



ส่งพลังการสื่อสารด้วยสติ

แลนอรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

เวที Show and Share ของหัวหน้ามืออาชีพ พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับหัวหน้ามือใหม่ มี 2 ประเด็นใหญ่ที่มือใหม่อยากรู้ เช่น การสื่อสารกับทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคนิคการ Feedback ลูกน้องหรือสมาชิกทีม วันนี้เป็นคิวของ หัวหน้ายุทธ์ที่จะมาเล่าสู่กันฟัง

สวัสดิ์ครับทุกคน เป็นอีกครั้งที่เรามาเจอกันในเวทีนี้เป็นที่ทราบกันดีว่า การสื่อสารทรงพลังอันภาพ

- > สามารถเปลี่ยนโลกจากสีชมพูให้กลายเป็นดำ
- > สามารถเปลี่ยนความเย็นให้เป็นร้อนดังไฟ
- > สามารถเปลี่ยนสวนสวรรค์ให้เป็นสมรภูมิรบ

การสื่อสารที่เราพูดคุย สนทนากัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไม่ต้องเสียเงินตราซื้อหา การสื่อสารเป็นทักษะที่เราไม่มีตั้งแต่เกิด การสื่อสาร เป็นทักษะที่เราน่าจะเก่ง และชำนาญมากที่สุดกว่าทักษะใดๆ

ในความเป็นจริง คนเราส่วนใหญ่ยังขาดศิลปะการสื่อสาร ทำให้ชีวิตยุ่งยากกว่าที่ควรจะเป็นที่สำคัญคือส่งผลต่อความเข้าใจ และสัมพันธภาพระหว่างผู้คนที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่ปัญหาต่างๆ ทั้งการดำเนินชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน

เบญจามิน เวสต์ (Benjamin West) ศิลปินชาวอังกฤษ ผู้วาดฉากประวัติศาสตร์ที่มีชื่อเสียง เขาชื่นชอบการวาดภาพมาตั้งแต่วัยเด็ก

วันหนึ่งเวสต์เอาสีพู่กัน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ออกมาวาดเล่น และทำสกปรก เลอะเทอะ กระจายเต็มห้อง เขาพยายามรีบเก็บของให้ทันก่อนที่แม่จะกลับถึงบ้าน

แต่ไม่ทัน แม่เปิดประตู...เข้ามาเห็น หัวใจของเวสต์เกือบจะหยุดเต้น

เขานึก...ต้องเป็นเรื่องใหญ่แน่ๆ เวสต์หวั่น และเตรียมใจไว้

“รูปน้องสาวของคุณ ทำไมถึงสยมน่ารักขนาดนี้” แม่หยิบกระดาษแผ่นนั้นขึ้นมาดูแล้วยิ้ม

คำพูดของแม่ทำให้เขาประหลาดใจยิ่งนัก หัวใจพองโต เสียงของแม่ก็จางลงละมุนนุ



เท่านั้นยังไม่พอ ทันใดแม่ก็มึนจับแก้มเขาอย่างอ่อนโยน และเดินจากไป

จูบนั้นกับคำพูดของแม่ ทำให้เวสต์กลายเป็นจิตรกรคนสำคัญของโลกในเวลาต่อมา

ถ้าวันนั้นแม่โกรธ และดูว่าเวสต์ อะไรระงิดขึ้น

สิ่งหนึ่งที่จำเป็นควรมีคู่กับการสื่อสาร คือ สติ บ่อยครั้งเรามักสื่ออะไรออกไป ที่ตรงข้ามกับสิ่งที่เหมาะสมซึ่งเราเคยเป็นอยู่

อารมณ์เชิงลบ และเหตุการณ์ไม่ปกติมักจะเป็นตัวผลักดันให้เราแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ออกไป มีตัวอย่างให้เห็นบ่อยๆ เกิดอาการหัวร้อน ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม น้ำมิ่งหยดเดียวนำไปสู่เรื่องราวที่ร้ายแรง บาดเจ็บหรือถึงชีวิต

เราต้องสื่อสารอย่างมีสติ

คำพูดที่ไม่เหมาะสม ที่กล่าวในเวลาที่ไม่เหมาะสม ทำให้หมัดกำลังใจ หรือจุดชนวนระเบิดได้ง่ายๆ



