

บทที่ 4

การพัฒนาตนเพื่อการสื่อสารอย่างผู้นำ

สังคมให้ความสำคัญต่อคำว่าผู้นำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้นำมีคุณลักษณะและบทบาทสำคัญในการดำเนินการให้งานต่าง ๆ ของกลุ่มและองค์การประสบความสำเร็จ การสื่อสารอย่างมีชั้นเชิงในลักษณะการสื่อสารอย่างผู้นำจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการปฏิบัติ โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีมและการเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงานและการดำเนินชีวิต บุคคลที่สามารถสื่อสารอย่างผู้นำได้ย่อมมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ การเรียนรู้และพัฒนาตนเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างผู้นำจึงมีความสำคัญในโลกยุคปัจจุบัน การศึกษาเกี่ยวกับผู้นำจึงได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพื่อนำมาใช้พัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพการสื่อสารอย่างผู้นำได้เป็นอย่างดี

ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำ

บุคคลส่วนใหญ่มีมโนทัศน์คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับความหมายของคำว่าผู้นำและภาวะผู้นำว่ามีความหมายเหมือนกัน แต่แท้จริงแล้วผู้นำและภาวะผู้นำมีความหมายต่างกันสามารถนำเสนอได้ดังนี้

1. ความหมายของผู้นำ

ผู้นำ (leader) หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน โดยได้รับการเลือกหรือได้รับการยอมรับให้เป็นหัวหน้างาน ผู้ตัดสินใจ เป็นผู้ใช้อำนาจทั้งพระเดชและพระคุณในการปกครองบังคับบัญชา รวมทั้งมีอิทธิพลเหนือจิตใจผู้อื่นในการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตามกระบวนการของการบริหาร

2. ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (leadership) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลทำขึ้นระหว่างผู้นำและผู้ตาม บุคคลที่มีภาวะผู้นำจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการโน้มน้าวการตัดสินใจของกลุ่ม การใช้อำนาจ การสร้างความเชื่อมั่น การสร้างความสัมพันธ์กันภายในทีม การอำนวยความสะดวก ชี้แนะ สั่งการ การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบริหารจัดการ สร้างความกระตือรือร้นให้สมาชิกมีความเต็มใจในการทำงานร่วมกัน การวางแผน การจัดระเบียบของ ทีม การวิเคราะห์และประเมินผลประสิทธิภาพของทีม การให้การสนับสนุนการทำงานของทีมงานเพื่อที่จะทำให้ องค์การประสบความสำเร็จ

ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพของบุคคลที่แสดงออกมา ส่วนผู้นำคือบุคคลที่ได้รับมอบหมายหรือการยอมรับให้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีบทบาทต่อการดำเนินการของกลุ่ม ดังนั้นภาวะผู้นำจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของผู้นำ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลทั่วไปอาจมีภาวะผู้นำโดยมิได้รับการแต่งตั้งให้ เป็นผู้นำก็ได้

ผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะช่วยกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหากผู้นำมีการสื่อสารที่ ประสิทธิภาพจะทำให้การประกอบอาชีพมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะของผู้นำ

คุณลักษณะของผู้นำ หมายถึง ลักษณะความสามารถในการดำเนินกิจกรรมให้กลุ่มไปสู่เป้าหมายตามที่กำหนด รวมทั้งมีความสามารถในการนำกลุ่มเพื่อแก้ปัญหาและมีความสามารถในการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่กลุ่มด้วย อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำอย่างหลากหลาย สามารถนำมาสรุปคุณลักษณะหรือองค์ประกอบสำคัญของผู้นำได้ดังนี้

1. การมีสุขภาพร่างกายที่ดี ผู้นำที่ดีควรมีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง มีความอดทน อยู่ในสภาพที่พร้อมเสมอเพื่อเผชิญกับงานที่ต้องรับผิดชอบ ผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง สุขภาพดีอยู่เสมอเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี ซึ่งช่วยเสริมให้มีลักษณะเด่น เน้นให้กลายเป็นผู้นำที่ดีได้ง่าย

2. อารมณ์ดี ผู้นำที่ดีควรมีอารมณ์ดี เพราะอารมณ์เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวที่มีผลต่อจิตใจ ถ้าผู้นำสามารถบังคับอารมณ์ได้ดี รับรู้และบริหารจัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. สถิติปัญญา ผู้นำที่ดีควรมีความสามารถในการที่จะศึกษาและเข้าใจประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้ผ่านพบมา มีวิสัยทัศน์ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถที่จะใช้สมอง ไหวพริบและสติปัญญาวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สำหรับองค์ประกอบทางสติปัญญาและคุณภาพทางสมองแบ่งออกได้เป็น 7 ด้าน คือ

3.1 ด้านภาษา มีความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ และมีความสามารถในการพูดจูงใจคนให้เชื่อถือหรือคล้อยตาม

3.2 ด้านเหตุผล เป็นผู้ที่รู้จักและยอมรับตนเอง ยอมรับความสามารถของผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3.3 ด้านการจดจำ มีความสามารถทางสมองในการจดจำสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตน เช่น จำชื่อสมาชิกของกลุ่มได้หมด จำหน้าที่ที่สมาชิกเหล่านั้นปฏิบัติได้ จำนัดหมายในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ

3.4 ด้านการรอบรู้ทั่วไป มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน้าที่การงานของตน สามารถรวบรวมและแยกแยะความรู้เหล่านั้นเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

3.5 ด้านการวินิจฉัย มีความสามารถที่จะยับยั้งชั่งใจ ใคร่ครวญ เพื่อตัดสินใจหรือตกลงใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วที่สุด มีความสามารถในการวางแผนปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและรัดกุมไว้ล่วงหน้า

3.6 ด้านการปรับตัว มีความสามารถในการยืดหยุ่นได้ทั้งในด้านคตินิยมและการปฏิบัติ โดยมีการเคลื่อนไหว ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

3.7 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการริเริ่ม เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

4. ภูมิหลังทางสังคมและประสบการณ์ ผู้นำที่ดีควรมีภูมิหลังที่สะอาด ทรงเกียรติ มีประสบการณ์ กว้างขวางและลึกซึ้งทั้งทางด้านเทคนิคและกลวิธี มีทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการ ดำเนินการต่าง ๆ

