

ฝึกทักษะด้านการสื่อสาร ถ่ายทอดอย่างไรให้ผู้อื่น เข้าใจตรงกัน



ฝึกทักษะด้านการสื่อสาร ถ่ายทอดอย่างไรให้ผู้อื่นเข้าใจตรงกัน

โดยคุณณพวรรณ จุลกนิษฐ กรรมการผู้จัดการ บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด

ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญมากในการใช้ชีวิต และในการทำงาน แม้ว่าเราจะมีความคิด ไอเดีย ดีแค่ไหน แต่หากไม่รู้จักสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ก็คงไม่สามารถทำให้ผู้อื่นรับรู้ และเข้าใจได้ ที่ต้องพึงระวังไปมากกว่านั้นคือการที่พยายามจะสื่อสาร แต่ไม่มีความชำนาญอาจถึงขั้นทำให้หลายฝ่ายเข้าใจผิด เกิดปัญหาขึ้น และทำให้เกิดความผิดพลาด เสียหายในที่สุด

หลายๆ คนมักมองว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่ง่าย เลยไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือใส่ใจมากเท่าที่ควร ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วการสื่อสารเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย แต่จะว่ายาก ก็ไม่ยากขนาดนั้น ขอเพียงแค่ต้องใส่ใจ ฝึกฝนและคิดตามดังข้อแนะนำต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ถ้าจำไม่ได้ต้องจด – บ่อยครั้งที่เราอยู่ในการประชุมอันยาวนาน และมีข้อถกเถียง ข้อสรุปเกิดขึ้นมากมาย ที่เราต้องน้อมรับไปปฏิบัติต่อ หรือต้องนำไปถ่ายทอดให้คนอยู่นอกห้องประชุมฟัง เพื่อนำไปปฏิบัติติดตามงาน โดยส่วนใหญ่แล้วมักมีมากมายหลายข้อ หลายเงื่อนไข เพื่อกันพลาด อย่าลืมนัดบันทึก หรือวาดภาพเก็บไว้เพื่อไม่ให้ลืม ยิ่งสมัยนี้ทันสมัยกว่า แค่ว่าสมาร์ทโฟนมาถ่ายภาพ เก็บเอาไว้ก็ได้เช่นกัน เอาที่ตัวเองอ่านเข้าใจ และนำไปถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพจะดีที่สุด
2. จับประเด็นสำคัญ – ในหนึ่งเรื่องราว หนึ่งในสิ่งที่เราได้ยินมา อาจจะเป็นเรื่องอารมณ์บทต่างๆ นานา หรืออาจจะเป็นกลยุทธ์ยุทธศาสตร์อะไรที่ยาวเหยียด ถ้าคุณได้รับการมอบหมายให้เป็นผู้ส่งต่อสาร ก่อนจะไปบอกไปสั่งงานใคร กรุณาเรียบเรียงใจความสำคัญในสมองตัวเองสักนิด ว่าเราจะไปเล่าต่ออย่างไรดี ให้กระชับ และเหมาะสมกับบริบทของเนื้องานมากที่สุด การสื่อสารที่ดีไม่ใช่ว่าต้องไปพูดในทุกสิ่งที่คุณได้ยินมา ให้ผู้ฟังรับทราบ ถ้ามันไม่ได้เกี่ยวอะไรเลยกับเนื้องาน ก็ไม่จำเป็นต้องพูด
3. สื่อสารให้ตรงประเด็น – เมื่อเรียบเรียงจับประเด็นสำคัญได้แล้ว เวลาต้องถ่ายทอดต่อ ควรสื่อสารให้ตรงประเด็น อย่าพูดอ้อมค้อมให้เกิดความสับสนไปอีก “สาร” เมื่อได้รับการสื่อต่อหลายๆทอด ก็ย่อมเกิดความบิดเบือนได้มากอยู่แล้ว อย่าพยายามปั้นคำพูดให้ดูสวยงามแต่น้ำท่วมทุ่ง จนทำให้ผู้ฟังต้องไปจับประเด็นอีกรอบหนึ่ง พูดให้ตรงประเด็น จะย่นระยะเวลาได้อีกเยอะ
4. รู้ว่าต้องพูดอะไร กับใคร – ต้องวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเขาจำเป็นต้องรู้เรื่องไหน แล้วไม่ควรรู้เรื่องไหนบ้าง ต้องพูด

อย่างไรเพื่อประสานประโยชน์ของหลายๆ ฝ่ายให้ลงตัว ในเรื่องเดียวกัน ถ้าเราให้ผู้บังคับบัญชาฟัง ก็ควรหยิบเอาประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาสนใจมาเล่าให้ฟัง เพราะอาจมีผลต่อนโยบายบริหาร แต่ถ้าเราให้ผู้บังคับบัญชาฟัง อาจจะต้องเล่าอีกมุมหนึ่ง เป็นต้น

5. พยายามทำความเข้าใจกับทั้ง 2 ฝ่าย – สิ่งที่ยากที่สุดของการสื่อสาร คือ การเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างหลาย ฝ่าย ในเบื้องต้นเราต้องเข้าใจคนทั้ง 2 ฝ่าย ว่าแต่ละฝั่งมีความต้องการแบบไหน ในเรื่องใด และเค้าเหล่านั้นมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องราวต่างๆ มาดีมาน้อยแค่ไหน จะเห็นได้บ่อยครั้งว่า บางคนไม่ได้ทำการบ้านมาก่อนทำการสื่อสาร แล้วหลุดพูดอะไรที่อีกฝ่ายไม่ควรรู้ออกมา หรือพูดในสิ่งที่อีกฝ่ายตามไม่ทัน เพราะไม่มีการปูพื้นฐานเล่าย้อนเรื่องราวที่น่าจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจก่อนเลย ทำให้ผู้ฟังอาจจะต้องหาจุดเชื่อมเรื่องราวเอาเองจนอาจเกิดเป็นความเข้าใจผิด ดังนั้นจึงควรใส่ใจ และทำการบ้านก่อนให้มากก่อน จะเชื่อมประสานประโยชน์ระหว่างหมู่คณะ ไม่ใช่ทุกคนจะรู้ทุกเรื่องแบบที่เราคิดว่าเค้าน่าจะรู้ และไม่ใช่ทุกคนจะเข้าใจในมุมมองแบบเรา โปรดระวังให้ดี

6. อย่าใส่อารมณ์ตัวเอง – เมื่อเราเป็นคนกลาง จะพูดจะคุยอะไรต้องระมัดระวัง อย่าใส่อารมณ์ เหตุผล และทัศนคติตนเองลงไปปรุงแต่งในสาร เพราะอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงยิ่งกว่าเดิมได้ อย่าได้ออกความเห็นจนกว่าจะโดนขอร้องให้แสดงความคิดเห็น ได้รับความอย่างไร หยิบประเด็นสำคัญมาสื่อสารไปก่อน

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม:

อันธิกา ลิ้มปิ่นนันทชัย สุชาย เฉลิมชนศักดิ์

ผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท พีซี แอนด์ แอสโซซิเอทส์ คอนซัลติ้ง จำกัด

โทรศัพท์: 02 667 0850 โทรศัพท์: 02 971 3711

อีเมลล์: Anthikal@jobsdb.co.th อีเมลล์: suchai@pc-a.co.th