คำพูดที่ไม่เหมาะสม ที่กล่าวในเวลาที่เหมาะสม ทำให้ผู้ฟังเกิดความหงุดหงิด

คำพูดที่เหมาะสม กล่าวในเวลาที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความสับสน

คำพูดที่เหมาะสม กล่าวในเวลาที่เหมาะสม ทำให้ผู้ฟังมีกำลังใจ มีแรงบันดาลใจ และหากเป็นคำพูดที่มาจากใจด้วยแล้ว จะทำให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) ได้

คุณค่าของสิ่งที่เราสื่อสารหรือพูดออกไป ขึ้นอยู่กับเวลา และสถานการณ์ บางครั้งการไม่พูดอะไร ปลอบโยนให้ความเจ็บทำงาน กลับส่งผลที่ดีกว่า ในทางกลับกันความเจ็บก็สามารสรสร้างความคิดอัดได้เช่นกัน

คำพูด น้ำเสียง และท่าทาง (Verbal, Vocal, Non Verbal) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่ล้วนส่งผลต่อผู้ฟัง โดยทั่วไปเรามักเข้าใจผิดว่า คำพูดจะส่งผลมากที่สุด

มีการวิจัย และสำรวจอย่างเป็นทางการของ Albert Mehrabian's Model สรุปได้ว่า

ภาษากายหรือท่าทางส่งผลสูงถึง 55%

น้ำเสียง 38% ในขณะที่คำพูดส่งผลเพียง 7%

เวลาที่เราสื่อสาร เราจึงควรระมัดระวังภาษากาย และน้ำเสียงให้ดี โดยเฉพาะในยามที่เราโมโห ไม่พอใจ หรือมีอคติต่อใคร ภาษากาย และน้ำเสียงจะสื่อออกมาในเชิงลบโดยที่เราไม่รู้ตัว ซึ่งผู้ฟังจะมี Sensor รับสัญญาณนั้นได้

การชมเชยหรือยกย่องความดีความชอบให้สมาชิกทีมหรือลูกน้อง เป็นวิธีที่ชนะใจผู้คนที่ง่ายที่สุด และทำให้ทีมแข็งแกร่งอีกด้วย

แต่อีกนั้นแหละ เรามักจะตกหลุมพรางที่ทำให้หัวหน้าหลายๆคน ไม่กล้าชมเชยผู้อื่น เหตุผลหลักคือ คิดว่าเป็นการลดทอนคุณค่าของตนเอง พยายามรักษา "อีโก้" ของตัวเองไว้ ผลงานของฉัน !!! ฉันทำมาทั้งมือ !!!

ชมเชยง่ายๆ ด้วย 5 เทคนิค คือ ชมด้วยความจริงใจ ระบุสาเหตุที่ชมอย่างถูกต้อง ชมแบบไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ชมผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จด้วย ชมในที่แจ้ง

สำหรับงานที่ผิดพลาด ควรให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์ และควรวิพากษ์ในที่ลับเป็นส่วนตัว สำหรับ Feedback ที่ดีควรมีข้อมูล รู้ที่มาที่ไป เชื่อถือได้ รับรู้หรือเห็นพฤติกรรม ไม่ใช่ฟังเขาเล่ามา

หลายคนยังเข้าใจคลาดเคลื่อน ว่า Feedback ต้องสอนให้คำแนะนำเยอะๆ พลังของ Feedback คือ เป็นกระจกสะท้อนพูดให้ลูกน้องฉุกคิด ไตร่ตรอง มองเห็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง ควรให้ Feedback เป็นระยะ อย่างน้อยเดือนละครั้ง หรือทันทีที่ทำ ไม่เว้นระยะห่างเกินไป

คำถามหนึ่งที่จะช่วยเราถ่มถองว่าเราควรพูดกับเขาอย่างไรดีถึงจะเหมาะสม คือ "เราอยากได้ยินคำพูดแบบไหน หากตกอยู่ในสถานการณ์เช่นเดียวกับเขา"

ท้ายนี้ขอฝาก...ลองมองหาโอกาสที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีด้วยคำพูดของเรา ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงชีวิตของเขาได้ สร้างพลังของการสื่อสาร ด้วยการมีสติทุกครั้งที่จะส่งสารไปยังผู้คนรอบข้าง