

ความสำคัญของภาษากายต่อการทำงานล่าม

อภิชาติ เพิ่มสวัสดิ์*

ก่อนหน้าที่มีมนุษย์เราจะประดิษฐ์สัญลักษณ์จนกลายมาเป็นตัวอักษรเพื่อใช้เป็นภาษาพูดและเขียนในการสื่อความหมาย มนุษย์ใช้ภาษากายเป็นหลักในการสื่อสาร ปัจจุบันนี้แม้เราจะใช้ภาษาพูดเป็นหลักในการสื่อสาร แต่ภาษากายก็ยังคงความสำคัญในการสื่อสารอย่างยิ่ง มีการศึกษาทางจิตวิทยาและพบว่า มนุษย์ใช้การสื่อสารผ่านทางคำพูดเพียง ๓% อีก ๓๕% ผ่านทางโทนเสียง และ ๕๕% ผ่านทางภาษากาย (ต. ต้อย, ๒๕๕๕: ๑๑) ซึ่งเราเห็นได้จากนักแสดงตลกในอดีตอย่างเซอร์ชาลส์ สเปนเซอร์ แซปลิน จูเนียร์ หรือที่เรารู้จักกันในชื่อ ชาร์ลี แซปลิน หรือในยุคปัจจุบันอย่างโรวัน แอตคินสัน หรือมิสเตอร์บีน ที่สามารถสื่อสารอารมณ์และความคิดต่าง ๆ ออกมาได้โดยไม่จำเป็นต้องพูดแม้แต่คำเดียว

ภาษากายคืออะไร

ภาษากาย คือ การสื่อสารอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ผ่านทางอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นใบหน้า ดวงตา มือ ขา และอื่น ๆ โดยภาษากายที่แสดงออกมานั้น มีทั้งแบบรู้ตัวและไม่รู้ตัว ภาษากายเป็นสิ่งที่สามารถยืนยัน “ความหมาย” ที่ผู้พูดต้องการจะสื่อ แต่ในขณะเดียวกัน ภาษากายก็สามารถ “ทรยศ” ผู้พูดได้ในกรณีที่ “ปากไม่ตรงกับใจ” ทำให้มีการศึกษาภาษากายอย่างลึกซึ้ง

โดยเฉพาะผลงานการศึกษาของศาสตราจารย์พอล เอ็กแมน (Paul Ekman) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซานฟรานซิสโก ที่ศึกษา Micro expression เพื่อจับสัญญาณภาษากายในช่วงสั้นวินาทีบนใบหน้าและตีความหมาย ศาสตราจารย์ได้นำความรู้จากการวิจัยมาสร้างเป็นสื่อการฝึกอบรมด้านการอ่านภาษากายให้กับบุคคลที่ต้องใช้ความรู้ด้านภาษากายในการจับพิรุฬห์ พิสูจน์ความจริงใจ หรือต้องการเป็นต่อในการเจรจา เป็นต้น

ภาษากายกับการทำงานของล่าม

ปฏิเสธไม่ได้ว่างานของล่าม เป็นงานที่ต้องออกสังคมและพบปะผู้คนจำนวนมาก งานล่ามจึงเป็นงานที่ต้องการความเชื่อถือสูง โดยทั่วไปคนจะประเมินคุณภาพของคนอื่นจากปัจจัยภายนอกเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแต่งตัว ซึ่งถือเป็นภาษากายรูปแบบหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดกระบวนการคิดเชิงเทิดทูน (Halo effect) เพราะมนุษย์เชื่อว่า เมื่อมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งดี สิ่งอื่น ๆ ก็จะไปด้วย เช่น คนแต่งตัวดี น่าจะเป็นคนดีหรือคนฉลาด ในขณะเดียวกันคนที่แต่งตัวไม่ดี ก็จะถูกตีความว่าสิ่งอื่น ๆ จะไม่ดีตามไปด้วย (Devil effect) ดังนั้นล่ามจึงต้องดูแลการแต่งกายให้เหมาะสมกับงาน เช่น เมื่อล่ามทำงานให้กับผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญ ล่ามควรแต่งตัวตามสากลนิยม ใส่

