

## เอกสารประกอบการสอน 1 TAH2202 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในทุกๆด้าน ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิถีชีวิตอย่างมาก เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ และจิตวิทยาก็เข้ามามีบทบาทต่อวิถีชีวิตมนุษย์มากขึ้นด้วย เพราะจะช่วยให้มนุษย์เข้าใจถึงความต้องการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและพฤติกรรมของบุคคลอื่น ช่วยให้ผู้สามารถปรับตัวอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

### ความหมาย

จิตวิทยา หรือ Psychology มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก คือ Psyche หมายถึง Mind (จิต) หรือ Soul (วิญญาณ) กับ Logos หมายถึง Science (ศาสตร์,วิชา) หรือ Study (ศึกษา) เมื่อนำสองคำมารวมกันจึงหมายถึงการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องจิตใจ ซึ่งวัตสัน (John B. Watson) ให้แนวคิดว่าการแสดงออกที่ เรียกว่า พฤติกรรม พฤติกรรมเป็นการสะท้อนให้เห็นจิตบุคคล ฉะนั้นเมื่อต้องการศึกษาเรื่องจิตก็ควรศึกษา เรื่องพฤติกรรม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า จิตวิทยาเป็นการศึกษาที่เป็นระบบระเบียบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม และกระบวนการของจิตวัตถุประสงค์สำคัญอยู่ที่ความพยายามที่จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล พยายามที่จะศึกษาว่ามีตัวแปรและสถานการณ์ใดที่เกี่ยวข้องกับการทำให้เกิดพฤติกรรม จะได้สามารถคาดคะเนเพื่อพยากรณ์ไว้ได้ล่วงหน้าและช่วยให้สามารถควบคุมพฤติกรรมนั้นๆรวมทั้งทำให้เกิดขึ้นในทิศทางที่ต้องการได้

### ความสำคัญของจิตวิทยา

๑. รู้จัก เข้าใจ และยอมรับธรรมชาติของตนเอง และผู้อื่นทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

๒. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ในสถานการณ์ต่างๆเพื่อจะได้คาดคะเนหรือพยากรณ์ล่วงหน้าและควบคุมการเกิดและไม่ให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ

นอกจากนี้ จิตวิทยามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะต้องมีความสามารถในการบังคับบัญชา จูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง ผู้นำจะต้องมีความเข้าใจหลักจิตวิทยาในการปกครอง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา แก้ปัญหาในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนบำรุงรักษาผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในหน่วยงาน

### ลักษณะของจิตมนุษย์

จิตใจ เป็นคำที่มีความหมายหลายๆด้านตามแนวคิดของกลุ่มนักจิตวิทยาต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงจิตใจตามวิเคราะห์

ฟรอยด์ (Freud) เชื่อว่าจิตของมนุษย์แบ่งเป็น ๓ ระดับ (Three Levels of Consciousness) เปรียบเทียบเสมือนก้อนน้ำแข็งลอยอยู่ในทะเล คือ

๑. จิตสำนึก (Conscious) คือสถานะที่มีสติ รู้ตัว รู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่หรือกำลังทำอะไร รู้จักตัวเองว่าเป็นใคร ต้องการอะไร ทำอะไรอยู่ที่ไหน กำลังรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งใด การแสดงอะไรออกไปที่แสดงไปตามหลักเหตุผลเปรียบได้กับส่วนของก้อนน้ำแข็งที่โผล่ผิวน้ำ ขึ้นมามีจำนวนน้อยมาก

๒. จิตใต้สำนึก (Subconscious) หรือ จิตก่อนสำนึก (Preconscious) คือสภาพที่ไม่รู้ตัว ในบางขณะ เช่น กระจกแตก ผิวปาก ฮัมเพลงโดยไม่รู้ตัว ยิ้มคนเดียวโดยไม่รู้ตัว พูดอะไรออกมาโดยไม่ได้ตั้งใจ และประสบการณ์ต่างๆ ที่เก็บไว้ในรูปของความทรงจำ เช่น ความประทับใจในอดีต ถ้าไม่นึกถึงก็ไม่รู้สึกอะไร แต่ถ้าทบทวนเหตุการณ์ที่ไรก็ทำให้เกิดปลื้มใจทุกที เปรียบได้กับส่วนของก้อนน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำ

๓. จิตไร้สำนึก (unconscious) เป็นส่วนของจิตที่ใหญ่ที่สุด และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และเป็นส่วนที่ไม่รู้สึกตัวเลย อาจมาจากเจ้าตัวพยายามเก็บกดเอาไว้ เช่น กลียดครุหรือพยายามที่จะลืม แล้วในที่สุดก็ลืมๆ ไป คุณเหมือนไปจริงๆ แต่ที่จริงไม่ได้หายไปไหน ยังอยู่ในตัวลักษณะจิตไร้สำนึก และจะแสดงออกมาในรูปความฝัน การละเมอ เปรียบได้ส่วนของน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำ

นอกจากนี้ ฟรอยด์ ได้ศึกษาองค์ประกอบของจิต พบว่า โครงสร้างของจิตประกอบด้วย (The Components of Mind) ไว้ ๓ ส่วนคือ

๑. อิด (ID) หมายถึง ตัณหา หรือ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ยังไม่มีขีดเขตลา ซึ่งทำให้มนุษย์ทำทุกอย่างเพื่อความพึงพอใจ หรือทำงานตามความพึงพอใจ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งใด เปรียบเสมือนสันดานดิบของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็นสัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (LIEF INSTINCT) เป็นความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย และสัญชาตญาณแห่งการตาย (DEATH INSTINCT) เช่น ความต้องการก้าวร้าว หรือการทำอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เป็นต้น

๒. อีโก้ (EGO) หมายถึง ส่วนที่ควบคุมพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการของ ID โดยอาศัยกฎเกณฑ์ทางสังคม และหลักแห่งความเจริญมาช่วยในการตัดสินใจ ไม่ใช่แสดงออกมา ความพึงพอใจของตนเองเพียงอย่างเดียวแต่ต้องคิดและแสดงออกอย่างมีเหตุผล

