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
2. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัท ที ที แอล อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งมีคะแนนจากแบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับต่ำกว่า  $-1$  SD และเข้าร่วมการทดลองด้วยความสมัครใจ จำนวนทั้งหมด 16 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส

ตัวแปรตาม คือ คะแนนที่ได้จากแบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส หมายถึง กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 8 คน มีเป้าหมายในการเข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเพื่อเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ให้สมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มเกิดความสอดคล้องระหว่างอัตมโนทัศน์ (self-concept) หรือโครงสร้างของตน (self-structure) กับประสบการณ์ (experience) อันเนื่องมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน โดยมีนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นผู้นำกลุ่ม ภายใต้บรรยากาศที่เต็มไปด้วย

ด้วยความแท้ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก ในการเข้าร่วมกลุ่มใช้เวลาวันละ 8 ชั่วโมง ติดต่อกัน 3 วัน รวมเป็นเวลา 24 ชั่วโมง

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกิดจากความสอดคล้องระหว่างประสบการณ์ การตระหนักรู้ และการสื่อสาร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความแท้ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขและการเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก ซึ่งวัดได้โดยแบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ที ที แอล จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2540 มีการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งมีคะแนนจากแบบวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับต่ำกว่า -1 SD

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สต่อการเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
2. ได้ความรู้จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สในการเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. เป็นแนวทางในการนำการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สไปแก้ปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. เป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
5. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สต่อไป