

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นบุคคลเป็นศูนย์กลางเพื่อพัฒนาระดับความพึงพอใจในงานศึกษากรณีพนักงานบริษัท แอร์ลิตวิค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารตามประเด็นต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่ม
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นบุคคลเป็นศูนย์กลาง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยืดหยุ่นบุคคลเป็นศูนย์กลาง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นคำที่มีความเกี่ยวข้องสำคัญต่อความต้องการของมนุษย์โดยตรง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ กำลังใจ ทักษะคติ และการจงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพราะหากว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนรับผิดชอบ ย่อมจะนำไปสู่ความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

สุมะ เดียวอิศเรศ (2527) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานปกคิจะหมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงาน และเป็นความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของเขา โดยแสดงออกเป็นอารมณ์ ความสนใจ ความชอบ ทำให้มีความรับผิดชอบ และสนุกกับงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคล ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

อรรถัย นนทเกท (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ เป็นผลมาจากปัจจัยหลายอย่างที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

สมิธ (Smith, 1955) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าทัศนคติในงานและความพึงพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน

โวลแมน (Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพของอารมณ์ทางบวกเป็นความสุขของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกสนาน ร่าเริง ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะมีความพยายาม อุตสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้ศึกษา ค้นคว้าและเขียนเกี่ยวกับทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมายผู้วิจัยจึงได้นำมาสรุปไว้ดังนี้

ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตายไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากความต้องการจากขั้นต่ำสุดถึงขั้นสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (The Physiological Needs) นับว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา และ การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (The Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสีย เงิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (The Social Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในสังคม การได้รับการยอมรับนับถือและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (The Esteem Needs) เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับจากสังคมแล้ว ย่อมจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและผู้อื่น ความต้องการส่วนนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (The Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพที่จะบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ เชลดอน ออเคอร์เฟอร์ (ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์, 2546) ได้ย่อความต้องการของมาสโลว์ เหลือเพียง 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงานและบุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการระดับนี้คือ คนเรามีความพอใจเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (G: Growth Needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตัวเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

ออดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ ก่อนที่พวกเขาจะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลที่ถูกงูจใจด้วยความ ต้องการมากกว่าระดับหนึ่งไปพร้อมกัน ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence Needs) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะที่ต้องการความสัมพันธ์ (Relation Needs) และความต้องการการ สร้างสรรค์ (Growth Needs) ยิ่งไปกว่านั้น ออดอร์เฟอร์ ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกัน ระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ก่อนความ กังวลใจต่อความความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่

ออดอร์เฟอร์ ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยา อย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถ หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนา หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) ขึ้นมาและได้อธิบายถึง วิถีทางที่บุคคลจะก้าวหน้าขึ้นไปตามลำดับความต้องการ เมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการ ระดับต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกันหลักการความคับอกคับใจ-ความถดถอย (Frustration-Regression Principle) ของเขาได้อธิบายว่าเมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความ ต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

ทฤษฎีของออดอร์เฟอร์ และทฤษฎีของมาสโลว์ เหมือนกันตรงที่มีความมุ่งหมายในทาง ปฏิบัติในการพิสูจน์ แต่ทั้งสองทฤษฎีเสนอแนะว่าผู้บริหารจะต้องพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่น ได้ และมุ่งที่การช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน หลายระดับได้

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคคลีแลนด์

ทฤษฎีของแมคคลีแลนด์ (ฉันทนิชา ปานศักดิ์, 2544) เป็นทฤษฎีซึ่งจัดได้ว่าจะเสนอแนะ ว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่าง มากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการเพื่อความสำเเร็จ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการงูจใจซึ่งมีรูปแบบที่เน้นถึงความต้องการพื้นฐานสามประการคือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Needs for Affiliation) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จ และความกลัวต่อการล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติที่ขบถแต่ไม่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมิน ปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความ

ปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นคว้าหาวิธีแก้ปัญหาให้ดีที่สุด

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้าน โดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคมพอใจกับความร่วมมืออันดีมากกว่าการแข่งขันแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น มีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการการเป็นผู้นำ ต้องการเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอน และชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จำนวนกว่า 200 คน ในเมืองพิตส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา โดยให้วิศวกรและนักบัญชีอภิปรายถึงความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการทำงาน ซึ่งเฮอรัชเบิร์ก ได้พบว่าปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจัดเป็นกลุ่มได้สองกลุ่ม คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะให้ได้ดี ผลงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง พนักงานจะพูดถึง เมื่อเกิดความรู้สึกดีกับงานและเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีความรู้และศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ หมายถึง การปฏิบัติงานในการกิจต่าง ๆ ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความน่าสนใจ มีความยืดหยุ่น ทำให้อยากทำงาน และเป็นลักษณะที่อิสระ ทำทาสความสามารถ
3. ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การได้มีโอกาสทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเห็นผลสำเร็จของงาน และสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายของงาน รวมทั้งงานนั้น เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

4. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึงงานที่มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจตรา หรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

5. ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชยให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ปัจจัยห้า (Hygiene Factors) คือปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นปัจจัยที่พนักงานมักกล่าวอ้างถึงเสมอเมื่อเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ได้แก่

1. ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึงความมีประสิทธิภาพและความยุติธรรมในการบริหารงาน นโยบายและกระบวนการบริหารต้องชัดเจน มีโครงสร้างการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความเหมาะสม

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ มีความยุติธรรม มีคุณสมบัติการเป็นผู้นำที่ดี

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสนิทสนม ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

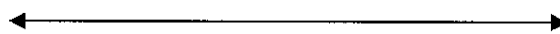
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มิตรภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการส่งเสริม สนับสนุนซึ่งกันและกัน

5. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความปลอดภัยในการทำงาน

6. ด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนในการทำงานเหมาะสม เป็นธรรม สอดคล้องกับโรงงานที่มีลักษณะกิจการที่ใกล้เคียงกันและอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน

7. ด้านตำแหน่งหน้าที่และความมั่นคง หมายถึง ความมั่นใจ ความเชื่อมั่นที่พนักงานมีต่อหน่วยงาน องค์กรว่าจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความมั่นคงทางด้านรายได้

แนวคิดเดิมในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานนั้น มี 2 ทศนะด้วยกัน คือ ความพึงพอใจสูงสุดและความไม่พึงพอใจสูงสุด ดังภาพที่ 2

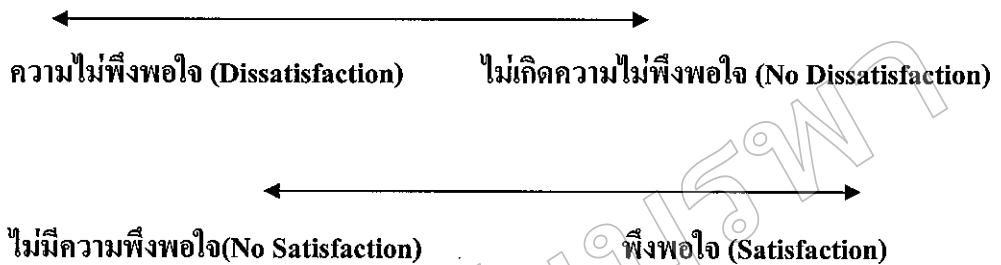


ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

ความพึงพอใจ (Satisfaction)

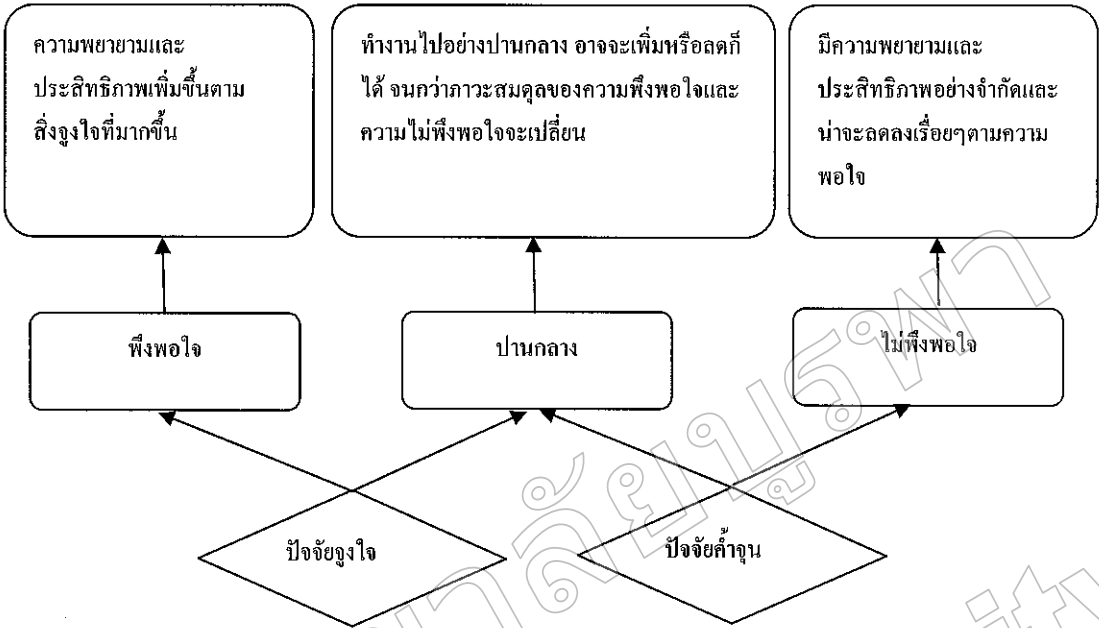
ภาพที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในสมัยเดิม

เฮอรัชเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นว่า แนวคิดเดิมนั้นได้มองข้ามในเรื่องความแตกต่างของ ความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แนวคิดของความพึงพอใจในงานของ เฮอรัชเบิร์ก

จากภาพที่ 3 เฮอรัชเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นความเกี่ยวเนื่องของปัจจัยทั้งสองประการ ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังตัวอย่างเช่น เรื่องของ แสงและเสียง ซึ่งจัดได้ว่าเป็นปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ไม่มีความพึงพอใจแต่อย่างใด แต่หากถ้าแสงและเสียงมีความพอดี พนักงานก็จะไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าแสงและเสียงไม่พอดี อาจมากเกินไปหรือน้อยเกินไป พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ หรือแม้จะจัดให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ยังไม่ทำให้พวกเขาพึงพอใจ เพียงแต่จะทำให้พวกเขาไม่เกิดความไม่พอใจเท่านั้น ทำนองเดียวกันกับปัจจัยจูงใจที่เป็นที่พึงพอใจ ก็จะให้เกิดการจูงใจและทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ แต่ถ้าขาดปัจจัยนี้ไปก็ไม่ถึงกับทำให้พวกเขาเกิดความไม่พึงพอใจ เพียงแต่พวกเขาจะรู้สึกว่ามีไม่มีความพึงพอใจ เฮอรัชเบิร์ก ได้สรุปให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน จากคำตอบที่ได้ถูกถามถึงทางด้านความต้องการของบุคคลว่า “มีความต้องการอะไรบ้างจากการทำงาน” แยกประเภทเป็นผู้ที่จัดได้ว่ามีความพึงพอใจในงาน และผู้ไม่มีความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในงานจะสัมพันธ์กับแรงจูงใจ (Motivators) ที่เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ได้แก่ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน การเจริญเติบโต และในมุมตรงข้ามกับความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับปัจจัยค่าจูงที่นำมาอ้างถึงความไม่พึงพอใจนั้นคือ เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และเงินเดือน



