

จิตวิทยาเพื่อการติดต่อสื่อสารและเข้าใจผู้อื่น

* รองศาสตราจารย์ มุกดา ศรียงค์

บทคัดย่อ

จิตวิทยาการสื่อสารและเข้าใจผู้อื่นมีจุดมุ่งหมายให้ผู้สื่อสารสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทักษะและกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จิตวิทยาสื่อสารจึงทำหน้าที่เสมือนเป็นกุญแจสำคัญที่ใช้ไขสู่ความสำเร็จในการทำงานและอาชีพ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม

ABSTRACT

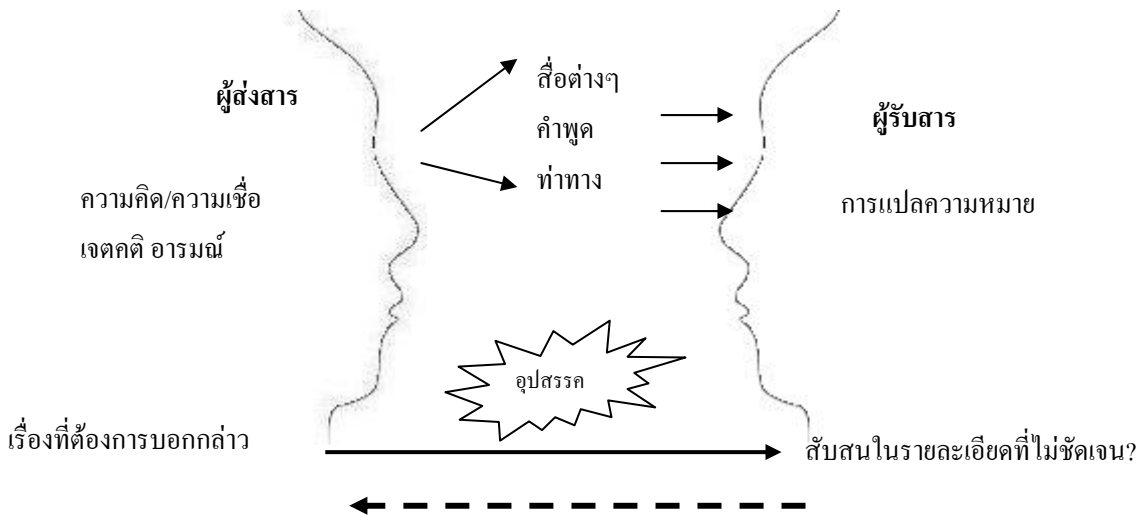
The purposes of the psychology for communication and understanding others are to enhance messengers to be able to send message effectively and to help receivers understand it correctly, by using their communication skills and techniques. The function of the psychology for communication and understanding is the key to be successful in his or her career and interpersonal relations.

ความสำคัญของการจิตวิทยาสื่อสาร

การสื่อสาร คือ การถ่ายทอด ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก จากผู้หนึ่งไปสู่อีกผู้หนึ่ง ในหน่วยงาน หรือองค์การ การสื่อสารคือการติดต่อ สั่งงาน- รับคำสั่ง ระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหาร-ผู้ปฏิบัติ หัวหน้า-ลูกน้อง ทั้งนี้เพื่อผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายเดียวกัน การสื่อสารจึงทำหน้าที่เสมือนเป็นกัญแจสำคัญ ที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จในการทำงานและอาชีพ ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนในสังคมทั่วไป

การรู้จักหลักจิตวิทยาในการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ทำการสื่อสารสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ

สามารถใช้ ทักษะและกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันความคิดเห็นและ ประสพการณ์เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่น่าสนใจ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทักษะ ทั้งภาษาพูดและภาษากาย การรู้จักเครื่อง มือและช่องทางที่จะใช้สื่อจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะให้การถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกนึกคิดระหว่างกันและกันได้อย่างถูกต้องและเข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร วิธีหรือช่องทางที่ใช้ ในการสื่อเนื้อหาสาระและผู้รับสาร ดังแสดงในแผนภาพข้างล่างนี้



