

ชื่อ-สกุลนักเรียน.....ชั้น ม.5/.....เลขที่.....

## ใบงานเรื่อง วิเคราะห์การสื่อสาร

**คำชี้แจง** ให้นักเรียนอ่านสถานการณ์ และการสื่อสาร ที่กำหนดให้ ต่อจากนั้นให้ทำกิจกรรมตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ตามลำดับ

**สถานการณ์ที่ 1 :** เมื่อเพื่อนขอลอกการบ้าน จุ่ม ไม่อยากให้ลอก จุ่มพูดว่า

“มีปัญญาทำเองบ้างเถอะขอลอกอยู่ได้”

**สถานการณ์ที่ 2 :** กอล์ฟกำลังต่อแถวซื้ออาหาร มีเด็กคนอื่นมาแซงคิว กอล์ฟรู้สึกไม่พอใจ

ไม่อยากให้เขาทำเช่นนั้น กอล์ฟพูดว่า.

“อะไรวะ ทำไมไม่ไปต่อแถว ไม่เห็นหรือว่าเค้าเข้าคิวอยู่”

**สถานการณ์ที่ 3 :** เซอริกำลังจะรีบนำหนังสือหลายเล่มไปคืนที่ห้องสมุด น้อยบอกให้เซอรินำ  
รายงาน

ของน้อยไปส่งที่ห้องพักครูก่อน เซอริไม่สะดวกที่จะต้องนำรายงานของน้อยไปส่ง  
เซอริพูดว่า

“เออ .... ที่จริงเราต้องไปห้องสมุด แต่ไม่เป็นไร เราไปส่งรายงานให้เธอด้วยก็ได้”

**สถานการณ์ที่ 4 :** ต้องยืมรถจักรยานยนต์ของณัฐไปใช้ และส่งคืนเช้า ณัฐไม่พอใจ

“เราหงุดหงิดที่นายคืนรถเราช้า เพราะเราต้องรีบไปธุระ  
ต่อไปเราอยากให้นายคืนให้ตรงเวลานะ”

**สถานการณ์ที่ 5 :** บอยอยากกลับบ้าน แต่เข้ชวนไปร้านเกมก่อน

“เออ... ไปก็ได้ แต่สงสัยเราจะโดนแม่ดุอีกนะเนี่ย”

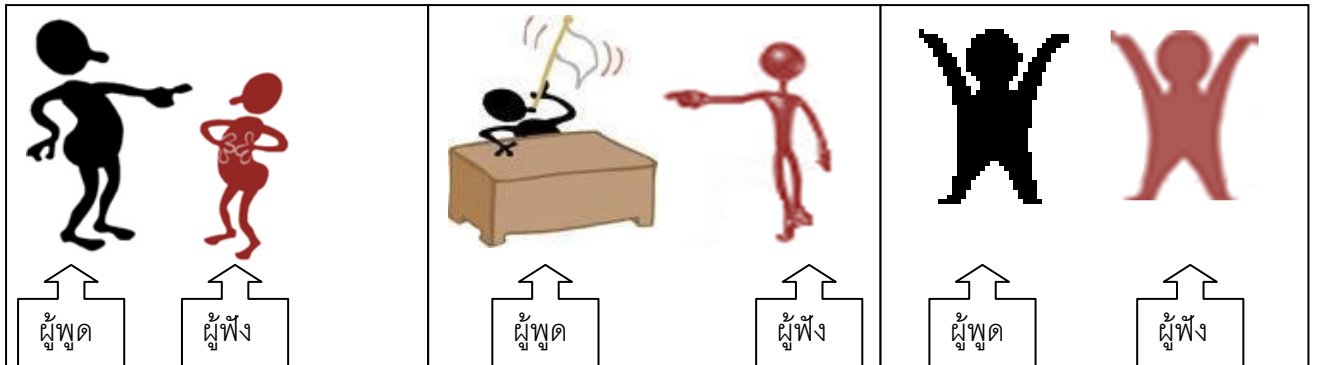
**สถานการณ์ที่ 6 :** แป้ง เรียกนิดว่า ยายอ้วน นิดบอกว่า

“เวลาเธอเรียกฉันว่า ยายอ้วน ฉันรู้สึกไม่ดีเลย เธอเรียกชื่อฉันได้มั๊ย”

