



บทที่ 4 เทคนิคการครองใจคน

☞ พฤติกรรมมนุษย์

☞ การวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

☞ วิธีการสร้างมิตร



พฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior)

- ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์
- ประเภทของพฤติกรรมมนุษย์
- ลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของมนุษย์
- แนวทางการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์



ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์

- ▶ พฤติกรรมมนุษย์ คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบของมนุษย์เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (**Stimulus**) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านั้น อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (**Internal Stimulus**) และสิ่งเร้าภายนอก (**External Stimulus**)
- ▶ สิ่งเร้าภายใน เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย
- ▶ สิ่งเร้าภายนอก เกิดจากสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง **5** คือ หู ตา คอ จมูก และการสัมผัส

กระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์

► **Harold J'lcavitt** กล่าวว่า กระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมี 3 ประการ ได้แก่

- 1) การเกิดพฤติกรรมต้องมีสาเหตุ (**Causes**) => พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมามีสาเหตุมากระตุน ทั้งจากสิ่งเร้าภายในและสิ่งเร้าภายนอก
- 2) การเกิดพฤติกรรมต้องมีสิ่งจูงใจ (**Motivation**) => ความต้องการหรือความจำเป็นจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา
- 3) การเกิดพฤติกรรมต้องมีจุดหมาย (**Goal Direction**) => การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์แต่ละครั้งย่อมมีจุดหมายหรือวัตถุประสงค์ว่าทำไปเพื่ออะไร

ประเภทของพฤติกรรมมนุษย์



▶ จากความหมายสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมภายนอก (**Overt Behavior**) => สามารถสังเกตเห็นได้ ทั้งแบบไม่ต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต (มองได้ด้วยตาเปล่า) และต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต
2. พฤติกรรมภายใน (**Covert Behavior**) => พฤติกรรมที่ตนเองเท่านั้นที่รับรู้ได้ ได้แก่ การสัมผัส การเข้าใจหรือการตีความ ความจำ และความคิด

องค์ประกอบพื้นฐานของพฤติกรรมมนุษย์

1. ความต้องการ (**Needs and Want**) ได้แก่ ความต้องการทางกาย ความต้องการทางใจ และความต้องการทางสังคม
2. การจูงใจ (**Motivation**) ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ใฝ่อำนาจ ใฝ่สัมพันธ์ และใฝ่สัมฤทธิ์
3. การรับรู้ (**Perception**) เป็นการแปลหรือการตีความจากการรับรู้สัมผัส โดยผ่านประสบการณ์และการเรียนรู้
4. เจตคติหรือทัศนคติ (**Attitudes**) เป็นความรู้สึกนึกคิด ท่าที และแนวคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว
5. ค่านิยม (**Values**) เป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือช่วยตัดสินใจในการเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่คิดว่าดีและถูกต้อง
6. อารมณ์ (**Emotion**) เป็นความรู้สึกของบุคคล

ลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์ที่พึงประสงค์



1. ไม่เป็นพิษภัยหรือเป็นที่เดือดร้อนแก่คนอื่น ๆ เช่น ไม่ขโมย ไม่พูดหลอกลวง
2. เป็นผู้มีน้ำใจ รู้จักแบ่งปันให้ซึ่งกันและกัน ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวมากเกินไป รู้จักที่จะเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือบุคคลอื่น
3. ควบคุมอารมณ์ เพื่อรักษาใจและความคิดให้อยู่ในสภาวะปกติ ไม่ควรแสดงออกถึงอารมณ์โกรธบ่อย ๆ
4. มีสัมมาคารวะ นอบน้อมถ่อมตน ไม่ทำเบ่ง อวดดี ดุฎกเหยียดหยามผู้อื่น
5. ยินดีชื่นชมในคุณงามความดีและความสามารถของบุคคลอื่น
6. ไม่หวงความคิด ความรู้ ความดีที่ตนมี พร้อมทั้งจะบอกเล่าให้คนอื่นทราบ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่ไม่พึงประสงค์



➡ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาแล้ว ทำให้ตนเองและคนรอบข้างเกิดความเดือดร้อนและไม่พอใจ จำเป็นอย่างยิ่งต้องแก้ไข ได้แก่

1. กระทบกระวายและเครียด

2. ก้าวร้าว ทำลาย ขัดขวางความคิดของผู้อื่นอย่างไม่เหตุผล

3. นิ่งเฉย ไม่สนใจต่อคนรอบข้าง และถอนตัวออกไป

4. เพ้อฝัน ชอบสร้างเรื่องตามภาพพจน์ที่ตนเองอยากให้เป็น

5. พฤติกรรมถดถอย การแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพและวุฒิภาวะ

6. ชอบปฏิเสธ การไม่ยอมรับความจริงที่ก่อให้เกิดความกระทบใจ

แนวทางการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์



- 1.หลักแห่งความจริง (**Realism**) จะต้องยอมรับและยึดหลักความจริงโดยที่ก่อนตัดสินใจกระทำการใด ๆ จะต้องคิดพิจารณาให้รอบคอบว่ามีเหตุผลสมควร และมีทางเป็นไปได้ รู้จักควบคุมอารมณ์ สุขุม หนักแน่น
- 2.หลักแห่งความมีใจกล้าพอ (**Commitment**) นั่นคือพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ไม่กลัวต่อปัญหาอุปสรรคและความลำบากใด ๆ มีความมั่นใจในตนเอง
- 3.การยอมรับตนเอง (**Self-acceptance**) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในตนเอง ยอมรับทั้งส่วนที่ตนเก่ง มีความถนัด ความสามารถสูงและส่วนที่เป็นจุดด้อยของตนเองนั่นคือ มีความถนัดหรือความสามารถน้อยในบางเรื่อง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ไม่มีบุคคลใดจะรอบรู้หรือเก่งทุก ๆ ด้าน การรู้จักตนเองนี้เป็นเรื่องสำคัญ เพราะสามารถจะหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะนำไปสู่ความล้มเหลวได้ ทำให้เกิดการปรับตัวและยอมรับความสามารถของบุคคลอื่น ๆ

แนวทางการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (ต่อ)



4. ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและไม่เห็นแก่ตัว บุคคลที่เห็นแก่ตัวจะไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น ไม่ยอมเสียประโยชน์ จะเป็นที่ยังเกียดของสังคมและเป็นมูลเหตุให้เกิดการแตกสามัคคีได้ ก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไรลงไปต้องคิดให้ดีเสียก่อนว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นและส่วนรวม
5. การให้ความรักแก่ผู้อื่น ทุกคนต้องการความรักทั้งในฐานะผู้ให้และผู้รับ เนื่องจากความรักเป็นการสร้างความอบอุ่นและความมั่นคงในจิตใจ การที่บุคคลมีความรักต่อผู้อื่นย่อมได้ความรักตอบแทน ทำให้เกิดความสงบและสามัคคีในสังคม
6. การมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมมีร่วมใจในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน ด้วยดีและมีความสุข สามารถคบหาสมาคมและทำงานร่วมกับทุกคนได้เป็นอย่างดีเป็น ผู้ที่เข้าใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

การวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transaction Analysis)

- ความหมายและความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์
- โครงสร้างบุคลิกภาพ
- รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล
- แบบแผนชีวิต
- ความเอาใจใส่ระหว่างบุคคล
- วิธีปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นด้วยการปฏิสัมพันธ์



ความหมายและความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์

- **การวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ (Transaction Analysis: TA)**
หมายถึง การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มาเกี่ยวข้องกันโดยเน้นการวิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆ เพื่อช่วยให้บุคคลเข้าใจ ความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้อื่นดีขึ้นและเพื่อบุคคลนั้นจะได้พัฒนาการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ของบุคคลต่อบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น
- การวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ที่ศึกษาได้รู้จักบุคลิกภาพของตนเอง เข้าใจ พฤติกรรมของตนเองในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เข้าใจความรู้สึกนึกคิดและ พฤติกรรมของบุคคลอื่น ตลอดจนยังได้ให้แง่คิดง่าย ๆ ในการเสริมสร้างและปรับปรุง การติดต่อ ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในทางสร้างสรรค์และพัฒนา ในทางที่ดีขึ้น

โครงสร้างบุคลิกภาพหรืออัตสภาวะ (Ego State)

- ▶ เมื่อบุคคลคนหนึ่งทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ นั้น จะสังเกตเห็นได้ว่า มักจะมีการเปลี่ยนน้ำเสียง คำพูด สีหน้า ท่าทาง แววตา ฯลฯ แตกต่างกันไปตามบุคคลที่กำลังติดต่อสื่อสารแต่ละคนสาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อธิบายได้ว่า เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะส่วนตัว (**Ego-State**) จากแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่ง ซึ่งเมื่อบุคคลเปลี่ยนไปอยู่ที่บุคลิกภาพแบบใด แล้วความรู้สึกอารมณ์และกระบวนพฤติกรรมที่ผสมกลมกลืนกันนั้นก็ จะปรากฏออกมาเป็นภาพรวมของบุคลิกภาพของบุคคล

