

บทที่ 9

อุปสรรคต่าง ๆ ในการสื่อความหมาย

จุดมุ่งหมาย

เมื่อท่านได้เรียนบทเรียนนี้แล้ว จะต้องแสดงความรู้ต่อไปนี้ได้

- บอกอุปสรรคในการสื่อความหมายที่เกิดจากความสับสนระหว่างภาษากับสิ่งที่ถูกแทน และยกตัวอย่างประกอบได้
- บอกอุปสรรคในการสื่อความหมายที่เกิดจากการนำเอาภาษาของรายงานปนกับภาษาการสันนิษฐานหรือเอาข้อวินิจฉัยมาเป็นข้อเท็จจริง และยกตัวอย่างประกอบได้
- บอกหลุมพรางในการสื่อความหมายที่เกิดจากความเข้มข้นของสิ่งเร้า และยกตัวอย่างประกอบได้
- อธิบายอุปสรรคในการสื่อความหมายที่เกิดจากการนำเอาความรู้สึก เจตนา ค่านิยม และประสบการณ์ของตนเป็นเกณฑ์ และยกตัวอย่างประกอบได้
- บอกข้อบกพร่องในการสื่อความหมายที่เกิดจากการด่วนสรุป และยกตัวอย่างประกอบได้
- อธิบายข้อบกพร่องที่เกิดจากการสื่อความหมายภายในระบบได้

ทบทวนเรื่องในบทก่อนและแนะนำเรื่องที่จะเรียนในบทนี้

ในบทที่ 6, 7 และ 8 เราได้กล่าวถึงชนิดของภาษาที่ใช้สื่อความหมายพร้อมทั้งการตอบสนองต่อความหมายของภาษาทั้งสามชนิดนั้น และได้พูดถึงหลุมพรางบางประการเกี่ยวกับการสื่อความหมายด้วยภาษาดังกล่าว ในบทนี้จะได้นั่งย้าและขยายขอบเขตความเข้าใจเกี่ยวกับอุปสรรคและหลุมพรางต่าง ๆ ในการสื่อความหมายเพิ่มขึ้น เพื่อจะได้เห็นข้อบกพร่องในการสื่อความหมายที่เกิดจากการใช้ภาษาและที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษานั้น

ความผิดพลาดในการสื่อความหมาย

อุปสรรคสำคัญในการสื่อความหมาย คือความไม่เข้าใจระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หรือระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน ผู้พูดมีความประสงค์จะให้ผู้ฟังเข้าใจอย่างหนึ่ง แต่ผู้ฟังกลับไปเข้าใจเสียอีกอย่างหนึ่ง ผู้เขียนบันทึกด้วยเจตนาจะให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างหนึ่ง แต่ผู้อ่านตีความหมายหรือแปลความหมาย

ไปอีกอย่างหนึ่ง เหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏเสมอ เพราะกรรมวิธีของการติดต่อโต้ตอบนั้นมืองค์ประกอบหลายอย่างอยู่ในระบบ เช่น ผู้พูดอาจพูดไม่ชัด หรือพูดชัดแล้วแต่ผู้ฟังไม่ชัด ผู้เขียนอาจเขียนหวัจนผู้อ่านอ่านไม่ออก หรือผู้เขียนใช้คำพูดหรือหลักภาษาผิดพลาดบกพร่องทำให้ผู้อ่านไขว่เขว หรือขณะที่กำลังพูดอยู่มีเสียงรบกวนทำให้ฟังบกพร่องคลาดเคลื่อน หรือข้อความนั้นบันทึกยังไม่ทันจบเกิดมีความจำเป็นต้องวางมือแล้วมาบันทึกต่อภายหลัง ทำให้ข้อความไม่ปะติดปะต่อกันหรือด้วยความเร่งร้อน หรือมีอารมณ์ค้างอยู่ ทำให้บันทึกตกหล่น ฯลฯ องค์ประกอบเหล่านี้สาธยายได้ไม่ครบถ้วน ดังจะหยิบยกเอาประเด็นสำคัญที่เกิดจากภาษาหรือเกี่ยวข้องกับภาษาบางประการ ซึ่งจะก่อให้เกิดการสื่อความผิดพลาดมากแล้วโดยสังเขป

ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับสิ่งที่ถูกแทน

เราได้กล่าวถึงเรื่องภาษากับสิ่งที่ถูกแทนหรือขอบเขตของความเป็นจริงมาแล้วในบทที่ 6 และ 7 ว่าทั้งสองอย่างนี้ไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวกัน แต่ถึงกระนั้นก็ตามคนเรายังมีแนวโน้มในการตอบสนองต่อทั้งสองอย่างนี้อย่างผิดพลาดได้ง่าย คือคิดว่าภาษาเป็นสิ่งเดียวกับสิ่งที่ถูกแทน ขอให้ดูตัวอย่างการตอบสนองที่ผิดพลาดทำนองนี้

