โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง
Online Self-Training Module

การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครู เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ

Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students' Communication Skills: A Pathway to Professional Communicators

นวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นผลผลิตจากการวิจัยและพัฒนา
หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ของนายณัฐวุฒิ นาธานาเอล รัตนภิรมย์
ปีการศึกษา 2568

คำนำ

การวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ (Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students' Communication Skills: A Pathway to Professional Communicators) นี้เป็นการวิจัยในหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการ บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้นวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self – Training Program) ที่ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน โครงการแรกมีหน่วยการเรียนรู้ (Learning Modules) สำหรับครู โครงการที่สองมีคู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice) เพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวการปฏิบัติกับนักเรียนในห้องเรียน โดยคาดหวังว่านวัตกรรมทางการศึกษานี้ เมื่อผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนาหลายขั้นตอน (Ri&Di) แล้วนำไปทดลองใช้ในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลการทดลองพบว่านวัตกรรมนั้นมีประสิทธิภาพ ก็สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับประชากรที่เป็นพื้นที่เป้าหมายได้ใช้ประโยชน์ในวงกว้างได้อย่างมีผลการวิจัยรองรับ

ทั้งนี้ โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ (Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students' Communication Skills: A Pathway to Professional Communicators) ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นผลผลิตจากการวิจัยและพัฒนามีความสำคัญต่อการบริหารการศึกษาทั้งเชิงวิชาการและเชิงวิชาชีพ ดังนี้

1. **ในเชิงวิชาการ** มีดังนี้

1.1 งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพราะมีความสำคัญและเป็นสิ่งท้าทายต่อการบริหารการศึกษาในศตวรรษใหม่นี้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์ทางการศึกษาที่แตกต่างจากศตวรรษที่ 20 ในทุกด้าน อาทิเช่น ด้านศาสตร์การสอน ด้านหลักสูตร ด้านทักษะการเรียนรู้ ด้านทักษะของครู ด้านทักษะที่คาดหวังต่อผู้เรียน ด้านลักษณะของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบริบทของสถานศึกษา ด้านบริบทของห้องเรียน และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ด้าน

บทบาทหน้าที่และภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา (Churches, 2008; Driscoll, 2022; and Kashyap, n.d.)

1.2 การวิจัยนี้ใช้หลักการ "พัฒนาครู ครูนำผลที่ได้รับไปพัฒนาผู้เรียนต่อไป" ถือเป็นหลักการที่เป็นจุดเน้นของการบริหารการศึกษา เนื่องจาก การเสริมสร้างการสอนและการเรียนรู้ (The Focus of Educational Administration is the Enhancement of Teaching and Learning) (Amadi, 2008) เป็นกระบวนการช่วยให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครูที่ถูกต้อง (Enables the Right Pupils to Receive the Right Education from the Right Teachers) (Dhammei, 2022) เป็นการกระตุ้นการพัฒนาโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับการสอนและการเรียนรู้ (Bamte, n.d.) และเป็นไปตามหน้าที่ของการบริหารการศึกษาตามทัศนะของ Amadi (2008) ที่กล่าวถึงหน้าที่เกี่ยวกับหลักสูตร/การสอน (The Curriculum/Instructional Functions) หน้าที่เกี่ยวกับบุคลากร (The Staff Personnel Functions) และหน้าที่เกี่ยวกับนักเรียน (The Student Personnel Functions) และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริหารการศึกษา ได้แก่ การให้การศึกษาที่เหมาะสมแก่นักเรียน (To Provide Proper Education to Students) การให้ความแน่ใจว่ามีการพัฒนาวิชาชีพของครู (To Ensure Professional Development among Teachers) และความมั่นใจในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (To Ensure Qualitative Improvement of Education) (Kashyap, n.d.) อันเนื่องจากหลักการที่ว่า "พัฒนาครู ครูนำผลที่ได้รับไปพัฒนาผู้เรียนต่อไป" เป็นหลักการส่งเสริมบทบาทของผู้นำทางการศึกษาให้กับครูตามทัศนะของ Speck (1999) และ Seyfarth (1999) ส่งเสริมต่อการทำหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาที่จะต้องสนับสนุนคณะครูด้วยการฝึกอบรมและให้คำแนะนำตามทัศนะของ University of Bridgeport (2022) และ Target Jobs (n.d.) และส่งเสริมต่อแนวคิดพัฒนาวิชาชีพของครูที่ให้คำนึงถึงการส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) ของการศึกษาตามทัศนะของ Gusky (2000) และ Hoy and Miskel (2001)

1.3 งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสถานศึกษา เนื่องจากนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารการศึกษาเกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ส่วนกลางถึงระดับสถานศึกษา แต่การบริหารการศึกษาระดับสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือชื่อเรียกอื่นๆ นั้นมีความสำคัญเพราะเป็นฐานปฏิบัติที่จะทำให้การระดมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานได้จริง เป็นฐานปฏิบัติที่ช่วยเสริมสร้างการสอนและการเรียนรู้ที่ส่งผลให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครู และเป็นฐานปฏิบัติที่จะสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อนักเรียนให้เติบโตไปสู่เป้าหมายที่กำหนดโดยมีครูเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Kashyap, n.d.) ซึ่งเป็นรูปแบบการ

กระจายอำนาจให้โรงเรียนที่เป็นหน่วยหลักในการจัดการศึกษา (Edge, 2000) และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management: SBM)

2. ในเชิงวิชาชีพ การวิจัยนี้คำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาตามมาตรฐานด้านความรู้ที่คุรุสภากำหนด โดยเน้นความสามารถในการพัฒนาครูและบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์และสร้างองค์ความรู้ทางการบริหารจัดการการศึกษา สามารถนำกระบวนการวิจัย การวัดและการประเมินผล ไปใช้ในการบริหารจัดการการศึกษาได้ สามารถส่งเสริมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้เรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษา และตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในกรณีปฏิบัติโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน พัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง และสร้างโอกาสการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ (The Teachers Council of Thailand, n.d.)

นายณัฐวุฒิ นาธานาเอล รัตนภิรมย์

โครงสร้างของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ (Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students' Communication Skills: A Pathway to Professional Communicators)

โครงสร้างของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่มีองค์ประกอบครบสมบูรณ์ คือ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร มีหน่วยการเรียนรู้ (Learning Module) เพื่อการเรียนรู้ของครูจำนวน 7 หน่วยการเรียนรู้ และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ 1) คำชี้แจง 2) สรุปลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น 3) สรุปแนวทางการพัฒนา 4) สรุปขั้นตอนการพัฒนา 5) แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนา 6) ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนา 7) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ 8) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ และ 9) แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง ดังมีภาพประกอบดังนี้

โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง
"เสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน"

โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร มี 7 หน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

1) นิยามของทักษะการสื่อสาร
2) ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
3) ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
4) แนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
5) ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
6) อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
7) การประเมินทักษะการสื่อสาร

โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน นำเสนอเนื้อหาในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1) คำชี้แจง
2) สรุปลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
3) สรุปแนวทางการพัฒนา
4) สรุปขั้นตอนการพัฒนา
5) แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนา
6) ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนา
7) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ
8) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ
9) แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง

โครงการที่ 1
โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

หน่วยการเรียนรู้ (Learning Module)

21 th CENTYRY

นิยามของทักษะการสื่อสาร
The Definition of Communication Skills

ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
The Importance of Communication Skills

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
The Characteristics of Communication Skills

แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
Guidelines for Developing Communication Skills

ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
Steps for developing communication skills

อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
Obstacles and Ways to Overcome Obstacles in Development of Communication Skills

การประเมินของทักษะการสื่อสาร
Assessment of Communication Skills

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ในโครงการที่ 1

หลังจากการศึกษาแต่ละหน่วยการเรียนรู้แล้ว ท่านมีพัฒนาการด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพทางสมองหรือสติปัญญาตาม The Revised Taxonomy (2001) ของ Benjamin S. Bloom 6 ระดับ เรียงจากทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหาทักษะการคิดขั้นสูงกว่า ดังนี้ คือ ความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating) เกี่ยวกับ นิยามของทักษะการสื่อสาร ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร แนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการประเมินทักษะการสื่อสาร จากการใช้คำกริยาคำใดคำหนึ่งจากรายการที่แสดงถึงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละระดับของพุทธิพิสัย ดังนี้

1) **ระดับความจำ** - บอกคุณสมบัติ จับคู่ เขียนลำดับ อธิบาย บรรยาย ขีดเส้นใต้ จำแนก หรือระบุ
2) **ระดับความเข้าใจ** - แปลความหมาย อธิบาย ขยายความ สรุปความ ยกตัวอย่าง บอกความแตกต่าง หรือเรียบเรียง
3) **ระดับการประยุกต์** - แก้ปัญหา สาธิต ทำนาย เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ เปลี่ยนแปลง คำนวณ หรือปรับปรุง
4) **ระดับการวิเคราะห์** - แยกแยะ จัดประเภท จำแนกให้เห็นความแตกต่าง หรือบอกเหตุผล
5) **ระดับการประเมิน** - วัดผล เปรียบเทียบ ตีค่า ลงความเห็น วิจารณ์
6) **ระดับการสร้างสรรค์** - รวบรวม ออกแบบ จัดระเบียบ สร้าง ประดิษฐ์ หรือวางหลักการ

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1
นิยามของทักษะการสื่อสาร
DEFINITION OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษานิยามของทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞วิจารณ์บทสรุปนิยามของทักษะการสื่อสาร
- ☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของนิยามของทักษะการสื่อสาร

Northup (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) เป็นความสามารถที่ใช้เมื่อต้องการให้และรับข้อมูลประเภทต่าง ๆ แม้ว่าทักษะเหล่านี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานประจำวัน แต่การสื่อสารที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพและมีวิธีการสื่อสารที่เยี่ยมยอดเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งและมีประโยชน์ การเรียนรู้จากนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมรอบ ๆ ตัว และการฝึกฝนที่จะปรับปรุงการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอสามารถสนับสนุนให้เกิดการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายทางอาชีพต่าง ๆ ได้อย่างแน่นอน

ทักษะการสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับการฟัง (Listening) การพูด (Speaking) การสังเกต (Observing) และการเอาใจใส่ (Empathizing) สิ่งนี้เป็นประโยชน์ช่วยให้เข้าใจถึงความแตกต่างของการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ และการสื่อสารทางดิจิทัล อาทิเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมต่างๆ

การสื่อสารในชีวิตประจำวันมี 4 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ 1) วัจนภาษา (Verbal) คือ การสื่อสารด้วยคำพูด 2) อวัจนภาษา (Nonverbal) คือ การสื่อสารด้วยภาษากาย สีหน้า และน้ำเสียง 3) การเขียน (Written) คือ การสื่อสารด้วยภาษาเขียน สัญลักษณ์และตัวเลข และ 4) การสื่อสารด้วยภาพ (Visual) คือ การสื่อสารด้วยภาพถ่าย งานศิลปะ ภาพวาด ภาพร่าง แผนภูมิ และกราฟ

ทักษะการสื่อสารที่ยอดนิยมที่นายจ้างและผู้สรรหาบุคลากรต้องการเห็นในประวัติย่อและจดหมายสมัครงาน รวมถึงการสัมภาษณ์และการพัฒนาทางอาชีพของคุณ ได้แก่ การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสม (Using the Right Communication Method) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความมั่นใจ (Confidence) การแบ่งปัน

ความคิดเห็น (Sharing Feedback) การใช้ระดับเสียงและน้ำเสียง (Volume and Tone) การเอาใจใส่ (Empathy) ความเคารพ (Respect) ลักษณะท่าทาง (Nonverbal Cues) และการตอบสนอง (Responsiveness)

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/yjhq4

Nazaruk (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร เป็นความสามารถที่ช่วยในการส่งความคิด ข้อมูล ความเห็น หรืออารมณ์ไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีการตอบสนองหรือมีคำแนะนำเป็นการตอบแทน จากข้อมูลของ National Association of Colleges and Employers ทักษะด้านการสื่อสารอยู่ในทักษะต้น ๆ ที่นายจ้างแสวงหาเมื่อต้องจ้างลูกจ้างที่พิจารณาจากผู้สมัคร

ทักษะการสื่อสารที่ดีมักจะเกี่ยวข้องกับ

- การรับรู้ การแบ่งปัน และการทำความเข้าใจข้อมูลที่นำเสนอ
- การสื่อสารแบบที่ผู้อื่นเข้าใจได้ ไม่ว่าจะด้วยการเขียน หรือพูด
- การเคารพในความคิดของผู้อื่นผ่านการมีส่วนร่วม และการให้ความสนใจ
- ใช้ความรู้ ความชำนาญ และทักษะที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายและชี้แจงความคิดและแนวคิด
- ฟังผู้อื่นเมื่อพวกเขาสื่อสาร ถามคำถามเพื่อให้เข้าใจพวกเขาให้ดียิ่งขึ้น

ทักษะการสื่อสารในที่ทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารแบบวัจนภาษา (Verbal) คือ การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น น้ำเสียง การออกเสียง และจังหวะเสียง (Inflection)

2. การสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal) เป็นการส่งและรับสารผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น การสัมผัส และ การมองเห็น การสื่อสารแบบนี้ที่พบบ่อย ได้แก่ การสบตา ลักษณะท่าทางของมือ การแสดงสีหน้า และภาษากาย

3. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written) การสื่อสารผ่านตัวอักษร ซึ่งรวมถึงลายมือและข้อความที่พิมพ์ แม้ว่าดูเหมือนว่าการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรนี้ควรรวมอยู่ในการสื่อสารแบบอวัจนภาษา แต่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการแยกความแตกต่างในที่นี้ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของบทสนทนาด้านอาชีพ

หากคุณสงสัย ทักษะการสื่อสารอยู่ภายใต้ Soft skills สิ่งง่าย ๆ คำอธิบายนี้จะให้คุณเข้าใจง่ายขึ้น

- **Hard Skills** คือ ความสามารถและความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการใช้ Photoshop การคิดเงินด้วยเครื่องแคชเชียร์ และทักษะด้านเทคโนโลยี
- **Soft Skills** เป็นคุณลักษณะที่พัฒนาตนเองจากประสบการณ์ชีวิต เช่น ทักษะทางสังคมและความสามารถในการปรับตัว
- **การผสมผสาน (Combined)** เมื่อรวมสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกันจะประกอบกันเป็นชุดทักษะซึ่งเป็นทักษะและความสามารถที่หลากหลายของผู้สมัครงาน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/h5twy

Coursera (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ พวกเราหลายคนสื่อสารกับผู้คนทุกวัน ไม่ว่าจะเป็นส่วนตัว หรือบนแพลตฟอร์มดิจิทัลนับไม่ถ้วนที่มีให้เราได้เลือกใช้ แต่การสื่อสารของเราเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลตามที่เราหวังไว้มากน้อยเพียงใด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องการให้เราสื่อสารชัดเจนและครบถ้วนในสิ่งที่เรากำลังพยายามจะสื่อออกไป

การที่จะเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเรานั้นเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทักษะในการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยความชัดเจน ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจ ในบทความนี้ เราจะให้คำจำกัดความว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะอย่างไร อภิปรายถึงประโยชน์ของการสื่อสาร และนำเสนอวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความคิด ความเห็น ความรู้ และข้อมูล เพื่อให้ข้อความที่ได้รับชัดเจนและตรงวัตถุประสงค์ เมื่อเราสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้ส่งและผู้รับจะรู้สึกพึงพอใจ

การสื่อสารเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ได้แก่ แบบที่ใช้คำพูดและไม่ใช่คำพูด (Verbal and Nonverbal) การเขียน (Written) ภาพ (Visual) และการฟัง (Listening) อาจเกิดขึ้นกับตัวบุคคล บนอินเทอร์เน็ต (บนฟอรัม โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์) ทางโทรศัพท์ (ผ่านแอป การโทร และทางวิดีโอ) หรือทางไปรษณีย์

การที่การสื่อสารจะได้ผลนั้น การสื่อสารต้องมีความชัดเจน (Clear) ถูกต้อง (Correct) ครบถ้วน (Complete) รัดกุม (Concise) และมีความเห็นอกเห็นใจ (Compassionate) ซึ่งเรียกกันว่า 5C’s ของการสื่อสาร แม้ว่ารายละเอียดอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าคุณสื่อสารกับใคร

แม้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารจะวัดได้ยาก แต่ผลกระทบของการสื่อสารนั้นยากที่จะปฏิเสธ จากการศึกษางานหนึ่ง ซึ่งเป็นการสำรวจบริษัทในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรที่มีพนักงานอย่างน้อย 100,000 คน สูญเสียรายได้เฉลี่ยปีละ 62.4 ล้านดอลลาร์ เนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ดี ในทางตรงกันข้าม บริษัทที่มีผู้นำที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลตอบแทนรวมต่อผู้ถือหุ้นสูงกว่าบริษัทที่ขาดทักษะการสื่อสารที่ดีเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/sf17g

Naz (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสารเป็นสิ่งที่แยกออกจากชีวิตประจำวันไม่ได้ และเราไม่สามารถอยู่ได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสองทาง ทั้งการสื่อสารแบบตัวต่อตัวหรือการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่คุณจำเป็นต้องรู้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆทางธุรกิจ ในขณะที่เราสื่อสารกับผู้คนจำนวนนับไม่ถ้วนทุกวัน เราไม่รู้เลยว่าเราสามารถสื่อสารได้กี่เปอร์เซ็นต์และการสื่อสารของเราเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีเพียงใด

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การที่เรารู้ว่าเรากำลังพยายามสื่อสารอะไร และผู้ฟังได้รับสิ่งที่เราต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้เป็นสิ่งสำคัญมากทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเรา สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะบางอย่างซึ่งช่วยเหลือเราในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ความชัดเจน มีความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจมากขึ้น

ความหมายของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ข้อมูล ความคิดเห็น หรือข้อความจากผู้ส่งโดยวิธีหรือช่องทางที่เลือกไปยังผู้รับ โดยมีจุดประสงค์ที่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน กระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้จะทำให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพึงพอใจทั้งสองฝ่าย เพราะเป็นกระบวนการแบบวงจรที่เริ่มต้นจากผู้ส่งและสิ้นสุดด้วยผู้ส่ง เนื่องจากผู้ส่งได้รับการตอบรับหรือคำติชมจากผู้รับ

การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ และสามารถสื่อสารข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งได้หลายวิธี ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written Communication) และการสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

รูปแบบการสื่อสารเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ แม้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารของคุณอาจแตกต่างกันไป แต่ก็ส่งผลต่อด้านอาชีพของคุณในรูปแบบต่าง ๆ ยิ่งการสื่อสารของคุณมีประสิทธิภาพมากเท่าไหร่ คุณก็จะยิ่งเก่งในด้านงานและด้านส่วนตัวของคุณมากขึ้นเท่านั้น

ตัวอย่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การให้และรับคำติชม (Giving and Taking Feedback) การเอาใจใส่ (Empathy) และความเคารพ (Respectfulness) การตอบสนองต่อข้อความ (Responding to Messages) การมีปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ (Having Volume and Clarity in Messages) การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด (Understanding Non-Verbal Data) การสร้างมิตรภาพและความมั่นใจ (Building Friendliness and Confidence) การปรับรูปแบบการสื่อสารของคุณให้เข้ากับผู้ฟัง (Adapting your Communication Style to the Audience) และอื่น ๆ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/xdqkr

Raju and Swamy (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังนี้ ทักษะการสื่อสารคือความสามารถที่คุณใช้ส่งและรับข้อมูลประเภทต่างๆ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอแนวคิดใหม่ การแสดงความรู้สึก หรือแม้แต่การอัปเดตเกี่ยวกับความคืบหน้าโครงการของคุณ

ประเภทของทักษะการสื่อสาร (Types of Communication Skills)

ทักษะการสื่อสารนั้นมีหลายประเภทที่คุณสามารถเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะหลายอย่างนี้มักทำงานร่วมกัน ดังนั้นการฝึกฝนในบริบทที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การฟังอย่างตั้งใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับผู้ที่กำลังพูดกับคุณ ผู้ที่มีทักษะการฟังที่ดีมักได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมชั้น เนื่องจากพวกเขาแสดงความใส่ใจและให้เกียรติผู้อื่น แม้ว่าจะดูเหมือนเป็นทักษะพื้นฐาน แต่การพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย

ปรับรูปแบบการสื่อสารของคุณให้เหมาะกับผู้ฟัง (Adapting your Communication Style to your Audience) รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อใช้ทักษะการสื่อสารของคุณให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญคือต้องพิจารณาผู้ฟังของคุณและเลือกรูปแบบที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการสื่อสารกับพวกเขา ตัวอย่างเช่น ในบางกรณีอาจต้องใช้จดหมายทางการที่พิมพ์อย่างเป็นระเบียบ แทนที่จะใช้วิธีการสื่อสารแบบอื่น

ความเป็นมิตร (Friendliness) ในมิตรภาพนั้น ความซื่อสัตย์และความมีน้ำใจมักช่วยส่งเสริมความไว้วางใจและความเข้าใจ เช่นเดียวกับในความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นควรมีทัศนคติเชิงบวก เปิดใจรับฟังความคิดเห็น และตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นให้ดีขึ้น

ความมั่นใจ (Confidence) ในที่ทำงาน ผู้คนมักจะตอบรับไอเดียที่นำเสนอด้วยความมั่นใจ คุณสามารถแสดงความมั่นใจได้หลายวิธี เช่น การสบตาขณะพูด การนั่งตัวตรง เปิดไหล่ และการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อให้แนวคิดของคุณมีความชัดเจนและเป็นระเบียบ

การให้และรับคำแนะนำ (Giving and Receiving Feedback) นักสื่อสารที่ดีสามารถรับคำติชมเชิงวิจารณ์ได้ และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นได้เช่นกัน ข้อเสนอแนะที่ดีควรช่วยตอบคำถาม ให้แนวทางแก้ปัญหา หรือช่วยปรับปรุงโครงการหรือหัวข้อที่กำลังทำอยู่

ระดับเสียงและความชัดเจน (Volume and Clarity) เมื่อพูด การออกเสียงให้ชัดเจนและระดับเสียงที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ การปรับระดับเสียงให้เหมาะกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นทักษะที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ การพูดเสียงดังเกินไปอาจดูไม่สุภาพหรือทำให้เกิดความอึดอัดในบางสถานการณ์ หากไม่แน่ใจ ควรสังเกตบรรยากาศรอบตัวว่าผู้อื่นสื่อสารกันอย่างไร

การฝึกฝนและพัฒนาทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่องจะช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะในชีวิตส่วนตัวหรือในอาชีพการงาน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://shorturl.at/iEV39

MBA Skool Team (2021) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังนี้

ทักษะการสื่อสารในธุรกิจเป็นวิธีที่พนักงานหรือหุ้นส่วนมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการแบ่งปันข้อมูล เช่น ข้อกำหนด แผนงาน และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการเติบโตขององค์กร การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างพนักงาน หุ้นส่วน และลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ทักษะการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา การฟัง การเขียน ภาษากาย และการสื่อสารด้วยภาพ

สำหรับธุรกิจบางธุรกิจ สิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน หน่วยงาน ผู้ขาย คู่ค้า และแม้แต่ลูกค้าทุกคน ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจ

และประเมินความต้องการทางธุรกิจ กระบวนการทำงาน ประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนาก็จะเป็นไปได้ยาก วิธีการสื่อสารที่พบบ่อยที่สุด คือ การเขียน การพูด ภาษากาย การแสดงภาพ และการฟัง

ทักษะบางอย่างที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ 1) การพัฒนาปรับปรุงการเขียนเพื่อสื่อสารให้ดีขึ้น 2) ฝึกฝนการฟังและการทำความเข้าใจ 3) ใช้ภาษาพูดที่ดีมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 4) มีภาษากายในเชิงบวก 5) เตรียมเนื้อหาที่การสื่อสารให้มีความชัดเจนของ และ 6) ให้ข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ

ประเภทของการสื่อสาร (Types of Communication)

สิ่งเหล่านี้สามารถจำแนกตามพารามิเตอร์ต่างๆ ได้ดังนี้

1. **ความสัมพันธ์ในองค์กร (Organizational Relationship)** เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

2. **ทิศทางของการสื่อสาร (Based on the Flow)** ว่าจะอยู่ในรูปแบบแนวราบ แนวดิ่ง หรือแนวทแยง

3. **ลักษณะของการแสดงออก (Expression)** การสื่อสารด้วยวาจา ภาษาเขียน หรือภาษากาย

อุปสรรคของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills Barriers)

อุปสรรคหรือการปิดกลั้นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ได้แก่

1. **อุปสรรคด้านภาษาและความหมาย (Semantic)** กล่าวคือ การใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจน บริบทไม่เหมาะสม หรือเนื้อหาที่ผิดพลาด เป็นต้น

2. **อุปสรรคทางด้านจิตวิทยา (Psychological)** กล่าวคือ การขาดความมั่นใจ การฟังที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือช่วงความสนใจที่สั้น

3. **อุปสรรคด้านองค์กร (Organizational)** กล่าวคือ นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และความซับซ้อนในองค์กร

4. **อุปสรรคด้านการบริหารจัดการ (Management)** กล่าวคือ ความแตกต่างส่วนตัวระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานใต้บังคับบัญชา

อุปสรรคเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาด้านทักษะการสื่อสารในองค์กร

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/wbmeo

Deeksha (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็น Soft Skill ที่สำคัญที่สุดที่ทุกคนต้องมีในปัจจุบัน เป้าหมายหลักคือการส่งสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนและไม่คลุมเครือ นอกจากนี้ การสื่อสารยังหมายถึงการรับข้อมูลที่ผู้อื่นส่งมาเช่นกัน ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสองทาง

การสื่อสารสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร กระบวนการนี้จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อทั้งผู้ส่งและผู้รับสารมั่นใจว่าสารที่ส่งไปถึงปลายทางและได้รับการเข้าใจอย่างถูกต้อง

การส่งสารสามารถเปรียบได้กับการทำการตลาดของสารที่ต้องการสื่อออกไป อันดับแรกผู้ส่งสารต้องมี “สินค้า” (สารที่ต้องการสื่อ) และต้องการ “ขาย” (ส่งหรือสื่อสารให้สำเร็จ) ไปยังผู้รับสินค้า (สาร) ควรถูกบรรจุอย่างน่าสนใจเพื่อให้ผู้รับ (ผู้ฟังหรือผู้อ่าน) ยอมรับได้ง่ายและเข้าใจอย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับที่ต้องมีทักษะด้านการตลาดที่แข็งแกร่งเพื่อขายสินค้า การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญในทุกแง่มุมของทักษะการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสารประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ 1. ทักษะการพูด (Speaking skills) 2. ทักษะการฟัง (Listening skills) และ 3. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดหรือภาษากาย (Non-verbal communication or body language) เป็นต้น

รหัสและเนื้อหาของทักษะการสื่อสาร (Code and Content of Communication Skills)

ระบบการสื่อสารของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อความ (Encoding) โดยใครบางคน และการรับข้อความ (Decoding) นั้นโดยบุคคลอื่น ในการเข้ารหัสข้อความ ต้องมีทักษะการเข้ารหัสที่จำเป็น

ภาษา คือ รหัส รหัสอาจกำหนดเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ที่สามารถจัดโครงสร้างในลักษณะที่มีความหมายต่อบุคคลอื่น ภาษาอังกฤษก็เหมือนภาษาอื่นๆ คือ รหัสประกอบด้วยองค์ประกอบที่จัดเรียงตามลำดับที่มีความหมาย รหัสมีกลุ่มขององค์ประกอบ (คำศัพท์) และชุดของขั้นตอนสำหรับการรวมองค์ประกอบเหล่านี้อย่างมีความหมาย (ไวยากรณ์)

เนื้อหาของสาร (Content) คือ ข้อความที่ผู้ส่งเลือกใช้เพื่อแสดงวัตถุประสงค์ของตนเอง ข้อความก็เหมือนรหัสที่มีองค์ประกอบและโครงสร้าง หากต้องการนำเสนอข้อมูลหลายชิ้น ควรมีการจัดลำดับหรือโครงสร้างที่เหมาะสม

บางครั้งบุคคลอาจถูกจดจำได้จากลักษณะเฉพาะของวิธีการจัดโครงสร้างสารของตนเอง เพราะแต่ละคนมีวิธีการสื่อสารที่เป็นเอกลักษณ์และกลายเป็นนิสัยจากการใช้ซ้ำ ๆ

การกระตุ้นและการตอบสนองของทักษะการสื่อสาร (Stimulus and Response of Communication Skills)

สิ่งเร้าและการตอบสนองเป็นคำสองคำที่ใช้บ่อยในการอภิปรายเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร สิ่งเร้า คือ สิ่งใดก็ตามที่บุคคลสามารถรับผ่านประสาทสัมผัสอย่างหนึ่งของเขา ในความเป็นจริงมันเป็นอะไรก็ได้ที่สามารถสร้างความรู้สึกได้ และการตอบสนอง คือ สิ่งใด ๆ ที่แต่ละคนทำเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า สองแนวคิดนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/sefff

Daniel II (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนอกเหนือจากความสามารถในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน ทักษะการสื่อสารขั้นสูงช่วยให้บุคคลสามารถแสดงความคิดที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบสูงสุดต่อผู้ฟัง ทักษะเหล่านี้คลอบคลุมทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด และการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ทักษะเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการบรรลุการประสบความสำเร็จในที่ทำงาน

การพัฒนาทักษะการสื่อสารขั้นสูงสามารถให้ประโยชน์มากมายแก่บุคคล ทักษะเหล่านี้ช่วยให้บุคคลสามารถโต้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ในสายงาน และยังสามารถช่วยให้แต่ละคนถ่ายทอดประเด็นของพวกเขา

ได้อย่างรวดเร็ว ส่งเสริมการฟังอย่างกระตือรือร้น รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตัวอย่างทักษะการสื่อสารขั้นสูง

การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) การสื่อสารด้วยวาจาสื่อถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้คำพูด น้ำเสียง และการเน้นเสียง ซึ่งรวมถึงการพูดในที่สาธารณะ เสนอไอเดีย แสดงความคิดเห็น และอำนวยความสะดวกในการสนทนากลุ่ม การสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องแสดงความคิดอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication) การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดสื่อถึงข้อมูลผ่านภาษากาย สีหน้า ท่าทาง และการสบตา อาจส่งผลกระทบอย่างมากต่อวิธีที่แต่ละบุคคลรับรู้และตีความข้อความ ทักษะการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดขั้นสูงนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดอื่นๆ เพื่อสื่อความหมาย สร้างความสัมพันธ์ และสร้างความไว้วางใจ

การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรมีความสำคัญพอๆ กับการสื่อสารด้วยวาจาในที่ทำงาน เนื่องจากมักเป็นการสื่อสารครั้งแรกที่คุณแบ่งปันกับนายจ้าง แม้กระทั่งก่อนที่คุณจะได้รับการว่าจ้าง การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยการเขียนขั้นสูงนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา น้ำเสียง และโครงสร้างเพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนและมีจุดมุ่งหมาย

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/dv6sy

PDF Education Editorial Team (2021) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสารดังนี้ “การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการแบ่งปันความหมายผ่านกระแสของสัญลักษณ์อย่างต่อเนื่อง”

ดังนั้น โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารจึงถูกกำหนดให้เป็นกระบวนการของการทำความเข้าใจและแบ่งปันความหมาย การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมีความหลากหลาย คล่องตัว และ

เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มันเริ่มต้นก่อนที่คำพูดจะถูกเปล่งออกมาและสามารถดำเนินต่อไปได้แม้หลังจากคำพูดหยุดลง

ความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสาร

1) **ผู้สื่อสาร (Communicators)** คือ ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร

2) **ผู้ส่ง (Sender)** คือ ผู้ส่งข้อความ

3) **ผู้รับ (Receiver)** คือ บุคคลที่ได้รับข้อความ เป็นเป้าหมายที่ต้องการของข้อความ

4) **แหล่งที่มา (Source)** คือ ที่มาของข้อความ เป็นส่วนประกอบที่เริ่มต้นข้อความ บทบาทของผู้ส่งและผู้รับสามารถเปลี่ยนไปมาได้ตลอดเวลา

5) **ข้อความ (Message)** คือ รูปแบบของความคิด ความรู้สึก หรือแนวคิดที่ถูกส่งไปยังผู้อื่น อาจอยู่ในรูปของคำพูดหรือพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูด ซึ่งเป็นเนื้อหาของการโต้ตอบ

6) **รหัส (Code)** คือ ระบบที่ใช้ในการกำหนดข้อความ เช่น ภาษาเขียนหรือภาษาพูด

7) **ช่องทาง (Channel)** กลไก วิธีการ หรือสื่อที่ใช้ในการส่งสาร เช่น การพูด หรือการใช้ภาษากาย

8) **สื่อกลาง (Medium)** เทคโนโลยีแบบฟอร์มที่ใช้ในการส่งข้อความ เช่น แบบเห็นหน้ากัน โทรทัศน์ เว็บ โทรศัพท์ ฯลฯ)

9) **สัญญาณรบกวน (Noise)** อุปสรรคที่ขัดขวางการส่งสาร แบ่งออกเป็น สัญญาณรบกวนภายใน ได้แก่ ปัจจัยทางจิตใจและอารมณ์ที่ขัดขวางการรับสาร สัญญาณรบกวนภายนอก ได้แก่ ปัจจัยทางกายภาพ เช่น เสียงดัง หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย สัญญาณรบกวนเชิงความหมาย ได้แก่ ความเข้าใจผิดหรือการตีความที่คลาดเคลื่อน

10) **สภาพแวดล้อม (Environment)** บริบทของสาร ซึ่งรวมถึงปัจจัยแวดล้อม เวลา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร วัฒนธรรม และพฤติกรรมของผู้สื่อสารที่มีผลต่อความหมายของสาร

11) **คำแนะนำติชม (Feedback)** การตอบสนองของผู้รับสารหรือผู้ฟังต่อข้อความซึ่งใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของสารที่ส่งไป โดยอาจเป็นได้ทั้งข้อเสนอแนะเชิงบวกและเชิงลบ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/p5tmd

Skills You Need (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือสถานที่ ทุกกระบวนการสื่อสารต้องประกอบด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) และผู้รับสาร (Recipient)

แม้การสื่อสารจะดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมาก การส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสามารถได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย เช่น อารมณ์ สถานการณ์ทางวัฒนธรรม ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร และแม้แต่สถานที่ที่อยู่ในขณะนั้น ความซับซ้อนนี้เองทำให้ทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งที่นายจ้างทั่วโลกต้องการ เนื่องจากการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องที่ท้าทาย

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้ที่ "เข้ารหัส" (Encode) สาร ซึ่งมักใช้ทั้งคำพูดและภาษากาย

สาร (Message) เป็นเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการส่งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การพูดหรือการเขียน

ผู้รับสาร (Recipient) เป็นผู้ที่ "ถอดรหัส" (Decode) สารที่ได้รับ

เนื่องจากการสื่อสารมีความซับซ้อน ผู้รับแต่ละคนอาจตีความสารแตกต่างกันไป สองคนอาจเข้าใจความหมายจากคำพูดและภาษากายที่แตกต่างกัน หรืออาจไม่มีใครเข้าใจสารตรงตามที่ผู้ส่งตั้งใจเลย

การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) บทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเปลี่ยนไปมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งสองฝ่ายมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เช่น การสบตา การใช้ภาษากาย หรือการตอบสนองแบบละเอียดอ่อน การสื่อสารแบบเขียน (Written Communication) ผู้ส่งและผู้รับสารมีบทบาทที่แยกจากกันอย่างชัดเจน ไม่มีปฏิสัมพันธ์แบบเรียลไทม์

หมวดหมู่ของการสื่อสาร

มีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายและอาจมีมากกว่าหนึ่งวิธีในเวลาใดก็ตาม ประเภทของการสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่

- **การสื่อสารด้วยคำพูดหรือวาจา (Spoken or Verbal Communication)** ซึ่งรวมถึงการเผชิญหน้า โทรศัพท์ วิทยุหรือโทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ

- **การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication)** ครอบคลุมภาษากาย ท่าทาง การแต่งกายหรือการกระทำ ตำแหน่งที่เรายืน และแม้แต่กลิ่นของเรา มีหลายวิธีที่เราสื่อสาร (อาจไม่ได้ตั้งใจ) กับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น น้ำเสียงสามารถบ่งบอกถึงอารมณ์หรือสภาวะทางอารมณ์ได้ ในขณะที่สัญญาณมือหรือท่าทางสามารถเพิ่มให้กับข้อความที่พูด

- **การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written)** ซึ่งรวมถึงจดหมาย อีเมล โซเชียลมีเดีย หนังสือ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และสื่ออื่นๆ จนกระทั่งเมื่อไม่นานมานี้ มีนักเขียนและผู้จัดพิมพ์จำนวนค่อนข้างน้อยที่มีพลังมากในการสื่อสารด้วยภาษาเขียน ทุกวันนี้ เราทุกคนสามารถเขียนและเผยแพร่แนวคิดของเราทางออนไลน์ได้ ซึ่งนำไปสู่การระเบิดของข้อมูลและความเป็นไปได้ในการสื่อสาร

- **การแสดงภาพ (Visualizations)** กราฟและแผนภูมิ แผนที่ โลโก้ และการแสดงภาพอื่นๆ สามารถสื่อสารข้อความได้ทั้งหมด

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/yth9n

Vain (2021) เป็นนักเขียนและบรรณาธิการมืออาชีพ ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสาร (Communication) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล วิธีการสื่อสารทุกประเภทนั้นเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างน้อยหนึ่งคน สิ่งนี้มีความซับซ้อน เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจได้รับผลกระทบจากหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งรวมถึงอารมณ์ของเรา สถานการณ์ทางวัฒนธรรม สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร และที่ตั้งของเรา

นี่คือเหตุผลว่าทำไมนายจ้างทั่วโลกจึงถือว่าทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นที่ต้องการ เนื่องจากทักษะการสื่อสารที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนได้ และไม่กำกวมนั้นหาได้ยาก

การสื่อสารมี 3 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อความ (Message) และผู้รับสาร (Recipients) ผู้รับสารถอดรหัสข้อความ และเนื่องจากอาจมีผู้รับสารมากกว่าหนึ่งราย แต่ละคนอาจตีความสารที่ได้รับแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ของผู้รับและความเข้าใจในเรื่องนั้น ความคุ้นเคยกับผู้ส่งสาร และสภาพจิตใจหรือความรู้สึกของพวกเขา การตีความถ้อยคำหรือภาษากายของผู้ส่งสารแตกต่างกัน

อาจมีอุปสรรคในการสื่อสารที่ต้องพิจารณา เช่น ภาษาอังกฤษอาจเป็นภาษาที่สอง หรือพวกเขาอาจมีความบกพร่องทางการได้ยิน นักสื่อสารที่ประสบความสำเร็จจะสามารถเข้าใจและคาดการณ์แหล่งที่มาของความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นเหล่านี้ และพยายามแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

การรับข้อมูลป้อนกลับเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นวิธีที่ผู้รับแจ้งให้ผู้ส่งทราบว่าได้รับและเข้าใจข้อมูลแล้ว ผู้รับข้อความมีโอกาสแสดงความคิดเห็นว่าพวกเขาเข้าใจข้อความอย่างไร และสามารถโต้ตอบผ่านทางวาจาและไม่ใช่คำพูด

นักสื่อสารที่มีประสบการณ์จะให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับคำแนะนำที่ได้รับเพื่อให้แน่ใจว่าข้อความนั้นได้รับตามที่ตั้งใจไว้ และสิ่งนี้จะช่วยให้สามารถอธิบายเพิ่มเติมและชัดเจนได้หากจำเป็น

ธุรกิจต่าง ๆ มักจะต้องคิดเกี่ยวกับการใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายกับทั้งพนักงานและลูกค้าเพื่อให้ประสบความสำเร็จ พวกเขาจะต้องพิจารณาว่าจะกล่าวถึงผู้ฟังอย่างไร ที่ไหน และเมื่อใดและจะใช้วิธีการสื่อสารแบบใด

สิ่งนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ประเภทของผู้ชมที่พวกเขาเข้าถึง และข้อความของพวกเขาคืออะไร ในระหว่างการประชุมทางธุรกิจ สิ่งสำคัญคือต้องแน่ใจว่าสิ่งเหล่านี้ได้รับการจัดระเบียบอย่างดีโดยมีวาระการประชุมที่ชัดเจนสำหรับการสื่อสารข้อมูล และเปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบ มีการตั้งคำถาม และมีการตอบคำถามจากพนักงาน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://shorturl.at/fnFL5

โปรดวิจารณ์นิยามของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจความหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับหรือเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

จากทัศนะของแหล่งอ้างอิงที่นำมากล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การพูด การสังเกต การเอาใจใส่ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ส่งสาร สารหรือข้อมูล และผู้รับสาร ผ่านรูปแบบการสื่อสารซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบวัจนภาษา แบบอวัจนภาษา แบบลายลักษณ์อักษร และ/หรือแบบการสื่อสารด้วยภาพ ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประกอบด้วยการฟังอย่างกระตือรือร้น การให้และรับคำติชม การเอาใจใส่และความเคารพ การตอบสนองต่อข้อความ ความเพียงพอของปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด การสร้างความเป็นมิตรและความมั่นใจ และการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในนิยามนั้นได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง

เอกสารอ้างอิง (References)

Coursera. (2023). *What is effective communication? Skills for work, school, and life.* Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/sf17g

Daniel II, G. (2023). *What are advanced communication skills? Defined.* Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/dv6sy

Deeksha, S. (n.d.). *Communication skills: Meaning, code and content*. Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/sefff

MBA Skool Team. (2021). *Communication skills - meaning, importance & types*. Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/wbmeo

Naz, Z. (2023). *Effective communication: Definition, 7 steps, examples.* Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/xdqkr

Nazaruk, A. (2023). *Communication skills: examples for resume + how to improve*. Retrieved July 18, 2023 from https://rb.gy/h5twy

Northup, G. (2023). *10 Communication skills for your life and career success*. Retrieved July 18, 2023 from https://rb.gy/yjhq4

PDF Education Editorial Team. (2021). *Definition of terms and concepts used in communication*. Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/p5tmd

Raju, K.V.S. & Swamy, T. J. (n.d.). *Communication skills*. Retrieved July 19, 2023 from https://shorturl.at/iEV39

Skills You Need. (n.d.). *What is communication?* Retrieved July 19, 2023 from https://rb.gy/yth9n

Vain, C. (2021). *Different methods of communication*. Retrieved July 19, 2023 from https://shorturl.at/fnFL5

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞วิจารณ์บทสรุปความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
- ☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความสำคัญของทักษะการสื่อสาร

Skill You Need (n.d.) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะในการสื่อสารสามารถช่วยชีวิตของคุณได้ในทุกด้าน ตั้งแต่ชีวิตการทำงานไปจนถึงการพบปะทางสังคม และทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามที่ตั้งใจ ถือเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญและเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม ไม่เคยสายเกินไปที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ และการทำเช่นนี้ คุณอาจพบว่าคุณปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคุณได้ ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในเกือบทุกด้านของชีวิต

ในด้านอาชีพ หากคุณกำลังสมัครงานหรือกำลังมองหาการเลื่อนตำแหน่งกับนายจ้างปัจจุบันของคุณ คุณแทบจะต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารที่ดีอย่างแน่นอน (Professionally, if you are applying for jobs or looking for a promotion with your current employer, you will almost certainly need to demonstrate good communication skills.)

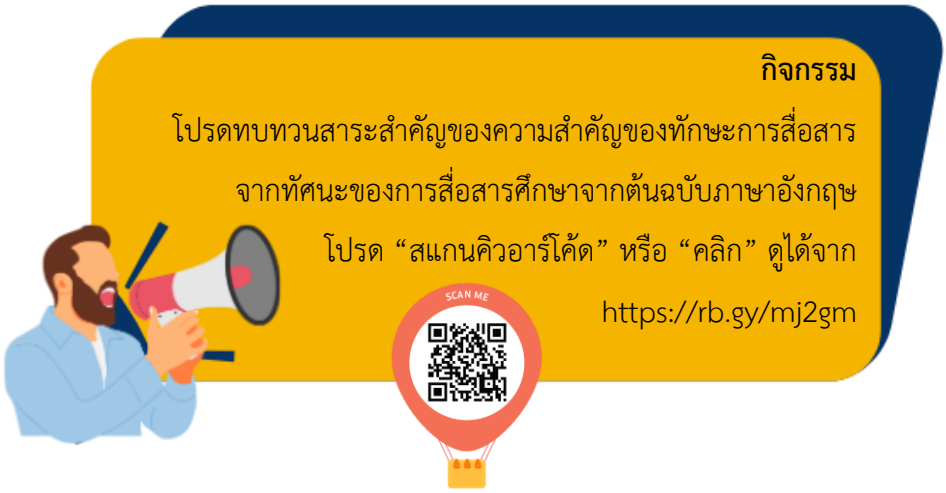
ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการพูดอย่างเหมาะสมกับผู้คนหลายประเภทในขณะที่ยังคงสบตา สาธิตคำศัพท์ที่หลากหลาย และปรับแต่งภาษาของคุณให้เหมาะกับผู้ฟัง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเสนอแนวคิดของคุณอย่างเหมาะสม การเขียนอย่างชัดเจนและรัดกุม และการทำงานได้ดีในทีม ทักษะเหล่านี้เป็นทักษะสำคัญที่นายจ้างส่วนใหญ่แสวงหา เมื่อมีความก้าวหน้าในอาชีพความสำคัญของทักษะการสื่อสารก็เพิ่มขึ้น ความสามารถในการพูด การฟัง การตั้งคำถาม และการเขียนด้วยความชัดเจนและรัดกุมถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้จัดการและผู้นำส่วนใหญ่

ในชีวิตส่วนตัวของคุณ ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถปรับปรุงความสัมพันธ์ส่วนตัวของคุณโดยช่วยให้คุณเข้าใจผู้อื่นและให้ผู้อื่นเข้าใจคุณ (In your personal life, good communication skills can improve your personal relationships by helping you to understand others, and to be understood.)

เกือบจะเป็นความคิดโบราณที่ความสัมพันธ์ส่วนตัวจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ความล้มเหลวในการพูดคุยถูกตำหนิว่าเป็นสาเหตุของความสัมพันธ์ที่พังทลาย แต่ความสามารถในการฟังก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน การสื่อสารยังมีความสำคัญในความสัมพันธ์ในครอบครัวที่กว้างขึ้น ไม่ว่าคุณต้องการหารือเกี่ยวกับการเตรียมการในช่วงวันหยุดหรือให้แน่ใจว่าลูกวัยรุ่นของคุณมีความสุข

ทักษะการสื่อสารยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าคุณจะสามารถจัดการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจและองค์กรได้ (Communication skills can also ensure that you are able to manage interactions with businesses and organizations.)

ตลอดช่วงชีวิตของคุณ คุณมีแนวโน้มที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรและสถาบันต่าง ๆ มากมาย รวมถึงร้านค้า บริษัทธุรกิจ สถานที่ราชการ และโรงเรียน ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยให้ปฏิสัมพันธ์เหล่านี้ง่ายขึ้น และช่วยให้แน่ใจว่าคุณจะสามารถเข้าใจประเด็นของคุณอย่างสงบและชัดเจน และยังพร้อมรับคำตอบด้วย



Kendre (2021) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กร ทุกสิ่งที่คุณทำในที่ทำงานล้วนเป็นผลมาจากการสื่อสาร ขณะที่คุณพัฒนาก้าวหน้าในสายอาชีพ คุณจะได้เรียนรู้ว่าทำไมการสื่อสารจึงมีความสำคัญ

ในองค์กร (In the Organization)

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญมากในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันความคิด แนวคิด ความคิดเห็น และแผนงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร การสื่อสารที่ดี

ไม่เพียงแต่มีความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์เท่านั้น แต่ยังมีความจำเป็นสำหรับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จด้วย นั่นคือเหตุผลที่การสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร การสื่อสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในที่ทำงาน

ความสำคัญสำหรับบุคคล (Importance for Individuals)

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงออก และยังช่วยสนองความต้องการอีกด้วย ควรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ในชีวิตส่วนตัวของคุณ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้ความสัมพันธ์ของคุณกับผู้อื่นราบรื่นขึ้น โดยช่วยให้คุณเข้าใจผู้อื่นและผู้อื่นก็เข้าใจคุณ

เพื่อผ่านการสัมภาษณ์ (To Secure an Interview)

เพื่อความปลอดภัยในการสัมภาษณ์ คุณควรสื่อสารอย่างมั่นใจและชัดเจน ทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณได้รับเลือกให้เข้าทำงาน

สำหรับแรงจูงใจ (For Motivation)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งสามารถปรับปรุงขวัญกำลังใจได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (To Increase Productivity)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้คุณรักษาความสัมพันธ์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (To Develop Professionalism in Students)

ในอนาคตนักเรียนจะกลายเป็นหมอและจำเป็นต้องสื่อสารกับคนไข้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาควรมีความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตรในวิชาชีพของตนในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ในอนาคตนักเรียนจะกลายเป็นนักการเมืองหรือนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และผู้นำในทุกสาขา พวกเขาต้องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มคุณภาพการเป็นมิตรกับผู้อื่น (To Increase the Quality of Being Friendly With Others)

การเป็นมิตรกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ การสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างมิตรภาพที่แข็งแกร่ง และทำให้เกิดความมั่นใจ ด้วยวิธีนี้ ทักษะการสื่อสารช่วยเสริมสร้างความสามารถในการเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร สรุป การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล

ASM IBMR Team (2020) กล่าวว่า ดังที่ได้กล่าวไปแล้วทักษะการสื่อสารมีบทบาทอย่างมากในทุกด้านของชีวิต แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารอาจเปลี่ยนไปตามช่วงของชีวิต แต่ความสำคัญนั้นก็ไม่ลดลง ดังนั้น ข้อมูลต่อไปนี้ เน้นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และวิธีที่เปลี่ยนแปลงมันไปตามสถานการณ์ อาชีพ และบริบทต่าง ๆ

1. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในชีวิต (Importance of Communication Skills in Life)

ทักษะการสื่อสารที่ดีจะทำให้ทุกคนรอบตัวคุณเข้าใจคุณและคุณเข้าใจพวกเขา คุณจะมั่นใจและกล้าแสดงออก ความเข้าใจผิดจะลดลง และคุณแทบจะไม่ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี

- คุณจะสามารถสร้างและรักษามิตรภาพได้ง่ายขึ้น
- คุณจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ชีวิต ลูก สมาชิกในครอบครัว และเพื่อน ๆ
- การใช้ชีวิตประจำวันของคุณจะเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
- การทำงานบ้านและภารกิจประจำวันต่าง ๆ จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- คุณจะมีความเครียดน้อยลง เพราะการสื่อสารที่ไม่ดีมักนำไปสู่ความเครียดทางจิตใจ

2. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียน (Importance of Communication Skills for Students)

หนึ่งในสาเหตุที่ใหญ่ที่สุดที่นักเรียนหลายคนต้องทนทุกข์ทรมานเป็นเพราะทักษะการสื่อสารที่ไม่ดี มันส่งผลกระทบต่อการเรียนของพวกเขาในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย และยังส่งผลต่อความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ครูกำลังสอน ดังนั้น ในฐานะนักเรียนคุณต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เพราะมันจะช่วยให้คุณสามารถพูดคุยและขอคำอธิบายจากครูในเรื่องที่คุณไม่เข้าใจ

- มันจะช่วยให้คุณสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นได้ดีขึ้น
- เกรดของคุณจะดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยในการเรียนรู้และการทบทวน

- คุณจะสามารถเรียนวิชาที่คุณชอบโดยโน้มน้าวให้พ่อแม่ของคุณให้คุณเรียนเพื่ออาชีพที่คุณต้องการ
- คุณจะมีความเครียดทางจิตใจน้อยกว่า เมื่อเทียบกับนักเรียนคนอื่นๆ เพียงเพราะคุณเป็นนักสื่อสารที่ดีกว่า

3. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับคนทำงาน (Importance of Communication Skills for Professionals)

สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่เกิดความเข้าใจผิดได้มากที่สุด และสิ่งนี้อาจส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงต่ออาชีพของคุณ ดังนั้น ในฐานะมืออาชีพ คุณจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ซึ่งจะช่วยให้คุณในเรื่องต่อไปนี้

- ช่วยให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่ดีส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของงาน
- ช่วยพัฒนาตัวเองให้เป็นผู้นำในที่ทำงานซึ่งจะนำไปสู่โอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพขึ้นไป
- ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานทุกคนของคุณ
- ช่วยให้ได้รับความเคารพจากเพื่อนร่วมงานและแม้กระทั่งเจ้านายของคุณ
- ช่วยปรับปรุงภาษากายให้ดูน่าเชื่อถือและมั่นใจมากขึ้น
- ช่วยลดความเครียดในชีวิตการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด

4. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับครู (Importance of Communication Skills for Teachers)

การสอนเป็นหนึ่งในอาชีพที่มีความรับผิดชอบมากที่สุดในโลก ประเทศที่มีครูที่ดีมักจะพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว เพราะครูคือผู้ที่ช่วยฝึกฝนและพัฒนาคนรุ่นใหม่ ดังนั้น หากคุณอยู่ในวิชาชีพนี้หรือคิดจะเข้าสู่วิชาชีพนี้ คุณจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

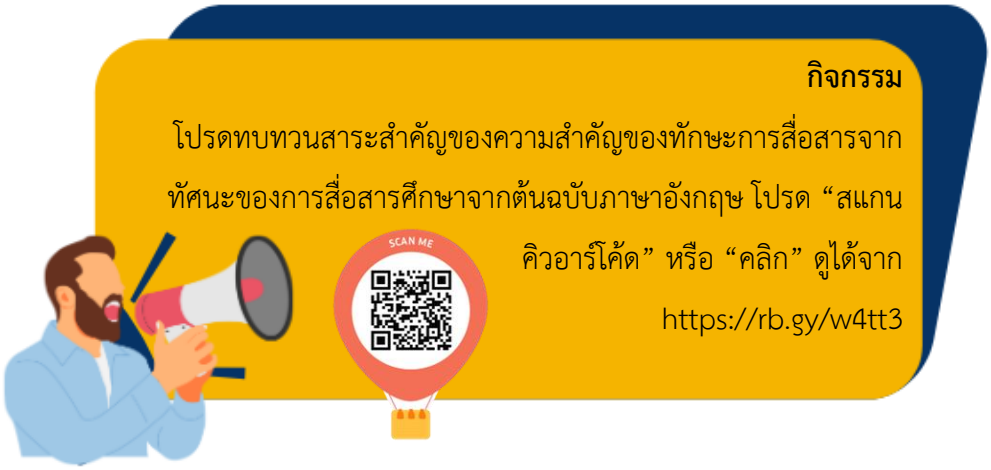
- เพื่อสื่อสารกับนักเรียนได้ดีขึ้น นักเรียนที่สามารถเชื่อมโยงกับครูได้มักจะเข้าใจบทเรียนได้ดีขึ้น
- เพื่อได้รับความเคารพจากนักเรียน ครูที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีมักจะได้รับความเคารพจากลูกศิษย์
- เพื่อสามารถเข้าถึงนักเรียนที่มีปัญหาในการเรียนรู้ได้ นักเรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางครั้งต้องใช้วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันเพื่อให้พวกเขาเข้าใจบทเรียน
- เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในชีวิตของนักเรียน เพราะในหลายวัฒนธรรม ครูถือเป็นที่ปรึกษาและบุคคลสำคัญในชีวิตของนักเรียน
- ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนสูงขึ้น

5. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในธุรกิจและองค์กร (Importance of Communication Skills in Business & Organization)

ธุรกิจและองค์กรเป็นสถานที่ที่ต้องการทักษะการสื่อสารมากที่สุด ในธุรกิจหรือองค์กรมีหลายแผนกที่ต้องทำงานเหมือนเครื่องจักร การสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นในธุรกิจและองค์กร เช่น

- ฝ่ายการตลาด ฝ่ายโฆษณา และฝ่ายขายเป็นฝ่ายที่ต้องมีการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ความสำเร็จของฝ่ายเหล่านี้จะทำให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ จะขายได้และสร้างผลกำไร
- การสื่อสารที่ดีเยี่ยมไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณได้รับลูกค้าใหม่เท่านั้น แต่ยังช่วยให้คุณรักษาลูกค้าเดิมไว้และทำให้พวกเขากลายเป็นลูกค้าประจำได้อีกด้วย กำไรส่วนใหญ่มาจากการรักษาลูกค้าเดิมไว้
- การสร้างแบรนด์ธุรกิจหรือองค์กรของคุณต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีด้วย จึงจะสามารถสร้างชื่อเสียงและคุณค่าให้กับแบรนด์ได้
- อีกหนึ่งข้อดีของทักษะการสื่อสารที่ดี คือความสามารถในการสร้างสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ธุรกิจหลายแห่งมีปัญหาในเรื่องนี้จนต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่สามารถหลีกเลี่ยงได้หากมีทักษะที่ดี

สรุป ไม่ว่าคุณจะอยู่ในช่วงใดของชีวิต ทักษะการสื่อสารล้วนมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตและอาชีพของคุณ



Harappa Education (2021) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในชีวิตไว้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหรือการทำงาน เราต้องการทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและน่าสนใจเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของเรา สำหรับผู้ที่ต้องตัดสินใจในองค์กร ยิ่งจำเป็นต้อง

ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสาร หากคุณต้องการขับเคลื่อนประสิทธิภาพสูงสุดในที่ทำงาน หรือทำให้แน่ใจว่านักเรียนของคุณได้รับโอกาสงานที่ดีที่สุด คุณต้องลงทุนในการพัฒนาทักษะ

มีหลายวิธีที่สามารถอธิบายถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสาร ในการตัดสินใจทางอาชีพ ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างบางประการ

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มสมรรถนะสูง (Improve Productivity and High Performance)

หนึ่งในเหตุผลหลักที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับนักเรียนและคนทำงาน คือ การช่วยให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากสามารถสื่อสารความคาดหวัง ความคิด และแนวคิดของตนเองได้อย่างชัดเจน พวกเขาจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

ตัวอย่างเช่น ในที่ทำงาน หากผู้จัดการสามารถสื่อสารแผนงานในไตรมาสนั้นกับทีมได้อย่างชัดเจน ผลลัพธ์ที่ได้รับย่อมดีกว่า

สำหรับนักเรียน การสื่อสารที่ดีในการทำงานกลุ่มจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม

2. เสริมสร้างความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส (Boosts Confidence to Seek Opportunities)

หากพนักงานของคุณสามารถสื่อสารได้อย่างมั่นใจ พวกเขาจะสามารถเข้าถึงโอกาสที่ดีกว่า ติดต่อลูกค้า และสร้างผลกระทบในการทำงานได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในห้องประชุม หากมีคน 10 คน แต่มีคนที่สามารถดึงดูดความสนใจจากทุกคนได้ มีโอกาสสูงว่าบุคคลนั้นมีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม ความมั่นใจเป็นกุญแจสำคัญของการสื่อสาร และในทางกลับกัน ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ

3. บรรลุผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (Achieve Improved Results)

ความสำคัญของทักษะการสื่อสารคือการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากช่วยให้ทุกคนเข้าใจตรงกันว่าอะไร ทำไม อย่างไร และเมื่อใดในสิ่งที่กำลังทำ ตัวอย่างเช่น หากผู้บริหารระดับสูงต้องการมอบหมายงานภายในทีม พวกเขาจะต้องสื่อสารเป้าหมายและความคาดหวังอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณค่า

4. รับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย (Tackle Challenging Situations)

สถานการณ์วิกฤตอาจเกิดขึ้นโดยไม่ทราบล่วงหน้า ผู้คนควรมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อการทำงานเป็นกลุ่มและหาแนวทางแก้ไข ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในที่ทำงาน คือ ความสามารถในการรับมือกับความท้าทายและความพ่ายแพ้ได้ ตัวอย่างเช่น หากสมาชิกในทีม

ทำงานล่าช้าเนื่องจากปัญหาส่วนตัว ผู้จัดการที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยแก้ไขสถานการณ์ได้โดยการพูดคุย ทำความเข้าใจ และหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสม

5. ช่วยในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิผล (Effective Decision Making and Problem Solving)

สิ่งที่ทำให้สิ่งต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงได้ในบริบททางวิชาชีพ คือ การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกแต่ละคนในองค์กรควรสามารถตัดสินใจด้วยการคิดอย่างมีวิจารณญาณและมีกรอบความคิดในการแก้ปัญหา การสื่อสารช่วยให้ผู้คนตัดสินใจได้อย่างรอบคอบโดยการรับฟังอย่างตั้งใจ สร้างความสัมพันธ์ และตั้งคำถามในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจทั้งในชีวิตส่วนตัวและในบริบททางอาชีพ มันช่วยให้ผู้คนตระหนักถึงเป้าหมายของตนเองและทำให้บรรลุความสำเร็จได้ สำหรับองค์กรหรือสถาบัน คนที่มีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมถือเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ

Open Education Portal (n.d.) กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียนว่า นักเรียนจำเป็นต้องสามารถโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพตามระดับของการศึกษา หากไม่มีทักษะการสื่อสารที่ได้รับการพัฒนาอย่างดี เด็กอาจเสี่ยงต่อการเรียนตามเพื่อนไม่ทัน รู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หรือแยกตัวออกจากสังคมในโรงเรียน

ความสำเร็จทางวิชาการขึ้นอยู่กับทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งเริ่มต้นจากการสื่อสารด้วยวาจาอย่างง่าย นักเรียนมักถูกขอให้ตอบคำถามในชั้นเรียน โดยคำถามเหล่านี้อาจมีตั้งแต่คำถามที่ต้องการคำตอบตามข้อเท็จจริงไปจนถึงคำถามที่ต้องใช้การวิเคราะห์และการแสดงเหตุผล คำตอบที่ดีนั้นต้องถูกถ่ายทอดอย่างชัดเจนเพื่อให้ครูสามารถประเมินความเข้าใจของนักเรียนได้

หากนักเรียนมีปัญหาด้านการพูด อาจส่งผลให้เกิดความอับอายเมื่อต้องสื่อสารเพื่อนในระดับเดียวกัน หากนักเรียนพูดติดอ่างหรือพูดไม่ชัด พวกเขาอาจไม่กล้าพูดในชั้นเรียน ซึ่งอาจนำไปสู่

ผลการเรียนที่ต่ำลง และความมั่นใจในตนเองลดลง ควรตรวจสอบความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียนในประเด็นต่อไปนี้

1. ช่วยให้นักเรียนเรียนรู้จากครูได้มากขึ้น (Helps learn more from teachers)

นักเรียนจำเป็นต้องมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งและเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับหัวข้อที่กำลังศึกษาในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเรียนรู้จากครูได้ดีขึ้น พวกเขาต้องกล้าตั้งคำถามและแสดงข้อสงสัยทั้งในเชิงอัตวิสัย (ความคิดเห็นส่วนตัว) และปรนัย (ข้อเท็จจริง) เมื่อครูเข้าใจว่านักเรียนสับสนหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พวกเขาจะสามารถปรับวิธีการสอนให้เหมาะสมได้ ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนทำคะแนนได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม นักเรียนส่วนใหญ่มักไม่กล้าถามคำถามเพราะรู้สึกกังวล ไม่มั่นใจ หรือกลัวผิด ทักษะการสื่อสารช่วยให้นักเรียนสามารถ รับฟังและทำความเข้าใจมุมมองของครูในห้องเรียนได้ดีขึ้น เมื่อพวกเขาฟังและเข้าใจสิ่งที่ครูสอนแล้ว ก็จะสามารถตั้งคำถามที่ดีขึ้นได้อย่างมั่นใจ และกระตุ้นให้ตนเองเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม นี่คือเหตุผลที่ครูมักส่งเสริมและกระตุ้นให้นักเรียนตั้งใจฟังและมีสมาธิกับบทเรียน เพราะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้นักเรียนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น (Being friendly with others)

การเป็นคนที่มีน้ำใจกับผู้อื่นในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญ การสื่อสารทางวาจาอย่างเหมาะสมและการแสดงออกทางกายช่วยให้นักเรียนสามารถสร้างมิตรภาพใหม่ได้ การเรียนร่วมกับเพื่อนที่ดีสามารถช่วยลดความตึงเครียด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยสร้างมิตรภาพที่แน่นแฟ้นและเต็มไปด้วยความไว้วางใจ ทำให้นักเรียนรู้สึกตื่นเต้นที่จะมาเรียนทุกวัน อย่างไรก็ตาม ทุกสิ่งจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อ เรารู้จักเคารพผู้อื่น สื่อสารเมื่อจำเป็น และแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้เราสามารถเข้าใจและถ่ายทอดความรู้สึกของกันและกันได้ดีขึ้น มิตรภาพที่แข็งแกร่งที่เกิดจากการสื่อสารที่ดี ไม่เพียงแต่จะทำให้ชีวิตในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยสนุกสนานขึ้นเท่านั้น แต่ยังสามารถพัฒนาไปสู่ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความรักในอนาคตได้อีกด้วย

3. ช่วยในการพัฒนาด้านอาชีพ (Helps in career development)

การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับ ทั้งในด้านทักษะ ข้อมูล และการใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม เมื่อพูดคุยกับผู้สัมภาษณ์ รวมถึงการแสดงออกทางสีหน้าเชิงบวก ล้วนมีส่วนช่วยให้นักเรียนสามารถหางานทำหลังจากสำเร็จการศึกษาได้ นี่คือเหตุผลที่ ทักษะการสื่อสารที่ดีส่งผลต่อบุคลิกภาพของนักเรียน นักเรียนจำนวนมากมักเผชิญปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างการสัมภาษณ์งาน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการได้งานที่ต้องการ ดังนั้น การฝึกฝนทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการศึกษาจะช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาอาชีพในสายงานที่พวกเขาสนใจได้อย่างมั่นใจ

4. การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและทัศนคติในการทำงานร่วมกัน (Enhancement in teamwork and collaborative attitude)

ทัศนคติเชิงบวก การได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น และการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหากับสมาชิกในทีม เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่ทำงาน ซึ่งช่วยให้บริษัทดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และสร้างความมั่นใจให้กับเพื่อนร่วมงาน นี่คือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารสามารถส่งเสริมความร่วมมือและการกระทำที่สร้างสรรค์ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว ในอนาคตนักเรียนจะต้องสามารถสื่อสารกับลูกค้าผ่านอีเมล การโทรด้วยเสียงและการประชุมผ่านวิดีโอ (Conference) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพวกเขาไม่สามารถสื่อสารผ่านอีเมล โซเชียลมีเดีย หรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ ได้ดี อาจส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ดังนั้น การฟัง การเขียน และการสื่อสารด้วยวาจาผ่านเทคโนโลยี Internet of Things (IOT) จึงมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านบวกและลบต่อการเติบโตของนักเรียนในชีวิตส่วนตัวและอาชีพ นี่จึงเป็นเหตุผลที่นักเรียนควรพัฒนาทักษะการสื่อสารตั้งแต่ระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย เพื่อให้เมื่อเข้าสู่โลกของการทำงานโดยที่การสื่อสารจะไม่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของพวกเขา

5. พัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (Develop professionalism in students)

นักเรียนในวันนี้จะเติบโตเป็นแพทย์ในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาต้องมีความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตร และความเป็นมืออาชีพ ทั้งในคำพูดและการกระทำเมื่อต้องดูแลผู้ป่วย ในประเทศอินเดียและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกต้องการผู้นำที่แข็งแกร่ง ไม่ว่าจะเป็นในแวดวงการเมือง ธุรกิจ หรือสังคม ในอนาคตนักเรียนในปัจจุบันจะกลายเป็นนักการเมือง ผู้บริหาร นักธุรกิจ ข้าราชการ และผู้นำสังคม หากพวกเขาไม่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับฟังปัญหาของผู้คน และเข้าใจความต้องการของสังคม พวกเขาจะไม่สามารถได้รับคะแนนเสียง หาลูกค้า หรือการสนับสนุนจากประชาชนได้

การฟังจึงเป็นคุณสมบัติหลักของพวกเขา พวกเขาต้องมีความอดทนในการรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารคือการแสดงออกทางความคิด และเสรีภาพในการแสดงออกนี้เป็นทางสิทธิของทุกคน แต่ควรใช้ให้ถูกทาง ถูกบุคคล ถูกจุดประสงค์ และถูกแพลตฟอร์ม การเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารจะช่วยให้นักเรียนสามารถรับมือกับแรงกดดันทางอาชีพและสังคมในอนาคตได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการหลีกเลี่ยงตัวอย่างที่ไม่ดีของการสื่อสารจะช่วยให้นักเรียนเติบโตเป็นผู้นำที่ทรงอิทธิพล เป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงาน และเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสังคม ทุกหน้าที่ที่เราปฏิบัติในฐานะพลเมืองและทำอย่างมีคุณภาพจะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศของเรา

6. สิ่งสำคัญในเครือข่ายสังคม (Important in Social Networking)

การสื่อสารในการทำกิจกรรมกลุ่ม การโต้วาที และงานสังสรรค์ในครอบครัวช่วยให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์ระดับและมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของตัวเองได้ ในการสนทนาการฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในการหาข้อสรุปใหม่ ๆ เกี่ยวกับหัวข้อที่กำลังพูดถึง ซึ่งไม่สามารถทำได้หากไม่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและแสดงออกอย่างเชิงบวก การเรียนรู้ที่จะเคารพความรู้สึกของผู้อื่นขณะสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก นักเรียนหลายคนมักพูดกับพ่อแม่ เพื่อน หรือในการประชุมกับนายจ้างอย่างไม่สุภาพ โดยไม่ทันได้คิดถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารที่ดีจะไม่ทำให้ใครรู้สึกเป็นทุกข์

นี่คือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับนักเรียน เพราะนักเรียนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะมีความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ และเปิดใจรับฟัง การใช้ทักษะเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องไม่ดี แต่การใช้ในทางที่มากเกินไปอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อบุคลิกภาพในสังคมไม่เพียงแต่ในโลกออฟไลน์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงในโลกออนไลน์ด้วย การมีการติดต่อที่ดีกับพ่อแม่ ครูโรงเรียน ญาติ เพื่อนร่วมชั้น และคนอื่น ๆ จะช่วยสร้างความไว้วางใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นในตัวเองให้นักเรียน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการศึกษาและการพัฒนาของพวกเขา

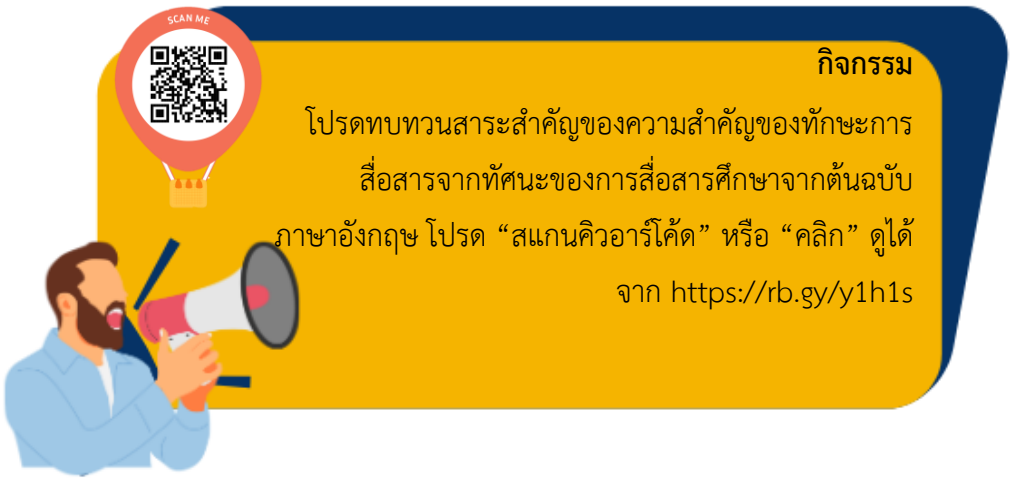
7. การเพิ่มประสิทธิภาพความจำ (Memory enhancement)

เมื่อเราพูด ฟัง ถ่ายทอด และเข้าใจสิ่งที่เรากำลังพูดถึง สมาธิของเราจะเพิ่มขึ้น การพูดขณะที่เรามีสมาธิและให้ความสนใจกับผู้ฟังโดยไม่ใช่ใช้โทรศัพท์มือถือจะช่วยพัฒนาความสามารถของสมองและความจำได้ นักเรียนต้องการพลังสมองและความจำที่ดี เพื่อที่พวกเขาจะทำให้ทุกสิ่งที่ต้องการสำเร็จ และทำให้ความฝันเป็นจริง การใช้ทักษะการสื่อสารจะช่วยพัฒนาความตั้งใจและความสามารถในการตอบสนองเนื่องจากการมีสมาธิ การใช้สมองจะช่วยเสริมสร้างคำศัพท์ ทักษะการสื่อสาร และพัฒนาความจำให้เหมือนอัจฉริยะ ทุกคนต่างก็อยากเป็นอัจฉริยะในชีวิตของตัวเอง แต่หากไม่มีการใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ไม่สามารถทำได้

บทสรุป

นี่คือเหตุผลที่ทำไมทักษะการสื่อสารจึงจำเป็นสำหรับนักเรียนในการพัฒนาเรียนรู้และนำไปใช้ มีคอร์สสอนออนไลน์การสื่อสารต่างๆ ที่นักเรียนสามารถใช้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งทางวาจาและไม่ใช่ทางวาจาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารจากนักพูดที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่งเป็นหลักฐานของการเป็นบุคคลที่มีการศึกษาดี และคุณจะพยายามเชื่อมโยงกับผู้อื่นได้อย่างดีและเห็นผลของการติดต่อสื่อสารของคุณ การให้ความเคารพทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ หรือสถานะทางสังคม แต่ให้ความเคารพในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง

ความสุข ความจริงใจ ความไว้วางใจ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ เป็นรากฐานของทักษะการสื่อสาร เมื่อใช้ทักษะการสื่อสารเป็นฐาน คุณจะเข้าใจว่าการสื่อสารที่ดีมีความสำคัญแค่ไหนในชีวิตของเรา



Sharma (2023) ได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสารไว้ว่า ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการมีชีวิตที่มีความสุขและเจริญรุ่งเรือง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมถึงความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ ความรัก ความผูกพันธ์ การแบ่งปัน การดูแล และมิตรภาพ ระหว่างกลุ่มชุมชน ศาสนา และผู้คนที่แตกต่างกัน

ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยคนทั้งหมดไปในทิศทางเดียว เป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาในสังคม วัฒนธรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ นั่นคือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในชีวิต

1. ทักษะการสื่อสารเป็นการแสดงออกถึงตัวตนของเรา (Communication Skills Are the Presentation of the Character)

ทักษะการสื่อสารเป็นเครื่องพิสูจน์ความเป็นมนุษย์ของเรา มันสะท้อนถึงวิธีที่คุณปฏิบัติและพูดคุยกับผู้อื่น รวมถึงวิธีที่คุณมีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง

2. ทักษะการสื่อสารสร้างและเสริมสร้างมิตรภาพ (Communication Skills Create and Strengthen Friendships)

ลิ้นสามารถสร้างทั้งมิตรนับพันและศัตรูนับพันได้ในเวลาเดียวกัน ทุกอย่างขึ้นอยู่กับวิธีและเวลาที่คุณใช้มัน ตัวอย่างเช่น ในยามโกรธ เรามักลืมคำพูดและภาษาที่ใช้ เราไม่สนใจว่าคำพูดของเราจะหยาบคายหรือทำร้ายผู้อื่นเพียงใด เราอาจไม่ใส่ใจแม้ว่าจะเป็นพ่อแม่ เพื่อนแท้ คู่ชีวิต ลูกค้า หรือใครก็ตาม และยามที่เราโกรธเรามักใช้คำพูดที่สามารถทำร้ายความรู้สึกภายในจิตใจผู้อื่น

3. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาอาชีพ (Communication Skills Are Important for Career Development)

ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอาชีพ การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะทางเทคนิคหรือไม่ใช่ทางเทคนิคล้วนต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร เช่น การฟัง การเขียน และการตั้งคำถาม

4. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในธุรกิจ (Communication Skills Are Important in Business)

ทักษะการสื่อสารช่วยในธุรกิจในหลาย ๆ ด้าน เช่น ช่วยในด้านการตลาด การขาย การจัดการผู้คน และการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า วิธีการที่ธุรกิจ ผู้ขาย หรือสมาชิกในทีมสื่อสารระหว่างกระบวนการซื้อขายจะทำให้ผลลัพธ์การขายแตกต่างออกไป

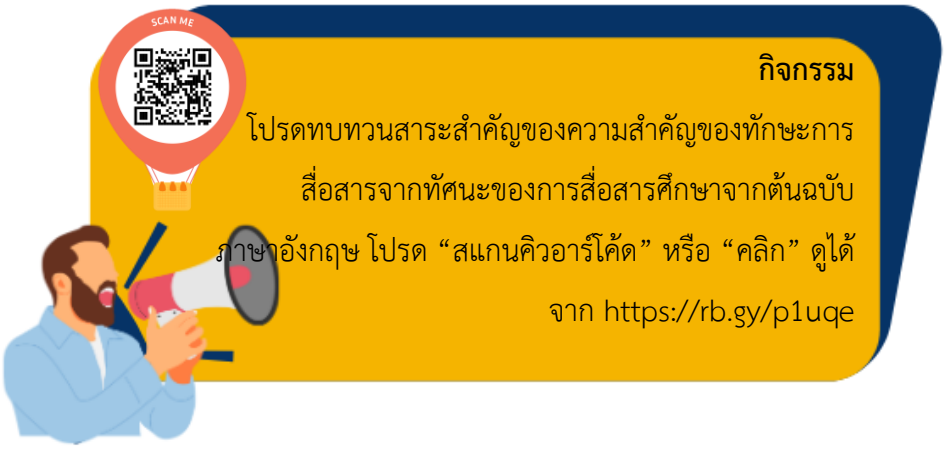
5. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Communication Skills Are Important to Becoming a Leader)

ผู้นำมักสร้างแนวคิดเชิงบวก เปลี่ยนแปลงมุมมองของสังคม ขับเคลื่อนกลุ่มคนไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสร้างทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พวกเขาส่งเสริมให้การดำเนินแผนธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึงต้องเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

6. ทักษะการสื่อสารช่วยคนให้มีการศึกษา (Communication Skill Helps to Become Educated)

ทักษะการสื่อสารช่วยให้คุณเป็นผู้มีการศึกษา มีปริญญา มีประกาศนียบัตร หรือมีทักษะทางเทคนิค แต่ไม่ได้เป็นเครื่องพิสูจน์ว่าคุณมีความรู้หรือได้รับการศึกษาที่แท้จริง มันเป็นเพียงแค่หลักฐานที่แสดงว่าคุณเคยเข้าเรียนและผ่านหลักสูตรมาเท่านั้น โดยไม่ได้หมายความว่าคุณมีความรู้เพียงพอหรือสามารถจัดการแผนงานขององค์กรได้

สิ่งที่พิสูจน์ว่าคุณมีความรู้และได้รับการศึกษาอย่างแท้จริง คือวิธีที่คุณสื่อสาร การที่คุณอธิบายความคิด หลักการ กฎหมาย หน้าที่ หรือหัวข้อต่างๆ ให้กับผู้ฟังที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่หลากหลายทั้งด้านบวกและด้านลบรวมถึงวิธีการที่คุณใช้ในการถ่ายทอดแนวคิดของคุณ



Lancaster (n.d.) กล่าวถึง ความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่ดีว่า การสื่อสารคือรากฐานของสิ่งที่ทำให้เราเป็นมนุษย์ และเป็นส่วนสำคัญในสังคมของเรา ผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะมีความสัมพันธ์ที่เติมเต็มมากขึ้นและเชื่อมต่อกับผู้อื่นได้รวดเร็วขึ้นในหลาย ๆ ด้าน นอกเหนือจากการทำให้เรามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในหลายด้านของชีวิตส่วนตัวและอาชีพของเรา

1. ช่วยสร้าง (และรักษา) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Helps Build (And Sustain) Personal Relationships)

การสื่อสารที่จริงใจและใส่ใจเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง เพื่อน ครอบครัว และคู่สมรสที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างสบายใจมักจะมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและมีคุณค่ามากขึ้น

การใช้ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับภาษากายและสีหน้าที่เหมาะสม ช่วยให้การเชื่อมโยงกับผู้อื่นเป็นไปได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างเครือข่ายทางสังคมที่มีความหมายและยั่งยืน

2. กุญแจสู่ความสำเร็จทางสังคม (Key to Social Accomplishment)

นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมสามารถรับมือกับสถานการณ์ทางสังคมได้ดียิ่งขึ้น พวกเขามีความสามารถในการดึงดูดให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม พาผู้คนก้าวไปข้างหน้าพร้อม ๆ กัน และมักจะกลายเป็นศูนย์กลางของกลุ่มที่พวกเขาอยู่เสมอ

ในบริบททางสังคม ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาที่จำเป็นเพื่อให้โดดเด่น ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การพูดให้ชัดเจนและกระชับ การตั้งคำถามปลายเปิด การขอคำชี้แจงเมื่อไม่แน่ใจ การสังเกตและตอบสนองต่อภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด รวมถึงการเติมอารมณ์ขันให้การสนทนาเป็นธรรมชาติและน่าสนใจมากขึ้น

3. เปิดโอกาสในการทำงาน (Opens Up Career Opportunities)

หากคุณไม่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โอกาสในอาชีพของคุณจะถูกจำกัด ทักษะการสื่อสารเป็นข้อได้เปรียบในทุกสายอาชีพสำหรับบัณฑิตจบใหม่

ในหลายอาชีพ การสื่อสารด้วยวาจาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น และในบางสายงานทักษะการเขียนที่ดีเยี่ยมก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ตัวอย่างอาชีพที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมได้แก่ การสอน งานด้านสุขภาพ และการตลาด ซึ่งล้วนต้องการความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. ทำให้ผู้สมัครงานโดดเด่น (Sets Job Candidates Apart)

ทักษะการสื่อสารถือเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้สมัครงาน ตามรายงานของ National Association of Colleges and Employers (NACE) ผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีมักถูกมองว่าเป็นผู้ที่สามารถทำงานเป็นทีมได้ดีกว่า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นายจ้างให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากร

5. การสื่อสารที่ดีคือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Communication Is Good Branding)

เมื่อการสื่อสารที่มีพลังโน้มน้าวเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์ของคุณ ผู้คนจะถูกดึงดูดเข้าหาคุณมากขึ้น และคุณจะมีโอกาสทางอาชีพมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนและกระตุ้นอารมณ์ในด้านการสร้างแบรนด์ยังสามารถส่งเสริมความสำเร็จของธุรกิจได้อีกด้วย

ประโยชน์ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงาน

แม้ว่าการสื่อสารจะมีประโยชน์ที่ชัดเจนในชีวิตส่วนตัวของเรา แต่คุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่ทำงานก็มีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น ในที่ทำงานการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่เป็นข้อกำหนดทางสังคมเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบทางการเงินอีกด้วย

ก. ส่งเสริมวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่ดี (Encourages Good Workplace Culture)

องค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารที่ซื่อสัตย์ รอบคอบ และเปิดกว้างจะสร้างสภาพแวดล้อมที่ผู้คนอยากเข้าทำงาน สถานที่ทำงานที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นชุมชนและเป้าหมายร่วมกันในหมู่พนักงาน ซึ่งนำไปสู่การรักษาบุคลากรไว้ได้ดีขึ้น และในที่สุดยังช่วยลดต้นทุนด้านการสรรหาบุคลากรอีกด้วย

ข. สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Creates Effective Teams)

สี่ในห้าของพนักงานกล่าวว่าการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา ซึ่งเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ง่าย การสื่อสารที่ชัดเจนและเรียบง่ายในที่

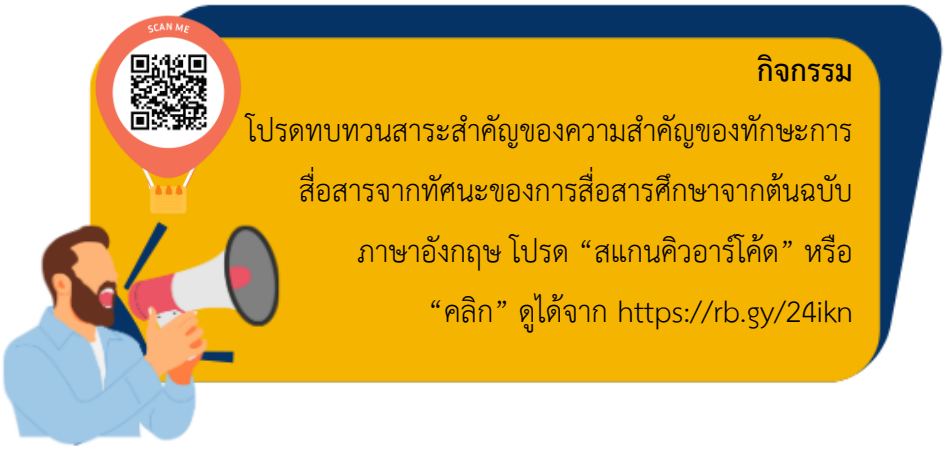
ทำงานช่วยลดความคลุมเครือ สร้างรากฐานที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นสำหรับการทำงานร่วมกัน และท้ายที่สุดนำไปสู่ทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ค. ส่งเสริมนวัตกรรม (Fosters Innovation)

ทีมที่ส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิดกว้างและปราศจากอคติสามารถสร้างนวัตกรรมได้เร็วและดีกว่าทีมอื่น ๆ ทีมเหล่านี้เติบโตได้ดีในสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนไอเดีย งานวิจัยของ Google ที่ชื่อว่า Aristotle Project พบว่า Psychological Safety หรือความปลอดภัยทางจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทีมมีประสิทธิภาพสู

ง. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Boosts Productivity)

การสื่อสารที่ดีในที่ทำงานช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมกับงานมากขึ้น แทนที่จะต้องเผชิญกับตารางงานที่ยุ่งเหยิง ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน และความไม่สอดคล้องกันซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี ทีมที่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ประสานงานกันได้ดีขึ้น และมีความมุ่งมั่นกับเป้าหมายร่วมกันมากขึ้น



Zwart (2021) ได้กล่าวเกี่ยวกับเหตุใดทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญว่า คุณรู้หรือไม่ว่าคำพูดของคุณกำลังสื่ออะไรไปยังผู้อื่น คุณเคยพิจารณาหรือไม่ว่าคุณกำลังพูดอะไรกับตัวเองในใจ คำพูดมีความสำคัญ ทุกมิติของความเป็นอยู่ที่ดีของคุณได้รับอิทธิพลจากวิธีที่คุณโต้ตอบกับตัวเองและสิ่งรอบตัว นี่คือเหตุผลว่าทำไมทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญ ไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีผลต่อความคิด ทัศนคติ และสุขภาพจิตของคุณเองด้วย

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีของความสัมพันธ์ (Communication Skills Are Important for Relational Wellbeing)

คำพูดเป็นเส้นเลือดหล่อเลี้ยงการเชื่อมโยงกับผู้อื่น สิ่งที่คุณพูดมีความสำคัญ และวิธีที่คุณพูดยังส่งผลต่อความแข็งแกร่งหรือความเปราะบางของความสัมพันธ์ของคุณอีกด้วย การรู้วิธีสื่อสารข้อความที่ถูกต้องผ่านคำพูด น้ำเสียง และภาษากาย สามารถเป็นสะพานที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น หรืออาจนำไปสู่การพังทลายของความสัมพันธ์ได้ หากคุณต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ทักษะที่ควรให้ความสำคัญคือ การตั้งคำถามที่ดี และ การเป็นผู้ฟังที่ใส่ใจและไตร่ตรอง ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพทางอารมณ์ (Communication Skills Are Important for Emotional Wellbeing)

การเรียนรู้วิธีแสดงอารมณ์ของตนเองแทนที่จะเก็บกดไว้ จะช่วยพัฒนาสุขภาวะทางอารมณ์ของคุณ เมื่อคุณสามารถถ่ายทอดความกลัว ความผิดหวัง ความไม่มั่นคง หรือความสุขให้กับผู้อื่นได้ คุณกำลังปลดปล่อยแรงกดดันที่อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อน สนิท สมาชิกในครอบครัว หรือที่ปรึกษาที่ไว้ใจได้ จะช่วยให้คุณมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นและสร้างความสมดุลภายในตัวเอง

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพกาย (Communication Skills Are Important for Physical Wellbeing)

เมื่อคุณเผชิญกับความเครียดทางอารมณ์ ร่างกายของคุณจะดูดซับความรู้สึกเหล่านั้น หากปล่อยให้ความเครียดสะสมเป็นเวลานาน มันจะฝังตัวอยู่ในร่างกายของคุณ ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้คุณปลดปล่อยความเครียด รวมถึงบรรเทาความเจ็บปวดทางกายที่เกิดจากการกักเก็บอารมณ์ด้านลบ ลองสังเกตอาการตึงหรือปวดบริเวณไหล่ คอ หลัง หรือศีรษะ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสัญญาณว่าคุณควรหาทางพูดคุยหรือระบายความรู้สึกออกมา เพื่อช่วยให้คุณรู้สึกดีขึ้นและคลายความตึงเครียดในร่างกาย

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความอยู่ดีมีสุขในอาชีพการงาน (Communication Skills Are Important for Career Wellbeing)

ความประทับใจแรกพบมีความสำคัญ โอกาสที่คุณจะได้รับการจ้างงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดประสบการณ์ จุดแข็ง และความหลงใหลในงานที่คุณกำลังมุ่งหวังได้ดีเพียงใด เมื่อได้รับการจ้างงานแล้ว ทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณก้าวหน้าในอาชีพการงาน การรู้วิธีพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และบุคคลที่มีอิทธิพลในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดโอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอนาคตของคุณ

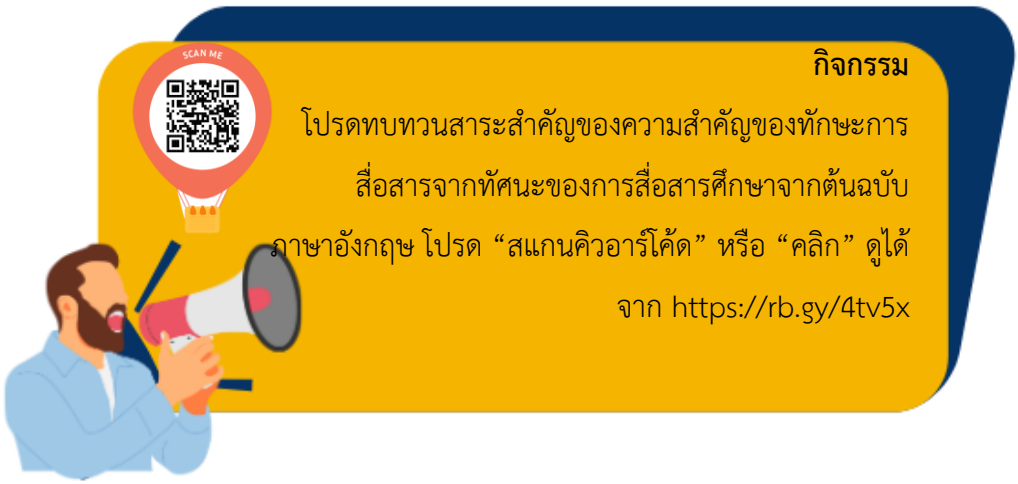
ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพทางสติปัญญา (Communication Skills Are Important for Intellectual Wellbeing)

การพัฒนาตนเองและอาชีพมีความสำคัญต่อสุขภาวะทางปัญญา การได้รับการพัฒนาและท้าทายอย่างต่อเนื่องช่วยให้สมองและจิตใจของคุณแข็งแรง การสนทนาที่กระตุ้นความคิดกับผู้อื่นนำไปสู่การเติบโตทางสติปัญญาและการพัฒนาตัวเอง ฝึกฝนการสนทนาอย่างมีมารยาท รับฟังมุมมองของผู้อื่น และถ่ายทอดความคิดเห็นของคุณอย่างชัดเจนและสง่างาม สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และส่งเสริมสุขภาวะโดยรวมของคุณ

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางวัฒนธรรม (Communication Skills Are Important for Cultural Wellbeing)

การสื่อสารที่ดีช่วยเชื่อมโยงผู้คนในสังคมที่แตกแยก ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมในประเด็นต่าง ๆ เช่น เพศ เชื้อชาติ และการเมือง เป็นเรื่องที่พบได้ทั่วไป ประเด็นเหล่านี้มักเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่ดี และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมในเวลาที่ถูกต้องและกับบุคคลที่เหมาะสม เมื่อคุณเข้าร่วมการสนทนาด้วยความรอบคอบ มีศักดิ์ศรี และมีความเคารพ คุณสามารถช่วยเชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกันแทนที่จะทำให้เกิดความแตกแยก

สุขภาวะที่ดีในทุกด้านของชีวิตเป็นอีกหนึ่งเหตุผลว่าทำไม ทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญ ขณะที่คุณอ่านถึงประโยชน์ของการสื่อสารที่ดี ลองเลือกหนึ่งด้านที่คุณต้องการพัฒนาและมุ่งมั่นฝึกฝนอย่างมีสติในด้านนั้น เพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของคุณเอง



Pertemps Team (n.d.) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความสำคัญของการสื่อสารในโลกการทำงานปัจจุบันไว้ว่า การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน มันเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการรักษาความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในที่ทำงาน

พนักงานที่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร อีกทั้ง ทักษะนี้ยังสามารถสร้างความแตกต่าง และทำให้บุคคลนั้น

โดดเด่นเหนือคู่แข่งได้ สำหรับบางคน การสื่อสารที่ดีเป็นเรื่องธรรมชาติ แต่สำหรับคนอื่น ๆ อาจเป็นเรื่องยากในการถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกให้ชัดเจน

เราจะมาสำรวจ ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเหตุผลว่าทำไมทักษะนี้จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

1. สร้างความไว้วางใจ (Builds Trust)

ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่เราพูด วิธีที่เราพูด และวิธีที่เราตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารสามารถสร้างหรือทำลายความไว้วางใจได้

2.ป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง (Prevents and Resolves Conflict)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขข้อขัดแย้งและป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น ในสถานการณ์เหล่านี้ สิ่งสำคัญคือต้องสงบสติอารมณ์ รับฟัง และค้นหาวิธีแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ส่งเสริมการสร้างทีมงาน (Encourages Team Building)

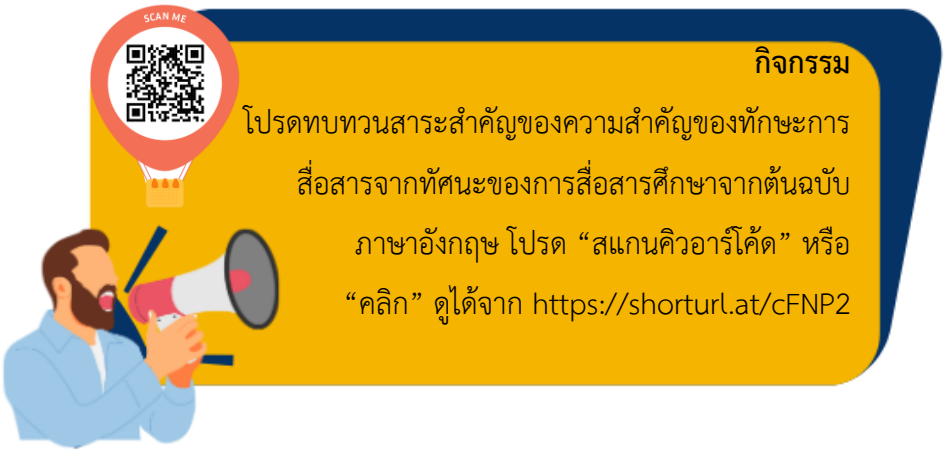
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจและส่วนตัวที่แข็งแกร่ง เพราะคุณเรียนรู้ที่จะเข้าใจว่าผู้คนต้องการอะไรและจะมอบสิ่งนั้นให้พวกเขาอย่างไร เมื่อผู้คนรู้สึกว่าคุณรับฟังและเข้าใจ คุณจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณอย่างเป็นธรรมชาติ

4. เพิ่มการมีส่วนร่วม (Increases Engagement)

คนที่รู้สึกมั่นใจในงานของตนมากขึ้นและเข้าใจในสิ่งที่พวกเขาจำเป็นต้องทำ จะมีส่วนร่วมกับงานโดยรวมมากขึ้น ด้วยการจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คุณสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมและเพิ่มความพึงพอใจในหมู่สมาชิกในทีมของคุณได้

5. ปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต (Improves Productivity)

เมื่อสมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของตนและบทบาทของผู้อื่น พวกเขาสามารถมุ่งความสนใจไปที่งานของตนได้มากขึ้นและให้ความสำคัญกับปัญหาในที่ทำงานน้อยลง ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหมายความว่าพนักงานสามารถจัดการภาระงานได้ดีขึ้นโดยมีสิ่งรบกวนน้อยที่สุด สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจคุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและผลกระทบที่อาจมีต่อชีวิตการทำงานของคุณ



Huckle (2019) กล่าวเกี่ยวกับ ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในธุรกิจ ว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าข้อมูลที่คุณแบ่งปันจะน่าสนใจเพียงใด หากทักษะการสื่อสารของคุณไม่ดีพอ การถ่ายทอดข้อมูล การโน้มน้าวใจ หรือการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นก็จะเป็นเรื่องยาก ลองอ่านหัวข้อต่อไปนี้ เพื่อค้นหาเหตุผลที่ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยว่าทำไมทุกคนควรพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าคุณจะอยู่ในจุดใดของเส้นทางอาชีพก็ตาม

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความสำเร็จในอาชีพการงานของคุณ (Communication Skills Are Important for Career Wellbeing)

ทักษะทางเทคนิคพาคุณไปได้ไกลแค่บางจุด แต่ทักษะการสื่อสารจะพาคุณก้าวสู่ความเป็นผู้นำ หากคุณต้องการได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในอนาคต การเป็นนักสื่อสารที่มีทักษะเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าคุณจะมีความเชี่ยวชาญทางเทคนิคมากเพียงใด แต่หากขาดความสามารถในการสื่อสาร คุณอาจพลาดโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ

2. เมื่อคุณสื่อสารได้ดี คุณจะกระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ (When You Communicate Well, You Motivate Others to Act)

ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้คุณมีอิทธิพล สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างความประทับใจ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณ โดดเด่นในอาชีพการงาน แต่ยังทำให้คุณเป็น บุคคลที่น่าประทับใจในชีวิตส่วนตัว อีกด้วย เมื่อคุณสามารถถ่ายทอดความคิดได้อย่างชัดเจน โน้มน้าวใจผู้อื่นและสร้างแรงบันดาลใจ คุณจะกลายเป็นบุคคลที่มีอิทธิพล ทั้งในที่ทำงานและในสังคมรอบตัวคุณ

3. การสื่อสารที่ดีช่วยเพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจของคุณ (Good Communication Improves your Negotiation and Persuasion Skills)

ทักษะการเจรจาต่อรองเป็นสิ่งจำเป็นในทุกสายอาชีพ ไม่ว่าคุณจะทำงานด้านใด การเจรจาเป็นส่วนหนึ่งของงานเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการตกลงภายในกับทีมและผู้บริหาร หรือการเจรจากับลูกค้า ซัพพลายเออร์ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ การเป็นนักเจรจาที่ดีถือเป็นทักษะที่ทรงคุณค่า เพราะช่วยให้

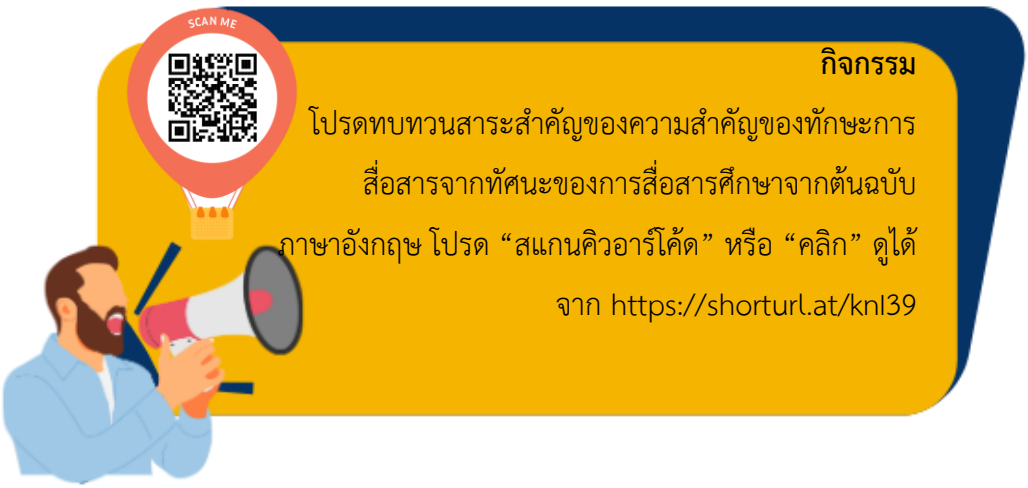
คุณสามารถหาทางออกที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย พร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานให้เป็นไปในเชิงบวก

4. ทักษะการสื่อสารระดับสูงสามารถติดตามความก้าวหน้าในอาชีพของคุณได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว (Confident Communicators are Better Business Networkers)

ทักษะการสื่อสารเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน หากคุณกำลังมองหางานหรือพูดคุยกับบริษัทจัดหางาน คุณจะพบว่าหลายองค์กรให้ความสำคัญกับทักษะทางวิชาชีพ เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการวางแผน จากรายงานล่าสุดที่วิเคราะห์โฆษณารับสมัครงานในออสเตรเลียเป็นระยะเวลา 6 เดือน พบว่า 31.3% ของตำแหน่งงานทั้งหมดต้องการผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทักษะนี้เป็น ปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการได้งานและประสบความสำเร็จในอาชีพ

5. นักสื่อสารที่มีความมั่นใจเป็นเครือข่ายทางธุรกิจที่ดีกว่า (Confident Communicators are Better Business Networkers)

การสร้างความสัมพันธ์ทางอาชีพที่ยั่งยืนเป็นกุญแจสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ เครือข่ายความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งช่วยให้คุณค้นพบโอกาสใหม่ ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงเข้าถึงที่ปรึกษา (Mentors) ที่สามารถให้คำแนะนำอันมีค่า และช่วยให้คุณเป็นที่รู้จักในอุตสาหกรรมของคุณ ยิ่งคุณสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ได้ดีเท่าไร โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพของคุณก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น



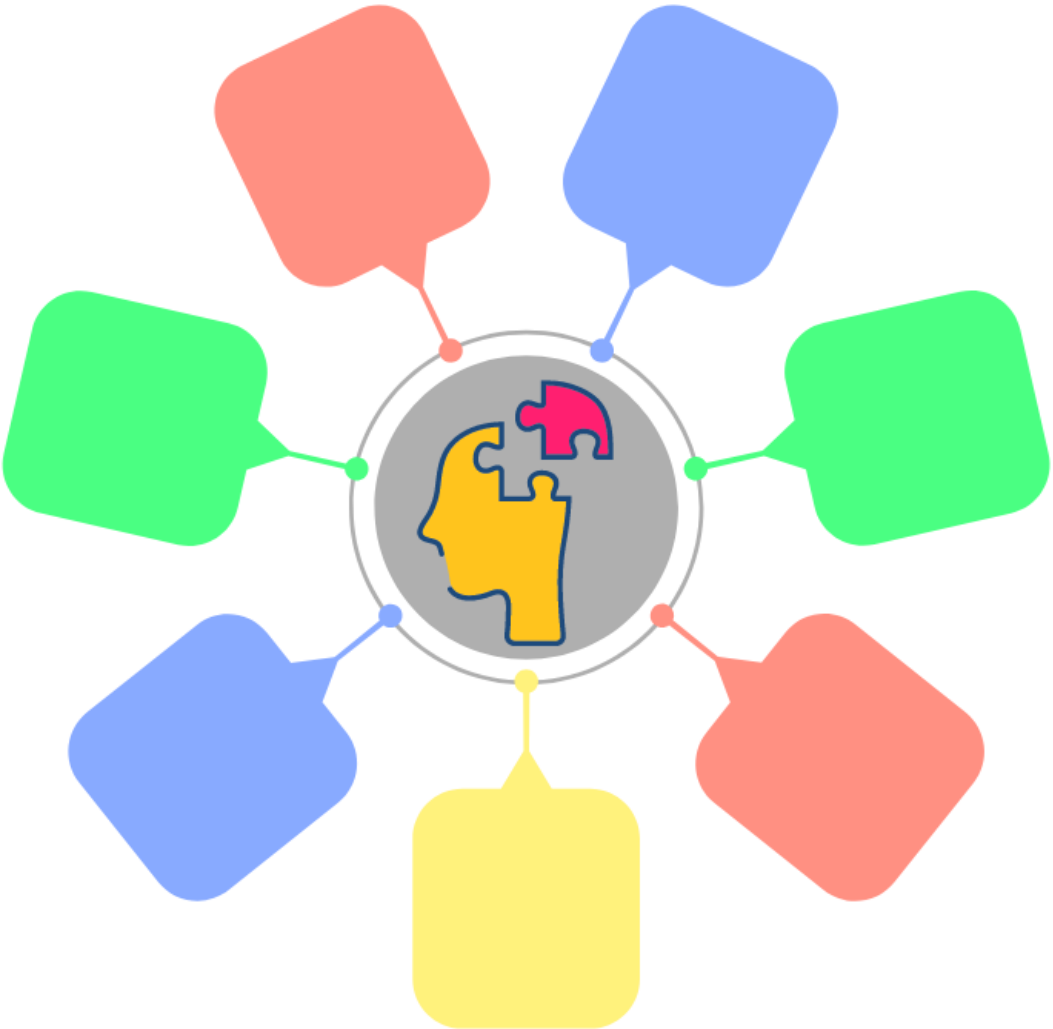
โปรดวิจารณ์ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจความหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับหรือเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

สรุป จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) มีความสำคัญหลายประการ ดังนี้ สร้างแรงจูงใจ (For Motivation) เพิ่มผลผลิต (To Increase Productivity) และบรรลุผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (Achieve Improved Results) พัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (To Develop Professionalism in Students) มีความสำคัญต่อนักเรียน มืออาชีพ ครู ธุรกิจและองค์กร (Importance for Students, Professionals, Teachers, and Business & Organization) ปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและดำเนินการในระดับสูง (Improve Productivity And High Performance) เพิ่มความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส (Boosts Confidence To Seek Opportunities) รับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย (Tackle Challenging Situations) ตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิผล (Effective Decision Making And Problem Solving) ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้เพิ่มเติมจากครู (Helps learn more from teachers) มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น (Being friendly with others) สร้างและกระชับมิตรภาพ (Create and Strengthen Friendships) เพิ่มคุณภาพการเป็นมิตรกับผู้อื่น (To Increase the Quality of Being Friendly With Others) รวมทั้งช่วยสร้าง (และรักษา) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Helps Build (And Sustain) Personal Relationships) ช่วยในการพัฒนาอาชีพ (Helps in career development) เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและทัศนคติในการทำงานร่วมกัน (Enhancement in Teamwork and Collaborative Attitude) เป็นสิ่งสำคัญในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Important in Social Networking) เพิ่มประสิทธิภาพหน่วยความจำ (Memory Enhancement) เป็นการนำเสนอลักษณะบุคลิก (Are the Presentation of the Character) และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Branding) มีความสำคัญต่อการ

พัฒนาอาชีพ (Are Important for Career Development) มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Are Important in Business) มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Are Important to Becoming a Leader) ช่วยให้มีการศึกษา (Helps to Become Educated) เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จทางสังคม (Key to Social Accomplishment) เปิดโอกาสในการทำงาน (Opens Up Career Opportunities) แยกผู้สมัครงานออกจากกัน (Sets Job Candidates Apart) ส่งเสริมวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่ดี (Encourages Good Workplace Culture) สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Creates Effective Teams) ส่งเสริมนวัตกรรม (Fosters Innovation) มีความสำคัญต่อสุขภาพทางอารมณ์ ร่างกาย อาชีพการงาน สติปัญญา และวัฒนธรรม (Are Important for Emotional, Physical, Career, Intellectual, and Cultural Wellbeing) สร้างความไว้วางใจ (Builds Trust) ป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง (Prevents and Resolves Conflict) ส่งเสริมการสร้างทีมงาน (Encourages Team Building) เพิ่มการมีส่วนร่วม (Increases Engagement) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Improves Productivity) เพิ่มความสำเร็จในอาชีพการงาน (Enhances Professional Success) กระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ (Motivate Others to Act) เพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ (Improves your Negotiation and Persuasion Skills)

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)

ASM IBMR Team. (2020, January 5). *What are communication skills? Types and importance of communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/ur5to

Harappa Education, (2021, June 21). *Importance of communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/tcm3t

Huckle, B. (2019, August 28). *The importance of communication skills in business: 5 Benefits backed by research*. Retrieved July 22, 2023 from https://shorturl.at/knI39

Kendre, P. (2021, October 29). *Importance of communication and its process*. Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/w4tt3

Lancaster, A. (n.d.). *Why is communication important?* Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/24ikn

Open Education Portal, (n.d.). *Communication skills for students – Why is it important?* Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/y1h1s

Pertemps Team. (n.d.) *The importance of communication in today's working world*. Retrieved July 22, 2023 from https://shorturl.at/cFNP2

Sharma, V.K. (2023, July 12). *Importance of communication skills in our life*. Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/p1uqe

Skill You Need. (n.d.). *The importance of good communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/mj2gm

Zwart, H. (2021, October 5). *Why communication skills are important*. Retrieved July 22, 2023 from https://rb.gy/4tv5x

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
THE CHARACTERISTICS OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞วิจารณ์บทสรุปลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
- ☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร

Kumar (2021) กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ (Clarity of Purpose) ข้อความที่ต้องการสื่อสารควรมีความชัดเจนในใจของผู้ส่ง ควรกำหนดเป้าหมายและผู้รับสารให้ชัดเจน

ความสมบูรณ์ของข้อความ (Completeness) ข้อความที่ส่งควรมีความสมบูรณ์ประกอบด้วยด้วยข้อเท็จจริงและการสังเกต ควรวางแผนและจัดระเบียบให้ดี และไม่ควรให้ผู้รับต้องคาดเดาเอง

ความกระชับ (Conciseness) ข้อความควรกระชับ ไม่ควรมีรายละเอียดที่ไม่จำเป็น ควรสั้นและครบถ้วน

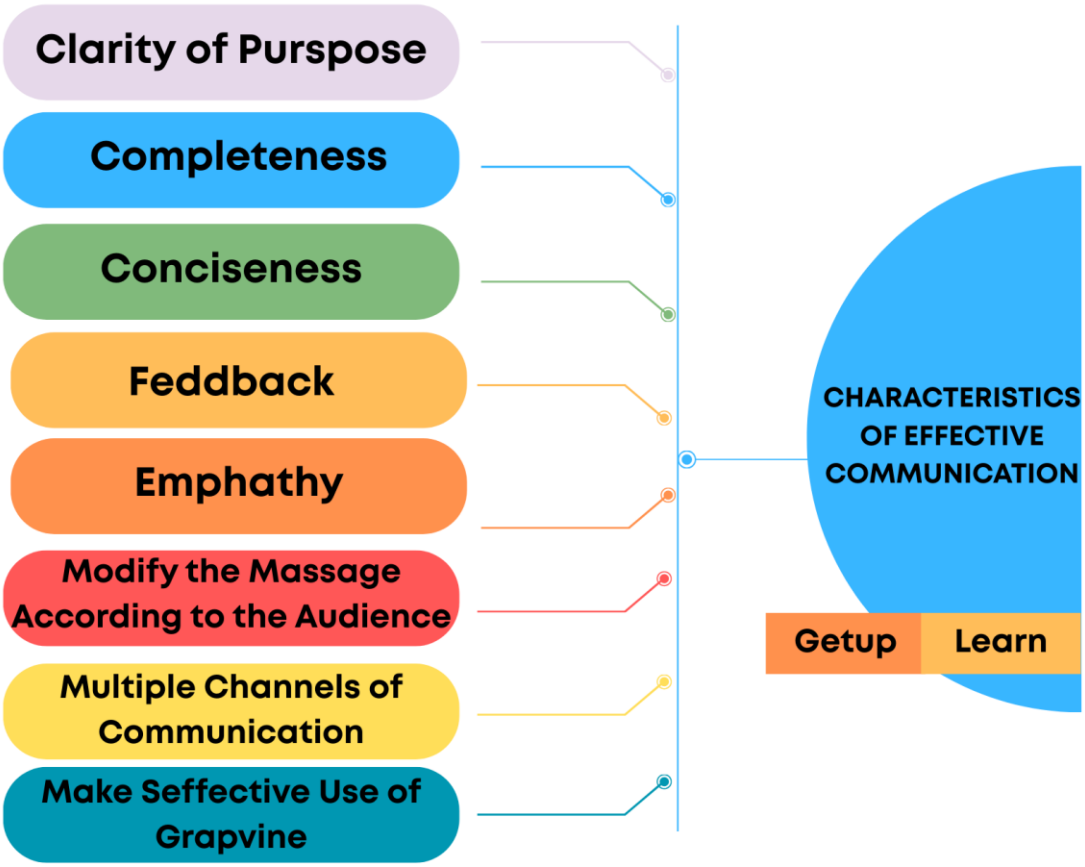
ผลตอบกลับ (Feedback) ควรมีการตอบกลับเพื่อประเมินว่าผู้รับเข้าใจสารที่ส่งไปในลักษณะเดียวกับที่ผู้ส่งตั้งใจหรือไม่ คำตอบกลับควรเป็นแบบเฉพาะเจาะจงและทันเวลา

ความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น (Empathy) การเอาใจใส่ผู้ฟังถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพ ผู้พูดควรเข้าใจมุมมอง ความต้องการ และอารมณ์ของผู้ฟัง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรับข้อความให้เหมาะสมกับผู้ฟัง (Modify the Message According to the Audience) ความต้องการข้อมูลของแต่ละระดับในองค์กรอาจแตกต่างกัน เช่น สิ่งที่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับกลาง อาจไม่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับสูง การใช้ศัพท์เฉพาะหรือคำยากควรถูกลดลงเพื่อลดความเข้าใจผิด ข้อความควรถูกปรับให้เหมาะกับผู้รับสาร

การสื่อสารหลายช่องทาง (Multiple Channels of Communication) เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้การสื่อสารหลายช่องทางเพื่อช่วยเพิ่มความชัดเจนของข้อความ ลดความคลาดเคลื่อน และช่วยย้ำสารที่ต้องการสื่อ

การใช้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างมีประสิทธิภาพ (Make Effective Use of Grapevine (Informal Channel of Communication) พนักงานและผู้บริหารไม่ควรมองข้ามการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่ควรควรใช้มันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้เป็นช่องทางส่งข้อความสำคัญหรือใช้เพื่อทำความเข้าใจปัญหาของพนักงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม



ภาพที่ 1 Characteristics Of Effective Communication

(ต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Kumar, 2021)

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/16b8t

Toppr (n.d) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า นักวิจัยหลายคนได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารความรู้สึกของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสำคัญต่อโครงสร้างทางสังคมพอๆ กับการหายใจที่จำเป็นต่อการมีชีวิต ดังนั้นเราจึงต้องเข้าใจคุณสมบัติหรือคุณลักษณะต่างๆ ที่ทำให้กระบวนการสื่อสารของเรามีคุณภาพ ทักษะที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต่อไปนี้คือรายการลักษณะสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความชัดเจน (Clear) ลักษณะสำคัญอันดับแรกของการสื่อสารทั้งในรูปแบบการพูดหรือการเขียน คือ การถ่ายทอดข้อความอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใช้ประโยคที่สั้นและเข้าใจง่าย ควรใช้ ประโยคในรูปแบบเน้นผู้กระทำ (Active Voice) มากกว่าแบบไม่เน้นผู้กระทำ (Passive Voice) และหากต้องการสื่อสารหลายประเด็น ควรแยกเป็นหัวข้อย่อยเพื่อให้อ่านและเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ความกระชับ (Concise) เวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสาร โดยทั่วไป ช่วงสมาธิของผู้รับสารมีเพียงไม่กี่นาที หากเรานำเสนอข้อความที่ชัดเจนและสวยงามแต่ยาวเกินไป สาระสำคัญของรายงานหรือข้อความอาจสูญหายไปโดยสิ้นเชิง การสื่อสารที่ยืดยาวมักทำให้ผู้อ่านเบื่อและถูกมองข้ามไป ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรทำให้กระชับและตรงประเด็น

ความชัดเจนและเป็นรูปธรรม (Concrete) ข้อความ ข้อมูล หรือสารที่สื่อออกไปควรมีพื้นฐานที่มั่นคง เหตุผลหรือข้อโต้แย้งควรได้รับการสนับสนุนด้วยข้อมูลที่เหมาะสม ข้อความที่มีหลักฐานรองรับจะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ความสอดคล้องและเป็นลำดับ (Coherent) ลองนึกภาพว่าคุณกำลังเล่าเรื่อง หากคุณเริ่มเล่าจากตอนกลางเรื่อง หรือเปิดเรื่องด้วยตอนจบ เนื้อหาทั้งหมดอาจสับสนและสูญเสียจุดสำคัญไป

เช่นเดียวกันกับการสื่อสาร ข้อความของคุณควรมีความสอดคล้อง เข้าใจได้ง่าย และดำเนินไปตามลำดับที่เหมาะสม

หัวใจของการเขียนที่มีความสอดคล้อง คือการวางแผนอย่างดี นำเสนอข้อมูลอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ แนวคิดหลักควรถูกแยกแยะอย่างชัดเจน และเรียงตามลำดับที่เหมาะสมตามหลักการหรือกฎเกณฑ์บางประการ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสุภาพและให้เกียรติ (Courteous) เราทราบดีว่าการสื่อสารทางธุรกิจควรมีความเป็นทางการในระดับหนึ่ง ผู้ส่งสารควรพยายามอย่างดีที่สุดในความซื่อสัตย์ เคารพ เห็นอกเห็นใจ เปิดกว้าง และสุภาพ ต่อผู้รับสาร หากข้อความถูกถ่ายทอดด้วยความใส่ใจและความเมตตา ย่อมสามารถเข้าถึงผู้ฟังได้ดีขึ้น

ผู้พูดที่หยาบคายจะไม่มีผู้ฟัง แม้ว่าข้อความของเขาจะมีประสิทธิภาพและสำคัญเพียงใดก็ตาม คำพูดที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้ฟังบางกลุ่มรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้น ควรระมัดระวังไม่ให้มีถ้อยคำที่สื่อถึงการเหยียดเชื้อชาติ เหยียดเพศ หรือส่งผลเสียต่อผู้ฟังในทางลบ แม้แต่การใช้ อารมณ์ขัน ก็ควรระวังไม่ให้เป็นการล่วงเกินหรือทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น

การฟังเพื่อความเข้าใจ (Listening For Understanding) การสื่อสารไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การนำเสนอหรือสร้างข้อมูลเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการรับข้อมูลด้วย ที่จริงแล้ว ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งหมายความว่า ผู้รับสารมีบทบาทสำคัญเทียบเท่ากับผู้ส่งสาร ในกระบวนการสื่อสารที่ดี ผู้รับสารควรมีคุณสมบัติบางประการที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้รับสารที่ดีควรสามารถ จับใจความสำคัญของสารที่อาจซ่อนอยู่ท่ามกลางเสียงรบกวนหรือข้อมูลที่ไม่สำคัญ นอกจากนี้ ผู้ฟังที่ดีไม่เพียงรับฟังคำพูดของผู้พูดเท่านั้น แต่ยังสังเกตภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดด้วย ซึ่งช่วยให้เข้าใจสารที่ได้รับอย่างครบถ้วน

ผู้ฟังที่ดีจะมีคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น มีความฉลาดทางอารมณ์และมีวุฒิภาวะ มีความเป็นกลางและมีแนวคิดเชิงปฏิบัติ เขาควรสามารถแยกแยะเนื้อหาของสารออกจากอคติส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นอคติต่อหัวข้อที่พูดถึงหรืออคติต่อผู้พูดเอง ผู้ฟังที่ดีต้องสามารถกรองข้อจำกัดเหล่านี้ออก และเข้าถึงเนื้อหาที่แท้จริงของสารที่ผู้พูดต้องการสื่อได้อย่างถูกต้อง

ความมีสมาธิและความใส่ใจ (Focus And Attention) ในปัจจุบัน การทำหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking) กลายเป็นเรื่องปกติ อย่างไรก็ตาม การมีสมาธิในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อมีการรับหรือส่งข้อมูล

ลองนึกภาพว่าคุณอยู่ใน ช่องทางการสื่อสารแบบเครือข่าย (Star Communication Channel) และต้องส่งข้อมูลไปยังแหล่งต่าง ๆ พร้อมกัน คุณกำลังตอบอีเมล ส่งอีเมล และรับโทรศัพท์ในเวลาเดียวกัน หากมีข้อผิดพลาดในการสื่อสาร อาจนำไปสู่ผลกระทบที่ร้ายแรง

ในขณะเดียวกัน หากคุณเป็นผู้รับสารและขาดสมาธิ คุณอาจพลาดส่วนสำคัญของข้อความไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้น ความมีสมาธิและความใส่ใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การตระหนักรู้และการควบคุมอารมณ์ (Emotional Awareness And Control) นี่อาจเป็นหัวข้อสุดท้าย แต่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อารมณ์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิธีที่เราตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต การที่คุณจะรับสารด้วยเจตนาเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ ไม่ว่าคุณจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร สิ่งสำคัญคือการรักษาสภาวะทางอารมณ์ให้มั่นคง เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/oa7ey

Amadebai (2022) ได้กล่าวเกี่ยวกับ 10 คุณลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

การจัดการอารมณ์ (Emotion Management) ความฉลาดทางอารมณ์ หรือความสามารถในการควบคุมอารมณ์แทนที่จะปล่อยให้อารมณ์ควบคุมเรา เป็นทักษะสำคัญที่ต้องพัฒนาเพื่อเป็นนักสื่อสารที่ดี ลองนึกภาพบุคคลที่ วิตกกังวลตลอดเวลา หรือหงุดหงิดง่ายเพียงเพราะเรื่องเล็กน้อย เราจะสามารถสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพกับคนๆ นั้นได้อย่างไร การจัดการอารมณ์อย่างเหมาะสมช่วยให้การสื่อสารราบรื่น ลดความขัดแย้ง และทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างคู่สนทนา

ความสามารถในการมีสมาธิจดจ่อ (Ability to Focus) ลองนึกภาพสถานการณ์ต่อไปนี้ จินตนาการว่าคุณกำลังพยายามพูดคุยกับใครสักคนเกี่ยวกับสิ่งที่คุณอาจรู้สึกตื่นเต้นที่จะบอก หรือไม่

ก็ตาม แต่บุคคลนั้นกลับกำลังฟังคุณไปพร้อมกับการตอบข้อความบนโทรศัพท์ มองนาฬิกา และคิดถึงการประชุมครั้งถัดไป

คุณจะรู้สึกว่าคุณถูกฟังหรือไม่หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ หากคุณต้องการเป็นนักสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการรับข้อมูล คุณต้องลืมเรื่องการทำหลายสิ่งพร้อมกันและมุ่งความสนใจทั้งหมดไปที่การสนทนา นี่ก็เป็นการแสดงถึงความเคารพด้วย

เรียนรู้ที่จะฟัง (Learn to Listen) ข้อนี้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับข้อก่อนหน้า บ่อยครั้งที่ผู้คนมักมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่ตัวเองจะพูดและทำให้ตัวเองได้ยิน แต่กลับไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการฟัง ลองนึกถึงการประชุมธรรมดา ๆ ที่ทุกคนต่างต้องการนำเสนอความคิดเห็นของตัวเองและพูดคุยไปพร้อมๆ กับการแย่งกันพูด หากคุณต้องการเป็นนักสื่อสารที่ดี อย่ากลายเป็นคนนั้น

การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้คุณสามารถรับข้อมูลทั้งหมด ประมวลผล และทำงานกับมันได้ ไม่ว่าจะเป็นการอภิปรายประเด็น ตอบสนองปัญหา หรือการแก้ไขปัญหา การที่คุณใส่ใจในข้อความที่ได้รับมาก่อนหน้านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญ

การถามคำถามเพื่อขอคำชี้แจงระหว่างการฟังอย่างตั้งใจ และการถ่ายทอดคำถามใหม่เพื่อให้มั่นใจว่าเราเข้าใจคนอื่น 100% เป็นสิ่งที่ดี

การฟังอย่างตั้งใจยังแสดงถึงความสนใจและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพราะการฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการใส่ใจอย่างเต็มที่ในสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังพูดและเข้าใจความคิด ความคิดเห็น และอารมณ์ของเขา

เพื่อเสริมสร้างการฟังอย่างตั้งใจ คุณสามารถใช้วลี เช่น “แล้วสิ่งที่คุณกำลังพูดคือ...” “อ้อ คุณหมายถึงว่า...” “เล่ามากกว่านี้เกี่ยวกับ...” “คุณหมายความว่าคุณรู้สึกแบบนี้ใช่ไหม...” “เข้าใจแล้ว แล้วเกิดอะไรขึ้น”

หลีกเลี่ยงการตัดสิน (Avoid Making Judgments) หากคุณต้องการเข้าใจใครสักคน คุณต้องไม่ตัดสินกัน เปิดใจรับฟังและหลีกเลี่ยงการตัดสินผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณยะงไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการแสดงความคิดเห็น เพียงเท่านั้นคุณสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้

ให้ข้อเสนอแนะ (Provide Feedback)

ระวังการตัดสินและการให้ข้อเสนอแนะเป็นเรื่องคนละอย่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการฟังสิ่งที่ผู้อื่นกำลังบอกคุณ การเข้าใจในมุมมองของพวกเขา การให้เครื่องมือหรือแนวคิดเชิงลึกในการแก้ไขปัญหาที่บุคคลนั้นได้แชร์กับคุณ และบอกให้พวกเขารู้ในลักษณะที่แสดงความสนใจในเรื่องนั้นๆ คุณสามารถตั้งคำถามเพื่อทำให้การสนทนาลึกซึ้งยิ่งขึ้น, ทบทวนบางจุดสำคัญที่คู่สนทนาของคุณกล่าวถึง, หรือให้คำแนะนำหากสถานการณ์เอื้ออำนวย

การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-verbal Communication) ภาษากายมีความสำคัญไม่แพ้คำพูด ท่าทางและการเคลื่อนไหวของคุณสามารถแสดงออกถึงความไม่สบายใจหรือความ

ประหม่า หรือในทางตรงกันข้ามสามารถแสดงถึงความมั่นคงและความสงบได้ ให้สอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่คุณพูดและสิ่งที่ร่างกายของคุณแสดงออก เมื่อคุณฟังใครสักคน ให้หลีกเลี่ยงการกอดอก และเมื่อคุณพูด ให้รักษาการสบตากับอีกฝ่าย

การยืนหยัดในสิทธิ์ของตัวเอง (Assertiveness) การยืนหยัดในสิทธิ์ของตัวเอง หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกและความคิดของคุณอย่างซื่อสัตย์ ในขณะเดียวกันก็เคารพผู้อื่นเสมอ และเพื่อที่จะเป็นเช่นนั้น คุณต้องให้คุณค่าแก่ความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ต่างจากความคิดเห็นของตัวเอง และเรียนรู้ที่จะแสดงออกอย่างมีความเคารพ เช่นเดียวกัน การยืนหยัดในสิทธิ์ของตัวเองหมายถึงการเรียนรู้ที่จะพูด "ไม่" เมื่อจำเป็น

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความเห็นอกเห็นใจ คือ การใส่ใจในมุมมองของผู้อื่น การมีความเห็นอกเห็นใจเป็นหนึ่งในทักษะทางสังคมที่มีค่ามากที่สุด เพราะมันช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์และวิธีการของพวกเขา บางประโยคที่เราสามารถใช้เพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ เช่น “ฉันเข้าใจในสิ่งที่คุณพูด” หรือ “ฉันเข้าใจในสถานการณ์ของคุณ” และถึงแม้ว่าเราจะไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงาน, พนักงาน หรือเพื่อน การมีความเห็นอกเห็นใจช่วยให้เราสามารถส่งข้อความที่ตรงไปตรงมาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การไกล่เกลี่ยและเปิดใจ (Mediative and Open-Minded) ความขัดแย้งและความไม่ลงรอยกันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกความสัมพันธ์ทั้งส่วนบุคคลและการทำงาน การรู้วิธีการจัดการและจัดการกับสถานการณ์เหล่านี้อย่างมีสุขภาพดีเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำให้ความสัมพันธ์ทำงานได้ การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งและการเผชิญกับมันเป็นสิ่งจำเป็น หากเราเลี่ยงมัน มันจะกลายเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกและนำไปสู่ความขุ่นเคืองและปัญหาสุขภาพ สำหรับสิ่งนี้ที่จะไม่เกิดขึ้น เราต้องตระหนักว่าอาจมีมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงเดียวกัน และเราต้องฟังความคิดเห็นเหล่านั้นโดยไม่ตัดสินทันที การเคารพความคิดเห็นทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญ และเพื่อทำเช่นนั้น การรักษาทัศนคติที่เปิดกว้างและยืดหยุ่นจะส่งเสริมการสนทนาที่ซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อทำเช่นนี้ เราต้องยอมรับทัศนคติที่สงบ ไม่ป้องกัน และเคารพ โดยการสื่อสารทางเลือกของเราให้ผู้อื่นเข้าใจเพื่อให้พวกเขารู้สึกว่าไม่ได้ถูกโจมตี

การโน้มน้าวใจ (Persuasion) การสื่อสารยังหมายถึงการถ่ายทอดความคิดของเราไปยังคู่สนทนา นั่นคือเหตุผลที่เราต้องทำให้พวกเขาเชื่อมั่นในตัวเรา เราสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำสิ่งนี้ และแต่ละคนต้องค้นหากลไกของตัวเอง แต่ความมั่นคง ความรู้ในเรื่องนั้น การเน้นย้ำ และความกระตือรือร้นจะทำให้การสื่อสารของเรามีอิทธิพล ในหนังสือคลาสสิกของเขา "How to Make Friends and Influence People" Dale Carnegie นำเสนอเทคนิคหลายอย่างในการใช้การโน้มน้าวใจเพื่อให้คนอื่นเข้าใจและได้รับการยอมรับ ผู้เขียนแสดงให้เห็นว่าการมีอิทธิพลสามารถเป็นสิ่งที่ดีได้เมื่อมันช่วยทำให้ผู้คนรวมตัวกัน และทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญ ซึ่งจะทำให้พวกเขารับสาร

จากเราได้มากขึ้น แทนที่จะพูดว่า "คุณทิ้งโครงการทั้งหมดไว้บนบ่าอันหนักหน่วงของฉัน!" ลองพูดว่า "การมีส่วนร่วมของคุณเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จของโครงการนี้"

ตารางที่ 1 ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและรายละเอียด

ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	รายละเอียด
ง่ายต่อการสร้างความสัมพันธ์ (Easier to Establish Relations)	บุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารจะมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้มากขึ้น เพราะพวกเขาสามารถเชื่อมโยงกับคนอื่นได้ดีขึ้นและถ่ายทอดข้อความและความคิดของตนอย่างมีประสิทธิภาพ นี่ทำให้การสร้างความสัมพันธ์เป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น
น้อมรับความเคารพ (Embraces Respect)	บุคคลที่สามารถถ่ายทอดความคิดของตนในลักษณะที่มีระเบียบและน่าเชื่อถือจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นให้กับตัวเอง สิ่งนี้ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นในสภาพแวดล้อมการทำงานที่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง
มีความแน่วแน่อยู่ในใจ (Has Assertiveness in Mind)	ทำให้เราสามารถถ่ายทอดมุมมองของเราโดยการส่งต่อความมั่นใจ ไม่ว่าคนอื่นจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
ทำให้เกิดความไว้วางใจ (Generates Trust)	บุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีหมายความว่าพวกเขาก็รู้วิธีการฟังด้วย ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจ
ความชัดเจนของความคิด (Clarity of Thought)	เราต้องมีข้อความและแนวคิดที่ชัดเจนที่เราต้องการสื่อสาร
การแสดงออกของร่างกายและภาษาที่ไม่ใช่คำพูด (Body Expression and Non-Verbal language)	กรุณาให้ความสนใจกับข้อความที่คุณส่งผ่านท่าทางของคุณด้วย เนื่องจากท่าทางสามารถสื่อสารได้มากพอๆ กับหรือมากกว่าภาษาพูด

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/gvf8z

Datta (n.d.) เป็นนักการศึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ครู ผู้ฝึกสอน และปรมาจารย์ด้านจิตวิญญาณ โค้ชด้านความสำเร็จในชีวิต และที่ปรึกษาหลักสูตรชาวอินเดีย ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านบุคลิกภาพทักษะการศึกษาสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ กล่าวถึง คุณลักษณะของการสื่อสารที่ดี ดังนี้

ความชัดเจน (Clarity) เมื่อคุณเขียนบางอย่างและมันชัดเจน ผู้ที่อ่านมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและดำเนินการตามข้อความของคุณมากขึ้น เช่นเดียวกับลักษณะสำคัญนี้ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการสื่อสารด้วยเช่นกัน เริ่มต้นด้วยแรงจูงใจในการสื่อสารที่ชัดเจนและใช้ภาษาที่ชัดเจนและแม่นยำเพื่อถ่ายทอดข้อความของคุณ มันควรจะชัดเจนจนทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการจะพูด คำที่ครอบคลุมเพิ่มความเป็นไปได้ที่ข้อความนี้จะถูกตีความอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเสมอ

ความกระชับ (Conciseness) จอร์จ ออร์เวลล์ (George Orwell) นักเขียนบทความชื่อดัง เขียนในบทความของเขา "การเมืองและภาษาอังกฤษ" ว่า ถ้าสามารถตัดคำออกได้ ควรทำเช่นนั้นเสมอ เป้าหมายของคุณคือการสื่อสารข้อความของคุณให้เร็วและตรงไปตรงที่สุด การทำเช่นนี้จะช่วยประหยัดเวลาและลดปัญหา การกระชับช่วยให้ผู้รับข้อความมุ่งเน้นไปที่ส่วนที่สำคัญ ช่วยเร่งกระบวนการประมวลผลข้อมูล และทำให้ความเข้าใจดีขึ้น พยายามพูดให้ตรงประเด็น และหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มากเกินไป คำซ้ำซ้อน และวลีที่ไม่มีความหมาย

ความถูกต้อง (Correctness) ไวยากรณ์และโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของข้อความของคุณ ความผิดพลาดอาจทำให้ความชัดเจนลดลง สร้างความคลุมเครือ และทำให้เกิดข้อสงสัย นอกจากนี้ ข้อมูลในข้อความต้องมีความแม่นยำ ข้อมูลที่ผิดสามารถทำลายผลผลิตในที่ทำงานและทำให้เกิดความยุ่งเหยิง การยืนยันว่าข้อความที่คุณส่งและ

ได้รับนั้นถูกต้อง ให้แน่ใจว่าประโยคเป็นข้อมูลที่สามารถยืนยันได้และสามารถพิสูจน์ได้ จัดกรอบประโยคในใจของคุณก่อนที่จะพูดหรือส่งให้กับผู้อื่น

ความสมบูรณ์ (Completeness) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับภาพรวมทั้งหมด การละเว้นข้อมูลบางส่วนอาจทำให้เกิดความสับสนที่ไม่จำเป็น ประโยคที่ครอบคลุมแต่กระชับช่วยลดคำถามเพิ่มเติมและป้องกันความล่าช้า

ความสอดคล้อง (Coherence) การสื่อสารที่สอดคล้องนั้นมีเหตุผล จุดต่างๆ ควรเกี่ยวข้องกัน และน้ำเสียงและการไหลของข้อความควรลื่นไหล เมื่อเขียน ควรยึดติดกับหัวข้อโดยการเชื่อมโยงจุดต่างๆ ด้วยคำและวลีที่เป็นการเปลี่ยนแปลง การวางแผนทุกอย่างจะช่วยป้องกันความสับสนและความเข้าใจผิด หากคุณต้องการพูดถึงหลายๆ ประเด็นในข้อความเดียว ให้แยกแต่ละประเด็นออกมา เมื่อข้อมูลถูกจัดระเบียบอย่างมีเหตุผล มันจะทำให้เข้าใจได้ว่าเกิดอะไรขึ้นและเหตุผลของมัน ดังนั้นมันจึงเข้าใจง่าย

การพิจารณา (Consideration) ก่อนที่จะพูด ให้พิจารณาคำพูดและผลกระทบที่ตามมาจากคำพูดเหล่านั้นต่อผู้ฟัง ความเห็นอกเห็นใจเป็นเสาหลักที่สำคัญของการสื่อสารที่ดีในที่ทำงาน การเข้าใจผู้อื่นมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารที่ดี แม้ว่าการสนทนาจะไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจก็ตาม ผลกระทบของมันอาจสร้างบรรยากาศการทำงานที่ไม่สบายใจและลดประสิทธิภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมืออาชีพก็สำคัญสำหรับการสื่อสารที่ดี

ความสุภาพ (Courtesy) ความสุภาพเป็นสิ่งจำเป็นในสภาพแวดล้อมการทำงานทุกที่ ทีมของคุณกำลังทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันในการประสบความสำเร็จและเติบโต หลีกเลี่ยงการพูดเล่นในกลุ่ม การดูหมิ่น หรือการใช้ท่าทางที่ก้าวร้าวซึ่งอาจทำให้ทีมไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ เมื่อข้อความถูกส่งด้วยความเคารพ สมาชิกในทีมมีแนวโน้มที่จะรับฟังและปรับตัวตามได้มากขึ้น

ความเป็นรูปธรรม (Concreteness) ข้อความที่เป็นรูปธรรมจะทำให้เข้าใจได้ง่าย สนับสนุนด้วยข้อเท็จจริงเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ถูกถ่ายทอดได้ดีขึ้น มันยังช่วยลดความเสี่ยงจากความเข้าใจผิด ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อยในที่ทำงาน รวมถึงตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง คำอธิบาย และรายละเอียดต่างๆ

ความสม่ำเสมอ (Consistency) การปฏิบัติตามคำแนะนำข้างต้นจะช่วยเสริมสร้างการสื่อสารที่ดี เมื่อคุณได้พัฒนาแล้ว อย่าปล่อยให้คุณภาพลดลง คุณสามารถสร้างแนวทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ค่านิยม เสียง และน้ำเสียงขององค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความมั่นคงในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวก การฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพสามารถช่วยให้คุณรักษาความสม่ำเสมอในคุณภาพ

สมาธิและความสนใจ (Focus and Attention) ในปัจจุบันทุกคนมักจะทำหลายๆ อย่างพร้อมกัน แต่เมื่อรับหรือส่งข้อมูล จำเป็นต้องมีสมาธิในระดับหนึ่ง การสื่อสารที่เข้าใจผิดอาจเป็นปัญหามาก นอกจากนี้ เมื่อรับฟังหรือฟังข้อมูล หากคุณสูญเสียสมาธิ คุณอาจพลาดจุดสำคัญของข้อความทั้งหมด ดังนั้นสมาธิและความสนใจจึงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่ดี

การรับรู้และควบคุมอารมณ์ (Emotional Awareness and Control) นี่นี่เป็นแง่มุมสุดท้าย แต่ก็สำคัญที่สุดของการสื่อสารที่ดี อารมณ์จะนำทางคุณผ่านสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต ไม่ว่าคุณจะรับข้อความด้วยเจตนาที่มันส่งมา หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ ทั้งในการส่งหรือรับข้อมูล คุณต้องระมัดระวังในการรักษาตัวเองให้มีอารมณ์ที่มั่นคง

การโน้มน้าวใจ (Persuasiveness) นี่เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มันช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกจากฝ่ายผู้รับต่อข้อความ การฝึกฝนทักษะการโน้มน้าวจากโค้ชทักษะชีวิตที่ดีที่สุดสามารถสอนคุณในการโน้มน้าวผู้อื่นได้

ความตรงเวลา (Timeliness) คุณค่าของข้อความใดๆ ขึ้นอยู่กับการส่งมอบในเวลาที่เหมาะสม หากข้อความไม่ได้ถูกส่งในเวลาที่เหมาะสม มันจะสูญเสียคุณค่าไป ดังนั้นผู้สื่อสารควรระมัดระวังเรื่องเวลาในการส่งข้อความ และแน่นอนว่าหลายคนให้ความสำคัญกับเวลา ดังนั้นการปฏิบัติตามเวลาและการส่งข้อความจึงเป็นสิ่งที่สำคัญพอ ๆ กัน

ภาพที่ 2. หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ภาพต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Datta, n.d.)

