

# หลักการและเทคนิคการสร้างมนุษย์สัมพันธ์



# วิธีศึกษาบทเรียน

คลิก  หรือ  บริเวณส่วนใดส่วนหนึ่งบนพื้นที่สไลด์ตามเสียงบรรยาย  
ดังตัวอย่าง



# เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์

## หัวข้อศึกษา

คุณลักษณะของบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์



คุณลักษณะของ  
บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี



คุณลักษณะของ  
บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

บุคลิกภาพดี (Personality)

มีความอ่อนน้อม (Modesty)

ให้ความร่วมมือ (Cooperation)

อารมณ์ดี (Good Emotion)

มีน้ำใจช่วยเหลือ (Helpful)

กระตือรือร้น (Enthusiasm)

รับผิดชอบ (Responsibility)

ขยัน (Diligent)



หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์



## หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน (Individual difference) บุคคลแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว แต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปจากบุคคลอื่น การเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นทำให้เกิดการยอมรับซึ่งมีความสำคัญมากสำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

2. การศึกษาบุคคลในฐานะเป็นบุคคลคนหนึ่ง (A whole person) ต้องพึงระลึกเสมอว่า เราได้เข้ามามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นทั้งคน เราไม่สามารถเลือกติดต่อสัมพันธ์กับลักษณะหนึ่งลักษณะใดของเขาได้



## หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

### 3. พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนต้องมีสาเหตุ (Caused behavior)

พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเพราะต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง เราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงสาเหตุของพฤติกรรมว่ามีสิ่งใดจูงใจให้แสดงพฤติกรรมนั้นๆ และการที่รู้ถึงสาเหตุจะทำให้เราเข้าใจและยอมรับในบุคคลนั้นได้

4. บุคคลทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Human dignity) การเข้าใจและยอมรับว่าทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ทำให้การติดต่อสัมพันธ์กัน การปฏิบัติต่อกันจึงเป็นไปด้วยความเคารพ และตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของเขา





## หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

5. บุคคลต้องการที่จะติดต่อสื่อสาร (Communications) การเข้าใจวิธีการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ทำให้ได้มีความเห็นสอดคล้องกัน และมีความเข้าใจในตรงกัน การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

6. บุคคลต้องการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) การขาดการเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสาเหตุแรกของการขัดแย้ง การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งในการสร้างมนุษยสัมพันธ์



## หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์

7. บุคคลต้องการผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (Mutual interest) การเข้าใจว่าบุคคลต้องการได้รับผลประโยชน์ ทำให้เกิดการยอมรับในธรรมชาติของมนุษย์ และสามารถมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ ต่อไปได้

8. บุคคลต้องการพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงขีดสุด (Self Development) การพัฒนาตนเองตามศักยภาพให้ดีที่สุดทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคมและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และสังคมโดยส่วนร่วม รวมทั้งการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตนเอง



## หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

9. บุคคลต้องการที่จะเรียนรู้และมีความรับผิดชอบ (Responsibility)  
การเรียนรู้ความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานใน  
การทำงานร่วมกันเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด



เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์



## เทคนิคการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์แบบขงจื้อ



**ลิงปิดหู** หมายถึง การหลีกเลี่ยง หรือทำเป็นไม่ได้ ยินในสิ่งที่ไม่ควรจะได้ยิน โดยให้คิดว่า คนไม่ถูก นินทาในโลกนี้ไม่มี การรับฟังทุกเรื่องจะส่งผลให้ เกิดทุกข์ และทำให้ขุ่นข้องใจซึ่งถ้าเกิดขึ้นบ่อยๆ จะทำให้บุคลิกภาพไม่ดีตามไปด้วย

