



# หลักสูตรที่ 1

**การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์  
เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ**



## โครงสร้างหลักสูตร

- บทนำ
- หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์
- บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)
- บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)
- บุคลิกภาพแบบทั่วไป (N Personality)



## โครงสร้างหลักสูตร (ต่อ)

- เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน
- กรณีศึกษา
- สรุป



## บทนำ

การทำงานและการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน ต่างก็ต้องพบกับคนมากมายที่มีบุคลิกลักษณะแตกต่างกัน การที่เราสามารถวิเคราะห์ธรรมชาติของคน จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากเราสามารถจำแนกลักษณะของคน รวมทั้งเข้าใจตนเองว่าเป็นคนแบบใด และรู้วิธีที่จะคบหาคนที่มีความแตกต่างๆ กัน แล้ว ทำให้เราสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น อันจะช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังสุภาษิตที่ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะ (ใจ) ร้อยครั้ง” คือ หากเรารู้วิธีที่จะเข้าหาคนแต่ละประเภทได้แล้ว เราก็สามารถชนะใจ และร่วมงานกับเขาได้เป็นอย่างดี



## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

สมเด็จพระผู้มีพระภาคทรงประมวลจริตของคนออกเป็น 6 ประเภทใหญ่ๆ โดยบุคคลผู้มีความประพฤติอย่างนั้นๆ เรียกว่า “จริต \*” ประกอบด้วย

**ราคะจริต** หมายถึง ผู้มีราคะเป็นความประพฤติปกติ ประพฤติหนักไปทางรักสวयรักงาม

**โทสะจริต** หมายถึง ผู้มีโทสะเป็นความประพฤติปกติ ประพฤติหนักไปใจร้อนหงุดหงิด

**โมหะจริต** หมายถึง ผู้มีโมหะเป็นความประพฤติปกติ ประพฤติหนักไปทางเขลา เงาซึ่มงมงาย

**วิตกจริต** หมายถึง ผู้มีวิตกเป็นความประพฤติปกติ ประพฤติหนักไปทางนึกคิดจับจบบุ้งชาน

**สัทธาจริต** หมายถึง ผู้มีศรัทธาเป็นความประพฤติปกติ ประพฤติหนักไปทางมีจิต ซาบซึ้งซึ่นบาน น้อมใจเลื่อมใสโดยง่าย

**พุทธิจริต** หมายถึง ผู้มีความรู้เป็นความประพฤติปกติ ประพฤติหนักไปใช้ความคิดพิจารณา

\* ที่มา : พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) หน้า 221-222

## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

ทั้งนี้ จริต คือ จิตท่องเที่ยว สถานที่จิตท่องเที่ยว หรืออารมณ์ที่ชอบท่องเที่ยวของจิต นั่นก็คือ สภาวะจิตของคนตามธรรมชาติ หรือลักษณะอันเป็นพื้นฐานของจิต อุปนิสัย หรือนิสัยอันเป็นพื้นเพของแต่ละคน

สำหรับนักคิดและนักจิตวิทยาทางค่ายตะวันตก ก็ได้วิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีบุคลิกภาพไว้หลายทฤษฎี คำว่า ‘บุคลิกภาพ’ ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า ‘Persona’ ซึ่งหมายถึง ‘หน้ากาก’ ที่ตัวละครใช้สวมเวลาแสดงตามบทบาทที่ตนเองได้รับ

## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของนักคิดตะวันตก เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพของ คาร์ล จี จุง (Carl G. Jung) ได้แบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 2 แบบ คือ Introvert เป็นพวกที่สนใจในตนเอง และ Extrovert เป็นพวกที่สนใจภายนอกตนเอง

แนวคิดบุคลิกภาพตามแบบของมายเออร์-บริกจ์ (Myers-Briggs Type Indicator: MBTI) ที่แบ่งบุคลิกภาพของคนจาก 4 ปัจจัย แต่ละปัจจัยมี 2 ประเภท รวม เป็น 8 บุคลิกภาพ คือ

- 1) บุคลิกภาพที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลแบบแสดงตัว (Extraversion)
- 2) บุคลิกภาพที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลแบบเก็บตัว (Introversion)



## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

- 3) บุคลิกภาพที่บุคคลใช้ในการหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing)
- 4) บุคลิกภาพที่บุคคลใช้ในการหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition)
- 5) บุคลิกภาพที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking)
- 6) บุคลิกภาพที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)
- 7) บุคลิกภาพที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงานโดยใช้แผน (Judging)
- 8) บุคลิกภาพที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perceiving)



## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

ส่วนโรมอนด์ บี คาเทล (Raymond B. Cattell) ได้นำตัวแปรการควบคุม อีโก้ และตัวแปรควบคุมซูปเปอร์อีโก้มาใช้ในการแบ่งบุคลิกภาพของคนด้วย 16 องค์ประกอบ (The Sixteen Personality Factors Questionnaire หรือ 16 PF) ประกอบด้วย การชอบสังคม เซาวันปัญญา การควบคุมอีโก้ การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น การทำตามสบาย การควบคุมซูปเปอร์อีโก้ ความกล้าเสี่ยงภัย ความอ่อนไหวของจิตใจ ความระแวงสงสัย การไม่ใส่ใจ ความมีไหวพริบ ความวิตกกังวล ความคิดรุนแรง การพึ่งพาตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเอง และอารมณ์ตึงเครียด

ในหลักสูตรนี้ เราจะศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพที่เข้าใจได้ง่าย และสามารถอธิบายบุคลิกภาพของคนที่ทำให้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ได้ดีอีกประการหนึ่ง นั่นคือ แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ ศ.ดร.หลุยส์ จำปาเทศ ที่ได้เสนอทฤษฎี UNO Personality

## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

ศ.ดร.หลุย จำปาเทศ ได้เปรียบเทียบคนกับต้นไม้ว่า คนเรานั้นมีความคล้ายคลึงกับต้นไม้ก็ตรงที่เปลือกของต้นไม้เปรียบเสมือนกับเปลือกของคน เมื่อเวลาพบปะสังสรรค์กัน เรียกว่า ‘การเข้าสังคม’ หรือ ‘Social’ คนที่ไม่รู้จักกันก็จะระวังตน ไม่ยอมให้ใครมาสนิทสนมด้วย จะไม่เปิดเผยเรื่องส่วนตัว ส่วนการพูดจานั้นก็จะไม่ลงลึก และใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

แต่เมื่อเริ่มสนิทสนมคุ้นเคยกันแล้ว ก็จะเริ่มเปิดเผยตัวเองมากขึ้น ก็เหมือนกับการเจาะเปลือกเข้าสู่เนื้อในนั่นเอง เรียกว่า ‘การเข้ากลุ่มเพื่อน’ หรือ ‘Group’ ดังนั้น การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี ในบางครั้งเราควรปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนในระดับเปลือก ส่วนบางคนอาจสามารถปฏิบัติกับเขาในระดับเนื้อในได้ หมายถึง ให้ความเป็นกันเอง

## หลักการวิเคราะห์ธรรมชาติของมนุษย์

สำหรับแก่นนั้นเหมือนกับ ‘ตัวท่านเอง หรือ ตน’ หรือที่เรียกว่า ‘Self’ ตัวอย่างเช่น จากกลุ่มเพื่อน เมื่อคบกันนานๆ เข้า ก็จะกลายเป็นกลุ่มเพื่อนสนิทที่สามารถแบ่งปันความรู้สึกได้ทุกอย่าง เปิดเผยได้ทุกอย่าง

สำหรับผู้บังคับบัญชาจะใช้ ‘ตน’ (Self) ในการวางตัวและการปรับปรุงบุคลิกภาพให้มีความเหมาะสม น่านับถือ

ตามทฤษฎี UNO Personality ของ ศ.ดร.หลุยส์ จำปาเทศ คนแบ่งออกเป็นสามประเภท คือ คนช่างพูดช่างคุย คนขริ้ม และคนแสดงออกแบบปานกลาง

## บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก หรือคนช่างพูดช่างคุย (Over Expression หรือ O Personality) คือ แสดงออกมากกว่าปกติ เรียบง่าย ๆ ก็คือ คุยเก่งมากนั่นเอง คนช่างพูดช่างคุยนั่น จริงๆ แล้วก็เป็รคนที่เปิดเผย กล้าแสดงออก คบกับคนได้ง่าย เราจะเห็นได้ว่าคนที่พูดเก่ง มักจะมีเพื่อนฝูงรายล้อมมากมาย ไปไหนก็สามารถเป็นเพื่อนกับเขาไปได้ทั่ว ทำอะไรก็ดูจะคล่องแคล่วว่องไว เวลาติดต่องานอะไร ก็สามารถติดต่อประสานงานกับผู้คนได้อย่างรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมักจะแก้ไขสถานการณ์ได้เก่ง

## บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

นอกจากนั้น ยังมักเป็นคนที่กระเช้าเข้าแห่เก่ง ไปอยู่ที่ไหนก็สามารถเรียกเสียงฮากับผู้คนรอบข้างได้ จึงไม่ต้องแปลกใจว่าทำไมใครๆ ก็อยากเป็นเพื่อนกับคนช่างพูดช่างคุยหรือคนประเภท O เพราะเขาเป็นผู้ถ่ายทอดที่เก่งทีเดียว มีวิธีพูดที่ทำให้คนฟังอยากติดตาม อธิบายเรื่องราวได้เป็นฉากๆ

เราจะเห็นคนกลุ่มนี้มากในหลายอาชีพ เช่น ดารา นักแสดง ครู นักขาย โฆษก นักประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

## บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

ในชีวิตปกติเราก็อาจจะพบกับ O บ้างไม่มากนักน้อย ไม่ว่าจะเป็ น O ในระดับมาก หรือคนแสดงออกปกติที่ค่อนข้างไปทาง O หน่อยๆ ก็ตาม ถ้าเขาเป็นคนที่แสดงออกมากกว่าปกติ เราจะปฏิสัมพันธ์หรือคุยกับคนเหล่านี้ให้เขาชอบเราได้ อย่ างไร คำตอบก็ง่ายๆ เลย คือ “ฟัง”

การฟังดูเป็นเรื่องที่ไม่น่าจะเป็นเรื่องยาก หรือเป็นเรื่องที่ต้องมาบอกมาเขียนกันเป็นเรื่องเฉพาะ แต่เชื่อหรือไม่ว่า ปัญหาในการทำงานในปัจจุบันจำนวน ไม่น้อย เกิดจากการฟังกันน้อยเกินไป เมื่อเราพบกับคนคุยเก่งหรือ O แล้ว การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้เขาได้พูดได้คุย ได้เล่าสิ่งที่อยากจะเล่าอย่างสบายใจ ไม่มีคนมาคอยขัดคอ



## บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

ลองนึกดูว่า ถ้าผู้มาติดต่องานกับท่าน เป็นผู้ที่คุยเก่งเสียเหลือเกิน ท่านก็เพียงแค่ ฟัง ฟัง ฟัง และฟัง แล้วพอเขาพูดจนเหนื่อยแล้ว ก็เพียงแค่สรุปสิ่งที่เขาต้องการ เรียกว่าชนะใจไปได้โดยไม่ต้องเหนื่อยมากนัก ให้บริการผู้อื่นได้โดยการฟัง ผู้มาติดต่องานหรือผู้มารับบริการอาจจะไม่รู้ตัวด้วยซ้ำว่าเขาพูดอยู่คนเดียว แต่ที่แน่ๆ เขารู้สึกว่าเราเป็นคนน่ารักดี “แหม คุยกับน้องนี้ สนุกจัง น้องคุยเก่งนะครับ” ซึ่งที่จริงแล้วเราแค่ “ฟัง” อย่างเดียว

## บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

เทคนิคที่จะช่วยให้ฟังได้ดีขึ้น คือ ฟังแล้วผู้พูดรู้สึก أنناกำลังตั้งใจฟังจริงๆ ซึ่งเราก็ควรตั้งใจฟังจริงๆ ถ้าเรามีความคิดว่าการฟังทำให้เราได้ข้อมูลเพิ่มเติมอย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องไปประสบเอง หรือไม่ต้องไปอ่านเอง ฟังก็ได้อะไรตั้งมากมายแล้ว ถือเป็นวิธีเรียนลัดวิธีหนึ่ง เราก็จะรู้สึกอยากฟังมากขึ้น คนที่มีบุคลิกภาพแบบ O นี้ มักจะเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้กว้างขวางหลากหลาย เนื่องจากคุยก่งทำให้มีโอกาสดำเนินปะกับผู้อื่นมาก และอาจสนใจในหลายเรื่อง O จึงเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจไม่น้อย



## บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality)

เทคนิคการฟังนั้น เราอาจจะมองกั๊รชะด้วยจังหวะพอดีๆ เป็นระยะ มีการสบสายตาแต่ ไม่ใช่จ้อง มองธรรมดา อาจหลบสายตาไปนิดหน่อยได้แล้วก็กลับมา บางคนฟังไปมีเสียงในลำคอประกอบเช่น “อืม..ค่ะ” “อ้อ..เหรหะคะ..เหมน่าสนใจจัง” ก็แล้วแต่ความเหมาะสม แล้วสังเกตปฏิกิริยาของเพื่อน O ของเราว่าเขาเป็นอย่างไร เขาพอใจหรือไม่พอใจ และที่สำคัญอย่าพยายามไปแย่งพูด เพราะ O มีเรื่องพูดมากอยู่แล้ว และก็อยากจะเล่าด้วย การที่เราไปแย่งพูดกลายเป็นไปแข่งกับเขา อาจจะทำให้ขุ่นเคืองกัน

## บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)

บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก หรือคนขริ้ม (Under Expression หรือ U Personality) คือ ไม่ชอบแสดงออก เจียมขริ้ม เรียบร้อย ซึ่งคนไทยโดยทั่วไปจะค่อนข้างชอบ “คนนี้นะดีดีนะเธอ” “ทำไมเหรออ” “ไม่พูดเลย” นั้นเป็นความน่ารักไปอีกแบบหนึ่ง ไม่เถียง ฟังเก่ง ยิ้มอย่างเดียว

คนเหล่านี้มักจะชอบทำงานที่เจาะลึกมากกว่าพบปะผู้คน เหมาะกับงานที่ลงรายละเอียด เช่น ผู้เชี่ยวชาญทางวิทยาศาสตร์ นักบัญชี ฯลฯ

## บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)

เขารู้สึกแต่อาจแคบเมื่อเทียบกับคนกลุ่ม O ซึ่งคุยกับคนได้มากกว่า มีข้อมูลกว้างกว่าแต่อาจตื่น เพราะไม่ชอบเจาะลึกอยู่กับที่ เช่น เวลาเราชวนกันไป คาราโอเกะ คนขี้นิมก็มักจะปฏิเสธ หรือถ้าไปก็เป็นคนกดเพลงเข้าเครื่อง หรือไม่ก็นั่งแอบๆ อยู่มุมห้อง ซึ่งเป็นลักษณะของเขา คือ ดอกไม้ประดับฝา (Wall Flower) คนขี้นิมจะรู้สึกสบายกว่า ถ้าได้นั่งเงียบๆ คนเดียว ไม่ต้องมาชวนคุยก็มีความสุขดีอยู่แล้ว

## บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)

คนขริ่ม ไม่พูดมากแต่คิดลึก ถ้าบังเอิญไปพบคนขริ่มนั่งอยู่ แล้วเราไปถามว่า “อ้าว ทำไมมานั่งตรงนี้ล่ะ” ขบวนการคิดของคนขริ่ม ก็เริ่มขึ้น “เออ เนอะ เรามานั่งทำไมตรงนี้” “เมื่อกี้เราไปไหนมานะ” “เรามานั่งทำไม จะพักเหรอ” “แล้วเขามาถามเราทำไมล่ะ” ฯลฯ ภาพที่เราเห็นก็เลยกลายเป็นตอบซ้ำ ซึ่งไม่ใช่เพราะคิดไม่ออก หรือว่าคิดไม่เป็น แต่เพราะว่าคิดลึกมากกว่าคนทั่วไป ดังนั้นเวลาเราพบกับคนขริ่ม การพูดคุยซักถามจึงควรเริ่มด้วยคำถามปลายปิด จำพวก คำถามที่ว่า “ใช่หรือไม่” “อะไร” ให้ตอบเพียงคำสองคำก่อน เช่น สวัสดิ์ดีค่ะ มาแต่เช้าเชียวนะ คนขริ่มก็จะตอบว่า “ค่ะ” หรืออาจถามคำถามที่ใกล้ตัวเขามากๆ เช่น “คุณทำงานที่ไหนนะคะ” เป็นต้น

## บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality)

เมื่อเราคุยกับคนขี้นไปเรื่อยๆ เราก็จะสามารถใช้คำถามที่ทำให้เขาตอบจำนวนคำมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งคุ้นเคยกันมากพอ คนขี้นก็จะกล้าคุยกับเราเองเหมือนคนปกติทั่วไป

คำถามที่ไม่ควรใช้เริ่มต้นคือคำถามปลายเปิด เช่น ทำไม อย่างไร เช่น อยู่ๆ ก็ถามว่า “คุณคิดอย่างไรกับปัญหาภาคใต้ตอนนี้” ซึ่งนอกจากจะตอบยากที่ตัวคำถามแล้ว เนื้อหาที่ตอบยากเหลือเกิน คนขี้นอาจเงยหน้าไปพักใหญ่แล้วตอบว่า “ผมก็ไม่รู้เหมือนกันครับ” ซึ่งนั่นเกิดจากการคิดแล้วคิดอีกว่าตอบอย่างไรจึงจะดี บทสนทนาที่จะติดขัดกว่าการเริ่มด้วยคำถามปลายปิด เช่น “วันนี้รถติดไหมคะ” “ไม่ครับ”

## บุคลิกภาพแบบทั่วไป (N Personality)

**บุคลิกภาพแบบทั่วไป หรือคนแสดงออกปานกลาง (Normal Expression หรือ N Personality)** คนที่มีบุคลิกภาพแบบทั่วไปนี้ เป็นคนส่วนใหญ่ของสังคม คือ เป็นคนที่แสดงออกปานกลาง ไม่พูดมากเกินไป หรือน้อยเกินไป คนกลุ่มนี้แม้ดูจะปกติกว่าเพื่อน แต่ขาดเสน่ห์ที่สำคัญของทั้งคนขริมและคนช่างพูดช่างคุย เสน่ห์ของคนขริม คือ การรู้จักถ่อมตัว และเสน่ห์ของคนช่างพูดช่างคุย คือ การกระเช้าเหย้าเหย่ย ซึ่งทั้งคนขริมและคนช่างพูดช่างคุยสามารถทำได้โดยธรรมชาติของเขาเอง

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

“คนแบบไหนที่จะดีที่สุดในการทำงาน หรือแม้แต่คบกันเป็นเพื่อน”?

บุคลิกภาพของคนที่ดีที่สุดที่จะเลือกมาทำงานหรือคบเป็นเพื่อน คือ คนที่มี UNO personality หมายความว่า เป็นคนที่มีบุคลิกครบทั้งสามบุคลิก เป็นทั้ง คนขริ้ม คนทั่วไป และคนช่างพูดช่างคุยขึ้นกับสถานการณ์ในช่วงนั้น ตัวอย่างเช่น

ในขณะที่ท่านไปพบกับคนคุยเก่ง ท่านก็ปรับพฤติกรรมของท่านเป็น คนฟังเก่งตามเรื่องที่เขาคุย ประหนึ่งเป็นคนขริ้ม ถ้าไปพบกับคนขริ้ม ท่านก็จะปรับตัวเป็นคนชวนคุย เริ่มด้วยคำถามปลายเปิดสั้นๆ ก่อน แล้วค่อยๆ เพิ่มขึ้น ภายหลัง หรือเป็นคนเริ่มเล่าเอง คนขริ้มบางคนก็จะชอบมากกว่า เพราะไม่ต้องพูด ถ้าพบคนทั่วไปก็ยิ่งง่าย คือ ดำเนินการสนทนาตามธรรมดา

ดังนั้น ท่านจึงต้องทำความเข้าใจในบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของคน และพยายามพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพทั้ง 3 ด้าน เพื่อประสิทธิผลและความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ร่วมกัน

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพแบบ O

$$O = L + C$$

เมื่อ L = Listening การฟัง (ฟังด้วยความสนใจ)

C = Concern ความมีน้ำใจห่วงใย

ท่านควรจะเป็นนักฟังที่ดี แล้วจับใจความเป็นช่วงๆ ส่วนคำถามที่ใช้ควรเป็นคำถามแบบปลายเปิด และควรให้เกียรติ O ทั้งการแสดงออกด้วยคำพูด และ  
กิริยาท่าทางให้เห็นว่าเค้ามีคุณค่า



# เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพแบบ U

$$U = P + C$$

เมื่อ P = Persuasion การชักชวน การเข้าไปไต่ถาม

C = Concern ความมีน้ำใจห่วงใย

เนื่องจากคนที่มีบุคลิกภาพแบบ U จะเป็นคนขี้อาย และพูดน้อย ท่านจึงควรเป็นฝ่ายชักชวนหรือทักทายก่อน ซึ่งควรใช้คำถามแบบปลายปิด คือ คำถามที่ตอบสั้นๆ จากนั้นจะเริ่มใช้คำถามแบบปลายเปิด ก็ต่อเมื่อมีความสนิทสนมด้วยแล้ว

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

### เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคลิกภาพแบบ N

$$N = P + L + C$$

เมื่อ P = Persuasion การชักชวน การเข้าไปใต้ถาม

L = Listening การฟัง (ฟังด้วยความสนใจ)

C = Concern ความมีน้ำใจห่วงใย

โดยปกติแล้ว เวลาพบกันในช่วงแรกๆ N จะมีลักษณะไม่ต่างจาก U  
เท่าไรนัก จะมีท่าทีเจียมขีริม แต่ว่า N จะมีการปรับตัวได้เร็วกว่า แต่ก็จะไม่  
คล่องแคล่วเหมือน O

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

เมื่อเราทราบแล้วว่า คนเรามีบุคลิกภาพแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ตามทฤษฎีของ ศ.ดร.หลุยส์ จำปาเทศ คือ U, N และ O หรือ UNO เราจึงจำเป็นต้องส่งเสริมสร้างและพัฒนาทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ซึ่งในที่นี้ ขอแนะนำ พฤติกรรม 3 ประการที่ท่านสามารถประยุกต์ใช้กับคนที่แตกต่างกันได้ดังนี้

- การถ่อมตัว
- การกระเช้าเข้าเหย้า
- การชมเชย

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

จุดเด่นของบุคลิกภาพแบบ U

“การถ่อมตัว”

ตามที่กล่าวไว้ในขั้นต้น U จะมีเสน่ห์อย่างคนขี้อิม นอกจากฟังเก่งแล้วยังถ่อมตัวเก่ง

เราสามารถใช้เวลาในการถ่อมตัวเวลาที่มีคนชม คือ

- ตอบรับ
- ลดความเด่น
- ชมกลับ และ
- เปลี่ยนเรื่องพูด

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

### ตัวอย่างที่ดี เช่น

แอร์: “พี่จิตใส่เสื้อตัวนี้ดูสาวเขี้ยวค่ะ”

– ชม

จิต: “ขอบคุณค่ะ”

– ตอบรับ

“พอดีลูกสาวเขาแนะนำนะคะ”

– ลดความเด่น โดย  
โยนความดีให้ลูก

“น้องแอร์ก็ดูหน้าใสขึ้นนะคะ ไปทำอะไรมาคะ”

– ชมกลับ

แอร์: “ลองใช้ครีมหน้าแดงดูนะคะ นี้นะหนูไปพบ...”

– เปลี่ยนเรื่องคุยต่อเรื่องอื่น

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างที่ไม่ดี เช่น

แอร: “พีจิตใส่เสื้อตัวนี้ดูสาวเชียวคะ”

– ชม

จิต: “เหม ไม่หรอกคะ”

– ไม่ตอบรับ แต่กลับปฏิเสธ

แอร: (“อ้าว! หาวาชั้นตาถั่ว ชมคนผิดหรือ”)

การที่เราถ่อมตัวก็เพื่อลดความเด่น ไม่ทำตัวโอ้อวดว่าเราดี เราเก่ง  
การถ่อมตัวเล็กน้อย ทำให้ดูเป็นคนน่ารักกว่า

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

จุดเด่นของบุคลิกภาพแบบ O

“การกระเช้าเห่าเห้ย”