๓. ซุปเปอร์อีโก้ (SUPEREGO) หมายถึง มโนธรรมหรือจิต ส่วนที่ได้รับการพัฒนามาจากประสบการณ์ การอบรมสั่งสอน หรือ กระบวนการทางสังคมประกิด โดยอาศัยหลักของศีลธรรม จรรยา ขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่างๆ ในสังคมนั้น SUPEREGO จะเป็นตัวบังคับและควบคุมความคิดให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงสร้างจิตนี้ จะมีความสัมพันธ์กัน ถ้าทำงานสัมพันธ์กันดีการแสดงออกหรือบุคลิกภาพ ก็เหมาะสมกับตน แต่ถ้าโครงสร้างทั้ง ๓ ระบบ ทำหน้าที่ขัดแย้งกัน บุคคลก็จะมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้

### การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์

คนโดยทั่วไป ถ้ามองหยาบๆจะมีวัยยะครบถ้วนเหมือนกัน มีปฏิกิริยาตอบสนอง ธรรมชาติเหมือนกัน แต่ถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งจริงๆ จะเห็นว่าคนแต่ละคนมีความแตกต่างกันไม่มากนักน้อย ดังนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้คนที่ดีในการที่ต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ก่อน

### ความแตกต่างระหว่างบุคคล

เพื่อเข้าใจธรรมชาติของคน เราสามารถแบ่งความแตกต่างระหว่างบุคคลออกเป็น ๔ ด้านใหญ่ๆ คือ

๑. ทางกาย (Physical) เช่น หน้าตา ท่าทาง โครงกระดูก ผิว ผม ลักษณะของ กล้ามเนื้อ อ้วน ผอม แข็งแรง ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างกันทางกายภาพนี้ หมายถึงรูปร่างที่ เห็นได้จากภายนอกนั่นเอง ความแตกต่างทางกายภาพนี้อาจมีอิทธิพลไปสู่ความแตกต่างด้านอื่นๆ อีก เช่น ร่างกาย อ้วนมากๆ หรือผอมมากๆ ย่อมไม่คล่องตัวกระฉับกระเฉงเหมือนคนแข็งแรง ไปไหนมาไหนคนมักจะชอบล้อเลียน ชอบกระเซ้าทำให้เกิดปมด้อยในการเข้าสังคม แม้ด้าน อารมณ์ (Emotion) ก็อาจจะเปลี่ยนแปลงหรือต้องปรับปรุง ซึ่งผิดไปจากบุคคลธรรมดา เป็นต้น นอกจากนี้ ความแตกต่างทางกายยังรวมถึงความสามารถอันเกิดจากการกระทำหรือการแสดงออก ของร่างกายด้วย เช่น คนหนุ่มคนสาวย่อมแสดงออกเชิงพลังได้ดีกว่าคนสูงอายุหรือเด็ก คนวัย เดียวกัน ถ้าร่างกายได้รับการฝึกฝนดีก็ย่อมจะดีกว่าคนที่ไม่ได้รับการฝึกฝนหรือฝึกฝนน้อย เป็นต้น

๒. ทางอารมณ์ (Emotion) หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์หรือความรู้สึกต่างๆ เช่น ดีใจ เสียใจ โกรธ อิจฉา ลำเอียง ก้าวร้าว ขบขัน ฯลฯ ซึ่งการแสดงออกทางอารมณ์นี้ ย่อมมีความมากน้อยไม่เท่ากัน และแสดงออกมาไม่เหมือนกันการควบคุมทางอารมณ์ก็เช่นเดียวกัน คนเรามีความแตกต่างกัน บางคนสามารถควบคุมได้ดีแต่บางคนไม่สามารถควบคุมได้ ปล่อยให้ เป็นไปตามอารมณ์ที่เกิด อารมณ์นี้จะได้รับอิทธิพลมาตั้งแต่วัยเด็กเป็นต้นมา

๓. ทางสติปัญญา (Intelligence) หมายถึง เรื่องของความคิดหรือความแตกต่างกันใน การแก้ปัญหา คนปัญญาดี หรือเรียกว่า IQ สูง (ตั้งแต่ ๑๐๐ ขึ้นไป) จะคิดได้หลายแง่หลายมุม ละเอียดอ่อน แก้ปัญหาได้มากกว่าทั้งชีวิตประจำวันและครอบครัว แต่คนปัญญาด้อย หรือเรียกว่า IQ ต่ำ (ตั้งแต่ ๕๐ ลงไป) จะคิดได้น้อยลงอยู่ในกรอบความคิดที่ไม่กว้างนัก ยึดมั่นในสิ่งแคบๆ ถ้าเข้าเรียนหนังสือก็อาจจะไม่จบหรือออกกลางคัน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจะประสบความสำเร็จ ได้ยากกว่า

๔. ทางสังคม (Social) หมายถึง ความสามารถที่แสดงออกในหมู่คนหรือระหว่างคนซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าแม้จะมีสติปัญญาพอกัน แต่ความสามารถในการเข้าสังคมย่อมมีได้ไม่เหมือนกัน คนที่เข้าสังคมได้ดีกว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนฝูงระดับเดียวกันหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าได้ดีกว่าคนที่เข้าสังคมได้ไม่ดีหรือมีอุปสรรคในการร่วมงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเห็นได้ชัด

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล

สาเหตุที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมีหลายประการ คือ

๑. พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ได้รับการถ่ายทอดจากสายเลือดของบิดามารดาและปู่ย่าตายาย โดยมียีน (Gene) เป็นตัวทำหน้าที่สืบทอดลักษณะ ลักษณะต่างๆ ที่ได้รับถ่ายทอดจากบรรพบุรุษทางพันธุกรรม จะทำให้คนเราแตกต่างกัน ดังนี้

