

ภาค 2

การสื่อสารด้วยการพูด

หน่วยที่ 7

บทบาทผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารด้วยการพูด

โปรดอ่านหัวเรื่อง มโนทัศน์และวัตถุประสงค์ก่อน แล้วจึงศึกษาสารกถา 7.1 – 7.2

หัวเรื่อง

1. ผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารด้วยการพูด
2. บทบาทผู้พูดและผู้ฟัง

มโนทัศน์

1. ผู้เกี่ยวข้องในการสื่อสารด้วยการพูดมีหลายฝ่ายและควรมีบทบาทช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
2. ผู้พูดมีบทบาทในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งซึ่งนะ วัตถุประสงค์ วิเคราะห์คำติชม สร้างเอกลักษณ์ร่วมระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ สร้างความเชื่อถือและสร้างความรู้สึที่เหมือนกันให้เกิดขึ้น
3. บทบาทของผู้ฟัง คือ ให้คำติชมที่ช่วยสร้างสรรค์ พยายามเพิ่มความเข้าใจให้แก่ตนเอง เป็นผู้รับที่ไวต่อการรับสารและมีวิจารณญาณ

วัตถุประสงค์

1. นักศึกษาสามารถอธิบายบทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการสื่อสารด้วยการพูดได้ถูกต้อง
2. นักศึกษาสามารถอธิบายบทบาทของผู้ส่งสารหรือผู้พูดได้ถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถอธิบายบทบาทของผู้รับสารหรือผู้ฟังได้ถูกต้อง

สารกถา 7.1

ผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1. ประเภทผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารประกอบด้วย (1) ผู้ส่งสาร (2) ผู้เกี่ยว-

ข้องกับการเตรียมและสร้างเนื้อหาของสาร (3) ผู้เกี่ยวข้องกับการส่งสาร และ (4) ผู้รับสาร

ผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมีประเภทและจำนวนที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับรูปแบบของการสื่อสาร หากเป็นการสื่อสารกันส่วนบุคคลหรือระหว่างบุคคลก็มีเพียงผู้ส่งสารและผู้รับสารหากเป็นการสื่อสารกับกลุ่มหรือการสื่อสารมวลชนก็มีผู้เกี่ยวข้องมากขึ้น เช่น ในการสื่อสารทางจดหมายนอกจากผู้ส่งจดหมายกับผู้รับจดหมายแล้วอาจมีพนักงานพิมพ์ติด

ในการเขียนบทความอาจมีทีมงานวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูล ฝ่ายพิมพ์ ฝ่ายเรียงพิมพ์และฝ่ายแท่นพิมพ์จนถึงฝ่ายเผยแพร่และจำหน่าย

ในการสื่อสารในที่ประชุมส่วนใหญ่ เช่น ในหอประชุมหรือการปราศรัยหาเสียงที่ห้องสนามหลวงก็อาจต้องมีเจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น ด้อนรับ ฝ่ายแสงและเสียง เป็นต้น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. บทบาทผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารด้วยการพูด

ในการสื่อสารด้วยการพูดหรือสนทนา เช่น ในการพบปะหรือสัมภาษณ์ ผู้ส่งสารคือ ผู้พูด ผู้รับสาร ผู้ฟัง และผู้เกี่ยวข้องมีบทบาทแตกต่างกันตามหน้าที่ แต่มีบทบาทที่ต้องคำนึงถึงดังนี้

1. สร้างความประทับใจครั้งแรก (*First Impression*) ให้เกิดขึ้นแก่ทั้งผู้พูดและผู้ฟังด้วยการแต่งกายแต่งผมและวางตัวให้เรียบร้อย

2. ทักทายตามประเพณีนิยมของสังคม เมื่อพบปะกัน คู่สนทนาควรทักทายกันทั่ว ๆ ไปก่อนแล้วจึงคุยเรื่องที่ตั้งใจไว้เฉพาะ เช่น ถามเกี่ยวกับตัวผู้ฟังในด้านครอบครัว งานอดิเรก ความสนใจ ในขณะที่คุยกันก็ควรรักษามรรยาทสุภาพไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายตอบคำถามอย่างเต็มใจ ไม่ใช่ตอบห้วน ๆ

3. พยายามช่วยให้การสนทนาดำเนินต่อไป คู่สนทนาควรต้องมีการให้คำชมหรือให้รางวัล คู่สนทนา ควรเลือกหัวเรื่องที่มีความสนใจร่วมกันควรนึกถึงคู่สนทนามากกว่าเรื่องตัวเอง แต่ควรจะไม่เปิดเผยเรื่องของตัวเองบ้างตามสมควร

