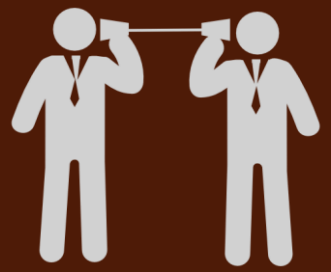
การสื่อสารของมนุษย์

วิชาภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔

ความสามารถในด้านการฟังการพูด และการอ่านการเขียน อาจรวมเรียกได้ว่าเป็นความสามารถในการสื่อสารของมนุษย์

นอกเหนือไปจากการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนแล้ว ยังครอบคลุมไปถึงด้านอื่น ๆ อีกมาก เช่น การดู และการแสดงให้ดู การจัดนิทรรศการ การให้อาณัติสัญญาณจราจรแก่ผู้ขับขี่ยวดยาน การตีระฆังบอกเวลา การแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสื่อสารทั้งสิ้น แต่ไม่มีการสื่อสารใดที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นพื้นฐานเสมอด้วยการฟังการพูดและการอ่านการเขียน

เราอาจนิยามการสื่อสารได้ว่า คือวิธีการต่างๆในการติดต่อระหว่างมนุษย์ ซึ่งทำให้ฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง



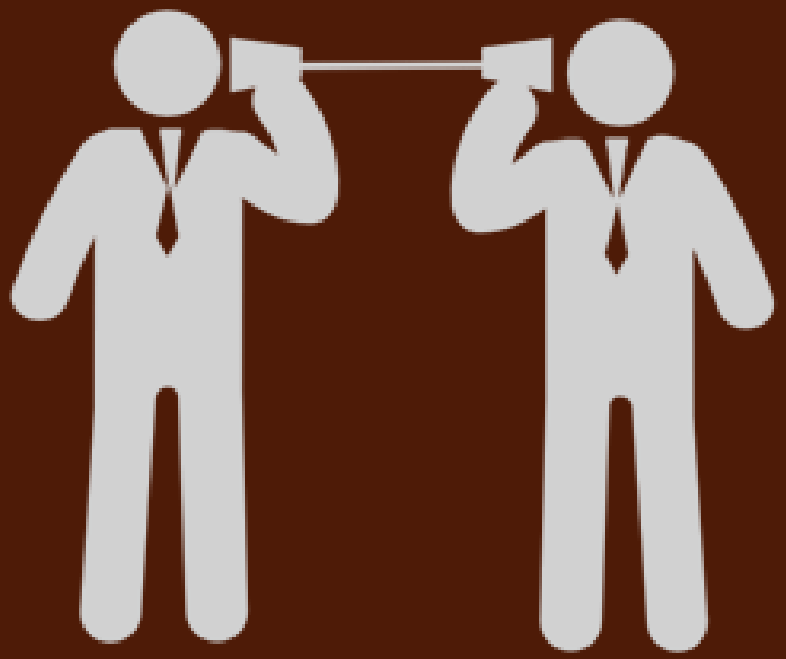
บุคคล ๒ ฝ่าย

วิธีการติดต่อ

องค์ประกอบของการสื่อสาร

เรื่องราวให้รับรู้ความหมายร่วมกัน

ทั้ง ๓ ข้อนี้ จะขาดข้อใดมิได้ ถ้าขาดแม้เพียงข้อเดียว การสื่อสารก็ไม่อาจเกิดขึ้น



ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

บุคคล ๒ ฝ่ายนั้น อาจจะเป็นผู้พูด กับผู้ฟัง ผู้จัดกับผู้ชม ผู้ถามกับผู้ตอบ นักเขียนกับนักอ่าน บุคคลทั้งสองฝ่ายนี้ทางวิชาการเรียกว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

