

บทที่ 10

การสื่อสารด้วยการพูดและการฟัง

ในโลกของการสื่อสารนั้น ทักษะการพูดและการฟังที่ดีและมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความสำเร็จได้โดยง่าย สิ่งที่กำลังกล่าวต่อไปจะเป็นแนวทางที่ช่วยให้มีการสื่อสารด้วยการพูดและการฟังที่ดี

ขั้นตอนในการเตรียมการพูด

มีขั้นตอนหลัก 7 ประการที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการพูดให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งการพูดแบบสั้นหรือยาว ยังมีการเตรียมการล่วงหน้าในการสื่อสารมากเท่าไร ความมั่นใจของการพูดก็ยังมีมากเท่านั้น

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ การสื่อสารนั้นปกติแล้วจะมีการหวังผลลัพธ์ที่จะได้ เราต้องการให้เกิดบางสิ่งบางอย่างอยู่เสมอจากคำพูดที่เราพูดออกไป ในการสื่อสารทั่วไปนั้นเรามักมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- การพูดเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือเพื่อการสั่งให้ปฏิบัติตาม เช่น การที่ครูสอนนักเรียน หรือผู้บังคับบัญชาสั่งลูกน้อง เป็นต้น

- การพูดในเชิงเชิญชวน เพื่อให้ผู้ฟังเกิดศรัทธาตาม ปฏิบัติตาม เช่น การนำเสนอโครงการ การเสนอขายสินค้า ฯลฯ

- การพูดเพื่อความบันเทิง เช่น การเล่าเรื่องตลกขบขัน การอวยพร การกล่าวในพิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

2. การวิเคราะห์ผู้ฟังและโอกาส ก่อนที่จะพูด ผู้พูดควรจะทำความเข้าใจและรู้จักผู้ฟังและสถานการณ์หรือโอกาสให้ดีเสียก่อน ระดับความรู้ ความสนใจและความเข้าใจของผู้ฟังในเรื่องที่จะทำการสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เช่น หากผู้ฟังมีความรู้หรือความเข้าใจในเรื่องนั้นน้อย ผู้พูดก็ต้องตระเตรียมการทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างง่าย ๆ เป็นต้น

3. การเลือกความคิดหลัก ผู้พูดจะต้องตัดสินใจในการเลือกเนื้อหาหรือความคิดหลักของข้อมูลข่าวสารที่จะทำการพูด

4. การศึกษาหัวข้อหรือความคิดหลัก เมื่อมีความคิดหลักหรือหัวข้อที่จะพูดแล้ว ผู้พูดควรจะมีการศึกษา ค้นคว้า หรือวิจัยในรายละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่จะได้เป็นประโยชน์ในการเตรียมการพูดในขั้นตอนต่อไป

5. การเรียบเรียงข้อมูล ตลอดจนการร่างข้อความเบื้องต้นเพื่อเตรียมการพูด โดยมีองค์ประกอบหลักของการพูด 3 ส่วนด้วยกัน นั่นคือ ส่วนนำ ส่วนที่เป็นเนื้อหาหลัก และ ส่วนสรุป ของการพูด

6. การสร้างอุปกรณ์ช่วยในการนำเสนอ การพูดจะทำให้ดีขึ้นได้หากมีการพัฒนาหรือใช้อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ เช่น สไลด์ รูปภาพ เอกสารประกอบการบรรยาย กราฟ หรือ อื่น ๆ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจและเห็นภาพได้ง่ายขึ้น

7. การฝึกซ้อมการพูด การซักซ้อมการพูดเป็นการช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการพูดจริง ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับสถานที่ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ และสามารถพบข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการพูดเพื่อการแก้ไขปรับปรุง การซ้อมจะเป็นก็ครั้งก็ได้ซึ่งขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้พูดเอง

วิธีการในการเตรียมข้อมูลในการพูด

1. การใช้บันทึกย่อ (Short Note) ซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมค่อนข้างแพร่หลาย ผู้พูดจะทำการเขียนบันทึกย่อ เป็นหัวข้อหรือประเด็นสำคัญที่จะพูดลงในกระดาษแผ่นเล็ก ๆ ขนาดประมาณ 3 – 5 นิ้ว วิธีการนี้ผู้พูดจะสามารถพูดและสบสายตากับผู้ฟังได้อย่างปกติ และใช้วิธีซ้ำตัวเองเป็นครั้งคราวในบันทึกย่อถึงหัวข้อที่จะกล่าวต่อไป

