



จิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน : พัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

วิธีการที่บุคคลติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มักเป็นเครื่องตัดสินความสามารถในการสร้างสื่อสัมพันธ์ของบุคคลว่าจะนำไปสู่ความใกล้ชิดกับผู้อื่นมากขึ้นหรือคงเดิม หรือทำให้ยิ่งห่างเหินกับเขาออกไป และเมื่อบุคคลประพฤติปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อสื่อสารกับคนๆ หนึ่ง ก็มักทำอย่างนั้นเรื่อยไปกับคนอื่น จนในที่สุดกลายเป็นความเคยชิน กลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัว ซึ่งจะเห็นได้ว่าทักษะด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้นบุคคลควรฝึกฝนตนเองให้ทำได้ และเมื่อทำได้แล้วกับคนๆ หนึ่งก็มักมีแนวโน้มในการนำไปใช้กับบุคคลอื่นๆ ต่อไป การฝึกฝนตนเองดังกล่าวอาจเริ่มได้โดยศึกษาหลักปฏิบัติเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น แล้วหมั่นฝึกตนเองให้ทำตามหลักดังกล่าวทีละเล็กทีละน้อยจนกลายเป็นความเคยชิน

หลักปฏิบัติเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี อาจกล่าวได้โดยสังเขปได้ดังต่อไปนี้

๑. สนใจ เอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับผู้ติดต่อสื่อสารด้วยทั้งนี้เนื่องจากการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับคู่สนทนาหรือผู้ที่ติดต่อสื่อสารจะทำให้จับใจความการพูดการคุยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ถ้าเป็นการทำงานร่วมกันในองค์การธุรกิจก็จะทำให้เข้าใจเรื่องงานได้ถูกต้อง ทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ทุกคนมีความเข้าใจในงานตรงกัน การแสดงความสนใจเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้ติดต่อสื่อสารด้วยนั้นอาจกระทำได้ทั้งโดยสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงและคำพูด ซึ่งแสดงการยอมรับ กระตือรือร้นต่อการสนทนามองสบตาโดยเปิดเผยจริงใจ เต็มใจต่อการพูดคุย ใช้เวลาเพียงพอต่อการพูดคุยหรือติดต่อสื่อสารกัน พยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการให้รับทราบ

๒. **หลีกเลี่ยงการพูดพินิจถึง “คน”** เมื่อสนทนาเรื่องภายนอกตัว คือในกรณีที่เป็นการสนทนาแบบกันเองทั่วไป หรือแม้แต่เรื่องงานบางเรื่อง ถ้าคุสนทนาต่างพยายามหลีกเลี่ยงการพูดพินิจถึง คน จะช่วยให้แต่ละฝ่าย สนใจสิ่งภายนอกตัว ลดการเพ่งเล็งที่คน ซึ่งอาจจะหมายถึงคู่สนทนาหรือบุคคลที่สามอื่นๆ เป็นการป้องกันการวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งบางทีเป็น น้ำผึ้งหยดเดียว อันอาจนำไปสู่การขัดแย้งกันต่อไปได้

ตัวอย่างที่ ๑

การพูดพินิจถึงคน “คุณสมศรีทำงานผิดพลาด เขาจะต้องแก้ไขใหม่”

การพูดที่หลีกเลี่ยงการพินิจถึงคน “งานส่วนนั้นผิดพลาดไปบ้าง คงจะต้องแก้ไขใหม่”

ตัวอย่างที่ ๒

การพูดพินิจถึงคน “สมชายผมว่าความคิดของคุณยังแก้ปัญหาเรื่องนี้ไม่ได้”

การพูดที่หลีกเลี่ยงการพินิจถึงคน “ความคิดเช่นนั้นอาจจะยังแก้ปัญหาเรื่องนี้ไม่ได้มากนัก”

