

พัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการสื่อสารสุขภาพ และทัศนคติบวก

โดย ดร.นทธร สุขसारอมรกุล

Persona Personality



สำนักงานราชบัณฑิตยสภา:สภาพนิสัยจำเพาะคนซึ่งเป็นคำสมาสจากคำว่า
บุคลิกลักษณะ มาจากภาษาบาลี หมายถึง จำเพาะคน
อ.เปลื้อง ณ นคร:สภาพเฉพาะตัวบุคคล,รูปร่าง,ท่าทาง,ความรู้,ปฏิญาณ ลักษณะ
อันเป็นเฉพาะตัวของแต่ละคน

Schultz&Schultz,(2016) ได้เขียนอธิบายไว้ว่าบุคลิกลักษณะมาจากภาษาละติน
จากคำว่า Persona ที่หมายถึงหน้ากากที่นักแสดงใช้ใส่กัน



ประเภทของ บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ รูปร่าง
หน้าตา ท่วงท่าการเดิน ยืน นั่ง การไหว้
รอยยิ้ม การแต่งกาย มารยาท การสนทนา
มารยาทเข้าสังคม เป็นต้น

บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

ลักษณะทางจิตใจพิจารณาจากสติปัญญา

การทำงานของสมอง (ความจำ ความคิด

ความถนัด เจตคติ เชื้อมั่น ทักษะ)

อุปนิสัย (เชื้อสัตย์ อ่อนโยน เป็นมิตร อดทน)

อารมณ์(ร่าเริง หวาดกลัว หงุดหงิด)

Image

How you want others to **see** you?

How you want others to **feel** about you?

What people will **think** when they think about you?

“The ability to make a good impression in any situation
by Verbal Communication, Non-verbal Communication
and Visual Communication”



Personality and First Impression

Horn effect ← → **Halo effect**

- What-is-beautiful-is-good-effect

Impression Management

การจัดการความประทับใจ

- แบบมุ่งเน้นตนเอง
- แบบมุ่งเน้นผู้อื่น



Good Personality for Work

warmth

tolerant, warm, good natured, sincere, helpful, honest

competence

competent, confident, independent, competitive, intelligent

determined, skillful, industrious, intelligent, scientific

- The rank ordered effects of these dimensions confirmed that **competence is the most important predictor of persuasion**, while sociability and composure are of about equal importance to character, at least in **judging a public speaker's effectiveness**.

Burgoon, J. K., Birk, T., & Pfau, M. (1990)

ขั้นตอนการพัฒนาบุคลิกภาพ

1. รู้จักตัวตน ประเมินบุคลิกภาพของตนได้

→ เพื่อให้เห็นตนที่เป็นจริง

2. ทำการศึกษาหาข้อมูลหรือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

→ เพื่อให้รู้หลักการ วิธีการ เทคนิค
ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้พัฒนาได้เร็วขึ้น

3. กำหนดเป้าหมายอย่างง่ายและเริ่มลงมือฝึกอย่างต่อเนื่อง

→ เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นและเกิดกาแสดงออก
อย่างเป็นธรรมชาติ เหมาะสม

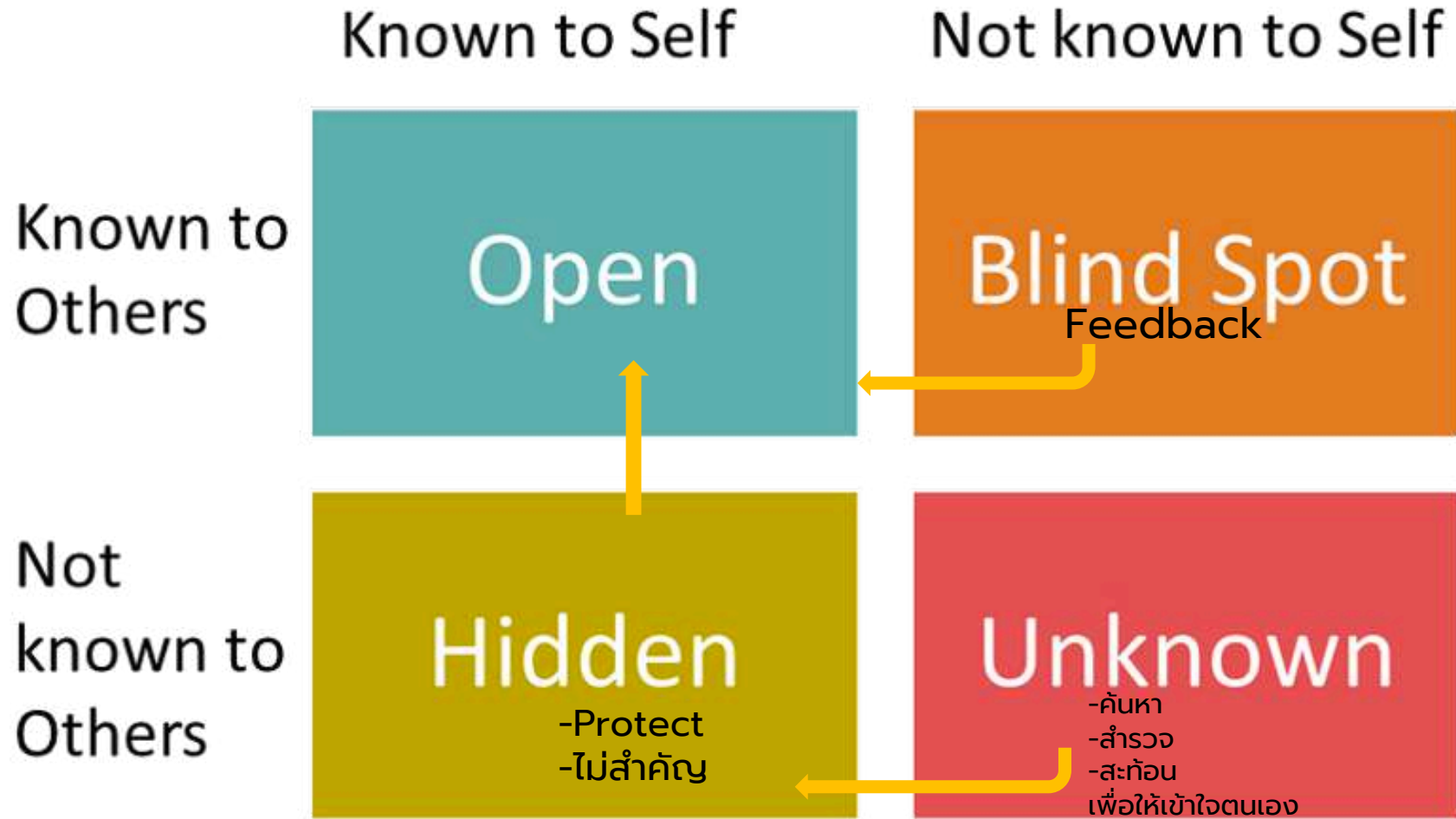
4. ให้นำมาใช้แสดงออกในแต่ละสถานการณ์ สังเกตสิ่งที่เปลี่ยนแปลง