“ในการสอนแบบสาธิต เพื่อวัดปฏิบัติการได้ตอบของคนกับสิ่งที่มากระทบนักเรียนฝึกสอนคนหนึ่ง ได้นำอุปกรณ์การสอนที่ได้เตรียมไว้ก่อนเข้ามาในห้องเรียน เมื่อการสอนเริ่มขึ้น ผู้สอนได้แจกอุปกรณ์ ซึ่งได้แก่อาหารสำเร็จรูปอย่างหนึ่ง มีลักษณะเหมือนขนมกรอบ ๆ หรือคุกกี้ฝรั่งให้แก่ นักเรียนทุกคนในห้อง แล้วบอกให้นักเรียนทุกคนรับประทาน โดยชี้แจงประกอบว่าเป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ ซึ่งเชื่อว่านักเรียนส่วนมากไม่เคยรับประทานมาก่อนขอให้ทุกคนชิมดู แล้วรายงานให้ผู้สอนทราบว่ามึรสชาติดังไร นักเรียนแทบทุกคนเมื่อได้ชิมลิ้มรสดูแล้ว รายงานว่าไม่เห็นจะมีรสชาติพิเศษอะไร บางคนบอกว่าชอบนิดหน่อย บางคนว่าไม่ชอบเลย ไม่มีคนไหนบอกว่าชอบมากหรือไม่ชอบมาก ๆ

ผู้สอนได้บันทึกรายงานของนักเรียนเป็นรายบุคคลบนกระดานดำ และตั้งข้อเสนอแนะว่า ถ้าเอาจิมมหรือน้ำตาลอาจมีรสหวานรับประทานขึ้น นอกจากนั้นยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ขนมนี้มีขายทั่วไปในตลาด ราคาก็ไม่แพง พร้อมกันนั้นก็กำลงหยิบกล่องใส่ขนมมาให้นักเรียนดู แล้วบอกว่า หากซื้อได้จากร้านขายเครื่องกระป๋องทุกแห่ง ที่กล่องนั้นมีป้ายตัวโตบอกว่า “เป็นอาหารสำเร็จรูปสำหรับสุนัข”

พื่อนักเรียนทั้งชั้นได้เห็นกล่องเข้าเท่านั้น ความโกลาหลก็เกิดขึ้นดังที่ผู้สอนคาดไว้ไม่ผิด เสียงคราง เสียงหวีดคิ้ว เสียงอ้วก ฯลฯ ดังขรมไปหมด พอเสียงต่าง ๆ ค่อย ๆ เบาลง ผู้สอนจึงตั้งคำถามอย่างช้า ๆ และซัดถ้อยซัดคำว่า “นักเรียนทั้งหลาย เธอกำลังมีปฏิกิริยาต่ออะไรกันแน่ คือขนมที่เธอชิมแล้ว หรือต่อข้อความที่ป้ายของกล่องขนม”¹

ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า คนเราตอบสนองต่อภาษาหรือข้อความที่ได้เห็นเพราะเข้าใจผิดว่า ภาษาเป็นสิ่งที่เดียวกับสิ่งที่ถูกแทน อันเป็นหลุมพรางของการสื่อความหมายที่ผิดพลาดซึ่งพบเห็นอยู่เสมอ

การใช้ภาษารายงานปะปนกับภาษาการสันนิษฐานหรือการวินิจฉัย

เราได้กล่าวมาแล้วว่าภาษารายงานเป็นการบรรยายเรื่องราวหรือสื่อที่เราได้เห็นตามสภาพความเป็นจริง ส่วนภาษาของการสันนิษฐานเป็นการกล่าวคาดคะเนบนพื้นฐานของความจริง และภาษาของการวินิจฉัยเป็นคำกล่าวที่พิสูจน์หรือลงความเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (ดังมีรายละเอียดอยู่ในบทที่ 7) ความผิดพลาดในการสื่อความหมายจะเกิดขึ้นได้ ถ้าใช้ภาษาของการสันนิษฐาน หรือการวินิจฉัยตามความรู้สึกมาเป็นภาษารายงาน เราจะเห็นตัวอย่างข้อบกพร่องดังกล่าวได้จากตัวอย่างนี้