๑.๑ เชื้อชาติ (Race) เช่น ไทย ฝรั่งเศส นิโกร จีน ฯลฯ ย่อมมีลักษณะเฉพาะชาติของตนเองแตกต่างจากชาติอื่นๆ ลักษณะรูปร่างโครงกระดูก ขนาดร่างกาย หน้าตา ผิวพรรณ สติปัญญา

๑.๒ เพศ (Sex) โดยธรรมชาติจะมี ๒ เพศ คือ หญิงกับชายซึ่งมีลักษณะประจำเพศแตกต่าง เช่น เพศชายจะรูปร่างแข็งแรง ไหล่ผาย ออกกว้าง มีหนวด เพศหญิงจะมีรูปร่างกลมกลืน ตะโพกพวย เป็นต้น

๑.๓ ชนิดของกลุ่มเลือด โดยลูกจะมีเลือดกลุ่มเดียวกับพ่อหรือแม่ เช่น พ่อเลือดกลุ่ม O แม่เลือดกลุ่ม B ลูกมีโอกาสเป็น O,B

๑.๔ ความบกพร่องทางร่างกาย และโรคภัยไข้เจ็บบางอย่าง เช่น ตาบอดสี สีระชะล้น โรคเบาหวาน โรคลมชัก ผิวเผือก

๑.๕ ลักษณะรูปร่างของร่างกาย โดยมีนักจิตวิทยากล่าวถึงแบบของร่างกายของคนไว้ดังนี้

Krestschmer นักจิตวิทยาชาวเยอรมันได้แยกความแตกต่างทางกายภาพของคนออกเป็น ๔ แบบ

๑. Asthenic or Leptosome Type พวกผอมสูง ตัวยาว (Long-thin Type) แขน-ขา ยาวพวกนี้มีแนวโน้มเป็นคนเงียบ เหงา ช่างคิด เจ้าอารมณ์ มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว

๒. Pyknics Type รูปร่างอ้วน เตี้ย หนา (Short-Thick Types) คอใหญ่ ท้องพุงอู้อ้วน พวกอารมณ์เปลี่ยนแปลงอ่อนไหวง่าย เดี่ยวสดชื่น ร่าเริง เดี่ยวเศร้า ซึม กลับไปมาระหว่างความร่าเริง และความเศร้าเป็นพวกที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

๓. Athletic Type มีลักษณะระหว่าง Pyknics และ Leptosome รูปร่างแข็งแรง กล้ามเนื้อมากเป็นแบบนักกีฬา ชอบออกกำลังกาย ข หรืองานกลางแจ้ง ชอบสนุกสนาน

๔. Dysplastic Type or Mixed Type บุคคลที่สัดส่วนของร่างกายไม่สอดคล้องกันมักมีรูปร่างสูงใหญ่ผิดปกติธรรมดา สถิติปัญญาต่ำ จีโรค

๑.๖ สถิติปัญญา คือ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่างๆซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากพันธุกรรม ได้แก่ ความคิด ความจำ เซาว์น

๑.๗ ความสามารถที่มีมาแต่กำเนิดหรือความถนัด (Aptitude) เฉพาะตัวหรือพรสวรรค์ แต่ละคนรับถ่ายทอดมาจากผู้ให้กำเนิด

## ๒. สิ่งแวดล้อม (Environment)

สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบๆตัวเราและทำให้คนเราแตกต่างกัน ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู การคบเพื่อน การสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ดินฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัยและอาหาร ลำดับการเกิด สื่อมวลชน ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนเราแตกต่างกัน ดังนี้

๒.๑ สภาวะขณะอยู่ในครรภ์ มีผลต่อบุคลิกภาพมาก เช่น ถ้ามารดาบริโภคอาหารดี มีคุณค่า ภูมิตกคืออยู่สภาพสมบูรณ์ มีน้ำหล่อเลี้ยงดี เด็กเจริญเติบโต แข็งแรงดี ถ้ามารดาสุขภาพไม่ดี มีโรคแทรก เด็กจะมีร่างกายและพลาสมาไม่สมบูรณ์โรคบางชนิด เช่น หัดเยอรมันอาจทำให้เด็กพิการได้ แม้แต่ยาชนิดที่มารดารับประทานขณะตั้งครรภ์ก็มีผลต่อเด็ก เช่น ยาแก้อักเสบบางชนิด ควินิน ฯลฯ อาจทำให้เด็กพิการได้ แม่ดื่มสุรา-สูบบุหรี่จัด ก็มีผลต่อสุขภาพของเด็ก ถ้าแม่อารมณ์ไม่ดี หงุดหงิด โกรธ กุ้มใจ วิตกกังวล หวาดกลัว เด็กก็จะได้รับความกระทบกระเทือนด้วย เจตคติที่พ่อแม่มีต่อเด็กก็เป็นสิ่งสำคัญพ่อแม่ที่อยากมีลูกก็จะชื่นชมตั้งใจเลี้ยงดูเอาใจใส่ทะนุถนอมอย่างดี

๒.๒ การเลี้ยงดูของบิดามารดา อาหารดี มีคุณภาพ อนามัยดี บำรุงรักษาให้สุขภาพแข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ ร่างกายได้สัดส่วนไม่เป็นโรคขาดสารอาหารถ้าเด็กได้รับความรักความเข้าใจ ความอบอุ่นจะทำให้เด็กเจริญเติบโตทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา แต่ถ้าเลี้ยงดูแบบปกป้องมากเกินไป (Over Protection) ก็จะทำให้เด็กช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวมีผลต่อคนในครอบครัวมาก คนชั้นสูงผู้ดีมีฐานะให้ความอบอุ่นและการอบรมศึกษาแก่ลูกได้ต่างกับคนจน

๒.๓ ลำดับที่ในการเกิด ทำให้คนเราแตกต่างกันได้หลายอย่าง ลูกคนกลางๆช่วยเหลือตัวเองดี เจริญเติบโตเร็วกว่าลูกคนโต แต่ลูกคนโตมีความรับผิดชอบสูงกว่า ส่วนลูกคนสุดท้องมีความรับผิดชอบไม่ดีนัก ช่วยเหลือตัวเองไม่ค่อยได้ เพราะมีคนอื่นคอยเอาอกเอาใจทำทุกอย่างให้

๒.๔ อาหารการกิน ถ้าขาดสารอาหารร่างกายก็ไม่เจริญเติบโตเท่าที่ควร อาจทำให้ต่อมภายในไม่ทำหน้าที่ ร่างกายเจริญเติบโตได้ช้า บางคนเป็นโรคขาดอาหาร เป็นเด็กปัญญาอ่อน บางรายร่างกายอ่อนแอและทำให้จิตใจอ่อนแอไปด้วย คนที่รู้จักกินอาหารดีมีประโยชน์ร่างกายย่อมมีความสมบูรณ์แข็งแรง

๒.๕ ประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน ประสบการณ์ กับการเรียนรู้ทั้งสองอย่างนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แยกออกจากกันไม่ได้ ประสบการณ์เป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และในเวลาเดียวกันนั้นผลจากการเรียนรู้ทำให้คนมีความรู้ ทักษะ เจตคติ แต่ต้องอาศัยการจัดประสบการณ์ที่ดีพอจึงจะทำให้คนได้เรียนรู้เป็นผลสำเร็จ แต่ทุกคนไม่ได้รับประสบการณ์ที่เท่าเทียมกัน สิ่งแวดล้อมไม่เหมือนกัน จึงมีโอกาสได้เรียนรู้ต่างกัน ฉะนั้นคนเราจึงมีความแตกต่างกัน

๒.๖ สภาพทางภูมิศาสตร์ ดินฟ้าอากาศของแต่ละท้องถิ่น ทำให้คนเติบโตและมีอุปนิสัยใจคอการดำเนินชีวิตต่างกัน เช่น คนที่อยู่ในเขตร้อนเหนือง่าย คนในเขตหนาวต้องขยันหมั่นเพียร อดทน คนที่อยู่ในท้องถิ่นที่กันดาร สภาพภูมิศาสตร์เลวร้ายจนเกินความสามารถจะเอาชนะได้มักจะทำให้คนหมดอาลัยเกิดความหดหู่เบื่อหน่าย เกิดความท้อถอยไม่สู้ ถ้าสภาพภูมิศาสตร์เอื้ออำนวยความสมบูรณ์ให้อย่างเต็มที่ ก็มักจะทำให้คนสบายเกินไป ไม่กระตือรือร้น - คิดอ่านสร้างสรรค์สิ่งบำบัดความต้องการนอกเหนือจากที่ธรรมชาติจัดสรรไว้ให้แล้ว อิทธิพลที่ทำให้ท้องถิ่นมีความกระตือรือร้นมีความคิดสร้างสรรค์ทำทนายใช้สติปัญญาคอสภาพภูมิศาสตร์ที่ไม่สมบูรณ์หรือแห้งแล้งจนเกินไป

๒.๗ ระบบของสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละชาติ ประเพณีของแต่ละท้องถิ่น นาฏศิลป์ประจำชาติ มารยาทในสังคม อาหารการกิน ที่อยู่อาศัย การใช้ภาษา ฯลฯ มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต แนวความคิดและอุดมคติ ทำให้พฤติกรรมของแต่ละสังคมแตกต่างกัน

๒.๘ อุบัติเหตุ ทำให้สมองหรือร่างกาย ได้รับความกระทบกระเทือนกลายเป็นคนปัญญาอ่อน พิการ

๒.๙ สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ ฯลฯ มีอิทธิพลต่อเจตคติความสนใจ ความคิด คีลธรรม ค่านิยม ประสบการณ์ นิสัยใจคอ จริต-กริยา มารยาท ฯลฯ ทำให้เกิดบุคลิกภาพและพฤติกรรมแตกต่างกัน

#### ๑. ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Basic human Needs)

ความต้องการพื้นฐาน เป็นปัจจัยที่สำคัญมากอย่างหนึ่งของความแตกต่างระหว่างบุคคล มาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสัญชาตญาณที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิดมีอยู่ ๕ ขั้นตอน เริ่มจากต่ำสุดไปสูงสุด โดยที่มนุษย์จำเป็นต้องได้รับการตอบสนอง ความต้องการขั้นต่ำสุดจนเป็นที่พอใจก่อนที่ความต้องการขั้นสูงความต้องการของมนุษย์แต่ละคนจะแตกต่างกันไป และพฤติกรรมหนึ่งก็สามารถตอบสนองความต้องการหลายๆอย่างได้ในเวลาเดียวกัน

มาสโลว์ ได้จัดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic Physiological Need) เป็นความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต เช่น อากาศ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน การขับถ่าย เป็นต้น

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safe and Security Need) เป็นความต้องการความปลอดภัยมั่นคง ความคุ้มครองปกป้อง ความต้องการความมั่นคงทางวัตถุปัจจัยภายนอก ความปลอดภัยจากการคุกคาม ปลอดภัยจากความวิตกกังวล อันตรายและความเจ็บปวดต่างๆ

๓. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) หมายถึงความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการความรัก อยากให้ตนเป็นที่รักได้รับการยอมรับจากกลุ่ม ต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม

๔. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Need) หมายถึง ความต้องการความเคารพนับถือจากผู้อื่น (respect from others) บางที่เรียกว่า Self Esteem

๕. ความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดแห่งตน (Self Actualization Need) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ที่จะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเองในทางที่สร้างสรรค์ดีงาม

### การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์

ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น โดยเฉพาะในฐานะของผู้ผู้นำแล้ว มักจะต้องเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลหลายระดับ และในบางโอกาสจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแบบที่ต้องการได้ ในทางจิตวิทยาการเสริมแรง ถือเป็นวิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมอันพึงประสงค์ และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะนำมาพูดถึง ๒ วิธีการคือการชมเชย และการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๑. การชมเชย (Admiring)

