

บทที่ 2

การสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์

วัตถุประสงค์

1. นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์
2. นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและการสื่อสารแบบเป็นทางการ
3. นักศึกษาสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารไปใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารแล้วนั้น และถ้าจะกล่าวถึงเทคนิคการสื่อสารเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ จะต้องผสมผสานหรือบูรณาการเนื้อหาสาระในเรื่องต่าง ๆ กับหลักการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ และควรจะใช้เทคนิคการนำความหมายของการสื่อสารและความหมายของมนุษยสัมพันธ์มาแปลงเป็นรูปธรรม นั่นคือ ทำให้บุคคลได้ส่งข่าวสาร ข้อมูล อารมณ์ ความรู้สึก และความตั้งใจไปยังบุคคลอื่นด้วย เทคนิคของการสร้างมนุษยสัมพันธ์และเทคนิคของการสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความสุขในชีวิตและความสำเร็จในการทำงาน การสื่อสารเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)
2. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

1. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.1 การติดต่อทาบถามเป็นการภายใน ทุกระบบสังคมยอมรับว่าการทาบถามเป็นการภายในที่เรียกว่า “ลอบบี้ (Lobby)” เป็นการให้เกียรติและให้การยอมรับ เช่น การที่บุคคลภายนอกองค์กรจะไปพบหัวหน้าหรือผู้จัดการบริษัท จะต้องติดต่อทาบถามเป็นการภายในก่อนว่าจะไปพบวัน เวลาใดก็ขอนัดหมายเพื่อเข้าพบ มิฉะนั้นอาจเกิดปัญหาได้ เช่น บางสถาบันจะเชิญบุคคลนั้นไปเป็นที่ปรึกษาหรือบรรยายพิเศษ ซึ่งกรณีที่ไม่ทาบถามก่อน ก็จะได้รับ การปฏิเสธ หรือการติดต่อผู้ใหญ่หรือผู้มีชื่อเสียงไปเป็นประธานเปิดงาน โดยส่งหนังสือเชิญโดยตรง หากไม่มีการติดต่อทาบถามภายในก่อนก็อาจได้รับการปฏิเสธ เป็นต้น

1.2 การสื่อสารแบบที่เล่นที่จริง สังคมไทยเป็นสังคมที่กำลังพัฒนาและได้รับการยอมรับว่าเป็นสังคมที่ทำอะไรได้ตามใจคือไทยแท้ และเป็นสังคมที่ชอบทำอะไรเล่น ๆ รวมถึงในเรื่องการสื่อสาร ก็มี การติดต่อสื่อสารแบบที่เล่นที่จริง โดยอาจใช้ภาษากาย อ่อนคำ ภาษากาย ภาษาวัตถุ และสัญลักษณ์ต่างๆ ผสมผสานกันในลักษณะดังต่อไปนี้

1.2.1 การสื่อสารลักษณะหมาหยอกไก่ เป็นพฤติกรรมชายหนุ่มหยอกเล่นกับหญิงสาว

1.2.2 การสื่อสารลักษณะหยอกล้อ เป็นพฤติกรรมหยอกกันเล่นระหว่างเพื่อน
มนุษย์ด้วยกัน

1.2.3 การสื่อสารลักษณะหยอกเอน เป็นพฤติกรรมหยอกเ้าและมีการสัมผัสทาง
กายระหว่างชายหนุ่มและหญิงสาวหรือระหว่างเพศเดียวกัน ที่มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ

1.2.4 การสื่อสารลักษณะหยิกแกมหยอก เป็นพฤติกรรมที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับ
เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เช่น อาจารย์พูดกับนักศึกษาที่มาสายบ่อย ๆ ว่า “น่าจะแจก F ให้เป็นรางวัลนะ” หรือ
หัวหน้างานอาจจะพูดกับพนักงานที่ขี้ขลาดกว่า “จะย้ายจริง หรือย้ายเล่น” เป็นต้น

1.2.5 การสื่อสารลักษณะการใช้คำพวน คือ ใช้คำที่มีความหมายลักษณะหนึ่ง
ตามปกติ แต่เมื่อพวนกลับจะมีความหมายอีกลักษณะหนึ่ง