Sehgal (n.d.) กล่าวถึง ลักษณะหรือคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons) การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นผู้ส่งข้อความและเรียกว่าผู้สื่อสาร ส่วนผู้รับสารเป็นผู้รับข้อความและเรียกว่าผู้รับสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง (Communication is a two-way process) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางโดยแท้จริง ไม่ใช่เพียงแค่การส่งและรับข้อความเท่านั้น การสื่อสารจะไม่สมบูรณ์จนกว่าผู้รับจะเข้าใจข้อความในความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Purpose of communication) วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือเพื่อสร้างความเข้าใจ ผู้รับสารควรเข้าใจข้อความที่ส่งมาและตอบสนองตามความเหมาะสม

รูปแบบการสื่อสาร (Form of communication) การสื่อสารสามารถมีได้หลายรูปแบบ เช่น คำสั่ง คำแนะนำ รายงาน คำถาม เป็นต้น อาจเป็นการสื่อสารด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

ขอบเขตของการสื่อสาร (Scope of communication) การสื่อสารแทรกซึมอยู่ในทุกความสัมพันธ์ของมนุษย์ และมีความจำเป็นในทุกประเภทขององค์กร รวมถึงทุกระดับของการบริหาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีพลวัต (Communication is a dynamic process) การสื่อสารได้รับอิทธิพลจากอารมณ์และความคิดของทั้งผู้ส่งและผู้รับ วิธีที่ข้อความถูกตีความขึ้นอยู่กับการรับรู้ของอวัยวะรับสัมผัสของผู้รับในขณะนั้น

การสื่อสารเป็นมากกว่าคำพูด (Communication is much more than words) การสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งหรือรับข้อมูลที่แสดงออกมาเป็นคำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงแนวคิดและอารมณ์อีกด้วย การสื่อสารจำนวนมากเกิดขึ้นผ่านสัญลักษณ์ สัญญาณ และท่าทาง

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย (Communication is a goal-oriented process) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อเป้าหมายของผู้ส่งและผู้รับมีความสอดคล้องกัน

การสื่อสารคือการสนทนา (Communication is conversational) การสื่อสารช่วยเชื่อมโยงข้อเท็จจริงและแนวคิด ทำให้ผู้สื่อสารและผู้รับสามารถพัฒนาความคิดอย่างเป็นตรรกะ

การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น มานุษยวิทยา (ศึกษาภาษากาย) สังคมวิทยา (ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์) จิตวิทยา (ศึกษาทัศนคติ) เป็นต้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/oc3wl

Scholarify Team (n.d.) กล่าวถึง คุณสมบัติพิเศษของการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางที่มุ่งสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร บุคคลไม่สามารถสื่อสารกับตัวเองได้

กระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนวคิดระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในโลกธุรกิจและนอกภาคธุรกิจ การปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ

กระบวนการที่มีพลวัต (Dynamic Process) การสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบและสื่อที่ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับอารมณ์และพฤติกรรมของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่มีพลวัตและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ

มีอยู่ทั่วทุกที่ (Pervasive) การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นทุกที่ และเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร (ระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง) รวมถึงทุกแผนกงาน เช่น การผลิต การเงิน ทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขาย เป็นต้น

ต้องมีบุคคลสองคน (Two People) การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การแลกเปลี่ยน (Exchange) การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนแนวคิดและความคิดเห็น ซึ่งช่วยให้ผู้คนสามารถปฏิสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ความเข้าใจร่วมกัน (Mutual understanding) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ส่งและผู้รับสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเรื่องที่สื่อสารได้ ข้อความที่ส่งไปควรได้รับการตีความอย่างถูกต้องโดยทั้งสองฝ่าย

มุ่งเน้นเป้าหมาย (Goal-Oriented) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย หากทั้งผู้ส่งและผู้รับไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ผลลัพธ์ที่ได้จะไม่มีประโยชน์ในทางปฏิบัติมากนัก

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/uyy82f

Leigh (n.d.) กล่าวว่า การใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับมืออาชีพในทุกสายงานธุรกิจ วิธีที่บุคคลพูดส่งผลต่อการรับรู้ของผู้อื่นทั้งในด้านอาชีพและชีวิตส่วนตัว การฝึกฝนทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้จัดการและพนักงานที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลวได้

เสียงของคุณ (Your Voice) พูดให้ชัดเจน เมื่อพูดควรออกเสียงให้ชัดเจนและชัดถ้อยชัดคำ หากผู้อื่นมักขอให้พูดซ้ำ แสดงว่าอาจพูดไม่ชัดเจนหรือเสียงเบาเกินไป

หลีกเลี่ยงการตะโกนหรือขึ้นเสียง บางคนมีแนวโน้มจะตะโกนเมื่อรู้สึกกระตือรือร้นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือพยายามเน้นประเด็น แม้ว่าการปรับระดับเสียงจะเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่การตะโกนในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจถือเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม

อย่าพูดเมื่อโกรธ เมื่ออารมณ์รุนแรง ควรเลื่อนการสนทนาที่สำคัญออกไปหากเป็นไปได้ ผู้คนมักพูดสิ่งที่อาจทำให้เสียใจในภายหลังเมื่อพูดออกไปด้วยความโกรธ ควรให้เวลากับตัวเองเพื่อสงบสติอารมณ์ก่อนจะกลับมาเริ่มการสนทนาใหม่

บทสนทนาของคุณ (Your Conversation) อย่าขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นพูด การขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ หากจำเป็นต้องพูด ควรจดบันทึกสั้น ๆ ในใจหรือเขียนไว้และรอจนกว่าผู้พูดจะพูดจบ

ตั้งใจฟังเมื่อผู้อื่นพูด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการฟังที่ดี ไม่ควรมัวแต่คิดถึงสิ่งที่จะพูดต่อไปหรือวอกแวกไปกับกิจกรรมอื่น ควรให้ความสนใจแก่ผู้พูดอย่างเต็มที่ หากเป็นไปได้ ควรสรุปและทวนสิ่งที่ผู้อื่นพูดเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน

คำพูดของคุณ (Your Words) ใช้ภาษาที่เหมาะสม ควรใช้ภาษาอังกฤษและไวยากรณ์ที่ถูกต้อง หลีกเลี่ยงคำสแลงหรือคำหยาบคาย เพราะอาจทำให้ดูไม่เป็นมืออาชีพในที่ทำงาน

พูดความจริงเสมอ การสื่อสารอย่างซื่อสัตย์ในทุกธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ ไม่เพียงแต่ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น แต่ยังช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างคู่ค้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ

ระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ไม่ควรใช้ข้อความที่กว้างเกินไป เพราะอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น การกล่าวว่าใครบางคน "มักจะ" หรือ "ไม่เคย" ทำบางสิ่งนั้นมักไม่เป็นความจริง ควรใช้ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น

เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์เชิงลบ ควรเริ่มต้นและจบด้วยสิ่งที่เป็นบวก วิธีนี้ช่วยให้ผู้รับสารไม่รู้สึกถูกกดดันมากเกินไป และช่วยลดความตึงเครียดในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

Maiti (2021) เป็นวิศวกรเครื่องกลโดยอาชีพ และเป็นบล็อกเกอร์และยูทูบเบอร์ตามความหลงใหลของตนเอง ได้กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสาร (Characteristics of Communication) ไว้ดังนี้

- การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อย 2 คน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร
- การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางโดยพื้นฐาน ไม่ใช่เพียงแค่การส่งและรับข้อความ แต่จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับเข้าใจข้อความในความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อ
- รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่ คำสั่ง รายงาน คำแนะนำ คำถาม ฯลฯ
- การสื่อสารมีอยู่ในทุกความสัมพันธ์ของมนุษย์ และมีความจำเป็นในทุกประเภทของการบริหารและองค์กร
- การสื่อสารได้รับอิทธิพลจากอารมณ์และความคิดของทั้งผู้ส่งและผู้รับ
- โดยพื้นฐานแล้ว การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และจะมีประสิทธิภาพเมื่อเป้าหมายของผู้ส่งและผู้รับสอดคล้องกัน
- วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและส่งเสริมพฤติกรรมของมนุษย์
- การสื่อสารเป็นกระบวนการแบบวงจร ซึ่งเริ่มต้นและจบลงที่ผู้ส่งสาร

Thomas (2016) เป็นผู้จัดการฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจัดหางานระหว่างประเทศที่ Kirby Company กล่าวว่า ไม่ว่าคุณจะมีอาชีพหรือบทบาทใดในชีวิต การเรียนรู้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เส้นทางของคุณง่ายขึ้น ทักษะนี้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้เมื่อเวลาผ่านไปเช่นเดียวกับทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ

บทความนี้เน้นไปที่ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) ซึ่งบางประเด็นอาจใช้ได้กับการพูดต่อหน้ากลุ่มคน ในขณะที่บางข้ออาจเหมาะสมกับการสื่อสารแบบตัวต่อ

ตัวมากกว่า แม้ว่าทั้ง 9 ข้อด้านล่างจะไม่ใช่รายการที่ครบถ้วนของคุณลักษณะที่ดีของนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยม แต่ก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณา

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

นักสื่อสารที่ดีจะตั้งใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด ความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจเป็นทักษะอันดับหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พวกเขารออย่างอดทน ประมวลผลข้อมูลที่ได้ยินอย่างรอบคอบเพื่อให้สามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พวกเขาไม่ฟังเพียงเพื่อรอให้ถึงตาตัวเองพูด แต่ฟังเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมอย่างมีคุณค่าในการสนทนา พวกเขาให้ความสำคัญกับ “การอยู่กับปัจจุบัน” ไม่ปล่อยให้สิ่งรอบข้างมาทำให้เสียสมาธิ

2. ความตระหนักทางอารมณ์ (Emotional Awareness)

นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถจับสัญญาณทางอารมณ์ของผู้อื่นได้ขณะที่กำลังฟัง พวกเขาอ่านระหว่างบรรทัดและเข้าใจว่าอาจมีความหมายมากกว่าที่ถ่ายทอดออกมาโดยตรง

3. การรับรู้ถึงอุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)

ในการประเมินผลงานหรือตักเตือนพนักงาน อาจพบว่าคู่สนทนาไม่กล้าเปิดเผยข้อมูล อาจเป็นเพราะความไม่สมดุลของอำนาจหรือการปกป้องผู้อื่น นักสื่อสารที่มีทักษะจะรับรู้ถึงอุปสรรคเหล่านี้และสามารถค่อย ๆ ดึงข้อมูลที่ต้องการออกมาได้ โดยการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สร้างความไว้วางใจ และหลีกเลี่ยงอารมณ์ส่วนตัวในการสนทนา

4. การสื่อสารอย่างเรียบง่าย (Keep it Simple)

บางครั้งการสื่อสารอาจเต็มไปด้วยศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ที่ซับซ้อน แต่นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถแยกแยะปัญหาที่ซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสาระสำคัญได้ชัดเจน

5. การพูดอย่างเฉพาะเจาะจง (Specific)

หลายครั้งเราฟังการประชุมแล้วหันไปถามเพื่อนร่วมงานว่า "ทั้งหมดที่พูดไปหมายความว่ายังไง?" สิ่งนี้เกิดขึ้นเพราะผู้พูดไม่ชัดเจนหรือกลัวที่จะพูดจุดสำคัญเพราะอาจมีผลกระทบที่ไม่ดี นักสื่อสารที่ดีพูดอย่างชัดเจน กระชับ และตรงประเด็น พวกเขาไม่ปล่อยให้ผู้ฟังต้องเดาเอง และมั่นใจว่าไม่มีช่องว่างสำหรับความสับสน

6. มุ่งเน้นไปที่ปัจจุบัน (Focus on The Here and Now)

มีสิ่งรบกวนมากมายที่สามารถเกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร หากปล่อยให้เกิดขึ้น! นักสื่อสารที่มีทักษะจะแสดงความเคารพต่อผู้ฟังโดยการกำจัดสิ่งรบกวน เช่น ปิดเสียงโทรศัพท์ หรือเลือกสถานที่ที่เงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน

7. รู้ว่าเมื่อไหร่ที่ไม่ควรพูด (Know When NOT to Speak)

นักสื่อสารที่มีประสบการณ์เข้าใจว่าบางครั้งคุณไม่จำเป็นต้องพูดเพื่อให้ได้ประเด็นของคุณ บางคนเพียงต้องการให้มีคนรับฟังอย่างเป็นกลาง โดยไม่ตัดสิน ซึ่งบ่อยครั้งผู้พูดจะหาทางออกของตนเองได้เพียงแค่มีโอกาสพูดและแบ่งปันความคิดเห็น

8. การส่งสารอย่างตรงเวลาและครบถ้วน (Timely and Complete)

ทุกคนเคยมีประสบการณ์รอคอยผลลัพธ์บางอย่าง การรอโดยไม่มีข้อมูลสามารถเพิ่มระดับความเครียดได้ นักสื่อสารที่มีทักษะเข้าใจเรื่องนี้และให้ข้อมูลอย่างทันท่วงที พวกเขาไม่ปล่อยให้ผู้คนค้างคา หรือคาดเดาไปเอง นอกจากนี้ พวกเขายังสื่อสารข้อความให้ครบถ้วน เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน

9. การแสดงออกด้วยความมั่นใจ (Project Confidence)

โลกของเรามีความไม่แน่นอนอยู่เสมอ ซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาเร่งด่วน ความกังวล และการคาดเดาที่ไม่ถูกต้อง นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแค่พูดด้วยความมั่นใจ แต่ยังถ่ายทอดความมั่นใจไปยังผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเชื่อมั่นในตัวผู้นำหรือบุคคลที่กำลังสื่อสาร แม้ว่าภายในอาจยังรู้สึกกังวล แต่พวกเขาจะไม่ปล่อยให้ความกังวลนั้นส่งผลต่อผู้ฟัง

นักสื่อสารที่มีทักษะสูงไม่เพียงแค่ถ่ายทอดข้อมูล แต่ยังสามารถโน้มน้าวผู้ฟังให้มั่นใจและเข้าใจสาระสำคัญของสิ่งที่กำลังพูดได้อีกด้วย

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/ohwr7

Instagantt (2023) กล่าวถึง ทักษะ 10 อันดับแรกเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิผล ดังนี้

1. เป็นผู้ฟังที่ใส่ใจ (Be an Attentive Listener)

การฟังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เป็นผู้ฟังที่ดีจะเข้าใจเนื้อหาในเชิงลึก แม้ว่าผู้พูดอาจไม่สามารถอธิบายได้ดีนัก ในที่ทำงาน หลายครั้งผู้คนไม่ได้ตั้งใจฟังกันจริง ๆ สิ่งนี้อาจทำให้ข้อมูลสำคัญสูญหาย และลดคุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้คุณเข้าใจอารมณ์และเจตนาของผู้พูด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม

2. สื่อสารอย่างกระชับและชัดเจน (Be Concrete and Clear)

การเป็นนักสื่อสารที่ดี หมายถึงการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็น และมีหลักฐานสนับสนุน หากคุณสามารถอธิบายข้อมูลโดยมีรายละเอียดที่ชัดเจน รวมถึงข้อเท็จจริงและตัวเลข จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อให้สื่อสารได้ชัดเจน ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้เสียงแบบประโยคบอกเล่า (Active Voice) และกำหนดจุดมุ่งหมายของข้อความให้ชัดเจน

3. ใช้ภาษากาย (Non-Verbal Communication is the Key)

ภาษากายมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่คำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงน้ำเสียง การสบตา สีหน้าท่าทาง และการใช้มือขณะพูด การใช้ภาษากายที่เหมาะสมช่วยให้ข้อความของคุณมีพลังมากขึ้น ทำให้ผู้ฟังสนใจและเข้าใจสิ่งที่คุณพูดได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การสังเกตภาษากายของผู้อื่นยังช่วยให้คุณตีความความหมายที่ซ่อนอยู่ได้ดีขึ้น

4. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)

ความเครียดและความวิตกกังวลสามารถทำลายการสื่อสารที่ดีได้ การอยู่ในภาวะตื่นตระหนกอาจทำให้คุณเลือกใช้คำพูดผิดพลาด และทำให้ข้อความของคุณสับสน การควบคุมความเครียดช่วยให้คุณเข้าใจเนื้อหาการสนทนาได้ดีขึ้น และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยให้คุณเลือกได้ว่าควรตอบโต้หรือเงียบในสถานการณ์ที่เหมาะสม

5. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)

ก่อนเริ่มการสนทนา ควรแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าเนื้อหาจะเกี่ยวกับอะไร เพื่อให้พวกเขาเตรียมตัวและรับข้อมูลได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้นจุดสำคัญที่ต้องการให้ผู้ฟังจดจำ และอธิบายประเด็นอย่างละเอียด เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าใจได้ แม้ว่าจะมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน

6. ใช้ภาพประกอบ (Be Visual)

การแสดงข้อมูลในรูปแบบของภาพช่วยให้ผู้ฟังจดจำได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า มนุษย์สามารถจดจำและเข้าใจภาพได้เร็วกว่าข้อความ ดังนั้นการใช้แผนภูมิ แผนที่ รูปภาพ หรือกราฟสามารถช่วยให้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

การแสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับความคิดเห็นที่ขัดแย้ง แทนที่จะโต้เถียงหรือไม่พอใจ ควรแสดงความเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น และใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเข้าใจ เช่น “ฉันเข้าใจสิ่งที่คุณพยายามจะพูดนะ แต่...” “ขอโทษนะคะ/ครับ แต่ฉันคิดว่า...” คำพูดลักษณะนี้ช่วยให้ผู้อื่นรู้ว่าคุณรับฟังความคิดเห็นของพวกเขา ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

8. พูดให้จบประโยคและเป็นลำดับ (Completeness)

การพูดให้จบประโยคและเป็นลำดับช่วยลดความสับสนในการสนทนา บางครั้งผู้คนเริ่มพูดเรื่องหนึ่ง แต่ระหว่างพูดกลับเปลี่ยนไปอธิบายเรื่องอื่น ทำให้ผู้ฟังไม่สามารถติดตามเนื้อหาได้ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรพูดให้จบประเด็นหนึ่งก่อน แล้วจึงค่อยเปลี่ยนไปพูดเรื่องอื่น และควรมีการเชื่อมโยงแนวคิดให้เป็นลำดับ

9. ให้และรับความคิดเห็น (Give and Receive Feedback)

การให้และรับความคิดเห็นเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญของการสื่อสาร การให้คำติชมช่วยกระตุ้นให้ผู้อื่นพัฒนา ในขณะที่การรับคำติชมช่วยให้คุณปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง แม้ว่าบางครั้งคำติชมอาจเป็นสิ่งที่ยากต่อการรับฟัง แต่การเปิดใจและนำไปปรับปรุงจะช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น

10. ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ (Utilize Your Time in a Sensible Manner)

ในการทำงาน คุณควรรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น ใช้ช่วงพักกลางวันหรือพักดื่มกาแฟในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยิ่งคุณรู้จักทีมของคุณดีเท่าไร การสื่อสารภายในทีมก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/53fxx

Alvoir (2015) กล่าวถึง คุณสมบัติ 5 ประการของครูสอนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษา (A Competent User of the Language)

ครูศิลปะการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่สามารถแสดงออกทางการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วเท่านั้น แต่ยังต้องมีพื้นฐานทางวิชาการที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษ การระบุองค์ความรู้และทักษะที่นักเรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ จะช่วยให้ครูสามารถจัดโครงสร้างและบทเรียนให้เหมาะสม นอกจากนี้ ความสามารถด้านการสื่อสาร (Communicative Competence) ยังเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหมายถึงการใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ บุคคล และเวลา

2. มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน (Ability to Interact with Students)

ครูควรมีความสามารถในการโต้ตอบกับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีหมายถึงการสามารถกระตุ้นความสนใจและสร้างแรงจูงใจให้นักเรียนอยากเรียนรู้ การโต้ตอบที่มีคุณภาพ ไม่ใช่เพียงแค่การตั้งคำถามพื้นฐาน ที่นักเรียนตอบจากหนังสือเรียนเท่านั้น แต่ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น อภิปรายปัญหาปัจจุบัน หรือเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับเข้ากับประสบการณ์ของตนเอง ดังนั้น ครูต้องวิเคราะห์ความต้องการและความสนใจของนักเรียน แล้วออกแบบกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)

3. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)

ครูศิลปะการสื่อสารควรมีความรักในการอ่านและสนใจวรรณกรรม เพราะหนังสือและวรรณกรรมที่ยอดเยี่ยมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การเรียนรู้มีชีวิตชีวา วรรณกรรมไม่เพียงแต่ให้ความรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นสื่อที่ช่วยพัฒนาความคิดและจิตใจของนักเรียน ช่วยปลูกฝังคุณธรรม ความเห็นอก

เห็นใจ และลดอคติทางเชื้อชาติหรือศาสนา ครูจึงควรเลือกวรรณกรรมที่มีคุณค่าและสามารถส่งเสริมให้ นักเรียนเรียนรู้ทั้งด้านวิชาการและด้านมนุษยธรรม

4. มีทัศนคติเชิงบวกต่อวิชาศิลปะการสื่อสาร (Adopts a Positive Attitude Towards Communication Arts)

ครูควรมีทัศนคติที่ดีต่อหลักสูตรศิลปะการสื่อสาร แม้ว่าหลักสูตรอาจไม่สมบูรณ์แบบเสมอไป และบางครั้งอาจมีเนื้อหาหรือกิจกรรมที่ครูไม่ชอบสอน อย่างไรก็ตาม หากเนื้อหาหรือกิจกรรมนั้นเป็นส่วนสำคัญของหลักสูตร ครูต้องแสดงความกระตือรือร้นและความสนใจ เพราะความสนใจของครูจะส่งผลโดยตรงต่อความสนใจของนักเรียน แม้ว่าครูจะไม่ได้พูดออกมาตรง ๆ แต่นักเรียนสามารถรับรู้ได้ว่าครูสนุกกับการสอนหรือไม่ ดังนั้น ควรมีทัศนคติที่ดีและสอนด้วยรอยยิ้ม

5. ใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลาย (Applies Various Teaching Approaches)

ครูศิลปะการสื่อสารที่ดีควรใช้แนวทาง เทคนิค และกลยุทธ์การสอนที่หลากหลาย เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมี พื้นฐาน ความสนใจ และความต้องการที่แตกต่างกัน การใช้วิธีการสอนที่หลากหลายจะช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/ogbu1

Mahesh (2023) กล่าวว่า "การสื่อสาร" คือการแลกเปลี่ยน ความคิด ข้อคิดเห็น และข้อมูล ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในองค์กรเพื่อส่งต่อข้อมูลด้าน

การบริหาร ช่วยให้การบรรลุเป้าหมายเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไปนี้เป็น คุณลักษณะสำคัญของการสื่อสาร

1. การแลกเปลี่ยนความคิด (Exchange of Ideas)

หัวใจหลักของการสื่อสาร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิด ผู้คนเริ่มสื่อสารกันด้วยวัตถุประสงค์บางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการส่งต่อหรือรับข้อมูลบางอย่าง

2. ต้องมีอย่างน้อย 2 คน (At Least Two Persons)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมี ผู้ส่งสาร (Sender) และ ผู้รับสาร (Receiver) ผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่สร้างข้อความและต้องการส่งไปยังอีกฝ่าย ผู้รับสาร เป็นบุคคลที่ได้รับและทำความเข้าใจข้อความนั้น

3. เป็นกระบวนการสองทาง (Two-Way Process)

ในองค์กร การสื่อสารควรเป็น กระบวนการสองทาง การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) มักไม่มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง: ผู้จัดการให้คำสั่งกับพนักงาน พนักงานต้องสามารถส่งข้อเสนอแนะ (Feedback) กลับไปยังผู้จัดการได้

การทำงานเป็นระบบ ผู้บริหารระดับสูงกำหนดแผนงาน ส่งให้พนักงานดำเนินการ พนักงานส่งรายงานความคืบหน้ากลับมา

4. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)

การสื่อสารมีความสำคัญในทุกระดับขององค์กร ผู้บริหารระดับสูง ต้องสื่อสารกับ ผู้จัดการระดับกลาง ผู้จัดการระดับกลาง ต้องสื่อสารกับ หัวหน้างานและพนักงาน หัวหน้างาน ต้องรายงานผลงานกลับไปยัง ผู้จัดการระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง

5. เป็นหน้าที่สำคัญของการบริหาร (Management Function)

การสื่อสารเป็น หัวใจสำคัญของทุกหน้าที่การบริหาร ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน (Planning), การจัดองค์กร (Organizing), การจัดบุคลากร (Staffing), การสั่งการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) ทุกกระบวนการจำเป็นต้องมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

6. กระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัส (Encoding and Decoding)

การเข้ารหัส (Encoding) การสร้างข้อความในรูปแบบที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ การถอดรหัส (Decoding) การแปลความหมายของข้อความที่ได้รับ

7. กระบวนการที่ต่อเนื่อง (Continuous Process)

การสื่อสารเป็น กระบวนการต่อเนื่อง ที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินงานขององค์กร ตราบใดที่องค์กรยังคงดำเนินงานอยู่ การสื่อสารจะยังคงมีอยู่เสมอ

8. การสื่อสารด้วยวาจาหรือการเขียน (Oral or Written)

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication) ใช้การพูด เช่น การประชุม สนทนา โทรศัพท์ การสื่อสารด้วยการเขียน (Written Communication) ใช้เอกสาร เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ (Memo) อีเมล

แนวทาง

- ถ้าข้อมูลไม่สำคัญมาก ใช้การสื่อสารด้วยวาจา
- ถ้าข้อมูลสำคัญมาก ควรใช้การสื่อสารด้วยการเขียน

9. เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal or Informal)

การสื่อสารทางการ (Formal Communication) เกิดขึ้นใน ช่องทางที่เป็นทางการ ขององค์กร (กำหนดในโครงสร้างองค์กร)

การสื่อสารไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เกิดขึ้น นอกระบบโครงสร้างองค์กร (สร้างขึ้นโดยพนักงานเองเพื่อการสนทนาและความสัมพันธ์ทางสังคม)

10. ขึ้นอยู่กับช่องทางการสื่อสาร (Channel-Based)

องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) เส้นทางที่ใช้ส่งข้อมูล เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ (Memo) อีเมล และโทรศัพท์

Leighton (2018) เป็นนักการตลาด และนักการศึกษาผู้มีความรู้เรื่องความเศร้าโศกและการสูญเสียเชี่ยวชาญด้านความเศร้าโศก กล่าวว่า มนุษย์มีความซับซ้อนและมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่หล่อหลอมตัวตนของเรา และส่งผลต่อวิธีที่เรารับรู้และตอบสนองต่อ

โลก รวมถึงความสัมพันธ์ในการทำงาน ผู้ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า

การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นทักษะที่สำคัญ เมื่อรวมกับ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ขั้นสูง ซึ่งช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ในการทำงานที่มีความหมาย สิ่งนี้จะทำให้บุคคลเป็นสมาชิกทีมที่ทรงคุณค่า ซึ่งสามารถดึงศักยภาพของตนเองและเพื่อนร่วมงานออกมาได้ดีที่สุด

ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเริ่มต้นจากการสื่อสารที่ดี ด้วยเหตุนี้ ฉันจึงรวบรวม "8 คุณลักษณะของนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ" ไว้ดังนี้

1. แสดงความเคารพ (Show Respect)

อาจฟังดูเป็นเรื่องพื้นฐาน แต่การให้คุณค่าแก่ทุกคนในทีม เป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

2. แสดงเจตนาที่แท้จริง (Demonstrate Genuine Intent)

นักสื่อสารที่ดีมักมี ความสนใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และ สนใจผู้อื่นอย่างแท้จริง ซึ่งมาจากความมั่นคงในตัวเองและเป้าหมายที่ชัดเจน

3. มีความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Aware)

การเข้าใจถึงเหตุผลเบื้องหลังพฤติกรรมของตนเอง จะช่วยให้นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถ เข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่นได้ดีขึ้น

4. เป็นผู้ฟังที่ดี (Listen Well)

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งรวมถึง การอ่านภาษากาย (Body Language) และ การสังเกตสัญญาณที่ละเอียดอ่อน เช่น น้ำเสียงและโทนเสียง

5. พยายามทำความเข้าใจ (Seek to Understand)

นักสื่อสารที่ดีไม่เพียงแค่ฟังเท่านั้น แต่ยังมีความสามารถในการ ทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นก่อนตอบสนอง สิ่งนี้ช่วยให้เกิด การทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น

6. ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Practice Emotional Intelligence)

การใช้ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ช่วยให้นักสื่อสารที่ดีสามารถป้องกันอารมณ์ด้านลบ เช่น ความหงุดหงิดหรือความไม่ยุติธรรม มาบดบังวิสัยทัศน์ของตน และเลือกใช้ จุดแข็งที่เหมาะสมกับสถานการณ์

7. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่ใช่แค่การให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์จากข้อสงสัย แต่เป็นการสร้างความเชื่อมโยงอย่างแท้จริง กับผู้อื่นผ่าน ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและมีความหมาย

8. ปรับสไตล์การสื่อสารได้ (Can Adapt Their Communication Style)

นักสื่อสารที่ดีรู้ว่า "การพูดภาษาของผู้อื่น" เป็นกุญแจสำคัญในการดึงศักยภาพของพวกเขา วกเขาสามารถ ปรับสไตล์การสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทฤษฎีการรับรู้ความสัมพันธ์ (Relationship Awareness Theory) ช่วยให้แต่ละบุคคลเข้าใจตัวเองและพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ที่ท้าทาย รวมถึงการจัดการความขัดแย้งส่วนบุคคล

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทัศนะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/dtsix

Scholarexpress (n.d.) กล่าวว่า การส่งข้อความเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอ แต่ต้องตอบสนองเจตนาและความต้องการของผู้ส่งด้วย มาดูกันว่าปัจจัยใดที่ทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ข้อความต้องชัดเจน (Clear Message)

ข้อความต้องชัดเจนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ควรใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย และ มีโครงสร้างที่เป็นระบบ เพื่อรักษาความหมายของเนื้อหา

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้ส่งต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ส่งถูกต้อง และเป็นความจริงตามที่ตนเองรู้ ผู้รับต้องสามารถไว้วางใจ และพึ่งพาข้อความที่ได้รับได้

3. ช่องทางสองทาง (Two-way Channel)

การสื่อสารที่ดีต้องมี งผู้ส่งและผู้รับ ไม่ใช่แค่ส่งข้อความเท่านั้น แต่ต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับแสดงความคิดเห็นและแสดงความเข้าใจ

4. ความรวดเร็วในการส่งสาร (Speed of Transmission)

ความเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการสื่อสารที่ดีต้องสามารถส่งข้อมูลได้ทันเวลา ควรมีช่องทางการสื่อสารที่กระชับ เพื่อลดการบิดเบือนหรือลดทอนข้อมูล

5. ใช้สื่อที่เหมาะสม (Proper Medium)

เลือกสื่อที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเชื่อของผู้รับ ภาษา ระดับการศึกษา ความรู้และตำแหน่งของผู้รับ

6. ความเข้าใจร่วมกัน (Mutual Understanding)

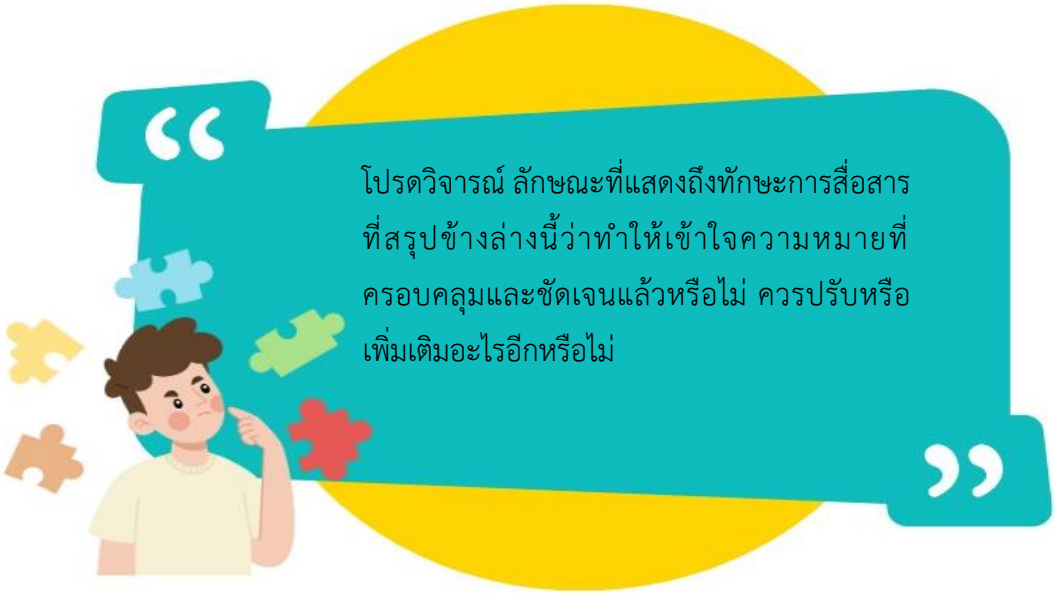
การสื่อสารที่ดีควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ข้อมูลควรถูกถ่ายทอดในบรรยากาศที่ดี ความเชื่อใจและพึ่งพาซึ่งกันและกัน ควรเป็นเป้าหมายหลักของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

7. เปิดใจกว้าง (Open Mind)

ผู้เข้าร่วมการสื่อสารต้องเปิดใจกว้าง ไม่ควรเก็บข้อมูลไว้เพียงเพื่อตัวเอง หรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ต้องพร้อมรับฟังแนวคิดและข้อมูลใหม่ๆ ไม่ควรด่วนตัดสินใจ ก่อนจะเข้าใจเนื้อหาทั้งหมด

8. ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ (Effective Feedback)

ข้อเสนอแนะ (Feedback) หมายถึง การโต้ตอบเกี่ยวกับผลของการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีต้องเป็นกระบวนการสองทางควรเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับสามารถให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันได้


โปรดวิจารณ์ ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจความหมายที่
ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับหรือ
เพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

สรุป จากทัศนะ ดังกล่าวข้างต้น สังเคราะห์ได้ถึงลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills) ได้ดังตารางต่อไปนี้

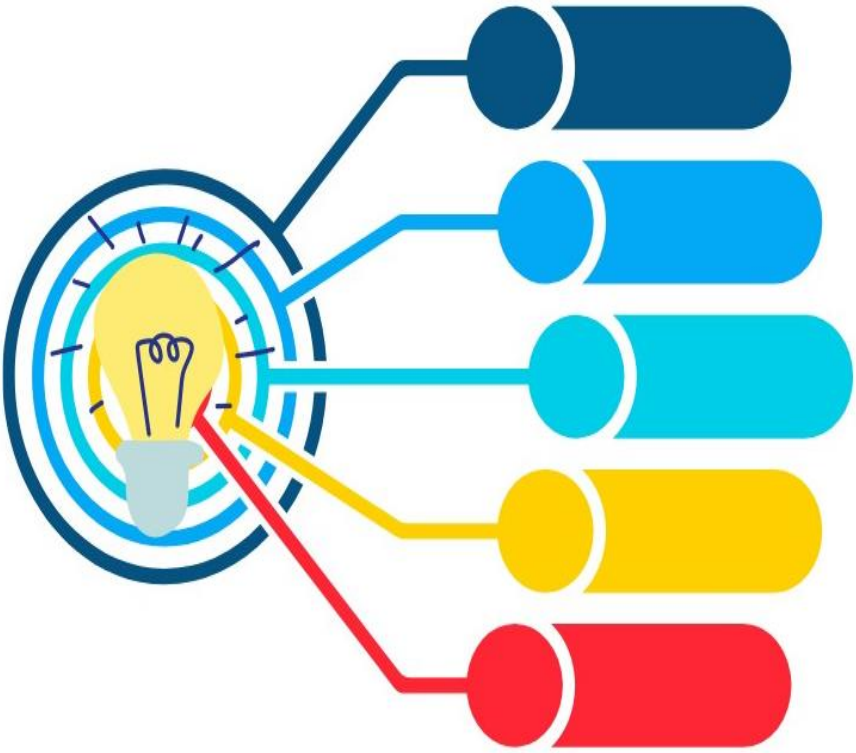
ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)	Kumar	Toppr	Amadebai	Datta	Sehgal	Scholarify Team	Leigh	Maiti	Thomas	Instagantt	Avoir	Mahesh	Leighton	Scholarexpress
1. ความชัดเจนและกระชับ (Clarity & Conciseness)	/	/		/										/
2. ความสมบูรณ์และเป็นรูปธรรม (Completeness & Concreteness)	/	/		/						/				
3. การควบคุมอารมณ์และความตระหนักรู้ (Emotional Awareness & Control)		/	/	/									/	
4. การฟังและความใส่ใจ (Listening & Focus)		/	/										/	
5. การสื่อสารสองทางและการแลกเปลี่ยน (Two-Way Communication & Exchange)					/	/						/		
6. ความสุภาพและการให้เกียรติ (Courtesy & Respect)		/		/									/	
7. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)	/		/							/				
8. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	/		/										/	
9. การโน้มน้าวใจ (Persuasion)			/	/										
10. การใช้ภาษากายและช่องทางอื่น ๆ ในการสื่อสาร (Non-Verbal & Multiple Channels)	/		/							/				
11. การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องและพลวัต (Continuous & Dynamic Process)						/						/		
12. การสื่อสารเป็นเป้าหมายและโครงสร้างที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Goal-Oriented & Structured)					/	/		/						

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)	Kumar	Toppr	Amadebai	Datta	Sehgal	Scholarify Team	Leigh	Maiti	Thomas	Instagantt	Avoir	Mahesh	Leighton	Scholarexpress
13. การปรับแต่งข้อความและการเข้าใจผู้ฟัง (Modify the Message According to the Audience)	/													
14. การใช้ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ (Make Effective Use of Grapevine (Informal Channel of Communication))	/													
15. การสื่อสารในเชิงบริหารและการจัดการ (Management Function)												/		
16. การเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล (Encoding and Decoding)												/		
17. การสื่อสารผ่านสื่อและช่องทางที่เหมาะสม (Proper Medium)												/		/
18. ความสามารถในการสื่อสารและการสอน														
19. แนวคิดเกี่ยวกับเสียงและคำพูด (Your Voice and Your Words)							/							
20. การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons)					/			/						
21. อุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)									/					
22. การตัดสินใจในการพูด (Know When NOT to Speak)									/					
23. การบริหารเวลาในการสื่อสาร (Utilize Your Time in a Sensible Manner)										/				
24. การใช้ภาพประกอบในการสื่อสาร (Be Visual)										/				
25. การเปิดใจและความน่าเชื่อถือ (Open Mind and Reliability)														/
26. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)												/		
27. การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science)					/									

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)	Kumar	Toppr	Amadebai	Datta	Sehgal	Scholarify Team	Leigh	Maiti	Thomas	Instagantt	Avoir	Mahesh	Leighton	Scholarexpress
28. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)											/			
29. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)										/				
30. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)										/				

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills) ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)

Alvior, M.G. (2015, January 8). *Five characteristics of an effective communication arts teacher*. Retrieved July 24, 2023 from https://rb.gy/ogbu1

Amadebai, E. (2022, March 6). *10 Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/gvf8z

Datta, S. (n.d.). *13 Essential characteristics of good communication*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/0tzsb

Instagantt. (2023, July). *A guide on top 10 skills for effective communication*. Retrieved July 24, 2023 from https://rb.gy/53fxx

Kumar, A. (2021, November 10). Effective communication: *Characteristics, importance, essentials, miscommunication*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/16b8t

Leigh, A. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/5susd8

Leighton, M. (2018, February 16). *8 Characteristics of an effective communicator*. Retrieved July 24, 2023 from https://rb.gy/dtsix

Mahesh. (2023, June 3). *10 Characteristics/features of communication in management*. Retrieved July 24, 2023 from https://rb.gy/a4dth

Maiti, S. (2021, April 26). *What is communication? characteristics, communication process, factors, types of communication, 7 cs of communication*. Retrieved July 23, 2023 from https://shorturl.at/osKZ6

Scholarexpress. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 24, 2023 from https://rb.gy/23ij1q

Scholarify Team. (n.d.). *Communication: meaning, types and characteristics | paper 1*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/uyy82f

Sehgal, S. (n.d.). *10 Most important nature or characteristics of communication*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/oc3wl

Thomas, S. (2016, September 11). *10 Characteristics of skilled communicators*. Retrieved July 24, 2023 from https://rb.gy/ohwr7

Toppr. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from https://rb.gy/oa7ey

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4
แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
GUIDELINES FOR DEVELOPING COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞วิจารณ์บทสรุปแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- ☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Gattig (2023) กล่าวถึงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ดังนี้

1. คำนึงถึงผู้ฟังของคุณ (Keep your audience in mind)

ผู้ฟังของคุณจะให้ความสนใจและมีส่วนร่วมมากขึ้น หากคุณปรับการสื่อสารให้ตรงกับความสนใจของพวกเขา การดึงดูดความสนใจโดยพูดถึงสิ่งที่มีความหมายต่อพวกเขาโดยตรง จะช่วยกระตุ้นให้พวกเขาอยากทำความเข้าใจและมีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูลมากขึ้น

2. อย่าใช้คำ 10 คำเมื่อจะทำ (Don’t use 10 words when one will do)

แม้แต่ผู้ฟังที่สนใจและมุ่งมั่นที่สุดก็อาจรู้สึกเบื่อได้ในที่สุด การทำให้ข้อความของคุณเรียบง่ายและกระชับจะช่วยให้เข้าใจและจดจำได้ง่ายขึ้น จำไว้ว่าคุณรู้เนื้อหาที่จะพูดอยู่แล้ว แต่พวกเขากำลังได้ยินเป็นครั้งแรก ดังนั้น ควรรักษาความเรียบง่ายไว้

3. พิจารณาวิธีที่ดีที่สุดในการสื่อข้อความของคุณ (Consider the best method to deliver your message)

หากข้อมูลที่คุณต้องการสื่อสารไม่ได้เร่งด่วน ลองพิจารณาส่งอีเมลหรือบันทึกข้อความแทน วิธีนี้สำคัญอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารเรื่องความคาดหวัง เพราะการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรจะช่วยให้ผู้รับมีเวลาทบทวน คิดวิเคราะห์ และสอบถามเพิ่มเติมได้ อีกทั้งยังสามารถเก็บไว้เป็นข้อมูลอ้างอิงในภายหลังได้อีกด้วย

4. ให้พวกเขามีส่วนร่วม (Get them involved)

หากคุณเคยทำงานเป็นผู้สอน ผู้จัดการ วิทยากร หรือโค้ช คุณคงทราบดีว่า หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนรู้สิ่งใหม่คือการสอนมันให้กับผู้อื่น ลองขอความคิดเห็นจากพวกเขา หรือให้พวกเขามีส่วนร่วมในการอธิบายแนวคิดและนโยบายใหม่ๆ ให้เพื่อนร่วมงานฟัง

5. ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบเห็นหน้าเมื่อเป็นไปได้ (Leverage face-to-face communication when possible)

การสื่อสารแบบพบปะกันโดยตรงช่วยเพิ่มมิติของข้อมูลในการแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาระหว่างสองคนหรือสองร้อยคน การสื่อสารแบบตัวต่อตัวมักสร้างพลังร่วมที่ยากจะเกิดขึ้นผ่านช่องทางอื่น ต่อไปนี้คือเคล็ดลับในการใช้เวลาพบปะกับทีมให้คุ้มค่าที่สุด

6. สบตาระหว่างพูดคุย (Make eye contact)

หากคุณสงสัยว่าข้อความที่คุณสื่อออกไปเข้าใจได้ดีหรือไม่ การสบตาเป็นตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมาก คุณสามารถสังเกตได้ว่าผู้ฟังกำลังเข้าใจสิ่งที่คุณพูดหรือไม่ หรือว่ากำลังวอกแวก กังวล หรือสับสน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักหายไปเมื่อสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล

7. ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Ask for feedback)

ไม่แน่ใจว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถามพวกเขาโดยตรง! เทคนิคที่มีประสิทธิภาพคือการให้พวกเขาสรุปสิ่งที่คุณเพิ่งพูดในแบบของตัวเอง วิธีนี้ช่วยเพิ่มการจดจำ ทำให้เข้าใจได้ทันที และลดความเข้าใจผิดในภายหลัง นอกจากนี้ คุณยังสามารถขอให้พวกเขาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีปรับปรุงการนำเสนอหรือการสื่อสารของคุณได้อีกด้วย

8. อ่านภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (Read non-verbal cues)

มีสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดหลายรูปแบบ เช่น การหาว การขยับตัวไปมา หรือการมองไปรอบๆ ห้อง ซึ่งอาจเป็นสัญญาณว่าผู้ฟังกำลังคิดถึงเรื่องอื่นแทนสิ่งที่คุณพยายามสื่อสาร หากสังเกตเห็นพฤติกรรมเหล่านี้ อย่ามองว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ลองถามพวกเขาว่ากำลังคิดอะไรอยู่ ทบทวนประเด็นที่อาจพลาดไป หรือเลื่อนการสนทนาออกไปเป็นเวลาอื่น

9. ลดสิ่งรบกวนให้น้อยที่สุด (Minimize distractions)

หากคุณกำลังพูดคุยกับใครสักคน (หรือกลุ่มคน) แบบตัวต่อตัว ควรจำกัดสิ่งรบกวน เช่น งดใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่จำเป็น จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมให้เหลือเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง และหลีกเลี่ยงการจัดประชุมในช่วงเวลาที่ผู้คนมีแนวโน้มจะคิดถึงเรื่องอื่น เช่น ก่อนเลิกงานหรือก่อนมื้อกลางวัน

วิธีปรับปรุงการสื่อสารออนไลน์ (How to improve online communication)

การสื่อสารออนไลน์กำลังเข้ามาแทนที่สำนักงานแบบดั้งเดิมในฐานะช่องทางหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะหากคุณเคยชินกับการทำงานร่วมกับทีมแบบพบปะกันต่อหน้า อาจเป็นเรื่อง

ท้าทายในการปรับตัวให้เข้ากับการประชุม สนทนา หรือทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านช่องทางดิจิทัล เนื่องจากการสื่อสารออนไลน์มีลักษณะเฉพาะตัว ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. กำหนดเวลาการประชุมให้เหมาะสม (Stick to a time limit)

การประชุมออนไลน์อาจทำให้เสียสมาธิได้ง่าย เนื่องจากผู้เข้าร่วมอาจอยู่ในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายและเต็มไปด้วยสิ่งรบกวน ควรทำให้การประชุมกระชับ ตรงประเด็น และหลีกเลี่ยงช่วงถาม-ตอบที่ยืดเยื้อ หากจำเป็น ให้ติดตามผลผ่านช่องทางการสื่อสารแบบไม่เรียลไทม์ (asynchronous communication) เพื่อลดการใช้เวลาที่มากเกินไป

2. คำนึงถึงผู้อื่นเสมอ (Be mindful of the other person)

โดยทั่วไป ผู้ที่เป็นผู้นำเสนอจะสามารถให้ความสนใจเต็มที่กับการประชุมได้ แต่ผู้เข้าร่วมคนอื่นอาจมีภาระหน้าที่อื่นที่ต้องจัดการไปพร้อมกัน โดยเฉพาะเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน ควรออกแบบเนื้อหาให้กระชับและง่ายต่อการติดตาม

3. ทบทวนประเด็นสำคัญ (Recap important details)

การสื่อสารออนไลน์อาจทำให้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (nonverbal cues) และปฏิสัมพันธ์บางอย่างหายไป เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกัน ควรสรุปประเด็นสำคัญอีกครั้ง อาจเป็นการทบทวนสั้นๆ ในที่ประชุมออนไลน์ หรือส่งสรุปข้อความในอีเมลฉบับยาว

4. ตอบกลับเสมอ (Don’t forget to respond)

ควรตอบกลับทุกข้อความที่ได้รับ แม้จะเป็นเพียงการรับทราบแบบไม่เป็นทางการก็ตาม ผู้ส่งอาจไม่รู้ว่าคุณได้รับข้อความแล้ว เว้นแต่คุณจะแสดงให้เห็น การตอบกลับเพียงไม่กี่คำหรือแม้แต่การกด "ถูกใจ" ก็ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ส่งได้

เคล็ดลับพิเศษ 5 ข้อเพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารของคุณ (5 extra tips to sharpen your communication skills)

หากคุณต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เคล็ดลับต่อไปนี้จะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จ ไม่ว่าสถานการณ์หรือกลุ่มผู้ฟังจะเป็นแบบใดก็ตาม

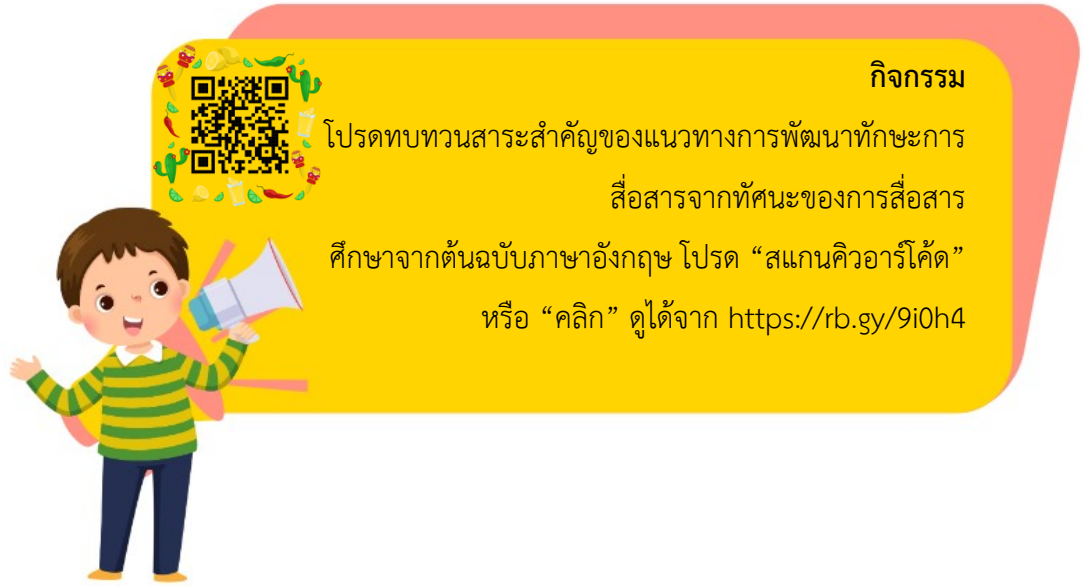
1. เข้าถึงง่ายและเป็นกันเอง (Be Approachable) หากเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณเข้าถึงยากหรือกังวลว่าคุณอาจตอบสนองไม่ดี พวกเขาจะลังเลที่จะมาหาคุณเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

2. อดทนและเปิดใจ (Be Patient) ไม่ใช่ทุกคนที่มีวิธีการสื่อสารเหมือนกัน การใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารอย่างชัดเจนจะให้ผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว

3. มีสติรู้ตัว (Be Self-Aware) หากคุณยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาทักษะการสื่อสาร รู้สึกประหม่า หรือมีวันที่ไม่ดี นั่นเป็นเรื่องปกติ การเป็นนักสื่อสารที่ดีต้องอาศัยเวลาและการฝึกฝน

4. ตรวจสอบความเข้าใจ (Check for Understanding) อย่าลังเลที่จะขอความคิดเห็นหรือถามคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกัน

5. ให้ผู้อื่นมีโอกาสเป็นผู้นำการสื่อสาร (Switch Out the Messenger) มอบหมายให้สมาชิกในทีมหรือผู้นำคนอื่นเป็นผู้ดำเนินการสนทนาและการประชุม เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารของพวกเขา



Emerson (2021) เป็นผู้ผลิตเนื้อหาดิจิทัลที่ Harvard DCE กล่าวว่า ความสามารถของผู้นำในการสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพกับพนักงาน ภายในทีม และทั่วทั้งองค์กร ถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ และในโลกธุรกิจปัจจุบันที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเต็มไปด้วยเครื่องมือสื่อสารที่หลากหลาย ทีมงานที่ทำงานทางไกลบางส่วนหรือทั้งหมด รวมถึงทีมข้ามวัฒนธรรมที่อยู่ในเขตเวลาต่างกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญมากขึ้นกว่าที่เคย และในขณะเดียวกันก็เป็นความท้าทายที่ยิ่งใหญ่

ดังนั้น ทักษะการสื่อสารอาจเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดของผู้จัดการ ข่าวดีก็คือ ทักษะเหล่านี้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้จนถึงระดับเชี่ยวชาญ และเคล็ดลับ 8 ข้อต่อไปนี้จะช่วยให้คุณเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารเพื่อความสำเร็จขององค์กรและเส้นทางอาชีพของคุณ

1. พูดให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise)

การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการเลือกคำเป็นหลัก และเมื่อพูดถึงการเลือกคำ น้อยแต่มากคือกุญแจสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนหรือการพูด ความชัดเจนและความกระชับคือสิ่งสำคัญ ก่อนที่จะเริ่มการสื่อสารทุกรูปแบบ ควรกำหนดเป้าหมายและกลุ่มผู้ฟังให้ชัดเจน การวางแผนอย่างรอบคอบและชัดเจนว่าจะสื่ออะไรและทำไมจะช่วยให้คุณใส่ข้อมูลที่จำเป็นและตัด

รายละเอียดที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ไม่จำเป็นและภาษาที่ซับซ้อน เพราะอาจทำให้ข้อความของคุณสับสนได้

2. เตรียมตัวล่วงหน้า (Prepare Ahead of Time)

รู้ว่าคุณจะพูดอะไรและจะพูดอย่างไร ก่อนที่จะเริ่มการสื่อสารทุกรูปแบบ การเตรียมตัวไม่ใช่แค่การฝึกซ้อมการนำเสนอเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคิดถึงกระบวนการสื่อสารทั้งหมด ตั้งแต่ต้นจนจบ ค้นคว้าข้อมูลที่คุณอาจต้องใช้ในการสนับสนุนข้อความของคุณ คิดถึงวิธีการตอบคำถามและคำวิจารณ์ที่อาจเกิดขึ้น และพยายามคาดการณ์สิ่งที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ก่อนการประเมินผลการทำงาน เตรียมรายการตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมของพฤติกรรมพนักงานเพื่อสนับสนุนการประเมินของคุณ

3. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Be Mindful of Nonverbal Communication)

การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และภาษากายสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าคำพูดของเรา โดยสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดสามารถมีผลมากกว่าคำพูดถึง 65 ถึง 93 เปอร์เซ็นต์ และเรามักจะเชื่อสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดมากกว่าคำพูดหากทั้งสองขัดแย้งกัน ผู้นำต้องมีความสามารถในการอ่านสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดอย่างชำนาญ พนักงานที่อาจไม่ยินดีที่จะพูดถึงข้อไม่เห็นด้วยหรือความกังวลอาจแสดงออกผ่านการกอดอกหรือไม่ยอมสบตา หากคุณสามารถสังเกตภาษากายของคนอื่นได้ คุณอาจสามารถปรับกลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

4. ใส่ใจน้ำเสียง (Watch your Tone)

วิธีการพูดอาจสำคัญไม่แพ้สิ่งที่คุณพูด น้ำเสียงสามารถเพิ่มพลังและเน้นข้อความของคุณหรือทำลายข้อความของคุณไปเลยก็ได้ น้ำเสียงสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกิดข้อขัดแย้งในที่ทำงาน คำที่เลือกใช้ที่มีความหมายบวกสามารถสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจได้ดี แต่คำที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมและมีความหมายลบสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดได้ง่าย น้ำเสียงรวมถึงระดับเสียง การเน้นเสียง และการใช้เสียงในแต่ละคำ เมื่อพูดในขณะนั้นอาจจะยากที่จะควบคุมให้มันตรงกับเจตนาที่คุณต้องการ แต่การใส่ใจกับน้ำเสียงของคุณจะช่วยให้คุณปรับมันให้เหมาะสมหากการสื่อสารเริ่มไปในทิศทางที่ไม่ดี

5. ฝึกการฟังอย่างตั้งใจ (Practice Active Listening)

เป้าหมายของการฟังอย่างตั้งใจ คือ การทำให้มั่นใจว่าคุณได้ยินไม่แค่คำพูดที่คนอื่นพูด แต่ยังรวมถึงข้อความทั้งหมดด้วย คำแนะนำสำหรับการฟังอย่างตั้งใจ ได้แก่

- ให้ความสนใจกับผู้พูดอย่างเต็มที่
- ล้างสมองจากสิ่งรบกวน การตัดสิน หรือข้อโต้แย้ง
- หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะด้วยความคิดของตัวเอง

- แสดงภาษากายที่เปิดกว้างและบวกเพื่อให้จิตใจของคุณมุ่งมั่นและแสดงให้ผู้พูดเห็นว่าคุณกำลังฟังอย่างแท้จริง
- พูดหรือถอดความในสิ่งที่คุณได้ยินเมื่อคุณตอบกลับ
- ถามคำถามปลายเปิดเพื่อดึงข้อมูลเพิ่มเติม

6. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build your Emotional intelligence)

ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะพบว่าการฟังอย่างตั้งใจ การรักษาน้ำเสียงที่เหมาะสม และการใช้ภาษากายที่บวกเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายขึ้น ตัวตนและการจัดการอารมณ์ของตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง—ซึ่งมีความสำคัญพอๆ กับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ—คือการมีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น การเข้าใจความรู้สึกของพนักงานจะทำให้การสนทนาเรื่องยากง่ายขึ้น คุณอาจยังต้องบอกข่าวร้าย แต่การฟังมุมมองของพวกเขาและแสดงให้เห็นว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของพวกเขาจะช่วยลดความรู้สึกบอบช้ำหรือหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดได้

7. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในสถานที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy)

กลยุทธ์การสื่อสารคือกรอบที่องค์กรใช้ในการส่งและรับข้อมูล ซึ่งควรระบุวิธีการและสิ่งที่คุณจะสื่อสารให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้จัดการ และพนักงาน กลยุทธ์ของคุณควรเริ่มจากการกำหนดว่าใครจะได้รับข้อมูลอะไรและเมื่อไหร่ สิ่งนี้จะช่วยให้มั่นใจว่าแต่ละคนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม กลยุทธ์สามารถละเอียดถึงวิธีการสื่อสาร เช่น การกำหนดว่าเมื่อไหร่ที่เหมาะสมที่จะใช้การแชทกลุ่มกับทั้งทีม หรือเมื่อไหร่ที่ควรสรุปการประชุมผ่านอีเมล การสร้างแนวทางพื้นฐานเช่นนี้จะช่วยให้การไหลของข้อมูลมีประสิทธิภาพและมั่นใจว่าไม่มีการสูญเสียข้อมูลสำคัญจากรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

8. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก (Create a Positive Organizational Culture)

วัฒนธรรมองค์กรที่คุณทำงานอยู่ก็มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีที่มีความโปร่งใส ความไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ และการสนทนาเปิดกว้าง การสื่อสารจะเป็นเรื่องง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะเปิดรับข้อความจากผู้จัดการมากขึ้นหากพวกเขาเชื่อมั่นในตัวผู้จัดการ และผู้จัดการจะพบว่าเป็นเรื่องง่ายที่จะสร้างความยอมรับ และแม้กระทั่งการให้คำแนะนำเชิงบวกหากพวกเขาส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เสนอข้อเสนอแนะ หรือแม้กระทั่งให้คำวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทัศนะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/pzn4n

