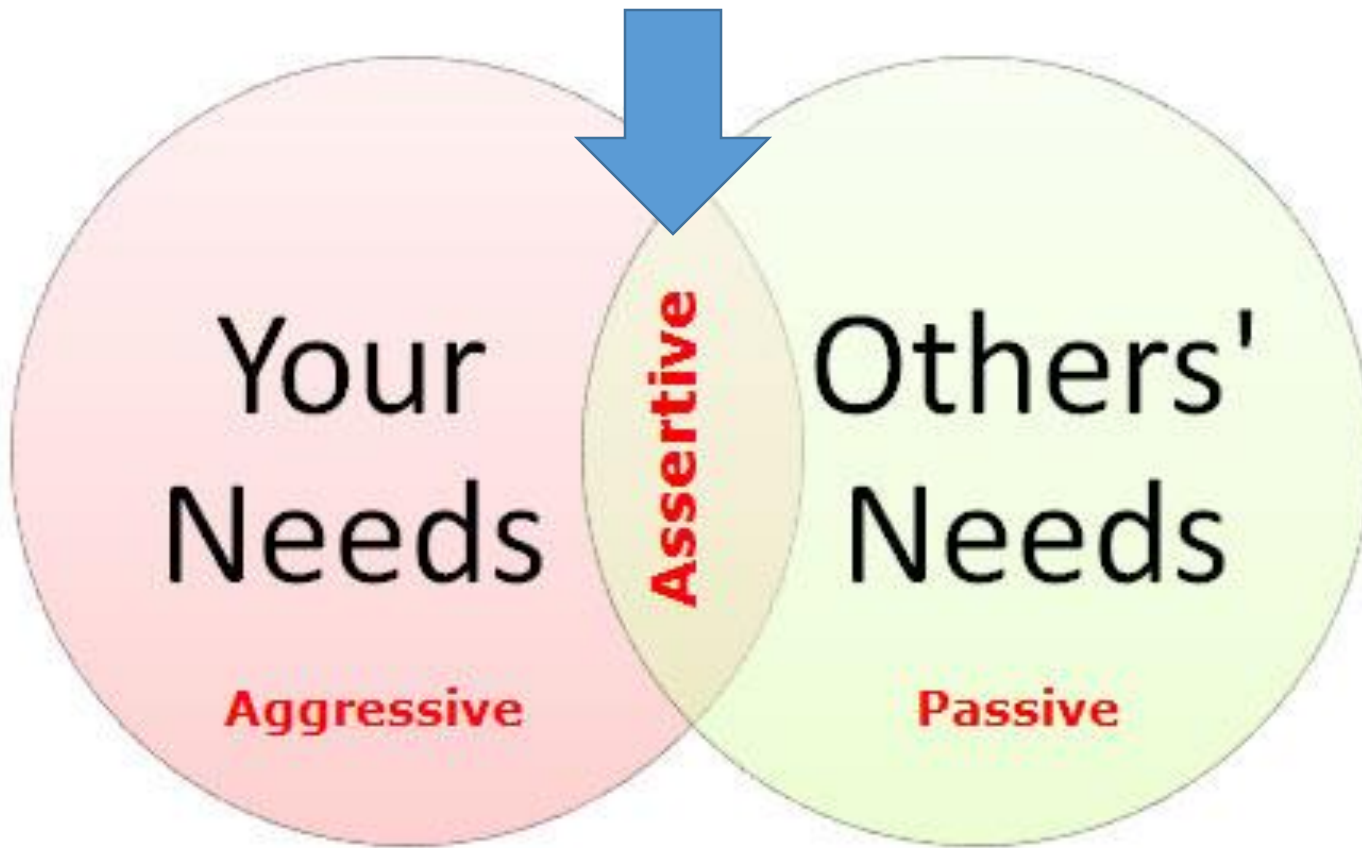




พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในที่ทำงาน **Assertiveness in the Workplace**

ผศ.ดร.รัชตวรรณ ศรีตระกูล

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลคณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



What is Assertiveness?

- A **communication** style
- Ability to **express your feelings, thoughts, beliefs, and opinions openly in a way that respects those of others**
- So it involves being **direct, honest, and respecting both self and others**
- Its goals include **effective communication and negotiation, mutually satisfactory compromise, win-win outcomes, maintaining the relationship where possible**
 - Not just getting what you want
- A tool you can develop and use when you choose

ความสามารถในการแสดงออกด้านการคิด การพูด การกระทำ ซึ่งรวมถึงอารมณ์ความรู้สึกด้วย ทั้งนี้ ความสามารถในการแสดงออกดังกล่าวของบุคคลต่อสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยไม่ไปก้าวก่ายหรือล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น และที่สำคัญเมื่อเจ้าตัวแสดงออกไปแล้วจะต้องไม่รู้สึกรู้สึกผิดด้วยนะ

Assertiveness หรือ การแสดงออกอย่าง

เหมาะสมคือพฤติกรรมหรือการแสดงออกด้วยคำพูด หรือ
กิริยาอาการว่าเรามีความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่
ปิดบังหรือ อ้อมค้อม ด้วยความสุภาพตรงไปตรงมาในเวลา
ที่เหมาะสมโดยไม่ก้าวร้าว การแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็น
การรักษาสิทธิหรือเป็นการแสดงสิทธิของมืออาชีพ ที่พึง
กระทำในโลกของการจัดการสมัยใหม่

สิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มีดังต่อไปนี้

- สิทธิที่จะอยู่ล้าพังโดยไม่จำเป็นต้อง เกี่ยวข้องกับผู้ใดถ้าเขาไม่ต้องการ
- สิทธิที่จะเป็นตัวของตัวเอง ไม่ขึ้นแก่ใคร
- สิทธิที่จะเปลี่ยนใจโดยไม่ทำให้ผู้ อื่นเดือดร้อน
- สิทธิที่ความคิดอ่านของเราจะได้รับ พังอย่างเคารพ
- สิทธิที่จะได้ในสิ่งที่เราจ่ายไป
- สิทธิที่จะแสดงตนเป็นบุคคลกล้าแสดงออก
- สิทธิที่จะปฏิเสธคำขอโดยไม่ต้องรู้สึกละอายใจ
- สิทธิที่จะขอหรือเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการ
- สิทธิที่จะทำสิ่งผิดพลาดได้และรับผิดชอบในการกระทำนั้น
- สิทธิที่จะเลือกไม่แสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออก

ตัวอย่างสถานการณ์

เย็นวันศุกร์หัวหน้าให้สมศักดิ์มาทำงานสำคัญในวันอาทิตย์นี้โดยไม่บอก
ล่วงหน้า ในขณะที่สมศักดิ์นัดหมายกับลูกสาวแล้วว่าจะพาไปมอบตัว
โรงเรียนใหม่ซึ่งนัด ล่วงหน้ามาสองสัปดาห์แล้ว ทั้งๆที่ไม่เต็มใจหากสมศักดิ์
แสดงออกแบบ **Passive** เขาจะตอบด้วยสีหน้าเฟื่องๆว่า “ตกลงครับ”
หากเขาเลือกแสดงออกแบบ **Assertive** เขาจะบอกว่า “ขอโทษครับ
ผมต้องพาลูกไปมอบตัวโรงเรียนใหม่ซึ่งนัดกันมาสองอาทิตย์แล้ว อย่างไรก็ตาม
ตามผมขอเช็คกรรยาก่อนว่าเธอพอจะไปแทนได้ไหม หัวหน้าหาคนอื่น
สำรองไว้ด้วยครับหากจำเป็นผมคงต้องไปด้วยตนเอง” สุดท้ายหากเขา
เลือกแสดงแบบ **Aggressive** เขาจะบอกด้วยกิริยาก้าวร้าวว่า “ไม่ได้
ครับวันอาทิตย์เป็น เวลาส่วนตัว หากจะให้มาทำงานต้องบอกล่วงหน้าเน้น
กว่านี้ซีครับ”

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก

ตุ่น: ขอโทษนะนก ขอรบกวนเธอหน่อยนะ ไม่ทราบว่าเธอจะช่วย
ฉันล้างถ้วยชามเหล่านี้อีกแรง ได้มั๊ยจ๊ะ

นก: ฉันดูทีวีอยู่จ๊ะ

ตุ่น: ขอโทษด้วยนะ ฉันไม่รู้จริงๆ ว่าเธอกำลังดูทีวี เดี๋ยวฉันล้างเอง
ได้จ๊ะ

จะสังเกตได้ว่า ในประโยคสุดท้ายที่พูดนั้น ทำให้นกไม่ต้องมา
ช่วยงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตุ่นไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ และ
ตุ่นก็เริ่มจะมีความทุกข์อยู่ในใจ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงการ
ขาดความนับถือในตนเองอีกด้วย

พฤติกรรมก้าวร้าว

ตุ่น: นี่ฟังนะ ฉันได้ทำความสะอาดโต๊ะอาหารเรียบร้อยแล้ว และกำลังจะล้างชามกองใหญ่ ฉันอยากให้เธอมาช่วยฉันอีกแรงหนึ่ง ไม่อย่างนั้นฉันจะปล่อยทิ้งไว้แบบนี้แหละ

นก: เดียวก่อนสิ ฉันกำลังดูทีวีอยู่

ตุ่น: เธอไม่ค่อยมีน้ำใจที่จะช่วยเหลืองานคนอื่นเลย สนใจแต่เรื่องของตนเอง ดูแต่ทีวี

นก : อย่าพูดอย่างนั้นนะตุ่น

ตุ่น : เธอก็ได้แต่กิน ดูทีวีแล้วก็นอน อีกไม่นานก็คงจะอ้วนเป็นหมู

นก : ปิดปากเงียบได้แล้ว น่ารำคาญ

จะสังเกตได้ว่าประโยคแรก ที่พูดนั้นเป็นการว่ากล่าวบุคคลอื่น ซึ่งทำให้อีกฝ่ายตอบกลับมาด้วยความรู้สึกที่ขุ่นเคือง และในแต่ละประโยคที่ตุ่นพูด ก็แสดงถึงพฤติกรรมที่ก้าวร้าว ทำร้ายความรู้สึกของอีกฝ่าย แล้วยังผลให้อีกฝ่ายเกิดความรู้สึกไม่พอใจ เกิดการต่อต้านขึ้น

พฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม สม เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความกล้าพูด กล้าคิด กล้ากระทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และไม่วิตกกังวลใจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตุ่น : นกจ๊ะ เธอว่างหรือเปล่า ฉันอยากให้เธอมาช่วยฉันล้างถ้วยชามอีกแรงหนึ่ง

นก : ฉันกำลังดูทีวีอยู่จ๊ะ

ตุ่น : ฉันจะขอขใจเธอมากเลยนะ ถ้าเราจะช่วยกันทำงาน พอเราทำงานเสร็จแล้ว เธอค่อยกลับไปดูทีวีก็ได้

นก : แต่ตอนนี้เป็นรายการสัมภาษณ์ผู้คุม ประพฤติพอดิเลย

ตุ่น : ถ้าอย่างนั้น ประมาณ 5 นาที รายการนี้จบเธอมาช่วยฉันได้ไหมล่ะ

นก : ได้แน่นอน

ตุ่น : ดีมากจ๊ะ

จะสังเกตได้ว่า พฤติกรรมที่ไม่กล้าแสดงออก
นั้น จะทำให้ตนเองไม่บรรลุเป้าหมายที่ตน
ต้องการ ก่อเกิดความทุกข์ใจ แต่พฤติกรรมที่
เหมาะสมในการแสดงออกจะไม่ทำร้ายผู้อื่น แต่
จะขอร้องให้อีกฝ่ายแก้ไขปัญหาร่วมกัน คงไว้ซึ่ง
สัมพันธภาพที่ดี ส่วนพฤติกรรมก้าวร้าวจะทำร้าย
ความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง ยังผลให้เกิดความรู้สึก
ไม่พอใจและเกิดการต่อต้าน แม้ปัญหาจะหมดไป
แต่ก็ไม่สามารถคงสัมพันธภาพที่ดีไว้

เขียนบอกสถานการณ์ที่ท่านรู้สึก
อัดอั้นใจในที่ทำงาน ทำให้เกิด
อารมณ์โกรธรู้สึกท่านได้แสดงออก
ซึ่งพฤติกรรมใดออกไป ผลที่เกิดขึ้น
เป็นอย่างไร

อารมณ์โกรธ ดีใจ เสียใจ
โกรธแล้วแสดงอะไรออกมา
ดีใจแล้วแสดงอะไรออกมา
เสียใจแล้วแสดงอะไรออกมา

อารมณ์

โกรธ

ดีใจ

เสียใจ

สาเหตุที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว

1. ความรู้สึกว่าตนเองกำลังสูญเสียอำนาจ
2. กลัวว่าคนอื่นจะรู้จุดอ่อนของตน
3. เกิดกีดทางอารมณ์จนมีลักษณะ อารมณ์ค้าง
4. เชื่อว่าพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นหน ทางเดียวที่ประสบผลสำเร็จ
5. เคยทำจนเป็นนิสัย

