

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ภาษา คือ สัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการสื่อความเข้าใจระหว่างกันของคนในสังคม ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคม ถ้าคนในสังคมพูดกันด้วย ถ้อยคำที่ดีจะช่วยให้คนในสังคมอยู่กันอย่างปกติสุข ถ้าพูดกันด้วยถ้อยคำไม่ดี จะทำให้เกิดความบาดหมางน้ำใจกัน ภาษาจึงมีส่วนช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ ของคนในสังคม ภาษาเป็นสมบัติของสังคม ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารมี 2 ประเภท คือ วจนภาษาและอวจนภาษา

1. วจนภาษา (verbal language)

วจนภาษา หมายถึง ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ คำพูดหรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคม ซึ่งหมายรวมทั้งเสียง และลายลักษณ์อักษร ภาษาถ้อยคำเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษา หรือไวยากรณ์ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้ และใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด การใช้วจนภาษาในการสื่อสารต้องคำนึงถึงความชัดเจนถูกต้องตามหลักภาษา และความเหมาะสมกับลักษณะการสื่อสาร ลักษณะงาน เป้าหมาย สื่อและผู้รับสาร วจนภาษาแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ภาษาพูด ภาษาพูดเป็นภาษาที่มนุษย์เปล่งเสียงออกมาเป็นถ้อยคำเพื่อสื่อสารกับผู้อื่น นักภาษาศาสตร์ถือว่าภาษาพูดเป็นภาษาที่แท้จริงของมนุษย์ ส่วนภาษาเขียนเป็นเพียงวิวัฒนาการขั้นหนึ่งของภาษาเท่านั้น มนุษย์ได้ใช้ภาษาพูดติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องส่วนตัว สังคม และหน้าที่การงาน ภาษาพูดจึงสามารถสร้างความรัก ความเข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ได้มากมาย



2. ภาษาเขียน ภาษาเขียนเป็นภาษาที่มนุษย์ใช้อักษรเป็นเครื่องหมายแทนเสียงพูดในการสื่อสาร ภาษาเขียนเป็นสัญลักษณ์ของการพูด ภาษาเขียนนั้นเป็นสิ่งที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นมาเพื่อใช้บันทึกภาษาพูด เป็นตัวแทนของภาษาพูดในโอกาสต่าง ๆ แม้นักภาษาศาสตร์จะถือว่าภาษาเขียนมิใช่ภาษาที่แท้จริงของมนุษย์ แต่ภาษาเขียนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารของมนุษย์ มาเป็นเวลาช้านาน มนุษย์ใช้ภาษาเขียนสื่อสารทั้งในส่วนตัว สังคม และหน้าที่การงาน ภาษาเขียนสร้างความรัก ความเข้าใจ และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ได้มากมายหากมนุษย์รู้จักเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล โอกาส และสถานการณ์



การใช้วัจนภาษาในการสื่อสาร

1. ความชัดเจนและถูกต้อง

กล่าวคือ ต้องเป็นภาษาที่เข้าใจตรงกัน ทั้งผู้รับสาร และผู้ส่งสาร และถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์และเหมาะสมกับวัฒนธรรมในการใช้ภาษาไทย ดังนี้

1.1 ลักษณะของคำ หน้าที่ของคำ ตำแหน่งของคำ และความหมายของคำ ซึ่งความหมายของคำมีทั้งความหมายตรง และความหมายแฝง

1.2 การเขียนและการออกเสียงคำ ในการเขียนผู้ส่งสารต้องระมัดระวังเรื่องสะกดการันต์ ในการพูดต้องระมัดระวังเรื่องการออกเสียง ต้องเขียนและออกเสียงถูกต้อง

1.3 การเรียบเรียงประโยค ผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาโครงสร้างของประโยคเพื่อ วางตำแหน่งของคำในประโยคให้ถูกต้อง ถูกที่ ไม่สับสน

