

(Communication for leaders to manage
and manage people without limits)

การพูดสื่อสารผู้นำ สู่การบริหารงานและ บริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

“สิ่งที่มีผลยิ่งใหญ่กว่าคำพูด”
“คำพูดของผู้นำอาจเปลี่ยนชีวิตทีมได้”
“ให้กำลังใจและสร้างแรงบันดาลใจที่ดีเสมอ”
“จงใช้คำพูดสร้างความเชื่อมั่น
และอนาคตที่จะประสบความสำเร็จ”
“ถ้าสิ่งที่คุณทำสร้างแรงบันดาลใจให้คนอื่น
ฝันใหญ่ขึ้น...คุณคือผู้นำ”

สมชาติ กิจยรรยง



คำคมและข้อคิดเพื่อการสื่อสารของผู้นำ

การสร้างแรงบันดาลใจ

"ถ้าสิ่งที่คุณทำสร้างแรงบันดาลใจให้คนอื่นฝันใหญ่ขึ้น
เรียนรู้มากขึ้น ทำมากขึ้น และเป็นในสิ่งที่ดีขึ้น คุณคือผู้นำ" -

จอห์น ควินซี แอดัมส์

"จงเชื่อว่า你能ทำได้ และเชื่อว่า你能来ได้ครึ่งทางแล้ว"

- Manpower Thailand

การมุ่งเน้นที่ทางออก

"ผู้นำคิดและพูดเกี่ยวกับทางออก ผู้ตามคิดและพูด
เกี่ยวกับปัญหา" - DeOne Academy

"การทำงานให้สำเร็จ ง่ายกว่าการอธิบายว่าทำไมคุณถึง
ทำมัน ไม่ได้" - Jobsdb

การพัฒนาตนเองและทีม

"ก่อนที่คุณจะเป็นผู้นำ ความสำเร็จคือการพัฒนาตนเอง
เมื่อคุณเป็นผู้นำ ความสำเร็จคือการช่วยให้ผู้อื่นเติบโต"

- Facebook

"หน้าที่ของความเป็นผู้นำคือการผลิตผู้อื่นให้เป็นผู้นำ
ไม่ใช่การสร้างผู้ตาม" - bos.com.en2th.search.translate.google

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

การพูดสื่อสารผู้นำสู่การบริหารงานและบริหารคนที่ไม่รู้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and manage people
without limits)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

“การคิดบวกเป็นทางเลือก ที่จะสร้างหนทางสู่ความเป็นไปได้ที่ไม่มี
วันสิ้นสุด”

“ความสำเร็จไม่ได้มีไว้สำหรับคนที่เดินเร็วเสมอไป แต่มีไว้สำหรับคนที่
เดินไม่หยุด”

“การเรียนรู้จากความผิดพลาดของคนอื่น จะทำให้คุณรู้ว่าจะจัดการ
อย่างไรกับมัน”

“การเป็นผู้นำไม่ใช่แค่ชี้ทาง แต่คือการให้กำลังใจระหว่างทาง”

ISBN(E-BOOK)-978-616-95004-1-4

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำการพูดสื่อสารผู้นำ

สู่การบริหารงานและบริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and
manage people without limits)

ศาสตร์และศิลปะในการพูดสำหรับผู้นำเพื่อบริหารงานและคนให้ประสบความสำเร็จ คือ การสื่อสารอย่างมีเป้าหมายและเข้าใจผู้ฟัง โดยมีทั้งศาสตร์ที่ต้องใช้ **วาทศิลป์** เช่น การพูดให้กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น และศิลปะที่ต้องใช้ **ทักษะทางอารมณ์** เช่น การใช้ภาษา กาย สัมผัสถึงความรู้สึกของผู้ฟัง และการรับฟังอย่างใส่ใจ เพื่อสร้างความไว้วางใจและแรงบันดาลใจให้ทีมบรรลุเป้าหมาย ศาสตร์แห่งการพูดก็คือ **พูดให้ชัดเจนและตรงเป้าหมาย**: ใช้คำพูดที่กระชับ ตรงประเด็น ลดการใช้คำฟุ่มเฟือย เพื่อให้สื่อสารได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการพูดด้วย **ความมั่นใจ**: แสดงความเชื่อมั่นและหนักแน่นในน้ำเสียง โดยไม่ต้องลดตัวหรือพูดอ้อมตนจนเกินไป โดยหลีกเลี่ยงการโอ้อวดจนเกินงาม **ใช้สื่อสารอย่างมีกลยุทธ์**: วางแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การนำเสนอต่อผู้บริหาร หรือการพูดในวงกว้างกับพนักงาน ศิลปะแห่งการพูดก็คือ **วิเคราะห์ผู้ฟัง และสร้างการเชื่อมโยง**: ทำความเข้าใจมุมมอง ความคาดหวัง และความรู้สึกของผู้ฟัง เพื่อเลือกใช้คำพูดและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม **ใช้ภาษา กาย**: ภาษากาย เช่น ท่าทาง แววตา และน้ำเสียง มีอิทธิพลต่อการรับรู้และความน่าเชื่อถือของผู้นำฟังอย่างตั้งใจ: การรับฟังอย่างลึกซึ้งเพื่อ

เข้าใจสิ่งที่อยู่ "ระหว่างบรรทัด" และแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสำคัญ ทำให้พวกเขารู้สึกมีคุณค่าแสดงความเห็นอกเห็นใจ

(Empathy): เข้าใจและยอมรับความเห็นของผู้อื่น แทนที่จะตัดสินจากผลลัพธ์เพียงอย่างเดียวพูดด้วยความเคารพ: ใช้คำพูดที่สุภาพและให้เกียรติ ไม่ใช่คำพูดที่ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดหรือไม่ดีต่อบรรยากาศการทำงาน การนำไปใช้เพื่อบริหารคนและงานสร้างแรงจูงใจ: ใช้การเล่าเรื่องเพื่อสื่อสารสร้างวิสัยทัศน์ และใช้การพูดสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อให้ทีมอยากลงมือทำตามสร้างความสำเร็จ: การสื่อสารอย่างชัดเจนและมีความเห็นอกเห็นใจ ช่วยให้ผู้นำได้รับความไว้วางใจจากทีม ใช้การสื่อสารอย่างมีวาทีลปะจะทำให้การให้ติชมเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ ในการบริหารนั้น ถือว่า การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ จากผู้นำนั้น นับว่ามีความสำคัญไม่น้อย ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การอ่าน การเขียน และโดยเฉพาะที่สำคัญยิ่งสำหรับบุคคลที่เป็นหัวหน้า ผู้จัดการ หรือผู้นำก็คือ เทคนิคและศิลปะในการพูดกับใช้คำพูดในการสั่งการ แนะนำงาน สอนงาน มอบหมายงาน หรือปรึกษาหารือก็ตาม ถ้าหากผู้บริหารหรือผู้นำขาดความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ย่อมจะไม่อาจถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจข่าวสารข้อมูล คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ดังนั้น ทักษะและศิลปะในการสื่อสาร โดยเฉพาะในด้านการ
พูดเพื่อการสั่งงาน การสอนงาน การแนะนำงาน การมอบหมายงาน
และการประสานงาน จึงจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับ ควรที่จะพัฒนา
และปรับปรุงให้เกิดความร่วมมือ จูงใจ มีพลังและสร้างสรรค์ ทั้งนี้เพื่อ
ประโยชน์ของตน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ลูกน้องและองค์กรตลอดไป