ชายคนหนึ่งกำลังทำงานอยู่ในโรงงานเห็นพยาบาลสาววิ่งผ่านหน้าไป ชายผู้นั้นคาดคะเนว่า จะต้องเกิดมีผู้ป่วยขึ้นในโรงงานอย่างแน่นอน แทนที่ชายผู้นี้จะแจ้งข่าวกับคนอื่น ๆ ว่า “ผมเห็นพยาบาลวิ่งผ่านหน้าผมไป เข้าไปในโรงงาน” ซึ่งเป็นภาษารายงานบอกข้อเท็จจริงที่เขาประสบ แต่เขากลับพูดกับคนอื่น ๆ ว่า “ผมเห็นพยาบาลวิ่งผ่านหน้าไป ผมสงสัยจะมีใครป่วยอยู่ในโรงงาน” หรือเขากลับพูดกับคนอื่น ๆ ว่า “ผมเห็นพยาบาลวิ่งผ่านหน้าไป มีคนป่วยอยู่ในโรงงาน” คำกล่าวครั้งหลังของเขาเป็นการนำสิ่งที่เขาวินิจฉัยมาแทนข้อเท็จจริงที่ได้พบ ผู้ฟังที่แยกชนิดของภาษาที่ใช้ไม่ออก อาจจะเข้าใจผิดได้ง่าย²

ในกรณีเช่นนี้ถ้าได้ขยายความในสิ่งที่กล่าวไว้ชัดเจน จะช่วยลดความเข้าใจผิดในการสื่อความหมายได้มาก เช่น “ผมเห็นพยาบาลวิ่งผ่านหน้าไป ผมสันนิษฐาน หรือสงสัยว่าจะมีคนป่วยอยู่

¹William V. Haney, *Communication : Patterns and Incidents*, Homewood, Illinois : Richard D. Irwin, Inc., 1960 (แปลลงในหนังสืองานฉาบปกจิตพจนแม่ประทีพย์ ประจักษ์ศุภินิติ พระนคร : ประจักษ์การพิมพ์, 2517 ไม่ระบุชื่อผู้แปล) หน้า 27-28.

²โรเจอร์ กลันเปา *ลมหายใจของนักธุรกิจ* พระนคร : มาร์เก็ตติ้งมีเดีย, 2521, หน้า 41.

ในโรงงาน” (ซึ่งเป็นภาษาของคาดคะเนหรือสันนิษฐาน) หรือกล่าวว่า “ผมเห็นพยาบาลวิ่งผ่านหน้าไป ผมมั่นใจว่ามีคนป่วยอยู่ในโรงงาน” (ซึ่งเป็นภาษาของการวินิจฉัยที่ประเมินออกมาโดยขาดหลักฐานดีพอ) หากใช้ภาษาสื่อความหมายแจ่มแจ้งเช่นนี้ ผู้ฟังจะทราบได้ว่านั่นไม่ใช่การบอกข้อเท็จจริงแบบรายงาน เพราะความจริงแล้วอาจไม่มีใครป่วย แต่พยาบาลอาจรีบวิ่งไปโทรศัพท์หรือทำธุระอย่างอื่นก็เป็นได้

การด่วนสรุป

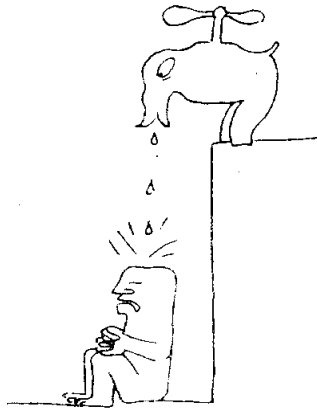
การด่วนสรุปในที่นี้หมายถึงการรับรู้ที่ขาดข้อมูลมากพอ ไม่สามารถบอกออกได้ว่าอะไรเป็นข้อเท็จจริงหรือเป็นข้อจริง หรือเป็นการสันนิษฐานหรือเป็นการวินิจฉัย แล้วรีบลงความเห็นลงไปทันทีทันใด เช่นนี้ทำให้เข้าใจผิดได้ง่าย

สาเหตุของการด่วนสรุปนั้น อาจเป็นการตั้งใจของผู้เขียนหรือผู้ส่งสารที่ตัดข้อเท็จจริงบางอย่างทิ้ง หรือบิดเบือนข้อความบางตอน เพื่อให้ผู้อ่านหรือผู้รับสารเข้าใจผิด เพราะผู้อ่านผู้ฟังที่ด่วนสรุปนั้นมักมีแนวโน้มเชื่อเรื่องราวบางอย่างง่ายอยู่แล้ว ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดความเสียหายบานปลายดังข้อความทำนองนี้

