

บทที่ 4

การสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal Communication)

กล่าวกันว่า ในวันแรกที่เราเดินเข้าห้องบรรยายหรือเข้าไปทำงานในบริษัทนั้น ก่อนที่เราจะพูดอะไรออกมาได้มีการติดต่อกับคนอื่นแล้วด้วยสายตา การแต่งกาย การแสดงท่าทางอากัปกริยา สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้จะบอกถึงความรู้สึก และตัวเรามากกว่า คำพูดที่เราจะพูดออกมาเสียอีก

Albert Mehrabian ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารแบบอวัจนภาษาว่าคนเราได้มีการติดต่อกันเช่นนี้ถึง 93 เปอร์เซ็นต์¹ ส่วนประกอบของอวัจนภาษา มีเวลา (time) สถานที่ (place) อากัปกริยาท่าทาง (เช่น สายตา สีหน้า ท่าทาง การทรงตัวและการเคลื่อนไหว) เสียง และวัตถุหรือสิ่งของ เป็นที่น่าสังเกตว่าในขณะที่เราส่งการติดต่อแบบอวัจนภาษาไปนั้น เราจะเป็นผู้รับด้วย ในการสื่อความหมายแบบอวัจนภาษากับคนอื่นนั้น เราอาศัยการสังเกตพฤติกรรมของคนอื่นเป็นคues (cues) ตัดสินความรู้สึกของคนนั้น ๆ (เช่น ถ้าคนหน้านั้นตัวขมวดก็แสดงว่าอารมณ์ไม่ดี) cues ที่เราส่งออกไปนั้นจะเป็นสิ่งแรกที่ประทับใจผู้รับหรือผู้ที่ติดต่อกับเรา การติดต่อกครั้งหลังต่อ ๆ มาอาจเปลี่ยนความประทับใจครั้งแรกได้ แต่ความรู้สึกนึกคิด (ว่าคน ๆ นั้นเป็นคนอย่างไร) มักจะขึ้นอยู่กับความประทับใจครั้งแรก เช่นความสัมพันธ์ระหว่างชายกับหญิงมักจะเริ่มจากความประทับใจครั้งแรกที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน และความประทับใจแรกนั้นมักจะเป็นการติดต่อแบบอวัจนภาษามากกว่าการได้พูดจากัน (วัจนภาษา)

ผู้พูดจะรู้ผลการพูดของตนเองได้จากการแสดงออกทางอวัจนภาษาของผู้ฟัง เช่นเมื่อเราพูดแล้วผู้ฟังยิ้มก็แสดงว่าผู้ฟังพอใจการพูดของเรา ถ้าผู้ฟังสิ้นศีรษะหรือส่ายหน้าก็แสดงว่าไม่เห็นด้วยกับการพูดของเรา จะเห็นว่าผู้พูดจะได้รับการติดต่อแบบอวัจนภาษาอย่างไม่ตั้งใจตลอดเวลา

● 1Albert Mehrabian. *Silent Messages*. Belmont, California : Wadsworth, 1971, pp.

เราจะรู้ความหมายของอวัจนภาษาได้จากการติดต่อและสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น เช่นเมื่อเรายู่ใกล้ชิดกับเพื่อน เราก็รู้ความหมายในอากัปภิกิริยาที่เพื่อนเราแสดงออกมาว่าหน้านิ้วคิ้วขมวดหมายถึงอะไร ปากเขิดหมายถึงอะไร ยักไหล่หมายถึงอะไร แต่บางครั้งอวัจนภาษาของคนหนึ่งย่อมจะมีความหมายไม่เหมือนกับของอีกคนหนึ่ง ซึ่งเราจะรู้ได้ก็ต่อเมื่อมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันเราสามารถที่จะส่งอวัจนภาษาของเราให้คนอื่นรู้และเข้าใจได้ด้วยการฝึกฝน เช่นเราจะแสดงออกให้คนอื่นรู้ได้อย่างไรว่าเราโกรธ รำคาญ เบื่อ มีงานมาก เคร้า กังวล ฯลฯ เมื่อเรามีประสบการณ์มากขึ้น เราจะเห็นว่าการแสดงความรู้สึกอย่างหนึ่งนั้น สามารถใช้การแสดงออกหลาย ๆ อย่าง และการติดต่อแบบอวัจนภาษาก็มีความสำคัญเท่า ๆ กับการติดต่อแบบวัจนภาษาเช่นเดียวกัน

ประเภทของการสื่อสารแบบอวัจนภาษา

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวันนั้นจะหลีกเลี่ยงการสื่อสารแบบอวัจนภาษาไม่ได้เลย เมื่อคนเราได้พบหน้ากันและอยู่เฉพาะหน้ากันต่างฝ่ายต่างก็จะส่งสารถึงกันโดยไม่ได้พูดกัน สารที่ส่งนั้นจะเป็นแบบอวัจนภาษา เช่นเราจะมองหน้าอีกคนหนึ่ง หรือการแต่งกายของอีกคนหนึ่ง แล้วเราก็ตีความให้เกิดเป็นความหมายขึ้น ความหมายที่แต่ละคนรับและตีความนั้นย่อมแตกต่างกันออกไป

การสื่อสารแบบอวัจนภาษานั้นแบ่งออกได้เป็นสถานที่หรือเนื้อที่ (space) เวลา (time) อากักรภาษาหรือการเคลื่อนไหวของร่างกาย (Body movement) สิ่งของ (Object) สายตา สัมผัสภาษา และสัญลักษณ์ภาษา

1. สถานที่หรือเนื้อที่ (Space)

สถานที่หรือเนื้อที่ตลอดจนช่วงระยะใกล้-ไกลที่คนเราทำการติดต่อสื่อสารกันนั้นย่อมแสดงถึงความหมายที่อยู่ในใจของผู้ที่กำลังสื่อสารกัน และยังเป็นการแสดงถึงความรู้สึกของผู้ที่ทำการติดต่อกันด้วย

1.1 สถานที่หรือเนื้อที่แสดงถึงความรู้สึกของผู้ที่ติดต่อกัน เนื้อที่ที่เป็นระยะใกล้-ไกลนั้นสามารถก่อให้เกิดความรู้สึกในการติดต่อกับคนอื่น เช่น ชายและหญิง

(ไม่ได้เป็นญาติกัน) นั่งอยู่บนม้านั่งตัวเดียวกัน นั่งชิดกัน ช่วงระยะจากตัวคนทั้งสองห่างกันน้อยมาก ผู้ที่มาพบเห็นย่อมเข้าใจว่าคนทั้งสองมีความสัมพันธ์กันเป็นพิเศษ มีความสนิทสนมกันมากกว่าการเป็นเพื่อนกันอย่างธรรมดา ๆ

ถ้าสังเกตให้ดีเราจะเห็นว่าผู้ที่เข้าประชุม หรือผู้ที่เข้าฟังคำบรรยายหรือปาฐกถานั้นมักจะเลือกที่นั่งตรงกลาง หรือข้างหลังมากกว่าด้านหน้า ระยะที่นั่งฟังนั้นจะอยู่ห่างจากผู้พูดพอสมควร สำหรับผู้ที่เลือกที่นั่งซึ่งอยู่ด้านหลังของห้องนั้นก็เพราะว่าไม่ต้องการให้ใครสนใจ หรือไม่ต้องการให้ใครมอง และยังเกิดความรู้สึก “ปลอดภัย” ที่อยู่ไกลจากโต๊ะหรือตัวอาจารย์ หรือตัวประธานในที่ประชุม นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้ดูพฤติกรรมของผู้ที่นั่งข้างหน้าตน ส่วนคนซึ่งนั่งอยู่ด้านหน้าของห้องนั้น เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองมาก คือระยะตัวเองก็อยู่ใกล้กับผู้พูด และยอมให้ผู้ที่นั่งข้างหลังดูพฤติกรรมของตัวเองอีกด้วย

สำหรับอาจารย์หรือผู้บรรยายก็อ่านความรู้สึกของนักศึกษาหรือผู้ฟังคำบรรยายได้ว่านักศึกษามีความรู้สึกต่อวิชานั้นอย่างไร คือคิดว่านักศึกษาที่นั่งหลังห้องนั้นเป็นคนที่ไม่ค่อยสนใจ ส่วนคนที่นั่งข้างหน้านั้นเป็นคนที่มีความสนใจดี คนที่นั่งตรงกลางก็สนใจกลาง ๆ และมักเป็นคนที่ไม่ชอบให้คนอื่นสนใจตนเองมากนัก และไม่อยากอยู่ห่างไกลจากอาจารย์มากเกินไป

จะเห็นว่าสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการติดต่อและจิตใจคนมาก จะเห็นว่าคนไข้ที่นอนป่วยในโรงพยาบาลร่วมกับคนไข้อื่น ๆ ในห้องซึ่งมีเนื้อที่จำกัดนั้นจะรู้สึกอึดอัดเหมือนถูกคุมขัง หรือคนที่อยู่ในสถานที่ที่กักกันซึ่งมีเนื้อที่จำกัดมาก จะมีความรู้สึกอึดอัด เกิดอารมณ์เครียด ในบางครั้งก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งและขุ่นเคืองใจกัน เช่นการแบ่งห้องกันอยู่ในหอพัก บนรถโดยสารประจำทางที่มีผู้โดยสารแน่นและยัดเยียด