2. การอ่าน (Reading) วิธีการนี้เป็นการอ่านไปตามข้อความ อักษรตามบันทึก หรือร่างที่ได้เตรียมกันไว้ก่อนหน้า วิธีการนี้อาจจะเหมาะสมกับกรณีที่เป็นการอ่านข่าวทางทีวี วิทยุ แต่อาจไม่เหมาะสมกับบางโอกาสเช่น การกล่าวในการนำเสนอ โครงการ ดังนั้นผู้พูดจะต้องเลือกใช้การอ่านนี้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย

3. การจดจำ (Memory) วิธีการนี้ผู้พูดจะไม่มีบันทึกหรือย่ออะไรเลย นอกจากใช้ความจำของตนเอง ซึ่งปกติแล้ววิธีการนี้มีความเสี่ยงอย่างมากในการที่หลงลืมประเด็นหรือข้อความสำคัญที่ควรกล่าวได้ ยกเว้นแต่เป็นการพูดในเรื่องที่ผู้พูดมีการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี หรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอยู่แล้ว ก็อาจเลือกใช้ได้เช่นเดียวกัน

กลยุทธ์ในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ

การพูดในเนื้อหาที่เหมือนกันแบบคำต่อคำก็ได้หมายถึงว่าจะมีประสิทธิภาพเหมือนกัน หากผู้พูดประยุกต์ใช้เทคนิควิธีการที่แตกต่างกัน เทคนิคเหล่านี้เป็นเรื่องที่ผู้พูดสมควรพิจารณา

1. **ระดับเสียง (Tone or Pitch)** การพูด โดยที่ใช้ น้ำเสียงอยู่ในระดับที่เสมอกันตลอด จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่เร้าความสนใจของผู้ฟัง โดยปกติหากเราใช้เสียงสูงจะช่วยเน้นย้ำในเรื่องของความตื่นเต้น หรือสำคัญ แต่หากใช้เสียงต่ำตลอดก็จะดูธรรมดาไม่มีการเน้นการพูดหรือข้อความแต่อย่างใด
2. **ความเร็ว (Speed or Rate)** การพูดปกติของคนโดยทั่วไปจะอยู่ที่ประมาณ 80-160 คำต่อนาที แต่ในกรณีที่เป็นการสนทนาแบบไม่เป็นทางการ โดยทั่วไปอาจสูงถึงประมาณ 80-250 คำต่อนาที การที่ควรพูด “เร็ว” หรือ “ช้า” นั้นขึ้นอยู่กับผู้ฟังและสถานการณ์ หากผู้ฟังมีความรู้หรืออุณหภูมิกะการพูดช้าก็อาจทำให้การพูดไม่น่าสนใจ แต่หากผู้ฟังเป็นเด็กการพูดเร็วกลับจะไม่เหมาะสมเนื่องจากเด็กอาจจะทำความเข้าใจไม่ทัน เป็นต้น
3. **ความดัง (Volume)** การใช้เสียงดังหรือเสียงเบาจะมีผลต่อการพูดและความเข้าใจของผู้ฟัง บางกรณีผู้พูดอาจเลือกใช้การเพิ่มเสียงให้ดังขึ้น หรือ บอกแบบเบา ๆ ลักษณะกระซิบเพื่อเน้นข้อความบางส่วนที่ต้องการเป็นต้น หากเป็นการพูดในที่ที่มีคนฟังมาก ผู้พูดอาจใช้วิธีในการถามถึงคนที่นั่งอยู่ไกลที่สุด หรือหลังห้องว่าได้ยินชัดเจนหรือไม่ เพื่อผู้พูดจะสามารถปรับความดังของการพูดได้
4. **การใช้ศัพท์ (Vocab)** หากจำเป็นต้องพูดกับผู้ฟังที่ไม่ได้อยู่ในแวดวงในเรื่องที่จะทำการพูดควรจะหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิค คำแสลง หรือคำศัพท์ที่ปกติใช้ในแวดวงวิชาชีพหรือใช้ในกลุ่มคนเฉพาะ เนื่องจากจะทำให้เกิดความสงสัยมากขึ้น หากแต่ควรใช้คำกลาง ๆ ที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
5. **การใช้สำเนียง (Pronunciation)** การพูดขอให้คำนึงถึงประสิทธิภาพของข่าวสารที่จะถูกส่งออกไปเป็นสำคัญ บางครั้งผู้พูดกับผู้ฟังอาจใช้ภาษาเดียวกัน แต่เวลาพูดอาจมีสำเนียงที่แตกต่างกันออกไป เช่น คนไทยภาคกลาง อาจไม่สามารถฟังสำเนียงภาคใต้หรืออีสาน ได้ชัดเจน เป็นต้น

