

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อ
การวิจัย

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2340 – 2344

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ด.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

6 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน นายแพทย์เทอดศักดิ์ เดชคง
สิ่งที่ส่งมาด้วย คำขอวิจัยวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายวิเศษ อ้นวงศ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลการใช้
โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ในความ
ควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.สมคิด บุญเรือง ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
เพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็น
อย่างดี จึงขอความกรุณาจากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัยของ
นิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะ
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2340 – 2344

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

6 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายอภิวัฒน์ จันทร์จูงศักดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เค้าโครงย่อวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายวิเศษ อ้นวงศ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลการใช้
โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ในความ
ควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.สมคิด บุญเรือง ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
เพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็น
อย่างดี จึงขอความกรุณาจากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัยของ
นิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะ
ได้รับวามอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2340 – 2344

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

6 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายเสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำโครงการวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายวิเศษ อันวังศ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลการใช้
โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ในความ
ควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.สมคิด บุญเรือง ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
เพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็น
อย่างดี จึงขอความกรุณาจากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัยของ
นิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะ
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2576 - 2580

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

22 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้จัดการบริษัท แฟมมีลีโกรฟ จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายวิเศษ อ้นวงศ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลการใช้
โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ในความ
ควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.สมคิด บุญเรือง ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขออำนวยความสะดวก
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานบริษัท โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
ระหว่างวันที่ 22 - 23 ธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะ
ได้รับวามอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2616 - 2620

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

26 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการบริษัท มอลเทน (ไทยแลนด์) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายวิเศษ อ้นวงศ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลการใช้
โปรแกรมความฉลาดทางอารมณ์พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ในความ
ควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.สมคิด บุญเรือง ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
จากท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานบริษัท มอลเทน
(ไทยแลนด์) จำกัด โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง 8 เดือนมกราคม
พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 5 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะ
ได้รับวามอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพ

ชื่อ _____ นามสกุล _____

แผนก _____

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่มีข้อความตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังต่อไปนี้

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบมากที่สุด หรือปฏิบัติตามข้อความนั้นบ่อยครั้งที่สุด

มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบมาก หรือปฏิบัติตามข้อความนั้นบ่อยครั้ง

ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบปานกลาง หรือปฏิบัติตามข้อความนั้นปานกลาง

น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบน้อย หรือปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบน้อยที่สุด หรือปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าคิดพิจารณาอย่างถี่ถ้วนที่จะพูดหรือแสดงความคิดเห็น					
2	ข้าพเจ้ารับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ด้วยการสังเกตสีหน้าและแววตาของเขา					
3	ข้าพเจ้าสามารถบอกสาเหตุของความผิดหวังหรือเสียใจได้					
4	ก่อนที่จะพูดแสดงความคิดเห็น ข้าพเจ้าคิดว่าคนอื่นจะรู้สึกอย่างไร					
5	ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิทำงานถ้ามีคนมาขึ้นจ้องดู					
6	ข้าพเจ้ารู้ตลอดเวลาที่ในขณะนั้นข้าพเจ้ามีความรู้สึกอย่างไร					
7	ในการพูดคุยกับผู้อื่น ข้าพเจ้าเป็นผู้ฟังที่ดี					
8	ขณะพูดคุยกับเพื่อน ข้าพเจ้าจะสังเกตความรู้สึกของเพื่อน ๆ ด้วย					
9	ข้าพเจ้าพร้อมที่รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน					
10	ในการทำงานกลุ่มข้าพเจ้าจะนึกถึงความต้องการของเพื่อนมากกว่าของตนเอง					
11	ไม่ว่าทำอะไรข้าพเจ้าทำอย่างมีสติรู้ตัวตลอด					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	ข้าพเจ้าสามารถประสานข้อขัดแย้งระหว่างเพื่อน ๆ ได้					
13	ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ได้ว่าผู้อื่นกำลังอยู่ในอารมณ์เช่นใด เมื่อข้าพเจ้าได้พูดคุยกับเขา					
14	ไม่ว่าใครจะเล่าเรื่องอะไรให้ฟัง ข้าพเจ้าจะฟังอย่างตั้งใจ					
15	ข้าพเจ้าไม่ชอบพบปะพูดคุยกับคนที่ไม่เคยรู้จัก					
16	ข้าพเจ้ารู้ถึงความต้องการของเพื่อน ๆ ได้โดยที่เขาไม่ต้องบอก					
17	ข้าพเจ้าสามารถสงบนิ่งได้แม้ในขณะที่อารมณ์เสีย					
18	ข้าพเจ้าพูดในเรื่องที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีและสบายใจขึ้น					
19	เมื่อทำอะไรผิดพลาดข้าพเจ้าจะอารมณ์เสียตลอดวัน					
20	เมื่อเพื่อน ๆ มีความทุกข์ข้าพเจ้ายินดีรับฟังและให้คำแนะนำ					
21	ข้าพเจ้าให้ความสนใจต่อความรู้สึกของคู่สนทนา					
22	เพื่อน ๆ ยินดียอมรับข้าพเจ้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม					
23	แม้จะถูกเพื่อนวิจารณ์ผลงาน ข้าพเจ้ายังคงรักษาสีหน้าให้เป็นปกติได้แม้ว่าจะไม่พอใจ					
24	แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยกับเพื่อน ข้าพเจ้าก็จะฟังเขาอธิบายจนจบ					
25	ข้าพเจ้ารับฟังคำวิจารณ์จากเพื่อนได้โดยไม่แสดงความโกรธ					
26	ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับเพื่อน ๆ ทุกคนได้					
27	ข้าพเจ้าสามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจถึงความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
28	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงสิ่งที่จะทำให้ผู้อื่นเสียใจ					
29	ข้าพเจ้าเต็มใจทำงานกลุ่มตามที่ได้รับมอบหมาย					
30	ข้าพเจ้าสามารถเจรจาติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้					
31	ข้าพเจ้ายินดีทำงานกลุ่มให้เสร็จก่อนงานของตนเอง					
32	ข้าพเจ้ารับฟังอย่างสงบ เมื่อเพื่อน ๆ แย้งในความคิดของข้าพเจ้า					
33	เมื่อข้าพเจ้าโกรธเพื่อน ข้าพเจ้าจะไปสงบสติอารมณ์ก่อนแล้วจึงมาพูดคุยกัน					
34	เวลาที่อยู่ในกลุ่มเพื่อน ๆ ข้าพเจ้าจะสามารถรับรู้อารมณ์ของแต่ละคนได้					
35	ข้าพเจ้าชอบทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อน ๆ					
36	เมื่อรู้ว่าเพื่อนผิดหวังหรือเสียใจ ข้าพเจ้าจะเข้าไปปลอบใจ					
37	ข้าพเจ้าจะทำให้คนรอบข้างสบายใจเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	ข้าพเจ้าสามารถฟังคำวิจารณ์ที่มีเหตุผลด้วยการยอมรับและเปิดใจกว้าง					
39	ข้าพเจ้าสามารถสร้างความคุ้นเคยกับคนทุกเพศทุกวัย					
40	ข้าพเจ้าชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำดี					
41	ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งในหมู่เพื่อน					
42	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีเหตุการณ์คับขันหรือร้ายแรงเกิดขึ้น					
43	เมื่อเพื่อนของข้าพเจ้าเป็นทุกข์ ข้าพเจ้าจะรู้สึกเห็นใจเขา					
44	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น					
45	ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยได้อย่างปกติกับคนที่ไม่ชอบข้าพเจ้า					
46	เมื่อมีคนมาพูดยั่ววนถึงปมด้อยหรือข้อบกพร่องของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจะไม่สนใจ					
47	ไม่ว่าจะทำอะไร ข้าพเจ้าใส่ใจความรู้สึกของผู้ที่อยู่รอบข้าง					
48	ข้าพเจ้าพยายามทำความเข้าใจกับอารมณ์และความรู้สึกของคนที่อยู่รอบข้าง					
49	ข้าพเจ้าสามารถจำแนกถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้					
50	ข้าพเจ้าสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อน ๆ ได้ดี					
51	แม้ข้าพเจ้าช่วยเพื่อนร่วมงานอย่างอื่นไม่ได้ ข้าพเจ้าก็จะพูดให้กำลังใจเขา					
52	ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แม้ว่าความรู้สึกนั้นจะละเอียดอ่อนเพียงใดก็ตาม					
53	ข้าพเจ้าสามารถสังเกตได้ว่าบุคคลในกลุ่มกำลังอยู่ในอารมณ์เช่นใด					
54	ข้าพเจ้าคิดว่า การพูดกับผู้ร่วมงานด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล อาจแสดงความไม่จริงใจ					
55	ข้าพเจ้ารู้ว่าการกระทำเช่นไรจะทำให้เพื่อนไม่พอใจ					
56	ข้าพเจ้าเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่เป็นการกระตุ้นให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้น					
57	เมื่อข้าพเจ้าพบคนที่นิสัยไม่ดี ข้าพเจ้าจะมีอารมณ์ขันมั่วขึ้นมาทันที					
58	ข้าพเจ้าคิดว่า การพูดปฏิเสธผู้อื่น โดยไม่ให้ผู้อื่นเสียหน้าใจเป็นสิ่งที่ดี					
59	ข้าพเจ้ามักอาสาช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
60	ข้าพเจ้ารู้สึกถึงอารมณ์ของผู้อื่นแม้ว่าเขาพยายามจะปิดบัง					
61	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขอารมณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจได้					
62	ข้าพเจ้าปล่อยให้อารมณ์ที่สะสมไว้ระเบิดออกมา					
63	ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยกับคนที่เพิ่งรู้จักได้					
64	ข้าพเจ้าไม่รู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลต่อความรู้สึกของผู้อื่นอย่างไร					
65	เมื่อข้าพเจ้ามีอารมณ์ไม่ดี ข้าพเจ้าสามารถยุติมันได้					
66	เมื่อเพื่อนไม่สบาย ข้าพเจ้าจะเข้าไปถามและแสดงความห่วงใย					
67	ข้าพเจ้าคิดว่า การให้อภัยซึ่งกันและกัน เมื่อผู้ร่วมงานทำงานผิดพลาดเป็นสิ่งที่ดี					
68	ข้าพเจ้าบอกได้ว่าผู้อื่นกำลังไม่พอใจ โดยดูจากสีหน้าและท่าทางของเขา					
69	เมื่อข้าพเจ้ามีอารมณ์ดี ข้าพเจ้ารู้วิธีที่จะทำให้อารมณ์นั้นคงอยู่ได้นาน					
70	เมื่อเพื่อนทำงานได้ดีกว่าข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจะแสดงความยินดีกับเขาด้วย					
71	การยอมรับและเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ					
72	ข้าพเจ้าสามารถจัดสภาพการณ์ที่ทำให้คนอื่นมีความสุข					
73	เมื่อเพื่อนข้าพเจ้ามีงานที่ต้องรีบทำโดยด่วน ข้าพเจ้าจะเข้าไปช่วยเหลือทันทีที่งานของข้าพเจ้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว					
74	ยามที่เพื่อนข้าพเจ้าท้อแท้หมดกำลังใจ ข้าพเจ้าจะช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้น					
75	การแสดงความห่วงใยและเอาใจใส่เป็นสิ่งที่ควรทำ					
76	เมื่อเพื่อนของข้าพเจ้ามีความทุกข์ ข้าพเจ้าจะช่วยให้เขาได้ระบายความรู้สึกออกมา					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

โปรแกรมฝึกความฉลาดทางอารมณ์

โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์

ครั้งที่ 1

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปฐมนิเทศและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยและพนักงาน
2. เตรียมความพร้อมในการใช้โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

- อุปกรณ์
1. กระดาษรูปหัวใจที่ตัดเป็น 2 ชั้น จำนวน 6 ชุด
 2. ตัวอักษรและสระของคำว่า “เพื่อนที่แสนดี”
 3. ชองจดหมาย

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแนะนำตนเอง และให้พนักงานทุกคนแนะนำตนเองเพื่อสร้างความรู้จักกัน
2. ผู้วิจัยแจ้งให้พนักงานที่เข้าร่วมการทดลองทราบถึงจุดมุ่งหมายการฝึกความฉลาดทางอารมณ์
3. ผู้วิจัยให้พนักงานดำเนินกิจกรรมยินดีที่รู้จักกันเพื่อสร้างความคุ้นเคย
4. ผู้วิจัยให้พนักงานออกมาแสดงความรู้สึกและอารมณ์ที่มีขณะที่เล่นเกม

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

กิจกรรมเพื่อนที่แสนดี

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และสร้างบรรยากาศในการทำกิจกรรม ให้รู้สึกคุ้นเคยกัน เกิดความไว้วางใจกัน กล้าที่จะเปิดเผยตนเองถึงความรู้สึกต่าง ๆ

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 40 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์

1. กระดาษรูปหัวใจที่ตัดเป็น 2 ชั้น จำนวน 6 ชุด
2. ตัวอักษรและสระของคำว่า “เพื่อนที่แสนดี”
3. ชองจดหมาย

วิธีดำเนินการขึ้นกิจกรรม

1. ให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม
2. ผู้วิจัยแจกซองจดหมายให้สมาชิกคนละ 1 ซอง (ในซองจดหมายประกอบด้วยกระดาษที่ตัดเป็นรูปทรงต่าง ๆ 2 ชั้น)
3. ให้พนักงานนำกระดาษรูปทรงต่าง ๆ ที่อยู่ในซองจดหมายไปหาเพื่อนพนักงานที่มีรูปทรงที่ต่อกันแล้วเป็นรูปภาพที่มีความหมาย (รูปหัวใจ) ถ้าพบแล้วให้สัมภาษณ์ตามใบงาน
4. เมื่อพนักงานสัมภาษณ์เพื่อนเสร็จแล้วให้พนักงานออกมารายงานให้เพื่อนทราบทุกคน

สรุป

1. คนทุกคนมีความแตกต่างกันได้ทั้งในด้านความคิด ความชอบ ความสามารถ
2. ทุกคนมีความสามารถในการที่จะทำตามสิ่งต่าง ๆ ที่เราต้องการ

แบบสัมภาษณ์เพื่อนที่แสนดี

คำชี้แจง สัมภาษณ์ผู้ของท่านแล้วเขียนคำตอบสั้นๆ ลงในช่องว่าง เพื่อท่านจะสามารถนำข้อมูล
ที่สัมภาษณ์มาแนะนำผู้ของท่านให้สมาชิกกลุ่มได้รู้จัก

ชื่อ นามสกุล ชื่อเล่น

อาหารที่ชอบ

คนที่ท่านรักมากที่สุด

เพื่อนที่ท่านรัก

ท่านชอบฟังเพลงอะไรมากที่สุด

กีฬาที่ชอบ

สิ่งที่อยากทำมากที่สุด

1. พรุ้งนี้
2. อาทิตย์หน้า
3. เดือนหน้า

ครั้งที่ 2

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอารมณ์และมีความเข้าใจเกี่ยวกับอารมณ์ แสดงความรู้สึกอารมณ์ของตนเองได้
2. เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้อารมณ์ตนเองและสามารถควบคุมตนเองได้

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ ภาพความรู้สึกต่าง ๆ
แบบบันทึกอารมณ์ตนเอง