“เหยี่ยวข่าวแอบพบ รัฐมนตรีโศดเลี้ยงรับรองดาราดาราภาพยนตร์ชื่อดังที่ร้านอาหารแห่งหนึ่ง” สมมุติว่ารัฐมนตรีหนุ่มเนื้อหอม แน่แน่นอนทีเดียวอาจทำให้มีผู้สงสัยพฤติกรรมนี้ในทางที่ไม่ดี ผู้ที่รีบสรุปอาจเชื่อว่ารัฐมนตรีคงมีอะไรกับดาราดาราภาพยนตร์ แต่ถ้าความจริงมีอยู่ว่า รัฐมนตรีเลี้ยงรับรองดาราดาราภาพยนตร์ชื่อดังพร้อมทั้งครอบครัวของเธอ เป็นการบิดเบือนตัดข้อความ “พร้อมด้วยครอบครัวของเธอ” ทิ้งเสีย นี่เป็นตัวอย่างของความจงใจของผู้เขียน เพื่อสื่อความหมายให้ผู้ด่วนสรุปได้เข้าใจผิดอย่างง่าย ๆ เราจะพบลักษณะของการด่วนสรุปได้เสมอจากการเชื่อข่าวลือ หรือคำนิทา ฯลฯ แล้วไม่ตรวจสอบหาความจริงเสียก่อนว่าเป็นอย่างไร

ความถี่และความเข้มข้นของภาษาที่ใช้สื่อความหมาย

ถ้าข้อความใดใช้สื่อความหมายให้คนได้อ่านหรือได้ฟังเป็นประจำ นักจิตวิทยาบางกลุ่มเชื่อว่าผู้อ่านผู้ฟังจะซึมซับเรื่องนั้น ๆ เข้าไปในจิตใต้สำนึกโดยไม่รู้ตัว นี่คือความถี่ของการใช้ภาษา ถ้ายิ่งใช้มากแสดงว่ามีความถี่มาก และถ้าใช้ภาษาที่สามารถโน้มน้าวอารมณ์ของผู้อ่านได้มากเท่าใด แสดงว่ามีความเข้มข้นในการเร้าอารมณ์ความรู้สึกได้สูง ความคิดดังกล่าวมักถูกนำมาใช้กับการสื่อความหมายประเภทชักจูงให้ผู้คนเห็นคล้อยตามอย่างเช่น คำขวัญ หรือ โฆษณาขายสินค้า โฆษณาชวนเชื่อ ฯลฯ



คำขวัญ (The Slogan)

คำขวัญเป็นตัวอย่างของการใช้ภาษาที่ต้องการให้ผู้อ่านผู้ฟังได้รับรู้อยู่เสมอ ๆ เพื่อจะได้ซึมซาบเข้าไปในจิตใต้สำนึก (เหมือนกับการปล่อยให้น้ำหยดเข้าในสมองเป็นระยะ ๆ โดยไม่ขาดช่วง) จาก **Language in Thought and Action** ของ Hayakawa, p. 235.

แต่ถึงอย่างไรก็ตามข้อความที่เราได้อ่านอยู่เป็นประจำซึ่งมีความดีสูง อาจเป็นข้อความที่บิดเบือนความจริงบางอย่าง ถ้าเราอ่านหรือฟังบ่อย ๆ และเชื่อตามนั้นอาจทำให้หลงคิดได้เหมือนกัน เช่น การฟังหรืออ่านโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งข้อความประเภทนี้มักมีความดีในการใช้สูงมาก จนทำให้เห็นความจริงเป็นความเท็จไปก็มี เข้าทำนองนิทานเรื่องนี้

ชายคนหนึ่งเดินอุ้มลูกแพะมา ระหว่างทางมีผู้ทักว่า “นั่นไปเอาหมามาอุ้มทำไม?” คนอุ้มแพะได้แต่ยิ้ม แล้วนึกในใจว่า “คนนี้จะตาถั่ว แพะแท้ ๆ เห็นเป็นหมาไปได้” เดินต่อมาได้อีกหน่อยก็มีคำทักอีกว่า “แหม ลูกหมาน่ารักจัง จะเอาไปไหนนะ” ทีนี้คนอุ้มแพะชักถึงเล ก็มองดูสิ่งที่คนอุ้มมาอย่างไม่แน่ใจ พลังคิดว่า “เอ.....ใช่ลูกแพะหรือเปล่านะ” เดินมาได้สักครู่หนึ่งก็มีคนทักอีก “หมาอะไรน่าเกลียดจังเลย สงสัยจะเป็นจิ้งจอกเสียด้วยซี” เพียงเท่านั้นก็ได้ผล คนอุ้มแพะรีบวางแพะที่อุ้มมาตั้งนานเสียทันที

วิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ไม่หลงกลข่าวสารที่เราได้อ่านหรือได้ฟังบ่อย ๆ คือพยายามวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของข้อความ การคัดเลือกรายละเอียด การเลือกใช้คำ และการเน้น ดังที่เราได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 7

การนำเจตคติ ค่านิยม และประสบการณ์ของตนเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน

ถ้าเราพิจารณาจากความบกพร่องในการสื่อความหมาย จะเห็นว่า ความเข้าใจของผู้กรณี่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ฝ่ายหนึ่งคิดว่าถ้าตนพูดหรือเขียนอย่างนั้น ๆ อีกฝ่ายหนึ่งจะต้องเข้าใจอย่างนั้น ๆ ตรงตามที่ตนคิด แต่อีกฝ่ายหนึ่งเป็นอีกคนหนึ่ง หรืออีกคณะหนึ่ง แม้จะเป็นมนุษย์เท่า ๆ กัน แต่จะให้คิดเหมือนกันและจับความหมายหรือตีความหมายเหมือนกันทุกประการเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ เพราะคนเรามีประสบการณ์ ค่านิยม เจตคติไม่เหมือนกัน เวลาตีความเรื่องราวใด ๆ คนเรามากจะมีองค์ประกอบดังกล่าวของตนมาเป็นพื้นฐานสำคัญในการตัดสิน เรื่องราวที่ได้ยินได้ฟังบางครั้งจึงเอนเอียงไปตามความรู้สึก ค่านิยมและประสบการณ์ที่ตนมี ซึ่งทำให้การสื่อความหมายผิดเพี้ยนไปได้ไม่มากนักน้อย ขอให้ดูตัวอย่างสมมุติต่อไปนี้

สมมติว่ามีภาพศิลปะรูปหนึ่ง วางอยู่ในห้องแห่งหนึ่ง และมีคนอยู่ข้างนอก 5-6 คน แล้วเรียกใครสักคนเข้ามาในห้องเพื่อดูภาพนั้นก่อนคนอื่น ทั้งนี้อนุญาตให้คน ๆ นั้นพิจารณาภาพนานเท่าใดก็ตามที่เขาต้องการ ขั้นตอนไปเก็บภาพนั้นไว้แล้วเรียกคนที่สองเข้ามาในห้อง เพื่อให้คนแรกอธิบายถึงสภาพตลอดจนความรู้สึกนึกคิดของเขาที่มีต่อภาพนั้นให้ฟัง หลังจากให้คนแรกออกไปเหลือคนที่สองเอาไว้ แล้วเรียกคนที่สามเข้ามาโดยให้คนที่สองเป็นผู้เล่า ทำเช่นนี้เรื่อย ๆ ไปจนถึงคนสุดท้าย สำหรับรายการสุดท้ายนี้มีหน้าที่ในการอธิบายให้คนทั้งกลุ่มฟัง และหลังจากนั้นให้นำภาพที่เก็บไว้ ออกมาดูใหม่เพื่อเปรียบเทียบกับคำบอกเล่าของคนสุดท้าย³

การทดลองนี้ได้พิสูจน์ว่าที่แกงสาวเท่านั้นที่คล้ายคลึงกันระหว่างทำอธิบายของคนสุดท้ายกับภาพดังกล่าว ที่เป็นเช่นนี้เพราะการสื่อความหมายหรืออธิบายความหมายมีขั้นตอนมากเกินไป คือจากคนที่ 1 ถึงคนสุดท้าย ในระหว่างนี้จะมีความผิดเพี้ยนหรือคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ในการอธิบายของแต่ละคนจะมีการเพิ่มเติมหรือที่เรียกว่า “ระบายสี” ไปตามความรู้สึก สายตา ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเข้าไป ภาพใหม่ตามคำบอกเล่าจึงแตกต่างไปจากของจริง สมดังคำกล่าวที่ว่า

“ความจริง
ที่ถูกเปลี่ยนมือ
เพียงไม่กี่ครั้ง
ก็จะกลายเป็นเรื่องแต่ง”

³ *ibid.* pp.40-41.

