371.46
พ242ผ
ฉ.3

ผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปริญญานิพนธ์

ของ

พรเทพ ช้อยหิรัญ

12 ส.ค. 2534

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

กันยายน 2532

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

171455

ผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทคัดย่อ

ของ

พรเทพ ช้อยหิรัญ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
กันยายน 2532

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 ภาคปกติที่อาสาสมัครเข้าร่วมกลุ่ม จำนวน 22 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมละ 11 คน กลุ่มทดลองได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว กลุ่มควบคุมได้รับการให้ข้อสนเทศ

ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1. นิสิตกลุ่มทดลองมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. นิสิตกลุ่มควบคุม มีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ภายหลังการทดลอง นิสิตกลุ่มทดลองมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

THE EFFECT OF SENSITIVITY - TRAINING GROUP ON HUMAN RELATION OF THE THIRD YEAR GUIDANCE AND COUNSELING STUDENTS AT SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY, PRASARNMITR CAMPUS

AN ABSTRACT

BY

PORNTEP CHOIHIRUN

A dissertation submitted in Partial fulfillment of the requirements for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology at Srinakharinwirot University

September 1989

The purpose of this experimental research was to study the effect of Sensitivity - Training Group on Human Relation of the third year of guidance and counseling students at Srinakharinwirot University, Prasarnmitr campus in the academic year 1989. The subjects were 22 of volunteers the third year of guidance and counseling students. They were devided into the experimental group and control group, each group consisted of 11 students. The experimental group was given sensitivity - training while the control group was given the information on human relationship.

The result were as follows :

1. The human relationship of the student in the experimental group was significantly higher than before the begining of the experiment at .01 level

2. The human relationship of the student in the control group was insignificantly higher than before the begining of the experiment at .01 level

3. After the experiment, the human relations of the experiment group was significantly higher than the control group at .01 level

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิต และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

..... ประธาน

(รศ.ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

..... กรรมการ

(ดร.ดุษฎี โยเหลา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รศ.ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

..... กรรมการ

(ดร.ดุษฎี โยเหลา)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผศ. พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ. ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ ...9... เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ..2532.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะความกรุณาและความปรารถนาดี ของ รศ.ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล ผู้ให้คำแนะนำและให้โอกาสผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งจากโลกภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้วิจัยเกิดแรงบันดาลใจที่ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ และดร.ดุษฎี โยเหลา ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ และเสนอแนะวิธีการทางสถิติด้วยความเมตตามาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ ผู้ให้ความห่วงใยและให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดจนให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยร่วมกับ ศ.ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และอาจารย์พรรณพิศ วาณิชยการ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ ๆ ที่ให้กำลังใจ ให้การช่วยเหลือ และสนับสนุนตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาค้นคว้า

ขอขอบพระคุณ คุณสามารถ ญาณะรักษ์ ผู้เป็นพี่และเพื่อนที่เสียสละกำลังกาย กำลังใจ และสละเวลา มาช่วยเหลือระหว่างการดำเนินการทดลองอย่างเต็มที่ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณคุณยิ่งศักดิ์ นิติสิงห์ และเพื่อนพนักงานบริษัทกิจสยาม คอมเมอร์เชียล จำกัด ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ร่วมวิชาเอกที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือด้วยความผูกพันที่ดี

และท้ายที่สุดขอขอบพระคุณนิสิตปริญญาตรี วิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 ผู้ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้อย่างมาก

พรเทพ ช้อยหิรัญ

สารบาญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	7
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว	7
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว	24
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์	26
	งานวิจัยเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์	35
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
	แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง	38
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	38
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	43
	วิธีจัดกระทำกับข้อมูล	45

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า 48
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 56
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 56
วิธีดำเนินการวิจัย 56
การวิเคราะห์ข้อมูล 58
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 58
อภิปรายผล 59
ข้อเสนอแนะ 63

บรรณานุกรม 65

ภาคผนวก 72

ประวัติย่อของผู้วิจัย 179

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง 49

2 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองภายหลังการทดลอง 50

3 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว 52

4 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการได้รับข้อสนเทศ 54

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 หน้าต่างโจฮารี่ 93

2 แผนภูมิองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ 130

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาพสังคมปัจจุบันบทบาทของงานแนะแนวมีความสำคัญมากขึ้น เพราะงานนี้สามารถพัฒนาคนได้เป็นอย่างดี ในการพัฒนาคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจนั้นมิใช้ทำได้ง่าย ๆ เพราะสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่ซับซ้อนทำให้คนต้องประสบปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วิชาชีพการแนะแนวจึงมีความสำคัญ เพราะจะเป็นที่พึ่งทางใจในการช่วยคลี่คลายปัญหาให้กับผู้ที่ประสบปัญหาได้ (สุธีรพันธ์ กรลักษณ์. 2529 : 1) และในขณะนี้หน่วยงานระดับเขตการศึกษา ระดับจังหวัด ระดับกรม หรือกระทรวงต่าง ๆ แม้กระทั่งในสถาบันการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยก็ได้มีการจัดบริการแนะแนวในสถาบันหรือหน่วยงานของตน (วิเวก ปางพุฒิพงศ์. 2529 : 18) จากสภาพการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่างานแนะแนวมิได้จำกัดอยู่เพียงภายในโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาเท่านั้น แต่กำลังขยายบริการไปสู่บุคคลในระดับและวัยต่าง ๆ รวมทั้งมีการดำเนินงานในลักษณะงานธุรกิจ เช่น บัณฑิตแนะแนว ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เป็นต้น

การที่จะทำให้โครงการหรืองานแนะแนวประสบความสำเร็จต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ แต่องค์ประกอบที่สำคัญคือบุคลากรผู้ทำหน้าที่ดำเนินงานแนะแนวซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจระเบียบวิธีการต่าง ๆ ในการแนะแนว และจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (นพพร พานิชสุข. 2522 : 22 - 24) เช่นเดียวกับ วารุณี ธนวรานิช (2524 : 16) ได้กล่าวว่า งานแนะแนวเป็นงานบริการที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องในลักษณะของการป้องกัน แก้ไขและส่งเสริมพัฒนาการของคนในทุก ๆ วัย ลักษณะงานเช่นนี้จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคค และหน่วยงานอื่น ๆ ดังนั้นบุคคลที่ทำหน้าที่นี้จะต้องมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นจึงจะทำให้โครงการหรือบริการที่ตั้งใจจะปฏิบัติประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วีรยุทธ วิเชียรโชติ (2524 : 16) ได้กล่าวว่า ความรู้ความชำนาญเบื้องต้นสำหรับการแนะแนวและการให้คำปรึกษาก็คือ ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและไว้วางใจในตัวนักแนะแนว โดยเฉพาะครูผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษานักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะเป็นต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั้งในและนอกโรงเรียน เพราะบุคคลเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องเป็นเหตุเป็นปัจจัยให้เกิดปัญหา หรือเป็นเหตุเป็นปัจจัยในการช่วยแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ แฮนเซน สเตวิค และวอร์นเนอร์ (Hansen, Stevic and Warner. 1986 : 233 - 235) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นนักทฤษฎีและผู้ปฏิบัติต่างมีความเห็นตรงกันว่าคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการให้คำปรึกษาหรือการทำจิตบำบัดคือคุณลักษณะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งได้แก่ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ความอบอุ่น ความเปิดเผย ความจริงใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คอเรย์ (Correy. 1977 : 127) ที่พบว่า ลักษณะผู้ให้คำปรึกษาที่ผู้รับบริการศรัทธานั้น นอกจากการมีความเป็นตัวของตัวเองแล้ว จะต้องรู้จักตนเอง ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง มีใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น และจะต้องมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพด้วย นอกจากนี้ วัชรี ทรัพย์มี (2525 : 18 - 19) ได้ทำการสำรวจบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาที่พึงปรารถนาควรมีลักษณะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีเหตุผลและมีความรอบรู้ ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความจริงใจ มีเมตตา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง รักษาความลับได้ มีความสุขุมและหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ

จากแนวคิดต่าง ๆ และผลการวิจัยซึ่งกล่าวมาแล้วจะชี้ให้เห็นว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ดังนั้นบุคลากรเหล่านั้นจึงควรจะได้รับการพัฒนาคุณสมบัติด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ และจะเป็นประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ

การพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ต้องเริ่มต้นที่ตัวเองก่อน โดยยึดหลักการวิเคราะห์และปรับปรุงตนเอง พัฒนาตนเอง (กรมวิชาการ. 2526 : 227) ซึ่งการพัฒนาตนเองที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์นั้นมี 2 ลักษณะคือ 1) การพัฒนาลักษณะที่แสดงออกภายนอกเช่น การยิ้มแย้ม การทักทายผู้อื่น การแต่งกาย กิริยามารยาทต่าง ๆ เป็นต้น และ 2) การพัฒนาทางด้านจิตใจ เช่น การรู้จักเคารพใน

สิทธิของผู้อื่น การมีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่น การมีความจริงใจ เป็นต้น (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2527 : 24 - 28) วารุณี ธนวรานิช (2524 : 20) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์มิได้มีความหมายเพียงการประจบเอาใจ การยิ้มแย้ม การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน หรือการต้อนรับ พฤติกรรมภายนอกเหล่านี้เป็นเพียงความพยายามที่จะตอบสนองให้เกิดความพอใจแก่บุคคลอื่นเท่านั้น แต่มนุษยสัมพันธ์ควรเกิดจากระดับสภาพหรือภาวะของจิตใจที่พร้อมจะปรับปรุงตนเอง โดยมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถที่จะตอบสนองในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล และความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ด้วยความพอใจท่ามกลางบรรยากาศของความเข้าใจซึ่งกันและกัน

วิธีการที่จะพัฒนามนุษยสัมพันธ์ให้ครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ข้างต้นนี้ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การใช้กิจกรรมกลุ่ม การใช้บทบาทสมมติ การจัดโปรแกรมฝึกมนุษยสัมพันธ์และการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว (Sensitivity - Training Group) เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวเป็นวิธีการหนึ่งที่คาดว่าจะสามารถพัฒนามนุษยสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี เพราะเป้าหมายของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวคือการก่อให้เกิดการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระหว่างการเข้ากลุ่ม ปฏิกิริยาของตนเองที่มีต่อผู้อื่น ความประทับใจที่มีต่อเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งเป็นรายกลุ่มและรายบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่ทักษะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ (ทองเรียน อมรรัชกุล. 2526 : 33) และมาร์แชล (Marshall. 1970 : 18) ได้กล่าวว่า ผลที่เกิดจากการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวก็คือ ประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์และการพัฒนาค่านิยม ความต้องการ ทัศนคติ ความรู้สึกและการรับรู้พฤติกรรมของผู้อื่น นอกจากนี้เทรปปาและฟริค (Treppa and Frike. 1972 : 466 - 468) ได้ทำการวิจัยพบว่า ผู้ที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ไปในทางที่ดีขึ้นในด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง การมองเห็นคุณค่าของการมีชีวิตอยู่ ความนับถือตนเอง การยอมรับตนเอง ความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การพัฒนามนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งจะต้องประกอบอาชีพต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต แม้ว่าเยาวชนเหล่านี้จะผ่านการศึกษาในระดับสูง แต่ถ้าขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นแล้วก็มักจะมีปัญหาในการทำงาน และจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการทำงาน ในที่นี้ผู้วิจัย

จึงสนใจที่จะศึกษาทดลองการใช้กลุ่มฝึกความรู้สึกไวเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์นิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ วิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิต ปริญญาตรีภาคปกติ วิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เปรียบเทียบมนุษย์สัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวกับนิสิตที่ได้รับข้อสนเทศ

2. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

3. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวก่อนและหลังการให้ข้อสนเทศ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นิสิตที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่านิสิตที่ได้รับข้อสนเทศ
2. นิสิตมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น หลังจากได้เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว
3. นิสิตมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น หลังจากได้รับข้อสนเทศ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการนำวิธีการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวไปใช้ในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์แก่นิสิตวิชาเอกการแนะแนวรุ่นต่อ ๆ ไป ตลอดจนนำไปใช้กับนิสิตสาขาวิชาอื่น ๆ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตวิชาเอกการแนะแนวชั้นปีที่ 3 ภาคปกติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2532 ที่อาสาสมัครเข้าร่วมกลุ่ม จำนวน 22 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 11 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ วิธีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธี ได้แก่

1) การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

2) การให้ข้อสนเทศ

2.2 ตัวแปรตามคือ มนุษยสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว (Sensitivity - Traning Group) หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้สมาชิกได้ทำกิจกรรมร่วมกันและร่วมกันวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งกันและกันซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเกิดการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น มีความรู้สึกไวต่อพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างถูกต้อง เพื่อส่งผลให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่การพัฒนามนุษยสัมพันธ์ โดยประสบการณ์ที่จัดขึ้นแบ่งเป็น 2 ระยะคือ

- ระยะแรก เป็นการใช้กระบวนการกลุ่มได้แก่ เกม บทบาทสมมติ การสร้างสถานการณ์จำลองให้สมาชิกได้แสดงออกและแก้ปัญหาร่วมกัน

- ระยะสอง เป็นการอภิปรายกลุ่มโดยสมาชิกแต่ละคนจะนำเรื่องราว หรือประสบการณ์ของตนเองมาเปิดเผยและผู้นำกลุ่มจะทำหน้าที่เป็นผู้เอื้ออำนวยให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน

2. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำที่แสดงคุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น การเป็นผู้รับฟังที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะทำให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความสุข

3. การให้ข้อสนเทศ หมายถึง การให้นิสิตได้เรียนรู้และศึกษาข้อมูลเรื่องมนุษยสัมพันธ์จากเอกสารข้อสนเทศ ประกอบการบรรยาย ตลอดจนการตอบข้อซักถาม ซึ่งเอกสารต่าง ๆ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการกระทำที่แสดงคุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งวิธีการนี้ใช้กับกลุ่มควบคุม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

ความหมายของกลุ่มฝึกความรู้สึกไว

กลุ่มฝึกความรู้สึกไว (Sensitivity - Training Group) ได้เข้ามามีบทบาทในทางจิตวิทยาในฐานะที่เป็นวิธีการเรียนรู้ที่นำกระบวนการกลุ่มมาใช้ในการพัฒนามนุษย์และเป็นแนวทางหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดความเจริญส่วนบุคคล (Personal Growth) กับบุคคลปกติ (Lubin and Eddy. 1970 : 46) เมธาวี เวียงเกตุ (2525 : 2 - 3) กล่าวว่า ในประเทศไทยกลุ่มฝึกความรู้สึกไวเป็นกลุ่มที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น กลุ่มฝึกความไวต่อการรับรู้ การฝึกความไวเป็นกลุ่ม การฝึกฝนประสาทรับความรู้สึก การฝึกอบรมแบบควบคุมอารมณ์อ่อนไหว เป็นต้น นอกจากนี้ โยธิน คันสนยุทธ (2529 : 88) ได้ใช้ชื่อว่า กลุ่มฝึกความรู้สึกไว ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ชอว์ (shaw. 1981 : 271) ได้จัดให้กลุ่มฝึกความรู้สึกไวอยู่ในกลุ่มประสบการณ์ (Experiential Group) เช่นเดียวกับกลุ่มฝึกอบรม (T - Group) กลุ่มสัมผัสใจ (Encounter Group) กลุ่มบำบัด (Therapy Group) กลุ่มฝึกมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Training Group) กลุ่มการเจริญส่วนบุคคล (Personal Growth Group)

สำหรับความหมายของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวนั้น เวชเลอร์ แมสซาริค และเทนเนนบัม (Wesheler, Massarik and Tennenbaum. 1970 : 74) ได้ให้ความหมายของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวว่า เป็นวิธีที่ใช้ในการฝึกเอกัตตบุคคลให้เกิดความเข้าใจและมีประสบการณ์เกี่ยวกับมนุษย์รวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจตนเองและรู้จักตนเองอย่างละเอียดถูกต้อง ช่วยให้บุคคลสามารถค้นหาความหมายที่แท้จริงของชีวิต ส่วนมาร์แชล (Marshall. 1970 : 18) กล่าวว่า กลุ่มฝึกความรู้สึกไวเป็นประสบการณ์ที่จัดขึ้นในห้องทดลองที่มีสมาชิกตั้งแต่ 8 - 12 คน ขึ้นไป พร้อมด้วยผู้นำกลุ่มเป็นผู้ฝึก สมาชิกทุกคนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันซึ่งจะได้เรียนรู้จากการปะทะสังสรรค์ซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของกลุ่มโดยมีพัฒนาการเป็นขั้นตอน ข้อมูลที่นำมาศึกษาคือข้อมูลที่เป็นจริงจากสังคม และข้อมูลที่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขณะนั้นโดยสมาชิกจะมีหน้าที่ 2 ประการ ประการแรกคือ การทำกิจกรรมหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ และประการที่สอง สมาชิกต้องรับผิดชอบต่อกระบวนการที่ดำเนินอยู่ กระบวนการนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความต้องการ ค่านิยม ทัศนคติ และการรับรู้ของสมาชิกภายในกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการปะทะสังสรรค์ สมาชิกทุกคนจะได้พัฒนาตนเองให้มีความรู้สึกไวต่อพฤติกรรมที่เป็นคำพูด ท่าทางการสัมผัสซึ่งเป็นความต้องการ ค่านิยม ทัศนคติ และการรับรู้ของตนเองและผู้อื่น และ ธีระ ประพฤติกิจ (2519 : 27) กล่าวว่า กลุ่มฝึกความรู้สึกไวหมายถึงกลุ่มที่ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่อาศัยวิธีการกระบวนการกลุ่มที่ให้สมาชิกได้ทำกิจกรรมเกี่ยวกับการใช้สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของกลุ่มเล็ก ๆ ภายในช่วงเวลาที่ต่อเนื่องซึ่งจะนำไปสู่การอภิปรายและการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันและกัน โดยวิธีวิเคราะห์ประสบการณ์ของสมาชิกในด้านพฤติกรรม การรับรู้ ความรู้สึก จากการปะทะสังสรรค์ ความไวต่อความรู้สึก ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกได้มีการเข้าใจตนเอง และผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

เมธาวี เวียงเกตุ (2525 : 8) ได้ให้ความหมายว่า กลุ่มฝึกความรู้สึกไว หมายถึงการที่บุคคลปกติมาอยู่รวมกันเป็นสังคมที่มีขนาดย่อยซึ่งมีโครงสร้างและความสัมพันธ์เป็นอิสระซึ่งจะทำให้สมาชิกได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นโดยจะเน้นถึงกระบวนการกลุ่มที่ให้ความสำคัญแก่การตระหนักรู้ ความไวต่อความรู้สึก และการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่อยู่ในกลุ่ม ซึ่งจะนำไปสู่การแสวงหาความหมายของชีวิตและการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่

สอดคล้องกับ ทองเรียน อมรัชกุล (2526 : 33) กล่าวว่า กลุ่มฝึกความรู้สึกไว หมายถึง กลุ่มที่ได้รับประสบการณ์ที่ช่วยให้บุคคลที่เข้ามาอยู่ในกลุ่มได้เพิ่มการตระหนักรู้เกี่ยวกับความรู้สึกที่เป็นอยู่จากประสบการณ์ที่เป็นปัจจุบัน และกำลังดำเนินอยู่ในขณะนั้น (Here and Now) รวมทั้งตระหนักรู้ปฏิกิริยาของตนเองที่มีต่อผู้อื่น ความประทับใจที่มีต่อเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งเป็นรายกลุ่มและรายบุคคลตลอดจนการเพิ่มความเข้าใจแนวโน้มต่าง ๆ ของการสื่อความหมายและการโต้ตอบผู้อื่นในลักษณะการให้ข้อมูลย้อนกลับ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว หมายถึงการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้กระบวนการกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกได้ทำกิจกรรมร่วมกันภายในช่วงเวลาที่ต่อเนื่อง และนำพฤติกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกมาวิเคราะห์โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทำให้สมาชิกเกิดการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น มีความรู้สึกไวต่อพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกได้มีการเข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างถูกต้อง สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเหมาะสม

<u>ประวัติหรือความเป็นมาของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว</u>

กลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีวิวัฒนาการมาจากแนวคิดของ เคิร์ท เลอวิน (Kurt Lewin) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องพลวัตรกลุ่ม (Group Dynamics) ในแง่พฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มระหว่างปี ค.ศ. 1930 - 1948 (Dawid and Harari. 1969 : 237) และได้มีการจัดตั้งศูนย์วิจัยพลังกลุ่มขึ้นที่เมือง แอนน์ อาร์เบอร์ (Ann Arbor) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีเลอวินเป็นผู้ดำเนินงาน ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นการทดลองเรื่องกลุ่มในห้องปฏิบัติการเป็นครั้งแรก (Ottaway. 1966 : 1)

ต่อมาในฤดูร้อน ปี ค.ศ. 1946 คณะกรรมการแห่งชาติเมือง คอนเนคติกัต และศูนย์วิจัยพลังกลุ่ม ได้ร่วมกันจัดการประชุมอบรมผลวิจัยเชิงปฏิบัติการขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาผู้นำในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การอบรมในครั้งนี้เน้นการประยุกต์การเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ คณะผู้ฝึกอบรมได้แก่ เบนน์ แบรดฟอร์ด และลิฟฟิต ส่วนผู้ที่ทำหน้าที่สังเกตการณ์คือเลอวิน และนิสิตบัณฑิตศึกษา สาขาจิตวิทยาสังคม (Schless and Siroka. 1972 : 60) และในปีต่อมาคือ

ค.ศ. 1947 เลอวินได้ถึงแก่กรรม ผู้ร่วมงานของเลอวินต่างก็ร่วมมือกันก่อตั้งสถาบันการฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการแห่งชาติ (The National Training Laboratory Institute) หรือ N.T.L. โดยมีลีแลนด์ พี แบรดฟอร์ด (Leland P. Bradford) เป็นผู้อำนวยการ และสถาบันแห่งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการทำกลุ่มอบรม (T - Group) โดยมีการนำเอาการอบรมที่จัดขึ้นในเมืองคอนเนคติกัตมาจัดที่ กูลด์ อคาเดมี (Gould Academy) เมืองบีเทล มลรัฐเมน โดยเน้นการฝึกเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และการเป็นผู้นำ (David and Harrari. 1969 : 238)

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 - 1950 แนวโน้มของจิตวิทยาคลินิคเริ่มเข้ามามีบทบาทแทนที่จิตวิทยาสังคม โดยเริ่มมีกลุ่มต่าง ๆ ที่เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการพัฒนาบุคคล เช่น ใน ค.ศ. 1946 โรเจอร์ส (Rogers) ได้เปิดการแนะแนวให้แก่ทหารอเมริกันที่กลับจากการรบให้เข้าใจตนเอง และเข้าใจถึงทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่น ผลงานของโรเจอร์และคณะเรียกว่า "Chicago Group" ซึ่งภายหลังได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มประสบการณ์แบบเข้ม (Intensive Group Experience) ซึ่งเป็นกลุ่มพัฒนาส่วนบุคคล (Rogers and Wallen. 1949 : 324) และฟรอย์ (Freud) ได้ใช้กลุ่มทางสังคม (Social Group) มาใช้ในการบำบัดทางจิต (Psychotherapy) ส่งผลให้เกิดศูนย์วิจัยเกี่ยวกับพลังกลุ่มที่สำคัญในประเทศอังกฤษมีชื่อว่า Tavistock Clinic

จากการที่แนวความคิดทางจิตวิทยาคลินิคเริ่มเข้ามามีบทบาทในเรื่องกลุ่มนี้ทำให้แนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มฝึกอบรม (T - Group) มีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ หลังจากปี ค.ศ. 1950 เป้าหมายของการฝึกอบรมซึ่งเคยเน้นในเรื่องการพัฒนาองค์การอย่างเดียวนั้น หันมาสนใจเกี่ยวกับการใช้กระบวนการกลุ่มพัฒนาบุคคลซึ่งกลายมาเป็นกลุ่มฝึกความรู้สึกไว โดยมีกระบวนการและบทบาทของผู้นำกลุ่มเช่นเดียวกับกลุ่มฝึกอบรมแต่มีข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดอยู่ 3 ประการคือ ประการแรก กลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะนำปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกภายในกลุ่มหรือจากผู้นำมาเรียนรู้ในขณะที่กลุ่มฝึกอบรมจะใช้ข้อมูลหรือปัญหาตามความต้องการของกลุ่มที่รวบรวมขึ้นมาในขณะนั้น ดังนั้นข้อมูลของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะเป็นข้อมูลจากประสบการณ์ที่แท้จริงของสมาชิกกลุ่ม ประการที่สอง กลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะให้ความสนใจข้อมูลที่เกิดจากความรู้สึกหรือเรื่องราวที่ปรากฏขึ้นในกลุ่ม แต่สำหรับกลุ่มฝึกอบรมนั้นจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลภายนอก เช่น ความคิดเกี่ยวกับการจ้างงาน, ทักษะที่สัมพันธ์

กับการทำงาน ทฤษฎีการประชุม เป็นต้น และประการที่สาม เป็นความแตกต่างเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้จากการเข้ากลุ่มไปใช้ โดยกลุ่มฝึกอบรมจะมุ่งให้นำความรู้ที่ได้ไปจัดการกับปัญหาเกี่ยวกับงานของบุคคลและองค์การ ในขณะที่กลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะเน้นการนำความรู้ไปแก้ปัญหาของบุคคลเพื่อให้เกิดการเจริญส่วนบุคคล (Hansen. 1980 : 102 - 103)

วัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

โกลมิวสกี และบลัมเบิร์ก (Golemiewski and Blumberg. 1973 : 11) กล่าวว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีส่วนช่วยในการเจริญส่วนบุคคล (Personal Growth) และจะพัฒนาบุคคล 3 ประการคือ

1. ช่วยให้บุคคลสามารถปรับปรุงคุณภาพของความรู้ ความคิด รวมทั้งความไวในการรับรู้เกี่ยวกับความต้องการของตนเองและผู้อื่น มีความเข้าใจลึกซึ้งและมีความสามารถที่จะพัฒนาแนวทางที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในตนเองและผู้อื่น

2. ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

3. ช่วยให้บุคคลเพิ่มคุณค่าของตนเองและเพิ่มพูนการยอมรับตนเองและผู้อื่น

ทัศนะดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับสถาบันฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการแห่งชาติ N.T.L. ที่ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวไว้ดังนี้ (Golemiewski and Blumberg. 1973 : 15 - 16)

1. เพื่อให้รู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง

2. เพื่อให้เข้าใจผู้อื่นดีขึ้นและรู้ถึงอิทธิพลของบุคคลที่มีต่อกันในกลุ่ม

3. เพื่อให้เข้าใจกระบวนการกลุ่มดีขึ้นและเพิ่มพูนทักษะในการอยู่รวมกันในกลุ่ม อย่างมีประสิทธภาพ

4. เพื่อเพิ่มพูนการรับรู้ลักษณะสังคมที่กว้างขึ้น

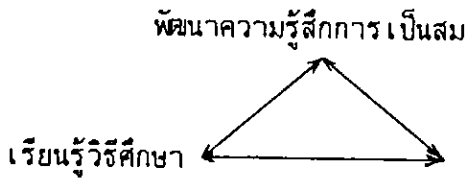
5. เพื่อให้มีความรู้เรื่องกลไกของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

นอกจากนี้สุธีรพันธ์ กรลักษณ์ และคนอื่น ๆ (2528 : 6 - 7) กล่าวว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาตนเองโดยใช้กระบวนการกลุ่มซึ่งจะช่วยให้บุคคลค้นพบตนเอง รู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างตระหนักรู้ในตนเอง

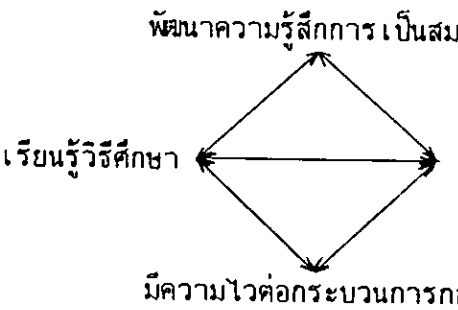
แบรดฟอร์ด (Bradford. 1968 : 213 - 215) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีลำดับขั้นตามภาพดังนี้

<u>ขั้นต้น</u>

<u>ขั้นที่สอง</u>



<u>ขั้นที่สาม</u>



<u>ขั้นต้น</u> เป็นขั้นวิธีการในการเรียนรู้และเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (Learning how to learn and learning how to give help) เริ่มจากการที่บุคคลได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง ความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยอาศัยการวิเคราะห์และการรับรู้จากสภาพการณ์ที่จัดขึ้น

<u>ขั้นที่สอง</u> เป็นขั้นพัฒนาความรู้สึกของการเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Growth in effective membership) ขั้นนี้เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ เรียนรู้ถึงการให้และการรับ การยอมรับบุคคลอื่น ตลอดจนเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่นในบรรยากาศของการช่วยเหลือ ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา รวมทั้งกระบวนการการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ

<u>ขั้นที่สาม</u> เป็นขั้นที่มีความไวต่อกระบวนการกลุ่ม (Becoming sensitive to group process) ขั้นนี้จะเกิดจากการที่สมาชิกได้มีประสบการณ์จริงที่ผ่านการวิเคราะห์รวมทั้งเรียนรู้ถึง

สภาพการณ์และการช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกได้พัฒนาความไวในการรับรู้ต่อกระบวนการกลุ่มและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ เบนนิส และเชปาร์ด (Shaw. 1981 : 127 - 129 ; อ้างอิงมาจาก Bennis and Shepard) ได้กล่าวว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ

1. ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ถึงวิธีปฏิบัติตนในกลุ่มในลักษณะที่เขาสามารถแก้ปัญหาร่วมกับคนอื่น ๆ

2. เพื่อให้มีการสื่อสารที่ดีอันจะทำให้สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกของตนเกี่ยวกับตนเองและบุคคลอื่นได้อย่างอิสระ รวมทั้งการยอมรับผู้อื่นในฐานะที่เป็นเอกัตบุคคลซึ่งมีสิทธิที่จะแสดงความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยมของตนออกมา

จากแนวคิดต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาบุคคล โดยผ่านการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม ซึ่งให้ความสำคัญต่อการตระหนักรู้ (Awareness) ความรู้สึกไวในการรับรู้ (Sensitivity) เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น รวมทั้งพัฒนาการสื่อสารที่ดี โดยผ่านกระบวนการกลุ่มที่จัดอย่างมีลำดับขั้น เพื่อให้ประสบการณ์ขณะที่อยู่ร่วมกันนำไปสู่การพัฒนาบุคคลอย่างเต็มที่

<u>แนวคิดสำคัญ</u> (Key Concepts)

เชฟเฟอร์ และกาลินสกี (Shaffer and Galinski. 1974 : 200 - 202) รวมทั้ง แฮนเซน วอร์เนอร์ และสมิท (Hansen, Warner and Smith. 1980 : 112 - 119) ได้นำแนวคิดสำคัญที่เป็นพื้นฐานของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวมาเสนอดังนี้

1. การเน้นเรื่องที่นี่และเดี๋ยวนี้ (Here - and - Now Focus)

เนื่องจากกระบวนการการเรียนรู้ในกลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะให้ความสำคัญต่อการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม สาเหตุที่เน้นในเรื่องที่นี่และเดี๋ยวนี้มาจากข้อตกลงเบื้องต้นที่ว่า การเรียนรู้ลักษณะของบุคคลที่ดีที่สุดนั้นจะต้องสังเกตจากพฤติกรรมที่ปรากฏในขณะนั้น ซึ่งจะรวมถึงความรู้สึกและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาของการเข้ากลุ่มมากกว่าการสนใจในเรื่องราวที่เกิดขึ้นในอดีต หรือจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะต่างจากกลุ่มจิตบำบัดที่เน้นประสบการณ์ในวัยเด็ก

2. การละลายพฤติกรรม (Unfreezing)

การละลายพฤติกรรมเป็นกระบวนการที่จะทำให้บุคคลมีอิสระจากระบบความเชื่อที่ตนยึดมั่นและเป็นอิสระจากพฤติกรรมที่เคยปฏิบัติ เนื่องจากกลุ่มฝึกความรู้สึกไว มีโครงการสร้างกลุ่มไม่เด่นชัดและปราศจากกฎเกณฑ์ รวมทั้งระเบียบต่าง ๆ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้สมาชิกได้ละลายพฤติกรรม ผลของการละลายพฤติกรรมจะมีส่วนช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้รับสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาในชีวิตมากขึ้น

3. การสนับสนุนกลุ่มและบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ (Group Support and Atmosphere of Trust)

ภายหลังจากการที่สมาชิกได้ละลายพฤติกรรมซึ่งกันและกันแล้ว สมาชิกจะเริ่มมองสิ่งต่าง ๆ ในแนวทางใหม่ในเรื่องการเกิดแรงจูงใจ ความตั้งใจ และความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนากระบวนการกลุ่ม และจะมีความเกี่ยวข้องกับสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม ผู้นำกลุ่มจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้มีความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ไว้วางใจ และส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความกล้าที่จะแสดงความรู้สึกออกมา ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการช่วยเหลือภายในหมู่สมาชิก และจากบรรยากาศของกลุ่มที่แตกต่างจากประสบการณ์เดิม จะทำให้สมาชิกเกิดความต้องการที่จะให้ความสนใจและความห่วงใยซึ่งกันและกัน

4. การเปิดเผยตนเอง (self - Disclosure)

ข้อตกลงเบื้องต้นในเอกสารเกี่ยวกับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะกล่าวถึงระดับความมากน้อยของแรงจูงใจในตัวสมาชิกทุกคนที่ประสงค์ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากกลุ่ม ความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเรียนรู้ของสมาชิกจะมาจากความวิตกกังวล ซึ่งมีสาเหตุมาจากสถานการณ์ที่คลุมเครือ และไม่แน่นอนของกลุ่ม สมาชิกจะเกิดความกลัว และไม่กล้าที่จะเปิดเผยตนเอง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้นำกลุ่มสามารถให้สมาชิกได้แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบกับบุคคลอื่น แสดงความรู้สึกของตนรวมทั้งการตอบสนองต่อบุคคลอื่น ก็จะทำให้ความวิตกกังวลนั้นหายไป และจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น

5. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

โดยทั่วไปแล้วกลุ่มในลักษณะต่าง ๆ จะเป็นเรื่องการตอบสนองต่อปฏิกิริยาของสมาชิกที่แสดงต่อกันและกัน โดยการตอบสนองจะออกมาในลักษณะการเล่าถึงความรู้สึกหรือผลกระทบที่เขาได้รับจากพฤติกรรมนั้น ๆ การตอบสนองเหล่านี้เรียกว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งถ้าเกิดขึ้นในบรรยากาศของกลุ่มที่มีความจริงใจ มีการเปิดเผย สมาชิกที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจะเกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การเจริญส่วนบุคคลและจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ลักษณะการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของสมาชิกควรมีดังต่อไปนี้

1. ควรมีลักษณะของการบรรยายมากกว่าการประเมินผล โดยจะไม่ตัดสินว่าพฤติกรรมหรือสิ่งที่แสดงออกมานั้นเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดีหรือไม่ดี แต่จะบรรยายว่าพฤติกรรมที่แสดงนั้นมีลักษณะอย่างไร

2. จะต้องมีการนำข้อมูลหรือพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นในขณะนั้นมากล่าวถึงโดยจะไม่พูดถึงพฤติกรรมทั่ว ๆ ไป หรือพฤติกรรมที่ผ่านมาในอดีต

3. จะต้องพิจารณาความต้องการของผู้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ใช่ให้โดยที่ผู้รับไม่พร้อมหรือไม่เต็มใจที่จะรับ

4. ข้อมูลที่นำมาให้จะต้องเป็นข้อมูลที่ผู้รับสามารถนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนได้

5. การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีจะต้องเกิดในจังหวะเวลาที่เหมาะสม โดยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน หรือเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในขณะนั้น

6. ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับจะต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับรับข้อมูลตรงกับความมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้

7. ควรจะให้เวลาสำหรับการทำข้อมูลย้อนกลับให้เชื่อถือได้ โดยการตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นไม่ใช่มาจากสมาชิกในกลุ่มเพียงคนเดียว แต่มาจากคนอื่น ๆ ด้วย

แฮนเซน (Hansen. 1980 : 117) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับในลักษณะดังกล่าวนี้จะเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้บุคคลตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง (Self - Awareness) และตระหนักรู้เกี่ยวกับคนอื่น ๆ เพราะการให้ข้อมูลย้อนกลับจะทำให้สมาชิกได้ตรวจสอบตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ตนแสดงออกไป ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเห็นเอกลักษณ์ของตนเองชัดขึ้น

6. ปทัสถานของกลุ่ม (Group Norms)

โดยปกติแล้วเราไม่สามารถจะกำหนดลงไปได้ว่าพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มควรจะเป็นไปในลักษณะใด สมาชิกส่วนมากจะแสดงพฤติกรรมภายในกลุ่มตามสิ่งที่ผู้นำกำหนด ในตอนเริ่มต้นอาจจะมีการตกลงในเรื่องที่จะนำมาพูดภายในกลุ่ม และจะใช้เวลาในช่วงแรกเพียงเล็กน้อยในการตกลงกันหรือบางทีอาจจะมีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มอย่างกว้าง ๆ การตกลงดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพลังที่จะเกิดขึ้นภายในกลุ่ม และมีอิทธิพลต่อความเป็นไปของกลุ่ม แต่ผู้นำไม่สามารถกำหนดหรือตั้งกฎเกณฑ์ว่าสมาชิกจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน

กฎเกณฑ์ของกลุ่มจะพัฒนาในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับการให้ข้อมูลย้อนกลับภายในกลุ่ม การสนับสนุนภายในกลุ่ม บรรยากาศของความไว้วางใจ การเปิดเผยตนเอง และการละลายพฤติกรรม ซึ่งกฎเกณฑ์ของกลุ่มแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของสมาชิกและบรรยากาศกลุ่ม

<u>กระบวนการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว</u> (Process of Sensitivity Training Group)

กระบวนการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจัดเป็นทั้งเนื้อหา และเป็นวิธีการที่จะพัฒนาความรู้สึกไว สมาชิกจะได้เรียนรู้กระบวนการกลุ่ม พฤติกรรมกลุ่ม พัฒนาการของกลุ่ม และสิ่งที่สำคัญคือสมาชิกจะได้เรียนรู้ถึงการผ่านขั้นตอนของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว พร้อมกับการเรียนรู้ที่จะศึกษาและช่วยเหลือผู้อื่น สมาชิกจะมีการพัฒนาทักษะของการเป็นสมาชิกที่ดีและพัฒนาความรู้สึกไวในการเรียนรู้ เช่น ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ไวต่อการรับรู้ผู้อื่น สามารถที่จะวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มและมีความสามารถที่จะค้นหาและยอมรับความเป็นจริง รวมทั้งมีความรับผิดชอบในฐานะสมาชิก

กระบวนการในการเรียนรู้ของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมี 8 ขั้น ดังนี้คือ (เมธาวี เวียงเกตุ. 2525 : 16 - 19 ; อ้างอิงมาจาก Bradford)

1. สถานการณ์กลุ่มที่ไม่ชัดเจน (Ambiguous Situation) ในขั้นนี้จะมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพกลุ่ม ผู้นำกลุ่ม เป้าหมาย และวิถีทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายรวมทั้งความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้สมาชิกอยู่ในภาวะที่คลุมเครือ

2. สถานการณ์ที่เกิดความเครียด (Identity Stress) จากความไม่แน่นอนข้างต้นจะทำให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเกิดความตึงเครียด โดยแต่ละคนจะใช้กลวิธานในการป้องกันตนเอง ทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องกลุ่มหรือการกระทำที่ไม่เกี่ยวข้องกับความกังวลในเวลานั้น

3. การมีส่วนร่วมในกลุ่ม (Participation) ขั้นนี้สมาชิกจะเริ่มเรียนรู้การเป็นสมาชิกของกลุ่ม เริ่มมีความพึงพอใจในตนเองและมีส่วนช่วยกลุ่ม ในลักษณะเช่นนี้จะทำให้บุคคลได้เข้าใจเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นรวมทั้งกลุ่มด้วย สมาชิกจะพบอุปสรรคที่ขวางกั้นการเรียนรู้และความเจริญงอกงามส่วนบุคคล

4. การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและการเรียนรู้จากเพื่อนในกลุ่ม (Collaboration and Learning From Peers) ขั้นนี้สมาชิกกล้าที่จะเปิดเผยตนเองซึ่งจะมีผลให้กลุ่มมีข้อมูลจำนวนมากและสมาชิกจะให้ข้อมูลย้อนกลับได้มากขึ้น ในขั้นนี้สมาชิกจะต้องการติดต่อสื่อสารกันด้วยความเข้าใจมากขึ้น และจะทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยที่สมาชิกจะลดกลวิธานในการป้องกันตนเองลง

5. แรงจูงใจในการเรียนรู้ (Motivation for Learning) เมื่อกลุ่มดำเนินต่อไป พลังงานที่ถูกใช้เป็นแรงจูงใจในการป้องกันตนเอง (Defense Motivation) จะถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาของแต่ละบุคคลและกลุ่ม ทำให้มีการสะสมและใช้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น มีการทดลองและรับเอาพฤติกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ นอกจากนี้สมาชิกจะเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการช่วยเหลือผู้อื่นที่ซึ่งจะมีผลให้เกิดการเปิดเผยและการยอมรับข้อมูลที่ย้อนกลับ ยอมรับความรู้สึก และเริ่มทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา

6. การทดลองพฤติกรรมและการรับข้อมูลย้อนกลับ (Experienced Behavior and Feedback) ขั้นนี้สมาชิกจะมีการสำรวจตนเอง โดยแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา และพร้อมที่จะรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากกลุ่มเพื่อที่จะเรียนรู้และตรวจสอบกับความรู้สึกของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของตนให้ดีขึ้น

7. ความเจริญงอกงามและการพัฒนากลุ่ม (Group Growth and Development) จากโครงสร้างของกลุ่มที่พัฒนามาโดยลำดับจะเป็นองค์ประกอบให้เกิดการเรียนรู้และการค้นคว้า สมาชิกและผู้นำกลุ่มเป็นผู้ผลักดันให้กลุ่มพัฒนาขึ้น ด้วยวิธีการและกระบวนการที่นำมาใช้ รวมทั้งความรู้สึกที่เกิดขึ้น

8. การแทรกแซงของผู้นำกลุ่ม (Trainer - Intervention) ผู้นำกลุ่มมีส่วนทำให้กระบวนการกลุ่มดำเนินไปได้โดยไม่ติดขัดในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการเรียนรู้ผลต่าง ๆ โดยไม่ใช้บทบาทของผู้สอนหรือผู้นำอภิปราย และจะไม่ทำหน้าที่ควบคุมกระบวนการกลุ่ม รวมทั้งจะไม่กำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ของสมาชิก แต่จะเป็นผู้เอื้ออำนวยให้กลุ่มดำเนินไปอย่างต่อเนื่องด้วยการค้นคว้าและแสวงหาของสมาชิก

ผู้ฝึกหรือผู้นำกลุ่ม (Trainer of leader)

