

พูดให้สำเร็จ

(Speak Successfully)



สำหรับทุกอาชีพที่ต้องใช้คำพูดให้เป็น
คิดทุกคำก่อนพูดแต่ไม่จำเป็นต้องพูดทุกอย่างที่คิด
พร้อมเน้นการฟังอย่างเข้าใจและทวนคำพูดให้ตรงกัน
ใช้ “**รอยยิ้ม**” เพื่อเปลี่ยนโลก จงลงมือทำทันทีด้วยความมุ่งมั่น
ฟังระวังความผิดพลาดเพราะทุกปัญหาคือโอกาสในการเติบโตเสมอ.

สมชาติ กิจยรรยง

คำคมข้อคิดด้านการสื่อสารและการทำงาน

ศิลปะการพูด: "จงคิดทุกคำก่อนพูด แต่ไม่จำเป็นต้องพูดทุกอย่างที่คิด" และ "พูดให้น้อยลง เก็บความรู้สึกรู้สึกให้มากขึ้น"

การจัดการความสัมพันธ์: "รอยยิ้มของเราจะเปลี่ยนแปลงโลกใบนี้" และ "การให้ที่ง่ายที่สุดคือรอยยิ้ม"

ทัศนคติเพื่อความก้าวหน้า: "ทัศนคติของคุณกำหนดระดับความสำเร็จของคุณ" และ "อย่าหยุดเรียนรู้ แม้จะทำงานเก่งแค่ไหน"

การลงมือทำ: "หนทางที่ดีที่สุดในการเริ่มต้นคือ หยุดพูดและลงมือทำ"

เทคนิคสื่อสารเพื่อความก้าวหน้า

การฟัง: รับฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริง

การพูด: พูดตรงไปตรงมาแต่รักษาน้ำใจ ใช้ความคิดเชิงบวก

(Positive Thinking)

ความฉลาดทางอารมณ์: จัดการอารมณ์ตนเอง ปล่อยวางเรื่องที่ควบคุมไม่ได้

ความรับผิดชอบ: รับผิดชอบต่องานหนัก และตรง

เวลา stepplustraining.com +2

ข้อคิดชีวิตและงาน

"ชีวิตย่อมมีทั้งขาขึ้นและขาลง แต่จงขึ้นและลงด้วยขาตัวเอง"

"อุปสรรค คือ โอกาส ทำให้เติบโต และบรรลุความยิ่งใหญ่"

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

-พูดให้สำเร็จ

(speak successfully)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

-การพูดให้ประสบความสำเร็จเน้นการสื่อสารที่จริงใจเข้าถึงหัวใจผู้ฟัง

-ฟังมากกว่าพูด และสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อสร้างความ

น่าเชื่อถือ

-สร้างพลังในคำพูดให้มีอิทธิพลในคำพูดเชิงบวกที่สร้างสรรค์และแรง

บันดาลใจ

-คำพูดที่ทรงพลังคือคำพูดที่พูดน้อยแต่กินใจ และการใช้คำพูดที่พูดใน

เวลาที่เหมาะสม”

ISBN(E-BOOK) -978-616-95120-4-2

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววีรวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษร โดย นางสาววีรวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

พูดให้สำเร็จ

(speak successfully)

เชื่อว่าทุกท่านต้องการ ได้ยินหรือ ได้ฟังคำพูดที่เมื่อมีการพูดเกิดขึ้น พูดแล้วรู้สึกฟังสบายหู ปฏิบัติแล้วดูสบายตา นำพาสบายใจ หรือการพูดที่ชนะน้ำคำ น้ำใจ โดยใช้ฝีมือหรือฝีปากที่ไม่ใช่น้ำตา แม้แต่เป็นคำพูดหรือคำแนะนำของผู้หลักผู้ใหญ่หรือผู้นำที่ประสงค์ที่จะได้ยินได้ฟังคำพูดหรือการพูดที่ฟังแล้ว เข้าใจง่ายได้สาระ คละสนุก ปลุกความคิด พิชิตปัญหา นำพาประโยชน์ ลดโทษลดภัย

เนื้อหาโดยรวมในเล่มกล่าวถึงหลักการอีกทั้งวิธีการต่างๆจากเรื่องราวที่จะ นำท่านเข้าสู่การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในสัมพันธภาพกับการสื่อสารระหว่างกันได้ ได้กล่าวถึงเทคนิคการสร้างความมั่นใจในการพูดสำหรับท่านที่รู้สึกกังวลในการพูดต่อหน้ากลุ่มคนหรือพูดในห้องประชุม ได้รับรู้ถึงศิลปะในการใช้คำพูดหรือภาษาเพื่อการสื่อสารที่สมานไมตรี ได้มีการพูดติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่ราบรื่น สำหรับผู้บริหารหรือผู้นำได้กล่าวถึงเทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ อีกทั้งยังมีกลยุทธ์การพูดหลายประการ ประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับหรือเชื่อถือ เชื่อมือและเชื่อมั่น พร้อมทั้งศิลปะการพูดทาบตามก่อนการเสนอประโยชน์ ท้ายเล่มได้แสดงตัวอย่างแบบทดสอบหรือแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่างๆ

หนังสือเล่มนี้จะไม่ทำให้ท่านมีการสื่อสารพูดคุยสนทนาแล้ว
กลายเป็นบางช่วงขง (พูดขง) ทะลุกลางปล้อง(พูดสวนหรือพูด
แทรก) สนต้องลม(ตามใจไปเรื่อยๆ) ตีปลาหน้าไซ(พูดแค่เอาตัวรอด)
ชักใบให้เรือเสีย(พูดแบบไร้หลักการ/วิธีการ) ขวานผ่าซาก(พูด
ตรงไปตรงมาไม่เกรงใจ) ปากตะไกร(พูดเหน็บแนบทำให้เดือดร้อน
ได้) ใหญ่ทะลุฟ้า(ข้านี้สิใหญ่) บ้าทะเลดิน(พูดแบบขาดความยั้งคิด)
และกินบนเรือนขึ้นหลังคา(เนรคุณ) หรือดั่งคำอุปมาอุปไมยในการ
พูดที่มีลักษณะที่ พูดเป็นต่อยหอย(พูดไม่หยุดปากหรือพูดมากนั่นเอง)
พูดเป็นไฟ(คือพูดคล่องมากๆ) พูดเป็นนกแก้วนกขุนทอง-พูดน้ำไหล
ไฟดับ(พูดไม่หยุดปากแต่ก็ไม่รู้ความหมาย)หรือพูดเหมือนมะนาวไม่มี
น้ำ (พูดห้วนๆ ไม่มีหางเสียง)นั่นเอง อีกมุมหนึ่งก็ปากต่อไปนี้ เป็น
ปากที่ควรจะต้องปรับปรุงฝึกฝนตนเองในการพูดหรือการถ่ายทอด
ซึ่งก็มี ปากจืด ปากตลาด ปากเปราะ ปากโป้ง ปากมาก ปากมอม ปาก
แก่ง ปากตะไกร ปากบอน ปากอย่างใจอย่าง ปากอยู่ไม่สุข ปากปราศรัย
น้ำใจเชือดคอปากว่าตาขยิบ และปากสุนัข เป็นต้น ในเล่มได้กล่าวถึง
ลักษณะการพูดที่ดีของบุคคลทุกวัยหรือระดับที่มีการพูดประกอบด้วย
คำพูดที่.....มีการสื่อสารดี มีกาละเทศะเหมาะสม รื่นรมย์ถ้อยคำ
ล้าเลิศบุคลิก พลิกคำพูดสู่ความสำเร็จ ซึ่งท่านสามารถที่จะหาอ่าน
ได้ในเล่มนี้

ผู้เขียนขอกล่าวถึงคำว่า “ศาสตร์กับศิลป์” ก่อนจะตัดสินใจใช้
ชื่อเล่มว่า “พูดให้สำเร็จ” คือศาสตร์ (Science/Knowledge) คือ ระบบ
วิชาความรู้ หลักเกณฑ์ เหตุผล และกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน สามารถ
วิเคราะห์ ตรวจสอบ และพิสูจน์ได้ ส่วน ศิลป์ (Arts/Skill) คือ ฝีมือ
ความคิดสร้างสรรค์ การประยุกต์ใช้ความรู้ด้วยสัญชาตญาณและ
ความรู้สึก เพื่อให้เกิดผลงานที่วิจิตรหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ โดย
ทั้งสองมักทำงานคู่กัน คำว่าศาสตร์ (Science): เน้นความถูกต้อง ระบบ
ทฤษฎี การวางแผน และเหตุผลส่วนคำศิลป์(Arts): เน้นความ
เหมาะสม ทักษะส่วนบุคคล ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ปัญหา
เฉพาะหน้า รวมศาสตร์และศิลป์ (Combined): การใช้ความรู้ที่มี
หลักการ (ศาสตร์) ผสมผสานกับทักษะการประยุกต์ใช้ให้เข้ากับ
สถานการณ์จริง (ศิลป์) เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด เช่น "การบริหาร
เป็นศาสตร์และศิลป์" ตัวอย่างการนำไปใช้: การพูด: ศาสตร์คือการใช้
ภาษาและหลักการออกเสียง; ศิลป์คือการใช้น้ำเสียง การสบตา และ
การเร้าอารมณ์ผู้ฟังการทำงาน: ศาสตร์คือความรู้ในงาน; ศิลป์คือการใช้
ปรับทัศนคติและเทคนิคส่วนตัวในการร่วมงานกับผู้อื่น KMUTT +1
ข้อมูล AI

