

หน่วยที่ 8

ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

นางปานดี คงสมบัติ



วิทยาลัยชุมชนระนอง สถาบันวิทยาลัยชุมชน
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

แผนการสอนประจำหน่วย

หน่วยที่ 8 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1. หัวข้อเนื้อหา

- 1.1 ความรู้พื้นฐานของการสื่อสารในการดำรงชีวิตของมนุษย์
 - 1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร
 - 1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร
 - 1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
 - 1.1.4 หลักในการสื่อสาร
 - 1.1.5 องค์ประกอบของการสื่อสาร
 - 1.1.6 ประเภทการสื่อสาร
 - 1.1.7 อุปสรรคในการสื่อสาร
- 1.2 การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 1.2.1 คุณค่าของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.2.2 คุณลักษณะสำคัญของบุคคลในการสร้างสัมพันธภาพ
 - 1.2.3 ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น
- 1.3 การสื่อสารเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิต
 - 1.3.1 องค์ประกอบของการสื่อสารที่ช่วยส่งเสริมทักษะชีวิต
 - 1.3.2 อุปสรรคของการสื่อสารของทักษะชีวิต
 - 1.3.3 การส่งเสริมทักษะชีวิตด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
- 1.4 การสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วยคำถาม
 - 1.4.1 ลักษณะของการตั้งคำถามเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์
 - 1.4.2 ลักษณะของการตั้งคำถามที่ควรหลีกเลี่ยง

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- 2.1 อธิบายถึงความรู้พื้นฐานของการสื่อสารในการดำรงชีวิตของมนุษย์
- 2.2 อธิบายการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- 2.3 อธิบายการสื่อสารเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิต
- 2.4 บอกเทคนิคการสร้างคำถามเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีและมีคุณภาพ

3. สารการเรียนรู้

ความสำเร็จของมนุษย์ในการดำรงชีวิตทั่วไป จึงมักมีข้อกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ว่าเราต้องเข้ากับคนที่เราติดต่อด้วยให้ได้ และต้องเข้าให้ได้ดี ด้วยการเรียนรู้พื้นฐานของการสื่อสารในการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่สร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยการสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วยคำถาม และหลักจิตวิทยา ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์โดยทั่วไปมักจะมีเรื่องของศิลปะ (Arts) มากกว่าศาสตร์ (Science) ที่นำมาใช้ในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการมีจุดมุ่งหมายเดียวกันและเข้าใจกัน

4. วิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

4.1 วิธีการสอน

วิธีสอนแบบบรรยายและอภิปรายซักถามโดยใช้แนวคิดต่าง ๆ กรณีตัวอย่าง มาบูรณาการกับประสบการณ์เชื่อมโยงทักษะชีวิต

4.2 กิจกรรมการเรียนการสอน

4.2.1 ผู้สอนนำเสนอสื่อ PowerPoint เสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น การสื่อสารเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิต การสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วยคำถามพร้อมทั้งให้นักศึกษาจับบันทึก

4.2.2 แบ่งกลุ่มนักศึกษาให้มีจำนวนสมาชิกแต่ละกลุ่มใกล้เคียงกันแล้วให้ศึกษาค้นคว้าเนื้อหาเป็นการล่วงหน้าจากเอกสารประกอบการสอนรายวิชาศิลปะและทักษะการใช้ชีวิต เอกสารตำราที่เกี่ยวข้อง แล้วให้นำเสนอใบงานหรือรายงานจากการค้นคว้าในชั่วโมงสอน

4.2.3 ใบงาน การใช้เกมในการสื่อสาร, การให้เกียรติตนเองและการให้เกียรติผู้อื่น

4.2.4 มอบหมายให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดเป็นการบ้านเป็นรายบุคคล

4.2.5 ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียนเมื่อจบหน่วยที่ 8

5. สื่อการสอน

5.1 สื่อ PowerPoint ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์พกพา พร้อมเครื่องฉาย LCD Projector

5.2 เอกสารประกอบการเรียนการสอนรายวิชา ศิลปะและทักษะการใช้ชีวิต

6. การวัดและประเมินผล

6.1 สังเกตและบันทึกผลจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

6.2 สังเกตและบันทึกผลการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่ม การทำกิจกรรมการเรียนการสอน การตอบคำถามในขณะที่มีการอภิปราย และซักถาม

6.3 ตรวจสอบผลงานที่ได้รับมอบหมายจากการทำแบบฝึกหัด

6.4 ประเมินผลจากการทดสอบหลังเรียน

หน่วยที่ 8 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ทักษะที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความใกล้ชิด ความสัมพันธ์ และความสอดคล้องกันของผู้ส่งสาร แหล่งข้อมูลกับผู้รับสาร อันนำไปสู่ความหมายที่ร่วมกันสมบูรณ์ แบบ ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน สร้างความชื่นชอบ สร้างอิทธิพลต่อการมีทัศนคติร่วมกัน การยกระดับความสัมพันธ์ ทำให้เกิดการกระทำตามความต้องการ แต่ละบุคคลจะสร้างความสัมพันธ์ได้จะต้องมีความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต

1.1 ความรู้พื้นฐานของการสื่อสารในการดำรงชีวิตของมนุษย์

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคม เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนาเรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน

1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

คำว่า การสื่อสาร (communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสารโดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญดังนี้

1.1.2.1 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการ

ปฏิบัติงานการทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

1.1.2.2 การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยดำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

1.1.2.3 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

1.1.3.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) ในการทำการสื่อสารผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ

1.1.3.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

1.1.3.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please or entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ

1.1.3.4 เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

1.1.3.5 เพื่อเรียนรู้ (learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

1.1.3.6 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของคนเรามี สิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำ อยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจ นั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการ ตัดสินใจของเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น

1.1.4 หลักในการสื่อสาร

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้

1.1.4.1 ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร

1.1.4.2 ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

1.1.4.3 คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าผู้สื่อสารใดมีกรอบแห่ง การอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

1.1.4.4 การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจนผ่านสื่อหรือช่องทาง ที่เหมาะสม ถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

1.1.4.5 ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ หากจะเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่ง

1.1.4.6 คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกัน ในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร

1.1.4.7 คำนึงถึงปฏิกริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลผลการสื่อสารที่จะทำให้ผู้สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ

1.1.5 องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี 4 ประการ ดังนี้

1.1.5.1 ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลงสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับ

สารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตามจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถาบันวิทยุกระจายเสียง สถาบันวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร

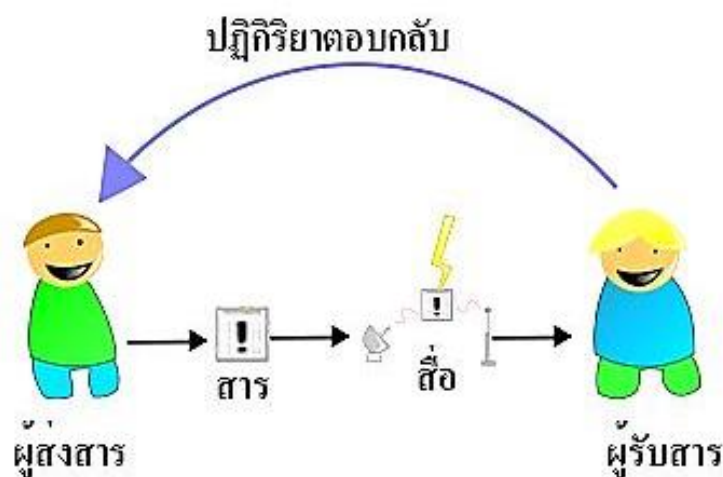
- (1) เป็นผู้ที่มีเจตนาแนชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ
- (2) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี
- (3) เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดีมีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจและมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร
- (4) เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร
- (5) เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

1.1.5.2 สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ทำทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

- (1) รหัสสาร (message code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ
- (2) เนื้อหาของสาร (message content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิด และประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน
- (3) การจัดสาร (message treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสาร แล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม

1.1.5.3 สื่อ หรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

1.1.5.4 ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น



ภาพที่ 8.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ที่มา <https://sites.google.com/site/thaicommunication83/bth-thi-1-kar-suxsar>

1.1.6 ประเภทการสื่อสาร

การแบ่งประเภทของการสื่อสารนั้นสามารถกระทำได้หลากหลายมุมมอง เช่น แบ่งตามวิธีการสื่อสาร แบ่งตามระดับของการสื่อสาร อันที่จริงแล้ว การแบ่งประเภทของการสื่อสารนั้นเป็นการแบ่งที่ไม่เบ็ดเสร็จเด็ดขาด เพราะการสื่อสารมีลักษณะเป็นกลุ่มหรือประเภทที่ต่อเนื่องกัน (continuum) มากกว่าที่จะเป็นกลุ่มที่แยกจากกันเด็ดขาด (separate) ในการทำความเข้าใจกับประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารนั้น ควรพิจารณาถึงคุณสมบัติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ บรราวน์ Brown. (2001)

1.1.6.1 จำนวนของการสื่อสาร (number of communications) เช่น การสื่อสารครั้งเดียวหรือหลายครั้ง (one through many)

1.1.6.2 ความใกล้ชิด (proximity) ของการสื่อสาร เช่น สื่อสารใกล้ชิด (close) หรือสื่อสารทางไกล (distant)

1.1.6.3 ความใกล้ชิดของการแลกเปลี่ยนข้อมูล (immediacy of exchange) เช่น การสื่อสารเกิดขึ้นพร้อมกันสองฝ่าย (real time) หรือมีการล่าช้า (delayed) ระหว่างการสื่อสาร

1.1.6.4 ช่องทางที่รับสาร (sensory channels) เช่น ทางการมองเห็น (visual) ทางการฟัง (auditory) ทางการสัมผัส (tactile) และทางอื่น ๆ

1.1.6.5 บริบทของการสื่อสาร (context of communication) เช่น เผชิญหน้า (face-to-face) หรือ ผ่านตัวกลาง (mediated) การสื่อสารแบบส่วนตัว (personal) หรือไม่เป็นส่วนตัว (impersonal) แต่ละระดับของการสื่อสารนั้น สามารถเป็นได้ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal) และไม่เป็นทางการ (informal) วัตถุประสงค์ของการสื่อสารอาจมีความแตกต่างกันหรือเหลื่อมกัน ในที่นี้จะยกเอาการแบ่งประเภทการสื่อสารที่นิยมใช้กันทั่วไป เมราห์เบียน Mehrabian. (1967) ดังนี้

