

**ใบความรู้ที่ ๑ เรื่อง ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพ**  
**หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ เรื่อง สุขภาพดี มีทักษะชีวิต รู้ป้องกันภัย**  
**แผนการจัดการเรียนรู้ที่ ๗ เรื่อง ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพ**  
**รายวิชา สุขศึกษา รัชวิชา พ ๒๒๑๐๓ ภาคเรียนที่ ๒ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒**

### ความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล จึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับคนทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ก็ตาม โดยเฉพาะนักเรียน จะมุ่งแต่เรียนเก่งอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องรู้จักการผูกมิตรกับเพื่อน การปฏิบัติต่อครูอาจารย์ด้วยความเคารพ การอยู่ร่วมกันในครอบครัวกับพ่อแม่ ญาติพี่น้องและการอยู่ในสังคมร่วมกับคนอื่น ๆ ด้วยความเอื้ออาทรและเอื้อเฟื้อต่อกัน จะช่วยให้มีชีวิตที่สมบูรณ์ อบอุ่นและราบรื่น สามารถอยู่ได้อย่างมีความสุขทั้งที่บ้าน ที่โรงเรียน และในสังคมด้วย

หากเราสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ก็จะสามารถนำความรู้ความสามารถและคุณลักษณะของแต่ละคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ก่อให้เกิดความร่วมมือกัน การแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ช่วยให้เกิดความสำเร็จในสิ่งที่ทำ และเกิดความสงบสุขในการอยู่ร่วมกันด้วย

### ทักษะสำคัญสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

**การสื่อสาร** หมายถึง การสื่อความหมายด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป โดยการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดเรื่องราวความรู้สึนึกคิด ความเห็น ความต้องการ ความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ถ่ายทอดให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับ โดยทั้งสองฝ่ายมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันด้วย

ลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พบบ่อย ได้แก่

๑. **การสื่อสารทางบวก** เป็นการสื่อสารแบบมิตร รับฟังซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้คู่สนทนาเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ ภาคภูมิใจเกิดกำลังใจและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

๒. **การสื่อสารทางลบ** เป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับเกิดความไม่พอใจ เสียใจ หรือรู้สึกด้อยคุณค่า เช่น การดูว่า ด่าทอ ประชดประชัน บ่นว่ากระทบบกระเทียบเปรียบเปรยดูถูกดูหมิ่น ลำเลิกไม่จริงใจ ฯลฯ ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งและไม่เข้าใจกันที่สุดในที่สุด

๓. **การสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมา** เป็นการสื่อสารที่มีความหมายอื่นแฝงหรือซ่อนอยู่ ผู้รับต้องอาศัยการแปลความ ตีความ ขยายความเพื่อทำความเข้าใจซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการสื่อสารทางบวกและการสื่อสารทางลบ

**ทักษะที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพ** มีหลายทักษะประกอบกัน ดังนี้

๑. ทักษะการสื่อสาร
๒. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ
๓. ทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม
๔. ทักษะการแสดงความเห็นและการรับฟังความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

### ๑. ทักษะการสื่อสาร (COMMUNICATION SKILLS)

การสื่อสารที่ดีเป็นการสื่อสาร ๒ ทาง (TWO WAYS COMMUNICATION) ซึ่งต้องอาศัยทั้งภาษาพูด และภาษาท่าทางที่สอดคล้องกัน การฟังอย่างตั้งใจ การใส่ใจในกิริยาท่าทาง น้ำเสียง และการคาดเดาความรู้สึก ความต้องการของคู่สนทนา

#### หลักทั่วไปของการสื่อสาร

๑. ให้ข้อมูลชัดเจน บอกความรู้สึก ความคิดเห็นความต้องการของตนเองอย่างตรงไปตรงมา เช่น พูดว่า “ฉันหิวมากเลย เราออกไปกินข้าวกันดีไหม” จะชัดเจนและให้ความรู้สึกที่ดีกว่า “เมื่อไรเธอจะออกไปกินข้าวสักที”
๒. มีอารมณ์สงบ ไม่ใช้อารมณ์ในการสนทนา
๓. สื่อสารทางบวก สร้างความรู้สึกที่ดีต่อคู่สนทนา เช่น การถามความเห็น การแสดงความชื่นชมคู่สนทนา ให้กำลังใจ ฯลฯ
๔. มองสถานการณ์ตามความเป็นจริง ใช้เหตุผล ไม่ใช้อารมณ์
๕. ถูกกาลเทศะ ใช้เวลาในการสนทนาที่เหมาะสม ไม่เยิ่นเย้อ หรือรวบรัดตัดความจนเกินไป

