

บทที่ 9

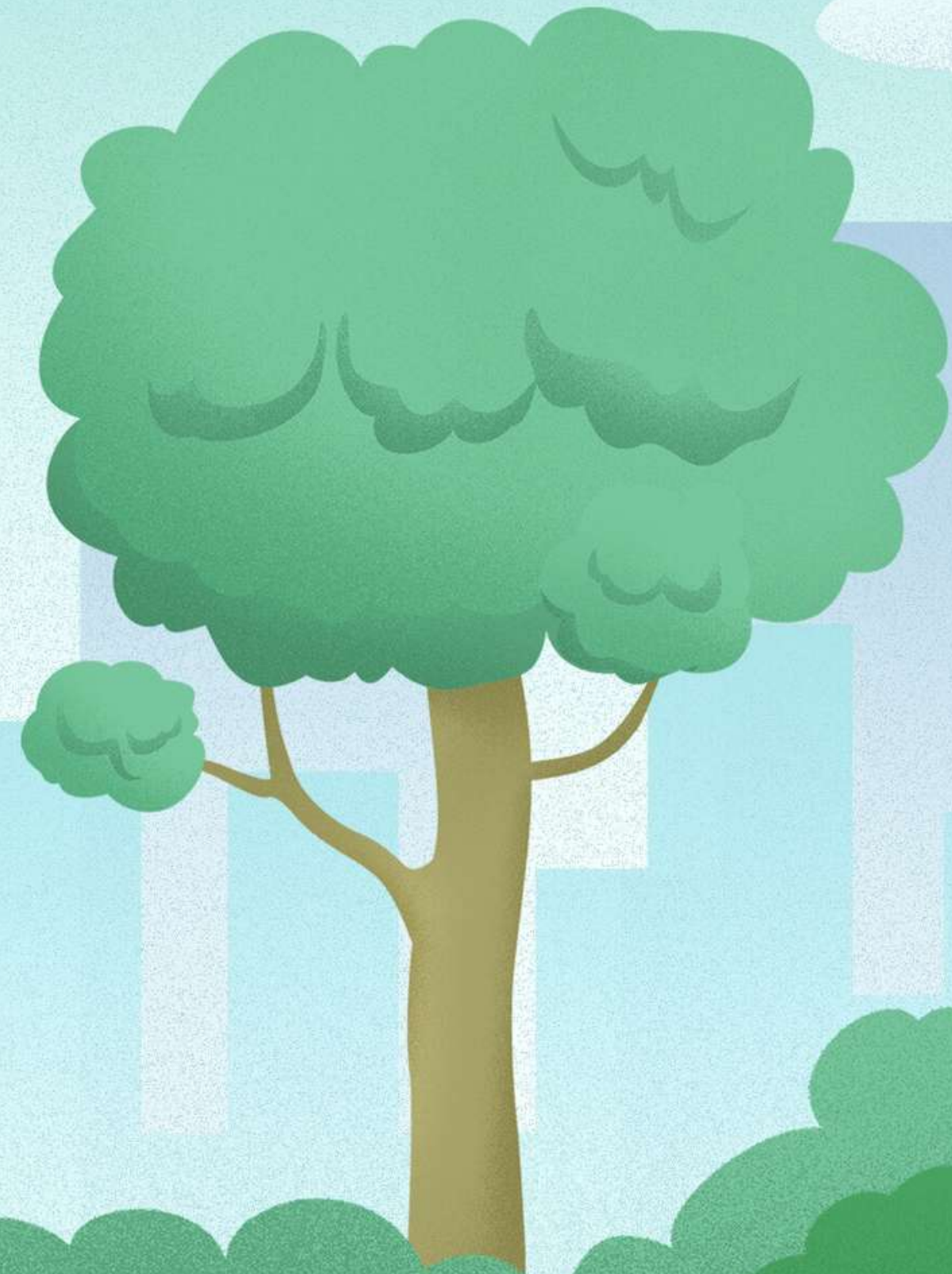
การพัฒนาทักษะการสื่อสารใน งานบริการ

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วราณีขจี พุทธโรจน์รังษี



9 ทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มพลังให้การทำงานในองค์กร

ทักษะการสื่อสารเป็นเรื่องที่ฝึกฝนและพัฒนาได้
ไม่ว่าจะเป็นการผ่านระบบการสื่อสาร หรือการที่
ฝึกฝนตัวทักษะโดยตรงในกลุ่มบุคคลเป้าหมาย
เช่น ทักษะการสื่อสารในที่ประชุม ทักษะการสื่อสาร
เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ/วิกฤติ หรือการสื่อสาร
กับลูกน้องที่หลากหลาย



