

## บทที่ 10

### ทักษะการสื่อสาร

#### จุดประสงค์

ผู้อ่านสามารถ-

1. เขียนความหมายของการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศการสอนได้
2. สรุปลองค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสารได้ถูกต้อง
3. บอกเทคนิคการพูดที่ดีเป็นข้อ ๆ
4. ให้คำแนะนำและข้อต้องระวังในการสื่อสารแก่บุคคลอื่นได้

การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อกันระหว่างบุคคล หากการสื่อสารไม่ดี มักจะเกิดอุปสรรคและปัญหา ทำให้งานล่าช้า ผิดพลาด เกิดข้อขัดแย้ง ทำให้งานหยุดชะงัก ไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ถ้าต้องการให้การดำเนินงานบรรลุผลตามมุ่งหมายด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น การสื่อสารเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลได้

การนิเทศการสอนเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติร่วมกัน ระหว่างผู้นิเทศก์และครู ตลอดจนนักเรียน เป็นงานที่ผู้นิเทศก์จะต้องสื่อสาร เพื่อช่วยเหลือครูในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าผู้นิเทศก์ขาดความเข้าใจ ขาดความเอาใจใส่หรือขาดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาขึ้นหลายประการ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ เพื่อให้การดำเนินการนิเทศการสอนสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็อาจล้มเหลวได้ หากผู้นิเทศก์ขาดทักษะการสื่อสาร ไม่สามารถพูดหรือติดต่อกันให้เข้าใจ

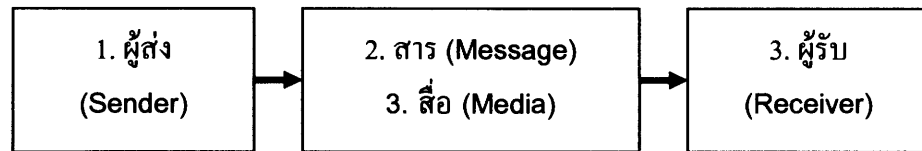
#### ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อถ่ายทอดข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึก แนวความคิด ความต้องการ การกระทำ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ให้เข้าใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามความประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยอาศัยสื่อหรือเครื่องมือในการสื่อสาร เช่น คำพูด ท่าทาง ข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารจะโดยวิธีทางตรง เช่น การพูด การอธิบาย การสนทนา หรือการติดต่อโดยใช้อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ E-mail เป็นต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

1. ผู้ส่ง คือ ผู้ทำหน้าที่กระจายข้อมูล เริ่มต้นในการสื่อสาร เช่น ครูถ่ายทอดเนื้อหาวิชาของบทเรียนแก่นักเรียน
2. สาร คือ ข้อมูล ข้อความ เนื้อหาสาระ ข้อเท็จจริง ที่จะถูกส่งไปยังผู้รับ
3. สื่อ คือ ตัวกลางที่จะช่วยนำสารไปยังผู้รับ สื่ออาจสรุปได้ว่าเป็นช่องทาง (channel) ในการนำข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับ



สื่ออาจมีหลาย ๆ ชนิด เช่น คำพูด หนังสือ ในสมัยโบราณเราใช้ควันไฟส่งข้อความ ปัจจุบันเราใช้แสง ใช้เสียง มาเป็นสัญญาณในการส่งข้อความมากยิ่งขึ้น

4. ผู้รับ คือ ผู้ที่รับข้อมูลจากผู้ส่งโดยผ่านตัวกลางที่เรียกว่าสื่อชนิดต่าง ๆ

ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้วจะพบว่า การสื่อสารเพื่อจะให้ได้ดี จำเป็นต้องมีการตอบโต้ระหว่างผู้รับและผู้ส่ง การแลกเปลี่ยนข้อมูล จะทำให้การสื่อสารมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ฉะนั้น จึงไม่แปลกว่าบางครั้งผู้ส่งจะกลายเป็นผู้รับ และผู้รับจะเปลี่ยนเป็นผู้ส่งเสียเอง

## รูปแบบของการสื่อสาร

รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. ลักษณะของสื่อที่ใช้ สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

