



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ 7637
วันที่ 15 ก.ค. 2563

กคท.1

908

15 ก.ค. 2563

ที่ elm 12/127

ลงวันที่

15 ก.ค. 2563

14-78 น.

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กคท.1 ทน.กส.1 (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นายสันติภาพ หมั่นหลิน.....

ตำแหน่ง.....นิติกร 5.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....กส.1 / กคท.1 / ฝกท.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร.....การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิ.....

ภาพสูงสุดในการทำงาน.....

สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) ..TCฝกท05 : ทักษะการติดต่อประสานงานในงานกรรมสิทธิ์.....ตั้งแนบ

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่.....9 - 23 มิถุนายน 2563.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี

เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี

เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย

อื่น ๆนอกจากจะสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดีแล้ว ยังสามารถนำไป
ปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกด้วย.....

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....สามารถเข้าใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้ง โกรธเคืองกัน และไม่มีปัญหา
ในกรณีที่ต้องทำงานเป็นทีม หรือต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก สามารถประเมินได้ว่าตัวเราเองมีลักษณะ
การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมอย่างไร และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อ
ประสานงานทั้งภายในและภายนอก รพม. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

.....
.....
.....
.....
.....
.....

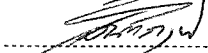
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

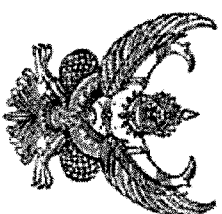
อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม

(นายสันติภาพ หมั่นหลิน)

ตำแหน่ง นิตกร 5 โทร. 2612

วันที่ 15 กรกฎาคม 2563



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอขอบพระคุณที่มอบหมายให้พิจารณาว่า

นายสันติภาพ คุ้มกลิ่น

ได้พัฒนาบททางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริการอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 12 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

(น.ส.พิภรภรณ์ คุ้มกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน



ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน.....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

หน่วยที่ 1 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

..... การสื่อสารที่ดี สามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคม ซึ่งการที่เราจะเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้มีการสื่อสารที่ดีนั้น เราต้องเข้าใจลักษณะพฤติกรรมของคนที่แสดงออกในการสื่อสารนั้นคือ ต้องสามารถวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสารก่อน โดยประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร มีดังนี้

..... : ทำให้รู้ถึงลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย

..... : ทำให้รู้ถึงลักษณะของตนเองว่าเป็นคนแบบใด

..... : เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานที่หลากหลาย

..... : สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี

หน่วยที่ 2 การเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของ Eric Berne

..... การเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคน เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารที่คิดค้นโดย Eric Berne (อีริเบิร์น) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวอเมริกัน เกิดในประเทศแคนาดา ซึ่งได้นำเอาคำว่า Ego ของ Sigmund Freud มาปรับปรุง โดยเข้าใจง่ายขึ้นและเหมาะต่อการนำไปฝึกปฏิบัติแก่คนทุกระดับ

..... Eric Berne ได้จำแนก Ego หรือ Ego State ออกเป็น 3 สภาวะ (State) คือ

..... : การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (Parent หรือ P)

..... : การสื่อสารแบบผู้ใหญ่ (Adult หรือ A)

..... : การสื่อสารแบบเด็ก (Child หรือ C)

1. ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ปกครอง คือ ลักษณะพฤติกรรมที่เราเรียนรู้มาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่เลี้ยงเรามีทั้งพฤติกรรมของพ่อแม่ที่ดี และที่ใจดี ทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อถึงคราวที่พบกับเหตุการณ์ที่คล้ายกับก็จะแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับพ่อแม่ ตอบโต้ออกไปในลักษณะที่ไม่ได้ตั้งใจ คนส่วนใหญ่อาจมีพฤติกรรมเหมือนผู้ที่เลี้ยงเรามา แต่ก็มีบางคนที่เห็นพฤติกรรมผู้ปกครองหรือพ่อแม่แล้วไม่ชอบ ไม่อยากทำตาม เช่น พฤติกรรมการดื่มสุราของพ่อและแม่ ที่เมาแล้วขาดสติ แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมนี้อาจส่งผลให้ชีวิตครอบครัวแตกแยก ทำให้เด็กเห็นถึงโทษภัยของสุรา และไม่ยอมดื่มสุรา

..... ในกลุ่มการสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครองนี้ ยังแบ่งออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ

..... : พ่อแม่ที่ดู

..... : พ่อแม่ที่ทะนุถนอม.....

