

สื่อสารอย่างไร

ดร.วรมรรณ เอื้ออากรณ์

ให้ได้ดีทั้งงาน ทั้งใจคน

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

You cannot not communicate! คุณไม่สามารถ ไม่สื่อสาร

You cannot
not
communicate.

บางคนอาจจะคิดว่าอธิบาย
หรือ???

ฉันอยู่เฉยๆ เฉยๆ อะ
สื่อสาร ลับสารอะไรได้?

จริง ค่ะ ที่ว่าคนเราสื่อสารหรือส่งสารอยู่ตลอดเวลา ทั้งที่
รู้ตัว และไม่รู้ตัว รวมทั้งในทุกๆ การกระทำที่เราทำ ย่อม
สื่อสารหรือส่งสารออกไปเสมอ แม้ว่าจะด้วยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม
และย่อมมีผลกระทบต่อผู้อื่นอีกด้วย อย่างเช่น แคมกรถนอนหายใจ
เฮ้อ! ก็ได้สื่อสารหรือได้ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นด้วยเช่นกัน หรือแม้แต่
เมื่อคุณอยู่เฉยๆ เงียบๆ ทำทาง สายตา อาจะสื่อสารให้คนอื่นรู้ได้
รับรู้ว่าคุณอยากอยู่เฉยๆ คนเดียว... ตอนนี้อยู่หรือแม้แต่ตอนเรานั่งฟัง
คนอื่นพูดเฉยๆ สีหน้า ท่าทาง อากาการ กิริยา ก็สามารถสื่อสารให้คนอื่น
วงสนทนาเข้าใจได้ว่าคุณสนใจ เห็นด้วย เข้าใจหรือไม่เข้าใจ ไม่สนใจ
เป็นต้น

จากการเรียนทางด้านการสื่อสารมาตั้งแต่ปริญญาตรีจนถึง
ปริญญาเอก เลยอยากสังเคราะห์ความรู้ทางด้านทักษะการสื่อสาร
ที่พวกเราทุกคนพูด เขียน เป็นมาตั้งแต่แบเบาะ แต่ถึงแม้พูดเป็น
เขียนเป็น แต่ก็ยังต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งภาษาพูด ภาษากาย
หรือการใช้ความเจ็บ ที่สื่อสารเป็นอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
โดยเฉพาะผู้นำ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน คนทำงาน นักศึกษา
นักเรียนหรือแม้แต่บุคคลทั่วไป

แล้วบางท่านอาจจะคิดว่า ทำไมจะต้องอ่านหนังสือเล่มนี้
ฉันก็พูด คุณ สื่อสารอยู่ทุกเมื่อเชื่อวันอยู่แล้ว จะต้องอ่านทำไม?

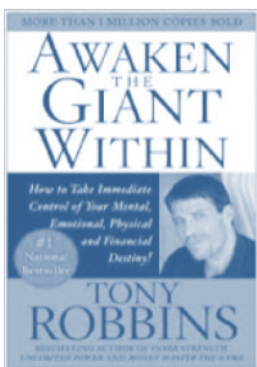
ใช่แล้วค่ะ มนุษย์ทุกคนที่พูดได้ สื่อสาร พูดคุยได้อยู่แล้ว แต่
คุณคิดว่า... คุณสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือเปล่านั้น?
คุณพูด คุณ อธิบายหรือสื่อสาร แล้วทำให้เกิดผลได้ตรงตาม
วัตถุประสงค์ทุกครั้งหรือเปล่า แล้วนั่นแหละค่ะ คือ เหตุผลที่คนเรา
ทุกคน ถึงแม้จะพูดคุยได้ตามปกติ ทุกวันแล้ว ก็ยังควรจะเข้าใจถึง
หลักการ แนวคิดของการสื่อสาร เพื่อการสื่อสารได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ไม่ใช่สักแต่จะพูดคุยก้าวๆ ไปวันๆ คนเข้าใจตรงบ้าง



ไม่ตรงบ้าง ก็เรื่องของเขา ไม่ใช่เรื่องของเรานะ แต่มันจะดีกว่าไหมคะ ถ้าเราสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภาษาพูด (Verbal Language) ภาษากาย (Non-Verbal Language) และอีกหนึ่งภาษาที่คนส่วนใหญ่มักมองข้ามกันไป นั่นคือ ภาษาเงียบ (Silent Language)

คุณคิดว่า...อะไรทำให้เราเป็นเราวันนี้ ทุกอย่างทั้งจากการกระทำ ภาษาที่ใช้ เรื่องที่เล่า บุคลิกภาพ อื่นๆ (ที่เห็นจากภายนอก) คุณสมบัติที่มี (being) ความเชื่อ (beliefs) ค่านิยม (values) ความต้องการ (needs) และความกลัว (fears) ที่มีมนุษย์ทั่วไปมีมาแต่กำเนิด อันได้แก่ กลัวไม่ดีพอ (fear not good enough) กลัวไม่เป็นที่รัก (fear not being loved) และกลัวไม่เข้าพวก (fear not belong to)