#### ขั้นตอนการสื่อสาร

๑. บอกความรู้สึกของตนเอง เช่น “ผมไม่เข้าใจที่คุณพูด...”
๒. บอกความต้องการของตนเอง เช่น “...กรุณาพูดซ้ำอีกครั้ง...”
๓. ถามความเห็นคู่สนทนา เช่น “...ได้ไหมครับ”
๔. ขอบคุณเมื่อเขาทำตาม เช่น “เข้าใจชัดเจนแล้วครับ ขอบคุณครับ”

### ๒. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (LISTENING AND ATTENTIVE SKILLS)

การฟังอย่างตั้งใจ นอกจากจะช่วยให้เราเข้าใจบทสนทนาได้ดียิ่งขึ้นแล้ว การฟังอย่างตั้งใจยังทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟังอีกด้วย หลักการฟังอย่างตั้งใจ มีดังนี้

๑. ฟังอย่างตั้งใจ พร้อมกับสังเกตสีหน้า น้ำเสียง กิริยาท่าทางของผู้พูด
๒. ตอบสนองด้วยภาษาพูด และภาษาท่าทางที่เหมาะสม

● **ภาษาพูด** เช่น การทวนคำพูดเพื่อแสดงให้เห็นว่ากำลังตั้งใจฟัง และป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เช่น “คุณบอกผมว่า ให้ผมกลับไปทำโจทย์ข้อนี้มาใหม่ใช่ไหมครับ” หรือการใช้คำพูดสั้น ๆ เพื่อแสดงการตอบสนองว่าเรากำลังฟังอยู่ เช่น “อืม...ครับ...ครับ...น่าสนใจครับ...”

- **ภาษาท่าทาง** เช่น สีหน้า การสบตา การวางตัว การจับมือ น้ำเสียง ฯลฯ

๓. ทำความเข้าใจและคาดเดาความรู้สึก ความต้องการของผู้พูดจากภาษาพูด และภาษาท่าทาง สรุปความต้องการของผู้พูดไว้ในใจ

- ๔. ตอบสนองความต้องการของคู่สนทนาด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทางที่เหมาะสม

### ๓. ทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม (ASSERTIVE SKILLS)

การแสดงออกต่อสถานการณ์หรือบุคคลต่าง ๆ ที่เหมาะสมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เราสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้

**การแสดงออกที่เหมาะสมมีแนวทาง ๔ ขั้นตอน** ดังนี้

๑. กำหนดเนื้อหาและความต้องการที่จะแสดงออก
๒. วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของการแสดงออกนั้น ๆ
๓. ตัดสินใจที่จะแสดงออก และหาทางแก้ไขข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น
๔. แสดงออกด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทางที่เหมาะสม

**แสดงออกอย่างเหมาะสม (ASSERTIVENESS)** เปรียบเหมือน “ช่างสร้างบ้าน” (การสร้างบ้านต้องใช้ความคิดไตร่ตรอง มีการกำหนดโครงสร้าง) บุคคลเหล่านี้จะเคารพสิทธิของผู้อื่น รู้จักขอบเขตสิทธิของตนเอง รู้จักการประนีประนอม ต่อรองมุงผลลัพธ์ให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกชนะทั้งคู่ (WIN – WIN) และรู้ว่าจะทำอย่างไรให้ได้ผลตามที่ต้องการโดยไม่ใช้อารมณ์

การแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการปฏิบัติต่อผู้อื่นที่ทำให้ทุกคนสบายใจ ไม่เกิดความขัดแย้ง

### ๔. ทักษะการแสดงความเห็นและการรับฟังความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ มีหลักการ ดังนี้

๑. ฟังอย่างใส่ใจด้วยใจเปิดกว้าง ไม่ด่วนโต้แย้ง ปกป้องตนเอง
๒. แสดงความชื่นชมในแนวคิดที่ดีของอีกฝ่ายหนึ่ง
๓. บอกสิ่งที่ไม่เห็นด้วย พร้อมข้อเสนอแนะ ด้วยคำพูดที่สุภาพ เช่น “ผมคิดว่าข้อความตรงนี้ ถ้าปรับสำนวนเป็น...ก็จะดีมากนะครับ” ไม่ควรใช้คำประณาม เช่น ไม่ได้เรื่อง ไม่เข้าท่าใช้ไม่ได้ เป็นต้น
๔. พยายามทำใจเป็นกลาง รับฟังเหตุผลของอีกฝ่าย
๕. ถามความคิดเห็น เพื่อหาทางออกร่วมกัน เช่น “คุณคิดอย่างไรครับ กับข้อเสนอของผม”
๖. รู้ว่าเมื่อใดควรหยุด หรือยุติการโต้แย้ง