ในทางจิตวิทยานั้นการชมเชยเป็นการให้รางวัลประเภทหนึ่ง จึงสามารถใช้เป็นสิ่งเสริมแรงเมื่อต้องการปรับพฤติกรรมให้เป็นไปในแบบที่ต้องการ หรือเป็นการดำรงไว้ซึ่งพฤติกรรมพึงประสงค์ การชมเชยแทบจะไม่มีผลเสียอะไรเลย ในทางมนุษยศาสตร์ถือว่าเป็นวิธีผูกใจคนได้อีกวิธีหนึ่ง

เรื่องของการชมเชยนี้มีความละเอียดอ่อนมิใช่น้อย การชมเชยนั้นหากทำด้วยความจริงใจแล้วย่อมเป็นที่ชื่นชอบของผู้ได้รับคำชมทั้งสิ้น แต่บางครั้งแม้ชมจากใจจริงก็กลับดูเหมือนไม่จริงใจจนเกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้ด้วยเหตุนี้ควรศึกษาและฝึกปฏิบัติว่าการชมอย่างไรถึงจะดี และก่อให้เกิดกำลังใจหรือได้รับความสุขแก่ผู้ถูกชม

การชมที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

#### ๑. ชมด้วยความจริงใจไม่แสร้ง

๒. คำขมนั้นต้องสัมพันธ์อันดีกับสีหน้าท่าทางของผู้ชม

๓. คำชมต้องไม่ยืดเยื้อ แต่ควรสั้นกะทัดรัด

๔. ไม่ชมให้พร่ำเพ้อหรือหวานมากเกินไป เลือกชมในพฤติกรรมหรือผลงานที่ผู้ถูกชม เห็นว่าเป็นความภาคภูมิใจของเขาอย่างแท้จริง โดยเฉพาะเรื่องที่เขาไม่มีความมั่นใจ คำชมจะช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่เขาในการทำหรือพฤติกรรมนั้นๆ ในครั้งต่อไป

๕. ชมในเรื่องหรือแง่มุมที่ผู้ถูกชมคิดไม่ถึงหรือไม่คิดว่าจะได้คำชม จะให้ผลดีกว่าการชมในสิ่งที่เห็นชัดๆหรือแน่ๆอยู่แล้ว โดยเฉพาะการเลือกใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ไม่ธรรมดา เช่น ในการชมผู้บรรยายว่าบรรยายได้แจ่มชัด ได้ประโยชน์มากจากการฟังการบรรยาย ย่อมจะดีกว่าชมว่าบรรยายได้ยอดเยี่ยม

๖. การชมต่อหน้าผู้อื่น หรือให้ผู้อื่นได้รับรู้ด้วยจะได้ผลดีกว่าการชมตรงๆต่อหน้าผู้ถูกชมคนเดียวนั้น ไม่ได้ผลดีมากเท่ากับการชมลับหลัง หรือการชมต่อหน้าในที่ประชุมจะมีคนรับรู้มากกว่าจึงสร้างความภาคภูมิใจแก่ ผู้ที่ถูกชมได้มากกว่า นอกจากนั้นการชมลับหลังหรือชมในที่ประชุมเป็นการแสดงว่าผู้กล่าวชม ๆ ด้วยความจริงใจจริงๆ เนื่องจากการชมแบบนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้กล่าวคำชมจะรับผิดชอบในคำชมทุกคำที่กล่าวมานั้น

๗. ความเร็วในการให้คำชม เช่น ทันทีที่พฤติกรรมสิ้นสุดจะได้ผลมากกว่าการปล่อยทิ้งไว้นาน

๘. การยกตัวอย่างประกอบคำชม จะทำให้การชมนั้นได้รับผลเป็นเลิศ

## ๒. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

การให้ข้อมูลย้อนกลับถือว่าเป็นเครื่องมือที่ จะช่วยให้คนปรับพฤติกรรม หรือทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะจะทำให้เขารู้ว่าที่เขาทำไปนั้นมีผลกระทบที่ดี หรือผิดพลาด ต่อผู้อื่นมากน้อยเพียงใด คนอื่นเขาจะคิดอย่างไรกับผลงานของเรา แล้วนำข้อติชมต่าง ๆ เหล่านั้น มาวิเคราะห์หวัจการณ์ศึกษา และปรับปรุงให้ดีขึ้นไปอีก

### หลักการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้และผู้รับนั้น ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ จะต้องแน่ใจว่าสิ่งที่บอกผู้รับข้อมูลย้อนกลับนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อเขาในอนาคตวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีได้แก่

๑. ต้องสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อถือให้เกิดขึ้นก่อนเพราะการติชมด้วยความหวังดีให้เขาประสบความสำเร็จ จะทำให้ผู้รับพร้อมที่จะรับฟังและเต็มใจมากกว่า

๒. การใช้คำพูด จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า สิ่งเหล่านี้จะช่วยสื่อเจตนาารมณ์ของผู้พูดได้ อย่างดี ก็จะต้องทำให้เขาเรารู้ว่าเราจริงใจกับเขา

๓. การให้ข้อมูลย้อนกลับ จะต้องจับประเด็นให้ตรงเรื่อง การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดี จะต้องเป็นเฉพาะเจาะจง ไม่ใช่ติกราด จะต้องบอกให้ได้ว่า อะไรที่ไม่ดี และอะไรที่ควรแก้ไข



เช่น ถ้าบอกว่า “คุณพูดมากไปแล้วละ” ก็ต้องบอกเขาให้ได้ว่า เมื่อไหร่ และอย่างไรที่เราคิดว่าพูดมากกว่าทำ ถ้าเรายกสถานการณ์นั้นๆ ได้ ผู้รับข้อมูลย้อนกลับก็จะได้มองเห็นภาพตนเองในสถานการณ์นั้นได้แจ่มแจ้ง

๔. การให้ข้อมูลย้อนกลับควรเป็นเรื่องที่เพิ่งเกิดขึ้น ไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นแล้ว