แผนภาพ 1 : จิตวิทยาการสื่อสาร

จากภาพ จะเห็นว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารนอกเหนือจากเทคนิควิธี และสิ่งรบกวนต่าง ๆ เช่น แสง สี เสียง และสื่อที่ใช้แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับความเต็มใจในการนำเสนอ ทักษะระหว่างผู้สื่อ-ผู้รับ ตลอดจน เป้าหมายที่คลุมเครือ ทักษะในการใช้สื่อ คำพูด ท่าทาง ความเชื่อ และการปกปิดความสนใจที่แท้จริง อีกด้วย

การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จได้ จะต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่ดี เนื่อง การสื่อสารก็คือการถ่ายทอดความคิดจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร ถ้าผู้ส่งสามารถถ่ายทอดความคิดได้อย่างตรงไปตรงมา ไม่ซับซ้อนซ่อนเงื่อน ผู้รับก็จะ

รับรู้ได้ตรงประเด็น ไม่ตีความเอาเอง และต้องไม่ลืมว่าแม้ตัวเราเองก็ยังรับรู้บางเรื่องแบบเข้าใจตัวเองหรือเอาตัวเองเป็นมาตรฐานจึงเป็นเรื่องยากที่จะคาดหวังให้ผู้รับข่าวสารจากเราจะเข้าใจตรงกับเราได้ถูกต้องทุกประการ

ลักษณะของการสื่อสารที่ดีเป็นอย่างไร

การสื่อสารที่ดีบรรลุเป้าหมายจะต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่เปิดเผย และส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งสังเกตได้จากบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารนั่นเองถ้าบรรยากาศไม่ราบรื่นเหมือนมีหมอกทึบ การสื่อสารก็จะสะดุดติดขัด ต่างจากการมีบรรยากาศที่ดี แจ่มใส

โอกาสจะประสบความสำเร็จก็มีสูง ซึ่งบรรยากาศการสื่อสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ส่งเสริมและเปิดเผยมีลักษณะสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ผู้ส่งและผู้รับจะต้องมีความยินดี เต็มใจที่จะให้และรับฟังความคิดเห็นสะท้อนกลับของอีกฝ่าย
2. เห็นคุณค่าซึ่งกันและกันและต้องใช้เวลาในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
3. ให้การยอมรับนับถือต่อความต้องการและความสนใจของอีกฝ่าย
4. ยินดีที่จะพูดจาเปิดเผยเกี่ยวกับตนเองในสถานการณ์ที่เหมาะสม
5. มีความเชื่อว่าคนส่วนใหญ่จะสนองตอบในทางบวกมากกว่าทางลบ
6. ให้เกียรติและยอมรับในสิทธิที่คนจะเลือกตัดสินใจตามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้วยตัวเอง
7. ตระหนักว่าไม่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องเห็นด้วยกับความเห็นของเราเสมอไป

ฉะนั้น จึงต้องระมัดระวังการแสดงพฤติกรรมที่ขัดขวางการสื่อสาร เช่นทำเป็นแสร้งไปหมดทุกเรื่องไม่ว่าใครจะพูดถึงเรื่องอะไร แต่ไม่เคยแสดงความคิดเห็นของตนเอง บางคนชอบขัดคอ เรียกร้องความสนใจด้วยวิธีต่าง ๆ เพราะไม่มีอะไรจะพูด บางคนช่างพูด พูดไม่หยุด พูดเอง ตอบเองแต่บางคนชอบแสดงความคิดเห็นของตนเองตลอดเวลาเพื่อให้อื่นชื่นชม