การกระเช้าเห่าเห้ย เป็นลักษณะของคนช่างพูดช่างคุย ที่สามารถสร้าง  
ความเฮฮาในทุกที่ที่ไป เทคนิคคือ รู้จักการพูดในเชิงลบ แต่ด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร  
และสีหน้าที่ยิ้มแย้ม เช่น จากตัวอย่างเดิม

แอร์: “พีจิตใส่เสื้อตัวนี้ดูสาวเซียวคะ”

ท่านอาจกระเช้ากลับได้ว่า: “อันความสวยนี้ มันช่วยกันไม่ได้จริงๆ นะ”



## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ข้อควรระวังของการกระเช้าเข้าเหยื่อคือ ถ้าไม่สนิทกันดีพอ หรือไม่มั่นใจว่าประโยคที่เข้าเหยื่อจะสร้างความเฮฮาไปกับคนฟังได้จริง บางครั้งการเจียบอาจจะดีกว่า เพราะถ้ากระเช้าพลาด อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้



## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

### “การชมเชย”

เป็นเทคนิคที่ใช้ในการปฏิสัมพันธ์อีกประการหนึ่ง ซึ่งจะนำไปสู่การผูกมิตรได้อย่างรวดเร็ว ในการที่เราจะพูดคุยใครสักคนนั้น การชมอย่างจริงใจ หรือการชมเฉพาะเจาะจงในส่วนที่ดี จะช่วยให้ผู้ถูกชมทราบว่าจุดใดเป็นประเด็นที่ควรทำต่อไป นอกจากนี้ ถ้าพูดคุยชมเชยโดยให้มีผู้อื่นรับรู้ด้วย จะได้ผลแรงยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปลักษณะการชมเชยออกเป็น 6 ประการคือ

- ชมเพื่อทักทาย
- ชมเพื่อเป็นการยกย่อง
- ชมเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กำลังใจ
- ชมเพื่อเป็นการให้เกียรติ
- ชมผลงานเพื่อเป็นการประเมินผล
- ชมแบบเฝ้ายอด

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

### ตัวอย่างการชมเชยทั้ง 6 ประการ

- ชมเพื่อทักทาย

เช่น “วันนี้แต่งตัวสวยจัง” “วันนี้มาแต่เช้าเชียว” เป็นต้น

- ชมเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กำลังใจ

เช่น “ลายมือสวยดีนะคะ” “อ่านหนังสืออยู่หรือ ขยันดีนะคะ” เป็นต้น

- ชมผลงานเพื่อเป็นการประเมินผล

เช่น “คุณทำรายงานได้ดีมาก” “คุณทำเต็มจิตมระระอร่อยมาก ไม่ชมเลย”  
“เสื้อผ้าชุดนี้สวยดี คุณตัดเองหรือ เก่งเหมือนมืออาชีพเลยนะ” เป็นต้น

## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

- ชมเพื่อเป็นการยกย่อง (ทั่วไป)  
เช่น “ยินดีอย่างยิ่งกับตำแหน่งใหม่” “ยินดีด้วยที่ลูกของคุณสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้” เป็นต้น
- ชมเพื่อเป็นการให้เกียรติ (สูงกว่าการยกย่อง)  
เช่น “ได้ยินชื่อเสียงมานานแล้ว เพิ่งพบตัวจริงวันนี้เอง” “ได้อ่านบทความที่คุณเขียนแล้ว ชาบซึ่งจริงๆ” เป็นต้น
- ชมแบบเินยอ (อาจเกินความจริง) การชมแบบนี้อาจจะไม่ดีนัก ควรระวังการนำไปใช้  
เช่น “เมื่อก็เห็นคุณเดินผ่านมา คิดว่านางฟ้าจำแลงมาเสียอีก” “ดิฉันว่าหนังสือเล่มนี้ของคุณชายลิขสิทธิ์ได้เป็นล้านแน่ๆ” “คุณวาดภาพเองหรืองดงามจริงๆ ไม่มีที่ติเลย” เป็นต้น



## เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มี บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

เทคนิคเหล่านี้เป็นเทคนิคที่จะทำให้พวกเราสามารถคุยกับคนรูปแบบต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สิ่งที่สำคัญ คือ ความจริงใจที่เราอยากจะคุย อยากจะมีมิตรไมตรีด้วย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่น