ช่วงระยะใกล้ไกลระหว่างตัว (Body Space) ของคนเรานั้นก็มีความสำคัญต่อการสื่อสารด้วย ระยะที่เรายืนหรือนั่งพูดกับคนใดคนหนึ่งนั้นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่เรามีต่อคนนั้น การยืนพูดหรือนั่งพูดกับใครคนใดคนหนึ่งในระยะใกล้ ๆ กันนั้นมักจะหมายถึงความสนิทสนม เป็นกันเอง ความอบอุ่นและใกล้ชิด ส่วนการยืนพูดหรือนั่งพูดกันในระยะที่ไกลกันนั้นย่อมแสดงออกถึงความไม่คุ้นเคยกัน เช่นการนั่งกับคนแปลกหน้า การนั่งกับผู้ใหญ่ ในบางครั้งก็เป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติและความนับถือกันเช่นการยืนพูดกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้อาวุโส ชายหนุ่มยืนพูดกับ

หญิงสาวที่ยังไม่คุ้นเคยกัน ในบางครั้งช่วงระยะตัวก็แสดงถึงความไม่ต้องการที่จะรู้จักกัน เช่นการนั่งบนรถโดยสารประจำทาง ผู้โดยสารที่นั่งบนมานั่งเดียวกันจะไม่นั่งชิดกัน เพราะไม่มีแนวโน้มที่จะร่วมแบ่งที่กัน (share space)

1.2 สถานที่หรือเนื้อที่ให้ความอบอุ่นและความซาบซึ้งในการติดต่อ จะสังเกตได้ว่าเมื่อเวลาที่เรายู่ใกล้ชิดกับคนที่เรารักใคร่ชอบพอกันนั้น สิ่งที่เกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัสทั้งห้า (เช่น รูปร่าง การแต่งกาย น้ำเสียง กลิ่นน้ำหอม น้ำมันใส่ผม การถูกเนื้อต้องตัว ผม โบว์ผูกผม ฯลฯ) จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความอบอุ่นโดยที่ไม่ต้องใช้ภาษาพูดเลย บุคคลที่สื่อสารกันก็ยอมเข้าใจ แต่ถ้าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสัมผัสทั้งห้านี้ถูกนำไปใช้ในภาวะการณ์ที่จำเป็นหรือจำต้องทนหรือถูกบังคับหรือกับคนแปลกหน้า ความรู้สึกนั้นจะแตกต่างออกไปเป็นความรำคาญไม่พอใจ หรือความซาบซึ้ง เช่นหญิงและชายที่ร่วมลิฟต์ที่มีคนแน่นต่างก็จะสับตัวไม่ให้ถูกต้องเนื้อตัวกัน หากบังเอิญมีการถูกเนื้อตัวกันต่างฝ่ายต่างก็ทำเป็นไม่รู้รู้สึกทำเฉยเมยเสีย บนรถประจำทางที่แออัด จะเห็นว่าผมของหญิงสาวเมื่อปลิวมาถูกแก้มหรือหน้าผู้ร่วมโดยสารที่ไม่รู้จักกันนั้นยอมทำความรำคาญให้กับผู้ร่วมโดยสารที่อยู่ใกล้ ๆ กันนั้น บางครั้งในที่ ๆ มีคนมากและเนื้อที่จำกัดและมีผู้พรมน้ำหอม หรือใส่น้ำมันใส่ผมรวมอยู่ในที่นั้นด้วย ผู้ที่ได้กลิ่นน้ำหอมหรือกลิ่นน้ำมันใส่ผม (ซึ่งเป็นผู้รับสาร) จะแสดงความรู้สึกเฉยเมย หรือซาบซึ้งเหมือนกับไม่ได้กลิ่น บางครั้งก็จะยื่นมือ ๆ ไม่สบตา หรือมองไปที่อื่น มองดูพื้นหรือเพดาน ฯลฯ อากัปกิริยาต่าง ๆ เหล่านี้ไม่จำเป็นต้องใช้คำพูด อีกฝ่ายหนึ่งก็ยอมเข้าใจว่าบุคคลที่แสดงกิริยาดังกล่าวไม่ประสงค์จะติดต่อด้วย อากัปกิริยาที่แสดงออกมานั้นเป็นอวัจนภาษาที่แสดงถึงความรู้สึกที่ซาบซึ้งและไม่สนใจ

หากเปลี่ยนภาวะการณ์ไปว่าชายหนุ่มและหญิงสาวที่มีความสัมพันธ์เป็นพิเศษเมื่อมาอยู่บนรถโดยสารที่แน่นขนัด การสัมผัสที่ถูกเนื้อต้องตัวนั้นยอมจะเป็นที่ชื่นชม และสร้างความอบอุ่น ผมของหญิงสาวที่ปลิวมาถูกใบหน้าชายหนุ่มนั้นก็จะเป็นที่น่ายำแย่กลับเป็นที่ชื่นชอบมากขึ้น

ในการติดต่อกับคนอื่นให้สัมฤทธิ์ผลนั้น ผู้พูดจึงควรทดลองการติดต่อแบบอวัจนภาษาด้วย และสังเกตผลที่ได้รับว่า ผลที่ได้นั้นเป็นการสร้างความรู้สึกที่อบอุ่นหรือความรู้สึกที่ซาบซึ้ง วิธีใดที่ใช้ได้ผลดีก็ควรนำไปปฏิบัติ

1.3 สถานที่หรือเนื้อหาที่จะแสดงออกถึงความเป็นพิธีการและความเป็นกันเอง (Formality and Informality) เนื้อที่สามารถบ่งบอกให้ผู้ทำการติดต่อรู้ว่าภาวการณ์นั้น ๆ เป็นพิธีการหรือการเอาจริงเอาจังหรือเป็นลักษณะที่เป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง ขอยกตัวอย่างเช่นในการจัดที่ประชุม ตำแหน่งที่นั่งของประธาน ของผู้เข้าร่วมประชุม จะบ่งบอกให้ผู้ที่จะเข้าประชุมได้รู้ว่าบรรยากาศในที่นั้นเป็นอย่างไร ถ้าเป็นการประชุมทางธุรกิจ ที่ผู้เข้าร่วมประชุมต้องแต่งตัวเรียบร้อย ผูกเนคไท ตำแหน่งที่นั่งของประธานในที่ประชุมอยู่ห่างจากสมาชิกประมาณ 7-12 ฟุต สมาชิกที่เข้าร่วมประชุมก็นั่งห่าง ๆ กัน อวัจนภาษาที่แสดงออกมานั้นมีความหมายว่า การประชุมนั้นมีลักษณะเป็นพิธีการ มีรูปแบบที่เอาจริงเอาจัง ไม่มีความเป็นกันเอง แต่ถ้าประธานและผู้เข้าร่วมประชุมต่างก็นั่งใกล้ ๆ กัน หรือนั่งรวมกลุ่มกัน อวัจนภาษาที่แสดงออกมามีความหมายว่าการประชุมนั้นเป็นแบบไม่เป็นพิธีการ มีความเป็นกันเอง (ดูภาพที่ 1)



ภาพที่ 1

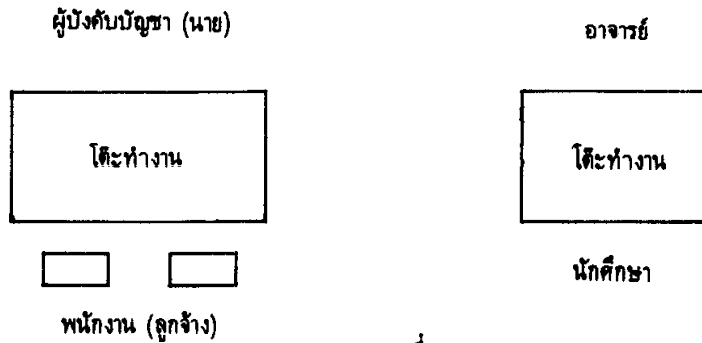
ในกรณีที่เป็นการบรรยายหรือการแสดงปาฐกถา หากองค์ปาฐกหรือผู้พูดยืนพูดบนเวทียกพื้น ห่างจากคนฟังประมาณ 12-25 ฟุต จะเห็นว่าในการพูดครั้งนั้นมีลักษณะเป็นพิธีการ ช่วงระยะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังนั้นห่างไกลออกไป ทำให้ความรู้สึกที่ผู้ฟังมีต่อผู้พูดไม่เป็นกันเอง แต่ในห้องเรียนที่อาจารย์จัดให้ผู้เรียนนั่งเป็นรูปวงกลม แล้วตัวอาจารย์นั่งร่วมวงด้วย หรืออาจารย์ลงมาเดินดูนักเรียนในห้อง จะเห็นว่าช่วงระยะ (space) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (คืออาจารย์และนักเรียน) มีความใกล้ชิดกันมาก จึงทำให้ผู้เรียนรู้สึกที่ใกล้ชิดและมีความอบอุ่นและสนิทกับอาจารย์ ทำให้การสื่อสารเป็นไปด้วยดี