๕. ถูกกาลเทศะ ไม่ควรท้วงติงเมื่อมีผู้อื่นอยู่ด้วย

๖. ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงพฤติกรรมนั้นๆแก่ผู้รับด้วย

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามที่ต้องการได้แต่ในความเป็นจริง การที่เราจะปรับพฤติกรรมผู้อื่นนั้น ย่อมทำได้ยากกว่าการมุ่งมาปรับพฤติกรรมของตนเอง ดังนั้น ผู้นำก็ควรเรียนรู้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความเชื่อมั่นในการแสดงออก นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเข้าสังคม หรือในการทำงานต่อไป

โดยปกติพฤติกรรมการแสดงออกของเราโดยทั่ว ๆ ไปมี ๓ รูปแบบ คือ

๑. พฤติกรรมการแสดงออกแบบก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

๒. พฤติกรรมการไม่กล้าแสดงออก (Nonassertive or Passive Behavior)

๓. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior)

๑. พฤติกรรมแสดงออกแบบก้าวร้าว (Aggressive Behavior)

เป็นพฤติกรรมที่แสดงการต่อสู้โดยตรงไปตรงมา เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิและแสดงให้เห็นถึงความคิด ความรู้สึกและความเชื่อในทุกวิถีทาง ซึ่งเป็นการไม่เหมาะสมเพราะเป็นการคุกคามสิทธิของผู้อื่นอยู่เสมอจะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการแสดงออกแบบก้าวร้าว เป็นการแสดงความคิดเพื่อเอาชนะ คุกคามผู้อื่นให้เสียหายทำให้เขาขายหน้า ค้อยค่าลง หดความสำคัญ และไม่สามารถต้านทานได้

๒. พฤติกรรมการไม่กล้าแสดงออก (Nonassertive or Passive Behavior)

เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการคุกคามสิทธิของตนเอง โดยการไม่กล้าแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และความเชื่อก็เลยยอมให้ผู้อื่นคุกคามตนเอง การยอมรับผิดรับโทษ ยอมลดความสามารถที่มีอยู่ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง การยอมรับที่จะไม่ได้ความต้องการของตนแต่ยอมรับผู้อื่นพร้อมกันนั้นก็พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในทุกๆกรณี

๓. พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertive Behavior)

เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก และความเชื่อ ออกมาอย่างตรงๆตามที่เป็นจริงได้อย่างเหมาะสม โดยไม่รุกรานสิทธิของผู้อื่น การพูดโดยปราศจากการควบคุมผู้อื่นไม่ทำให้ผู้อื่นขายหน้าหรือค้อยค่า พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมนี้เป็นการยอมรับผู้อื่น แต่ไม่คล้อยตามหรือยอมอยู่ภายใต้อำนาจของผู้อื่น หรือบุคคลที่มีสิทธิพิเศษเหนือกว่าผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นด้วยวัย ความมีอำนาจ ประสบการณ์ ความรู้ที่เหนือกว่า หรือมีความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ

การแสดงออกที่เหมาะสมนี้เป็นการแสดงการยอมรับนับถือถึงความต้องการ และการปกป้องสิทธิ ทั้งของตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมแบบนี้ จะกล้าขอร้องและปฏิเสธคำขอร้องของผู้อื่นด้วยความ เชื่อมมั่น แต่อยู่ในวิถีของการยอมรับในสิทธิของผู้อื่น

เพื่อให้เห็นความแตกต่างอย่างแจ่มชัด ตารางเปรียบเทียบต่อไปนี้ จะเปรียบเทียบใน ๔ ตัวแปร ของการติดต่อสัมพันธ์กัน คือลักษณะ ของพฤติกรรม ความรู้สึกของผู้แสดงพฤติกรรม ความรู้สึกของผู้ที่สื่อสัมพันธ์ด้วยที่มีต่อผู้แสดงพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบตัวแปรของ Aggressive, Nonassertive และ Assertive Behavior

ตัวแปร (Variables)	Aggressive Behavior	Nonassertive Behavior	Assertive Behavior
ลักษณะของ พฤติกรรม	มีอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม แสดงออกมาตรงๆทำให้ผู้อื่น เสียหาย กล้าแสดงความรู้สึก	มีอารมณ์ไม่เหมาะสม ซ่อนเร้นปิดบัง ปฏิเสธ ตนเองมีการไตร่ตรอง	มีอารมณ์ที่เหมาะสม แน่อนจริงใจถูกต้อง เชื่อมั่นในตนเองกล้าที่ จะแสดงความรู้สึก
ความรู้สึกของผู้ แสดงพฤติกรรม	ชอบการตรงไปตรงมา ค่อนข้างมาก เหยียดหยามเป็น บางครั้งและอาจจะรู้สึกผิดใน เวลาต่อมา	รู้สึกเจ็บปวด กังวลใจ ร้อนใจในขณะนั้น และ อาจจะโกรธในเวลาต่อมา	มีความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับนับถือตนเอง ทั้งในเวลานั้นและเวลา ต่อมา
ความรู้สึกของ บุคคลที่เกิดจาก สื่อสัมพันธ์ด้วย	รู้สึกเจ็บปวด ถูกทำร้ายจิตใจ ทำให้เสียหน้าเสียศักดิ์ศรี	รู้สึกผิด ก้าวร้าวหรือมี ความรู้สึกเด่นกว่า เหนือกว่า	รู้สึกเห็นคุณค่าที่ได้รับ การยอมรับและอยาก สนทนาคด้วย
ความรู้สึกของ ผู้อื่นที่มีต่อตัวผู้ แสดงพฤติกรรม	รู้สึกโกรธ หาทางแก้แค้นถ้ามี โอกาส	รู้สึกน่าสงสาร ชั่วโทสะ น่าเบื่อหน่าย เกิดความ โกรธ	รู้สึกว่าป็นผู้นำศรัทธา ทำให้เกิดการยอมรับ นับถือ