4. พยายามให้ระดับการสนทนาเป็นแบบผู้ใหญ่ โดยปกติในการสนทนากันจะมีระดับการสนทนา 3 ระดับ คือ

(1) ระดับพ่อแม่กับลูก (Parental State) มีลักษณะเป็นการห้าม บังคับหรือคำสั่ง
(2) ระดับเด็กกับเด็กหรือแบบเด็ก (Child State) มีลักษณะเป็นการพูดเล่น ๆ
ไม่เอาจริงเอาจังเช่นที่เคยได้ยินคำพูดที่ว่า “...เธอพูดเหมือนเด็ก”

(3) ระดับผู้ใหญ่กับผู้ใหญ่ (Adult State) เป็นการพูดอย่างตรงไปตรงมา รู้จักควบคุม
อารมณ์ สุขุมและยึดข้อเท็จจริง

การสนทนาที่ดีควรเป็นแบบระดับผู้ใหญ่กับผู้ใหญ่

5. ควรใช้การสัมผัสทางกายตามความเหมาะสม คือ การสัมผัสตามประเพณีและวัฒนธรรม เช่น การกอด จับมือ มีอิทธิพลต่อการสื่อสารซึ่งอาจมีผลทำให้ผู้รับมีใจโน้มเอียงตามผู้ส่งได้ง่ายขึ้น

6. ไม่ควรปกป้องตัวเอง การสนทนาที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีหรือเสริมสร้างบรรยากาศ
สนทนาขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของกลุ่มสนทนาว่ามีพฤติกรรมที่จะปกป้องตัวเองหรือสนับสนุนกัน
หรือไม่ กลุ่มสนทนาไม่ควรปกป้องตัวเองมากนักโดยหลีกเลี่ยงการพูดคุยเรื่องที่ทำให้ผู้ฟังปกป้อง
ตัวเอง

เนื้อหาของสารที่จะทำให้ผู้รับสารปกป้องตัวเอง ได้แก่ เนื้อหาที่มีลักษณะต่อไปนี้

(1) เป็นการประเมินหรือวิจารณ์ผู้รับ เช่น การพูดจับผิด ตีโน่นตีนี้
(2) การพูดชมผู้ฟัง โดยที่ผู้พูดพยายามชี้ว่าผู้ฟังไม่ดี มีข้อบกพร่อง ตำด้อย
(3) การพูดถ้อยคำที่มีความหมายสองแง่สองง่ามที่โน้มน้าวใจให้ผู้ฟังเข้าใจว่าถูก
ตำหนิ หรือก่อให้เกิดความรู้สึกทางเพศ

(4) การพูดที่แสดงว่าผู้พูดไม่เกรงใจผู้ฟังด้วยการใช้สรรพนามที่ไม่เหมาะสมหรือ
ถามข้อความที่เป็นเรื่องส่วนตัวหรือเปิดเผยความลับของผู้ฟัง

(5) การพูดที่ผู้พูดแสดงว่าตนเองดีกว่าผู้ฟังด้วยการพูดโอ้อวดสรรพคุณตนเอง

(6) ผู้พูดขาดความอดทนหรือมีทัศนคติที่ผิดต่อผู้ฟัง เช่น แสดงความก้าวร้าว เลียด-
ร่อน หรือมองผู้ฟังในแง่ร้าย ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ฟัง

โดยสรุปแล้ว บทบาทของผู้เกี่ยวข้องแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ส่งสารและผู้รับสาร
โดยมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงที่ขึ้นอยู่กับรูปแบบของการสื่อสารด้วย

กิจกรรม 7.1

1. ผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมีใครบ้าง อธิบายสั้น ๆ

2. จงสรุปสิ่งที่ควรคำนึงถึงในส่วนของบริษัทผู้ส่งสารและผู้รับสารทางตรง
ด้วยการพูดคุยสนทนา