ในห้องเรียนหรือห้องประชุมนั้น ตำแหน่งของผู้ที่ยืนพูดและระยะที่อยู่ใกล้-ไกลกับผู้ฟังนั้นสามารถแสดงออกถึงความสำคัญของเรื่องที่พูดด้วย เช่นถ้าผู้พูดยืนอยู่กลางห้อง ก็แสดงว่าเรื่องที่พูดนั้นมีความสำคัญ หากผู้พูดยืนพูดอยู่ข้าง ๆ ห้อง หรือหลังห้อง ก็แสดงว่าเรื่องที่พูดนั้นไม่สำคัญมากนัก

ในบางครั้งเราจะเห็นนักร้องลงมาเดินจับมือ หรือเดินร้องเพลงท่ามกลางผู้ฟังที่เป็นชนชั้นนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนให้ความสำคัญเป็นกันเองกับผู้ฟัง นักการเมือง ผู้แทนราษฎรตลอดจนคารา และนักกีฬาขอดนยิมก็มักจะอยู่ท่ามกลางผู้ฟัง โดยให้ระยะจากตัวนั้นอยู่ใกล้กับผู้ฟังทั้งนี้เป็นการแสดงออกถึงความอบอุ่นและความเป็นกันเอง

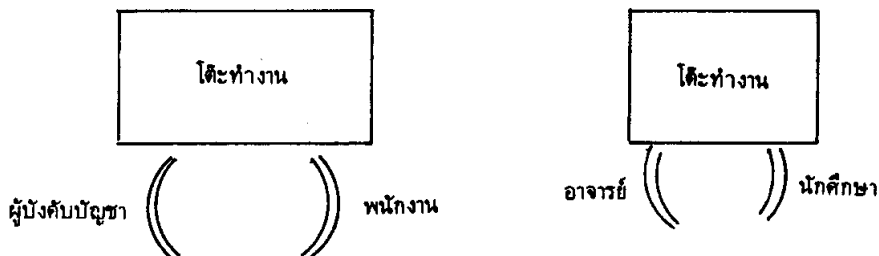
จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นว่าสถานที่หรือเนื้อที่ (space) มีอิทธิพลต่อการติดต่อกับผู้อื่นมาก เป็นอวัจนภาษาที่แสดงถึงความหมายบางอย่างในใจของผู้ที่ทำการสื่อสารกัน และมีอิทธิพลทำให้ผู้ที่ทำการติดต่อด้วยทราบว่าควร จะพูดหรือใช้กระบวนการสื่อสารอย่างไรต่อไป ขอยกตัวอย่างเช่นเมื่อเราเข้าไปพบผู้บังคับบัญชาในห้องทำงาน ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างจะนั่งอยู่หลังโต๊ะทำงาน และตัวเราจะนั่งอยู่หน้าโต๊ะทำงาน โต๊ะทำงานจะอยู่กลางระหว่างคนทั้งสอง (ภาพที่ 2) โต๊ะทำงานตัวนี้จะเป็นอวัจนภาษาบ่งชี้ว่า เจ้าของโต๊ะเป็นใหญ่ เป็นผู้มีอำนาจ และการพูดติดต่อกันจะเป็นไปในรูปที่เป็นพิธีการ มีระเบียบแบบแผนดังนั้นผู้ที่ เป็นพนักงาน หรือลูกจ้างจึงควรสำรวมกิริยามารยาท ตลอดการจนการพูดจาให้เหมาะสม ไม่ควรจะนั่งตามสบายในท่านอน หรือนั่งไขว่ห้าง ท้าวคาง ฯลฯ ในกรณีเดียวกันนี้ เราจะสังเกตว่าในห้องทำงานของอาจารย์ก็จะจัดโต๊ะทำงานเช่นเดียวกัน คืออาจารย์จะนั่งอยู่หลังโต๊ะทำงาน นักศึกษาที่มาพบจะ

นั่งอยู่หน้าโต๊ะทำงาน ในลักษณะที่หันหน้าเข้าหากัน การพูดคุยต่อกันจึงเป็นไปได้ในรูปแบบ
 ที่เป็นการพิธีการ มีระเบียบ



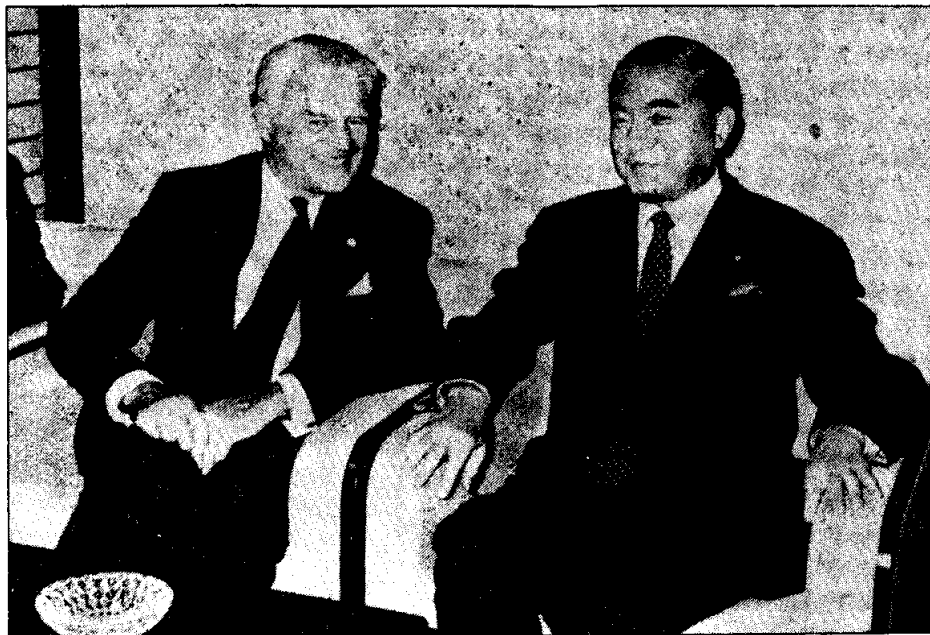
(ภาพที่ 2)

ถ้าผู้บังคับบัญชา (นาย) หรืออาจารย์จะเปลี่ยนมานั่งในแนวเดียวกันกับพนักงาน
 หรือนักศึกษา (ภาพที่ 3) จะทำให้การพูดคุยต่อนั้นเป็นกันเองมากขึ้น ความรู้สึกอึดอัด
 เกรงกลัว จะลดน้อยลง มีผลทำให้การพูดคุยต่อดำเนินไปได้สะดวกขึ้นเพราะไม่มีโต๊ะ
 ทำงานกั้นขวางคนทั้งสอง



(ภาพที่ 3)

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาต้องการให้ความเป็นกันเองกับผู้ที่มาติดต่องาน หรือ ลูกค้า หรือผู้ที่มาเยี่ยมเยียน ผู้บังคับบัญชามักจะนั่งพูดคุยที่เก้าอี้รับแขก (ดูภาพที่ 4) เราคงเคยสังเกตเห็นนักการเมืองที่ต้องรับผู้ที่เข้าพบหรือแขกเมืองด้วยการให้นั่งเก้าอี้ ยาวตัวเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้การติดต่อเป็นกันเอง และดำเนินไปอย่างสะดวก สำหรับ ผู้ที่มาติดต่อก็มีความรู้สึกสบาย ๆ และประทับใจในความเป็นกันเอง ไม่อึดอัดใจที่จะ พุดคุยด้วย



(ภาพที่ 4)

จะเห็นว่าเนื้อที่ (space) มีอิทธิพลต่อการติดต่อกับผู้อื่นมาก เนื้อที่สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกที่เป็นกันเอง ความรู้สึกที่อบอุ่น ความรู้สึกที่อึดอัด ความมีระเบียบแบบแผน พิธีการ ดังนั้นการจัดสถานที่ในการติดต่อกับผู้อื่นเช่นห้องรับแขก ห้องทำงาน ห้องอบรม ห้องประชุม ห้องพักผ่อน ห้องสังสรรค์ ฯลฯ นั้น จึงควรจัดให้เหมาะสมกับความรู้สึกของผู้ที่มาติดต่อ และจัดให้มีบรรยากาศเพื่อการสื่อสารนั้น ๆ เช่นห้องประชุม หากต้องการให้ผู้เข้าประชุมเป็นกันเอง ไม่ต้องเกรียดเกินไป ก็ควรจัดให้ผู้เข้าร่วมประชุมและประธานได้นั่งในช่วงระยะใกล้ ๆ กัน หากต้องการให้มีบรรยากาศที่มีระเบียบแบบแผนและจริงจัง ก็ควรให้ตำแหน่งประธานนั่งห่างจากผู้เข้าประชุมเป็นระยะพอสมควรและผู้เข้าร่วมประชุมก็ควรนั่งห่างกันด้วย ถ้าต้องการให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกที่เป็นกันเอง ก็ควรจัดห้องที่ให้ความรู้สึกที่ใกล้ชิด เป็นกันเอง และมีความรู้สึกสบาย ๆ (ดูภาพที่ 5)



ภาพที่ 5

สำหรับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การใช้วจนภาษาในด้านเนื้อที่ (space) อาจแตกต่างกันไป เช่นชาวตะวันออกกลางบางชาติเมื่อสนทนากันจะยืนชิดคู่สนทนามาก ส่วนผู้ที่อยู่ในประเทศชาติเดียวกัน แต่มาจากอนุวัฒนธรรม (sub-culture) ก็อาจใช้วจนภาษาด้านเนื้อที่แตกต่างกันไป เช่นเด็กจรด หรือพนักงานรถยนต์จะเข้ามาประชิดตัวผู้โดยสาร แล้วพูด (ถาม) ซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งว่าจะไปไหน บางครั้งก็เข้ามาจับมือหรือถือเข้าของเพื่อนำไปขึ้นรถโดยสาร ในกรณีเช่นนี้ผู้พูด (เด็กจรด) ถือว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาของการขายบริการขอยกอีกตัวอย่างหนึ่งคือในร้านขายผ้า จะสังเกตว่าพนักงาน