(1) ประเภทของการสื่อสารแบ่งตามวิธีการสื่อสาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) การสื่อสารด้วยวาจา หรือ “วจนภาษา”(verbal Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง อย่างไรก็ตามบางครั้งมีการนับเอาการเขียน(writing) และภาษาลัญญลักษณ์ (sign language) เข้าเป็นวจนภาษาด้วย เพราะต่างก็เป็นการนำเอาคำพูด “word” มาใช้เหมือนกัน

2) การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา หรือ “อวจนภาษา”(nonverbal communication) เช่น การสื่อสารด้วยตัวหนังสือ สีหน้า ท่าทาง ภาษามือ การส่งสายตา เสียงและน้ำเสียง เป็นต้น โดยปกติแล้วการสื่อสารด้วยคำพูด หรืออวจนภาษาเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถก่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้ฟังได้มากนัก แต่ถ้าคำพูดนั้นประกอบด้วย อวจนภาษาอื่น ๆ เช่น สำเนียงการพูด ความดัง ความเบาของเสียง จังหวะการพูด เสียงสูงต่ำ เสียงทุ้มแหลม และกิริยาท่าทาง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ผู้ส่งสารสามารถ “สื่อ” กับผู้รับได้ลึกซึ้งมากขึ้น ดังนั้น จึงนับว่าการสื่อสารด้วยอวจนภาษาก็มีความสำคัญอย่างมาก มีการศึกษาพบว่าในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น มีการใช้คำพูดเพียงร้อยละ 7 จากเนื้อหาสาร (message) ทั้งหมด ส่วนที่เหลือร้อยละ 93 เป็นอวจนภาษา ซึ่งในจำนวนของอวจนภาษานี้ ก็สามารถแยกได้เป็นการใช้น้ำเสียงร้อยละ 38 การใช้สีหน้าและภาษากายอื่น ๆ อีกร้อยละ 55

(2) ประเภทของการสื่อสารแบ่งตามระดับของการสื่อสาร นักวิชาการได้มีการจัดแบ่งระดับ (levels) ของการสื่อสาร ดังนี้

1) การสื่อสารในตนเอง (Intrapersonal or Self-Communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ได้แก่

- การตระหนักรู้ตนเอง (self-concept หรือ self-awareness) เกี่ยวข้องกับปัจจัยสามประการ ได้แก่ ความเชื่อ (beliefs) ค่านิยม (values) และทัศนคติ (attitudes) ปัจจัยทั้งสามประการนี้ล้วนมีอิทธิพลต่อมนุษย์ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการพูดหรือการแสดงออกทางกายภาพ นักจิตวิทยาบางคน ได้รวมเอาภาพลักษณ์ทางร่างกาย (body image) เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้วย เพราะภาพลักษณ์ทางร่างกายเป็นสิ่งที่เรารับรู้ตนเอง ไม่ว่าจะในเชิง บวกหรือเชิงลบก็ตามขึ้นอยู่กับมาตรฐานทางสังคมของวัฒนธรรมของเราสิ่งอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการตระหนักรู้ตนเอง ได้แก่ คุณลักษณะ (attributes) ความสามารถพิเศษ (talents) บทบาททางสังคม (social role) เป็นต้น

- การรับรู้ (perception) ในขณะที่การตระหนักรู้ตนเองเป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายใน การรับรู้เป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายนอก การที่คนเราจะรับรู้โลกภายนอกอย่างไรนั้นย่อมมีรากฐานมาจากความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ นั่นเอง ดังนั้น การตระหนักรู้ตนเองและการรับรู้จึงเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในการเกิดความเข้าใจในตนเองและความเข้าใจต่อโลกภายนอก

- ความคาดหวัง (expectation) เป็นการมองไปข้างหน้าเกี่ยวกับบทบาทในอนาคต บางครั้งเป็นการคาดการณ์ความสัมพันธ์ที่เรารู้กันภายในครอบครัวหรือสังคม กิจกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสารในตนเองมีหลายระดับ เช่น

- การสนทนาภายใน (Internal Discourse) เช่น การคิด การตั้งอก ตั้งใจ และการวิเคราะห์ นักจิตวิทยาบางคนรวมเอาการฝัน การสวดมนต์ การไตร่ตรอง และการทำสมาธิ

- การพูดหรือร้องเพลงคนเดียว (Solo Vocal Communication) เป็นการออกเสียงดัง ๆ เพื่อสื่อสาร กับตนเองเพื่อทำให้ความคิดชัดเจนขึ้น หรือเป็นการปลดปล่อย เช่น บ่นกับตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

- การเขียนคนเดียว (Solo Written Communication) เป็นการเขียนที่ไม่มีความตั้งใจจะให้ผู้อื่นได้รับทราบ เช่น การเขียนสมุดบันทึกส่วนตัว เป็นต้น

2) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลส่งข้อมูลโดยอาศัยสื่อมวลชนไปยังผู้รับสารจำนวนมากพร้อม ๆ กัน เมื่อเรากล่าวถึงสื่อมวลชน (mass media) ดั้งเดิมมักจะหมายถึงหนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ เมื่อกล่าวถึงสื่อมวลชนสมัยใหม่อาจรวมถึงอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับจำนวนมากได้โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารมวลชนประกอบด้วยคุณลักษณะห้าประการ ได้แก่

- ใช้วิธีการทางเทคโนโลยีและเป็นระบบในการผลิต (production) และเผยแพร่ (distribution)
- การสื่อสารมวลชนจัดว่าเป็นสินค้าเชิงสัญลักษณ์ (symbolic goods) ซึ่งขณะี่ระบบของการแปลงสัญลักษณ์ให้เป็นสินค้าได้ (commodification) ได้มีการปรับเปลี่ยนจากระบบแอนะล็อก analog เป็นดิจิทัล digital ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลต่าง ๆ มีความก้าวหน้ามากขึ้น
- การผลิต (production) และการรับ (reception) ข้อมูลอยู่ในบริบทที่แยกจากกัน
- ผู้ผลิตสามารถส่งข้อมูลไปยังผู้ที่อยู่ห่างไกลด้วยเวลา (time) และสถานที่ (space) ได้
- การสื่อสารมวลชนเกี่ยวข้องกับ “การเผยแพร่ข้อมูล” ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบส่งจากผู้หนึ่งไปยังคนจำนวนมาก (one to many) ซึ่งหมายความว่าสินค้าจะถูกผลิตจำนวนมาก เพื่อส่งไปยังผู้ชม/ผู้ฟังที่มีปริมาณมากเช่นเดียวกัน

(3) ประเภทของการสื่อสารตามทิศทางของการสื่อสาร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที (immediate response) ให้ผู้ส่งทราบได้ แต่อาจจะมีปฏิกิริยาสนองกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้ จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เหล่านี้เป็นต้น

2) การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อความหมายที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมาโดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัด

1.1.7 อุปสรรคในการสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสาร และผู้รับสาร อุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ดังนั้นอุปสรรค ในการสื่อสารจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1.1.7.1 อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร

- (1) ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการจะสื่อ
- (2) ผู้ส่งสารใช้วิธีการถ่ายทอดและการนำเสนอที่ไม่เหมาะสม
- (3) ผู้ส่งสารไม่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี และไม่เหมาะสม
- (4) ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการส่งสาร
- (5) ผู้ส่งสารขาดความพร้อมในการส่งสาร
- (6) ผู้ส่งสารมีความบกพร่องในการวิเคราะห์ผู้รับสาร

1.1.7.2 อุปสรรคที่เกิดจากสาร

- (1) สารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร อาจยากหรือง่ายเกินไป
- (2) สารขาดการจัดลำดับที่ดี สลับซับซ้อน ขาดความชัดเจน
- (3) สารมีรูปแบบแปลกใหม่ยากต่อความเข้าใจ
- (4) สารที่ใช้ภาษาคลุ่มเครือ ขาดความชัดเจน

1.1.7.3 อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสื่อ หรือช่องทาง

- (1) การใช้สื่อไม่เหมาะสมกับสารที่ต้องการนำเสนอ
- (2) การใช้สื่อที่ไม่มีประสิทธิภาพที่ดี
- (3) การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับระดับของการสื่อสาร

1.1.7.4 อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร

- (1) ขาดความรู้ในสารที่จะรับ
- (2) ขาดความพร้อมที่จะรับสาร
- (3) ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร
- (4) ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสาร
- (5) ผู้รับสารมีความคาดหวังในการสื่อสารสูงเกินไป

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร พื้นฐานของการสื่อสารก่อให้เกิดทักษะการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม มีวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร หลักในการสื่อสาร องค์ประกอบการสื่อสาร ประเภทการสื่อสาร ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา จะมีอุปสรรคในการสื่อสารจึงต้องมีพัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อมกับพัฒนาการทางการสื่อสาร

1.2 การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ชีวิตเป็นเรื่องของการเรียนรู้และสิ่งหนึ่งที่สำคัญและต้องมีการเรียนรู้คือ ความสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้มักเป็นบทเรียนของกันและกัน ถ้าไม่ใส่ใจเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ก็จะอยู่ในโลกด้วยความยากลำบาก เพราะชีวิตจะมีคุณค่าและรู้สึกมีความสุขเมื่อได้แสดงออกอย่างรู้สึก มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวและสิ่งใหม่ ๆ ตามที่เราต้องการ

เอมอร์ กฤษณะรังสรรค์. (2538) การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ พัฒนาการทางสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคล พัฒนาขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอกลักษณะของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิตและสุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มนุษย์แต่ละคนถูกหล่อหลอมจากประสบการณ์ให้มีความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คน จึงต้องอาศัยความเข้าใจถึงปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่มีระหว่างกัน เพื่อบุคคลทั้งสองฝ่าย จะได้ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

1.2.1 คุณค่าของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

บุคคลเรียนรู้จักตนเองได้จากการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น จากสัมพันธภาพนี้บุคคลจะได้รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง รู้และเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งเรียนรู้ความเป็นจริงของโลก โดยสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล จะช่วยให้การเรียนรู้ เป็นไปโดยไม่ปิดเปื้อน มีการยอมรับและเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างที่เป็นจริง ดังนั้นสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล จึงเป็น กุญแจสำคัญที่จะนำบุคคลไปสู่ การพัฒนาเอกลักษณ์ของตนเอง การมีความรู้สึก ว่าชีวิตมีความหมายและมีคุณค่า และการมีสุขภาพจิตที่ดีและสามารถพัฒนาตนให้ไปถึงศักยภาพสูงสุดของตนได้ แต่บุคคลที่ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ จะรู้สึกอ้างว้าง โดดเดี่ยว เกิดความรู้สึกว่าชีวิตไร้ความหมาย และนำไปสู่ความรู้สึกซึมเศร้า และท้อแท้ในชีวิต และการมีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้ เช่น พฤติกรรมแยกตัวจากสังคม การติดยาเสพติด เป็นต้น

การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นจะเกิดบรรลุผลได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคล ในการยอมรับ และส่งเสริมซึ่งกันและกัน และนอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น อันได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการสื่อสารความเข้าใจ

1.2.2 คุณลักษณะสำคัญของบุคคลในการสร้างสัมพันธภาพ (Relationship or Rapport)

ความสัมพันธ์ระหว่าง คน 2 คน จะเป็นสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ต้องอาศัยคุณลักษณะภายในหรือทัศนคติของบุคคลที่สำคัญบางประการ ได้แก่

1.2.2.1 การยอมรับและให้เกียรติ หมายถึง การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลตามที่เขาเป็น ให้เกียรติและเคารพ ในคุณค่าของบุคคล มีความเป็นมิตรและความอบอุ่นใจแก่ผู้อื่น

1.2.2.2 การเข้าใจสาระและความรู้สึก หมายถึง การเข้าใจในเนื้อหาของสาระของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน และเข้าใจใน ความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเรา เป็นตัวเขา ซึ่งในสัมพันธภาพที่ขาดความเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน สัมพันธภาพนั้น ไม่สามารถดำเนินไป ถึงขั้นที่ลึกซึ้งได้

1.2.2.3 การจริงใจ หมายถึง การไม่เสแสร้งในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของตนเอง

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของบุคคล 3 ประการนี้ จะส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ใช่เพียงแต่มีคุณลักษณะเช่นนี้ อยู่ในในเท่านั้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความสามารถในการสื่อ หรือแสดงออกถึงคุณลักษณะเหล่านี้ออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ด้วย ซึ่งความสามารถในการแสดงออก หรือการสื่อสารให้ผู้อื่นทราบถึงคุณลักษณะสำคัญเหล่านี้ เรียกว่า ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล

1.2.3 ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ บางคู่เกิดขึ้นเป็นแค่เพียงความรู้จักบางคู่เป็นความสนิทสนม กลายเป็นเพื่อนรัก คู่รัก หรือคู่สมรส บางคู่สัมพันธภาพมีอันต้องสิ้นสุดลง ด้วยความเบื่อหน่ายหรือทุกข์ใจ ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะเริ่มต้นและดำเนินไปอย่างลึกซึ้ง หรือมีอันต้องสิ้นสุดลงนั้น ขึ้นกับทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันการเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จนสัมพันธภาพนั้นได้พัฒนาต่อไปเป็นความแน่นแฟ้นลึกซึ้ง และรักษาให้สัมพันธภาพ อันดีนี้ยั่งยืนตลอดไป ไม่ใช่เรื่องง่าย หากแต่จะต้องอาศัยทักษะที่สำคัญหลายประการด้วยกัน ซึ่งทักษะแห่งการสร้าง สัมพันธภาพ ที่ดีต่อกันนี้ มิใช่สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้เอง แต่จะต้องอาศัยการฝึกฝนหรือฝึกหัด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ มิตรภาพจะก่อเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยเวลา ความพยายาม และทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นอาจเป็นไปได้ใน 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 เป็นรูปแบบที่ง่ายที่สุด คือ การรอคอยให้ผู้อื่นก้าวเข้ามาผูกมิตรด้วย
รูปแบบที่ 2 เป็นรูปแบบที่ยากขึ้น คือการขอให้ใครสักคนเป็นเพื่อนด้วย ซึ่งเร
มักจะรู้สึกเสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธ

รูปแบบที่ 3 เป็นรูปแบบในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ด้วยการให้มิตรภาพแก่ผู้อื่น
ซึ่งความสัมพันธ์ของบุคคลในระยะยาว การสร้างสัมพันธภาพรูปแบบนี้ให้ผลที่แน่นอนที่สุด
ดังที่ เดวิด ดับเบิลยู จอห์นสัน David W. Johnson. (1997) กล่าวว่า

ถ้าท่านต้องการเพื่อน	จงเป็นเพื่อนของผู้อื่น
ถ้าท่านต้องการความห่วงใย	จงให้ความห่วงใยแก่ผู้อื่น
ถ้าท่านต้องการคำปลอบโยน	จงให้คำปลอบโยนแก่ผู้อื่น

นอกจากนี้เมื่อโอกาสแห่งการสร้างมิตรภาพมาถึง สิ่งที่จะต้องมียีกประการหนึ่ง
คือ ทักษะที่ใช้ในการสร้างและคงไว้ซึ่งมิตรภาพที่ยั่งยืนต่อไปทักษะในสร้างสัมพันธภาพที่จะกล่าว
ในที่นี้ ได้แก่

1.2.3.1 การเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure)

การเปิดเผยตนเอง หมายถึง การเปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ถึงความรู้สึก หรือ
ปฏิกิริยา ที่ตนเองมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การเปิดเผยตนเอง ไม่ได้หมายถึง การบอกถึง
ประวัติหรือเรื่องราวในอดีตของตนเอง แต่เรื่องราวในอดีตก็อาจจะช่วย ให้บุคคลอื่นเข้าใจ สาเหตุ
หรือที่มาของความรู้สึกที่เรามีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ

ประโยชน์ของการเปิดเผยตนเอง การเปิดเผยตนเองมีผลดีต่อการสร้างและคงไว้
ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลหลายประการ คือ

- (1) ทำให้ผู้อื่นรู้จักเรามากขึ้น เพิ่มโอกาสที่ผู้อื่นจะชอบและเกิดความคุ้นเคยสนิท
สนมมากขึ้น
- (2) ทำให้สามารถทำกิจกรรมที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน สนใจร่วมกัน
- (3) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ของตนเองกับผู้อื่น
- (4) ช่วยในการจัดการกับความเครียดและความทุกข์
- (5) การเล่าหรือบอกความไม่สบายใจของตนเองกับผู้อื่น จะช่วยให้เจ้าตัวมองเห็น

ปัญหาของตนเองชัดเจนนอกจากนี้ ความห่วงใย ปลอบโยน ช่วยหาทางออกของเพื่อนจะเป็น
กำลังใจ ความอบอุ่นใจ ทำให้สัมพันธภาพของบุคคลทั้งสองเพิ่มความสนิทสนม และลึกซึ้งยิ่งขึ้น
ความเหมาะสมของการเปิดเผยตนเอง

การเปิดเผยตนเองมากเกินไปหรือน้อยเกินไป มีผลทำให้สูญเสียสัมพันธภาพไปได้เช่นกัน การเปิดเผยตนเองที่มีผล ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี และยั่งยืนนั้น ต้องมีความเหมาะสมของการเปิดเผยในโอกาสดังนี้

1) เมื่อมีการเปิดเผยตนเองของซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลหนึ่งเปิดเผยตนเอง ก็มีความคาดหวังว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเปิดเผยตนเองด้วย แต่ถ้การเปิดเผยตนเองเกิดขึ้นฝ่ายเดียวก็ควรจำกัดการเปิดเผยตนเองไว้ในขอบเขตหนึ่งเท่านั้น

2) การเปิดเผยตนเองควรเป็นเกี่ยวข้องกับเรื่องราวระหว่างบุคคลที่เป็นปัจจุบัน

3) ผลของการเปิดเผยตนเองขึ้นกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งด้วย การเปิดเผยความรู้สึกของตนเองของฝ่ายหนึ่ง อาจกระทบกระเทือนอีกฝ่ายหนึ่งได้ ดังนั้นจึงควรพิจารณาทัศนคติในมุมมองของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อการเปิดเผยตนเองด้วย

4) การเปิดเผยตนเองควรเริ่มต้นจากระดับทั่ว ๆ ไปแล้วค่อย ๆ ไปสู่การเปิดเผยตนเองในระดับที่ลึกหรือเป็นส่วนตัวมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น อาจจะเริ่มต้นจากการพูดถึงงานอดิเรก กีฬาที่ชอบ เหตุการณ์ปัจจุบันที่สนใจ แล้วเมื่อมีมิตรภาพดำเนินไป มีความคุ้นเคยมากขึ้นแล้ว การเปิดเผยตนเองจะค่อย ๆ ไปสู่เรื่องใกล้ตัวและเกี่ยวกับความรู้สึกที่ลึกซึ้งมากขึ้น เช่น การเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับความกลัว ความรัก ซึ่งการเปิดเผยในสิ่งเหล่านี้เมื่อสัมพันธภาพมีความใกล้ชิดกันแล้ว ก็จะช่วยเพิ่มความลึกซึ้งในสัมพันธภาพยิ่งขึ้น

1.2.3.2 ความไว้วางใจ (Trust) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthy)

ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ออกมา วิฤตการณ์สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพ คือ ความไม่สามารถในการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ระดับความไว้วางใจเป็น สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับ การกระทำของ บุคคลทั้งสองฝ่าย และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยาก แต่ทำลายได้ง่าย ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีระดับที่เหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ การไม่ไว้วางใจเลย และไว้วางใจในทุกโอกาส เป็นการไว้วางใจที่ไม่เหมาะสมความไว้วางใจเกิดขึ้น เมื่อบุคคลเต็มใจที่จะเสี่ยงต่อผลที่จะเกิดขึ้น จากการเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับ ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ และปฏิกิริยาที่เขาโต้ตอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ความน่าไว้วางใจ จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคล ทำให้ผู้อื่นมั่นใจว่าเขาได้รับประโยชน์จากการเสี่ยงเปิดเผยตนเอง บุคคลที่จะได้รับความไว้วางใจ คือ บุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับการช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การแสดงออกถึงการยอมรับ

จะช่วยให้อีกผู้หนึ่งลดความรู้สึกกลัวและความกังวลต่อความอ่อนแอของเขาเอง และทำให้กล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น

1.2.3.3 การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความไว้วางใจ เป็นสิ่งที่ก่อเกิดขึ้นจากลำดับขั้นตอนของการกระทำของทั้งสองฝ่าย ดังนี้

- (1) เมื่อบุคคลหนึ่งเสี่ยงที่จะเปิดเผยความคิด ความรู้สึก และปฏิกิริยาต่ออีกบุคคลหนึ่ง
- (2) อีกฝ่ายหนึ่งตอบสนองด้วยการยอมรับ การช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือต่อผู้ที่เปิดเผย และมีการเปิดเผยตนเองตอบ (ซึ่งกันและกัน)