MasterClass (2021) กล่าวว่า หากคุณรู้สึกว่าขาดทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารที่ดี มีหลายวิธีในการปรับปรุงที่เชื่อถือได้ คำแนะนำเล็กๆ น้อยๆ ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณมีดังนี้

1. ฝึกการฟังเชิงรุก (Practice Active Listening) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ฟังที่ดี การฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการมีส่วนร่วมกับสิ่งที่ผู้คนพูดโดยการตอบกลับที่เป็นการยืนยันและถามคำถามต่อเนื่องเพื่อแสดงว่าคุณใส่ใจในสิ่งที่พวกเขาพูด

2. ใส่ใจการสื่อสารอวัจนภาษา (Focus on Nonverbal Communication) การเข้าใจและควบคุมสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดสามารถช่วยป้องกันการสื่อสารผิดพลาดและแสดงความสนใจให้กับผู้คนรอบตัวคุณ ใส่ใจสีหน้าของคุณและภาษากายเมื่อคุณพูดคุยกับใครในสถานการณ์มืออาชีพ สัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดของคุณมีผลต่อการสร้างความประทับใจแรกที่คุณจะทำให้กับคนอื่น การรักษาการสบตา การจำกัดการใช้ท่าทางมือ และการยืนท่าทางที่ดีจะช่วยสร้างความประทับใจเมื่อต้องพบใครสักคนเป็นครั้งแรก

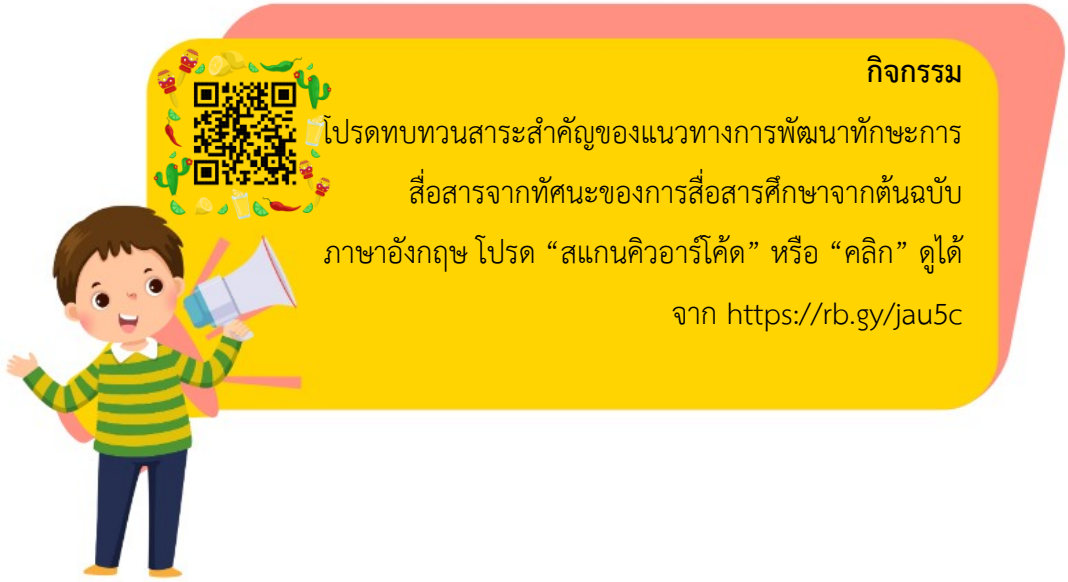
3. จัดการอารมณ์ของคุณเอง (Manage your Own Emotions) เพื่อการสื่อสารที่ชัดเจนและความเป็นอยู่ที่ดีของตัวคุณเอง การจัดการอารมณ์และแสดงออกในบริบทที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ การปล่อยให้อารมณ์รุนแรงเข้ามาในสภาพแวดล้อมมืออาชีพโดยไม่จำเป็นอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่ดีและข้อขัดแย้ง

4. ขอความคิดเห็น (Ask for Feedback) ไม่ควรอายในการขอความคิดเห็นตรงจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของคุณ การขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือ

ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารจะช่วยให้คุณเข้าใจว่าคุณกำลังสื่อสารอย่างไรในสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีทัศนคติที่พร้อมรับมุมมองของผู้อื่นจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับเพื่อนร่วมงานของคุณ

5. ฝึกการพูดในที่สาธารณะ (Practice Public Speaking) การพูดในที่สาธารณะอาจฟังดูน่ากลัว แต่ไม่มีวิธีใดที่ดีกว่าการพัฒนาทักษะการสื่อสารมากกว่าการหาช่องทางในการพูดในที่สาธารณะ ผู้สื่อสารที่เก่งสามารถถ่ายทอดความรู้สึกของพวกเขาได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะพูดกับกลุ่มใหญ่หรือพูดคุยแบบตัวต่อตัวกับคนหนึ่ง การพูดในที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอจะช่วยเพิ่มจุดแข็งและจุดอ่อนของคุณ และทำให้คุณพัฒนานิสัยการสื่อสารที่ดี

6. พัฒนาตัวกรอง (Develop a Filter) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักมีทักษะทางสังคมที่พัฒนาอย่างสูงและสามารถปรับการแสดงออกของความคิดและความรู้สึกให้เหมาะสมกับบริบทต่างๆ การรู้ว่าควรแสดงออกอย่างไรในแต่ละสถานการณ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ การพัฒนาตัวกรองจะช่วยเสริมทักษะการสื่อสารอื่นๆ และช่วยให้คุณรักษาระดับความเป็นมารยาทและหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งในที่ทำงาน



Courseara (2023) กล่าวว่า การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงานเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน ซึ่งหมายความว่า คุณสามารถทำตามขั้นตอนบางประการเพื่อเสริมสร้างทักษะของคุณได้ เราได้รวบรวม 17 เคล็ดลับเพื่อให้คุณสามารถใช้ได้จริงในการพัฒนาการสื่อสารในที่ทำงานทุกด้าน

1. ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away Distractions)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยรวมหมายถึงการให้ความสนใจอย่างเต็มที่ เก็บสิ่งที่อาจทำให้เสียสมาธิ เช่น โทรศัพท์มือถือ ออกไปให้หมด เพื่อแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าคุณกำลังฟังด้วยความเคารพ และช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างรอบคอบในการสนทนา

2. ให้ความเคารพ (Be Respectful)

ใส่ใจในเวลาของผู้อื่นและพื้นที่ส่วนตัวเมื่อคุณสื่อสารกับพวกเขา ขอบคุณพวกเขาสำหรับเวลา จำกัดเวลาในการนำเสนอ และส่งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น อีเมล ในเวลาที่เหมาะสม

3. รับฟังความคิดเห็น (Be Receptive to Feedback)

เมื่อคุณพยายามปรับปรุงทักษะการสื่อสารของคุณ ขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับจุดที่คุณสามารถพัฒนาได้เพิ่มเติม ลองนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับใช้ในการสนทนา การประชุมระดมสมอง หรือการประชุมทางวิดีโอครั้งต่อไป

4. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)

การพัฒนาทักษะระหว่างบุคคล หรือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะช่วยในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และคนอื่น ๆ ทักษะระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ ความฉลาดทางอารมณ์ และการแก้ไขข้อขัดแย้ง ซึ่งมักจะสัมพันธ์กับการสื่อสาร

เคล็ดลับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและภาพ (Written and Visual Communication Tips)

งานเขียนและจินตภาพมีความเหมือนกันมากตรงที่คุณกำลังใช้สื่อภายนอกเพื่อแบ่งปันข้อมูลกับผู้ชม ใช้เคล็ดลับด้านล่างเพื่อช่วยปรับปรุงการสื่อสารทั้งสองประเภทนี้

5. กระชับและเฉพาะเจาะจง (Be Concise and Specific)

การรักษาข้อความให้ตรงประเด็นเป็นสิ่งสำคัญ ใช้ตัวย่อ BRIEF (Background, Reason, Information, End, Follow-up) เพื่อช่วยแนะนำการสื่อสารทั้งแบบเขียนหรือภาพ ควรรักษาข้อความให้ชัดเจนและกระชับเพื่อให้ผู้ชมเข้าใจจุดประสงค์ของคุณ และไม่หลงไปกับรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

6. ปรับแต่งข้อความของคุณให้เหมาะกับผู้ฟังของคุณ (Tailor your Message to your Audience)

การสื่อสารของคุณควรเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ฟัง เหมือนกับการปรับแต่งอีเมลตามผู้ที่คุณส่งถึง ในลักษณะเดียวกัน การเขียนหรือภาพของคุณควรสะท้อนถึงผู้ชมที่คุณต้องการเข้าถึง คิดถึงสิ่งที่พวกเขาต้องการรู้และวิธีที่ดีที่สุดในการนำเสนอข้อมูลนั้น

7. เล่าเรื่อง (Tell a Story)

เมื่อเป็นไปได้ ให้รวมเรื่องราวในสื่อที่คุณเขียนหรือสร้างภาพ เรื่องราวช่วยให้ผู้ชมของคุณมีส่วนร่วมและทำให้ผู้คนสามารถเข้าใจและเชื่อมโยงกับหัวข้อได้ง่ายขึ้น

8. ทำให้ข้อความง่ายและตรงประเด็น (Simplify and Stay on Message)

ตรวจสอบและตัดสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากข้อความของคุณ หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการปรับปรุงการสื่อสารคือการทำให้การสนทนา อีเมล และการนำเสนอของคุณกระชับและชัดเจนโดยปราศจากข้อผิดพลาด

9. เตรียมสิ่งที่คุณจะพูด (Prepare What you're Going to Say)

หากคุณกำลังนำเสนอความคิดหรือสนทนาที่มีความหมายกับผู้บังคับบัญชา ใช้เวลาในการเตรียมสิ่งที่คุณจะพูด โดยการจัดระเบียบความคิดของคุณ การสนทนาของคุณจะชัดเจนและนำไปสู่การโต้ตอบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น

10. กำจัดสิ่งเติมเต็มการสนทนา (Get Rid of Conversation Fillers)

เพื่อช่วยในการปรับปรุงการสนทนาของคุณ ให้พยายามกำจัดคำที่เติมเต็มการสนทนา เช่น "อืม" และ "เอ่อ" เริ่มฟังคำเหล่านี้เพื่อให้คุณสามารถใช้มันน้อยลงและแสดงความมั่นใจมากขึ้นเมื่อคุณพูด คำเหล่านี้มักใช้เพื่อเติมช่องว่าง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนาแบบธรรมชาติ ดังนั้น ลองเรียนรู้ที่จะยอมรับช่องว่างนั้นแทนที่จะเติมเต็มมัน

11. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)

หากคุณต้องการนำเสนอการพูด ลองฝึกฝนล่วงหน้าและบันทึกตัวเอง ดูการบันทึกนั้นและหาจุดที่สามารถปรับปรุงได้ เช่น การจับคำพูดที่เติมเต็มหรือการสบตากับผู้ชมให้ดีขึ้น

12. ถามคำถามและสรุปประเด็นหลักของอีกฝ่าย (Ask Questions and Summarize the Other Person's Main Points)

ส่วนหนึ่งของการเป็นผู้ฟังเชิงรุกคือการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและทวนบทสนทนาเพื่อแสดงว่าคุณเข้าใจประเด็นนั้น การฟังทำให้การสื่อสารกลายเป็นการสื่อสารสองทาง และการถามคำถามเป็นส่วนสำคัญของสิ่งนั้น

13. เตรียมพร้อมสำหรับคำตอบที่แตกต่างกัน (Be Ready for Different Answers)

ฟังโดยไม่มีการตัดสิน นี่คือลักษณะของทุกการสนทนา แต่โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณได้ยินคำตอบที่ไม่คาดคิดหรือแตกต่างจากที่คุณคาดไว้ ฟังคนอื่นอย่างเปิดใจ ใส่ใจภาษากายของคุณ และอย่าขัดจังหวะ

14. มั่นใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Understand)

ก่อนที่จะจบการสนทนา ใช้เวลาถามคำถามตามและสรุปการสนทนา คุณสามารถจบด้วยการพูดสิ่งที่คุณได้ยินจากพวกเขาและยืนยันว่าคุณเข้าใจขั้นตอนถัดไปที่สามารถดำเนินการได้

15. ฝึกภาษากายของคุณ (Work on your Body Language)

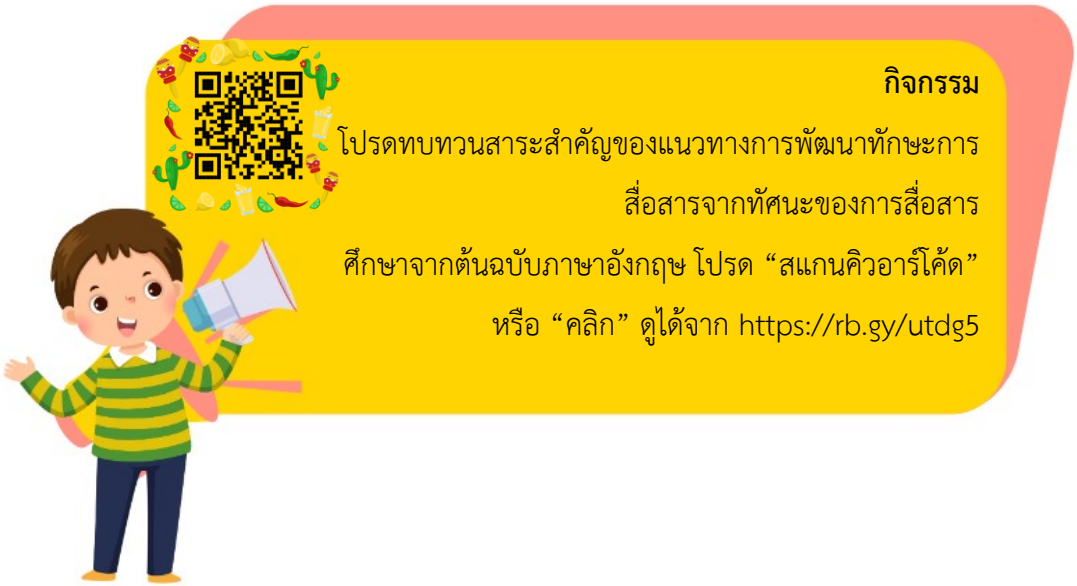
ภาษากายเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ เมื่อคุณฟัง พยายามหลีกเลี่ยงการทำหลังงอ พยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณได้ยินคนๆ นั้น และคิดถึงการแสดงออกทางสีหน้าของคุณ หากคุณกำลังพูด ให้สบตาและใช้ท่าทางมือที่เป็นธรรมชาติ

16. ตระหนักถึงอารมณ์ของคุณ (Be Aware of your Emotions)

ภาษากายมีบทบาทในหลายสถานการณ์ เมื่อคุณฟัง พยายามหลีกเลี่ยงการยืนหรือท่าทางที่ไม่ดี พยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณได้ยินสิ่งที่คนพูด และคิดเกี่ยวกับสีหน้าของคุณ หากคุณกำลังพูด ให้สบตาและใช้ท่าทางมือที่เป็นธรรมชาติ

17. ใช้ความเห็นอกเห็นใจ (Use Empathy)

พิจารณาความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อคุณสื่อสารกับพวกเขา ส่วนหนึ่งของการสนทนาที่มีความหมายหรือการนำเสนอที่มีความหมายคือการใส่ใจผู้อื่น ซึ่งหมายถึงการใช้ความเห็นอกเห็นใจ หากคุณพยายามที่จะเข้าใจในมุมมองของพวกเขา คุณจะสามารถเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการได้ดียิ่งขึ้นและสื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



Adreev (2023) กล่าวถึง 5 วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1. ความสำคัญของการฟัง (The Importance of Listening)

เราคงไม่สามารถพูดถึงความสำคัญของการสื่อสารได้โดยที่ไม่กล่าวถึงสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งก็คือสิ่งที่คุณทำเมื่อไม่ได้พูด การเป็นผู้ฟังที่ดีถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการสื่อสาร เรากำลังพูดถึงไม่แค่การได้ยินคำพูดที่คนอื่นพูด แต่ยังหมายถึงการที่คุณสามารถรับรู้การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของเขาด้วย

2. ปรับปรุงการสื่อสารอวัจนภาษา (Improving Non-verbal Communication)

เพื่อเริ่มพัฒนาการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของคุณ คุณต้องเริ่มจากการให้ความสนใจกับมัน ในระหว่างวันสังเกตวิธีที่คุณใช้การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดต่าง ๆ ที่เราได้กล่าวถึงในบทความของเราเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร

3. ปรับปรุงการสื่อสารวัจนภาษา (Improving Verbal Communication)

ในการพัฒนาการสื่อสารด้วยคำพูดของคุณ คุณจะต้องทำให้ดีขึ้นทั้งในสิ่งที่คุณพูดและวิธีที่คุณพูด สิ่งที่คุณพูดจะไม่สำคัญเท่ากับการที่คุณพูดอย่างหยันหรือล่วงละเมิด เพราะไม่ว่าข้อความของคุณจะชัดเจนแค่ไหน หากคุณพูดด้วยท่าทางที่ไม่ดีหรือหยาบคายก็จะทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ตามที่เราขอแนะนำในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ให้เริ่มจากการสังเกตตัวเองและคนอื่น ๆ ในการสนทนา

4. การปรับปรุงการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Improving Written Communication)

ในการสื่อสารแบบเขียน ขั้นตอนแรกในการปรับปรุงคือต้องมั่นใจว่า การสะกดคำและไวยากรณ์ของคุณถูกต้อง มีเครื่องมือออนไลน์มากมายที่ช่วยในการตรวจสอบเหล่านี้ เพียงแค่คุณคัดลอกงานเขียนของคุณไปวางในแอป แล้วคุณจะได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการสะกดคำ ไวยากรณ์ และแม้กระทั่งเนื้อหา แม้ว่า AI จะไม่สมบูรณ์แบบและอาจทำผิดพลาดได้ แต่ก็เป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับการตรวจสอบอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะถ้าคุณไม่ใช่นักเขียนที่เก่งที่สุดในโลก

5. ปรับปรุงการสื่อสารด้วยภาพ (Improving Visual Communication)

สิ่งสำคัญในการใช้การสื่อสารผ่านภาพคือการใช้มันเมื่อจำเป็นเท่านั้น การนำเสนอที่เต็มไปด้วยสื่อภาพที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับเนื้อหา จะทำให้ดูยุ่งเหยิง ไม่เป็นมืออาชีพ และทำให้ข้อความหลักสูญหายไป คุณควรเลือกใช้ภาพหรือกราฟที่เหมาะสมเพื่อแสดงข้อมูลให้ชัดเจนที่สุด หรือใช้เพียงภาพร่างที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจในแนวคิด เช่น การออกแบบโลโก้ใหม่

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทัศนะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/vasbc

Presidency University (n.d.) กล่าวว่า การสื่อสารคือกุญแจสำคัญ และการเป็นนักสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในชีวิต แม้ว่าทุกคนจะไม่ได้เกิดมาพร้อมทักษะการสื่อสารที่ดี แต่ก็มีวิธีที่พิสูจน์แล้วในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ มี 10 วิธีดังนี้

ฟังให้ดี (Listen Well)

การจะเป็นนักสื่อสารที่ดี คุณต้องเริ่มจากการฟังให้ดี การสื่อสารจะถูกขัดขวางเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้ฟังอย่างตั้งใจ การให้ความสนใจจะทำให้คุณได้รายละเอียดสำคัญจากการสื่อสารและยังช่วยให้คุณสามารถตอบกลับได้ดีขึ้น

ตรงประเด็น (Be to the Point)

ความผิดพลาดในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการให้ข้อมูลที่ไม่จำเป็นเกินไป รักษาการสื่อสารให้กระชับโดยไม่ลดความสำคัญลง ซึ่งทั้งการสื่อสารแบบเขียนและแบบพูดใช้หลักนี้ได้ สำหรับการสื่อสารแบบเขียนให้ตรวจทานก่อนส่ง และสำหรับการสื่อสารแบบพูดฝึกพูดเฉพาะสิ่งที่สำคัญในบทสนทนา

รู้จักผู้ฟังของคุณ (Know Your Listener)

คุณต้องรู้ว่าใครคือผู้ที่คุณกำลังสื่อสารด้วย และต้องประเมินว่าผู้ฟังจะเข้าใจการสื่อสารในรูปแบบใด ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ควรหลีกเลี่ยงการใช้

ภาษาที่ไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ หากคุณใช้ตัวย่อ ควรไม่สันนิษฐานว่าอีกฝ่ายจะเข้าใจทันที ดังนั้นควรรู้จักผู้ฟังของคุณ

ใช้ภาษาที่มั่นใจและกระตือรือร้น (Assertive & Active Voice)

การใช้ภาษาที่มั่นใจและกระตือรือร้นจะดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังหรือผู้อ่านได้ทันที พวกเขาจะตั้งใจฟังทุกคำพูดของคุณ และข้อความที่ถูกต้องจะถูกถ่ายทอดไปยังพวกเขา

ภาษากาย (Body Language)

ภาษากายเป็นวิธีการสื่อสารที่ดีโดยไม่ต้องใช้คำพูด แต่ยังคงมีผลกระทบอย่างลึกซึ้ง เมื่อคุณเข้าร่วมการประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมแบบตัวต่อตัว ควรรักษาภาษากายที่ดี เช่น ท่าทางที่เปิดกว้างและการสบตา สิ่งเหล่านี้จะถูกอ่านอย่างไม่รู้ตัวโดยผู้ฟัง และภาษากายของพวกเขาก็จะกลายเป็นบวกตามไปด้วย

ตรวจแก้ไขคำผิดเสมอ (Always Proofread)

หลายคนคิดว่าพวกเขาไม่ได้ทำผิดพลาดและจึงส่งข้อความที่เขียนไปแล้ว อย่าทำแบบนั้น ให้ตรวจทานสิ่งที่คุณเขียนอย่างน้อย 1-2 ครั้งก่อนส่ง หนึ่งในคำแนะนำคือ อย่าตรวจทานทันทีหลังจากเขียนเสร็จ เพราะจะทำให้ยากต่อการหาข้อผิดพลาด ควรพักสักครู่เพื่อให้ดวงตาพักผ่อน และค่อยตรวจทานอีกครั้ง

จดบันทึก (Take Notes)

เมื่อคุณได้รับการสื่อสารจากผู้อื่น ให้จดบันทึกประเด็นสำคัญในบทสนทนา นี่เป็นวิธีง่าย ๆ แต่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้มั่นใจว่าไม่มีการเข้าใจผิด

ระวังน้ำเสียงของคุณ (Watch Your Tones)

ความผิดพลาดในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการพูดในน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม อย่าพูดดังเกินไปหรือเบาเกินไป และอย่าพูดในท่าทีที่หยาบคายหรือดูถูกเสียดสี ควรสื่อสารด้วยความสุภาพและเคารพต่อทุกคนเสมอ

กรอบความคิดที่ถูกต้อง (Right Frame of Mind)

ก่อนที่คุณจะสื่อสารให้แน่ใจว่าคุณอยู่ในสภาพจิตใจที่ดี ความเหนื่อยล้า ความหงุดหงิด ความเศร้า หรือความโกรธ อาจส่งผลกระทบต่อการสื่อสารของคุณ ดังนั้นควรมั่นใจว่าคุณอยู่ในอารมณ์ที่เป็นบวกหรืออย่างน้อยที่สุดควรอยู่ในอารมณ์ที่เป็นกลาง

พูดตรง (Speak Directly)

สื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่คุณต้องการติดต่อ ในหลายองค์กรช่องทางการสื่อสารจะถูกสร้างขึ้นโดยมีหลายคนไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการส่งข้อความ การสื่อสารจะไม่ดีหากมีคนมากเกินไป ดังนั้นควรสื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่คุณต้องการติดต่อ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทัศนะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://shorturl.at/bixyH

Gaid (2021) เป็นนักการตลาดดิจิทัลและนักเขียนคำโฆษณาออนไลน์ กล่าวว่า สำหรับทักษะการสื่อสารทางธุรกิจและทักษะการสื่อสารส่วนบุคคล กุญแจสำคัญคือวิธีที่คุณเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร คุณอาจเรียกมันว่าเป็นกลยุทธ์ก็ได้ นี่คือเคล็ดลับกลยุทธ์ในการสร้างทักษะการสื่อสาร

1. เป็น “ผู้ฟังเชิงรุก” (Be an “active listener”) แม้ว่าคุณจะเป็นผู้ฟังที่ดี แต่ฉันรับรองว่าคุณยังสามารถพัฒนาในบางด้านได้ วิธีที่ดีในการค้นหาจุดอ่อนของคุณคือการดูที่แบบจำลองการฟังที่กระตือรือร้น แนวคิดของการฟังที่กระตือรือร้นหมายถึงการที่คุณมีส่วนร่วมและตั้งใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด ไม่ใช่แค่ฟังแบบผ่านๆ มีหลายแบบที่ไม่ใช่แบบเดียวกัน แต่การค้นคว้าจะพบไอเดียที่คล้ายกัน รวมถึง

- ตั้งใจฟังเมื่อมีคนอื่นพูด
- ถามคำถามปลายเปิดเพื่อที่คุณจะได้รู้ว่าพวกเขาต้องการอะไร
- ถามคำถามเพื่อซักถามหากมีสิ่งเฉพาะเจาะจงที่คุณต้องการเรียนรู้
- ขอคำชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่คุณไม่แน่ใจ
- ถอดความสิ่งที่พวกเขาพูดและทวนให้พวกเขาเพื่อให้คุณมั่นใจได้ว่าคุณเข้าใจถูกต้อง
- ปรับให้เข้ากับความรู้สึกของพวกเขาและของคุณเอง เพื่อให้แน่ใจว่าความต้องการของทุกคนจะได้รับการตอบสนอง

สรุปในตอนท้ายของปฏิสัมพันธ์ของคุณ เพื่อให้ทุกคนได้รับประเด็นเดียวกันและขั้นตอนถัดไป

ภาพที่ 3 กุญแจ 7 ประการของการฟังเชิงรุก (ภาพต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Gaid, 2021)

2. พูดออกมาเกี่ยวกับความคิดและไอเดียของคุณ (Speak Up About your Thoughts and Ideas)

เช่นเดียวกับการเข้าใจสิ่งที่คนอื่นต้องการ อย่าลืมแสดงความต้องการของตัวเอง ไม่มีใครจะรู้หากคุณไม่บอกพวกเขา การสื่อสารในลักษณะนี้สำคัญมากหากคุณเป็นผู้นำ เพราะสิ่งที่คุณพูดจะเป็นการตั้งฉากให้ทีมของคุณปฏิบัติตาม หากคุณเป็นนักสื่อสารที่เปิดเผยและซื่อสัตย์ คุณกำลังตั้งแบบอย่างให้คนอื่นทำตาม พวกเขาจะยอมร่วมมือกับผู้อื่น ยอมประนีประนอมเมื่อจำเป็น และเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากด้วยทัศนคติที่เปิดกว้างและความมั่นใจในที่สุด

3. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions)

มันอาจง่ายที่จะคาดเดาว่าคนอื่นต้องการอะไร แต่สิ่งนี้เป็นสาเหตุใหญ่ของความเข้าใจผิดและเป็นเหตุที่ทำให้ความเข้าใจผิดกลายเป็นความขัดแย้ง นี่คือตรงที่แบบจำลองการฟังที่กระตือรือร้นช่วยได้ ส่วนหนึ่งของทักษะการสื่อสารที่ดีคือการมีความเห็นอกเห็นใจ: การพยายามเข้าใจสิ่งที่อยู่ในใจของคนอื่น สิ่งนี้สำคัญเพราะสิ่งที่เราพูดไม่ใช่การแสดงออกที่แม่นยำเสมอไปของสิ่งที่เราต้องการ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ซับซ้อน หรือสถานการณ์ที่ทำให้เรารู้สึกท่วมท้นหรืออับอาย มักจะเป็นเรื่องปกติที่เราพยายามซ่อนหรือปกปิดความต้องการที่แท้จริง

4. ฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง โดยเฉพาะในระหว่างการสนทนาที่ยากลำบาก (Practice Self-Awareness, Especially During Tough Conversations)

คนที่มีทักษะการสื่อสารขั้นสูงจะมีการควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ดี พวกเขารู้วิธีควบคุมอารมณ์เมื่อรู้สึกโกรธหรือตื่นเต้นเกินไป และไม่ให้มันมีอิทธิพลต่อการสนทนาหรือสร้างดราม่าไม่จำเป็น สิ่งสำคัญคือการรักษาสมดุลเมื่อคุณตอบสนองต่อสิ่งที่คุณไม่ชอบ หากคุณรู้สึกใจเต้นหรือหน้าแดง ให้หยุดพักและหาที่สงบเพื่อทำให้ตัวเองสงบลง อีกส่วนสำคัญของการตระหนักรู้ในตนเองคือการยอมรับเมื่อคุณผิด มันอาจรู้สึกเป็นการทำลายอีโก้ของคุณ แต่เชื่อเถอะ คุณจะพบว่าเมื่อคุณยอมรับข้อผิดพลาดและพยายามป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต คุณจะสร้างความเคารพและความซื่อสัตย์ในสายตาของคนที่คุณรักและเพื่อนร่วมงาน

5. อย่าพูดหาเรื่องเมื่อยกประเด็นปัญหา (Don’t Be Accusatory When Raising an Issue)

สถานการณ์ที่ยากลำบากมักจะเกิดขึ้น แม้ว่าคุณจะรู้สึกว่าใครบางคนทำผิดพลาดอย่างมหันต์ แต่ก็ต้องรักษาความเยือกเย็นเมื่อพูดคุยกับพวกเขา หากคุณเริ่มต้นการสนทนาด้วยการกล่าวหาว่าสิ่งนั้นเป็นความผิดของพวกเขา มันจะเป็นการเชื้อเชิญให้เกิดการทะเลาะกัน การตอบสนองตามธรรมชาติของการถูกกล่าวหาคือการตั้งการป้องกัน และไม่มีสิ่งดีที่จะเกิดจากการสนทนาแบบนั้น

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: วัจนภาษา (How to Improve Communication Skills: Verbal)

สั้นและชัดเจน (Be Brief and Clear)

เคยนั่งฟังเพื่อนร่วมงานเล่าเรื่องยาวๆ ในขณะที่คุณมีงานต้องทำไหม มันยากนะ พยายามไปที่ประเด็นหลักให้เร็วที่สุดเพื่อไม่ให้กลายเป็นคนนั้น

อย่ากลัวความเงียบเป็นครั้งคราว (Don’t Be Afraid of Silence Every Now and Then)

ความเงียบอาจดูเหมือนทนไม่ได้ แต่บางครั้งมันไม่ใช่เรื่องแย่ อย่าเริ่มพูดพล่ามเพียงเพื่อกำจัดความเงียบ (มันยาก แต่พยายามอดทนไว้) เพื่อนร่วมงานจะขอบคุณเมื่อคุณรู้ว่าเมื่อไหร่ควรจะเงียบ

หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject)

การเปลี่ยนเรื่องอย่างมีทักษะคือศิลปะ ลองมองหาวิธีเชื่อมโยงที่สามารถเชื่อมระหว่างหัวข้อปัจจุบันกับหัวข้อที่คุณต้องการไป เช่น ใช้ประโยคเชื่อมโยงอย่าง "สิ่งที่สำคัญคือ..." หรือ "ฉันเห็นด้วยกับคุณ แต่..." หรือ "สิ่งที่ฉันรู้คือ..."

กำจัด "เอ่อ" และ "เอ่อ" เหล่านั้น (Get Rid of Those “Um’s” and “Uh’s”)

สิ่งนี้เหมือนความรู้พื้นฐาน แต่คนส่วนใหญ่ใช้คำพวกนี้มากกว่าที่คิด ลองบันทึกเสียงตัวเองในขณะพูดและฟังกลับเพื่อดูว่าคุณพูดคำเหล่านี้บ่อยแค่ไหน จากนั้นในอนาคตให้ระมัดระวังคำเติมเหล่านี้และพูดช้าลงเพื่อให้มีเวลาคิด

วางแผนและฝึกฝนสิ่งที่คุณจะพูด (Plan and Practice What You’ll Say)

แน่นอนว่ามีการสนทนากะทันหันมากมายที่คุณไม่มีโอกาสวางแผนและฝึกฝน แต่เมื่อคุณมีโอกาส ใช้เวลาสัก 30 วินาทีเพื่อทบทวนประเด็นสำคัญของคุณ สิ่งนี้สามารถสร้างความมหัศจรรย์ให้กับทักษะการสื่อสารของคุณได้

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: อวัจนภาษา (How to Improve Communication Skills: Non-verbal)

สบตาในขณะที่มีคนพูด (Make Eye Contact while Someone is Talking)

นี่คือคำแนะนำสำคัญในการแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจสิ่งที่พวกเขาพูด มองสบตาอย่างมั่นคงแต่ไม่ถึงกับทำให้รู้สึกไม่สบายใจ

หลีกเลี่ยงการเคลื่อนไหวที่กระสับกระส่ายหรือเสียสมาธิ (Avoid Fidgeting or Distracting Movements)

อย่าปรับท่านั่งบ่อยเกินไป อย่ากดปากกาหรือขยับไปมาบ่อยๆ ระหว่างการประชุมหรือการสนทนา

รักษาท่าทางที่ดี (Keep Good Posture)

เป็นคำแนะนำที่ดูเหมือนจะชัดเจน แต่บางครั้งก็ถูกมองข้ามไป คอยเตือนตัวเองทุกๆ 30 นาทีเกี่ยวกับท่าทาง

ห้ามกอดอก (Don’t Cross your Arms)

บางคนคิดว่านี่คือ "ท่าแสดงพลัง" สิ่งนี้อาจเป็นจริงในบางสถานการณ์ แต่ในบางสถานการณ์ มันทำให้คุณดูถูกกีดกันจากอีกฝ่าย มันสามารถสร้างความรู้สึกว่าคุณแทบรอไม่ไหวที่จะออกจากที่นั่นซึ่งไม่เป็นประโยชน์สำหรับการสนทนาที่ดี

ให้ความสนใจกับสัญญาณเดียวกันจากผู้อื่น (Pay Attention to the Same Cues from Others)

สัญญาณภาษากายอาจจะไม่ได้ตั้งใจ แต่บางครั้งก็เป็นการตั้งใจ ถ้าคุณเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบตาหรือขยับตัวตลอดเวลา ลองถามตัวเองว่ามันอาจจะเป็นเพราะคุณกำลังเล่าเรื่องที่ยาวเกินไปหรือรบกวนพวกเขาเวลาที่พวกเขายุ่ง

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: เขียน (How to Improve Communication Skills: Written)

ห้ามตอบกลับเมื่อคุณอารมณ์เสีย (Never Respond to Messages When You're Upset)

เคยส่งอีเมลเมื่อคุณโกรธแล้วรู้สึกเสียใจหลังจากนั้นไหม หากได้รับข้อความที่ทำให้คุณโกรธ ให้พักสัก 5-10 นาทีเพื่อเย็นลงก่อนตอบกลับ

เขียนหัวข้อที่สื่อความหมายและหัวเรื่องอีเมล (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines)

มันน่ารำคาญมากที่จะได้รับอีเมลที่ไม่มีหัวข้อ อย่าลืมตั้งหัวข้อที่ชัดเจนและสรุปเนื้อหาของอีเมลนั้น

ใช้ภาษาที่มีประธานในประโยค (Use Active Voice)

คุณอาจจำได้ว่าได้ยินเคล็ดลับนี้บ่อยครั้งในโรงเรียน แทนที่จะพูดว่า "เอกสารถูกยื่นแล้ว" ให้พูดว่า "ฉันยื่นเอกสารแล้ว" ซึ่งจะช่วยขจัดความสับสนเกี่ยวกับวิธีการต่างๆ ที่กำลังดำเนินไป นอกจากจะมีความชัดเจนมากขึ้นแล้ว น้ำเสียงที่กระตือรือร้นยังดึงดูดผู้รับข้อความของคุณอีกด้วย

ใช้คำและประโยคของคุณให้เรียบง่าย (Keep Your Words and Sentences Simple)

กฎทั่วไปคือประโยคของคุณไม่ควรยาวเกินสองบรรทัด พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำยากหรือยาวเกินไป ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจ

ทำให้มันสั้นและไพเราะ (Keep It Short and Sweet)

เช่นเดียวกับการเล่าเรื่องไม่ยาวเกินไปในบทสนทนา การเขียนอีเมลที่ยาวและวกวนก็ไม่ใช่ประสบการณ์ที่ดีเช่นกัน นอกจากจะทำให้คนอื่นรู้สึกว่าเขากำลังเสียเวลาแล้ว ยังเปิดโอกาสที่พวกเขาจะพลาดรายละเอียดที่สำคัญเพราะพวกเขาอาจจะอ่านผ่านๆ หรือไม่ได้อ่านเลย

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://shorturl.at/eqzH2

Geller (n.d.) นักบำบัดการพูด (SLP) และเจ้าของ Connected Speech Pathology กล่าวว่า การถ่ายทอดข้อความเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมันจะกำหนดว่าผู้รับจะเข้าใจและตอบสนองต่อข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้ดีแค่ไหน หากคุณต้องการให้ข้อความของคุณได้ยินอย่างชัดเจนและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง คุณต้องใช้องค์ประกอบต่อไปนี้ในการสื่อสารของคุณ:

1. มีทัศนคติที่ถูกต้อง (Have the Right Attitude)

ทัศนคติที่ดีและเปิดกว้างเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารที่ดี แทนที่จะถามตัวเองว่า "มันจะได้อะไรจากฉัน" คุณควรถามตัวเองว่า "ฉันจะช่วยคนนี้ได้อย่างไร พวกเขาต้องการข้อมูลอะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจะทำงานร่วมกันได้อย่างไร" ความสามารถในการพูดด้วยใจที่เปิดกว้างจะช่วยให้คุณสามารถรับฟังความคิดเห็นใหม่ๆ และส่งเสริมในการสนทนา

2. พูดตรงประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ (Get to the Point Efficiently)

สองสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือ ความชัดเจนและความกระชับ พูดให้ชัดเจนและตรงไปตรงมา โดยไม่มีความคลุมเครือหรือความไม่ชัดเจนในสิ่งที่คุณต้องการจะกล่าว ควรพูดด้วยประโยคสั้นๆ และตรงประเด็น โดยทำให้มั่นใจว่าผู้ฟังเข้าใจทุกคำที่คุณพูด หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะหรือคำสแลงที่อาจจะไม่คุ้นเคยกับผู้ฟัง

3. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone and Pitch)

น้ำเสียงของคุณสามารถสร้างหรือทำลายความประทับใจที่ดีได้ น้ำเสียงสามารถทำให้ข้อความที่มีประสิทธิภาพดูเป็นการเสียดสี หยาบคาย หรือน่าพอใจ นี่คือเหตุผลที่คุณควรคำนึงถึงน้ำเสียงของคุณและใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลีกเลี่ยงภาษาที่คลุมเครือ (Avoid Vague Language)

การใช้น้ำเสียง ระดับน้ำเสียง และคำศัพท์ที่เหมาะสมสามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นการเลือกคำพูดที่ใช้ก็สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน คำที่มีความหมายสองแง่สองง่ามควรหลีกเลี่ยง เพราะมักจะทำให้เกิดการตีความผิด

5. พูดอย่างชัดเจน (Speak Clearly)

คำพูดที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำพูดของคุณไม่ขาดหายหรือฟังไม่ชัดเจน เพราะขาดการออกเสียงที่ชัดเจน ฝึกฝนการอ่านออกเสียงเพื่อให้รู้ตัวว่าใช้คำพูดและการเน้นเสียงอย่างไร การฝึกพูดช้าๆ อาจมีประโยชน์ในสถานการณ์นี้ เนื่องจากจะทำให้คุณมีเวลามากขึ้นในการเลือกคำพูดอย่างระมัดระวัง

6. ระวังภาษากาย (Be Aware of Body Language)

การใช้อวัจนภาษา เช่น การแสดงมือสามารถช่วยให้คุณพัฒนาทักษะในการสื่อสารได้ ในความเป็นจริง ภาษากายและการแสดงออกทางใบหน้ามักจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมากที่สุด

7. สบตา (Make Eye Contact)

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสบตาเพื่อให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมและกระตือรือร้นในการสนทนา การสบตาแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจและฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด นอกจากนี้ยังช่วยให้คุณประเมินได้ว่าผู้ฟังของคุณมีปัญหาในการเข้าใจประเด็นหรือเข้าใจข้อความบางส่วนของคุณหรือไม่ และพวกเขามีส่วนร่วมในการฟังอย่างตั้งใจหรือไม่ หากคุณใช้การประชุมทางไกล ให้หลีกเลี่ยงการมองลงไปที่คีย์บอร์ดหรือไปรอบๆ ห้องเมื่อคุณพูด หลีกเลี่ยงการตรวจสอบโทรศัพท์ขณะสนทนา เป็นการไม่เคารพการใช้โทรศัพท์เมื่อคุณกำลังพูดคุยกับคนอื่น เนื่องจากอาจบ่งบอกได้ว่าการฟังคนที่กำลังพูดนั้นไม่สำคัญในขณะนั้น

8. พัฒนาทักษะการฟังที่เชิงรุกของคุณ (Improve Your Active Listening Skills)

ทักษะการสื่อสารขั้นพื้นฐานและสำคัญอย่างหนึ่งคือการฟังเชิงรุก สื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเป็นผู้ฟังเชิงรุก ด้วยการถามคำถามที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นได้ เมื่อสิ่งต่างๆ ไม่ชัดเจน การขอคำชี้แจงจะช่วยให้คู่สนทนาของคุณสามารถระบุประเด็นของตนหรือเสนอข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งได้ การเอาใจใส่คนที่คุณกำลังสื่อสารด้วยเป็นอีกวิธีหนึ่งในการเป็นผู้ฟังที่กระตือรือร้น การตั้งใจฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคนรักของคุณกำลังพูดถึงเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจและเคารพสิ่งที่พวกเขาพูด

9. รักษาท่าทางที่ดี (Maintain Good Posture)

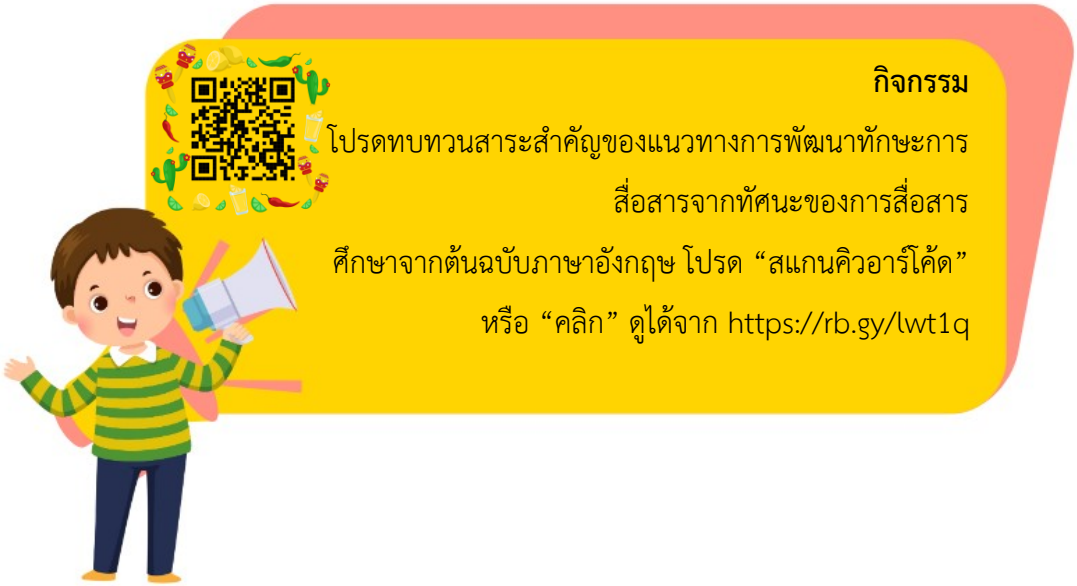
ท่าทางที่ดีเป็นอีกวิธีสำคัญในการใช้ทักษะการสื่อสารแบบอวัจนภาษา ความมั่นใจสามารถช่วยสร้างความประทับใจแรกที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพบปะผู้คนเป็นครั้งแรก ฝึกท่าทางที่ดีและถามตัวเองว่าคุณกำลังใช้พื้นที่รอบตัวคุณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งข้อความที่สอดคล้องกับทัศนคติที่มั่นใจของคุณหรือไม่

10. หลีกเลี่ยงการใช้คำฟุ่มเฟือยและคำพูดที่ไม่ชัดเจน (Eliminate Filler Words and Hedging Words)

การเลือกคำศัพท์ที่ถูกต้องอาจหมายถึงความแตกต่างระหว่างการถ่ายทอดข้อความที่แท้จริงและสร้างความสับสนในใจของผู้ฟัง การใช้คำที่ชัดเจน แม่นยำ และมีความหมายเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประเด็นคือการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจกันทั่วโลก

11. มีความมั่นใจ (Be Confident)

ความมั่นใจในการสื่อสารหมายความว่าคุณสามารถถ่ายทอดข้อความของคุณโดยไม่ลังเลใจ ความมั่นใจสามารถถ่ายทอดได้ทั้งทางวาจาและผ่านการสื่อสารอวัจนภาษา



Garfinkle (n.d.) เป็นหนึ่งในโค้ช 50 อันดับแรกของสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความสำเร็จในทุกระดับขององค์กร หากคุณต้องการพัฒนาการแสดงออกในฐานะผู้นำ ทักษะในการสื่อสารของคุณจะช่วยให้คุณโดดเด่นในหมู่คนอื่น!

ขั้นแรกมาดูกันว่าเราจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับเล็กๆ เช่น การสนทนา หรือการนำเสนอได้อย่างไร จากนั้นเราจะพูดถึงกลยุทธ์ในการตั้งตัวเพื่อความสำเร็จในฐานะผู้สื่อสารที่ดีในระยะยาว

วิธีทำให้ตัวเองเป็นที่สนใจครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์ (How to Make Yourself Heard in Every Interaction)

1. ลดความซับซ้อนของภาษาของคุณและอยู่กับข้อความที่จะสื่อ (Simplify your Language and Stay on Message)

ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและตรงไปตรงมา โปรดจำไว้ว่าคำปราศรัย ของ Lincoln's Gettysburg มีความยาว 286 คำ ยาวประมาณสองนาที

2. ดึงดูดผู้ฟังหรือผู้อ่านของคุณ (Engage your Listeners or Readers)

ดึงดูดผู้ฟังและผู้อ่านของคุณเข้าสู่การสนทนา ถามคำถามและเชิญแสดงความคิดเห็น ขอความคิดเห็นของพวกเขา

3. ใช้เวลาในการตอบกลับ (Take Time to Respond)

หลังจากที่คุณฟัง (และเข้าใจแล้ว) ใช้เวลาในการ "ร่าง" สิ่งที่คุณต้องการจะพูดไว้ในหัว

4. ให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Are Understood)

อย่าโทษอีกฝ่ายที่ไม่เข้าใจ ให้มองหาวิธีชี้แจงหรือเรียบเรียงสิ่งที่คุณพยายามจะพูดแทนเพื่อให้พวกเขาเข้าใจ สิ่งสำคัญคือต้องทำให้ผู้อื่นเห็นมุมมองของคุณในที่ทำงาน

5. ฟังอย่างสนใจ (Listen Actively)

นักสื่อสารที่ดีที่สุดมักจะเป็นผู้ฟังที่ดีที่สุดเสมอ ฟังโดยไม่มีวิจารณญาณและอย่าฟุ้งซ่านโดยคิดถึงสิ่งที่คุณต้องการพูดต่อไป จากนั้นตอบสนองแทนที่จะโต้ตอบ

6. ใส่ใจกับภาษากายของคุณ (Pay Attention to your Body Language)

การศึกษาพบว่า 65% ของการสื่อสารทั้งหมดเป็นแบบอวัจนภาษา ดูสัญญาณที่แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังของคุณเข้าใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความของคุณ และระวังด้วยว่าร่างกายของคุณกำลังส่งสัญญาณด้วยเช่นกัน พยายามใช้ภาษากายแบบเปิด (เช่น วางไหล่ไปด้านหลัง และไม่กอดอก เป็นต้น) เพื่อส่งสิ่งที่ถูกต้อง

7. รักษาการสบตา (Maintain Eye Contact)

ไม่ว่าจะพูดกับฝูงชนหรือบุคคลอื่น การสบตาจะสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจผู้ฟัง

8. เคารพผู้ชมของคุณ (Respect your Audience)

รับรู้ว่าข้อความของคุณไม่ได้เกี่ยวกับคุณหรือสิ่งที่คุณต้องการเท่านั้น คุณควรใส่ใจอย่างจริงใจเกี่ยวกับความต้องการและมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้ที่คุณกำลังสื่อสารด้วย วิธีแสดงความเคารพที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งคือการใส่ใจกับสิ่งที่พวกเขาพูด

9. ทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาของคุณ (Make Communication a Priority for your Development)

เข้าชั้นเรียน อ่านหนังสือและบทความในนิตยสาร หรือเรียนรู้จากนักสื่อสารที่ประสบความสำเร็จรอบตัวคุณ มองหาโค้ชผู้บริหาร ด้วยทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่ง คุณจะเผยแพร่ความคิดของคุณ รู้วิธีการเจรจาขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่งอย่างเชี่ยวชาญ และสร้างความประทับใจให้กับทุกคนที่คุณพบ

10. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics)

การมีส่วนร่วมในการเมืองในที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และไม่ได้เป็นสิ่งที่ไม่ดี ถ้าทำได้ดีมันหมายถึงการสร้างวัฒนธรรมของบริษัทและการสร้างอิทธิพลของคุณ การแสดงความภักดีต่อหัวหน้างาน สร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับพันธมิตร และการสร้างเครือข่ายกับกลุ่มคนที่แตกต่างกันในองค์กรเป็นตัวอย่างของการมีส่วนร่วมในการเมืองในที่ทำงานได้ดี ทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับการได้รับการเคารพและเป็นที่สังเกตจากผู้อื่น และการแสดงความเคารพและขอบคุณกลับ เพื่อเพิ่มอิทธิพลกับพวกเขา

11. สื่อสารข้ามฟังก์ชัน (Communicate Across Functions)

การสื่อสารที่แข็งแกร่งข้ามฟังก์ชันในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มผลผลิต ทีมของคุณไม่ได้ทำงานเพียงลำพัง คุณต้องพึ่งพาทีมอื่นๆ ในองค์กร และหากคุณไม่ได้สื่อสารใกล้ชิด ความสัมพันธ์ กระบวนการ และผลลัพธ์ของคุณจะได้รับผลกระทบ ควรทำความรู้จักกับคนในพื้นที่อื่นๆ ขององค์กร และเป็นตัวกลางระหว่างฟังก์ชันต่างๆ ในธุรกิจเพื่อปรับปรุงการไหลของการสื่อสาร ร่วมกับสมาชิกจากทีมอื่นๆ ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันและหาวิธีประสานงาน

12. เรียนรู้ที่จะเข้าใจสไตล์การทำงานและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน (Learn to Understand Different Working Styles and Personalities)

การเรียนรู้วิธีคิดและทำงานของคนอื่นเป็นส่วนสำคัญของการเป็นผู้นำ ในการประชุมหนึ่งต่อหนึ่งกับคนที่คุณจัดการ ให้ถามพวกเขาว่าพวกเขาเรียนรู้และทำงานได้ดีที่สุดอย่างไร ตัวอย่างเช่น พนักงานบางคนอาจจะชอบรับอีเมลเกี่ยวกับหัวข้อสำคัญก่อนการประชุมหนึ่งวันแทนที่จะถูกถามความคิดเห็นทันที การทำความเข้าใจในความแตกต่างเหล่านี้เป็นงานสำคัญของผู้นำ และมันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทีม

13. เป็นมืออาชีพในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Become a Pro at Conflict Resolution)

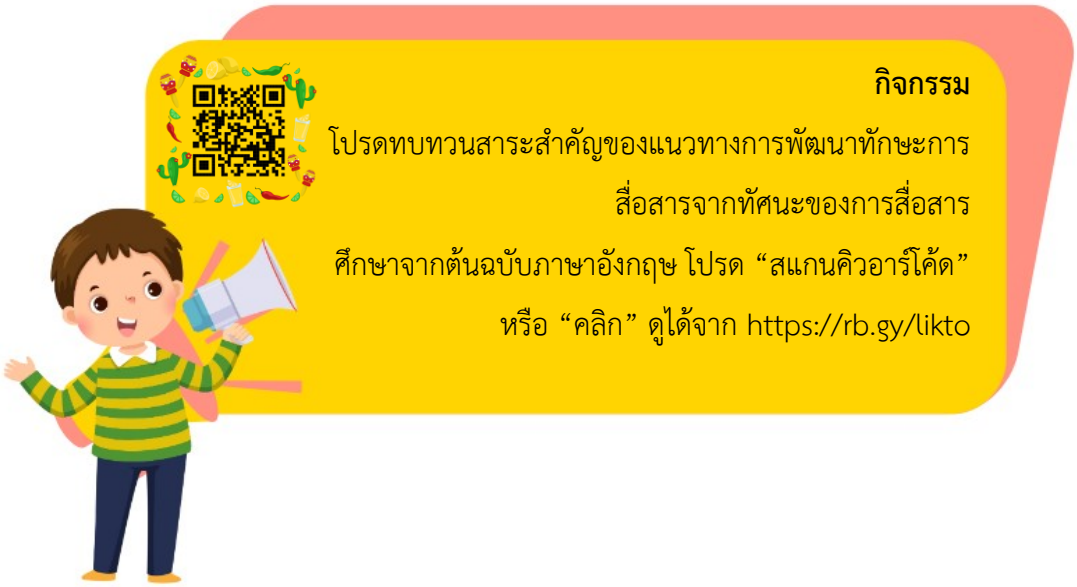
การแก้ไขความขัดแย้งอาจจะไม่สนุก แต่ก็เป็นทักษะที่มีความต้องการสูง เรียนรู้วิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยการจัดการที่ต้นเหตุ ช่วยให้ทุกคนรู้สึกว่าได้รับการฟังและขอให้ทุกคนเสนอทางออก เมื่อคุณแนะนำทั้งสองฝ่ายให้ประนีประนอม คุณจะได้รับการเคารพและความไว้วางใจจากทั้งสองฝ่าย ทำให้ความสัมพันธ์และชื่อเสียงของคุณดียิ่งขึ้น

14. จงกล้าแสดงออกแต่ก็ถ่อมตัว (Be Assertive Yet Humble)

ความกล้าแสดงออกเป็นหนึ่งในทักษะทางธุรกิจที่ชัดเจนซึ่งบทความเกี่ยวกับการสื่อสารในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะโน้มน้าว และถือเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้นำอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้นำที่แข็งแกร่งที่สุดจะรักษาสมดุลระหว่างความกล้าแสดงออกกับการถ่อมตัว พวกเขารู้วิธีขอคำติชมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใสเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกคน และได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่นโดยทำให้พวกเขาสบายใจ

15. ใช้การสื่อสารเสมือนจริงอย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)

การต่อต้านการใช้การสื่อสารเสมือนจะเป็นอุปสรรคสำคัญในที่ทำงานในปัจจุบัน การสื่อสารเสมือนจริงเป็นวิธีหนึ่งในการทำให้สนามแข่งขันมีความเท่าเทียมกันมากขึ้นสำหรับผู้ที่อาจมีปัญหาทางร่างกายในการไปทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน เช่น พ่อแม่ของเด็กเล็ก นอกจากนี้ยังทำให้การทำงานร่วมกับพนักงานสัญญาจ้างระยะไกลเป็นไปได้มากขึ้น การฝึกอบรมและการฝึกสอนงานยังสามารถทำได้ผ่านการสื่อสารเสมือนจริงด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ทำความคุ้นเคยกับการสื่อสารเสมือนจริง แล้วประตูใหม่ๆ จะเปิดขึ้น



Patel (2019) กล่าวถึง 14 วิธีที่คุณสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. เรียนรู้พื้นฐานของการสื่อสารอวัจนภาษา (Learn the Basics of Nonverbal Communication)

การศึกษาชิ้นหนึ่งพบว่าการสื่อสารแบบอวัจนภาษาคิดเป็น 55 เปอร์เซ็นต์ของวิธีที่ผู้ฟังรับรู้ต่อผู้นำเสนอ นั่นหมายความว่าสิ่งที่คุณพูดส่วนใหญ่ไม่ได้สื่อสารผ่านคำพูด แต่ผ่านทางสัญญาณทางกายภาพ เพื่อสื่อสารอย่างชัดเจนและมั่นใจควรใช้ท่าทางที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการทำหลังงอ พับแขน หรือทำให้ตัวเองดูตัวเล็กกว่าที่เป็นอยู่ ให้เติมเต็มช่องว่างที่คุณได้รับ สบตาและ (หากเหมาะสม) เคลื่อนที่ไปรอบๆ ช่องว่างแทน

2. คุณต้องสื่อสารมากเกินไปเพื่อสื่อสาร (You have to over-communicate just to communicate)

ในปี 1990 นักศึกษาปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดพิสูจน์ได้ว่าผู้บรรยายมักจะประเมินความเข้าใจของผู้ฟังสูงเกินไป ในการศึกษา "tappers and listeners" ผู้เข้าร่วมกลุ่มหนึ่งถูกขอให้เคาะทำนองของเพลงดัง 120 เพลง ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งต้องเดาว่ากำลังเคาะเพลงอะไร ผู้ที่เคาะประเมินว่ามีเพลง 50% ที่จะถูกระบุได้อย่างถูกต้อง แต่จริงๆ แล้ว มีเพียง 2.5% เท่านั้นที่ถูกระบุถูกต้อง การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มว่าผู้ชมจะไม่สามารถซึมซับได้มากเท่าที่คุณคาดหวัง

3. หลีกเลี่ยงการพึ่งสื่อ/ทัศนวัสดุ (Avoid Relying on Visual Aids)

Steve Jobs เคยตั้งกฎที่ Apple ห้ามใช้การนำเสนอด้วย PowerPoint เช่นเดียวกับ Sheryl Sandberg ที่ Facebook ผู้นำทั้งสองคนตระหนักว่า PowerPoint อาจจะขัดขวางการสื่อสารมากกว่าช่วยได้ ดังนั้น ควรเตรียมตัวให้พร้อมในการใช้คำพูด การเล่าเรื่องที่น่าสนใจ และสัญญาณทางกายภาพในการสื่อสารข้อของคุณให้ชัดเจนกับผู้ฟัง หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือแสดงผลถ้าไม่จำเป็นจริงๆ

4. ขอความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา (Ask for Honest Feedback)

เช่นเดียวกับทักษะความเป็นผู้นำส่วนใหญ่ การได้รับคำติชมอย่างตรงไปตรงมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และสมาชิกในทีมของคุณเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น หากคุณขอคำติชมเป็นประจำ คนอื่นๆ จะช่วยให้คุณค้นพบจุดที่ต้องปรับปรุงซึ่งคุณอาจมองข้ามไป

5. ให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการอภิปราย (Engage the Audience in Discussion)

ไม่ว่าผู้พูดจะน่าดึงดูดแค่ไหน ผู้ฟังทุกคนก็มีช่วงความสนใจที่จำกัด หากต้องการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้นำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบโต้ตอบ ถามคำถามกับ

ผู้ฟัง สนับสนุนให้ผู้คนแสดงความคิดเห็นของตนในระหว่างการระดมความคิด หรืออย่างน้อยที่สุดก็ถามคำถามสมมุติเพื่อกระตุ้นผู้ฟัง

6. เริ่มต้นและจบด้วยประเด็นสำคัญ (Start and End with Key Points)

ลองย้อนกลับไปดูการศึกษาของ "tappers and listeners" ที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้ การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจข้อสำคัญจากการนำเสนอ ควรทบทวนประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นและท้ายการนำเสนอ นอกจากนี้ยังสามารถทำได้โดยการให้เอกสารหนึ่งหน้าที่รวมข้อสำคัญที่ผู้ฟังควรพิจารณาตลอดการนำเสนอ

7. ใช้แนวทาง PIP (Use the PIP Approach)

แนวทางที่ใช้บ่อยในการนำเสนอจากผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจ เช่น ที่ McKinsey คือ การนำเสนอแบบ PIP (Purpose, Importance, Preview) ซึ่งเริ่มจากการบอกวัตถุประสงค์ของการนำเสนอ จากนั้นบอกเหตุผลว่าทำไมการนำเสนอนี้ถึงสำคัญ โดยการทบทวนผลกระทบและผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น

8. บันทึกการนำเสนอสำคัญเพื่อเก็บไว้เป็นบันทึก (Record Important Presentations for Posterity)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพอาจต้องใช้เวลาและพลังงานไม่น้อย ในกรณีที่คุณอาจต้องทำการนำเสนอซ้ำหลายครั้ง ควรพิจารณาบันทึกการนำเสนอและแบ่งปันในภายหลัง

9. ฝึกฝนศิลปะแห่งการใช้เวลา (Master the Art of Timing)

ถึงแม้ว่ามุขบางอย่างอาจไม่เหมาะสมสำหรับที่ทำงาน แต่นักแสดงตลกมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีมาก คริส ร็อค และเดฟ ชาเปลล์สามารถทำการแสดงตลก 90 นาทีได้โดยการใช้เวลาอย่างชำนาญ นักแสดงตลกที่ยอดเยี่ยมสามารถรับรู้ได้ว่าเมื่อไหร่ควรเปลี่ยนหัวข้อหรือเมื่อไหร่ควรทบทวนความคิด

10. คุ้นเคยกับการพูดโดยไม่เตรียมการ (Get Comfortable Speaking Extemporaneously)

เมื่อทนายความนำเสนอคดีต่อศาลสูงสุดของสหรัฐฯ พวกเขามักจะพูดโดยไม่เตรียมการ นั่นหมายถึง ทนายความจะเขียนหัวข้อที่ต้องการพูด แต่ไม่จำเป็นต้องจำคำพูดทั้งหมด การสื่อสารแบบนี้จะช่วยให้ทนายความสามารถครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญ ขณะเดียวกันก็มีความยืดหยุ่นในการสื่อสารตามการตอบสนองของผู้ฟังหรือคำถาม

11. ทำความรู้จักกับผู้ฟังของคุณ (Get to Know your Audience)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องทำความรู้จักกับผู้ฟังก่อน เพราะผู้ฟังแต่ละคนมีความแตกต่างกัน มีความชอบและบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งควรคำนึงถึงเมื่อทำการสื่อสาร ควรถามผู้ฟังเกี่ยวกับตัวอย่างของนักสื่อสารที่ดีภายในองค์กร

12. เพิ่มความแปลกใหม่เพื่อช่วยเพิ่มการจดจำของผู้ฟัง (Add Novelty to Improve Audience Retention)

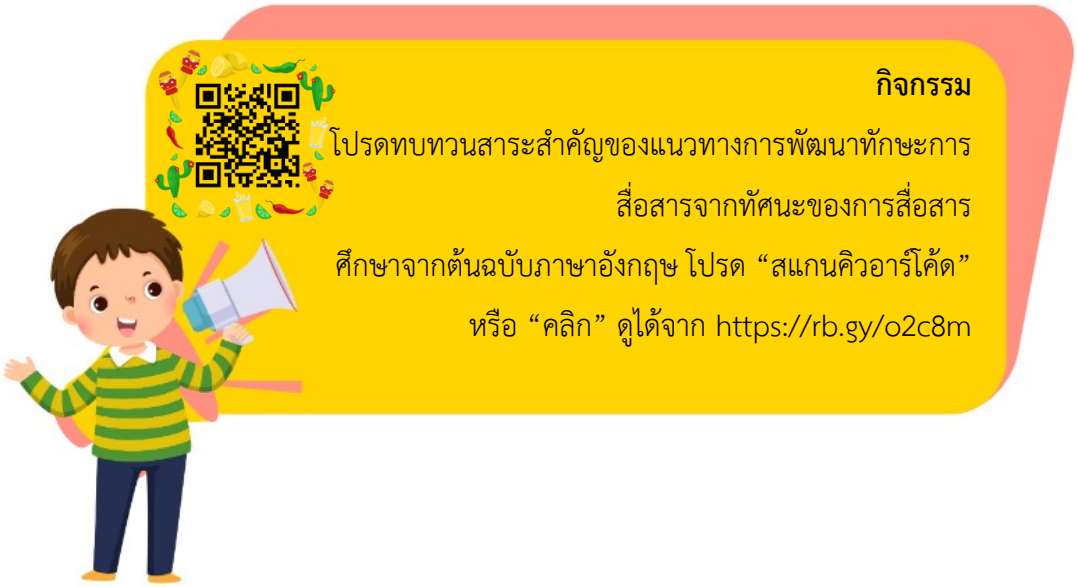
ผลการศึกษาเมื่อเร็วๆ นี้เปิดเผยว่า โดยทั่วไปแล้วผู้คนจะเก็บรักษาข้อมูลไว้มากขึ้นเมื่อนำเสนอด้วยสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งตรงข้ามกับสถานการณ์ที่เป็นกิจวัตรประจำวัน เพื่อช่วยให้ผู้ฟังจดจำข้อมูลได้ ให้ลองเพิ่มเหตุการณ์แปลกใหม่เข้าไปในการนำเสนอ นี่อาจเป็นเรื่องตลกหรือสิ่งที่ทำให้ผู้คนประหลาดใจ

13. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพแทนที่จะหัวเราะ (Focus on Earning Respect instead of Laughs)

การสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวิธีที่สบายๆ อาจดึงดูดใจได้ ท้ายที่สุดแล้ว นี่อาจเป็นวิธีที่ดีในการผูกมิตรกับเพื่อนแบบมืออาชีพ แต่จำไว้ว่าผู้สื่อสารที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือผู้ที่ได้รับความเคารพมากกว่าการหัวเราะ แม้ว่าการเล่าเรื่องตลกสักเรื่องหรือสองเรื่องเพื่ออุ่นเครื่องผู้ฟังจะได้ผล แต่อย่าจบการนำเสนอด้วยเสียงหัวเราะ

14. เป็นผู้ฟัง (Be a Listener)

“ฟังมากกว่าที่คุณพูด” นี่คือสิ่งที่ Richard Branson บอกกับนักธุรกิจที่ต้องการเชื่อมต่อกับผู้อื่น เพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิผล ก่อนอื่นให้ฟังสิ่งที่คนอื่นพูดก่อน จากนั้นคุณสามารถให้คำตอบที่รอบคอบซึ่งแสดงว่าคุณได้นำแนวคิดเหล่านั้นมาพิจารณาด้วย



Pinola (2019) กล่าวถึง เคล็ดลับสำคัญบางประการในการเรียนรู้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระวังภาษากายของคุณ (Watch Your Body Language)

คุณบอกคู่สนทนาว่าคุณเปิดใจพูดคุย แต่กลับกอดอก คุณบอกว่าคุณกำลังฟัง แต่ไม่เคยเงยหน้าขึ้นจากโทรศัพท์เลย สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดมักสื่อความหมายได้มากกว่าที่เราคิด ไม่ว่าจะเป็นการสบตา หรือท่าทางของคุณระหว่างสัมภาษณ์วิดีโอ จำไว้ว่าคุณกำลังสื่อสารอยู่เสมอ แม้ว่าจะไม่ได้พูดอะไรเลยก็ตาม

กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็นออกไป (Get Rid Of Unnecessary Conversation Fillers)

การใช้คำว่า “เอ่อ” หรือ “อืม” ในระหว่างพูดไม่ได้ช่วยให้การสื่อสารของคุณดีขึ้น ทั้งในการพูดในที่สาธารณะหรือการสนทนาในชีวิตประจำวัน ตัดคำเหล่านี้ออกไปจะช่วยให้คุณดูมีความมั่นใจและโน้มน้าวใจผู้อื่นได้มากขึ้น

วิธีหนึ่งคือให้ลองสังเกตว่าตัวเองใช้คำเหล่านี้บ่อยแค่ไหน เช่น คำว่า “เอ่อ” หรือ “แบบว่า” นอกจากนี้ การนำมือออกจากกระเป๋าหรือพยายามผ่อนคลายและหยุดนิ่งสักครู่ก่อนพูดก็ช่วยลดการใช้คำเหล่านี้ได้ ความเงียบที่เกิดขึ้นอาจดูน่าอึดอัดสำหรับคุณ แต่สำหรับคนอื่นแล้ว มันไม่ได้รู้สึกเช่นนั้นมากนัก

ฝึกการสนทนาให้คล่องแคล่ว (Have Practice Conversations)

หากคุณรู้สึกว่าตัวเองยังสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือคนที่ไม่คุ้นเคยได้ไม่ดีนัก ลองฝึกพูดคุยกับเพื่อนหรือครอบครัวที่คุณรู้สึกสบายใจด้วย วิธีนี้จะช่วยให้คุณพัฒนาทักษะการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ควรเลือกคนที่สามารถให้ความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยชี้แนะว่าคุณพูดเบาเกินไป เปิดเผยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป หรืออาจทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัดโดยไม่รู้ตัว การฝึกฝนเช่นนี้จะช่วยให้คุณปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มีสคริปต์สำหรับการพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ และโอกาสอื่นๆ (Have a Script for Small Talk and Other Occasions)

การพูดคุยที่เราเรียกว่า สมอลทอล์ค (Small talk) เป็นศิลปะที่น้อยคนจะเชี่ยวชาญ หากต้องเผชิญกับช่วงเวลาที่เงียบอึดอัดกับคนที่ไม่คุ้นเคย การมีแนวทางล่วงหน้าจะช่วยได้ เช่น วิธี FORD (Family – ครอบครัว, Occupation – อาชีพ, Recreation – งานอดิเรก, Dreams – ความฝัน) อาจช่วยให้คุณมีหัวข้อที่จะพูดคุยได้ และคุณยังสามารถเปลี่ยนการพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ ให้เป็นการสนทนา

โดยการแบ่งปันข้อมูลที่สามารถช่วยให้คุณและอีกฝ่ายค้นพบจุดที่มีร่วมกัน เฮ้ การพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ เหล่านั้นสามารถทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นในระยะยาว

เล่าเรื่องให้เป็น (Tell A Story)

เรื่องเล่ามีพลังมากกว่าที่คิด เพราะช่วยกระตุ้นสมองของผู้ฟัง ทำให้การนำเสนอมีชีวิตชีวา ช่วยให้เราน่าเชื่อถือขึ้น และยังเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการสัมภาษณ์งาน ลองฝึกเล่าเรื่องโดยใช้เทคนิคจาก Pixar หรือใช้คำว่า "แต่" เพื่อสร้างโครงเรื่องที่น่าสนใจขึ้น

ตั้งคำถามและทวนคำพูดของคู่สนทนา (Ask Questions and Repeat the Other Person)

ยอมรับเถอะว่า เราทุกคนเคยเผลอใจลอยหรือฟังผิดพลาดเมื่อต้องรับฟังผู้อื่น การตั้งคำถามและทวนคำพูดสุดท้ายของคู่สนทนาไม่เพียงแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสนใจ แต่ยังช่วยให้คุณมีสมาธิกับการสนทนา และทำให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน ลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด

ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away the Distractions)

การใช้โทรศัพท์ขณะมีคนกำลังพูดกับคุณหรือในระหว่างใช้เวลาร่วมกับผู้อื่นถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ แม้ว่าเราจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวนหรือเลิกใช้เทคโนโลยีได้ทั้งหมด แต่การเงยหน้าขึ้นและให้ความสนใจกับคู่สนทนาจะช่วยพัฒนาการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นอย่างมาก

ปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับผู้ฟัง (Tailor your Message to your Audience)

นักสื่อสารที่ดีรู้จักปรับวิธีการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่ม เช่น การพูดกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายย่อมแตกต่างจากการพูดกับคนรัก ลูก หรือผู้สูงอายุ การคำนึงถึงมุมมองและความรู้สึกของคู่สนทนาจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันมากขึ้น

พูดให้กระชับแต่เฉพาะเจาะจง (Be Brief, Yet Specific)

จริงๆ แล้วมีคำย่อ BRIEF (Background – ภูมิหลัง, Reason – เหตุผล, Information – ข้อมูล, End – สรุป, Follow-up – การติดตามผล) ที่ช่วยให้คุณเขียนอีเมลได้สั้นและตรงประเด็นโดยไม่ละเลยรายละเอียดสำคัญ นี่เป็นแนวทางที่ดีสำหรับทั้งการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรและการพูด (ฉันมักคิดว่าอาชีพของนักเขียนคือการถ่ายทอดสาระสำคัญให้ชัดเจนแล้วจบให้เร็วที่สุด) การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับเป็นหนึ่งใน 7 Cs ของการสื่อสาร รวมถึง Concrete (ชัดเจน), Correct (ถูกต้อง), Coherent (สอดคล้อง), Complete (ครบถ้วน) และ Courteous (สุภาพ)

เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up Your Empathy)

การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง หากคุณฝึกมองจากมุมมองของฝ่ายตรงข้าม คุณจะสามารถลดความยากลำบากและความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ (ตัวอย่างเช่น

การเข้าใจความหมายที่แท้จริงเมื่อคนรักบอกว่าเหนื่อยเกินไปที่จะพูดคุย) การพัฒนาความเข้าอกเข้าใจช่วยให้คุณเข้าใจแม้กระทั่งสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมา และยังช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฟังนะ ฟังจริงๆ (Listen, Really Listen)

สุดท้ายนี้ การฟังอย่างตั้งใจเป็นหนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ซึ่งสอดคล้องกับหลายประเด็นที่กล่าวถึงข้างต้น การฟังหมายถึงการให้ความสนใจและให้คู่สนทนาได้พูดโดยไม่ขัดจังหวะ แม้ว่าจะเป็นงานที่ยาก แต่การสนทนาที่ดีคือการเชื่อมโยงคำพูดต่าง ๆ ด้วยการฟังอย่างตั้งใจ เมื่อทั้งสองฝ่ายตั้งใจฟังกันและกัน แม้สไตล์การสื่อสารจะต่างกันอย่างไร อย่างน้อยที่สุดคุณก็อยู่ในหน้าเดียวกัน และหวังว่าอีกฝ่ายจะฟังคุณอย่างตั้งใจด้วยเช่นกัน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทัศนะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/iqs27

UNICEF (n.d.) กล่าวถึง เคล็ดลับ 9 ประการในการฝึกทักษะการสื่อสารทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา ดังนี้

1. การฟังอย่างเชิงรุก (Active Listening)

การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้เด็กๆ รู้สึกว่าได้รับการฟังและเข้าใจ โดยการใช้ท่าทาง เช่น การยิ้มเป็นกำลังใจและการพยักหน้ารับ คุณสามารถแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกพูดและห่วงใยในสิ่งที่พวกเขาพูด การย่อตัวให้เท่ากับระดับสายตาของลูกขณะพูดกับคุณจะช่วยให้ลูกรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมโยงกับคุณมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าคุณฟังอย่างตั้งใจโดยการถามคำถามเช่น “อะไร”,

"ทำไม" หรือ "อย่างไร" ซึ่งยังช่วยให้ลูกพัฒนาทักษะการสื่อสารของตัวเองโดยการเรียนรู้วิธีเล่าเรื่องและรายละเอียดที่ควรจะรวมไว้

2. การฟังแบบไตร่ตรอง (Reflective Listening)

วิธีที่ดีในการแสดงให้ลูกเห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจและห่วงใยในสิ่งที่พวกเขาพูดคือการทำตัวเหมือนกระจก โดยการทวนสิ่งที่พวกเขาพูดกลับมาให้ฟังด้วยคำต่าง ๆ เช่น ถ้าลูกพูดว่า "ฉันจะไม่เล่นกับมาร์โคแล้ว" คุณอาจตอบว่า "คุณไม่เล่นกับเพื่อนของคุณเหรอ" วิธีนี้เปิดโอกาสให้ลูกได้แสดงความรู้สึกโดยไม่รู้สึกถูกตัดสิน และคุณอาจแปลกใจที่พวกเขามีสิ่งที่จะพูดมากมาย

3. การพูดให้ชัดเจน (Speaking Clearly)

ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับวัยของลูก คุณควรพูดให้ชัดเจนและตรงประเด็น หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม การใช้ภาษาที่อ่อนโยนจะช่วยเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับลูก ๆ ของคุณ จำไว้ว่าการสนทนาควรทำให้ลูกของคุณรู้สึกได้รับความเคารพและรัก

4. การหลีกเลี่ยงการใช้รางวัล (Avoiding Bribes)

การเสนอโบนัสหรือขนมให้ลูกเพื่อแลกกับการทำพฤติกรรมพื้นฐานอาจทำให้คุณควบคุมได้ในระยะสั้น แต่จะไม่ช่วยให้คุณตั้งขอบเขตที่ชัดเจนและอาจทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกันระหว่างคุณกับลูก ลองตั้งความคาดหวังที่ชัดเจนและสมเหตุสมผลเกี่ยวกับสิ่งที่คุณต้องการให้ลูกทำ ชื่นชมพฤติกรรมที่ดีเมื่อเห็น และใช้ผลของการกระทำที่สงบเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ดีกว่าเมื่อจำเป็น

5. อธิบายความรู้สึก (Explaining Feelings)

เพื่อช่วยให้ลูกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สิ่งสำคัญคือลูกต้องเรียนรู้วิธีการตั้งชื่อความรู้สึกของตนเอง เมื่อคุณลูกแสดงความรู้สึกทางวาจา ฟังสิ่งที่พวกเขาพูดด้วยความเห็นอกเห็นใจและโดยไม่ตัดสิน ลองพิจารณาว่าชีวิตในมุมมองของลูกเป็นอย่างไร หากลูกของคุณแสดงความรู้สึกในรูปแบบที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การอาละวาดหรือการหัวเราะขณะที่ทำกิจกรรมที่พวกเขาชื่นชอบ ช่วยให้พวกเขาใช้คำในการบรรยายความรู้สึก เช่น มีความสุข, เศร้า, ผ่อนคลาย, เจ็บ, กลัว, หิว, ภูมิใจ, ง่วง, โกรธ, รู้สึกไร้พลัง, รำคาญ, อาย หรือมีความสุข

6. การใช้คำพูดที่สังเกตเห็น (Using 'Noticing' Statements)

เมื่อคุณชื่นชมลูกในสิ่งที่ทำได้เฉพาะเจาะจง จะช่วยให้พวกเขารู้สึกดีและเข้าใจว่าพฤติกรรมใดที่คุณชอบ แทนที่จะพูดแค่ "เก่งมาก!" ลองใช้คำพูดที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น "ฉันสังเกตเห็นว่าคุณเก็บของเล่นทั้งหมดหลังจากเล่นเสร็จแล้ว ดีมาก!"

7. มีความสนุกสนานร่วมกัน (Having Fun Together)

เมื่อเด็กโตขึ้น การเลี้ยงดูอาจดูเหมือนภารกิจที่จริงจังมากขึ้น นั่นทำให้การสนุกสนานร่วมกันและมีการสนทนาเบา ๆ เป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น เพราะมันช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคุณ

กับลูก ค้นหาวิธีเชื่อมโยงกับลูกด้วยการพูดในเรื่องที่พวกเขาชอบ สนใจในความสนใจของพวกเขาและเล่นมุกตลกด้วยกัน จำไว้ว่า หัวเราะกับลูก แต่ไม่ใช่หัวเราะเยาะลูก

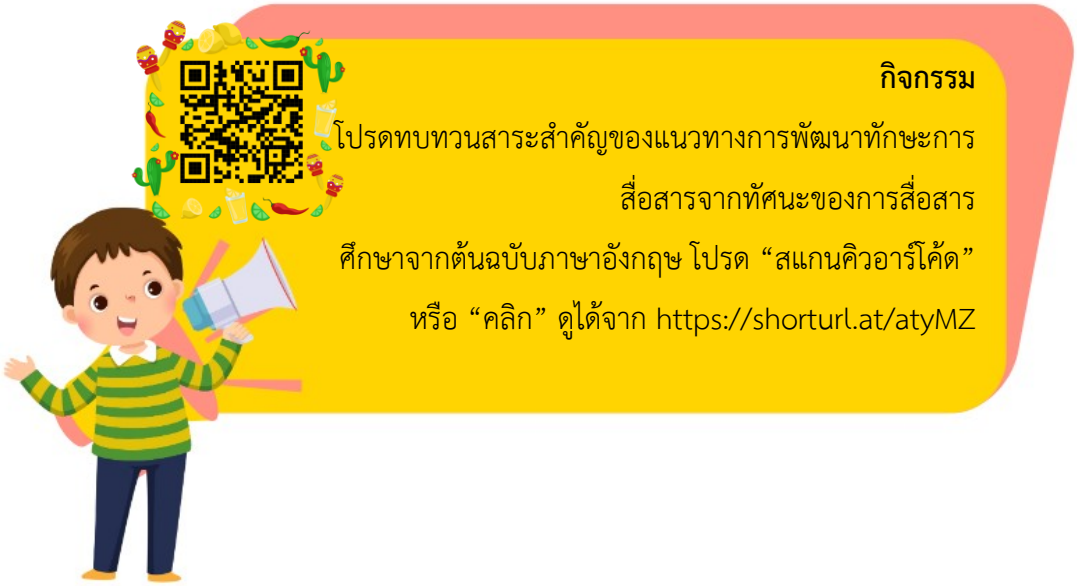
8. มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรม (Focusing on Behavior)

หากคุณรู้สึกโกรธลูกเกี่ยวกับบางเรื่อง ควรแสดงความคิดเห็นและคำวิจารณ์ของคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ไม่ใช่ตัวบุคคล เช่น แทนที่จะพูดว่า “ฉันไม่ชอบที่คุณทำให้ห้องยุ่ง” ให้พูดว่า “ฉันไม่ชอบที่คุณทิ้งเสื้อผ้าทิ้งไว้ทั่วพื้น”

9. การเป็นแบบอย่าง (Leading by Example)

คิดถึงตัวอย่างที่คุณตั้งให้ลูก พ่อแม่คือการแนะนำลูกสู่โลก สิ่งที่ลูกเห็นคุณทำสำคัญไม่แพ้สิ่งที่คุณพูด อย่าสัญญากับลูกในสิ่งที่คุณไม่มั่นใจว่าจะทำได้ การทำเช่นนี้จะช่วยสร้างและรักษาความไว้วางใจระหว่างคุณกับลูก

จำไว้ว่าการเป็นผู้นำด้วยความเมตตาและความรักเป็นหนทางในการสร้างสายสัมพันธ์และสื่อสารกับลูกของคุณ (Remember, leading with kindness and love is always the way to go when bonding and communicating with your child!)



Haralayya (2016) ได้กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในทักษะชีวิตที่สำคัญที่สุดที่เราสามารถเรียนรู้ได้ แต่เรามักจะไม่ให้ความสำคัญหรือพยายามพัฒนาในเรื่องนี้มากนัก ไม่ว่าคุณจะต้องการมีการสนทนาที่ดีขึ้นในชีวิตสังคมหรือถ่ายทอดความคิดของคุณให้ชัดเจนขึ้นที่ทำงาน ต่อไปนี้คือเคล็ดลับที่สำคัญในการเรียนรู้การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ระวังภาษากายของคุณ (Watch Your Body Language)

คุณบอกคู่ของคุณว่าคุณเปิดกว้างสำหรับการสนทนา แต่แขนของคุณกลับกอดอก; บอกว่าคุณกำลังฟังแต่ยังไม่ได้เงยหน้าจากโทรศัพท์เลย สัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดและไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรมักจะเผยสิ่งที่มากกว่าที่เราคิดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการสบตาหรือท่าทางของคุณในระหว่างการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ อย่าลืมว่าคุณกำลังสื่อสารอยู่ตลอดเวลา แม้ในขณะที่ไม่ได้พูดคำใดก็ตาม วิธีที่แปลกแต่มีประสิทธิภาพในการใช้ร่างกายเพื่อการสื่อสารที่ดีขึ้นคือการคิดถึงปลายเท้าของคุณ หรือการยืดท่าทางที่มั่นใจหากคุณต้องการเพิ่มความมั่นใจก่อนพูดในเรื่องสำคัญ หรือเรียนรู้วิธีการอ่านภาษากายของผู้อื่นเพื่อให้คุณสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

2. กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็น (Get Rid of Unnecessary Conversation Fillers)

การใช้คำว่า "อืม" และ "อ่ะ" จะไม่ช่วยพัฒนาการพูดหรือการสนทนาประจำวันของคุณมากนัก การตัดคำเหล่านี้ออกจะทำให้คุณฟังดูน่าเชื่อถือมากขึ้นและรู้สึกหรือดูมั่นใจมากขึ้น วิธีหนึ่งที่ช่วยได้คือการเริ่มสังเกตเมื่อคุณใช้คำว่า "อืม" หรือ "แบบ" บ่อย ๆ คุณอาจลองเอามือออกจากกระเป๋าหรือผ่อนคลายและหยุดพักสักครู่ก่อนที่จะพูด การเงียบเหล่านั้นอาจดูอึดอัดสำหรับคุณมากกว่าแต่คนอื่น ๆ จะรู้สึก เรามั่นใจในเรื่องนี้

3. มีสคริปต์สำหรับการปฏิสันถารและโอกาสอื่นๆ (Have a Script for Small Talk and Other Occasions)

การสนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นศิลปะที่ไม่ใช่ทุกคนจะเชี่ยวชาญ สำหรับความเงียบที่อาจเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับคนที่คุณไม่ค่อยรู้จัก การเตรียมตัวให้พร้อมก็ช่วยได้ วิธีหนึ่งที่สามารถใช้ได้คือการใช้เทคนิค FORD (ครอบครัว, อาชีพ, กิจกรรมยามว่าง, ความฝัน) ซึ่งจะช่วยให้คุณคิดหัวข้อสำหรับการพูดคุยได้ และคุณยังสามารถเปลี่ยนการสนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กลายเป็นการพูดคุยที่มีความหมายได้ด้วยการแบ่งปันข้อมูลที่อาจช่วยให้คุณและอีกฝ่ายหาจุดร่วมกันได้ ที่สำคัญการสนทนาแบบนี้อาจทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นในระยะยาว

4. เล่าเรื่อง (Tell a Story)

เรื่องราวมีพลังมาก พวกมันกระตุ้นสมองของเรา ทำให้การนำเสนอไม่น่าเบื่อ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และแม้กระทั่งช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการสัมภาษณ์ได้ เรียนรู้เคล็ดลับการเป็นนักเล่าเรื่องที่ยอดเยี่ยมจากกฎของ Pixar หรือแค่ใช้คำว่า "แต่" มากขึ้นในการสร้างโครงสร้างเรื่องราวของคุณ ทุกคนมีเรื่องราวที่ยอดเยี่ยมอย่างน้อยหนึ่งเรื่องในตัวเอง

5. ถามคำถามและพูดซ้ำกับอีกฝ่าย (Ask Questions and Repeat the Other Person)

เราต้องยอมรับว่า บางครั้งเราก็หลุดความสนใจไปเมื่อมีคนอื่นพูด หรือได้ยินคำพูดผิดไปจากที่เขาหมายถึง การถามคำถามและการพูดซ้ำคำพูดสุดท้ายของอีกฝ่ายจะช่วยให้แสดงออกถึงความสนใจในสิ่งที่เขากำลังพูด ช่วยให้เรามีความพร้อมและช่วยชี้แจงจุดที่อาจจะเข้าใจผิดได้ (ตัวอย่างเช่น "ขอสรุปอีกครั้งนะ คุณจะซื้อบัตรเข้าชมในวันเสาร์ใช่ไหม?") นอกจากนี้ยังช่วยให้สนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น และเติมเต็มความเงียบที่อาจเกิดขึ้น แทนที่จะพยายามพูดเรื่องที่น่าเบื่ออย่างสภาพอากาศ ลองถามคำถามกับคนอื่น (เช่น "มีแผนอะไรสำหรับฤดูร้อนหรือเปล่า?" หรือ "ตอนนี้อ่านอะไรอยู่บ้าง?") แล้วร่วมสนทนาไปกับคำตอบของพวกเขา สิ่งที่สำคัญคือการแสดงออกถึงความสนใจ มากกว่าการพยายามทำให้ตัวเองดูน่าสนใจ

6. ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิออกไป (Put Away the Distractions)

การใช้โทรศัพท์ขณะมีคนกำลังพูดกับคุณหรือเมื่อคุณกำลังอยู่กับพวกเขานั้นค่อนข้างจะเป็นการไม่ให้เกียรติ บางทีเราอาจไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวนทั้งหมดหรือเก็บเทคโนโลยีออกไปได้ทั้งหมด แต่แค่ใช้เวลาหันหน้าขึ้นและให้ความสนใจกับคนที่อยู่ตรงหน้าก็สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารของเรากับคนอื่นได้อย่างมาก

7. ข้อความของคุณถึงผู้ชมของคุณ (Your Message to Your Audience)

นักสื่อสารที่ดีที่สุดจะปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยโดยพิจารณาจากคนที่พวกเขากำลังพูดด้วย คุณอาจใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายของคุณเมื่อเทียบกับเมื่อคุณพูดคุยกับคนสำคัญ ลูกๆ หรือผู้อาวุโส พยายามคำนึงถึงมุมมองของอีกฝ่ายเสมอเมื่อคุณพยายามถ่ายทอดข้อความของคุณ

8. กระชับแต่เจาะจง (Be Brief Yet Specific)

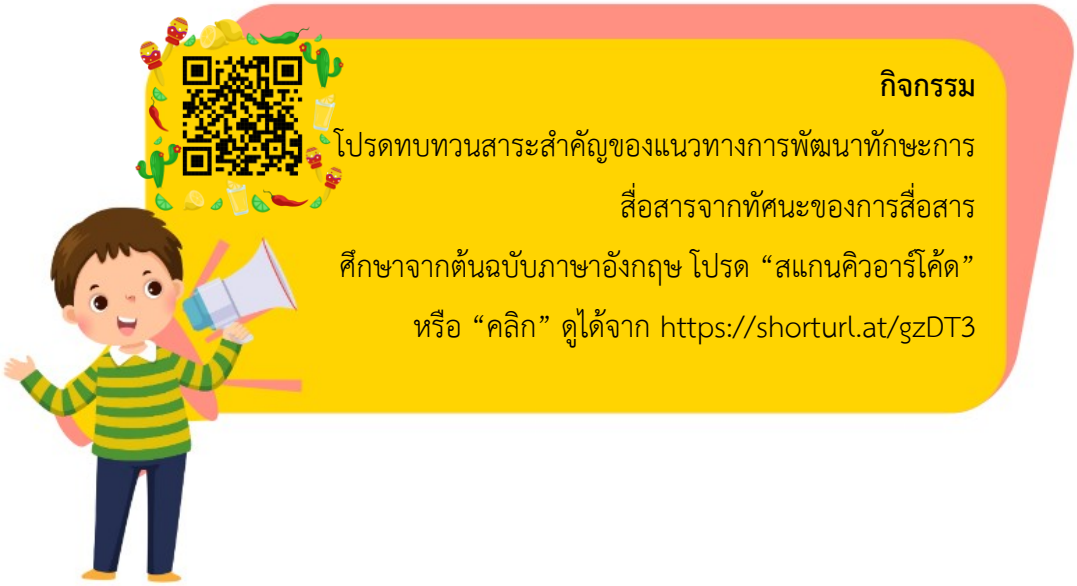
จริงๆ แล้วมีตัวย่อ BRIEF ได้แก่ พื้นหลัง เหตุผล ข้อมูล สิ้นสุด การติดตามผล เพื่อช่วยให้คุณส่งอีเมลให้สั้นโดยไม่ทิ้งอะไรออกไป เป็นนโยบายที่ดีสำหรับการสื่อสารทั้งด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา ชัดเจนและกระชับเป็นสองใน 7 C ของการสื่อสาร พร้อมด้วยรูปธรรม ถูกต้อง สอดคล้องกัน ครบถ้วน และสุภาพ

9. เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up your Empathy)

การสื่อสารเป็นถนนสองทาง หากคุณฝึกใช้มุมมองที่ตรงกันข้าม คุณสามารถลดความยากลำบากและความวิตกกังวลที่บางครั้งเกิดขึ้นเมื่อพยายามสื่อสารกับผู้อื่นอย่างแท้จริง (เช่น การรู้ว่าคนรักของคุณหมายความว่าอย่างไรจริงๆ เมื่อเธอบอกว่าเธอเหนื่อยเกินกว่าจะพูด) การพัฒนาความเห็นอกเห็นใจช่วยให้คุณเข้าใจได้ดีขึ้นแม้กระทั่งส่วนที่ไม่ได้พูดในการสื่อสารของคุณกับผู้อื่น และช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

10. ฟังนะ ฟังจริงๆ (Listen, Really Listen)

สุดท้ายนี้ เมื่อประสานกับประเด็นส่วนใหญ่ข้างต้น สิ่งที่ดีที่สุดที่คุณสามารถทำได้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณคือการเรียนรู้ที่จะฟังอย่างแท้จริง ตั้งใจฟัง และปล่อยให้อีกฝ่ายพูดโดยไม่ขัดจังหวะ เรารู้ว่าเป็นงานหนัก แต่ “การสนทนาที่ดีคือกลุ่มคำที่เชื่อมโยงอย่างหรูหรากับการฟัง” แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารของคุณจะไม่ตรงกัน แต่อย่างน้อยคุณทั้งคู่ก็ทำงานอยู่ในหน้าเดียวกันและหวังว่าอีกฝ่ายจะตั้งใจฟังคุณเช่นกัน



Half (2020) กล่าวว่า เพื่อปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารของคุณในระยะเวลาอันใกล้ และกำหนดเส้นทางสู่การเรียนรู้การสื่อสารด้านการจัดการ ให้พิจารณากลยุทธ์ต่อไปนี้:

1. สื่อสารให้บ่อยขึ้น (Communicate More Frequently)

ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง ไม่มีการสื่อสารใดที่มากเกินไป หลักการทั่วไปที่ดีคือสื่อสารกับพนักงานที่อยู่ห่างไกลของคุณให้บ่อยขึ้นสองถึงสามเท่าเหมือนที่คุณสื่อสารต่อหน้า ตัวอย่างเช่น หากแนวทางปฏิบัติในอดีตของคุณคือการอัปเดตทีมในสำนักงานสัปดาห์ละครั้งในเช้าวันจันทร์ ให้ลองเปลี่ยนความถี่เป็นวันเว้นวัน เช่น วันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ เพื่อเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเช็คอินเพิ่มเติมเหล่านี้ โปรดโทรให้ตรงเวลาและจำกัดการยกเลิก

2. ส่งเสริมการสื่อสารเสมือนจริง (Promote Virtual Communication)

การสื่อสารเสมือนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประชุมทางวิดีโอ มีความสำคัญอย่างยิ่งหากทั้งทีมของคุณทำงานจากระยะไกล แต่จะยังคงมีความสำคัญเมื่อคุณเริ่มเปลี่ยนกลับไปทำงานใน

สำนักงาน มีโอกาสที่ดีที่พนักงานจำนวนมากจะยังคงทำงานจากระยะไกลเป็นอย่างน้อยในช่วงไม่กี่เดือนข้างหน้า

3. ยอมรับความโปร่งใสและการพูดคุยที่ตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk)

แม้ว่าข่าวยากๆ จะน่าดึงดูดใจ แต่แนวทางดังกล่าวสามารถส่งผลย้อนกลับได้อย่างง่ายดาย ให้มีความโปร่งใสมากที่สุดเมื่อแบ่งปันข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับสถานะของธุรกิจ ยึดถือข้อเท็จจริงและหลีกเลี่ยงการคาดเดา แม้ว่าจะถูกขอให้ทำก็ตาม อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ได้หมายถึงการขัดขวาง คุณยังสามารถรักษาน้ำเสียงเชิงบวกต่อคำตอบของคุณได้ เช่น “ฉันรู้ว่าทุกคนมีคำถามนี้ แต่เรายังไม่รู้ ในระหว่างนี้ เราได้รับการสนับสนุนจากความก้าวหน้าของบริษัทเพื่อรักษาเสถียรภาพเนื่องจากความพยายามของคุณ

4. รับฟังอย่างเชิงรุก — และด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Listen Actively — and with Empathy)

ความสามารถในการรับฟังพนักงานอย่างกระตือรือร้นถือเป็นเครื่องหมายของผู้จัดการที่ดี หากคุณเป็นคนที่พูดตลอดเวลา คุณจะไม่สามารถรับฟังได้ และสิ่งสำคัญยิ่งกว่าที่เคยคือสมาชิกในทีมของคุณรู้ว่าพวกเขารับฟังพวกเขา และคุณต้องให้ความสำคัญกับข้อกังวลและคำถามของพวกเขาอย่างจริงจัง อย่าทึกทักเอาเองว่าคุณรู้แน่ชัดว่าคนงานของคุณรู้สึกอย่างไร ตรวจสอบพวกเขาทีละคน ถามคำถาม แล้วฟังด้วยหูที่เข้าอกเข้าใจ การตั้งใจฟังหมายความว่าอย่างไร? มันหมายถึงการมุ่งความสนใจไปที่คำพูดของแต่ละคนอย่างแท้จริง แทนที่จะสร้างคำตอบอย่างเงียบๆ ในขณะที่พวกเขากำลังพูดกับคุณ ในระหว่างการประชุมทางวิดีโอ ให้สังเกตสัญญาณอวัจนภาษา สรุปคือให้ความสนใจอีกฝ่ายอย่างเต็มที่

5. ทำให้ตัวเองว่าง (Make Yourself Available)

แจ้งให้พนักงานของคุณทราบว่าพวกเขาสามารถมาหาคุณได้ จัดทำนโยบายเปิดประตูเสมือนจริง และเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับฟังข้อกังวลและแนวคิดของพวกเขา ด้วยการสื่อสารกับทีมของคุณแบบสองทาง แทนที่จะส่งข้อความจาก "บนลงล่าง" เสมอ คุณจะสร้างความรู้สึกไว้วางใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องสำหรับความพยายามของบริษัทในการจัดการการเปลี่ยนแปลงในขณะนี้และก้าวไปข้างหน้า

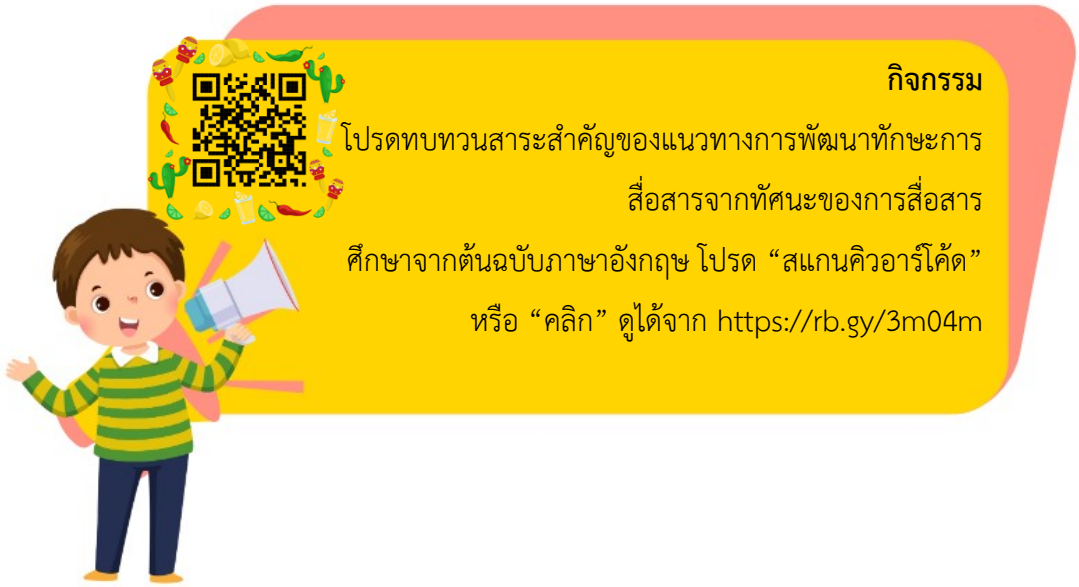
6. วาดภาพใหญ่ (Paint the Big Picture)

อีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มทักษะการสื่อสารของคุณในฐานะผู้จัดการคือการช่วยให้พนักงานของคุณเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างหน้าที่ของตนกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กว้างขึ้นขององค์กร ซึ่งอาจพัฒนาอย่างรวดเร็วในขณะนี้ การมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นเมื่อผู้คนรู้ว่างานของพวกเขามีความสำคัญ สิ่งสำคัญเสมอคือต้องเตือนพวกเขาว่าการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นของพวก

เขามีค่ามากเพียงใด และพวกเขามีส่วนช่วยเหลือผลกำไรอย่างไร ดังนั้นรีบแสดงความขอบคุณและแบ่งปันชัยชนะที่ทีมได้รับ

7. รักษาอนาคตของพวกเขาไว้ในโฟกัส (Keep their Future in Focus)

แม้ว่าไม่น่าจะมีปัญหาการขาดแคลนโครงการเร่งด่วนหรือข้อกังวลสำหรับคุณและพนักงานของคุณที่ต้องให้ความสำคัญในตอนนี้ แต่คุณควรให้พนักงานคิดถึงโอกาสที่รออยู่ข้างหน้าสำหรับบริษัทและสำหรับพวกเขาในฐานะปัจเจกบุคคล เพื่อระดมทุกคนที่มีวิสัยทัศน์เดียวกัน ทำให้ชัดเจนว่าพันธกิจและค่านิยมของบริษัทยังคงนำทางองค์กรต่อไปอย่างไร เหนือสิ่งอื่นใด เตือนพวกเขาว่าคุณทุกคนจะอยู่ในเหตุการณ์นี้ด้วยกัน



Stanier (2023) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกสอน วิทยากรผู้มีชื่อเสียง และผู้แต่งหนังสือขายดี The Coaching Habit กล่าวถึง 7 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสนทนาที่ยอดเยี่ยม ดังนี้

1. การฟังอย่างแท้จริง (Actually Listening)

คุณคงเคยได้ยินเกี่ยวกับ "การฟังอย่างตั้งใจ" (Active Listening) ซึ่งเป็นศัพท์ที่ใช้กันในหลักสูตรฝึกอบรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม หลายคนเพียงแค่ "ฟังบางส่วน" หรือ "ทำเหมือนว่ากำลังฟัง" เท่านั้น การฟังอย่างแท้จริงเป็นทักษะที่พบได้ยาก เพื่อฟังให้ดี เราต้องรู้จัก ให้พื้นที่กับความเงียบ นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมเข้าใจถึง พลังของการหยุดพัก (Pause) พวกเขาจะถามคำถามและรออย่างอดทน ให้คู่สนทนาได้คิดและหาคำตอบของตัวเอง

2. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions)

การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเป็นสิ่งที่ควบคู่ไปกับการฟัง เมื่อมีคนมาหาเราเพราะมีปัญหา นักสื่อสารที่ดีจะไม่รีบเร่งให้คำแนะนำทันที แต่จะตั้งคำถามอย่างรอบคอบเพื่อช่วยให้คู่สนทนาได้ไตร่ตรองด้วยตัวเอง

3. ภาษากายที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ (Winning Body Language)

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น ภาษากายและน้ำเสียง มีผลอย่างมากต่อวิธีที่ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจสิ่งที่เราต้องการสื่อสาร

ตัวอย่างเช่น

- มองโทรศัพท์ กอดอก หรือเบือนหน้าหนีขณะมีคนพูดกับเรา ส่งสัญญาณว่า ไม่สนใจ
- การสบตา, ผงกศีรษะเป็นระยะ, และโน้มตัวเข้าหาผู้พูด แสดงถึง ความใส่ใจและเปิดรับ

4. การพูดอย่างมีพลัง (Speaking With Impact)

สมองของเรามีแนวโน้มที่จะจดจำสิ่งที่เกิดขึ้น ตอนต้น และ ตอนท้าย ของการสนทนาได้ดีที่สุด นี่คือ "Primacy และ Recency Effect"

ดังนั้น นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมจะใช้ช่วงเวลาสำคัญในการ

- สรุปสาระสำคัญ ก่อนเปลี่ยนไปหัวข้อใหม่
- เน้นจุดสำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจและจดจำได้ดีขึ้น

5. การสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย (Uniting the Tribe)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนรู้สึกปลอดภัย เป้าหมายคือทำให้ผู้เข้าร่วม อยากมีส่วนร่วม ไม่ใช่ถอยห่าง พวกเขาต้องรู้สึกว่า การพูดคุยกับคุณจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี ไม่ใช่ความเสี่ยง

6. การให้ของขวัญที่เรียกว่า "Feedback" (Giving the Gift of Feedback)

การให้และรับคำแนะนำติชมเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่มักหลีกเลี่ยง เพราะคำแนะนำติชมอาจทำให้รู้สึกเจ็บปวดและรู้สึกเหมือนถูกคุกคาม แต่ความจริงคือ คำแนะนำติชมที่ดีคือของขวัญ นักสื่อสารที่เก่งจะให้ฟีดแบ็กอย่างสร้างสรรค์และทำให้ผู้รับรู้สึกว่าเป็นโอกาสในการพัฒนา

7. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Being a ‘Learn It All’)

หลายคนมองว่าคำแนะนำติชมเป็นการโจมตีส่วนตัว ซึ่งทำให้พวกเขาพลาดโอกาสในการเรียนรู้และเติบโต นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมคิดต่างออกไป

- พวกเขาเปิดใจรับคำแนะนำติชม โดยไม่ป้องกันตัวเองทันที
- พวกเขามองว่าคำแนะนำติชมเป็นเพียง มุมมองหนึ่ง ไม่ใช่ความจริงแท้
- พวกเขาเรียนรู้จากทุกความคิดเห็น และใช้มันเพื่อพัฒนาตัวเองต่อไป

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทัศนะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/o8se8

Florko (2021) กล่าวว่า **Florko** (2021) เป็น เจ้าของบริษัท Triple Threat Consulting และเชี่ยวชาญด้านการจัดการผู้มีความสามารถ และมีประสบการณ์ทำงานให้กับองค์กรภาครัฐ เอกชน แสวงหาผลกำไร และไม่แสวงหาผลกำไรมานานกว่าทศวรรษ กล่าวว่า หากต้องการพัฒนาทักษะของคุณให้เชี่ยวชาญ สิ่งสำคัญที่ต้องมี คือ การฝึกฝนและการให้ความสนใจอย่างเต็มที่" ทักษะทุกประเภทไม่สามารถพัฒนาได้เพียงแค่อ่านหนังสือเกี่ยวกับมันเท่านั้น คุณต้องฝึกฝนอย่างมีสติและลงมือทำจริง

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มี 3 ทักษะหลัก ที่ควรฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ได้แก่ การฟัง, ความอยากรู้อยากเห็น, และความเห็นอกเห็นใจ

1. การฟังอย่างแท้จริง (Really Listen)

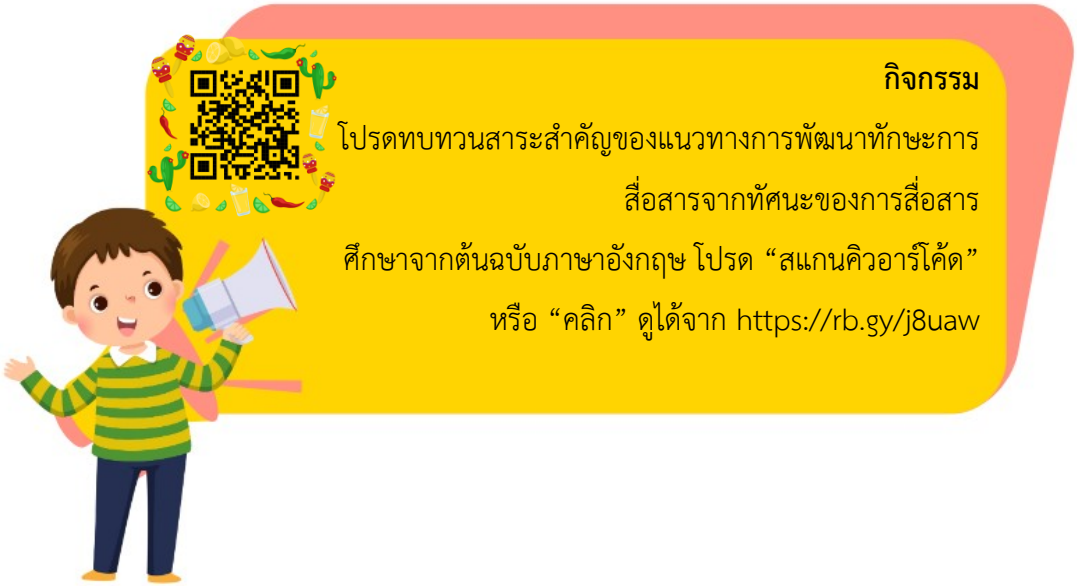
แม้ว่าการฟังจะเป็นทักษะพื้นฐาน แต่การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เป็นทักษะขั้นสูง การฟังอย่างตั้งใจต้องอาศัยการละทิ้งอคติ อัตตา และความต้องการที่จะหาทางแก้ไข พร้อมทั้งให้เวลาตัวเองไม่เพียงแค่รับฟังคำพูดเท่านั้น แต่ยังต้องใส่ใจถึงอารมณ์ น้ำเสียง ภาษากาย และรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ด้วย กล่าวคือ การฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการฟังโดยไม่คิดล่วงหน้าว่าจะพูดอะไรต่อไป และมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจ แทนที่จะโต้แย้ง แก้ไข หรือเสริมความคิดเห็น การไม่พูดอาจเป็นเรื่องยาก แต่คุณสามารถใช้คำพูดสั้นๆ เพื่อแสดงการรับฟัง เช่น "เข้าใจแล้ว" หรือ "เล่าต่อสิ" แม้แต่การโน้มตัวไปข้างหน้าก็ช่วยแสดงให้เห็นว่าคุณมีส่วนร่วมได้ เพื่อให้สามารถจดจ่อกับการฟังได้เต็มที่ ควรกำจัดสิ่งรบกวนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความอยากรู้อยากเห็น (Get Curious)

การมีความอยากรู้อยากเห็นหมายความว่าคุณสามารถเจาะลึกลงไปถึงสาเหตุที่พวกเขารู้สึกแบบนั้น หรือเริ่มสังเกตรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของภาษากาย ตัวอย่างเช่น หากภาษากายของพวกเขาดูไม่สอดคล้องกับสิ่งที่พูด การถามถึงเรื่องนี้อาจช่วยให้คุณเข้าใจได้ลึกขึ้น (เช่น พวกเขารู้สึกไม่สบายใจ) หรืออาจทำให้คุณได้รับข้อมูลอื่นๆ ที่ช่วยสร้างความเชื่อมโยงกับพวกเขาได้มากขึ้น (เช่น พวกเขาปวดหลัง หรืออากาศในห้องหนาวเกินไป)

3. การสร้างความเห็นอกเห็นใจ (Build Empathy)

สุดท้ายนี้ เพื่อยกระดับทักษะการสนทนาของคุณให้ดียิ่งขึ้น คุณต้องก้าวข้ามจากแค่ความสนใจในหัวข้อหรือในตัวบุคคล ไปสู่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ต้องอาศัยการรับรู้มุมมองของผู้อื่นอย่างถูกต้อง และความสามารถในการจินตนาการว่าหากคุณอยู่ในสถานการณ์ของพวกเขา คุณจะรู้สึกอย่างไร นี่ไม่ใช่ความสงสาร (Sympathy) เพราะเราไม่ได้รู้สึกเสียใจแทนพวกเขา แต่เรารู้สึกร่วมไปกับพวกเขา



Sharma (2021) เป็นนักเขียน ที่ Acefone กล่าวถึง วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยวัจนภาษาของคุณ ดังนี้

หยุดพูดและเริ่มฟัง (Stop Talking and Start Listening)

การฟังเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าการพูดในทุกการสนทนา เมื่อคุณตั้งใจฟังใครสักคน นั่นแสดงให้เห็นว่าคุณสนใจในความคิดของพวกเขา และช่วยให้คุณเข้าใจความต้องการของพวกเขาได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อคุณให้ความสนใจ คนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะตอบสนองและรับฟังสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารมากขึ้นเช่นกัน

คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)

ให้เวลาตัวเองไตร่ตรองก่อนตอบคำถาม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถเรียบเรียงความคิดและสื่อสารได้อย่างชัดเจนขึ้น หากคุณพูดโดยไม่คิดก่อน อาจทำให้ข้อความของคุณขาดพลัง นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้พูดโดยไม่ขัดจังหวะยังแสดงถึงความเคารพซึ่งกันและกันและช่วยเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพ

การใช้ภาษาที่กระชับ (Use of Concise Language)

การสื่อสารที่กระชับและตรงประเด็นเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อความ พยายามสื่อสารให้ชัดเจนที่สุดด้วยคำพูดที่สั้นกระชับ สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจความคิดเห็นของคุณได้ง่ายขึ้น และทำให้คุณดูเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์อย่างมากในการให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อลดความสับสน

ให้ความสำคัญกับภาษากาย (Focus on Body Language)

ภาษากายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสาร ให้แน่ใจว่าคุณมีท่าทางที่เหมาะสมและภาษากายที่ผ่อนคลายเมื่อพูด สิ่งนี้ช่วยแสดงถึงความมั่นใจและอำนาจ ทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่คุณพูด วิธีอื่นๆ ได้แก่ การรักษาการสบตา ใช้ท่าทางมือ แสดงสีหน้าที่เหมาะสม และพยักหน้าเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง

พูดด้วยความมั่นใจ (Speaking with Confidence)

ความมั่นใจเป็นกุญแจสำคัญ เมื่อคุณพูดด้วยความมั่นใจ มันจะสะท้อนออกมาทั้งในภาษากายและคำพูดของคุณ หากคุณมั่นใจ คนอื่นก็จะตั้งใจฟังและเชื่อมั่นในสิ่งที่คุณพูด วิธีง่ายๆ ในการสร้างความมั่นใจคือการวางแผนบทสนทนา การจดประเด็นสำคัญช่วยให้คุณคุมเนื้อหาได้ดี โดยเฉพาะในที่ประชุมหรือการกล่าวสุนทรพจน์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีความสำคัญ (Feedback is Important)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาสามารถทำได้โดยการฝึกพูดต่อหน้าครอบครัวและเพื่อนฝูง เพราะพวกเขาสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ การฝึกซ้อมบทสนทนาและการพูดในสถานการณ์จริง และขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้คุณได้รับมุมมองที่หลากหลาย และพัฒนาทักษะทั้งด้านวาจาและอวัจนภาษาได้ดีขึ้น

ฝึกฝน ฝึกฝน ฝึกฝน (Practise, Practise, Practice)

วิธีที่เร็วที่สุดในการพัฒนาคือการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ลองพูดหน้ากระจกเพื่อสังเกตท่าทางสายตา และการเคลื่อนไหวของมือของคุณ บันทึกเสียงตัวเองเพื่อตรวจสอบโทนเสียง และนำข้อมูลที่

ได้ไปปรับปรุงการสื่อสารของคุณ นอกจากนี้ อย่าลืมยิ้ม เพราะการยิ้มช่วยให้คุณดูเป็นมิตรขึ้น การฝึกซ้อมบ่อยๆ กับครอบครัว เพื่อน หรือในที่ทำงาน จะช่วยให้คุณมีความมั่นใจมากขึ้น

เข้าใจผู้ฟังของคุณ (Understand your Audience)

เพื่อถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องเข้าใจกลุ่มเป้าหมายของคุณ ไม่ใช่ทุกคนที่มีความรู้พื้นฐานเหมือนกัน เพราะแต่ละคนมาจากภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ควรศึกษาผู้ฟังของคุณและปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสม เพื่อให้พวกเขาเข้าใจสาระสำคัญของข้อความและรู้สึกมีส่วนร่วมในการสนทนา

ใส่ใจน้ำเสียงของคุณ (Be Mindful of your Tone)

น้ำเสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารทางวาจา ปรับน้ำเสียงให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่คุณต้องการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ผู้ฟังเข้าใจสาระสำคัญ หากพูดด้วยน้ำเสียงราบเรียบหรือน่าเบื่อ ผู้ฟังอาจหมดความสนใจได้ง่าย การใส่อารมณ์ในน้ำเสียงช่วยให้การสื่อสารมีพลังและน่าสนใจมากขึ้น

เป็นตัวของตัวเอง (Show your Authentic Self)

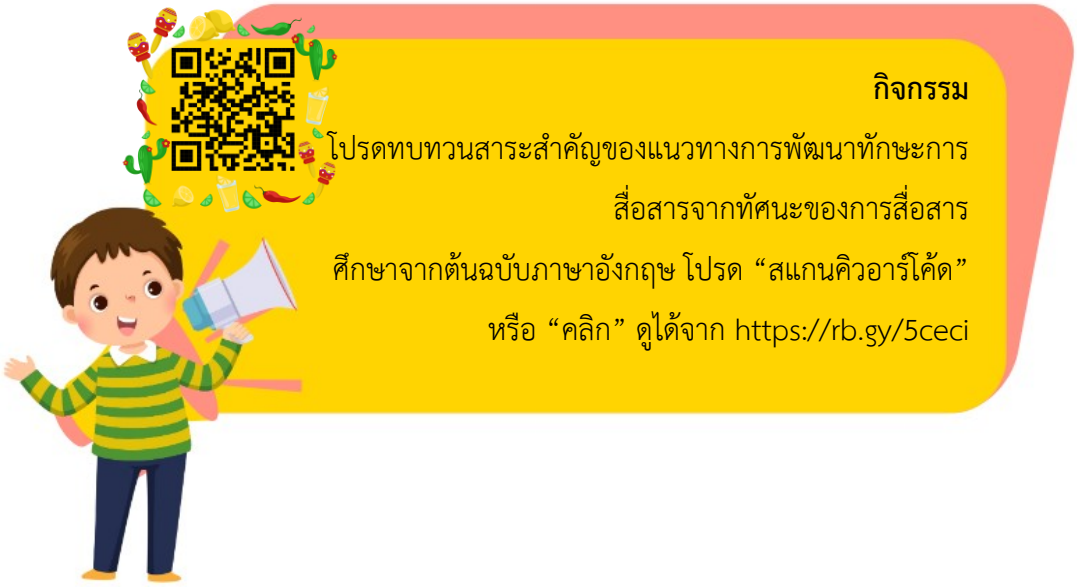
ความจริงใจเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกับผู้คนได้ดีที่สุด หากคุณเป็นตัวของตัวเอง คนอื่นจะรู้สึกว่าเข้าถึงคุณได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างเช่น หากคุณไม่ทราบคำตอบของคำถามใดคำถามหนึ่ง การยอมรับอย่างตรงไปตรงมาแสดงให้เห็นว่าคุณซื่อสัตย์และเปิดกว้าง นอกจากนี้ การเป็นตัวเองในบทสนทนาจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และทำให้ผู้คนมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay)

อย่ารู้สึกว่าจำเป็นต้องเติมเต็มทุกช่วงเงียบของบทสนทนา แม้ว่าความเงียบอาจทำให้การสนทนาดูอึดอัด แต่บางครั้งการหยุดพักสักครู่ก็เป็นประโยชน์ ช่วยให้คุณไตร่ตรองสิ่งที่กำลังจะพูดและเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้ประมวลผลข้อมูลโดยไม่ถูกขัดจังหวะ

ใช้ชื่อในการสนทนา (Use names in conversations)

การเรียกชื่อเป็นวิธีง่ายๆ ที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจา หลายครั้งที่เราพบใครบางคนแต่กลับลืมชื่อของพวกเขาไป การจดจำชื่อและนำมาใช้ในการสนทนาเป็นวิธีที่ดีในการแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน และช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วม นอกจากนี้ ยังเป็นวิธีที่ดีในการดึงดูดความสนใจและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกด้วย



Kamble (2022) ให้ข้อเสนอแนะถึง วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคู่สนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator)

ระบุสไตล์การสื่อสารของพวกเขาโดยการตั้งคำถาม สังเกตปฏิกิริยา และใส่ใจในสิ่งที่พวกเขาพูด การมีความอดทนและเรียนรู้ที่จะคาดเดาความต้องการล่วงหน้าจะช่วยยกระดับการสนทนาจากเพียงให้ข้อมูลไปสู่การสร้างอิทธิพล

2. ตั้งใจฟังและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Actively Listen and Engage)

หากคุณต้องการให้ผู้อื่นรับฟัง คุณต้องเป็นผู้ฟังที่ดีเช่นกัน การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการสื่อสารหมายถึงการลดการขัดจังหวะและให้ความสนใจกับคู่สนทนาอย่างเต็มที่

3. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

การเข้าใจทั้งความกังวลส่วนตัวและเรื่องงานของพนักงานจะช่วยให้พวกเขารู้สึกมีคุณค่าและได้รับการรับฟัง การเปิดรับมุมมองที่หลากหลาย การให้การสนับสนุน และการประนีประนอมเมื่อจำเป็นเป็นวิธีสำคัญในการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4. สร้างความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build Your Emotional Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะสำคัญสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ การตระหนักรู้และจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับมืออาชีพในทุกอุตสาหกรรม

5. ใส่ใจการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (แม้แต่ในการประชุมออนไลน์) (Be Mindful of Nonverbal Communication (Yes, Even Over Zoom))

สีหน้า ภาษากาย และแม้แต่การจับมือ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนั้น การสังเกตสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมออนไลน์ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารที่ดี

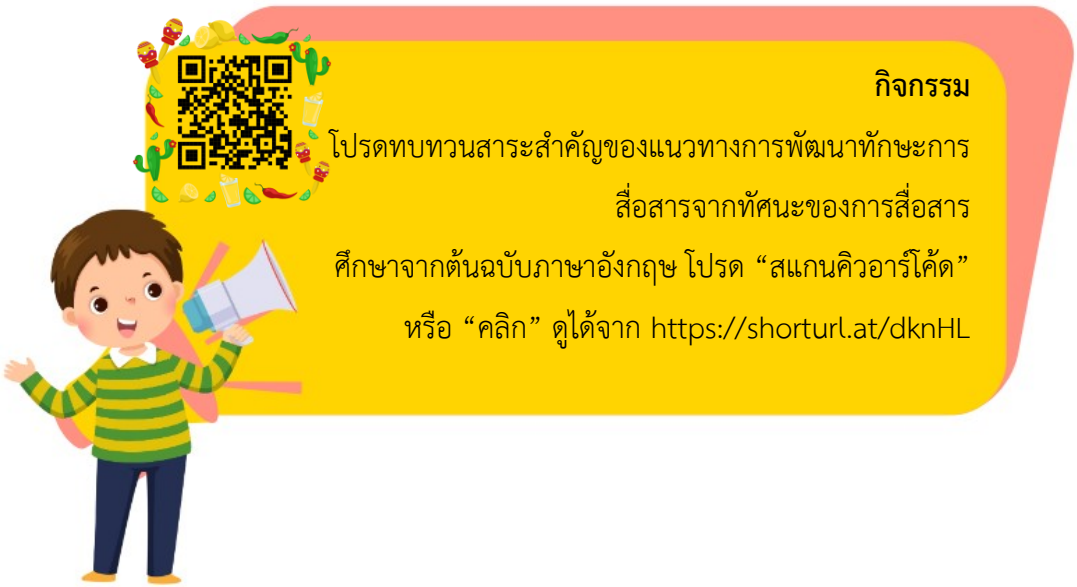
6. สื่อสารให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise) การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับช่วยลดความสับสน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น และช่วยให้เนื้อหามีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

7. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมบรรยากาศเชิงบวกและการเติบโต (Develop a Company Culture of Positivity and Growth)

วัฒนธรรมองค์กรจะเติบโตได้เมื่อพนักงานทุกคนร่วมมือกัน การสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความเป็นบวก การมีส่วนร่วม และการทำงานร่วมกัน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า ซึ่งจะช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน

8. พัฒนาระบบการสื่อสารและจังหวะการประชุมขององค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)

การกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ดีในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมทีม การประเมินผล และการปฐมนิเทศ สามารถช่วยพัฒนาวัฒนธรรมการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



สรุป จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สรุปแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (How to Develop Communication Skills) ได้ดังตารางต่อไปนี้

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	Gattig	Emerson	MasterClass	Coursera	Adreev	Presidency U.	Gaid	Geller	Garfinkle	Patel	Pinola	UNICEF	Haralayya	Robert Half	Stanier	Florko	Sharma	Kamble
1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)	/	/	/						/			/		/	/	/	/	
2. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)	/	/	/					/	/	/			/				/	/
3. ความกระชับและชัดเจน (Clarity & Conciseness)	/	/		/		/	/		/		/						/	
4. การพูดอย่างมั่นใจ (Speaking with Confidence)	/		/			/	/	/		/							/	
5. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)	/		/	/						/					/		/	
6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)				/							/			/		/		/
7. การรักษาการสบตาและภาษากาย (Eye Contact & Body Language)	/						/	/	/				/					
8. การลดสิ่งรบกวน (Minimizing Distractions)	/			/							/		/					
9. การวางแผนและเตรียมตัว (Preparation)		/	/				/			/								
10. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone)		/				/		/										
11. เล่าเรื่องให้เป็น (Tell a Story)				/							/							
12. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Improve Your Emotional Intelligence)		/	/															/
13. เคารพผู้ฟังของคุณ (Be Respectful)				/					/									
14. ตระหนักรู้ในตนเอง (Be Self-Aware)	/																	
15. สรุปรายละเอียดสำคัญ (Recap Important Details)	/																	
16. เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย (Be Approachable)	/																	
17. ใช้เวลาตอบสนองอย่างเหมาะสม (Take Time to Respond)									/									

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	Gattig	Emerson	MasterClass	Coursera	Adreev	Presidency U.	Gaid	Geller	Garfinkle	Patel	Pinola	UNICEF	Haralayya	Robert Half	Stanier	Florko	Sharma	Kamble
18. ใช้การสื่อสารออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)									/									
19. มั่นใจแต่ถ่อมตน (Be Assertive Yet Humble)									/									
20. เปิดเผยและพูดตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk)														/				
21. สื่อสารภาพรวมที่ชัดเจน (Paint the Big Picture)														/				
22. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Be a ‘Learn It All’)															/			
23. หลีกเลี่ยงการพึ่งพาสื่อภาพมากเกินไป (Avoid Relying on Visual Aids)										/								
24. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคู่สนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator)																		/
25. พัฒนาจังหวะการสื่อสารและการประชุมในองค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)																		/
26. ฝึกการเมืองในองค์กรที่ดี (Practice Good Office Politics)										/								
27. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy)		/																
28. คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)																	/	
29. ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay)																	/	
30. ใช้ชื่อของคู่สนทนาในการพูดคุย (Use Names in Conversations)																	/	
31. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี (Create a Positive Organizational Culture)		/																
32. เขียนหัวข้อและหัวเรื่องอีเมลให้ชัดเจน (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines)							/											
33. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพมากกว่าการสร้างเสียงหัวเราะ (Patel) (Focus on Earning Respect Instead of Laughs)										/								

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	Gattig	Emerson	MasterClass	Coursera	Adreev	Presidency U.	Gaid	Geller	Garfinkle	Patel	Pinola	UNICEF	Haralayya	Robert Half	Stanier	Florko	Sharma	Kamble
34. รวมพลังทีมให้เป็นหนึ่งเดียว (Uniting the Tribe)															/			
35. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions)				/											/			
36. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)				/														
37. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)				/														
38. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions)							/											
39. หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject)							/											
40. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics)									/									

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (How to Develop Communication Skills) ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง

เอกสารอ้างอิง (References)

Adreev, I. (2023, March 24). *How to improve communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from https://rb.gy/vasbc

Coursera. (2023, June 16). *Important communication skills and how to improve them*. Retrieved July 25, 2023 from https://rb.gy/utdg5

Emerson, S.M. (2021, August 30). *Eight things you can do to improve your communication skills.* Retrieved July 25, 2023 from https://rb.gy/pzn4n

Florko, L. (2021, June 27). *How to improve your communication skills through empathy, listening, and curiosity*. Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/j8uaw

Gaid, A. (2021, January 16). *20 Ways to improve your communication skills.* Retrieved July 25, 2023 from https://shorturl.at/eqzH2

Garfinkle, J. (n.d.). *15 Tips for improving your communication skills.* Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/likto

Gattig, N. (2023, April 27). *18 Effective strategies to improve your communication skills.* Retrieved July 25, 2023 from https://rb.gy/9i0h4

Geller, A. (n.d.). *How to improve communication skills: 11 tips for 2023*. Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/lwt1q

Half, R. (2020, June 12). *7 strategies for improving your management communication skills.* Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/3m04m

Haralayya, B. (2016, January). *Top 10 ways to improve the communication skills.* Retrieved July 26, 2023 from https://shorturl.at/gzDT3

Kamble, J. (2022, October 14). *How to improve communication skills and be more effective at work*. Retrieved July 26, 2023 from https://shorturl.at/dknHL

MasterClass. (2021, June 8). *Effective communication: 6 ways to improve communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from https://rb.gy/jau5c

Patel, D. (2019, May 15). *14 proven ways to improve your communication skills.* Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/o2c8m

Pinola, M. (2019, July 10). *The best ways to improve your communication skills.* Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/iqs27

Presidency University. (n.d.). *Top 10 ways to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from https://shorturl.at/bixyH

Sharma, S. (2021, September 28). *How does better verbal communication grow your business faster*. Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/5ceci

Stanier, M.B. (2023, April 26). *How to improve communication skills (less talk, more curiosity).* Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/o8se8

UNICEF. (n.d.). *How to communicate effectively with your young child 9 ways to strengthen your bond through your words and actions*. Retrieved July 26, 2023 from https://shorturl.at/atyMZ

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5
ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
STEPS FOR DEVELOPING COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ

☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ

☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ

☞วิจารณ์บทสรุปขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร

☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Richards (2012) "การสื่อสารที่ดีไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่ต้องมีการวางแผน ประสานงาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ผล และยอมรับ อาจถึงขั้นฉลอง เมื่อมันประสบความสำเร็จ" นอกจากนี้ Richards ยังกล่าวถึง 10 ขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- มุ่งเน้นไปที่ลูกค้าหรือผู้ใช้
- เข้าใจง่าย
- มีส่วนร่วม
- มีประสิทธิผล
- มีข้อมูลเพียงพอ แต่ไม่มากเกินไป

ขั้นตอนที่ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete)

การสื่อสารที่ดีต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือประสบการณ์ที่แบ่งปันกัน ควรเตรียมข้อมูลต่อไปนี้

- เกิดอะไรขึ้น
- ทำไมมันถึงสำคัญ

- ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง
- เมื่อไหร่ที่มันจะเกิดขึ้น
- กระบวนการทำงานหรือเหตุการณ์จะดำเนินไปอย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience)

หากคุณไม่รู้ว่าผู้รับสารเป็นใคร หรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพวกเขา ควรหาข้อมูล เพราะสิ่งนี้จะส่งผลอย่างมากต่อเนื้อหาที่คุณต้องสื่อสารและวิธีที่คุณการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information)

หากผู้รับสารเพียงแค่รับรู้ข้อมูล พวกเขาอาจต้องการรายละเอียดน้อยกว่ากรณีที่พวกเขาต้องดำเนินการบางอย่างตามข้อมูลนั้น

ขั้นตอนที่ 5 สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily)

ผู้รับสารบางกลุ่มต้องการรับข้อมูลผ่านเว็บไซต์ อีเมล หรือข้อความ บางกลุ่มต้องการสื่อสารแบบพบปะโดยตรง หรือบางครั้งอาจต้องใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อให้ข้อมูลถูกเข้าใจและนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการเลือกสื่อสารในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 6 วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through)

หลายคนส่งข้อมูลสำคัญออกไป แต่ไม่ได้ตรวจสอบว่าผู้รับได้รับและเข้าใจอย่างถูกต้องหรือไม่ โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อมูลมีความสำคัญหรือเร่งด่วน จึงจำเป็นต้องตรวจสอบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วน วิธีการตรวจสอบอาจเป็นแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือวิธีอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through)

อย่าคิดไปเองว่าข้อมูลถึงผู้รับแล้ว ควรตรวจสอบให้แน่ใจ นอกจากนี้ ในบางกรณี การสื่อสารเพียงครั้งเดียวอาจไม่เพียงพอ เช่น หากคุณต้องการสื่อสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสำคัญหรือการดำเนินการที่สำคัญ คำแนะนำคือ ต้องสื่อสาร 7 ครั้ง ใน 7 วิธีที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective)

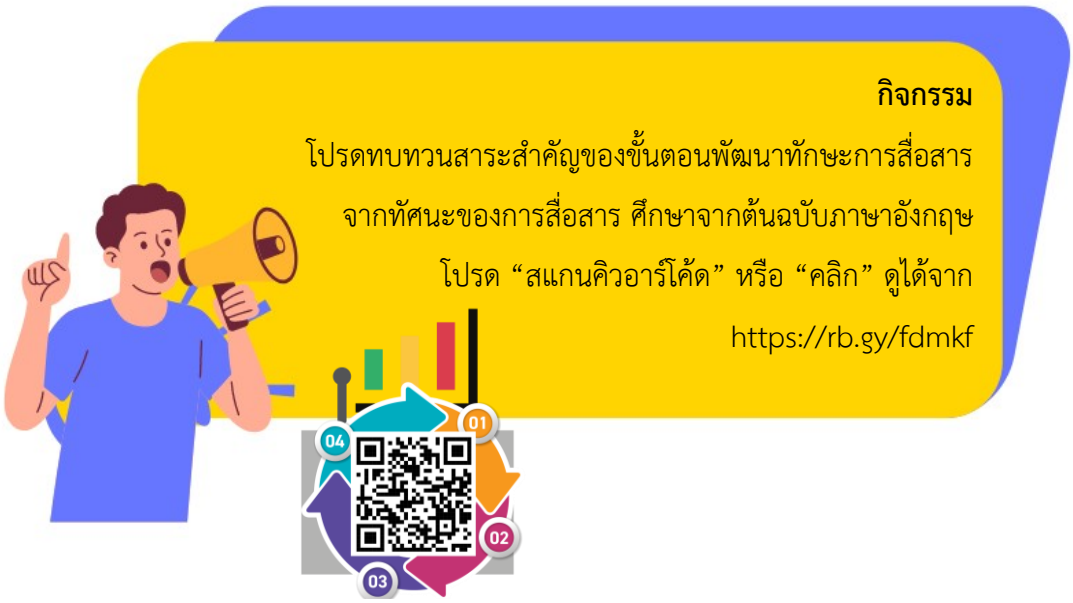
หากพบว่าการสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่ได้ผลตามที่คาดหวัง ควรปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้ผู้รับเข้าใจและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 9 สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does)

เมื่อการสื่อสารประสบความสำเร็จ อย่าลืมรับรู้และชื่นชมความพยายามของทุกคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนี้

ขั้นตอนที่ 10 ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

หากการสื่อสารครั้งนั้นเป็นความพยายามครั้งใหญ่หรือเป็นเรื่องสำคัญ ควรใช้เวลาทบทวนว่าอะไรได้ผลและเพราะเหตุใด รวมถึงสังเกตสิ่งที่ไม่ได้ผลและสาเหตุของปัญหา บันทึกข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในอนาคต ไม่มีความจำเป็นต้องคิดค้นกระบวนการใหม่ หากกระบวนการเดิมได้ผลดี และไม่ควรทำซ้ำสิ่งที่ไม่ได้ผล การสื่อสารที่ดีไม่ใช่เรื่องง่าย และบ่อยครั้งต้องใช้ความพยายามอย่างมาก นั่นจึงเป็นเหตุผลว่าทำไม เมื่อการสื่อสารสำเร็จจึงควรค่าแก่การเฉลิมฉลอง



Bachrach (2019) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสู่ความสำเร็จในทุกสิ่งที่คุณทำ เขายังได้นำเสนอ 7 ขั้นตอนสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์ที่ดี ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust)

บางคนอาจไม่ไว้วางใจผู้อื่นโดยธรรมชาติ เพราะพวกเขาไม่รู้ว่าคนอื่นกำลังคิดอะไรอยู่ วิธีที่ดีที่สุดคือเปิดเผยสิ่งที่คุณต้องการอย่างตรงไปตรงมา หากอีกฝ่ายมีความกังวลเป็นพิเศษ คุณสามารถพยายามสร้างความมั่นใจว่าไม่มีอะไรต้องกลัว อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกคนที่จะเชื่อใจคุณได้ง่ายๆ ดังนั้นควรมุ่งเน้นที่การแสดงความเป็นมืออาชีพและความสม่ำเสมอ

ขั้นตอนที่ 2 พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely)

การพูดอย่างชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ แต่หลายคนมักละเลยการพัฒนาด้านการใช้คำและการออกเสียง ควรฝึกพูดหน้ากระจกหรืออัดเสียงตัวเองเพื่อตรวจสอบ นอกจากนี้ ควรให้ความเคารพผู้อื่นเสมอ เพราะความประทับใจแรกพบมีผลอย่างมาก

ขั้นตอนที่ 3 ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารมักเกิดจากการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เพราะคำที่ฟังดูดีสำหรับคุณอาจถูกตีความผิดโดยผู้อื่น ควรหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่อาจทำให้เกิดความสับสน หรือกระตุ้นปฏิกิริยาเชิงลบ รวมถึงระวังการใช้อารมณ์ขันหรือประชดประชันที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด

ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language)

ภาษากายและน้ำเสียงมีผลอย่างมากต่อการสื่อสาร ท่าทางปิดกั้นหรือเสียงที่แสดงความป้องกันตัวอาจทำให้บทสนทนาไม่ราบรื่น ควรรักษาท่าทีที่เปิดกว้าง เป็นมิตร และหลีกเลี่ยงการแสดงท่าทีปกป้องตนเองจนเกินไป แม้ว่าคุณจะพูดสิ่งที่ดี แต่หากภาษากายไม่สอดคล้องกัน ข้อความของคุณอาจถูกมองว่าน่าสงสัย

ขั้นตอนที่ 5 อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything)

การสันนิษฐานอาจเป็นปัญหาใหญ่ โดยเฉพาะการคิดว่าผู้อื่นมองเห็นสิ่งต่างๆ แบบเดียวกับคุณ ความจริงคือ ทุกคนมีมุมมองและความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้นยิ่งคุณหลีกเลี่ยงการตั้งสมมติฐานมากเท่าไร การสื่อสารก็จะชัดเจนขึ้นเท่านั้น

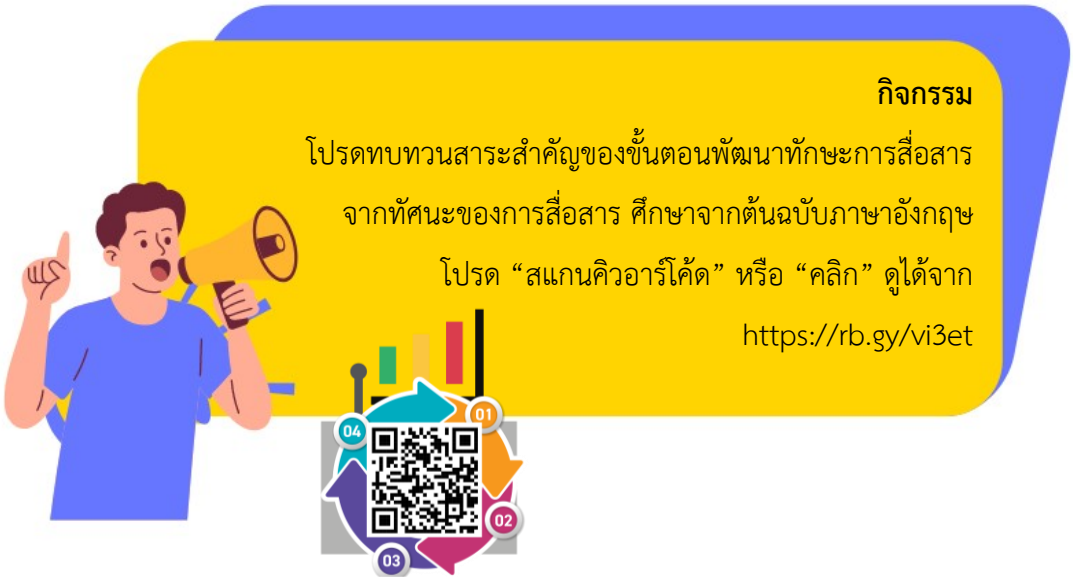
ขั้นตอนที่ 6 รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology)

เทคโนโลยีทำให้เกิดอุปสรรคใหม่ ๆ ในการสื่อสาร เช่น เสียงขาดหายระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือข้อความที่ตีความผิดทางอีเมล การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีมักขาดองค์ประกอบที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและน้ำเสียง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด นอกจากนี้ อคติและการเหมารวมเกี่ยวกับเพศ เชื้อชาติ หรือวัฒนธรรมก็อาจเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น ความรู้สึกไวต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ

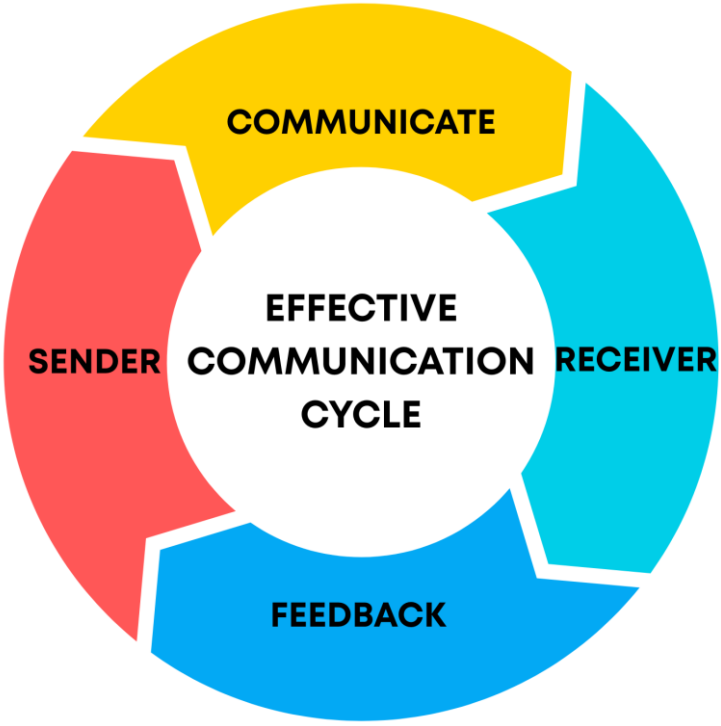
ขั้นตอนที่ 7 เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

หากคุณเป็นเจ้าของธุรกิจของตัวเองหรือเป็นผู้นำองค์กรที่มีสมาชิกหลายคน หน้าที่ของคุณคือการเป็นผู้นำในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากคุณต้องการให้ผู้อื่นเปิดใจพูดคุย ลองใช้คำถามปลายเปิดแทนการตั้งคำถามแบบที่ตอบได้แค่ "ใช่" หรือ "ไม่" เมื่อตรวจสอบวิธีการสื่อสารของตัวเอง ให้พิจารณาว่าคุณเข้าหาคนอื่นอย่างไร คุณใช้คำถามปลายปิดกดดันพวกเขาหรือไม่ หรือคุณเลือกถาม

อย่างสร้างสรรค์และเป็นมิตร เพื่อหาวิธีที่ทั้งสองฝ่ายสามารถปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งคุณสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเท่าไร คุณก็จะประสบความสำเร็จมากขึ้น ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านอาชีพ การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังซึ่งสามารถช่วยให้คุณก้าวหน้า หรือในทางกลับกันก็อาจเป็นอุปสรรคได้ ดังนั้น ลองนำ 7 ขั้นตอนข้างต้นไปปรับใช้และตั้งเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณให้ดียิ่งขึ้น



Business Consi (n.d.) กล่าวว่า ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น องค์กรควรมีเครือข่ายการสื่อสารที่ดีและมีโครงสร้างชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปการพัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
(ต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Business Consi, n.d.)