* อาจารย์วิชาการแปลและล่ามผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



สูญญกโท ซึ่งนอกจากเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือแล้ว ยังเป็นการให้เกียรติบุคคลที่เราทำงานให้อีกด้วย ในขณะเดียวกัน หากไปเป็นล่ามงานเปิดตัวสินค้าที่เน้นความทันสมัยหรือเป็นล่ามให้กับวงการดารานักร้อง ล่ามก็ต้องรู้จักเลือกการแต่งตัวให้เหมาะสมทั้งรูปแบบและสีสันทน การใส่เสื้อราชปะแตนไปทำงานอาจทำให้ภาพที่เจ้าของงานสื่ออาจผิดเพี้ยนไป เพราะล่ามจะมีโอกาสอยู่ในรูปเดียวกับบุคคลสำคัญที่สุดของงานเสมอ บริษัทเครื่องสำอางบางแห่ง จะขอให้ล่ามส่งรูปให้ดูก่อนตัดสินใจจ้างงาน เพื่อจะได้มั่นใจว่าล่ามจะไม่ทำให้ภาพลักษณ์บริษัทมีปัญหาเมื่อต้องออกสื่อสาธารณะ บางกรณีหากไม่แน่ใจ ล่ามก็ควรจะสอบถามเจ้าของงานว่าต้องการให้ล่ามแต่งตัวในลักษณะใด



การทำงานในวงการแฟชั่น ล่ามต้องดูแลการแต่งตัวให้เหมาะสม เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของสินค้า

ล่ามจะต้องสามารถควบคุมอาการกับปฏิกิริยาและมีสมาธิอยู่กับงานให้มากที่สุด กิริยาท่าทางที่ล่ามแสดงออกจะมีผลต่อการตีความหมายของผู้ฟัง เช่น เมื่อล่ามแปลพร้อมกับเงยหน้ามองเพดานและไม่สบตากับผู้ฟัง (ในกรณีล่ามพูดตามหรือ consecutive) อาจทำให้ผู้ฟังไม่มั่นใจว่าล่ามแปลถูกต้องหรือไม่ หรือในกรณีที่ล่ามรู้ว่า ในขณะที่เจรจา

มีอีกฝ่ายหนึ่งโกหกหรือเฟลอปูดคำสบถใส่อีกฝ่ายหนึ่ง ล่ามก็ต้องเก็บอาการเยะเย้ยหรือขบขัน สะกดไม่ให้ยิ้มมุมปาก หรือเบิกตาเมื่อตกใจเพื่อไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกคลางแคลงใจในสถานการณ์ แต่บางครั้งผู้พูดก็มีอาการส่อพิรุณจนถูกจับได้เอง กรณีเช่นนี้เคยเกิดขึ้นครั้งหนึ่งเมื่อบริษัท เอ จากยุโรปต้องการได้ข้อมูลของบริษัท บี ในประเทศไทย จึงทำให้เข้าไปขอข้อมูลโดยอ้างตัวว่าเป็นลูกค้าและสนใจซื้อผลิตภัณฑ์ บริษัท บี เตรียมเอกสารด้านราคามาเจรจา แต่ขณะที่คุยกันอยู่นั้น บริษัท บี ได้กล่าวถึงคู่แข่งที่ชื่อ บริษัท เอ ตัวแทนบริษัท เอ เมื่อได้ยินชื่อบริษัทตนเองมีอาการปฏิกิริยาแปลกไปทันทีจนบริษัท บี เริ่มสังเกตเห็น เช่น พุดตะกุกตะกัก เหงื่อซึมเข่าขา และขยับมุกบ่อยครั้ง ซึ่งอาการหลังสุดเป็นสัญญาณโกหกที่รู้จักกันดีในชื่อ Pinocchio effect หรือจมูกพินอคคิโอ ที่เมื่อคนโกหกจะเกิดความรู้สึกร้อรอบจมูกทำให้เยื่อในจมูกเกิดระคายเคือง ตัวแทนบริษัท บี อ่านสัญญาณพิรุณออก จึงไม่มอบเอกสารด้านราคาให้และยุติการเจรจา