→ เพื่อให้ตนเองและผู้อื่นได้รับรู้ถึงความ
เปลี่ยนแปลง

5. ประเมินตนเองหลังการฝึกและเพิ่มเป้าหมายที่ท้าทายขึ้น

→ เพื่อให้พัฒนาตนเองในด้านอื่นๆที่ต้องการ
ได้ดียิ่งขึ้น

Johari Window

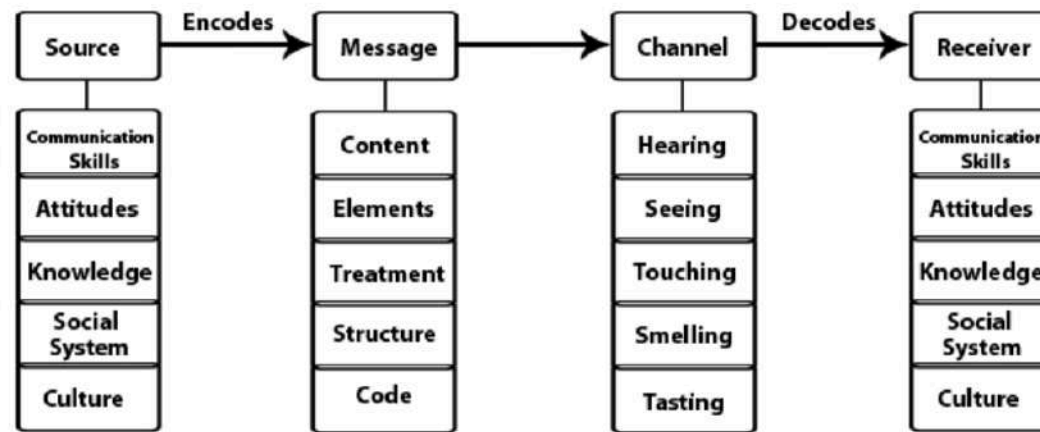


การสื่อสาร (Communication)

- สื่อสารกับใคร
- สื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ใด
- สื่อสารอย่างไร
- วัดผลอย่างไร

รูปแบบการสื่อสาร องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร

Berlos's SMCR Model of communication



โดยสรุปองค์ประกอบของการสื่อสาร

- แหล่งของสาร ต้อง น่าไว้วางใจ,น่าเชื่อถือ
- เนื้อหาของสาร ถูกต้อง,ครบถ้วน,น่าสนใจ,เกิดประโยชน์,ทันกระแส,ข้อมูลใหม่ๆ
- ช่องทางการส่งสาร สื่อที่ใช้ เช่นสื่อสิ่งพิมพ์,สื่อออนไลน์,สื่อบุคคลเป็นต้น
- ประสิทธิผลของการสื่อสารเกิดผลกระทบ 3ด้านหลัก ความรู้ความเข้าใจ, ทักษะ,พฤติกรรม

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

- เพื่อแจ้งให้ทราบ
- เพื่อให้ความรู้
- เพื่อให้คำปรึกษา
- เพื่อเสนอแนะหรือโน้มน้าวใจ



วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

- รับรู้
- เรียนรู้
- ปรึกษา, แลกเปลี่ยน
- ตัดสินใจ

สร้างการสื่อสารอย่างมี สัมพันธภาพที่ดี

1. ใช้คำถาม Open, If, Goal
2. ทำให้ผู้ตอบรู้สึกปลอดภัย
3. ไม่ตัดสินทันที ไม่ตำหนิ ไม่ลดทอนความสำคัญของคำตอบ
4. มองหาประโยชน์ในคำตอบนั้น

ขั้นตอนการนำเสนอ	สิ่งที่ทำให้การนำเสนอประสบความสำเร็จ
ก่อนนำเสนอ	-สร้างความเป็นมิตรและมารยาทที่ดี กับผู้ร่วมงาน -มาถึงก่อนเวลาเพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์ ความพร้อมสถานที่ -แนะนำ เปิดตัวให้น่าประทับใจ
ขณะนำเสนอ	-นำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน -สังเกตผู้ฟังเป็นระยะ -สร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างการสื่อสาร
ปิดการนำเสนอ	-เปิดโอกาสให้ผู้ฟังตั้งคำถาม -ควบคุมสีหน้า อารมณ์ในการตอบคำถาม -ขอบคุณผู้ถามคำถาม -ทิ้งท้ายการนำเสนอด้วยคำถามสะกิดใจ, คำคม, การแนะนำ, การปลุกใจ, การขอความร่วมมือ, การเน้นให้ทำตามวัตถุประสงค์ -ขอบคุณผู้มาร่วมรับฟัง

learning

เทคนิคการดึงดูดความสนใจ และเพิ่มการมีส่วนร่วมจากผู้ฟัง

- ใช้สื่ออื่นผสมในการสื่อสารเช่น วีดีโอคลิป,สื่อออนไลน์ เป็นต้น
- เทคนิคการตั้งคำถามแบบง่าย
- กิจกรรมที่เชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา
- การตั้งประเด็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การแสดงบทบาทสมมติ ฝึกปฏิบัติ
- การดึงดูดด้วยของรางวัล หรือ การทำโทษอย่างง่าย