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) ผู้สื่อสารต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน กลุ่มเฉพาะ หรือสาธารณชนโดยรวม กลุ่มเป้าหมายจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้สื่อสาร เช่น สิ่งที่ต้องสื่อสาร วิธีการสื่อสาร เวลา และบุคคลที่เหมาะสมในการส่งสาร

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) เมื่อระบุกลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้สื่อสารต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เช่น ต้องการให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนอง หรือการกระทำบางอย่างจากผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบข้อความ (Designing a Message) ผู้สื่อสารต้องพัฒนาข้อความที่มีประสิทธิภาพ โดยควรเป็นข้อความที่สามารถดึงดูดความสนใจ รักษาความสนใจ กระตุ้นความต้องการ และนำไปสู่การลงมือทำ

ขั้นตอนที่ 4 การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) ผู้สื่อสารต้องเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

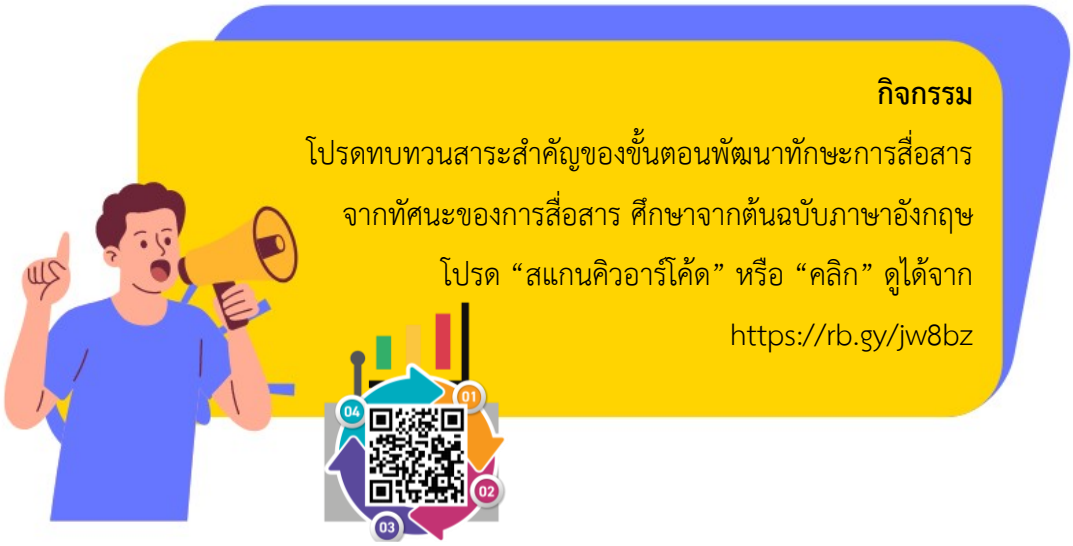
- ช่องทางการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Personal Communication Channels) เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือจดหมาย ซึ่งช่วยให้สามารถติดต่อโดยตรงและได้รับข้อเสนอแนะทันที

- ช่องทางการสื่อสารแบบไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Non-personal Communication Channels) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา และโปสเตอร์ ซึ่งเป็นสื่อที่ส่งสารโดยไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) ผู้สื่อสารต้องเลือกแหล่งที่มาของข้อความที่น่าเชื่อถือ ข้อความที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีพลังในการโน้มน้าวใจมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) เมื่อข้อความถูกส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผู้สื่อสารจะต้องทราบคำตอบจากกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 7 เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening) ผู้รับสารควรเป็นผู้ฟังที่ดีเพื่อลดความเข้าใจผิด ขณะเดียวกัน ผู้ส่งสารก็ควรมีทักษะการฟังที่ดีเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ



Chand (n.d.) กล่าวถึง ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในตลาดต่างประเทศมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)

แม้จะเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกัน แต่กลุ่มเป้าหมายในแต่ละประเทศอาจแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น สินค้าคงทนบางประเภทที่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถใช้ได้ในประเทศที่พัฒนาแล้ว อาจเป็นสินค้าที่สงวนไว้สำหรับผู้มีรายได้สูงในประเทศกำลังพัฒนา นอกจากนี้ ความจำเป็นในการใช้

ผลิตภัณฑ์อาจแตกต่างกันไปตามตลาด เช่น ในประเทศอย่างอินเดีย จักรยานเป็นพาหนะพื้นฐานสำหรับเกษตรกรรายย่อย คนงาน และนักเรียน ขณะที่ในบางประเทศที่พัฒนาแล้ว จักรยานถูกใช้เพื่อการกีฬาและออกกำลังกาย ซึ่งทำให้กลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives)

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารอาจแตกต่างกันไปในแต่ละตลาด เช่น หากผลิตภัณฑ์อยู่ในช่วงเริ่มต้นของตลาด การสื่อสารอาจเน้นที่การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคและการสร้างความต้องการพื้นฐาน แต่หากผลิตภัณฑ์อยู่ในช่วงอื่นของวงจรชีวิต วัตถุประสงค์ในการสื่อสารก็จะเปลี่ยนไป

ขั้นตอนที่ 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message)

เนื้อหา โครงสร้าง รูปแบบ และแหล่งที่มาของข้อความจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อม เช่น วัฒนธรรมและกฎหมาย ความแตกต่างของปัจจัยแวดล้อมในแต่ละประเทศอาจทำให้ต้องปรับเปลี่ยนข้อความให้เหมาะสมกับตลาดแต่ละแห่ง

ขั้นตอนที่ 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions)

การตัดสินใจเกี่ยวกับงบประมาณการส่งเสริมการขาย รวมถึงการจัดสรรงบประมาณไปยังองค์ประกอบต่างๆ ของการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากเป็นการตัดสินใจที่มีความซับซ้อน

ขั้นตอนที่ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

การตัดสินใจด้านการส่งเสริมการขายในตลาดต่างประเทศต้องพิจารณา 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ข้อความที่ต้องการสื่อสาร สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ปริมาณทรัพยากรหรือเงินที่ต้องใช้

ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน โดยการส่งเสริมการตลาดระหว่างประเทศสามารถอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น การขายโดยตรง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/193ke

Vaughan (2017) กล่าวว่า “ฉันมักพูดและเขียนเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารและความสำคัญของการสื่อสารที่ขับเคลื่อนโดยมุมมองของผู้ฟัง” แต่ครั้งหนึ่งเขาเองก็ตกอยู่ในกับดักที่เขาเตือนผู้อื่นให้ระวัง โดยได้ร่างเอกสารสำหรับลูกค้า (Coaching) ของตนเอง และเมื่อนำไปให้ที่ปรึกษาคนหนึ่งตรวจสอบ คำถามแรกที่ได้รับคือ "ทำไมถึงเริ่มต้นด้วยข้อความเชิงลบ ทั้งที่เนื้อหามีแต่เรื่องดีๆ" สิ่งนี้ทำให้เขาตระหนักว่า เขามัวแต่โฟกัสสิ่งที่ต้องการสื่อสาร จนลืมคำนึงถึงผู้อ่าน

ดังนั้น นี่จึงเป็นช่วงเวลาที่ดีในการเตือนตนเองและผู้อื่นถึง "เคล็ดลับของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ" ซึ่งช่วยให้ผู้นำสามารถสื่อสารกับผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิผล ไม่เพียงแค่ในองค์กร แต่ยังรวมถึงการสื่อสารกับลูก, คู่สมรส, เพื่อน, เพื่อนร่วมงาน, หัวหน้า หรือทีมงาน การสื่อสารที่ดีสามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นข้อความสั้นๆ อีเมล จดหมาย สุนทรพจน์ หรือบทสนทนา โดยควรปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) ก่อนสื่อสาร ต้องพิจารณาว่าผู้ฟังอยู่ในอารมณ์แบบใด พวกเขากำลังดีใจ เครียด โกรธ หรือสงสัย? สถานการณ์ที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่เป็นอย่างไร? การเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้รับจะช่วยให้สามารถกำหนดวิธีการส่งสารที่เหมาะสม

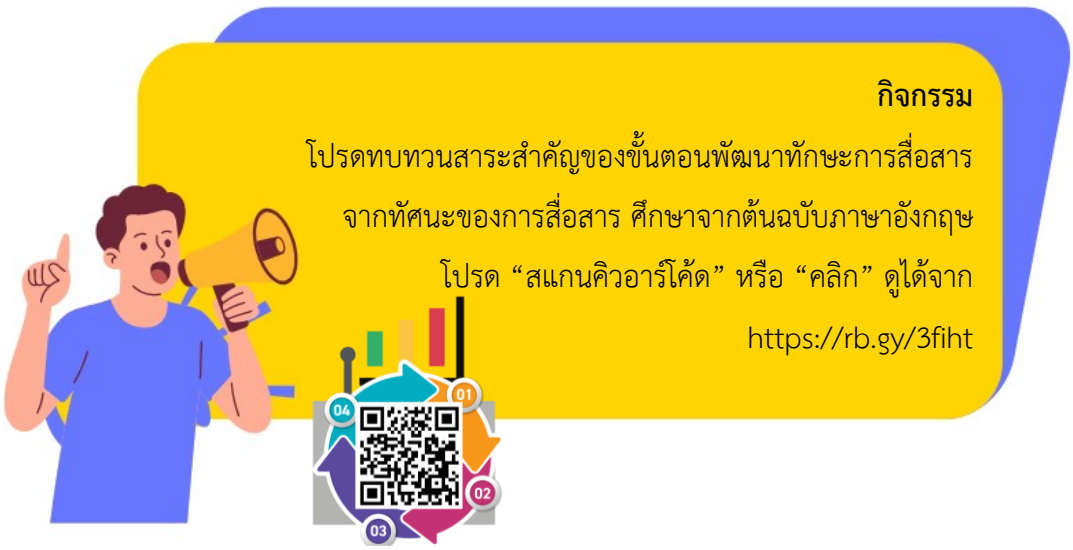
ขั้นตอนที่ 2 ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเกิดความเชื่อมโยงในระดับบุคคล แม้จะเป็นการพูดต่อหน้าฝูงชนจำนวนมาก นักสื่อสารที่ดีจะสามารถเชื่อมโยงกับอารมณ์ของผู้ฟังและแสดงความเห็นอกเห็นใจ ในทางกลับกัน วิธีที่เร็วที่สุดในการทำลายความสัมพันธ์คือการบอกให้ใครบางคนรู้สึกว่า "สิ่งที่พวกเขารู้สึกอยู่นั้นผิด"

ขั้นตอนที่ 3 แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) นี่เป็นอีกหนึ่งวิธีในการสร้างความเชื่อมโยงที่ดี ผู้คนต้องการได้รับการยอมรับและรับรู้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสารที่สื่อออกไปอาจมีข่าวร้ายหรือเป็นเรื่องของการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) ในฐานะผู้ส่งสาร เราอาจเข้าใจบริบทของข้อความดีอยู่แล้ว เพราะเราได้คิดและเตรียมการมาล่วงหน้า แต่สำหรับผู้รับ พวกเขาไม่รู้ที่มาที่ไปของสารที่ได้รับ ดังนั้น หากขาดการอธิบายบริบท ข้อความที่ส่งไปอาจถูกเข้าใจผิดหรือไม่สามารถสื่อความหมายได้อย่างครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 ส่งข้อความ (Deliver the message) เมื่อตั้งพื้นฐานของการสื่อสารผ่าน 4 ขั้นตอนข้างต้นแล้ว จึงสามารถส่งสารออกไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการนี้จำเป็นอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารข่าวเชิงลบ แต่ยังช่วยให้การสื่อสารทุกรูปแบบเป็นที่ยอมรับได้ง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion) อีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่ดีคือ "การเปิดกว้าง" หากข้อความที่ส่งไปเป็นเพียงคำสั่งเด็ดขาด มักจะสร้างความรู้สึกห่างเหินและทำให้ผู้รับไม่ยอมรับ แต่หากผู้ส่งสารแสดงออกถึงความเปิดกว้างในการพูดคุยเพิ่มเติม ผู้รับสารจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะยอมรับสารที่สื่อออกไป



Point Park University (2021) กล่าวถึง ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ว่า การสื่อสารทั้งหมดมีแนวโน้มที่จะเป็นไปตามกรอบแนวคิดนี้ ซึ่งอธิบายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) ผู้ส่งเริ่มต้นกระบวนการสื่อสารโดยสร้างข้อความที่ต้องการส่งไปยังบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย พวกเขาจะใช้เวลาในการร่างและจัดทำข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) เมื่อมีข้อมูลแล้ว ผู้ส่งจะแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ เช่น ข้อความ วิดีโอ หรือสื่ออื่น ๆ ที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3: การเลือกช่องทางสื่อสาร (Selecting the Channel)

ผู้ส่งเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น โพสต์บนโซเชียลมีเดีย วิดีโอบน YouTube หรือบล็อกบนเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 4: การส่งข้อความ (Message Transmission)

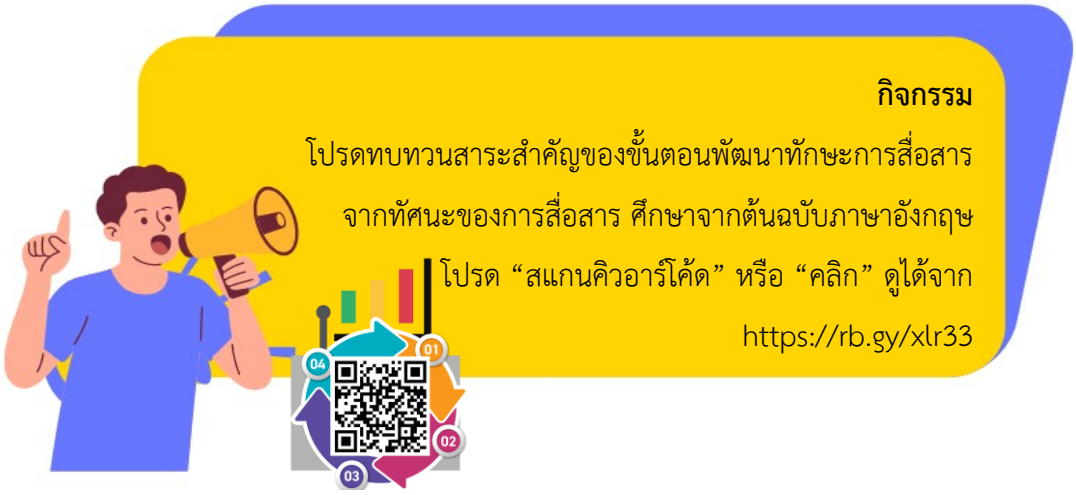
ผู้ส่งทำการส่งข้อความไปยังผู้รับให้สำเร็จ

ขั้นตอนที่ 5: การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message)

ผู้รับทำการตีความและทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสามารถมองจากมุมมองของผู้รับและสร้างข้อความที่ผู้รับเข้าใจตามเจตนาของผู้ส่ง อย่างไรก็ตาม ผู้ส่งจะไม่สามารถทราบได้ว่าข้อความของตนประสบความสำเร็จหรือไม่จนกว่าจะถึงขั้นตอนนี้

ขั้นตอนที่ 6: ข้อเสนอแนะ (Feedback)

ผู้ส่งจะทราบถึงประสิทธิภาพของข้อความผ่านข้อเสนอแนะจากผู้รับ อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ผู้รับไม่มีโอกาสให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักประชาสัมพันธ์และนักโฆษณาต้องการหลีกเลี่ยง



Thorpe (2022) เป็นที่ปรึกษาและโค้ชระดับสูงสำหรับเจ้าของธุรกิจและผู้บริหาร กล่าวว่า ผู้จัดการต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาการสื่อสารภายในทีมงาน นอกจากความสามารถในการอธิบายประเด็นทางเทคนิคของงานอย่างถูกต้อง (เนื่องจากแต่ละอุตสาหกรรมมีคำศัพท์เฉพาะ คำสำคัญ และคำฮิตของตนเอง) ผู้นำทางธุรกิจยังต้องตระหนักถึง หลักพื้นฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว เรามักมองว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีสองฝ่าย คุณพูด ฉันพูด เราได้ยิน และเราดำเนินการ นี่เป็นแนวคิดที่ผู้ใหญ่ส่วนใหญ่มองเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร เมื่อเราต้องพูดคุยกับทีม เรามักคิดเพียงว่ากำลังสื่อสารกับบุคคลเพียงคนเดียว

อย่างไรก็ตาม Thorpe เสนอว่า การสื่อสารมีทั้งหมดสี่ขั้นตอน และการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีความแม่นยำสูงเพื่อให้แน่ใจว่าทุกส่วนทำงานได้อย่างเต็มที่

4 ขั้นตอนของการสื่อสาร ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say)

การสื่อสารของคุณในฐานะผู้จัดการเริ่มต้นจาก ความคิด ซึ่งพัฒนามาจากข้อเท็จจริงและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว ควรมีกระบวนการคิดที่นำไปสู่การตัดสินใจ ข้อความที่ต้องการสื่อถึงทีมงานจึงเริ่มต้นจากความคิดนี้ บางครั้งความคิดเหล่านี้อาจลึกซึ้งและซับซ้อน ขณะที่บางครั้งก็อาจเรียบง่าย แต่ไม่ว่าจะแบบใด ความคิดคือรากฐานของข้อความที่ต้องการสื่อ ดังนั้นก่อนเริ่มพูดกับทีมต้องแน่ใจว่าเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะพูดอย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) เมื่อมีความคิดแล้ว ขั้นต่อไปคือการใช้คำพูดเพื่อแสดงออกถึงความคิดนั้น ขั้นตอนนี้เชื่อมโยงกับขั้นตอนแรกอย่างใกล้ชิด แต่ความแตกต่างเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้เกิดปัญหาได้

บ่อยครั้งที่เรามีความคิดดี ๆ ในหัว แต่กลับไม่สามารถหาคำพูดที่เหมาะสมเพื่ออธิบายให้ชัดเจนได้ ปัญหานี้ยิ่งเด่นชัดขึ้นเมื่อเราต้องพูดแบบฉับพลัน (Impromptu Communication) โดยไม่มีเวลาคิดหรือเตรียมตัวมาก่อน

ในขณะที่นักเขียนสุนทรพจน์สามารถใช้เวลาคิดและร่างคำพูดให้เหมาะสม ผู้จัดการส่วนใหญ่ ไม่มีเวลาหรูหราเช่นนั้น เนื่องจากต้องตอบสนองต่อสถานการณ์ในที่ทำงานแบบเรียลไทม์ ซึ่งอาจทำให้ คำพูดสับสนและขัดแย้งกับความตั้งใจเดิม

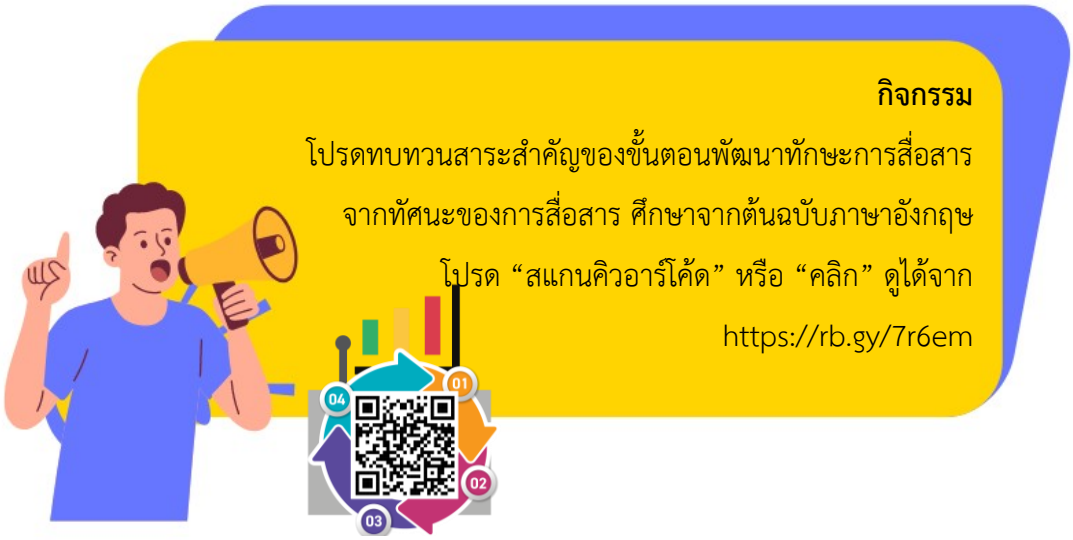
ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ ได้แก่ การเลือกคำผิด อาจทำให้ข้อความที่ส่งไปมีความหมายแตกต่างจากที่ตั้งใจ คำที่มีความหมายสองนัย (double meanings) อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด น้ำเสียง (tone) และการจัดวางคำพูด อาจเปลี่ยนความหมายของข้อความโดยไม่ตั้งใจ

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งที่ผู้ฟังได้ยิน (What the Listener Hears) เมื่อเราพูดถึงการแปลภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง เรามักได้ยินคำว่า "ความหมายบางอย่างอาจสูญหายไปในกระบวนการแปล"

ซึ่งในความเป็นจริง แม้แต่การสื่อสารในภาษาเดียวกันก็อาจเกิดปัญหานี้ได้ แม้ว่าผู้พูดจะมีแนวคิดที่ชัดเจน (ขั้นตอนที่ 1) และเลือกคำพูดอย่างเหมาะสม (ขั้นตอนที่ 2) แต่ ข้อความที่ส่งออกไปอาจยังไม่ถูกตีความตามที่ตั้งใจ ความรับผิดชอบในการตีความที่ถูกต้องตกอยู่กับผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยหลายอย่างที่อาจส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อน เช่น ความหมายของคำที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล การตีความตามอารมณ์และประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น หากผู้จัดการพูดว่า "ฉันเป็นห่วงเรื่องนี้" บางคนอาจตีความว่า "ฉันกำลังโกรธอยู่ เพียงแต่ไม่ได้พูดตรง ๆ"

ขั้นตอนที่ 4 ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

ไม่ว่าข้อความที่ได้รับจะถูกตีความอย่างถูกต้องหรือไม่ ปฏิกิริยาทางอารมณ์ของผู้ฟังเป็นสิ่งสุดท้ายที่ต้องคำนึงถึง ข้อความที่สื่อไปทำให้ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร ความแตกต่างระหว่าง "สิ่งที่คุณตั้งใจจะสื่อ" กับ "สิ่งที่ผู้ฟังสรุปได้" อาจทำให้เกิด ปฏิกิริยาที่คาดไม่ถึง บางคนอาจมี "คำกระตุ้น (trigger words)" ที่ทำให้รู้สึกแย่ บางคำอาจ สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้เกิดพลังบวก อารมณ์เริ่มต้นของผู้ฟังขณะรับข้อความ มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารโดยรวม หากการสื่อสารในครั้งแรกไม่ได้ผล ผู้จัดการอาจต้องเริ่มต้นกระบวนการทั้งหมดนี้ใหม่ตั้งแต่ต้น



Science & Technology Australia (2018) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ในแวดวงวิทยาศาสตร์ หากงานวิจัยไม่ได้ถูกเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ ไม่ได้รับการต่อยอด หรือไม่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ถือเป็นโอกาสที่สูญเปล่าขาดผลกระทบ และเป็นการเสียเวลาและทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ มีหลายวิธีในการสื่อสารงานวิจัยและผลลัพธ์ที่ได้ โดยแนวทางที่เลือกใช้จะขึ้นอยู่กับ กลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และทรัพยากรที่มีอยู่

Paul Holper และ Simon Torok ซึ่งเป็นผู้อำนวยการของ Scientell บริษัทด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม มีประสบการณ์หลายทศวรรษในการถ่ายทอดข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

แนวทางสำคัญในการสื่อสารงานวิจัยของ Scientell ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals and expectations)

ขั้นตอนที่ 2 ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s))

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs)

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated)

ขั้นตอนที่ 5 ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximize outcomes)

ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาสิ่งที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't)

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital)

ขั้นตอนที่ 8 ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

StudySmarter (n.d.) กล่าวเกี่ยวกับ ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสารว่า มี 5 ขั้นตอน ที่ช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถนำทางไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้

5 ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1: การสร้างแนวคิด (Idea Formation)

เมื่อผู้ส่งสารต้องการสื่อสารแนวคิดใด ๆ กระบวนการจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดและทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแนวคิดนั้นให้ชัดเจนที่สุด การตอบคำถาม เช่น คุณต้องการบรรลุผลอะไร และคุณต้องการให้ผู้รับเข้าใจแนวคิดของคุณอย่างไร จะช่วยให้สามารถพัฒนาแนวคิดได้อย่างแม่นยำ

ขั้นตอนที่ 2: การเข้ารหัสข้อความ (Message Encoding)

ในขั้นตอนนี้ ผู้ส่งสารต้องถ่ายทอดแนวคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือท่าทาง เพื่อสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารแบบพูด ไม่พูด หรือเขียน ผู้ส่งควรพิจารณาภูมิหลังและวัฒนธรรมของผู้รับ เพื่อลดโอกาสในการตีความผิดพลาด

ขั้นตอนที่ 3: การส่งข้อความ (Message Transmission)

ผู้ส่งต้อง เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อถ่ายทอดแนวคิดไปยังผู้รับ ช่องทางที่เลือกควร สอดคล้องกับบริบทของแนวคิด และ อยู่ในขอบเขตที่ผู้รับสามารถเข้าถึงได้

ขั้นตอนที่ 4: การถอดรหัสข้อความ (Decoding)

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับสารจะตีความข้อความที่ได้รับเพื่อให้เข้าใจความหมายเดิมของผู้ส่ง โดยพยายามแปล คำพูด สัญลักษณ์ หรือท่าทาง ที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับต้องตระหนักถึง "สัญญาณรบกวน" (communication noise) ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด

ขั้นตอนที่ 5: การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

หลังจากกระบวนการส่งและรับข้อความเสร็จสิ้น ทั้งผู้ส่งและผู้รับควรเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้าย นั่นก็คือการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบว่าข้อความที่สื่อออกไปได้รับการตีความตามเจตนาที่ตั้งไว้หรือไม่

Summer (n.d.) กล่าวว่า ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ฉันได้เรียนรู้แบบจำลองการสื่อสารหลายรูปแบบที่ช่วยให้ฉันเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น แต่แบบจำลองที่ดีที่สุดที่ฉันเคยพบคือ การสื่อสารอย่างสันติ (Nonviolent Communication: NVC) หรือที่เรียกว่า การสื่อสารด้วยความเมตตา (Compassionate Communication) ซึ่งพัฒนาโดย Marshall Rosenberg

NVC เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับใช้ได้หลากหลาย ตั้งแต่ใน ครอบครัว สถานการณ์ทางธุรกิจ ไปจนถึงการเจรจาเพื่อยุติความขัดแย้งระหว่างประเทศที่ทำสงครามกัน

การใช้ NVC กับตนเอง

หนึ่งในวิธีที่ฉันชื่นชอบในการใช้ NVC คือ การฝึกความเมตตาต่อตัวเอง เพราะฉันเชื่อว่าการสื่อสารกับตัวเองคือหัวใจของการสื่อสารทั้งหมด หากเราไม่สามารถพูดกับตัวเองด้วยความเมตตา เราจะมีความสามารถในการพูดกับผู้อื่นอย่างเมตตาและมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

4 ขั้นตอนของการสื่อสารอย่างสันติ (NVC)

ขั้นตอนที่ 1: การสังเกต (Observation)

องค์ประกอบแรกของ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสังเกตสิ่งที่ได้ยินหรือเห็นโดยไม่กล่าวโทษ ตัดสิน หรือประเมินค่า เหตุผลที่การสังเกตอย่างเป็นกลางเป็นสิ่งสำคัญ เพราะ เมื่อเราเติมความคิดเห็นส่วนตัวลงไป คำพูดของเรามักถูกตีความว่าเป็นการวิจารณ์ ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งและการสื่อสารที่ล้มเหลว

ขั้นตอนที่ 2: การระบุความรู้สึก (Feelings)

องค์ประกอบที่สองคือ การแสดงออกถึงความรู้สึกของเรา วัฒนธรรมของเรามักสอนให้เราแสดงออกทาง ความคิด ได้ดีกว่าทาง ความรู้สึก ผลที่ตามมาคือ เรามักไม่ตระหนักว่า เรารู้สึกอย่างไรจริง ๆ สิ่งนี้ทำให้เรา เชื่อมโยงกับตัวเองและผู้อื่นได้ยากขึ้น ตัวอย่างของความรู้สึก เช่น เศร้า โกรธ หงุดหงิด หวาดกลัว

ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs)

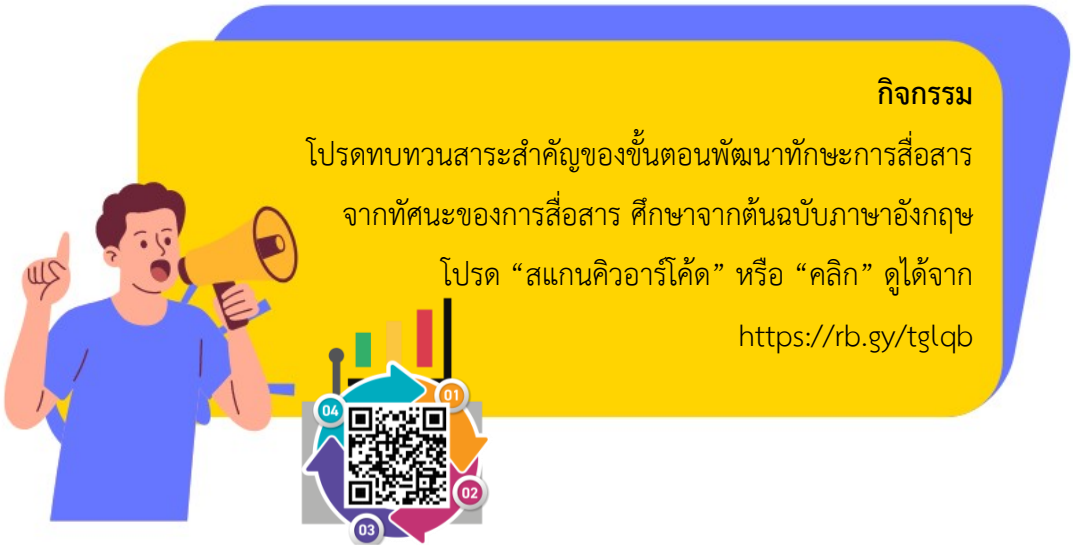
องค์ประกอบที่สามคือ การแสดงออกถึงความต้องการของเรา บ่อยครั้งเรามองข้าม ความต้องการที่แท้จริงของเรา และรู้สึกปกป้องตัวเองหรือโกรธเมื่อมันไม่ได้รับการตอบสนอง หากเราสามารถ เชื่อมโยงกับความต้องการของตัวเองและสื่อสารออกไป เราจะสามารถเติมเต็มความต้องการนั้นได้ง่ายขึ้น เป็นเรื่องยากที่เราจะคาดหวังให้ผู้อื่นเคารพความต้องการของเรา หากเราไม่รู้จักและให้ความสำคัญกับมันเอง ตัวอย่างของความต้องการสากล เช่น ความเป็นอิสระ ความรัก ความเข้าใจ และการสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 4: การร้องขอ (Request) องค์ประกอบที่สี่เป็น ขั้นตอนที่มักถูกละเลย ซึ่งนำไปสู่ ความเข้าใจผิดในการสื่อสาร เรามักคาดหวังให้ตนเองหรือผู้อื่น รู้ว่าเราต้องการอะไรโดยไม่

ต้องบอก คำร้องขอที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง จะช่วยให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น คำร้องขอควรใช้ ภาษาที่เป็นบวก โดยอธิบายสิ่งที่ เราต้องการให้เกิดขึ้น แทนที่จะเน้นสิ่งที่ เราไม่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5: การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

ตัวอย่างการใช้ NVC นี้ สามารถนำไปใช้ได้ทั้ง การพูดคุยกับตัวเอง (self-talk) และการสนทนากับบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งเป็น รูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่ายแต่ทรงพลัง ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น



Burnes (2021) เป็นอดีตผู้ได้รับรางวัล Telstra Business Woman of the Year และเป็นเจ้าของธุรกิจที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน กล่าวว่า ทุกสิ่งที่เราทำและพูดล้วนเป็นการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อน หรือคนที่เรารัก ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นทักษะอันดับหนึ่งในโลกธุรกิจ หากเราไม่สามารถสื่อสารได้ดี เราก็ไม่สามารถทำงานได้ดี งานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการใช้เวลาถึง 75% ของวันทำงานไปกับการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแบบตัวต่อตัว การประชุม การเขียน หรือการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ เราใช้การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ รวมถึงระดับของ ความชอบ ความเคารพ และความไว้วางใจต่อกัน ทั้งความสุข ความไม่แน่ใจ ความพึงพอใจ ความมั่นใจ และแม้กระทั่งความไม่พอใจ ล้วนถูกถ่ายทอดผ่านคำพูดและภาษากายของเรา ดังนั้น สิ่งที่เราพูดและวิธีที่เราพูด จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของเรา

10 ขั้นตอนง่าย ๆ ที่ผู้จัดการสามารถทำตามเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1 คิดก่อนพูด (Think before you speak)

คุณต้องการสื่อสารข้อความอะไร กำหนด เป้าหมาย ของการสื่อสารให้ชัดเจน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำพูดและภาษากายของคุณสอดคล้องกัน พิจารณาว่าอะไรสำคัญสำหรับผู้รับสาร และคุณ

สามารถเชื่อมโยงกับสิ่งนั้นได้อย่างไร วิเคราะห์ว่าผู้ฟังต้องการข้อมูลมากหรือน้อยแค่ไหน บางคนต้องการรายละเอียดครบถ้วน บางคนต้องการแค่ภาพรวม

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position)

ในการพิจารณามุมมองของผู้ฟัง นักการสื่อสารที่ดีควรที่จะ

- ตั้งใจฟัง การสื่อสารที่ดีเริ่มต้นจากการเป็นผู้ฟังที่ดี
- ตั้งคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความต้องการของอีกฝ่ายอย่างแท้จริง
- ทดสอบสมมติฐานของคุณ อย่าคิดเอาเองว่าเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการโดยไม่ตรวจสอบให้แน่ใจ
- ทำความเข้าใจมุมมองของผู้ฟัง เธอต้องการอะไร เขาต้องการหลีกเลี่ยงอะไร อะไรคือสิ่งที่พวกเขากังวลมากที่สุด?

ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully)

ทำให้ข้อความของคุณน่าสนใจและยอมรับได้ง่าย ดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้ฟังเปิดใจรับฟัง หากต้องสื่อสารเรื่องที่เป็นลบใช้คำที่เป็นกลางเพื่อลดความรู้สึกต่อต้าน

ขั้นตอนที่ 4. มองหาจุดร่วม (Look for common ground) ทุกคนมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันแม้แต่คู่แข่งที่แข็งแกร่งที่สุด การระบุและเปิดเผยจุดร่วมช่วยให้ทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น การเน้นความแตกต่างอาจสร้างความขัดแย้งมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) ใช้คำพูดและภาพที่เป็นบวกเพื่อกระตุ้นการตอบรับที่ดี หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเชิงลบที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี หากคุณยังไม่แน่ใจ ให้สื่อสารอย่างเปิดเผย เช่น ฉันไม่รู้ว่ารายงานควรเป็นอย่างไร แต่รูปแบบนี้ดูสับสน บางทีการเพิ่มหัวข้อและแบ่งเป็นย่อหน้าสั้นๆ อาจช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) คำชมทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังรู้สึกดีและมีแรงจูงใจbคำชมควรเป็นเฉพาะเจาะจงและจริงใจ สิ่งที่ได้รับคำชมมักถูกทำซ้ำและพัฒนาให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นล้วนสำคัญแต่ต้องไม่สับสนกัน การนำเสนอความคิดเห็นเหมือนเป็นข้อเท็จจริงอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและความขัดแย้ง ทัศนคติที่ดูหยิ่งยโสอาจทำให้คนอื่นไม่อยากร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 8 อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) มีหลายวิธีในการแสดงความเคารพต่อผู้อื่น และนี่คือหนึ่งในนั้น ความเคารพจะสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่เข้มแข็งและร่วมมือกัน การตั้งคำถามแสดงถึงความเคารพและช่วยสร้างความร่วมมือ ให้ใช้คำถามที่สุภาพ เช่น แทนที่จะพูด

ว่า “ทำอันนี้ให้เสร็จ” ให้ใช้เป็น “คุณช่วยดูอันนี้ให้หน่อยได้ไหม” หรือ แทนที่จะพูดว่า “เอาสิ่งนั้นมาให้ฉัน” ให้พูดแทนว่า “คุณพอจะนำสิ่งนั้นมาให้ฉันได้ไหม”

ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) สร้างความภาคภูมิใจในตนเองของทุกคนรอบตัวคุณ มีเพียงคนที่ภูมิใจในตัวเองและภูมิใจในสิ่งที่ทำเท่านั้นจึงจะทำหน้าที่ได้อย่างดีที่สุด

ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision) ช่วยให้ผู้อื่นบรรลุเป้าหมายด้วยการแบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ อธิบายเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คุณต้องการให้ชัดเจน สร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมและให้ทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเองในการบรรลุเป้าหมายนั้น

1. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Richards (2012) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal) 2) เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete) 3) รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience) 4) เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information) 5) สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily) 6) วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through) 7) ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through) 8) ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective) 9) สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does) และ 10) ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

2. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Bachrach (2019) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust) 2) พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely) 3) ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication) 4) เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language) 5) อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything) 6) รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize

Communication Issues Caused by Technology) และ 7) เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

3. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Business Consi (n.d.) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) 3) การออกแบบข้อความ (Designing a Message) 4) การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) 5) การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) และ 7) เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening)

4. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Chand (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives) 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message) 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions) และ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

5. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Vaughan (2017) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) 2) ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) 3) แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) 4) อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) 5) ส่งข้อความ (Deliver the message) และ 6) เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion)

6. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Point Park University (2021) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) 3) การเลือกช่องทางสื่อสาร (Selecting the Channel) 4) การส่งข้อความ (Message Transmission) 5) การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message) และ 6) ข้อเสนอแนะ (Feedback)

7. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Thorpe (2022) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say) 2) สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) 3) สิ่งที่ผู้ฟังได้ยิน (What the Listener Hears) และ 4) ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

8. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Science & Technology Australia (2018) มี 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals

and expectations) 2) ระบุศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs) 4) เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated) 5) ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximise outcomes) 6) พิจารณาสิ่งที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't) 7) ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital) และ 8) ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

9. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ StudySmarter (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสร้างแนวคิด (Idea formation) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Message encoding) 3) การส่งข้อความ (Message transmission) 4) การถอดรหัสข้อความ (Decoding) และ 5) การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

10. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Summer (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสังเกต (Observation) 2) การระบุความรู้สึก (Feelings) 3) ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs) 4) การร้องขอ (Request) และ 5) การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

11. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Burnes (2021) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) คิดก่อนพูด (Think before you speak) 2) พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position) 3) เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully) 4) มองหาจุดร่วม (Look for common ground) 5) บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) 6) ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) 7) แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) 8) อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) 9) สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) และ 10) แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Steps for developing communication skills) ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง

เอกสารอ้างอิง (References)

Bachrach, A. (2019, March 11). *7 Steps to effective communication skills that gets results*. Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/vi3et

Burnes, J. (2021, October 6). *10 Steps to improve your communication skills*. Retrieved July 27, 2023 from https://shorturl.at/giulQ

Business Consi. (n.d.). *Steps in developing effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/jw8bz

Chand, S. (n.d.). *Steps for developing an effective communication in international market*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/193ke

Point Park University. (2021, May 27). *The essential steps of the communication process*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/xlr33

Richards, J. (2012, September 13). *10 Steps to developing effective communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from https://rb.gy/fdmkf

Science & Technology Australia. (2018, September 12). *7 Essential steps to effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/pk535

StudySmarter. (n.d.). *Communication process*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/zd5me

Summer, J. (n.d.). *5 Steps to effective communication skills: how to keep it real in business and in life*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/tglqb

Thorpe, D. (2022, June 8). *Four stages of effective communication for managers*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/7r6em

Vaughan. K. (2017, December 18). *Six steps in effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/3fiht

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

OBSTACLES AND WAYS TO OVERCOME OBSTACLES IN DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ
- ☞วิจารณ์บทสรุปอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- ☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

The Indeed Editorial Team (2022) กล่าวว่า การสื่อสารจำเป็นต้องมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจึงจะมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถเข้าใจข้อความได้อย่างถูกต้อง ผู้รับยังสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ส่งได้ การระบุอุปสรรคเหล่านี้ในการสื่อสารทุกรูปแบบเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้คุณสามารถถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับข้อเสนอแนะ

อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสาร (Common Barriers to Communication)

1. **อุปสรรคด้านภาษา** (Language Barriers) สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเนื่องจากความแตกต่างทางภาษา มีหลายภาษาในโลก ทำให้ภาษาสากลไม่สามารถบรรลุได้ แม้จะเป็นภาษาเดียวกัน ความแตกต่างในการสะกด สำเนียง และภาษาถิ่นอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนายจ้างจ้างคนที่มาจากภูมิหลังทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สถานที่ทำงานจึงมีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องลบล้างความเข้าใจผิดใดๆ

2. **อุปสรรคทางจิตวิทยา** (Psychological Barriers) สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่เกิดจากอารมณ์ของผู้ส่งหรือผู้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักต้องมีความสมดุลระหว่างอารมณ์และข้อเท็จจริงอย่างเหมาะสม เมื่อผู้เข้าร่วมการสื่อสารประสบกับอารมณ์เชิงลบ การตัดสินใจและความสามารถในการตัดสินใจของพวกเขาอาจได้รับผลกระทบ ด้านหนึ่งที่มีอุปสรรคทางจิตคือการ

ประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญต่อการสื่อสาร ผู้ส่งหรือผู้รับสามารถจัดลำดับความสำคัญในการทำความเข้าใจเนื้อหาของข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อขั้นตอนการทำงาน

3. อุปสรรคทางกายภาพ (Physical Barriers) วัตถุทางกายภาพใดๆ หรือเสียง ที่ขัดขวางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นอุปสรรคทางกายภาพ อุปสรรคทางกายภาพยังรวมถึงผลกระทบของระยะห่างระหว่างผู้ส่งและผู้รับข้อความด้วย สภาพแวดล้อมการทำงานที่ทันสมัยส่งผลให้พนักงานมีการกระจายตัวไปตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กว้างขวาง ทำให้การสื่อสารแบบเห็นหน้ากันทำได้ยาก แม้จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่การสื่อสารบางแง่มุม เช่น ท่าทางและอวัจนภาษาอาจไม่สามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมอไป ด้วยเหตุนี้จึงแนะนำให้ลดผลกระทบของสิ่งกีดขวางทางกายภาพให้เหลือน้อยที่สุด เช่น การสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด

4. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็มีวิธีการถ่ายทอดข้อความของตนเอง นอกจากภาษาแล้ว ผู้คนยังถ่ายทอดข้อความโดยใช้ท่าทางและสัญลักษณ์ซึ่งอาจไม่เป็นสากล เมื่อท่าทางและสัญลักษณ์เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร ผู้รับที่มีต้นกำเนิดต่างกันอาจไม่สามารถถอดรหัสข้อความได้เสมอไป ในทำนองเดียวกัน พวกเขาอาจไม่ให้ข้อเสนอแนะที่มีความหมายแก่ผู้ส่ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม ในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ การไม่ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจขัดขวางอีกฝ่ายและนำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาด สิ่งนี้ทำให้การฝึกสร้างทีมเป็นเครื่องมือ โดยช่วยขจัดอุปสรรคทางวัฒนธรรมในหมู่สมาชิกในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับขั้นตอนการทำงานที่ราบรื่น โครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นระบบอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้จัดการปิดช่องทางในการรับข้อมูลจากพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะสร้างอุปสรรค ทำให้พนักงานถ่ายทอดข้อมูลสำคัญไปยังผู้บริหารระดับสูงได้ยากขึ้น ในทำนองเดียวกัน โครงสร้างองค์กรอาจทำให้การรับส่งข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงไปยังระดับกลางและล่างของบริษัทไม่ราบรื่น สิ่งนี้อาจนำไปสู่การปฏิบัติตามนโยบายที่ไม่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ดังกล่าว นายจ้างและสมาชิกในทีมสามารถจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพ

6. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude Barriers) ความแตกต่างทางบุคลิกภาพอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น คนที่ชอบเก็บตัวอาจสื่อสารแตกต่างจากคนที่มีบุคลิกชอบเปิดเผยตัว ซึ่งอาจส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนข้อความที่มีประสิทธิภาพระหว่างพวกเขา นอกจากนี้ การแสดงทัศนคติเชิงลบต่อผู้อื่นหรือการกระทำที่ไม่เคารพอื่น ๆ อาจขัดขวางการถ่ายโอนข้อมูล เพื่อบรรเทาอุปสรรคด้านทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้อื่น เช่น

วิธีการสื่อสารที่พวกเขาชื่นชอบ การรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานด้วยความเคารพยังช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพจากแหล่งที่มาไปยังผู้รับและในทางกลับกัน

7. **อุปสรรคในการรับรู้ (Perception Barriers)** บุคคลแต่ละคนอาจไม่รับรู้ข้อมูลหรือข้อความในลักษณะเดียวกัน การรับรู้ฝังแน่นในผู้คนตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ และอาจเป็นเรื่องยากที่จะเอาชนะ เมื่อผู้คนรับรู้สิ่งที่แตกต่างจากคุณ อาจสร้างอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากปกติแล้วผู้คนจะฟังข้อความที่ยืนยันระบบความเชื่อของตนและยืนยันการรับรู้ของตนในขณะเดียวกันก็มองข้ามสิ่งที่ขัดกับความเชื่อของตนไป การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบความเชื่อของคุณควบคู่ไปกับระบบความเชื่อของคนอื่นๆ สามารถช่วยให้คุณลบล้างผลกระทบที่เป็นอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการรับรู้ในการสื่อสารของคุณได้

8. **อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)** ปัญหาทางสรีรวิทยาบางอย่างอาจจำกัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ปัญหาการได้ยินอาจทำให้บุคคลไม่ได้ยินข้อความ ซึ่งส่งผลต่อวงจรป้อนกลับด้วย เสียงที่สั่นคลอนอาจทำให้ผู้พูดไม่สามารถพูดชัดแจ้งได้ ภาวะบางอย่าง เช่น ดิสเล็กเซีย (dyslexia) อาจเป็นอุปสรรคทางสรีรวิทยาในการสื่อสารได้เช่นกัน การใช้เครื่องช่วยฟังและการไปพบแพทย์สามารถช่วยบรรเทาอุปสรรคนี้ได้ การบำบัดด้วยคำพูดยังช่วยเพิ่มการฉายภาพเสียง ความชัดเจน และการได้ยิน เพื่อให้มั่นใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

9. **ขาดความไว้วางใจ (Lack of Trust)** เมื่อขาดความไว้วางใจก็จะถ่ายทอดข้อมูลได้ยากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าคนๆ หนึ่งเชื่อว่าคุณกำลังเก็บงำบางสิ่งบางอย่าง พวกเขามีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ในขณะที่คนอื่นอาจคาดเดาหรือเข้าใจผิด ในสถานการณ์เช่นนี้ ความพยายามในการสื่อสารใดๆ อาจเป็นเรื่องยากสำหรับพวกเขาในการดำเนินการ การมีความน่าเชื่อถือและน่าเชื่อถือสามารถช่วยให้ผู้อื่นเชื่อในข้อความของคุณได้ คุณสามารถให้ข้อมูลอัปเดตเป็นประจำและรักษาความโปร่งใสเพื่อหลีกเลี่ยงการเก็งกำไรและการแพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

10.**ความขัดแย้งในที่ทำงาน (Workplace Conflict)** แม้ว่าความขัดแย้งบางอย่างสามารถสร้างสรรค์ได้ แต่ความขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ในการทำงานที่ราบรื่น ข้อขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจทำให้ผู้คนสื่อสารกันผิดพลาด ซึ่งอาจไม่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สิ่งนี้อาจทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานแย่ลงและคุกคามกิจกรรมหลักของบริษัท การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงานอย่างทันท่วงทีสามารถช่วยเอาชนะอุปสรรคนี้ในหมู่พนักงานได้

วิธีเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Ways to Overcome Barriers to Effective Communication)

1. **มีความชัดเจน (Be Clear)** ก่อนที่จะถ่ายทอดข้อความ ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าแนวคิดของคุณชัดเจนและสอดคล้องกัน นอกจากนี้ ให้กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารของคุณเพื่อให้คุณสามารถอธิบายหัวข้อได้ชัดเจนขึ้น

2. **เลือกเวลาที่ดีที่สุด (Choose the Best Time)** กำหนดเวลาการสื่อสารของคุณเพื่อประโยชน์สูงสุดจากการแลกเปลี่ยน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถประเมินอารมณ์ของผู้รับเพื่อกำหนดเวลาที่ดีที่สุดในการเริ่มต้นการสื่อสาร

3. **ใช้ภาษาที่เหมาะสม (Use Appropriate Language)** ใช้ภาษาที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย ภาษาทางเทคนิค คำศัพท์ที่ซับซ้อนเกินไป และสำนวนต่างๆ อาจทำให้ผู้ฟังบางคนสับสน

4. **รับคำติชม (Get Feedback)** หลังจากส่งข้อความ คุณสามารถติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับเข้าใจข้อความที่คุณตั้งใจไว้ ตอบคำถามและชี้แจงประเด็นต่างๆ อีกครั้งหากจำเป็น

5. **ตรวจสอบภาษากายของคุณ (Check your Body Language)** ภาษากายสื่อถึงข้อมูลมากมายทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าภาษากายของคุณเหมาะสมและตรงกับการสื่อสารด้วยวาจา

6. **ฝึกทักษะการฟังอย่างกระตือรือร้น (Practice Active Listening Skills)** การฟังเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยให้คุณสามารถถอดรหัสเนื้อหาของข้อความได้ ฝึกนิสัยการฟังอย่างกระตือรือร้น เช่น หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะผู้อื่นในขณะที่พวกเขากำลังพูด

7. **พัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรมของคุณ (Develop your Cultural Competence)** การเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนที่คุณโต้ตอบด้วยสามารถช่วยให้คุณสื่อสารกับพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. **หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลมากเกินไป (Avoid Giving too Much Information)** การถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้รับมากเกินไปอาจทำให้การสื่อสารขัดข้องได้ ให้เปิดเผยเฉพาะข้อมูลสำคัญและรอความคิดเห็นก่อนส่งเพิ่มเติมแทน

9. **ติดตามอารมณ์ของคุณ (Monitor your Emotions)** ประเมินสถานะทางอารมณ์ของคุณก่อนที่จะส่งหรือตอบกลับการสื่อสาร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าอารมณ์ของคุณไม่ทำให้คุณเข้าใจข้อความผิดหรือสื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจน

Sharma (2023) กล่าวว่า อุปสรรคในการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร และอาจส่งผลเสียต่อคุณภาพและผลลัพธ์ของการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ความสับสน ความเข้าใจผิด และความคับข้องใจ และส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางอาชีพ การทำความเข้าใจและระบุอุปสรรคในการสื่อสารเป็นก้าวแรกในการเอาชนะและสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Types of Barriers to Effective Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารขัดขวางการแลกเปลี่ยนไอเดีย ความคิด และความรู้สึกที่มีประสิทธิผลระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจมีได้หลายรูปแบบและส่งผลอย่างมากต่อความสามารถของเราในการเชื่อมต่อกับผู้อื่นและถ่ายทอดข้อความของเรา อุปสรรคทั่วไปที่มีต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)

อุปสรรคทางจิตใจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารประเภทหนึ่งที่หมายถึง สภาพจิตใจหรืออารมณ์ของแต่ละบุคคลที่ขัดขวางไม่ให้พวกเขาสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปสรรคเหล่านี้อาจมีได้หลายรูปแบบและอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น

ความเครียดและความวิตกกังวล เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดหรือวิตกกังวล การมุ่งความสนใจและสื่อสารไอเดียและความคิดของตนอย่างมีประสิทธิภาพอาจเป็นเรื่องยาก

ความกลัวและความไม่มั่นคง ความกลัวการถูกปฏิเสธหรือความล้มเหลวหรือความไม่มั่นคงในความสามารถของตนเองอาจทำให้บุคคลสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ยาก

อคติและทัศนคติแบบเหมารวม ความคิดแบบอุปาทานหรืออคติต่อกลุ่มหรือบุคคลบางกลุ่มอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของแต่ละบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือการเลือกปฏิบัติ

สภาวะทางอารมณ์ การอยู่ในสภาวะทางอารมณ์ เช่น ความโกรธหรือความโศกเศร้า อาจส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคล ทำให้เป็นการยากสำหรับพวกเขาที่จะคิดอย่างชัดเจนและแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน

ขาดความมั่นใจ เมื่อบุคคลต้องการความมั่นใจมากขึ้นในความสามารถของตนเองหรือข้อความที่พวกเขาพยายามจะสื่อ ก็สามารถขัดขวางไม่ให้พวกเขาสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคทางจิตวิทยาในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Psychological Barriers to Communication?)