๓. **ตั้งคำถามไม่เจาะจง** การตั้งคำถามเพื่อให้คู่สนทนาตอบโดยประเด็นคำถามพุ่งไปสู่คู่สนทนา รู้สึกว่าเขากำลัง ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากอีกฝ่ายหนึ่ง แต่คำถามก็มีข้อดีตรงที่ว่าทำให้คู่สนทนาฟังด้วยเหตุผลมากขึ้น ดังนั้น การถามยังมีความจำเป็นต้องใช้อยู่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเมื่อต้องทำงานร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกัน อยู่ แต่ทั้งนี้ควรระวังอย่าให้คำถามเป็นชนวนไปสู่อุปสรรคของมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยพยายามตั้ง คำถามที่ไม่เจาะจงไปสู่คู่สนทนา หรือคนใดคนหนึ่งในกลุ่มสนทนาหรือกลุ่มอภิปราย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

คำถามเจาะจง “คุณภา.. คุณจะจัดการอย่างไรกับเรื่องนี้”

คำถามไม่เจาะจง “เรื่องนี้จะจัดการอย่างไรดี”

๔. **ใช้คำถามเชิงอธิบายแทนการสั่งสอนหรือแนะนำ** มนุษย์โดยทั่วไปมักไม่ชอบให้ใครมาอบรมสั่งสอนเรื่อง การวางตัวหรือการประพฤติปฏิบัติ ยกเว้น เรื่องทักษะหรือความรู้ทางเทคนิคในงานบางเรื่องที่ไม่เป็น และจำเป็นต้องเรียนรู้หรือมีใครมาสอน ดังนั้นเมื่อจำเป็นต้องให้พนักงานหรือเพื่อนร่วมงานได้แนวทาง ปฏิบัติบางประการ เพื่อกระตุ้นให้อีกฝ่ายหนึ่งได้คิดทบทวนหาเหตุผลในบางเรื่องซึ่งอาจช่วยให้เจ้าตัวคิด หาทางออกของปัญหาหรือหาวิธีทำงานได้หลายแนวทางขึ้น โดยที่ลดความรู้สึกขัดแย้ง คับข้องใจจากการ ถูกอบรมสั่งสอน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

การอบรมสั่งสอน “คุณไม่ควรทำอย่างนั้น”

คำถามเชิงอธิบาย “การทำอย่างนั้นอาจไม่สมควรใช้หรือไม่”

๕. **ใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่สองเมื่อพูดถึงสิ่งดี** เนื่องจาก การใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพ นามบุรุษที่สองเช่นท่าน หรือ คุณ หรือ พี่ หรือ เธอ... ช่วยให้คุสนทนาเห็นว่าเราสนใจเขายอมรับเขา นอกจากนั้นยังช่วยแทนความรู้สึกในใจของผู้พูดแผ่ออกมาด้วย เช่น ถ้าผู้พูดพูดว่า “ คุณเป็นคนเฉียบ แหลมจริงๆ “ อาจหมายความว่า “ฉันชื่นชมคุณเหลือเกิน เพราะคุณเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์และม ีความสามารถมาก” การใช้สรรพนามบุรุษที่สอง ช่วยเผยความรู้สึกในใจที่ดีๆ ของผู้พูดออกมาได้โดยไม่ต้อง บรรยายความรู้สึกออกมาตรง