ขายผ้าจะเดินตามลูกค้าไปในระยะกระชั้นชิดตลอดเวลา พร้อมทั้งพูดว่าผ้าชิ้นนี้ก็สวย ชิ้นนั้นก็สวยบางครั้งก็ถามซ้ำซากหลาย ๆ ครั้งว่าผู้ซื้อจะซื้อหรือไม่ ในลักษณะเช่นนี้ผู้ซื้อจะตีความหมายของอวัจนภาษาในการประชิดตัว และการเดินตามว่าเป็นการไม่มีมารยาทเป็นการไม่ให้เกียรติ และอาจรู้สึกรังเกียจส่วนพนักงานขายผ้าคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ตนเองใส่ใจลูกค้าเป็นพิเศษ โดยคอยเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา

ดังนั้นการติดต่อกับผู้อื่นด้านเนื้อที่ (space) จึงควรคำนึงถึงวัฒนธรรม หรือ อนุวัฒนธรรมที่แตกต่างกันด้วย

2. เวลา (Time)

เวลาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการติดต่อกับคนอื่น ในปัจจุบันนี้ คนเราไม่ค่อยมีเวลาเป็นของตนเอง เพราะคนเราผูกพันตัวเองอยู่กับกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย จนไม่สามารถจะควบคุมเวลาได้ เช่นนักศึกษาบางคนจะพูดว่าไม่มีเวลาดูหนังสือเพราะใช้เวลาทำกิจกรรมมากเกินไป บางคนก็ใช้เวลาในการเดินทางมากเกินไป ฯลฯ ผู้ส่งสารสามารถใช้เวลาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อแสดงถึงเจตนาของตนให้แก่ผู้รับสาร เวลาหรือกาละเป็นการสื่อสารแบบ Nonverbal Language ที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งจนมีคำกล่าวหาความประพฤติกของคนว่า “ทำอะไรมิดกาละเทศะ”

การที่เรานัดบุคคลใดบุคคลหนึ่งแล้วไปตามนัดอย่างตรงเวลานั้นนับว่าเป็นการส่งสารไปยังผู้ที่เรานัดนัดหมายว่า เรามีความเคารพ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของบุคคลนั้น ผลของการใช้เวลาเป็นเครื่องมือในการติดต่อก็คือทำให้ผู้ที่เรานัดนัดด้วยเกิดความเชื่อถือและเกิดความไว้วางใจ ส่วนผู้ที่ผิดนัดหรือไม่ไปตรงตามเวลาที่นัดไว้ก็เท่ากับเป็นการส่งสารให้ผู้ติดต่อด้วยได้ทราบว่าเป็นคนที่ไม่ให้เกียรติและไม่เห็นความสำคัญของผู้ที่ติดต่อด้วย ผลที่ติดตามมาคือทำให้ผู้ที่ติดต่อด้วยขาดความเชื่อถือและขาดความไว้วางใจ

เวลาที่แจ้งข่าวให้ทราบก็นับเป็นความสำคัญประการหนึ่ง เช่นเมื่อเราแจ้งข่าวในช่วงระยะเวลาที่ผู้รับข่าวกำลังมีธุระยุ่ง หรืออารมณ์ไม่ดี ข่าวนั้นจะดูว่ามีความสำคัญไม่มากนัก หรือไม่ค่อยจะมีความหมาย

กาลหรือเวลายังหมายถึงช่วงเวลาอีกด้วย ช่วงเวลาจะสื่อความหมายถึงความสำคัญของเรื่องหรือสารที่ติดต่อกัน เช่น ถ้านายสมชายมาคอยเราเป็นระยะเวลาจนถึง 1 ชั่วโมง การรอดทนคอยในช่วงระยะเวลาเช่นนี้ย่อมส่งสารให้เราทราบว่านายสมชายต้องมีเรื่องที่สำคัญมาก แต่ถ้ามีคนมาคอยเรารู้แล้วกลับไป ช่วงระยะเวลาครู่เดียวนั้นย่อมส่งสารให้เราทราบว่า บุคคลนั้นไม่มีอะไรสำคัญ หรือเรื่องที่จะมาติดต่อด้วยนั้นสำคัญไม่มากนัก

ช่วงเวลาทำให้ความรู้สึกและความสัมพันธ์ของผู้พูดกับผู้ฟังเปลี่ยนแปลงไป เช่นอาจจะทำให้ความสัมพันธ์ที่เป็นกันเอง มีมิตรภาพ หรือให้ความรู้สึกที่ผิวเผินต่อกัน บางครั้งก็ให้ความรู้สึกที่ขาดไมตรี หรือขาดมิตรภาพ ขอยกตัวอย่างเช่นเมื่อคนไข้ไปหาหมอเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ ถ้าหมอใช้เวลาสนทนากับคนไข้นานพอสมควร คนไข้จะรู้สึกว่ารหมอกนั้นดี ให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อคนไข้ แต่ถ้าหมอไม่ใช้เวลาคนไข้ซักถาม คนไข้จะมีความรู้สึกว่ารหมอกนั้นไม่สนใจต่อคนไข้ ในกรณีคล้ายกันนี้ก็ คือ เมื่อนักศึกษาไปพบอาจารย์ แล้วอาจารย์ใช้เวลาพูดคุยหรือปรึกษาน้อย นักศึกษาจะมีความรู้สึกว่ารหมอกนั้นห่างเหินกับอาจารย์ ขาดความสัมพันธ์ที่อบอุ่น แต่ถ้าอาจารย์ใช้เวลาพูดคุยปรึกษานานมากขึ้น นักศึกษาจะมีความรู้สึกที่คุ้นเคย เป็นกันเองกับอาจารย์มากขึ้น ความสัมพันธ์ฉันท์ศิษย์กับอาจารย์ก็ดีมีความอบอุ่น นอกจากนี้บ่อยครั้งเราจะมีความรู้สึกว่ารหมอกของเราบางคนมีไมตรีจิตต่อเรามากกว่าญาติพี่น้อง และบางคนเข้าใจเรามากกว่าญาติของเรา ทั้งนี้ก็เพราะว่าเพื่อนใช้เวลาพูดคุย และทำกิจกรรมร่วมกันมากกว่าญาติพี่น้องนั่นเอง

ตัวอย่างที่ยกมานี้แสดงให้เห็นว่าช่วงเวลานั้นมีอิทธิพลต่อการติดต่อทำให้ผู้พูดและผู้ฟังมีความเป็นกันเองมากขึ้น มีความสนใจต่อกัน มีความสัมพันธ์ดีขึ้น ซึ่งมีผลทำให้การติดต่อคล่องตัวขึ้นตลอดจนได้ผลดี

จุดใดจุดหนึ่งของเวลาก็มีความสำคัญพอ ๆ กับช่วงเวลา เราคงเคยได้ยินคำกล่าวในชีวิตประจำวันเมื่อทำกิจกรรมไม่ประสบผลสำเร็จว่า “จังหวะไม่ดี” คำว่า “จังหวะไม่ดี” นั้นอาจมีความหมายได้ว่าเวลาที่ไปทำกิจกรรมนั้น ๆ ไม่เหมาะสม เช่นเวลาที่เราไปติดต่อธุรกิจ เราไปติดต่อธุระในเวลา 11:30 น. หรือเวลา 16:00 น. เช่นนี้ก็ถือว่าจังหวะไม่ดี การติดต่อจะไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะเวลา 11:30 น. นั้น พนักงาน

งานส่วนใหญ่จะเตรียมตัวไปรับประทานอาหารกลางวัน ส่วนเวลา 16:00 น. นั้นพนักงานส่วนใหญ่จะเตรียมตัวกลับบ้าน

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่ากาละหรือเวลาเป็นการสื่อสารเชิงอวัจนะ (Nonverbal Language) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการติดต่อกัน

3. สายตาหรือเนตรภาษา

หมายถึงอวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้ดวงตาหรือสายตาเพื่อสื่อสาร ดวงตาหรือสายตาของคนเรานั้นสามารถที่จะสื่อความหมาย สื่ออารมณ์และความรู้สึกนึกคิดตลอดจนทัศนคติและความต้องการ

ในขณะที่ผู้พูด (ผู้ส่งสาร) พูดกับผู้ฟัง (ผู้รับสาร) ผู้พูดก็จะสบตาหรือประสานสายตากับผู้ฟัง การสบตากันเช่นนี้มีความหมายว่า ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างก็สนใจในเรื่องที่กำลังพูดกันอยู่ ในห้องเรียน ห้องบรรยาย หรือในหอประชุมก็ตาม หากอาจารย์หรือผู้บรรยายพูดไปเรื่อย ๆ โดยไม่สบตาคนฟัง ก็เป็นการแสดงว่าผู้พูดไม่สนใจผู้ฟัง เช่นเดียวกัน ถ้าผู้ฟังไม่สบตาหรือประสานสายตากับผู้พูด แต่กลับนั่งมองออกนอกหน้าต่าง บ้างมองเพดานบ้าง สายตานั้นก็มีความหมายว่าไม่สนใจและใส่ใจในเรื่องที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ การสบตาหรือการประสานสายตานั้นต้องเป็นไปตามธรรมชาติ คือสบตากันเป็นระยะ ไม่ใช่จ้องมองอยู่ตลอดเวลา

