

# ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

## บทที่ 1:

### ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน และ การตระหนักรู้ในตนเอง

#### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน

## ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน คืออะไร

คือ ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  
โดยใช้คำพูด และไม่ใช้คำพูด



การสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงานคือ ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เนื่องจากทุกคน ไม่ได้ มีเวลาพูด และเวลาฟังเท่ากัน โดยเฉพาะในการทำงานที่จะต้องมีการประชุม อภิปราย หาข้อสรุปในเรื่องต่างๆ นอกจากนี้ แต่ละคนก็มีความคิด มุมมอง ประสบการณ์ บทบาทหน้าที่ที่ต่างกัน การพูดคุยกันแต่ละครั้งจำเป็นจะต้องมีความเข้าใจกันอย่างมาก โดยหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสาร คือ สื่อสารได้ตรงกับสิ่งที่ตนเองต้องการสื่อ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความสามารถในการสื่อสาร ก็จะทำให้การประชุม การอภิปรายนั้น โดยสามารถหาข้อสรุปได้ และ

ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ตึงเครียดระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตรงข้ามกันหากองค์การใด มีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม หรือการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ก็อาจนำมาซึ่งความไม่เข้าใจ ความขัดแย้ง จนกระทบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

## 1.2 รูปแบบการปรับตัว และ การสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน



การปรับตัว เป็น วิธีการที่แต่ละบุคคล ปรับตนเองเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อม ซึ่งบางครั้งอาจจะส่งเสริม บางครั้งอาจจะขัดขวาง รวมไปถึง บางครั้งสร้างความทุกข์ให้แต่ละบุคคลได้ กระบวนการปรับตัวนี้ มาจากความ ต้องการภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งการปรับตัวจะช่วยให้ แต่ละคนนั้นบรรลุถึงความต้องการได้

แนวคิดทางจิตวิทยาแนวคิดหนึ่ง อธิบายว่าการปรับตัวนั้นมีองค์ประกอบ 3 อย่างคือ ตนเอง คนอื่น และ บริบท ซึ่งในการทำงานอาจจะเป็นวัฒนธรรม กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ รวมไปถึงนโยบาย และวิธีการทำงาน ทำให้ เกิดการปรับตัวแบบต่างๆ โดยการปรับตัวนี้ สะท้อนออกมาเป็นรูปแบบของการสื่อสาร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

แบบที่ 1 ชอบตำหนิ

แบบที่ 2 ยินยอม

แบบที่ 3 ใ้แต่เหตุผลมากเกินไป

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

แบบที่ 4 เฉไฉ

แบบที่ 5 สอดคล้องกลมกลืน

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้ในตนเอง

## การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) คืออะไร



การรู้ รับรู้ เข้าใจตนเอง  
อย่างมีภาวะรู้ตัว  
เช่น รู้ว่าตนเองคิดอย่างไร  
รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร

## การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) สำคัญอย่างไรในการสื่อสาร



ใจเย็น  
รับฟัง  
รู้ตัว  
รู้ทันความต้องการของตนเอง  
รู้ความต้องการของผู้อื่น



การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้ในตนเอง

คนส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญกับ พฤติกรรม หรือการกระทำภายนอก เนื่องจาก พฤติกรรม หรือการกระทำภายนอก เป็นสิ่งที่มองเห็นสังเกตได้ง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วยังมีอีกหลายอย่างที่เป็นเบื้องหลังของ พฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ ความรู้สึก ความคาดหวัง ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ เบื้องหลังของ พฤติกรรมเหล่านี้มีผลอย่างมากในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในการสื่อสาร เช่น การพูด การแสดงสีหน้า การกระทำ หรือ แม้แต่ปฏิกิริยาของร่างกาย เช่นเมื่อเราต้องการสื่อสารกับใครสักคนหนึ่ง สิ่งที่แสดงออกในการสื่อสาร จะมีทั้ง พฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ความคาดหวัง ความต้องการ แสดงออกมาพร้อมกับ พฤติกรรมในการสื่อสารนั้นด้วย หากเราไม่รู้ตัวเราก็คงจะแสดงพฤติกรรมสื่อสารที่ไม่เหมาะสม หรือทำให้เกิด การสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกลมกลืนกับสิ่งที่เราต้องการได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness)



