



# การวิเคราะห์ผู้ฟัง

## ตามหลักทฤษฎีบุคลิกภาพของมนุษย์

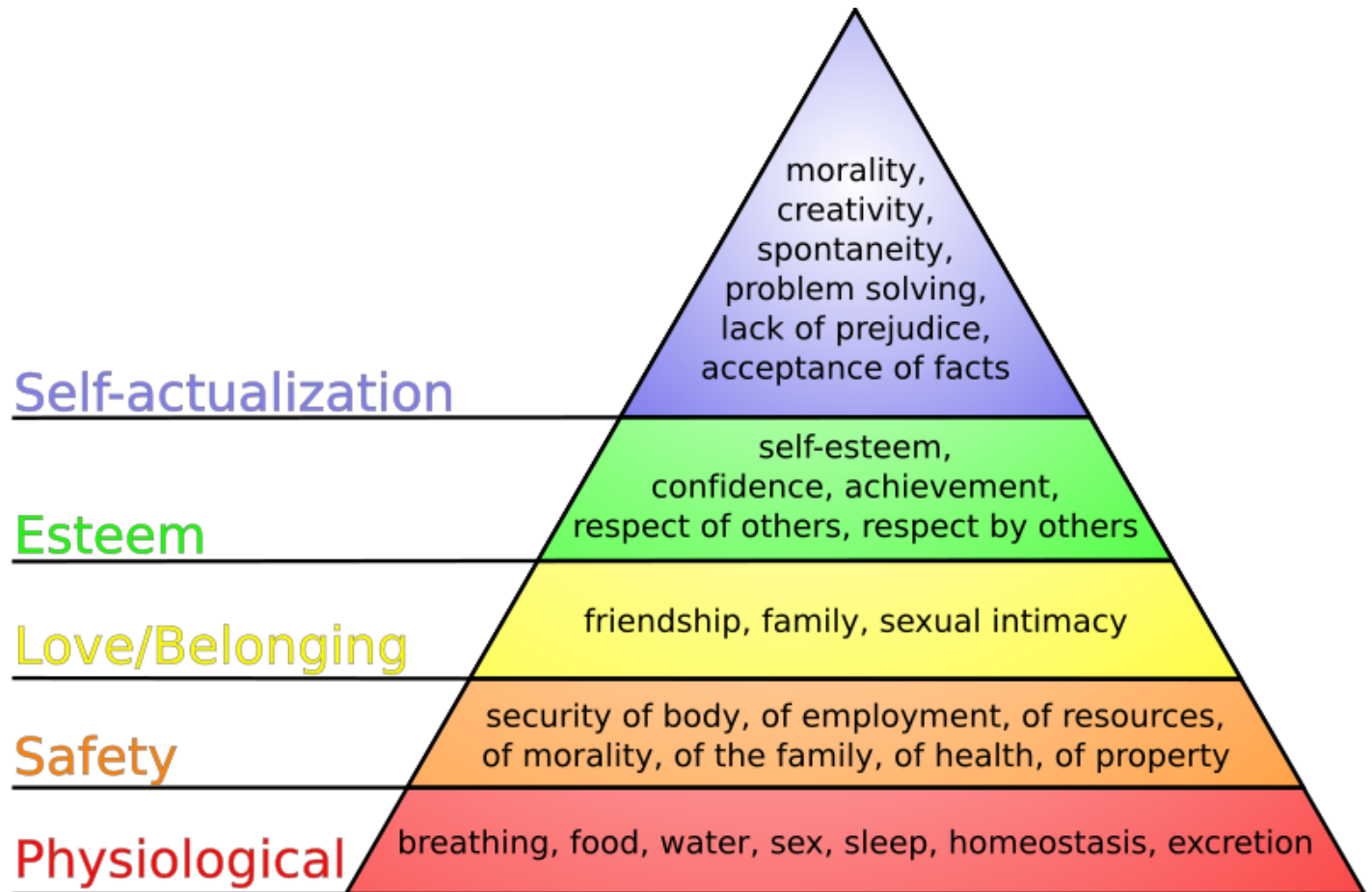
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา เทพรักษ์

# People Analysis



# วิเคราะห์คนด้วยปัจจัยด้านจิตวิทยา

- Abraham Maslow



# การวิเคราะห์จาก 4 แกน ของทฤษฎี MBTI

- E & I
- S & N
- T & F
- J & P

# วิเคราะห์คนด้วยปัจจัยด้านจิตวิทยา

• *Karen Horney*

## Moving Toward People

- 1. The need for affection and approval;
- 2. The need for a partner;

## Moving Against People

- 3. The need for **power**;
- 4. The need to **exploit others**;
- 5. The need for **social recognition**; prestige and limelight.
- 6. The need for **personal admiration**;
- 7. The need for **personal achievement**;

## Moving Away from People

- 8. The need for **self sufficiency** and independence;
- 9. the need for **perfection**;
- 10. The need to **restrict life practices** to within narrow borders;



รู้จักตนเองและผู้อื่นผ่าน

**DISC**

# D

## Dominant Controller



Fast pace  
Sense of urgency  
Decisive  
Strong Personality

Goal oriented  
Likes being in charge  
Can be competitive

## When Communicating w/High D's

### DO THESE...

- ~Be clear & to the point
- ~Start with 'the bottom line'
- ~Stick to the subject
- ~Be logical in presenting facts
- ~Provide options
- ~Ask pertinent questions
- ~Establish a time frame
- ~Remember that the personal relationship is less important than the task
- ~Use bullet points, concise written info

### LIMIT THESE...

- ~Be overly friendly
- ~Generalize
- ~Talk too much
- ~Repeat yourself
- ~Make unsupportable statements
- ~Be loud or boisterous
- ~Get emotional
- ~Go off on tangents

# **i**

## **influencing Promoter**



Quick pace  
Gregarious  
Stimulating  
Loses track of time  
Spontaneous

Involvement oriented  
Risk taker  
Dramatic opinions & actions  
Enthusiastic  
Likes variety & change

### **When Communicating w/High i's**

#### **DO THESE...**

- ~Be open, warm & friendly
- ~Concentrate on people aspect
- ~Take time, socialize
- ~Keep on track--diplomatically
- ~Encourage and support enthusiasm
- ~Be sure decision is made
- ~Listen attentively
- ~Give regular feedback

#### **LIMIT THESE...**

- ~Be restrictive of their time
- ~Show 'cold' manner
- ~Do all the talking
- ~Jump to facts too quickly
- ~Be brusque
- ~Restrict suggestions



# S

## Steadfast Supporter



Works methodically  
Warm & friendly  
Supportive  
Prefers first names  
Great listener

Asks many questions  
Wants stability  
Relationship oriented  
Shares personal feelings  
and emotions

### When Communicating w/High S's

#### DO THESE...

- ~Be sincere
- ~Give warm, personal comments
- ~Ask questions, listen attentively
- ~Discuss vs. dictate
- ~Make the climate comfortable
- ~Find common ground
- ~Give assurance
- ~Keep communication low key
- ~Remember that the personal relationship is more important than tasks
- ~ Give regular feedback

#### LIMIT THESE...

- ~Be overpowering
- ~Demand or dominate
- ~Push ideas too aggressively
- ~State too many facts
- ~Ask 'closed' questions
- ~Make communication one way
- ~Tell them what to do

# C

## Cautious Analytical



Cautious pace  
Seeks facts & data  
Time disciplined  
'Show me' attitude  
Precise

Structured & organized  
Likes problem-solving  
Wants consistency  
Asks specific questions  
about specific details

### When Communicating w/High C's

#### DO THESE...

- ~Take your time
- ~Have all the facts
- ~Stick to the facts
- ~Be organized
- ~Think 'professional' for presentations
- ~Be thorough
- ~Avoid gimmicks
- ~Concentrate on specifics
- ~Plant 'seeds'
- ~Establish a time frame

#### LIMIT THESE...

- ~Generalize about details
- ~Be vague
- ~Be casual
- ~Waste time on casual conversation
- ~Jump around from one point to another
- ~Jump to bottom line too quickly
- ~Force a decision on important issues
- ~Interrupt without asking permission
- ~Assume they will trust quickly
- ~Be too familiar

## Behavioral Styles

	Wants to Know	Wants to Feel	Fears
<b>Dominant Controller</b>	Bottom-Line Results	In Control	Being Taken Advantage of
<b>Influencing Promoter</b>	Their Efforts Will Be Recognized	Excited	Loss of Social Recognition
<b>Steadfast Supporter</b>	Impact on People	Included	Confrontation Change
<b>Compliance Analytical</b>	Facts Data	Certain	Irrational Acts Antagonism

# รู้จักตนเองและผู้อื่นผ่านไพ่ 4 ใบ

- ไพ่ ALWAYS / ALMOST
  - ไพ่ SOMETIMES
    - ไพ่ RULES
  - ไพ่ UNKNOWN

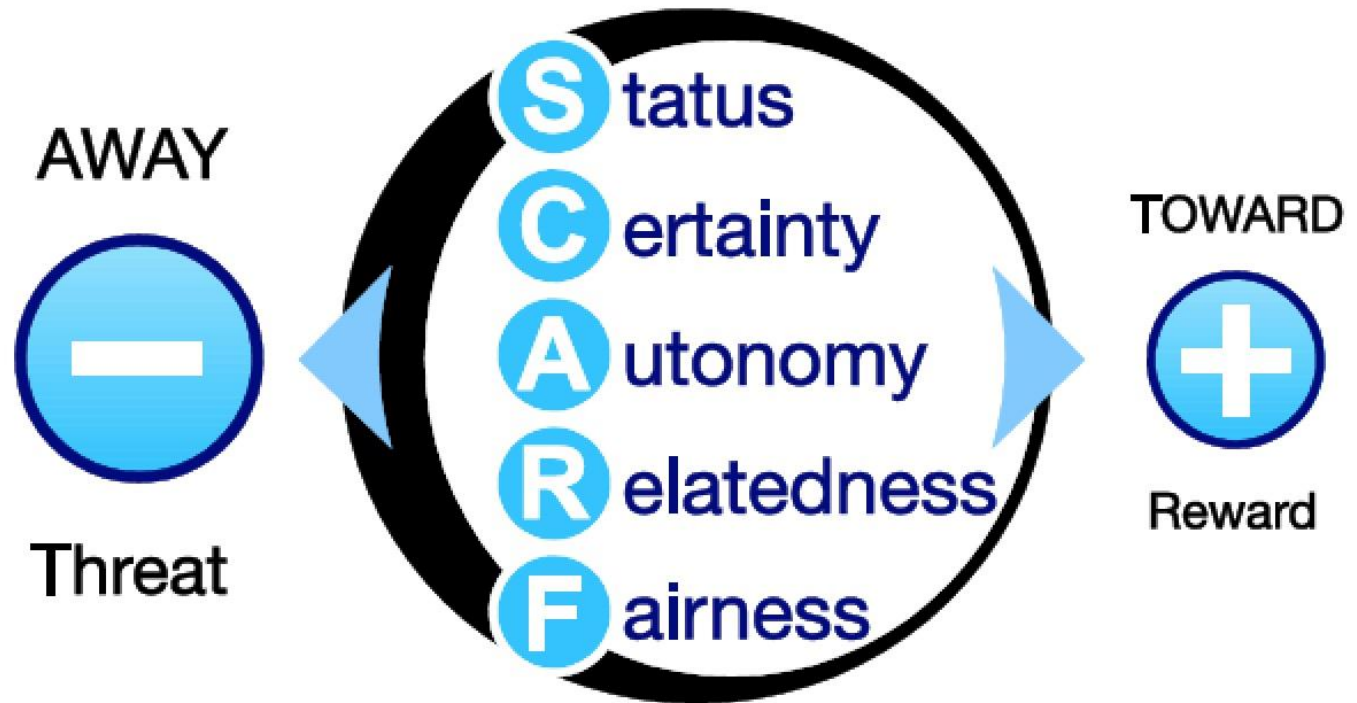
# SCARF's MODEL (DAVID ROCK)



"Each element of the SCARF model either stimulates or reduces engagement with customers and employees."