โครงสร้างบุคลิกภาพหรืออัตสภาวะ (ต่อ)

➡ บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น **3** แบบ ดังนี้

1. บุคลิกภาพที่คล้ายกับคนที่ทำตัวเป็นพ่อแม่ หรือผู้ปกครองคนอื่น เรียกว่า
“พ่อแม่” (**Parent Ego-State: P**)

2. บุคลิกภาพที่มีลักษณะของผู้ที่มีวุฒิภาวะสมบูรณ์หรือเป็นผู้ใหญ่ เรียกว่า
“ผู้ใหญ่”

(**Adult Ego-State: A**)

3. บุคลิกภาพที่แสดงออกตามธรรมชาติของผู้ที่อยู่ในวัยเด็ก เรียกว่า “เด็ก”
(**Child Ego-State: C**)

โครงสร้างบุคลิกภาพหรืออัฐภาวะ (ต่อ)

1. สภาวะพ่อ แม่ คือ บุคลิกภาพที่แสดงออกเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจะมีลักษณะปกป้อง และแสดงให้เห็นถึงความมีอำนาจ ตลอดจนแสดงออกถึงความรับผิดชอบ ซึ่งมีลักษณะแยกย่อย ดังนี้

1.1 สภาวะพ่อ แม่ ที่เจ้าระเบียบ (**Critical Parent - CP**) การแสดงออกจะเป็นไปในลักษณะที่เอาแต่ใจตัวเอง ออกคำสั่ง เข้มงวด จุกจิก จู้จี้ และวิพากษ์วิจารณ์

1.2 สภาวะพ่อ แม่ ที่มีเมตตากรุณา (**Nurtering Parent - NP**) การแสดงออกจะเป็นไปในลักษณะที่เอาใจใส่ ยกย่อง ชมเชย ปกป้อง ค้ำครองช่วยเหลือ

โครงสร้างบุคลิกภาพหรืออัฐสภาวะ (ต่อ)

2. สภาวะผู้ใหญ่ คือ บุคลิกภาพที่แสดงออกเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยใช้เหตุผลและความคิดที่มีลักษณะเป็นตรรกศาสตร์ การดำเนินงานหรือการตัดสินใจของบุคคลที่มีสภาวะจิตแบบผู้ใหญ่จะไม่มีการใช้อารมณ์หรือความรู้สึกใด ๆ มาเกี่ยวข้อง แต่จะใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเป็นปัจจัยในการตัดสินใจ

เมื่อเผชิญกับปัญหาอะไรก็ตาม บุคคลที่มี ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ มักจะตั้งคำถามว่า “อะไร” “ทำไม” “อย่างไร” “เพราะอะไร” แล้วตรวจสอบข้อมูลด้วย สภาพของข้อเท็จจริง แล้วจะหาวิธีการแก้ปัญหา

โครงสร้างบุคลิกภาพหรืออัตสภาวะ (ต่อ)

3. สภาวะเด็ก คือ บุคลิกภาพที่แสดงออกตามธรรมชาติตามความต้องการของตนเองและตามสภาวะอารมณ์ต่าง ๆ นั่นคือ บุคคลจะแสดงออกในสิ่งที่ตนเองต้องการที่จะกระทำโดยไม่สนใจเรื่องของเหตุผล ดังนั้น พฤติกรรมในสภาวะนี้จะ เป็นพฤติกรรมชอบเล่น ชอบเข้าหาเหย้าคนอื่น ๆ หัวเราะ ร้องไห้ ฯลฯ ซึ่งมีลักษณะ แยกย่อย ดังนี้

3.1 สภาวะเด็กที่มีความคิด (**Little Professor- LP**)

3.2 สภาวะเด็กปรับตัว (**Adapted Child – AC**)