บุคลิกลักษณะของผู้ส่งสาร



ไม่สร้างความประทับใจ

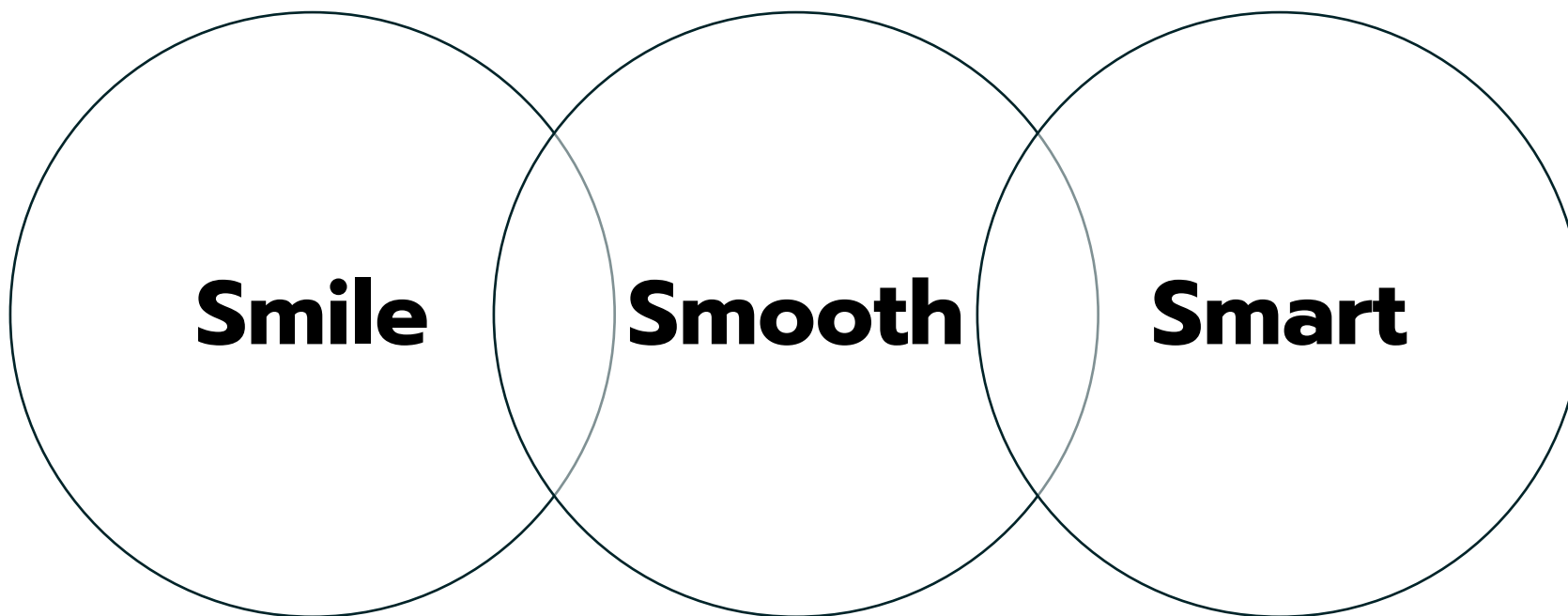
- ภาษากายไม่น่าดึงดูด
- พูดเบาหรือดังเกินไป โทนเสียงสูงเกินไป
- พูดตะกุกตะกัก, เอ่อ, อ่า, อืม
- ตอบคำถามไม่ตรงประเด็น
- เรียบเรียงเนื้อหาไม่สอดคล้องกัน
- ใช้ศัพท์ไม่เหมาะสม
- ไม่ยิ้มแย้ม ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟัง
- ไม่สบตาผู้ฟัง, ก้มหน้ามองแต่สคริปต์
- ไม่รักษาเวลาการนำเสนอ



สร้างความประทับใจ

- ให้เกียรติ ใส่ใจ เข้าใจผู้ฟัง
- อธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน
- ปรับใช้โทนเสียงได้อย่างเหมาะสม
- ตอบคำถามอย่างมั่นใจ
- พูดชัดถ้อยชัดคำ, เชื่อมโยงประโยคได้ดี
- ยิ้มแย้ม, กิริยาสง่างาม
- แต่งกาย, แต่งหน้า, ทำผมเหมาะสมสวยงาม
- สร้างบรรยากาศได้ดี

บุคลิกภาพภายนอกของผู้ส่งสารที่น่าประทับใจ



ใช้เสียงเสริมบุคลิกภาพ

- ควรนั่งหลังตรงจะทำให้มีพลังเสียงในการพูด
- ยิ้มและพูดจะทำให้เสียงที่ออกมาดูนุ่มนวล เป็นมิตรและอบอุ่นขึ้น
- พยายามควบคุมความคิด เพราะคิดอย่างไรโทนเสียงจะออกมาเป็นในลักษณะนั้น
- การเน้นคำที่ควรจะเน้น ทั้งระดับเสียงและการเว้นจังหวะหายใจ
- ใช้โทนเสียง สูง กลาง ต่ำ ให้ถูกจังหวะ ผู้ที่ชอบทำเสียงสูง ลองลดระดับเสียงเล็กน้อย



การยิ้ม



รอยยิ้มเป็นเครื่องมือที่สามารถแสดงถึง**ความเต็มใจ ความจริงใจ สนใจ อบอุ่นและกระตือรือร้น**ของผู้ให้บริการ ดังนั้นเมื่อมีการทักทายขอบคุณหรือการพูดคุยเชิงบวก รอยยิ้มสามารถ**สร้างความอบอุ่นและความประทับใจได้**



ตำแหน่งมุมปาก



ความสวยงามของรอยยิ้ม



สิ่งที่ควรคำนึงคือ



การใช้กล้ามเนื้อบนใบหน้า





Feeling
Thinking
What You're Saying



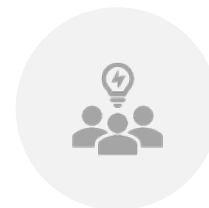
การสับสายตาขณะสนทนาเป็นการ
สื่อถึงความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ
ตั้งใจฟังคู่สนทนา



