

พูดให้ได้งาน จงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

ชม-เพื่อทำให้ชอบ

ชอบ-จากตำแหน่งหรือเชื่อถือ

เชื่อ-พูดทำให้เชื่อเพื่อผลดีทุกฝ่าย

ช่วย-เพื่อเราเพื่อระบบองค์กรที่จะช่วย

ใช้-เหมือนไม่ได้ใช้แต่เต็มใจกระทำผลประโยชน์ร่วม



สมชาติ กิจยรรยง

1. ศิลปะการพูดสร้างแรงบันดาลใจ และวิสัยทัศน์

"ภาวะผู้นำคือความสามารถในการเปลี่ยนวิสัยทัศน์
ให้กลายเป็นความจริง"

— วอร์เรน เบนนิส

"ผู้นำที่แท้จริงไม่ได้มุ่งเน้นที่การสร้างผู้ติดตาม
แต่จะมุ่งเน้นที่การส่งเสริมให้ผู้อื่นได้เป็นผู้นำ"

— ไชมอน ซิเน็ก

"ผู้นำที่ดีสร้างทีมที่แข็งแกร่ง ไม่ใช่ทำงานแทนทีม"
"การพูดที่โน้มน้าวใจได้ดีที่สุด ไม่ใช่การใช้คำพูดที่สวยงาม
แต่คือการพูดจากความจริงใจ และแสดงให้เห็น
ภาพความสำเร็จที่อยากให้เป็น"
"อย่าบอกคนอื่นแค่จะให้ทำอะไร
แต่จงบอกพวกเขาว่าทำไมถึงต้องทำ"

2. ศิลปะการบริหารคนด้วยหัวใจ (People Management)

"ความสำเร็จของผู้นำสะท้อนจากความสำเร็จของทีม"
"ทีมที่ดีต้องการผู้นำที่ฟัง ไม่ใช่แค่สั่ง"
"การจัดการที่ยิ่งใหญ่ คือการจัดการคนด้วยหัวใจ"
"คนเก่งสร้างงาน แต่ทีมเก่งสร้างองค์กร"
"ผู้นำที่ยอดเยี่ยมต้องเข้มแข็งแต่ไม่หยาบคาย
ต้องใจดีแต่ไม่อ่อนแอ" [1, 2]

3. ศิลปะการบริหารงานและแก้ไขปัญห

"เมื่ออยู่ในตำแหน่งบริหาร เราต้องเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนจุดสนใจ
จากความสำเร็จส่วนบุคคลไปสู่การส่งเสริมให้ผู้อื่น
บรรลุความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่"

"ผู้นำที่ดีจะยอมรับความผิดมากกว่าส่วนแบ่งของตนเล็กน้อย และ
ยอมรับความดีความชอบน้อยกว่าส่วนแบ่งของตนเล็กน้อย"

— อาร์โนลด์ เอช. กลาสโรว์

"ความผิดพลาดคือครูที่ดีที่สุด"

"มองปัญหาเป็นโอกาส ไม่ใช่อุปสรรค"

"จงถ่อมตนแต่ไม่ขี้ขลาด ภาควุไมใจแต่ไม่เย่อหยิ่ง"

ข้อมูลภาพรวมโดย AI

หน้าลิขสิทธิ์อีก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร (IBC GROUP)

พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

ราคา -240- บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

"พูดให้น้อยลง ฟังให้มากขึ้น" ตาม "มีอะไรให้ช่วยไหม"

"ชมเชยในที่แจ้ง ตักเตือนในที่ลับ" สั่งพลับบอก "ช่วยทำ...ให้หน่อยสิ"

"ผู้นำคือผู้ที่สร้างมรดกทางความคิดให้ทีมคิดสืบสานต่อ

ไม่ใช่แค่สร้างผลงาน"

"ยุคนี้ต้องใช้ศิลปะการพูดที่สร้างสรรค์ จริงใจ และเป็นพลับบอกแก่

ทีมงานเสมอ"

ISBN (E-BOOK) -978-616-95198-8-1

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาวสุภารัตน์ ตายี่จัน

อีเมล sudarat.tyij@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

พูดให้ได้งานจนใจคนให้ได้ใจ

(Words of Power)

การปฏิบัติงานจากพนักงานก้าวขึ้นสู่ผู้บริหารนั้น นอกจากระยะเวลาการทำงานหรือประสบการณ์ยังต้องดูความสามารถด้วย แต่ที่สำคัญในเป้าหมายของความสำเร็จก็คือการพูดได้ พูดเป็นและพูดเก่ง ถามว่าทำไมต้องพูดเก่งด้วยล่ะ? คำตอบก็คือทำงานงานสำเร็จและบุคลากรมีความสุข

สำหรับใน E-BOOK เล่มนี้กล่าวถึงศิลปะการพูดสำหรับผู้นำที่ได้รับความสำเร็จทั้งงานคือผลลัพธ์จากคนคือได้ใจทีมงาน ซึ่งบุคคลที่ประสบความสำเร็จจากงาน และคนสามารถปรับใช้ได้ตามบริบทจากปัญหาดังนี้ครับ

ปัญหา: ผู้นำส่วนใหญ่ขาดการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน, สั่งงานแต่ไม่ได้ใจ "ในโลกการทำงานยุคใหม่ 'ความสำเร็จ' ไม่ได้วัดเพียงแค่ตัวเลขหรือผลงานที่ทำได้ แต่ยังวัดจาก 'ความใส่ใจ' และการเติบโตของคนในทีม ศิลปะการพูดของผู้ผู้นำไม่ใช่เพียงการสั่งการแต่คือการส่งพลังสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และเปลี่ยนเป้าหมายที่ยากลำบากให้เป็นแรงบันดาลใจ หนังสือ/คู่มือเล่มนี้ จะเปลี่ยนให้คุณเป็นผู้นำที่ "พูดได้" จนได้ใจทีม และ "พูดเป็น" จนได้เนื้องาน เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน"

ทางออก/ประโยชน์: คู่มือนี้ช่วยอะไร? (เทคนิคการพูดให้คนฟังเชื่อมั่นและอยากทำตาม) "ความแตกต่างระหว่างผู้นำระดับทั่วไประหว่างผู้นำระดับสูง คือศิลปะการสื่อสารที่สามารถ 'ครองใจ' คนได้ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จไม่ได้พูดเพื่อให้คนอื่นยอมรับ แต่พูดเพื่อให้คนอื่นเข้าใจ เชื่อมั่น และยอมทุ่มเทพลังกายพลังใจในการทำงาน การสื่อสารที่เปี่ยมด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความชัดเจน (Clarity) คือกุญแจสำคัญที่จะเปลี่ยนลูกน้องให้กลายเป็นกัลยาณมิตรที่พร้อมร่วมสร้างความสำเร็จไปด้วยกัน"

"ผู้นำยุคใหม่ต้องพูดน้อยแต่ได้มาก... 'ศิลปะการพูดให้ได้อะไรที่คนใจคนให้ใจใจ' สำหรับผู้อ่านทุกระดับตำแหน่งในงานหรือในครอบครัวเล่มนี้ รวบรวมเทคนิคการสื่อสารที่เน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented) ผสมผสานกับการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship-Focused) เพื่อให้คุณสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์อย่างทรงพลัง แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และดึงศักยภาพสูงสุดของคนในทีมออกมาได้อย่างเป็นธรรมชาติ พูดอย่างไรให้ได้ทั้งงาน... และได้ทั้งใจ"

ศิลปะการสื่อสารของผู้นำเพื่อสร้างความเข้าใจต่อทีมงานหรือผู้ฟังทุกระดับ ถ้าเราเชื่อมั่นในตัวลูกน้อง เขาย่อมมีความเชื่อมั่นต่อตนเองเช่นกัน การพูดครั้งนี้เพื่อทำให้เขาเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือ เชื่อมือ เชื่อใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามพูดซึ่งท่านสามารถเลือกปรับใช้ตามความเหมาะสมของเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอได้เลยครับ