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญการพูดสื่อสารผู้นำสู่การบริหารงาน และบริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and
manage people without limits)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ไต่บันไดสู่ความสำเร็จในการพูด (Climb the ladder to success in speaking)	1
บทที่ 2 ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ (Successful speakers)	6
บทที่ 3 แนวทางในการพูดที่ดีกว่า (A better way to speak)	15
บทที่ 4 จะพูดทำให้เข้าหูผู้ฟังได้อย่างไร (How to speak in a way that will appeal to the audience)	27
บทที่ 5 รู้จักกับการฝึกการพูด (Get to know speaking practice)	47
บทที่ 6 การพูดต้อนรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เริ่มเข้าทำงาน (Welcoming subordinates who have just started working)	57
บทที่ 7 ผู้นำหรือหัวหน้ากับการพัฒนาบุคลากร (Leaders or supervisors and personnel development)	63

สารบัญการพูดสื่อสารผู้นำสู่การบริหารงาน และบริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and
manage people without limits)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 8 เมื่อก้าวสู่ผู้พูดในการถ่ายทอดงาน (When stepping into the role of speaker in broadcasting work)	69
บทที่ 9 วิธีการพูดเพื่อการสอนงาน (How to speak for teaching)	79
บทที่ 10 การพูดเพื่อปกป้องสิทธิ และแสดงความรู้สึก (Speaking up to protect rights and express feelings)	85
บทที่ 11 การออกกำลังกายและปลุกเร้าให้เขาต่อสู้ (Exercise and motivate him to fight)	90
บทที่ 12 ยุทธวิธีที่ใช้ทำลายความเครียด (Strategies used to relieve stress)	103
บทที่ 13 เทคนิคการติดตามงานสำหรับหัวหน้าหรือผู้นำ (Work tracking techniques for bosses or leaders)	121
บทที่ 14 การแจ้งและหารือผลของการปฏิบัติงาน (Notification and discussion of work results)	126

สารบัญการพูดสื่อสารผู้นำสู่การบริหารงาน
และบริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and
manage people without limits)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 15 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making)	133
บทที่ 16 สกัดจุดบอดมุ่งสู่ยอดความสำเร็จ (Extract blind spots and aim for success)	146
บทที่ 17 ผูกใจบุคลากรไว้กับองค์กร (Keeping employees engaged with the organization)	154
บทที่ 18 เทคนิคการจูงใจให้ทีมงานเชื่อถือ (Techniques for motivating your team to trust you)	162
บทที่ 19 ศิลปะในการใช้คนแบบสามก๊ก (The art of using people in the Three Kingdoms style)	177
บทที่ 20 ความสุขอยู่แสนใกล้สู่การทำให้จิตเป็นสุข (Happiness is very close to making the mind happy)	192
บทที่ 21 ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน (The art of speaking like you're sitting in someone's heart)	199

สารบัญการพูดสื่อสารผู้นำสู่การบริหารงาน
และบริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and
manage people without limits)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 22 การพูดให้เขายอมรับความจริงและ ทำให้เปลี่ยนความคิด	204
(Talking him into accepting the truth and changing his mind)	
บทที่ 23 การพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงาน มีประสิทธิภาพน้อย	210
(Talking to subordinates who are less effective)	
บทที่ 24 การพูดจายามเข้าสังคมให้สมกับเป็นสาวยุคใหม่	226
(How to speak in social situations like a modern woman)	
บทที่ 25 การพูดถ่ายทอดอย่างไรให้สนุก	240
(How to make speaking fun)	
บทที่ 26 คำพูดที่คุณต้องใช้พูดกับตัวเอง เพื่อยกระดับชีวิตไปสู่ความสำเร็จ	248
(Words you must say to yourself to elevate your life to success)	
บทที่ 27 เทคนิคการสื่อสารภาษาสำหรับผู้บริหาร	253
(Communication techniques for executives)	

สารบัญการพูดสื่อสารผู้นำสู่การบริหารงาน
และบริหารคนที่ไร้ขีดจำกัด

(Communication for leaders to manage and
manage people without limits)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 28 แนวทางการพูดในโอกาสต่างๆ (Guidelines for speaking on various occasions)	265
บทที่ 29 แนวทางการพูดสำหรับผู้นำ (Speaking Guidelines for Leaders)	276
บทที่ 30 ศิลปะในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ (The art of motivating learning)	301
บทที่ 31 สื่อภาษาอาจจะพาเสีย (The language of the media may cause loss)	307
บทที่ 32 หัวข้อการพูดโน้มน้าวใจ 100 หัวข้อ (100 Persuasive Speech Topics)	313
บทที่ 33 กลยุทธ์การพูดชนะใจ (Winning Speaking Strategies)	320
บทที่ 34 ครบเครื่องเรื่องการพูดถ่ายทอด (Complete with speaking and broadcasting equipment)	335
บทที่ 35 รวบรวมคำพูดบทกวีคำคมที่เกี่ยวกับการพูด (Collection of quotes, poems, and sayings about speaking)	339

บทที่ 1 ไต่บันไดสู่ความสำเร็จในการพูด

(Climb the ladder to success in speaking)

การได้เกิดนั้นสำคัญ แต่การได้ฝึกฝนอบรมนั้นสำคัญกว่า การที่เราจะประสบความสำเร็จในการพูดหรือการถ่ายทอดได้นั้น เราจะต้องมุ่งมั่นที่จะเติบโต ปีนป่าย ด้วยลำแข้งของตัวเอง และค่อยเป็นค่อยไปด้วยตัวของตัวเอง โดยอาศัยแนวทางที่นำเสนอให้ ควบคู่กับตัวอย่าง หรือประสบการณ์ที่เราได้รู้ ได้ดู และได้เห็นมาประยุกต์ปรับปรุงโดยการแปรเปลี่ยนให้เหมาะกับบุคลิกภาพของเรา ด้วยการลงมือปฏิบัติ จงฝึกฝน ออกทน และเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง จงเติบโตแบบลูกมะพร้าว คือมีทั้งน้ำ และมีทั้งเนื้อ การถ่ายทอดก็เช่นกัน ต้องถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย ได้สาระ ประปนความสนุก ปลุกความคิด เพื่อพิชิตกับปัญหา อย่าโตแบบลูกโป่ง โตเร็วก็แตกเร็ว คืออย่าอาศัยบารมีของคนใกล้ชิด เช่น คุณพ่อ หรือคุณแม่ มาทำให้ตัวเราเองเด่นดัง

จากคำกล่าวที่ว่า อย่าทานทุกอย่างที่ชอบ อย่าพูดทุกอย่างที่รู้ และปากต่อไปนี้ เป็นปากที่ควรจะต้องฝึกฝนตนเองในการพูดในการถ่ายทอด และปฏิบัติตามหลักการที่ดี คือ ปากจัด ปากตลาด ปากเปราะ ปากโป้ง ปากมาก ปากมอม ปากเก่ง ปากตะไกร ปากบอน ปากอย่างใจอย่าง ปากอยู่ไม่สุข ปากปราศรัยน้ำใจเชือดคอปากว่าตาขยิบ และปากสุนัขการศึกษาของคนเรานั้น ไม่ใช่อยู่ที่ห้องแคบ ๆ ที่มีหนังสือทุกด้าน แต่อยู่ที่การแสวงหา ฝึกฝน การค้นคว้า เรียนรู้ หรือดู

ตัวอย่างที่มีรอบ ๆ ตัวเรา การเริ่มต้นชีวิตใหม่ด้วยการแก้ไขตนเองจากข้อบกพร่องผิดพลาดที่มีอยู่ อย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อพัฒนาศักยภาพของเราให้ไปสู่ความสมบูรณ์ของชีวิต โดยไม่ต้องรอให้ถึง วันเกิด เดือนเกิด หรือวันเริ่มต้นปีใหม่ ในศาสนาพุทธของเราที่ได้มี สิล 5 โดยในสิล 5 ข้อที่ 4 จะได้กล่าวรวมถึงข้อที่ควรระมัดระวังในการพูดไว้คือ พูดโกหก ส่อเสียด เพ้อเจ้อ หรือคำหยาบ ซึ่งโดยปกติมนุษย์จะไม่พูดในคำดังกล่าว

