

# สื่อสารอย่างไร

# ให้ได้ทั้งงาน ทั้งใจคน

ดร.วราพรรณ เอิ้ออากรณ

๓๐ จากฉบับที่แล้ว

เฮ... รู้รา... จากคนสี่ประเภท (D.I.S.C.) แล้วคุณล่ะ? รู้รา... รู้บาทหรือยัง?

ที่กล่าวว่ารู้เขา.. รู้เรา หรือ รู้เรา... รู้เขาหรือยัง?

ผู้เขียนหมายความว่า คุณเข้าใจบุคลิกภาพ และลักษณะพฤติกรรมของตัวเอง แล้วบุคลิกภาพ และลักษณะพฤติกรรมของผู้อื่นแค่ไหน เพราะมีทฤษฎีมากมายว่าด้วยบุคลิกภาพ และลักษณะพฤติกรรม โดยนักจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Harvard Dr. William Moulton Marston ได้เสนอทฤษฎี D.I.S.C. นี้ไว้ในหนังสือ "The Emotion of Normal People" เมื่อปี 1928 ซึ่งเป็นการประเมินแนวโน้มบุคลิกภาพ และลักษณะพฤติกรรม ไม่ใช่ทักษะของคนๆ นั้นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งตามความเชื่อของชาวจีนที่ไปสอดคล้องกับความเชื่อของชนเผ่าอินเดียนแดงในยุคโบราณ ที่เปรียบผู้นำไว้เหมือนทิศทั้ง 4 ทิศ หรือตามบุคลิกของสัตว์ประเภทต่างๆ ที่น่าสนใจ โดยมีความเชื่อกันว่า โดยความเป็นจริงตามธรรมชาติของมนุษย์แล้วนั้น คนเราจะไม่เด่นชัดไปในแบบใดแบบหนึ่งเสียทั้งหมด แต่จะมีบุคลิกแบบผสมผสานรวมอยู่ในคนเดียวกัน อาจจะมากบ้างน้อยบ้าง และเมื่อวันเวลาผ่านไป ผ่านวันผ่านประสบการณ์ ผ่านการเรียนรู้ต่างๆ ก็จะทำให้ทัศนคติ และบุคลิกที่เคยเป็นตอนเด็ก ตอนวัยรุ่น...

ลองมาดูกันว่า คุณมีบุคลิกภาพและลักษณะพฤติกรรมแบบใด มีอะไรต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่

## D - Dominance / กระตือ / ทิศเหนือ

**เปรียบเสมือน :** กระตือ เป็นตั้งฐานกาย อยู่ในธาตุไฟ

**บุคลิกลักษณะ :** มีนิสัยใจร้อน รวดเร็ว ทันใจ หวังผลเลิศ

ชอบลงมือทำงานด้วยตนเอง มองภาพรวม ตรงไปตรงมา เด็ดขาด



แน่วแน่ ไม่ลงรอยละเอียด ชอบแก้ไขปัญหา ชอบสั่ง ควบคุม ชอบการแข่งขัน ทำท่าย มีเป้าหมาย ต้องการอำนาจ เชื่อตนเอง มั่นใจตนเองมากกว่าฟังคนอื่นหรือสิ่งที่ว่าตามกันมา ดังนั้นความรู้ที่ได้สั่งสมมาจึงมาจากประสบการณ์ตรงของตัวเอง จึงไม่เชื่อทฤษฎีโดยบุคลิกแล้วจะมีลักษณะดุดัน กล้าชน กล้าเผชิญหน้า มีความมุ่งมั่นจริงจัง เคลื่อนไหวรวดเร็วอย่างมีเป้าหมาย เน้นผลลัพธ์ ชอบเห็นผลเร็ว ชอบอยู่แนวหน้า กล้าแสดงออก ชอบใช้พลัง มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อปัญหาต่างๆ อย่างรวดเร็ว เหมือนวัฏจักรที่เจอสีแดงแล้วจะวิ่งชนทันที ถือว่าเป็นทิศของนักรบ เพราะมีความกล้าเสี่ยง กล้าทำท่าย ชอบวิ่งชนกับปัญหา ผู้นำลักษณะนี้เหมือนเก้าอี้ยุคแรกเริ่มในการทำธุรกิจของเจ้าสัวชาวจีน อยู่ในธาตุหยางตามหลักความเชื่อของชาวจีน อาชีพ นักการเมือง สื่อสารมวลชน ทนายความ มักจะมีบุคลิกของความเป็นกระตืออยู่สูง

**ข้อดี :** พร้อมคุ้มครอง ปกป้อง ดูแลลูกน้องแบบเป็นแม่ไก่ กางปีกปกป้องลูกไก่ เป็นคนเอาพรรคเอาพวก ชอบอยู่เป็นกลุ่มก้อน ถือว่าเป็นทิศแห่งการยืนหยัด พร้อมเผชิญหน้ากับความขัดแย้งทุกรูปแบบ ทำท่ายอำนาจอย่างเปิดเผย