ทองเรียน อมรัชกุล (2526 : 34) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำกลุ่มว่า ผู้นำกลุ่มมีบทบาทในการช่วยให้สมาชิกได้เข้าถึง (Touch) ตัวของเขาเองซึ่งจะทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเปิดเผยตนเองซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับเชนและเบนนิส (ทองเรียน อมรัชกุล. 2526 : 34 ; อ้างอิงมาจาก Schein and Bennis) ได้จำแนกบทบาทของผู้นำกลุ่มออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การทำตนเป็นแบบอย่าง (Modeling) และการเป็นผู้วิเคราะห์ (Scaning) ผู้นำกลุ่มที่ทำตนเป็นแบบอย่างนั้นจะใช้วิธีการเปิดเผยตนเองให้มากที่สุด อาจจะให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิก และยังจะต้องทำตนให้เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ แต่จะไม่มีบทบาทที่จะกำหนดทิศทางของกลุ่ม ส่วนผู้นำกลุ่มที่ทำตนเป็นผู้วิเคราะห์จะเข้าไปมีส่วนร่วมกับกลุ่มน้อยมาก ผู้นำกลุ่มจะมีบทบาทในการบอกหรือสั่งการให้สมาชิกมีการพัฒนาการเคลื่อนไหวไปมาในกลุ่ม และจะคอยวิจารณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ตนได้มองเห็น

เทนเนนบัม, เวชเชอร์ และแมสซาริค (Tennenbaum, Wescher and Massarik. 1970 : 177 - 178) ได้กล่าวถึงบทบาท 5 ประการของผู้ฝึกดังนี้

1. สร้างสรรค์สถานการณ์ที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเกิดการเรียนรู้

2. เป็นแบบอย่างพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนากลุ่มเช่น การยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์ ความสามารถในการถามปัญหา การแสดงอารมณ์ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศ การยอมรับและการมีอิสระในกลุ่มเป็นต้น

3. เสนอแนะค่านิยมใหม่ ๆ แก่ผู้รับการอบรม

4. ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ การติดต่อกันในกลุ่ม

5. มีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ

แบรดฟอร์ด (Bradeford. 1968 : 210 - 212) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของผู้นำไว้ดังนี้

1. ช่วยให้กลุ่มพัฒนาไปตามวัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

2. ช่วยลดกลวิธานในการป้องกันตนเองซึ่งเป็นอุปสรรคสำหรับการเรียนรู้ตนเอง และการเรียนรู้บุคคลอื่น

3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศในกลุ่มให้เกิดการเรียนรู้ สำรวจทัศนคติและแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ด้วยความเต็มใจ ด้วยการยอมรับ มีความไว้วางใจระหว่างกัน ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

4. ช่วยให้กลุ่มค้นพบและใช้วิธีที่เหมาะสมในการสังเกต การให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะทำให้เกิดความเจริญส่วนบุคคล

5. ช่วยให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในตนเอง และความเข้าใจในบุคคลอื่น

โกลบิวสกี และบลัมเบิร์ก (Golembiewski and Blumberg. 1973 : 17) กล่าวว่าผู้นำกลุ่มควรมีคุณสมบัติบางประการดังนี้คือ

1. ตระหนักรู้เกี่ยวกับการแสดงออกและอารมณ์ซึ่งมีส่วนช่วยในการแลกเปลี่ยนการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2. สามารถเข้าใจโลกทัศน์ของบุคคลซึ่งต้องการความช่วยเหลือและสามารถสื่อสารให้บุคคลอื่นทราบถึงความเข้าใจนั้น

3. ให้การยอมรับสมาชิกอย่างไม่มีเงื่อนไข มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่นและสามารถสร้างสัมพันธภาพที่อบอุ่น

อาจสรุปได้ว่า ผู้นำกลุ่มของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวนั้นมีบทบาทที่จะต้องสร้างสรรค์สถานการณ์ที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น ทั้งนี้ผู้นำกลุ่มจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกปลอดภัยและมีอิสระในการแสดงออก นอกจากนี้ผู้นำกลุ่มจะต้องเป็นแบบอย่างของการยอมรับผู้อื่นและรับฟังคำวิจารณ์ ผู้นำกลุ่มจะต้องมีความสามารถในการแสดงออกและการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิด พร้อมกันนั้นผู้นำกลุ่มจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น ให้การยอมรับสมาชิกทุกคนอย่างไม่มีเงื่อนไข ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มพัฒนาไปอย่างเต็มที่

ผู้ช่วยผู้นำกลุ่ม (Co - Leader)

ผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องทฤษฎีของกลุ่ม มีประสบการณ์ในการนำกลุ่มพอสมควรและสิ่งสำคัญคือ จะต้องเคยเป็นสมาชิกของกลุ่มด้วยเพื่อที่จะได้เรียนรู้และเข้าใจกระบวนการกลุ่มอย่างแท้จริง

จุดมุ่งหมายของการมีผู้ช่วยผู้นำกลุ่ม

1. ในบางครั้งผู้นำกลุ่มอาจจะตามกระบวนการกลุ่มไม่ทัน หรืออาจมองกระบวนการกลุ่มผิดไป เนื่องจากผู้นำกลุ่มนำกลุ่มเป็นเวลานาน อาจทำให้เครียดหรือล้าได้ ผู้ช่วยผู้นำกลุ่มก็อาจจะทำหน้าที่เสริมแทนเพื่อที่จะช่วยให้กลุ่มดำเนินไปตามกระบวนการของกลุ่มอย่างแท้จริง

2. ในบางขณะที่ผู้นำกลุ่มจะต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในกลุ่ม ซึ่งผู้นำกลุ่มจะต้องให้ความสนใจ ความใส่ใจแก่สมาชิกคนใดคนหนึ่งมาก ฉะนั้นผู้นำกลุ่มจึงไม่สามารถที่จะสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกคนอื่นได้ทั่วถึง ทำให้ไม่ทราบว่าสมาชิกคนอื่นมีปฏิกิริยาต่อภาวะการณ์ของกลุ่มอย่างไรบ้าง เช่น สมาชิกบางคนอาจจะร้องไห้หรือมีอารมณ์ร่วมไปกับสมาชิกที่ผู้นำกลุ่มกำลังให้คำปรึกษาอยู่ เนื่องจากเรื่องราวของเขาสะท้อนให้เห็นถึงชีวิตของตนเอง หรือสมาชิกคนอื่นอยากจะพูดหรือแสดงความรู้สึกบางอย่างแก่สมาชิกคนนั้น เป็นต้น ในภาวะเช่นนี้ผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลสมาชิกคนอื่นแทน และจะเป็นผู้ที่ช่วยส่งเสริมผู้นำกลุ่มในการที่จะบอกกล่าว รวมทั้งเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นได้พูดหรือแสดงความรู้สึกออกมา

ในการดำเนินการกลุ่มนั้น อาจจะมีผู้ช่วยผู้นำกลุ่มหรือไม่มีก็ได้ แต่การมีผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะช่วยให้กลุ่มดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยแบ่งเบาภาระของผู้นำกลุ่มได้ ในการนำกลุ่มที่มีทั้งผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่มนั้น สิ่งที่ผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะต้องตระหนักอย่างมากที่สุดคือ การไม่แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันในกลุ่มให้สมาชิกได้รู้เห็น เมื่อคนใดคนหนึ่งเป็นผู้นำกลุ่มอยู่ ผู้ช่วยผู้นำกลุ่มควรจะคล้อยตามในสิ่งที่ผู้นำกลุ่มกระทำอยู่ก่อน เมื่อออกจากกลุ่มก็อาจจะแสดงความคิดเห็นได้ การแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันในกลุ่มอาจทำให้สมาชิกสับสนในตัวผู้นำกลุ่มทั้งสองหรือหมดความเชื่อถือในตัวผู้นำกลุ่มทั้งสอง อันอาจทำให้กระบวนการของกลุ่มเป็นไปอย่างยากยิ่ง (อรรควิช อินทร์วงศ์. 2529 : 27 - 28)

บทบาทของสมาชิกกลุ่ม (Group Membership Role)

ฮอฟกินส์ (Hansen. 1980 : 134 ; อ้างอิงมาจาก Hopkins. 1964) กล่าวว่า สมาชิกที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะต้องคำนึงถึงบทบาทของตนเองซึ่งมีอยู่ 6 ประการคือ

1. ต้องตระหนักว่ากลุ่มจะมีคุณภาพหรือมีบรรยากาศอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของสมาชิกในการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

2. สมาชิกต้องยอมรับว่าตัวของเขาเองและสมาชิกคนอื่น ๆ อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน

3. สมาชิกจะให้ความสนใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มเท่านั้น โดยจะไม่สนใจสิ่งแวดล้อมภายนอก

4. สมาชิกต้องยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกภายในกลุ่มอาจจะมีเพียงบางคน สมาชิกบางคนอาจจะไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเลย

5. สมาชิกจะต้องลดความก้าวร้าวของตนเองที่มีต่อผู้อื่น ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ชีวิตของตนเอง

6. สมาชิกจะต้องตระหนักและยอมรับในสถานภาพของสมาชิกในกลุ่มและพร้อมที่จะช่วยเหลือกันอย่างเต็มที่

พาร์สัน (Hansen. 1980 : 134 ; อ้างอิงมาจาก Parson. 1965) ได้กล่าวถึงสิ่งที่สมาชิกของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวควรจะตระหนักถึงได้แก่

1. การกระทำทุกสิ่งทุกอย่างของสมาชิกในกลุ่มจะมีผลต่อความรู้สึกของสมาชิกทุกขณะ

2. ทุกสิ่งที่สมาชิกได้พูดออกมาในกลุ่ม จะมีความรู้สึกปะปนอยู่ด้วย ดังนั้นสมาชิกไม่ควรจะทำความเข้าใจเฉพาะเนื้อหาอย่างเดียว แต่ควรจะทำความเข้าใจกับความรู้สึกของผู้พูดด้วย

3. ตนเองจะไม่ตัดสินการกระทำของสมาชิกคนอื่น ๆ แต่จะพยายามสอบถามคนอื่น ๆ เกี่ยวกับผลกระทบที่บุคคลอื่นได้รับจากการกระทำของตนเอง และพยายามเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองต้องการจะแสดงออกกับสิ่งที่เขาได้แสดงออกไปแล้ว

4. การแสดงความเห็นไม่ตรงกันหรือการแสดงออกซึ่งความรักจะต้องออกมาจากความระมัดระวัง

171455

5. สมาชิกจะต้องยอมรับและไว้วางใจความรู้สึกของตนเอง ถึงแม้จะเป็นความรู้สึกทางด้านลบถ้าเรายอมรับก็จะเป็นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและต่อตัวเราเอง

6. ตนเองต้องเปิดโอกาสให้คนอื่น ๆ มีปฏิกิริยาโต้ตอบกับเรา ขณะเดียวกันสมาชิกจะต้องตอบคำถามตัวเองว่า อะไรที่ทำให้เขาแสดงออกกับเราอย่างนั้น

7. การพูดมากจะทำให้คนอื่น ๆ ไม่พอใจ และทำให้สมาชิกบางคนเกิดความคับข้องใจ

8. สมาชิกทุกคนในกลุ่มไม่มีใครสุขสมบูรณ์และความสุขสมบูรณ์ ของสมาชิกก็ไม่ใช่เป้าหมายของกลุ่ม

9. ต้องพร้อมที่จะทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ในกลุ่ม

<u>วิธีการที่ใช้ในการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว</u>

สุจีรพันธ์ กรลักษณ์ (2516 : 51 - 64) กล่าวว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ใช้วิธีการของกระบวนการกลุ่ม (Group Process) ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. วิธีฝึกในห้องปฏิบัติการ (The Laboratory Method) เป็นการฝึกที่มีการสร้างสถานการณ์การเรียนรู้ไว้ก่อน เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม ทัศนคติ และค่านิยมของมนุษย์ สมาชิกทุกคนจะมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เพื่อนสมาชิกได้แสดงออกมา เนื้อหาของการฝึกไม่ตายตัว ขึ้นอยู่กับลักษณะประสบการณ์ และปัญหาของสมาชิกแต่ละคนที่รวมกลุ่ม กระบวนการในการวิเคราะห์เนื้อหา จะเน้นทัศนคติ แนวคิด การไวต่อการรับรู้และทักษะในการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนเป็นสำคัญ เวลาที่ใช้ในการฝึกอาจจะติดต่อกันนานตั้งแต่ 2 วันถึง 4 สัปดาห์

2. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการจัดสถานการณ์เพื่อให้ผู้แสดงได้มีโอกาสแสดงออกตามธรรมชาติ โดยอาศัยบุคคลิกภาพหรือเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงบุคลิกภาพของเขาอย่างอิสระ โดยผู้นำกลุ่มจะเป็นผู้เตรียมสถานการณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งอาจจะเป็นเรื่องการขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือสถานการณ์การประชุม ในการแสดงผู้แสดงจะต้องใช้บทเจรจาและบุคลิกภาพของตนเองโดยไม่มีการซ้อมหรือเตรียมการมาก่อนเลย เพียงแต่ผู้นำกลุ่มจะให้ผู้แสดงได้ทราบจุดมุ่งหมายที่จำเป็นบางประการ หรือสถานการณ์ที่กำหนดให้ ผู้แสดงอาจจะมีคนเดียวหรือ

หลายคนก็ได้ เวลาที่ใช้แสดงจะเป็นช่วงสั้น ๆ ภายหลังการแสดงผู้นำกลุ่มจะทำหน้าที่วิเคราะห์บทบาทโดยอาศัยการสังเกตและการอภิปรายของกลุ่ม

3. เกม และการสร้างสถานการณ์จำลอง (Game and Stimulations) ทิศนา เทียนเสม (Tisana Tiansame. 1971 : 137) ได้อธิบายลักษณะของเกมและสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้

3.1 เกม (Games) เป็นกิจกรรมซึ่งสมาชิกต้องลงมือกระทำด้วยตนเอง ซึ่งผลจากการปฏิสัมพันธ์ในสถานการณ์ดังกล่าว จะออกมาในรูปการแพ้หรือชนะ โดยจะเน้นในเรื่องการตัดสินใจของผู้เล่นหรือสมาชิกที่มีต่อสถานการณ์ที่สมมติขึ้น การตัดสินใจของสมาชิกจะขึ้นอยู่กับโครงสร้างหรือกติกาของเกมที่ผู้นำกลุ่มกำหนดเอาไว้ให้ และองค์ประกอบของเกมคือ

3.1.1 กติกา เพื่อให้สมาชิกได้ทำกิจกรรมอย่างมีระเบียบเรียบร้อยบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการโดยไม่ต้องพะวงอยู่กับสิ่งนอกประเด็น

3.1.2 วิธีการ เป็นขั้นตอนของการเล่น ซึ่งจะมีผลต่อบรรยากาศของการเล่นเกม

3.1.3 จุดมุ่งหมายของเกม เป็นเป้าหมายที่ผู้นำกลุ่มต้องการให้สมาชิกได้บรรลุถึง

3.1.4 อารมณ์ การแสดงออกและการใช้ความคิด เป็นพฤติกรรมและความรู้สึกที่สมาชิกที่เล่นเกมได้แสดงออกและรับรู้ซึ่งกันและกัน

3.2 การสร้างสถานการณ์จำลอง (Stimulation) เป็นการจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับความเป็นจริง เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้และสัมผัสความรู้สึกจริง ๆ ในสถานการณ์ที่จำลองขึ้น การสร้างสถานการณ์จำลองจะต้องอาศัยกิจกรรมอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบ เช่น เกม หรือบทบาทสมมติ

4. การแก้ปัญหาเรื่องที่กำหนดให้ (Case Method) เป็นการนำเอาสภาพการณ์หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตจริงมาให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ศึกษา เรื่องที่นำมาศึกษาอาจจะเป็นเรื่องจริงของสมาชิกในกลุ่มที่ต้องการจะเปิดเผยรายละเอียดเพื่อให้สมาชิกอื่น ๆ มองเห็นปัญหาได้ชัดเจน และเกิดทัศนคติต่อปัญหานั้น ต่อจากนั้นสมาชิกก็จะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและหาทาง

แก้ปัญหานั้นเสมือนว่าเป็นปัญหาของเขาเอง ปัญหาจะมีการสรุปหรือไม่สรุปก็ได้ทั้งนี้เพราะปัญหาที่กำหนดขึ้นหรือปัญหาของสมาชิกคนใดคนหนึ่งนั้นเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ผู้นำกลุ่มจะเป็นผู้เอื้ออำนวยให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกและแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาอย่างระมัดระวังโดยอิสระ ซึ่งเจ้าของปัญหาอาจจะได้แนวคิดของสมาชิกในกลุ่มไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของตนเองต่อไป

5. การอภิปราย (Group Discussion) การอภิปรายมีจุดมุ่งหมายหลายประการคือ เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อทราบความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่น หรือเพื่อให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกลุ่ม ตลอดจนการให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสนำเอาความคิดเห็นส่วนตัวมาสู่การปฏิบัติร่วมกัน ซึ่ง มอริส (Morris. 1965 : 12) กล่าวว่า การอภิปรายเป็นการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือหัวข้อที่กลุ่มตัดสินใจร่วมกันโดยสมาชิกจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเป็นอิสระและเป็นธรรมชาติ การรวมกลุ่มเพื่ออภิปรายแต่ละครั้งจะมี สมาชิกในกลุ่มประมาณ 6 - 12 คน

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว</u>

จากการวิจัยของเพียงใจ สินธุนาคร (2521 : 58 - 69) เกี่ยวกับผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะและทัศนคติส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสำนักรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 33 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกความรู้สึกไวเป็นเวลาติดต่อกัน 5 วัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงทักษะและทัศนคติส่วนบุคคลสูงขึ้น มีการเปิดเผยตนเองเพิ่มขึ้น มีทักษะในการสื่อความหมายและทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีความต้องการที่จะพึ่งตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ เมธาวี เวียงเกตุ (2525 : 52 - 59) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ในสังคมและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้แบบสำรวจ ซี พี ไอ (C.P.I.) กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่อาสาสมัครเข้าร่วมกลุ่ม จำนวน 28 คน แบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 14 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกความรู้สึกไว ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนเพิ่มสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 10 ด้าน

ได้แก่ การชอบเข้าสังคม การปรากฏตัวทางสังคม การยอมรับตนเอง การรู้สึกมีความสุข การควบคุมตนเอง ความอดทนและใจกว้าง ความสามารถในการสร้างความประทับใจ การปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกัน ความสนใจเกี่ยวกับจิตใจและความยืดหยุ่น นอกจากนี้ เรดดี้ (Reddy. 1973 : 407 - 412) ได้ศึกษาผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อสัจจการแห่งตน (Self - Actualization) และสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับการเปลี่ยนแปลงสัจจการแห่งตน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลากรระดับผู้บริหารของ วาย เอ็ม ซี เอ จำนวน 36 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 12 คน มีผู้นำกลุ่ม ๆ ละ 2 คน โดยใช้วิธีการ 3 แบบคือ การบรรยาย การฝึกท่าทาง และการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ 2 ประการ คือ ประการแรก ผู้ที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีคะแนนสัจจการแห่งตนเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บางคนมีการเปลี่ยนแปลงทันทีหลังการฝึก บางคนเปลี่ยนแปลงเมื่อกลับไปสู่สภาพแวดล้อมเดิมโดยที่การเปลี่ยนแปลงสัจจการแห่งตนนี้เกิดขึ้นในเวลาและอัตราที่แตกต่างกัน ประการที่สอง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับสัจจการแห่งตนและพบว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีผลต่อการยอมรับตนเองแม้ว่าเวลาจะผ่านไป 1 ปี ซึ่งผลการวิจัยประการหลังนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเมนไทร์ (Meintire. 1973 : 465 - 469) ที่ทำการศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อสัจจการแห่งตน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ได้รับการฝึกมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำตนเองและการยอมรับตนเองมากขึ้น

ถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยที่แสดงถึงประสิทธิภาพของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ แต่ก็มีงานวิจัยที่มีผลขัดแย้งกับงานวิจัยดังกล่าว เช่น เซอร์ร่า (Cerra. 1973 : 5742 - A) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวแบบมีโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 66 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม POI (The Personal Orientation Inventory) และแบบวัดความเข้าใจในตนเอง รวมทั้งมีการประเมินความผูกพันในกลุ่มโดยให้สมาชิกกลุ่มเป็นผู้รายงาน ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพของกลุ่มทั้ง 2 แบบ และพบว่ากลุ่มที่ฝึกแบบมีโครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงคะแนน จากแบบวัดความเข้าใจในตนเองในทางลบ ส่วนกลุ่มที่ฝึกแบบไม่มีโครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนใน

ทางบวก และสมาชิกกลุ่มมีความพึงพอใจและมีความผูกพันในกลุ่มมากกว่า และ คาร์เรล (Carrel. 1973 : 3863 - 3864 - A) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อความสอดคล้องระหว่างตนตามการรับรู้และตนตามอุดมคติ และความเจริญส่วนบุคคล ผลการวิจัยไม่พบความเปลี่ยนแปลงระหว่างตนตามการรับรู้และตนตามอุดมคติแต่พบว่าผู้ที่ได้รับการฝึกเกิดความเข้าใจในตนเอง และมีความรู้สึกว่าตนเองมีการเปลี่ยนแปลงแต่ไม่อาจระบุเป็นพฤติกรรมที่เด่นชัด นอกจากนี้ ธีระ ประพฤติกิจ (2518 : 44 - 49) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่ออัตมโนทัศน์ (Self - Concept) ของนักศึกษาวิทยาลัยครูเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 24 คน ซึ่งมีคะแนนอัตมโนทัศน์ต่ำกว่าเปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 240 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 12 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกความรู้สึกไว โดยใช้เวลาสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ รวมทั้งสิ้น 24 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึก ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก

จากเอกสารที่แสดงผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น แม้ว่าจะมีความขัดแย้งกันในเรื่องประสิทธิภาพของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อการพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวเป็นวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากยังมีผลการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว สามารถช่วยให้สมาชิกที่เข้ากลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องทักษะและความรู้สึกด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการอยู่รวมกันของบุคคล และปัจจุบันนี้ในหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาก็ยังนำวิธีการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่เป็นระบบมาใช้ในการทดลอง เพื่อศึกษาว่าวิธีการนี้สามารถพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของนิสิตได้หรือไม่

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

โยธิน ศันสนยุทธ (2526 : 1) ได้ให้ความหมายมนุษยสัมพันธ์สั้น ๆ ว่า มนุษยสัมพันธ์

หมายถึง การเข้ากับผู้อื่นได้ (getting along with others) และนิพนธ์ คันธเสวี (2528 : 1) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์คือ สภาพของความสัมพันธ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ฟูลตัน (Fulton. 1982 : 24) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์คือ ความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มีความหมาย สอดคล้องกับชูชัย สมิทธิไกร และสมชาย เตียวกูล (2530 : 6) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในเชิงสร้างสรรค์อันจะก่อให้เกิดภาวะที่เป็นสุขทั้งกับตนเองและผู้อื่น ส่วน ดูบริน (Dubrin. 1981 : 1-2) ได้ให้ความหมายว่ามนุษยสัมพันธ์คือ ศิลปะ และการปฏิบัติในการใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและ/หรือวัตถุประสงค์ส่วนตัว

อาจสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ที่จะนำไปสู่ภาวะความเป็นสุขของตนเองและบุคคลอื่น

<u>แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์</u>

วิจิตร อาวะกุล (2526 : 35) กล่าวว่า หลักพื้นฐานทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์คือการเข้าใจตนเองและเข้าใจบุคคลอื่น รวมทั้งการทำให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเราไปในทางที่ดีและสิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจธรรมชาติมนุษย์

ในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์นั้น ตามแนวคิดและทฤษฎีจิตวิทยามนุษยนิยม (Humanistic Psychology) ซึ่งมีนักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดนี้ เช่น คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) อับราฮัม มาสโลว์ (Abrham Maslow) รอลโล เมย์ (Rollo May) และ อีริค ฟรอมม์ (Frich Fromm) เป็นต้น ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้ (Stein. 1972 : 24 - 30)

1. มนุษย์มีคุณค่าและมีความดีอยู่ในตนมาแต่กำเนิด

2. มนุษย์สามารถที่จะรับรู้ประสบการณ์ที่ตนได้รับเกี่ยวกับตนเองและโลกภายนอกตามความเป็นจริง

3. ความต้องการเชิงวิทยาของมนุษย์ อันได้แก่ ความรัก (Love) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging) ความต้องการสร้างสรรสิ่งใหม่ ๆ (Creativity) และความต้องการบรรลุถึงสัจจการแห่งตน (Self - Actualization) เป็นความต้องการที่มีมาแต่กำเนิดเช่นเดียวกับความต้องการเชิงสรีรวิทยา

4. ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ควรจะศึกษาโดยใช้มนุษย์มิใช่ใช้สัตว์อื่น ๆ มาเป็นหลักสำคัญในการศึกษาและควรจะศึกษามนุษย์ในลักษณะส่วนรวมทั้งหมด (As a whole)

5. แม้ว่ามนุษย์จะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน แต่มนุษย์ก็มีแหล่งประโยชน์ที่จะใช้สำหรับการตัดสินใจและการเลือก โดยไม่จำเป็นต้องกระทำเหมือนอดีตที่ผ่านมา การตระหนักรู้ในตนเอง (Self - Awareness) จะเป็นสิ่งที่เขาใช้ในการตัดสินใจ

6. ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมาย อันเป็นคุณลักษณะที่ทำให้มนุษย์แตกต่าง จากสัตว์อื่น ๆ จะเป็นสิ่งที่ร่วมชี้นำเกี่ยวกับการเลือก การตัดสินใจ ซึ่งจะสะท้อนถึงปรัชญาชีวิตของบุคคลนั้น

7. มนุษย์แต่ละคนมีเอกลักษณ์ของตนเองเป็นพิเศษ

ส่วน เดวิส (Davis. 1967 : 15 - 18) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องธรรมชาติมนุษย์เกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ไว้ 4 ประการ คือ

1. บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน บุคคลโดยทั่วไปนั้นถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วจะเห็นได้ว่าเหมือน ๆ กันไปหมด แต่ที่จริงแล้วบุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว (Uniqueness) นั่นคือ แต่ละคนจะแตกต่างไปจากคนอื่นในเรื่องจิตใจ สติปัญญา ร่างกาย ซึ่งหมายถึง รูปร่าง ลักษณะ เชื้อชาติ ความสมบูรณ์ เพศ อารมณ์ และสังคม ซึ่งหมายถึงการศึกษา เศรษฐกิจ ครอบครัว วัฒนธรรม เกียรติยศ ชื่อเสียง ความเชื่อถือ ตลอดจนศาสนาที่ศรัทธานับถือ

ดังนั้นการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เราไม่ควรคาดหวังที่จะให้คนอื่นคิดและปฏิบัติเหมือนเราในขณะเดียวกัน เราก็ไม่จำเป็นต้องคิดหรือปฏิบัติเหมือนคนอื่น

2. การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะส่วนรวมทั้งหมด (A Whole Person) บุคคลจะมีลักษณะหลาย ๆ ประการประกอบขึ้นเป็นตัวของเขาไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางกายภาพ เรื่องทางจิตใจ เรื่องชีวิตส่วนตัว เรื่องความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ฯลฯ แต่ละเรื่องมิได้แยกจากกัน และจะมีผลกระทบถึงกันเพราะทุกเรื่องจะผสมผสานเป็นตัวของเขาเองทั้งหมด ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลนั้น เราไม่

อาจเลือกติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือลักษณะใดลักษณะหนึ่ง แต่เราจะต้องติดต่อกับบุคคลในลักษณะส่วนรวมทั้งหมด

3. พฤติกรรมของบุคคลจะต้องมีสาเหตุ (Caused Behavior) สาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น มาสโลว์ (Maslow. 1967 : 35 - 46) กล่าวว่าเกิดจากแรงจูงใจในการค้นหาเป้าหมายที่ทำให้ชีวิตของเขาได้รับความสมปรารถนา และได้รับในสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ซึ่งในเรื่องความปราถนาหรือความต้องการของมนุษย์นั้น มาสโลว์ (กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2524 : 175 ; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1967) กล่าวว่า มีอยู่ 2 ประเภทคือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) และความต้องการภายหลัง (Metaneeds) โดยความต้องการขั้นพื้นฐานนั้นจะมีความสำคัญเป็นลำดับก่อนหลังจากขั้นต้นไปถึงขั้นสูงสุด 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากแรงผลักดันภายใน เพื่อความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เช่น ความต้องการความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ฯลฯ

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging needs) เช่น ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม ความต้องการความรักจากคนอื่นและพร้อมที่จะรักคนอื่น ฯลฯ

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง (Esteem needs) เช่น ความต้องการได้รับการยกย่อง สรรเสริญ การมีชื่อเสียง ฯลฯ

ขั้นที่ 5 ความต้องการการยอมรับในความสามารถ (Self - Actualization needs) เป็นความต้องการความเข้าใจ และการยอมรับความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่ทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

สำหรับความต้องการภายหลัง เช่น ความภูมิใจ ความดี ความสวยงาม ความมีระเบียบวินัย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นต้น จะไม่มีการแบ่งความสำคัญ เป็นสำคัญก่อนหลัง ทุก ๆ เรื่องจะมีความสำคัญเท่าเทียมกันหมด

4. ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Human dignity) ตามหลักปริญญาสากล ซึ่งกล่าวถึงสิทธิมนุษยชน ข้อที่ 1 กล่าวว่า "มนุษย์ทั้งหลายเกิดมามีอิสระและเสมอภาคกันในเกียรติ ศักดิ์และสิทธิ ต่างมีเหตุผลและมโนธรรม ซึ่งจะต้องปฏิบัติต่อกันด้วยเจตนารมย์แห่งภราดรภาพ" (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2527 : 1) ดังนั้นในการติดต่อสัมพันธ์กับมนุษย์จึงควรกระทำด้วยความเคารพและตระหนักในศักดิ์ศรีของเขาไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร มีสถานภาพหรือฐานะอย่างไร บุคคลนั้นก็เป็นมนุษย์และเป็นมนุษย์ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของแต่ละคน

<u>องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์</u>

ชูชัย สมิทธิไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 6 - 10) กล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะ และเป็นความสามารถที่เรียนรู้และพัฒนาได้ โดยการเรียนรู้และพัฒนาดังกล่าวจะต้องครอบคลุมองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ ได้แก่การมองเห็นและยอมรับในคุณค่า ความสามารถ ความดีงามทั้งของตนเองและผู้อื่น การให้แต่ละคนได้แสดงความเป็นตัวของตัวเองโดยไม่ชี้นำการกระทำให้บุคคลอื่น พร้อมที่จะส่งเสริมแต่ละบุคคลได้เติบโตงอกงามและพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

<u>การเข้าใจตนเองและผู้อื่น</u>

จอห์นสัน (Johnson. 1972 : 127 - 136) กล่าวว่าการเข้าใจตนเองและผู้อื่นประกอบด้วยการเปิดเผยตนเอง (Self - Disclosure) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self - Awareness) การยอมรับตนเอง (Self - Acceptance) และการให้ความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดเผยตนเอง หมายถึง การเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่เขาได้ทำไป หรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์ที่เพิ่งจะจบสิ้นไป การเปิดเผยตนเองจะทำให้บุคคลสองคนเกิดความสนิทสนมใกล้ชิดกัน ซึ่งเจอราด (Jourad. 1964 : 67) กล่าวว่าสัมพันธภาพที่แท้จริงระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปนั้น จะต้องมีการเปิดเผยตนเองซึ่งกันและกันในบรรยากาศที่ไว้วางใจ

อย่างไรก็ตามการเปิดเผยตนเองจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับของความสัมพันธ์และสถานการณ์ในขณะนั้นด้วย การเปิดเผยตนเองในระดับที่มากเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับระดับของความใกล้ชิดและเวลาที่รวดเร็วเกินไป อาจจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความหวาดกลัวได้ และจะมีผลเสียต่อความสัมพันธ์ การเปิดเผยตนเองจึงต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้และเข้าใจรวมทั้งยอมรับในความรู้สึก ความคิด ความสามารถ และการกระทำของตนเองอย่างแจ่มชัด

3. การยอมรับตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความชอบ และยอมรับลักษณะต่าง ๆ ของตนเอง ซึ่งโรเจอร์ส (Rogers. 1951 : 498) กล่าวว่า การยอมรับตนเองมีความสำคัญมากต่อความเติบโต และการมีสุขภาพที่ดีทางจิตใจ นอกจากนี้แฮมเชค (Hamschek. 1971 : 112) ได้ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีการยอมรับตนเอง สูงมากเท่าไร ก็จะมีการยอมรับผู้อื่นมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งหมายความว่า ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองแล้ว เขาก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่นด้วย

4. การให้ความไว้วางใจ หมายถึง การมีความเชื่อมั่นว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะไม่ทำให้ตนเองเกิดความเดือดร้อน ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หากปราศจากความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้ว ความสัมพันธ์ก็ไม่อาจดำเนินต่อไปได้ กิบบ์ (Gibb. 1978 : 92 - 94) กล่าวว่า ระดับของความไว้วางใจเป็นเครื่องบ่งชี้ให้รู้ถึงสุขภาพจิตของบุคคลและกลุ่ม เมื่อใดที่เกิดความไว้วางใจ บุคคลก็จะแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติและเปิดเผย แต่หากปราศจากความไว้วางใจแล้ว บุคคลก็จะสูญเสียพลังงานไปกับการปิดบังความรู้สึกที่แท้จริง การซ่อนเร้น ความคิดและขาดโอกาสที่จะได้พัฒนาตนเอง

<u>การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล</u>

เชอร์รี่ (Cherry. 1978 : 124 - 126) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง ความเคลื่อนไหวแบบสองทาง (Two - way Movement) ของข้อมูล ซึ่งผู้รับข่าวสาร (Reciever) มีความเข้าใจในข่าวสารนั้นตรงกับความตั้งใจของผู้ส่งสาร (Sender)

ในการส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ส่งข่าวสารจำเป็นที่จะต้องกระทำ ดังต่อไปนี้ (Lazarus. 1975 : 229 - 235)

1. รู้จักผู้รับข่าวสารและส่งข่าวสารในระดับที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้
2. พูดหรือเขียนอย่างชัดเจนและกระชับ
3. แสดงให้เห็นถึงความปรารถนาอย่างแท้จริงที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้นั้น
4. รับทราบข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้รับข่าวสารเข้าใจข่าวสารนั้นได้ถูกต้อง

สำหรับผู้รับข่าวสารนั้น จำเป็นต้องมีความอดทนและมีความใส่ใจต่อการรับข่าวสาร และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับข่าวสารต้องกระทำดังต่อไปนี้ (Lazarus. 1975 : 237 - 240)

1. รู้จักผู้ส่งข่าวสาร
2. รับฟังด้วยความใส่ใจ หลีกเลี่ยงสิ่งที่จะหันเหความสนใจ
3. เปิดใจให้กว้าง
4. ถามคำถามและทำให้ข่าวสารที่ตนเองยังไม่เข้าใจเกิดความกระจ่าง ในทุก ๆ จุด

จอห์นสัน (Johnson. 1972 : 123 - 124) ได้สรุปว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีลักษณะ 2 ประการคือ

1. การสร้างบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. มีความสามารถในการฟัง และการตอบสนอง

การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเมื่อการกระทำของบุคคลหนึ่งไปขัดขวางหรือแทรกแซงการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง ความขัดแย้งนี้อาจเป็นการขัดแย้งในด้านเป้าหมาย วิธีการ ความต้องการ หรือการคาดหวังก็ได้ ความขัดแย้งนี้มิใช่สิ่งที่ทำลายความสัมพันธ์ของบุคคล แต่ความล้มเหลวในการจัดการแก้ไขความขัดแย้งจะเป็นตัวทำลายความสัมพันธ์ การแก้ไขความขัดแย้งที่ดีจะนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด ซึ่ง รีช และแบรนด์ท (Reece และ Brandt. 1984 : 189) กล่าวว่า การแก้ไขความขัดแย้งที่ดีจะต้องมีลักษณะชนะทั้งสองฝ่าย (The win / win Startegy) โดยการทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อตกลงร่วมกัน โดยไม่มีการประเมินผลการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง การกระทำในลักษณะดังกล่าวนี้ จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจร่วมกัน

การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์

โรเจอร์ส (วัชรี ชุวจรรม. 2525 : 56 - 62 ; อ้างอิงมาจาก Rogers. n.d.) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นโดยคน การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. มีทัศนคติต่อตนเองว่า ตนเป็นคนที่มีค่าควรแก่การไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และมีความมั่นคง เช่น ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด ไม่เปิดเผยความลับของผู้อื่น เป็นต้น

2. สามารถสื่อความหมายให้ตรงกับความรู้สึกนึกคิด โดยเริ่มต้นจากการฝึกตนเองให้มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้อื่น และในขณะเดียวกันก็ยอมรับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

3. ปล่อยใจให้มีความรู้สึกคล้อยตามผู้อื่นไปในทางที่ดี เช่น ชาบซึ้งในความใส่ใจ ความน่ารักน่าสนใจของผู้อื่น ใส่ใจต่อความน่าเคารพนับถือของผู้อื่น มีความอบอุ่นใจที่อยู่ใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ เป็นต้น

4. มีจิตใจเข้มแข็ง เป็นตัวของตัวเอง ไม่ตกเป็นทาสอารมณ์ ขณะเดียวกันก็เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นด้วย

5. เคารพในศักดิ์ศรี ความเป็นคนของผู้อื่น คือมั่นใจว่าผู้อื่นไม่ต้องพึ่งพิงเราตลอดไป และตัวเราก็พร้อมที่จะปล่อยให้เขาเป็นในสิ่งที่เขาอยากจะเป็น ไม่บีบบังคับให้ผู้อื่นตัดสินใจตามเรา

6. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือพยายามเข้าใจผู้อื่นให้มากที่สุด

7. ยอมรับผู้อื่นในทุกอากัปกิริยาที่เขาแสดงต่อเรา

8. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมที่จะลดท่าที ที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้อื่น

9. ไม่ประเมินหรือตัดสินบุคคลที่เราติดต่อสัมพันธ์ แต่แสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ในลักษณะของเหตุและผลของการกระทำ

10. มีความเชื่อมั่นว่าทุกคนพัฒนาได้

นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงหลักในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้อีกหลายท่าน ซึ่งส่วนมากจะกล่าวถึงการแสดงออกที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้อื่น โดยหลักการแสดงออกหลายท่านคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจะขอนำมากล่าวในสิ่งที่น่าสนใจและเป็นส่วนสำคัญ ดังนี้

อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2522 : 13 - 15) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีว่า จงยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาไพเราะ ยกย่องชมเชยอย่างสุจริตใจ เป็นนักฟังที่ดี และให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงใจ ซึ่งสอดคล้องกับ คาร์เนกี (อรุณ รักธรรม. 2522 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Carnegie. n.d.) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีนั้นเกิดจากการให้ ซึ่งการให้นั้นอาจเป็นอะไรก็ได้ เช่น การยิ้ม การยกมือไหว้ หรืออาจจะเป็นวัตถุหรือสิ่งของ จงเป็นนักฟังที่ดี และให้ความสนใจผู้อื่น ส่วนวีรยุทธ วิเชียรโชติ (2524 : 37 - 38) กล่าวว่า ผู้หวังสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นให้ได้ผลดีจะต้องกระทำตามในลักษณะดังนี้คือ สุภาพอ่อนโยน รู้จักทักทาย ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง ให้ความสนใจและเข้าใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และวิจิตร อาวกุล (2526 : 51 - 52) ได้กล่าวถึงหลักในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นว่า จงยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยที่เขาไม่ต้องขอร้อง ให้ความร่วมมือในการทำงาน อ่อนน้อมถ่อมตนและมีความจริงใจ เช่นเดียวกับพรรณราย ทรัพยประภา (2527 : 29 - 30) ได้กล่าวถึงบัญญัติสิบประการที่ช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์มีดังนี้คือ การพูดทักทายผู้อื่น ยิ้มให้ผู้อื่น เรียกชื่อเขา ให้ความเป็นมิตรช่วยเหลือ พูดและทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ มีความสนใจอย่างแท้จริงต่อผู้อื่น มีความอ่อนน้อมต่อคำติชม มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้อื่น มีอารมณ์ขัน มีความอดทนและมีความถ่อมตน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ข้างต้น สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์หมายถึง คุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น (ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การตระหนักรู้ในตนเอง การยอมรับตนเองและผู้อื่น และการไว้วางใจบุคคลอื่น) ความสามารถในการสื่อสารให้สอดคล้องกับความรู้สึก และความต้องการของตนเองและผู้อื่น และความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดจากการติดต่อสัมพันธ์ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะแสดงออกในลักษณะ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น การเป็นผู้รับฟังที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะทำให้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างเป็นสุข

งานวิจัยเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ในประเทศไทยมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์ดังนี้

ทิศนา เทียนเสม (2515 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบอย่างการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์แก่นักเรียนฝึกหัดครูในประเทศไทย (A Modeling for Preservice Teaching Training in Human Relation of Thailand) โดยใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ห้าด้านคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทักษะในการใช้วิจารณญาณตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทักษะในการวิจารณ์ และทักษะในการพัฒนาตนเองเพื่อรู้จักตนเองให้ดีขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์สามารถพัฒนาทักษะทั้งห้าด้านนี้ได้ ต่อมาในปี 2526 ศรีกัลยา รักษาสัตย์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานของนิสิตปริญญาโท โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ทำรายงานถึงสภาพปัญหามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานของตน เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชามนุษยสัมพันธ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2522 - 2524 จำนวน 90 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาจะมีปัญหามนุษยสัมพันธ์มากกว่าหน่วยงานที่มีลักษณะเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีปัญหา และยังพบว่าหน่วยงานที่มีผู้บริหารแบบ

อัตตาธิปไตย และแบบเสรีนิยมมีปัญหามนุษยสัมพันธ์มากกว่าหน่วยงานที่มีผู้บริหารแบบประชาธิปไตย และลาวัลย์ มหาทุมะรัตน์ (2526 : 52 - 56) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนโรงเรียนศรีศักดิ์สุวรรณวิทยา อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปีการศึกษา 2528 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน ผลการวิจัยพบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าเดิมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นอกจากนี้ชูชัย สมิทธิไกร และสมชาย เตียวกุล (2530 : 42 - 47) ได้ศึกษาผลของประสบการณ์กลุ่มฝึกมนุษย์สัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลตามการรับรู้ของผู้ฝึก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2528 ซึ่งอาสาสมัครเข้าร่วมกลุ่มจำนวน 72 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกมนุษยสัมพันธ์เป็นเวลา 20 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนจากการทำแบบสำรวจทัศนคติส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในด้านการนับถือตนเองและด้านการมีทัศนคติต่อมนุษย์ในแง่ดี

ในต่างประเทศได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

คอนเนอร์ (Conner. 1968 : 447 - A) ทำการศึกษาการพัฒนาความเข้าใจในตนเอง และผู้อื่นของนักศึกษาจำนวน 83 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลอง 40 คน กลุ่มควบคุม 43 คน โดยกลุ่มทดลองได้จัดโปรแกรมในชั้นเรียนเป็นเวลา 17 สัปดาห์ ประกอบด้วย กิจกรรม แบบฝึกหัด และการสอน ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการสอนตามปกติ ผลการวิจัยปรากฏว่ากลุ่มทดลองมีการพัฒนาความเข้าใจในตนเองและผู้อื่นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อมาในปี 1976 ชูดท์ (Shoudt. 1976 : 2754 - A) ได้ใช้บทบาทสมมติในการฝึกทักษะปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักเรียนอนุบาล จำนวน 75 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกโดยใช้บทบาทสมมติมีนิสัยเอื้อเฟื้อขึ้นกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพาร์เกอร์ (Parker. 1983 : 2894 - A) ได้ศึกษาผลของการฝึกมนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเอง (Self - esteem) และทักษะการติดต่อสื่อสารของนักเรียนเกรด 4 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 120 คน แบ่งกลุ่ม ๆ ละ 30 คน แยกเป็นกลุ่มทดลอง

2 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองได้รับการฝึกมนุษยสัมพันธ์สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 30 นาที เป็นเวลา 8 สัปดาห์ติดต่อกัน กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกมี 16 กิจกรรม ส่วนกลุ่มทดลองไม่ได้รับการฝึก ผลการวิจัยปรากฏว่า ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แต่พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนด้านความมุ่งใจในตนเองและทักษะการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ แอลแลน (Allen. 1986 : 2936 - A) ได้ศึกษาผลของกลุ่มฝึกมนุษยสัมพันธ์ระยะสั้นที่มีต่อทักษะการตอบสนองแบบเอื้ออำนวย (Facilitiative Responding) ของนักศึกษาครู กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 77 คน อายุโดยเฉลี่ย 21.2 ปี ผู้วิจัยแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกด้านการตอบสนองแบบเอื้ออำนวยเป็นเวลา 5 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับฟังการบรรยายเกี่ยวกับการตอบสนองแบบเอื้ออำนวย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีทักษะการตอบสนองแบบเอื้ออำนวยมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวข้างต้น ได้แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่สำคัญของมนุษยสัมพันธ์ซึ่งสามารถที่จะเสริมสร้างและพัฒนาได้ และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่าสิ่งที่จะนำมาพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ ของมนุษยสัมพันธ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่ม เช่น การใช้บทบาทสมมติ กิจกรรม การใช้กลุ่มฝึกในลักษณะต่าง ๆ และเวลาที่ใช้ในการฝึกก็มีทั้งแบบที่ต่อเนื่องกัน และแบบที่ใช้เวลาในแต่ละสัปดาห์ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำหลักการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมากำหนดเป็นโปรแกรม โดยใช้เวลาต่อเนื่องกันมาพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนิสิตโดยคาดหวังว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะเป็นวิธีการที่เหมาะในการนำมาพัฒนาคุณลักษณะดังกล่าว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล
4. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

<u>แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง</u>

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 วิชาเอกการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2532 ที่อาสาสมัครเข้าร่วมกลุ่มเพื่อการศึกษาครั้งนี้จำนวน 22 คน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์ให้นิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 ได้รับทราบเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ และขออาสาสมัคร ซึ่งในตอนแรกมีผู้อาสาสมัครจำนวน 24 คน

2. ให้นิสิตที่อาสาสมัครทั้งหมดตอบแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์

3. ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 11 คน ซึ่งในการวางแผนการวิจัยครั้งแรกนั้น ผู้วิจัยได้จัดแบ่งนิสิตที่อาสาสมัครให้เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 12 คน แต่เนื่องจากในวันเดินทางไปทำการทดลอง สมาชิกในกลุ่ม 1 คน มีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างจังหวัด กลับมาไม่ทัน ผู้วิจัยจึงปรับขนาดของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตามจำนวนดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. โปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว
2. โปรแกรมการให้ข้อสนเทศ
3. แบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์

1. โปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว มีลำดับขั้นในการสร้างดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม และแนวคิด วิธีการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำประสบการณ์จากการเป็นผู้ช่วยผู้นำกลุ่ม ในการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวและจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มฝึกความรู้สึกไวมาเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมของการสร้างโปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวให้เหมาะสมกับการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ โดยกิจกรรมบางอย่างผู้วิจัยดัดแปลงมาจากกิจกรรมการฝึกมนุษยสัมพันธ์ ของ ชูชัย สมิทธิไกร (2528 : 25 - 38) และจากหนังสือ Guidance Activities for Counselor and Teacher (Thompson Poppen. 1979 : 68 - 73)

1.2 สร้างโปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตามแนวคิดวิธีการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว แล้วนำโปรแกรมนี้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างจุดมุ่งหมาย และแนวทางปฏิบัติเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์

สำหรับโปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวนั้น ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน รวม 20 ชั่วโมง 30 นาที ระหว่างวันที่ 21 - 23 กรกฎาคม 2532

2. โปรแกรมการให้ข้อสนเทศ

ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการให้ข้อสนเทศ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาความหมายของมนุษยสัมพันธ์ตามคำจำกัดความ แล้วรวบรวมเอกสารและสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมการให้ข้อสนเทศ

2.2 สร้างโปรแกรมการให้ข้อสนเทศ แล้วนำโปรแกรมนี้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างจุดมุ่งหมายและเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนามนุษยสัมพันธ์

สำหรับโปรแกรมการใช้ข้อสนเทศที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้นใช้ระยะเวลาติดต่อกัน 3 วัน ระว่างวันที่ 21 - 23 กรกฎาคม 2532

3. <u>แบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์</u>

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ตามลำดับขั้นดังนี้

3.1 ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์โดยยึดการกระทำที่แสดงคุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น การเป็นผู้รับฟังที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะทำให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นสุข

3.2 ผู้วิจัยดัดแปลงข้อคำถามจากแบบสอบถามการยอมรับตนเอง ของนริศ มณีขาว (2529 : 92 - 101) แบบวัดการเจริญส่วนบุคคลของ อรรควิช อินทร์วงศ์(2529 : 64 - 72) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดการเจริญส่วนบุคคลของ อุบล สาธิตกร (2527 : 75 - 81) แบบสำรวจ พีโอไอ (The Personal Orientation Inventory) ซึ่งชูชัย สมิทธิไกร (2530 : 66 - 72) นำมาจากแบบสำรวจพีโอไอ ฉบับภาษาไทยของ นิภา พาณิชวรพันธ์ (2525 : 91 - 80) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสำรวจสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไมน์และเจนเซนของโรเบิร์ต เอ ไมน์ (Robert. 1978 : 173 - 176) และแบบสอบถามสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของ ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2530 : 75 - 80)

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพของแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.3.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจำนวน 3 ท่าน

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้วมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้กับนิสิตปริญญาตรี ชั้นปี 3 คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 100 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีการแจกแจงที (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2528 : 185) และใช้เกณฑ์ค่า t ที่มีค่าตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 43 ข้อ

3.3.3 นำข้อความที่มีค่าอำนาจตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิแอลฟา (α - Coifficicnt) ของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 170 - 171) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ เท่ากับ 0.81

ลักษณะของแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์

แบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคอร์ท (The Likert Type Scale) มี 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย น้อยที่สุด

ตัวอย่าง

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อ แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความคิดหรือความรู้สึกของท่านในระดับมากน้อยเพียงใด แล้วขีดเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับการกระทำของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
1	ฉันยอมรับคนอื่นตามสภาพที่เขาเป็น					
2	ฉันจะช่วยเหลือคนที่กำลังเดือนร้อน					
3	ฉันมั่นใจว่ามนุษย์ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกัน					
4	ฉันมีความมั่นใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวก ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ค่อนข้างมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ค่อนข้างน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ข้อความทางลบ ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ค่อนข้างมาก มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ค่อนข้างน้อย มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

1. แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการทดลอง โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบ Randomized Control Group Pretest Posttest Design (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 225) ซึ่งมีแบบแผนการวิจัยครั้งนี้

กลุ่ม	สอบก่อน	ทดลอง	สอบหลัง
E	T_{E_1}	X	T_{E_2}
C	T_{C_1}	~ X	T_{C_2}

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบแผนการวิจัย

E แทน กลุ่มที่เข้าฝึกความรู้สึกไว

C แทน กลุ่มที่ได้รับข้อสนเทศ

T_{E_1}, T_{E_2} แทน การสอบก่อนการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

T_{C_1}, T_{C_2} แทน การสอบก่อนการได้รับข้อสนเทศและหลังการได้รับข้อสนเทศ

X แทน การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

~ X แทน การให้ข้อสนเทศ

2. วิธีดำเนินการทดลอง

2.1 ขั้นเตรียมการทดลอง

2.1.1 ผู้วิจัยติดต่อสถานที่ที่จะใช้เป็นที่พักของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ซึ่งสถานที่ดังกล่าวคือหาดหฤทัย อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.1.2 เตรียมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

2.1.3 เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

2.2 การดำเนินการทดลอง

2.2.1 รวบรวมคะแนนจากแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ในขั้นตอนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง

2.2.2 ดำเนินการทดลอง โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยนำกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเดินทางไปหาดหฤทัย อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในวันที่ 20 กรกฎาคม 2532 โดยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พักแยกจากกัน และดำเนินการทดลองตามโปรแกรมในวันที่ 21 - 23 กรกฎาคม 2532 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่มของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ดำเนินการตามกระบวนการของกลุ่มฝึกความรู้สึกไว ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นระยะที่ใช้กิจกรรมกลุ่มฝึกความรู้สึกไว ซึ่งจะประกอบด้วย เกม บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง ใช้เวลาทั้งสิ้น 11 ชั่วโมง

ระยะที่ 2 เป็นระยะการอภิปรายกลุ่ม ซึ่งใช้เวลาทั้งสิ้น 9 ชั่วโมง 30 นาที รวมใช้เวลาทั้งสิ้น20 ชั่วโมง 30 นาที

กลุ่มควบคุม ผู้ช่วยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้นำในกลุ่มควบคุม ดำเนินการตามโปรแกรมการให้ข้อสนเทศในระยะเวลาเดียวกับกลุ่มทดลอง

2.2.3 หลังจากเสร็จสิ้นการทดลอง ผู้วิจัยให้นิสิตตอบแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ (Posttest) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้แบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ ชุดเดียวกับที่ใช้สอบถามก่อนการทดลอง

2.2.4 นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งสองครั้งของนิสิตในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังการทดลอง

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลอง

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลอง

วิธีจัดกระทำข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 คะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้ (Guilford and Fruchter. 1981 : 45)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

1.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (Guilford and Fruchter. 1981 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N\ (N - 1)}}$$

1.3 ความแปรปรวน ใช้สูตร (สุนันท์ ศลโกสุม. มปป. : 182)

$$S^2 = \frac{N\Sigma fX^2 - (\Sigma fX)^2}{N(N-1)}$$

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 170 - 171)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าอำนาจจำแนก

$\bar{X}_H$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง

$\bar{X}_L$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S^2_H แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S^2_L แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

n_H แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง

n_L แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 171)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\Sigma S^2_i}{S^2_t}\right\}$$

α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S^2_i แทน คะแนนความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S^2_t แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. <u>สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน</u>

3.1 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ก่อนการทดลองกับหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้การทดสอบของ วิลคอกซัน แมทช์ - แพร์ ซายน์ แรงค์ (The Wilcoxon Matched - Pairs Signed Ranks Test) (นิภา ศรีไพโรจน์. 2528 : 115 - 118)

3.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม โดยใช้การทดสอบของ แมน - วิทนีย์ ยู (Mann - Whitney U Test) (Siegal. 1965 : 147)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

สัญญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลอง และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

N แทน จำนวนนิสิตในกลุ่มตัวอย่าง

R^+ แทน การจัดอันดับค่าผลต่างของคะแนนที่มีค่าเป็นบวก

R^- แทน การจัดอันดับค่าผลต่างของคะแนนที่มีค่าเป็นลบ

R_E แทน ผลรวมของตำแหน่งที่ได้จากกลุ่มทดลอง

R_C แทน ผลรวมของตำแหน่งที่ได้จากกลุ่มควบคุม

U แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการทดสอบของแมน - วิทนีย์ (Mann - Whitney U Test)

T แทน ผลรวมของค่า R ที่มีจำนวนน้อยกว่า ซึ่งใช้พิจารณาในการทดสอบของวิลคอกซัน (Wilcoxon Matched - Pairs Signed Ranks Test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง
2. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมภายหลังการทดลอง
3. เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

4. เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการให้ข้อสนเทศ

ตาราง 1 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง

กลุ่มควบคุม	อันดับ	กลุ่มทดลอง	อันดับ
150	2	161	7
152	3.5	148	1
152	3.5	182	20
158	6	166	11
162	8	168	12.5
169	14	175	16
171	15	176	18
176	18	168	12.5
176	18	163	9
183	21.5	154	5
183	21.5	164	10

R^C = 131 R^E = 122

U = 56

จากตาราง Critical U Values ใน The Mann - Whitney U Test ของแซนเดอร์ (Sanders. 1980 : 419) ค่า U ที่คำนวณได้จะต้องมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 จึงจะมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 ปรากฏว่า ก่อนการทดลอง คะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ ก่อนการทดลอง นิสิตกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองมีคะแนนมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 2 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลอง ภายหลังการทดลอง

กุล่มควบคุม	อันดับ	กลุ่มทดลอง	อันดับ
164	3.5	184	17
157	2	172	10
154	1	203	22
164	3.5	182	15.5
170	7.5	188	19
170	7.5	191	21
171	9	180	13.5
167	6	186	18
165	5	175	11
177	12	190	20
180	13.5	182	15.5

R^{C} = 70.5 R^{E} = 182.5

U = 4.5^{**}

จากตาราง Critical U Values ใน The Mann - Whitney U Test ของแซนเดอร์ (Sanders. 1980 : 419) ค่า U ที่คำนวณได้จะต้องมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 จึงจะมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 2 ปรากฏว่า คะแนนมนุษยสัมพันธ์ภายหลังการทดลองของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวทำให้นิสิตวิชาเอกการแนะแนวมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าการให้ข้อสนเทศเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อ 1 ที่ตั้งไว้

ตาราง 3 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

คนที่	คะแนนมนุษยสัมพันธ์		ผลต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์	อันดับ	R+	R-
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	161	184	+ 23	10	10	
2	148	172	+ 24	9	9	
3	182	203	+ 21	8	8	
4	166	182	+ 16	3.5	3.5	
5	168	188	+ 20	7	7	
6	175	191	+ 16	3.5	3.5	
7	176	180	+ 4	1	1	
8	168	186	+ 18	5.5	5.5	
9	163	175	+ 12	2	2	
10	154	190	+ 36	11	11	
11	164	182	+ 18	5.5	5.5	
				รวม		0

T = 0^{**}

** = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง Critical Values ของ T ใน Wilcoxon Matched - Pairs Signed Ranks Test ของ แซนเดอร์ (Sanders. 1980 : 418) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่า T ที่คำนวณได้จะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 (N = 11)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 3 ปรากฏว่า คะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองภายหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว สูงกว่าก่อนการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า หลังจากได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกแล้ว นิสิตมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้

ตาราง 4 เปรียบเทียบคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการได้รับข้อสนเทศ

คนที่	คะแนนมนุษยสัมพันธ์		ผลต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์	อันดับ	R+	R-
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง				
1	150	164	14	10	10	
2	152	157	5	4	4	
3	152	154	2	2	2	
4	158	164	6	5.5	5.5	
5	162	170	8	7	7	
6	169	170	1	1	1	
7	171	171	0			
8	176	167	- 9	- 8		8
9	176	165	11	- 9		9
10	183	177	- 6	- 5.5		5.5
11	183	180	- 3	- 3		3
				รวม	29.50	25.50

T = 25.50

จากตาราง Critical Values ของ T ใน Wilcoxon Matched - Pairs Signed Ranks Test ของ แซนเดอร์ (Sanders. 1980 : 418) ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่า T ที่คำนวณได้จะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 (N = 10)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 3 ปรากฏว่า คะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมภายหลังจากการได้รับข้อสนเทศ สูงกว่าก่อนการได้รับข้อสนเทศอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า หลังจากการให้ข้อสนเทศแล้ว นิสิตไม่มีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ วิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนี้

1. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวกับนิสิตที่ได้รับข้อสนเทศ

2. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

3. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่ได้รับข้อสนเทศก่อนและหลังการให้ข้อสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนิสิตวิชาเอกการแนะแนวชั้นปีที่ 3 ภาคปกติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2532 ที่อาสาสมัครเข้าร่วมในการศึกษาค้นคว้า 22 คน แบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 11 คน กลุ่มทดลอง 11 คน

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย

1. โปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว
2. โปรแกรมการให้ข้อสนเทศ
3. แบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์

การดำเนินการทดลอง

1. การสอบครั้งแรก (Pretest)

ให้นิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่อาสาสมัครเข้าร่วมในการศึกษาค้นคว้าจำนวน 22 คน ทำแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ จากนั้นจึงสุ่มอย่างง่าย แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 11 คน แล้วจับฉลากให้กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มควบคุม

2. ขั้นการทดลอง

กลุ่มทดลองได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวตามโปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ซึ่งเป็นกลุ่มแบบมาราธอนใช้เวลาติดต่อกัน 3 วัน 2 คืน รวมเป็นเวลา 20 ชั่วโมง 30 นาที ระหว่างวันที่ 21 - 22 กรกฎาคม 2532 ณ หาดหฤทัย อ. ชะอำ จ. เพชรบุรี ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับข้อสนเทศเรื่องมนุษยสัมพันธ์โดยมีผู้ช่วยผู้วิจัยเป็นผู้ให้ข้อสนเทศในระหว่างวัน เวลา และสถานที่เช่นเดียวกับกลุ่มทดลอง แต่ไม่ได้อยู่ในบริเวณเดียวกันกับกลุ่มทดลอง

3. การทดสอบหลังการทดลอง (Posttest)

ให้นิสิตวิชาเอกการแนะแนวทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์อีกครั้งหนึ่ง หลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว และหลังการให้ข้อสนเทศ

4. นำแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์ครั้งหลังมาตรวจให้คะแนน และนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ซึ่งแยกวิเคราะห์ดังนี้

1. ทดสอบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว และนิสิตที่ได้รับข่อสนเทศ ก่อนการทดลอง โดยใช้การทดสอบของ แมน - วิทนีย์ ยู (The Mann - Whitney U Test)

2. ทดสอบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว และนิสิตที่ได้รับข่อสนเทศ ภายหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบของ แมน - วิทนีย์ ยู (The Mann - Whitney U Test)

3. ทดสอบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว โดยใช้การทดสอบของ วิลคอกซัน (Wilcoxon Matched - Pairs Signed Ranks Test)

4. ทดสอบความแตกต่างของคะแนนมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตที่ได้รับการให้ข่อสนเทศ ก่อนและหลังการให้ข่อสนเทศ โดยใช้การทดสอบของ วิลคอกซัน (Wilcoxon Matched - Pairs Signed Ranks Test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง ปรากฏว่ามนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มทดลองที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวและกลุ่มควบคุมที่ได้รับการให้ข่อสนเทศ พบว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวทำให้นิสิตวิชาเอกการแนะแนวมีมนุษยสัมพันธ์สูงมากกว่าการให้ข่อสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว พบว่า หลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว นิสิตวิชาเอกการแนะแนวมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. เปรียบเทียบมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการให้ข้อสนเทศ พบว่า หลังการได้รับข้อสนเทศ นิสิตวิชาเอกการแนะแนวมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

<u>อภิปรายผล</u>

จากการศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า

1. นิสิตวิชาเอกการแนะแนวกลุ่มทดลองที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นกว่าเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของเมธาวี เวียงเกตุ (2525 : 52 - 59) ที่ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวต่อลักษณะบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ในสังคมและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม พบว่าภายหลังการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว กลุ่มทดลองที่ลักษณะบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ในสังคมและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของเมนไทร์ (Meintire. 1973 : 465 - 469) ที่ได้ศึกษาผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวต่อสัจจการแห่งตน ผลการศึกษาพบว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำตนเองและการยอมรับตนเองมากขึ้น

จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว สามารถพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนว ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้สูงขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้เพราะในระหว่างการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว นิสิตได้มีโอกาสแสดงความคิดความรู้สึก และการกระทำต่าง ๆ โดยสมาชิกทุกคนจะมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน ดังที่แบรดฟอร์ด (เมธาวี เวียงเกต. 2525 : 16 - 19 ; อ้างอิงมาจาก Bradford. 1968)

กล่าวว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะทำให้สมาชิกมีการสำรวจตนเอง โดยแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมาและพร้อมที่จะรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากกลุ่มเพื่อเรียนรู้และตรวจสอบความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงคุณลักษณะสำคัญ ๆ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. นิสิตวิชาเอกการแนะแนวกลุ่มทดลองที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว มีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่านิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่ได้รับการให้ข้อสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประสบการณ์อื่น ๆ ดังที่ ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2530 : 62 - 63) ได้ทำการศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า กลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีสัมพันธภาพสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับข้อสนเทศ และเรดดี้ (Reddy. 1973 : 407 - 412) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อสัจจการแห่งตน พบว่า กลุ่มที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวมีสัจจการแห่งตนด้านการยอมรับตนเองสูงขึ้น มากกว่ากลุ่มที่ได้รับข้อสนเทศโดยการบรรยายและการฝึกท่าทาง

จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของกลุ่มประสบการณ์ เป็นวิธีการที่ดีกว่าการให้ข้อสนเทศในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะว่าการสร้างโปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวครั้งนี้เป็นกระบวนการที่ผู้นำกลุ่มได้จัดประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้นิสิตที่เข้ากลุ่มได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และร่วมกันวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งกันและกัน โดยผู้นำกลุ่มคอยเอื้ออำนวยให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล (2526 : 33) ได้กล่าวว่า การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวจะทำให้สมาชิกเกิดการตระหนักรู้ปฏิกริยาของตนเองที่มีต่อผู้อื่น ความประทับใจที่มีต่อเพื่อนสมาชิก ซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันทั้งเป็นรายกลุ่มและรายบุคคล โดยทุก ๆ คนจะมีความเข้าใจในแนวโน้มของการแสดงออกและการโต้ตอบผู้อื่นในลักษณะการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งแตกต่างกลุ่มที่ได้รับข้อสนเทศที่เป็นการให้นิสิตได้เรียนรู้และศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ประกอบการบรรยาย ซึ่งสมาชิกในกลุ่มไม่มีโอกาสแสดงออก และให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน ตลอดจนการไม่มีโอกาสทราบปฏิกิริยาของตนเองที่มีต่อผู้อื่น

อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาที่แสดงว่าการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว สามารถพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวได้สูงขึ้นและเป็นวิธีการที่ดีกว่าการให้ข้อสนเทศนั้นเป็นผลเนื่องมาจากสาเหตุ 4 ประการคือ

1) บรรยากาศของกลุ่ม

การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวนั้นได้จัดประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งช่วยให้สมาชิกได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และช่วยกันวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งกันและกัน โดยจัดสร้างโปรแกรมตามขั้นตอนโดยเริ่มจากการให้สมาชิกได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง มีความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง ต่อจากนั้นสมาชิกจึงจะได้เรียนรู้บุคคลอื่นและให้การยอมรับตลอดจนการร่วมมือกันในบรรยากาศที่เป็นอิสระ และมีความไว้วางใจ และขั้นตอนสุดท้าย คือการทำให้สมาชิกมีการเปิดเผย และยอมรับความรู้สึก ยอมรับข้อมูลย้อนกลับ จนเกิดการทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ออกมา ดังที่ มาสโลว์ (Maslow citing Trotzer. 1977 : 30 - 38) ได้ให้ความคิดว่า กลุ่มสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานขั้นต่ำกว่าไปสู่ความต้องการขั้นสูงกว่าตามลำดับ เริ่มจากการที่สมาชิกกลุ่มมีความมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยจากการเข้ากลุ่ม ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง พร้อมที่จะให้และรับความรักความปรารถนาดี ทำให้เกิดการยอมรับตนเอง และยอมรับผู้อื่นมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับโรเจอส์ (Rogers. 1970 : 15) กิบซ์ และโรเซนฟิลด์ (Gibes and Rosenfield. 1976 : 89) ที่กล่าวว่า กลุ่มที่มีบรรยากาศอิสระ และมีกฎเกณฑ์น้อยจะทำให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงพฤติกรรม เปิดเผยตนเอง ลดกลไกการป้องกันตัว สมาชิกจะเข้าใจตนเอง มีความไวในการรับรู้ความรู้สึกนึกคิดของตนและผู้อื่น อันเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2) ระยะเวลาการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ในครั้งนี้จัดโปรแกรมในรูปแบบกลุ่มมาราธอน โดยใช้ระยะเวลาติดต่อกัน 3 วัน 2 คืน รวมเป็นเวลา 20 ชั่วโมง 30 นาทีนั้น นับเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มทดลองมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น เพราะระยะเวลาการเข้ากลุ่มติดต่อกัน 6 - 48 ชั่วโมง นี้เปิดโอกาสให้สมาชิกมีเวลาต่อเนื่องกันนานพอที่จะสำรวจตนเองในบรรยากาศที่อิสระ มีการยอมรับและใส่ใจซึ่งกันและกันตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยลดกลไกการป้องกันตนเอง ดังที่ แบรดฟอร์ด

(Bradford. 1968 : 96) กล่าวว่า การที่กลุ่มมีการดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง พลังงานที่ถูกใช้เป็นแรงจูงใจในการป้องกันตนเองจะถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาของบุคคลหรือกลุ่ม มีการสะสมและใช้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ตนเองปิดบัง นอกจากนี้สมาชิกจะเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือความช่วยเหลือ ซึ่งจะมีผลให้เกิดการเปิดเผยและการยอมรับข้อมูลที่ย้อนกลับ ยอมรับความรู้สึกและที่เริ่มทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมา

3) บทบาทของผู้นำกลุ่ม

บทบาทของผู้นำกลุ่มก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยเสริมให้กลุ่มบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการนำกลุ่มจะสามารถรับรู้ถึงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา และสามารถใช้เทคนิควิธีการที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้กลุ่มดำเนินไปตามจุดมุ่งหมาย ดังที่ แมกยาร์ (Magyar. 1974 : 103 A) ได้ศึกษาพบว่า ผู้นำกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการนำกลุ่มจะมีผลช่วยให้กลุ่มบรรลุจุดมุ่งหมาย และกลุ่มดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้นำกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการนำกลุ่ม

4) ความร่วมมือของสมาชิกในการเข้ากลุ่ม

ปัจจัยประการสุดท้ายที่ช่วยให้มนุษยสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองสูงขึ้นเนื่องจากสมาชิกที่เข้ารับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวในครั้งนี้นั้น มีความสมัครใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมให้การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวประสบความสำเร็จ เพราะสมาชิกมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และแสดงออกในบรรยากาศที่เป็นอิสระแตกต่างไปจากการเรียนในห้องเรียน ดังที่โอลเซน (ชูชัย สมิทธิไกร. 2527 : 19 ; อ้างอิงมาจาก Ohlsen. 1970) ได้กล่าวว่าผู้ที่สมัครใจจะได้รับประโยชน์มากกว่าผู้ที่ไม่สมัครใจ ผู้นำกลุ่มจึงมักประสบความสำเร็จในการนำกลุ่มแก่ผู้ที่สมัครใจมากกว่า

3. นิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่ได้รับข้อสนเทศมีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้น ภายหลังการให้ข้อสนเทศ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า นิสิตวิชาเอกการแนะแนวมีมนุษยสัมพันธ์ไม่เปลี่ยนแปลงภายหลังที่ได้รับข้อสนเทศ ซึ่ง เมตตา จินตรักษ์ (2525 : 42 - 43) ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวทางสังคมของนักเรียน โดยให้ข้อสนเทศแก่กลุ่มควบคุม พบว่า ก่อนการให้ข้อสนเทศและภายหลังการให้ข้อสนเทศ นักเรียนกลุ่มควบคุมมีความสามารถในการปรับตัวทางสังคมไม่เปลี่ยนแปลง และ ภัทรกานต์ เผ่าบุญเกิด (2530 :

45 - 46) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมหนีเรียน โดยให้ข้อสนเทศเกี่ยวกับเรื่องการหนีเรียน พบว่า ก่อนการให้ข้อสนเทศ และภายหลังการให้ข้อสนเทศ พฤติกรรมการหนีเรียนของนักเรียนไม่เปลี่ยนแปลง

อย่างไรก็ตาม การที่ศึกษาพบว่า นิสิตวิชาเอกการแนะแนวที่ได้รับข้อสนเทศแล้ว มนุษยสัมพันธ์ไม่เปลี่ยนแปลงนี้ อาจเป็นเพราะสาเหตุดังนี้

1) ระยะเวลาของการให้ข้อสนเทศ

ในการให้ข้อสนเทศเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ได้จัดโปรแกรมโดยใช้ระยะเวลาติดต่อกัน 3 วัน 2 คืนนั้น ทำให้นิสิตเกิดความเหนื่อยล้า จึงขาดความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และบางช่วงเวลานิสิตมีความอ่อนเพลียทำให้เกิดความเบื่อและไม่สนใจข้อสนเทศ

2) บรรยากาศระหว่างการให้ข้อสนเทศ

ภายหลังจากการให้ข้อสนเทศเสร็จสิ้นลง มีสมาชิกบางคนของกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อสนเทศได้แสดงความคิดเห็นว่า การให้ข้อสนเทศเรื่องมนุษยสัมพันธ์เหมือนกับการเรียนการสอนในห้องเรียน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มนุษยสัมพันธ์ของนิสิตไม่สูงขึ้น เพราะนิสิตไม่มีโอกาสแสดงพฤติกรรม ความรู้สึก ความคิดเห็น ทำให้ขาดการให้และการรับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง นิสิตจึงไม่รู้สิ่งที่ตนเองจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้ที่จะนำวิธีการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไปใช้ในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์กับนิสิต ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนแนวคิดและหลักการของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว และประการสำคัญผู้นำกลุ่มจะต้องมีคุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ผู้นำกลุ่มควรได้รับการศึกษาทางจิตวิทยา โดยเฉพาะวิชาที่เกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม

1.2 ผู้นำกลุ่มควรได้รับการฝึกฝน และมีประสบการณ์ในการนำกลุ่ม และต้องเคยเป็นสมาชิกกลุ่มมาก่อน

1.3 ผู้นำกลุ่มควรมีความจริงใจ มั่นใจ และตั้งใจจริงที่จะศึกษาทดลอง เพราะกระบวนการของกลุ่มใช้ระยะเวลานาน และต้องใช้ความอดทน

1.4 สถานที่ที่ใช้ในการทำกลุ่ม ควรเป็นสถานที่ที่เป็นกันเอง มีความเป็นเอกเทศ มีความเงียบสงบที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกได้เรียนรู้พฤติกรรม และความรู้สึกมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลระยะยาวการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ภายหลังจากเสร็จสิ้นการทดลองไปแล้ว เพื่อติดตามว่ามนุษยสัมพันธ์ที่นิสิตวิชาเอกการแนะแนวได้รับการพัฒนาไปนั้น ยังคงมีอยู่มากน้อยเพียงใดหรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวกับกระบวนการกลุ่มอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม เพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวชั้นอื่น ๆ

2.3 ควรทดลองใช้การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว เพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกอื่น ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. สุขภาพจิตในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524.

กรมวิชาการ. จิตวิทยาพื้นฐานเพื่อการแนะแนว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรไทย, 2526.

ชูชัย สมิทธิไกร และสมชาย เตียวกุล. รายงานการวิจัยเรื่องผลของประสบการณ์กลุ่มฝึกมนุษย์สัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลตามการรับรู้ของผู้รับการฝึก. เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2530.

โชสตรอม เอเวอร์เรตต์ แอล. คุณคือเจ้าชีวิต. แปลจาก Manipulator to Master โดย ชูชัย สมิทธิไกร. กรุงเทพฯ : สโมสรนักขาย, 2528.

ตาร์ถัง ตุลกู. แห่งการงานอันเบิกบาน. แปลจาก Skillful Means โดย โสรัช โพธิ์แก้ว. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงตะเกียง, 2531.

ทองเรียน อมรัชกุล. "ประเภทของกลุ่มเพื่อความเจริญงอกงาม," แนะแนว. 17 (89) : 31 - 41 ; กันยายน - ตุลาคม 2526.

ทิศนา แขมมณี และคนอื่น ๆ. กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่การสอนกลุ่มสัมพันธ์, 2522.

ทิศนา เทียนเสม. แบบตัวอย่างการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์แก่นักเรียนฝึกหัดครูในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยอริโซนา, 2515.

ธีระ ประพฤติกิจ. ผลของการฝึกความไวเป็นกลุ่มที่มีต่ออัตมโนทัศน์ของนักศึกษาวิทยาลัยครูจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อัดสำเนา

นพพร พาณิชสุข. "ทำอย่างไรงานแนะแนวในโรงเรียนจึงจะประสบความสำเร็จมากขึ้น," มิตรครู. 21 (14) : 22 - 24 ; 31 กรกฎาคม 2522.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. ค้นหา. กรุงเทพฯ : ธนบรรณ, 2528.

นิพนธ์ คันธเสวี. มนุษยสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2528.

นิภา ศรีไพโรจน์. สถิตินอนพาราเมตริก. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรประเสริฐ, 2528.

ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส. ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองศาสตร์การพิมพ์, 2527.

พรรณราย ทรัพยประภา. "มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน," การศึกษากรุงเทพมหานคร. 8 (6) : 25 - 30 ; มีนาคม 2527.

เพียงใจ สินธุนาคร. ผลของการฝึกความไวต่อการรับรู้ที่มีต่อทักษะและทัศนคติส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. อัดสำเนา

ภัทรกานต์ เผ่าบุญเกิด. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อปรับพฤติกรรมหนีเรียนของนักเรียนโรงเรียนเซนจอห์นอาชีวศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา

เมธาวี เวียงเกตุ. ผลการฝึกความไวในการรับรู้ที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ในสังคมและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้แบบสำรวจ ซี พี ไอ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อัดสำเนา

เมตตา จินดารักษ์. ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา

โยธิน ศันสนยุทธ. พลวัตรกลุ่ม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

_____. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2526.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร, 2528.

ลาวัลย์ มหาทุมะรัตน์. ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา

วัชรี ทรัพย์มี. ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา. เอกสารนิเทศการศึกษา ฉบับที่ 242, กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2525.

วันทิพย์ (นามแฝง). คำรัก. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายใจ, 2530.

วารุณี ธนวราณิช. "มนุษยสัมพันธ์กับการบริหารงานแนะแนว," แนะแนว 15 (73) : 16 - 22 ; กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2524.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

วิเวก ปางพุฒิพงศ์. "สังคมยิ่งซับซ้อนการแนะแนวยิ่งจำเป็น," ใน แนะแนวอาชีพเพื่อแก้ปัญหาว่างงาน. หน้า 18. กรุงเทพฯ : สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย, 2529.

วิลเฟรด, เอ. เพ็ตเตอรสัน. แห่งความสดใสของชีวิต. แปลจาก The Art of Living โดยโสรีธ์ โพธิ์แก้ว. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงตะเกียง, 2531.

วีรยุทธ วิเชียรโชติ. "ธรรมะสำหรับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในกระบวนการแนะแนวและการให้คำปรึกษา," จิตวิทยาคลินิค. 12 (1) : 7 - 22 ; สิงหาคม 2524.

ศรีกัลยา รักษาสัตย์. ปัญหามนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานของนิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิต (จิตวิทยา 473) ประจำปีการศึกษา 2522 - 2524. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526. อัดสำเนา

สุธีรพันธ์ กรลักษณ์. "การฝึกฝนประสาทรับความรู้สึก," จิตวิทยาคลินิค. 4 (1) : 51 - 64 ; มกราคม 2516.

_____. "สารจากนายกสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย," ใน แนะแนวอาชีพเพื่อแก้ปัญหาว่างงาน. หน้า 1. กรุงเทพฯ : สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย," 2529.

_____. และคนอื่น ๆ. การพัฒนาตนเองโดยใช้กระบวนการกลุ่ม. กรุงเทพฯ : ศิวพร, 2528.

อรรควิช อินทรวงศ์. ผลของการเข้าร่วมกลุ่มการเจริญส่วนบุคคลที่มีต่อการเจริญส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา

อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

อัมพิกา ไกรฤทธิ์. มนุษยสัมพันธ์ในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

Allen, B.R. "A Short - Term Interpersonal Skills Training Program with College Undergraduates," Dissertation Abstracts International. 46 (10) : 2963A - 2964A ; April, 1986.

Bradford, Leland P. T - Group theory and Laboratory method. New York : Wiley, 1968.

Carrell, Janeen Brown. "Sensitivity Training : Effect on Percieved Self - Ideal - Self - Congruecce," Dissertration Abstracts International. 34 (6) : 6970A ; Nobember, 1973.

Cherry, Colin. On Human Communication : a Review, a survey and a criticism. 3 rd ed. Cambridge : MIT press, 1978.

Conner, Jack Metcalfe. "Development and Growth of Understanding Self and Others," Dissertation Abstracts International. 29 (2) : 477A. August, 1968.

Correy, Gerald. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy Montrey, California : Brooks Cole, 1977.

Davis, Keith. Human relations at work. 3 nd ed. Tokyo : Kogakusha, 1967.

David, Mc. and Herbert Harrari. Social Psychology Individual Group Societies. 2d ed. New York : Harper & Row Publishers, 1969.

Dubrin, A.T. Human Relation : A Job Oriented Approach. Visginia : Reston Publishing, 1981.

Fulton, P.J. Exploring Human Relations. Boston : Honghton Mifflin Co., 1982.

Gibb, J.R. Trust : A New View of personal and organizational Development. Los Angeles : Guild of Tutors Press, 1978.

Golembiewski, Robert T. and Arthur Blumberg. Sensitivity Training and the Laboratery Approach. Illinois : FE Peacock Publishes, 1976.

Guilford, Joy Paul and Benjamin Fruchter. Fundamental in Psychology and Education. 6 th ed. Tokyo : McGraw - Hill, 1978.

Hamschek, D.E. Encounters with the self. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1971.

Hansen, James C. and Others. Group counseling : theory and proceses. 2nd ed. Boston : Houghton Mifflin, 1980.

Hansen, Jame C., Richard R. Stevic and Richard W. Warner. Counseling : theory and process. 4th ed. Boston : Mass Allyn and Bacon, 1986.

Johnson, David W. Reaching out : Interpersonal Effectiveness and Self - Actualization. New York : Prentices - Hall, 1972.

Jourad, Sydney M. The Transparent Self. new york : Van Nostrand Reinhold Co., 1964.

Lazarus, Stanley. Loud & Clear. New York : AMACOM, 1975.

Lubin, Bernard and William Eddy. "The Laboratory Training Model : Rationale, Method, and Some Thoughts for the future," Journal of Personel and Guidance. 49 : 625 - 635 ; April, 1970.

Marshall, Stuart A. "Leadership and Sensitivity Training," Journal of Education. 153 : 6 - 37 ; October, 1970.

Meintire, Walter G. "The Impact of T - Group Experience on level of Self Actualization, "Small Group Behavior. 9 : 465 - 469 ; November, 1973.

Ottaway, A.k.C. Learning through Group Experiences. London : Roughledge and Kegan Paul, 1966.

Parker, M.E.A. "Effects of Human Relations Groups on Fourth Grade Children's Self - Esteem and Communication Skills," Dissertation Abstracts International. 43 (9) : 2894 - A ; March, 1983.

Reddy W. Brendan. "The Impact of Sensitivity Tranining on Self Actualization : A One Year follow - up," Small Group Behavior. 9 : 407412 ; November, 1973.

Rogers, Carl R. and John L. Wallen. Counseling with Returned Service Men. New york : McGraw Hill Book Company, 1949.

Rogers, Carl R. Client - Centered Therapy. Boston : Houghton Mifflin Co., 1951.

Schless, Gillbert and Ellen Siroka. "Sensitivity Training & Group Encounter. New York : Universal Library Publishers, 1972.

Shaffer, John B.P. and M. David Galinsky. Models of group therapy and sensitivity training. Englewood : Prentice - Hall, 1974.

Shaw, Marvin E. The psychology of Small Group Behavior. New York : McGraw - Hill, 1981.

Shoudt, John Thomas. "The Effect of Verying Levels of Role - Taking Skills on the Efficacy of Role playing Training with Kindergarten Children," Dissertation Abstracts International. 37 (5) : 2754 - A ; November, 1976.

Treppa, Jerry A. and Lawrence Frike. "Effects of Marathon Group Experience," Journal of Counseling Psychology. (17) : 466 - 468 ; March, 1970.

Weschler Irring, Fred Massarik and Robert Tennenbaum. Inside a Sensitivity Training Group. Los Angeles : Institue of industrial Relations, University of California, 1970.

ภาคผนวก

แบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ต้องการให้ท่านประเมินการกระทำตามความคิด ความรู้สึกบางประการของท่านในด้านต่าง ๆ ว่าท่านมีลักษณะนั้น ๆ ในระดับใด ข้อความแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกผิด เพราะแต่ละคนย่อมมีแนวประพฤติปฏิบัติ หรือความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้นคำตอบที่ดีที่สุดก็คือคำตอบที่ตรงกับการกระทำตามความคิด ความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน ขอได้โปรดตอบตามความเป็นจริง คำตอบตามความเป็นจริงของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่การศึกษาค้นคว้า

การตอบแบบสอบถาม

1. ขอให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อ แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความคิด หรือความรู้สึกของท่านในระดับมากน้อยเพียงใด แล้วขีดเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับการกระทำของท่าน

2. กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
1	ฉันเป็นคนเก็บความรู้สึก				/	
2	ฉันไม่ได้ชอบทุก ๆ คนที่ฉันรู้จัก	/				

<u>คำอธิบาย</u>

มากที่สุด หมายความว่า ท่านมีความรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ค่อนข้างมาก หมายความว่า ท่านมีความรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความรู้สึกของท่านค่อนข้างมาก

ปานกลาง หมายความว่า ท่านมีความรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความรู้สึกของท่านปานกลาง

ค่อนข้างน้อย หมายความว่า ท่านมีความรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความรู้สึกของท่านค่อนข้างน้อย

น้อยที่สุด หมายความว่า ท่านมีความรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับการกระทำตามความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

พรเทพ ช้อยหิรัญ

รหัส ..... วิชาเอก ..... ชั้นปีที่ .....