5. บุคลิกภาพและความสนใจ ผู้นำที่ดีควรมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีการสมาคมดี ใจคอกว้างขวาง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเกรงใจ ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้น มีความกล้า ความร่าเริง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สูง มีอารมณ์ขัน มีความอดทนสูง และจะต้องมีกิริยา ความประพฤติ ศีลธรรม จรรยา ความสุภาพ ความ อ่อนโยน และความไม่เห็นแก่ตัว ควรมีความปรารถนาที่จะทำที่ดีที่สุด มีความปรารถนาที่จะรับผิดชอบงาน ไม่ ย่อท้อต่ออุปสรรค สนุกกับงานที่ทำ มองโลกในแง่ดี และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

6. ลักษณะทางสังคม ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ที่มีความปรารถนาที่จะร่วมมือกับคนอื่น เป็นผู้ที่มีเกียรติ เป็นที่ยอมรับในหมู่สังคม เข้าสังคมได้ดี มีความเฉลียวฉลาดในการเข้าร่วมในสังคม

7. มีความสามารถคาดการณ์ได้ สามารถทำนายเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นล่วงหน้า และ หาทางไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่เป็นปัญหานั้นได้

8. มีความกล้าหาญเด็ดเดี่ยว ผู้นำที่ดีต้องไม่กลัวต่ออันตรายและความลำบากทั้งทางกายและ จิตใจ ผู้นำที่มีความกล้าหาญจะช่วยให้เผชิญต่อปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

9. มนุษยสัมพันธ์ดี ผู้นำที่ดีต้องประสานความคิด ประสานการดำเนินงานและประโยชน์ของ ทีมงาน สร้างบรรยากาศการทำงานให้มีความสุข ตลอดจนแก้ไขความขัดแย้งของทีมงาน ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นคุณลักษณะของผู้นำเพื่อการครองใจบุคคลได้

10. มีคุณธรรมจริยธรรม คุณธรรมจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตเพราะคุณธรรม จริยธรรมคือการประพฤติตนอย่างมีศีลธรรมและดีงาม ดังนั้นผู้นำต้องยึดระบบคุณธรรมเป็นที่ตั้ง มีความ โปร่งใส ยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มีขอบ อดทนอดกลั้น รักษาสัญญา รับผิดชอบต่อ ชอบ เสียสละและเป็นคนดีของสังคม

11. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้นำต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายดังนั้นการสื่อสารจึงมี ความสำคัญ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้นำสามารถบริหารจัดการและปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ คุณลักษณะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ควรประกอบด้วยคุณธรรมและจริยธรรม การทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน ทักษะการสื่อสาร การมองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ กล้า ตัดสินใจ เป็นต้นแบบที่ดี ก้าวทันเทคโนโลยี มีความซื่อสัตย์ ยึดถือ มีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างสรรค์ และสร้าง ความร่วมมือ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ผู้นำที่ดีต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยบุคลิกภาพ สติปัญญา มีความสามารถ ทางความคิดแก้ปัญหา สามารถสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนและ ทีมงาน มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นที่รักและยกย่องนับถือของสมาชิก วางตนได้ เหมาะสม และประเด็นสำคัญคือต้องมีคุณธรรมจริยธรรมซึ่งประเด็นที่กล่าวมาล้วนเป็นปัจจัยร่วมของ คุณลักษณะของภาวะผู้นำเช่นกัน

การเรียนรู้รายวิชานี้มุ่งเน้นให้ผู้เรียนใช้การสื่อสารในบริบทของคุณลักษณะภาวะผู้นำซึ่งเป็นคุณลักษณะจำเป็นและสำคัญของบุคคลในโลกยุคปัจจุบัน

บทบาทหน้าที่ของบุคคลที่มีภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้นำยุค 4.0 หรือผู้นำแห่งอนาคตที่มีภารกิจพัฒนาบุคลากรและทีมงานให้สอดคล้องกับภารกิจแห่งอนาคต การยกระดับคุณภาพองค์กรและสังคมในการบริหารจัดการเชิงระบบทั้งความรู้และสมรรถนะ ทักษะ การปฏิบัติงาน การกำกับติดตามและการประเมินผลให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นบุคคลจึงต้องมีคุณลักษณะภาวะผู้นำสำคัญ 3 ประการ คือ

1) สานพลังมุ่งมั่นและเรียนรู้ร่วมกัน (synergy of network and platform) โดยเชื่อมโยงให้องค์กรตระหนักและสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในทุกมิติ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติงาน พัฒนาการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทีมงาน ด้วยกิจกรรมการสร้างเสริมศักยภาพการนำกระบวนการทัศน์ใหม่ในบริบทต่าง ๆ ของผู้นำ รวมทั้งจัดทำคู่มือและหลักสูตรเพื่อการพัฒนางานในระยะยาว

2) การจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรม (knowledge creation and innovation) ผู้นำต้องรวบรวม สังเคราะห์ และพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานในทุกมิติ ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิก เครือข่าย และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้ความรู้จากการทำงานให้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ชุมชนวิชาการ

3) การสื่อสารเพื่อสร้างจินตนาการ (creative communication for social change) โดยสื่อสารแนวคิดเรื่องผู้นำมาสร้างสรรค์และพัฒนาคุณภาพของงานและสังคม เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกตระหนักถึงความสำคัญของจินตนาการและกรอบแนวคิด ด้วยการสร้างคณะทำงานและเครือข่ายด้านสื่อและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สื่อสารอย่างมีชั้นเชิงและประสิทธิภาพ เพื่อหาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลในศตวรรษที่ 21 อย่างมีคุณภาพ

ปัจจุบันนักวิชาการและนักการศึกษานิยมนำเสนอทักษะของผู้นำในบริบทยุค 4.0 ในศตวรรษที่ 21 (leadership skills 4.0 in the 21st century) ซึ่งเป็นการอธิบายทักษะผู้นำเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน กระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (idealized influence) การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) ทักษะและคุณลักษณะของผู้นำด้านการบริหารงานบุคคลที่ดียุค 4.0 ได้แก่ สามารถใช้รูปแบบภาวะผู้นำในการนำบุคลากรในองค์กรและสถานการณ์ต่าง ๆ ความรอบรู้และความเชี่ยวชาญเรื่องต่าง ๆ ทักษะการตัดสินใจ การบริหารตนเอง การสื่อสาร และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับภาวะผู้นำ