กลยุทธ์ในการใช้ภาษาท่าทาง

ในการพูดนั้นจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากผู้พูดได้รู้จักใช้เทคนิคภาษาท่าทางที่ไม่ใช่คำพูด (Nonverbal Communication) ประกอบการพูดไปด้วย ภาษาท่าทางนี้สามารถแสดงออกได้โดยผ่านสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวางท่า (Posture) หมายถึง การวางท่าทางของร่างกายของผู้พูดในภาพรวม เช่น ออกผาย ไหล่ผึ่ง เชิดหน้า วิธีการยืน วิธีการนั่ง สิ่งเหล่านี้แสดงหรือสื่อถึงบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟังด้วยเช่นกัน หากผู้พูดก้มหน้า ห่อไหล่ ทอดหายใจ จะทำให้สื่อถึงความท้อแท้ ความไม่มั่นใจ หรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่ เป็นต้น
2. การเคลื่อนไหว (Movement) การเคลื่อนไหวของร่างกายหรือท่าทางจะมีส่วนช่วยในการดึงดูดความสนใจจากผู้ฟัง เช่น การขยับ การเปลี่ยนท่าทาง การวาดฝ่ามือไปยังจุดที่ต้องการให้สนใจ การเดินไปหาผู้ฟัง การลุกขึ้นยืน การนั่งลง เป็นต้น การเคลื่อนไหวนี้จะใช้ให้เกิดประโยชน์ในหลายกรณี อาทิเช่น เพื่อดึงดูดความสนใจ การลดความประหม่าของผู้พูดเอง การเน้นถึงข้อความหรือความหมาย
3. การแสดงกริยาท่าทาง (Gestures) หมายถึง การแสดงออกโดยใช้อวัยวะ ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การใช้มือ แขน ศีรษะ ไหล่ นิ้ว ฯลฯ การแสดงกริยานี้อาจยกตัวอย่างได้เช่น การยกหัวแม่โป้งขึ้นแสดงถึงความชื่นชมว่ายอดเยี่ยม การโบกมือและแขนหมายถึงการสวัสดิ ทักทาย หรือลาก่อน การเท้ากางแสดงความจริงหรือสงสัย การกอดอกเพื่อแสดงถึงความไม่เห็นด้วย การจับมือเพื่อแสดงความเป็นมิตร การโบกมือไปมาแทนการตอบปฏิเสธ การจิกนิ้วเพื่อเน้นย้ำ การมองนาฬิกาข้อมือเพื่อต้องการที่จะหยุดการสนทนา ฯลฯ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ระลึกว่ากริยาท่าทางนี้อาจมีความหมายที่แตกต่างกัน เช่น ในอินเดียการส่ายหน้าไปมากลับหมายถึงการเห็นด้วย ดังนั้น ในผู้ใช้หรือผู้พูดต้องเข้าใจให้ถ่องแท้ก่อนถึงวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน
4. การแสดงออกของใบหน้า (Facial Expression) มนุษย์มีคุณลักษณะพิเศษที่สามารถแสดงออกทางสีหน้าได้มากมาย และมีความหมายที่แตกต่างกันไปอีก ด้วย การยิ้มหมายถึงการนิยมชมชอบ หรือต้องการผูกมิตร การมองข้างตาเขม็ง

หรือหมายถึงการ โกรธ หรือเอาจริงเอาจัง การขมวดคิ้วหมายถึงการสงสัย เคลือบแคลง สีหน้าแดงอาจหมายถึงการเขินอาย การสบสายตากับคู่สนทนาเพื่อเรียกความสนใจหรือการคล้อยตาม ดังนั้นการพูดที่มีประสิทธิภาพอาจอาศัยประโยชน์จากการแสดงออกทางใบหน้าได้เช่นเดียวกัน

5. บุคลิกภายนอก (Appearance) ซึ่งมักจะหมายถึง ลักษณะภายนอกทั่วไป เช่นการแต่งกาย การทำให้ตนเองดูเหมาะสมกับโอกาส สถานการณ์ เช่น หากเป็นการประชุมทางธุรกิจที่เป็นทางการหรือการพูดในที่ชุมชนอาจต้องใส่เสื้อสูทเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสุภาพ เป็นต้น