### 1.4 การฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง

#### วิธีที่ 1 การฝึกสมาธิโดยการอยู่กับลมหายใจ หรืออยู่ในความเงียบ

เราทราบดีว่า การทำสมาธิเป็นการฝึกฝนการรับรู้ได้เป็นอย่างมาก การมีสมาธิโดยการอยู่กับลมหายใจด้วยการหายใจเข้าออก สามารถทำให้เรารู้ตนเองได้ดีขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องทำอย่างเป็นทางการ หรือเต็มรูปแบบ การหยุด และอยู่กับลมหายใจตนเอง ด้วยการหายใจเข้าออก ประมาณ 3-5 ครั้ง อย่างรู้ตัวจะช่วยให้มีสมาธิ และรู้ตนเองมากขึ้น

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

## วิธีที่ 2 การอยู่กับความเครียดกับธรรมชาติ

ความเครียด มีประโยชน์ต่อการรู้ตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเดินในความเครียดท่ามกลางธรรมชาติจะมีประโยชน์ในการสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง ในการทำงานหลายคนอาจจะคิดว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำได้ ในช่วงพัก เราอาจจะหาเวลาให้ตนเอง ได้อยู่กับความเครียดในสวนหย่อม หรือใกล้ต้นไม้ ก็เป็นการฝึกตนเองได้ดี ความสงบในความเครียดจะช่วยให้เราได้ยินความคิด และอารมณ์ของตนเองชัดเจนขึ้น และก็เป็นแนวทางหนึ่งในการฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง

## วิธีที่ 3 การคำถามเพื่อสำรวจตนเอง

การคุยกับตนเองเป็นเรื่องปกติของทุกคน เพียงแต่เราอาจจะไม่ได้คุยออกมาเป็นเสียงเหมือนกันทุกคน การพูดคุยหรือการตั้งคำถามกับตนเองเป็นสิ่งที่ช่วยให้แต่ละคนได้ฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง เช่น คำถามที่สำรวจอารมณ์ตนเอง สำรวจความคิด สำรวจความต้องการ สำรวจความคาดหวังของตนเอง ไม่ว่าจะเป็ฉันต้องการอะไรตอนที่ฉันโกรธเพื่อนร่วมงาน การที่ฉันกำลังทำงานอย่างหนักนี้ ฉันต้องการอะไร ความรู้สึกของฉันตอนที่เพื่อนได้เป็นหัวหน้างาน ความคิดของฉันตอนที่หัวหน้าเรียกไปต่อว่าเมื่องานผิดพลาด ตัวอย่างคำถามเหล่านี้ล้วนทำให้แต่ละคนเกิดภาวะ รู้ตัว และมีสติ เพิ่มขึ้น

## วิธีที่ 4 การจดบันทึกเพื่อทบทวนตนเองในแต่ละวัน

การจดบันทึก เป็นการทบทวนตนเองที่ดีแบบหนึ่ง เพราะการเขียนช่วยให้เราได้ไตร่ตรองตนเอง ขยายมุมมอง ความคิดของตนเอง ช่วยให้เราได้ปลดปล่อยอย่างอิสระ และทำให้รู้ทันอารมณ์ ความคิดของตนเองเพราะการเขียน และอ่านสิ่งที่เกิดขึ้นจะช่วยให้เกิดภาวะรู้ตนเอง .. แม้ทุกคนอาจจะไม่ได้ชอบเขียน แต่ การเขียนเป็นการได้ระบายความคิด และทำให้เกิดการตระหนักรู้ตนเองเพิ่มขึ้นได้วิธีหนึ่ง

