



ชื่อหนังสือ : コミュニケーションの社会言語学
(ภาษาศาสตร์สังคมเพื่อการสื่อสาร)

ผู้แต่ง : 吉岡泰夫 (Yoshioka Yasuo)

จัดพิมพ์โดย : Taishukan

ISBN-10: 4469213322

จำนวนหน้า : 180 หน้า

โดย : เติวิช เสวตไอยาราม

ปัจจุบันการศึกษาวิจัยด้านการสื่อสารในประเทศไทยมีความหลากหลาย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ หนังสือที่อธิบายเกี่ยวกับศาสตร์ด้านการสื่อสารจึงมีอยู่เป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ตำราหรือหนังสือที่พยายามประยุกต์เอาแนวคิดด้านอื่น ๆ เข้ามาผสมผสานเข้ากับ ศาสตร์ด้านการสื่อสารเพื่อหาทางแก้ไขปัญหานั้นยังมีอยู่น้อย หนังสือเล่มที่ทุกท่านได้เห็นอยู่นี้เป็นเอกสาร ตำราภาษาญี่ปุ่นที่ผู้เขียน (Yoshioka Yasuo) พยายามประยุกต์เอาแนวคิดทางด้านภาษาศาสตร์สังคมเข้าสู่ การทำวิจัยด้านการสื่อสาร โดยมองจากทฤษฎี Politeness เป็นหลัก

เนื้อหาในหนังสือแบ่งออกเป็น 4 บท ได้แก่ บทที่ 1 อธิบายถึงปัญหาด้านการสื่อสารและโยงเนื้อหาเข้าสู่ทฤษฎี Politeness บทที่ 2 อธิบายการปรับการสื่อสารให้เหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บทที่ 3 อธิบายการปรับการสื่อสารให้เหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ และบทที่ 4 อธิบาย เกี่ยวกับการสอนเพื่อเสริมสร้างให้เกิดความสามารถด้านการสื่อสาร แต่ละบทมีเนื้อหาที่น่าสนใจมากมาย ที่ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 เป็นบทที่อธิบายปัญหาด้านการสื่อสารและโยงเนื้อหาเข้าสู่ทฤษฎี Politeness ผู้เขียนมองว่า ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นในหลากหลายวงการ ซึ่งกีดกันการเข้าถึงสวัสดิการที่ เพียงพร้อม ในทุก ๆ ด้าน เช่น ปัญหาระหว่างแพทย์และผู้ป่วย/ครอบครัวผู้ป่วย แพทย์อธิบายว่าหลังผ่าตัดอาจ เกิดภาวะแทรกซ้อนได้ แต่ผู้ป่วย/ครอบครัวผู้ป่วยมองว่าหากผ่าตัดสำเร็จ ทำไมถึงเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้ ปัญหานี้เกิดมาจาก 1. ปัญหาเรื่องความเป็นคำศัพท์เฉพาะ คำว่าภาวะแทรกซ้อนที่ใช้ในวงการแพทย์กับคำที่ คนทั่วไปเข้าใจนั้นมีความหมายไม่ตรงกัน และ 2. ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัญหา ระหว่างคนที่มีความรู้เฉพาะทางในด้านนั้น ๆ กับคนที่ไม่มีความรู้เฉพาะทางในด้านนั้นแต่ต้องมาคุยกัน เช่น ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นหลังผ่าตัด ข้อจำกัดด้านการแพทย์ เป็นต้น ปัญหาระหว่างคนที่มีความรู้เฉพาะทางใน ด้านนั้น(ผู้เชี่ยวชาญ) กับคนที่ไม่มีความรู้เฉพาะทางเป็นปัญหาที่จำเป็นต้องเร่งแก้ไขโดยด่วน