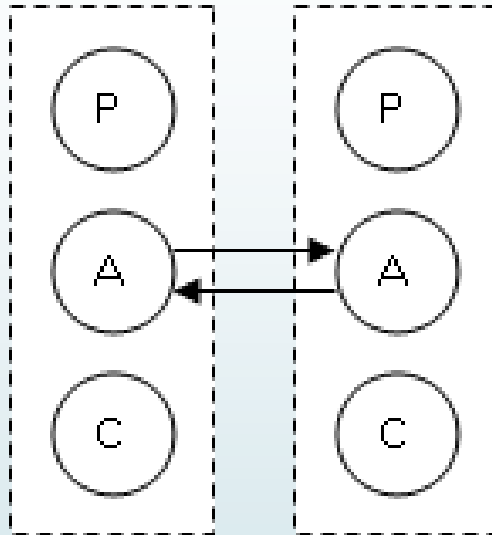
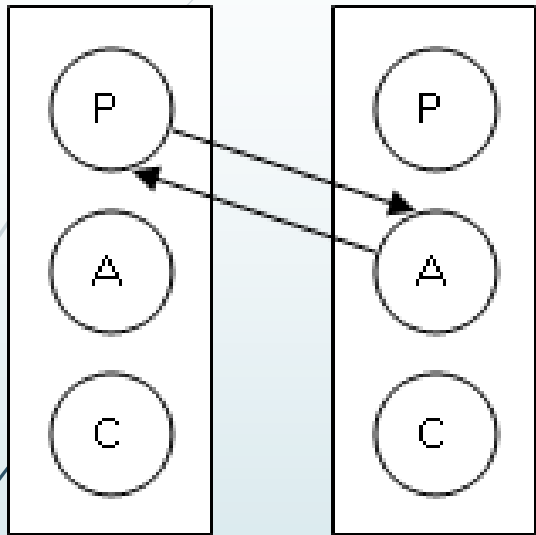
3.3 สภาวะเด็กตามธรรมชาติ (**Natural Child – NC**)

รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล

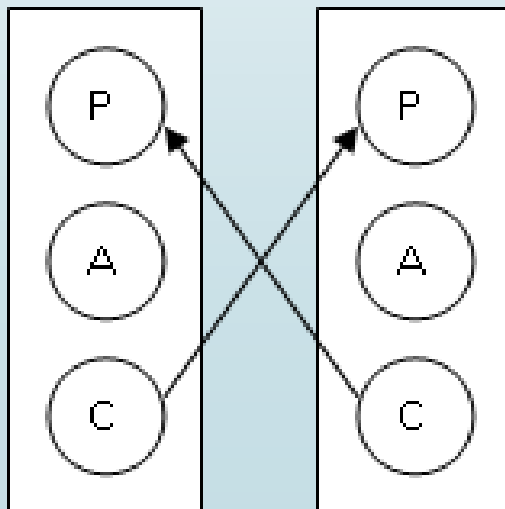
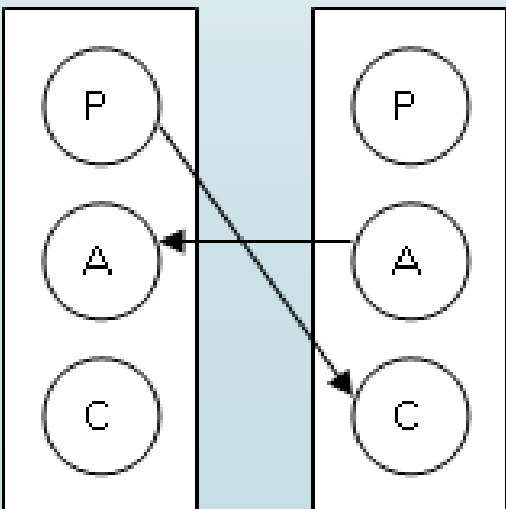
► การสื่อสารสัมพันธ์อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การสื่อสารที่สอดคล้องกัน (**Complementary transactions**) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารเข้าใจกัน มีการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน โดยผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารอาจจะอยู่ในระดับเดียวกัน หรืออยู่ต่างระดับก็ได้
- 2) การสื่อสารที่ขัดกัน (**Crossed Transactions**) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารเกิดการขัดแย้งกันเกิดความไม่พอใจ
- 3) การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง / ไม่จริงใจ (**Ulterior Transactions**) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (**overt message**) อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ (**over message**) เป็นอีกอย่างหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (ต่อ)



การสื่อสารที่สอดคล้องกัน



การสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกัน

จุดยืนแห่งชีวิต (Life Position)