อย่างที่เรารู้บ่อย่างๆ เวลาคนนอกหักรักรักคุณ ก็จะมีบอกว่าคุณไม่ดีพอสำหรับเขา หรือตั้งแต่เด็กๆ ก็กลัวคุณพ่อคุณแม่ เพื่อนๆ คุณจะไม่วัก โดนขึ้นมาหน่อยก็กลัวเพื่อนๆ ไม่ยอมมารับ ไม่ให้เข้ากลุ่ม เลยต้องทำตัวเหมือนๆ เพื่อนๆ กลุ่มที่เราอยากเข้าร่วม เป็นต้น



“คุณภาพชีวิตของเรา

ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการสื่อสารกับตนเองและกับผู้อื่น”

Anthony Robbins

เราเริ่มเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพกันเลยนะคะ จากความหมายของการสื่อสารหรือ Communication ที่มาจากภาษาละติน Communis หมายถึง Common /Commonness คือ ความร่วมกัน หรือความเหมือนกัน

การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่าน หรือสื่อความหมายระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ต่อเนื่องด้วยการเข้าใจ หลักการพื้นฐานของการสื่อสาร ดังที่กล่าวมาตั้งแต่ข้างต้นว่า You cannot not communicate! คุณไม่สามารถ ไม่สื่อสาร ซึ่งหลักการพื้นฐานของการสื่อสาร มีดังต่อไปนี้

1. ทุกอย่างที่เราทำคือการสื่อสาร แม้แต่การถอนหายใจ เฮ้อ! การถอนหายใจ ก็ได้สื่อสารหรือได้ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นด้วยเช่นกัน หรือการใช้ภาษาเงียบ ด้วยการเงิบๆ เฉยๆ ก็สามารถส่งสารไปว่า เราอาจเบื่อง่วง หรือเราอยากอยู่คนเดียว เป็นต้น
2. หนทางที่เราเริ่มส่งข้อความ บ่อยครั้งที่มันจะกำหนดผลของการสื่อสารเสมอๆ เช่น ถ้าเราเริ่มส่งข้อความที่ไม่พอใจใคร

ลูกน้อง โกรธแฟน โกรธลูก ออกไป มันก็อาจจะกำหนดผลมาเลยว่าจะต้องเกิดผลไม่พอใจ ทะเลาะกัน เป็นต้น

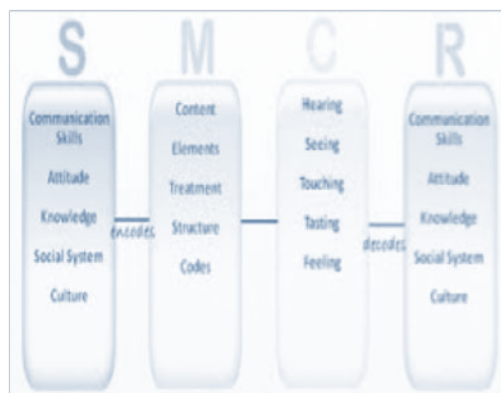
3. หนทางที่เราส่งข้อความ ย่อมส่งผลกระทบต่อข้อความที่ได้รับเสมอๆ อาทิ ถ้าเราส่งข้อความผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โลกออนไลน์ อีเมล เฟสบุ๊ก ก็อาจจะก่อให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ก่อให้เกิดการเข้าใจ การเห็นอกเห็นใจมากเท่ากับการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (face-to-face) ดังนั้น ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญ ละเอียดอ่อน และเสี่ยงต่อการเข้าใจที่ผิดได้ ควรจะเลือกการสื่อสารแบบตัวต่อตัวจะดีกว่า ส่วนการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เหมาะสมกับการสื่อสารที่ทั่วไปที่ต้องการความรวดเร็ว แต่การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์พวกนี้ ก็ต้องระวังการใช้คำ เพราะการสื่อสารพวกนี้ อาจจะก่อให้เกิดการเข้าใจผิดได้ง่ายๆ ดังนั้นจึงควรสื่อสารด้วยการพิมพ์ เขียนให้ละเอียด ชัดเจน ถูกต้อง

ใครเคยมีประสบการณ์บ้างไหมคะ? ว่าใช้การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์แล้วก่อให้เกิดการเข้าใจผิด แล้วเกิดการไม่พอใจเกิดขึ้น เพราะได้ข้เห็นมามากแล้ว ว่าการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์พวกนี้ จะก่อให้เกิดการเข้าใจผิดกัน การไม่พอใจกันได้ง่ายๆ ถ้าไม่เขียนให้ละเอียด ชัดเจน ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ตามหลักในการสื่อสาร

หลักในการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. การเคารพซึ่งกันและกัน
2. การรวบรวมข้อมูลที่ดี
3. การให้ข้อมูลที่ดี

องค์ประกอบของการสื่อสาร (S-M-C-R)



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