หันมาพูดคุยกันในเรื่องของการถ่ายทอดกันดีกว่า ว่าพูดอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จ ผู้เขียนขอแนะนำแนวทาง และหลักการไว้ให้พวกเราเอาไว้ฝึกหัดฝึกฝนจนสามารถ “พลิกพลั้วชีวิตเป็นอาวุธในการถ่ายทอด” ไว้ให้เพื่อไต่บันไดสู่ความสำเร็จดังนี้

1.เตรียมตัวให้พร้อม ผู้พูดจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมโดยการเรียนรู้เรื่องที่เราจะพูด หรือเนื้อหาสาระ ถ้าเราไม่รู้ก็ควรจะศึกษา และหาประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น นอกจากความรู้แล้ว เอกสาร เครื่องไม้เครื่องมือในการช่วยการถ่ายทอด หลากหลายชนิด/ประเภท ก็ต้องมีให้พร้อม

2.ซักซ้อมให้ดี คือ จะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง ในสินค้า และในเรื่องที่ตนเองกำลังพูด ไม่มีมือเท้าสั่น หรือมีอาการประหม่าเวลาพูด สนทนา หรือเจรจา สำหรับที่มีอาการประหม่า ผู้เขียนขอเสนอแนะวิธีที่จะขับไล่เอาความประหม่าไปแล้วในบทต้น ๆ ขอเสนอแนะกันลึ่ดดังนี้

ก. สูดลมหายใจลึก ๆ ยาว ๆ เข้าไปให้เต็มปอดแล้วค่อย ๆ
ผ่อนออกมา

ข. บอกกับตัวเองในใจว่า “วันนี้ฉันสู้ตาย” แต่อย่าบอกผิว่า
“วันนี้ฉันตายแน่ ๆ” ก็แล้วกัน

ค. ดื่มน้ำเย็นที่ผู้ต้อนรับยกมาให้สัก 2-3 คำ

ง. รวบรวมสติ/กำลังใจให้ดี พุดเสียงดังไปเลย เวลาถ่ายทอด

3. พิธีปลี่ยนการแต่งกาย ทรงผมอย่างให้ยุ่ง ใบน้าอย่าให้เป็น
มัน หรือรองเท้าอย่าให้ยืมกับผูฟังตลอดเวลา (รองเท้าปากอ้า) จงแต่ง
กายให้เหมาะสม กาลเทศะ และบรรยากาศในการถ่ายทอด โดยให้
สอดคล้องกับสมัยนิยม

4. ลวดลายกระตือรือร้น อย่าเฉื่อยชา แสดงการถ่ายทอดอย่าง

คล่องแคล่ว กระตือรือร้นเพื่อให้ผู้

ฟังตื่นเต้น และกระตือรือร้นที่จะอยากรู้ อยากติดตามฟังเรา ด้วยคำพูด
ที่เร้าใจ สร้างความสนใจ มีเสียงสูง ต่ำ มีจังหวะในการพูด

5. สนใจผู้ฟังเถิดหนา ด้วยการแสดงความสนใจในหลาย ๆ

วิธี อาทิ

- สบสายตาสู่ผู้ฟัง ทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ความสนใจ
- เป็นกันเองกับผู้ฟัง ไม่ถือตัว และไม่เล่นตัว
- ยกย่องผู้ฟัง อย่างพอดี ๆ โดยไม่ลดตัวต่ำจนเกินไป
- ฟังผู้ฟังพูด เพื่อจะได้รับทราบคำถามของผู้ฟัง

6.ทำดีมีชัย จงใช้กริยาทำทางประกอบการพูดไปด้วย แต่อย่าใช้มือมากจนเกินไป และเวลาถ่ายทอดอย่าพูดคำซ้ำ ๆ เช่นแบบว่า หรือคำว่า “มันเป็นอะไรที่” ดังนี้ เป็นต้น

7.ใช้น้ำเสียงยกย่อง จงใช้น้ำเสียงพูดเวลาถ่ายทอดให้เป็นธรรมชาติ ไม่ต้องคิดเสียงเป็นตัวของตัวเองในการถ่ายทอด ไม่พูดเร็ว รัว หรือซ้ำเกินไป เราอาจจะพูดเร็วได้ ถ้าพบคนหนุ่มสาวหรือคนที่คิดเร็ว ๆ และพูดช้า ถ้าหากพบผู้ฟังที่คิดช้า หรือสูงอายุ

8.ต้องมีตัวอย่าง การถ่ายทอดจะให้ได้ดีต้องมีตัวอย่างประกอบ เราอาจจะเล่าเรื่องตัวอย่างเก่า ๆ ในอดีตที่เราเคยพบประสบ มา หรือหาตัวอย่างดี ๆ ที่จะเล่า

9.วางตัวเหมาะสม ก็มีความเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นในความสามารถของเราเอง มีความสุขและพอใจที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ความคิดต่าง ๆ แก่ผู้อื่น

10.สะสมประสบการณ์ นอกจากจะใจรัก เราจะต้องมากหนัก ซึ่งประสบการณ์ที่จะเป็นพยานบินเพื่อให้เจนจบภาคพื้นดิน แล้วบินสู่ฟากฟ้า ผู้เขียนเคยได้เข้าร่วมกิจกรรม และฝึกฝนตนเองจากชมรม ปาฐกถา และโต้วาที ในปี 2522-2523 ที่ม.รามคำแหง เคยร่วมกิจกรรมอบรมการพูด และเป็นประธานกลุ่มก้าวหน้าทางการเมืองในปี 2525 จากสถาบันการพูดแบบการพูด ครั้นเข้าร่วมงานกับองค์กรเอกชน ก็เคยเป็นรองประธานฝ่ายวิชาการสโมสรพิธีกรก้าวหน้าตั้งแต่ปี 2526 เพื่อใช้เวลาร่วมกิจกรรมเป็นประสบการณ์

จากบันไดสู่ความสำเร็จซึ่งเป็นแนวคิดรวบยอดที่ว่าเตรียมตัวให้พร้อม ชักซ้อมให้ดี พิถีพิถันแต่งกาย ลวดลายกระตือรือร้น สนใจผู้ฟังเถิดหนา ทำทิติมิชย์ ใช้น้ำเสียงยกย่อง ต้องมีตัวอย่าง วางตัวเหมาะสม และสะสมประสบการณ์ นั่นก็หมายความว่า ความสำเร็จในการพูด ต้องเริ่มจากความเชื่อมั่นในตนเอง ในเนื้อหาสาระ และอรรถประโยชน์ ต้องวางแผนแสวงหาความสำเร็จโดยทำงานอย่างมีเป้าหมาย ที่สำคัญเวลาอยู่บนเวทีต่อหน้ากลุ่มชน ต้องมุ่งมั่นจะต้องทำให้ดีที่สุด

งานหรือภารกิจทุกอย่างถึงแม้จะแสนเข็น ยากเย็น หรือยากไร้ปานใดก็ตาม แต่คำว่า “ยาก” ก็มีได้หมายความว่า เป็นไปไม่ได้ ไม่ใช่หรือ ก่อนความสำเร็จจะมาถึงอยากให้บทพวน หรือถามตัวเองดูก่อนว่า มันจะเป็นเวลานานเพียงใด จะเหนื่อยเหน็ดเพียงใด หรือจะเจ็บปวดเพียงใด แต่อยากจะทำให้ถามตัวเราเองว่าหลังจากนี้ เราจะทำอะไรต่อไป จงอย่ากังวลว่าคนเขาจะไม่รู้ความสามารถของเรา แต่จงกลัวให้มาก ถ้าหากตัวเราไม่มีความสามารถเลย หนทาง หรือระยะทางหมื่นลี้ อยู่ที่เพดานบิน หรือการฝึกฝน โดยไม่ต้องอาศัยบุญหล่นทับ โชคดี และสวัสดิ์ครับ