สายตาคนเรานั้นสามารถที่จะสื่ออารมณ์ ความรู้สึกได้ เช่น คนที่จากกันเมื่อรู้ว่าจะมาพบกัน สายตาของคนทั้งสองที่มองกันหรือสบตากันนั้นย่อมสื่อความหมายถึงความรู้สึกที่ยินดี ดีใจ บางครั้งเราจะเห็นผู้ใหญ่ที่สูงอายุมองดูหลานเล็ก ๆ ของตนเองเล่นของเล่นหรือวิ่งเล่น สายตาของผู้สูงอายุนั้นจะสื่อความหมายถึงความชื่นชมเอ็นดูรักใคร่ในหลานเล็ก ๆ ของตน ในงานศพ เราจะสังเกตเห็นว่าผู้ที่ไปแสดงความเสียใจกับลูกหรือภรรยาของผู้ตายนั้นจะใช้สายตาสื่อความหมายว่าเสียใจด้วย นั่นก็คือสายตาที่สบกับลูกหรือภรรยาของผู้ตายจะฉายแสงความเศร้าและเห็นใจ บางคนก็อาจจะถึงกับน้ำตาคลอ

ในสังคมไทยนั้นมีความเชื่อที่ฝังรากลึกเกี่ยวกับการใช้สายตา มักถือกันว่า การมอง
จ้องหน้าผู้อื่นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สุภาพไม่ควรกระทำยิ่ง บางครั้งการมองจ้องหน้าคนที่ไม่
รู้จักกันถึงกับเป็นสาเหตุให้ทะเลาะวิวาทกัน

พฤติกรรมการสื่อสารด้วยดวงตาหรือสายตาของคนเรานั้นมีหลายแบบอย่าง แต่
ละแบบก็จะสื่อความหมายออกไปเป็นแต่ละอย่าง เช่นหากเป็นการมองกันอย่างปกติ
ธรรมดาที่ย่อมมีความหมายว่าสนใจ ถ้าเป็นการจ้อง ก็อาจมีความหมายว่า พินิจพิจารณา
มากเช่นการจ้องดูลายปัก หรือจ้องดูรูปภาพ แต่การจ้องเขม็งนั้นสื่อความหมายว่าไม่
ยอมลดละ จะเอาอย่างไรก็เอากัน นอกจากนี้แล้วยังมีการหรีดา ซึ่งหมายถึงความสงสัย
ไม่แน่ใจ การเบิกตาโพลงหรือที่เรียกกันว่า “ตาลุกโพลง” ย่อมเป็นอวัจนภาษาที่แสดง
ถึงความตื่นเต้น เช่นเมื่อทราบข่าวตัวเองสอบไล่ได้ หรือโชคดีถูกรางวัลสลากกินแบ่ง
หรือเห็นเครื่องประดับเพชรพลอยจำนวนมาก การมองแล้วตัวตวัดสายตาหรือที่เรียก
กันว่า “มองค้อน” ก็เป็นการสื่อความหมายว่าไม่พึงพอใจที่จะพบเห็นหรือไม่อยากจะ
พูดคุยด้วย

จะเห็นว่าสายตานั้นเป็นอวัจนภาษาที่สามารถสื่อความหมาย และมีส่วนช่วยให้
การสื่อสารดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อยและราบรื่นได้ แต่ถ้าใช้ผิดทางก็สามารถทำ
ให้ผู้อื่นเคืองใจ หมองน้ำใจ เสียใจ โกรธเคืองกันตลอดจนกระทั่งตัดไมตรีเป็นศัตรูกัน
หรืออาจทำให้ทะเลาะวิวาทกันได้ จึงกล่าวได้ว่าสายตาเป็น “หน้าต่างของหัวใจ”

4. สัมผัสภาษา

หมายถึงอวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้อารมณ์สัมผัสเพื่อสื่อสารอารมณ์ความรู้สึก
ตลอดจนสิ่งที่ฝังลึกอยู่ในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่นผู้ใหญ่ลูบหัวเด็ก ซึ่งมีความ
หมายถึงความเอ็นดูเด็ก เด็กตัวเล็ก ๆ กอดตุ๊กตา หรือกอดลูกสุนัข ลูกแมวก็เป็นการ
สื่อความหมายว่ารักสัตว์ ฯลฯ

นักจิตวิทยากล่าวได้ว่าการสื่อสารครั้งแรกที่สุทธาระหว่างมนุษย์ด้วยกันนั้นเกิดขึ้น
โดยการใช้สัมผัสภาษา นั่นก็คือเมื่อลูก (ทารก) ได้รับการสัมผัสอย่างทะนุถนอมรัก
ใคร่จากแม่ หรือจากผู้อื่นที่เลี้ยงดูด้วยความรักและเอ็นดู

ความหมายของสัมผัสภาษานั้นย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะของเชื้อชาติ และวัฒนธรรม เช่นวัฒนธรรมตะวันตกนั้นถือเป็นเรื่องธรรมดา วัฒนธรรมตะวันออกจะ ใช้สัมผัสภาษาในวงจำกัด และค่อนข้างจะระมัดระวังมาก เช่นการกอดรัด การจูบ การถูกต้องเนื้อตัว ฯลฯ) ส่วนวัฒนธรรมตะวันตกนั้นจะใช้สัมผัสภาษามาก และใช้กันอย่างกว้างขวาง จนกระทั่งเผยแพร่ไปยังวัฒนธรรมอื่นเช่นการจับมือกัน (shake hands) ซึ่งสื่อความหมายว่าเป็นมิตรกัน ผู้ที่ไม่ตรีกัน (ภาพ 6) การที่หญิงสาวและชายหนุ่มโอบหลังกัน หรือคล้องแขนกันในที่สาธารณะ ย่อมสื่อความหมายว่าบุคคลทั้งสอง รักใคร่กัน หรือมีความสัมพันธ์กันเป็นพิเศษ



ภาพที่ 6 การสื่อความหมายโดยการจับมือ

ผู้ที่อยู่ต่างวัฒนธรรมกันจะเข้าใจความหมายของสัมผัสภาษาได้ด้วยการสังเกต และการเรียนรู้ สัมผัสภาษานั้นมีขอบเขตและการแสดงออกกว้างขวางและหลากหลาย เช่นการจับมือกันตามปกติในลักษณะของการเป็นมิตร การจับมือกันในลักษณะของ คนรัก การจูบมือกันในลักษณะของการเป็นเพื่อน ในลักษณะของการเอาใจใส่เป็นพิเศษ ในลักษณะของการช่วยเหลือ ไปจนกระทั่งถึงการปิดมือ การผลัดออกกันในลักษณะ ของการเป็นศัตรูไปจนกระทั่งการหยิก การใช้ฝ่ามือตี การสะกิดกันและการกอด การ จูบกัน ทั้งหมดนี้เป็นการสื่อสารกันโดยเฉพาะบุคคลและเป็นการส่วนตัว

ตามปกติแล้วการจับมือกันจะสื่อความหมายถึงการเป็นมิตรการผูกไมตรีกันดัง ได้กล่าวมาแล้ว แต่ในบางวัฒนธรรมอาจเพิ่มการสัมผัสมากขึ้น เช่นประเทศทางตะวันออก ออกกลาง หลังจากที่มีการจับมือกันแล้วก็จะกอดกันและหอมแก้มกันอีกด้วยทั้ง ๆ ที่ เป็นชาย

ในบางครั้งการสื่อสารโดยการใช้สัมผัสภาษานั้นจะมีความหมายมากกว่าการใช้ ถ้อยคำ หรือมากกว่าการใช้วิธีอื่น ๆ เช่นการสัมผัสที่แขนของคนเจ็บที่กำลังนอนอยู่ใน โรงพยาบาลอย่างเบา ๆ ก็สามารถจะสื่อสารความเห็นอกเห็นใจไปยังคนเจ็บ และก่อให้เกิดกำลังใจแก่คนเจ็บ หรือการที่ผู้ใหญ่ (หรือผู้อาวุโส) ใช้มือทั้งสองโอบแก้มทั้งสอง ข้างของผู้เยาว์แล้วจูบที่หน้าผากหรือที่ผม ก็เป็นการสื่อความหมายว่าให้ความรัก ความ เอ็นดูยิ่ง มีผลทำให้ผู้น้อยเกิดความซาบซึ้งใจ และความยินดีที่ตนยังมีคนรักและเอ็นดู

การใช้สัมผัสภาษาให้สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารนั้น จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ระหว่างบุคคล โอกาส และสถานที่ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงวัฒนธรรม จารีต ประเพณีอีกด้วย

ต่อไปนี้เป็นภาพที่แสดงสัมผัสภาษาในรูปแบบต่าง ๆ



Time alone can't heal
all wounds.