สื่อ

วิธีในการติดต่อสื่อสารมีมากมายหลาย

วิธี เช่น การพูด วิธีเขียน หรือการนำเสนอใน

รูปแบบอื่น ๆ เช่น เชรูปภาพ แผนภูมิ รูปจำลอง เสียงตามสาย รายการโทรทัศน์ ฯลฯ ทั้งนี้ ต้องมีตัวกลางเพื่อให้การติดต่อดำเนินไปได้ เช่นในการพูดการฟัง ตัวกลางในการติดต่อ คือคลื่นเสียง ในการเขียนการอ่านตัวกลางในการติดต่อ คือ กระดาษ ในรายการวิทยุหรือโทรทัศน์ ตัวกลางในการติดต่อคลื่นวิทยุ หรือคลื่นโทรทัศน์ เป็นต้น ตัวกลางที่ใช้ในการสื่อสารชนิดต่างๆ เหล่านี้รวมเรียกว่า สื่อ

สาร

ความคิด ความจำความ
รู้สึกของมนุษย์ ซึ่งแสดงออกมา
ให้ปรากฏแก่ผู้อื่นโดยอาศัยภาษา นักวิชาการ ด้าน
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เรียกว่า สาร

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

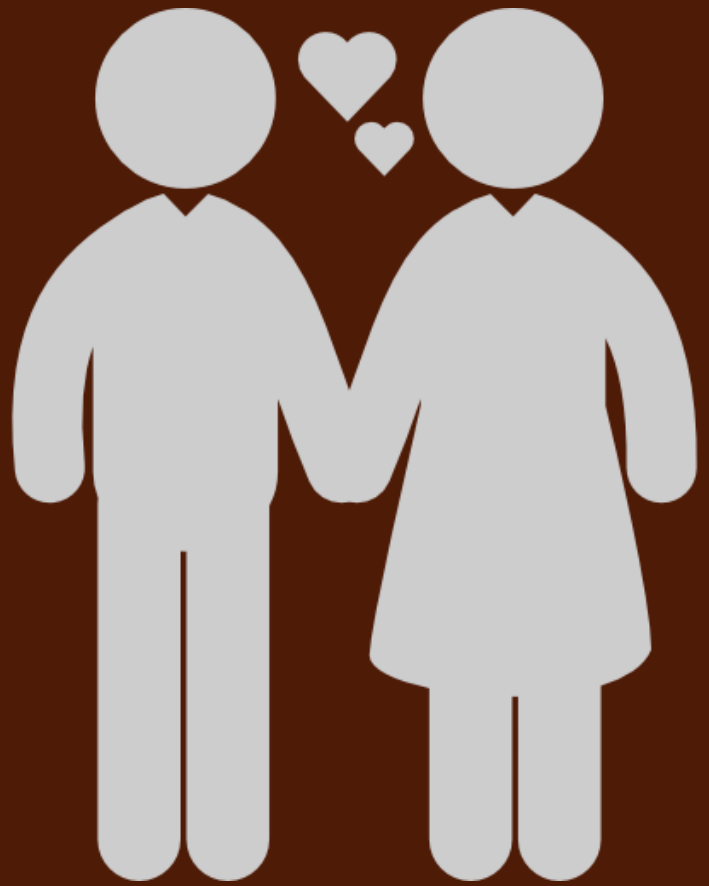
ภาษาที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ภาษาถ้อยคำ หรือวัจนภาษา และ

ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ คืออวัจนภาษา

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยการพูดจากันนั้น มนุษย์ใช้อวัจนภาษาตลอดเวลา ทั้งขณะส่งสาร และรับสาร

อวัจนภาษา

อวัจนภาษา หมายถึง เป็นการสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ ทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน เป็นภาษาที่มนุษย์ใช้สื่อสารกัน โดยใช้อากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สายตาหรือ ใช้วัตถุ การใช้สัญญาณ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือแสดงออกทางด้านอื่นที่สามารถรับรู้กันได้ สามารถแปลความหมายได้และทำความเข้าใจต่อกันได้



อวัจนภาษามีลักษณะสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

๑. สีหน้า สีหน้าเป็นเครื่องแสดงเจตนาการพูดได้หลายอย่าง เช่น เจตนาที่ให้เป็นเรื่องจริงจัง หรือทีเล่นที่จริง ขอร้องหรือข่มขู่ ใช้แสดงอารมณ์ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความพอใจ หรือสีหน้าบึ้งตึงเคร่งเครียด แสดงความไม่พอใจ เป็นต้น