โทมัส อัลวา เอดิสันกล่าวว่าถึงวลีที่น่าสนใจว่า ”ความอ่อนแอที่แย่ที่สุดของมนุษย์คือการล้มเลิกเสียกลางคัน” และ “อัจฉริยะเกิดจากแรงบันดาลใจเพียง 1 เปอร์เซ็นต์ และอีก 99 เปอร์เซ็นต์คือความอดสาหะพยายาม” ซึ่งเล่มนี้จะเป็นหนังสืออีกเล่มที่ช่วยให้ท่านพูดแล้วมีคน “เชื่อถือ เชื่อมือและเชื่อใจ” ขอให้ท่านประสบความสำเร็จในการสื่อสารจากการอ่านหนังสือดีสุดยอดเล่มนี้ครับ

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญพูดให้สำเร็จ

(speak successfully)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 นำสู่เข้าการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
บทที่ 2 หลักการหรือหัวใจในการพูด	12
บทที่ 3 ความเชื่อมั่นสำคัญไฉน	28
บทที่ 4 บุคลิกภาพที่ดีจะช่วยเพิ่มสีสันครองใจ	41
บทที่ 5 สัมพันธภาพกับการสื่อสาร	54
บทที่ 6 การสื่อสารระหว่างบุคคล	70
บทที่ 7 การพูดในฐานะโฆษก	77
บทที่ 8 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	91
บทที่ 9 เทคนิคในการเป็นพิธีกรดำเนินงาน	107
บทที่ 10 เทคนิคการพูดในพิธีการหรืองานรูปแบบต่างๆ	140
บทที่ 11 เทคนิคและกลยุทธ์ของนักพากย์	182
บทที่ 12 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ	202
บทที่ 13 กลยุทธ์ประการประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับ	213
บทที่ 14 เทคนิคการเขียนคำบรรยายโฆษณา	219
บทที่ 15 เทคนิคการเขียนบทพูดแนะนำสินค้า	227
บทที่ 16 ศิลปะการใช้ภาษาคำพูดที่ดีให้มีความสำเร็จ	240
บทที่ 17 ศิลปะการทาบทามก่อนการเสนอประโยชน์	252
บทที่ 18 ศิลปะการพูดสื่อสารเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ	260

สารบัญพูดให้สำเร็จ

(speak successfully)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 19 ศิลปะการพูดจูงใจในการขาย	273
บทที่ 20 ทำไมต้องใช้การพูดที่ครองใจ	285
บทที่ 21 วิธีพูดจูงใจผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพต่ำ	294
บทที่ 22 การพูดจูงใจเมื่อมีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับเรา	310
บทที่ 23 การพูดปลุกเร้าให้ต่อสู้	319
บทที่ 24 เทคนิคการชวนพูดคุยสำหรับผู้ไม่ชอบพูด	323
บทที่ 25 กลยุทธ์การพูดชนะในน้ำคำเพื่อน้ำใจ	329
บทที่ 26 การพูดสื่อสารการต้อนรับที่ครองใจคน	344
บทที่ 27 ศิลปะการพูดที่ได้ทั้งน้ำคำและน้ำใจ	362
บทที่ 28 แนวทางในการพูดสุนทรพจน์	368
บทที่ 29 เทคนิคการพูดโน้มน้าวจูงใจให้เกิดความเชื่อถือ	374
บทที่ 30 ศิลปะการพูดจูงใจเพื่อให้รู้จักคิด	383
บทที่ 31 จะพูดเพื่อตรึงคนฟังได้อย่างไร	389
บทที่ 32 ครบเครื่องเรื่องการพูดเพื่อการครองใจ	393
บทที่ 33 เทคนิคการพูดครองใจเพื่อการอวยชัยให้พร	397
บทที่ 34 การกล่าวคำอำลาอาลัยให้ลึกซึ้ง	411
บทที่ 35 แนวทางการพูดเพื่อปลอบใจ	421
บทที่ 36 วิธีการพูดเพื่อชี้แจงข่าวสาร	424

สารบัญพูดให้สำเร็จ

(speak successfully)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 37 การพูดหรือนำเสนอเพื่อขออนุมัติ	430
บทที่ 38 การพูดให้เขายอมรับความจริง	434
บทที่ 39 การพูดเมื่อมีผู้อื่นไม่เห็นด้วยกับเรา	436
บทที่ 40 รวมพูดสร้างพลังสร้างความสำเร็จ	446

บทนำ

พูดให้สำเร็จ

(speak successfully)

พูดให้สำเร็จ เป็นเทคนิคการสื่อสารเพื่อความก้าวหน้าเน้นการเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listening) สื่อสารกระชับ ตรงประเด็น (Concise) ภาษากายเชิงบวก และการปรับสไตล์ให้เข้ากับผู้ฟัง ศิลปะสำคัญคือการเล่าเรื่อง (Storytelling) การใช้คำที่สร้างสรรค์เพื่อโน้มน้าวใจ และการให้ Feedback เชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มโอกาสเติบโตในสายอาชีพ

พูดให้สำเร็จเทคนิคและศิลปะการสื่อสารที่สำคัญ

- 1. ฟังให้ได้ยินมากกว่าแค่เสียง (Active Listening):** โฟกัสสิ่งที่คู่สนทนาพูด สังเกตสีหน้าท่าทาง และห้ามพูดแทรก
- 2. กระชับ ตรงประเด็น (Clear & Concise):** วิเคราะห์ผู้ฟัง ตัดคำฟุ่มเฟือย และสรุปสาระสำคัญให้ชัดเจน
- 3. ศิลปะการเล่าเรื่อง (Storytelling):** ใช้เล่าเรื่องราวเพื่อโน้มน้าวใจและทำให้สิ่งที่พูดน่าจดจำ
- 4. ภาษากาย (Body Language):** สบตา (Eye Contact) ยิ้มแย้ม และใช้ท่าทางเปิดรับ
- 5. สื่อสารเชิงบวก (Positive Communication):** ใช้คำพูดที่สร้างกำลังใจ เปลี่ยนปัญหาเป็นโอกาสในการปรับปรุง

6.การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Constructive Feedback): ใช้เทคนิค Sandwich (ชม-แนะนำ-ชม) เพื่อสร้างการพัฒนาโดยไม่ทำร้ายน้ำใจ การฝึกฝนทักษะเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้คุณโดดเด่น และก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ดียิ่งขึ้น ศาสตร์และศิลป์ในการพูด สื่อสารเพื่อความก้าวหน้า คือการผสมผสานหลักการพูดที่ชัดเจน (วิทยาศาสตร์) กับการเลือกใช้น้ำเสียง อวัจนภาษา และการสร้าง อารมณ์ร่วมหรือศิลปะก็เพื่อสร้างความประทับใจและความ น่าเชื่อถือ ช่วยให้ทำงานสำเร็จและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยปรับชื่อ ให้ดึงดูดใจและแสดงถึงมืออาชีพได้ TIME Consulting +1

บทที่ 1 นำสู่การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(EFFECTIVE COMMUNICATION)

“จงใช้ปัญญาเป็นอาวุธ อันคมกริบ”

เหมาเจอตง

ธรรมชาติของมนุษย์ประการหนึ่ง คือ ความต้องการอยู่รวมกันในสังคม ดังนั้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Human Relation) และความสัมพันธ์ในหน้าที่การงาน (Job Relation) จึงมีความจำเป็นอยู่ตลอดเวลา

ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต

ต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของการสื่อสารหรือสื่อภาษาในระหว่งบุคคลก็คือ

1. เป็นพฤติกรรมมนุษย์.-คือเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่จะต้องมีการพูดคุยสนทนาบังคับบัญชาหรือสื่อสารด้วยวาจาระหว่างกันอยู่เสมอ

2. เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา.-คือการสื่อสารระหว่างกันซึ่งก็มักจะมีการโต้ตอบ ประสานงาน หรือได้ดำเนินงานจากการสื่อสารนั้นๆ ด้วย

3. เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้เข้ารับสาระแต่ละบุคคล.-คือเป็นเรื่องราวของผู้พบกับผู้ฟังที่มีการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ไปตามตำแหน่งหน้าที่ บทบาท หรือลักษณะของงาน ฯลฯ

4. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามลำดับ.- คือเป็นไปตามลำดับลักษณะของงานหรือเวลา

5. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม.- คือเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมของกลุ่มหรือสังคมนั้นๆ

6. เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง.- การสื่อสารในแต่ละครั้งมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะต่างๆอยู่เสมอเพราะโอกาสในการสื่อสารก็มีหลายรูปแบบเช่น การสั่ง สอน แนะนำ สนทนา บอกกล่าว ฯลฯ

1. ความหมายของการสื่อสาร :- มีความหมายของการสื่อสารหรือสื่อข้อความหลายความหมายคือ

1.1 การสื่อข้อความ คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือยอมรับร่วมกัน

1.2 การสื่อสาร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

1.3 การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ กระบวนการถ่ายทอดความคิดในรูปของสาร (เนื้อหา รหัส สัญลักษณ์ ฯลฯ) ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

