

สื่อสารอย่างไร

ดร.วรมรรณ เอื้ออากรณ์

ให้ได้ทั้งงาน ทั้งใจคน

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



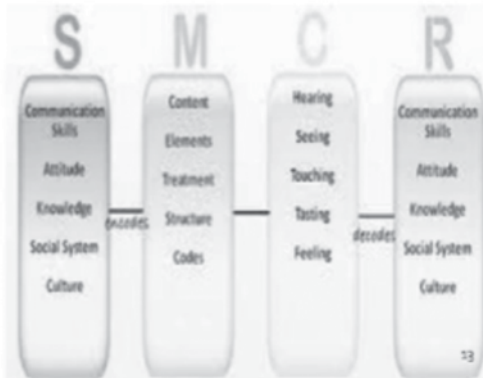
จาก ตอนที่แล้วที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารที่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) เนื้อหา (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งรวมถึง ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้ฟัง ประสบการณ์ และอื่นๆ

ซึ่งการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ให้ได้ทั้งงาน...ทั้งใจ นอกจากผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 4 แล้ว ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเป็นผู้ส่งสาร หรือหัวหน้าคุณเป็นผู้ส่งสาร ก็จะส่งผลให้เนื้อหาต่างกันแล้ว รวมทั้งควรจะใช้ช่องทางใด เพื่อส่งเนื้อหาให้ไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่อาจมีเสียงดังอีกที่ก

ครึกโครม ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสาร เพราะอาจได้ยินไม่ชัด หรือได้ยินผิดเพี้ยนไป รวมทั้งยังต้องคำนึงถึง กรอบการสื่อสารของผู้ฟังหรือผู้รับสาร ด้วย ด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสารว่าอายุเท่าไร มาจากพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ไหน ความรู้ ลักษณะนิสัย และอื่นๆ เช่น ถ้าเราคุยกับคนอีสานหรือคนเหนือ เราก็อาจจะต้องรู้วัฒนธรรมเขา หรืออาจจะใช้ภาษาท้องถิ่นของเขาบ้าง เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน สร้างความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และดีมากขึ้น

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร (Sender)
2. เนื้อหา (Message)
3. ช่องทาง (Channel)
4. ผู้รับสาร (Receiver)



ดังนั้น ประการแรก ผู้พูดจะต้องรู้จักตนเอง รู้จักทักษะการสื่อสารของตนเอง เช่น ตนเองจะประหม่าหรือติดอ่างเวลาพูดกับคนจำนวนมาก หรือตนเองเป็นคนพูดเร็ว และเร็ว ผู้พูดก็ต้องพยายามพูดให้ช้าลง และฝึกฝนการพูดหน้ากระจกเงาๆ เพื่อลดอาการติดอ่าง และอาการประหม่า เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้พูดก็จะต้องมีเทคนิคการเลือกสาร (Message) ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง ดังนี้

1. ใช้ภาษาเหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องเข้าใจผู้รับสาร อาทิ อายุ เพศ การศึกษา ที่อยู่ทางด้านภูมิศาสตร์ เช่น คนภาคใต้ มีวัฒนธรรมอย่างไร เช่น ถ้าเราพูดกับคนอีสาน อาจจะเลือกใช้คำอีสาน เพื่อแสดงการเป็นพวกเดียวกับเขา จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีได้ง่ายขึ้น
2. มีความชัดเจน ตรงประเด็น โดยใช้ภาษาที่สั้น กระชับ สุภาพ
3. อย่าให้เกิดการตีความได้หลายทาง โดยสื่อสารให้ชัดเจน ถามก็ถามที่ละเอียดประเด็นคำถาม พยายามหลีกเลี่ยง คำสองแง่สองง่าม หรือคำที่อาจก่อให้เกิดการตีความได้หลายประเด็น อาทิ อาจเกิด อาจ จะ คงจะ ไม่แน่แน่
4. สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ สื่อสารให้ตรง สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ อย่าออกนอกเรื่อง นอกประเด็น
5. อย่าให้เป็นการออกคำสั่งมากเกินไป พยายามหลีกเลี่ยงการออกคำสั่ง ควรใช้เป็นการถาม หรือขอความร่วมมือแทน
6. ให้เกียรติ โดยต้องใช้ทั้งคำพูด ท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง ให้เกียรติผู้ฟังตลอดระยะเวลาในการสื่อสาร