ผู้เขียนเชื่อว่า ในการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างไว้วางใจกันนั้น จำเป็นที่จะต้องข้ามก้ำกึ่งด้านการสื่อสารที่แตกต่างระหว่างวัฒนธรรมนี้ เพื่อนำไปสู่การสร้างความร่วมมือและความเชื่อมั่นระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เขียนจึงเลือกศึกษา “การปรับ(ข้อมูล/เนื้อหา)การสื่อสารระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับผู้ที่ไม่มีความรู้ให้เกิดความเหมาะสม” โดยมองจากมุมมองด้านภาษาศาสตร์สังคม เนื่องจากผู้เขียนเชื่อว่า “ภาษาศาสตร์สังคมต้องเป็นศาสตร์ที่ช่วยจัดปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่ตรงหน้าได้” และใช้ทฤษฎี Politeness เนื่องจากมองว่าทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่พูดถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะช่วยให้มนุษย์สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น ในการที่จะคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ผู้พูดจะตอบสนองความคาดหวังนั้นอย่างไร และจะสื่อสารออกมาอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด (Brown & Levinson 1987) นอกจากนี้ ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายพื้นที่ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นโตเกียวและเมืองรอบ ๆ โอซาก้า เป็นต้น

ส่วนบทที่ 2 เป็นบทที่อธิบายการปรับการสื่อสารให้เหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้เขียนได้กล่าวเกริ่นนำว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ตัดสินใจว่าจะใช้หรือไม่ใช้คำยกย่อง ไม่เพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับสถานะภาพที่สูงหรือต่ำเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับในเรื่องของความเป็นคนใน(uchi)หรือคนนอก(soto) ความเป็นบุญคุณ ความสนิทสนม รวมถึงความแตกต่างของข้อมูลด้วย ในด้านของข้อมูลหรือคำศัพท์นั้นพบว่าไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์ด้านการบริหาร การแพทย์ สวัสดิการ เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม ต่างก็มีคำศัพท์ที่มาจากต่างประเทศซึ่งไม่เคยมีมาก่อนในสาขาต่าง ๆ เช่น คำย่อ คำประสม รวมถึงคำศัพท์เฉพาะทางก็มีเพิ่มมากขึ้น คำศัพท์เหล่านี้มักจะถูกใช้จนเป็นเรื่องปรกติในชีวิตประจำวัน แต่หากผู้รับสารเข้าใจคำศัพท์เหล่านั้นอย่างไม่ต้อง การสื่อสารก็จะเกิดความล้มเหลวขึ้นได้ ผู้เขียนมองว่าปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางข้อมูลเนื่องจากระดับสังคมที่ต่างกัน จึงได้ดำเนินการสำรวจกลุ่มที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผลการสำรวจให้ข้อมูลหลากหลายที่น่าสนใจ อาทิเช่น ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการทำความเข้าใจคำย่อ และคำศัพท์ที่มาจากต่างประเทศ นอกจากนี้ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็สนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีใช้คำที่มาจากภาษาต่างประเทศให้เข้าใจง่ายขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจพบว่า ในท้องถิ่นที่เจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อรู้จักกันดีนั้น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ จะปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้มาติดต่อเป็นรายบุคคลด้วย ผลการสำรวจยังพบว่าการสื่อสารที่จะเป็นไปอย่างราบรื่นนั้นไม่เพียงแต่อาศัย Negative Politeness Strategy เท่านั้น แต่ยังต้องอาศัย Positive Politeness Strategy ด้วยในการลดระยะห่างในการสื่อสารระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

บทที่ 3 เป็นบทที่อธิบายการปรับการสื่อสารให้เหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ โดยมีคำถามในงานวิจัย คือ 1. สร้างความเข้าใจร่วมระหว่างแพทย์และคนไข้ โดยปรับวิธีการถ่ายทอดภาษาทางการแพทย์ที่ยากให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และ 2. ปรับรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือระหว่างแพทย์และคนไข้ เนื้อหาที่ผู้วิจัยได้สำรวจเป็นหลัก ได้แก่ การสอบถามแพทย์และคนไข้ ผลการสำรวจ

