

100 เทคนิค พูดฟังง่ายจับใจคน

ประสบการณ์
20 ปี

MC อีเวนต์เบอร์ 1
ของเมืองไทย

หนิง-ศรียฉัตร

กฤษกร ณ อรุณยา จีระแพทย์

100 เทคนิค

พูดฟังง่ายจับใจคน

กนิง-ศรัยจักร

กฤษกร ณ อยุรยา จีระแพทย์



100 เทคนิค พุดฟัง่ายจับใจคน

ศรีชัยนัทร ภูญธร ณ อยู่ธยา จีระแพทย์ เขียน

อนันต์ เพียรโสภา ภาพประกอบ

อุทัย ไย้อย ภาพถ่าย

สภา ร่วมยุค ออกแบบปก

คันสนีย์ ตูลยชนบดี บรรณาธิการต้นฉบับ

Asava เอื้อเพื่อเครื่องแต่งกาย

พิมพ์ครั้งที่ 1 มีนาคม 2563

ราคา 245 บาท

© ลิขสิทธิ์ 2563: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2558

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

ศรีชัยนัทร ภูญธร ณ อยู่ธยา จีระแพทย์.

100 เทคนิค พุดฟัง่ายจับใจคน. -- กรุงเทพฯ: อินสปายร์, 2563.

312 หน้า.

1. การสื่อสารภาษาพูด. 2. วาทศิลป์. I. ชื่อเรื่อง.

808.51

ISBN 978-616-04-4789-3

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คิม จงสถิตย์วัฒนา • กรรมการผู้จัดการ สมชัย ฤทธารุ่งโรจน์ • ผู้จัดการสำนักพิมพ์ สุชาติ งามวัฒนาจินดา
• บรรณาธิการที่ปรึกษา เอื้อยจิตร บุญนาค • บรรณาธิการบริหาร สุวพันธ์ ชัยป้งชา • บรรณาธิการเล่ม ลลิตพรรณ สิริวัฒนวิมลชัย
• หัวหน้าพิสูจน์อักษร รณชัย ทุมรัตน์ • พิสูจน์อักษร ตรีโรจน์ ไพบูลย์พงษ์ • ศิลปกรรม ธีรวัฒน์ เอี่ยมพิทักษ์พร • กราฟิก
อนันต์ เพียรโสภา • หัวหน้าประสานงานการผลิต จรัสศรี พรหมเทพ • ประสานงานการผลิต พรทิพย์ ทองบุตร

เพลตที่ พี.พี.เพลท แอนด์ พิล์ม โทร. 0-2274-7988 พิมพ์ที่ พงษ์วีรณาการพิมพ์ โทร. 0-2399-4525-31

จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์อินสปายร์ ในเครือ บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด

จัดจำหน่ายโดย

 **NANMEEBOOKS**

บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด

เลขที่ 11 ซอยสุขุมวิท 31 (สวัสดี) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทร. 0-2670-9800, 0-2662-3000 โทรสาร 0-2662-0919

e-mail: editorial@nanmeebooks.com • www.nanmeebooks.com • www.facebook.com/nanmeebooksfan

หนังสือเล่มนี้ใช้กระดาษปลอดสารพิษ ไม่ระคายเคืองผิวหนังสือ ช่วยถนอมสายตา

และใช้หมึกธรรมชาติจากน้ำมันถั่วเหลือง จึงปลอดภัยต่อมนุษย์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

หากหนังสือเล่มนี้ผิดพลาดไม่ได้มาตรฐาน สำนักพิมพ์ยินดีปรับเปลี่ยนเล่มใหม่ให้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น

โปรดส่งไปตามที่อยู่บริษัท หรือติดต่อ Nanmeebooks Call Center โทร. 0-2662-3000 กด 1

คำนิยม

ทุกครั้งที OK! ทำงานอีเวนต์ เรามักนึกถึงชื่อพีหนิงให้มารับหน้าที่ MC เป็นคนแรกๆ เพราะบุคลิกที่ไม่ว่าจะอยู่ในงานไหนก็ทำให้งานดูดีเสมอ พีหนิงเป็นพิธีกรที่คอยกำกับอารมณ์ของแขกที่มาร่วมงานได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าสถานการณ์เฉพาะหน้าจะมีเหตุติดขัดอย่างไร แต่สุดท้ายผู้หญิงคนนี้ก็ "เอาอยู่" ด้วยไหวพริบ สำเนียงการพูดจาที่น่าฟัง อีกอย่างก็คือพีหนิงเป็นคนน่ารักเสมอต้นเสมอปลายทั้งบนเวทีและด้านล่างเวทีด้วยครับ

วิรวรรณ อัจจุตมานัส (บีบี)

บรรณาธิการบริหาร นิตยสาร OK!