๖. **ใช้คำว่า “เรา” เมื่อต้องการให้เกิดความรู้สึกเป็นกลุ่มเป็นพวก** การใช้คำว่า เรา ในการพูดคุย บางทีหมายถึง คุณ หรือ ท่าน ก็ได้ เช่น เมื่อพูดว่า เราควรพยายามทำงานชิ้นนี้ให้เสร็จเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ อาจหมายความว่า คุณเร่งมือทำงานชิ้นนี้ขึ้นอีกหน่อย นอกจากนั้น การใช้ เรา ในการสนทนา ยังทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน ลดความรู้สึกแบ่งแยกและใช้พูดชักจูงใจได้ดี เช่น เมื่อพูดว่า เรามีความรู้สึกรำคาญเหมือนกันเกี่ยวกับ .. มักทำให้ผู้ฟังคล้อยตามผู้พูดโดยง่าย หรือ เมื่อใช้ เรา ในการตำหนิ ผู้ถูกตำหนิก็จะไม่เสียหน้ามากนัก ดังนั้นแทนที่จะพูดว่า คุณ ก็ใช้คำว่า เรา ทำให้มีความรู้สึกเป็นหมู่เป็นพวก ร่วมแรงร่วมใจ ถึงแม้จะพูดในสิ่งที่เส้นทางลบก็น่าจะไม่ดูเป็นการติเตียน ดูว่าเป็นความผิดของเราด้วยกัน
๗. **ใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่ง** เมื่อต้องการแสดงความรับผิดชอบในสิ่งที่พูด การใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่ง หมายถึงว่าผู้พูดตระหนักดีถึงความรู้สึกรับผิดชอบส่วนตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นใช้ในการแสดงออกซึ่งประสบการณ์หรือแนวคิดส่วนตัว ผู้พูดมิได้พยายามปิดบังหรือหลบเลี่ยงความรู้สึกรับผิดชอบในสิ่งที่ตนพูด และมีความเต็มใจในการแสดงความรู้สึกส่วนตัวกับผู้อื่น แต่บางทีการใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งบ่อยเกินไปในการสนทนา ก็อาจแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีลักษณะยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลาง และชอบที่จะแสดงตัวว่าความคิดเห็นของตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น จึงควรระวังการใช้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากเกินไป และไม่ควรใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งเพื่อการยกตนข่มท่าน คือ เพื่อแสดงความเด่น ความเก่ง หรือความมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งเป็นผลเสียต่อมนุษยสัมพันธ์
๘. **ใช้สรรพนามบุรุษที่สอง-บุรุษที่หนึ่ง หรือ คุณ-ฉัน** เมื่อต้องการแสดงความใกล้ชิด จริงใจ การใช้ คุณ-ฉัน หรือสรรพนามบุรุษที่สอง – หนึ่ง บุคคลสองคน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและรู้จักกันมากขึ้น และเป็นการสื่อสารที่แท้จริงระหว่างความหมายไปในทางลบ แต่ก็ยังแฝงความรู้สึกเป็นมิตรและซื่อสัตย์ต่อกัน เช่น ตัวอย่างประโยคที่ว่า ฉันคิดว่าสิ่งที่คุณทำทั้งหมดนั้นมันผิด แม้จะเป็นทางลบ แต่ก็ยังแสดงความรู้สึกและเจตคติของผู้พูดที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งว่าจริงใจต่อกัน
๙. **ใช้คำว่า อย่างไร เมื่อต้องการข้อเท็จจริง** การใช้ อย่างไร ในคำถาม แสดงว่าผู้ถามต้องการคำตอบจริงๆ และถามด้วยความสนใจจริงๆ เช่น เมื่อถามว่า คุณทำงานนี้ได้อย่างไร หรือ เมื่อถามว่า คุณรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่เกิดขึ้น แสดงว่าผู้ถามต้องการทราบความจริง มิใช่ต้องการข้อวิจารณ์จากผู้ถูกถาม หรือการปิดบังความเป็นจริงจากผู้ถูกถาม การใช้ อย่างไร ในการสนทนา เป็นการเปิดทางไปสู่การสื่อสารระหว่างกันอย่างแท้จริง แต่ก็มีข้อระวังที่จะไม่คุกคามหรือล่วงละเมิดเรื่องส่วนตัวของผู้ถูกถามจนเสียสัมพันธภาพต่อกัน เนื่องจากบุคคลทุกคนต่างไม่ชอบให้ใครล่วงล้ำขอบเขตส่วนตัวของกันและกัน
๑๐. **ใช้คำว่า ทำไม ให้เหมาะสมตามจุดประสงค์** การใช้ ทำไม ในประโยคคำถาม แสดงว่าผู้ถามต้องการคำอธิบายจากอีกฝ่ายหนึ่ง และบ่อยเหมือนกันที่คำนี้ทำให้แปลความหมายไปในทำนองวิพากษ์วิจารณ์อีกฝ่ายหนึ่งได้ เช่น เมื่อถามว่า คุณเอาพริกไทยใส่เข้าไปในแฮมเบอร์เกอร์ทำไม อาจตีความหมายได้ว่า คุณรู้ไหมพริกไทยจะทำให้คุณจามไม่รู้จักหยุด แท้จริง