- 1.1 สื่อที่มีลักษณะภาษาในรูปของคำพูด หรือตัวอักษร สื่อแบบนี้เรียกว่า Verbal Communication

- 1.2 สื่อที่มีลักษณะอื่น ที่ไม่เป็นภาษา ไม่ใช่คำพูด หรือภาษาเขียน เช่น การใช้ท่าทาง สัญญาณอื่น ๆ การสื่อสารลักษณะนี้เรียกว่า Nonverbal Communication

2. ลักษณะวิธีการที่ใช้ในการส่งสื่อ แบ่งออกเป็น 2 วิธี ได้แก่

2.1 การส่งโดยตรง หมายถึง กระบวนการที่เริ่มจากผู้ส่งผ่านสื่อ ถึงผู้รับที่ต้องการโดยตรง เช่น โทรศัพท์ หรือการสอนวิชาต่าง ๆ ให้กับนักเรียนในชั้นโดยตรง

2.2 การส่งโดยอ้อม หมายถึง การส่งในลักษณะผ่านสื่อกลางในการดำเนินการ เช่น การสอนในลักษณะทางไกล การใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ การใช้เอกสาร เป็นต้น

### กระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

กระบวนการสื่อสารแบ่งเป็น 2 วิธี

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นการส่งข้อความจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ในสภาวะแวดล้อมหนึ่ง โดยที่ผู้รับไม่มีโอกาส หรือไม่ได้แสดงการป้อนกลับ (Feedback) การสื่อสารประเภทนี้ ได้แก่ การฟังวิทยุ ดูรายการโทรทัศน์ หรือการอ่านหนังสือ ซึ่งผู้รับจะไม่มีโอกาสในการส่งข่าวไปยังผู้ส่ง

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นการส่งข้อความโดยที่ผู้รับมีส่วนร่วมในกระบวนการรับข่าว และก่อให้เกิดการป้อนกลับไปยังผู้ส่ง กระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่ไม่อยู่หนึ่ง ดังนั้น การสื่อสารสองทางนี้ แต่ละฝ่ายจะเป็นทั้งผู้รับและผู้ส่ง การป้อนกลับจากผู้รับ จะช่วยให้ผู้ส่งได้ให้ความหมายในสิ่งที่ได้ส่งชัดเจนขึ้น การสื่อสารสองทางนี้ ผู้ส่งเน้นที่ผู้รับมากกว่าตนเอง

### สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า สื่อเป็นช่องทางหรือตัวกลางที่จะช่วยนำพาสารไปยังผู้รับ รูปแบบสื่อมีหลายลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ตัวอักษร หรือข่าวสาร หมายถึง รูปแบบของสื่อที่ใช้ส่งสารในรูปของตัวหนังสือ
2. คำพูด
3. ภาพนิ่ง
4. ภาพเคลื่อนไหว
5. สัญญาณ
6. ท่าทาง การพยักหน้า การโบกมือ กวักมือ
7. การสัมผัส
8. วัตถุ

สำหรับองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารกับการนิเทศการสอนนั้น จะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 คน คือ ผู้นิเทศก์ และผู้รับการนิเทศ โดยที่ผู้นิเทศก์จะเป็นผู้ส่งข่าวสาร และมีจุดหมายปลายทางของการสื่อสารอยู่ที่ผู้รับ ผู้นิเทศก์จะพยายามนำสื่อต่าง ๆ มาช่วยในการสื่อสาร เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน โสตทัศนอุปกรณ์ หรือเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาช่วยเสริมประสิทธิภาพในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับการนิเทศรับข่าวสารได้ถูกต้อง และเข้าใจความหมายตรงกัน แต่ถึงอย่างไรก็ดีกระบวนการสื่อสารไม่ได้จบเพียงผู้ส่งข้อความข่าวสารให้ผู้รับเท่านั้น แต่ผู้นิเทศก์ซึ่งเป็นผู้ส่งจะต้องคำนึงถึงการสนองตอบของผู้รับการนิเทศด้วย คือต้องมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพราะการมีข่าวสารย้อนกลับ ย่อมจะทำให้ผู้รับการนิเทศได้ตรวจสอบว่า ข่าวสารที่ผู้นิเทศก์ส่งไปนั้น ผู้รับการนิเทศสามารถรับข่าวสารได้ถูกต้อง เข้าใจความหมายของข่าวสาร และมีปฏิกิริยาตอบสนองตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้นิเทศก์ต้องการหรือไม่ จึงจะเรียกได้ว่าบรรลุจุดหมายของการสื่อสารอย่างดีและสมบูรณ์