ขอให้ท่านผู้อ่านที่ทำงานมานาน,ผู้ที่กำลังจะได้รับเลื่อนขั้น
ตำแหน่งเป็นผู้นำทุกระดับ,ผู้ช่วยผู้บริหารทุกระดับหรือผู้นำทุกระดับ
สามารถนำข้อมูลจากเนื้อหาสาระนี้ไปประยุกต์ในการบริหารงาน
บริหารคน จากคำพูดของผู้นำที่ “ฟังสบายหู ดูสบายตา ฟังสบายใจ ไร้
ปัญหาในการทำงาน” ก่อให้เกิดความสำเร็จจากการพูดที่ได้งาน พูดจูง
ใจคนให้ได้ใจนั่นเองครับ

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ (Successful speakers)	1
บทที่ 2 ศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชน (The art of public speaking)	10
บทที่ 3 วิธีฝึกการพูดเมื่อไม่มีเวที (How to practice public speaking when there's no stage to perform)	25
บทที่ 4 หลักหัวใจในการพูด (The core principles of speaking)	39
บทที่ 5 หลักการ และเทคนิคพูดสำหรับผู้บริหาร (Principles and techniques of public speaking for executives)	44
บทที่ 6 ยุทธวิธีเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองในการพูด (How to build self-confidence when speaking)	63
บทที่ 7 ศิลปะการพูดสำหรับผู้ผู้นำในโรงงาน (The art of public speaking for leaders in the workplace)	69
บทที่ 8 จะพูดทำให้เข้าหูผู้ฟังได้อย่างไร (How to speak in a way that is pleasing to the listener)	95

สารบัญ พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 9 การพูดต้อนรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เริ่มเข้าทำงาน (A welcoming speech to subordinates who are starting work)	114
บทที่ 10 การพูดขอร้องให้เขากระทำ (Asking him to do it)	120
บทที่ 11 การพูดปลุกเร้าให้ต่อสู้ (A speech designed to incite a fight)	123
บทที่ 12 การพูดเพื่อตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจ	125
บทที่ 13 การพูดเพื่อปกป้องสิทธิและแสดงความรู้สึก (Speaking out to defend rights and express feelings)	130
บทที่ 14 การพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อย (Talking to subordinates who are not performing well)	134
บทที่ 15 การพูดหรือนำเสนอเพื่อขออนุมัติ (Speaking or presenting to request approval)	150
บทที่ 16 การพูดให้เขายอมรับความจริง (Talking to him/her to accept the truth)	154
บทที่ 17 จะพูดเพื่อตรึงคนฟังได้อย่างไร (How to speak in a way that captivates your audience)	157

สารบัญ พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 18 จะพูดอย่างไรให้น่าถูกใจ (How to say something that will please others)	161
บทที่ 19 เทคนิคการพูดชักชวนบุคคลสู่ถนนการขาย (Techniques for persuading people onto the sales path)	169
บทที่ 20 เทคนิคการพูดเพื่อเปลี่ยนความคิด (Speaking techniques to change minds)	175
บทที่ 21 เทคนิคการพูดเพื่อสร้างความเชื่อถือ (Speaking techniques to build trust)	178
บทที่ 22 เทคนิคการพูดเพื่อปลุกกระดม (Techniques for rousing public speaking)	184
บทที่ 23 เทคนิคการพูดเพื่อหาคะแนนเสียง (Techniques for speaking to gain votes)	188
บทที่ 24 เทคนิคการพูดเพื่อให้เลิกกระทำ (Techniques for persuading someone to stop doing something)	192
บทที่ 25 เทคนิคการพูดให้คำปรึกษาหารือ (Techniques for giving advice and consultation)	195

สารบัญ พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 26 เทคนิคการเล่าเรื่องและศิลปะการฟังยังประโยชน์ (Storytelling techniques and the art of listening are beneficial)	203
บทที่ 27 เทคนิคการสื่อสารภาษาสำหรับผู้บริหาร (Communication techniques for executives)	208
บทที่ 28 เทคนิคการให้คำติชมทีมงาน (Techniques for giving feedback to team members)	227
บทที่ 29 เทคนิคพูดเพื่อสร้างอารมณ์ขัน (Techniques for speaking to create humor)	231
บทที่ 30 เทคนิคศิลปะในการพูดสื่อสารระหว่างกันที่ราบรื่น (The art and technique of smooth communication)	241
บทที่ 31 แนวทางการพูดตำหนิในการทำงาน (Guidelines for giving constructive criticism at work.)	249
บทที่ 32 แนวทางการพูดเพื่อปลอบใจ (Guidelines for speaking in a comforting manner)	251
บทที่ 33 ศิลปะการพูดเพื่อให้คำแนะนำที่ดี (The art of giving good advice)	257

สารบัญ พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 34 ศิลปะการพูดเพื่ออวยชัยให้พร (The art of giving blessings and good wishes)	271
บทที่ 35 ศิลปะการว่ากล่าว (art of reproof)	284
บทที่ 36 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการพูดที่ดี (The art of using language for effective speaking)	289
บทที่ 37 ศิลปะในการพูดปฏิเสธอย่างมีเยื่อใย (The art of saying no with tact)	302
บทที่ 38 ศิลปะในการพูดเพื่อการสร้างงานรายได้ให้ผู้อื่น (The art of speaking to create jobs and income for others)	306
บทที่ 39 ศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจ (The art of persuasive speaking)	315
บทที่ 40 การพูดเมื่อมีผู้อื่นไม่เห็นด้วยกับเรา (Speaking up when others disagree with us)	322
บทที่ 41 การพูดเพื่อการสอนงาน (Speaking for job training purposes)	332

สารบัญ พูดให้ได้งาน จูงใจคนให้ได้ใจ (Words of Power)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 42 การพูดจาเข้าสังคมให้สมกับเป็นสาวยุคใหม่ (How to speak and act in social situations like a modern woman)	337
บทที่ 43 ศิลปะการทักทายและการแนะนำให้รู้จักกัน (The art of greeting and introductions)	352
บทที่ 44 จะพูดเพื่อขอและขอร้องอย่างไรให้ได้ผลสำเร็จ (How to ask and request effectively)	373
บทที่ 45 รวมพูดสร้างพลังสร้างความสำเร็จให้กับตัวเองบ้าง (Let's gather and talk to empower ourselves and achieve success)	378

บทนำ

พูดให้ไดงาน จูงใจคนให้ไดใจ

(Words of Power)

ศิลปะการพูดสำหรับผู้นำไม่ใช่เพียงแค่การพูดเก่ง แต่คือ "การสื่อสารเพื่อบริหารงานและบริหารคน" ให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และพร้อมร่วมมือกันนำพาองค์กรสู่เป้าหมาย การพูดของผู้นำ ต้องผสมผสานระหว่าง เนื้อหาที่ชัดเจน (บริหารงาน) และความรู้สึกที่ ก็นใจ (บริหารคน)

หลักการสำคัญของศิลปะการพูดสำหรับผู้นำ: จริงใจและน่าเชื่อถือ: คำพูดต้องตรงกับการกระทำ เพื่อสร้างความไว้วางใจ

ชัดเจน ตรงประเด็น: สื่อสารเป้าหมาย งาน และบทบาทหน้าที่ให้ ลูกน้องเข้าใจตรงกัน

สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiring): ใช้คำพูดที่ให้กำลังใจ ชื่นชม และ สร้างวิสัยทัศน์ที่อยากร่วมงานด้วย

รับฟังมากกว่าพูด: สร้างบรรยากาศที่ปลอดภัยให้ทีมงานกล้า แสดงความคิดเห็น

Feedback อย่างสร้างสรรค์: ดำเนินเพื่อให้ปรับปรุง (Constructive Feedback) ไม่ใช่เพื่อทำลาย