ภาพที่ 7 สัมผัสภาษาในรูปแบบต่างๆ

5. อากาษา

บางที่ใช้คำว่า Action Language หมายถึงการสื่อความหมาย โดยใช้อาการเคลื่อนไหวของร่างกาย คนเราจะใช้การสื่อสารด้านอากาษามากที่สุดเพราะการสื่อสารด้านนี้ครอบคลุมถึงการเคลื่อนไหวของร่างกายทั้งหมดซึ่งได้แก่ ศีรษะ ลำตัว แขนขา ใบหน้า ตลอดจนอกกับปฏิกิริยาท่าทาง เช่น การเดิน การนั่ง การวิ่ง การหาว การนั่ง หัวคาง ฯลฯ ขอยกตัวอย่างพนักงานขายที่เอาจริงจังและก้าวร้าวจะสื่อความหมายทางอากาษาด้วยการเดินอย่างตั้งใจไปที่ประตูเพื่อกดกริ่ง ในขณะที่นั่งเก้าอี้ก็จะนั่งขอบ ๆ เก้าอี้ จะไม่นั่งตามสบาย แต่นั่งในท่าที่พร้อมจะลุกได้ทันที ซึ่งท่านั่งนี้เป็นอากาษาที่สื่อความหมายว่าพนักงานขายพร้อมเสมอที่จะขายสินค้าให้ลูกค้า ในบางครั้งเราจะเห็นคนบางคนทานอาหารหรือขนมแล้วเสียนิ้วมือ หรือเสียบาก นั่นก็เป็นอวัจนภาษาที่สื่อความหมายว่าอาหารหรือขนมนั้น ๆ อร่อยมาก

อากาษาของชนชาติใดวัฒนธรรมใดก็จะสื่อความหมายสำหรับคนในชนชาตินั้น วัฒนธรรมนั้น จึงกล่าวได้ว่าอากาษาขึ้นอยู่กับสภาวะทางวัฒนธรรม ขอยกตัวอย่าง เช่นการกวักมือเรียกเพื่อนหรือผู้น้อยจากที่หนึ่งให้มาหาที่อื่น ในวัฒนธรรมตะวันออกจะกวักมือเรียก (หลังมือเข้าหาตัว แล้วใช้นิ้วทั้ง 5 นิ้วกวักเรียก) แต่ในวัฒนธรรมตะวันตกนั้น จะใช้นิ้วชี้เพียงนิ้วเดียวกวักเรียก (โดยให้หน้ามือเข้าหาตัว แล้วใช้นิ้วชี้นิ้วเดียวกวักเรียก)

อากาษานิตเดียวกันแต่อาจมีความหมายไม่เหมือนกันเมื่อต่างวัฒนธรรม ขอยกตัวอย่างอาการร้องไห้ ในวัฒนธรรมตะวันออกจะสื่อความหมายว่า ผู้ที่ร้องไห้นั้นเกิดความเสียใจ เศร้าใจ เช่นคนที่ตายจากกันไป หรือร้องไห้เมื่อคนต้องเดินทางจากบ้านไปไกลและไปนาน ทำให้อาลัยอาวรณ์ และห่วงใย แต่ในวัฒนธรรมตะวันตกนั้น นอกจากจะสื่อความหมายอาการร้องไห้ว่าเศร้าเสียใจแล้วยังมีความหมายว่า ดีใจ ตื้นตันใจ เช่นนางงามต่าง ๆ เมื่อได้รับการตัดสินให้เป็นผู้ชนะเลิศ จะดีใจจนร้องไห้

อากาษานั้นบางครั้งก็ขึ้นอยู่กับบางสถานการณ์ด้วย เช่นการยิ้ม ในบางสถานการณ์ก็สื่อความหมายว่าเป็นการผูกมิตร มิไม่ตรีจิต แต่ในบางสถานการณ์ก็สื่อความหมายถึงความสามใจ อย่างที่เรียกกันว่า “ยิ้มเยาะ”

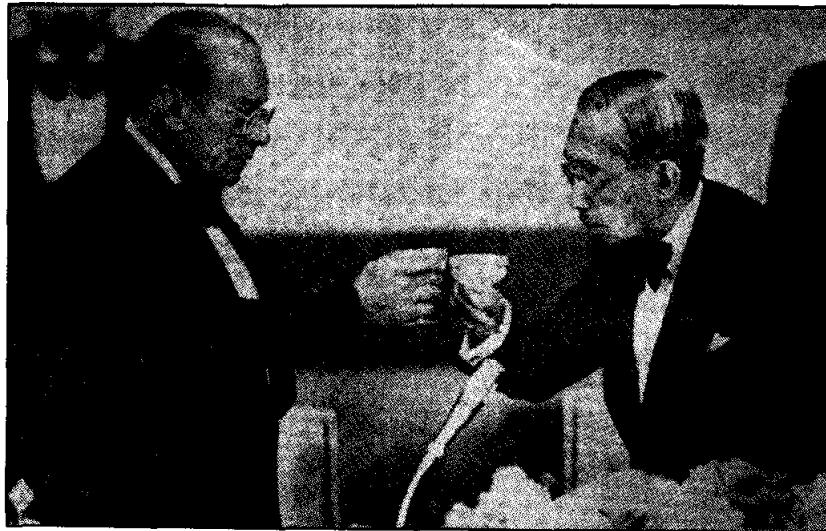
ในบางครั้งคนเราก็แสดงอาการภาษาบางอย่างโดยไม่ตั้งใจและโดยไม่ได้ตระหนักว่า อาการที่ตนแสดงออกมานั้นมีผลต่อการติดต่อกับผู้อื่นอย่างมาก ขอยกตัวอย่างเช่นการนั่งท้าวคาง และการท้าว บางคนติดนิสัยการนั่งท้าวคางโดยลืมนึกไปว่า อาการภาษาของการนั่งท้าวคางนั้นสื่อความหมายว่าตนนั้นไม่ค่อยจะให้ความสนใจในเรื่องที่ตนฟังเท่าไรนัก ส่วนการท้าวนั้นก็สื่อความหมายว่าว่างนอน หรือเบื่อหน่ายต่อการฟังเรื่องของผู้พูดพูด ถ้านักศึกษาที่นั่งท้าวคางฟังอาจารย์บรรยาย อาการภาษาของการท้าวคางก็แสดงว่านักศึกษาไม่สนใจฟังเท่าไร ผลที่ติดตามมานั้นก็คือตัวอาจารย์จะขุ่นเคืองใจหรืออาจโกรธเคืองนักศึกษาได้ ในทำนองเดียวกันนี้ถ้าพนักงานขายแสดงอาการภาษาที่ไม่เหมาะสมต่อลูกค้า ผลที่ติดตามมาก็คือลูกค้าจะไม่ซื้อสินค้า หากเป็นการเจรจาตกลงปัญหาต่าง ๆ ผลที่ติดตามมาก็คือการเจรจาในครั้งนั้นล้มเหลว

สังคมไทยเป็นสังคมที่มีระเบียบ มีวัฒนธรรมประเพณีที่ดั้งเดิมมาเป็นเวลานาน จะสังเกตเห็นได้ว่าอาการภาษาต่าง ๆ มักจะเน้นถึงการให้เกียรติ การแสดงความเคารพ นับถือผู้อาวุโส (ทั้งด้านวัยวุฒิ ชาติวุฒิ และคุณวุฒิ) ขอยกตัวอย่างเช่นผู้น้อยเมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่ก็จะก้มหลัง นักเรียน นักศึกษา เมื่อเดินผ่านคุณครูและอาจารย์ก็จะน้อมตัวลง อาการก้มหลังและน้อมตัวนั้นย่อมสื่อสารได้ว่า ผู้ที่น้อมตัวและก้มหลังเป็นผู้น้อย และเป็นผู้มีสัมมาคารวะนอบน้อมต่อผู้ใหญ่ อาการภาษาของการไหว้หน้านั้นก็สามารถสื่อความหมายได้เป็นอย่างดีว่าผู้ที่ถูกไหว้หน้านั้นอยู่ในฐานะใด อยู่ในฐานะเดียวกับกับผู้ไหว้หรือต่ำกว่า หรือสูงกว่า หรือเป็นพระสงฆ์

จากที่กล่าวมานี้พอจะเห็นชัดว่าในสังคมไทยนั้น อาการภาษามีส่วนสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการเรียนรู้หรือศึกษาถึงวัฒนธรรมไทยด้วย เพื่อว่าอาการภาษาที่แสดงออกมานั้นจะได้สื่อความหมายได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ขอยกตัวอย่างให้เห็นเด่นชัดบ้างคือ เมื่อผู้น้อยหรือผู้อ่อนอาวุโสยืนกับผู้ใหญ่ไม่สมควรแสดงอาการภาษาด้วยการยืนท้าวสะเอว หรือยืนเอามือล้วงกระเป๋าท้าว หรือยืนเกาศีรษะ เพราะอาการภาษาเหล่านี้จะสื่อความหมายว่าผู้น้อยไม่ให้เกียรติและไม่แสดงความนับถือผู้ใหญ่เท่าที่ควร แต่ถ้าผู้น้อยหรือผู้อ่อนอาวุโสยืนในท่าส้ารวมมือกุมไว้ข้างหน้าเช่นนี้ อาการภาษาก็สื่อความหมายว่าผู้น้อยนั้นให้เกียรติและให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่หรือผู้อาวุโส