## วิธีที่ 5 การรับฟังผู้อื่น และ ขอ Feedback จากผู้อื่น

เนื่องจากการประเมินตนเอง อาจจะทำให้เราอาจพลาดบางสิ่งในการประเมินตนเอง การได้ข้อมูลจากผู้อื่นจะมีประโยชน์มากขึ้นในการประเมินตนเอง หากคุณมีความกล้าหาญที่จะขอ Feedback จากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานของตนเองจะช่วยให้เราได้รู้ตนเองเพิ่มขึ้น โดยจะต้องรับฟังผู้อื่นอย่างเปิดใจ และ เต็มใจที่จะรับฟังสิ่งที่พวกเขาพูด แม้ว่าสิ่งที่คนอื่นพูด อาจจะเป็นสิ่งที่เราไม่อยากจะยิน ในบางเรื่องตดยเฉพาะข้อมูลด้านลบ แต่สิ่งนั้นจะทำให้เกิดการทบทวนตนเอง และรู้ตนเองเพิ่มขึ้น ที่สำคัญข้อมูลที่ได้จากคนอื่น จะเป็นส่วนประกอบในการที่เราจะฝึกตนเอง อาจจะถูก ผิด ใช่ ไม่ใช่ เราก็นำสิ่งเหล่านี้ มาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองต่อไป ประโยชน์ของการตระหนักรู้ในตนเอง

1. การตระหนักรู้ในตนเองช่วยให้เปิดรับความคิดที่หลากหลาย และมีใจเป็นกลาง ในการทำงาน การมีมุมมองที่แตกต่างกันเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นเสมอในการทำงาน การตระหนักรู้ในตนเองช่วยให้เรารับฟังคนอื่นได้

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

มากขึ้น เนื่องจาก การตระหนักรู้ในตนเองคือ การรู้ตัว หรือรู้ทันตนเอง ทำให้เกิดความเข้าใจและลดอคติที่มีต่อคนอื่น เพราะเมื่อเกิดการตระหนักรู้ในตนเอง เราจะเข้าใจสิ่งที่ตนเองกำลังทำ รู้สึก คิด คาดหวัง และต้องการ ดังนั้น เมื่อรู้แล้วเราก็จะสามารถเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้มากขึ้น

2. ยิ่งตระหนักรู้ในตนเองมากยิ่งขึ้นยิ่งรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บ่อยครั้งในการทำงาน เรามักต้องการ การยอมรับจากคนอื่น เราจึงอ่อนไหวไปกับคำพูด คำวิพากษ์วิจารณ์ของคนอื่น หากเราตระหนักรู้ในตนเองเราช่วยให้เราตรวจสอบได้ว่าสิ่งใดจริง หรือไม่จริง รวมทั้งรู้ว่าสิ่งใดเป็นประโยชน์ หรือไม่เป็นประโยชน์สำหรับเรา และเมื่อเรารู้ จะทำให้เรามีทิศทางในการดำเนินชีวิต และมีสติมากขึ้น ซึ่งนั่นจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง

3. เมื่อตระหนักรู้ในตนเองจะทำให้รู้ว่าอะไรที่เราทำได้ดี อะไรที่จะพัฒนาตนเอง เราทุกคนล้วนมีจุดแข็งและจุดอ่อน โดยเฉพาะในการทำงาน เมื่อเราฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเองมากพอ จะทำให้เราเข้าใจตนเอง และเข้าใจผู้อื่นว่า แต่ละคนมีความถนัด มีความสามารถแตกต่างกัน เราก็จะพัฒนาตนเอง และชื่นชมส่วนที่ตนเองทำได้ดี ไม่เอาตนเองไปเปรียบเทียบกับคนอื่น ที่อาจจะมีความสามารถแตกต่างจากเรา เปรียบเสมือนการแข่งขันถูกสนาม คือ เราเก่งฟุตบอล เราเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เก่งฟุตบอล ไม่ใช่เราเก่งฟุตบอล แต่เราอยากจะทำอย่างอื่น แข่งรถไปด้วยในทุกสนาม แต่ถ้าหากเราจะพัฒนาตนเองเราก็จะฝึกฝนมากขึ้นในทุกสนาม แต่เราก็จะไม่เปรียบเทียบตนเอง หรือคาดหวังตนเองมากเกินไป ว่าต้องทำได้ทุกอย่าง ซึ่ง การรู้ตนเอง นี้แหละ จะทำให้เราเป็นคนที่ คือ รู้ว่าตนเองทำอะไรได้ ต้องฝึกฝนอะไร