บทที่ 2 ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ

(Successful speakers)

บุคคลที่ประสบความสำเร็จ คือ การได้รับการยอมรับ ศรัทธา เชื่อถือ หรือเชื่อมั่น จากกลุ่มบุคคลในสังคม ซึ่งไม่ได้หมายความว่า จะต้องมีคนรัก หรือมีคนเคารพเสมอไป คือไม่จำเป็นต้องมีคนรักใคร่ ห่วงเห่น หรือใครจะต้องไม่ได้ ผู้ที่อยู่ในวงการฝึกอบรมย่อมเข้าใจ ดีว่า การทำให้ผู้ฟัง ผู้เรียน ที่อยู่เป็นกลุ่ม หรือที่ชุมชนทั้งหลายนั้น เกิดการยอมรับ ศรัทธา เชื่อถือหรือเชื่อมั่นในความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและจริยธรรม ที่ได้รับจากผู้ถ่ายทอดจนสามารถ นำไปประยุกต์หรือปฏิบัติงานได้นั้น ไม่ใช่เรื่องที่ง่ายนัก คำถามจึง เกิดขึ้นว่า จะเป็นผู้ถ่ายทอดที่ได้รับการยอมรับได้อย่างไร ผู้เขียน ขอให้แนวทางต่าง ๆ ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จ

1.บุคลิกดี

บุคลิกภาพที่ดีย่อมมีชัยไปกว่าครึ่งหนึ่งแล้ว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น มีฟอร์มดี หรือ ทำดีที่ต้องไม่เหลวด้วย ซึ่งผู้เขียนจะนำเสนอเรื่อง บุคลิกภาพของผู้ถ่ายทอดที่ดีเป็นอย่างไรในบทถัดไป

2.มีความกระตือรือร้น

ความกระตือรือร้น แสดงออกได้จากการแสดงออกที่มีความ คล่องตัว ก้าวเดินอย่างมั่นใจ เต็มฝีเท้า มีการแสดงออกอย่างเชื่อมั่น พร้อมทั้งจะก้าวขึ้นสู่เวลาด้วยความกระตือรือร้น จะช่วยให้ผู้ฟังตื่นตัว

ตื่นเต้น ใจจดจ่อ ติดตามและคล้อยตามได้ ถ้าหากใช้ภาษาท่าทาง น้ำเสียง ประกอบกับเนื้อหาในการพูด

3.สนใจร่วมมือ

คือสนใจในภารกิจของผู้ฟัง หรือผู้เรียนรู้ โดยการใช้ข้อมูลของผู้เรียนมาเป็นประโยชน์ในการถ่ายทอด โดยรู้เนื้อหา ยกตัวอย่าง หรือรายละเอียดที่เป็นเรื่องใกล้ตัวของคนฟัง ทำให้ผู้ฟัง เกิดการยอมรับ ความสนใจร่วมมือ หมายถึงการยินดีและเต็มใจ เมื่อ ถูกทบทวน หรือได้รับคำเชิญให้เป็นผู้ถ่ายทอดในงานหัวข้อหลักสูตร หรือกิจกรรมต่าง ๆ

4.ใช้สื่อช่วยสอน

ในการที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลที่เราต้องสื่อสารอยู่ โดยการถ่ายทอดนั้น การถ่ายทอดจะสัมฤทธิ์ผลอย่างสูง ถ้าหากผู้ถ่ายทอดได้ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จะให้ผู้ฟังได้รับรู้ในหลาย ๆ ช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นทางตา คือ ได้เห็น ทางปาก ได้ซักถาม พูดคุย ทางหูได้ยิน ทางมือคือทดลองสัมผัส หรือทางกลิ่น ได้ลิ้มรส ทดสอบ ย่อมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้มากขึ้น ผู้ถ่ายทอด จะต้องใช้สื่อช่วยสอน ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวถึงในโอกาสต่อไป

5.ไม่อ่อนประสบการณ์

ผู้ถ่ายทอดที่ดี ควรจะมีความรู้และประสบการณ์ตรง ในเรื่องที่ตนกำลังจะถ่ายทอดไปสู่ผู้ฟัง คนเราส่วนใหญ่ในวงการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากร ส่วนมากถือคติที่ว่า “โตะแล้วเรียนลัด” ย่อมอยาก ฟังประสบการณ์หรือเทคนิคของผู้ถ่ายทอดเพื่อเป็นสูตรสำเร็จ หรือ

เป็นทางลัดสู่ความสำเร็จโดยนำกลับไปประยุกต์ คัดแปลง แต่งเติมให้
 เหมาะกับการงานของตน ดังนั้นผู้ถ่ายทอดที่ดีควรมีประสบการณ์
 หรือความสำเร็จในงานมาเสนอผู้ฟัง เพื่อเพิ่มพลังในงาน

6. การงานสำเร็จดี

ข้อนี้เชื่อมโยงจากข้อที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น คือคนเราส่วนใหญ่ไม่มีใครอยากฟังคนที่ไม่มีชื่อ คนทุกคนอยากฟังคนเก่ง คนดี คนที่เป็นเลิศ คนที่ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในสังคมไทยยอมรับในระบบอาวุโส และผู้ที่มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญ ชำนาญ ชำของในเรื่องนั้น ๆ ไม่ใช่ตำราอย่างเดียว

7. มีความสามารถในการถ่ายทอด

คือ มีความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ หลักการ ประสบการณ์และวิธีการ โดยใช้คำพูด รูปภาพ ตัวอักษร ให้ผู้ฟัง หรือผู้เรียนตั้งใจ สนใจ เข้าใจ ประทับใจ หรือบันเทิงเรึงใจไปควบคู่กัน ซึ่งย่อมต้องอาศัยทั้งเทคนิค ลีลา ภาษาและศิลปะในการแสดงออกที่เหมาะสม สอดคล้องและกลมกลืน

8. ถอดหัวใจคนเรียน(ฟัง)

คือรู้จักเอาใจคนเรียนรู้มาใส่ไว้ในใจผู้สอนผู้ถ่ายทอดว่า หลักการเรียนรู้ของผู้คนเป็นอย่างไร จะสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ และรับรู้ได้อย่างไร ซึ่งก็หมายความว่า ผู้ถ่ายทอดย่อมจะต้อง “รู้เรา” และ “รู้เขา” “รู้เรา” คือ อะไรที่เราถนัด ชำนาญ แสดงออกได้ ที่ทำให้ผู้เรียนผู้ฟังยอมรับถ้าหากทำไม่ได้ จะฝึกฝนและพัฒนาอย่างไร “รู้

เขา” คือ รู้ว่าคนเรียน คนฟัง คือใคร ชอบอะไรเรื่องใด แนวใด ซึ่งผู้เขียนจะนำเสนอในโอกาสต่อไป

9.เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

การพัฒนาบุคลากร หรือการฝึกอบรมก็ตาม วัตถุประสงค์โดยส่วนใหญ่ เรามุ่งที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนเรียน คนฟังให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ความสามารถ (Ability) ทศนคติ (Attitude) และจริยธรรม ในการทำงานที่ดี ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายของผู้ถ่ายทอดว่า ทำอย่างไร ทำอะไร จะให้สิ่งเหล่านี้

อารมณ์ขันก็เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมที่ดี แต่มีได้หมายความว่า คนที่พูดสนุก ขำ หัวเราะจนกลิ้ง นั้นจะประสบความสำเร็จเสมอไป ถ้าหากการพูดครั้งนั้น “มีแต่น้ำ ไม่มีเนื้อ” คือขบขัน แต่ขาดสาระแก่นสาร