เทคนิคการพูดเพื่อบริหารคน (People Management): การพูดจูงใจ (Motivation): เชื่อมโยงเป้าหมายงานเข้ากับคุณค่า (Value) ที่ลูกน้องได้รับ

1. การตั้งคำถามเชิงบวก (Powerful Questioning): แทนที่จะบ่นถึงปัญหา ให้ถามว่า "เราจะแก้ไขหรือทำสิ่งนี้ให้ดีขึ้นได้อย่างไร"

2. การสร้างความเชื่อมั่น (Empowerment): พูดเพื่อแสดงว่าเชื่อในศักยภาพของทีม และให้โอกาสพวกเขาได้ลงมือทำ

เทคนิคการพูดเพื่อบริหารงาน (Task Management):

1. กล่าวเต็มเสียง เรียงลำดับ: พูดด้วยความมั่นใจ ลำดับเรื่องราวให้เข้าใจง่าย

2. จับประเด็น เน้นสิ่งสำคัญ: ระบุประเด็นสำคัญที่ต้องการให้งานสำเร็จ

3. บีบคั้นอารมณ์ ให้ทีมระดมความสำเร็จ: ด้วยพลังคำพูดที่สร้างแรงจูงใจให้ทีมงาน

4. เบ็ดเสร็จ ตรวจสอบนำพาประโยชน์: ซึ่งบุคคลทุกคนระดับที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์เสมอ

สั่งการด้วยหลักจริยธรรม: การบริหารที่ได้ใจคนคือการสั่งการบนพื้นฐานความถูกต้อง ผู้นำที่ประสบความสำเร็จคือผู้นำที่ใช้คำพูด "สร้าง" ไม่ใช่ "ทำลาย" โดยการเป็นแบบอย่างที่ดีในการสื่อสาร
ข้อมูลภาพรวมโดย AI

บทที่ 1 ผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ (Successful speakers)

บุคคลที่ประสบความสำเร็จคือการได้รับการยอมรับ ศรัทธา เชื่อถือ หรือเชื่อมั่น จากกลุ่มบุคคลในสังคม ซึ่งไม่ได้หมายความว่า จะต้องมีคนรัก หรือมีคนเคารพเสมอไป คือไม่จำเป็นต้องมีคนรักใคร่ หวงแหน หรือใครจะต้องไม่ได้ ผู้ที่อยู่ในวงการฝึกอบรมย่อมเข้าใจดีว่า การทำให้ผู้ฟังผู้เรียน ที่อยู่เป็นกลุ่ม หรือที่ชุมชนทั้งหลายนั้น เกิดการยอมรับ ศรัทธา เชื่อถือหรือเชื่อมั่นในความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและจริยธรรม ที่ได้รับจากผู้ถ่ายทอดจนสามารถนำไปประยุกต์หรือปฏิบัติงานได้นั้นไม่ใช่เรื่องที่ย่ายนัย คำถามจึงเกิดขึ้นว่า จะเป็นผู้ถ่ายทอดที่ได้รับการยอมรับได้อย่างไร ผู้เขียนขอให้แนวทางต่าง ๆ ดังนี้

คุณลักษณะของผู้พูด(ถ่ายทอด)ที่ประสบความสำเร็จ

1. บุคลิกดี

บุคลิกภาพที่ดีย่อมมีชัยไปกว่าครึ่งหนึ่งแล้ว แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นมีฟอร์มดี หรือทำดีที่ต้องไม่เหลวด้วย ซึ่งผู้เขียนจะนำเสนอเรื่องบุคลิกภาพของผู้ถ่ายทอดที่ดีเป็นอย่างไรในบทถัดไป

2. มีความกระตือรือร้น

ความกระตือรือร้น แสดงออกได้จากการแสดงออกที่มีความคล่องตัว ก้าวเดินอย่างมั่นใจ เต็มฝีเท้า มีการแสดงออกอย่างเชื่อมั่นพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่เวลาด้วยความกระตือรือร้น จะช่วยให้ผู้ฟังตื่นตัว ตื่นเต้น ใจจดจ่อ ติดตามและคล้อยตามได้ ถ้าหากใช้ภาษาท่าทาง น้ำเสียง ประกอบกับเนื้อหาในการพูด

3. สนใจร่วมมือ

คือสนใจในภารกิจของผู้ฟัง หรือผู้เรียนรู้ โดยการใช้ข้อมูลของผู้เรียนมาเป็นประโยชน์ในการถ่ายทอด โดยรู้เนื้อหา ยกตัวอย่าง หรือรายละเอียดที่เป็นเรื่องใกล้ตัวของคนฟัง ทำให้ผู้ฟังเกิดการยอมรับ ความสนใจร่วมมือ หมายถึงการยินดีและเต็มใจ เมื่อถูกทาบถาม หรือได้รับคำเชิญให้เป็นผู้ถ่ายทอดในงานหัวข้อหลักสูตร หรือกิจกรรมต่างๆ

4. ใช้สื่อช่วยสอน

ในการที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลที่เราต้องสื่อสารอยู่ โดยการถ่ายทอดนั้น การถ่ายทอดจะสัมฤทธิ์ผลอย่างสูง ถ้าหากผู้ถ่ายทอดได้ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จะให้ผู้ฟังได้รับรู้ในหลาย ๆ ช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นทางตา คือ ได้เห็น ทางปาก ได้ซักถาม พูดคุย ทางหูได้ยิน ทางมือคือทดลองสัมผัส หรือทางลิ้น ได้ลิ้มรส ทดสอบ ย่อมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้มากขึ้น ผู้ถ่ายทอดจะต้องใช้สื่อช่วยสอน ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวถึงในโอกาสต่อไป

5. ไม่อ่อนประสบการณ์

ผู้ถ่ายทอดที่ดี ควรจะมีความรู้และประสบการณ์ตรง ในเรื่องที่คุณกำลังจะถ่ายทอดไปสู่ผู้ฟัง คนเราส่วนใหญ่ในวงการฝึกอบรม หรือ พัฒนาบุคลากร ส่วนมากถือคติที่ว่า “โตแล้วเรียนลัด” ย่อมอยากฟัง ประสบการณ์หรือเทคนิคของผู้ถ่ายทอดเพื่อเป็นสูตรสำเร็จ หรือเป็นทางลัดสู่ความสำเร็จโดยนำกลับไปประยุกต์ คัดแปลง แต่งเติมให้เหมาะสมกับการงานของตน ดังนั้นผู้ถ่ายทอดที่ดีควรมีประสบการณ์หรือความสำเร็จในงานมาเสนอให้ผู้ฟัง เพื่อเพิ่มพลังในงาน

6. การงานสำเร็จดี

ข้อนี้เชื่อมโยงจากข้อที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น คือคนเราส่วนใหญ่ ไม่มีใครอยากฟังคนที่ไม่มีความรู้ คนทุกคนอยากฟังคนเก่ง คนดี คนที่เป็นเลิศ คนที่ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในสังคมไทย ยอมรับในระบบอาวุโส และผู้ที่มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญ ชำนาญ ชำช่องในเรื่องนั้น ๆ ไม่ใช่ตำราอย่างเดียว

7. มีความสามารถในการถ่ายทอด

คือ มีความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ หลักการ ประสบการณ์ และวิธีการ โดยใช้คำพูด รูปภาพ ตัวอักษร ให้ผู้ฟัง หรือผู้เรียนตั้งใจ สนใจ เข้าใจ ประทับใจ หรือบันทึกเร้าใจไปควบคู่กัน ซึ่งย่อมต้องอาศัยทั้งเทคนิค ลีลา ภาษาและศิลปะในการแสดงออกที่เหมาะสม สอดคล้องและกลมกลืน