การเอาชนะอุปสรรคทางจิตวิทยาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องจัดการกับอารมณ์และสภาพจิตใจที่ซ่อนอยู่ซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรค ซึ่งสามารถทำได้ผ่านจากการไตร่ตรองตนเอง การบำบัด หรือเทคนิคการจัดการความเครียด

- สร้างความมั่นใจในตนเองและการตระหนักรู้ในตนเอง (Build self-confidence and self-awareness) การตระหนักรู้ในตนเองและผู้อื่นรอบตัวเราที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้มีความมั่นใจมากขึ้นในพื้นที่ทำงาน การนำเสนอแนวคิดที่ไม่เห็นด้วยและข้อเสนอแนะที่แปลกใหม่อาจทำให้เกิดความเครียดได้ วิธีแก้ปัญหาอยู่ที่การไว้วางใจตัวเองและไอเดียของคุณให้น่าเชื่อถือ

- ละทิ้งอคติและทัศนคติแบบเหมารวม (Let go off biases and stereotypes) อคติและทัศนคติแบบเหมารวมทำให้เราอยู่ห่างจากโอกาสมากมายสำหรับทีม เข้าสู่สถานที่ทำงานด้วยใจที่เปิดกว้างและเป็นกลาง อย่าใช้วิจารณญาณส่วนตัวของคุณเมื่อคุณทำการตัดสินใจ

- พัฒนาความคิดแบบเติบโต (Develop a growth mindset) บ่อยครั้ง สภาพทางอารมณ์ที่อ่อนแอหรือการไม่สามารถแสดงออกได้จำกัดเราในทีม การพัฒนาความคิดแบบเติบโตช่วยให้ผู้จัดการก้าวข้ามขอบเขตที่ไม่ดีซึ่งจำกัดตนเองไว้ได้

2. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers)

อุปสรรคด้านภาษา หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นในความหมายและการตีความคำและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร อุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งและผู้รับข้อความมีความเข้าใจคำหรือสัญลักษณ์ที่ใช้แตกต่างกัน ตัวอย่างของอุปสรรคทางความหมายได้แก่

- ศัพท์เทคนิคเฉพาะ (Jargon) การใช้ภาษาพิเศษหรือคำศัพท์ทางเทคนิคที่กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจโดยทั่วไปอาจทำให้พวกเขาเข้าใจข้อความได้ยาก

- ความคลุมเครือ (Ambiguity) การใช้ภาษาที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจนอาจทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายที่ตั้งใจของข้อความได้ยาก

- การตีความที่ผิด (Misinterpretation) ผู้รับอาจตีความข้อความแตกต่างจากวิธีที่ผู้ส่งตั้งใจไว้เนื่องจากความแตกต่างในวัฒนธรรมหรือมุมมองส่วนบุคคล

- แบบเหมารวม (Stereotypes) การใช้แบบเหมารวมหรือลักษณะทั่วไปในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดและขยายอคติที่เป็นอันตราย

- สมมติฐาน (Assumptions) การสันนิษฐานเกี่ยวกับความรู้หรือความเข้าใจของบุคคลอื่นในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งสามารถนำไปสู่ช่องว่างในการสื่อสาร

จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to overcome semantic barriers to effective communication?)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคด้านความหมาย จำเป็นต้องใช้ภาษาที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ทางเทคนิคเมื่อสื่อสารกับผู้ที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ และจัดเตรียมบริบทและคำอธิบายเมื่อจำเป็น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงอคติและทัศนคติแบบเหมารวมของตนเอง และหลีกเลี่ยงการคาดเดาเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้รับ

- ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและชัดเจน (Use simple and clear language) การใช้คำศัพท์ทางเทคนิคมากเกินไปอาจทำให้ผู้คนสับสนได้ ให้ลองใช้ภาษาที่ผู้ชมของคุณเข้าใจได้ง่ายแทน หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางเฉพาะอุตสาหกรรมและเข้าใจได้สำหรับคนเพียงไม่กี่คน

- ถามคำถาม (Ask questions) การสื่อสารที่ผิดพลาดจะเกิดขึ้นหากไม่มีการซักถามซึ่งกันและกัน ดังนั้น ควรถามคำถามเพื่อชี้แจงประเด็นต่างๆ และแก้ไขข้อคลุมเครือที่อาจเกิดขึ้น

- การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active listening) ฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้นเพื่อให้แน่ใจว่าคุณกำลังรับฟังทุกสิ่งที่บุคคลนั้นพูดจริงๆ เข้าใจและไตร่ตรองข้อความของพวกเขา ไม่ใช่แค่ได้ยินพวกเขา

3. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)

อุปสรรคทางชีวภาพ หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นเนื่องจากข้อจำกัดทางกายภาพหรือสภาวะที่อาจทำให้บุคคลสื่อสารให้มีประสิทธิภาพได้ยาก อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- ความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น (Hearing or vision impairment) บุคคลที่สูญเสียการได้ยินหรือการมองเห็นอาจมีปัญหาในการทำความเข้าใจหรือเข้าใจผู้อื่น

- ความผิดปกติของคำพูด (Speech Disorders) บุคคลที่มีความผิดปกติในการพูด เช่น พูดติดอ่างหรือพูดไม่ชัด อาจมีปัญหาในการพูดอย่างชัดเจน ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก

- ความเหนื่อยล้า (Fatigue) คนที่เหนื่อยล้าอาจมีปัญหาในการโฟกัสหรือตื่นตัว ทำให้ยากสำหรับพวกเขาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในที่ทำงาน

- การเจ็บป่วย (Illness) คนที่ป่วยอาจมีปัญหาในการพูดหรือคิดอย่างชัดเจน ทำให้ยากต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to Overcome Physiological Barriers to Effective Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคทางสรีรวิทยา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและเข้าใจข้อจำกัดของบุคคลที่คุณกำลังสื่อสารด้วยและหาทางช่วยเหลือที่จำเป็น ซึ่งอาจรวมถึงการจัดเตรียมสื่อในรูปแบบอื่น เช่น การพิมพ์ขนาดใหญ่หรือใช้เสียง หรือการใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ นอกจากนี้ การมีความอดทน ความเข้าใจ และความยืดหยุ่นสามารถช่วยให้แน่ใจว่าบุคคลที่มีสิ่งกีดขวางทางสรีรวิทยาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้จัดการควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าพวกเขากำลังคำนึงถึงสุขภาพของทีม ปัญหาต่างๆ เช่น การอดนอนอาจขัดขวางประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากความสมดุลในชีวิตการทำงานที่ไม่ดี

4. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)

อุปสรรคทางภาษา หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นเมื่อสื่อสารกับบุคคลหรือกลุ่มที่ไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกันหรือมีระดับความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาต่างกัน อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- คำศัพท์ (Vocabulary) การขาดความคุ้นเคยกับคำหรือวลีบางคำอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- ไวยากรณ์ (Grammar) โครงสร้างไวยากรณ์หรือประโยคที่แตกต่างกันอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- การออกเสียง (Pronunciation) ความแตกต่างกันในการออกเสียงอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- สำนวนและการแสดงความคิด (Idioms and Expressions) สำนวนและวลีที่เฉพาะเจาะจงสำหรับภาษาหรือวัฒนธรรมอาจเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

- สำเนียง (Accent) สำเนียงที่หนักแน่นอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

จะเอาชนะอุปสรรคทางภาษาในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Language Barriers to Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคทางภาษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ภาษาที่ชัดเจนและเรียบง่าย และหลีกเลี่ยงสำนวน และการแสดงออกที่อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจ นอกจากนี้ การใช้อุปกรณ์ช่วยในการมองเห็น เช่น รูปภาพหรือแผนภาพ สามารถช่วยถ่ายทอดข้อความได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอดทนและเข้าใจและขอคำชี้แจงหากจำเป็น นอกจากนี้ การใช้บริการแปลหรือการจ้างนักแปลสามารถช่วยเอาชนะอุปสรรคทางภาษาในสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพหรือเป็นทางการได้

5. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitudinal Barriers)

อุปสรรคด้านทัศนคติต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือการรับรู้เชิงลบที่อาจทำให้บุคคลสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ยาก อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- อคติ (Prejudice) อคติต่อบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอาจทำให้เกิดความยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- แบบเหมารวม (Stereotypes) การเหมารวมหรือลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิด และอาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- การขาดความเคารพ (Lack of Respect) การขาดความเคารพต่อความคิด ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคลอื่น อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- ข้อสันนิษฐาน (Assumptions) การสันนิษฐานเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือเจตนาของบุคคลอื่น อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- การต่อต้าน (Resistance) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือแนวคิดใหม่ๆ อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น

จะเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Attitudinal Barriers to Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและจัดการกับอคติ อคติหรือทัศนคติแบบเหมารวมที่อาจมี นอกจากนี้ การแสดงความเคารพและการเปิดรับความคิด ความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลอื่นสามารถเอื้อต่อการสื่อสารอย่างเปิดเผยได้ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงสมมติฐานของตนและหลีกเลี่ยงสมมติฐานเกี่ยวกับความเข้าใจหรือเจตนาของบุคคลอื่น นอกจากนี้ การเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและแนวคิดใหม่ๆ สามารถช่วยเอาชนะการต่อต้านและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to overcome barriers to effective communication)

1. ความชัดเจนก่อนการสื่อสาร (Clarity before Communication) ก่อนการสื่อสารจำเป็นต้องกำหนดข้อความและวัตถุประสงค์ก่อนการสื่อสาร สิ่งนี้จะช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเข้าใจตามที่ตั้งใจไว้

2. ปรับแต่งการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้รับ (Tailor Communication to the Receiver's Needs) ผู้ส่งควรตระหนักถึงรูปแบบการสื่อสาร ความชอบ และความต้องการของผู้รับและปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกัน

3. ปรึกษาผู้อื่นก่อนติดต่อสื่อสาร (Consult Others before Communicating) การปรึกษาหารือกับผู้อื่นสามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นชัดเจนและคำนึงถึงมุมมองทั้งหมดด้วย

4. คำนึงถึงน้ำเสียง เนื้อหา และภาษาของข้อความ (Be Aware of the Tone, Content, and language of the message) น้ำเสียง เนื้อหา และภาษาของข้อความควรเหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าผู้รับรับรู้ข้อความอย่างไรและปรับเปลี่ยนตามนั้น

5. ถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Convey Helpful Information to the Listener) ข้อความควรมีความเกี่ยวข้องและมีคุณค่าต่อผู้รับ และตอบสนองความต้องการและข้อกังวลของพวกเขา

6. รักษาข้อความให้สอดคล้อง (Keep the Message Consistent) ข้อความควรสอดคล้องกันในช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนและความเข้าใจผิด

7. การสื่อสารเพื่อติดตามผล (Follow-up Communication) การติดตามการสื่อสารก่อนหน้านี้สามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นที่เข้าใจและปัญหาใดๆ ได้รับการแก้ไขแล้ว

8. ใช้เทคนิคการฟังอย่างกระตือรือร้น (Use active listening techniques) การฟังอย่างกระตือรือร้นถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มันเกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่ผู้พูด การทำความเข้าใจข้อความของพวกเขา และการตอบสนองอย่างเหมาะสม

9. ส่งเสริมข้อเสนอแนะ (Encourage feedback) การสนับสนุนข้อเสนอแนะและการขอคำชี้แจงสามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเข้าใจตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้คำถามปลายเปิด การฟังอย่างกระตือรือร้น และขอคำชี้แจงหากจำเป็น

ด้วยการทำตามขั้นตอนเหล่านี้ คุณสามารถระบุและเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพของการสื่อสารได้

Leadership Management Australia (n.d.) กล่าวว่า มีอุปสรรคสำคัญบางประการที่สามารถระบุได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญเมื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือเป้าหมายสุดท้าย

1. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers) คำพูด น้ำเสียง และภาษากายที่เราใช้ในช่วงเวลาสื่อสารกับผู้อื่นเป็นกุญแจสำคัญในการส่งข้อมูลอย่างชัดเจนหรือไม่ มีความเป็นไปได้เสมอที่ผู้รับข้อความจะเข้าใจผิดความรู้สึกของผู้ส่งข้อความหรือจะเข้าใจความหมายที่ไม่ถูกต้อง ในทำนองเดียวกัน ผู้รับข้อความจะต้องเป็นผู้สื่อสารที่มีความสามารถเพื่อความชัดเจนและความเข้าใจ

หากข้อความมีการแสดงออกมาไม่ดี อาจนำเสนอตัวเองว่าเป็นสมมติฐานที่ไม่ชัดเจน ศัพท์แสงทางเทคนิคและความเข้าใจผิด และการแปลความหมายที่ผิดพลาด สิ่งเหล่านี้สามารถนำไปสู่ข้อผิดพลาดและการตีความที่ผิดซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงและเสียหายได้ ยิ่งมีการส่งข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้นเท่าใด ความหมายจะไม่สูญหายไปกับการตีความที่ซับซ้อนมากขึ้นเท่านั้น

2. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers) แม้ว่าการเรียนรู้ศิลปะแห่งการสื่อสารที่มีทักษะและปรับตัวได้นั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อน การมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อสถานการณ์จะช่วยเพิ่มระดับความไม่ไว้วางใจและขาดความสนใจระหว่างฝ่ายที่สื่อสารกันในทันที

บางครั้งอุปสรรคส่วนบุคคลอาจมีหลายรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้ส่งข้อความและผู้รับ เช่น

- ขาดความมั่นใจ (Lack of Confidence) – ไม่ว่าจะมาจากสมาชิกในทีมที่ไม่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้จัดการรอบตัว หรือในทางกลับกัน ผู้จัดการไม่รู้สึกมั่นใจว่าทีมของตนสามารถทำงานให้สำเร็จได้

- การไม่เต็มใจที่จะสื่อสาร (Unwillingness to Communicate) - ทั้งเมื่อสมาชิกในทีมรู้สึกว่าข้อมูลควรถูกปกปิดจากฝ่ายบริหารเพื่อป้องกันการกระทำเชิงลบ หรือเมื่อผู้จัดการปกปิดข้อมูลเพื่อปกป้องสมาชิกในทีมจากปัญหาเพิ่มเติมในที่ทำงาน

- ขาดแรงจูงใจ (Lack of Incentive) – สำหรับสมาชิกในทีมหากผู้บังคับบัญชาเพิกเฉยต่อข้อเสนอแนะของพวกเขาหรือไม่แยแสต่อแนวคิดใหม่ ๆ

3. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) โครงสร้างโดยธรรมชาติขององค์กรสามารถส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถของบุคคลและทีมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายที่มีอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างระดับพนักงาน กฎและข้อบังคับระหว่างแผนกต่างๆ สามารถปรับปรุงหรือขัดขวางวิธีการส่งสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้

- นโยบายองค์กร (Organizational Policies) – อาจเป็นนโยบายของสถานที่ทำงานของคุณว่าการสื่อสารที่สำคัญทั้งหมดจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานบางคนอาจได้รับประโยชน์จากการเตรียมตัวเพิ่มเติมสำหรับการอภิปรายแบบตัวต่อตัว (เช่น กับผู้วางแผนการสนทนา)

- กฎและข้อบังคับ (Rules and Regulations) – หากกฎหรือข้อบังคับบางประการเกี่ยวกับการสื่อสารไม่ได้รับการอธิบายอย่างถูกต้อง ผู้ส่งบางรายอาจไม่สามารถส่งข้อความเหล่านี้บางส่วนได้

Leadership Management Australia (n.d.) กล่าวว่า เราพิจารณาอุปสรรคสำคัญบางประการที่สามารถระบุได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญหรืออุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรีเฟรชหน่วยความจำของคุณ ประเด็นหลักที่เราพูดคุยกัน คือ

1. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers) – เมื่อข้อความไม่ชัดเจนหรือเต็มไปด้วยคำศัพท์ทางเทคนิคและความเข้าใจผิดที่ไม่จำเป็นหรือไม่ชัดเจน อาจนำไปสู่ข้อผิดพลาดหรือการตีความที่ผิดพลาดซึ่งสร้างความเสียหายและสร้างความเสียหายได้ ยิ่งมีการส่งข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้น ความหมายที่มีแนวโน้มมากขึ้นจะไม่สูญหายไปในการตีความที่ซับซ้อน

2. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers) – สามารถอยู่ในรูปแบบของ; ขาดความมั่นใจ ไม่เต็มใจที่จะสื่อสาร หรือขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม

3. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) – นโยบายที่มีอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างระดับพนักงาน กฎและข้อบังคับระหว่างแผนกสามารถปรับปรุงหรือขัดขวางวิธีการส่งข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

แต่ละประเด็นเหล่านี้มีความสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจ แต่เราจะเอาชนะมันได้อย่างไร? เราได้สรุปวิธีแก้ปัญหาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ด้านล่างเพื่อช่วยให้คุณสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพลังมากขึ้น

การเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Overcoming Barriers To Communication)

แม้ว่าปัญหาการสื่อสารแต่ละข้อที่กล่าวมาข้างต้นจะมีวิธีแก้ไขที่แตกต่างกันและใช้งานได้มากกว่า แต่ก็มีการดำเนินการหลักบางประการที่สามารถนำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรของคุณเพื่อจำกัดหรือเตรียมอุปสรรคบางประการที่พบบ่อยที่สุดต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- ตั้งเป้าหมายในการเป็นผู้ฟังที่ยอดเยี่ยม (Set a Goal to Become a Great Listener) บ่อยครั้งวิธีที่ดีที่สุดในการเป็นผู้สื่อสารที่ดีขึ้นคือการพยายามเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้นก่อน ใช้เวลาหยุดสิ่งที่คุณกำลังทำจริงๆ และปล่อยให้คนที่คุณกำลังพูดคุยมีเวลาเพียงพอในการตอบ หายใจเข้าก่อนจะตอบแล้วตอบ เราทุกคนมีสองหูและหนึ่งปาก จงใช้มันให้เหมาะสม

- ทำให้สิ่งที่ดูเหมือนซับซ้อนเป็นเรื่องง่าย (Make What Seems Complex Simple) นอกจากการฟังที่ดีแล้ว การสื่อสารอย่างชัดเจนยังช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจคุณได้ง่ายขึ้นอีกด้วย ขึ้นอยู่กับว่าคุณมุ่งความสนใจไปที่สิ่งที่แตกต่างและเป็นจริงในการสื่อสารอย่างไร อย่าซ่อนความหมายที่แท้จริงของคุณไว้เบื้องหลังภาษาที่ซับซ้อนหรือความสับสน – ออกมาและพูดในสิ่งที่คุณหมายถึงอย่างชัดเจนและเรียบง่ายที่สุด วางแผนสิ่งที่คุณต้องพูดก่อนเข้าสู่สถานการณ์สำคัญที่คุณรู้ว่าการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นสิ่งจำเป็น

- มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารทั้งหมดของคุณไปที่การบรรลุผล (Focus all your Communication Skills on Achieving an Outcome) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารูปแบบการสื่อสารของคุณมีข้อความเชิงบวกสำหรับสิ่งที่ฝ่ายสื่อสารอีกฝ่ายพูดกับคุณ โดยการฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้น คุณกำลังมุ่งความสนใจไปที่สิ่งที่ผู้พูดพูด ไม่ใช่สิ่งที่คุณคิดว่าพวกเขากำลังพูด

- จัดการกับข้อขัดแย้งอย่างมีความหมายและทันที (Handle Conflicts Meaningfully and Immediately) ผู้สื่อสารที่ดีจะจัดการกับปัญหาทั้งตรงหน้าและหลังข้อเท็จจริง พยายามทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นเพื่อบรรลุความเข้าใจร่วมกัน โปรดจำไว้ว่า การสื่อสารที่ดีไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะต้องเห็นด้วย แต่เป็นเรื่องของความชื่นชมและความเคารพในมุมมองของกันและกัน

- ตั้งเป้าที่จะเสริมศักยภาพให้กับบุคลากรของคุณ (Aim to Empower your People) ในฐานะผู้นำ เป้าหมายของคุณควรเป็นการฝึกอบรมและยกระดับทักษะให้กับบุคลากรของคุณเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด การแสดงให้ทีมของคุณเห็นว่าพวกเขาได้รับความไว้วางใจและมีคุณค่า พวกเขาจะรู้สึกว่าสามารถแก้ไขปัญหาขององค์กรได้มากขึ้นด้วยความมั่นใจและเป็นเจ้าของ

- ทำลายอุปสรรคในองค์กร (Break Down Organizational Barriers) ระบุอุปสรรคในการสื่อสารในสำนักงานของคุณและคิดถึงวิธีปฏิบัติที่จะเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องง่ายๆ เช่น การปรับปรุงโครงงานของสำนักงานแบบเปิดเพื่อให้ผู้ที่ต้องพูดคุยเป็นประจำเกี่ยวกับโครงการหรือการพัฒนาต่างๆ นั่งอยู่ใกล้ๆ กัน นอกจากนี้ยังอาจหมายถึงการจัดการกับขั้นตอนและการทำงานใหม่เพื่อ

ความชัดเจนและการนำกลับมาใช้ใหม่ เมื่อตระหนักถึงอุปสรรคในองค์กร คุณจะมีโอกาสเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นได้โดยใช้ทักษะการบริหารจัดการและการสื่อสาร

Datta (n.d.) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล สังคม และธุรกิจเกือบทุกประเภท หากมีอุปสรรค คุณอาจพบว่าการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นเรื่องยาก เมื่อเข้าใจอุปสรรคต่างๆ ในการสื่อสาร คุณจะเข้าใจวิธีเอาชนะและปรับปรุงทักษะการสื่อสารของคุณได้ ในเนื้อหาชิ้นนี้ เราจะมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารและเสนอกลยุทธ์ที่คุณสามารถนำมาใช้ในที่ทำงานเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Ways to Overcome Communication Barriers)

1. สื่อสารให้ตรงตามความต้องการของผู้รับเสมอ (Always make the Communication in accordance to the Need of the Receiver) ผู้ส่งควรเตรียมโครงสร้างของข้อความไม่ตามระดับหรือความสามารถ แต่ควรคำนึงถึงระดับ ความเข้าใจ หรือสภาพแวดล้อมของผู้รับด้วย จำไว้ว่าคุณกำลังพูดเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในระดับหนึ่ง ไม่ใช่แค่ตัวคุณเองเท่านั้น ทุกคนมีความแตกต่างกันและคุณต้องระบุว่าเขาจะเข้าใจความคิดของคุณดีขึ้นทุกครั้งได้อย่างไร

2. ตรวจสอบกลไกของการตอบรับที่เหมาะสม (Ensure a Mechanism of Proper Feedback) วัตถุประสงค์ของการตอบรับคือการค้นหาว่าผู้รับเข้าใจอย่างถูกต้องถึงความหมายของข้อมูลที่ได้รับหรือไม่ ในการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน การตอบสนองบนใบหน้าของผู้รับสามารถเข้าใจได้ จนกว่าคุณจะรู้ว่าผู้รับตีความข้อความของคุณได้ดีเพียงใด ก็ยังยากที่จะปรับปรุง

3. ความสม่ำเสมอของข้อความ (Consistency of Message) ข้อมูลที่ส่งไปยังผู้รับไม่ควรขัดแย้งในตัวเอง ควรเป็นไปตามเป้าหมาย ข้อตกลง โปรแกรม และเทคนิคขององค์กร เมื่อต้องนำข้อความใหม่มาแทนที่ข้อความเก่า ควรจดบันทึกการเปลี่ยนแปลงเสมอ ไม่เช่นนั้นอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยได้

4. เป็นผู้ฟังที่ดี (Be a Good Listener) สิ่งสำคัญในการสื่อสารคือทั้งผู้ส่งและผู้รับควรเป็นผู้ฟังที่ดี ทั้งสองควรรับฟังความคิดเห็นของกันและกันด้วยความเอาใจใส่ ความอดทน และทัศนคติเชิงบวก ผู้ส่งสามารถรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มากโดยการเป็นผู้ฟังที่ดีและกระตือรือร้น

5. การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม (Choosing the Right Communication method) สมมติว่าคุณและบุคคลอื่นสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ทางโทรศัพท์ ผ่านวิดีโอ ทางอีเมล หรือด้วยตัวอักษร รูปแบบการสื่อสารควรเป็นที่ยอมรับ พร้อมใช้งาน และเข้าถึงได้สำหรับคุณทั้งคู่ การวางแผนเวลาและสถานที่อาจเป็นสิ่งสำคัญหากคุณมาพบปะกันด้วยตนเอง ไม่ว่าคุณจะเลือกโหมดการสื่อสารแบบใด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสามารถสื่อสารได้โดยปราศจากการรบกวนจากภายนอก จำไว้ว่าคุณสามารถเยี่ยมชมที่ปรึกษาด้านทักษะบุคลิกภาพที่ดีที่สุดเพื่อทราบวิธีการสื่อสารที่ถูกต้อง สำหรับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ตรวจทานและแก้ไขเพื่อความชัดเจน ความถูกต้องไวยากรณ์ และการสะกดคำ

6. รักษาทัศนคติเชิงบวกและกล้าแสดงออก (Maintain a Positive and Assertive Attitude) ระวังน้ำเสียงของคุณและหากคุณเข้าร่วมด้วยตนเองหรือผ่านวิดีโอแชท ให้คำนึงถึงภาษากายของคุณด้วย นั่งตัวตรงเพื่อแสดงความเคารพและความเอาใจใส่ พูดด้วยความกระตือรือร้นและออกเสียงแต่ละคำให้ชัดเจนเพื่อให้ตนเองเข้าใจได้ดี เชิญอีกฝ่ายแสดงความคิดเห็นและให้กำลังใจด้วยการพยักหน้าและข้อความสั้น ๆ ปล่อยให้พวกเขาพูดคุยโดยไม่หยุดชะงักและตั้งใจฟังสิ่งที่พวกเขาจะพูด หากคุณมีความคิดเห็นหลายประการ โปรดอธิบายอย่างไม่สุภาพ ถามพวกเขาเพื่อตอบเพื่อทำให้พวกเขารู้ว่าคุณใส่ใจกับความประทับใจของพวกเขา

7. การเอาชนะความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Overcoming a Cultural Difference) มุมมองทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและยังเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารในบริษัทอีกด้วย ค่านิยมและฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในบางครั้งสามารถทำลายความสัมพันธ์ทางธุรกิจภายในและภายนอกและชื่อเสียงของแบรนด์โดยรวมของคุณได้หากไม่ได้รับการแก้ไข ชั้นเรียนพัฒนาบุคลิกภาพก็มีส่วนช่วยในเรื่องนี้เช่นกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้สื่อสารถึงความสำคัญของแบรนด์ของคุณไปยังพนักงานทุกคนเพื่อเป็นการแนะนำว่าคุณทุกคนอยู่ในทีมเดียวกัน กำหนดเวลาการฝึกอบรมด้านกฎหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปิดใจกว้างและความชื่นชมร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม

8. อย่าพูดอย่างเร่งรีบ (Do not talk in a Hurry) ไม่ว่าจะใกล้ถึงกำหนดเวลาแล้วหรือใกล้จะหมดเวลา และไปรับเด็ก ๆ จากชั้นเรียนฝึกซ้อม เราทุกคนต่างก็มีช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบผ่านการอภิปรายหรือร่างข้อความ แม้ว่าการตรงต่อเวลาจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่การพยายามอย่างหนักเกินกว่าจะเอาชนะเวลาก็อาจส่งผลให้เกิดข้อความที่ไม่ชัดเจนได้ คุณอาจพลาดงานสำคัญเมื่อส่งงานประจำสัปดาห์ เป็นต้น หรือแม้แต่ส่งอีเมลภายในให้กับลูกค้าโดยไม่ได้ตั้งใจ พยายามหาเวลาระหว่างวันเพื่อเขียนและตอบข่าวที่เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความเร่งรีบในนาทีสุดท้าย ใช้เครื่องมือสื่อสารทางธุรกิจดิจิทัล เมื่อคุณต้องการยุติการสื่อสารด้วยวาจาอย่างรวดเร็ว จงสุภาพแต่หนักแน่น อธิบายว่าเหตุใดคุณจึงต้องการขอตัวออกไป และการแสดงเวลาในการสนทนาต่อถือเป็นสิ่งสำคัญ

Willkomm (2018) กล่าวถึง อุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Common Barriers To Effective Communication) โดยไม่คำนึงถึงประเภทของการสื่อสาร ว่าเป็นวัจนภาษา อวัจนภาษา การเขียน การฟัง หรือการมองเห็น หากเราไม่ได้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เราก็จะทำให้ตัวเองและผู้อื่นตกอยู่ในความเสี่ยง นอกจากอุปสรรคทางกายภาพและทางเทคนิคแล้ว ยังมีอุปสรรคอีก 6 ประการในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิผลที่พนักงานและผู้จัดการทุกคนควรพยายามกำจัดให้หมดไป

2. ความไม่พอใจหรือไม่สนใจงาน (Dissatisfaction or Disinterest with One’s Job) หากคุณไม่มีความสุขหรือสูญเสียความสนใจในงานของคุณ คุณจะสื่อสารได้น้อยลงมาก ทั้งในด้านผู้ให้และผู้รับ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ คุณไม่ได้ใส่ใจกับงานนั้นเลย อุปสรรคนี้อาจเป็นสิ่งที่เอาชนะได้ยากที่สุด เพราะต้องเปลี่ยนทัศนคติ ดังนั้น อุปสรรคนี้จะไม่เปลี่ยนแปลงจนกว่าคนๆ นั้นจะลาออก

3. ไม่สามารถฟังผู้อื่นได้ (Inability to Listen to Others) การฟังอย่างตั้งใจเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิผล คุณไม่สามารถเข้าถึงใครได้หากคุณไม่ตั้งใจฟังพวกเขา เพราะคุณจะมีแนวโน้มที่จะคาดเดาความต้องการของพวกเขาโดยอิงจากการรับรู้ของคุณเมื่อเทียบกับความเป็นจริง

4. ขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Lack of Transparency & Trust) การสื่อสารอะไรก็ตามหากขาดความโปร่งใสและความไว้วางใจนั้นเป็นเรื่องยากมาก ตัวอย่างเช่น หากพนักงานของคุณเชื่อว่าคุณกำลังปิดบังบางอย่างไว้ พวกเขาก็จะวิตกกังวล บางคนก็จะคาดเดา และเป็นผลให้พวกเขาจะประมวลผลความพยายามใดๆ ที่คุณทำเพื่อสื่อสารกับพวกเขาได้ยากขึ้น

5. รูปแบบการสื่อสาร (เมื่อแตกต่างกัน) (Communication Styles (when they differ)) ทุกคนมีรูปแบบการสื่อสารของตัวเอง บางคนตรงไปตรงมา ในขณะที่บางคนชอบใช้วิธีการสื่อสารแบบอ้อมค้อม บางคนใช้ข้อมูลโดยละเอียด ในขณะที่บางคนอาศัยข้อมูลทั่วไป เป็นต้น ในบางครั้ง คนๆ หนึ่งยึดติดกับวิธีการสื่อสารของตัวเองมากจนพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะสื่อสารกับคนอื่นที่ใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างออกไป คุณอาจได้ยินความคิดเห็นเช่น "แมรี่ไม่เคยอธิบายว่าเธอต้องการให้ฉันทำอะไร เธอไม่เคยระบุเจาะจง" หรือ "บิลมัวแต่ยุ่งกับเรื่องไร้สาระจนฉันละเลยภาพรวม"

6. ความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน (Conflicts in the Workplace) ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ และเมื่อเกิดขึ้น ความขัดแย้งจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือการดำเนินการเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง หากไม่สามารถขจัดความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งก็จะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น และผู้คนจะเริ่มเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา (Cultural Differences & Language) การเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ แต่ไม่ควรคิดแค่ว่าเป็นเรื่องระหว่างประเทศ เช่น ในญี่ปุ่น นามสกุลจะขึ้นต้นด้วยนามสกุลของตนเอง อาจมีความแตกต่างกันตามภูมิภาคด้วย เช่น คนทางเหนืออาจไม่ชอบคำว่า "y'all" หรืออาจไม่เข้าใจคำว่า "all y'all" ซึ่งเป็นคำที่ครอบคลุมกว่า แม้ว่าตัวอย่างเหล่านี้อาจดูไม่สำคัญ แต่ประเด็นคือความแตกต่างทางวัฒนธรรมสามารถเกิดขึ้นได้ภายในขอบเขตของสหรัฐอเมริกา และเมื่อคนๆ หนึ่งไม่รู้จักความแตกต่างทางวัฒนธรรม ก็มีความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้อื่นขุ่นเคืองได้ การสื่อสารล้มเหลวเพราะการขุ่นเคืองนั่นเอง

Florida Institute of Technology (n.d) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำและการสื่อสารเป็นทักษะด้านอารมณ์ที่เป็นที่ต้องการสูงสุดสองอันดับแรก ตามการสำรวจของ LinkedIn ในปี 2018 แต่ผู้นำจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการสื่อสาร Dr. Lisa Steelman รองศาสตราจารย์ที่ Florida Tech กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นหนึ่งในทักษะความเป็นผู้นำที่สำคัญที่สุด แต่ก็เป็นหนึ่งในทักษะที่มีการพัฒนาต่ำที่สุด”

ไม่ว่าคุณจะอยู่ในตำแหน่งผู้นำหรือปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในองค์กรของคุณ สิ่งสำคัญคือต้องระวังอุปสรรคหกประการในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และรู้กลยุทธ์ที่จะเอาชนะพวกเขา

1. ภาษา (Language)

อุปสรรค (Obstacle) แม้แต่คนที่พูดภาษาเดียวกันก็อาจมีปัญหาในการเข้าใจกัน หากพวกเขามาจากภูมิภาคที่แตกต่างกันของประเทศหรือต่างรุ่นกัน ศัพท์เฉพาะทาง ภาษาพูดเฉพาะภูมิภาค และแม้แต่คำแสลงก็สามารถขัดขวางการสื่อสารได้

การแก้ไข (Resolution) พูดช้าลงและพูดอย่างเรียบง่าย ความคิดที่ชัดเจนจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการได้ง่ายขึ้น อย่ากลัวที่จะฝึกฝนก่อนนำเสนอต่อทีมของคุณ

2. ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)

อุปสรรค (Obstacle) ข้อมูลมากเกินไปพร้อมรายละเอียดมากเกินไปอาจทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิได้ เช่นเดียวกับสิ่งรบกวนมากเกินไปในระหว่างวันทำงาน เจ้านายที่ถาโถมใส่ทีมด้วยคำปราศรัยที่ละเอียดเกินไปอาจสูญเสียผู้ฟังไปบางส่วน พนักงานที่ได้รับอีเมลหลายร้อยฉบับและมีเพื่อนร่วมงานมาเคาะประตูบ้านอยู่ตลอดเวลาอาจประสบปัญหาข้อมูลล้นเกินได้เช่นกัน ในทางกลับกันประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาอาจลดลงเนื่องจากพวกเขาพยายามหาสิ่งที่เบี่ยงเบนความสนใจเพื่อหลีกเลี่ยงการรับข้อมูลมากเกินไป

การแก้ไข (Resolution) ทำให้เป็นเรื่องง่ายเมื่อนำเสนอข้อมูลแก่พนักงาน บางครั้งเป็นการดีกว่าถ้านำเสนอสั้นๆ หลายๆ ครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพูดคุยเรื่องที่ซับซ้อน อนุญาตให้สมาชิกในทีมลดการรบกวนโดยใช้ป้ายประตูหรือปฏิทินที่แชร์เพื่อแจ้งให้ผู้อื่นทราบเมื่อว่าง

3. เสียงรบกวนและความว้าวุ่นใจ (Noise and Distraction)

อุปสรรค (Obstacle) สิ่งรบกวนสมาธิสามารถปล้นคนที่มีทักษะการฟังที่ดีได้ การจัดประชุมพนักงานในห้องเปิดโล่งซึ่งมีเสียงเพลงและมีการสนทนาเกิดขึ้นมากมายเป็นตัวอย่างหนึ่งของสิ่งรบกวนสมาธิดังกล่าว

การแก้ไข (Resolution) หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารคือการเป็นผู้ฟังที่ดีและยอมให้ผู้อื่นได้ยินคุณจริงๆ หากคุณกำลังประชุมแบบตัวต่อตัว อย่าตรวจสอบอีเมลหรือข้อความโทรศัพท์ของคุณในขณะที่พนักงานพยายามอธิบายปัญหา พูดคุยกับทีมของคุณในบรรยากาศที่เอื้อต่อการรับฟัง เพื่อให้ผู้ที่มาร่วมงานสามารถให้ความสนใจคุณได้อย่างเต็มที่

4. ความเข้าใจ (Comprehension)

อุปสรรค (Obstacle) เพียงเพราะคุณคิดว่าคุณได้อธิบายโครงการหรือปัญหาอย่างละเอียดแล้วไม่ได้หมายความว่าสมาชิกในทีมจะเข้าใจได้ถี่ถ้วน

การแก้ไข (Resolution) สนับสนุนให้ทีมของคุณพูดซ้ำในสิ่งที่พวกเขาได้ยินคุณพูด นี่เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแสดงให้เห็นว่าพวกเขาได้ยินและเข้าใจสิ่งที่คุณพยายามสื่อ เรียนรู้ที่จะนำเสนอรายละเอียดในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟหรือแผนภูมิ รายการตรวจสอบ หรือใช้รูปแบบถามตอบเพื่อแบ่งข้อมูลออกเป็นย่อย ๆ

5. ความแตกต่างของสถานะ (Status Differences)

อุปสรรค (Obstacle) ความแตกต่างของสถานะอาจทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารเนื่องจากลำดับชั้นขององค์กร พนักงานบางคนอาจมีปัญหาในการพยายามสื่อสารกับผู้อื่นเนื่องจากอุปสรรคอย่างใดอย่างหนึ่ง

การแก้ไข (Resolution) เป็นผู้จัดการที่มีความเป็นเลิศในด้านความสัมพันธ์และความเข้าใจพนักงาน และให้พวกเขารู้ว่าจะสื่อสารกับคุณอย่างไรให้ดีที่สุด และประตูของคุณเปิดอยู่เสมอเพื่อหารือเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ

6. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)

อุปสรรค (Obstacle) อารมณ์เชิงลบและภาษากายอาจทำให้ทีมของคุณไม่เข้าใจข้อความพวกเขาอาจสนใจว่าคุณแสดงออกอย่างไรมากกว่าจะสนใจว่าคุณกำลังพยายามจะสื่ออะไรกับพวกเขา

การแก้ไข (Resolution) การมีความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้คุณสื่อสารได้ดีขึ้นตระหนักถึงความคิดและภาษากายของคุณเอง เพื่อไม่ให้ขัดขวางข้อความที่คุณพยายามจะสื่อถึงทีม

พยายามใช้โทนเสียง ความดัง และระดับเสียงให้ตรงกับอีกฝ่าย หรือดีกว่านั้น พยายามเลียนแบบภาษากายของอีกฝ่ายโดยไม่ให้เห็นได้ชัดเกินไป

"สติปัญญาทางอารมณ์มีความสำคัญมากในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้นำ" สตีล แมน กล่าวว่า "สติปัญญาทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตัวเอง รวมถึงการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของผู้อื่น ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของความเป็นผู้นำ"

Naybour (2022) กล่าวถึง อุปสรรค 5 ประการในการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน เขตเวลาและภูมิศาสตร์ สิ่งรบกวนสมาธิ และลำดับความสำคัญอื่น ๆ รวมถึงวัฒนธรรมและภาษา

1. สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการสื่อสาร (The environment in which the communication takes place is one of the barriers to communication) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เสียงดังและอุณหภูมิ อาจส่งผลต่อการสื่อสารได้ในบางสถานการณ์ ดังนั้น ผู้จัดการโครงการจึงต้องแน่ใจว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นสะดวกสบายสำหรับทุกคน และจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการโครงการอาจต้องแน่ใจว่าการสนทนาส่วนตัวทั้งหมดในทีมจะเกิดขึ้นนอกพื้นที่ทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงเสียงรบกวนจากสมาชิกในทีมคนอื่นๆ เช่นเดียวกับการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นกลุ่ม ซึ่งการสนทนาดังกล่าวควรเกิดขึ้นในห้องประชุม ไม่ใช่บริเวณโต๊ะทำงานซึ่งคนอื่นๆ อาจได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวน

2. ทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน (People's Attitudes and Emotional State) นี่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร เมื่อผู้คนอยู่ภายใต้แรงกดดันเนื่องจากปัญหา

ส่วนตัวหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสามารถในการรับฟังข้อความของพวกเขาอาจได้รับผลกระทบในทางลบ และพวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลน้อยลง ผู้จัดการโครงการจะต้องเข้าใจบุคคลที่จะรับข้อมูล แสดงให้เห็นถึงสติปัญญาทางอารมณ์ และเห็นอกเห็นใจความต้องการของพวกเขาเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารนี้

3. เขตเวลาและภูมิศาสตร์ (Time Zone and Geography) ถือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเมื่องานกระจายไปทั่วโลก ตัวอย่างเช่น ในบริษัทระดับนานาชาติ งานและบริการที่จัดหาให้สามารถดำเนินการในประเทศต่างๆ โดยผู้เชี่ยวชาญที่แตกต่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ข้อจำกัดด้านเขตเวลาและภูมิศาสตร์ในสถานการณ์นี้สามารถเอาชนะได้ด้วยการจัดการประชุมทางโทรศัพท์ในเวลาที่ทุกคนสามารถเข้าร่วมได้

4. สิ่งรบกวนสมาธิและลำดับความสำคัญอื่นๆ (Distractions and Other Priorities) นี่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร บุคลากรในองค์กรอาจมีลำดับความสำคัญอื่นๆ ดังนั้นการสื่อสารเกี่ยวกับโครงการมากเกินไปจึงอาจสร้างความสับสนได้ ผู้จัดการโครงการต้องแน่ใจว่าความรับผิดชอบกระจายกันอย่างดีระหว่างสมาชิกในทีมและจัดสรรเวลาการสื่อสารให้ดีเพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนดังกล่าว

5. วัฒนธรรมและภาษา (Culture and language) อุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร เนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีวิธีการทำสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน ภาษาอาจเป็นอุปสรรคเมื่อต้องจัดการกับคนหลายสัญชาติที่ใช้ภาษาต่างกัน ผู้จัดการโครงการต้องแน่ใจว่าการสื่อสารนั้นใช้ภาษาที่เรียบง่ายเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด

Centre for Teaching Excellence (n.d.) กล่าวถึง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อุปสรรคและกลยุทธ์ว่า เป็นทักษะพื้นฐานสามารถช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในห้องเรียนได้ เคล็ดลับการสอนนี้กล่าวถึงอุปสรรคและวิธีการในการฟังอย่างตั้งใจ การรับรู้ที่ถูกต้อง และการสื่อสารด้วยคำพูดอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การฟัง (Listening)

อุปสรรคต่อการฟังอย่างกระตือรือร้น (Barriers to active listening)

- การจดจ่ออยู่กับเรื่องของตัวเอง (Focusing on a personal agenda) เมื่อเรามัวแต่คิดหาคำตอบของตัวเองระหว่างฟัง เราจะไม่สามารถตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดได้อย่างเต็มที่

- การรับข้อมูลมากเกินไป (Experiencing information overload) เมื่อมีสิ่งกระตุ้นหรือข้อมูลมากเกินไป อาจทำให้เราฟังอย่างตั้งใจได้ยาก พยายามโฟกัสที่ข้อมูลสำคัญและประเด็นหลักที่กำลังสื่อสารอยู่

- การวิจารณ์ผู้พูด (Criticizing the Speaker) อย่าให้การประเมินหรือตัดสินตัวผู้พูดมารบกวนการฟังของคุณ ควรให้ความสนใจกับสิ่งที่พวกเขากำลังพูด หรือเนื้อหาของข้อความ มากกว่าตัวบุคคลที่พูด

- การถูกครอบงำโดยอารมณ์ที่รุนแรง (Being Distracted by Strong Emotional Responses) เมื่อคุณมีการตอบสนองทางอารมณ์ที่รุนแรง ให้รับรู้ถึงอารมณ์นั้นและเปลี่ยนความสนใจของคุณกลับมาที่การฟัง พยายามมีสติที่จะไม่หลงไปกับการตอบสนองทางอารมณ์

- การถูกรบกวนจากเสียงรบกวนภายนอก (Getting Distracted by External "Noise") หากคุณมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงต่อสิ่งที่ได้ยิน ให้ยอมรับความรู้สึกนั้น แต่พยายามดึงสมาธิกลับมาที่การฟัง อย่าปล่อยให้อารมณ์ครอบงำจนทำให้เสียสมาธิ

- การเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายทางร่างกาย (Experiencing Physical Illness or Pain) หากคุณรู้สึกป่วยหรือมีอาการเจ็บปวด อาจทำให้ฟังได้ไม่เต็มที่ หากเป็นไปได้ คุณอาจแจ้งให้คู่สนทนาทราบและเลื่อนการพูดคุยออกไปก่อน

กลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการฟังอย่างตั้งใจ (Strategies for Active Listening)

การฟังอย่างตั้งใจคือการฟังที่มุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังให้ความสนใจต่อข้อความของผู้พูด

-หยุด (Stop) ให้ความสนใจกับอีกฝ่ายอย่างเต็มที่ ตั้งใจฟังความคิดและความรู้สึกของเขา พยายามหยุดความคิดภายในของตัวเอง และแยกตัวออกจากความกังวลของตนเองเพื่อโฟกัสที่ผู้พูด

- มอง (Look) สังเกตภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น แสดงออกให้ผู้พูดเห็นว่าคุณมีส่วนร่วมและให้ความสนใจ

- ฟัง (Listen) ฟังสาระสำคัญของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ รวมถึงรายละเอียด แนวคิดหลัก และความหมายของข้อความ อย่าติดอยู่กับคำบางคำ แต่ให้เข้าใจภาพรวมของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร

- เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Be Empathetic) ลองนึกถึงว่าคุณจะรู้สึกอย่างไรหากอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้พูด โดยยังคงรักษาความสงบในตัวเอง

- ตั้งคำถาม (Ask Questions) ใช้คำถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจถูกต้อง และเพื่อแสดงความสนใจในสิ่งที่กำลังพูด

- สรุปความ (Paraphrase) หากไม่มีคำถามเพิ่มเติม คุณสามารถพูดทบทวนสิ่งที่คุณเข้าใจด้วยคำพูดของตัวเอง เพื่อให้ผู้พูดสามารถอธิบายเพิ่มเติมหรือแก้ไขความเข้าใจของคุณได้

2. การรับรู้ (Perception)

อุปสรรคในการรับรู้ที่ถูกต้อง (Barriers to Accurate Perception)

- การเหมารวมและการสรุปทั่วไป (Stereotyping and Generalizing) ระวังอย่ามีอคติหรือมองคนหรือสิ่งต่างๆ ตามภาพจำเดิมๆ เพราะอาจทำให้เราเห็นเฉพาะสิ่งที่เราอยากเห็น และตัดสินจากข้อมูลเพียงเล็กน้อย

- การไม่ใช้เวลาเพียงพอ (Not Investing Time) การสรุปแบบเร่งด่วนหรือการไม่ใส่ใจรายละเอียด อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด และทำให้เราพลาดข้อมูลสำคัญ

- อคติเชิงลบ (Negativity Bias) หลายคนมักโฟกัสแต่ด้านลบของสถานการณ์ แม้จะมีข้อดีอยู่มากก็ตาม ควรระวังไม่ให้ความคิดเห็นด้านลบเพียงหนึ่งข้อบดบังสิ่งดีๆ ที่มีอยู่

- การคิดว่าทุกคนมีมุมมองเหมือนกัน (Assuming Similar Interpretations) ทุกคนมีการตีความข้อมูลที่แตกต่างกัน อย่าคิดว่าคนอื่นจะเข้าใจสิ่งต่างๆ เหมือนกับเรา ตรวจสอบมุมมองของผู้อื่นและอธิบายมุมมองของตัวเองอย่างชัดเจน

- สัญญาณที่ขัดแย้งกัน (Experiencing Incongruent Cues) พยายามให้คำพูดและภาษากายสอดคล้องกัน หากคุณพบว่าผู้พูดส่งสัญญาณที่ขัดแย้งกัน เช่น พูดอย่างหนึ่งแต่แสดงออกอีกอย่างหนึ่ง ให้ขอคำอธิบายเพิ่มเติม

กลยุทธ์เพื่อการรับรู้ที่ถูกต้อง (Strategies for Accurate Perception)

- วิเคราะห์การรับรู้ของตัวเอง (Analyze your own Perceptions) ตั้งคำถามกับการตีความของตัวเอง และตรวจสอบว่าข้อมูลของคุณมีพื้นฐานที่ถูกต้องหรือไม่

- พยายามพัฒนาทักษะการรับรู้ (Work on Improving) ระวังอุปสรรคในการรับรู้ที่คุณมักเผชิญ และหมั่นตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ ขอความคิดเห็นจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาความเข้าใจของตัวเอง

- โฟกัสที่ผู้อื่น (Focus on Others) ฝึกการให้ความสนใจกับผู้อื่น และพยายามทำความเข้าใจพวกเขาผ่านการฟังอย่างตั้งใจ

3. วัจนภาษา (Verbal Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารด้วยคำพูด (Barriers to Effective Verbal Communication)

- ขาดความชัดเจน (Lacking Clarity) หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ซับซ้อนเกินไป คำศัพท์เฉพาะกลุ่ม หรือภาษาที่ยากต่อการเข้าใจ

- ใช้การเหมารวมและการสรุปแบบกว้างๆ (Using Stereotypes and Generalizations) การพูดโดยไม่มีข้อมูลรองรับหรือใช้การแบ่งแยกแบบสุดขั้ว ทำให้ข้อความขาดความน่าเชื่อถือ ลักษณะทั่วไปอีกรูปแบบหนึ่งคือ "โพลาไรซ์" หรือการสร้างความสุดขั้ว พยายามไวต่อความซับซ้อนของสถานการณ์ แทนที่จะมองโลกเป็นภาพขาวดำ

- ด่วนสรุป (Jumping to Conclusions) อย่าตีความข้อมูลเร็วเกินไปหรือคิดว่าคุณรู้เหตุผลเบื้องหลังของบางสิ่งโดยไม่มีหลักฐาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลทั้งหมดที่สามารถหาได้ จากนั้นพูดให้ชัดเจนเกี่ยวกับข้อเท็จจริง เทียบกับความหมายหรือการตีความที่คุณแนบมากับข้อมูลเหล่านั้น

- การตอบสนองที่ไม่เหมาะสม (Dysfunctional Responses) การเพิกเฉยต่อคำพูดของผู้อื่น การตอบในลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือการขัดจังหวะขณะผู้อื่นพูด อาจทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

- ขาดความมั่นใจ (Lacking Confidence) ความไม่มั่นใจในตัวเองอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความเขินอาย การไม่กล้าแสดงออก หรือการรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า อาจทำให้ไม่สามารถสื่อสารความต้องการและความคิดเห็นของตนเองได้ นอกจากนี้ การไม่ตระหนักถึงสิทธิและโอกาสของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ อาจทำให้ไม่กล้าแสดงออกอย่างเปิดเผย

กลยุทธ์ในการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ (Strategies for effective verbal communication)

- มุ่งเน้นไปที่ปัญหา ไม่ใช่ตัวบุคคล (Focus on the issue, not the person) พยายามอย่ามองทุกเรื่องเป็นเรื่องส่วนตัว และในขณะเดียวกัน ให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการของคุณโดยเน้นไปที่งานหรือสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น แทนที่จะพยายามควบคุมผู้อื่น ให้มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาแทน ตัวอย่างเช่น หากมีนักเรียนที่มักตอบคำถามในชั้นเรียนโดยออกนอกประเด็น แทนที่จะเพิกเฉยหรือไม่สนใจ ควรพูดคุยกับนักเรียนนอกชั้นเรียนเพื่ออธิบายว่าพฤติกรรมนี้อาจรบกวนการเรียนการสอนและทำให้เพื่อนร่วมชั้นเสียสมาธิ

- จงเป็นตัวของตัวเองอย่างจริงใจ เปิดเผย และซื่อตรงกับตัวเอง (Be genuine. Be yourself, honestly and openly) มุ่งเน้นไปที่การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่น และปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม

- พยายามเข้าใจและใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น แทนที่จะทำตัวห่างเหิน (Empathize rather than remain detached) แม้ว่าความสัมพันธ์ในที่ทำงานจะมีขอบเขตที่ต้องรักษา แต่การแสดงความใส่ใจและความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ หากคุณไม่สนใจพวกเขา อาจทำให้พวกเขาไม่สนใจคุณเช่นกันเมื่อถึงเวลาต้องทำงานร่วมกัน

- ยืดหยุ่นและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Be flexible towards others) ยอมรับมุมมองที่แตกต่างและเปิดกว้างต่อวิธีการทำงานที่หลากหลาย เพราะความหลากหลายช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

- ให้คุณค่ากับตัวเองและประสบการณ์ของคุณ (Value yourself and your own experiences) ยืนหยัดในสิทธิและความต้องการของตัวเอง หากคุณมองข้ามคุณค่าของตัวเอง คนอื่นก็อาจมองข้ามคุณเช่นกัน กล้าแสดงความคิดเห็นและคาดหวังที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

- ใช้การตอบสนองเชิงบวก (Use affirming responses) ตอบกลับผู้อื่นด้วยวิธีที่แสดงให้เห็นว่าคุณรับรู้และให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของพวกเขา ขอบคุณสำหรับความคิดเห็นของพวกเขา ยอมรับสิทธิ์ในการแสดงความรู้สึกของพวกเขา แม้ว่าคุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม ตั้งคำถามแสดงความรู้สึกในเชิงบวก และให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เมื่อทำได้

Fingerprint for Success (n.d.) กล่าวว่า เรามาเจาะลึกตัวอย่างอุปสรรคในการสื่อสาร เพื่อให้คุณสามารถบรรลุเป้าหมายการสื่อสารขั้นสูงสุดของคุณได้

1. สิ่งกีดขวางทางกายภาพ (Physical Barriers) อุปสรรคทางกายภาพคือสิ่งที่กีดขวางการสื่อสาร เช่น ประตูที่ปิด กำแพงกั้นสูง หรือพื้นที่ที่ถูกปิดกั้น รวมถึงระยะทางที่ห่างไกลกัน เมื่อทีมทำงานในสถานที่ที่แตกต่างกัน ก็จะทำให้การสื่อสารยากขึ้น

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

คุณไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแผนผังสำนักงาน แต่มีวิธีต่างๆ ที่จะช่วยให้ทีมของคุณหลีกเลี่ยงอุปสรรคทางกายภาพได้ เช่น จัดสรรพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกัน และพื้นที่เงียบสำหรับการทำงานเดี่ยว กำหนดแนวทางการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น ข้อความด่วนสำหรับเรื่องเร่งด่วน อีเมลสำหรับอัปเดตสถานะ และเปิดประตูสำนักงานหรือตั้งเวลาให้ทีมสามารถเข้ามาพูดคุยได้

2. อุปสรรคทางเทคโนโลยี (Technological Barriers) เทคโนโลยีอาจช่วยหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับการใช้งาน มีเครื่องมือมากมายที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันง่ายขึ้น แต่ถ้าใช้มากเกินไปหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้พลาดข้อมูลสำคัญ

ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์การทำงานร่วมกันและแอพส่งข้อความมากมายเหลือเฟือ บริษัทส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเพิ่มขึ้นของการทำงานระยะไกลและแบบผสมผสาน เครื่องมือเทคโนโลยีมากเกินไปอาจทำให้พลาดข้อความหรือเสียเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากไม่ได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

พิจารณาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานโดยเสนอตัวเลือกเครื่องมือที่เหมาะกับพวกเขามากที่สุดและอุปกรณ์สื่อสารที่พวกเขาต้องการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ใครทำงานช้าลง

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อย่าหงุดหงิดหากคุณประสบปัญหาทางเทคโนโลยีหยุดชะงักเมื่อสื่อสารกับใครสักคน มีเครื่องมือและคำแนะนำต่างๆ ที่คุณสามารถใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะทางเทคโนโลยี

- ให้การฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่องค์กรของคุณใช้

- จัดเตรียมเครื่องมือการทำงานร่วมกันและการสื่อสารที่หลากหลาย ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยและเครื่องมือแบ่งปันเอกสาร ตัวอย่างเช่น เครื่องมือการประชุมทางวิดีโอ เช่น Zoom หรือ Google Meet หรือเครื่องมือสื่อสารแบบข้อความ เช่น Slack หรือ iMessage

- เข้าใจวิธีการจัดการทีมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจทำให้ผู้คนสื่อสารได้ดีผ่านเทคโนโลยีได้ยาก

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเข้าถึงข้อมูลการสื่อสาร

3. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers) ความเข้ากันทางวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดในการสื่อสาร ทีมที่มีความหลากหลายมักจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น และสร้างผลกำไรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การมีพนักงานจากหลากหลายวัฒนธรรมอาจทำให้เกิดความท้าทายในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้

เนื่องจากสมาชิกในทีมอาจมาจากคนละยุคสมัย วัฒนธรรม เชื้อชาติ และมีค่านิยมจรรยาบรรณในการทำงาน บรรทัดฐาน และความชอบที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อทักษะการสื่อสาร และทำให้บางคนรู้สึกว่าไม่สามารถเข้ากับองค์กรได้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นเรื่องยากหากไม่มีจุดร่วมกัน ดังนั้น องค์กรควรมีภาษากลางที่ทุกคนเข้าใจได้ และส่งเสริมแนวคิดเรื่องการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรมภายในองค์กร

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การมีทีมที่ประกอบด้วยคนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องยาก แต่การหลีกเลี่ยงความแตกต่างเหล่านี้ไม่ใช่ทางออก สิ่งสำคัญคือการหาวิธีแบ่งปันข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ แม้จะมีอุปสรรคทางวัฒนธรรม เพื่อให้ทีมได้รับประโยชน์จากความหลากหลาย นี่เป็นแนวคิดบางประการ

- ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น คู่มือการทำงาน หรือ "User Manual" ที่ให้ข้อมูลสำคัญ

- ส่งเสริมความแตกต่างในทีมผ่านกิจกรรมและโอกาสทางการศึกษา ซึ่งทั้งสนุกและช่วยเพิ่มความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- ใช้เครื่องมือวิเคราะห์บุคลากร เช่น F4S เพื่อตรวจสอบสไตล์การทำงานและแนวทางการสื่อสารที่แต่ละคนชื่นชอบ รวมถึงสามารถตั้งค่าตามภูมิภาคของทีมได้ วิธีนี้ช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น หากทีมบางคนให้ความสำคัญกับภาษากายและอารมณ์ (affective communication) ควรใช้การสื่อสารที่เน้นอวัจนภาษา หากบางคนต้องการความชัดเจนผ่านการพูดและการเขียน (neutral communication) ก็ควรจัดเตรียมข้อมูลทั้งสองรูปแบบ

ผู้จัดการที่ต้องการเป็นนักสื่อสารที่ดีควรนำเสนอข้อมูลทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรและอวัจนภาษา เพื่อลดอุปสรรคในการสื่อสารและทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน

4. อุปสรรคด้านแรงจูงใจ (Motivational Barriers) ทีมที่มีแรงจูงใจคือทีมที่มีพลัง และมักจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม อุปสรรคด้านแรงจูงใจอาจเกิดขึ้นเมื่อคนในทีมขาดความกระตือรือร้นที่จะรับฟังกัน อาจเกิดจากความว้าวุ่นใจหรือความเบื่อหน่าย ส่งผลให้ใส่ใจน้อยลง ฟังไม่เต็มที่ และจดจำข้อมูลได้ไม่ดี หากเกิดขึ้นบ่อยครั้ง อาจนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่มีความผูกพัน

อุปสรรคด้านแรงจูงใจทำให้คนในทีมไม่อยากแบ่งปันข้อมูลกัน ปัจจัยทางจิตใจ เช่น การขาดความมั่นใจในตนเอง ขาดแรงขับเคลื่อน หรือกลัวความล้มเหลวและการถูกปฏิเสธ ล้วนเป็นสาเหตุของการขาดแรงจูงใจ

เมื่อพนักงานไม่มีแรงจูงใจ พวกเขาอาจรู้สึกว่าความคิดเห็นของตนไม่มีความหมาย หรือไม่มีเหตุผลที่ควรจะแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานกล้าเริ่มต้นบทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

ขวัญกำลังใจของทีมต้องใช้เวลาในการสร้าง หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (รวมถึงผลประกอบการโดยรวมขององค์กร) จำเป็นต้องเข้าใจแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในทีม ควรให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน เพราะการส่งเสริมการสื่อสารที่ดีจะช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและทำให้ทุกคนรู้สึกได้รับการสนับสนุนในที่ทำงาน นี่เป็นแนวคิดบางประการ

- ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีเหล่านี้จะช่วยให้คุณทราบว่าอะไรเป็นแรงขับเคลื่อนของแต่ละคน และสามารถนำไปใช้กำหนดเป้าหมาย รางวัล ความคาดหวัง และแรงจูงใจที่ช่วยกระตุ้นการทำงาน

- สร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและไว้วางใจได้ ทำให้ทุกคนรู้สึกสบายใจในการแสดงความคิดเห็น สิ่งนี้จะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมการให้ข้อเสนอแนะและสนับสนุนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้นำ

- ใช้เครื่องมือช่วยกระตุ้นแรงจูงใจในการสื่อสาร ช่วยให้พนักงานกล้าริเริ่มและตัดสินใจได้โดยไม่ต้องกังวลกับผลกระทบด้านลบ

- ค้นหาช่องทางการสื่อสารที่พนักงานแต่ละคนชอบ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. อุปสรรคที่เป็นระบบ (Systematic Barriers) อุปสรรคทางระบบทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นเรื่องยาก เนื่องจากการจัดตั้งหรือการดำเนินงานของบริษัท อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงการไม่มีวิธีที่ดีในการแชร์ข้อมูล การขาดการสอนทักษะการสื่อสาร หรือการไม่ให้คุณค่ากับมุมมองที่แตกต่างและความกลัวในการพูดออกมา

อุปสรรคทางการสื่อสารเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมถึงความสำเร็จของบริษัท ดังนั้นการเข้าใจการคิดเชิงระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแผนการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากอุปสรรคในองค์กรยังดำเนินอยู่และต้องใช้ความพยายามของทุกคนจึงจะประสบความสำเร็จ มีวิธีดังนี้

- ทำให้ทุกคนรู้วิธีการแชร์ข้อมูล เพื่อลดปัญหาการสื่อสาร จัดประชุมเป็นประจำและมีแผนการสื่อสารที่ชัดเจน
- สอนทักษะการสื่อสาร โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญของ F4S
- ให้คุณค่ากับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้ทุกคนรู้สึกว่ามีส่วนร่วม
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่มีอคติ
- หาความชอบของพนักงานในการสื่อสาร

6. อุปสรรคทางภาษา (Language Barriers) ความแตกต่างทางภาษาและคำศัพท์สามารถทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องยาก ซึ่งอาจรวมถึงหลายภาษา หรือศัพท์เฉพาะของแผนก อุปสรรคทางภาษาที่เกิดจากการขาดความเข้าใจทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดปัญหาได้ การเคารพสไตล์การสื่อสารที่แตกต่างจึงมีความสำคัญ

7. วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

หากสถานที่ทำงานของคุณมีความแตกต่างทางภาษาอย่างมาก คุณจะต้องพิจารณาบริการแปลเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารขั้นพื้นฐาน แต่สิ่งสำคัญอื่นๆ ที่ควรคำนึงถึงมีดังนี้

- พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร
- ระมัดระวังการใช้ศัพท์เฉพาะและกระตุ้นให้สมาชิกในทีมใช้คำพูดที่ง่ายที่สุด
- อย่าลืมการใช้ภาษากายด้วย วัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจตีความท่าทางและภาษากายแตกต่างกัน ต้องระวังการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- สร้างเนื้อหาที่สนุกสนาน โดยใช้ภาพประกอบ การสาธิต และตัวอย่างเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น
- หลีกเลี่ยงเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องและเนื้อหายาวที่ไม่จำเป็น
- แบ่งกลุ่มผู้ฟัง ปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับภาษาและวัฒนธรรม

8. อุปสรรคในการรับรู้ (Perceptual Barriers) ลองจินตนาการว่าคุณเข้าร่วมการประชุมโดยมีความคิดในใจว่าเป็นการเสียเวลา คุณจะตั้งใจฟังไหม? หรือจะมีส่วนร่วมในการสนทนาอย่างกระตือรือร้นไหม? ความเชื่อที่เรามีเกี่ยวกับสถานการณ์สามารถมีผลกระทบต่อวิธีการสื่อสารและอาจทำให้เกิดการฟังที่ไม่ดีหรือการสื่อสารไม่ชัดเจน

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

คงจะดีไม่น้อยหากการรับรู้ อคติ และการสันนิษฐานของคุณเองมีสวิตช์ "ปิด" ง่ายๆ แม้ว่าการนำทางผ่านแผงกั้นนี้จะไม่ง่ายนัก แต่เคล็ดลับเหล่านี้สามารถช่วยได้

- สนับสนุนข้อโต้แย้งของคุณด้วยข้อเท็จจริงและหลักฐาน
- มองสถานการณ์จากมุมมองที่แตกต่าง และกระตุ้นให้ทีมของคุณทำเช่นเดียวกัน
- ถามคำถามที่ทำให้ต้องใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในขณะนั้น ไม่ใช่การตั้งสมมติฐาน

9. อุปสรรคด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Style Barriers) ลองนึกถึงเวลาที่คุณต้องพูดคุยกับคนที่ดื้อรั้นมากๆ พวกเขายืนยันว่ามุมมองของตนถูกต้องและไม่ยอมรับความคิดเห็นอื่นๆ การพูดคุยแบบนี้มักจะยากลำบากเพราะไม่สามารถเชื่อมโยงกับบุคคลนั้นได้ นี่คืออุปสรรคทางการสื่อสารระหว่างบุคคล

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อุปสรรคระหว่างบุคคลนั้นยากที่จะเอาชนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีคนถอนตัวและไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ต่อไปนี้เป็นเคล็ดลับเล็กๆ น้อยๆ ที่สามารถเริ่มต้นให้สิ่งต่างๆ กลับมาเป็นเหมือนเดิม

- เข้าใจว่าแต่ละคนมีสไตล์การสื่อสารอย่างไร เพื่อที่จะเข้าใจข้อความของพวกเขาได้ดีขึ้น
- ลองหายใจลึกๆ เนื่องจากสถานการณ์เหล่านี้อาจทำให้รู้สึกท้อแท้และเครียด
- ฝึกการฟังอย่างตั้งใจเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและความคิดของผู้อื่น

10.อุปสรรคด้านความเชื่อใจ (Trust Barriers) เมื่อคนในที่ทำงานไม่มีความเชื่อมั่นในกันและกัน การทำงานร่วมกันจะเป็นเรื่องยาก พนักงานอาจกลัวที่จะพูดออกมาเพราะกลัวว่าจะถูกเยาะเย้ย เมื่อความเชื่อมั่นต่ำ มันอาจขัดขวางการสร้างสรรค์และการตัดสินใจที่สร้างสรรค์

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การสร้างความไว้วางใจในสถานที่ทำงานอีกครั้งต้องอาศัยความพยายามอย่างแข็งขันจากทั้งผู้นำและพนักงาน ความโปร่งใสและการทำงานเป็นทีมสามารถปรับปรุงได้โดยการทำให้ทุกคนรู้ว่าอะไรคาดหวังจากพวกเขา โดยมีเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความสม่ำเสมอจากผู้นำยังสามารถเสริมสร้างความไว้วางใจได้อีกด้วย

- เปิดเผยและซื่อสัตย์ในการสื่อสาร แชร์ข้อมูลและตอบคำถาม
- ส่งเสริมการรับผิดชอบ พนักงานต้องรับผิดชอบสิ่งที่ทำ และผู้นำต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจ
- เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ฝึกการฟัง และทำให้แน่ใจว่าการกระทำของคุณสอดคล้องและเชื่อถือได้
- นำด้วยเป็นตัวอย่างและปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงบวก

10. อุปสรรคทางเพศ (Gender Barriers) อุปสรรคทางเพศในที่ทำงานสามารถมีผลกระทบต่อทั้งองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการตั้งสมมติฐานและการใช้ภาษาที่มีอคติเกี่ยวกับความแตกต่างทางเพศในการสื่อสาร

ใส่ใจกับความแตกต่างในการสื่อสารระหว่างเพศ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงระบบนิเวศการสื่อสารในสำนักงาน

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

ทางออกที่ดีที่สุดของคุณคือหลีกเลี่ยงการพูดเกินจริงและภาษาที่มีอคติ แต่ให้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสมาชิกในทีมของคุณแต่ละคน โดยไม่คำนึงถึงเพศหรือ อัตลักษณ์ทางเพศ คุณสามารถทำได้โดยใช้กลยุทธ์ต่อไปนี้

- จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งพิจารณาความแตกต่างทางเพศ
- กระตุ้นให้สมาชิกในทีมให้ข้อเสนอแนะแก่กัน
- เปิดบทสนทนาเกี่ยวกับการมีอคติทางเพศในทีม การเปิดใจและซื่อสัตย์เกี่ยวกับปัญหานี้จะดีกว่าการมองข้ามและทำเป็นไม่เห็น

11. อุปสรรคทางอารมณ์ (Emotional Barriers) ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพและอารมณ์อาจทำให้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทำได้ยาก อารมณ์ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล หรือความโกรธ มักสร้างอุปสรรคในการสื่อสาร สิ่งนี้อาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานและสร้างประสบการณ์การสื่อสารเชิงลบ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อารมณ์เป็นเรื่องธรรมชาติ และไม่ควรท้อแท้หรือตำหนิ คุณและทีมของคุณจำเป็นต้องเข้าใจวิธีจัดการกับพวกเขาแทน ลองใช้กลยุทธ์เหล่านี้

- รู้ว่าเมื่อไหร่ควรเดินออกไปจากสถานการณ์
- ฝึกการระบุอารมณ์ของตัวเอง การบอกว่า "ฉันรู้สึกโกรธ" ต่อทีมอาจช่วยลดความตึงเครียด
- การมีความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญ มันช่วยให้คุณรับรู้และจัดการอารมณ์ของตัวเองและผู้อื่นอย่างเหมาะสม

สรุป จากทัศนะ ดังกล่าวข้างต้น สรุปปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ได้ดังนี้

1. ปัญหาอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร และผู้รับสาร
    1. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)
    2. อุปสรรคทางกายภาพ (Physical Barriers)
    3. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers)
    4. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude Barriers)
    5. อุปสรรคในการรับรู้ (Perception Barriers)
    6. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)
    7. ขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Lack of Transparency & Trust)
    8. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers)
    9. ความไม่พอใจหรือไม่สนใจงาน (Dissatisfaction or Disinterest With One’s Job)
    10. ไม่สามารถฟังผู้อื่นได้ (Inability to Listen to Others)

11. อุปสรรคด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Style Barriers)
12. ความเข้าใจ (Comprehension)
13. ความแตกต่างของสถานะ (Status Differences)
14. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)
15. อุปสรรคด้านแรงจูงใจ (Motivational Barriers)
16. อุปสรรคทางเพศ (Gender Barriers)

2. ปัญหาอุปสรรคด้านสารที่ส่ง
    1. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)
    2. อุปสรรคด้านการตีความทางด้านภาษา (Semantic Barriers)
    3. ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)
3. ปัญหาอุปสรรคด้านอื่นๆ
    1. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers)
    2. ความขัดแย้งในที่ทำงาน (Workplace Conflict)
    3. อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Common Barriers To Effective Communication)
    4. เสียงรบกวนและความว้าวุ่นใจ (Noise and Distraction)
    5. สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการสื่อสาร (The environment in which the communication takes place is one of the barriers to communication)
    6. เขตเวลาและภูมิศาสตร์ (Time Zone and Geography)
    7. สิ่งรบกวนสมาธิและลำดับความสำคัญอื่นๆ (Distractions and Other Priorities)
    8. อุปสรรคทางเทคโนโลยี (Technological Barriers)
    9. อุปสรรคที่เป็นระบบ (Systematic Barriers)

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง

เอกสารอ้างอิง (References)

Centre for Teaching Excellence. (n.d.). *Effective communication: barriers and strategies*. Retrieved July 28, 2023 from https://shorturl.at/iCLR1

Datta, S. (n.d.). *8 Essential ways to overcome communication barriers*. Retrieved July 28, 2023 from https://rb.gy/6hyzx

Fingerprint for Success. (n.d.). *What are the 11 barriers to communication*. Retrieved July 28, 2023 from https://shorturl.at/moEMV

Florida Institute of Technology. (n.d.). *6 Obstacles to effective communication (and how you can overcome them)*. Retrieved July 28, 2023 from https://shorturl.at/yJLX8

Leadership Management Australia. (n.d.). *Obstacles to empowered communication*. Retrieved July 27, 2023 from https://rb.gy/u1t5z

Leadership Management Australia. (n.d.). *Overcoming obstacles to empowered communication*. Retrieved July 28, 2023 from https://rb.gy/v5b92

Naybour, P. (2022, April 21). *5 Barriers to communications and how to overcome them*. Retrieved July 28, 2023 from https://shorturl.at/mzK57

Sharma, S. (2023, June 8). *10+ Tips to overcome barriers to effective communication*. Retrieved July 28, 2023 from https://rb.gy/y4d7w

The Indeed Editorial Team. (2022, November 17). *What are communication barriers? (and ways to overcome them)*. Retrieved July 28, 2023 from https://rb.gy/lm28p

Willkomm, A.C. (2018, July 18). *6 Barriers to effective communication*. Retrieved July 28, 2023 from https://shorturl.at/hkvxA

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 7
การประเมินของทักษะการสื่อสาร
ASSESSMENT OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงการประเมินของทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทัศนะ

☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ

☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทัศนะ

☞วิจารณ์บทสรุปการประเมินของทักษะการสื่อสาร

☞แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการประเมินของทักษะการสื่อสาร

University of Louisville (n.d.) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารในลักษณะที่เป็น rating scale มีข้อคำถาม 20 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจัดการกับพวกเขาทั้งที่ยังโกรธอยู่
2. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจน
3. ฉันสามารถหาทางแก้ปัญหาได้โดยไม่คำนึงถึงแรงจูงใจหรือผลประโยชน์แอบแฝง
4. เมื่อฉันเจรจากับใคร ฉันมองพวกเขาเป็นคู่แข่ง
5. ฉันเชื่อว่าคำพูดที่ฉันเลือกใช้ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดสาระสำคัญของข้อความมากที่สุด
6. เมื่อฉันตั้งใจฟังสิ่งที่มีคนพูด ฉันสามารถคาดเดาข้อสรุปของพวกเขาได้
7. เมื่อฉันไม่แน่ใจในสิ่งที่มีคนพูด แทนที่จะถาม ฉันเลือกที่จะรอและเรียนรู้เพิ่มเติม
8. เมื่อมีคนให้คำแนะนำและถามว่า "เข้าใจไหม" ฉันตอบว่า "เข้าใจ" แม้ว่าฉันจะไม่แน่ใจทั้งหมด
9. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้ง่ายๆ เพียงแค่ผลัดกันพูด
10. เมื่อฉันมีปากเสียงกับใคร ฉันมองพวกเขาเป็นคู่แข่ง และคิดในแง่ของการแพ้-ชนะ
11. เมื่อฉันเริ่มต้นการสนทนาในเรื่องสำคัญและต้องการให้มีผลกระทบ ฉันเชิญให้อีกฝ่ายแสดงความคิดเห็นก่อนที่ฉันจะนำเสนอความคิดเห็นของตนเอง

12. ฉันขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุผลของข้อเรียกร้องที่ถูกนำเสนอ เพื่อสำรวจแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังและถามว่าทำไมจุดยืนนี้จึงมีความสำคัญ

13. ฉันรับฟังอย่างเต็มที่และยืนยันว่าฉันเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูด เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้พูด

14. เมื่อฉันถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม คำถามของฉันมักจะเป็นคำถามปลายเปิดที่ไม่สามารถตอบได้ด้วย "ใช่" หรือ "ไม่"

15. วิธีที่ดีที่สุดในการให้ผู้อื่นรับฟังฉันคือทำให้พวกเขารู้สึกว่าฉันรับฟังพวกเขาก่อน

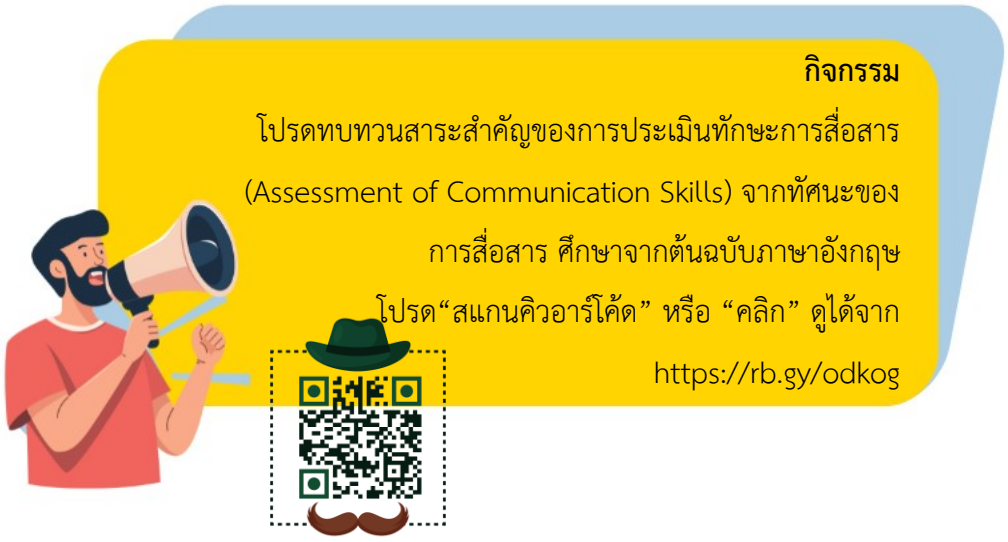
16. ในการเจรจา ฉันพยายามเบี่ยงเบนความสนใจจากจุดยืนที่แสดงออกมา และสำรวจถึงแรงจูงใจและแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน

17. ฉันฝึกการสื่อสารโดยตรงผ่านการใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันคิดว่า..." "ฉันรู้สึกว่า..." "ฉันต้องการ..."

