

จิตวิทยาในการสื่อสาร

ดร. ปฐมสุดา อินทุประภา

ทุกวันนี้การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้ธุรกิจและการดำเนินงานต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตาม หลายองค์กรอาจประสบปัญหาเรื่องการสื่อสาร ทำให้องค์กรไม่สามารถก้าวหน้าไปได้ตาม ความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ปัญหาที่ข้องเกี่ยวกับการสื่อสารนี้อาจมาจากการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรก็ได้ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหานี้โดยตรงก็คือ บุคลากรภายในองค์กรขาดทักษะในการสื่อสารและไม่เข้าใจถึงหลักจิตวิทยาในการสื่อสาร ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันเองภายใน หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้สำเร็จ ดังนั้นการแก้ปัญหาดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาพื้นฐานของการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรใน องค์กรมีความราบรื่นอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน เพราะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับการคิดวิเคราะห์ในระดับจิตใต้ สำนึกเกี่ยวกับประโยชน์หรือผลเสียที่จะได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งการคิดวิเคราะห์นี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ประเมินแล้วว่าตนเองจะไม่เสียผลประโยชน์ หรือได้รับผลเสียจากการเลือกกระทำ พฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ในการประชุมหากมีการขอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่องค์กรกำลังประสบอยู่ แต่ไม่มีบุคคลใดเสนอความคิดเห็น ซึ่งนี่ก็อาจไม่ได้เป็นเพราะบุคคลเหล่านั้นไม่มีแนวความคิดในการแก้ปัญหา แต่อาจเป็นเพราะ บุคคลเหล่านั้นได้ประเมินแล้วว่า การเสนอแนวความคิดในการแก้ปัญหาออกไปจะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตนเอง เพราะผู้บังคับ บัญชาการโยนความรับผิดชอบให้ตนเองเพียงผู้เดียว เป็นต้น ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า เราจำเป็นต้องเข้าใจหลักจิตวิทยาในการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน (positive) ในการมีปฏิสัมพันธ์กันของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและเติบโต ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

พื้นฐานของหลักจิตวิทยาในการสื่อสารเบื้องต้นนั้น สามารถสรุปได้สั้นๆ คือ การสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจด้วยความ สนุก เป็นกันเอง มีความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ นอกจากนี้ตัวสารหรือข้อความที่ต้องการจะสื่อออกไปนั้นต้องกระชับ เข้าใจง่าย และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ เป็นข้อความในเชิงบวกเท่านั้น ลักษณะการพูดในเชิงการออกคำสั่ง การขู่บังคับ การพูดตัดพ้อ หรือการพูดเหน็บแนม ประชดประชัน เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงอย่างยิ่งในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะจะทำให้เกิดความขัดแย้งอันจะ ส่งผลเสียระยะยาวต่อองค์กรได้ การสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจ ด้วยความสนุก เป็นกันเอง เห็นอกเห็นใจและให้เกียรตินี้ เป็นการประยุกต์มาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow's hierarchy of needs ซึ่งมีการตีพิมพ์ในวารสารด้าน จิตวิทยามาตั้งแต่ปี 1943 และถูกใช้อ้างอิงอย่างกว้างจนถึงปัจจุบัน ตามหลักทฤษฎีของ Maslow ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์นั้น มีความต้องการเป็นลำดับ 5 ชั้นพีระมิด ดังนี้



ประยุกต์จาก Maslow's hierarchy of needs

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow นี้เริ่มตั้งแต่ฐานพีระมิดไปจนถึงยอดพีระมิด Maslow เชื่อว่า หากมนุษย์ได้รับความต้องพื้นฐานในการดำรงชีวิตอยู่แล้ว ก็จะเริ่มต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต จากนั้นจึงจะต้องการความรักและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์กรที่ตนเองสังกัด จากนั้นจึงจะเริ่มต้องการการให้เกียรติและการได้รับความเคารพจากบุคคลอื่น และเมื่อได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่จะตระหนักถึงศักยภาพของตนเอง ซึ่งอาจหมายถึงความต้องการพัฒนาศักยภาพ และการเรียนรู้จักผิดชอบชั่วดี การให้เกียรติคนอื่น และการควบคุมอารมณ์ ซึ่งถือเป็นจุดสูงสุดของความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการสุดท้ายนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากความต้องการพื้นฐานด้านล่างของพีระมิดยังไม่ได้รับการเติมเต็ม

ดังนั้น หลักจิตวิทยาในการสื่อสารจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักทฤษฎีความต้องการนี้โดยใช้วิธีการสื่อสารที่สร้างแรงจูงใจ มีความสุข เป็นกันเอง เต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ ซึ่งทำได้โดยการเลือกใช้ภาษา ถ้อยคำ หรือน้ำเสียงที่เป็นไปในเชิงบวก เช่น การพูดชมเชย การพูดในเชิงขอความร่วมมือแทนการออกคำสั่งและชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลหรือความจำเป็นในการขอความร่วมมือ โดยอาจชี้แจงถึงผลกระทบในภาพรวม หากไม่ได้รับความร่วมมือ ซึ่งควรพูดในเชิงขอความเห็นใจไม่ใชการขู่ถึงผลที่จะตามมา นอกจากนี้หากจำเป็นต้องมีการเตือน ควรจะสื่อสารในลักษณะที่เป็นไปในเชิงบวก เช่น การให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแทนการต่อว่า เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ฟังไม่เกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกดูถูกเหยียดหยามหรือไม่ได้รับความเคารพหรือนั่นเอง

นอกจากนี้การสื่อสารที่มีความสุขและเป็นกันเองนั้น ยังช่วยให้ผู้ฟังมีทัศนคติที่เป็นไปในเชิงบวกต่อผู้พูด ซึ่งส่งผลให้ผู้ฟังมีความตั้งใจที่จะฟังผู้พูด และไม่เกิดอคติแก่ผู้พูด ทำให้ไม่เกิดการแปลความหมายของข้อความที่ผู้พูดต้องการจะสื่อสารผิดเพี้ยนไป และอาจส่งผลให้ผู้ฟังคล้อยตามผู้พูดอีกด้วย เทคนิคการสื่อสารที่มีบรรยากาศของความสนุกสนานเป็นกันเองนั้น โดยส่วนใหญ่มักจะใช้ในการสื่อสารกับคนหมู่มาก เช่น การปาฐกถา การบรรยายต่างๆ ซึ่งเทคนิคการสื่อสารในลักษณะนี้ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องเข้าใจถึงลักษณะอารมณ์ต่างๆ ของผู้ฟัง หรือรู้ทันอารมณ์ของผู้ฟัง สามารถประเมินอารมณ์ของผู้ฟังได้โดยอาจสังเกตจากสีหน้าและภาษากายของผู้ฟัง ซึ่งความสามารถการประเมินอารมณ์ของผู้ฟังนี้จะช่วยให้ผู้พูดสามารถปรับวิธีการสื่อสารและรับมือกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี โดยเฉพาะในกรณีการสื่อสารกับลูกค้าภายนอกองค์กร

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่สร้างแรงจูงใจ มีความสุขเป็นกันเอง เต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจนั้น เป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝน และตัวผู้สื่อสารเองจำเป็นต้องมีความตระหนักรู้ถึงอารมณ์ตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ และมีความใจกว้าง เห็นอกเห็นใจ และรับฟังความเห็นผู้อื่นอย่างเป็นธรรม เพื่อให้สารที่ส่งออกไปสามารถโน้มน้าวผู้ฟังให้เชื่อ ยินยอมทำตาม หรือแม้แต่ชักชวนไปคิดพิจารณา ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า การเรียนรู้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารไม่ใช่เรื่องที่เราจะต้องทำความเข้าใจผู้ฟังฝ่ายเดียว ผู้สื่อสารเองก็จำเป็นต้องเข้าใจและรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองด้วย เพื่อให้สารที่ส่งไปยังผู้พูดไม่เป็นข้อความในเชิงลบ ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง ความหวาดกลัว หรือความตื่นตระหนก ส่งผลให้การสื่อสารนั้นล้มเหลว

จากข้อมูลทั้งหมดที่นำเสนอมานี้ จึงกล่าวได้ว่า จิตวิทยาในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น การบริหารงานภายในองค์กร การถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร หรือแม้แต่ภาพลักษณ์ขององค์กรต่อสาธารณะ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การพยายามสร้างบุคลากรที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดีเรียนรู้จิตวิทยาในการสื่อสารจึงนับเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรไม่ควรจะละเลย

บรรณานุกรม

Harré, N. (2011). *Psychology for a better world*. Lulu. com.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*,50(4), 370.

Tannenbaum, A. (2013). *Social psychology of the work organization*. Routledge.