

เทคนิคสื่อสาร การพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)



วิธีการพูดที่ชนะใจคนและโน้มน้าวใจ



เสริมสร้างความสำเร็จด้วยพลังแห่งคำพูด



ด้วยการสร้างบุคลิกแห่งความเชื่อมั่นจะทำให้
ผู้ฟังเชื่อถือเชื่อมือเชื่อใจกระทำเพื่อผู้ฟังจะได้รับ



เหมาะสำหรับบุคคลทุกระดับที่ต้องการความสำเร็จ



สมชาติ กิจยรรยง ★★★★★

คำคมข้อคิดเตือนใจในการสื่อสาร

"เรามีหูสองข้างและปากเดียว เพื่อจะได้ฟังให้มากและพูดให้น้อย"

— ซีโนเรส

"คำพูดที่ดี ไม่ได้มาจากเสียงที่ไพเราะ

แต่มาจากความจริงใจที่กลั่นออกมาจากใจ"

"จงพูดกับคนอื่นในแบบที่คุณอยากให้เขาพูดกับคุณ"

คำพูดทรงพลัง พูดกับตัวเองทุกวัน เปลี่ยนชีวิตใน 90 วัน

ฉันห้อมล้อมไปด้วยผู้คนที่เปี่ยมพลังงานดีๆ ให้กับฉัน

ฉันตื่นตื่นทุกครั้ง ที่ได้เห็นความมหัศจรรย์ที่จักรวาลส่งมาให้

ในโลกนี้มีความมั่งคั่ง เหลือเฟือ และมากพอสำหรับทุกคน

ฉันใจเย็นกับตัวเอง และรู้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างเกิดขึ้น

ในเวลาที่เหมาะสมเสมอ

สายตาของฉันมองเห็น สิ่งที่ทำให้ฉันรู้สึกดีได้ตลอดทั้งวัน

ฉันมีความสุขมากฉันรู้สึกขอบคุณมาก

ฉันซาบซึ้งกับสิ่งดีๆ ทั้งหมดในชีวิตของฉัน

Cr: เพจ: ปาฏิหาริย์เปลี่ยนชีวิต

เทคนิคการพูดชนะใจคน

ใช้การฟังนำการพูด: ตั้งใจฟังเรื่องที่อีกฝ่ายพูดโดยไม่ขัดจังหวะ เพื่อให้เขารู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญ และได้รับการยอมรับ

จำ และเรียกชื่ออีกฝ่าย: ชื่อของคนเราคือเสียงที่ไพเราะที่สุด สำหรับตัวเอง การเรียกชื่อจะสร้างความสนิทสนมได้ทันที

ชื่นชมอย่างจริงใจ: มองหาข้อดีหรือความพยายามเล็กๆ น้อยๆ ของคนอื่นแล้วเอ่ยปากชมด้วยความจริงใจ ไม่ใช่การประจบสอพลอ

ข้อมูลรวมโดยเอไอ

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

- เทคนิคการพูดโน้มน้าวใจ

พูดโดยเน้นประโยชน์ที่เขาจะได้รับ: อย่าพูดแต่เรื่องของตัวเองหรือสิ่งที่เราต้องการ ให้เปลี่ยนเป็นสิ่งที่อีกฝ่ายจะได้ประโยชน์ร่วมกัน

ใช้คำถามปลายเปิดชวนคิด: แทนที่จะสั่งให้ทำ ให้ใช้คำถามชวนให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าเขาเป็นคนเลือก และตัดสินใจด้วยตัวเอง

เล่าเรื่องราว (Storytelling) แทนการสั่งสอน: การยกตัวอย่างเคสจริงหรือเรื่องเล่าที่น่าสนใจ จะช่วยลดกำแพงในใจและทำให้คนฟังคล้อยตามได้ง่ายกว่าเดิม iSTRONG

ISBN (E-BOOK) -978-616-95305-7-2

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววีวรรณ์ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาวสุดารัตน์ ต่ายจัน

อีเมล sudarat.tyj@gmail.com

จัดพิมพ์ และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว 121 คลองจั่น บางกะปิ กทม. 10240

