

# สื่อสารอย่างไร

ดร.วรรณพร เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

# ให้ได้ดีทั้งงาน ทั้งใจคน

**4. Unknown self:** ตัวตนส่วนนี้มีมิติมืดเลย เป็นดินแดนที่ไม่มีใครค้นพบ ตัวเราเองก็ไม่วรรู้ คนรอบตัวก็ไม่วรรู้เลยว่าเรามีความสามารถหรือทักษะประเภทนี้ด้วย ซึ่งตัวตนส่วนนี้อยู่ระหว่างการสับสนสับสนค้นพบ เช่น A เป็นคนพูดให้กำลังใจเก่ง แต่ A ไม่ค่อยพูดกับใคร คนรอบข้างก็เลยไม่รู้ และตัว A เองก็ไม่วรรู้ จนวันที่หัวหน้าให้ A พูดในที่ประชุม A พูดแค่ว่าไม่คำ ก็จุดประกายเพื่อนร่วมงานได้แล้ว ดังนั้น คนที่มี Unknown self เยอะๆ ต้องเร่งมือค้นหาตัวเองกันหน่อย ความไม่มั่นใจในตัวเองจริงๆ เราไม่ให้ออกไปทดลองสิ่งใหม่ๆ เราจะจมอยู่ใน Comfort Zone ไม่เจอตัวตนสักที ตัวอย่างเช่น มีผู้เข้าอบรมท่านหนึ่ง เมื่อหลายปีที่ผ่านมาได้มีโอกาสวาดภาพกราฟฟิกบนคอมพิวเตอร์ จากที่วาดไม่เป็น แต่จากการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองมาตลอด จนปัจจุบันเป็นมือหนึ่งวาดกราฟฟิกบนคอมพิวเตอร์ของบริษัทเลยทีเดียว จากที่ไม่เคยวาด รวมทั้งไม่เคยทราบพรสวรรค์ของตนเอง และก็ไม่มีใครทราบ แต่เมื่อมีโอกาสได้ลองทำ และเรียนรู้ ก็ได้ค้นพบพรสวรรค์ของตนเองในที่สุด เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า เรา รู้จักตัวเองแค่ครึ่งเดียว คือ ส่วน Open Self และ Hidden Self อีกสองส่วน คือ Blind self กับ Unknown self เป็นภารกิจที่เราต้องออกเดินทางเพื่อค้นหาส่วนที่ขาดหายไปของตนเอง โดยการถามผู้อื่น และออกจาก Comfort Zone ด้วยการเปิดโอกาสให้ตัวเองได้ทดลองทำสิ่งใหม่ๆ

**บางท่านอาจจะมีความคิดว่า แล้วเราจะค้นหาไปเพื่ออะไร?**

- เพื่อที่วันหนึ่ง เราจะพบว่า ฉันเป็นคนในแบบที่ฉันเป็น มันคืออยู่แล้ว ฉันสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างที่ฉันอยากทำได้ ถ้าฉันต้องการ

- เพื่อที่เราจะได้สามารถเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาศักยภาพทั้งหมดที่เรามี ยอมรับในตัวตนที่เราเป็น และไม่ได้เป็นทรมทรัพย์แห่งความสำเร็จ อยู่ในตัวเราเอง ไม่ต้องไปหาที่ไหนไกล (แต่เชื่อไหมว่า ต่อให้คนทั้งโลกมาบอกเรา เราก็ไม่เชื่อ นอกเสียจากว่าเราจะเจอสิ่งนี้ด้วยตัวเอง เป็นผู้รู้ด้วยตนเอง)

**วิธีเบื้องต้นในการเริ่มต้นทำความรู้จักกับตัวเองมากขึ้น**



- **เปิดเผยตัวเองมากขึ้น:** ชื่อสัตย์ต่อความรู้สึกตัวเอง และสิ่งที่ตัวเองเป็น แสดงออกให้คนอื่นรับรู้ เพราะยิ่งคนรอบตัวเข้าใจเราเท่าไร เราจะได้ช่วยเราให้ถึงจุดหมายได้ หรือในวันที่เราอ่อนแอ คนรอบตัวก็จะได้ว่ารู้ว่าควรยื่นมือมาช่วยเราอย่างไรดี

- **ค้นหา Feedback:** สอบถามคนรอบข้าง ไม่ต้องกลัวโดนว่า เพราะการรับ Feedback จะทำให้เรารู้จักตัวเองมากขึ้น เราจะได้เปลี่ยนตัวตนส่วน blind self เป็น open self แต่ต้องระวังว่า ถ้ารับ Feedback มากเกินไป อาจตกอยู่ในสภาวะข้อมูลล้น ซึ่งเราก็สามารถจัดการข้อมูลเหล่านี้ได้ด้วย **The Feedback Matrix** ที่แบ่ง Feedback ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ Significant (สำคัญ), Insignificant Useless (ไม่สำคัญ), Useful (มีประโยชน์) และ (ไร้ประโยชน์)

เราจะได้ว่า Feedback ไหนควรหยิบมานั่งคิดต่อ และ Feedback ไหนไม่ต้องไปใส่ใจ (เดี๋ยวจะตกอยู่ในภาวะจิตตก จากเสียงคนรอบข้าง จนไม่เป็นอันทำอะไร

Significant (สำคัญ)	Insignificant (ไม่สำคัญ)
Useless (ไร้ประโยชน์)	Useful (มีประโยชน์)

1. **Useful and Significant:** เป็น Feedback ที่พูดถึงสิ่งที่สำคัญ และเป็นประโยชน์กับตัวเราหลายๆ หากเพื่อนรอบตัวพูดเหมือน

กันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ก็ถึงเวลาที่เรากำลังรีบแก้ไข ปรับปรุงตัวเราเองกันใหม่ เช่น “เวลาโกรธเธอชอบพูดจาทำร้ายจิตใจคนอื่น” feedback นี้สำคัญ เพราะกระทบกับเรื่องความสัมพันธ์ และถ้าเราแก้ไขได้ก็จะ เป็นประโยชน์กับตัวเราเอง หรือเธออารมณ์ร้อน ถ้ามีคนเตือน เราก็ควรมานั่งเข้าใจตนเอง ตระหนักรู้ตนเอง เพื่อพัฒนาตนเองให้ลดความ อารมณ์ร้อนให้ลดลง ให้ใจเย็นขึ้น เป็นต้น

**2. Useful but Insignificant:** คำติชมมีประโยชน์กับเรานะ แต่ยังไม่ใช่เรื่องสำคัญสักเท่าไร ซึ่งเราก็ไม่ควรมองข้าม feedback พวกนี้เสียทีเดียว แต่ให้จัดเป็นความสำคัญลำดับหลังๆ เช่น “ถ้าพูดให้อ่อนหวานกว่านี้ ก็จะเข้าหาผู้ใหญ่ได้ง่ายขึ้นนะ” คำแนะนำนี้มี ประโยชน์ แต่ถ้ามองของเราไม่ได้ต้องเข้าหาผู้ใหญ่ ก็อาจไม่จำเป็น ก็ได้ เป็นต้น แต่ถ้าเราเป็นเซลล์ หรือต้องติดต่อประสานงานกับคน เยอะๆ ก็จำเป็นต้องย้าย คำแนะนำนี้ไปที่ข้อ 1 คือ Useful & Significant แต่ถ้าเราเป็นนักบัญชี เสมียน ที่ไม่ต้องติดต่อใคร ก็ให้จัด Feedback ที่ได้รับมาไว้ในข้อที่ 2 นี้

**3. Useless but Significant:** feedback ที่แต่ละประเด็นสำคัญ แต่เป็นสิ่งที่เรายังทำตามไม่ได้ด้วยข้อจำกัดอะไรบางอย่าง feedback ประเภทนี้เราอาจหยิบมาครุ่นคิดต่อเมื่อมีเวลา เช่น “เข้างานสังคม บ้างจะได้ฝึกฝนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” แต่ถ้าเวลานั้นเรามีงาน และ โครงการหลายตัวอยู่ในมือ แค่เวลานอนยังไม่มีเลย ก็รอให้เคลียร์งาน หลักๆ ให้เสร็จเรียบร้อยก่อน แล้วค่อยว่ากัน เรื่องเข้างานสังคม และ เจอเพื่อนฝูง

**4. Useless and Insignificant:** เราเรียก Feedback ประเภทนี้ว่า คำติชมราคาถูก ติไปเรื่อย ชมไปเรื่อย ไม่มีประโยชน์ และไม่สลักสำคัญอะไรเลย มองข้ามข้อติชมประเภทนี้ไม่ต้องเปลือง พลังงานสมองมาใส่ใจ เช่น “แต่งตัวไม่ค่อยแมทซ์กันเท่าไรเลยนะ” “เธอไม่ใช่กระเป๋าสตางค์เนมเลยนะจ๊ะ” คำติชมประเภทนี้เป็นต้น

● **ก้าวข้ามลิมิตของตัวเอง:** Unknown self เป็นส่วนที่เรา ต้องขยันค้นหา ต้องลองทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อจะได้ค้นพบพรสวรรค์ หรือ สิ่งมหัศจรรย์ที่ซ่อนเร้นไว้ เริ่มแรกเราอาจค้นหาตัวเองผ่านแบบ ทดสอบค้นหาตัวเองก่อนก็ได้ เช่น Strengths Finder ซึ่งเป็นเครื่องมือ ค้นหาจุดแข็งของตัวเอง เมื่อได้จุดแข็ง 5 ประการแรก ก็สามารถอ่าน คุณสมบัติ และสามารถพัฒนาจุดแข็งกันต่อไปได้ หลักของการโค้ช จุดแข็ง (Strengths Coaching) อยู่บนพื้นฐานที่ว่าจุดแข็งทั้ง 34 ประการดีเท่าหรือลองทำ Personal SWOT analysis ดูจะได้เห็นภาพ ตัวเองชัดขึ้น หรือถ้าใครมีเวลานิ่งๆ ทำ Personal Development Plan เพื่อให้เห็นเป้าหมายกันได้อย่างชัดเจน และลงมือทำตาม แผนการที่ได้วางไว้

**การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness)** ไม่มีหลักสูตรที่ กำหนดไว้ตายตัว ถ้าคิดจะเรียนรู้ให้จบคอร์สภายในวันสองวันนี้เป็น ไปไม่ได้เลย เรื่องแบบนี้ต้องเรียนรู้ และพัฒนากันไปตลอดชีวิตค่ะ **การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness)** เป็นหนึ่งในภารกิจการใช้ ชีวิตของเรา

... เพราะเมื่อเวลาเปลี่ยน ตัวเราเองก็ย่อมเปลี่ยนแปลงไป ตามกาลเวลาเหมือนกัน ...