พบว่า คนทั่วไปต้องการให้หมอผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์นั้นปรับการสื่อสารให้สามารถถ่ายทอดได้ง่ายขึ้น กล่าวคือ สิ่งที่คุณที่เป็นหมอถูกเรียกร้องให้ทำ คือ การอธิบายที่เพียงพอและปรับให้เหมาะสมกับคนไข้แต่ละคน

เมื่อสัมภาษณ์หมอผู้รักษาเกี่ยวกับการอธิบายคำเฉพาะทางการแพทย์ให้เข้าใจง่าย พบว่าคุณหมอก็ให้สัมภาษณ์ได้แสดงจุดรวมที่น่าสนใจเวลาอธิบาย ได้แก่ 1. ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุหรือเด็ก ควรจะอธิบายด้วยคำที่สามารถทำความเข้าใจได้หรือมีการใช้การเปรียบเทียบ 2. ให้ข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญทางการแพทย์อย่างเหมาะสม 3. ต้องไม่อธิบายคร่าวเกินไป จนทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องแม่นยำซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ และ 4. ต้องพยายามสรุปสิ่งต่าง ๆ ให้คนไข้ได้ข้อมูลอย่างกระชับและชัดเจนที่สุดเท่าที่จะทำได้ เนื้อหาที่กล่าวมาเหล่านี้ คือ เงื่อนไขพื้นฐานที่จะทำให้คนไข้หรือครอบครัวคนไข้สามารถเข้าใจในสิ่งที่หมอต้องการถ่ายทอดได้ นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎี Politeness ของหมอก็มีหลากหลายวิธี ในกรณีของ Positive politeness strategy ได้แก่ การใช้ภาษาถิ่นที่เป็น identity marker อย่างหนึ่ง เพื่อลดระยะห่างทางจิตใจและทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน หรือการพูดแต่เรื่องในแง่ดีจนบวมถึงการพยายามทำให้อีกฝ่ายรู้สึกสนุกสนานเฮฮาเพื่อลดความกังวลลง เป็นต้น ในกรณีของ Negative politeness strategy ได้แก่ การพยายามพูดให้คนไข้ไม่รู้สึกลังการะอับหนักเกินไป พยายามลดภาระในใจให้คนไข้ หรือการแสดงออกแบบอย่างอ้อม ๆ เพื่อไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่งความรู้สึกเกินไป เป็นต้น

บทสุดท้าย หรือบทที่ 4 นั้น เป็นบทที่พูดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคำสุภาพในฐานะที่เป็นเครื่องมือแสดงความสุภาพออกไปรวมถึงกล่าวถึงปัญหาการเรียนรู้อันผ่านมามาว่ามาจากสาเหตุใดพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วย

หนังสือเล่มนี้มีส่วนช่วยให้ผู้อ่านได้รู้แนวทางการประยุกต์ศาสตร์ด้านภาษาศาสตร์สังคมเพื่อช่วยในการทำวิจัยด้านการสื่อสารได้อย่างน่าสนใจ แต่เป็นที่น่าเสียดายที่เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ยังมีบางจุดที่ขาดการวางแผนที่ดีรวมถึงขาดความชัดเจน เช่น ไม่เป็นที่กระจ่างว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจนั้น ได้มาจากการคัดเลือกโดยวิธีใด รวมถึงการคัดเลือกหัวข้อคำถามในแต่ละส่วนดูเป็นเรื่องของความคิดส่วนตัวมากกว่าที่ผู้เขียนจะได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมอื่น ๆ นอกจากนี้ การสรุปผลในบางหัวข้อเป็นการสรุปผลโดยอ้างอิงจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ไม่ได้มีการนำภูมิหลังทางสังคมของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเข้ามาร่วมพิจารณาด้วย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่ดีเล่มหนึ่งที่จะช่วยจุดประกายให้ผู้สนใจนำศาสตร์ด้านภาษาศาสตร์สังคมเข้ามาประยุกต์ทำวิจัยด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจต่างวัฒนธรรมระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวไทยต่อไป