ในการนิเทศการสอน นอกเหนือจากผู้นิเทศก์จะเข้าใจองค์ประกอบ รูปแบบ และลักษณะของสื่อเพื่อการสื่อสารแล้ว สิ่งจำเป็นสำหรับผู้นิเทศก์ที่จะขาดเสียไม่ได้คือ เทคนิคการสื่อสารสำหรับการนิเทศการสอน

การนิเทศการสอนต้องอาศัยรูปแบบเทคนิควิธีการหลาย ๆ อย่าง ผู้นิเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝนตนเองให้มีความสามารถเพียงพอ ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทำให้การนิเทศการสอนบรรลุวัตถุประสงค์

เทคนิคการสื่อสารที่จำเป็นกับการนิเทศการสอน ได้แก่ เทคนิคการพูด และเทคนิคการฟัง ซึ่งจะขอเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการนิเทศการสอน ดังนี้



## เทคนิคการพูด

การพูด เป็นการสื่อสารโดยวาจา การนิเทศการสอนส่วนใหญ่จะใช้การพูดในการติดต่อสื่อสารความหมายกับครู เช่น พูดทำความเข้าใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ก่อนการนิเทศ ให้คำปรึกษาหารือ วิเคราะห์วางแผนการนิเทศร่วมกัน ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อการปรับปรุงการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังพูดในฐานะวิทยากร เพื่ออบรม ประชุม สัมมนา เป็นต้น ดังนั้น การมีเทคนิคในการพูดที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติประการสำคัญของผู้นิเทศก็ในการนิเทศการสอนใช้

## เทคนิคการพูดที่ดี

1. ฝึกลีลาการพูดให้น่าฟัง ฝึกเสียง
2. พูดชื่นชม หลีกเลี่ยงการพูดตำหนิ
3. ไม่ควรพูดให้คนอื่นรู้สึกอาย
4. หลีกเลี่ยงคำหยาบหรือคำทอ
5. ไม่พูดวกวน เล่นลิ้น เล่นสำนวน
6. พูดในเรื่องที่ผู้ฟังชื่นชมยินดี ชอบใจ ถูกใจ และสบายใจ
7. อย่าพูดผูกขาดคนเดียว
8. หลีกเลี่ยงการดุด่าบ่นว่า ใช้การแนะนำหรือการเล่าให้ฟัง
9. ให้ความสนใจโดยใช้สายตามองผู้ฟัง แสดงการเรียนรู้โดยการพยักหน้าหรือยิ้ม

ในการพูดนั้น สิ่งที่ผู้พูดควรคำนึงถึงด้วยก็คือ การรู้จักวิเคราะห์ผู้ฟัง สถานที่ เวลา โอกาส และความมุ่งหมายในการพูด นอกจากนี้ การพูดควรเสนอความคิดเห็นเป็นขั้นตอน มีระเบียบ เข้าใจง่าย มองเห็นภาพพจน์ได้ชัดเจน

## เทคนิคการฟัง

การฟังเป็นกระบวนการที่สร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร ถ้าผู้นิเทศก็ฟังโดยไม่ตั้งใจและไม่สนใจ ในขณะที่รับฟังก็จะจับใจความที่ฟังไม่ได้ทั้งหมด ซึ่งจะทำให้เสียโอกาสที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากผู้รับการนิเทศ และยอมรับว่าการฟังเป็นปัญหาอย่างหนึ่งในการสื่อสารของการนิเทศการสอน ซึ่งเกิดจากผู้นิเทศก็ขาดสมรรถภาพในการฟัง ก่อให้เกิดปัญหากับครูซึ่งเป็นผู้รับการนิเทศ ถึงอย่างไรก็ตาม ผู้นิเทศก็ก็สามารถปรับปรุงการฟังให้ดีและมีประสิทธิภาพได้ ถ้าหากเข้าใจในหลักการฟัง สนใจที่จะปรับปรุงการฟังของตนให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนิเทศการสอนต่อไป

ผู้เทศก์ที่รู้จักปรับปรุงและพัฒนาทักษะการฟังของตน จะใฝ่หาประสบการณ์เพิ่มเติมให้กว้างขวาง ซึ่งทำให้การนิเทศการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อผู้รับการนิเทศรับสารผ่านประสาทสัมผัสได้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปรับปรุงการเรียนการสอนของครูต่อไป

### **ลักษณะการฟังที่ดี**

1. ตั้งใจฟัง
2. ฟังให้เข้าใจความหมายพอ ๆ กับฟังหาข้อมูลไปด้วย
3. สังเกตผู้พูดถึงสีหน้าท่าทาง ตลอดจนอกกับปฏิกิริยาขณะพูด การแต่งกาย ทรงผม
4. แสดงให้ผู้พูดทราบว่าเราสนใจฟังอย่างเดียว โดยไม่หันไปมองกิจกรรมอื่น ๆ
5. ถ้าผู้พูดพูดเรื่องยาก ฟังไม่ค่อยเข้าใจ ผู้ฟังยังต้องเพิ่มความระมัดระวังในการฟังมากขึ้น

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการสื่อสารในการนิเทศการสอน**

1. ในการถ่ายทอดความคิดนั้น จะต้องชัดเจน และมีความแน่นอนมากที่สุด ทั้งภาษาและความคิด การถ่ายทอดนั้นจะต้องเป็นระเบียบ เป็นขั้นตอน ตามลำดับเหตุผล
2. ผู้เทศก์จะต้องพยายามหาทางให้ผู้รับเรื่องราวต่าง ๆ รับฟัง หรืออ่านด้วยความเต็มใจและตั้งใจ
3. ผู้เทศก์ต้องนึกอยู่เสมอว่า การสื่อสารนั้น เป็นเครื่องมือที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้
4. ผู้เทศก์ควรเลือกใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ช่วยในการสื่อสารด้วย จะช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น
5. ควรให้การปฐมนิเทศ เพื่อให้ครูเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ตั้งแต่แรกก่อนเข้าทำการนิเทศ
6. สร้างความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัว จะช่วยให้การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

### **ระดับและชนิดของการสื่อสารที่เกี่ยวกับผู้เทศก์**

ผู้เทศก์ต้องใช้ทักษะการสื่อสารในการติดต่อกับบุคคลต่อไปนี้

1. กับบุคคลคนเดียว

2. กับกลุ่มครูในโรงเรียน และนอกโรงเรียน
3. กับชุมชน
4. กับคนต่างความคิด
5. กับคนต่างระดับการศึกษา

ในที่นี้จะกล่าวถึงการนิเทศระหว่างผู้นิเทศก์กับครูและกลุ่มครู ซึ่งใช้มากในการนิเทศการสอน ผู้นิเทศก์พบว่า การสื่อสารกับบุคคลคนเดียว ทำงานได้สะดวกกว่าการทำงานกับกลุ่มคน ผู้นิเทศก์สามารถซักซ้อมความเข้าใจได้ตลอดเวลา ว่าครูเข้าใจตรงตามที่ผู้นิเทศก์ต้องการหรือไม่ และสิ่งใดที่ต่างฝ่ายต่างไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามเพื่อให้พูดซ้ำได้ หากมีคำพูดใดทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจ ก็สามารถเปลี่ยนคำพูดใหม่ให้น่าฟังขึ้น และถนอมน้ำใจผู้ฟังมากขึ้น สิ่งสำคัญที่ผู้นิเทศก์ได้จากการพูดกับครูคนเดียว คือมีโอกาสทำความรู้จักเป็นการส่วนตัวถึงแนวคิด ลักษณะรสนิยม ซึ่งบุคลิกลักษณะของคนที่เราคุยด้วย แสดงให้เห็น เป็นการสื่อสารทางกาย (body language) นอกจากนั้นสายตาเป็นสัญญาณบอกอะไรในขณะพูดได้หลายประการ ดังคำพังเพยที่ว่า “สายตาเป็นหน้าต่างของหัวใจ” บางครั้งคนมักแสดงความรู้สึกออกมาทางความเคลื่อนไหวของร่างกาย เพียงสังเกตสีหน้าอย่างเดียวก็น่าจะสื่อสารได้หลายประการ เช่นเดียวกับท่าการยืน เดิน หรือการวางมือ