ตำแหน่งตาต่ำ



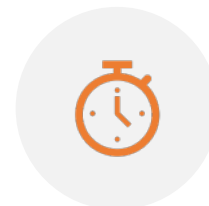
มารยาทในการมอง



สิ่งที่ควรคำนึง



ตำแหน่งการมอง



ระยะเวลาสบตา



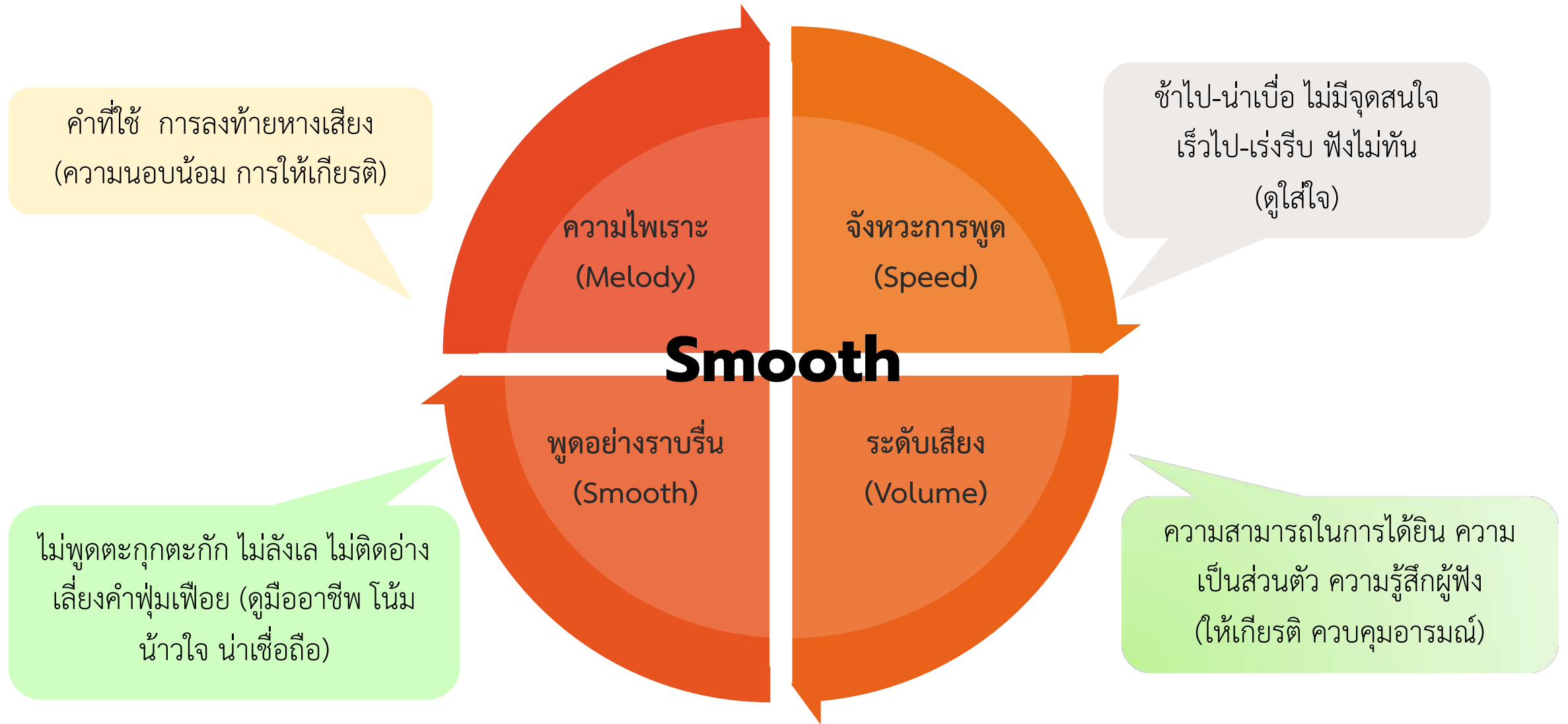
ตำแหน่งตาดำ



เทคนิค ยิ้ม เริ่มต้นอย่างอบอุ่น

- สว่างดีค่ะ ดวงตาเปิดกว้าง มองอย่างตั้งใจ
- เปิดตาบน คิด..ยินดีที่ได้รู้จัก
- ยิ้มแบบยกมุมปาก ยกไต้าขึ้นเล็กน้อย
- สบตา ถามและฟัง