๒. ท่ายืน ท่านั่ง หรือท่าทางทรงตัว ในขณะที่สื่อสาร ท่ายืน ท่านั่ง และท่าทางทรงตัว ของผู้ส่งสารมีผลต่อการรับสารมาก เช่น นั่งไขว่ห้างต่อหน้าผู้อาวุโสจะถือว่าขาดความเคารพ แต่ถ้าผู้พูดนั่งหรือยืนโดยมือประสานกัน ย่อมแสดงว่าผู้พูดมีเจตนานอบน้อม

๓. เครื่องแต่งกาย เครื่องแต่งกายที่เหมาะแก่กาลเทศะและสภาพแวดล้อมทางสังคมมีผลสำคัญมากต่อการสื่อสาร เช่น เมื่อไปฟังบรรยายวิชาการ ผู้พูดแต่งกายด้วย เสื้อยืด กางเกงยีนต์ รองเท้าแตะ ทาบรรยายให้ความรู้ ก็ทำให้ผู้ฟังเสื่อมศรัทธาในตัวผู้พูด แต่ถ้าสวมเสื้อกางเกงอย่างสุภาพ จะทำให้ผู้พูดดูน่าเชื่อถือ

๔. อาการเคลื่อนไหว ในขณะที่พูด ผู้พูดย่อมเคลื่อนไหวบ้างเป็นธรรมดา อาจเคลื่อนไหวมือ แขน ศีรษะ หรือลำตัวตามสมควร ให้พอเหมาะแก่เนื้อหาของสาร และเจตนาในการส่งสาร จึงจะช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ดี เช่น การใช้มือและแขน จะช่วยเน้นความหมายของสารที่ส่งออกไปได้มาก เช่น การยกแขนทั้งสองข้างให้มีระยะห่างต่างๆกันไป จะบอกขนาดให้ผู้ฟังเห็นภาพได้ง่าย เป็นต้น

๕. นัยน์ตา แววตาและนัยน์ตาของผู้พูดอาจส่งสารไปยังผู้ฟังได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เช่น ความแปลกใจ ความจริงใจ ความมั่นใจ และความลังเลใจ

๖. น้ำเสียง คำพูดคำเดียวกัน เปล่งออกด้วยน้ำเสียงต่างกัน จะสื่อความหมายต่างๆกันไปได้ อยู่ที่ความดัง ความสูงต่ำและความสั้นยาวของเสียง เช่น ถ้าเราเปล่งเสียงดังเกินไป สั้นและกระชั้นมาก เป็นเสียงกระโชกโฮกฮาก แสดงความไม่สุภาพ ถ้าปรับเสียงให้ผู้ฟังพอได้ยิน ยืดเสียงให้ยาวขึ้นเล็กน้อย ใหอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกลับเป็นเสียงนุ่มนวลน่าฟังขึ้น ถ้าใช้เสียงค่อยเกินไปก็จะแสดงความลังเล ไม่แน่ใจ เป็นต้น

อุปสรรคของการสื่อสาร

๑. ผู้ส่งสาร

ถ้าผู้ส่งสารขาดพื้นความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่จะสื่อสาร แต่จำต้องพูดหรือเขียนออกไป ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นกระท่อนกระแท่น ไม่มีแก่นสาร

ถ้าผู้ส่งสารขาดความสนใจในเนื้อเรื่อง หรือในประเด็นของเรื่องที่สื่อสาร และขาดความสนใจในตัวผู้รับสาร สารที่ส่งออกไปก็จะไม่น่าสนใจ และไม่สู้จะความหมายแก่ผู้รับสารนัก

ถ้าผู้ส่งสารมีความรู้สึกไม่ดีต่อเรื่องที่ตนจำเป็นต้องสื่อสาร หรือมีความรู้สึกไม่ดีต่อตัวผู้รับสาร สารที่ส่งออกไปก็จะโน้มเอียงไปในทางที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ความวุ่นวาย ความหวาดระแวง ความกินแหนงแคลงใจ ซึ่งล้วนเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