สาเหตุทำให้บุคคลไม่กล้าแสดงออก

๑. เข้าใจผิดว่าการแสดงออกที่เหมาะสมแบบเข้มแข็ง เป็นการแสดงออกของคนก้าวร้าว ทำให้ไม่กล้าแสดงออกทั้งนี้อาจเป็น เพราะการสั่งสมประสบการณ์ที่เคยมีมาในอดีต เช่น จากครอบครัว โรงเรียน และสังคมรอบข้างเชื่อในความคิดนี้

๒. เข้าใจผิดว่า พฤติกรรมที่ไม่กล้าแสดงออกเป็นการแสดงออกที่สุภาพอ่อนโยน เพราะเหตุที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมาให้เป็นคนสุภาพ อ่อนโยน เกรงใจผู้อื่นเพื่อการยอมรับ และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ดังนั้นทำให้เกิดการรับรู้ที่ผิดพลาดไปว่า การไม่แสดงออกเป็น ความสุภาพอ่อนโยน เขาจึงไม่กล้าแสดงออกถึงความต้องการของตนเองโดยไม่กล้าขอร้องหรือ ปฏิเสธผู้อื่น

๓. ไม่ยอมรับในสิทธิส่วนบุคคล คือ ไม่ยอมรับว่าเรามีสิทธิในการที่จะแสดงออก ถึงความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ ออกมาตรงๆกลับคิดว่า ถ้าแสดงให้ผู้อื่นรู้จะเป็นการเสีย หน้า อับอาย หรือถูกติฉินนินทา เพื่อความปลอดภัยจึงเลือกเอาการไม่แสดงออกดีกว่า

๔. ความวิตกกังวลกลัวว่าจะเกิดผลในทางลบ คือ กลัวว่าการแสดงออกถึงความต้องการที่จริงของตนเอง จะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ ทำให้เขาเสียหน้า หรือทำให้ตัวเองด้วยคุณค่า จึงทำให้ไม่กล้าแสดงออกมาตรงๆ ในที่สุดก็เลยกลายเป็นผู้ไม่กล้าแสดงออก

๕. เข้าใจผิดว่า การไม่แสดงออกจะเป็นการช่วยเหลือผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการปฏิเสธคำขอร้องของผู้อื่น เพราะมีความเกรงใจ เกรงว่าเขาจะได้รับความผิดหวัง

๖. ขาดทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสม เป็นเพราะขาดการฝึกฝน ขาดการอบรมสั่งสอนตามแบบอย่างของการแสดงออกที่เหมาะสม ทำให้ไม่มีโอกาสที่จะรู้ว่าการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นอย่างไร ไม่มีผู้แนะนำและไม่ได้รับการฝึกหัด จึงไม่กล้าแสดงออก

#### สาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงออกแบบก้าวร้าว

๑. ความไม่มีอำนาจและการถูกคุกคาม การที่รู้สึกว่าเข้าได้รับการรุกรานจากการขอร้องหรือการกระทำของผู้อื่นทำให้รู้สึกด้อยค่า สูญเสียอำนาจและถูกคุกคามสิทธิ จึงได้แสดงออกแบบก้าวร้าวเพื่อต้านทานการกระทำของผู้อื่น เช่น ลูกน้องเถียงหัวหน้าเพราะเข้าใจว่าตำหนิตน

๒. การเป็นผู้ที่ไม่กล้าแสดงออกในครั้งก่อน ๆ ทำให้ได้รับการรุกรานสิทธิ และความรู้สึกอยู่เสมอจนในที่สุดไม่สามารถทนต่อไปได้ จึงทำให้แสดงออกมาแบบก้าวร้าว เพื่อเป็นการต่อสู้ให้ได้มาซึ่งสิทธิและความต้องการของตน บางคนอาจได้รับความก้าวร้าวจากหัวหน้าหรือผู้ที่เหนือกว่า ก็เก็บอารมณ์ไม่พอใจไว้แล้วถ่ายทอดความก้าวร้าวนั้นให้กับผู้ได้บังคับบัญชาของตนหรือผู้ที่ต่ำกว่า เป็นการชดเชยการก้าวร้าวที่ตนเองได้รับ คนบางคนก็ไม่กล้าปฏิเสธคำขอร้องบ่อยๆครั้งเข้าจนไม่สามารถรับได้อีกต่อไป ก็แสดงการปฏิเสธแบบก้าวร้าว เพื่อเป็นการหยุดการขอร้องที่จะเกิดต่อไป

๓. การมีปฏิกริยาที่แรงเกินไป เนื่องมาจากประสบการณ์ทางอารมณ์ที่ผ่านมา ในสถานการณ์ซึ่งบุคคลเกิดความไม่พอใจ โกรธเคืองในสถานการณ์ทางอารมณ์ที่ผ่าน และยังมีอารมณ์คุกรุ่นอยู่ เมื่อมาเจออีกสถานการณ์หนึ่งก็ระบายอารมณ์ที่ค้างอยู่นั้น โดยการแสดงออกแบบก้าวร้าวหรือแรงเกินไป

๔. ความเชื่อที่เกี่ยวกับการแสดงออกแบบก้าวร้าว ได้แก่ ความเชื่อที่ว่าการแสดงออกแบบก้าวร้าวเป็นวิธีเดียวที่จะทำให้ตนได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้อื่น

๕. ขาดการเสริมแรงและทักษะที่ถูกต้อง คนที่แสดงออกแบบก้าวร้าวส่วนมากจะได้รับรูปแบบการเสริมแรงมาจากครอบครัวหรือสังคมรอบข้าง ซึ่งเมื่อเขามาแสดงความก้าวร้าวก็จะได้รับในสิ่งที่ต้องการ จึงทำให้เขาคิดว่าการแสดงออกแบบก้าวร้าวจะทำให้ได้ในสิ่งที่ปรารถนา

๖. ขาดการไตร่ตรองที่เหมาะสมก่อนการแสดงออก บุคคลบางคนแสดงออกได้เร็วจากความคล่องตัวที่ผ่าน ๆ มา จนกระทั่งลืมไตร่ตรองว่าสิ่งที่กล่าวหรือแสดงออกไปนั้นเหมาะสมหรือไม่

