การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์

https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB_

อาจารย์ชนินาถ ทิพย์อักษร

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัญหา**คน**กับปัญหา**งาน**

ปัญหาใดมากกว่ากัน.....

ปัญหาใดแก้ยากกว่ากัน.....

ปัญหาส่วนใหญ่มาจากเรื่อง.....

ปัญหาส่วนใหญ่แก้ไขยาก เพราะ.....

* การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตมนุษย์ และมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อที่จะเข้าใจ จูงใจ หรือมีความสัมพันธ์ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันซึ่งต้องอาศัยการสื่อสาร

ความหมายการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล

โรเจอร์ (Rogers, 1976)

กระบวนการติดต่อสื่อสารว่าเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมาย การถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกัน

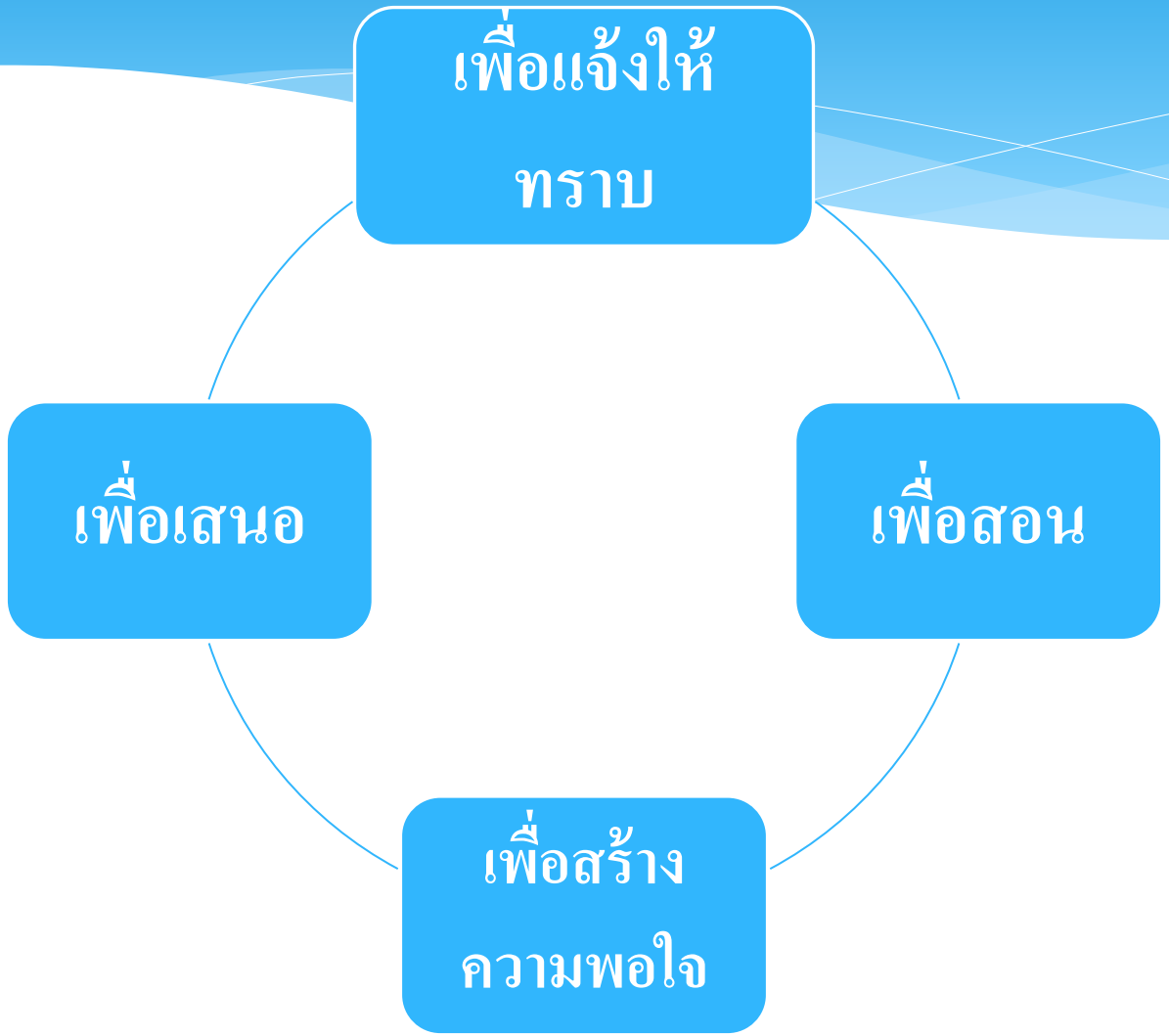
ชรามม์ (Schramm, 1973)