ถ้าผู้ส่งสารไม่สันทัดในการใช้ภาษา แม้จะมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์มาเป็นอย่างดี มีความรู้สึกที่ดี และมีความสนใจอย่างแท้จริง ก็เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

๒. สาร

สารอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้ ถ้าซับซ้อนเกินไป หรือลึกซึ้งเกินกำลัง หรือสติปัญญาของผู้รับสาร ห่างไกลประสบการณ์ของผู้รับสาร หรือมีความขัดแย้งกันในตัวสารนั้นเอง ผู้รับสารก็จะเกิดความสับสนและล้มเลิกความตั้งใจที่จะรับสาร นอกจากนี้ ถ้าตัวสารมีเนื้อหาที่ผู้รับสารได้ยินอยู่แล้วบ่อยๆ ซ้ำๆ ผู้ส่งสารพูดประโยคเยิ่นเย้อ สารนั้นก็จะกลายเป็นอุปสรรคของการสื่อสาร

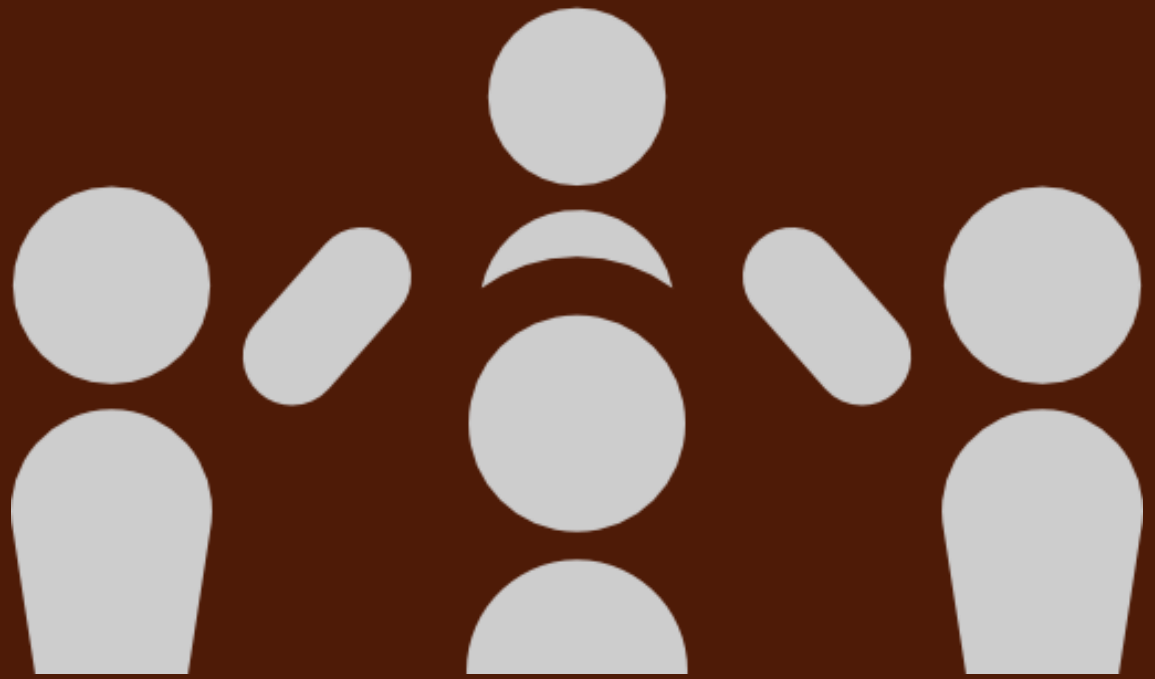
๓. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ภาษาที่ใช้การสื่อสารนั้น ถ้าผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจได้หรือเข้าใจเพียงเลือนราง หรือเป็นภาษาที่ผิดระดับ หรือเป็นสำนวนภาษาที่ไม่ตรงตามเนื้อหาของเรื่องราวที่จะส่งสาร ภาษาที่ใช้นั้นก็จะกลายเป็นอุปสรรคของการสื่อสาร ภาษาที่ใช้นั้นจะกลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้มาก