#### ชนิดของการแสดงออกที่เหมาะสม

๑. การแสดงออกในเหตุการณ์ทั่วไปเป็นการแสดงออกโดยตรงถึง ความเชื่อ ความรู้สึก ความคิดเห็นตามสิทธิ ได้แก่ การเชื่อเชิญ การขอความช่วยเหลือ การตอบปฏิเสธ

๒. การแสดงถึงความเห็นใจ เป็นการแสดงแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกต้องการให้คู่สนทนา ได้แก่ การปลอบใจ การเสนอเข้าช่วยเหลือ

๓. การแสดงออกแบบเผชิญหน้ากับความป็นจริง ใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการหยุดการกระทำของผู้อื่นว่า เขาทำอะไร แสดงออกอย่างไร เกิดผลกระทบอย่างไร และควรจะปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๔. การแสดงออกโดยเปลี่ยนสรรพนามเป็น “ฉัน” เป็นการพูดถึงความรู้สึกส่วนตัวของเราโดยใช้คำว่า “ฉัน” เพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความต้องการส่วนตัวโดยไม่ทำให้คู่สนทนาได้รับความไม่สบายใจ

ในเชิงของการตำหนิหรือคุกคามสิทธิและความรู้สึกส่วนตัวของเขา เช่น ใช้คำว่า “ฉันรู้สึกอึดอัดใจ ถ้าจะขอรับรองให้คุณเข้าประชุมด้วยกันทุกครั้ง ฉันรู้ว่าคุณก็คงมีงานอื่นๆทำอยู่ แต่ที่ประชุมต้องการความคิดเห็นคุณ คุณมัวแต่ไปทำงานอื่นๆจนไม่ยอมเข้าประชุม”

#### หลักพื้นฐานของการฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม

โดยทั่วไปในการฝึกการแสดงออกซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมจะยึดหลักใหญ่ ๆ ๔ ประการ ได้แก่

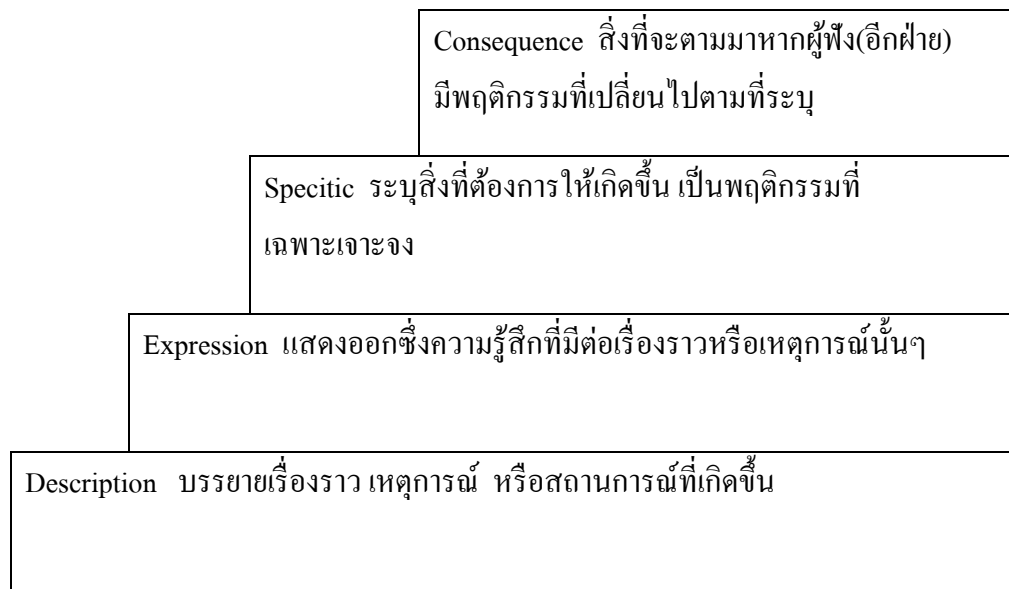
๑. ฝึกให้เห็นความแตกต่างระหว่างการแสดงออกที่เหมาะสม การแสดงออกแบบก้าวร้าว และการแสดงไม่กล้าแสดงออก

๒. ฝึกให้เห็นความแตกต่างและยอมรับในสิทธิของตนเองและผู้อื่น

๓. ฝึกคิดเพื่อช่วยขจัดความคิดที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงออกที่เหมาะสม เช่น ความคิดที่ไร้เหตุผล ความวิตกกังวลมากเกินไปกว่าเหตุ ความรู้สึกผิดที่รุนแรง ความโกรธจนเฉียว
๔. ฝึกการพัฒนาทักษะการแสดงออกที่เหมาะสม โดยวิธีการฝึกปฏิบัติจริง

ต่อไปนี้จะเป็นอย่างหนึ่งของการฝึกแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งควรมีการฝึกซ้อมตามขั้นตอน อาจจะมีบท (Script) เพื่อซักซ้อมตนเองเพื่อความมั่นใจก่อนลงมือปฏิบัติจริง

**บันไดสี่ขั้นของการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม**



คนเราเกิดมาย่อมมีความสามารถแตกต่างกัน ผู้ที่จะเป็นผู้นำควรจะต้องเรียนรู้จิตวิทยา เพื่อที่จะทราบถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลบ้างจ้อยอะไรบ้าง ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมแตกต่างกัน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรวมทั้งมีการแสดงออกที่เหมาะสม เพื่อจะได้สามารถชักจูง ชี้แนะ และแก้ไขพฤติกรรมผู้ตามให้เป็นไปตามต้องการสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และทำงานร่วมกันได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้นำที่สามารถนำหลักจิตวิทยาไปใช้รวมทั้งใช้หลักธรรมในการปกครอง มีความยุติธรรม ให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง จึงจะสามารถเป็นผู้นำที่ครองใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างแท้จริง