การพูดและฟังให้เป็น

การรู้จักพูดฟัง นับว่าเป็นหลักสำคัญอีกประการหนึ่งของการใช้จิตวิทยาในการสื่อสาร ผู้สื่อสารที่ดีจะต้องพูด และฟังให้เป็น เราคงคุ้นกับคำพังเพย “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หนังสือเป็นตรี ชั่วดีเป็นตรา...” ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการพูดเป็นสิ่งสำคัญว่าการทำสิ่งอื่นๆ เป็น การพูดดีพูดเป็นก็จะได้ทุกอย่างที่ปรารถนา การสื่อสารในการทำงานก็เช่น เดียวกัน ผู้พูดหรือผู้ทำหน้าที่ออกคำสั่งควร จะต้อง คำนึงถึง การจะพูดอย่างไรจึงจะได้ผลดี การพูดเป็น คือ ผู้พูดจะต้องทราบในสิ่งที่ต่อไปนี้เป็น... รู้ว่าต้องการบอกกล่าว หรือพูดคุยเรื่องอะไร ต้องให้ ความกระจ่าง ชัดเจน และกระชับ ไม่สับสนในเรื่องที่พูดรู้จักเลือกวิธีที่จะใช้ถ่ายทอดความคิดด้วยคำพูดที่เข้าใจได้ง่าย ขณะเดียวกันสามารถสร้างและรักษาสัมพันธ์ ภาพที่ดีกับผู้ฟังได้รู้ว่าผู้ฟังชอบ-

ไม่ชอบฟังเรื่องอะไรและสนใจในสิ่งใดเป็นพิเศษ ที่สำคัญก็คือรู้จักเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสื่อสาร

ในการทำงานเกี่ยวกับการฟังเป็น ก็คือ ผู้ฟังที่ดีจะต้อง รู้และเข้าใจในสิ่งที่ได้รับฟัง ต่างจาก คำพังเพยที่ว่า “ฟังไม่ลั่นจับไปกระเดียด...” หรือ “ฟังหู ใ่วหู...” เป็นต้น ซึ่งแสดงถึงว่าฟังไม่เป็นนั่นเอง การฟังเป็นคือต้องฟังอย่างตั้งใจ โดยแสดงกิริยาท่าทางว่ากำลังสนใจเรื่องที่รับฟัง และจริงจัง ทำความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่ได้ยิน และรู้ว่าควรยุติการสนทนาเมื่อใด

จะเห็นได้ว่า การพูดและฟัง เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ใช้ในการสื่อสาร ถ้าเรารู้จักวิธีการพูดและฟังที่เหมาะสมในขณะที่กำลังสนทนากับใครก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย โดยทั่วไปแล้วคนส่วนใหญ่จะใส่ใจฟังผู้อื่นเพียง 25 % เท่านั้นที่เหลืออีก 75% เราจะไม่ใส่ใจ ฉะนั้น ในการทำงาน เราจึงจำเป็นต้องพัฒนาธรรมชาติของการสื่อสารเบื้องต้น ดังกล่าว

การฝึกเป็นผู้ฟังที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสื่อสารในการทำงาน เพราะคนส่วนใหญ่ชอบพูดแต่ไม่ชอบฟัง หลายครั้งที่การทำงานเป็นกลุ่ม หรือเป็นทีม การติดต่อกับผู้อื่น เรามักจะละเลยในข้อนี้ จึงเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งที่จะเข้าใจ การฝึกเป็นผู้ฟังที่ดีควรปฏิบัติตามลำดับดังนี้



ลักษณะการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

นอกจากการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ต้องคำนึงถึงการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีเกี่ยวกับถ้อยคำภาษาที่ใช้ถ่ายทอดความคิดความเข้าใจแล้ว การสื่อสารที่ดียังต้องคำนึงถึงการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ได้แก่ พฤติกรรมทุกชนิดที่ไม่ใช้ถ้อยคำภาษาในการพูดและการเขียน มักเป็นการแสดงออกด้วยร่างกาย น้ำเสียงรวมทั้งลักษณะเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ สีลัทธิกรรมารายาท ฯลฯ ซึ่งมีน้ำหนักที่น้ำหนักเชื่อถือแตกต่างกันปกติแล้ว ในการสื่อสาร การใช้คำพูดจะน่าเชื่อถือน้อยกว่า น้ำเสียงและสีหน้าท่าทาง (คำพูด 7% ,น้ำเสียง 38% ,สีหน้า 55 %)