..... **ลักษณะการสื่อสารแบบพ่อแม่ที่ดู** หมายถึง พฤติกรรมที่เลียนแบบการดูว่าลูกของพ่อแม่ ซึ่งเป็น พฤติกรรมการเลียนแบบหรือที่เรารู้มา นี้ จะแสดงออกในรูปของการดูผู้อื่น หรือการพูดจาท่าทำให้ผู้อื่นรู้สึก ว่า ผู้พูดทำตัวเหนือกว่าตัวอย่างเช่น "นี่เธอ ทำงานอย่างนี้ได้ยังไง ไข่หัวรีอเปล่านี้" ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียใจ โกรธ หรือไม่พอใจได้ ผู้พูดอยู่ในอาการที่แสดงว่า "ฉันเหนือกว่าเธอนะ" หรือแม้แต่ในคำพูดที่เนื้อหาดูเบาว่า เช่น "อะไร งานยังไม่เสร็จอีกหรือ" ก็ยังถือเป็นการดู หรือเป็นการทำให้ผู้อื่นรู้สึกด้อยกว่าตนอยู่นั่นเอง พฤติกรรมการดู ตว่ากล่าวนี้ อาจไม่ใช่การแสดงออกเฉพาะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่อาจเป็นการแสดง ออกของบุคคลใดก็ได้ เช่น ภรรยาพูดว่า "ไปไหนมา ทำไมเพิ่งกลับ" ก็เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้เป็นภรรยามีอำนาจ เหนือกว่าสามี ภรรยาถามสามีเหมือนแม่ถามลูก ลักษณะเช่นนี้ ผู้ถูกถามหรือสามีจะรู้สึกด้อยกว่าในการสนทนา นั้นๆ ซึ่งอาจทำให้ผู้ถูกถามเกิดความขุ่นเคืองใจได้ นอกจากนี้ พฤติกรรมดูว่าอาจแสดงออกด้วยคำพูดที่หัวน น้ำเสียงที่ดังและแข็งซึ่งทำให้เข้าใจว่าเป็นการดูได้เช่นกัน เช่น "ขอทางหน่อย" เนื้อหาดูเหมือนขอ แต่ด้วยความหัวน และน้ำเสียงที่แข็ง อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด ดังที่เราเคยเห็นหรือรับรู้จากข่าวว่า คู่กรณีมีเรื่องกันง่ายๆ เพราะคำพูด ที่อาจพูดออกมาทั้งที่โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งเมื่อพูดแล้วทำให้ดูเหมือนยกตนข่มท่านหรือทำตัวเหนือกว่า โดย พื้นฐานของมนุษย์แล้ว ต่างก็รู้สึกว่าตนนั้นมีศักดิ์ศรี เมื่อมีผู้ทำตัวเหนือกว่า ก็จะทำให้รู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ หาก ผู้พูดเป็นผู้ใหญ่กว่าหรือเป็นผู้บังคับบัญชา ก็อาจจะยอมรับฟังได้ แต่ก็ไม่แน่เสมอไปว่าผู้ฟังจะพอใจหรือเห็นด้วย...