การสื่อสารและภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะพฤติกรรมทางเชิงจิตวิทยา ซึ่งส่งผลต่อกันโดยบุคคลที่มีภาวะผู้นำและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. การสื่อสารและภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ
2. บุคคลที่มีภาวะผู้นำและมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ปฏิบัติงานและดำเนินชีวิตอย่างมีต้นทุนส่งผลให้มีโอกาสประสบความสำเร็จ
3. การสื่อสารและภาวะผู้นำเป็นพฤติกรรมจึงสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้
4. การดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะโลกแห่งปกติถัดไป (next normal) จำเป็นต้องปรับตัวให้ตนมีคุณลักษณะเชิงสมรรถนะเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นผู้เลือกไม่ใช่ผู้ถูกเลือก

ความจำเป็นของการสื่อสารอย่างผู้นำ

1. การสื่อสารอย่างผู้นำจะเป็นต้นทุนชีวิตเชิงสมรรถนะที่ทำให้บุคคลมีโอกาสประสบความสำเร็จในโลกยุคปกติถัดไป
2. การสื่อสารเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของการดำเนินชีวิต เพราะการสื่อสารทำให้ได้รับการตอบสนองต่าง ๆ เช่น การดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ การอยู่ร่วมกัน ดังนั้นการสื่อสารที่ดีจะทำให้ชีวิตมีคุณภาพ
3. การสื่อสารอย่างผู้นำจะทำให้สามารถบริหารจัดการตนเอง เพื่อนร่วมงาน และสังคมได้อย่างหลากหลายมิติ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ การนำเสนอ การเจรจาต่อรอง การเผชิญปัญหาและความขัดแย้ง การปฏิเสธ และการแจ้งข่าวร้าย เป็นต้น
4. บุคคลที่ตระหนักและเห็นความสำคัญ สามารถเรียนรู้ และปฏิบัติด้านการสื่อสารอย่างผู้นำจนเกิดเป็นสมรรถนะทำให้มีความพร้อมหรือต้นทุนชีวิตในการดำเนินชีวิต
5. การพัฒนาตนให้เป็นบุคคลที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำจะเกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

คุณลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะการสื่อสารอย่างผู้นำ

บุคคลที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำมีลักษณะดังนี้

1. เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีสติในการไตร่ตรองและคิดวิเคราะห์
2. มีทักษะทางภาษาที่มีประสิทธิภาพ
3. มีศิลปะการสื่อสารอย่างมีศาสตร์และศิลป์
4. มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อกาลเทศะ มีมารยาททางสังคม
5. มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูล เรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
6. สร้างแรงจูงใจและโน้มน้าวใจให้บุคคลรับรู้และติดตามการสื่อสารได้เป็นอย่างดี

7. มีความฉลาดทางสติปัญญาตามแนวคิดจิตวิทยาเพื่อการสื่อสารและการดำเนินชีวิตได้อย่างได้ ถูกต้อง เช่น IQ EQ RQ SQ MQ CQ

8. มีความฉลาดทางดิจิทัลเพื่อการเลือกและบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อสังเคราะห์เป็น สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. วัตถุประสงค์และปฏิริยาของบุคคลอย่างมีสติ โดยเน้นการฟังอย่างใคร่ครวญ

10. โต้ตอบ ควบคุม และบริหารจัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมา การพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำ

ความหมาย

การพัฒนา (develop) หมายถึง การกระทำในลักษณะใดๆ ที่จะเป็นเหตุให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น เจริญก้าวหน้ากว่าเดิม ส่วนการปรับปรุง (improvement) หมายถึง การแก้ไขข้อบกพร่อง สิ่งไม่ดี ไม่เหมาะสม ของตนเองให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ต้องการ

การพัฒนาตน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของบุคคลในทางสร้างสรรค์สู่การเป็นผู้ที่มีศักยภาพในการ ดำเนินชีวิต ส่งผลให้ชีวิตเจริญงอกงามวัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ

สรุปได้ว่าการพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำหมายถึงการเปลี่ยนแปลงของบุคคลให้เป็นผู้ที่ มีศิลปะการสื่อสารโดยอาศัยศาสตร์การเรียนรู้และศิลป์การฝึกปฏิบัติจนสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การ สื่อสารของตนให้มีประสิทธิภาพอย่างมีขึ้นเชิงอย่างผู้นำ

หลักการพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำ

การพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำมีหลักการสำคัญสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มนุษย์ไม่มีความสมบูรณ์พร้อมทุกอย่าง แต่มนุษย์มีธรรมชาติที่ดิ้งาม สามารถเรียนรู้เปลี่ยนแปลง ตนเองได้ให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำได้

2. ชีวิตที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา ประพุดอยู่กับความเคยชินเดิมๆ ย่อมเสื่อมถอย ลงไปได้เรื่อย ๆ เช่นเดียวกับการเปลี่ยนแปลงของวัตถุในโลก การสื่อสารก็เช่นเดียวกันสามารถพัฒนาได้

3. การพัฒนาตนต้องเกิดจากความเต็มใจและสมัครใจ ผู้ที่พัฒนาตนจะต้องมีความปรารถนาที่จะ เปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตัวบุคคลนั้นเองโดยปราศจากความรู้สึกว่าถูกบังคับ ซึ่งความเต็มใจนี้เกิดขึ้นจากปัจจัย สำคัญประการหนึ่งคือ การตระหนักรู้ถึงปัญหาและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงตนเอง นั่นคือ ผู้ที่จะพัฒนา ตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำต้องใส่ใจ มีการติดตามสังเกตตนเองในแง่พฤติกรรม การแสดงออก ความคิด และอารมณ์ความรู้สึกด้านการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นปัจจุบัน ทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟัน อุปสรรคและการผลักดันตนเองเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายให้ได้

4. ผู้ที่ต้องการพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำต้องเป็นผู้ที่ต้องลงมือพัฒนาด้วยตนเอง นั่น คือตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชีวิตตนเองว่าไม่มีใครมาลงมือแทนตนเองได้ ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้น

อาจได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน พ่อแม่ หรือครูอาจารย์ร่วมด้วย อย่างไรก็ตามผู้ที่มิพบบาทหลักคือ ผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเอง นั่นคือการพัฒนาตนเป็นความรับผิดชอบของบุคคลที่ต้องการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงตนเอง

5. มนุษย์ทุกคนมีความสามารถที่จะควบคุมและจัดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและปัจจัยภายในตนเองเพื่อการพัฒนาตนเองได้ แม้ว่าสภาพแวดล้อมภายนอกและความคิดความรู้สึกซึ่งเป็นสภาวะภายในตัวบุคคลจะส่งผลร่วมกันต่อพฤติกรรมมนุษย์ แต่มนุษย์สามารถควบคุมและจัดการให้ตนเองพัฒนาตนหรือมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมให้สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้

6. การพัฒนาตนเป็นการเปลี่ยนแปลงตนเองที่มีขอบเขตและมีจุดมุ่งหมายครอบคลุมทั้งสามด้านคือ เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตและเพื่อการสร้างเสริมศักยภาพของตนให้สูงขึ้น

7. การพัฒนาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อความสุขและความงอกงามของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสุขและความงอกงามของสังคมส่วนรวมด้วยเช่นกัน

8. การสื่อสารอย่างผู้นำเป็นพฤติกรรมสื่อสารลักษณะสมรรถนะ ดังนั้นการพัฒนาตนจึงควรเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงเจตคติก่อนเพื่อให้เห็นความสำคัญและคุณค่าแล้วจึงเรียนรู้หลักการเพื่อการฝึกปฏิบัติอย่างชำนาญ

จิตวิทยาการสื่อสาร

จิตวิทยา หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของจิตใจ โดยความหมายของคำว่าจิตวิทยาที่ได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการคือ ศาสตร์ด้านวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการทางจิต (psychology is a systematic, scientific study of behaviors and mental processes) จิตวิทยาจึงเป็นศาสตร์ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์อย่างสมเหตุสมผล มีหลักฐานสามารถพิสูจน์ได้ ไม่ใช่ไสยศาสตร์และความลึกลับเกี่ยวกับจิตวิญญาณอย่างที่หลายคนเข้าใจ แม้ว่าระยะแรกของการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์จะเป็นลักษณะการลองผิดลองถูก คาดเดาพฤติกรรม ต่อมาเมื่อวิทยาการต่าง ๆ เจริญขึ้น ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์จึงเปลี่ยนแปลงเป็นวิทยาศาสตร์

พื้นฐานของหลักจิตวิทยาในการสื่อสารเบื้องต้นนั้น สรุปได้โดยง่ายคือ การสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจด้วยความสนุก เป็นกันเอง มีความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ นอกจากนี้ตัวสารหรือข้อความที่ต้องการจะสื่อออกไปนั้นต้องกระชับ เข้าใจง่าย และที่สำคัญอย่างยิ่งคือเป็นข้อความในเชิงบวกเท่านั้น ลักษณะการพูดในเชิงการออกคำสั่ง การขู่มขู่ การพูดตัดพ้อ หรือการพูดเหน็บแนม ประชดประชัน เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงอย่างยิ่งในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะจะทำให้เกิดความขัดแย้งอันจะส่งผลเสียระยะยาวต่อองค์กรได้ หลักจิตวิทยาในการสื่อสารจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจ มีความสนุก เป็นกันเอง เต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ ซึ่งทำได้โดยการเลือกใช้ภาษา ถ้อยคำ หรือน้ำเสียงที่เป็นไปในเชิงบวก เช่น การพูดชมเชย การพูดในเชิงขอความร่วมมือแทนการออกคำสั่งและชี้แจงให้ทราบถึง

เหตุผลหรือความจำเป็นในการขอความร่วมมือ โดยอาจชี้แจงถึงผลกระทบในภาพรวม หากไม่ได้รับความร่วมมือ ซึ่งควรพูดในเชิงขอความเห็นใจไม่ใช่การขู่ถึงผลที่จะตามมา นอกจากนี้หากจำเป็นต้องมีการติดเียน ควรจะสื่อสารในลักษณะที่เป็นไปในเชิงบวก เช่น การให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแทนการต่อว่า เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ฟังไม่เกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกคุกคามหรือถูกเหยียดหยามหรือไม่ได้รับความเคารพหรือตนเอง

การพัฒนาตนให้เป็นผู้ที่มีการสื่อสารอย่างผู้นำต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสาร สามารถ นำเสนอได้ดังนี้

พฤติกรรม (behavior) คือ การตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก โดยการตอบสนองนั้นอาจจะสามารถสังเกตได้โดยตรงหรือไม่ก็ได้ และการแสดงออกนั้นอาจเกิดขึ้น ในช่วงที่บุคคลมีสติรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนจัดเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

พฤติกรรมการสื่อสาร เป็นกระบวนการสื่อความหมายที่เกิดขึ้นติดต่อกันไม่มีจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด และขอบเขตที่ชัดเจน คู่สื่อสารจะสลับสับเปลี่ยนกันเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารจนกว่าการสื่อสารจะบรรลุ วัตถุประสงค์

สาระสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานเพื่อการทำ ความเข้าใจและเรียนรู้พฤติกรรม การสื่อสารของ มนุษย์ สรุปได้ดังนี้

1. มนุษย์มีลักษณะเป็นองค์รวม พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการและมีความหลากหลายในการแสดงพฤติกรรมแล้วแสดงออกมาอย่างประสานสัมพันธ์ เช่น กระบวนการทางปัญญา ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนการคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นภายหลังการแสดงพฤติกรรม ลักษณะดังกล่าวจึงเรียกว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีลักษณะเป็นองค์รวม จากแนวคิดลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมข้างต้นจึง จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยการศึกษาที่คำนึงถึงความรู้สึก ความคิด การกระทำ ประสบการณ์ในอดีต สภาพแวดล้อม และสติปัญญาของบุคคล เพราะปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อ พฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคล

2. พฤติกรรมมนุษย์มีความสลับซับซ้อน การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ไม่จำเป็นต้อง สอดคล้องกับความคิดหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เพราะมนุษย์มีความสามารถทางสติปัญญา ย่อมรู้ว่า จะเกิดผลดีหรือผลเสียต่อตนเองอย่างไรหากแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา หากเกิดผลเสียก็จะไม่แสดงพฤติกรรม นั้นออกมา เช่น เมื่อถามว่าหากคุณพบเงินตกอยู่ตรงหน้าโดยที่ไม่มีใครอยู่ในบริเวณนั้นเลย คุณจะทำอย่างไร บางคนอาจจะตอบว่านำเงินไปมอบให้ตำรวจ ทั้งที่ความจริงอาจไม่ทำอย่างที่กล่าวก็ได้ แต่ตอบเพื่อให้ ภาพลักษณ์ของตนดูดี ดังนั้นจึงควรศึกษาทำความเข้าใจอย่างละเอียดรอบคอบก่อนแปลความเกี่ยวกับ พฤติกรรม เพราะมนุษย์อาจไม่แสดงพฤติกรรมอย่างตรงไปตรงมาแต่เลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อตน โดยเฉพาะกรณีที่มีผลประโยชน์แอบแฝงอยู่