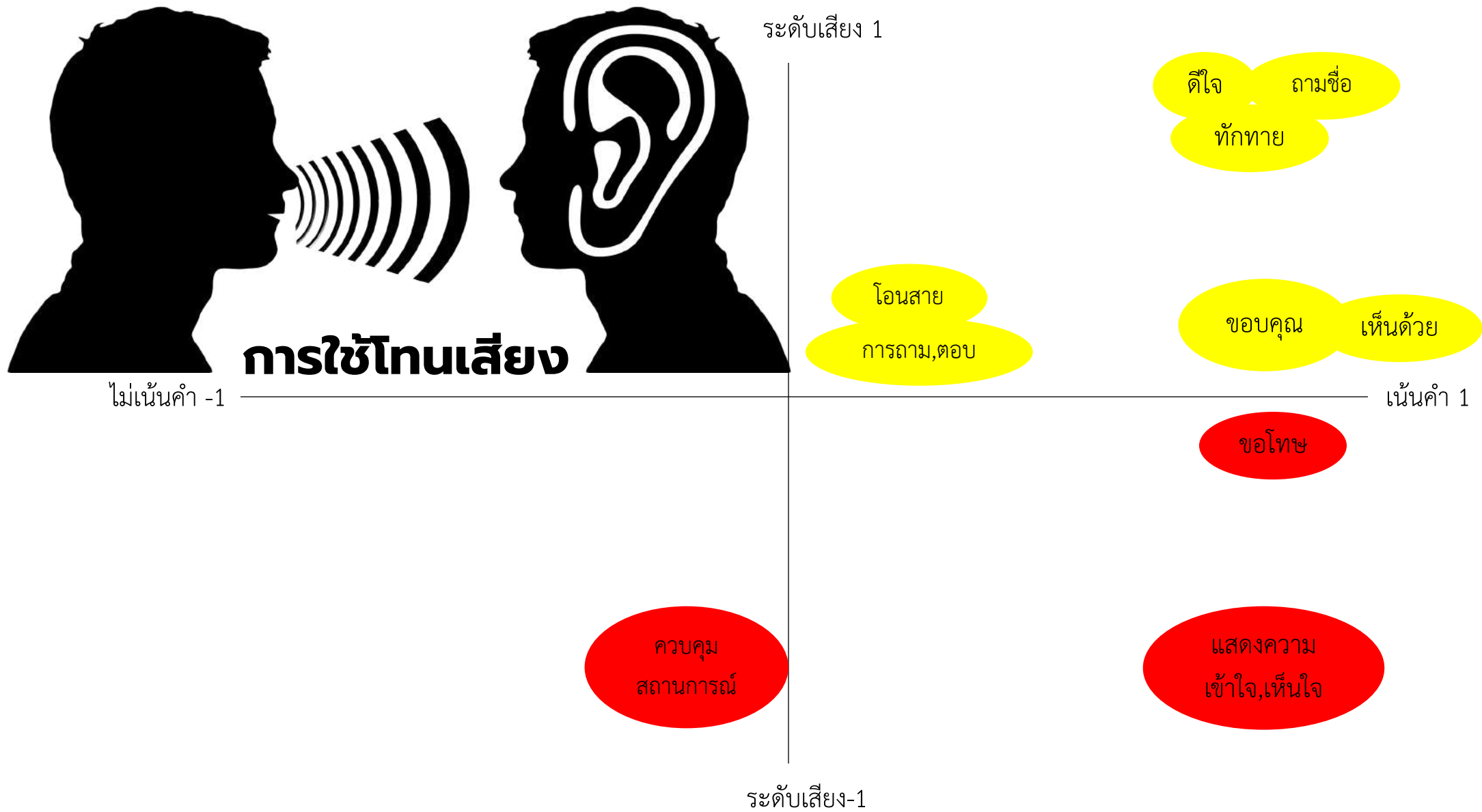
ลักษณะการพูดเสริมบุคลิกภาพ



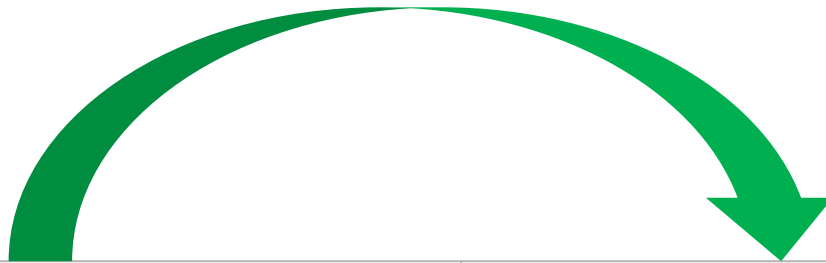
5ข้อ “เสียง” เสริมบุคลิกภาพ



- 1.ความคม ชัด ของคำและเสียง
- 2.เส้นทางของเสียง
- 3.เสียงสั้นเพราะลมหมด
- 4.ปรับเสียงสูง ต่ำ
- 5.การบีบเสียง



กิจกรรม “เปลี่ยนคำ ปรับอารมณ์”



ยกตัวอย่าง

ประโยคที่คาดว่าจะทำให้ผู้ฟังรู้สึก

**“โกรธ เกลียดชัง โศกเศร้า ดูถูก
อับอาย ตำต้อย ตำหนิ”**

แล้วแทนด้วย

คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึก

**“มีความสุข โล่งอก ฟังพอใจ
ภูมิใจ ได้รับเกียรติ”**

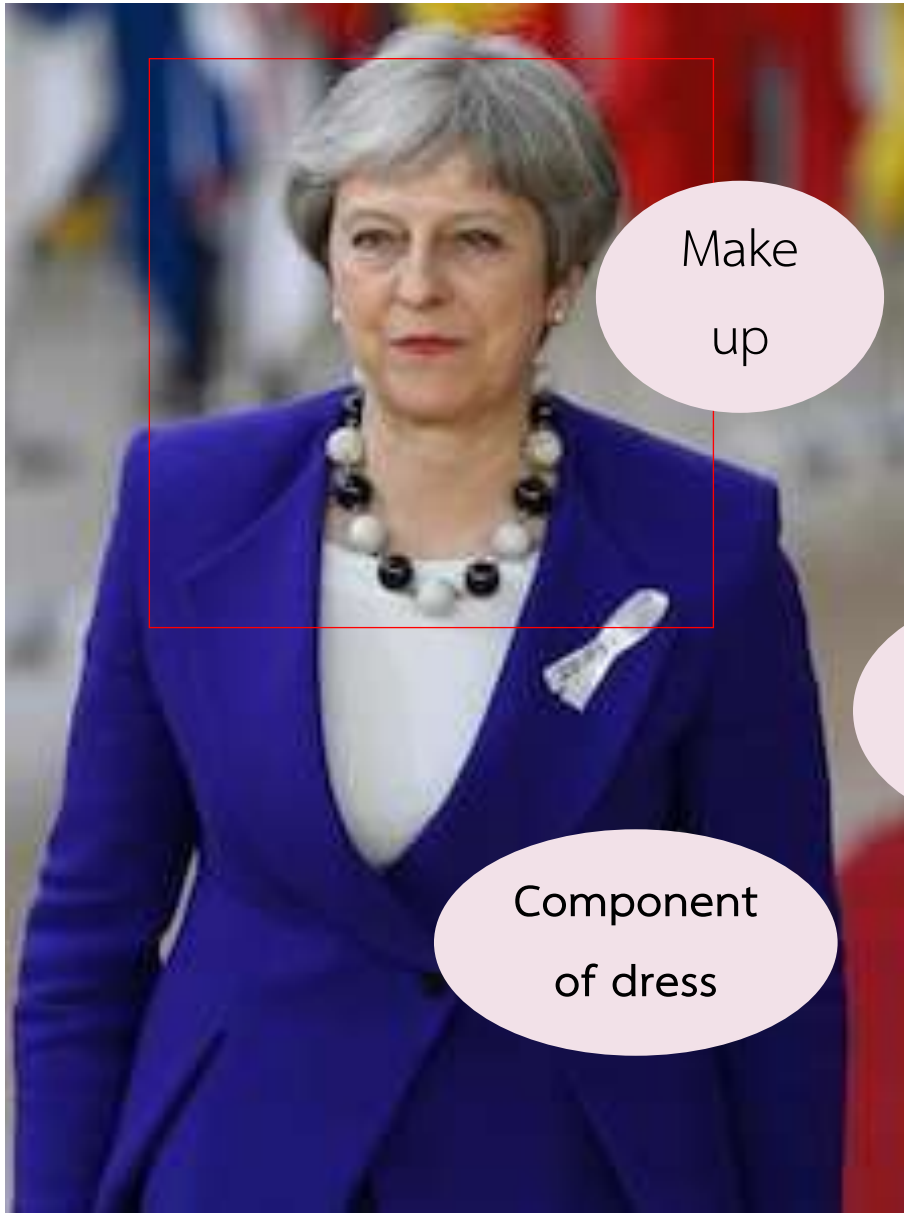


ภาษากายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าการพูด ผู้คนสามารถรับรู้ความรู้สึกได้จากภาษากาย ถึงแม้ไม่มีการสนทนาก็ตาม **ภาษากายสามารถแสดงออกถึงความคิด ทักษะ ทักษะ ความรู้สึก การให้เกียรติและมารยาท**ที่ผู้แสดงได้แสดงออกมา ดังคำว่า

