



อุปสรรค การสื่อสาร



วิเชียร ตรีสุภาพกุล

มีเหตุผลมากมายว่าทำไมการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงล้มเหลว ในการสื่อสารต่างๆ อาทิ ข้อความที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งให้ผู้รับนั้น อาจจะได้ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ ดังนั้น สิ่งสำคัญคือนักสื่อสารต้องสอบถามเพื่อเช็คข้อความหรือข่าวสารที่ตั้งใจส่งไปนั้นเป็นที่เข้าใจชัดเจนหรือไม่

ทักษะของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีความกระจำ และมีการรับรู้สะท้อนกลับอย่างไร เหล่านี้อาจช่วยได้ก็จริง แต่นักสื่อสารที่ชัดเจนนั้น จะต้องระมัดระวัง และรู้ไว้ด้วยว่า อุปสรรคที่มีต่อการสื่อสาร แทนที่จะมีประสิทธิภาพ อาจจะประสบปัญหาจนไร้ประสิทธิภาพก็ได้ จึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยง และเอาชนะอุปสรรคเหล่านี้ด้วย

เมื่อมาถึงตรงนี้ มีอุปสรรคหลายเรื่องที่กระทบการสื่อสาร และอุปสรรคเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้ในขั้นตอนใดๆ ก็ได้ในกระบวนการสื่อสาร อุปสรรคต่างๆ อาจพาให้สาระข้อความของท่านถูกบิดเบือน และนี่คือการเสี่ยงต่อความสูญเสีย ทั้งเวลาและหรือเงินทอง อันเกิดจากสาเหตุที่สร้างความสับสน และความเข้าใจผิด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกี่ยวโยงถึงการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เหล่านี้ และยังถ่ายทอดข่าวสารที่กระชับรัดกุมอีกด้วย

อุปสรรคร่วมที่มีต่อการสื่อสาร

- **ภาษาเฉพาะวงการ** ขับซ้อนเกินไป เป็นศัพท์เทคนิคที่ไม่คุ้นเคย และหรือเป็นศัพท์เฉพาะทาง
- **อุปสรรคทางอารมณ์ และข้อห้าม** บางคนอาจคิดว่ามันยากลำบากที่จะแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตน และบางเรื่องก็เข้าข่ายเรื่องต้องห้ามที่จะบ่งบอก จึงงดเว้นไปโดยสิ้นเชิง

- **ขาดเจตนารมณ์ ขาดความสนใจ ว้าวุ่น หรือไม่ตรงประเด็น** กับผู้รับสารเลย
- **ความแตกต่างในการรับรู้ และมีมุมมองต่างกัน**
- **ความบกพร่องทางกาย อาทิ ปัญหาการได้ยินหรือปัญหาการพูด**
- **อุปสรรคทางกายภาพด้านอวัจนภาษา** ไม่สามารถตีความหรืออ่านความหมายหรือนัยของอวัจนภาษา อาทิ ปฏิกิริยาท่วงท่า และภาษากายต่างๆ ไป ก็สามารถทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารด้อยลงได้
- **ภาษาที่ต่างกัน และลำบากแก่การเข้าใจ โดยเฉพาะสำเนียงการพูดที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน**
- **ความคาดหวัง และมีอคติอาจนำไปสู่สมมติฐานที่ผิดพลาด** หลายคนมักจะฟังในเรื่องที่ตนเองคาดหวังจะได้ยินได้ฟัง มากกว่าเนื้อหาสาระที่เป็นจริงในตัวเอง แล้วก็ด่วนสรุปไปอย่างผิดๆ
- **ความแตกต่างทางวัฒนธรรม** บรรทัดฐานหรือปทัสสถานของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแปรผันอย่างมากในหลายๆ วัฒนธรรมที่ต่างกัน นี่รวมถึงวิธีการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกอีกด้วย ยกตัวอย่าง แนวคิดเรื่องระยะห่างส่วนตัวจะแตกต่างกันระหว่างวัฒนธรรมต่างๆ และความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางสังคมอีกด้วย

ดังนั้น นักสื่อสารที่มีทักษะชัดเจน จึงต้องสำนึกถึงอุปสรรคเหล่านี้ด้วย แล้วพยายามลดผลกระทบด้วยการสอบถามความเข้าใจอยู่เสมอ และตอบรับหรือสะท้อนกลับในลักษณะที่เหมาะสม

ประเภทของอุปสรรคที่มีต่อการสื่อสาร

อุปสรรคด้านภาษา

ภาษา และความสามารถทางภาษาศาสตร์อาจจัดเป็น

อุปสรรคต่อการสื่อสาร อย่างไรก็ดี แม้เมื่อสื่อสารในภาษาเดียวกัน คำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในข้อความก็อาจสร้างอุปสรรคแก่ผู้รับสารได้ ถ้าหากมันไม่เป็นที่เข้าใจอย่างถ่องแท้ครบถ้วนจริงๆ ยกตัวอย่าง ข้อความที่เต็มไปด้วยศัพท์แสงเฉพาะทางของผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งคำย่อต่างๆ ก็อาจจะลำบากแก่การเข้าใจของผู้รับสารได้ หากผู้รับสารไม่คุ้นเคยหรือเข้าใจกับศัพท์เฉพาะทางหรือศัพท์เทคนิคนั้นๆ วลีหรือคำพูดที่ไม่เป็นทางการตามท้องถิ่น รวมทั้งการแสดงออกต่างๆ ก็อาจทำให้ผู้รับสารแปลความหรือตีความผิดๆ ได้ หรือแม้แต่อาจถูกพิจารณาไปในทางนาร้างเกียจกำว้าวจนอาจเข้าใจผิดได้