คำนำ

เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

เชื่อว่าทุกท่านต้องการได้ยินหรือได้ฟังคำพูดที่เมื่อมีการพูดเกิดขึ้น พูดแล้วรู้สึกฟังสบายหู ปฏิบัติแล้วดูสบายตา นำพาสบายใจ หรือการพูดที่ชนะน้ำคำ น้ำใจ โดยใช้ฝีมือหรือฝีปากที่ไม่ใช่น้ำตา แม้แต่เป็นคำพูดหรือคำแนะนำของผู้หลักผู้ใหญ่หรือผู้นำก็ประสงค์ที่จะได้ยินได้ฟังคำพูดหรือการพูดที่ฟังแล้ว เข้าใจง่ายได้สาระ คละสนุก ปลุกความคิด พิชิตปัญหา นำพาประโยชน์ ลดโทษลดภัย เนื้อหาโดยรวมในเล่มกล่าวถึงหลักการอีกทั้งวิธีการต่างๆจากเรื่องราวที่จะ นำท่านเข้าสู่การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในสัมพันธภาพกับการสื่อสารระหว่างกันได้ ข้อมูลในเล่มนี้กล่าวถึงเทคนิคการสร้าง ความมั่นใจในการพูดสำหรับท่านที่รู้สึกกังวลในการพูดต่อหน้ากลุ่มคนหรือพูดในห้องประชุม ได้รับรู้ถึงศิลปะในการใช้คำพูดหรือภาษาเพื่อการสื่อสารที่สมานไมตรี ได้มีการพูดติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่ราบรื่น สำหรับผู้บริหารหรือผู้นำได้กล่าวถึงเทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ อีกทั้งยังมีกลยุทธ์การพูดหลายประการประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับหรือเชื่อถือ เชื่อมือและเชื่อมั่น พร้อมทั้งศิลปะการพูดทาบตามก่อนการเสนอประโยชน์ ท้ายเล่มได้แสดงตัวอย่างแบบทดสอบหรือแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่างๆ

หนังสือเล่มนี้จะไม่ทำให้ท่านมีการสื่อสารพูดคุยสนทนาแล้วกลาย
ได้เป็นบ้างช่วงๆ (พูดขยุก) ทะลุกลางปล้อง(พูดสวนหรือพูดแทรก) สน
ต้องลม(ตามใจไปเรื่อยๆ) ตีปลาหน้าไซ(พูดแค่เอาตัวรอด) ชักใบให้
เรือเสีย(พูดแบบไร้หลักการ/วิธีการ) ขวานผ่าซาก (พูดตรงไปตรงมาไม่
เกรงใจ) ปากตะไกร(พูดเหน็บแนบทำให้เดือดร้อนได้) ใหญ่ทะลุฟ้า
(ขำนี้สีใหญ่) บ้าทะลุดิน(พูดแบบขาดความยั้งคิด) และกินบนเรือนจี้
บนหลังคา (เนรคุณ) หรือดังคำอุปมาอุปไมยในการพูดที่มีลักษณะที่ พูด
เป็นต้อยหอย(พูดไม่หยุดปากหรือพูดมากนั่นเอง)พูดเป็นไฟ(คือพูด
คล่องมากๆ) พูดเป็นนกแก้วนกขุนทอง-พูดน้ำไหลไฟดับ(พูดไม่หยุด
ปากแต่ก็ไร้รู้ความหมาย)หรือพูดเหมือนมะนาวไม่มีน้ำ (พูดห้วนๆ ไม่มี
หางเสียง) นั่นเอง

อีกมุมหนึ่งก็ปากต่อไปนี้ เป็นปากที่ควรจะต้องปรับปรุงฝึกฝน
ตนเองในการพูดหรือการถ่ายทอด ซึ่งก็มี ปากจัด ปากตลาด ปากเปราะ
ปากโป้ง ปากมาก ปากมอม ปากเก่ง ปากตะไกร ปากบอน ปากอย่างใจ
อย่าง ปากอยู่ไม่สุข ปากปราศรัยน้ำใจเชือดคอปากว่าตาขยิบ และปาก
สุนัข เป็นต้น ในเล่มได้กล่าวถึงลักษณะการพูดที่ดีของบุคคลทุกวัยหรือ
ระดับที่มีการพูดประกอบด้วยคำพูดที่...มีการสื่อสารดี มีกาลเทศะ
เหมาะสม รื่นรมย์ถ้อยคำ ล้ำเลิศบุคลิก พลิกคำพูดสู่ความสำเร็จ ซึ่ง
ท่านสามารถที่จะหาอ่านได้ในเล่มนี้