ภาพที่ 4 รูปแบบทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก

จากทฤษฎีเฮอรัชเบอร์ก ดังกล่าวข้างต้นนั้น ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะสามารถแยกออกเป็นสอง กลุ่มใหญ่ๆ กลุ่มแรกเรียกว่า “ปัจจัยค่าจูน” หรือ “ปัจจัยภายนอก” หรือ “สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ” จะประกอบไปด้วยนโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกน้อง และตำแหน่งหน้าที่ที่มั่นคง ปัจจัยค่าจูนมีความจำเป็นที่จะทำให้แรงขับทางชีววิทยาและความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้รับการตอบสนอง เมื่อความต้องการนี้ไม่บรรลุผลสำเร็จ บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าปัจจัยค่าจูนมีความเพียงพอต่อความต้องการของบุคคล บุคคลก็จะไม่รู้สึกไม่พึงพอใจอีกต่อไป แต่ก็ไม่ได้ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยกลุ่มที่สองถูกเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” หรือ “ปัจจัยภายใน” หรือ “สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ” ที่มีจำนวนเพียงพอ ได้แก่ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และการเจริญเติบโต บุคคลที่มีสิ่งที่ทำให้พึงพอใจเพียงพอจะเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงาน แต่การขาดสิ่งที่ทำให้พึงพอใจก็มีได้หมายความว่า เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแก่บุคคลแต่อย่างใด

ตามทัศนะของ เฮิร์ชเบิร์ก เขากล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจย่อมจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของงานที่เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” ส่วน “ปัจจัยค้ำจุน” นั้นถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่ส่งผลในการสร้างความพึงพอใจและการจูงใจ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522) ได้สรุปไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) จะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Avoidance Needs) แต่ปัจจัยจูงใจจะช่วยตอบสนองความอยากมีหรืออยากเข้าใกล้ (Approach Needs) โดยสรุปแล้วปัจจัยจูงใจเกี่ยวข้องกับตัวงานที่พนักงานได้ทำและปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ นอกจากนี้แล้ว สมยศ นาวิการ (2521) ได้สรุปไว้ว่า การค้นพบสิ่งสำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยจูงใจจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยค้ำจุนจะช่วยให้พนักงานสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจจะช่วยให้คนมีความสุขหรือมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานสองประการ คือ สิ่งที่ทำให้พนักงานพึงพอใจ และสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความไม่พึงพอใจ ซึ่งทั้งสองประการนี้จะมาจากองค์ประกอบที่ต่างกันแต่องค์ประกอบทั้งสองนี้ย่อมที่จะไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกันหรือคาบเกี่ยวกันบ้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้มากมายในหลายสาขาอาชีพในที่นี้ขอนำมากล่าวพอสังเขปดังต่อไปนี้

ราตรี ยอดดำเนิน (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการจะมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามปัจจัยจูงใจพบได้ว่าเป็นความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

วัลดา บินชาเว็น (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงจากด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำอยู่ในระดับปานกลาง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะว่าควรทำเวปไซด์ และการจัดส่งข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ควรหาเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือในการขนย้ายเอกสารและควรขยายพื้นที่ในการจัดส่งเอกสารให้กว้างขวางขึ้น

เอกชัย รัตนปฐมวงศ์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บิ๊ก ซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา รังสิต ผลการศึกษาค้นพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บมจ.บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขา รังสิต มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน ส่วนในด้านที่มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ได้แก่การเดินทางมาทำงาน ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ สำหรับความสัมพันธ์ของเพศ ระดับการศึกษาสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีเพียงอายุและอายุงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

สุรพล ปานมณี (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโย เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาค้นพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ รายได้ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและด้านโอกาสในความก้าวหน้าในอนาคต มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ธนิสสร มั่งมุล (2543) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่ม

วัชร ทรัพย์มี (2533) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่าหมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการตรงกันในการที่จะปรับปรุงตนเองในด้านใดด้านหนึ่ง หรือต้องการที่จะแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกัน จึงมาปรึกษาหารือกันเป็นกลุ่ม โดยที่มีผู้ให้คำปรึกษากลุ่มร่วมอยู่ด้วย บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาเปลี่ยนจากการที่ผู้นำเป็นศูนย์กลางมาเป็นสมาชิกกลุ่มเป็นศูนย์กลาง สมาชิกมีโอกาสแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเอง ถ้าหากจะเผชิญปัญหาและใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงตนเองโดยรับฟังความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อสมาชิกจะได้ตระหนักว่าผู้อื่นก็มีปัญหาเช่นเดียวกับตน ไม่ใช่ตนเท่านั้นที่มีปัญหา วิธีการให้คำปรึกษากลุ่มนั้น

จะทำให้สมาชิกแต่ละคนเกิดความภาคภูมิใจว่าตนเองสามารถที่จะให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มัทเลอร์ (Mabler, 1969) ที่ได้ให้นิยามของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่าเป็นกระบวนการที่เน้นความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อกัน กลุ่มจะทำงานร่วมกันกับผู้ที่ให้คำปรึกษาที่ได้รับการฝึกฝนมาแล้ว โดยจะร่วมกันสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น และแสดงความรู้สึกของกันและกันและหาทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาตนเองว่า เขาคือใคร พัฒนาความเชื่อมั่นในการรับรู้ตนเอง เรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นได้ดีขึ้น โดยรวบรวมและสร้างบูรณาการในด้านความรู้สึกและความคิดของตนเองขึ้น

โอลเซน (Ohlsen, 1970) ได้กล่าวไว้ว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ปกติ ให้เกิดการยอมรับปัญหาต่างๆของตนเองและพยายามแก้ไขปัญหานั้นก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาที่รุนแรง การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มยังจะช่วยให้ผู้มีปัญหาสามารถเรียนรู้ที่จะนำความคิดทั่วไปจากกลุ่มมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

แฮนเซน และคณะ (Hansen et al., 1976) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่าเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษากลุ่มได้สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาในกลุ่ม เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาในกลุ่มสำรวจตนเอง และสำรวจสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตน แล้วพยายามแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปความหมายได้ว่ากระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาดำเนินการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นสมาชิกในกลุ่มที่จะมีปัญหาล้ำคลึงกัน โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีโดยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจสมาชิกในกลุ่มกล้าที่จะเปิดตนเองให้สมาชิกอื่นได้รับประโยชน์จากปัญหาของตน พร้อมทั้งให้เสนอข้อคิดข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาย่างจริงจังต่อกัน ซึ่งจะเป็นผลทำให้สมาชิกกลุ่มสามารถมองตนเอง และประเมินสภาพปัญหาของตนเองได้ดีขึ้น จากการรับฟังปัญหาของผู้อื่นและรวมถึงการมองตนเอง จนสามารถเห็นแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาล้ำคลึงของตนเองได้อย่างมั่นใจ โดยผ่านเทคนิควิธีการให้คำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษากลุ่ม

ปราณี เถลิงพล (2520) กล่าวสรุปถึงวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่าเป็นการช่วยเหลือให้ผู้เข้ารับคำปรึกษาได้มีความเติบโตทางวุฒิภาวะโดยสมบูรณ์โดยการยอมรับสภาพความเป็นจริงที่เผชิญอยู่ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมตัวเขาได้เป็นอย่างดี และมีความรับผิดชอบตนเอง การให้คำปรึกษากลุ่มจะช่วยให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความสามารถที่จะประเมินค่าของตนเอง และเกิดความเข้าใจตนเองได้ และยังช่วยผ่อนคลายหรือปลดปล่อยความทุกข์ความกังวลใจความไม่สมหวัง หรือความรู้สึกว่าตนเองมีความผิด นอกจากนี้ยังช่วยให้สมาชิก

แต่ละคนได้ศึกษาสำรวจและวิเคราะห์ปัญหา ได้เรียนรู้วิธีการที่จะจัดการกับปัญหาที่ตนมีให้ลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนเรียนรู้ การตัดสินใจเลือกอย่างถูกต้อง มีเหตุผล ซึ่งผลที่ได้รับจากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนี้จะปรากฏแก่สมาชิกทุกคนภายในกลุ่ม

เยาวลักษ์ ณ อยู่ฤกษ์ (2524) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า เพื่อให้บุคคลรู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง และผู้อื่น ได้ดีขึ้น ช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับ โอลเซน (Ohlsen, 1970) ซึ่งให้ความเห็นว่า การให้คำปรึกษากลุ่มมีจุดมุ่งหมายให้บุคคลได้รู้จักแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ประสบการณ์ ที่ได้จากกลุ่มจะทำให้เกิดความรู้ และช่วยให้เกิดการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ คือ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

เคลแมน (Kelman, 1963) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นข้อ ๆ ดังนี้คือ

1. การให้คำปรึกษาทำให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนสามารถจัดความรู้สึกโดยตัวเองได้
2. เพื่อส่งเสริมการยกย่องนับถือตนเองและมีการยอมรับตนเองมากขึ้น
3. เพื่อช่วยให้บุคคลรู้จักปรับตัวและพัฒนาตนเอง
4. เพื่อช่วยให้สมาชิกแต่ละคนเรียนรู้ที่จะเป็นตัวของตัวเองและกล้าแสดงความรู้สึก
5. เพื่อฝึกทักษะในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในตนเองและกล้าแสดงความรู้สึกของตนเองได้
7. เพื่อช่วยให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม
8. เพื่อสามารถนำทักษะและความรู้ ความเข้าใจที่ได้จากกลุ่มไปปรับปรุงตนเอง

ดังนั้นสรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อช่วยให้สมาชิกแต่ละคนรู้จักและเข้าใจตนเอง โดยรับรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง ด้วยความเข้าใจตนเองจากการมองของผู้อื่นและของตนเอง โดยสร้างความรับผิดชอบ และความมั่นใจที่จะหาแนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง และสามารถที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ภาวะจากการยอมรับ สภาพความเป็นจริงที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน เพื่อช่วยคลายความวิตกกังวลที่ตนมีอยู่ และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีความสุข

การจัดตั้งกลุ่ม

การเลือกผู้รับคำปรึกษา โอลเซน (Ohlsen, 1970) ได้สรุปข้อคิดเห็นในการคัดเลือกผู้ที่จะมารับคำปรึกษาไว้ว่า ผู้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมที่สุดที่จะเข้ารับคำปรึกษานั้นควรที่จะเป็นผู้ที่จะอาสาสมัคร และมีแรงจูงใจในการเข้ากลุ่ม และขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาสัมภาษณ์ผู้รับคำปรึกษาครั้งแรก จะต้องชี้แจงจุดมุ่งหมายและลักษณะของกลุ่ม ตลอดจนกระบวนการที่ผู้รับคำปรึกษาจะต้องทำ