การแนะนำตัวเองของล่าม นอกจากภาษาพูดจะต้องเสียงดังฟังชัดแล้ว ภาษากายก็ต้องหนักแน่นชัดเจน เช่น การยิ้มจะต้องยิ้มจริงใจ ด้วยการยิ้มทั้งปากและดวงตา ไม่ใช่ยิ้มแบบหน้ากลองถ่ายรูป เพราะการยิ้มจริงใจกับการฝืนยิ้มนั้น ใช้มัดกล้ามเนื้อบนใบหน้าที่แตกต่างกัน รอยยิ้มที่จริงใจจะใช้มัดกล้ามเนื้อบริเวณดวงตาร่วมด้วย จึงทำให้เกิดรอยย่นบริเวณดวงตาแตกต่างจากการฝืนยิ้มอย่างชัดเจน การจับมือจะต้องจับเต็มฝ่ามือและบีบแน่นพอประมาณ เพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นใจ ไว้วางใจและเปิดใจรับล่ามเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น ในกรณีที่ล่ามต้องทำหน้าที่แนะนำบุคคลอื่นให้ผู้จ้างงาน หลักเล็งการใช้นิ้วชี้ไปยัง

บุคคลที่ต้องการแนะนำ เพราะการชี้นิ้วแสดงถึงความก้าวร้าวและต้องการควบคุม แต่ให้ใช้การหงายมือแล้วผายไปยังคนคนนั้น เพราะการผายฝ่ามือหงาย เป็นการแสดงถึงความอ่อนโยนและเป็นมิตร

เมื่อนั่งโต๊ะเจรจา ลำคอรนั่งห่างจากผู้พูดประมาณหนึ่งศอก ซึ่งเป็นระยะที่รับรู้ภาษากายของผู้พูดได้ดีที่สุด โนม์ตัวเข้าหาผู้พูดเล็กน้อย พยักหน้าส่งสัญญาณว่าเข้าใจ หลีกเลี่ยงการกอดอกขณะฟังและแปล เพราะการกอดอกสื่อความหมายว่าเรื่องที่พูดนั้นไม่น่าสนใจ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการบ่นหรือกดปากกาตลอดการทำงาน เพราะเสียงหรือการเคลื่อนไหวช้า ๆ บนโต๊ะเจรจา เป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์เมื่อเกิดสถานการณ์ตึงเครียด แม้ว่าการบ่นและกดปากกาจะเป็นการกระทำที่เพิ่มสมาธิให้กับลำคอก็ตาม

ลำคอรควรศึกษาวัฒนธรรมการรับรู้ภาษากายที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ เพื่อปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องและให้คำแนะนำกับผู้จ้างได้ สร้างความเป็นมืออาชีพให้กับงานลำคอร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเกิดขึ้นเร็ว ๆ นี้ จะเปิดโอกาสให้ลำคอรได้เดินทางไปทำงานในประเทศอาเซียนต่าง ๆ ดังนั้นลำคอรจึงควรรู้วาระหว่างการเจรจากับลูกค้าจากอินโดนีเซีย บรูไน (และตะวันออกกลาง) ห้ามยื่นนามบัตรหรือสิ่งของให้ด้วยมือซ้ายข้างเดียว เพราะถือว่ามือซ้ายเป็นมือที่สกปรก ในประเทศบรูไนห้ามใช้นิ้วชี้ชี้ของ แต่ให้ใช้นิ้วโป้งแทน รวมถึงภาษากายในประเทศอื่น เช่น ห้ามส่งสัญญาณว่า “โอเค” ด้วยการทำวงกลมด้วยนิ้วโป้งและนิ้วชี้ในประเทศบราซิลเพราะนั่นคือคำด่าที่หยาบคาย หรือห้ามกางนิ้วมือใส่หน้าชาวกรีก เพราะเป็นสัญลักษณ์การดูถูกกัน เป็นต้น

การที่ภาษากายมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและยืนยันความหมาย ภาษากายจึงเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ลำคอรจำเป็นต้อง “เข้าถึง” เพราะการสื่อสารจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อการได้ยินทำงานประสานกับการมองเห็นอย่างสมบูรณ์ แต่การทำงานลำคอรแบบพูดพร้อมในตู้ (Simultaneous) ลำคอรมักจะพบอุปสรรคในการเข้าถึงภาษากายของผู้พูด เนื่องจากผู้จัดงานมักตั้งตู้ลำคอรในตำแหน่งที่ทำให้ลำคอรมองเห็นผู้พูดไม่ชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของลำคอรที่มีความจำเป็นต้องเห็นสีหน้าท่าทางของคนพูดเพื่อใช้ยืนยันความหมาย เช่น หากลำคอรไม่เห็นผู้พูด เมื่อได้ยินคำว่า “good” ลำคอรจะแปลว่า “ดี” แต่ถ้าหากลำคอรเห็นท่าทางยกไหล่ของผู้พูด ลำคอรจะเข้าใจทันทีว่า “good” ในกรณีนี้ ไม่ใช่ “ดี” แต่เป็นเพียง “ก็ดี” หรือ “ก็คงดี” หรือเมื่อผู้พูดพูดว่า “this one and that one” ลำคอรจะแปลได้ดีขึ้นเมื่อเห็นการชี้ของผู้พูด และแทนที่จะแปลว่า “อันนี้กับอันนั้น” ลำคอรอาจช่วยให้แปลให้ชัดเจนกว่าเดิมเป็น “อันทางซ้ายและทางขวา” เป็นต้น



