

ทักษะการสื่อสาร...

ทักษะชีวิต

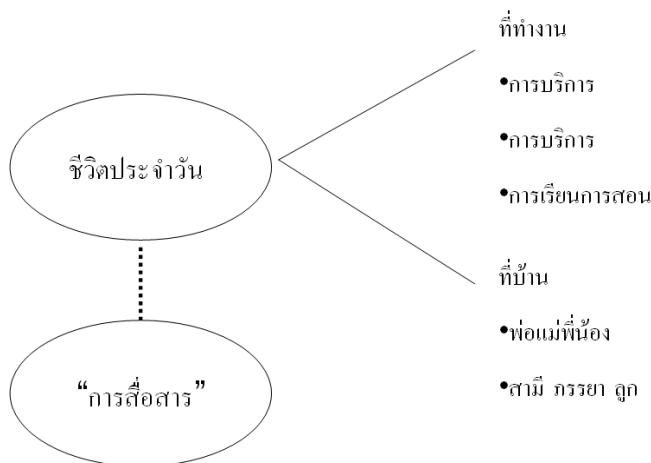
ศิษย์ พันธุ์เจริญ

คงไม่มีใครปฏิเสธได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของคนเรา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในที่ทำงานสำหรับผู้ใหญ่ และการสื่อสารที่โรงเรียนสำหรับเด็ก หรือจะเป็นการสื่อสารที่บ้าน

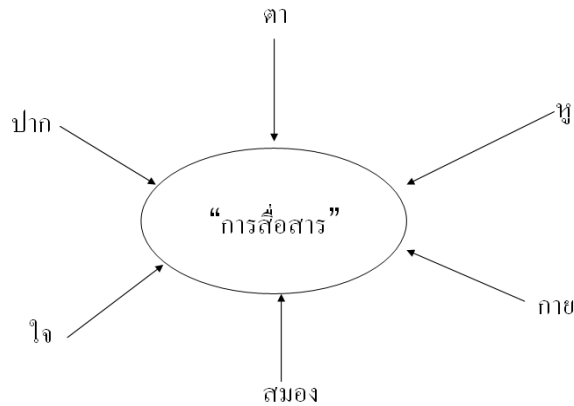
การสื่อสารกับชีวิตประจำวัน

การสื่อสารในที่ทำงานเกิดขึ้นในหลายรูปแบบได้แก่ 1) การสื่อสารในแง่บริหารและธุรการ ซึ่งครอบคลุมถึงการสื่อสารเจ้านายกับลูกน้อง และการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานและองค์กรเดียวกัน รวมทั้งการสื่อสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น 2) การสื่อสารในแง่การบริการในรูปแบบต่างๆ และ 3) การสื่อสารในแง่การเรียนการสอนผ่านการสอนและการแนะนำลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ส่วนการสื่อสารที่บ้าน เป็นการสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวด้วยการสื่อสารผ่านการสนทนาโดยตรง การพูดโทรศัพท์ การเขียนอีเมล และรูปแบบอื่นๆ ทั้งกับพ่อแม่พี่น้องและญาติ ตลอดจนजनสามีมักรรยาและลูก

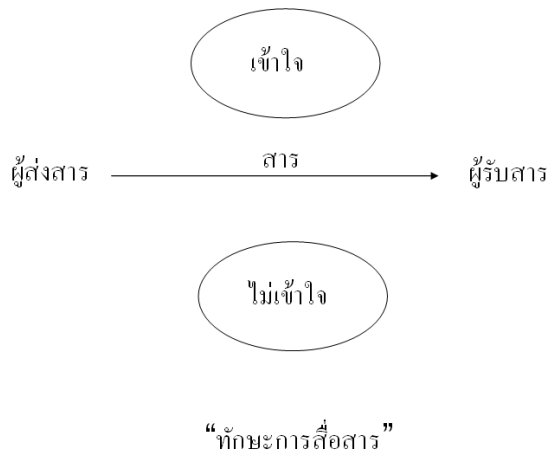


การสื่อสารมิได้หมายถึง “การพูด” ตามที่หลายๆ คนเข้าใจเท่านั้น แต่มีความหมายที่ลึกซึ้งไปถึงการสื่อสารผ่านการมองด้วยสายตา การฟังด้วยหู การใช้ภาษากาย ตลอดจนการใช้สมองและหัวใจเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบและหลากหลายความรู้สึก



องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนคือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และตัวสาร หากตัวผู้ส่งสารสามารถส่งสาร มีความสามารถในการส่งสารเป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้รับสารเองก็มีความสามารถในการรับสารได้ดีเช่นกัน ก็จะส่งผลให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาของสารได้ถูกต้องและตรงกัน ในทำนองกลับกัน เมื่อผู้ส่งสารหรือผู้รับสารฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่สามารถส่งหรือ/และรับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งตัวสารเองที่อาจขาดความชัดเจน ขาดความถูกต้อง หรือมีความยืดยาวจนเกินไป ก็จะส่งผลให้ไม่เกิดความเข้าใจในเนื้อหาของสารหรือเกิดความเข้าใจผิดได้ ถึงขั้นที่เรียกว่า “การสื่อสารล้มเหลว”

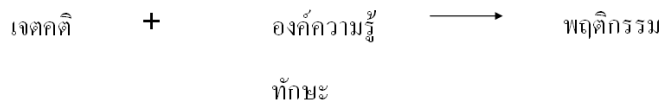


ความสำคัญใน “ความเข้าใจ” ในองค์ความรู้และทักษะของการสื่อสาร

การที่คนๆ หนึ่งจะมีพฤติกรรมในการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบด้วยองค์ความรู้หรือแนวคิดในการสื่อสาร การมีเจตคติที่ดีในการสื่อสาร และที่สำคัญคือ ต้องมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร

องค์ประกอบทั้งสาม (เจตคติ องค์ความรู้ และทักษะ) จะทำให้เกิดกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนสำคัญที่อยู่ตรงหน้าของเรา

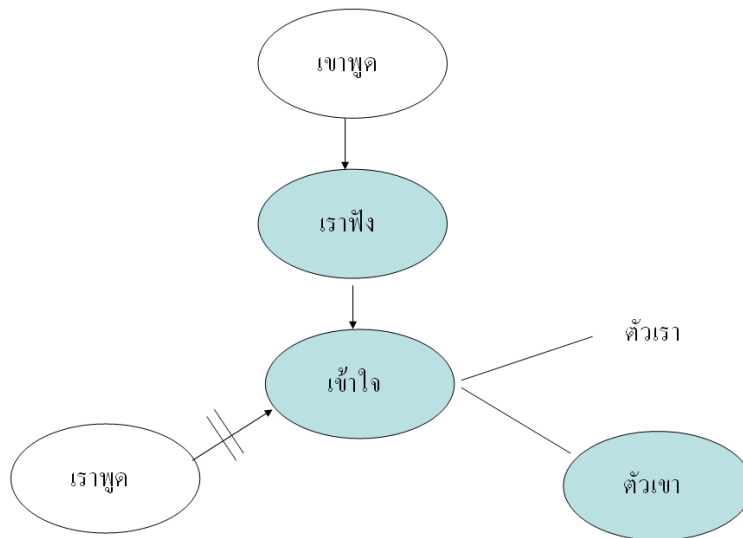
เปรียบได้กับการมีความรัก (เจตคติ) แต่เพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดความสุข (พฤติกรรม) ได้ หากขาดซึ่งความเข้าใจ (องค์ความรู้และทักษะ)



“เข้าใจ” ทั้งตัวเราและตัวเขา

ก่อนอื่นเราควรทำความเข้าใจกับ “ตัวเรา” ก่อนว่า เรามีบุคลิกลักษณะอย่างไร มีข้อดี และข้อด้อยในการเป็นผู้สื่อสารอย่างไรบ้าง ควรนำข้อดีมาใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด และปรับเปลี่ยนข้อด้อยกว่าที่ทำได้ การฝึกตนเองมากจนเกินไปจะทำให้เกิดความรู้สึกรัดอึดและการสื่อสารอาจดูไม่เป็นธรรมชาติ จากนั้นควรทำความเข้าใจกับแนวคิดหรือองค์ความรู้ในการสื่อสาร ซึ่งอาจแตกต่างจากสิ่งที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เปรียบเสมือนการมองซ้ำๆ อยู่ที่มุมเดียวของกล่อง จนลืมคิดว่ากล่องใบหนึ่งนั้นมีอยู่ถึง 6 มุม จากนั้นเลือกเอาทักษะการสื่อสารชนิดที่เรารู้สึกสนใจ มาลองฝึกปฏิบัติ จนรู้สึกเชี่ยวชาญ ส่วนทักษะบางทักษะที่นำไปใช้ไม่ได้ก็อาจเลี่ยงไปใช้ทักษะอื่นแทนก็ได้