ในการเป็นสมาชิกกลุ่ม โดยการเลือกผู้รับคำปรึกษานั้น คมเพชร ฉัตรสุกกุล (2529) แนะนำว่าควรจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ผู้รับคำปรึกษาที่จะมารับคำปรึกษาจากกลุ่มจะต้องเป็นผู้ที่มีปัญหาคล้ายคลึงกัน เพื่ออภิปรายในประเด็นเดียวกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้
2. ผู้รับคำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจะเป็นผู้ที่มีความเต็มใจที่จะแก้ปัญหของตนเอง
3. การจัดกลุ่มควรให้ผู้รับคำปรึกษามีลักษณะแตกต่างกันบ้าง ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติของกลุ่ม เช่น เพศ อายุ อาจมีได้ทั้งชาย หญิง แต่อย่างไรก็ตามไม่ควรจะให้ความแตกต่างมากเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาได้
4. การเลือกผู้รับคำปรึกษาต้องพิจารณาว่า แต่ละบุคคลจะต้องได้รับประโยชน์จากกลุ่ม และสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในกลุ่มได้ด้วย

ขนาดของกลุ่ม

คอร์เรย์ (Corey, 2003) ให้คำแนะนำว่าขนาดของกลุ่มมากน้อยเท่าไรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น อายุของสมาชิกกลุ่ม ประเภทของกลุ่ม ประสิทธิภาพของผู้นำกลุ่ม และชนิดของปัญหาในการทำกลุ่ม โดยทั่วไปนั้นควรมีสมาชิกกลุ่มซึ่งรวมผู้นำกลุ่มด้วยนั้นควรมีจำนวนแปดคน โดยประมาณแต่ถ้าเป็นกลุ่มเด็กอาจลดจำนวนสมาชิกลงได้อีก ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มอยู่ที่ 6 คน โดยพิจารณาจากการทำงานและออกแบบขนาดกลุ่มให้สอดคล้องกับจำนวนคนที่ทำงานปกติโดยไม่ให้การเข้ากลุ่มเกิดผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม

การจัดสถานที่

สถานที่ในการให้คำปรึกษากลุ่มควรเป็นห้องที่มีลักษณะเป็นสัดส่วนพอเหมาะกับจำนวนสมาชิก เก้าอี้ควรจะมีความนุ่มสบาย และจัดเป็นลักษณะวงกลม เพื่อให้สมาชิกได้มองเห็นกันอย่างทั่วถึง พื้นห้องควรจะสะอาดและพร้อมที่จะให้สมาชิกนั่งบนพื้นเพื่อเปลี่ยนอิริยาบถได้บ้างในการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนด โปรแกรมในการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยจัดให้มีสมาชิกกลุ่ม 6 คน และกำหนดสถานที่คือห้องประชุมของบริษัท

บรรยากาศในกลุ่มของการให้คำปรึกษา

เคมปี (Kemp, 1970) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับบรรยากาศด้วย ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงบรรยากาศที่จะมีส่วนส่งเสริมการให้คำปรึกษาให้ได้ผลดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข คือการสำรวจตัวเอง โดยการประเมินตนตามความเป็นจริงที่จะยอมรับความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมของตน ทั้งทางบวกและทางลบ

เมื่อผู้รับคำปรึกษาพบว่าตนเองมีคุณค่าก็จะสามารถบรรลุความต้องการของบุคคลได้อย่างพอใจ

2. ความพอใจในความเป็นตัวของตัวเอง ความรู้สึกพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ เข้าใจ และยอมรับว่าตนเองเป็นอย่างไรตามสภาพความเป็นจริง

3. การเปิดใจยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น คือการแสดงออกโดยการยอมรับ ความคิดเห็น ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น

4. ความร่วมมือ และการให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น คือความพยายามที่จะแสวงหาวิธีที่จะให้ความต้องการของผู้อื่นบรรลุเป้าหมาย

5. ความไว้วางใจ โดยการเต็มใจที่จะพูดเรื่องราวของตนโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนเองกับผู้อื่น บรรยากาศของความไว้วางใจนี้จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจมีความกล้าหาญที่จะเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพราะแน่ใจว่าคนอื่นจะรู้สึกอย่างไรในความคิดเขา

6. การพัฒนาศักยภาพของตน โดยเน้นความสำคัญของปัจจุบันและคำนึงถึงว่าชีวิตไม่ใช่ของตนเพียงอย่างเดียวแต่ชีวิตจะมีไว้สำหรับผู้อื่น ด้วยการพัฒนาความสามารถของผู้รับคำปรึกษา โดยการเปิดเผยตนเองอย่างลึกซึ้งในสิ่งที่เป็นตัวของตัวเอง โดยอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก ทำให้ปราศจากความกลัว ความสงสัย และยอมรับความขัดแย้ง และมองตนจากการวิพากษ์ของผู้อื่น

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาแบบกลุ่ม

ไดเออร์และเฟรนด์ (Dyer & Friend, 1975) ได้ให้ข้อคิดเห็นในเรื่องพฤติกรรมของการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาว่า ผู้ให้คำปรึกษานั้นอย่างน้อยที่สุดต้องมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อความองงามของผู้รับคำปรึกษาในกลุ่ม เพื่อให้เกิดการพัฒนา ได้แก่

1. การอำนวยความสะดวก ผู้ให้คำปรึกษาต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้รับคำปรึกษาในกลุ่มได้แสดงความสามารถในวิถีทางที่กลุ่มเป็นผู้พัฒนาให้เกิดขึ้น โดยการคอยให้ความช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษากระทำด้วยตนเอง

2. การริเริ่ม ในบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้กระตุ้นริเริ่มวางแผนกิจกรรมให้ผู้รับคำปรึกษากระทำ แต่จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของกลุ่มด้วยว่าพร้อมหรือไม่

3. การสอดแทรก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสอดแทรกให้ถูกกาลเทศะ เพื่อปกป้องสิทธิของผู้รับคำปรึกษาในกลุ่ม มิให้ถูกโจมตี หรือวิพากษ์วิจารณ์แบบต้องการที่จะทำลาย

4. การรักษากลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาควรระวังกฎให้สมาชิกกลุ่มปฏิบัติตามและคอยแนะนำเมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่กระทำตามกฎ

5. การเป็นแบบ ผู้ให้คำปรึกษาควรที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะเอื้ออำนวยให้กลุ่มเกิดการพัฒนา

6. การให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะทำหน้าที่เป็นนักจิตวิทยาการปรึกษา ซึ่งจะปรึกษาเป็นรายบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นอย่างหนึ่งของการปรึกษากลุ่ม

บทบาทของผู้รับคำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เนลสัน (Nelson, 1973) ได้เสนอเอาไว้ว่าสมาชิกภายในกลุ่มควรมีบทบาทในการร่วมกลุ่มดังนี้

1. ฟังอย่างตั้งใจ โดยแสดงออกให้ผู้พูดเห็นว่าสนใจและตั้งใจฟัง โดยตลอด ขณะฟังพยายามจับความหมายให้ถูกต้องและควรให้ความสนใจกับน้ำเสียง สีหน้า ท่าทางของผู้พูดด้วยเพื่อจะได้เข้าใจความรู้สึกของผู้พูด ไม่ควรโต้ตอบในขณะที่ฟัง
2. ช่วยให้แต่ละคนได้พูดได้แสดงออก ทำโดยกล่าวนำขึ้นก่อนเช่น “เธอบอกอย่างนั้นใช่ไหม” “เธอวิตกกังวลเกี่ยวกับ...” เหล่านี้เป็นารเริ่มต้นที่ดีที่จะช่วยให้สมาชิกคนอื่นได้พูด
3. อภิปรายเกี่ยวกับปัญหาหรือความกังวลของสมาชิกเพื่อทำความเข้าใจและหาวิธีการช่วยเหลือ
4. อภิปรายเกี่ยวกับความรู้สึกต่าง ๆ ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่ม เพราะบุคคลมักไม่เข้าใจตนเองจนกว่าจะอภิปรายความรู้สึกของตนที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น
5. การกล่าวยืนยัน บางครั้งสมาชิกพูดในสิ่งที่ขัดแย้งกับข้อความที่เคยกล่าวมาแล้ว สมาชิกในกลุ่มก็จะนำมากล่าวซ้ำเพื่อให้สมาชิกคนนั้นได้สำรวจและพิจารณาอีกครั้งว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร
6. การวางแผน ช่วยสมาชิกคนอื่น ๆ ในการวางแผนการแก้ไขปัญหาลำหรับเขาถ้าสมาชิกต้องการจะปรับปรุงตนเอง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

ความเชื่อถือในกระบวนการกลุ่ม (Trust in the Group process)

คอเรย์ (Corey, 2003) สรุปความคิดเห็นของโรเจอร์เอาไว้ว่า วิธีการในการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง มีความเชื่อพื้นฐาน โน้มเอียงเรื่องศักยภาพของมนุษย์ที่เต็มเปี่ยมมีความเชื่อในความสามารถของกลุ่มที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองไปสู่จุดหมายด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ สำหรับกลุ่มที่มุ่งไปยังเป้าหมายต้องพัฒนาการยอมรับ และบรรยากาศของความเชื่อถือซึ่งสมาชิกสามารถแสดงทิศทางของตนเอง ซึ่งพวกเขามักจะปิดบัง และสามารถเปลี่ยนไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่ ตัวอย่างเช่น

สมาชิกเปลี่ยนจากการทำตามกฎไปสู่การแสดงความคิดเห็นโดยตรงมากขึ้น

สมาชิกเปลี่ยนจากกลุ่มที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันไปสู่ประสบการณ์ที่จะเปิดเผยตนเอง
สมาชิกเปลี่ยนจากการไม่ติดต่อกันภายนอก และประสบการณ์ที่ไปสู่การรับรู้
สมาชิกเปลี่ยนจากการหาคำตอบจากภายนอกที่ทำให้ตนเองพอใจ สู่อารมณ์ได้ด้วยตนเอง
สมาชิกเปลี่ยนจากการขาดความเชื่อถือและการปิดตัว การกลัวความสัมพันธ์กับคนอื่น
ไปสู่การเปิดใจและประทับใจผู้อื่น

ลักษณะส่วนตัวและเจตคติที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษา

ความจริงใจ (Genuineness)

พื้นฐานอันแรกสุด คือ ความจริงใจ ความจริงแท้ หรือความเห็นอันสอดคล้อง เห็นพ้อง
ต้องกันของนักบำบัด (หรือผู้ช่วย) ขยายใจความจากเรื่องของคนทั้งกลุ่มมาเป็นเรื่องส่วนบุคคลไม่
เอาเรื่องมีอาชีพนาม เพราะมีความเป็นไปได้อย่างมากที่สมาชิกสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงและ
พัฒนาตนเองได้ต่อไป คือสิ่งที่นักบำบัดกระทำหรือแสดงออกนั้นจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์
ภายในของเขาหรือเธอ อย่างน้อยสุดในช่วงเวลาของการทำกลุ่มบำบัดนั้น

ในทางอื่น ๆ นักบำบัดที่จริงใจจะไม่สร้างทำเป็นสนใจ หรือเข้าอกเข้าใจโดยไม่คิดว่าเขา
เหล่านั้นไม่มีความหมาย และไม่ยอมรับพฤติกรรมบางอย่างที่แสดงออกมาและมีผลต่อการยอมรับ
ซึ่งเขาเหล่านั้นอาจแสดงออกถึงบทบาทหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