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
1	เมื่อพบกับคนที่ฉันรู้จักฉันมักจะเป็นฝ่ายยิ้มให้เขาก่อน					
2	การยิ้มเป็นบันใดขั้นแรกที่จะทำให้ฉันรู้จักคนอื่น					
3	ฉันสามารถยิ้มให้เพื่อนต่างเพศได้อย่างสบายใจ					
4	ฉันรู้สึกอบอุ่นใจถ้ามีใครที่ยิ้มให้ฉัน					
5	ไม่จำเป็นที่ฉันจะต้องยิ้มให้คนทุกคนที่ยิ้มให้ฉัน					
6	ถ้าฉันพบเพื่อนที่เดินอยู่ฝั่งตรงข้ามของถนน ฉันจะโบกมือให้เพื่อน					
7	ฉันเคยเป็นฝ่ายเริ่มสนทนากับนิสิตคนอื่นในขณะที่รอลิฟต์					
8	ฉันจะไม่เข้าไปทักทายหรือพูดคุยกับคนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน					
9	ในงานเลี้ยงสังสรรค์ ถ้าฉันมีโอกาสที่จะได้รู้จักคนอื่น ฉันไม่ลังเลที่จะเข้าไปพูดคุยกับเขา					
10	ฉันจะเดินเข้าไปหากลุ่มเพื่อนที่นั่งรับประทานอาหารถึงแม้เพื่อนจะมองไม่เห็น					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
11	ฉันให้บางสิ่งบางอย่างกับเพื่อนได้โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อการให้ของฉัน					
12	ฉันจะช่วยเหลือคนที่กำลังเดือนร้อน					
13	เป็นการง่ายที่ฉันจะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของเพื่อนสนิท					
14	ฉันมั่นใจว่ามนุษย์ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกัน					
15	ฉันหลีกเลี่ยงการอธิบายคำสั่งของอาจารย์ซ้ำแล้วซ้ำอีกให้เพื่อนที่ขาดเรียน					
16	ฉันหวังว่าคนที่ฉันเคยช่วยเหลือคงจะได้มีโอกาสช่วยเหลือฉันในวันข้างหน้า					
17	ฉันภูมิใจที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของกลุ่ม					
18	ฉันจะไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวฉัน					
19	ในการประชุมทุกครั้งฉันจะต้องเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม					
20	ฉันจะเข้าประชุมทุกครั้ง ถึงแม้ว่าวาระการประชุมจะไม่น่าสนใจสำหรับฉัน					
21	ฉันเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นทุกครั้ง					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
22	ฉันยอมรับคนอื่นตามสภาพที่เขาเป็น					
23	ถ้าฉันรู้ว่าเพื่อนที่ฉันคบอยู่เป็นคนไม่พยายามต่อสู้ปัญหากับปัญหาในชีวิต ฉันจะหาทางออกห่างจากเพื่อนคนนี้					
24	ฉันไม่แน่ใจว่าเพื่อนๆจะพอใจหรือไม่เวลาที่ฉันแสดงความเห็นไม่ตรงกับเขา					
25	ฉันมักจะแสดงความเห็นใจเพื่อนที่ถูกทอดทิ้ง					
26	ฉันทราบดีว่าขณะนี้มีเพื่อนที่ต้องการกำลังใจจากฉัน					
27	การทำงานให้สำเร็จมีความสำคัญกว่าการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่น					
28	ฉันต้องการทราบความคิดเห็นของเพื่อนในกลุ่มก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไร					
29	การคุยกันเพื่อความสนุกสนานเป็นเรื่องเสียเวลา					
30	ถ้าเพื่อนของฉันรู้สึกกังวลใจที่จะเล่าปัญหาของเขาให้ฉันฟัง ฉันคงจะต้องปล่อยให้เขาแก้ปัญหาด้วยตัวของเขาเอง					
31	ฉันทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด
32	ฉันพยายามทำงานทุกอย่างให้ดี					
33	ในขณะที่ฉันทำงานกับคนอื่น จิตใจฉันจะจดจ่ออยู่กับงานที่ฉันทำ					
34	ฉันชอบที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่าที่จะทำงานคนเดียว					
35	ฉันจะสนับสนุนให้เพื่อนในกลุ่มทุกคนได้รับชื่อเสียงจากความสำเร็จของงาน					
36	เพื่อนร่วมงานทุกคนควรจะได้รับการดูแลเอาใจใส่เท่าเทียมกัน					
37	ขณะที่ฉันอยู่กับเพื่อน ฉันจะมีความสุข					
38	ฉันยอมรับความแตกต่างของเพื่อนภายในกลุ่ม					
39	ฉันรู้สึกสบายใจที่ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกับคนอื่นในเรื่องต่าง ๆ					
40	ฉันชอบสร้างความสนุกสนานให้กลุ่ม					
41	ฉันตักเตือนผู้อื่นด้วยความหวังดี					
42	เพื่อนๆทุกคนในกลุ่มให้การยอมรับในความสามารถของฉัน					
43	ฉันมีความมั่นใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น					

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามมนุษยสัมพันธ์

ข้อที่	t	ข้อที่	t	ข้อที่	t
1	3.7	15	3.7	29	2.3
2	3.2	16	1.9	30	2.6
3	3.4	17	3.1	31	4.3
4	2.7	18	4.0	32	3.8
5	4.3	19	2.4	33	2.2
6	3.9	20	4.2	34	3.7
7	2.5	21	2.1	35	4.3
8	3.9	22	2.1	36	3.8
9	3.1	23	2.7	37	3.0
10	2.3	24	2.8	38	3.3
11	3.3	25	2.2	39	2.1
12	2.0	26	2.8	40	3.0
13	4.3	27	2.1	41	2.4
14	3.3	28	2.1	42	2.0
				43	3.2

โปรแกรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
ศุกร์ที่ 21 กรกฎาคม 2532 8.00 - 9.30	ปฐมนิเทศ - พิธีเปิดกิจกรรม - การละลายพฤติกรรม	1. เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้ทราบจุดมุ่งหมาย กฎระเบียบทั่วไปของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของสมาชิกและผู้นำกลุ่ม 2. เพื่อให้สมาชิกเกิดความเป็นกันเอง คุ้นเคยกัน และพร้อมที่จะเรียนรู้พฤติกรรมและความรู้สึกที่เกิดจากการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว 3. เพื่อให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์	1. ผู้นำกลุ่มสร้างบรรยากาศให้สมาชิกมีอิสระจากสิ่งแวดล้อมเดิมด้วยกิจกรรมเพลงและอุปกรณ์ต่าง ๆ 2. ผู้นำกลุ่มบรรยายให้สมาชิกทราบถึงบทบาทของผู้นำ บทบาทของสมาชิก และข้อตกลงต่าง ๆ ในการเข้ากลุ่ม 3. ผู้นำกลุ่มใช้กิจกรรมเพื่อให้สมาชิกคุ้นเคยและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
9.30 - 10.30	กิจกรรมการรู้จักและเข้าใจตนเอง - ป้ายชื่อ - ค้นหาจุดแข็งของตนเอง	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้และสำรวจตนเองเกี่ยวกับความรู้สึก ทัศนคติและบุคลิกภาพของตนเอง 2. เพื่อให้สมาชิกยอมรับ	* ในการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ระยะแรกนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการเช่นเดียวกัน แต่ต่างกันเฉพาะเนื้อหาที่ใช้ ดังนี้

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
	- หน้าต่างโจฮารี่	คุณลักษณะต่างๆของตนเองตามความเป็นจริง 3. เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะปรับปรุงตนเองในเรื่องต่าง ๆ	1. ผู้นำกลุ่มจัดประสบการณ์เรียนรู้โดยใช้เกม บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลองให้สมาชิกได้ลงมือปฏิบัติ 2. ผู้นำกลุ่มวิเคราะห์อภิปรายพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงออกและให้โอกาสสมาชิกภายในกลุ่มได้ร่วมกันวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งกันและกัน
10.30 - 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง		
10.45 - 12.00	กิจกรรมการรู้จักและเข้าใจบุคคลอื่น - ภาพปริศนา - แลกเหรียญ - ขุมสมบัติ	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้เรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล 2. เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจในความต้องการและธรรมชาติของมนุษย์ 3. เพื่อให้สมาชิกให้การยอมรับบุคคลทุกคน ซึ่งมีความแตกต่างกัน	

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
12.00 - 13.00	รับประทานอาหาร		
13.00 - 14.30	กิจกรรมการยอมรับตนเองและบุคคลอื่น - จัดของ - ยอมรับ - ไม่ยอมรับ	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นโดยไม่ขัดขวาง 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกของการที่ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	
14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง		
14.45 - 15.30	กิจกรรมเรื่องความขัดแย้ง - ยอมหรือไม่ยอม	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้สาเหตุของความขัดแย้ง 2. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง 3. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้และได้รับความรู้สึกขณะที่อยู่ในบรรยากาศของความขัดแย้ง	

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
15.30 - 16.30	กิจกรรมการให้การรับ - งานปาร์ตี้	1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้และการรับ 2. เพื่อให้สมาชิกได้ทราบแนวทางในการแสดงพฤติกรรมการให้และการรับอย่างเหมาะสม	
เสาร์ที่ 22 กรกฎาคม 8.00 - 9.00	กิจกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ - ภาพบนหลัง - ซ่อนชื่อ	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกในขณะที่สื่อสารกับบุคคลอื่น 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	
9.00 - 10.00	กิจกรรมความไว้วางใจ - ปิดตาชมสวน	เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้ความรู้สึกที่เกิดจากการไว้วางใจและไม่ไว้วางใจ	
10.00 - 10.15	พักรับประทานอาหารว่าง		

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
10.15 - 12.00	กิจกรรมความไว้วางใจ - ดวงใจเหนือหัว	เพื่อให้สมาชิกพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจผู้อื่นในระดับที่สูงขึ้น	
12.00 - 13.00	พักรับประทานอาหาร		
13.00 - 16.30	การอภิปรายกลุ่ม (การฝึกความรู้สึกไว)	1. เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนเองให้ผู้อื่นทราบ	1. ผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกนำประสบการณ์ที่เกิดกับตนเอง (อาจจะเป็นประสบการณ์เกี่ยวกับความประทับใจ ความเสียใจ ความรัก ความทุกข์ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่น) มาเปิดเผยให้สมาชิกได้รับฟัง
19.00 - 22.00 อาทิตย์ที่ 23 กรกฎาคม 2532	การอภิปรายกลุ่ม -ต่อ-	2. เพื่อให้สมาชิกมีใจกว้างยอมรับซึ่งกันและกัน มีการให้และการรับ	
8.00 - 10.15	การอภิปรายกลุ่ม -ต่อ-	3. เพื่อให้สมาชิกรู้จักช่วยเหลือผู้อื่น 4. เพื่อให้สมาชิกให้ความร่วมมือกับผู้อื่น 5. เพื่อให้สมาชิกให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น 6. เพื่อให้สมาชิกเป็นผู้รับฟังที่ดี	2. ผู้นำกลุ่มและสมาชิกร่วมกันรับรู้และอภิปรายความรู้สึกของตนเองต่อเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์ของสมาชิก 3. สมาชิกจะผลัดกันเล่าความรู้สึกหรือประสบการณ์

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
		7. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข 8. เพื่อให้สมาชิกปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองซึ่งเป็นผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น	ของตนให้กลุ่มฟังจนครบจำนวนสมาชิก
10.15 - 11.30	กิจกรรมสร้างความประทับใจ - ชองความดี - เจดีย์ชีวิต - กำลังใจ	1. เพื่อให้สมาชิกได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกจากการที่ได้ใกล้ชิดและได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในระยะเวลาการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว 3. เพื่อให้สมาชิกยอมรับในคุณค่าความสามารถและความดีงามของบุคคลอื่น	1. ผู้นำกลุ่มใช้กิจกรรมเพื่อให้สมาชิกทำงานร่วมกัน 2. ให้สมาชิกได้มีโอกาสแสดงความรู้สึกซึ่งกันกละกัน
11.30 - 12.30	ปัจฉิมนิเทศ	1. เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นต่อการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว	1. ผู้นำให้สมาชิกแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นต่อการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

วัน - เวลา	หัวข้อ/ชื่อกิจกรรม	จุดมุ่งหมาย	วิธีดำเนินการ
		2. เพื่อสรุปผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว 3. เพื่อให้สมาชิกนำประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวไปใช้ในชีวิตประจำวัน	2. ผู้นำกลุ่มสรุปผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

กิจกรรมการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

ปรมนิเทศ

ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกทุกคนเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง คุ้นเคยกันและพร้อมที่จะเรียนรู้พฤติกรรมและความรู้สึกที่เกิดจากการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว
2. เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้ทราบจุดมุ่งหมาย กฎระเบียบทั่วไปของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของสมาชิกและผู้นำกลุ่ม
3. เพื่อให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์

กิจกรรมที่ 1 "พิธีเปิด"

อุปกรณ์ 1. เทปเพลง "ดอกไม้" ของสุชาติ ชวางกูล

2. ดอกไม้สีขาว เท่าจำนวนสมาชิก

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มเลือกที่นั่งที่ใดก็ได้ตามความต้องการ และนั่งในท่าที่สบายหรือสะดวกที่สุด
2. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกหลับตาและอยู่ในความเงียบ หลังจากนั้นจะสั่งให้สมาชิกสำรวจความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นในขณะนั้น (ประมาณ 5 นาที)
3. ผู้นำกลุ่มเปิดเพลง "ดอกไม้" และผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่มนำดอกไม้ไปวางที่มือของสมาชิก โดยห้ามสมาชิกลืมตา
4. เมื่อมอบดอกไม้ให้สมาชิกทุกคนเรียบร้อยแล้ว จึงบอกให้สมาชิกลืมตาและร่วมกันร้องเพลง
5. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนำดอกไม้ของตนเองไปมอบให้เพื่อนสมาชิกคนอื่นพร้อมกับทักทายและทำความรู้จักกับเพื่อนสมาชิก

6. ผู้นำกลุ่มกล่าวเปิดการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว และกล่าวถึงจุดมุ่งหมาย กฎระเบียบทั่วไปของการเข้ากลุ่ม ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของสมาชิกและชี้แจงกำหนดการต่าง ๆ

<u>กิจกรรมที่</u> 2 การละลายพฤติกรรม

<u>การดำเนินการ</u>

ให้สมาชิกได้ทำกิจกรรมโดยแบ่งเป็นกิจกรรมย่อย ๆ ดังนี้

ก. ความใกล้ชิด

1. ให้สมาชิกยืนล้อมวง เดินถอยหลังและเดินหน้าตามคำบอกของผู้นำกลุ่ม
2. ให้สมาชิกประสานมือกันยืนเป็นวงกลม แล้วเดินถอยหลัง ให้ยืนห่างจากกันมากที่สุดเท่าที่มือยังยึดกันอยู่ และเดินกลับไปสู่ศูนย์กลางวงกลมให้ใกล้กันที่สุด โดยยังคงรักษาวงกลมไว้ ทำซ้ำ ๆ จากช้าไปเร็ว

* ตลอดเวลาขณะทำกิจกรรมให้สมาชิกได้สำรวจความรู้สึกของตนเอง

ข. ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

1. ผู้นำกลุ่มบอกกติกาให้สมาชิกทราบว่า มีบทบาทให้สมาชิกเลือก 2 บทบาทคือ บทบาท "กระรอก" และบทบาท "โพรง"
2. ผู้นำกลุ่มจะสั่งให้สมาชิกจับกลุ่มตามจำนวนที่ต้องการ เช่น โพรง 2 กระรอก 1 สมาชิกจะต้องตัดสินใจด้วยตนเองว่า จะเป็น "โพรง" หรือเป็น "กระรอก" ถ้าเป็น "โพรง" สมาชิกจะต้องวิ่งไปจับมือกับสมาชิกคนอื่นที่เป็น "โพรง" และผู้ที่ตัดสินใจเป็น "กระรอก" ก็ต้องวิ่งเข้าไปอยู่ใน "โพรง" ตามจำนวนที่ผู้นำกลุ่มสั่ง
3. สมาชิกที่ไม่สามารถจับกลุ่มตามที่ผู้นำกลุ่มสั่ง ให้ออกมานั่งข้างนอกกลุ่ม
4. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกจับกลุ่มจำนวนต่าง ๆ และในขั้นสุดท้ายให้สั่งจับกลุ่มตามจำนวนสมาชิกกลุ่มที่มีทั้งหมด (รวมทั้งสมาชิกที่ออกมานั่งข้างนอกกลุ่มด้วย)
5. ผู้นำกลุ่มสอบถามความรู้สึกของสมาชิกที่ต้องออกมานั่งข้างนอกเพราะไม่สามารถเป็น "โพรง" หรือ "กระรอก" ตามจำนวนที่ผู้นำกลุ่มสั่ง และถามความรู้สึกที่ได้เข้าไปอยู่ในกลุ่มอีกครั้ง
6. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความรู้สึกจากการทำกิจกรรมนี้

เพลงดอกไม้

ดอกไม้ ดอกไม้จะบาน บริสุทธิ์กล้าหาญจะบานในใจ
สีขาว หนุ่มสาวจะใฝ่ แน่วแน่แก้ไขจุดไฟศรัทธา
เรียนรู้ ต่อสู้มายา ก้าวไปข้างหน้าเข้าหามวลชน
ชีวิต อุทิศยอมตน ฝ่าความสับสนเพื่อผลประชา
ดอกไม้ บานให้คุณค่า จงบานช้า ๆ แต่ว่ายั่งยืน
ที่นี่และที่อื่น ๆ ดอกไม้สดชื่นยื่นให้มวลชน

<u>เนื้อหาประกอบกิจกรรม</u>

จุดมุ่งหมายของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

1. ช่วยให้สมาชิกรู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง
2. ช่วยให้สมาชิกเพิ่มคุณค่าของตนเองและเพิ่มพูนการยอมรับตนเองและผู้อื่น
3. ช่วยให้สมาชิกเข้าใจกระบวนการกลุ่มดีขึ้นและเพิ่มพูนทักษะในการอยู่ร่วมกัน

กฎระเบียบทั่วไปของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

1. สมาชิกต้องเก็บเรื่องราว การกระทำ การแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ของสมาชิกภายในกลุ่มไว้เป็นความลับ
2. สมาชิกต้องมีความจริงใจในการพูด การแสดงออก การกระทำต่าง ๆ
3. การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือการวิจารณ์การกระทำของสมาชิกให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์

บทบาทของผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่ม

1. ผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่มเป็นเพียงผู้สร้างสรรค์สถานการณ์ที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้
2. ผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะเสนอแนะค่านิยมใหม่ ๆ ให้สมาชิกร่วมกันตัดสินใจโดยผู้นำกลุ่มและผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะไม่ใช้อิทธิพลในการตัดสินใจของสมาชิก
3. เป็นผู้ประสานการสื่อสารภายในกลุ่มให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. มีส่วนร่วมในกลุ่มในฐานะผู้เชี่ยวชาญ

บทบาทของสมาชิกของกลุ่ม

1. เป็นผู้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อบรรยากาศของกลุ่ม
2. ต้องยอมรับว่าตนเองและสมาชิกคนอื่น ๆ อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน
3. ตระหนักและยอมรับในสถานภาพของสมาชิกในกลุ่ม
4. พร้อมที่จะช่วยเหลือกันอย่างเต็มที่

กิจกรรมการรู้จักและเข้าใจตนเอง

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้สำรวจตนเองเกี่ยวกับความรู้สึก ทัศนคติ บุคลิกภาพของตนเอง
2. เพื่อให้สมาชิกได้ตระหนักรู้ในตนเองเกี่ยวกับคุณลักษณะภายในและภายนอก
3. เพื่อให้สมาชิกยอมรับคุณลักษณะต่าง ๆ ของตนตามความเป็นจริง

กิจกรรมที่ 1 "ป้ายชื่อ"

อุปกรณ์ ป้ายชื่อสมาชิกที่เข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

วิธีการ

1. ผู้นำกลุ่มรวบรวมป้ายชื่อสมาชิก
2. ผู้นำกลุ่มแจกป้ายชื่อให้สมาชิกโดยสมาชิกจะไม่ได้รับป้ายชื่อของตนเอง แต่จะได้รับป้ายชื่อสมาชิกคนอื่น ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะไม่รู้ว่าป้ายชื่อของตนเองอยู่ที่สมาชิกคนไหน
3. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกทุกคนอธิบายลักษณะด้านบุคลิกภาพของเจ้าของป้ายชื่อที่อยู่กับตนเอง ระหว่างที่มีการอธิบาย สมาชิกทุกคนต้องตั้งใจฟังและพิจารณาว่าสิ่งที่สมาชิกแต่ละคนกล่าว ลักษณะไหนควรจะเป็นลักษณะของตนเอง
4. เมื่อสมาชิกทุกคนอธิบายบุคลิกภาพของเจ้าของป้ายชื่อครบถ้วนทุกคนแล้ว ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกแต่ละคนไปหาป้ายชื่อกับสมาชิกคนที่ตนเองพิจารณาว่าได้พูดลักษณะของตนเองโดยผู้นำกลุ่มให้เวลาจำกัด
5. ผู้นำกลุ่มสัมภาษณ์สมาชิกที่หาป้ายชื่อของตนเองได้เร็วที่สุด และสัมภาษณ์สมาชิกที่หาป้ายชื่อของตนเองได้ช้าที่สุด

กิจกรรมที่ 2 "ค้นหาจุดแข็งของตนเอง"

อุปกรณ์ กระดาษเปล่าขนาด 8" X 10"

วิธีการ

1. แจกกระดาษเปล่าให้สมาชิกทุกคน โดยแต่ละคนจะได้รับกระดาษจำนวนสมาชิกในกลุ่ม (เช่น สมาชิกกลุ่มมีทั้งหมด 12 คน แต่ละคนก็จะได้รับกระดาษ 12 แผ่น)
2. ให้สมาชิกเขียนชื่อสมาชิกกลุ่มลงในกระดาษที่แจก 1 แผ่นต่อหนึ่งชื่อ (ให้เขียนชื่อตรงมุมกระดาษด้านบน)
3. ให้สมาชิกเขียนสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสมาชิกคนอื่น ๆ ตามรายชื่อในกระดาษ (ยกเว้นของตนเอง) ดังต่อไปนี้
   3.1 ลักษณะภายนอกที่น่าประทับใจมากที่สุดของสมาชิกแต่ละคน คนละ 1 อย่าง (เช่น แต่งตัวดี ตาสวย ยิ้มน่ารัก ฟันขาว เป็นต้น)
   3.2 ลักษณะบุคลิกภาพที่น่าประทับใจมากที่สุดของสมาชิกแต่ละคน ๆ ละ 1 อย่าง (เช่น สุภาพ มีความเป็นมิตร มีอารมณ์ขัน เป็นต้น)
4. ผู้นำกลุ่มรวบรวมกระดาษทั้งหมด และแยกรายชื่อ
5. ให้สมาชิกแต่ละคนเขียนสิ่งที่เกี่ยวกับตนเองลงในกระดาษที่มีชื่อตนเอง ดังต่อไปนี้
   5.1 ลักษณะภายนอกของตนเองที่น่าประทับใจมากที่สุด 3 อย่าง เรียงลำดับตามความสำคัญ
   5.2 ลักษณะบุคลิกภาพของตนเองที่น่าประทับใจมากที่สุด 3 อย่าง เรียงลำดับตามความสำคัญ
6. ผู้นำกลุ่มแจกกระดาษที่รวบรวมจากข้อ 4 ให้สมาชิกแต่ละคนและให้สมาชิกอ่าน
7. อภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้สึกและความคิดของสมาชิก

กิจกรรมที่ 3 "หน้าต่างโจฮารี่"

อุปกรณ์ แผ่นภาพ หน้าต่างโจฮารี่

วิธีการ - ผู้นำกลุ่มอธิบายแนวคิดของหน้าต่างโจฮารี่ (JOHARI WINDOW) โดยนำความคิดและความรู้สึกจากกิจกรรมที่ 1 และกิจกรรมที่ 2 มาสรุปในด้านการรู้จักและเข้าใจตนเอง

JOHARI WINDOW

	ตัวเองรู้	ตัวเองไม่รู้
คนอื่นรู้	เปิดเผย	จุดบอด
คนอื่นไม่รู้	ความลับ	ลึกลับ

ภาพประกอบ 1 หน้าต่างโจฮารี่

กิจกรรมการรู้จักและเข้าใจบุคคลอื่น

ระยะเวลา 1.45 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้เรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. เพื่อให้สมาชิกได้เข้าใจเรื่องธรรมชาติมนุษย์และความต้องการของมนุษย์
3. เพื่อให้สมาชิกให้การยอมรับบุคคลอื่นซึ่งมีความแตกต่างกัน

กิจกรรมที่ 1 "ภาพปริศนา"

อุปกรณ์ - กระดาษเปล่าขนาด A4

- สีเมจิกเท่าจำนวนสมาชิก

การดำเนินการ

1. แบ่งสมาชิกออกเป็น 2 กลุ่มจำนวนเท่า ๆ กัน ให้กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่ม ก อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่ม ข
2. ให้สมาชิกกลุ่ม ก ออกไปอยู่นอกห้องประชุม หลังจากนั้นผู้นำกลุ่มแจกกระดาษและสีเมจิกให้สมาชิกกลุ่ม ข ที่นั่งอยู่ในห้องคนละแผ่นและคนละแท่ง
3. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่ม ข แต่ละคนพับกระดาษ 1 ใน 3 หลังจากนั้นให้กางกระดาษที่พับ แล้วผู้นำสั่งให้สมาชิกวาดรูปอะไรก็ได้ลงในกระดาษบริเวณรอยพับ ซึ่งภาพที่วาดนั้นจะวาดไม่สมบูรณ์โดยจะเหลือร่องรอยของภาพยื่นออกมาเมื่อพับกระดาษทับรูปที่วาดไว้
4. เมื่อสมาชิกทุกคนวาดรูปเสร็จ ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกพับกระดาษปิดรูปที่แต่ละคนวาดโดยเหลือร่องรอยของรูปยื่นเลยออกมาเล็กน้อย และกำชับไม่ให้เปิดหรือบอกกับสมาชิกของกลุ่ม ก ที่จะเข้ามาต่อร่องรอยนี้ว่าเป็นรูปอะไร
5. ผู้นำกลุ่มเรียกสมาชิก กลุ่ม ก เข้ามาในห้องและให้เลือกไปนั่งตรงหน้าสมาชิกกลุ่ม ข โดยให้เลือกนั่งกับคนที่เขาคิดว่ารู้จักหรือสนิทสนมมากที่สุด

6. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่ม ก แต่ละคนต่อร่องรอยของภาพที่ยื่นจากแนวพับโดยเดาว่าเพื่อนที่นั่งตรงหน้าของเราได้วาดรูปอะไรไว้
7. เมื่อสมาชิกกลุ่ม ก ทุกคนต่อภาพเสร็จ ผู้นำสั่งให้แต่ละคู่กางกระดาษออกตามเดิมและให้สมาชิกแต่ละคู่พิจารณาว่าคู่ของตนสามารถเดาใจได้ตรงกันหรือไม่
8. ผู้นำกลุ่มสัมภาษณ์คู่ที่เดาใจได้ตรงกัน และผู้ที่ไม่สามารถเดาใจคู่ของตนได้
9. สมาชิกในกลุ่มร่วมกันอภิปรายความรู้สึกและประสบการณ์ที่ได้จากกิจกรรมนี้

<u>กิจกรรมที่</u> 2 "แลกเหรียญ"

<u>อุปกรณ์</u> - เหรียญ 1 บาท จำนวน (4 X จำนวนสมาชิก)
- เหรียญ 50 สตางค์ จำนวน (6 X จำนวนสมาชิก)
- เหรียญ 25 สตางค์ จำนวน (8 X จำนวนสมาชิก)

<u>การดำเนินการ</u>

1. แจกเหรียญให้กับสมาชิกทุกคนโดยสมาชิกแต่ละคนจะได้รับเหรียญบาท 4 เหรียญ เหรียญ 50 สตางค์ 6 เหรียญ เหรียญ 25 สตางค์ 8 เหรียญ
2. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกำเหรียญทั้งหมดไว้ด้านหลัง เมื่อผู้นำให้สัญญาณเริ่มดำเนินกิจกรรม สมาชิกทุกคนจะต้องเดินเข้าไปทักทายสมาชิกคนอื่น ๆ (ทีละคน) เมื่อพบกับสมาชิกให้ทักทายโดยการโค้งซึ่งกันและกันและต่างฝ่ายต่างจะตัดสินใจเลือกเหรียญที่กำไว้ด้านหลังเหรียญใดก็ได้เพียง 1 เหรียญและกำไว้เมื่อทั้ง 2 ฝ่าย โค้ง และทักทายกันแล้วก็แบมือให้เห็นเหรียญซึ่งกันและกันพร้อมกับแลกเหรียญจากฝ่ายตรงข้าม โดยห้ามเปลี่ยนเหรียญโดยเด็ดขาด
3. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกเดินไปทักทายเพื่อนสมาชิกคนอื่น ๆ ให้ทั่วถึงพร้อมทั้งแลกเหรียญตามการดำเนินการในข้อ 2
4. ผู้นำกลุ่มให้สัญญาณหยุดการทักทายและสั่งให้สมาชิกสำรวจมูลค่าเหรียญที่ตนเองมีอยู่
5. ผู้นำกลุ่มสอบถามหาคนที่มีเงินมากที่สุดและหาคนที่มีเงินน้อยที่สุด หลังจากนั้นบอกกับสมาชิกว่า จะให้โอกาสในการทักทายเพื่อดำเนินธุรกิจใหม่อีกครั้ง
6. ผู้นำกลุ่มให้สัญญาณสมาชิกออกไปทักทายซึ่งกันและกันและทำตามการดำเนินการในข้อที่ 2 อีกครั้ง

7. ผู้นำกลุ่มให้สัญญาณหยุดการทักทายและเรียงคนที่มีเงินมากที่สุดไปหาคนที่มีเงินน้อยที่สุด
8. ผู้นำกลุ่มสัมภาษณ์วิธีการแลกเงินของคนที่มีเงินมากที่สุดไปหาคนที่มีเงินน้อยที่สุด และสอบถามความรู้สึกของสมาชิกเกี่ยวกับการที่ต้องพบกับเหรียญของเพื่อนที่มีค่าน้อยกว่าเหรียญที่เราเตรียมไว้ให้เขา
9. สมาชิกกลุ่มร่วมกันเปิดเผยและอภิปรายความรู้สึกที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม

<u>กิจกรรมที่</u> 3 "ขุมสมบัติ"

<u>อุปกรณ์</u> - สิ่งของต่าง ๆ ที่มีค่าและไม่มีค่า เช่น ปากกา เศษกระดาษ ไม้บรรทัดหัก ถ่านไฟฉาย กล่องไม้ขีด แป้ง ที่เปิดขวด หลอดดูดกาแฟ เป็นต้น เมื่อนับรวมแล้วต้องมีจำนวนเท่ากับสมาชิกกลุ่มทั้งหมด

<u>การดำเนินการ</u>

1. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม หลังจากนั้นนำอุปกรณ์ทั้งหมดวางตรงกลางวง
2. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกหมายตาสิ่งของชิ้นใดชิ้นหนึ่งคนละหนึ่งชิ้น และให้สัญญาณสมาชิกเข้าไปหยิบสิ่งของกลางวง และกำชับว่าเมื่อให้สัญญาณหยุดทุกคนจะต้องมีสิ่งของที่วางอยู่กลางวงคนละ 1 ชิ้น
3. ผู้นำให้สมาชิกกลับมานั่งที่เดิมพร้อมกับให้สัญญาณจับคู่กับคนที่มีสิ่งของที่สมาชิกคิดว่าเป็นของคู่กัน
4. ผู้นำกลุ่มสอบถามเหตุผลในการจับคู่ของสมาชิกทุกคู่
5. ผู้นำกลุ่มสอบถามความรู้สึกของผู้ที่ไม่ได้รับสิ่งของที่ตนเองได้หมายตาไว และความรู้สึกของผู้ที่ได้สิ่งของตามที่ตนเองหมายตาไว้
6. สมาชิกในกลุ่มร่วมกันอภิปรายความรู้สึกจากการที่ต้องหาเหตุผลเกี่ยวกับการเลือกจับคู่และความรู้สึกระหว่างที่ทำกิจกรรม

กิจกรรมการยอมรับตนเองและบุคคลอื่น

ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดและความรู้สึกโดยไม่ขัดขวาง
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ว่ามนุษย์ทุกคนต้องการการยอมรับและต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตนเอง
3. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกของการได้รับการยอมรับและการไม่ยอมรับจากบุคคลอื่น

กิจกรรมที่ 1 "จัดของ"

วิธีการ

1. แบ่งสมาชิกเป็น 2 กลุ่ม
2. ให้สมาชิกของแต่ละกลุ่มนำสิ่งของที่มีค่าหรือสิ่งของที่ตนเองรักมากที่สุดออกมาคนละ 1 อย่าง
3. ให้สมาชิกทุกคนวางของไว้บนโต๊ะ และช่วยกันจัดของโดยให้จัดทีละคน เมื่อคนหนึ่งจัดเสร็จ คนไหนไม่พอใจลักษณะที่จัดก็ให้จัดได้ใหม่ เมื่อมีคนไม่พอใจอีกก็ให้เขาจัดใหม่จนกว่าทุกคนจะพอใจ
4. ในขณะที่จัดสิ่งของนี้ ห้ามสมาชิกพูดคุยหรือส่งสัญญาณซึ่งกันและกัน
5. เมื่อทุกคนพอใจลักษณะสิ่งของตรงหน้าของตนเองแล้ว ให้สมาชิกทั้งกลุ่มปรบมือ
6. อภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้สึกของสมาชิกที่เกิดจากการจัดสิ่งของ

กิจกรรมที่ 2 "ยอมรับ - ไม่ยอมรับ"

วิธีการ

1. ขออาสาสมัครจากกลุ่มจำนวน 2 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พูด
2. นำอาสาสมัครทั้งสองคนออกไปนอกห้อง และบอกกับอาสาสมัครทั้งสองคนว่าต้องการ

จะให้เขาทั้งสองพูดให้กลุ่มฟังเกี่ยวกับเรื่องอะไรก็ได้ เช่น ประวัติส่วนตัว เหตุการณ์ที่ตื่นเต้นที่สุดในชีวิต ฯลฯ เป็นเวลา 3 - 5 นาที จากนั้นให้อาสาสมัครทั้งสองตกลงกันว่าใครจะเป็นผู้พูดคนแรก

3. ให้อาสาสมัครทั้งสองอยู่นอกห้องและคอยดูสัญญาณจากผู้นำกลุ่มว่าเมื่อไรจึงจะถึงเวลาพูด จากนั้นผู้นำกลุ่มนัดแนะกับสมาชิกว่า ระหว่างที่ผู้พูดคนแรกกำลังพูดอยู่นั้นให้สมาชิกกลุ่มแสดงความสนใจ ตั้งใจฟัง และแสดงความชื่นชมในตัวผู้พูดและแสดงท่าทางที่ไม่สนใจ หรือตั้งใจฟังผู้พูดคนที่สอง
4. ผู้นำกลุ่มให้สัญญาณแก่อาสาสมัครให้เข้ามาพูดได้ โดยอาสาสมัครคนที่สองยังยืนอยู่ที่เดิมจนกว่าจะได้รับสัญญาณให้เข้ามาพูด
5. เมื่ออาสาสมัครทั้งสองพูดจบแล้ว ผู้นำกลุ่มสอบถามความรู้สึกของเขาทั้งสองว่ารู้สึกอย่างไรบ้างต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากนั้นผู้นำกลุ่มก็เฉลยความจริงว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเหตุการณ์ที่สมมติขึ้นเท่านั้น และให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้สึกที่เกิดขึ้น

กิจกรรมเรื่องความขัดแย้ง

ระยะเวลา 45 นาที

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้สาเหตุของความขัดแย้ง
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกเมื่อเกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่น
3. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

กิจกรรม "ยอมหรือไม่ยอม"

อุปกรณ์

การดำเนินกิจกรรม

1. ผู้นำกลุ่มแบ่งสมาชิกออกเป็น 3 กลุ่ม และให้แต่ละกลุ่มเลือกสีประจำกลุ่ม คือ สีแดง สีเหลือง สีเขียว
2. ให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละสีร่วมกันหารายชื่อสิ่งของในโลกนี้ ที่มีสีตรงกับกลุ่มให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด
3. ผู้นำกลุ่มให้แต่ละกลุ่มเลือกสิ่งของที่แน่ใจว่ามีสีตรงกับสีของกลุ่มจริง ๆ กลุ่มละ 3 ชนิด
4. ผู้นำกลุ่มให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนของกลุ่มซึ่งสมาชิกร่วมกันพิจารณาแล้วว่าเป็นคนที่พูดเก่งมีเหตุผลในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นออกมายืนหน้ากลุ่มละ 1 คน และบอกกติกาให้ทุกคนทราบว่าแต่ละกลุ่มจะได้คะแนนก็ต่อเมื่อ 2 กลุ่มยอมรับว่าสิ่งของที่ตนเองเสนอนั้นมีสีนั้นเป็นสีประจำตัว
5. ผู้นำกลุ่มให้สีใดสีหนึ่งเริ่มเสนอสิ่งของที่กลุ่มพิจารณาแล้วว่ามีสีนั้นจริง ๆ ขณะเดียวกันก็จะให้ผู้ช่วยวิทยากรเข้าไปแทรกแซงอีก 2 กลุ่ม ไม่ให้ยอมรับในสิ่งของที่กลุ่มเสนอเสนอมา เมื่อผู้นำกลุ่มถามว่ายอมหรือไม่ยอม ทั้ง 2 กลุ่มจะไม่ยอมทำให้กลุ่มที่เสนอไม่ได้คะแนน
6. ผู้นำกลุ่มให้สีต่อไปออกมาเสนอสิ่งที่กลุ่มเลือกและดำเนินการตามข้อ 5 จนครบหมดทั้ง 3 กลุ่ม

7. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกร่วมกันอภิปรายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างที่ทำกิจกรรมและให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน

กิจกรรมเรื่อง "การให้ - การรับ"

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้ - การรับ
2. เพื่อให้สมาชิกได้ทราบแนวทางในการแสดงพฤติกรรมการให้ - การรับที่มีความเหมาะสม

กิจกรรม งานปาร์ตี้

อุปกรณ์ - อาหาร เครื่องดื่ม ขนม หลาย ๆ ชนิด
- กระดาษทำเป็นบัตรงานปาร์ตี้
- โต๊ะวางอาหาร

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มจัดอาหาร เครื่องดื่ม ขนม บนโต๊ะวางอาหาร กลางห้องประชุม
2. ผู้นำกลุ่มแจกบัตรงานปาร์ตี้ให้สมาชิกคนละ 1 ใบให้สมาชิกเขียนชื่อตนเองลงที่บัตร
3. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกทุกคนออกไปนอกห้องและบอกกับสมาชิกทุกคนว่าสมาชิกจะเข้ามาในห้องได้ก็ต่อเมื่อมีสมาชิกคนอื่นนำบัตรมาให้ ถ้าใครไม่มีบัตรที่มีชื่อสมาชิกคนอื่นจะไม่ได้รับอนุญาติให้เข้ามาในห้อง โดยมีกติกาว่าห้ามสมาชิกขอบัตรจากผู้อื่นต้องให้สมาชิกคนอื่นเอามาให้เอง และสมาชิกทุกคนมีสิทธิที่จะไม่ให้บัตรก็ได้
4. ผู้นำกลุ่มจะเตรียมบัตรสำรองที่เขียนชื่อของผู้นำกลุ่มเอง เพื่อเตรียมให้กับสมาชิกที่ไม่ได้รับบัตรจากเพื่อน
5. เมื่อสมาชิกทุกคนเข้ามาในห้องครบทุกคนแล้วผู้นำจะให้สมาชิกร่วมกันรับประทานอาหารและขนมบนโต๊ะแต่มีกติกาว่าสมาชิกไม่มีสิทธิหยิบ ตัก อาหาร เครื่องดื่ม ขนม เพื่อตนเองแต่ทุกคนมีสิทธิที่จะหยิบ ตัก อาหารบนโต๊ะไปป้อนให้เพื่อนและถ้าสมาชิกคนใดมีเพื่อนนำอาหาร ขนม เครื่องดื่ม มามอบให้จะต้องรับประทานจนหมดและห้ามปฏิเสธการให้ของเพื่อน

6. ผู้นำกลุ่มสอบถามความรู้สึกของสมาชิกตั้งแต่เริ่มทำกิจกรรม
   - ถามความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับบัตรจากเพื่อนคนแรกสุด คนหลังสุด
   - ถามความรู้สึกของสมาชิกที่ต้องรับประทานอาหารจากเพื่อนโดยไม่มีสิทธิปฏิเสธ
   - ถามความรู้สึกของสมาชิกในการป้อนอาหารสมาชิกคนอื่น
7. ผู้นำกลุ่มและสมาชิกร่วมกันให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความรู้สึกและประสบการณ์ที่ได้รับจากกิจกรรม

กิจกรรมเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความรู้สึกในระหว่างที่มีการสื่อสารกับบุคคลอื่น
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมที่ 1 "ภาพบนหลัง"

อุปกรณ์ - ภาพลายเส้นรูปช้างจำนวน 2 ภาพ

- กระดาษขาวขนาด A4 จำนวน 2 แผ่น สีเมจิก 2 แท่ง

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มแบ่งสมาชิกออกเป็น 2 กลุ่มจำนวนเท่า ๆ กัน
2. ผู้นำกลุ่มให้ทั้งสองกลุ่มนั่งเป็นแถวตอนห่างกันพอประมาณ นำกระดาษและปากกาไปวางที่สมาชิกคนหน้าของแต่ละกลุ่มกลุ่มละ 1 ชุด
3. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกทั้งสองกลุ่มหลับตาอยู่ในความสงบ
4. ผู้ช่วยผู้นำกลุ่มจะนำภาพช้างไปให้สมาชิกที่นั่งท้ายสุดของทั้งสองกลุ่ม เมื่อสมาชิกคนสุดท้ายเห็นภาพแล้วก็ให้ใช้นิ้ววาดรูปที่ตนเองเห็นลงบนหลังของเพื่อนที่นั่งอยู่ข้างหน้าโดยมีกติกาห้ามบอกหรือพูดให้สมาชิกท่านนั้นรู้ว่าเป็นรูปอะไร
5. สมาชิกที่ถูกวาดรูปบนหลังจะต้องพยายามรับรู้ว่าคนที่นั่งด้านหลังวาดรูปอะไร เมื่อคนข้างหลังวาดรูปบนหลังเราเสร็จก็ให้สมาชิกวาดรูปที่ตนเองรับรู้มาลงบนหลังของคนที่อยู่ข้างหลังโดยมีกติกาเช่นเดิมคือห้ามพูด
6. ให้สมาชิกทั้งสองกลุ่มปฏิบัติเช่นข้อ 6 จนกระทั่งไปถึงสมาชิกที่นั่งอยู่หน้าสุดของทั้งสองกลุ่ม สมาชิกคนที่นั่งหน้าสุดจะต้องวาดรูปที่ตนเองรับรู้จากคนที่วาดบนหลังตนลงในกระดาษที่แจกให้
7. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกทั้งสองกลุ่มดูภาพที่เป็นต้นแบบและเปรียบเทียบกับภาพที่สมาชิกในกลุ่มสื่อสารให้กันและกัน

8. ผู้นำกลุ่มและสมาชิกร่วมกันอภิปรายความรู้สึกจากการทำกิจกรรม

<u>กิจกรรมที่</u> 2 "ซ่อนชื่อ"