การที่ผู้หญิงคนหนึ่งจะบาลานซ์ชีวิตให้ลงตัว ทั้งเรื่องงาน ครอบครัว และสุขภาพไม่ใช่เรื่องง่าย! แต่ "หนิง-ศรัยฉัตร กุญชร ณ อยุธยา จีระแพทย์" สร้างเมนูชีวิตเหล่านั้นให้เป็นแพลตฟอร์มได้อย่างน่าชื่นชม

กฤตยชญ์ ไฟว์เรื่อง (ม่อน)

บรรณาธิการบริหาร นิตยสาร Celeb Online

คำแนะนำนักพิมพ์

ถ้าคุณเป็นพิธีกร นักพูด ครูอาจารย์ โลกโซเชียล ยูทูเบอร์ หรือนักขายของออนไลน์ คุณย่อมรู้อยู่แล้วว่าการพูดที่จับคนฟังได้อยู่หมัด สร้างรายได้และชื่อเสียงได้มากแค่ไหน และถ้าคุณเป็นพนักงานบริษัท คุณต้องรู้ว่าคนที่พีรเซนต์ผลงานเก่งจะโน้มน้าวใจเจ้านายได้ ก้าวหน้าไวกว่าคนที่ทำงานเฉื่อยๆ แล้วขอให้ผู้อ่านออกหน้า เพราะฉะนั้น เลิกผัดวันประกันพรุ่ง เลิกหาข้ออ้างที่จะไม่ฝึกพูด เพราะการพูดที่ฉลาด น่าเชื่อถือ และแพรวพราวด้วยเสน่ห์ ทรงอิทธิพลกว่าที่คุณคิด โดยเฉพาะในโลกทุกวันนี้ที่เรานำเสนอตัวเองสู่สาธารณะได้ง่ายขึ้นผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

หนิง-ศรัยฉัตร พิธีกรอีเวนต์มือหนึ่งของไทย ได้กลั่นกรองประสบการณ์การเป็นพิธีกรนานกว่า 20 ปีของเธอมาเป็นหนังสือที่ตอบทุกโจทย์ของการพูด ซึ่งคนทุกอาชีพควรอ่านเพื่อสร้างความก้าวหน้าในทุกๆ ด้านของชีวิต ต่อให้คุณเคยเป็นคนที่ไม่ถนัดการพูดขนาดไหน การพูดในที่สาธารณะก็จะไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป

ไม่มีใครรู้หรือว่าคุณจะไปได้ไกลแค่ไหนถ้าคุณไม่เริ่มพูด!

สำนักพิมพ์อินสปายร์

คำนำนักเขียน

หลังจากเก็บเกี่ยวประสบการณ์ของอาชีพพิธีกรมาถึง 20 ปีเต็ม รวมถึงเป็นวิทยากรสอนเรื่องการพูดมา 7 ปี ก็ถึงเวลาที่หนึ่งจะได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับ “การพูด” อีกสักครั้งค่ะ หนึ่งยังคงเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งที่สุดว่าเรื่องการพูดคือซอฟต์แวร์ที่ทุกคนควรต้องมี ยกตัวอย่างง่ายๆ ยังมีคนจ้างหนึ่งเป็นพิธีกรอยู่เกือบทุกวัน แม้เข้าวงการนี้มานานถึง 20 ปีแล้ว ก็คงเป็นบทพิสูจน์ให้เห็นว่า ทักษะการพูดและประสบการณ์ยังเป็นคุณสมบัติสำคัญอันดับแรกของงานอีเวนต์ ในการเลือกพิธีกรมาดำเนินรายการให้ราบรื่นและประสบผลสำเร็จค่ะ ไม่เพียงแต่งานอีเวนต์เท่านั้น เราต้องยอมรับแล้วว่า ณ วันนี้ ทักษะการสื่อสารคือคุณสมบัติที่บริษัทหรือองค์กรต่างๆ ล้วนเสาะหาจากพนักงานหรือผู้สมัครงานเป็นอันดับต้นๆ ด้วยเช่นกัน แค่สมัครงานก็ต้องผ่านการพูดจากการสัมภาษณ์แล้ว คงไม่มีใครอยากร่วมงานกับคนที่แม้ว่าเก่งและประสบการณ์เพียบแต่ไร้ทักษะการพูด สื่อสารอะไรเข้าใจยากไปหมด พูดอะไรก็ไม่เข้าใจ ไร้อารมณ์ในการสื่อสาร หรือพูดแบบไร้มารยาทในทางตรงกันข้าม ถ้าเรามีทักษะการพูดที่ดีในการทำงาน นอกจากเราจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและเจ้านายแล้ว ยังมีผลให้การทำงานราบรื่นเพราะทำให้กล้าพูด ถามอย่างสร้างสรรค์ เพิ่มข้อเสนอแนะ เจรจาท้าข้อตกลงสรุปภาพรวม และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ เมื่อคุณมีทักษะเหล่านี้ย่อมส่งผลให้อาชีพการงานก้าวหน้าจนประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