สอดคล้องกับงานของ เนทเทลโล (Corey, 2003 อ้างอิงจาก Natiello, 1987) กล่าวเอาไว้
ว่า ความจริงใจในการที่นักบำบัดต้องตระหนักในตนเองอย่างลึกซึ้ง การยอมรับในตนเอง ความ
เชื่อมั่นส่วนตัว ความจริงใจที่แท้แล้วเป็นสภาวะของผลแห่งการสำรวจตนเอง และการยอมรับอย่าง
จริงแท้ที่สุด ในการบำบัดของเนทเทลโล พบว่า ความคิดที่เห็นสอดคล้องกันนั้นได้แสดงถึง
ความซับซ้อนที่ยากจะประสบผลสำเร็จ และเป็นสภาวะที่ถูกกลืนไป เธอยืนยันว่า หากปราศจาก
ความเห็นพ้องต้องกันแล้ว กระบวนการอื่น ๆ ในการบำบัดที่นำมาใช้อาจไร้ความหมายไปสิ้นเชิง
นอกจากนี้ นักบำบัดจำเป็นต้องซื่อสัตย์ต่อการประสบกับการนำกลุ่ม เปิดกว้าง และรู้ถึง
ขอบเขตที่เหมาะสมในการเปิดเผยตนเอง และต้องตระหนักถึงความสำคัญของการรับผิดชอบ
ความรู้สึกต่าง ๆ ความสำคัญของการสำรวจตรวจตราการยืนยันความรู้สึกของผู้รับการบำบัด อาจจะ
เป็นอุปสรรคต่อความสามารถในการเปิดเผยอย่างเต็มที่ ตลอดจนสภาวะที่จริงแท้ของความคิดเห็น
อันสอดคล้องของผู้นำกลุ่มถูกนำไปออกแบบเพื่อช่วยให้ผู้บำบัดได้รับการบำบัดให้เข้าใจตนเอง
อย่างแท้จริง

ผู้นำกลุ่มบางคนอาจจะเจอกับความยุ่งยากของสภาวะความเป็นตัวตนของเขาทั้งหลาย
บ่อยครั้งที่ความยากลำบากเกิดจากความไม่เข้าใจในความรู้สึกว่าต้องจริงใจในทุก ๆ ความคิด

ความรู้สึกหรือความเป็นไปที่เกิดขึ้นเองโดยปราศจากการยับยั้งหรือการคิดพิจารณาตามความเหมาะสมหรือกาลเทศะของตน นอกจากนั้นความยุ่งยากที่เกิดขึ้นกับตัวผู้นำกลุ่มยังมีเรื่องความถูกต้องจริงแท้ที่ทำให้เขาต้องนำกลุ่มด้วยความพินิจพิเคราะห์ในปัญหาบุคคลอย่างละเอียดถี่ถ้วน เช่นเดียวกับที่คอเรย์ (Corey, 2003) ได้สรุปไว้ว่า ความจริงใจจะต้องคู่กับผู้นำบัดเสมอไป

การบำบัดจะสามารถกระทำได้สำเร็จในปริมาณหรือความหลากหลายที่มากขึ้นด้วย ผู้นำจะต้องตรวจสอบแรงกระตุ้นของเขาเหล่านั้นเพื่อวิเคราะห์ในการรายงานส่วนบุคคล แม้ว่าจะสนิทกันเพียงใด หากผู้นำจะมีประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกับผู้รับบำบัด มีการแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดี เมื่อผู้นำมีความสนิทสนมส่วนตัวแล้ว มันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มมากขึ้น

การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional Positive Regard and Acceptance)

พื้นฐานหลักอันสำคัญอันสำคัญลำดับที่สอง คือ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เป็นการยอมรับและความห่วงใยในตัวเองของสมาชิกในกลุ่มบำบัด เมื่อผู้นำกลุ่มบำบัดแสดงท่าทีเป็นบวก ไม่ตัดสิน ยอมรับในทัศนคติของเขาแล้ว กระบวนการบำบัดจะดำเนินไปในทางที่ควรโรเจอร์ เนะนำว่าความคิดเห็นในทางบวกนี้ยังรวมไปถึงการสื่อสารอย่างห่วงใยโดยไม่มีเงื่อนไขและไม่ทำให้รู้สึกว่าตนเองผิดจากการประเมินหรือตัดสินความรู้สึกนึกคิดของผู้รับการบำบัดไปก่อนแล้ว ในทางตรงกันข้ามหากผู้นำที่ให้การยอมรับในตัวสมาชิกโดยปราศจากการกำหนดท่าที และการคาดหวัง มักจะกล่าวกับผู้เข้ารับการบำบัดว่า “ฉันยอมรับคุณอย่างที่คุณเป็น” หาใช่ “ฉันจะยอมรับคุณก็ต่อเมื่อ...” ด้วยการยอมรับเช่นนี้ อย่างไรก็ตามต้องไม่สับสนกับการรับรอง การยืนยันตนเอง นักบำบัดสามารถให้การยอมรับและประเมินตัวผู้เข้าบำบัด โดยแยกจากความเป็นส่วนตัวด้วยสิทธิอันชอบด้วยบุคคล โดยไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการรับรองในพฤติกรรมของผู้เข้าบำบัด

ในความสัมพันธ์กับความคิดเชิงบวกนี้ซึ่งเป็นที่แสดงความห่วงใยโดยไม่แสดงความเป็นเจ้าของและพอดูอบอุ่น ความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของนักบำบัดแต่ละท่าน นอกจากนั้นยังเป็นวิธีการแสดงออกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิธีการสื่อสารทางสายตา ระดับของน้ำเสียง หรือการแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกถึงความห่วงใยอย่างจริงใจ สามารถจะสัมผัสได้โดยผู้รับการบำบัดเอง และช่วยให้แสดงระดับของพัฒนาการได้เป็นอย่างดี ความอบอุ่นที่สร้างขึ้นนั้นสามารถจัดเตรียมและสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของผู้รับการบำบัดได้ หากในกรณีที่ผู้รับการบำบัดรู้สึกได้ถึงใจไม่จริงใจ เสแสร้งทำเป็นอบอุ่นมากเกินไปจะกลับกลายเป็นเรื่องยากสำหรับผู้เข้ารับการบำบัดในการยอมรับความจริงใจในรูปแบบอื่น ๆ ของนักบำบัด

คอเรย์ (Corey, 2003) ได้พูดถึงอุปสรรคของแนวคิดการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขนี้ หรือแม้แต่ในส่วน of ความคิดเห็นเชิงบวก (Positive Regard) ความคิดเห็นอันอบอุ่น (Warm Regard)

นี้ว่า เป็นความรู้สึกที่หมายรวมไปถึงการแสดงความรู้สึกทางบวกและทางลบ เขาเชื่อว่า ความรู้สึกนี้ต้องรวมไปถึงความตั้งใจที่จะแบ่งปันความเป็นตัวตนทั้งหมดกับผู้อื่นที่เดียว และยังรวมไปถึงความโกรธของอีกฝ่ายหนึ่ง และวิธีการต่อต้านที่เป็นไปได้ โรเจอร์ ได้แย้งถึงกรณีนี้ว่า มีห้องที่ใช้ในการทำกลุ่มบำบัดแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางสำหรับนักบำบัดเพื่อสื่อสารระหว่างระดับต่าง ๆ ของความรู้สึก ซึ่งหมายถึง เราต่างก็สามารถแสดงออกได้ทั้งความเบื่อหน่าย ความโกรธ ความรัก

ดังนั้น ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างความจริงใจ และการสร้างสภาวะการไม่มีการแบ่งแยก การไม่มีเงื่อนไขเช่นนี้เป็นกรณีที่น่านักบำบัดได้ยากที่จะสามารถจัดเตรียมความจริงใจในการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข สำหรับผู้รับการบำบัดที่มีพื้นฐานใกล้เคียงกัน สภาวะไม่มีเงื่อนไขนี้เชื่อว่าจะเป็นไปไม่ได้ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขนี้สามารถนำไปขบคิดในระดับทัศนคติที่ควรจะมีต่อผู้รับการบำบัด และประสบการณ์ทั้งหมดของผู้รับการบำบัดเอง ตามมุมมองของ ไคเทร์ (Corey, 2003 อ้างอิงจาก Lietaer, 1984) สภาวะไม่มีเงื่อนไขนี้หมายถึง ระดับคุณค่าของนักบำบัดในระดับนี้ลึกกว่าที่มีต่อตัวบุคคล ตลอดจนการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขของนักบำบัดนี้ ผู้รับการบำบัดจะรู้สึกได้ถึงการใช้ของผู้บำบัดจะเชื่อว่าสามารถดูแลพวกเขาได้เป็นอย่างดี แม้ว่าจะมีช่วงเวลายุ่งยากใจ ในทางที่ดีที่สุด การแสดงออกถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขนี้ แสดงออกในความเชื่อที่ลึกกว่าระดับบุคคลอื่น ๆ

แนวความคิดในการยอมรับความเฉพาะตัวของสมาชิกกลุ่มกับแนวความคิดการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข การดูแลเอาใจใส่ ตลอดจนความอบอุ่น ล้วนเป็นความคิดในการพัฒนาทัศนคติของการยอมรับความเป็นกลุ่มทั้งหมด เจกเช่นงานของโรเจอร์ (Corey, 2003 อ้างอิงจาก Roger, 1970) เชื่อว่าความสามารถในการความเป็นปัจเจกที่จะสามารถค้นหาแนวทางของตนเองได้ เขาเชื่อในการยอมรับของกลุ่มมากเท่าใด ก็จะปราศจากความพยายามการยึดเย็ดบังคับแนวทางให้ “จากประสบการณ์ ผมได้รู้ว่า หากเราพยายามที่จะผลักดันความเป็นกลุ่มให้ลงสู่ระดับที่ลึกกว่าแล้ว มันเป็นไปได้ยาก ต้องใช้เวลาาน”

สภาวะของผู้นำกลุ่ม (Implications for Group Leader)

ในประสบการณ์ที่ผ่านมา ผู้นำกลุ่มที่กำลังฝึกหัดอยู่มักประสบกับอุปสรรคจากสิ่งที่เขาพบเห็น ซึ่งมีผลอย่างมากต่อความสามารถหรือความสามารถในการแสดงออกถึงความรู้สึกทางด้านบวกก็ตาม สิ่งที่ยึดติดใจอีกอย่างก็คือ ความไม่สมจริงสมจังกับความคาดหวังในความคิดที่ว่า “เขาจะต้องยอมรับอยู่เสมอ ๆ” และจะต้องสามารถตอบสนองความรู้สึกดี ๆ อบอุ่นได้ในทุกสถานการณ์ ผู้นำกลุ่มมีความจำเป็นต้องพัฒนาทัศนคติการยอมรับของพวกเขาไปในแนวทางเดียวกันกับผู้รับการบำบัด และในช่วงยามที่เขาได้รู้สึกอบอุ่นหรือยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขนั้นก็ไม่

มีความจำเป็นใดที่จะต้องรู้สึกแรงเพื่อยกระดับความรู้สึกหรือถึงผลเลิศของการเป็นผู้นำกลุ่มชั้นเยี่ยม ทักษะทั้งหลายนี้หาใช่เป็นสภาวะทางเลือก มากกว่าความรู้สึกซับซ้อนที่เกิดขึ้นกับเขาได้

ในการเป็นผู้นำกลุ่มที่ดีนั้นมักเริ่มจาก การยอมรับในตัวใครสักคน และต่อเนื่องความรู้สึกนั้นไว้ภายในใจ การให้คุณค่า ความสำคัญ การดูแลเอาใจใส่ และการยอมรับในตัวผู้รับการบำบัดนี้เอง จะเป็นโอกาสที่ยิ่งใหญ่กว่าในการประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงพวกเขาทั้งหลาย