10. ไม่หลงตัวเอง

ส่วนใหญ่ผู้ที่หลงตัวเอง มักจะมีพีดานบินในการออกสนาม หรือเวทีการพูด การถ่ายทอดมานานพอควร ซึ่งจะมีการแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวในโอกาสต่อไป

ถ่ายทอดอย่างไรที่ไม่ประสบความสำเร็จ

สิบหัวข้อที่กล่าวไปแล้วข้างต้น คือ บุคลิกดี มีความกระตือรือร้น สนใจ ร่วมมือ ใช้สื่อช่วยสอน ไม่อ่อนประสบการณ์ การงานสำเร็จดี มีความสามารถถ่ายทอด ถอดหัวใจคนเรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ และไม่หลงตัวเอง เป็นลักษณะของผู้ถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จ ส่วนผู้ถ่ายทอดที่ไม่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างไรนั้น ลองฟังคุณะครับ

1. คุยฟุ้ง

การคุยฟุ้ง คุยใหญ่โตเกินความจริง โกหกคำโต โอ้อวด หรืออวดอ้างสรรพคุณนานเกินไป จนผู้ฟังเกิดความสละสลวย ผู้ฟังส่วนใหญ่ไม่ชอบฟังเรื่องนอกตัว หรือไม่เกี่ยวกับตัวเองนานเกินไป เช่น กล่าวชมเชยยกย่องผู้บริหารเกินกว่า 30 นาที ที่เหลืออีก 30 นาที สอนหรือถ่ายทอด เรื่องนี้มีขอบเขตแล้ว ถ้าหากคน ๆ นั้นมีความสำเร็จ มีผู้ศรัทธาสูง หรือผู้ฟังอยากฟังเรื่องนี้

2. มุ่งธุรกิจ

คือทุกอย่างมุ่งเงินมากกว่ามุ่งงาน ไม่ยอมแม้กระทั่งพูด หรือถ่ายทอดเกินเวลา ประเภทนี้เราต้องยอมรับว่า เวลาเป็นเงินเป็นทองจริง ๆ สำหรับนักพูด นักบรรยาย นักฝึกอบรมที่ติดตลาดแล้ว

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ เมื่อหน่วยงานเล็ก ๆ หรือราชการเชิญ ก็รับไว้ก่อน แต่พอหน่วยงานใหญ่ ๆ หรือองค์กรที่มีเงินหนาเข้ามาเชิญ

ชนิดคู่ค่าตัว ก็แจ้งยกเลิกหน่วยงานที่เชิญไว้ก่อนแล้วทันที แบบนี้ที่เรียกว่า กิเลสหนักฝึกรอบรมที่มุ่งธุรกิจ

3. ฝึกเวลา

เนื่องจากวิ่งรอกรับงาน สับสนชนกันวุ่นวาย บางท่านก็วิ่งรอกเหมือนคารา มีตัวหลัก ตัวรอง คือ 3 ชั่วโมงแรกตอนเช้า พุดเป็นหลัก 1 ชั่วโมงให้ที่หนึ่ง แล้วให้ตัวรองพุดต่อ แล้วก็วิ่งรอกไปบรรยายหรือถ่ายทอดอีกที่หนึ่งในช่วง 3 ชั่วโมงหลัง ถ้าไม่ทันก็ให้ตัวรองพุดมาเวลาในช่วงบ่ายสัก 1 ชั่วโมง เพราะขอเวลาหายใจ หรือหาข้าวถ่วงกระเพาะไปก่อน ๆ จะขึ้นเวที

4. มาไม่รอบคอบ

คือลืมเตือน เพราะความรีบร้อน ขาดเอกสาร เครื่องมือสื่อการสอน หรือ ขาดการเตรียมการก่อนการถ่ายทอด ไม่แสวงหาข้อมูลจากผู้เข้ารับการอบรมหรือผู้ฟัง บางท่านมาถึงสถานที่บรรยายหรือถ่ายทอด หันหน้ามาถามผู้จัดอบรมว่า “ตกลงวันนี้จะให้พุดเรื่องอะไร”

5. ตอบคำถามไม่ตรง

เรียกว่า “มือไม่ถึงขั้น” ยังขาดการเรียนรู้ในเรื่อง เทคนิคในการตอบคำถาม พอเจอคำถามซึ่งไม่คิดว่าจะมีคนกล้ายกมือถาม “อาการปวดหัว ตัวร้อน มือเท้าเย็นหรือสั่น ก็เกิดขึ้น ซึ่งเทคนิคในการตอบคำถามจะนำเสนอในโอกาสต่อไป

6.หลงตัวเอง

พอ ๆ กับคนขี้คุย หรือคุยฟุ้ง ผู้ถ่ายทอดที่หลงตัวเอง มักจะ
ดูเนือยง่าย เสียงดัง ยกตนข่มท่าน ผู้ใกล้ชิดปรับตัวลำบากในการ
ประสานงาน หรือมีความอึดอัดขัดข้องหมองใจ ทำอะไรไม่ค่อยถูก

7.เก่งทุกเรื่อง

รับเชิญได้ทุกงาน พูดได้ทุกเรื่องตั้งแต่สากระเบือยันเรือรบ
อย่างทีภาษาชาวบ้าน ชอบพูด ผู้ถ่ายทอดที่ดีควรจะระบุดูขอบเขต แนว
เรื่องที่สามารถ่ายทอดได้ ที่มีความถนัด ความชำนาญเป็นพิเศษ ถ้า
หากไม่ชำนาญหรือถนัด แต่มีผู้ยืนยันจะเชิญ ก็ต้องทำการบ้านให้ดี
เป็นพิเศษ

8.เปรื่องปราดลอกเลียน

การนำเอาผลงานของผู้อื่นมานำเสนอถ่ายทอด ก็ควรที่จะอ้าง
ถึงเพื่อเป็นเกียรติกับเจ้าของผลงานนั้น ๆ ด้วย เรื่องนี้ถือเป็น
จรรยาบรรณหนึ่งของนักฝึกอบรม

9.เขียนยกเมฆ

คือทำตัวเหมือนนักพูด หรือนักการเมือง ที่อ้างตัวเลขตามใจ
นึกคิด บิดเบือนความจริง ทำให้วินิจัยของคนที่ผิดพลาดจากการรับรู้
ข้อมูลที่ยกมา

10.เอกทางภาษา

คือใช้ภาษาต่างคำ หรือต่างชาติมากไป โดยไม่วิเคราะห์ผู้ฟัง
ที่นั่งกันอยู่หน้าสไลด์ แสดงสีหน้าบ่งบอกว่ามีเครื่องหมายคำถามอยู่
ในใจว่า หมายความว่าอะไรให้กับผู้ฟังจบ ม.3

หลายคนบ่นในใจว่า ถ้าพูดไทยปนลาว (อีสาน) จะดีกว่าพูดอังกฤษปนไทย

ตามที่กล่าวไปแล้วว่า ผู้ถ่ายทอดที่ไม่มีประสบการณ์สำเร้จนั้นเป็นอย่างไร ขอทบทวนใหม่ให้คล่องจองดังนี้ คือ คุยฟัง มุ่งธุรกิจ ผิดเวลา มาไม่รอบคอบ ตอบคำถามไม่ตรง หลงตัวเอง เก่งทุกเรื่อง เปรื่องปราดลอกเลียน เขียนขกเมฆ และเอกทางภาษา

ผู้ถ่ายทอด(พูด)ยุคใหม่เป็นอย่างไร

ตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ถึงผู้ถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จกับผู้ล้มเหลว หรือไม่ประสบความสำเร็จ หรือมีการยอมรับนั้นเป็นอย่างไรไปบ้างแล้วนั้น คราวนี้เราลองหันมาดูผู้ถ่ายทอดยุคใหม่ ให่ยนย่อลงไปว่าเป็นอย่างไร ขอให้ไ่เดียวดังนี้

