



สื่อสารสื่อสัมพันธ์ (Communication with Love)

รหัสวิชา 001310

หมวดวิชาศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2565

คำนำ

เอกสารประกอบการสอนรายวิชาสื่อสารสัมพันธ์ (Communication with Love) รหัสวิชา 001310 นี้จัดทำขึ้นสำหรับนักศึกษาในการทำความเข้าใจสาระต่างๆของรายวิชา ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 9 บท คือ บทที่ 1 บทนำกล่าวถึงสาระเกี่ยวกับการสื่อสาร บทที่ 2 ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ บทที่ 3 การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่น บทที่ 4 การเป็นผู้สื่อสารที่ดี บทที่ 5 การอ่านใจหรือความต้องการผู้อื่น บทที่ 6 การสื่อสารเพื่อสร้างมิตร บทที่ 7 ปัจจัยที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บทที่ 8 การฟังเพื่อสร้างเพื่อน และบทที่ 9 การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ฝึกการฟังเพื่อเข้าใจผู้อื่น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการดูแลช่วยเหลือจิตใจบุคคลที่กำลังทุกข์ใจ

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความหมายของการสื่อสาร	1
จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร	2
ประเภทของการสื่อสาร	2
องค์ประกอบของการสื่อสาร	3
กระบวนการติดต่อสื่อสาร	4
ลักษณะของการสื่อสาร	6
อุปสรรคในการสื่อสาร	6
สรุป	8
แบบฝึกหัดท้ายบท	8
บทที่ 2 ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์	9
ธรรมชาติของมนุษย์	9
ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	11
บุคลิกภาพของมนุษย์	15
สรุป	17
แบบฝึกหัดท้ายบท	18
บทที่ 3 การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่น	19
ปัจจัยส่งเสริมความเข้าใจตนเองและผู้อื่น	19
ปัจจัยในการสร้างความเข้าใจตนเอง	24
การสร้างความเข้าใจตนเองตามทฤษฎีหน้าต่างหัวใจของโจฮารี	25
สรุป	28
แบบฝึกหัดท้ายบท	29
บทที่ 4 การเป็นผู้สื่อสารที่ดี	30
หลักการสำคัญของการสื่อสาร	33
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	33
หลักธรรมสำหรับการสื่อสาร	37
สรุป	39

สารบัญ (ต่อ)	
	หน้า
แบบฝึกหัดท้ายบท	40
บทที่ 5 การอ่านใจคน	41
ความหมายและความสำคัญของภาษากาย	41
ภาษาของร่างกายส่วนต่าง ๆ	42
สรุป	50
แบบฝึกหัดท้ายบท	50
บทที่ 6 การสื่อสารเพื่อสร้างมิตร	51
ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์	51
ทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	52
สรุป	62
แบบฝึกหัดท้ายบท	62
บทที่ 7 ปัจจัยที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	63
ความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก	63
การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข	65
ความจริงแท้	66
ความชัดเจนเป็นรูปธรรม	67
วิธีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการช่วยเหลือ เยียวยาจิตใจ	68
สรุป	69
แบบฝึกหัดท้ายบท	70
บทที่ 8 การฟังเพื่อสร้างเพื่อน	71
ความหมายของการฟัง	71
ลำดับขั้นของการฟัง	72
จุดมุ่งหมายของการฟัง	72
ประเภทของการฟัง	73
ประโยชน์ของการฟัง	73
มารยาทในการฟัง	75
การพัฒนาทักษะการฟัง	76
การฟังอย่างเข้าใจ	77
เทคนิคการฟังอย่างเข้าใจ	81
ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับ	83
สรุป	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แบบฝึกหัดท้ายบท	85
บทที่ 9 การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล	86
การทำความเข้าใจผลประโยชน์ขัดกัน	86
กลวิธีในการแก้ไขความขัดแย้ง	88
การเจรจาต่อรองเพื่อการแก้ปัญหา	91
ขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์	92
ทักษะการปฏิเสธในประเด็นที่ไม่อาจต่อรอง	100
สรุป	100
แบบฝึกหัดท้ายบท	100
บรรณานุกรม	101

บทที่ 1

บทนำ

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการใช้ชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่คนเราใช้การสื่อสารแทบตลอดเวลาแม้ไม่ได้อยู่กับผู้คน ผลจากการสื่อสารเป็นไปได้ทั้งทางบวกคือผู้สื่อสารได้ในสิ่งที่ต้องการหรือผลทางลบที่ผู้สื่อสารไม่ได้รับในสิ่งที่ปรารถนา สื่อสารสื่อสัมพันธ์เป็นรายวิชาที่กล่าวถึงการสื่อสารในชีวิตประจำวันที่จะช่วยให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความรัก ความเข้าใจ ความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงการสร้างชีวิตให้เป็นสุขท่ามกลางสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว สารของของรายวิชาประกอบด้วยเรื่องราวเกี่ยวกับความเข้าใจเรื่องการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่น การทำความเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของบุคคล การอ่านคนจากภาษากาย การเป็นผู้สื่อสารที่ดี ปัจจัยที่เอื้อต่อการสื่อสาร การสื่อสารแบบปุยและแบบพิช และทักษะการฟังเพื่อสร้างความรัก ความเข้าใจต่อกัน ในบทนี้จะนำเสนอความเข้าใจเรื่องการสื่อสารเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ในสาระอื่นๆ ในบทต่อไป

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) มาจากภาษาละตินว่า Communis ตรงกับคำว่า Communicate ในภาษาอังกฤษ ซึ่งแปลตามตัวอักษรคือ Make Common หมายถึง ทำให้มีสภาพร่วมกัน ดังนั้นธรรมชาติของการสื่อสาร จึงเป็นลักษณะของการทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายการสื่อสารว่า เป็นวิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง.

Webster's New Collegiate Dictionary ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล โดยผ่านระบบสัญลักษณ์ เครื่องหมาย หรือพฤติกรรม

โสริช โปธิแก้ว ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง การแสดงออกของคนเราที่จะสื่อความหมายของความคิด ความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้โดยกิริยาท่าทางหรือภาษาพูดก็ได้ในระดับที่ลึกซึ้งแล้วตัวคนนั้นแหละที่เป็นการสื่อสาร ทุกอย่างที่เกิดขึ้น ทุกการเคลื่อนไหวของเราเป็นการสื่อสารทั้งสิ้น

สมพร สุทัศน์ีย์ (2541) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์และความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของคนตั้งแต่ 2 คน คือ ผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ในการถ่ายทอดสารอันหมายถึงข้อมูล ความคิด ความรู้สึก ความต้องการทั้งที่เป็นภาษาพูดและกิริยาท่าทางไปยังกันและกัน เพื่อจะได้รับรู้และเข้าใจตรงกัน

จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารแม้จะมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไปแต่ในทุกครั้งที่มีการติดต่อกันจะมีสื่อความสัมพันธ์แฝงอยู่ด้วยเสมอ โดยภาพรวมแล้วการสื่อสารมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อรับและส่งข่าวสารด้านต่างๆ สำหรับผู้ติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงร่วมกัน
3. เพื่อรับส่งความรู้สึกที่ดีและมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน
4. เพื่อสร้างความมอกงามแห่งจิตใจ อันได้แก่ ความอบอุ่น เบิกบาน ความอึดเอิบใจ และความสุขใจ

ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มนุษย์ใช้ในการเชื่อมโยงโลกของแต่ละคนเข้าด้วยกันเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารด้วยภาษาพูด (Verbal Communication) ในกระบวนการสื่อสาร การสื่อสารด้วยภาษาพูดจัดเป็นการสื่อสารที่สะดวกที่สุด ง่ายต่อการเข้าใจ สามารถสื่อได้ตรงกับใจที่ต้องการ แต่บางครั้งอาจไม่สามารถสื่อออกมาได้ชัดเจน จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารประเภทอื่นประกอบด้วย ในแต่ละวันมนุษย์ใช้เวลาในการพูดถึงร้อยละ 30 การพูดจะมีผลต่อสัมพันธ์ภาพที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ หากเรามีการใช้ทักษะหรือเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลและเทศะย่อมนำมาซึ่งความรักใคร่ชอบพอดิตตามมา ดังที่ท่านสุนทรภู่กล่าวไว้ว่า

"ถึงบางพูด พูดดีเป็นศรีศักดิ์
มีคนรักสรรถ้อยอร่อยจิต
แม้้นพูดชั่วตัวตายทำลายมิตร
จะถูกผิดเป็นมนุษย์เพราะพูดจา"

ภาษาพูดจึงเป็นสิ่งที่เราสามารถเลือกที่จะใช้ตามความต้องการของเราได้ ทั้งนี้จะต้องนึกถึงผลที่จะตามมาและรับผิดชอบต่อการพูดนั้นด้วย

2. การสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง (Nonverbal Communication)

"การกระทำเสียงดังกว่าการพูด" (Acting louder than speaking)

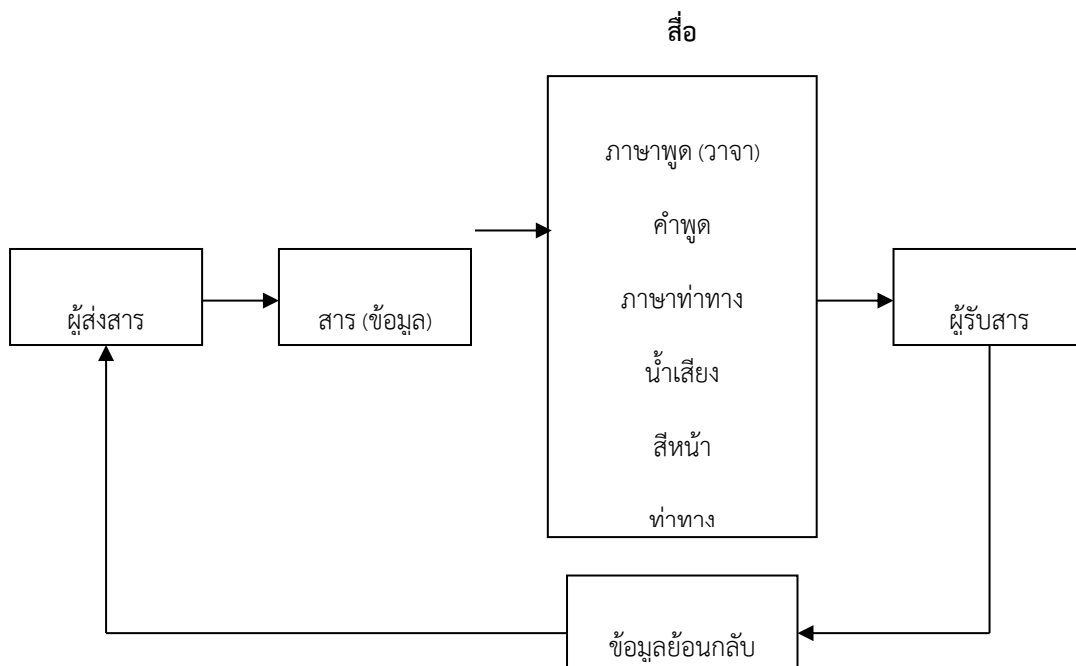
Steven

แสดงถึงความสำคัญของภาษาท่าทาง การสื่อสารด้วยภาษาท่าทางเป็นการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่ใช่คำพูด แต่สามารถสื่อความหมายได้กว้างขวางและชัดเจนกว่าการพูด ดังสุภาษิตจีนที่ว่า "ภาพเพียงภาพเดียวสื่อแทนคำพูดเป็นพัน ๆ คำได้" ภาษาท่าทางสื่อถึงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์บางประเภทของผู้พูด ซึ่งอาจแสดงออกทางสายตา สีหน้า แววตา น้ำเสียง กิริยาการเคลื่อนไหว การวางตัว เช่น ขณะที่เพื่อนกำลังเสียใจเราโอบกอดเขาเพื่อแสดงให้เขาได้รู้ว่าเราเป็นเพื่อนเขาและให้กำลังใจเขา เป็นต้น ในบางสถานการณ์อาจไม่จำเป็นต้องพูดเลย ซึ่งจะมีความหมายมากกว่าการพูดด้วยซ้ำไป

การสื่อสารที่มีคุณภาพและเหมาะสม จะต้องมีความสอดคล้องกันทั้งภาษาพูดและการกระทำอย่างกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกัน เช่น ชายหนุ่มบอกถึงความในใจแก่หญิงสาวจะต้องสบตาด้วยจึงจะจริงจังและดูจริงจัง

องค์ประกอบของการสื่อสาร

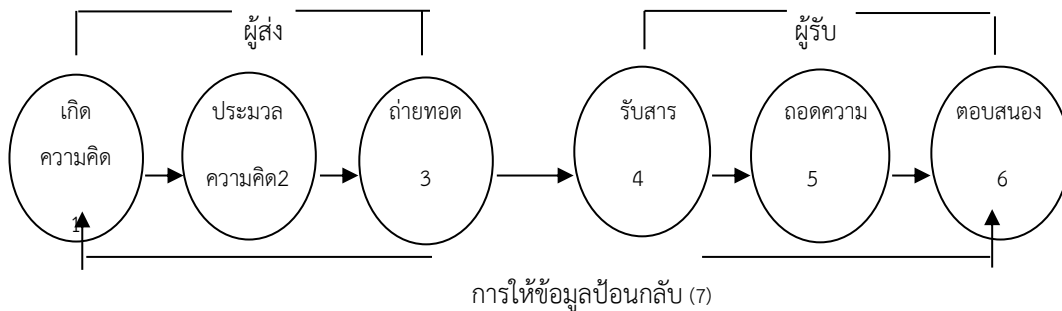
องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่ง (Sender) สารหรือข้อมูล (Message) และผู้รับสาร (Receiver) ผู้ส่งจะส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง การเขียน สัญลักษณ์ เป็นต้น ผู้ส่งสารอาจใช้วิธีการส่งสารทางเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสอบถามหรือโต้ตอบ หรือใช้วิธีการส่งสารสองทาง โดยผู้รับสามารถซักถามได้ อาจแสดงรูปการส่งสารได้ดังนี้



จากรูปจะเห็นได้ว่า การส่งสารจะต้องมีผู้ส่งสาร สารที่ส่งหรือข้อมูล และมีผู้รับสาร โดยมีสื่อตัวนำ ความคิดของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการการติดต่อสื่อสารมีหลายขั้นตอนดังนี้



รายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

1. ระยะเวลาการเกิดความคิด (Ideation) เป็นระยะที่ผู้ส่งสารเกิดความคิดและต้องการ จะถ่ายทอดความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารควรเข้าใจความคิดของตนเองให้ชัดเจนก่อนที่จะส่งสาร
2. ระยะเวลาประมวลความคิดหรือการเข้ารหัส (Encoding) เป็นระยะที่ผู้ส่งสารเรียบเรียง ความคิดหรือสารให้เหมาะสมกับผู้รับ เวลา สถานที่ สถานการณ์ขณะนั้น แล้วเลือกสารที่จะส่งให้เหมาะสมและผู้รับสารเกิดความรู้สึกในทางที่ดี
3. ระยะเวลาถ่ายทอด (Transmission) เป็นการถ่ายทอดหรือส่งสารที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับเวลาและสถานที่ เช่น การเลือกใช้คำพูดที่ปลอดภัยต่อผู้ที่อยู่ในภาวะทุกข์ใจ หรือการแสดงความคิดเห็นเมื่อเพื่อนได้รับปริญญาด้วยช่อดอกไม้หรือของขวัญที่ระลึก คงไม่ใช่มอบพวงหรีดแทนความดีใจกระมัง
4. ระยะเวลารับสาร (Receiving) ผู้รับสารจะรับสารที่ส่งมาได้ถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ ขึ้นกับความตั้งใจและการเปิดใจต้อนรับสารนั้นอย่างแท้จริง ดังนั้น การรับสารนอกจากจะใช้การสังเกตด้วยสัมผัสทั้งห้าแล้วยังต้องมีใจที่เปิดกว้างด้วย เพื่อให้สามารถรับสารได้ครบถ้วนทั้งที่เป็นคำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อจะนำไปสู่การรับรู้สิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการอย่างแท้จริง
5. ระยะเวลาถอดความหรือถอดรหัส (Decoding) เป็นการแปลความหมายของสารที่ได้รับมา ผู้รับสารจะต้องเปิดใจให้กว้างที่สุดเพื่อที่จะได้เข้าใจทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึกที่แฝงมาในสาร ส่วนใหญ่บุคคลมักจะรับรู้และแปลความหมายตามประสบการณ์ของตนเอง (Phenomenal Field) ซึ่งอาจทำให้การรับรู้สารบิดเบือนไปได้ เช่น สามเณรที่เชียงใหม่ส่งโทรเลขถึงภรรยาที่กรุงเทพฯ ว่า "ถ้ามาไม่ต้องมาถ้าไม่มาให้มาด่วน"

คงเป็นสารที่เข้าใจระหว่างกันของสามี่-ภรรยาคุณนี่เท่านั้น นอกจากนี้การมีอคติ (Bias) จากประสบการณ์ของ ตนย่อมส่งผลถึงการแปลความสารที่คลาดเคลื่อน ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันได้ ดังนั้น ควรมี การตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจก่อนที่จะมีการตอบสนองออกไป เช่น ปกติเราเห็นคนร้องไห้มักจะแปล ความหมายว่า เขากำลังเสียใจ แต่การร้องไห้ อาจจะไม่ได้หมายถึงความเสียใจเสมอไป

6. การตอบสนอง (Response) การแสดงการตอบสนองเป็นผลมาจากการแปลความหมายในขั้นที่ผ่านมา การตอบสนองจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับ การแปลความหมายของผู้รับสาร เช่น เห็นคนแปลกหน้ายิ้มให้ เรา เราอาจหันซ้ายหรือขวา เพื่อดูให้แน่ใจว่า เขายิ้มให้ใครกันแน่

7. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้รู้ว่าสารที่ส่ง มามีการรับรู้ถูกต้องตรงกันหรือไม่ ซึ่งอาจย้อนกลับด้วย การถาม การทวนซ้ำ หรือ การสรุป เป็นต้น ข้อมูล ย้อนกลับจึงเป็นขั้นตอนของการตรวจสอบความถูกต้องของสารที่ได้รับกับผู้ส่งสารเพื่อย้ำความเข้าใจว่าผู้รับ สารเข้าใจตรงกันกับผู้ส่งสาร

ลักษณะของการสื่อสาร

1. การสื่อสารทางเดียว (One way Communication) หมายถึง การที่ผู้ส่งสารเป็นฝ่ายส่งสาร ไปยังผู้รับสารฝ่ายเดียว ผู้รับไม่มีโอกาสซักถามหรือโต้ตอบได้ ผู้ส่งสารไม่มีโอกาสทราบได้ว่า ผู้รับสารมีความ เข้าใจสารนั้นอย่างไร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ครูสั่งนักศึกษาทำงานด้วยจดหมาย หรือ รายการวิทยุ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น ข้อดีของการสื่อสารประเภทนี้คือ ผู้ส่งสามารถส่งสารได้ตามที่ตนต้องการ และใช้เวลาอันสั้นเพราะไม่ถูกรบกวน แต่ข้อจำกัดคือ ผู้รับสารจะเข้าใจสารตามที่ผู้ส่งต้องการหรือไม่ เนื่องจาก ขาดการทวนความ

2. การสื่อสารสองทาง (Two way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร สามารถส่งสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน ซึ่งทำให้ทั้งฝ่ายเกิดความเข้าใจสารได้ตรงกัน การสื่อสารแบบนี้จะได้ประโยชน์มาก เพราะทั้งผู้รับและผู้ส่งสามารถโต้ตอบซักถาม เพื่อทำความเข้าใจสาร ที่ต้องการจะส่งจนเข้าใจกันอย่างชัดเจน เช่น การประชุม การพูดคุยกัน เป็นต้น การสื่อสารประเภทนี้มีข้อดี คือ ทำให้เกิดความเข้าใจต่อสารที่ส่งได้ตรงกัน แต่ข้อเสียคือ จะใช้เวลามากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำเป็นต้องให้เกิดความเข้าใจต่อกันและกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถ ตอบสนองตรงตามความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพระหว่าง จำเป็นต้องใช้การ สื่อสารสองทาง

อุปสรรคในการสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสารหมายความว่า การตอบสนองที่ส่งผลให้อีกฝ่ายไม่ยอมสนทนาต่อ ประกอบด้วย การตอบสนองหลายลักษณะ ดังนี้

1. ออกคำสั่ง ชี้แนะ คือ การบอกให้เขาทำบางสิ่งบางอย่างด้วยท่าที ซึ่งไม่เปิดโอกาสให้เขาได้เลือกด้วยตัวเอง

ตัวอย่าง : "คุณต้องเลิกสูบบุหรี่ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป"
"ถ้าอยากจะทำงานนี้ต่อไปเธอจะต้องแก้ไขข้อบกพร่องของตัวเอง"

2. เตือน ชู คือ การบอกให้รู้ว่าถ้าเขายังคงทำพฤติกรรมนั้นต่อไป จะต้องมีส่วนที่ตามมาอย่างแน่นอน

ตัวอย่าง : "ถ้าคุณยังเป็นคนไม่มีเหตุผล ผมก็จะไม่รับฟังคุณอีกต่อไป"
"ถ้าคุณยังคงดื่มอยู่อย่างนี้ คุณจะต้องเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง"

3. เทศนา สั่งสอน คือ การบอกสิ่งถูกต้องที่ควรปฏิบัติ

ตัวอย่าง : "เธอควรมีจิตใจเอื้อเฟื้อต่อคนชรา"
"เธอต้องทำคะแนนให้ดีกว่านี้เพื่อจะได้เจริญก้าวหน้า"

4. หวานล้อม ใต้ถ้อย คือ การพยายามชักจูงหรือเอาชนะผู้อื่นด้วยข้อเท็จจริง อ้างหลักฐาน หรือเหตุผล

ตัวอย่าง : "ครูคิดว่าเธอควรเรียนศิลปะ เพราะเธอวาดรูปเก่ง"
"คุณควรที่จะเลิกสูบบุหรี่เพราะมันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ"

5. แนะนำ เสนอแนะ คือ การเสนอแนวทางหรือวิธีปฏิบัติ

ตัวอย่าง : "ผมขอแนะนำให้คุณเรียนพิเศษเพิ่มเติม"
"ฉันคิดว่าเธอน่าจะสมัครงานบริษัทเอกชนเพราะว่าเงินเดือนสูง"

6. ประเมิน วิจาร์ณ คือ การตีความพฤติกรรมของผู้อื่นในทางบวก

ตัวอย่าง : "คุณทำงานช้าเกินไป"
"วันนี้เธอพิมพ์งานไม่ได้เรื่อง"

7. ชมเชย สรรเสริญ คือ การประเมินพฤติกรรมของผู้อื่นในทางบวก

ตัวอย่าง : "คุณยิ้มเก่งจัง"
"คุณพูดได้เหมาะกับกาลเทศะ"

8. ปลอบโยน สงสาร คือ การพยายามพูดเพื่อให้ผู้อื่นลืมความรู้สึกไม่ดีที่เกิดขึ้น

ตัวอย่าง : "ฉันรู้ว่าเธอรู้สึกอย่างไร เพราะฉันก็อยู่ที่นั่นด้วย"
"นี่เป็นเรื่องธรรมดา ไม่ต้องเสียใจ"

9. วินิจฉัย คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้อื่นและสื่อให้รู้ว่าสามารถแยกแยะพฤติกรรมของเขาได้

ตัวอย่าง : "คุณต้องมีปัญหาบางอย่างแน่เลย เพราะตาของคุณแดงเขียว"
"ดูคุณรับประทานอาหารไม่ค่อยได้ คงมีอะไรไม่สบายใจ"

10. เปลี่ยนเรื่อง ผ่านเลย คือการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาหรือการละเลยไม่พูดถึงเรื่องที่เป็นปัญหาของผู้ที่สนทนาด้วย

ตัวอย่าง : "ฉันรู้ว่าเธอสอบไม่ผ่าน แต่ตอนนี้มีหนังเรื่องใหม่น่าสนใจ"
"เรื่องนี้มันยุ่งยาก แต่อย่าไปสนใจเลยเรา ยังมีงานอื่นต้องทำอีกมาก"

11. ยั่วแหย่ กลบเกลื่อน คือการพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงปัญหาโดยการหัวเราะ หรือพยายามทำให้เขาสนใจในเรื่องอื่น ๆ

ตัวอย่าง : "คุณโง่งจริง ๆ ที่ถูกเจ้าคนนั้นมาหลอกได้"
"ผมจะเล่าเรื่องตลกให้ฟัง คุณจะสบายใจขึ้น"

สรุป

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบัน การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก ความต้องการจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน จุดมุ่งหมายของการสื่อสารนอกจากเป็นไปเพื่อรับ-ส่งข่าวสารให้เข้าใจตรงกันแล้ว ยังมีจุดมุ่งหมายอื่นเป็นต้นว่า เพื่อสร้างความร่วมมือ สร้างกำลังใจ สร้างความรู้สึกที่ดี และสร้างความงอกงามให้เกิดขึ้นในจิตใจ องค์ประกอบของการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ คน 2 ฝ่ายคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร สาร และสื่อ กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 7 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ผู้ส่งสารเกิดความคิดที่จะสื่อสาร การประมวลความคิดหรือการเข้ารหัสว่าจะสื่อสารอย่างไร จากนั้นจึงถ่ายทอดสารออกไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งจะต้องถอดความหรือแปลความหมายของสารที่รับมานั้นแล้วตอบสนองออกไป โดยมีขั้นตอนของการให้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสารและผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นกับบุคคลทั้งสองฝ่ายโดยที่ผู้ส่งสารจะประมวลความคิดด้วยการตระหนักถึงกรอบประสบการณ์ของผู้รับสารด้วย และถ่ายทอดออกไปอย่างครบถ้วนชัดเจน ขณะที่ผู้รับสารจำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทของผู้ส่งสารในขั้นตอนของการถอดความหรือแปลความหมายของสารที่ได้รับมา ทั้งนี้ทั้งสองฝ่ายสามารถใช้ขั้นตอนของการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความรักความเข้าใจต่อกันควรหลีกเลี่ยงการตอบสนองที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสาร เช่น การออกคำสั่ง ขี้แนะ การอบรมสั่งสอน การประเมิน วิจารณ์ เป็นต้น ซึ่งการตอบสนองเหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกในลักษณะของความไม่ต้องการสนทนาต่อซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. ให้ยกตัวอย่างการสื่อสาร 1 ตัวอย่างพร้อมระบุรายละเอียดขั้นตอนการสื่อสาร 7 ขั้นตอนให้ชัดเจน
2. ให้ยกตัวอย่างการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งนักศึกษาประสบด้วยตนเอง พร้อมวิเคราะห์ว่าความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นในขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร
3. ท่านคิดว่าองค์ประกอบของการสื่อสารใดมีความสำคัญที่สุดในการสื่อสารเพื่อสื่อสารสัมพันธ์ ระบุพร้อมให้เหตุผลประกอบอย่างชัดเจน

บทที่ 2

ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์

การศึกษาสาระของบทที่ 1 จะช่วยให้เข้าใจความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารเป็นต้นว่า ความหมาย จุดมุ่งหมาย องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร ในบทนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับธรรมชาติและ ความต้องการของมนุษย์ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคลซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร การเข้าใจธรรมชาติและ ความต้องการของมนุษย์ จะช่วยให้เกิดความระมัดระวังในการสื่อสารกับบุคคลอื่นว่าจะสื่อสารอย่างไรจึงจะตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร สื่อสารอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับธรรมชาติและ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

ธรรมชาติของมนุษย์

มนุษย์ทุกคนล้วนมีธรรมชาติติดตัวมา หากเราสังเกตจะเห็นได้ว่าท่ามกลางกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันยังมีความเหมือนกันในบางประการซ่อนอยู่ จะมีลักษณะอย่างไรขึ้นกับมุมมองของแต่ละบุคคล มุมมองเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ มีหลายแนวคิด ดังนี้

1. **นักมนุษยวิทยา** เชื่อว่า มนุษย์ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ย่อมมีพฤติกรรมต่างกัน เช่น กลุ่มพ่อค้าย่อมมีพฤติกรรมและความคิดต่างกับกลุ่มศิลปิน ดังนั้นกลุ่มคนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. **นักสังคมวิทยา** เชื่อว่า ธรรมชาติของมนุษย์คือสัตว์สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการติดต่อสัมพันธ์กัน การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขนั้นจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ หรือกติกาทางสังคม เพื่อเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม กฎเกณฑ์ดังกล่าวเรียกว่า ปทัสสถาน (Norms) คือ จารีตประเพณี วิถีประชาและกฎหมาย หากบุคคลปฏิบัติตามปทัสสถานของสังคมได้ก็จะได้รับการยกย่อง ชมเชย สังคมยอมรับและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3. **นักปรัชญา** พุทธศาสนามองชีวิตเป็นกระแสที่มีความเคลื่อนไหวอย่างประสานสัมพันธ์ของขั้น 5 ประกอบด้วย รูป เวทนา สัญญา สังขาร และวิญญาณ ดำเนินไปตามกฎธรรมชาติ ซึ่งเรียกว่า ไตรลักษณ์ ได้แก่ อนิจจัง คือ ความไม่เที่ยง ทุกขัง คือ การไม่สามารถอยู่ได้คงที่ อนัตตา คือ ความไม่มีตัวตน การมีชีวิตเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปด้วยการเสริมปัจจัยต่อเนื่องซึ่งกันและกัน ภาวะการณ์ใดจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องมาจากความพร้อมของปัจจัยนั้น

4. **นักจิตวิทยา** นักจิตวิทยา กลุ่มต่าง ๆ ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ไว้ดังนี้

4.1 กลุ่มจิตวิเคราะห์ เชื่อว่า ธรรมชาติดั้งเดิมของมนุษย์นั้นมีความเลวติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด พฤติกรรมต่าง ๆ เกิดจากสัญชาตญาณซึ่งอยู่ภายในตัวคน

4.2 กลุ่มพฤติกรรมนิยม เชื่อว่ามนุษย์เกิดมาไม่ดีไม่เลว มนุษย์จะดีหรือเลวขึ้นกับสิ่งแวดล้อม

4.3 กลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่า มนุษย์จะดีหรือเลวขึ้นกับการปรับตัวในสภาพแวดล้อม มนุษย์เป็นผู้ที่มีสติปัญญา

4.4 กลุ่มมนุษยนิยม เชื่อว่า มนุษย์เกิดมาดีโดยกำเนิด พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการพื้นฐาน

การมองมนุษย์ในทัศนะต่าง ๆ จะเน้นที่พฤติกรรมเป็นสำคัญ มนุษย์สัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรม สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมมาจากหลายสาเหตุตามความเชื่อของแต่ละกลุ่ม เช่น เกิดจากสัญชาตญาณ

5. ทฤษฎีการจูงใจในการบริหาร ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ไว้ ดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจในการบริหารของแมกเกรเกอร์ (McGregor, 1960) กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ 2 ด้าน ตามแนวทฤษฎีต่อไปนี้ คือ

5.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X Theory) นักทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีแต่ความต้องการ (Man is a wanting animal) คือ ความต้องการไม่มีที่สิ้นสุดและมีลักษณะอื่นอีก เช่น

1) ไม่ชอบทำงาน มักหลบงานเมื่อมีโอกาส การจูงใจให้มนุษย์ทำงานต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม สั่งการ ลงโทษ

2) ชอบทำตัวเป็นผู้ตาม เวลาทำงานต้องคอยฟังคำสั่ง พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด

3) ให้ความสำคัญแก่ตนเองเท่านั้น ไม่สนใจความต้องการของผู้อื่น

4) มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ทัศนะของนักทฤษฎีนี้ค่อนข้างจะมองมนุษย์ในแง่ลบ

5.2 ทฤษฎีวาย (Y Theory) เป็นทัศนะของนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่าน เช่น ลีเคิร์ท (Likert) อาร์กิริส (Argiris) บุคคลเหล่านี้เชื่อว่า มนุษย์เป็นผู้ชอบการสมาคม (Man is a social man) มนุษย์จะอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องพบปะพูดคุยและให้ความช่วยเหลือกัน แมกเกรเกอร์ได้สรุปทัศนะที่เกี่ยวกับมนุษย์ ดังนี้

1) รักงาน จะทำงานด้วยความสุขโดยเชื่อว่า งานเป็นสิ่งที่สนองความต้องการ คนจะหลีกเลี่ยงงาน หรือไม่ขึ้นกับลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา

2) ทำงานด้วยตัวของเขาเอง มีความรับผิดชอบในการทำงานจนได้รับ ความสำเร็จ เมื่อเขาทำงานเสร็จก็จะมีกำลังใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) ชอบทำงานเป็นกลุ่ม

4) มีความเฉลียวฉลาด มีความคิด จินตนาการสร้างสรรค์ตนเองและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มนุษย์ทุกคนรู้จักตนเองว่าเป็นใคร

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้มองมนุษย์ในแง่บวกมากกว่าทฤษฎีเอ็กซ์

5.3 ทฤษฎีแซต (Z Theory) ของเรดดิน (Reddin) เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีความซับซ้อน (Man is a complex man) แต่ในความจริง มนุษย์มีลักษณะทั่ว ๆ ไป ดังนี้

- 1) เป็นผู้มีความตั้งใจในการทำงาน
- 2) ยอมรับทั้งความดี และความชั่ว
- 3) จะถูกผลักดันจากสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมให้ทำสิ่งต่าง ๆ
- 4) มีเหตุผลเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงาน
- 5) มักจะพึ่งพาอาศัยกัน และจะต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับในสังคม
- 6) ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีแซต มีทัศนะว่ามนุษย์มีลักษณะกลาง ๆ ไม่ดี ไม่เลว แต่จะทำสิ่งต่าง ๆ เพราะได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

มนุษย์เกิดมาล้วนมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน แตกต่างกันไปรายละเอียดของความต้องการ ในที่นี้จะนำเสนอความต้องการพื้นฐานใน 2 มุมมอง คือ พุทธศาสนา กับนักจิตวิทยา ดังนี้

พุทธศาสนา ในทางพุทธศาสนาเรียกความต้องการว่าตัณหา (Craving) โดยมีความเชื่อว่า トラบใดที่มนุษย์มีความต้องการ ความอยาก トラบนั้นมนุษย์ไม่สามารถจะข้ามพ้นวัฏสงสาร คือ จะต้องเวียนว่ายตายเกิดอยู่รำไป โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. กามตัณหา คือ ความต้องการที่จะได้รับรู้ สัมผัส ถูกต้อง จากคนที่ชอบ พอใจ
2. ภวตัณหา คือ ความต้องการอยากมีนั่นมีนี่ อยากเป็นโน่นเป็นนี่ ได้โน่นได้นี้
3. วิภวตัณหา คือ ความต้องการไม่อย่างได้นั้นได้นี้ เป็นนั่นเป็นนี่ เป็นความต้องการระดับสูง

ตัณหา 3 ประการเป็นสิ่งผลักดันพฤติกรรมของบุคคล ดังจะเห็นได้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแสวงหา และต้องการครอบครองสิ่งที่ตนเองพึงพอใจ ทั้งที่เป็นบุคคล สิ่งของ และทรัพย์สินเงินทอง แม้กระทั่งวิภวตัณหาคือความไม่อย่างซึ่งคล้ายกับไม่มีความอยาก แต่ซ่อนอยู่ในนั้นคือความต้องการไม่เป็นอย่างนั้น อย่างนี้ เช่น ไม่อยากเจ็บไข้ได้ป่วย ไม่อยากวิ่งตามกระแสวิ่งตามกระแสสังคม เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการซึ่งเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการจำเป็นพื้นฐาน (Basic needs) ของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการจำเป็นพื้นฐานเหมือนกัน ต่างกันที่รายละเอียดหรือขั้นที่ความต้องการว่าใครกำลังมีความต้องการในขั้นความต้องการใดเป็นสำคัญ การทำความเข้าใจทฤษฎีของมาสโลว์ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการ และลำดับขั้นความต้องการ ดังนี้

แนวคิดพื้นฐาน ความเชื่อเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของมนุษย์เป็นดังนี้

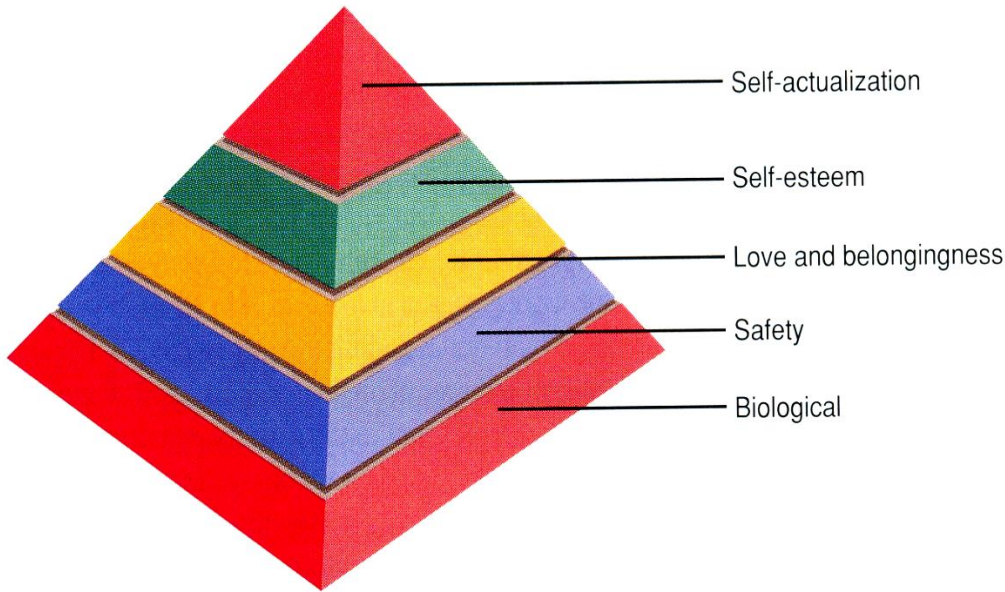
1. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความต้องการสูงสุด
2. ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันหนึ่งอันใดได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการชนิดใหม่ขึ้นอีก
3. ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่องกันและซ้อนทับกันอยู่ เมื่อความต้องการระดับหนึ่งระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความจริงแล้วความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นความต้องการทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด

David Krech และคณะ ได้สนับสนุนแนวความคิดของ Maslow โดยสรุปความสัมพันธ์ของระดับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า เมื่อความต้องการระดับแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่อไปจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรมใหม่ต่อไป อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นพฤติกรรมเรื่อย ๆ เพราะความต้องการทุกระดับเกี่ยวเนื่อง และซ้ำซ้อนกันอยู่

ลำดับชั้นความต้องการ Maslow ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากความต้องการที่จำเป็นของมนุษย์จากต่ำสุดไปหาสูงสุด คือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการความมั่นคง-ปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ (Love and Sense of Belonging) ความต้องการเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง (Accepted and Esteem Needs) ความต้องการรู้จักตนเองตรงตามความเป็นจริง (Self - Actualization Needs)

จากลักษณะความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow ทั้ง 5 ดังกล่าวแล้ว Gary Dessler ได้สรุปและจัดระดับเป็นขั้นบันไดเพื่อให้เข้าใจง่าย โดยอธิบายว่าความต้องการทางกายภาพเป็นขั้นบันไดขั้นต่ำสุดที่มนุษย์ต้องการ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับแรกนี้แล้วก็ปรากฏความต้องการระดับสอง สาม สี่ และห้า ตามลำดับ รายละเอียดความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow ไว้ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1 ระดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)



1. **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)** ความต้องการจำเป็นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่ต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้ามนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของร่างกายก็เป็นความต้องการในด้านร่างกาย และมนุษย์นั้นสามารถสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก

2. **ความต้องการด้านความมั่นคง-ปลอดภัย (Safety or Security Needs)** เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสูงต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ คนงานจะมีความรู้สึกว่าเขาจะต้องไม่ถูกปลด ไล่ออก หรือถูกสั่งย้ายง่าย ๆ เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยมีคนรักษาพยาบาลให้ ได้รับความเอาใจใส่ดูแล และเมื่อออกจากงานก็จะได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องมีรายได้ดีพอสมควร หรืออย่างน้อยก็เพียงพอแก่การดำรงชีพอย่างสุขสบาย มีบ้านอยู่เป็นของตัวเอง มีหลักประกันในการทำงานต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ตลอดจนครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานจำเป็นต้องตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่า งานที่ทำอยู่มั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลต่อระดับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

3. **ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ (Love and Sense of Belonging)** ความต้องการที่สูงขึ้นมาอีกขั้นหนึ่งของมนุษย์คือความต้องการทางด้านสังคม หรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการจะเข้าพวกเข้าหมู่ มี

ส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อมนุษย์เรารู้สึกว่าสังคมยอมรับไว้เป็นสมาชิกแล้วก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้เสียของสังคมอย่างเต็มที่ ผู้บริหารงานจะต้องทำให้คนในหน่วยงานเกิดความรู้สึกว่า เขาเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานนั้น มีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน (Sense of Belonging) ด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านการทำงานและสังคม มีการแสดงออกทางความคิดเห็น และความรู้สึกว่าตนเอง เป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน หรือแม้กระทั่งความล้มเหลวของงาน นอกจากนี้ ควรให้โอกาสคนในหน่วยงานได้เข้าร่วมงานสังคมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การรับประทานอาหารร่วมกัน การจัดทัศนศึกษา หรือการพักผ่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง (Accepted Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น ความมั่นใจในตนเองเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตนเอง รวมถึงความมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือให้บุคคลอื่นสรรเสริญ นับหน้าถือตา เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจการต่าง ๆ แล้วเขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจ เมื่อชวนให้ทำในสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5. ความต้องการรู้จักตนเองตรงตามความเป็นจริง (Self - Actualization Needs) เมื่อความต้องการต่าง ๆ ดังกล่าวทั้ง 4 ชั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่เป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการของตนเองโดยไม่มี การปกป้องปิดป้อง พร้อมทั้งจะเปิดเผยตนเอง พิจารณาตนเองอย่างใจที่เป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งส่วนที่เป็น ข้อบกพร่องของตนเอง เป็นความต้องการที่คนแต่ละคนต้องการเป็นคนชนิดที่เราเป็นได้ดีที่สุด สามารถใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างเต็มที่เต็มภาคภูมิความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการอย่างสูงสุดในชีวิต

