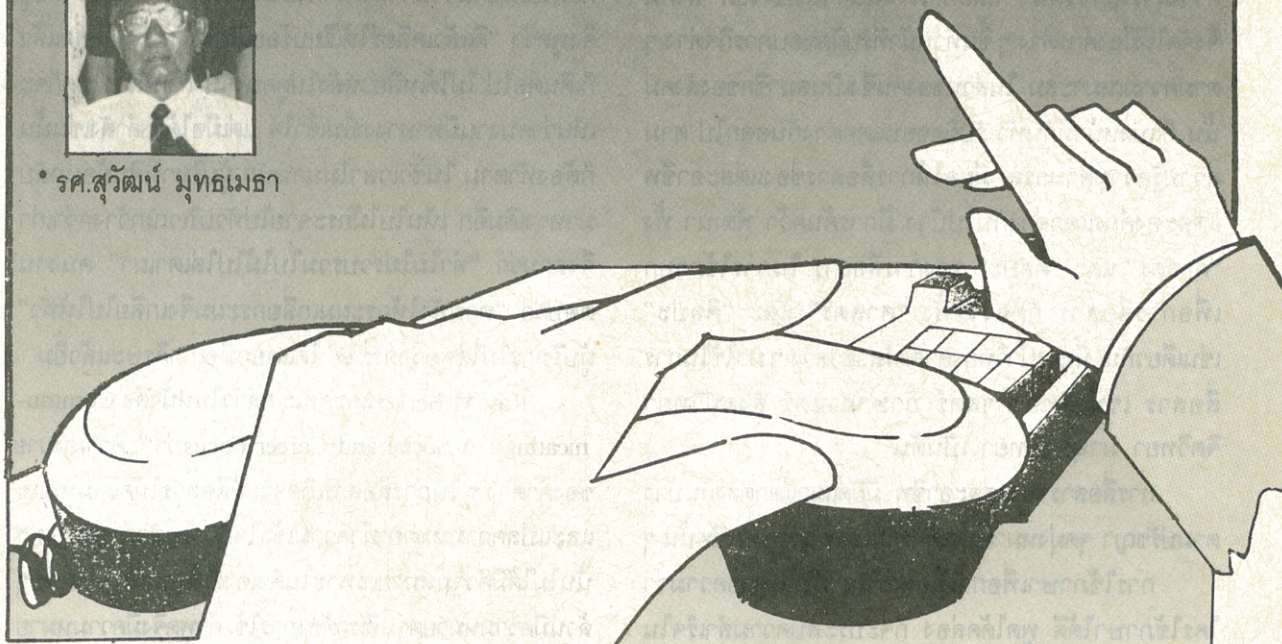


ข้อคิดบางประการในการสื่อสาร



* รศ.สุวัฒน์ มุทเมธา



การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์มาตั้งแต่โบราณดึกดำบรรพ์ เนื่องจากมนุษย์อยู่รวมกันเป็นหมู่ เป็นกลุ่ม มีสมองสลับซับซ้อนกว่าสัตว์ประเภทอื่น มีสติปัญญา มีลำดับตั้งตรงได้จากกับพื้น มีมือมีข้อต่อมาก สามารถจับสิ่งต่าง ๆ ได้มั่นคง จึงทำให้สามารถทำเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างวชาญความสะดวกในการดำเนินชีวิต มนุษย์สามารถกำหนดกาลเวลา มีภาษาสื่อความเข้าใจกัน ภาษาจึงเป็นสิ่งที่

สำคัญยิ่ง ที่ทำให้มนุษย์สัมพันธ์กับกลุ่มอย่างแน่นแฟ้นใกล้ชิด

สมัยโบราณ มนุษย์มีชีวิตอยู่อย่างง่าย ๆ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำรงชีวิตน้อยมาก วิถีชีวิตของคนในแต่ละกลุ่มมีเหมือนกัน ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารมีจำกัดตามสิ่งแวดล้อม ปัญหาในการใช้ภาษาในการสื่อสารมีน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย

เมื่อสังคมเจริญก้าวหน้า มีคนเพิ่มมากขึ้น ความเป็นอย่างของคนก็สลับซับซ้อนมากขึ้นตามลำดับ เครื่องมือ

* อดีตรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : M.S. (Education) Indiana University, U.S.A.