..... **พ่อแม่ที่ทะนุถนอม** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพ่อแม่หรือผู้ปกครองด้วยการชื่น ชมหรือการให้ แต่ก็ยังแฝงด้วยความเป็นผู้ที่เหนือกว่า เช่น เมื่อพ่อแม่หรือผู้ใหญ่มีขนมเค้กจะให้เด็กๆ แล้วพูดว่า "เด็กๆมาเอาเค้กไปลูก...อย่าทำหกนะคะ" จากคำพูดดังกล่าว ประโยคแรกฟังเหมือนเป็นการให้เด็กอาจรู้สึกดีใจที่ จะได้รับประทานขนมเค้ก แต่เมื่อได้ยินประโยคท้าย อาจทำให้เด็กรู้สึกขุ่นเคืองใจเล็กน้อยด้วยรู้สึกว่าตนเองยังไม่ โตในสายตาของพ่อแม่ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้ เป็นพฤติกรรมที่พ่อแม่โดยทั่วไปทำเป็นปกติ ในกรณีเดียวกัน หากเรา ละ... ประโยคหลัง ซึ่งเป็นประโยคที่เมื่อพูดแล้วเป็นการแสดงว่าผู้พูดเหนือกว่าผู้ฟังทั้งไป โดยพูดเพียงว่า "มาลูก มา เอาขนมไปทานกันนะคะ" เด็กก็จะมีความรู้สึกที่ดีมากกว่า ผู้บริหารหรือคนทั่วไปที่ใช้คำพูดเช่นนี้อยู่เสมอ มักไม่ รู้ตัวว่ากำลังทำตัวอยู่เหนือผู้อื่น เช่น "เธอนี่ขยันทำงานดีนะ อ้าวนั่งตรงๆซิ เดียวก็ปวดหลังหรอก" ซึ่งประโยคแรกฟัง ดูดี เพราะเป็นการชม แต่ประโยคที่สองอาจเป็นการบอกว่า "ที่เธอทำคืออยู่นั้น ยังไงเธอก็ยังด้อยกว่าฉันอยู่นะ ดูซิ นั่งก็ไม่ถูก" ถึงแม้ว่าผู้พูดจะพูดด้วยความหวังดีกับผู้ฟัง แต่ก็ยังมีวิธพูดที่นุ่มนวลกว่านี้.....

..... การแสดงออกกับผู้บริหารก็เช่นกัน ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการในบางครั้ง ทำให้ ไม่แน่ใจว่าเป็นการให้บริการหรือเป็นการข่มผู้รับบริการ เช่น "คุณต้องลงทะเบียนหลักสูตรความรู้เบื้องต้นก่อนนะ คะ ถ้าเรียนไหวแล้วค่อยมาสมัครหลักสูตรการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันรุ่นหน้าดีกว่า คุณแล้วหลักสูตรนี้ยังไม่ เหมาะกับคุณหรอกคะ ที่แนะนำนี้ก็เพราะเสียดาเงินแทนคุณนะคะ" ถึงแม้ว่าโดยเจตนาอาจจะพูดเพื่อต้องการ แนะนำผู้รับบริการ แต่จะเห็นได้ชัดว่าเป็นการกดคู่สนทนาให้ด้อยลง เหมือนบอกเป็นนัยว่า "ฉันเหนือกว่าเธอนะ รู้มากกว่า แล้วคนอื่นก็เหนือกว่าเธอด้วย" เป็นการวางตนเป็นพ่อแม่ หรือ P ของผู้รับบริการ.....

.....ถ้าต้องการแนะนำ อาจทำได้โดยการให้ข้อมูลเบื้องต้น เช่น “เรามี 3 หลักสูตรนะค่ะ หลักสูตรการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันเหมาะสำหรับคนที่มีความพื้นฐานเพราะ...” ไม่ควรใช้คำพูดยกตนข่มท่าน หรือทำตัวเหนือกว่า ส่วนนี้เป็นทฤษฎีจิตวิทยาจากทางตะวันตก ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมของไทยมาก การชมเชยผู้อื่น ก็ถือเป็นวิธีพูดอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกว่าคุณชม แต่สิ่งที่ควรระวัง คือ การชมเชยโดยใช้คำพูดที่หวานจนเกินไป จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกได้ว่าผู้พูดไม่จริงใจ ดังนั้น จึงควรพูดชมเชยให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์