ความต้องการจำเป็นทั้ง 5 ประการนี้เรียงลำดับชั้นจากต่ำไปสู่ความต้องการระดับสูง ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า หากความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการนั้นจะหายไป ดังเช่นคนเราเมื่อหิวแล้วได้รับประทานอาหารจนอิ่มแล้ว เขาก็ยังต้องรับประทานอาหารมื้อต่อไป เนื่องจากความต้องการแต่ละชั้นมีความเกี่ยวเนื่องและซ้อนทับกันอยู่ ความต้องการในแต่ละชั้นเพียงได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งเท่านั้น ความต้องการชั้นต่อไปจะก้าวเข้ามาเรียกร้องให้ตอบสนองอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หากแต่ละบุคคลรู้จักพอในการตอบสนองความต้องการแต่ละชั้นย่อมสามารถก้าวไปสู่การตอบสนองความต้องการชั้นสูงสุดคือ การตระหนักในความสามารถของตนอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นระดับของการค้นพบศักยภาพของตนเองและนำเอาศักยภาพนั้น มาสร้างสรรค์ผลงาน หรือสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม นำมาซึ่งความสุขที่เกิดจากการให้มิใช่จากการรับดังการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นๆ

การเข้าใจความต้องการของมนุษย์ทำให้เข้าใจได้ว่ามนุษย์เหมือนกันคือทุกคนล้วนมีความต้องการทั้งสิ้น การเข้าใจและตอบสนองความต้องการของบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการในแต่ละชั้น แสดงในตาราง

ตารางที่ 1 ความต้องการและพฤติกรรมที่แสดงออกตามลำดับชั้นความต้องการ

ลำดับชั้นความต้องการ	ความต้องการ	พฤติกรรมที่แสดงออก
ด้านร่างกาย	เงิน เพื่อซื้อปัจจัย 4 ข้าว พิษไร้สำหรับเลี้ยงชีพ	หางานทำ ประกอบอาชีพ เช่น ทำนา ทำไร่
ด้านความมั่นคง-ปลอดภัย	มั่นใจว่าจะมีเงินใช้ทุกเดือน มั่นใจว่าจะได้รับการดูแลเมื่อเจ็บป่วย	หางานที่มั่นคง มีงานประจำ ทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพ
ด้านความรักและเป็นเจ้าของ	เพื่อน การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	ทำงานเป็นกลุ่ม เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม สมัครเข้าชมรม ชุมนุมต่างๆ
ด้านการยอมรับ ยกย่อง	คนอื่นเห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง นับถือ	พยายามเรียนจบได้ปริญญา ทำงานเต็มความสามารถ แข่งขันให้ชนะ
ด้านการรู้จักตนเองตามความเป็นจริง	รู้จักตนเองทั้งจุดเด่น จุดด้อย	ทดลองทำงานใหม่ๆ รับฟังคำวิพากษ์ วิจารณ์

บุคลิกภาพของมนุษย์

นอกจากธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์แล้ว สิ่งหนึ่งที่มีควรทำความเข้าใจคือ ความแตกต่างของมนุษย์ พฤติกรรมศาสตร์สรุปว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน คือ ความแตกต่างทางด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม หากจะพิจารณาจะพบว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน ใน 3 ด้าน คือ 1) บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ โครงสร้างทางด้านร่างกาย ความสูง ความเตี้ย ลักษณะของผิวพรรณ หรือโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ เป็นไปตามลักษณะของเผ่าพันธุ์ และสภาพแวดล้อมของการเกิดและการเอาใจใส่เลี้ยงดูภายใต้โภชนาการ และความเป็นอยู่ที่ต่างกันระหว่างการเจริญเติบโตในแต่ละช่วงวัย บุคลิกภาพภายใน 2) ความแตกต่างของบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ธรรมชาติของอารมณ์ ความคิด การตัดสินใจ ความปรารถนา หรือความต้องการในชีวิตของบุคคลที่ต่างกันออกไป เนื่องจากความเคยชินที่ได้ฝึกหัดมา ได้เลียนแบบมา การลองผิดลองถูกจนได้ผลเป็นที่พอใจ เช่น บางคนมีอารมณ์ขัน แจ่มใส เบิกบานเสมอ เป็นผลมาจากการมีบิดาเป็นคนที่มีอารมณ์ขัน เป็นต้น และ 3) ลักษณะพัฒนาการทางสังคม บุคคลอาจมีพัฒนาการด้านนี้แตกต่างกันด้วยปัจจัยหลายอย่าง เช่น สภาพความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัว มีความรักใคร่กลมเกลียวกันดี ย่อมส่งผลให้สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนอื่นได้ดี หากครอบครัวเต็มไปด้วยความขัดแย้ง ไม่ลงรอยกัน ย่อมส่งผลต่อการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยาก นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างทางด้านฐานะเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความร่ำรวย ยากจน การเข้าสังคมในระดับต่าง ๆ การปรับตัวเข้ากับสังคม การยอมรับของสังคม ความมีชื่อเสียงในสังคม ความแตกต่างเหล่านี้ ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของลักษณะของบุคคลที่แตกต่างจากผู้อื่น บุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะภายนอก ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ การแสดงออก กิริยาท่าทาง เป็นต้น ลักษณะภายใน ได้แก่

ความคิด ความเฉลียวฉลาด ลักษณะนิสัยใจคอ บุคลิกภาพเกิดจากการพัฒนาสะสมของบุคคลอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นรูปแบบของตน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพของมนุษย์ตามทัศนะของ นักจิตวิทยาและนักการศึกษา มีดังนี้

1. เชลดอน (Sheldon) แบ่งบุคลิกภาพมนุษย์ได้ดังนี้

1.1 ประเภทผอมสูง (Ectomorph) บุคคลที่มีรูปร่างผอมสูงจะมีลักษณะเคร่งขรึม เงียบ เก็บตัว

1.2 ประเภทกำยำ ลำสัน (Mesomorph) เป็นบุคคลที่กล้าหาญ กล้าเสี่ยง กล้าผจญภัย
เข้มแข็ง เปิดเผย

1.3 ประเภทอ้วนเตี้ย (Endomorph) บุคคลที่มีรูปร่างอ้วนเตี้ยเป็นคนชอบสังคม อารมณ์ดี ร่าเริง
ชอบพูดคุย ใจดี ใจเย็น

2. จุง (Jung) ได้แบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 ประเภทเก็บตัว (Introvert) คือ บุคคลที่ไม่ชอบสังคม เมื่อมีปัญหาจะแยกตัวออกจากสังคม
เป็นคนไม่ชอบพูด ขี้อาย ชอบคิดมากกว่าพูด มีอารมณ์รุนแรง นอกจากนี้ยังคิดซ้ำ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง
ถ้าจะพูดก็มักจะพูดเรื่องของตนเอง และชอบเขียนมากกว่าพูด

2.2 ประเภทแสดงตัว (Extrovert) บุคคลประเภทนี้ชอบเข้าสังคม ชอบพบปะพูดคุยกับผู้อื่น เป็น
คนเปิดเผย ร่าเริงแจ่มใส มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือสังคม ไม่สนใจตนเองมากนัก ถือสังคมเป็นศูนย์กลาง ชอบ
ทำงานเป็นกลุ่ม ติดต่อกันได้คล่องแคล่ว ว่องไว มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่มีข้อเสียคือ เป็นคนพูดมาก เก็บ
ความลับไม่อยู่ พูดนอกเรื่อง พูดเกินจริง สนทนากับคนแปลกหน้าเร็วเกินไป พูดไม่ถูกกาลเทศะ และชอบพูดทับ
ถมคนอื่น

2.3 พวกกลาง ๆ (Ambivert) เป็นคนพูดพอสมควร เดินทางสายกลาง มีชีวิตที่เรียบง่าย อยู่
คนเดียวก็มีความสุข คบหากับคนทั่วไปได้ดี ไม่พูดมากเกินไป หรือน้อยเกินไป

3. บุคลิกภาพตามแนวพุทธศาสนา มี 6 ประเภท ตามพื้นเพของจิตใจ (จริต) ซึ่งแต่ละคนจะมีจริต
อย่างใดอย่างหนึ่งเด่นชัด ดังนี้

3.1 ประเภทราคะจริต คนประเภทนี้จะรักสวยรักงามมากกว่าสิ่งอื่นใด ชอบแต่งตัว หลงใหล
ความงามของธรรมชาติ มักท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ที่งดงาม ไม่ชอบสิ่งที่ทำให้เกิดความเศร้า เช่น ภาพ
สยดสยอง สิ่งปรักหักพัง กลิ่นแรง แดดจัด คนที่จัดอยู่ในประเภท ราคะจริตมีโชคนี่มากมากในกามารมณ์ตามที่
เข้าใจกัน ความจริงคนประเภทนี้มักขี้อาย จะสังเกตคนประเภทนี้จากการเดิน เช่น เวลาเดินจะเดินช้า ๆ เบา
ๆ ชอบเดินกลางกลุ่มชน ผู้หญิงมักเดินเยื้องกราย จะเลือกยืนหรือนั่งในที่ราบเรียบ การนั่งหรือยืนเรียบร้อย
แขนทั้งสองปล่อยตามสบาย การนอนก่อนนอนจะนั่งบนที่นอนเหยียดเท้า จัดเสื้อผ้าหรือผ้าปูที่นอนก่อนล้มตัว
ลงนอน การทำงานจะทำงานช้า ๆ ละเอียดลออ อาหารชอบอาหารอร่อยรสไม่จัด เรียบร้อย ไม่มูมมาม ความ
สนใจ ไม่ชอบดูภาพที่เคลื่อนไหวเร็ว ๆ ภาพการต่อสู้ ผจญภัย นิสัยเป็นคนชอบมีมารยาท โอ้อวด มีความโลภ
ไม่รู้จักพอ งาม อ่อนแอ ขี้ขลาด ขี้อาย

3.2 ประเภทโทสจริต คนประเภทนี้มักจะหงุดหงิด ใจร้อน รีบร้อน ทำงานให้เสร็จมากกว่า คำนึงถึงความสวยงาม ตัดสินใจเร็ว สะเพร่า นิสัยชอบต่อสู้ ใจนักเลง ตัดสินใจง่าย ไม่ชอบความเฉื่อยชา สิ่งที่อยู่กับที่ จะสังเกตคนประเภทนี้ได้จากอิริยาบถต่าง ๆ เช่น เดินเร็ว ชอบเอามือไพล่หลัง รีบร้อน ลูกลี้ลูกลอน เวลานั่งหรือยืนเท้าทั้งสองอยู่ห่างกัน ท้าวสะเอว หรือกอดอก มักขยับตัวไปมาเหมือนกระวนกระวายใจ ไม่เลือกที่นั่งหรือยืน ชอบเป็นผู้นำกลุ่มไม่พิถีพิถันในการนอน อาหารชอบอาหารรสจัด ของเหนียว ๆ และอาหารสด ๆ คาว ๆ เวลารับประทานอาหารจะรีบ ๆ ให้เสร็จ นิสัยมักจะง่วงเหงา ซี้เซา ฟุ้งซ่าน ลังเล คล้อยตามคนอื่นง่าย ไม่มีเหตุผล สะเพร่า อบรมแนะนำให้ติได้ยาก

3.3 ประเภทโมหจริต คนประเภทนี้มักเฉื่อยชาขาดความกระตือรือร้น เป็นคนไม่มีแววฉลาด ใจทึบ ไม่สนใจการเรียน ทำอะไรไม่จริงจัง กิริยาอาการมักจะเหม่อ ใจลอย สังเกตคนประเภทนี้ได้จากอิริยาบถต่าง ๆ เช่น เดินตามสบาย เหม่อลอย เดินไม่สม่ำเสมอ เร็วบ้างช้าบ้าง ชอบขำเลียงไปข้าง ๆ ยืนหรือนั่งเหม่อลอย การนอน คนประเภทนี้จัดที่นอนไม่เป็น ที่นอนไม่เรียบร้อยกินนอนได้ การทำงานจะไม่เป็นระบบ ทำบ้างหยุดบ้าง อาหารชอบอาหารรสไม่แน่นอน

3.4 ประเภทศรัทธาจริต คนประเภทนี้มักทำอะไรตามความเชื่อ เชื่ออย่างงมงาย ยอมเสียสละตามความเชื่อ เป็นคนมีความประพฤติดีไม่มีเล่ห์เหลี่ยม

3.5 ประเภทวิตกจริต คนประเภทนี้เป็นคนคิดมาก กังวลมาก เห็นเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่ เป็นคนจู้จี้ ละเอียดลออ จะทำอะไรก็คิดแล้วคิดอีก ไม่กล้าตัดสินใจ กลัวสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น คนประเภทนี้มักแต่งงานช้า เพราะกลัวปัญหา ไม่กล้าเสี่ยง ใจโลเล เปลี่ยนงานง่าย เป็นคนประพฤติดี แต่พูดพาล่าม ไม่ชอบทำบุญ

3.6 ประเภทพุทฺธจริต คนประเภทนี้ฉลาด รู้จักใช้ความรู้ ใช้เหตุผล ชอบการศึกษาหาความรู้ ชอบค้นหาความจริง ทดสอบและวิจัย ชอบสนทนาวิชาการ ใฝ่หาที่ อภิปราย ชอบอิสระในการทำงาน มีความประพฤติดี วานอนนอนง่าย รู้จักเลือกคบคนดี และรู้จักประมาณตน

สรุป

มนุษย์ล้วนมีธรรมชาติและความต้องการ มุมมองเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ประกอบด้วย มุมมองของนักมานุษยวิทยาที่มองว่าสภาพแวดล้อมกำหนดความแตกต่าง นักสังคมวิทยาเน้นปทัสสถานของกลุ่มคน นักปรัชญาคือศาสนาพุทธมองว่ามนุษย์เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และนักจิตวิทยาที่มองว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับความดี ความเลว หรือเกิดมาเป็นกลางตามความเชื่อของนักจิตวิทยาแต่ละกลุ่ม อีกมุมมองหนึ่งเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์คือทฤษฎีการจูงใจในการบริหารที่แบ่งมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y และทฤษฎี Z ส่วนความต้องการจำเป็นพื้นฐานมี 5 ด้านเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูง ความต้องการเหล่านี้จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อหาทางตอบสนองความต้องการ เริ่มตั้งแต่ความต้องการด้านร่างกาย ความมั่นคง ปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของ การยอมรับและยกย่อง และขั้นสูงสุดคือคือ การรู้จักตนเอง ตรงตามความเป็นจริง ด้านความแตกต่างของมนุษย์มุ่งไปที่ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้เสนอมุมมองไว้ 3 แนวคิด คือ แนวคิดของเชลดอนและจุงซึ่งเป็นนักจิตวิทยา และแนวคิดของพุทธศาสนาที่มองว่ามนุษย์

แตกต่างกันที่จริตหรือพื้นเพจิตใจที่ติดตัวมา ซึ่งบุคคลสามารถการประยุกต์ใช้ความเข้าใจเรื่องธรรมชาติ ความต้องการและความแตกต่างของมนุษย์เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การทำความเข้าใจธรรมชาติ ความต้องการ ตลอดจนความแตกต่างของมนุษย์สามารถช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตอย่างราบรื่น ลดความขัดแย้ง มีความสุขในชีวิต

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. เมื่อท่านศึกษาเนื้อหาจบแล้ว ให้เขียนแผนผังความคิดที่แสดงความเข้าใจในเนื้อหา
2. ยกตัวอย่างสถานการณ์การประยุกต์ความเข้าใจเรื่องธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์

ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

3. วิเคราะห์บุคลิกภาพของเพื่อนในกลุ่มตามมุมมองของแต่ละแนวคิด

บทที่ 3

การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่น

การเข้าใจตนเองเป็นพื้นฐานสำคัญในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ผู้ที่สามารถเข้าใจและยอมรับตนเองได้ย่อมสามารถเข้าใจและยอมรับผู้อื่นได้ง่าย การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่นในที่นี้จะกล่าวถึงปัจจัยส่งเสริมความเข้าใจตนเองและผู้อื่นที่สำคัญ ได้แก่ อัตมโนทัศน์ กลไกป้องกันตนเอง การเห็นคุณค่าแห่งตน รวมถึงปัจจัยในการสร้างความเข้าใจตนเอง และการสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่นตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี

ปัจจัยส่งเสริมความเข้าใจตนเองและผู้อื่น

ปัจจัยส่งเสริมความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ประกอบด้วยความเข้าใจใน 3 เรื่อง คือ อัตมโนทัศน์ กลไกป้องกันตนเอง และการเห็นคุณค่าแห่งตน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อัตมโนทัศน์

อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้บุคคลได้รู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่น ทั้งนี้เพราะอัตมโนทัศน์เป็นภาพที่บุคคลรับรู้ตนเอง หรือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกมา อัตมโนทัศน์เกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ประสบการณ์ทางสังคมและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แล้วรับเอาประสบการณ์นั้นมาไว้กับตนเอง จนทำให้บุคคลรับรู้ว่าเป็นอย่างนั้น

การทำความเข้าใจอัตมโนทัศน์ควรทำความเข้าใจเรื่อง “ตน” เสียก่อน รอเจอร์ส (Carl R. Rogers) เชื่อว่า ตนเป็นบ่อเกิดของการรับรู้ที่บุคคลมีต่อตนเอง ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะผู้รู้ หรือผู้ถูกรับรู้ โดยได้จำแนกตน (Self) ไว้เป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. ตนตามความเป็นจริง (Real Self) หมายถึง ตนที่เป็นจริง เป็นความจริงของบุคคลและเป็นความจริงที่เกิดขึ้น ทั้งที่ตนต้องการและไม่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นทั้งจุดเด่นและจุดด้อย ทั้งที่ทราบและไม่ทราบ อันเป็นธรรมชาติของบุคคลนั้นเช่น เป็นนักศึกษา เรียนได้ 1.90 เป็นผู้หญิง สูง 170 เซนติเมตร ผิวคล้ำ เป็นต้น

2. ตนตามการรับรู้ (Perceived Self) หมายถึง ตนตามที่ตนเองได้รับรู้รวมทั้งตามที่ผู้อื่นคาดหวังเป็นตัวตนที่เกิดขึ้นจากการประเมินหรือคิดว่าตนเองเป็น ซึ่งอาจตรงตามความจริงหรือไม่ก็ได้ ขาดหรือเกินไปได้ เช่น เรียนได้เกรด 3.00 อาจารย์รู้ว่าเรียนเก่งหรือเรียนอ่อนก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าเอาตนไปเปรียบเทียบกับใคร หรือการรับรู้ว่าเป็นคนสวย มีเสน่ห์ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นต้น

3. **ตนตามอุดมคติ (Ideal Self)** หมายถึง ตนตามความอยากจะเป็น ตนตามความคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความคาดหวังของสังคมด้วย เช่น การเป็นคนดี คนเก่ง คนมีความสามารถ มีน้ำใจ ซึ่งมักจะมีคำว่า “น่าจะ” “ควรจะ” “ไม่น่าจะ” “ไม่ควรจะ” เช่น น่าจะรวย (ความจริงไม่รวย) น่าจะมีแฟน (ความจริงไม่มี) น่าจะเป็นโสด (ความจริง มีลูก 3 คนแล้ว) เป็นต้น อย่างไรก็ตามตนตามอุดมคติเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจพัฒนาตนให้ไปถึงขีดสูงสุดตามศักยภาพของตนที่มีอยู่

ตนทั้งสามส่วนนี้ มีความคาบเกี่ยวกันเสมอส่งผลต่อสภาพทางจิตใจและอัตมโนทัศน์ของบุคคล กล่าวคือ หากตัวตนทั้งสามเป็นไปด้วยกันหรือมีความสอดคล้องกัน จะทำให้บุคคลเกิดความสอดคล้อง (Congruence) ในตนเอง เกิดการประเมินตนเองเชิงยอมรับ และเห็นคุณค่าในตนเอง นั่นคือ มีอัตมโนทัศน์เชิงบวก (Positive Self-concept) ส่งผลให้บุคคลปรับตัวได้ดี แต่หากตนทั้งสามไม่ไปด้วยกันหรือไม่มี ความสอดคล้องกัน (Incongruence) จะทำให้บุคคลประเมินตนเองเชิงลบ (Negative Self-Concept) ส่งผลให้บุคคลปรับตัวไม่ได้

กลไกป้องกันตนเอง

กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เป็นวิธีการของจิตใจ ซึ่งใช้แก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เพื่อสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและอยู่ในสังคมได้อย่างปกติ (สุธีระพันธ์ กรลักษณ์, 2535: 869) การใช้กลไกป้องกันตนเอง แม้จะช่วยลดความวิตกกังวลได้ชั่วคราวช่วยยามบ้าง แต่ก็ลดโอกาสที่บุคคลจะได้เติบโตอย่างเป็นจริง กลไกเหล่านี้จะมีคุณภาพของการหลอกหลวงตนเอง (Self-deception) และบิดเบือนความจริง (Reality Distortion) และไม่ทำให้เกิดความงอแงในการปรับตัวในแนวทางแห่งความเป็นจริงกับปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิต บุคคลซึ่งแก้ตัวเสมอๆ ย่อมไม่ได้ประโยชน์ใด ๆ จากการทำเช่นนั้น คนมักจะไม่ยอมรับเมื่อถูกชี้ให้เห็นว่าใช้กลไกป้องกันตน เพราะเขาจะไม่ได้ใช้มันอีกต่อไป หรืออยากที่จะมองเห็นความจริงเพราะถูกใช้มาจนเคยชิน (โสริช โปธิ์แก้ว)

ในการใช้กลไกป้องกันตนจึงมีสาระในกลไกอยู่ 2 ส่วนคือ ความจริง (Reality) กับการป้องกันตน (Self-defensiveness) และเพื่อจะได้รู้จักและรู้เท่าทันการใช้กลไกป้องกันตนของเรา จึงควรจะรู้จักชนิดของกลไก ดังจะกล่าวคือ

1. **การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization)** เป็นการแก้ตัวด้วยการหาเหตุผลซึ่งไม่ตรงกับความ เป็นจริงมาปกป้องตนเองเพื่อรักษาหน้าและไม่เกิดความรู้สึกผิด เช่น สอบตกก็จะอ้างว่าไม่เป็นไรหรอกที่ ตกเพราะไม่ค่อยสบาย หรือเข้าก็ต้องช่วยงานบ้าน หรือเรียนไปก็เท่านั้นแหละ เป็นต้น
2. **การโทษสิ่งอื่นหรือผู้อื่น (Projection)** เป็นการพยายามยืนยันว่า “ฉันดีแล้ว” ด้วยการกล่าวโทษหรือโยนความผิดให้ผู้อื่น เช่น ด่าคนอื่นจะบอกว่า มันทำให้ฉันโกรธ หรืออยากมาอยู่กับฉันนี่ เป็นต้น

3. การเอาอย่าง (Identification) เป็นการหาความสุขเข้าหาตนเองด้วยการทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตามแบบคนที่เราชื่นชอบ หรือคิดว่าสิ่งนั้น ๆ เป็นสิ่งที่เป็นที่ยอมรับ เช่น เห็นคนแต่งตัวดีอยากแต่งอย่างเขาบ้าง หรือทีมฟุตบอลโรงเรียนตนชนะ จะบอกว่าโรงเรียนของเรา เป็นต้น

4. การทำตรงข้าม (Reaction Formation) เป็นการแสดงพฤติกรรมตรงข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริง เช่น เมื่อเดินเข้าไปในป่าคนเดียวเกิดความกลัวขึ้นจะพูดหรือร้องเพลงเสียงดัง เมื่อกลัวคนอื่นจะทำร้ายก็เลยแสดงความเป็นนักเลงแทน

5. การเก็บกด (Repression) การพยายามจะลืมสิ่งต่าง ๆ ที่ตนไม่ต้องการ เช่น ถูกตำหนิต่อหน้าคนมาก ๆ จะบอกว่า “จำไม่ได้” เป็นต้น

6. การหาตัวแทน (Substitution) เป็นการหาตัวแทนเพื่อจะตอบสนองความผิดหวัง เนื่องจากถูกขัดขวางซึ่งจะช่วยให้สบายใจขึ้น เช่น สอบเรียนแพทย์ไม่ได้ เรียนพยาบาลก็ยิ่งดี เป็นต้น

7. การชดเชย (Compensation) เป็นการหาทางชดเชยข้อบกพร่องของตนด้วยการสร้างปมเด่นใหม่ขึ้นมาแทน เช่น เรียนหนังสือไม่ตีไปเอาดีทางร้องเพลง เป็นต้น

8. การทดแทน (Sublimation) เป็นการทดแทนความต้องการจะทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับไปทำในสิ่งที่สังคมยอมรับ เช่น คนที่ชอบทะเลาะวิวาทชกต่อยก็เลยเลือกอาชีพ นักมวย เป็นต้น

9. การไม่รับรู้ (Denial) บุคคลเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหาที่ก่อให้เกิดความปวดร้าวใจมาก ๆ อาจไม่ยอมรับว่าสิ่งเหล่านั้นได้เกิดขึ้น หรือไม่รับรู้ เช่น รู้สึกด้อยไม่เป็นที่ยอมรับจึงตั้งใจทำงานหนักจนลืมความเจ็บปวดอันเกิดจากสภาพนั้น

10. การคิดฝัน (Fantasy) เป็นการปลอบใจตนเองเมื่อเจอเหตุการณ์ที่ตนไม่พึงปรารถนาด้วยการคิดฝันในอนาคต เช่น พ่อหย่ากับแม่เลยคิดว่า สักวันหนึ่งคงจะต้องดีกันแน่ หรืออยากให้เทวดามาช่วยให้เขาดีกัน เป็นต้น

11. การถอยหลัง (Regression) เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ไม่พึงปรารถนาจะหันกลับไปใช้พฤติกรรมที่เคยทำมาในอดีตแทน เช่น โกรธ-กระทืบเท้า ทะเลาะกับสามีกลับบ้านไปหาแม่ดีกว่า สอบตก-ฉันทัดถึงวัยเด็กที่สบาย เป็นต้น

12. การย้ายแหล่ง (Displacement) เป็นการลดความวิตกกังวลหรือความคับข้องใจโดยเปลี่ยนเป้าหมายจากบุคคลหรือเหตุการณ์ที่ไม่อาจโต้ตอบได้ไปยังสิ่งที่มีอันตรายน้อยกว่า เช่น โกรธผู้บังคับบัญชาพาลไปด่าลูก ตีเมีย เป็นต้น

อัตมโนทัศน์มีความเกี่ยวข้องข้องกับการเห็นคุณค่าแห่งตน (Self Esteem) อย่างใกล้ชิด ดังที่แบรอนและพอลลัส กล่าวถึงผู้มีอัตมโนทัศน์เชิงลบจะเห็นคุณค่าแห่งตนในระดับต่ำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีอัตมโนทัศน์เชิงบวก จะรู้สึกว่ามีคุณค่าในระดับสูง

การเห็นคุณค่าแห่งตน

การเห็นคุณค่าแห่งตน (Self Esteem) เป็นพลังแห่งชีวิตที่สำคัญในการดำเนินกิจการต่าง ๆ การเห็นคุณค่าแห่งตนประกอบด้วย การตระหนักในความสามารถของตนในระดับสูง จะเชื่อว่าตนสามารถทำได้ ในขณะที่ผู้ที่ตระหนักในความสามารถของตนในระดับต่ำ จะเต็มไปด้วยความวิตกกังวลไม่ว่าจะทำกิจการใด ๆ การรับรู้ตนเองในด้านความสามารถแห่งตนนี้มีอิทธิพลต่อความกระตือรือร้น หรือการถอยหนี นอกจากนี้ แบรินดูรา (Bandura, 1997 : 39) เห็นว่า การตระหนักในด้านความสามารถของตนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งจะมีแนวโน้มกระทำในสิ่งที่ตนเชื่อถือเพิ่มขึ้น บุคคลที่ขาดความเชื่อถือตนเอง จะยอมให้ผู้อื่นเอาเปรียบ หรือทำร้ายได้ทั้งวาจา และร่างกาย

การตระหนักในคุณค่าแห่งตนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเห็นคุณค่าแห่งตนย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยทั่วไป ดังที่ริงเจอร์ (Ringer, 1993 : 11) พบว่า คนงานที่เห็นคุณค่าของตนในระดับต่ำมีแนวโน้มที่จะสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ยาก และส่งผลต่อผลผลิตของงานระดับต่ำไปด้วย บรอกเนอร์ และกูเออร์ (Brockner and Guare, 1983 : 642-656) ศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เห็นคุณค่าแห่งตนในระดับสูง รับรู้ความสำเร็จขึ้นอยู่กับคุณลักษณะภายในตน ได้แก่ ความสามารถ และทักษะของตน และมองว่าความล้มเหลวมาจากเหตุภายนอก ส่วนนักศึกษาที่เห็นคุณค่าตนเองในระดับต่ำมองว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับเหตุ ภายนอกตน เช่น ความโชคดี ส่วนความล้มเหลวมาจากเหตุภายใน ได้แก่ ขาดความสามารถ หรือขาดทักษะ เป็นต้น

ลักษณะของผู้ที่เห็นคุณค่าแห่งตนในระดับต่ำ เป็นดังนี้

1. ประสบความผิดหวัง หรือล้มเหลวในชีวิต โดยทั่วไปบุคคลจะ “โปรแกรม” ทักษะของผู้อื่นที่มีต่อตนทั้งเชิงบวก และทักษะเชิงลบไว้ในจิตใต้สำนึกในรูปของความหวังและความล้มเหลว ซึ่งจะผลักดันให้มีความพยายามไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าบุคคลเห็นแต่ความล้มเหลว ก็มักจะก้าวไปสู่ความล้มเหลวจริง ๆ
2. มีแนวโน้มที่จะยอมให้สิ่งภายนอกควบคุม ผู้ที่เห็นคุณค่าของตนในระดับต่ำ เชื่อว่า สิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นผู้กำหนดความล้มเหลวในชีวิต โดยมักพูดว่า “มันไม่ใช่ความผิดของฉันแต่ฉันถูกกระทำ...” บุคคลเหล่านั้นจะไม่พยายามที่จะเลือกหรือรับผิดชอบสิ่งที่เกิดขึ้น มุ่งจะโทษผู้อื่น แม้แต่เพื่อประสบความสำเร็จก็จะเชื่อว่าเป็นเพราะโชคดีกว่าความสามารถของตน
3. ขาดทักษะมนุษยสัมพันธ์ บุคคลที่เห็นคุณค่าแห่งตนในระดับต่ำ มักมีความรู้สึกมุ่งร้ายไม่ให้เกียรติผู้อื่น พยายามต่อต้านผู้อื่นเพื่อรักษาหน้า (Briles, 1987: 77) ข้อสรุปนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของเลย์เดน (Layden, 1987 : 87-90) ที่เชื่อว่า ผู้ที่มุ่งร้ายผู้อื่นมักจะมีความรู้สึกต่อคุณค่าแห่งตนในระดับต่ำ ซึ่งอารมณ์ของบุคคลมีผลต่อการกระทำทางกายเป็นกลไกทำให้เกิดความสมดุล (Balancing Mechanism) เมื่อบุคคลขาดความนับถือตนเองก่อให้เกิดความขาดดุลบุคคลจะเริ่มรู้สึกมุ่งร้าย และโกรธแค้น

4. มีแนวโน้มที่มีบุคลิกภาพแบบทำลาย บุคคลที่ไม่ชอบตนก็จะไม่ดูแล จึงมักพบว่า ผู้ที่มีความเห็นต่อคุณค่าแห่งตนในระดับต่ำ มีแนวโน้มจะดื่มจัดและกินมาก ซึ่งจะพัฒนาไปสู่การกินที่มีปัญหา

ลักษณะของผู้ที่เห็นคุณค่าแห่งตนในระดับสูง เป็นดังนี้

1. มีอนาคต ไม่ยึดติดอยู่กับความผิดหรือความล้มเหลวในอดีต สามารถเรียนรู้ความผิดพลาดแต่ไม่ยึดติด จากตัวอย่าง จูเลีย (Julia, 1993: 103) ได้รับตำแหน่งเป็นเสมียนของบริษัทก่อสร้าง (Chicago-based Construction Company) ในปี ค.ศ. 1976 และด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของเธอเธอเปลี่ยนงานและได้เริ่มโครงการใหม่ แต่ละโครงการที่เธอทำ เธอได้เรียนรู้อุตสาหกรรมก่อสร้างเพิ่มขึ้น ในปี ค.ศ. 1990 เธอได้รับการสนับสนุนให้เป็นประธานบริษัท ปัจจุบันเธอเป็นสตรีชั้นนำในอุตสาหกรรมประเภทนี้

2. สามารถจัดการกับปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ โดยไม่อยู่กับความเศร้าซึมหรือโกรธแค้น ตัวอย่างของไอคอคคา (Iacocca, 1984: 137) ซึ่งเป็นประธานบริษัท ฟอร์ด (Ford Motor Company) หลังจากประสบปัญหาเขาก็ย้ายไปทำงานในบริษัท ไครสเลอร์ (Chrysler Corp.) และดำเนินกิจการบริษัทที่ประสบความสำเร็จได้

3. สามารถบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม บุคคลเหล่านี้สามารถรักษาสัมพันธ์ภาพเชิงบวกกับบุคคลรอบข้างได้ โดยตระหนักว่า การใช้อารมณ์เชิงลบไม่สามารถสร้างสรรค์สัมพันธ์ได้ แม้ว่าจะดับอารมณ์โกรธ อิจฉาริษยาได้ยาก แต่ก็สามารถจะควบคุมได้ คอนกลิน (Conklin, 1979: 69) ผู้แต่งหนังสือ “How to cut people to do thing” แนะนำว่า “ฉันไม่สามารถที่จะทำตามความรู้สึก แต่ฉันสามารถคิดแนะนำได้”

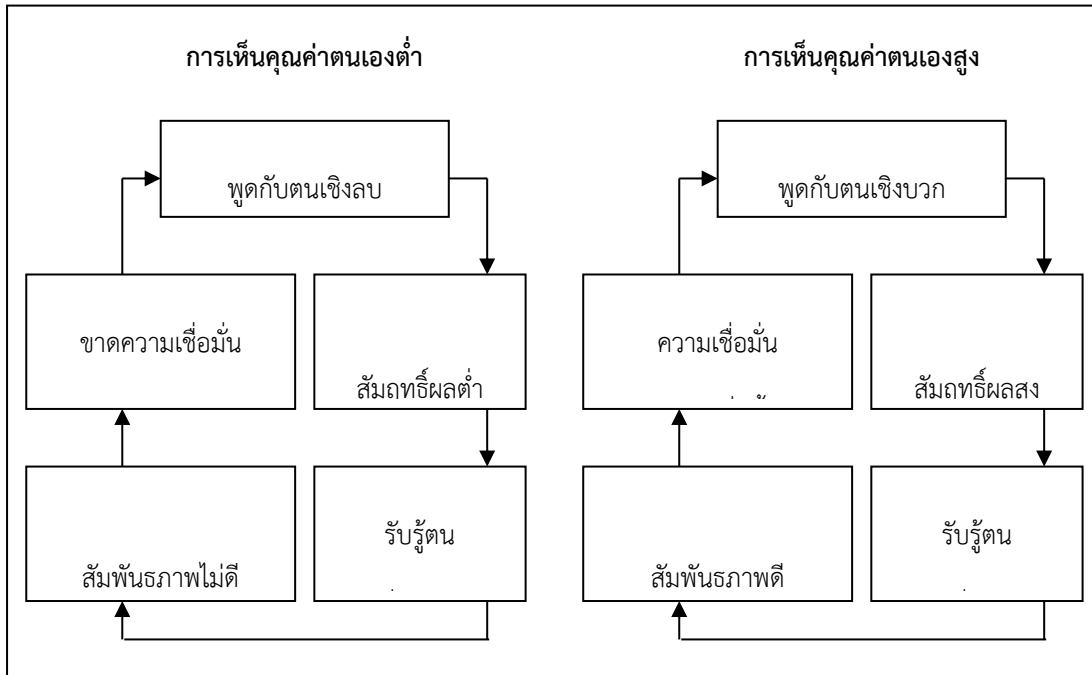
4. เป็นบุคคลที่สามารถให้ และรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้

5. เรียนรู้ที่จะยอมรับบุคคลตามที่เขาเป็นและตามความสามารถของเขา ในการเข้าสู่ยุค ค.ศ. 2000 การเปลี่ยนแปลงแรงงานมีมาก บุคคลที่ไม่สามารถอดทนอยู่กับคนอื่นได้จะพบความยากลำบาก และหางานทำไม่ได้ ผู้ที่เห็นคุณค่าแห่งตนในระดับสูงจะให้ความไว้วางใจ และสร้างสัมพันธ์ที่ดีโดยปราศจากเงื่อนไข การยอมรับคนอื่นได้ดีเป็นเครื่องชี้ว่าบุคคลนั้นยอมรับตนเองได้ดีด้วย

6. เป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้และรับไม่ตรีได้โดยไม่ต้องครุ่นคิดกังวล และสามารถพูดเกี่ยวกับตนเองได้

อย่างไรก็ตาม ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตนสามารถปรับเปลี่ยนได้โดยการตรวจสอบสภาพพจน์ตนเองด้วยความเข้าใจว่าเราเป็นใคร ทำอะไร พัฒนาการไปช้า ๆ อย่างต่อเนื่องด้วยการตั้งเป้าประสงค์ความสำเร็จ และพูดกับตนเองเชิงบวก ดังภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1 แสดงวงจรของการเห็นคุณค่าแห่งตน



ปัจจัยในการสร้างความเข้าใจตนเอง

บุคคลสามารถทำความรู้จักและเข้าใจตนเองได้ ด้วยวิธีการต่อไปนี้

1. **การเฝ้าสังเกตตนเอง** เป็นการเฝ้าดูตนเองถึงนิสัยใจคอ พฤติกรรม ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง สิ่งที่ยากในการเฝ้าดูตนเองก็คือ การสังเกตตนเองเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับบุคคลอื่น และดูว่าเรามีท่าทีต่อเราอย่างไร และเรารู้สึกอย่างไรต่อทำที่นั้น

2. **การอธิบายความรู้สึกของตนเอง** โดยการเล่ากับตนเองหรือบุคคลอื่นก็ได้ เพราะการอธิบายความรู้สึกของตนเองช่วยให้เราได้สำรวจตนเอง ทำให้เข้าใจตนเองได้ชัดเจนขึ้น

3. **การเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น (Social Comparison)** ปกติทั่วไปคนเรามักจะเปรียบเทียบตนเองกับคนอื่นเสมอ ๆ เช่น เทียบอายุ การศึกษา อาชีพการงาน อารมณ์ความรู้สึก ความล้มเหลว ความสำเร็จ ความสามารถ สติปัญญา เป็นต้น เมื่อมีการเปรียบเทียบทำให้เกิดความรู้สึกสูง-ต่ำ เกิดขึ้นเสมอ

4. **การรับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)** ข้อมูลย้อนกลับเป็นผลของปฏิกิริยาที่บุคคลอื่นโต้ตอบหรือแสดงออกต่อเรา หลังจากที่เรได้แสดงปฏิกิริยาออกไป เป็นเรื่องยากที่บุคคลจะรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ด้วยตัวเอง ดังนั้นการรับฟังความคิด การกระทำจากคนที่เราเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย จะทำให้เรามองเห็นภาพของตนเองชัดเจนขึ้น ฤกษ์มูติกกล่าวว่า การที่บุคคลจะมองเห็นตัวเองได้ชัดเจนนั้น สามารถมองได้จากกระจกของบุคคลอื่น

5. การพิจารณาผลของแบบสอบถาม แบบสำรวจ นักจิตวิทยาได้สร้างแบบสอบถามและแบบสำรวจไว้มากมาย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รู้จักและเข้าใจตนเองมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเอง อย่างไรก็ตามผลของแบบสอบถามเป็นเพียงข้อมูลส่วนหนึ่ง ที่จะทำให้เรารู้จักตัวเองจึงต้องพิจารณาควบคู่กับปัจจัยอื่น ๆ อย่างรอบคอบ

6. การฝึกสติ ในทางพุทธศาสนามุ่งให้บุคคลรู้จักตนเองโดยอาศัยสติเป็นตัวเฝ้ามอง หรือพิจารณาตนเองอย่างรู้เท่าทัน มีสติปัญญา 4 เป็นหลักธรรม อันได้แก่ การพิจารณากายหรือรู้เท่าทันกาย (กายานุปัสสนา) การพิจารณาเวทนาหรือการตามดูรู้ทันเวทนา (เวทนานุปัสสนา) การพิจารณาจิตหรือการตามดูรู้ทันจิต (จิตตานุปัสสนา) และการพิจารณาหลักธรรมความจริงต่าง ๆ (ธัมมานุปัสสนา) (พระราชวรมุนี, 804)

7. การวิเคราะห์ตนเองตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยจิตแพทย์ชาวแคนาดาชื่อ ดร.อีริก เบิร์น (Dr. Eric Berne) ทฤษฎีเชื่อว่า บุคคลสามารถเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองได้ อีกทั้งสามารถเลือกแนวทางการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ของตนได้ หากเขากล้า และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง การศึกษาบุคลิกภาพสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการแสดงออก เมื่อบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ซึ่งได้แก่ คำพูด การใช้น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย เป็นต้น ลักษณะการแสดงออกของบุคคลย่อมสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของเขา ตามทฤษฎีนี้ บุคคลจะทำความเข้าใจตนเองใน 3 เรื่อง โครงสร้างบุคลิกภาพ ประกอบด้วยภาวะบุคลิกภาพ 3 รูปแบบ คือ ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก เรื่องที่ 2 คือ รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ ซึ่งมี 3 รูปแบบคือการสื่อสารแบบสอดคล้องที่สร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารแบบขัดแย้งอันนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกัน โกรธกัน และการสื่อสารแบบมีนัยเคลือบแฝง อันเป็นการสื่อสารที่เข้าข่ายของ “ปากกับใจไม่ตรงกัน” นำมาซึ่งความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน สร้างความรู้สึกกินแหนงแคลงใจต่อกัน และเรื่องสุดท้ายคือ ตำแหน่งชีวิตซึ่งเป็นทัศนคติในการมองตนเองและมองผู้อื่นของบุคคล ประกอบด้วย 4 ทัศนะ คือ มองว่าตนเองดี คนอื่นดี ตนเองดีคนอื่นไม่ดี ตนเองไม่ดีคนอื่นดีและตนเองไม่ดีคนอื่นก็ไม่ดี ผู้อ่านสามารถศึกษาทฤษฎีนี้ได้อย่างละเอียดในบทที่ 6

การสร้างความเข้าใจตนเองตามทฤษฎีหน้าต่างหัวใจของโจฮารี

ลูฟท์ (Luft) และอิงแฮม (Ingham) ได้เสนอ “หน้าต่างหัวใจของโจฮารี” (The Johari Window) (Luft, 1970) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมของบุคคล 4 แบบ เปรียบได้กับบริเวณต่างๆ ในหน้าต่างหัวใจ ดังภาพ 3.2

ภาพที่ 3.2 แสดงหน้าต่างหัวใจของโจฮารี (Johari Window) (Luft, 1970 : 56)

	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
ผู้อื่นรู้	บริเวณเปิดเผย (Open Area)	บริเวณจุดบอด (Blind Area)
ผู้อื่นไม่รู้	บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area)	บริเวณอวิชชา (Unknown Area)

จากภาพแสดงพฤติกรรมความสัมพันธ์ของบุคคลมีรายละเอียดดังนี้

1. บริเวณเปิดเผย (Open Area) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นได้ เช่น ชื่อ แหล่งที่มา การแต่งกาย ลักษณะท่าทาง รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ และบุคคลแลกเปลี่ยน ให้รู้จักกัน ผู้ที่ติดต่อสัมพันธ์อย่างสนิทสนม รู้จักคุ้นเคยกันดี บริเวณนี้จะมีอาณาเขตกว้างขวางขึ้น