1.4 การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและ

สังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์จุดมุ่งหมายของ การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อการ ประสานงานและสร้างความเข้าใจต่อกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานสำเร็จตาม เป้าหมายจะสรุปจุดมุ่งหมายได้ดังนี้

- เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น
- เพื่อการให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
- เพื่อการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกัน

ทำงานในองค์กร

- เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าหรือ พนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่ง (Sender) - ผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร
2. สาร (Message) - เรื่องราว ข่าวสาร ข้อความที่ผู้ส่ง

ต้องการส่งให้ผู้รับ

3. สื่อ หรือ ช่องทาง (Channel) - ช่องทางหรือวิธีการที่ผู้ส่ง ใช้ให้ได้ยินสัมผัส ฯลฯ

4. ผู้รับ (Receiver) - บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่ง เช่น ผู้ฟัง ผู้อ่าน

5. ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร(Result) - ผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสาร

6. การป้อนกลับจากผู้ฟัง(Feed back) - ผลย้อนกลับจากผู้ฟัง

กระบวนการสื่อสารเป็นการตอบคำถามต่างๆ คือ

-ใคร(WHO)

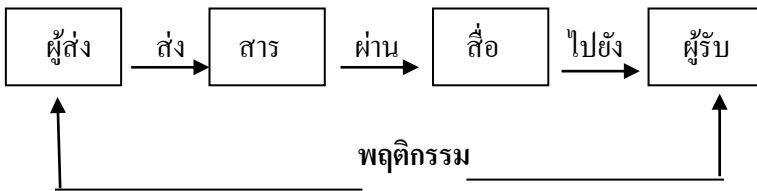
-กล่าวอะไร(SAYS WHAT)

-ในช่องทางใด (IN WHICH CHANEL)

-ถึงใครTO (WHOM)

-พร้อมด้วยผลอะไร (WITH WATH EFFECT)

โดยมีกระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ของ
เบอร์โต มีดังนี้



วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ก็คือสื่อสารไป
เพื่อ

1. บอกกล่าว ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. ให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกทางใดทางหนึ่ง
4. วัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น
 - ให้เกิดการประสานงาน
 - เป็นแนวทางประกอบอาชีพ

-ให้เกิดความคิดเห็น

2.รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร:- เราสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสาร ได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ

ก.แบ่งจากผลป้อนกลับ

ข.แบ่งตามผู้รับการส่งสาร

ก.แบ่งจากผลป้อนกลับ :- แบ่งเป็น

1.การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อข้อความที่ผู้ส่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับได้แลกเปลี่ยนข่าวสาร หรือซักถามข้อสงสัย ทั้งยังมีท่าที่ไม่สนใจ หรือรับรู้ต่อปฏิกิริยาของผู้รับด้วย การสื่อข้อความล้มเหลว ดังนั้น การสื่อสารทางเดียว จึงมักจะใช้ในเรื่องที่เข้าใจง่าย หรือย้ำข้อความอีกครั้งหนึ่ง

2.การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

เป็นลักษณะที่ผู้ส่งและผู้รับมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ดี การสื่อข้อความลักษณะนี้ มักจะใช้กับเรื่องใหม่ สลับซับซ้อน และเข้าใจยาก ดังนั้น เมื่อมีการสื่อข้อความจะโดยลักษณะใดก็ตาม ผู้ส่งจะต้องคำนึงถึงขั้นตอนต่อไปนี้คือ

- 1.มีความเข้าใจในข่าวสารนั้นอย่างแจ่มชัด
- 2.ทดสอบความมุ่งหมายของข่าวสารให้ชัดเจน
- 3.ถ่ายทอด ข่าวสารนั้นออกไป
- 4.ติดตามผล ว่าผู้รับเข้าใจในข่าวสารนั้น

ข.แบ่งตามผู้รับสาร และส่งสาร :- แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1.การสื่อสารระหว่างบุคคล :- เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2.การสื่อสารต่อหน้ากลุ่ม :- เป็นการพูดต่อหน้ากลุ่ม เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การพูดในที่ชุมชน

3.การสื่อสารมวลชน :- เป็นการสื่อสารโดยการผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท

1. ลักษณะเนื้อหาของสาร
2. ผลการตอบสนองการของผู้รับ
3. โอกาสที่จะเกิดสิ่งรบกวนในการสื่อสาร
4. แนวทางที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย
- 5.ลักษณะเฉพาะของการสื่อสารแต่ละประเภท

3.วิธีการสื่อสารข้อความ หรือสื่อสาร

1. โดยการใช้ภาษา หรือวัจนภาษาคือภาษาที่แสดงออกโดยใช้ถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มีความหมายเป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ ได้แก่

ก.การพูด (Speaking)

ข.การเขียน (Writing)

2. โดยใช้วิธีอื่นที่มีใช้ภาษา หรืออวัจนภาษา คือ สัญลักษณ์ หรือรหัสที่ไม่ได้บันทึกไว้ แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ เช่น กิริยาอาการ การแต่งกาย สีหน้า แววตา น้ำเสียง ระยะห่าง ระยะเวลา เป็นต้น โดยอาจจะใช้

ก. สัญลักษณ์(Symbol)

ข. วัตถุ(Material)

ค. สัญญาณ(Signal)

ง. ภาษาท่าทาง(Body language)

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลว

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลวได้แก่สิ่งเหล่านี้คือ

1. ได้เนื้อหาสาระหรือข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์อาจจะทำให้เข้าใจผิดพลาดระหว่างกันก็ได้

2. บันทึกกว่าที่ตนได้ยิน ได้ฟังหรือได้เห็นอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ก็คือความจริง

3. ความสรุปข่าวสารเร็วเกินไปเพราะอาจจะได้ฟังแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

4. ใช้ภาษาที่เข้าใจยากหมายถึงผู้ที่สื่อสาร(เขียนหรือพูด) ออกไป กับผู้รับสื่อ(อ่านหรือฟัง) เข้าใจไม่ตรงกัน

5. เมื่อเข้าใจไม่ตรงกันจึงใช้ประสบการณ์ ค่านิยมหรือความลำเอียงของตนเองในการตีความหรือสรุป

6. ไม่เป็นผู้ฟังที่ดีเพราะเป็นผู้พูดแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ฟังคู่สนทนาหรือผู้ฟังเลย

บัญญัติ 10 ประการในการสื่อข้อความที่ดี

บัญญัติ 10 ประการในการสื่อสารหรือสื่อข้อความที่ดีก็คือ

1.เข้าใจข่าวสารอย่างแจ่มชัด

คือทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันชัดเจนแจ่มแจ้ง

2.ตรวจสอบความมุ่งหมายของข่าวสาร

มีการตรวจสอบความเข้าใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน

3.พิจารณาสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในขณะสื่อข้อความ

ดูว่าจะมีผลกระทบที่จะเป็นปัญหาในการสื่อสารกันหรือไม่

เช่นมีเสียงรบกวนหรือไม่นั่นเอง

4.ปรึกษาหารือคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ได้ปรึกษาหารือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารครั้งนั้นๆ

หรือไม่

5.มีการระวังน้ำเสียงและสีหน้า

ได้ตระหนักในกิริยาอาการที่แสดงออกในระหว่างการ

สื่อสารกันนั้นมีความระมัดระวังไว้ไม่ให้ผิดพลาดหรือไม่

6.พยายามทุกทางที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจข่าวสาร

ซึ่งอาจจะต้องการทบทวนความเข้าใจหรือเพิ่มเติมช่อง

ทางการสื่อสารนอกจากด้วยวาจาแล้วอาจจะต้องการสื่อสารด้วยลาย

ลักษณ์อักษรด้วยเพื่อกันการหลงลืมได้

7.ติดตามผลของการสื่อข้อความ

ได้นัดหมายหรือนัดแนะในการสื่อสารกันด้วยว่าผลเป็นเช่น

ไร วัน เวลาหรือสถานที่ใดเป็นต้น

8. ทบทวนการสื่อข้อความให้รอบคอบ รัดกุม
เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนอาจจะมีการ
ทบทวนเพื่อความเข้าใจตรงกันเช่นสอบถามหรือถามกลับว่าที่คุยกัน
“เข้าใจหรือไม่” ถ้าเข้าใจ “เข้าใจว่าอย่างไร” เป็นต้น

9. ใช้กริยาทำทางประกอบการพูด
ประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดีควรจะใช้กริยาทำทางหรืออว
จนภาษาแสดงออกด้วยการประกอบการสนทนาในแต่ละครั้งด้วย

10. พยายามทำความเข้าใจด้วยการฟัง
หากไม่เข้าใจก็ให้ชี้แจง บอกซ้ำหรือจะให้เขียนด้วยลาย
ลักษณ์อักษรก็ได้

ข้อควรคำนึงในการสื่อข้อความ

สิ่งที่ท่านควรจะคำนึงในการสื่อข้อความเสมอคือ

1. หลัก 4 C's สำหรับผู้ส่ง

1. Correct – ข่าวสารถูกต้อง
2. Clear – ข่าวสารชัดเจน
3. Complete – ข่าวสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วน
4. Concise – ข่าวสารกระชับ