แนวตอบ - ตรวจสอบกับเนื้อหาข้างต้น

สารกถา 7.2

บทบาทผู้พูดและผู้ฟัง

1. บทบาทของผู้พูด

ในการสื่อสาร เช่น การพูด ผู้พูดมีบทบาทดังต่อไปนี้

1. **ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งชี้แนะ (Cue)** ทั้งสี่ประเภทตามที่ได้กล่าวมาแล้วในหน่วยที่ 5 แล้วเตรียมหาสิ่งชี้แนะที่เหมาะสมในการพูด
2. **ไวต่อผลย้อนกลับหรือคำติชม** เวลาพูดจะมีผลย้อนกลับทั้งทางบวกทางลบ ผู้พูดอาจสังเกตได้จากสีหน้าท่าทางผู้ฟังหรือจากการพิจารณาโดยตรงจากคำโต้ตอบของผู้ฟัง
3. **พยายามสร้างเอกลักษณ์ร่วมกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง** ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ จรรโลงใจ ความต้องการ ประสบการณ์หรือค่านิยม
4. **พยายามสร้างความเชื่อถือด้วยการที่ผู้ส่งต้องแสดงความสามารถของตน** ลักษณะนิสัยที่ดีและเป็นผู้ทันสมัยปรับตัวได้และมีพลังที่จะทำงานให้สำเร็จ
5. **สร้างความรู้สึกเหมือนกันให้เกิดขึ้นแก่ผู้ฟัง** เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณพูดมีอะไรหลายอย่างเหมือนตน

2. บทบาทของผู้ฟัง

ในการสื่อสารด้วยการพูด “ผู้ฟัง” ควรมีบทบาทดังนี้

2.1 ในการสนทนาให้คำติชมอย่างสร้างสรรค์ การให้คำติชม (Feedback) อย่างสร้างสรรค์อาจทำได้ด้วยการ

- (1) ประสานตาตลอดเวลา
- (2) ยิ้มให้เป็นไปตามธรรมชาติ
- (3) พยักหน้ารับตามจังหวะที่เหมาะสม พร้อมกับพูดว่า “ครับ” หรือ “ค่ะ” บ้าง
- (4) นั่งในท่าตรงแต่สบาย
- (5) หากเป็นการฟังคำสั่ง คำอธิบายก็ควรจดบันทึกแสดงความสนใจ
- (6) ไม่ยกแขนยกขาแสดงความเบื่อหน่าย
- (7) ไม่มองไปรอบ ๆ หรือแคะ ๆ เกา ๆ หรือหยิบวัตถุใด ๆ มาเล่น

2.2 ในการฟังคำบรรยายพยายามเพิ่มความเข้าใจให้แก่ตนเอง

ในการฟังบรรยายผู้ฟังอาจเพิ่มความสนใจได้ด้วยการ

- กระตุ้นตัวเองให้สนใจ
- เตรียมตัวอย่างดีเพื่อมาฟัง
- นั่งห่างจากคนที่ชอบคุยกัน

- เตรียมจดโน้ตประเด็นที่ได้จากการฟัง
- ในการจดโน้ตอย่าจดหยาบหรือละเอียดเกินไป
- หากสมาธิไม่ดีต้องรีบตั้งใจทันที
- อย่าด่วนซักถามหรือคัดค้านพยายามให้ออกาสผู้พูดขยายความแล้วจึงถามอย่างสุชุม อย่าแสดงอารมณ์
- หากมีเวลาก็ควรตรวจบันทึกที่จดโน้ตไว้ด้วยการเปรียบเทียบกับของของคนอื่น

2.3 ในการประชุมกลุ่ม ควรพยายามเพิ่มความเข้าใจให้แก่ตนเองในลักษณะเดียวกับข้อ (2) ข้างต้นแต่ต้องปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงบทบาทจากการที่ต้องเป็นผู้พูดและผู้ฟังสลับกันอยู่ตลอดเวลาเพราะในการประชุมกลุ่มสมาชิกจะสลับกันพูดและฟังอยู่เสมอ

2.4 พยายามเป็นผู้ฟังที่ไวและมีวิจารณญาณ สามารถวิเคราะห์ความจริงออกจากความเห็น รู้จักซักถามและตรวจสอบข้อเท็จจริงหากสงสัย

โดยสรุปแล้วในการสื่อสารด้วยการพูด ผู้พูดมีบทบาทในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งซึ่งนั้นเป็นผู้ไวต่อคำติชม พยายามสร้างเอกลักษณ์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ พยายามสร้างความเชื่อถือและสร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดขึ้น ส่วนผู้ฟังมีบทบาทในการให้คำติชมที่สร้างสรรค์ พยายามหาวิธีเพิ่มความเข้าใจเรื่องที่ตนฟัง ทำตนให้ไวต่อการรับรู้และเป็นผู้มีวิจารณญาณ

กิจกรรม 7.2

1. จงสรุปบทบาทผู้พูดในการสื่อสารด้วยการพูด โดยเขียนเป็นข้อ ๆ สั้น ๆ

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2. จงสรุปบทบาทผู้ฟัง โดยเขียนเป็นข้อ ๆ

1. _____
2. _____
3. _____

แนวตอบ - ตรวจสอบกับมโนทัศน์ ข้อ (2) และข้อ (3)