1.2.3.4 การทำลายความไว้วางใจ

ความไม่ไว้วางใจ เกิดขึ้นได้ง่าย เพียงแต่บุคคลรู้สึกว่ายอีกฝ่ายหนึ่งหลอกลวงแม้แต่เพียงครั้งเดียว ความไว้วางใจต่อกัน ก็จะเปลี่ยนเป็น ความไม่ไว้วางใจ ซึ่งความรู้สึกไม่ไว้วางใจนี้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เพราะบุคคลจะเกิดการรับรู้ว่าการหลอกลวง อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต พฤติกรรมที่ทำให้ความรู้สึกไว้วางใจลดลง ได้แก่

- (1) การปฏิเสธ เยาะเย้ย เห็นเป็นเรื่องน่าขำ หรือตลก และไม่ให้เกียรติ เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งเปิดเผยตนเอง
- (2) การไม่เปิดเผยตนเองตอบ เมื่อฝ่ายหนึ่งเปิดเผยตนเอง การที่ฝ่ายหนึ่งเปิดเผยตนเองแต่อีกฝ่ายหนึ่งปิดตนเอง จะทำให้ฝ่ายที่เปิดเผยตนเองเกิดความไม่ไว้วางใจและรู้สึกว่าตนเองเปิดเผยมากเกินไปและไม่มั่นใจที่จะเปิดเผยต่อไป
- (3) การปฏิเสธที่จะเปิดเผยเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก ของตนเอง เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งแสดงการยอมรับ เต็มใจที่จะช่วยเหลือและร่วมมือ การตอบสนองการยอมรับ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและร่วมมือของอีกฝ่ายหนึ่งด้วยการปกปิดและระมัดระวังตัวที่จะเปิดเผย จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเชื่อถือและถูกปฏิเสธ

1.2.3.5 ความเหมาะสมของความไว้วางใจผู้อื่น

คำถามที่มักเกิดขึ้นในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเสมอ คือ เราสามารถไว้วางใจทุกคนและในทุกสถานการณ์หรือไม่ ความไว้วางใจในผู้อื่นเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาตามความเหมาะสมตามบุคคลและสถานการณ์ การไว้วางใจที่ไม่เหมาะสมอาจจะทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้ แต่การไม่ไว้วางใจใครเลยก็เป็นความไม่เหมาะสมเช่นกัน

การพิจารณาความเหมาะสมของความไว้วางใจ สามารถพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบความมั่นใจในการเสี่ยงระหว่างการได้รับประโยชน์หรือผลดีจากการไว้วางใจและผลเสียที่อาจเกิดขึ้น

1.2.3.6 ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ

ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกที่สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้องชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจ ต่อกัน และสานต่อเรื่องราวที่สื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ได้แก่ ทักษะการฟัง การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม ในขณะที่เดียวกันผู้รับสารจะรับสารได้ถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อ ผู้รับสารก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการด้วยเช่นกัน

สิ่งที่ผู้รับสารควรพิจารณาในการรับสาร

- (1) มุมมองของผู้ส่งสาร
- (2) ความหมายของสารในมุมมองหรือเจตนาของผู้ส่งสาร

1.2.3.7 ทักษะการฟัง (Listening skill)

การฟังเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การที่จะโต้ตอบกับคู่สนทนา หรือผู้ส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงใต้นั้น ต้องเริ่มจากการฟังที่มีประสิทธิภาพก่อน

การฟังที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การฟังที่สามารถเข้าใจถึงสาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมาได้ สาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา สามารถสื่อได้ 2 ช่องทาง คือ

- (1) สื่อสารโดยการใช้วาจาหรือถ้อยคำ สารที่สื่อโดยผ่านถ้อยคำส่วนใหญ่จะเป็นสาระที่เป็นเนื้อหา ผู้ฟังจึงควรจับใจความของเนื้อหา ให้ได้ 5 ประเด็นหลัก คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร
- (2) สื่อสารโดยการผ่านทางน้ำเสียง สีหน้าและท่าทาง สารที่สื่อผ่านทางน้ำเสียงสีหน้าและท่าทางมักจะเป็น สารที่บ่งบอกถึงความรู้สึกของผู้ส่งสาร เช่น ความจริงจัง ความสนุกสนาน ดีใจ เสียใจ เป็นต้น

การที่จะจับสาระสำคัญจากผู้ส่งสารให้ได้ถูกต้อง จะต้องอาศัยสารที่ได้จากการฟังเนื้อหา และสารที่ได้จากการสังเกตน้ำเสียง สีหน้า และท่าทางประกอบกัน เพื่อจะได้เข้าใจความหมายที่แท้จริงของสารที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อ หรือหรือพยายามที่จะหลบซ่อน กลบเลื่อน ด้วยการใช้อถ้อยคำที่ไม่ตรงกับใจ แต่มักปิดบังไม่ได้จากสีหน้าและท่าทาง ดังนั้นทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยการใส่ใจ และการสังเกต

1.2.3.8 การใส่ใจ (Attending)

การใส่ใจ หมายถึง การแสดงถึงความสนใจ การให้ความสำคัญ และให้เกียรติต่อคู่สนทนาหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

อุปสรรคของการสื่อสารความเข้าใจ

สิ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารความเข้าใจ ที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความเข้าใจผิดต่อกันในการสื่อสารที่สำคัญ คือ การมีอคติหรือใช้ทัศนคติ ความเชื่อส่วนตัวเข้าไปตีความสาระสำคัญที่รับรู้จากการฟังหรือการเห็น เพราะอคติและทัศนคติส่วนตัว จะทำให้เกิดการเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วน แทนที่จะรับรู้สารทั้งหมด แล้วตีความตามการรับรู้ที่เลือกแล้วของตน

การเลือกรับรู้เป็นอุปสรรคของการฟังและการตอบสนอง

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้น มีความซับซ้อนของสารที่สื่อต่อกัน ทั้งที่เป็นสารที่สื่อในรูปแบบของวาจาหรือการใช้ท่าทาง ผู้รับสารจึงมักเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วน ของสารทั้งหมดที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ทัศนคติ และความเชื่อของผู้รับสาร ทำให้เกิดการเห็นหรือการได้ยินเป็นไปตามสิ่งที่ผู้รับสารคิดหรือคาดหวัง แทนที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

การแก้ไขเพื่อลดการเกิดการเลือกรับรู้ในการสื่อสาร สามารถทำได้โดยการเข้าใจมุมมองของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารนั้น ๆ

1.2.3.9 การเข้าใจมุมมองของผู้อื่น

ข่าวสารหรือข้อความการสื่อสารเดียวกันอาจจะถูกตีความและเข้าใจแตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้รับสาร การเข้าใจผิดต่อกัน ในการสื่อสารจึงมักจะเกิดขึ้น จากการทำผู้ส่งสารก็มักจะคิดว่า ทุกคนจะมีมุมมองและคิดเข้าใจเช่นเดียวกันกับตน ทั้งที่ในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สารที่บุคคลแต่ละคนรับไปจะถูกตีความและให้ความหมายแตกต่างกัน ไปตามมุมมองของบุคคลนั้น ๆ

ดังนั้นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง ผู้สื่อและผู้รับสามารถสื่อและรับสารตรงกันผู้สื่อสารและผู้รับสาร จะต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการ

สิ่งที่ผู้สื่อจึงควรพิจารณาถึงในการส่งสาร

- (1) มุมมองของผู้รับสาร
- (2) ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลเก่า เกี่ยวกับสิ่งที่จะสื่อที่ผู้รับสารมีอยู่ก่อนแล้ว
- (3) สิ่งที่ผู้รับสารสนใจและต้องการทราบเกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อ บุคคลจะรับรู้ความ

ใส่ใจของอีกฝ่ายหนึ่งได้ 2 ทาง คือ

1) ภาษาท่าทาง ได้แก่ การสบตา การพยักหน้า และการโน้มตัวเข้าหา

ผู้พูดในระยะห่างที่พอเหมาะ

2) ภาษาพูด ได้แก่ การตอบรับ (คะ ครับ) การทวนเนื้อความ

การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม

1.2.3.10 การทวนเนื้อความ (Restatement)

การทวนเนื้อความ เป็นการพูดทวนในเนื้อหาที่เราฟังจากคู่สนทนา ซึ่งต้องอาศัยความรอบคอบในการพูดทวนเนื้อความให้ถูกต้อง เพื่อเป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าเราสนใจและเข้าใจในสิ่งที่คู่สนทนาพูด และยังเป็น การตรวจสอบความเข้าใจในสิ่งที่สนทนากัน ซึ่งหากมีการเข้าใจผิด การพูดทวนเนื้อความยังเป็นโอกาสของการอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตัวอย่าง : "เพื่อน ๆ ชอบพูดล้อเล่นเรื่องรูปร่างของฉัน ฉันไม่ชอบเลยนะ ที่เอาเรื่องอ้วน ๆ ของฉันมาเป็นเรื่องตลก"

การทวนเนื้อความ : "เธอไม่ชอบที่เพื่อนเอาเรื่องรูปร่างของเธอมาล้อเล่น"

1.2.3.11 การสะท้อนความรู้สึก

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการจับความรู้สึกของคู่สนทนาจากการสนทนา ซึ่งอาจเข้าใจได้จากเนื้อหาที่สนทนา และการสังเกตสีหน้า กริยาท่าทาง และน้ำเสียงของคู่สนทนา การสะท้อนความรู้สึก เป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราเข้าใจเขาในความรู้สึกของเขา ซึ่งเป็นความเข้าใจในระดับที่ลึกซึ้งกว่า เนื้อความที่เขาสนทนาโดยตรง

ตัวอย่าง : "ถ้าเพียงแต่แม่บอกตรง ๆ ว่า ไม่อยากให้ฉันซื้อของชิ้นนี้ตั้งแต่แรก ฉันก็คงไม่ต้องสู้สุดส่าห์เก็บเงินและตั้งความหวังไว้มากอย่างนี้"

การสะท้อนความรู้สึก : "เธอผิดหวังมาก เมื่อแม่บอกไม่ให้ซื้อ"

1.2.3.12 การถามคำถาม

การถามคำถาม เป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้คู่สนทนาได้บอกถึงเรื่องราว ความคิด และความรู้สึกต่าง ๆ คำถาม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) คำถามปิด เป็นคำถามที่ถามเพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง ตอบว่าใช่ หรือ ไม่ใช่ ตอบว่า ถูก หรือ ผิด มีลักษณะเป็นการซักถามที่ได้คำตอบเพียงสั้น ๆ

(2) คำถามเปิด เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ผู้ตอบมีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึกและสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการของตน ซึ่งผู้พูดจะพูดได้เต็มที่และสะดวกใจ เช่นคำถามอะไร และอย่างไรในการสนทนาที่เปิดโอกาสให้ผู้พูดได้เปิดเผยในสิ่งที่เต็มใจและ

