

## บทที่ 5:

### การกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม



#### พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล

1. การแสดงออกอย่างก้าวร้าว (Aggressive Behavior)
2. พฤติกรรมยอมคล้อยตาม (Passive Behavior)
3. พฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior)

#### 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

พฤติกรรมแสดงออกของบุคคล สามารถแบ่งออกได้เป็น

1. การแสดงออกอย่างก้าวร้าว (Aggressive Behavior) คือ การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ใช้ภาษาหรือท่าทางที่ก้าวร้าวรุนแรง ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ คุกคามสิทธิของผู้อื่น ต้องการเอาชนะหรือทำให้ผู้อื่นเสียหายหรือลดคุณค่าของเขาลง ซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจให้กับคู่สนทนา และอาจทำให้ความสัมพันธ์กับคนรอบข้างไม่ดี และอาจเป็นต้นเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้

2. พฤติกรรมยอมคล้อยตาม (Passive Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลไม่กล้าที่จะคิดหรือแสดงความรู้สึกของตนอย่างที่ควรจะเป็น ไม่กล้าทำอย่างที่คิด อย่างที่ตนต้องการ จึงยอมรับความผิดยอมลดคุณค่า ลดศักดิ์ศรีคุณค่าของตนเองลงเพื่อเลี่ยงการเกิดความขัดแย้งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3. พฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior) เป็นการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความรู้สึก มุมมอง และความต้องการของบุคคลอย่างชัดเจน ตรงตามความเป็นจริงได้อย่างเหมาะสม เคารพสิทธิ

ของตนเองและผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อผลของพฤติกรรมของตนเอง โดยบุคคลที่มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม มักเป็นผู้ที่มีทัศนคติและความรู้สึกต่อตนเองและผู้อื่นในเชิงบวก มีความเชื่อมั่นในตนเอง รับรู้ในคุณค่าของตนเอง

## 5.2 ลักษณะของคนที่กำลังแสดงออกอย่างเหมาะสม

แสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก มุมมอง และความต้องการของบุคคลอย่างชัดเจน

ตรงตามความเป็นจริงได้อย่างเหมาะสม เคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น

การกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมจำเป็นอย่างมากที่จะต้องรู้ถึง พฤติกรรม อารมณ์ ความคิด ความต้องการของตนเอง และต้องมีทักษะต่างๆ ร่วมด้วย เช่น ทักษะการฟัง การสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การเสริมกำลังใจ การจัดการอารมณ์ และความเครียด เพื่อให้แสดงออกได้เหมาะสมเพิ่มขึ้น

ตัวอย่างของพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

การยอมรับการชมเชย หมายถึง การยอมรับส่วนที่ดี หรือส่วนที่ผู้อื่นกล่าวถึงในด้านที่ดี

การแสดงออกทางสีหน้าที่เหมาะสม คือ การรับรู้อารมณ์ของตนเองอย่างจริงจัง และแสดงอารมณ์

สอดคล้องกับการแสดงออก

การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ คือ การแสดงการปฏิเสธได้อย่างสุภาพ และไม่ได้ทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ รวมไปถึง การขอร้องให้แสดงความกระจำนง คือ การร้องขอให้ผู้อื่นอธิบายข้อมูลบางอย่างเพิ่ม หรือการบอกกล่าวให้ผู้อื่นได้ขยายความเพื่อเข้าใจ และ การถามถึงเหตุผล เช่น เมื่อบุคคลอื่นได้บอกข้อมูลบางอย่าง หรืออธิบายบางอย่าง สามารถสอบถามเหตุผล หรือที่มาของข้อมูลต่างๆ ได้

การพูดเพื่อรักษาสีทิต คือ การแสดงออกด้วยการบอกถึงสิทธิของตนเอง เช่น เมื่อถูกร้องขอให้ทำบางอย่างที่อาจจะไม่ใช่หน้าที่ตนเอง หรือเมื่อถูกเอาเปรียบ หรือรู้สึกไม่ยุติธรรม การสามารถแสดงออกถึงความต้องการ มุมมองของตนเอง

การแสดงความไม่เห็นด้วย เป็นการแสดงความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่าง หรือแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ตนเองเห็นต่างจากผู้อื่น

การแสดงความมั่นใจ คือ การแสดงออกถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์ หรือเป็นการแสดงจุดยืนของตนเอง เช่น เมื่อคิดเห็นต่างจากคนอื่น หรือผลสรุปในการประชุมต่างจากความคิดเห็นตนเอง ก็สามารถนิ่ง และยอมรับความคิดเห็นนั้นได้ และ หลีกเลี่ยงที่จะต้องแสดงเหตุผลในทุกๆ ความเห็น คือ การรู้จักยับยั้งชั่งใจ รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น และเคารพสิทธิของผู้อื่น และเคารพสิทธิของตนเอง โดยให้อีกโอกาสตนเอง และผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นที่เหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องแสดงออกทุกความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