2. ความเหมาะสมกับบริบทของภาษา

เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึง

2.1 ใช้ภาษาให้เหมาะกับลักษณะการสื่อสาร เหมาะกับเวลาและสถานที่ โอกาส และบุคคล ผู้ส่งสารต้องพิจารณาว่าสื่อสารกับบุคคล กลุ่มบุคคล มวลชน เพราะขนาดของกลุ่มมีผลต่อการเลือกใช้ภาษา

2.2 ใช้ภาษาให้เหมาะกับลักษณะงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานโฆษณา งานประชุม ฯลฯ

2.3 ใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสื่อ ผู้ส่งสารจะต้องรู้จักความต่างของสื่อและความต่างของภาษาที่ใช้กับแต่ละสื่อ ใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมาย ผู้รับสารเป้าหมายได้แก่ กลุ่มผู้รับสารเฉพาะที่ผู้ส่งสารคาดหวังไว้ ผู้ส่งสารต้องวิเคราะห์ผู้รับสาร ที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร และเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสารนั้น ๆ

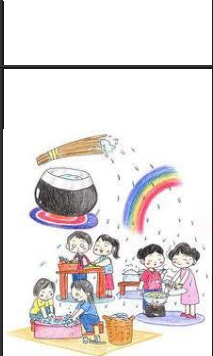
อวัจนภาษา (non-verbal language)

อวัจนภาษา หมายถึง เป็นการสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ ทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน เป็นภาษาที่มนุษย์ใช้สื่อสารกัน โดยใช้

อากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สายตาหรือ ใจวัดดู การใช้สัญญาณ และ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือแสดงออกทางด้านอื่นที่สามารถรับรู้กันได้ สามารถแปลความหมายได้และทำความเข้าใจต่อกันได้

การแสดงออกด้วยอวัจนภาษา

อวัจนภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มีแหล่งแสดงออกด้วยอากัปกิริยา หรือที่เกิดการแสดงออก ในหลายแหล่งด้วยกัน ได้แก่

สัญลักษณ์ที่แสดงออกด้วยอากัปกิริยา มีดังนี้	
1.1 เกิดขึ้นตามธรรมชาติวิสัย เช่น การยิ้ม การโบกมือ การส่ายหน้า การปิดเมื่อแมลงไต่ตอม เป็นต้น	
1.2 เกิดจากอารมณ์แรงเป็นเครื่องเร้า เช่น เวลาที่มีอารมณ์โกรธ เลือดจะสูบฉีด จมูกแดง มือเกร็ง กำหมัด เป็นต้น	
2. สัญลักษณ์แสดงออกที่ร่างกาย เป็นการใช้อัตถุประกอบกับร่างกายแล้วบ่งบอกความหมาย ได้โดยไม่ได้แสดงกิริยาอาการ เช่น การแต่งกาย เครื่องประดับ ทรงผม เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความหมายทั้งสิ้น	
3. สัญลักษณ์แสดงออกด้วยวัตถุที่แวดล้อม เป็นสิ่งที่บุคคลให้ความหมายหรือตกลงให้ สิ่งนั้นมีความหมายหนึ่ง ๆ เช่น ลักษณะและขนาดของบ้านเรือน สามารถบอก รสนิยม ฐานะ หรือเชื้อชาติของเจ้าของบ้านได้ สัญลักษณ์บางอย่างต้องการให้รู้ทั่วกัน เช่น ลูกศรบอกทาง สี แสง เสียง เป็นต้น	
4. สัญลักษณ์แสดงออกด้วยพฤติกรรมแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ หรือคนที่แวดล้อมที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับเรา ทำให้เราต้องแสดงพฤติกรรมตอบสนอง เช่น การปฏิบัติตามประเพณีต่าง ๆ การชื่นชม ศิลปกรรม ซึ่งล้วนแล้วแต่สื่ออารมณ์และวัฒนธรรมได้	