ภาษาท่าทาง มัก ทำหน้าที่แทนภาษาพูด 3 ประการ คือ

- ☺ เป็นตัวแทน แสดงโดยท่าทางไม่ต้องใช้คำพูด
- 😊 เป็นเครื่องสนับสนุน แสดงถึงความจริงใจของผู้พูด
- 😬 เป็นเครื่องแสดงความขัดแย้ง ถ้าไม่สอดคล้องกับคำพูด ปกติเราจะเชื่อถือท่าทางที่ผู้อื่นแสดงออกมากกว่าคำพูด

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดได้รับอิทธิพลจากอะไรบ้าง

อิทธิพลที่เป็นเบื้องหลังของการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ได้แก่ เวลา พื้นที่ วัฒนธรรม รูปลักษณ์ของสิ่งของเครื่องใช้ ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามค่านิยมของคนในท้องถิ่นและสังคมนั้น ๆ เช่น คนฝรั่งเศสจะนอนกลางวัน คนไทยทักทายด้วยการยกมือไหว้ แต่คนฝรั่งใช้วิธีจับมือ จะเห็นได้ว่า ภาษาท่าทางสัมพันธ์กับวัฒนธรรมและเชื้อชาติ อาทิ เช่น พฤติกรรมการถ่มน้ำลาย คนจีนถือว่าการแสดงการเยาะเย้ยให้กัวโกรธ และอาย แต่คนอเมริกันอินเดียย ถือว่าเป็นการแสดงความเมตตาที่หมอลถ่มน้ำลายใส่คนไข้ ถ้าเราลองสังเกตวัฒนธรรมพื้นบ้านของไทยเราเอง เราก็จะพบการสื่อสารที่ไม่ต้องใช้ชวาจา แต่ใช้ท่าทางและสิ่งของเครื่องใช้เป็นตัวแทนสื่อสารความรู้สึกให้เราพบได้ เช่น การตั้งโองน้ำพร้อมกระบวยตักน้ำไว้หน้าบ้าน การแยมยิ้มทักทายแขกผู้มาเยือน จนได้ชื่อว่าเป็นสยามเมืองยิ้ม เป็นต้น

ตัวอย่าง การสื่อความหมายด้วยภาษากาย (Body language) ที่ใช้กันอยู่บ่อย ๆ และมีความหมายค่อนข้างเป็นสากลในกลุ่มงานบริหารที่ผู้แสดงออกมาโดยไม่รู้ตัวแต่กำลังครุ่นคิดและเก็บอารมณ์ไม่พึงพอใจไว้ภายใน ได้แก่ รอยยิ้ม

บนหน้าผาก การส่งเสียงดัง การดิ่งผม เคาะโต๊ะ เม้มริมฝีปาก และอื่นๆ เป็นต้น

การสื่อสารในการทำงาน

เรามักใช้การสื่อสารเมื่อเราต้องปฏิบัติในหน่วยงาน ในหน้าที่ต่อไปนี้

- 1.การประสานงาน (Task coordination)
- 2.การแก้ปัญหา (Problem solving)
- 3.การแบ่งปันข่าวสารข้อมูล (Information sharing)
- 4.การขจัดความแย้ง (Conflict resolution)

เครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการทำงานในองค์กรมี 2 ชนิด ได้แก่

ใช้ภาษา	ไม่ใช้ภาษา
โทรศัพท์	ท่าทาง
คู่มือการทำงาน	น้ำเสียง
รายงานการประชุม	สีหน้า
คำสั่ง,หนังสือเวียน	แววตา
นิตยสาร ,หนังสือพิมพ์	เครื่องแต่งกาย
สุนทรพจน์	

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ด้วยจิตวิทยา (Transactional Analysis)

การสื่อสารคือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านความต้องการทางกายและทางใจ ซึ่งที่ได้ทำความเข้าใจกันมาตั้งแต่ตอนต้นแล้ว ในหัวข้อนี้เป็นจิตวิทยาการเพื่อการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ เป็นจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้รู้จักวิเคราะห์การโต้ตอบของคู่สนทนา ซึ่งค้นพบโดยจิตแพทย์ชื่อ อีริค เบิร์น (Eric Bern, 1971) ตามแนวคิดนี้ จะทำให้ตระหนักรู้ในการสื่อความในใจลึกๆ จากการตอบโต้โดยใช้ภาษา ท่าทางและน้ำเสียง

สาระสำคัญของการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสาร ก็คือ เชื่อว่าคนเราทุกคนจะมีบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยภาวะทางจิต (Ego) 3 ส่วน คือ

A ย่อมาจาก **Adult** หมายถึงความเป็นผู้มีภาวะจิตที่เป็นผู้ใหญ่ เต็มไปด้วยเหตุผล

P ย่อมาจาก **Parent** หมายถึงภาวะจิตที่ถูกครอบงำด้วยความเป็นพ่อแม่ที่บุคคลนั้นได้มีประสบการณ์มาแต่วัยเด็ก

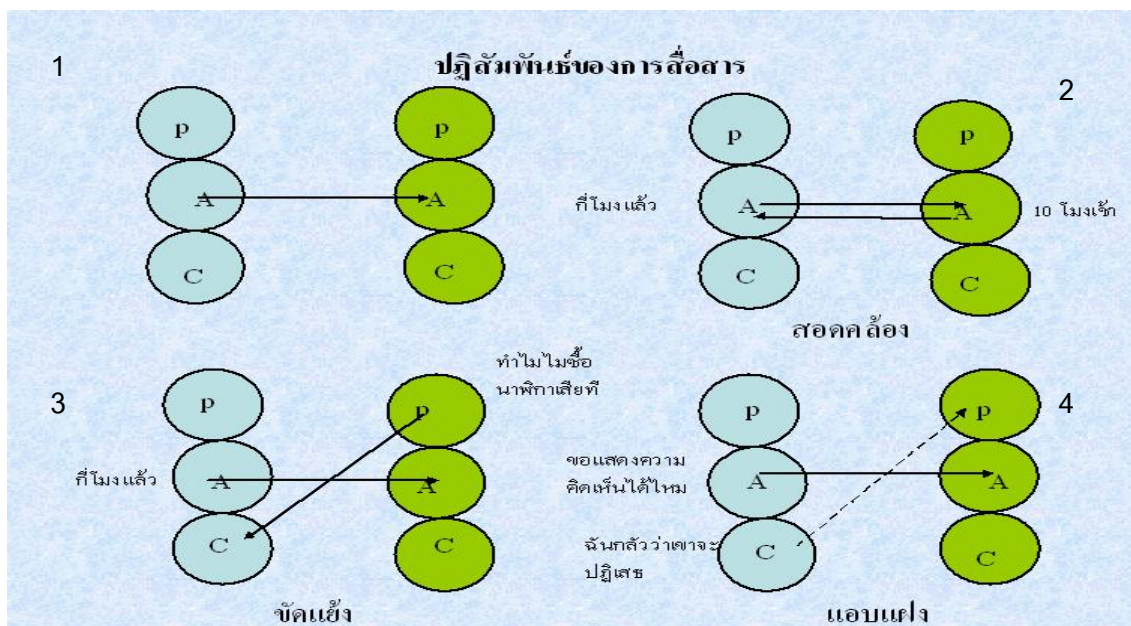
C ย่อมาจาก **Child** หมายถึงภาวะจิตที่ถูกครอบงำจากชีวิตในวัยเด็กซึ่งจำลองเป็นแผนภาพที่ 2

เมื่อบุคคลสองฝ่ายต้องสื่อสารโต้ตอบกัน ทั้งสองฝ่ายจะใช้ภาวะจิตทั้ง สามส่วนนี้ ในสถานะที่แตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพที่ถูกพัฒนา ดังภาพ 2 (1) ปกติแล้วการสื่อสาร ระหว่างบุคคลควรจะใช้ภาวะจิตแบบ **A ในทั้ง 2 ฝ่าย** จะทำให้การสนทนา**สอดคล้อง**และราบรื่น คนหนึ่งถามว่า “กี่โมงแล้ว” อีกคนก็ตอบด้วยสภาพจิตเดียวกันว่า “10 โมงเช้า” เป็นการถามตอบแบบมีเหตุผลไม่มีอารมณ์อื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังภาพ 2(2) แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายได้ตอบกันโดยใช้ภาวะจิตต่างกันย่อมจะทำให้การโต้ตอบนั้นไม่ราบรื่นแต่จะเกิดความ**ขัดแย้ง** ดังภาพ 2(3) คือ ฝ่ายเริ่มต้นสื่อสารด้วยการใช้ภาวะจิต **A** คือถามว่า “กี่โมงแล้ว” แต่อีกฝ่ายกลับได้ตอบกลับมาโดยใช้ภาวะจิตแบบ **P** ทำนองตำหนิว่า “ทำไมไม่ซื้อนาฬิกาเสียที”