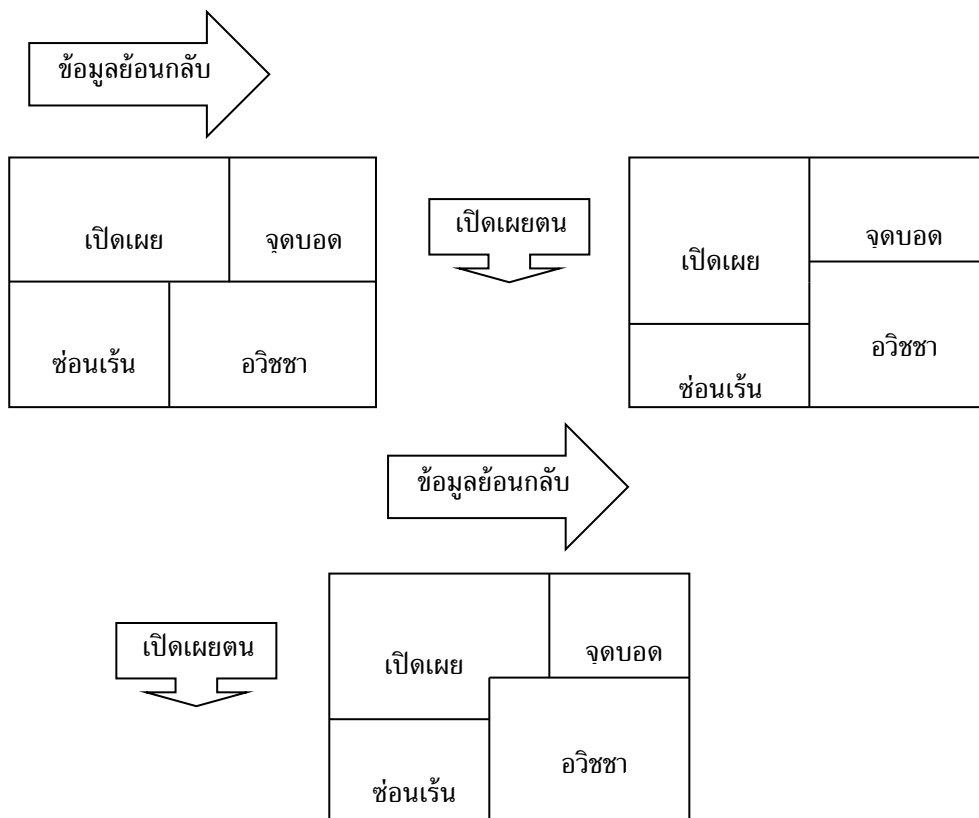
2. บริเวณจุดบอด (Blind Area) หมายถึง บริเวณที่เป็นข้อมูล ซึ่งตนเองไม่ทราบ แต่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ บุคคลอาจแสดงพฤติกรรมโดยไม่รู้ตัว แต่ผู้อื่นรู้และเห็นได้ เช่น บางคนมักใช้คำว่า “แบบว่า” ซ้ำหลายครั้ง พูดพร้อมกับคิ้วขมวดเสมอ การยืนพร้อมมือเท้าสะเอว ซึ่งการแสดงออกแบบนี้ อาจมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพของผู้ที่ติดต่อด้วย ลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวของบุคคลอาจจะ รู้ได้จากการที่บุคคลอื่นไว้วางใจกันมากพอ มีความเอาใจใส่กันก็จะบอกข้อมูลเหล่านั้นให้ทราบได้

3. บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area) หมายถึง พฤติกรรม ความคิด หรือความรู้สึกที่ตนเองจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ เช่น ความคิดต่อตนเองที่ไม่ดี ข้อมูลเกี่ยวกับความกลัวลึก ๆ ความวิตกกังวล หรือความรู้สึกผิดบางประการ ถ้าตนเองมีสัมพันธภาพที่ไว้วางใจกันดีพอ ก็อาจจะเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบได้ บางครั้งเกิดความกลัว ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่เปิดเผยนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียกลับมาหาตน บุคคลอาจไม่กล้าเสี่ยงที่จะพูดความกล้าเสี่ยงในการเปิดเผยความลับ ขึ้นอยู่กับความสำคัญของบุคคลนั้นที่มีต่อตนเอง และระดับความไว้วางใจที่มีต่อกัน

4. บริเวณอวิชชา (Unknown Area) หมายถึง พฤติกรรม ความคิด หรือความรู้สึกที่ตน และผู้อื่นไม่อาจเข้าใจได้ อาจจะเป็นข้อมูลที่อยู่ในระดับลึกกว่าระดับจิตสำนึก เช่น อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รุนแรงหรือความทุกข์ในวัยทารก หรือการเผชิญเหตุการณ์วิกฤตเป็นสิ่งที่ทั้งตนเอง และผู้อื่นก็ยากที่จะเข้าใจ อาจเรียกได้ว่า ภาวะจิตใต้สำนึก ในการทำความเข้าใจอาจต้องใช้วิธีจิตบำบัด (Psycho Therapy) หรือการแสดงออก (Psychodrama) หรือการศึกษาชั้นลึกซึ่ง เป็นต้น

การรู้จักและเข้าใจตนเอง ก็คือ การขยายบริเวณเปิดเผยให้มากที่สุด โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การเปิดเผยตนเองและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การเปิดเผยตนเองจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความไว้วางใจกันถึงระดับหนึ่ง พอที่จะแลกเปลี่ยนกัน กล้าเสี่ยงที่จะเปิดเผยตนเองได้ การให้ข้อมูลย้อนกลับจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลอื่นรับรู้หรือเข้าใจในสิ่งที่ตนเปิดเผย มีการแลกเปลี่ยนการรับรู้ และมีความเกี่ยวข้องกัน ดังนั้นบุคคลจะกล้าเสี่ยงที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับต่อกันก็ต่อเมื่อมีความไว้วางใจกันในระดับสูงเช่นกัน ในโอกาสที่มีการเปิดเผยตนเอง และการให้ข้อมูลย้อนกลับต่อบุคคล ข้อมูลใหม่ ๆ จะเคลื่อนเข้าไปแทนที่ความไม่รู้ หรืออวิชชา ทำให้เป็นบริเวณนี้เปิดเผยขึ้นมาได้ สภาวะเช่นนี้อาจเรียกว่า การรู้แจ้งเห็นจริง (Insight) หากบุคคลรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่น หรือทำตามโดยที่ตนรับฟังข้อมูลย้อนกลับถึงการรับรู้ของบุคคลอื่นต่อตน บริเวณจุดบอดจะลดลงแต่กลับเพิ่มบริเวณเปิดเผยกว้างขึ้น และจากการเพิ่มบริเวณเปิดเผยจะมีผลต่อบริเวณซ่อนเร้นให้แคบลงฉะนั้นการเพิ่มบริเวณเปิดเผยจึงต้องอาศัยสิ่งสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การเปิดเผยตนเองและการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่น ดังภาพที่ 3.3

ภาพที่ 3.3 แสดงผลของการเปิดเผยตนเอง และการให้ข้อมูลย้อนกลับ



ระดับความไว้วางใจ การเปิดเผยและการรับรู้ซึ่งกันและกัน มีความสำคัญต่อการเปิดเผยตนเอง และการให้ข้อมูลย้อนกลับ การกล้าเปิดเผยตนเองและการให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลต่อการ เข้าใจพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน บุคคลที่ยังไม่ต้องการให้คนอื่นรู้จักตนเอง มักสวมหน้ากากเพื่อซ่อนเร้นตัวจริงไว้ ถ้าความระมัดระวังตนจากคนอื่นมีมากก็ยิ่งพยายามสร้างหน้ากากมากขึ้น

จากการศึกษาความสัมพันธ์ภาพระหว่างตนเองกับผู้อื่นจาก “หน้าตาหัวใจของโจฮารี” สรุปข้อคิด
บางประการได้ดังนี้

1. ไม่มีใครที่รู้จักตนเองได้ในทุกเรื่อง
2. พฤติกรรมหรือบุคลิกลักษณะของบุคคลเป็นเรื่องที่อาจปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้
3. อิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลมักมาจากบริเวณเปิดเผย และบริเวณซ่อนเร้นเป็นสำคัญซึ่งก็คือ อัตมโนทัศน์ของบุคคล ส่วนบริเวณจุดบอด และอวิชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลทางอ้อม การเปลี่ยนแปลงบริเวณใดบริเวณหนึ่งจะมีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงบริเวณอื่นด้วย
4. ความสัมพันธ์ที่ดี และไม่ดีของบุคคล เนื่องมาจากบริเวณเปิดเผย
5. การขยายบริเวณเปิดเผยทั้งแนวนอนและแนวตั้ง เกิดจากการเปิดเผยตนเองและการยอมรับข้อมูลย้อนกลับ
6. การส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคล ทำได้โดยการแสดงพฤติกรรมการให้ความเชื่อถือน่าไว้วางใจกันด้วยการบอกสิ่งซ่อนเร้น ข้อบกพร่องของตน หรือปรึกษาหารือกับคนอื่น เพื่อการปรับปรุงพฤติกรรมที่ดี และอีกประการหนึ่งคือ การแสดงพฤติกรรมการปรารถนาดีต่อผู้อื่น โดยการให้ข้อสังเกตที่เขาสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้และแสดงออกด้วยความจริงใจ

แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์บนพื้นฐานทฤษฎีหน้าตาโจฮารี มีดังนี้

- 1) ควรตระหนักว่าไม่มีใครรู้จักตนเองอย่างถ่องแท้ จึงไม่ควรยึดมั่นในความคิด ความเชื่อของตนเองมากเกินไปและในขณะเดียวกันก็ไม่มีใครรู้จักผู้อื่นดี เราอาจจะรู้จักผู้อื่นเพียงครั้งเดียว จึงไม่ควรด่วนตัดสินผู้อื่นว่าเป็นคนเช่นไร
- 2) ควรให้โอกาสแก่ผู้อื่น เมื่อรู้ว่าคนเราสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้
- 3) ควรแสดงความหวังดีต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ โดยการชี้ให้เห็นจุดบอดของผู้อื่นเป็นการส่วนตัว
- 4) ควรแสดงความเปิดเผยและจริงใจต่อผู้อื่นให้มากที่สุด

ดังนั้น การสร้างความเข้าใจตนเองอย่างชัดเจน จำเป็นต้องกล้าเสี่ยงที่จะรับมุมมองของผู้อื่นที่มีต่อตัวเรา ที่เรียกว่าข้อมูลย้อนกลับ ทั้งนี้บุคคลจะกล้าเสี่ยงมากยิ่งขึ้นหากมีความไว้วางใจทั้งต่อตนเองว่าพร้อมจะรับฟังทั้งข้อมูลที่ดีและไม่ดี ไว้วางใจผู้อื่นว่าเขาให้ข้อมูลต่อเราด้วยความปรารถนาดีและจริงใจ

สรุป

ปัจจัยส่งเสริมความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ประกอบด้วยความเข้าใจใน 3 เรื่อง คือ อัตมโนทัศน์ กลไกป้องกันตนเอง และการเห็นคุณค่าแห่งตน ปัจจัยในการสร้างความเข้าใจตนเอง ประกอบด้วย การเฝ้าสังเกตตนเอง การอธิบายความรู้สึกของตนเอง การเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น การรับข้อมูลย้อนกลับ การพิจารณาผลของแบบสอบถาม แบบสำรวจ การฝึกสติ และการวิเคราะห์ตนเองตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงการสร้างความเข้าใจตนเองโดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างหัวใจฮารีซึ่งเน้นการพัฒนาความไว้วางใจต่อกันเพื่อขยายความเข้าใจตนเองผ่านการเปิดเผยเรื่องราวตนเองและการรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่น

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. ให้ยกตัวอย่างการประยุกต์ใช้ความเข้าใจเรื่องอัตมโนทัศน์ กลไกป้องกันตนเอง และการเห็นคุณค่าแห่งตน มาใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อกัน อย่างละ 1 บทสนทนา
2. ให้ยกตัวอย่างการสื่อสาร 3 รูปแบบตามทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ ในสถานการณ์ต่างๆ ที่ท่านพบเจอในชีวิตประจำวันมา 2 สถานการณ์ พร้อมระบุผลลัพธ์ที่ตามมาจากการสื่อสารแต่ละรูปแบบ
3. ให้ยกตัวอย่างพฤติกรรมของท่านที่สอดคล้องกับหน้าต่างบานเปิดเผย จุดบอด(ระบุด้วยว่าได้มาจากใคร) และบานซ่อนเร้น อย่างละ 2-3 ตัวอย่าง

บทที่ 4

การเป็นผู้สื่อสารที่ดี

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลสองคนใช้ในการติดต่อกันเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง สารที่บุคคลหนึ่งจะส่งไปยังผู้รับสารด้วยความตั้งใจว่า ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับ การสื่อสารที่เริ่มต้นขึ้นเพื่อว่าจะเปลี่ยนแปลงอีกฝ่ายหนึ่งไมทางใดก็ทางหนึ่ง (Johnson. 2006)

ธรรมชาติพื้นฐานของมนุษย์คือ การแสวงหาการสื่อสารกับผู้อื่น เพราะต้องการที่จะได้รับความพอใจในการติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นความพยายามร่วมกันในการติดต่อกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งกระบวนการสื่อสารที่แท้จริงประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจการรับรู้ ความคิด และประสบการณ์ของกันและกันซึ่งต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน จากการทำทั้งสองฝ่ายสื่อสารกัน ซึ่งการสื่อสารต่อกันจะนำไปสู่การเริ่มต้นหรือรักษาสัมพันธภาพที่คงทนต่อกัน การสื่อสารที่ฉับพลันเป็นแนวปรารถนาที่จะให้คนอื่นรู้ว่าเรารู้อะไร รู้คุณค่าสิ่งที่มี รู้สึกสิ่งที่เรารู้สึก และพิจารณาสิ่งที่เราตัดสินใจ

การสื่อสารไม่ได้เพียงหมายถึงเหตุการณ์ซึ่งส่งสารอย่างเป็นลำดับขั้นตอนทางเดียวเสมอไป เพราะการสื่อสารระหว่างคนสองคนเป็นกระบวนการที่ทุกคนรับ ส่ง แลกเปลี่ยน และสรุปตลอดเวลาจึงไม่มีการเริ่มต้นและสิ้นสุด การสื่อสารทั้งหลายจะหมายถึงบุคคลส่งสัญลักษณ์ซึ่งมีความหมายบางอย่างแนบมาด้วย สัญลักษณ์เหล่านี้มีทั้งเป็นภาษาพูด (ทุกคำพูดล้วนแต่เป็นสัญลักษณ์) หรือภาษาท่าทาง (ทุกการแสดงออกและท่าทางเป็นสัญลักษณ์) การแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ระหว่างคนสองคนจะเกิดขึ้นได้เมื่อทั้งสองคนได้ปรับสัญลักษณ์ที่เป็นภาษาท่าทาง คำพูด คำเขียน หรือภาพที่สื่อประสบการณ์นั้นให้อยู่ในระดับเดียวกัน ทุกการสื่อสารจะส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งสองให้เข้าหากันหรือห่างเหินกันก็ได้

แบบจำลองการสื่อสารระหว่างกันของคนสองคน ในแบบจำลองนี้จะบ่งชี้ว่ามีผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งเป็นเป้าหมายของการส่งสาร สารได้แก่ สัญลักษณ์ทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาท่าทางที่บุคคลส่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ช่องทางการสื่อสารหมายถึง วิธีการต่าง ๆ ของการสนทนาไปยังผู้รับสาร ได้แก่ คลื่นเสียงหรือคลื่นแสงที่เกี่ยวข้อง เช่น การเห็นคำที่พิมพ์ในหน้าหนังสือ ซึ่งนี่คือตัวอย่างของช่องทาง เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการ การส่งและรับสารมักเกิดขึ้นพร้อมกัน บุคคลสามารถพูด ขณะเดียวกันก็ใช้เวลาใส่ใจต่อการตอบสนองภาษาท่าทางของผู้รับไปพร้อมกัน

การสื่อสารระหว่างสองคน มีองค์ประกอบ 7 อย่าง ดังนี้

1. เจตนา (Intention) เจตนา ความคิด ความรู้สึกของผู้ส่งสารและการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรม

ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่การส่งสารที่บรรลุด้วยเนื้อหาบางอย่าง

2. การเข้ารหัส (Encoding) เป็นการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร โดยอาจแปลงความคิด ความรู้สึก และเจตนาให้เป็นสารที่จะสื่อออกมาส่งเหมาะสม

3. การส่งสาร (Sending Message) เพื่อสื่อสารไปยังผู้รับ

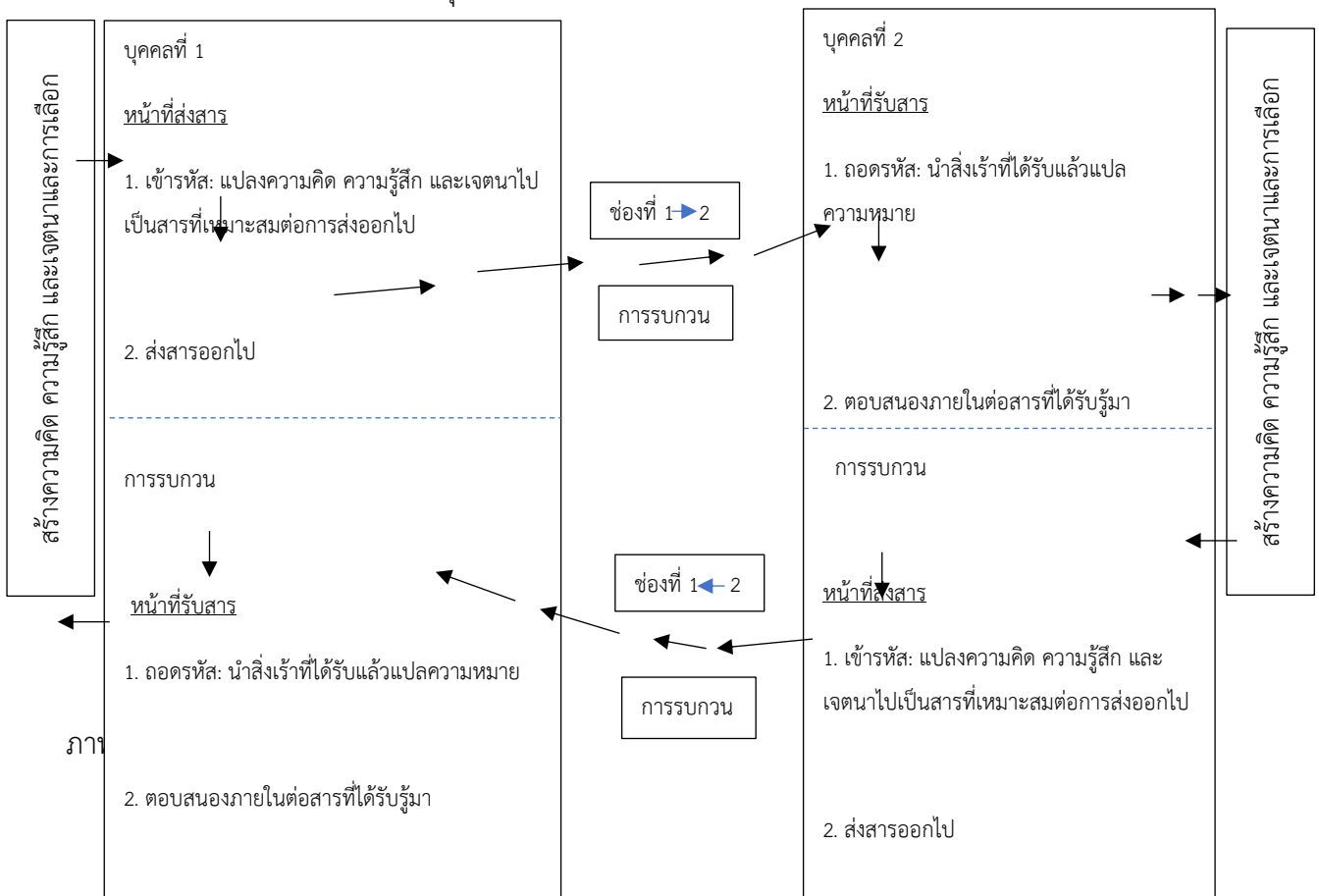
4. ช่องทาง (Channel) เป็นทางสารของสารที่ถูกแปลงแล้ว

5. การถอดรหัส (Decode) ผู้รับสารทำการถอดสาร ด้วยการแปลความหมายของสารนั้น การแปลความหมายสารของผู้รับสารนั้นขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารจะเข้าใจเนื้อหาสารและเจตนาของผู้ส่งอย่างไร

6. การตอบสนองภายใน (Internal Response) เป็นการตอบสนองภายในต่อการแปลความสารนั้นของผู้รับสาร

7. ปริมาณการรบกวน (Noise) ปริมาณการรบกวนในขั้นตอนก่อนนี้ การรบกวนหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่คอยรบกวนกระบวนการสื่อสารไม่ให้ความชัดเจน สิ่งรบกวนในตัวผู้ส่งสารนั้นประกอบด้วย ทักษะคิด อคติ และกรอบการรับรู้ของผู้ส่งสาร และความเหมาะสมของภาษาของสารที่ส่งออกไป ส่วนสิ่งรบกวนในส่วนของผู้รับสารได้แก่ ทักษะคิด ภูมิหลัง และประสบการณ์อันส่งผลต่อกระบวนการถอดรหัส และสิ่งรบกวนในส่วนช่องทางการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) เสียงแวดล้อมรอบ ๆ เช่น การสั่นไหวหรือเสียงจราจร 2) ปัญหาความเร็ว เช่น การพูดติดอ่าง และ 3) ความรำคาญหรือท่าทางยั่ววนกวนใจ เช่น การพูดพึมพำ อย่างไรก็ตามเราสามารถเอาชนะหรือควบคุมการรบกวนการสื่อสารได้

แบบจำลองของการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังภาพต่อไปนี้



หลักการสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีหลักการสำคัญอยู่ 4 อย่าง ที่ต้องทำความเข้าใจที่ถูกต้อง ดังนี้

หลักการ	คำอธิบาย
1. เราสื่อสารหรือไม่สื่อสารกับผู้อื่น	การสื่อสารไม่ใช่สิ่งที่เราต้องทำต่อผู้อื่น (Do to) หากแต่เป็นกิจกรรมที่เราต้องทำร่วมกับผู้อื่น (Do with)
2. การสื่อสารเป็นได้ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา	บางที่เราอาจมีแผนและแนวปฏิบัติที่สมบูรณ์ในการขอโทษเพื่อน บางทีบุคคลอาจแอบได้ยินการสนทนาที่เป็นส่วนตัวของผู้อื่น เห็นการแสดงออกที่บ่งบอกไปถึงความหมายที่ซ่อนอยู่ หรือการสังเกตเห็นสิ่งทีบุคคลทำกลับหลังคนอื่น เช่นนี้แล้วสารจึงไม่ได้เข้ารหัสใส่ไว้ในแผน
3. การสื่อสารไม่อาจย้อนคืนมาแก้ไขได้	เมื่อใดที่สารถูกถ่ายทอดออกมา ไม่อาจนำกลับคืนมา ลบออก หรือเปลี่ยนใหม่ได้ คำที่ได้พูดออกไปและการกระทำที่ได้ทำไปแล้วไม่สามารถที่กู้คืนได้หรือกลับมาทำใหม่ได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “ก่อนพูด เราเป็นนายคำพูด แต่เมื่อพูดออกไปแล้วคำพูดเป็นนายเรา”
4. การสื่อสารไม่อาจกลับไป-มาได้	การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ดำเนินต่อเนื่องเป็นเส้นตรง ดังนั้นจึงไม่สามารถทำซ้ำดังเดิมได้แท้จริง หรือให้ความหมายได้ดังเดิมได้แท้จริง คำพูดและการกระทำเดียวกันแตกต่างกันตามแต่ละช่วงเวลาที่ได้พูดหรือได้ทำออกไป การสื่อสารจึงเป็นดังสายน้ำที่ไม่ไหลย้อนกลับ

ที่มา: Johnson. 2006. pp. 124-128.

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้น ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ซึ่งเครื่องมือในการสื่อสารที่ดีนั้นคือ ตัวเรา (Self is instrument) ตัวเราในที่นี้หมายถึง ทั้งในฐานะที่เป็นผู้พูดและผู้ฟัง เพราะทั้งสองบทบาทนี้แสดงสลับกันไปมาในขณะที่ทำการสื่อสารต่อกัน จึงไม่มีใครที่เป็นผู้ส่งหรือผู้รับฝ่ายเดียว ดังนั้นการเป็นผู้สื่อสารที่ดีจึงต้องเป็นทั้งผู้ฟังที่ดีและผู้พูดที่ดีด้วย ซึ่งต่อไปนี้จะได้กล่าวถึงการบทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้สื่อสารที่ดีในทั้งในบทบาทของการเป็นผู้ฟังหรือผู้รับสารและผู้พูดหรือผู้ส่งสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้ฟังหรือผู้รับสาร

การเป็นผู้ฟังไม่ใช่แค่เป็นการได้ยินเสียงพูดของอีกฝ่ายหนึ่งเท่านั้น หากแต่สามารถที่จะเข้าใจใน

สารที่ผู้พูดต้องการจะสื่อสารออกมา ทั้งที่เป็นเนื้อหา (Content) และความรู้สึก (Feeling) ทั้งนี้เพราะสารทั้งสองมักจะมาพร้อมกันเสมอ จึงจะทำให้เข้าใจโลกของผู้พูดได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน เครื่องมือของการเป็นผู้ฟังที่ดีคือฟังอย่างเข้าใจผู้พูดนั้น มีทักษะพื้นฐานสำคัญคือ การใส่ใจและทักษะการฟังขั้นพื้นฐาน (Ivey & Ivey, 2008) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การใส่ใจ (Attending) ประกอบด้วย 3 VB

1.1.1 การประสานสายตา (Visual/ Eye Contact) การมองผู้พูด ซึ่งเป็นสัญญาณที่แสดงความสนใจด้วยการประสานสายตาขณะที่กำลังฟัง อย่างไรก็ตาม การประสานสายตาต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างกันด้วย เพราะบางวัฒนธรรมอาจไม่ค่อยสบายใจเมื่อมีคนมองขณะที่กำลังพูด แต่โดยส่วนใหญ่แล้ว การประสานสายตามักใช้เพื่อแสดงความสนใจและให้ความสำคัญกับคนที่กำลังพูด

1.1.2 คุณภาพน้ำเสียง (Vocal Qualities) น้ำเสียงและความเร็วของการพูดที่เหมาะสมกับผู้พูดและสถานการณ์ น้ำเสียงเป็นเครื่องมือที่บุคคลใช้แสดงความรู้สึกต่อบุคคลหรือสถานการณ์ การเปลี่ยนระดับเสียง ระดับความเร็ว ความดัง ก็มีความหมาย เช่นเดียวกับการประสานสายตา

1.1.3 การติดตามเรื่องราว (Verbal Tracking) เป็นการติดตามเรื่องราวของผู้พูด ไม่เปลี่ยนเรื่อง อยู่กับประเด็นที่ผู้พูดกำลังพูด ซึ่งจะทำให้การพูดได้รายละเอียดของเรื่องนั้นยิ่งขึ้น

1.1.4 ภาษากาย (Body Language) ขอให้ทำตัวผ่อนคลาย เป็นกันเอง ซึ่งการทำตัวเป็นธรรมชาติจะสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ด้วยการแสดงความสนใจ อยู่กับผู้พูดอย่างเต็มที่ โนม์ตัวนิด ๆ และแสดงท่าทางให้กำลังใจ เช่น การยิ้มที่อบอุ่น และการแสดงความสนใจ

1.2 ทักษะการฟังขั้นพื้นฐาน (Basic Listening Skills: BLS)

1.2.1 การถาม (Questioning) หมายถึง การใช้คำถามเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้บอกความรู้สึก ความต้องการหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการจะพูดคุย คำถามมี 2 ประเภท คือ คำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด คำถามปลายเปิดที่เป็นประโยชน์ประกอบด้วย ใคร เมื่อไหร่ ที่ไหน ทำไม และอย่างไร คำถามแต่ละอย่างจะให้ผลต่างกันขึ้นอยู่กับทิศทางที่ผู้ฟังต้องการ เช่น คำถาม “อะไร” จะนำไปผู้พูดถึงข้อเท็จจริง คำถาม “ทำไม” ทำให้ทราบถึงเหตุผล เป็นต้น ส่วนคำถามปลายปิดมักทำให้ได้คำตอบสั้น ๆ เช่น ใช่ ไม่ใช่ เป็นต้น ดังนั้น การถามที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกใจในการสนทนาควรเป็นคำถามปลายเปิด

1.2.2 การให้กำลังใจ (Encouraging) เป็นการแสดงความสนใจและความเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดมาและสนับสนุนให้ผู้พูดได้พูดต่อเนื่องไป โดยอาจให้กำลังใจด้วยภาษาพูด เช่น ครับ ค่ะ อ้อ หรือการทวนซ้ำคำสำคัญ ๆ ที่ผู้พูดได้พูดไป เป็นต้น หรือภาษาท่าทาง เช่น การผงกศีรษะ การเงยบ หรือการยิ้ม เป็นต้น

1.2.3 การทวนความ (Paraphrasing) เป็นการนำสาระสำคัญที่ผู้พูดได้พูดแล้วมา

ทำให้สั้นลง โดยคงคำสำคัญของผู้พูดกลับมาพูดซ้ำอีก เช่น “ผมคิดว่าการจัดงานวันเกิดมันไร้สาระ สั้นเปลืองเปล่า ๆ เสียเวลา สู้อาเงินและเวลาไปทำอย่างอื่นจะได้ประโยชน์มากกว่า” การทวนความ “คุณไม่เห็นประโยชน์ของการจัดงานวันเกิด” เป็นต้น

1.2.4 การสรุปความ (Summarization) มีความคล้ายคลึงกับการทวนความ แต่จะใช้เมื่อได้พูดกันนานมาพอสมควร การสรุปความจะเป็นหลอมรวมความคิดเห็นและความคิด อารมณ์ และการกระทำของผู้พูดที่ได้ดำเนินไประยะหนึ่งมาทำให้กระชับและครอบคลุมสิ่งที่ผู้พูดได้กล่าวมา และตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องที่สนทนาที่ได้รับด้วย

1.2.5 การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling) อารมณ์และความรู้เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคำพูด ความคิด และการกระทำ การสะท้อนความรู้สึกทำให้อารมณ์ที่ซ่อนอยู่มีความเปิดเผย ออกมาชัดเจน การสะท้อนความรู้สึกเป็นการระบุและให้การป้อนกลับอารมณ์เด่นๆ ของผู้พูด เช่น “ต้อยฟังดูคล้ายกับเธอรู้สึก.....” เป็นต้น

2. ผู้พูดหรือผู้ส่งสาร

การส่งสารเพื่อสื่อสารความคิดและความรู้สึกยังผู้รับสารอย่างได้ผลนั้น ประสิทธิภาพของสารที่ส่งไปต้องประกอบด้วยสารสามารถเข้าใจได้ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร และการป้อนกลับทางบวกต่อสารของผู้รับสาร สำหรับการส่งสารที่มีประสิทธิภาพมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเป็นเจ้าของสารของตนเองอย่างชัดเจน โดย 1) ใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 คือ “ฉัน” และ “ของฉัน” และ 2) เปิดโอกาสให้ผู้อื่นรู้ความคิดและความรู้สึกของตน การไม่เป็นเจ้าของสารที่เราใช้การแสดงออก เช่น “คนส่วนใหญ่” “บางคน” และ “กลุ่มเรา” เป็นต้น ทำให้ยากที่จะบอกว่า ตนคิดและรู้สึกตามสิ่งที่กำลังพูดแท้จริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงการพูดเลียนความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นเท่านั้น

2. บอกถึงพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่มีการตัดสิน การประเมิน หรือการอนุมานถึงแรงจูงใจ บุคลิกภาพ หรือทัศนคติของบุคคลนั้น ดังนั้น เมื่อแสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง ขอให้ระบุพฤติกรรมของเขา (“เธอยังคงรบกวนฉัน”) แทนการประเมิน (เช่น “เธอแย่มาก พวกเขาเห็นแก่ตัวไม่ฟังความคิดของใคร ๆ เลย”)

3. บอกแนวทางในการเปลี่ยนแปลงสัมพันธภาพ เพื่อปรับปรุงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ติดต่อกัน เกี่ยวข้องทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อรักษาและปรับปรุงสัมพันธภาพ

4. เลือกใช้สารที่เหมาะสมกับมุมมองของผู้รับสาร ข้อมูลเดียวกันจะถูกอธิบายต่อผู้เชี่ยวชาญต่างไปจากมือใหม่ ต่อเด็กต่างไปจากผู้ใหญ่ หรือต่อหัวหน้าต่างจากเพื่อนร่วมงาน

5. ขอกการป้อนกลับ เกี่ยวกับที่สารของเราที่ได้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องตระหนักว่า

ผู้รับสารตีความและจัดการต่อสารของเราอย่างไร มีเพียงทางเดียวที่เราจะทราบได้คือ การแสวงหาการป้อนกลับเสมอๆว่า ผู้รับสารตีความสารที่เราส่งมาอย่างไร ซึ่งนี่คือการสื่อสารสองทาง

6. บอกความรู้สึกของตน ด้วยการบอกความรู้สึก การกระทำ หรือการอุปมาอุปไมย เมื่อจะสื่อสารความรู้สึก สิ่งสำคัญคือต้องบอกความรู้สึกนั้นออกมา การบอกความรู้สึกนั้น ทำได้ด้วยการระบุชื่อความรู้สึก เช่น “ฉันรู้สึกโกรธ” ด้วยการกระทำ เช่น “ฉันรู้สึกคล้ายจะร้องไห้” หรือ การอุปมาอุปไมย เช่น “ฉันรู้สึกใจหล่นไปที่ตาตุ่ม” การระบุความรู้สึกจะช่วยให้เรารู้สึกของตัวเองได้ชัดเจนและไม่คลุมเครือ

7. เลือกใช้ภาษาท่าทางเพื่อสื่อถึงความรู้สึกของตน อัจฉริยะมีพลังมากแต่อาจกำกวม ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลร้องไห้ อาจมีสาเหตุหลายอย่าง เช่น เศร้า มีความสุข โกรธ หรือกลัว อย่างไรก็ตาม เมื่อนำเอาภาษาท่าทางพิจารณาพร้อมกับภาษาพูดที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา เน้นย้ำ หรือกรอบของสาร

8. ใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล การสื่อสารแบบพบหน้ามีทั้งอวัจนสารและวัจนสารร่วมกัน ปกติสารเหล่านี้จะมีความสอดคล้องกัน เช่น การยิ้มจะมากับอวัจนสารที่แสดงความอบอุ่น บุคคลอาจกล่าวของขอบคุณที่เราได้รับความช่วยเหลือจากเรา การสื่อสารจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่ออวัจนสารและวัจนสารไม่สอดคล้องกัน เช่น ถ้าบุคคลพูดว่า “นี่เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่จะช่วยเธอได้” ด้วยน้ำเสียงเยาะเย้ยถากถาม ความหมายที่เราได้รับคือความสับสนระหว่างสองสารที่สับสนกัน

9. ส่งสารในหลากหลายช่องทาง การซ้ำสารมากกว่าหนึ่งครั้งด้วยช่องทางต่างๆ (เช่น ภาพและข้อเขียน รวมถึงภาษาพูดและสัญญาณภาษาท่าทาง) ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับได้เข้าใจสาร

ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญมากในการสื่อสารระหว่างบุคคลคือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารหมายถึง ความเชื่อของผู้รับสารที่มีต่อความน่าไว้วางใจต่อคำพูดของผู้ส่งสาร ซึ่งความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารมีหลายองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ของผู้ส่งสารในฐานะแหล่งข้อมูล ได้แก่ ความเป็นอิสระ การทำนายได้ และความคงเส้นคงวาของผู้ส่งสาร

2. เจตนาหรือแรงจูงใจของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารควรเปิดเผยผลที่ต้องการให้สารนั้นเกิดต่อผู้รับสาร

3. การแสดงความอบอุ่นและเป็นมิตร

4. ความคิดเห็นหลักของอีกฝ่ายจะเกี่ยวข้องกับความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร ถ้าเพื่อนๆ ทุกคนบอกว่า เราเป็นผู้ส่งสารที่น่าไว้วางใจ เรามีแนวโน้มจะเชื่อตามอย่างนั้น

5. ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่พูดของผู้ส่งสาร

6. ความกระปรี้กระเปร่าของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่กระปรี้กระเปร่าจะถูกมองว่า รุกเข้าหา

เข้าอกเข้าใจ และทรงพลัง และมีแนวโน้มว่าจะถูกมองว่าเป็นผู้ส่งสารที่ น่าเชื่อถือมากกว่าผู้ส่งสารที่เฉื่อยชา

ผู้ส่งสารที่น่าเชื่อถือสูงคือผู้ที่ถูกรับรู้ในลักษณะของดวงไฟที่เป็นที่ชื่นชอบในมิติเหล่านี้ ทุกๆ มิติ ในทางตรงข้าม ผู้ที่มีความน่าเชื่อถือน้อยจะเป็นดวงไฟที่มีระดับในทุกมิติเช่นกัน กระนั้นก็ตาม เราจะเป็นผู้ส่งสารที่น่าเชื่อถือ อีกฝ่ายก็จะลดความน่าเชื่อถือของเราลงและเราจะไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเขาได้ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจะได้กล่าวในโอกาสต่อไป

หลักการสำหรับการสื่อสาร

หลักการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งในบทบาทของผู้พูดและผู้ฟังให้ได้หลักปฏิบัติมีหลายหลักการ สำหรับบทนี้จะได้นำเสนอ 3 หลักการ คือ หลักธรรมสัปปุริสธรรม อัญญาธิบาทอังคุตตรนิกาย และหลักกาลามาสูตร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หลักธรรมสัปปุริสธรรม

สัตบุรุษ หมายถึง คนที่มีความประพฤติชอบด้วยกาย วาจา ใจ คือมีพฤติกรรมถูกต้องตามทำนองคลองธรรมหรือเรียบร้อยดีไม่มีโทษ เป็นผู้มั่งคั่งสงบระงับจากบาปอกุศลธรรม ไม่เบียดเบียนตนและผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อน สัปปุริสธรรม 7 มีรายละเอียดดังนี้

1. การรู้จักเหตุ (ธัมมัญญตา) การรู้จักและเข้าใจหลักการ ระเบียบ กฎเกณฑ์ของการสื่อสารติดต่อกันในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต เพื่อว่าจะปฏิบัติตนได้ถูกต้อง เช่น รู้จักว่า เป็นผู้ฟังต้องทำอะไร เป็นผู้พูดต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นต้น

2. การรู้จักผล (อัตถัญญตา) การรู้จักผลหรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากกระทำ การพูด การฟังของตน รู้จุดมุ่งหมายของการพูดหรือการฟังนั้นอย่างชัดเจน เช่น รู้จักว่า ผลของการใส่ใจฟังเป็นอย่างไร การพูดนี้จะเป็นประโยชน์หรือโทษแก่ใคร มากหรือน้อยเพียงใด เป็นต้น

3. การรู้จักตน (อัตตัญญตา) การรู้จักประมาณในการพูดหรือการฟัง รู้จักว่าพูดขนาดไหนพอเหมาะ การสามารถวิเคราะห์ตนเองได้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงจะทำให้ปฏิบัติสื่อสารได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแก้ไขปรับปรุงการสื่อสารของตนได้ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

4. การรู้จักประมาณ (มัตตัญญตา) การรู้จักพอประมาณ ความพอดี หรือเพียงพอในการพูด ไม่มากเกินไปพอเหมาะแก่ผู้ฟัง

5. การรู้จักเวลา (กาลัญญตา) การเข้าใจในกาลเวลาอันสมควรและระยะเวลาพอเหมาะแก่การพูดหรือการทำกิจกรรมใด ๆ เช่น รู้ว่าเวลาใดควรทำไม่ควรทำ และรู้ว่าเวลาใดควรหยุด รู้จักจัดลำดับก่อนหลังของเรื่องที่จะพูด เพื่อว่าจะได้สื่อสารได้ตรงเวลา และคุ้มค่าเวลาในการสื่อสาร

6. การรู้จักชุมชน (ปริสัณญตา) การรู้จักว่าผู้พูดหรือผู้ฟังต้องการอะไร
7. การรู้จักบุคคล (ปุคคัณญตา) การรู้จักเลือกคนที่จะพูดหรือสื่อสารด้วย เช่น คนนั้นมีนิสัยใจคออย่างไร

อัฐนินิบาตอังคุตรนิกาย

อัฐนินิบาตอังคุตรนิกาย เป็นกหลักธรรมที่มีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาจากมาก ซึ่งมีหลักธรรม 8 ข้อ ดังนี้

1. โสตา คือ การฟังเหตุผลของผู้อื่น
2. สาเวตา คือ การรู้จักใช้ถ้อยคำประกอบเหตุผลเพื่อให้ผู้อื่นฟังตน
3. วิญญาตา คือ เข้าใจคำพูดของผู้อื่น
4. อุกคเหตา คือ เป็นคนคงแก่เรียน
5. ธารตจา คือ เป็นผู้มีความจำดี จดจำถ้อยคำ และเรื่องราวต่างๆ ได้ดี
6. อตถานัตติ ขนาติ คือ การใคร่ครวญว่า ถ้าพูดสิ่งใดหากไม่เกิดประโยชน์ ก็ไม่ควรพูด จะพูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์มีสาระ
7. วิญญาเปตา คือ การใช้คำพูดที่ชัดเจนทำให้ผู้อื่นรู้ความหมายของคำพูด
8. โนจ วัจนะ สการโก คือ การหลีกเลี่ยงการทะเลาะเบาะแว้ง

หลักกาลามาสูตร

กาลามาสูตร เป็นหลักธรรมที่มุ่งให้ใช้ปัญญาในการคิดอย่างมีวิจารณญาณก่อนที่จะปลงใจเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีหลักธรรม 8 ข้อ ดังนี้