2. หลัก 3 C's สำหรับผู้ส่งและผู้รับ

1. Consideration – มีการไตร่ตรองทั้ง 2 ฝ่าย
2. Cooperation – มีการร่วมมือกัน
3. Compassion – มีความเห็นใจและเข้าใจกัน

เมื่อผู้ส่งและผู้รับตระหนัก ถึงข้อควรคำนึงดังกล่าว จะทำให้ การสื่อข้อความสัมฤทธิ์ผลด้วยท่าที

A – U – A คือ

- | | |
|------------|----------------------------|
| Attention | – มีความสนใจซึ่งกันและกัน |
| Understand | – เกิดความเข้าใจร่วมกัน |
| Acceptance | – มีการยอมรับซึ่งกันและกัน |

แนวทางการพัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร

แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อการสื่อสารก็คือ

1. มีความตระหนักในตนเอง:- ตนคือใคร เป็นคนอย่างไร มี

สติ

2. ประเมินตน:- ว่าตนเองมีข้อดีข้อเสียอย่างไร

3. ยอมรับตนเอง:- ในขีดจำกัดที่มีอยู่

4. ทำตามกำลังของตนอย่างเต็มความสามารถ

5. เปิดเผยตนเอง:- เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ

6. พัฒนาความรู้และแสวงหาประสบการณ์:- ด้วยการอ่าน ฟัง

คิด รู้จักสังเกต

7. พัฒนาทักษะในการพูด / การเขียน:-หลัก สุ จี ปุ ลิ

8. กำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องพัฒนา

9. สร้างต้นแบบเฉพาะตน

10. รู้จักปรับเปลี่ยนให้ตรงเป้าหมาย

โอกาสในการสื่อสาร

โอกาสที่จะใช้ในการสื่อสารกันจะมีในหลายๆรูปแบบ ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวในบทที่เกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับผู้นำก็คือ

- 1.สั่งงาน
- 2.สอนงาน
- 3.มอบหมายงาน
- 4.ประสานงาน
- 5.ติดตามงาน
- 6.สนทนา
- 7.สร้างสัมพันธ

ในบทนี้ได้ปูพื้นกล่าวถึงเรื่องทั่วไปของการสื่อสารได้แก่ ลักษณะของการสื่อสารที่มีข้อที่น่าสังเกต ความหมายต่างๆ ของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อข้อความ รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลวรวมทั้งบัญญัติ10 ประการในการสื่อข้อความที่ดี ข้อควรคำนึงหรือควรระวังไว้ในการสื่อข้อความ แนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร รวมทั้งโอกาสในการสื่อสารว่ามีในหลายๆโอกาสด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้ท่านเตรียมตัวเตรียมไว้ใน การพลิกพลั้วชีวิตหาเป็นอาวุธกันต่อไป

เอกสารประกอบการเขียน:- อ้างอิงจากเอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่อง:- การสื่อข้อความอ.การุณ ภูใหญ่ศิลปการฟัง ดร.เงิน แบริ่ง

บทที่ 2 หลักการหรือหัวใจในการพูด

วิธีการหรือหลักการในการพูดนี้ ผู้เขียนนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพูดที่ต้องใช้ทุกครั้งในการก้าวสู่เวทีการพูดของผู้พูดในรูปแบบการพูดในลักษณะต่างๆอย่างเป็นทาง ไม่ว่าจะเป็นการพูดต่อที่ชุมนุมชน การพูดรูปแบบต่างๆในที่สาธารณะไม่ว่าผู้พูดจะรับบทบาทการพูดในฐานะของโฆษก ผู้ดำเนินรายการ พิธีกร ประธานผู้จัดงาน ฯลฯ ซึ่งประกอบด้วยบันไดในการพูดซึ่งจะมีรูปแบบอยู่ 4 ขั้นดังนี้

1. ทักผู้ฟังหรือทักที่ประชุม

โดยการเอ่ยสรรพนามหรือตำแหน่งงานของผู้ฟัง เช่น

“ ท่านประธาน ท่านผู้บริหาร ท่านสมาชิกและผู้มีเกียรติทุก

ท่านครับ / ค่ะ “

“ ท่านกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร เพื่อนพนักงานทุกท่านครับ / ค่ะ ”

ข้อสำคัญ ไม่จำเป็นต้องทักที่ประชุมเสียทีเดียว เช่น

“ ท่านประธานกรรมการ ท่านกรรมการผู้จัดการ ท่านรองกรรมการผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย / แผนก / ส่วน หัวหน้างาน พนักงานแม่บ้าน และรปภ. ทุกท่านครับ / ค่ะ ”

ข้อหลีกเลี่ยงในการทักผู้ฟัง คำแรก ๆ ในหลักการนั้นไม่จำเป็นต้องพูด คำว่า “ สวัสดี ”

2. การขึ้นต้น

หลักการขึ้นต้นควรมีแนวทางในการขึ้นต้นให้ต้นต้น สร้างความสนใจในเนื้อหาซึ่งต้องสั้น รวบรัด ตรงประเด็น ชวนให้ติดตาม ถ้าหากจะเล่าเรื่องอดีตให้ย่อ ๆ และรวบรัดไว ๆ สรุปว่า หลักการขึ้นต้น ควรรวบรัด เร้าอารมณ์ ตรงประเด็น

ข้อหลักเลี่ยงในการขึ้นต้น

1. อย่าออกตัว เช่น “ ที่เชษฐมาวันนี้ เพิ่งรู้ตัวล่วงหน้าเมื่อคืน ”
2. อย่าขอออกัย แสดงถึงความไม่แน่ใจ เช่น “ดิฉันขออภัยก่อนนะคะว่า เรื่องที่จะพูดอาจจะผิดเล็กน้อย”
3. อย่าถ่อมตัวมากเกินไป แต่ถ่อมให้เล็กน้อยได้ เช่น ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้พูดให้ท่านปัญญาชนทั้งหลายฟัง” ไม่ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเหมือนเด็ก ๆ ที่มาพูดกับผู้อาวุโสรุ่นคุณปู่”
4. อย่าอ้อมค้อม วกวน เสียเวลา เช่น “เล่าปัญหาการเดินทางมาวันนี้ตั้งแต่เช้าว่าประสบปัญหาความยุ่งยากอย่างไรบ้างจนถึงก่อนจะขึ้นพูด”

วิธีการ / เทคนิคการขึ้นต้น

มีวิธีการขึ้นต้นหลากหลายวิธีให้ท่านนำไปใช้ให้เหมาะสมนะครับ

1. ขึ้นต้นด้วยคำถาม

เช่น “ ท่านทราบไหมคะ / ครับ ว่าคืออะไร ”
 ” ท่านเชื่อหรือไม่ว่า

2. เริ่มต้นด้วยวิธีการพาดหัวข่าว

เช่น “ไฟไหม้ 30 หลังคาเรือนวอด “

“ นายกฯ ลาออกแล้วครับ “

3. เริ่มต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัย

เช่น “ ท่านทั้งหลายครับผมไม่เคยคิดว่า ผมจะเคราะห์ร้าย
อย่างนี้ “

“ผมไม่เคยคิดว่า บริษัทแชร์จะล้ม “

4. เริ่มต้นด้วยการอ้างบทกวี / วาทะผู้มีชื่อเสียง

เช่น “ ท่านทั้งหลายครับ โบราณว่าน้ำน้อย ย่อมแพ้ไฟ “

“ เราทำเพื่อประชาชน โดยประชาชน และของประชาชน “

5. เริ่มต้นทำให้สนุกสนาน

เช่น “ เวลาผมไปที่ศาลพระกาฬพบุรี หรือเขาวังเพชรบุรี
แล้ว ทำให้ผม

นึกถึงเพื่อนเก่า “

“เวลาแห่งความสุข.....เหล่า เพลงเบาๆ และผู้หญิง แต่
เวลาแห่ง

ความเศร้าคือ หมอ เงิน กับข้าวเย็นที่บ้านและน้ำพริก
ถ้วยเก่า “

6. เริ่มต้นด้วยข้อความที่เร้าใจ เช่น โคร่ง กลอน สุภาษิต คำคม
พุทธวจจะคำพังเพย บทกวีต่างๆเช่น “ แหวนนี้ท่านได้แต่ใดมา นื่อง
ของภรรยามอบให้”

7. เริ่มต้นด้วยปฏิภาณ ไหวพริบ โดยเกิดจากที่ประชุมนั้น เช่น “ ท่านทั้งหลายครับ ห้องประชุมนี้ สว่างไสวดีนะครับ เปิดไฟด้านหน้า มองเห็นหน้ากันชัดเจน ไม่ทราบบางสะท้อนเข้าตา บ้างไหมครับ (ผู้พูดศีรษะล้าน)

8. เริ่มต้นด้วยการสร้างความเป็นกันเองและยกย่องผู้ฟัง เช่น “ ดีใจและเป็นเกียรติครับ/ค่ะ ที่ได้พูดคุยกับพวกเรา เหมือนรู้จักกันมานานมานาน “

9. เริ่มต้นด้วยนิทาน

10. เริ่มต้นด้วยการใช้อุปกรณ์ หรือรูปภาพ

3. การดำเนินเนื้อเรื่อง

แนวทางในการดำเนินเนื้อเรื่องหรือเนื้อหาในการพูดซึ่งใช้ได้ ทั้งการบรรยาย-ถ่ายทอดในรูปแบบต่างๆรวมทั้งพิธีกรด้วยก็คือ

