

สื่อสารอย่างไร

ดร.วรมรรณ เอื้ออากรณ์

ให้ได้ทั้งงาน ทั้งใจคน



ทำความเข้าใจกันก่อนว่า ภาษาที่เราใช้ในการสื่อสารทุกวันนี้ ประกอบด้วย วัจนภาษา นั่นคือ ภาษาพูด และภาษาเขียน (Verbal Language) และอวัจนภาษาหรือภาษาท่าทาง (Non-verbal Language) ทั้งการแต่งหน้า การวางท่า เสื้อผ้า ผม รูปร่างส่ายตา โบหน้า เสียง สัมผัส พฤติกรรม สภาพแวดล้อม ระยะเวลา สถานที่ เวลา บุคลิกลักษณะ การแต่งกาย/เสื้อผ้า/การแต่งหน้า/ทรงผม ระยะเวลา ปฏิกริยาท่าทางต่อเหตุการณ์ การส่งส่ายตา การเคลื่อนไหวของร่างกาย/การวางมือ และอากัปกริยาท่าทางอีกมากมายทั้งที่รู้ตัว และไม่รู้อีก



ตัวกรองการสื่อสาร (Some common communication filters) มีดังต่อไปนี้ การตัดสินใจล่วงหน้า อคติ ไม่สนใจ การเหมารวม การสมมติ การสันนิษฐาน การสรุปรวม ทักชะการฟังที่ไม่ดี ความคิดที่ยึดติด ความคิดไปก่อน ความคิดที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รู้จักสิ่งนั้นจริงๆ

สัญธรรมชาติของการสื่อสาร นั่นคือการใช้พรแสวงมากกว่าพรสวรรค์ การสื่อสารอาจถูกตีความผิดพลาด ความหมายมาจากวิธีการพูดมากกว่าสิ่งที่เราพูด หากคำพูดขัดแย้งกับท่าทาง ท่าทางน่าจะเชื่อว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการซับซ้อน ไม่หยุดนิ่ง สิ้นไหลได้ตลอดเวลา

ทำไมเราพูดคุย สื่อสารกันเป็นอยู่แล้ว ต้องมาพัฒนาการสื่อสารด้วยล่ะ?

เหตุผลที่สำคัญเพราะการสื่อสารที่ผิดพลาดก่อให้เกิดผลในการทำงาน ดังนี้

1. ธุรกิจเสียหาย
2. ความผิดพลาด และความไม่มีประสิทธิภาพของงาน
3. การทำงานมีประสิทธิภาพลดลง
4. การประสานงานและความร่วมมือไม่ดี



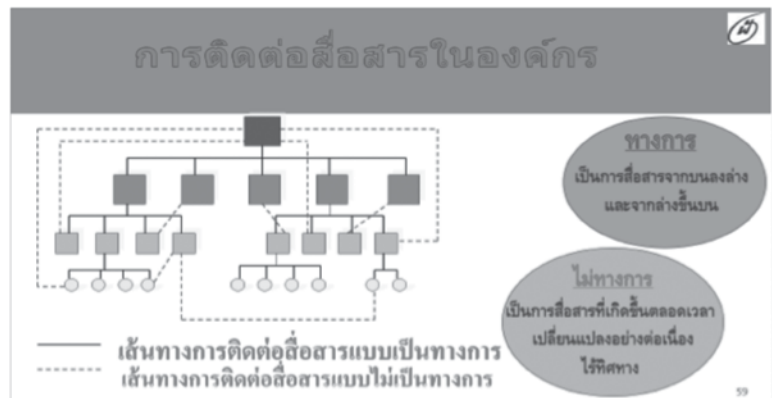
5. ภาพลักษณ์ส่วนตัว และบริษัทเสียหาย
 6. ความสับสน และความเป็นศัตรูในบริษัท
- นอกจากนี้ การสื่อสารที่ผิดพลาดก่อให้เกิดผลต่อตนเอง และต่อทีม ดังนี้

- ความไม่พอใจ / ผิดใจกับผู้อื่น
- สปริต / จิตวิญญาณทีมสูญหาย
- ความขัดแย้ง และการโต้เถียง
- ความภูมิใจ และความมั่นใจในตนเองลดลง
- สูญเสียความเป็นเพื่อน / มิตร

ก่อนที่จะทำการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทั้งงาน ได้ทั้งใจ เราต้องวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของตนเองให้กระจ่างเสียก่อน ดังนี้

1. ท่านอยากเป็นนักสื่อสารแบบไหน

การติดต่อสื่อสารในบริษัท/องค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารที่ไม่ทางการ (Informal) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และไร้ทิศทาง ดังรูปภาพข้างล่าง



รู้จัก

ตนเอง

2. อะไรคือจุดเด่นในการสื่อสารของท่าน
3. อะไรคือจุดที่ท่านต้องการพัฒนาในการสื่อสารของ

ท่าน

อ่านต่อฉบับหน้า