สาเหตุที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมขี้เกรงใจ/ขี้กลัว

1. เข้าใจว่าการแสดงสิทธิของตนเป็นการ ก้าวร้าว
2. เข้าใจว่าการแสดงพฤติกรรมตาม ใจผู้อื่นเป็นพฤติกรรมที่สุภาพ
3. ขาดความเข้าใจในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล
4. กลัวจะได้รับการตอบสนองที่ไม่ดี
5. คิดว่าถ้ายินยอมตามผู้อื่นจะเป็นการ แก้ปัญหา

“พูดโดยไม่คิดเป็นเรื่องผิดมหาศาล
คิดแต่ไม่พูดเป็นเรื่องพลาดมหัศจรรย์”

ลักษณะสำคัญของผู้ที่มีภาวะโกรธ

ผู้ที่มีอารมณ์โกรธ เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ 5 มิติของคน (The Five Dimensions of the Person) จะพบลักษณะของผู้มีภาวะโกรธ ในแต่ละมิติดังนี้

① มิติทางด้านร่างกาย (Physical dimension) ปฏิกริยาทางร่างกายจากอารมณ์โกรธ เป็นผลจากการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic nervous system) ต่อการหลั่งสาร epinephrine ซึ่งพยาบาจะประเมินภาวะโกรธของบุคคลจากท่าทางที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ หน้าแดง ปากสั่น กล้ามเนื้อเกร็งตึง กำมือแน่น ถลึงตาจ้องเขม็ง หายใจเร็ว เป็นต้น และจากการตรวจร่างกาย จะพบ ความดันโลหิตสูง หัวใจเต้นเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงในระบบทางเดินอาหาร การหลั่งของน้ำลายเพิ่มมากขึ้น การหลั่งกรดในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น ม่านตาขยาย เป็นต้น

② มิติทางด้านอารมณ์ (Emotional dimension) ตามแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานของ فروยด์ (Freud) และซัลลิวาน (Sullivan) การแสดงออกของอารมณ์โกรธ มีได้หลายรูปแบบ ได้แก่ การทำร้าย (Assault) แสดงความไม่เป็นมิตรอย่างแอบแฝง (Indirect Hostile) หงุดหงิด (Irritability) ต่อด้าน (Negativism) ความแค้นใจ (Resentment) ความสงสัยระแวงแคลงใจ (Suspicion) การพูดที่ไม่เป็นมิตร (Verbal Hostile) และความรู้สึกผิด (Guilt) (Rawlins et al, 1993)

③ มิติทางด้านสติปัญญา (Intellectual dimension) ความโกรธจะมีผลต่อความคิด การรับรู้ ความจำ สมาธิ การการตัดสินใจ เช่น คิดในเรื่องที่โกรธซ้ำๆ ตีความหมายของข้อมูลผิดไป การรับรู้ผิดพลาด ความจำบกพร่อง ขาดสมาธิ และการตัดสินใจไม่เหมาะสม

④ มิติทางด้านสังคม (Social dimension) เมื่อบุคคลมีอารมณ์โกรธ พฤติกรรมทางสังคมที่ไม่เหมาะสมของเขาจะแสดงออกมาได้ 2 รูปแบบ คือ **การยอมนิ่งเฉย (Passive responses)** หรือ **ก้าวร้าว (Aggressive responses)** (Rawlins et al, 1993) โดยที่บางคนจะปล่อยให้คนอื่นเลือกตัดสินใจ และเลิกล้มเป้าหมายของตนเอง แต่บางคนจะเอาตนเองเป็นสำคัญ ตำหนิหรือกล่าวโทษผู้อื่น ดูถูกเหยียดหยามผู้อื่น เลือกตัดสินใจแทนผู้อื่น และพยายามให้ได้ตามเป้าหมายของตนโดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้อื่น เป็นต้น

⑤ มิติทางด้านจิตวิญญาณ (Spiritual dimension) ความเชื่อเกี่ยวกับความโกรธจะเป็นส่วนหนึ่งในปรัชญาชีวิตและจิตวิญญาณของบุคคล ถ้าเป็นคนยึดมั่นและเชื่อคำสอนตามหลักศาสนาอย่างเคร่งครัดว่าการ โกรธเป็นบาป ก็จะคับข้องใจมากและจะพยายามเก็บกดความโกรธนั้นไว้ ทำให้การดำเนินชีวิตไม่มีความสุข แต่ถ้าศาสนาสอนวิธีการจัดการกับความโกรธได้อย่างเหมาะสม บุคคลจะหันเข้าหาศาสนาเมื่อโกรธ เช่น ทำสมาธิ อ่านหนังสือธรรมะ ให้อภัยต่อผู้ที่ทำให้โกรธ เป็นต้น

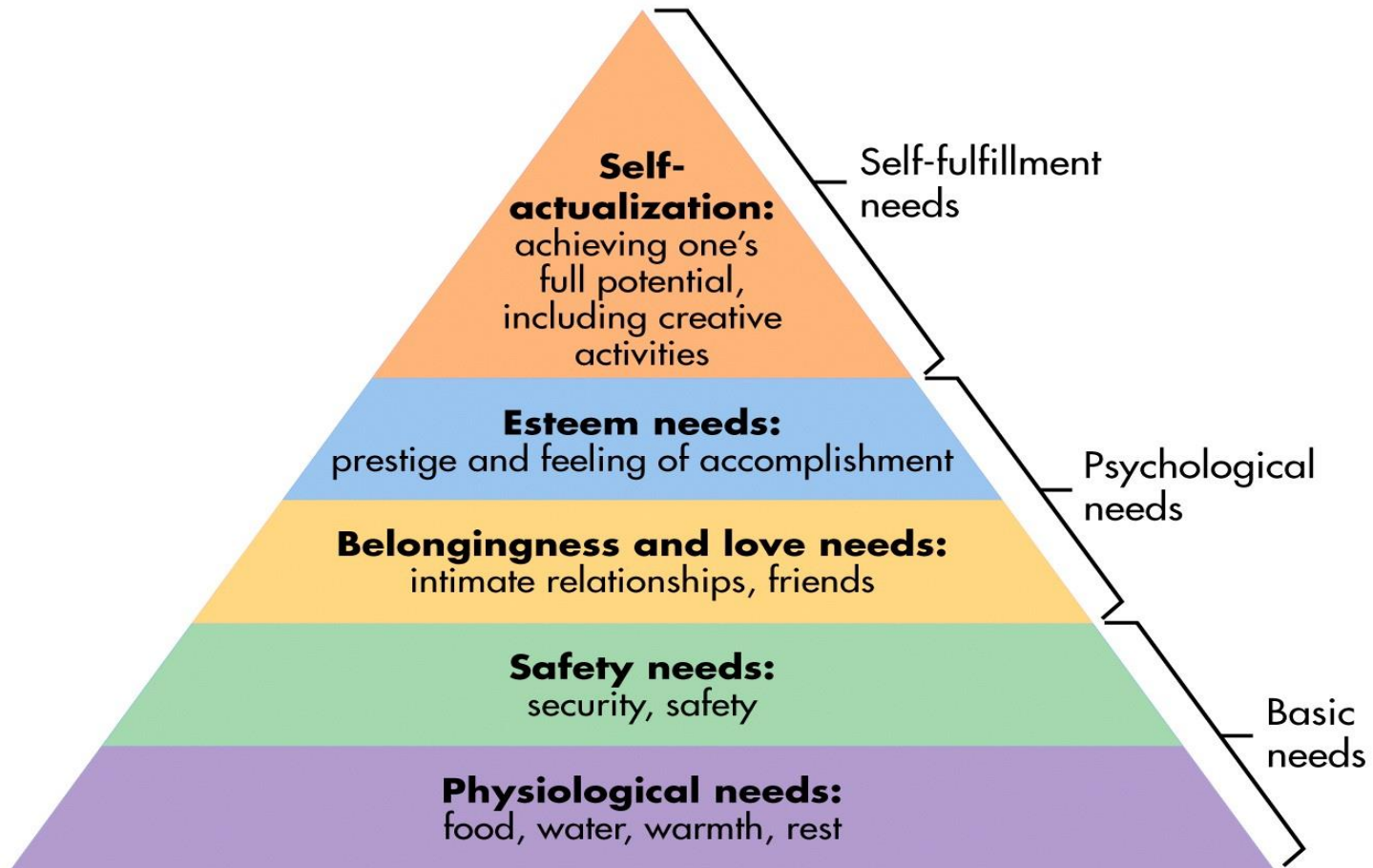
- ❖ ผลจากการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม
- ❖ คุณลักษณะของผู้แสดงออกเหมาะสม
- ❖ การนำไปใช้การทำงาน