วิธีดำเนินการ

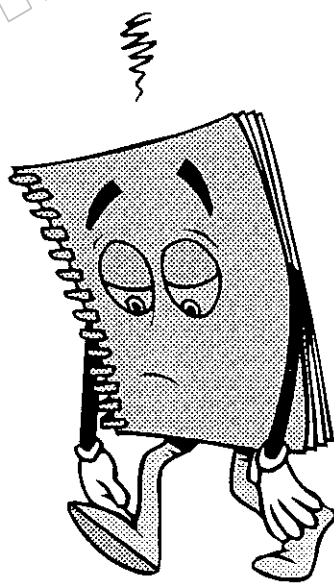
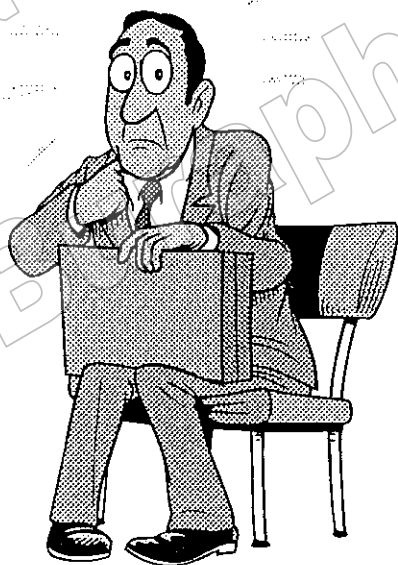
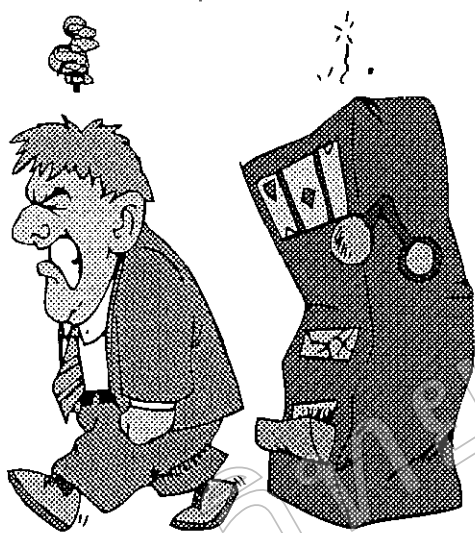
1. ผู้วิจัยบรรยายประกอบใบความรู้เกี่ยวกับอารมณ์
2. ผู้วิจัยให้พนักงานพูดถึงอารมณ์ต่าง ๆ และช่วยกันแบ่งประเภทของอารมณ์
3. ให้พนักงานดูภาพที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกและพูดว่ารู้สึกอย่างไรกับภาพนี้ทีละคน และอภิปรายร่วมกันว่าภาพนี้มีความรู้สึกอย่างไร
4. ผู้วิจัยชี้แจงประกอบแบบบันทึกอารมณ์ เพื่อให้พนักงานนำไปบันทึกอารมณ์ตนเองที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน แล้วนำมาส่งในครั้งต่อไป

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

อารมณ์ไหนหนอ ?

พนักงานเลือกคำที่แสดงอารมณ์ให้ตรงกับภาพ (สุข , เศร้า , วิตกกังวล , โกรธ)



ใบความรู้ที่ 2.1

เรื่อง “อารมณ์”

อารมณ์

อารมณ์ หมายถึง สภาวะความหวั่นไหวของร่างกาย เป็นความรู้สึกที่รุนแรง ทำให้จิตใจปั่นป่วน และแสดงพฤติกรรมออกมาไม่เป็นไปตามปกติ พฤติกรรมที่แสดงออกมามีรุนแรงกว่าธรรมดา และมัก ควบคู่ไปกับความเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ การเกิดอารมณ์มีทั้งผลดีและผลเสีย ข้อดีของการเกิดอารมณ์ก็คือ ในบางครั้งอารมณ์ทำให้เพิ่มพลัง สามารถทำงาน ได้ดีกว่าปกติ อารมณ์ทำให้ร่าเริง สนุกสนาน แต่ผลเสียของอารมณ์ก็มีอยู่เช่นกัน ผลเสียที่สำคัญได้แก่

1. ผลเสียทางร่างกาย เช่น อาหารไม่ย่อย ท้องอืดเฟ้อ หายใจแรงจนเหนื่อย
2. ผลเสียต่อการทำงาน เช่น ทำให้ทำงานได้ ไม่ดีเท่าที่ควร หรืออาจทำงานไม่ได้
3. ผลเสียทางสังคม เช่น เป็นคนที่มีอารมณ์รุนแรงอยู่เสมอ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย มักจะเข้ากับใครไม่ค่อยได้ ไม่มีใครอยากคบหาสมาคมด้วย อารมณ์รุนแรงมาก อาจนำไปสู่การมีปัญหาดังทางจิตประสาทได้

อารมณ์หรือความรู้สึกพื้นฐานของมนุษย์ มีอยู่ 4 แบบ คือ

1. อารมณ์สุข เช่น ดีใจ สมหวัง ฯลฯ
2. อารมณ์เศร้า เช่น ทุกข์ใจ ผิดหวัง ฯลฯ
3. อารมณ์วิตกกังวล เช่น ห่วง กลุ้มใจ ฯลฯ
4. อารมณ์โกรธ หงุดหงิด โมโห ฯลฯ

อารมณ์ทั้ง 4 แบบนี้ จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงแวดล้อมรอบตัวเรา ในความเป็นจริง อารมณ์นั้นจะเกิดขึ้นหลังความคิด อันเกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่เป็นผลมาจากแปลความหมายของเหตุการณ์นั้นๆ แต่เนื่องจากกระบวนการที่เกิดรวดเร็วมาก จึงทำให้คนส่วนใหญ่เข้าใจว่า “อารมณ์” นั้นจะเกิดก่อนสิ่งอื่นใด เมื่อบุคคลเผชิญต่อเหตุการณ์ แต่อย่างไรก็ตามบุคคลสามารถทำความเข้าใจกับอารมณ์ และแสดงออกให้เหมาะสมกับเวลา สถานที่ กับบุคคลได้

ใบความรู้ที่ 2.2

เรื่อง “ การควบคุมอารมณ์และความต้องการ ”

การควบคุมอารมณ์และความต้องการ ไม่ใช่การเก็บกด ไม่แสดงออกทางอารมณ์เลย แต่เป็นการเรียนรู้ที่จะจัดการกับสถานการณ์อย่างมีเหตุผล แสดงออกในทางที่สังคมยอมรับและมีผลเสียต่อตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจน้อยที่สุด ฉะนั้นการแสดงความก้าวร้าวหรือเก็บอารมณ์เอาไว้ จึงไม่ใช่การควบคุมอารมณ์และความต้องการอย่างเหมาะสม เพราะความก้าวร้าวที่สังคมไม่ยอมรับ ในขณะที่เดียวกันการเก็บอารมณ์ก็ย่อมเกิดผลเสียด้านจิตใจต่อตนเอง ดังนั้นการควบคุมอารมณ์และความต้องการไว้ รวมทั้งเรียนรู้การแสดงอารมณ์และความต้องการในแบบที่สังคมยอมรับได้

การควบคุมอารมณ์และความต้องการ

มี 2 ด้าน ได้แก่

1. การควบคุมวิธีการแปลความหมายของเหตุการณ์ต่างๆ ที่มาเร้าให้เกิดอารมณ์
2. ควบคุมการแสดงออกต่อเหตุการณ์นั้นๆ

แนวปฏิบัติในการควบคุมอารมณ์

มีแนวทางในการควบคุมอารมณ์ 3 ประการดังนี้

1. ให้ยอมรับว่ามีอารมณ์และความต้องการ และกำลังพยายามควบคุมอยู่
2. ใช้สติปัญญาพิจารณาการตอบสนองทางอารมณ์และความต้องการตามความจริง เช่น ถ้ากำลังอิจฉา ให้ยอมรับว่าอิจฉา แม้ว่าจะพยายามปกปิดคนอื่นอยู่ก็ตาม แล้วพิจารณาตามความเป็นจริง โดยไม่มีอคติเข้าข้างตนเอง และระบายอารมณ์ ความต้องการ ความไม่พอใจต่างๆ ด้วย การพูดออกมาถึงความรู้สึกที่มีอยู่นั้นกับคนที่เข้าใจ พูดกันได้ หรือ อาจใช้เทคนิคการผ่อนคลายอารมณ์และความต้องการ ก็จะช่วยควบคุมอารมณ์และความต้องการไว้ได้มาก
3. พิจารณาที่สาเหตุ หลีกเลี่ยงสาเหตุ และหาแนวทางปรับใจเพื่อเผชิญกับอารมณ์ในทางลบ

สรุป

อารมณ์ทุกอารมณ์นั้นเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะอารมณ์ในด้านลบ เช่น อารมณ์โกรธ อารมณ์เศร้า และ อารมณ์วิตกกังวล มักทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลมาก ดังนั้นบุคคลจึงควรที่จะสำรวจตัวเอง และยอมรับได้ว่า ตนเองกำลังอยู่ในสภาวะอารมณ์อย่างไร และฝึกหัดที่จะระบายอารมณ์ และควบคุมตนเองได้อย่างเหมาะสม และเป็นไปในทางสร้างสรรค์ หรือรู้จักที่จะยับยั้ง หรือควบคุมอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมให้ได้ การมีความสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ และระบายออกมาในทางที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์นั้น จะเป็นการช่วยลดปัญหาสุขภาพจิตลงได้ด้วย

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

แบบบันทึกอารมณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....
ครั้งที่.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ให้พนักงานทำเครื่องหมาย / ลงในช่องอารมณ์ที่พนักงานแสดงออกตรงกับช่วงของเวลาที่เกิดพฤติกรรมตามความเป็นจริง โดยให้ทำเครื่องหมาย / ทุกครั้งเมื่อเกิดอารมณ์ขึ้นตามกลุ่มอารมณ์

เวลา	กลุ่มอารมณ์โกรธ	กลุ่มอารมณ์วิตก	กลุ่มอารมณ์เศร้า	กลุ่มอารมณ์สุข
6.00-7.00				
7.00-8.00				
8.00-9.00				
9.00-10.00				
10.00-11.00				
11.00-12.00				
12.00-13.00				
13.00-14.00				
14.00-15.00				
15.00-16.00				
16.00-17.00				
17.00-18.00				
รวม				

ครั้งที่ 3

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้จักอารมณ์ตนเอง เพื่อการเข้าใจผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ รูปภาพ
ใบงานแล้วเสร็จ

วิธีดำเนินงาน

1. ให้พนักงานนำใบบันทึกอารมณ์ของตนเองมาส่ง และให้อาสาสมัคร 4 คน โดยใช้เวลาค้นหาประมาณ 5 นาที ออกมายกตัวอย่างให้เพื่อนทราบ
2. ให้พนักงานดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ แล้วให้พนักงานออกมาเล่าความรู้สึกให้เพื่อนพนักงานทราบ และให้เพื่อนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานผู้นั้น
3. ผู้วิจัยให้พนักงานดำเนินกิจกรรมความรู้สึกของผู้อื่น

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

แล้วเศษ

ตอบคำถามต่อไปนี้พร้อมทั้งบอกเหตุผล

1. เมื่อสัปดาห์ที่แล้วฉันเกิดอารมณ์ดีที่สุด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

2. เมื่อสัปดาห์นี้ฉันเกิดอารมณ์ดีที่สุด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

3. เมื่อวานฉันเกิดอารมณ์ดีที่สุด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

4. เมื่อวันนี้ฉันเกิดอารมณ์ดีที่สุด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

5. เมื่อสัปดาห์ที่แล้วฉันเกิดอารมณ์เสียสุดขีด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

6. เมื่อสัปดาห์นี้นั้นเกิดอารมณ์เสียสุดขีด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

7. เมื่อวานนี้นั้นเกิดอารมณ์เสียสุดขีด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

8. เมื่อวันนี้เกิดอารมณ์เสียสุดขีด

คือ.....

เพราะ.....

แล้วฉันจะ.....

กิจกรรมความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่น

จุดมุ่งหมาย

เพื่อให้พนักงานเรียนรู้ทักษะการจำแนกว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ง่าย

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์ กระดาษ ปากกา
รูปภาพ

วิธีดำเนินการ

ขั้นกิจกรรม

1. ผู้วิจัยให้พนักงานคิดว่า การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ง่ายมีความหมายอย่างไร อภิปรายถึงความสำคัญของการเอาตัวเองเข้าไปยืนในที่ของคนอื่นและจินตนาการว่าพนักงานรู้สึกอย่างไร
2. ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มพนักงานเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 4 คน แล้วแจกรูปภาพของรูปภาพต่างๆ ให้พนักงานดูและเขียนอธิบายคำที่แสดง ความรู้สึกให้มากที่สุด เพื่ออธิบายถึงอารมณ์ของคนในภาพนั้น
3. ให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมาอภิปราย แล้วให้พนักงานกลุ่มอื่นแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

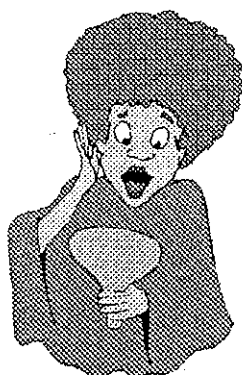
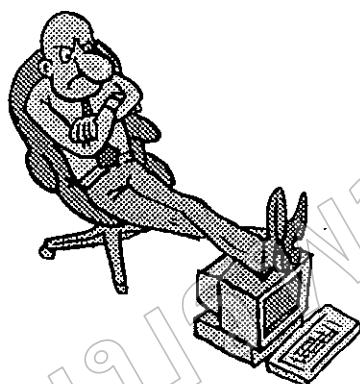
ขั้นอภิปราย

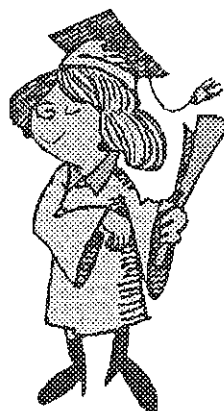
1. ในการคาดคะเนว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไรนั้นยากอย่างไร
2. การจำแนกว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร ในบางสถานการณ์ที่แลกเปลี่ยนกันยากกว่าบางสถานการณ์อย่างไร อะไรที่พนักงานคิดว่าทำให้เกิดความแตกต่าง
3. พนักงานคิดว่าพนักงานรู้แน่นอนอย่างไรว่าคนในสถานการณ์เหล่านั้นรู้สึกอย่างไร เพราะอะไร

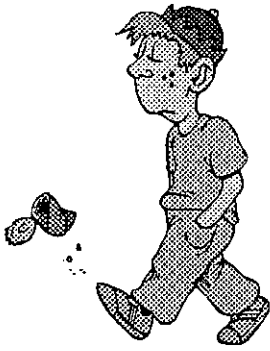
4. พนักงานเคยคิดว่าพนักงานรู้ว่าคุณอื่นรู้สึกอย่างไรในบางสถานการณ์และสิ่งที่เราคิดว่าเรารู้มันผิดไปมาก่อนหรือไม่ แลกเปลี่ยนตัวอย่างและประสบการณ์
5. มีการสื่อสารบางอย่างที่พนักงานสามารถใช้เพื่อรับรู้ว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไรได้หรือไม่

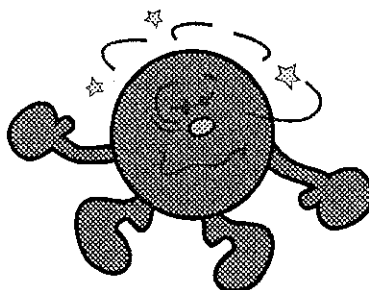
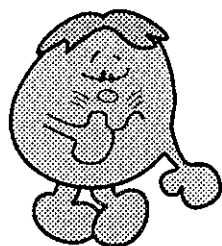
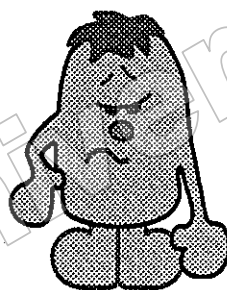
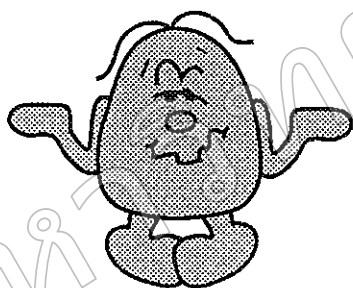
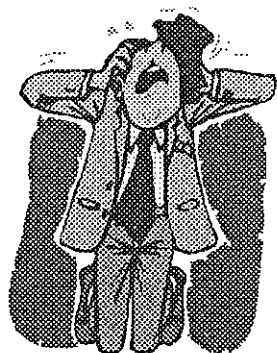
สรุป