ประเภทของอวัจนภาษา

อวัจนภาษาที่ใช้สื่อสารโดยทั่วไปได้แก่	
1. สายตา (เนตรภาษา) การแสดงออกทางสายตา เช่น การสบตากันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารก็มีส่วนช่วยในการตีความหมาย เช่น การสบตาแสดงออกถึงความจริงใจ การรีตาแสดงออกถึงความสงสัย ความไม่แน่ใจ ฯลฯ การแสดงออกทางสายตาจะต้องสอดคล้องกับการแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางสีหน้าและสายตาจะช่วยเสริมวัจนภาษาให้มีน้ำหนักยิ่งขึ้น และใช้แทนวัจนภาษาได้อย่างดี	
2. กิริยาท่าทาง (อาการภาษา) การแสดงกิริยาท่าทางของบุคคล สามารถสื่อความหมายได้โดยไม่ต้องใช้คำพูด หรือใช้เสริมคำพูดให้มีน้ำหนักมากขึ้นได้ ได้แก่ กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกายและอากัปกิริยาท่าทางต่าง ๆ สามารถสื่อความหมายได้มากมาย เช่น การเคลื่อนไหวมือ การโบกมือ การส่ายหน้า การพยักหน้า การยกไหล่ การยิ้มประกอบ การพูด การยกไหล่ การยกคิ้ว อาการนิ่ง ฯลฯ	
3. น้ำเสียง (ปริภาษา) เป็นอวัจนภาษาที่แฝงอยู่ในภาษาพูด ได้แก่ สำเนียงของผู้พูด ระดับเสียงสูงต่ำ การเปล่งเสียง จังหวะการพูด ความดังความค่อยของเสียงพูด การตะโกน การกระซิบ น้ำเสียงช่วยบอกอารมณ์และความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยแปลความหมายของคำพูด เช่น การใช้เสียงเน้นหนักเบา การเว้นจังหวะ การทอดเสียง สิ่งเหล่านี้ทำให้คำพูดเด่นชัดขึ้น การพูดเร็ว ๆ รวด ๆ การพูดที่หยุดเป็นช่วง ๆ แสดงให้เห็นถึงอารมณ์กลัว หรือตื่นเต้นของผู้พูด เป็นต้น	

4. สิ่งของหรือวัตถุ (วัตถุภาษา) สิ่งของหรือวัตถุต่าง ๆ ที่บุคคลเลือกใช้ เช่น ของใช้ เครื่องประดับ เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า นาฬิกา ปากกา แว่นตา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นอวัจนภาษาที่สื่อความหมายได้ทั้งสิ้น	
5. เนื้อที่หรือช่องว่าง (เทศภาษา) ช่องว่างของสถานที่หรือระยะใกล้ไกลที่บุคคลสื่อสารกัน เป็นอวัจนภาษาที่สื่อสารให้เข้าใจได้ เช่น ระยะห่างของหญิงชาย พระกับสตรี คนกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ คนสองคนนั่งชิดกันบนม้านั่งตัวเดียวกัน ย่อมสื่อสารให้เข้าใจได้ว่า ทั้งสองคนมีความสนิทสนมเป็นพิเศษ เป็นต้น	
6. กาลเวลา (กาลภาษา) หมายถึง การสื่อความหมายโดยให้เวลามีบทบาทสำคัญ เวลาแต่ละช่วงมีความหมายในตัว คนแต่ละคน และคนต่างวัฒนธรรมจะมีความคิดและความหมายเกี่ยวกับเวลาแตกต่างกัน เช่น การตรงต่อเวลาวัฒนธรรมตะวันตกถือว่ามีความสำคัญมาก การไม่ตรงต่อเวลานั้นหมายความว่า เป็นการแสดงความดูถูก เป็นต้น	
7. การสัมผัส (สัมผัสภาษา) หมายถึง อวัจนภาษาที่แสดงออกโดยการสัมผัสเพื่อสื่อความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การจับมือ การแลบลิ้น การลูบศีรษะ การโอบกอด การตบไหล่ ซึ่งสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เช่น คนไทยถือมิให้เด็กสัมผัสส่วนหัวของผู้ใหญ่ เป็นต้น	

ความสัมพันธ์ระหว่างอวัจนภาษาและวัจนภาษา

การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กันหลายประการ สรุปได้ดังนี้