ปัญหาของคนที่ยากก้าวหน้าก็คืออยากเป็นที่รักของคนรอบข้างแต่พูดไม่เก่ง แล้วต้องทำอะไรล่ะ หลายคนคงคิดอยู่ว่าทุกวันนี้ออกไปพูดแต่สิ่งที่สุดจะตื้นตัน ปากก็ล้น พูดอะไรไม่ออก กลัวก็กลัว อายุเหลือเกิน คนจะหัวเราะไหม ชื่อเสียงที่สั่งสมมาคงพังแน่ๆ...หนึ่งมีข่าวดีค่ะ การพูดให้เก๋นั้นสอนและฝึกฝนกันได้ นี่จึงเป็นเหตุผลที่หนึ่งยังคงเขียนหนังสือที่สอนการพูด เพราะมันคืออีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้คุณได้ ขอแค่ใจคุณพร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง แต่จำไว้ว่าไม่มีใครเรียนพูดให้เก่งได้ภายใน 1 ชั่วโมงหรือ 1 วันหรอกนะคะ เราต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และปฏิบัติจริง เพราะการพูดที่ดีไม่ได้มีเพียงวิธีเดียว แต่มีหลากหลายแบบที่ต้องอาศัยการเรียนรู้จากหลายๆ ศาสตร์ด้วยกัน ซึ่งหากจะเปรียบเทียบเรื่องการพูดเป็นอุปกรณ์เครื่องมือกลอย่างหนึ่ง...นักพูดจะต้องเรียนรู้และศึกษาการพูดผ่านทุกๆ เครื่องมือในกลอย่างนั้นๆ ซึ่งขอบอกว่ามันเยอะเหลือเกิน แต่หนึ่งนี้แหละค่ะจะช่วยหยิบเครื่องมือแต่ละชิ้นขึ้นให้ทุกคนพร้อมวิธีใช้ และนั่นก็คือที่มาของ **100 เทคนิค พูดฟังง่ายจับใจคน เล่มนี้ค่ะ**

อาจมีคำถามว่าแล้วทุกคนควรเรียนรู้การพูดหรือไม่ ลองคิดว่า ณ วันนี้ที่โลกเราเล็กเท่ากำมือ ก็คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการพูดคือพลังสำคัญที่เดินทางจากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกได้เพียงปลายนิ้ว เราโชคดีมากแค่ไหนที่เกิดมาในยุคที่เรียนรู้ เห็น และฟังการพูดของผู้คนผ่านโลกออนไลน์ ในขณะเดียวกันก็ถ่ายทอดการพูดของเราให้คนทั่วโลกฟังได้เช่นกัน หากคำพูดดีและทรงพลังเปลี่ยนชีวิตเราได้ คำพูดที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ของเราก็เปลี่ยนชีวิตคนอื่นได้เช่นกัน แต่ถ้าคำพูดเราส่งผลแย่ต่อคนอื่นแล้ว สุดท้ายคำพูดนั้นก็ว่าย้อนกลับมาสู่ตัวเราล่ะค่ะ ยิ่งบนโลกออนไลน์จะลอบออกอย่างไรก็ไม่ได้ ทางแก้ก็คือไม่ให้เป็นเช่นนั้น เกิดตั้งแต่แรก คิดก่อนพูด ยับยั้งตัวเองไม่ให้อารมณ์อยู่เหนือความเหมาะสม ไม่ให้สิ่งที่เราเปล่งออกมาทำร้ายตัวเองได้ในอนาคต ซึ่งทั้งหมดนี้คือศาสตร์แห่งการพูด ฉะนั้น หนึ่งขอตอบตรงนี้เลยว่าทักษะการพูดเป็นของทุกคนจริงๆ ค่ะ

หนังสือเล่มนี้รวบรวมเทคนิคสำคัญๆ ของการพูด ทั้งในชีวิตประจำวัน และการทำงาน ที่ย้ำอีกครั้งว่าเหมาะกับทุกคนค่ะ หนังสือเรื่องการพูดออกมาเป็น 100 เทคนิคที่เข้าใจได้ง่าย อ่านสนุก และนำไปใช้ได้ทันที ผ่านประสบการณ์จริง 20 ปีเต็มของหนังสือที่ถ่ายทอดทุกเรื่องเด็ดๆ แบบไม่มีกั๊ก เหลือแค่ตัวคุณที่จะอ่าน แล้วลงมือทำ อย่าปล่อยให้ไฟแห่งการพูดที่ลุกโชนของคุณหลังการอ่านหนังสือเล่มนี้ต้องมอดลงพร้อมความคิดที่ว่า "ฉันคงทำไม่ได้" หนังสือก็ไม่ได้เกิดมาแล้วพูดเก่งเลย แต่การมีใจอยากเรียนรู้และพัฒนาตัวเองนี่แหละค่ะที่พาหนังสือมาจนถึงวันนี้ เมื่อการพูดยังเปลี่ยนชีวิตหนังสือได้ การพูดก็ต้องเปลี่ยนชีวิตคุณได้เช่นกัน...