“Physical Attractiveness make Good Impressions”

สิ่งที่ควรคำนึง

- การใช้ภาษามือที่สุภาพในการนำเสนอ
- การใช้ลำตัวขณะสนทนา
- การนั่ง
- การยืน ตำแหน่งมือ การทรงตัว ระยะห่าง
- การไหว้
- อากัปกิริยาเฉพาะตัว
- การใช้อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอ



Makeup Guide By Natason



Basic



Smooth



Everyday

EVERYDAY				
GROCERY STORE				
LUNCH WITH PARENTS				
JOB INTERVIEW				



Simple



Classic



Double up

JOB INTERVIEW				
IMPORTANT MEETING				
FIRST DATE				

Character:

edgy but safe, corporate, subdued, smooth, soft, lively, youthful, fresh, friendly



Drama



Luxe



Bold



Feline

GIRLS NIGHT OUT				
DINNER PARTY				

Character:

drama, conflict, passion, fun, confident, fashionable, Parisian

Character:

sweet, cute, soft, fresh, feminine, luxurious, quite, baby, elegance

Picture:www.pinterest.com

Believe Appearances Are Important

Good-looking Service - Service Attitude

Service personnel are **neatly dressed**

-motivate customers to generate **a positive perception(การรับรู้เชิงบวก)**

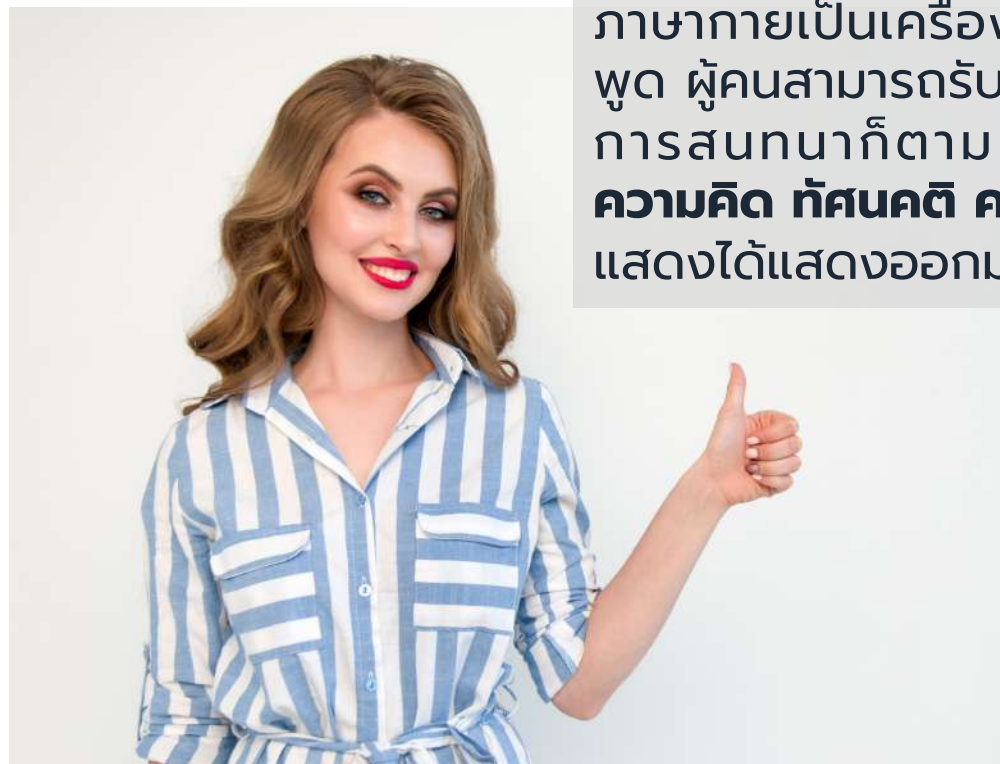
-make customers feel **appreciated and respected.(ชื่นชมและเคารพ)**