อุปสรรคด้านจิตวิทยา

สภาวะการสื่อสารในเชิงจิตวิทยาจะมีอิทธิพลต่อข้อความที่ส่งออกไป ทั้งในแง่รับ และการยอมรับข้อความข่าวสารนั้นๆ

ยกตัวอย่าง ถ้ามีใครบางคนเครียดเพียงเพราะเรื่องนั้นๆ ไปกระทบกับเรื่องส่วนตัว จึงไม่ใช่เรื่องที่นารับฟัง และยอมรับกับสาระข้อความนั้นๆ เพราะฉะนั้น การจัดการกับความเครียดจึงถือเป็นทักษะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักสื่อสารจึงต้องเรียนรู้อาการของความเครียด และตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด รวมทั้งวิธีการหลีกเลี่ยงความเครียดไว้ด้วย

ความโกรธ เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของอุปสรรคการสื่อสาร เมื่อเราโกรธขึ้นมา มันเปิดช่องให้โพล่งคำพูดใดๆ ก็ได้ออกไปโดยที่เราอาจต้องเสียใจในภายหลัง เพียงเพราะเราตีความจนเข้าใจผิดในสิ่งที่คนอื่นพูด

นักสื่อสารจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความโกรธว่าคืออะไร วิธีจัดการอย่างไร หรือจะบำบัดอารมณ์โกรธของตนอย่างไรด้วย นอกจากนี้ โดยทั่วไปคนที่มีความภูมิใจในตนเองต่ำ ก็อาจมีความมั่นใจในตนเองน้อยด้วย ดังนั้นอาจจะไม่รู้สึกลสบายใจนักในการสื่อสาร พวกนี้อาจรู้สึกอายที่จะกล่าวแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา หรือรับรู้ ได้ยินได้ฟังข้อความในทางลบๆ

นักสื่อสารจึงควรหาทางปรับปรุงเรื่องความเชื่อมั่นในตนเอง ความภูมิใจในตัวเอง รวมทั้ง การแสดงออกด้วยวิธีที่เหมาะสมด้วย

อุปสรรคด้านกายภาพ

อุปสรรคด้านกายภาพอาจส่งผลกระทบต่อสภาพทางกายภาพของผู้รับสาร

ยกตัวอย่าง ผู้รับสารที่ได้ยินเสียงเบาหรือน้อยมาจากผู้ส่งสาร ก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่อาจจับประเด็นได้ที่ถ้วนทั้งหมดจากการสนทนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องภูมิหลังอันสำคัญของเรื่องเสียงพูด

ตัวอย่างของอุปสรรคด้านกายภาพที่มีต่อการสื่อสาร คือ ระยะทางทางภูมิศาสตร์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารมีความง่ายดายมากขึ้นกว่าระยะทางแล้ว เพราะมีช่องทางการสื่อสารที่มากมาย ถึงแม้เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถบริการจนลดผลกระทบของอุปสรรคด้านกายภาพลงไ่มากก็ตาม แต่ข้อดีข้อเสียของการสื่อสารแต่ละชนิด แต่ละช่องทางการสื่อสารก็ควรทำความเข้าใจให้ดีด้วย เพื่อว่าการใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละแบบชนิดที่ใช้นั้นจะสามารถเอาชนะอุปสรรคทางกายภาพได้

อุปสรรคด้านระบบ

อุปสรรคด้านระบบที่มีต่อการสื่อสารนั้น อาจจะยังคงอยู่ในโครงสร้าง และในองค์กรซึ่งมีระบบข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือขาดความเหมาะสม รวมทั้งช่องทางการสื่อสาร หรือยังขาดความเข้าใจในบทบาท และความรับผิดชอบของการสื่อสาร อย่างเช่นเมื่อวานถึงองค์กรแล้ว พนักงานแต่ละคนอาจจะยังไม่เข้าใจยังไม่ชัดเจนในบทบาทของตนในกระบวนการสื่อสารก็ได้ ดังนั้นจึงคาดหวังจากคนเหล่านี้ได้ยากเช่นกัน

อุปสรรคด้านทัศนคติ

อุปสรรคด้านทัศนคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้ที่ป้องกันหรือขัดขวางการสื่อสารได้ด้วย

อุปสรรคด้านทัศนคติที่มีต่อการสื่อสาร อาจส่งผลมาจากความขัดแย้งทางด้านบุคลิกภาพ การบริหารจัดการที่อ่อนด้อย การต่อต้านความเปลี่ยนแปลง หรือแม้แต่ขาดแรงกระตุ้น ขาดแรงจูงใจ ผู้รับสารที่มีประสิทธิภาพควรพยายามเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติของตนเองให้ได้ เพื่อช่วยประสาน และอำนวยความสะดวกให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

สรุป

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหรือด้อยนั้น เป็นเรื่องสำคัญทุกยุคทุกสมัย แม้จะเข้าสู่ยุค New normal ก็ตามที