**ข้อเสียควรแก้ไข :** ควรที่จะยอมผิดพลาดบ้าง รู้จักที่จะซ้ำๆ กับบางเรื่อง คิดทบทวนก่อนลงมือทำให้เพิ่มความละเอียดรอบคอบมากขึ้น รู้จักอดทนรอคอย อย่าคิดเร็วทำเร็ว หัดทบทวนการตัดสินใจของตัวเองดูอีกครั่งว่าถูกต้องแม่นยำจริงๆ แล้วหรือไม่ เพราะอาจแฝงไว้ด้วยความมีความเป็นตัวตนสูง หรืออาจจะทำให้ดูเป็นคนชอบใช้อำนาจมากเกินไป บางครั้งเน้นงาน ผลลัพธ์มากเกินไป ต้องเน้นคนให้มากขึ้นด้วย

**ข้อเสนอแนะ :** ถ้าจะให้ดี ควรมีความผสมผสานระหว่างผู้นำในแบบกระตือ และผู้นำในแบบหมี โดยอาจจะมีความเป็นหมี (ผู้ละเอียด รอบคอบ) สัก 60 เปอร์เซ็นต์ กระตือ 40 เปอร์เซ็นต์ก็ได้ หรือแบบกระตือสัก 60 แบบหมีสัก 40 ก็ได้เช่นกัน เพราะการสุดโต่งไปทางใดทางหนึ่งแบบร้อยเปอร์เซ็นต์ จะมีปัญหาการทำงาน หรืออยู่ร่วมกับคนอื่นได้ในระยะยาวได้ หรือผู้นำอีกแบบหนึ่งก็คือการผสมผสานระหว่างกระตือกับหมี (ผู้เห็นอกเห็นใจ) ก็ได้ อย่างน้อยกระตือจะได้มีความอ่อนโยน เข้าอกเข้าใจ ให้ความสำคัญเรื่องใจมากกว่าที่จะใช้กำลังเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ มีทั้งพระเดช และพระคุณ

ตามหลักการนั้น ว่ากันว่าถ้าเป็นผู้นำแบบหมีผสมผสมกับ กระติง จะกลายเป็นผู้นำที่ดูน่าเกรงขามมาก เพราะจะเป็นนักคิด นักวางแผนที่กล้าเผชิญหน้า ต่อสู้กับความท้าทายปัญหาต่างๆ อย่าง เป็นระบบระเบียบ เป็นนักบริหารที่แม่นยำ กล้าได้กล้าเสีย มั่นคง แบบกล้าฟันธงในทุกเรื่องราว

I – Influence / นกอินทรี / ทิศตะวันออก

ชอบเข้าสังคม ว่างใจ แจ่มใส มองโลกในแง่ดี ช่างพูด ช่างเจรจา เข้ากับคนอื่นได้ดี อารมณ์ขัน โน้มน้าวเก่ง ชอบเปลี่ยนแปลง ชอบของใหม่ชอบแปลก รู้ทุกเรื่อง แต่ไม่ละเอียดและไม่ลงมือทำจริงจังสักเรื่อง จอมโปรเจกต์ เยอะ มีวิสัยทัศน์ไกล แต่ไม่ชัดเจน

**บุคลิกลักษณะ:** เป็นคนชอบมองภาพรวมใหญ่ๆ เชื่อมโยง เครือข่ายแบบสร้างสรรค์ ไม่ค่อยสนใจรายละเอียด มีจินตนาการสูง เป็นนักคิดนักฝันสูง ชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ ชอบคิดนอกกรอบ แสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ มักจะไปทีที่ไม่เคยไป เป็นจอมโครงการเจ้าโปรเจกต์ บางครั้งเหมือนพวกฝันกลางวัน ชายฝันเก่ง สนใจทุกเรื่องราว อยากทำทุกเรื่อง จนบางครั้งทำงานแบบไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน เพราะสนใจไปหมดทุกเรื่อง ทั้งยังไม่มีความสำคัญก่อนหลัง จะเรียกว่าเป็นผู้นำแบบจับจวดก็ได้ เพราะเป็นคนเปื้อนง่าย ไม่อยู่กับอะไรนานๆ จึงควรยึดอะไรให้มัน ทำงานหลักๆ ให้ได้เสียก่อนว่าชอบอะไรแน่ แล้วอะไรควรทำก่อน-หลัง

ควรเรียนรู้ระบบตามแบบผู้นำอย่างหมีหรือกระติง ดูบ้าง ควรคิดใหม่ ทำใหม่ ผู้นำแบบอินทรีนั้นห้ามทำธุรกิจเกี่ยวกับเรื่องเงินๆ ทองๆ เนื่องจากเป็นคนชอบอิสระสูง ชอบสร้างเรื่องประหลาดใจเสมอ อะไรที่เห็นข้อความคาดหมายนั้นจะชอบเป็นพิเศษ ดังนั้น จะไม่ชอบทำอะไรแบบซ้ำซากจำเจ แบบพวกนักสร้างสรรค์งานโฆษณา ผู้กำกับภาพยนตร์ มักจะมีบุคลิกแบบอินทรีสูง