1.ใช้เทคโนโลยีใหม่ คือ ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ หรือสื่อช่วยถ่ายทอดที่เหมาะสมกับเนื้อหา บุคคล เวลา โอกาส สถานที่ บรรยายากาศ ฯลฯ

2.เข้าใจง่าย คือ ถ่ายทอดแล้วผู้ฟังรับได้ เข้าใจ

3.ได้เนื้อหา คือ มีเนื้อหาเหมาะสม ข้อมูลดี

4.พาสนุก คือ มีอารมณ์ขันสอดแทรกอยู่บ้าง

5.ปลูกความคิด คือ ผู้ฟังคิดตาม ได้คิด ได้ทบทวน

6.พิชิตปัญหา คือ ช่วยเข้าใจปัญหาที่ยังคาใจจิตใจให้ทะลุ

ปรุโปร่ง

7.สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมคือ ทำให้ผู้รับ เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะคิด หรือ จริยธรรมข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อ

8.นำประโยชน์ คือผู้รับ ผู้เรียน ได้รับประโยชน์ต่อตัวเอง การงาน องค์กร หรือความสำเร็จต่าง ๆ

9.ไม่เป็นโทษเป็นภัย คือ ถ่ายทอดสิ่งที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยต่อสังคมส่วนรวม

10.ต้นไม้วางสาร คือ การศึกษาได้กลายเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้ถ่ายทอดจะต้องเปิดสมอง รับรู้ เรียนรู้ ข่าวดสาร ข้อมูลตลอดเวลา

ขอสรุปใจความตามเนื้อหาที่ได้เจรจาสนทนาไปแล้วว่า ผู้ถ่ายทอดที่ดีและประสบความสำเร็จนั้น ต้องแสวงหาความรู้ รู้จริงในสิ่งที่จะถ่ายทอด กระตือรือร้นสนใจในการนำเสนอเนื้อหาสาระ ผู้ที่ที่นั่งอยู่เบื้องหน้า มีลีลาพูดบรรยาย หรือถ่ายทอดที่ใช้สื่อเป็นเครื่องมือ หรือมีศิลปะในการแสดง แล้วก็ไม่แฉ่งน้ำใจ ต้องอยู่ในสถานะของผู้ให้ จิตใจต้องเป็นธรรม และมีพฤติกรรมในการปฏิบัติสอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่พูดออกไป พร้อมทั้งใส่ใจในการพัฒนาแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเติมเชื้อไฟให้สมองมีพลัง สร้างความสมหวังในการถ่ายทอดในที่สุด

บทที่ 3 แนวทางในการพูดที่ดีกว่า

(A better way to speak)

แนวทางการพูดที่จะสานความสัมพันธ์ สร้างสรรค์ความสามัคคี หรือความภาคภูมิใจให้กับผู้ที่เราดิ่ดต่อทั้งหัวหน้า ลูกค้ำ ทีมงาน และบุคคลทั่วๆ ไปนั้น ตามหลักของวาจาสุภาษิต เรื่องที่เรารู้จะพูดนั้น จะต้องเป็นเรื่องที่มีความจริง ก่อให้เกิดประโยชน์ เหมาะสมกับเวลา สถานที่ และพูดด้วยความปรารถนาดี มีจิตเมตตา โดยเฉพาะคำพูดที่มีหางเสียงไม่ห้าวและห้วน ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการใช้คำพูดต่างๆ ดังนี้

1. การใช้คำพูดเมื่อเริ่มต้นหรือชี้แจง

-สวัสดีค่ะ / ครับ

-ขณะนี้ทางบริษัท (องค์กร)

-ขอโทษ

-ขออภัย

-ขอความกรุณา

-ยินดีค่ะ / ครับ

2. การใช้คำพูดเพื่อชี้แจงแนะนำช่วยเหลือ

-กรุณาคอยสักครู่ (หรือเชิญทางด้านนี้ค่ะ)

-มีอะไรที่จะให้เรา (บริษัท, ดิฉัน) ช่วย

-มีอะไรที่จะให้เราบริการ

-ช่วยเดินไปทางด้านนี้นะคะ

-ขอเชิญ หรือเชิญทางด้านนี้ค่ะ / ครับ

-อีกสักครู่นี้จะมี หรือจะมา

-ขอชี้แจง..... เพื่อความสะดวกของ.....

-ไม่ทราบว่าจะรับอะไรเพิ่มคะ/ครับ

3.การใช้คำพูดเมื่อมีผู้กล่าวขอโทษเรา

-ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ

-ขอบคุณค่ะ/ครับ ที่ช่วยบอกหรือเตือนให้รู้ค่ะ/ครับ

4.การใช้คำพูดเมื่อจะปฏิเสธ

-คงไม่สะดวกค่ะ

-จากระบบงานขององค์กรดิฉัน (หนู) คงส่งให้ไม่ทันวัน
พรุ่งนี้ค่ะ

5.การตอบรับหรือรับคำพูด

-ยินดีค่ะ/ครับ

-คะ ค่ะ ครับ

-ขอบคุณค่ะ

-โชคดียค่ะ/ครับ

ผู้เขียนขอยกตัวอย่าง แนวทางการพูดที่หลายคนชอบพูดกัน

เสมอ ซึ่งท่าน อ.เพชรบูรณ์ โรจนธรรมกุล อดีตนายกสมาคม

พัฒนาการพูดแห่งประเทศไทย ได้แนะนำว่าควรใช้วิธีที่ท่านแนะนำ

จะดีกว่า อย่างน้อย 20 วิธี และผู้เขียนขอเพิ่มเติมรวมแล้วเป็นปัญหาที่

ประสบในการพูด 25 วิธีคือ

ปัญหาที่ประสบในการพูด	หลายคนที่มีกใช้วิธีนี้	ควรใช้วิธีนี้จะดีกว่า
1. ถ้าเขากลามในเรื่องเราตอบได้	- กลามกลับว่า “ถามทำไม” - ต่อว่า “เรื่องแค่นี้ไม่น่าถาม” - ตอบขอไปที่ - ตอบไม่ตรงคำถาม	- แสดงความยินดีที่จะตอบ - ชมคำถามว่าถามดี - ตอบให้ตรงและครอบคลุมที่เขาถาม
2. ถ้าเขากลามปัญหาที่เราตอบไม่ได้	- บอกว่าไม่รู้ - พูดเรื่องอื่นแทรก - กลามกลับว่า “ถามทำไม”	- ตอบว่าไม่แน่ใจ - แนะนำให้ถามผู้รู้หรือจะสอบถามผู้รู้ให้
3. ถ้าเขาตอบไม่เข้าใจ	- ต่อว่า “พูดอะไรไม่เห็นเข้าเรื่อง” - แสดงอารมณ์ - ไม่เข้าใจคำถามรีใจ - พูดอะไร มั่วรีเปล่า	- ควรสอบถามซ้ำและอธิบายคำถามใหม่เฉพาะประเด็นที่อยากทราบ
4. ถ้าเขาคัดค้าน / ถียงเรื่องที่เราพูด	- แสดงความไม่พอใจ - ต่อว่า “ถ้าไม่เชื่อก็ให้ไปถาม” - พูดกับคุณนี้จะบ้าตาย	- ฟังอย่างสนใจ - เออออ/รับบางส่วน
5. ถ้าเขาชอบพูดปฎิเสธ	- แสดงความไม่พอใจ - ต่อว่า “วันพระไม่มีหนเดียว” - กล่าวอ้าแงบุญคุณ, ขอให้	- ควรพูดสิ่งที่น่าเสียดายถ้าเขาปฎิเสธ (กล่าวถึงประโยชน์ที่เขาไม่ได้กล่าวไว้ก่อน)