<u>อุปกรณ์</u> - กระดาษขาวตัดขนาด 3" X 2" จำนวนเท่ากับสมาชิก

<u>การดำเนินการ</u>

1. ผู้นำกลุ่มแจกกระดาษให้สมาชิกคนละ 1 แผ่น และให้สมาชิกเขียนชื่อของตนเองลงในกระดาษ
2. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกนำกระดาษที่เขียนชื่อของตนเองไปซ่อนในที่ใดก็ได้ภายในห้อง ห้ามให้สมาชิกคนอื่นเห็น
3. เมื่อสมาชิกซ่อนชื่อเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้นำกลุ่มแบ่งสมาชิกออกเป็นสองกลุ่ม เท่า ๆ กัน ให้สมาชิกยืนเรียงแถวหน้ากระดาน 2 แถว จับมือกันไว้
4. ผู้นำกลุ่มชี้แจงกติกาให้สมาชิกทราบว่าจะให้สมาชิกทั้งสองกลุ่มไปหากระดาษที่มีรายชื่อของสมาชิกในแถวให้ครบโดยห้ามสมาชิกใช้คำพูดโดยเด็ดขาด ระหว่างที่แต่ละแถวไปหากระดาษรายชื่อนั้นห้ามมือหลุดจากกัน และสมาชิกที่จะมีสิทธิหยิบกระดาษรายชื่อคือสมาชิกที่อยู่ปลายแถวทั้งสองข้างของแต่ละกลุ่มเท่านั้น
5. เมื่อสมาชิกแต่ละแถวได้กระดาษรายชื่อครบแล้ว ผู้นำทำการตรวจสอบว่าเป็นรายชื่อสมาชิกในกลุ่มจริงหรือไม่
6. ผู้นำกลุ่มสอบถามความรู้สึกสมาชิกแต่ละแถว
   - ถามความรู้สึกสมาชิกที่ต้องทำงานร่วมกันแต่ไม่สามารถสื่อสารกันด้วยคำพูด
   - ถามความรู้สึกของสมาชิกที่อยู่ตรงกลางของแต่ละแถว
   - ถามความรู้สึกของสมาชิกที่อยู่ปลายแถวทั้งสองข้าง
7. ผู้นำและสมาชิกร่วมกันอภิปรายประสบการณ์และความรู้สึกที่ได้รับจากการทำกิจกรรม

กิจกรรม "ความไว้วางใจ"

ระยะเวลา 2.45 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้ความรู้สึกที่เกิดจากการไว้วางใจและไม่ไว้วางใจ
2. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความไว้วางใจ
3. เพื่อให้สมาชิกพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจผู้อื่นในระดับที่สูงขึ้น

กิจกรรมที่ 1 "ปิดตาชมสวน"

อุปกรณ์ ผ้าปิดตาจำนวนครึ่งหนึ่งของสมาชิกทั้งหมด

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มแบ่งสมาชิกออกเป็นสองกลุ่มเท่า ๆ กัน ให้กลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่ม ก และอีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่ม ข
2. ผู้นำกลุ่มให้กลุ่ม ก ออกไปยืนเป็นวงกลม และให้กลุ่ม ข นำผ้ามาปิดตาสมาชิกกลุ่ม ก ทุกคน และผู้นำกลุ่มให้ผู้ที่ถูกปิดตาเรียนรู้ความรู้สึกของตนเองตลอดเวลา
3. ผู้นำกลุ่มเรียกสมาชิกกลุ่ม ข มาพบและสั่งให้สมาชิกกลุ่ม ข พาสมาชิกกลุ่ม ก ซึ่งถูกปิดตาไปนอกห้อง โดยให้กลุ่ม ข ส่วนหนึ่งปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกปิดตาด้วยความนุ่มนวล เช่น ค่อย ๆ ประคับประคอง พาเดินอย่างช้า ๆ คอยบอกอุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางต่าง ๆ ไม่ให้ชนกับผู้อื่น ๆ เป็นต้น และกลุ่ม ข ที่เหลือให้ผู้ที่ถูกปิดตาที่เหลือไปเดินโดยปฏิบัติตรงข้ามคือ ไม่ประคับประคอง พาเดินอย่างรวดเร็ว พาไปพบกับสิ่งกีดขวางต่าง ๆ เป็นต้น
4. ผู้นำกลุ่มสัมภาษณ์ความรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม ก ทุกคน ที่ถูกปิดตาตั้งแต่ตอนแรกและถูกพาเดินไปนอกห้อง และสอบถามความรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม ก ที่ถูกพาเดินอย่างประคับประคองและสอบถามความรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม ก ที่ถูกพาเดิน

แบบปล่อยปละละเลย ไม่ได้รับการช่วยเหลือ

5. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้สึกที่ได้จากการทำกิจกรรม

<u>กิจกรรมที่ 2</u> "ดวงใจเหนือหัว"

<u>วิธีการ</u>

1. สมาชิกยืนล้อมวงกันอยู่ หาอาสาสมัคร 1 คน ให้นอนตรงกลางวง หลับตาสำรวจความรู้สึก
2. ให้สมาชิกที่ล้อมวงช่วยกันยกสมาชิกที่อยู่กลางวงขึ้นมาในลักษณะการนอนกลางอากาศ เหนือพื้นดินระดับเอว จากนั้นช่วยกันยกชูสมาชิกคนนั้นให้อยู่สูงเหนือศีรษะของแต่ละคน นานประมาณ 10 นาที
3. สมาชิกลดแขนลงมา ให้สมาชิกที่นอนอยู่ในระดับเอว จากนั้นสมาชิกช่วยกันประคองโยกสมาชิกที่นอนอยู่ไปข้างหน้าและหลังเบา ๆ ด้วยความรู้สึกอ่อนโยนละมุนละไม
4. หลังจากนั้นสักครู่หนึ่งก็วางสมาชิกที่นอนอยู่ลงบนพื้นอย่างแผ่วเบา สมาชิกที่ช่วยกันแบกค่อย ๆ ถอนมือออกจากตัวคนที่นอนอยู่
5. สมาชิกที่นอนอยู่ใช้เวลาสักครู่หนึ่งในการซึมซาบความรู้สึกที่เกิดกับตัวเอง
6. ผลัดเปลี่ยนให้สมาชิกคนอื่นเป็นผู้นอนกลางวงบ้าง
7. สมาชิกอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้สึกต่อเหตุการณ์
   - ระหว่างที่นอนหลับตา
   - ระหว่างที่ถูกเพื่อนยกขึ้น
   - ระหว่างที่อยู่เหนือศีรษะเพื่อน
   - ระหว่างที่ลงมาอยู่กับพื้น

การอภิปรายกลุ่ม

ระยะเวลา 9.30 ชั่วโมง ดำเนินการต่อเนื่องกันไปโดยแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา

- ช่วงแรก 3.15 ชั่วโมง
- ช่วงที่สอง 3 ชั่วโมง
- ช่วงที่สาม 3.15 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองให้ผู้อื่นทราบ
2. เพื่อให้สมาชิกมีใจกว้างที่จะยอมรับการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้อื่น และมีการให้ - การรับ ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน
3. เพื่อให้สมาชิกรู้จักช่วยเหลือผู้อื่น
4. เพื่อให้สมาชิกให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
5. เพื่อให้สมาชิกให้ความเอาใจใส่ สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น
6. เพื่อให้สมาชิกเป็นผู้รับฟังที่ดี
7. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
8. เพื่อให้สมาชิกปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

อุปกรณ์

กระดาษสีขาวสะอาด จำนวนเท่าสมาชิก

วิธีการ

1. ผู้นำกลุ่มแจกกระดาษให้สมาชิก และให้สมาชิกหันหน้าออกนอกวงกลม
2. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกเขียนสิ่งที่ตนเองรัก หรือสิ่งที่มีค่าสำหรับตนเองมากที่สุด หรือสิ่งที่ตนเองเทิดทูน ฯลฯ ลงในกระดาษที่แจกให้
3. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกอ่านข้อความที่แต่ละคนเขียน และพิจารณาความรู้สึกของตนเอง

4. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกขยำกระดาษที่อยู่ในมือสมาชิก ให้เหลือก้อนที่เล็กที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้โยนก้อนกระดาษเข้ามาในวงของกลุ่ม
5. ผู้นำกลุ่มสั่งให้สมาชิกหันกลับเข้ามาในวงกลม
6. ผู้นำกลุ่มหยิบก้อนกระดาษก้อนใดก้อนหนึ่งออกมาคลี่ และอ่านข้อความในกระดาษ พร้อมทั้งถามหาเจ้าของกระดาษ
7. ผู้นำกลุ่มสัมภาษณ์สมาชิกที่เป็นเจ้าของกระดาษเกี่ยวกับความรู้สึกต่าง ๆ ดังนี้
   - ความรู้สึกขณะที่สมาชิกเขียนข้อความ
   - ความรู้สึกที่ตนเองขยำกระดาษ
   - ความรู้สึกที่โยนก้อนกระดาษ
8. ให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันอภิปรายและให้ข้อมูลย้อนกลับ
9. ดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่ ข้อ 6 จนครบสมาชิกทุกคน

กิจกรรมสร้างความประทับใจ

ระยะเวลา 1.15 ชั่วโมง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน
2. เพื่อให้สมาชิกได้ทราบความรู้สึกของผู้อื่นจากการที่ได้ใกล้ชิดและได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในระยะเวลาการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

กิจกรรมที่ 1 "เจดีย์ชีวิต"

อุปกรณ์

1. กระดาษปรู๊ฟ 4 แผ่น
2. สก็อตเทปใสม้วนเล็ก 2 ม้วน
3. สีเมจิก 2 แท่ง

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มแบ่งสมาชิกออกเป็น 2 กลุ่ม และแจกอุปกรณ์ คือกระดาษปรู๊ฟ 2 แผ่น สก็อตเทปใส 1 ม้วน และสีเมจิก 1 แท่ง ให้แต่ละกลุ่ม
2. ผู้นำกลุ่มสั่งให้แต่ละกลุ่มทำเจดีย์โดยใช้อุปกรณ์เท่าที่แจกให้ โดยมีกติกาว่าเจดีย์ที่สร้างนั้นจะต้องสวยที่สุด, สูงที่สุดและตั้งได้ โดยให้เวลากลุ่มละ 5 นาที
3. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกช่วยกันตัดสินว่า เจดีย์ของกลุ่มใด สร้างได้ถูกต้องตามกติกาที่กำหนด
4. ผู้นำกลุ่มสอบถามวิธีทำงานของแต่ละกลุ่มและให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความรู้สึกจากการที่ได้ทำงานร่วมกัน

กิจกรรมที่ 2 "ซองความดี"

อุปกรณ์

1. ซองสีขาว เท่าจำนวนสมาชิก

2. กระดาษพิมพ์ดีด ขนาด A4 เท่าจำนวนสมาชิก

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มแจกซองและกระดาษให้สมาชิกทุกคน คนละ 1 ชุด
2. ให้สมาชิกพับกระดาษแบบ 3 ส่วน (พับแบบหนังสือราชการ) ใส่ลงในซองจดหมายที่แจกให้ แล้วให้สมาชิกแต่ละคนเขียนชื่อ นามสกุล ของตนเองลงบนหน้าซองจดหมาย
3. ให้สมาชิกส่งซองจดหมายที่ใส่กระดาษและเขียนชื่อของตนเองเรียบร้อยแล้วให้สมาชิกที่อยู่ทางซ้ายมือของแต่ละคน
4. ให้สมาชิกแต่ละคนเขียนความรู้สึกที่ดีงามที่มีต่อเจ้าของซองที่ตนได้รับ เมื่อสมาชิกเขียนเสร็จแล้วให้ส่งต่อไปยังสมาชิกที่อยู่ซ้ายมือคนถัดไป ทำเช่นนี้จนกระทั่งสมาชิกที่เป็นเจ้าของซองได้รับซองของตนเอง
5. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกอ่านความรู้สึกที่ดีที่สมาชิกคนอื่น ๆ เขียนถึงตน และบอกให้สมาชิกเก็บความรู้สึกที่ดีและซองนี้ไว้

กิจกรรมที่ 3 "กำลังใจ"

อุปกรณ์ เนื้อเพลง "กำลังใจ"

การดำเนินการ

1. ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกยืนล้อมวงกัน
2. ผู้นำกลุ่มและสมาชิกจับมือร่วมกันร้องเพลง "กำลังใจ"

เนื้อเพลง "กำลังใจ"

โบกมือลา เสียงเพลงครวญมาต้องลาแล้วเพื่อน
กี่ปีจะลับเลือน ฝากเพลงคอยย้ำเตือน หวลให้
จากกันไกล แม้เพียงร่างกายแต่ใจชิดใกล้
ให้ใจเราซึ่งใจ ร่วมทางไม่ร้างไกล หมายมั่น
ขุนเขาไม่อาจขวาง สายธารเที่ยงธรรมได้
ความหวังยังพริ้งพราย เก่าตายมีใหม่เสริม
ชีวิตที่ผ่านพบ มีลบก็มีเพิ่ม
ขอเพียงให้เหมือนเดิม กำลังใจ
อย่าอาวรณ์ รักเราไม่คลอนคลางแคลงแหนงหน่าย
ให้รักเราละลาย กระจายในผองชนผู้ทุกข์ทนตลอดกาล

ตัวอย่างบทสนทนาในการอภิปรายกลุ่ม

การเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว

การเปิดกลุ่มและการอภิปรายช่วงแรก

การดำเนินการ

ผู้นำกลุ่ม : พวกเราอยู่พร้อมหน้าพร้อมตาไหม ! เอ้า ช่วยกันดูสมาชิกด้วยใครขาดหายไปบ้าง คนไม่อยู่ไม่ต้องยกมือนะ

ชัย : ครบแล้วพี่ ได้เลย

ผู้นำกลุ่ม : เป็นยังไงกันบ้าง เราอยู่ที่นี่กันเกือบ 2 วันแล้วนะ คิดถึงใครทางกรุงเทพฯ บ้างหรือเปล่า

นิด : สนุกดี แล้วก็ไม่อยากกลับเลย เวลาเร็วจังนะพวกเรา

ผู้นำกลุ่ม : เรายังมีเวลาอยู่ที่นี่อีกนานเชียวละ อย่าเพิ่งไปนึกถึงวันกลับซิ ตอนนี้ เราเข้ามาสู่การอภิปรายกลุ่มกันแล้ว ผมอยากจะให้พวกเราทุกคนได้ความรู้สึกที่ดีจากกลุ่มนี้ให้มากที่สุด พร้อมกันหรือยังละ

ชัย : พร้อมนานแล้วพี่ เอาเลย

ผู้นำกลุ่ม : ก่อนอื่นผมขอทบทวนความจำของพวกเราก่อนนะ กฎ 3 ข้อของการเข้ากลุ่มมีอะไรบ้าง ช่วยกันบอกหน่อยซิ เอ้า! ข้อ 1

สมาชิกพูดพร้อมกัน : เก็บความลับ

ผู้นำกลุ่ม : แจ๋ว! ข้อ 2 ล่ะ

สมาชิกพูดพร้อมกัน : มีความจริงใจซึ่งกันและกัน

ผู้นำกลุ่ม : สาม

สมาชิกพูดพร้อมกัน : วิจารณ์การแสดงออกในทางสร้างสรรค์

ผู้นำกลุ่ม : แหม ปลื้มใจจัง จำกันได้ขึ้นใจเลย ผมขยายความนิดหนึ่งนะ ที่ว่าเก็บความลับข้อนี้สำคัญมากนะ เราทุกคนที่อยู่ในกลุ่มนี้จะไม่นำเหตุการณ์หรือการกระทำใดที่

เพื่อน ๆ ในกลุ่มแสดงออกมาไปเล่าให้คนอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มนี้ฟังหรือรับรู้ และเราจะจริงใจที่จะเปิดเผยหรือวิจารณ์สิ่งต่าง ๆ โดยไม่มีอคติน่ะ

สมาชิกหลายคน : ค่ะ

ผู้นำกลุ่ม : เอาละน่ะ ตอนนี้ ผมจะแจกกระดาษให้พวกเราคนละแผ่น เมื่อได้รับแล้วเขียนชื่อของตัวเองตรงมุมกระดาษน่ะ แล้วรอฟังผมต่อไป

สมาชิก : (เงียบ... ก้มลงเขียน)

ผู้นำกลุ่ม : ทุกคนเสร็จแล้วน่ะ ตอนนี้ผมอยากให้พวกเรานั่งอยู่เงียบ ๆ สักพักหนึ่งน่ะ เอ้า! หลับตาซะ ลองสำรวจดูซิว่า ตัวเองเกิดความรู้สึกอะไรขึ้นบ้าง

สมาชิก : (หลับตา... เงียบ... ประมาณ 3 นาที)

ผู้นำกลุ่ม : เอาละ ทุกคนลืมตา ทีนี้สำคัญมากน่ะ ผมอยากจะให้พวกเราทุกคนเขียนสิ่งที่เป็นความภาคภูมิใจที่สุดในชีวิต, หรือ ความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองยึดถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดในชีวิต ลงในกระดาษที่เขียนชื่อเอาไว้แล้วน่ะ เขียนให้สวยที่สุดเลยน่ะต่างคนต่างเขียนน่ะครับ

สมาชิก : (เงียบ.... ก้มลงเขียน)

ผู้นำกลุ่ม : ทุกคนเขียนเสร็จแล้วน่ะ ผมอยากให้พวกเราหันหน้าออกนอกกลุ่ม ห่าง ๆ กัน... น่ะ เอาละ... ผมอยากให้พวกเราหยิบกระดาษที่เราเขียนเมื่อสักครู่นี้ ขึ้นมาถือไว้ในมือ อ่านสิ่งที่เราเขียนน่ะ มันเป็นสิ่งดีงาม... ภูมิใจมากในชีวิต..... เราจึงเขียนมันด้วยความตั้งใจในกระดาษที่ขาวสะอาด เราจะเปรียบเทียบความดีงาม ความภาคภูมิใจ ความมีคุณค่า ด้วยสีขาวและความสะอาดของกระดาษในมือของทุกคน..... ทีนี้ทุกคนฟังน่ะ ขอให้ทุกคนขยำกระดาษในมือให้เหลือก้อนเล็กที่สุด แล้วโยนเข้ามาในกลุ่มน่ะ

สมาชิกทุกคน : (สมาชิกขยำกระดาษและโยนลงมาในกลุ่ม ..... เงียบ)

ผู้นำกลุ่ม : ทุกคนหันหน้าเข้ามาในกลุ่มน่ะ.... ดูซิ ก้อนกระดาษที่เราแต่ละคนที่ผมสั่งให้ขยำมีลักษณะแตกต่างกันมากเลย.... แต่มีอยู่ก้อนหนึ่งแปลกออกไป ไหนแต่ละคนว่าก้อนไหนแปลก....

หนึ่ง : ก้อนนี้ค่ะ (ชี้นิ้วไปที่ก้อนกระดาษที่ถูกพับอย่างดี ขณะที่ก้อนอื่นถูกขยำ)

ผู้นำกลุ่ม : ทุกคนเห็นด้วยไหมว่า กระดาษก้อนนี้แปลก

สมาชิก : เห็นด้วยค่ะ (ครับ)

ผู้นำกลุ่ม : ผมขออ่านข้อความในกระดาษก้อนที่น่าสนใจให้พวกเราได้ฟังกัน.....(คลี่กระดาษออก) แผ่นนี้เป็นของเอก เอกเขียนว่า สิ่งที่ตนเองภาคภูมิใจและเป็นคุณค่าของตัวเอง คือ การเป็นคนมีจิตใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือผู้อื่นและมีความจริงใจกับทุกคน

เอก : (ยิ้ม พยักหน้า)

ผู้นำกลุ่ม : เอกภูมิใจกับข้อความนี้มากเลยหรือเปล่า

เอก : ใช่ครับ

ผู้นำกลุ่ม : มีใครบอกเอกหรือเปล่าว่าเราเป็นคนอย่างนี้

เอก : ไม่มีครับ ผมรู้ด้วยตนเองครับ

ผู้นำกลุ่ม : เอกมีความรู้สึกอย่างไรบ้างที่ต้องขยำสิ่งที่ตนเองเขียนเอาไว้

เอก : ทำไม่ลงครับ มันเหมือนกับว่าเรากำลังทำร้ายตนเองครับ มันควรจะเก็บสิ่งนี้ไว้กับตัวเราตลอดไป เพราะมันเป็นคุณค่าของเรา

ผู้นำกลุ่ม : ถ้าในชีวิตจริง ๆ คนอื่นเขาไม่ได้มองเราอย่างนี้ เอกจะรู้สึกอย่างไรบ้าง

เอก : คง....คง เสียใจ

ผู้นำกลุ่ม : เพื่อน ๆ ในกลุ่มอยากจะถามความรู้สึกหรืออยากจะถามอะไรเอก เชิญเลยนะครับ

ยาย : ในชีวิตของเอก เคยไหมที่คนอื่นเขามองเราผิดไปจากที่เราคิด เรารู้สึก หรือเราเป็น

เอก : เคยครับ

นก : เอกพอจะเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหม พวกเราจะได้เรียนรู้ร่วมกัน

เอก : ได้ซิ คือ เราช่วยเหลือคนอื่นเขาด้วยความจริงใจ แต่เขากลับมองว่า เราไม่ช่วยเหลือเขา กลับแกล้งเขามากกว่า

นก : เหตุการณ์มันเป็นอย่างไรล่ะ เอกช่วยเล่าให้ชัด ๆ เลยซิ

เอก : ตอนนั้นไปเที่ยวเขาค้อกับกลุ่มเพื่อน ก็มีเพื่อนคู่หนึ่งเป็นแฟนกัน เผอิญเพื่อนที่เป็นผู้หญิงเกิดขาเจ็บระหว่างเดินทาง แฟนเขาก็เดินล่วงหน้าไปก่อน ผมก็เลยช่วยพยุงผู้หญิงคนนั้นลงมา แต่แฟนเขากลับหาว่า ผมจะไปจีบแฟนเขา ทั้งที่ผมไม่ได้คิดอย่างนั้นเลย ผมช่วยด้วยความจริงใจแท้ ๆ และผู้หญิงยังมาพูดทีหลังว่า ผมถือโอกาสจะหลอกกินเขามากกว่า... (เงียบ)

ผู้นำกลุ่ม : เมื่อนึกถึงเหตุการณ์นั้น มันทำให้เอกรู้สึกอย่างไรบ้าง

เอก : ผิดหวังมากเลยครับ

ผู้นำกลุ่ม : มันทำให้เรารู้สึกท้อถอยที่จะช่วยเหลือคนอื่นหรือเปล่า

เอก : ช่วงแรก ๆ ก็เป็นบ้าง แต่พอมาคิดอีกที เรามั่นใจว่าเจตนาของเราคืออะไร มันก็ทำให้เรายังเชื่อมั่นที่จะทำมันต่อไปครับ

ผู้นำกลุ่ม : ใครเคยมีประสบการณ์เช่นเดียวกับเอก ที่เราทำเพราะความรู้สึกอย่างหนึ่ง แต่คนอื่นมองไปอีกอย่างหนึ่ง

ชัย : ผมครับ ยังเจ็บปวดอยู่เลยตอนนี้..... เรื่องมันเกิดขึ้นตอนต้นเทอมนี้เอง คือผมรู้จักกับน้องปี 1 คนหนึ่ง แกมาจากภาคอีสานภาคเดียวกับผม ก็คงเข้าใจกันว่า สภาพของนักศึกษาใหม่นั้น ตอนแรกยังสับสนและยังช่วยตัวเองไม่ได้ ยังไม่มีเพื่อนสนิท..... เผอิญผมคุยกับแกหลายครั้ง ก็เป็นคนภาคเดียวกันนี่ครับ.... อยู่มาวันหนึ่งแกมานั่งร้องไห้ ระบายเรื่องที่ถูกรุ่นพี่ให้ซ้อมเชียร์และแกไปช้า และก็ระบายเรื่องอื่น ๆ อีกหลายเรื่อง เผอิญมีรุ่นพี่ปี 2 ของน้องคนนี้มาเห็นเข้า และพูดทำนองว่าผมไปทำอะไรน้องเขาร้องไห้ เขาหาว่าผมไปหลอกเด็ก.... และพวกปี 2 ก็นำไปพูดว่า ผมมีประวัติไม่ดี ให้ระวัง.... ซึ่งผมรู้สึกว่าผมไม่ได้รับความเป็นธรรมเลย ไม่มีโอกาสชี้แจงอะไรทั้งสิ้น ทั้ง ๆ ที่เราไม่ได้ทำอย่างที่เขาพูดกัน

ไก่ : แล้วตอนนี้น้อง ๆ เขาเข้าใจหรือยังล่ะ

ชัย : ไม่รู้เหมือนกัน ผมไม่สนใจหรอกเพราะผมมั่นใจในความตั้งใจและเจตนาที่ผมทำว่าเป็นสิ่งบริสุทธิ์ใจ สักวันหนึ่งมันก็จะพิสูจน์ออกมาเอง แต่มันก็มีเจ็บใจบ้างแหละ เวลานึกถึงเรื่องนี้

ผู้นำกลุ่ม : ขณะนี้รู้สึกเจ็บใจ

ชัย : นิดหน่อยครับ

เล็ก : น่าเห็นใจชัยเหมือนกันนะ คงคล้ายกับเอกที่ไม่มีโอกาสเอาความจริงมาเปิดเผยให้ทุกคนทราบ

นก : แต่ชัยมีความมั่นใจเช่นเดียวกับเอกที่รู้ว่าตนเองทำไปเพราะอะไร มีเจตนาอย่างไร ก็ไม่ต้องเสียใจหรอกนะที่ไม่มีโอกาสอธิบายให้ใครฟัง ตอนนี้ตัวเองก็ได้พูดให้พวกเราฟังแล้ว พวกเราทุกคนก็รู้นะว่าเอกและชัยเป็นคนอย่างไร.. จริงมั๊ย

สมาชิกหลาย ๆ คน : จริง

ผู้นำกลุ่ม : เอกและชัย ซึ่งมีประสบการณ์คล้าย ๆ กัน พอจะรับรู้ได้ไหมว่า เพื่อน ๆ ในกลุ่มของเรา รู้สึกอย่างไรต่อเรา ว่าไง เอก!

เอก : ผมรู้ว่าเพื่อนเข้าใจผมนะครับ

ผู้นำกลุ่ม : แล้วชัยล่ะ

ชัย : ก็ดีใจนะครับ ที่เพื่อน ๆ เข้าใจการกระทำและความรู้สึกของผม

ผู้นำกลุ่ม : นอกจากเอกและชัยแล้ว ใครมีประสบการณ์ทำนองเดียวกันนี้อีก ลองนำเล่าสู่กันฟังซิ

(ต่อจากนี้ก็มีสมาชิกในกลุ่มอีกคนหนึ่งคือ ยุ ได้นำประสบการณ์ในปัจจุบันเกี่ยวกับการเข้าใจผิดกันระหว่างตนเองกับเพื่อนที่รักมากที่สุด เคยเรียนมาด้วยกันตั้งแต่ ม.1 เพื่อนคนนี้มีเพื่อนรุ่นน้องที่สนิทอยู่คนหนึ่ง ยุก็เลยรู้จักกับน้องคนนี้ด้วย ต่อมามีน้องชายของเพื่อนอีกคนหนึ่งมาชอบน้องคนนี้ โดยยุเป็นผู้แนะนำให้รู้จักกัน จนกลายเป็นแฟนกันและมีคนรู้กันว่าได้เสียกันด้วย เพื่อนของยุที่รักกันมากคนนั้น ก็เลยโกรธยุ หาว่ายุเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดเรื่องและเข้าใจว่า ยุเป็นคนกระจายข่าวเรื่องได้เสียกัน ทั้ง ๆ ที่ยุไม่ได้ทำอย่างนั้น ตอนนี้ยุกับเพื่อนคนนี้ก็เลยไม่พูดกัน ซึ่งยุรู้สึกเสียใจมากและต้องการจะกลับไปเข้าใจกัน พูดคุยกันเหมือนเดิม โดยที่ยุเองก็รู้สึกว่าเพื่อนคนนั้นก็อยากจะเข้ามาพูดคุยกับยุ แต่ต่างฝ่ายต่างก็กลัวจะเสียศักดิ์ศรีถ้าเป็นฝ่ายที่จะต้องไปพูดก่อน.....สมาชิกในกลุ่มรับฟังเรื่องราวของยุอย่างตั้งใจและร่วมกันอภิปรายให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ยุ เพื่อช่วยให้ยุตระหนักรู้ในตนเองและมีแนวทางที่จะไปสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนเหมือนเดิม)

ผู้นำกลุ่ม : ตอนนี้รู้สึกอย่างไรบ้าง

ยุ : อยากพูดกับเพื่อนคนนี้มาก แต่กลัวว่าคงจะกลับไปไม่เหมือนเดิม..... มันเหมือนแก้วที่ร้าวแล้ว.....

ผู้นำกลุ่ม : ที่ว่าอยากพูดนั้นน่ะ ยุเคยลองคุยกับเขาก่อนหรือยัง

ยุ : ยังเลยพี่.....คงไม่หรอก เดี๋ยวเสียฟอร์ม

ชัย : นั่นแน่ะ..... กลัวเสียฟอร์มกันนี่เอง

ยุ : ไม่ได้หรอก เพราะใคร ๆ เขาก็รู้ว่า ยุเป็นคนไม่แคร์คน

ผู้นำกลุ่ม : ยุรู้ตัวเองใช่ไหมว่า เราเป็นคนไม่ง้อคน

ยุ : ใช่ เพื่อน ๆ กลุ่มนี้ก็รู้ว่ายุเป็นคนอย่างนี้

ผู้นำกลุ่ม : อิฐ ว่าไงครับ รู้ว่ายุเป็นยังไง

อิฐ : ก็มองว่ายุเป็นคนแข็งนะ เจอกันครั้งแรกผมไม่กล้าคุยด้วยเลย กลัวเจ้ายุมันลุยเอา

ไก่ : ไก่ก็เหมือนกัน เห็นยุครั้งแรก ยังมองเลยว่า ยุท่าทางเอาเรื่อง

ยุ : ใคร ๆ ที่เจอยุครั้งแรก มักจะบอกว่าไม่กล้าคุยด้วย กลัวจะลุยเค้า

นิด : นิดเองก็สนิทกับยุ ตอนแรกก่อนรู้จักก็ไม่กล้าคุยด้วยหรอก แต่พอรู้จักกันแล้ว คนละคนกับที่มองตอนแรกเลย ..... ยุกลับเป็นคนอ่อนไหวด้วยซิ

เอก : เป็นคน อ่อนใน..... แข็งนอก ใช่ไหม

ยุ : ใช่แล้วละ

ผู้นำกลุ่ม : ยุรู้จักตัวเองดีอยู่แล้วว่าเป็นคนที่มีบุคลิกภายนอกแข็ง แต่จิตใจอ่อนไหว เป็นคนใจอ่อน

ยุ : ใช่ค่ะ

ผู้นำกลุ่ม : แล้วที่นี่ ยุ รู้ไหมว่าจะทำยังไงต่อไปกับการที่จะได้คืนดีกับเพื่อน

ยุ : ที่จริงมันก็รู้นะพี่ว่าเราต้องลดทิฐิ แต่ถ้าจะต้องไปพูดเองคงทำไม่ได้หรอก มันเสียศักดิ์ศรี

หนึ่ง : พูดไม่ได้ ยุก็ใช้สื่อซิ เขียนจดหมายก็ได้

เอ๋ : ซื้อขนมไปฝากซิ ขนมหม้อแกงก็ได้ เขาจะได้รู้ว่า เราได้มาเที่ยวเพชรบุรี

นก : เค้าเห็นด้วยกับหนึ่งนะ ที่ใช้จดหมาย มันสามารถบอกความในใจของเราได้ แต่นกคิดว่า ถ้าจะเขียนไม่ควรจะเอ่ยถึงเหตุการณ์ในอดีตอีก

ผู้นำกลุ่ม : ยุ เคยคิดจะทำอย่างที่เพื่อนให้ความเห็นบ้างหรือเปล่า

ยุ : ไม่ทันนึกหรอกพี่ มัวแต่คิดว่า มันไม่น่าจะเกิดเรื่องเลย..... เราไม่ผิด..... อะไรทำนองนี้มากกว่า เออ! ก็ดีเหมือนกันนะใช้จดหมาย มันจะดีหรือไม่ดีก็ไม่รู้

ชัย : มันขึ้นอยู่กับว่า ยุอยากจะมีความสัมพันธ์กับเพื่อนเหมือนเดิมหรือเปล่า

ยุ : อยากซิ

ชัย : ถ้ายังงั้น มันก็น่าจะดีกว่าไปพูดกับเขาก่อน เพราะมันจะรู้สึกเสียหน้า

ยุ : .....(เงียบ)..... ใช่ ลองดูก่อนคงดี

ผู้นำกลุ่ม : ยุคงได้แนวทางและได้รับความรู้สึกที่ดีของเพื่อน ๆ ไปมากมาย

ยุ : ค่ะ พี่ เพื่อนเข้าใจความรู้สึกของยุมากเลย

ผู้นำกลุ่ม : แปลกไหม ตอนแรกเราเริ่มต้นที่เรื่องของเอก ซึ่งก็โยงมาถึงเรื่องของชัยและก็มาลงที่เรื่องของยุ ผมภูมิใจมากที่สมาชิกทุกคนตั้งใจจะรับฟังความรู้สึกซึ่งกันและกัน และมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน กระดาษที่ผมให้เราขยำนั้น เป็นเพียงสื่อให้พวกเราเกิดความรู้สึกเท่านั้น เดี๋ยวเราพักกันนิดหนึ่ง ยืดเส้นยืดสายหน่อย เดี๋ยวเราค่อยเริ่มกลุ่มต่อนะ

โปรแกรมการให้ข้อสนเทศ

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
ศุกร์ที่ 21 กรกฎาคม 2532			
8.00 - 9.00	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้ทราบจุดมุ่งหมายของการให้ข้อสนเทศตลอดจนให้ทราบวิธีการ บทบาทหน้าที่ของสมาชิกและผู้นำกลุ่ม 2. เพื่อให้สมาชิกเกิดความพร้อมที่เรียนรู้วิธีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์จากการให้ข้อสนเทศ	1. ผู้นำชี้แจงจุดมุ่งหมายของการให้ข้อสนเทศเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ 2. ผู้นำชี้แจงวิธีการ, บทบาทของสมาชิกและผู้นำในการให้ข้อสนเทศ 3. ผู้นำแจงกำหนดการให้ข้อสนเทศให้สมาชิกทราบ
9.00 - 10.00	"มนุษยสัมพันธ์"	1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ 2. เพื่อให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนามนุษยสัมพันธ์	ในการให้ข้อสนเทศผู้ให้ข้อสนเทศดำเนินการเช่นเดียวกัน แต่ต่างกันเฉพาะเนื้อหาในข้อสนเทศ เท่านั้น ดังนี้ 1. ผู้นำแจกเอกสารประกอบการบรรยาย

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			2. ผู้นำเปิดโอกาสให้สมาชิกซักถามแสดงความคิดเห็น 3. ผู้นำกลุ่มกล่าวสรุป
10.00 - 10.15	พักรับประทานอาหารว่าง		
10.15 - 11.00	"องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์"	เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและทราบองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์	
11.00 - 12.00	"การรู้จักตนเอง"	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้และสำรวจตนเองเกี่ยวกับความรู้สึก ทัศนคติและบุคลิกภาพของตนเอง 2. เพื่อให้สมาชิกยอมรับคุณลักษณะต่าง ๆ ของตนเองตามความเป็นจริงและเรียนรู้วิธีการปรับปรุงตนเองในเรื่องต่าง ๆ	
12.00 - 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน		

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
13.00 - 14.30	อารมณ์และธรรมชาติของมนุษย์	1. เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจในความต้องการและธรรมชาติของมนุษย์ 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้เรื่องอารมณ์ของมนุษย์	
14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง		
14.45 - 15.30	ความแตกต่างระหว่างบุคคล	1. เพื่อให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจว่ามนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกัน 2. เพื่อให้สมาชิกยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น	
15.30 - 16.30	ทัศนคติที่เหมาะสมต่อมนุษย์	1. เพื่อให้สมาชิกเกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น และมองบุคคลอื่นอย่างมีคุณค่า 2. เพื่อให้สมาชิกยอมรับในคุณค่าความสามารถ และความดีงามของบุคคลอื่น	

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
เสาร์ที่ 22 กรกฎาคม 2532			
8.00 - 9.00	"ความขัดแย้ง"	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้สาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง 2. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง	
9.00 - 10.00	"การให้การรับ"	1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้และการรับ 2. เพื่อให้สมาชิกได้ทราบแนวทางในการแสดงพฤติกรรมการให้และการรับที่เหมาะสม	
10.00 - 10.15	พักรับประทานอาหารว่าง		
10.15 - 11.00	การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ	1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
11.00 - 12.00	"การไว้วางใจบุคคลอื่น"	เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการไว้วางใจบุคคลอื่น	
12.00 - 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 - 14.30	"การรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่น"	เพื่อให้สมาชิกได้เข้าใจและเห็นความสำคัญของการมีใจกว้างที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	
14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง		
14.45 15.30	"การช่วยเหลือและสนับสนุนบุคคลอื่น"	1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือผู้อื่น 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการช่วยเหลือและสนับสนุนบุคคลอื่น	
15.30 - 16 .30	"การทำงานกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน	เพื่อให้สมาชิกทราบแนวทางในการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน	

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
19.00 - 20.00	"การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น"	1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความสำคัญของการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น 2. เพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นและเรียนรู้วิธีการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น	
อาทิตย์ที่ 23 กรกฎาคม 2532			
8.30 - 9.30	"การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น"	เพื่อให้สมาชิกทราบแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น	
9.30 - 10 .30	"การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างเป็นสุข"	1. เพื่อให้สมาชิกมีเป้าหมายที่ดีต่อการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น 2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข	
10.30 - 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง		

วัน - เวลา	หัวข้อ / ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
10.45 - 12.00	ปัจฉิมนิเทศ	1. เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นต่อการได้รับข้อสนเทศเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ 2. เพื่อสรุปผลการให้ข้อสนเทศเรื่องมนุษยสัมพันธ์ 3. เพื่อให้สมาชิกนำประโยชน์จากการได้รับข้อสนเทศไปใช้ในชีวิตประจำวัน	1. ผู้นำให้สมาชิกช่วยกันสรุปถึงข้อสนเทศเรื่องมนุษยสัมพันธ์ที่สมาชิกได้รับ 2. ผู้นำซักถามสมาชิกว่าเมื่อได้อ่านข้อสนเทศไปแล้วจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างไร 3. ผู้นำสรุปผลการให้ข้อสนเทศเรื่องมนุษยสัมพันธ์

ข้อสนเทศเรื่อง มนุษยสัมพันธ์

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
2. เพื่อให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนามนุษยสัมพันธ์

เนื้อหา

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์นั้น ทุกคนจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ จนมีคำกล่าวว่า "มนุษย์เป็นสัตว์สังคม" การติดต่อสัมพันธ์ของมนุษย์นั้นนอกจากจะเป็นการพึ่งพาอาศัยกันในการแสวงหาปัจจัยเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกและประสบการณ์ซึ่งกันและกันด้วย อันเป็นการช่วยให้มนุษย์รู้สึกอบอุ่นใจและไม่โดดเดี่ยว ความสัมพันธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงมิตรภาพ ความรัก ความห่วงใย ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นมนุษย์ ในทางตรงข้าม ความสัมพันธ์ที่ปราศจากลักษณะดังกล่าว มักจะทำให้เกิดความขัดแย้ง วิตกกังวล ขาดความไว้วางใจ และทำให้ไม่สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ แม้ว่าท่านจะมีความรู้ความสามารถสูงเพียงใดแต่ถ้าท่านไม่สามารถเข้ากับบุคคลหรือสังคมได้ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ท่านมีอยู่ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถ รวมทั้งชีวิต ร่างกาย ก็จะไร้คุณค่า สิ้นความหมายและนั้นก็คือความล้มเหลวในการดำรงชีวิต ดังนั้นเราควรจะศึกษาและใช้ศิลปะและความสามารถให้เข้ากับผู้อื่นโดยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เป็นคุณสมบัติติดตัวเพื่อผลประโยชน์ในด้านความสุขและความเจริญก้าวหน้าของตน

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงคุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น การเป็นผู้รับฟังที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งจะทำให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความสุข

มนุษย์แต่ละคนต่างมีมนุษยสัมพันธ์ แต่ไม่มีใครมีมนุษยสัมพันธ์ที่สมบูรณ์แบบ ไม่มีใครที่มีคุณสมบัติมนุษยสัมพันธ์ครบถ้วน บางคนอาจจะมีข้อบกพร่องที่หน้าตา รูปร่าง แต่สามารถทดแทนได้ด้วยจิตใจ คำพูด การกระทำต่าง ๆ ฯลฯ ความสำคัญอยู่ที่การสร้างเสริม สะสม เราทุกคนมีสิทธิที่จะเริ่มสร้าง ปรับปรุง และพัฒนาตนด้านมนุษยสัมพันธ์เหมือนกันหมด แต่ผู้ใดจะสร้างหรือพัฒนาได้มากหรือน้อย เร็วหรือช้า ได้ผลมากน้อยเพียงไรต่างหาก ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า "ความสำเร็จของมนุษยสัมพันธ์นั้นอยู่ที่การกระทำและจิตใจของท่าน ที่พร้อมจะสนใจศึกษา หมั่นฝึกฝน ปฏิบัติอยู่เสมอ"

การสร้าง "มนุษยสัมพันธ์" ไม่ได้หมายถึง การพยายามทำตัวให้เหมือนหรือให้เป็นที่พอใจแก่ผู้อื่นตลอดเวลาและไม่ได้หมายถึงการพยายามเล่นเกมหรือใช้อุบายเพื่อให้ผู้อื่นมานิยมชมชอบในตัวเอง การแสดงออกอย่างผิวเผินและไม่เป็นธรรมชาติโดยมุ่งหวังที่จะปกปิดความรู้สึกของตนเอง และในขณะเดียวกันก็มุ่งหวังที่จะหลอกลวงให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความพอใจในตนไม่อาจถือได้ว่าเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นอกจากนี้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีมิใช่พฤติกรรมเพียงบางส่วน หรือการแสดงออกบางครั้งบางคราวของมนุษย์เท่านั้น แต่มนุษยสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับบุคคลิกภาพทั้งหมดของบุคคลที่มีการแสดงออกอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ตลอดชีวิตไม่ว่าจะเป็นการกระทำ การปฏิบัติงาน การติดต่อด้วยคำพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานมาจากสภาวะจิตใจที่ใสสะอาดพร้อมที่จะก้าวเข้าไปหาผู้อื่น

คุณลักษณะของสภาวะจิตใจที่เป็นพื้นฐานของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีดังนี้คือ

1. มีทัศนคติต่อตนเองว่า ตนเป็นคนที่มีค่าควรแก่การไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และมีความมั่นคง

2. ยอมรับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองและสื่อความหมายให้ตรงกับความรู้สึกนึกคิด

3. ปล่อยใจให้มีความรู้สึกคล้อยตามผู้อื่นไปในทางที่ดี

4. มีจิตใจเข้มแข็ง เป็นตัวของตัวเอง ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ขณะเดียวกันก็เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นด้วย

5. เคารพในศักดิ์ศรีค่าแห่งความเป็นคนของผู้อื่น

6. พยายามเข้าใจผู้อื่นให้มากที่สุด
7. ยอมรับผู้อื่นในทุกกิริยาอาการที่เขาแสดงต่อเรา
8. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมที่จะลดท่าทีที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้อื่น
9. ไม่ประเมินบุคคลที่เราติดต่อสัมพันธ์
10. มีความเชื่อมั่นว่าทุกคนพัฒนาได้

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์คือ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างมนุษย์ อันจะก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม เกิดความเลื่อมใสศรัทธา เชื่อถือ ไว้วางใจกัน เข้าใจกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความพอใจในการทำงาน ทำให้งานสำเร็จลุล่วงบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองและของบุคคลอื่นตลอดจนสถาบัน หน่วยงาน มีความรักใคร่ สามัคคีกลมเกลียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันความขัดแย้ง ระแวงสงสัย ไม่ไว้วางใจ นอกจากนี้ยังนำความหวัง ความตั้งใจของชีวิตไปสู่ความสำเร็จอีกด้วย ดังนั้นเราจึงควรที่จะศึกษาและฝึกฝนให้ตัวเราเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ ทั่วไป และถ้ามนุษย์ทุกคนในโลกนี้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว โลกของเราคงมีแต่ความเข้าใจกัน ดังที่จอห์น เฮฟไลท์ได้กล่าวไว้ว่า