ความบกพร่องที่เกิดจากการสื่อสารภายในระบบ

การติดต่อสื่อสาร เป็นกรรมวิธีที่เป็นระบบ มีตอน มีช่วง มีห่วงประกอบกันคือ

1. การบันทึกข้อความที่จะส่งออก
2. การนำส่งข้อความ
3. สื่อสำหรับนำข้อความ
4. การรับข้อความ และ
5. การบันทึกข้อความที่ได้รับ

การพิจารณาความบกพร่องที่เกิดจากการสื่อสารภายในระบบ เป็นการพิจารณาขั้นตอนต่าง ๆ ของการสื่อสารว่า บกพร่องในขั้นตอนใด ช่วงใด แล้วส่งผลกระทบต่อขั้นตอนนี้หรือไม่ หรือช่วงต่อไปอย่างไร การวิเคราะห์ข้อบกพร่องในลักษณะนี้ จะทำให้ทราบต้นตอและผลกระทบที่ต่อเนื่องกันไป โดยสมมุติพฤติกรรมการสื่อสารข้อความง่าย ๆ ธรรมดา ๆ ขึ้นมาสักอย่างหนึ่งดังนี้⁴

“นาย ก. รู้สึกร้อน จึงบอกให้นาย ข. เปิดหน้าต่างห้องทำงาน” ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ของการติดต่อสื่อสารข้อความระหว่าง นาย ก. กับนาย ข. จะเป็นดังนี้

เริ่มทีเดียว นาย ก. มีอะไรบางอย่างที่จะต้องติดต่อกับนาย ข. และสิ่งนั้นคือความปรารถนาที่จะให้นาย ข. เปิดหน้าต่าง ชั้นถัดไปคือ นาย ก. แปลงความปรารถนาของเขาให้เป็นสัญลักษณ์ชุดหนึ่ง (ในที่นี้ได้แก่คำพูดนั่นเอง) ซึ่งนาย ก. คิดว่านาย ข. จะต้องเข้าใจ ชั้นต่อไปคือ นาย ก. ดำเนินการส่งความปรารถนาของเขาไปให้นาย ข. (ในกรณีนี้คือ ออกเสียงเป็นประโยค ๆ หนึ่ง) ความปรารถนาก็ปรากฏเป็นคลื่นเสียงขึ้นในอากาศ นาย ข. รับคลื่นเสียงนี้โดยใช้อุปกรณ์บันทึกเสียงประจำตัว (หู) ของเขา ซึ่งจะส่งคลื่นเสียงนี้ต่อไปยังสมองเขาก่อต่อหนึ่ง ถัดจากนั้นนาย ก. ก็จะแปลเสียงเป็นคำพูดแล้ววาดมโนภาพขึ้นเพื่อตีความหมายว่า นาย ก. ต้องการให้เขาทำอะไร ลำดับสุดท้าย นาย ข. ตอบโต้การติดต่อจากนาย ก. (ที่นาย ข. แปลได้) ด้วยการกระทำ (คือเปิดหน้าต่าง) เมื่อนาย ข. ได้ปฏิบัติตามดังกล่าวแล้ว ก็จะทำให้นาย ก. เชื่อว่า การติดต่อสื่อสารข้อความของเขาเป็นผลสำเร็จแล้ว

กรรมวิธีในการติดต่อสื่อสารข้อความและการโต้ตอบ เปรียบเสมือนโซ่เส้นหนึ่งซึ่งประกอบด้วยห่วงหรือลูกโซ่หลาย ๆ อัน โซ่เส้นหนึ่งจะเหนียวแน่นหรือแข็งแรงเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพห่วงทุก ๆ ห่วง ถ้ามีห่วงหนึ่งห่วงใดเพียงห่วงเดียวในโซ่สายนั้นเสื่อมคุณภาพ โซ่เส้นนั้นอาจขาด

⁴William V. Haney. op.cit. pp.20-23.

ได้ง่าย ๆ ก็คือคือสื่อสารข้อความทั้งกระบวนการก็ทำนองเดียวกัน อาจคลาดเคลื่อนหรือกลับตาลปัตร เพราะความบกพร่องเพียงนิดเดียวเป็นเหตุ ตัวอย่างข้างต้นนี้อาจบกพร่องตั้งแต่ขั้นแรก คือเมื่อข้อความที่จะติดต่อถูกส่งออกจากนาย ก. เช่นถ้านาย ก. พูดไม่ดัง ไม่ช้าหรือไม่ชัดเจน หรือการออกเสียงอาจชัดดี แต่เสียงของสิ่งอื่นรบกวน หรืออาจเพราะผู้รับคือนาย ข. เป็นคนหูตึง หรือเกิดเป็นหวัดคัดจมูกทำให้หูอุดตันกับเวลาที่นาย ก. พูด จึงทำให้ไม่ได้ยินหรือได้ยินไม่ชัดขั้นตอนของผู้ส่งข้อความก็ปรับข้อความจึงกระทบกระเทือนต่อกรรมวิธีสื่อสารทั้งกระบวนการได้

นอกจากนั้นยังมีขั้นตอนที่สำคัญอีกสองขั้นคือ การแปลงและแปลข้อความที่จะส่งและรับ การแปลงกระทำโดยผู้ส่งและการแปลกระทำโดยผู้รับ ผู้ส่งอาจไม่สามารถแปลงความคิดของเขาออกเป็นข้อความหรือประโยคได้ดีพอ เช่น ใช้คำและเรียบเรียงคำเข้าประโยคไม่ดี หรือชอบพูดอะไรเป็นนัย ฯลฯ เช่น ถ้านาย ก. พูดว่า “ถ้าได้อากาศสดชื่นในห้องนี้สักหน่อยก็จะดี” ก็จะเป็นการแสดงความรู้สึกออกมาว่าความรู้สึกร้อนอบอ้าวโดยปรารถนาร้อนขึ้นมาลอย ๆ และคิดว่าสภาพดีแล้ว ความตั้งใจจริงก็เพื่อจะขอแรงให้นาย ข. ช่วยเปิดหน้าต่าง เราลองมาสังเกตคุณสมบัติบางอย่างที่อาจเป็นความต้องการของนาย ก. จากประโยคที่เขาพูดว่ามีอะไรบ้าง (ซึ่งนาย ก. เองอาจไม่ทันคิดก็ได้) นาย ก. อาจคิดเอาเองว่า ในเมื่อเขารู้สึกร้อนอบอ้าว นาย ข. ก็จะต้องร้อนด้วย ฉะนั้นนาย ข. จึงนำยินดีที่จะรับเอาความคิดที่จะเปิดหน้าต่าง นาย ก. อาจคิดอีกก็ได้ว่า เพราะนาย ข. อยู่ใกล้หน้าต่างกว่า ว่ากันตามเหตุผล นาย ข. จึงควรเป็นคนเปิดหน้าต่าง และ (นาย ก. คิดว่า) นาย ข. คงเข้าใจและตกลงตามนั้น นาย ก. อาจคิดว่า ประโยคที่เขาพูดไปนั้น มีความหมายคืออยู่แล้ว นาย ข. จะต้องเข้าใจตามที่เขาคิด

แต่ไม่มีอะไรมารับรองได้ว่า ความคิด (เอาเอง) ของนาย ก. ถูกไปหมดทุกข้อ นาย ข. อาจรู้สึกว่าอุณหภูมิคืออยู่แล้วสำหรับเขา ดังนั้นนาย ข. อาจจูนนาย ก. นิด ๆ ที่แสดงความเห็นแก่ตัวออกมา นอกหน้า และนาย ข. อาจไม่สนใจว่า คนใกล้หน้าต่างจะต้องเปิดหรือปิดหน้าต่างเสมอไป และนาย ข. อาจจะชังนาย ก. ที่นาย ก. อวดเบ่งกับเขา หรือตีความหมายคำพูดนาย ก. ไปคนละแนว คือคิดว่านาย ก. พูดกระทบว่านาย ข. เชื้อ ร้อนแล้วไม่ลุกไป ปิดหน้าต่าง จะต้องให้เดือน ฯลฯ ซึ่งต่างฝ่ายต่างไม่เจตนาก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วจะทำให้การสื่อความหมายผิดพลาดได้ง่าย

ที่กล่าวมาทั้งหมดคือขั้นตอนที่จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสารภายในระบบซึ่งมีลักษณะสืบเนื่องกันทุกขั้นตอน

แบบฝึกหัด

1. จงอธิบายถึงอุปสรรคและหลุมพรางของการสื่อความหมายในลักษณะต่าง ๆ กันมาสั้น ๆ พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ

2. เราได้กล่าวมาในบทนี้แล้วว่า ความสับสนอันเกิดจากการสันนิษฐานเป็นส่วนหนึ่งของการติดต่อโต้ตอบหรือสื่อสารอย่างผิดพลาด จงทดสอบตัวของท่านเองจากข้อทดสอบต่อไปนี้ ในขั้นต้น จงอ่านเรื่องสั้นต่อไปนี้โดยสมมุติว่าเรื่องราวทั้งหมดเกิดขึ้นจริงและนำมาเล่าอย่างถูกต้องที่สุด จงอ่านอย่างระมัดระวัง เพราะมีบางอย่างแอบแฝงอยู่เพื่อทำให้ท่านไขว้เขว แต่ไม่ถึงกับต้องไปท่องจำทั้งเรื่อง ถ้าไม่แน่ใจตอนใดจะอ่านซ้ำอีกก็ครั้งก็ได้

เมื่ออ่านและคิดว่าเข้าใจดีแล้ว จงบอกว่าข้อใดผิดหรือถูก ก็ให้วงกลมรอบตัว ผ. หรือ ก. นั้น ถ้าบางข้อที่ท่านเห็นว่าอาจเป็นไปได้ทั้งถูกทั้งผิด ให้วงกลมที่เครื่องหมาย?