โทมัส อัลวา เอดิสันกล่าวว่าถึงวลีที่น่าสนใจว่า ”ความอ่อนแอที่แย่ที่สุดของมนุษย์คือการล้มเลิกเสียกลางคัน” และ “อัจฉริยะเกิดจากแรงบันดาลใจเพียง 1 เปอร์เซ็นต์ และอีก 99 เปอร์เซ็นต์คือความอุตสาหะพยายาม” ซึ่งเล่มนี้จะเป็นหนังสืออีกเล่มที่ช่วยให้ท่านพูดแล้วมีคน “เชื่อถือ เชื่อมือ และเชื่อใจ ขอให้ท่านประสบความสำเร็จในการสื่อสารจากการอ่านหนังสือดีสุดยอดเล่มนี้ครับ

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 เข้าสู่การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
(Towards effective communication)	
บทที่ 2 พูดสื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ	12
(How to communicate effectively)	
บทที่ 3 มาดมั่นกับการสร้างความมั่นใจในการพูด	24
(Let's get serious about building confidence in speaking)	
บทที่ 4 การพูดสื่อสารกับสร้างสายสัมพันธ์สร้างสรรค์สังคม	32
(Communication and Relationship Building for a Creative Society)	
บทที่ 5 สัมพันธภาพกับการสื่อสาร	47
(Relationships and Communication)	
บทที่ 6 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	63
(The Art of Using Language for Communication)	
บทที่ 7 การสื่อสารระหว่างบุคคล	76
(Interpersonal communication)	
บทที่ 8 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ	83
(Communication Techniques for Leaders)	

สารบัญ เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 9 บุคลิกภาพที่ประสบความสำเร็จของผู้พูดสื่อสาร	93
(The successful personality of the speaker communicates)	
บทที่ 10 กลยุทธ์ประการประสานงานประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับ	104
(Strategies for coordination for listeners to accept)	
บทที่ 11 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้ผู้นำ	110
(Communication Techniques for Leaders)	
บทที่ 12 ศิลปะการทาบถามก่อนการเสนอประโยชน์	120
(The art of sounding out before proposing benefits)	
บทที่ 13 ศิลปะในการสื่อสารภาษาสำหรับผู้บริหาร	128
(Language communication techniques for executives)	
บทที่ 14 ศิลปะการพูดสื่อสารเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ	149
(The Art of Effective Sales Communication)	
บทที่ 15 ศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชน	163
(The art of speaking at public gatherings)	
บทที่ 16 การเตรียมการก่อนการพูดสอนหรือถ่ายทอด	178
(Preparation before teaching or delivering a presentation)	

สารบัญ เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 17 สื่อเพื่อการพูดหรือถ่ายทอดของผู้สอนหรือผู้นำ (Media for leadership speech)	198
บทที่ 18 เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร (Techniques used in personnel development)	213
บทที่ 19 ครบเครื่องเรื่องการพูดหรือถ่ายทอด (Comprehensive expertise in speaking and communication)	251
บทที่ 20 สกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักถ่ายทอด (Intercept the blind spot to become a great speaker)	256
บทที่ 21 เทคนิคพูดอย่างไรให้คนเชื่อใจ และยินดีทำตาม (Speaking techniques to build trust and get people to follow your lead)	262
บทที่ 22 สร้างบันไดสู่ความสำเร็จในการพูด (Build a ladder to success in public speaking)	269
บทที่ 23 ตัวอย่างแบบทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่างๆ (Examples of various communication tests)	275

สารบัญ เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคนและโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 24 แนวทางในการปรับปรุงคำพูดที่ดีกว่า	290
(Better speech improvement)	
บทที่ 25 ตัวอย่างหัวข้อที่น่าสนใจสำหรับการพูดในที่สาธารณะ	
(Examples of interesting topics for public speaking)	319

บทนำ

เทคนิคสื่อสารการพูดชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น

(Communication techniques to win people over and persuade others)

เทคนิคการสื่อสารเพื่อชนะใจคน และโน้มน้าวใจผู้อื่น คือการผสมผสานระหว่าง "การเข้าใจจิตวิทยาผู้ฟัง" และ "การใช้ถ้อยคำเชิงบวก" เพื่อสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนมุมมอง และกระตุ้นให้ผู้ฟังยินดีทำตามโดยปราศจากการบังคับ