	เป็นที่เราบ้าง	
6. ถ้าเขาหมดกำลังใจ/กลุ่มใจ/ ทุกข์ใจ	- ซ้ำเติมเพื่อให้ฮึดสู้ - ต่อว่า “เคยบอกแล้วไม่เชื่อเขา” - ยุ่งให้ทำสิ่งไม่ดี	- เรื่องเช่นนี้มีคนเจอกันมาก - แต่เขามีสิ่งที่ดีอีกเยอะจะมาขอมแพ้ เรื่องแค่นี้ได้ไง - คนที่เขารักกำลังคอยให้กำลังใจอยู่
7. ถ้าเขาชอบพูดคุยก	- ต่อว่า “เขาดีแค่ไหน” - ให้เป็นที่เราบ้าง - มีแต่คอยคุยก	- ทำไม่รู้ไม่ชี้ แต่ขอคำแนะนำจากเขาว่าควรทำอะไร
8. ถ้าเขาพูดมือคต	- ต่อกลับว่า “เขามีอะไรดี” - แสดงอารมณ์และทะเลาะ - ทำตัวเองให้ดีกว่าคนอื่น	- แสดงความเข้าใจเขา อธิบายสิ่งที่เขาอาจเข้าใจผิดและกล่าวความจริงที่เราเป็น
9. ถ้าเขาพูดมาก	- แสดงอารมณ์ไม่อยากฟัง - ทำเสียงจู้ - ต่อว่า “เมื่อไรจะหยุดชะทึร้คาญ”	- ฟังและเออออบ้าง จากนั้นเปลี่ยนเรื่องคุย
10. ถ้าเขาพูดน้อย	- ไม่พูดกับเขา - ขวนคุยแต่ไม่คุยด้วย - ต่อว่า “มีปากเหมือนไม่มี”	- ถามบ่อยๆ โดยเฉพาะถามในสิ่งที่ชอบหรือเขาเก่ง
11. ถ้าเขาพูดคุยมั้ ไอ้อด	- แสดงความอึดอัด ไม่อยากฟัง	- ถ้าจริงก็ชื่นชมตามมารยาท ถ้าไม่จริงทำสนใจบ้างแล้วเปลี่ยน

	- คุยโม้โอ้อวดด้วย - ต่อว่า “ให้ไปโม้ที่อื่น”	เรื่องคุย ถ้าโอกาสดี ก็ถือโอกาสให้เขาทำสิ่งที่เขาพูดนั้นเลย
12. ถ้าเขาโอ้อวดรู้สิ่งไม่จริง	- แสดงการโต้ตอบและต่อว่า “พูดไม่จริงจนเขาเสียหน้า” - คอยจับผิดและต่อว่า	- ชื่นชมสิ่งที่ไม่จริง แต่ก็อาจบอกว่าสิ่งที่ได้รับรู้มาไม่มีเหตุผล และหลักฐานอ้างอิง
13. ถ้าเขาพูดไม่รู้จักกาลเทศะ	- ต่อว่า “โตป่านนี้แล้วทำตัวไม่รู้ภาษา” - หัวเราะ, ทำท่าทางเหยียดหยาม	- ขอเปลี่ยนโอกาสอื่นจะดีไหม และเปลี่ยนคุยเรื่องอื่น
14. ถ้าเขาพูดก้าวก่าย	- ต่อว่า “อย่ามายุ่งเรื่องของเรา” - “ไม่มีใครอบรมมารีไฉ” - เรื่องของเรากันอื่นไม่เกี่ยว	- ขอบคุนและกล่าวเกรงใจไม่รบกวน/อาจไม่เหมาะกับเขา
15. ถ้าเขาพูดชมเราในสิ่งที่ป็นจริง	- ทำท่าทีเงิน - เปลี่ยนเรื่องพูด ทำไม่รู้ไม่ชี้ - คุยทับ คุยข่ม เพิ่งรู้ ใครก็รู้	- ขอบคุน ยกย่องตอบหากเขามีส่วนและขอข้อเสนอแนะเพิ่ม
16. ถ้าเขาพูดชมเราในสิ่งที่เกินจริง/ไม่จริง	- เฉยเมยเหมือนขอมรับ - อาจเสริมเติมต่อให้หนักแน่น	- ขอบคุน แต่เขาให้เกียรติเรามากเกินไป ขอแค่...ก็พอ เดียวผู้อื่นเข้าใจผิด

17. ถ้าเขาพูดนินทาผู้อื่น	- ตั้งใจฟังและเสริม - เพิ่มเรื่องอื่นมากขึ้น - แสดงความคิดเห็นด้วย อย่างสบายใจ	- ถ้านินทาเรื่องไร้สาระให้ฟัง บ้าง แล้วเปลี่ยนเรื่อง - ถ้านินทาเรื่องไม่จริง และผู้ถูก นินทาเสียหายต้องชี้แจง
18. ถ้าเขาพูดในเรื่องลามก	- ร่วมสนทนา - เล่าเรื่องของเรบ้าง - ส่งเสริม, ต่อปากเดิมคำ	- ฟังและแสดงท่าที่สนใจฟัง แล้วเปลี่ยนเรื่องคุย หากเจอกัน อีกจึงพูดก่อน
19. ถ้าเขาชอบพูดแซว	- แซวตอบ - ร้องไห้ - คำ, ต่อว่า - อาฆาต จอมเวร - “ถ้ามาแซวอีกเจอดี”	- หยุด...เงิบ แล้วมองหน้าเขา ด้วยท่าที่เป็นมิตร - บอกเขาชอบล้อเล่นนะ-สนุก นะ แต่มาคุยเรื่องเป็นการเป็น งานดีกว่า
20. ถ้าเขาพูดตำหนิในสิ่งที่เรา ผิด	- แสดงความไม่พอใจ - แสดงความรู้สึกว่า “เรารู้ แล้วนะ” - ต่อว่า “คอยแต่จับผิด”	- ฟังด้วยความสนใจ - ขอมรับผิด - ขอโทษในสิ่งที่เกิด - จะรับไปแก้ไข - ขอคำแนะนำเพิ่ม
21. ตัวอย่างข้อผิดพลาดในการ สั่งงาน	- เธอๆ หรือ คุณๆ	- ใช้วิธีการเรียกชื่อของเขาจะ ดีกว่า
22. เมื่อจะปล่อยให้เขาทำงาน	- เรื่องง่ายๆ (กล้วยๆ หรือ หมูๆ) ลุยไปเลย	- ควรติดตามงานในระยะต้นๆ ก่อน แล้วค่อยปล่อยให้ทำงาน

		ตามคำพัง
23. เมื่อเขาต้องการความช่วยเหลือ หรือปรึกษา	- มีอะไรไม่เข้าใจถามเพื่อนก็ได้	- ควรให้ติดต่อกับเราเองจะดีกว่า แต่ถ้าเพื่อนเราไว้วางใจในการปฏิบัติงานก็แล้วไป
24. เมื่อถูกติดตามงาน	- “งาน, เรื่องที่ฝากไว้ไปถึงไหนแล้ว”	- ควรระบุชื่องานหรือชื่อเรื่องที่มาบหมายไปแล้ว
25. ในกรณีที่มีการประสานงาน	- “นี่ย่าลืมนะที่ขอ ช่วยเร่งให้หน่อยนะ” - “เคยบอกไปก็หนแล้ว, เคยบอกไปตั้งนานแล้ว” - “บอกแล้วไงว่าอยู่ในตู้ มีตาหรือเปล่า”	- “เอ้ยชื่อ...รายการ...ที่ขอไว้ ย่าลืมนะผมขอวันจันทร์ตอนบ่าย” - “ผม/ดิฉันเคยแจ้งไปหลายหนหลายเที่ยวแล้วนะคุณลืมหือเปล่า” - “พี่/ผม/ดิฉันเคยบอกแล้วไงว่าของหรือเอกสารนั้นอยู่ในตู้”