1. อย่าด่วนเชื่อเพราะฟังตาม ๆ กันมา ตรงกับสุภาษิตที่ว่า สิบปากว่า ไม่เท่าตาเห็น สิบตาเห็น ยังไม่เท่ามือคลำ สิบมือคลำ ยังไม่เท่าทำเอง
2. อย่าด่วนเชื่อเพราะเป็นประเพณีแต่โบราณ เพราะสิ่งที่ทำต่อ ๆ กันมาต้องมีเหตุมีผล แต่คนที่ปฏิบัติในภายหลังจะทำเพราะเป็นการสืบต่อกัน ไม่เข้าใจเหตุผลแท้จริงของการปฏิบัตินั้น ๆ ดังกรณี เถรส่องบาตร เป็นต้น
3. อย่าด่วนเชื่อเพราะเป็นข่าวลือ ข่าวลือเป็นการบอกต่อปากต่อมา ดังนั้น ระหว่างทางของการสื่อสารอาจมีการรับสารและส่งผลผิดเพี้ยนไปจากต้นเดิม จึงควรสืบค้นไปถึงแหล่งต้นตอเพื่อทราบความ เช่น ข่าวลือว่าน้ำจะท่วมโลก หรือลือว่า น้ำแรศักดิ์สิทธิ์รักษาคนหายป่วยได้ เป็นต้น
4. อย่าด่วนเชื่อเพราะมีในคัมภีร์ เอกสารเป็นตัวแทนความคิดความเห็นของผู้เขียน อาจจริงหรือไม่จริงก็ได้ เพราะเป็นเพียงข้อเท็จจริง จึงต้องมีการพิสูจน์
5. อย่าด่วนเชื่อเพราะเพียงมาเหตุผลตามตรรกะ

6. อย่าด่วนเชื่อเพราะเห็นเพียงลักษณะภายนอก อย่าเชื่ออย่างที่เห็น เพราะที่เห็นอาจไม่ใช่ ที่
ใจอาจไม่เห็น

7. อย่าด่วนเชื่อเพราะนึกเอาด้วยตนเอง ความจริงกับสิ่งที่เรานึกเอาหรือเอาอาจมี
ตรงกันก็ได้ เช่น เมื่อเห็นคนร้องไห้ เราอาจคิดว่าเขาคงเสียใจเพราะถูกแฟนทิ้ง ซึ่งการร้องไห้อาจมาจากหลาย
สาเหตุ เช่น ดีใจ ปลื้มใจ เสียใจ เป็นต้น

8. อย่าด่วนเชื่อเพราะตรงตามทัศนคติเดิมของตน เรามักแปลความหมายสิ่งที่เห็นไปตาม
ประสบการณ์เดิมของเรา อะไรก็ตามที่ไม่ตรงกับความเชื่อเดิมของเรา เราจะไม่เปิดใจรับและปฏิเสธสิ่งนั้นทันที
แต่ในโลกนี้ความจริงมีหลายด้าน ดังนั้น สิ่งที่ไม่ตรงกับความคิดเห็นก็อาจจะไม่ถูกต้อง ทำนองว่า อย่ามอง
อะไรผ่านรูเข็ม แต่จงเปิดตาให้กว้างจะได้เห็นสรรพสิ่งอันยิ่งใหญ่

9. อย่าด่วนเชื่อเพราะมีลักษณะน่าเชื่อ ปัจจุบันนี้มีโจรสลัดมากมาย ไม่เหมือนโจรโบราณที่
หน้าตาหี้ยมเกรียม ไว้หนวดเคราพะรุงพะรัง ดังนั้น จงอย่าด่วนเชื่อเพราะเขาพูดเพราะ แต่งตัวดี ดูกันนาน ๆ
จะได้เข้าใจกันมากขึ้น

10. อย่าด่วนเชื่อเพราะผู้พูดเป็นครูของเรา ครูก็ไม่ได้รู้ทุกเรื่อง ดังนั้น โปรดใช้วิจารณ์ญาณใน
การรับสาร

สรุป

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลสองคนใช้ในการติดต่อกันเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจและบรรลุ
เป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นกับคุณลักษณะของผู้ส่งสารหรือผู้พูดและผู้รับสารหรือผู้ฟัง
การเป็นผู้ฟังที่ดีประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ การแสดงท่าทางใส่ใจผู้พูดและการใช้ทักษะการฟัง
พื้นฐาน ส่วนการเป็นผู้พูดที่ดีประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ ส่งสารที่สามารถเข้าใจได้ ความน่าเชื่อถือของ
ผู้ส่งสาร และการป้อนกลับทางบวกต่อสารของผู้รับสาร นอกจากนี้ในทางพุทธศาสนายังมีหลักธรรมที่สามารถ
ประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ หลักสัพพริสนธรรม อัฐฐินิบาตอังคฺตรนิกาย และหลักกาลาม
สูตร

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. จงบอกลักษณะของการเป็นผู้พูดที่ดีและผู้ฟังที่ดี
2. สิ่งใดที่ไม่พึงกระทำในฐานะที่ท่านเป็นผู้พูด และในฐานะที่ท่านเป็นผู้ฟัง
3. ท่านคิดว่า มีลักษณะส่วนตัวใดของท่านบ้างที่อยากจะลดเพื่อเพิ่มการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี
4. ยกตัวอย่างการใช้หลักธรรมสำหรับการสื่อสารมา 1 สถานการณ์

บทที่ 5

การอ่านใจคน

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม และด้วยการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยที่มีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตมากขึ้น ทำให้รูปแบบของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การเผชิญหน้ากันลดน้อยลง การสื่อสารผ่านทางเสียงหรือข้อความมากยิ่งขึ้น แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารจะเปลี่ยนแปลงไปเพียงไหนก็ตาม แต่สิ่งที่ยังคงอยู่คืออารมณ์ของผู้สื่อสาร ดังนั้นการสามารถสังเกตและรับรู้สิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใต้วาจาหรือถ้อยคำ จะช่วยให้เราเข้าใจและทราบความหมายของการสื่อสารนั้นได้ดียิ่งขึ้น พอจะเข้าใจเบื้องลึกของบุคคลนั้น ด้วยวิธีการสังเกตภาษากาย ทราบความต้องการของผู้สื่อสารได้อย่างชัดเจน รวมทั้งสามารถอ่านใจคนผิดพลาดน้อยลง สามารถโน้มน้าวในการเจรจา หรือป้องกันตัวจากการถูกหลอกได้อีกด้วย

1. ความหมายและความสำคัญของภาษากาย

ภาษากาย (Body language) หรือ **อวัจนภาษา** คือการสื่อสารประเภทหนึ่งที่ใช้พฤติกรรมทางกายภาพแทนคำพูดเพื่อแสดงหรือถ่ายทอดข้อมูล พฤติกรรมดังกล่าวรวมถึงการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางของร่างกายท่าทางการเคลื่อนไหวของตาการสัมผัสและการใช้พื้นที่ ภาษากายมีอยู่ในสัตว์และมนุษย์ ซึ่งการสื่อสารด้วยภาษากาย ประกอบไปด้วย ท่าทาง การสบตา หรือการใช้น้ำเสียงที่ใช้ประกอบถ้อยคำ แสดงอารมณ์ของผู้พูด โดยภาษากายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เข้าใจวาจาและถ้อยคำ หรือ **วัจนภาษา** ได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

แม้ว่าภาษากายจะเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร แต่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นโดยไม่ได้รับรู้อย่างมีสติ ซึ่งภาษาของร่างกาย “ไม่ใช่ภาษามือ” เนื่องจากภาษามือเป็นภาษาและมีระบบไวยากรณ์ที่ซับซ้อน ในทางกลับกันภาษากายไม่มีระบบไวยากรณ์และต้องอาศัยตีความอย่างกว้าง ๆ ไม่ได้มีความหมายสมบูรณ์เพียงความหมายเดียว เนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการตีความอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศหรือวัฒนธรรมก็ได้

ภาษากายนั้นมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากร้อยละ 35 ของการสื่อสารคือภาษากาย หากสามารถใช้ภาษากายประกอบการสื่อสารได้เป็นอย่างดี จะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วย โดยมีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1.1 เพื่อเป็นการตอกย้ำ (Repeating) การใช้ภาษากายแสดงความเน้นย้ำ เช่น เมื่อเรากล่าวถึงสิ่งของที่ใหญ่มากๆ เราจะกางมือออกกว้างๆ เพื่อย้ำสิ่งที่เราพูด

1.2 เพื่อให้ภาษาสมบูรณ์ (Complement) เช่น หากเราบอกรักกับใครสักคน การกอด หรือการ
 บีบ

มือฝ่ายตรงข้ามจะเป็นวิธีแสดงความรักที่ลึกซึ้งที่สุดและทำให้สิ่งที่เราพูดสมบูรณ์มากขึ้น

1.3 เพื่อการใช้ท่าทางหรือสัญลักษณ์แทนคำ(Substituting) เช่น หากเราไม่รู้สึกรำคาญการพูดเสียงดัง
 เรา

อาจลอกตาไปหาต้นเสียงเพื่อแสดงความรู้สึกเบื่อหน่ายหรือวางนิ้วชี้ไว้ที่ริมฝีปากเพื่อแสดงว่าให้เงียบเสียง

1.4 เพื่อให้การสื่อสารมีความต่อเนื่องกัน (Regulating) โดยใช้ การสบตาและพยักหน้า เพื่อแสดง
 ความเข้าใจ ทำให้การสนทนาไหลลื่น ต่อเนื่อง

1.5 เพื่อแสดงความขัดแย้ง (Contradicting) บางครั้งคำพูดของคนเรากับการกระทำก็แตกต่างกัน เช่นหญิงคนหนึ่งกล่าวกับผู้หญิงอีกคนว่า “กระเป๋าสวยจัง เข้าใจเลือกให้เข้ากันนะคะ” น้ำเสียงหวาน
 เสนาะหูฟังดูดี แต่เธอกลับใช้กริยาท่าทางมองฝ่ายตรงข้ามตั้งแต่หัวจรดเท้า ซึ่งลักษณะการมองตั้งแต่หัวจรด
 เท้าเป็นการดูถูก (look down) และตรงข้ามกับคำพูดที่ฟังดูดีของเธอ

2. ภาษาของร่างกายส่วนต่าง ๆ

ภาษาของร่างกายส่วนต่าง ๆ คือการแสดงออกทางกายภาพที่มีความหมาย สามารถแบ่งกลุ่มได้ตาม
 ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ดังนี้

2.1 การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางสีหน้าเป็นส่วนหนึ่งของภาษากายและการแสดงออก
 ของอารมณ์ การตีความที่ถูกต้องอาศัยการตีความสัญญาณหลายอย่างร่วมกันเช่นการเคลื่อนไหวของดวงตา
 ริมฝีปากจมูกและแก้มเพื่อสร้างความประทับใจให้กับอารมณ์และสภาพจิตใจของบุคคล โดยสามารถสังเกตได้
 ว่าบุคคลนั้นกำลังมีอารมณ์ใด ดังนี้

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
ความสุข	เมื่อคน ๆ หนึ่งมีความสุขพวกเขาจะยิ้มและมีแนวโน้มที่จะมอง ลงไป การแสดงออกทางสีหน้าและภาษากายของพวกเขาบ่งบอกถึงความมี พลังโดยทั่วไป ในขณะที่ภาษากายสามารถตีความได้ว่าเป็นสัญญาณของ อารมณ์ที่แท้จริง แต่การขาดภาษานั้นอาจบ่งบอกถึง <u>การขาดความจริงใจ</u> ตัวอย่างเช่นการไม่มีริ้วรอยรอบดวงตาแสดงให้เห็นว่าอาจมีรอยยิ้มปลอม การยิ้มอย่างจริงจังนั้นแทบจะเป็นไปไม่ได้เลยที่จะทำตามคำสั่ง เมื่อมีคนยิ้ม

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
	<p>อย่างสนุกสนานพวกเขาจะย่นรอบดวงตาของพวกเขา เมื่อมีคนแก่งทำก็ไม่ทำ ถ้ามีคนพยายามดูมีความสุข แต่ไม่เป็นจริงก็ไม่มีใครเห็นรั้วรอย</p>
<p>ความเศร้า</p>	<p>การขาดรอยยิ้มและความไม่เต็มใจที่จะทำอย่างเห็นได้ชัดเป็นสัญญาณของความเศร้า คนที่เศร้าก็มีแนวโน้มที่จะมีดวงตาดำมืดมน ภาษากายบนใบหน้าของพวกเขาจะดูไม่กระปรี้กระเปร่าโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับคนที่มีความสุข</p>
<p>กลัว</p>	<p>ภาษากายบนใบหน้าของคนที่กำลังจะดูเครียดและไม่รู้สึกกระปรี้กระเปร่าโดยทั่วไป คิ้วของพวกเขาจะยกขึ้นคิ้วของพวกเขาอาจดูตึงและปากของพวกเขาอาจเปิดออกบางส่วน ในทำนองเดียวกันกับความเศร้าคนที่กลัวมีแนวโน้มที่จะมองลงไปด้วยดวงตาดำมืดมน ซ้อยกเว้นคือถ้าคน ๆ หนึ่งรู้สึกกลัวหรือตื่นตระหนกอย่างกะทันหัน: ในกรณีนี้บุคคลจะดึงศีรษะกลับมาโดยสัญชาตญาณและมองไปที่ต้นตอของภัยคุกคาม สิ่งนี้ทำโดยสัญชาตญาณเพื่อเคลื่อนศีรษะออกจากอันตรายในขณะที่มองเห็นแหล่งที่มาของภัยคุกคาม เนื่องจากยังคงเป็นการตอบสนองที่น่ากลัว อย่างไรก็ตามระดับการโฟกัสของพวกเขาจะยังคงลดลงเมื่อเทียบกับปฏิกิริยาที่มั่นใจซึ่งพวกเขาจะดูมีสมาธิมากขึ้น ร่วมกับการเลิกคิ้วหนังศีรษะของพวกเขาที่หดตัวในลักษณะเฉพาะเช่นกัน การแสดงออกเช่น 'ทำให้ผมของคุณยืนอยู่ที่ปลายสุด' เป็นการอ้างอิงที่เกินจริงถึงความรู้สึกของหนังศีรษะที่หดตัวจากความกลัว (ความสยดสยอง) หนังศีรษะของเราสามารถหดตัวจากความกลัวในขณะที่พวกเขากลับมา มีสมาธิในการมอง: ในกรณีนี้บุคคลนั้นจะดิ้นรนต่อสู้หรือถูกเบี่ยงเบนความสนใจจากความรู้สึกกลัวแม้ว่าจะยังคงมีอยู่ก็ตาม วิธีหนึ่งที่ใช้ในการฟื้นฟูโฟกัสที่ใช้โดยผู้ใช้ภาษากายอย่างกระตือรือร้นเพื่อให้ดูน่าเชื่อถือเช่นนักแสดงและนักธุรกิจคือการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ในแง่ทางกายภาพมากขึ้น สิ่งนี้อาจเกี่ยวข้องกับการมองไปที่บางสิ่งบางอย่างเพื่อที่จะชื่นชมการปรากฏตัวของทางกายภาพของมันด้วยสายตาหรือโดยการโต้ตอบทางกายภาพโดยตรงกับบางสิ่งเช่นบีบลูกบอลความเครียดกลิ้งดอกไม้ เป็นต้น</p>

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
มั่นใจ	ภาษากายบนใบหน้าที่มั่นใจเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพที่มีสมาธิเป็นศูนย์กลางและมีพลังมากขึ้น คนที่มีความมั่นใจยังมีแนวโน้มที่จะเงยหน้าขึ้นมองและเต็มใจที่จะสบตา
กำลังโฟกัสหรือสนใจ	เมื่อคนโฟกัสคิ้วจะลดลงและอยู่ตรงกลางมากขึ้น การแสดงออกทางภาษาสำหรับสิ่งนี้คือการมี 'คิ้วถัก' ดวงตาของพวกเขายังคงมีสมาธิมากขึ้นและโดยทั่วไปแล้วพวกเขาจะดูมีความมุ่งมั่นมากขึ้นในเรื่องที่พวกเขา กำลังทำอยู่ โดยปกติแล้วอารมณ์เชิงบวกจะเกี่ยวข้องกับการมองโดยรวมที่มีสมาธิและเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากบุคคลมีสมาธินั้นหมายความว่าพวกเขาได้จัดลำดับความสำคัญของการเห็นคุณค่าของตนเพื่อให้สิ่งนั้นอยู่ที่จุดหรือพื้นที่ใดจุดหนึ่งเป็นหลัก กระบวนการนี้เกิดขึ้นร่วมกับการทำงานของจิตที่เพิ่มขึ้นดังนั้นบางครั้งจึงเรียกว่าการมองที่มุ่งเน้นไปที่จิตใจ ด้วยวิธีนี้ภาษากายบนใบหน้าอาจบ่งบอกว่าบุคคลนั้นกำลังคิดอย่างไร ตัวอย่างที่ชัดเจนสามารถพบได้ในการสนทนาในชีวิตประจำวัน: คน ๆ หนึ่งกำลังมองไปที่คนที่พวกเขา กำลังสนทนาด้วยซึ่งเป็นจุดสนใจหลักของความสนใจทางสายตาของพวกเขาในขณะที่คิดเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขา กำลังพูดซึ่งแสดงให้เห็นถึงการทำงานของจิตที่เพิ่มขึ้น บุคคลที่ทำเช่นนี้ดูเหมือนว่าพวกเขามีสมาธิทั้งทางสายตาและทางจิตใจในการทำความเข้าใจอีกฝ่าย
ไม่สนใจ ไม่ใส่ใจ	การแสดงออกทางสีหน้าที่ไม่ได้โฟกัสมักจะทำให้คิ้วถูกยกขึ้นโดยไม่ได้โฟกัสไปที่ดวงตา คนที่ไม่ได้โฟกัสจะดูไม่ค่อยกระตือรือร้นในงานใด ๆ ที่พวกเขา กำลังทำอยู่ อารมณ์ที่หดหู่เบื่อและวิตกกังวลมักเกี่ยวข้องกับการมองไม่สนใจ
กำลังคิดเรื่องโกหก	คู่สนทนาหลุดตาไปทางด้านขวาของตัวเอง ไม่ว่าจะ เป็นชาวบน ชาวล่าง หรือชาวเฉยๆ นั้นหมายความว่าเค้ากำลังคิดเรื่องใหม่ขึ้นมาในหัว ถ้าบทสนทนาในตอนนั้นกำลังคุยเรื่องในอดีต ให้สันนิษฐานได้เลยว่าเค้ากำลังคิดเรื่องเพื่อโกหกเราอยู่

นอกจากนี้รูปร่างตาเป็นอีกสิ่งที่ควรสังเกตเพราะมีความเฉาะอย่างยิ่ง กล่าวคือ การกระทำรูปร่างตาจะสอดคล้องกับอารมณ์โดยตรง จึงสามารถสื่อสารอารมณ์ของบุคคลได้เมื่อสังเกตเห็น ตัวอย่างเช่น บุคคลจะไม่

สามารถควบคุมรูปร่างตาของเขาได้ เพราะเป็นปฏิกิริยาตอบสนองโดยธรรมชาติของร่างกาย เช่น เมื่อมีความสนใจต่อสิ่งใดรูปร่างตาจะขยายโดยอัตโนมัติ โดยปกติแล้วดวงตาของมนุษย์จะต้องกระพริบตาโดยสัญชาตญาณประมาณ 6-10 ครั้งต่อนาที แต่เมื่อพบสิ่งที่น่าดึงดูด อัตราการกระพริบตาจะลดลงได้ ในทางกลับกันหากบุคคลมีความสงสัยหรือไม่พอใจ รูปร่างตาก็จะหดเล็กลงในทันทีเช่นกัน

2.2 สัญญาณการเคลื่อนไหวของศีรษะและลำคอ การเคลื่อนไหวของศีรษะและลำคอ บ่งบอกถึงสัญญาณได้หลายอย่าง ทั้งความไม่มั่นใจ ความเขินอาย ความกลัว หรือแม้กระทั่งความไม่โปร่งใสในจิตใจของบุคคลนั้น โดยสามารถสังเกตได้ดังนี้

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
ไม่มั่นใจหรือไม่แน่ใจ	ยกมือขึ้นมาสัมผัสกับใบหู ต้นคอ อาจเป็นการแกะ แคะ เกา หรือดึงหูเบาๆ
สนใจหรือคิดอะไรอยู่	เอียงศีรษะเล็กน้อยขณะสนทนา
เห็นอกเห็นใจหรือสงสาร	เอียงศีรษะมากเกินไปพร้อมทั้งหลับตาบางครั้งขณะสนทนา
กำลังประเมินผลเสียหรือคิดถึง ความเสียหายทางลบ	หลับตาและขมวดคิ้วไปในขณะเดียวกันขณะสนทนา
เกิดความรู้สึกเชิงบวก	พยักหน้าไปด้วยเล็กน้อยขณะสนทนา
ไม่ได้สนใจฟังในสิ่งที่พูดอีกต่อไป และอยากให้บทสนทนาจบโดยเร็ว	พยักหน้าหลายๆครั้ง ที่มีความเร็วและรุนแรงมากเกินไป
แอนตี้ ไม่เป็นมิตร และไม่พอใจ	เชิดปลายคางขึ้น พร้อมกับหย้หน้าไปหาใครซักคนหนึ่งขณะสนทนา
สงสัยหรือต่อต้าน	นำมือมาลูบจมูกระหว่างการสนทนา
ขบคิด ทบทวน หาเหตุผล	ยกมือมาสัมผัสบริเวณแก้มข้างใดข้างหนึ่ง
กำลังตัดสินใจ	ยกมือขึ้นมาจับบริเวณปลายคาง
ประหม่า กังวล	เกาศีรษะหรือขยี้ผมขณะสนทนา

2.3 ภาษาของลำตัว ออก ไหล่ ท่าทางและการเคลื่อนไหวของร่างกายส่วนบน ประกอบด้วย ลำตัว ออก
และไหล่สามารถบ่งบอกอารมณ์ได้อย่างแม่นยำมาก โดยสามารถสังเกตได้ดังนี้

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
หงุดหงิด ไม่พอใจ	ยกไหล่ขึ้น หมายถึงอยากให้คนอื่นเห็นถึงพลังอำนาจของตน
เต็มใจสื่อสารอย่างเปิดเผย	ปล่อยตัวตามสบาย ไม่เกร็ง ในขณะที่แขนอาจเปิดกว้างออกจากลำตัว ไม่แนบชิด
ปิดกั้น ไม่รับฟัง ต่อต้าน ไม่พอใจ	กอดอกขณะพูดไปด้วย หรือเอากระเป๋ามาวางบังบนตัก
รู้สึกอึดอัด กำลังถูกคุกคาม หรือมีความไม่สบายใจบางอย่าง	การที่เอาแขนแนบลำตัวหรือกอดอก
ต้องการแสดงอำนาจ	เท้าเอวขณะสนทนา
ปฏิเสธการเผชิญหน้า หรือต้องการสร้างระยะห่าง	เอนตัวโดยถ่ายน้ำหนักไปยังทิศทางใดทิศทางหนึ่งที่ไม่ค่อยสมดุลดูแล้วน่าจะเมื่อย เอนตัวออกห่างจากคู่สนทนา
ความเครียด	พยายามสุดหัวใจเข้าเยอะกว่าปกติ หายใจลึกๆ แร้งๆ ออกกระเพื่อม
สนใจ	เอนตัวมาข้างหน้าเล็กน้อย หาคู่สนทนา
เบื่อ	เอนตัวไปข้างหลังพิงกับเก้าอี้ขณะสนทนา
ไม่ประทับใจ ไม่ไว้ใจ	ไม่หันมาตรงๆ เวลาสนทนา แต่นั่งหันข้าง หรือหันตัวออก

2.4 ภาษาของแขน มือ และนิ้วมือ ส่วนของแขนเป็นอีกจุดหนึ่งของร่างกายที่สังเกตได้ง่าย แต่การอ่านภาษากายจากแขนต้องพิจารณาประกอบกับบริบทต่างๆ ไปพร้อมกันมากหน่อยนะ เพราะมีปัจจัยในเรื่องของความเมื่อยและหน้าที่ของแขน ณ ขณะนั้นด้วย และการวางมือไว้ที่ตำแหน่งต่างๆ หรือการขยับนิ้วล้วนแต่มีความหมายที่ค่อนข้างชัดเจนตรงทั้งนั้น โดยสามารถสังเกตได้ว่าบุคคลนั้นกำลังมีอารมณ์ใด ดังนี้

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
อึดอัด กำลังถูกคุกคาม หรือมีความไม่สบายใจบางอย่าง	เอาแขนแนบลำตัวหรือกอดอกไว้ขณะสนทนา
ประกาศอาณาเขตหรือต้องการแสดงอำนาจ	ใช้มือเท้าเอว
มีความกังวลกับสิ่งที่ถืออยู่หรือสิ่งที่อยู่ตรงหน้า รู้สึกว่าต้องปกป้องตัวเอง	ยื่นแขนแบบไม่เหยียดสุด ั้งๆ ที่ถ้ายื่นจนสุดจะสะดวกกว่า เช่น การกอด การยื่นของให้คนที่อยู่ไกล

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
กำลังอึดอัดจากบางสิ่งที่อยู่ตรงนั้น หรือมีบางสิ่งที่ยึดบังอยู่ในขณะ สนทนา	พยายามซ่อนมือเอาไว้ในตำแหน่งที่มองไม่เห็น โดยที่อากาศตอนนั้นไม่ได้ หนาวจัด
กำลังมีอะไรซ่อนอยู่ ดูไม่จริงใจ	กำมือหรือเอามือใส่กระเป๋า
ตื่นเต้นสุดขีดที่ยากที่จะควบคุม และความเครียด ความอึดอัด	เมื่อถือของน้ำหนักเบาอย่างดินสอ หรือกระดาษ แล้วของนั้นสั่น
กำลังมีความมั่นใจอย่างที่สุด	ประกบมือแบบหน้าจั่ว และปลายนิ้วแต่ละนิ้วสัมผัสกัน
กังวลว่าจะมีสิ่งที่เป็นอันตราย รู้สึก ไม่สบายใจ	ใช้มือสัมผัสบริเวณลำคอหรือสร้อยคอ
เสียความเชื่อมั่น หรืออาจจะกำลัง พูดโกหก	แกว่งมือแกว่งแขนอยู่ตลอดเวลาตอนที่พูด
กำลังประหม่า หรือเสียสมาธิ	ยกไม้ยกมือขึ้นมาบ่อยหรือขยับอยู่ตลอดเวลา
ไม่มั่นใจ ขาดความเชื่อมั่น	เชคแฮนด์แบบเบาๆ ไม่ค่อยออกแรง กำมือแบบหลวมๆ
ก้าวร้าว ทำท่าอย่างชัดเจน	เชคแฮนด์แรงๆ แน่นเกินไป บีบมืออีกฝ่าย
กำลังปกปิดอะไรบางอย่าง โต้แย้ง ปกป้อง	กำหมัด
ไม่พอใจมาก รุกราน แสดงอำนาจ	ชี้นิ้ว
กำลังคิด และประเมินผลเชิงบวก	นำปลายนิ้วมาแตะกัน หรือประสานมือเข้าด้วยกัน
รู้สึกเปิดกว้าง เปิดรับ พร้อมให้คน อื่นแสดงความคิดเห็น	ผายมือออกไปด้านข้าง
รู้สึกเห็นอกเห็นใจ	การวางฝ่ามือลงบนมือของคนอื่น
ไม่เห็นด้วยกับบางสิ่งบางอย่าง แต่ ก็ไม่ต้องการพูดออกมา หรือไม่ได้ อยากเปิดเผยความคิดเห็นของ ตัวเองอย่างชัดเจน	หาเส้นผมที่ไม่มีอยู่

2.5 ภาษาของขา และเท้า เท้าเป็นส่วนที่ค่อนข้างซื่อสัตย์มาก เรามักแสดงออกผ่านการวางเท้าโดยไม่รู้ตัว แต่เท้านั้นเป็นส่วนที่สังเกตได้ยาก เพราะอยู่ด้านล่าง และหลายครั้งที่จะสังเกตเห็นขวางบังอยู่ เช่น โต๊ะเก้าอี้โดยสามารถสังเกตได้ว่าบุคคลนั้นกำลังมีอาการใด ดังนี้

อารมณ์และสภาพจิตใจ	การสังเกตภาษากาย
กำลังอารมณ์ดี อาจจะเพ่งไต่ยีนอะไรดีๆ หรือกำลังนึกถึงเรื่องดีๆ อยู่	ปลายเท้าข้างใดข้างหนึ่งชี้ขึ้น
ตื่นเต้นดีใจ กำลังมีความสุข	กระดั่งไปมาของเท้า
กำลังสนใจทิศทางนั้น หรือกำลังจะจากไปในทิศทางนั้น เป็นสัญญาณของการเว้นระยะห่าง	เท้าของคู่สนทนาข้างใดข้างหนึ่งหรือทั้งสองข้างหันไปทิศทางอื่น
ไม่สบายใจหรือไม่มั่นคง	ไขว้เท้าขณะนั่ง
ต้องการจะลุกเพื่อเลี่ยงสนทนา	กุ่มเข่าและถ่าน้ำหนักไปที่ขาข้างใดข้างหนึ่งขณะที่กำลังนั่งอยู่
กระวนกระวายใจเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง	แกว่งเท้าไปมา
มารยาทแย่, การดูหมิ่น, พยายามโชว์ว่าใครคือหัวหน้า	วางเท้าบนโต๊ะ
อยากแสดงความก้าวร้าวหรือโดดเด่นในหมู่ผู้คน หรือไม่ต้องการแสดงความอ่อนแอ	นั่งเก้าอี้กลับหลัง

2.6 ภาษากายที่เป็นสากล คือท่าทางหรืออากัปกิริยาใด ๆ ที่เป็นที่ยอมรับในคนทุกคนโดยไม่มี ความเกี่ยวข้องด้วยวัฒนธรรม ชนชาติหรือภาษาท่าทางที่ทุกคนกระทำ สามารถสื่อความเข้าใจให้คนอื่นได้รู้ด้วย อากัปกิริยา การเคลื่อนไหว อวัยวะต่างๆของคนนั้น ไม่ว่าจะคนนั้นจะมีผิวสีอะไร เผ่าพันธุ์ไหน นับถือศาสนาอะไร หรือมีความเจริญทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับใดก็ตาม ยกตัวอย่างเช่น

- การยิ้มเป็นเครื่องแสดงความเพลิดเพลิน
- หน้าเนียคิ้วขมวดแสดงอาการไม่สบายอารมณ์
- การส่ายหน้าเป็นการแสดงการปฏิเสธ

- การผงกศีรษะขึ้นๆลงๆเป็นการแสดงการยอมรับ
- การถูจมูกแสดงความรู้สึกสับสน
- กอดอกต้องการอยู่ลำพัง
- เคาะนิ้วเป็นการแสดงรอยยิ้ม
- ตบหน้าผากตัวเองเมื่อรู้ว่าลืมอะไรซักอย่าง

มีการวิจัยที่หาคำตอบว่าภาษากายเหล่านี้เกิดจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์หรือไม่ ผลการวิจัยสรุปว่า การศึกษาจากภาพถ่ายที่นำมาเปรียบเทียบกันของคนใน 5 ประเทศต่างทวีปกัน จะแสดงอารมณ์และสีหน้า และมีท่าทางเหมือน ๆ กัน เกิดจาก สมองส่วนที่เรียกว่า “ซับคอร์เทกซ์” ที่จะตั้งโปรแกรมควบคุมการแสดงออกที่แตกต่างกันไปตามอารมณ์ที่เกิดขึ้น เช่น สนใจ ดีใจ ประหลาดใจ กลัว สิ้นหวัง เป็นต้น

สิ่งหนึ่งที่ควรคำนึงถึงอยู่เสมอคือ ภาษากายอาจไม่สื่อสารได้เป๊ะเสมอไป บางครั้งภาษากายอาจสวนทางกับสิ่งที่เรากำลังพูด หรือไม่ตรงกับลักษณะนิสัย หรือความรู้สึกในขณะนั้น เช่น เมื่อเห็นคนตั้งใจฟังสิ่งที่เราพูด มีการพยักหน้าเออออไปกับเรา เป็นไปได้ว่าที่จริงแล้วอาจไม่ได้เข้าใจสิ่งที่เรากำลังพูด แต่แค่พยักเพยิดให้เรา รู้สึกดี หรือเพื่อให้การสนทนาจบๆ ไป อย่างไรก็ดี การมีสติรู้ตัวและควบคุมร่างกายอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการใช้ภาษากายให้เป็น ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งเป็นหัวใจของความสำเร็จในการทำงาน

สรุป

การอ่านใจหรือความต้องการของผู้อื่นเป็นลักษณะของการสันนิษฐานจากสิ่งที่สามารถสังเกตได้ในที่นี้ หมายถึง การอ่านภาษากายเพื่อสันนิษฐานถึงอารมณ์จิตใจหรือความต้องการซึ่งประกอบด้วยภาษาของร่างกายส่วนต่าง ๆ เป็นต้นว่า การแสดงออกของสีหน้า การเคลื่อนไหวของศีรษะและลำคอ ภาษาของลำตัว ออก ไหล่ ภาษาของแขน มือ และนิ้วมือ ภาษาของขา และเท้า รวมถึงภาษากายที่เป็นสากลอันหมายถึงอาการต่างๆ เช่น การยิ้ม การส่ายหน้า การกอดอก เป็นต้น การสังเกตภาษากายประกอบกับการรับฟังเรื่องราวในแต่ละสถานการณ์จะช่วยให้สามารถเข้าใจอารมณ์จิตใจหรือความต้องการของบุคคลได้

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. ภาษากายคืออะไร ยกตัวอย่างภาษากายที่ท่านพบเจอบ่อยๆในชีวิตประจำวัน
2. ยกตัวอย่างภาษากายที่เป็นสากลซึ่งท่านพบเจอบ่อยๆ
3. ยกตัวอย่างประสบการณ์ของท่านที่เป็นการสังเกตภาษากาย การแปลความหมายได้ถูกต้องและนำไปสู่การสร้างความสำเร็จต่อผู้ที่ท่านเกี่ยวข้องด้วย

บทที่ 6

การสื่อสารเพื่อสร้างมิตร

คนส่วนใหญ่มักจะเข้าใจว่า อาหาร คือ สิ่งที่บุคคลรับเข้าไปทางปากเท่านั้น แท้จริงแล้ว อาหารที่เรา รับเข้าไปมิใช่ทางปากอย่างเดียว หากแต่สิ่งที่ผ่านเข้าไปในตัวเราล้วนแต่เป็นอาหารทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นเสียงทาง หู กลิ่นทางจมูก รูปทางตา รสทางลิ้น สัมผัสทางผิวหนัง ที่กล่าวว่าเป็นอาหารเพราะสิ่งที่เข้าไปล้วนแต่มีผลต่อ จิตใจ เช่น เวลาทานอาหารเข้าทำให้อิ่มทำให้เราพอใจ แต่ถ้าขาดอาหารทำให้หิวซึ่งไม่พอใจ เสียงเพราะทำให้ ชอบใจ อิ่มใจ แต่ถ้าถูกแม่บ่นทุกวัน ๆ ไม่ชอบใจไม่อิ่มใจ เป็นต้น ดังนั้น “อาหาร” ที่เข้าสู่ตัวเรามีทั้งด้านบวก และลบ ล้วนแต่ส่งผลต่อจิตใจให้เราสุขหรือทุกข์ตาม “อาหาร” ที่เรารับเข้าไป (ดิช นัท ฮันท์. 2560)

การสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่มนุษย์สามารถใช้เพื่อสร้างมิตรหรือการผูกมิตรและทำลายมิตรก็ได้ ในการ สื่อสารเพื่อสร้างมิตรนั้น ผู้สื่อสารจำเป็นต้องรู้จักและเข้าใจความต้องการพื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์เป็น เบื้องต้นก่อน เพื่อว่าจะได้ตอบสนองผู้อื่นได้ตรงกับความต้องการของเขา แต่หากขาดความเข้าใจความต้องการ ดังกล่าวแล้ว แม้จะต้องการสร้างมิตรก็อาจนำไปสู่การทำลายมิตรแทนได้ ในบทนี้จะได้กล่าวถึงความต้องการ พื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์ซึ่งเป็นความต้องการที่มีอยู่ในใจของมนุษย์ทุกคนเพื่อว่าจะได้ตอบสนองได้ตรงและ ถูกต้อง จากนั้นจะได้กล่าวถึงทฤษฎีการสื่อสารสัมพันธ์ (Transactional Analysis: TA) ซึ่งชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญและรูปแบบของการสื่อสารระหว่างกันของมนุษย์ที่มีผลต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างกันและสุขภาพจิต ด้วย

ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์

ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์ (Recognition Needs) เป็นภาวะที่เป็นความปรารถนาที่ ซ่อนอยู่ในจิตใจของมนุษย์ทุกคนที่ปรารถนาจะได้รับจากบุคคลอื่นที่ทำการติดต่อเกี่ยวข้องกัน เป็นความ ปรารถนาที่ต้องการให้ผู้อื่นคิด รู้สึกและปฏิบัติต่อตนเองอันได้แก่ ความรัก ความเข้าใจ และการยอมรับจากคน ที่เรติดต่อด้วย ความรู้ความเข้าใจในตนเองนี้จะช่วยให้สามารถอยู่กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างพอเหมาะ มี ความสุขใจและช่วยเอื้อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

มนุษย์ทุกคนต้องการได้รับการกระตุ้นทั้งทางร่างกาย สังคม และการคิดจากผู้อื่น ทั้งนี้เป็นเพราะ ต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับการกระตุ้นและการยอมรับ เรียกว่า การสัมผัสใจ (Stroke) ซึ่งหมายถึง การแสดงออกใด ๆ ถึงการยอมรับจากต้นตอที่มากระตุ้น เช่น การทักทาย การตบไหล่ การยิ้มให้ เป็นต้น

ทฤษฎีการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เชื่อโดยพื้นฐานว่า มนุษย์ต้องการได้รับการ “สัมผัสใจ” ทั้งในทางร่างกายและจิตใจเพื่อพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจในโลกและพื้นฐานของการรักตนเอง (Corey. 2004) ซึ่งมีหลักฐานชัดเจนว่า การขาดการสัมผัสทางกายทำให้การเจริญเติบโตและพัฒนาการไม่สมบูรณ์ ที่ร้ายแรงที่สุดอาจทำให้เสียชีวิต การสัมผัสใจนอกจากเป็นสัญญาณของการยอมรับและนับถือแล้วยังมีความสำคัญที่สุดต่อบุคคลอื่นเป็นการยืนยันถึงการเห็นคุณค่าในตนเองด้วย

การสัมผัสใจอาจแบ่งได้หลายอย่าง เช่น การสัมผัสใจด้วยภาษาท่าทางหรือภาษาพูด การสัมผัสใจแบบเงื่อนไขหรือไม่มีเงื่อนไข การสัมผัสทางบวกหรือทางลบ เป็นต้น การสัมผัสใจทางบวก (Positive Stroke) ด้วยการแสดงคำพูดที่ความอบอุ่น ความรัก หรือการชื่นชม หรือการมอง การยิ้มให้ การสัมผัสกาย หรือการแสดงท่าทาง ล้วนแต่จำเป็นต่อการพัฒนาสุขภาพจิตของบุคคล สำหรับการสัมผัสใจทางลบ (Negative Stroke) เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับต่อพฤติกรรมของเขา มักจะใช้ในวงจำกัด เช่น “ฉันไม่ชอบที่เธอใช้คอมพิวเตอร์ของฉันโดยไม่ขออนุญาต” บางทีก็ใช้เพื่อปกป้องเด็กไม่ให้ได้รับอันตราย เช่น “หยุดเดี๋ยวนี้ อย่าข้ามถนนจนกว่าแม่จะอยู่ริมถนนและจับมือก่อน” การเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสำคัญก็เป็นการสัมผัสทางลบอย่างหนึ่งเหมือนกัน

Steiner (1974) ชี้ว่า การสัมผัสใจเป็นคล้ายกับการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน อาจเป็นการเสนอให้ การได้รับการยอมรับหรือการรับเอามา การถูกการปฏิเสธ และการร้องขอโดยตรง เช่น “บอกหน่อยได้ไหมว่าอาหารที่ฉันทำรสชาติเป็นอย่างไร” หรืออาจเป็นการแลกเปลี่ยนกับตนเอง เช่น “ฉันทำได้ที่สุดแล้วที่สอบได้เกรด B” ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกว่าการยอมรับจากบุคคลอื่นหรือแม้กระทั่งต่อตนเอง

ทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยจิตแพทย์ชาวแคนาดา ชื่อ อีริก เบิร์น (Eric Berne) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า บุคคลสามารถเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองได้ อีกทั้งสามารถเลือกแนวทางการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ของตนเองได้ หากเขากล้าและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง การศึกษาบุคลิกภาพสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการแสดงออกเมื่อบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าซึ่งได้แก่ คำพูด การใช้มือ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย เป็นต้น ลักษณะการแสดงออกของบุคคลย่อมสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของเขา ตามทฤษฎีนี้ บุคคลจะทำความเข้าใจตนเองใน 3 เรื่อง คือ โครงสร้างบุคลิกภาพ รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ และตำแหน่งชีวิต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความเชื่อพื้นฐาน 1) เมื่อเกิดการตระหนักรู้จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึก และการกระทำ 2) ไม่มีใครทำให้ความรู้สึกของเราเป็นอย่างโน้นนี้ได้ หากแต่ขึ้นอยู่กับทางเลือกของเราในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ เอง (Goulding, 1987)

1. โครงสร้างบุคลิกภาพ

ทฤษฎีการวิเคราะห์สื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชื่อว่า ในตัวบุคคลคนหนึ่งจะประกอบด้วยลักษณะการแสดงออก 3 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ (Parent Ego State: P) ส่วนที่มีลักษณะคล้ายผู้ใหญ่ (Adult Ego State: A) และส่วนที่มีลักษณะคล้ายเด็ก (Child Ego State: C) บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะการแสดงออกทั้ง 3 ส่วนร่วมกัน แต่จะมีส่วนใดมากน้อย หรือแสดงออกซึ่งลักษณะใดในสถานการณ์ใดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยสามารถสังเกต และวิเคราะห์ได้จากพฤติกรรมการแสดงออก ทั้งวาจา สีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวทางร่างกาย บุคลิกภาพแต่ละส่วน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 สภาวะความเป็นพ่อแม่ (Parent Ego State "P") เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ได้รับการถ่ายทอดจาก พ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู เป็นการแสดง พฤติกรรมของผู้ใหญ่ที่มีต่อเด็กในปกครอง เป็นลักษณะการประเมินคุณค่า ตัดสินใจต่าง ๆ โดยใช้มาตรฐานทางสังคม ค่านิยม ความเชื่อ วิธีการดำเนินชีวิตมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา พฤติกรรมของผู้อื่น บางครั้งมีอคติในการประเมินอันเนื่องมาจากความเชื่อผิด ๆ หรือจากประสบการณ์เดิมของตน แบ่งการแสดงออก 2 อย่างคือ สภาวะความเป็นพ่อแม่แบบควบคุม (Controlling Parent: CP) มีลักษณะวิพากษ์วิจารณ์ จู้จี้ วางอำนาจ ตำหนิ จับผิด ลงโทษ อบรม สั่งสอน ชี้แนะ ตั้งกฎเกณฑ์ และลักษณะบุคลิกภาพของพ่อแม่แบบห่วงหาอาทร (Nurturing Parent: NP) ที่แสดงออกที่มีความเมตตา กรุณา คอยช่วยเหลือปกป้องคุ้มครองให้มีความสุขสบายทางกาย ให้อาหาร ปลอดภัย เอาใจใส่ ให้กำลังใจ ให้ความเข้าใจต่อผู้อื่น สังเกตได้จาก