1. คุณค่าสำคัญในการเปิดใจผู้ฟัง

ก่อนจะโน้มน้าวใจใคร คุณต้องทำให้พวกเขาารู้สึกสบายใจ และอยากรับฟังสิ่งที่คุณพูดเสียก่อน:

เป็นผู้ฟังที่ดี: การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้คุณจับประเด็นความต้องการและจุดยืนของอีกฝ่ายได้

ให้เกียรติและจดจำชื่อ: เรียกชื่อคู่สนทนาและทำให้พวกเขารู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ

สบตาและยิ้มอย่างจริงใจ: การแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นมิตรช่วยลดกำแพงความระแวง

2. เทคนิคการโน้มน้าวใจ (Winning Persuasion)

เมื่อผู้ฟังเปิดใจแล้ว ให้ใช้กลยุทธ์เชิงตรรกะ และอารมณ์เพื่อเปลี่ยนความคิดของพวกเขา:

พูดในสิ่งที่อีกฝ่ายสนใจ: หลีกเลี่ยงการพูดถึงแต่เรื่องของตัวเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา

หาจุดร่วมที่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย (Win-Win): ชี้ให้เห็นถึงผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อให้ข้อเสนอของคุณน่าดึงดูดใจ

สื่อสารด้วยความชัดเจนและให้เหตุผลสนับสนุน: ใช้ข้อมูลหรือหลักการที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงคำสั่งหรือคำขู่ แต่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์หากทำตาม

Cr: iSTRONG +2

ข้อมูลภาพรวมโดย AI

การสื่อสารเพื่อชนะใจ และโน้มน้าวใจคนหัวใจหลักคือ การทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณเองสำคัญ และ ชี้ให้เห็นผลประโยชน์ร่วมกัน โดย หลีกเลี่ยงการบังคับขู่เข็ญ เทคนิคสำคัญประกอบด้วยการเป็นผู้ฟังที่ดี การเรียกชื่ออีกฝ่าย และการใช้ภาษากายที่จริงใจ

บทที่ 1 ผู้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(Towards effective communication)

“จงใช้ปัญญาเป็นอาวุธ อันคมกริบ”

เหมาเจอตง

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

ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต

ต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของการสื่อสารหรือสื่อภาษาในระหว่างบุคคลก็คือ

1. เป็นพฤติกรรมมนุษย์.-คือเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่จะต้องมีการพูดคุยสนทนาบังคับบัญชาหรือสื่อสารด้วยวาจาระหว่างกันอยู่เสมอ
2. เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา.-คือเป็นการสื่อสารระหว่างกันซึ่งก็มักจะมีการโต้ตอบ ประสานงานหรือได้ดำเนินงานจากการสื่อสารนั้นๆ ด้วย
3. เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้เข้ารับสารแต่ละบุคคล.-คือเป็นเรื่องราวของผู้พูดกับผู้ฟังที่มีการสื่อสารในลักษณะต่างๆ 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 จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือยอมรับร่วมกัน

1.2 การสื่อสาร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

1.3 การสื่อสารระหว่างบุคคล คือกระบวนการถ่ายทอดความคิดในรูปของสาร (เนื้อหา รหัส สัญลักษณ์ ฯลฯ) ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

1.4 การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร และสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์จุดมุ่งหมายของ

การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อการ
ประสานงานและสร้างความเข้าใจต่อกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานสำเร็จตาม
เป้าหมายจะสรุปจุดมุ่งหมายได้ดังนี้

- เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
- เพื่อการให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
- เพื่อการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงาน

ในองค์กร

- เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่างๆ เพื่อให้หัวหน้าหรือ

พนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

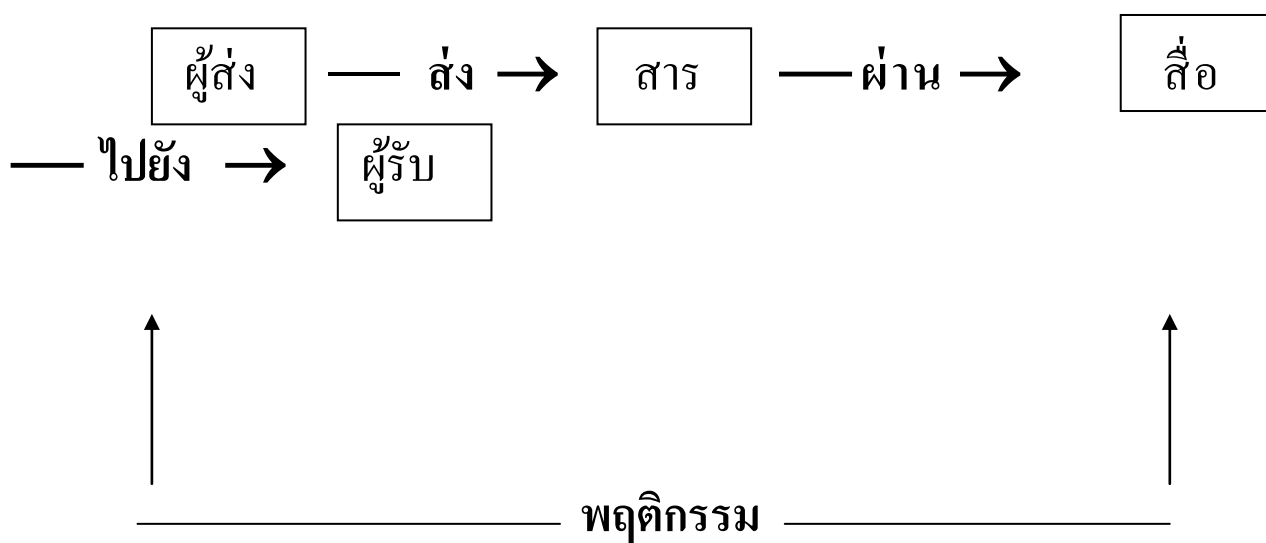
องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่ง (Sender) - ผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร
2. สาร (Message) - เรื่องราว ข่าวสารข้อความที่ผู้ส่งต้องการ
ส่งให้ผู้รับ
3. สื่อ หรือ ช่องทาง (Channel) - ช่องทางหรือวิธีการที่ผู้ส่งใช้
ให้ได้ยินสัมผัส ฯลฯ
4. ผู้รับ (Receiver) - บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่ง
เช่น ผู้ฟัง ผู้อ่าน
5. ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร (Result) - ผลลัพธ์ที่ได้จากการ
สื่อสาร
6. การป้อนกลับจากผู้ฟัง (Feedback) - ผลย้อนกลับจากผู้ฟัง

กระบวนการสื่อสารเป็นการตอบคำถามต่างๆ คือ

- ใคร(WHO)
- กล่าวอะไร(SAYS WHAT)
- ในช่องทางใด (IN WHICH CHANEL)
- ถึงใครTO (WHOM)
- พร้อมด้วยผลอะไร (WITH WATH EFFECT)

โดยมีกระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ของเบอร์โกลี มีดังนี้



วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ก็คือสื่อสารไปเพื่อ

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

- ให้เกิดการประสานงาน
- เป็นแนวทางประกอบอาชีพ
- ให้เกิดความคิดเห็น

รูปแบบ และประเภทของการสื่อสาร:- เราสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสารได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ

- ก. แบ่งจากผลป้อนกลับ
- ข. แบ่งตามผู้รับการส่งสาร

ก. แบ่งจากผลป้อนกลับ :- แบ่งเป็น

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อข้อความที่ผู้ส่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับได้แลกเปลี่ยนข่าวสาร หรือซักถามข้อสงสัย ทั้งยังมีท่าทีไม่สนใจ หรือรับรู้ต่อปฏิกิริยาของผู้รับด้วย การสื่อข้อความล้มเหลว ดังนั้น การสื่อสารทางเดียว จึงมักจะใช้ในเรื่องที่เข้าใจง่าย หรือย้ำข้อความอีกครั้งหนึ่ง

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

เป็นลักษณะที่ผู้ส่งและผู้รับมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ดี การสื่อข้อความลักษณะนี้ มักจะใช้กับเรื่องใหม่ สลับซับซ้อน และเข้าใจยาก ดังนั้นเมื่อมีการสื่อข้อความจะโดยลักษณะใดก็ตาม ผู้ส่งจะต้องคำนึงถึงขั้นตอนต่อไปนี้เป็น

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

วิธีการสื่อสารข้อความ หรือสื่อสาร

1. โดยการใช้ภาษา หรือวัจนภาษาคือภาษาที่แสดงออกโดยใช้ถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มีความหมายเป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ ได้แก่

