

สื่อสารอย่างไร

ดร.วรมรรณ เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

ให้ได้ทั้งงาน ทั้งใจคน

สุนทรียสาธก เป็นศิลปะของการถามคำถามเชิงบวก ที่นำไปสู่การส่งเสริมให้ระบบมีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาไปสู่ศักยภาพสูงสุด สุนทรียสาธก เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนให้เกิดการถามคำถามในเชิงบวกแบบไม่มีเงื่อนไขใดๆ ซึ่งมักเกิดขึ้นกับคนตั้งแต่ไม่กี่คน จนถึงเป็นล้านคน ในกระบวนการทำ สุนทรียสาธก จะเปิดโอกาสให้กับจินตนาการ และนวัตกรรมในเชิงบวก แทนที่จะเป็นความคิดด้านลบ หรือการวิพากษ์วิจารณ์ สุนทรียสาธกจึงยืนอยู่บนสมมติฐานที่ว่าในทุกระบบล้วนแล้วแต่มีเรื่องราวด้านบวกที่สร้างแรงบันดาลใจที่ยังไม่มีใครนำมาขยายผล และมีมากพอ เราสามารถเชื่อมโยงการค้นพบด้านบวกนั้นเข้ากับเรื่องใดก็ได้ วงจร Appreciative Inquiry สามารถประยุกต์ใช้ได้กับการสนทนาแบบเร็วๆ สั้นๆ กับเพื่อน หรือนำมาใช้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กรก็ได้

วงจรสุนทรียสาธก จะเริ่มจากการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Peak Experience) จากนั้นเอาประสบการณ์ที่ได้ไปสานต่อเป็นความฝัน หรือวิสัยทัศน์ (Dream) วางแผนทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง (Design) และเริ่มต้นทำ (Destiny)

หลักการที่เป็นพื้นฐานของทฤษฎี สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ยืนอยู่บนหลักการ 5 ประการ (Cooperrider D. L. and Whitney D., 1999) ดังต่อไปนี้

1. The Constructionist Principle คนทุกคนกำหนดชะตาชีวิตของตัวเอง หลักการคือ เรากำหนดชะตากรรมเราเองได้ เราสร้างและร่วมสร้างหนทางใหม่ให้ตนเองได้

2. The Poetic Principle เราตีความอย่างไร จะได้อย่างนั้น เพราะในอดีต ปัจจุบัน อนาคตของเราเปิดกว้างต่อการตีความ และความเป็นไปได้ที่ไม่มีขีดจำกัดอะไรทั้งสิ้น เราสามารถพบสิ่งดีๆ ในตัวบุคคล ในตัวองค์กรใดๆ ก็ตาม ในใครก็ตาม สิ่งที่เราเลือกที่จะสนใจ จะสร้างสิ่งที่เป็นจริงขึ้นมา ถ้าเราให้ความสนใจอะไรเป็นพิเศษมันจะเติบโตเป็นประสบการณ์จริงๆ ของเรามากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ

3. The Simultaneity Principle การเปลี่ยนแปลงใดๆ เริ่มต้นเมื่อเราถาม ซึ่งควรเป็นการถามเชิงบวกด้วย

4. The Anticipatory Principle ยิ่งจินตนาการได้ชัดเจนเท่าไร เรื่องจริง จะเกิดขึ้นได้เร็วเท่านั้น ภาพในอนาคตที่เราสร้างขึ้นในใจ จะเป็นสิ่งนำทางเราในการแก้ปัญหาของเราในปัจจุบัน และสร้างสรรค์อนาคตแก่เรา ภาพมีความหมายมากกว่าคำพูด ยิ่งภาพท้าทาย และชัดเจนมากเพียงใด เราก็มีแนวโน้มจะเติบโตไปเส้นทางนั้นมากยิ่งขึ้น

5. The Positive Principle การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ต้องเชิงบวก เพราะการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืนได้นั้น มีเงื่อนไขว่าต้องอยู่บนพื้นฐานของการคิดบวก อารมณ์ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้สึกว่าจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน ขณะเดียวกันก็มีความสุขสนุกสนานอยู่ในตัว การมีอารมณ์ที่ดีมีส่วนสำคัญต่อการทำงาน และการเติบโต กล่าวคือหากเรามีความสุข เราจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