1. พูดไปตามลำดับ จากจุดเริ่มต้น หรือพูดตามเหตุการณ์
2. เน้นจุดมุ่งหมายของเรื่องเพียงจุดเดียว
3. กระตุ้นความรู้สึกจากผู้พูด ไปยังผู้ฟังไปตามลำดับ
4. อย่อออกนอกประเด็น
5. เพื่อช่วยกันลืม หรือสลับเรื่อง ควรจดหัวข้อเรียงลำดับช่วย

ความจำ

6. ควรมิตัวอย่าง หรือเหตุผล หรือเป็นเหตุ เป็นผลต่อกัน

แนวทางการดำเนินเรื่อง

การดำเนินเนื้อหาที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจ ดร. จอมพล สุภาพ
ได้แนะนำไว้ในหัวข้อต่างๆซึ่งผู้เขียนขอขยายความออกจากหัวข้อ
ต่างๆดังนี้

1.เรียงลำดับ

การเรียงลำดับนั้นอาจจะเป็นการเรียงลำดับจากเรื่องราวใน
ลักษณะของเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้น ไปตามลำดับในเรื่อง
เล่าหรือนิทาน การเรียงลำดับอาจจะเรียงลำดับจากเหตุการณ์ต่างๆที่
เกิดขึ้นไปตามระยะเวลาก็ได้

2.จับประเด็น

คือการกล่าวถึงเรื่องราวหรือเนื้อหาต่างๆของผู้พูด ซึ่งจะต้อง
พูดหรือกล่าวให้ตรงกับประเด็นหรือเนื้อหาของหัวข้อการพูดในเรื่อง
แต่ละเรื่องที่ได้กำหนดเอาไว้

3.เน้นตอนสำคัญ

สร้างจุดสนใจในการพูดจากผู้พูดว่าจะเปิดเผยตอนสำคัญนั้น
ออกมาในลักษณะหรือในแนวทางใด ไม่ว่าจะเน้นให้สนุกสนาน
ประทับใจ ตรึงใจ ซึ่งในการพูดเพื่อการเน้นตอนสำคัญนี้หากผู้พูดได้
วางแผนการพูดไว้ดีแล้วจะเป็นประโยชน์อย่างสูง ซึ่งต้องใช้การพูดที่มี
น้ำเสียงสูงต่ำเพื่อปลุกเร้าอารมณ์แก่ผู้ฟังได้อีกด้วย

4.บีบคั้นอารมณ์

จากแนวทางที่ผู้พูดได้เน้นหรือเปิดเผยตอนสำคัญซึ่งเป็นเนื้อหาที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ฟังได้ดีนั้น นอกจากการมีน้ำเสียงสูง-ต่ำแล้ว อาจจะต้องมีการหยุดสัก1-2 วินาทีเพื่อให้ผู้ฟังได้มีความคิดทางอารมณ์ร่วมในทางความรู้สึกเสียดาย ซาบซึ้งหรือแม้แต่ความเศร้าใจยอมได้เช่นกัน ให้ใช้น้ำเสียงจากผู้พูดที่มีลีลาหรือลูกเล่นในการสะกดผู้ฟังจากฝีปากของเราได้เช่นกัน

5.เหมาะสมเวลา

การดำเนินเรื่องที่ดีนั้นเนื้อหาหรือเรื่องราวที่ผู้พูดได้พูดออกไปนั้นต้องไม่เยิ่นเย้อหรือยืดยาวมากจนเกินไปนั้น ให้ท่านวางแผนถึงเนื้อหาในการพูดให้ดีๆ แล้วคำพูดก็จะดีเองเพียงแต่สร้างหรือซ่อนคำคมหรือคารมที่เป็นข้อความสำคัญๆ ในการพูดที่จะเข้าไปนั่งในหัวใจผู้ฟังให้ได้ ส่วนการตรวจสอบยอมรับจากผู้ฟังว่ามีมากน้อยแค่ไหนนั้นได้ฟังจากเสียงปรบมือ

4.การสรุปจบของเนื้อเรื่อง

หลักการที่เป็นแนวทางสรุปจบ รวมทั้งวิธีการในการสรุปจบเสมือนเป็นการสรุปเนื้อหาสาระของการพูดในครั้งนั้นๆนั่นเอง

หลักการสรุปจบ

หลักการในการพูดเพื่อสรุปจบที่ดีก็คือการพูดกล่าวสรุปนั้นจะต้อง....

- 1.มีความหมายชัดเจน ไม่เลือนลอย
- 2.สัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง หัวข้อเรื่องที่พูด

3.กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ

4.เข้าประเด็นสู่จุดสรุปลงท้าย

วิธีการสรุปจบ

วิธีการในการพูดเพื่อกล่าวสรุป ขอฝากแนวทางไว้ให้เลือกนำไปใช้ได้ดังนี้

1.จบแบบสรุปความหรือย่อจุดสำคัญ

การสรุปจากแบบสรุปความหรือย่อจุดที่สำคัญๆ นั้นส่วนใหญ่มักใช้กันโดยทั่วไป แต่จะใช้กันในแวดวงทางวิชาการเสียมากกว่า เป็นส่วนใหญ่ และส่วนใหญ่ในการพูดก็มักจะยุติหรือสรุปจบการพูดด้วยวิธีการสรุปความที่เป็นประเด็นหรือย่อจำแนกในหัวข้อที่สำคัญๆ ของเนื้อหาไว้ทั้งท้ายไว้ นั่น

2.จบแบบฝากไปให้คิด

หากเป็นการพูดในรูปแบบของการ โน้มน้าวหรือจูงใจมักจะมี การพูดสรุปจบแบบฝากไปให้คิด เช่นคำพูด ของผู้พูดที่ว่า “ท่านผู้ฟังทั้งหลายคะจากเรื่องที่คุณเล่ามาทั้งหมดนั้น หากท่านเป็นตัวคิดเองแล้ว คุณอยากจะเรียนถามท่านว่า ควรจะอย่างไรดี เมื่อเกิดความรู้สึกว่าไม่เท่าเทียมกันทางด้านความรักของพ่อที่รู้สึกว่ารักน้องมากกว่าพี่คะ”

3.จบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ

การพูดในรูปแบบเปิดเผยตอนสำคัญวิธีการพูดแบบนี้จะมีวิธีการวางโครงเรื่องอยู่สองแนวทางหรือสองประการคือ ประการแรกเป็นเรื่องเล่าที่มีตัวละครมากกว่า3คนขึ้นไปเหมือนกับการเล่านิทาน

หรือเล่นละคร ประการที่สองเป็นการสรุปจบแบบหักมุมหรือเปิดเผยตอนสำคัญเมื่อผู้ฟังๆจบ ก็ร้องอ้อได้ทันที

4.จบแบบชักชวนหรือเรียกร้อง

การพูดแบบชักชวนหรือเรียกร้องเป็นการพูดในแนวทางรณรงค์ให้ผู้ฟังให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะมีส่วนร่วมเมื่อฟังการพูดในครั้งนั้นๆยุติหรือจบลงแล้ว เรื่องราวหรือเนื้อหาส่วนใหญ่จะโน้มน้าวให้เห็นผลดีหากได้ประพฤติหรือปฏิบัติตาม เช่น การรณรงค์ให้ไปเลือกตั้ง ให้รักษาความสะอาด หรือให้รักษาสິงแวดล้อมหรือรักษ โลก เป็นต้น

5.จบแบบใช้กวี คำคม สุภาษิต

การพูดแบบใช้บทกวี คำคมหรือสุภาษิตต่างๆ เป็นการพูดที่ช่วยกระตุ้นผู้ฟังอีกเข็มและอยากที่จะกระทำตามคำพูดของผู้พูดก็ได้ เนื้อหาการพูดมักจะกล่าวถึง ความรักในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความรักของคนเรา รักชาติ รักศาสนาหรือพระมหากษัตริย์ หรือกล่าวถึง ความเสียสละให้ผู้ฟังเสียสละเวลา แรงงานหรือเงินบางส่วน เพื่อชีวิตอีกหลายชีวิตที่รอคอยอยู่

6.จบแบบแสดงคนฟังคาดไม่ถึง

การพูดแบบนี้เป็นการพูดในรูปแบบเล่าเรื่องไปเรื่อยๆไปตามลำดับ จนกระทั่งผู้ฟังคาดคิดว่าควรจะต้องเป็นเช่นนี้ แต่แล้วไปสรุปจบในรูปแบบที่ผู้ฟังนั้นคาดไม่ถึงเช่นเนื้อหาส่วนใหญ่ของละครหรือภาพยนตร์แล้วเมื่อพระเอกกับนางเอกได้ครองรักกันแล้วเรื่องราวก็มักจะยุติลงด้วยดี แต่เนื้อหากการพูดที่คนฟังคาดไม่ถึงก็คือพระเอกไป

ทาง แล้วยางเอกไปอีกเมืองหนึ่งซึ่งยากที่จะได้พบปะกัน ที่สร้างให้
ผู้ฟังนั้นคาดไม่ถึงเรื่องราวหรือสาเหตุที่เป็นไปซึ่งต้องรอดูหรือชมใน
ตอนหรือภาคต่อไปนั่นเอง