สรุปได้ว่า การสื่อสาร

การที่มนุษย์ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือ ประสบการณ์ของตนไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ความคิดจากบุคคลอื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ *ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (receiver)* และ*ตัวข่าวสาร (Message)*

ความสำคัญของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร



ทักษะการสื่อสารภายในองค์กร

https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB_enTH507TH631&biw

การสื่อสาร

- การนำมาซึ่งความเข้าใจ
- การนำมาซึ่งความร่วมมือและการประสานงาน
- การนำมาซึ่งความสำเร็จ

https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB_enTH507TH631&biw

ฟังอย่างไรจะได้ยิน ?

ก. พูด > ฟัง

ข. ฟัง > พูด

ค. ไม่ฟังใคร

ง. ฟังแล้วตีความผิด

ประเภทของผู้ฟัง

1. ฟังบางไม่ฟังบ้าง ฟังเงียบ ๆ ไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ
2. ฟังตลอด แต่ไม่ยินดี ยินร้าย กับอารมณ์ที่มาเร้า
3. ฟังอย่างตั้งอกตั้งใจปราศจากอคติ

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน
2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร
3. ช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์การปละประสานงานระหว่างกัน
4. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

ประเภทของการสื่อสาร

แบ่งตามลักษณะกระบวนการสื่อสารได้ 2 ประเภท คือ

One-Way Communication

กระบวนการติดต่อสื่อสารที่ไม่เปิดช่องทาง

Two- Way Communication

การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

การติดต่อสื่อสาร 6

https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB_enTH507TH631&biw

ประเภทของการสื่อสาร

แบ่งตามจำนวนของผู้ทำการสื่อสารได้ 6 ประเภท คือ

ภายในตัวเอง

ระหว่างบุคคล

ในองค์กร

มวลชน

กลุ่มคนมาก ๆ

ระหว่างชาติ

ประเภทของการสื่อสาร

แบ่งตามลักษณะการเห็นหน้าของผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ได้ 2 ประเภท คือ

การส่งสารแบบที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันได้

https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB_

การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน

https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB

ประเภทของการสื่อสาร

แบ่งโดยคำนึงถึงภาษาที่ใช้ได้ 2 ประเภท คือ

การสื่อสาร โดยใช้วัจนภาษา เช่น ***การพูด การเขียน***

การสื่อสารที่ใช้อวัจนภาษา เช่น ***การเคลื่อนไหวร่างกาย ระยะห่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร***

แบ่งโดยวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ***เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยในเมืองและในชนบท***

ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ภาษาที่ใช้	เชิงบวก	เชิงลบ
1.ภาษาพูด	สุภาพชัดเจนมีหางเสียง มีคำขานรับ ครับ/ค่ะสั้นเข้าใจง่าย ตรงประเด็น	สั้นห้วนไม่สุภาพพูดคลุมเครือไม่เน้นประเด็นที่ต้องการสื่อสาร อธิบายยืดเยื้อแต่ต้องไม่ตรงประเด็น
การฟัง	ตั้งใจฟังคิดตามขานรับ หรือสอบถามกลับตามความเหมาะสม	ไม่ตั้งใจฟังฟังแล้วไม่เก็บประเด็นพูดแทรก
การโต้ตอบ	ถ้าฟังไม่เข้าใจให้ถามอย่างสุภาพจนมั่นใจสาระสำคัญของการสื่อสาร	ตอบกลับแบบประชดประชันหรือท้าทาย

ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ภาษาที่ใช้	เชิงบวก	เชิงลบ
2.ภาษากาย	สุภาพ ท่าทีเป็นมิตร จริงใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สบตาคู่สนทนาตามสมควรแต่งกายเหมาะสม ยืนและนั่งในท่าที่เหมาะสมกับคู่สนทนา	ท่าทีไม่สำรวมหน้าตาบูดบึ้งอารมณ์มองหน้าคู่สนทนาแต่งกายไม่เหมาะสม ยืนและนั่งในท่าที่ไม่เหมาะสม กระแทกหูโทรศัพท์
การโต้ตอบ	สบตาคู่สนทนา ท่าทีเป็นมิตรให้บริการตามประเด็นที่ผู้รับการต้องการตอบรับหรือปฏิเสธด้วยท่าทีสุภาพ	ท่าทีไม่เต็มใจบริการแสดงอาการตอบโต้ด้วยอารมณ์ท่าทีไม่เกรงใจ