พฤติกรรมที่แสดงออก

- ลักษณะท่าทางกราดเกรี้ยว ไม่พอใจในพฤติกรรมของผู้อื่น
- ลักษณะท่าทางตักเตือน ควบคุมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามข้อตกลงหรืออยู่ในระเบียบวินัยของสังคม
- ลักษณะท่าทางปลอดภัย เห็นอกเห็นใจ ห่วงใย

คำพูดที่ใช้

- อย่าทำนะ เป็นสิ่งที่ไม่ดีไม่เหมาะสม
- ได้เวลานัดหมายแล้ว ออกเดินทางกันได้ เดี่ยวจะสาย
- อย่าคุยกันซิ คนอื่นเขากำลังฟัง เราอยู่ในห้องประชุมนะ
- เธอไม่สบายหรือ หน้าซีดเชียว

- ใจเย็น ๆ ไว้ ไม่มีอะไรที่น่าวิตกหรือ

1.2 สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ (Adult Ego State "A") เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่คล้ายกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นแหล่งเก็บข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพในสภาวะความเป็นผู้ใหญ่ มักจะเป็นผู้แสวงหา ข้อเท็จจริง แยกแยะปัญหา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนพิจารณาตัดสินใจใด ๆ ใช้สติปัญญาพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมโดยหลักของเหตุผลไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง จำแนกความเป็นจริงออกจากความคิดเห็น ความเพ้อฝัน ความรู้สึกขนบธรรมเนียมประเพณีได้อย่างเหมาะสม มักจะตรวจสอบสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยคำถามว่า "อะไร" "ทำไม" "อย่างไร" "ที่ไหน" "เมื่อไร" อยู่เสมอ สังเกตได้จาก

พฤติกรรมที่แสดงออก

- ทำทางตั้งใจ สนใจ รับข้อมูลต่าง ๆ
- ทำทางเอาใจใส่ มุ่งมั่นในการทำงาน

คำพูดที่ใช้

- เธอไปห้องพยาบาล เพราะตัวร้อนปรอทสูง 40 องศาเซลเซียส
- ตอนนี้อเวลา 11.00 น. แล้ว เราจะไปสถานีรถไฟกันอย่างไร
- ในเทอมนี้ลูกสอบได้คะแนนเฉลี่ย 2.3
- อะไรที่ทำให้เธอคิดว่าฉันไม่ชอบเธอ
- นักเรียนใหม่คนนั้นชื่อ นิสา
- การจราจรติดขัด เพราะมีอุบัติเหตุที่สี่แยกข้างหน้า

1.3 สภาวะความเป็นเด็ก (Child Ego State "C") เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงถึงความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล เป็นอารมณ์ตามธรรมชาติของเด็กในวัย 0-7 ปี ที่แสวงหาความสุข ความพึงพอใจให้แก่ตนเอง ตลอดจน การแสดงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะนั้นทันทีทันใด เป็นการเปิดเผยอารมณ์ความรู้สึก ในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามที่อยากจะเป็น เช่น ตื่นเต้น ตกใจ ดีใจ มีความสุข โกรธ อาย กลัว อิจฉา ไม่พอใจ ไม่กล้าแสดงออก เห็นแก่ตัว มีความไวต่อการรับรู้ นอกจากนั้นเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้น หลังจากได้รับการอบรม ชัดเกล้าจากพ่อแม่ ผู้ปกครองทำให้รู้จักไตร่ตรอง ยอมรับฟัง ยอมทำตาม เชื่อฟัง ชอบฟังผู้อื่น ไม่กล้าตัดสินใจ สังเกตได้จาก

พฤติกรรมแสดงออก

- กระตือรือร้น ร้องไห้ ทิ้งผม ขว้างปาสิ่งของ
- อายหน้าแดง ปิดผ้าเช็ดหน้า
- ตบมือ กระโดดโลดเต้น แสดงอาการดีใจ

- กิริยายอมจำนน ยอมตาม ปฏิบัติตามคำสั่ง อាកารเหงา หลบมุม
- การตกแต่งรถ ติดสติ๊กเกอร์ ประดับด้วยรูปภาพ และถ้อยคำต่าง ๆ

คำพูดที่ใช้

- บ่นอยู่นั่นแหละ เบื่อจัง
- ไปให้พ้นนะ ฉันไม่อยากจะเห็นหน้าเธอ
- คุณหญิงคนนั้นสิ ใส่เสื้อสีเจ็บไปเลย
- แม่ขา หนูหิวข้าว

โครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนดังกล่าวข้างต้น ใช้สัญลักษณ์ย่อว่า P (Parent), A (Adult), C (Child) และเขียนภาพได้ดังนี้

(P)	P = Parent	=	ภาวะความเป็นพ่อแม่
(A)	A = Adult	=	ภาวะความเป็นผู้ใหญ่
(C)	C = Child	=	ภาวะความเป็นเด็ก

คุณลักษณะทั้ง 3 ส่วนประกอบกันเป็นบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันไป แล้วแต่ว่าจะใช้บุคลิกภาพส่วนใดตอบสนอง ดังตัวอย่างเช่น

ตอบสนองต่อการรับประทานอาหาร

- สภาวะความเป็นพ่อแม่ : ทานให้เรียบร้อยหน่อณะคะ อย่างมูมมาม
 สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ : เราสั่งอาหารสามอย่างพร้อมข้าวหนึ่งโถนะ
 สภาวะความเป็นเด็ก : โอโห อร่อยมากเลย

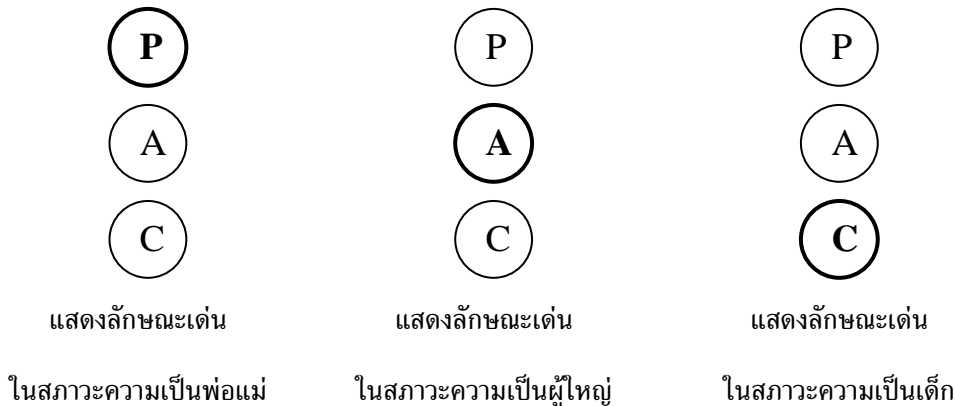
ตอบสนองต่อการอยู่ในห้องสมุด

- สภาวะความเป็นพ่อแม่ : จู้ จู้ มีแต่เสียงจิ้งจกเท่านั้น
 สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ : นั่งอ่านหนังสืออย่างเงียบ ๆ
 สภาวะความเป็นเด็ก : คุณเสียงดังกันสนุกสนาน

พฤติกรรมของนักศึกษาระหว่างเรียน

- สภาวะความเป็นพ่อแม่ : ดูแลเพื่อนที่ไม่สบาย
 สภาวะความเป็นผู้ใหญ่ : ตั้งใจในการเรียน
 สภาวะความเป็นเด็ก : นั่งเล่นโทรศัพท์ขณะที่ครูบรรยาย

การที่บุคคลตอบสนองสิ่งเร้าในขณะนั้นด้วยคุณลักษณะใด แผนภาพแสดงบุคลิกภาพในสภาวะที่แสดงออกย่อมเด่นชัดกว่าสภาวะอื่น เช่นเดียวกับการที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าด้วยคุณลักษณะหนึ่ง คุณลักษณะใดมากเท่าคุณลักษณะอื่น ย่อมแสดงถึงลักษณะเด่นในโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนี้



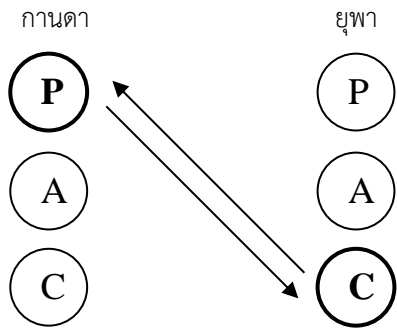
ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม สถานการณ์ หรือบุคคล การเลือกแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล ย่อมแสดงถึงการปรับตัวที่เหมาะสม และได้รับการยอมรับจากบุคคลที่ติดต่อด้วยมากกว่าบุคคลที่แสดงพฤติกรรมด้วยสภาวะการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม

2. รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลย่อมเป็นการสื่อสารกันระหว่างบุคลิกภาพของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ติดต่อกันในขณะนั้น การที่บุคคลส่งสารออกไปไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรม ท่าทีการแสดงออกหรือคำพูด บุคคลย่อมคาดหวังที่จะได้รับการสะท้อนกลับซึ่งพฤติกรรม ท่าที และคำพูด จากผู้ที่ตนติดต่อกันในระดับหนึ่ง รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีดังนี้

2.1 การสื่อสารสัมพันธ์แบบสอดคล้องกัน การสื่อสารแบบสอดคล้องกัน หมายถึง การแสดงออกของเราเองที่ลงรอยหรือสอดคล้องกับความต้องการของคนอื่นที่กำลังติดต่อสื่อสารอยู่ด้วย และเมื่อเราสื่อสารออกไปแล้ว เราได้รับผลจากผู้อื่นที่ถูกต้องใจเราด้วย อาจเรียกการสื่อสารชนิดนี้ว่า เป็น "ปุ๋ย" ก็ได้ การสื่อสารแบบสอดคล้องกันจึงเป็นการสื่อสารโดยคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานทางด้านจิตใจของผู้อื่นเป็นสำคัญ นั่นคือทุกคนล้วนต้องการความรัก ความเข้าใจ ความไว้วางใจ การยอมรับนับถือ ทั้งสิ้น เป็นการติดต่อสัมพันธ์ในลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ผู้ส่งสารได้รับการตอบสนองจากผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ตนคาดหวังไว้ ทิศทางของการสื่อสารเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ทิศทางของการติดต่อสื่อสารได้ดังภาพ

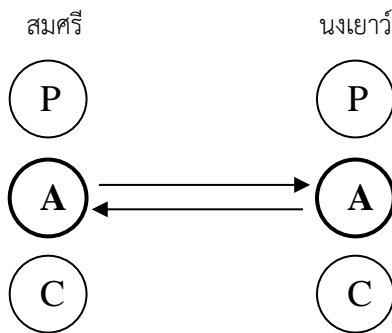
ตัวอย่างที่ 1



กานดา : เธอเป็นอะไรไปหรือเปล่าหน้าซีดจัง

ยุพา : ไม่รู้ซี! ปวดหัวจังเลย

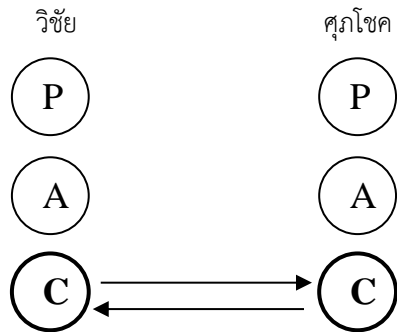
ตัวอย่างที่ 2



สมศรี : อาจารย์สั่งให้ส่งรายงานนี้วันไหนนะ

นงเยาว์ : อาจารย์นัดส่งวันศุกร์นี้ ก่อน 9 โมงเช้า

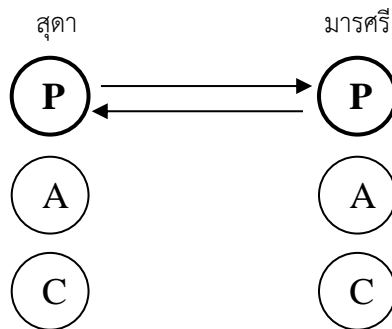
ตัวอย่างที่ 3



วิชัย : เร็วเถอะ! พวกนั้นคอยอยู่เดียวไม่ครบทีม

ศุภโชค : เอาซิ! ไปได้เลย ผู้สู้!

ตัวอย่างที่ 4



สุดา : ดูยายเปียกชิเธอ! แต่งตัวเวอร์จัง

มารศรี : นั่นนะซิ! ไม่รู้จะติดไปทำไมโบว์นั่นนะ

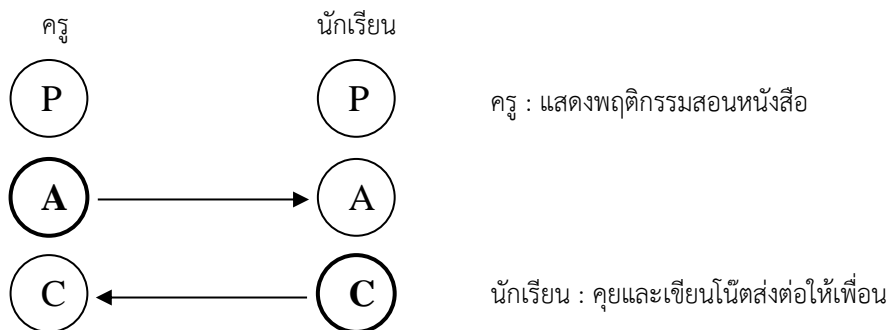
รุ่งรังจะตาย คงนี่กว่าสวยตายล่ะ

การแสดงพฤติกรรม ท่าที และคำพูด ที่บุคคลแสดงออกต่อกันได้อย่างเหมาะสมกับเวลา สถานที่และบุคคล ย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความคล้อยตามกัน เป็นการตอบสนองความต้องการของกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนด้วยกัน หรือระหว่างครูกับนักเรียน สัมพันธภาพที่ดีจะเกิดขึ้น เมื่อทิศทางการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในลักษณะคล้อยตามกัน หรือคู่ขนานกัน

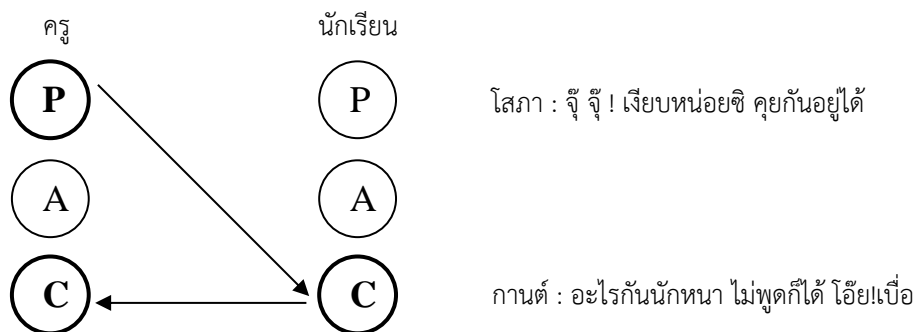
ดังนั้น การสื่อสารแบบสอดคล้องจึงหมายถึง การที่ผู้พูดเข้าใจความต้องการของบุคคลอื่นแล้วตอบสนองผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้ผู้พูดพอใจและอึ้งใจในการสนทนานั้น

2.2 การสื่อสารสัมพันธ์แบบขัดแย้งกัน การสื่อสารแบบขัดแย้ง หมายถึง การแสดงออกของเราเองที่ไม่ลงรอย ไม่สอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลที่ต้องการติดต่อสื่อสารด้วย ซึ่งโดยปกติแล้ว เรามักจะคาดหวังว่า เมื่อสื่อสารออกไปแล้วต้องได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง แต่การสื่อสารแบบขัดแย้งมักจะตรงกันข้าม คือ เราจะได้การตอบสนองอย่างขัดใจเรา เช่น การตำลึงเวลาลูกเล่นเพลิน ๆ การตำหนิลูกน้องเวลาลูกน้องทำงานผิดพลาด การต่อว่าเพื่อนเวลาเพื่อนมาไม่ตรงเวลา เป็นต้น การสื่อสารชนิดนี้มีลักษณะเป็น “พิช” ซึ่งขัดขวางต่อความรู้สึกและความเข้าใจต่อกันและกัน การสื่อสารแบบขัดแย้งจึงเป็นการติดต่อสัมพันธ์ในลักษณะที่ขัดแย้ง ทิศทางการสื่อสารสัมพันธ์เป็นไปคนละทาง ผู้ส่งสารได้รับการตอบสนองจากผู้ที่ได้รับสารไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง ซึ่งสามารถวิเคราะห์ ทิศทางการติดต่อสื่อสารได้ดังภาพ

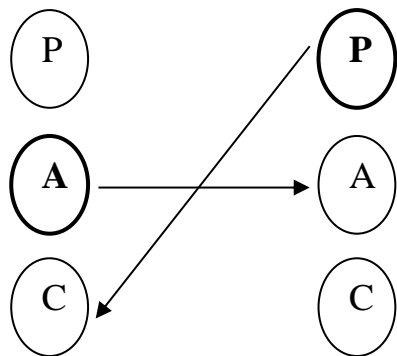
ตัวอย่างที่ 5



ตัวอย่างที่ 6



ตัวอย่างที่ 7
สนัย



สนัย : ตอนนี 8 โมง ถึงเวลาโรงเรียนเช้าแล้ว

ณัฐ : ฉันทมีนาฬิกาขะยะ

สนใจเรื่องของตัวเองให้ตีก่อนเถอะ

พฤติกรรม ท่าที และคำพูดที่บุคคลแสดงต่อกันอย่างไม่สอดคล้องกับเวลา สถานที่และบุคคลก่อให้เกิดความรู้สึกขัดแย้ง หงุดหงิด ไม่พึงพอใจ หรือเกิดอคติต่อกัน ย่อมส่งผลให้ความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ หรือไม่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทิศทางการสื่อสารสัมพันธ์จึงเป็นไปในทางที่ตรงข้าม

อย่างไรก็ตาม ในบางสถานการณ์ บางกรณี การสื่อสารสัมพันธ์แบบขัดแย้งก็มีประโยชน์ เพราะสามารถทำลายบุคคลให้กลัวสู้กับชีวิตมากขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องเข้าใจบุคลิกภาพส่วนตัวของอีกฝ่ายหนึ่งด้วย เพราะถ้าไม่เข้าใจแทนที่จะเป็นการช่วยๆ ทำลายจะเกิดผลดีทำให้มุมานะ อาจกลายเป็นการซ้ำเติมเขาให้อ่อนแอมากขึ้นก็ได้

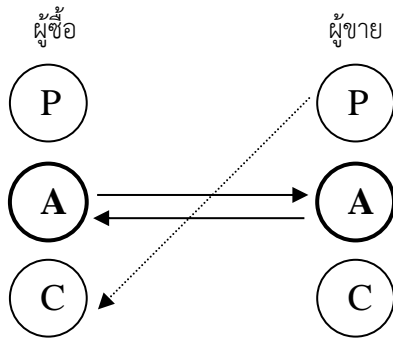
การสื่อสารลักษณะนี้มักจะกระทบกระเทือนความต้องการพื้นฐานของคน ที่ต้องการ ให้คนอื่นยอมรับ เข้าใจ ไว้วางใจ รักใคร่ ผลจากการสื่อสารชนิดนี้มักจะทำให้เกิดความโกรธ ไม่สบายใจ หงุดหงิด เหนงา ห่างเหิน รู้สึกด้อยค่า ท้อถอย หมดกำลังใจ ซึ่งจะเป็นสาเหตุให้ เกิดการต่อต้าน ความเคียดแค้นชิงชัง หรือลักษณะอื่น ๆ รวมทั้งการทำร้ายตัวเองถึงชีวิตได้ และไม่ต้องการสร้างสัมพันธ์ต่อกันอีกด้วย

2.3 การสื่อสารสัมพันธ์แบบมีนัยเคลือบแฝง เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารแสดงวาจาหรือพฤติกรรมออกมาอย่างหนึ่ง แต่ความต้องการแท้จริงที่ซ่อนไว้เป็นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะความต้องการที่แท้จริงอาจจะไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ที่ใช้การสื่อสารแบบนี้มักจะใช้เพื่อดึงคนอื่นมาเล่นเกมตามที่ต้องการ เพื่อระบายความรู้สึกที่มีอยู่ในตนเองออกมา เพื่อความสะใจของตน ดังตัวอย่าง

ผู้ซื้อ : ขอดูแหวนเพชรวงนี้ค่ะ

ผู้ขาย : (ชำเลืองมองแหวน) แพงนะคะ

นัยแฝง : น้ำหน้าอย่างเธอหรือจะซื้อแหวนวงนี้ได้



การสื่อสารแบบสอดคล้องและแบบขัดแย้งมีผลกระทบต่อบุคคลโดยการสื่อสารแบบสอดคล้องจะส่งผลทางบวก ส่วนการสื่อสารแบบขัดแย้งจะก่อให้เกิดผลลบต่อบุคคล ซึ่งมีมิติที่เป็นผลกระทบมากถึง 8 ด้าน ดังนี้

ตาราง การสื่อสารแบบสอดคล้องและแบบขัดแย้ง ส่งผลต่อบุคคลใน 8 ด้าน

มิติต่าง ๆ	เมื่อได้รับการสื่อสารแบบสอดคล้อง (เมื่อการกระทำของได้รับการยอมรับหรือชื่นชม)	เมื่อได้รับการสื่อสารแบบขัดแย้ง (เมื่อการกระทำของเราถูกดูถูกเหยียดยามหรือถูกล้อเลียน)
1. ด้านจิตใจ	- เบิกบานใจ ชุ่มชื่นใจ เป็นสุขใจ อิ่มเอิบใจ ใจกว้าง ฯลฯ	- หดหู่ ห่อเหี่ยว หมดกำลังใจ หมดหวัง คับแคบ ฯลฯ
2. ด้านความรู้สึกต่อตนเอง	- มีคุณค่า ชื่นชมตัวเอง ภูมิใจในตนเอง ฯลฯ	- ด้อยค่า ดูถูก รังเกียจตนเอง โกรธ ไม่ศรัทธา ฯลฯ
3. ความรู้สึกต่อผู้อื่น	- ยอมรับผู้อื่นรัก อยากพบ อยากอยู่ใกล้ ๆ ฯลฯ	- เกลียด ไม่พบหน้า โกรธ ไม่อยากเจอ ฯลฯ
4. ความรู้สึกต่อโลก	- โลกสดใส น่าอยู่ มีชีวิตชีวา สวยงาม ฯลฯ	- มืดมน เต็มไปด้วยสิ่งที่น่ารังเกียจ ไม่มี ความน่าอยู่ ไม่สวยงาม ฯลฯ
5. ด้านความคิด	- อิสระ คิดได้กว้าง ความคิด หลังไหล เปิดต้อนรับทุกอย่าง ตามความเป็นจริง สั้นไหล ฯลฯ	- อยู่แต่ในโลกของตน คับแคบ ยึดติด ฯลฯ
6. การงาน	- ทุ่มเทให้งาน มีพลังสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ มีประสิทธิภาพ ฯลฯ	- ทำงานไร้ชีวิตชีวา - ทำเฉพาะงานที่ได้รับมอบหมาย - เป็นทุกซ์ตลอดเวลา ฯลฯ
7. การทำงานร่วมกัน	- ยอมรับความคิดเห็นและกัน - ร่วมคิดร่วมทำ - ให้อภัยต่อกัน	- ไม่อยากทำงานเป็นทีม - ยึดติดกับความคิดตน - ขาดความยืดหยุ่น

มิติต่าง ๆ	เมื่อได้รับการสื่อสาร แบบสอดคล้อง (เมื่อการกระทำของได้รับการยอมรับหรือ ชื่นชม)	เมื่อได้รับการสื่อสาร แบบขัดแย้ง (เมื่อการกระทำของเราถูกดูถูกเหยียดหยามหรือ ถูกล้อเลียน)
	- ฯลฯ	- ฯลฯ
8. กำลังกายและ กำลังใจ	- มีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีพลัง - ท่วมเทก้งาน - ฯลฯ	- ขาดกำลังใจ - หดหู่ - หหมดแรง - ฯลฯ

3. ตำแหน่งชีวิต (Life Position)

เบิร์น ได้กล่าวถึงตำแหน่งของชีวิต (Life Position) ว่ามีผลต่อการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และแนวทางการแก้ปัญหาที่บุคคลประสบ ตำแหน่งของชีวิตมีพื้นฐานมาจากการ รู้จักและเข้าใจตนเอง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง และที่มีกับคนอื่น ด้วยเหตุนี้ จึงกล่าวได้ว่ามนุษย์จะมีตำแหน่งของชีวิตแบบใดย่อมขึ้นกับการอบรมเลี้ยงดูที่เขาได้รับตั้งแต่เด็ก เบิร์น แบ่งตำแหน่งของชีวิตเป็น 4 ประเภท ดังนี้

3.1 I'm OK - You're OK. เป็นตำแหน่งสูงสุดของการปรับตัว คนที่เลือกตำแหน่งชีวิตแบบนี้จะเป็นผู้ที่มีความสุขในชีวิต จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า ยอมรับและเข้าใจตนเอง ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นมีค่า ยอมรับ และให้เกียรติคนอื่นในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความเท่าเทียมกัน มีความจริงใจในการติดต่อกับคนอื่น มีความคิดสร้างสรรค์ ตำแหน่งชีวิตประเภทนี้เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูที่เด็กได้รับความรัก และการยอมรับทำให้เด็กรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และมองคนอื่นว่ามีคุณค่าด้วย (Harris, 1969: 58)

3.2 I'm OK - You're not OK. เป็นตำแหน่งของชีวิตที่บุคคลมองตนเองว่าดีกว่าคนอื่น จึงดูถูกเหยียดหยามว่าคนอื่นด้อยกว่าตน ไม่ไว้วางใจคนอื่น มักกล่าวโทษคนอื่นเสมอ ไม่รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ยึดมั่นอยู่กับความคิดของตนเอง คนที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้ชอบอยู่ในกลุ่มคนที่ยกย่องสรรเสริญเขา ชอบการประจบสอพลอโดยไม่คำนึงว่ามาจากความจริงใจหรือไม่ เพราะเขาเชื่อว่าไม่มีใครเก่งและดีเท่ากับตัวเขา

3.3 I'm not OK - You're OK. เป็นตำแหน่งของชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนด้อยกว่าคนอื่น คนอื่นเก่ง และโชคดีกว่าตนในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น คนประเภทนี้จึงไม่กล้าแสดงความรู้สึก ความต้องการที่แท้จริงของตนออกมา ไม่กล้าทวงสิทธิ์ของตน ชอบปลีกตัวอยู่คนเดียว ชอบโทษตนเอง ไม่มีความสุขในชีวิต เมื่อเผชิญปัญหา มักจะหนีปัญหา ชอบเรียกร้องความรัก ความสนใจ การยอมรับ และยอมเสียเปรียบคนอื่นเสมอ โดยพยายามเอาอกเอาใจ รับผิดชอบต่อคนอื่นทั้ง ๆ ที่ในใจลึก ๆ นั้นรู้สึกทรมานกับความรู้สึก และการกระทำของตน ดังนั้น คนประเภทนี้จึงไม่ค่อยมีความสุขในชีวิต

3.4 I'm not OK - You're not OK. เป็นตำแหน่งของชีวิตของคนทั้งหมดอาศัยในชีวิต รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า มีชีวิตอยู่ด้วยความเศร้าหมอง อยู่ไปวัน ๆ ไม่มีความหวัง และรู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่า ไม่มีความหมายเช่นกัน คนประเภทนี้มีความคิดว่าโลกนี้โหดร้าย โดยมากผู้ป่วยโรคจิต โรคประสาท มักมีตำแหน่งชีวิตแบบนี้ และถ้ามีความรู้สึกลักษณะนี้อย่างรุนแรงอาจจะทำร้ายตัวเองและคนอื่นได้โดยไม่มีความรู้สึกผิด เพราะไม่คิดว่าชีวิตมีความหวัง และความหมายอะไรอีกต่อไป

สรุป

ในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จำเป็นต้องมีความเข้าใจความต้องการพื้นฐานทางด้านจิตใจของผู้อื่นซึ่งคนทุกคนล้วนต้องการความรักความเข้าใจและการยอมรับจากผู้อื่น ทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแสดงให้เห็นว่าแต่ละคนมีโครงสร้างบุคลิกภาพ 3 แบบคือ ภาวะความเป็นพ่อแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่และภาวะความเป็นเด็ก โดยรูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ประกอบด้วย 3 รูปแบบคือการสื่อสารแบบสอดคล้องกันเป็นการสื่อสารที่สื่อออกมาถึงความรักความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารแบบขัดแย้งเป็นการสื่อสารโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของอีกฝ่ายนำมาซึ่งความไม่เข้าใจต่อกัน และการสื่อสารแบบมีนัยเคลือบแฝงที่เป็นการสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมามีนัยซ่อนอยู่ในการสื่อสารนั้นๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงตำแหน่งชีวิต 4 รูปแบบ ซึ่งเป็นทักษะในการมองตนเองและผู้อื่นของบุคคล

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. ให้สัมภาษณ์สิ่งที่สมาชิกกลุ่มแต่ละบุคคลต้องการให้คนอื่น “คิด รู้สึก และปฏิบัติ” ต่อตนอย่างไร ร่วมกันอภิปรายและสรุป พร้อมเสนอแนวทางให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ
2. ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่พบในชีวิตประจำวัน เช่น การขอความช่วยเหลือจากเพื่อน การสั่งอาหาร เป็นต้น แล้วยกตัวอย่างการสื่อสารแบบสอดคล้องและแบบขัดแย้งในสถานการณ์นั้นๆ
3. ยกตัวอย่าง “คำพูด การกระทำ” ที่แสดงถึงการมีตำแหน่งชีวิตทั้ง 4 รูปแบบ

บทที่ 7

ปัจจัยที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ความชัดเจน สมบูรณ์ของสาร ช่องทางการส่งสาร ในบทนี้จะมุ่งให้ความสำคัญไปที่ผู้รับสารในกรณีของการรับฟัง โดยเน้นไปที่การสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่เอื้อให้อีกฝ่ายได้กล้าพูด กล้าเล่าเรื่องราว ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการฟังเพื่อช่วยเหลือ เป็นการช่วยให้อีกฝ่ายได้สำรวจเรื่องราวหรือประสบการณ์ต่างๆ อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงประเด็นปัญหาในใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการเยียวยาจิตใจตนเอง รวมถึงการสร้างความเข้าใจต่อกัน การสร้างบรรยากาศในการสนทนาจึงเป็นสิ่งที่ควรทำความเข้าใจเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน Rogers นักจิตวิทยาการปรึกษาที่เป็นผู้นำในด้านการปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person Centered Counseling) ได้กล่าวไว้ว่า เงื่อนไขสำคัญของบรรยากาศที่เอื้อต่อการฟังเพื่อรักษาเยียวยาจิตใจ มี 3 ประการ คือ ความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (Empathy) การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) และความจริงแท้ (Genuine) ต่อมา Egan ได้เพิ่มเงื่อนไขอีกข้อหนึ่งคือ ความชัดเจนเป็นรูปธรรม (Concreteness) ดังนั้น บรรยากาศแห่งการรักษาจึงประกอบด้วยเงื่อนไขสำคัญ 4 ประการ ดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก

Rogers (1961) ให้ความหมายว่า การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (Empathy) เป็นความสามารถของผู้ฟังในการเข้าไปอยู่ในโลกแห่งประสบการณ์ (Phenomenal world) ของผู้พูด เข้าไปรับรู้ประสบการณ์ของเขาเสมือนหนึ่งว่าเป็นประสบการณ์ของตนเอง Carkhuff (1969, อ้างถึงในวัชรีย์ ทรัพย์มี, 2556, หน้า 51) แบ่งระดับของ Empathy ออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ผู้ฟังไม่ได้แสดงว่ากำลังฟัง เข้าใจหรือไวต่อความรู้สึกของผู้พูด(ไม่เอื้อต่อสัมพันธภาพ)
 ระดับที่ 2 ผู้ฟังแสดงว่าตนตระหนักต่ออารมณ์ของผู้พูด แต่ยังไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงนัก
 ระดับที่ 3 ผู้ฟังแสดงความเข้าใจในความรู้สึกและเนื้อหาแต่เป็นเพียงระดับผิวเผินไม่ได้ลึกซึ้งเกินกว่าที่ผู้พูด จะเข้าใจเป็นระดับที่เอื้ออำนวยต่อสัมพันธภาพเป็นอันดับแรก (ตอบสนองด้วยความเข้าใจในระดับพื้นฐาน)

ระดับที่ 4 ผู้ฟังเพิ่มเติมความรู้สึกและความหมายในระดับที่ลึกไปกว่าการแสดงออกของผู้พูด ซึ่งช่วยให้ได้สำรวจตนเองลึกซึ้งกว่าที่เป็นอยู่

ระดับที่ 5 ผู้ฟังเพิ่มเติมความรู้สึกและความหมายจากการแสดงออกของผู้พูดอย่างชัดเจนและถูกต้องตามความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูดมากที่สุด

การแสดงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกประกอบด้วยทักษะอย่างน้อย 2 ประการ คือการรับ (perceiving) และการสื่อสาร (communicating) โดยที่การรับเป็นกระบวนการรับฟังอย่างกระตือรือร้น เป็นการรับรู้ประเด็น ที่เป็นแก่นของเรื่องราว ที่มาของอารมณ์ส่วนบุคคล อันเป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ตัวอย่างเช่น มุมมองเกี่ยวกับตนเอง ทักษะคนที่มิต่อผู้อื่น รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น การกลัวความล้มเหลว และการแสวงหาอำนาจส่วนบุคคล ประเด็นเหล่านี้เป็นคำถามของความขัดแย้งในใจที่เป็นอยู่ “ในอนาคตฉันต้องการอะไร” “ทำไมครอบครัวฉันต้องเจอแต่เรื่องเลวร้าย” “ทำไมฉันยังรู้สึกว่าคุณอ้วนทั้ง ๆ ที่ฉันสามารถลดน้ำหนักได้และมีหุ่นผอมบางแล้ว” ความสัมพันธ์ระหว่างแก่นของเรื่อง (theme) และประเด็น (issue) ส่งผลต่ออารมณ์ต่างๆ ของผู้พูดไม่ว่าจะเป็นความสนุกสนาน ความโกรธ ความวิตกกังวล ความสับสน ความเศร้า เป็นต้น การเข้าใจที่มาของอารมณ์จึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของการรับรู้แบบร่วมรู้สึก ในด้านการสื่อสารนั้นผู้ฟังจะสื่อสารเป็นคำพูดเพื่อบอกให้ผู้พูดได้รับรู้ว่าผู้ฟังเข้าใจความรู้สึกและความหมายของสิ่งที่เขาแสดงออกมา หากได้ฟังอย่างตั้งใจ และมีความเข้าใจอย่างดีแต่ไม่มีการพูดอะไรออกมาผู้พูดก็จะไม่รู้ว่าคุณฟังคิดอย่างไร บางครั้งผู้พูดอาจแปลความหมายของการไม่ตอบสนองใด ๆ ผิดพลาดไปได้ การได้รับฟังว่าผู้อื่นเข้าใจความหมายและความรู้สึกของตนอย่างไร จะทำให้หันกลับมามองตนเองในมุมใหม่ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้ตนเองที่แตกต่างจากเดิม

การแสดงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกส่งผลโดยตรงต่อการเปิดเผยตนเองซึ่งจะนำไปสู่การช่วยให้เกิดการสำรวจเรื่องราว เหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงมุมมองที่ต่อเรื่องราวและเหตุการณ์เหล่านั้น อันส่งผลต่ออารมณ์หรือความรู้สึกตามมา การแสดงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกมีผลดีหลายประการ ได้แก่ 1) แสดงให้ผู้พูดรับรู้ว่าคุณฟังใส่ใจและยอมรับ “ฉันยินดีที่จะใช้พลังที่มีอยู่ในการทำความเข้าใจคุณอย่างชัดเจน” 2) การให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ฟังทำให้ผู้พูดเห็นตนเองชัดเจนขึ้นซึ่งจะช่วยให้เกิดการสำรวจตนเองใหม่ทั้งในด้านการรับรู้ ทักษะคิดและความเชื่อต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 3) เป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้พูดได้สำรวจเพื่อค้นพบตนเองให้ลึกมากขึ้น 4) ระดับความใส่ใจที่ผู้ฟังมีต่อผู้พูดอย่างคงเส้นคงวาช่วยเตรียมความพร้อมให้ผู้พูดสำหรับการก้าวไปสู่กระบวนการสำรวจตนเองให้ลึกซึ้งต่อไป ทำให้เขาเรียนรู้ว่า ไม่มีอะไรเลวร้ายสำหรับการเปิดเผยตนเอง มีเพียงความช่วยเหลือที่จะเกิดตามมา 5) ช่วยให้ผู้พูดมองเห็นผลทางบวกที่จะตามมาจากการสนทนา

Welch and Gonzalez (1999, p. 31) ระบุว่า การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการฟังเพื่อช่วยเหลือ เยียวยาจิตใจเพราะว่าคงไม่มีผู้พูดคนใดต้องการกลับมาพบกับผู้ฟังที่ไม่เข้าใจความคิด ความรู้สึก หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่า มีความหมายต่อเขาอย่างไร การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกจึงไม่ใช่การพยายามแสดงออกว่าเข้าใจ แต่เป็นการแสดงความเข้าใจอย่างเป็นธรรมชาติ เป็นการสื่อความเข้าใจออกมาอย่างเปิดเผยและจริงใจ ซึ่งความเข้าใจผู้อื่นนี้ไม่ใช่เรื่องปกติที่ใครๆ ก็สามารถทำได้ แต่เกิดจากการ

ฝึกฝนในการรับฟังผู้อื่น และพยายามที่จะเข้าใจว่าเขากำลังรู้สึกอย่างไร พยายามที่จะเข้าใจโลกของเขาให้ได้ ดังนั้น ผู้ที่ฟังผู้อื่นโดยยึดกรอบความคิดหรือประสบการณ์ของตนจึงไม่สามารถเข้าใจผู้อื่นได้อย่างแท้จริง

การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข

การยอมรับ (Unconditional positive regard) เป็นการใส่ใจในตัวผู้พูดโดยไม่มีเหตุผลอื่นใด นอกจากความจริงที่ว่า เขาเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า การใส่ใจแสดงออกผ่านความกระตือรือร้น แสดงให้เห็นว่ายินดีกับการปรากฏตัวของเขา พร้อมทั้งจะให้เวลาและพลังทั้งหมดที่มีเพื่อช่วยให้เขามีความสุข ประสบการณ์เช่นนี้จะช่วยพัฒนาและรักษาความรู้สึกของความใส่ใจไว้ในบุคคล ช่วยสร้างพลังและกำลังใจในการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ในชีวิต ความใส่ใจของผู้ฟังสามารถเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และการพัฒนาความงอกงามแห่งตน

Rogers เรียกความใส่ใจดังกล่าวนี้ว่า การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข เนื่องจากผู้ฟังไม่ได้มีบทบาทหน้าที่ใด ๆ ในการดำเนินชีวิตของผู้พูดนอกจากสร้างบรรยากาศเพื่อเอื้อต่อการรักษา ดังนั้นผู้ฟังจึงเป็นเครื่องมือสำหรับการเปลี่ยนแปลงของผู้พูด ผู้ฟังจะยอมรับในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความรักของพ่อแม่ซึ่งเป็นความรักอันสำคัญในการช่วยพัฒนาความงอกงามและเติบโตของลูกมีลักษณะคล้ายกับการยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไขค่อนข้างมาก แต่พ่อแม่ก็ไม่สามารถให้การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไขได้เลยเพราะมอบความสนใจไปที่การกระทำของลูก พวกเขาเชื่อว่าพฤติกรรมของลูกสะท้อนประสิทธิภาพของพ่อแม่และมีผลต่อเนื่องไปถึงความมีคุณค่าของตน จึงไม่สามารถยอมรับทุกการกระทำของลูกได้ ผู้ฟังที่มีความเป็นวิชาชีพต้องไม่มีการเปรียบเทียบหรือประเมินตัวตนของผู้พูด และให้ความใส่ใจทุกคนเท่า ๆ กันบางครั้งเราอาจต้องพบกับบางคนที่ยากต่อการชื่นชอบ มันมีความสำคัญมากในเวลาที่ต้องสำรวจและทำงานเพื่อก้าวผ่านความรู้สึกไม่พอใจ ผู้ฟังที่หลอกลวง ปกป้องตนเอง ควบคุมชกโย ไม่เต็มใจที่จะยอมรับเหตุผลทางสังคม และไม่รับผิดชอบต่อผู้อื่น สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากความรู้สึกไม่ชอบบุคคลที่อยู่ด้วย เช่น การรับฟังผู้ที่ทำร้ายหรือคุกคามทางเพศเด็ก ซึ่งพฤติกรรมเขาเป็นสิ่งที่ไม่สามารถยอมรับได้ เป็นต้น การเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพต้องทำงานโดยไม่มี การประเมินหรือตัดสินพฤติกรรมของผู้พูด แต่ต้องพยายามเข้าใจความหมายของพฤติกรรมในบริบทของเขา มีข้อคิดบางประการเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาจช่วยให้เราสามารถก้าวผ่านอารมณ์ของตนไปได้ ดังนี้

1) การมีคำว่า “ควรจะ” กับผู้พูด เช่น เขาควรจะมี ความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ ควรจะมีความตั้งใจ ควรจะมีความอดทน ซึ่งการใช้คำว่า “ควรจะ” แสดงถึงความไม่ใส่ใจดูแล มันทำให้ผู้พูดเข้าใจได้ว่า ผลกรรมทางลบที่เกิดขึ้น มาจากพฤติกรรมที่เขาเลือกทำ เขาต้องการความช่วยเหลือในการหาทางแสดงพฤติกรรมใหม่แทนการปฏิเสธพฤติกรรมเหล่านั้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม

2) ความวิตกกังวลมักมากำกับความรู้สึกไม่ชอบผู้พูด ผู้ฟังอาจถูกคุกคามด้วยพฤติกรรมของผู้พูด ซึ่งเป็นบางสิ่งของคนที่ตนเองก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้ หรือกลัวว่าปัญหาของเขาอยู่นอกเหนือความสามารถที่ตนจะช่วยเหลือได้ รวมถึงการต่อต้านอย่างมากของผู้พูดก็สร้างความวิตกกังวลได้มากเช่นกัน

3) ลักษณะบางประการของผู้พูดทำให้ผู้ฟังคิดถึงพฤติกรรมของคนบางคนที่ตนโกรธหรือไม่ชอบ ภาพของบุคคลนั้นจะปรากฏซ้อนออกมา ทำให้ไม่สามารถรับรู้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงได้เต็มที่

ผู้ฟังพึงระลึกถึงลักษณะเหล่านี้ไว้เสมอเมื่อต้องฟังคนที่ตนไม่ชอบ Ivey (1994) ระบุไว้ว่าผู้พูดสามารถรับรู้ได้เร็วมากถึงความไม่ใส่ใจ ดังนั้น ผู้ฟังจึงต้องสามารถจัดการกับความรู้สึกตนเองได้เป็นอย่างดี เพราะเมื่อไม่มีการยอมรับก็ขาดเงื่อนไขสำคัญข้อหนึ่งของการสร้างบรรยากาศแห่งการรักษาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการรับฟังเพื่อช่วยเหลือ เยียวยาจิตใจผู้คน

ความจริงแท้

ความจริงแท้ (Genuineness) Rogers เป็นผู้เริ่มต้นให้ความหมายของคำว่า “จริงแท้” ว่าเป็นลักษณะของความโปร่งใส ความจริงแท้ ความซื่อตรง และจริงใจ ซึ่ง Rogers ใช้คำว่า ความสอดคล้อง (Congruence) เพื่อแสดงถึงลักษณะของผู้ฟังที่มีความจริงแท้ ซึ่งหมายถึงเป็นผู้ที่มีความสอดคล้องในตนเองของการแสดงออกและความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองอย่างสม่ำเสมอและตลอดระยะเวลาในกระบวนการรับฟัง ผู้ฟังจะแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกโดยไม่ก้ำกายหรือควบคุมผู้พูด Rogers กล่าวว่าหากผู้ฟังสามารถแสดงความสอดคล้องในตนเองได้ตลอดระยะเวลาแห่งการรับฟัง แสดงถึงการเป็นผู้ที่มีความจริงแท้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกปลอดภัยและพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจมากยิ่งขึ้น มีความพร้อมและเต็มใจให้ความร่วมมือในกระบวนการช่วยเหลือ พร้อมทั้งจะสำรวจตนเองในด้านต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น การพบกับความจริงแท้ของผู้ฟังในบรรยากาศของความปลอดภัยจะยิ่งเพิ่มความจริงใจและส่งเสริมให้ผู้พูดลดการใช้กลไกป้องกันตนเองลง ลดการเล่นเกม การควบคุมตนเอง ผู้ฟังมีความโปร่งใสซึ่งหมายถึงการยินดีที่จะให้ผู้พูดได้รับรู้ถึงความคิด ความรู้สึกของผู้ฟังจะช่วยลดความกังวลใจที่ว่า ผู้ฟังอาจมีอะไรซ่อนเร้นอยู่เบื้องหลัง ที่พยายามจะควบคุมชักใยตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

การเป็นผู้ที่มีความจริงแท้ยิ่งขึ้น เราต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดี มีความชัดเจนในภาพลักษณ์ของตนเอง ต้องรู้ว่าสิ่งที่ตนได้แสดงออกไปมีความหมายและมีผลต่อความสัมพันธ์กับผู้อื่น หลักการของความจริงแท้คือ ต้องไม่เคยสื่อสารออกมาด้วยความไม่ซื่อตรง ไม่ให้ข้อมูลที่ผิดตรงกับตนเอง แต่ก็ไม่เชื่อว่าเราต้องเปิดเผยทุกความคิด ทุกความรู้สึก ที่มีต่อผู้พูด ต้องเลือกว่าจะเปิดเผยในเรื่องใด เวลาใด จึงจะเหมาะสม พิจารณาจากการรับรู้และความต้องการของผู้พูด รวมถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการเปิดเผยนั้นเป็นสำคัญ

ความชัดเจนเป็นรูปธรรม

ความชัดเจนเป็นรูปธรรม (Concreteness) Rogers ไม่ได้ระบุเรื่องนี้ในเงื่อนไขหลักของการช่วยเหลือแต่เพิ่มเติมเข้ามา เนื่องจากสังเกตว่าผู้ฟังที่มีความจริงแท้ มีความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก และใส่ใจ ยอมรับอาจส่งเสริมให้ผู้พูดสำรวจเรื่องราวมากมาย แต่ขณะเดียวกันก็เท่ากับเป็นการปล่อยให้เขาหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่สำคัญไป ในกระบวนการรับฟังเพื่อช่วยเหลือนั้นผู้พูดจะเป็นศูนย์กลาง ผู้ฟังมีความรับผิดชอบ ในการกระตุ้นให้เขาได้สำรวจและเล่าเรื่องราวที่เป็นประเด็นปัญหาออกมา ผู้ฟังเป็นผู้กำกับกระบวนการให้ เป็นไปในทิศทางที่ทำให้เขาสามารถเล่าเรื่องราวได้ง่ายขึ้น ผู้ฟังตอบสนองเรื่องราวใด ผู้พูดจะติดตามเรื่องราว นั้น เรื่องราวใดที่ผู้ฟังเพิกเฉยก็เท่ากับว่าปล่อยให้เรื่องราวนั้นผ่านไป Ivey (1994) เสนอว่าการสื่อสารที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถทำได้ด้วยการถามโดยตรงถึงตัวอย่างเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา เช่น

“เขาชอบเยาะเย้ยฉัน” สามารถสื่อสารได้เฉพาะเจาะจงมากขึ้นโดย

“ทุกครั้งที่ฉันทำการบ้านไม่เสร็จเขาจะพูดจาเยาะเย้ยฉัน เขาทำแบบนี้ในที่สาธารณะซึ่งมันทำให้ฉันอับอาย”

ดังนั้นผู้ฟังอาจต้องเป็นตัวแทนของการเป็นผู้ที่สื่อสารออกมาอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและท้าทาย ให้ผู้พูดได้สื่อสารออกมาอย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ยิ่งสื่อสารได้ชัดเจนมากเท่าใดยิ่งทำให้ได้ทบทวนเหตุการณ์ ในชีวิตและมีความเข้าใจมากขึ้นเท่านั้น ดังตัวอย่าง

ความชัดเจนเป็นรูปธรรมน้อย

: ดูเหมือนคุณจะกังวลใจและเสียใจ

ความชัดเจนเป็นรูปธรรมระดับปานกลาง

: ดูเหมือนคุณจะสับสนกับพฤติกรรมของลูกสาวและไม่รู้จะทำอย่างไรกับเรื่องนี้

ความชัดเจนเป็นรูปธรรมในระดับสูง

: คุณกำลังตกใจที่ลูกสาวทำร้ายตนเอง รู้สึกว่าตนไม่มีพลังและสิ้นหวัง ขณะเดียวกันคุณก็ไม่ยอมแพ้ คุณอยู่ที่นี้และพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อหาทางออก

จากตัวอย่างจะเห็นว่า กรณีแรกเป็นการตอบสนองความรู้สึกบางอย่างของผู้พูด กรณีที่ 2 ได้เพิ่มความหมายของความรู้สึกเข้าไป ส่วนกรณีสุดท้ายได้ระบุทั้งความรู้สึก และความหมายในรายละเอียดทั้งหมด เพื่อเริ่มต้นการสำรวจความหวังที่อาจนำไปสู่การหาหนทางช่วยเหลือต่อไป

การช่วยให้ผู้พูดสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมจะช่วยให้เขาได้สำรวจเรื่องราวได้ลึกซึ้งและตรงประเด็นมากขึ้น สัมผัสกับความเป็นจริงมากขึ้น ดังตัวอย่าง

ผู้พูด: สิ่งที่เขาทำกับฉันมันยากที่จะรับได้

ผู้ฟัง: เล่าให้ฟังได้ไหมว่าเขาทำอะไรกับคุณบ้าง

ผู้พูด: เขาไม่ให้เกียรติฉัน

ผู้ฟัง: อย่างไรบ้างคะ

ผู้พูด: เขาไม่เคยแนะนำฉันกับเพื่อนเขาเลย เวลาอยู่กับเพื่อนเขาจะพูดคุยสนุกสนาน ปล่อยให้ฉันนั่งเปื่อยอยู่คนเดียว เขาไม่แม้แต่จะหันมามองฉัน เขาไม่สนใจฉันเลยว่าฉันจะอยู่อย่างไร มีความรู้สึกอย่างไร

ดังนั้น ความชัดเจนเป็นรูปธรรมเป็นสิ่งที่ผู้ฟังแสดงเป็นตัวอย่างเพื่อให้ผู้พูดได้เรียนรู้ที่จะสื่อสารออกมาอย่างชัดเจนเช่นกัน

วิธีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการช่วยเหลือ เยียวยาจิตใจ

บรรยากาศที่เอื้อต่อการช่วยเหลือเยียวยาจิตใจหรือที่เรียกว่า สัมพันธภาพแห่งการรักษาเกิดจากการที่ผู้ฟังสามารถสื่อให้ผู้พูดได้รับรู้ว่า บรรยากาศแห่งการสนทนากันนั้นมีความเป็นมิตร อบอุ่น และปลอดภัย ผู้ฟังพร้อมที่จะรับฟังทุกเรื่องราว การช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ผู้พูดรับรู้ได้ว่าที่นี่ เขาสามารถพูดได้ทุกเรื่องโดยไม่ต้องวิตกกังวลว่าจะถูกประเมินหรือถูกตัดสินว่าตนทำในสิ่งที่ดีหรือไม่ดี และมั่นใจว่าเรื่องราวทั้งหมดจะไม่ถูกนำไปวิพากษ์วิจารณ์ต่อ ผู้ฟังสื่อสารสิ่งเหล่านี้ออกมาด้วยทั้งภาษากายและภาษาพูด วัชรีย์ ทรัพย์มี (2556, หน้า 40) ได้สรุปว่า สายสัมพันธ์อันดีในระหว่างการสนทนาเกิดจากอิทธิพลของสิ่งต่อไปนี้

1. การมองโลกในแง่ดีและการให้เกียรติกันและกัน รวมถึงการที่ผู้พูดมองผู้ฟังในแง่ดีและมีความศรัทธาต่อผู้ฟัง และการที่ผู้ฟังนับถือตนเองและเชื่อมั่นในว่าจะสามารถช่วยเหลือผู้พูดได้

การมองผู้พูดในแง่ดีนั้น ผู้ฟังต้องไม่ประเมินเขาแต่จะช่วยให้เขาได้แสดงตนเองอย่างเต็มที่ แสดงภาษากายที่เป็นมิตร ให้ความอบอุ่นและเป็นกันเอง สนใจและตั้งใจช่วยเหลืออย่างแท้จริงไม่เสแสร้ง

2. การเข้าใจเนื้อหาและความรู้สึกของผู้พูด และสามารถตอบสนองอย่างเหมาะสม

3. มีความจริงใจและตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือ ผู้ฟังมีความเป็นตัวของตัวเองไม่สวมหน้ากาก ไม่ปิดบังซ่อนเร้น สนทนาด้วยความจริงใจ

4. ให้ความอบอุ่นและเอื้ออาทรต่อผู้พูด ผู้ฟังแสดงความเป็นมิตรและกระตือรือร้นที่จะรับฟังเอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใยที่ลึกซึ้งและจริงใจต่อสวัสดิภาพของผู้พูด

5. การสื่อความอย่างชัดเจนและตรงประเด็น ผู้ฟังสามารถสื่อความหมายทั้งเนื้อหาและความรู้สึกออกมาอย่างเด่นชัด ชัดเฉพาะ เพื่อให้ผู้พูดได้สำรวจปัญหาและความรู้สึกของตนอย่างตรงเป้าหมาย

6. การรักษาความลับ ผู้ฟังแจ้งให้ทราบและสร้างความมั่นใจได้ว่าเรื่องราวต่าง ๆ ของเขาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะไม่นำไปเปิดเผย และจะไม่กระทำการใด ๆ ที่แสดงถึงการไม่รักษาความลับของเขา ความมั่นใจเรื่องการรักษาเรื่องราวต่าง ๆ เป็นความลับ จะทำให้ผู้พูดกล้าพูด กล้าแสดงออกมากขึ้น

โดยสรุป สัมพันธภาพแห่งการรักษาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการรับฟังเพื่อช่วยเหลือ ดังนั้น ผู้ฟังจึงต้องสร้างบรรยากาศแห่งการรักษาให้เกิดขึ้นให้ได้ ทั้งนี้ เครื่องมือสำหรับการสร้างสัมพันธภาพได้แก่ตัวผู้ฟังเอง อันหมายถึงบุคลิกภาพ การแสดงออกถึงความจริงใจ ให้การยอมรับ แสดงความเข้าใจผู้พูดอย่างแท้จริง ด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกัน

สรุป

ปัจจัยที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยเงื่อนไขสำคัญ 4 ประการ คือ 1)ความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก เป็นลักษณะของการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดเสมือนว่าเป็นประสบการณ์ของตนเองและสามารถสื่อสารออกมาให้ผู้พูดรับรู้ได้ 2)การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข หมายถึงผู้ฟังสามารถรับฟังเรื่องราวของผู้พูดได้โดยไม่มีเงื่อนไข หรือตัดสินว่าถูก ผิด ดี เลว เป็นการใส่ใจในตัวผู้พูดโดยไม่มีเหตุผลอื่นใด นอกจากความจริงที่ว่า เขาเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า 3)ความจริงแท้ หมายถึงผู้ฟังที่มีความสอดคล้องในตนเองของการแสดงออกและความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองอย่างสม่ำเสมอและตลอดระยะเวลาในกระบวนการรับฟัง ผู้ฟังจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกตนโดยไม่ก้าวก่ายหรือควบคุมผู้พูด ไม่สื่อสารสิ่งที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงออกมา และ4)ความชัดเจนเป็นรูปธรรม หมายถึง การสื่อสารที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม และมีความเฉพาะจง เงื่อนไขทั้ง 4 ประการเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างบรรยากาศการรับฟังที่เอื้อต่อการเยียวยาจิตใจ ซึ่งผู้ฟังจะแสดงออกผ่านบุคลิก ภาษากายและภาษาพูด เป็นการสร้างบรรยากาศการสนทนาที่มีความเป็นมิตร อ่อนน้อม ปลอดภัย อันจะช่วยพัฒนาความไว้วางใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้เกิดการสำรวจตนเองในเหตุการณ์ ประสบการณ์ต่างๆ นำไปสู่การเข้าใจตนเอง ยอมรับและปรับเปลี่ยนมุมมองต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการช่วยเหลือเพื่อเยียวยาจิตใจ

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. ความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก หมายถึงอะไร ผู้ฟังสามารถแสดงออกถึงความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกได้อย่างไร
2. การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข หมายถึงอะไร แสดงออกได้อย่างไร
3. ความจริงแท้คืออะไร การแสดงออกถึงความจริงแท้ทำได้อย่างไร
4. ความชัดเจนเป็นรูปธรรมคืออะไร โปรดยกตัวอย่างการสนทนาที่แสดงถึงความชัดเจนเป็นรูปธรรม

บทที่ 8

การฟังเพื่อสร้างเพื่อน

ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพย่อมนำไปสู่ทักษะการพูด การอ่าน การเขียน ที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหาสังคมยุคปัจจุบันได้ โลกยุคปัจจุบันหรือที่เราเรียกว่า "โลกยุคดิจิทัล" ผู้คนติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว แต่แฝงไปด้วยความรีบเร่งและแข่งขัน จนเกิดภาวะ "การไม่ฟังกัน" ไม่ยอมกัน เพราะต่างต้องดำเนินชีวิตเพื่อให้ตามทันกระแสสังคมที่ก้าวล้ำ การไม่ฟังกันนำมาสู่ปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงได้ หากเพียงเราหันกลับมาฟังกันและกัน เรียนรู้ศิลปะการฟังให้มากขึ้น ฝึกและพัฒนาการฟังอย่างมีวิจารณญาณอย่างลึกซึ้งด้วยหัวใจที่มุ่งปรารถนามิตรไมตรีต่อกัน เพียงเท่านั้นความขัดแย้งของคนในสังคมก็อาจเบาบางลงได้ การฟังเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญ หากมีทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพย่อมนำไปสู่ทักษะการพูด การอ่าน และการเขียนที่มีประสิทธิภาพด้วย และด้วยการฟังที่ลึกซึ้งด้วยหัวใจ จะเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหาสังคมยุคปัจจุบันได้อีกด้วย

1. ความหมายของการฟัง

การฟังมีความสำคัญต่อมนุษย์ไม่น้อยไปกว่าทักษะอื่น ๆ ผู้ที่ฟังมากย่อมมีความรู้มาก มีผู้ให้ความหมายของการฟังเอาไว้หลายความหมาย ดังนี้ นภดล จันทรเพ็ญ (2534 : 34) กล่าวว่า การฟัง หมายถึง การที่มนุษย์ได้ยินเรื่องราวโดยผ่าน ประสาทสัมผัสทางหู อาจเข้าใจหรือไม่เข้าใจก็ได้ถ้าเรื่องราวที่ฟังเป็นเรื่องที่สื่อความหมายได้ และมนุษย์ สามารถนำไปคิดหรือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ก็กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการฟังที่สมบูรณ์ สนิท สัตโยภาส (2542 : 12) กล่าวว่า การฟัง หมายถึง การที่เราได้ยินเสียงของถ้อยคำ พร้อมทั้งติดตามเรื่องราวที่ได้ยินจนเกิดความเข้าใจและสามารถจับใจความสำคัญแล้วนำไป ไตร่ตรองได้ จากความหมายข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า การฟัง หมายถึง การที่มนุษย์ได้ยินถ้อยคำโดยผ่านประสาท สัมผัสต่าง ๆ แล้วเกิดความเข้าใจจนสามารถจับใจความได้ การฟังเป็นกระบวนการรับสารเช่นเดียวกับกระบวนการอ่าน คือ การอ่านเป็นการแปลความหมาย ของตัวอักษร ส่วนการฟังเป็นการแปลความหมายของคำพูด ดังที่ ประทีป วาทิกทินกร (2525 : 36) กล่าวว่า การอ่านกับการฟังเป็นกระบวนการที่คล้ายคลึงกัน คือ การรับรู้เรื่องราวเพื่อจะเกิดความคิด ความเข้าใจ และความคิด การอ่านเป็นความหมายของการแปลตัวอักษร ส่วนการฟังเป็นการแปลความหมายของการพูด

2. ลำดับขั้นของการฟัง

คณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กล่าวถึงลำดับขั้นของการฟังไว้ดังนี้

1. ขั้นได้ยิน เป็นการรับฟังเสียง ซึ่งอาจผ่านไปจากความสนใจก็ได้เพราะเพียงได้ยินเท่านั้น
2. ขั้นแยก เป็นการแยกเสียง แยกพยางค์โดยใช้ความสามารถของผู้ฟัง ซึ่งอาจจะนำมาโยงเข้ากับประสบการณ์เดิมที่เคยรับฟังมาแล้วว่าเสียงที่ได้ยินเป็นเสียงอะไร ได้ใจความอย่างไร แยกแยะได้ถูกต้อง
3. ขั้นยอมรับ เป็นขั้นที่ผู้ฟังยอมรับว่าข้อความที่ได้ยินสื่อความหมายในการใช้ภาษาเพื่อ การสื่อสารซึ่งกันและกัน
4. ขั้นตีความ เป็นขั้นที่ผู้ฟังแปลความหมายของเสียงหรือตีความหมายของสิ่งที่ได้ฟัง
5. ขั้นเข้าใจ เป็นขั้นที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจความหมายของเรื่อง และสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องได้โดยอาศัยความรู้ความคิดและประสบการณ์เดิมของผู้ฟัง ถ้ามีประสบการณ์มากจะเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว
6. ขั้นเชื่อ เป็นขั้นที่ผู้ฟังสามารถตัดสินใจได้ว่า เรื่องที่ได้ฟังนั้นมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด เป็นความจริงและยอมรับได้หรือไม่ นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้อย่างไร

3. จุดมุ่งหมายของการฟัง

1. การฟังเพื่อความเพลิดเพลิน เป็นการฟังที่ไม่ต้องอาศัยสมาธิมากนัก เป็นการฟังเพื่อ ผ่อนคลายอารมณ์ เช่น การฟังเรื่องเบาสมอง ฟังดนตรีฟังเพลง ฟังบทกวีฟังนิทาน เรื่องที่ฟังควรเป็นเรื่องที่ดั่งใจ เพื่อสร้างความสดชื่นและความเพลิดเพลินให้แก่จิตใจเรา
2. การฟังเพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจ เป็นการฟังเรื่องต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่ดี ในการปฏิบัติแก่ผู้ฟัง เช่น การฟังโอวาทต่าง ๆ การยกย่องสรรเสริญเกียรติคุณหรือคุณงามความดีของบุคคล ที่เสียสละแก่สังคมส่วนรวม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ฟังเกิดแรงบันดาลใจที่ดีหรือมีกำลังใจที่จะกระทำดีต่อไป
3. การฟังเพื่อหาข่าวสารข้อมูล เป็นการฟังเพื่อแสวงหาความรู้และขยายความรู้ของเราให้กว้างขวางออกไป ในชีวิตของคนเราจำเป็นต้องรับรู้ข่าวสารที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวเราอยู่ตลอดเวลา เพื่อประโยชน์ทั้งในการทำงานและการเรียน การฟังข่าวสารอยู่เสมอจะช่วยให้เราเป็นผู้มีความรู้ทันสมัย และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา
4. การฟังเพื่อความรู้ เป็นการฟังเพื่อพัฒนาสติปัญญา การฟังเพื่อความรู้ผู้ฟังต้องมีสมาธิในการฟัง เข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้พูด และเข้าใจวัตถุประสงค์ในการฟังของตนเอง รวมไปถึงสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้

5. การฟังเพื่อประเมินผลและวิจารณ์ ในปัจจุบันเราฟังสารจากสื่อต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะ เป็นวิทยุ โทรทัศน์ โฆษณาต่าง ๆ เป็นต้น การฟังประเภทนี้ ผู้ฟังต้องไตร่ตรองว่าเรื่องที่ฟังน่าเชื่อถือหรือไม่ ไม่ควรด่วน เชื่อเพราะบางครั้งสารที่เราได้ฟังอาจเป็นการจูงใจให้เราคล้อยตามโดยมีจุดมุ่งหมายที่ไม่ดีแฝงอยู่ก็ได้

4. ประเภทของการฟัง

การฟังมีหลายประเภท ดังต่อไปนี้

1. การฟังเพื่อจับใจความ เป็นการฟังเพื่อจับสาระสำคัญของสารที่ได้ฟัง การฟังประเภทนี้ มีประโยชน์ กับนักเรียน นักศึกษา เพราะจะทำให้สามารถจับประเด็นสำคัญของเนื้อหาในบทเรียนได้หลักการ ฟังเพื่อจับใจความสำคัญมีหลักดังต่อไปนี้

1.1 ควรเข้าใจความหมายของคำหรือข้อความ เนื่องจากคำหรือข้อความที่ปรากฏในเนื้อหา อาจไม่ได้มีความหมายตรงตามที่ได้ยินเสมอไป ความหมายที่แท้จริงของคำหรือข้อความอาจแฝงอยู่ในสีหน้า แววตา ท่าทาง และน้ำเสียงของผู้พูด หรืออาจเป็นคำเปรียบหรือคำภาษาถิ่น ดังนั้นผู้ฟังควรหาความรู้หากไม่ทราบจะทำให้ฟังสารที่ได้รับมาไม่เข้าใจ ท าให้การฟังครั้งนั้น ไม่สัมฤทธิ์ผล

1.2 สามารถบอกเนื้อหาของการฟังในครั้งนั้น ๆ ได้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร

1.3 พิจารณาเหตุผล เพื่อหาความเป็นไปได้ของเรื่องที่ฟังว่า เหมาะสม น่าเชื่อถือ มีคุณค่าเพียงใด ทั้งนี้ต้องอาศัยการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ

1.4 สามารถแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็นของผู้พูด การฟังแต่ละครั้ง โดยเฉพาะ การฟังโฆษณาสินค้า การฟังข่าว หรือการฟังหาเสียงนั้น เนื้อเรื่องที่ฟังอาจมีทั้งความรู้ ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นส่วนบุคคลของผู้พูด ผู้ฟังต้องพิจารณาว่าส่วนใดคือข้อเท็จจริงส่วนใดเป็นข้อคิดเห็น

1.5 ควรจดบันทึกทุกครั้งเมื่อมีการฟัง โดยเฉพาะประเด็นสำคัญ เพราะผู้ฟังสามารถนำสิ่งที่จดไว้ไปใช้ในการอ้างอิงได้

5. ประโยชน์ของการฟัง

เมื่อได้ฝึกฝนการฟังจนสามารถจับสาระสำคัญของเรื่องที่ฟังได้นั้นจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะจะสามารถนำไปใช้ได้ในการสื่อสารทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องการเรียนรู้ และหากจะกล่าวว่าการฟังมีประโยชน์ด้านใด ให้เห็นอย่างชัดเจนแล้ว อาจจำแนกได้ 2 ด้าน คือเป็นประโยชน์ต่อตนเองและประโยชน์ต่อสังคม (ธิดา โมสิกรัตน์ และศรีสุตา จริยากุล, 2526: 136 – 138)

5.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

การฟังที่ดีทำให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ข้อมูลข่าวสารความรู้การฟังหลายประเภท เช่น การฟังบรรยาย การฟัง การอภิปราย และการฟัง ข่าวสารทางวิทยุ ทำให้ผู้ฟังรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นความรู้เพิ่มพูนปัญญาของตน ทั้งนี้การ ฟังให้ ได้รับข้อมูลความรู้ นั้น ผู้ฟังต้องฟังอย่างตั้งใจ เข้าใจ และมีวิจารณญาณในการฟังด้วย ผู้ฟังจึงจะไม่ตกเป็นเหยื่อของข้อมูลข่าวสารในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีข้อมูลมากมายทั้งที่เป็นจริงและเป็นเท็จ

1.2 ความเพลิดเพลิน นอกจากการฟังจะทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารและความรู้แล้ว การฟังยัง ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินได้อีกด้วย เป็นต้นว่าการฟังรายการวิทยุที่ผู้จัดรายการพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีทั้ง สารและความเป็นบันเทิง การฟังนิทาน ละครที่ทำให้เกิดความสะเทือนอารมณ์ ที่ทำให้ผู้ฟังลืมเรื่องราวของ ตนเองไปชั่วขณะหนึ่ง การฟังเพลงที่มีเนื้อร้องที่หลากหลายที่ทำให้ผู้ฟัง ได้ผ่อนคลาย รวมทั้งยังได้ฟัง เสียงดนตรีที่ไพเราะเสนาะหูอีกด้วย

1.3 การเข้าสังคม การฟังที่ดีเป็นพฤติกรรมอันพึงปฏิบัติในการเข้าสังคมของผู้ได้ชื่อว่ามีมารยาท ผู้ที่ ไม่รู้จักผู้อื่นหรือฟังไม่เป็นย่อมไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ฟังจึงต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคม ด้วยการเป็น ผู้ฟังที่ดีเพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้ฟังจะได้รับประโยชน์จากการฟังในการเข้าสังคมด้วย การให้เกียรติ ผู้พูด โดยอาจปรบมือให้หรือกล่าวชมเชยตามโอกาสอันควร รักษาเกียรติให้สงบเรียบร้อยขณะฟัง ไม่แสดง ปฏิกริยาโต้ตอบรุนแรงหากได้ฟังสิ่งที่ไม่ชอบอารมณ์และหากมีข้อสงสัยก็ควรจดจ ำไว้แล้วจึงถามด้วย ถ้อยคำที่ สุภาพในเวลาอันเหมาะสม

1.4 การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาด้านอื่น การฟังที่ดีช่วยให้ผู้ฟังสามารถพัฒนาทักษะการใช้ ภาษา ด้านอื่น ๆ ของตน กล่าวคือ ในขณะที่ฟังนั้นผู้ฟังจะได้เรียนรู้กระบวนการและลักษณะการพูดที่ดีของ ผู้อื่น นับตั้งแต่ได้วิเคราะห์เลือกเรื่องของผู้พูด สังเกตบุคลิกภาพที่ดีของผู้พูด ตลอดจนได้ขยายวงศัพท์และ เพิ่มพูน ความสามารถในการใช้สำนวนภาษาจากการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษาของผู้พูด ท าให้ผู้ฟังสามารถนำมา พัฒนา ทักษะการพูดของตน เมื่อผู้ฟังมีความมั่นใจในตนเอง กล่าวพูด กล่าวคิด และกล่าวแสดงออกมากขึ้น ก็จะเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถภาพในการอ่านและการเขียนของตนเองอีกด้วย

1.5 การตัดสินใจ นอกจากความรู้จะทำให้ผู้ฟังองอาจแล้ว ยังเป็นพื้นฐานที่ทำให้ผู้ฟังเกิด สมรรถภาพ ทางความคิด สามารถประมวลและสังเคราะห์ความรู้ความคิดต่าง ๆ ที่ได้จากการฟังเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย พหูสูตหรือผู้มีความรู้เพราะได้สดับรับฟังหรือศึกษาเล่า เรียนมา มาก (ราชบัณฑิตยสถาน: 775) ย่อมได้เปรียบผู้อื่น เพราะสะสมข้อมูลความรู้และความคิดไว้มาก เมื่อ กอปร กับสมรรถภาพทางความคิด จึงช่วยให้สามารถตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ดี

1.6 การประกอบอาชีพ ในสังคมปัจจุบันมีหลายอาชีพหรือหลายบทบาทหน้าที่ที่ต้องอาศัยสมรรถภาพในการฟังเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ แพทย์ นักประชาสัมพันธ์ นักบิน เลขานุการ และดำเนินการอภิปรายบุคคลเหล่านี้ล้วนต้องใช้ทักษะการฟังในการจับสาระสำคัญเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานให้ราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จ

5.2 ประโยชน์ต่อสังคม

นอกจากการฟังที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อสังคมอีกด้วย กล่าวคือ หากทุกคนในสังคมเป็นผู้ฟังที่ดีและนำความรู้ที่ได้จากการฟังไปประยุกต์ใช้จนตนเองได้รับประโยชน์แล้ว สังคมก็จะได้รับประโยชน์ทางอ้อมไปด้วย เช่น การฟังบรรยายเรื่องการใช้รถใช้ถนนอย่างมีน้ำใจและกฎวินัยจราจร หากผู้ฟังทุกคนนำความรู้และข้อคิดที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันของตน ปัญหาจราจร มลพิษทางอากาศและอุบัติเหตุบนท้องถนนก็จะลดลงอย่างเห็นได้ชัด สังคมก็จะได้รับประโยชน์ดังกล่าวไปด้วยทำให้รัฐบาลลดค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวอันเกิดจากการใช้รถใช้ถนน และสามารถนำงบประมาณไปใช้เพื่อพัฒนาประเทศ ในด้านอื่น ๆ อย่างเต็มที่ต่อไป การฟังเพื่อจรรโลงใจนับว่ามีประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก เป็นต้นว่า การฟังเทศนาตามหลักขอ ศาสนาที่ตนนับถือ ซึ่งเป็นการฟังที่ช่วยจรรโลงใจให้ผู้มีจิตใจอ่อนโยน เมตตา สุขสงบ และเป็นประโยชน์ทาง สร้างสรรค์อันก่อให้เกิดการให้อภัย การประนีประนอม และสันติภาพ

6. มารยาทในการฟัง

การฟังแต่ละครั้ง ผู้ฟังควรมีมารยาทในการฟังเพื่อเป็นการให้เกียรติผู้พูดและเพื่อเป็นการให้เกียรติสถานที่และบุคคลอื่น มารยาทในการฟังมีดังนี้

1. ให้เกียรติต้อนรับผู้พูดหรือผู้เป็นประธานด้วยการลุกขึ้นยืน รอให้ผู้พูดหรือผู้เป็นประธานนั่งลงก่อนแล้วจึงนั่งตาม
2. ผู้ฟังควรตั้งใจฟังผู้พูดตลอดตั้งแต่ต้นจนจบเรื่องเพื่อจับสาระสำคัญ และเพื่อเป็นการ ให้เกียรติผู้พูด
3. ให้เกียรติผู้พูดด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำผู้พูดหรือปรบมือแสดงการขอบคุณเมื่อพูดจบ
4. ระหว่างที่การพูดกำลังดำเนินอยู่ ผู้ฟังควรรักษาความสงบและความเรียบร้อย เช่น ไม่ทำเสียงรบกวน ควรนั่งประจำที่ไม่ลุกขึ้นเดินเพ่นพ่านตามใจชอบ หากมีความจำเป็นต้องลุกจากที่นั่งควรคารวะเช่นกัน
5. ไม่ทำความรบกวนอื่น ๆ เช่น สูบบุหรี่ รับประทานอาหาร หรือ โดยเฉพาะคุยกันเพราะจะทำให้ฟังไม่รู้เรื่องผู้ฟังจะเสียประโยชน์ในการฟังครั้งนั้น ๆ
6. สำรวมอากัปกิริยา เก็บความรู้สึกและยับยั้งปฏิกริยาที่รุนแรงไว้หากได้ฟังสิ่งที่ไม่สบอารมณ์

7. หากมีข้อสงสัยควรจดหรือจำไว้รอจนกว่าผู้พูดหรือผู้เป็นประธานจะให้โอกาสซักถาม จึงถามอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ไม่ควรพูดถามยืดเยื้อ นอกประเด็น
8. ควรแต่งการให้สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะเพื่อเป็นการให้เกียรติผู้พูด
9. ควรไปถึงก่อน สัก 10-15 นาที และควรนั่งแถวหน้าให้เต็มก่อน ถ้าไปไม่ทันเวลาไม่ควรนั่งข้างหน้า เพราะจะเป็นเป้าสายตาอาจทำให้ผู้อื่นเสียสมาธิในการฟัง
10. หากเรื่องที่พูดเป็นเรื่องที่เราไม่เข้าใจ ควรหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มาล่วงหน้าเพื่อในเวลาที่ฟังจะได้เข้าใจได้ดีขึ้น
11. หากผู้ฟังมีอคติต่อผู้พูด ควรสนใจเนื้อหาที่ฟังไม่ควรคิดไปก่อนที่จะฟังเนื้อหาทั้งหมดทั้งไม่แสดงว่าตนเองรู้อยู่แล้ว

7. การพัฒนาทักษะการฟัง

การฟังมีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินชีวิต การจะเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ได้หมายถึงการได้ยินชัดเจน และฟังจนจบเรื่อง เพราะนั่นเป็นเพียงขั้นต้นของการฟังเท่านั้น การเป็นผู้ฟังที่ดีจะต้องเข้าใจสิ่งที่ได้ยินซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายปัจจัยร่วมกัน (จุไรรัตน์ลักษณะศิริ และวีรวัฒน์ อินทรพร; 2556: 108)

1. สนใจฟัง การสนใจฟังข้อความหรือเรื่องราว การสนใจฟังข้อความหรือเรื่องราวทั้งในวงสนทนา การบรรยายหรืออื่น ๆ เป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเมื่อเราหวังที่จะเข้าใจหรือได้ประโยชน์จากเรื่องที่ฟัง การฟังแต่ละครั้งจึงควรฝึกสมาธิให้จดจ่อกับเรื่องที่ฟัง พยายามมุ่งความสนใจไปในเรื่องที่กำลังฟัง โดยไม่มีเรื่องอื่น ๆ มารบกวนความคิด เพราะการปล่อยให้ความคิดเรื่องอื่นเข้ามาปะปนเรื่องที่กำลังฟัง ย่อมไม่ได้ประโยชน์ตามที่กำหนดจุดมุ่งหมายไว้

2. ช่างสังเกต ขณะฟังควรสังเกตอวัจนภาษา ของผู้พูดเพราะการสื่อสารนั้นไม่ได้มีแต่วัจนภาษาเท่านั้น หากเป็นการฟังจากบุคคลโดยตรง เราควรสังเกตกิริยาท่าทาง สายตา สีหน้า น้ำเสียงของผู้พูด หรือถ้าเป็นการฟังโดยผ่านสื่ออื่น ๆ อาจต้องสังเกตการใช้เสียง เช่น เสียงหนัก เสียงเบา เสียงสูง เสียงต่ำ เสียงแหลม เสียงตะโกน เสียงกระซิบเป็นต้น และการใช้น้ำเสียง เช่น น้ำเสียงสดใส น้ำเสียงเกรี้ยวกราด น้ำเสียงท้อแท้ น้ำเสียงประชดประชัน เป็นต้น การสังเกตอวัจนภาษานี้จะช่วยให้เข้าใจความคิดและวัตถุประสงค์ของผู้พูดได้ชัดเจนมากขึ้น

3. เปิดใจกว้าง ผู้ฟังที่ดีควรเปิดใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยพยายามตัดอคติที่มีต่อผู้พูดและเรื่องที่ฟัง แม้จะไม่เห็นด้วยหรือไม่ชอบ ก็ควรฟังให้จบเรื่องโดยยังคงความสนใจ ที่จะฟังไว้ให้ได้ด้วยการพยายามวางใจเป็นกลาง และทำความเข้าใจความคิดของผู้พูดเพื่อน มาพิจารณาแยกแยะภายหลัง การ

ฟัง เรื่องราวทุกเรื่องด้วยใจเปิดกว้างเป็นการให้โอกาสตนเองได้เรียนรู้เรื่องราวที่หลากหลายทั้งที่รู้แล้วและยังไม่รู้ ทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อจะได้พัฒนาตนเอง ในด้านการคิดพิจารณาด้วย

4. หมั่นฝึกฝน พยายามฝึกฟังเรื่องให้หลากหลาย ไม่จ กัดประเภทและขอบเขตเนื้อหา เช่น บทสนทนา ข่าว บทความ ปาฐกถา การอภิปราย ใ้ว่าที่นิทาน เรื่องเล่า เป็นต้น ในช่วงเริ่มต้นของการฝึกฝนอาจเลือกฟังเรื่องสั้น ๆ ก่อน แล้วจึงค่อย ๆ เพิ่มความยาวของเรื่องขึ้น ขณะที่ฟังควรฟังด้วยความสนใจและตั้งใจ พยายามจดจำส่วนที่สำคัญ และทดสอบความเข้าใจเรื่องที่ฟังด้วยการนำเสนอสำคัญที่จำไว้มาเล่าต่อ โดยสังเกตผู้ฟังเรื่องที่เรากล่าวว่าเราสามารถรับรู้และเข้าใจเรื่องที่เรากล่าว ได้หรือไม่การฝึกฝนดังกล่าวนี้ควรหมั่นทำอย่างต่อเนื่อง ทักษะการฟังจึงจะค่อย ๆ พัฒนาขึ้น

5. จดบันทึก เมื่อมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนว่าต้องการได้ประโยชน์จากการฟัง โดยเฉพาะการฟังเพื่อแสวงหาข้อมูลและความรู้ควรใช้หลักการคิดไปจดไป เพราะเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยสร้างสมาธิด้วยเหตุที่สมองสลายตา และมีมือทำงานประสานกันอย่างสม่ำเสมอ เมื่อฟังแล้วควรคิดเรียบเรียงถ้อยค ำ ให้กระชับแล้วจึงจดแบบสรุปเฉพาะส่วนที่สำคัญ เพื่อช่วยเตือนความจ ำ ไม่ควรฟังแล้วจดตาม ทุกค ำพูด เพราะอาจจดไม่ทัน ด้วยเหตุที่อัตราการพูดย่อมเร็วกว่าการเขียน และเมื่อกลับมาอ่านก็ไม่เข้าใจ เนื่องจากข้อความที่จดไม่มี ความต่อเนื่อง และที่สำคัญคือไม่ได้คิดตามเรื่องที่ฟัง มุ่งมั่นแต่จะจด ซึ่งในท้ายที่สุดแล้วก็จะไม่ได้ประโยชน์จากการฟังตามที่คาดหวัง

8. การฟังอย่างเข้าใจใจ

การฟังอย่างเข้าใจใจ (Empathic listening) เรียกอีกอย่างว่า การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep listening) คือการฟังสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยห้อยแขวนคำตัดสินหรือเสียงที่เกิดขึ้นภายในของตนเองเอาไว้ เป็นการฟังเพื่อคนที่อยู่ข้างหน้า เป็นการฟังเพื่อได้รับความเข้าใจและข้อมูล และเท่าทันกรอบความคิด ความเชื่อของตนเอง บางครั้งการฟังอย่างลึกซึ้งไม่ได้หมายถึงการฟังเนื้อหาใจความของคำพูด แต่อาจรวมไปถึงเจตนาของผู้พูด ความรู้สึกของผู้พูดขณะที่กำลังพูด โดยที่เจตนาและความรู้สึกของผู้พูดอาจไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสิ่งที่เขาพูดออกมาก็ได้เช่นกัน นอกจากนั้นไม่จำเป็นที่เราจะต้องเข้าใจเรื่องที่มีเนื้อหา ใจความสำคัญจากผู้พูดในทุกแง่มุม เพราะบางครั้งผู้พูดเองก็อาจไม่รู้แน่ชัดว่าต้องการสื่อสารอะไร แต่การฟังอย่างลึกซึ้งจะช่วยสร้างพื้นที่ปลอดภัย พื้นที่ที่เอื้อต่อการเปิดเผยและเข้าใจ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และการเรียนรู้ได้

ในกระบวนการฟังอย่างลึกซึ้ง เราจะไม่พยายามเข้าไปควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเอง เมื่อเราได้ยินสิ่งที่เราคิดว่าไม่ถูกต้อง หรือเชื่อว่าไม่ถูกต้อง เรายังคงเท่าทันว่าสิ่งเหล่านี้เป็นการตัดสินและกรอบความเชื่อของเรา เพียงแค่เท่าทันเสียงที่เกิดขึ้นภายใน เท่าทันการแสดงออกของเราในลำดับถัดมา และปล่อย

ความคิดหรือการตัดสินใจเหล่านั้นไป และอยู่กับการฟังคนที่อยู่ข้างหน้า หลวงปู่ติช นัท ฮันห์ ให้สัมภาษณ์กับ โอปราห์ วินฟรีย์ เอาไว้ว่า “การฟังอย่างลึกซึ้งนั้น คือ การฟังที่สามารถบรรเทาความทุกข์ของคนพูด โดยเราสามารถเรียกอีกอย่างว่า การฟังด้วยความกรุณา (Compassionate Listening) เราฟังด้วยเจตนาเดียว คือ ช่วยให้เขาหรือเธอ ได้ปลดปล่อยหัวใจว่าง”

โดยมากขณะที่เราฟังสิ่งต่างๆ เรามักจะมีจุดประสงค์ในการฟัง หรือบางครั้งเมื่อเราไม่ยอมฟังเราอาจไม่ได้ตั้งใจฟังใจเท่าที่ควร แต่กลับมีธรรมชาติและระบบอัตโนมัติของตนเองที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดี หรือ การรับรู้ที่ผิดพลาดของแต่ละคนได้ การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นทักษะที่ถูกใช้ในหลากหลายมิติตั้งแต่เรื่อง ความสัมพันธ์, การเยียวยา, การบำบัด, การเรียนรู้, จิตวิญญาณ, การเจริญสติ, ธุรกิจ, หรือชุมชนและความขัดแย้ง แต่สิ่งเหล่านี้มีจุดร่วมกันคือการฟังสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และดำรงอยู่เต็มที่ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

การฟังอย่างลึกซึ้งในทฤษฎีตัวยู (ออตโต ชาร์เมอร์, 2563) ได้แบ่งการฟังออกเป็น 4 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การฟังระดับที่ 1 การฟัง Downloading หรือ “I-IN-ME”