7.จบแบบสรรเสริญหรือสดุดี

การยุติการพูดด้วยการสรุปจบแบบสรรเสริญหรือสดุดีมักจะ
ใช้เพื่อเกียรติให้กับพิธีการที่หรือบุคคลที่สำคัญๆ เช่น การกล่าวคำอวย
พร การกล่าวถึงคุณงามความดีเมื่อมีการเลื่อนตำแหน่ง
การจัดงานบุคคลที่สำคัญๆเช่น การกล่าวสดุดีวีรชนคนกล้า การกล่าว
สดุดีสุนทรภู่ในการจัดงานวันสุนทรภู่ เป็นต้น

การสรุปจบที่ไม่ได้ผล

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นวิธีการสรุปจบที่ควรพูดหรือปรับปรุงให้
เหมาะสม

1.ขอจบ – ขอยุติ

เช่น “หมดแล้วค่ะ “ (อะไรหมด)

“พูดมามากแล้ว ขอยุติเท่านี้ “ (น่าจะหยุดตั้งนานแล้ว)

“ความคิดเห็นผมมีแค่นี้ ขอจบแค่นี้ “ (แค่นี้ก็โอเคไหน)

2.ไม่มากก็น้อย

เช่น “หวังว่าท่านผู้ฟังทั้งหลาย คงได้รับเนื้อหาไปไม่มากก็
น้อย “ (แน่นนอนอยู่แล้วไม่มากก็น้อย)

“เชื่อว่าผู้ฟังฟังเรื่องราวที่ผมพูดจบแล้วนั้น ก็คงจะได้แง่คิด
หรือข้อคิดต่างๆ ไปบ้างไม่มากก็น้อย ไปตามกำลังปัญญาของแต่ละ
ท่าน”(ไปกล่าวเหน็บผู้ฟังเสียอีกสิ)

3. ขออภัย ขอโทษ

เช่น “ หากผมได้พูดผิดไปบ้างบางครั้งก็พลาด ก็ขออภัยด้วย “
(หลงฟังตั้งนาน)

ขอบคุณบ่อย ๆ หรือขอบคุณหลาย ๆ ท่านเกินไป

4. ขอขอบคุณ

เช่น “ ขอขอบคุณที่ท่านทั้งหลายได้ตั้งใจฟังอย่างดี “ (ผู้ฟัง
น่าจะขอบคุณผู้พูดมากกว่า)

5. จบแล้วนะ

เช่น “พูดมากหลายคำแล้ว กระทบก็ขอจบแล้วนะ ไปละครับ
สวัสดิ์”

ท่านร้อยเอก ดร.จิตรจรรย์ สุกภาพ เจ้าของทฤษฎีการพูดชื่อ
ระบบทริชาวนด์ หรือ สามสบาย คือ ฟังสบายหู คุยสบายตา พาสบาย
ใจ ได้สรุปสูตรสำเร็จในการพูดไว้เป็นบันได 13 ขั้น ของนักพูด นัก
ถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จไว้ดังนี้

บันได 13 ขั้น สู่การพูดที่ประสบความสำเร็จ

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1.เตรียมให้พร้อม | 8.ตาจับที่ผู้ฟัง |
| 2.ซักซ้อมให้ดี | 9.เสียงดังแต่พอดี |
| 3.ท่าทีให้สง่า | 10.อย่าให้มีเอื้ออ้า |
| 4.หน้าตาให้สุขุม | 11.ดูเวลาให้พอครบ |
| 5.ทักที่ประชุมไม่วกวน | 12.สรุปจบให้จับใจ |
| 6.เริ่มต้นให้โน้มน้าว | 13.ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการพูด |
| 7.เรื่องราวให้กระชับ | |

ผู้เขียนเห็นว่า บันได 13 ขั้น สู่การเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ ถือเป็นจุดสรุปหลักการหรือศิลปะในการพูดต่อที่ชุมนุมชนได้ดี หรือถ้าหากท่านสนใจประสงค์ที่จะฝึกปรือวิทยายุทธในการพูด กรุณาติดต่อที่ สถาบันการพูดแบบการพูดได้ ท้ายที่สุดนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การพูด การบรรยาย หรือ การถ่ายทอดของท่าน คงก้าวหน้าไปไกลพร้อมขอเอาใจช่วย ขอฝากทิ้งท้ายเหมือนปราชญ์จีนกล่าวว่า “ระยะทางไกลนับร้อยลี้ แต่อยู่ที่เริ่มต้นที่ก้าวแรก” และ “ไม่มีใครขึ้นสู่ที่สูงได้โดยไม่ผ่านบันไดขั้นต่ำก่อน” การเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ จึงต้องลงมือปฏิบัติทันที เริ่มต้นทันทีและพร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ โดยใช้เวลา แนวทาง และหลักการ เป็นอาวุธ แฝว่ดวงทางเดินบนเส้นทางการพูด ด้วยการหาทางสกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักพูดที่ดีและมีชื่อเสียงในอนาคต

แบบสอบถามคุณจะเป็นผู้นำการพูดได้ดีแค่ไหน

จงเลือกข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงหนึ่งข้อ โดยทำเครื่องหมาย / ไว้ที่หน้าข้อ

1. มีเทียนอยู่ 10 เล่มจุดอยู่ มีลมพัดมาวูบหนึ่งทำให้เทียนดับ 2 เล่ม ต่อมาดับอีก 1 เล่ม เพื่อไม่ให้ลมพัดเทียนดับอีก แดงจึงปิดหน้าต่าง ถ้าเทียนที่เหลืออยู่ไม่ดับ จะมีเทียนเหลือสุดท้ายกี่เล่ม

ก. 7 เล่ม	ข. 3 เล่ม
ค. 8 เล่ม	ง. 9 เล่ม
2. ถ้าหากท่านติดอยู่บนเกาะร้างแห่งหนึ่ง หลังจากที่เราโดยสารไม่สามารถเดินทางต่อไปได้ สิ่งที่ท่านจะเลือกกระทำก็คือ
 - ก. รับประทานอาหาร
 - ข. หาเพื่อนชายหรือเพื่อนสาวที่รู้จักไว้เป็นเพื่อน
 - ค. อยากทำอะไรก็ทำที่ชอบ ๆ เช่นอ่านหนังสือ
 - ง. อื่น ๆ
3. เวลาผ่านไปที่หน้าผาชันมีน้ำตก ทำให้ท่านนึกถึงสิ่งใดเป็นครั้งแรกสำหรับท่าน
 - ก. ความหวาดเสียวหน้ากลัว
 - ข. เป็นธรรมชาติที่งดงาม
 - ค. ทำท่ายอยากปีนป่าย
 - ง. รีบหนีกลับไปไหน ๆ สายตา

4. สุนัขตัวหนึ่งนอนอยู่ในลานวัดทุกครั้งเวลาได้ยินเสียงระฆัง ใกล้เคียงเวลาพระฉันเพลมันจะวิ่งมาที่กุฏิพระเพื่อขออาหารพระกิน ท่านคิดว่าสาเหตุที่สุนัขมาที่กุฏิพระเพราะ
- ได้กลิ่นอาหารเป็นแรงกระตุ้น
 - ความหิวเป็นสิ่งจูงใจ
 - ได้ยินเสียงระฆังเป็นสิ่งเร้า
 - แสบแก้วหูเลยวิ่งไปที่กุฏิพระ พอคีมีอาหาร
5. ท่านคิดว่าเพราะเหตุใด “อิกัวน่า” สัตว์เลื้อยคลานตระกูล ไดโนเสาร์ กินพืชน้ำริมทะเล อาศัยตามโขดหิน จึงมิได้สูญพันธุ์เหมือนไดโนเสาร์
- เพราะความคล่องตัวในการว่ายน้ำได้ ปีนป่ายโขดหินได้ และเปลี่ยนสีผิวหนังได้
 - ความจำเป็นที่ต้องเอาชนะธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลง
 - ความสามารถในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงตัวเองให้สอดคล้องกับกระแสธรรมชาติ
 - ถูกทุกข้อ (ก - ค)
6. ลูกช่างพลายใช้โซ่ล่ามที่ขาหลังตั้งแต่อายุ 1 ปีไว้ในที่พัก แม้เวลาเติบโตใหญ่เป็นช่างทำงานมีพลังอันมหาศาลที่จะลากซุง และกำลังที่สามารถกระชากโซ่ที่ล่ามขาหลังไว้ได้ แต่ทำไมเมื่ออยู่ที่พักช่างถึงมิได้สลัดโซ่ให้ขาดได้ทั้ง ๆ ที่ถ้าสามารถทำได้เพราะเหตุใด
- ความเคยชิน
 - ความคิดที่ว่าเป็นไปได้
 - ช่างไม่รู้
 - ถูกทุกข้อ (ก - ค)

7. มีตัวหนึ่งเจ้าของคอกม้าจะลงไปกินน้ำที่สระน้ำ แต่ม้าไม่ยอมกิน ท่านคิดว่าจะใช้วิธีใดที่จะให้ม้ามากินน้ำ
- ก. ปล่อยให้กินหญ้าก่อนเดี๋ยวหิวน้ำเอง
 - ข. ทิ้งน้ำไว้ในคอกม้าเลยหมดเรื่อง
 - ค. พาม้าออกแรงเดิน หรือวิ่งให้รู้สึกหิว
 - ง. กระตุ้นโดยจับปากกดลงที่ขอบสระ