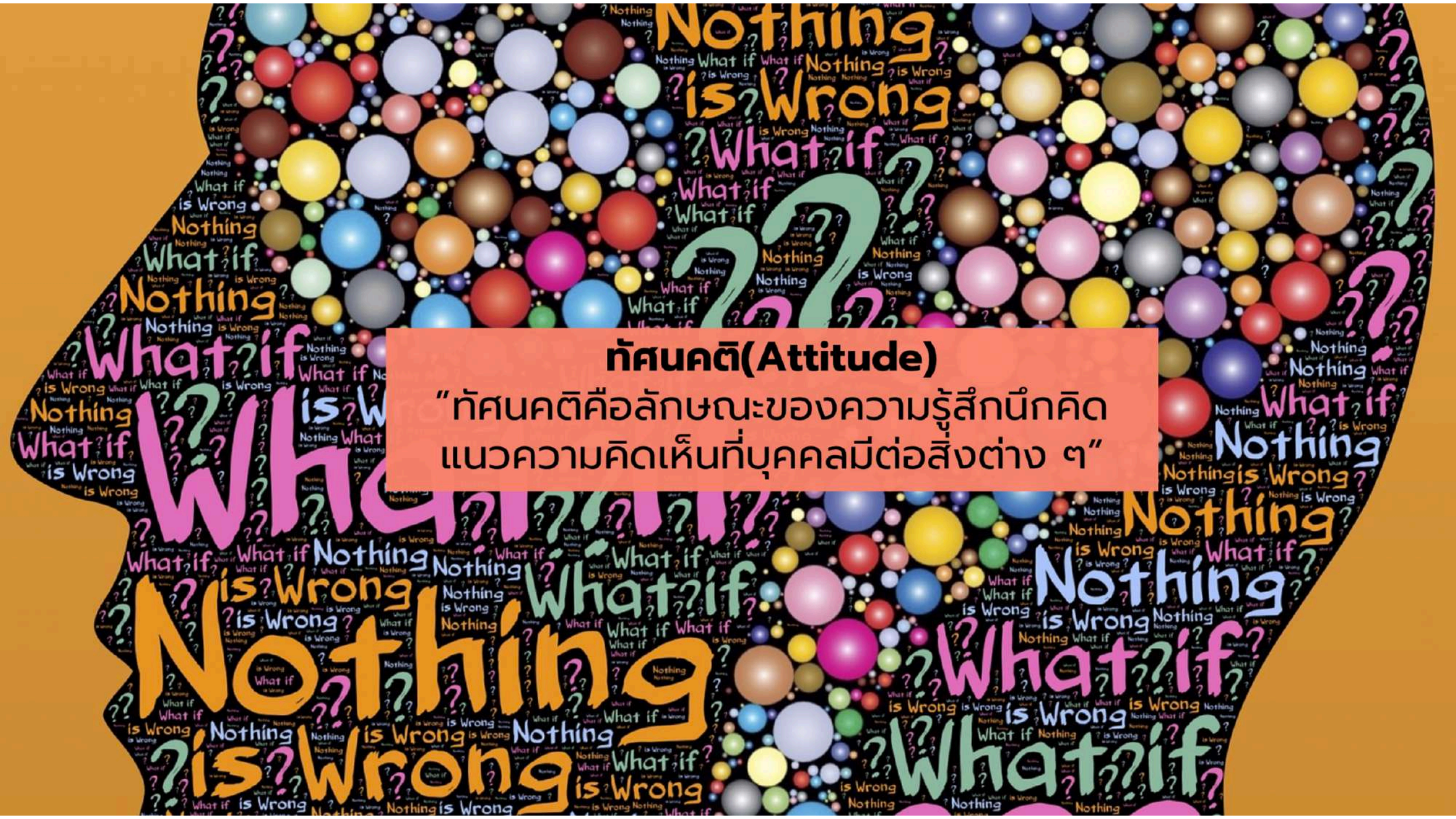
(Sirgy et al, 2000),(Tsai, C. W. 2016)



ฝึกแสดงออก**ภาษา**กายเชิงบวก

ภาษากายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าการพูด ผู้คนสามารถรับรู้ความรู้สึกได้จากภาษากายถึงแม้ไม่มีการสนทนาก็ตาม **ภาษากายสามารถแสดงออกถึงความคิด ทัศนคติ ความรู้สึก การให้เกียรติและมารยาทที่ผู้แสดงได้แสดงออกมา**





ทัศนคติ(Attitude)

“ทัศนคติคือลักษณะของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด
แนวความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ”

“ทัศนคติ”เกิดจากอะไร

- เกิดจากการเรียนรู้จากผู้อื่น และปฏิบัติสืบทอดกันมา เช่น ประเพณีรับน้องที่บุคคลในคณะเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นประเพณีที่ดี ส่งเสริมความสามัคคี
- ประสบการณ์ เช่น เคยถูกลิงกัด จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อลิง แต่ลิงตัวเดียวกันเคยทำท่าทางน่ารักน่าเอ็นดูกับผู้อื่น ผู้นั้นก็เกิดทัศนคติที่ดีต่อลิง
- จากการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน เช่นบุคคลใดได้อ่านข้อความที่เป็นประโยชน์โดนใจจากสื่อแหล่งหนึ่งก็จะเกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อสารและสื่อที่ได้อ่าน
- พื้นฐานทางบุคลิกภาพ เช่น ผู้ที่มีใบหน้ายิ้มแย้มยิ้ม ร่าเริง ชอบคิดบวกจะมีทัศนคติต่างจากผู้ที่ชอบคิดลบ
- การตอบสนองความต้องการ เช่น บุคคลที่ไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบออนไลน์

(Krech; & Crutchfield , 1948) (Gordon Allport. 1975)

องค์ประกอบของทัศนคติ

- องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component)** กระบวนการทางการคิดมุ่งไปเชิงการใช้เหตุและผล เกิดจากความรู้ ความคิดเห็น ความเข้าใจ การรับรู้ ความเชื่อ(รับรู้+เข้าใจ+ประเมิน) หากกระบวนการคิดเป็นไปในทางที่ผู้นั้นมุ่งหวังก็จะเกิดเป็นทัศนคติที่ดี แต่หากกลับกันก็จะเกิดเป็นทัศนคติที่ไม่ดี เช่น นายบีไม่เหมาะสมที่จะทำงานนี้เพราะยังไม่มีคุณสมบัติที่มากพอ
- องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Affective Component)** เป็นสภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกเกิดจากถูกเร้าจากสิ่งเร้าต่างๆเป็นจนเกิดเป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สบายใจ ไม่สบายใจ ดี ไม่ดี หากความรู้สึกเป็นไปในเชิงบวกจะเป็นทัศนคติที่ดี เช่น ฉันรู้สึกสบายใจและชื่นชอบเมื่อได้เห็นผลงานศิลปะชิ้นนี้
- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)** แนวโน้ม ความตั้งใจในการแสดงออกเป็นผลมาจากความคิดและความรู้สึก เช่น นายบีทุ่มเททำงานร่วมกับทีมได้ดีเพราะรู้สึกดีกับสมาชิกในทีมและเข้าใจการทำงานของทีม

“ทัศนคติ”

- เป็นสิ่งเรียนรู้ได้ ฝึกได้ สร้างได้
- มีการทำงานที่เป็นระบบ อยู่ในลักษณะของการประเมิน
- ทัศนคติที่คงทนอยู่มานานจะเปลี่ยนแปลงได้ไม่ง่าย การเปลี่ยนแปลงจะค่อนข้างช้าและบางครั้งอาจพบกับการถูกต่อต้าน
- ไม่ใช่พฤติกรรมแต่อาจส่งผลกระทบต่อการแสดงออก พฤติกรรม

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ Sigmund Freud

บุคลิกภาพที่แตกต่างกันมาจากรูปแบบจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกที่แตกต่างกัน