ส่วนศาสตร์ทางด้านสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) หรือการจับถูก นั่นคือ การพูดเชิงบวก สิ่งดีๆ สิ่งที่เคยทำสำเร็จ ด้วยยกตัวอย่างกรณีที่เคยสำเร็จ ศึกษาจากคนหรือตนเองที่เคยสำเร็จในอดีต เพื่อดูว่าคนอื่นทำอย่างไร จะได้ทำตามแล้วประสบความสำเร็จเหมือนคนอื่น หรือตนเองที่เคยทำสำเร็จมาแล้ว

ดร.ภิญญา รัตนพันธุ์ ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน AI ในประเทศไทย ได้สรุป AI ไว้อย่างน่าสนใจว่า

- ศิลปะในการค้นหาเรื่องดีๆ ใกล้เคียงๆ ผ่านศิลปะการถามเชิงบวกและการสังเกต

- เพื่อได้คำตอบดีๆ

- นำไปใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดีๆ

*** คือ การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) อีกวิธีหนึ่ง

ใครสนใจศาสตร์การเข้าใจตนเองศาสตร์ไหน ก็ลองไปหาศึกษาเพิ่มเติมกันดูได้นะคะ โดยในบทต่อไป ผู้เขียนจะพูดถึงรู้เรา...รู้เขา ...ด้วยการเข้าใจตนเอง และผู้อื่นผ่านหน้าต่าง 4 บาน (Johari Window) ซึ่งเป็นอีกศาสตร์หนึ่งที่น่าสนใจมากๆ เพื่อการเข้าใจตนเอง และผู้อื่นมากขึ้น

รู้เรา ...รู้เขา ...ด้วยการเข้าใจตนเอง และผู้อื่นมากขึ้นผ่านหน้าต่าง 4 บาน (Johari Window)

People are different... but predictably different! คนเราแตกต่างกัน...แต่ต่างกันแบบคาดเดาได้!

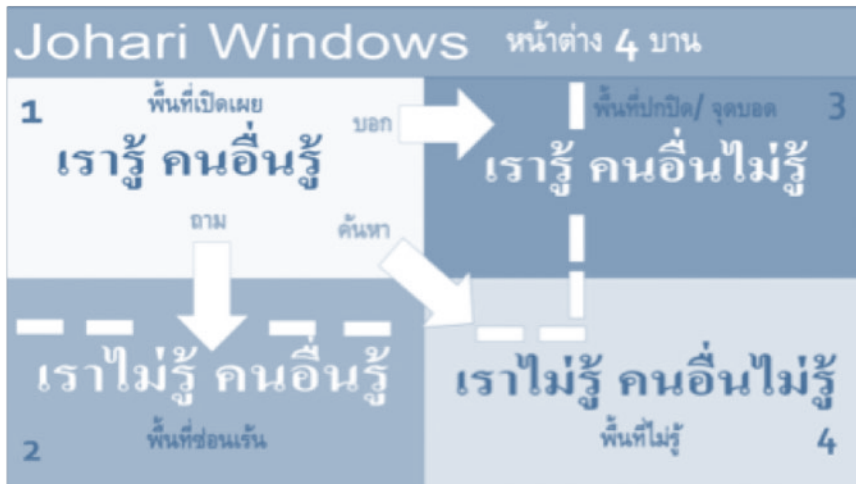
ทำไมจึงจำเป็นต้องรู้

- เข้าใจสไตล์ของตนเอง และผู้อื่น
- เข้าใจว่าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน
- รู้วิธีสื่อสารกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น
- สร้างความไว้วางใจกัน

ทำให้ตนเองสามารถออกแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับสไตล์ตนเอง หรือปรับการสื่อสารให้เหมาะกับผู้อื่นด้วย

การรู้จักตัวเองฟังเหมือนง่าย แต่จริงๆ ก็อาจจะไม่ง่ายไปซะทั้งหมด เพราะการยอมรับ (Accept) เข้าใจตนเองตามจริง (Self Realization)** ซึ่งการยอมรับตนเอง ยากสุด***

นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน 2 คน Joseph Luft และ Harry Ingham ผนว้สังเกตพฤติกรรมมนุษย์ จนเกิดเป็นทฤษฎีหน้าต่างสี่บาน (The Johari Window) ในปี ค.ศ.1955 ทฤษฎีที่บอกว่าคนทุกคนจะนำเสนอตัวตนใน 4 รูปแบบ ดังนี้



1. **Open self:** ตัวตนส่วนที่เรารู้จักตัวเองดี รู้ว่าตัวเองคิดอะไร มีศักยภาพอะไร รู้สึกอย่างไร และเราเปิดเผยให้คนอื่นรับรู้ ตัวตนของเราแบบตรงไปตรงมา คนรอบตัวจึงรู้ และเข้าใจตัวตนของเราส่วนนี้ เช่น A เป็นคนซื่อสัตย์ กล้าความสูง กล้าที่แคบ กล้าการอยู่คนเดียว กล้าเกือบทุกอย่าง A รู้ว่าตัวเองซื่อสัตย์นะ เพื่อนรอบๆ ก็ารู้เหมือนกันว่า A ซื่อสัตย์

2. **Blind self:** ตัวตนส่วนนี้คนอื่นรอบตัวสัมผัสรับรู้ แต่ตัวเราเองกลับไม่รู้ว่ามีพฤติกรรมหรือความสามารถส่วนนี้ อย่างเช่น A เป็นคนชอบเอาชนะ ชอบแข่งขันกับคนอื่นแบบไม่รู้ตัว แต่คนอื่นก็รู้ว่า A ชอบแข่งขัน เพราะ A จะทำทุกทางขอแค่ให้ได้สัมผัสชัยชนะ ซึ่งถ้าหากเราปล่อยให้ตัวเองมีส่วนนี้เยอะก็คงไม่ค่อยดีเท่าไร เพราะจะทำให้ขาดจึกขอร์วังตัวที่ช่วยให้เราพัฒนาตัวเองให้เก่งขึ้นได้ ใคร

อยากหาความลับตัวนี้ต้องกล้ารับฟังความคิดเห็น และเสียงสะท้อนความเป็นตัวเราจากคนรอบข้าง ซึ่งถ้าเราอยากรู้ เราจะต้องถาม และเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นเหล่านั้น เช่น A ถามเพื่อนว่าเราต้องพัฒนาอะไร เพื่อนอาจจะบอกว่าเราต้องปรับปรุงเรื่องการชอบแข่งขัน เอาชนะมากเกินไป A ก็ต้องรับฟังแล้วนำมาพัฒนา โดยมีน้ำใจนักกีฬาถ้าชอบแข่งขัน และพยายามลดการแข่งขันกับผู้อื่น มาเป็นแข่งขันกับตัวเอง ทำตัวเองให้ดีที่สุดที่สุด หรือถ้าเราถามเพื่อน แล้วเพื่อนบอกว่าเราชอบมาสาย ต้องพยายามมาให้ตรงเวลา เราก็ต้องรับฟังแล้วนำมาปรับปรุง ไม่ใช่โกรธเป็นฟืนเป็นไฟ หรือไปพยายามโต้เถียง ให้เหตุผล ว่าทุกครั้งที่มาสาย เพราะบ้านไกล ตื่นไม่ทัน และอื่นๆ เป็นต้น เพราะถ้าไปโต้เถียงอีกหน่อยก็ไม่มีใครกล้าให้ความเห็นเมื่อเราถาม

3. **Hidden self:** ตัวตนที่เรารู้แต่เพียงผู้เดียว คนอื่นไม่เคยรู้มาก่อน เพราะเรารู้แล้วซ่อนไว้เป็นความลับส่วนตัว เช่น A เป็นคนวาดรูปเก่ง แต่วาดอยู่คนเดียวล้าฟัง ไม่เคยบอกใคร ไม่เคยวาดรูปให้ใครดู คนอื่นไม่รู้เลยว่า A มีมุมอาร์ตชอบวาดรูปด้วย ซึ่งความเป็นส่วนตัวส่วนนี้ก็ไม่ใช้เรื่องผิดอะไร แต่ในการทำงานร่วมกัน เราต้องไว้

วางใจกันมากพอจนกล้าเปิดเผยตัวตนส่วนนี้ออกมา เพราะถ้าคนรอบตัวรู้จักเราเพียงแค่นี้เดียว ก็จะยากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือถ้าเราไม่ได้กับคนที่มาสาย เราก็ต้องบอกเพื่อนๆ หรือลูกน้องว่าพี่รับไม่ได้กับคนที่มาสายนะ เพราะถ้าใครนัดเราแล้วมาสายจะได้เข้าใจเรา ถ้าเราโกรธคนที่มาสาย แต่ถ้าเราไม่บอกนิสัยของเรา เพื่อนๆ หรือลูกน้องอาจจะงง... ก็ได้ว่าทำไมมาสายแค่ 10 นาที หัวหน้าต้องโกรธมากมายขนาดนี้ด้วยดังนั้น เราจึงต้องบอกนิสัยส่วนนี้ให้คนอื่นรับรู้

อ่านต่อฉบับหน้า