**การสื่อสารที่ชาญฉลาด เพื่อการประสานร่วมมือที่บรรลุเป้าหมาย**

**ความเป็นมา** ในโลกของการทำงาน บุคลากรในองค์การ จะมีการสื่อสารกันเกือบตลอดเวลา บางครั้งการสื่อสารทำให้การประสานร่วมมือกันทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่น งานสำเร็จดังประสงค์ แต่บ่อยครั้งที่การสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาขัดแย้ง มีผลให้งานสะดุด และความสัมพันธ์ส่วนตัวพังครืน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยความสนับสนุนของท่านที่ปรึกษา และกรรมการสภามหาวิทยาลัย อาจารย์พรพรรณ โภไคยอุดม จึงจัดให้มีการฝึกอบรมในหัวข้อ “Smart Communication for Smart Collaboration” เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 15 มีนาคม 2561 ณ ห้องประชุม True Lab @มหานคร และมีอาจารย์ อัครินทร์ ภูทองกลม เป็นวิทยากร โดยมีความมุ่งหวังให้บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม นำความรู้และประสบการณ์ ที่ได้รับไปถ่ายทอด ส่งต่อผู้ร่วมงาน หรือทำหน้าที่วิทยากรตัวคูณต่อไป ทั้งนี้ มีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

 ในกระบวนการสื่อสาร มี 3 องค์ประกอบ

1. ผู้ส่งสาร

2. สารที่จะส่ง และรวมช่องทางการส่ง หรือวิธีส่ง

3. ผู้รับสาร

หลักการสื่อสารที่ดี คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ต้องเข้าใจตรงกัน เห็นภาพตรงกัน และหากต้องประยุกต์กับความรู้เดิม (ในสมอง) หรือโปรแกรมเดิมที่มีอยู่ จะต้องเห็นเป็นภาพเดียวกัน

ปัญหาของการสื่อสารในองค์การ เป็นเพราะผู้ส่งสาร หรือผู้รับสาร บางคนเน้นเป้าหมาย แต่บางคนเน้นกระบวนการ

กรณี เน้น เป้าหมาย ก็จะสื่อสารสั้นๆ บอกผลลัพธ์เท่านั้น หรือ ชอบรับสารที่สั้น รู้แค่
 ผลลัพธ์ที่ต้องการเท่านั้น

กรณี เน้น กระบวนการ ก็จะสื่อสารหรือรับสารที่ยาวๆ ลงรายละเอียดทุกขั้นตอน

การสื่อสารที่ได้ผล ผู้ส่งสาร / ผู้รับสาร ต้องรู้จักตัวตนของตนเอง และรู้จักตัวตนของผู้ที่เราจะสื่อสารด้วย

คำว่า ตัวตน หมายถึงอะไร น่าจะหมายถึง ลักษณะโดยรวมของคน ที่มองเห็นหรือเข้าใจได้โดยบุคคลอื่น เช่น บุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่แสดงออก อันเนื่องมาจากวิธีคิด ค่านิยม ความเชื่อ ระดับคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนระดับหน้าที่ / ความรับผิดชอบ เป็นต้น

โดยเหตุนี้ คนทุกคนจึงควรเรียนรู้ให้รู้จักตนเอง (ตัวตน) ก่อน ต้องเห็นตัวเองชัดเจนที่สุดก่อน ต้องยอมรับตนเอง ด้วยตนเอง แล้วเราจึงจะเข้าใจผู้อื่น เมื่อเราสื่อสารกับใครอย่างรู้เขารู้เรา นำส่วนที่เหมือนกันมาเป็นกาวใจ และถ้อยทีถ้อยอาศัยในด้านความแตกต่าง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลก็จะเกิดขึ้น

คนเชื่อมโยงกันด้วยความเหมือน เติมเต็มกันด้วยความต่าง

นั่นคือ

**หลุมพรางที่ทำให้การสื่อสารเกิดความขัดแย้ง**

พูดเอาแต่ได้ – คิดถึงแต่ผลประโยชน์ของตนเอง / อยากได้อะไรต้องเอามาให้ได้

**(พวกตลกบริโภค)**

พูดเพื่อผลแพ้ชนะ – มุ่งหาคนผิด / จับผิด / อยากให้ทุกคนยอมรับว่าตัวเองเก่งกว่าใครๆ