ผลจากการฝึกสติ : assertiveness

- ผลต่อจิตใจ
- ผลต่อร่างกาย



ผลต่อจิตใจ



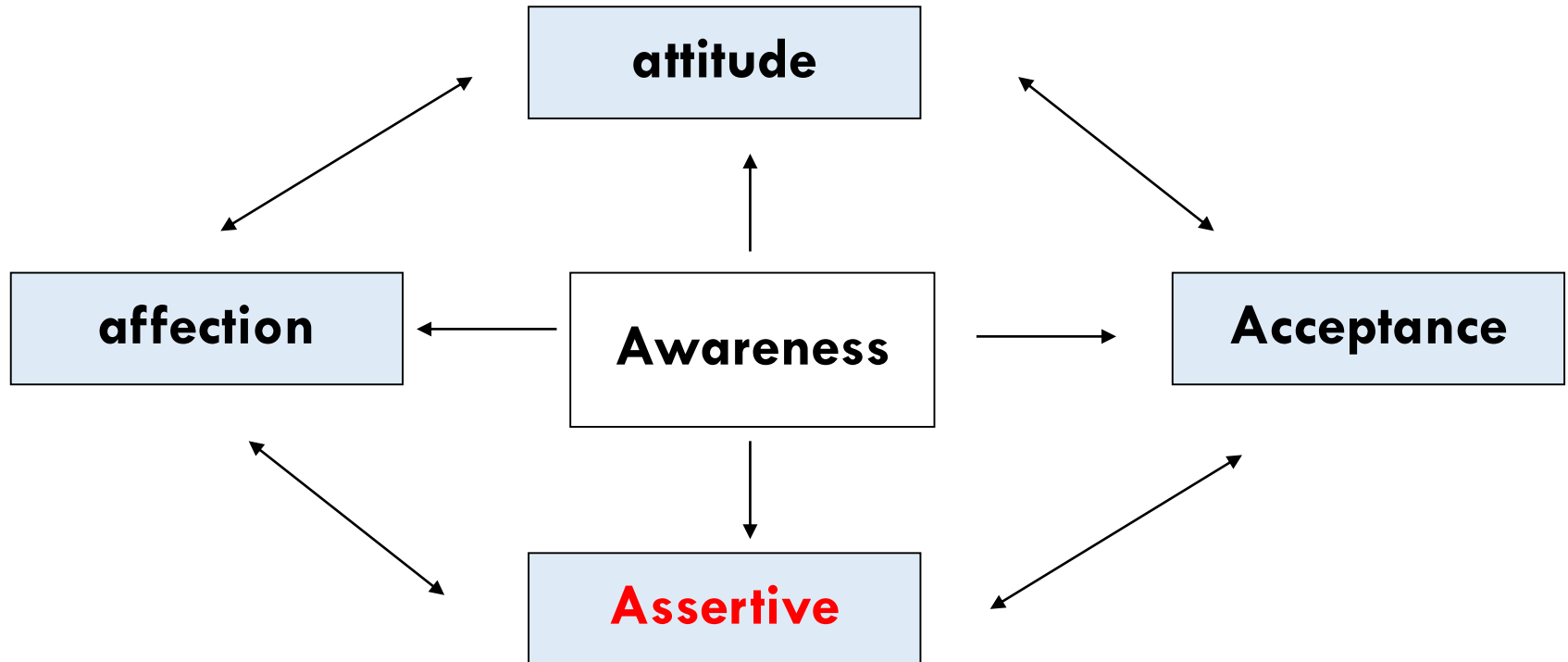
Abraham Maslow's hierarchy of needs

A Theory of Human Motivation, 1943

มุมมอง = ภาพสะท้อนสิ่งที่อยู่ในจิตใจ



ผลของการฝึกสติต่อจิตใจ: การแสดงออกที่เหมาะสม



การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม (Assertive mode)

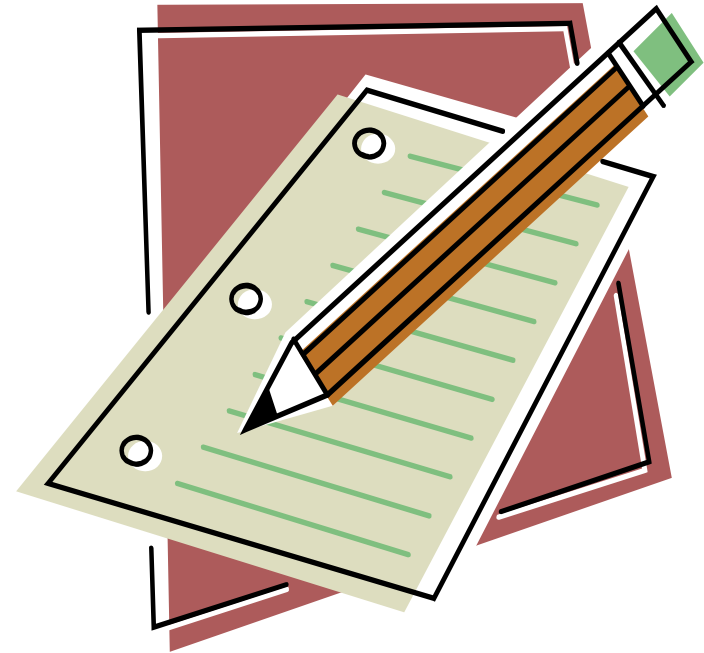
- ควบคุมพฤติกรรมได้ดีขึ้น
- รักษาสิทธิ และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น
- รู้ว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ
- รู้ว่าอะไรควรพูดหรือไม่ควรพูด