- ▶ เป็นเจตคติที่คนเรามีต่อการกระทำของตนเองและคนอื่น ๆ
- ▶ โดยปกติคนทุกคนจะมีทุกแบบสลับซับซ้อนกันไปตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม แต่บางคนก็มีจุดยืนแบบใดแบบหนึ่งอยู่ตลอดเวลา โดยสรุปแบ่งได้เป็น **4** แบบ คือ
 - I. ฉันไม่ดีแต่คุณดี (I'm not OK - You're OK)
 - II. ฉันดีแต่คุณไม่ดี (I'm OK - You're not OK)
 - III. ฉันไม่ดีและคุณก็ไม่ดีด้วย (I'm not OK - You're not OK)
 - IV. ฉันดีและคุณก็ดีด้วย (I'm OK - You're OK)

You're OK (with me)

ผู้ก่อกวน
(Jerk)

ผู้ชนะ
(Winner)

I'm not OK
(with myself)

I'm OK
(with myself)

ผู้แพ้
(Loser)

ผู้บ่จืด
(Sulk)

You're not OK (with me)



ความเอาใจใส่ระหว่างบุคคล (Strokes)

- ▶ เป็นการกระทำใด ๆ ของบุคคลหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการติดต่อสื่อสารหรือการกระทำดังกล่าวอาจแสดงออกเป็นคำพูด น้ำเสียง สีหน้า แววตา การใช้ท่าทางหรือสัมผัส ซึ่งจะมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้เกี่ยวข้องในทางดีหรือเลว อบอวน หรืออ้ำว้าง ดีใจ หรือเสียใจ ฯลฯ ก็ได้
- ▶ มนุษย์ต้องการการสัมผัสทั้งทางร่างกายและจิตใจ หากขาดสิ่งนี้มนุษย์จะไม่สามารถมีชีวิตอยู่รอดหรือเจริญเติบโตทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างปกติได้ ทารกเมื่อแรกเกิดต้องการ **Stroke** จากพ่อแม่ ครั้นเมื่อเติบโตมากขึ้นความต้องการความรัก ความเอาใจใส่ก็เพิ่มมากขึ้นและเมื่อบุคคลต้องประกอบกิจการงาน ความต้องการ **Stroke** ก็มีได้ลดน้อยลงไปเลย แต่กลับดูเหมือนว่าจะยิ่งต้องการเพิ่มขึ้น นักจิตวิทยาได้เปรียบเทียบไว้ว่า “คนต้องการ **Stroke** เหมือนกับคนต้องการอาหาร หิวเหมือนกับคนหิวอาหาร”

ความเอาใจใส่ระหว่างบุคคล (ต่อ)

➔ **Stroke** มี 5 ชนิด คือ

- 1) Stroke** ที่ให้ผลทางบวก (**Positive Strokes**) หมายถึง **Stroke** ที่ผู้ให้ให้ได้อย่างจริงใจเหมาะสม สุภาพ และยกย่องให้เกียรติ
- 2) Stroke** ที่ให้ผลทางลบ (**Negative Strokes**) หมายถึง **Stroke** ที่หยาบคาย กระด้าง ฯลฯ
- 3) Stroke** ที่ให้อย่างมีเงื่อนไข (**Conditional Strokes**) หมายถึง **Stroke** ที่ไม่มีลักษณะทั้งทางบวกหรือลบแต่ผู้ให้ให้อย่างมีเงื่อนไข
- 4) Stroke** ที่หลอกลวง (**Plastic Strokes**) หมายถึง **Stroke** ที่ผู้ให้ได้อย่างเสแสร้งไม่มีความจริง แกล้งเยินยอ ฯลฯ
- 5) Stroke** ที่เป็นพิธีการ (**Ritual Strokes**) หมายถึง **Stroke** ที่กระทำเพียบเพื่อมารยาทหรือเพื่อดำเนินสัมพันธภาพในชีวิตประจำวัน

วิธีปรับตนให้เข้ากับผู้อื่นด้วยการปฏิสัมพันธ์

1. การกระตุ้นให้บุคคลเข้าสู่สภาวะผู้ใหญ่ โดยใช้การตั้งคำถามเกี่ยวกับเหตุผล พุดคุยกันต้องอาศัยข้อเท็จจริง เพื่อทำความเข้าใจความเป็นเหตุเป็นผล หรือการยกตัวอย่างเกี่ยวกับการพิสูจน์ความจริง ความถูกต้อง ความเหมาะสม
2. การกระตุ้นให้บุคคลเข้าสู่สภาวะเด็ก ทำได้โดยพุดคุยเรื่องสนุกสนาน ตลก ร่าเริง กระตุ้นให้เกิดความร่าเริง แจ่มใส พยายามห้ามมองอื่น ๆ ที่ทำให้ตกลงขบขันเป็นการคลายเครียด
3. การกระตุ้นบุคคลเข้าสู่สภาวะผู้ใหญ่ที่มีเมตตา ทำได้โดยการขอคำแนะนำต่างๆ ที่ตัวเรามีประสบการณ์น้อยเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติที่ถูกต้อง ขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่มีเมตตา ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเลียนแบบพฤติกรรมที่งดงาม