ขอความช่วยเหลือเป็น คือ สามารถร้องขอเมื่อตนเองต้องการความช่วยเหลือ หรือ บอกความต้องการกับผู้อื่นได้

ประโยชน์ของการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

1. การกล้าแสดงออกจะช่วยให้มีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น เพราะการกล้าแสดงออกจะทำให้แต่ละคนรู้ความต้องการของตนเอง และชัดเจนมากขึ้น

2. ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการตนเอง บ่อยครั้งในการทำงานที่เรามักจะถูกขอร้องให้ทำบางอย่างที่อาจจะมากเกินไป หากเราไม่รู้จักรักปฏิเสธ

ก็อาจจะกระทบต่อชีวิต สุขภาพ และประสิทธิภาพของการทำงาน ดังนั้นหากเราสามารถแสดงออกได้ว่าเราต้องการอะไร ก็จะทำให้เกิดการหาทางออกร่วมกันได้ ซึ่งจะทำให้เราสามารถจัดการตนเองได้ดีขึ้นไปด้วย เพียงแค่รักษาสีทึบของตนเอง

3. ความวิตกกังวลและความเครียดน้อยลง ในการทำงานหากไม่รู้จักรักบอกความต้องการของตนเอง หรือปฏิเสธคนอื่นไปบ้าง อาจจะทำให้เครียด หงุดหงิด หรือกังวล ดังนั้น การแสดงความต้องการของตนเองจะเป็นทางออกในการแก้ปัญหาาร่วมกันในการทำงาน

### 5.3 ทักษะการปฏิเสธ

วิธีที่ 1 ปฏิเสธอย่างจริงจัง ทั้งภาษาพูด และภาษากาย

วิธีที่ 2 ให้เหตุผล หรือ ข้ออ้างเพื่อปฏิเสธ

วิธีที่ 3 เปลี่ยนเรื่องคุย

### 5.4 ทักษะการสื่อสารและการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์

การสื่อสารที่สร้างสรรค์ ตามแนวคิดทางจิตวิทยาที่อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารแนวคิดหนึ่งคือ แนวคิดของเวอร์จิเนีย ซาเทียร์ ที่มีเครื่องมือที่เรียกว่า การอ่านอุณหภูมิหัวใจ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้แต่ละคนสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้เปิดเผยตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่ดีในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงาน (Interpersonal Communication Skills in Workplace)

## ขอบคุณ ชื่นชม ให้กำลังใจ (Appreciations)

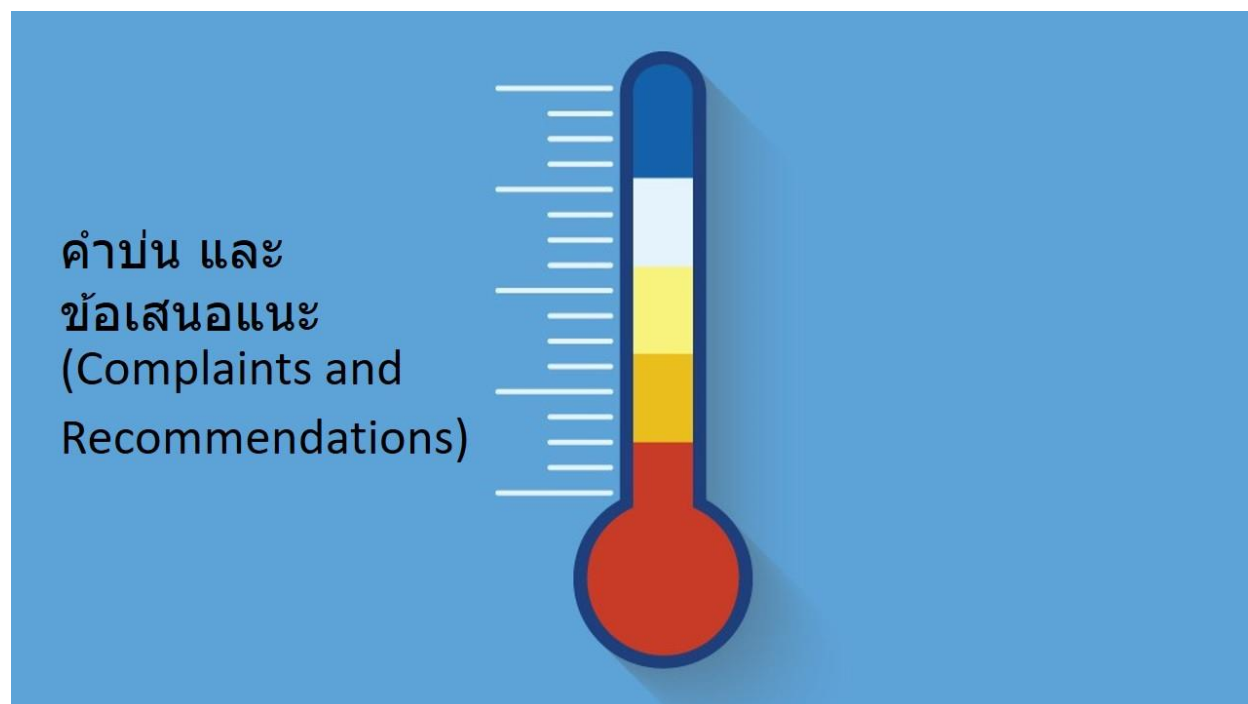


1. การขอบคุณ ชื่นชม ให้กำลังใจ ในการทำงานหากเรา ขอบคุณ กันอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือ เรื่องใหญ่ สิ่งที่จะได้รับกลับมาเสมอคือ สัมพันธภาพที่ดี ดังนั้น การขอบคุณ จึงไม่ได้เป็นมารยาททางสังคม แต่เป็น จะเป็นการเสริมสร้างสุขภาวะทางใจ และพัฒนาอารมณ์เชิงบวก เพื่อช่วยให้แต่ละคนรับมือกับความเครียดได้ชีวิต และการทำงานได้ เช่น “ขอบคุณคุณเก๋ที่ช่วยมารับงานต่อ เพราะทำให้ผมสามารถเคลียร์งานที่ค้างได้มากขึ้น” หรือ “ขอบคุณคุณก้อยสำหรับอาหารกลางวันเมื่อวานนี้ ทำให้ผมไม่ต้องเดินออกไปซื้อที่ร้าน” เป็นต้น

## สิ่งที่กังวล เป็นห่วง หรือสงสัย (Worries, Concerns or Puzzles)



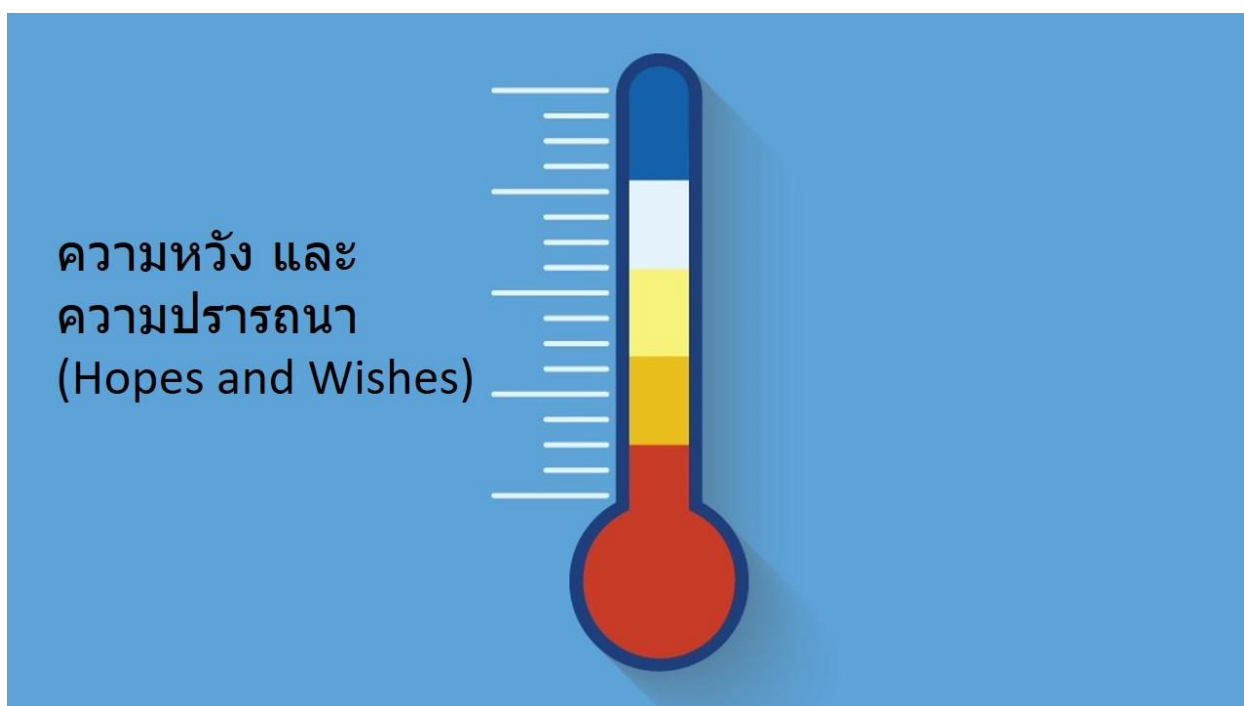
2. สิ่งที่ยกย่อง เป็นห่วง หรือสงสัย ในการทำงานบ่อยครั้งที่มีสิ่งที่ยกย่อง หรือเป็นห่วง แต่เรายังไม่กล้าถามหรือบอกความกังวลของตนเอง การสื่อสารเกี่ยวกับความกังวล เป็นห่วง หรือสงสัยเหล่านี้จะช่วยให้คนอื่นได้รู้ และทำให้คลายความกังวลไปได้ เช่น “ผมกังวลว่างานนี้อาจจะช่วยให้แค่ครั้งเดียว” “ผมสงสัยว่า เราจะแก้ปัญหาได้อย่างไรในวันพรุ่งนี้” หรือแม้แต่การจะพูดคุย เรื่องซุบซิบนินทา หรือข่าวลือต่างๆ ที่ได้ยินมา อาจจะทำมาพูดคุยเกี่ยวกับความกังวลเหล่านี้ได้