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารระหว่างผู้นิเทศก์กับครูนั้น ผู้นิเทศก์ได้รับข่าวสารจากการพบปะมากกว่าข้อมูลที่ครูพูดออกมา ผู้นิเทศก์ที่นิเทศการสอนเป็นรายบุคคล ควรคำนึงถึงข้อต่อไปนี้

- ◆ การชมเชย
- ◆ การอธิบาย (Description)
- ◆ การให้ความรู้สึกที่ดี ๆ (Provision of positive feeling)
- ◆ การกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ (Stimulation of creative thought)
- ◆ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Involvement of the other persons)
- ◆ การสนับสนุนช่วยเหลือ (Encouragement)
- ◆ สร้างผู้นำ (Building initiative)
- ◆ การให้คำแนะนำ (Eliciting suggestion)
- ◆ ทำความตกลงร่วมกันเรื่องแผนงาน การนิเทศ (Making a commonly agree-upon plan)
- ◆ สนใจบุคคลอื่นเหมือนสนใจตนเอง

## ผู้นิเทศก์ที่มีประสิทธิภาพต้องระวังในเรื่องต่อไปนี้

- ◆ พูดอย่างระมัดระวัง
- ◆ ฟังอย่างมีสติว่าบุคคลอื่นพูดอะไร และพูดอย่างไร
- ◆ ไม่ลืมว่าเมื่ออยู่ต่อหน้าบุคคลอื่น ต้องสำรวจกิริยา วาจา สำรวมท่าทาง
- ◆ คิดก่อนพูดและทำ
- ◆ ฝึกสังเกต
  - พูดกับครู นั่ง/ยืน ไกล ใกล้ แคไหนในห้องเรียน
  - ห้องเรียนระดับตึกแต่งอย่างไร
  - มีนาฬิกาบนผนังห้องหรือไม่
  - ผู้นิเทศก์พูดเร็ว – ช้า
  - ผู้นิเทศก์เตรียมป้องกันไม่ให้นักอื่นเข้ามาขัดจังหวะการพูดคุยกับครูอย่างไร
- ◆ ระวังการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ เพราะการที่ผู้นิเทศก์จะพูดโทรศัพท์กับครูนั้น ต้องระวังมากกว่าการพบปะส่วนตัว เพราะการใช้โทรศัพท์ในสถานที่บางแห่งไม่มีความเป็นส่วนตัว
- ◆ การเขียนข้อความก็ต้องระมัดระวัง อาจสร้างความเข้าใจผิดให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ก็ทำให้ครูตกใจ เป็นกังวล เช่น ข้อความที่ว่า “วันนี้ขอพบเวลา 16.00 น.” แล้วส่งข้อความตั้งแต่เช้า 07.30 น. ระหว่างนั้นครูจะรู้สึกกระวนกระวาย จึงต้องระมัดระวังการเขียนข้อความอย่างไรก็ตาม การพบระหว่างบุคคลต่อบุคคลเป็นแบบที่นิเทศได้ผลมากที่สุด

## การสื่อสารเป็นกลุ่มหรือเป็นคณะ

ผู้นิเทศก์บางคนทำงานนิเทศได้ดีกับกลุ่มคน การทำงานกลุ่มเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการนิเทศ ผู้นิเทศก์ต้องคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ของตนที่จะรับผิดชอบ และทำให้กลุ่มกล้าแกร่งและมีความสามัคคี หน้าที่อย่างหนึ่งของผู้นิเทศก์คือ ชักชวนให้กลุ่มคนทำงาน ได้ตามความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม หาข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่เดียวกันผู้นิเทศก์ต้องเป็นคนให้ข้อมูลและให้ความคิดเห็น ตลอดจนต้องอธิบายและนำความคิดของทุกคนมาประสมประสานเพื่อหาข้อสรุป นอกจากนั้นต้องกระตุ้นสมาชิกในกลุ่มให้ได้ตอบ ให้อภิปราย ที่สำคัญที่สุดต้องวิเคราะห์ความรู้สึกของสมาชิก และช่วยแก้ปัญหาให้สมาชิกได้ การทำงานเป็นกลุ่มทำให้ผู้นิเทศก์ต้องเล่นบทบาทของผู้นำไปด้วย การสื่อสารระหว่างกลุ่มย่อมยุ่งยากกว่าของบุคคลเพียงสองคน ผู้นิเทศก์จึงต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น โดยฝึกให้เป็นผู้ที่

- เขียนข้อความชัดเจน มีประสิทธิภาพ



- เขียนชื่อเล่นของครูได้บ้างหากมีโอกาส เขียนด้วยอารมณ์ดีและถูกกาลเทศะ
- ใช้กระดาดาสีสวย ๆ บ้างก็ได้

อย่างไรก็ตาม ผู้นิเทศก์ก็ต้องระวังเรื่องการเขียน เพราะผู้นิเทศก์บางคนอาจเขียนเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยากได้ ถ้าจำเป็นผู้นิเทศก์อาจใช้การพูดสื่อสารเสริมการเขียน เพื่อความเข้าใจยิ่งขึ้นของกลุ่มก็ได้ สิ่งที่ผู้นิเทศก์พึงระวังคือ การเขียนอะไรต้องให้น่าเชื่อถือ และน่าเลื่อมใส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดและการปฏิบัติ ของผู้นิเทศก์จะเป็นตัวทำให้เกิดความศรัทธาในกลุ่มครูได้ การสื่อสารด้วยข้อความ ผู้นิเทศก์ไม่ควรลืมน การกำหนดเวลาให้เหมาะสม นอกจากนี้ข่าวสารที่เขียนส่งข่าวแก่กลุ่ม หากมีความสำคัญจะส่งซ้ำ ๆ ก็ได้ เพื่อกันลืม แต่ควรเขียนข้อความด้วยคำที่แตกต่างกัน

กระบวนการสื่อสารเป็นศิลปะ หรือเทคนิควิธีการอีกรูปแบบหนึ่งที่น่ามาใช้ในการนิเทศการสอน องค์ประกอบของการสื่อสาร คือผู้นิเทศก์ เนื้อหาสาระที่ต้องการนิเทศ สื่อที่ใช้ในการนิเทศ และผลจากการนิเทศที่เกิดขึ้นในตัวของผู้รับการนิเทศ

ผู้นิเทศก์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการนิเทศ ผู้นิเทศก์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกตนเอง จนมีทักษะที่จะใช้เทคนิคในการสื่อสาร เพื่อที่จะช่วยให้การนิเทศการสอนบรรลุวัตถุประสงค์

งานนิเทศการสอนจะได้ผลดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นิเทศก์เป็นสำคัญว่าจะสามารถนำทักษะเหล่านี้ ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่งานนิเทศได้มากน้อยเพียงใด ทักษะการสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งของการนิเทศ เพราะผู้นิเทศก์จำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กับครูอยู่ตลอดเวลา และทุกขั้นตอนของกระบวนการนิเทศต้องใช้ในการสื่อสารเป็นองค์ประกอบอย่างแยกไม่ออก



### คำถาม/หัวข้ออภิปราย

1. ความหมายของการสื่อสารในการนิเทศการสอนแตกต่างจากการสื่อสารทั่วไปอย่างไร?
2. ผู้นิเทศควรมีเทคนิคการสื่อสารอย่างไรจึงจะทำให้งานนิเทศมีประสิทธิภาพ
3. ถ้าท่านเป็นที่ปรึกษาของเพื่อนร่วมงาน ท่านจะแนะนำข้อควรระวังด้านการสื่อสารอย่างไรให้เขาเข้าใจ?