รวมเทคนิคที่จะช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้ง 9 ข้อดังนี้

01

การเป็นผู้ฟังที่ดี

02

สื่อสารให้ตรงประเด็น กระชับ

03

ทักษะการเล่าเรื่อง

04

ศิลปะในการพูดวาทีศิลป์



รวมเทคนิคที่จะช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้ง 9 ข้อดังนี้

05

ภาษากาย

06

ความกล้าแสดงออก

07

ความโปร่งใสและเป็นกลาง

08

การรักษาเวลา

09

การรับฟังข้อเสนอของผู้อื่น



1. การเป็นผู้ฟังที่ดี

ทักษะการสื่อสารที่ดีไม่ได้เริ่มต้นจากการพูดที่ดีแต่เริ่มจากการฟังที่ดี โดย Active Listening เป็นระดับของการฟังที่ผู้ฟังนั้นให้ความสนใจและใส่ใจไปที่คู่สนทนา ใช้การสังเกตมากกว่าคำพูดที่เป็นวัจนภาษา เช่น มีการสังเกตท่าทาง สีหน้าและน้ำเสียง เพื่อจะโต้ตอบกับคู่สนทนาด้วยความใส่ใจมากกว่านั้นสิ่งที่เป็นกุญแจสำคัญ คือ การที่เราสามารถจับใจความได้ว่าผู้พูดต้องการได้ยินอะไรและเราในฐานะผู้ฟัง ฟังเพื่อเข้าใจ มากกว่าฟังเพื่อโต้แย้ง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้นำหลายคน ต้องฝึกฝนที่จะเริ่มฟังด้วยหัวใจที่เปิดกว้าง จะได้สื่อสารกลับไปได้แบบ ไร้อคติต่อผู้พูด



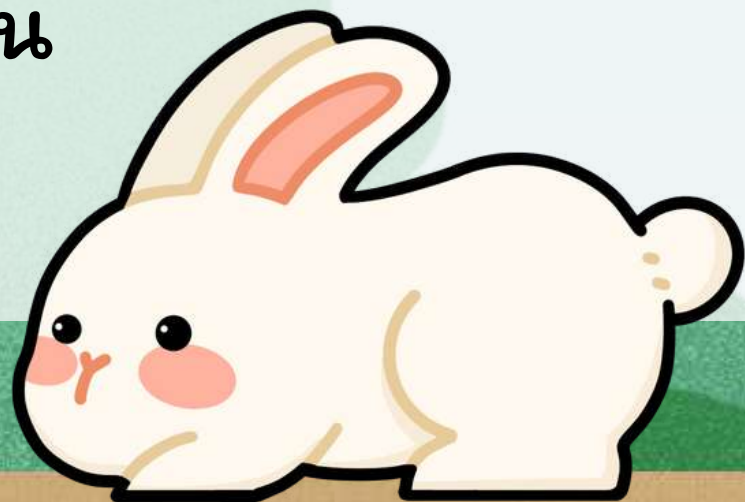
2. สื่อสารให้ตรงประเด็น กระชับ

การสื่อสารให้ตรงประเด็นเป็นอีกหนึ่งเสน่ห์ของการพูด หากเราฝึกให้รู้ว่าตอนไหนควรพูดกระชับ ให้ได้ใจความ โดยอาจสังเกตจากปฏิกิริยาของผู้ฟังและเนื้อหาที่เรากำลังจะพูด หากเนื้อหานั้นมีความสำคัญมากและเป็นเรื่องที่ต้องสื่ออย่างตรงไปตรงมา ควรจะสื่อสารให้กระชับตรงประเด็นมากที่สุด



3. ทักษะการเล่าเรื่อง

เรื่องราวที่ดูไม่มีอะไรกลับดูมีชีวิตและสีสันขึ้นมาเพราะการเล่าเรื่องที่ดี หาก Presentation สวยงาม ผู้พูดแต่งตัวดูดี สิ่งที่จะเข้ามาเสริมให้การพูดของคนนั้นดีเยี่ยม คือการเล่าเรื่อง โดยการเล่าเรื่องที่ดีนั้น ผู้พูดต้องหาจุดร่วมกับผู้ฟัง ให้เจอและพยายามหาคู่ผู้ฟังตั้งแต่ประโยคแรกเหมือนจรวดที่พุ่งทะยาน ซึ่งคือการที่เราจับใจด้วยประโยคที่น่าสนใจและดึงดูดอารมณ์ร่วมออกมา ส่วนใหญ่เทคนิคนี้จะใช้ Pain Point หรือการจี้จุดของผู้ฟังซึ่งทำให้เราตั้งใจฟังขึ้นมาทันที เช่นการเริ่มด้วยประโยค “เคยไหม ที่คุณมีปัญหา.... ทำอย่างไรก็แก้ไม่ได้สักที” และหลังจากนั้นอาจเริ่มเล่าเรื่องราวที่สอดคล้องกับผู้ฟัง โดยมีการยกประเด็นที่สอดคล้องแทรกมุมมองใหม่ๆ รวมไปถึงการแสดงจุดยืนของผู้พูดให้ชัดเจน