2.ลักษณะการสื่อสารแบบผู้ใหญ่ คือ พฤติกรรมของผู้ที่มีวุฒิภาวะในการพูดหรือแสดงออกต่อผู้อื่นด้วยเหตุผล มีศีลธรรม และให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมทั่วไปยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้จากการศึกษาการทำงาน หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยบุคลิกภาพแบบนี้ ยังแบ่งออกได้ดังนี้

.....: ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีศีลธรรม เป็นผู้ที่ครองตนอยู่ในความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ไม่เห็นแก่อาภิมิสินจ้าง ไม่พูดจาใส่ร้ายมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบุคคลทุกเพศทุกวัย

.....: ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีเหตุผล เช่น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเห็นว่าผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานก็จะหาสาเหตุ และศึกษาข้อมูลอย่างรอบด้าน แล้วจึงให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ใต้บังคับบัญชา

.....: ลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือ เช่น ผู้ที่ยืน เดิน นั่ง อย่างส่วรวม และสง่า แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะไม่มากหรือน้อยเกินไป เป็นการให้เกียรติกับสถานที่ที่จะไปติดต่อ

3.ลักษณะการสื่อสารแบบเด็ก คือ พฤติกรรมที่มีการแสดงออกคล้ายคลึงกับเด็ก เช่น เมื่อเด็กอยากได้ของเล่นบางคนอาจใช้วิธีร้องไห้ ใช้วิธีพูดออกอ้อน หรือใช้วิธีก้าวร้าว เช่น กระแทกเท้า ขว้างข้าวของ โวยวาย หรือลงไปดินเพื่อให้พ่อแม่ใจอ่อนและซื้อของเล่นให้ในที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้บางทีก็นำมาใช้โดยไม่รู้ตัวเมื่อโตเป็นผู้ใหญ่ เช่น เมื่ออยากได้เงินเดือนขึ้น บางคนอาจแสดงอาการซึมเศร้าร้องไห้ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา หรืออาจบอกเล่าถึงปัญหาชีวิตของตนเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสงสาร และขอให้ปรับเปลี่ยนเงินเดือนให้ บางคนคิดว่าผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ อาจแสดงออกในแนวก้าวร้าวด้วยการโวยวายว่า “ถูกกลั่นแกล้ง” หรือบางคนอาจพูดชักชวนให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกต่อต้านผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนมีที่มาจากความก้าวร้าวทั้งสิ้น บุคลิกภาพแบบเด็ก แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ

.....: เด็กตามธรรมชาติ คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมคล้ายเด็ก คือ จะแสดงออกมาเลยความรู้สึกอย่างไร โดยไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ได้

.....: เด็กข่างฝัน คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะมีเหตุผลค่อนข้างน้อย ชอบพูดเพ้อเจ้อ หรือพูดในสิ่งที่เป็นไปได้

.....: เด็กปรับตัว คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะแสดงพฤติกรรมเหมือนเด็กที่ต้องการคำชม เมื่อได้รับคำชมแล้วจะมีความสุข

.....***โดยทั่วไปคนปกติจะมีทั้ง 3 สภาวะอยู่ในตัวเอง แต่มีในระดับที่แตกต่างกัน***

หน่วยที่ 3 ทักษะคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

.....จากการวิเคราะห์การสื่อสารที่ได้กล่าวมา สิ่งหนึ่งที่ต้องใช้ร่วมกับการสื่อสาร คือ “OK and not OK positions” กล่าวคือ ถ้าสามารถเข้าใจว่าคำพูดที่จะพูดออกไปนั้น ทำให้ผู้ฟังอยู่ในตำแหน่งที่เกี่ยวกับความรู้สึก

หรือจิตใจ ที่ไม่ดี ก็ควรจะปรับเปลี่ยนวิธีการพูดเสียใหม่ แม้กระทั่งตัวผู้พูดเองก็เช่นกัน บางครั้งเมื่อพูดไปแล้วตนเองอาจอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ดีก็ได้ Eric Berne เรียกตำแหน่งนี้ว่า “ทักษะต่อชีวิต” ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ คือ

..... : I'm OK, you're OK.

..... : I'm OK, you're not OK.

..... : I'm not OK, you're OK.

