

บทความสั้น

6 วิธีเพิ่มทักษะสื่อสารในการทำงาน

ทักษะการสื่อสารใครคิดว่าไม่สำคัญ จากการสำรวจผู้ประกอบการมองหอะไรจากเด็กจบใหม่

ทักษะที่นายจ้างพิจารณาเด็กจบใหม่เข้าทำงานนั้น สิ่งที่น่ายั้งคำนึงถึงเป็นอันดับแรกได้แก่ “ทักษะการสื่อสารที่ดี” มากถึง 62% ในการทำงานการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เนื่องจากการทำงานต้องมีการติดต่อ ประสานงานกัน ถ้าสื่อสารกันไม่รู้เรื่องหรือไม่เข้าใจ ก็อาจทำให้การทำงานเกิดการสะดุดได้ ซึ่งบางคนโชคดีมีทักษะเฉพาะตัวด้านนี้มาแต่เกิด

จะพูดอย่างไรก็มีคนฟัง แต่ถ้าใครยังไม่มั่นใจว่าตัวเองสื่อสารได้ดีแล้วหรือยัง แนะนำให้ลองปฏิบัติตาม 5 ข้อนี้

1. พูดให้ดี ต้องฟังให้เป็น และจะเขียนให้รู้เรื่อง ต้องหมั่นอ่านด้วย

ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ต้องสัมพันธ์กัน การจะพูดดีได้ ต้องเกิดการฟังอย่างเข้าใจ หากฟังไม่รู้เรื่อง จับประเด็นของเนื้อหาสาระไม่ได้ ก็เกิดความเข้าใจผิด การอ่านกับการเขียน ก็เสมือนเป็นเรื่องเดียวกัน การอ่านหนังสือให้แตก ไม่ได้เกิดจากแค่คุณอ่านหนังสือออก เมื่ออ่านเยอะมากพอ จะทำให้คุณเกิดทักษะการเขียนได้ดีด้วย เพราะคุณจับประเด็นได้ถูก การเขียนมีเวลาได้คิดมากกว่าการพูด ดังนั้นคุณสามารถใช้เวลาทบทวนในเรื่องของไวยากรณ์ การใช้คำ และตัวสะกดได้ และก็อีกเช่นกัน การเขียนออกไป แปลว่ามีสัญลักษณ์อักษรเป็นที่ปรากฏ เป็นหลักฐานที่เป็นรูปธรรมมากกว่าการพูด ดังนั้นการระมัดระวังเป็นพิเศษด้วย

2. สมาธิต้องมี

จะพูด จะฟัง จะเขียน จะอ่านอะไร ต้องมีสมาธิ ถ้าจิตใจหลุดลอยไปคิดอย่างอื่น จะสื่อสารให้รู้เรื่องได้อย่างไร ในเมื่อสติไม่ได้พิกมมาด้วย เคยฟังการประชุมยาวๆ แล้วจิตหลุดบ้างมั๊ย แล้วเมื่อโดนจี้ให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่คุณไม่ได้ฟัง คุณจะตอบอย่างไร ในเมื่อไม่ได้ฟัง บางครั้งการที่เราพลาดการฟัง หรืออ่านอะไรไปโดยไร้ความละเอียด อาจทำให้เกิดความเสียหายที่รุนแรงได้อีกไม่น่าเชื่อ เช่น ชำระเงินไปโดยไม่ได้อ่านสัญญาที่แนบมาโดยละเอียด เป็นต้น

3. การเลือกใช้คำ

การเลือกใช้คำเป็นอะไรที่ต้องระมัดระวังสุดๆ ข้อความเดียวกัน แต่ใช้คำไม่เหมือนกัน หรือเลือกมุมในการสื่อสารผิดพลาดก็อาจทำให้เข้าใจผิดได้อย่างใหญ่หลวง การเลือกใช้คำ ต้องพิจารณาถึงแบกราวนและวัฒนธรรมของผู้รับสารด้วย ควรรู้สึกนึกว่าผู้รับวารของเราเป็นมด เต๋ออยู่ในเรื่องใด หรือมาจากประเทศชาติบ้านเมืองที่ซีเรียสเรื่องลำดับชั้น หรือความอาวุโสมากน้อยแค่ไหน การจะสื่อสารให้มัดใจคนหมู่มาก ต้องมีจิตวิทยาที่ดี หลีกเลี่ยงการใส่อารมณ์ที่ไม่เหมาะสมในขณะที่ทำการสื่อสาร “รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง” จำไว้

4. อวัจนภาษานั้นสำคัญยิ่งเหนือสิ่งใด

อวัจนภาษาหมายถึงการสื่อสารที่แสดงออกโดยไม่ผ่านคำพูด หรือตัวอักษร เช่น การแสดงสีหน้าท่าทางการเดิน ยืนนั่ง การสบตา เหล่านี้มีความหมายทั้งสิ้น ในบางครั้งคนที่เราคุยด้วยอาจพูดว่า “ใช่” แต่น้ำเสียง และแววตานั้นบอกกว่า “ไม่ใช่” ก็ต้องตีความดูให้แน่ใจว่าหมายความว่าอย่างไรกันแน่ โดยส่วนใหญ่แล้ว อวัจนภาษาจะถ่ายทอดความเป็นจริงของจิตใจมากกว่าการพูด หรือตัวอักษร เพราะเป็นการสื่อสารสิ่งทีออกมาจากใจ โดยที่ผู้ส่งสารอาจไม่ทันได้ระมัดระวัง ยกเว้นแต่เพียงบางคนทีเทพมากจริง ๆ ทีสามารถซ่อนอวัจนภาษาของตัวเองไว้ลึกสุดใจได้

5. จับประเด็นและสรุปความให้เป็น

คำว่าจับประเด็น ถูกเขียนถึงไปหลายครั้งมาก ในข้อข้างต้น มากจนคิดว่า ควรตั้งแยกออกมาเป็นอีกหัวข้อเพื่อแนะนำเรื่องนี้โดยเฉพาะเลยจะดีกว่า ในทุกเรื่องทีมีคนพยายามจะทำการสื่อสารกับเรา ไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นเรื่องสั้นหรือยาว จะมี Key topics อยู่เสมอ บางครั้งอาจมีเพียง ประเด็นเดียว แต่บ่อยครั้งทีมีมากกว่านั้น ถ้าเป็นเรื่องที่ยาวมาก ๆ และสำคัญ ควรจดไล่เรียงกันลงมาเป็นลำดับ และเมื่อเราสลับบทเป็นผู้ส่งสารบ้าง ก็ควรพูดให้มีประเด็นด้วยเช่นกัน ถ้าเรื่องยาวมาก ก็ควรสรุปประเด็นสำคัญในตอนท้ายอีกทีด้วย

6. วิเคราะห์ผู้รับสาร และผู้ส่งสาร

การจะสื่อสารให้ดี ต้อง tailor made แปลว่า ต้องเลือกสารที่จะสื่อให้ถูกใจคนฟัง ดังนั้นต้องวิเคราะห์ว่าเรากำลังจะไปคุยกับใคร หรือพูดให้ใครฟัง เช่น วันนี้องไปบรรยายให้นักศึกษามหาวิทยาลัยฟัง ก็ต้องใช้ภาษาวัยรุ่น อย่างทางการ หรือถ้าเรารู้ว่าเพื่อนร่วมงานบางคนไม่ชอบได้ยินคำวิจารณ์แรงๆ ถ้าเรามีอะไรจะสื่อกับเขาก็ต้องพูดอ้อมๆ ถนอมน้ำใจกันไป อะไรแบบนี้

ทั้งหมดทั้งมวล เป็นเรื่องทีใกล้ตัวเรามากๆ สามารถฝึกได้ตั้งแต่เริ่มพูดเป็นเลยด้วยซ้ำ หากรู้ว่ามีข้อไหนเรายังสกิลต่ำ ก็อย่ารอช้า ปรับปรุงตัวเอง แล้วจะเป็นทีที่ต้องการของตลาด คำตัวแพ่งได้แบบคาดไม่ถึง