

สื่อสารอย่างไร

ดร.วราพรรณ เอื้ออากรณ์

๓๐ ตุลาคมที่แล้ว

ให้ได้ดีทั้งงาน ทั้งใจคน

สื่อสาร...ให้ได้ออก

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

เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและทำงานร่วมกับคนทั้ง 4 บุคลิก

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

ส่วนทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จะเห็นได้ว่า กระติง (Dominant-D) เข้ากันได้ดีที่สุดในกับหนู (Steadiness, Stable-S) เพราะกระติงจะนำ ส่วนหนูจะตาม เพื่อนว่าไงว่ากัน ดังนั้นผู้นำทีมที่เป็นกระติง อาจจะหาลูกน้องประเภทหนู ก็จะไม่ค่อยขัดแย้ง เพราะหัวหน้าที่เป็นกระติง สั่งงานให้ทำ ลูกน้องที่เป็นหนูก็จะค่อนข้างเชื่อฟัง และทำตาม ในขณะที่อินทรี (Influence-I) จะเข้ากันไม่ค่อยดีกับนกอินทรีพวกเดียวกัน เพราะต่างคนต่างเจ้าความคิด เจ้าโครงการไม่ค่อยมีใครลงมือทำให้สำเร็จได้นั่นเอง จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าหนู (Steadiness, Stable-S) ค่อนข้างไปได้ดีกับคนทุกประเภทในที่ทำงาน เพราะเป็นคนประนีประนอม ไม่ชอบความขัดแย้ง ทำให้เข้ากับคนได้ทุกประเภท

ในขณะที่ทางด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว จะเห็นได้ว่าบุคลิกประเภทไหนก็จะเข้ากันได้ดีกับคนประเภทเดียวกันทั้งสิ้น ทั้งกระติง (Dominant-D) เข้ากันได้ดีกับกระติงพวกเดียวกัน แต่กระติงจะเข้าไม่ค่อยได้กับหมี เพราะคนละบุคลิก ในขณะที่กระติงมีไฟ มีพลังชอบทำอะไรรวดเร็ว ฉับไว ซึ่งต่างกับหมีที่ต้องการข้อมูลเยอะๆ ช้าๆ รอช้าๆ ก่อนค่อยลงมือทำเป็นต้น

ส่วนนกอินทรีก็ยิ่งเข้ากันได้ดีกับเพื่อนที่มีบุคลิกนกอินทรีเหมือนกัน เพราะชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนฝูงเยอะๆ ชอบให้คนยอมรับ รองลงมาคืออินทรี (Influence-I) แต่จะเข้ากันไม่ค่อยดีกับหมี ซึ่งจากประสบการณ์ส่วนตัวของผู้เขียน กล่าวได้เลยว่าตรงมากๆ เพราะผู้เขียนค่อนข้างเป็นนกอินทรี เรื่องงานเข้ากันได้ดีมากกับหมี

แต่เข้ากันไม่ค่อยได้ในเรื่องส่วนตัว ไปไหนก็จะไม่ค่อยชวนเพื่อนประเภทหมีไปด้วย เพราะคนละนิสัย อินทรีจะชอบเข้างานสังคม เจอเพื่อนฝูง แต่หมีจะค่อนข้างมีโลกส่วนตัวสูง ต้องวางแผนการเดินทาง นัดเอาไว้ ถ้าไปนอกแผนการจะรู้สึกไม่ดี ไม่มั่นใจ ผู้เขียนจึงคบเพื่อนที่มีบุคลิกหมีเอาไว้ทำงานร่วมกันจะดีกว่า และคนที่มีบุคลิกหนูด้วย ซึ่งไปด้วยกันเป็นเพื่อนได้ แต่ก็จะไม่ค่อยสนุกสนานหรือสนิทมากเท่าที่ควรจะเป็น

ตารางการมีปฏิสัมพันธ์ (ที่ทำงาน)

Styles	D	I	S	C
D	Fair (5)	Fair (5)	Excellent (1) ✓	Fair (6)
I	Fair (5)	Poor (7) ✗	Excellent (1)	Good (3)
S	Excellent (1)	Excellent (1)	Excellent (2)	Excellent (2)
C	Fair (6)	Good (3)	Excellent (2)	Excellent (2)

ในขณะที่คนบุคลิกหนึ่งก็ยังเข้าใจได้ในเรื่องส่วนตัวกับคนทุกประเภท เพราะเน้นการให้เวลา การใส่ใจและช่วยเหลือผู้อื่น และจะเข้ากันได้เป็นอย่างดีเชื่อมกับคนประเภทหนึ่งเหมือนกัน และหมี ต่างกับหมีที่จะเข้ากันได้ไม่ค่อยดีกับกระทิง และอินทรี แต่จะเข้ากันได้ดีเยี่ยมกับหมีประเภทเดียวกัน และคนประเภทหนึ่ง