8. ถอดหัวใจคนเรียน

คือรู้จักเอาใจคนเรียนรู้มาใส่ไว้ในใจผู้สอนผู้ถ่ายทอดว่า หลักการเรียนรู้ของผู้คนเป็นอย่างไร จะสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และรับรู้ได้อย่างไร ซึ่งก็หมายความว่า ผู้ถ่ายทอดย่อมจะต้อง “รู้เรา” และ “รู้เขา” “รู้เรา” คือ อะไรที่เราถนัด ชำนาญ แสดงออกได้ ที่ทำให้ผู้เรียนผู้ฟังยอมรับถ้าหากทำไม่ได้ จะฝึกฝนและพัฒนาอย่างไร “รู้เขา” คือ รู้ว่าคนเรียน คนฟัง คือใคร ชอบอะไรเรื่องใด แนวใด ซึ่งผู้เขียนจะนำเสนอในโอกาสต่อไป

9. เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

การพัฒนาศักยภาพ หรือการฝึกอบรมก็ตาม วัตถุประสงค์โดยส่วนใหญ่ เรามุ่งที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนเรียน คนฟังให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Attitude) และจริยธรรม ในการทำงานที่ดี ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายของผู้ถ่ายทอดว่า ทำอย่างไร ทำจะให้สิ่งเหล่านี้

อารมณ์ขันก็เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมที่ดี แต่มิได้หมายความว่า คนที่พูดสนุก จำ หัวเราะจนกลิ้ง นั้นจะประสบความสำเร็จเสมอไป ถ้าหากการพูดครั้งนั้น “มีแต่น้ำ ไม่มีเนื้อ” คือขบขัน แต่ขาดสาระแก่นสาร

10. ไม่หลงตัวเอง

ส่วนใหญ่ผู้ที่หลงตัวเอง มักจะมีเพดานบินในการออกสนาม หรือเวทีการพูด การถ่ายทอดมานานพอควร ซึ่งจะมีการแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวในโอกาสถัดไป

ถ่ายทอดอย่างไรที่ไม่ประสบความสำเร็จ

สิบหัวข้อที่กล่าวไปแล้วข้างต้น คือ บุคลิกดี มีความกระตือรือร้น สนใจ ร่วมมือ ใช้สื่อช่วยสอน ไม่อ่อนประสบการณ์ การงานสำเร็จดี มีความสามารถถ่ายทอด ถอดหัวใจคนเรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ และไม่หลงตัวเอง เป็นลักษณะของผู้ถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จ ส่วนผู้ถ่ายทอดที่ไม่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างไรรู้ไหม ลองฟังดูนะครับ

1. คอยฟัง

การคอยฟัง คอยใหญ่โตเกินความจริง โกหกคำโต โอ้อวด หรืออวดอ้างสรรพคุณนานเกินไป จนผู้ฟังเกิดความระอิดระเอียน ผู้ฟังส่วนใหญ่ไม่ชอบฟังเรื่องนอกตัว หรือไม่เกี่ยวกับตัวเองนานเกินไป เช่น กล่าวชมเชยยกย่องผู้บริหารเกินกว่า 30 นาที ที่เหลืออีก 30 นาที สอน หรือถ่ายทอด เรื่องนี้มีขอยกเว้นคือถ้าหากคนๆ นั้นมีความสำเร็จ มีผู้ศรัทธาสูง หรือผู้ฟังอยากฟังเรื่องนี้

2. มุ่งธุรกิจ

คือทุกอย่างมุ่งเงินมากกว่ามุ่งงาน ไม่ยอมแม้กระทั่งพูด หรือถ่ายทอดเกินเวลา ประเด็นนี้เราต้องยอมรับว่า เวลาเป็นเงินเป็นทองจริงๆ สำหรับนักพูด นักบรรยาย นักฝึกอบรมที่ติดตลาดแล้ว

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ เมื่อหน่วยงานเล็ก ๆ หรือราชการเชิญ ก็รับไว้ก่อนแต่พอหน่วยงานใหญ่ ๆ หรือองค์กรที่มีเงินหนามาเชิญชนิดผู้ค่าตัว ก็แจ้งยกเลิกหน่วยงานที่เชิญไว้ก่อนแล้วทันที แบบนี้ที่เรียกว่า กิเลสนักฝึกอบรมที่มุ่งธุรกิจ

3. ผิดเวลา

เนื่องจากวิ่งรอกรับงาน สับสนชนกันวุ่นวาย บางท่านก็วิ่งรอกเหมือนคารา มีตัวหลักตัวรอง คือ 3 ชั่วโมงแรกตอนเช้า พูดเป็นหลัก 1 ชั่วโมงให้ที่หนึ่ง แล้วให้ตัวรองพูดต่อ แล้วก็วิ่งรอกไปบรรยายหรือถ่ายทอดอีกที่หนึ่งในช่วง 3 ชั่วโมงหลัง ถ้าไม่ทันก็ให้ตัวรองพูดมาเวลาในช่วงบ่ายสัก 1 ชั่วโมง เพราะขอเวลาหายใจ หรือหาข้าวถ่วงกระเพาะไปก่อนๆ จะขึ้นเวที

4. มาไม่รอบคอบ

คือลืมเลือน เพราะความรีบร้อน ขาดเอกสาร เครื่องมือสื่อการสอน หรือ ขาดการเตรียมการก่อนการถ่ายทอด ไม่แสวงหาข้อมูลจากผู้เข้ารับการอบรมหรือผู้ฟัง บางท่านมาถึงสถานที่บรรยายหรือถ่ายทอด หันหน้ามาถามผู้จัดอบรมว่า “ตกลงวันนี้จะให้พูดเรื่องอะไร”

5. ตอบคำถามไม่ตรง

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

6. หลงตัวเอง

พอๆ กับคนขี้คุย หรือคุยฟุ้ง ผู้ถ่ายทอดที่หลงตัวเอง มักจะฉุนเฉียวง่าย เสียงดัง ยกตนข่มท่าน ผู้ใกล้ชิดปรับตัวลำบากในการประสานงาน หรือมีความอึดอัดขัดข้องหมองใจ ทำอะไรไม่ค่อยถูก

7. เก่งทุกเรื่อง

รับเชิญได้ทุกงาน พูดได้ทุกเรื่องตั้งแต่สากกระเบือยันเรือรบ อย่างที่ภาษาชาวบ้าน ชอบพูด ผู้ถ่ายทอดที่ดีควรจะระบุขอบเขต แนวเรื่องที่สามารถถ่ายทอดได้ ที่มีความถนัด ความชำนาญเป็นพิเศษ ถ้าหากไม่ชำนาญหรือถนัดแต่มีผู้ยืนยันจะเชิญ ก็ต้องทำการบ้านให้ดีเป็นพิเศษ

8. เปรี๊ยะปราดลอกเลียน

การนำเอาผลงานของผู้อื่นมานำเสนอถ่ายทอด ก็ควรที่จะอ้างถึงเพื่อเป็นเกียรติกับเจ้าของผลงานนั้น ๆ ด้วย เรื่องนี้ถือเป็นจรรยาบรรณหนึ่งของนักฝึกอบรม

9. เขียนยกเมฆ

คือทำตัวเหมือนนักพูด หรือนักการเมือง ที่อ้างตัวเลขตามใจนึกคิด บิดเบือนความจริงทำให้วินิจฉัยของคนผิดพลาดจากการรับรู้ข้อมูลที่ยกมา

10. เอกทางภาษา

คือใช้ภาษาต่างคำว หรือต่างชาติมากไป โดยไม่วิเคราะห์ผู้ฟังที่นั่งกันอยู่หน้าสไลด์ แสดงสีหน้าบ่งบอกว่ามีเครื่องหมายคำถามอยู่ในใจว่าหมายความว่าอะไรให้กับผู้ฟังจบ ม.3 หลายคนบ่นในใจว่าถ้าพูดไทยปนลาว (อีสาน) จะดีกว่าพูดอังกฤษปนไทย