ก. การพูด (Speaking)

ข. การเขียน (Writing)

2. โดยใช้วิธีอื่นที่มีใช้ภาษา หรืออวัจนภาษา คือ สัญลักษณ์หรือรหัสที่ไม่ได้บันทึกไว้ แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ เช่น กิริยา อาการ การแต่งกาย สีหน้า แวตา น้ำเสียง ระยะห่าง ระยะเวลา เป็นต้น โดยอาจจะใช้

ก.สัญลักษณ์(Symbol)

ข.วัตถุ(Material)

ค.สัญญาณ(Signal)

ง.ภาษาท่าทาง(Body language)

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลว

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลวได้แก่สิ่งเหล่านี้คือ

1. ได้เนื้อหาสาระหรือข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์อาจจะทำให้เข้าใจผิดพลาดระหว่างกันก็ได้
2. บันทึกว่าที่ตนได้ยินได้ฟังหรือได้เห็นอย่างใดอย่างหนึ่งนั่นก็คือความจริง
3. คำนวณรูปข่าวสารเร็วเกินไปเพราะอาจจะได้ฟังแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น
4. ใช้ภาษาที่เข้าใจยากหมายถึงผู้ที่สื่อสาร(เขียนหรือพูด)ออกไปกับผู้รับสื่อ(อ่านหรือฟัง)เข้าใจไม่ตรงกัน
5. เมื่อเข้าใจไม่ตรงกันจึงใช้ประสบการณ์ ค่านิยมหรือความลำเอียงของตนเองในการตีความหรือสรุป

6. ไม่เป็นผู้ฟังที่ดีเพราะเป็นผู้พูดแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ฟังคู่สนทนา หรือผู้ฟังเลย

บัญญัติ 10 ประการในการสื่อข้อความที่ดี

บัญญัติ 10 ประการในการสื่อสารหรือสื่อข้อความที่ดีก็คือ

1. เข้าใจข่าวสารอย่างแจ่มชัด

คือทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันชัดเจนแจ่มแจ้ง

2. ตรวจสอบความมุ่งหมายของข่าวสาร

มีการตรวจสอบความเข้าใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน

3. พิจารณาสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในขณะสื่อข้อความ

คว่าจะมีผลกระทบที่จะเป็นปัญหาในการสื่อสารกันหรือไม่เช่นมี
เสียงรบกวนหรือไม่นั่นเอง

4. ปรีกษาหาหรือคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ได้ปรีกษาหาหรือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารครั้งนั้นๆ หรือไม่

5. มีการระวังน้ำเสียงและสีหน้า

ได้ตระหนักในกิริยาอาการที่แสดงออกในระหว่างการสื่อสารกัน
นั้นมีความระมัดระวังไว้ไม่ให้ผิดพลาดหรือไม่

6. พยายามทุกทางที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจข่าวสาร

ซึ่งอาจจะต้องมีการทบทวนความเข้าใจหรือเพิ่มเติมช่องทางการ
สื่อสารนอกจากด้วยวาจาแล้วอาจจะต้องมีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์
อักษรด้วยเพื่อกันการหลงลืมได้

7. ติดตามผลของการสื่อสารข้อความ

ได้นักหมายหรือนักแนะในการสื่อสารกันด้วยว่าผลเป็นเช่นไร วัน เวลาหรือสถานที่ใดเป็นต้น

8. ทบทวนการสื่อสารข้อความให้รอบคอบ รัดกุม

เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนอาจจะมีการ ทบทวนเพื่อความเข้าใจตรงกันเช่นสอบถามหรือถามกลับว่าที่คุยกัน “เข้าใจหรือไม่” ถ้าเข้าใจ “เข้าใจว่าอย่างไร” เป็นต้น

9. ใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูด

ประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดีควรจะใช้กิริยาท่าทางหรืออวัจน ภาษแสดงออกด้วยการประกอบการสนทนาในแต่ละครั้งด้วย

10. พยายามทำความเข้าใจด้วยการฟัง

หากไม่เข้าใจก็ให้ชี้แจง บอกซ้ำหรือจะให้เขียนด้วยลายลักษณ์ อักษรก็ได้

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารข้อความ

สิ่งที่ท่านควรจะคำนึงในการสื่อสารข้อความเสมอคือ

หลัก 4 C's สำหรับผู้ส่ง

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

หลัก 3 C' s สำหรับผู้ส่งและผู้รับ

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

เมื่อผู้ส่งและผู้รับตระหนัก ถึงข้อควรคำนึงดังกล่าว จะทำให้การสื่อข้อความสัมฤทธิ์ผลด้วยท่าที