ถึงเวลาพลิกหน้าแล้วอ่านกัน หนังสือเครื่องมือให้ถึงที่ขนาดนี้ อย่ารอช้า มาเป็นคนพูดเก่งไปพร้อมๆ กันเลยค่ะ

ศรียฉัตร ฤกษ์ธร ณ ออยุธยา จิระแพทย

สารบัญ

Part 1

กฎพื้นฐานในการพูดที่ดี	15
เทคนิคที่ 1 นักพูดที่ดีต้องเป็นนักอ่าน	16
เทคนิคที่ 2 หลักการสื่อสารของมนุษย์	19
เทคนิคที่ 3 มารยาทการพูดที่ดี	22
เทคนิคที่ 4 เสียงพูดสำคัญอย่างไร	26
เทคนิคที่ 5 ทำไมเราถึงกลัวการพูดต่อหน้าผู้คน	28
เทคนิคที่ 6 การเขียนบนโลกออนไลน์คือคำพูดจากปากของเรา	31
เทคนิคที่ 7 กฎ 5 ข้อของนักพูดมืออาชีพ (กฎ SPEAK)	35
เทคนิคที่ 8 พิธีกรมืออาชีพ VS พิธีกรที่เป็นพนักงานองค์กร	38
เทคนิคที่ 9 คุณสมบัติของพิธีกรสองภาษา	41
เทคนิคที่ 10 มือถือไมค์ไฟสองหน้า	45
เทคนิคที่ 11 การพูดที่สร้างความสำเร็จ	48
เทคนิคที่ 12 เทคนิคพูดสู่ความสำเร็จของโอปราห์ วินฟรีย์	50
เทคนิคที่ 13 คำพูดเปลี่ยนชีวิต	52
เทคนิคที่ 14 ทำไมคนถึงรักการพูดของบิลล์ คลินตัน	55
เทคนิคที่ 15 คนพูดคือตัวเอกของงาน	58

Part 2

อยากพูดให้เป็นทีจ่ดจำ...กำแบบนีส

61

เทคนิคที่ 16	ใจรัก	62
เทคนิคที่ 17	ศึกษา	64
เทคนิคที่ 18	วิ่งหาโอกาส	67
เทคนิคที่ 19	ใส่ "หัวใจ" ลงไปในการพูด	69
เทคนิคที่ 20	เรียนพูดต้องลงมือทำ	71
เทคนิคที่ 21	รู้จักคนฟัง	73
เทคนิคที่ 22	พูดให้เกิดประโยชน์	76
เทคนิคที่ 23	เลือกประเภทการพูดให้ถูกงาน	78
เทคนิคที่ 24	ดีกรอบหัวข้อที่จะพูด	80
เทคนิคที่ 25	เลือกหัวข้อที่คนฟังสนใจ	83
เทคนิคที่ 26	จัดระเบียบการพูด	85
เทคนิคที่ 27	ใช้ฟรีเซนต์เซชั่นประกอบการพูด	88
เทคนิคที่ 28	คนดังระดับโลกรับมือกับการกล่าวการพูดอย่างไร	92
เทคนิคที่ 29	คนฟังชอบเรื่องเล่าที่มีชื่อคน	95
เทคนิคที่ 30	อยากเป็นทีจ่ดจำทำอย่างไร	97
เทคนิคที่ 31	แอปพลิเคชันฝึกพูด	100

Part 3

Tips ดีๆ ในการพูดครองใจคน

103

เทคนิคที่ 32	ซ้อม ซ้อม แล้วก็ซ้อม	104
เทคนิคที่ 33	สร้างแพสชันแห่งการพูด	108
เทคนิคที่ 34	การจำแบบเหตุและผล	111
เทคนิคที่ 35	การจำแบบ picture memory	115
เทคนิคที่ 36	การจำชื่อคน	118
เทคนิคที่ 37	เขียนสคริปต์ง่ายๆ ด้วยตัวเอง	120
เทคนิคที่ 38	ปรับสคริปต์อย่างชาญฉลาด	124
เทคนิคที่ 39	การบ้านของนักพูด	127
เทคนิคที่ 40	ให้ความสำคัญกับการบริหารงาน	130
เทคนิคที่ 41	การใช้ไฮไลต์ในบทพูด	135
เทคนิคที่ 42	การใช้กระดาด้าน	138
เทคนิคที่ 43	ทำความเข้าใจกับเวที	141
เทคนิคที่ 44	พูดดี จังหวะต้องดี	143
เทคนิคที่ 45	ตื่นเต้นกับเรื่องที่จะพูดเสมอ	146
เทคนิคที่ 46	นักพูดที่ดีต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย	148
เทคนิคที่ 47	ให้คนฟังอยู่ใกล้ตัว	151
เทคนิคที่ 48	คนฟังคือคู่หูของนักพูด	153
เทคนิคที่ 49	อ่านจากกระดาด VS อ่านจากจอ	155
เทคนิคที่ 50	การใช้สิ่งของหรือตัวอย่างประกอบการพูด	158
เทคนิคที่ 51	แต่งตัวแบบมือโปร	160

