



ความสำเร็จที่เรียนรู้ได้

LEADERSHIP COMMUNICATION TRAILS

บทเรียนการเป็นผู้นำที่ชนะใจคนด้วยการสื่อสาร
ที่คัดสรรจากเหล่าผู้บริหารแนวหน้า
ของประเทศทั้ง 9 ท่าน



พงศ์สุข หิรัญพฤกษ์
CEO และผู้ก่อตั้ง บริษัท ไซวไรย์ด์ จำกัด
เจ้าของเว็บไซต์ 'Beartai'



ชวกร ปิยะพันธ์
President ttb



มนรัตน์ อนุโลมสมบัติ
CEO Sea (ประเทศไทย)



เรืองโรจน์ พูนผล
Group Chairman
แห่ง กลสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBG)



วิศ หาญอุตสาหะ
CEO ศรีจันทร
และ Mission to the Moon



ไคชนัญญู เพ็ชรทรัพย์
โค้ชของผู้บริหารระดับประเทศ
และ Master Certified Coach จาก ICF



บุญญานา ขุนบำรุงทรัพย์
อดีตประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
ด้านการสร้างโอกาสทางการตลาด
กลุ่มธุรกิจอาหารฟู้ดแพชชั่น (บาร์บีคิวพลาซ่า)



เกียรติศักดิ์ เสนาเมือง
อดีตนักฟุตบอล
และหัวหน้าผู้ฝึกสอนทีมชาติไทย



พชร อารยะการกุล
CEO BLUEBIK GROUP

การสื่อสารคือ ทักษะที่ผู้นำควรมีมากที่สุด เพราะหลายคนไม่ได้ต้องการหัวหน้าที่ทำงานเก่ง แต่ต้องการหัวหน้าที่สื่อสารเป็น ทักษะการสื่อสารจึงเป็นดังหัวใจสำคัญของผู้นำที่ควรมีติดตัวและใช้ให้เป็น คอรัสเรียนนี้จึงได้คัดสรรเนื้อหาและประสบการณ์การสื่อสารจากบทเรียนต่าง ๆ ของเหล่าผู้บริหารแนวหน้าทั้ง 9 ท่าน ที่มีเนื้อหาตั้งแต่ ความสำคัญของการฟังและการตั้งคำถาม วิธีการสร้างความเชื่อใจผ่านการสื่อสารพลังของการนำเสนอและภาษากาย พร้อมทั้งตัวอย่างการสื่อสารที่ผู้นำแต่ละคนใช้ในการบริหารองค์กรของตน

การสื่อสารที่ดี เริ่มต้นจากการฟัง

หลายคนเมื่อพูดถึงการสื่อสารแล้วก็มักจะนึกถึงการพูดเป็นหลัก แต่จริง ๆ แล้วการฟังก็เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารเหมือนกันและเป็นส่วนสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม

คุณวิศกล่าววว่า การฟังคือหัวใจของการสื่อสารและการฟังนั้นมีความสำคัญมากกว่าการพูด เพราะบางครั้งคำพูดก็ไม่ได้สื่อในสิ่งที่คิดออกมาทั้งหมด การฟังที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เราเข้าใจถึงเจตนาและความคิดของอีกฝ่าย ซึ่งการฟังสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทหลัก ๆ คือ

ประเภทของการฟัง

1. Passive Listening คือ การฟังแบบทั่วไป
2. Active Listening คือ การฟังอย่างมีสติตลอดเวลาที่ฟังและมีการคิดวิเคราะห์แยกแยะตามไปด้วยระหว่างที่ฟังรวมถึงจับใจความสำคัญ ผู้นำจึงควรมีการฟังแบบ Active Listening มากกว่า เพื่อให้เราเข้าใจถึงความคิดและเจตนาของผู้พูดที่จะสื่อออกมาอย่างแท้จริง

คุณมนัรัตน์กล่าวเสริมว่า การฟังไม่ใช่แค่การได้ยินอย่างเดียว แต่คือการพยายามเข้าใจถึงสิ่งที่ได้ยินด้วย เพราะบางครั้งความหมายจริง ๆ อาจไม่ได้อยู่ที่คำพูด แต่อาจอยู่ที่ภาษากาย สีหน้า หรือ น้ำเสียงการฟังอย่างตั้งใจ จึงเป็นการพยายามเข้าใจว่าอีกฝ่ายต้องการจะสื่ออะไร เพื่อให้เราเข้าใจถึงสิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามตั้งใจจะสื่อสารจริง ๆ

“นอกจากจับใจความและเนื้อหาแล้ว ต้องรับรู้ด้วยว่าคุณที่พูดกำลังรู้สึกอะไร” โค้ชณัฐกกล่าวเพิ่มเติม เพราะบางครั้งแค่ฟังอย่างเดียวก็ไม่พอ แต่บางคนอาจต้องการคนที่เข้าใจความรู้สึกและรับฟังเขาจริง ๆ ไม่ใช่แค่จับใจความและทวนเนื้อหาให้ฟังได้อย่างเดียว การเข้าใจและมีความรู้สึกร่วมกัน จึงทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณรับฟังอยู่จริง ๆ

คุณเรืองโรจน์กล่าวว่า อีกหนึ่งวิธีที่ใช้คือ Deep-Listening หรือก็คือ การฟังอย่างตั้งใจ เพราะยิ่งเรามีตำแหน่งสูงมากเท่าไร เราก็ยิ่งรับฟังคนอื่นน้อยลงหรืออยากได้ยินในสิ่งที่อยากได้ยินเท่านั้น สิ่งแรกที่ต้องทำคือต้องวาง Ego ลงและตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกน้องต้องการจะสื่อจริง ๆ และนำสิ่งเหล่านั้นไปปรับใช้และพัฒนาต่อ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับพนักงานว่าเรารับฟังปัญหาของเขาจริง ๆ เพราะคำแนะนำจากพนักงานคือ พลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงองค์กร หากเราไม่รับฟังคำพูดเหล่านั้นก็เสมือนกับคนตาบอด การฟังจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากสำหรับผู้นำ

คุณมนัรัตน์กล่าวถึงท้ายว่า การฝึกทักษะการฟังทำให้เราไม่ยึดติดกับความคิดของตัวเองเป็นหลักและพร้อมเปิดใจรับฟังความคิดของคนอื่นมากขึ้น ทำให้เราพยายามทำความเข้าใจอีกฝ่ายและหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน ซึ่งเหมาะสำหรับการบริหารคนในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะการฟังแสดงให้เห็นถึงความจริงใจ ทำให้ลูกน้องหรือคนในทีมมีความเชื่อมั่นในตัวเรามากขึ้นและสามารถทำงานออกมาได้ตามที่เราต้องการ

พลังของการตั้งคำถาม

คำถามนั้นเป็นหนึ่งในวิธีการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่มีพลังมากพอ ๆ กับการฟัง เพราะคำถามจะช่วยให้เราสามารถเข้าใจถึงความคิดและวัตถุประสงค์จริง ๆ ของผู้อื่นได้

คุณริสกล่าวว่าการตั้งคำถามเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการสื่อสาร เพราะคุณภาพของคำตอบนั้นขึ้นอยู่กับคำถาม เพราะฉะนั้นถ้าเรารู้จักตั้งคำถามให้ดีเราก็จะได้คำตอบที่ต้องการ เพราะมีหลายคนที่ถามอีกอย่าง แต่กลับตอบอีกอย่าง คำตอบจึงไม่ใช่สิ่งที่แน่นอน คำถามที่ดีจึงสามารถกำหนดคำตอบได้

คำถามจึงเป็นสิ่งที่มีความมากกว่าที่คิด สมมติว่าเราเป็นนักการตลาดหน้าที่ของนักการตลาดคือต้องขายของ เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือต้องรู้ว่าลูกค้าอยากได้อะไร และเพื่อหาความต้องการของลูกค้า นักการตลาดจึงต้องอาศัยการตั้งคำถามที่สามารถบอกความต้องการของลูกค้าได้

คุณริสยกตัวอย่างการตั้งคำถามของนักการตลาดคนหนึ่ง ที่ต้องการขายของให้กับลูกค้าที่กำลังยืนอยู่ริมน้ำและมองไปยังอีกฝั่งหนึ่ง นักการตลาดคนนั้นถามลูกค้าว่าต้องการอะไร คำตอบที่ได้คือ สะพาน ซึ่งหากคิดตามแล้วนักการตลาดก็สามารถสร้างสะพานให้ลูกค้าได้เลย แต่นั่นอาจไม่ใช่ความต้องการจริง ๆ ของลูกค้า

นักการตลาดจึงถามต่ออีกว่าจะเอาสะพานไปทำอะไร คำตอบที่ได้กลับมาก็คือ ต้องการข้ามไปอีกฝั่ง นักการตลาดจึงเสนอว่าวิธีการข้ามนั้นมีหลากหลาย จะนั่งเรือ หรือนั่งเฮลิคอปเตอร์ก็ได้ แต่คำตอบนี้ก็ยังเป็นเพียงแค่จุดประสงค์ของลูกค้าเท่านั้น นักการตลาดจึงถามต่ออีกว่าจะข้ามไปอีกฝั่งทำไม ลูกค้าจึงตอบว่า จะข้ามไปหาแฟนเพราะเหงา เพราะฉะนั้นความต้องการจริง ๆ ของลูกค้าจึงไม่ใช่ว่าจะข้ามไปอีกฝั่ง แต่เป็นเพราะเขาเหงา นั่นเอง ซึ่งนั่นเป็นความต้องการที่แท้จริงของเขา นักการตลาดจึงสามารถเสนอสินค้าที่สามารถตอบโจทย์ตามความต้องการได้

และจากตัวอย่างดังกล่าวเราจะเห็นได้ว่าคำถามนั้นหากเรารู้จักตั้งคำถามดี และทรงพลัง เราก็จะได้เข้าใจถึงความคิดของผู้อื่นมากขึ้น ซึ่งเป็นหนึ่งในสิ่งที่เราไม่ควรมองข้ามเลยหากต้องสื่อสารให้ดี

โค้ชนิวกล่าวเสริมว่า คำถามที่ทรงพลังคือคำถามที่ถามไปในข้อมูลที่ไม่เคยมองหรือไม่เคยคิดมาก่อน ถามลงไปในตัวตนเป็นคำถามที่ทำให้คนตอบได้ทบทวนตนเอง คำถามที่ดีจึงช่วยให้คนตอบได้คิดในมุมที่หลากหลายขึ้น ไม่ใช่การถามเพื่อให้ได้ข้อมูลในอดีตกาลมาตอบ เช่น คำถามใช่หรือไม่ ใคร เมื่อไหร่ ที่ไหน รูปแบบของคำถามที่ทรงพลังต้องมีลักษณะที่สามารถดึงศักยภาพและความคิดสร้างสรรค์ออกมาให้ผู้ที่ถูกถามได้คิดและทบทวนในมุมที่ต่างออกไป

คุณวิศกล่าวถึงท้ายว่า การตั้งคำถามที่ดีคือการตั้งคำถามให้เราได้คำตอบจริง ๆ ที่เราต้องการ แต่ถึงอย่างนั้นเราก็อาจไม่ได้คำตอบที่แน่นอนและชัดเจนเสมอไป คุณวิศจึงได้แนะนำว่า เราควรตั้งคำถามปลายเปิดแทน เพราะคำถามปลายเปิดจะช่วยให้เราได้เห็นถึงคำตอบในมุมที่ต่างออกไป ห้ามกำหนดว่าคำตอบคืออะไรและต้องเปิดใจรับฟังทุกคำตอบแม้มันจะไม่ใช่ว่าคำตอบที่เราชอบก็ตาม

การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อใจ

องค์กรที่ลูกน้องเชื่อใจในตัวผู้นำมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จมากกว่า องค์กรที่ลูกน้องไม่เชื่อใจ เพราะหากผู้นำไม่ได้รับความเชื่อใจจากลูกน้อง แล้ว ก็ยากที่ลูกน้องจะเชื่อฟังและทำงานให้ออกมาตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง สิ่งนี้จะกลายอุปสรรคที่จะทำให้องค์กรไม่สามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้

คุณฐากรเล่าว่า ช่วงที่เขาเพิ่งรับตำแหน่งหัวหน้าใหม่ ๆ เป็นช่วงเวลา ที่ท้าทายสำหรับเขาเป็นอย่างมาก เพราะเขาจำเป็นต้องเข้ามาควบคุมดูแลเหล่า พนักงานที่เคยเป็นเพื่อนร่วมงานและมีประสบการณ์มากกว่าเขา การสร้างความเชื่อใจจึงเป็นสิ่งที่คุณฐากรให้ความสำคัญมากที่สุด ณ ตอนนั้น ซึ่งเขา เลือกสร้างความเชื่อใจด้วยการพูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมา เพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของพนักงาน รวมถึงเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เขาพร้อมจะนำไปปรับใช้และพัฒนาตัวเองต่อไป ซึ่งวิธีนี้คือวิธี ที่จะทำให้แต่ละฝ่ายนั้นได้เปิดใจทำความเข้าใจซึ่งกันและกันที่จะนำมาสู่ความ เชื่อใจกันทั้งสองฝ่ายเพราะความเชื่อใจนั้น สามารถสร้างได้ด้วยการเปิดใจ

คุณเกียรติศักดิ์กล่าวเสริมว่า การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อใจ คือหัวใจ สำคัญในการทำงานกันเป็นทีม เช่นเดียวกับการเล่นฟุตบอล หากต่างฝ่าย ไม่สื่อสารกัน ไม่เชื่อใจกัน คนในทีมก็จะต่างคนต่างเล่น โดยไม่ได้มีการ ประสานงานหรือมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

การสื่อสารจึงเป็นจุดเริ่มต้นของความเชื่อใจ คุณมนัรัตน์เล่าว่า การสร้าง พื้นที่ในการพูดคุยนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อใจเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อแต่ละฝ่ายได้มีโอกาสพูดคุยกันก็就会有ความเข้าใจซึ่งกันและกัน มากขึ้น โดยเฉพาะกับลูกน้อง การได้พื้นที่และโอกาสในการพูดคุยกับหัวหน้า จะทำให้พวกเขาเห็นว่าหัวหน้านั้นพร้อมที่จะรับฟังและช่วยเหลือเขาอยู่ ตลอดเวลา เสมือนกับการเป็นพื้นที่ปลอดภัยให้กับลูกน้อง ซึ่งเป็นบ่อเกิดแห่ง ความเชื่อใจของลูกน้องที่มีต่อหัวหน้า **“แต่อย่าลืมว่าก่อนที่จะให้ลูกน้อง มาเชื่อใจในตัวเรา เราต้องเริ่มเชื่อใจในตัวลูกน้องก่อน”** คุณมนัรัตน์กล่าว

การสื่อสารที่จริงใจ

คุณวิศกล่าวไว้ว่า ความโปร่งใสและความจริงใจเป็นพื้นฐานของการสื่อสารของมนุษย์ เพื่อให้ผู้ฟังได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ เราจึงต้องเลือกที่จะสื่อสารด้วยความจริงใจ การเลือกพูดข้อมูลเพียงบางอย่างจึงถือว่าการแสดงความไม่จริงใจและไม่โปร่งใส ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทั้งหมด ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ฟังที่มีต่อตัวเรา

เทคนิคที่เอาไว้อะไรเริ่มต้นการสื่อสาร

หลายคนอาจไม่รู้อะไรจะเริ่มต้นสื่อสารกับอีกฝ่ายอย่างไรดี คุณวิศแนะนำว่า ให้เราชวนพูดคุยในสิ่งที่ทุกคนมีความรับรู้หรือมีความสนใจร่วมกัน เช่น เรื่องข่าว สิ่งที่ชอบ หรือบริบทรอบตัว เช่น สภาพอากาศ หรือ บุคคล สิ่งเหล่านี้สามารถนำมาเป็นจุดเริ่มต้นในการสนทนาได้ทั้งหมด แต่สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงคือ อย่าพยายามชวนคุยในสิ่งที่คิดว่าเขาไม่น่าจะชอบหรือสนใจ

พลังของการนำเสนอ

การนำเสนอหรือการพรีเซนต์คือหนึ่งในสิ่งที่ผู้นำหรือหัวหน้าทุกคนต้องทำให้เป็น เพราะวัตถุประสงค์ของการพรีเซนต์คือการถ่ายทอดข้อมูลและสร้างความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ผู้นำใช้ในการถ่ายทอดงานในรูปแบบหนึ่ง

คุณฐากรเล่าว่า หลายคนชอบคิดว่า ถ้าทำงานเก่งแล้ว ไม่จำเป็นต้องพรีเซนต์เก่ง แต่จริง ๆ แนวคิดนี้คือปัญหาสำคัญ เพราะการพรีเซนต์นั้นเปรียบเสมือนโอกาสและพื้นที่ในการแสดงความสามารถอย่างหนึ่ง เราจึงต้องให้ความสำคัญกับการพรีเซนต์พอ ๆ กับการทำงาน โดยเฉพาะกับหัวหน้าที่ต้องใช้การพรีเซนต์เป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งคุณฐากรได้แนะนำเทคนิคการพรีเซนต์แบบง่าย ๆ ว่าก่อนที่จะพรีเซนต์เราต้องรู้ก่อนว่าผู้ฟังของเราคือใคร และใครคือผู้ตัดสินใจ นอกเหนือจากนี้แล้วเราต้องรู้จักวงรอบการนำเสนอให้ดี ต้องรู้ว่าเราจะพูดอะไร และพูดแค่ใจความสำคัญเท่านั้น และที่สำคัญคือต้องฝึกซ้อมบ่อย ๆ และคิดอยู่เสมอว่าสิ่งที่เรานั้นดี ซึ่งเป็นวิธีสร้างความมั่นใจในการนำเสนออย่างหนึ่ง

คุณวิศกล่าวเสริม การรู้จักผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะแต่ละคนนั้นรับข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป หากเรารู้ว่าคนฟังของเราชอบอะไรหรือสนใจแบบไหน เราก็สามารถนำเสนอสิ่งที่ตอบโจทย์กับผู้ฟังได้ เช่น หากผู้ฟังของเราเป็นคนที่ชอบตัวเลข เราก็ควรมีข้อมูลที่เป็นตัวเลขหรือเป็นสถิติประกอบการนำเสนอ

คุณบุญญานุชอธิบายเพิ่มเติมว่า จริง ๆ แล้วการนำเสนอก็เปรียบเสมือนกับการเล่าเรื่อง เพราะการนำเสนอนั้นคือ กระบวนการที่ถ่ายทอดสิ่งที่เราคิดและทำออกไปเพื่อให้คนอื่นเข้าใจ การนำเสนอจึงหมายถึงการโน้มน้าวใจอย่างหนึ่ง หากเรานำเสนอได้ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ฟังก็就会有ความเข้าใจในสิ่งที่เราสื่อสารออกไปง่ายขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากสำหรับการเป็นผู้นำ

คุณวิศกล่าวถึงท้ายว่า การเตรียมตัวเป็นสิ่งสำคัญมาก แต่ท่าทางและน้ำเสียงที่ใช้ก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน หากเราแสดงท่าทีที่ไม่เต็มใจในการนำเสนอ ผู้ฟังก็จะรู้สึกอึดอัดและไม่อยากที่ฟังในสิ่งที่เราพูด เพราะฉะนั้นอย่าลืมที่จะยิ้ม เพราะการยิ้มคือพื้นฐานสำคัญของการสนทนาเพื่อคลายช่องว่างและกำแพงระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

ภาษากาย

คุณรวีศอริบายว่า การสื่อสารของมนุษย์นั้นประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างได้แก่ 1.คำพูด 7% 2.น้ำเสียง 38% 3. 55% ภาษากาย ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าสิ่งที่สำคัญในการสื่อสารนั้นไม่ใช่คำพูดเพียงอย่างเดียวแต่คือ น้ำเสียงและภาษากาย เพราะถึงแม้ว่าเราจะไม่เข้าใจในสิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามพูด แต่เราก็สามารถเข้าใจในสิ่งที่เขาจะสื่อได้ผ่านภาษากาย หรือ น้ำเสียง การสื่อสารจึงไม่จำกัดอยู่เพียงแค่คำพูด

และที่สำคัญไปกว่านั้นคือภาษากายเป็นตัวกำหนดการสื่อสารของมนุษย์ เช่น เมื่อเวลาที่เรายิ้มขณะที่พูด น้ำเสียงของเราก็จะดูใจเย็นและเป็นมิตรมากกว่าเวลาที่เราไม่ยิ้ม เพราะภาษากายคือสิ่งที่สะท้อนจิตใจที่สำคัญของมนุษย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะถูกสะท้อนออกไปในคำพูดอีกที ภาษากายแต่ละอย่างจึงสามารถสื่อความหมายในจิตใจของคนได้ เช่น เวลาที่เราถอดอกนั้นหมายความว่าเรากำลังไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามพูด หรือเวลาที่เราน้อมตัวเข้าหาผู้พูดนั้นหมายความว่าเรากำลังสนใจในสิ่งที่เขาพูดอยู่ เป็นต้น

คุณพงศ์สุขจึงกล่าวเสริมว่า ภาษากายเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการสื่อสาร เพราะผู้ฟังจะสามารถสัมผัสได้ว่าเรารู้สึกหรือคิดอะไรอยู่ผ่านการแสดงออกทางท่าทาง เช่น หากเราต้องการสร้างความประทับใจสิ่งที่เราไม่ควรทำเลยก็คือ การเอามือล้วงกระเป๋าหรือกอดอก เพราะผู้ฟังจะรู้สึกไม่สบายใจ และคิดว่าเราไม่ไว้ใจในตัวเขา

นอกจากท่าทางแล้ว การแต่งกายก็ถือว่าเป็นภาษากายรูปแบบหนึ่งเช่นกัน เพราะการแต่งกายคือการแสดงถึงการให้เกียรติผู้คนและสถานที่ ซึ่งหากเราให้เกียรติใครก่อน ก็มีแนวโน้มว่าอีกฝ่ายจะให้เกียรติเรากลับเช่นกัน คุณรวีศกล่าว

ตัวอย่างการสื่อสาร จากเหล่า Instructor

คุณเรืองโรจน์ พูนผล

คุณเรืองโรจน์ใช้วิธีการจัดประชุม Round Table เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของพนักงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองนั้นมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรและรู้ว่ามีหัวหน้าที่พร้อมรับฟังอยู่เสมอ

คุณฐากร ปิยะพันธุ์

คุณฐากรเลือกใช้การสื่อสารกับพนักงานผ่าน การเขียนจดหมายให้กำลังใจ ให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานและรู้สึกหัวหน้านั้นใส่ใจเขาอยู่เสมอ หรือบางครั้งคุณฐากรก็จะพาพนักงานไปดูหนังหรือเลี้ยงข้าว เพื่อทำลายช่องว่างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ทั้งนี้เขายังจัดประชุม Skip Level เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปัญหาซึ่งกันและกัน เพื่อให้แต่ละฝ่ายได้รับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรและมีความเข้าใจกันมากขึ้น

คุณบุญญานุช บุญบำรุงทรัพย์

คุณบุญญานุช พยายามสื่อสารกับพนักงานทุกครั้งว่าสิ่งที่พนักงานทำนั้นมีคุณค่า เพราะสิ่งที่เขาทำไม่ใช่แค่การทำงาน แต่คือการส่งมอบความสุขและช่วงเวลาดี ๆ ให้กับคนอื่น ซึ่งวิธีนี้จะทำให้พนักงานเห็นถึงความหมายและคุณค่าในงานที่ตนทำ และช่วยให้เขามีกำลังใจในการทำงานมากขึ้นและสามารถส่งต่อพลังงานดี ๆ ไปยังลูกค้ายได้ต่อไป

คุณวิศ หาญอุตสาหะ

อย่างคุณวิศเองเขาเลือกใช้การตั้งคำถามกับลูกค้า เพื่อตามหาว่าลูกค้ามีความต้องการอย่างไร ที่จะทำให้เขาสามารถนำเสนอสินค้าที่สามารถตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้าได้ เพราะการตั้งคำถามจะทำให้เราเห็นความคิดและมุมมองที่แท้จริงของอีกฝ่ายได้