จากนั้นเราต้องกลับมาทำความเข้าใจกับเรื่องราวของ “ตัวเขา” ซึ่งความเข้าใจเหล่านี้มี อาจเกิดขึ้นได้ถ้าเรายังยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ ของการเป็นฝ่ายพูดตามที่เรายากจะพูด และอยากจะให้เขาฟังและปฏิบัติตาม เรียกว่า ยึดตัวของเราเป็นศูนย์กลาง หรือให้ความสำคัญกับตัวเรานั้นเอง ในทางตรงกันข้ามเราต้องพยายามปรับเปลี่ยนให้เกิดแนวคิดคนที่อยู่ตรงหน้าเป็นคน สำคัญ หรือการยึดตัวเขาเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อเราเปลี่ยนบทบาทจากผู้พูด (มาก) ไปเป็นผู้ฟังที่ดี และการที่เราจะเป็นฝ่ายฟังได้นั้น เราจำเป็นต้องทำให้เขาเป็นฝ่ายพูดและ สามารถพูดเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้เราฟังได้

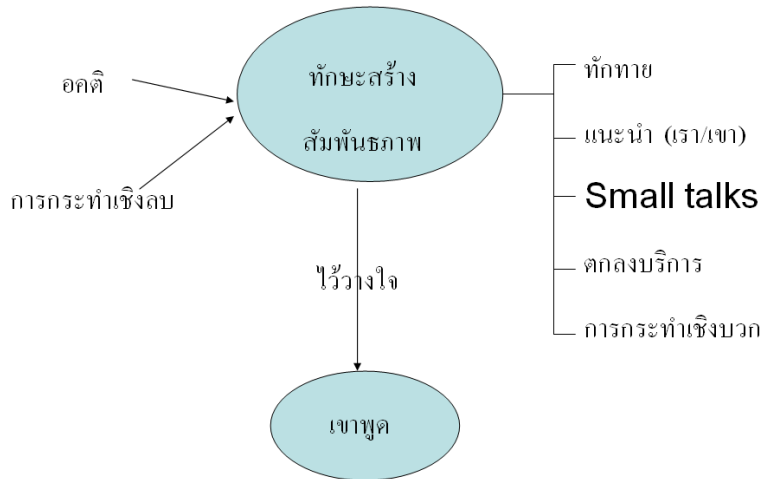


สัมพันธภาพ... เพื่อการเริ่มต้นที่ดีของการสื่อสาร

การที่จะทำให้คนที่อยู่ตรงหน้าเราพูดเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้เราฟังได้นั้นอาจไม่ใช่เรื่องง่ายเสมอไป โดยเฉพาะถ้าเป็นครั้งแรกที่เรากับเขาได้พบกันและเป็นเรื่องราวที่เป็นส่วนตัว เพื่อให้เกิดการเริ่มต้นที่ดีของกระบวนการสื่อสาร เราต้องสร้างความไว้วางใจให้กับคนที่อยู่ตรงหน้า โดยการใช้ทักษะของการสร้างสัมพันธภาพ

การมีอคติหรือการมีความคิดเห็นในเชิงลบต่อผู้ที่อยู่ตรงหน้าจะทำให้การสร้างสัมพันธภาพเป็นไปได้ยาก เราต้องพยายามวางตัวให้เป็นกลาง พยายามที่จะช่วยเหลือและเข้าใจเขา กลุ่มคนที่เราอาจมีอคติได้บ่อย เช่น ผู้ติดเชื่อเอชไอวี ผู้ติดบุหรี่ สุรา ยาเสพติด นักโทษ วัยรุ่นหญิงที่ตั้งครรภ์ เด็กอันธพาล เด็กติดเกมส์ นอกจากนั้นการกระทำในเชิงลบก็เป็นอุปสรรคต่อการสร้างสัมพันธภาพ แม้จะเป็นเจตนาดีของเรา ไม่ว่าจะเป็นการอบรมสั่งสอน การดูตำรากล่าว การลงโทษ การเสียดสีประชดประชัน หรือแม้ว่าการปลอบใจที่มีเจตนาดี แต่เป็นการบังคับความรู้สึกหรืออารมณ์ของคนที่เราพูดคุยด้วย เช่น “ใจเย็นๆ” “อย่าคิดมาก”

การสร้างสัมพันธภาพเริ่มต้นได้ด้วยการทักทาย การแนะนำชื่อและหน้าที่รับผิดชอบของเรา สอบถามชื่อของเขา คุยในเรื่องต่างๆ ไป (small talks) ก่อน ตกลงว่าจะทำอะไรกันอย่างไรบ้าง และใช้เวลานานเท่าใด จากนั้นควรสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการสื่อสาร และจนจบกระบวนการ ความคิดและการปฏิบัติต่อเขาในเชิงบวกจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีและแน่นแฟ้น บ่อยครั้งทำให้เขารู้สึกว่าตัวเราเล็งลงในขณะที่ตัวของเขาดูใหญ่ขึ้น และทำให้เขาเกิดความไว้วางใจที่จะเล่าเรื่องราวของเขาให้เราฟังอย่างเปิดเผย

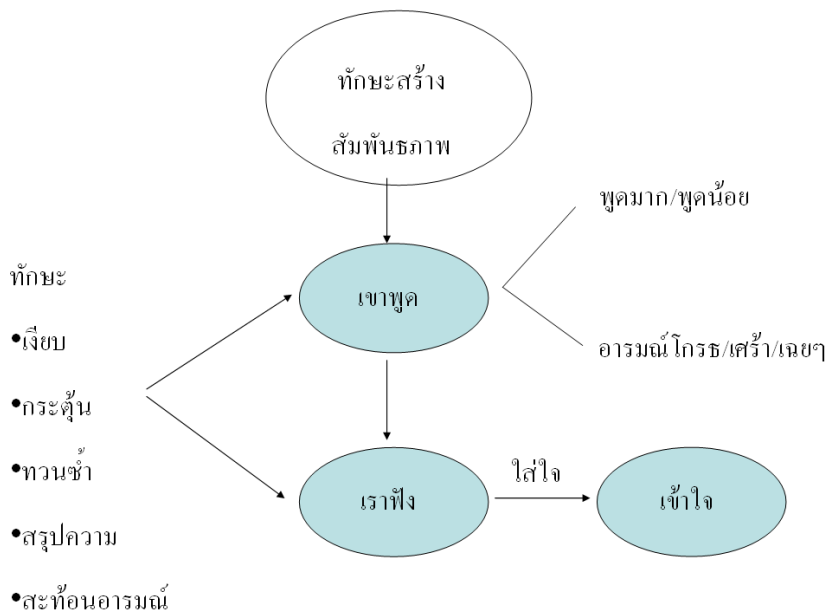


เขาพูดและเราฟังอย่างใส่ใจ

ก่อนอื่นควรทำความเข้าใจกับลักษณะและอารมณ์ของผู้ที่อยู่ตรงหน้าก่อนว่า เขามีลักษณะเป็นคนพูดน้อยหรือพูดมาก อยู่ในอารมณ์โกรธ อารมณ์เศร้า หรือไม่ได้มีอารมณ์ใดๆ เนื่องจากมีความสำคัญในการเลือกใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีความแตกต่างกัน

จากนั้นต้องทำความเข้าใจว่า การเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ใช่การฟังไปเรื่อยๆ แต่เป็นการฟังอย่างใส่ใจ จึงจะทำความเข้าใจกับปัญหาและความกังวลใจของผู้ที่อยู่ตรงหน้าได้อย่างชัดเจน

การเลือกใช้ทักษะในการสื่อสารจะพิจารณาจากลักษณะและอารมณ์ของผู้ที่เราสื่อสารด้วย และจากบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างทำหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดี ทักษะแต่ละทักษะมีประโยชน์และทำให้เกิดพลังในการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทักษะการสื่อสารที่ใช้บ่อยในช่วงเวลา 5 ทักษะ คือ ทักษะเงี่ยบ ทักษะกระตุ้น ทักษะทวนซ้ำ ทักษะสรุปความ และทักษะสะท้อนอารมณ์



เข้าใจให้ชัดเจนก่อนแก้ปัญหา

การฟังอย่างใส่ใจโดยใช้ทักษะในการสื่อสารที่สำคัญ 5 ทักษะจะช่วยให้เราค้นพบปัญหาและความรู้สึกของผู้ที่เราสื่อสารด้วยอย่างชัดเจน และก่อนที่จะไปสู่ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา ควรใช้ทักษะสรุปความกับผู้ที่เราสื่อสารด้วยอีกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายรับรู้ปัญหาและความรู้สึกได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจตรงกัน

จากนั้นไม่ควรชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา แต่ควรจะสนับสนุนให้ผู้ที่เราสื่อสารด้วยคิดแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยเรามีหน้าที่ช่วยเหลือด้วยการใช้ทักษะกระตุ้นเพื่อให้เขาคิดแก้ไขปัญหา และใช้ทักษะการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาของเขา โดยข้อมูลที่ให้ควรมีความกะทัดรัด ชัดเจน และเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา ไม่ควรบรรยายเนื้อหาที่มากเกินไป โดยเฉพาะเนื้อหาที่ไม่ใช่ประเด็นปัญหา และควรพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารในลักษณะถามไปตอบมาโดยไม่จำเป็น

เมื่อผู้ที่เราสื่อสารด้วยสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนเป็นที่พอใจแล้ว เราควรใช้ทักษะสรุปจบเพื่อทบทวนปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอีกครั้ง รวมทั้งให้โอกาสผู้ที่เราสื่อสารด้วยตั้งคำถามเพิ่มเติมและเสนอวิธีในการติดต่อเราหากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม ก่อนกล่าวลาในตอนท้ายของกระบวนการสื่อสาร