

สรุปบทเรียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ
เรื่อง การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการทำงานกับมนุษย์ เราจะต้องเรียนรู้และพยายามเข้าใจถึง การกระทำและการแสดงของเขาเกิดเนื่องจาก ความเป็นมนุษย์ที่มี ความต้องการ ซึ่งการศึกษาเรื่องธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์ จะช่วยให้เราเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นได้ดีขึ้น และนำไปสู่การยอมรับความแตกต่างของมนุษย์ได้ เพื่อจะได้อยู่ร่วมกับมนุษย์ในสังคม อย่างมีความสุข รู้และเข้าใจความมีอยู่เป็นอยู่จริงตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้เรา สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้อื่นได้ อย่างถูกต้อง อันนำไปสู่การมี ความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งมีผลกระทบต่อผลผลิต และประสิทธิภาพขององค์กร

- บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (O Personality) คือ แสดงออกมากกว่าปกติ เรียกว่าง่าย ๆ ก็คือ คุยเก่งมาก คนช่างพูดช่างคุย คนที่เปิดเผย กล้าแสดงออกคบกับคนได้ง่าย ทำอะไรก็ดูจะคล่องแคล่ว ว่องไว เวลาติดต่องานอะไร ก็สามารถติดต่oprสานงานกับผู้คนได้อย่างรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมักจะแก้ไขสถานการณ์ได้เก่ง

- บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก (U Personality) คือ บุคลิกภาพแบบไม่ชอบแสดงออก เงียบขรึม เรียบร้อย เหมาะกับงานที่ลงรายละเอียด

- บุคลิกภาพแบบทั่วไป (N Personality) คือ บุคลิกภาพแบบทั่วไป หรือคนแสดงออกปานกลาง เป็นคนส่วนใหญ่ของสังคม คือ เป็นคนที่แสดงออกปานกลาง ไม่พูดมากไป หรือน้อยเกินไป คนกลุ่มนี้แม้ดูจะปกติกว่าเพื่อน แต่ขาดเสน่ห์ที่สำคัญของทั้งคนขรึมและคนช่างพูดช่างคุย เสน่ห์ของคนขรึม คือ การรู้จักถ่อมตัว และเสน่ห์ของคนช่างพูดช่างคุย คือ การกระเช้าเหยาแหย ซึ่งทั้งคนขรึมและคนช่างพูดช่างคุย สามารถทำได้โดยธรรมชาติ

สรุปบทเรียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ

เรื่อง เทคนิคการนำเสนอ

ลักษณะการนำเสนอที่ดี

นอกจากการเลือกรูปแบบของการนำเสนอ ให้ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว จะต้องคำนึงถึงลักษณะของการนำเสนอ ที่จะช่วยให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการนำเสนอด้วย โดยทั่วไปลักษณะของการนำเสนอที่ดี ควรมีดังต่อไปนี้

๑. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน กล่าวคือ มีความต้องการที่แน่ชัดว่า เสนอเพื่ออะไร โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการนำเสนอต้องถามว่าต้องการให้พิจารณาอะไร
๒. มีรูปแบบการนำเสนอเหมาะสม กล่าวคือ มีความกระชับรัดได้ใจความ เรียงลำดับไม่สับสนใช้ภาษาเข้าใจง่าย ใช้ตาราง แผนภูมิ แผนภาพ ช่วยให้พิจารณาข้อมูลได้สะดวก
๓. เนื้อหาสาระดี กล่าวคือ มีความน่าเชื่อถือ เทียงตรง ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทันสมัย และมีเนื้อหาเพียงพอแก่การพิจารณา
๔. มีข้อเสนอที่ดี กล่าวคือ มีข้อเสนอที่สมเหตุสมผล มีข้อพิจารณาเปรียบเทียบ ทางเลือกที่เห็นได้ชัด เสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

ผู้นำเสนอที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ จะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- มีบุคลิกดี
- มีความรู้อย่างถ่องแท้
- มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีน้ำเสียงชัดเจน
- มีจิตวิทยาโน้มน้าวใจ
- มีความสามารถในการใช้สื่อทัศนอุปกรณ์
- มีความช่างสังเกต
- มีไหวพริบปฏิภาณในการคำถามดี

สรุปทเรียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

การเป็นผู้ฟังที่ดี

การฝึกเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการฝึกสื่อสาร หากเราฝึกฟัง โดยการมีสติ อยู่กับปัจจุบัน ตั้งใจฟังคนตรงหน้าอย่างตั้งใจ และจริงใจ ไม่พูดแทรก จะทำให้คู่สนทนาารู้สึกว่าเราใส่ใจ และอยากที่จะเล่า และเราเองก็จะรับรู้สารสำคัญที่เขาต้องการสื่อ ในทางตรงกันข้าม หากเราชอบที่จะพูดแบ่งปัน และฟังน้อย หรือตัดบทเวลาพูดอื่นพูด หรือพูดสวน/ พูดแทรก อาจทำให้คู่สนทนาารู้สึกไม่ดี ไม่อยากคุยด้วย ไม่อยากฟัง รู้สึกว่าไม่ให้ความสำคัญ

การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Non-verbal communication)

อวัจนภาษา ได้แก่ ภาษากาย และน้ำเสียง มีผลต่อการสื่อสาร ตามลำดับภาษากาย เช่น การยิ้ม การสบตา ทำนองสบายๆ ผ่อนคลาย เอนมาข้างหน้า เป็นภาษากายที่ดีในการสื่อสารค่ะ ส่วนน้ำเสียงจะสะท้อนถึงความรู้สึกภายในของผู้พูด

การเปิดใจ

การสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น เราต้องเปิดใจที่จะรับฟังมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การถามคำถาม

การถามคำถามแสดงถึงความสนใจในการฟัง และช่วยในการเช็คความเข้าใจในเนื้อความ หรือเข้าใจรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น

ความเป็นมิตร

ความเป็นมิตรจะแสดงออกผ่านน้ำเสียงและสีหน้า หากคู่สนทนาารู้สึกถึงความเป็นมิตร เขาจะเปิดใจที่จะรับฟัง และเสนอความเห็น/ตอบอย่างจริงใจ

ความมั่นใจ

ความมั่นใจจะแสดงออกทางน้ำเสียง หากน้ำเสียงหนักแน่น มั่นใจ จะส่งผลให้ผู้ฟังเชื่อในสิ่งที่พูด