การฟังระดับที่ 1 เป็นการฟังในระดับที่เราได้ยินเสียงความคิดของตัวเองเป็นหลัก การฟังในระดับนี้จะมีการตัดสินใจที่เกิดจากความหมาย, ความเชื่อ, ความคิด, ทศนคติ แบบเดิมมาตัดสินใจและคัดแยกข้อมูลให้เราได้ยินเพียงบางด้าน ทำให้การฟังในระดับที่ 1 เรียกว่า downloading เพราะหลายครั้ง การฟังในระดับที่ 1 นี้จะทำให้เราตอบรับหรือปฏิเสธอะไรจากความเชื่อเดิม เหมือนการ download ข้อมูลที่มีอยู่แล้วในตนเอง หากมีสิ่งใดที่ฟังดูเข้ากับชุดความเชื่อเดิมของเราเราจะเลือกยืนยันและเห็นด้วยกับชุดข้อมูล ชุดความเชื่อนั้น แต่หากมีสิ่งใดที่ไม่เข้ากับชุดความเชื่อของเรา ไม่ว่าจะคุณจะมาแสดงออกหรือไม่ ทำที่ปฏิเสธหรือต่อต้านมักจะเกิดขึ้นภายใน

การเอาตนเองเป็นที่ตั้ง เป็นศูนย์กลางนี่เองที่ทำให้การฟังระดับที่ 1 มีลักษณะแบบ I-in-me หรือ ตัวฉันเองที่เป็นศูนย์กลาง

ลักษณะเด่นของการฟังระดับที่ 1 (I-in-Me)

- ใช้ตนเองเป็นตัวตั้ง ผ่านชุดความเชื่อของตนเอง หรือหยิบจับสิ่งที่ตนเองเชื่อมาเป็นเครื่องมือ เพื่อตอบสนองชุดความเชื่อของตนเอง
- มีข้อสรุปภายในเช่น รู้สึกเข้าใจสิ่งที่กำลังฟังอยู่ทั้งหมด
- หยุดให้ความสนใจ หรือแสรังเป็นฟังแต่ไม่ได้ใส่ใจ โดยอาจย้อนกลับไปสนใจกับความคิดของตนเอง

- เห็นด้วยและพอใจกับสิ่งที่ตนเองเห็นด้วย หรือเชื่อ เช่นความคิด คุณค่า ชุดข้อมูลที่ตนเองเชื่อ
- พบได้รูปแบบการพูดคุยแบบโต้เถียง (debate) เนื่องจากต่างฝ่ายต่างเลือกฟังสิ่งที่ตนเองเชื่อ และฟังผู้พูดด้วยความตั้งใจที่จะตอบโต้หรือหาข้อผิดพลาด
- หากอยู่ในชีวิตประจำวัน จะพบในลักษณะที่พูดคุยกันอย่างสุภาพหรือผิวเผิน ที่ต่างฝ่ายต่างอยากพูดในสิ่งที่ตนเองอยากพูด แต่ไม่ได้มีอะไรเกิดขึ้น เมื่อพูดคุยกันจบก็ไม่ได้มีอะไรเกิดขึ้น ซึ่งมักเกิดขึ้นจากทั้งจากความคุ้นเคยกัน หรือการแสดงออกถึงความสุภาพ

การฟังระดับที่ 2 การฟัง Factual Listening หรือ “I-IN-IT”

การฟังระดับที่ 2 เป็นการฟังที่จะหยุดความคิดภายใน หรือห้อยแขวนการตัดสินใจ (suspending) และได้ยินสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารออกมา ในการฟังระดับที่ 2 จะไม่เลือกรับฟังสิ่งที่ได้ยินผ่านมุมมอง ความเชื่อของตนเอง และจะปรับเปลี่ยนมุมมองไปยังผู้พูด มีความเป็นกลางมากขึ้นโดยอาศัยจากข้อมูลหรือหลักฐาน สนับสนุนความเชื่อต่างๆ

Otto Scharmer เรียกรับฟังระดับที่ 2 ว่าการเปิดความนึกคิด (open mind) เพราะในการฟังระดับที่ 2 เราจะสามารถเข้าใจเนื้อหา แม้จะเป็นเรื่องที่เราเคยมีประสบการณ์มาก่อน หรือมีชุดความเชื่อเดิมอยู่แล้ว แต่เราจะไม่เข้าไปตัดสินสิ่งเหล่านั้น การเอาเนื้อหาสิ่งที่ฟังเป็นที่ตั้งทำให้การฟังแบบนี้มีลักษณะแบบ I-in-it หรือมีข้อมูลเนื้อหาเป็นศูนย์กลาง

ลักษณะเด่นของการฟังระดับที่ 2 (I-in-It)

- ให้ความสำคัญกับเนื้อหา ข้อมูล และเหตุผลเป็นหลัก
- ผู้ฟังพยายามทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น อย่างไร เพราะอะไร
- อาจจะมีแหล่งอ้างอิงหรือข้อมูลเชิงสถิติ
- ไม่เปรียบเทียบสิ่งที่ได้ยินกับข้อมูลชุดความเชื่อเดิมๆ
- ส่วนมากพบในการสนทนาแบบอภิปราย (discussion) ที่จะใช้เพื่อหาข้อสรุป แนวทาง การตัดสินใจที่อาศัยข้อมูล หรือการพูดคุยเชิงวิชาการ

การฟังระดับที่ 3 การฟัง Emphatic Listening หรือ “I-IN-YOU”

การฟังระดับที่ 3 เป็นการฟังที่จะเชื่อมต่อกับความรู้สึกและอารมณ์กับคนพูด โดยจะสามารถทำความเข้าใจกับผู้พูดได้ว่าเรื่องที่มีความสำคัญอย่างไร โดยมีความเข้าใจกันเป็นพื้นฐาน เสียงที่ไม่เห็นด้วย ถูกขัดแย้ง จะลดลงเป็นความเข้าใจ แม้ว่าอาจไม่มีความถนัดในเรื่องนั้นๆ แต่เราจะสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้พูดได้ โดยเราเรียกลักษณะการฟังแบบนี้ได้ว่า I-in-you เพราะเป็นการเปิดใจ (open heart)

ลักษณะเด่นของการฟังระดับที่ 3 (I-in-You)

- มีความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับผู้พูด
- เข้าใจสาเหตุและสิ่งที่เขาได้เล่าเสมือนว่าเป็นคนๆ นั้น
- มีการยอมรับซึ่งและการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- ความขัดแย้ง หงุดหงิด ไม่เห็นด้วย ลดลง หรือไม่ได้ให้ความสนใจกับสิ่งเหล่านั้นมากเท่ากับความรู้สึกร่วมที่มีกับคนพูด
- ขณะที่ฟังอาจเกิดอารมณ์ร่วมจนทำให้ร้องไห้ ตีใจ หรือรู้สึกทุกข์สุข ไปพร้อมกันกับขณะที่ผู้พูดได้พูดเรื่องเหล่านั้นออกมา
- สถานการณ์ที่อาจพบการฟังในลักษณะนี้ได้ เช่น การสูญเสียของเพื่อนหรือครอบครัว ความเจ็บป่วย การเผชิญหน้ากับความยากลำบาก

หากสามารถใช้การฟังระดับที่ 3 นี้ได้จะช่วยทำให้บุคลากรมีความเข้าใจกัน เห็นอกเห็นใจกันเพราะว่า empathy ในที่ทำงานเพิ่มขึ้น และความรู้สึกปลอดภัยทางใจในที่ทำงานอยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการพูดคุยในสิ่งที่เปราะบางร่วมกัน

การฟังระดับที่ 4 การฟัง Generative Listening หรือ “I-IN-NOW”

การฟังระดับที่ 4 เป็นการฟังที่ฟังเสียงของสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยจะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นแต่ละช่วงขณะ และปล่อยสิ่งเหล่านั้นให้ผ่านไป การอนุญาตให้สิ่งต่างๆ ได้ผ่านมา รับรู้การมีอยู่ของมันและผ่านไปคือ คุณลักษณะของการฟังในระดับนี้ ความคิดสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นจากการไม่ยึดติดในความเป็นตัวตนและความกลัว จากการเปิดความตั้งใจหรือเจตจำนง (open will) จากการไม่ยึดติดในอดีตและกังวลในอนาคตที่จะเกิดขึ้น การฟังในระดับนี้จึงเรียกว่าเป็น generative listening เพราะสามารถทำให้การสนทนามีความคิดที่สดใหม่เกิดขึ้นได้

ลักษณะเด่นของการฟังระดับที่ 4 (I-in-Now)

- สามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในตนเองและวงสนทนา เช่น ความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้น สิ่งที่คนพูดต้องการสื่อ ความรู้สึกของคนพูด เป็นต้น
- ให้ความสำคัญใส่ใจกับสิ่งที่ปรากฏในปัจจุบันแต่ละขณะ
- อนุญาตให้สิ่งที่ไม่รู้ ไม่พอใจ สามารถปรากฏขึ้นมาได้

ในการสนทนาครั้งหนึ่ง เราอาจไม่ได้อยู่ในสภาวะเดียวตลอดเช่น ระดับที่ 1 ของการฟัง Downloading แบบ I-in-me ตลอดเวลา หรือ I-in-now ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังรวมไปถึงหากเรามีประสบการณ์คุณภาพการฟังในระดับที่ 4 ของการฟัง Generative Listening แล้ว ในครั้งถัดไปเราอาจไม่ได้มีคุณภาพนี้อยู่ด้วยก็ได้ เพราะคุณภาพของการฟังเป็นเสมือนทักษะที่ต้องอาศัยการฝึกฝนและฝึกปฏิบัติไปเรื่อย

ๆ และสามารถมีคุณภาพลดลงได้หากไม่ได้ใส่ใจอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเราควรใส่ใจกับการฟังโดยมีเวลาฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นทักษะที่เกิดประโยชน์ทันทีที่ได้เริ่มฝึก เพราะช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพของผู้นำ ทีมงานอยู่ใกล้แล้วสบายใจ อยากปรึกษา อยากทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงโลกด้านในของผู้ฟังกับโลกด้านนอกที่ปรากฏผ่านการฟัง สามารถใช้เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทั้งในด้านจิตวิญญาณ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้ ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและจำเป็นในการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน

9. เทคนิคการฟังอย่างเข้าใจ (Empathic listening)

9.1 สร้างพื้นที่ปลอดภัย

การที่จะทำให้ได้เปิดใจเล่าเรื่องราวให้เราฟังได้นั้น สิ่งสำคัญคือเราต้องสร้างพื้นที่ปลอดภัย (safe zone) ให้รู้สึกว่าการที่เรามานั่งฟังเขานั้น เขาปลอดภัย ไม่ได้รับผลกระทบอะไร ซึ่งสร้างได้จากลักษณะเราที่แสดงออกมาโดยตลอดว่า สามารถเชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ หรือ มีการบอกก่อนการคุย ก่อนว่า เรื่องที่จะคุยกันนั้น นั้น จะเป็นความลับระหว่างคนสองคน ไม่มีการเอาไปเล่าต่อหรือกีดกันในภายหลังต่อไป

9.2 ไม่ตัดสินเรื่องราวที่ได้ยิน

หลายเรื่องราวที่เราฟังจากเขา อาจจะขัดกับความเชื่อ ความรู้สึก หรือความรู้ ประสบการณ์ที่ผ่านมาของเรา แต่ในขณะที่เราฟังเรื่องราวของผู้เล่านั้น เราต้องไม่ตัดสินว่าเขาถูกหรือผิด แต่เราฟังเพื่อเข้าใจเรื่องราวของผู้เล่า เพื่อชวนคิดให้เขาก้าวข้ามอุปสรรคหรือสิ่งที่กีดขวางเขา แล้วให้เขาสามารถก้าวข้ามไปด้วยตัวเอง Mindset ที่สำคัญคือ เราต้องเชื่อว่า คนข้างหน้าเขาทำดีที่สุดภายใต้ทรัพยากรที่เขา มี ณ ขณะนั้นแล้ว และเราเป็นกระจกที่สะท้อนให้เขาเห็นภาพและเรื่องราวของเขา

9.3 ให้ความสนใจกับคนข้างหน้าอย่างเต็มที่

ระหว่างที่อยู่ในระหว่างการสนทนา หรือฟังคนข้างหน้า ควรที่จะปิดเสียงเสียงโทรศัพท์ และแสดงออกให้เขาได้เห็น เราอยู่กับเขา และสนใจเขาเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการมองตา (ไม่ใช่จ้องตา) การยิ้ม น้อยๆ ตัวเอนมาทางเขาเล็กน้อย เป็นต้น

9.4 ฟังให้ลึก แยกให้ออกกว่าเป็นความจริง (fact) หรือความรู้สึก (feeling)

เมื่อฟัง และอยู่กับเขาแล้ว ฟังแล้วต้องแยกให้ได้ว่า สิ่งที่เขาเล่าออกมานั้นเป็นความจริง (Fact) หรือความรู้สึก (Feeling) เพื่อที่จะได้สะท้อนให้เขาได้เห็นภาพของตัวเองออกมา ฟังเพื่อที่จะฟัง ไม่ใช่ฟังเพื่อที่จะโต้กลับ ถามกลับหรือย้อนกลับ

9.5 อย่างกลัวความเจ็บ

ช่วงที่เจ็บต้องไม่กลัวความเจ็บ ไม่ต้องรีบถาม ไม่ต้องรีบทำลายความเจ็บนั้น เพราะช่วงนั้น เขากำลังจะตระหนักรู้ภายใน กำลังเกิดโมเมนต์ยูเรก้า เกิดไอเดียดีๆ อยู่ก็ได้ หรือแม้กระทั่งกำลังใช้ ความคิดอยู่ ดังนั้น อย่างกลัวความเจ็บ บางครั้ง “เจ็บคืองาม” ที่ทำให้เขาได้มีเวลาอยู่กับตัวเอง

9.6 ทวนคำที่ได้ฟัง

เวลาที่ฟัง บางครั้งต้องทวนคำที่ได้ฟัง เพื่อให้เขาได้ฟังเสียงของตัวเอง ซึ่งบางครั้งเหมือนกับกับส่องกระจก ได้เห็นความคิด ความรู้สึก ความเชื่อของตัวเองจากคำที่เราได้ทวนออกมา หลายครั้งที่การทวนคำพูดของดชา เขาบอกว่า เพิ่งเข้าใจตัวเองจากที่ได้ฟังจากที่เราทวนให้ฟังนี่เอง ทำให้ได้ตระหนักรู้อะไรหลายๆ อย่างเลย อีกอย่างคือ การทวนสิ่งที่ได้ฟัง เป็นการหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดของเราเองด้วย

9.7 ระวังเสียงที่ใช้ระหว่างการฟัง

ระหว่างที่เราฟัง หลายคนอาจจะคิดว่าการใช้เสียง ว่ากำลังฟัง หรือเห็นด้วย เช่น ฮืม อือหิ โอโห อ้อ อ่า หรือเสียงต่างๆ ทำให้คนเล่ามีกำลังใจเล่าเรื่องราว หรือรู้สึก ว่าเราอยู่กับเขาตลอดเวลา แต่บางครั้ง เวลาที่เราฟัง แล้วเรามีเสียงเหล่านี้ไปด้วยเยอะมากเกินไป อาจจะไปทำให้เขาเข้าใจผิดไปว่า เราเห็นด้วยกับเรื่องราวที่เขาเล่าให้ฟัง ซึ่งบางครั้งเราอาจจะเห็นด้วย แล้วทำเสียงดังกล่าวไป แต่บางช่วงที่เรื่องราวที่เขาเล่านั้นขัดกับความเชื่อหรือประสบการณ์ของตัวเองอย่างมาก แล้วไม่มีเสียง อือหิ ฮืม เหมือนเคย จะทำให้เขาเริ่มสะดุดว่า เราน่าจะไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจจะทำให้เขาไม่กล้าพูดเรื่องราวเชิงลึกออกมาก็ได้ ดังนั้น การฟังต้องระวังเสียงของเราที่ออกมาด้วย ใช้ให้พอเหมาะสม ไม่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป

เมื่อฟังอย่างเข้าใจและใส่ใจ จะเห็นอะไรมากขึ้น เห็นปัญหา และท้ายที่สุดแล้วจะสามารถชวนเขาคิดหาทางออกได้ด้วยตัวของเขาเอง หรือเป็นความร่วมมือของเรากับเขา ร่วมกับทักษะอื่นๆ ด้วยไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา เป็นพี่เลี้ยง สิ่งที่สำคัญคือ การฟังอย่างเข้าใจ (Empathic listening) นั้นต้องใช้ **หัวใจ** ฟังด้วย แล้วเราจะเข้าใจ เข้าถึง แล้วรู้สึกได้ถึงความรู้สึก ความเชื่อ ประสบการณ์ ของเขาจริงๆ

10. ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับ

ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีคุณภาพ (Effective Feedback) หรือบางทีเรียกทับศัพท์เป็นคำง่ายๆ ว่า ทักษะการให้ฟีดแบค เป็นทักษะและกระบวนการหนึ่งในการบ่งบอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น และมีการสะท้อนกลับที่ช่วยให้เกิดการการพัฒนา ปรับปรุงและเรียนรู้ที่จะทำให้ออกมาดีขึ้น โดยสะท้อนถึงกระบวนการ การกระทำ พฤติกรรม ที่เป็นรูปธรรม ตลอดจนรวมถึงการสะท้อนด้วยข้อมูล ตัวเลข สถิติต่างๆ รวมถึงสิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

10.1 ลักษณะของการให้ Feedback ที่ดี

1. การ Feedback ที่ได้ผล ผู้ให้ Feedback ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับ Feedback เป็นหลัก สร้างบรรยากาศให้เป็นมิตร เกิดความไว้วางใจต่อกัน

2. ผู้ให้ Feedback มีเป้าหมาย และประเด็นที่ชัดเจนว่าจะ Feedback อะไร เพื่อให้เกิดการพัฒนา ไม่ใช่เพื่อทำลายความมั่นใจของผู้รับ งดเว้นการใช้ความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อส่วนตัวมาใส่ลงใน Feedback

3. ให้ Feedback ที่ทักษะ กระบวนการ และความพยายามที่เป็นรูปธรรมและเฉพาะเจาะจงกับพฤติกรรมสามารถนำไปดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาได้จริงเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

4. การ Feedback สรุประเด็นถึงสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

5. หลังจาก Feedback มีการติดตามผล และหากมีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ควรชื่นชมและให้คุณค่ากับการ Feedback

6. การสร้างพื้นที่ปลอดภัย ไม่กดดัน น้ำเสียงและท่าทางที่เป็นมิตร ตรงประเด็นที่ตั้งเป้าหมายให้มีการพัฒนาขึ้นไว้

หรือสามารถสรุปได้สั้นๆ ดังนี้คือ

Right Thing - ถูกต้อง

ตามสิ่งที่เป็นข้อกำหนด หรือสิ่งที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา

Right Place - ถูกกาลเทศะ

ผู้ให้ feedback ควรให้ Feedback กับผู้รับ Feedback ในสถานที่ส่วนตัวไม่ให้ในที่สาธารณะ เพราะผู้รับ feedback อาจเกิดความรู้สึกอับอาย หรือถูกประจาน และเกิดผลลัพธ์ในเชิงลบแทนที่จะพัฒนา

Right Time - ถูกเวลา

ให้ในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปล่อยเวลาล่วงเลยเนิ่นนานเกินไป

Right Point - ถูกจุด

ให้ Feedback ที่ตรงกับพฤติกรรมหรือกระบวนการเพื่อการพัฒนาชัดเจน ไม่กว้างจนจับประเด็นไม่ได้ ไม่ใช่ความรู้สึก และไม่มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Result) เพียงอย่างเดียว

Right Mind- ถูกใจ

ให้ผู้รับ feedback แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เข้าใจตรงกัน และร่วมกันตั้งเป้าหมายแก้ไขให้ดีกว่าเดิม โมเดลหนึ่งที่ใช้ในการให้ feedback เราเรียกว่า Sandwich Feedback โดยมีส่วนประกอบ 3 ส่วนคือ

1. Positive feedback -ชม/พูดถึงจุดแข็ง ผลงานที่ดีเชิงบวก

2. Constructive feedback - บอกถึง จุดอ่อน พฤติกรรมที่สังเกตเห็น และต้องการให้พัฒนาขึ้น

3. Positive feedback - ชมความสามารถที่จะพัฒนาได้อีกและบอกตัวอย่างที่จะเกิดขึ้น

การให้ Feedback ที่ดี จะช่วยให้เกิดการพัฒนาดังต่อไปนี้ และทักษะนี้เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในองค์กร โค้ช และพี่เลี้ยงที่จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้รับการ feedback มีการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ด้วย

การฟังจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีผู้พูดให้ฟังโดยตรง หรือรับฟังเรื่องราวข่าวสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรศัพท์และดาวเทียม จะเป็นการฟังจากสิ่งใดก็ตาม ถ้าเป็นนักฟังที่ดีย่อมสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก การฟังจึงให้ประโยชน์โดยตรงต่อตัวบุคคลทั้งให้ความเพลิดเพลิน ให้ความรู้ ข้อคิด เพิ่มพูนสติปัญญา และได้ศึกษาวิธีการพูดเพื่อนำไปปรับปรุงตนเองอีกด้วย

สรุป

การฟังเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญ หากมีทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพย่อมนำไปสู่ทักษะการพูด การอ่าน และการเขียนที่มีประสิทธิภาพด้วย และด้วยการฟังที่ลึกซึ้งด้วยหัวใจ จะเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหาสังคมยุคปัจจุบันได้อีกด้วย การฟังมีจุดมุ่งหมายหลายประการ เช่น ฟังเพื่อความเพลิดเพลิน ฟังเพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจ ฟังเพื่อหาข่าวสารข้อมูล ฟังเพื่อความรู้ และฟังเพื่อประเมินผลและวิจารณ์ การฟังมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อสังคม การฟังอย่างเข้าใจหรือการฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นการฟังเพื่อได้รับความเข้าใจและข้อมูล และเท่าทันกรอบความคิด ความเชื่อของตนเอง รวมไปถึงเจตนาของผู้พูด ความรู้สึกของผู้พูด ขณะที่กำลังพูด การฟังอย่างลึกซึ้งจะช่วยสร้างพื้นที่ปลอดภัย พื้นที่ที่เอื้อเพื่อการเปิดเผยและเข้าใจ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และการเรียนรู้ได้ เทคนิคการฟังอย่างเข้าใจ 7 ประการประกอบด้วย การสร้างพื้นที่ปลอดภัย การไม่ตัดสินเรื่องราวที่ได้ยิน การให้ความสนใจกับคนข้างหน้าอย่างเต็มที่ การฟังให้ลึก แยกให้ออกว่าเป็นความจริง (fact) หรือความรู้สึก (feeling) อย่ากลัวความเจ็บปวดไม่ต้องรีบทำลายความเจ็บ การทวนคำที่ได้ฟังเพื่อให้เขาได้ฟังเสียงของตัวเอง และการระงับเสียงที่ใช้ระหว่างการฟัง ใช้ให้พอเหมาะสม ไม่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป นอกจากนี้การฝึกทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีคุณภาพ จะช่วยให้เกิดการการพัฒนาปรับปรุงและเรียนรู้ที่จะทำให้ดีขึ้นด้วย

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. การฟังคืออะไร มีประโยชน์อย่างไร
2. ยกตัวอย่างการรับฟังที่มีมารยาทในชีวิตประจำวันของท่านมา 1 เหตุการณ์
3. การฟังอย่างเข้าใจหรือการฟังอย่างลึกซึ้งเป็นอย่างไร ยกตัวอย่างลักษณะการฟังอย่างลึกซึ้งในแต่ละระดับทั้ง 4 ระดับ
4. การให้ข้อมูลป้อนกลับคืออะไร ยกตัวอย่างการสนทนาที่ใช้ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับ 1 สถานการณ์

บทที่ 9

การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

คนที่ไม่เคยประสบกับความขัดแย้งไม่มี ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้ เช่น ทะเลาะกับเพื่อน ขัดใจกับแม่ ห่างเหินจากแฟน เป็นต้น เนื่องจากทุกคนมีความต้องการและปรารถนาให้ได้รับความต้องการนั้น และเมื่อความต้องการขัดกันหรือไปคนละทางย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งกัน ซึ่งผลคือ ไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ รวมถึงอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันอ่อนแอลง การรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเอาไว้จึงจำเป็นต้องจัดการความขัดแย้งระหว่างกันในทางสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์

การเรียนรู้แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล จำเป็นต้องรู้และเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

1. ความเข้าใจว่าอะไรคือผลประโยชน์ขัดกัน
2. กลวิธีพื้นฐานแก้ไขผลประโยชน์ขัดกัน 5 อย่าง
3. ความสามารถในการประนีประนอมผลประโยชน์ขัดกัน

การทำความเข้าใจผลประโยชน์ขัดกัน

การทำความเข้าใจผลประโยชน์ขัดกัน (Conflicts of Interest) ผลประโยชน์ขัดกันหรือการขัดกันแห่งผลประโยชน์ เป็นภาวะที่เป้าหมายที่ต้องการจะได้หรือบรรลุถึงของบุคคลสองคนขึ้นไปไม่ไปในทิศทางเดียวกัน ในที่นี้ขอให้คำว่า “ผลประโยชน์ขัดกัน” เนื่องจากเป็นเรื่องระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปที่มีสัมพันธเกี่ยวข้องกัน แต่มีเป้าหมายไม่ไปด้วยกัน

ผลประโยชน์ขัดกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามกระทำบางอย่างเพื่อจะบรรลุเป้าหมายตามที่ตนต้องการ แต่การกระทำนั้นถูกขัดขวาง ขัดแย้ง หรือรบกวนจากการกระทำของอีกบุคคลหนึ่งที่ต้องการไปสูเป้าหมายของตนเช่นกัน (Deutsch. 1973) เช่น คนหนึ่งอยากกินกล้วยเดี่ยว แต่อีกคนหนึ่งอยากทานส้มตำ หรือแม่อยากให้ลูกสาวอยู่บ้าน แต่ลูกสาวอยากไปเที่ยวนอกบ้าน เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกันหรือผลประโยชน์ขัดกันขึ้น

ก่อนที่จะทำความเข้าใจผลประโยชน์ขัดกันจำเป็นต้องเข้าใจคำว่า *ความต้องการ ความจำเป็น เป้าหมาย และผลประโยชน์* เสียก่อนซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งได้ถูกต้อง (Johnson & Johnson. 2003)

1. **ความต้องการ (Want)** ความต้องการเป็นความปรารถนาเพื่อให้ได้บางสิ่ง ปกติแล้วแต่ละคนจะมี

ความต้องการเฉพาะตัว ความต้องการเป็น “ความอยาก” ของบุคคลซึ่งถ้าไม่ได้ดังต้องการก็ไม่ส่งผลต่อการมีชีวิตอยู่ของเรา เช่น อยากมีผิวพรรณผุดผ่อง อยากทานอาหารอร่อย อยากมีเงินมาก ๆ อยากได้โทรศัพท์รุ่นล่าสุด อยากรวย เป็นต้น

2. ความจำเป็น (Need) คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานของชีวิตเราทุกคนที่ต้องการหรือจำเป็นต้องได้รับและขาดไม่ได้ กล่าวคือ การมีชีวิตอยู่ (น้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เพศ) ความเป็นเจ้าของ (ความรัก การแบ่งปัน ความร่วมมือ) ความมีอำนาจ ความมีเสรีภาพ และความสนุกสนาน (Glasser. 1984) ทั้งความต้องการและความจำเป็นจะช่วยให้เรากำหนดเป้าหมาย

3. เป้าหมาย (Goal) เป็นสภาพที่มีคุณค่าต่อเราที่จะต้องลงมือทำเพื่อไปให้ถึง เป้าหมายเป็นสิ่งที่พึงพากันทางสังคม เมื่อบุคคลมีเป้าหมายร่วมกันเรา จึงต้องร่วมมือกัน แต่ถ้ามีเป้าหมายตรงข้ามกันเราจะมีการแข่งขันกัน เช่น มีอาชีพการงานที่มั่นคง เป็นเจ้าของธุรกิจ การได้ออกบวช เป็นต้น

4. ผลประโยชน์ (Interest) เป็นเรื่องมีความสำคัญยิ่งที่จะได้รับจากการบรรลุเป้าหมายนั้น ผลประโยชน์จึงเป็นผลลัพธ์ที่ได้หลังจากที่ได้บรรลุเป้าหมายแล้ว บางครั้งเราอาจมีผลประโยชน์สอดคล้องกันผู้อื่น แต่บางครั้งอาจขัดแย้งกัน เช่น เงินเดือนเป็นผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงาน เป็นต้น

ผลประโยชน์ขัดกันจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลพยายามกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนแต่ไปขัดขวาง ขัดแย้ง หรือรบกวนการกระทำที่พยายามไปสู่เป้าหมายของอีกคนหนึ่ง ซึ่งการขัดแย้งผลประโยชน์จะเกี่ยวข้องสิ่งต่อไปนี้อย่างมากที่สุด

1. ข้าวของเครื่องใช้ (คอมพิวเตอร์ หนังสือ เสื้อผ้า รถยนต์)
2. สิ่งที่ได้มา (เงิน เสื้อผ้า เกมส์คอมพิวเตอร์ อำนาจ) ครูอาจสร้างความขัดแย้งแห่งผลประโยชน์

ระหว่างนักเรียนด้วยการให้แข่งขันผลการเรียน

3. ความเห็นพ้องกัน (Agreement) ในบางเรื่อง (ภาพยนตร์ที่ดู สถานที่ที่จะไปรับประทานอาหาร สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ) หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องกัน ไปในทิศทางเดียวกัน หรือตรงกันในเรื่องนั้น ๆ ความเห็นพ้องกันจะนำไปสู่การกระทำเชิงความร่วมมือกันต่อไป แต่ถ้าความเห็นไม่ตรงกันจะนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการไม่ร่วมมือที่จะทำร่วมกัน ทั้งนี้ความขัดแย้งของผลประโยชน์อาจเป็นเพราะเกิดขึ้นตามธรรมชาติและถูกสร้างขึ้นมาก็ได้

ตาราง 9.1 ความเข้าใจผลประโยชน์ขัดแย้งกัน

มโนทัศน์	ความหมาย
ความต้องการ (Want)	ความปรารถนาในบางสิ่ง
ความต้องการที่จำเป็น (Need)	สิ่งจำเป็นทั้งหลายต่อการมีชีวิตรอด
เป้าหมาย (Goal)	สภาพที่ตนต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
ผลประโยชน์ (Interests)	ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบรรลุเป้าหมาย
ผลประโยชน์ขัดกัน (Conflict of Interest)	การกระทำของนาย A ไปยังบรรลุเป้าหมายถูกปกป้อง ขัดขวางหรือรบกวนจากการทำของนาย B ที่จะไปยังเป้าหมายของตน

กลวิธีในการแก้ไขความขัดแย้ง

มิติที่พึงพิจารณาเมื่อเข้าไปเกี่ยวข้องในการแก้ไขความขัดแย้งมี 2 อย่างคือ

1. การบรรลุเป้าหมาย (Achieving Goals) ทุกคนมีเป้าหมายของตนเองที่ต้องการไปให้ถึง ความขัดแย้งเกิดขึ้นเพราะเป้าหมายของเราขัดแย้งกับเป้าหมายอีกฝ่ายหนึ่ง ความสำคัญของเป้าหมายต่อบุคคลมีความสำคัญระดับที่แตกต่างกันตั้งแต่สำคัญน้อยจนถึงมากที่สุด

2. การรักษาสัมพันธภาพอันดีต่อกันไว้ (Maintaining Good Relationship) ความสัมพันธ์ที่ต้องรักษาไว้มีหลายแบบ เช่น สัมพันธภาพชั่วคราว สัมพันธภาพระยะยาว สัมพันธภาพที่ลึกซึ้ง และสัมพันธภาพแบบผิวเผิน ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับอีกฝ่ายหนึ่ง จึงวางอยู่บนเส้นตรงระหว่างความสำคัญน้อยจนถึงสำคัญอย่างยิ่ง

การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างกัน จะพิจารณาจากมิติทั้งสองมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละกลวิธี

ต่อไปนี้จะเหมาะกับการให้ความสำคัญต่อเป้าหมายและสัมพันธภาพแตกต่างกัน กลวิธีแก้ไขความขัดแย้งมี 5 อย่างที่ ดังนี้

1. กลวิธีแบบเต่า (ใช้การหลีกเลี่ยง) ถ้าการกระทำของเราเป็นเฉกเช่นเต่า แสดงว่า ทั้งเป้าหมายและความสัมพันธ์ภาพไม่มีความสำคัญต่อเรา ดังนั้น จึงหลีกเลี่ยงการเข้าหาคนอื่นและเป้าหมายนั้น การหลีกเลี่ยงคนแปลกหน้าที่ไม่เป็นมิตรถือเป็นวิธีการที่ดีที่สุด หรือการหลบไปจากความขัดแย้งก่อนจนกว่าจะใจเย็นลง และควบคุมความรู้สึกได้แล้ว อย่างไรก็ตาม การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับเพื่อนด้วยการถอยหนีถือว่าเป็นวิธีการที่ไม่สร้างสรรค์

2. กลวิธีแบบฉลาม (ใช้การบังคับ) การกระทำอย่างฉลามมุ่งให้ประสบความสำเร็จ ในทุกกรณี โดย

บุคคลจะทำตามวิธีการของตนทุกอย่างไม่ว่าจะทำลายสัมพันธภาพหรือไม่ ดังนั้น เป้าหมายจึงมีความสำคัญมาก แต่สัมพันธภาพไม่สำคัญ เช่น เมื่อเราซื้อธมมือสองเราจะใช้วิธีการแบบฉฉฉ แต่อย่าใช้การบังคับกับคนที่เราจะติดต่อด้วย เป็นต้น

3. กลวิธีแบบตุ๊กตาหมี (ใช้ความนุ่มนวล) การกระทำเช่นตุ๊กตาหมี เป็นการยอมทิ้งเป้าหมายแต่รักษาสัมพันธภาพในระดับสูงเอาไว้ เราจะใช้กลวิธีแบบตุ๊กตาหมีและความนุ่มนวล เมื่อเห็นว่าเป้าหมายไม่สำคัญแต่สัมพันธภาพมีความหมายระดับสูง เมื่อคิดว่าประโยชน์ของอีกฝ่ายสำคัญกว่าของเรา ก็ แต่ถ้า เห็นว่าเป้าหมายของเรามีความสำคัญมากก็ไม่ควรใช้ความนุ่มนวล

4. กลวิธีแบบสุนัขจิ้งจอก (ใช้การประนีประนอม) การกระทำเช่นสุนัขจิ้งจอกนี้จะเป็นการยอมลดเป้าหมายบางส่วนเพื่อรักษาความสัมพันธ์ไว้บางระดับเพื่อว่าจะตกลงกันได้ ทั้งเป้าหมายและสัมพันธภาพจะอยู่สำคัญในระดับกลาง ๆ ต่อเรา วิธีการนี้ไม่มีฝ่ายใดได้อย่างที่ต้องการเต็มที่ กรณีที่เหมาะสมการประนีประนอมคือเมื่อต้องการแก้ปัญหาในเวลาจำกัด อย่างไรก็ตาม หากมีทั้งเวลาและทรัพยากรในการแก้ปัญหา ไม่ควรใช้วิธีการประนีประนอม

5. กลวิธีแบบนกฮูก (ใช้การแก้ปัญหา/การเจรจาต่อรอง) เมื่อทั้งเป้าหมายและสัมพันธภาพมีความสำคัญในระดับสูง กล่าวคือ นกฮูกจะใช้เริ่มจากการเจรจาต่อรองเพื่อให้มั่นใจว่า ทั้งเราทั้งเขาจะบรรลุทั้งเป้าหมายและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การเห็นพ้องร่วมกันถือเป็นการแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันและแก้ไขความเครียดและความรู้สึกทางลบ การหาทางแก้ไขจะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้ในสิ่งที่ต้องการและรักษาสัมพันธภาพทางบวกเอาไว้ได้

ข้อนำสังเกตในการนำวิธีการทั้งห้าอย่างนี้ไปใช้ในการแก้ปัญหาดังนี้

1. ให้มีความชำนาญในการใช้วิธีการทั้งหมด เพื่อให้การแก้ปัญหาได้ผล กลวิธีบางอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์บางอย่างโดยเฉพาะ จึงจำเป็นต้องเชี่ยวชาญในแต่ละกลยุทธ์เป็นอย่างดีและเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมไปตามเป้าหมายและสัมพันธภาพของเรา

2. บางกลวิธีอาจต้องอาศัยการพูดคุยกันแต่บางกลวิธีสามารถทำได้ลำพัง เช่น การถอยหนีสามารถทำได้ลำพังตน แต่การบังคับหรือแก้ปัญหาต้องมีบุคคลอื่นเข้าร่วมด้วย

3. บางกลวิธีไม่ไปด้วยกัน ดังนั้น การเลือกกลวิธีหนึ่งอาจทำให้ลดการใช้หลาย ๆ กลวิธีลง เช่น การเลือกใช้ความนุ่มนวล ก็ไม่อาจใช้การบังคับได้

4. บางกลวิธีอาจลดความสำคัญของกลวิธีอื่นลง เช่น เมื่อเราถอยหนีแล้ว แต่อีกฝ่ายยังมีความก้าวร้าว เรามักจะตอบโต้ด้วยการบังคับ เมื่อพยายามใช้ความนุ่มนวลแล้ว แต่อีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบโต้ด้วยการบังคับและความโกรธ เราอาจใช้การถอยหนีแทน เพราะเมื่อแรงไปก็แรงกลับเช่นกัน กลวิธีการบังคับ จะใช้เมื่อ 1) อีกฝ่าย

หนึ่งไม่ได้ตอบสนองเพื่อแก้ปัญหาเลย หรือ 2) อีกฝ่ายที่เจรจาต่อรองด้วยขาดทักษะการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ และ 3) เมื่อมีเวลาน้อย

เมื่อเกิดความขัดแย้งกับคนแปลกหน้าซึ่งจะไม่มีโอกาสพบหน้ากันอีก ทางเลือกที่น่าจะนำมาพิจารณา ดังนี้

1. เมื่อเป้าหมายไม่ค่อยมีความสำคัญ แนวทางการจัดการอาจทำดังนี้

ก. ถอยหนี การเข้าไปขัดแย้งกับคนแปลกหน้าที่ไม่มีสาระทำให้เสียเวลาและพลังที่โดยเฉาะอย่างยิ่งคนแปลกหน้าที่ไม่เป็นมิตรและโกรธ จึงควรหนีให้ห่าง เช่น คนที่ก่อวุ่นในที่สาธารณะ เป็นต้น

ข. ใช้ความนุ่มนวล อาจเป็นผู้เสียสละโดยยอมให้คนแปลกหน้าบรรลุเป้าหมายของเขา การกระทำดังกล่าวเป็นการทำให้โลกให้น่าอยู่ เช่น คนชราหรือหญิงมีครรภ์ขึ้นรถเมล์ ควรเสียสละที่นั่งให้ เป็นต้น

2. เมื่อเป้าหมายมีความสำคัญมากถึงมากที่สุด แนวทางการแก้ปัญหาอาจทำได้ดังนี้

ก. ใช้การบีบบังคับ เป็นการเจรจาต่อรองแบบแพ้-ชนะ ช่มชู้ หรือใช้เล่ห์กลอื่นเพื่อให้เราได้ในสิ่งที่เราต้องการ เช่น ต้องการให้คนที่บุกรุกบ้านเรา ควรใช้การบังคับให้ออกจากบ้านเราไป เป็นต้น

ข. ใช้การประนีประนอม ถ้าอยากประนีประนอมเพื่อยุติความขัดแย้งและมีการติดต่อกับบุคคลนั้นต่อไป เช่น เมื่อเราต้องการใช้รถมอเตอร์ไซด์ไปหาหมอ ขณะที่น้องใช้มอเตอร์ไซด์ไปเที่ยวอาจพูดคุยให้เห็นถึงความจำเป็นก่อนหลัง เป็นต้น

ค. ใช้การแก้ปัญหา เมื่อเราปรารถนาจะมีสัมพันธภาพที่ยืนยาวกับบุคคลนั้น จอห์นสันและจอห์นสัน (Johnson & Johnson, 1999) ได้เสนอกฎของการเจรจาต่อรองแบบแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีหลักการที่ควรพิจารณาสำคัญ 6 อย่าง ดังนี้

1. อย่าถอยหนีหรือเพิกเฉยความขัดแย้ง เมื่อสัมพันธภาพกำลังก้าวเดินไป การเพิกเฉยต่อความขัดแย้งจะทำให้เก็บงำไว้อาจนำไปสู่ความรู้สึกต่างๆ เช่น ความขุ่นเคืองใจ ความไม่เป็นมิตร หรือความกลัว เป็นต้น ทางที่ดีจึงควรใช้การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งเพื่อสัมพันธภาพที่ดีในระยะยาว

2. อย่าใช้วิธีการต่อรองแบบแพ้-ชนะ ในสัมพันธภาพที่กำลังดำเนินไปนั้น แทบจะไม่มีใครเป็นฝ่ายชนะหรือแพ้ เพราะจะนำไปสู่ความขุ่นเคืองใจ ดังนั้น ทางที่ดีควรแก้ไขเพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ทั้งสองฝ่ายพอใจและเป็นสุขด้วยกัน

3. ใช้ความนุ่มนวล เมื่อเป้าหมายไม่มีความสำคัญกับเรา (หรือเป้าหมายอาจมีความสำคัญต่ออีกฝ่ายหนึ่งมากกว่าเรา) และสัมพันธภาพมีความสำคัญมาก การใช้ความอ่อนโยนจะมีความเหมาะสมกว่า โดยการทิ้งความต้องการของเราเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ในสิ่งเขาต้องการด้วยการยอมอ่อนผ่อนตามเผื่อจะเราจะได้รับการผ่อนตามกลับมาในโอกาสต่อไป เช่น ลูกอยากได้ของเล่น พ่อแม่อาจยอมซื้อให้ทั้งที่ไม่ค่อยต้องการจะให้ เป็นต้น

4. เมื่อมีเวลาน้อยให้ใช้การประนีประนอม เมื่อเป้าหมายและสัมพันธภาพสำคัญต่อเรา อาจใช้

การประนีประนอมซึ่งการประนีประนอมจะใช้ต่อเมื่อเราไม่มีเวลามากพอสำหรับที่จะใช้วิธีการแก้ปัญหา

5. เริ่มต้นเจรจาต่อรองแบบแก้ปัญหา เมื่อเป้าหมายและสัมพันธภาพสำคัญต่อเราขอให้เริ่มต้นด้วยการเจรจาต่อเพื่อแก้ปัญหา ช่วงเวลาที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาคือ เมื่อเรื่องนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อย เห็นชัดเจน และรีบด่วน ความสามารถในการใช้การเจรจาต่อรองแบบแก้ปัญหามีความสำคัญมากที่สุดแต่เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ยากมากที่สุดเช่นกัน

6. ใช้อารมณ์ขัน อารมณ์ขันจะเป็นประโยชน์ที่ทำให้ลดความขัดแย้งเป็นไปในทางที่ดี วิธีการหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดขณะมีความขัดแย้งรวมถึงการโต้แย้งความคิดให้เป็นไปเพื่อแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ คือ การหัวเราะ