๕

1. ใช้ซ้ำกัน การใช้วัจนภาษาที่มีความหมายเช่นเดียวกันกับวัจนภาษาช่วยให้สื่อความหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น เพื่อนชวนเราไปดูภาพยนตร์ เราตอบปฏิเสธว่าไม่ไปพร้อมกับส่ายหน้าไปด้วย อากักรส่ายหน้าเป็นอวัจนภาษาที่ซ้ำกับคำพูดที่ปฏิเสธออกไปนั่นเอง หากเราพูดเบาเพื่อนไม่ได้ยินเสียงแต่เห็นการส่ายหน้าก็สามารถเข้าใจได้

2. ใช้แทนกัน การใช้วัจนภาษาทำหน้าที่แทนคำพูดเช่น เพื่อนถามว่า เธอไปเป็นเพื่อนฉันได้หรือไม่ ผู้ตอบพยักหน้าโดยไม่พูดอะไร ก็สื่อความหมายได้ว่าเป็นการตอบตกลง

3. ใช้เสริมกัน การใช้วัจนภาษาเพิ่มหรือเสริมน้ำหนักให้แก่คำพูดเพื่อแสดงอารมณ์ ความรู้สึก หรือแสดงภาพจากตัวอักษรให้จริงจังมากขึ้น เช่น เมื่อเราไปขอความเห็นใจจากใครสักคน ถ้าลำพังถ้อยคำที่พูดอย่างเดียวอาจจะแสดงอารมณ์ไม่เต็มที่ แต่ถ้าเราใช้น้ำเสียงและการแสดงออกบน ใบหน้าและดวงตาประกอบ ก็จะทำให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนองในทางอารมณ์เข้าใจและเห็นใจเรามากขึ้น

4. ใช้เน้นกัน การใช้วัจนภาษาเน้นบางจุดที่ผู้พูดต้องการจะเน้นประกอบกับวัจนภาษา ซึ่งการเน้นนั้นมีน้ำหนักแตกต่างกัน มีเน้นมาก เน้นพอสมควรหรือเน้นเล็กน้อย เครื่องมือที่ช่วยในการเน้นที่สำคัญ ๆ เช่น การบังคับเสียงให้ดังขึ้นกว่าปกติ การเคลื่อนไหวมือและแขน การเคลื่อนไหวของศีรษะ เป็นต้น

5. ใช้ขัดแย้งกัน การใช้โวจณภาษาที่สื่อความหมายตรงกันข้ามกับสารในคำพูด เช่น เราได้รับรางวัลมารยาทดีเด่น เพื่อนมากล่าวคำยินดีด้วยแต่สีหน้ามิได้ยิ้มแย้มและแววตาของเขากลับดูเฉยเมยมิได้แสดงออกถึงความยินดีนั้นเลย เช่นนี้แสดงว่าการใช้โวจณภาษาขัดแย้งกับอโวจณภาษา

แบบฝึกหัด

1. จงกล่าวถึงความหมายและความแตกต่างของวจนภาษาและอวจนภาษา
2. วจนภาษามีกี่ประเภท อะไรบ้าง
3. จงกล่าวถึงอวจนภาษาแต่ละประเภทและยกตัวอย่างประกอบ
4. จงยกตัวอย่างการสื่อสารโดยใช้วจนภาษา และวิเคราะห์ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
5. จงยกตัวอย่างการสื่อสารโดยใช้อวจนภาษา และวิเคราะห์ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
6. จงกล่าวถึงความสัมพันธ์ของวจนภาษาและอวจนภาษาพร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ
7. จงพิจารณาว่า การใช้ท่าทาง กิริยาอาการ ลักษณะที่มองเห็นเหล่านี้มีความหมายว่าอย่างไร
 - 7.1 ยกคิ้วแล้วหลิ่วตา
 - 7.2 จับสองมือบีบและเขย่าแรง ๆ
 - 7.3 ตกแต่งร้านโดยใช้วัสดุเหลือใช้
 - 7.4 เขียนจดหมายโดยใช้ปากกาสีแดง