เครื่องใช้มากขึ้น กิจกรรมเกี่ยวกับการดำรงชีวิตประจำวัน มีหลากหลายขึ้น การติดต่อสื่อสารก็ขยายตัวออกไปกว้างขวาง ไม่จำกัดอยู่เฉพาะในหมู่คณะ หรือกลุ่มของตนเท่านั้น แต่ยังขยายไปสู่หมู่คณะอื่นด้วย ยิ่งขยายขอบเขตการติดต่อสัมพันธ์กว้างขวางเพียงใด ภาษา ก็ขยายตัวกว้างขวางยิ่งขึ้น เพียงนั้น

นอกจากนั้น เมื่อสังคมขยายตัวกว้างขวางขึ้น ก็จำเป็นต้องมีมนุษย์จะต้องจัดระเบียบสังคมเพื่อความสงบเรียบร้อย ความเจริญก้าวหน้า และการดำเนินงานไปด้วยดี สังคมจึงจัดให้มีองค์กรต่าง ๆ ขึ้นทำหน้าที่รับผิดชอบภารกิจต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ในส่วนของคนซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมนั้น ก็แบ่งหน้าที่กันทำ รับผิดชอบแตกต่างกันออกไป ตามความรู้ความสามารถ มีผลให้การสื่อสารของแต่ละอาชีพแต่ละองค์กรแตกต่างกันไปบ้าง มีการค้นคว้า พัฒนา ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลปะ” ของการสื่อสาร ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ก็ต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลปะ” เช่นเดียวกัน มีการนำวิทยาศาสตร์สาขาต่าง ๆ มาใช้ในการสื่อสาร เช่น วิทยาศาสตร์ ภาษาศาสตร์ สังคมวิทยา จิตวิทยา มานุษยวิทยา เป็นต้น

การสื่อสารของแต่ละอาชีพ มีผิดแผกแตกต่างกันบ้างตามปรัชญา จุดมุ่งหมายและลักษณะเฉพาะของอาชีพนั้น ๆ

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น มิได้หมายความว่าใครใช้ภาษาได้ดี พูดได้คล่อง ก็จะประสบความสำเร็จในการสื่อสาร การใช้ภาษาเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการสื่อสารเท่านั้น การสื่อสารจะสำเร็จได้รับผลดีต้องอาศัย กาละ เทศะ ความเหมาะสมของบุคคลิกภาพ การมีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาสาระของสารและผู้ส่งสารต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับสารด้วย เพราะเมื่อผู้ส่งสารส่งสารใดออกไปแล้ว ผู้รับสารจะเข้าใจสารแปลความหมายของสารนั้นไปอย่างไร รับสารนั้นได้มากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับพื้นฐานประสบการณ์ วัฒนธรรม แรงจูงใจในการรับสาร สภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบสำคัญด้วย เช่น เมื่อพูดถึงคำว่า “หนาว” หรือ “ร้อน” ผู้ที่อยู่ในเขตร้อน เขตอบอุ่น เขตหนาวย่อมรับรู้และเข้าใจคำดังกล่าวแตกต่างกัน ในขณะที่คน

ในเขตร้อน รู้สึกหนาวในฤดูหนาวของเขตร้อนนั้น คนที่อยู่ในเขตหนาวอาจเพียงรู้สึกอบอุ่นหรือร้อนเท่านั้น เหยียบ 5 บาท โดยทางนิตินัย มีค่าเท่ากันตลอดเวลา แต่ในทางพุดินัยระหว่างเศรษฐีกับคนยากจนที่มีรายได้วันละ 20-30 บาทนั้น ค่าของเหยียบ 5 บาท มีค่าแตกต่างกัน

แต่ละคนต่างก็รับรู้ แปลความหมายของสารตามความรู้ ความเข้าใจของตน เรื่องจริงมีอยู่ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาแห่งหนึ่ง ขณะเดินดูบริเวณสถานศึกษา เดินไปก็คิดไปเห็นคนงานกำลังกวาดใบไม้แห้งที่กระจายเรียราดอยู่ จึงพูดว่า “ดีแล้วเคลียร์ให้เรียบร้อยเสียที” ผู้บริหารพูดแล้วก็เดินต่อไป ไม่ได้เหลียวหลังไปดูคนงาน ถ้าเหลียวไปดูก็จะเห็นว่าคนงานมีท่าทางงองแงไม่เข้าใจ แต่เมื่อได้รับคำสั่งเช่นนั้นก็ต้องทำตาม ในช่วงเวลาไม่นานนัก ผู้บริหารเดินย้อนกลับมาทางเดิมอีก เห็นใบไม้กระจายไปทั่วบริเวณกว้างกว่าเก่า จึงถามว่า “ทำไมไม่รวบรวมใบไม้ไปใส่เตาเผา” คนงานตอบว่า “ท่านสั่งให้กระผมเกลี่ยกระผมจึงเกลี่ยไปให้ทั่ว” ผู้บริหารไม่ได้พูดว่ากระไร ได้แต่ยกมือเกาศีรษะแล้วยิ้ม

Ray M. Berko และคณะ กล่าวในหนังสือ *Communicating : A Social and Career Focus* ว่า “...ความหมายของคำต่าง ๆ ในการสื่อสารเกิดจากผู้สื่อสารให้ความหมายและแปลความหมาย ทำความเข้าใจกัน ในตัวคำพูดต่าง ๆ นั้นไม่ได้มีความหมายเฉพาะในตัวเองแน่นอนนัก คำต่าง ๆ ล้วนมีความหมายตามที่เรากำลังการใช้ คำพูดจึงมีความหมายตามที่เรากำลังการใช้ คำพูดจึงมีความหมายทั้งโดยตรงและโดยอ้อม หรือโดยนัยอื่นด้วย”

ในการสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารย่อมรู้ดีว่า ตัวเองต้องการอะไร เพื่อให้เกิดผลอย่างไร แต่ในส่วนของผู้รับสารนั้น จะรับรู้เข้าใจเนื้อหาสาระของสารมากน้อยเพียงใด ตรงความต้องการของผู้ส่งสารหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ สภาพจิตใจของผู้รับสาร และสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญด้วย

ตัวอย่างที่ชัดเจนในกรณีนี้ ก็คือ การสื่อสารในชั้นเรียน ถ้าครูหรือผู้สอน มีความรู้ในเนื้อหาสาระที่จะสอน ที่จัดเนื้อหาที่สอนสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามลำดับ ไม่สับสน ใช้

ภาษาในการสื่อสารเหมาะสมกับผู้เรียน ผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้เรียนดี รู้วิธีสอน เทคนิคการสอน รู้วิธีการใช้สื่อต่าง ๆ ผู้รับสารหรือผู้เรียนก็มีโอกาสที่จะเรียนรู้ได้ดีขึ้น เข้าใจสารและรับสารได้ตามจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร แต่ถ้าผู้ส่งสารไม่มีความรู้เกี่ยวกับผู้รับสาร ไม่รู้เทคนิควิธีการส่งสารที่ดี ไม่รู้จักเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารให้เหมาะสม ผู้รับสารจะรับสารได้น้อย ผู้รับสารไม่มีความรู้ความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารต้องการ นอกจากนั้นยังอาจรับสารผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้มากด้วย

การสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับปริญญาตรีจะมีปัญหาทางการสื่อสารมากกว่าในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก เนื่องจากผู้เรียนยังไม่มี ความเข้าใจปัญหาทางวิชาการ (Technical Term) ของวิชาสาขานั้น ๆ เพียงพอ แต่ผู้สอนมักใช้ศัพท์ทางวิชาการตามความถนัดของตน เข้าใจว่าผู้เรียนคงจะเข้าใจเหมือนกับที่ตนเข้าใจ จึงทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจเนื้อหาสาระเพียงพอ หรืออาจเข้าใจผิดพลาดไปได้ จึงนับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารพอสมควร

ปัจจุบันแม้มีศัพท์ทางวิชาการมาใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันอยู่มาก เช่น ประสิทธิภาพ ทักษะ ตลาด ทุน หลักทรัพย์ เงินเฟ้อ ฯลฯ มิได้หมายความว่า คนที่ใช้คำต่าง ๆ เหล่านี้ในการสื่อสาร จะเข้าใจความหมายของคำเหล่านั้น ตรงตามความหมายทางวิชาการสาขาต่าง ๆ เท่าที่เป็นจริง ฉะนั้นเมื่อผู้สอนใช้ศัพท์วิชาการในความหมายทางวิชาการ แต่ผู้เรียนรับสารผิดเพี้ยนตามความหมายทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ก็จะเป็นปัญหาต่อการเรียนรู้ต่อไปของผู้เรียนด้วย

ความหมายของภาษาในการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปตามความมุ่งหมายของผู้ใช้ ไม่ได้มีความหมายเหมือนกันที่เข้าใจกันทั่วไป

หลานสาววัยรุ่นของคุณยาย พูดคุยกับเพื่อนวัยรุ่นด้วยกัน “นี่เธอรู้ไหม ไอ้มัน มันชวนฉันไปเที่ยวกับมัน 2-3 ครั้ง มันจะฟันฉัน...” คุณยายซึ่งอยู่ไม่ห่างนัก พูดขึ้นว่า “ยายเป็นห่วงหลานจริง ๆ จะออกไปไหนกับใครต้องระมัด

ระวังตัวบ้าง ไปกับคนที่เขาพกพาอาวุธอันตราย ถ้าหลานถูกฟัน ถูกแทงจริง ๆ ยายคงตายแน่”

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันพุธที่ 29 เมษายน 2533 พาดหัวข่าวหน้า 3 ว่า “คืบหน้าอีกขั้นฟัน กรม.”

ผู้เขียนเข้าไปนั่งในร้านอาหาร ได้ยินชายสองคนที่โต๊ะอาหารใกล้ ๆ พูดกันว่า “เมื่ออาทิตย์ที่แล้ว อ้าวฟันเสียสองหมื่น”

“ฟัน” ตามความหมายของหลานกับของยายนั้นแตกต่างกันมาก ส่วนฟันในพาดหัวข่าว แม้จะไม่ชัดไปว่าใครจะเป็นคนฟัน แต่ผู้ที่สนใจติดตามข่าวสารการเมืองแล้วรู้ได้ทันทีว่าฝ่ายค้านเป็นผู้ฟัน และฟันในที่นี้คือการอภิปรายไม่ไว้วางใจ ส่วนฟันที่ได้ยินในร้านอาหารนั้น ผู้เขียนไม่สามารถรู้ได้เลยว่ามี ความหมายชัดเจนอย่างไร เพียงแต่เข้าใจเอาเองว่า ผู้พูดได้เงินสองหมื่นเมื่อสัปดาห์ที่แล้ว แต่ไม่รู้ว่าได้มาอย่างไร จะรู้ชัดเจนขึ้น ถ้ารู้ว่าผู้พูดมีอาชีพอะไร “ฟัน” มีความหมายตามอาชีพของผู้พูดหรือตามกิจการที่เขาทำ

Ray M. Berko ยังกล่าวต่อไปว่า “ความหมายอยู่ที่คน ไม่ได้อยู่ที่คำ”

ผู้ส่งสารมีจุดมุ่งหมายของตนเองในการสื่อสาร ตามพื้นฐานความต้องการของตน ส่วนผู้รับสารแต่ละคน ก็รับสารตามความรู้ ความเข้าใจของตนเช่นเดียวกัน

อาจารย์ออกข้อสอบภาษาไทย ให้นักเรียนเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์ ถูกต้อง ข้อสอบว่า “รำไม่ดี...” นักเรียนตอบว่า “รำไม่ดี หมูไม่กิน” จุดประสงค์ของครูต้องการให้นักเรียนเติมคำ “รำไม่ดี โทษปีโทษกลอง”

อีกตัวอย่างหนึ่ง เหล่าสิ่งการพนัน จักรกลุ่มเล่นการพนันกัน ทันใดนั้น ผู้เล่นการพนันคนหนึ่งร้องขึ้นว่า “ตำรวจ” ผู้ร่วมวงทั้งหลายต่างก็วิ่งแยกย้ายไปกันคนละทิศคนละทาง ตำรวจเดินผ่านกระต๊อบต่าง ๆ ไปหลายหลัง เห็นหลังหนึ่งประตูแง้มอยู่ มีคนนั่งคลุ่มไปงตัวล้นอยู่ เข้าใจว่าจับได้ จึงถามว่า “ลุงเป็นอะไร” ชายคนนั้นตอบว่า “ผมเป็นเจ้าของมือครับ”

ในชีวิตประจำวัน มีตัวอย่างมากมาย ที่ผู้ถามหรือ

ผู้พูดต้องการสื่อสารในความหมายอย่างหนึ่งที่ตนต้องการ แต่ผู้รับสารเข้าใจความหมายอีกอย่าง จึงกลายเป็น “ฟังไม่ได้ศัพท์จับมากระเดียด” ทหารจึงมีการให้ผู้รับคำสั่ง “ทวน” คำสั่งทุกครั้ง เพราะกลัวรับสารผิดพลาด

Ray M. Berko ยังกล่าวอีกว่า “เราใช้ภาษาทั้งเพื่อปิดบังซ่อนเร้นความจริง และเพื่อเปิดเผยความจริง”

เมื่อผู้เขียนเรียนอยู่ในชั้นมัธยม อ่านพระนิพนธ์ของกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ (พระองค์เจ้าวรรณไวทยากร วรวรรณ) ทรงนิพนธ์ว่า

When a diplomat says “yes”, he means “perhaps”
When a diplomat says “perhaps” he means “no”
When a lady says “no”, She means “perhaps”
When a lady says “perhaps” she means “yes”

พระองค์ทรงเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารของ “ทูต” กับ “ผู้หญิง” ทูตจะไม่ใช้คำว่า “no” หรือปฏิเสธในการเจรจา ผู้หญิงจะไม่ใช้คำว่า “yes” หรือยอมรับว่า “รัก” เมื่อมีผู้ขอความรัก

เมื่อทูตเจรจายืนยันว่า “yes” มีความหมาย “Perhaps” เมื่อใช้คำ “Perhaps” มีความหมายเหมือน “no” ส่วนผู้หญิงเมื่อปฏิเสธความรักด้วยคำว่า “no” นั้นหมายถึง “perhaps” ขอให้พยายามต่อไป เมื่อผู้หญิงใช้คำว่า “perhaps” ก็เป็นอันว่า “ตกลง” คือ “yes”

ผู้เขียนอ่านพบข้อความหนึ่ง เมื่อเป็นครูใหม่ๆ ว่า “A diplomat is he, who lies for his country”

นักการทูตคือผู้ที่ไม่จริง เพื่อผลประโยชน์ของประเทศของตน หรือถ้าแปลความหมายอย่างตรงๆ ว่า “ทูตคือคนที่พูดปดเพื่อประเทศของตน”

การกล่าวข้างต้น อาจทำให้คิดว่า ทูตเชื่อถือไม่ได้ พูดไม่จริง ถ้าเป็นเช่นนั้น ทูตในฐานะตัวแทนของประเทศ จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศอื่นได้อย่างไร ข้อกล่าวข้างต้นจึงเป็นไปไม่ได้ แต่ทูตจะต้องกระทำการบางอย่างโดยหนึ่ง ซึ่งการกระทำเช่นนั้น แน่จนจะต้องแตกต่างจากผู้ที่ทำหน้าที่อื่น ทูตเป็นผู้ที่ได้รับความเชื่อถือ และได้รับความยินยอม การยอมรับนับถือจากประเทศที่ไปประจำ

ทูตเป็นตัวแทนของประเทศ ที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศที่ไปประจำ ในเวลาเดียวกันสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทูตก็คือ ต้องรักษาเกียรติของชาติ และผลประโยชน์ของประเทศชาติของตนให้มากที่สุด แต่ถ้าจำเป็นจะต้องเสียไปบ้าง ก็ต้องให้ได้ผลมากกว่าในส่วนที่ควรจะได้รับ ทูตจึงต้องปิดบังความจริงบางอย่างในส่วนที่จะก่อให้เกิดผลเสีย แต่จะต้องเปิดเผยข้อมูลในส่วนที่จะก่อให้เกิดผลดี และข้อมูลนั้นต้องเป็นความจริง และเป็นผลประโยชน์แก่ประเทศชาติ ทูตต้องคอยแก้ไขปัญหา ให้ข้อเท็จจริงในกรณีประเทศที่ทูตไปประจำเกิดความเข้าใจผิด หรือไม่เข้าใจประเทศชาติของตนอันจะก่อให้เกิดผลเสีย แก่ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สิ่งทูตทูตคือสิ่งที่ เป็นความจริง คำกล่าวข้างต้นจึงเป็นเพียงการล้อเลียนส่วนหนึ่ง

ความจริงในชีวิตประจำวันของคน หรือผู้ประกอบการ อาชีพอะไรก็ตาม เมื่อสื่อสารก็ต้องเปิดเผยความจริงบางอย่าง และซ่อนเร้นความจริงบางอย่างทั้งนั้น ไม่มีใครเปิดเผยความจริงของตนทั้งหมด และส่วนที่เปิดเผย ก็คือส่วนที่จะเป็นประโยชน์แก่ตน

อาชีพประกอบการธุรกิจการค้า เป็นอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นชัดเจนของการเปิดเผยความจริงบางอย่าง และซ่อนเร้นความจริงบางอย่างในการสื่อสาร

ผู้เขียนเชื่อว่า “สินค้าทุกอย่าง ย่อมมีความเด่นและความด้อยในตัวเอง” แต่จากประสบการณ์ในชีวิตของผู้เขียน ยังไม่เคยเห็นพนักงานขายคนใดบอกจุดด้อย หรือข้อบกพร่องของสินค้าของตนให้ผู้บริโภครู้ มีแต่บอกจุดเด่น ค่อนข้างเกินความเป็นจริง ถ้าจำเป็นจะต้องบอก จุดด้อยของสินค้าบ้างก็บอกในจุดที่ผู้ซื้อไม่น่าคำนึงถึง ถ้าเป็นสินค้าประเภทเครื่องไฟฟ้า ผู้ขายจะบอกข้อมูลเหมือนกัน คือ “ประหยัดไฟ ปลอดภัย คงทน ใช้งานง่าย ค่าดูแลรักษาถูก ฯลฯ” แล้วก็เสริมด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าของบริษัทอื่นเล็กน้อย หรือก็ไม่ก็เสริมด้วยเทคนิคการขายและบริการที่ถูกคำซื้อแล้วสบายใจ ในส่วนของราคานั้นลดพิเศษ แทบจะไม่ได้กำไรเลย...

ราคาสินค้าถ้าปิดบังซ่อนเร้นมาตั้งแต่โรงงานที่ผลิต

ก็เพื่อเปิดโอกาสให้คนกลางใช้ยุทธศาสตร์ในการขายเปิดเผยความจริง และซ่อนเร้นความจริงกันต่อ ๆ ไป

แม้แต่คนป่วยก็ยังไมยอมเปิดเผยความจริงทุกอย่างแก่แพทย์ที่ให้การรักษายาบาล ยังปิดบังซ่อนเร้นความจริงบางอย่างไว้ส่วนตัว

การใช้ภาษาเพื่อซ่อนเร้นความจริงบางอย่าง และเปิดเผยความจริงบางอย่าง เป็นกระบวนการพื้นฐานของการสื่อสาร การเจรจาตกลงหลาย ๆ อย่าง ฝ่ายที่สามารถดึงเอาความจริงบางอย่างที่ซ่อนเร้นอยู่ในอีกฝ่ายหนึ่งออกมาได้มาก จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในการเจรจาเสมอ

มีอาชีพบางอย่างมีหน้าที่โดยตรงในการแฉความจริงที่ซ่อนเร้นออกมา เช่น พนักงานสอบสวนผู้แนะแนวเป็นต้น

Ray M. Berko กล่าวอีกว่า “ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งสารต้องการที่จะให้คนอื่น แสดงปฏิกิริยา คิด และรู้สึกเหมือนผู้ส่งสาร”

ในการสื่อสารกัน ต่างฝ่ายต่างต้องคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึกนึกคิดของกันและกัน ใครก็ตาม เมื่อทำการสื่อสารแล้ว เน้นความต้องการของตนเอง มุ่งที่จะทำให้เกิดผลแก่ตนเองฝ่ายเดียวเป็นสำคัญ ยากที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารตามความต้องการของตน นอกจากใช้วิธีบีบบังคับควบคุมไปกับการสื่อสาร

การสื่อสารที่ต่างฝ่ายต่างเข้าใจกัน ต่างฝ่ายต่างคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของกันและกัน เป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ ความสุข และความสำเร็จ ดังกรณีตัวอย่างหญิงสาวผู้หนึ่งเข้าไปในร้านขายรองเท้าพยายามหารองเท้าและลองดูหลายคู่แต่ไม่สำเร็จ ไม่มีรองเท้าขนาดที่ต้องการ รองเท้าขนาดเล็กไป คนขายจึงบอกว่า รองเท้าเบอร์ที่ต้องการไม่มี เท้าใหญ่ไป ต้องสั่งตัดพิเศษ หญิงสาวคนนั้นไม่พอใจเดินออกจากร้านไปอีกร้านหนึ่ง ก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกันคือ หารองเท้าที่เหมาะสมกับเท้าไม่ได้ คนขายจึงบอกว่า “รู้สึกเสียใจอย่างยิ่ง เบอร์ที่ต้องการนั้นเพิ่งจำหน่ายหมดไปเมื่อสัปดาห์ที่แล้วนี้เอง จะตกเข้ามาใหม่คงจะนานหน่อย ถ้าต้องการใช้เร็วควรจะสั่งตัดพิเศษ และสวมได้สบาย สวยงามกว่า” ผู้หญิงคนนั้นจึงสั่งตัดพิเศษ

ทำไมหญิงสาวไม่สั่งตัดพิเศษในร้านแรก และเดินออกจากร้านไปด้วยความไม่พอใจ ก็เพราะรู้สึกไม่สบายอารมณ์ที่คนขายบอกว่า “เท้าใหญ่” ไม่มีรองเท้าเบอร์ขนาดนั้นจำหน่ายเท่ากับเป็นการดำเนินว่าไม่มีใครมีเท้าอย่างนั้น ส่วนในอีกร้านหนึ่งบอกว่า “เพิ่งจำหน่ายหมดไป” ก็เท่ากับเป็นการบอกให้รู้ว่า มีคนอื่นอีกมากที่มีเท้าขนาดนั้น เป็นเท้าปกติจึงเห็นได้ว่าสิ่งที่สื่อสารออกไป แม้สิ่งนั้นจะเป็นความจริงก็ตาม ถ้าขาดศิลปะในการสื่อสาร ขาดการคำนึงถึงความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่นแล้ว การสื่อสารนั้นอาจไม่ประสบผล ผู้เขียนมีประสบการณ์ในการหาซื้อสินค้าหลายครั้ง สังเกตเห็นว่า ผู้ขายมักจะบอกว่าสินค้านั้น “หมด” แทนการบอกว่า “ไม่มีจำหน่าย” ผู้เขียนประเมินผลความรู้สึกของตนเองว่า ระหว่างคำว่า “หมด” กับ “ไม่มีจำหน่าย” นั้น ผลในทางวัตถุเหมือนกัน คือผู้ซื้อไม่ได้สินค้าที่ต้องการ แต่ผลในความรู้สึกแตกต่างกัน บางครั้งเมื่อบอกว่าสินค้าหมด ก็เสนอสินค้าอื่นแทน พร้อมกับบอกว่า คุณภาพเท่าเทียมกันหรือดีกว่า ซึ่งกำลังจำหน่ายได้ดีมากเป็นที่นิยมกัน

คำว่า “หมด” กับคำว่า “ไม่มีจำหน่าย” มีผลต่อความรู้สึกต่างกันอย่างไร...

George Bernard Shaw (1856-1950) เป็นนักเขียนนวนิยายและบทละครชาวไอร์แลนด์ เกิดที่เมืองดับลิน มาตั้งหลักแหล่งในลอนดอน

ผลงานของชอว์ดีเด่นมีชื่อเสียงโด่งดังมากในสมัยนั้น ชอว์ได้รับรางวัลโนเบลสาขาวรรณกรรม เมื่อ ค.ศ. 1925

ว่ากันว่าชอว์มีรูปร่างหน้าตาค่อนข้างอ้วน มีสภาพสตรีสาวสวยชาวอังกฤษที่อพยพชอบหลงใหลในผลงานของชอว์ขอแต่งงานด้วย ถ้าเพียงแต่แสดงความชื่นชมและขอแต่งงาน ความหวังของเธออาจเป็นผลสำเร็จ แต่มีข้อความตอนหนึ่งเธอระบุว่า เธอแต่งงานกับชอว์เพราะต้องการมีลูกให้สวยเหมือนแม่แต่ฉลาดเหมือนพ่อ

ชอว์ไม่รับความปรารถนาดีของเธอ และตอบว่าเขาไม่ต้องการแต่งงานกับเธอเพราะเกรงจะมีลูกที่สวยเหมือนพ่อแต่ฉลาดเหมือนแม่ คือทั้งซี้แหล่ทั้งโง่ ซึ่งหมายถึง

ว่าสตรีผู้นั้นโง่งนเอง

ประการสุดท้ายของข้อคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็คือเราจะให้ทุกคนมีความเข้าใจเหมือน ๆ กัน เข้าใจตรงกัน และมีความรู้สึกสอดคล้องต้องกันเสมอไป ย่อมเป็นไปได้

คนแต่ละคนต่างก็เป็นปัจเจกบุคคล มีเอกลักษณ์ของตนเอง มีการรับรู้ การแปลความหมาย ความเข้าใจ ความคิดความเห็น เป็นของตนเองโดยเฉพาะ ฉะนั้นในการสื่อสารย่อมมีการขัดแย้งได้เสมอ

มีผู้กล่าวว่า “สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมของความขัดแย้งและความขัดแย้งคือความเจริญ”

กรณีสังคมปัจจุบัน เป็นสังคมของความขัดแย้ง ก็เพราะความรู้ทางวิชาการ และเทคโนโลยีขยายตัวอย่างกว้างขวาง คนมีความรู้ ความสามารถเฉพาะอย่างมากขึ้น ความรู้แต่ละสาขาวิชา ต่างก็มีการค้นคว้าวิจัยขยายตัวกว้างขวางออกไป คนที่มีความรู้ ความเข้าใจหลายสาขาก็สามารถทำความเข้าใจสังคมได้มากขึ้น มองสังคมชัดขึ้น ส่วนคนที่มีความรู้เฉพาะอย่างในสาขาของตน หรือมีความรู้แคบ มีประสบการณ์น้อย จะมองเห็นสังคมในลักษณะลางเลือน สามารถทำความเข้าใจสังคมในขอบเขตที่แคบเข้าใจกัน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งมีเกิดขึ้นได้ง่าย ถ้าแต่ละคนยึดมั่นถือมั่นในตนเอง มีอัตราสูง ไม่ค่อยจะยอมรับความคิด ความเห็นของผู้อื่น ไม่ยอมทำความเข้าใจคนอื่น ไม่ยอมคิดหาเหตุผลตามความเป็นจริง ยึดมั่นถือมั่นแต่

ความรู้ ความคิดของตนเอง เข้าทำนอง “ข้าเก่งคนเดียว”

ในการสื่อสารทุกคนควรจะยอมรับและเข้าใจสภาพสังคมปัจจุบัน ต้องยอมรับว่า “ความขัดแย้งทางความคิดเห็น การเข้าใจไม่ตรงกัน” เป็นเรื่องปกติ และเราจะมีชีวิตอยู่โดยไม่มีการสื่อสารย่อมเป็นไปได้

ในทางการศึกษามองเห็นปัญหานี้มาเป็นเวลานาน จึงได้จัดหลักสูตรแบบ “สหวิทยาการ” ขึ้น เพื่อไม่ให้นักมองปัญหาอย่างแคบ ๆ ในศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่ง นอกจากนั้นในด้านวิธีสอนก็สอนให้ผู้เรียนรู้จักแก้ปัญหาาร่วมกัน มองปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ยอมรับนับถือความคิด ความเห็นของกันและกัน เพื่อลดการยึดมั่นถือมั่นในตัวตนลง

สังคมไทยมีปัญหาในเรื่องการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งอยู่มาก “เรามักใช้อำนาจและอิทธิพลมากกว่าความจริงตามหลักการในการแก้ปัญหาและข้อขัดแย้ง” หลายฝ่ายกำลังแก้ปัญหานี้อยู่ แต่จะสำเร็จหรือไม่แคไหนกาลเวลาเท่านั้นจะบอกได้

ข้อคิดบางประการเกี่ยวกับการสื่อสารนั้น น่าจะเป็นเรื่องที่ทุกคนควรตระหนัก ในเมื่อเราจะต้องสื่อสารทุกวัน แทบทุกเวลา

ศาสตร์ในตำราและชั้นเรียน กับศาสตร์ในชีวิตจริง ไม่ใช่สิ่งอันเดียวกันเสมอไป ชีวิตจริงจะมีประสิทธิภาพขึ้น มีคุณภาพสูงขึ้น ถ้าบูรณาการความคิดด้วยศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาและการสื่อสาร □ ■