## กรณีศึกษา

ณ หน่วยงานแห่งหนึ่ง กำลังจะมีการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบใหม่ จึงได้หาอาสาสมัครผู้ที่จะช่วยประชาสัมพันธ์การให้บริการรูปแบบใหม่นี้แก่ประชาชน

จिरา เป็นหนึ่งในอาสาสมัครนี้ด้วยเช่นกัน

จिरาได้เข้าไปพูดคุยแนะนำการให้บริการนี้แก่ประชาชนคนหนึ่ง แต่การสนทนาเป็นไปไม่ค่อยดีนัก คือ เมื่อจिरาพยายามจะอธิบายว่า การให้บริการรูปแบบใหม่เป็นอย่างไร ใช้อย่างไร ก็จะถูกแย้งพูดตลอดเวลา เมื่อจिरาเปลือยพูดผิด ก็ถูกติตูกว่า จिरาไม่รู้ว่าจะทำอย่างไร จึงเดินหนีไปเฉยๆ



## กรณีศึกษา

จيرانำเรื่องนี้มาปรึกษากับท่าน (ในที่นี้ หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่กำลังเรียนหลักสูตรนี้) โดยสมมติให้ท่านเป็นข้าราชการในหน่วยงานเดียวกับจिरา และเป็นเพื่อนกับจिरา ท่านจะให้คำปรึกษาอย่างไรกับจिरา หากต้องพูดแนะนำการให้บริการกับประชาชนที่มีบุคลิกลักษณะเช่นนี้

### เฉลยกรณีศึกษา

คำแนะนำเป็นแนวทางจากดร.มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ

## สรุป

คนเรานั้นมีเปลือก เนื้อใน และแก่น เหมือนต้นไม้ เมื่อเราต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม ก็จะมีระดับการเปิดเผยตัวหรือการยอมให้ผู้อื่นเข้าถึงตัวเรา ในระดับเปลือก เนื้อใน หรือแก่น ตามระดับความสนิทสนม เช่น เมื่อพูดคุยกับคนไม่รู้จัก ก็จะไม่เปิดเผยเรื่องส่วนตัว ส่วนการพูดจานั้นก็จะไม่ลงลึก และใช้ถ้อยคำที่สุภาพ แต่เมื่อเริ่มที่จะสนิทสนมกันแล้ว ก็จะเริ่มเปิดเผยตัวเองมากขึ้น เมื่อคบกันจนนาน ๆ เข้า ก็จะกลายเป็นกลุ่มเพื่อนสนิทที่สามารถแบ่งปันความรู้สึกได้ทุกอย่างเปิดเผยได้ทุกอย่าง

## สรุป

นอกจากระดับความสนิทสนมในการคบหาแล้ว บุคลิกภาพของคนเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดระดับการเปิดเผยตัว ศ.ดร.หลุยส์ จำปาเทศ ได้เสนอทฤษฎี UNO Personality โดยคนแบ่งออกเป็นสามประเภท คือ คนช่างพูดช่างคุย (O Personality) คนขี้อาย (U Personality) และคนแสดงออกแบบทั่วไป (N Personality)

คนที่จะดีที่สุดในการทำงาน หรือในการคบเป็นเพื่อน คือ คนที่มีทั้ง UNO personality คือ เป็นคนที่มีบุคลิกครบทั้งเป็นคนขี้อาย คนทั่วไปและเป็นคนช่างพูดช่างคุย ขึ้นกับสถานการณ์ในช่วงนั้น



## สรุป

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในชีวิตประจำวันของเรา เราไม่สามารถเลือกคบเฉพาะคนประเภทใดประเภทหนึ่งได้ แต่เราต้องคบหาหรือทำงานกับคนทั้งสามประเภท ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ คนแต่ละประเภทมีเสน่ห์โดยธรรมชาติที่เราสามารถเรียนรู้ เพื่อนำมาเป็นเทคนิคในการปฏิสัมพันธ์กับคนที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน เช่น เรียนรู้เทคนิคการถ่อมตัวซึ่งเป็นเสน่ห์ของคนขริ่ม เรียนรู้เทคนิคการกระเช้าเข้าเหย้าซึ่งเป็นเสน่ห์ของคนช่างพูดช่างคุย เป็นต้น