

ทักษะการพูดอย่างมีอาชีพ

บทเรียนที่ 4



ปัญหาในการสื่อสาร

อุปสรรคของการสื่อสาร

อุปสรรคของการสื่อสารบกพร่องขององค์ประกอบของการสื่อสารสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อทราบว่าอุปสรรคเกิดจากเหตุใดก็ควรแก้ไขที่จุดบกพร่องนั้น อุปสรรคของการสื่อสารที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

► 1.ผู้ส่งสาร

- 1.1) ผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่จะส่งสาร
- 1.2) ผู้ส่งสารขาดประสบการณ์ในการส่งสาร
- 1.3) ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารหรือตัวสาร
- 1.4) ผู้ส่งสารขาดการชำนาญในการใช้ภาษา
- 1.5) ผู้ส่งสารขาดการชำนาญในการใช้สื่อ



อุปสรรคของการสื่อสาร (ต่อ)

▶ 2.ผู้รับสาร

- 2.1) ผู้รับสารขาดความรู้ในเรื่องที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร
- 2.2) ผู้รับสารขาดความสนใจในตัวสาร
- 2.3) ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและตัวสาร
- 2.4) ผู้รับสารขาดทักษะในการรับสาร
- 2.5) ผู้รับสารมีการบกพร่องในทักษะการรับสาร



อุปสรรคของการสื่อสาร (ต่อ)

▶ 3.สาร

- 3.1) สารมีความซับซ้อน
- 3.2) สารวกวน
- 3.3) สารยากเกินไป
- 3.4) สารขัดแย้งกันเอง
- 3.5) สารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร



อุปสรรคของการสื่อสาร (ต่อ)

▶ 4.สื่อ

- 4.1) โทรศัพท์มีเสียงรบกวน
- 4.2) เครื่องขยายเสียงปรับไม่พอเหมาะ
- 4.3) ตัวพิมพ์เลอะเลือนไม่ชัดเจน
- 4.4) ตัวเขียนอ่านยาก



อุปสรรคของการสื่อสาร (ต่อ)

▶ 5.ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

- 1) ใช้ภาษาผิดระดับ
- 2) ใช้ภาษายากเกินไป
- 3) ใช้ภาษาไม่เหมาะกับเนื้อหา
- 4) ใช้ภาษาวกวน

▶ 6.กาลเทศะและสภาพแวดล้อม

- 1) เวลาไม่เหมาะสม
- 2) สถานที่ไม่เหมาะสม
- 3) สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม



วิธีการแก้ไข

ถ้าเราเข้าใจถึงอุปสรรคของการสื่อสารแล้ว เราก็มีหนทางที่จะแก้ไขอุปสรรคให้หมดไปได้ ทั้งนี้เราต้องใช้ไหวพริบ มีความพยายามตั้งใจจริงและอาจอาศัยบุคคลอื่นให้ช่วยวิเคราะห์ แนะนำ การแก้ไขอุปสรรคจึงจะสำเร็จลุล่วงด้วยดี

► 1.) ผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร

เมื่อผู้รับสารและผู้ส่งสารสังเกตเห็นว่า การสื่อสารไม่อาจดำเนินไปได้โดยราบรื่น แทนที่จะรู้สึกหงุดหงิด ขุ่นเคือง รำคาญใจ เสียใจ ควรสงบจิตใจ ทำใจให้เป็นกลางและไม่ควรหวั่นไหวไปกับความสับสนที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารนั้นๆ หากผู้รับสารเกิดความสงสัย เข้าใจสับสน งุนงง ไม่ควรด่วนสรุปว่าตัวสารหรือผู้ส่งสารเป็นต้นเหตุ อาจเกิดที่ตัวผู้รับสารเองก็ได้

วิธีการแก้ไข (ต่อ)

▶ 2.) ตัวสาร

เราควรเข้าใจว่า สารเรื่องเดียวกัน อาจนำเสนอได้หลายวิธี การนำเสนอด้วยวิธีหนึ่งอาจเข้าใจยากสำหรับบุคคลกลุ่มหนึ่ง อาจเข้าใจง่ายสำหรับบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งเราจึงต้องเลือกวิธีนำเสนอสารให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย สารบางอย่างต้องนำเสนอทั้งด้วยการพูดและการเขียน เพื่อเสริมซึ่งกันและกันจึงจะสัมฤทธิ์ผล

▶ 3.) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ผู้ใช้ภาษาจำเป็นต้องระมัดระวัง เลือกใช้ถ้อยคำให้สื่อความชัดเจนเป็นที่เข้าใจแก่ผู้รับสารไม่ควรใช้คำยาก คำกวม ประโยคที่ยาวยืดเกินไป มักจะยากแก่การเข้าใจ

วิธีการแก้ไข (ต่อ)

▶ 4.) สื่อ

สื่อที่เป็นอุปสรรคแก่การสื่อสารนั้น บางอย่างก็ไม่อยู่ในวิสัยที่เราจะแก้ไขได้ อย่างไรก็ตามสื่อหลายชนิดอยู่ในวิสัยที่เราจะแก้ไขไม่ให้เกิดอุปสรรคได้ ในกรณีที่ใช้บุคคลให้ไปทำกิจใดๆ ให้ ถ้าบุคคลนั้นขาดสมรรถภาพในการฟังการพูด รับสารจากผู้ส่งสารได้ไม่ครบถ้วน รายงานให้แก่ผู้รับสารได้ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน อุปสรรคการสื่อสารก็ต้องเกิดขึ้นฉะนั้นแทนที่จะบอกว่า ควรเขียนด้วยลายลักษณ์อักษรให้นำไปจะเหมาะสมกว่า

▶ 5.) กาลเทศะและสภาพแวดล้อม

ในการสื่อสาร ถ้าใช้เวลามากเกินไปก็กลายเป็นอุปสรรค แต่ถ้าใช้เวลาน้อยก็จะรวบรัด ไม่เกิดความเข้าใจที่ดีได้เช่นกัน นอกจากนี้ยังจะต้องเลือกเวลาที่เหมาะสม ประมาณเวลาให้พอเหมาะ ควรจะคำนึงถึงสถานที่ด้วย อย่าให้กลายเป็นอุปสรรค เช่น ต่อหน้าบุคคลอื่น