ทฤษฎีพฤติกรรมแสดงออก (Assertion Theory) ของ คอลเลย์ (Kelley) ได้อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีกล้าแสดงออกเป็นทฤษฎีการตอบสนองทางพฤติกรรมศาสตร์แบบหนึ่งที่น่ามาใช้มาก โดยการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์จะปรับพฤติกรรมของเขา เรียกว่า **ทฤษฎีการป้องกันสิทธิ** คือ เป็นการแสดงสิทธิพึงมีพึงได้ของตนเอง โดยไม่เป็นการล่วงละเมิดหรือก้าวก่ายสิทธิของผู้อื่น และการแสดงออกที่เหมาะสมในสถานการณ์ทางสังคมหลาย ๆ ด้าน เป็นการสอนให้บุคคลมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมด้วย ซึ่งจริง ๆ แล้วนอกจากพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมแล้ว บุคคลอาจตอบสนองสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อีก ๒ ลักษณะ คือ **พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก (passive behaviors) และพฤติกรรมก้าวร้าว (aggressive behaviors)**

ทดสอบ Assertiveness Behaviors

จากตัวอย่างสถานการณ์ให้ท่านเลือกคำตอบที่ท่านคิดว่า
เหมาะสมในการแสดงออกในชีวิตประจำวัน



1. คุณไปทานสเต็กที่ **Sizzler** แล้วสั่งเนื้อสเต็กแบบ
สุกปานกลาง แต่พนักงานนำเนื้อสเต็กแบบสุกมาก
มาเสิร์ฟให้ คุณจะทำอย่างไร

a) ยอมรับเมนูนี้ แล้วพูดว่า “ได้ค่ะน้อง ไม่เป็นไร”

b) คุณโกรธและแสดงอารมณ์ต่อว่าเจ้าพนักงาน “อ้าว ทำไม
เป็นแบบนี้ล่ะ พี่ไม่ได้สั่งแบบนี้ ทำไมทำแบบนี้ ไปเรียก
ผู้จัดการมา เดี่ยวนี้”.

c) นำ **order bills** ที่สั่งไว้มาดูและพูดว่า “พี่ขอให้ทาง
ร้านเปลี่ยนเป็นเนื้อสเต็กแบบที่สั่งไปนะคะ เพราะอร่อยและ
ชอบคะ”

2. คุณไปซื้อถ้วยเตี๋ยร้านดังมีชื่อเสียงคนต่อคิวเยอะมา เหลืออีก 10 คิวจะถึงท่านทันใดนั้นมีคุณป้ากับหลานมาและขอแข่งท่านเพราะหิวมาก

a) ยอมให้ข้ามท่านไป และพูดว่า “**ได้ค่ะ ไม่เป็นไรค่ะ**”

b) ดึงแขนป้า และ หลานให้ไปต่อแถวด้านหลังตามคิว .

c) บอกคุณป้าว่า “**ป้าคะ หนูจำเป็นต้องได้ทานตามคิว เพราะต้องใช้เวลาในการทานและจะรีบไปทำธุระต่อในช่วงบ่ายค่ะ**”

3. หลังการซื้อของที่ เทสโกโลตัส ท่านได้รับสิทธิการดูหนังฟรี 1 รอบ โดยขอให้ส่ง **message** ไปที่เบอร์โทรหลังโทรทันที เขาบอกว่าสิทธิเต็มแล้ว

a) ยอมรับสภาพและกล่าวขอบคุณค่ะ

b) เดินไปที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และขอพบผู้จัดการเพื่อต่อว่าในระบบการจัดการ **Package** และพูดด้วยน้ำเสียงไม่พอใจว่า “**แบบนี้ต้องฟ้องสิทธิผู้บริโภค**”

c) พูดกับผู้จัดการเพื่อบอกความรู้สึก “**พื๋อยากดูหนังเรื่อง.....อยู่พอดี แต่เสียดายจริง ๆ นะคะ มีระบบอะไรที่จะให้เขียนบอกข้อคิดเห็นไม้คะ จะได้แก้ปัญหारे่องลักษณะนี้ไม่ให้เกิดขึ้น**”.

4. ครอบครัวคุณมีกัน 5 คน พ่อ แม่ ลูก 3 คน มี ที่วีที่ใช้กันอยู่ 1 เครื่องประจำ วันนี้มีรายการฟุตบอลที่คุณพ่อชอบ และมาพร้อมกับละครตอนจบที่คุณแม่ชอบ และมีละครของลูกสาวที่ **promote** ใหม่

- a) ขอดูรายการที่คุณชอบ และบอกว่า “ก็คอยดูคราวหลังหรือ **Online** ”
- b) รีบดูโปรแกรมที่คุณชอบสักพัก และบอกว่า “เข้ามาดูกันได้แล้ว เสร็จแล้ว แต่ก็ไม่ **happy** หรอกนะ ”.
- c) บอกว่า “อยากดูรายการนี้มากนะเพราะมีประโยชน์เกี่ยวกับ.....ถ้าเราจะดูด้วยกันจะดีไหม แล้วครั้งหน้าจะผลัดกันดูนะ”.