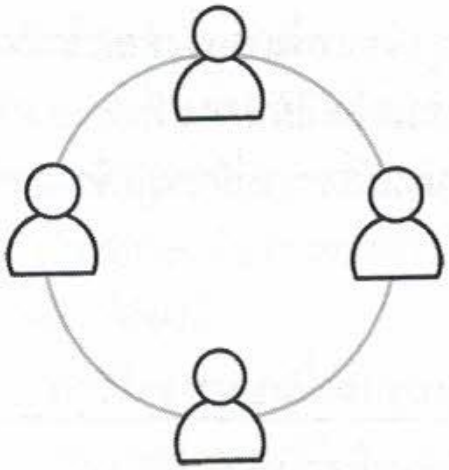
ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ภาษาที่ใช้	เชิงบวก	เชิงลบ
3.ภาษาเขียน	ใช้ภาษาเขียนให้ตรงกับประเภทหนังสือเช่น เรื่องราชการใช้ภาษาราชการเขียนเนื้อเรื่องตรงกับชื่อเรื่องเขียนอธิบายชัดเจน	เขียนด้วยภาษาพูด หรือไม่เหมาะสมกับประเภทหนังสือ
การโต้ตอบ	ใช้ภาษาเขียนให้ตรงกับประเภทหนังสือตอบตรงประเด็น ชัดเจน เข้าใจ ง่ายถูกต้องตามแบบฟอร์ม	ตอบไม่ตรงประเด็นเขียนตอบแบบท้าทายหรือปฏิเสธแบบตัดญาติขาดมิตร

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

แบบวงกลม (Circle)

เป็นการสื่อสารภายในองค์กรแบบ***ไม่มีผู้นำ*** คนในองค์กรมีความเท่าเทียมในการกระจายข่าวสารมีอำนาจ และอิทธิพลต่อกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน เป็นการติดต่อข่าวสารกันแบบต่อเนื่องกัน



ข้อดี คือ เป็นการสื่อสารแบบประชาธิปไตยและเหมาะกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ข้อเสีย คือ ใช้เวลามากและไม่เหมาะกับการตัดสินปัญหาโดยเร็ว

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

แบบลูกโซ่ (Chain)

เป็นการสื่อสารที่คล้ายกับแบบ CIRCLE แตกต่างกันที่ผู้สื่อสารคนสุดท้ายสามารถสื่อสารกับคนคนเดียวการสื่อสารรูปแบบนี้***ไม่มีผู้นำที่ชัดเจน*** แต่ตำแหน่งตรงกลางน่าจะมีความเป็นผู้นำมากกว่าตำแหน่งอื่น

"ผู้สื่อสารคนสุดท้ายสื่อสารกับคนได้เพียงคนเดียว"

ข้อดี คือ ข้อมูลน่าจะมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้
ข้อเสีย คือ อาจจะเชื่องช้าเพราะสื่อสารคล้ายกับบนลงล่าง

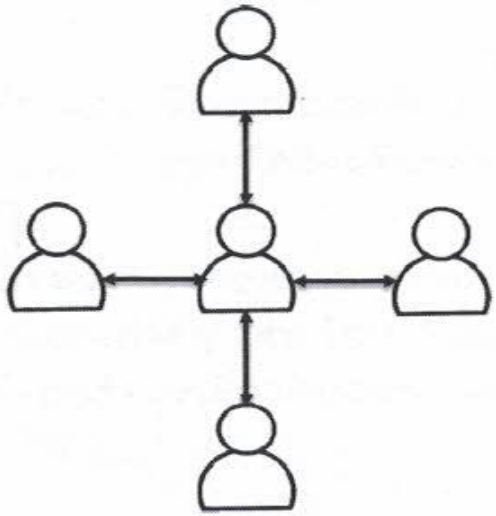
รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

แบบวงล้อหรือดาว (Wheel or Star)

เป็นการสื่อสารที่***มีผู้นำชัดเจน*** อำนาจการควบคุมการสื่อสารอยู่ที่ศูนย์กลาง (very centralized) คือ ผู้นำ

ข้อดี คือ ผู้บริหารเป็นศูนย์กลางการสื่อสารและลดความเชื่องช้าของการสื่อสารจากบนลงล่าง

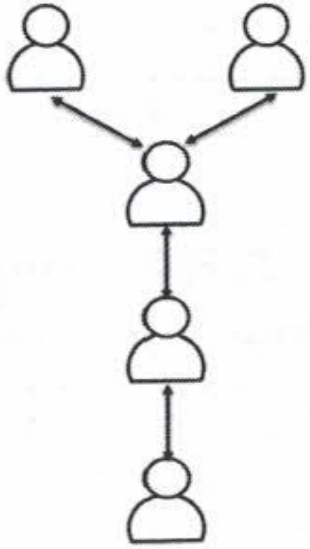
ข้อเสีย คือ เป็นการรวมอำนาจ รับข้อมูลและตัดสินใจเพียงคนเดียว



รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

แบบว่าว (Kite)

เป็นการติดต่อที่ผสมผสานกันแบบทั้งลูกโซ่และแบบวงล้อการมีความเป็นศูนย์กลางน้อยกว่าแบบ wheel แต่เป็นการสื่อสารที่มี***ผู้นำที่ชัดเจน***



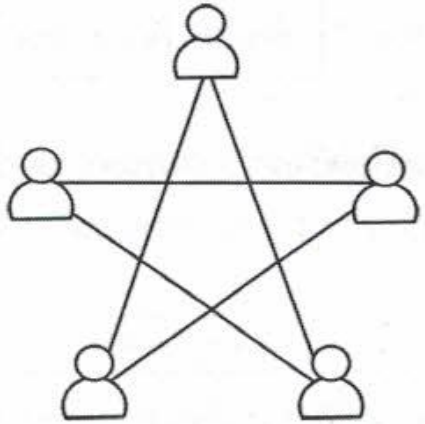
ข้อดี คือ ข้อมูลเข้าถึงผู้บริหารได้สองทาง
ข้อเสีย คือ อาจเกิดความสับสนได้

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

แบบทุกช่องทาง (All Channel)

เรียกว่า STAR เป็นการสื่อสารที่***สมาชิกมีความเท่าเทียมกัน***ในการสื่อสาร ทำให้สมาชิกสามารถสื่อสารกันได้ทุกทิศทาง ก่อให้เกิดการสื่อสารในวงกว้าง

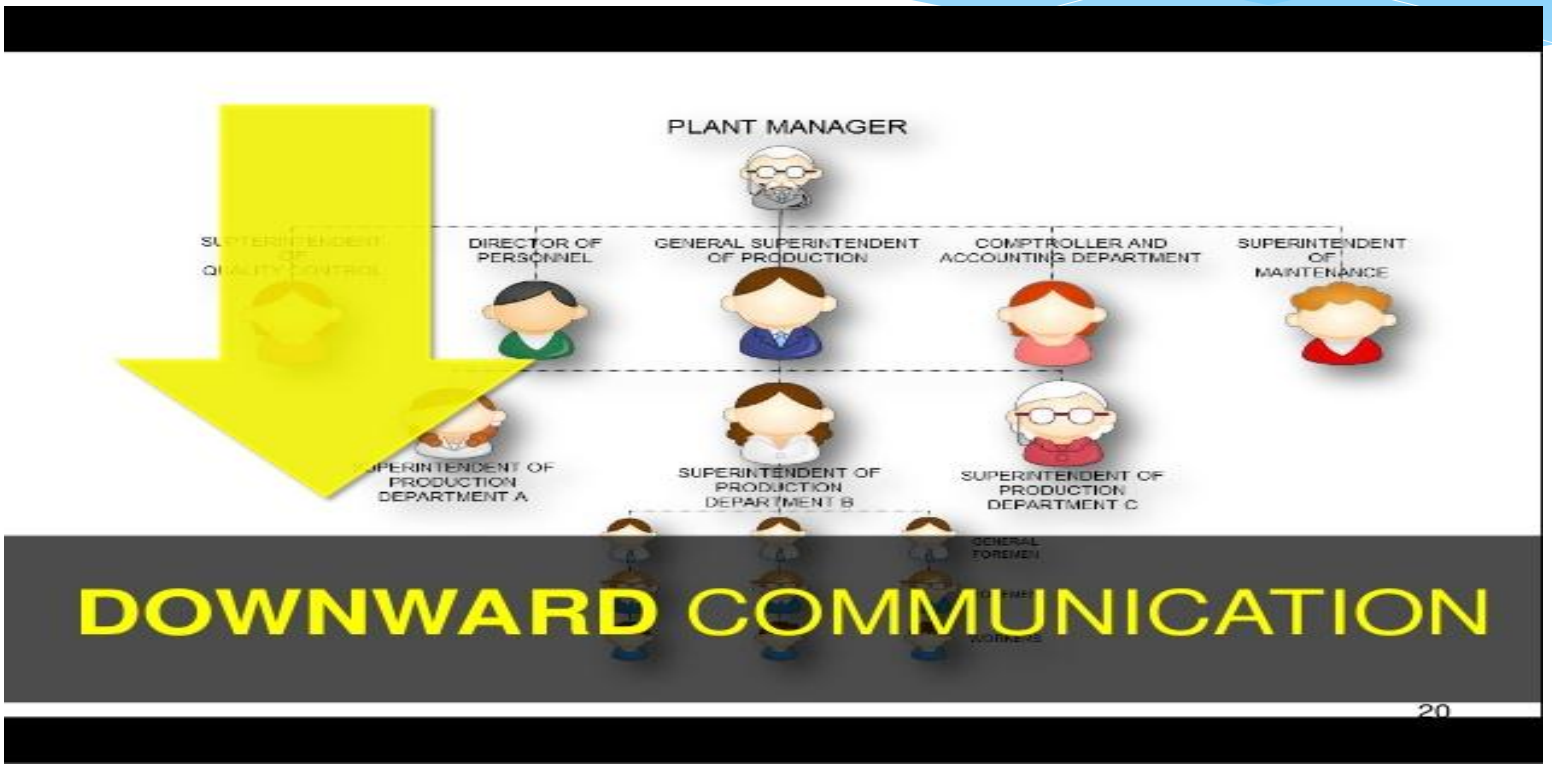
ข้อดี คือ ข้อมูลกระจายไปได้หลายทิศทาง
ข้อเสีย คือ อาจต้องใช้เวลามากขึ้น



"สมาชิกเท่าเทียมกันในการสื่อสารทำให้สื่อสารกันได้ทุกทิศทาง"

เส้นทางการสื่อสารในองค์กร

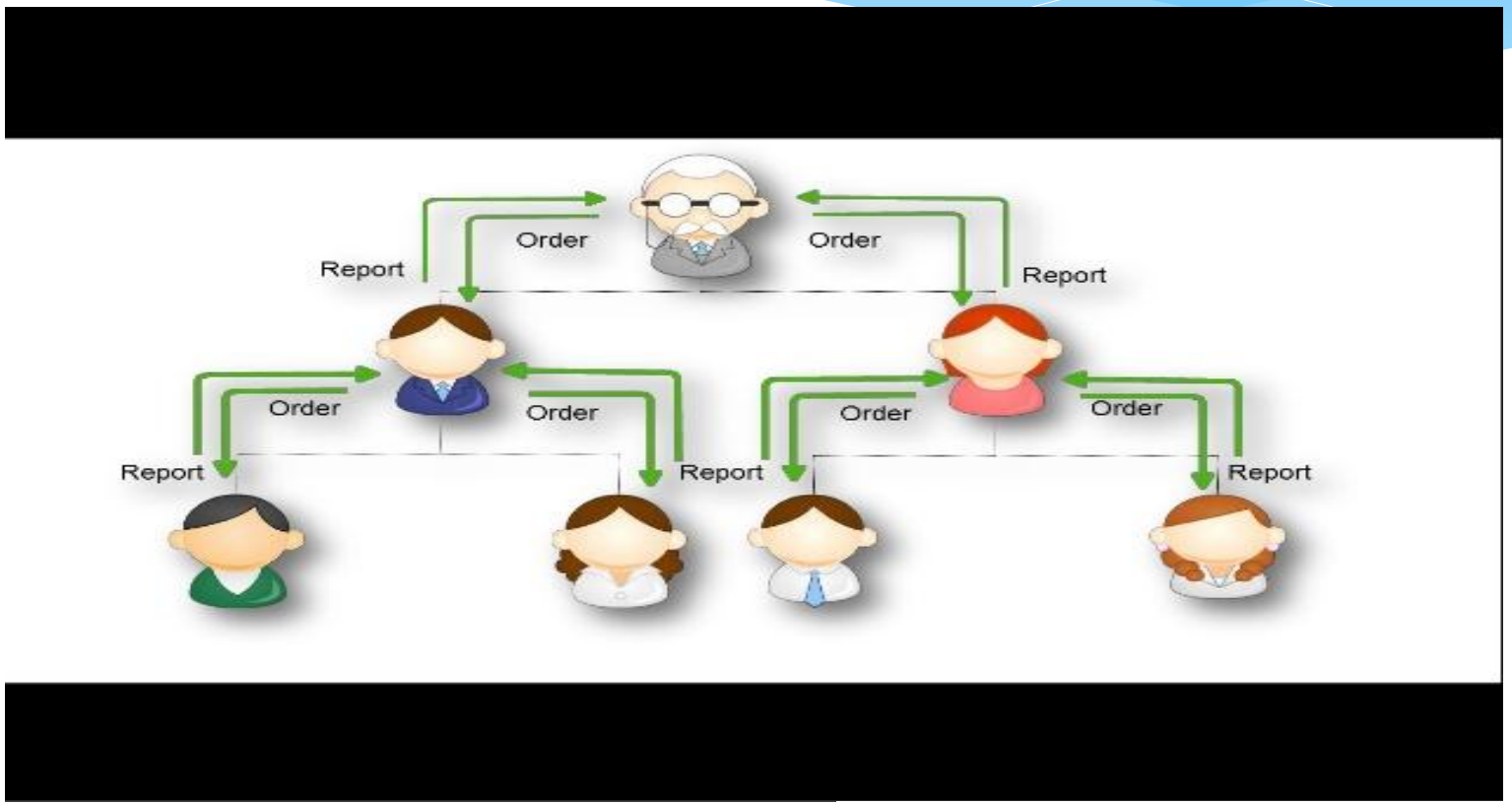
การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลักษณะจะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก



https://www.google.com/search?rlz

เส้นทางการสื่อสารในองค์กร

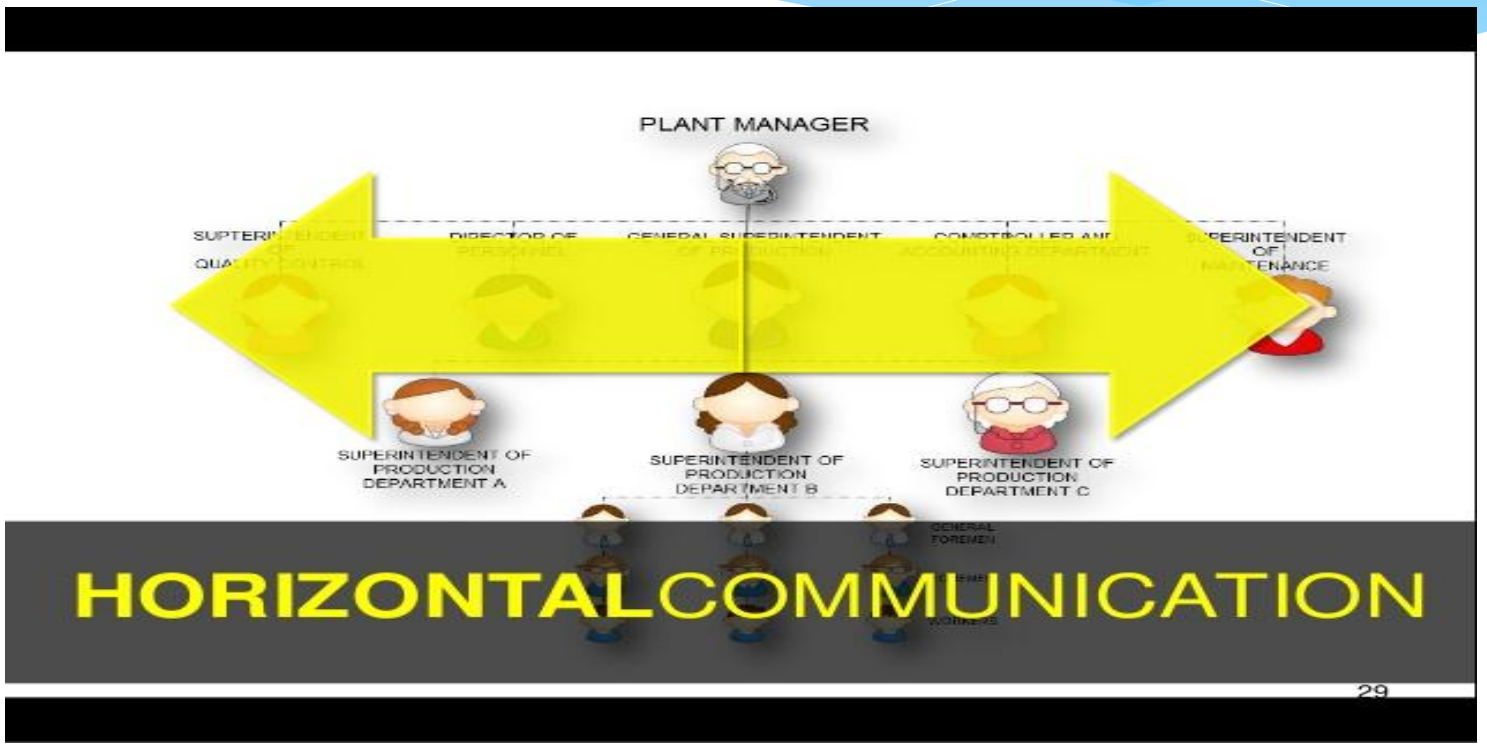
การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก



https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB

เส้นทางการสื่อสารในองค์กร

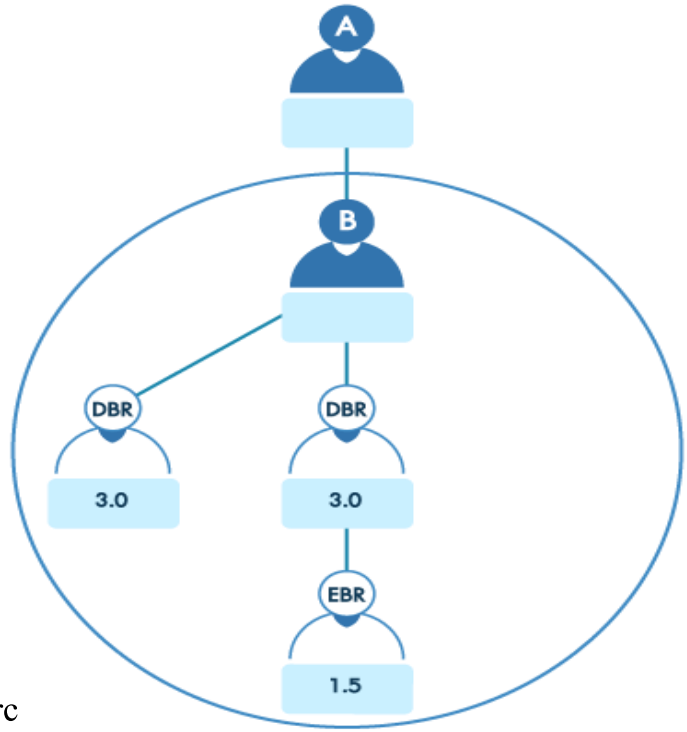
การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กร



https://www.google.com/search?rlz=1C1ZMDB

เส้นทางการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคล ประสานกิจกรรมและให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงาน



ตามตัวอย่างนี้

A จะได้รับคะแนน FAA สูงสุด 3.0 คะแนน จากสายงาน B ไม่ใช่ 7.5 คะแนน ตามที่สายงานนี้ทำได้

https://www.google.com/searc

h?rlz=1C1ZMDB

5 แนวทางการสื่อสาร

- สื่อสารมั่นคงแต่นุ่มนวล
- ใส่ใจความเป็นส่วนตัว
- สื่อสารอย่างกระชับได้ใจความ
- สื่อสารอย่างสอดประกัน
- สื่อสารอย่างมีพลังและสร้างสรรค์

สื่อสารอย่างมั่นคงแต่นุ่มนวล

- พูดในสิ่งที่อยากสื่อความหมาย
- ลงมือทำในสิ่งที่พูด
- ไม่ก้าวร้าวรุนแรง แสดงออกในเชิงบวก

ดึงดูดใจมากกว่ากดดัน

ใส่ใจความเป็นส่วนตัว

- ตระหนักเรื่องของอารมณ์
- สนทนา แลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็น
- สรรค์สร้างแนวคิดด้วยตัวอย่าง
- ใช้ภาษาเข้าถึงความรู้สึก เห็นคุณค่ากันและกัน
- คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล
- รักษาสมดุลระหว่างมาตรฐาน นโยบาย และความเป็นปัจเจกบุคคล

สื่อสารอย่างกระชับได้ใจความ

- คนรุ่นใหม่ ๆ ชอบฟังการสื่อสารที่สั้นกระชับและได้ใจความ
- เลือกถ้อยคำ เรียบเรียงก่อน ไม่พูดยืดยาว
- อย่าเยอะ อย่ายาก

สื่อสารอย่างสอดประสานกัน

- เป็นเพื่อนกับพนักงานของคุณ
- ใส่ใจพนักงานเป็นรายบุคคล ปรับรูปแบบการจัดการให้สอดคล้องกับความหวังและลักษณะงาน
- เชื้อเชิญให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
- สอดประสานหน้าที่ของแต่ละบุคคล

สื่อสารอย่างมีพลังและสร้างสรรค์

- อย่าพูดซ้ำซากแบบเดิม ๆ
- จงอยู่กับปัจจุบัน แล้วก้าวสู่อนาคต
- ปรับแต่คำทักทายและลงท้าย
- พร้อมรับการเปลี่ยนแผน
- ดูแลกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาและปรับทักษะใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับการทำงาน

จำไว้ว่า

- การสื่อสารที่เกิดขึ้นทุกครั้ง ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข้อมูลข่าวสาร จะต้อง ***“เข้าใจความหมายตรงกัน”***
- ***“อารมณ์ และความรู้สึก”*** จะมีผลกระทบต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก เพราะปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้

ปัญหาและอุปวรรคในการติดต่อสื่อสาร

ขาดการวางแผน

สมมติฐานที่ไม่ชัดเจน

การบิดเบือนความหมาย

ข่าวสารไม่มีความชัดเจน

ความแตกต่างด้านภาษา

ความสูญเสียขณะส่งข่าวสาร

ปัญหาและอุปวรรคในการติดต่อสื่อสาร

- การฟังที่ไม่มีคุณภาพ
- การติดต่อที่ขาดความเป็นกันเอง
- ความไม่ไว้วางใจ การข่มขู่
- ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป
- อุปสรรคอื่น ๆ

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกัน

- ไม่ชอบหน้ากัน ทั้ง ๆ ที่ไม่เคยได้พูดได้คุย (ไม่ถูกชะตา)
- ปัญหาจากการกระทบกระทั้งกัน ระหว่างการปฏิบัติงาน
- ทัศนคติไม่ตรงกัน (มันไม่ใช่อ่ะ!!)
- อคติเกิดจากการได้รับข้อมูลที่ไม่ดีของบุคคล หรือกลุ่มคนทำให้เกิดความคิด หรือมีความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี (เค้าว่ากันว่า.....)
- ความขัดแย้งส่วนตัว

การแก้ไขอุปสรรคจากการติดต่อสื่อสาร

1. การให้โอกาสผู้รับข่าวสารได้ตอบ
2. การใช้ภาษาง่าย ๆ ทั้งการเขียนและการพูด
3. ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องชัดเจน
4. การตั้งใจรับฟัง
5. ระงับอารมณ์ความรู้สึก
6. สังเกตอากัปกิริยาของคู่สนทนา

แนวทางปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ผู้ส่งสารต้องทำความเข้าใจกับข้อมูล ที่เราต้องการสื่อสารเสียก่อนเพื่อความเข้าใจเป้าหมายของการสื่อสาร

ผู้ส่งสารต้องใช้สัญลักษณ์ที่คุ้นเคย ระหว่างทั้งสองฝ่ายและพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะ หรือการสื่อสารข้อความที่สร้างความสับสน

การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม ให้คำปรึกษาและสนับสนุนในการวางแผนการสื่อสาร

ผู้ส่งสารต้องให้ความสำคัญกับผู้รับสาร โดยศึกษาความพร้อม ความสนใจความต้องการและอารมณ์ของผู้รับสาร

เลือกภาษาที่สอดคล้องระหว่างสิ่งที่พูดกับวิธีการพูด ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจชัดเจน ไม่เกิดความสับสนในการรับทราบและประมวลผล

อย่าพยายามทำให้คนอื่น
เหมือนใจเรา เพราะเราก็ทำให้
เหมือนใจคนอื่นไม่ได้

ถ้าทำแบบเดิม.....ก็จะมีเหมือนเดิม

https://www.google.com/search?q

ถ้าทำแบบที่ไม่เคยทำ.....ก็จะมีในสิ่งที่ไม่เคยมี

คำถามท้ายบทเรียน

1. การสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตอย่างไร
2. จงวิเคราะห์กระบวนการในการสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานชั้นเรียน ครูและผู้ปกครอง มีการแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารในองค์กร และท่านคิดว่าจะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร
4. จงอธิบายวัตถุประสงค์ของการสื่อสารของสื่อต่อไปนี้

    รายการ TV-Direct

    รายการ ทุ่งแสงตะวัน

    ละครเรื่อง กลิ่นกาสะลอง

5. จงยกตัวอย่าง สถานการณ์การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทางมาอย่างน้อย 5 ตัวอย่าง