3. พฤติกรรมมนุษย์สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ มนุษย์เกิดมาพร้อมกับความไม่รู้และไม่เข้าใจ สิ่งต่าง ๆ ไม่มีใครทำอะไรได้ตั้งแต่เกิด มนุษย์จึงอาจคิดและปฏิบัติตนต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ถูกต้องนัก แต่มนุษย์ สามารถเรียนรู้จนเกิดความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข จาก

แนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่ามนุษย์สามารถเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อพัฒนาตนได้ ซึ่งธรรมชาติของมนุษย์ในประเด็นนี้เป็นพื้นฐานแนวคิดสำคัญของการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์

4. มนุษย์มีความแตกต่างกัน แม้ว่ามนุษย์จะมีหลายสิ่งหลายอย่างเหมือนกันหรือคล้ายกัน แต่ตามความเป็นจริงแล้วไม่มีมนุษย์คนใดที่เหมือนกันทุกประการ เพราะมนุษย์มีความแตกต่างในเรื่องเพศ พันธุกรรม สติปัญญา ความถนัด สภาพแวดล้อม การอบรมเลี้ยงดู รวมไปถึงวัฒนธรรมที่ตนเองอยู่ แสดงถึงความหลากหลายของมนุษย์ไม่สามารถให้ผู้อื่นกระทำ คิด รู้สึกเหมือนตนเองได้จึงต้องยอมรับและเข้าใจ ดังที่เฟรดเดอริก เพอร์ลส์ (Frederick Perls) ได้กล่าวถึงธรรมชาติ ความแตกต่างของมนุษย์ไว้อย่างแยบคายว่า

“ฉันรับผิดชอบชีวิตฉัน เธอรับผิดชอบชีวิตเธอ
ฉันมิได้อยู่ในโลกนี้เพื่อจะดำเนินชีวิตไปตามความคาดหวังของเธอ
เธอก็มิได้อยู่ในโลกนี้เพื่อจะดำเนินชีวิตไปตามความคาดหวังของฉัน
ฉันคือฉัน เธอคือเธอ
ในบางครั้งบางโอกาสถ้าชีวิตของเรามาสอดคล้องต้องกัน
นั่นเป็นสิ่งที่งดงามแต่ถ้าไม่ ก็เป็นเรื่องที่ช่วยไม่ได้”

เฟรดเดอริก เพอร์ลส์

5. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างมีสาเหตุ จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์พบว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุทั้งสิ้น โดยที่สาเหตุเหล่านั้นอาจแตกต่างกัน แต่สาเหตุของการแสดงพฤติกรรมที่สำคัญคือ ความต้องการหรือที่เรียกว่าแรงจูงใจ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงการกระทำที่เกิดขึ้นจากภายในตนเองและภายนอก

6. พฤติกรรมมนุษย์มีพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุ ช่วงวัยมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ เช่น พฤติกรรมการเอาแต่ใจ ร้องไห้ กรีดร้อง เพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการมักเกิดขึ้นในวัยเด็ก พฤติกรรมการอยากกรู้อยากลองของวัยรุ่นที่มีความรุนแรง ขาดความยับยั้งชั่งใจ พฤติกรรมเหล่านี้จะลดลงหรือหายไปในช่วงผู้ใหญ่ เพราะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเหมาะสมของการแสดงพฤติกรรม นอกจากนี้ลักษณะทางร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงวัยก็ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น วัยรุ่นมีพลังกำลังทางร่างกายมากกว่าวัยรุ่น นั้นแสดงถึงช่วงวัยมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม

7. มนุษย์มีศักดิ์ศรีและคุณค่า ประเด็นสำคัญที่มนุษย์ต่างจากสัตว์ คือ มนุษย์มีความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพ มีคุณค่าในตนเอง มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มนุษย์ต้องการการยอมรับ รักเกียรติของตนเอง ต้องความเท่าเทียมกันในสังคม ไม่ชอบให้ใครมาข่มเหงหรือลบลู่ ดังนั้นการอยู่ร่วมกันต้องรู้จักยอมรับฟังและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

8. มนุษย์ต้องการเพื่อน ธรรมชาติของมนุษย์ต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มนุษย์มักรู้สึกเหงาว่าเหว มนุษย์ไม่ชอบอยู่ตามลำพัง ต้องการเพื่อน การสนับสนุนเพื่อความมั่นใจ เพื่อจะช่วยเหลือและส่งเสริม

การดำเนินชีวิต บางครั้งเมื่อประสบปัญหาที่ต้องการเพื่อนหรือบุคคลรอบข้างที่จะปรึกษาให้กำลังใจในการฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ของการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ไม่จำเป็นว่าแต่ละบุคคลจะต้องมีเพื่อนมากมาย แต่ขอให้มีเพื่อนแท้ที่สนิทไว้วางใจได้ ทั้งนี้ การได้มาซึ่งเพื่อนแท้ต้องใช้มิตรภาพและความจริงใจแลกเปลี่ยนมา

9. ความต้องการของมนุษย์ คือ สภาพที่บุคคลขาดดุลยภาพของกระบวนการแสดงพฤติกรรม กลายเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการจูงใจให้ร่างกายและจิตใจด้วยกระบวนการต่าง ๆ เพื่อปรับตนให้เกิดความสมดุลขึ้น ลดความตึงเครียดและวิตกกังวลได้ โดยทั่วไปความต้องการของมนุษย์จะเกิดขึ้นเองอยู่เสมอ

10. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์เกิดพลังในการใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่และแสวงหาความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขกับการปฏิบัติงานการดำเนินชีวิต

11. การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของสิ่งเร้าจากการสัมผัสซึ่งจะต้องมีความหมายที่เรารู้จักหรือเข้าใจ โดยอาศัยประสบการณ์หรือความรู้เดิม ถ้าไม่มีความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่มาสัมผัสก็จะยังไม่เกิดการรับรู้แต่เป็นเพียงรับสัมผัสสิ่งนั้นเท่านั้น

การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพ

โดยทั่วไปการสื่อสารเพื่อการสร้างสัมพันธภาพมักเป็นการสื่อสารประเภทการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารในองค์กร เพราะการสื่อสารทั้งสองประเภทนี้เป็นกิจกรรมเพื่อการปฏิบัติงานของมนุษย์ อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสัมพันธภาพขั้นพื้นฐานของบุคคล การสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพหรือการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ การสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพ คือ การแสดงพฤติกรรมสื่อสารต่อกันอย่างเหมาะสมและบรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสาร โดยการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารเหล่านั้นทำให้เกิดบรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้คู่สื่อสารเกิดความรู้สึกพอใจ ขอบบอ ประทับใจ ผูกพัน และเสริมสร้างสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ การสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพและเสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ประกอบด้วย

1.1 การสื่อสารแบบกัลยาณมิตร คือ การที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการสื่อสารทำให้คู่สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเห็นคุณค่าของคู่สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังเป็นต้องใจเย็น รับฟัง ให้เกียรติ ใส่ใจการสื่อสาร เข้าใจถึงความต้องการของคู่สื่อสาร ไม่หุบหาฟังความข้างเดียว

1.2 การสื่อสารแบบสนับสนุน คือ การที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้คู่สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแล มีผู้ให้การดูแลใส่ใจในลักษณะที่ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจะมีบุคคลนั้นอยู่เคียงข้างตนอยู่เสมอ

1.3 การสื่อสารแบบไม่เผด็จการ คือ การที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้คู่สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่ามิอิสระทางความคิดและเสรีภาพในการปฏิบัติ

1.4 การสื่อสารแบบไว้วางใจ คือ การที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้คู่สื่อสารรับรู้และเชื่อว่าตนมีความปรารถนาดีและจริงจังในการสื่อสาร โดยพฤติกรรมดังกล่าวมักแสดงออก ดังนี้ การสื่อสารในลักษณะคงเส้นคงวา การสื่อสารที่ไม่เล่นเกมทางจิตวิทยา การแสดงพฤติกรรม การสื่อสารชัดเจน ตรงไปตรงมา และการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้สื่อสารทราบ

1.5 การสื่อสารแบบคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เกิดแก่ส่วนรวม คือ การที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้คู่สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่าคุณสื่อสารมุ่งประโยชน์และเห็นประโยชน์ของส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและเอาเปรียบผู้อื่น

2. บรรยากาศการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพและเสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
เนื่องจากการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงแค่การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่การสื่อสารเป็นปัจจัยของความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมและการพัฒนาความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพคือ บรรยากาศในการสื่อสาร (communication climate) เพราะบรรยากาศเชิงบวกในการสื่อสารจะเอื้อต่อการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพทำให้เกิดความเข้มแข็งของโครงสร้างของกลุ่ม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

บรรยากาศการสื่อสารเป็นลักษณะทางจิตวิทยาจึงค่อนข้างเป็นนามธรรม โดยบรรยากาศการสื่อสารประกอบด้วย การรับรู้เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ การตอบสนองต่อกัน ความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกเป็นมิตร ความรู้สึกอบอุ่น ความรู้สึกทำทนาย ความคาดหวัง ความขัดแย้ง และความก้าวหน้าในงาน บรรยากาศการสื่อสารจึงไม่อาจจับต้องได้ในลักษณะวัตถุแต่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก บรรยากาศการสื่อสารสามารถส่งเสริมหรือลดทอนคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความคิดความรู้สึกต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานของบุคคล ทั้งนี้ การเสริมสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

2.1 การปฏิสัมพันธ์เชิงบวก การแสดงพฤติกรรมสื่อสารที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ โดยสื่อสารตามทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคลในรูปแบบสอดคล้องถ้อยที่ถ้อยอาศัย การสบตา การใส่ใจการสื่อสาร ให้เกียรติ ชื่นชม รักษาความลับ จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันส่งผลให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี

2.2 การตระหนักถึงเป้าหมายการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และองค์การ ทีมงานและองค์การ ที่สมาชิกตระหนักถึงความสำคัญและเป้าหมายขององค์การ บุคคลผู้นั้นมักมีความรักและผูกพันต่อองค์การจึงสื่อสารและปฏิบัติตนเพื่อความเข้มแข็งและก้าวหน้าขององค์การ พฤติกรรมดังกล่าวจึงทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี

2.3 ความไว้วางใจ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการอยู่ร่วมกันและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพคือ ความไว้วางใจ เพราะความไว้วางใจเป็นการรับรู้และเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลและองค์การว่าเป็นพวกเดียวกัน การที่ทุกคนในองค์การสื่อสารกันด้วยความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกันจะทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี

2.4 การมีส่วนร่วมในการสื่อสารและการปฏิบัติกิจกรรม การสื่อสารแบบตั้งแต่สองทางขึ้นไปและการสื่อสารด้วยเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทางจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร ซึ่งผลการวิจัยสนับสนุนว่า กระบวนการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการสื่อสารและการปฏิบัติกิจกรรมจะทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี

2.5 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ที่จะปรับตัวและอยู่ร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะการสื่อสารที่เอื้ออาทรและเป็นกัลยาณมิตรอย่างเกื้อกูลในกระบวนการสื่อสารและตัวบุคคลทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี

2.6 การเปิดกว้างทั้งการพูดและการฟัง การสื่อสารลักษณะจากบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน หรือแนวระนาบ ผู้ส่งสารหรือผู้นำต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อคู่สื่อสารอย่างจริงใจ ตรงไปตรงมา ให้อิสระในการสื่อสารโดยการเปิดกว้างทั้งการพูดและการฟังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี

2.7 คุณภาพของบรรยากาศ บรรยากาศการสื่อสารที่มีคุณภาพต้องส่งเสริมความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์การ ส่งเสริมความพึงพอใจต่อการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันต่อกัน

2.8 หลีกเลียงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง ได้แก่ ความอหยากรู้สึกเห็นเรื่องผู้อื่น แสดงอำนาจออกคำสั่ง วางตนเหนือผู้อื่น ขอบวิจารณ์ผู้อื่น เรียกร้องความสนใจ

3. แนวทางการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพที่ดี การสื่อสารเพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีมีแนวทางดังนี้

3.1 การศึกษาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับรายละเอียด เช่น เนื้อหาเรื่องราวเกี่ยวกับบุคคล และองค์การ ที่มาและเหตุผล วัตถุประสงค์การสื่อสาร และบริบทสถานการณ์ ฯลฯ

3.2 การวางแผนก่อนการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลในการเตรียมตัวมากที่สุด เช่น การศึกษาข้อเท็จจริง การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอุปนิสัย ความต้องการ ความสนใจ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ที่ทำการติดต่อสัมพันธ์ด้วย การศึกษาวัฒนธรรมของบุคคลและองค์การที่ต้องดำเนินการสื่อสาร

3.3 การใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวทางการใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพมี ดังนี้ การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคล การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการรับรู้และแปลความหมาย การใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน ตรงตามเจตนาของการสื่อสาร การใช้ภาษาที่สุภาพ สื่อถึงความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม เช่น คำพูดเชิงบังคับ คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ เสียหาย อับอาย เสียใจ ท้อแท้ใจ

3.4 การสื่อสารเชิงบวกเพื่อทำให้ผู้อื่นภูมิใจและรู้สึกประทับใจผู้สื่อสาร โดยหลีกเลี่ยงการตำหนิ หากจำเป็นต้องตำหนิควรใช้การตำหนิเชิงสร้างสรรค์ คือ การชื่นชมส่วนดีที่เขามีอยู่ อธิบายพฤติกรรมที่

เกิดขึ้นจริง เสนอแนะวิธีแก้ไข พูดเป็นการส่วนตัว สร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร เสริมแรงตามสถานการณ์ที่เหมาะสม เช่น ชมเชย ยกย่อง เชิดชูเกียรติ รวมถึงแสดงออกถึงความจริงใจในการสื่อสารเพื่อให้คู่สนทนารับรู้และไว้วางใจ เกิดเป็นมิตรภาพที่ดี

จากการนำเสนอแนวทางข้างต้น บุคคลจึงควรให้ความสำคัญและระมัดระวังขณะสื่อสาร อีกทั้งควรฝึกทักษะวิธีการสื่อสารดังกล่าว เพื่อให้การสื่อสารสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีขึ้น

การพัฒนาบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล อันเป็นแบบแผนในการดำเนินชีวิต ประกอบด้วยลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ และจิตวิทยา ทั้งที่เป็นพฤติกรรมภายนอกและภายใน ประกอบขึ้นจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ อุปนิสัย นิสัยใจคอ ความสนใจ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมา ทั้งนี้คำว่าบุคลิกภาพใช้กับมนุษย์เท่านั้นไม่ใช้กับสัตว์และสิ่งของต่าง ๆ

ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี

ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพดี ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี โดยจะเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ตามที่เป็นจริงอย่างถูกต้อง ไม่ต่อต้านหรือยอมรับทุกสิ่งทุกอย่างโดยไร้หลักการ และไม่ว่าอายุในสภาวะการณ์ใดๆ ก็ตาม ก็ยังสามารถประพฤติปฏิบัติได้อย่างคงเส้นคงวา นั่นก็คือ การเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดี การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นจะเป็นผลให้บุคคลนั้นมีลักษณะสำคัญที่เป็นประโยชน์การดำเนินชีวิตในแง่มุมต่างๆ

บุคลิกภาพกับการสื่อสารอย่างผู้นำ

บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารอย่างผู้นำ กล่าวคือ บุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของผู้นำที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ เชื่อมั่น และยอมรับต่อกระบวนการสื่อสาร ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะการสื่อสารอย่างผู้นำควรมีบุคลิกภาพดังนี้ (เจษฎา บุญมาโฮม, 2564, หน้า 94)

- 1) มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง คล่องแคล่วในการทำกิจกรรมต่างๆ
- 2) ท่าทางสง่า ลักษณะท่าทางดี มีลักษณะทางร่างกายสง่า แต่งกายเหมาะสม สะอาดดูดี
- 3) เป็นคนที่ฉลาด มีเหตุผล สุขุมรอบคอบ มีสติไตร่ตรองวิเคราะห์สภาพการณ์ต่างๆ บริหารจัดการ

ข้อมูลและสารสนเทศได้เป็นอย่างดี

- 4) มีอารมณ์ดี อารมณ์มั่นคง มีอารมณ์ขัน และร่าเริงสนุกสนานในโอกาสอันเหมาะสม
- 5) พูดจาได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ออกเสียงคำ ข้อความได้ชัดเจนถูกต้อง ใช้น้ำเสียงสูงต่ำ หนักเบาได้เหมาะสมกับสถานการณ์
- 6) เขียนและนำเสนอข้อความเรื่องราวต่าง ๆ ได้น่าสนใจ ตรงประเด็น ชัดเจน
- 7) โน้มน้าวใจและสร้างเจตคติที่ดีต่อการสนทนา การสื่อสาร และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 8) สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ดีในทุกกาลเทศะ เป็นบุคคลที่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เป็นบุคคลที่ปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
- 9) มีความอดทน มีกำลังใจสูง ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งยั่วยุต่างๆ
- 10) มีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิต
- 11) อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นที่ยอมรับของสังคม
- 12) มุ่งมั่นพัฒนาตน ฝึกฝน เรียนรู้เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาความฉลาดทางสังคม

ความหมายของความฉลาดทางสังคม

ความฉลาดทางสังคม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้และเข้าใจตนเองและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

โกลแมน (Goleman, 2006, pp. 84 - 97) ได้จำแนกความฉลาดทางสังคมออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. การตระหนักรู้ทางสังคม (social awareness) ซึ่งในส่วนนี้รวมทั้งการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึก ความเข้าใจในสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น เรียกได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลและสังคมที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง มีองค์ประกอบย่อย 4 ประการ ได้แก่

1.1 การเข้าใจความรู้สึกของบุคคล (primal empathy) มักจะเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นตามสัญชาตญาณที่ตนไม่รู้ตัว ดังนั้นเมื่อรับรู้แล้วก็เข้าสู่ประการที่สอง