**ลิงปิดตา** หมายถึง การหลีกเลี่ยง หรือการไม่ใส่ใจดู เรื่องที่ไม่ควรดู ควรหลีกเลี่ยงทำเป็นไม่เห็นเสียบ้าง เพราะการเห็นในทุกเรื่องจะทำให้เสมือนแบกของ หนัก กลายเป็นภาระ ยิ่งเป็นผู้ที่ปล่อยวางไม่เป็น จะส่งผลให้เป็นคนที่น่ารำคาญของผู้อื่นเพราะ หยุ่มหยมจนเกินไป

**ลิงปิดปาก** หมายถึง การหลีกเลี่ยง หรือการไม่พูด ในเรื่องบ้างเรื่อง ควรจะพูดเฉพาะสิ่งที่ควรพูด คน ที่รู้จักกาลเทศะในการพูดจะเป็นบุคคลที่ผู้อื่นให้ ความเกรงใจ เคารพศรัทธา

เทคนิคการชมเชย  
(Admiring)

ชมเชยเพื่อทักทาย เช่น

“วันนี้แต่งตัวสวยจังจะไปไหนหรือ”  
“เป็นอย่างไรวันนี้หน้าตาแจ่มใส”



ชมเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กำลังใจ เช่น

“กำลังขะมักเขม้นทำอะไรอยู่”  
“อ่านหนังสืออยู่หรือ ชัยันดี”



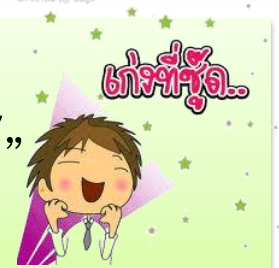
ชมผลงานเพื่อเป็นการประเมินผล เช่น

“คุณทำรายงานได้สมบูรณ์มาก”  
“ฝีมือตัดข้าวผัดของคุณ เปิดร้านอาหารได้เลย”



ชมเพื่อการยกย่อง เช่น

“ยินดีด้วยที่ได้รับรางวัลแห่งความภาคภูมิใจนี้”  
“ออกกำลังกายทุกวันหรือครับ ดีจังเลย”



## ข้อควรระวัง

**ชมแบบเนียนๆ** การชมแบบนี้อาจไม่มีนัก เพราะบางครั้งผู้ฟังอาจตีความผิดคิดว่ากระแนะกระแหนะ เช่น  
“โอ้โฮ วันนี้สวยจนนึกถึงภาพเก่าไม่ออก”  
“ร้องเพลงเพราะ เหมือนเจ้าของเพลงไม่มีที่ติจริงๆ”

แหมไม่ได้พบกัน  
นานคุณลาคีนเยอะ  
เลขนะ 5555



WallGo.com





## เทคนิคการถ่อมตน (Modesty)

**1. ขั้นตอนรับด้วยการยิ้ม** เมื่อมีผู้ชม ควรหันมายิ้มและกล่าวคำว่า “ขอบคุณ” หรือเพียงสบตาและยิ้มก็จะทำให้ผู้ชมพอใจ แต่สิ่งที่ไม่ควรทำคือการทำเฉย ไม่รู้ไม่ชี้ เพราะจะทำให้ผู้ชมผิดหวังหรือเจื่อนไป

**2. ขั้นลดความเด่น** เมื่อได้รับคำชมควรถ่อมตนลง แต่ไม่ควรถ่อมตนจนมากเกินไปจะกลายเป็นโทษ เทคนิคการลดความเด่นโดยการยกความดีให้แก่ผู้อื่นจะดีและใช้กันมากที่สุด เช่น “รถคันนี้สวยดี” “ขอบคุณค่ะ เพื่อนเขาแนะนำว่าดี เลยเชื่อเขาค่ะ”

**3. ขั้นชมตอบ** การชมตอบเป็นสิ่งที่พึงทำแต่ต้องระวังว่า ต้องชมในเรื่องของความเป็นจริง เช่น “รถของคุณเข็ดจนสะอาดเอี่ยมเลยนะ” “ขอบคุณครับรถของคุณก็ดูดีเหมือนกัน” ซึ่งในความเป็นจริงรถของเขาเก่าสนมเต็มไปหมด