**(พวกอัศวินกำมะลอ)**

พูดตำหนิกล่าวโทษ – ชอบต่อว่า พูดดูถูก เสียดสี

**(พวกปากคอเราะราย)**

**เทคนิคการสื่อสารที่ได้ผล**

ก่อนไปสื่อสารกับใคร ต้องคิดให้รอบก่อนว่า เป้าหมายที่ต้องการสื่อสารคืออะไร สื่อสารกับใคร ใครคนนี้เป็นคนอย่างไร มีความต้องการอะไร ชอบสไตล์การสื่อสารแบบไหน บรรยากาศที่เราต้องการให้เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร สไตล์การสื่อสารของเราและวิธีการสื่อสารที่จะตอบสนองความต้องการและเหมาะกับสไตล์การสื่อสาร ทั้งของเขาและของเรา

**เคล็ดลับของการสื่อสารที่ดี**

\*การเอาใจใส่ ใช้ใจฟัง ใช้ใจพูดกัน ให้เขารู้ว่า เราแคร์เขา เราเข้าใจเขา แม้เราจะเป็นคนละ Gen คนละธาตุ คนละสภาวะอารมณ์\*

เราต้องบริหารความสุขในใจเราให้ได้ และอย่าด่วนตัดสินใคร

พฤติกรรมที่ไม่ควรทำ เมื่อยังฟังไม่จบเรื่อง

* ถามแทรก เร่งให้พูดจบเร็วๆ - วิเคราะห์หาสาเหตุ
* เกทับ เปรียบเทียบ ซ้ำเติม - ด่วนหาทางออก
* ไกล่เกลี่ย - ด่วนปลอบใจ
* ยุยง - เทศสอนเสียเลย

เรื่องของคนละ Gen (เกิดคนละยุคสมัย)

คน Gen BB (Baby Boomer) อายุ 48 ปีขึ้นไป มีลักษณะนิสัยประหยัด อดออม มีความพยายามสูง
 รอบคอบ มีระเบียบ เจ้านายต้องการอะไร จัดให้

คน Gen X อายุ 33-47 ปี มุ่งหาความสำเร็จที่คุ้มค่า ต้องการสมดุลชีวิตกับงาน ปรับใช้
 เทคโนโลยีกับการทำงาน

คน Gen Y อายุ 18-32 ปี มุ่งสร้างความสำเร็จอย่างรวดเร็ว พึ่งพาตนเองได้ดี ใช้เทคโนโลยี
 อย่างช่ำชอง มีเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการงานเท่าๆ กัน

แต่ไม่ว่า เราจะเป็นคน Gen อะไร เราก็สามารถเป็นได้ทุก Gen นะเจ้าคะ

เรื่องของคนละธาตุ สรุปได้ดังนี้

เน้น**งาน** (หลักการเหตุผล, -ขาว-ดำ)

ชอบอยู่เบื้องหลัง

ชอบอยู่เบื้องหน้า

**ธาตุไฟ**

**ธาตุดิน**

ทำงานเชิง**รับ** (รับข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5)

ทำงานเชิง**รุก** (มีสัมผัสที่ 6)

**ธาตุลม**

**ธาตุน้ำ**

เน้น**คน** (ความรู้สึก, ความสัมพันธ์)

**คนธาตุไฟ** เป็นคนเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ ใจร้อน มั่นใจในตัวเอง ชอบสั่งการ ไม่อดทนฟัง ตัดสินใจได้ดียามคับขัน มีพลังเยอะ มุ่งเน้นผลลัพธ์ ชอบถามว่า “ทำแล้วได้อะไร”

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวหน้าเป็นคนธาตุไฟ** | **ลูกน้องเป็นคนธาตุไฟ** |
| -ชอบมอบหมายงานที่ท้าทาย | -ชอบพูดสั้น ตรงประเด็น |
| -ให้อิสระในการทำงาน อยากคิด อยากทำ อยากแสดงฝีมือ – เชิญ ! | -พูดถึงผลลัพธ์ที่จะได้มากกว่าวิธีการ |
| -บอกอย่างชัดเจนว่า ต้องการอะไร | -ตอบสนองเร็ว ชอบให้ตัดสินใจเอง |
| \*ต้องระวังเรื่อง ความละเอียดถูกต้อง | -เอกสารไม่เยอะ |
|  | -ไม่ชอบให้คุยเรื่องส่วนตัว |

**คนธาตุลม** เป็นจ้าวแห่งความบันเทิง มีเสน่ห์ด้านวาทศิลป์ ไหวพริบดี ชอบเข้าสังคม ชอบการแสดงออก ไม่ชอบกฎระเบียบ มีเครือข่ายมาก คิดเยอะแต่ไม่ทำ รับปากแล้วลืม ชอบถามว่า “งานนี้...ให้ทำกับใคร”

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวหน้าเป็นคนธาตุลม** | **ลูกน้องเป็นคนธาตุลม** |
| -สร้างบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนาน | -มีความกระตือรือร้น |
| -ชอบทำงานกับคน ชอบพูดคุยสัพเพเหระ | -ชอบบรรยากาศสบายๆ |
| -ชอบแต่งตัว / แสดงออกให้ดูดี | -ชอบพูดคุย, แสดงความเข้าใจ ชอบถูกยกย่อง ชมเชย |
| -ถูกใจมาก่อน ถูกต้องตัดสินตามอารมณ์ | -หลีกเลี่ยงรายละเอียด |
| \*ต้องติดตามงานเป็นระยะ, กำหนดเวลาเสร็จแน่นอน และต้องละเอียดรอบคอบ |  |

\* ข้อควรระวัง

**คนธาตุน้ำ** เป็นคนสุขุมนุ่มนวล ระวังคำพูด ทำงานเป็นระบบ ไม่ถนัดงานเร่งด่วน ชอบทำงานประจำ เต็มใจช่วยเหลือ รักความยุติธรรม เป็นผู้ฟังที่ดี และให้คำปรึกษาได้ดี ชอบถามว่า “ทำอย่างไร”

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวหน้าเป็นคนธาตุน้ำ** | **ลูกน้องเป็นคนธาตุน้ำ** |
| -ชอบถามสารทุกข์สุขดิบ | -ชอบให้ข้อมูล |
| -สั่งงานละเอียด | -ชอบพูดคุย สารทุกข์สุขดิบ |
| -ให้ความไว้วางใจลูกน้อง ชอบคนสม่ำเสมอ | -ต้องการเวลาในการตัดสินใจ |
| -ไม่ชอบลูกน้องที่พูดจาตรงๆ หรือก้าวร้าว | -ชอบอธิบายเป็นขั้นตอน |
| -ไม่เร่งงาน | -ชอบให้หัวหน้าเชื่อมั่นในตัวเขา |
| -เป็นผู้สนับสนุนที่ดี |  |
| -รักษาคำพูด ไม่ใส่ร้าย ไม่ลำเอียง |  |
| -เน้นประโยชน์ส่วนรวม |  |
| \*ต้องพัฒนาตนเอง ถ้าอยากเด่น อยากนำ |  |

**คนธาตุดิน** เป็นคนละเอียดถี่ถ้วน ทุกอย่างต้องถูกต้อง ชอบสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ชอบถามหารายละเอียด รอบคอบ ระมัดระวังเป็นที่สุด ไม่ชอบความเสี่ยงที่ประเมินไม่ได้ ชอบถามว่า “ทำไมต้องทำแบบนี้”

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวหน้าเป็นคนธาตุดิน** | **ลูกน้องเป็นคนธาตุดิน** |
| -เน้นละเอียดรอบคอบ ข้อมูลที่นำเสนอต้องเป๊ะ สมบูรณ์แบบ | -ชอบเตรียมข้อมูลสนับสนุนอย่างสมบูรณ์ |
| -ต้องการข้อมูลเปรียบเทียบ อธิบายด้วยเหตุผล | -ชอบเตรียมคำถาม – คำตอบล่วงหน้า หากถูกถาม |
| -ชอบอ่าน ฟัง พูด เน้นความถูกต้องแม่นยำ | -ชอบเตรียมข้อมูลที่สั้น กระชับ และตรงประเด็นที่สุด |
| -ไม่ชอบให้ใครมาตีสนิทเร็วเกินไป | -ชอบอธิบายเหตุผลเป็นขั้นตอน |
| \*ต้องมอบหมายงานแต่เนิ่นๆ หรือกำหนดวันส่งงานให้ชัดเจน | -ชอบให้มีเวลาสำหรับตัดสินใจ |
|  | -ไม่ชอบคุยเรื่องส่วนตัว |

ข้อดี – ข้อด้อยของคนแต่ละธาตุ (รวบรวมจากผู้ร่วมกิจกรรม)

|  |
| --- |
| **คนธาตุไฟ** |
| **ข้อดี** | **ข้อด้อย** |
| มั่นใจในตนเอง | ใจร้อน ขี้รำคาญ |
| รวดเร็ว เด็ดขาด | ไม่ชอบรอ |
| ชอบสอนงาน | ไม่แคร์อะไร |
| กล้าเสี่ยง | พูดแรง กระด้าง |
| มีความคิดริเริ่ม | เครียด |
| ใจนักเลง | ตัดสินใจเร็วเกินไป |
| มองโลกในแง่ดี | ไม่เชื่อข้อมูลคนอื่น |
| ทำงานคนเดียวได้ |  |

|  |
| --- |
| **คนธาตุลม** |
| **ข้อดี** | **ข้อด้อย** |
| เป็นมิตร | รับความรุนแรงไม่ได้ |
| ง่ายๆ อะไรก็ได้ | ไม่เด็ดขาด |
| ชอบผู้คน | ขี้น้อยใจ |
| สนุกสนาน ร่าเริง | ขี้ลืม |
| คิดบวก | เรื่อยเปื่อย |
| พูดมาก พูดเยอะ | เชื่อคนง่าย |
| เห็นอกเห็นใจผู้อื่น |  |
| มีน้ำใจ |  |
| ทำงานเป็นทีมได้ดี |  |

|  |
| --- |
| **คนธาตุน้ำ** |
| **ข้อดี** | **ข้อด้อย** |
| ใจเย็น สุขุม | ไม่เด็ดขาด |
| ชอบฟังมากกว่าพูด | เหมือนคนเฉื่อย |
| ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี | ขี้สงสาร |
| จริงใจ | เชื่อคนง่าย |
| มีระเบียบ | ขี้เกรงใจ |
| ใจกว้าง | มักยอมถูกเอาเปรียบ |

|  |
| --- |
| **คนธาตุดิน** |
| **ข้อดี** | **ข้อด้อย** |
| จริงจัง | คิดเยอะเกินไป |
| เน้นความถูกต้อง | เชื่อมั่นตนเองเกินไป |
| คิดเร็ว | ยอมหักไม่ยอมงอ |
| ทุ่มเทสุดขั้ว | หลงตัวเอง |
| ถึก | ชักช้า |
| หนักแน่น |  |
| ฟังความเห็นผู้อื่น |  |
| เชื่อมั่นตนเอง |  |

สรุปว่า คนแต่ละธาตุ มีข้อดี – ข้อด้อย และคนทุกคนมีทุกธาตุอยู่ในตน จงเลือกข้อดีของทุกธาตุมาหลอมเป็นตัวเรา ทำให้ตัวเราเป็นคนธาตุทอง เพื่อเป็นคนธาตุที่ดีที่สุด ที่พร้อมสละความเป็นตัวตน และเข้าใจ ทุกปัญหา ทุกพฤติกรรมของสรรพชีวิตบนโลกใบนี้

เทคนิค 4 ประการ เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1. เทคนิค คิดก่อนพูด

 คิด คำสำคัญ (คำแทนเนื้อหาสาระ) แล้วจึงสื่อสาร หรืออธิบายให้ได้ใจความครอบคลุม คำสำคัญที่เราคิดไว้ก่อนแล้ว เช่น เราต้องการสื่อสารให้นักศึกษา อ่าน หนังสือ เวลาว่าง (คำสำคัญ 3 คำ) เราก็ต้องพูดถึงประโยชน์ของคำ 3 คำนี้

2. เทคนิคนำเสนอไอเดีย B E P S (Benefit / Experience / Problem / Solution)

 สื่อสารถึง ข้อดีของไอเดียนี้อย่างชัดเจน ประสบการณ์ที่เรามีเกี่ยวกับข้อดีของไอเดียนี้ บอกปัญหา และทางออกของการเริ่มใช้ไอเดียนี้

3. เทคนิคการขอร้อง (เป็นเทคนิคโน้มน้าวใจ)

 บอกเรื่องที่จะสื่อสาร (ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง) สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความรู้สึก / ความคิดของเราต่อสถานการณ์ บอกความต้องการของเรา และบอกสิ่งที่เราต้องการขอร้องเขา แล้วถามเขาว่าเขาคิดอย่างไร และจะทำอย่างไรต่อไป

 \*\*ห้ามตำหนิ ห้ามถามว่า **ทำไม** ผู้ฟังจะปิดใจทันที\*\*

4. เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก F I S H s / W R I

 เป็นเทคนิคที่หัวหน้างานสื่อสารข้อมูลป้อนกลับไปให้ลูกน้องได้ทราบจุดดี จุดด้อยของตน เพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงวิธีทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการ

เทคนิค F I S H s

 F = Fact-base ให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (Fact)

 I = Individual ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล

 S = Specific ให้ข้อมูลเจาะจง เฉพาะเรื่อง

 H = Helpful ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับ

 S = Sincere ให้ข้อมูลด้วยความจริงใจ ปรารถนาดี

หัวหน้างานจะใช้เทคนิคนี้ เพื่อให้ลูกน้องเห็นจุดด้อยของตนเองด้วยตัวเขาเอง

สิ่งที่หัวหน้างานไม่ควรทำ

* อย่าตำหนิที่ตัวบุคคล
* อย่าอ้างอิงความผิดพลาดในอดีต
* อย่าใช้อารมณ์
* อย่าพูดลอยๆ หรืออย่าให้เดาว่า ใครผิด ผิดเรื่องอะไร
* อย่ากลัวว่าลูกน้องจะไม่พอใจ
* อย่าลืมชมถ้าเขาทำดีแล้ว
* อย่าลืมให้โอกาสลูกน้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง

เทคนิค W R I

 W - Well done ชมเชยเมื่อลูกน้องทำงานได้ดี

 R - Result ชื่นชมว่าทำงานได้ผลลัพธ์ที่ดี

 I - Improvement บอกสิ่งที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนา

อย่าลืมว่า ข้อด้อยต้องปรับปรุง ข้อดีต้องพัฒนา

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

 ผู้เข้าฝึกอบรมได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ คิดเรื่องที่จะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ในบรรยากาศที่เป็นกันเอง ได้ตระหนักว่า ก่อนการสื่อสารต้องวางแผน ตั้งคำสำคัญที่เป็นแก่นแกน คิดคำอธิบาย รู้ว่าพฤติกรรมใดควรหรือไม่ควรทำ รู้ตัวว่าเราเป็นคนอย่างไร และรู้ว่าผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยเป็นคนยุคไหน เป็นคนธาตุอะไร ทำให้รู้เขา รู้เรา ตลอดจนรู้เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 4 ประการ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างง่ายดาย หากผู้ปฏิบัติงาน**ให้ใจ**กับการทำงาน และเชื่อมั่นในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย รู้จักรัก เสียสละ ให้อภัย และอ่อนโยน ต่อผู้อื่นและต่อตนเอง ชีวิตก็จะพบแต่ความสุข สงบ การงานก็จะเจริญก้าวหน้า

**ผู้ให้ข้อมูล** : อ.สรัญญา รุจิเรขเรืองรอง / น.ส.รัตนา พรหมสวัสดิ์ สำนักหอสมุด