ต้องการจะเปิดเผย และไม่เปิดเผยในสิ่งที่ไม่พร้อมที่จะเปิดเผยนั้น การใช้คำถามเปิดจึงเหมาะสมกว่าการใช้คำถามปิด ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้ผู้ตอบรู้สึกเหมือนถูกซักไซ้ และบังคับให้ตอบ ในสิ่งที่ไม่อยากพูดถึงได้

ตัวอย่าง : คำถามปิด- คุณคิดว่า สมพลเป็นคนไม่จริงใจใช่ไหม

คำถามเปิด- คุณคิดอย่างไรกับการกระทำของสมพล

กล่าวโดยสรุป การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นจะเกิดบรรลุผลได้ ต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การไว้ใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารความเข้าใจ การยอมรับและส่งเสริมซึ่งกันและกัน การเปิดเผยตนเอง และการไว้ใจซึ่งกันและกันที่เหมาะสม เป็นทักษะที่ทำให้การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้เริ่มต้นขึ้นและมีการดำเนินต่อไป การเปิดเผยตนเอง และการไว้ใจซึ่งกันและกันที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดผลเสียต่อสัมพันธภาพได้ การสื่อสารความเข้าใจ เป็นทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกันของบุคคล ได้แก่ การฟัง การถาม การทวนเนื้อความ และการสะท้อนความรู้สึกทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จะช่วยให้สัมพันธภาพได้มีโอกาสเริ่มต้นขึ้นและดำเนินต่อไป เป็นสัมพันธภาพ ที่แน่นแฟ้นลึกซึ้งยิ่งขึ้น และคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ ด้วยบรรยากาศของความเชื่อใจและไว้ใจซึ่งกันและกันเป็นการสื่อสารความเข้าใจต่อกัน

1.3 การสื่อสารเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิต

การมีทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์นอกจากจะส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเชื่อใจ และไว้ใจซึ่งกันและกันแล้ว รู้ตนเองด้านบวกแล้ว การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพที่ช่วยส่งเสริมทักษะชีวิต



ภาพที่ 8.2 การสื่อสารสร้างปฏิสัมพันธ์

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพช่วยส่งเสริมทักษะชีวิตได้อย่างไร ความสัมพันธ์หรือสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นสามารถลดความกดดันและความกังวลในชีวิตได้มาก การพัฒนาทักษะทางสังคมช่วยให้เรามีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น เพราะเพื่อนที่ดีเปรียบเสมือนเกราะกันความกังวลและความอึดอัด ความกังวลในบางคนนั้นกลับผลักดันให้เขาเลี่ยงการสนทนากับผู้อื่น ยิ่งทำให้เขาขาดความมั่นใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เพราะเขาขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีงาม เช่น เมื่อบุคคลกลัวที่จะไปร่วมงานเลี้ยง เขาจะขาดประสบการณ์และขาดความมั่นใจในการออกงานสังคม และเป็นการยากยิ่งขึ้นกับการจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้ในครั้งต่อไป (การเลือกชุดที่เหมาะสม หัวข้อในการสนทนา ฯลฯ) ดังนั้นการฝึกฝนจะช่วยสร้างความมั่นใจและพัฒนาทักษะการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

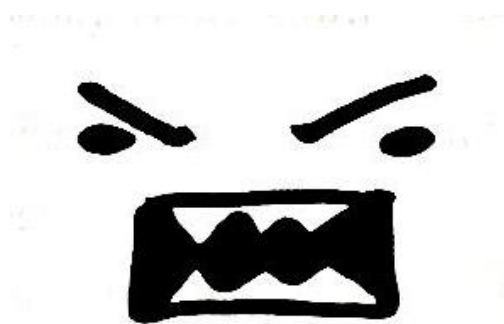
1.3.1 องค์ประกอบการสื่อสารที่ช่วยส่งเสริมทักษะชีวิต มีดังนี้

1.3.1.1 ภาษากายหรืออวัจนภาษา เป็นสิ่งที่คนใช้สื่อสารกันมากที่สุดผ่านการสื่อสารทางสีหน้า แววตา ท่าทาง เช่น เมื่อใดที่บุคคลรู้สึกกังวล บุคคลจะหลีกเลี่ยงการสนทนา หลบตา หรือสบตาแบบไม่เต็มใจ หรือถ้าจะพูดก็พูดด้วยโทนเสียงที่เบา เป็นต้น

1.3.1.2 ทักษะการสนทนา เป็นสิ่งท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดสำหรับผู้ที่รู้สึกกังวลใจในการเริ่มต้นและดำเนินการสนทนาให้ปราศจากความกังวล เนื่องจากคนที่ตื่นกลัวการสนทนานั้นต้องนึกเรื่องที่จะคุยพร้อมกับความรู้สึกกังวลใจ บางคนแสดงออกในทางตรงข้ามคือคุยมากเกินไปจนทำให้ผู้อื่นรู้สึกแยะ

1.3.1.3 การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เป็นการสะท้อนความรู้สึกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา โดยในขณะเดียวกันสิ่งที่สะท้อนมานั้นล้วนให้เกียรติผู้อื่น ปราศจากการข่มขู่ ปราศจากการตัดสินผู้อื่น และผู้พูดจะรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนแสดงออก

สำหรับการพูดอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยนั้นไม่ใช่ว่าการพูดตรง ๆ แบบใครฟังแล้วไม่สามารถ ทนฟังไม่ไหวแล้วจึงระเบิดอารมณ์ออกมา การพูดตรง ๆ แบบนี้มักเป็นการพูดด้วยอารมณ์โกรธ โมโห เสียงดัง เกรี้ยวกราด (เลือดขึ้นหน้า) คำพูดที่พูดออกมามักเป็นคำพูดเชิงลบ ก่อให้เกิดความรู้สึกด้านลบกับผู้ฟัง ส่วนท่าทีที่แสดงออกล้วนเป็นท่าทีที่ไม่เป็นมิตร ไม่สุภาพ ไม่นุ่มนวล ฯลฯ ซึ่งแท้จริงแล้วการพูดตรง ๆ แบบนี้ คือ การพูดด้วยความก้าวร้าว



ภาพที่ 8.3 การพูดตรง ๆ แบบไทยสไตล์ยามโกรธ
ที่มา : อภิชา แดงจำรูญ, 2561

1.3.2 อุปสรรคของการสื่อสารของทักษะชีวิต

อะไรคืออุปสรรคของการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาของไทยสไตล์ ย้อนกลับไป คำตอบ คือการละเลยการศึกษาที่เน้นความรู้สึก (Affective Education) มานาน แต่กลับให้ความสำคัญ และมุ่งเน้นแต่ความรู้ (Cognitive Education) เช่น การควบคุมให้ผู้เรียนนั่งเรียนนิ่ง ๆ ฟัง จด และทำตามคำที่ครูบอก สั่งและสอน เป็นต้น ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนน้อยมาก ครูเน้นเนื้อหาสาระ ในรายวิชามากกว่าการให้ความสำคัญกับความรู้สึกนึกคิด จิตใจของผู้เรียน เมื่อผู้เรียนเรียนรู้และถูกบ่มเพาะแบบใด ผู้เรียนก็จะเติบโตมาเป็นแบบนี้ส่งต่อและสืบทอดการสื่อสารแบบไทยสไตล์ คือ การไม่ได้รับโอกาสในการแสดงออกถึงความรู้สึกอย่างเปิดเผยจริงใจ ตรงไปตรงมาและให้เกียรติผู้อื่น เมื่อผู้เรียนขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดโอกาสในการสะท้อนความคิด ความรู้ ความรู้สึก หรือประสบการณ์ เขาจึงไม่สามารถแสดงความรู้สึกได้ จึงเก็บความรู้สึกที่ประดังเข้ามาไว้ในใจปีแล้วปีเล่า จนเมื่อความอดทนอดกลั้นหมดลง ก็จะระเบิดอารมณ์และพูดออกมาจากจิตใต้สำนึกที่ค่อนข้างรุนแรงและก้าวร้าว

ความแตกต่างระหว่างการพูดตรงไปตรงมาของชาวตะวันตกกับไทยสไตล์ คือ การให้เกียรติผู้อื่น การให้ความเคารพผู้อื่น (โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ การให้ความสำคัญกับการปลุกฝังคุณลักษณะภายในเป็นอันดับแรก)

วิสัยทัศน์ของโรงเรียนต้นแบบชั้นนำในสหรัฐอเมริกา KIPP Infinity Charter School (ชื่อโรงเรียนแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาที่ บิลล์ เกตต์ (Gates,B). และมูลนิธิได้ให้การสนับสนุน) ส่งเสริมให้ผู้ฟังมีคุณลักษณะภายในซึ่งเป็นจุดแข็งที่จำเป็นต่อความสำเร็จและความเป็นอยู่ที่ดี คุณลักษณะภายในที่สำคัญต่อผู้ฟัง ได้แก่ การคิดบวก การควบคุมตนเอง ความมุ่งมั่น ความเพียร ความกระตือรือร้น ความอยากรู้อยากเห็น ความกตัญญู และความฉลาดทางสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นและส่งเสริมให้ผู้ฟังเรียนรู้ตลอดชีวิต บิลล์ เกตต์ Gates,B. (2009)

ความฉลาดทางสังคมเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทักษะชีวิตโดยคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน (2553) กล่าวถึงหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551
ได้กำหนดให้ “ทักษะชีวิต” เป็นสมรรถนะสำคัญคือ ผู้เรียนทุกคนพึงได้รับการพัฒนาทั้งด้าน
ความรู้ ความรู้สึกรู้จักคิด ให้รู้จักสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล รู้จักจัดการปัญหาและความ
ขัดแย้งต่าง ๆ อย่างเหมาะสมปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อม
รู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น ปกป้องตนเองในภาวะ
คับขันและจัดการกับชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัฒนธรรมและสังคม

1.3.3 การส่งเสริมทักษะชีวิตด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ ได้แก่

วิธีที่ 1. การเรียนรู้เป็นกลุ่ม/ทีมหรือการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านกิจกรรมรูปแบบ
ต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้เด็กได้ลงมือปฏิบัติ ได้ร่วมคิดอภิปรายแสดงความคิดเห็น ได้แลกเปลี่ยน
ความคิดและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ได้สะท้อนความรู้สึกรู้จักคิด มุมมอง เชื่อมโยงสู่วิถีชีวิตของ
ตนเองเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และปรับใช้กับชีวิต