ในขณะที่เดียวกันการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกการเรียนรู้อันผู้อำนวยความสะดวกทางวิชาการ (Facilitator) ใช้หลักการซาเทียร์ในการเข้าถึง เข้าใจกลุ่มเป้าหมายในรายละเอียดจะซับซ้อนเชิงเทคนิคค่อนข้างมาก แนวคิดของซาเทียร์ “เชื่อว่าธรรมชาติเดิมแท้อันเป็นพลังแห่งความดีงามทั้งปวง ฝังลึกอยู่ในตัวมนุษย์นี้เองเพียงแต่เรามักขาดการเชื่อมโยงกับธรรมชาติเดิมแท้ของเรา” ความเชื่อในความดีงามของมนุษย์เป็นพื้นฐานศรัทธาที่สำคัญของคน”

ตารางการมีปฏิสัมพันธ์ (ส่วนตัว)

Styles	D	I	S	C
D	Good (4)	Good (3)	Fair (6)	Poor (8) X
I	Good (3)	Excellent (1)	Fair (5)	Poor (8) X
S	Fair (6)	Fair (5)	Excellent (1)	Excellent (1)
C	Poor (8) X	Poor (8) X	Excellent (1)	Excellent (1)



เมื่อเราทราบ และเข้าใจตนเองว่าเรา และคนอื่น ๆ เป็นคนประเภทไหนแล้ว เราก็สามารถสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์ รวมทั้งทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ ด้วยการปรับตนเอง ปรับการสื่อสารตนเองให้เหมาะสมกับบุคลิกหรือประเภทของคู่สนทนา หรือเพื่อนร่วมงาน จะได้ทำงาน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพด้วยคะ

ฐึเฮ... ฐึธา... จากศาสตร์อื่นๆ : Satir Model, นพลักษณ์ II: AI

นอกจากหลักจิตวิทยา D.I.S.C. แล้ว ที่ทำให้เราเข้าใจบุคลิกภาพของคนทั้ง 4 ประเภท ทั้งกระทิง อินทรี หู หมี แล้วคราวนี้ลองมารู้เรา รู้เขาด้วยศาสตร์อื่นๆ กันบ้าง เพราะยังมีอีกหลายวิธีการที่เป็นทางเลือกในการเข้าใจตนเอง และผู้อื่นอีกหลายๆ เครื่องมือ เช่น ซาเทียร์ (Satir Model) โดย Virginia Satir นักจิตบำบัดชาวอเมริกันที่มีผลงานด้านการให้การปรึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงตนเองและครอบครัว มีชีวิตอยู่ระหว่างปี ค.ศ. 1916-1988) เป็นกระบวนการบำบัดทางจิตวิทยา มุ่งเพื่อการเติบโตภายใน

ซาเทียร์ได้เสนอว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แต่ละคนแสดงออกมานั้น เป็นเพียงส่วนน้อยนิด อีกมากนักรที่ยังซ่อนอยู่ และไม่สามารถมองเห็นได้เปรียบพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ที่สามารถมองเห็นได้เป็นเหมือนกับภูเขาน้ำแข็งที่โผล่ยอดออกมาให้เห็นเพียงส่วนน้อย ยังมีอีกมากที่ยังจมอยู่ใต้ท้องทะเล ดังนั้นการเข้าใจผู้ป่วยทางจิตเวชก็ต้องเข้าใจหลักการนี้

กระบวนการเรียนรู้ตัวเอง ที่น่าสนใจอีกศาสตร์หนึ่งคือ “นพลักษณ์” หรือ “เอ็นเนียแกรม” (The Enneagram) นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะใช้เครื่องมือนี้ในการพัฒนาผู้บริหาร และบุคลากรของตนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาการเป็นผู้นำองค์กร ผู้ที่สามารถจะนำผู้อื่นได้คุณสมบัติพื้นฐานคือ “รู้จักตนเองให้ถ่องแท้ที่จะเป็นสะพานไปสู่การเข้าใจผู้อื่น” การรู้จักตนเองเข้าใจผู้อื่นน่าจะเป็นคุณสมบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ลึกซึ้ง นพลักษณ์จะช่วยบ่มเพาะสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้นกับตัวเองเป็นเบื้องต้น และเกิดขึ้นกับทีมงานอย่างเป็นรูปธรรม

ความแตกต่างของนพลักษณ์กับเครื่องมือการพัฒนาตนเองชนิดอื่นตรงที่สามารถพิสูจน์ด้วยตัวผู้ศึกษาว่า สิ่งนี้เป็นความจริงนำไปใช้ประโยชน์ทางปฏิบัติได้หรือไม่ โดยเริ่มจากค้นหา นพลักษณ์ของตนเองก่อน เมื่อค้นพบ “ตัวตน” ที่แท้จริงของตนเองแล้วจะสามารถนำพาตนเอง และคนองค์กรที่มีความหลากหลายหลายไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

ส่วนทางด้านศาสตร์สุนทรียสาธิต หรือ Appreciative Inquiry ที่พัฒนาขึ้นโดย Cooperrider D. L. and Whitney D., 1999 คือ กระบวนการศึกษาค้นหาความร่วมมือกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน ในองค์กร หรือของโลกที่อยู่รอบตัวของเขา สุนทรียสาธิต คือ กระบวนการค้นหาอย่างเป็นระบบ ว่าอะไรเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ระบบดำเนินไปอย่างดีที่สุด

