

การพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Communication)

น.ท.หญิง แกมมณี พุทธินิม

การพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Communication) ถือเป็นหัวใจสำคัญ เพราะเราหลีกเลี่ยงการสื่อสารไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยเสียง ท่าทางและ/หรือตัวอักษร รูปภาพ ทั้งหมดล้วนแสดงถึงแนวความคิดและความรู้สึก รวมทั้งการเข้าใจความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น

การสื่อสาร (communication) คือกระบวนการในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมหรือในกลุ่ม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาระหว่างผู้เกี่ยวข้อง โดยตั้งใจ (รู้ตัว) และไม่ตั้งใจ (ไม่รู้ตัว) และโดยที่แต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องจะเป็นทั้งผู้ส่งสารและรับสารไปด้วยกัน และในเวลาเดียวกัน ในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) เช่น ครูในฐานะผู้ส่งสาร พูดกับนักเรียนเป็นรายบุคคลหรือกับทั้งห้อง เป็นการสื่อสารความคิดของครูแก่นักเรียน ขณะเดียวกัน ครูก็เป็นผู้รับสารที่นักเรียนส่งกลับมาในรูปของสีหน้า แววตา ท่าทาง หรือคำพูด ที่สะท้อนถึงความคิดและความรู้สึกของนักเรียนที่มีต่อครู ผู้สื่อสารที่ดี จึงต้องเป็นทั้งผู้ส่งสารที่ดีและผู้รับสารที่ดีในเวลาเดียวกัน ทักษะต่าง ๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น

การนำเสนอ พูดคุย สนทนา (Presentation Skill)

การใช้คำถามที่ทรงพลัง (Powerful Questioning)

การรับฟังเชิงรุก เข้าใจผู้อื่น (Active Listening)

การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อผลสัมฤทธิ์ (Effective Feedback)

การสื่อสารและสังเกตท่าทาง (Body Language)

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นส่วนสำคัญ

ผู้สื่อสารจะสร้างความสัมพันธ์ก่อนการสื่อสารโดยการเข้าใจความต้องการของผู้ฟัง พูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ อยู่ในโลกของผู้ฟัง มีความรักให้กับผู้ฟัง อยากช่วยเหลือผู้ฟัง มากกว่าความต้องการของผู้สื่อสารเพียงอย่างเดียว ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดี และความเข้าใจในเจตนาของผู้สื่อสารว่าต้องการสื่อสารเพื่อจุดประสงค์ใด ถ้าผู้สื่อสารเปิดใจก่อน ก็จะได้รับ การเปิดใจจากผู้ฟังเช่นเดียวกัน

การประยุกต์ใช้การสื่อสารกับสถานการณ์ต่าง ๆ มากมาย เช่น ความขัดแย้งภายในองค์กรที่เกิดขึ้น ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น การบริหารจัดการความขัดแย้งที่ดี (Conflict Management) ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง และการใช้เทคนิคบริหารจัดการความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องสำคัญที่บุคลากรภายในองค์กรต้องเรียนรู้

การบริหารจัดการและงูใจบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นการผสมผสานการสื่อสาร (Communication) และการบริหารจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) เพื่อเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ในองค์กร

การบอกให้เพื่อนช่วยเหลือในงานที่รับผิดชอบร่วมกัน

การพูดคุยกับบุคคลที่แสดงตัวว่าเป็นคนดื้อเงียบ

การว่ากล่าวตักเตือนลูกน้องที่ทำผิดให้เขายอมรับด้วยตัวเอง

การทำให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติต่อคุณในสิ่งที่คุณไม่ชอบ

การกล่าวยืนยันแนวความคิดตัวเองอย่างเชื่อมั่น แม้อื่นไม่เห็นด้วย

การประสานงานให้เกิดข้อตกลงร่วมกัน ในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เป็นต้น

ผู้สื่อสารต้องให้ความสำคัญกับผู้ฟังให้มากกว่าตัวเราเอง เพราะจุดประสงค์ของการสื่อสารคือ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจ และคล้อยตามแนวความคิด ดังนั้น หากเราสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังแล้วย่อมทำให้ การสื่อสารสมบูรณ์ การให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารที่ดีควรพัฒนาทักษะดังนี้

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

การพูดให้จูงใจผู้ฟัง

การรับฟังความต้องการของผู้ฟัง

การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

การมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก

การพัฒนาด้านการสื่อสารกับผู้อื่นต้องคอยจับสัญญาณการเชื่อมต่อระหว่างเรากับผู้ฟังให้ได้ก่อน เพราะหาก การเชื่อมต่อไม่สมบูรณ์ การสื่อสารย่อมติด ๆ ขัด ๆ ตัวอย่างของการเชื่อมต่อ เช่นผู้ฟังให้ความสนใจ ผู้ฟังเห็น ด้วยและมีส่วนร่วม และผู้ฟังเปิดเผยแนวความคิด

วิธีการเข้าใจพื้นฐานของทักษะการสื่อสาร

๑. รู้ว่าจริง ๆ แล้วการสื่อสารคืออะไร การสื่อสารคือกระบวนการถ่ายทอดสัญญาณ/ข้อความระหว่าง ผู้ส่งสารกับผู้รับสารผ่านวิธีการต่าง ๆ (ไม่ว่าจะเป็นตัวหนังสือ ท่าทางบอกใบ้ หรือคำพูด) อีกทั้งยังเป็นกลไก ที่เราใช้ในการสร้างและปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ด้วย