เฉลยจากแบบสอบถามคุณจะเป็นผู้นำในการพูดได้ดีแค่ไหน

ข้อ 1 คำตอบที่ถูกต้องคือข้อ ข. 3 เล่ม

ในขณะที่หลายท่านตอบ 7 เล่ม บางท่านก็ตอบนอกใจหยศคือ 10 เล่ม เหตุที่ตอบ 3 เล่ม ก็คือเขียนที่เราดับไว้ในครั้งแรกนั่นเอง ส่วนที่เหลือ 7 เล่มก็จุดไปเรื่อยๆ จนมอดดับไปหมด นี่คือวิธีการคิดแบบเดิมๆ ที่ไม่ได้คิดวิเคราะห์หรือคิดให้ลึกลงไปอีกนั่นเอง

ข้อ 2 คำตอบที่ถูกต้องก็คือ ง. อื่นๆ

ในขณะที่ผู้ตอบตอบส่วนใหญ่เลือกข้อ ก. ตอบตามหลักของมาสโลว์ ในขั้นแรกของความต้องการของคนเราคือปัจจัยสี่ ซึ่งก็มี อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ผู้ตอบข้อ ง. จะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่ยอมที่หาทางออกในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในการดำเนินรายการได้เสมอ

ข้อ 3 คำตอบที่ถูกต้องก็คือ ข้อ ข. เป็นธรรมชาติที่งดงาม ซึ่งผู้ตอบมักจะเลือกข้อ ก. หรือ ไม่ก็ข้อ ง. ผู้ที่จะเอาชนะงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต้องมองโลกอย่างเป็นกลาง ธรรมดาหรือสร้างสรรค์ในคำตอบ ข้อ ข. ส่วนผู้ที่ตอบข้อ ค. ผู้เขียนมักจะเฉลยแบบ กวนอารมณ์ว่า ผู้ตอบมีอารมณ์ (ทางเพศ) รุนแรง แล้วถามว่ามีใครบ้างตอบข้อ ค. นี่ยกมือขึ้น

ข้อ 4 คำตอบที่ถูกต้องคือข้อ ค. ได้ยินเสียงระฆังเป็นสิ่งเร้า ในข้อนี้ผู้เขียนจะบอกให้ผู้ฟังส่วนใหญ่ฟังระฆังรักษาทีมงานของตน ให้อยู่กับเรานานๆ คือการผูกใจให้เขาอยู่กับเรานานๆ โดยการสร้างแรงจูงใจ จากงานหรือจากคนที่สุดแต่แต่ความสามารถของเรา

ข้อ 5 คำตอบที่ถูกต้องคือ ข้อ ง. ถูกทั้ง ก – ค

กล่าวโดยสรุปผู้นำที่จะทำการบริหารการเปลี่ยนแปลงต้องมี 4 ป. ก็คือ ปรับตัว เปลี่ยนแปลง ป้องกัน และปรับปรุงตนเองเหมือนตัว “ อีแก้วนำ ” แต่อย่าเรียกผิดเป็น “ อีนำแก้ว ” นะครับ

ข้อ 6 คำตอบที่ถูกต้องคือข้อ ง. ถูกทั้ง ก – ค

ในการสร้างพลังจากคน เราเป็นผู้นำต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าให้ กำลังใจเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ข้อ 7 คำตอบที่ถูกต้องก็คือข้อ ค. พาม้าออกแรงเดิน หรือวิ่ง ให้รู้สึกหิวในขณะที่ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบข้อ ก. หรือไม่กี่ข้อ ข. ฉะนั้น ในการที่จะให้ผู้ติดตามกับเราทำอะไร เราต้องแสวงหาทางกระตุ้นให้ สนในเช่น การสอนงาน ก็ต้องบอกให้สมาชิกในองค์กร ในครอบครัว หรือทีมงานรู้ว่า เขาจะได้รับประโยชน์อะไรบ้าง การนำเสนอซึ่ง จะต้องกระตุ้นให้ผู้มุ่งหวังเห็นประโยชน์หรือได้รับประโยชน์ อะไรบ้าง สำหรับผู้ที่ตอบข้อ ง. มักถือคติที่ว่า “ชอบชมเขาโคชินให้ กลืนหญ้า” ถ้าเป็นหัวหน้าหรือเป็นนายก็ชอบบริหารที่ใช้ พระเดช มากกว่า พระคุณ

บทที่ 3 ความเชื่อมั่นสำคัญใจ

สำหรับมือใหม่ในการปรากฏตัวต่อหน้าผู้คนบนเวที หรือในที่ประชุม เมื่อรู้ตัวว่าตนเองจะต้องก้าวขึ้นมาทำหน้าที่บนเวที เพื่อทำหน้าที่บรรยายถ่ายทอดนำเสนอ ฯลฯ มือใหม่เมื่อขึ้นเวทีมักจะมีอาการสรวล หัวเราะ หัวใจสั่น มือสั่น หายใจแรง หรือถอนหายใจ มีอาการร้อนๆ หนาวๆ วูบวาบๆ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นเรื่องปกติของผู้ที่นานทีปีหนจะได้พาตัวของตนขึ้นพูดจาปราศรัยต่อหน้าคนจำนวนมาก ในบทนี้ ผู้เขียนขอเสนอยุทธวิธีเสริมสร้างความเชื่อมั่น และผลักดันความประหม่าให้สูญสลายหายไป ใคร่ขอแนะนำดังนี้

ผลเสียของความประหม่าคืนต้น

ก่อนที่เราจะเสริมสร้างความเชื่อมั่นได้อย่างสง่าผ่าเผย จะต้องเข้าใจถึงผลเสียต่อบุคลิกภาพของเราในการแสดงออกในฐานะผู้พูดที่จะถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ฟัง ถ้าหากเกิดอาการเกร็ง จะเกิดขึ้นแล้วมักจะมีผลเสียดังนี้

- 1.ขาดบุคลิกภาพที่งามสง่า น่าเชื่อถือ เพราะถ้าอาการใจสั่น สิ่งอื่น ๆ ก็จะสั่นตามเช่นมือสั่นขาสั่น เสียงสั่น เป็นต้น
- 2.พลังความคิดไม่โลดแล่น ขาดความเป็นตัวของตัวเอง พูดอะไรออกไป ตัวเองไม่ได้สติไม่ได้ยืนยันว่าตัวพูดอะไร
- 3.บางรายคำพูดต่าง ๆ หลุดออกมาโดยไม่เจตนาเพราะขาดสติ หรือควบคุมตัวเองได้ไม่เต็มที่หรือมีคำพูดซ้ำ ๆ เกิดบ่อย ๆ เช่น นะคะ นะฮะ นะครับ ฯลฯ

บางท่านถูกมองพฤติกรรมที่แสดงออกจากอาการประหม่า กลายเป็นเรื่องโจ๊ก ขบขัน หรือบางรายอาการประหม่าก็ทำเอาผู้ฟัง หวาดเสียวเล่นเช่น ปลดกระดุมเสื้อ หรือรูดซิบกางเกงของตัวเอง หรือ เอามือรูดไมโครโฟนขึ้นลงเล่น

การปลัดดันความประหม่า-ตื่นเต้น

ขอให้แนวทางในการปลัดดันความประหม่าและลดความตื่นเต้นก่อนปรากฏตัวบนเวทีดังนี้

1.พร้อมเสมอ

เตรียมอะไร สิ่งที่เราจะจงเตรียมต้องเตรียมก็คือ ข้อมูล รายละเอียด เครื่องมือ อุปกรณ์ และที่สำคัญควรจะรู้ข้อมูล หรือรู้จัก กับกลุ่มผู้ฟังบ้าง

2.ควรที่จะต้องรู้จริงในสิ่งที่จะแสดง หรือพูด

ถ้าหากไม่รู้ก็ต้องค้นคว้าหาความรู้โดยอาศัยหลักของ พหุศุตที่ว่า สุ จิ ปุ ลิ คือ ฟัง คิด ถาม เขียน

3.ซักซ้อม-ทดลองก่อน

ถ้าจะให้ดีควรจะหาโอกาสทดลองฝึกฝนโดยอาศัยกระเจกเงาตรวจสอบเวลาถ่ายทอดหรือแสดงออกใช้เทปอัดเสียงเวลาพูดออกไป แล้วฟังดูว่าเข้าท่า-เข้าทางหรือไม่

4.บุคลิกดีมีชัยไปกว่าครึ่ง

การแต่งกายเหมาะสม รัศกุ่มด้วยเสื้อผ้าที่คิดว่าเป็นชุดเก่ง จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น และลดอาการประหม่าตื่นเต้นได้

5. ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ช่วย

การใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ช่วยในการบรรยาย ถ่ายทอด หรือการพูด เครื่องมือจะช่วยเป็นเพื่อนเราว่าเวลาทำหน้าที่บนเวทีทำให้เกิดความเชื่อมั่น และลดความประหม่าได้ เครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นสื่อเช่น วิทยุ เทปเสียง สไลด์นำเสนอ หุ่นจำลอง รูปภาพ ฯลฯ