**4. ขั้นเปลี่ยนเรื่อง** เมื่อได้รับคำชมควรขอบคุณ ชมตอบแล้ว ควรเปลี่ยนเรื่องคุย แต่ต้องถูกจังหวะ



เทคนิคการสื่อสาร  
Life positions ของ  
Eric Berne  
นักจิตวิทยา ชาวอเมริกา

**I'm OK, you're OK** หมายถึง การพูด การแสดงท่าทีที่ไม่ทำให้ผู้ฟังเสียใจ เช่น “ซื้อโทรศัพท์ใหม่หรือ สวยดีนะ บางเฉียบเลย น่าใช้จัง”

**I'm OK, you're not OK** หมายถึง การพูด การแสดงท่าทีที่ผู้พูดแสดงออกว่าอยู่ในตำแหน่งที่ดีกว่า หรือสูงกว่าผู้ฟัง เช่น “ซื้อโทรศัพท์ใหม่หรือ ผ่อนหรือเครื่องมือสอง ระวังเป็นเครื่องช่อมนะ ใช้แป็บเดียวก็พัง”

**I'm not OK, you're OK** หมายถึง การพูด การแสดงท่าทีที่ผู้พูดแสดงออกว่าอยู่ในตำแหน่งที่ด้อย แต่ผู้ฟังเด่น เช่น “ซื้อโทรศัพท์ใหม่หรือ ดีจังนะ อยากเปลี่ยนโทรศัพท์เมื่อไรก็เปลี่ยนได้ทันทีเลย ถ้าเป็นฉันต้องดูเงินในกระเป๋าก่อน”

**I'm not OK, you're not OK** หมายถึง การพูด การแสดงท่าทีที่ทั้งผู้พูดและผู้ฟังไม่มีใครดีเลย เช่น “เธอเอาเงินที่ไหนมาซื้อโทรศัพท์ ผ่อนใช่ไหม ฉันไม่มีปัญญาได้โทรศัพท์ใหม่แน่ชีวิตนี้ ะไรๆ ก็ต้องใช้ของตกทอดจากพี่ทุทุกอย่าง



เทคนิคการสนทนา  
มี  
ขั้นตอน

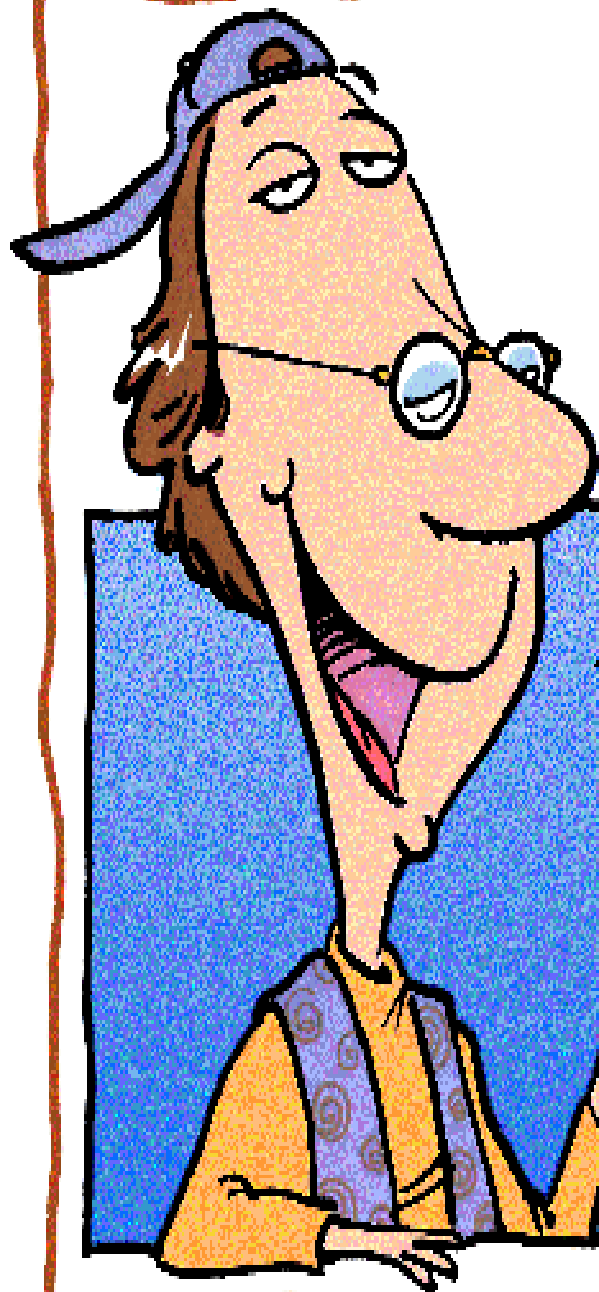
ขั้นสร้างความเป็นกันเอง (Empathy) เป็นขั้นเริ่มต้นของการสนทนา ควรสร้างความเป็นกันเองตามความเหมาะสม ความคุ้นเคย ตามวัฒนธรรมและชนบประเพณี ของสังคม นั้นๆ