5. เพื่อนแหวะมาที่บ้านโดยไม่บอกล่วงหน้าและ
อยู่พูดคุยนาน คุณมีงานที่ต้องทำสำคัญหลาย
เรื่อง. คุณควรจะ

a) ให้เวลากับเพื่อนและหาเวลาทำงานภายหลัง
เวลาอื่น

b) บอกกับเพื่อนว่า “เรามีงานที่สำคัญต้องทำอยู่ 2
อย่างวันนี้ จะคุยกับเพื่อนได้ ถึง 11.00 น. นะคะ ”

c) บอกว่าเพื่อนว่า “มาวันหลังอีกทีได้ไหม วันนี้เรายุ่ง
จริง”

6. ไปเติมน้ำมันที่ปั๊มแห่งหนึ่ง เราบอกว่า เติม 95 500 บาท พนักงานปั๊มดูแลคนเยอะทิ้งสายเติมไว้จนถึง 850 บาท (เต็มถังก้ำมันเราพอดี). คุณควรจะ:

a) ยอมจ่ายค่าน้ำมันตามที่เขาเติมให้ไม่พูดอะไร

b) เอะอะเสียงดัง และบอกว่า “**พี่ไม่มีเงินจะจ่ายส่วนที่เกินมาหรอกนะ เพราะพี่บอกว่าให้เติมแค่ 500 และที่สำคัญนะ ถ้ามั่นล้นออกมานอกถังใครจะรับผิดชอบ**”

c) บอกกับน้องพนักงานว่า “**น้องครับพี่ต้องการเติมเพียง 500 บาทนะ เราจะแก้ปัญหายังไงดี ถ้าน้องเติม เกิน 350 บาท เราพูดคุยกับผู้จัดการด้วยกันดีไหม จะได้มีแนวทาง**”

**7. คุณประสานงานกับเพื่อนกลุ่มใหญ่
เกี่ยวกับการไปเยี่ยมเพื่อนที่ป่วยอยู่รพ
เพื่อน 3 คน ไม่มาตามเวลาก่อนขึ้นรถ คุณ
ควรจะ. :**

- a)** เพิกเฉยกับสิ่งนี้และขึ้นรถตามที่มา แต่คิดในใจว่าหน้าจะไม่ไปงานที่เกี่ยวข้องกับเพื่อน 3 คน.
- b)** หยุดการคุยกับเพื่อน **3** คน .
- c)** โทรหาเพื่อน 3 คน สอบถามว่าเกิดอะไรขึ้น และบอกว่า “เราอยากให้ไปด้วยกันนะ”.

8. คุณกำลังประชุมแผนกกับเพื่อนร่วมงาน และมีหัวหน้าอยู่ด้วย เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งถามคุณว่า ตัวชี้วัดที่คุณเป็นทีมนำจัดเก็บไม่ค่อยสมบูรณ์ คุณจะหาแนวทางเพื่อแก้ไขอย่างไร ในเวลานั้น คุณไม่รู้จะตอบอย่างไร ควรจะ:

- a) บอกเขาว่า “**ยัง 모르เหมือนกัน ก็ไม่บอกให้เตรียมมานี้**”
- b) ถามกลับเพื่อนร่วมงานท่านนั้น ว่า “**แล้วมีแนวทางที่ดีกว่านี้ไมคะ ถ้าไม่มีก็ไม่ควรถามนะคะ**”.
- c) บอกกับเพื่อนร่วมงานว่า “**ขอบคุณสำหรับคำถามนะคะ เนื่องจากขณะนี้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางอยู่ระหว่างการดำเนินการให้มีความชัดเจน ขอเวลาและจะแจ้งในการประชุมครั้งหน้า**”.

เริ่มต้นอย่างไร

ในการฝึกพูดให้เหมาะสมประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

Describe เป็นการพูดถึงพฤติกรรมที่ไม่ชอบของอีกฝ่ายหนึ่งโดยตรงไปตรงมา และอย่างจริงจัง โดยไม่เอาอารมณ์ของตนเองมาตัดสิน ใช้ภาษาที่ง่าย ชัดเจน อธิบายถึงเวลา สถานที่ และความถี่ของพฤติกรรมนั้นอย่างเฉพาะเจาะจงไปหลักเลี้ยงที่จะพูดคลุม ๆ ไปทั้งหมด

Express เป็นการ บอกความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ หนึ่งๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ โดยการ ใช้คำพูดว่า “ฉันมีความรู้สึกว่า.....” และเมื่อจะพูดแสดงความรู้สึกนั้นให้อยู่ในลักษณะที่ไม่แสดงอาการ โกรธหรือ กระแทกกระทั้นให้หลักเลี้ยงที่จะพูดในลักษณะที่ทำให้ อีก ฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยลงไปหรือเป็นการพูดโจมตีอีกฝ่ายหนึ่ง

Specify เป็นการพูดออก มาอย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมที่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลง โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งสามารถ กระทำตามที่ได้ โดยปราศจากความรู้สึกเจ็บใจหรือได้สูญเสียอะไรอย่างใหญ่หลวงไป แต่ในการขอร้องให้เปลี่ยนแปลง พฤติกรรมนั้นจะต้องไม่มากไป และมีเหตุผลเพียงพอ เช่น อาจจะพูดว่า “คุณจะถูกยุดเล่นกีตาร์ในวันนี้ก่อนได้ไหม ค่ะ เพราะดิฉันกำลังดูหนังสื่อสอปรุ่นนี้คะ” แทนที่จะพูดว่า “หยุดเล่นเสียที รู้สึกเกรงใจคนอื่นบ้างได้ไหม”

Consequence เป็นการ บอกให้อีกฝ่ายทราบว่า การเปลี่ยนพฤติกรรมของเขาจะมีผลอะไรตามมา หรือเป็นการให้รางวัล อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งรางวัลนี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจจะเป็นความรัก คำชมเชย หรือเรียกว่า “Social reward” มักจะใช้คำพูดว่า...”ฉันจะรู้สึกสบายใจ ขึ้น...” ดังเช่นบอกว่า “ฉันจะรู้สึกสบายใจขึ้น ถ้าหากว่าคุณเลิกทำเสียงรบกวน ฉัน” ตามปกติการให้รางวัลนี้จะมีลักษณะที่เป็นผลทั้งในทางบวก (Positive sequence) และในทางลบ (Negative sequence) แต่โดยมากมักจะนิยมใช้การให้รางวัลในทางบวกมากกว่าทางลบ ส่วนทางลบนั้นถ้าไม่จำเป็นจริงๆ แล้วจะไม่ใช้กัน เพราะจะไม่ช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ เขาเลย

ชนิดของการแสดงออกที่เหมาะสม

1. การแสดงออกในเหตุการณ์ทั่วไปเป็นการแสดงออกโดยตรงถึง ความเชื่อ ความรู้สึก ความคิดเห็นตามสิทธิ ได้แก่ การเชื่อเชิญ การขอความช่วยเหลือ การตอบปฏิเสธ
2. การแสดงถึงความเห็นใจ เป็นการแสดงแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกต้องการให้คู่สนทนา ได้แก่ การปลอบใจ การเสนอความช่วยเหลือ
3. การแสดงออกแบบเผชิญหน้ากับความเป็นจริง ใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการหยุดการกระทำของผู้อื่นว่า เขาทำอะไร แสดงออกอย่างไร เกิดผล กระทบอย่างไร และควรจะปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกัน
4. การแสดงออกโดยเปลี่ยนสรรพนามเป็น “ฉัน” เป็นการพูดถึงความรู้สึก ส่วนตัวของเราโดยใช้คำว่า “ฉัน” เพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น หรือ ความต้องการส่วนตัวโดยไม่ทำให้คู่สนทนาได้รับความไม่สบายใจ

หลักพื้นฐานของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม
โดยทั่วไปในการฝึกการแสดงออกซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมจะ
ยึดหลักใหญ่ ๆ 4 ประการ ได้แก่

1. ฝึกให้เห็นความแตกต่างระหว่างการแสดงออกที่เหมาะสม การแสดง
ออกแบบก้าวร้าว และการแสดงไม่กล้าแสดงออก
2. ฝึกให้เห็นความแตกต่างและยอมรับในสิทธิของตนเองและผู้อื่น
3. ฝึกคิดเพื่อช่วยขจัดความคิดที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสม
เช่น ความคิดที่ไร้เหตุผล ความวิตกกังวลมากเกินไปกว่าเหตุ ความรู้สึกผิดที่
รุนแรง ความโกรธฉุนเฉียว
4. ฝึกการพัฒนาทักษะการแสดงออกที่เหมาะสม โดยวิธีการฝึก
ปฏิบัติจริง

เริ่มอย่างไร

เวลาประชุมเรามีความเห็นที่แตกต่างกับคนอื่นเราก็สามารถพูดออกมาได้ ไม่จำเป็นต้องเออออห่อหมก ที่สำคัญแม้ว่าเราเห็นด้วยกับคนอื่น เราก็ต้องพูดออกมา เพราะเขาจะได้ทราบว่าเราคิดอะไร

โดยการพูดคนเดียวหน้ากระจกบ่อยๆ หลังจากนั้นลองใช้เวทีการพูดในที่ประชุม หอผู้ป่วย แผนก เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมกับการต่อรองกับหัวหน้างาน

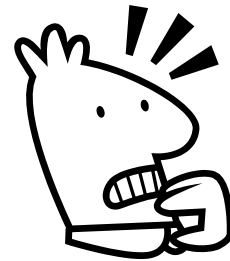
มีคำพูดสำหรับมือใหม่ที่เรียกว่าการออกตัวแบบนอบน้อมเช่น “ผมอาจจะผิดก็ได้ ขอแสดงความเห็นว่า” “ขอผมช่วยคิดต่างๆหน่อยนะครับ ผมคิดว่า” “ขออนุญาตแสดงความเห็นหน่อยครับ ผมคิดว่า” “ขอคิดแบบเร็วๆครับ ผมเสนอว่า” “อย่าถือสาเกินไปนะครับ หากความเห็นผมอาจจะไม่ตรงกัน ผมคิดว่า”

Styles of Communication

✓ **Passive**



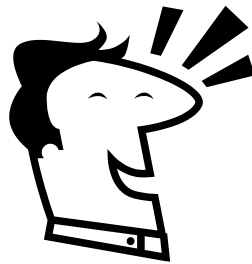
✓ **Passive/Aggressive**



✓ **Aggressive**



✓ **Assertive**



Passive Communication

- ✓ เสี่ยงเบา
- ✓ ค่อยตาม เห็นด้วย
- ✓ หลีกเลียง
- ✓ ยืนข้างหลัง ถอยห่าง
- ✓ ไม่มั่นใจ
- ✓ ใจเต้น กังวล
- ✓ สิ้นหวัง ปล่อยง่าย



Some Passive Messages

“อืม ถ้า พี่เห็นว่าดี หนูก็ Okay นะ.”

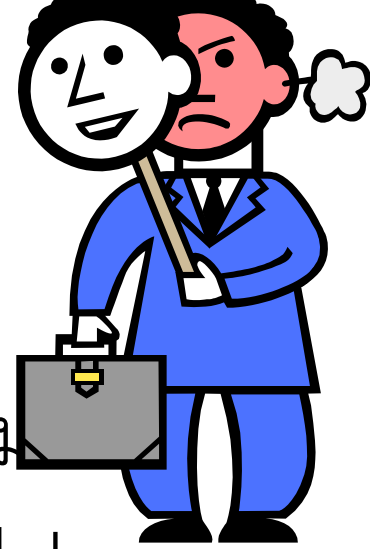
“หนูไม่รู้ว่าจะทำได้ไหมในสิ่งที่พี่บอก.”

“เดี๋ยวคุยกันวันหลังแล้วกัน เอาไว้
ก่อนก็ได้”

“แล้วแต่ เอาไงเอากัน”



Passive/Aggressive Communication



- ✓ แสดงความเห็นด้วย แต่ในใจต่อต้าน ไม่ร่วม
- ✓ บอกคนอื่นให้ทำ แต่ตัวเองไม่ทำสิ่งที่บอกไป
- ✓ พูดเฉพาะสิ่งที่ดีต่อหน้าหัวหน้า ลับหลังนินทา
- ✓ ทำงานแบบเอาคะแนนตัวชีวิต แต่ไม่พัฒนางานส่วนอื่น
- ✓ ขึ้นข้อความว่าผู้อื่นใน **FB** เจอหน้ายิ้มแย้มชื่นชม
- ✓ ในที่ประชุมไม่พูด แต่ออกมาโว้ยวายไม่เห็นด้วย

Some Passive/Aggressive Messages

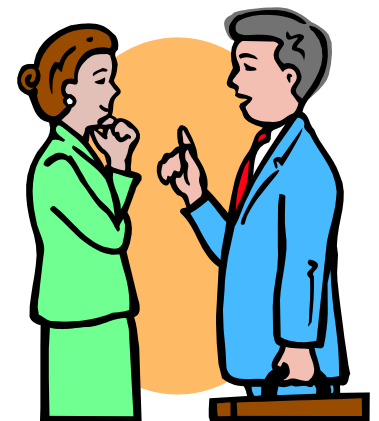
“รู้อยู่.....แต่ว่ามันทำไม่ได้หรอกแบบนั้น .”

“.....ก็แล้วแต่ถ้ามันเป็นสิ่งที่พีต้องการทำ...”

“.....คิดแบบนั้นได้ไงอะ ?”

“ ยังนึกไม่ออกเลยว่า หัวหน้าจะมีปัญญาทำไม พี
ไม่เชื่อว่าแกจะทำได้?”

“ ... ”



Aggressive Communication

- ✓ กล่าวโทษ/กล่าวหา
- ✓ ภาษากายข่มขู่
- ✓ ออกคำสั่ง
- ✓ เสียงดังโวยวาย
- ✓ ใช้ภาษาพูดที่รุนแรง



Some Aggressive Messages



“ก็ต้องทำ...”