**ตอนที่ 1** ให้นักเรียนพิจารณาว่า แต่ละข้อเป็นรูปแบบการสื่อสารที่น่าจะแทนด้วยรูปภาพ A หรือ B หรือ C

แล้วเขียนตัวอักษร ลงในช่องตรงกับหมายเลขข้อ

รูปแบบการสื่อสาร



A

B

C

สถานการณ์	รูปแบบการสื่อสาร
1	
2	
3	
4	
5	
6	

ตอนที่ 2 ให้นักเรียน พิจารณาว่าแต่ละข้อ ผู้พูด(ผู้ส่งสาร) อยู่ในสถานะ/มีความคิด/รู้สึกตามหัวข้อที่กำหนด

หรือไม่ และผู้พูดมีความคิด/ความรู้สึกเช่นไรต่อผู้ฟัง(ผู้รับสาร) หากคิดว่าตรงกับข้อความให้ทำเครื่องหมาย

✓ หากคิดว่าไม่ตรงตามหัวข้อที่กำหนด ให้ทำเครื่องหมาย X

ความคิด/ความรู้สึกของผู้พูด (ผู้ส่งสาร)

สถานการณ์	ผู้ส่งสาร							ความรู้สึก/กระทำต่อผู้รับสาร		
	รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	มีความพึงพอใจ	พูดได้ตรงกับความต้องการ	มีศักดิ์ศรี	ตรงกับความรู้สึกของตนเอง	รู้สึกทำร้ายตนเอง	มีศักดิ์ศรี	มีคุณค่า	ต้องการทำร้าย
1										
2										
3										
4										
5										
6										

ตอนที่ 3 ให้นักเรียน พิจารณาแนวโน้มความสัมพันธ์ของคนในสถานการณ์ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็น

ความสัมพันธ์

สถานการณ์	ขัดแย้ง	เป็นมิตร
1		
2		
3		
4		
5		
6		

เฉลย(สำหรับครู)

ข้อ	รูปแบบการสื่อสาร	ขัดแย้ง	เป็นมิตร
1	A	✓	
2	A	✓	
3	B		✓
4	C		✓
5	B		✓
6	C		✓

ข้อ	ผู้ส่งสาร							ความรู้สึก/กระทำต่อผู้รับสาร		
	รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	มีความพึงพอใจ	พูดได้ตรงกับความต้องการ	มีศักดิ์ศรี	ตรงกับความรู้สึกของตนเอง	รู้สึกทำร้ายตนเอง	มีศักดิ์ศรี	มีคุณค่า	ต้องการทำร้าย
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓
3	X	X	X	X	X	X	✓	✓	✓	X
4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X
5	X	X	X	X	X	X	✓	✓	✓	X
6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X

## ใบความรู้เรื่อง การแสดงออกอย่างเหมาะสม

### การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior)

เป็นความสามารถของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความสนใจ อารมณ์ ค่านิยมและความต้องการที่แท้จริงของตนเองได้อย่างเปิดเผยและจริงใจตามความเป็นจริงด้วยความรู้สึกสบายใจทั้งด้านบวกและด้านลบ ปราศจากความวิตกกังวล และเคารพในสิทธิของตนเอง ไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น กล่าวที่จะปฏิบัติหรือเริ่มการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กล่าวคำขอหรือกล่าวปฏิเสธต่อบุคคลอื่น การมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง สามารถควบคุมตนเองได้ ลดความรู้สึกประหม่า อาย ลดความกลัวหรือความวิตกกังวล ความเครียด หรือความรู้สึกกดดันลง ช่วยให้เกิดการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับบุคคลอื่น ตลอดจนช่วยให้บุคคลมีความเสมอภาคกัน และลดความขัดแย้ง

### การตอบสนองอย่างไม่กล้าแสดงออก (Passive Behavior)

พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก หรือการยอมตาม เป็นความขลาดกลัวที่ไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการที่แท้จริงของตน รวมทั้งไม่สามารถจะรักษาสีทธิของตนเองได้ เป็นบุคคลที่มีความอาย ไม่กล้าแสดงออกถึงความไม่สบายใจหรือความไม่เห็น ด้วยกับบุคคลอื่น ไม่กล้าปฏิเสธ มีความเชื่อฟัง สอนง่าย มักจะเก็บความรู้สึกขุนมัวเอาไว้ หากถูกเอาเปรียบก็มักจะถอยหนีหรือหลบตัว มักจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำหากต้องการแสดงออกถึงความ ต้องการของตน ก็มักจะมี ความวิตกกังวลหรือความไม่สบายใจ จึงมีท่าทางที่ระมัดระวัง และกล่าวคำขอโทษอยู่เสมอ พร้อมกับมีภาษาท่าทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การไม่กล้าสบตาผู้สนทนา พูดเสียงเบา พูดเร็วเกินไป เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ในกรณีของการยืมรถ บุคคลประเภทไม่กล้าแสดงออก จะต้องยอมให้เพื่อนยืมรถไปทั้งๆ ที่ใจไม่ต้องการให้เลย แต่ด้วยความที่ปฏิเสธใครไม่เป็นและกลัวว่าถ้าไม่ให้ยืมรถแล้วจะถูกเพื่อนมองว่าขี้เหนียว หรือ “งก” จึงต้องจำใจให้รถเพื่อนไป แต่ก็ไม่มีความสุขตลอดวันเพราะห่วงรถ

### การสื่อสารด้วยความก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

พฤติกรรมก้าวร้าวเป็นการ แสดงออกถึงการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เรียกร้องถึงสิทธิของตนโดยไม่สนใจว่าจะไปละเมิดสิทธิของผู้อื่นหรือไม่ ไม่เห็นความสำคัญของปฏิกิริยา ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลอื่นได้แสดงออกมา รวมทั้งไม่มีความเคารพนับถือบุคคลอื่นด้วย บุคคลที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจึงมักแสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการ และความคิดเห็นที่ตนมีในลักษณะของการข่มขู่ บังคับ เรียกร้อง พูดโต้เถียงให้ชนะ พูดกล่าวโทษผู้อื่น พูดเสียงดัง พูดจาเสียดสี พูดเหยียดหยาม ข่มขู่หรือพูดในสิ่งที่แสดงถึงความมีอำนาจของตน หรือทำให้ตนเองมีความสำคัญมากขึ้น และอาจแสดงความหยาบคายต่อบุคคลอื่น มักจะทำให้บุคคลอื่นไม่สบายใจหรือขัดใจ หรือโกรธอยู่เสมอ ซึ่งมีผลทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงไป ถึงแม้ผู้มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะมีความรู้สึกผิด แต่บรรลุปเป้าหมายที่ตนต้องการก็เหมือนได้รับการเสริมแรงต่อพฤติกรรม

ก้าวร้าว นั้น จึงมีแนวโน้มการกระทำก้าวร้าวต่อไปอีก

โดยทั่วไปแล้ว การตอบโต้ในลักษณะไม่กล้าแสดงออก หรือความก้าวร้าว ล้วนนำไปสู่ผลลบทั้งสิ้น ผู้ที่ไม่กล้าแสดงออกจะไม่มีวันได้สิ่งที่เขาต้องการ เพราะเขาไม่กล้าบอกผู้อื่นว่าเขาต้องการอะไร พวกเขาเหล่านั้นมักเป็นบุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง คิดว่าความคิดความรู้สึกของพวกเขา นั้นคงไม่สำคัญและไม่มีความหมาย แต่สำหรับผู้ที่ไม่กล้าขัดใจผู้อื่นกลัวว่าถ้าปฏิเสธผู้อื่นแล้ว จะทำให้เขาไม่ชอบตน สิทธิของเขา มักจะถูกผู้อื่นเหยียบย่ำตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกัน บุคคลก้าวร้าวก็มักจะไม่สนใจความรู้สึก หรือสิทธิของผู้อื่น นอกจากสิ่งที่ตัวเองต้องการ เนื่องจากเขาไม่เคยคำนึงถึงผู้อื่น เขาจึงมีเพื่อนน้อยและสูญเสียเพื่อนไปเรื่อยๆ ยิ่งกว่านั้นบุคคลที่เขาล่วงเกินก็มักจะจดจำและแสวงหาวิธีการที่จะ กลับมาแก้แค้นเขาอยู่เสมอ ดังนั้นบุคคลที่ก้าวร้าวเหล่านี้จึงมักจะเป็น “ผู้แพ้” ในอนาคต ในทางตรงข้าม บุคคลที่มีบุคลิกภาพกล้าแสดงออก (Assertive) นั้น มักจะมีการแสดงออกที่เหมาะสม แม้ว่าเขาจะโกรธใคร เขาก็จะไม่เหยียบย่ำบุคคลที่เขาโกรธ แต่การโกรธของเขาจะมุ่งไปที่เรื่องที่เกิดมากกว่าตัวบุคคล และเขาจะมีวิธีการสื่อสารที่จะทำให้ผู้ถูกโกรธรู้ว่าเขาต้องการ อะไร หรือไม่ต้องการอะไร มิใช่เป็นการโกรธ “เหมา” ไปหมด หรือโกรธกับคนหนึ่งไปหาทางระบายออกอย่างรุนแรงกับคนอื่น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การฝึกสื่อสารแบบกล้าแสดงออก เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกให้เราเคารพบุคคลทุกคนที่เรามีสัมพันธ ด้วย รักษาสัมพันธภาพของบุคคลเอาไว้ และยังทำให้บุคคลเรียนรู้ที่จะเป็น “ผู้ชนะ” ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างแท้จริง

### การฝึกพูดที่เหมาะสม

ในการฝึกพูดให้เหมาะสมประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

- 1. การอธิบายเหตุการณ์** เป็นการยกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น พูดถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของอีกฝ่ายหนึ่งโดยตรงไปตรงมา และอย่างจริงจัง โดยไม่เอาอารมณ์ของตนเองมาตัดสิน ใช้ภาษาที่ง่ายชัดเจน อธิบายถึงเวลา สถานที่ และความถี่ของพฤติกรรมนั้นอย่างเฉพาะเจาะจงไป หลีกเลี่ยงที่จะพูดคลุม ๆ ไปทั้งหมด
- 2. แสดงความรู้สึก** เป็นการบอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ โดยการใช้น้ำเสียงพูดว่า “ฉันมีความรู้สึกว่า.....” และเมื่อจะพูดแสดงความรู้สึกนั้นให้อยู่ในลักษณะที่ไม่แสดงอาการ โกรธหรือกระแทกกระทั้นให้หลีกเลี่ยงที่จะพูดในลักษณะที่ทำให้อีก ฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยลงไปหรือเป็นการพูดโจมตีอีกฝ่ายหนึ่ง
- 3. บอกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา** เป็นการพูดออก มาอย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมที่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลง โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งสามารถกระทำตามที่ขอได้ โดยปราศจากความรู้สึกเจ็บใจหรือได้สูญเสียอะไรอย่างใหญ่หลวงไป แต่ในการขอร้องให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นจะต้องไม่มากไป และมีเหตุผลเพียงพอ เช่น อาจพูดว่า “คุณจะกรุณาหยุดเล่นกีตาร์ในวันนี้นี้ก่อนได้ไหมคะ เพราะดิฉันกำลังดูหนังสือสอบพรุ่งนี้คะ”

แทนที่จะพูดว่า “หยุดเล่นเสียที่ รู้สึกเกรงใจคนอื่นบ้างได้ไหม”

4. **บอกผลที่เกิดขึ้น** เป็นการบอกให้อีกฝ่ายทราบผลดีหากเขาทำได้ และผลเสียหากเขาทำไม่ได้ เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมของเขาจะมีผลอะไรตามมา หรือเป็นการให้รางวัลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งรางวัลนี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นวัตถุสิ่งของ แต่อาจจะเป็นความรัก คำชมเชย หรือเรียกว่า “Social reward” มักจะใช้คำพูดว่า...”ฉันจะรู้สึกสบายใจขึ้น...” ดังเช่นบอกว่า “ฉันจะรู้สึกสบายใจขึ้น ถ้าหากว่าคุณเลิกทำเสียงรบกวนฉัน” ตามปกติการให้รางวัลนี้จะมีลักษณะที่เป็นผลทั้งในทางบวก (Positive sequence) และในทางลบ (Negative sequence) แต่โดยมากมักจะนิยมใช้การให้รางวัลในทางบวกมากกว่าทางลบ ส่วนทางลบนั้นถ้าไม่จำเป็นจริงๆ แล้วจะไม่ใช้กัน เพราะจะไม่ช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาเลย

#### ตัวอย่าง

นนท์ชอบมาสายเวลานัดกับส้ม ทำให้ส้มเป็นห่วงว่านนท์เกิดอันตรายหรือเปล่า การใช้คำพูดที่เหมาะสม เช่น ส้มไม่สบายใจเลยที่นนท์มาสายหลายครั้งแล้วส้มโทรบอกส้ม เพราะส้มเป็นห่วงว่ารถเสียหรือเกิดเรื่องไม่ดีกลางทางหรือเปล่า อยากให้นนท์โทรมาบอกส้มวันที่ต้องมาสายหรือโทรมาเตือนนัดก็ได้ สรุปว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม จะสามารถแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้ได้

- การยอมรับการชมเชย
- การแสดงออกทางสีหน้าที่เหมาะสม
- การแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ
- การขอรับรองผู้อื่นให้แสดงความกระตือรือร้น หรือให้ความชัดเจนมากขึ้น
- การถามถึงเหตุผล
- การกล่าววาทะเพื่อรักษาสิทธิของตนเอง
- การแสดงความไม่เห็นด้วย
- การแสดงความมั่นคง หลีกเลี่ยงที่จะต้องแสดงเหตุผลในทุกๆ ความเห็น

(ปรับปรุงจาก <http://competencyrx.com>)

ชื่อ-สกุลนักเรียน.....ชั้น ม.5/.....เลขที่.....

## ใบงานเรื่อง การแสดงออกอย่างเหมาะสม

ให้นักเรียนปรึกษากันในกลุ่มเพื่อแก้ไข คำพูดในใบงานเรื่อง วิเคราะห์การสื่อสาร ในสถานการณ์ที่

1, 2

3, 5 ให้เหมาะสม ตามรูปแบบการแสดงออกอย่างเหมาะสม 4 ขั้นตอน

1. การอธิบายเหตุการณ์ : ยกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง สังเกตได้ เช่นกี่ครั้ง เมื่อไหร่ อย่างไร ไม่เหมาะสมอย่างไร

2. การแสดงความรู้สึก : บอกความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์นั้นๆ

3. บอกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา : พูดอย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมที่ต้องการให้อีกฝ่ายกระทำ

4. บอกผลที่เกิดขึ้น : ผลดีหากเขาทำได้ และผลเสียหากเขาทำไม่ได้

ดังตัวอย่าง

นนท์ชอบมาสายเวลานัดกับส้ม ทำให้ส้มเป็นห่วงว่านนท์เกิดอันตรายหรือเปล่า การใช้คำพูดที่เหมาะสม

“ ส้มไม่สบายใจเลยที่นนท์มาสายหลายครั้งแล้วลืมโทร.บอกส้ม เพราะส้มเป็นห่วงว่ารถเสียหรือเกิดเรื่องไม่ดีกลางทางหรือเปล่า อยากให้นนท์โทร.มาบอกส้มวันที่ต้องมาสายหรือโทร.มาเลื่อนนัดก็ได้ ส้มจะได้ไม่ต้องกังวลแล้วก็ทะเลาะกับนนท์อย่างนี้”

1. การอธิบายเหตุการณ์ : นนท์มาสายหลายครั้งและไม่ได้บอกส้ม

2. การแสดงความรู้สึก : ส้มไม่สบายใจและเป็นห่วง

3. บอกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา : อยากให้นนท์โทร.มาบอกส้มวันที่ต้องมาสายหรือโทร.มาเลื่อนนัดก็ได้”

4. บอกผลที่เกิด : ส้มจะได้ไม่ต้องกังวลแล้วก็ทะเลาะกับนนท์อย่างนี้”

**สถานการณ์ที่ 1 :** เมื่อเพื่อนขอลอกการบ้าน จุ่ม ไม่อยากให้ลอก จุ่มพูดว่า

“มีปัญญาก็ทำเองบ้างเถอะขอลอกอยู่ได้”

การแสดงออกอย่างเหมาะสม

.....

.....

.....

.....



สถานการณ์ที่ 2 : กอล์ฟ กำลังต่อแถวซื้ออาหาร มีเด็กคนอื่นมาแซงคิว กอล์ฟรู้สึกไม่พอใจ

ไม่ยอมให้เขาทำเช่นนั้น กอล์ฟพูดว่า.

“อะไรวะ ทำไมไม่ไปต่อแถว ไม่เห็นหรือว่าเค้าเข้าคิวอยู่”

การแสดงออกอย่างเหมาะสม

.....

.....

.....

.....

สถานการณ์ที่ 3 : เซอรี กำลังจะรับนำหนังสือหลายเล่มไปคืนที่ห้องสมุด

น้อยบอกให้เซอรีนำรายงานของน้อยไปส่งที่ห้องพักครูก่อน

เซอรีไม่สะดวกที่จะต้องนำรายงานของน้อยไปส่ง เซอรีพูดว่า

“เออ .... ที่จริงเราต้องไปห้องสมุด แต่ไม่เป็นไร เราไปส่งรายงานให้เธอด้วยก็ได้”

การแสดงออกอย่างเหมาะสม

.....

.....

.....

.....

สถานการณ์ที่ 4 : บอยอยากกลับบ้าน แต่เข้ชวนไปร้านเกมก่อน

“เออ... ไปก็ได้ แต่สงสัยเราจะโดนแม่ดุอีกนะเนี่ย”

การแสดงออกอย่างเหมาะสม

.....

.....

.....

.....