A – U – A คือ

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

แนวทางการพัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร

แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อการสื่อสารก็คือ

1. มีความตระหนักในตนเอง:- ตนคือใคร เป็นคนอย่างไร มีสติ
2. ประเมินตนเอง:- ว่าตนเองมีข้อดีข้อเสียอย่างไร
3. ยอมรับตนเอง:- ในขีดจำกัดที่มีอยู่
4. ทำตามกำลังของตนอย่างเต็มความสามารถ
5. เปิดเผยตนเอง:- เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ
6. พัฒนาความรู้ และแสวงหาประสบการณ์:- ด้วยการอ่าน ฟัง คิด

รู้จักสังเกต

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

9. สร้างต้นแบบเฉพาะตน

10. รู้จักปรับเปลี่ยนให้ตรงเป้าหมาย

โอกาสในการสื่อสาร

โอกาสที่จะใช้ในการสื่อสารกันจะมีในหลายๆรูปแบบ ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวในบทที่เกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับผู้นำก็คือ

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

ในบทนี้ได้ปูพื้นกล่าวถึงเรื่องทั่วไปของการสื่อสารได้แก่ ลักษณะของการสื่อสารที่มีข้อที่น่าสังเกต ความหมายต่างๆ ของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อข้อความรูปแบบและประเภทของการสื่อสาร อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลวรวมทั้งบัญญัติในการสื่อข้อความที่ดี ข้อควรคำนึงหรือควรระวังไว้ในการสื่อข้อความ แนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร รวมทั้งโอกาสในการสื่อสารว่ามีในหลายๆโอกาสด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้ท่านเตรียมตัวเตรียมไว้ในการพลิกพลั้วชีวิหาเป็นอาวุธกันต่อไป

เอกสารประกอบการเขียน:- อ้างอิงจากเอกสารประกอบคำบรรยาย
เรื่อง:- การสื่อข้อความ อ.การุณ ภูใหญ่ศิลปะการพิงคร.จีน แบริง

บทที่ 2 เทคนิคในการเป็นพิธีกรผู้ดำเนินรายการ

(Techniques for being a host or presenter)

ความดีทั้งหลายนั้น มักจะมีความไม่ดีเปรียบเทียบกันเสมอ”

พิธีกร หรือที่พวกเรามักพูด หรือสอบถามกันว่างานนี้ใครเป็น MC ซึ่ง MC มาจากภาษาอังกฤษคำว่า MASTER OF CEREMONY ในความหมายของพิธีกร หมายถึง ผู้ดำเนินรายการในงานพิธีการต่าง ๆ คือ พิธีกรจะกระทำหน้าที่ ๆ เป็นเจ้าของเวที และทำหน้าที่กำกับรายการ

ข้อบกพร่องของพิธีกร

ข้อบกพร่องของพิธีกรทั้งใหม่ และเก่ามักขาดตกบกพร่องในเรื่องต่าง ๆ คือ

- 1.มีความประหม่า และตื่นเต้นเมื่อขึ้นเวที
- 2.การขาดความรู้ในงานที่ตนจะกระทำหน้าที่
- 3.เตรียมการไม่พร้อม
- 4.ทิ้งหน้าที่ หรือทิ้งเวทีที่เราเป็นเจ้าของ
- 5.ขาดการซักซ้อม

การสร้าง ความเชื่อมั่น ในการเป็นพิธีกร

เทคนิคการสร้าง ความเชื่อมั่น ของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพิธีกร ท่านผู้อ่านสามารถศึกษาได้จากเล่มนี้ที่กล่าวถึงเรื่องยุทธวิธีเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้าง ความเชื่อมั่น ในการเป็นพิธีกรในบทนี้ ผู้เขียนขอแนะนำคือ

1.มีการเตรียมการที่ดี :- การเตรียมการที่ดีคือมีการเตรียมใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

