

# สื่อสารอย่างไร

ดร.วรมรรณ เอื้ออากรณ

ต่อเนื่องจากฉบับที่แล้ว

## ให้ได้ทั้งงาน ทั้งใจคน



### ทักษะ: หลักของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. **ทัศนคติที่ดี (Positive Attitude)** ได้แก่ การคิดบวก มองตนเอง และโลกในแง่ดี แต่ในแง่ของความเป็นจริงด้วย เพราะอยากให้ทุกคนคิดได้ว่า "ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นดีเสมอ" อย่างเช่นบางคนอาจจะได้เงินให้ออกจากงานในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี ก็อยากให้คิดว่า โชคดีที่ได้เงิน และได้เวลา จะได้พักผ่อน เรียนเพิ่มเติมหรือทำอะไรที่อยากทำ แล้วจะได้มีความรู้ ทักษะ แรง และกำลังใจในการทำสิ่งใหม่ๆ กิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ แต่ถ้าคุณมัวแต่สิ้นหวัง ท้อแท้ หมดกำลังใจ คุณก็จะมีแต่ความทุกข์หลังจากออกจากงาน คุณคิดว่า คุณจะคิดอย่างไร ที่เป็นผลดีต่อตัวคุณแน่นอน! ต้องเป็นการคิดเชิงบวกอยู่แล้วใช่ไหมคะ

2. **การสร้างความสัมพันธ์ (Build Rapport)** ได้แก่ การทักทาย พูดคุย สร้างความรู้สึกดีๆ สร้างความสนิทสนมเพิ่มขึ้น

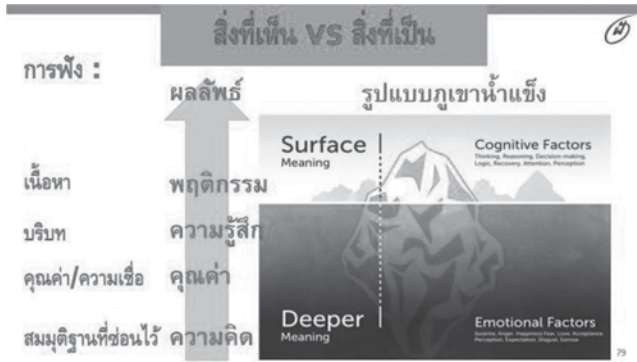
3. **ความเชื่อใจ วางใจ (Trust)** ได้แก่ การสร้างความไว้ใจ วางใจ ว่าเป็นพวกเดียวกัน เข้าใจเขา เวลาคู่สนทนาพูด ก็ฟังให้จบ แล้วอาจจะบอกว่าเข้าใจหรือเคยเจอสถานการณ์เดียวกัน ไม่ใช่พูดขัดจังหวะขึ้น ในขณะที่เขายังพูดไม่จบ หรือการพูดคำว่า ไม่..ไม่..ไม่..



ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น โค้ชเคยเจอหัวหน้าเซลคนหนึ่ง จะชอบแต่พูด ไม่.. ไม่.. ไม่.. ฟังเขาก่อน ซึ่งทำให้คู่สนทนาไม่ค่อยอยากคุยด้วย ซึ่งหัวหน้าเซลคนนั้นก็จะมีปัญหาทะเลาะกับทีมงาน หรือแม้แต่กับลูกค้าตลอดเวลา

4. **การฟังเชิงลึก (Deep/Active Listening)** ในการเริ่มแรก การสนทนา เราจะฟังแค่เนื้อหา และบริบทรอบข้างเท่านั้น ซึ่งเป็นการฟังระดับแรก แบบหยาบๆ เพราะฟังแต่ คำพูด และเนื้อหาเท่านั้น ซึ่งการฟังเชิงลึก จะเป็นการฟังทั้งน้ำเสียง ท่าทาง ภาษากาย อารมณ์ ความรู้สึก รูปแบบการสนทนา พลังงานที่เปลี่ยนไปมาในระหว่างการ

สนทนา และสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมา ดังภาพข้างล่าง ที่คุณต้องฟัง และ แยกให้ออกระหว่าง สิ่งที่เป็น และสิ่งที่เห็น ยกตัวอย่างเช่น หัวหน้า ลูกน้องก็ ทำงานด่วนขึ้นนี้ให้เสร็จภายใน 3 วันได้ไหม ลูกน้องก็ ตอบว่า โอเค ได้ครับ แต่น้ำเสียงหรือท่าทางไม่ได้เป็นเช่นนั้น เพราะ น้ำเสียงบ่งบอกถึงความวิตกกังวล รวมทั้งท่าทางกอดกุ่ม เราก็ต้อง ถามต่อเพื่อให้เขาพูดออกมาต่อ ด้วยการถามเพื่อเจาะลึกต่อไป เพื่อ จะได้ทราบสิ่งที่เขากำลัง และจะได้ช่วยเขาเพื่อให้เขาทำงานนี้ให้ สำเร็จ เป็นต้น



ระดับการฟังมี 5 ระดับด้วยกัน คุณอาจจะเคยเจอหรือ อาจจะเคยทำด้วยซ้ำ อาทิ การฟังหูซ้ายทะลุหูขวา เพราะใจไม่ได้ จดจ่ออยู่กับสิ่งที่คู่สนทนาพูด เรามาดูกันเลยคะ ว่าปกติคุณใช้ระดับ การฟังที่ระดับไหนกันบ้าง ติดตามรายละเอียดในฉบับหน้าที่จะ เจาะลึกที่ระดับการฟังกันนะคะ

**5. การถาม (Powerful Questioning)** การถามไม่ใช่การ เอาแต่ถามพรวดพราดหรือไม่ถูกกาลเทศะ ซึ่งรูปแบบการถาม ควรใช้ คำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) ด้วยการใช้ 4W 2H คือ Who (ใคร) What (อะไร) Where (ที่ไหน) When (เมื่อไร) How (อย่างไร) เท่าไร (How much) ส่วนคำว่าทำไม (Why ไม่ควรใช้)

พยายามหลีกเลี่ยงการถามคำถามว่า ทำไม (Why) เพราะการถามว่า ทำไม จะก่อให้เกิดอาการตอบโต้หรือหลีกเลี่ยง เช่น การถามลูกน้อง ว่า ทำไมเดือนนี้เรามาสายบ่อยจัง ลูกน้องอาจจะสะดุ้งหน้าหนี หรือ ไม่พอใจ แต่ถ้าเปลี่ยนคำถามเพียงนิดหนึ่งด้วยการจับถูก หรือการ ถามเชิงบวก ด้วยการหาสิ่งที่เขาเคยทำสำเร็จในอดีต เช่นเมื่อเดือนที่ แล้วพนักงานคนนี้มีมาตรงเวลาตลอด ก็เปลี่ยนมาใช้คำถามว่า เมื่อ เดือนที่แล้วน้องมาก่อนเวลาเข้างานตลอดเลย ทำอย่างไรจะ พนักงาน คนนี้ก็จะคิดได้ว่า เออ เมื่อเดือนที่แล้วเขาออกจากบ้านก่อนตอนนี้ ครึ่งชั่วโมง หรือว่าขึ้นรถไฟฟ้ามาทำให้มาทันเวลาเข้างาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในการถามเราต้องคำนึงปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 5.1 มารยาท – ระวังคำถามที่กระทบกระเทือนผู้อื่น
- 5.2 บุคคล – ต้องพิจารณาสถานะภาพของผู้ที่เราจะถาม เพื่อ จะได้ใช้คำที่เหมาะสม
- 5.3 กาลเทศะ – การถามต้องดูกาลเทศะด้วยว่าคำถามนั้น สมควรเพียงใด
- 5.4 สาระ – คำถามควรมีสาระและผู้ถามควรสนใจหรือมี ความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นพอสมควร
- 5.5 ภาษา – คำถามต้องกะทัดรัดชัดเจน ไม่ถามพร้อมกัน หลายประเด็น

**6. การสะท้อนกลับ ประกอบด้วย การทำให้กระจ่าง (Clarifying)** การทวนคำ ทวนประโยค การเป็นกระจก การตีกรอบใหม่ และการอุปมาอุปไมยหรือคำพังเพย ที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่าง ชัดเจนขึ้นง่ายขึ้น โดยที่ไม่ต้องอธิบายยืดเยื้อ เช่น สมมติ บัญชีของ บริษัทเราไม่ค่อยรอบคอบ ละเอียด เราก็อาจจะเรียกมาเตือนบอกข้อ บกพร่องต่างๆ ให้ละเอียดที่ต้องปรับปรุง โดยตอนจบการสนทนา เรา ก็อาจพูดว่า รีบแก้ไขนะ ไม่ใช่ ัววหายนาล้อมคอกนะจะ หมายถึง กันไว้ ก่อนแก้ ไม่ใช่เสียหายแล้วจะค่อยมาระวังทีหลัง เป็นต้น



อ่านต่อฉบับหน้า