

สรุปบทเรียน
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ CoP
กลุ่มที่ 2 ข้าราชการ
ระดับชำนาญการ, ชำนาญงาน, ปฏิบัติการ และ
ปฏิบัติงาน

เรื่อง การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

มีการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์ตามพฤติกรรมต่างๆ และอุปนิสัยดั้งเดิมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกให้คนทั่วไปได้รับรู้ เพื่อเตรียมการรับมือต่อสภาพพฤติกรรมที่ได้จำแนกบุคคลแต่ละประเภท ดังนี้

- 1.1 ผู้มีความประพฤติตนด้านความสวยงาม
- 1.2 ผู้มีความประพฤติตนด้านอารมณ์ร้อนและหงุดหงิดง่าย
- 1.3 ผู้มีความประพฤติตนด้านโง่เขลาและงมงาย
- 1.4 ผู้มีความประพฤติตนด้านจิตนึกคิดฟุ้งซ่าน
- 1.5 ผู้มีความประพฤติตนด้านการมีจิตใจเลื่อมใสโดยง่าย
- 1.6 ผู้มีความประพฤติตนด้านการใช้ความคิดพิจารณา

ทฤษฎีบุคลิกภาพและธรรมชาติของมนุษย์

ศาสตราจารย์ ดร. หลุยส์ จำปาเทศ ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพและการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งเปรียบเทียบมนุษย์เหมือนกับส่วนต่างๆ ของต้นไม้ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

- เปลือกของต้นไม้เหมือนเปลือกของคน คือ เมื่อมีการเข้าสังคมร่วมกับบุคคลที่ไม่ได้รู้จักกันมาก่อน จะมีความระวังตนเองในการให้ความสนิทสนม ซึ่งบรรยากาศเป็นไปด้วยความธรรมดา การสนทนาจะเป็นไปด้วย ความสุภาพและไม่มีการกล่าวถึงเรื่องส่วนตัว เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะจนเกิดความสนิทสนมมากขึ้น บรรยากาศ การเข้าสังคมจะเริ่มเปิดเผยมากขึ้น เกิดการรวมกลุ่มกันของสังคมนั้นๆ หรือที่เรียกว่า Group เปรียบได้กับเปลือก ของต้นไม้ได้ถูกเจาะทำลายออกไป ซึ่งการประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันในการทำงานสำหรับผู้บังคับบัญชาควรเลือก ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับเปลือกที่เหมาะสมกับบุคลิกและความสนิทสนมของ เนื่องจากแต่ละบุคคล มีข้อจำกัดในการให้ความสนิทสนมคุ้นเคยที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีบุคลิกภาพและธรรมชาติของมนุษย์

- แก่นของไม่เหมือนกับตนเอง เช่น เมื่อเวลาผ่านไปการพัฒนาความสนิทสนมของกลุ่มเพื่อนสามารถแบ่งปันหรือปรึกษาได้ทุกเรื่องอย่างไว้วางใจ ซึ่งการประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันในการทำงานสำหรับผู้บังคับบัญชาควรเลือกปฏิบัติในระดับตนเอง เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพให้มีการวางตนเองให้เป็นที่น่าเคารพนับถือ

จากการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์ที่กล่าวมาในข้างต้น สามารถจำแนกบุคลิกภาพ รวมถึงเทคนิควิธีในการปฏิบัติตนต่อบุคคลแต่ละประเภทตามทฤษฎี UNO Personality ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

2.1 O Personality คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออกมากกว่าปกติ (Over) โดยมีบุคลิกตัวอย่างที่โดดเด่น เช่น ข่างพูดข่างคุย เปิดเผยกล้าแสดงออก เข้ากับบุคคลอื่นได้ง่ายและสร้างความสนุกสนานให้ผู้อื่นได้ มีความคล่องแคล่ว มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมักแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างดีเยี่ยม เป็นบุคคลที่มีความรู้กว้างขวางและหลากหลาย เนื่องจากมีบุคลิกข่างพูดข่างเจรจาทำให้มีโอกาสพบกับผู้อื่นได้ง่าย ทำให้เป็นบุคคลที่มีข้อมูลที่น่าสนใจเก็บไว้จำนวนมาก ซึ่งบุคลิกตามที่กล่าวมาจะพบบุคคลประเภทนี้ได้ในสาขาอาชีพดารา นักแสดง ครู นักประชาสัมพันธ์ โฆษก เป็นต้น

บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)

2.2 U Personality คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (Under) เป็นบุคคลที่มีความเงียบขรึม เรียบร้อย มักชอบปฏิบัติงานที่เจาะลึกรายละเอียดมากกว่าการพบปะผู้คน ด้วยบุคลิกที่เป็นคนคิดซับซ้อนมากกว่าคนทั่วไป จึงทำให้เมื่อมีคนมาสนทนาด้วยจะคิดคำตอบนานกว่าปกติ บุคคลกลุ่ม U Personality จะมีความรู้มากแต่อาจแคบกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนกลุ่ม O Personality ที่มีข้อได้เปรียบด้านการรู้จักพูดคุยกับคนมากกว่า

เทคนิควิธีการปฏิบัติตนเมื่อมีการสนทนาหรือพบเจอกับบุคคลประเภท U Personality เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้มีพฤติกรรมเคร่งขรึมและพูดน้อย จึงควรเริ่มชักชวนหรือทักทายก่อนด้วยคำถามปลายปิดที่ลงท้ายประโยคและมีคำตอบสั้นๆ เช่น ใช่, หรือไม่ เป็นต้น เนื่องจากหากถามคำถามปลายเปิดจะทำให้คนกลุ่มนี้ใช้เวลาคิดคำตอบนาน เพราะผ่านกระบวนการคิดที่ซับซ้อน เมื่อมีการสนทนาที่มากพอและผ่านช่วงเวลาไปสักระยะหนึ่ง บุคคลกลุ่มนี้จะเริ่มมีการสนทนาด้วยอย่างสนิทสนมเพิ่มมากขึ้น จึงสามารถเริ่มการสนทนาคำถามแบบปลายเปิดต่อไปได้

บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)

2.2 U Personality คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (Under) เป็นบุคคลที่มีความเงิบขริ้ม เรียบร้อย มักชอบปฏิบัติงานที่เจาะลึกรายละเอียดมากกว่าการพบปะผู้คน ด้วยบุคลิกที่เป็นคนคิดซับซ้อนมากกว่าคนทั่วไป จึงทำให้เมื่อมีคนมาสนทนาด้วยจะคิดคำตอบนานกว่าปกติ บุคคลกลุ่ม U Personality จะมีความรู้มากแต่อาจแคบกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนกลุ่ม O Personality ที่มีข้อได้เปรียบด้านการรู้จักพูดคุยกับคนมากกว่า

เทคนิควิธีการปฏิบัติตนเมื่อมีการสนทนาหรือพบเจอกับบุคคลประเภท U Personality เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้มีพฤติกรรมเคร่งขริ้มและพูดน้อย จึงควรเริ่มชักชวนหรือทักทายก่อนด้วยคำถามปลายปิดที่ลงท้ายประโยคและมีคำตอบสั้นๆ เช่น ใช่, หรือไม่ เป็นต้น เนื่องจากหากถามคำถามปลายเปิดจะทำให้คนกลุ่มนี้ใช้เวลาคิดคำตอบนาน เพราะผ่านกระบวนการคิดที่ซับซ้อน เมื่อมีการสนทนาที่มากพอและผ่านช่วงเวลาไปสักระยะหนึ่ง บุคคลกลุ่มนี้จะเริ่มมีการสนทนาด้วยอย่างสนิทสนมเพิ่มมากขึ้น จึงสามารถเริ่มการสนทนาคำถามแบบปลายเปิดต่อไปได้

บุคลิกภาพแบบทั่วไป (N Personality)

2.3 N Personality คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบทั่วไป (Normal) เป็นบุคคลที่มีการแสดงออกปานกลาง ไม่พูดมากไปหรือน้อยไป มีความเคร่งขรึม รู้จักถ่อมตน ทำให้ขาดเสน่ห์ในการเข้าสังคม

เทคนิควิธีการปฏิบัติตนเมื่อมีการสนทนาหรือพบเจอกับบุคคลประเภท N Personality เนื่องจากเมื่อมีการพบกันครั้งแรกบุคลิกของกลุ่มคนทั้ง N Personality และ U Personality จะมีความคล้ายกัน โดยที่บุคคลกลุ่มนี้จะมีการปรับตัวได้รวดเร็วกว่า U Personality แต่ความคล่องแคล่วจะด้อยกว่าคนกลุ่ม O Personality จึงควรเริ่มชักชวนคนกลุ่มนี้ให้มีการพูดคุยก่อน และรับฟังด้วยความตั้งใจ

พฤติกรรมที่สามารถใช้กับความแตกต่างของบุคลิก

3. พฤติกรรมที่สามารถใช้กับความแตกต่างของบุคลิก

3.1 การถ่อมตัว บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ U Personality จะสามารถแสดงออกถึงการถ่อมตัวได้ดีที่สุด โดยสามารถใช้ 4 วิธีการในการถ่อมตนเมื่อมีคนชมเชย ได้แก่ ตอรับ ลดความเด่น ชมกลับ และเปลี่ยนเรื่องพูด

3.2 การกระเช้าเข้าหาเหย่ บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ U Personality เป็นคนที่มีลักษณะช่างพูดช่างคุย ที่สามารถสร้างความสนุกสนานได้ทุกสถานที่ด้วยเทคนิคการพูดเชิงลบที่มีน้ำเสียงเป็นมิตรและสีหน้ายิ้มแย้ม และควรยุติการกระเช้าเข้าหาเหย่หากเกิดขึ้นกับสถานะความสัมพันธ์ที่ไม่สนิทสนมมากพอ และไม่มั่นใจว่าหากได้พูดออกไปแล้วจะมีผลลัพธ์อย่างไร

3.3 การชมเชย เป็นเทคนิคในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่การผูกมิตรได้อย่างรวดเร็ว โดยควรกล่าวคำชมเชยอย่างจริงใจเฉพาะในส่วนที่ดี และพูดชมเชยในขณะที่มีผู้อื่นรับรู้ โดยแบ่งการชมเชยเป็น 6 ประการ ดังนี้

3.3.1 ชมเชยเพื่อทักทาย

3.3.2 ชมเชยเพื่อยกย่อง

3.3.3 ชมเชยเพื่อให้กำลังใจ

3.3.4 ชมเชยเพื่อให้เกียรติ

3.3.5 ชมเชยเพื่อประเมินผลงาน

3.3.6 ชมเชยเพื่อยกยอบแบบเกินจริง (ควรระวังการนำไปใช้)

เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

(O Personality)

$O = L(\text{Listen}) + C(\text{Concern})$

ฟัง มีน้ำใจ, ห่วงใย

(U Personality)

$U = P(\text{Persuasion}) + C(\text{Concern})$

ชักชวน มีน้ำใจ, ห่วงใย

(N Personality)

$N = P(\text{Persuasion}) + L(\text{Listen}) + C(\text{Concern})$

ชักชวน ฟัง มีน้ำใจ, ห่วงใย

บทสรุป

บทสรุป

การทำงานร่วมกันและการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน จะต้องพบกับบุคคลหลายประเภทที่มีบุคลิกแตกต่างกัน หากสามารถวิเคราะห์และจำแนกลักษณะของคนตามพฤติกรรมการแสดงออก จะทำให้มีความเข้าใจตนเองและความต้องการของผู้อื่นได้ ที่จะนำไปสู่การรับมือต่อการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลที่กำลังสนทนาอยู่ได้ และยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์เลือกคบหาบุคคลที่จะร่วมงานกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ



จบการนำเสนอ