

เทคนิคการสื่อสารของอาจารย์ - นักศึกษาในยุคโควิด-19

๑ ดร.ศุภศิริ บุญประเวช
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ยุคโควิด-19 ส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนในทุกระดับต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม โดยมุ่งเน้นการเรียนการสอนออนไลน์(online) ให้มากขึ้น เพื่อลดการเผชิญหน้าและเป็นการรักษาระยะห่างระหว่างกัน การเรียนออนไลน์ในระดับอุดมศึกษานั้น ดูเหมือนจะเป็นเรื่องที่ไม่ยาก แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายสักทีเดียว เนื่องจากเนื้อหาวิชาในระดับอุดมศึกษาจะมีความลึกซึ้งและมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ ดังนั้น อาจารย์จึงต้องมีการออกแบบการสอนออนไลน์ให้ครอบคลุม ขณะเดียวกัน นักศึกษานั้นก็ต้องรับผิดชอบในการเข้าเรียนออนไลน์ตามช่วงเวลาที่กำหนด อีกทั้งศึกษาด้วยตนเองตามแหล่งข้อมูลที่ได้รับมอบหมาย

“การสื่อสาร” ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาในช่วงสถานการณ์เช่นนี้ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเนื่องจากการเรียนการสอนออนไลน์ อาจารย์และนักศึกษาไม่ได้พบหน้ากัน ดังนั้น การให้ข้อมูลต่างๆ การสอบถามรายละเอียด การอธิบายเนื้อหาการตอบคำถามต่างๆ ระหว่างกันจึงต้องผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งแม้ว่าในปัจจุบัน อาจารย์หลายท่านใช้แอปพลิเคชันที่หลากหลายในการสื่อสารกับนักศึกษามากขึ้น แต่อุปสรรคในการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์นั้น ก็ยังเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็น การใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง การใช้คำกำกวม เนื้อความที่ยืดยาว เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนจึงรวบรวมเทคนิคการสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ยุคโควิด-19 มาให้ เพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารระหว่างกันอย่าง

เข้าใจและตรงใจต่อไป

● เนื้อความสั้น กระชับ ตรงประเด็น

การสื่อสารในสถานการณ์เช่นนี้ ควรเน้นที่ประเด็นหลักหรือใจความสำคัญของเรื่อง เนื่องจากในบางครั้ง เป็นเพียงการสื่อสารทางเดียว ซึ่งผู้รับสารไม่สามารถที่จะสอบถามหรือโต้ตอบได้ ดังนั้นข้อความหรือเนื้อหาที่ผู้ส่งสารใช้จึงต้องเป็นการใช้ภาษาที่เป็นศัพท์ทั่วไป ไม่ใช่ ศัพท์วิชาการ ศัพท์เฉพาะ หรือศัพท์ที่พูดคุยกันเพียงในกลุ่ม ตลอดจนควรนำเสนอเฉพาะประเด็นสำคัญ เพื่อให้การสื่อสารสั้น กระชับ และตรงประเด็นที่สุด

● เข้าใจว่าผู้รับสารแต่ละคนแตกต่างกัน

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล คือ การที่ผู้ส่งสารคิดว่าผู้รับสารนั้นเหมือนกับตนเอง ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วนั้น ทุกคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านของเพศ อายุ การศึกษา ทัศนคติ ฯลฯ ดังนั้นการสื่อสารที่ดี คือ “การเข้าใจ” ว่า “ทุกคนมีความต่าง” และยิ่งถ้าเข้าใจในความต่างนั้น จะยิ่งช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถที่จะเลือกสรรถ้อยคำหรือเนื้อหาได้เหมาะสมกับผู้รับสารมากยิ่งขึ้นอีก

● เลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับทุกฝ่าย

ในยุคนี้ เรียกได้ว่า เป็นยุคที่แอปพลิเคชันที่ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์มีให้เลือกสรรนับไม่ถ้วน โดยแต่ละช่องทางนั้นก็ก็มีข้อจำกัดและเงื่อนไขที่แตกต่างกันไป ดังนั้น “การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม” สำหรับทุกฝ่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้อีกฝ่ายสามารถเข้าถึงการสื่อสารหรือข้อมูลนั้นได้อย่างสะดวก

● สื่อสารให้มากขึ้นสื่อสารอย่างเป็นกิจวัตร

สถานการณ์วิกฤติเช่นนี้ “ความ

วิตกกังวล” ได้เกิดขึ้นกับทุกคน โดยอาจมีสาเหตุมาจากหลายๆ ด้าน ดังนั้น การสื่อสารจากอาจารย์ไปยังนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ตลอดจนเป็นการรับประกันว่า ไม่ว่าจะเป็นเกิดอะไรขึ้น นักศึกษาทุกคนก็จะยังได้รับการดูแลและการใส่ใจเช่นเดียวกับการเข้ามาเรียนในห้องเรียนเช่นเดิม แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งอาจารย์และนักศึกษาก็ไม่ควรที่จะสื่อสารจนลืมนที่จะใส่ใจในช่วงเวลาของการสื่อสาร เนื่องจากอาจทำให้สร้างความรำคาญมากกว่าที่จะคลายความวิตกกังวลได้ ดังนั้นจึงควรกำหนดช่วงเวลาในการสื่อสารให้ชัดเจน และสื่อสารอย่างเป็นกิจวัตร

● รับฟังความต้องการระหว่างกัน

กระบวนการสื่อสารนั้น ไม่ได้มีเพียงแค่ “การส่งสาร” เท่านั้น หากแต่ “การรับสาร” ก็เป็นส่วนที่สำคัญ โดยการรับสารด้วยการฟังด้วยใจที่ปราศจากอคติจะช่วยเติมเต็มส่วนที่ขาดหายไป และจะช่วยทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ อีกด้วย

แม้ว่าการจัดการศึกษาในช่วงโควิด-19 นี้ ต้องเผชิญกับการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน แต่การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยทำให้ทุกคนทุกฝ่ายได้เรียนรู้และปรับตัวร่วมกันเพื่อให้สามารถที่จะก้าวผ่านสถานการณ์แห่งความเปลี่ยนแปลงนี้ไปได้ แม้ว่าในบางครั้งการสื่อสารอาจมีอุปสรรคบ้าง แต่หากผู้ส่งสารมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ตลอดจนมีความจริงจังในการส่งสาร ซึ่งแสดงให้เห็นได้จากภาษาที่สร้างขึ้น การสื่อสารนั้นก็ย่อมจะลุล่วงและช่วยทำให้การจัดการศึกษาในยุคโควิด-19 มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น