ตามที่กล่าวไปแล้วว่า ผู้ถ่ายทอดที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้นเป็นอย่างไร ขอบทบทวนใหม่ให้คล้องจองดังนี้ คือ คุยฟุ้ง มุ่งธุรกิจ ผิดเวลา มาไม่รอบคอบ ตอบคำถามไม่ตรง หลงตัวเอง เก่งทุกเรื่อง เปรี๊ยะปาด ลอกเลียน เชียนยกเมฆ และเอกทางภาษา

ผู้ถ่ายทอดยุคใหม่เป็นอย่างไร

ตามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ถึงผู้ถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จ กับผู้ล้มเหลว หรือไม่ประสบความสำเร็จ หรือมีการยอมรับนั้นเป็นอย่างไร ไปบ้างแล้วนั้น คราวนี้เราลองหันมาดูผู้ถ่ายทอดยุคใหม่ ให้ยื่นย่อลงไปว่าเป็นอย่างไร ขอให้โอเคดังนี้

1. ใช้เทคโนโลยีใหม่ คือ ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ หรือสื่อช่วยถ่ายทอดที่เหมาะสมกับเนื้อหา บุคคล เวลา โอกาส สถานที่ ฯลฯ
2. เข้าใจง่าย คือ ถ่ายทอดแล้วผู้ฟังรับได้ เข้าใจ
3. ได้เนื้อหา คือ มีเนื้อหาเหมาะสม ข้อมูลดี
4. พาสนุก คือ มีอารมณ์ขันสอดแทรกอยู่บ้าง
5. ปลุกความคิด คือ ผู้ฟังติดตาม ได้คิด ได้ทบทวน
6. พิสูจน์ปัญหา คือ ช่วยเข้าใจปัญหาที่ยังคาใจให้ทะลุปรุโปร่ง
7. สามารถเปลี่ยนพฤติกรรม คือ ทำให้ผู้รับ เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถทัศนคติ หรือจริยธรรมข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อ
8. นำประโยชน์คือ ผู้รับ ผู้เรียน ได้รับประโยชน์ต่อตัวเอง การงาน องค์กร หรือความสำเร็จต่าง ๆ

9.ไม่เป็นโทษเป็นภัย คือ ถ่ายทอดสิ่งที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยต่อสังคม
ส่วนรวม

10.ตื่นไวข่าวสาร คือ การศึกษาได้กลายเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ผู้ถ่ายทอดจะต้องเปิดสมอง รับรู้ เรียนรู้ ข่าวสาร ข้อมูลตลอดเวลา

ขอสรุปใจความตามเนื้อหาที่ได้เจราสนทนาไปแล้วว่า ผู้ถ่ายทอด
ที่ดีและประสบความสำเร็จนั้น ต้องแสวงหาความรู้ รู้จริงในสิ่งที่จะ
ถ่ายทอด กระตือรือร้นสนใจในการนำเสนอเนื้อหาสาระ ผู้ที่นั่งอยู่
เบื้องหน้า มีลีลาพูดบรรยาย หรือถ่ายทอดที่ใช้สื่อเป็นเครื่องมือ หรือมี
ศิลปะในการแสดง แล้วก็ไม่แล้งน้ำใจ ต้องอยู่ในสถานะของผู้ให้ จิตใจ
ต้องเป็นธรรม และมีพฤติกรรมในการปฏิบัติสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ
ที่พูดออกไป พร้อมทั้งใส่ใจในการพัฒนาแสวงหาความรู้ ใหม่ ๆ เพื่อ
เติมเชื้อไฟให้สมองมีพลัง สร้างความสมหวังในการถ่ายทอดในที่สุด

บทที่ 2 ศิลปะการพูดในที่ชุมนุมชน (The art of public speaking)

ในสังคมของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มบุคคล ผู้ที่กล้าแสดงออกซึ่งความคิดเห็นซึ่ง “การพูด” นั้นนับเป็นหนทางหนึ่งที่จะแสดงออกได้ การพูดเป็น พูดดี และมีศิลปะในการพูดย่อมทำให้แสดงความคิดเห็นได้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ เรามีความบริสุทธิ์ใจต่อสิ่งที่เราคิดและต่อผู้อื่น แต่เราแสดงออกไม่ถูกวิธีหรือไม่สามารถสรรหาคำพูดให้ตรงกับความคิดหรือความรู้สึกของเราได้ ย่อมทำให้เกิดผลเสียร้ายทั้งต่อตัวเราเอง และเกิดผลเสียต่อส่วนรวมอีกด้วย

เราสามารถประสานความคิดและเรียบเรียงออกมาเป็นคำพูดได้ และสละสลวยน่าเชื่อถือได้ด้วยการ “ฝึกการพูด” นั่นก็คือ แสวงหาโอกาสขึ้นสู่เวลาการพูดบ่อย ๆ

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ เราจะพบว่า “เดมอส เชนีส” นักพูดฝีปากเอกของกรีก ได้พูดปลุกใจทหารที่กำลังระส่ำระสายให้ต่อสู้กับกองทัพอันเกรียงไกรของพระเจ้าฟิลลิปแห่งแคว้นเมซิโดเนียจนได้รับชัยชนะ ซึ่งเดิม “เดมอส เชนีส” เป็นคนพูดติดอ่าง พูดในที่ชุมนุมชนก็ถูกเหยียดหยาม เขาจึงหลบออกจากเอเธนส์ไปฝึกฝนการพูดนอกเมือง เป็นการฝึกด้วยตนเอง จนพูดได้คล่องดีแล้วจึงกลับมาใหม่

ลินคอล์น ประธานาธิบดีผู้ยิ่งใหญ่ของสหรัฐอเมริกา ผู้ซึ่งได้ให้คำพูดที่เป็นประวัติศาสตร์ติดตรึงในหัวใจของชาวโลกที่ว่า “รัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย สุนทรพจน์ของท่าน ณ เกตติสเบิร์ก ได้รับเกียรติบรรจุลงในหนังสือเอ็นไซโคลปีเดียมาแล้ว

ลินคอล์น เมื่อเริ่มเป็นทนายไปว่าความครั้งแรก ปากสั่น ขาสั่น เหงื่อตกด้วยความประหม่าและไม่มั่นใจในตนเอง จนศาลสั่งให้นั่งลง หลังจากนั้นท่านได้ฝึกฝนการพูดของท่าน และได้ประสบความสำเร็จอย่างยอดเยี่ยม

รัฐบุรุษอย่างวิสตัน เชอร์ชิลของอังกฤษผู้ซึ่งเป็นทั้งนักการเมือง นักการทหาร และนักพูดที่ประสบผลสำเร็จในชีวิต เดิมท่านเป็นคนพูดไม่ชัดและพูดพล่าม ไม่รู้จักจบในการพูด ภายหลังท่านฝึกฝนการพูด และพัฒนาการพูด จนกลายเป็นนักพูดฝีปากเอกของโลกไปในที่สุด

ตัวอย่างเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า ศิลปะการพูดเป็นสิ่งจำเป็น และสามารถฝึกฝนได้มิใช่สิ่งเหลือวิสัยคนไทยเราก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพูดจนมีคำพูดว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท”

แต่การฝึกอบรมช่วงระยะเวลาสั้น ๆ จะคลบ้นดาลให้ท่านพูดเก่งในทันทีย่อมเป็นไปได้ แต่อย่างน้อยท่านก็พอจะทราบหลักเกณฑ์เบื้องต้นและปฏิบัติพื้นฐานที่จำเป็นซึ่งจะเป็นแนวทางพอให้ท่านพัฒนาการพูดของท่านให้ก้าวหน้าต่อไปได้