๒. กล่าพูดในสิ่งที่ตัวเองคิด มั่นใจว่าสิ่งที่คุณพูดนั้นสามารถสร้างคุณค่าในบทสนทนาได้ หากเวลา ในแต่ละวันมาตระหนักถึงความคิดเห็นและความรู้สึกของตัวเอง เพื่อที่คุณจะได้ถ่ายทอดความคิดเห็นและ อารมณ์เหล่านั้นไปยังผู้อื่นได้อย่างเพียงพอ คุณไม่ต้องกลัวที่จะพูดเพียงเพราะว่าคุณไม่มั่นใจว่าสิ่งที่คุณพูด มีคุณค่าพอหรือไม่ เพราะสิ่งที่สำคัญหรือมีคุณค่ากับคนหนึ่งอาจจะไม่สำคัญหรือไม่มีคุณค่ากับอีกคนหนึ่ง และ อาจจะสำคัญและมีคุณค่ามากสำหรับคนอื่น ๆ ก็ได้

๓. ฝึกฝนการพัฒนาทักษะการสื่อสารขั้นสูงนั้นเริ่มจากการสื่อสารธรรมดา คุณสามารถฝึกฝนทักษะ การสื่อสารได้ทุกวันในโอกาสต่าง ๆ ตั้งแต่งานสังคมไปจนถึงงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน ทักษะใหม่ ๆ ต้องใช้เวลาในการขัดเกลา แต่ทุกครั้งที่คุณใช้ทักษะการสื่อสารก็คือคุณได้เปิดโอกาสสำหรับตัวเองและ ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในอนาคตด้วย

เคล็ดลับที่ควรรู้ในการสื่อสาร

๑. พยายามพูดให้คล่องแคล่วและพยายามทำให้แน่ใจว่าคนอื่นได้ยินเวลาที่คุณพูด

๒. ผู้พูดที่ดี คือ ผู้ฟังที่ดี

๓. อย่าพูดขัดหรือพูดทับขณะที่คนอื่นกำลังพูด มันทำให้การสนทนาติดขัด จังหวะนั้นสำคัญมาก

๔. พูดเสียงดังพอเหมาะกับบริบทของการสนทนา

๕. ถามความเห็นของผู้ฟังเพื่อให้แน่ใจว่า เขาเข้าใจคุณในระหว่างการสนทนาจริง

๖. มั่นใจขณะพูด คนอื่นจะคิดอย่างไรไม่สำคัญ

๗. ใช้คำพูดให้ถูกต้องตามไวยากรณ์

๘. อย่าอวยตัวเองต่อหน้าผู้ฟังมากเกินไป

๙. อย่าคิดว่าสิ่งที่คุณพูดถูกต้องเสมอ

๑๐. สบตาขณะพูดหรือฟัง

สรุปหลักสำคัญในการสื่อสาร

๑. พิจารณาวิธีการสื่อสารโดยคำนึงถึงธรรมชาติของมนุษย์
๒. สารที่ส่งต้องเหมาะสมกับบุคคลเป้าหมาย
๓. ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบุคคลเป้าหมาย
๔. เหมาะสมกับเวลา สถานที่ บุคคล ตรงเวลา
๕. แสดงออกเหมาะสม สุขุม ละเอียดย ละเอียด ดึงดูด
๖. ใช้ two-way communication
๗. เน้นย้ำบางจุด บางตอนที่เป็นประโยชน์
๘. เตรียมพร้อมทั้งผู้ส่งสารและรับสาร

การพัฒนาทักษะการสื่อสารของตัวเองไม่ยาก เพราะเรามีโอกาสที่จะสื่อสารกับบุคคลทั่ว ๆ ไป อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หากฝึกฝนและปรับปรุงให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ ย่อมทำให้เรากลายเป็นนักสื่อสารที่ดี ในอนาคตแน่นอน อุปสรรคที่สำคัญในการสื่อสาร ด้านกายภาพ อุปสรรค ที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั่วไป ได้แก่ วิธีการส่งข่าวสาร เครื่องส่งข่าวสาร เครื่องรับข่าวสาร วิธีการรับ ระยะทาง สิ่งรบกวนต่าง ๆ ด้านตัวบุคคลและสังคม ความแตกต่างทางด้านสังคม ภูมิหลัง วัฒนธรรม อารมณ์ ค่านิยม วัฒนธรรม การศึกษา ด้านภาษา ภาษาที่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิด ดังนั้นหากต้องการให้การสื่อสารสมบูรณ์และเกิดประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย นักสื่อสารควรระวังแนวความคิดที่แตกต่างกันตรงนี้ไว้ด้วย

ถ้าคุณอยากมีทักษะการสื่อสารที่ดี ก่อนอื่นคุณต้องมั่นใจและอย่าพูดตะกุกตะกักต่อหน้าคนอื่น ลองเข้าสังคมกับผู้คนให้มากขึ้น เพราะคุณจะได้รู้ว่าการคุยกับแต่ละคนนั้นแตกต่างกันอย่างไร การฝึกฝน จะทำให้การสื่อสารของคุณดีขึ้นเรื่อย ๆ เกิดความเคารพและยอมรับผู้อื่น อ่อนไหวไปกับความรู้สึกและเชื่อมั่น ในความสามารถของผู้อื่นนั่นเอง

บรรณานุกรม

ปฏิภาณ อนุพันธ์. ทักษะการสื่อสาร [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓

จาก http://www.entraining.net/knowledge_communication_skills.php

Beyond training. พัฒนาทักษะการสื่อสารผ่านการพูด [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

จาก <https://www.beyondtraining.in.th>