3. คำบ่น และข้อเสนอแนะ หรือจะเรียกว่า เป็นคำบ่นแบบมีคุณภาพก็ได้ บ่อยครั้งในการทำงานเรามักจะบ่นหรือพูดถึงความคับข้องใจที่ไม่มีทางออก มองในแง่ลบ พูดในด้านลบ โดยหากจะสื่อสารให้สร้างสรรค์มากขึ้น อาจจะมีข้อเสนอแนะหลังจากคำบ่นเหล่านี้ เพื่อให้การบ่นนี้มีทางออก และสร้างสรรค์มากขึ้น เช่น จากเดิมอาจจะบ่นว่า “หัวหน้าให้งานผมคนเดียว ทุกวันเลย เซ็ง เปื่อ” ก็อาจจะบอกว่า “ที่หัวหน้ามอบหมายงานมาให้ทุกวัน จะเป็นไปได้มั๊ยที่จะเขียนงานทั้งหมดที่กระดาน เพื่อให้เห็นความรับผิดชอบงานของแต่ละคนเพื่อที่จะได้กระจายงาน และช่วยเหลือกันอย่างทั่วถึง”



4. ข้อมูลใหม่ ในการทำงานสิ่งที่มีมักจะทำให้เกิดการเข้าใจผิด หรือเกิดความไม่เข้าใจคือ การไม่สื่อสาร หากมีพื้นที่ในการสื่อสาร เพื่อบอกกล่าวข้อมูลใหม่ๆ ให้รับรู้ทั่วกันก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ เช่น สัปดาห์นี้ใครจะลา จะขาด ใครมีนัดหมายที่ไหน อาทิตย์วันเกิดใคร ใครแต่งงาน ขึ้นบ้านใหม่ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ทั้งในการทำงานที่ราบรื่น รวมทั้งเป็นช่องทางในการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอีกด้วย เช่น “เดือนนี้เป็นวันเกิดของปุ๋ย ตี้ก และนัท” หรือ “สัปดาห์หน้า หัวหน้าเดินทางไปเมืองจีน วันที่ 5-10” เป็นต้น



5. ความหวัง และความปรารถนา การสื่อสารหรือพูดคุยเรื่องนี้เป็นเรื่องนี้อาจจะไม่คุ้นเคย แต่หากได้พูดคุยกัน จะเป็นส่วนที่ดีในการเติมเต็มความต้องการ และเสริมสร้างความหวังของกันและกัน การสื่อสารที่พูดถึงนี้อาจจะไม่ได้เป็นการพูด สามารถใช้เป็นการเขียน บอกในกลุ่ม หรือให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้ เพื่อให้แต่ละคนได้สนับสนุนกันและกันในการสร้างความหวัง และความปรารถนาเหล่านั้น เช่น “อาทิตย์นี้ผมหวังว่าจะทำ Project A ให้เสร็จ และอยากให้ทุกคนเป็นกำลังใจให้ด้วย” หรือ “อยากจะเคลียร์บัญชีให้เสร็จก่อนปิดปีใหม่ อยากให้ทุกคนส่งข้อมูลให้ภายในสัปดาห์นี้” เป็นต้น