6. คิดว่าผู้ฟังเป็นเพื่อนเรา

คิดไว้ในใจว่า คนฟังไม่ใช่คนอื่นคนไกล เป็นมิตรของเรา อาจารย์บางท่านก็แนะนำให้คิดว่าคนที่ฟังเราไม่ใช่คน บางท่านก็แนะนำเรากำลังพูดให้คนบ้าฟังว่าเข้าไปนั่น

7. ปรับความสมดุลทางร่างกาย

เพื่อให้เลือดลมในตัวเดินทางได้สะดวกหรือธาตุนิน-หยาาง สมดุลโดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับสมดุลหลายหลากเทคนิค เช่น

- เมื่อประหม่าตื่นเต้น ให้หายใจโดยสูดลมลึก ๆ และหายใจออกยาว

- ถ้าหากเกิดตาตาย จงเพ่งสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ถ้ามือสั่น เสียงสั่น ให้หยิกตัวเอง

- ดื่มน้ำเย็นสักแก้ว เพื่อให้เลือดลมในตัวเดินได้สะดวก

8. ถ้าไม่ไหวจริง-ถอนสมอก่อน

ท้ายสุดถ้าหาก 7 วิธีที่ผ่านมาไปไม่รอดจริงไม่ไหวจริงๆ ขอร้องว่าอย่าพูดเลยดีกว่า ถอนเลิกราทีพร้อมกับบอกตนเองว่า ลาที่ชาตินี้ พี่คงจะเอาดีทางนี้ไม่ได้

ยุทธวิธีที่จะเสริมสร้างความเชื่อมั่น

ได้กล่าวถึงการลดความประหม่าไปแล้วคือ ถ้าหากลดความประหม่าตื่นเต้นได้ ก็ถือว่า ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับหนึ่งแล้ว ขอเสริมเพิ่มเรื่องศิลปะในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นดังนี้

1. รู้ และเชื่อมั่นในสิ่งที่จะถ่ายทอด

คือรู้จักเข้าใจในเรื่องที่จะพูด ถ้าไม่รู้ให้อ่านศึกษาค้นคว้า สอบถาม นอกจากจะเข้าใจแล้วทางที่ดีจะต้องเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนจะกล่าวด้วย

ความเชื่อมั่นเกินจากประสบการณ์ของตนเองหรือของบุคคลที่เราได้รับรู้มาซึ่งจะเป็นตัวอย่างในการทำให้ผู้พูด และผู้ฟังเชื่อมั่นไปด้วยกัน

2. เชื่อมั่นในตนเอง

สิ่งเหล่านี้สามารถฝึกฝน ฝึกหัดได้จากการแสดงออกทางบุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง และการแสดงออก คือ การบอกกับตัวเองว่าเราจะแสดงออกอย่างเชื่อมั่น โดยการพูดด้วยความเชื่อมั่นในสิ่งที่เรารู้ มีประสบการณ์พูดเต็มเสียง จริงจัง จูงใจ เหมาะสมในเวลาเดียวกัน เดินเร็วกว่าปกติเล็กน้อย ยืนอกผายไหล่ผึ่ง ไม่ใช่ยืนหลังงอ ไหล่ห่อคอเอียง ฯลฯ

3. ควรเตรียมข้อมูลเนื้อหาสำรองไว้

เช่น รู้ตัวว่าเราจะให้เรารู้ 30 นาที ควรเตรียมเรื่องเพื่อไว้สัก 1 ชั่วโมง เพราะบางท่านสามารถพูดจบก่อนเวลา 30 นาที เพราะขาดการเตรียมเนื้อหาสำรองไว้

4. ก่อนเริ่มทำหน้าที่ควรทำความคุ้นเคยกับสถานที่ก่อน

คือการสำรวจพื้นที่ ที่ทำความคุ้นเคยกับด้านหน้าเวที ไมโครโฟน เครื่องมือที่ใช้ในการนำเสนอเช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายแผ่นใสเมื่อใกล้เวลา ก็ควรจะพูดคุยกับผู้เข้าอบรมก่อน หรือผู้ฟังก่อน เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรได้

5. รู้จักบทบาทตัวเอง

บอกตัวเองว่าวันนี้เราทำหน้าที่ตามบทบาทต่างๆเช่น ครู วิทยากร พิธีกร โฆษก ผู้นำเสนอ ประธานรุ่น ผู้ถ่ายทอด ผู้นำ ซึ่งผู้ฟังก็ต้องยอมรับบทบาทของตนด้วย เมื่อเราคิดว่าเราเล่นบทบาทผู้พูด ย่อมต้องมีผู้ฟัง ฉะนั้น เมื่อก้าวขึ้นสู่เวทีเราจะต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด เพราะเราได้เตรียมเรื่องไว้อย่างดีกว่าหลาย ๆ คน ที่ฟังอยู่ด้านหน้าเรา

6. เตรียมบันทึก หรือโน้ตย่อไว้

ผู้ถ่ายทอดที่ดีไม่ควรอ่านจากต้นฉบับในขณะที่พูด ทางที่ดีควรมีโน้ตย่อ เอกสารหรือแผ่นใสที่บรรจุข้อความเป็นแนวคิดรวบยอดไว้แล้ว

7. แต่งกายเหมาะสม

ตามที่กล่าวมาแล้วในการลดความประหม่าไว้ว่า บุคลิกดีมีชัยไปกว่าครึ่ง คือ แต่งกายดีจะมีความเชื่อมั่น ในมุมมองกลับถ้าแต่งกายไม่ดี แล้วเราจะมี ความเชื่อมั่น หรือลองคิดตามนะครับว่า ถ้าวันที่ต้องก้าวสู่เวทีแล้ว ใส่ถุงน่อง หรือถุงเท้าขาด กระโปรง หรือกางเกงขาด มีรอยปะขนอยู่ เสื้อชั้นในก็ขาด สารพัดขาดแบบนี้ จะมีมาดนักพูด หรือไม่ก็ลองไปคิดดู

8. บอกกับตัวเองว่า “ต้องสู้จึงจะชนะ”

ก่อนขึ้นเวทีต้องบอกกับตัวเองว่า “ยังไงก็วันนี้ฉันขอสู้ตาย” ไม่ใช่บอกกับตัวเองว่า “ขึ้นเวทีวันนี้สงสัยฉันตายแน่ ๆ” ถ้าคิดแบบนี้ก็ตายตั้งแต่ยังไม่ขึ้นเวทีแล้ว

9. พุดเสียงดังไปเลย

ถ้าหากพฤติกรรมเราพบว่า เวลาแสดงในการพูดกลัวเสียงสั้น เสียงแหบ เสียงหาย ให้ใช้วิธีพุดเสียงดังไปเลย แต่ไม่ใช่ตะโกน ประเดี๋ยวเขาจะหาว่าเราสติแตกเสียแล้ว

การพูดหรือการสื่อสาร ในการที่จะให้คนฟังเชื่อถือ หรือยอมรับนอกเหนือจากบุคลิกภาพที่แสดงออกภายนอกได้นั้น ผู้พูดจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองก่อน ก่อนที่จะให้คนอื่นเชื่อถือ หรือเชื่อมั่น โอกาสในการใช้คำพูดในทางสร้างสรรค์นั้นมีมากมาย หลายอย่าง เช่น สั่งงาน สอนงาน มอบหมายงาน ประสานงาน ติดตามงาน สนทนา และสร้างสัมพันธภาพ เพราะฉะนั้นก่อนที่จะเราจะถ่มวาจา

ออกไป จงคำนึงไว้เสมอว่าจงคิดทุกคำพูด แต่จงระวังคำพูดทุกคำเพื่อไม่ให้คนฟังคิด

วิธีการในการขจัดความประหม่า

เทคนิคต่างๆ ที่ผู้เขียนได้รวบรวมต่อไปนี้จะเกิดจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมบางหลักสูตรเช่น เทคนิคการเป็นวิทยากร ศิลปะในการถ่ายทอด ขอนำมาเล่าต่อในการขจัดความประหม่า คือ

- 1.เตรียมตัวให้พร้อมในเนื้อหาที่จะพูดเสมอ
- 2.เตรียมการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ให้ถูกต้อง
- 3.แต่งกายให้ดูดี คุ้มราคาหรือคุณค่า
- 4.ฝึกฝนการพูดต่อหน้ากลุ่มเพื่อนบ่อยๆ
- 5.สุดลมหายใจเข้า ลึก ลึก-ให้ใช้ท่าทางประกอบในการพูด
- 6.เล่นกิจกรรมเพื่อให้ดูสนุกสนานหรือยิ้มให้กับผู้ฟัง
- 7.เข้ามาทำความรู้จัก คู่้นเคยกับสถานที่ที่จะพูด
- 8.เอาเมื่อนวดที่นิ้วชี้(สร้างความสดชื่น)
- 9.ขณะพูดหากประหม่าให้เราเพิ่งไปที่จุดใดจุดหนึ่ง

โดยเฉพาะ

10.คิดว่าผู้ฟังเป็นมิตรกับเรา-สบตากับผู้ฟังเพื่อแสดงความเป็นมิตร

11.ใช้สื่อต่างๆ ในการสอนช่วย-พยายามคิดว่าผู้ฟังเป็นคนคุ้นเคย

12.โน้ตหัวข้อหลักๆ เรียงลำดับการพูดและพูดตามลำดับ