ก.หาข้อมูลของงานที่จัดขึ้น

ข.ดูกำหนดการของงานทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด

ค.เตรียมคำพูดต่าง ๆ ที่จะใช้ในงานนั้น ๆ

ง.ซักซ้อมล่วงหน้า

2.ตระหนักว่าเราจะกระทำหน้าที่ให้ดีที่สุด

3.ทำความคุ้นเคยกับเวทีเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ

4.สูดลมหายใจยาว ๆ ลึก ๆ สัก 3-4 ครั้ง เพื่อให้การหมุนเวียนของเลือด และลมถึง ไหล และค้ำน้ำสักระยะน้อย

5.มีการเตรียมตัวด้านบุคลิกภาพที่ดี

บุคลิกภาพของพิธีกร

บุคลิกภาพของพิธีกรจะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1.รูปร่างดี ได้แก่ สีหน้า ทรงผม การยืน การเดินที่มีความมั่นคง
- 2.การแต่งกายดี ได้แก่ เสื้อผ้าที่มีความสะอาด มีความเหมาะสมกับงานและเวลา
- 3.กิริยาท่าทางดี ได้แก่ การใช้สายตา มือ และมีความกระตือรือร้น
- 4.จิตใจดี ได้แก่ ความสุขุม เยือกเย็น เป็นมิตร และร่าเริง

ลักษณะพิเศษของพิธีกร

ลักษณะพิเศษของพิธีกรด้านบุคลิกภาพ มี 4 ประการ คือ

- 1.การรู้จักการสำรวจท่าทาง
- 2.พิธีพิถันในคำพูด
- 3.พูดแต่พอดี
- 4.ไม่มีโอหัง

ข้อควรคำนึงก่อนเริ่มงาน

หลักทั่วไปที่พิธีกรคำนึง คือ

- 1.จุดมุ่งหมายของงาน
- 2.ตรวจสอบรายการหน้าหลัง

3. พูดสั้นๆ เข้าใจ พื้พื้พื้ และแม่นยำนั่นตอน

4. ใกล้เคียงเจ้าภาพในงานนั้น ๆ

หน้าที่ของพิธีกร

หน้าที่ของพิธีกรที่ดีจะมีอยู่ 12 ประการ คือ

1. จัดลำดับพิธีการในงานนั้น ๆ
2. ทำความเข้าใจในรายการจากลำดับงานที่มี
3. ต้องมาก่อนงานเสมอ เพื่อตรวจสอบความพร้อมของสถานที่
4. สังเกต และวิเคราะห์บรรยากาศพร้อมทั้งดูจุดมุ่งหมายของงาน
5. ประสานงานไว้ล่วงหน้ากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
6. ทักทายบุคคลที่อยู่ในงานนั้น ๆ
7. อย่าทิ้งเวที และรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
8. สนใจรายการที่ใกล้ชิด
9. เตรียมทุกอย่างพร้อม โดยเฉพาะคนในลำดับรายการต่าง ๆ
10. รู้จักการควบคุมเวลาให้เป็นไปตามกำหนดการ
11. ยิ้มแย้มเป็นกันเอง
12. เยือกเย็น สุขุม และดูแลความเรียบร้อย

การใช้คำพูดของพิธีกร

การใช้คำพูดพิธีกรขอแนะนำ คือ

1. พูดแต่พอดี
2. ให้เกียรติทุกคน

3. ไพเราะนึมนวล
4. อักษรถูกต้อง คืออักษร ร,ล
5. น้ำเสียงเชื่อมั่น
6. พูดเป็นธรรมชาติเป็นตัวของตัวเอง
7. ท่าทางกลมกลืน
8. สร้างมิตรภาพ เพื่อความประทับใจ
9. ไม่หยิ่ง ยโส โอหัง
10. ซ่อนอารมณ์จ้น

รูปแบบของพิธีกรโดยทั่วไป

การเป็นพิธีกรในรูปแบบต่าง ๆ :- โดยส่วนใหญ่การเป็นพิธีกร จะมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ

1. พิธีกรในการบรรยาย หรือถ่ายทอด
2. พิธีกรในการกล่าวขอบคุณ
3. พิธีกรในการแนะนำบุคคล

พิธีกรในการบรรยาย การจะเป็นพิธีกรที่ดีนั้นจะต้อง

1. มีพื้นฐานทางจิตใจที่พร้อมจะบรรยายสำหรับผู้บรรยาย
2. การบรรยายจะประทับใจ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้บรรยายนับ

แต่ปรากฏตัววินาทีแรก