วิธีที่ 2. เกม การเล่นเกมจะช่วยให้เกิดความรู้สึกละผ่อนคลาย สนุกสนานเป็นกิจกรรม
กระชับความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในทีม
เกิดการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในแต่ละทีมปฏิบัติตามกฎ
กติกาของสังคมเพื่อความสุขของส่วนรวม จากนั้นจึงตั้งคำถามเพื่อให้ได้ร่วมสรุปข้อคิดที่ได้จาก
กิจกรรมแล้วจึงเชื่อมโยงกับหัวข้อที่เรียนรู้ เป็นต้น (ควรเลือกกิจกรรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาและ
พิจารณาความเหมาะสมของกิจกรรมกับวัย)

วิธีที่ 3. กิจกรรมในวิชาพลศึกษาหรือการจัดกิจกรรมสันทนาการในพื้นที่โล่งกว้าง
นั้นช่วยให้รู้สึกอิสระ ไม่รู้สึกอึดอัดเหมือนเรียนในห้องสี่เหลี่ยมที่มองเห็นแต่กระดานดำ คุณครู
เพื่อนที่นั่งด้านข้างและด้านหลังของเพื่อนที่นั่งแถวหน้า อีกทั้งการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน ๆ
อย่างทั่วถึงนั้นส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน และได้เคลื่อนไหวใน
อิริยาบถต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมชาติ

จากการที่ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นล้วนส่งเสริมทักษะชีวิต
ทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เข้าใจความแตกต่างของแต่ละ
บุคคลรู้จักตนเอง ยอมรับ เห็นคุณค่า และภาคภูมิใจในตนเองและผู้อื่น

2) การคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ปัญหาและสถานการณ์
รอบตัว ระบุปัญหา สาเหตุของปัญหา หาทางเลือก และตัดสินใจแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ
อย่างสร้างสรรค์

3) การจัดการกับอารมณ์และความเครียด ความเข้าใจ และรู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของบุคคล รู้สาเหตุของความเครียด รู้วิธีการควบคุมอารมณ์และความเครียด รู้วิธีผ่อนคลาย

4) การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น การเข้าใจมุมมอง อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น ใช้ภาษาพูดและภาษากาย เพื่อสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ใช้การสื่อสารที่สร้างสัมพันธภาพที่ดีสร้างความร่วมมือและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ตัวอย่างการสร้างประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถามในการอภิปรายสิ่งที่ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะชีวิต

- 1) เหตุการณ์ใดที่ทำให้รู้สึกประทับใจตนเอง
- 2) ประทับใจเพื่อนคนใด เพราะเหตุใด
- 3) ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนเปลี่ยนไปอย่างไร เพราะเหตุใด
- 4) คุณค่าความสำคัญของแต่ละเกมหรือกิจกรรม
- 5) ปัจจัยและกลยุทธ์ที่ทำให้การเล่นในบทบาทของตนและทีมประสบความสำเร็จ
- 6) พฤติกรรมการเล่นของสมาชิกในทีมและต่างทีม
- 7) เกมหรือกิจกรรมนี้ส่งเสริมทักษะชีวิตอย่างไร
- 8) สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์จะพัฒนาทักษะชีวิตทางสังคมช่วยให้เรามีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น สร้างความมั่นใจ จะต้องฝึกให้มีองค์ประกอบด้านภาษากายหรืออวัจนภาษา เป็นผ่านการสื่อสารทางสีหน้า แววตา ท่าทาง ทักษะการเริ่มต้นและดำเนินการสนทนาให้ปราศจากความกังวล และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เป็นการสะท้อนความรู้สึกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา เรียนรู้ในการรู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น ป้องกันตัวเองในภาวะคับขัน ด้วยการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้เป็นกลุ่ม/ทีมหรือการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้เด็กได้ลงมือปฏิบัติ ฝึกหัดลดอุปสรรคของการสื่อสารของทักษะชีวิต หรือการเล่นเกมที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย กระชับความสัมพันธ์ หรือการจัดการกิจกรรมสนทนาการในพื้นที่โล่งกว้างช่วยให้รู้สึกอิสระ ไม่รู้สึกอึดอัด และยังเป็นส่งเสริมทักษะชีวิต ให้แต่ละบุคคลรู้ถึงการตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลรู้จักตนเอง ยอมรับเห็นคุณค่า และภาคภูมิใจในตนเองและผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในสถานการณ์ต่าง ๆ การจัดการกับอารมณ์และความเครียด รู้วิธีการควบคุมอารมณ์และความเครียด รู้วิธีผ่อนคลาย และเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการร่วมมือและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

1.4 การสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วยคำถาม

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นการสื่อสารระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน คือ การสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับครูผู้สอนและการสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับเพื่อนผู้เรียน ซึ่งการสื่อสารของครูจะสร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนได้ในระดับใดขึ้นอยู่กับ

- 1) เป็นการสื่อสารทางเดียวหรือเป็นการสื่อสารสองทาง
- 2) เป็นการสื่อสารในลักษณะบอกสั่งสอนหรือเป็นการตั้งคำถามปลายเปิดที่สร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้
- 3) ขณะที่ครูเป็นผู้รับสารนั้น ครูฟังผ่านหูหรือรับรู้ผ่านใจ (ครูใส่ใจ ตั้งใจ และรับฟังผู้เรียนด้วยความเข้าใจ รับรู้ด้วยหัวใจ ด้วยจิตวิญญาณ ไม่ใช่การฟังผ่าน ๆ แค่ให้จบหรือฟังแล้วใช้คำพูดตัดสินผู้เรียน)



ภาพที่ 8.4 การสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วยคำถาม

ที่มา : อภิชา แดงจำรูญ, 2561

1.4.1 ลักษณะของการตั้งคำถามเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์หรือการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสัมพันธ์ภาพที่ดีให้กับผู้อื่นนั้น สิ่งสำคัญ คือ ประเด็นในการอภิปราย ประเด็นการอภิปรายจากสื่อที่ได้เรียนรู้นั้นเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับผู้พูดและเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนกันได้ เป็นเรื่องไม่ยากหากเข้าใจหลักการในการตั้งคำถามที่ดีจะมีลักษณะ ตามที่ อภิชา แดงจำรูญ (2561) ได้กล่าวไว้มีดังนี้

- (1) เป็นคำถามปลายเปิด
- (2) เป็นคำถามที่น่าสนใจ
- (3) เป็นคำถามกระตุ้นความใฝ่รู้ ความอยากรู้
- (4) เป็นคำถามที่สร้างความตื่นตัว/ตื่นเด่น
- (5) เป็นคำถามที่กระตุ้นให้คิด
- (6) เป็นคำถามที่ท้าทาย

- (7) เป็นคำถามที่คาดเดาคำตอบได้ไม่ง่าย ๆ
- (8) เป็นคำถามที่เข้าใจง่าย
- (9) เป็นคำถามที่เหมาะสมกับวัย
- (10) เป็นคำถามเชิงสร้างสรรค์
- (11) เป็นคำถามกระตุ้นการคิดวิเคราะห์ (เหตุและผล)
- (12) เป็นคำถามเชิงสังเคราะห์ (ประมวลสรุปองค์ความรู้)
- (13) เป็นคำถามเชิงบูรณาการหลายศาสตร์
- (14) เป็นคำถามในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- (15) เป็นคำถามที่ได้สะท้อนความคิด
- (16) เป็นคำถามที่ได้สะท้อนความรู้สึก
- (17) เป็นคำถามที่ได้สะท้อนประสบการณ์
- (18) เป็นคำถามที่สร้างการมีส่วนร่วม
- (19) เป็นคำถามที่ลงไปสู่การปฏิบัติ หรือนำไปสู่การแก้ปัญหา
- (20) เป็นคำถามที่สร้างแรงบันดาลใจ

1.4.2 ลักษณะของการตั้งคำถามที่ควรหลีกเลี่ยง ตามที่อภิชาต แดงจำรูญ. (2561) ได้กล่าวไว้มีดังนี้

- (1) คำถามปลายปิด เช่น นักเรียนทราบหรือไม่ว่า คำตอบคือ ทราบหรือไม่ทราบ
- (2) คำถามประเภทความจำ ถามจำนวน หรือถามปริมาณ เช่น สุนัขมีกี่ขา
- (3) คำถามที่มีการเฉลยคำตอบในพยางค์แรก เช่น อาหารหมู่นี้ทำให้พลังงานมากที่สุด ไช... (มัน)
- (4) คำถามที่ใช้คำฟุ่มเฟือย เช่น นักศึกษาทราบหรือไม่ว่าการถักไหมพรมนั้นเขาถักกัน อย่างไร (16 พยางค์) ควรถามว่า “ไหมพรมถักอย่างไรคะ”
- (5) คำถามที่มีคำถามซ้อนกันหลายคำถาม เช่น ตัวอย่างในข้อ (4) มี 2 คำถาม ซึ่งคำถามที่ 1 นักเรียนทราบหรือไม่คะ (ตอบทราบ/ไม่ทราบ) คำถามที่ 2 การถักไหมพรมถักอย่างไร
- (6) คำถามที่ใช้คำศัพท์ที่ยากและเป็นนามธรรม เช่น เศรษฐกิจพอเพียงคืออะไร แล้ว 3 ห่วง 2 เงือนไขคืออะไรบ้าง การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีคืออะไร ควรถามจากสิ่งใกล้ตัว โดยอาจถามว่า ทำอย่างไรเพื่อลดค่าใช้จ่ายในบ้าน (การประหยัดไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย) ทำอย่างไรเพื่อเพิ่มเงินเก็บ ฯลฯ แล้วจึงเชื่อมโยงกับทฤษฎีหรือหลักการ

(7) คำถามที่ลับสน วกวน ถามซ้ำไปซ้ำมา ทางแก้ไข คือ ควรมีการเตรียมความพร้อมด้วยการร่างสคริปต์คำถามก่อนนำไปใช้จริง

(8) คำถามที่ใช้คำไม่สุภาพ ส่อเสียด ติดเรต

(9) คำถามที่น่าเบื่อ ไม่เกิดประโยชน์ เหมือนประโยคสนทนา เช่น วันนี้ นักเรียนสบายดีไหม (ไม่ควรถามทุกคาบที่สอน)

(10) คำถามที่ไม่สนใจคำตอบนักเรียน ครูถามเพียงแคให้ได้ถาม ทางแก้ไข คือ ตั้งใจฟังคำตอบของผู้เรียน นำคำตอบนั้นมาสนทนาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง หรือถามให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

(11) คำถามที่ไม่อิงกับบริบทในชีวิตจริง

(12) คำถามที่ถามแต่หลักการทฤษฎี

(13) คำถามที่ขาดความหลากหลาย

(14) คำถามที่ง่ายเกินไป

(15) คำถามที่ยากเกินไป

(16) คำถามลองภูมิ

(17) คำถามที่สร้างความแตกแยก (ความเชื่อ ศาสนา การเมือง)

(18) คำถามที่เจือด้วยความอคติ

(19) คำถามที่เสียดแทงใจ

(20) คำถามที่ไม่ถูกเวลาและโอกาส

(21) คำถามที่ทำให้ผู้เรียนเหมือนเป็นจำเลย

(22) คำถามที่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเสียหน้า

(23) คำถามที่เป็นอจินไตย/คำถามโลกแตก

(24) คำถามเพื่อประโยชน์ตน (ขุดบ่อล่อปลา)

(25) คำถามลับ ลวง พราง (Hidden Agenda)

การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตอบคำถามในเวลาจำกัดนั้น ส่งผลให้ทุกคนมีความรู้สึกตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากมีโอกาสในการตอบคำถามอย่างทั่วถึง ในขณะที่เดียวกันถ้าคำตอบที่ต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าด้วยการคิดใหม่ให้มีความแตกต่างคิดให้หลากหลายเพื่อไว้ล่วงหน้า

การตั้งคำถามเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ เช่นเดียวกับการสะท้อนกลับที่สร้างสรรค์ของผู้พูด แม้ผู้พูดอาจรู้สึกไม่เห็นด้วยหรือมีความเห็นที่แตกต่างจากคำตอบของผู้ฟัง ผู้พูดย่อมไม่ตัดสินคำตอบของผู้ฟังให้เขารู้สึกพ่ายแพ้หรือเสียหน้า เพราะคำถามนั้นอาจสร้างคำตอบ

ที่มากกว่าถูกหรือผิด ใช่หรือไม่ใช่ ดำหรือขาว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เปรียบเหมือนเหรียญที่มี 2 ด้าน คือ (หัวหรือก้อย) แต่กลับไม่ได้ฉายให้เห็นภาพเพียงแค่ 2 ภาพ คือ ภาพด้านหน้าและภาพด้านหลังเท่านั้น (ไม่ได้มีคำตอบที่เฉพาะหรือคำตอบที่ตายตัว) หากในมุมมอง องศา ระยะห่างที่แตกต่างนั้น ทำให้สามารถเห็นเหรียญ 2 ด้านได้นับหลายล้านมุมมอง ดังนั้นในเลี้ยววินาทีของผู้พูดที่ได้ยินคำตอบของผู้ฟัง จึงไม่อาจตัดสินได้ว่าถูกหรือผิด ดีหรือชั่ว ควรหรือไม่ควร ในทางกลับกัน หากผู้พูดรับฟังสิ่งที่เขาคิดด้วยหัวใจแล้ว ผู้พูดจะสัมผัส รับรู้ และเข้าใจโลกของผู้ฟังได้อย่างลึกซึ้ง เพราะนั่นแสดงถึงการสั่งสมบ่มเพาะความคิด ความรู้ ความรู้สึก หรือประสบการณ์ในโลกของเขา และสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขามายาวนานกว่า 200 – 400 ล้านวินาที

กล่าวโดยสรุป การตั้งคำถามปลายเปิดที่มีความท้าทายน่าสนใจและเปิดโอกาสให้ร่วมสะท้อนความคิด ความรู้ ความรู้สึก และประสบการณ์นั้นช่วยส่งเสริมกระบวนการคิดขั้นสูงให้กับผู้เรียน/ผู้ฟัง โดยได้เรียนรู้จากคำตอบของเพื่อนที่หลากหลาย ซึ่งต่างจากการตั้งคำถามปลายปิดเป็นลักษณะของการตอบแบบท่องจำที่มักได้คำตอบว่าใช่ ไม่ใช่ ดี-ไม่ดี ถูก-ผิด หรือมีคำตอบที่แน่นอนไม่ที่คำตอบ โดยระดับการคิดจากพื้นฐานไปสู่การคิดขั้นสูงตามจุดประสงค์การเรียนรู้พุทธิพิสัยของบลูม (เดิม) : ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินค่า

นอกจากนี้การตั้งคำถามปลายเปิดที่น่าสนใจและท้าทายนั้นช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อีกทั้งการส่งเสริมและกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการตอบคำถามปลายเปิดที่ท้าทายอย่างทั่วถึงนั้น เป็นการส่งเสริมทักษะชีวิต เพราะการที่ผู้พูดกระตุ้นให้เขาได้มีโอกาสตอบ และเมื่อเขาได้ตอบและตอบได้เป็นอย่างดีนั้น ก่อให้เกิดความรู้สึกของความสำเร็จ (เล็ก ๆ) ที่ยิ่งใหญ่ ความสำเร็จที่สะสมไปที่ละเล็กทีละน้อยในแต่ละสัปดาห์ทำให้เขาตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตัวเอง เห็นคุณค่าในคำตอบของผู้อื่น ยอมรับตนเอง ยอมรับผู้อื่น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับตนเองและเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และยังช่วยให้เขาได้ฝึกการจัดการกับอารมณ์และความเครียด และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์ยิ่งขึ้น

สรุป

การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นตัวกลางให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร หลักการสื่อสาร องค์ประกอบการสื่อสาร ประเภทการสื่อสาร ในการพัฒนาทางด้านสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคล เป็นการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ฉะนั้นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิต สุขภาพทางกาย และ สุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคคลที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นจะรู้สึกว่าชีวิตมีค่า มีความหมาย และสามารถพัฒนาตนให้ไปถึงศักยภาพสูงสุดของตนได้ แต่บุคคลที่ไม่สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ จะรู้สึกว่า ชีวิตอ้างว้างโดดเดี่ยว ไร้ความหมาย และนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้ เช่น พฤติกรรมแยกตัวจากสังคม การติดยาเสพติด เป็นต้น

ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกันของบุคคล ได้แก่ การฟัง การถาม การทวนเนื้อความ และการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จะช่วยให้สัมพันธภาพได้มีโอกาสเริ่มต้นขึ้นและดำเนินต่อไป เป็น สัมพันธภาพ ที่แน่นแฟ้นลึกซึ้งยิ่งขึ้น และคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ ด้วยบรรยากาศของความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นการสื่อสารความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์จะพัฒนาทักษะชีวิตทางสังคมช่วยให้เรามีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น สร้างความมั่นใจ การใช้ภาษากายหรืออวัจนภาษา เป็นการสื่อสารทางสีหน้า แววตา ท่าทาง ทักษะการเริ่มต้นและดำเนินการสนทนาให้ปราศจากความกังวล และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เป็นการสะท้อนความรู้สึกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา เรียนรู้ในการรู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น ป้องกันตัวเองในภาวะคับขัน ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้เป็นกลุ่ม/ทีม หรือการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้เด็กได้ลงมือปฏิบัติ ฝึกหัดลดอุปสรรคของการสื่อสารของทักษะชีวิต หรือการเล่นเกมที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย กระชับความสัมพันธ์ หรือการจัดกิจกรรมสนทนาการในพื้นที่โล่งกว้างช่วยให้รู้สึกอิสระ ไม่รู้สึกอึดอัด การตั้งคำถามปลายเปิดที่น่าสนใจและทำท่ายืนช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และยังเป็นการส่งเสริมทักษะชีวิต ให้แต่ละบุคคลรู้จักการตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลรู้จักตนเอง ยอมรับ เห็นคุณค่า และภาคภูมิใจในตนเองและผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในสถานการณ์ต่าง ๆ การจัดการกับอารมณ์และความเครียด รู้วิธีการควบคุมอารมณ์และความเครียด รู้วิธีผ่อนคลายและเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการร่วมมือและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

แบบฝึกหัดหลังเรียน

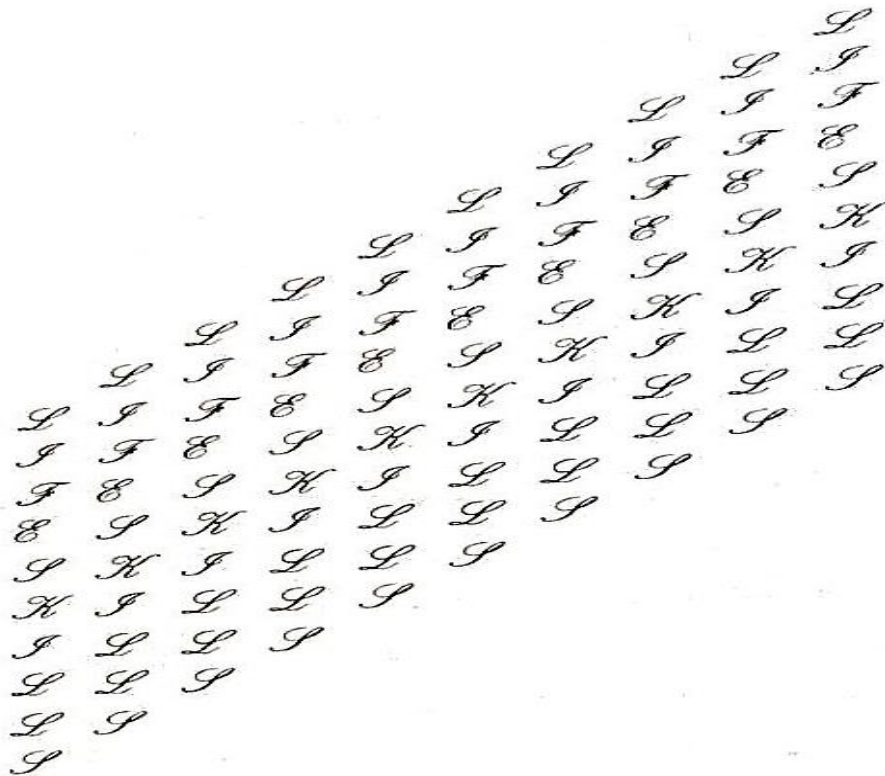
หน่วยที่ 8 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ตอนที่ 1 จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้ใจความสมบูรณ์

1. จงบอกความหมายของการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์
2. อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
3. การสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ผู้ส่งสาร ควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร
4. จงอธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร
5. จงอธิบายประเภทของการสื่อสารแบ่งตามวิธีการสื่อสาร
6. จงอธิบายประเภทของการสื่อสารแบ่งตามระดับของการสื่อสาร
7. จงอธิบายประเภทของการสื่อสารตามทิศทางของการสื่อสาร
8. จงอธิบายถึงอุปสรรคในการสื่อสาร
9. จงอธิบายการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
10. จงอธิบายการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นใน 3 รูปแบบพร้อมยกตัวอย่าง
11. จงบอกวิธีการสร้างทักษะที่ใช้ในรักษามิตรภาพที่ยั่งยืน
12. ขอให้ศึกษายกตัวอย่าง 1 เหตุการณ์ความขัดแย้งกับคนใกล้ชิด
13. ถ้าเป็นแบบก้าวร้าว ยอมตาม และสร้างสรรค์ ท่านจะแสดงออกด้วยคำพูดหรือท่าทีอย่างไร
14. ขอให้ยกตัวอย่างกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับผู้เรียน อย่างน้อย 2 กิจกรรม และเหตุผลประกอบ
15. ประสพการณ์ของนักศึกษาในการสื่อสารเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิตให้แก่ตนเองและผู้อื่นนั้น นักศึกษาทำอย่างไร
16. การตั้งคำถามปลายเปิดส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่นักศึกษาได้อย่างไร
17. ขอให้นักศึกษาเขียนคำถามปลายเปิดอย่างน้อย 10 คำถาม จากนั้นขอให้นักศึกษาวิเคราะห์และประเมินว่าคำถามของนักศึกษาสอดคล้องกับลักษณะการตั้งคำถามที่ดีหรือสอดคล้องกับลักษณะการตั้งคำถามที่ควรหลีกเลี่ยงหรือไม่ อย่างไร

ใบงานที่ 1 การใช้เกมในการสื่อสาร

คำชี้แจง : ให้นักศึกษาถอดรหัสคำจากตัวอักษร



1. คำว่า.....
 2. อยู่ตรงไหนบ้าง ให้กลมล้อมตัวอักษร
 3. มีทั้งหมดกี่ตัวอักษร แนวตั้งกี่.....ตัว แนวนอนกี่.....ตัว
-
-

ใบงานที่ 2

การให้เกียรติตนเองและการให้เกียรติผู้อื่น

คำชี้แจง ให้นักศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์นี้จำแนกตามการสื่อสารหรือการแสดงออกแบบยอมตามการสื่อสารแบบก้าวร้าว และการสื่อสารที่สร้างสรรค์

สถานการณ์นี้ เกิดขึ้นในชั้นเรียนขณะที่ผู้สอนกำลังให้นิสิตอภิปรายในประเด็นหนึ่ง นิสิตชายท่านหนึ่งซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาเอกและเป็นอาจารย์ในสถาบันอื่นกล่าว สนวนออกมาด้วยความอหังการว่า “ที่อาจารย์กำลังให้อภิปรายกันอยู่นี้ ผมมีความเข้าใจ มีความรู้ และทำได้ดีอยู่แล้ว” พอจบประโยคเพื่อนนักศึกษาบางคนหัวเราะกันอย่างครั้นเครง

การแสดงออกแบบยอมตาม :

.....

.....

.....

การแสดงออกแบบก้าวร้าว :

.....

.....

.....

การแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ :

.....

.....

.....

.....

ผลลัพธ์ :

.....

.....

.....

แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 8

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ”

คำแนะนำ ให้นักศึกษาเลือกข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงหน้าข้อที่ถูกต้องที่สุด

-
1. การสื่อสารเป็นทักษะทางสังคมด้านสัมพันธภาพในลักษณะใด
 - ก. การสื่อสารให้เกิดการเข้าใจ ความรู้สึก ความต้องการทางจิตใจของคนที่เกี่ยวข้องด้วย
 - ข. การสื่อสารให้เกิดความรู้สึกถึงสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน ไม่ต้องคำนึงกับผลที่ตามมา
 - ค. การสื่อสารให้เกิดทักษะจากการโต้ตอบกับบุคคลอื่นที่มีความต้องการที่ตรงกันเพียงอย่างเดียว
 - ง. การสื่อสารให้เกิดความโต้แย้งเพื่อให้บุคคลอื่นมีความคิดที่คล้อยตามให้ได้
 2. ข้อใด ไม่ใช่ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - ก. การสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้สื่อสารเข้าใจเนื้อหาหรือข้อมูลร่วมกันอย่างถูกต้อง
 - ข. การสื่อสารเพื่อสร้างความชื่นชอบช่วยสร้างสัมพันธภาพความรู้สึกชื่นชอบในการสื่อสารซึ่งกันและกัน
 - ค. การสื่อสารเพื่อทำให้เกิดการกระทำตามความต้องการ
 - ง. การสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารตีความหมายแตกต่างจากผู้ส่งสาร
 3. ข้อใดคือความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - ก. การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความคิดระหว่างบุคคล 2 คนเท่านั้น
 - ข. การส่งสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการออกคำสั่ง บอกให้ทราบ ปรับทุกข์หรือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ไม่จำเป็นต้องให้ผู้รับสารเข้าใจ
 - ค. การแลกเปลี่ยนสัญญาณสื่อสารข่าวสารระหว่างบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ ระหว่างมนุษย์
 - ง. การสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับข้อความที่ผู้ให้สารจงใจให้
 4. “จุดมุ่งหมายของการสื่อสารทำให้ผู้รับสาร ได้ทราบเป้าหมายร่วมกัน เพื่อทุกคนจะได้ทำงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ไปด้วยกันได้” จากข้อความดังกล่าวจุดมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสารที่ต้องการคือเรื่องใด

ก. อำนวยการให้คนอื่น	ข. การให้ข่าวสารกับคนอื่น
ค. การทำให้เกิดอิทธิพลที่มีต่อคนอื่น	ง. การยอมรับอิทธิพลจากบุคคลอื่น

5. อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารอย่างหนึ่งคือการบิดเบือน วิธีใดต่อไปนี่ไม่ใช่วิธีที่สำคัญในการเอาชนะอุปสรรค
- ขยายการติดต่อสื่อสารเพื่อแต่ละคนจะสามารถเข้าใจความหมายที่มีอยู่ในใจของคนอื่น
 - การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - การพัฒนาความรู้สึกหรือตระหนักว่าการบิดเบือนมีอยู่เสมอเพียงแต่จะมากหรือน้อยเท่านั้น
 - การพยายามที่จะไม่ให้ตัวเองเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น
6. ข้อใดต่อไปนี่ไม่ใช่ปัญหาของการติดต่อสื่อสาร
- การบิดเบือนความหมาย
 - การรับฟังด้วยความสนใจ
 - การจำกัดข่าวสาร
 - การรับฟังข่าวสารบางอย่างเท่านั้น
7. ข้อใดต่อไปนี่เป็นตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด
- การแสดงสีหน้า
 - ลักษณะวิธีการออกเสียง
 - ระยะห่างระหว่างบุคคล
 - การเลือกสรรการรับฟัง

อ่านบทความที่กำหนดให้แล้วตอบคำถามข้อที่ 8 – 9

“นักศึกษาคนหนึ่งเดินมาเพื่อขอเข้าห้องน้ำในขณะที่ยังไม่หมดเวลาสอบ อาจารย์คุมสอบได้พานักศึกษาไปเข้าห้องน้ำ และอาจารย์คุมสอบยินรอนักศึกษาทำธุระส่วนตัวในห้องน้านานประมาณ 10-15 นาที เมื่อนักศึกษาทำธุระเสร็จก็เดินออกจากห้องน้ำ เพื่อกลับไปนั่งทำข้อสอบโดยไม่กล่าวอะไรกับอาจารย์ คุมสอบผู้ที่มาดูแลเธอ”

8. ข้อใดเป็นการสื่อสารในลักษณะการแสดงออกแบบยอมตาม
- อาจารย์คุมสอบมีสีหน้า แหวงตา และน้ำเสียงแสดงความไม่พอใจ โดยการพูดว่า “ทำไมเข้าห้องน้านานจัง”
 - อาจารย์คุมสอบเดินไปต่อล้อต่อเถียงกับนักศึกษา โดยการพูดว่า “คำว่าขอบคุณพูดเป็นไหม”
 - อาจารย์คุมสอบเดินไปส่งนักศึกษาเข้าห้องสอบโดยไม่เอ่ยคำใดออกมา แต่ในใจรู้สึกไม่พอใจ
 - อาจารย์คุมสอบพูดกับนักศึกษาด้วยจิตที่เมตตาว่า “ในครั้งหน้าถ้ามีใครยินรอนักศึกษานานขนาดนี้ นักศึกษาควรกล่าวคำว่าขอบคุณนะคะ”

9. นักศึกษาคควรสื่อสารกับอาจารย์คุมสอบในลักษณะใดจึงจะเป็นลักษณะการสื่อสารที่สร้างสรรค์
- ก. นักศึกษาพูดกล่าว “ขอบคุณค่ะ” กับอาจารย์คุมสอบ หลังจากทำธุระเสร็จจากห้องน้ำ
 - ข. นักศึกษาพูดแก้ตัวกับอาจารย์คุมสอบด้วยน้ำเสียงไม่พอใจว่า “หนูกำลังจะพูดขอบคุณ อยู่พอดีเลย”
 - ค. นักศึกษาไม่ควรพูดต่อล้อต่อเถียงกับอาจารย์คุมสอบ โดยไม่ต้องกล่าวคำพูดใดออกมา
 - ง. นักศึกษาพูดกับอาจารย์คุมสอบแบบตรงไปตรงมาว่า “หนูลืมขอบคุณ”
10. การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ตามหลักการของ David ที่กล่าวถึงการให้ผลสะท้อนกลับหรือ การให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสิ่งใด
- ก. การสร้างแรงบันดาลใจ
 - ข. การแสดงออกผ่านอากัปกริยาที่แสดงออกหรือปฏิบัติต่อผู้รับสารอย่างตรงไปตรงมา
 - ค. การเพิ่มพูนให้กำลังใจ ทักษะความเข้าใจ การเคารพตนเองและผู้อื่น
 - ง. การสื่อสารแม้ต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์

เฉลยแบบประเมินผลหลังเรียน หน่วยที่ 8
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

บรรณานุกรม

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.(2553).ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- อภิชา แดงจำรูญ. (2563). **ทักษะชีวิต**. หนังสือชุดครูผู้สร้างแรงบันดาลใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอมอร กฤษณะรังสรรค์.(2538).**ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น**.
<https://www.oocities.org/vinaip/articles/relation1.htm>
- Adler, R. B., Proctor, R. F. and Towne, N. (2005). **Looking out, looking In**. (11th ed.). Belmont, C.A. : Wadsworth.
- Brown, H. D. (2001). **Teaching by principles: An interactive approach to language pedagogy**. White Plains, NY: Longman
- David, W. J. (2006). **Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization**. Boston : Allyn and Bacon.
- Gates,B (2009). **Ted Talks:Teacher Need Real Feedback**.Retrieved February 2,2018 ,from <https://www.youtube.com/watch?v=81Ub0SMxZQo>
- Mehrabian, A. (1967). **Nonverbal communication**. Chicago: Aldine Artherton.