ขั้นดำเนินการสนทนา (Conversation Process) เป็นขั้นที่เข้าสู่การสนทนาที่แท้จริง จึงควรจับประเด็นการสนทนาว่าคู่สนทนามีจุดมุ่งหมายอะไร เช่น เพื่อปรับทุกข์ เพื่อธุรกิจ เพื่อสนุกสนาน เป็นต้น

ขั้นสรุปหรือยุติการสนทนา (Summarization and close) เป็นขั้นที่กำลังจะหยุดการสนทนา ซึ่งเป็นช่วงที่ต้องคำนึงถึงมาก เพราะถ้ายุติผิดพลาดจะทำให้สัมพันธภาพไม่ดีตามไปด้วย



# ชั้นสร้างความเป็นกันเอง (Empathy)



## ภาษาพูด

เริ่มต้นการสนทนาด้วยการเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้พูดเรื่องต่างๆ ไปเพื่อให้รู้สึกสบายๆ ก่อนที่จะพูดเรื่องสาระต่อไป เช่น

“เป็นอย่างไร ตอนนี้งานยุ่งหรือเปล่า”

“นั่งก่อน ทานน้ำทานข้าวก่อน เหนื่อยไหม”

## ภาษากาย

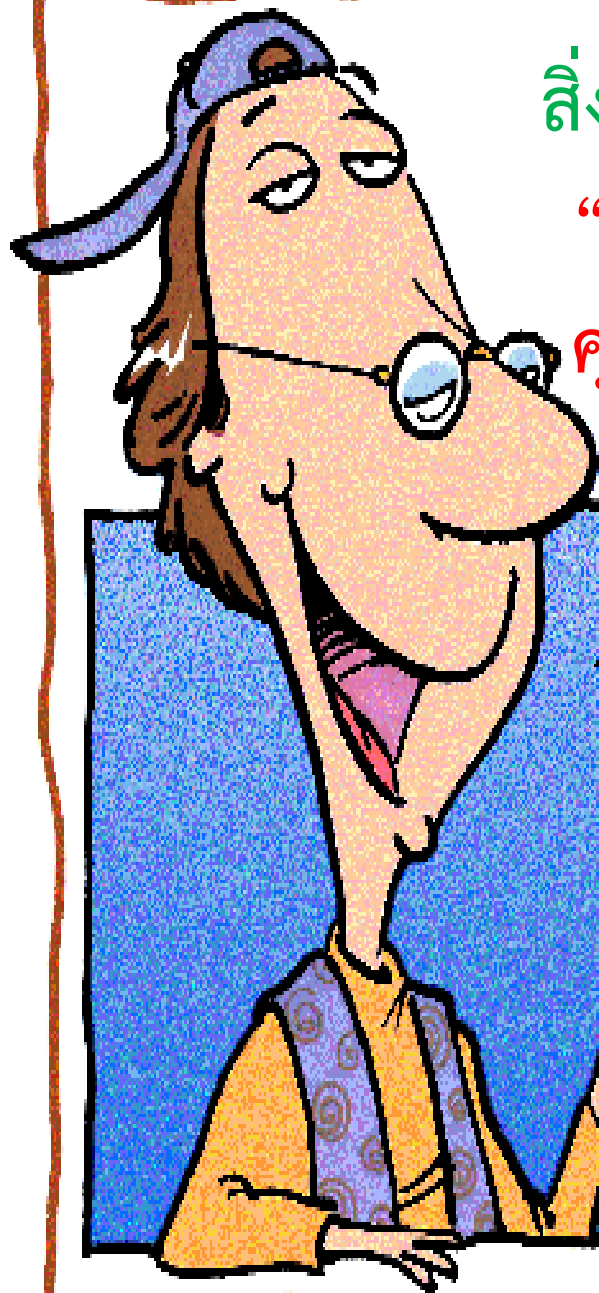
เริ่มต้นการสนทนาด้วยการใช้ภาษาท่าทาง ในกรณีที่มีการเผชิญหน้าอย่างรวดเร็ว จนอาจจะตั้งตัวไม่ติด การใช้ภาษากายเป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจ การใช้ภาษากายอาจจะใช้ควบคู่ไปกับภาษาพูดก็ได้ เช่น การยิ้มรับ ยกเก้าอี้ให้ เสิร์ฟน้ำ เป็นต้น

หลักการสร้างความเป็น  
กันเอง

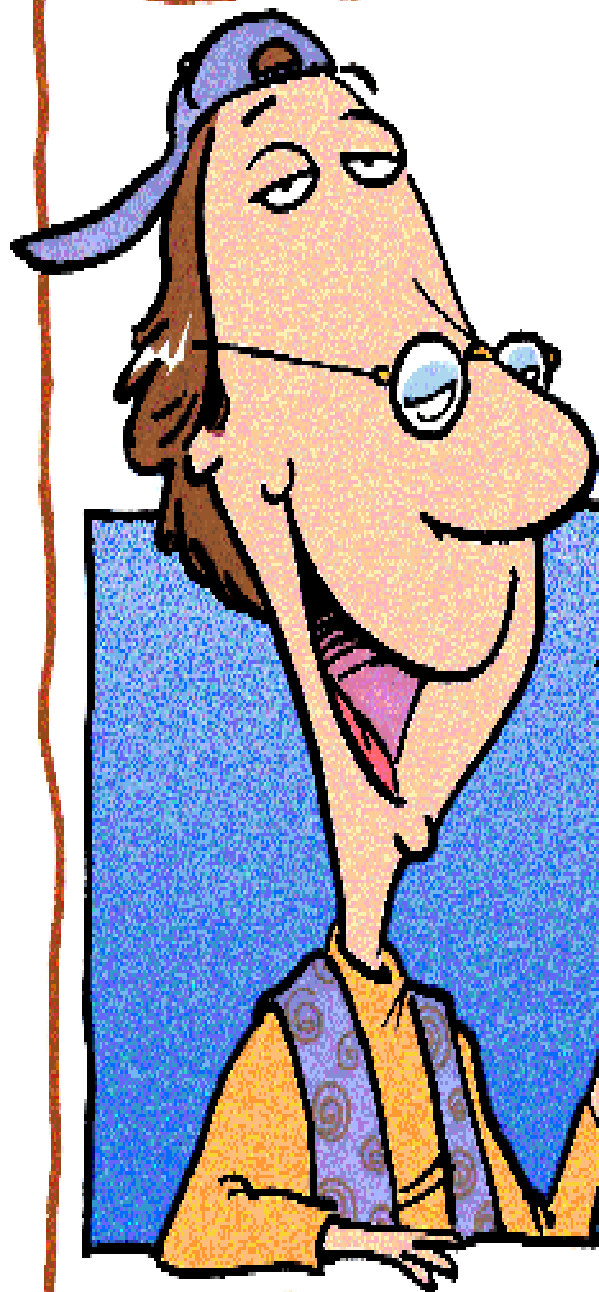


## สิ่งสำคัญ

“การแสดงให้เห็นว่าคุณค่าเป็นการสร้างความเป็นกันเองที่ดีที่สุด”