Part 4

Don't & Do คู่มือพิชิตใจคนฟัง

165

เทคนิคที่ 52	การพูดเปิดที่จับคนฟังให้อยู่หมัด	166
เทคนิคที่ 53	แนะนำตัวเองแบบพองาม	170
เทคนิคที่ 54	สบตา	173
เทคนิคที่ 55	ระดับเสียงกับขนาดห้องและจำนวนคนฟัง	175
เทคนิคที่ 56	วิธีพูดสำคัญกว่าคำที่พูด	177
เทคนิคที่ 57	storytelling เทคนิคพูดสุดคลาสสิก	179
เทคนิคที่ 58	พูดให้คนฟังเห็นภาพ	182
เทคนิคที่ 59	พูดให้ง่ายและเข้าถึง	184
เทคนิคที่ 60	ใช้เสียงให้เป็น	187
เทคนิคที่ 61	การ pause คู่การพูด	190
เทคนิคที่ 62	ใช้คำที่หลากหลาย	193
เทคนิคที่ 63	พูดด้วยความเร็วขนาดไหน	195
เทคนิคที่ 64	ไม่ใช่คำพริ้วเฟื้อ	197
เทคนิคที่ 65	เรื่องตลกสร้างความใกล้ชิด	200
เทคนิคที่ 66	HAVE FUN!	202
เทคนิคที่ 67	ภาษากายสำคัญอย่างไร	204
เทคนิคที่ 68	พูดผ่านสีหน้า	208
เทคนิคที่ 69	พลังแห่งการยิ้ม	210
เทคนิคที่ 70	พูดดี บุคลิกภาพดี เท่ากับปัง	213
เทคนิคที่ 71	การนั่งพูดที่ดี	216
เทคนิคที่ 72	มีมือนี้บอกอะไร	218

เทคนิคที่ 73	ภาษากายที่ผิด	224
เทคนิคที่ 74	แขนสื่อความหมาย	227
เทคนิคที่ 75	การยืนที่ทรงพลัง	232
เทคนิคที่ 76	การเดินส่งเสริมการพูด	238
เทคนิคที่ 77	อย่าพูดเป็นอ่าน	243
เทคนิคที่ 78	เรื่องบางอย่างไม่พูดดีกว่า	246
เทคนิคที่ 79	ข้อห้าม 3C	249
เทคนิคที่ 80	ทำงานกับพิธีกรคู่อย่างมีความสุข	252
เทคนิคที่ 81	ดูแลทุกคนบนเวทีคือหน้าที่ของพิธีกร	256
เทคนิคที่ 82	เมื่อต้องยืนกับผู้บริหาร	259
เทคนิคที่ 83	เทคนิคประกาศและเชิญชวน	261
เทคนิคที่ 84	ควบคุมเวลาให้เป็น	264
เทคนิคที่ 85	เอาคิวให้อยู่	267
เทคนิคที่ 86	คำชมคือของขวัญแห่งการพูด	269
เทคนิคที่ 87	หยุดพูดเมื่อมีคนปรบมือหรือหัวเราะถูกใจ	272
เทคนิคที่ 88	การนั่งถอยหลังที่ทรงพลัง	274
เทคนิคที่ 89	การพูดปิดให้น่าจดจำ	277

Part 5

แก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไรให้รอด 281

เทคนิคที่ 90	มีแผนสำรองเสมอ	282
เทคนิคที่ 91	มือสั่นปากสั่นต้องทำอะไร	285
เทคนิคที่ 92	เมื่อลืมสิ่งที่พูด ลองตั้งคำถาม	287
เทคนิคที่ 93	เทคนิคการพูดซ้ำเมื่อลืมบทพูด	289

เทคนิคที่ 94	ทำอะไรเมื่อคนฟังจะหลับ	291
เทคนิคที่ 95	ไม่พูดขอโทษ	293
เทคนิคที่ 96	อย่าหยุดพูดเมื่อทีมงานส่งสัญญาณ	296
เทคนิคที่ 97	ผิดและพลาดเป็นครู	298
เทคนิคที่ 98	สะกิดเตือนสิ่งที่ลูกค้าลืม	301
เทคนิคที่ 99	มีอาชีพหรือไม่ พิสูจน์ที่การพูดถ่วงเวลา	304
เทคนิคที่ 100	The show must go on and my heart will go on too	308

เกี่ยวกับผู้เขียน

310



Part 1

กฎพื้นฐาน ในการพูดที่ดี

เทคนิคที่ 1

นักพูดที่ดีต้องเป็นนักอ่าน



เทคนิคนี้สำคัญมากๆ นะคะ เพราะช่วยชีวิตนักพูดได้เสมอ หนึ่งมักถามลูกศิษย์ว่าทุกวันนี้ตื่นเช้ามาก่อนไปเรียนหรือทำงานได้อ่านข่าวสารบ้านเมืองบ้างหรือไม่ เพราะอย่างน้อยที่สุดก็ทำให้รู้ว่าสถานการณ์ในโลกหรือประเทศของเราขณะนี้ มีเหตุการณ์อะไรที่นำมาเกี่ยวข้องกับงานที่เราต้องพูดหรือต้องทำหน้าที่พิธีกรในวันนั้นๆ ได้หรือไม่ ถ้าเราเติมข้อมูลข่าวสารที่ได้อ่านมาเสริมในสคริปต์ จะทำให้การพูดของเราน่าสนใจและเป็นประโยชน์มากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเสริมให้เราดูฉลาด รอบรู้ และมีเสน่ห์มากขึ้น