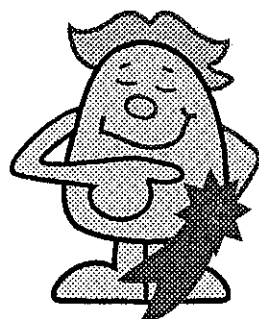
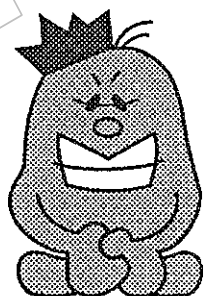
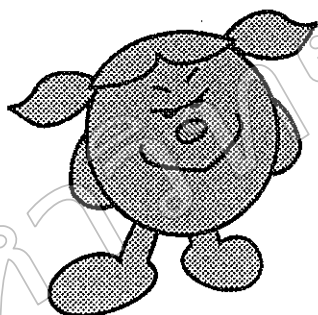
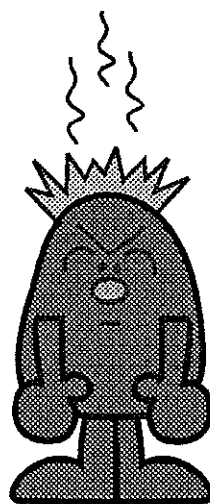
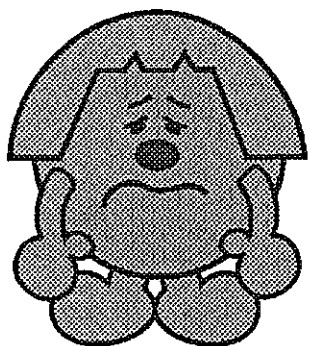
ให้พนักงานเกิดความเข้าใจผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา

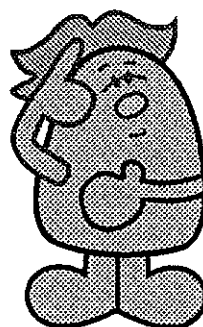
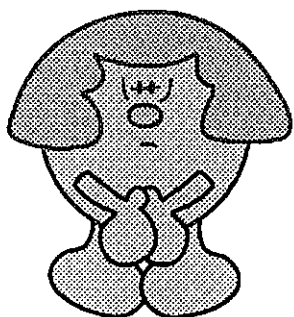
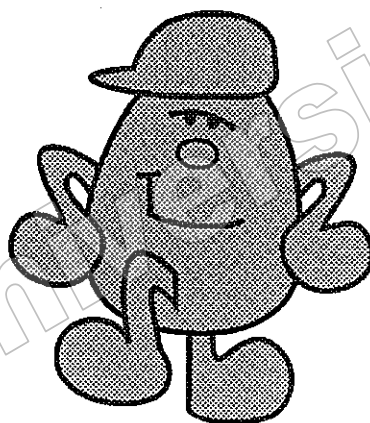
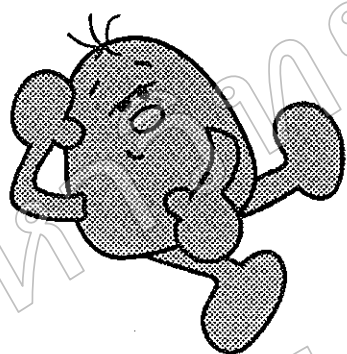
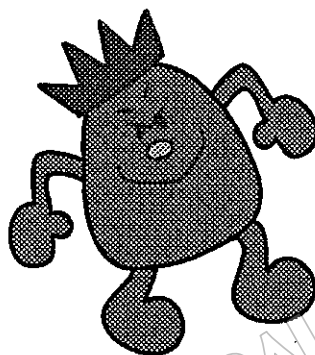
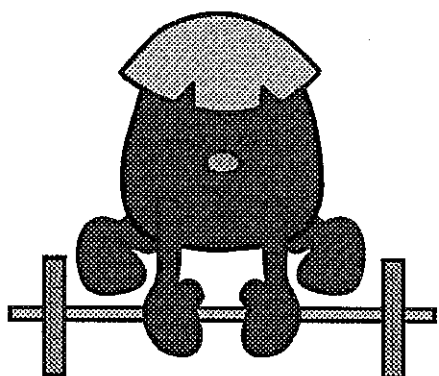












ครั้งที่ 4

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้อารมณ์ตนเองเพื่อ

1. การติดต่ออย่างสร้างสรรค์
2. การสร้างสายสัมพันธ์ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ การ์ดเกี่ยวกับความรู้สึกต่างๆ

วิธีดำเนินการ

1. ให้พนักงานดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือหรือขัดขวาง
2. ผู้วิจัยให้พนักงานแสดงบทบาทสมมติ ตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ แล้วให้พนักงานบอกความรู้สึกในขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร ถ้าหากมีการสื่อสารในขณะนั้นจะเป็นอย่างไร (สถานการณ์ขณะโกรธ, ดีใจ, เสียใจ ฯลฯ)
3. ให้พนักงานออกมายกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับพนักงาน และสิ่งที่พนักงานแสดงออกมาทั้งในด้านดีและไม่ดี และให้พนักงานในกลุ่มแสดงความคิดเห็น

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม
3. ตรวจสอบบันทึกอารมณ์ของพนักงาน

กิจกรรมช่วยเหลือหรือขัดขวาง

วัตถุประสงค์ : เพื่อเรียนรู้ว่าอารมณ์ ความรู้สึกบางอย่างเป็นสิ่งคอยช่วยเหลือ แต่บางอารมณ์ ความรู้สึกเป็นสิ่งคอยขัดขวาง

อุปกรณ์ : การ์ดที่เขียนคำเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ บอร์ด ปากกามาร์คเกอร์

เวลา : 40 นาที

ขั้นตอนกิจกรรม

1. เตรียมการ์ดเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ต่อไปนั้งในการ์ดเปล่า :
รัก กลัว กังวล เศร้า อดทน สับสน ตกใจ (อกสั่นขวัญหาย) โกรธ เจ็บปวด (เสียใจ) ขวยเขิน อิจฉาริษยา สะดุ้งตกใจ ตื่นเต้น สับสนยุ่งเหยิง รู้สึกผิด (สกปรก ใจแคบ ขี้เหนียว) สุขสบาย อารมณ์เสีย หมก่าลงใจ คับข้องใจ กล้าหาญ น่ากลัว รับความรู้สึกได้ง่าย ร้ายแรง เศร้าหมอง ทำอะไรไม่ถูก งงงัน แย่ แตกต่าง มีความสุข ร่าเริง ปิติยินดี น่าขง น่ารังเกียจ ชื่นมเศร้า
2. แบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มๆ ละ 4 คน และแจกเนื้อหาของคำเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ให้แต่ละกลุ่ม อภิปรายถึงแนวคิดของความรู้สึก อารมณ์ที่ช่วยเหลือ เปรียบเทียบกับความรู้สึก อารมณ์ที่ขัดขวาง อารมณ์ ความรู้สึกที่ช่วยเหลือ คือสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เพิ่มพลังให้ เราและให้ผลในทางบวก ส่วนความรู้สึก อารมณ์ที่ขัดขวาง คือ สิ่งที่ทำให้ ผลในทางลบต่อความสัมพันธ์กับคนอื่น มีความรู้สึกทางลบต่อตัวเองทำ ให้อารมณ์เสีย หรือบางครั้งทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา
3. ให้แต่ละกลุ่มแยกคำรวมไว้เป็นประเภทช่วยเหลือขัดขวาง ถ้าพนักงาน เชื่อว่า ความรู้สึกบางอย่างสามารถเป็น ได้ทั้งสองอย่าง ก็ให้จัดอยู่ใน กลุ่มที่สามคือ ประเภททั้งช่วยเหลือและขัดขวาง กระตุ้นให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันขณะที่มีการแยกกลุ่มคำ
4. เมื่อเสร็จงานแล้วให้เขียนคำลงบนบอร์ดภายใต้หัวข้อช่วยเหลือ และขัด ขวาง ตามความเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ สำหรับคำที่มีความเห็นไม่ สอดคล้องกันให้ใส่คำไว้ในกลุ่มที่ 3

- อภิปราย :
1. คำกลุ่มไหนมากกว่ากัน ช่วยเหลือ ชัดขวาง
 2. คำบางคำยากที่จะจัดกลุ่มกว่าคำอื่นหรือไม่ ทำไมถึงคิดเช่นนั้น อะไรที่คุณคิดว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความรู้สึกช่วยเหลือกับความรู้สึกขัดขวาง
 3. อารมณ์ ความรู้สึกแบบไหนที่เคยมีประสบการณ์ อารมณ์ประเภทใดที่คุณอยากมีประสบการณ์
 4. คุณอยากมีความรู้สึก อารมณ์ที่ขัดขวางหรือไม่ ถ้าไม่ท่านสามารถทำบางสิ่งบางอย่างกับอารมณ์นั้นได้หรือไม่

สรุป : เราไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงสถานการณ์บางอย่างได้ แต่เราสามารถเลือกที่จะตอบสนองกับเหตุการณ์เหล่านั้นได้

ให้นักงานพิจารณาคำต่าง ๆ ที่ให้มาแล้วแยกคำแต่ละคำลงในกลุ่มคำประเภทช่วยเหลือ
ขัดขวาง หรืออื่น ๆ ในช่องด้านล่างตามความเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานในกลุ่ม

ช่วยเหลือ	ขัดขวาง	อื่น ๆ

ให้นักงานใส่สถานการณ์ที่ทำให้พนักงานรู้สึกในความหมายของการช่วยเหลือ และการ
ขัดขวาง มาอย่างละ 1 สถานการณ์

1.
2.
3.

ให้นักงานแปลคำเหล่านี้ใหม่ให้มีพลังมากขึ้น

1) คำเก่าที่ดูดพลัง

1. โง่
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

คำใหม่ที่ให้พลัง

กำลังค้นพบ

2) อารมณ์ที่แสดงออกทางลบ

โกรธ

หุนหันพลันแล่น

ผิดหวัง

หยาบ

แปลงเป็นรูป

ไม่ค่อยพอใจ

สงบก่อนการปฏิบัติ

เข้าไปนิด

กำลังค้นหา

3) คำพูดหรือการแสดงออก

น่าสนใจ

ดี

ธรรมดา

ฉลาด

แปลงเป็น

น่าทึ่ง

ไม่มีอะไรดีกว่านี้อีกแล้ว

ยอดเยี่ยม

แตกฉาน

ครั้งที่ 5

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตน เพื่อ

1. การควบคุมตนเอง
2. การเข้าใจผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์

1. ใบความรู้เรื่องความโกรธและการควบคุมอารมณ์

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้พนักงานแบ่งกลุ่ม และสำรวจอุปนิสัยอารมณ์ของกลุ่มตน โดยแบ่งเป็น อุปนิสัยอารมณ์ที่ดี และ ไม่ดี ด้านละ 3 ประการ
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอ
3. ผู้วิจัยให้ใบความรู้ที่ 5.1 เรื่องความโกรธ
4. ให้พนักงานตามกลุ่มเดิมทำแบบสำรวจปรอทอารมณ์ (อารมณ์โกรธ) โดยระบุเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์ระดับสูงสุด ปานกลาง น้อย
5. ให้พนักงานในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และให้ตัวแทนกลุ่มออกมารายงาน
6. ผู้วิจัยแจกใบความรู้ 5.2
7. ผู้วิจัยบรรยายและสาธิตการควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ 4 วิธี ให้พนักงานฝึกปฏิบัติ
8. ให้พนักงานประเมินผลการฝึกในกลุ่มพร้อมอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

9. ให้พนักงานพูดคุยถึง การนำวิธีการควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ไปใช้ในสถานการณ์อารมณ์อื่นๆได้ และเข้าใจอารมณ์ผู้อื่น สามารถแยกแยะอารมณ์ได้

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

ใบความรู้ 5.1

เรื่องความโกรธและการควบคุมอารมณ์ 1

ความโกรธ เป็นอารมณ์พื้นฐานที่ติดตัวมนุษย์มา มีปรากฏตั้งแต่ยังเด็ก เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดจากความไม่พอใจ ผิดหวังจากสิ่งที่คาดคิดไว้หรือมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาขัดขวางการกระทำ ความต้องการของคน ๆ นั้น (โดยส่วนใหญ่เราพบว่า ความโกรธมักเกิดขึ้น เมื่อมีความคาดหวังหรือความต้องการไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ) อารมณ์โกรธจะแสดงออกได้ 2 ทาง คือ

1. แสดงอารมณ์รุนแรง : เมื่อถูกขัดใจจะโกรธมาก แสดงท่าทางที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เด็กจะแสดงอาการลงไม้ลงมือ ร้องไห้ ขัดขึ้น อาละวาด ขว้างปาข้าวของ ทะเลาะวิวาท เป็นต้น

2. แสดงอาการเงียบเฉย : มีความไม่สบายใจ อังการียายอยู่ในใจ นิ่งเงียบ ปลีกตัวตามลำพัง ถ้ากดดันมาก ๆ อาจพยายามทำร้ายตนเองเป็นการระบายความโกรธ คนที่โกรธง่าย และมีความโกรธเป็นประจำจะทำให้คิดเป็นนิสัยอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ซึ่งจัดเป็นภาวะความเครียดประเภทหนึ่งที่ส่งผลกระทบทางลบตามมามากมาย คือ

1. ผลกระทบต่อตนเอง

ด้านร่างกาย เช่น เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ โรคกระเพาะอาหาร ท้องเสีย ท้องผูก เสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ หลอดเลือด ความดันโลหิตสูง ฯลฯ

ด้านจิตใจ เช่น มีความกังวลวิตก หงุดหงิด โกรธง่าย นอนไม่หลับ เหนื่อยล้า เบื่อหน่าย เสรี เสี่ยงต่อการใช้ยาเสพติด เช่น บุหรี่ เหล้า ฯลฯ

2. ผลกระทบต่อครอบครัว : เกิดความขัดแย้งทะเลาะกันบ่อยขึ้น สัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี ขาดความรักและความอบอุ่น อันอาจนำไปสู่การหย่าร้าง ฯลฯ

3. ผลกระทบต่อเพื่อน : เกิดความห่างเหินกัน พุดคุยกันไม่รู้เรื่อง ฯลฯ

4. ผลกระทบต่อการเรียน การทำงาน : ขาดสมาธิและความตั้งใจในการเรียนการทำงาน ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ เช่น สอบตก งานไม่มีคุณภาพ ถูกตำหนิ ฯลฯ

ใบงาน 1

แบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายอุปนิสัยอารมณ์ที่ดีและไม่ดีของสมาชิกในกลุ่มและเตรียมผู้แทนนำเสนอที่ประชุม