กลยุทธ์ในการลดความกลัวในการพูด

การพูดที่เป็นทางการมักทำให้ผู้พูดเกิดความกลัว ความประหม่าไม่มากก็น้อยอยู่เสมอ เทคนิคดังต่อไปนี้จะช่วยในการลดหรือขจัดความกลัวซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการพูด และทำให้ผู้พูดเกิดความมั่นใจในมากขึ้น

1. พยายามทำความเข้าใจถึงเรื่องที่ต้องพูดให้ดี แดกฉาน เตรียมทัศนคติของตนเองว่าเป็นผู้ที่รู้เรื่องนั้นดีกว่าใคร ๆ ในกลุ่มสนทนานั้น
2. การซักซ้อมการพูด โดยทำหลาย ๆ ครั้งเท่าที่คิดว่าจำเป็นและทำให้เกิดความมั่นใจ หากเป็นไปได้ควรซ้อมในสถานที่ที่ต้องพูดจริง กับอุปกรณ์จริงที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย
3. ในกรณีที่คิดว่าเหมาะสมอาจใช้แท่นสำหรับผู้พูด (Lectern or Podium) แท่นนี้นอกจากจะใช้วางบันทึกย่อที่ผู้พูดได้เตรียมมาแล้ว ในหลายกรณีก็ยังใช้บังมือหรือแขนของผู้พูดที่อาจกำลังสั่นอยู่ได้อีกด้วย
4. การเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการพูด เช่น เครื่องฉายแผ่นใส เครื่องคอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน ระวังเสียงของลำโพง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรืออุปสรรคที่คาดไม่ถึง
5. เตรียมวัตถุที่ไว้ใช้ถือ เช่น ปากกา คินสอ ตัวชี้แบบแสงเลเซอร์ (Pointer) กระดาษย่อ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้พูดสามารถถือ หรือกำไว้ให้เกิดความมั่นใจและมักใช้ได้ผลกับผู้พูดโดยทั่วไป

6. การหายใจช้า ๆ ลึก ๆ ก่อนที่จะเริ่มการพูด เพื่อให้เกิดสมาธิ ลดความเครียด และรู้สึกผ่อนคลาย
7. การเคลื่อนไหวร่างกาย อวัยวะ หรือท่าทาง เพื่อลดความประหม่า และทำให้รู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น
8. การเริ่มต้นเข้าไปในสถานที่ด้วยความมั่นใจ กระตือรือร้น และไม่รีรอ การเริ่มต้นที่ดีจะทำให้ขั้นตอนต่อไปจะง่ายขึ้น

กลยุทธ์ในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

การฟังนั้นสำคัญไม่น้อยกว่าการพูด เนื่องจากการสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผลจะต้องเป็นการสื่อสารสองทาง มีประสิทธิภาพทั้งในการส่งข่าวสาร และรับข่าวสาร ความผิดพลาดของการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการฟังนั้นมาได้จากหลายกรณี เช่น

1. อคติที่มีต่อผู้พูด (Prejudice against the speaker) หากผู้ฟังมีทัศนคติส่วนตัวที่ไม่ดี หรือไม่ยอมรับต่อผู้พูดแล้ว ย่อมไม่เกิดการฟังที่ดีตามมา
2. สภาพแวดล้อมจากภายนอก (External Distraction) ที่มีลักษณะเป็นการรบกวนการสื่อสาร เช่น สภาพห้อง อุณหภูมิที่ร้อนหรือเย็นเกินไป เสียงดังรบกวนจากภายนอก หรือลักษณะทั่วไป เช่น การแต่งกายของผู้พูดเอง เป็นต้น
3. ความรวดเร็วในการคิด โดยปกติแล้วมนุษย์จะมีความสามารถในการคิดที่รวดเร็วกว่าความสามารถในการพูด ซึ่งทำให้ผู้ฟังนั้นยังพอมีเวลาที่จะคิดหรือวิเคราะห์ตามผู้พูดได้ แต่ประเด็นก็คือว่า หากผู้ฟังปิดการสื่อสารโดยไม่คิดหรือฟังเลยก็ทำให้การฟังนั้นล้มเหลวได้
4. การด่วนสรุป (Premature Evaluation) บางครั้งผู้ฟังบางคนยังฟังไม่ทันจบประโยคหรือไม่ฟังให้หมดครบถ้วนใจความ แล้วเกิดการด่วนสรุปขึ้นมาทั้ง ๆ ที่ได้ฟังไม่หมด