> ในมิตรภาพมีบางอย่างที่ผูกสัมพันธ์กันทั้งหมด และบางอย่างที่เหนือความสัมพันธ์กว่าสิ่งทั้งหลาย มิตรภาพเป็นสายใยที่ผูกดวงใจของโลกไว้ทั้งโลก
>
> จอห์น เฮฟไลน์

ข้อสนเทศเรื่อง องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

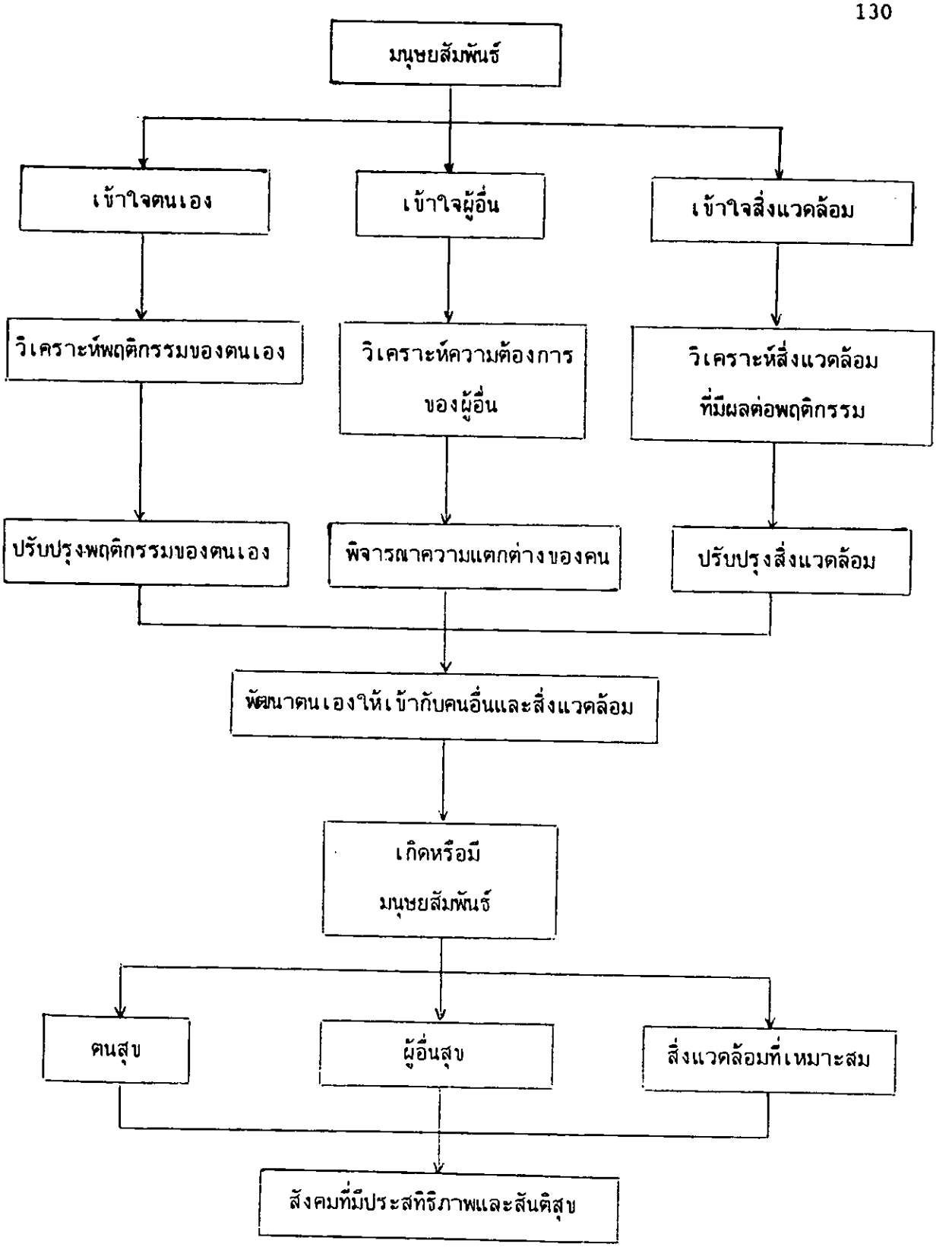
จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและทราบองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

เนื้อหา

มนุษยสัมพันธ์เป็นศาสตร์ที่ต้องใช้เวลาในการศึกษา ฝึกฝนให้เกิดความรู้ประสบการณ์อย่างแตกฉานล้ำลึก เช่นเดียวกับศาสตร์อื่น ๆ ขณะเดียวกันมนุษยสัมพันธ์ก็เป็นศิลปะที่จะต้องนำหลักการมาใช้ให้บังเกิดผล มนุษยสัมพันธ์เป็นศิลปะประจำตัวของแต่ละบุคคล ดังนั้นท่านจะต้องลงมือเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ และนำมาใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อให้เป็นคุณลักษณะประจำตัวตลอดไป

การเรียนรู้และพัฒนามนุษยสัมพันธ์จะต้องเริ่มจากการศึกษาว่ามนุษยสัมพันธ์มีองค์ประกอบอะไรบ้างเพื่อเป็นแนวทางนำไปพิจารณาหรือปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ จึงขอเสนอแผนภูมิที่แสดงถึงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

นอกจากการแสดงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ในรูปแผนภูมิดังกล่าวนี้แล้ว เรายังสามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์ได้ 2 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านทัศนคติ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งมีบทบาทต่อการกระทำหรือการปฏิบัติต่อผู้อื่น หากบุคคลใดมีทัศนคติในทางบวกต่อผู้อื่น เขาก็มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นเยี่ยงมนุษย์ที่มีคุณค่า เช่นโดยการให้เกียรติ ให้อภัย ให้โอกาส ให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกทั้งต่อตนเองและผู้อื่น และบุคคลที่มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ จะสามารถแสดงออกทั้งต่อตนเองและผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด อบอุ่น และแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลก็สามารถแก้ไขและยุติความขัดแย้งนั้นลงได้อย่างดี

องค์ประกอบทั้งสองนี้เป็นองค์ประกอบที่แยกจากกันได้ยาก และมีความสำคัญซึ่งกันและกัน กล่าวคือ หากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อคนอื่นแต่ขาดทักษะในการแสดงออก เขาก็ไม่อาจจะสื่อให้ผู้อื่นทราบถึงทัศนคตินั้นได้ตัวอย่างเช่น แม่ที่รักลูกแต่ไม่รู้จักวิธีการแสดงความรักแก่ลูก ก็ย่อมไม่อาจทำให้ลูกทราบได้ว่า แม่รักตนเอง ในทำนองเดียวกัน ถ้าบุคคลมีทักษะในการแสดงออกแต่ขาดทัศนคติที่ดีต่อผู้ ก็จะเป็นเพียงบุคคล ที่เสแสร้ง สวมหน้ากากขาดความจริงใจต่อผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกก็เป็นเพียงการหลอกลวงตนเองและผู้อื่นเท่านั้น

เพื่อนแท้

เพื่อนแท้หาไม่ได้ด้วยการใส่หน้ากาก
หน้ากากถอดไม่ได้ด้วยการหลอกลวงตนเอง

บนหนทางแห่งการฝึกฝนตนเองนั้น
เปล่าเปลี่ยว...ยากลำบาก...และอันตราย
หากฟ้าดินมิได้ประทานเพื่อนแท้แก่เรา
เราก็ต้องเป็นเพื่อนแท้ของตัวเราเอง

หลังความยากลำบากที่แท้จริงผ่านไป
เพื่อนแท้จะปรากฏตัวอย่างเงียบ ๆ

ข้อสนเทศ เรื่อง การรู้จักตนเอง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกเรียนรู้และสำรวจตนเอง เกี่ยวกับ ความรู้สึก ทัศนคติ และบุคลิกภาพของตนเอง

2. เพื่อให้สมาชิกยอมรับคุณลักษณะต่าง ๆ ตามความเป็นจริงของตนเองและเรียนรู้วิธีการปรับปรุงตนเองในเรื่องต่าง ๆ

เนื้อหา

เนื่องจาก "อัตตะ" หรือ "ตนเอง" เป็นศูนย์รวมของความรู้สึกและการแสดงออก ดังนั้น "ตน" จึงมีความสำคัญต่อมนุษยสัมพันธ์อย่างมาก ก่อนที่เราจะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเราต้องรู้จักตัวเราเองว่าเรามีข้อสิ่งที่ดีหรือมีบกพร่องที่มีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างไร เพื่อที่จะได้แก้ไขปรับปรุงตัวเราให้ดียิ่งขึ้น ในการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองควรจะต้องเริ่มจากการ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ "ตน" ดังรายละเอียดต่อไปนี้

"ตน" แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ตนตามที่เป็นจริง หมายถึง การที่บุคคลสามารถมองตนเองได้ตรงกับสภาพที่แท้จริงในขณะนั้นเช่น เรามีความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดีและเราก็กำลังทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เป็นต้น

2. ตนที่ตนเองรับรู้ และคนอื่นรับรู้ สามารถแยกออกได้ 2 ลักษณะ

2.1 ตนที่ตนเองรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลมองตนเองว่าเป็นคนอย่างไร เช่นเรามองตัวเองว่าเราเป็นคนเก่ง มีความรู้ ฉลาด เป็นต้น

2.2 ตนที่คนอื่นรับรู้ หมายถึงการที่คนอื่นมองเราและตัดสินว่าเราเป็นคนอย่างไร เช่น คนอื่นมองเราและตัดสินเราว่า เราเป็นคนหยิ่ง เห็นแก่ตัว ไม่เป็นมิตร เป็นต้น

ตนที่ตัวเองรับรู้และตนที่คนอื่นรับรู้อาจจะไม่สอดคล้องกันและมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความขัดแย้งในใจหรือเกิดความคับข้องใจ

3. ตนตามอุดมคติ หมายถึง การที่บุคคลนั้น ๆ อยากจะเป็น เช่น อยากจะเป็นคนเก่ง อยากจะเป็นคนรวย อยากจะเป็นคนสวย ตนประเภทนี้เกิดขึ้นในความรู้สึกที่บุคคลเก็บมันไว้และจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลพยายามกระทำในสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุอุดมคติที่ตั้งไว้

ผู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้นจะต้องมี "ตน" ที่สอดคล้องกันทั้ง 3 ประเภทนั้น คือสามารถแสดงออกซึ่งการกระทำที่สอดคล้องกันระหว่างตนตามที่เป็นจริง ตนที่ตนเองและคนอื่นรับรู้ และตนตามอุดมคติ เช่น เรามีความมุ่งหวังที่จะประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ (ตนตามอุดมคติ) และเราก็มองตัวเราว่าเป็นที่ผู้ที่มีความสามารถ เก่ง พร้อมกับคนอื่นก็ยอมรับในความสามารถ และความเก่งของเรา (ตนตามที่ตนเองและคนอื่นรับรู้) และในความเป็นจริงเราก็เป็นคนที่มีความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้จริง (ตนที่เป็นจริง) เพื่อนร่วมงานของเราก็จะให้การยอมรับและความสัมพันธ์ที่ดีก็เกิดขึ้น

การรู้จักตนเองนั้นต้องอาศัยการวิเคราะห์ตนเองโดยเริ่มจากการตั้งคำถามตัวเองว่า เราเป็นคนมีบุคลิกภาพอย่างไร มีข้อดีข้อเสียอย่างไรบ้าง มีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ หรือยัง มีความสนใจ ความสามารถ ความถนัด และความเชี่ยวชาญในสิ่งใดบ้าง บุคคลในสังคมที่เราเกี่ยวข้องให้การยอมรับหรือนิยมชมชอบเรามากน้อยเพียงใด เราเข้าสังคมหรือร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นมีความรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขบ้างหรือไม่ ..... การตอบคำถามดังกล่าวได้อย่างชัดเจนจะทำให้เราทราบได้ว่าเรารู้จักตัวเราเอง เราจะได้วางตัวได้ถูกต้องและเหมาะสมควรกระทำในสิ่งที่ควรกระทำและละเว้นในสิ่งที่ควรละเว้น เมื่อมองภาพรวมที่เป็นตัวเราทั้งหมดแล้วเราก็จะเป็นคนดี มีเสน่ห์ น่าคบค้าสมาคมด้วย

เมื่อเราสามารถวิเคราะห์ตนเองจนรู้จักตนเองดีพอแล้วเราก็ควรที่จะพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ ของตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งในการปรับปรุงตนเองเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้นมีส่วนประกอบที่เราต้องปรับปรุงดังนี้

1. ปรับปรุงตนเอง โดย การศึกษาจุดเด่นจุดด้อยในตัวเราเองว่า เรามีสิ่งใดหรือพฤติกรรมใดที่ไม่ดีและจะต้องขจัดออกไป เช่น ไม่สุภาพ หยาบคาย แข็งกระด้าง อารมณ์ร้อน ฯลฯ

ขณะเดียวกันก็ศึกษาจุดเด่นในตัวเราว่ามีอะไรบ้าง เพื่อจะสร้าง เสริมหรือคงสิ่งดีนั้นไว้แล้วลดจุดด้อยให้น้อยลง สร้างเสริมปรับปรุงจุดเด่น เปลี่ยนแปลงจุดด้อยให้เด่น ปรับตัวเราให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม มิใช่ปรับผู้อื่นให้เข้ากับตัวเรา

2. ศึกษาและเข้าใจผู้อื่น โดยการที่เราพยายามศึกษาและเข้าใจผู้อื่นซึ่งเป็นผู้ที่เราจะเข้าไปติดต่อสัมพันธ์ด้วยหรือทำงานอยู่กับเรา โดยพิจารณาว่าแต่ละคนมีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไร เขาชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เพื่อที่เราจะได้ปรับตัวเราให้ไปกับเขาได้อย่างราบรื่นดียิ่งขึ้น ดีกว่าการไม่ศึกษา ไม่สนใจ ไม่เข้าใจผู้อื่น ซึ่งจะเป็นปัญหาในการสัมพันธ์

3. การศึกษาและเข้าใจในสภาพแวดล้อม โดยคิดพิจารณาว่า ทำไมเขาจึงคิดเช่นนั้น ทำไมเขาทำเช่นนั้น ทำไมเขาจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น คำตอบของคำถามเหล่านี้อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมที่เขาอยู่ พื้นฐานที่เขาได้รับการอบรมสั่งสอนแนะนำมา เพื่อนที่เขาคบ บรรยากาศสิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ในขณะนั้นมีส่วนทำให้เขาแสดงออกมาเช่นนั้น

4. ศึกษาแนวทางของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งอาจจะลองพิจารณาเปรียบเทียบดูว่า ถ้าท่านจะเดินทางโดยทางเรือไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง ท่านต้องทราบและศึกษาสิ่งต่าง ๆ เช่น มีแผนที่เดินทาง ศึกษาการทำงานของเครื่องจักรเครื่องยนต์กลไก คันบังคับ ฯลฯ ของเรืออย่างถูกต้องและเชี่ยวชาญ ในทำนองเดียวกันการจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ท่านจะต้องทราบ ศึกษาหลักเกณฑ์ ความมุ่งหมาย เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ท่านเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางของมนุษยสัมพันธ์ได้ถูกต้องแม่นยำโดยไม่ต้องหลงวนเวียนจนอัปปางเสียก่อน

ข้อสนเทศ เรื่อง อารมณ์และธรรมชาติของมนุษย์

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้และมีความเข้าใจเรื่องความต้องการและธรรมชาติของมนุษย์
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้เรื่องอารมณ์ของมนุษย์

เนื้อหา

อารมณ์ของมนุษย์เกิดขึ้นจากสิ่งที่อยู่ภายนอกตัวและหรือสิ่งที่อยู่ภายในตัวของมนุษย์เอง ถ้าสิ่งที่อยู่ภายนอกและภายในของมนุษย์อยู่ในภาวะที่สมบูรณ์ หรือสมดุลย์ บุคคลนั้นก็จะมีอารมณ์เยือกเย็น ทำอะไรอย่างมีเหตุผล หรือพูดอีกนัยหนึ่งได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นจะเกี่ยวข้องกับเหตุผลและอารมณ์ แต่ถ้าสิ่งที่อยู่ภายนอกและภายในของมนุษย์เกิดไม่สมดุลย์ขึ้นมา พฤติกรรมของผู้นั้นก็จะถูกควบคุมด้วยอารมณ์ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความคิดหรือการกระทำที่แสดงออกมาอย่างไร้เหตุผล

มนุษย์ทุกคนมีธรรมชาติที่ติดตัวมนุษย์มาทุกคน ธรรมชาติดังกล่าวได้แก่ ความต้องการ ซึ่งความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด และไม่มีวันเพียงพอ การกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีหลายแนวคิด ที่จะนำมายกตัวอย่างให้เห็นในที่นี้ก็เป็นเพียงแนวคิดหนึ่งคือแนวคิดของนักจิตวิทยา "อับราฮัม มาสโลว์" ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสิ่งที่เป็นความต้องการของมนุษย์มีหลายประการและมีความสำคัญมากน้อยต่างกัน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งหม่ ยารักษาโรค ถ้าสิ่งเหล่านี้มนุษย์ยังไม่ได้รับเพียงพอหรือขาดสภาวะสมดุลย์ มนุษย์จะไม่คำนึงถึงความปลอดภัย ความรัก ความก้าวหน้า เกียรติยศอะไรทั้งสิ้น ถ้าเราจะขอความช่วยเหลือจากคนเหล่านี้อย่าหวังว่าจะได้รับเพราะเขาจะคำนึงถึงปากท้องของตนเองเป็นใหญ่ ผู้ที่ยังขาดสมดุลย์ภายในเรื่องนี้จะไม่สนใจความรู้สึกหรือการดูแคลนของผู้อื่น กล้าเสี่ยงแม้ความตาย ไม่ต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มนุษย์ได้สิ่งที่ต้องการที่เป็นพื้นฐานของชีวิตแล้ว พอมีเหลือเก็บบ้างเล็กน้อย ไม่ลำบากมาก ก็จะมีความต้องการลำดับต่อไปคือต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงจากหน่วยงาน อนาคตการทำงานที่ไม่ต้องเสี่ยง ถ้าได้งานไหนที่มีความมั่นคงปลอดภัยกว่าก็จะแสวงหาหรือย้ายไป หน่วยงานที่มีความมั่นคงน้อยจะมีการลาออกสูงและการย้ายงานของคนงานในหน่วยงานนั้นมีมากขึ้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ เมื่อมีความมั่นคงแล้วมนุษย์ก็ต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงาน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ คุณวุฒิการศึกษา ฯลฯ ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ก็จะเกิดความไม่สมดุลย์ เกิดความรู้สึกที่เป็นปมด้อย เศร้าซึม

4. ความต้องการความก้าวหน้า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางร่างกายและได้รับการตอบสนองทางจิตใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการความก้าวหน้า ต้องการเป็นใหญ่ จากร้อยตรีต้องการเป็นร้อยโท จากร้อยโทเป็นร้อยเอก จากผู้จัดการแผนกต้องการเป็นผู้จัดการฝ่าย ฯลฯ ขึ้นไปเรื่อย ๆ ทั้งนี้เพื่อให้คนให้การยอมรับนับถือ

5. ความต้องการที่จะสร้างหรือทำตามสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำ ในขั้นนี้มนุษย์ถึงพร้อมแล้วทุกอย่างได้รับความสำเร็จ มีเงินทองพร้อมแล้ว ถ้าจะทำอะไรต้องทำให้ใหญ่โตและมีความสำคัญเป็นพิเศษ คนแซ่ซร้องสรรเสริญ หรือมีความปรารถนาเป็นส่วนตัว เช่น อยากจะสร้างวัด สร้างสถานที่สำคัญ ๆ หรือต้องการให้มีชื่อเป็นคนสำคัญ เช่น แก้ปัญหาของชาติ เป็นต้น

ความต้องการทั้ง 5 ประการนี้เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ฝังติดตัวอยู่ภายใน ถ้าในขั้นใดได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ได้รับปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตพอเพียง มีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับความรักความอบอุ่นจากบุคคลอื่น ได้รับความก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับของบุคคลรอบข้างและสามารถทำในสิ่งที่ตนเองตั้งใจแล้ว ก็จะเกิดภาวะที่สมดุลย์ภายในและภายนอก พฤติกรรมที่ออกมาก็มีเหตุผลในทางตรงข้ามถ้าเกิดขาดสมดุลย์ อารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาก็จะเกิดขึ้น และอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนานี้จะเป็นตัวทำลายความสัมพันธ์ที่เรามีกับบุคคลอื่น

ท่านทราบหรือไม่ว่า .....??????????????????????????????

อารมณ์โกรธเป็นอันตราย

ความโกรธของคนเราเป็นจุดอ่อนอย่างหนึ่งที่ควรระวังต้องควบคุมและขจัดออกไป อารมณ์โกรธบางอย่างเราอาจจะทราบสาเหตุ สามารถระวังควบคุมและขจัดออกไปได้ อารมณ์โกรธอาจเกิดจาก

1. อาการหิวอาหาร ที่เราเรียกว่า "โมโหหิว" บางคนเป็นมาก บางคนเป็นน้อย บางคนไม่เป็น วิธีแก้ก็โดยการรีบไปรับประทานอาหาร หรือถ้าเรารู้สึกตัวว่าขณะนี้เราหงุดหงิดเพราะหิวอาหารก็สามารถข่มอารมณ์ไว้ได้

2. บางคนทำงานเหนื่อย หรือเริ่มทำงานอะไรก็จะโกรธไม่พอใจ ต้องฝึกหัดนิสัยการทำงานไม่ให้แสดงอารมณ์โกรธออกมาหรือถ้าเหนื่อยมาก ๆ ก็พักเสียบ้าง หัดให้เป็นนิสัยใหม่เมื่อทำงานแล้วจะได้ไม่โกรธ

3. ความร้อน อากาศร้อน ทำให้คนเรามีอารมณ์ร้อนไปด้วย เช่นทำงานกลางแดด หรือในที่ร้อน ๆ จะทำให้เกิดฉุนเฉียว เกิดอารมณ์โกรธได้ง่ายกว่าคนที่ทำงานในที่เย็นกว่า

4. ความโกรธเกิดจากการไม่ได้อะไรดังใจประสงค์ หาของที่ต้องการไม่พบหรือได้รับของที่ต้องการช้าไม่ทันใจ ตั้งความหวังไว้แต่ไม่สมหวัง เช่น สั่งอาหารได้ช้าหรือตัดเสื้อผ้าไม่สวยดังที่ตั้งใจไว้ เป็นต้น

5. ความโกรธแค้น อาฆาต เกิดจาก ไม่พอใจ บุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ถูกดูถูกดูหมิ่น เหยียดหยาม

6. ความโกรธที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย การเจ็บป่วย มนุษย์เรานั้นในรอบเดือนในรอบปีก็จะมีระยะหนึ่งที่เรารู้สึกว่าทำไมเราจึงรู้สึกอารมณ์ หงุดหงิด ไม่แจ่มใส มีอารมณ์โกรธอยู่ตลอดเวลาจึงต้องแก้ด้วยการหลบไปพักผ่อน ดูภาพยนต์ หรือนอนพักเสีย

เมื่อเราได้ทราบว่า อารมณ์โกรธเกิดจากอะไรและสิ่งใดที่ตรงกับตัวเรามากหรือเป็นจุดอ่อนของเราก็จะได้หาทางหลีกเลี่ยงหรือข่มอารมณ์ ไม่ปล่อยให้อารมณ์โกรธของเราออกไปกระทบกับผู้อื่น อันจะทำให้เกิดความเสียหายด้านมนุษยสัมพันธ์ การหัดสังเกตตนเองและการฝึกหัดข่มอารมณ์โกรธลงเสียบ้างจะทำให้เราสามารถขจัดอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนาเหล่านี้ให้หมดสิ้นไป

อารมณ์ร้ายเป็นความโง่ ความสุขุมคือความฉลาด

อย่าปล่อยให้อารมณ์ร้าย ขุ่นมัว ทั้งโมหะ โทสะจริต เข้าครอบงำเรือนกายเพราะมันจะทำให้ท่านเสียสมดุลย์ของความเป็นคนดี การทำอะไรอย่างโง่ ๆ ขาดความคิด การกระทำโง่ ๆ นั้น ทำง่ายที่สุด แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้เกิดความเสียหายไปทุกสิ่งทุกอย่าง จงใช้สติปัญญาใคร่ครวญไตร่ตรอง การใช้ความคิดสุขุมรอบคอบนั้นคือความฉลาดที่จะรักษาความมั่นคงและสมดุลย์ของความเป็นคนดีมีสติสัมปชัญญะของตัวท่านไว้ พึงระลึกเสมอว่าไม่มีใครอยากคบกับคนเจ้าอารมณ์ที่เต็มไปด้วยโทสะ โมหะจริต เพราะคนที่มีอารมณ์เช่นนี้เป็นคนที่น่าเกลียด น่ากลัว ทุกคนพยายามออกห่าง

ท่านเองก็คงไม่คบคนเช่นนี้

การโกรธนั้น ใครก็ทำได้
แต่การโกรธให้ถูกคน ถูกกาละเทศะ
ด้วยการพูดกันอย่างที่สมควรโกรธ
มีการแสดงออกที่มากน้อยเหมาะสม
ต่อบุคคล วัตถุ สถานที่ เวลานั้น
ไม่ใช่สิ่งง่ายที่ใครก็ทำได้

นวลศิริ เปาโรหิตย์

ข้อสนเทศ เรื่อง ความแตกต่างระหว่างบุคคล

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน
2. เพื่อให้สมาชิกให้การยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น

เนื้อหา

ในสังคมนั้น คนเราจะดีเหมือนกันหมดทุกคนไม่ได้ ในขณะเดียวกันก็ไม่ใช่จะเป็นคนเลวไปหมด คนในสังคมย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้าง น้อยบ้าง จากที่ดีที่สุด คือมาก ดี ค่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลวน้อย เลวมาก เหล่านี้คละกันไป แต่โดยเฉลี่ยแล้วปานกลางมีมากที่สุด เราจึงต้องเผชิญและสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่เพียงแต่เรื่อง "ดี" หรือ "เลว" ที่มนุษย์เรามีระดับแตกต่างกันเท่านั้น มนุษย์ยังมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีที่สิ้นสุด สำหรับความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ควรเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีดังนี้

1. รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง (Appearance) มนุษย์ย่อมเลือกเกิดไม่ได้ แล้วแต่บุญทำกรรมแต่ง บางคนสูง บางคนต่ำ บางคนปานกลาง บางคนขาว บางคนหน้าตาดี บางคนขี้ริ้วขี้เหร่ บางคนสวย บางคนท่าทางสง่างาม บางคนพิการ แต่เขาก็เป็นมนุษย์ที่มีสิทธิเสรีภาพและความเป็นคนเสมอภาคกันหมด ในการติดต่อสัมพันธ์เราจะต้องไม่มีอคติในเรื่องรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง

2. อารมณ์ (Emotion) มนุษย์มีอารมณ์แตกต่างกัน บางคนอารมณ์เย็น บางคนอารมณ์ร้อน บางคนโมโหฉุนเฉียวง่าย เวลาที่เกิดความไม่พอใจมนุษย์จึงมีการแสดงออกต่างกัน ทำให้บุคลิกแตกต่างกัน ซึ่งเราควรทำความเข้าใจในเรื่องอารมณ์ของบุคคลที่เราติดต่อสัมพันธ์และตอบสนองให้สอดคล้องกับลักษณะของแต่ละคน

3. นิสัย (Habit) นิสัยของมนุษย์ก็แตกต่างกัน บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนนิสัยใจคอโหดร้าย ไว้ใจไม่ได้ คดโกง ฯลฯ

4. ทัศนคติ (Attitude) หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ จะแตกต่างกันเป็นรายบุคคล หรือเป็นหมู่เป็นเหล่า

5. พฤติกรรม (Behavior) ได้แก่การแสดงออก ท่าทาง การกระทำต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีลักษณะแตกต่างกันสุดจะพรรณา

6. ความถนัด (Aptitude) มนุษย์เกิดมามีความถนัดตามธรรมชาติที่ติดตัวมาต่างกัน ถ้าเขาได้ทำงานที่เขาถนัดจะทำได้มาก ทำได้ดี ผลงานดี ขวัญการทำงานดี แต่ถ้าให้คนทำงานในสิ่งที่ตนเองไม่ถนัด นอกจากจะทำไม่ได้หรือทำได้แต่ไม่ดี ผลงานเสีย หนักใจ เกิดความวิตกกังวล และขวัญเสีย

7. ความสามารถ (Ability) มนุษย์เรามีความสามารถแตกต่างกัน เช่นด้านร่างกายแข็งแรงไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักตรากตรำได้มากกว่าคนที่อ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง อาจจะมีความสามารถในงานที่ต้องใช้แรงงานมากกว่า ผู้หญิงอาจจะมีความสามารถในการทำงานที่ละเอียดอ่อนได้ดีกว่าผู้ชาย

8. สุขภาพ (Health) มนุษย์ย่อมมีสุขภาพแข็งแรงอ่อนแอไม่เท่ากัน บางคนผอมแห้งแรงน้อย บางคนมีโรคประจำตัวไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ดังเช่นคนอื่น ๆ บางคนก็แข็งแรงทำงานได้ทุกอย่าง

9. รสนิยม (Taste) มนุษย์มีรสนิยมต่างกัน ไม่เหมือนกัน นานาจิตตัง ฉะนั้นอย่าดูหมิ่นเหยียดหยาม เยาะเย้ย ถากถาง ตำหนิติเตียน เพราะคนเรานั้น มีพื้นฐานต่างกัน อย่าดูถูกกัน เราต้องเคารพสิทธิอันชอบธรรมที่จะชอบหรือไม่ชอบอะไรก็ได้

10. การเข้าสังคม (Social) เนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถอยู่ได้โดยลำพังต้องอาศัยซึ่งกันและกันในการดำรงชีวิต มนุษย์จึงต้องมาอยู่รวมกันเป็นสังคม และสร้างกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติสิ่งที่ยึดเหนี่ยวแตกต่างกัน

ในทางพุทธศาสนาก็ได้จำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลออกเป็น 6 ประเภท ด้วยกันคือ

1. ราคจริต คนประเภทนี้รักสวยรักงาม เกลียดสิ่งเศร้าโศก จะทำอะไรก็ทำไปตามอำนาจของความสวยงามเป็นใหญ่ อ่อนไหวง่าย เป็นต้น

2. โทสจริต คนประเภทนี้ใจร้อน ใจเร็ว ตัดสินใจรวดเร็ว ทำอะไรผิดพลาดได้ง่าย เกลียดความเงียบเหงา ความอ่อนแอ ชอบบู๊ เป็นต้น

3. โมหจริต คนประเภทนี้มีความมัวเมาในเรื่องต่าง ๆ เขลา เฉื่อยชา ไม่เฉลียวฉลาด ทำอะไรไม่เอาจริงเอาจัง ใจลอย นั่งหลับเวลาประชุม ไม่ชอบนึกคิดอะไรด้วยตนเอง เป็นต้น

4. ศรัทธาจริต คนประเภทนี้ชอบบูชาความเชื่อ เชื่ออย่างจริง ๆ จัง ๆ เชื่อหมอดู เครื่องรางของขลัง พวกนี้จะไม่ชอบให้ใครมาค้านความเชื่อของเขา

5. วิตกจริต คนประเภทนี้ เป็นคนเจ้าความคิด คิดแล้วกังวลมาก เรื่องเล็กคิดเป็นเรื่องใหญ่ จู้จี้ ร่ำไร ตัดสินใจช้า ไม่กล้าตกลงใจ จึงไม่มีลักษณะเป็นหัวหน้าที่ดี กลัวทุกเรื่อง ไม่กล้าเสี่ยง

6. พุทธิจริต คนประเภทนี้ เป็นคนฉลาด ใช้เหตุผล และชอบหาความรู้ ชอบค้นคว้าหาข้อเท็จแบบนักวิชาการทั้งหลาย คนประเภทนี้ ชอบที่จะค้นคว้าศึกษาขบคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นต้น

เมื่อเราได้ทราบว่ามนุษย์นั้นแตกต่างกัน ไม่เหมือนกัน ในแง่ของมนุษยสัมพันธ์เราจะไม่ปล่อยให้ความแตกต่างเหล่านี้เป็นเครื่องกีดขวางความสัมพันธ์ ทำให้เราเกิดอคติ ทำให้เราเกิดอารมณ์ขัดแย้งในความไม่เหมือนเรา หรือขัดกับเรา สิ่งที่ควรปฏิบัติคือพยายามเข้าใจผู้อื่น ให้อภัย ปรับตัวเราให้เข้ากับเขา คล้อยตามเขาบ้างในบางสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในเชิงบวก มีทัศนคติที่ดีต่อคนทั่วไป คิดเสมอว่าเขาเป็นเพื่อนร่วมโลกกับเรา ธรรมชาติของเขาเป็นอย่างนั้นเอง เขามีฐานะและเกียรติของความเป็นคนเท่ากับเรา แต่เราอย่าเป็นคนระแวง อย่าวางตัวเหนือคนอื่นแม้ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้น้อย เห็นใจเขา เอาใจเขามาใส่ใจเรา ทบทวนดูว่าหากเราเป็นเขาอยู่ในสถานการณ์อย่างเขาจะทำอย่างนั้นหรือไม่ คิดเสมอว่า การกระทำของทุก ๆ คนมีสาเหตุ พยายามคิดถึงสาเหตุนั้น ๆ แล้ว จะทำให้เราไม่เกิดความขัดแย้ง และสามารถปฏิบัติต่อทุกคนอย่างมีค่าเท่าเทียมกันซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นดีขึ้น

ข้อสนเทศเรื่อง ทัศนคติที่เหมาะสมต่อมนุษย์

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกเกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่นและมองบุคคลอื่นอย่างมีคุณค่า
2. เพื่อให้สมาชิกยอมรับในคุณค่า ความสามารถและความดีงามของบุคคลอื่น

เนื้อหา

เป้าหมายของการมีมนุษยสัมพันธ์ คือการสร้างสรรค์ภาวะที่เป็นสุขให้แก่ตนเองและผู้อื่น ซึ่งการกระทำเช่นนี้จำเป็นจะต้องมีพื้นฐานประการแรกมาจากการมีทัศนคติที่เหมาะสมต่อผู้อื่นซึ่งจะทำให้การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเกิดความงอกงามทางจิตใจ โดยจะต้องเริ่มจากการให้การยอมรับนับถือในความเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า มีเหตุผล มีความสามารถ มีความรับผิดชอบและมีอิสรภาพในการตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง สำหรับทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของการยอมรับตนเองและผู้อื่นสามารถจำแนกได้ 4 แบบ คือ

1. ฉันไม่ดี คุณดี (I'm not O.K., You're O.K.) หมายถึง บุคคลที่มีทัศนะแบบนี้จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มีความสามารถ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เขารู้สึกซึมเศร้าท้อแท้ พยายามเก็บตัวอยู่อย่างโดดเดี่ยว และอาจจะนำไปสู่การทำอัตวินิบาตกรรมได้

2. ฉันไม่ดี คุณก็ไม่ดี (I'm not O.K., You're not O.K.) หมายถึง ผู้ที่หมดอาลัยตายอยากในการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าทั้งตนเองและผู้อื่นไม่มีคุณค่า บุคคลที่มีทัศนะแบบนี้จะแยกตัวออกจากความสัมพันธ์ทุกชนิด แม้ว่าจะมีผู้อื่นให้การยอมรับหรือสนับสนุนก็จะปฏิเสธ เพราะเขาคิดว่าผู้อื่น "ก็ไม่ดี" เช่นกัน

3. ฉันดี คุณไม่ดี (I'm O.K., You're not O.K.) หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกว่าตนเองมีความดี ความสามารถ มีคุณค่าเหนือกว่าผู้อื่น บุคคลลักษณะนี้มักจะชอบยกตนข่มท่าน ตำหนิประณามหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอยู่เสมอ

4. ฉันดี คุณก็ดี (I'm O.K., You're O.K.) หมายถึง บุคคลที่มีทัศนะเหมาะสมทั้งต่อตนเองและผู้อื่น บุคคลเหล่านี้จะมองเห็นคุณค่าและความสามารถทั้งของตนและของผู้อื่น เขามีการยอมรับตนเอง ในขณะเดียวกันก็ให้การยอมรับแก่ผู้อื่น ในการสัมพันธ์กับผู้อื่นเขาจะรู้จักการให้และรับความรักและสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดกับผู้อื่นได้

ทัศนต่อมนุษย์ในแบบ "ฉันดี คุณก็ดี" เป็นทัศนะที่จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้งอกงามดังคำกล่าวที่ว่า

"การเป็นเพื่อนนั้น เราควรเชื่อในความดีและพลังงานอันยิ่งใหญ่ซึ่งแฝงเร้นอยู่ในมนุษย์ทุกคน เราควรปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยความใจกว้าง และมองเขาด้วยทัศนะที่ดี...การเป็นเพื่อนนั้น เราควรเป็นตัวของตัวเอง เราควรเลิกการเสแสร้งและความผิวเผินไม่จริงใจ เราควรพบและกลมกลืนกับผู้อื่นด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน"

นอกจากการมีทัศนะที่ให้การยอมรับในคุณค่าของมนุษย์แล้ว การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียังต้องครอบคลุมถึงการให้อิสระ ไม่เข้าครอบครองชีวิตของอีกฝ่ายหนึ่ง ให้แต่ละคนมีชีวิตเป็นตัวเขาตัวเอง ตามคำกล่าวที่ว่า

"จงเติมถ้วยของกันและกัน แต่อย่าดื่มจากถ้วยเดียวกัน
จงให้ขนมปังแก่กัน แต่อย่ากัดกินจากก้อนเดียวกัน
จงร้องและเริงรำด้วยกันและจงมีความบันเทิง แต่ขอให้แต่ละคนได้มีโอกาสอยู่โดดเดี่ยว
ดังเช่น สายพิณนั้น ต่างอยู่โดดเดี่ยว แต่ว่าสั่นสะเทือนด้วยทำนองดนตรีเดียวกัน
จงมอบดวงใจ แต่มิใช่ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง
เพราะหัตถ์แห่งชีวิตอมตะเท่านั้น ที่จะรับดวงใจของเธอไว้ได้
และจงยืนอยู่ด้วยกัน แต่ว่าอย่าใกล้กันนัก
เพราะว่าเสาของวิหารนั้น ก็ยืนอยู่ห่างกัน
และต้นโพธิ์ ต้นไทร ก็ไม่อาจเจริญเติบโตใต้ร่มเงาของกันได้"

(ระวี ภาวิไล)

กล่าวโดยสรุป การมีทัศนคติที่เหมาะสมต่อมนุษย์ คือการมองเห็นและยอมรับในคุณค่า ความสามารถ และความดีงาม ทั้งของตนเองและผู้อื่น การให้แต่ละบุคคลได้แสดงความเป็นตัวเองออกมาอย่างอิสระและการไม่ทำลายหรือเข้าครอบครองอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ในทางตรงข้ามควรส่งเสริมสนับสนุนให้แต่ละคนได้เติบโตงอกงาม และพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของแต่ละบุคคล

ข้อสนเทศ เรื่อง ความขัดแย้ง

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้ทราบสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง

เนื้อหา

คนเราทุกคนต้องมีโอกาสที่จะร่วมงานกับผู้อื่น การมีความสัมพันธ์ในการทำงานที่ปราศจากความขัดแย้ง ย่อมทำให้เกิดความราบรื่น ทุกคนที่ทำงานร่วมกันจะเกิดความสบายใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าถ้าการทำงานร่วมกันแล้วเกิดความขัดแย้งจะเป็นสิ่งเลวร้าย ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และมีผลในการสร้างสรรค์การทำงานของส่วนรวมถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ซึ่งจะมีส่วนสนับสนุนต่อการพัฒนาหลายประการ

นักจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์พบว่า มนุษย์มีความขัดแย้งอยู่ตลอดเวลาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งเป็นความไม่ตรงต่ออารมณ์ การยอมรับ ทรรศนะความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลไม่สามารถเสียสละให้กันและกันได้ ความขัดแย้งเกิดจากอำนาจการตัดสินใจของแต่ละคน ซึ่งมีพื้นฐานประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป บางครั้งมนุษย์ก็เกิดความขัดแย้งในทางความคิดของตนเอง เช่น ความขัดแย้งที่ต้องเลือก เช่นต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่งระหว่างนาฬิกากับวิทยุ เพราะมีเงินจำกัด เป็นต้น มนุษย์จึงมีความขัดแย้งต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ในเมื่อมนุษย์ทุกคนมีความขัดแย้งในตัวเองแล้ว เมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกันและมีความสัมพันธ์กันจึงเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล รวมทั้งความขัดแย้งของคนในองค์การ ความขัดแย้งระหว่างองค์การ ซึ่งเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เพียงแต่จะทำอย่างไรที่จะผ่อนหนักเป็นเบา หรือจะใช้ความขัดแย้งเป็นพลังผลักดันให้เกิดประโยชน์

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านพื้นฐานความรู้ ระดับการศึกษา ทัศนคติ อุดมการณ์ บุคลิกภาพ ฯลฯ ในการทำงานร่วมกันต่างคนต่างก็มีแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากความแตกต่างเหล่านี้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งโดยตรง 2 ประการคือ

1. ความขัดแย้งด้านความคิดเห็น (Conflict of idea) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างกันในด้านความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ความเชื่อ ความคิดเห็นส่วนตัวและอารมณ์ของบุคคล แต่ควรตระหนักว่าการขัดแย้งทางความคิดนั้นจะต้องเกิดขึ้นเสมอและเป็นการแสดงให้เห็นวิธีพิจารณาแก้ปัญหา โดยใช้กลุ่ม ความขัดแย้งด้านความคิดเห็นนี้มีโอกาสที่จะใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้

2. ความขัดแย้งในผลประโยชน์ ((Conflict of interest) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการของบุคคลในเรื่อง ค่านิยม เป้าหมาย ความต้องการ การแก่งแย่งในเรื่องอำนาจ เงิน อิทธิพล เวลา ตำแหน่ง การแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันระหว่างสมาชิกในองค์การ การรบกวนป้องกัน ขัดขวางไม่ให้อีกกิจกรรมหนึ่งบังเกิดผลเกิดจากคู่กรณีพยายามแข่งขันกัน ทรัพยากรมีจำนวนจำกัดไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั่วถึง ความขัดแย้งในผลประโยชน์นี้เป็นสิ่งที่มีค่าต่อกลุ่มน้อยกว่าความขัดแย้งด้านความคิดเห็น

สัมพันธภาพทุก ๆ แบบจะต้องมีความขัดแย้งเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งเสมอ ความขัดแย้งมิใช่สิ่งที่ทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ความล้มเหลวในการจัดการแก้ไขความขัดแย้งต่างหากเป็นสิ่งที่ทำลายความสัมพันธ์ การแก้ไขความขัดแย้งที่ได้ผลจะนำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดอบอุ่น โดยทั่วไปแล้วการแก้ไขความขัดแย้งมีหลักการ 3 วิธีการคือ