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ปัจจัยสำคัญลำดับที่สาม คือ ความเข้าใจในความเห็นอกเห็นใจระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม ผู้นำกลุ่มใช้ความเห็นอกเห็นใจนี้ เมื่อเขาสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองได้และมีความหมายของแต่ละบุคคล การแสดงออกถึงประสบการณ์ นอกจากนั้นยังมีความสำคัญอย่างมากสำหรับคนนำกลุ่มในการสื่อสารความเข้าใจเหล่านี้กับสมาชิก โรเจอร์ (Corey, 2003 อ้างอิงจาก Roger, 1961) กล่าวถึงความเห็นอกเห็นใจ เปรียบเช่น ความสามารถในการมองเห็น โลกของผู้อื่น ด้วยการสมมติฐานถึงกรอบการอ้างอิงภายในตัวบุคคลนั้น ในการสัมผัสถึงโลกส่วนตัวของผู้รับการบำบัดเช่น โลกของตัวเอง

ซึ่งแม้กระทั่ง คำว่า “หากว่า” นี้แหละคือความเห็นอกเห็นใจ และดูจะมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับการบำบัด” ในความรู้สึก แม้กระทั่งการเข้าใจในโลกส่วนตัวของเขานั้นยังไม่เพียงพอ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสามารถสื่อความเข้าใจนี้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ๆ ด้วย

โรเจอร์ กล่าวถึง “ความเห็นอกเห็นใจ” นี้อีกว่า เป็นวิธีการแสดงออกถึงความไม่ชื่นชมยินดีใด ๆ กับผู้รับการบำบัดจำนวนมาก ๆ เขาทำกรณีศึกษาเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจนี้พบว่า เป็นส่วนหนึ่งที่มีพลังในการนำเอาการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงตนเอง อีกทั้งก่อให้เกิดพลังในตัวบุคคล เขาสรุปผลการวิจัยเรื่องความเห็นอกเห็นใจมีผลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย ดังนี้

นักบำบัดจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเห็นด้วยกับความพยายามที่อ่อนไหวและเข้าใจในผู้อื่นจากมุมมองของตนได้อย่างถูกต้องว่า เป็นปัจจัยสำคัญในการบำบัดที่มีคุณภาพ หนึ่งในหน้าที่หลักของความเห็นอกเห็นใจนี้คือ การส่งเสริมให้ผู้รับการบำบัดค้นหา ความเป็นตัวของตัวเอง ผู้รับการบำบัดบางคนเข้าถึงการเข้าใจตนเองได้อย่างดีจากมิตรภาพ ความสัมพันธ์นี้เองที่ทำให้เขารู้สึกว่า เขาได้รับการเข้าอกเข้าใจจากผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าผู้รับการบำบัดจะกล้าเปิดเผยความรู้สึกได้มากขึ้น

ความเห็นอกเห็นใจจะช่วยลดความแปลกแยก สำหรับบุคคลที่ได้รับการความเห็นอกเห็นใจจะติดต่อกับปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นได้ นอกเหนือจากนั้น ผู้ที่ได้เรียนรู้ความเห็นอกเห็นใจแล้ว เขารู้สึกถึงความมีคุณค่า การดูแลเอาใจใส่ และการยอมรับตัวเขาเองอย่างที่เขาเองเป็น ความเห็นอกเห็น

ใจได้แสดงให้เห็นว่า ไม่มีใครที่ถูกกีดกันออกจากคุณค่าของตัวบุคคล ความสามารถในการแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจขึ้นอยู่กับกระบวนการพัฒนาการ ส่วนบุคคลนั้น ๆ โรเจอร์ได้สรุปว่าการเติบโตเต็มที่ทางด้านจิตวิทยา และการรวมกันเป็นบุคคลเดียวของนักบำบัด สิ่งที่จะช่วยได้อย่างมากที่สุดก็คือความสัมพันธ์ที่เขาได้เสริมสร้างขึ้นมาตนเอง

ความชำนาญในการเป็นผู้วินิจฉัย และการแปลผลนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับความเห็นอกเห็นใจ สิ่งที่ดีที่สุดคือ การยอมรับอย่างไม่ตัดสินนั่นเอง แท้ที่จริงสำหรับโรเจอร์ ความเห็นอกเห็นใจที่แท้จริงก็คือการเป็นอิสระจากการตัดสินคุณค่าและคุณภาพของการวินิจฉัยนั่นเอง

ที่ถูกต้อง ความเห็นอกเห็นใจ ยังเป็นศูนย์กลางของการฝึกหัดกระบวนการที่ใช้บุคคลเป็นศูนย์กลาง เป็นหนทางสำหรับนักบำบัด ที่จะได้พบกับความมุ่งหมายที่แสดงออกมาของผู้รับการบำบัด ซึ่งบ่อยครั้งมันถูกวางอยู่ริมขอบของการรับรู้ที่เดียว ความเห็นอกเห็นใจยังมีด้านลึกที่เกี่ยวข้องมากไปกว่า ความเข้าใจทางด้านสติปัญญาตามที่ผู้ป่วยได้กล่าวออกมา สอดคล้องกับงานที่คอเรย์ กล่าวถึง ความเห็นอกเห็นใจอันเต็มเปี่ยมอันนำมาซึ่งความเข้าใจอันมีความหมายและความรู้สึกในประสบการณ์ของผู้ป่วย เขาอ้างถึงงานวิจัยกว่า 60 ปี แสดงให้เห็นว่าความเห็นอกเห็นใจนี้ เป็นสิ่งรวมพลังอย่างหนึ่งในการตัดสินใจของผู้ป่วยในกระบวนการบำบัด ตัวอย่างเช่น นักบำบัดจำเป็นต้องมีความสามารถในการตอบสนองอย่างเหมาะสมกับผู้ป่วยของเขา และเข้าใจในสภาวะทางอารมณ์ของเขาเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี เมื่อความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจนี้ครอบคลุมทั้งสามระดับ คือ ในระหว่างบุคคล การรับรู้ และในทางด้านอารมณ์ มันจะเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพและละเอียดลึกซึ้งดังที่โรเจอร์ใช้ในการสนับสนุนในการทำกลุ่มบำบัดของเขา เขากล่าวว่า ผมยอมรับฟังอย่างระมัดระวัง แม่นยำ ลึกซึ้ง เท่าที่จะสามารถทำได้ กับทุก ๆ ราชบุคคลที่เปิดเผยตัวเองออกมา แม้ว่าสิ่งที่เขาพูดจะเป็นสิ่งธรรมดา ผิดเพี้ยน หรือ สลัดสำคัญก็ตาม ผมก็จะฟัง เห็น ได้ชัดว่าสิ่งที่โรเจอร์รับฟังนั้นเป็นมากกว่าคำพูด เขาได้ยินไปถึงความหมายที่ซ่อนอยู่ระหว่างสารที่เป็นภาษาพูด หรือ ภาษากายก็ตาม ความเห็นเหล่านี้ เขาได้โยงความสำคัญถึงการสนับสนุนให้เกิดการแสดงออกที่แท้จริงของบุคคลจากประสบการณ์ส่วนตัวของเขาเอง โรเจอร์ได้ขยายความมุ่งหมายของการฟังและการทำให้เห็นจริงถึงการเยียวยาอย่างลึกซึ้งกับบุคคลอื่น

ในส่วนของกลุ่ม การเอาใจใส่ในเชิงลักษณะส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เกิดผลอย่างกว้างขวางท่ามกลางสมาชิก ถึงแม้ว่ากระบวนการเหล่านี้จะสะดวกสบายขึ้น หากก็ไม่ควรที่จะคิดว่ามันเป็นตัวเร่งพื้นฐานที่จะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับที่คอเรย์ (Corey, 2003) อ้างถึงงานของเดวิด เคนว่า ลักษณะที่ส่งผลต่อการเอาใจใส่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปใน

ทิศทางดังนี้ ความเอาใจใส่ ที่ให้ความสำคัญกับการแสดงออกทางอารมณ์อย่างสม่ำเสมอ การช่วยเหลือผู้รับการบำบัดคือ

1. ให้ผู้บำบัดสนใจและให้คุณค่าต่อประสบการณ์ของตนเอง
2. มีกระบวนการทั้งด้านความคิดและด้านร่างกาย
3. มองประสบการณ์เก่าในมุมมองใหม่ที่จะยกระดับทั้งการรับรู้จากส่วนตัวหรือมุมมองของใครคนหนึ่งเท่านั้น
4. เพิ่มความมั่นใจในการรับรู้และความสามารถในการตัดสินใจหรือกระทำการใด ๆ ในส่วนของความปลอดภัยของกลุ่ม ความสามารถของเหล่าสมาชิกกลุ่มในการเรียนรู้ตัวตนอย่างมีประสิทธิภาพ และการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะกลับฟื้นคืนขึ้นเรื่อย ๆ

อุปสรรคในกระบวนการบำบัด (Barrier of Effective Therapy)

อุปสรรคสำคัญในการบำบัดจะพบว่า ผู้บำบัดใหม่จะแสดงความรู้สึกต่อกลุ่มอย่างไม่เพียงพอ มีความคับข้องใจและท้อแท้ในการบำบัด เมื่อเห็นการเปลี่ยนแปลงในตัวสมาชิกเพียงเล็กน้อย และเมื่อเห็นว่าผู้รับการบำบัดเหล่านั้นต่อต้านและไม่สนใจที่จะเข้าร่วมกลุ่มอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้แก่

1. การขาดการเอาใจใส่ และความเห็นอกเห็นใจ (Lacking of Attending and Empathy) หลาย ๆ ครั้งที่พบว่า ผู้นำกลุ่มไม่สนใจฟัง พวกเขาพยายามที่จะนึกคำพูดต่าง ๆ ที่จะพูดต่อกลุ่มและใช้กลุ่มบำบัดเป็นที่สอนความรู้ หรือ พวกเขาอาจจะใช้คำถามปิดและหมกมุ่นอยู่กับการคิดว่า จะแก้ไขปัญหาได้อย่างไร มากกว่าที่จะมีความเข้าใจในปัญหานั้น ๆ บางคนพูดมากกว่าที่จะฟัง
2. การไม่เปิดเผยต่อกลุ่มของผู้บำบัด (Absence of Counselor Self-Disclosure) การไม่เปิดเผยต่อกลุ่มของผู้บำบัด ผู้บำบัดหลายคนพยายามหลีกเลี่ยงเรื่องส่วนตัวของตนเอง พยายามไม่เอาตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือแม้แต่การแบ่งปันประสบการณ์ของตนเอง ถึงแม้สิ่งเหล่านั้นจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มก็ตาม ผู้นำกลุ่มคาดหวังที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิก และดึงตัวเองออกจากปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และนี่เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่สำคัญ
3. การขาดการยอมรับ ความรู้สึกอบอุ่น (Lack of Positive Regard, Warmth and Acceptance) ผู้นำกลุ่มบางคนยึดติดกับหลักการในการแบ่งกลุ่ม
4. การขาดความเชื่อถือในกระบวนการบำบัด (Lack of Belief in the Therapeutic Process) ภายใต้อิทธิพลของการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และการยอมรับ คือ ความเชื่อที่คนสามารถเปลี่ยนแปลงไปและสามารถพัฒนาตนเองได้ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะพบว่า ผู้นำกลุ่มมักจะทำสิ่งที่พวกเขาอยากทำ และไม่เชื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม ในบรรยากาศที่ขาดความกระตือรือร้น และขาด

แรงกระตุ้นแรงจูงใจรวมทั้งศรัทธาในกระบวนการกลุ่ม นั้นเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลว สมาชิกถูกคาดหวังให้มีศรัทธาต่อกระบวนการกลุ่มได้อย่างไร เมื่อผู้นำกลุ่มไม่ได้มีความเชื่อเช่นนั้น

สถานะของผู้นำกลุ่ม (Implication of Group Leader)

สิ่งที่จำเป็นต่อผู้นำกลุ่มในการสำรวจเจตคติและพฤติกรรมตนเองว่า เป็นสาเหตุหรือเป็นอุปสรรค ต่อกระบวนการกลุ่มหรือไม่ คำถามต่าง ๆ ต่อไปนี้จะช่วยให้ผู้นำกลุ่มสามารถสำรวจตนเองได้

1. ฉันเป็นคนที่สนใจผู้อื่นอย่างจริงจังหรือไม่
2. ฉันมีความต้องการส่วนตัวอะไรในการเป็นผู้นำกลุ่ม
3. ฉันเป็นตัวของตัวเองแท้จริงหรือไม่ หรือ ฉันซ่อนตนเองอยู่ภายใต้คำว่า “ผู้นำกลุ่ม”
4. ฉันยอมรับผู้อื่นหรือฉันต้องการที่จะชี้นำชีวิตให้ผู้อื่น ฉันยืนกรานที่จะให้พวกเขา

มองโลกผ่านสายตาค้นหรือไม่

5. ฉันปรารถนาที่จะใช้เวลาในการเข้าใจคนอื่น หรือฉันบังคับให้พวกเขาทำตามฉัน
6. ฉันเห็นหน้าที่การในช่วยเหลือพวกเขาให้ได้สิ่งที่พวกเขาต้องการ หรือ ฉันให้พวกเขา

ต้องการในสิ่งที่ฉันต้องการจะให้

7. ฉันเป็นตัวอย่างที่เหมาะสมอย่างที่คุณคาดหวังให้สมาชิกในกลุ่มเป็นหรือไม่

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำกลุ่ม (Role and Function of the Group Leader)

คอเรย์ (Corey, 2003) ได้สรุปงานของโรเจอร์ที่เขียนถึงบทบาทหน้าที่ว่าบางครั้งถูกเรียกว่า “ผู้เอื้ออำนวยประโยชน์” (Facilitator) มีหน้าที่สะท้อนปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม กับผู้เอื้ออำนวยประโยชน์หรือผู้นำกลุ่มแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางนี้ใช้ตนเองเปรียบเสมือนเครื่องมือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกลุ่ม สร้างบรรยากาศให้มีความไว้วางใจ และเพื่อหาหนทางที่มีความหมายมีคุณค่า

คอเรย์ เชื่อว่าบทบาทของนักบำบัด คือ ความเป็นตัวตน เป็นบุคคล ทั้งคุณค่า วิธีของชีวิต ประสบการณ์ชีวิต และปรัชญาการดำเนินชีวิตเบื้องต้นซึ่งจะเป็นที่แน่นอนว่า เจตคติของนักบำบัด และพฤติกรรม เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ การสร้างบรรยากาศการยอมรับของกลุ่ม ซึ่งบรรยากาศเป็นสื่อ นำในการติดต่อสื่อสาร โดยแท้จริงภายในกลุ่ม บอยและไพน์ เน้นให้ความสำคัญสิ่งเหล่านั้น ซึ่ง ไม่ใช่เพียงแค่เทคนิควิธี หรือการฝึกฝนต่าง ๆ ที่นักบำบัดใช้

วิธีการแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางแบบกลุ่มนี้ ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการทำหน้าที่ ของนักบำบัดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ของผู้ให้คำปรึกษาในฐานะที่เป็นตัวบุคคล มากกว่า จะให้ความสำคัญกับความรู้ของตัวนักบำบัด และการให้บริการที่เฉพาะเจาะจง จะเห็นได้ว่าการ เข้าร่วมของผู้ให้คำปรึกษา เป็นส่วนที่สนับสนุนให้มีการมีส่วนร่วมของกลุ่ม เพื่อให้เกิดความ

ก้าวหน้าภายในกลุ่ม ในการทำกลุ่มบำบัดแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางของโรเจอร์ เขาจะทำให้ตนเองเป็นสมาชิกในกลุ่มมากกว่าที่จะมีบทบาทที่ตั้งข้อสมมติฐาน หรือมีบทบาทที่ชี้นำกลุ่ม เขาทำหน้าที่บางส่วนเหมือนกับโค้ชผู้นำทางเท่านั้น โรเจอร์ให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษามีความเชื่อมั่นในกระบวนการกลุ่ม และเชื่อว่ากลุ่มสามารถดำเนินไปในทิศทางที่ดี โดยปราศจากการแทรกแซงหรือการชี้นำ
 2. ผู้ให้คำปรึกษาทั้งอย่างระมัดระวังและไวต่อความรู้สึกของสมาชิก
 3. พวกเขาทำทุกสิ่งที่เป็นไปได้ ที่จะทำให้เกิดบรรยากาศสัมพันธภาพทางจิตให้แก่สมาชิกภายในกลุ่ม
 4. ผู้ให้คำปรึกษาพยายามที่จะมีความเข้าใจ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและความเป็นกลุ่ม พวกเขาไม่พยายามผลักดันให้กลุ่มไปในระดับที่ลึกเกินไป
 5. ผู้ให้คำปรึกษาจัดการทำงานในแง่ของประสบการณ์ อารมณ์ส่วนตัวของพวกเขา โดยแสดงออกโดยเน้นย้ำเรื่องที่นี่ และเดี๋ยวนี้
 6. ผู้ให้คำปรึกษามีการสะท้อนกลับ และมีการใช้ทักษะการเผชิญหน้าหากมีความเหมาะสม ควรหลีกเลี่ยงการตัดสินและพูดเฉพาะในสิ่งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนอื่น
- วิธีการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางนี้ให้ความสำคัญกับเจตคติและทักษะของผู้นำกลุ่มที่จำเป็น คือ การฟังอย่างตั้งใจ การยอมรับ ความเข้าใจ การยอมรับนับถือ การสะท้อน การทำให้กระจ่าง การประมวลผล การแบ่งปันประสบการณ์ส่วนตัว การตอบสนอง การประจบหรือการดึงดูดให้สนใจภายในกลุ่ม สัมผัสได้กับกลุ่มมากกว่าที่จะพยายามชี้นำให้กลุ่มไปในทิศทางใด และการประกาศผลของการตัดสินใจของสมาชิก ผู้นำกลุ่มให้กำลังใจและสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มสำรวจความไม่ลงรอยกันระหว่างความเชื่อและพฤติกรรมของพวกเขา ความโน้มเอียงของความรู้สึกภายในของสมาชิก รวมถึงประสบการณ์ พฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลของความรู้สึกนั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกมีความตระหนักถึงความไม่ลงรอยภายในตัวของพวกเขาเอง และจะกลับมามองเห็นตนเองได้อย่างกว้างมากขึ้น

นอกจากนี้โรเจอร์ (Corey, 2003 citing Roger, 1970) ยังกล่าวถึงหน้าที่และวิธีการที่ไม่เกิดประโยชน์ คือ

1. การควบคุมหรือบังคับการให้กลุ่ม โดยไม่ได้ระบุจุดมุ่งหมาย
2. การวางแผนเพื่อให้สมาชิกระบายความรู้สึกหรือพูดออกมา
3. สนับสนุนให้มีการแสดงออกที่เปรียบเหมือนละคร
4. ปลดปล่อยให้สมาชิกทะเลาะหรือมีความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตรระหว่างสมาชิกด้วยกัน

5. กดดันให้สมาชิกมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของกลุ่ม
 6. ตีความพฤติกรรมหรือการเคลื่อนไหวต่างๆของสมาชิก
 7. ตีความความคิดเห็นที่อยู่ใกระบวนการกลุ่มอย่างมาก
 8. ให้คำแนะนำวินิจฉัยและประเมินผลเปรียบตนเองเป็นศูนย์กลางของกระบวนการกลุ่ม
 9. ปิดบังบทบาทหน้าที่ของความเป็น “ผู้นำที่เชี่ยวชาญ” โดยการแสดงอาการเมินเฉย
- ลำดับขั้นการปรึกษากลุ่มแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง**

การแสดงลักษณะพิเศษของกลุ่ม (Characteristics of the Group)

วิธีการปรึกษากลุ่มแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางนี้อาจใช้เวลาสองชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยไม่ระบุของจำนวนครั้งในการพบกัน แต่ในส่วนของการปรึกษาแบบอื่นๆ มักจะพบกันในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ต่อครั้ง หรือต่ออาทิตย์ หรือมากกว่านั้น การปรึกษากลุ่มแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางจะขึ้นอยู่กับกลุ่มเองเป็นผู้กำหนด ซึ่งกลุ่มเปรียบเสมือนกับชุมชน ซึ่งการจัดการของกลุ่มในการปรึกษาแบบนี้จะไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการเลือกสมาชิก หากแม้ผู้นำกลุ่มและสมาชิกมีความเห็นตรงกันถึงประสบการณ์ของกลุ่มอันใดที่เป็นประโยชน์ก็จะนำสิ่งนั้นมาใช้ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ภายในกลุ่ม สมาชิกจะเป็นผู้ตั้งมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ทุกคนได้บรรลุถึงเป้าหมายนั้น ๆ ร่วมกัน

การพัฒนาของกระบวนการกลุ่ม (Unfolding of the Group Process)

จากประสบการณ์ในการทำกลุ่มนับไม่ถ้วนของโรเจอร์ เขาได้วางแนวทางรูปแบบของกระบวนการ 15 อย่างที่อาจจะเกิดขึ้นในกลุ่มได้ ซึ่งควรที่จะให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตามรูปแบบกระบวนการเหล่านี้อาจจะไม่เกิดขึ้นกับลำดับขั้นต่างๆที่ชัดเจนหรือกระจำจ คือ

1. การผจญปัญหาด้วยตนเอง (Milling Around) การขาดคำแนะนำของผู้นำกลุ่มมักจะเป็นเรื่องของความคับข้องใจ และ การผจญปัญหาด้วยตนเอง ไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่ง มักจะมีคำถามว่า “ใครเป็นผู้รับผิดชอบในที่นี้” หรือ “เราควรจะทำอย่างไร” ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในระยะนี้

2. การขัดขวางในการแสดงออกความรู้สึกส่วนตัว (Resistance to Personal Expression or Exploration) ในตอนต้นสมาชิกในกลุ่มจะแสดงออกต่อกลุ่มในลักษณะทั่ว ๆ ไป และสามารถพัฒนายอมรับได้ต่อกลุ่ม ซึ่งพวกเขามีความกลัว มีความรู้สึกต่อต้านในการแสดงออกซึ่งตัวตนของพวกเขา

3. ลักษณะของความรู้สึกในอดีต (Description of Past Feeling) ถึงแม้จะมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความไว้วางใจของกลุ่ม และการเสี่ยงที่จะเปิดเผยตนเอง การเปิดเผยความรู้สึกส่วนตัวก็ได้เริ่มต้น อย่างไรก็ตาม โดยทั่ว ๆ ไป การเปิดเผยนี้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ภายนอกกลุ่ม ซึ่งสมาชิกมีแนวโน้มที่จะอธิบายความรู้สึกในเรื่องของ “ที่นั่น-และ-ต่อมา” คือเน้นที่สิ่งที่จะเกิดขึ้นภายหลัง

4. การแสดงความรู้สึกทางลบ (Expression of Negative Feeling)

ตามกระบวนการกลุ่ม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปข้างหน้าพัฒนาและมีการแสดงออกถึงความรู้สึก ที่นี้และเดี๋ยวนี้ บ่อยครั้งที่การแสดงออกเหล่านี้จะมีผลต่อผู้นำกลุ่ม เมื่อสมาชิกต้องการคำแนะนำจากผู้นำกลุ่มบ่อยครั้ง

5. การแสดงออกและการสำรวจปัจจัยที่ทำให้เกิดความหมายส่วนตัว (Expression and Exploration of Personally Meaningful Material)

หากมีการแสดงออกถึงความรู้สึกทางลบซึ่งเกิดขึ้นและมีการยอมรับภายในกลุ่ม บรรยากาศของความเชื่อใจมีท่าทางว่าจะปรากฏออกมา สมาชิกสามารถที่จะกล้าเสี่ยงเพื่อที่จะเปิดเผยออกมา ซึ่งหมายความว่า สมาชิกในกลุ่มได้เริ่มต้นที่จะตระหนักว่ากลุ่มเป็นสิ่งที่พวกเขาทำให้เกิดขึ้นมา และพวกเขาก็ได้เริ่มต้นที่จะพบเจอกับอิสระ

6. การแสดงออกของความรู้สึก สัมพันธภาพส่วนตัวโดยไม่มีสิ่งกีดกัน ภายในกลุ่ม (Expression of Immediate Interpersonal Feeling in the Group)

สมาชิกมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกไปสู่คนอื่น ๆ

7. ความสามารถในการพัฒนาของการบำบัดภายในกลุ่ม (Development of a Healing Capacity in the Group) สมาชิกจะเริ่มต้นที่จะเข้าถึงผู้อื่นโดยธรรมชาติ การแสดงออกถึงการดูแลซึ่งกันและกัน การให้กำลังใจ ความเข้าใจและความห่วงใย ซึ่งในขณะนี้ความช่วยเหลือภายในกลุ่มระดับความสัมพันธ์จะสามารถก่อร่างความเป็นกลุ่มที่ช่วยให้สมาชิกนำไปสู่การดำเนินชีวิตภายนอก

8. การยอมรับความเป็นตัวตนและการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง (Self-Acceptance and the Beginning of Change) ขณะนี้สมาชิกจะเริ่มต้นที่จะยอมรับผลกระทบของพวกเขาได้ปฏิเสธหรือบิดเบือนไปก่อนหน้านี้ พวกเขาจะเริ่มรู้สึกถึงความรู้สึกของตนได้มากขึ้น ดังนั้นจึงยืดหยุ่นและเปิดเผยเพื่อการเปลี่ยนแปลง ดังที่สมาชิกยอมรับจุดแข็งและจุดด้อยของตนเอง พวกเขาจะหยุดการป้องกันตัวและต้อนรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

9. การทำลายกำแพงของความรู้สึก (Cracking of Facade) สมาชิกเริ่มต้นที่จะตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่ม การเปิดเผยออกมาของตัวตนที่มากกว่าเดิม ซึ่งจะนำไปสู่การสื่อสารในระดับที่ลึกมากขึ้น

10. การสะท้อนกลับ (Feedback) ในกระบวนการที่มีการสะท้อนกลับนี้ สมาชิกจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ มากมาย ว่าผู้อื่นประสบหรือมีความรู้สึกอย่างไร และมีผลกระทบอะไรที่พวกเขามีต่อผู้อื่น ข้อมูลเหล่านี้มักจะนำไปสู่การหยั่งรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถช่วยพวกเขาตัดสินใจได้ว่าพวกเขาต้องการเปลี่ยนแปลงอะไร

11. การเผชิญหน้า (Confrontation) สมาชิกจะเผชิญหน้ากับผู้อื่นในกระบวนการ ความรู้สึกอย่างแรงกล้าจากผลสะท้อนกลับ การเผชิญหน้าสามารถเห็นได้จากลำดับของปฏิสัมพันธ์ ที่ได้ถูกอธิบายในลำดับก่อนหน้านี้

12. ความสัมพันธ์ในการช่วยเหลือนอกเหนือจากเวลาในกลุ่ม (The Helping Relationship Outside the Group) ในระยะนี้ สมาชิกในกลุ่มได้เริ่มต้นการติดต่อกันภายนอกกลุ่ม ซึ่งส่วนเพิ่มเติม เราสามารถดูคำอธิบายได้ในข้อเจ็ด

13. การปะทะหรือเผชิญหน้า (The Basic Encounter) เนื่องจากสมาชิกมาในระดับที่ ใกล้ชิดกันมากขึ้นและมีการติดต่อโดยตรงมากขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลต่อบุคคลเกิดขึ้น ในระยะนี้สมาชิกได้ประสพว่าความสัมพันธ์ที่มีความหมายเกิดขึ้นเมื่อมี ข้อตกลงที่จะร่วมกันไปสู่จุดมุ่งหมายและความรู้สึกของการเป็นกลุ่มก้อน

14. การแสดงออกถึงความรู้สึกที่ละเอียดและใกล้ชิดมากขึ้น (Expression of Feeling of Closeness) ความอบอุ่น และความใกล้ชิดพัฒนาภายในกลุ่มมากขึ้นเพราะมีการแสดงออกถึง ความรู้สึกของสมาชิกอย่างจริงแท้ ความรู้สึกเหล่านั้นจะเกี่ยวข้องกับพวกเขาและผู้อื่น

15. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในกลุ่ม (Behavior Changes in the Group) ดังที่ สมาชิกได้ประสพการแสดงออกถึงความรู้สึกของพวกเขา พฤติกรรม ท่าทางและถ้อยคำ หรือแม้แต่ ลักษณะภายนอกที่เริ่มต้นเปลี่ยนแปลงไป พวกเขามีแนวโน้มที่จะปฏิบัติในแบบอย่างเปิดเผย พวกเขาแสดงถึงความรู้สึกที่ลึกลงไปสู่ผู้อื่น พวกเขามีความเข้าใจในตนเองมากขึ้นและมีวิถีทาง ในการดำรงอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าการเปลี่ยนแปลงเกิดผล สมาชิกจะสามารถ รับพฤติกรรมใหม่ไปสู่ชีวิตของตนเองได้

สิ่งที่ปรากฏของประสบการณ์กลุ่ม (Some Outcome of the Group Experience)

คอรีย์สรุปว่าโรเจอร์ได้ระบุและสรุปผลของการศึกษาจากประสบการณ์ที่เคยทำกลุ่ม และพบถึงเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จของประสบการณ์กลุ่มอย่าง มากมาย สมาชิกจะมีความซื่อสัตย์และเปิดเผยมากขึ้น เนื่องจากมีความเข้าใจที่ละเอียดและยอมรับมากขึ้น และมีการปกป้องตนเองน้อยลง นั่นเพราะเขาได้ตระหนักถึงการความรู้สึกของตน และสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเขา ซึ่งเป็นอันที่จริงแท้ และตรงตามวัตถุประสงค์ เขาจะค่อย ๆ เป็นในสิ่งที่ตัวเขาอยากจะเป็นมากขึ้นกว่าก่อนที่จะเริ่มเข้ารับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กลุ่มเสียอีก แม้ไม่ถนัดนักในการ เสียเวลาแต่ความปลอดภัยภายในกลุ่มได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติของเขาและคนอื่น ๆ ภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นมากกว่าความเข้าใจและการยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นเป็น สมาชิกกลุ่มจะพึงพอใจในสิ่งที่ตัวเองเป็น และเคลื่อนที่ไปในทิศทางเดียวกัน เขาได้พาตัวเองไปสู่ทิศทางใหม่ เพิ่มความเชื่อถือให้ตัวเอง ผู้เข้าร่วมจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้น นั่นเพราะเขาตั้งใจที่จะยอมรับแล้วในความแปลกแยก

ภายในตัวเอง ตระหนักถึงสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงชีวิตของเขาไปตลอดกาล ทั้งทางด้านการเจ็บปวด หรือทางด้านการเรียนรู้

เทคนิคและขั้นตอนในกระบวนการบำบัดรักษา

ความหลากหลายของวิธีการและรูปแบบการบำบัด

ตามแนวคิดเดิมของ โรเจอร์ ที่ให้ความสำคัญกับผลสะท้อนของความรู้สึก ต่อมาเมื่อ แนวความคิดทางจิตวิทยาของเขาเพิ่มมากขึ้น กลับให้ความสนใจไปที่คุณภาพส่วนบุคคลของผู้ให้การบำบัด ความเชื่อถือ ทักษะ และความสัมพันธ์ร่วมกันกับผู้รับการบำบัด

ทักษะและคุณภาพส่วนบุคคล เป็นเรื่องสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิด รวมทั้งความเป็นเลิศทางความคิดของผู้บำบัด การมองเห็นอย่างทะลุปรุโปร่ง การดูแลรักษาอย่างไม่ตัดสิน การให้รางวัล คุณค่า และความคิดเห็นทางบวกที่เป็นไปอย่างไม่มีเงื่อนไข

เป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องตระหนักว่า เทคนิคและวิธีการไม่ใช่หน้าที่ที่แบ่งแยกจากบุคคล ที่เข้าร่วมกลุ่ม การดูแลให้ปัจจัยอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างชัดเจน เมื่อวิธีการตรงนี้ก้าวหน้าขึ้น ปัจจัยอำนวยความสะดวกนี้เองก็ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการมีบทบาทสำคัญ สำหรับการสร้างความสัมพันธ์

หนึ่งในหนทางหลักของการบำบัดที่ใช้บุคคลเป็นศูนย์กลางนี้ ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่าง กัน การนำสิ่งใหม่เข้ามาใช้ และวิธีการอื่นที่มีลักษณะเฉพาะตน

มีอะไรอีกมากมายในแนวทางขยายให้นักบำบัดได้ร่วมแบ่งปันกับผลตอบรับ การเข้าหา ผู้รับการบำบัดด้วยความห่วงใย เอาใจใส่ กระบวนการบำบัดที่ตื่นตัว กระฉับกระเฉง

ข้อมูลปัจจุบันของกระบวนการเข้ารับการบำบัดมีความสำคัญสำหรับนักบำบัดมาก ในการนำเอาวิธีการที่นี้ – เคียวนี่ (Here & Now) เข้ามาใช้ ซึ่งสามารถกระตุ้นสมาชิกกลุ่มให้เปิดเผย ตัวเองในระดับที่ลึกกว่า อย่างนั้นก็ตาม ทักษะการยอมรับของนักบำบัดยังคงถูกมองว่าเป็นหัวใจหลัก แต่นั่นก็ไม่ได้หมายถึงการไม่ยอมรับนักบำบัดที่ใช้กระบวนการที่เป็นแบบแผนของสิ่งเร้าที่มี ผลต่อประสบการณ์ของผู้รับการบำบัด

ไลแทร์ (Lietaer, 1984) กล่าวว่า แม้กระทั่ง “การบ้าน” หรือเทคนิควิธีการอื่นใดก็อาจถูก นำมาปรับใช้กับท่าทีของการใช้บุคคลเป็นศูนย์กลางได้ หากประสบการณ์ของผู้รับการบำบัดเอง ยังคงค้างคา (Touchstone)

นับเป็นจุดเปลี่ยนจากแนวความคิดเดิมของโรเจอร์ ที่ให้การตัดสินใจอยู่ที่ผู้ให้คำปรึกษา กลุ่ม สามารถใช้วิธีการต่าง ๆ ได้กว้าง และหลากหลาย ในการกระตุ้นความสนใจ

ลักษณะส่วนตัวและรูปแบบแนวคิดของเขาไม่เพียงได้รับการยอมรับ แต่ยังมี ประสิทธิภาพเป็นอย่างยิ่ง เป็นวิธีการหนึ่งเดียวที่จะเข้าถึงวิธีการรักษารูปแบบอื่น

สิ่งที่เป็นที่กระวนกระวายพื้นฐานในการเข้าถึงสมาชิกซึ่งเป็ฯศูนย์กลางของกลุ่ม พันธสัญญาของนักบำบัด ได้ให้ความสำคัญไปที่ภูมิหลังของผู้รับการบำบัด ซึ่งสามารถสร้างความรู้สึกภักดีของผู้รับการบำบัดให้ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ

ทัศนคติของนักบำบัดและความเชื่อภายในตัวเอง เป็นพื้นฐานให้ผู้่วยสามารถ สร้างบรรยากาศที่เจริญงอกงาม (Bozart, Zimring & Tausch, 2002) สมาชิกของกลุ่มที่ใช้วิธีบุคคล เป็นศูนย์กลางนี้ จะได้รับการช่วยเหลือจากสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ เสมือนเป็นผู้นำ และร่วมกันสอด ประสานไปในกระบวนการที่ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

แม้วิธีการบางอย่างจะถูกละหรือหลีกเลี่ยง แม้รูปแบบหรือการยอมรับหรือไม่ยอมรับ จากวิธีการก็ตาม แต่ก็ควรจะได้รับการยอมรับและเป็นสิ่งจำเป็นของกลุ่มและสมาชิกกลุ่มเอง จำนวน และความแตกต่างหลากหลายของสมาชิกภายในกลุ่มล้วนแล้วแต่สามารถยืดหยุ่นและนำไป ปรับใช้ น่าจะดีกว่าหากไม่มีการระบุถึงบทบาทหน้าที่ของผู้รับการบำบัด มากกว่าการสร้าง โครงสร้างกลุ่มที่ซับซ้อน แม้สำหรับบางคน อาจจะยังมีความจำเป็นอยู่บ้างก็ตาม

ในส่วนอื่นที่เพิ่มขึ้นมาของสมาชิกกลุ่ม การเข้าถึงความเป็นผู้นำกลุ่มควรจะปรับให้ สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะ รูปแบบของผู้นำกลุ่มแต่ละคน

บุคคลที่แม้จะไม่ได้รับการศึกษาด้านจิตวิทยาระดับสูงมาก็ตาม หากก็สามารถได้รับ ประโยชน์อย่างมากจากการเข้ารับกระบวนการบำบัด ทั้งภาวะความเป็นเลิศของนักบำบัด การเข้าใจ อย่างแน่ชัด และการมองอย่างไม่แบ่งแยก ทั้งในส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวและชีวิตหน้าที่การงาน

แนวคิดของกระบวนการขั้นพื้นฐาน คือ ดำเนินตรงไปข้างหน้า และง่ายต่อการทำความเข้าใจ และช่วยให้พลั้งภายในที่หลบซ่อนอยู่ภายในตัวของบุคคลเองได้เปิดเผยมากกว่า การปลุกเร้า ที่ตัวผู้รับการบำบัดเอง ซึ่งอาจจะได้รับการปฏิเสธ

ทักษะภายนอกทั้งหลายเหล่านี้ สามารถถูกนำไปใช้โดยบุคคลต่าง ๆ จำนวนมากในต่าง สาขาวิชาชีพ นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นยิ่งต่อพื้นฐานความเป็นไปได้ต่อการศึกษานักทฤษฎีต่าง ๆ ที่ปรากฏในหนังสือนี้ หากสมาชิกกลุ่มขาดความสัมพันธ์และทักษะในการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ก็ยากที่จะดึงเอาหน้าที่และบทบาทของเขาออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการเข้าถึงแบบมีบุคคลเป็นศูนย์กลางนี้ สามารถนำไปปรับใช้เข้ากับกลุ่มชน มากมาย ไม่ว่าจะเป็นผู้รับการบำบัด ผู้ให้คำปรึกษา ให้การบำบัด สมาชิกของกลุ่มคณะ โรงเรียนต่างๆ ผู้บริหาร กลุ่มที่มีความขัดแย้ง เกษตรกรหรือผู้ช่วยเกษตรกร ตัวแทนประชาชน ที่มาจากต่างวัฒนธรรม ภาษา หรือการฝึกอบรมทำงานกลุ่ม

เมื่อการเคลื่อนไหวของกลุ่มพัฒนาขึ้นไป กระบวนการใช้บุคคลเป็นศูนย์กลางนี้

ก็จะช่วยขยายความกว้างขวางมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การลดความปวดร้าวของมนุษยชาติ ด้วยการตระหนักถึงการติดต่อระหว่างวัฒนธรรม และความขัดแย้งในหลายระดับของความต้องการพื้นฐานอันเป็นสากล

การประยุกต์วิธีการใช้บุคคลเป็นศูนย์กลางกับประชากรที่หลากหลายทางวัฒนธรรม

โรเจอร์ให้ความสนใจไปถึงการทำงานร่วมกันของกลุ่มคนที่แตกต่างกันในกลุ่มชุมชน และในระดับสันติภาพของโลกช่วง 15 ปีสุดท้ายของชีวิต เขาได้พัฒนาความสนใจขึ้นไปอย่างกว้างขวาง ออกจุลสารสังคม โดยเฉพาะด้านสันติภาพ โรเจอร์ทุ่มเทน้ำหนักรักษาความสนใจไปที่ทางเลือกของ Nuclear Planetary Suicide เขาเห็นว่ามีความเสี่ยงที่จะลดความเสี่ยงทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายให้กับการสื่อสารระหว่างปัจจัยต่าง ๆ (Corey, 2003) ในปี 1974 โรเจอร์และทีมงานได้ทำการศึกษาอย่างเป็นแบบแผนของกลุ่มการใช้บุคคลเป็นศูนย์กลาง ที่รู้จักกันในชื่อ การทำกลุ่มที่ปรึกษาชุมชนขนาดใหญ่กลุ่มนี้เริ่มต้นที่ศูนย์กลางการศึกษาที่ตัวบุคคลในรัฐแคลิฟอร์เนีย รวมทั้งถูกจัดขึ้นในชุมชนมากมายทั่วโลกกลุ่มขนาดใหญ่นี้มีจำนวนตั้งแต่ 75 ถึง 800 คน ทำงานและอยู่อาศัยร่วมกันเป็นเวลากว่า 2-3 สัปดาห์ (Corey, 2003)

กลุ่มงานนี้ถูกออกแบบเพื่อชุมชน ระบุถึงการค้นหาตัวตนของสมาชิกเอง และการแก้ไขความตึงเครียดระหว่างตัวแทนของสมาชิกที่หลากหลายในวัฒนธรรม ด้วยกลุ่มของชุมชนขนาดใหญ่นี้เองที่อำนวยความสะดวกสำหรับความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างและความแตกต่างในระดับสากลสามารถคลี่คลาย โดยผ่านแบบทดสอบในเงื่อนไขของวิธีการศึกษาแบบเอาบุคคลเป็นศูนย์กลาง

การใช้บุคคลเป็นศูนย์กลางมากกว่าโครงสร้างแบบอื่นได้ถูกนำมาประยุกต์เข้ากับบุคคลที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเข้าด้วยกัน เพื่อความเข้าใจที่ยั่งยืน ความหวังอย่างหนึ่งของโรเจอร์ก็คือผู้คนจากต่างวัฒนธรรมสามารถร่วมรับฟังซึ่งกันและกันและค้นพบหลักการพื้นฐานที่ทำให้เป็นหนึ่งเดียว ในปี 1948 โรเจอร์ได้เริ่มพัฒนาทฤษฎีของเขาเพื่อลดความตึงเครียดในกลุ่มที่ขัดแย้งกัน เขาพัฒนางานด้านนี้เรื่อยมาจนถึงบั้นปลายของชีวิตในปี 1987

งานวิจัยเกี่ยวกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

งานวิจัยในประเทศ

นุชนาฏ ศิริพล (2540) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ต่อการเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระยะก่อน

การทดลองแตกต่างจากระยะหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแตกต่างจากระยะติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ชาลินี สุวรรณยศ (2540) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ ต่อภาวะซึมเศร้าของบุคคลที่เสียแขนขา ผลการวิจัยพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคคลที่เสียแขนขามีภาวะซึมเศร้าระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลต่ำกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระยะหลังการทดลองส่วนในหลังการทดลองและระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

ลักขณา นาควัชรางกูล (2542) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวโรเจอร์ และการฝึกการแก้ปัญหาต่อพฤติกรรมเผชิญปัญหาของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี ผลการศึกษพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รวมฤดี สุดสงวน (2543) วิจัยเรื่องการเปรียบเทียบผลการใช้ดนตรีบำบัดแบบอะคาโบทิกับการให้คำปรึกษากลุ่มในผู้พิการที่มีต่อภาวะซึมเศร้าในศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูส่วงคนิวดาสถากาชาดไทย ผลการศึกษพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้พิการกลุ่มดนตรีบำบัดแบบอะคาโบทิและผู้พิการกลุ่มการให้คำปรึกษากลุ่ม มีภาวะซึมเศร้าลดลงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระยะหลังการทดลองส่วนและระยะติดตามผล

กาญจน์สุภัทร ศรีวิจิตรกุล (2544) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวโรเจอร์และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพที่มีต่อการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรม ผลการศึกษพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวโรเจอร์พนักงานที่ใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพและพนักงานควบคุมในระยะหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์และการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กานต์นระรัตน์ จารมร (2544) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางและการใช้เทคนิคแม่แบบที่มีต่อความท้อแท้ในการดำรงชีวิตของผู้ติดเชื้อเอดส์ ผลการวิจัยพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ติดเชื้อเอดส์ทั้งสองกลุ่มมีความท้อแท้ในการดำรงชีวิต

ระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลต่ำกว่าระยะก่อนการทดลองและต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวิธีการทดลองทั้งสองวิธีช่วยให้ผู้ป่วยที่ติดเชื้อมีความท้อแท้ในการดำรงชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระยะหลังการทดลองส่วนในระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

จิรวรตน์ ต่ายเกิด (2545) ได้ศึกษาเรื่องผลการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อลดภาวะซึมเศร้าในญาติผู้ป่วยจิตเภท ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ญาติผู้ป่วยจิตเภทกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบบุคคลเป็นศูนย์กลางมีภาวะซึมเศร้าลดลงต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระยะหลังการทดลองส่วนและระยะติดตามผล

อุไรวรรณ พานิชเจริญผล (2546) ทำการศึกษาผลการฝึกสมาธิแบบอานาปานสติและการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีต่อความเครียดของพนักงานหญิงโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มมีความเครียดลดลงต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระยะหลังการทดลองส่วนและระยะติดตามผล