

สื่อสารอย่างไร

ดร.วราพรรณ เอื้ออากรณ

๓๐ ภาควิชาบริหาร

ให้ได้ดีทั้งงาน ทั้งใจคน

สื่อสาร...ให้ได้ดี

C - Compliance / หนี / ผู้นำกิจกรรม

เปรียบเทียบ: การเป็นผู้นำแบบหนี ซึ่งจัดอยู่ในธาตุดิน โดยจัดอยู่ในฐานความคิด

บุคลิกลักษณะ: ต้องการความมั่นคงสูง หนักแน่นแบบช้าแต่มั่นใจ (ช้าแต่ชัวร์) รักความถูกต้อง สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ พิถีพิถัน ปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐาน มีระเบียบวินัยสูงให้ความสำคัญกับรายละเอียด ข้อเท็จจริง มีนิสัยชอบวิเคราะห์ วิจัย มีความเชื่อว่าความเป็นระบบจะทำให้เกิดความล้มเหลว ไม่ชอบความวุ่นวาย มีความรอบคอบ จะมองทุกอย่างไปข้าง



หน้าเสมอ คิดล่วงหน้า ชอบวางแผน มีขั้นตอนมีตรรกะวิทยา เน้นเหตุผล เก็บความรู้สึกเก่ง ซึ่งจะต่างกับกระทิง ที่จะไม่ชอบวางแผนทำงานแบบบุกตะลุย ประสบความสำเร็จแบบไม่มีกระบวนการ

แต่ผู้นำแบบหนีนั้น จะเป็นพวกอนุรักษ์นิยม คือมีขั้นตอนมีระบบระเบียบ บริหารงานแบบใจเย็น มีหลักการสูง มีกรอบมีกติกาในการดำเนินชีวิตให้เหตุผลเยอะ บางครั้งอาจจะดูเหมือนเป็นคนที่ไม่สื่อสารยาก เพราะชอบทำงานแบบอนุรักษ์นิยม คือเป็นระบบระเบียบ ไม่ค่อยชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ต้องการแบกรับความเสี่ยง จึงไม่ชอบทำอะไรแบบฉับพลันฉับใจ ชอบสังเกตการณ์ทุกสิ่งรอบตัว ไม่ชอบเกาะติดนวัตกรรม รักษาฐานะและพื้นที่ตัวเองสูง ไม่ให้ใครเข้ามาในชีวิตส่วนตัวมากนัก รักความสันโดษ ผู้นำแบบนี้เหมาะกับการทำงานในอาชีพนักบัญชี นักการเงิน สรรพากร ดูแลเรื่องภาษี เป็นคนกลัวพลาดสูง

ข้อดี: จะเป็นผู้นำที่หาความผิดพลาดได้ยาก เพราะมีหลักการการทำงานแบบมีระบบระเบียบ เครื่องวัดต่อกฎเกณฑ์ มีปรัชญาในการทำงานในลักษณะที่เรียกว่าป้องกันดีกว่าแก้ไข

ข้อเสีย: มีลักษณะการทำงานที่เคร่งเครียด ไม่มีความยืดหยุ่น

ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลต้องพร้อมก่อนการตัดสินใจ ซึ่งอาจทำให้ช้า ไม่ทันการณ์บ้างในบางครั้ง โดยผู้นำแบบนี้สมควรจะมีความเป็นอินทรีหรือกระทิงผสมอยู่ในการทำงาน จะทำให้มีการทำงานมีความรวดเร็ว ความสุข และประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

อาจารย์วราภรณ์ ภูเจริญ เขียนไว้ในหนังสือ Dialogue... คิดลงใจ...ไหลเป็นปัญญา ไว้ว่า “หมี่ซุกชนนได้ยากที่สุดหมี่มีนิสัยไม่ชอบเปลี่ยนแปลง บำรุงละเอียด บำรุงตอนทำเฉพาะในสิ่งที่ตนเองชอบ ... ส่วนสัตว์ประเภทอื่นๆ เช่น อินทรี เป็นกลุ่มที่ไม่ยากมาก หากมีสิ่งล่อใจ เพราะชอบลองของใหม่ แลกและท้าทายต้องระวัง อินทรีจะเบื่อง่ายด้วยนะครับส่วนพวกกระทิงก็เป็นสัตว์ที่ตามหาเหตุผล หากเหตุผลชัดเจนแล้วเป็นกลุ่มสุนัขกระทิงพร้อมชนกระทิงชอบการยกยอ ขึ้นชมในวงสนทนากระทิงจะเป็นกลุ่มที่ “จ้อ” ไม่หยุดปากส่วน หมู คนไทยส่วนใหญ่เป็นพวกหมู ที่ชี้เกรงใจ อ่อนไหวง่ายเป็นกลุ่มสุนัขใจ พุดเก่ง สังคม และสมาธิสั้นทำให้ความอดทนในการเรียนรู้เชิงลึกมีปัญหาบ้าง

กล่าวโดยสรุปแล้ว บุคลิกพื้นฐานของสัตว์ที่เป็นตัวแทน 4 ทิศ มีดังนี้

กระทิง: ธาตุไฟ ทิศเหนือ นักปฏิบัติ ต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ จนงานสำเร็จลงได้ ชอบทำ