ตู้ลำคอรมักจะตั้งในแนวขนานไปกับห้องประชุม ซึ่งบางครั้งทำให้ลำคอรมองเห็นผู้พูดและรายละเอียดที่ฉายบนจอไม่ชัด



การตั้งตุลุ่มในตำแหน่งที่ลุ่มเห็นผู้พูดชัดเจน นอกจากทำให้การแปลมีความแม่นยำมากขึ้นแล้ว ในบางกรณียังช่วยให้ลุ่มทำงานกับผู้พูดได้เป็น อย่างดี เพราะบางครั้งลุ่มต้องสื่อสารกับผู้พูด เช่น ในกรณีผู้พูดลืมเปิดไมโครโฟน ลุ่มจะเป็นคนแรก ที่มีปฏิกริยาและจะส่งสัญญาณให้ผู้พูดด้วยภาษา กายด้วยการชี้ไปที่หูฟังตนเองและพลิกฝ่ามือใน แนวตั้งไปมาอย่างรวดเร็ว เพื่อบอกว่าตนเองไม่ ได้ยินเสียง ผู้พูดจึงเปิดไมโครโฟนและถามลุ่มว่า ได้ยินหรือไม่ ลุ่มก็จะตอบกลับอีกครั้งว่าได้ยิน แล้วด้วยการใช้ภาษามือ หรือบางครั้งผู้พูดตกลง กับลุ่มไว้ว่า ถ้าพูดเร็วเกินไปให้ส่งสัญญาณ ลุ่มก็จะใช้มือโบกขึ้นลงเป็นจังหวะช้า ๆ เพื่อ ส่งสัญญาณให้ผู้พูดชะลอความเร็วในการพูดได้ เช่นกัน ด้วยเหตุนี้ บริษัทผู้ทำการติดตั้งตุลุ่ม จึงต้องพิจารณาตำแหน่งของตุลุ่มโดยคำนึงถึง

สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงานของลุ่มเป็นหลัก ซึ่ง หลายครั้งถูกละเลยด้วยเหตุผลของความสะดวก และสวยงาม

ด้วยเหตุที่ว่า “ลุ่มปากว่า ไม่เท่าตาเห็น” ภาษากายจึงมีส่วนสำคัญในการสื่อสารทั้งในแง่ ระหว่างผู้พูดกับลุ่ม และลุ่มกับผู้ฟังคนอื่น ลุ่ม จึงควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อใช้ประโยชน์จาก ภาษากายในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน เพิ่ม ประสิทธิภาพในการสื่อสารให้สมบูรณ์ ป้องกัน ปัญหอันเกิดจากปฏิกิริยาที่เหนือการควบคุมและ จากความแตกต่างทางวัฒนธรรม พร้อมกับทำ หน้าที่สร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของภาษากาย ให้กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการลุ่ม เพื่อให้ลุ่มได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของลุ่มออก ได้ให้มากที่สุด



เอกสารอ้างอิง

- ต. ตัย. (๒๕๕๕). ถอดรหัสภาษากายอ่านใจคน. นนทบุรี: ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.
Admin. (HOW TO) วิธีอ่านภาษากาย. <http://www.joinstick.net/psychology/how-to> (๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖)
Paul Ekman. **Recognize**. <http://www.paulekman.com/content/recognize>. (26 February 2013)
University of Granada. **'Pinocchio Effect' Confirmed: When You Lie, Your Nose Temperature Rises**. <http://www.sciencedaily.com/releases/2012/12/12120308183.htm> (26 February 2013)