ลักษณะอุปนิสัยอารมณ์ที่ดีของกลุ่ม _____

1. _____
2. _____
3. _____

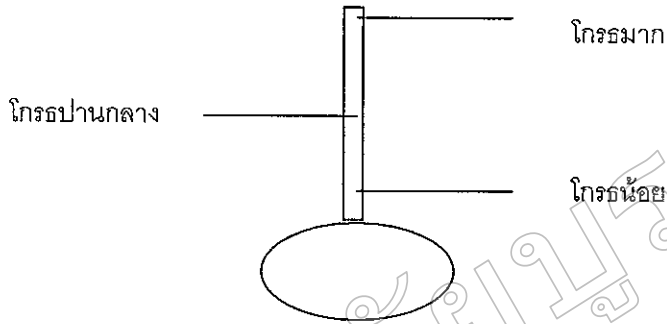
ลักษณะอุปนิสัยอารมณ์ที่ไม่ดีของกลุ่ม _____

1. _____
2. _____
3. _____

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ใบงาน 2

1. ให้สมาชิกทุกคนในกลุ่ม สำรวจอารมณ์โกรธของตนเอง โดยระบุเหตุการณ์ที่ทำให้โกรธมากที่สุด โกรธปานกลาง และโกรธน้อยที่สุด



2. ให้สมาชิกในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อน เกี่ยวกับปรอทอารมณ์ของตน

“หมอใช้ปรอทวัดไข้ เมื่อไข้สูงต้องลดต้องรักษา
เราใช้ปรอทวัดอารมณ์ เพื่อข่มเพื่อลดความรุนแรง”

ใบความรู้ 5.2

เรื่องความโกรธและการควบคุมอารมณ์ 2

คนเราจะมีอารมณ์โกรธแตกต่างกัน แม้ว่าจะเผชิญกับปัญหาที่คล้ายคลึงกัน บางคนจะโกรธน้อย บางคนหลายๆ หรือเห็นเป็นเรื่องขบขัน ในขณะที่บางคนจะโกรธมาก จนเหมือนไฟลามทุ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของคนๆ นั้น ได้แก่

1. การรู้จักและเข้าใจจิตใจอารมณ์ของตนเอง
2. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และจิตใจ
3. ความเชื่อมั่นในตนเองและอารมณ์ที่มั่นคง
4. ความรู้สึกนึกคิดต่อผู้อื่น การมองโลก มองชีวิต
5. การยอมรับความจริง

กลวิธีควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์

วิธีที่ 1 “ฝึกหายใจยังอารมณ์”

คนส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่าเวลาโกรธจึงจะฝึกการหายใจ แล้วจะยังอารมณ์โกรธไว้ได้ทันใจ ความจริงต้องฝึกให้เสมอในขณะอารมณ์ปกติเพื่อให้เคยชินและทำได้เร็วในทุกครั้งที่อยากจะทำ

วิธีการ ก่อนฝึกให้ผ่อนคลายร่างกายทุกส่วนแล้วหายใจเข้าลึกๆ และค่อยๆ ผ่อนลมหายใจออกยาวๆ ... พร้อมกับตั้งตนเองว่า เราได้รับออกซิเจน เข้าไปเลี้ยงร่างกายและสมอง ทำให้เราสดชื่น...สบาย ทำติดต่อกัน 3-5 ครั้ง ทำบ่อยๆ เป็นประจำ

วิธีที่ 2 “ชีวิตต้องคิดเบรก”

ภาพจักรยาน / มอเตอร์ไซด์

-ให้สมาชิกดูภาพและอภิปรายถึงองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การขับขี่รถปลอดภัย (ก่อนการปะทะ หรือต้องการหยุดต้องใช้ส่วน/ความสำคัญของเบรก) ซึ่งเปรียบเหมือนชีวิตคนเราก็ต้องคิดเบรก รู้จักหยุดความคิด/อารมณ์ไว้บ้าง)

วิธีที่ 3 “การนับตัวเลขเบรคอารมณ์”

วิธีการ โดยการฝึกนับเลขเป็นคู่ๆ ในใจ ตามลำดับขั้น ดังนี้

1. 1---1, 2---2, 3---3, 4---4, 5---5,
2. 1---1, 2---2, 3---3, 4---4, 5---5, 6---6,
3. 1---1, 2---2, 3---3, 4---4, 5---5, 6---6, 7---7,.....

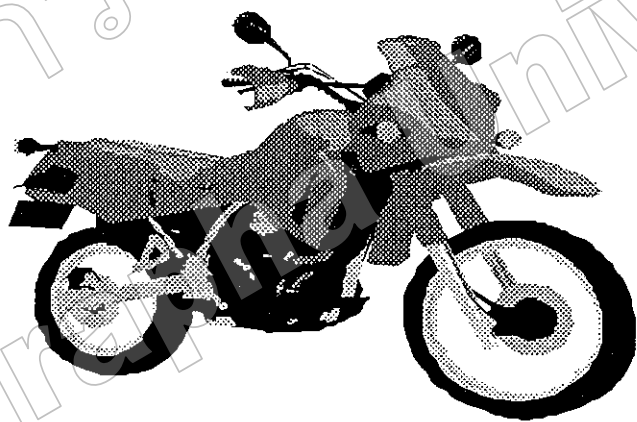
วนจนกระทั่งครบ 10

วิธีที่ 4 “ทิ้งขยะในใจ”

- ความโกรธเหมือนของในใจที่สะสม เมื่อย้อนคิดจะยังโกรธ ไม่หายทำให้อารมณ์ขุ่นมัว หงุดหงิด สะสมสะสมจนอารมณ์อยู่ร่ำไป ถ้ามีเหตุการณ์ใหม่มากระตุ้น ปฏิกริยาโกรธอันรุนแรงเกิน เหตุเป็นผลเสียต่อตนเองและผู้อื่น ดังได้กล่าวมาแล้ว

อยากให้เราตระหนักถึงประโยชน์ของการทิ้งขยะในใจ คือ

- เราได้เห็นความเสียหายของขยะถ้ายังมืออยู่กับเรา
- เป็นการให้สิ่งดีๆ ต่อใจตัวเอง(เมตตาตัวเอง) ไม่ทำร้ายจิตใจตนด้วยการหัดทิ้งขยะในใจ



ครั้งที่ 6

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตน เพื่อ

1. การติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
2. การสร้างสายสัมพันธ์ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์

1. กระดาษ
2. แผนภูมิการสื่อสาร
3. ชิ้นส่วนภาพ

วิธีดำเนินการ

1. ให้พนักงานดำเนินกิจกรรม “การวาดภาพ”
2. ให้พนักงานดำเนินกิจกรรม “การร่วมมือกัน”

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

กิจกรรมการวาดภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานรู้จักการนำเสนอการสื่อสารมาใช้ในการจัดการอารมณ์

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 30 นาที

อุปกรณ์ กระดาษ 2 แผ่น

แผนภูมิการสื่อสารทางเดียวและ 2 ทาง

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยขออาสาสมัคร 1 คน ขึ้นมาอธิบายภาพที่ได้รับมอบหมาย แล้วให้พนักงานคนอื่น ๆ วาดภาพตามที่ตนเองเข้าใจลงในกระดาษแผ่นที่ 1 โดยห้ามพนักงานถามคำถาม หรือโต้ตอบใด ๆ ทั้งสิ้น
2. ผู้วิจัยจับเวลาตั้งแต่อาสาสมัครเริ่มอธิบายจนกระทั่งอธิบายจบ
3. หลังจากพนักงานวาดภาพครั้งที่ 1 เสร็จแล้ว ผู้วิจัยให้พนักงานอธิบายภาพที่ 2 ต่อ แล้วให้พนักงานคนอื่น ๆ วาดภาพตามลงในกระดาษแผ่นที่ 2 โดยในครั้งนี้พนักงานสามารถถามคำถามและโต้ตอบได้
4. ผู้วิจัยจับเวลาตั้งแต่อาสาสมัครเริ่มอธิบายจนกระทั่งอธิบายจบ

ข้ออภิปราย

ให้พนักงานแสดงความรู้สึกในการวาดภาพครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

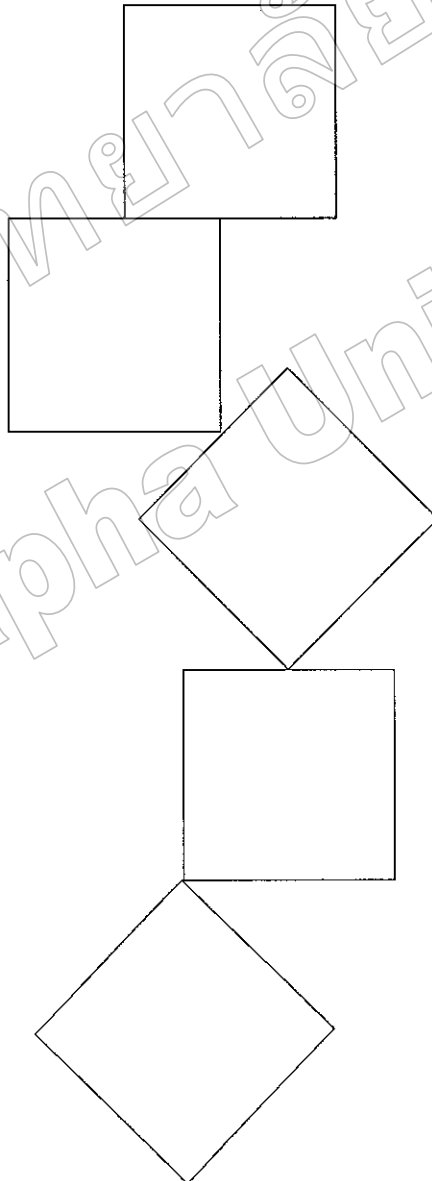
สรุป

การสื่อสารที่ดีนั้นผู้สื่อสารต้องรู้จักเลือกคำพูดและทำความเข้าใจกับผู้ฟังด้วยว่าผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่พูดอย่างไร โดยเปิดโอกาสให้ซักถามได้เป็นการช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ส่งกับผู้รับนั้นตรงกัน

ภาพที่ 1

คำสั่ง

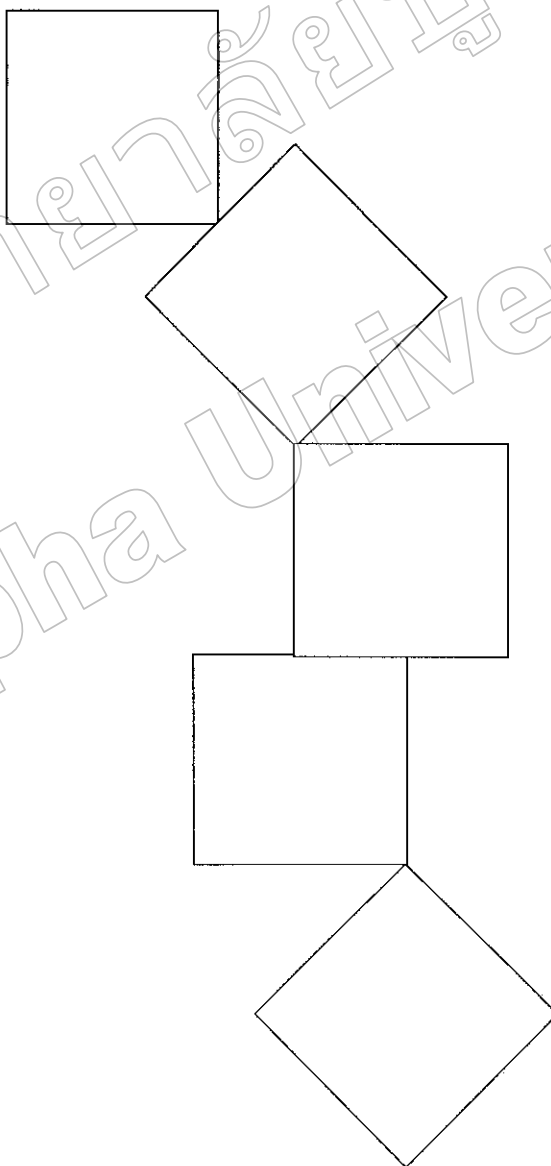
จงดูรูปต่อไปนี้ แล้วอธิบายให้เพื่อนวาดรูป โดยเริ่มอธิบายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสที่อยู่ข้างบนสุด เป็นรูปแรก และบรรยายที่ตั้งของรูปสี่เหลี่ยมที่อยู่ต่อลงมาทีละรูปไปเรื่อยๆ การบรรยายให้บอก ตำแหน่งที่รูปแต่ละรูปตั้งอยู่สัมพันธ์อย่างไรกับรูปที่ผ่านมา แต่ห้ามไม่ให้มีการชักถามใดๆ



ภาพที่ 2

คำสั่ง

จงดูรูปต่อไปนี้ แล้วอธิบายให้เพื่อนวาดรูป โดยเริ่มอธิบายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสที่อยู่ข้างบนสุด เป็นรูปแรก และบรรยายที่ตั้งของรูปสี่เหลี่ยมที่อยู่ต่อลงมาทีละรูปไปเรื่อย ๆ การบรรยายให้บอก ตำแหน่งที่รูปแต่ละรูปตั้งอยู่สัมพันธ์อย่างไรกับรูปที่ผ่านมา พนักงานสามารถตอบคำถามได้ทุกคำถามและพูดซ้ำได้เท่าที่ต้องการ



กิจกรรมการร่วมมือกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเข้าใจถึงความสำคัญของการให้ความร่วมมือกัน
2. เพื่อให้เห็นถึงความต้องการของผู้อื่น / มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น

อุปกรณ์ : เตรียมตัดกระดาษตามแบบที่ให้ไว้ในท้ายกิจกรรมนี้ให้มีขนาดเหมาะสม ประมาณ 6x6 นิ้ว สองหรือสามชุด ให้พอเหมาะกับขนาดของกลุ่ม เอาชิ้นส่วนของแต่ละชุดมารวมกันแล้ว แยกใหม่เป็นกองละ 3 ชิ้น 4 กองทำอย่างนี้ทุกชุด

เวลา : 20 – 30 นาที

ขั้นตอนกิจกรรม : 1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็นกลุ่มละ 4 คน
2. ผู้วิจัยบอกกฎเกณฑ์ ของการเล่นให้ชัดเจน ให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจก่อนลงมือ

เล่น

กฎสำหรับผู้เล่น

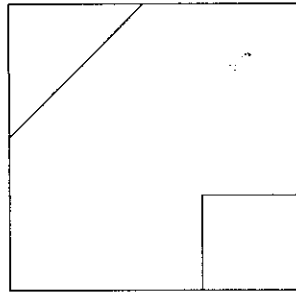
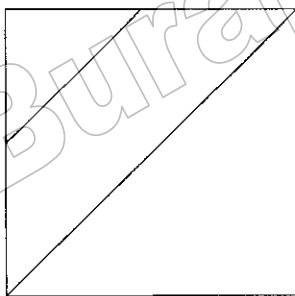
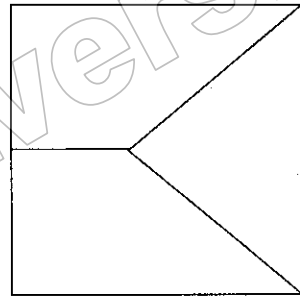
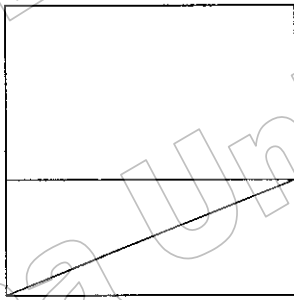
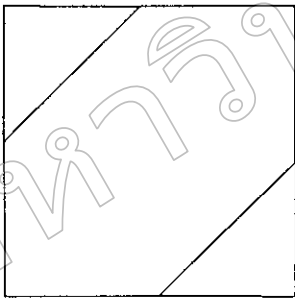
1. ผู้เล่นทุกคนจะได้ชิ้นกระดาษคนละ 3 ชิ้น ตามที่แบ่งไว้
2. ผู้เล่นทั้ง 4 คน จะต้องต่อชิ้นส่วนให้ได้รูปสี่เหลี่ยมด้านเท่า กลุ่มละ 4 รูป
3. ผู้เล่นจะพูดกันไม่ได้เลย
4. ผู้เล่นจะให้ชิ้นส่วนกับผู้อื่นได้ แต่จะหยิบหรือแสดงอาการขอชิ้นส่วนจากผู้อื่นไม่ได้

กฎสำหรับผู้สังเกตการณ์

1. สังเกตพฤติกรรมของผู้เล่นทุกคนอย่างละเอียด
2. บันทึกพฤติกรรมลงไว้ด้วย เช่น ใครทำผิดกฎอย่างไร ใครเป็นผู้ทำ ใครดูเหมือนจะเป็นผู้เห็นแนวทางแก้ปัญหาได้ก่อน
3. เมื่อทุกกลุ่มต่อภาพได้แล้ว (หากใช้เวลานานเกินไปผู้วิจัยควรแนะแนวทางได้บ้างเพื่อช่วยให้ทำได้) ให้ทุกคนกลับมานั่งรวมในกลุ่มใหญ่ นำอภิปรายโดยถามคำถามเหล่านี้

4. นำอภิปรายเพื่อสรุปการนำไปสู่การติดต่อสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

- การอภิปราย :
1. ผู้เล่นรู้สึกละอย่างไร
 2. ผู้สังเกตการณ์เห็นอะไรบ้าง
 3. ผู้ทำผิดกฎการเล่นรู้สึกละอย่างไร ทำไมจึงทำ
 4. เมื่อไรที่กลุ่มเริ่มทำงานด้วยกันเป็นกลุ่ม เพราะอะไร
 5. ถ้าชิ้นส่วนใดชิ้นหนึ่งขาดไปจะเป็นอย่างไร
 6. กลุ่มจะทำงานได้สำเร็จไหม
 7. เราเรียนรู้อะไรบ้างจากกิจกรรมนี้



ครั้งที่ 7

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองเพื่อ

1. การควบคุมตนเอง
2. การเข้าใจผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ กระดาษรูปหัวใจ , ดอกไม้

วิธีดำเนินการ

1. ใ้บความรู้เรื่องการมองโลกในแง่ดี
2. ใ้พนักงานดำเนินกิจกรรมการคิดบวกไม่คิดลบพบความสุข
3. ใ้พนักงานจดความดีหรือเหตุการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นกับพนักงานแล้วลงคิดในแง่บวกเพื่อนำมาคุยในครั้งต่อไป

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

ใบความรู้ 7.1

เรื่องการมองโลกในแง่ดี

ทุกคนมีเวลาที่จะอยู่ในโลกนี้ไม่นานนัก มีเวลาจำกัด หลายคนโชคไม่ดีที่ไม่ทราบแน่ชัดว่าจะหมดเวลาเมื่อไหร่ ซึ่งไม่ต้องกังวลใจและทุกข์ใจ จึงควรใช้เวลาที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างจริงจังกับตนเอง และสังคมด้วยการสร้างความรู้สึกรักนึกคิดที่ดี ที่ถูกต้อง สร้างความรู้สึกรักนึกคิดในทางบวก เพื่อกระตุ้นพลังสร้างสรรค์ เพราะจะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย เบิกบานใจ กระตือรือร้น มีกำลังใจ มีความหวัง เพิ่มพูนพลังกายและพลังจิตที่จะคิดทำสิ่งต่างๆ เพื่อก้าวไปข้างหน้า และสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ จากพลังสร้างสรรค์และความสุขที่เกิดขึ้น

พลังความคิดเชิงบวกหรือพลังความคิดที่ดี มองเห็นแง่มุมดีและให้ความสำคัญกับสิ่งดีๆ มากกว่า ซึ่งส่งผลให้ความรู้สึกดีๆ เกิดขึ้นตามมา และมีแนวโน้มที่จะทำดีต่อไป จึงมักมีคำสอนว่า “จงคิดดี รู้สึกรักดี และทำดี” แล้วจะเป็นสุข

การสร้างความรู้สึกรักนึกคิดดี สามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ มีข้อปฏิบัติดังนี้

1. ประสบการณ์ชีวิต ด้วยการหัดคิดว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต หรือเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราว เหตุการณ์ที่ดี สมหวัง ผิดหวัง สำเร็จ ล้มเหลว เสียใจ เศร้าใจ อิ่มเอมใจ ล้วนเป็นประสบการณ์ชีวิตทั้งสิ้น และให้คิดเพื่อกระตุ้นพลังสร้างสรรค์ หากเป็นสิ่งที่น่ายินดี และประสบความสำเร็จ ก็ทำให้มีกำลังใจที่จะก้าวเดินต่อไป แต่หากสูญเสียล้มเหลว ก็ทำให้คิดพลิกผันเปลี่ยนความล้มเหลวให้กลายเป็นโอกาส ด้วยการสร้างความคิดที่ว่า

ได้รู้ถึงคุณค่าของความสมหวัง ความสำเร็จ

ได้สัมผัสกับความรู้สึกสูญเสีย เจ็บปวด ทุกข์

ได้เกิดความคิดเปรียบเทียบระหว่างทุกข์กับสุขดังคำที่ว่า “คนเราจะเรียนรู้จากความทุกข์ ความผิดหวัง ได้มากกว่า มีเวลาไตร่ตรอง พิจารณา และคิดได้ด้วยตนเอง” ดังคำปณิธาน

“จงทำใจ จงทำใจ” คือพิจารณาให้ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น และล้มเสีย และเริ่มต้นใหม่ที่ดี ซึ่งเป็นคำสั้นๆ แต่ยากที่จะทำได้ ด้วยใช้เวลานานพอสมควร แต่ในที่สุดก็จะทำได้จริง

ผิดเป็นครู เรียนรู้จากความผิดพลาด ล้มเหลว หรือที่ว่าคนเราจะเรียนรู้จากความผิดพลาด ล้มเหลว ทุกข์ ได้มากกว่าความสำเร็จ สมหวัง

สร้างภูมิคุ้มกันให้กับชีวิต เพิ่มความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น มีความอดทน เข้มแข็ง และเรียนรู้ที่จะยืนหยัดได้ดีขึ้น

2. ไม่มีใครในโลกนี้ที่จะได้ทุกอย่างทุกอย่างและตลอดไป ไม่ว่าจะเป็นความสุข ความทุกข์ เสรีา เสียใจ สมหวัง ผิดหวังระคนกันไป หากมีได้...ก็มีเสีย มีชนะ...ก็มีแพ้ มีสุข...ก็มีทุกข์ และไม่มีสิ่งใดยั่งยืนตลอดไป หรือ ไม่มีสุข...ทุกข์ ไหนี่วันคร ทุกคนผ่านขั้นตอนนี้ และได้รับสิ่งเหล่านี้ แต่คนที่มีความรู้สึกนึกคิดเชิงบวกก็จะมองเรื่องนี้เป็นเรื่องปกติ ไม่ให้ความสำคัญมากนัก และมีความหวังว่าเมื่อเรื่องราวผ่านไป เรื่องดีจะเข้ามา หรือ “หลังจากฝนตก ฟ้าก็จะสว่าง” หรือ กำลังใช้กรรม กรรมก็จะเหือดน้อยลง หรือหมดไป แล้วบุญก็จะเข้ามา ชีวิตจึงมีความหวังต่อสิ่งดีๆ ก็จะไม่ท้อแท้ แต่ยังมีความหวังและกำลังใจที่จะก้าวเดินต่อไป

3. หัดคิดแต่สิ่งดี มองหาสิ่งดีๆ ทั้งจากตัวเองและผู้อื่น เน้นสิ่งดี สวยงาม และประโยชน์ และ หลีกเลียง ลด ละ เลิก คิดในทางลบ และเลิกคิดแต่สิ่งดีๆ หรือหามุมมองดีๆ เหมือนการถ่ายภาพ เราจะเลือกแต่ มุมดีสวยงาม เพื่อภาพจะได้ออกมาดี ดังที่พระพุทธบาทกล่าวไว้

เขามีส่วน เลวบ้าง ก็ช่างเขา จงเลือกเอา ส่วนดี เขามีอยู่
เป็นประโยชน์ ต่อโลกบ้าง ยังนำดู ส่วนที่ชั่ว อย่าไปรู้ ของเขาเลย
จะหาคน มีดี โดยส่วนเดียว อย่ามัวเที่ยว ค้นหา สหายเอ๋ย
เหมือนเที่ยวหา หนวดเต่า ตายเปล่าเลย ฝึกให้เคย มองแต่ดี มีคุณจริง

4. หัดชม ชื่นชม คน สิ่งของรอบข้าง ซึ่งมีทั้งบุคคล บรรยาการ สิ่งแวดล้อม หัดเป็นคนมองโลกให้สวยงาม ชื่นชมต่อสิ่งดีงาม ธรรมชาติ บุคคล รวมทั้งขอบคุณตนเองที่คิด รู้สึกและกระทำดี ชื่นชมความสำเร็จ ความงาม ความดีของเพื่อน เจ้านาย ลูกน้อง สมาชิกในครอบครัว

ใบความรู้ 7.2

ธรรมชาติของความคิดของคนเราจะมีเข้ามาทั้งสุขและทุกข์สลับกันตลอดเวลา ดังนั้น เวลา มีความทุกข์เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดจากเหตุการณ์ ตนเอง ผู้อื่น หรือในเรื่องของอนาคตนั้น เป็นเพราะว่า เรามักจะมีการคิดทางลบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนการคิดทางลบให้เป็นไปตามบวก สามารถทำให้เกิดความสุขได้ เช่น เมื่อมีเหตุการณ์อะไรบางอย่างที่ทำให้เราเกิดความทุกข์ ก็ให้มองเหตุการณ์ โดยเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสหรือมองสิ่งที่ยังเหลืออยู่ เป็นลักษณะของการมองโลกในแง่ดี ทำให้จิตใจเราสงบได้ พอใจในสิ่งที่มีอยู่และวิธีการคิดในทางบวกนี้จะทำให้เรา คลายจากความเครียดที่เผชิญพบทางออกในการแก้ปัญหา โดยที่เราไม่ต้องพึ่งพาการใช้สารเสพติด เพื่อแก้ปัญหา

กิจกรรมคิดบวกไม่คิดลบ

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนความคิดทางลบให้เป็นไปทางบวก เพื่อให้ตนเองมีความ
พึงพอใจในชีวิต มีความสุข และมองโลกในแง่ดี

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา : 60 นาที

สถานที่ : ห้องประชุม

อุปกรณ์ : 1. กระดาษรูปหัวใจ ดอกไม้
2. ใบงานความสุข ความทุกข์
3. แบบประเมินความรู้สึก

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้สมาชิกในกลุ่มจับสลากรูปดอกไม้ และหัวใจคนละ 1 ใบ เพื่อจัดกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม
2. ให้สมาชิกที่จับสลากได้กลุ่มดอกไม้ร่วมกันอภิปรายตามใบงานว่า “ความสุขของตนเองมีผลต่อตนเอง และผู้อื่นอย่างไร และมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ท่านมีความสุขมากกว่าความทุกข์ และให้กลุ่มหัวใจร่วมกันอภิปรายตามใบงานว่า “ความทุกข์ของตนเองมีผลต่อตนเองและผู้อื่นอย่างไรและมีวิธีการอย่างไรที่จะปรับปรุงให้ท่านเกิดความสุข

ใบงาน 1

โปรดทำเครื่องหมาย / ท้ายข้อความรู้สึกของท่าน และทำเครื่องหมาย x ท้ายข้อความที่ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

	ข้อความ	
1.	ฉันรู้สึกพอใจในสิ่งที่มีอยู่	
2.	ฉันรู้สึกว่าอายุเป็นเพียงตัวเลขหรือแค่เพียงวัยแต่ใจยังสู้	
3.	ฉันมีอะไรใหม่ ๆ ที่จะทำอยู่เสมอ อย่างน้อย 1 อย่างตลอดเวลา	
4.	วันนี้เป็นวันพิเศษของฉัน	
5.	ฉันชอบคนที่ฉันรู้จักเกือบทุกคน	
6.	ฉันมีความสุขได้แม้อยู่เพียงลำพัง	
7.	ฉันไม่ค่อยวิตกกังวลกับความไม่สมบูรณ์แบบ	
8.	เกือบทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมีส่วนที่สนุกสนานแฝงอยู่	
9.	ฉันชอบทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้คนอื่นมีความสุข	
10.	แม้ฉันจะงานมากในแต่ละวัน แต่ฉันก็จะมีเวลาสำหรับการผ่อนคลายเสมอ	
11.	ฉัน ไม่รู้สึกเบื่อเลย	
12.	ฉันมีชีวิตที่ดี	
	รวมคะแนน	

ใบงาน 2

โปรดทำเครื่องหมาย / ท้ายข้อความรู้สึกของท่าน และทำเครื่องหมาย x ท้ายข้อความที่ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

	ข้อความ	
1.	โอกาสดี ๆ ไม่ค่อยผ่านเข้ามาในชีวิตฉันเลย	
2.	ฉันกลัวความแก่	
3.	ฉันไม่ค่อยสนใจที่จะทำอะไรมากนัก	
4.	ทุกสิ่งทุกอย่างจะราบรื่นก็ต่อเมื่อ	
5.	ฉันชอบคนที่ฉันรู้จักเพียงไม่กี่คนเท่านั้น	
6.	ฉันไม่ชอบทำอะไรด้วยตนเองเพียงลำพัง	
7.	ถ้าสิ่งนั้นไม่สมบูรณ์แบบที่ไม่ควรค่าที่จะทำ	
8.	ในชีวิตนี้ ไม่ค่อยมีเรื่องให้หัวเราะมากนัก	
9.	ฉันชอบทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้คนอื่นมีความสุขได้.....	
10.	ฉันยุ่งมากจนไม่มีเวลาสำหรับการผ่อนคลายเลย	
11.	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายอยู่บ่อย ๆ	
12.	บางครั้งชีวิตก็ไม่มีค่าที่จะอยู่ต่อไป	
	รวมคะแนน	

ใบงาน 3 -

ให้คุณรวมคะแนนในแบบสอบถามชุดที่ 1 คำตอบ / ได้ 1 คะแนน ตอบ x ได้ 0 คะแนน
เสร็จแล้วรวมคะแนนในแบบสอบถามชุดที่ 2 คำตอบ / ได้ 1 คะแนน ตอบ x ได้ 0 คะแนน

หลังจากนั้นเอาคะแนนจากใบงาน 7.1 และใบงาน 7.2 มาเปรียบเทียบกัน ถ้าคะแนนในใบงาน 7.1 มากกว่าคะแนนในใบงาน 7.2 แสดงว่าคุณมีความสุขมากกว่าความทุกข์ หากคะแนนในใบงาน 7.2 มีคะแนนมากกว่าคะแนนในใบงาน 7.1 แสดงว่าคุณมีความทุกข์มากกว่าความสุข

ดังนั้น คุณจึงควรทำตนเองให้มีความสุขมากขึ้น และอาจประเมินความสุขของคุณได้ใหม่ทุก 2-3 เดือน เมื่อคุณมีความสุข คุณจะสามารทำสิ่งต่างๆ ได้ดี และประสบความสำเร็จ

ครั้งที่ 8

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองเพื่อ

1. การติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
2. การสร้างสายสัมพันธ์ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

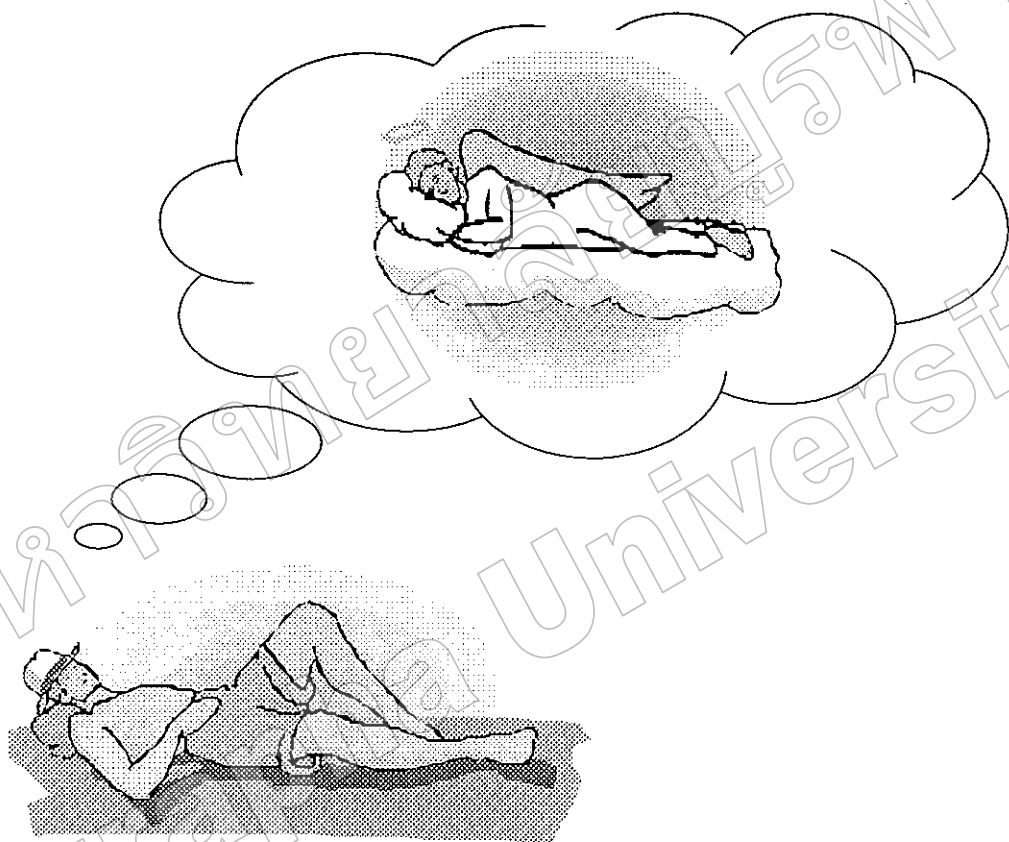
วิธีดำเนินการ

1. ให้พนักงานทำใบงานเรื่องเป้าหมายในชีวิตของข้าพเจ้า
2. ให้พนักงานจับคู่กันพูดถึงเป้าหมายของตน และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน
3. กิจกรรมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
4. ผู้วิจัยให้พนักงานดำเนินกิจกรรมเทคนิค ที่วี 2 หน้าจอ

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

เรามาวางเป้าหมายชีวิตกัน



เป้าหมายชีวิตของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าชื่อ

ตอนนี้อายุ ปี

ในอนาคตข้าพเจ้าอยากเป็น

สิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้คือ

บุคคลที่คาดหวังในตัวข้าพเจ้า

สิ่งที่เขาคาดหวังให้ข้าพเจ้าเป็นคือ

การวางแผนการในชีวิตของข้าพเจ้า ด้านครอบครัว อาชีพ สุขภาพ จิตใจ การเงิน

ภายในเวลาที่กำหนดต่อไปนี้ ในแต่ละด้านพนักงานมีเป้าหมายจะทำอย่างไรบ้าง

ในเวลา (ปี)	ครอบครัว	อาชีพ	สุขภาพ	จิตใจ	การเงิน
3					
5					
10					

ความใฝ่ฝันสูงสุดในชีวิตของข้าพเจ้าคือ

คุณลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมาย	คุณลักษณะที่ต้องสร้างขึ้น

กิจกรรมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

วิธีคิดทางลบ

มองสิ่งที่สูญเสีย

ตัวอย่างคำพูด

1. “ฉันโชคร้ายที่ถูกเพื่อนโกงเงินไปหลายหมื่นบาท ทำให้ไม่กล้ามองหน้าครอบครัว”
2. “ฉันโชคร้ายที่ตกเกรดเมื่อเช้าทำให้ฉันมาสาย”
3. “ฉันชอบทำผิดพลาดอย่างโง่งงอยู่เรื่อยเชียว”

วิธีคิดทางบวก

มองส่วนที่เหลืออยู่

(เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส)

ตัวอย่างคำพูด

1. “เรายังโชคดีที่มีเพื่อนไม่เอารถของเราไปด้วย”
2. “ก็ดีเหมือนกันจะได้มีเวลานั่งชมวิวบ้าง”
3. “ผิดเป็นครู คนเราผิดกันได้”

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

กิจกรรมเทคนิคที่วี 2 หน้าจอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีได้
2. ทำให้ตนเองเกิดความสุขใจ
3. ให้พนักงานรู้จักการสื่อสารเพื่อให้กำลังใจกัน

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 30 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

วิธีดำเนินการ

ขั้นกิจกรรม

1. ผู้วิจัยให้พนักงานนั่งตามสบายหลังตรงมือวางที่หน้าตักตามท่าที่ถนัดแล้วค่อยๆ หลับตาลงเบาๆ เหมือนนอนหลับ ไม่เครียดเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณใดๆ หายใจยาวๆ ช้าและลึกอย่างนุ่มนวล
2. จากนั้นให้เพ่งมองไปด้านหน้า โดยสมมุติว่ามีทีวีวางอยู่จอหนึ่ง (หลับตาลอดเวลา) พร้อมจินตนาการย้อนไปถึงชีวิตวัยเด็กในอดีตที่คงมีความสุข เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้พนักงานประทับใจ โดยให้ภาพนั้นปรากฏอยู่บนจอทีวี ประมาณ 5 นาที
3. จากนั้นผู้วิจัยให้พนักงานจินตนาการใหม่อีกครั้ง โดยยังคงหลับตาอยู่ ให้คิดว่าทีวีหน้าจอใหม่ (หน้าจอที่ 2) เป็นภาพสิ่งที่ใฝ่ฝันสิ่งที่เราอยากทำ สิ่งที่เราใฝ่ฝันที่จะกระทำให้ตนเองมีความสุข ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ประมาณ 5 นาที
4. ให้พนักงานลืมตาและให้เล่าความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วผลัดกันให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

สรุป

การที่บุคคลจะทำให้ชีวิตมีความสุขได้นั้น เราต้องมีความรู้สึกในสิ่งที่ใฝ่ฝันที่เกี่ยวกับตนเอง และสถานการณ์สิ่งแวดล้อม

ครั้งที่ 9

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น เพื่อ

1. การควบคุมตนเอง
2. การเข้าใจผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ บัตร 12 ใบ

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยให้พนักงานทุกคนนึกถึงคนที่ใกล้ชิดตัวเองมากที่สุด 1 คน สำนวญดูว่าคนๆ นั้นทำอะไรที่ทำให้พนักงานรู้สึกรำคาญใจ หงุดหงิดใจ เจ็บช้ำน้ำใจ เสียใจ ไม่พอใจมากที่สุด แล้วให้เขียนเหตุการณ์ เรื่องราวนั้นลงในกระดาษให้มากที่สุดเท่าที่จะนึกได้ (ให้ได้หลายๆ เรื่อง) ทำย้อนหลัง 2 ปี
2. ผู้วิจัยให้พนักงานทำตามข้อ 1 อีกครั้ง โดยเปลี่ยนเป็นการสำรวญว่า คนๆ นั้นได้ทำอะไรดีๆ แก่พนักงานเรื่องใดบ้าง
3. ผู้วิจัยสรุปตามใบความรู้ 9.1 และนำเสนอวิธีการแสดงความเห็นใจ เข้าใจผู้อื่น
4. ผู้วิจัยให้พนักงานฝึกปฏิบัติวิธีการที่ทำบัตรสีทอง ตามใบงาน 9.1
5. ให้พนักงานอภิปรายและแสดงความคิดเห็น
6. ผู้วิจัยสรุปตามใบความรู้ 9.2

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

ใบความรู้ 9.1

มนุษย์ทุกคนมีเรื่องอารมณ์และนิสัยเฉพาะตนแตกต่างกันไป เมื่อต้องอยู่ร่วมกัน ปฏิกริยาที่แสดงต่อกันจึงมีทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าหากสิ่งที่ได้ไม่เป็นไปตามที่ความหวัง ก็มักจะเกิดอารมณ์ต่อกันได้ง่าย ทุก ๆ คนจะมีสภาพคล้าย ๆ กัน ซึ่งถ้าเราได้เข้าใจ เห็นใจในอารมณ์ ทั้งตัวเราเอง และตัวผู้อื่น พร้อมทั้งรู้จักให้อภัยต่อกัน การแสดงออกทางอารมณ์ก็จะลดลง ลดความโกรธ ลดความคาดหวังลง

วิธีการแสดงความเห็นใจผู้อื่น

วิธีที่ 1 : “บัตรสีทอง”

: ให้สมาชิก เขียนถึงความในใจที่อยากจะบอก
แก่คนใกล้ชิดตัวเอง เช่น อาจเป็นคำขอโทษ
การปลอบใจ การให้กำลังใจ
ความภาคภูมิใจในตัวคนๆนั้น ฯลฯ

วิธีที่ 2 : “บันทึกความทรงจำ”

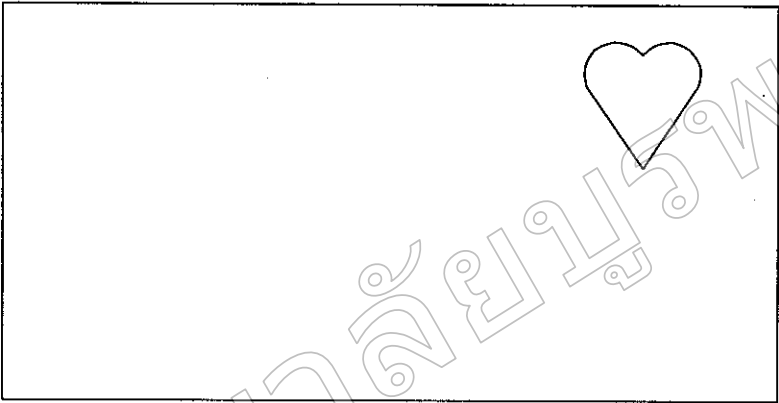
: ให้สมาชิก เขียนถึงความทรงจำดีๆ ในชีวิตเกี่ยวกับตัวบุคคล
ที่ใกล้ชิดให้มากที่สุดและเปิดอ่านซ้ำๆ บ่อยๆ เพื่อ
เป็นการใส่ความคิดทางบวก หรือตอกย้ำความคิดที่ดี

วิธีที่ 3 : “อัลบั้มวันเก่า”

: ให้สมาชิก รวบรวมภาพถ่ายเก่าๆ จัดเรียงลำดับภาพที่ดีๆ ที่เกิดขึ้น
ในชีวิตของตนและคนใกล้ชิดและหมั่นเปิดดูเตือนความ
จำบ่อยๆ จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข

ใบงาน 1

บัตร ขนาด “5 x 7”



ใบความรู้ 9.2

การสะสมข้อมูลที่ดีหรือข้อมูลทางบวกมากๆ ในความคิดของเราจะช่วยจัดอารมณ์ที่ไม่ดีออกไปจากตัวเรา การพูดกับตัวเอง (self-talk) หรือตอกย้ำความคิดบ่อยๆ เป็นเสมือนการสะกดจิต (auto-hypnosis) ตัวเอง เกิดเป็นความคุ้นเคยในใจ ทำให้จิตใจสงบสุข เหมือนคนที่กินอาหารอัมเต็มที่แล้วก็จะมีจิตใจที่อยากเอื้อเพื่อเจือจานผู้อื่น การช่วยเหลือ เห็นใจผู้อื่นจะเกิดขึ้นได้ง่ายนั่นเอง

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ครั้งที่ 10

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น เพื่อ

1. การติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
2. การสร้างสายสัมพันธ์ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ วีดีโอชุดแผ่นจิตคลายใจ

การดำเนินการ

1. ให้พนักงานดู วีดีโอ แผ่นจิตคลายใจของกรมสุขภาพจิตและตอบคำถามประกอบการชมวีดีโอ
2. ให้พนักงานดำเนินกิจกรรมปฎิบัติ การตอบสนอง

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

เอกสารประกอบการฟังเพลงชุด
“ผ่อนจิตคลายใจ”

คำชี้แจง ให้พนักงานชมวีดีโอชุด “ผ่อนจิตคลายใจ” แล้วตอบคำถามต่อไปนี้

1. จากการชมในวีดีโอชุดนี้ พนักงานสังเกตเห็นอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตัวละคร มีอารมณ์อะไรบ้าง

.....

.....

.....

2. พนักงานเห็นใจตัวละครตัวใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3. ในเมื่อตัวละครทุกตัวมี “เหตุผล” เป็นของตนเอง พนักงานคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

.....

.....

.....

4. ในชีวิตจริง คนในครอบครัว หรือเพื่อนของพนักงาน มีโอกาสพบสถานการณ์ที่กีดกันทางอารมณ์อย่างไรบ้าง และเหล่านั้นมีทางแก้ปัญหาอย่างไร

.....

.....

.....

5. ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับบุคคลรอบตัวที่อยู่ในอารมณ์ต่างๆ ที่สามารถกระทบต่ออารมณ์ของพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม พนักงานสามารถคาดเดาเหตุผลของเขาได้อย่างไร และถ้าทราบเหตุผลพนักงานจะให้อภัยเขาได้หรือไม่

.....

.....

กิจกรรมปฏิบัติการหรือการตอบสนอง

วัตถุประสงค์ : เพื่อเรียนรู้ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

อุปกรณ์ : การ์ดเกี่ยวกับปฏิบัติการ การ์ดสถานการณ์ การ์ดขนาดใหญ่ 4 อัน สำหรับพนักงาน 2 คน (จับคู่พนักงานคู่ละ 2 คน) ปากกาหรือดินสอ

เวลา : 45 นาที

- ขั้นตอนกิจกรรม :
1. เลือกพนักงาน 4 คน และแจกการ์ดสถานการณ์ให้กับพนักงานคนหนึ่ง และแจกการ์ดปฏิบัติการให้กับพนักงานที่เหลือ 3 คน คนละหนึ่งการ์ด
 2. ให้พนักงานทั้ง 4 คน แสดงบทบาทสมมุติร่วมกันตามบทบาทที่ตนได้รับในการ์ด พนักงานที่ได้รับการัดสถานการณ์ให้ศึกษาสถานการณ์ในการ์ดของตน และแสดงบทบาทตามนั้น สำหรับพนักงานอีก 3 คน ที่ได้รับการัดปฏิบัติการให้แสดงบทบาทตามการ์ดปฏิบัติการที่ตนได้รับ
 3. อภิปรายเกี่ยวกับการแสดงบทบาทสมมุติแต่ละเรื่อง จำแนกพฤติกรรมตอบสนองและเขียนลงในแต่ละช่องต่อไป

<u>คำพูดในทางบวก</u> ตัวอย่าง “ฉันเห็นด้วย” “คุณช่วยอธิบายหน่อยได้ไหม”	<u>คำพูดในทางลบ</u> ตัวอย่าง “หยุดพูดเดี๋ยวนี้” “มันดูโง่มาก”
<u>การแสดงออกในทางบวก</u> ตัวอย่าง “ฮัม” “พยักหน้าแสดงอาการเห็นด้วย”	<u>การแสดงออกในทางลบ</u> ตัวอย่าง “ยื่นกอดอก” “เดินหนีไป ปิดประตูอย่างแรง และเสียงดัง”

4. ซ้ำขบวนการตั้งแต่ข้อ 1 – ข้อ 3 โดยเลือกพนักงานใหม่เพื่อแสดงบทบาทสมมุติตามการ์ดสถานการณ์ที่ยังเหลืออยู่

5. ระดมสมองช่วยกันคิดและเขียนพฤติกรรมทางบวกในตารางด้านบวก (ทั้งที่เป็นคำพูดและการแสดงออก)
6. แจกการ์ดเปล่าขนาดใหญ่ให้พนักงานแต่ละคู่ (ให้พนักงานจับคู่กัน) 4 อัน และให้แต่ละคู่ช่วยกันคิดและเขียนการตัดสินใจ และ ปฏิบัติให้เน้นเฉพาะปฏิบัติตอบสนองทางบวก
7. หลังจากการแข่งขันกันเขียนของพนักงาน (ในข้อ 6) ให้พนักงานแต่ละคู่แลกเปลี่ยนการตัดสินใจและการปฏิบัติ และให้พนักงานออกมาแสดงตามการตัดสินใจและการปฏิบัติของเพื่อน
8. หลังจากจบการแสดงบทบาทสมมติแต่ละเรื่อง ให้มีการพูดคุยอภิปรายสั้น ๆ และให้จำแนก กำหนดปฏิบัติทางบวกของพฤติกรรมที่ได้แสดงไป

อภิปราย :

1. พนักงานมีทางเลือกในการจะแสดงและมีปฏิบัติ ตอบสนองอย่างไรต่อคนอื่นหรือไม่
2. ทางเลือกในการแสดงพฤติกรรมของพนักงานมีผลต่อคนอื่นอย่างไร
3. พนักงานจะสามารถแสดงออกทางคำพูดและการแสดงในทางบวกได้อย่างไร
4. อะไรคือข้อดี ได้เปรียบของการเป็นนักการสื่อสารในทางบวก

สรุป :

1. เราสามารถเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมของตนเองได้
2. การแสดงปฏิบัติในทางบวกจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้ง 2 ฝ่าย

ครั้งที่ 11

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพื่อ

1. การควบคุมตนเอง
2. การเข้าใจผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

อุปกรณ์ 1. ชองจดหมาย 12 ชอง
2. กระดาษเปล่า 24 ใบ
3. ปากกา

การดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแจกใบความรู้เรื่องมนุษยสัมพันธ์
2. ให้พนักงานฝึกโต้ตอบเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ตามใบงาน 1, 2
3. ให้พนักงานดำเนินกิจกรรมของความดี

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

ใบความรู้ที่ 11.1

เรื่องความรู้พื้นฐานของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) คือ ศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การครองใจ รวมทั้งการพัฒนาตนเองเป็นที่รักใคร่ของคนทั่วไป และเป็นที่ยอมรับของสังคมเพื่อจะได้รับความร่วมมือในการทำงานเพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จด้วยดี ดังคำว่า “แม้อยากได้สิ่งใดในปฐพี เอาไมตรีแลกได้ดังใจปอง”

ดังนั้น การศึกษามนุษยสัมพันธ์ จำเป็นต้องศึกษาเนื้อหาสาระต่างๆ ในเรื่องราวของมนุษย์ และความสัมพันธ์ ทั้งยังต้องมีเทคนิคในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และต้องเริ่มที่ตนเองก่อน จึงจะเป็นความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ มนุษยสัมพันธ์เป็นลักษณะทั้งภายในของบุคคลนั้นและแสดงออกมาภายนอก และเป็นเรื่องฝึกฝนกันได้ ไม่ใช่เป็นเรื่องพรสวรรค์

ความจำเป็นที่มนุษย์ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ สรุปได้ดังนี้

1. ความว่าเหว มนุษย์ไม่สามารถทนต่อสภาวะที่เสียเหงาได้นานๆ จึงจำเป็นต้องหาเพื่อน หรือทำกิจกรรมใดไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา เพื่อไม่ให้เกิดความกลัว
2. ต้องการความช่วยเหลือ มนุษย์มีความต้องการ ไม่มีที่สิ้นสุด และตนเองไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้หมดสิ้น จึงต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน
3. เพื่อความปลอดภัย มนุษย์ทุกคนต้องการความปลอดภัย จึงต้องพึ่งพากันและกันเข้าไว้
4. ต้องการความรัก มนุษย์ทุกคนต้องการให้คนอื่นรักตน เมื่อต้องการให้คนอื่นรักตนเอง ตนเองก็ต้องทำให้คนอื่นรักด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากความสัมพันธ์ของมนุษย์

1. สิ่งจำเป็นที่จะนำชีวิตไปสู่ความสำเร็จและราบรื่น
2. เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
3. ก่อให้เกิดการสร้างสรรค้งาน และพึ่งพาอาศัยกันและกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน
4. ก่อให้เกิดการเผยแพร่ และการถ่ายทอดความคิดเห็นในด้านการศึกษา ทฤษฎีต่างๆ
5. เกิดความรัก ความเอื้ออาทรของมนุษย์
6. การแลกเปลี่ยนแนวความคิด เพื่อให้แนวความคิดเกิดประโยชน์สูงสุด

การฝึกมนุษยสัมพันธ์

ข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เนื่องจากการสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่พ้อใจ และร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ดังนั้น จึงควรระมัดระวังในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. ระวังการแสดงสีหน้า กริยาอาการ และบุคลิกภาพ
2. การโต้แย้ง การถกเถียงเพื่อเอาชนะ
3. การตำหนิติเตียนผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
4. การพูดเรื่องตนเอง การพูดโอ้อวด ยกตนข่มท่าน
5. การพูดเพื่อเจือ ประชดประชัน นินทาว่าร้าย
6. การไม่สนใจฟังผู้อื่น
7. การแสดงความอิจฉา
8. การแสดงความอยากได้ ใจแคบ
9. การแสดงความเห็นแก่ตัวมากกว่าส่วนรวม
10. การแสดงความโมโหจนเฉียว
11. การแสดงการเลือกที่รักมักที่ชัง
12. การแสดงอำนาจเหนือผู้อื่น
13. การแสดงความไม่แน่นอน
14. การโยนความผิดให้ผู้อื่น
15. การแสดงความเป็นระเบียบ รู้จักจักกินไป
16. การลืมนึกถึงความสำคัญของผู้อื่น บางคนเป็นคนมีอำนาจ ชอบใช้อำนาจกับผู้อื่นจนลืมนึกไปว่าผู้อื่นก็มีความสำคัญ
17. การมีอคติ ความลำเอียงต่อผู้อื่น โดยเฉพาะเชื้อชาติ ศาสนา
18. การแสดงพฤติกรรมบางอย่างจนเคยชิน เช่น การนั่งเหยียดแข้งเหยียดขาต่อหน้าผู้ใหญ่ จนเป็นนิสัย อาจทำให้เสียสัมพันธภาพได้

ข้อเสนอแนะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. ควรระวังในเรื่องสุขภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องเริ่มที่สุขภาพดี ถ้าบุคคลมีสุขภาพดี หน้าตาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้คนอื่นอยากเข้าใกล้
2. ควรจะระวังอารมณ์ไว้ให้ได้ ไม่ว่าจะมามีอารมณ์ค้างมาจากไหน ควรทิ้งอารมณ์ไว้ที่นั้น พยายามทำอารมณ์ให้แจ่มใสก่อนจะพูดคุยกับคนอื่น
3. การปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอกให้เหมาะสม เช่น การปรับปรุงการแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกาลเทศะ และบุคคล ปรับปรุงการใช้สีหน้า คือไม่แข็งตึง ไม่เครียด ฝึกการใช้สายตาให้อ่อนโยน มีเมตตา
4. มีมารยาทในการติดต่อสัมพันธ์ คนที่มีมารยาทดีย่อมเป็นบุคคลที่น่ารักใคร่ น่านับถือ
5. ควรปรับปรุงการพูดจา ทั้งการใช้ถ้อยคำสุภาพ และน้ำเสียง
6. ควรรักษาสัญญา มีความรับผิดชอบต่คำพูดและการกระทำของตนเอง
7. ควรรู้จักการให้และการรับอย่างเหมาะสม
8. คำนึงถึงความต้องการของผู้อื่นเป็นสำคัญ
9. ควรให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นยิ่งกว่าตนเอง
10. ยิ่งใกล้ชิดสนิทกับใครมากเท่าไรควรเกรงใจเขาให้มากขึ้นเท่านั้น เพราะคนเรามักจะลืมรักษาน้ำใจคนที่ใกล้ชิดเสมอ
11. ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองจนลืมนึกถึงจิตใจของผู้อื่น ซึ่งทำให้พูดจาและแสดงท่าทีที่เห็นแก่ตัวออกไป

ใบงาน 1

ฝึกการโต้ตอบเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์

คำชี้แจง ต่อไปนี้เป็นเหตุการณ์สมมติ พนักงานจะแสดงพฤติกรรมโต้ตอบเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เหตุการณ์ที่ 1

สุนัยเป็นเพื่อนกับสุชาติ วันหนึ่งได้ขอยืมรถจักรยานยนต์ของสุชาติเพื่อไปซื้อของ พอนำรถกลับมาคืนสุชาติพบว่าได้มีรอยถลอกอยู่ด้านหนึ่ง ซึ่งสุนัยได้บอกว่ามีรถยนต์ขับตัดหน้าทำให้เขาต้องหักหลบ ทำให้รถล้มลง ถ้าท่านเป็นสุชาติท่านจะอย่างไร

สุนัย : สุชาติ ผมขอโทษที่ทำให้รถคุณเสียหาย

สุชาติ :

สุนัย : ขณะที่ผมขับอยู่ได้มีรถยนต์ขับตัดหน้าผม ทำให้ผมเสียหลักและล้มลง

สุชาติ :

เหตุการณ์ที่ 2

สาตีอยู่บ้านเช่ากับตังเธอต้องอดทนมากเพราะตังชอบกลับค่ำ บางทีก็ดึก เธอต้องคอยเปิดประตูให้ และเธอต้องกวาดถูห้องทุกวัน นอกจากนี้ตังยังชอบเปิดวิทยุเสียงดัง ยังมีพฤติกรรมอื่น ๆ ดังเช่น

ตัง : จังหวะเธอร่ำเข้ามา แล้วโยนกระเป๋าดังโครม เปลี่ยนเสื้อผ้า อาบน้ำ

พี่สาตี วันนี้หนูจะไปงานเลี้ยง หนูขอยืมรองเท้าคูใหม่ของพี่หน่อยนะ

สาตี :

ตัง : พี่ให้หนูยืมก่อนเถอะ คู่เก่าหนูขาดแล้ว คู่ที่มีอยู่ก็ไม่เข้ากับชุดกับกระเป๋

สาตี :

ถ้าพนักงานเป็นสาตี พนักงานจะปฏิเสธอย่างไรไม่ให้เสียสัมพันธภาพ และใช้หลักอะไรในการปฏิเสธ

ใบงาน 2

ฝึกการแสดงและรับความรู้สึก

คำชี้แจง ต่อไปนี้เป็นรายการแสดงความรู้สึก ให้พนักงานแลกเปลี่ยนกันแสดงความรู้สึกและทาบความรู้สึกคนละครั้ง ตามรายการพฤติกรรมดังนี้

1. ให้ใช้สายตาและกิริยาท่าทางแสดงความรู้สึกต่อไปนี้

ผู้แสดงความรู้สึก

ผู้ทาบ (ทาบความรู้สึกของผู้แสดง)

ก. รัก

.....

ข. ชื่นชม

.....

ค. ดีใจ

.....

ง. เกลียศ

.....

จ. รำคาญ

.....

ฉ. โกรธ

.....

2. การสัมผัสและการใช้สายตาแสดงความรู้สึกต่อไปนี้

ผู้แสดงความรู้สึก

ผู้ทาบ (ทาบความรู้สึกของผู้แสดง)

1. เห็นใจ

.....

2. ขกย่อง

.....

3. รังเกลียศ

.....

4. ชื่นชม

.....

5. รัก

.....

กิจกรรม ของความดี

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้พนักงานยอมรับว่า ย่อมมีความดีบางอย่างอยู่ในตัว
2. เพื่อให้รู้จักมองโลกในแง่ดี
3. เพื่อให้ยอมรับสภาพของตนเองตามความคิดของผู้อื่น
4. เพื่อให้ยอมรับข้อบกพร่องและแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง
5. เพื่อให้รู้จักตนเองและผู้อื่นดีขึ้น

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 30 นาที

อุปกรณ์

1. ชองจดหมาย 12 ชอง
2. กระดาษเปล่าคนละ 24 ชอง
3. ปากกาหรือดินสอ

วิธีดำเนินการ

ขั้นกิจกรรม

1. ให้พนักงานแต่ละคนนั่งเป็นวงกลมหันหน้าเข้าหากัน
2. แจกกระดาษให้สมาชิกคนละ 24 แผ่น และซองจดหมาย 1 ซอง
3. ให้พนักงานเขียนชื่อของตนเองบนซองจดหมายและใส่กระดาษแผ่นหนึ่งลงในซอง
4. ให้พนักงานเขียนความดี หรือนิสัยที่ดีของตนเอง 3 ข้อ และเขียนข้อบกพร่อง 3 ข้อลงบนกระดาษอีกแผ่นหนึ่ง แล้วเก็บไว้กับตนเอง
5. ให้พนักงานทุกคนส่งซองเปล่าที่เขียนชื่อตนเองบนซองความดีไปทางขวามือของพนักงานเอง

6. เมื่อได้รับซองเปล่าจากเพื่อนข้างซ้ายมือแล้ว ให้เขียนความดีของเพื่อนที่มีชื่อหน้าซอง 3 ข้อลงในกระดาษ (ไม่ต้องลงชื่อผู้เขียน) แล้วใส่ซองไว้ ส่งไปทางขวามือต่อไปจนพนักงานเจ้าของซองได้รับซองของตนเอง
7. เมื่อแต่ละคนในกลุ่มได้รับซองของตนเองคืนมาแล้วทั้งสองซอง ให้เปรียบเทียบข้อความที่เพื่อนเขียนไว้

ขั้นอภิปราย

เมื่อพนักงานแต่ละคนได้รับซองของตนเองคืนมาแล้ว และเปิดดูเปรียบเทียบกับที่ตนเองเขียนไว้ ผู้วิจัยควรถามสมาชิกทั้งกลุ่มใหญ่ เพื่ออภิปรายร่วมกันตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เวลาเขียนความดี และความบกพร่องของตนเองรู้สึกอย่างไร
2. เวลาเขียนความดี ของคนอื่นรู้สึกอย่างไร
3. เมื่อเปิดอ่านความดีของคนอื่นเขียน เราารู้สึกอย่างไร
4. กิจกรรมนี้ให้ข้อคิดอะไรบ้าง

สรุป

1. คนทุกคนมีทั้งส่วนที่เป็นความดี และส่วนที่เป็นความบกพร่อง
2. ควรพิจารณาตนเอง รู้จักตนเอง และยอมรับในความเป็นตนเองทั้งด้านดี และด้านบกพร่อง
3. ยอมรับในความดีและความบกพร่องของคนอื่นๆ ที่มีเหมือนกับเรา
4. เป็นแนวทางในการปรับปรุงตนเอง และเข้าใจธรรมชาติของคนอื่นๆ

ครั้งที่ 12

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพื่อ

1. การติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
2. การสร้างสายสัมพันธ์ การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ขนาดของกลุ่ม 12 คน

เวลา 60 นาที

สถานที่ ห้องประชุม

การดำเนินการ

1. ให้นักงานคู่มือ มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
2. ให้นักงานดำเนินกิจกรรมประกอบการคู่มือ
3. ให้นักงานฝึกการตอบเพื่อการสร้างมนุษย์สัมพันธ์
4. ให้นักงานรู้จักหลักของการปฏิเสธ
5. ปักหมุดนิเทศ

การประเมิน

1. สังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมกิจกรรม
2. สังเกตความสนใจร่วมปฏิบัติกิจกรรม

ใบงาน 1

จากที่พนักงานได้ดูวิดีโอ ชุด “มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน”

1. พนักงานเห็นบทบาทของผู้นำ (ผู้จัดการ) และผู้ตาม (พนักงาน) อย่างไร

.....

.....

.....

2. สิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ของแผนกจัดซื้อ คืออะไร และสิ่งที่ทำให้งานผิดพลาดของฝ่ายผลิต คืออะไร

.....

.....

.....

.....

3. ถ้าสมมติให้พนักงานเป็นผู้นำกลุ่ม สิ่งที่พนักงานคิดว่าจะทำให้สมาชิกในกลุ่มเต็มใจทำงานและงานประสบความสำเร็จ คืออะไร

.....

.....

.....

4. ถ้าพนักงานเป็นสมาชิกคนหนึ่งในกลุ่ม พนักงานมีวิธีการอย่างไร ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

.....

.....

.....

ใบความรู้ 12.1

เรื่องสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ

การสื่อสาร หมายถึง การสื่อความหมายด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดเรื่องราวความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความเห็น ความต้องการ ความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ถ่ายทอดให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับ โดยทั้งสองฝ่ายมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันด้วย

การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยคำพูดและกิริยาท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันการสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พบบ่อย ได้แก่

1. การสื่อสารทางบวก เป็นการสื่อสารที่อยู่บนพื้นฐานของการเป็นมิตร รับฟังซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้ผู้สนทนาเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ ภาคภูมิใจ เกิดกำลังใจและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

2. การสื่อสารทางลบ เป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับเกิดความไม่พอใจ เสียใจ หรือรู้สึกด้อยคุณค่า เช่น การดูว่า ด่าทอ ประชดประชัน บ่นว่า กระหน่ำกระเทียบเปรียบเปรย ดุถูกดูหมิ่น ล้อเลียน ไม่จริงใจ ฯลฯ ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งและไม่เข้าใจกันที่สุดในที่สุด

3. การสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมา เป็นการสื่อสารที่มีความหมายอื่นแฝงหรือซ่อนอยู่ ผู้รับต้องอาศัยการแปลความ ตีความ ขยายความ เพื่อทำความเข้าใจ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการสื่อสารทางบวกและการสื่อสารทางลบ

ทักษะที่ใช้บ่อยๆ ในการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ ได้แก่

1. ทักษะการสื่อสาร
2. ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ
3. ทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม
4. ทักษะการแสดงความเห็น และการรับฟังความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

ใบความรู้ 12.2

เรื่องทักษะการสื่อสาร (communication skill)

การสื่อสารที่ดีเป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two ways Communication) ซึ่งต้องอาศัยทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกัน การฟังอย่างตั้งใจ การใส่ใจในกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง และการคาดเดา ความรู้สึก ความต้องการของคู่สนทนา

หลักทั่วไปของการสื่อสาร

1. ให้ข้อมูลชัดเจน บอกความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการของตนเองอย่างตรงไปตรงมา เช่น พูดว่า “ฉันหิวมากเลย เราออกไปทานข้าวกันดีไหม” จะชัดเจนกว่า “เมื่อไหร่เธอจะออกไปทานข้าวซักที”
2. มีอารมณ์สงบ
3. สื่อสารทางบวก สร้างความรู้สึกที่ดีต่อคู่สนทนา เช่น การถามความเห็น การแสดงความชื่นชมคู่สนทนา, ให้กำลังใจ ฯลฯ
4. มองสถานการณ์ตามความเป็นจริง ใช้เหตุผล ไม่ใช่อารมณ์
5. ถูกกาลเทศะ ใช้เวลาในการสนทนาที่เหมาะสม ไม่เินยื้อ หรือรวบรัดตัดความจนเกินไป

บทสาธิต

สถานการณ์ แดงต้องการฝากงานให้แป้วช่วยฟัง เพื่อขอเวลาไปเยี่ยมพ่อ ซึ่งนอนป่วยอยู่ในโรงพยาบาล

แดง : ฉันเป็นห่วงพ่อจัง หอมเพิ่งรับตัวไว้ในโรงพยาบาลเมื่อคืนนี่เอง

แป้ว : เป็นอะไรเหรอ

แดง : โรคหอบที่เป็นอยู่ประจำนั้นแหละ แต่คราวนี้หอบหนักกว่าทุกครั้งเลยแป้ว ฉันเกรงใจเธอจัง แต่มันจำเป็นจริงๆฉันอยากไปเยี่ยมพ่อบายนี้ ขอฝากงานซักอย่างหนึ่ง เธอจะว่างไหม

แป้ว : อ้อ ได้สิ เธอไปเถอะไม่ต้องเกรงใจหรอก

แดง : ขอบคุนมากนะแป้ว (จับมือ สบตาแป้วอย่างซาบซึ้งในน้ำใจ)

ใบงาน 2

รวมกลุ่ม 3 คน ร่วมกันปฏิบัติงานตามที่มอบหมาย

(เวลา 10 นาที)

1. วิเคราะห์บทสาธิตตามขั้นตอนการสื่อสาร เขียนประโยคคำพูดในตารางต่อไปนี้

ขั้นตอน	ประโยคคำพูด
1. บอกความรู้สึก	1.
2. บอกความต้องการ	2.
3. ถามความเห็น	3.
4. ขอบขอบคุณเมื่อเขาทำตาม	4.

2. ฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่กำหนด บันทึกบทสนทนาที่ได้ เพื่อนำเสนอและการประเมินการฝึก

สถานการณ์ 1 นิตยาขอร้องสามีให้ช่วยตัดหญ้าในสนาม ซึ่งกำลังรกมาก

สถานการณ์ 2 สุนทรีแสดงความชื่นชมในผลการเรียนของลูกและอยากให้ลูกตั้งใจเรียน

อย่างสม่ำเสมอ

สถานการณ์ 3 รัตนาต้องการให้สามีบอกเมื่อกลับบ้านผิดเวลา จะได้ไม่ต้องคอยเป็นห่วง

ใบความรู้ 12.3

เรื่องการแสดงความเห็นที่ขัดแย้ง และการเป็นผู้รับฟังความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
(giving and receiving criticism)

ประเภทของความขัดแย้งและวิธีการจัดการ

ประเภท	การจัดการ
1. ข้อขัดแย้งธรรมดา (Simple or Pseudo Conflict) เช่น ภรรยาอยากออกไปซื้อของแต่สามีอยากอยู่บ้าน	1. เรื่องไม่สำคัญ เลือกละไว้ก็ได้
2. ขัดแย้งในเนื้อหา (Content Conflict) เช่น คนสองคน ให้ข้อมูลต่างกันในเรื่องเดียวกัน	2. พักไว้ก่อน แล้วไปหาข้อมูลเพิ่มเติม
3. ขัดแย้งเรื่องค่านิยม ความเชื่อ (Value Conflict) เช่น คนที่ยอมรับการอยู่ด้วยกันก่อนแต่งงาน และคนที่ไม่ยอมรับ	3. เรื่องความเชื่อค่านิยมเป็นเรื่องยาก ถ้าตกลงกันไม่ได้ต้องให้อิสระ เพราะทุกคนไม่จำเป็นต้องเชื่อเหมือนกัน
4. ขัดแย้งเพราะถือตนเองเป็นใหญ่ (Ego Conflict)	4. ข้อสำคัญไม่ได้อยู่ที่ความขัดแย้ง แต่อยู่ที่ตัวบุคคลซึ่งต้องปล่อยไปก่อนในระยะยาวจึงค่อยๆเปลี่ยน

ขั้นตอนการแสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

- 1. ชื่นชม สนับสนุนสิ่งที่ดี/สิ่งที่ตนเองเห็นด้วย
- 2. บอกสิ่งที่ไม่เห็นด้วย พร้อมทั้งเสนอความเห็นที่คิดว่าน่าจะดีกว่า
- 3. ถามความเห็นเพื่อหาทางออกร่วมกัน

ข้อควรปฏิบัติในการแสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

- 1. ควรเลือกโอกาสและจังหวะที่คู่สนทนามีอารมณ์และความพร้อมที่จะรับฟัง
- 2. เน้นพฤติกรรมเฉพาะที่ไม่เห็นด้วย ไม่ใช่ตัวบุคคล
- 3. อารมณ์สงบ มีใจเป็นกลาง ใช้เหตุผล ไม่ใช่อารมณ์

4. รู้ว่าเมื่อไหร่ควรหยุด

ขั้นตอนการรับฟังความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

1. ฟังอย่างตั้งใจ ด้วยใจเปิดกว้าง อารมณ์สงบ ไม่ด่วนโต้แย้ง หรือปกป้องตนเอง
2. ทำความเข้าใจเนื้อหา ด้วยใจเป็นกลาง โดยสะท้อนสิ่งที่ได้ยิน และตั้งคำถามเพื่อความกระจ่าง เป็นการป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน
3. แสดงออกว่าเข้าใจคู่สนทนา และตอบสนองให้สอดคล้องกับเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์ เช่น แสดงความเสียใจและขอโทษ เมื่อเป็นฝ่ายผิด, ให้กำลังใจ, ชื่นชมน้ำใจคู่สนทนา, แสดงความตั้งใจที่จะปรับปรุงตนเอง, เสนอทางออกเพื่อแก้ไขให้ดีขึ้น, ขอมรับความเห็น ฯลฯ

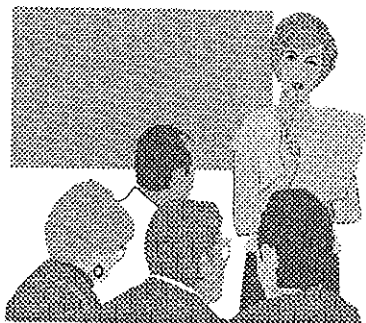
บทสาธิต

สถานการณ์ ที่ประชุมพิจารณาสถานที่จัดประชุม และทัศนศึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ประธานฯ : สรุปว่าเราใช้เวลาสัปดาห์สุดท้ายของเดือนตุลาคม สำหรับสถานที่ส่วนใหญ่อยากภาคได้กัน ผมว่าเราไปเกาะสมุยกันดีไหม ได้ยินว่าสวยงาม สงบดี ที่ประชุมจะเห็นเป็นอย่างไร

คุณนิดา : (ยกมือ, ประธานอนุญาต) ดิฉันเห็นด้วยว่าน่าจะไปภาคใต้เพราะมีสถานที่น่าสนใจเยอะมาก แต่ดิฉันไม่อยากให้ไปเกาะสมุยในช่วงนี้เลย เพราะอยู่ในฤดูมรสุมพอดี อาจไม่ปลอดภัยในการเดินทาง ดิฉันขอเสนอให้ไปภูเก็ตแทน เพราะการเดินทางสะดวกและปลอดภัยกว่า บรรยากาศก็สวยงามมากไม่แพ้กัน ไม่ทราบว่าที่ประชุมจะคิดเห็นอย่างไรกัน

ประธาน : อืม...เรื่องมรสุมก็น่าเป็นห่วงอยู่นะ ข้อเสนอของคุณน่าสนใจดี เอ้า! ท่านอื่นจะมีความเห็นอย่างไรบ้าง



ใบงาน 3

สถานการณ์จำลองในการสื่อสารกับเพื่อน

ให้นักงานแต่ละกลุ่มอ่านสถานการณ์จำลองและช่วยกันคิดการสื่อสารและการปฏิเสธที่ดี

เรื่องที่ 1

ดวงใจเป็นหัวหน้างานที่ได้รับมอบหมายให้สรุปผลการผลิตส่งให้กับหัวหน้าแผนกเพื่อใช้ประชุมในวันรุ่งขึ้น พอถึงตอนเช้าขณะที่ดวงใจจะมาทำงาน คุณแม่ของดวงใจเกิดไม่สบาย ดวงใจจึงต้องพาคุณแม่ไปโรงพยาบาล ทำให้ดวงใจไม่สามารถส่งรายงานหัวหน้าแผนกได้ทันที่กำหนดไว้ พอดวงใจมาทำงานในวันรุ่งขึ้น หัวหน้าแผนกได้แสดงความไม่พอใจและต่อว่าว่าดวงใจไม่มีความรับผิดชอบในการทำงาน และทำให้หัวหน้าแผนกผู้นั้นโดนผู้บริหารตำหนิในที่ประชุม

1. ถ้าพนักงานเป็นดวงใจ พนักงานจะบอกกับหัวหน้าแผนกท่านนั้นอย่างไร
2. เหตุผลที่ทำเช่นนั้น
3. ถ้าพนักงานเป็นหัวหน้าแผนก พนักงานจะทำอย่างไร

เรื่องที่ 2

วันเพ็ญเป็นพนักงานที่ขยันทำงาน เธอมีเพื่อนกลุ่มหนึ่งที่มีนิสัยชอบหลบงานและทำงานช้า แต่ทุกคนก็รักวันเพ็ญ บ่อยครั้งที่เพื่อน ๆ ทำงานไม่ทันและมักจะให้วันเพ็ญช่วยงานบ่อย ๆ ซึ่งบางครั้งวันเพ็ญมีงานที่ต้องรีบทำอยู่แต่ก็ยอมช่วย จนบางครั้งวันเพ็ญถูกหัวหน้างานตำหนิที่ทำงานไม่เสร็จทันเวลา แต่วันเพ็ญก็ไม่กล้าปฏิเสธเพื่อน

1. ถ้าพนักงานเป็นวันเพ็ญ พนักงานจะช่วยเพื่อนหรือไม่
2. เหตุผลที่ทำเช่นนั้น
3. ถ้าพนักงานไม่ช่วยเพื่อน พนักงานจะปฏิเสธอย่างไร

เรื่องที่ 3

วิชัยเป็นคนที่นิสัยดี ต่อมาได้คบกับเพื่อนกลุ่มหนึ่งที่ชอบเล่นการพนัน และได้ชวนวิชัยไปเล่นด้วย ตอนแรกวิชัยก็ไม่ไป เพื่อน ๆ จึงได้ล้อวิชัยว่าเป็นคนไม่กล้า วิชัยจึงได้ไปด้วย และเริ่มเล่นมากขึ้นจนเงินที่เคยมีเก็บได้หมดไป และบางครั้งก็มีการยืมเงินเพื่อนด้วย ต่อมาวิชัยเริ่มคิดได้จึงต้องการจะเลิกเล่น แต่เพื่อน ๆ ก็ได้มาชวนเป็นประจำ

1. ถ้าพนักงานเป็นวิชัย พนักงานจะปฏิเสธเพื่อนอย่างไร
2. เหตุการณ์ใดบ้างที่พนักงานควรปฏิเสธ
3. เหตุการณ์ใดบ้างที่พนักงานไม่ควรปฏิเสธ
4. วิธีปฏิเสธที่ดีควรทำอย่างไร

เรื่องที่ 4

วาสนาได้รับคำสั่งจากหัวหน้างานให้ทำงานล่วงเวลาในวันนี้ เนื่องจากต้องรีบผลิตเพื่อส่งลูกค้าให้ทัน แต่วาสนาได้มีนัดกับแฟนไว้จึงขอให้สมาชิกช่วยทำงานแทน แต่สมาชิกก็มีธุระจำเป็นที่จะต้องทำ แต่ไม่ทราบว่าจะบอกกับวาสนาอย่างไร

1. ถ้าพนักงานเป็นสมาชิก พนักงานจะตัดสินใจอย่างไร
2. ถ้าพนักงานจะปฏิเสธ พนักงานจะพูดอย่างไร