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

คุณผู้อ่านมีคำถามในใจเกิดขึ้นใหม่ ว่าทำไมเราต้องมาพัฒนาการสื่อสาร ทั้งๆ ที่เราก็คงพูด ก็สื่อสารได้มาตั้งแต่เด็กอยู่แล้ว แต่ที่เราต้องพัฒนาการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารของเราได้ทั้งงาน ได้ทั้งใจคนนี่คืออะไร

จะดีกว่าไหม ถ้าเขาทำงานให้เราด้วยความเต็มใจ อยากทำตามที่เราบอก ไม่ใช่แต่ว่าที่ทำงานเพราะต้องทำตามหน้าที่ ต้องทำตามแต่คำสั่งอย่างเดียว ถ้าเป็นเช่นนั้นงานก็จะออกมาไม่ค่อยดี เพราะเขาก็จะล้าๆ แต่ทำงานลวกๆ ออกมา ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ว่าเราจะสื่อสารอย่างไรให้ได้ทั้งงาน...ทั้งใจคน...

ทุกวันนี้ คุณใช้อะไรในการสื่อสารกันบ้างคะ?

นอกจากภาษาพูด หรือ วจนภาษา (Verbal Language) แล้วคุณยังได้ใช้วจนภาษาหรือภาษาท่าทาง (Nonverbal Language) ตลอดเวลา โดยที่บางครั้งเราก็อาจไม่รู้ตัวด้วยซ้ำ เช่น การนั่งหน้านี้ นิ้วควมวด หรือการอำเพลงเบาๆ เฮ้อ!!! หรือสีหน้า น้ำเสียง ทุกอย่างทั้ง

คุณทำหรือสื่อสารออกไป มีผลกระทบต่อคนอื่นเสมอ ดังที่ได้เน้นมาตั้งแต่ต้นว่า



You cannot not communicate!

คุณไม่สามารถ ไม่สื่อสาร

บางคนอาจจะคิดว่าจริงหรือ??? ฉันทอยู่เฉยๆ เฉยๆ จะสื่อสาร ส่งสารอะไรได้?

จริงค่ะ ที่ว่าคนเราสื่อสารอยู่ตลอดเวลา และทุกการกระทำที่เราทำ ย่อมสื่อสารออกไปเสมอ แม้ว่าจะด้วยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และย่อมมีผลกระทบต่อผู้อื่น แม้แต่เมื่อคุณอยู่เฉยๆ เฉยๆ ทำทาง สายตา อาจจะสื่อสารให้คนอื่นรู้ได้ว่าฉันอยากอยู่เฉยๆ คนเดียว... ตอนนี่ หรือแม้แต่ตอนเรานั่งฟังคนอื่นพูดเฉยๆ สีหน้า ท่าทาง อากา กริยา ก็สามารถสื่อสารให้คนในวงสนทนา เข้าใจได้ว่าฉันสนใจ เห็นด้วย เข้าใจ หรือไม่เข้าใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ภาษาพูดหรือวจนภาษา (Verbal Language) หมายถึง ภาษาพูด และภาษาเขียน

ภาษาท่าทาง (Non-verbal Language) หมายถึง สายตา ใบหน้า ผม รูปร่าง การวางท่า เสื้อผ้า การแต่งหน้า เสียง สัมผัส พฤติกรรม สภาพแวดล้อม ระยะห่าง สถานที่ เวลา บุคลิกลักษณะ การแต่งกาย/ เสื้อผ้า/การแต่งหน้า/ ทรงผม

ระยะห่าง ปฏิกริยาท่าทางต่อเหตุการณ์ การส่งสายตา/ การเคลื่อนไหวของร่างกาย/การวางมือ เป็นต้น

คุณสมบัติของนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เปิดเผย จริงใจ และผ่อนคลาย ปรับตัวเข้าได้กับทุกสถานการณ์ เชื่อมมั่นในตนเอง มีทักษะการสื่อสารสูง รู้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดแจ้ง และแยกให้ออกระหว่างความจริง และความรู้สึก ลำดับความคิดได้อย่างมีเหตุผล มองผู้ร่วมงานอย่างเป็นมิตร ยึดเป้าหมายองค์กรเป็นสำคัญ

เรามาศึกษาถึงภาษาในการสื่อสารว่าในการสื่อสารทุกวันนี้ ทักษะหลักของการสื่อสาร ประกอบด้วยอะไรบ้างในการสื่อสารตอนต่อไป