๔. ผู้รับสาร

ในทำนองเดียวกันกับผู้ส่งสาร ถ้าผู้ส่งสารขาดพื้นความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับเรื่องที่อ่านหรือฟัง ย่อมไม่สามารถเข้าใจสารที่ส่งมาได้ หรือหากจะเข้าใจก็เข้าใจเพียงครึ่งๆ กลางๆ เท่านั้น ไม่สามารถรับสารโดยสมบูรณ์ได้ ยิ่งถ้าผู้รับสารอยู่ในฐานะที่จะเป็นผู้ตอบคำถาม แต่ขาดความรู้หรือประสบการณ์ ย่อมตอบไม่ได้เอาเลย การสื่อสารจึงเกิดขึ้นไม่ได้เลย

การขาดความสนใจและการมีความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับสาร ก็เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการรับสารเช่นเดียวกัน ความจริงข้อนี้ย่อมเห็นได้ชัดอยู่แล้ว เพราะถ้าไม่สนใจและมีความรู้สึกที่ไม่ดี ย่อมไม่มีความพร้อมจะรับสาร



นอกจากนี้ ถ้าผู้รับสารขาดความคล่องแคล่วชำนาญ หรือขาดทักษะในการรับสาร ได้แก่ทักษะการฟัง การอ่าน และการสังเกต ก็จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร อาจทำให้ไม่สามารถรับสารได้เลย

๕. สื่อ

ถ้าสื่อในการนำสารขัดข้อง เช่น พูดในสถานที่ที่มีเสียงอื้ออึงรบกวน พูดผ่านเครื่องขยายเสียงที่ปรับไม่พอเหมาะ พูดผ่านเครื่องโทรศัพท์ที่มีความขัดข้องทางเทคนิค หรือเขียนตัวหนังสือหวัดมาก ใช้ตัวพิมพ์ที่เลอะเลือน ก็ย่อมทำให้ผู้รับสารรับได้ไม่สะดวก หรืออาจรับไม่ได้เลย ทั้งๆที่ผู้ส่งสารได้เตรียมสารไว้เป็นอย่างดี และผู้รับสารก็มีความพร้อมที่จะรับสาร

๖. กาลเทศะ และสภาพแวดล้อม

เวลาสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมย่อมเอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารที่ดี ตรงกันข้าม เวลา สถานที่ และสภาะแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมก็อาจเป็นอุปสรรคแก่การสื่อสาร เช่น ในที่ที่มีผู้คนพลุกพล่านย่อมไม่เอื้ออำนวยให้บุคคลสื่อสารกันได้ด้วยดี หรือบางทีก็อาจขัดขวางไม่ให้สื่อสารกันได้เลย เป็นต้น

วิธีแก้ไขอุปสรรคของการสื่อสาร

๑. ผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร

เมื่อผู้รับสารและผู้ส่งสารสังเกตเห็นว่าการสื่อสารไม่อาจดำเนินไปได้โดยราบรื่น ควรพิจารณาดูตนเองว่าด่วนสรุปหรือไม่ ขาดความรู้ประสบการณ์มาก่อนหรือไม่อย่างไร คิดว่าบุคคลที่ตนสื่อสารด้วยจะเข้าใจเหมือนกับตนหรือไม่ การรู้จักพิจารณาตนเองเช่นที่กล่าวมานี้จะช่วยควบคุมไม่ให้เกิดความรู้สึกหวั่นไหวไปกับความสับสนที่เกิดขึ้นกับการสื่อสาร

ถ้าเป็นการสื่อสารทางเดียวไม่ว่าจะเป็นการอ่านการฟังการดูก็ตามหากผู้รับสารเกิดความสงสัย เข้าใจสับสนงุนงง ก็ไม่ควรสรุปว่าตัวสารหรือผู้ส่งสารเป็นต้นเหตุ อาจเป็นตนเองที่ขาดความพร้อมที่จะรับสาร มีพื้นความรู้ในเรื่องนั้นไม่พอ หรืออาจจะมีอคติต่อผู้ส่งสาร เป็นต้น เมื่อเข้าใจเช่นนี้ก็จะช่วยทำให้เกิดการปรับปรุงตนเองและพัฒนาให้มีความพร้อมยิ่งขึ้น