18. ฉันมองข้ามความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา และพยายามเข้าถึงความต้องการและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง

19. เมื่อมีคนพูดสิ่งที่ฉันไม่แน่ใจ ฉันขอให้พวกเขาชี้แจงเพิ่มเติม

20. ฉันสรุปสาระสำคัญของข้อความที่ผู้พูดสื่อออกมาเป็นคำพูดของฉันเอง เพื่อตรวจสอบว่าฉันเข้าใจถูกต้องหรือไม่



The DP Learning Zone (2015) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารในลักษณะที่เป็น rating scale จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ออกเสียงคำให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก
2. พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม – ไม่ดังเกินไปและไม่เบาเกินไป
3. สบตาโดยตรงเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น
4. ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นหาข้อมูล
5. มองไปที่ผู้พูดขณะฟังพวกเขา
6. เมื่อต้องแก้ปัญหาร่วมกับผู้อื่น จะค้นหาสถานการณ์ปัจจุบันก่อน
7. นำเสนอประโยชน์ของแนวคิดของตน โดยอธิบายว่าอีกฝ่ายจะได้ประโยชน์อย่างไร
8. เข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม
9. แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
10. พูดด้วยความเร็วที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจสิ่งที่พูดได้
11. ใช้การเคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเสริมจุดที่กำลังอธิบาย
12. ถามคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจปัญหาของผู้อื่นอย่างครบถ้วน
13. สรุปความคิดของผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
14. เมื่อต้องให้คำปรึกษาผู้อื่น จะระมัดระวังให้เข้าใจและยอมรับความต้องการของอีกฝ่าย
15. ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นและนำเสนอแนวคิดให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น
16. มีความอ่อนไหวในการสื่อสารกับผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
17. ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่ายในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนคุ้นเคย
18. ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นจุดสำคัญในการสื่อสาร
19. ปรับเปลี่ยนภาษากายเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้คน
20. ค้นหาความคิดและมุมมองของผู้อื่นโดยใช้คำถามปลายเปิด
21. ใช้ความเงียบแทนการขัดจังหวะขณะฟังผู้อื่น
22. เมื่อต้องช่วยเหลือผู้อื่น จะระบุประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข
23. โน้มน้าวใจได้ดีเมื่อต้องตอบคำถามหรือข้อโต้แย้งจากผู้อื่น
24. ปรับเปลี่ยนสไตล์การสื่อสารให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
25. หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะทางหรือภาษาทางเทคนิค
26. ใช้จังหวะหยุดและความเงียบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ
27. ปรับและสะท้อนภาษากายของผู้อื่นเพื่อสร้างความสอดคล้อง
28. รู้ว่าเมื่อใดควรใช้คำถามปลายปิดเพื่อให้ได้คำตอบแบบ "ใช่/ไม่ใช่"

29. จดบันทึกในปริมาณที่เหมาะสมขณะฟังผู้อื่น
30. เมื่อต้องแนะนำการเปลี่ยนแปลง จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็นเจ้าของร่วมกัน
31. เน้นย้ำประโยชน์ของคำแนะนำที่ให้
32. ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
33. จัดโครงสร้างความคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ เพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น
34. พูดอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดจากสำเนียงท้องถิ่น
35. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการแต่งกายและรูปลักษณ์เหมาะสมกับประเภทของผู้คนที่ต้องพบปะ
36. ใช้โครงสร้างคำถามเชิงลึกที่มีเหตุผลเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากผู้อื่น
37. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
38. สร้างฉันทามติร่วมกับผู้อื่นแทนที่จะสั่งการ
39. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจเมื่อนำเสนอแนวทางแก้ไข
40. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรผ่านการสื่อสารกับผู้อื่น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/6d3bq

QuestMeraki (2017) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale จำแนกออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 27 ข้อ ดังนี้

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)

1. นำเสนอได้อย่างคล่องแคล่วในงานสัมมนาและการประชุม
2. เป็นผู้นำในการอภิปรายกลุ่มหรือโต้วาที
3. พูดอย่างมั่นใจและมีศิลปะในการสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอของนักศึกษา
4. สามารถโน้มน้าวและทำให้ทีมดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
5. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้
6. แสดงความสนใจและใส่ใจผู้อื่นระหว่างการสนทนา
7. มีสไตล์การสื่อสารที่เรียบง่ายและชัดเจน
8. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบกลับหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติม
9. ปฏิบัติตามมารยาทในการใช้โทรศัพท์อย่างเหมาะสม
10. เข้าร่วมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

11. มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายงานอย่างเป็นทางการ
12. มีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ
13. สามารถจัดทำรายงานทางเทคนิคและธุรกิจตามมาตรฐาน
14. มีความสามารถในการจัดทำจดหมายข่าวและวารสาร
15. รักษาความชัดเจนและลำดับเนื้อหาในรายงานที่เขียน
16. การเขียนปราศจากข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และการสะกดคำ
17. มีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างมืออาชีพ

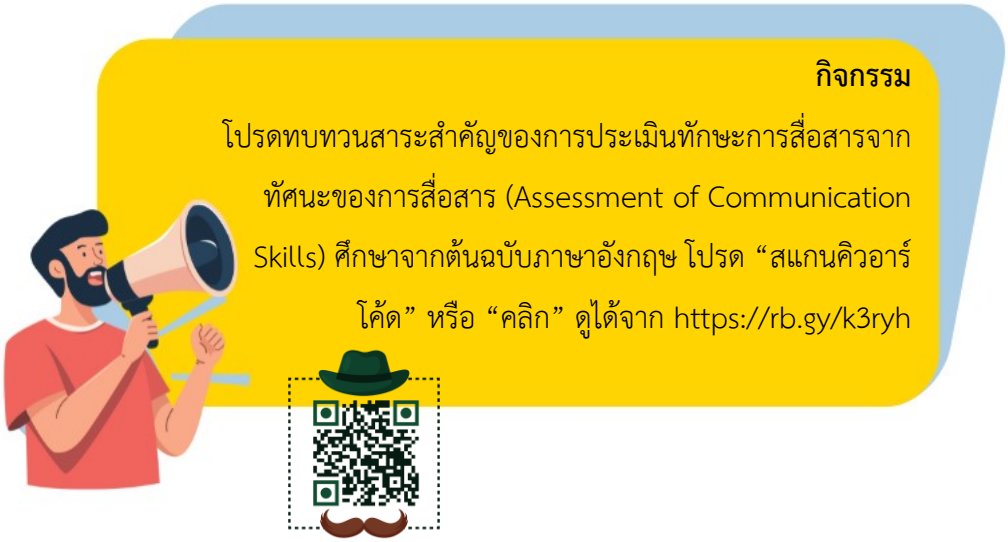
การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication)

18. สามารถรับรู้อารมณ์ (เช่น โกรธ ผิดหวัง ดีใจ ฯลฯ) ได้อย่างง่ายดายขณะสื่อสารกับผู้อื่น
19. ใส่ใจภาษากายขณะสื่อสารกับผู้อื่น
20. ระมัดระวังในการใช้ท่าทางและสีหน้าระหว่างการสื่อสารแบบพบปะ
21. ไม่ใช้ท่าทางที่ไม่จำเป็นจนทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิ
22. รักษาท่าทางที่เป็นมืออาชีพระหว่างการประชุมและการนำเสนอ

การสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

23. ใช้ตารางและแผนภูมิเพื่อเน้นรายละเอียดสำคัญ
24. ถ่ายทอดแนวคิดผ่านภาพและภาพประกอบ
25. สนับสนุนการนำเสนอด้วยกราฟและไดอะแกรมเพื่อขยายความประเด็นต่างๆ

26. พยายามสร้างแบบจำลองเพื่อแสดงข้อมูล
27. มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือด้านภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดเด่นของเนื้อหา



TX CTE Resource Center (n.d.) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale จำแนกออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 15 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อฉันแบ่งปันบางสิ่งกับเพื่อน ๆ ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่ฉันแบ่งปัน
2. ฉันคิดก่อนพูด เพราะฉันตระหนักว่าคำพูดอาจมีความหมายแตกต่างกันสำหรับผู้อื่นเมื่อเทียบกับฉัน
3. ฉันเข้าใจว่าบางครั้งข้อความที่อีกฝ่ายส่งมาอาจไม่ตรงกับสิ่งที่ฉันรับรู้
4. ก่อนที่ฉันจะสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการแสดงออกที่ไม่ใช้คำพูด ฉันต้องเข้าใจผู้รับสารของฉันอย่างถ่องแท้และพิจารณาว่าข้อความของฉันอาจส่งผลต่อการรับรู้ของพวกเขาอย่างไร
5. ในขณะที่ฉันสื่อสารกับใครบางคน ฉันมองหาสัญญาณที่แสดงว่าข้อความของฉันถูกตีความตามความตั้งใจของฉัน
6. ฉันทำให้ข้อความของฉันกระชับและตรงประเด็นมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
7. ฉันใช้ศัพท์เฉพาะกับผู้ที่อาจไม่เข้าใจมัน
8. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงและสำนวนที่อาจทำให้บางคนไม่พอใจโดยเจตนา
9. ฉันพยายามหลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในทางที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสับสนหรือไม่สบายใจ
10. ฉันตระหนักว่าการพูด อย่างไร มีความสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่ฉันพูด

11. ฉันพิจารณาทักษะการสื่อสารของตนเองเพื่อดูว่าข้อความที่ไม่ใช้คำพูดที่ฉันสื่อออกไปนั้นตรงกับความหมายที่ฉันต้องการสื่อสารหรือไม่
12. ฉันพิจารณาอย่างรอบคอบถึงวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการส่งสารของฉัน เช่น การประชุมแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือการเขียน เพื่อให้ผู้รับเข้าใจได้ดีที่สุด
13. ฉันตัดสินความคิดเห็นของผู้อื่นจากสิ่งที่พวกเขาพูด มากกว่าการมีอคติต่อบุคลิกของพวกเขา
14. ฉันพยายามรับฟังความคิดเห็นที่ฉันไม่เห็นด้วยอย่างจริงใจ
15. ฉันมองหาวิธีที่จะพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/iz760

Desrosiers (n.d.) กล่าวถึงการประเมินทักษะการสื่อสาร ส่วนที่เป็นระดับการให้คะแนน 4 ในส่วนลึกของคำถาม 20 ข้อ ดังนี้

1. ฉันให้ความสนใจกับสัญญาณอวัจนภาษาของผู้อื่น
2. ฉันพยายามทำความเข้าใจแนวคิดที่แตกต่างจากของฉัน
3. ฉันพยายามทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่น
4. ฉันสามารถถ่ายทอดคำพูดของผู้อื่นในแบบของฉันได้อย่างถูกต้อง
5. ฉันรู้สึกสบายใจในการรับมือกับอารมณ์
6. ฉันยอมรับข้อเสนอแนะจากคนที่ฉันทำงานด้วย
7. ฉันขอรายละเอียดเพิ่มเติมและคำอธิบายเพิ่มเติม
8. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
9. ฉันส่งเสริมให้ผู้อื่นอธิบายความคิดของตนเองให้ชัดเจน

10. ฉันให้ข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์เมื่อจำเป็น
11. ฉันเน้นย้ำถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่ฉันชื่นชม
12. ฉันตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมของฉันที่มีต่อผู้อื่น
13. ฉันยอมรับข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์จากผู้อื่น
14. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองอย่างเปิดเผย
15. ฉันขอข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์จากผู้อื่น
16. ฉันปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่ฉันมีปฏิสัมพันธ์ด้วย
17. ฉันเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ไขความเข้าใจผิดทันทีที่เกิดขึ้น
18. ฉันสามารถพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่ถูกท้าทายได้อย่างสงบ
19. ฉันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน
20. เพื่อให้เหมาะสม ฉันขอโทษโดยไม่ให้เหตุผลที่มากเกินไป

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/jarvz

Gatlin-Watts (n.d.) กรุณาตรวจสอบเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ข้อสังเกตที่เป็นระดับการให้คะแนน 5 ในส่วนของคำถามที่พบบ่อย 46 ข้อวิจารณ์ดังกล่าว

ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication Skills)

1. ความสำคัญของทักษะ
2. ปฏิบัติตามคำแนะนำ
3. ทักษะการฟัง
4. ทักษะการสนทนา
5. ให้ข้อเสนอแนะ

6. การสื่อสารกับสาธารณะ
7. การอำนวยความสะดวกในระหว่างการประชุม
8. ทักษะการนำเสนอ
9. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
10. ทักษะการแก้ไขข้อขัดแย้ง
11. ทักษะการเจรจาต่อรอง
12. การรับคำสั่งซื้อของลูกค้า
13. ทักษะการสัมภาษณ์
14. ทักษะการฝึกอบรม

ทักษะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication Skills)

15. ความสำคัญของทักษะ
16. ทักษะการสะกดคำ
17. ทักษะไวยากรณ์
18. ทักษะการเขียน
19. การใช้อีเมล
20. การใช้คำอย่างมีประสิทธิภาพ
21. การใช้เทคนิคสไตล์อย่างถูกต้อง
22. การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่เป็นกิจวัตรและน่ารื่นรมย์
23. การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่ไม่พึงประสงค์
24. การเขียนเพื่อโน้มน้าวใจ
25. การเขียนรายงานสั้น (น้อยกว่า 3 หน้า)
26. การเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ (มากกว่า 3 หน้า)
27. การเขียนวาระการประชุม
28. การเขียนรายงานการประชุม

ทักษะการสื่อสารความหลากหลายหรือพหุวัฒนธรรม (Diversity or Multicultural Communication Skills)

29. ความสำคัญของทักษะ
30. ความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม
31. ทักษะภาษาต่างประเทศ
32. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดข้ามวัฒนธรรม
33. การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดข้ามเพศ

34. การสื่อสารด้วยวาจาข้ามวัฒนธรรม
35. การสื่อสารด้วยวาจาข้ามเพศ
36. การสื่อสารแนวคิดอย่างชัดเจนกับผู้ชมที่หลากหลาย

การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communications)

37. ความสำคัญของทักษะ
38. การใช้อีเมลอย่างเหมาะสม
39. มารยาททางอีเมล
40. การเขียนและการตอบกลับข้อความอีเมล
41. ทักษะการประชุมทางวิดีโอ
42. ทักษะการประชุมผ่านเดสก์ท็อป (Net Meeting)

บรรยากาศการสื่อสาร (Communications Climate)

43. ความสำคัญของทักษะ
44. การพูดส่งเสริมหรือเผยแพร่ตนเองหรือกิจกรรมของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะที่เข้มแข็ง
45. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทักษะการตัดสินใจ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/ulrdu

University of Washington (n.d.) กล่าวถึง Checklist about Communication Skills ใน 6 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถามที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Skills for creating good relationships)

1. เป็นมิตรและให้ความเคารพ
2. พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและอ่อนโยน
3. อธิบายว่าทำไมคุณถึงมาเยี่ยมชม
4. หลีกเลี่ยงการ 'ตัดสิน' คำพูด (คำตัดสินบ่งบอกว่าพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ดี)

ทักษะในการฟัง (Skills for listening)

5. อย่าบังคับใครให้พูด
6. รักษาท่าทางที่ผ่อนคลาย (ตำแหน่งของร่างกาย)—อย่าแตะเท้า คลิกปากกา หรือเล่นกับสิ่งของ
7. รักษาท่าทางที่เปิดกว้าง อย่ากอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลแทนที่จะหันหน้าหนี
8. สบตาอย่างเหมาะสม
9. อย่าดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา ดูหรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง โน้มตัวไปข้างหน้าเพื่อแสดงความสนใจ
10. พยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่าคุณฟังอยู่
11. สังเกตสัญญาณว่าบุคคลนั้นรู้สึกไม่สบายใจ.
12. รับฟังอย่างไม่ตัดสินและเอาตัวเองไปอยู่ในบทบาทของอีกฝ่าย

ทักษะในการให้ข้อมูล (Skills for giving information)

13. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
14. ห้ามดุด่าหรือวิพากษ์วิจารณ์
15. รับรู้ถึงความรู้สึกของบุคคลนั้นแม้ว่าคุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
16. อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในคราวเดียว
17. ให้ข้อเสนอแนะแทนการออกคำสั่ง
18. ตรวจสอบความเข้าใจ

ทักษะในการถามคำถาม (Skills for asking questions)

19. ถามคำถามปลายเปิด.
20. ถามคำถามสำคัญด้วยสามวิธีที่แตกต่างกัน
21. สรุปคำตอบเพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจถูกต้อง

ทักษะการตรวจสอบความเข้าใจ (Skills for checking understanding)

22. สรุป

23. สะท้อนสิ่งที่อีกฝ่ายพูด
24. ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อถามเกี่ยวกับสิ่งที่คุณเพิ่งพูดคุยไป

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/hzu28

BlockSurvey (n.d.) ข้อร้องเรียนข้อคำถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารความคิดเห็นที่เป็นระดับการให้คะแนน 16 ข้อเรียกร้องสำหรับคุณ

1. เมื่อฉันแบ่งปันบางสิ่งกับเพื่อน ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่ฉันแบ่งปัน
2. ฉันคิดก่อนพูด เพราะฉันตระหนักว่าคำพูดอาจมีความหมายไม่เหมือนกันสำหรับผู้อื่นเหมือนที่มันมีต่อฉัน
3. ฉันเข้าใจว่าบางครั้งข้อความที่อีกฝ่ายส่งมาอาจไม่ใช่ข้อความเดียวกับที่ฉันได้รับ
4. ก่อนที่ฉันจะสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด ฉันจะทำความเข้าใจให้ดีว่าใครคือผู้รับสาร และข้อความของฉันอาจส่งผลต่อการรับสารของเขาหรือเธออย่างไร
5. เมื่อฉันสื่อสารกับใครบางคน ฉันมองหาสัญญาณว่าข้อความของฉันถูกตีความตามที่ฉันตั้งใจไว้หรือไม่
6. ฉันทำให้ข้อความของฉันกระชับและตรงประเด็นให้มากที่สุด
7. ฉันใช้คำศัพท์เฉพาะทางกับผู้ที่อาจไม่เข้าใจมัน
8. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงและสำนวนกับผู้ที่อาจรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ
9. ฉันพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในทางที่อาจทำให้ผู้รับสารรู้สึกสับสนหรือไม่สบายใจ
10. ฉันตระหนักได้ว่าการพูดอย่างไรสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่ฉันพูด
11. ฉันพิจารณาทักษะการสื่อสารของฉัน เพื่อดูว่าสารอวัจนภาษาของฉันสื่อความหมายที่ฉันต้องการถ่ายทอดได้ดีเพียงใด

12. ฉันพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการส่งสาร เช่น การพบกันต่อหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการเขียน เพื่อให้ผู้รับเข้าใจได้ดีที่สุด

13. ฉันตัดสินสิ่งที่ผู้อื่นพูดกับฉันจากสิ่งที่ฉันได้ยินพวกเขาพูด มากกว่าที่จะตัดสินจากตัวบุคคลของพวกเขา

14. ฉันพยายามอย่างจริงใจที่จะรับฟังแนวคิดที่ฉันไม่เห็นด้วย

15. ฉันพยายามอย่างจริงใจที่จะรับฟังแนวคิดที่ฉันไม่เห็นด้วย

16. ฉันมองหาวิธีพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร () จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://rb.gy/z109a

O’Driscoll (n.d.) เป็น Speech and Language Therapist โดยทั่วไปข้อคำถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารของการรับรู้ที่เป็นระดับการให้คะแนน 18 ข้อวิจารณ์ต่างๆ

1. การเข้าใจและจดจำคำสั่ง – ในห้องเรียน ที่ทำงาน
2. การทำความเข้าใจกับข้อมูลจำนวนมากในคราวเดียว – ทั้งที่เป็นคำพูดและตัวอักษร
3. การขอความช่วยเหลือหรือบอกผู้อื่นเมื่อฉันไม่เข้าใจบางสิ่ง
4. การสงบสติอารมณ์เมื่อตัวฉันไม่เข้าใจหรือไม่รู้ว่าควรทำอะไร
5. การคิดหาคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสื่อความหมายให้ชัดเจน
6. การอธิบายหรือบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (เช่น การเล่าเรื่องของตัวเอง)
7. การพูดเกี่ยวกับความรู้สึกของฉัน หรือการพูดเมื่อฉันรู้สึกโกรธ วิตกกังวล หรือเสียใจ
8. การพูดที่ซับซ้อน เช่น การไม่เห็นด้วย การเจรจาต่อรอง หรือการโน้มน้าวผู้อื่น
9. การอ่าน การสะกดคำและการเข้าใจแนวคิด
10. การพูดให้ชัดเจน การออกเสียงคำให้ถูกต้อง ไม่พูดไม่ชัด หรือพูดติดอ่าง
11. การพูดด้วยความเร็วที่เหมาะสม ไม่เร็วหรือช้าเกินไป

12. การสื่อสารกับเพื่อนและ/หรือคนในวัยเดียวกัน
13. การพูดคุยกับผู้ใหญ่ เช่น ที่โรงเรียน วิทยาลัย ที่ทำงาน ตำรวจ หรือ YOT
14. การสื่อสารอย่างมั่นใจในกลุ่มคน
15. การทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป และรู้ว่าควรพูดอะไรในสถานการณ์ทางสังคม
16. การใช้ทักษะอวัจนภาษาอย่างเหมาะสม เช่น การสบตา การฟัง การแสดงสีหน้า และการผลัดกันพูด
17. การวางแผนทำงานโดยแบ่งเป็นขั้นตอน และการแก้ไขปัญหา
18. แรงจูงใจ – การเริ่มต้นทำสิ่งต่าง ๆ การทำจนสำเร็จ และการขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

Ferguson (2022) กล่าวถึง A checklist for Effective workplace Communication มีข้อคำถามในด้านต่างๆ ที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

เป็นตัวของตัวเอง (Be Authentic)

1. แสดงความสนใจอย่างจริงใจทั้งในการสื่อสารด้วยคำพูดและภาษากาย

มั่นใจในตัวเอง (Be confident)

2. รู้ในสิ่งที่คุณกำลังพูด นำเสนอด้วยท่าทีที่เข้าถึงง่าย มองโลกในแง่ดี และเปิดใจรับฟัง

สื่อสารให้ชัดเจน (Be clear)

3. พูดให้เข้าใจง่ายและตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลมากเกินไปจนทำให้ผู้รับรู้สึกหนักใจ สื่อสารด้วยรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย

มีความน่าเชื่อถือ (Be credible)

4. ยึดมั่นในข้อเท็จจริงเมื่อให้ข้อมูล และยอมรับเมื่อมีคำถามที่อยู่นอกเหนือความรู้ของคุณ

ทำให้การสนทนาน่าสนใจ (Be engaging)

5. อย่าทำให้บทสนทนาเป็นเรื่องของคุณเพียงฝ่ายเดียว ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังโดยพูดถึงประเด็นที่พวกเขาสนใจ

มีความอยากรู้อยากเห็น (Be curious)

6. ตั้งคำถาม ขอความคิดเห็น และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับอย่างเป็นกลาง

สร้างความไว้วางใจ (Be trustworthy)

7. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น รักษาคำพูด และขอโทษเมื่อทำผิด

UC San Francisco (n.d.) กล่าวถึง Communication Skills Checklist มีข้อคำถามที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

1. หากเรามีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับเจตนาหรือการกระทำของอีกฝ่าย เราจะให้เวลาตัวเองถอยกลับมาทบทวนสถานการณ์ก่อนที่จะด่วนสรุปไปในทางลบ

2. เราจะไม่ตัดสินกันในแง่ลบก่อนที่จะพูดคุยกันโดยตรงในเวลาหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เพื่อสอบถามและทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน

3. เราจะจัดการกับ "ปัญหาเล็กๆ" ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหาใหญ่

4. เราจะสื่อสารกันอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยไม่เผชิญหน้ากันอย่างเป็นปฏิปักษ์ เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และนำไปสู่แนวทางแก้ไข

5. เราจะตระหนักว่าความขัดแย้งมักเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างในสไตล์การสื่อสาร เราจะพยายามไม่มองเรื่อง "สไตล์" เป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาของสิ่งที่ถูกสื่อสารมากกว่า

6. เราจะให้ความไว้วางใจกันโดยถือว่าอีกฝ่ายมีความซื่อสัตย์และมีเจตนาดี

7. หากเราเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เราจะหาทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://bit.ly/48glf8G

Affordable Quality Counseling (n.d.) กล่าวถึง ทักษะการสื่อสาร- การประเมินตนเอง มีข้อคำถามในด้านต่างๆ ที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

การฟัง (Listening)

1. ฉันตั้งใจฟังเมื่อคุณพูด ฉันให้ความสนใจกับคำพูดและความรู้สึกของคุณ ฉันแทบไม่ปล่อยให้จิตใจล่องลอยหรือคิดถึงสิ่งที่ฉันจะพูดต่อไป ฉันแทบไม่ขัดจังหวะคุณก่อนที่คุณจะพูดจบ

การให้ความสนใจ (Attending)

2. เมื่อเราคุยกัน ฉันมีแนวโน้มที่จะอยู่กับคุณอย่างเต็มที่ เมื่อเหมาะสม ฉันจะหันหน้าเข้าหาคุณโดยตรง รักษาการสบตา มีท่าทางที่ผ่อนคลายและเปิดกว้าง และโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่าฉันให้ความสนใจคุณอย่างเต็มที่

ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

3. ฉันพยายามเข้าใจว่าความคิดและความรู้สึกของคุณมาจากไหน ฉัน “ลองใส่รองเท้าของคุณ” และสัมผัสความรู้สึกไปกับคุณ ฉันแทบจะพูดได้เสมอว่า “ถ้าฉันเป็นคุณ ฉันก็คงรู้สึกแบบเดียวกัน” คุณสามารถมั่นใจได้ว่าฉันเข้าใจคุณ

การสื่อสารความเข้าใจ (Communicating Understanding)

4. ฉันให้คุณรู้ว่าฉันได้ยินและเข้าใจคุณ และฉันตระหนักว่าคุณรู้สึกอย่างไร ฉันตอบสนองต่อสิ่งที่คุณพูดก่อนที่ฉันจะแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตัวเอง

ฉันตรวจสอบให้แน่ใจเมื่อฉันไม่แน่ใจว่าฉันเข้าใจคุณถูกต้องหรือไม่ ฉันตระหนักว่าการที่ฉันได้ยินคุณอาจไม่มีความหมายมากนัก ถ้าคุณไม่รู้ว่าคุณถูกรับฟัง

การให้ความเคารพ (Respect)

5. ฉันให้คุณรู้ว่าฉันให้คุณค่าในตัวคุณในฐานะปัจเจกบุคคล ฉันเห็นคุณเป็นมนุษย์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีภูมิปัญญาจากประสบการณ์ของตนเอง ฉันยืนยันว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะควบคุมชีวิตของตัวเอง ฉันอยู่ข้างคุณ สนับสนุนคุณ และต้องการให้คุณเป็นในแบบที่คุณต้องการและสามารถเป็นได้

การยอมรับ (Accepting)

6. ฉันยอมรับคุณในแบบที่คุณเป็น ฉันไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงคุณหรือพฤติกรรมของคุณ คุณมีสิทธิ์ในความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของคุณเอง ฉันอาจไม่เห็นด้วยกับคุณในบางครั้ง แต่ฉันไม่พยายามที่จะเปลี่ยนมุมมองของคุณ เมื่อฉันไม่เห็นด้วยกับคุณ ฉันจะทำให้เข้าใจคุณโดยไม่ทำให้คุณผิดหวัง เมื่อคุณไม่เห็นด้วยกับฉัน ฉันก็จะไม่ตอบโต้หรือโต้เถียง

กล้าแสดงออกโดยไม่ก้าวร้าว (Assertive Without Being Aggressive)

7. ฉันไม่อดทนต่อสิ่งที่ทำให้ฉันทุกข์โดยไม่พูดออกมา แต่ฉันก็ไม่ใช่คนชอบรังแกใครเช่นกัน ฉันใส่ใจคุณ แต่ฉันก็ให้ความสำคัญกับตัวเองด้วย ฉันแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ทัศนคติ และความคิดของตัวเอง ฉันไม่คาดหวังให้คุณเห็นด้วยกับฉันเสมอไป แต่ฉันคาดหวังว่าคุณจะให้คุณค่ากับสิ่งที่ฉันพูด ฉันจะไม่พูดว่า "ใช่" เมื่อฉันหมายถึง "ไม่" และฉันต้องการให้คุณกล้าแสดงออกเช่นเดียวกัน

การเปิดเผยตนเอง (Self-Revealing)

8. ฉันเปิดกว้าง ฉันแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการ และจินตนาการของฉันอย่างอิสระและเป็นธรรมชาติ ฉันเต็มใจที่จะพูดถึงทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งของตัวเอง แม้กระทั่งสิ่งที่ทำให้ฉันรู้สึกอับอาย ฉันให้คุณรู้ว่าจริง ๆ แล้วฉันเป็นอย่างไร

การพูดตรงไปตรงมา (Straight Talk)

9. ฉันไม่ใช้ “ม่านควัน” เช่น การประชดประชัน การล้อเล่นที่เสียดสี การพูดอ้อมค้อม การเงียบใส่ หรือการแสดงอารมณ์งอน ฉันบอกคุณตรง ๆ ว่าเกิดอะไรขึ้น แม้ว่ามันอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ฉันขอในสิ่งที่ฉันต้องการ เพราะฉันเชื่อว่าเราทั้งคู่แข็งแกร่งและเป็นผู้ใหญ่พอที่จะเผชิญกับความจริง แต่ในขณะเดียวกัน ฉันก็มีความอ่อนไหวพอที่จะไม่ทำร้ายโดยไม่จำเป็น

ความรวดเร็วทันใจ (Immediacy)

10 ฉันพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเรา—คุณและฉัน เมื่อการสนทนาเริ่มชะงัก ฉันจะหยุดและพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเราใน "ที่นี่และตอนนี้" ที่อาจเป็นอุปสรรค ฉันบอกคุณว่าสิ่งที่ฉันชอบและไม่ชอบเกี่ยวกับวิธีที่เราสื่อสารกัน และฉันต้องการให้คุณทำแบบเดียวกัน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด“สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://bit.ly/3Y97Jz2

Srivastava (2018) กล่าวถึง Self-assessment of communication skills จำแนกออกเป็น 4 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถาม ดังนี้

ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active listening skills)

1. ฉันให้ความสนใจกับทุกคำพูดของผู้อื่นระหว่างการสนทนา
2. ฉันตั้งใจฟังและเข้าใจความหมายของคำพูดอย่างถ่องแท้
3. ฉันตอบสนองต่อการฟังโดยการตั้งคำถามในชั้นเรียน
4. ฉันสามารถเข้าใจการบรรยายที่สอนเป็นภาษาอังกฤษได้

ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา (Oral communication skills)

5. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาพูดที่ไม่เป็นทางการ (slang) ขณะพูดภาษาอังกฤษ
6. ฉันมีความลังเลเมื่อต้องพูดในที่สาธารณะ
7. ฉันพยายามใช้คำศัพท์ใหม่ ๆ ขณะพูดภาษาอังกฤษ
8. ฉันพูดภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
9. ฉันรู้สึกมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ
10. ฉันสามารถสื่อสารมุมมองของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างง่ายดาย
11. ฉันสามารถสรุปสิ่งที่ฉันฟังได้อย่างง่ายดาย
12. ฉันกลัวการพูดในที่สาธารณะ

กลยุทธ์การสร้างการสื่อสาร (Communication Building Strategies)

13. ฉันรับชมข่าวภาษาอังกฤษและช่องรายการภาษาอังกฤษอื่น ๆ
14. ฉันมีนิสัยชอบอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ
15. ฉันเข้าใจเนื้อหาหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษได้ง่าย
16. ฉันชอบเขียนและเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ๆ จากหนังสือพิมพ์
17. ฉันอ่านนิยาย/นิตยสารภาษาอังกฤษ

ทักษะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written communication skills)

18. ฉันเน้นการเขียนภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
19. ฉันสามารถแสดงความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการเขียนเป็นภาษาอังกฤษ
20. ฉันขาดคำศัพท์ขณะเขียนภาษาอังกฤษ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก https://doi.org/10.25134/erjee.v6i2.1239

สรุป จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น ขอสรุปแนวคิดสำคัญในการประเมินทักษะการสื่อสาร ได้ดังนี้

ด้านทั่วไปของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

อารมณ์ และการควบคุมอารมณ์

- เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจัดการกับพวกเขาทั้งที่ยังโกรธอยู่
- ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจน
- เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ฉันสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย
- เป็นมิตรและให้ความเคารพ
- การสงบสติอารมณ์เมื่อตัวฉันไม่เข้าใจหรือไม่รู้ว่าควรทำอะไร
- ฉันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน
- ฉันสามารถหาทางแก้ปัญหาได้โดยไม่คำนึงถึงแรงจูงใจหรือผลประโยชน์แอบแฝง

การฟัง

- ตั้งใจฟังเมื่อคนอื่นพูด ใส่ใจกับคำพูดและความรู้สึกของผู้พูด ไม่ค่อยปล่อยให้จิตใจล่องลอยหรือคิดว่าจะพูดอะไรต่อไป ไม่ค่อยรบกวนผู้อื่น จนกว่าที่เขาจะทำงานเสร็จ

- ใช้ความเงียบแทนการขัดจังหวะขณะฟังผู้อื่น
- เมื่อมีคนให้คำแนะนำและถามว่า “คุณเข้าใจไหม” มักจะตอบว่า “ใช่” แม้ว่าจะไม่แน่ใจทั้งหมดก็ตาม
- รับฟังอย่างเต็มที่และยืนยันว่าเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูดเพื่อแสดงความเคารพต่อผู้พูด
- วิธีที่ดีที่สุดในการรับฟัง คือการทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าถูกฟังก่อน
- เมื่อมีคนพูดอะไรที่ไม่แน่ใจ มักจะขอคำอธิบาย
- สรุปความคิดของผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
- จดบันทึกให้ละเอียดและเหมาะสม เมื่อฟังผู้อื่น
- ฉันพยายามรับฟังความคิดเห็นที่ฉันไม่เห็นด้วยอย่างจริงใจ
- ฉันมองหาวิธีพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น
- ฉันสามารถถ่ายทอดคำพูดของผู้อื่นในแบบของฉันได้อย่างถูกต้อง
- สามารถคาดเดาข้อสรุปได้ จากการตั้งใจฟังใครสักคนพูด

ด้านมุมมองความคิด

- เมื่อต้องเจรจากับใครสักคน มักมองว่าพวกเขาเป็นฝ่ายตรงข้าม และจะคำนึงเรื่องของการชนะหรือแพ้
- ฉันย้ำสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน
- เข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม มีความละเอียดอ่อน และมีการสื่อสารที่หลากหลายกันไปเมื่อสื่อสารกับผู้คนต่างวัฒนธรรม
- ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นและนำเสนอแนวคิดให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น
- เมื่อต้องช่วยเหลือผู้อื่น จะระบุประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข
- รู้จักโน้มน้าวใจผู้อื่น ในการเสนอการแก้ปัญหาของตน และเมื่อต้องรับมือกับคำถามและ/หรือข้อโต้แย้งจากผู้อื่น
- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรผ่านการสื่อสารกับผู้อื่น
- สร้างความเห็นพ้องต้องกันกับผู้คน แทนที่จะบอกพวกเขาว่าต้องทำอะไร
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารูปลักษณ์ภายนอกเหมาะสมกับบุคคลที่จะพบปะด้วย
- เมื่อมีการแนะนำการเปลี่ยนแปลง จะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างผลลัพธ์ร่วมกัน
- เมื่อแบ่งปันบางอย่างกับเพื่อน จะเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่แบ่งปัน
- บางครั้งข้อความที่บุคคลอื่นส่งอาจไม่ตรงกับข้อความที่ตนได้รับ

- ก่อนที่จะสื่อสารทั้งทางวาจาและอวัจนภาษา ตนเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าใครคือผู้รับข้อความของตน และข้อความอาจส่งผลต่อการรับข้อความของตนอย่างไร
- แน่ใจว่าแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
- ฉันส่งเสริมให้ผู้อื่นอธิบายความคิดของตนเองให้ชัดเจน
- ฉันให้ข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์เมื่อจำเป็น
- ขอให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และยอมรับคำติชมที่สำคัญรวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้อื่น
- ฉันเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ไขความเข้าใจผิดทันทีที่เกิดขึ้น
- ยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองอย่างเปิดเผย ซื่อสัตย์ต่อคำพูดของคุณ และขอโทษเมื่อคุณทำผิดพลาด
- หลีกเลี่ยงการ 'ตัดสิน' คำพูด (คำตัดสินบ่งบอกว่าพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ดี)
- อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในคราวเดียว
- พิจารณาวิธีการส่งข้อความของฉันอย่างรอบคอบ การประชุมแบบเห็นหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับจะเข้าใจสิ่งใดได้ดีที่สุด
- การเข้าใจและจดจำคำสั่งในห้องเรียนและที่ทำงาน
- การทำความเข้าใจกับข้อมูลจำนวนมากในคราวเดียว ทั้งที่เป็นคำพูดและตัวอักษร
- การขอความช่วยเหลือหรือบอกผู้อื่นเมื่อฉันไม่เข้าใจบางสิ่ง
- ยึดมั่นในข้อเท็จจริงเมื่อให้ข้อมูล และยอมรับเมื่อมีคำถามที่อยู่นอกเหนือความรู้ของคุณ
- อย่าทำให้บทสนทนาเป็นเรื่องของคุณเพียงฝ่ายเดียว ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังโดยพูดถึงประเด็นที่พวกเขาสนใจ
- หากมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับเจตนาหรือการกระทำของอีกฝ่าย เราจะใช้เวลาในการถอยกลับและคิดถึงสถานการณ์ก่อนที่จะตั้งสมมติฐานเชิงลบโดยอัตโนมัติ
- เราจะไม่ตัดสินกันในแง่ลบก่อนที่จะพูดคุยกันโดยตรงในเวลาหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เพื่อสอบถามและทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน
- เราจะจัดการกับ "ปัญหาเล็กๆ" ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหาใหญ่
- เราจะสื่อสารกันอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยไม่เผชิญหน้ากันอย่างเป็นปฏิปักษ์ เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และนำไปสู่แนวทางแก้ไข

- เราจะตระหนักว่าความขัดแย้งมักเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างในสไตล์การสื่อสาร เราจะพยายามไม่มองเรื่อง "สไตล์" เป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาของสิ่งที่ถูกสื่อสารมากกว่า
- หากเราเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เราจะหาทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ
- มีการขอข้อมูลเพิ่มเติมว่าเหตุใดจึงมีความต้องการเฉพาะเจาะจงเพื่อสำรวจความสนใจที่ซ่อนอยู่ และถามว่าทำไมสิ่งนี้จึงมีความสำคัญ
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้โดยการสลับกันพูด
- เมื่อแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่น ผู้อื่นก็พบสิ่งคำตอบของปัญหานั้น

ด้านการสื่อสารในแต่ละประเภท

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)

- ออกเสียงคำให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก
- พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังเกินไปและไม่เบาเกินไป
- ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นจุดสำคัญในการสื่อสาร
- มั่นใจในคำที่เลือกใช้ในการสื่อสารว่าคลอบคลุมสิ่งที่ต้องการถ่ายทอดทั้งหมด
- เมื่อต้องการถามคำถามเพื่อความชัดเจน คำถามเหล่านั้นมักจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง
- แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
- พูดด้วยความเร็วที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจสิ่งที่พูดได้
- ถามคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจปัญหาของผู้อื่นอย่างครบถ้วน
- ในการเจรจา มักจะดึงความสนใจออกจากสิ่งที่กำหนดไว้ แต่จะค้นหาความสนใจอื่นๆ และแนวทางแก้ไขทั่วไป
- ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่ายในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนคุ้นเคย
- จัดโครงสร้างความคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ เพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น
- ใช้โครงสร้างคำถามเชิงลึกที่มีเหตุผลเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากผู้อื่น
- พูดอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดจากสำเนียงท้องถิ่น
- ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
- เน้นย้ำประโยชน์ของคำแนะนำที่ให้
- รู้ว่าเมื่อใดควรใช้คำถามปลายปิดเพื่อให้ได้คำตอบแบบ "ใช่/ไม่ใช่"
- ใช้จังหวะหยุดและความเงียบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ

- นำเสนอได้อย่างคล่องแคล่วในงานสัมมนาและการประชุม
- เป็นผู้นำในการอภิปรายกลุ่มหรือโต้วาที
- พูดอย่างมั่นใจและมีศิลปะในการสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอของนักศึกษา
- สามารถโน้มน้าวและทำให้ทีมดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
- สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้
- มีสไตล์การสื่อสารที่เรียบง่ายและชัดเจน
- เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบกลับหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติม
- ปฏิบัติตามมารยาทในการใช้โทรศัพท์อย่างเหมาะสม
- เข้าร่วมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อเผยแพร่ข้อมูล
- การทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป และรู้ว่าควรพูดอะไรในสถานการณ์ทางสังคม
- พยายามที่จะไม่ใช้คำที่อาจก่อให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์ที่อาจทำให้ผู้รับข้อความลำบากใจหรือสับสน
- ฉันฝึกการสื่อสารโดยตรงผ่านการใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันคิดว่า..." "ฉันรู้สึกว่า..." "ฉันต้องการ..."
- คิดก่อนที่จะพูด เพราะตระหนักว่าคำพูดอาจไม่มีความหมายเดียวกันกับคนอื่นตามที่ตนเข้าใจ

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

- ใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย
- หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะและภาษาทางเทคนิค
- มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายงานอย่างเป็นทางการ
- มีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ
- สามารถจัดทำรายงานทางเทคนิคและธุรกิจตามมาตรฐาน
- มีความสามารถในการจัดทำจดหมายข่าวและวารสาร
- รักษาความชัดเจนและลำดับเนื้อหาในรายงานที่เขียน
- การเขียนไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และการสะกดคำ
- มีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างมืออาชีพ
- ใช้คำอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่เป็นกิจวัตรและน่ารื่นรมย์
- การเขียนเพื่อโน้มน้าวใจ

- สามารถเขียนรายงานสั้นๆ (น้อยกว่า 3 หน้า)
- สามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ (มากกว่า 3 หน้า)

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication)

- สบตาโดยตรงเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น
- ใช้การเคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเสริมจุดที่กำลังอธิบาย
- แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
- ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
- ตระหนัก และเข้าใจภาษากายของผู้อื่น รวมถึงรับรู้อารมณ์ต่างๆ ได้ง่าย (ความโกรธ ความผิดหวัง ความสุข และอื่นๆ) ขณะสื่อสารกับผู้อื่น
- ตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น
- รักษาท่าทางที่ผ่อนคลาย (ตำแหน่งของร่างกาย) อย่าแตะเท้า คลิกปากกา หรือเล่นกับสิ่งของ
- อย่าดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา ดูหรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง โน้มตัวไปข้างหน้าเพื่อแสดงความสนใจ
- ระมัดระวังในการใช้ท่าทางและสีหน้าระหว่างการสื่อสารแบบพบปะ
- ไม่ใช้ท่าทางที่ไม่จำเป็นจนทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิ
- รักษาท่าทางที่เป็นมืออาชีพ ท่าทางที่เปิดกว้าง อย่ากอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลแทนที่จะหันหน้าหนีในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ
- ตรวจสอบความรอบรู้ในการสื่อสาร เพื่อดูว่าส่งข้อความอวัจนภาษาใดบ้าง และข้อความเหล่านั้นเลียนแบบความหมายที่อยากจะสื่อได้ดีเพียงใด
- พยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่าคุณฟังอยู่

การสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

- ใช้ตารางและแผนภูมิเพื่อเน้นรายละเอียดสำคัญ
- ถ่ายทอดแนวคิดผ่านภาพและภาพประกอบ
- สนับสนุนการนำเสนอด้วยกราฟและไดอะแกรมเพื่อขยายความประเด็นต่างๆ
- พยายามสร้างแบบจำลองเพื่อแสดงข้อมูล
- มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือด้านภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดเด่นของเนื้อหา

กิจกรรม (Activity)

จากนานาทัศนะเกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง

เอกสารอ้างอิง (References)

Affordable Quality Counseling. (n.d.). *Communication skills: Self-evaluation*. Retrieved July 30, 2023 from https://shorturl.at/egEX4

BlockSurvey. (n.d.). *Communication skills assessment scale*. Retrieved July 30, 2023 from https://rb.gy/z109a

Desrosiers, P. (n.d.). *Questionnaire - verbal communication*. Retrieved July 29, 2023 from https://rb.gy/jarvz

Ferguson, G. (2022, February 10). *Effective workplace communication: Free checklist you can print*. Retrieved July 30, 2023 from https://rb.gy/f8jd5

Gatlin-Watts, R. (n.d.). *Workforce communication skills survey*. Retrieved July 30, 2023 from https://rb.gy/ulrdu

O'Driscoll, C. (n.d.). *Communication skills rating scales*. Retrieved July 30, 2023 from https://rb.gy/8i5ij

QuestMeraki. (2017, May). *Communication skills questionnaire*. Retrieved July 29, 2023 from https://rb.gy/k3ryh

Srivastava, K. (2018, June). Self-assessment of communication skills by management students: an empirical study in Indian context. *English Review Journal of English Education, 6*(2), 11-18. https://doi.org/10.25134/erjee.v6i2.1239

The DP Learning Zone. (2015, July). *Communication skills questionnaire*. Retrieved July 29, 2023 from https://rb.gy/6d3bq

TX CTE Resource Center. (n.d.). *Self-assessment communication survey*. Retrieved July 29, 2023 from https://rb.gy/iz760

UC San Francisco. (n.d.). *Communication skills checklist*. Retrieved July 30, 2023 from https://shorturl.at/fmuBY

University of Louisville. (n.d.). *Communication survey questions*. Retrieved July 29, 2023 from https://rb.gy/odkog

University of Washington. (n.d.). *Communication skills checklist*. Retrieved July 30, 2023 from https://rb.gy/hzu28

โครงการที่ 2
โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ

1. คำชี้แจง
2. สรุปลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
3. สรุปแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
4. สรุปขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
5. แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
6. ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
7. แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ
8. แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ
9. แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง แบบประเมินตนเองของครูถึงระดับการนำแนวการพัฒนาไปปฏิบัติ

คู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice)

1 คำชี้แจง

คู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice) ประกอบโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- คำชี้แจง
- สรุปลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
- สรุปแนวทางการพัฒนา
- สรุปขั้นตอนการพัฒนา
- แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนา
- ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนา
- แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ
- แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ
- แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง

โปรดศึกษา ทบทวน และทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งในประเด็นต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติของท่านประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

2 สรุปลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจากผลการศึกษาวรรณกรรม

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจากผลการศึกษาวรรณกรรม สรุปได้ดังนี้

1. ความชัดเจนและกระชับ (Clarity & Conciseness)
2. ความสมบูรณ์และเป็นรูปธรรม (Completeness & Concreteness)
3. การควบคุมอารมณ์และความตระหนักรู้ (Emotional Awareness & Control)
4. การฟังและความใส่ใจ (Listening & Focus)

5. การสื่อสารสองทางและการแลกเปลี่ยน (Two-Way Communication & Exchange)
6. ความสุภาพและการให้เกียรติ (Courtesy & Respect)
7. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)
8. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
9. การโน้มน้าวใจ (Persuasion)
10. การใช้ภาษากายและช่องทางอื่น ๆ ในการสื่อสาร
    (Non-Verbal & Multiple Channels)
11. การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องและพลวัต (Continuous & Dynamic Process)
12. การสื่อสารเป็นเป้าหมายและโครงสร้างที่มุ่งเน้นผลลัพธ์
    (Goal-Oriented & Structured)
13. การปรับแต่งข้อความและการเข้าใจผู้ฟัง
    (Modify the Message According to the Audience)
14. การใช้ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ
    (Make Effective Use of Grapevine (Informal Channel of Communication)
15. การสื่อสารในเชิงบริหารและการจัดการ (Management Function)
16. การเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล (Encoding and Decoding)
17. การสื่อสารผ่านสื่อและช่องทางที่เหมาะสม (Proper Medium)
18. ความสามารถในการสื่อสารและการสอน
19. แนวคิดเกี่ยวกับเสียงและคำพูด (Your Voice and Your Words)
20. การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน
    (Communication involves at least two persons)
21. อุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)
22. การตัดสินใจในการพูด (Know When NOT to Speak)
23. การบริหารเวลาในการสื่อสาร (Utilize Your Time in a Sensible Manner)
24. การใช้ภาพประกอบในการสื่อสาร (Be Visual)
25. การเปิดใจและความน่าเชื่อถือ (Open Mind and Reliability)
26. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)
27. การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ
    (Communication is an interdisciplinary science)
28. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)
29. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)

30. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)

3 สรุปแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

แนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (How to Develop Communication Skills) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)
2. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)
3. ความกระชับและชัดเจน (Clarity & Conciseness)
4. การพูดอย่างมั่นใจ (Speaking with Confidence)
5. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)
6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
7. การรักษาการสบตาและภาษากาย (Eye Contact & Body Language)
8. การลดสิ่งรบกวน (Minimizing Distractions)
9. การวางแผนและเตรียมตัว (Preparation)
10. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone)
11. เล่าเรื่องให้เป็น (Tell a Story)
12. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Improve Your Emotional Intelligence)
13. เคารพผู้ฟังของคุณ (Be Respectful)
14. ตระหนักรู้ในตนเอง (Be Self-Aware)
15. สรุปรายละเอียดสำคัญ (Recap Important Details)
16. เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย (Be Approachable)
17. ใช้เวลาตอบสนองอย่างเหมาะสม (Take Time to Respond)
18. ใช้การสื่อสารออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ
    (Use Virtual Communication Effectively)
19. มั่นใจแต่ถ่อมตน (Be Assertive Yet Humble)
20. เปิดเผยและพูดตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk)
21. สื่อสารภาพรวมที่ชัดเจน (Paint the Big Picture)
22. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Be a ‘Learn It All’)
23. หลีกเลี่ยงการพึ่งพาสื่อภาพมากเกินไป (Avoid Relying on Visual Aids)

24. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคู่สนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator)
25. พัฒนาจังหวะการสื่อสารและการประชุมในองค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)
26. ฝึกการเมืองในองค์กรที่ดี (Practice Good Office Politics)
27. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy)
28. คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)
29. ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay)
30. ใช้ชื่อของคู่สนทนาในการพูดคุย (Use Names in Conversations)
31. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี (Create a Positive Organizational Culture)
32. เขียนหัวข้อและหัวเรื่องอีเมลให้ชัดเจน (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines)
33. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพมากกว่าการสร้างเสียงหัวเราะ (Patel) (Focus on Earning Respect Instead of Laughs)
34. รวมพลังทีมให้เป็นหนึ่งเดียว (Uniting the Tribe)
35. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions)
36. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)
37. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)
38. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions)
39. หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject)
40. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics)

4 สรุปขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Steps for Developing Communication Skills) สรุปได้ดังนี้

Richards (2012) ให้ข้อเสนอแนะ 10 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ
(Define your communication goal)
ขั้นตอนที่ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์
(Be prepared for your communication to be complete)
ขั้นตอนที่ 3 รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience)
ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล
(Know what people need to do with the information)
ขั้นตอนที่ 5 สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด
(Communicate in the way that your audience will receive the information most easily)
ขั้นตอนที่ 6 วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่
(Plan how you will check to make sure communication is getting through)
ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่
(Check to see if your communication is getting through)
ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล
(Correct the communication that hasn't yet been effective)
ขั้นตอนที่ 9 สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล
(Pause and notice that the communication worked, when it does)
ขั้นตอนที่ 10 ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ
(Review and reflect so that you can repeat success)

Bachrach (2019) ให้ข้อเสนอแนะ 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust)
ขั้นตอนที่ 2 พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely)
ขั้นตอนที่ 3 ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร
(Recognize Problems in Communication)

ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย
(Learn How to Use Tone and Body Language)
ขั้นตอนที่ 5 อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything)
ขั้นตอนที่ 6 รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี
(Recognize Communication Issues Caused by Technology)
ขั้นตอนที่ 7 เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

Business Consi (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)
ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร
(Determining the Communication Objectives)
ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบข้อความ (Designing a Message)
ขั้นตอนที่ 4 การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels)
ขั้นตอนที่ 5 การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source)
ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback)
ขั้นตอนที่ 7 เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening)

Chand (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)
ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร
(Determining Communication Objectives)
ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message)
ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions)
ขั้นตอนที่ 5 เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน
(Communication Tools / Mix Decisions)

Vaughan (2017) ให้ข้อเสนอแนะ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร
(Assess the emotional state of your audience)
ขั้นตอนที่ 2 ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร
(Validate the emotions of your audience)
ขั้นตอนที่ 3 แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร
(Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances)

ขั้นตอนที่ 4 อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context)

ขั้นตอนที่ 5 ส่งข้อความ (Deliver the message)

ขั้นตอนที่ 6 เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย

(Be open for feedback or discussion)

Point Park University (2021) ให้ข้อเสนอแนะ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาข้อความ (Developing the Message)

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message)

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกช่องทางสื่อสาร (Selecting the Channel)

ขั้นตอนที่ 4 การส่งข้อความ (Message Transmission)

ขั้นตอนที่ 5 การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message)

ขั้นตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ (Feedback)

Thorpe (2022) ให้ข้อเสนอแนะ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say)

ขั้นตอนที่ 2 สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say)

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งที่ผู้ฟังได้ยิน (What the Listener Hears)

ขั้นตอนที่ 4 ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

Science & Technology Australia (2018) ให้ข้อเสนอแนะ 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร

(Establish goals and expectations)

ขั้นตอนที่ 2 ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s))

ขั้นตอนที่ 3 ระบุศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

(Understand the audience’s needs)

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่กำลังสื่อสารอย่างถ่องแท้

(Fully understand the information and concepts being communicated)

ขั้นตอนที่ 5 ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximise outcomes)

ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาสิ่งที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด

(Consider what will be said – and what won’t)

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital)

ขั้นตอนที่ 8 ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

StudySmarter (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแนวคิด (Idea formation)

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Message encoding)

ขั้นตอนที่ 3 การส่งข้อความ (Message transmission)

ขั้นตอนที่ 4 การถอดรหัสข้อความ (Decoding)

ขั้นตอนที่ 5 การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

Summer (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเกต (Observation)

ขั้นตอนที่ 2 การระบุความรู้สึก (Feelings)

ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs)

ขั้นตอนที่ 4 การร้องขอ (Request)

ขั้นตอนที่ 5 การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

Burnes (2021) ให้ข้อเสนอแนะ 10 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คิดก่อนพูด (Think before you speak)

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person’s position)

ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully)

ขั้นตอนที่ 4 มองหาจุดร่วม (Look for common ground)

ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น

(Tell them what you want to happen)

ขั้นตอนที่ 6 ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally)

ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions)

ขั้นตอนที่ 8 อย่าสั่ง จงถาม (Don’t TELL, ASK)

ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem)

ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)

5 แบบประเมินการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่คาดหวังจากการวิจัย

แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนานี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากผลการศึกษาทัศนะเกี่ยวกับ**ลักษณะ (Characteristics) ที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร**จากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.) **และผลการศึกษาทัศนะเกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร**จากทัศนะของ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) โดยแบบประเมินตนเองดังกล่าวมี "ข้อคำถาม" ที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังจากการวิจัย	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร					
1. เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนจะไม่โต้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธอยู่					
2. นักเรียนสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย					
3. นักเรียนเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา					
4. นักเรียนสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา					
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร					
5. นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น					
6. นักเรียนให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์เมื่อจำเป็น					
7. นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ					
8. นักเรียนเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง					
9. นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อฉันทำข้อผิดพลาด					
10. นักเรียนยอมรับสิ่งที่ฉันไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของฉัน					

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังจากการวิจัย	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
11. นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร					
ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร					
12. นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด					
13. นักเรียนฟังเงียบๆ ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด					
14. นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฉันฟังไม่เข้าใจ					
15. นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ					
16. นักเรียนย้ำสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน					
17. นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น					
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา					
18. นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน					
19. นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป					
20. นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ					
21. นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก					
22. นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้คนเข้าใจประเด็นที่กำลังฟังอยู่					
23. นักเรียนคิดก่อนที่จะพูด เพราะฉันรู้ว่าบางคำพูดอาจ ผู้ฟังอาจเข้าใจไม่ตรงกัน					
24. นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน					
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร					
25. นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย					
26. นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ					
27. นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด					
28. นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้นๆได้					
29. นักเรียนสามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ					
30. นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ					
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด					
31. นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น					
32. นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่					
33. นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจาก					

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังจากการวิจัย	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
วัฒนธรรมอื่น					
34. นักเรียนไม่ดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง					
35. นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ					
36. นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่					
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ					
37. นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็นหรือเพื่อเน้นรายละเอียด					
38. นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ					
39. นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็ง					

6 ภาพเชิงหลักการเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Source: https://rb.gy/84xzmy

Source: https://rb.gy/x9u4tn

Source: https://rb.gy/8brb6z

Source: https://rb.gy/1samul

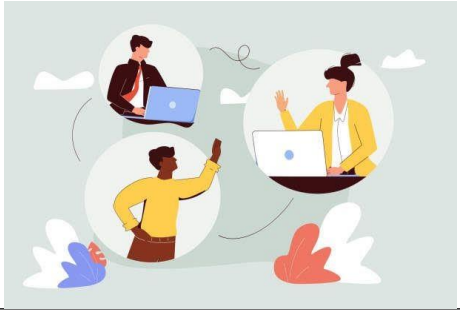
Source: https://rb.gy/edirf7

Source: https://rb.gy/qa1e75

Source: https://rb.gy/dxhity

Source: https://rb.gy/whqwjk

Source: https://rb.gy/38vj2k



Source: https://rb.gy/38snqw

Source: https://rb.gy/90j8ex

Source: https://rb.gy/p8i0y9

7 แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ

หลังจากการปฏิบัติสิ้นสุดลง ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ขอความกรุณาท่านโปรดประเมินตนเองถึงระดับการนำแนวการพัฒนาไปใช้ จาก Google Form ตามลิงค์หรือ QR Code ข้างล่างนี้ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

https://rb.gy/ve1d0s

SCAN ME

QR CODE

8 แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ

หลังจากการปฏิบัติสิ้นสุดลง ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ท่านได้เลือกรูปแบบขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติอย่างไร ? ขอความกรุณาท่านโปรดให้ความเห็นใน Google Form ตามลิงค์หรือ QR Code ข้างล่างนี้ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

https://rb.gy/vzcbhn

QR CODE

SCAN ME

9 แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเองแบบประเมินตนเองของครูถึงระดับการนำ

หลังจากการปฏิบัติสิ้นสุดลง ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ขอความกรุณาท่านโปรดให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ จาก Google Form ตามลิงค์หรือ QR Code ข้างล่างนี้ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

https://rb.gy/z787kc

SCAN ME

QR CODE

SKILL
excellent
choice
win
achieving
idea
confusion
achieves
prefer
key
plan
intuition
career
road
path
job
success
professional
work
strategic
uniqueness
correct
consider
risk
person