1.2.6 การติดต่อสื่อสารลักษณะการใช้คำพูดสองแง่สองมุม คือ ใช้คำที่มีความหมาย
2 ลักษณะ ที่เป็นได้ทั้งเชิงบวกและลบ เช่น คำว่า “มัน” หรือ “ได้กลิ่นละมุด” เป็นต้น

1.2.7 การติดต่อสื่อสารลักษณะการใช้คำแสลง คือ ใช้คำที่มีความหมายที่เข้าใจกัน
ง่ายภายในกลุ่มที่มีความสนิทสนมกัน เช่น หัว หม่า ชกมก กิก อีม ชิวชิว และมหาลัย เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารกันในสังคมนั้น จำเป็นที่ต้องใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการ โดยใช้ภาษาถ้อยคำเป็นหลัก ซึ่งเบอร์โล (Berlo, 1960 : 1) ได้วิจัยพบว่าในชีวิตประจำวันมนุษย์จะติดต่อสื่อสารด้วยภาษาถ้อยคำถึง 70 % นั้นหมายความว่า บุคคลจะสื่อสารกันโดยใช้การฟัง พูด อ่าน และเขียน ตามลำดับ จึงควรเน้นการสื่อสารด้วยภาษาถ้อยคำ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ในลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 การฟังที่ดี ผู้ฟังหรือผู้รับสารควรปฏิบัติดังนี้

1) เตรียมตัวเป็นผู้ฟังที่ดี คือ ทำตัวและทำใจให้พร้อมจะรับฟังและตั้งใจฟัง
2) เงียบ คือ ทำตัวให้เงียบ เพราะจะทำให้ฟังได้อย่างชัดเจน
3) สร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อให้ผู้พูดรู้สึกสบายใจที่จะพูด ผู้ฟังที่ดีจะพยายามพยักหน้า (ขณะคุยแบบเผชิญหน้ากัน) และหรือพยายามส่งเสียงเพื่อแสดงการรับรู้ เช่น “ครับ” หรือ “ค่ะ” (ขณะคุยกันทางโทรศัพท์)

4) ออดทนต่อความอยากที่จะพูด ผู้ฟังที่ดีจะต้องมีความอดทนต่อความอยากที่จะพูด จะต้องรอฟังให้ผู้พูดพูดจบก่อน แล้วจึงจะถามคำถามหรือตอบโต้หรือมีปฏิสัมพันธ์อย่างอื่น ยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริง ๆ อาจจะต้องกล่าวคำขอโทษหรือขอประทานโทษก่อน จึงจะสอดแทรกคำถามหรือมีปฏิสัมพันธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

5) การทวนประโยค (Paraphrasing) การทวนประโยคที่ได้รับฟังมาให้ผู้พูดได้ยิน ก่อนที่จะถามคำถามหรือตอบโต้เพื่อแสดงว่าท่านกำลังฟังด้วยความตั้งใจ

6) การทำให้กระจ่าง (Clarifying) การทำให้กระจ่างเพื่อยืนยันว่าทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

เข้าใจตรงกัน จะได้ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง อาจจะซักถามกันด้วยก็จะเป็นการดี

7) อดทนต่อการได้ยิน ได้ฟัง หรือได้เห็นการแสดงออกของผู้พูด ที่อาจทำให้ไม่สบายอารมณ์หรือทำให้ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ฟัง จะได้ไม่เกิดปัญหาในการรับฟัง

8) พยายามเข้าใจผู้พูด การเป็นผู้ฟังที่ดีจะต้องพยายามเข้าใจผู้พูดว่าผู้พูดมีเจตนาและมีความหมายในการพูดอย่างไร ซึ่งจะต้องแปลความหมายในเชิงบวกไว้

9) หลีกเลี่ยงการขัดแย้ง ผู้ฟังที่ดีพึงหลีกเลี่ยงพฤติกรรม การขัดแย้งหรือแสดงความไม่พึงพอใจออกมาให้เห็น