ก่อนเริ่มงานพิธีกรอีเวนต์ หนังสือขอเพรสคิต (press kit) หรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่แจกสื่อมวลชนมาศึกษา แล้วผลักเนื้อหาเข้าสู่สมองก่อนเสมอ เพราะเอกสารเหล่านี้มีรายละเอียดของงานมากกว่าในสคริปต์เสียอีก เนื่องจากเราไม่มีทางรู้เลยว่าจะเกิดเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าบนเวที เช่น ต้องพูดมาเวลาหรือไม่ การที่เรามีข้อมูลในหัวจะทำให้เรามีเนื้อหาหรือข้อความที่จะพูดได้ตลอด โดยไม่จำเป็นต้องกลัวเดดแอร์ (dead air) หรือความเงียบที่เกิดขึ้น ยกตัวอย่างตอนที่หนังสือเป็นพิธีกรให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อประชาสัมพันธ์เมืองรอง แม้ในสคริปต์จะไม่ได้ระบุว่าต้องพูดชื่อเมืองรอง แต่หนังสือก็ค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและจดเพิ่มเติมในสคริปต์เพื่อเอามาพูดได้ หรือบางที่ผู้บริหารอาจต้องการยกตัวอย่างชื่อจังหวัดแล้วนึกไม่ออก เราก็อวยเสริมได้

การอ่านหนังสือทำให้เรารอบรู้แล้วยังทำให้มีสมาธิดีด้วย หนังสือและลูกพกหนังสือไปทุกที่และอ่านทุกครั้งที่มีความเวลา เมื่อต้องรออะไรนานๆ เราต่างหยิบหนังสือของตัวเองมาอ่าน รวมถึงใช้เวลาก่อนนอนอ่านหนังสืออย่างน้อย 20 นาทีเสมอ ใครไม่เชื่อไม่รู้ แต่หนังสือว่าการอ่านหนังสือมากๆ ช่วยให้การพูดของหนังสือดีขึ้นจริงๆ

นักพูดเก่งๆ ระดับโลก ไม่ว่าจะเป็นบิลล์ คลินตัน โทนี รอบบินส์ บาร์ก โอบามา โอปราห์ วินฟรีย์ ต่างยอมรับว่าที่พวกเขาประสบความสำเร็จในการพูดได้เพราะพวกเขาล้วนเป็นนักอ่าน

มีงานวิจัยระบุว่า "คนที่อ่านหนังสือเยอะจะประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่อ่านน้อยหรือไม่อ่านเลย" เรื่องนี้คงไม่มีใครเถียง เพราะการอ่านหนังสือสร้างประโยชน์มากมาย ดังนี้

1. คนอ่านหนังสือมองว่าทุกเวลามีค่าและใช้เวลาให้เกิดประโยชน์เสมอ แม้แต่การรอคอย 10 นาที ก็เป็นเวลาที่เราอ่านหนังสือได้
2. การอ่านต้องอาศัยสมาธิและความตั้งใจ ซึ่งล้วนส่งผลต่อหน้าที่การงานและแน่นอน ต่อทักษะการพูด

3. นักอ่านคือนักเล่า ดังนั้น อย่าแปลกใจที่นักอ่านจะใช้เทคนิค storytelling (หน้า 179) ได้เก่ง เพราะเมื่ออ่านมา รู้มาก ก็ถ่ายทอดออกมาได้มาก เช่นเดียวกับหนังสือดีๆ
4. คนอ่านหนังสือมักมีวิสัยทัศน์กว้างไกล รู้วิธีการแก้ปัญหา มีไหวพริบ เวลาเกิดปัญหาบนเวทีก็จะแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างยอดเยี่ยม
5. นักอ่านรู้ว่าสมองของเราช่างยิ่งใหญ่ เก็บกักความรู้และเรื่องราวไว้ได้มากมาย เมื่ออ่านเยอะ่อมทำให้หน่วยความจำสมองทำงานได้ดีเยี่ยม ด้วยเหตุนี้ นักพูดที่เป็นนักอ่านจึงมีความจำเป็นเลิศ
6. นักอ่านเป็นคนรอบรู้ เพราะเวลาอ่านหนังสือเขาไม่ได้อ่านแค่ให้จบๆ ไป แต่เลือกดึงสิ่งดีๆ ที่เป็นประโยชน์จากหนังสือเล่มนั้นออกมาใช้ นักอ่านจึงพร้อมเสมอเมื่อถึงเวลาต้องพูด

รู้แบบนี้แล้วก็เริ่มฝึกฝนการอ่านตั้งแต่วันนี้นะคะ นอกจากทำให้กลายเป็นคนรอบรู้แล้ว ยังเป็นการฝึกสมองเพื่อพัฒนาทักษะการพูดอีกด้วย

