

การลำดับความ

ความสับสนยุ่งเหยิงจับต้นชนปลายไม่ถูกยอมไม่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในทุกกิจการ ยิ่งการพูดด้วยแล้วถ้าผู้พูดไม่สามารถลำดับเนื้อหาของการพูดให้เป็นระเบียบและง่ายต่อการติดตามฟังแล้ว ก็อาจจะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากฟัง และไม่เข้าใจการพูดของผู้พูดได้

ขณะเดียวกัน หากผู้พูดสามารถลำดับเนื้อหาของตนได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถควบคุมความสนใจและความเข้าใจของผู้ฟังไปสู่จุดสรุปที่ตนต้องการและได้วางเป็นเป้าหมายเอาไว้

แนวทางในการลำดับความ

1. **ลำดับความตามกาลเวลา** โดยยึดถือเงื่อนไขของกาลเวลาเป็นบรรทัดฐานในการตัดสินใจว่าจะพูดถึงเรื่องอะไรก่อนหลัง ผู้พูดอาจเริ่มการพูดจากเหตุหรือเรื่องราวในอดีต แล้วนำมาสู่ความเป็นไปในปัจจุบัน ก่อนจะพูดถึงสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือไม่ก็อาจจะสลับเปลี่ยนลำดับก่อนหลังกันได้ตามความเหมาะสม โดยต้องระวังว่าจะไม่สับสนจนผู้ฟังตามไม่ทัน ส่วนใหญ่ การลำดับความด้วยวิธีนี้มักใช้กับการพูดถึงประวัติความเป็นมาของบุคคลหรือสถานที่ สิ่งของต่าง ๆ

2. **ลำดับความตามทิศทาง** ใช้กับการพูดที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ตั้งแต่สองแห่งขึ้นไป อาทิ การแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว รายงานการสำรวจ เป็นต้น

3. **ลำดับความตามความเข้าใจ** การบรรยายทางวิชาการ หรือการพูดซึ่งต้องการผลในทางความเข้าใจ ผู้พูดจะต้องลำดับความการพูดไปในทางที่จะทำให้ผู้ฟังบังเกิดความรู้จักความเข้าใจเป็นขั้นเป็นตอนไป ตามปกติมักลำดับจากเรื่องที่เข้าใจง่ายไปหาเรื่องที่เข้าใจยากและต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องเบื้องต้นมาชักนำ

4. ลำดับความตามประเด็น การพูดถึงเรื่อง ๆ หนึ่ง อาจจะมีประเด็นที่จะต้องพูดถึงในหลาย ๆ แง่มุม อาทิ การพูดเกี่ยวกับเรื่องหนังสือพิมพ์ อาจจะมีประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้ เช่น ประโยชน์ของหนังสือพิมพ์ การหาข่าว กรรมวิธีในการผลิต การตลาด และจรรยาบรรณของนักหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ผู้พูดจะต้องพูดเป็นประเด็น ๆ ไป ไม่สับสนวุ่นวายไปมา ส่วนที่จะลำดับก่อนหลัง ให้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงเป้าหมายของการพูดในครั้งนั้นเป็นสำคัญว่าต้องการจะเน้นในเรื่องใด ให้เอาเรื่องนั้นไว้ท้ายสุด เช่น ผู้พูดที่ต้องการพูดถึงปัญหาของประเทศซึ่งมีสาเหตุอยู่หลาย ๆ ประการ แต่เห็นว่าปัญหาศีลธรรมสำคัญที่สุด ผู้พูดอาจจะเริ่มพูดถึงเรื่องนั้น จากปัญหาในแง่มุมของเศรษฐกิจ ในแง่มุมของการเมือง แล้วจึงมาสรุปลงที่ปัญหาศีลธรรม