วิธีการสร้างมิตร

- นิสัยสามัญของมนุษย์
- กระบวนการขัดเกลาทางสังคม
- การสร้างมนุษยสัมพันธ์
- หลักการสื่อสาร
- เทคนิคการสร้างมิตรและครองใจคน



วิธีการสร้างมิตร

- ▶ มนุษย์ไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยวเดียวดาย จำเป็นต้องมีเพื่อน มีการเข้าสังคม พบปะพูดคุย สนทนา ปรึกษาหารือ ติดต่องาน และทำสัญญา เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวจะใช้การติดต่อสื่อความหมายเพื่อให้เกิดความรับรู้ ความรู้สึก อารมณ์ ความคิด ค่านิยม เจตคติ ความเฉลียวฉลาด และความสนใจของแต่ละฝ่าย อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ และนำมาซึ่งความสำเร็จและความสงบสุข
- ▶ มนุษย์สัมพันธ์ให้ความสำคัญที่คนและจิตใจ โดยเฉพาะจิตใจที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

นิสัยสามัญของมนุษย์

- ▶ มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (รูปร่าง อารมณ์ จิตใจ และความรู้สึก) ด้านสังคม (การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น) และด้านสติปัญญา (ความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจ สิ่งต่าง ๆ)
- ▶ สาเหตุที่ทำให้มนุษย์แตกต่างกัน ได้แก่
 - 1) พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม => พันธุกรรมเป็นสิ่งที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นสภาพสังคม การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การประกอบอาชีพ
 - 2) ลำดับการเกิด => การเป็นลูกคนโต คนกลาง และคนเล็ก ย่อมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน
 - 3) รูปร่างลักษณะบุคคลิก => ภาพรวมของรูปลักษณ์ภายนอกที่พอจะสังเกตเห็นหรือพบเห็นได้

นิสัยสามัญของมนุษย์ (ต่อ)

- ▶ ในทางพุทธศาสนาได้ลำดับขั้นของมนุษย์โดยใช้ลำดับขั้นของจิตแต่ละบุคคลเป็น 5 ระดับ ดังนี้
 - 1) มนุสสสติระจณา คือ ผู้ที่มีร่างกายเป็นมนุษย์แต่มีจิตใจเหมือนสัตว์เดรัจฉาน
 - 2) มนุสสเปโต คือ ผู้ที่มีร่างกายเป็นมนุษย์แต่มีจิตใจดั่งเปรต
 - 3) มนุสสมนุสโส คือ ผู้ที่มีร่างกายเป็นมนุษย์และมีภาวะจิตใจเป็นมนุษย์
 - 4) มนุสเทโว คือ ผู้ที่มีร่างกายเป็นมนุษย์ และมีสภาวะจิตใจสูงดั่งเทวดา
 - 5) มนุสสอริโย คือ ผู้ที่เป็นมนุษย์ที่มีจิตใจสะอาด สว่างและสงบ ละซึ่งกิเลสทั้งปวง

นิสัยสามัญของมนุษย์ (ต่อ)

➡ นิสัยสามัญของมนุษย์ทุกคนล้วนมีดังนี้

1. ไม่ชอบให้ใครตำหนิ
2. อยากมีชื่อเสียง อยากมีคุณค่าในสายตาของคนในสังคม
3. จะทำอะไรต่อเมื่อมีความต้องการสิ่งนั้น
4. สนใจตนเองมากกว่าสนใจผู้อื่น
5. ชอบคนหน้าตาอึมแ่้มมากกว่าคนหน้าตาบั้งตั้ง
6. อยากให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับความคิดตน
7. อยากให้คนอื่นฟังเมื่อตนพูด
8. อยากให้คนอื่นสนใจในชื่อของตนเอง
9. ไม่ชอบให้ใครโต้เถียง
10. ต้องการความเป็นกันเอง



กระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization)



ครอบครัว => การอบรมเลี้ยงดู
ของพ่อแม่ หรือผู้ปกครอง



โรงเรียนหรือสถานศึกษา => การ
สั่งสมความรู้ คุณธรรม ความคิด สิ่ง
ที่ดีงาม



กลุ่มเพื่อน => การชักจูงและ
ถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ
ระหว่างกันในกลุ่ม