นอกจากนั้นในอีกแง่หนึ่ง คำว่า ทำไม ก็ช่วยแสดงความจริงใจของผู้พูด ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นได้ เช่น เมื่อพูดว่า ทำไมคุณมักคิดถึงแต่คนอื่นอยู่ตลอดเวลา หรืออาจแสดงความรู้สึกไม่จริงใจของผู้พูดออกมาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่พูดด้วย เช่น ถ้าพูดว่าทำไมนะ คุณมักจะมาเป็นฝ่ายเดียวกับผู้ตอบถูกเสมอ อาจตีความหมายได้ว่า ฉันปวดหัวและเหนื่อยหน่ายในการที่คุณเป็นฝ่ายที่มาพร้อมกับการแก้ปัญหาได้ทุกที รู้สึกอิจฉาจริงๆ ซึ่งตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาหรือคำพูดสื่อสารกันนั้น ผู้ใช้ต้องระวังการใช้และรอบคอบในการสื่อสารความหมาย เพราะถ้าไม่ระวัง บางทีอาจสร้างความเข้าใจผิดและได้ความหมายเป็นตรงข้ามกับที่ต้องการ ซึ่งมักมีตัวอย่าง ความเข้าใจผิดและความขัดแย้งในหน่วยงานให้เห็นอยู่เรื่อย

๑๑. **ใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนาเพื่อแสดงความเข้าใจ** วิธีสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูด ของคู่สนทนานั้น เป็นวิธีการของนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยมที่ใช้แสดงความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ต้องพูดคำว่า ฉันเข้าใจคุณ ทั้งนี้เพราะคำว่า ฉันเข้าใจคุณ ที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปนั้น บางทีก็เป็นเพียงคำพูดต่างๆ ที่ไม่เข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง การสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนาเพื่อแสดงความเข้าใจผู้อื่นนั้น เป็นการเข้าถึงความรู้สึกหรือเนื้อหาในสิ่งที่เขากำลังสื่อสารให้เรา รับทราบ ซึ่งเมื่อเรารับทราบและเข้าใจสารนั้นแล้ว ก็สื่อความเข้าใจดังกล่าวไปสู่เจ้าตัวโดยใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูด

๑๒. **ใช้คำพูดเปิดเผยตนเองเพื่อแสดงความจริงใจและพร้อมเป็นมิตร** คือผู้ที่ขาดทักษะในการพูดคุยกับผู้อื่น บางครั้งก็เป็นอุปสรรคต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ทำให้คบคนยาก ไม่มีเพื่อน หรืออาจสร้างความเข้าใจผิดแก่ผู้อื่นว่าเป็นคนไม่ยอมคบหาสมาคมกับใคร ผู้ที่ขาดทักษะดังกล่าวจึงควรฝึกฝนตนเองในการแสดงออกซึ่งความรู้สึกและความในใจที่เป็นในระดับพื้นฐานทั่วไป ซึ่งมักเรียกกันว่าการเปิดเผยตนเอง เพื่อเปิดใจอันเป็นการเปิดทางให้ผู้อื่นเข้ามาใกล้ชิดกับตัวเรา และเพื่อช่วยให้ผู้อื่นรู้จักเราเพิ่มขึ้น ดังมีคำกล่าวที่ว่า ถ้าเปิดตาโดยไม่เปิดใจให้แก่กันแล้ว เราจะอยู่ด้วยกันได้อย่างไร คำพูดดังกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการเปิดเผยตนเองเพื่อให้อยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้โดยราบรื่น ซึ่งบุคคลอาจฝึกฝนให้เคยชินต่อการแสดงออกและใช้คำพูดเปิดเผยตนเองได้บ้างโดยอาจพยายามฝึกพูดเพื่อเปิดเผยตนเองจากประโยคหรือข้อความไม่สมบูรณ์ในทำนองต่อไปนี้