# ขั้นตอนเ็นการสนทนา (Conversation Process)



# เทคนิคการสนทนา

เทคนิคการถาม

เทคนิคการฟัง

เทคนิคการทวนคำ

เทคนิคการแย้ง

เทคนิคการตีความ

เทคนิคสะท้อนความรู้สึก

Are you happy?



WallGo.com



## เทคนิคการถาม มี 2 ลักษณะ

1. เทคนิคการถามเพื่อสร้างความเป็นกันเอง เช่น  
ถามสิ่งที่เขาชอบ ถามเกี่ยวกับทุกข์สุข ถามเกี่ยวกับ  
สิ่งที่เขาเด่น เป็นต้น

2. เทคนิคการถามเพื่อให้ได้ข้อมูล เช่น ถามตรง  
ประเด็น ถามในเชิงลบ ถามอ้อมๆ เป็นต้น





# เทคนิคการฟัง

1. เงียบฟัง

2. ฟังทีละขั้น รับรู้

3. ออกเสียงตอบรับในลำคอ

4. ออกเสียงตอบรับ

ลักษณะการฟังที่ดีควรฟังให้ได้สาระ และสรุปใจความ และแสดงออกให้คู่สนทนาเห็นว่าเราเข้าใจ แต่อย่าแสดงออกมากเกินไปจนเกินไป



## เทคนิคการทวนคำ

การทวนคำเป็นการแสดงออกให้คู่สนทนาเห็นว่าเราเข้าใจในสิ่งที่เขาต้องการสนทนากับเรา การทวนคำควรทวนเฉพาะคำสำคัญๆ ท้ายประโยค เช่น “เมื่อวานฉันไปเดินห้าง ได้ซื้อโทรศัพท์มาราคาหมื่นสอง” การทวนคำจะทวนว่า “หมื่นสอง เชียวหรือ” เป็นต้น



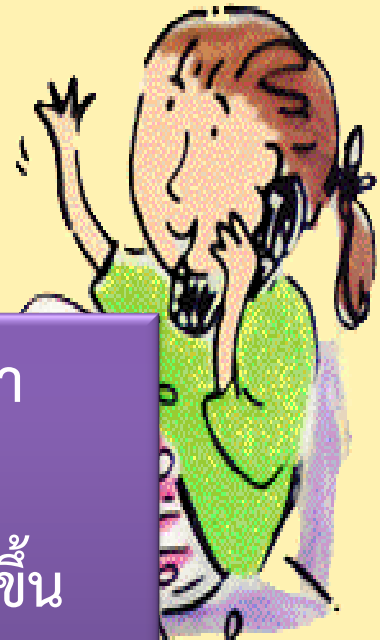
## เทคนิคการแย่งเพื่อให้ออกกรสชาติ

การแย่งเพื่อให้ออกกรสชาติ หรือให้คู่สนทนามีเรื่องสนทนาต่อ แต่ต้องระวังว่าเป็น “การแย่ง” ไม่ใช่ “ขัดแย่ง” เช่น เรื่องน่าสนใจจัง แล้วอย่างไรต่อ, มีเรื่องแบบนี้เกิดขึ้นด้วยหรือ แล้วอย่างไรอีก เล่าต่อทีนเด่นดี เป็นต้น