ความเป็นจริงของชีวิตประจำวัน เราจะใช้การโต้ตอบแบบขัดแย้งนี้อยู่บ่อย ๆ ทั้งนี้เราใช้ความรู้สึกและทัศนคติที่เราเคยใช้อยู่เป็นนิสัย ที่แฝงอยู่กับบุคลิกภาพของเรา ในภาวะพ่อแม่ หรือผู้ปกครอง ที่คอยชอบตำหนิ ชี้นะ สั่งสอน ฯลฯ จะทำให้การสนทนาหยุดลง เพราะฝ่ายหนึ่งดำรงอยู่ด้วยเหตุผล แต่อีกฝ่ายหนึ่งไม่มีเหตุผลเกิดความ ไม่สอดคล้อง ในสถานการณ์เช่นนี้ถ้าฝ่ายที่ใช้ A เปลี่ยนมาใช้ C ตอบกลับไปว่า “ก็ไม่มีเงินนี่ นะ” การพูดคุยก็อาจต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตามภาวะจิตที่สนองตอบกันแบบพ่อแม่และลูกนั่นเอง

ยังมีการโต้ตอบอีกลักษณะหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญมากในสถานการณ์ทางสังคมที่**แอบแฝง**ไม่จริงจัง ชนิดที่เรียกว่า **ปากกับใจไม่ตรงกัน** หรือปิดเป็นปิดบัง ความต้องการที่แท้จริงเอาไว้ ตามภาพที่ 2(4) เมื่อฝ่ายหนึ่งในที่ประชุมสื่อสารว่า “ขอแสดงความคิดเห็นได้ไหม” ด้วยน้ำเสียงที่ออกอ่อน แต่ในใจกลับกำลัง “กลัวว่าเขาจะปฏิบัติ” อีกฝ่ายไม่รู้เท่าทันก็อาจตอบว่า “อืม พูดออกมาสิ แต่อย่าพูดยาวนะ” การโต้ตอบแบบ**แอบแฝง**นี้จะใช้กันทุกวงการ ที่ใช้การเจรจาต่อรอง เพื่อผลประโยชน์ จะเล่น “เกมตกเบ็ด” ล่อเหยื่อนี้อยู่เสมอ ฝ่ายที่ไม่รู้เท่าทันก็เป็นเหยื่อโดยเฉพาะฝ่ายลูกค้ำมัก จะเป็นเหยื่อให้ฝ่ายพ่อค้าแม่ขายของลดราคาอยู่เสมอ เพราะฝ่ายขายมักจะใช้คำพูดว่า “วันนี้เป็นวันสุดท้ายของการลดราคานะ (หมายความว่าถ้าไม่ตกลงใจซื้อในวันนี้ก็จะต้องซื้อในราคาที่แพงกว่า...)”

แม่ หรือผู้ปกครอง ที่คอยชอบตำหนิ ชี้นะ สั่งสอน ฯลฯ จะทำให้การสนทนาหยุดลง เพราะฝ่ายหนึ่งดำรงอยู่ด้วยเหตุผล แต่อีกฝ่ายหนึ่งไม่มีเหตุผลเกิดความ ไม่สอดคล้อง ในสถานการณ์เช่นนี้ถ้าฝ่ายที่ใช้ A เปลี่ยนมาใช้ C ตอบกลับไปว่า “ก็ไม่มีเงินนี่ นะ” การพูดคุยก็อาจต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตามภาวะจิตที่สนองตอบกันแบบพ่อแม่และลูกนั่นเอง



แผนภาพ 2 รูปแบบของจิตวิทยาการสื่อสารสัมพันธ์

วิธีการให้ความใส่ใจในการสื่อสารสัมพันธ์ (STROKE)