Charming Characteristic

เรียนรู้เรื่องราวเกี่ยวกับค่านิยมที่ดี
กฎระเบียบ ความชั่ว ดี ยุติธรรม มโนธรรม

ความเหมาะสม

พลังรับรู้ความจริง รู้ข้อเท็จจริง ใช้เหตุผล มี
เป้าหมาย แผนการชัดเจน ไตร่ตรองวิเคราะห์
เห็นความจริงที่เป็นจริง

ความจริง

ความสุข เป็นพลังที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แสวงหาความสุข
โดยไม่คำนึงถึงเหตุผล ความถูกต้อง จริยธรรม
ไป เล่นอย่างเดียว ไม่รับผิดชอบ ก้าวร้าว
ไป เครื่องเครียด ไม่ปล่อยวาง เอาจริงเอาจัง

ความพึงพอใจ

Superego

Ego

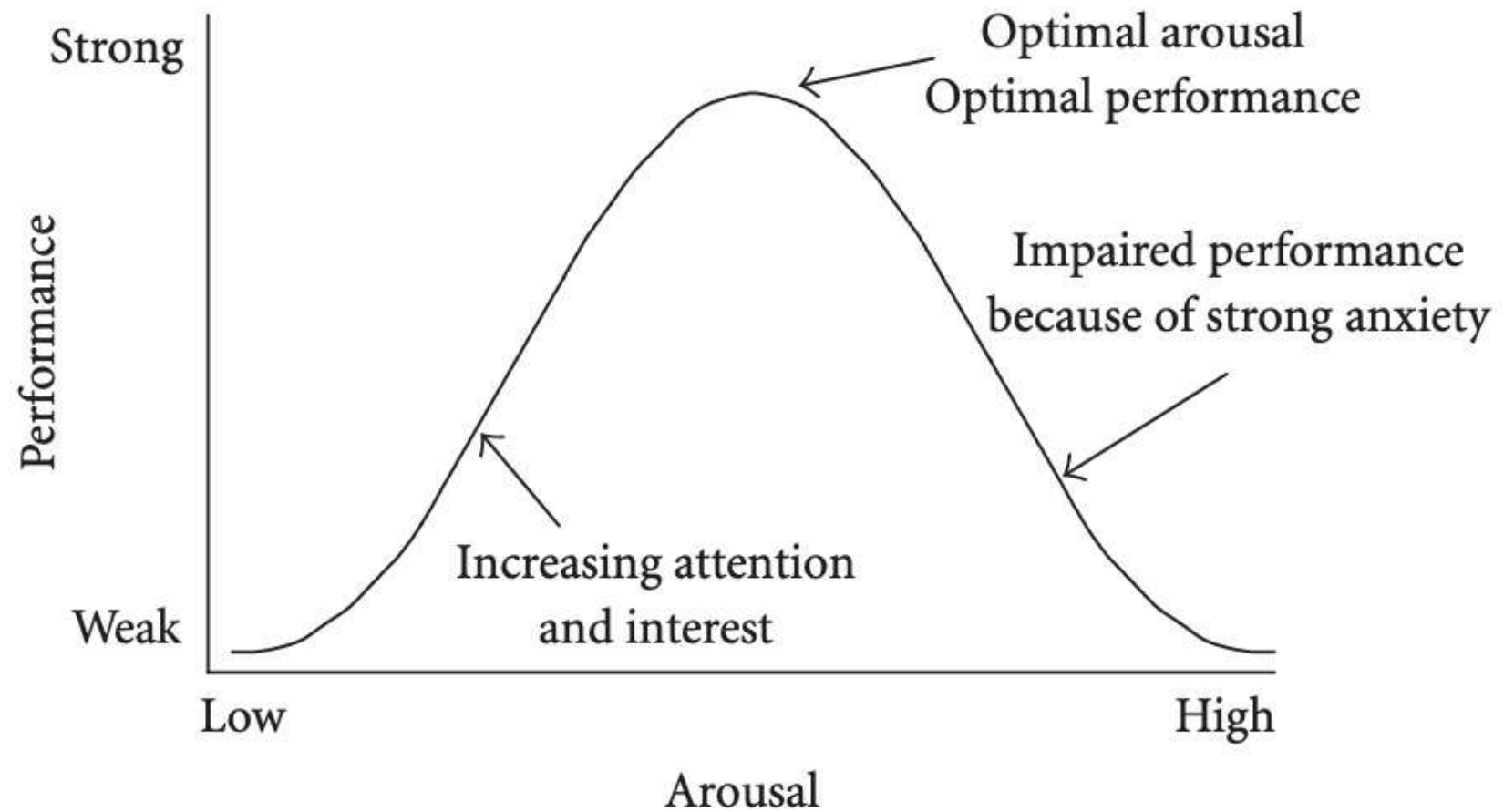
Id

Unconscious

อารมณ์ ความรู้สึก โกรธเกลียด อิจฉา วิทก แรงงูใจ ความ
ฝัน ความจำ ความเชื่อ ความกลัว ความปรารถนา เคียดแค้น

....

ทฤษฎีความเชื่อทางพลังแรงขับ (Drive Theory)



How anxiety affects performance.
The Yerkes-Dodson Law

(stress, anxiety)

10 วิธีเตรียมพร้อมรับมือกับความเครียด ในปี 2021

1. มีวิธีจัดการกับความเครียด (Stress Management)
2. ฝึกคิดบวก (ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค, มองเห็นโอกาสในปัญหา) ลดคิดมากคิดกังวล (ตัดบท, กรณี่เลวร้ายที่สุด) You are Okay with me
3. ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข, ความหมาย (Hedonic, Eudaimonic)
4. เคารพ นับถือตนเอง (Self-esteem)
5. อิสระทางการคิด (Autonomy)
6. มีสัมพันธภาพที่ดีกับคนรอบข้าง (Positive relationship)
7. ทำสิ่งที่ควบคุมได้ (Sense of control)
8. มีความยืดหยุ่น (flexibility)
9. มีจินตนาการที่ดี (Imagination)
10. เสพข้อมูล ข่าวสาร เนื้อหา คำพูด แนวคิดแต่สิ่งที่ดีๆ เพื่อสร้างจิตใต้สำนึกที่ดี (Feeding Positive Thoughts)