## ประเภทของความขัดแย้งและวิธีการจัดการ

ประเภท	วิธีการจัดการ
๑. <b>ขัดแย้งธรรมดา</b> เช่น ลูกอยากออกไปซื้อของแต่แม่ให้อยู่บ้าน เป็นต้น	๑. เรื่องไม่สำคัญ เลือกอะไรก็ได้
๒. <b>ขัดแย้งในเนื้อหา</b> เช่น คน ๒ คน ให้ข้อมูลต่างกันในเรื่องเดียวกัน เป็นต้น	๒. พักไว้ก่อนแล้วไปหาข้อมูลเพิ่มเติม
๓. <b>ขัดแย้งเรื่องค่านิยม ความเชื่อ</b> เช่น คนที่ยอมรับการอยู่ด้วยกัน ก่อนแต่งงานและ คนที่ไม่ยอมรับ เป็นต้น	๓. เรื่องความเชื่อ ค่านิยม เป็นเรื่องยาก ถ้าวางกลาง กันไม่ได้ต้องให้อิสระ เพราะทุกคนไม่จำเป็นต้องเชื่อเหมือนกัน
๔. <b>ขัดแย้งเพราะถือตนเองเป็นใหญ่</b>	๔. ข้อสำคัญไม่ได้อยู่ที่ความขัดแย้ง แต่อยู่ที่ตัวบุคคลจึงต้องปล่อยไปก่อน ในระยะยาวถึงค่อย ๆ เปลี่ยน

### ๑๒ ยุทธวิธีในการขจัดความขัดแย้ง

๑. เมื่อมีเรื่องระหองระแหงขอให้พูดจากันให้รู้เรื่อง อย่าละเลย แต่หากฝ่ายหนึ่งกำลังไม่สบายใจขอให้รอไว้ระยะหนึ่ง
๒. เมื่อต่างฝ่ายต่างใจเย็นแล้วเริ่มพูดกัน ให้พูดอย่างเป็นกันเองในอิริยาบถที่สบายใจ อย่างเอาจริงเอาจัง
๓. ก่อนที่จะตำหนิ ควรยกย่องชมเชยก่อน
๔. ระบุความขัดแย้งให้ตรงจุด อย่าเพิ่งไปตัดสินว่าถูกผิด หรือวิจารณ์
๕. เมื่อฝ่ายตรงข้ามใช้ถ้อยคำรุนแรงขอให้ใช้ความอดทน และรอให้อีกฝ่ายใจเย็นแล้วจึงชี้ช่องความผิดพลาดและทางแก้ไข
๖. อย่าตำหนิ เยาะเย้ย และกระทบกระทั่งผู้อื่นให้เสียหาย หากจะตำหนิขอให้เป็นไปด้วยความสร้างสรรค์ อย่าใช้การตำหนิเป็นการแก้แค้นและลงโทษซึ่งกันและกัน
๗. เมื่อทำผิด ขอให้ตรวจสอบสาเหตุแห่งการทำผิดและหาทางแก้ไข
๘. เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ต้องพยายามมองส่วนที่ดีและค้นพบส่วนที่ต้องแก้ไข เพื่อให้อีกฝ่ายทราบถึงความผิดพลาด
๙. หากจำเป็นต้องตักเตือนหรือแก้ไขพฤติกรรมของคนที่รู้จัก ควรทำอย่างรวบรัดเร็วรวบรัด และหากมีโอกาสอยู่ตามลำพัง ควรทำความเข้าใจให้ได้ก่อนที่จะล่าถอยไป
๑๐. ขอให้ต่างฝ่ายได้พูดในสิ่งที่คับข้องใจ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลเหตุของปัญหาและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน
๑๑. การไกล่เกลี่ยเพื่อให้คน ๒ คน มีความรู้สึกที่ดีต่อกันด้วยการเผชิญหน้า พยายามฟังให้มาก เพื่อให้เขาได้ระบายความรู้สึกอัดอั้น อารมณ์ที่ร้อนจะดีขึ้น
๑๒. เมื่อใช้ยุทธวิธีทุกอย่างเพื่อขจัดความขัดแย้งแล้ว พยายามติดตามพฤติกรรมของคนๆ นั้น ว่าเปลี่ยนไปในทางดีมากขึ้นเพียงใด

นอกจากนี้ ควรน้อมนำหลักธรรมอัตตสัมมปณิธิ คือ การเป็นผู้ตั้งกายอยู่ในระเบียบ ทำกิริยาอาหารให้สมภูมิฐานะของตน ตั้งวาจาให้อยู่ในระเบียบของวาจา พูดจริง พูดไพเราะ พูดให้เกิดความสามัคคี ไม่พูดยั่วโมโห ไม่พูดให้ทะเลาะกัน อีกทั้งตั้งใจอยู่ในระเบียบของใจ ควรวางระเบียบของใจอย่างมีสติ ให้สติคุมใจ ขยันนั่งสมาธิ เจริญภาวนาจนมีอำนาจกล้าแข็งเหนือใจ สามารถบังคับตนเองได้ อันชื่อว่าตั้งใจถูก

### แหล่งอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๖๓). *คู่มือการจัดกิจกรรมฝึกคิด แก้ปัญหา พัฒนา EQ.*

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๗). *ความรู้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง.* พิมพ์ครั้งที่ ๑.

กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.