จากข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นได้ดังกล่าว ผู้ฟังอาจประยุกต์ใช้เทคนิคดังกล่าวต่อไปนี้ เพื่อให้เกิดการฟังที่ดี

1. มีการเตรียมตัวล่วงหน้า ซึ่งหมายความถึงว่า ผู้ฟังควรทำการบ้านล่วงหน้า เช่น หากเป็นนักศึกษา ก็ควรมีการอ่านเรื่องที่จะฟังล่วงหน้า ศึกษาถึงหัวข้อ ผู้พูด สถานการณ์หรืออื่น ๆ ก่อนที่จะเข้าฟัง

2. สร้างทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการฟังไม่ว่าจะต่อหัวข้อ เรื่อง หรือต่อตัวผู้พูดเองก็ตาม
3. ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ พยายามเข้าใจประเด็นและใจความสำคัญ ให้ความสำคัญต่อการพื่อความคิดหรือบุคคลที่เห็นไม่ตรงกับตนเอง อย่าปล่อยให้ความขัดแย้งหรือความไม่เห็นด้วยมาเป็นอุปสรรคในการฟัง
4. มีสมาธิสนใจ ไปในประเด็น เนื้อหา ลำดับความ ความก้าวหน้า การดำเนินไปของเนื้อหาและการสรุปของใจความสำคัญ
5. เขียนบันทึกย่อ หากต้องฟังเป็นระยะเวลายาวนาน ควรเตรียมกระดาษ และปากกาพร้อมกับบันทึกย่อเรื่อง หรือประเด็นที่สำคัญไว้ เพื่อป้องกันการหลงลืมได้
6. การไม่ขัดจังหวะของผู้พูด จนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมหรือได้รับอนุญาต ทั้งนี้เพื่อปล่อยให้ผู้พูดสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามที่ต้องการ หากมีการตกลงหรืออนุญาตให้ถามได้ก็ให้ซักถามได้ หรือถ้าตกลงว่าให้ถามได้เมื่อฟังเสร็จ ก็ควรเขียนข้อสงสัยต่าง ๆ ไว้ในบันทึกก่อน
7. การสรุปและประเมิน เมื่อฟังได้อย่างเข้าใจแล้วให้เขียนบันทึกสรุปตามความเข้าใจในแบบความคิดและภาษาของผู้ฟังเอง

ผลลัพธ์ของการฟังที่ดี

การฟังที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการด้วยกันเช่น

1. การได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความคิดใหม่ ๆ ที่ได้ฟังจากผู้พูด การฟังย่อมได้ข้อมูลใหม่ ๆ หรือแนวความคิดใหม่ ๆ จากผู้พูด
2. การได้มีโอกาสซักถาม ทดสอบหลักฐานข้อมูลหรือสมมุติฐานต่าง ๆ บางครั้งความเชื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอดีตอาจผิดพลาด หรือไม่ทันสมัยไปแล้วก็เป็นได้
3. การได้แรงบันดาลใจ ในหลาย ๆ สถานการณ์การฟังที่ดีจากผู้พูดที่ดีก็ได้ออกให้เกิดแรงบันดาลใจ แรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตัวผู้ฟังเอง การได้เรียนรู้จากความสำเร็จหรือแนวทางของคนที่คุณเองชื่นชอบจะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจแก่ผู้ฟังเอง

4. เป็นการเพิ่มทักษะในการสื่อสารของผู้ฟังเอง ไม่เพียงแต่การเป็นผู้ฟังที่ดี แม้แต่การเป็นผู้พูดที่ดีก็ต้องอาศัยการฟังที่ดีด้วยเช่นเดียวกัน ผู้ฟังสามารถเรียนรู้แบบอย่างและวิธีการของผู้พูดที่ดีเพื่อนำมาปรับปรุง หรือปรับใช้สำหรับการเพิ่มทักษะการสื่อสารของตนเอง
5. การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เนื่องจากการพูดและการฟังทำให้เกิดความเข้าใจถึงความคิดของกันและกัน ซึ่งจะนำมาซึ่งสัมพันธ์ภาพที่ดีขึ้น ลดความไม่เข้าใจและอคติต่อกันได้
6. การฟังที่ดีจะทำให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และช่วยทำให้ผู้ฟังสามารถตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ดีขึ้นถูกต้องขึ้น