ส่วนการพูดดีนั้น เพียงแต่หลักเกณฑ์ยังหาเป็นการเพียงพอไม่ ท่านต้องฝึกต่อไปจนกว่าจะเกิดความชำนาญ หรือเกิด “ทักษะในการพูด” การพูดนั้น เป็นทั้งศาสตร์และเป็นทั้งศิลป์ ซึ่งต้องมีการเรียนรู้ การฝึกอบรม

คนที่ถีบจักรยานไม่เป็นย่อมรู้สึกว่าหัดยาก แต่เมื่อลองหัดดูแล้วจะเห็นว่าไม่ยากเกินความสามารถเลย เมื่อถีบเป็นใหม่ ๆ ก็เอาเพียงไม่ให้ล้ม ซึ่งบางครั้งก็ต้องเลี้ยวไปตามใจของรถ เพราะเรายังบังคับไม่ได้ มีอะไรก็ดขวางก็ชนเอาบ้าง จนกว่าจะมีความถนัดดีแล้ว เราก็จะบังคับให้ไปตามความต้องการของเราได้ แม้จะเป็นทางที่แคบ หรือเป็นทางที่คด ก็ตาม นั่นใจก็ดี การฝึกการพูดก็ฉนั้น

ถึงแม้ว่าท่านจะได้ผ่านการพูดมาเป็นเวลาช้านาน แต่ปัจจุบันบางท่านยังพูดไม่ชัดถ้อยชัดคำ พูดติด ตะกุกตะกัก ไม่น่าฟัง ทั้งนี้เพราะ “การพูดได้” กับ “การพูดเป็น” นั้นต่างกัน ใคร ๆ ก็พูดกันได้ แต่อาจจะยังพูดไม่เป็น คือพูดให้ดี และรู้เทคนิควิธีการพูด

การพูดในที่ชุมนุมชน (Public Speaking) คือ “การสื่อสารความรู้ ความคิด ประสบการณ์และความรู้สึกจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟังจำนวนมากในที่สาธารณะ” เป็นการพูดที่ผู้พูดจำเป็นจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง รู้หลักการพูดอย่างดี มีประสบการณ์พอที่จะพูดได้อย่างชำนาญ จึงจะสามารถพูดได้ดี จึงเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้มีผู้สนใจฝึกการพูดกันมาก เพราะการพูดในที่ชุมนุมชนเป็นศาสตร์ที่สามารถเรียนรู้ให้เข้าใจและฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ มีลีลาการพูดที่น่าประทับใจผู้ฟังได้

การพูดในที่ชุมนุมชนมีหลายรูปแบบ เช่น การปาฐกถา, การบรรยาย, การอภิปราย, การปราศรัย, การพูดในโอกาสต่าง ๆ , การพูดหาเสียง เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่ได้ชื่อว่า ผู้นำ นักบริหาร นักการเมือง นักวิชาการ ครู-อาจารย์ วิทยากร นักขายความคิด ฯลฯ จึงต้องมีความสามารถในการพูดต่อที่ชุมนุมชน จึงจะสามารถสร้างความกระจ่างในความคิดและเหตุผลแก่ผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. แบบของการพูด

1) แบบบอกเล่า

ผู้พูดมีความมุ่งหมายให้ผู้ฟังได้รับทราบเรื่องราว เหตุการณ์และข้อมูลต่าง ๆ เป็นสำคัญ ผู้พูดจึงต้องอาศัยความจำโดยหลักเลี่ยงการสอดแทรกความเห็นหรือความรู้สึกของตน

2) แบบแสดงประกอบการพูด

ผู้พูดมีความมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระและมีความเพลิดเพลินประกอบกัน ผู้พูดลักษณะนี้จะต้องมีความสามารถในการแสดง แต่จะต้องคงสาระของการพูดเป็นสำคัญ

3) แบบจูงใจ เรียกร้อง

ผู้พูดมีความมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อและปฏิบัติตามในสิ่งที่ตนเองพูด ดังนั้น ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดเพื่อหาข้อมูล ความคิดเห็นและความรู้สึกที่ทำให้ผู้ฟังเกิดภาพพจน์ เห็นคล้อยตามและเรียกร้องให้มีการปฏิบัติตามด้วย

4) แบบสนุกสนุก

ผู้พูดมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความสนุกสนาน ก่อนมิตรภาพเป็นสำคัญ มิได้มุ่งหวังในเนื้อหาสาระมากนัก

2. วิธีการพูด

1) ท่องจำมาพูด

วิธีนี้ผู้พูดจะพูดตามที่ท่องจำมาทุกคำพูดทำให้ขาดความเป็นธรรมชาติ และไม่มีชีวิตชีวาเท่าที่ควรเพราะผู้พูดมัวพะวงแต่สิ่งที่ท่องจำมา เกรงจะลืมจึงไม่ค่อยสนใจผู้ฟังเท่าที่ควร

การท่องจำมาพูดจะใช้ได้ผล ถ้าหากเป็นการพูดสั้น ๆ หรือท่องจำข้อความตอนในตอนหนึ่งมาเพื่อประกอบการพูด เช่น โคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน เป็นต้น เพื่อให้ถ้อยคำสละสลวยเป็นที่ประทับใจผู้ฟัง

ข้อสำคัญก็คือถ้าจะท่องต้องให้จำขึ้นใจเพราะถ้าลืมในขณะที่พูด จะทำให้การพูดสะดุด ไม่น่าฟัง

2) พูดโดยการอ่านจากต้นฉบับ

เป็นการพูดตามที่เขียนมา ผู้พูดมักจะสนใจอ่านอย่างเดียวโดยไม่สนใจผู้ฟังทำให้ขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

การพูดวิธีนี้ ควรดูจากต้นฉบับและสบสายตามกับผู้ฟังบ้าง โดยใช้เวลาในการดูต้นฉบับ 1 ส่วน และมองผู้ฟัง 2 ส่วน

การพูดวิธีนี้ มักจะใช้เฉพาะงานที่เป็นพิธีการ เช่น การกล่าวรายงาน การกล่าวปราศรัยของประธานในพิธี เป็นต้น

3) พุดจากความเข้าใจ

วิธีนี้เป็นวิธีการพุดที่นิยมกันมากที่สุด เพราะผู้พุดจะพุดจากความรู้สึก ความเข้าใจของตน สามารถใช้ลีลาท่าทีในการพุดอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ฟังเกิดความสนใจ มีความเข้าใจง่าย

หากจะต้องพุดยาวและใช้เวลานาน ผู้พุดจะจดหัวข้อสำคัญ ๆ เพื่อกันลืม และเพื่อให้เป็นขั้นตอนง่ายต่อการพุดการฟังก็ได้

4) พุดกะทันหัน

วิธีนี้ผู้พุดไม่ได้เตรียมตัวมาล่วงหน้าอาจจะเป็นเพราะเพิ่งทราบว่า จะต้องพุดกะทันหัน หากเป็นผู้พุดที่มีประสบการณ์ ก็พอจะเอาตัวรอดไปได้ แต่ถ้าเป็นผู้พุดที่ค่อยประสบการณ์ก็อาจจะประสบความล้มเหลว การพุดวิธีนี้ควรหลีกเลี่ยงมากที่สุด นอกจากจะหนีไม่พ้นเท่านั้น

ความสำคัญของการพุด

การพุดเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น หรือ ข้อคิดต่อผู้ฟัง โดยใช้ เสียง ภาษา อากัปกิริยา ภาพ ฯลฯ เพื่อให้คนฟัง รับรู้

ผู้พุด	สื่อสาร	ช่องทางผู้ฟัง
	- ข่าวนสาร	- เสียง
	- ความรู้	- ภาษา
	- เรื่องราว	- อากัปกิริยา
	- ภาพ/สัญลักษณ์	- เครื่องมือต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของการพูด

1. เพื่อให้ข่าวสาร ข้อเท็จจริง
2. เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่ถูกต้อง
3. เพื่อให้ความบันเทิง
4. เพื่อให้ผู้ฟังเชื่อถือ ซึ่งการทำให้ผู้ฟังเชื่อได้นั้น ผู้พูดต้อง
 - เชื่อตัวเองก่อน ก่อนที่จะพูดให้ผู้อื่นเชื่อ
 - ต้องเสนอข้อมูลหนักแน่น มีเหตุผล
 - ย่อเรื่องให้ง่าย เพื่อให้คนฟังเข้าใจ
 - ทำที่การพูดน่าเชื่อถือ

ปัจจัยในการพูดของผู้พูด

1. รู้จักคนฟังและวิเคราะห์คนฟัง
2. เตรียมวัตถุดิบ เรียบเรียง สร้างเรื่อง
3. วิธีการแสดง ถ่ายทอด หรือนำเสนอ

หลักการจัดอาการประหม่า

1. เตรียมตัวให้พร้อม
 - เตรียมเนื้อหา เนื้อหา เพื่อไว้ให้มากกว่าเวลา
 - เนื้อหาสาระ ผู้พูดต้องรู้ดี
 - แต่งกายในชุดที่มั่นใจ จะไม่พะวงเวลาเดิน

2. ฝึกหาความรู้ตลอดเวลา ในเรื่องราวต่างๆ จากการ

- อ่าน
- การคิด
- การฟัง

3. ปลุกใจตัวเองว่า อยากพูด กระตือรือร้น กล้า ๆ อย่างกล้า ยิ้มสู้

4. ยินยอมปฏิบัติและฝึกฝน

วิธีการแก้พูดติดอ่าง

1. พยายามทำให้คำพูดหนักแน่นเป็นจังหวะเสมอ
2. พยายามเป็นนายของตัวเอง และมีดวงจิตเป็นสมาธิแน่นแน่วเสมอ

วิธีการขจัดความตื่นเต้น

1. สูดลมหายใจลึก ๆ 2-3 เที้ยว
2. เปลี่ยนอิริยาบถจากเดิม
3. บีบมือตัวเอง
4. ถ้ามืดพูดบางเรื่อง ไม่ต้องเสียดาย เก็บไว้ใช้ประโยชน์ท้าย ๆ

การแสวงหาข้อมูลเพื่อการพูด

1. พยายามอ่านตำราให้มาก ๆ ทำให้รู้เหตุการณ์ทันสมัยเสมอ
2. จดจำคำพูด คำเขียนดี ๆ แล้วบันทึกเก็บไว้ใช้ เช่น สุภาษิต

คำพังเพย

3. ฟังผู้อื่นพูด เพื่อดูและวิเคราะห์แบบฉบับในการพูด

4. เข้าสัมมนารวมกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

5. สอบถามผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ขอข้อมูล

6. คิดด้วยตัวเราเอง จากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติ และความ คิดเห็นส่วนตัว

ผู้พูดที่ดี “ควรรู้ทุกสิ่งในบางสิ่ง คือรู้เฉพาะ และรู้บางสิ่งในทุกสิ่ง คือรู้ทั่วไป”

การวิเคราะห์ผู้ฟัง

ผู้ฟังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพูด โปรดนึกไว้เสมอว่า เวลาจะพูด ผู้พูดต้องรับผิดชอบต่อกำพูดของตัวเอง ผู้พูดจึงควรจะรู้จักผู้ฟัง เหมือนคำปราชญ์จีนกล่าวไว้ว่า “ถ้ารู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง” การวิเคราะห์ผู้ฟัง ทำให้เราเข้าใจ พื้นฐานของผู้ฟังได้ ท่านอาจารย์ไพบูลย์ พึ่งทองหล่อ กล่าวลักษณะผู้ฟังส่วนใหญ่ที่เป็นชายกับหญิงนั้นต่างกัน คือ

ผู้ชาย จริงจังในการทำงาน สำราญในชีวิต

ผู้หญิง สำราญในการทำงาน เอาการในชีวิต

ผู้พูดควรรู้จักข้อมูลพื้นฐานของผู้ฟังในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ อายุ
2. ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิสำเนา
3. ประสบการณ์เกี่ยวกับหัวข้อที่ผู้พูดจะพูดมีหรือไม่
4. ทักษะคติของผู้ฟังต่อเรื่องที่จะพูด
5. คำนึงถึง เวลา สถานที่ โอกาส และ สิ่งแวดล้อม

หัวใจในการพูด 4 ชั้น

วิธีการหรือหลักการในการพูดนี้ เป็นหัวใจสำคัญของการพูด ที่ต้องใช้ทุกครั้งในการก้าวสู่เวทีการพูด ซึ่งประกอบด้วยบันได 4 ชั้น ดังนี้

1. ทักผู้ฟังหรือทักที่ประชุม: - โดยการใช้การเอ่ยสรรพนาม หรือตำแหน่งงานของผู้ฟัง เช่น

“ท่านประธาน ท่านผู้บริหาร ท่านสมาชิกและผู้มีเกียรติทุกท่าน ครับ / ค่ะ”

“ท่านกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร เพื่อนพนักงานทุกท่านครับ / ค่ะ”

ข้อสำคัญ ไม่จำเป็นต้องทักที่ประชุมเสียยืดยาว เช่น

“ท่านประธานกรรมการ ท่านกรรมการผู้จัดการ ท่านรองกรรมการผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย/แผนก/ส่วน หัวหน้างาน พนักงาน แม่บ้าน และ รปภ. ทุกท่านครับ / ค่ะ”

ข้อหลีกเลี่ยงในการทักผู้ฟัง คำแรกๆ ไม่จำเป็นต้องพูดคำว่า “สวัสดี”

2. การขึ้นต้น

หลักการขึ้นต้น ให้ตื่นเต้น สร้างความสนใจในเนื้อหา ซึ่งต้องสั้น รวบรัด ตรงประเด็น ชวนให้ติดตาม ถ้าหากจะเล่าเรื่องอดีตให้ย่อ ๆ และรวบรัดไว ๆ

สรุปว่า หลักขึ้นต้น ควร รวบรัด เร้าอารมณ์ ตรงประเด็น

ข้อหลักเลี่ยงในการขึ้นต้น

1. อย่าออกตัวเช่น

“ที่เชิญมาวันนี้ เพิ่งรู้ตัวล่วงหน้าเมื่อคืน”

2. อย่าขออภัย แสดงถึงความไม่แน่ใจเช่น

“ดิฉันขออภัยเสียก่อนนะค่ะว่า เรื่องที่จะพูดอาจจะผิดเล็กน้อย”

3. อย่าถ่อมตัวมากเกินไป แต่ถ่อมเล็กน้อยได้เช่น

ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้พูดให้ท่านปัญญาชนทั้งหลายฟัง”

ไม่ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเหมือนเด็ก ๆ ที่มาพูดกับผู้อาวุโสรุ่นคุณปู่”

4. อย่าอ้อมค้อม วกวน เสียเวลาเช่น

“เล่าปัญหาการเดินทางมาวันนี้ ตั้งแต่เช้าว่าประสบปัญหาความยุ่งยากอย่างไรบ้างจนถึงก่อนจะขึ้นพูด”

วิธีการ/เทคนิคการขึ้นต้น

1. ขึ้นต้นด้วยคำถามเช่น

“ท่านทราบไหมคะ / ครับว่าคืออะไร”

“ท่านเชื่อหรือไม่ว่า”

2. ขึ้นต้นด้วยวิธีแบบพาดหัวข่าวเช่น

“ไฟไหม้ 30 หลังคาเรือนวอด”

“นายกฯ ลาออกแล้วครับ”

3. ขึ้นต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัยเช่น

“ท่านทั้งหลายครับ ผมไม่เคยคิดว่า ผมจะเคราะห์ร้ายอย่างนี้”

“ผมไม่เคยคิดว่า บริษัทแชร์จะล้ม”