เมื่อเป็นผู้ส่งสารหากสารของตนไม่สามารถบรรลุผลตามที่มุ่งหมาย ไม่ทำให้ผู้รับเข้าใจ ก็ควรพิจารณาว่าตนเองอาจส่งสารไปผิดกาลเทศะ ซับซ้อนเกินไปหรือยากเกินไป การพิจารณาเช่นนี้ ช่วยให้คิดปรับปรุงตนเองและช่วยป้องกันแก้ไขอุปสรรคของการสื่อสารให้ลดน้อยลง

๒. สาร

สารเรื่องเดียวกันอาจนำเสนอได้หลายวิธี เราจึงต้องเลือกวิธีนำเสนอสารให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย เช่น การชวนเพื่อนไปร่วมงานเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ ควรบอกด้วยวาจาจะได้ผลดีกว่าเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะถ้านำเสนอเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับอาจเกิดปฏิกิริยาต่อต้านหรือเคลือบแคลงใจว่า เจตนาแท้จริงของผู้นำเสนอเป็นอย่างไร

อนึ่ง สารบางอย่างต้องนำเสนอทางด้วยการพูดและการเขียนเพื่อเสริมซึ่งกันและกัน จึงจะได้สัมฤทธิผลสมความมุ่งหมาย

๓. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ผู้ใช้ภาษาต่างต้องระมัดระวังใช้ถ้อยคำให้สื่อความชัดเจน เป็นที่เข้าใจแก่ผู้รับสาร ไม่ควรใช้คำพูดกำกวม ไม่ควรใช้คำยาก หรือคำศัพท์โดยไม่จำเป็น ประโยคที่ยืดยาวเกินไปมักจะเข้าใจยาก ถ้าเป็นการเขียนต้องระมัดระวังมากกว่าการพูด เพราะผู้อ่านไม่สามารถสอบถามทำความเข้าใจได้โดยทันที ต้องใช้วิธีคาดเดาหรือตีความเอาเอง โอกาสที่ผู้อ่านจะเข้าใจผิดจึงมีมาก ภาษาซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และน่าจะระมัดระวังไม่ให้กลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

๔. สื่อ

ถือเป็นอุปกรณ์การสื่อสารนั้น แต่บางอย่างก็ไม่อยู่ในวิสัยที่เราจะแก้ไขได้ เช่น โทรศัพท์ เครื่องรับวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องรับวิทยุ เกิดขัดข้อง ไฟฟ้าดับ ทำให้สื่อบางชนิดไม่สามารถใช้การได้

อย่างไรก็ดี สื่อหลายชนิดอยู่ในวิสัยที่เราจะแก้ไขไม่ให้เกิดอุปสรรคได้ เช่น ในกรณีที่ใช้บุคคลให้ไปทำกิจกรรมใด ๆ ให้ ถ้าผู้คนผู้นั้นขาดสมรรถภาพในการฟังการพูดรับสารจากผู้ส่งสารได้ไม่ครบถ้วนรายงานแก่ผู้รับสารได้ไม่ชัดเจน เป็นอุปสรรค ฉะนั้นแทนที่จะบอกด้วยวาจาควรเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้นำไปจะเหมาะสมกว่า

๕. กาลเทศะและสภาพแวดล้อม

ในการสื่อสารถ้าใช้เวลามากเกินไปจะกลายเป็นอุปสรรค ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันได้ แต่ถ้าใช้เวลาน้อยไป ก็จะรวบรัดไม่เกิดความเข้าใจที่ดีได้เช่นกัน จึงต้องประมาณเวลาให้พอเหมาะ และต้องเลือกเวลาที่เหมาะสมด้วย นอกจากนี้ควรคำนึงถึงสถานที่ในการสื่อสาร อย่าให้กลายเป็นอุปสรรค เช่น เมื่ออยู่ต่อหน้าบุคคลอื่น เรื่องบางเรื่องไม่ควรพูด แต่ถ้าอยู่เฉพาะสองต่อสอง เรื่องนั้นอาจพูดได้โดยสะดวกใจ เป็นต้น