เราจะพบว่าในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ทั้งสองฝ่ายต้องการความใส่ใจซึ่งกันและกัน ปัญหาของการสื่อสารที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่สามารถสานความสัมพันธ์

ทัศนคติต่อการดำเนินชีวิต

ในการตัดสินใจดำเนินชีวิตของคนเราในสถานการณ์ ต่อเนื่องได้เกิดจากการให้การใส่ใจในทางลบ มากกว่าทางบวก อย่างไรก็ตาม การตอบรับไม่ว่าดีหรือร้าย ก็ยิ่งดีกว่าการสื่อสารที่ไม่มีเสียงตอบรับใดๆ เลย ลักษณะของการตอบรับที่แสดงถึงความใส่ใจ เช่น

1. คิดคำนึงอยู่แต่ในใจตนเอง (withdrawal stroke) ไม่แสดงออกให้อีกฝ่ายได้รับทราบความรู้สึกของเราว่าเรารู้สึกพึงพอใจหรือไม่

2. ทำไปตามระเบียบ (ritual stroke) แสดงการตอบรับแบบขอไปทีเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ ไม่แสดงความรู้สึกเป็นพิเศษแต่อย่างใด ว่าดี หรือไม่ดี

3. ถ้อยทีถ้อยอาศัยเฉพาะเรื่องที่สนใจ (pastime stroke) บางครั้งในการสนทนา เราอาจแสดงการใส่ใจในบางประเด็นซึ่งผู้พูดจะสังเกตเห็นได้จากปฏิกริยาท่าทางของเราเท่านั้น

4. ลงมือปฏิบัติตามที่ตกลง (activities stroke) บางคนอาจแสดงความใส่ใจโดยกระทำทันที

5. การเล่นเกม (game stroke) ในบางสถานการณ์การใส่ใจอาจกระทำโดยสร้างทำเป็นสนใจ หรือเจตนาใช้คำพูดให้เกิดการยอมรับในข้อเสนอต่าง ๆ ด้วยการสื่อสารแบบแอบแฝง

6. เป็นกันเอง (intimacy) เป็นการแสดงถึงความสนิทชิดเชื้อ ทำให้คู่สนทนาเกิดความไว้วางใจและพึงพอใจได้เป็นอย่างดี

หลักของการสื่อสารเพื่อเข้าใจผู้อื่นก็ได้แก่การใส่ใจ แล้วยังต้องคำนึงถึงทัศนคติต่อชีวิตของผู้คนอีกด้วย ซึ่งเราสามารถแยกแยะการมองเห็นคุณค่าของตนเอง จากทัศนคติของแนวคิดจิตวิทยาการสื่อสารสัมพันธ์ได้ 4 แบบ ดังนี้

I'm OK – You're OK ฉันดี – คุณก็ดี

I'm not-OK – You're OK ฉันแย่ – แต่คุณดี

I'm OK – You're not-OK ฉันดี – แต่คุณแย่

I'm not-OK – You're not-OK ฉันแย่ – คุณก็แย่

ต่างๆ แต่แต่ละคนจะมีทัศนคติต่อตัวเองและต่อผู้อื่นในแบบใดแบบหนึ่ง ช่างบนนี้ ตลอดเวลาเราทราบมาตั้งแต่ต้นแล้วว่า ทัศนคติเป็นตัวนำทางการแสดงพฤติกรรมของเรา เพราะฉะนั้นถ้าเราคิดว่าตนเองดี ขณะเดียวกันเราก็มีทัศนคติต่อคนอื่นว่าเขาก็ดี แบบ “I'm OK – You're OK” เราก็จะยอมรับความคิดเห็นและการกระทำของเขา ขณะเดียวกันตัวเราเองก็ไม่นึกดูถูกตัวเอง การดำเนินชีวิตก็จะมีแต่ความสงบสุข ไม่รู้สึกเป็นทุกข์ เรียกว่าเป็นคนมองโลกในแง่ดี แต่ถ้าเรามีทัศนคติในแบบ “I'm not-OK – You're OK” หรือ แบบ “I'm OK – You're not-OK” เราก็อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ยาก เพราะถ้าคิดว่าตัวเราแย่ – คนอื่นดี หรือตัวเราดี – คนอื่นแย่ ไม่ว่าจะกรณีใด ก็จะเป็นปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำของเรา ที่ทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ และในทางกลับกัน เราไม่พอใจการกระทำของผู้อื่น ถ้าเป็นแบบ

“ I'm not-OK – You're not-OK”

สภาพชีวิตของบุคคลนี้จะหมัดหวังท้อแท้ต่อโลกโดยสิ้นเชิง เพราะไม่มีอะไรดีสำหรับเขาเลย ถ้าเป็นคุณ ๆ จะมีชีวิตได้อย่างไร เพราะหมายถึงสุขภาพจิตของคุณไม่ดี อาจต้องขอรับคำปรึกษาจากจิตแพทย์ หรือนักจิตวิทยาโดยด่วน

การตระหนักรู้ในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

แบรดฟอร์ด และ โกวเบอร์แมน ((Bradford and Guberman, 1978) ได้ประยุกต์แนวคิด ภาวะจิตแบบผู้ใหญ่ (A) มาเป็นหลักในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อเข้าใจผู้อื่นตนเองและผู้ร่วมงาน และสามารถตัด สิ้นใจสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการสื่อสาร 4 แบบด้วยกันคือ

1.แบบควบคุม คุณสามารถบอกให้คนอื่นทำตามที่คุณต้องการ ถ้าคุณรู้ว่าบุคคลนั้นมีความเป็น C สูงคือยอมรับคำสั่งจากคุณ เพราะคุณต้องการให้งานสำเร็จ

2.แบบยอมรับ(ฟังความคิดเห็น) คุณสามารถทำตามที่คุณต้องการให้ทำ ถ้าคุณรู้ว่าบุคคลนั้นมีข้อมูลที่คุณต้องการ แต่มีความเป็น C ที่ผิดพลาดต้องการการยอมรับความเข้าใจจาก P ของคุณอย่างยิ่ง

3.แบบพัฒนา คุณสามารถรวมกลุ่มและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ถ้าทั้งคุณและบุคคลนั้นมีความเป็นA เหมือน ๆ กัน

4. แบบปกป้อง คุณสามารถตกลงใจที่จะไม่ทำอะไรเลย ถ้าความเป็น C และ P ของคุณกำลังขัดแย้งกัน เป็นความรู้สึกสองจิตสองใจระหว่างสิ่งที่คนอื่นต้องการให้คุณปฏิบัติ กับคุณธรรมในใจของคุณ คุณจึงต้อง การปกป้องตัวคุณเอง

สรุป

ท่านสามารถวิเคราะห์หลักการสื่อสารที่ท่านใช้ในการทำงานปัจจุบันของท่าน ว่าท่านมักใช้วิธีการตัดสินใจรูปแบบใดใน การประชุม และผลลัพธ์จะออกมาเป็นเช่นใด ท่านจะใช้ความเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ (A) หรือใช้จิตใต้สำนึกแบบ พ่อแม่ (P) หรือใช้จิตใต้สำนึกแบบเด็ก (C) มากกว่ากัน ขณะเดียวกันท่านก็ต้องใส่ใจสังเกตว่าผู้ที่ท่านกำลังได้ ตอบอยู่ด้วยกำลังใช้ สภาวะจิต P, A, หรือ C เหมือนท่านหรืออย่างไร เขาต้อง การการตอบ สนองแบบใด เพื่อที่ท่านจะได้สื่อสารกลับไปได้อย่างสอดคล้อง หรือ หากว่าท่านประ เหมินว่าไม่เกิดประโยชน์ในการสื่อสารต่อไป ท่านจะได้เลือกแสดงบทบาทที่ขัดแย้งเพื่อยุติการสื่อสารนั้น

บรรณานุกรม

- Bradford, J. Allyn & Guberman, Reuben.(1978). *Transactional Awareness.*, London: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Devito, Joseph A.(1997). *Human Communication.* 7th ed., New York: Longman.
- Mulligan, John. 1988. *The Personal Management Handbook.* London: Marshall Editions Ltd.