5. ลำดับความจากเหตุไปสู่อุบัติ หรือผลมาสู่เหตุ เป็นการลำดับความตามเรื่องราวที่มีผลกระทบต่อกัน จากต้นเหตุอย่างนี้ทำให้เกิดผลอย่างนั้น หรือที่มีผลอย่างนี้เพราะมีต้นเหตุอย่างนั้น เป็นต้น เช่น ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจมีผลกระทบกระเทือนต่อฐานะทางการเมือง สังคม ตลอดจนศีลธรรมของประเทศชาติ

6. ลำดับความตามหลักตรรกวิทยา กล่าวคือ ดำเนินเรื่องตามข้ออ้างความจริง หลักฐาน เหตุผล ความเห็น ฯลฯ จนมาถึงจุดสรุปที่ผู้พูดต้องการ ผู้ฟังยิ่งฟังก็ยิ่งคล้อยตามไปด้วย เหตุผลที่นำมาอ้างมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้นทุกที

7. ลำดับความตามจิตวิทยา โดยคำนึงถึงจิตและอารมณ์ของผู้ฟังเป็นใหญ่ เรียบเรียงเนื้อหาโดยต้องการให้ยิ่งฟังก็ยิ่งมีอารมณ์ร่วมตามไปด้วย ยิ่งฟังก็ยิ่งมีรสชาติ ไม่ว่าจะเป็นการพูดปลุกเร้า หรือการพูดเพื่อสร้างอารมณ์ขัน

นอกจากนี้ ยังมีแนวทางการลำดับความที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางอยู่อีก 2 ประการ โดยเฉพาะ ในการฝึกการพูดแบบโทสมาสเตอร์ คือ

8. หลัก “ไอดี” (AIDA) มีการลำดับความตามขั้นตอนดังนี้

A – win their ATTENTION ทำให้ตั้งใจฟัง

I – arouse their INTEREST ปลุกปั่นความสนใจ

D – create a DESIRE สร้างความต้องการ

A – stimulate ACTION or AGREEMENT กระตุ้นให้ปฏิบัติหรือคล้อยตาม

9. ลำดับความโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง วิธีการนี้เป็นวิธีการของท่านศาสตราจารย์ ริชาร์ด ซี. บอร์เดน ศาสตราจารย์ทางวิชาวาทการ ของมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก คำนึงถึง

ปฏิกิริยาที่ผู้ฟังฟังมีต่อการพูดเป็นสำคัญ ลำดับตามขั้นตอนดังนี้

สร้างความฮือฮา ผู้ฟังอาจจะอยู่ในอาการเบื่อหน่ายในขณะที่ผู้พูดเริ่มพูด ผู้พูดจำเป็นต้องเปิดฉากการพูดด้วยการทำให้ผู้ฟังหันมาสนใจฟังการพูดอย่างจริงจัง

เกี่ยวอะไรด้วย เชื่อมโยงคำพูดในตอนเริ่มที่สะดุดใจผู้ฟังกับเนื้อหาที่ตามมา แสดงให้เห็นว่าเรื่องที่พูดมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดและเกี่ยวพันกับผลประโยชน์ของผู้ฟังโดยตรง .

มีตัวอย่างหรือเปล่า? ยกเหตุการณ์ ตัวอย่าง ข้อเท็จจริง และเรื่องราวที่น่าเชื่อถือ เพิ่มน้ำหนักให้กับคำพูด

แล้วจะเอาอย่างไร? เรียกร้องให้เกิดการกระทำที่ชัดเจนอย่างใดอย่างหนึ่ง และจบการพูดอย่างมีพลัง

โครงเรื่องของการพูด

โครงเรื่องของการพูดต่อที่ชุมนุมชน ตามปกติแล้วคล้ายกับโครงเรื่องของการแต่งเรียงความ กล่าวคือ มีการเริ่มเรื่อง มีเนื้อเรื่อง และมีการสรุปจบ มีหลักที่จำกันได้ง่าย ๆ ว่า “ต้นต้นต้น กลางกลมกลืน จบจับใจ”