กลุ่มอาชีพ => กลุ่มบุคคลในที่
ทำงาน กฎระเบียบและวัฒนธรรม
องค์กรในที่ทำงาน



สื่อมวลชน => การเป็นสื่อกลาง
ในการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารและ
ข้อมูลต่าง ๆ



สถาบันศาสนา => การเป็นที่ยึด
เหนี่ยว และเป็นที่พึ่งทางใจ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

➡ มนุษยสัมพันธ์ คือ การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้

➡ ประโยชน์ของการมีมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

1.ด้านส่วนตัว: เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลและธรรมชาติของมนุษย์ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อคนในครอบครัว และลดความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

2.ด้านสังคม: เกิดความคุ้นเคยได้ง่ายและรวดเร็ว เกิดความสามัคคีในในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกัน เกิดความสงบสุขและสามารถลดความขัดแย้งกันภายในกลุ่ม

3.ด้านการปฏิบัติงาน: เกิดความคุ้นเคยกันระหว่างสมาชิกอย่างรวดเร็ว เกิดการประสานงานที่ดี เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และผลงานมีประสิทธิภาพ



การสร้างมนุษยสัมพันธ์ (ต่อ)

- ▶ ปัจจัยที่มีต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ เข้าใจตนเอง / เข้าใจผู้อื่น / เข้าใจสังคม / เข้าใจลักษณะโครงสร้างของหมู่คณะ / เข้าใจหลักการและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- ▶ หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในทางจิตวิทยา คือ รู้จักตนเอง / มีความเข้าใจผู้อื่น / การให้ / การยกย่องชมเชย / และการมีศิลปะในการดำเนิน



การสร้างมนุษยสัมพันธ์ (ต่อ)

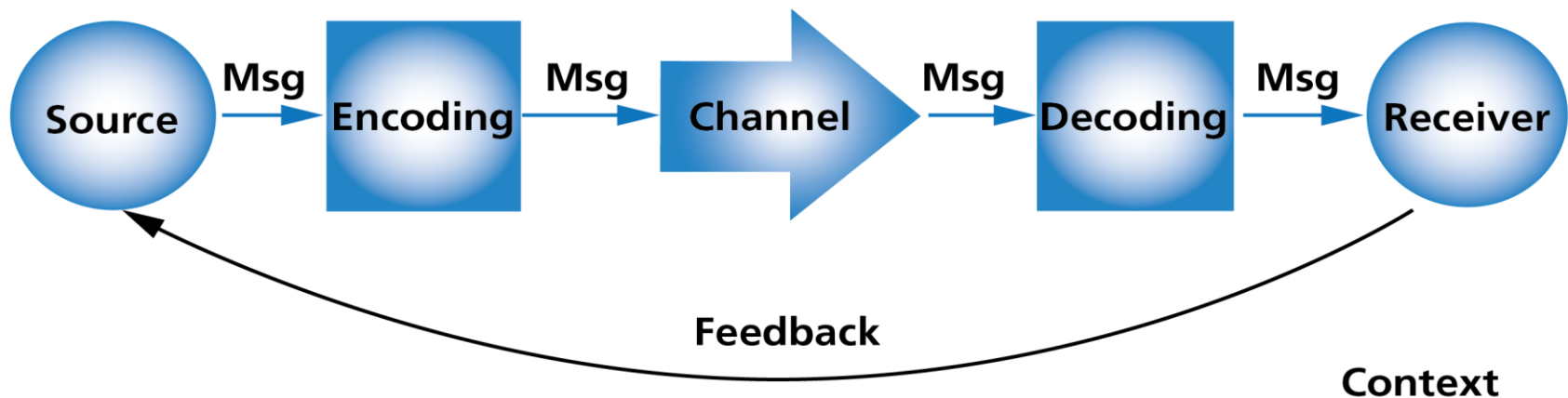
เทคนิควิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส (ทำตัวให้มีความร่าเริง แจ่มใส ทักทายกันด้วยรอยยิ้ม)ข
- 2) มีความเกรงใจ (ไม่ทำอะไรตามใจตนเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น)
- 3) พูดจาสุภาพอ่อนหวาน (ใช้วาจาที่ไพเราะ และสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง)
- 4) มีความจริงใจกับผู้อื่น (ไม่มีเล่ห์เหลี่ยมหรือกลอุบายที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง)
- 5) ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (เป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่และให้เกียรติผู้อื่น)
- 6) วางตัวให้เหมาะสมกับกาละ เทศะ และบุคคล (การกระทำให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่)
- 7) ไม่เห็นแก่ตัว (มีน้ำใจ รู้จักให้มากกว่ารับเพียงฝ่ายเดียว)
- 8) รู้จักยกย่องชมเชยผู้อื่น (เป็นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน หลีกเลียงการตำหนิให้มากที่สุด)
- 9) สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน (ต้องรู้จักเด็กรู้จักผู้ใหญ่ และอย่าตนเป็นคนเย่อหยิ่ง จองหอง)
- 10) รู้จักการให้อภัย (การให้อภัยถือเป็นการสร้างมิตรและเป็นการให้ที่ยิ่งใหญ่)
- 11) รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น (สามารถช่วยได้ทั้งกำลังกาย กำลังทรัพย์ และสติปัญญา)
- 12) อดทนและควบคุมอารมณ์ได้ (ไม่พูดหรือตัดสินใจทำอะไรในขณะที่โกรธ)