อินทรี: ธาตุลม ทิศตะวันออก นักวางแผน คิดนอกกรอบ เชื่อมโยง อิสระเสรี ชอบเรื่องแปลกใหม่

หมู: ธาตุน้ำ ทิศใต้ นักประสาน อ่อนโยน ปรับตัวง่าย เน้นเรื่องใจ คุยเก่ง ชอบประสาน

หมี่: ธาตุดิน ทิศตะวันตก นักคิด รอบคอบตรวจสอบ มีกฎเกณฑ์ มีขั้นตอน ชอบควบคุมไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

ในความเป็นจริงตัวเรามีส่วนผสมของบุคลิกภาพทั้ง 4 ในส่วนผสมอยู่ในแตกต่างกันตามสถานการณ์ และประสบการณ์ หากเรารู้เท่าทันควบคุมทิศได้ เข้าใจเขา... เข้าใจเขา... เราก็จะเป็นผู้กุมการคัดเลือกใช้พลังปรับใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะบุคลิกภาพของเรา จัดอยู่ในสัตว์ประเภทใด ให้พยายามนำตัวเองมาอยู่ตรงกลางพื้นที่นี้อย่างมี “สติ” แล้วปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น



การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและทำงานร่วมกับคนทั้ง 4 บุคลิก (D.I.S.C.)

พวกเรา รู้เรา... รู้เขาจากคนทั้งสี่ประเภท (D.I.S.C.) แล้ว ก็ต้องนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและทำงานร่วมกับคนทั้ง 4 บุคลิก ดังนี้

เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและทำงานร่วมกับคนทั้ง 4 บุคลิก

<p>D จะชอบมากเมื่อคุณ ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • พูดกับเค้าแบบย่อๆ ตรงๆ กระชับ • ถามคำถาม "อะไร" ไม่ใช่ "อย่างไร (How)" • มุ่งไปที่ผลลัพธ์ ผลงาน • เวลาอธิบายสถานการณ์ ให้บอกข้อสรุป • เห็นด้วยกับข้อเท็จจริงมากกว่าอารมณ์ 	<p>I จะชอบมากเมื่อคุณ ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้โอกาสเค้าในการแสดงความคิดเห็น • ช่วยเค้าหาหนทางที่เปลี่ยนจากคำพูดเป็นการกระทำ • ชื่นชมในความสำเร็จ • ให้โอกาสเค้าในการจูงใจผู้อื่น • สื่อสารกับแบบเพื่อน
<p>C จะชอบมากเมื่อคุณ ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสดงความคิดเห็นโดยมีข้อมูลสนับสนุนที่ถูกต้อง • พูดให้เฉพาะเจาะจง • อุดหนุน เวลาให้คำอธิบาย • ให้ความอิสระแก่เค้า • บอกเค้าล่วงหน้า ว่าคาดหวังอะไรจากเค้า 	<p>S จะชอบมากเมื่อคุณ ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสดงความสนใจอย่างแท้จริงในตัวเค้า • ให้คำตอบพวกเค้า สำหรับคำถาม "How" • กำหนดเป้าหมาย วิธีการ บทบาทอย่างชัดเจนในแผนงาน • อุดหนุนกับพวกเค้า • ใช้เวลาเค้าในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

● **กระตือ (Dominant-D) จะชอบมากเมื่อคุณ ...**

- พูดกับเค้าแบบย่อๆ ตรงๆ กระชับ
- ถามคำถาม "อะไร" ไม่ใช่ "อย่างไร (How)"
- มุ่งไปที่ผลลัพธ์ ผลงาน
- เวลาอธิบายสถานการณ์ ให้บอกข้อสรุป
- เห็นด้วยกับข้อเท็จจริงมากกว่าอารมณ์

● **อินทรี (Influence-I) จะชอบมากเมื่อคุณ ...**

- ให้โอกาสเค้าในการแสดงความคิดเห็น
- ช่วยเค้าหาหนทางที่เปลี่ยนจากคำพูดเป็นการกระทำให้

สำเร็จ

- ชื่นชมในความสำเร็จ ให้การยอมรับ
- ให้โอกาสเค้าในการจูงใจผู้อื่น
- สื่อสารกับแบบเพื่อน

งาน

● **หมี (Compliance-C) จะชอบมากเมื่อคุณ ...**

- แสดงความคิดเห็นโดยเตรียมข้อมูลสนับสนุนที่ถูกต้อง
- พูดให้เฉพาะเจาะจง
- อุดหนุน เวลาให้คำอธิบาย
- ให้ความอิสระแก่เค้า
- บอกล่วงหน้าให้เค้าเตรียมตัว ว่าคาดหวังอะไรจากเค้า

● **หนู (Steadiness, Stable-S) จะชอบมากเมื่อคุณ ...**

- แสดงความใส่ใจ สนใจอย่างแท้จริงในตัวเค้า
- ให้คำตอบพวกเค้า สำหรับคำถาม "How"
- กำหนดเป้าหมาย วิธีการ บทบาทอย่างชัดเจนในแผนงาน
- ให้ความอดทนกับพวกเค้า
- ใช้เวลาเค้าในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง