

# การสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ

ดร.วราพรรณ เอิ้ออากรณ



You cannot not communicate!  
คุณไม่สามารถ ไม่สื่อสาร



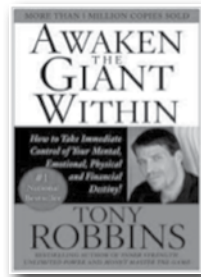
บางคนอาจจะคิดว่าอริบหรือ??? วันอยู่เบียบๆ  
เดบๆ จะสื่อสาร ล่มสารอะไรได้?

**จริง** ค่ะ ที่ว่าคนเราสื่อสารอยู่ตลอดเวลา และทุกการกระทำ  
ที่เราทำ ย่อมสื่อสารออกไปเสมอ แม้ว่าจะด้วยตั้งใจ  
หรือไม่ตั้งใจก็ตาม และย่อมมีผลกระทบต่อผู้อื่น อย่างเช่น แคะการ  
ถอนหายใจเฮ้อ! ก็ได้สื่อสารหรือได้ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นด้วยเช่นกัน  
หรือแม้แต่เมื่อคุณอยู่เฉยๆ เงียบๆ ทำทาง สายตา อาจจะสื่อสารให้  
คนอื่น ๆ ได้รับรู้ว่าฉันอยากอยู่เงียบๆ คนเดียว... ตอนนี่ หรือแม้แต่  
ตอนเรานั่งฟังคนอื่นพูดเฉยๆ สีหน้า ทำทาง อากาการ กิริยา ก็สามารถ  
สื่อสารให้คนในวงสนทนา เข้าใจได้ว่าคุณสนใจ เห็นด้วย เข้าใจ หรือ  
ไม่ เป็นต้น

อะไรทำให้เราเป็นเราวันนี้ ทุกอย่างทั้งจากการกระทำ ภาษา  
ที่ใช้ เรื่องที่เล่า บุคลิกภาพ อื่นๆ (ที่เห็นจากภายนอก) คุณสมบัติที่มี  
(being) ความเชื่อ (beliefs) ค่านิยม (values) ความต้องการ (needs)  
และความกลัว (fears) อันได้แก่ กลัวไม่ดีพอ (fear not good  
enough) กลัวไม่เป็นที่รัก (fear not being loved) และกลัวไม่เข้า  
พวก (fear not belong to)

แล้วบางท่านอาจจะคิดว่า ทำไมจะต้องอ่านบทความ การ  
สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้ ฉันก็พูด ก็คุยแม้ว่า สื่อสาร  
อยู่ทุกเมื่อเชื่อวันอยู่แล้วจะอ่านทำไม?

ใช้แล้วค่ะ มนุษย์ทุกคนที่พูดได้ สื่อสาร พูดคุยได้อยู่แล้ว แต่  
คุณคิดว่า... คุณสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่คะ คุณ  
พูด คุย อธิบายหรือสื่อสาร แล้วทำให้เกิดผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์  
ทุกครั้งหรือเปล่า แล้วนั่นแหละค่ะ คือเหตุผลที่คนเราทุกคน ถึงแม้จะ  
พูดคุยได้ตามปกติ ทุกวันแล้ว ก็ยังควรจะเข้าใจถึงหลักการ แนวคิด  
ของการสื่อสาร เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่สักแต่  
จะพูดคุยก้าวๆ ไปวันๆ คนเข้าใจตรงบ้าง ไม่ตรงบ้าง ก็เรื่องของเขา  
ไม่ใช่เรื่องของเรานะ แต่มันจะดีกว่าไหมคะ ถ้าเราสื่อสารได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพทั้งภาษาพูด และภาษาทำทาง



"คุณภาพชีวิตของเรา  
ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการสื่อสารกับตนเอง  
และกับผู้อื่น" Anthony Robbins

เรามารวมเพื่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเลยนะ  
คะ จากความหมายของการสื่อสาร หรือ Communication ที่มาจาก  
ภาษาละติน

Communis หมายถึง Common /Commonness คือ ความ  
ร่วมกัน หรือความเหมือนกัน

**การติดต่อสื่อสาร** คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อ  
ความหมายระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ต่อกันด้วย  
การเข้าใจ หลักการพื้นฐานของการสื่อสาร ดังที่กล่าวมาตั้งแต่ข้างต้น

ว่า You cannot not communicate! คุณไม่สามารถ ไม่สื่อสาร ซึ่งหลักการพื้นฐานของการสื่อสาร มีดังต่อไปนี้

1. ทุกอย่างที่เราทำคือการสื่อสาร แม้แต่การถอนหายใจเฮ้อ! การถอนหายใจ ก็ได้สื่อสารหรือได้ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นด้วยเช่นกัน หรือการเงิบๆ เเฉยๆ ก็สามารถส่งสารไปว่า เราอาจเบื่อ ง่วง หรือเราอยากอยู่คนเดียว เป็นต้น

2. หนทางที่เราเริ่มข้อความ บ่อยครั้งที่มันจะกำหนดผลของการสื่อสารเสมอๆ เช่น ถ้าเราเริ่มส่งข้อความที่ไม่พอใจโกรธ แพน โกรธ ลูก ออกไป มันก็อาจจะกำหนดผลมาเลยว่า จะต้องเกิดผลไม่พอใจทะเลาะกัน เป็นต้น

3. หนทางที่เราส่งข้อความ ย่อมส่งผลต่อข้อความที่ได้รับเสมอๆ อาทิ ถ้าเราส่งข้อความผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไลน์ อีเมล เฟสบุ๊ก มันก็อาจจะก่อให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ก่อให้เกิดการเข้าใจ เห็นอกเห็นใจมากเท่าการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ดังนั้น ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญ ละเอียดย่อน และเสี่ยงต่อการเข้าใจที่ผิดได้ ควรจะเลือกการสื่อสารแบบตัวต่อตัวจะดีกว่า ส่วนการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เหมาะสมกับการสื่อสารทั่วไปที่ต้องการความรวดเร็ว แต่การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์พวกนี้ ก็ต้องระวังการใช้คำ เพราะการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์พวกนี้ ก็ต้องระวังการใช้คำ เพราะการสื่อสารพวกนี้ อาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ง่ายๆ ดังนั้นจึงควรสื่อสารด้วยการพิมพ์ เขียนให้ละเอียด ชัดเจน ถูกต้อง เพราะอาจารย์เห็นมามากแล้ว ว่าการสื่อสารผ่านสื่อพวกนี้จะก่อให้เกิดการเข้าใจผิดกันได้ง่ายๆ ถ้าไม่เขียนให้ละเอียด ชัดเจน ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ตามหลักในการสื่อสาร

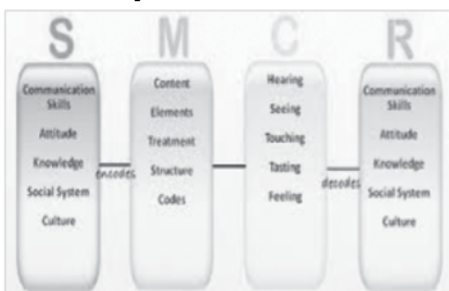
**หลักในการสื่อสาร** ประกอบด้วย

1. การเคารพซึ่งกันและกัน
2. การรวบรวมข้อมูลที่ดี
3. การให้ข้อมูลที่ดี

**องค์ประกอบของการสื่อสาร**

1. ผู้ส่งสาร (Sender) ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้พูด
2. เนื้อหา (Message) ได้แก่ เนื้อหา องค์ประกอบ การปฏิบัติ โครงสร้าง รหัส
3. ช่องทาง (Channel) ได้แก่ การได้ยิน การมองเห็น การสัมผัส การชิม ความรู้สึก
4. ผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้ฟัง

การสื่อสาร จะมีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 4 รวมทั้งสภาพแวดล้อม ที่

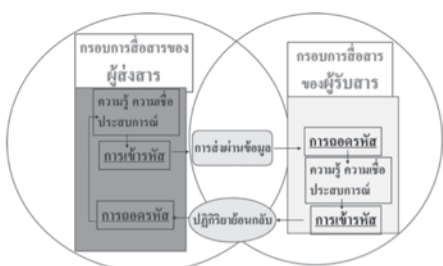


อาจมีเสียงดัง อีกทีก็กรึกโครม ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร เพราะอาจได้ยินไม่ชัดหรือได้ยินผิดเพี้ยนไป ดังนั้นเมื่อผู้พูดจะส่งสาร จะเกิดการเข้ารหัสจาก ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้พูด แล้วส่งสาร ข้อมูล เนื้อหา อันได้แก่ เนื้อหา องค์ประกอบ การปฏิบัติ โครงสร้าง รหัส ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล ไลน์ เฟส โทรศัพท หรือการคุยกันตัวต่อตัว ได้แก่ การได้ยิน การมองเห็น การสัมผัส การชิม ความรู้สึก ซึ่งทางผู้ฟังเมื่อได้รับสารมาก็จะเกิดการถอดรหัสจากทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้ฟัง

ดังนั้น ผู้พูดจะต้องมีเทคนิคการเลือกสาร (Message) ดังนี้

1. ใช้ภาษาเหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องเข้าใจผู้รับสาร

อาทิ อายุ เพศ การศึกษา ที่อยู่ทางด้านภูมิศาสตร์ เช่น คนภาคใด มี วัฒนธรรมอย่างไร เช่น ถ้าเราพูดกับคนอีสาน อาจจะเลือกใช้คำอีสาน เพื่อแสดงการเป็นพวกเดียวกับเขา จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีได้ง่ายขึ้น



2. มีความชัดเจน ตรงประเด็น โดยใช้ภาษาที่สั้น กระชับ สุภาพ

3. อย่าให้เกิดการตีความได้หลายทาง โดยสื่อสารให้ชัดเจน ถามก็ถามที่ละประเด็นคำถาม พยายามหลีกเลี่ยง คำสองแง่สองง่าม หรือคำที่อาจก่อให้เกิดความได้หลายประเด็น อาทิ อาจเกิด อาจจะ คงจะ ไม่แน่ว่า

4. สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ สื่อสารให้ตรง สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ อย่าออกนอกเรื่อง นอกประเด็น

5. อย่าให้เป็นการออกคำสั่งมากเกินไป พยายามหลีกเลี่ยงการออกคำสั่ง ควรใช้เป็นการถาม หรือขอความร่วมมือแทน

6. ให้เกียรติ โดยต้องใช้ทั้งคำพูด ท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง ให้เกียรติผู้ฟังตลอดระยะเวลาในการสื่อสาร

โดยผู้พูดจะต้องเลือกช่องทางการสื่อสาร (Channel) ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง และเนื้อหา อาจจะเป็นการประชุมกลุ่มย่อย การประชุมระดมความคิดเห็น การสนทนาพูดคุย/ซักถามส่วนตัว การนัดหมายนอกเวลางาน การรับประทานอาหารร่วมกัน การเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี การให้เล็กๆ น้อยๆ หรือการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร: FB/Group Line เป็นต้น

เรามาเข้าใจกันต่อถึงภาษาในการสื่อสาร ว่าในการสื่อสาร ทุกวันนี้ นอกจากภาษาพูดแล้ว คุณยังใช้อะไรในการสื่อสารกันบ้าง ในฉบับหน้าจะคะ