ก. เรื่อง : เย็นวันหนึ่งท่านกลับบ้านค่ำ มองเข้าไปในบ้านเห็นไฟในห้องรับแขกเปิดอยู่ มีรถยนต์คันหนึ่งจอดอยู่หน้าบ้านของท่าน ที่ประตูบานหนึ่งของรถยนต์คันนั้นมีตัวหนังสือขนาดที่เห็นชัดเจนว่า “เทพ คุณากร พ.ค.”

ข้อทดสอบ :

1. รถยนต์ที่จอดอยู่หน้าบ้านท่านมีตัวหนังสืออยู่ที่ประตูบานหนึ่ง ก.ผ.?
2. สมาชิกคนหนึ่งในครอบครัวของท่านป่วย ก.ผ.?
3. ไม่มีรถยนต์อยู่ที่หน้าบ้านท่านเลยเมื่อท่านกลับบ้าน ก.ผ.?
4. รถที่จอดอยู่หน้าบ้านของท่านเป็นรถคุณวิชัย ก.ผ.?

เฉลย : ข้อ 1-ก., ข้อ 2-?, ข้อ 3-ผ, ข้อ 4-? ส่วนข้อ ข. ต่อไปให้ลองคิดด้วยตนเอง

ข. เรื่อง : นักธุรกิจคนหนึ่งเพิ่งจะดับไฟในร้าน ก็พอดีชายคนหนึ่งปรากฏตัวขึ้น และเรียกร้องจะเอาเงิน เจ้าของร้านเปิดลิ้นชักเก็บเงิน สิ่งที่อยู่ในลิ้นชักถูกรวมขึ้น แล้วชายคนนั้นรีบหนีไป ตำรวจคนหนึ่งได้รับแจ้งความทันที

ข้อทดสอบ :

1. ชายคนหนึ่งปรากฏตัวขึ้นเมื่อเจ้าของร้านได้ดับไฟในร้านแล้ว ก.ผ.?
2. คนร้ายเป็นชาย ก.ผ.?
3. ชายคนหนึ่งไม่เรียกร้องจะเอาเงิน ก.ผ.?
4. ชายคนที่เปิดลิ้นชักเก็บเงินคืนเจ้าของร้าน ก.ผ.?

5. เจ้าของร้านเป็นคนรวบสิ่งที่อยู่ในลิ้นชักแล้ววิ่งหนีไป ถ.ผ.?
6. ใครคนหนึ่งเป็นคนเปิดลิ้นชักเก็บเงิน ถ.ผ.?
7. ภายหลังจากคนที่เรียกร้องจะเอาเงินได้รวบเอาสิ่งที่อยู่ในลิ้นชักมาแล้ว
วิ่งหนีไป เขาก็
ถ.ผ.?
8. แม้อันลิ้นชักเก็บเงินจะมีเงินอยู่ แต่เรื่องก็ไม่ได้ระบุว่าเป็นจำนวนเงิน
เท่าใด ถ.ผ.?
9. คนร้ายขอเงินจากเจ้าของร้าน ถ.ผ.?
10. เรื่องนี้มีผู้เกี่ยวข้องเพียง 3 คน คือเจ้าของร้าน คนที่เรียกร้องจะเอาเงิน
และตำรวจ ถ.ผ.?
11. เหตุการณ์ต่อไปนี้ปรากฏในเรื่อง : ใครคนหนึ่งขอเงิน, ลิ้นชักเก็บเงินถูกเปิด, สิ่ง
ที่อยู่ในลิ้นชักถูกรวบ, และชายคนหนึ่งวิ่งปราดออกจากร้านไป ถ.ผ.?

(จากหนังสือ สิบอย่างสิบรส- การสื่อสารในชีวิตประจำวัน พิมพ์ในงานฌาปนกิจศพคุณแม่
ประทีพย์ ประจักษ์ศุภนิตติ, พระนคร : ประจักษ์การพิมพ์, 2517, หน้า 29-31.)