การเริ่มเรื่อง

การเริ่มเรื่องที่ดีจะต้องสามารถสร้างความสนใจ ความตั้งใจฟัง และความพึงใจในเบื้องต้นแรกให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม ควรระวังว่าการสร้างความสนใจด้วยวิธีเริ่มเรื่องอันพิเศษพิสดาร ซึ่งขัดต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง หรือขาดความเป็นธรรมชาติ เช่น การตะโกนขึ้นมาเฉย ๆ การทูปโต๊ะ การออกท่าออกทาง การร้องห่มร้องไห้ ฯลฯ จะไม่ทำให้การพูดประสบความสำเร็จและไม่เป็นผลดีต่อผู้พูด การเริ่มเรื่องทุกครั้งควรคำนึงถึงบรรยากาศของที่ประชุมนั้นประกอบกันไปด้วย

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการเริ่มพูด

- คำขอภัยในเรื่องที่ไม่จำเป็น
- การออกตัว
- การพูดนอกเรื่อง
- คำพูดที่ยืดเยื้อเยิ่นเย้อ

การเริ่มเรื่องที่ดี ควรก่อให้เกิดปฏิกิริยาดังต่อไปนี้ในหมู่ผู้ฟัง

- สามารถทำให้ผู้ฟังสนใจที่จะฟังด้วยลีลาหรือถ้อยคำอันเหมาะสม
- สามารถทำให้ผู้ฟังเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการฟัง
- สามารถทำให้ผู้ฟังพอจะรู้ว่าผู้พูดกำลังจะพูดเกี่ยวกับเรื่องอะไร

แนวทางของการเริ่มเรื่องที่ดี มีดังต่อไปนี้

1. เริ่มด้วยข้อความหรือคำถามที่สะดุดใจผู้ฟัง
2. เริ่มด้วยการพูดถึงเรื่องที่จะสร้างความเป็นกันเองระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หรือการยกย่องผู้ฟังอย่างคมคาย
3. เริ่มด้วยการอ้างถึงเหตุการณ์ ตัวอย่าง หรือเรื่องเล่า
4. เริ่มด้วยการหยิบยกคำประพันธ์ คำพังเพยสุภาษิต หรือคำพูดของบุคคลสำคัญ
5. เริ่มด้วยการสร้างอารมณ์ขัน
6. เริ่มด้วยการแสดงภาพหรือสิ่งของ

ผู้พูดควรเลือกวิธีการพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของการพูดในครั้งนั้น ๆ โดยต้องระวังว่า คำพูดในตอนเริ่มต้นซึ่งจะสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นได้นั้น จะต้องเกี่ยวพันกับเรื่องที่พูดด้วย

การดำเนินเรื่อง

มีความสัมพันธ์เป็นอันดีกับการเริ่มเรื่อง และนำไปสู่การสรุปจบตามเป้าหมาย โดยอาศัยหลักและวิธีการลำดับความที่เหมาะสมกับเนื้อหาของ การพูด

การสรุปจบ

การสรุปเป็นช่วงสำคัญที่สุดของการพูด การพูดจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับ การสรุปของผู้พูด เป็นช่วงตอนที่มีอิทธิพลต่อการปฏิเสธหรือการยอมรับความคิดเห็นของผู้พูดโดยผู้ฟัง ทั้งยังเป็นช่วงตอนที่ จะเหลืออยู่ในความทรงจำของผู้ฟังได้นานที่สุด

แนวทางของการสรุปจบที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. สรุปโดยฝากให้ผู้ฟังนำไปคิด

2. สรุปโดยเรียกกรองให้เชื่อถือหรือปฏิบัติตาม
3. สรุปด้วยคำประพันธ์หรือคำพูดอ้างอิงที่จะจับใจผู้ฟัง
4. สรุปด้วยการสร้างอารมณ์ขึ้น
5. สรุปความสำคัญโดยย่อ

ผู้พูดที่ดีไม่ควรสรุปการพูดด้วยการขออภัย ถ่อมตัว ออกตัว หรือกล่าวถ้อยคำที่ไม่จำเป็น
ซ้ำซากววนวน