จะเห็นว่าอาการภาษาสามารถสื่อความหมายทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึกและความนึกคิดได้ดี อาการภาษาขึ้นอยู่กับสภาวะทางวัฒนธรรมมาก ผู้ที่จะใช้อาการภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารติดต่อกับผู้อื่นให้ได้ผลดีนั้นควรตระหนักถึงวัฒนธรรมในสังคมนั้น ๆ ด้วย และในการใช้อาการภาษาแต่ละครั้งควรใช้ให้ตรงเป้าหมายในการติดต่อ เพื่อว่าการติดต่อกับบุคคลอื่นจะได้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

ต่อไปนี้เป็นภาพบางภาพที่ใช้อาการภาษาในการสื่อสาร





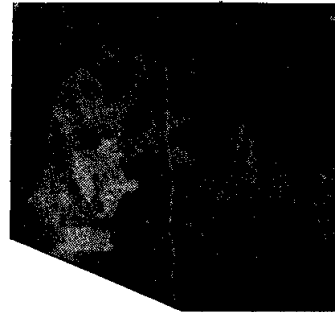




6. วัตถุภาษา (Object Language)

หมายถึงการใช้วัตถุเพื่อสื่อความหมายกับผู้คนที่ติดต่อกันด้วย วัตถุในที่นี้มีความหมายถึงสิ่งของทุกอย่าง ทุกขนาด และทุกลักษณะ ตลอดจนกระทั่งเสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องแต่งกาย และของใช้ติดตัว (เช่นนาฬิกา ปากกา แว่นตา ยาอม น้ำหอม ยานัดถ์ หมากพลู ฯลฯ)

วัตถุภาษาที่เป็นเครื่องแต่งกายของคนเรานั้นจะสามารถสื่อความหมายถึงอาชีพ หน้าที่การงาน ฐานะ กิจกรรม และรสนิยมของผู้ที่แต่งได้เป็นอย่างดี เช่น เมื่อเราเห็นผู้หญิงแต่งชุดขาวใส่หมวกผ้าสีขาว เราก็สามารถสื่อความหมายจากเสื้อผ้านั้นว่า ผู้ที่สวมใส่เป็นพยาบาล มีหน้าที่ดูแลผู้ป่วย (ภาพที่ 8)





ภาพที่ 8

ถ้าเราเห็นคนแต่งชุดที่สวยงาม วิจิตรและสวมมงกุฎด้วย อวัญภาษาจากเสื้อ
ผ้าและมงกุฎนั้นก็สื่อความหมายว่าบุคคลผู้นั้นเป็นผู้มีศักดิ์สูงส่ง อาจเป็นเจ้าหญิงหรือ
พระราชินี

เมื่อเรามองดูภาพที่ 9 เราจะสื่อความหมายจากวัตถุภาษา (เสื้อผ้า ดอกไม้ ผ้า
• กลุมผม) ได้ว่าบุคคลทั้งสองนี้เป็นคู่ป่าวสาวที่เข้าพิธีสมรสกัน



ภาพที่ 9



ภาพที่ 10

เมื่อดูภาพที่ 10 อวัจนภาษาจากเสื้อผ้าและกระถางต้นไม้จะสื่อความหมายว่า บุคคลทั้งสามมีอาชีพหรือหน้าที่ทางวิจัยพืช อาจเป็นนักวิชาการ หรืออาจารย์ก็ได้

ภาพที่ 11 จะเห็นวัตถุภาษาคือกระถางต้นไม้ และต้นไม้ซึ่งสื่อสารได้ว่าสถานที่นี้น่าจะเป็นที่ขายดอกไม้ ต้นไม้และกระถาง

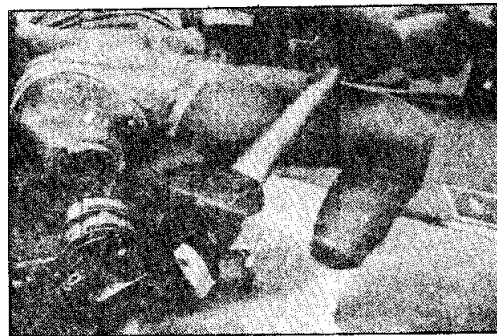


ภาพที่ 11

ภาพที่ 12 และภาพที่ 13 อวัจนภาษาที่เป็นวัตถุภาษาก็คือรถเข็นและชุดพยาบาล จะสื่อความหมายว่าผู้นั่งรถเข็นนั้นเป็นผู้ป่วย สถานที่นี้จะเป็นสถานพยาบาล ดังนั้นผู้ที่มาสถานที่นี้ควรที่จะรักษาความสงบ ไม่ส่งเสียงดัง และรู้จักระเบียบตลอดจนรักษามารยาท เช่นไม่เล่น หยอกล้อกัน หรือเปิดวิทยุ สูบบุหรี่ ทานขนม ฯลฯ ส่วนภาพที่ 13 นั้น วัตถุภาษาสื่อความหมายว่าบุคคลนี้เป็นคนพิการ ขาขาดจึงใช้อวัยวะคือขาเทียมแทน



ภาพที่ 12



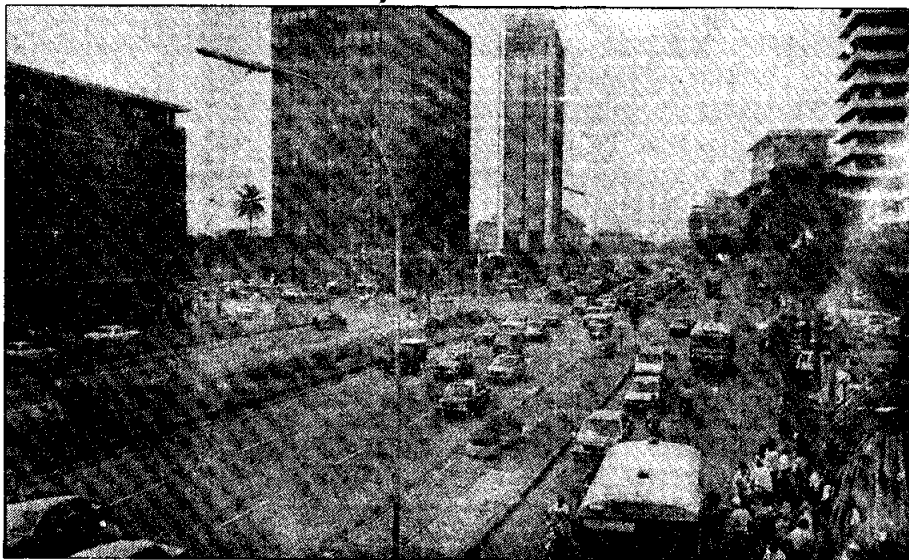
ภาพที่ 13

เนื่องจากวัสดุภาษาเป็นอวัจนภาษาที่สื่อความหมายได้ และคนเราก็สามารถรับสารจากวัตถุและเครื่องแต่งกายได้ คนเราจึงมีการเลือกใช้วัตถุด้วยความตั้งใจเพื่อผลในการติดต่อเช่น การเลือกเสื้อผ้าที่แต่งแล้วดูดี มีรสนิยม การใส่เครื่องประดับมากๆ เพื่อสื่อความหมายให้กับผู้ที่ตนติดต่อด้วยได้ทราบว่าคุณมีฐานะดี ในบางครั้งก็มีการเลือกใช้วัตถุอย่างเกินขอบเขตเช่นการแต่งกายที่เป็นแฟชั่น (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่วัยรุ่น)

ในการติดต่อด้านธุรกิจก็มีการเลือกใช้วัตถุ เพื่อผลในการติดต่อ เช่น การเลือกใช้รถยนต์ยี่ห้อที่นิยมใช้กันในหมู่นักธุรกิจ การเลือกใช้เครื่องมือในสำนักงาน ฯลฯ

เนื่องจากวัสดุภาษาสามารถสื่อความหมายได้ดี จึงมีคนจำนวนมากใช้วัตถุเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อแสดงฐานะหรือปิดบังฐานะที่แท้จริงของตน

วัสดุภาษาเป็นอวัจนภาษาที่สามารถสื่อความหมายให้เห็นความเจริญก้าวหน้า วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของตนในประเทศได้ เช่นเมื่อเราดูภาพที่ 14 วัสดุภาษา



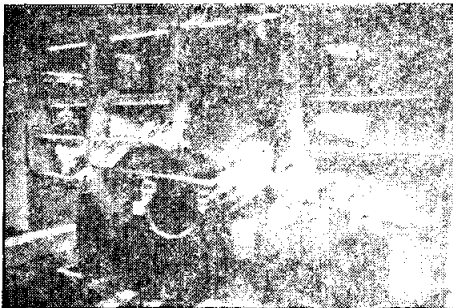
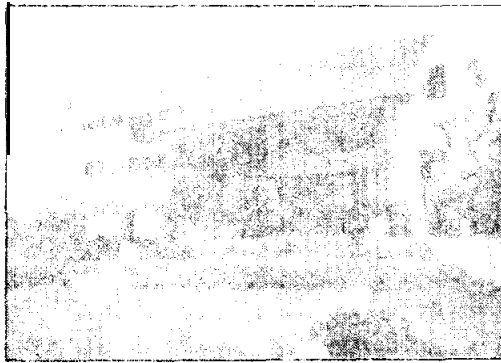
ภาพที่ 14