เทคนิค 2

หลักการสื่อสารของมนุษย์



ถ้าอยากพูดเก่ง เราต้องทำความเข้าใจหลักการสื่อสารของมนุษย์กันก่อน นะคะ มนุษย์เราเรียนรู้วิธีสื่อสารกันตั้งแต่วินาทีแรกที่เกิด เราได้ยินเสียงพ่อแม่ เสียงคนรอบตัว เราได้สบตากัน ส่งยิ้มให้กัน แล้วเมื่อถึงเวลาหนึ่งเราก็พูดตาม และสื่อสารระหว่างกันได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทักษะการสื่อสารจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ เราจำเป็นต้องเรียนรู้ประเภทของการสื่อสารระหว่างมนุษย์และนำไปใช้ให้ถูกต้อง

มนุษย์สื่อสารกันได้ 4 ประเภท

1. **การพูด** คือการสื่อสารผ่านภาษา เป็นการสื่อสารที่เราใช้บ่อยที่สุด ทั้งการสนทนาประจำวัน นำเสนองาน ประชุม โทรศัพท์ โดยถือเป็นการสื่อสารที่เที่ยงตรงที่สุด เพราะถ่ายทอดเป็นคำพูด

2. **การสื่อสารที่ไม่ใช้การพูด** ได้แก่ การใช้สีหน้า ท่าทาง และภาษากาย ทั้งแบบตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ เป็นการสื่อสารที่ช่วยให้เราเข้าใจความคิดและความรู้สึกของคู่สนทนามากขึ้น
3. **การเขียน** ไม่ว่าจะเป็นเขียนด้วยลายมือหรือการพิมพ์ก็ถือเป็นการส่งต่อข้อความให้เกิดความเข้าใจ มีความสำคัญ เพราะมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย อีเมล หนังสือ เอกสารต่างๆ
4. **การมองเห็น** คือการสื่อสารผ่านรูปถ่าย รูปวาด งานศิลป์ ตาราง หรือกราฟข้อมูลต่างๆ มักใช้ประกอบการประชุม การเสนองาน ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยเสริมการสื่อสารประเภทการเขียนและการพูด บางคนเมื่อเห็นภาพแล้วเข้าใจได้มากขึ้น

การพัฒนากักษะการสื่อสารแต่ละประเภท เพื่อความก้าวหน้า

● การพูด

ต้องรู้จักการใช้เสียงที่มีพลัง พูดเข้าประเด็นอย่างมีวาทศิลป์ ไม่อ้อมค้อม คลุมเครือ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย และต้องฟังอย่างตั้งใจ เพื่อจะได้สื่อสารกลับอย่างเป็นประโยชน์

● การสื่อสารที่ไม่ใช้การพูด

เรียนรู้ว่าร่างกายของเราตอบสนองต่อความรู้สึกต่างๆ อย่างไร แล้วควบคุมไปในทางที่เป็นประโยชน์หรือทางบวกให้ได้ การใช้ท่าทาง สีหน้า และร่างกาย จะช่วยเสริมให้การพูดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท่าทางแบบไหนที่เราเห็นว่า เป็นประโยชน์ เช่น การพยักหน้าเมื่อเห็นด้วย ก็ต้องฝึกฝนหัดทำให้คุ้นเคย ท่าทางแบบไหนส่งผลในทางลบก็ต้องพยายามหลีกเลี่ยง

● การเขียน

ควรถูกต้อง เรียบง่าย ไม่เยิ่นเย้อ งานเขียนบางประเภทไม่ควรใช้อารมณ์และความรู้สึก เพราะจะทำให้สื่อสารผิดพลาดได้ เรื่องตลกของคุณอาจไม่ตลกสำหรับคนอื่น เพราะการสื่อสารด้วยตัวอักษร คนอ่านไม่เห็นสีหน้าท่าทางของคนเขียน

ประโยชน์ของการเขียนคือตรวจทานก่อนได้ ขณะที่การพูด พูดแล้วพูดเลย แต่ไม่ว่าจะพูดหรือเขียนก็ต้องคิดให้รอบคอบเสียก่อน

● การมองเห็น

พยายามเลือกภาพหรือสื่อที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และให้ข้อมูลถูกต้อง อาจขอความคิดเห็นของผู้ร่วมงานให้ช่วยวิจารณ์

สรุปได้ว่า ถ้าเรารู้หลักการสื่อสารของมนุษย์และเข้าใจว่าแต่ละประเภทต้องสื่อสารอย่างไร ก็จะทำให้เราสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ประสบผลสำเร็จ

“

งานวิจัยของมูลนิธิคาร์เนกี ศูนย์วิจัยสแตนฟอร์ด และมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด พบว่าร้อยละ 85 ของความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นผลจากทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในขณะที่อีกร้อยละ 15 มาจากความรู้และทักษะทางเทคนิค

”

เพราะฉะนั้น เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าคนที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่คือผู้ที่มีความสามารถด้านการสื่อสารเป็นเลิศ นี่เป็นเหตุผลว่าทำไมเราควรเรียนรู้การพูดให้เก่งขึ้นค่ะ

เทคนิค 3

มารยาทการพูดที่ดี

การมีมารยาททางสังคมจะทำให้เราเป็นที่ยอมรับ เป็นผลดีและเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง โดยเฉพาะมารยาทในการพูดย่อมทำให้เราดูน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับเป็นที่ชื่นชอบ และมีเสน่ห์มากยิ่งขึ้น ฉะนั้น ไม่ว่าพูดกับเพื่อน พูดกับผู้ใหญ่ พูดในที่ประชุม นำเสนองาน บรรยาย สอน ล้วนต้องรักษามารยาททั้งสิ้น