หลักการสื่อสาร

- การสื่อสาร คือ การส่งข่าวสาร ข้อมูลแนวความคิด ตลอดจนทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อกัน ทั้งโดยการพูด การเขียนและการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการสร้างหรือตัดความสัมพันธ์ ตลอดจนการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง

The Communication Process



หลักการสื่อสาร (ต่อ)

▶ ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารมีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (หรือทีมงาน) ได้แก่

1. ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี
2. ช่วยให้เกิดความเข้าใจในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เกิดความสามัคคี
3. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์
4. ช่วยให้เกิดโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีความรู้เพิ่มเติม มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของโลก



หลักการสื่อสาร (ต่อ)

➡ ประเภทของการติดต่อสื่อสาร จำแนกได้ดังนี้

1. แบ่งตามโดยอาศัยการส่งข้อมูลกลับ

- I. การติดต่อสื่อสารทางเดียว (**One-way Communication**)
- II. การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (**Two-way Communication**)

2. แบ่งตามลำดับการบังคับบัญชา

- I. การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา (**Downward Communication**)
- II. การติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชามายังผู้บังคับบัญชา (**Upward Communication**)
- III. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (**Horizontal Communication**)

เทคนิคการสร้างมิตรและครองใจคน



- มิตร หมายถึง ผู้คนที่บุคคลคบหาสมาคม สนทนาปราศรัยด้วย มีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน เพื่อผลประโยชน์อย่างเดียวกัน คือ ได้รับความสุข ความสมหวัง ความรัก ความสงบสุข ตลอดจนความพึงพอใจร่วมกัน
- ประเภทของมิตรสามารถแบ่งได้ ดังนี้
 1. มิตรที่ควรคบหรือมิตรแท้ มีลักษณะคือ มีอุปการะ ร่วมทุกข์ร่วมสุข แนะนำ ประโยชน์ และมีความรักใคร่
 2. มิตรที่ไม่ควรคบหรือมิตรเทียม มีลักษณะคือ ดีแต่พูด ปอกลอก หัวประจบ และชักชวนไปในทางที่ผิด



เทคนิคการสร้างมิตรและครองใจคน (ต่อ)

▶ ประโยชน์ของการผูกมิตร

- I. เป็นที่ชื่นชอบยินดีของผู้อื่น เนื่องจากสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี อยู่ไหนจึงมีแต่คนชื่นชอบและรักใคร่
- II. ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เนื่องจากการที่เป็นที่ชื่นชอบและรักใคร่ของผู้อื่นหรือในสถานที่ทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานหรือการขอความช่วยเหลือเป็นไปอย่างราบรื่น
- III. มีความสุข สมหวัง ประสบความสำเร็จในชีวิต



เทคนิคการสร้างมิตรและครองใจคน (ต่อ)

➡ วิธีการผูกมิตรเพื่อครองใจคน

- I. ปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองในทุก ๆ ด้าน
- II. มีทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อผู้อื่น
- III. หมั่นสำรวจตนเองอยู่เสมอว่า เพื่อน ๆ หรือคนรอบข้างยอมรับตนเองมากน้อยเพียงใด
- IV. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากขึ้น
- V. รู้จักมองโลกในแง่ดี มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล
- VI. ไม่สร้างความขัดแย้งกับผู้อื่น
- VII. ควรกล่าวแต่คำที่แสดงความเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ
- VIII. พุดคุยในสิ่งที่งาม