ที่เป็นอาคารสูง ๆ การปลุกต้นไม้ ไฟฟ้า ถนน ฯลฯ จะสื่อความหมายให้รู้ว่า ณ สถานที่นี้ หรือประเทศนี้มีความเจริญทางด้านวัตถุมาก มีการดำเนินด้านธุรกิจมากในขณะที่เดียวกันก็ยังรักษาสถาปัตยกรรมชาติไว้ ถนนสะอาดแสดงว่ามีการรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี

เมื่อเราผ่านตึกรามบ้านเรือนในประเทศไทย เราจะสังเกตเห็นว่าตึกและบ้านจะมีเหล็กค้ำ หรือลูกกรง (โดยเฉพาะที่ประตูและหน้าต่าง) วัตถุประสงค์ก็สื่อความหมายได้ว่าชุมชนนั้นหรือประเทศนั้นมีการจัดระเบียบและโจรกรรมมาก ผู้อยู่อาศัยจึงต้องใช้ลูกกรงและเหล็กค้ำมาติดตามประตูและหน้าต่างเพื่อป้องกัน เมื่อเราผ่านถนนบางสายจะเห็นว่ามีความแออัดมากกึ่งเกาะกลางถนน แฉกเหล็กเป็นวัตถุประสงค์ที่สื่อความหมายว่าห้ามคนข้ามถนนในช่วงนั้น ๆ และผลของการสื่อความหมายที่ติดตามมาก็คือ คนในชุมชนนั้นคงไม่มีระเบียบ ไม่เคารพต่อคำสั่งหรือระเบียบในการข้ามถนน ทางการจึงต้องเอาแฉกเหล็กมากั้นอย่างถาวร

อาหารก็เป็นวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งที่สื่อสารได้ว่าฐานะของผู้บริโภคเป็นอย่างไร ฐานะของครอบครัวเป็นอย่างไร ตลอดไปจนกระทั่งความรู้ด้านคุณค่าอาหาร นอกจากนี้ยังแสดงได้อีกว่าชุมชนนั้นหรือประเทศนั้นอุดมด้วยอาหารประเภทใด กินอาหารใดเป็นหลัก ขอยกตัวอย่างเช่น ผู้ที่ไปประเทศอิสราเอล และไปเป็นแขกรับประทานอาหารตามบ้านบ่อย ๆ เมื่อพบว่าอาหารที่ตนรับประทานต่างโอกาส ต่างสถานที่มักจะ เป็นไก่ ก็พอที่จะสื่อสารได้ว่าสัตว์เลี้ยงส่วนใหญ่ในประเทศจะต้องเป็นไก่ หรือไก่จะต้องเป็นอาหารที่คนในประเทศนี้นิยมบริโภคกัน

จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์สามารถสื่อความหมายได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ฐานะ รสนิยม อาชีพ ไปจนกระทั่งความก้าวหน้า ระเบียบ วัฒนธรรม ตลอดจนความเป็นอยู่ของคนในสังคม ขอให้สังเกตภาพต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ในแต่ละภาพ สื่อความหมายอะไร







7. สัญลักษณ์ภาษา (Sign Language)

หมายถึงอวัจนภาษาที่อยู่ในรูปของเครื่องหมาย สัญลักษณ์ เพลง ฯลฯ

สิ่งที่คนเรายอมรับว่าเป็นสัญลักษณ์ภาษาและสื่อความหมายได้ทุกสถานที่ในโลกนี้ก็คือเครื่องหมายภาษาซึ่งเป็นรูปกากบาทสีแดง จะเห็นว่าเครื่องหมาย กากบาทสีแดงเป็นสัญลักษณ์ภาษาที่สื่อความหมายว่าสถานที่นั้นเป็นที่พักหรือที่รักษาพยาบาล ผู้บาดเจ็บ คนป่วย

ธงชาติก็นับว่าเป็นสัญลักษณ์ภาษา เช่นธงชาติไทย เป็นสัญลักษณ์ภาษาว่าสีแดงหมายถึงชาติ สีขาวหมายถึงศาสนา และสีน้ำเงินหมายถึงพระมหากษัตริย์ นอกจากธงชาติแล้วยังมีเพลงชาติ ตลอดจนสัญลักษณ์จราจรที่นับว่าเป็นสัญลักษณ์ภาษา

บางครั้งเราก็ใช้มือทำเป็นสัญลักษณ์ภาษาได้ด้วย เช่น เราทำมือเป็นตัววี ซึ่งสื่อความหมายว่าชัยชนะ (V = Victory) เมื่อตำรวจจราจรยกมือตั้งขึ้นก็สื่อความหมายให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะหยุด เมื่อยกมือขึ้นโบกก็สื่อความหมายให้ผู้ขับขี่ผ่านไป

สัญลักษณ์ภาษาจะสื่อความหมายให้เราทราบถึงความแตกต่างของสถาบันและอาชีพได้เช่น เมื่อเรามองดูระคมหรือหัวเข็มขัดของนิสิตนักศึกษาเราก็จะทราบว่า นิสิตนักศึกษาคณะนั้นศึกษาอยู่ในสถาบันใด เมื่อเรามองดูที่เครื่องหมายที่ติดอยู่บนปกเสื้อของข้าราชการที่แต่งชุดกาก็ เราจะทราบว่า ข้าราชการผู้นั้นสังกัดกรม หรือกระทรวงใด

สัญลักษณ์ภาษาของบางชาติอาจคล้ายคลึงกัน ต่างกันแต่รายละเอียด เช่น การไหว้ ซึ่งนับว่าเป็นสัญลักษณ์ภาษาที่สื่อความหมายถึงการทำความเคารพ จะเห็นว่าชาวอินเดียก็ใช้การไหว้ ชาวเนปาลก็ใช้การไหว้ แต่การไหว้นั้นจะไม่เหมือนชาวไทยที่เดียว

ภาพต่อไปนี้เป็นสัญลักษณ์ภาษาเกี่ยวกับการจราจรของแต่ละประเทศซึ่งมีส่วนคล้ายคลึงกันมาก

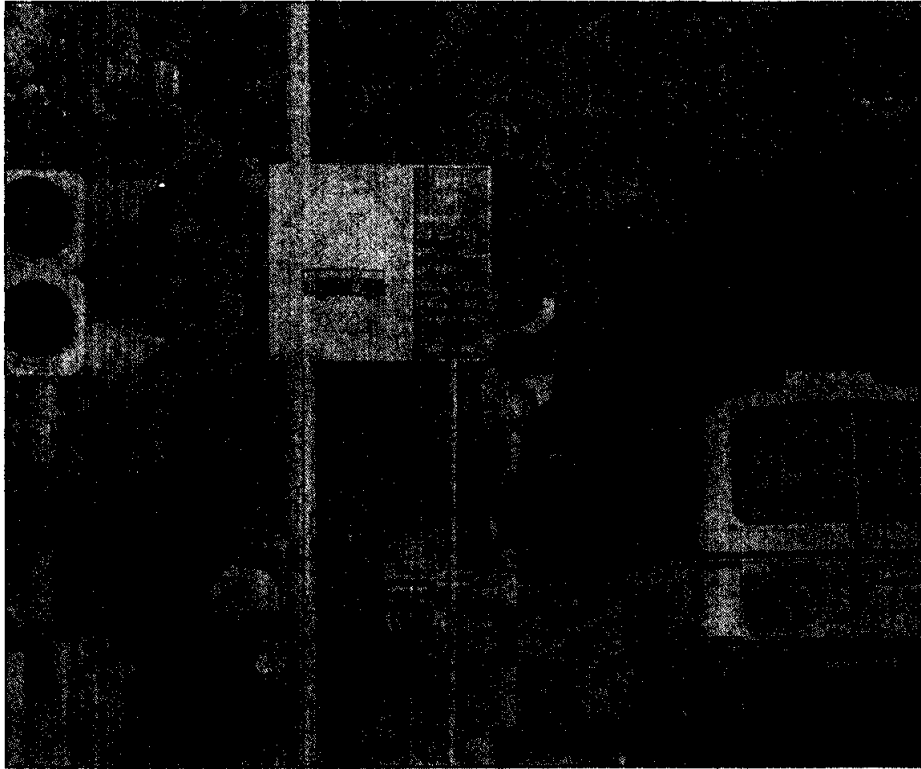


THAILAND
EVIDENT SIGNS

Just a glance at these signs on a Bangkok road reveals what rules they require the driver to observe — “no parking zone,” “maximum allowable weight of vehicle—8 tons” and “don’t turn right.”

A bunch of traffic signs is a symbol of heavy traffic congestion during rush hours. Japan has about 140 varieties of traffic signs to keep drivers and pedestrians safe, and ensure smooth traffic in the age of self-driving automobiles.





SINGAPORE
FOR BUSES ONLY

• Albert C K. Lim

This traffic information sign, seen here on Bras Basah Road where the traffic is usually heavy, is normally put up along the yellow-marked lanes intended for buses only. No other motor vehicles are allowed into these lanes during hours and days as specified on the sign.

จะเห็นว่าการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal Language) นี้มีความสำคัญเท่า ๆ กับการสื่อสารโดยการใช้คำพูดหรือแบบวัจนภาษา (Verbal Language) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ส่งสารจะต้องเข้าใจให้ลึกซึ้งและนำไปใช้ให้ถูกต้องเพื่อว่าผู้รับสารจะได้เข้าใจผลที่ได้ก็คือทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลดังเป้าหมาย