10) แสดงการขอบคุณ ผู้ฟังที่ดีพยายามหาโอกาสแสดงการขอบคุณผู้พูด ที่ได้ให้เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง และเป็นการปิดการรับฟังที่แสดงพฤติกรรมทำให้เกียรติ มีมารยาทในการฟัง และการเอื้ออาทรต่อกันด้วยดี

ทั้งนี้ผู้ฟังที่ดี ควรปราศจากสิ่งต่อไปนี้คือ อคติ ความคิดและจิตใจที่คับแคบ ไม่มีจุดมุ่งหมายในการฟัง ไม่อดทน ไม่ตั้งใจ และไม่มีมารยาท เป็นต้น ถ้าขจัดสิ่งเหล่านี้ได้จะทำให้เกิดผลดีต่อการฟังอย่างยิ่ง

2.2 การพูดที่ดี ผู้พูดหรือผู้ส่งสารควรปฏิบัติดังนี้

1) พูดให้ไพเราะอ่อนหวาน จับใจผู้ฟัง เข้าทำนองว่า “อันอ้อยตาล หวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ลมปากหวานหุมิรู้หาย”

2) ใช้ภาษาที่ง่ายแก่การเข้าใจ

3) ใช้ภาษาพูดให้สอดคล้องกับหลักปรีชาธรรม 7 คือ พูดให้เหมาะสมกับบุคคล โอกาส เวลา สถานที่ และชุมชน

4) พูดสุภาพเสียงชัดเจนและได้เนื้อหาสาระ

5) พูดได้สอดคล้องกับอากัปกิริยาท่าทางเชิงบวก

6) พูดได้จังหวะ (Rhythm) ดี และใช้วรรณยุกต์ของเสียง (Tone) ได้เหมาะสม

7) พูดชมคนอื่นได้ตามความเหมาะสม

8) พูดเล่นพูดหัวได้บ้างตามความเหมาะสม

9) พูดเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้นควรคิดก่อนพูด พูดในสิ่งที่ดีและมีประโยชน์

10) หลีกเลี่ยงการพูดเชิงก้าวร้าวและสร้างความขัดแย้งกับผู้อื่น

2.3 การอ่านที่ดี ควรปฏิบัติ ดังนี้

1) แปลความหมายจากภาษาถ้อยคำให้ถูกต้อง เพื่อความเข้าใจที่ติดต่อกัน

2) แปลความหมายจากภาษาร่างกาย ไปในเชิงสร้างสรรค์อันจะเป็นผลดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง

3) แปลความหมายจากภาษาวัตถุในเชิงบวก เพื่อความเข้าใจให้ถูกต้อง

4) แปลความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ให้ถูกต้อง และพยายามปฏิบัติตามธรรมเนียมและมารยาทของสังคมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.4 การเขียนที่ดี ควรปฏิบัติดังนี้

- 1) เขียนให้สละสลวย อ่านง่าย และเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง
- 2) เขียนให้ตรงประเด็น สื่อความหมายให้ชัดเจน
- 3) เขียนให้ผู้อ่านได้อ่านแล้วรู้สึกอารมณ์ดีหรือสร้างบรรยากาศที่ดี แม้แต่การเขียน

หนังสือทวงเงิน อย่าให้ผู้รับหนังสือรู้สึกโกรธ เช่น ให้มีหมายเหตุว่า “ขอภัยหากท่านได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว”

การสื่อสารด้วยภาษาถ้อยคำ โดยเฉพาะการพูดและการเขียน ควรใช้**มธุรสวาจา** ในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ทางโทรสาร เพจเจอร์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต และอีเมล เป็นต้น ตลอดจนการเอาใจใส่เพื่อติดตามความรวดเร็วในการสื่อสารด้วย และในการจัดระบบการสื่อสารในกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ ควรคำนึงถึงความต้องการมีส่วนร่วมของสมาชิกด้วย ดังนั้นควรมีการส่งข้อมูลโดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ส่งเสียงตามสาย การจัดทำจดหมายข่าว หรือหนังสือพิมพ์ มีตู้รับความคิดเห็น มีระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

หลักการสนทนาเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์

การสนทนาที่ดี เป็นการให้โอกาสผู้ร่วมสนทนามีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความรู้สึก นึกคิด อารมณ์ ค่านิยม ความสนใจ และเจตคติ ซึ่งเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. คู่สนทนามีความจริงใจต่อกัน สังเกตได้จากการแสดงออกทางสายตาด้วยการยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อให้การสนทนาบรรลุผลดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. คู่สนทนาได้เริ่มต้นให้เกียรติคู่สนทนา โดยแสดงกิริยาทักทาย อาจเป็นการไหว้ สัมผัสมือหรือโค้งคำนับ พร้อมกล่าวคำสวัสดิ์ตามความเหมาะสม รวมตลอดถึงเวลาเมื่อจะจากกันด้วย
3. คู่สนทนาได้สร้างบรรยากาศความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตย คือ
 - 3.1 หลักการระบอบธรรม ทั้งคู่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความเกรงใจในการพูด การแสดงความคิดเห็นและการให้ข้อสังเกตด้วยความระมัดระวัง ให้สอดคล้องกับมารยาทและธรรมเนียมของสังคม
 - 3.2 หลักสามัคคีธรรม ทั้งคู่จะร่วมด้วยช่วยกันประสานน้ำใจไมตรีเพื่อช่วยเหลือกัน เพื่อให้การสนทนาดำเนินไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับหลักการรู้จักสามัคคี
 - 3.3 ปัญญาธรรม ทั้งคู่จะร่วมคิดใช้ปัญญาเพื่อพัฒนางาน และร่วมกันแก้ปัญหา
4. คู่สนทนาสร้างการลงรอยกัน ทั้งคู่สร้างความเป็นกันเองเพื่อการสนทนาดำเนินไปด้วยความราบรื่น ได้อรรถาหาระ ได้ประโยชน์และได้เพื่อน
5. คู่สนทนาใช้หลักอภัยทานในสังคหวัตถุ 4 เพื่อขอภัย ขอโทษ ขอประทานโทษ ถ้ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นระหว่างการสนทนา หรือจะขอเปลี่ยนเรื่องการสนทนา และการปิดการสนทนา

การสื่อสารเป็นหัวใจของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มนุษย์มีการติดต่อสื่อสารภายในตนเองระหว่างบุคคล กับกลุ่มบุคคล โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ หลายรูปแบบ รวมทั้งเครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ ซึ่งจะมีการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่สื่อสารด้วย ประกอบกับการใช้ภาษาประเภทต่าง ๆ ที่แสดงออก รวมทั้งวัตถุประสงค์และสัญลักษณ์ พร้อมทั้งแปลความหมายและสรุปเป็นความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการและความคาดหวัง ความสนใจ และการเปิดเผยความในใจด้วย การเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ดีนั้นต้องใช้ภาษา(สาร)ที่ดี และส่งทางช่องทางที่ดีบนพื้นฐานของการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การทำตนเองให้ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส สื่อสารด้วยสายตาที่เป็นมิตร แสดงตนว่าเราเป็นมิตรกัน เรามีความสนใจคล้ายกัน และคล้อยตามกันได้ง่าย ทั้งนี้เราควรหาโอกาสชื่นชม ยกย่อง และมอบสิ่งที่ดีให้แก่กัน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความสุข และพบกับความสำเร็จในงาน เป็นไปตามเป้าหมายหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

คำถามท้ายบท

1. การสื่อสารเพื่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์มีกี่ประเภท อะไรบ้าง
2. จงบอกถึงการสื่อสารแบบที่เล่นที่จริง มาสัก 3 อย่าง
3. นักศึกษาคิดว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ ลักษณะใดสำคัญ และนักศึกษาจะมีวิธีการอย่างไรให้เกิดลักษณะดังกล่าวขึ้นในตนเอง

เอกสารอ้างอิง

ราตรี พัฒนรังสรรค์. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

สมพร สุทัศน์ีย์. 2548. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