Richard Riche

# SCARF's MODEL





# การวิเคราะห์จากวัจนภาษา

# การสังเกตถ้อยคำ

- คำที่ใช้บ่อย คำตอบรับ คำปฏิเสธ คำดึงเวลา คำแก้ตัว คำแสดงเงื่อนไข คำเห็นต่าง คำชื่นชอบ ฯลฯ
- คำแห่งอำนาจ
- คำที่หลั่งไหล พรั่งพรู
- คำที่แตกต่างจากที่เคยใช้ เช่น จากกันเอง เป็นทางการ เว้นระยะ จากคำทั่วไป ใช้คำประดิษฐ์ เป็นต้น



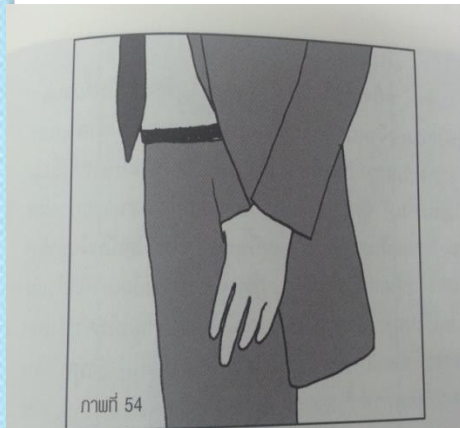
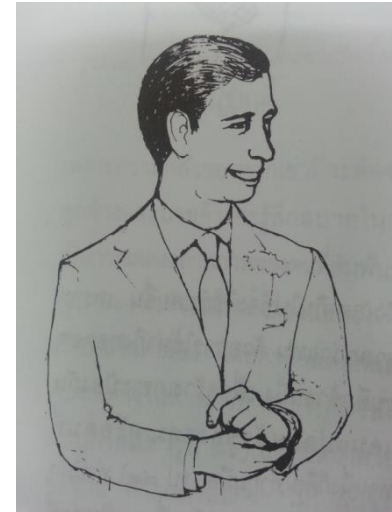
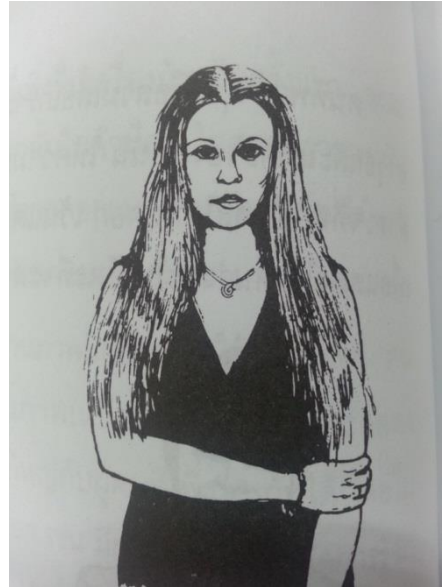
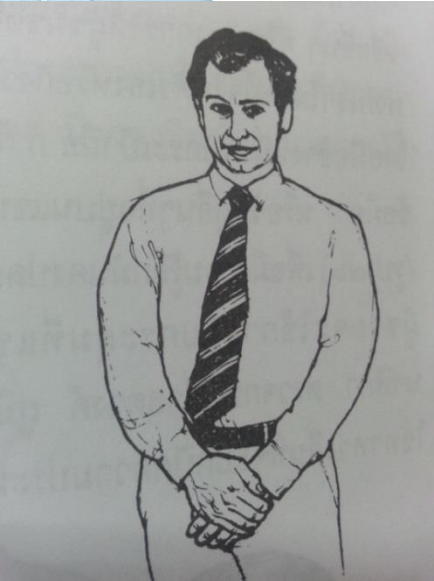
# ความสนใจของมนุษย์ (เจมส์ ไวนานส์)

- สนใจมนุษย์ทั่วไป ทั้งลักษณะนิสัยใจคอ
- สนใจในกิจกรรม
- สนใจในสิ่งซึ่งขัดแย้ง
- สนใจสิ่งแปลกประหลาด
- สนใจในสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในลำดับต่อไป
- สนใจในสิ่งตื่นเต้น
- สนใจการเปรียบเทียบ



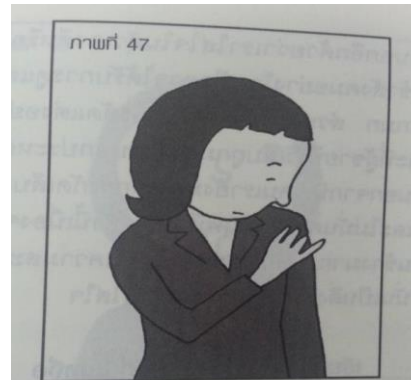
# การวิเคราะห์จากอวัจนภาษา

# ท่าทางที่บ่งบอกความไม่มั่นใจ



ภาพที่ 54

การสอดนิ้วโป่งไว้ในกระเป๋ากางเกงบ่งบอกถึงความ  
มั่นใจและสถานะที่ต่ำ คนที่มีอำนาจบังคับบัญชา  
ควรหลีกเลี่ยงการทำหน้าที่ เพราะมันอาจส่งข้อความ  
อื่นไม่พึงประสงค์ออกไปได้

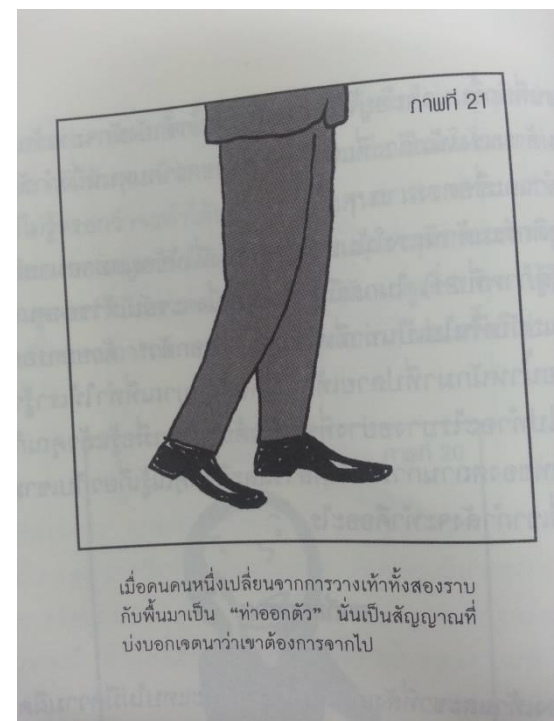
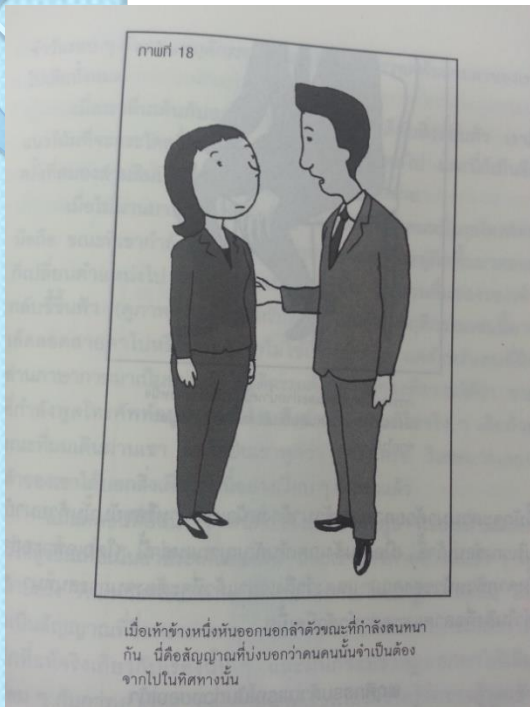


ภาพที่ 47

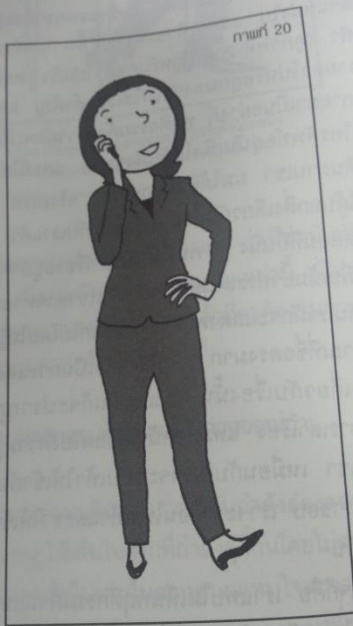
การจัดแต่งเสื้อผ้าหน้าผมให้ตัวเอง  
ดูดีเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ต้อง  
ไม่ใช่ขณะที่คนอื่นกำลังพูดกับคุณ  
อยู่ เพราะนั่นคือสัญญาณของการ  
ไม่ใส่ใจผู้สนทนา



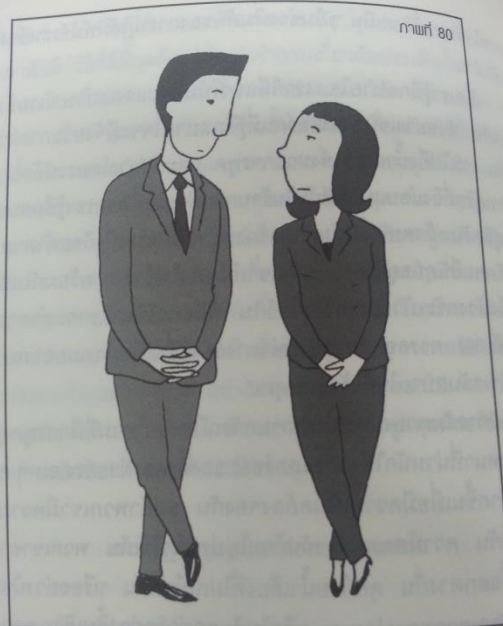
# สัญญาณจากเท้า



# สัญญาณจากเท้า



เมื่อหัวแม่เท้าชี้ขึ้นดังภาพ มักจะมีความหมายว่าเจ้าของเท้ากำลังอารมณ์ดี หรือกำลังคิดและได้ยินเรื่องอะไรดี ๆ

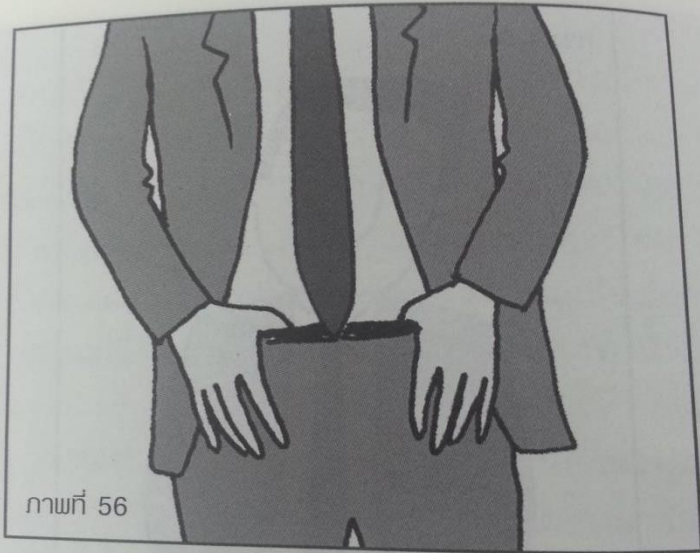


นี่คือตัวอย่างของการลอกเลียนแบบท่าทางกัน จากภาพจะเห็นว่าคนสองคนกำลังเลียนแบบกันและเอนตัวเข้าหากัน ซึ่งเป็นสัญญาณที่แสดงถึงความสบายใจอย่างยิ่ง

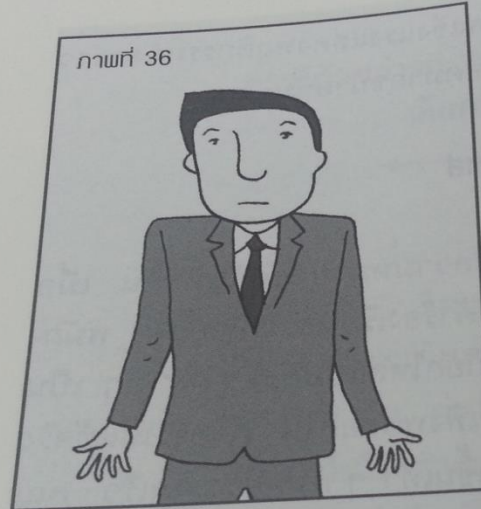


การเกี่ยวเท้าไว้กับขาเก้าอี้อย่างกะทันหันเป็นปฏิกิริยาตอบสนองแบบหนึ่ง ซึ่งบ่งบอกถึงความอึดอัดใจ กระวนกระวาย หรือเป็นกังวล

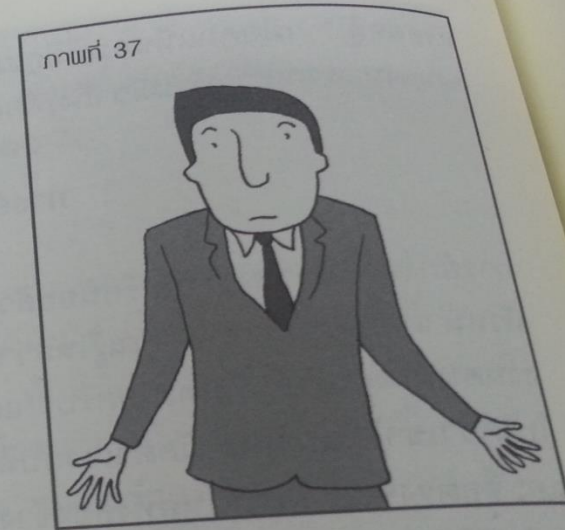
# สัญญาณจากมือและแขน



การใช้มือเกี่ยวขอบกางเกงเพื่อสร้างกรอบล้อมอวัยวะเพศเป็นการแสดงออกถึงความเหนือกว่า มักจะพบได้ในหนุ่มสาวที่กำลังจีบกัน

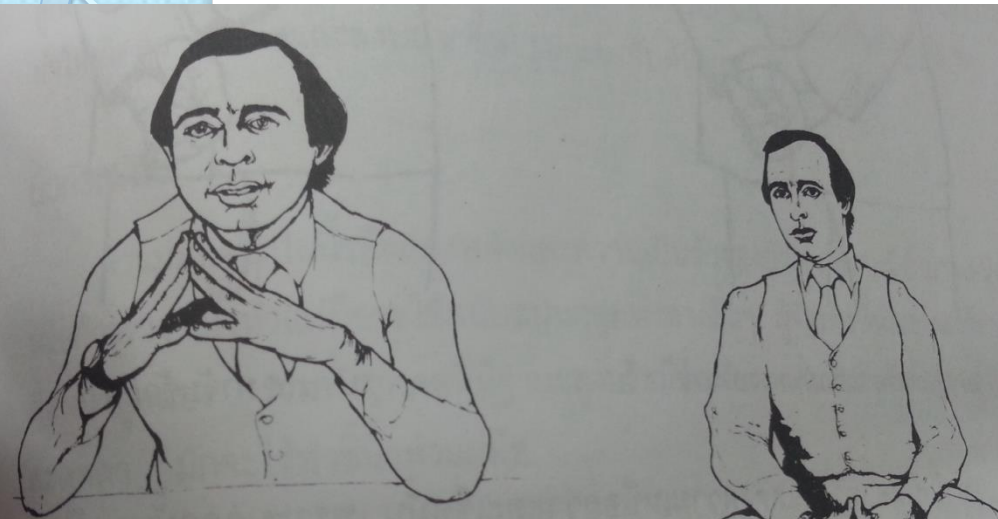


การยกไหล่ครึ่ง ๆ กลาง ๆ บ่งบอกถึงความไม่มั่นใจหรือการไม่ผูกมัด

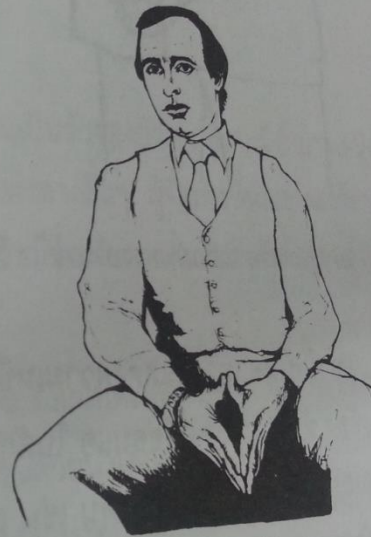


เรายกไหล่เพื่อแสดงว่าเราไม่รู้หรือไม่แน่ใจ ในกรณีนี้ไหล่ทั้งสองข้างจะยกขึ้นพร้อมกัน ถ้าอีกฝ่ายยกไหล่ขึ้นเพียงข้างเดียว ก็ให้ตั้งข้อสงสัยในสิ่งที่เขาพยายามจะสื่อออกมาได้

# สัญญาณจากมือและแขน



รูป ๔๒ เจดีย์ตั้ง



รูป ๔๓ เจดีย์คว่ำ

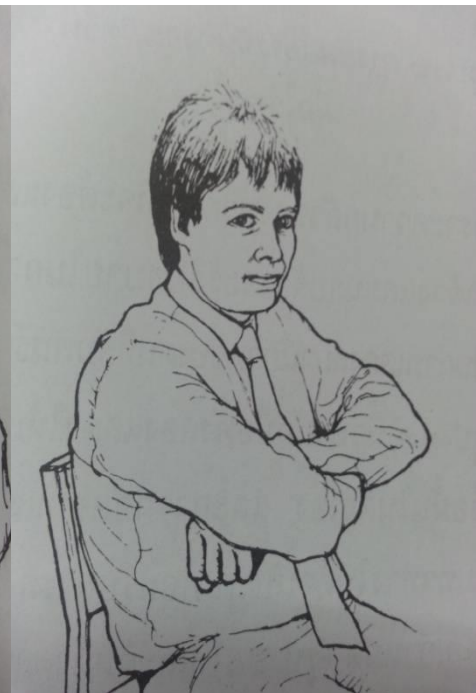
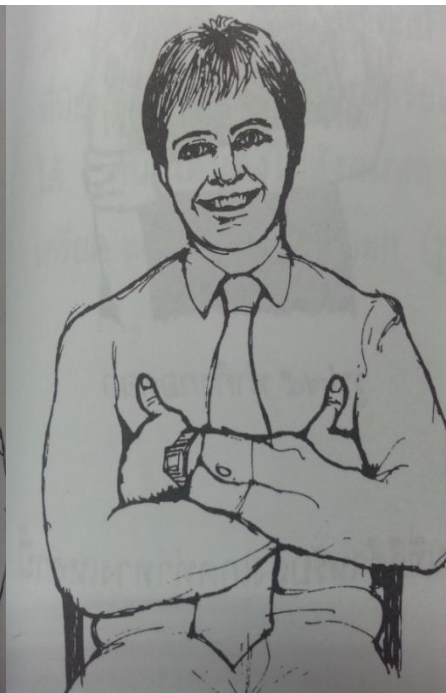
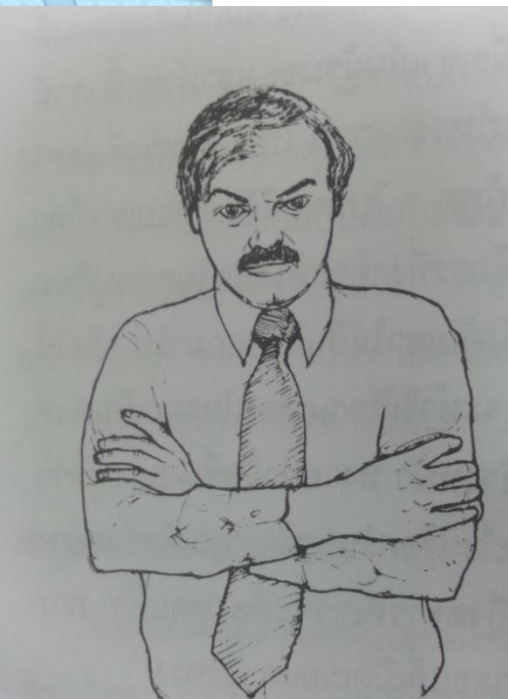


รูป ๔๔ ทำทางเชื่อมันทรงอำนาจ



รูป ๔๕ ทำจับข้อมือ

# การถอดออก



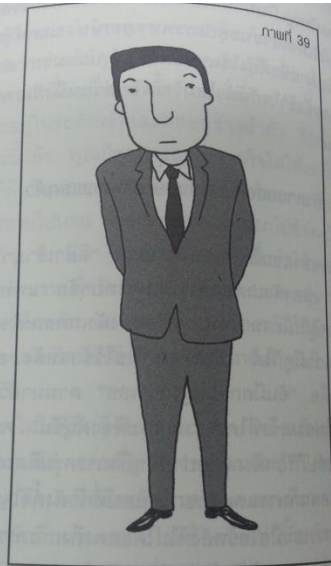


# การประกาศอาณาเขต



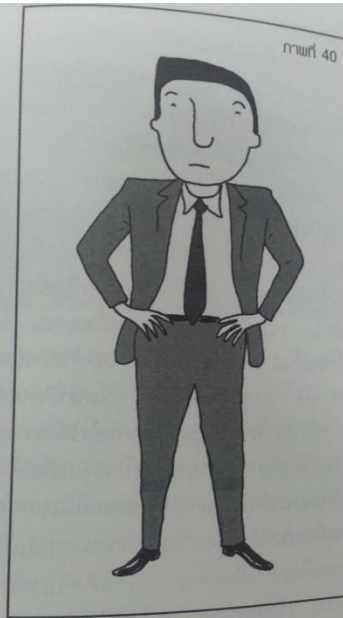
ภาพที่ 35

การนั่งเหยียดตัวเป็นพฤติกรรมของการประกาศอาณาเขต ซึ่งไม่ใช่ปัญหาเวลาคุณอยู่ที่บ้าน แต่ไม่ใช่กับที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะคุณกำลังอยู่ระหว่างการสัมภาษณ์งาน



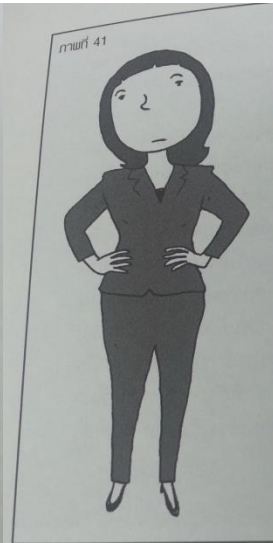
ภาพที่ 39

บางครั้งเราก็เรียกท่าทางแบบนี้ว่า “การวางท่าอย่างเจ้า” การเอามือไขว่หลังมีความหมายว่า “อย่าเข้ามาใกล้ฉัน” คุณจะเห็นเชื้อพระวงศ์แสดงท่าทางเช่นนี้เพื่อเว้นระยะห่างจากผู้อื่น



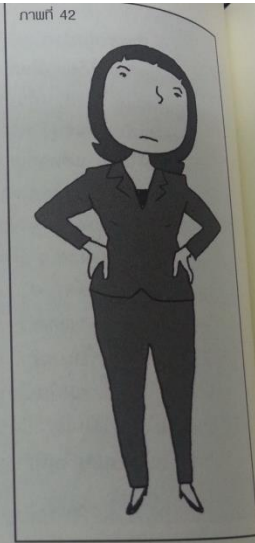
ภาพที่ 40

การเอามือเท้าสะเอวเป็นท่าประกาศอาณาเขตที่ทรงพลัง ซึ่งสามารถใช้เพื่อแสดงความเหนือกว่าหรือเพื่อสื่อสารว่า “เอาเรื่อง”



ภาพที่ 41

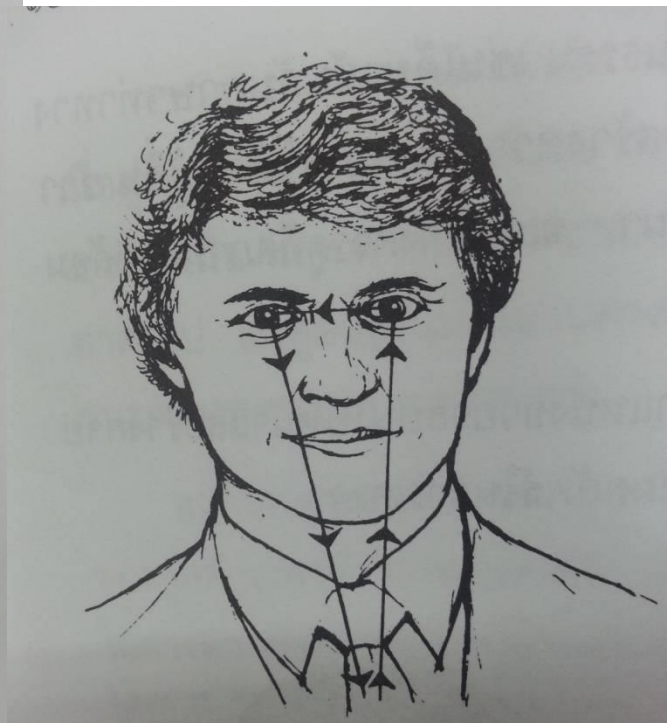
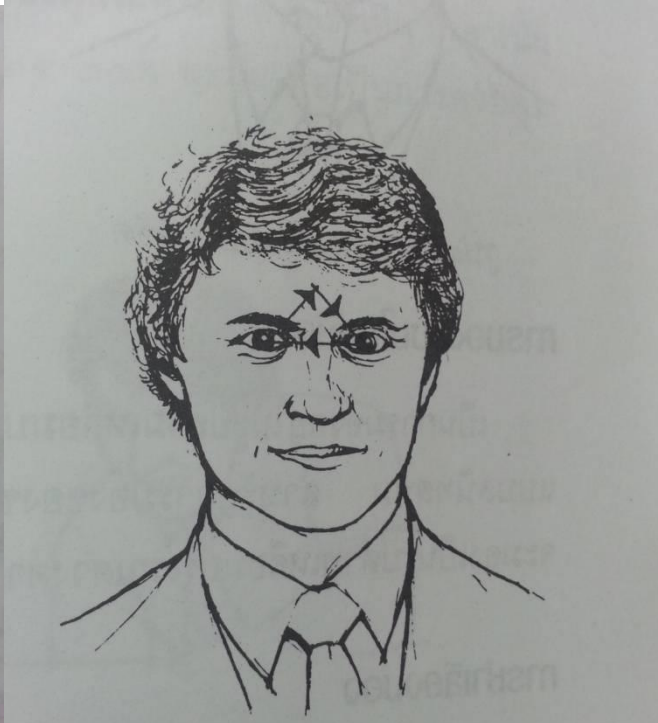
ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะเท้าสะเอวน้อยกว่าผู้ชาย สิ่งเกิดตำแหน่งของนิ้วโป้งในภาพนี้ให้ดี



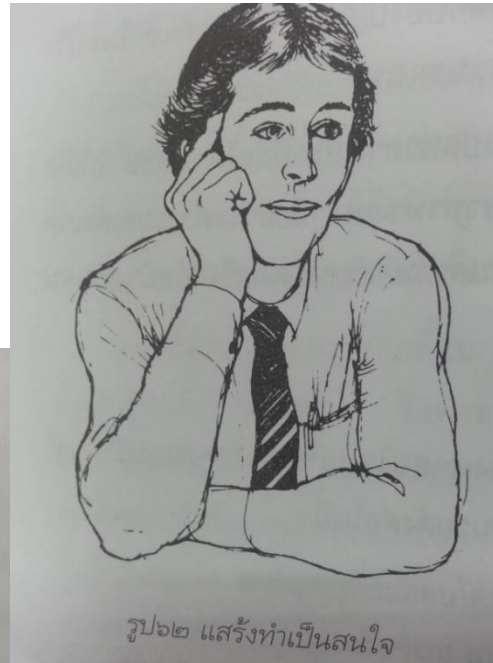
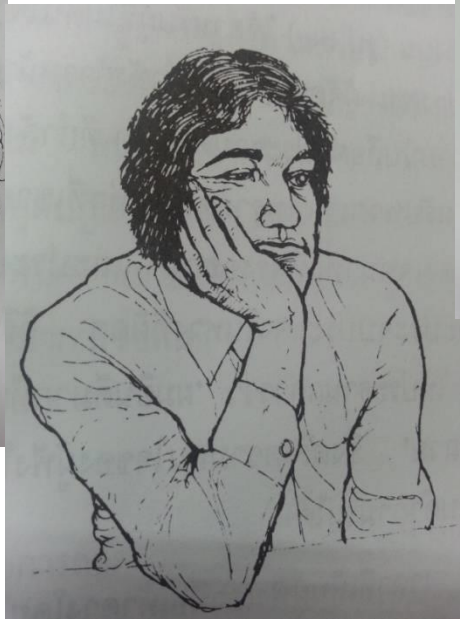
ภาพที่ 42

ในภาพนี้ถึงแม้มือจะเท้าสะเอวอยู่ แต่ให้สังเกตว่านิ้วโป้งอยู่ด้านหน้า ซึ่งเป็นท่าที่บ่งบอกถึงการสงสัย และแสดงอำนาจน้อยกว่าภาพที่อื่น ซึ่งนิ้วโป้งอยู่ด้านหลังในตำแหน่ง “เอาเรื่อง”

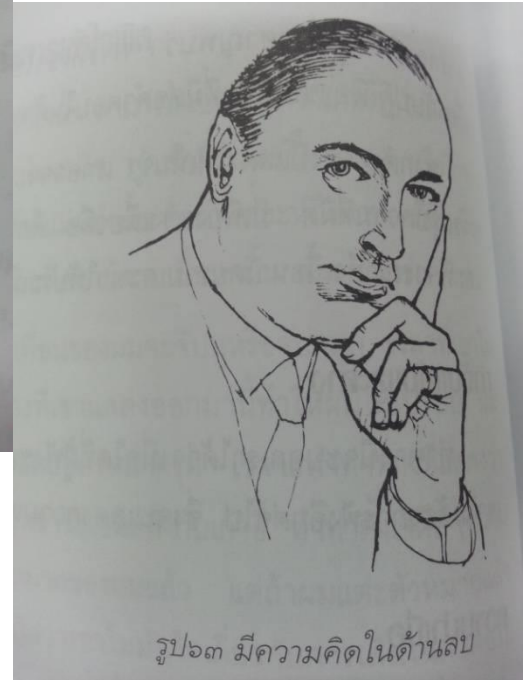
# ตำแหน่งการมองแบบต่างๆ



# ท่าทางสะท้อนการครุ่นคิด

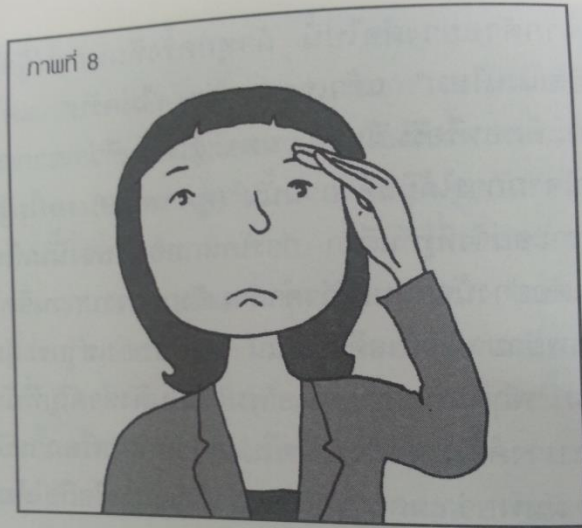


รูป๒ สร้างทำเป็นสนใจ

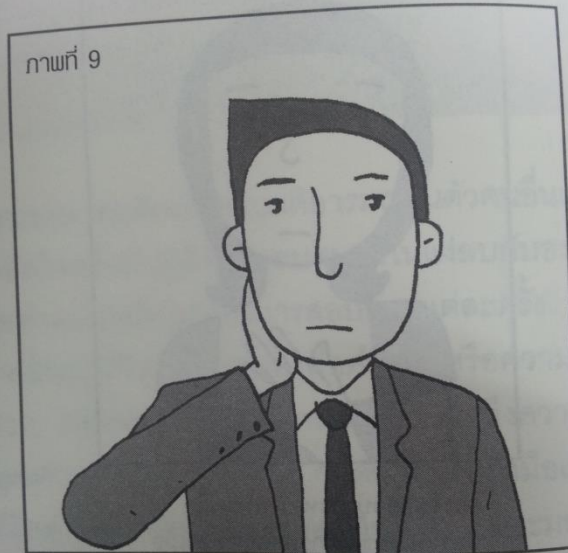


รูป๓ มีความคิดในด้านลบ

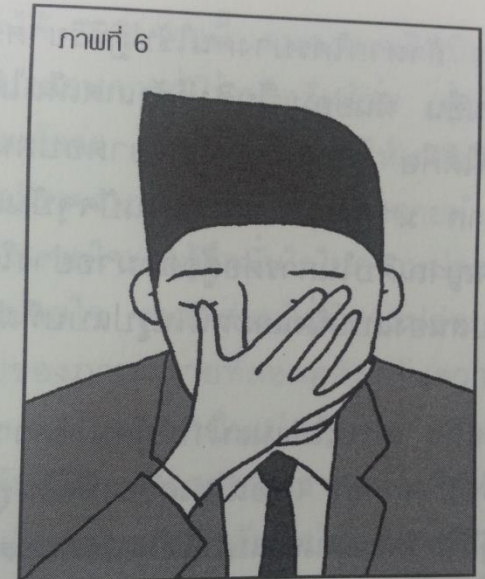
# สัญญาณของการโกหก



การถูหน้าผากมักจะเป็นสัญญาณบ่งบอกว่า บุคคลนั้นกำลังดิ้นรนต่อสู้กับอะไรบางอย่าง หรือกำลังเผชิญกับความอึดอัดใจเล็กน้อยไปจนถึงขั้นรุนแรง

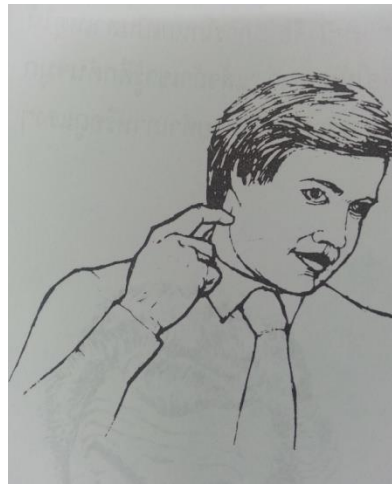
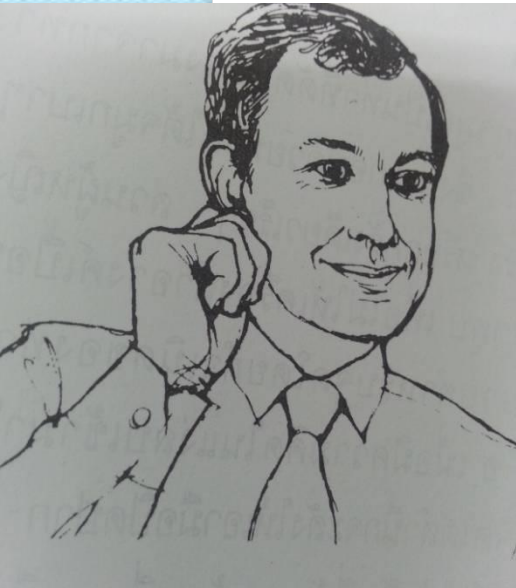
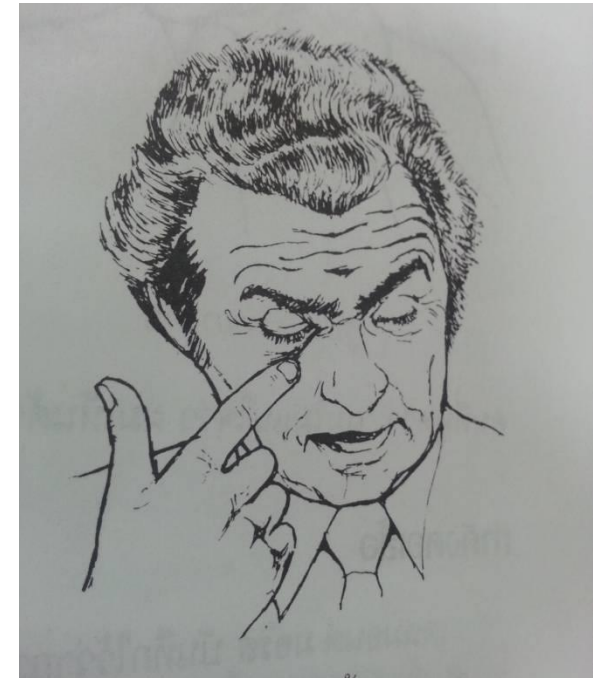
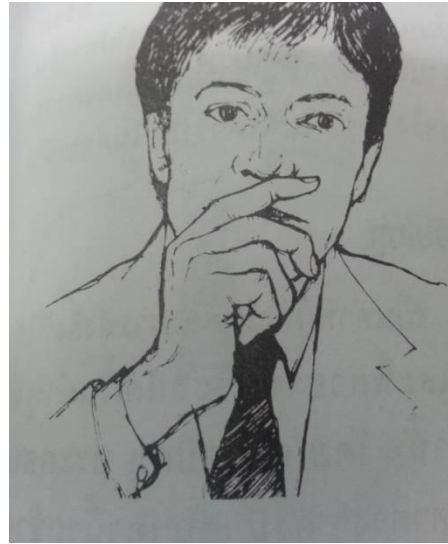



การจับคอบอกเกิดขึ้นเมื่อเรารู้สึกอึดอัดใจ สงสัย หรือไม่มั่นคง



การปิดเปลือกตาเป็นการแสดงออกที่ชัดเจนถึงความรู้สึกตกตะลึง ไม่เชื่อ หรือไม่เห็นด้วย

# สัญญาณของการโกหก





**Q&A**