“เพราะพี่พูดไปแล้วว่าต้องทำ ก็ต้องทำ.”

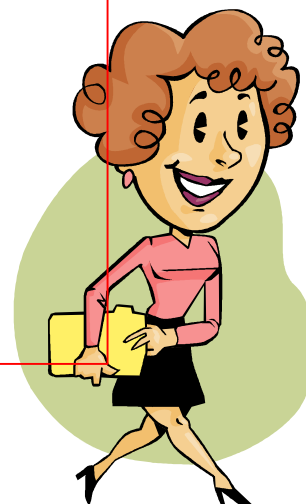
“ไม่เห็นจะทำได้สักที..... รอมาเป็นชาติแล้ว!”

“ก็ 모르สิว่าน้องๆจะคิดยังไง แต่พี่พูดได้ในฐานะที่
แก่กว่าใครในที่นี้...”

Assertive Communication

- ✓ Takes responsibility
- ✓ Takes initiative
- ✓ Listens actively
- ✓ Speaks up, is direct and constructive
- ✓ Shows sincerity
- ✓ Is solutions focused
- ✓ Assumes a confident voice and body language
- ✓ Addresses concerns directly to the source
- ✓ Requests needs

1. แสดงความรับผิดชอบ
2. สร้างสรรค์คิดริเริ่ม
3. ฟังอย่างแข็งขัน/ตั้งใจ
4. พูดสื่อสารทางตรงอย่างสร้างสรรค์
5. แสดงให้เห็นถึงความจริงใจ
6. มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหา
7. ใช้น้ำเสียงและภาษากายอย่างมีความมั่นใจ
8. ให้ความตระหนักอย่างตรงไปตรงมากับแหล่งของปัญหาที่กล่าวถึง
9. บอกความต้องการ



Some Assertive Messages

“อ้อใช่พี่ วันนั้นหนูพลาดเอง.”

“ผมเข้าใจในสิ่งที่พี่กล่าวถึงนะคะ ...”

“....ให้โอกาสหนูได้อธิบายถึงสาเหตุของความผิดพลาดวันนั้นได้ไหมค่ะ.”

“.....หนูเห็นว่า พวกเราทุกคนในเวร ควรต้องคุยกันและรับผิดชอบร่วมกันนะคะ.”

“.....อยากให้ทุกคนรับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของผมเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการของกลุ่มการอีกครั้งได้ไหมครับ.”

Communication Style Scenario

หัวหน้ามอบหมายให้ท่านหาวิธีการพัฒนาการเก็บ
ข้อมูลตัวชี้วัดเรื่องการผลิตกหกล้ม ในหอผู้ป่วย และ
ให้ส่งให้ทันวันที่ 23 พฤษภาคม 2559 นี้ ท่านมีเวลา 2
สัปดาห์ และไม่ค่อยอยากทำงานชิ้นนี้ เพราะคิดว่าเพิ่ม
ภาระงานเพิ่ม

สร้างแนวทางการสื่อสารกับหัวหน้ายึดหลักการ
communication assertiveness



Eye contact

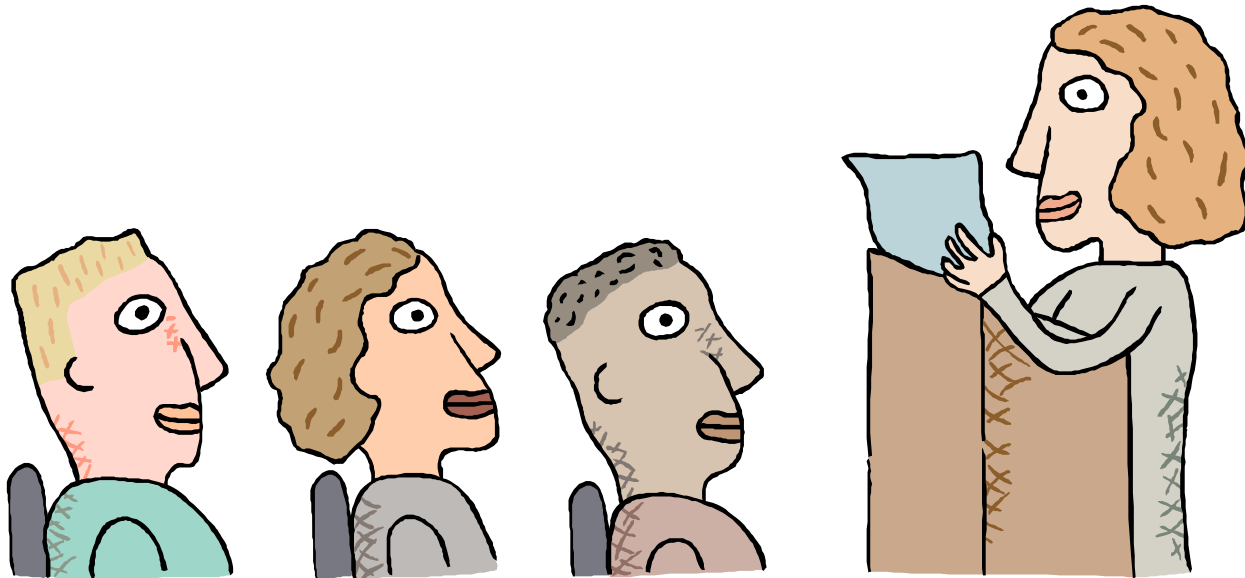
Body Language

- ✓ Posture
- ✓ Facial expressions
- ✓ Gestures



Set the Tone

- ✓ **Project your voice**
- ✓ **Show inflection in your voice**
- ✓ **Display sincerity in your tone**



หลุมพรางการออกเสียง

- ✓ น้ำเสียงไม่สม่ำเสมอ มีอารมณ์
- ✓ พูดเสียงเบาเกินไป
- ✓ พูดเสียงอู้อี้
- ✓ พยายามทำเสียงให้ดัง
- ✓ ทิ้งท้ายประโยคการพูดด้วยอารมณ์
- ✓ พูดเสียงระดับเดียว
- ✓ ใช้น้ำเสียงพูดซ้ำพูดอื่น
- ✓ ใช้น้ำเสียงรุนแรง
- ✓ พูดเร็วเกินไป



**I Win - You
Win**

ASSERTIVE

I care about myself
I care about you

**I Lose - You
Lose**

**PASSIVE-
AGGRESSIVE**

I don't care about myself
I don't care about you

AGRESSIVE

I care about myself
I don't care about
you

PASSIVE

I don't care about
myself
I care about you

**I Win - You
Lose**

**I Lose - You
Win**