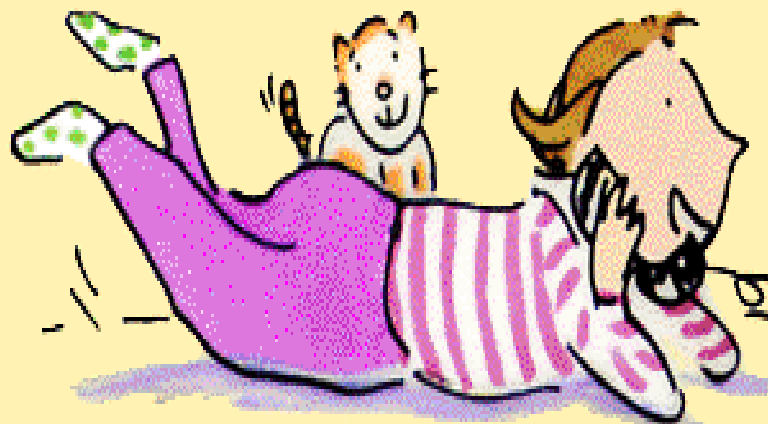
## เทคนิคการตีความ

การตีความเป็นเทคนิคการสนทนา เมื่อมีความสงสัยหรือคิดว่า  
ความเข้าใจจะไม่ตรงกัน การตีความแสดงออกว่าผู้ฟังสนใจคู่  
สนทนาซึ่งจะทำให้คู่สนทนามีการลำดับการพูดให้กระจ่างชัดขึ้น  
เช่น ที่เธอพูดมาหมายถึง..., เธอหมายความว่าอย่างไร..., ไม่รู้ว่า  
ดิฉันเข้าใจตรงกับคุณหรือไม่ เป็นต้น



## เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก

เป็นเทคนิคที่แสดงถึงความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจคู่สนทนา ซึ่งต้องแสดงออกคู่กับภาษากายที่เป็นมิตร จริงใจ เช่น “ถ้าเธอไม่สบายใจก็ออกไปเดินผ่อนคลายสักพัก แล้วค่อยกลับมาทำงานต่อ ดีกว่านะ” เป็นต้น

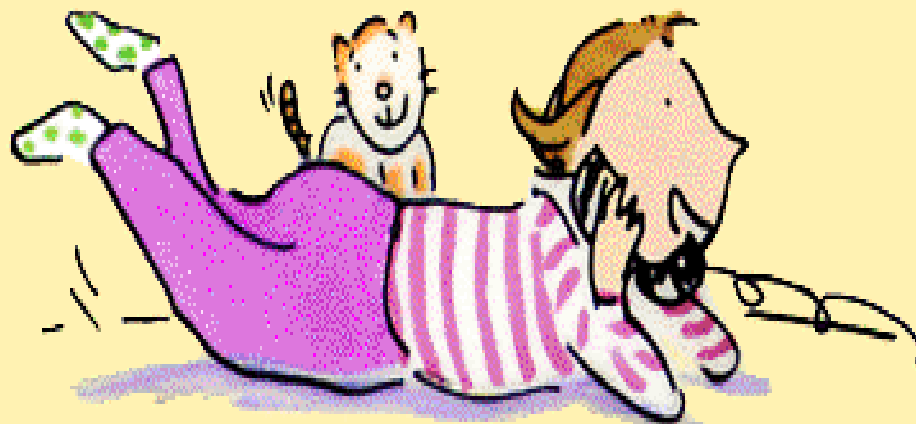


ขั้นสรุปหรือยุติการสนทนา  
(Summarization and close)



## เทคนิคการยุติการสนทนา

ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายประการ เช่น กำลังคุยกับใคร  
บรรยากาศเป็นเช่นไร คุยเรื่องอะไร การยุติการสนทนาต้องใช้  
ภาษาพูดและภาษากาย ซึ่งคู่สนทนาหรือเราอาจจะยุติ เช่น ดู  
นาฬิกา พับสมุด ลุกขึ้นยืน แล้วพูดว่า “แหมกำลังคุยสนุกหมด  
เวลาเร็วจัง ต้องรีบไปแล้ว” เป็นต้น



จบ