**ข้อดี:** จะมีชีวิตการทำงานที่มีสีสัน สนุกสนาน แต่หาสาระแก่นสารไม่ได้ หรือยากที่จะประสบความสำเร็จได้ง่ายเพราะอาจถูกกลายเป็นคนจับจวดหยิบหย่อง ด้วยความเป็นคนไม่ชอบความซ้ำซากจำเจจึงอาจกลายเป็นคนทำงานไม่ต่อเนื่องได้

S – Steadiness, Stable / หู / ทิศใต้

**เปรียบเสมือน:** หู ซึ่งตกอยู่ในธาตุน้ำ ทิศใต้ ถือว่าเป็นทิศที่อยู่ในฐานใจ

**บุคลิกลักษณะ:** ให้ความสำคัญกับความรู้สึก และอารมณ์สูง ชอบใช้ใจมากกว่าการใช้กำลัง มีบุคลิกรวดเร็ว ว่องไว ปราดเปรี้ยว ชี้เส้น ชับเคลือบพลัง ด้วยความรู้สึกที่ใสใจ ชอบช่วยเหลือดูแลคนรอบข้างแบบอบอุ่น ใสใจในรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ หล่อเลี้ยง และดูแลถึงคนมารวมกันอยู่ด้วยหัวใจได้อย่างมากมายจะทำทุกวิถีทางที่ทำให้คนรอบข้างตัวรู้สึกดีอยู่เสมอ ถือว่ามีความเป็นผู้ให้สูง โดยลักษณะของหนูนั้นจะไม่เรียกร้อง เป็นคนไม่เปิดเผย มีแบบแผน และชอบสนองความต้องการของผู้อื่นมากกว่าความต้องการของตนเอง เพราะมีความสุขุม รอบคอบ ใจเย็น อุดม เป็นผู้ฟังที่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สุขภาพ อ่อนนุ่ม ทำตามกฎระเบียบ กติกา ร่วมมือ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และมั่นคง



สังคมไทยจะคาดหวังให้ผู้หญิงมีบุคลิกลักษณะเป็นแบบหนู เพราะที่สำคัญบุคลิกของผู้นำในทิศนี้จะเป็นคนที่มีความประณีต ประณีตสูง ไม่ชอบเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง จะหลีกเลี่ยงการปะทะรุนแรง รูปแบบการเป็นผู้นำแบบหนูนั้น ภาวะจะไม่เด่นเหมือนกระติง มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ประสานงานแบบเป็นกาวใจ มีความอ่อนโยนสุขภาพ เป็นผู้นำในแบบผู้เยียวยา ถือว่าเป็นหยิน กล่าวคือเป็นฝ่ายตั้งรับ ผู้นำแบบนี้เป็นผู้ที่มีจิตวิทยาดี และผู้ที่เป็นจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยามักจะเป็นผู้นำแบบทิศใต้นั่นเอง เป็นผู้นำในแบบผู้ประสานงานให้เกิดความราบรื่นในหมู่คณะแบบกาวใจนั่นเอง คนในอาชีพศิลปิน นักร้อง นักแสดง นักดนตรี จิตรกร มักจะมีบุคลิกแบบหนูสูงสุด จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ทำการอบรมมา จะพบหนูมากสุดในวงการราชการ

**ข้อดี:** จะเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งรุนแรง ไม่ชอบปะทะหรือใช้กำลังทำลายล้าง จะได้กลิ่นของความขัดแย้ง หรือความไม่ลงรอยกันได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานใดที่ได้ผู้นำหรือผู้ร่วมงานแบบนี้จะโชคดี เพราะจะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้รวดเร็ว และราบรื่น

**ข้อเสีย:** ผู้นำแบบหนูจะไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ค่อยกล้าตัดสินใจ หรือไม่เด็ดขาด เนื่องจากไม่สามารถจะอยู่ในท่ามกลางความขัดแย้งรุนแรงได้ และอาจจะถูกข่ม เนื่องจากมีความอ่อนโยนและประณีตประณีตมากเกินไป เพราะจะเป็นผู้นำแบบชี้สั่งสาร ชอบความสงบ และรักสันติ ในหน่วยงานต่างๆ มักจะพบผู้นำในแบบกระติงมากกว่าผู้นำแบบหนู

**ข้อเสนอแนะ:** ควรนำความเด็ดเดี่ยว กล้าเผชิญกับปัญหาแบบกระติงมาไว้ในความเป็นหนูบ้าง เนื่องจากหากเป็นหนูล้วนๆ จะดูใจน้อย ใช้ใจ ใช้อารมณ์มากเกินไป จนดูอ่อนแอไม่น่าเกรงขาม และยากที่จะเป็นผู้นำที่สมบูรณ์แบบ แต่ถ้าหากกับกระติงมาผสมกันจะดูดีขึ้น เป็นหนูที่ทรงพลัง