1. ฝ่ายหนึ่งชนะ ฝ่ายหนึ่งแพ้ (The win / lose strategy) วิธีการนี้เป็นการแก้ไขความขัดแย้งโดยการให้ฝ่ายหนึ่งชนะอีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่าวิธีการนี้อาจจะแก้ไขปัญหาได้ระยะสั้น แต่ก็มิได้ขจัดสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง และเมื่อมีฝ่ายหนึ่งชนะฝ่ายหนึ่งแพ้ ผู้แพ้ก็มักจะรู้สึกขมขื่นใจ ซึ่งเท่ากับเป็นการเพาะให้เกิดปัญหาขึ้นใหม่ในอนาคต

2. แพ้ทั้งสองฝ่าย (The lose / lose strategy) วิธีการนี้เป็นการแก้ไขปัญหาโดยการทำให้ทั้งสองฝ่ายสูญเสียบางสิ่งบางอย่างไป เช่นเดียวกับวิธีแรก วิธีการแก้ไขแบบนี้ มิได้

ขจัดสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง แต่มักจะใช้กับปัญหาที่เร่งด่วนเฉพาะหน้าเท่านั้น และไม่ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคู่แข่งขัน

3. ชนะทั้งสองฝ่าย (The win / win strategy) วิธีการนี้เป็นการแก้ไขปัญหาโดยการทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุถึงข้อตกลงร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้ทั้งสองฝ่ายมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และยังเป็นการขจัดปัญหาทิ้งด้วย

กระบวนการแก้ไขปัญหา ซึ่งใช้ในการแก้ไขความขัดแย้งแบบชนะทั้งสองฝ่าย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ระบุปัญหา เป็นการระบุว่าความขัดแย้งนั้นคืออะไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย

2. วินิจฉัยสาเหตุ คือ การทำความเข้าใจว่าสิ่งใดที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

3. ค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้ เป็นการช่วยกันระดมสมองเพื่อค้นหาคำตอบต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นทางออกของปัญหา

4. ตัดสินใจเลือกข้อตกลงที่เห็นชอบร่วมกัน โดยพิจารณาผลกระทบของข้อตกลงนั้นด้วย

5. กระทำตามข้อตกลง

6. ประเมินผล หากข้อตกลงไม่ได้ผล หรือปฏิบัติไม่ได้ผล ทั้งสองฝ่ายจะต้องย้อนกลับไปสู่ขั้นตอนที่หนึ่งใหม่

การแก้ไขความขัดแย้งเพื่อให้เกิดประโยชน์จะต้องอาศัยเหตุผลและความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ อีกประการหนึ่งคือการยอมรับสิทธิของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่นเดียวกับฝ่ายตน การแก้ไขความขัดแย้งให้ได้ผลควรมีเงื่อนไขต่าง ๆ ช่วยประกอบการแก้ไขดังนี้

1. เลือกเวลาและโอกาสที่เหมาะสมทั้งสองฝ่าย

2. ต้องจับประเด็นและสาเหตุของความขัดแย้งให้ถูก แล้วว่ากันเฉพาะประเด็นปัญหา อย่าเอาเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปเป็นข้ออ้างให้เกิดปัญหา

3. ใช้ขั้นเชิงในการแก้ปัญหา อย่าให้เห็นว่าการแก้ไขนั้นเป็นการเอาแพ้เอาชนะกัน แต่สร้างภาพพจน์ให้เห็นว่าการบรรลุถึงข้อตกลงนั้นเป็นความสำเร็จและชัยชนะของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน

4. การประเมินคุณค่าต้องยึดเหตุผลและหลักการมากกว่าการคำนึงถึงอำนาจ ฐานะ ตำแหน่งของบุคคลผู้เสนอความเห็นโต้แย้ง อันจะเสียความยุติธรรมและถูกต้อง

5. ควบคุมบรรยากาศ อย่าให้การขัดแย้งนั้นเกิดความตึงเครียด

ข้อสนเทศ เรื่อง การให้ - การรับ

<u>จุดมุ่งหมาย</u>

1. เพื่อให้สมาชิกเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้ - การรับ
2. เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบแนวทางในการแสดงพฤติกรรมของการให้ - การรับที่เหมาะสม

<u>เนื้อหา</u>

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้เติบโตงอกงามขึ้นบนดุลยภาพระหว่างการให้ - การรับและจะเหี่ยวเฉาลงเมื่อเอนเอียงไปด้านใดด้านหนึ่งมากไป

การถนอมความสัมพันธ์อันนี้ไว้ ผู้สนทนาทั้งสองฝ่ายจึงต้องให้และรับซึ่งกันและกัน หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขาดลักษณะเช่นนี้ไปเสียแล้วก็ไม่อาจเรียกหาชดเชยจากอีกฝ่ายหนึ่งได้

<u>กระแสแห่งการให้และการรับ</u>

หากการให้และการรับมีความสมดุลย์มากเท่าไร ความสัมพันธ์ของคู่สนทนาก็จะยิ่งงอกงามและราบรื่นมากขึ้นเท่านั้น ส่วนบุคคลที่ปฏิเสธความต้องการของผู้อื่น ก็มีแต่จะได้รับการปฏิเสธคืนไปเช่นกัน

ดุลยภาพระหว่างการให้และการรับเป็นสาระที่มีความสำคัญอย่างแท้จริง คนผู้หนึ่งอาจจะมีความร่ำรวยทางวัตถุและความสำราญรื่นรมย์ต่าง ๆ นานา ด้วยการรับจากผู้อื่น แต่คนนั้นไม่อาจจะรักษาความสัมพันธ์ของตนเองกับผู้อื่นได้หากปราศจากการให้เป็นการตอบแทน เพราะเป็นหลักการพื้นฐานที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นล้วนมุ่งไปในทิศทางที่ต้องการสนองความพอใจส่วนตน ถ้าความสัมพันธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจแสียแล้ว ก็จะถูกโยนทิ้ง

มนุษย์ต้องการอะไรจากกันและกัน

นอกจากวัตถุและผลประโยชน์ที่มนุษย์แลกเปลี่ยนกันแล้ว มนุษย์ยังต้องการความรัก การคล้อยตาม กำลังใจ คำยกย่องชมเชย ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจกับการตอบรับและการยอมรับต่อจุดอ่อนของกันและกัน ในขณะเดียวกันมนุษย์ก็ต้องการนิยมนับถือในจุดดีของตนเอง

ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองโดยส่วนใหญ่ก็ด้วยการพูดคุยสนทนาและแม้ว่าการสนทนากันในบางครั้งจะไม่เกี่ยวข้องหรือสนองตอบต่อความต้องการนี้โดยตรง ความต้องการเหล่านี้ก็มักจะแทรกแซงเสนอหน้าเข้ามาโดยไม่ได้รับเชิญ

การให้และการรับ จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องไม่ขาดสายในการสนทนาทุกครั้งและความสัมพันธ์ของคนเราก็จะได้รับการค้ำจุนบำรุงกำลังต่อไปด้วยกระแสแห่งการให้และการรับเช่นนี้ตลอดไป แต่หากมีการให้หรือการรับ ไหลอยู่เพียงกระแสเดียว สัมพันธภาพก็จะเสื่อมถอยลงชั่วขณะ ไฟแห่งการสนทนาจะเริ่มส่องแสงหริบหรี่และมอดดับลงในที่สุด นั่นหมายถึง การไม่มีพลังใด ๆ อีกแล้วที่จะทำให้ความสนใจต่อกันลุกโพลงขึ้นมาอีก

คำว่า "ให้" หมายถึง การสละบางสิ่งบางอย่างเพื่อประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่ง มิได้หมายถึงทิศทางของการแลกเปลี่ยนกัน การให้เพื่อประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งโดยทั่วไปจะเกี่ยวโยงกับการเสียสละพลังงาน เวลา หรือสิ่งอื่น ๆ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาของอีกฝ่ายหนึ่ง การให้ที่แท้จริงจึงมีความหมายบ่งบอกโดยนัยว่า ผู้ให้มีความตระหนักว่าอีกฝ่ายหนึ่งก็เป็นมนุษย์ที่มีจิตใจคนหนึ่ง ไม่ใช่วัตถุหรือสิ่งที่ตนจะระบายออกมาและอีกฝ่ายหนึ่งฉกฉวยเอาไปแต่ฝ่ายเดียว การให้ยังแสดงถึงการยอมรับนับถือในผลประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นการให้จึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรัก

คนเราส่วนมากมีความต้องการ ความอยาก ความปรารถนา ซึ่งคอยกดดันให้แสวงหาการตอบสนองจากผู้อื่นเสมอ เพราะฉะนั้นโอกาสที่เราจะให้ผู้อื่นจึงมีอยู่เสมอ เช่น มีอยู่หลายสิ่งหลายอย่างที่คนเราต้องการจะเรียนรู้ และบุคคลก็สามารถใช้โอกาสให้ความรู้แก่ผู้อื่นได้ นอกจากนี้คนเราก็ยังต้องการที่จะเสริมภาพพจน์ของตนให้เด่นชัดขึ้น พวกเขาอยากมีความรู้สึกว่าตนเองฉลาด หน้าตาดี จิตใจงาม มีเหตุผลและเป็นคนที่มีค่าในโลกนี้ บ่อยครั้งเหลือเกินที่พวกเขามองหาคนอื่นเพื่อให้คนผู้นั้นพูดให้เขาเกิดความมั่นใจเสมือนหนึ่งว่า คนผู้นั้นเป็นกระจกเงาซึ่งพวกเขาใช้ในการประเมินว่าคนเหล่านั้นยอมรับเขาแค่ไหน

คนเราต้องการระบายความรู้สึกของตนเองออกมา
พวกเขาต้องการใครสักคน นั่งฟังเขาเพื่อความเข้าใจ
คนผู้ซึ่งจะพูดปลอบใจเมื่อเขารู้สึกกังวลใจ
คนผู้ซึ่งเป็นที่ระบายความโกรธของเขา
คนผู้ซึ่งให้การยอมรับและให้อภัยต่อความรู้สึกของเขา
คนผู้ซึ่งเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ระทมของเขา
และคนผู้ซึ่งจะมาร่วมปิติยินดีต่อเขา

การให้ในการสนทนา เป็นเสมือนสิ่งที่จะร้อยรัดให้ทั้งคู่ได้เข้ามาประสานกันและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่อบอุ่น งดงาม แม้ว่าการให้ในการสนทนาจะมีค่าทางวัตถุน้อย แต่มันกลับเป็นสิ่งที่มีค่าทางจิตใจมากเพราะมันแสดงถึงความเอาใจใส่ ความกังวล ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจของคน ๆ หนึ่ง และโดยทั่วไปแล้วมันได้สนองตอบความหิวกระหายลึก ๆ ของคนได้มากกว่าสิ่งที่เป็นวัตถุทั้งหลาย ในการสนทนานั้นเราสามารถ "ให้" และ "รับ" ทั้งในขณะที่เราพูดหรือฟังอยู่ การให้และการรับแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การให้โดยการพูด การให้โดยการฟัง การรับโดยการพูด การรับโดยการฟัง

<u>การให้โดยการพูด</u>

วิธีการ 3 ประการที่เราสามารถให้โดยการพูดก็คือ

1. การให้ความรู้ หมายถึง การให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลทุกชนิด การติเพื่อก่อ การร่วมเปิดเผยประสบการณ์ส่วนตัว การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์

2. การให้ความสนุกสนาน รวมถึงการเล่าเรื่องโจ๊ก หรือเรื่องที่ให้ความเพลิดเพลินตื่นเต้นและปัญหาปริศนาที่ให้เขาต้องขบคิด หรือเกิดความงงงวย

3. การให้ในลักษณะการตอบสนองต่อความต้องการทางอารมณ์ โดยให้คำชมเชย กล่าวถ้อยคำที่สร้างความเชื่อมั่นแก่เขา แสดงความเห็นอกเห็นใจ หรือให้ข้อสังเกตอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจ

ตัวอย่างเช่น

เมื่อเราได้ร่วมแสดงความรู้สึกส่วนตัวกับใครสักคน ไม่เพียงแต่เราจะได้บอกถึงปฏิกริยาของเราเท่านั้น เรายังได้บอกเขาโดยนัยว่าเราเชื่อมั่นในตัวเขา เราจึงเต็มใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวให้เขาฟัง ในทำนองเดียวกันเมื่อเราเล่าเรื่องตลก ไม่เพียงแต่เราจะได้ให้ความสนุกสนานโดยตรงเท่านั้น เรายังได้บอกโดยนัยว่า เราแคร์ในตัวเขา เราจึงอุตสาห์เสียเวลาพยายามทำให้เขารู้สึกเพลิดเพลินใจ

การให้โดยการฟัง

สำหรับบางคนซึ่งต้องการผู้รับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของเขา ความสนใจที่เราให้แก่เขาก็เป็นเสมือนของขวัญที่ล้ำค่า ในขณะที่เป็นผู้ฟังนอกจากจะเป็นผู้รับข้อมูลจากเขาแล้ว บ่อยครั้งเรายังเป็นเครื่องมือซึ่งทำให้ความคิดของเขาได้ตกผลึกและช่วยระบายความรู้สึกของเขาออกมาด้วย

การรับโดยการพูด

การรับโดยการพูดเป็นด้านกลับของการให้โดยการฟัง เมื่อเราพูดเพื่อระบายความรู้สึกที่อัดอั้นอยู่ภายในใจ เรากำลังใช้เวลาและความสนใจของผู้ฟังไปเพื่อทำให้ตัวเราเองรู้สึกสบายใจ โดยทั่วไปแล้วเขาไม่ได้รับอะไรจากเรา หรือถ้าหากเขาได้รับ มันก็มิใช่เพราะความตั้งใจของเขา เมื่อเราใช้ผู้อื่นเป็นเสมือนเครื่องมือระบายความรู้สึกของเรา เราก็ได้ให้บางอย่างแก่เขา กล่าวคือ เราได้ให้ความเคารพนับถือแก่เขา โดยการให้เขาร่วมรับรู้ความรู้สึกของเรา และทำให้เขารู้ว่า เรามีความเชื่อมั่นในตัวเขา เราได้บอกโดยนัยว่าเราไว้วางใจในตัวเขา พอที่จะเปิดเผยตัวเองให้เขาฟัง

การรับโดยการฟัง

การรับโดยการฟังเป็นด้านกลับของการให้โดยการพูด เมื่อเรารับฟังข้อมูล คำแนะนำ คำปลอบใจ และคำให้กำลังใจ เรากำลังรับจากเขา ไม่ว่าจะเป็นความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์

หรือคำพูดที่ให้ความรู้สึกที่ดีก็ตาม และในขณะที่ผู้พูดอาจจะภูมิใจกับความสนใจที่จะรับฟังของเรา เขาก็อาจจะเริ่มรู้สึกไม่พอใจหากเราไม่พูดอะไรตอบกลับไปเลย ในการรับฟังด้วยความตั้งใจเป็นวิธีการที่มีความสำคัญในการทนุถนอมความตั้งใจดีของผู้อื่น แต่การเป็นผู้ฟังอย่างเดียว มันก็อาจจะทำให้ผู้พูดรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดแรงไปได้เหมือนกันเพราะเราปล่อยให้เขาพูดอยู่ข้างเดียว

การสนทนาเป็นการร่วมมือพึ่งพาซึ่งกันและกัน แต่ละฝ่ายต่างแบ่งกันอย่างยุติธรรม แต่ในบางครั้งฝ่ายหนึ่งอาจจะเป็นฝ่ายรับส่วนแบ่งมากกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ทั้งคู่ก็มีความพอใจเช่นกัน เพราะว่าฝ่ายหนึ่งอาจจะต้องการให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่ง อย่างไรก็ตามในบางครั้งอาจจะมีการแข่งขันช่วงชิงกัน โดยต่างฝ่ายต่างพยายามควบคุมการสนทนาให้เป็นประโยชน์แก่ตนเองมากที่สุด อาจจะเป็นผู้ซึ่งต้องการใช้เวลานั้นเพื่อระบายความทุกข์ของตน อาจจะมีการแข่งขันกันเรียกร้องความเห็นใจอีกฝ่ายหนึ่ง การต่อสู้เพื่อควบคุมการสนทนาไว้ในอำนาจของตนอาจจะออกมาในรูปของการขัดจังหวะการพูด การเปลี่ยนเรื่องพูด ตอบคำถามด้วยการตั้งคำถามกลับ หรือพูดยาว ๆ นาน ๆ เข้าไว้ การต่อสู้กันเพื่อให้การสนทนาเป็นไปตามใจตน ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต่างฝ่ายต่างต้องขุ่นเคืองซึ่งกันและกัน เพราะต่างก็ต้องการเป็นฝ่ายรับทั้งหมด แต่ไม่มีใครที่ได้รับทั้งหมด

คนจำนวนมากมีความสุขในการให้ผู้อื่น ส่วนหนึ่งในการให้นั้นก็เพราะเขาคาดหวังจะได้บางสิ่งบางอย่างตอบแทนกลับคืน หรือเป็นเพราะตระหนักว่าการให้เป็นสิ่งจำเป็นในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ดังนั้นในการสนทนา คนผู้ซึ่งมีความสุขในการให้จึงกระทำไปอย่างธรรมชาติ ส่วนคนที่ไม่มีความสุขในการให้ก็จะกระทำไปด้วยสถานการณ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

แต่ก็เป็นสิ่งที่แน่นอนว่า คนเราย่อมมีการให้และการรับในระดับที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะให้แก่คนที่ตนเองชอบพอมากกว่าคนอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน ผู้รับอาจจะจำกัดขอบเขตของการรับของตนจากบุคคลพิเศษบางคน สรุปแล้วมีพลังอยู่ 2 ชนิด ที่มีอิทธิพลต่อการให้และการรับคือทัศนคติต่อบุคคลบางคนและแนวโน้มของการให้และการรับ

การรับที่ดี เป็นการให้ที่ดี ของผู้ให้ด้วยกัน

ข้อสนเทศเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื้อหา

เมื่อบุคคลรวมตัวกันเป็นกลุ่มและมีความสัมพันธ์กัน สิ่งจำเป็นที่จะรักษาความสัมพันธ์และความเป็นไปของกลุ่มก็คือการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม มนุษย์เรามีการสื่อสารแตกต่างกันไป การสื่อสารบางลักษณะก็ทำให้ความสัมพันธ์มีปัญหา และการสื่อสารบางลักษณะก็จะช่วยส่งเสริมให้ความสัมพันธ์ดีขึ้น บ่อยครั้งที่เราพบว่าเพราะการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่ชัดเจนทำให้บุคคลเกิดความไม่เข้าใจกัน ส่งผลเสียต่อการทำงานร่วมกัน ทำลายขวัญกำลังใจของเพื่อนผู้ร่วมงาน เราอาจสรุปความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ดังต่อไปนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหา ในการติดต่อสัมพันธ์กันทั้งในเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงานอาจจะเกิดอุปสรรคที่จะต้องดำเนินการแก้ไขเช่น เกิดความขัดแย้งทางความคิด การสื่อสารที่ชัดเจนจะช่วยคลี่คลายความขัดแย้งให้คลี่คลายไปได้โดยการนำเอาความคิดของแต่ละคนที่เสนอออกมาให้ทุกคนร่วมกันพิจารณาเหตุผลและเลือกแนวทางที่ทุกคนยอมรับว่าเป็นแนวทางที่ดีที่สุด

2. เป็นเครื่องมือในการแสดงความรู้สึก ทัศนคติ ความคิดเห็น ในกลุ่มจะมีบุคคลที่มีความแตกต่างกันในเรื่องความรู้สึก ทัศนคติ ความคิดเห็น มาอยู่รวมกัน การสื่อสารที่ดีมีความชัดเจนจะช่วยให้ทุกคนในกลุ่มทราบความต้องการของแต่ละคนเพื่อที่บุคคลอื่น ๆ จะได้หาทางตอบสนองความต้องการให้เป็นที่พึงพอใจต่อทุกฝ่ายมากที่สุด

3. เป็นเครื่องมือในการชักจูง เกลี้ยกล่อม ในบางครั้งที่การทำงานกลุ่มเกิดความขัดแย้งที่เกิดจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน การสื่อสารที่ดีจะสามารถโน้มน้าวให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความคล้อยตามและยอมเปลี่ยนความคิดเห็นหันมาคล้อยตามความคิดเห็นของผู้อื่นซึ่งจะเป็นการลดอุณหภูมิของความไม่เข้าใจกันให้เย็นลง

4. เป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูล การสื่อสารจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สมาชิกในกลุ่มจะต้องได้รับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติงาน เพื่อการตัดสินใจ ถ้าขาดข้อมูลอาจจะทำให้การทำงานหรือการตัดสินใจผิดพลาดได้

ในการเริ่มต้นพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ของบุคคลจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกันอยู่ทุกระยะ การติดต่อสื่อสารที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การติดต่อสื่อสารตามความมุ่งหมายนี้มีความหมายถึงการเคลื่อนไหวแบบสองทาง (Two - Way Movement) ของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทั้งผู้ให้ข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีโอกาสสื่อสารร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจในข่าวสารตรงกัน

การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร และข่าวสาร โดยผู้ส่งข่าวสารจะต้องกระทำดังต่อไปนี้

1. รู้จักผู้รับข่าวสารและส่งข่าวสารในระดับที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้
2. พูดหรือเขียนอย่างชัดเจนและกระชับ
3. แสดงให้เห็นถึงความปรารถนาอย่างแท้จริงที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้รับ
4. รับทราบความคิดเห็นย้อนกลับ (FEEDBACK) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับเข้าใจข่าวสารนั้นอย่างถูกต้อง

สำหรับผู้รับข่าวสารนั้น จำเป็นต้องมีความอดทนและความเอาใส่ใจต่อการรับข่าวสารและเพื่อให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผู้รับข่าวสารจะต้องกระทำดังต่อไปนี้

1. รู้จักผู้ส่งข่าวสาร
2. รับฟังด้วยความใส่ใจ หลีกเลี่ยงสิ่งที่จะหันเหความสนใจ
3. เปิดใจให้กว้าง
4. ถามคำถามและทำให้ข่าวสารที่ยังไม่เข้าใจเกิดความกระจ่างในทุก ๆ จุด

โดยทั่วไปรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การสนทนา 75% ในการพูดของคนเราเป็นการสนทนาเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์โดยไม่มีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะให้การพูดคุยนั้นดำเนินไปอย่างไร ซึ่งได้แก่การสนทนาวิสาสะเรื่องทั่วไป ๆ ในชีวิตประจำวัน หรืออาจเป็นการสนทนาในลักษณะที่เป็นทางการ มีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดมีการกำหนดเวลา

หยิบยกประเด็นอย่างเป็นกิจจะลักษณะ โดยทั่วไปการสนทนามักจะเป็นการพูดที่ปรากฏตัวต่อหน้ากัน และเป็นการพูดที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตและการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากที่สุด การสนทนาที่ดีจึงเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่นำมาซึ่งความสุขในชีวิตประจำวันและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

อย่างไรก็ตามไม่มีสิ่งที่เป็นกฎเกณฑ์หรือแบบแผนตายตัวในการทำให้เราเป็นผู้สนทนาที่ดี นอกจากจะต้องตั้งใจฝึกฝนดังข้อแนะนำบางประการต่อไปนี้

1. ให้ความสนใจ เราควรจะต้องให้ความสนใจต่อผู้ร่วมสนทนา มิฉะนั้นเขาก็มีปฏิกิริยาสนองตอบเช่นเดียวกับที่เรากระทำต่อเขา วิธีที่จะทำให้การสนทนาดำเนินไปด้วยดีก็คือ จะต้องให้ความสนใจต่อผู้ร่วมสนทนาของเราตลอดเวลาสนทนา

2. เป็นเรื่องที่น่าสนใจ นั้นก็คือเมื่อสนทนาในเรื่องใดเราต้องมีความสนใจและมีความรู้ในเรื่องนั้น ผู้สนทนาที่ดีต้องมีความรอบรู้กว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปในสังคม ทั้งเรื่องเศรษฐกิจ การเมืองตลอดจนเรื่องบันเทิงต่าง ๆ นักสนทนาที่ดีควรจะเป็นคนที่อ่านมากรู้มาก

3. มีความจริงใจ ในการสนทนาเราต้องมีความจริงใจไม่แสแสร้ง ไม่พูดเท็จ แล้วไมตรีจิตก็จะเกิดขึ้นจากการสนทนา พึงระลึกถึงคำกล่าวของอับราฮัม ลินคอล์น ที่ว่า "ท่านสามารถหลอกคนบางคนได้ทุกเวลา ท่านสามารถหลอกทุกคนได้บางเวลา แต่ท่านไม่สามารถหลอกตัวเองได้ทุกเวลา"

4. เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่มีการกระทำใดที่เป็นการเคารพคู่สนทนามากไปกว่าการฟังในสิ่งที่เขาพูด ฟังด้วยหู ตา ใจและความรู้สึกของเรา แล้วเราจะได้ประโยชน์ ได้ความรู้ ข่าวสาร ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่ตัวเราเอง

5. ไม่ขัดจังหวะ เราอาจทำให้ใคร ๆ โกรธได้ง่าย โดยขัดจังหวะเมื่อเขากำลังพูด อันเป็นการกระทำที่ไม่สมควร การขัดจังหวะควรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้พูดสร้างความเบื่อหน่ายให้กับผู้ฟังอย่างมากและถ้าเราคิดจะขัดจังหวะเขาก็พยายามให้ถูกกาละเทศะเท่าที่จะทำได้ เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดข้องหมองใจกัน

6. ไม่ยืดเยื้อ เมื่อเราสนทนาอย่าทำเหมือนว่านั้นเป็นโอกาสสุดท้ายของการพูด แล้วก็ผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว ไม่ยอมยุติเรื่องเอาเสียเลย เราลองนึกดูว่าถ้าเราต้องสนทนากับคนที่มีลักษณะเช่นนี้ เราจะรู้สึกอย่างไร ฉะนั้นเราไม่ควรพูดยืดเยื้อ

7. ไม่สร้างความขุ่นเคือง คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังโกรธเคือง ส่งผลให้ความรู้สึกของเขาที่มีต่อเราเป็นไปในทางลบ เขาจะโกรธและรังเกียจเรา การสงบปากสงบคำดีกว่าที่จะทำให้เกิดความรู้สึกขุ่นเคืองกัน

8. ไม่อวดรู้ บางคนทำตนเป็นผู้รู้ทุกสิ่งทุกอย่าง ไม่ว่าใครสนทนาเรื่องอะไร ถามอะไร ตอบได้หมด แสดงภูมิว่าเป็นผู้รู้ดีทุกอย่างและผูกขาดพูดเพียงคนเดียว ทำให้ผู้ร่วมสนทนารู้สึกกระอักกระอ่วนใจ ควรให้โอกาสผู้ร่วมสนทนาได้พูดคุยแสดงความคิดความรู้ของเขาในอัตราที่พอ ๆ กัน

9. สร้างการลงรอย การสนทนาที่ดีไม่ควรมีบรรยากาศเคร่งเครียด ซึ่งทำให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ควรมีลักษณะเป็นกันเอง ถึงแม้จะมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกันก็ควรใช้เหตุผลมาตัดสินไตร่ตรอง ไม่ใช้อารมณ์ ยึดเอาความคิดของตนเป็นใหญ่หรือความคิดของตนถูกเสมอไปถึงแม้ว่าความคิดเห็นของเราจะตกไปในครั้งนี้ เราก็สามารถเสนอข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในครั้งต่อ ๆ ไปได้

10. ไม่อายที่จะพูด ในวงสนทนาขนาดใหญ่ เราอาจเป็นบุคคลที่อยู่เบื้องหลังการสนทนาและฟังความเป็นไปในวงสนทนานั้น เราอาจจะสังเกตเห็นว่าในกลุ่มเล็ก ๆ (ประมาณ 4 - 5 คน) ง่ายแก่การสนทนามากกว่ากลุ่มใหญ่ ๆ (ประมาณ 10 คนหรือมากกว่านี้) การที่เราได้เป็นผู้พูดบ้างนั้นไม่ยากเลย สิ่งสำคัญก็คือเราต้องทำตัวให้เข้ากับการสนทนานั้น ๆ แบบฝึกหัดที่ดีก็คือคอยสังเกตผู้ที่พูดดีเขาพูดอย่างไร ใช้อากัปกิริยาต่าง ๆ กันอย่างไร แล้วเรารับเทคนิคเหล่านั้นมาใช้ประยุกต์ใช้กับตัวเราเอง

ทั้ง 10 ประการนี้เป็นแนวทางที่ควรจะได้ศึกษาและฝึกฝนเพื่อที่จะได้พัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้การพูดเป็นหลักให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ข้อสนเทศเรื่อง การไว้วางใจบุคคลอื่น

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้นิสิตเข้าใจและเห็นความสำคัญของการไว้วางใจบุคคลอื่น
2. เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้สึกไว้วางใจผู้อื่นมากขึ้น

เนื้อหา

มนุษย์เราจะมีความสัมพันธ์สนิทสนมกันได้ จะต้องมีพื้นฐานของความไว้วางใจเกิดขึ้นเสียก่อน ความไว้วางใจจะทำให้คนที่คบกันเกิดความอบอุ่นใจ กล้าแสดงความคิดเห็น ช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ในชีวิตประจำวันของเราก็มีลักษณะของความไว้วางใจอยู่มาก ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ เพราะในบางครั้งเราก็อาจจะไม่แน่ใจที่จะไว้วางใจ แต่เราก็มักจะมีความคิดที่จะเสี่ยงไว้วางใจว่าคงจะให้ผลดีที่คุ้มค่ากว่า เช่น เราต้องรับประทานอาหารนอกบ้าน เราก็ไม่รู้ว่าจะสะอาดพอหรือไม่ หรือเราต้องขึ้นรถประจำทาง เราก็ไม่รู้ว่าเขาจะพาเราไปถึงที่หมายหรือไม่ เหตุการณ์เช่นนี้คือการที่เราต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง และความเสี่ยงนี้ก็มีผลเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นด้วย เราไม่สามารถจะทำสิ่งนั้นได้ด้วยตัวคนเดียว ต้องอาศัยความไว้วางใจมาเป็นเครื่องตัดสินใจ แต่ถ้าสถานการณ์เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่จะไว้วางใจมากแค่ไหน ถ้าเราสามารถไว้วางใจได้ ความสัมพันธ์จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าเราไม่มีความมั่นใจหรือเสี่ยงแล้วไม่เกิดผลดี เราจะเกิดความรู้สึกอึดอัดไม่พึงพอใจมาก การไว้วางใจจึงเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์

การที่เราต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความไว้วางใจนั้น เพื่อที่จะได้มองเห็นถึงความสัมพันธ์และเข้าใจความหมายของความไว้วางใจมากขึ้น เราจะเห็นคุณค่าของความไว้วางใจและการเสี่ยงที่จะไว้วางใจผู้อื่น ในขณะที่เราต้องทำการสื่อสารและในขั้นแรกของการไว้วางใจนั้นคนส่วนใหญ่จะเสี่ยงไว้วางใจกับเรื่องเล็ก ๆ ที่ไม่ค่อยมีความสำคัญก่อน จากนั้นจึงจะค่อยไปสู่ความเสี่ยงที่สูงมากขึ้นไปตามลำดับ การมีความไว้วางใจนั้นจะต้องมีการพัฒนาเป็นขั้นตอน ไม่ใช่ไปสู่จุดสูงสุดเลยภายในครั้งเดียว

การมีประสบการณ์ในการที่จะสร้างความไว้วางใจ ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม ภูมิหลังของบุคคลอื่น และความจำเป็นอื่น ๆ หรือในกรณีที่ความไว้วางใจของเราถูกทำลายลงไปทั้ง ๆ ที่เราให้ความไว้วางใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความผิดหวัง ความระมัดระวังตนเองแก่ผู้ประสบอย่างมาก แต่ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม ย่อมมีผลที่จะสร้างเสริมประสบการณ์ในด้านความไว้วางใจได้ทั้งสิ้น

เมื่อมนุษย์ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความไว้วางนั้น เขาจะต้องเผชิญกับขั้นตอนของความไว้วางใจดังต่อไปนี้

1. เมื่อต้องอยู่ในลักษณะการต้องเลือกที่จะไว้วางใจคนอื่น ซึ่งอาจจะนำผลดีหรือผลร้ายมาให้ก็ได้

2. เมื่อผลดีหรือผลร้ายนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้อื่น

3. เราคาดว่าความทุกข์ทรมานที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลร้ายจะไม่สามารถเปรียบเทียบได้เลยกับการที่ได้รับผลดี

4. เรามีความรู้สึกมั่นใจว่า ผลที่เกิดขึ้นควรจะเป็นผลดี

ตัวอย่างเช่น เมื่อเราต้องออกจากบ้านไปทำงาน เราก็ต้องหาคนมาเฝ้าบ้าน ซึ่งเขาอาจจะเฝ้าไว้อย่างดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นจึงต้องขึ้นอยู่กับการกระทำของคนที่เฝ้าบ้าน ซึ่งอาจจะเป็นทางดีหรือไม่ดี ผลที่เกิดขึ้นคือผลดี ก็คือการที่บ้านของเราอยู่ในสภาพเดิม หรืออาจจะเป็นผลร้ายคือ ของโดนขโมยหมด หรืออาจร้ายแรงถึงไฟไหม้บ้าน ดังนั้นผลดีที่เกิดขึ้นจึงไม่สามารถเปรียบเทียบได้กับผลร้ายเลย อย่างไรก็ตาม เราก็เสี่ยงที่จะไว้วางใจฝากบ้านกับเขา เพราะคาดหมายว่า ผลที่เกิดขึ้นคือบ้านจะอยู่ในสภาพปกติ เป็นต้น

ความไว้วางใจจะถูกสร้างขึ้นถ้าเรามีความรู้สึกว่า เราจะได้รับการสนับสนุนและยอมรับซึ่งจะช่วยสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ต่อไปในบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย และจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจกันมากขึ้น ในบางครั้งความไว้วางใจก็อาจเกิดขึ้นจากการทำนายเหตุการณ์ต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า และคิดว่ามันจะเป็นไปเช่นนั้น อย่างไรก็ตามความไว้วางใจเป็นสิ่งที่สร้างได้ยากมาก แต่ง่ายต่อการทำลาย หากมีความสงสัยเพียงนิดเดียวความไว้วางใจที่เคยสะสมเอาไว้จะถูกทำลายไปหมดสิ้น และเป็นสิ่งที่ทุกคนควรจะได้ฝึกทักษะและมีประสบการณ์ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกันได้มาก

ข้อสนเทศเรื่อง การรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่น

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความสำคัญของการมีใจกว้างที่จะรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

เนื้อหา

คนเป็นจำนวนมากที่ดำเนินชีวิตอย่างไม่เฉลียวฉลาด ชอบโต้เถียง โต้แย้งกับทุก ๆ คน ในทุก ๆ เรื่องและทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสำคัญหรือไม่สำคัญ ทำให้ผู้สนทนาด้วยเบื่อหน่าย เกิดการชะงักงันในการสนทนา ไม่มีใครอยากร่วมวงสนทนาหรือสัมพันธ์ด้วย เป็นการสร้างศัตรู ความไม่พอใจ บุ่นเคืองใจ กระทั่งเกิดการขัดแย้งจนไม่มองหน้ากัน เลิกคบหาสมาคมกันในที่สุด

ความขัดแย้งที่สำคัญคือ ความขัดแย้งทางความคิดที่ลุกลามไปถึงความขัดแย้งทางความสัมพันธ์ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง หรือศึกษารู้มามากรวมทั้งผู้ที่ได้รับความสำเร็จในชีวิต มีฐานะมั่นคง มักจะมีจุดอ่อนที่ไม่ค่อยยอมรับนับถือหรือให้เกียรติยกย่องความคิดของผู้อื่น เห็นความคิดของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ใช้ไม่ได้ ไม่ยอมรับยอมฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สิ่งนี้เองเป็นต้นเหตุแห่งการขัดแย้ง บางครั้งถึงกับไม่มองหน้าหรือวิวาทด้วยคำพูด จนถึงการลงไม้ลงมือต่อกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความสนใจ เป็นการให้เกียรติและเห็นในคุณค่าก่อนในขั้นแรก แล้วจึงค่อย ๆ ชี้แจงทำความเข้าใจ ให้เขายอมรับเข้าใจถึงปัญหาและเหตุผลด้วยตัวเขาเอง ซึ่งเป็นการปูทางความสัมพันธ์ที่ดีกว่า

การฟังมีความสำคัญมากกว่าการได้ยิน การฟังอย่างมีประสิทธิภาพคือ การเลือกฟังหรือสนใจเรื่องที่เป็นสาระ มีประโยชน์ต่อตนเองและพฤติกรรมของตนเอง ได้ความรู้ ได้ประโยชน์ และเข้าใจตามความคิดของผู้พูด ข้อขัดแย้งต่าง ๆ มักเกิดจากการที่ไม่พยายามตั้งใจฟังหรือไม่พยายามที่จะทำความเข้าใจให้ดีว่าอีกฝ่ายหนึ่งต้องการพูดหรือหมายถึงอะไรนั่นเอง คือความพยายามจะขัดแย้งหรือยัดเยียดความคิดเห็นของตนเองให้ผู้อื่นเกิดพิพาทเป็นศัตรูตั้งแต่แรก

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ฝึกการฟังโดยการฝึกหัดใช้สมองในเรื่องที่ยาวและยากบ่อย ๆ

2. ฝึกให้ใจเย็น ฟังสิ่งที่แสลงหูหรือผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ของผู้พูดเป็นเรื่องธรรมดา อย่าให้เกิดความโกรธ หรือหงุดหงิด หากเกิดขึ้นก็พยายามดับลง

3. พยายามตั้งใจฟังจริง ๆ วิเคราะห์เหตุผลตามไป พยายามอย่าหลับขณะฟัง

4. ค้นหาสิ่งที่น่าสนใจ อย่าด่วนตัดสินใจว่า เรื่องที่ไม่น่าฟังไม่น่าสนใจ แล้วเกิดอารมณ์การทนฟังอาจจะได้ประโยชน์บางอย่างนำไปใช้ได้ อย่างน้อยการฟังทุกครั้งจะได้ความรู้เพิ่มขึ้นไม่มากก็น้อย ดีกว่าไม่ได้ฟังอะไรเลย

5. พยายามควบคุมจิตใจ สติอารมณ์ และฟังเรื่องที่บางครั้งอาจขัดแย้งกับความรู้สึกของตน ควบคุมอารมณ์อย่าให้เกิดการฉุนเฉียวจนเกินขนาดจนอยากโต้แย้งทันที การอดใจรอ เพื่อผู้พูดจบเสียก่อน หรือภายหลังเมื่อมีการเปิดโอกาสให้สอบถามหรือให้พูดในภายหลัง ควรถามในลักษณะสุภาพอย่าให้มีลักษณะโต้แย้งรุนแรง ต่อว่าต่อขาน

6. ค้นหาจุดหรือใจความของเรื่อง และพยายามแยกว่าส่วนใดเป็นข้อคำถามจริง ส่วนใดเป็นความเห็นหรือข้อคิดเห็นของผู้พูด อย่าฟังเฉพาะข้อเท็จจริง โดยไม่ฟังคำอธิบายหรือข้อคิดเห็นจะทำให้ไม่ได้รับความกระจ่างชัด และไม่บังเกิดประโยชน์เท่าที่ควร

7. สังเกตท่วงทำนอง น้ำเสียง การเน้น การเคลื่อนไหวต่าง ๆ ซึ่งจะบอกความรู้สึกของผู้พูด จะช่วยให้เข้าใจความหมายดีขึ้น แต่ไม่ควรสนใจท่าทางผู้พูดมากเกินไปกว่าเนื้อหา

8. ปกติคนเราจะฟังได้เร็วกว่าการพูด 4 เท่า จึงควรฝึกหัดใช้เวลาที่เหลือติดตามทบทวนวิเคราะห์เนื้อหาเรื่องที่ฟัง และคิดล่วงหน้า แต่อย่าคิดเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ฟัง จะทำให้ขัดจังหวะสับสนกัน หรือการฟังขาดตอนไป

9. หลีกเลี่ยงอุปสรรคการฟัง เช่น เสียงรบกวน กลิ่นเหม็น

การที่เราจะสามารถเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นนั้น จำเป็นต้องรับฟังก่อนเป็นลำดับแรก ไม่พูดแต่ฝ่ายเดียวหรือโต้แย้งตลอดเวลา

เรามักจะพบเสมอว่า ผู้พูดมีความตั้งใจอย่างหนึ่ง แต่ผู้ฟังฟังแล้วเข้าใจอีกอย่างหนึ่งทั้งนี้เป็นการบกพร่องของการสื่อความหมาย หรือขาดการฝึกหัดการฟัง ซึ่งจะเกิดโดยธรรมชาติอยู่เสมอ

การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นคุณสมบัติข้อหนึ่งของผู้มีคารวะธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลในสังคมควรมีอยู่ในจิตใจของตน คารวะธรรมนี้ประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีความเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ การที่บุคคลพยายามเข้าใจในธรรมชาติของความแตกต่างในมนุษย์ มีความเชื่อเบื้องต้นว่า มีหลายสิ่งหลายอย่างในโลกที่เราไม่ทราบแต่ผู้อื่นทราบ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์สภาพแวดล้อมตลอดจนการอบรมเลี้ยงดู รวมทั้งเพศ วัย เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมประเพณี ก็มีส่วนทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น

2. รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ได้แก่ การฝึกหัดเป็นผู้มีใจกว้าง มีความอดทนที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพราะความรู้ในโลกนี้มีมากมายมหาศาลนัก มีหลายสิ่งหลายอย่างที่คนอื่นรู้ แต่เราไม่รู้ การรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากจะช่วยให้เราได้รู้ในแง่มุมอื่นที่เราไม่ทันคิด หรือไม่รู้แล้ว ยังจะช่วยให้เรารู้จักและเข้าใจความคิดของผู้อื่นมากขึ้นด้วย

3. มีความมั่นใจในตนเอง โดยเฉพาะมั่นใจที่จะแสดงความคิดเห็นของตนอย่างมีเหตุผลให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจ โดยมีความเชื่อเบื้องต้นว่า ความคิดของเรามีคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้อื่นเช่นกัน

4. มีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาและรวบรวมข้อคิดเห็นของทุกฝ่าย ภายหลังจากการรับฟังความคิดเห็นของทุกคน และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ได้เพียงพอแล้ว ต้องรู้จักวินิจฉัยเลือกข้อมูลที่เหมาะสมกับงานมาใช้และประการสำคัญคือ ต้องมีความเข้าใจอย่างถูกต้องต่อวัตถุประสงค์ของตนที่กำลังดำเนินอยู่ วินิจฉัยและเลือกข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรา

ดังนั้น การรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่น จึงเป็นการกระทำที่เราควรฝึกฝนให้ติดเป็นนิสัย โดยเริ่มจากการฝึกหัดให้เป็นผู้มีใจกว้าง มีความอดทนพอที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ด้วยความเคารพให้เกียรติต่อกัน ทั้งทางกาย วาจา และความคิด ทำให้ไม่มีการล่วงเกินดูหมิ่นความคิดของกันและกัน คงมีแต่การให้โอกาสแก่กันในการแสดงความคิดเห็น การเสนอสนองความคิดของกันตามโอกาสอันควร ผู้ที่แสดงความคิดเห็นกับเราก็จะเกิดความมั่นใจ สบายใจที่จะทำงานหรือแสดงความคิดเห็น เพราะไม่ต้องคอยระแวงว่าจะมีใครมาหัวเราะเยาะต่อการกระทำหรือความคิด และผลที่ได้รับก็คือการร่วมงานด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่างฝ่ายต่างก็จะได้รับแนวความคิดที่กว้างขวางขึ้น มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานและการดำเนินชีวิต

ข้อสนเทศเรื่อง การช่วยเหลือและสนับสนุนบุคคลอื่น

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เข้าใจถึงการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนบุคคลอื่น
2. เพื่อให้สมาชิกรู้จักช่วยเหลือและสนับสนุนบุคคลอื่น

เนื้อหา

คนส่วนมากเข้าใจผิดเกี่ยวกับความหมายของการช่วยเหลือและสนับสนุน โดยคิดว่าหมายถึงการยอมให้ใครบางคนทำตามใจของเขา หรือเป็นการจัดเตรียมหาสิ่งที่จำเป็นให้แก่เขา แต่ความหมายที่ถูกต้องนั้นหมายถึง การส่งเสริมเป้าหมายหรือความสนใจของบุคคลหนึ่ง เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยไม่เป็นการทำลายตัวเราเอง

หากเรายึดติดอยู่กับการช่วยเหลือและสนับสนุนบุคคลอื่นแล้ว เราจะกลายเป็นผู้ที่ทำตัวเป็น "แม่" อยู่ตลอดเวลา คือ มีลักษณะที่คอยจะสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งผู้ที่ทำตัวแบบนี้จะรู้สึกทุกข์ทรมานใจอยู่เสมอ เพราะมักจะต้องทำสิ่งต่าง ๆ ให้บุคคลอื่นอย่างมากมาย แต่บุคคลนั้นกลับไม่รู้สึกซาบซึ้งในการกระทำของผู้ที่ทำตัวเป็น "แม่" เลย และยังต้องรู้สึกขมขื่นใจที่ความเสียสละของตน มิได้รับการยกย่องแม้แต่น้อย ดังนั้น ผู้ที่ทำตัวเป็นผู้ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่นตลอดเวลาจะรู้สึกเหนื่อยอ่อนทั้งกายและใจจากการรับภาระต่าง ๆ มากเกินไป ทำให้กลายเป็นคนที่เห็นห่างกับตนเองไป เพราะการพยายามที่จะทำอะไรเพื่อผู้อื่นแต่ฝ่ายเดียวเท่านั้น

ในทางตรงกันข้ามถ้าเราเป็นตัวของตัวเอง เราจะรู้วิธีการสร้างความสมดุลย์ระหว่างความต้องการของเราและของผู้อื่น ถึงแม้เราช่วยเหลือผู้อื่นในยามที่เขามีปัญหา แต่เราจะไม่แก้ปัญหาแทนเขาทั้งหมดทุกอย่าง เพราะเรามีความเชื่อมั่นว่า บุคคลมีความสามารถที่จะรับผิดชอบตนเองได้ การไม่ยึดติดอยู่กับค่านิยมเรื่องการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่นจะช่วยปรับปรุงชีวิตของเราให้ดีขึ้น เพราะมันจะปลดปล่อยตัวเราให้พ้นจากภาระอันไม่จำเป็นและความขมขื่นในใจทั้งปวง จะช่วยให้เราดูแลเอาใจใส่ผู้อื่นในขอบเขตที่เหมาะสมโดยไม่ทำร้ายตนเอง เราจะมีความสุขความสบายใจในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เราจะทำอะไรให้ใครก็เพราะ "ความเป็นห่วง" มิใช่

เพราะว่ามันเป็น "หน้าที่" เพื่อนของเรามีปฏิกิริยาที่ดีต่อเรา ก็มิใช่เพราะเราทำอะไรให้แก่เขา แต่เป็นเพราะเรามีความจริงใจต่อเขา

การทำตัวช่วยเหลือผู้อื่นจนเกินขอบเขตจะทำให้เราขาดความเป็นตัวเอง เราต้องคิดว่าเราไม่ใช่ซุปเปอร์แมนหรือเจมส์บอนด์ที่จะมาคอยช่วยเหลือผู้อื่นตลอดเวลา เพราะฉะนั้นถ้าเรื่องใดที่ไม่ได้ทำให้เราเดือดร้อนโดยตรง เราก็ไม่ควรไปตอแยให้มาเดือนร้อนใจภายหลัง เราไม่ควรถือสาคำนินทา คำวิจารณ์และหากมีความคิดเห็นไม่ตรงกับใคร เราก็ควรทำใจให้สบาย แล้วคิดเสียว่าไม่เห็นด้วย เราก็ไม่เดือดร้อน เราไม่ควรร้อนใจกับความคิดเห็นของคนอื่นที่มีต่อตัวเรากับเพื่อน มิตรภาพจะจีรังยั่งยืนนั้นเพื่อนไม่ควรบังคับเพื่อนให้เข้าใจตนเองตลอดกาล ไม่ควรตำหนิเพื่อนว่าทำตัวไม่ถูกใจตน การยอมทำตามความมุ่งหมายของคนอื่น โดยขัดกับความรู้สึกของตนเองเพราะกลัวคนอื่นไม่รักไม่เข้าใจตนเองนั้น เราจะพบว่าไม่มีใครเข้าใจเราได้ คนอื่นจะเข้าใจเราก็ต่อเมื่อเราแสดงตัวตนที่แท้จริง ซึ่งอาจจะขัดกับความต้องการของคนอื่น บางครั้งเราอาจจะพบว่าเพื่อนบางคนทำตัวน่าเศร้า น่าสงสาร ขอความเห็นใจจากเราหรือคนอื่นโดยไม่คิดที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเอง เราก็ไม่ควรตกเป็นบริวารแห่งความเศร้าของเขา เราควรช่วยเหลือตามสมควรแต่ไม่ใช่เป็นเรื่องที่เราต้องเป็นทาสรองรับอารมณ์ของเขาเรื่อยไป ควรทำให้เห็นว่าเขาจะต้องขวนขวายช่วยตนเอง

การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเป็นสิ่งที่ดี เราควรช่วยเหลือสนับสนุนโดยไม่ทำร้ายตนเอง ควรมีขอบเขตไม่ยึดติดจนขาดความเป็นตัวของตัวเอง เพราะคนที่ไม่เป็นตัวของตัวเองก็เหมือนทศกัณฑ์ตอนที่หนุมานลักเอากล่องดวงใจไป จะบีบก็ตายจะคลายก็รอด ถ้าใครต้องรับบทเช่นนี้ไปตลอดชีวิตจะมีความสุขได้อย่างไร เมื่อใดที่เราสร้างความสมดุลย์ระหว่างความต้องการของเราและของผู้อื่น เราจะรู้จักดูแลเอาใจใส่ผู้อื่นในขอบเขตที่เหมาะสม จะมีความสุขสบายใจในการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ข้อสนเทศเรื่อง การทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้สมาชิกทราบแนวทางในการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน

เนื้อหา

คนเราซึ่งรวมกันอยู่เป็นหมู่เหล่า ไม่ว่าอยู่ในบ้าน ที่ทำงาน ในสังคมหรือในประเทศ ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันนั้น มั่นคงอยู่ได้ก็ด้วย "จิตใจ" โดยการเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ด้วยการถือความเป็น "ผู้ใหญ่" และ "ผู้น้อย" และให้ความนับถือกันด้วยวุฒิ อันได้แก่ วัยวุฒิ คุณวุฒิ และชาติวุฒิ

"ผู้ใหญ่" ที่พูดถึงนี้ไม่ได้หมายเฉพาะแต่ผู้ที่เจริญด้วยอายุและร่างกายเท่านั้น ยังหมายรวมถึงการเจริญด้วยจิตใจแห่งความเป็นผู้ใหญ่ด้วย

การเจริญอันมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่นั้น คือ "การที่จะต้องเป็นผู้รู้จักความแท้จริงของชีวิต มีความเจริญในด้านนิสัย ความคิด สติปัญญา ความรู้ ความสำนึก เป็นบุคคลที่ควรเชื่อถือได้ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักบังคับอารมณ์ รู้จักแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักหน้าที่และการงานของตน รู้จักปรับตนให้เข้ากับใครได้ เข้ากับสถานที่ สิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้"

บุคคลที่ดีนั้น จะต้องมีความเป็น "ผู้ใหญ่"

ในด้านอาชีพและการงานต่าง ๆ ความสำเร็จจะลุล่วงไปได้ด้วยดีจำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น ถ้าขาดการร่วมมือของผู้อื่น หน้าที่ กิจการงาน ตลอดจนความสำเร็จในชีวิตจะมิอาจได้รับความสำเร็จ สะดวกราบรื่นไปได้เลย

หลักสำคัญที่จะให้ผู้อื่นร่วมงานเป็นอย่างดีได้นั้น มี 2 ประการ คือ

1. ต้องปฏิบัติตัวในเป็นที่ชอบพอของผู้อื่น

2. ต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นที่จะให้ผู้อื่นเกิดความพอใจ "งาน" ที่ตนต้องการความร่วมมือ ซึ่งถ้าหากผู้ที่จะให้ช่วยงานนั้น พอใจงานแล้ว ย่อมจะให้ความร่วมมือด้วยความแข็งขัน เต็มใจ เสมือนว่างานนั้นคืองานของเขาด้วยเหมือนกัน

หลักการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและผู้อื่น มี 7 ประการดังนี้

ข้อที่ 1 "พึงทำตนเป็นมิตรต่อผู้เกี่ยวข้องทุกคน"

การทำตัวเป็นมิตรต่อคนอื่น ๆ ได้เสมอนั้น จะเกิดผลขึ้นทันทีเมื่อมีการปฏิบัติเป็น 2 ประการ คือตนเองจะเพิ่มความสำนึกความเป็นมิตรต่อผู้อื่นเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างหนึ่งกับจะทำให้ผู้อื่นมีความสำนึกอันดีต่อตนเป็นการตอบสนอง อีกอย่างหนึ่ง

การกระทำตนเป็นมิตรต่อผู้อื่น จึงเป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้เกิดมีการร่วมมือร่วมใจกันขึ้นเป็นเบื้องต้น

ดังนั้นจึงควรที่จะรู้จักปฏิบัติตนอยู่เสมอโดย

- รู้จักทักทายปราศัย ยินดีด้วยใจจริงที่ได้พบปะกัน
- พยายามจดจำชื่อบุคคลที่ตนได้รู้จักไว้ให้แม่นยำ
- รู้จักแสดงทีท่าให้ถูกต้องในการแสดงความเป็นมิตร
- รู้จักใช้ถ้อยคำในการพูดจาเมื่อพบกัน
- รู้จักพูดคุยถึงงานและความสำเร็จของผู้ที่ได้พบปะกัน แต่อย่านำเอาเรื่องความผิดพลาดของเขามาเอ่ยขึ้นก่อน
- รู้จักยิ้มและมีอารมณ์ขัน
- ถ้าเมื่อใดเกิดความรู้สึกไม่ชอบไม่พอใจผู้ใด ให้รีบพยายามขจัดความรู้สึกนั้นเสีย และคิดสร้างความรู้สึกเป็นมิตรให้ได้

ข้อที่ 2 "มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ"

- ระหว่างการสนทนากับเพื่อน ผู้ร่วมงาน ญาติพี่น้อง หรือใครก็ตาม ให้นึกถึงแต่คุณความดีของเขาเอาไว้เสมอ
- คิดหาเรื่องและโอกาสที่จะได้ชมเชยสรรเสริญเขา
- ทุกคนต่างมีความดีพิเศษเฉพาะตัว ให้คิดในแง่นี้ไว้
- การยกตนข่มท่าน หรือการพูดแต่เรื่องความไม่ดีของคนอื่น เพื่อหวังจะยกตนให้เด่นขึ้นนั้น พึงละเว้นปฏิบัติอย่างยิ่ง
- รู้จักระมัดระวังถ้อยคำ น้ำเสียงของตน
- รู้จักให้เกียรติ ให้ความเคารพนับถือผู้อื่น

ข้อที่ 3 "พึงสำนึกล่วงหน้าไว้ว่า เรื่องใดที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความขุ่นเคืองไม่พอใจนั้น จงหลีกเลี่ยงเสีย"

- อย่าพูดสิ่งใด เรื่องใด ที่จะเป็นการก้าวร้าวดูหมิ่นผู้อื่น

- เวลาพูดคุยสนทนา ให้สังเกตท่าทีของผู้อื่น ถ้าพูดผิดพลาดไป และเห็นท่าทีไม่พอใจ ให้รีบหาทางหลีกเลี่ยงเรื่องนั้นเสีย หรือถอนคำพูดเรื่องนั้น พร้อมกับกล่าวขอโทษทันที

- รู้จักพูดที่จะสนองความต้องการความดีเด่นของผู้อื่น

- เมื่ออยู่ในหมู่กลุ่มคนมาก ๆ อย่าได้วิจารณ์ใคร ปล่อยให้คนอื่น ๆ เขาวิจารณ์แทน โดยเจ้าตัวเขาไม่รู้สึก

- เมื่อมีผู้อื่นไม่เห็นด้วยตน อย่าได้แสดงอารมณ์โกรธไม่พอใจหรืออย่างใดออกมาให้นึกว่ายังคงมีคนอื่นที่เห็นกับเราอยู่บ้าง และเขาจะเป็นผู้ช่วยแก้แทนให้ หรือถ้าความคิดของเราไม่ถูกต้อง อย่างน้อยก็ควรจะพอใจที่มีผู้อื่นเตือนและชี้ให้เห็นความผิดพลาด

- ถ้าเกิดความไม่พอใจอย่างใดขึ้นมา วิธีที่ดีที่สุดก็คือ "หัวเราะ" หัวเราะเป็นยาที่ทำลายอารมณ์ไม่พึงพอใจได้ดีที่สุด

ข้อที่ 4 "ติดต่อกับผู้อื่นด้วยความเป็นกันเอง และให้ความสนใจที่จะส่งเสริมหรือช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถเสมอ"

- การปฏิบัติตามหลักข้อนี้ จะปฏิบัติต่อทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใหญ่กว่า ผู้น้อยกว่า หรือเพื่อนร่วมงาน ความเป็นกันเองนั้น จะเกิดผลดีแก่ผู้ปฏิบัติทุกด้าน

- ทุกคนต้องการเห็นผู้อื่นพึงพอใจในผลงานของเขา การรู้จักชมเชย สรรเสริญผู้อื่นเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างยิ่ง

- อย่างกีดกันขวางทางความก้าวหน้าของผู้อื่น แต่ควรให้การช่วยเหลือ ส่งเสริม สนันสนุนให้เขาได้แสดงความสามารถให้เต็มที่

ข้อที่ 5 "เมื่อเกิดความไม่ลงรอยหรือขัดแย้งใด ๆ ให้หาทางขจัดหรือมีการประนีประนอมกันโดยทันที"

- ต้องหาทางให้มีการพูดจากันให้เข้าใจถึงจุดหมายร่วมกัน และให้มีวิพากษ์วิจารณ์กันได้อย่างตรงไปตรงมา

- ถ้าผู้อื่นมีเหตุผลดีพอ ควรจะได้เปลี่ยนท่าที ความคิดเห็นของตน หรือเลิกการปฏิบัติที่มีการขัดแย้งนั้นเสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและพอใจกันได้ทั้ง 2 ฝ่าย

ข้อที่ 6 "พูดถึงจุดประสงค์ที่ตนต้องการความร่วมมือให้แน่ชัด และหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดของผู้อื่น"

- เมื่อต้องการความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างใด ต้องพูดชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องรู้เรื่องและเข้าใจให้ดีที่สุดเสียก่อน

- ลิ้นของคนเราถ้าใช้ได้ถูกต้อง จะเป็นเครื่องมือที่ล้ำค่าที่สุด ดังนั้นการพูดตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม ไม่ประชดประชันหรือพูดด้วยเลศนัยใด ๆ นั้น เป็นวิธีการพูดอันควรกระทำ

- เมื่อได้พูดกันเข้าใจแล้ว ควรบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ที่รับฟังนั้นอีก เพื่อเป็นการยืนยันเรื่องที่พูด เป็นหลักฐานหรือเป็นการทบทวนคำกล่าวไว้นั้นด้วย

ข้อที่ 7 "หาทางกระตุ้นเตือนความอยากรู้อยากเห็นในแผนการที่ตนต้องการความร่วมมือเพื่อให้ผู้อื่นร่วมมือด้วยดี

- รู้จักพูดจาที่จะสร้างความสนใจขึ้นกับผู้อื่น ให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นในความคิดของตน

- ชี้ให้เห็นประโยชน์อันจะได้รับร่วมกันเมื่อได้มีการร่วมมือกัน ให้เขาได้มองเห็นผลหรือสิ่งที่เขาปรารถนาจะได้รับร่วมกันนั้นด้วย

- ให้ถือว่าเขาเป็นคนหนึ่งที่มีความสำคัญ ที่จะต้องรับรู้ในการงานของเรา และต้องรับผิดชอบร่วมด้วยกัน

- ถ้าหากมีผู้ซึ่งไม่เห็นด้วยและไม่ร่วมมือ ต้องหาถึงต้นเหตุที่ทำให้เขาไม่เห็นด้วยและหาทางเอาชนะใจเขาเสียด้วยเหตุผลอันดี

ตามที่กล่าวมานี้ เป็นหลักปฏิบัติในการร่วมงานกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จในงาน พร้อมกับการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ตลอดไป

ข้อสนเทศเรื่อง การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ความสำคัญของการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น
2. เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้วิธีการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น

เนื้อหา

ความสามารถทำงานได้ดีกับผู้อื่น จะเกิดมาจากคุณสมบัติที่นำให้เกิดการมีชีวิตอย่างเป็นสุขนั้นเอง คุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ความมั่นคงในใจ ความซื่อตรง ความชัดเจน ความมั่นใจ ความใส่ใจ เมื่อเราพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้ เราจะแบ่งปันประสบการณ์นี้ของเรากับผู้อื่นและสิ่งนี้คือการเริ่มต้นของความร่วมมือ เมื่อเราสนใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยจิตใจปลอดโปร่ง เราจะพบว่าเขาเหล่านั้นจะตอบสนองต่อเราอย่างอ่อนโยนเช่นเดียวกัน

การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นอย่างเป็นสุขจะนำให้เราตระหนักถึงคุณค่าอันเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละคน และความประทับใจจะเกิดขึ้นในความผสมผสานกลมกลืน ซึ่งเกิดจากการที่คนหลาย ๆ คนได้มีส่วนร่วมในงาน ความร่วมมือจะก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์อย่างใหญ่หลวง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อันยิ่งใหญ่ซึ่งคน ๆ เดียวไม่สามารถจะทำได้ ความก้าวหน้าทั้งในระดับบุคคลและระดับโลกจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือนี้

ถึงแม้เราแต่ละคนจะสำนึกถึงคุณค่าแห่งการร่วมมือ แต่เรามักจะพบอุปสรรคในการร่วมมือเสมอ อุปสรรคของการร่วมมือซึ่งกันและกันคือการที่เรามักจะคิดว่าความรู้สึกของเราและทัศนะของเราต้องสำคัญกว่าผู้อื่น เรามักคิดว่าเราทำได้ดีกว่า เมื่อเราทำงานตามลำพังและให้พลังงานทั้งหมดต่อเป้าหมายที่ตนสร้างขึ้นตามลำพังนั้น เรามองไม่เห็นว่าการผูกพันอยู่กับตนเองนี้กระทบกระเทือนต่อตนเองและผู้อื่นในหลายแง่ด้วยกัน

ในตอนแรกเราอาจเห็นว่าเราทำอะไรได้ดี แต่เราค่อย ๆ ปิดตัวเองและแยกตัวเราออกไปทีละน้อย เราจะไม่แลกเปลี่ยน แบ่งปัน ความรู้ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้อื่น เราจะส่งเสริมความรู้สึกอิจฉาริษยาซึ่งก่อให้เกิดความขุ่นเคืองไม่พอใจ และความขัดแย้งในใจก็จะเริ่มฝังราก

และเติบโตขึ้น ความขัดแย้งเล็ก ๆ น้อย ๆ จะกลายเป็นปัญหาใหญ่ และในที่สุดการทำงานอย่างเป็นสุขกับผู้อื่นก็จะเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากหรืออาจจะเป็นไปไม่ได้เลย หากปราศจากความร่วมมือ การงานและสัมพันธ์ภาพของเราจะถูกทำร้าย และเราก็จะมองไม่เห็นความยินดีและความสุขของการสัมพันธ์กับผู้อื่น

ความไม่สามารถร่วมมือกับผู้อื่นนั้น มักจะเป็นผลของแบบแผนของวิธีการทำงานซึ่งเกิดขึ้นตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งได้แก่ความพยายามทำอะไรของตนเองอย่างที่ตนเองปรารถนาและการหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่เราไม่ชอบ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเกิดขึ้นอีกเมื่อเราเผชิญกับปัญหาในงานหรือในความสัมพันธ์ที่ไม่ลงรอยกัน เราอาจจะใส่ใจกับความสนใจของเรามากจนกระทั่งเรามองไม่เห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ของเรากับผู้อื่น เพราะฉะนั้นเราจะปิดตนเองจากสาระสำคัญของความร่วมมือ อันได้แก่ การมองผู้อื่นด้วยดวงตาที่แจ่มใส การเปิดใจตนเองให้กว้างและการให้ความรักความอ่อนโยน

เมื่อเราเต็มใจที่จะร่วมมือ เราจะเปิดตนเองให้กับประสบการณ์อันอิ่มเอิบของการทำงานร่วมกับผู้อื่นครั้งต่อไป เมื่อท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน แทนที่จะหมกมุ่นอยู่กับความรู้สึกโกรธและเสียใจ พยายามมองหาแนวทางที่ดีในการแก้ปัญหา นี่เป็นโอกาสที่ดีที่เราจะรู้จักสงบอารมณ์ตนเองและเริ่มต้นทำงานร่วมกับผู้อื่นแม้ว่าเราจะมีความเห็นไม่ลงรอยอยู่บ้าง เราก็สามารถรักษาสายใยของความร่วมมือนั้นไว้ได้ การจะกระทำสิ่งนี้ได้ท่านอาจจะต้องละทิ้งความรู้สึกที่จะต้องเอาชนะ และหากท่านสามารถที่จะวางใจและมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในความสัมพันธ์กับผู้อื่น ท่านก็จะได้ปล่อยให้ความสร้างสรรค์อย่างธรรมชาติมีอิสระที่จะยกระดับการงานของท่าน และสร้างความรักความเข้าใจได้มากขึ้นกับผู้อื่นรอบ ๆ ข้าง

ความสามารถร่วมมืออย่างแท้จริงกับผู้อื่นได้นั้น เราจำเป็นต้องเปิดตนเองและสัมผัสกับตนเองอย่างแท้จริง เราจะต้องรู้จักร่างกาย ความคิด การรับรู้ และความรู้สึกต่าง ๆ ของเรา เมื่อเราสามารถรับการสื่อสารซึ่งส่งออกจากแหล่งเหล่านี้ได้ ความรู้ภายในแห่งตนจะสร้างสะพานระหว่างเรากับผู้อื่น เราจะมีทัศนะที่กว้างขึ้นสำหรับการเสริมสร้างสัมพันธภาพในด้านสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน เราสามารถจะละเอียดอ่อนกับความรู้สึกและอารมณ์ เราจะรู้และใส่ใจกับความรู้สึกของผู้อื่น เราสามารถจะจับน้ำเสียงและความเข้มแข็งของผู้อื่นได้ ดังนั้นเราจึงมีความสามารถที่จะสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างถูกต้องชัดเจน เมื่อเรามีการรับรู้ที่ชัดเจนและละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกผู้อื่น การสื่อสารของเราก็จะซื่อตรงและเปิดกว้างชัดเจนขึ้น

เมื่อเราแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานของเรา เขาก็จะมีกำลังใจกระทำสิ่งที่ดีงามและพัฒนาความสามารถของตนเองมากขึ้น งานจะปลอดโปร่งและมีประสิทธิภาพเมื่อเราสื่อสารอย่างชัดเจน และให้ข้อคิดซึ่งกันและกันอย่างซื่อตรง เมื่อเราช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ เราจะรู้สึกว่ามีสายใยเกิดขึ้นระหว่างเรากับผู้อื่น และเอกลักษณ์ของเขาก็จะได้รับการให้เกียรติด้วย ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดการอย่างราบรื่น และความสมดุลย์แห่งพลังในการทำงานก็จะเกิดขึ้นด้วย การกระทำเช่นนี้จะทำให้เรารู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน และจะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับงานของเรามากขึ้น

เมื่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานเต็มไปด้วยความสุขและสร้างสรรค์ มันก็จะทำให้เกิดความงอกงาม ความซื่อตรง ความแจ่มใส และความร่วมมือมากยิ่งขึ้น และคุณสมบัติเหล่านี้ก็จะแผ่ขยายครอบคลุมทุกอย่างที่เราทำ เราจะเต็มใจร่วมงานกับผู้อื่น เราจะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อเอาชนะอุปสรรคและงานก็ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ และนำความเบิกบานมายังทุกคนที่เกี่ยวข้อง เราจะรวมพลังกันทั้งความคิดและกำลังกายที่จะสร้างพลังอันเข้มแข็งและยืดหยุ่น กันจะกลายเป็นโอกาสแห่งความเข้าใจซึ่งกันและกันจะเป็นโอกาสทองของการยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน จะเป็นแหล่งแห่งความเป็นสุขอันยิ่งใหญ่และจะเป็นแรงบันดาลใจอันสร้างสรรค์ให้แก่ทุกคน

คุณภาพของทุกอย่างที่เราทำจะยกระดับขึ้นเมื่อเรามีความรักให้ผู้อื่น เมื่อเราปล่อยวางความคิดอันผูกพันอยู่กับตนเอง เมื่อเราทำงานด้วยจิตใจเปิดกว้างและกลมกลืนกับผู้อื่น เราก็จะรู้สึกถึงความเบิกบานและเพิ่มขึ้นด้วยทัศนะที่เปิดกว้างของตัวเราเอง แล้วเราก็จะเห็นว่าปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ จะลดลง ไม่ใช่เฉพาะในชีวิตของเราเท่านั้น แต่ในสังคมของเราด้วย ดังนั้นความร่วมมือจึงก่อประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพของชีวิตสำหรับมนุษย์ทุกคน

การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นทำให้เราสัมผัสกับความสุขในการทำงาน และเวลาที่เราใช้ในการทำงานจะเป็นเรื่องที่น่าตื่นใจและเบิกบาน การท้าทายต่าง ๆ เป็นเรื่องน่ายินดี และศักยภาพที่สร้างสรรค์จะขยายตัวออกไปสู่วงกว้าง พลังงานจะเป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์และร่าเริง และดำเนินไปตลอดชีวิต ความแตกต่างกันระหว่างการทำงานและการพักผ่อนจะหายไปเมื่องานเป็นหนึ่งเดียวกับชีวิต เมื่อเราเรียนรู้ที่จะร่วมมืออย่างแท้จริง เราจะทำทุกอย่างได้ด้วยความสำเร็จ แล้วเราก็จะสามารถสัมผัสกับความสุขอันลึกซึ้งของชีวิตได้

ข้อสนเทศเรื่อง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้สมาชิกทราบแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การทักทายผู้อื่น การยิ้มแย้มแจ่มใส

เนื้อหา

ในการสร้างความสัมพันธ์นั้น เราต้องเริ่มที่ตัวเองก่อน โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวเอง หรือสอบถามจากคนที่เราใกล้ชิดเชื่อถือได้ และสามารถอธิบายให้เราฟังอย่างตรงไปตรงมาและจริงใจ เช่น บิดา มารดา ญาติผู้ใหญ่หรือครูอาจารย์ ตลอดจนเพื่อนสนิทมิตรที่เรารัก โดยที่เราไม่ต้องเข้าข้างตัวเอง และไม่พยายามเถียงเขาหรือแก้ตัวทันที เราจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็เก็บไว้ในใจก่อน ถ้าเราทบทวนดูด้วยใจเป็นกลางแล้วว่ามันไม่จริง แต่เขาเข้าใจเราผิดไปหรือแปลปฏิกิริยาของเราผิดไปก็เฉยเสียไม่ต้องเก็บมาเป็นอารมณ์ พยายามคิดถึงเรื่องอื่นประเด็นอื่นที่เป็นความจริง มาถึงตอนนี้เราอาจจะเผชิญกับคำถามที่ว่า เราจะทำตัวทำใจเป็นกลางได้ไหม เราจะรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับตัวเราในสิ่งที่ไม่ดีและสิ่งที่ไม่จริงได้ไหม สิ่งที่จริงและดีเรายอมรับได้ แต่สิ่งที่ไม่ดีและไม่จริงเรามักจะยอมรับไม่ได้ทั้งนี้เพราะเราคิดว่าเป็นตัวตนหรือเป็นอัตตาอย่างที่เรียกว่า " ตัวกู ของกู " เราคิดว่าเราไม่ได้เป็นอย่างนั้น แต่เขาหาว่าเราเป็นเรารู้สึกขายหน้า เสียหน้าหรือภาพพจน์ตัวเองกระทบกระเทือน เราจึงรู้สึกไม่พอใจ โกรธเคือง เพราะฉะนั้นในการทำจิตใจให้เป็นกลางจะต้องเข้าใจเรื่องอัตตาและพยายามผลักอัตตานี้ออกไปให้เหลืออนัตตา คือ ทำความเข้าใจให้ถูกต้องตามความเป็นจริงว่า อัตตานั้นเราไม่มีเราไม่เป็นเป็นเรื่องของการสมมติขึ้นมาเอง เราสมมติกันมานานมากตั้งแต่โบราณกาลมาแล้ว มันเลยติดอยู่ในความคิดจิตใจและจิตใต้สำนึกว่าเรามี เราเป็นอัตตา

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้นถ้าเรามีลักษณะบางประการที่ไม่ค่อยจะเป็นที่ยอมรับหรือที่ชื่นชอบของคนที่เราเกี่ยวข้องด้วย มันก็เกิดปัญหาความสัมพันธ์ตั้งแต่เริ่มต้น ลักษณะหรืออุปนิสัยใจคอวิธีการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่เราแสดงออกมาเหล่านี้บางอย่างเป็นเรื่องส่วนตัวของบุคคลและ

บางทีเป็นเรื่องของสังคมและสังคม ลักษณะบางอย่างที่เราไม่ชอบ อาจจะเป็นที่พอใจและยอมรับของคนอื่นหรือในสังคมอื่น การแสดงออกของเราต่อคนบางคนนั้นเราจึงต้องระมัดระวังและต้องทราบว่าเขาชอบอะไร ไม่ชอบอะไร ซึ่งมักสะท้อนถึงภูมิหลังทางวัฒนธรรมของเขา

และสิ่งที่จะยกมาเป็นตัวอย่างต่อไปนี้คือลักษณะของการกระทำที่คนส่วนใหญ่หรือที่เรียกว่าสากลยอมรับ และไม่ยอมรับ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

การมองคนในแง่ร้าย ชอบอิจฉาริษยา ไม่อยากให้คนอื่นได้ดี มีหน้ามีตา ยิ่งถ้าใครจะมีอะไรหรือได้อะไรที่ดีกว่าตนแล้วมักจะไม่พอใจ โดยจะแสดงออกโดยการตำหนิติเตียน บ่น ว่าคาดูง่าย ใครบอกว่าสวยงามแต่กลับบอกตรงข้ามและพยายามหาแง่มุมที่เลวร้ายมาลบล้าง เป็นคนที่ไม่หวังดีต่อใคร นอกจากคนที่ตัวเองรัก ไม่จริงใจ บางทีอาจเป็นประเภทปากหวานก้นเปรี้ยว ขณะที่ต่อหน้าเราจะทักทายปราศัย สนุกสนานหรือชมเชยยกย่อง สรรเสริญเยินยอเราต่าง ๆ นานา แต่พอลับหลังจะนินทาว่าร้าย เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง ไม่ยอมใคร ทำอะไรตามใจชอบ ไม่ฟังความคิดเห็นของใคร เห็นแก่ตัว คิดเล็กคิดน้อย ไม่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ใคร ไม่คำนึงส่วนรวม ขาดความกตัญญู ไม่มีหลักการ อ่อนไหวไม่หนักแน่น ฯลฯ

การแสดงออกตามสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของลักษณะนิสัยที่ไม่พึงปรารถนาอันเป็นสากล ในลักษณะของความคิดเหล่านี้ ถ้ามีอยู่ในตัวบุคคลใดก็มักจะแสดงออกมาในกิริยาท่าทีหรือในอาการต่าง ๆ ทางกาย วาจา และการกระทำ เช่น การพูดจาไม่มีสัมมาคารวะ กระโชกโฮกฮาก ไม่นุ่มนวล สำเนียงเสียงพูดที่เปล่งออกมาใครได้ยินแล้วรู้สึกไม่ถูกหู ทำให้ผู้อื่นไม่อยากพูดด้วย คำพูดที่ไม่มีหางเสียง ฟังดูห้วน บางทีก็แสดงว่าผู้พูดไม่ได้รับการอบรมสั่งสอน หรือขัดเกลามาดีพอ คำพูดเป็นสิ่งหนึ่งในบรรดาสิ่งทั้งหลายที่เราจะใช้เป็นเครื่องพิจารณาว่าควรจะคบค้าสมาคมต่อไปอย่างไรหรือไม่ คนที่มีนิสัยการพูดที่ทำให้ผู้ได้ยินได้ฟังไม่พอใจ ควรรีบแก้ไข การพูดที่แสดงความอวดดี คุยถากเหยียดหยาม ยกตนข่มท่านมักจะออกมาจากจิตใจที่อิจฉา หรือมีปมด้อย การเป็นคนปากไม่มีหูรูดคือมีอะไรในใจก็อดไม่ได้ที่จะพูด ไม่รู้จักกาละเทศะ เก็บความลับไม่ได้ ทำให้คนโกรธกัน เพราะใครพูดอะไรถึงใครก็จะพูดกับคนอื่นว่าคนนั้นพูดถึงคนนั้นอย่างนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ไม่น่าจะพูดถึง ชอบสอดรู้สอดเห็น เมื่อรู้อะไรเห็นอะไรก็ต้องคาบไปพูดต่อ อยากจะแสดงว่าตัวเองรู้มาก จึงทำให้กลายเป็นคนพูดจาส่อเสียด เข้าที่ไหนวงแตกที่นั่น เพราะพูดมากจนคน

โกรธกันหมด พูดเกินความจริง และไม่รักษาคำพูด ไม่จริงใจทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบก็บอกชอบ ไม่รักก็บอกรัก ไม่เห็นด้วยก็บอกเห็นด้วย กิริยาท่าทางแข็งกระด้าง .....ฯลฯ

เราจึงต้องสำรวจตัวเองเพื่อจะได้แก้ไขสิ่งเหล่านี้เสียก่อน แล้วค่อยสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นต่อไปได้ สิ่งสำคัญคือความจริงใจจริงจังด้วยความหวังดี สิ่งที่แสดงออกมาไม่ว่าจะเป็นวาจาคำพูดหรือกิริยาท่าทางก็มักจะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด คนที่มีใจถ่อมตัวสุภาพก็ย่อมแสดงความถ่อมตัวแสดงความเรียบร้อยออกมาทุกอิริยาบถ

เราอาจจะใช้หลักต่อไปนี้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

1. ทักทายผู้อื่นก่อน อย่ารีรอให้คนอื่นเข้ามาหาเรา เป็นการแสดงให้เห็นว่าเราให้ความสำคัญกับเขา การทักทายที่ดีที่สุดคือการยิ้มให้กับผู้ที่เราต้องการจะสร้างสัมพันธ์ด้วย ถ้าเป็นคนที่เราเคยรู้จัก เคยพูดคุยเราควรจะเข้าไปทักทายโดยการพูดคุย
2. มีความจริงใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. หลีกเลี่ยงการนินทาบุคคลอื่น
4. เมื่อเกิดความบกพร่องในหน้าที่การงานอย่าโยนความผิดให้ผู้อื่น
5. ยกย่องชมเชยบุคคลอื่นในสิ่งที่สมควรด้วยความจริงใจ
6. ให้ความร่วมมือในกิจการหรือกิจกรรมของผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
7. ฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นบ้าง
8. ให้บุคคลอื่นมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในงาน
9. พยายามหลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือผู้อื่น
10. ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย
11. มีใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น
12. ให้ความเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือผู้อื่นในยามทุกข์ร้อน

เมตตา	กรุณา	ปรารถนาดี
จิต ... วิถี	ยอมรับเขา	ต่างเราได้
คนเรานี้	มีคุณค่า	ถ้าดูไป
ตัวตนไซร้	อย่ากรายกร้ำ	ค้ำหัวคน
รู้จักพูด	รู้จักฟัง	ทั้งสองอย่าง
ให้นำทาง	สู่สัมพันธ์	อันเป็นผล
รู้ช่วยเหลือ	เกื้อกูลได้	ไม่อับจน
เกิดเป็นคน	สัมพันธ์ดี	ไม่มีพัง

ข้อสนเทศเรื่อง การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างเป็นสุข

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้สมาชิกมีเป้าหมายที่ดีต่อการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น
2. เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข

เนื้อหา

มนุษย์เราเป็นสัตว์สังคม การอยู่ร่วมกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างที่สุด ปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ส่วนมากที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่นั้น สาเหตุมาจากความไม่สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งมีเหตุสำคัญอยู่ที่ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันอยู่นั้นเอง ความสุขอันเป็นยอดปรารถนาของมนุษย์เรา ก็คือ ความสุขอันเกิดจากความสามารถที่จะเข้าใจกันได้ ความสามารถที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ดังที่ จอห์น ดี ร็อกกี้เฟลเลอร์ เคยกล่าวว่า "หากว่าความสามารถในการทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นนั้นซื้อขายกันได้เหมือนสินค้าชนิดหนึ่ง เช่น น้ำตาล หรือกาแฟแล้ว ข้าพเจ้าจะยอมจ่ายเงินเพื่อซื้อความสามารถนั้นมากกว่าเพื่อซื้อสิ่งใด ๆ ทั้งสิ้นภายใต้ดวงอาทิตย์นี้" หากเราลองปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ 4 ประการต่อไปนี้ บางทีเราจะรู้สึกว่าเราได้เข้าไปใกล้จะถึงความสามารถพิเศษอันนี้แล้วก็เป็นไปได้

1. ศึกษาและทำความเข้าใจกับเรื่องต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องของความปรารถนาของมนุษย์ทุกคนต่างแสวงหา และบางทีถึงกับดิ้นรนต่อสู้เพื่อให้ได้มา

   1.1 ความสะดวกสบายของร่างกาย

   1.2 ความรู้สึกปลอดภัย

   1.3 โอกาสที่จะหลบหนีให้พ้นจากสภาพความไม่น่ารื่นรมย์ต่าง ๆ

   1.4 ความสามารถที่จะสร้างตัวให้เป็นที่ชื่นชอบแก่ผู้มีอำนาจวาสนา

   1.5 ทำตัวเองให้เป็นที่สังเกตชื่นชอบและชอบพอของผู้อื่น

   1.6 ทำลายความเด่นของผู้อื่นและสร้างความรู้สึกเด่นให้กับตัวเอง

   1.7 ความเป็นผู้มีเสน่ห์ดึงดูดใจและรักใคร่ของเพศตรงข้าม

1.8 ความสามารถที่จะปกป้องคุ้มกันผู้อ่อนแอกว่า

1.9 ความมีเพื่อนฝูงและเป็นที่ยอมรับนับถือเป็นพรรคพวกด้วย

1.10 ความปรารถนาที่จะเหมือนกับหมู่คณะของตัวโดยเฉพาะให้เหมือนกับผู้นำของคณะ

ความรู้ความเข้าใจจริงในเรื่องต่าง ๆ ตามที่กล่าวมานี้ นอกจากจะเป็นอำนาจสำคัญอย่างหนึ่งในการเข้าใจผู้คน ยังช่วยให้เราสามารถอดทนต่อการกระทำของผู้อื่น เข้าใจในการกระทำของผู้อื่นและเห็นใจการกระทำของผู้อื่น

2. เอาใจเขามาใส่ใจเราในขณะที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยท่านเพียงคิดคำนึงในลักษณะที่เอาตัวท่านเองเข้าไปอยู่ในสภาพการณ์อย่างที่ผู้อื่นเขาเผชิญอยู่ทุกครั้ง จนเป็นนิจสินก็พอแล้วและใช้จินตนาการตอบคำถามที่ว่า "เราไม่แสดงออกอย่างเดียวกันนั้นหรอกหรือ หากว่าเราตกอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น"

หากท่านปฏิบัติตามข้อเสนอแนะแล้วย่อมจะเกิดความอบอุ่น ความเป็นมิตร ความเห็นอกเห็นใจกัน และบรรยากาศของการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

3. ไม่คิดคาดหวังว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่ตนปฏิบัติต่อผู้อื่นหรือสิ่งที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนเองนั้นจะมีแต่สิ่งที่ดีที่สุดสมบูรณ์ที่สุด โดยทั่วไปเรามักจะพบว่ามนุษย์เรานั้นไม่เคยหวังและไม่เคยเรียกร้องสิ่งที่ดีที่สุดจากตัวเอง แต่มักจะคาดหวังว่าผู้อื่นจะต้องประพฤติปฏิบัติต่อตนเองได้สมบูรณ์หรือดีที่สุดไปเสียเสมอ มนุษย์จึงไม่พบความสุขในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เพราะการคาดหวังอย่างนี้ย่อมจะต้องพบกับความผิดหวังอยู่ตลอดไปและก็จะหาความสุขไม่ได้ ดังนั้นเราจึงควรเปลี่ยนท่าทีในการมองโลกให้เป็นจริงบ้าง และยอมรับกันเสียบ้างว่า ความผิดพลาดก็ดี ความขาดเกินก็ดี ที่เราปฏิบัติต่อคนอื่นหรือคนอื่นปฏิบัติต่อเรา เป็นสิ่งธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ทุกคนทุกเวลา

4. ให้การยกย่องชื่นชมยินดีแก่ผู้อื่น การยกย่องเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาอยากได้ เขาต้องดิ้นรนต่อสู้เสียด้วยซ้ำ เพื่อให้ได้รับสิ่งนี้แล้วทำไมเราจึงไม่ตอบสนองเพื่อความพึงพอใจของเขาและเพื่อเพิ่มพูนมิตรภาพอันสนิทแน่นต่อกัน เพียงกล่าวคำชมเชยยกย่องในโอกาสอันควร หรือเพียงแต่รอยยิ้มประทับใจแสดงความชื่นชมหรือเพียงปรบมือแสดงความยินดีท่านจะทำไม่ได้เชียวหรือความชื่นชมที่ท่านแสดงออกอย่างจริงใจจะทำให้ผู้รับบังเกิดความพอใจและท่านก็จะรู้สึกว่าท่านชอบผู้อื่นท่านมองเห็นความดีงามของผู้อื่น

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายพรเทพ ชื่อสกุล ช้อยหิรัญ

เกิดวันที่ 17 กรกฎาคม พุทธศักราช 2508

สถานที่เกิด อ. บางขุนเทียน จ.กรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 3 หมู่ 4 ถ.พระรามที่ 2 แขวงบางมด เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน พนักงานฝ่ายบุคคลและธุรการทั่วไป

สถานที่ทำงาน บริษัทกิจสยาม คอมเมอร์เชียล จำกัด 566 อาคารร่วมฤดี ถ. เพลินจิต เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 251 - 7707

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนวัดราชโอรส
พ.ศ. 2528	กศ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 1) วิชาเอกการแนะแนว จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2532	กศ.ม. เอกจิตวิทยาการแนะแนว จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร