

คอลัมน์ : HR Tips

เคล็ดลับการสร้างความสำเร็จในงานด้วยภาษา และทักษะการสื่อสาร

กนกนาฏ สุทธิศิริ

เป็นที่น่ายินดีที่ในปัจจุบันผู้คนต่างเริ่มต้นตัวเรื่องการเรียนภาษาต่างประเทศกันมากขึ้น ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะกระแสความเชื่อที่ว่า เราต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดประชาคมอาเซียน

สำหรับผู้เขียนจำได้ว่าสมัยที่ยังเยาว์วัยนั้น ภาษาที่นิสิตและนักศึกษานิยมเลือกเรียนกันมาก คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน และภาษารัสเซีย โดยผู้เขียนเองก็เป็นหนึ่งในหลายๆ คนที่เลือกเรียนภาษาต่างประเทศมากกว่าสองภาษา คือ เรียนทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งต่อมาได้กลายเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้เขียนได้รับเลือกเข้าทำงานที่โรงแรมที่มีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในตอนแรกภูมิใจกับตัวเองมากที่สามารถพูดได้หลายภาษา ซึ่งมีน้อยคนนักที่จะทำได้ แต่เมื่อมาทำงานเข้าจริงๆ กับทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ผู้เขียนกลับพบกับปัญหาด้านการสื่อสารเป็นอย่างมาก จนต้องพรีอากและถามกับตัวเองบ่อยๆ ว่า “อะไรกันนี้ พูดกันไม่รู้เรื่องเลยเหรอ ทั้งๆ ที่ไวยากรณ์ก็ถูก สำเนียงก็ใกล้เคียง แต่ทำไมยังเข้าใจผิดกันอยู่เรื่อย เป็นเพราะอะไรกัน”

ต่อมาเมื่อเวลาผ่านไปพร้อมกับได้สัมผัสประสบการณ์การแก้ไขปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารมากขึ้นผ่านการทำงานที่โรงแรม จึงได้เรียนรู้ว่าการเลือกใช้คำศัพท์นั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เราจะต้องเรียนรู้จากการสังเกตวัฒนธรรมการสื่อสารของแต่ละชาติ อย่างเช่นคำว่า Football ถ้าไปพูดกับคนชาวอเมริกัน เขาจะใช้คำว่า Soccer หรือคำว่า Money Exchange ชาวต่างชาติบางคนจะใช้คำว่า Changing

คำเดียวเท่านั้น จะเห็นได้ว่าเป็นคำศัพท์ง่ายๆ แต่ถ้าไม่รู้ก็อาจทำให้เข้าใจผิดกันได้ เมื่อพบปะชาวต่างชาติ เขามักจะถามเราว่า “How do you do?” ขอให้รู้ว่าเป็นคำทักทายเท่านั้น ไม่ได้หมายความว่าเราต้องตอบยืดยาว หรือถ้าเขาพูดว่า “It’s Cool” เป็นสำนวนว่า เท่ห์ เก๋ น่าสนใจมาก ไม่ได้แปลว่าเย็น เรื่องการเลือกใช้คำศัพท์ให้ตรงกับค่านิยมของแต่ละชาตินั้น หมายความว่าเราต้องศึกษาคำศัพท์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลาจากสื่อต่างๆ ที่ไม่ใช่จากการเรียนในห้องเรียนเท่านั้น และต้องฝึกทักษะการฟังให้มากเข้าไว้ เช่น “This company ready to take on rival”.. “Ice Cream Delights” เห็นได้ชัดว่าใช้คำง่ายๆ เห็นภาพชัดดี (ถ้าเข้าใจคำศัพท์นั้น) ยิ่งฝึกการฟังได้มากเท่าไร สำเนียงของเราก็จะใกล้เคียงกับชาวต่างประเทศชาตินั้นๆ มากยิ่งขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้เราก็คงจะเข้าใจความหมายของคำศัพท์ได้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกันเราจะเห็นได้ว่าเด็กเล็กๆ จะเรียนรู้ภาษาได้เร็วกว่าผู้ใหญ่ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเด็กเล็กๆ ยังพูดได้ไม่มาก เลยต้องฟังมากก็เป็นได้

ดังนั้นการเรียนภาษาต่างประเทศที่ดี คือต้องเรียนรู้จากชีวิตประจำวัน จากการฟัง การอ่าน สื่อต่างๆ ของต่างประเทศ แล้วมาหัดพูด และเขียนอยู่เสมอ อนึ่ง นอกจากศึกษาเรื่องภาษาแล้ว เราต้องศึกษาวัฒนธรรมของเขาด้วย เช่น คนญี่ปุ่นจะเน้นเรื่องมารยาทในการฟังและการพูด จะรับฟังแล้วไตร่ตรองก่อน จะไม่ตอบรับหรือปฏิเสธทันที ส่วนคนเยอรมันจะพูดตรงและมีความจริงจัง คนอเมริกันจะมีท่าทางประกอบการพูด ซึ่งแตกต่างจากคนอังกฤษที่เน้นมารยาทในการรับฟัง เป็นต้น ถ้าเราไม่เข้าใจเรื่องเหล่านี้ จะทำให้การ

ตีความภาษาท่าทางเขาผิดเพี้ยนไป สำหรับคนไทย จะมีลักษณะสงวนท่าที ดังนั้น ไม่ควรตั้งคำถามตรงๆ แล้วรอคำตอบทันที เพราะจะทำให้ผู้ฟังอึดอัด และด้วยความเป็นคนขี้เกรงใจ จะไม่ค่อยสื่อสารตรงกับที่ใจคิด ดังนั้นผู้สนทนาด้วยต้องอาศัยทักษะการสังเกตสีหน้า ท่าทางอย่างมาก เพื่อเดาใจให้ถูกทาง จะรู้ว่าถูกทางได้จากที่คนนั้นพูดคุยกับเรามากขึ้นด้วยท่าทางที่สบายๆ มากขึ้น

อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ จากประสบการณ์ที่ผู้เขียนได้สื่อสารกับคนต่างชาติเป็นจำนวนมากพบว่า ภาษาท่าทาง สีหน้า มีอิทธิพลต่อการตีความหมายของเรื่องที่เราสื่อออกไปมากกว่าเรื่องราวที่พูดเสียอีก จนบางครั้งเกิดความเข้าใจผิดกัน แล้วเลยไปหมางใจกัน เพราะไม่ชอบลักษณะท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง และคำศัพท์ที่ได้ยิน ซึ่งมีตัวอย่างให้เห็นอยู่เสมอ ดังนั้นเรื่องความล้มเหลวในการทำงาน ไม่ใช่ว่าสื่อสารภาษาได้ไม่ดี แต่เป็นเพราะวิธีการสื่อ ท่าทาง สีหน้า และคำศัพท์ที่เลือกใช้ของตัวผู้พูดเองที่เป็นต้นเหตุ ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนเชื่อว่าหลักการสำคัญในการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องอยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติซึ่งกันและกัน ความมั่นใจในการพูดของเรา และมีการเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ใช่แค่พูดภาษาต่าง

ประเทศได้คล่องเท่านั้น อาทิเช่น ชาวเยอรมันจะแสดงสีหน้าจริงจังเวลาสื่อสารเรื่องที่สำคัญ และมักจะไม่พอใจถ้าผู้ที่สนทนาด้วยยิ้มแย้ม และพูดเล่นตอบ ไม่มีการซักถามออกความเห็น เพราะเขาคิดว่าคนนั้นไม่ได้ใส่ใจ ให้ความสำคัญกับเรื่องที่พูด อีกทั้งจะไม่พอใจมากๆ ถ้าผู้ที่พูดด้วยไม่สบตาเวลาสนทนา ซึ่งต่างคนไทย ถูกสอนมาให้ให้อ้อมตาผู้ที่สนทนาด้วย และไม่ควรแสดงความเห็นมาก เพราะถือว่าไม่ให้เกียรติกัน

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนอยากขอให้คนไทยเราให้ความสำคัญในการพูด และการเขียนภาษาไทยด้วยเช่นกัน มิใช่ว่าเพราะเราพูดภาษาไทยได้มาแต่กำเนิด จะหมายความว่าเราจะสื่อสารภาษาในชีวิตการทำงานได้ดีเสมอไป เช่นเดียวกับ การเรียนภาษาต่างประเทศ เราต้องเลือกใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับผู้ฟังและถูกกาลเทศะ นอกจากนี้การพูดอย่างชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ จังหวะในการพูด การระมัดระวังในการใช้น้ำเสียงก็เป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม ทั้งหมดนี้จะทำให้เราสื่อสารได้อย่างเข้าใจกันบนพื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดี สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลให้การทำงานเจริญก้าวหน้า และนี่ก็เป็นเคล็ดลับในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