การเจรจาต่อรองเพื่อการแก้ปัญหา

ทั้งการแก้ปัญหาและการบังคับล้วนแต่เป็นวิธีการต่อรอง การเจรจาต่อรองเกิดขึ้นเมื่อพยายามแก้ไขปัญหากับบุคคลที่เห็นต่าง เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นที่แตกต่างกัน (Johnson & Johnson, 2003) ซึ่งต้องใช้เวลายาวนานแม้ไม่คิดอยากจะทำก็ตาม ในระดับบุคคล เช่น การตัดสินใจจะร่วมรับประทานอาหารเย็นอะไรและที่ไหน การจะไปทำการบ้านด้วยกัน หรือฟังเพลงอะไรด้วยกัน ก็ล้วนเป็นเรื่องของการเจรจาต่อรองซึ่งเกิดขึ้นตลอดทั้งวันโดยเราเองไม่ตระหนักต่อถึงเรื่องที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ในระดับที่กว้างขึ้น ระดับองค์กร องค์กรการค้าระดับชาติก็ต้องการอาศัยการเจรจาต่อรองเพื่อความเห็นสอดคล้องต้องกัน การเจรจาต่อรองมี 2 แนวทางคือ การเจรจาต่อเพื่อให้ชนะและการเจรจาต่อรองเพื่อปัญหา

เมื่อเป้าหมายสำคัญและสัมพันธภาพไม่สำคัญต่อไป ต้องใช้การเจรจาต่อรองเพื่อให้ชนะ เป้าหมายของการเจรจาต่อรองแบบแพ้-ชนะ (Win-lose negotiation) คือ ทำให้เห็นชอบตามที่เราต้องการมากกว่าที่คู่เจรจาต้องการ กลยุทธ์พื้นฐานเพื่อบีบบังคับคือ ทำช่องว่างให้กว้างมากที่สุด (เช่น ถ้าเจตนาจะจ่ายให้ 1,500 บาท ก็ขอให้เสนอให้ 500 บาท) ประนีประนอม (พยายามให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายเสนอก่อนเป็นอันดับแรก) และพร้อมจะเดินจากไปโดยไม่ตกลง อยากรู้ก็ตามมีน้อยครั้งที่เราจะไม่กลับมาติดต่อกันอีก ดังนั้น เวลาส่วนใหญ่จึงเป็นการเจรจาต่อรองแบบแก้ปัญหา

เป้าหมายของการเจรจาต่อรองแบบแก้ปัญหา (Problem-solving negotiation) คือ การแสวงหาข้อตกลงที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องได้ประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ เนื่องจากทุกคนได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกันมากกว่าเป็นการโต้แย้งกันเอาชนะกัน เกณฑ์ทั้งหมดที่จะใช้ตัดสินว่าเป็น คุณภาพของการเห็นร่วมกันในการแก้ปัญหา มีดังนี้

1. ประโยชน์ร่วมกันสูงสุด กลไกการแก้ไขอื่น เช่น การประนีประนอม ไม่อาจทำให้เป็นที่พอใจของ

สองฝ่ายได้ แต่มักจะก่อให้เกิดความขัดแย้งตามมาทีหลังอีก

2. **สัมพันธภาพต่อกันเข้มแข็งขึ้น** สัมพันธภาพที่เข้มแข็งทั้งสองฝ่ายจะช่วยรักษาความเห็นพ้องกัน และเอื้อต่อการพัฒนาให้เกิดการแก้ไขความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ในอนาคต
3. **เพิ่มพูนความสามารถของการโต้แย้งเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ในอนาคต** การแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์จะช่วยปรับปรุงความสามารถในการโต้แย้งที่จัดการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ในอนาคต
4. **ก่อให้เกิดความสุขร่วมกันในชุมชนที่**สองฝ่ายอาศัยอยู่ เช่น มหาวิทยาลัยได้ประโยชน์ทั้งหมด ขณะที่นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่สามารถเชื่อมความแตกต่างกันได้อย่างสร้างสรรค์

ขั้นตอนการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

การรู้แนวทางแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์เป็นทักษะสำคัญที่จะเพิ่มพูนความสุขสงบและความสำเร็จให้แก่การอยู่ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม การแก้ไขความขัดแย้งไม่ได้ได้โดยง่าย แม้จะเกิดขึ้นบ่อยครั้งก็ตาม Johnson and Johnson (1995) ได้เสนอกฎพื้นฐานสำหรับเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. บอกให้อีกฝ่ายทราบถึงสิ่งที่ตนเองต้องการได้ในรูปของการพรรณนา ไม่ใช่เชิงประเมิน
2. บอกให้อีกฝ่ายทราบถึงความรู้สึกของตนในลักษณะเชิงพรรณนา ไม่ใช่เชิงประเมิน
3. บอกให้แต่ละฝ่ายทราบถึงเหตุผลว่าทำไมจึงมีความต้องการสิ่งนั้นและรู้สึกเช่นนั้น
4. แต่ละฝ่ายต้องพยายามเข้าใจมุมมองของอีกฝ่าย ด้วยการสรุปสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการและรู้สึกและเหตุผลสำคัญที่มีต่อความต้องการและความรู้สึกนั้น
5. ทุกฝ่ายที่ร่วมจะต้องสร้างแนวทางที่ดีที่จะนำไปสู่ข้อตกลงทางออกอย่างน้อยสามอย่างที่น่าจะทำให้ได้ประโยชน์ร่วมกันสูงสุด
6. ทุกฝ่ายที่เข้าร่วมจะเลือกทางออกที่ดูฉลาดที่สุดและสอดคล้องกับเงื่อนไขนั้น

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นที่ 1: อธิบายสิ่งที่ต้องการจะได้รับ

การสื่อสารความต้องการและเป้าหมายของตนอย่างชัดเจน ทำได้ดังนี้

1. ใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 เช่น ฉัน ของฉัน
2. บอกความต้องการ ความจำเป็น และเป้าหมายของตนอย่างเจาะจงและถูกต้องตามจริยธรรม
3. บอกการกระทำและเป้าหมายของอีกฝ่ายที่เป็นส่วนของปัญหา พรรณนาว่าพฤติกรรมอะไรของ

อีกฝ่ายที่กำลังเป็นอุปสรรคต่อสิ่งที่เราต้องการ (พรณนาเป็นพฤติกรรม) การกระทำดังกล่าวจะช่วยแยกพฤติกรรมออกจากบุคคล

4. มุ่งสัมพันธ์ภาพเชิงร่วมมือระยะยาว การเจรจาต่อรองภายใต้สัมพันธ์ภาพระยะยาว ได้แก่ การพรณนาให้ทราบว่า มีวิธีการใดที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงสัมพันธ์ภาพ ระหว่างที่มีการสื่อสารกันนั้นเราจะต้องสร้างคำพูดที่สร้างความสัมพันธ์ คำพูดที่สร้างสัมพันธ์ที่ดีบ่งบอกถึงความเป็นเจ้าของและบอกถึงมุมมองของเราต่อสัมพันธ์ภาพนั้น คำพูดสร้างความสัมพันธ์มักแสดงถึงการให้ความเคารพต่อผู้อื่น นอกจากนี้จะบอกถึงสิ่งที่ตนต้องการอย่างชัดเจนแล้ว ยังต้องฟังให้ชัดในสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการเช่นกัน ไม่มีทักษะการเจรจาต่อรองที่สำคัญไปกว่าการเป็นผู้ฟังที่ดี เพราะการฟังผู้อื่นเราต้อง 1) อยู่ต่อหน้าบุคคลนั้น 2) นั่งเงียบ ๆ (จนกว่าจะถึงคิวเรา) 3) คิดตามในสิ่งที่บุคคลนั้นกำลังพูด และ 4) แสดงความเข้าใจด้วยการทวนความในสิ่งที่เราได้ยินและตรวจสอบการรับรู้ (ในบทที่ 8) หัวใจของการฟังที่ดีคือ การทวนความ (Paraphrasing) ในทางกลับกัน จะต้องเป็นไปตามกฎการทวนความ (Paraphrasing Rule) คือ ก่อนที่เราจะตอบข้อความ ให้ทวนสิ่งที่ผู้ส่งสารพูด รู้สึก และหมายความให้ถูกต้องและเป็นทีพอใจของผู้ส่งสาร เมื่อเราใช้การทวนความ ซึ่งต้องมีจังหวะที่จะทวนความ จังหวะในการทวนความคือ “เธอพูดว่า....; ฉันพูดว่า...” โดยพูดถึงสิ่งที่ผู้ส่งสารได้ส่งมาเป็นอันดับแรก (เธอพูดว่า...) แล้วตามด้วยคำตอบของเรา (ฉันพูดว่า...)

ในการสื่อสารถึงความต้องการและความรู้สึกของตนและเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น

แล้ว ในท้ายสุดต้องช่วยกันนิยามความขัดแย้งอันเป็นปัญหาร่วมกันให้แคบและเจาะจงลงไป ความขัดแย้งที่แคบลงและง่ายกลายเป็นความยุ่งยากในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น เมื่อความขัดแย้งนั้นเป็นนิยามในเชิงแข่งขันซึ่งมีลักษณะชนะ-แพ้เกิดขึ้น ความขัดแย้งจะสามารถแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้นเมื่อได้รับการนิยามว่าปัญหาสามารถแก้ไขได้ การนิยามความขัดแย้งอันเป็นปัญหาร่วมกันจะได้รับการแก้ไขได้มีแนวโน้มที่จะเพิ่มการสื่อสาร ความไว้วางใจ ความชอบพอกันและกัน และความร่วมมือ รวมถึงความขัดแย้งได้รับการนิยามให้แคบลงและเจาะจงซึ่งจะง่ายต่อการแก้ไขปัญหา ยิ่งให้นิยามความขัดแย้งกว้าง ไม่เจาะจง และไม่มีขอบเขตก็ยิ่งยากต่อการแก้ไข ถ้าให้นิยามความขัดแย้ง เช่น “เธอโกหกเสมอ ๆ ” ยิ่งจะทำให้ยากต่อการแก้ไขมากขึ้นกว่าใช้คำว่า “เธอพูดคำไม่เป็นความจริง” ดังนั้น เมื่อนำมาแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นจึงควรเป็น แคบแต่ง่าย กว้างแต่ยาก

ขั้นที่ 2: บอกเล่าความรู้สึกของตน

การบอกว่าอยากเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาที่ยังไม่พอ หากไม่กล่าวว่าเรารู้สึกอย่างไรด้วย แม้เราจะมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะบอกความต้องการและเป้าหมาย แต่เราก็มีสิทธิที่บอกความรู้สึกของเราด้วย ขณะเกิดความขัดแย้งขึ้นความรู้สึกจะตามมาเสมอ เช่น อาจโกรธ ขุ่นข้องใจ หรือแม้แต่กลัว การแสดงออกและการ

ควบคุมความรู้สึกเป็นงานที่ยากที่สุดในการแก้ไขความขัดแย้ง แต่ก็มีความสำคัญมากที่สุดอย่างน้อยสองเหตุผลคือ

ประการแรก มีเพียงทางเดียวที่บุคคลอื่นจะเข้าใจว่าที่เราแสดงกิริยาออกมาด้วยอารมณ์เช่นนั้นคือ ต้องบอกให้เขา รู้ เมื่อมีความขัดแย้งคนส่วนใหญ่มักเก็บซ่อนความรู้สึกและปฏิกิริยาเอาไว้ แต่ก็เก็บความไม่พอใจและความไม่เป็นมิตรที่มีต่อกันและกันเอาไว้ ซึ่งทำให้การทำงานด้วยกันไม่มีประสิทธิภาพรวมถึงการแก้ไขความขัดแย้งในอนาคตอย่างสร้างสรรค์ และความขัดแย้งยังคงเกิดขึ้นแม้จะมีข้อตกลงร่วมกันแล้วก็ตาม

ประการที่สอง การแสดงความรู้สึกออกมาเป็นเรื่องยากโดยเฉพาะในสถานการณ์ขัดแย้ง แต่ก็ยากที่จะซ่อนความรู้สึกไปจากคนอื่นได้ เราอาจหัวเราะกลบเกลื่อน เอะอะโวยวาย หรือร้องไห้ขณะที่คนอื่นกำลังเบิกบานกัน โดยทั่วไปแล้วคนที่อยู่รอบตัวเราจะรู้ถ้าเราโกรธหรือรู้สึกแค้น เมื่อเราไม่ตระหนัก ยอมรับ และแสดงความรู้สึกออกมา ปัญหามากมายก็จะตามมา สัมพันธภาพจะถูกทำลายลง ความขัดแย้งจะเพิ่มอัตราเร่ง การตัดสินใจจะมืดครึ้มเข้าแฝง และความไม่ปลอดภัยในหมู่พวกจะเพิ่มมากขึ้น

นอกจากการสื่อสารที่ชัดเจนและบอกเล่าความรู้สึกออกมาแล้ว เราต้องรู้จักรับฟังความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างใส่ใจและสื่อถึงความเข้าใจนั้นออกมาด้วย

ขั้นที่ 3: แลกเปลี่ยนเหตุผลกันเพื่อจุดยืน

ขณะที่แต่ละฝ่ายได้บอกถึงความต้องการและรู้สึกแก่กันและกันนั้น ขอให้แต่ละฝ่ายจงตั้งใจรับฟังด้วยความระมัดระวังเพื่อจะได้เข้าไปมองหาความขัดแย้งเล็ก ๆ และร่วมกันนิยามปัญหาร่วมกัน ซึ่งเราต้องแลกเปลี่ยนเหตุผลตามมุมมองของเรา ซึ่งจะทำให้เช่นนั้น การเจรจาต่อรองต้อง

1. แสดงเจตนาที่จะร่วมมือกันและขยายภาพเงามืดของอนาคตให้เห็น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่สามารถทำได้ในการแก้ไขความขัดแย้งคือ ให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพที่จะร่วมมือกันในระยะยาว การแสดงออกซึ่งความร่วมมือกันที่ชัดเจนไม่กำกวมในการเจรจาต่อรองซึ่งจะก่อให้เกิดข้อตกลงกันที่มีคุณภาพสูงในเวลาอันรวดเร็ว การที่อีกฝ่ายลดเงื่อนไขลง ยิ่งจะเต็มใจจะเปลี่ยนจุดยืนของตนอันทำให้ลดความกังวลใจว่าใครผิดหรือถูกลงได้ และจะยิ่งเข้าใจมุมมองและความคิดของกันและกันมากขึ้น โดยอีกฝ่ายมีแนวโน้มจะมองเราว่าเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจและน่าไว้วางใจซึ่งใคร ๆ ก็สามารถมอบความไว้วางใจให้ได้

เจตนาที่จะร่วมมืออาจสื่อได้สามทาง ทางแรกคือ ทำให้เห็นชัดเจนว่า เราอยากจัดการกับความขัดแย้งในแนวทางแก้ปัญหา สื่อให้เห็นว่าแต่ละฝ่ายจะพยายามแก้ไขปัญหามากกว่าการเผชิญหน้าเพื่อให้ชนะกัน เช่น เราอาจอยากบอกว่า “สถานการณ์นี้หมายความว่าเราต้องทำงานร่วมกัน” “ให้ร่วมกันไปสู่ข้อตกลง” “พยายามบรรลุข้อตกลงที่ดีสำหรับเราสองฝ่าย” ประการที่สองแสดงให้เห็นความตั้งใจที่ได้ผลลัพธ์ร่วมกันสูงสุด การเจรจาต่อรองที่ได้ผลต้องค้นหาสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการและจำเป็นแท้จริงและการแสดงให้เห็นถึง

แนวทางที่เขาจะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ และประการที่สาม คือ ขยายเงามืดของอนาคตให้เห็นด้วยการย่ำถึงข้อผูกพันของเราที่จะดำเนินต่อไปและบรรลุความพยายามในการร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่าย การทำเช่นนั้น เราต้องแสดงให้เห็น 1) เป้าหมายร่วมกันในระยะยาว และ 2) แนวทางที่ทั้งสองฝ่ายเป็นอิสระต่อกัน และวิธีที่เป็นอิสระต่อกันนั้นจะดำเนินต่อไปในอนาคต

2. นำเสนอเหตุผลของเรา: ฟังเหตุผลอีกฝ่าย การบอกว่าเราต้องการอะไรและรู้สึกอย่างไรยังไม่พอ เราต้องให้เหตุผลต่อความต้องการที่เราต้องการและรู้สึกด้วย เมื่อว่าพูดว่า “ฉันต้องการใช้คอมพิวเตอร์นี้เดี๋ยวนี้ และฉันรู้สึกโกรธที่เธอไม่ยอมให้คอมพิวเตอร์ฉัน” ยังไม่เพียงพอ เรายังต้องพูดด้วยว่า “วันนี้ฉันได้รับการบ้านสำคัญมา และนี่เป็นโอกาสเดียวที่ฉันจะได้ทำ” เหตุผลของเรามีจุดมุ่งเพื่อ 1) ให้ข้อมูลกับอีกฝ่าย และ 2) โน้มน้าวให้เขาเห็นด้วยกับเรา เมื่อทั้งสองฝ่ายได้อธิบายเหตุผลให้กันและกันฟังแล้ว แต่ละฝ่ายอาจเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้เพื่อช่วยให้แต่ละคนก้าวถึงเป้าหมายของตน การตัดสินใจช่วยให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตนหรือดำเนินการเจรจาต่อรองนั้นอยู่บนฐานการเปรียบเทียบระหว่าง 1) เป้าหมายนั้นสำคัญต่อเรามากน้อยเพียงใด และ 2) เป้าหมายนั้นสำคัญต่ออีกฝ่ายเพียงใด (ตามเหตุผลที่เขานำเสนอมา) เราต้องฟังเหตุผลที่อีกฝ่ายหนึ่งให้มาด้วยความใส่ใจและพิจารณาว่ามีความเที่ยงตรงหรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้วว่าเป้าหมายของอีกฝ่ายมีความสำคัญต่อเขามากกว่าเป้าหมายของเราแล้ว อาจปรับเปลี่ยนแนวทางเจรจาไปเป็นแบบอ่อนโยน ถ้าเราถูกโน้มน้าวที่ให้เป็นฝ่ายยกเลิกเป้าหมายเพื่อให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมายของเขาแล้ว ทั้งสองฝ่ายจะต้องมาเริ่มสร้างสัมพันธภาพเชิงความร่วมมือในความเห็นพ้องกันใหม่แล้วสำรวจเหตุผลของแต่ละฝ่ายในระดับที่ลึกลงไปอีก

3. มุ่งเน้นไปที่ความต้องการและผลประโยชน์ ไม่ใช่จุดยืน จุดยืน หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้โดยไม่สนใจเป้าหมายแท้จริง ตัวอย่างคลาสสิกที่แยกระหว่างผลประโยชน์กับจุดยืน คือ พี่ชายและน้องสาวซึ่งต่างต้องการเพียงหาสัมผามาให้ได้ โดยน้องสาวต้องการเปลือกสัมผไปทำเค้ก ส่วนพี่ชายต้องการเนื้อสัมผไปทำน้ำส้มจุดยืน (“ฉันต้องการสัม”) ของทั้งสองคนแม้จะตรงข้ามกัน แต่ผลประโยชน์ไม่แตกต่างกัน การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สามารถพบทางแก้ไขที่เหมาะสมกับแต่ละคนได้ หัวใจของการเจรจาต่อรองคือ แต่ละฝ่ายได้การบรรลุเป้าหมายของตน ความสำเร็จของการเจรจาต่อรองขึ้นอยู่กับการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่ายหนึ่งให้พบแล้วทำให้เห็นแนวทางที่จะได้มันมา ขณะที่เรากำลังได้สิ่งที่เราต้องการด้วย ดังนั้น การตัดสินใจที่ฉลาดซึ่งเป็นการเชื่อมผลประโยชน์นั้นไม่ใช่จุดยืน ส่วนใหญ่แล้วเรามักคิดเอาว่า อีกฝ่ายมีจุดยืนตรงข้ามกับจุดยืนของเรา เป้าหมายและผลประโยชน์ต้องตรงข้ามกับเราแน่นอน ซึ่งถือเป็นความผิดพลาดเบื้องต้น สภาพที่ตรงข้ามกันนี้ตั้งบนฐานของเป้าหมายที่ไปด้วยกันได้และแบ่งปันกันได้ ความขัดแย้งก็เช่นกัน ถ้านิยามความต้องการและความจำเป็นของอีกฝ่ายด้วยการถามว่า “ทำไมจึง..” “ทำไมไม่เป็น...” แล้วคิดหาทางเลือกสำหรับเขาจะทำให้พบความจริงว่า อีกฝ่ายมีความจำเป็นและความต้องการแตกต่างจากเรา ดังนั้น ถ้าต่างฝ่ายต่างยืนหยัดกับจุดยืนของตน ย่อมไม่อาจหาทางออกร่วมกันได้

4. ทำความเข้าใจผลประโยชน์ที่แตกต่างระหว่างกันให้ชัดเจนก่อนที่จะพยายามหลอม

ความแตกต่างดังกล่าวไปสู่ความเห็นพ้องกัน ความขัดแย้งไม่อาจแก้ไขได้แม้จะเข้าใจสิ่งที่ยังไม่เห็นพ้องกัน เว้นเสียแต่เราจะเห็นทางที่จะทำให้แต่ละฝ่ายพึงพอใจได้จึงจะทำให้ความขัดแย้งแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ ยังสามารถแยกแยะผลประโยชน์ของเราอีกฝ่ายได้มากเท่าใด ก็จะสามารถหลอมผลประโยชน์ไปสู่ความเห็นพ้องร่วมกันยิ่งขึ้น ในการอภิปรายความขัดแย้งขอให้พยายามหาคำตอบให้แก่คำถามต่อไปนี้ 1) อะไรคือความต้องการและเป้าหมายที่ต่างไปจากอีกฝ่าย 2) ความต้องการและเป้าหมายเหมือนอยู่ที่ไหน 3) การกระทำอะไรของอีกฝ่ายที่เราไม่อาจยอมรับได้ และ 4) การกระทำอะไรของเราที่อีกฝ่ายไม่อาจยอมรับได้

5. เสริมพลังอำนาจให้แก่อีกฝ่าย ให้อำนาจต่อกันและมีข้อตกลงที่จะไปด้วยกัน ทางที่เสริมพลังอำนาจแก่อีกฝ่าย ทำได้สองทาง ประการแรก คือการเปิดเจรจาต่อรองอย่างยืดหยุ่นในทางเลือกที่เราชอบที่สุด เมื่อคนอื่นจะเห็นด้วยกับเราแล้วเขาจะมีอำนาจและทางเลือก ความเต็มใจที่จะเจรจาต่อรองขึ้นอยู่กับทางเลือกที่พอเป็นไปได้ที่ดีกว่าที่เราอยู่ในขณะนี้ การไม่ตั้งธงไว้โดยไม่ผูกมัดเกินไปจนกว่าจะได้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน ประการที่สอง สามารถเสริมพลังอำนาจด้วยสร้างทางเลือกที่หลากหลายที่จะเป็นไปได้ไว้มากขึ้นที่จะตัดสินใจลงมือทำ ความหมัดหวังในการแก้ปัญหาก่อให้เกิดความคับข้องใจ ความวิตกกังวล และ ความขัดแย้งตามมา เมื่อบุคคลบุคคลใ้อำนาจอาจส่งให้เกิดความไม่เป็นมิตรหรือความเฉื่อยชา เราต้องเชื่อว่าเราต้องได้รับฟังอย่างยุติธรรมและเชื่อว่า เราควรมีอำนาจและสิทธิที่จะได้รับการตัดสินใจเมื่อเราได้ทำผิดไป

ขั้นที่ 4: ทำความเข้าใจมุมมองของอีกฝ่าย

การเปิดใจรับมุมมองของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อว่าจะได้เข้าใจอีกฝ่ายมองสถานการณ์นั้นอย่างไรและมีความรู้สึกนึกคิดต่อสถานการณ์นั้นอย่างไร การเปิดใจรับมุมมองจะตรงข้ามกับการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (Egocentrism) หรือการไม่ตระหนักว่า อีกฝ่ายมองเรื่องนั้นอย่างไรแต่มักจะมองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเฉพาะจากมุมมองของตนซึ่งไม่ถูกต้องสมบูรณ์และคับแคบ การเปิดใจรับมุมมอง หมายถึง 1) ประเมินผลประโยชน์ที่ตรงข้ามกันตามความเป็นจริงเพื่อว่าจะได้สร้างประโยชน์ ข้อกังวล ข้อดี ข้อได้เปรียบ และความจำเป็นร่วมกัน 2) ทำความเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งมองปัญหาอย่างไรเพื่อว่าจะนำเสนอทางเลือกที่เป็นความเห็นพ้องกันให้พึงพอใจทั้งสองฝ่าย และ 3) สามารถประเมินทางเลือกในประเด็นนั้นรอบด้านอย่างเที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม การทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นไม่ใช่จะเห็นแบบเดียวกัน

ในบทที่ 4 ได้เรียนเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาแล้ว ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อให้เข้าใจมุมมองของผู้อื่นดังเช่นสวมรองเท้าของเขา ขอให้ระลึกว่ารูปแบบการเข้าใจมุมมองผู้อื่นมีหลายอย่าง ดังนี้

1. แต่ละคนมีแนวคิดมุมมองเป็นของตน แนวคิดของเรามีการพัฒนามายาวนานที่สั่งสมผ่าน

ประสบการณ์มาตั้งแต่ทารก เด็ก วัยรุ่น และผู้ใหญ่ คนอื่นก็มีแนวคิดที่ได้รับการพัฒนาจากประสบการณ์ที่รับเข้ามาในชีวิตของเขาเช่นเดียวกัน จึงไม่มีใครมองเหตุการณ์นั้นอย่างเดียวกันแท้จริง

2. แนวคิดมุมมองของบุคคลจะช่วยให้เขาเลือกและจัดการสิ่งที่บุคคลนั้นใส่ใจและมีประสบการณ์ ประสบการณ์ทั้งหลายถูกแปลความและทำความเข้าใจไปตามแนวคิดมุมมองที่บุคคลเฝ้ามอง การขาดข้อมูลจะทำให้บุคคลเลือกหยิบเอาข้อเท็จจริงบางอย่างเพื่อมาสนับสนุนการรับรู้ของตนเป็นเบื้องต้นและไม่ยอมรับหรือตีความผิดได้ ในการเจรจาต่อรองมักเลือกมองเข้าข้างตนเองโดยไม่พยายามมองในด้านของอีกฝ่ายหนึ่ง ถ้าต้องการจะโน้มน้าวอีกฝ่าย เราต้องเข้าใจอย่างร่วมรู้สึกถึงจุดยืนและรู้สึกถึงพลังทางอารมณ์ที่เขามีต่อความเชื่ออย่างนั้น การปรับเปลี่ยนมุมมองของบุคคล จะทำให้เราเปลี่ยนใจเมื่อแนวทางที่บุคคลนั้นใช้ตีความเหตุการณ์ในชีวิตของเขา การเข้าใจมุมมองของอีกฝ่ายนั้นจะทำให้เราเปลี่ยนและค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นได้

3. แต่ละคนมีมุมมองแตกต่างกันตามเวลาที่ต่างกัน เมื่อเราหิวเราจะมองหาอาหารในห้องครัว แต่เมื่อเราไม่หิว เราจะไม่สนใจหาอาหาร ประสบการณ์ ข้อสันนิษฐาน ภาวะจิตใจ และค่านิยมเปลี่ยน จะทำให้ความคิดมุมมองของเราเปลี่ยนไปด้วย

4. สารเดียวกันอาจนำไปสู่สองสิ่งที่แตกต่างกันจากสองมุมมองที่ต่างกัน คำพูดล้อเล่นอาจทำให้เพื่อนร่วมงานหัวเราะ แต่คำพูดล้อเล่นเดียวกันอาจทำให้หัวหน้างานโกรธได้ แต่ละมุมมองของบุคคลจะให้การตีความหมายแตกต่างกัน

5. ความเข้าใจผิดมักเกิดขึ้นเพราะเรานึกเอาเองว่าทุกคนมองสิ่งที่นั่นจากมุมมองอย่างเดียวกับที่เราทำ เราชอบทุเรียนอาจคิดว่าเพื่อนชอบทุเรียนเหมือนกับเราด้วย

การแก้ไขความขัดแย้งที่ดีมาจากความเข้าใจว่าอีกฝ่ายมองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างไร ดังนั้น เพื่อให้แน่ใจว่าเรามองสถานการณ์จากมุมมองของอีกฝ่ายหนึ่งได้ถูกต้อง ขอให้พิจารณาดังนี้

1. ทำความกระจ่างหรือความถูกต้องเพื่อให้มั่นใจว่าเราเข้าใจถูกต้อง นี่คือการตรวจสอบ
2. แสดงความเข้าใจความต้องการและความจำเป็นของอีกฝ่ายหนึ่งของเรา ด้วยการทวนความ
3. นำเสนอสิ่งเขาเป็นจากมุมมองของเขา

แนวทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่จะทำให้เกิดความเข้าใจมุมมองของอีกฝ่ายคือ นำเสนอสิ่งที่เขาเป็นและเหตุผลราวกับว่าเราเป็นบุคคลนั้น แล้วให้บุคคลนั้นทำเช่นเดียวกัน ยิ่งทั้งสองฝ่ายเข้าใจมุมมองของกันและกันมากเท่าไร ก็จะยิ่งเข้าใจว่าความขัดแย้งเกิดจากมุมมองของอีกฝ่ายอย่างไร การแสดงบทบาทสมมติเป็นสิ่งประมาธค่าไม่ได้ในการค้นหาการแก้ไขที่จะเป็นที่ยอมรับร่วมกัน งานวิจัยหลายชิ้น (Johnson, 1971) พบว่า การเปิดใจรับเอาแนวคิดมุมมองจะเพิ่มพฤติกรรมการร่วมมือระหว่างคู่เจรจาต่อรอง ช่วยลดความเข้าใจผิดที่มีต่อบุคคลลง เพิ่มความเข้าใจต่อบุคคลนั้น ความสามารถรับรู้ประเด็นนั้นจากกรอบการรับรู้ของบุคคลนั้น และเกิดการประเมินประเด็นนั้นใหม่และปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อประเด็นนั้น การศึกษาายังแสดงว่า การ

กลับมุมมองได้ส่งผลต่อการกลับบทบาทในการรับรู้ซึ่งเป็นผู้ที่พยายามทำความเข้าใจภาวะที่อีกฝ่ายหนึ่งเป็นอยู่ เป็นผู้ที่มีความเข้าใจ เป็นผู้ที่กำลังปรารถนาจะประนีประนอม และเป็นผู้ที่จะให้ความร่วมมือและไว้วางใจได้ การถกเถียงในด้านตรงข้ามของเราจะทำให้เกิดความเข้าใจมุมมองในด้านตรงข้ามของเราและเปลี่ยนทัศนคติของเราในประเด็นที่กำลังเจรจาต่อรอง

เมื่อเราสามารถมองเห็นความขัดแย้งทั้งจากมุมมองของตนเองและผู้อื่น เราได้เข้าไปอยู่ในภาวะที่จะเห็นพ้องในประโยชน์ร่วมกันแล้ว

ขั้นที่ 5: สร้างทางเลือกเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

การสร้างทางเลือกของความเห็นพ้องกันที่เป็นไปได้อาจเสนอขึ้นมาหลายทาง ส่วนใหญ่แล้ว เราจะเสนอแนวทางการแก้ไขที่ดูสมเหตุสมผลมาเป็นอันดับแรก จึงทำให้ปิดเส้นทางที่จะนำมาพิจารณาเพื่อความเห็นพ้องแนวทางอื่นที่ดีกว่านี้ ดังนั้น เราต้องสร้างความเห็นพ้องต่อกันที่เป็นประโยชน์อย่างดีขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกอย่างน้อยสามแนวทางก่อนที่จะตัดสินใจเลือกเอามาหนึ่งทางเลือก การพัฒนาจำนวนข้อความเห็นพ้องต่อกัน เราควร 1) แนวทางที่ระบุขึ้นมา เป็นประโยชน์และเปลี่ยนแปลงได้ (ผู้โต้แย้งอีกฝ่ายก็ให้ทำเช่นเดียวกัน) 2) หลีกเลี่ยงอุปสรรคเบื้องต้น เพื่อให้การระบุงการแก้ไขที่ดียิ่งขึ้น 3) สร้างทางเลือกที่จะได้ประโยชน์ร่วมกันสูงสุดมาให้มาก 4) ทบทวนทางเลือกที่สร้างขึ้น และ 5) เลือกให้เหลือความเห็นพ้องต่อกันที่ดีที่สุดสามอย่าง

ในการสร้างข้อตกลงทางเลือก คือ ควรอธิบายสิ่งที่เรากำลังทำและได้ละเอียดจนสร้างความขัดแย้งให้ยังคงอยู่ การรู้ว่าการกระทำอย่างไรสร้างความขัดแย้งดำเนินอยู่เป็นหัวใจของการวางแผนแนวทางแก้ปัญหา นั้น การละเอียดที่จะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์จะสร้างและคงความขัดแย้งอยู่ต่อไปได้เท่า ๆ กับการกระทำบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์ เราอาจอยากให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลง แต่การเปลี่ยนแปลงที่ง่ายที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเอง ดังนั้น ถ้าต้องการแก้ไขความขัดแย้ง เราต้องเริ่มต้นตัดสินใจว่าเราจะเปลี่ยนแปลงการกระทำของเราอย่างไรก่อน แทนการไปเจ้าก็เจ้าการให้คนอื่นเปลี่ยนแปลง

การบรรลุข้อตกลงร่วมกันนั้น พึงพิจารณาองค์ประกอบต่อไปนี้ 1) ได้ประโยชน์ร่วมกันสูงสุด 2) ปรับปรุงสัมพันธภาพกับอีกฝ่าย 3) เพิ่มความสามารถในการโต้แย้งในเรื่องที่จะต้องแก้ไขที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างสร้างสรรค์ และ 4) ชุมชนโดยรวมได้ประโยชน์จากปัญหา ซึ่งมักทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้น การสร้างทางเลือกที่สร้างสรรค์นั้น เราจำเป็นต้อง 1) สร้างทางเลือกขึ้นมาแล้วค่อยตัดสินใจเลือก 2) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหานั้นให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ 3) มองปัญหาจากมุมมองที่แตกต่างกันแล้วนำมาปรับใหม่ในทางที่แนวคิดคิดใหม่สู่การแก้ไข 4) นำเอาทางเลือกทั้งหลายขึ้นมาพิจารณาแทนการมองหาคำตอบเดียว 5) แสวงหาสิ่งที่จะได้รับร่วมกัน 6) สร้างแนวทางการตัดสินใจที่ง่าย ๆ 7) เสนอทางแนว

ทางการเห็นพ้องร่วมกัน และ 8) ทดสอบแต่ละข้อเห็นพ้องกับความเป็นจริง (อะไรคือจุดแข็งและจุดอ่อน อะไรคือแต่ละคนได้และเสีย ผลลัพธ์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างไร)

ขั้นที่ 6: การบรรลุข้อตกลงร่วมกันอย่างสร้างสรรค์

การตกลงร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ มีลักษณะดังนี้

1. ได้ประโยชน์ร่วมกันอย่างสูงสุด
2. สัมพันธภาพของผู้เข้าร่วมแข็งแกร่งขึ้นและสามารถทำงานร่วมกันด้วยความร่วมแรงร่วมใจกัน
3. ปรับปรุงความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างสร้างสรรค์ของผู้เข้าร่วม
4. ประโยชน์ตกแก่ชุมชนทั้งหมด

ข้อตกลงที่ดีจะต้องยุติธรรม ถูกต้อง และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่าย ข้อตกลงที่ดีควรแสดงถึงความรับผิดชอบและสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อตกลงไปปรับใช้อย่างยืดหยุ่นและชัดเจน ลักษณะข้อตกลงมีดังนี้

1. เป็นแนวทางที่แต่ละคนจะนำไปปฏิบัติบนพื้นฐานของความรับผิดชอบ ข้อตกลงต้องมีความเจาะจง (บอกว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร) ปฏิบัติได้จริง (แต่ละคนจะทำตามสิ่งที่ตนได้ตกลงไว้) และสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ (ทุก ๆ คนเห็นตรงกันที่จะทำในสิ่งที่ต่างกัน) พึงหลีกเลี่ยงการกระตุ้นความไม่พอใจต่อกัน เช่น การวิจารณ์ การดูถูกเหยียดหยาม หรือการกระทำใด ๆ ที่กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง

2. ข้อตกลงต้องเป็นไปตามเกณฑ์เชิงวัตถุประสงค์บางข้อ (Fisher & Ury, 1981) เกณฑ์เชิงจุดประสงค์อาจเป็นเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ (มาจากทฤษฎี ผลการทดสอบ ตัวบ่งชี้เชิงประจักษ์) ชุมชนหรือคุณค่าทางสังคม ความยุติธรรม (การหมุนเวียน การแบ่งปัน การใช้เท่าเทียม) หรือแม้แต่การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน (เช่น การโยนเหรียญซึ่งคนหนึ่งเป็นคนตัดและอีกฝ่ายเป็นเลือก หรือใช้การโกล์เกลี้ยตัดสิน)

3. ข้อตกลงจะต้องมีการทบทวนและพูดคุยกันอีกครั้งหากไม่สามารถทำตามนั้นได้ วิธีการทบทวนข้อตกลงมีดังนี้ 1) บันทึกข้อตกลงเก็บไว้ เพื่อเป็นหลักฐานแนวปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันไว้แนวทางนี้ และ 2) เป็นคู่มือเมื่อเพื่อว่าผู้เข้าร่วมจะได้นำกลับมาพูดคุยกันว่า การดำเนินการบรรลุผลหรือไม่และจะปรับปรุงความร่วมมือกันในโอกาสต่อไปอย่างไร เรื่องนี้สำคัญเพราะเราอาจพบภายหลังว่า ข้อตกลงนั้นมีความผิดพลาด เราอาจเห็นด้วยกับบางอย่างที่เราไม่มีหรืออาจเปลี่ยนใจหรืออาจพบว่า ไม่อาจทำตามที่ตกลงกันไว้ได้ จุดนี้เองจะเป็นโอกาสให้นำข้อตกลงมาเปิดเผยกันใหม่และพยายามหาทางที่จะแก้ไขความขัดแย้งให้ได้ผลต่อไป

ทักษะการปฏิเสธในประเด็นที่ไม่อาจต่อรอง

แม้การเจรจาต่อรองจะเป็นวิธีการที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายสมประโยชน์สูงสุดและรักษาสัมพันธ์ภาพต่อกันได้อย่างดีก็ตาม แต่ก็มีประเด็นที่ไม่อาจเจรจาต่อรองได้ อันได้แก่ พฤติกรรมที่ผิดกฎหมายและขัดจริยธรรม การประพฤติไม่เหมาะสม การทำร้ายผู้อื่น หรือเรื่องที่ไม่อาจเปิดปากพูดได้ ตัวอย่างเช่น การทำผิดกฎหมาย หรือผิดศีลธรรมถือเป็นเรื่องที่ไม่อาจเจรจาต่อรองได้ ดังนั้น ทักษะสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้ง เป็นความสามารถ 1) รู้ว่าประเด็นนั้นสามารถต่อรองได้หรือไม่ และ 2) การปฏิเสธการเจรจาต่อรอง เมื่อไม่ชอบอีกฝ่ายหนึ่ง หรือเห็นว่าประเด็นนั้นไม่อาจเจรจาต่อรองได้ หรือไม่สะดวกใจกับประเด็นนั้น หรือการพูดไม่อยู่ในการเจรจาต่อรอง ซึ่งไม่จำเป็นต้องให้เหตุผลทุกครั้งหรือเมื่อรู้สึกว่าคุณนั้นกำลังพยายามทำตัวข่มแทนการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ก็ไม่จำเป็นต้องเจรจาต่อรองและไม่จำเป็นต้องหาความเห็นพ้องต้องกัน

สรุป

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากมนุษย์ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น หากความขัดแย้งได้รับการแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ ย่อมส่งผลให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์สูงสุด รวมถึงเพิ่มสัมพันธ์ภาพต่อกันที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลจึงเป็นทักษะที่บุคคลต้องเรียนรู้ให้มีความชำนาญเพื่อการอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นประโยชน์และเป็นสุข ด้วยการเรียนรู้กลวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมถึงกลวิธีการเจรจาต่อรองซึ่งถือเป็นกลวิธีที่เป็นประโยชน์ต่อการอยู่ร่วมกันมากที่สุด

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. ขอให้นึกย้อนถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ท่านได้เข้าไปเกี่ยวข้องในสองสามปีที่ผ่านมา อาจเป็นความขัดแย้งกับเพื่อน พ่อแม่ พี่น้อง แฟน สามีหรือภรรยา ครูหรือนักเรียน หรือลูกจ้างกับเจ้านาย ขอให้เขียนความขัดแย้งเด่น ๆ ที่ท่านจำได้มี 5 อย่าง พร้อมทั้งบอกกลวิธีที่ท่านใช้และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการจัดการความขัดแย้งเหล่านั้น ลงในกระดาษ
2. ยกตัวอย่างเรื่องราวความขัดแย้งที่ท่านเคยประสบ พร้อมระบุนิยามแสดงออกเพื่อแก้ไขความขัดแย้งในแต่ละวิธีทั้ง 5 วิธีการ

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา (หน่วยที่ 9-15)*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิ้น แบรี่. (2549). *การให้การปรึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.

ดิช นัท ฮันท์. (2560). *ศิลปะแห่งการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: ดับบลิวทีเอส (ประเทศไทย).

ลิลเลียน กลาส. (2554). *คนพ่นพิษ*. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์ศิริบุญ.

วศิน อินทสระ (2556). *สาระสำคัญแห่งมงคล ๓๘*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมดา

วัชร ทรัพย์มี. (2556). *กระบวนการปรึกษา: ขั้นตอน สายสัมพันธ์ ทักษะ*. พิมพ์ครั้งที่ 3: กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Allan, P. (1981). *Body Language: How to read others' thoughts by their gestures*. Sheldon Press, London.

Allan, P. & Barbara, P. (2004) *The Definitive book Body Language: How to read others' thoughts by their gestures*. McPherson's Printing Group, Australia.

Brookhart, S. M. (2008). *How to give effective feedback to your students*. Alexandria, VA: ASCD.

Corey, Gerald. (2004). *Theory and Practice of Group Counseling*. Belmont: Brooks/Cole – Thompson Learning.

Gladding, S.T. (2014). *Counseling: A Comprehensive Profession*. 7th ed. USA: Pearson Education Limited.

Hartley, G. & Karinch, M. (2007). *I can read you like a book*. Book-mart Press, America.

Ivey, Allen E. & Ivey, Mary Bradford. (2008). *Essentials of Intentional Interviewing: Counseling in a Multicultural World*. Belmont: Thompson.

Johnson, David. (2006). *Reaching Out: Interpersonal Effective and Self-Actualization*. Boston: Pearson Education Inc.

.Okun, B.F., Kantrowitz, R.E. (2015). *Effective Helping: Interviewing and Counseling Techniques*. 8th ed. CT: Cengage Learning.