4. ศิลปะในการพูด วาทศิลป์

หากทักษะการเล่าเรื่องคือการกระตุ้นความสนใจของผู้ฟัง วาทศิลป์ หรือศิลปะในการพูดคือการทำความเข้าใจผู้พูด รู้ว่า ณ เวลานี้และ สถานการณ์นี้ต้องพูดหรือสื่อสารอะไรออกไปเพื่อให้ผู้รับสารสามารถ เข้าใจสารที่ผู้พูดต้องการจะสื่อและรักษาบรรยากาศของการสื่อสาร ให้อยู่ในเชิงบวกหรือเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด วาทศิลป์มีบทบาท อย่างมากในการต่อรอง เจรจา โน้มน้าว รวมไปถึงการสื่อสารข้อความ เชิงลบต่างๆไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธ การแสดงความไม่เห็นด้วยและ การให้ feedback เชิงลบ



5. ภาษากาย

ภาษากายเป็นอีกหนึ่งส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยสื่อสารข้อความของเราไปสู่ผู้ฟัง ภาษากายมีผลอย่างมากในเชิงจิตวิทยาของการสื่อสาร เป็นส่วนที่ผู้รับสารรับรู้โดยสัญชาตญาณ ไม่ได้ผ่านการไตร่ตรอง เหมือนวจนภาษาที่ออกมาจากปาก ดังนั้นเราในฐานะผู้สื่อสารต้องฝึกการใช้ภาษากายในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสบตา การยิ้ม แยมกับผู้ฟัง บุคลิกภาพต่างๆ เพื่อแสดงออกถึงความมั่นใจหรือความรู้สึกอื่นที่ต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วมไปกับเรา



6. ความกล้าแสดงออก

นอกเหนือจากอวัจนภาษาและวัจนภาษา ที่ผู้รับสารจะได้
รับรู้จากเราในการสื่อสารแล้วนั้น อีกหนึ่งส่วนสำคัญคือ
ความรู้สึกละเอียดภายในของผู้พูดซึ่งก็คือความกล้าแสดงออก
นั่นเอง ความกล้าแสดงออกเป็นส่วนสำคัญมาก ๆ ในการ
สื่อสารเพราะเป็นการสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นของ
ผู้รับสารต่อผู้ส่งสาร



7. ความโปร่งใสและเปิดเผยในกลาง

ความโปร่งใสและเปิดเผยเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก
ที่ผู้ส่งสารต้องระลึกไว้เสมอเมื่อต้องการจะสื่อสารสิ่งใด
ออกไปสู่ผู้รับสารเพราะทุกการกระทำหรือคำพูดส่งผล
กระทบกับความนึกคิดและพฤติกรรมของผู้รับสารและ
สามารถส่งผลกระทบได้ทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบ



8. การรักษาเวลา

เวลาเป็นสิ่งมีค่า ดังนั้นการรักษาเวลาของผู้รับสารหรือคู่สนทนาจึงเป็นสิ่งที่ต้องระลึกถึงเมื่อทำการสื่อสาร ข้อความหรือการสื่อสารควรจะถูกจัดเตรียมให้ครบถ้วนและพอเหมาะเข้ากับเวลาที่จัดเตรียมไว้เพื่อเป็นการรักษาเวลาและให้เกียรติกับคู่สนทนา



9. การรับฟังข้อเสนอของผู้อื่น

จากที่กล่าวไปว่า จุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่ดีเริ่มจากทักษะการฟังที่ดี ดังนั้นการรับฟังข้อเสนอของผู้อื่นระหว่างการสื่อสารและหลังจบการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ การรับฟังข้อเสนอของผู้อื่น นั้นช่วยให้เราเลือกข้อความและคำพูดในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงให้นำข้อเสนอดังกล่าวมาเป็นบทเรียนและใช้พัฒนาตนเองในการสื่อสารครั้งต่อไป



THANK YOU

จบการเรียนการสอน
ขอให้นักศึกษาทุกคนมี
บุคลิกภาพที่ดี