และนี่คือมารยาทที่หนึ่งรักษาอยู่เสมอค่ะ

1. การเป็นนักพูดย่อมพบเจอผู้คนหลากหลาย ฉะนั้น ควรรู้จักกล่าวทักทายอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเมื่อแยกย้ายก็ต้องกล่าวลา
2. เมื่อมีคนแนะนำเราในที่ประชุมหรือในการบรรยาย ควรกล่าวขอบคุณผู้แนะนำ เช่น "ขอบคุณคุณณัฐพงศ์ที่กรุณาแนะนำประวัติและเชิญติฉันขึ้นพูดนะคะ"



3. หลังจากพูดบางประเภทจบ เช่น นำเสนองาน บรรยาย เป็นพิธีกร อย่าลืมขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่ามาฟัง แต่การคุยกับเพื่อนฝูงอาจไม่จำเป็นต้องขอบคุณ
4. บางครั้งเราต้องเดินผ่านผู้ใหญ่หรือเชิญใครขึ้นเวที ก็อย่าลืมหันยิ้มหรือโค้งอย่างสุภาพ
5. การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะบ่งบอกมารยาทของนักพูดที่ดี ถ้าต้องประชุมหรือบรรยายก็ควรแต่งกายสุภาพ ให้เกียรติคนจัดงาน ให้เกียรติคนฟัง ไม่แต่งตัวโป๊หรือล่อลวงจนเกินไป ไม่ใส่รองเท้าแตะหรือกางเกงยีน (ยกเว้นบางงานที่อยากให้แต่งกายสบายๆ และระบุว่าใส่ยีนได้) ผู้หญิงควรใส่รองเท้าส้นสูง เพราะช่วยทำให้บุคลิกดีขึ้น
6. ตรวจสอบว่ามีอะไรติดพันหรือมีกลิ่นปากหรือไม่ เพราะเราคงไม่อยากไปกวนสมาธิคนฟัง ก่อนทำงานทุกครั้งหนึ่งจะส่องกระจกและแปรงฟัน หลังกินอาหารทุกมื้อเพื่อความสบายใจ
7. ไม่พูดตรงจนเกินไป เรื่องบางเรื่องถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ต้องพูด เพื่อถนอมน้ำใจคนฟัง



8. ควรมีความกระตือรือร้นอยากพูด ไม่ใช่แสดงอาการเบื่อหน่ายเหมือนถูกบังคับ อย่าลืมนึกว่าคนฟังสละเวลามาฟังเรา ย่อมต้องอยากเห็นความตั้งใจของคนพูด
9. ควรสบตาคนฟังเสมอ ไม่ใช่เล่นโทรศัพท์มือถือ สนใจแต่กระดาษหรืออย่างอื่นตอนพูด จนทำให้คนฟังรู้สึกไม่มีความสำคัญ ถ้ามีเหตุต้องใช้โทรศัพท์มือถือหรือผลจากบทสนทนาจริงๆ ก็อาจพูดว่า "ขอโทษด้วยนะคะ/ครับ ขออนุญาตรับโทรศัพท์สักครู์"
10. พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อม มีหางเสียง และไม่พูดคำหยาบโดยเด็ดขาด
11. ไม่เล่นมุขตลกทะเล่ตึงตังหรือจิกกัดใคร เพราะจะทำให้คนฟังอึดอัด
12. อย่าเหลือบดูนาฬิกาตลอดเวลาราวกับว่าอยากให้หมดเวลาเสียที อาจดูเป็นระยะได้
13. ใช้คำพูดกับผู้อื่นอย่างให้เกียรติ ไม่พูดให้ใครเสียหาย ไม่เหยียดหยามใคร ใช้ภาษาที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะ ไม่ประชดประชัน หรือใช้น้ำเสียงหัวนดุดัน
14. ไม่พูดโอ้อวดตัวเองหรือแสดงตนเหนือใคร เพราะทำให้คนพูดขาดความน่ารักและไม่ได้รับความเชื่อถือ
15. แนะนำบุคคลให้รู้จักกัน ไม่ใช่เราคุยกับเพื่อนอยู่ พอเพื่อนอีกคนเดินมาเราก็คุยกับเพื่อนใหม่และปล่อยให้เพื่อนคนแรกยืนเก้อ ตามมารยาทต้องแนะนำทุกคนให้รู้จักกัน
16. ตรงต่อเวลา ไม่ไปถึงเร็วเกินไปหรือช้าโดยเด็ดขาด

๘๘

การพูดที่มีวาทศิลป์
สิ่งที่ตรึงผู้ฟังได้คือ
กิริยาท่าทาง ไม่ใช่คำที่พูด

๘๘

-- เอลเบิร์ต ฮับบาร์ด

นักเขียน ศิลปิน และนักปรัชญาชาวอเมริกัน