4. เริ่มต้นด้วยการอ้างบทกวี หรือวาทะผู้มีชื่อเสียงเช่น

“ท่านทั้งหลายครับ โบราณ ว่าน้ำน้อย ย่อมแพ้ไฟ”

“เราทำเพื่อประชาชน โดยประชาชน และของประชาชน”

5. เริ่มต้นทำให้สนุกสนาน

เช่น “เวลาผมไปที่ศาลพระกาฬพบุรี หรือเขาวังเพชรบุรีแล้ว ทำให้ผมนึกถึงเพื่อนเก่า”

“เวลาแห่งความสุข.....เหล่า เพลงเบา ๆ และผู้หญิง” แต่เวลาแห่งความเศร้าคือ หมอ เงินกับข้าวเย็นที่บ้านและน้ำพริกถ้วยเก่า”

6. เริ่มต้นด้วยข้อความที่เร้าใจ เช่น โคลง กลอน สุภาษิต คำคม พุทธวจนะ คำพังเพย บทกวีต่าง ๆ

“แหวนนี้ท่านได้แต่ไฉมา น้องของภรรยามอบให้”

7. เริ่มต้นด้วยปฏิกาณโหวพริบ โดยเกิดจากที่ประชุมนั้น เช่น

“ท่านทั้งหลายครับ ห้องประชุมนี้ สว่างไสวคืนะครับ เปิดไฟ ด้านหน้า มองเห็นหน้ากันชัดเจน ไม่ทราบแสงสะท้อนเข้าตาบ้างไหมครับ” (ผู้พูดศีรษะล้าน)

8. เริ่มต้นด้วยการสร้างความเป็นกันเองและยกย่องผู้ฟังเช่น

“ดีใจและเป็นเกียรติครับ/คะ ที่ได้พูดคุยกับพวกเราเหมือนรู้จักกันมานาน”

9. เริ่มต้นด้วยนิทาน หรือตัวอย่าง

10. เริ่มต้นด้วยการใช้อุปกรณ์ หรือรูปภาพ

3. การดำเนินเนื้อเรื่อง

1. พุดไปตามลำดับ จากจุดเริ่มต้น หรือพุดตามเหตุการณ์
 2. เน้นจุดมุ่งหมายของเรื่องเพียงจุดเดียว
 3. ให้ความรู้สึกของผู้ฟังไปตามลำดับ
 4. อย่าออกนอกประเด็น
 5. เพื่อกันลืม หรือสลับเรื่อง ควรจดหัวข้อเรียงลำดับช่วยความจำ
 6. ควรมีตัวอย่าง หรือเหตุผล หรือเป็นเหตุ เป็นผลต่อกัน
- ### 4. การสรุปจบของเนื้อเรื่อง

หลักการสรุปจบ

1. มีความหมายชัดเจน ไม่เลื่อนลอย
2. สัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง หัวข้อเรื่อง
3. กระชับรัด ไม่เยิ่นเย้อ
4. เข้าประเด็นสู่จัดสรุปลงท้าย

วิธีการสรุปจบ

1. จบแบบสรุปความ : - ส่วนใหญ่ใช้ในทางวิชาการ
2. จบแบบฝากไปให้คิด
3. จบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ
4. จบแบบชักชวนหรือเรียกร้อง
5. จบแบบใช้กวี คำคม สุภาษิต
6. จบแบบแสดงคนฟังคาดไม่ถึง

การสรุปจบที่ไม่ได้ผล

1. ขอบ - ขอยุติเช่น

“หมดแล้วคะ” (อะไรหมด ?)

“พูดมากแล้ว ขอยุติเท่านี้” (น่าจะหยุดตั้งนานแล้ว)

“ความคิดเห็นผมมีแค่นี้ ขอบแค่นี้”

2. ไม่มาก ก็น้อยเช่น

“หวังว่าท่านทั้งหลาย คงได้รับเนื้อหาไปไม่มากก็น้อย”

3. ขออภัย ขอโทษเช่น

“หากพูดผิดพลาด ก็ขออภัยด้วย” (หลงฟังตั้งนาน)

4. ขอบคุณเช่น

“ขอบคุณที่ท่านทั้งหลายได้ตั้งใจฟังอย่างดี”

ท่านร้อยเอก ดร.จิตรจํานงค์ สุภาพ เจ้าของทฤษฎีการพูดชื่อระบบทริชาวนด์ หรือ สามสบาย คือฟังสบายหู ดูสบายตา พาสบายใจ ได้สรุปสูตรสำเร็จในการพูดไว้เป็นบันได 13 ขั้น ของนักพูด นักถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จไว้ดังนี้

บันได 13 ขั้น สู่การพูดที่ประสบความสำเร็จ

1. เตรียมให้พร้อม

8. ตาจับที่ผู้ฟัง

2. ชักซ้อมให้ดี

9. เสียงดังแต่พอดี

3. ท่าทีให้สง่า

10. อย่าให้มีเอืออ้า

4. น้ำตาให้สุขุม

11. ดูเวลาให้พอครบ

5. ทักที่ประชุมไม่วกวน

12. สรุปรวบให้จับใจ

6. เริ่มต้นให้โน้มน้าว

13. ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการพูด

7. เรื่องราวให้กระชับ

ผู้เขียนเห็นว่าบันได 13 ขั้น สำหรับการเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ ถือเป็นจุดสรุปหลักการหรือศิลปะในการพูดต่อที่ชุมชนชนได้ดี หรือถ้าหากท่านสนใจประสงค์ที่จะฝึกปรือวิทยายุทธในการพูด กรุณาติดต่อที่สถาบันการพูดแบบการพูดได้ ท้ายที่สุดนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การพูด การบรรยาย หรือ การถ่ายทอดของท่าน คงก้าวหน้าไปไกลพร้อมขอเอาใจช่วย ขอฝากทิ้งท้ายเหมือนปราชญ์จีนกล่าวว่า “ระยะทางไกลนับร้อยลี้ แต่อยู่ที่เริ่มต้นที่ก้าวแรก” และ “ไม่มีใครขึ้นสู่ที่สูงได้โดยไม่ผ่านบันไดขั้นต่ำก่อน” การเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ จึงต้องลงมือปฏิบัติทันที เริ่มต้นทันทีและพร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ โดยใช้เวลา แนวทาง และหลักการ เป็นอาวุธ แล้วถ่างทางเดินบนเส้นทาง การพูด ด้วยการหาทางสกัดจุดบอด มุ่งสู่การเป็นยอดนักพูดที่ดีและมีชื่อเสียงในอนาคตสวัสดิ์.

บทที่ 3 วิธีการฝึกการพูดเมื่อไม่มีเวที
(How to practice public speaking
when there's no stage to perform)

หวังอะไรสิ่งใดในโลกหล้า
 รอชะตาฟ้าส่งให้จะได้หรือ
 จงแลกด้วยหนึ่งสองกับสองมือ
 ให้ฝึกปรือทุ่มเทใจไปสุดมี
 หากหนทางพูดนี้มีขวากหนาม
 อยากจะถามว่าจะสู้หรือถูหนี
 เพราะปลายทางคือพูดเป็นเส้นทางนี้
 คือสิ่งดีสิ่งที่หวังตั้งใจรอ.

ตามหลักของโหราศาสตร์ไทยได้ให้หลักการดู หรือทำนายผู้มี
 ปัญญา มีความสามารถทางการพูด, การสื่อสาร ให้ดูที่ดาวพุธในชะตา
 เกิดขึ้นสัมพันธ์กับลัคนา (จุดกำเนิด) มากน้อยประการใด โดยเขียนเป็น
 กลอนเอาไว้ว่า ทายยศ ทายศักดิ์ ดูอาทิตย์ ทายรูปจริต ดูจันทร์ ทาย
 กล้าขยัน ดูอังคาร ทายเจรจาอ่อนหวาน ให้ดูพุธฯลฯ