..... : I'm not OK, you're not OK.

I'm OK, you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ส่งผลให้ทั้งผู้พูดและคู่สนทนาารู้สึกสบายใจ ซึ่งการพูดหรือการแสดงออกเช่นนี้ ถือเป็นสิ่งที่ Eric Berne ประารถนาให้ทุกคนได้ปฏิบัติต่อกัน ทำให้เกิดความสุขในการอยู่ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น “ซื้อรถมาใหม่เทรอ. สวยดี. เดียวนี้เขาออกแบบรถสวยๆ. ทั้งนั้นเลยนะ. โดยเฉพาะรถของคุณสวยจริงๆ.”

I'm OK, you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าผู้อื่น ทำให้คู่สนทนาารู้สึกไม่สบายใจ เช่น “ซื้อรถมาใหม่เทรอ. ผ่อนส่งละชิ. ท่านะวังนะรถผ่อนส่ง. ถึงจะเปิดแอร์ให้เย็นมันก็ยังไม่ร้อน”

I'm not OK, you're OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่วางตนเองในตำแหน่งที่ด้อยกว่าคู่สนทนา เช่น “ซื้อรถมาใหม่เทรอ. เธอโชคดีจัง. ตลอดชีวิตของฉัน. ฉันคงไม่มีปัญญาได้ใช้รถใหม่อย่างเธอแน่”

I'm not OK, you're not OK. หมายถึง การพูดหรือการแสดงออกในลักษณะที่ไม่มีฝ่ายใดเป็นฝ่ายได้หรือรู้สึกดี เช่น “เธอมีปัญหาซื้อรถใหม่เขี้ยวหรือ. ผ่อนส่งไขใหม่. ฉันคนหนึ่งละที่ตลอดชีวิตคงไม่มีทางได้ใช้รถใหม่. มีสามที่อยากจน. อะไรๆ ก็แย่ไปหมด”

..... โดยทั่วไปแล้วคนส่วนใหญ่มักจะพอใจวิธีการพูดหรือการแสดงออกแบบที่หนึ่ง คือ I'm OK, you're OK เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และเท่าเทียมกัน แต่ในความเป็นจริงแล้ว อารมณ์เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่มักจะทำให้ลืมใช้วิธีการพูดและการแสดงออกแบบแรกนี้

..... Eric Berne ได้กำหนดคำว่า “แสดมภ์” แทน “อารมณ์” ซึ่งมีทั้งแสดมภ์ดี และแสดมภ์ไม่ดี ถ้าผู้ใดมีแสดมภ์ไม่ดีไว้มาก ก็จะเป็นคนอารมณ์ฉุนเฉียวหรืออารมณ์ไม่ดี เป็นต้น

..... การแสดงออกแบบ I'm OK, you're OK เป็นการสื่อสารทำให้เกิดความรู้สึกพอใจทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ ผู้กระทำต้องมีการแสดงที่เหมาะสมไม่แสดงตนเหนือกว่าผู้อื่น และในขณะที่เดียวกันก็ไม่ยอมตกอยู่ใต้อำนาจของผู้อื่น แต่เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ความรู้สึก และความเชื่อของตนเองอย่างมีเหตุผล บนพื้นฐานของการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ก็ไม่คล้อยตามโดยขาดการไตร่ตรอง การแสดงออกดังกล่าวนี้ เป็นการยอมรับถึงความต้องการและการปกป้องสิทธิทั้งของตนเองและผู้อื่น กล่าวคือ กล่าวที่จะขอร้องและปฏิเสธคำขอร้องของผู้อื่นด้วยความเชื่อมั่น แต่อยู่ในวิถีของการไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งเป้าหมายก็คือ การสื่อสารด้วยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทั้งการให้และการยอมรับ จึงจะสามารถเป็นที่นับถือของผู้อื่นและเป็นที่ยอมรับของสังคม

..... **ลักษณะของการแสดงออกที่เหมาะสม**

..... พฤติกรรม : มีอารมณ์ที่มั่นคง. จริงใจ. กล่าวที่จะแสดงความรู้สึก