**สำหรับธุรกิจดูแลรักษาคนไข้ใน หรือคนไข้นอกที่คลินิก หรือ
โรงพยาบาล**

ตัวอย่างของการดัดแปลงคำพูดเพื่อให้น่าฟังยิ่งขึ้น

ปัญหาที่ประสบในการพูด	หลายท่านมักใช้วิธีนี้	สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับคนไข้ ควรพูดหรือใช้วิธีนี้ดีกว่า
1. เมื่อมีผู้มาเยี่ยมแล้วหมดเวลาเยี่ยม	- “หมดเวลาเยี่ยม...กลับบ้านได้แล้ว”	- “ขณะนี้ผู้ป่วยต้องการพักผ่อน พรุ่งนี้เชิญมาเยี่ยมใหม่ค่ะ”
2. แพทย์แจ้งว่างดเยี่ยมผู้ป่วย	- “หมอสั่งห้ามเยี่ยม”	- “ขอโทษค่ะ คุณหมอบอกว่าผู้ป่วยต้องการพักผ่อนมากๆ”
3. ให้คนไข้พูดต่างๆ	- “พูดต่างๆ น้อยๆ...ไม่ได้ยิน... ฟังไม่รู้เรื่อง”	- ขอโทษค่ะ กรุณาพูดดังอีกนิดนะคะ
4. เมื่อแพทย์ไม่อยู่	- “หมอไม่อยู่...ไม่รู้ว่าไปไหน”	- “คุณหมอกำลังตรวจคนไข้อยู่เดี๋ยวฉันจะรายงานให้คุณหมอทราบค่ะ”
5. เมื่อถูกตำหนิหรือบ่นจากญาติผู้ป่วย	- “เราทำดีที่สุดแล้ว...ถ้าคุณคิดว่าที่อื่นดีกว่าก็เชิญไปเลยแล้ววันหลังไม่ต้องกลับมาอีกนะ”	- “ถ้าเป็นความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อคนไข้ ก็แล้วแต่ทางญาติจะพิจารณาและถ้ามีอะไรให้ทางเราช่วยโอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ”

6. เมื่อเขามาติดต่อธุระ/งาน	- “คุณมาทำไม ? คุณมาธุระอะไร ?”	- “สวัสดิ์ดีค่ะ มาตรวจโรคหรือคะ”
7. เมื่อสอบถามว่าเขาชื่อใคร	- “คุณเป็นอะไร ? คุณมาเยี่ยมใคร ?”	- “ขอโทษค่ะ จะมาเยี่ยมผู้ป่วยหรือคะ, - “ขอโทษค่ะ จะมาเยี่ยมผู้ป่วยเตียง (ห้อง) ไหนคะ”
8. เมื่อจะไม่ให้ออกประตูด้านหลัง	- “อย่าออกประตูหลัง...แหม พุดไม่เคยเชื่อกันเลย จะต้องให้พุดให้บอกกันทีหน”	- “ประตูหลังปิดแล้วค่ะ กรุณาออกประตูหน้านะคะ”
9. เมื่อผู้ป่วยบ่นจากการรอคอย	- “เรามีกันแค่นี้...จะให้ไหวได้อย่างไร...รอไม่ได้ก็อย่ารอ”	- “กรุณารอหน่อยนะคะ เดี่ยวเราจะรีบจัดการให้ค่ะ”
10. เมื่อเตือนผู้ป่วย	- “คราวหลังอย่าทำอะไร ชุ่มช้ำมอีก จะได้ไม่ต้องเจ็บตัวเสียเงินเสียทอง”	- “คราวหน้า คราวหลัง ต้องระวังตัวเสมอเวลาขับรถหรือข้ามถนนนะคะ”

สำหรับพนักงานจัดส่งสินค้า เอกสารหรือเก็บเงิน

ปัญหาที่ประสบในการพูด	หลายคนมักใช้วิธีนี้	ควรใช้วิธีนี้จะดีกว่า
1.ทำไมไม่ตรวจสอบเอกสาร/ สินค้าก่อนมาล่ะ	- “ก็งานมันเยอะนี่ครับ”	- “ขอโทษครับระยะนี้งานที่ บริษัทยุ่งมากเลยครับ”
2. คนอื่นเขาใช้ (สินค้า) รุ่นนี้ บ้างหรือเปล่า	- “ก็มีครับ แต่ไม่มาก เท่าไร”	- “รุ่นนี้มีลูกค้าสั่งเยอะ ส่ง เกือบจะไม่ทันครับ”
3. บอกให้มาตั้งแต่เมื่อวาน ทำไมเพิ่งมาวันนี้	- “ก็เพิ่งรู้วันนี้ แล้วจะให้ทำ ยังไง”	- “ผมเพิ่งรับงานเมื่อวานตอน เย็นเองครับ”
4. คุณมานอกเวลาทำงาน ผม มารับเรื่องคุณไม่ได้	- “แล้วจะให้ผมทำยังไง”	- “ผมพอจะฝากเรื่องไว้ถึงคุณ (ระบุชื่อ) ได้ไหมครับ”
5. แหม ! บริการช้า แต่ที่มา เก็บเงินล่ะเร็ว	- “เป็นทุกคนแหละไม่ใช่ คุณคนเดียว”	- “องค์กรที่ผมทำจะเป็น องค์กรใหญ่ที่มีระบบงานที่ เน้นความคล่องตัวครับ”
6. คุณเคยตรวจสอบของที่คุณ ส่งมาบ้างไหม	- “เขาจัดมาอย่างไร ผมก็ไป อย่างนั้นครับ”	- “เคยครับทั้งจำนวนชุด สี สัน ขนาดที่ถูกต้องกับเอกสาร คราวนี้อาจจะพลาดผมต้อง ขอโทษอย่างสูงครับ”
7. คุณรู้ไหมว่า ของถึง กำหนดส่งเมื่ออาทิตย์ที่แล้ว	- “ไม่ทราบ”	- “ไม่ทราบเลยครับ ผมได้รับ แจ้งว่าให้ส่งด่วนเลยรีบมา ครับ”

8. ทำไมพนักงานบริษัทคุณ แต่ละคนพูดห่วยจัง	- “คงไม่มีคนสอน/บอกมั้ง ครับ”	- “แต่ผมคงไม่ใช่กระมังครับ คุณที่คิดว่าพนักงานบริษัทคน ไหนห่วยผมจะได้ช่วยแจ้งที่ บริษัทไหนปรับปรุงครับ”
9. ทำไมสั่งอย่างได้อีกอย่าง	- “ไม่รู้เขาให้ส่ง ผมก็ส่ง”	- “ขอโทษครับอาจจะเกิดการ เข้าใจผิด เดี่ยวผมจะนำ กลับไปเปลี่ยนให้ นะครับ”
10. ทั้งบริษัทคุณมีเพื่อนกับ เขาบ้างหรือเปล่า	- “ถามทำไมพี่”	- ยิ้มๆ “มีสิครับ”

นักจิตวิทยา ณรงค์ศักดิ์ ตะละภักดิ์ แห่งศูนย์สุขภาพจิต

กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ได้ยกตัวอย่าง คำพูดที่ระคายหู
ซึ่งเป็นคำพูดที่ตรงไปตรงมา แล้วเข้าใจว่าเป็นคำพูด หรือประโยคที่ดี
ดังนี้

คำพูดที่ระคายหู

บอกก็เที่ยวแล้ว	ผิดซ้ำผิดซาก	ดูเสียบ้างซิ
ทำให้ดูก็หนแล้ว	มีตาหรือเปล่า	หัดจำ บ้างนะ
ปล่อย / ข่าง (หั่ว) มัน	ใช้ไม่ได้	ดูเขาทำ
ทำไมเชื่อจริง	ทำโง่ๆ	สอนไม่จำ
ที่ทำมาผิดหมด	คนละชั้น	แบบนี้เสียชื่อหมด