1.2 การให้ความสนใจผู้อื่น (attunement) เพื่อให้สมองของเราและคู่สนทนาสามารถที่จะเชื่อมต่อและส่งสัญญาณถึงกันได้อย่างเต็มที่ ความสามารถในการรับฟังอย่างสนใจและตั้งใจ เป็นความสามารถที่สำคัญทางสังคมอย่างหนึ่ง เพราะการฟังอย่างตั้งใจจริงจังจะทำให้เราสามารถจับสัญญาณต่าง ๆ ที่มากับอวัจนภาษาได้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นน้ำเสียง สายตา หรือสีหน้า การฟังที่ดีจะทำให้เราเข้าใจอารมณ์และความต้องการของคู่สนทนาได้มากขึ้น มีการกล่าวกันว่า ความสามารถและความสนใจในการฟังที่ดีนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้คนบางคนประสบความสำเร็จเหนือผู้อื่น เนื่องจากถ้าเราเป็นผู้ฟังที่ดีก็จะทำให้เราเข้าใจทั้งอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และความต้องการของผู้พูดได้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญการฟังอย่างตั้งใจยังช่วยให้อารมณ์ของทั้งผู้พูดและผู้ฟังเชื่อมโยงกันมากขึ้น

1.3 การเกิดความถูกต้องในการเข้าใจผู้อื่น (empathic accuracy) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากสององค์ประกอบข้างต้น โดยการอ่านหรือทำความเข้าใจที่ถูกต้องต่ออารมณ์ ความคิด และความมุ่งหวังของอีกฝ่ายถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางสังคม

1.4 การรับรู้ทางสังคม (social cognition) ซึ่งในการรับรู้เกี่ยวกับสังคมนรอบตัวเรานั้นจะส่งผลต่อการแสดงปฏิกิริยาต่าง ๆ ในสังคม คนที่เก่งด้านการรับรู้เกี่ยวกับสังคมจะสามารถอ่านสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้นได้เป็นอย่างดี การรับรู้ต่อสังคมนั้นเป็นเพียงแค่ขั้นตอนแรก หากบุคคลมีการรับรู้เพียงอย่าง

เดียวโดยไม่มีอาการเกิดขึ้นก็จะมีประโยชน์แต่อย่างใด ดังนั้นในองค์ประกอบประการที่สองของความฉลาดทางสังคมคือ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

2. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (social facility) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องเนื่องจากความสามารถในการรับรู้เกี่ยวกับผู้อื่นในสังคม นั่นคือบุคคลต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อให้เราสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข 4 ประการ ดังนี้

2.1 ความสามารถในการเข้าร่วมกับบุคคล (synchrony) การที่บุคคลสองคนมีปฏิริยาของร่างกายที่สอดคล้องไปในจังหวะเดียวกัน คนที่มีความฉลาดทางสังคมในด้านนี้จะสามารถจับปฏิริยาของคู่สนทนาได้อย่างดี แต่บุคคลที่มีปัญหาในด้านนี้มักจะไม่สามารถอ่านปฏิริยาหรืออวัจนภาษาที่อีกฝ่ายสามารถแสดงออกมาได้

2.2 ความสามารถในการแสดงตนเอง (self-presentation) ซึ่งเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคล คนบางคนเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแสดงอารมณ์หรือถ่ายทอดอารมณ์ให้ผู้อื่นรับรู้ได้ดี ในทางกลับกันคนรอบข้างก็จะมีความเข้าใจในอารมณ์ของคนเหล่านี้ได้ดีเช่นกัน เช่น นักแสดง นักพูดหรือแม้กระทั่งอาจารย์ที่มีความสามารถ บุคคลเหล่านี้จะสามารถแสดงออกทางอารมณ์ที่เก๋ รู้จักที่จะแสดงอารมณ์ในแต่ละแบบในจังหวะเวลาที่เหมาะสม

2.3 ความสามารถในการชี้นำพฤติกรรมของบุคคล (influence) ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องเนื่องจากความสามารถในการแสดงตนเอง คนที่มีทักษะในด้านความสามารถในการชี้นำพฤติกรรมที่ดีจะมีความสามารถในการรับรู้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และใช้ความสามารถส่วนตัวในการชี้นำพฤติกรรมหรืออารมณ์ของบุคคลที่อยู่รอบตัว

2.4 ความสามารถในการคำนึงถึงผู้อื่น (concern) เมื่อบุคคลรับรู้ในอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นแล้ว บุคคลนั้นจะพบว่าผู้อื่นยังประสบปัญหาหรือมีเรื่องทุกข์ใจอยู่ ดังนั้นความฉลาดทางสังคมประเภทสุดท้ายคือการคำนึงถึงผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้จักที่จะช่วยเหลือผู้อื่นที่กำลังมีปัญหา

แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางสังคม

1. ฝึกฝนตนเองในการอ่านและวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ (read social situation) เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร สิ่งที่น่าสนใจ ความต้องการจำเป็น ความรู้สึกและความตั้งใจกับสิ่งที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วย

2. ให้ความเคารพนับถือผู้อื่น ให้เกียรติรวมทั้งให้การยกย่องผู้อื่น ให้ความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น

3. เป็นผู้ฟังที่ดีและฟังอย่างตั้งใจ ฟังด้วยการให้เกียรติ พร้อมกับความตั้งใจที่จะเรียนรู้

4. เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ต้องหยุดคิดก่อนการตอบคำถามหรือแสดงพฤติกรรมตอบสนองผู้อื่นเพื่อให้คำพูดและพฤติกรรมตอบสนองเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

5. พึงระลึกว่า การโต้แย้งเป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในการเปลี่ยนความคิดของผู้อื่น ไม่ควรพยายามเอาชนะเสมอไปต่อผู้อื่นตลอดเวลา

6. เมื่อไม่เห็นด้วยกับความคิดหรือการกระทำของผู้อื่น ให้แสดงความเห็นด้วยกับสิ่งที่เขาคิดหรือการกระทำแล้วจึงเสนอมุมมองหรือแนวคิดของตนเองอย่างสุภาพ

7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือไม่เห็นด้วยกับบุคคลที่มีพฤติกรรมรุนแรง

8. พยายามใช้คำถามมากกว่าการเผชิญหน้าในการเปลี่ยนความคิดของผู้อื่น

9. ไม่ตื้อรั้นหรือยึดมั่นความคิดของตนในการสนทนา

10. สนทนาในเชิงบวกและเพื่อให้กลับมาสนทนาเรื่องเดิมได้