

บทที่ 10 การสร้างเชื่อมั่น Building Confidence

เค้าโครงเรื่อง

คำนำ

1. ความประหม่าเวที
 - 1.1 ความประหม่าเวทีเกิดขึ้นกับทุกคน
 - 1.2 ความประหม่าตื่นเต้นเกิดขึ้นได้อย่างไร
 - 1.3 ประโยชน์ของการควบคุมความประหม่าตื่นเต้น
2. การจัดหรือควบคุมความตื่นเต้นในการพูด
 - 2.1 มีการเตรียมตัวอย่างดี
 - 2.1.1 ศึกษาหัวข้อที่พูด
 - 2.1.2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ฟัง
 - 2.1.3 วิจัยค้นคว้าและร่างสิ่งที่จะพูด
 - 2.1.4 ฝึกซ้อมการพูด
 - 2.2 ทำตัวสบาย ๆ ก่อนการพูด
 - 2.3 ได้คิดว่าปัญหานี้เกิดกับผู้ฟังได้เช่นกัน
 - 2.4 ปรับปรุงทัศนคติให้ถูกต้อง
 - 2.5 ให้ความสนใจกับหัวข้อที่พูด
 - 2.6 ให้ความสนใจกับผู้ฟัง
 - 2.7 สอดแทรกอารมณ์ขัน
 - 2.7.1 เตรียมอารมณ์ขันล่วงหน้า
 - 2.7.2 ใช้อารมณ์ขันส่วนใหญ่ในขณะที่เริ่มพูดและลดลงเรื่อย ๆ
 - 2.7.3 อย่างมั่นใจในอารมณ์ขัน
 - 2.7.4 หลีกเลี่ยงการใช้มุกตลกบ่อย ๆ
 - 2.8 มีการใช้ท่าทาง การเคลื่อนไหว และการประสานสายตา
 - 2.8.1 การเคลื่อนไหวร่างกาย
 - 2.8.2 ท่าทาง
 - 2.8.3 การประสานสายตา
3. หลักการแก้ไขความประหม่าในการพูด

- 3.1 ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อตนเอง
 - 3.2 ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเตรียมการพูด
 - 3.3 การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อความประหม่า
 - 3.4 การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการพูด
4. สรุป

สาระสำคัญ

1. ความประหม่าเวที เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับทุกคนไม่ว่าจะเป็นความประหม่าตื่นเต้นว่าจะพูดไม่ได้ หรือ กลัวว่าผู้ฟังจะไม่สนใจฟังก็ตาม
2. เมื่อคนเราเกิดการประหม่าตื่นกลัวเวทีจะป้องกันด้วยมือเปียก ท้องกึ่ง ปากแห้ง หัวใจเต้นแรง หายใจสั้น
3. ความประหม่าที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเพราะความกดดันทางจิตใจ ไม่ใช่อาการที่เกิดขึ้นคือเกิดความขัดแย้ง 2 ประการ ระหว่างความกลัวจะล้มเหลวในการพูดและความต้องการจะพูดให้ได้ดี
4. ผู้พูดสามารถลดความประหม่าได้ โดยการเตรียมการพูดอย่างดี ทำตัวให้สบาย ๆ และให้คิดว่าความประหม่าเกิดขึ้นได้กับทุกคน ของความประหม่านั้นมาใช้ประโยชน์คิดถึงเรื่องที่สุดโดยไม่คิดถึงตัวเอง พยายามสนใจผู้ฟังโดยการมองผู้ฟัง มีการใช้ท่าทางประกอบการพูด เพื่อให้เกิดความเคลื่อนไหวและร่างกายผ่อนคลายรวมทั้งสอดแทรกอารมณ์ขันให้ผู้ฟังสนใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้พูด
5. การปรับปรุงทัศนคติของผู้พูดเพื่อเอาชนะความประหม่านั้นผู้พูดจะต้องปรับทัศนคติที่ถูกต้องต่อตนเอง, ต่อการพูด, ต่อความประหม่าและต่อการเตรียมการพูด

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อนักศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาในบทที่ 10 เรื่องการสร้างเชื่อมั่นแล้ว นักศึกษาจะสามารถ

1. ทราบถึงสาเหตุของความประหม่าซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน
2. รู้จักวิธีการต่าง ๆ ที่จะขจัดความประหม่าขึ้นรวมทั้งสามารถที่จะควบคุมไม่ให้เกิดความประหม่าในขณะที่พูด
3. รู้วิธีการฝึกฝนตนเองเพื่อลดความประหม่าอันอาจจะเกิดขึ้นในการพูด
4. แก้ไขสถานการณ์ ในกรณีที่เกิดความประหม่าในขณะที่ทำการพูด และปรับทัศนคติของตนเองเพื่อแก้ไขความประหม่านั้น
5. แล้วเผชิญกับความประหม่าที่อาจจะเกิดขึ้น และลดความตื่นเต้นต่อความประหม่า
6. อธิบายว่าถ้าควบคุมความประหม่าได้จะเกิดประโยชน์อะไรบ้าง
7. เริ่มมองหาโอกาสที่จะสะสมประสบการณ์ในการพูดต่อหน้าสาธารณชน

บทที่ 10 การสร้างเชื่อมั่น Building Confidence

ความนำ

สิ่งหนึ่งที่เป็นปัญหาต่อผู้พูดในการพูดต่อหน้าคนอื่น ๆ ก็คือ ความประหม่าเวที (Stage Fright) การพูดต่อหน้าคนจำนวนมากนั้นแตกต่างกับการพูดกับคนกลุ่มเล็ก ๆ เช่น การเข้าสัมภาษณ์ หรือการประชุมกลุ่มย่อย คนเราทุกคนไม่สามารถสงบสติอารมณ์ได้ในขณะที่ต้องยืนอยู่คนเดียว แล้วพูดให้ผู้อื่นฟัง ปัญหาเรื่องการประหม่าเวทีนี้จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่เริ่มพูดใหม่ๆ ต่อหน้าคนจำนวนมากเสมอ ซึ่งอาจจะทำให้วัตถุประสงค์ของการพูดของผู้พูดไม่ประสบความสำเร็จ ผู้พูดจำนวนมาก รู้สึกเสียขวัญและเสียใจต่อการพูดที่จบลงไป ที่ผู้พูดประสบความสำเร็จในการพูดนั้น เพราะว่าตื่นเต้น ประหม่าจนพูดไม่ได้เหมือนที่ต้องการ ผู้พูดหลายคนก็อาจจะเกิดท้อแท้ใจจนไม่อาจที่จะพูดต่อหน้าคนจำนวนมากอีกต่อไป ในบทนี้จะได้กล่าวถึงสิ่งๆ ที่ทำให้เกิดความประหม่า และผลที่เกิดขึ้น รวมทั้งวิธีการควบคุมความประหม่าตื่นกลัวนั้นซึ่งเมื่อใดก็ตาม ถ้าเราเริ่มมีความรู้สึกถึงความประหม่าที่นี้เป็นเรื่องปกติของการพูดต่อหน้าบุคคลอื่น ๆ แล้วก็หมายความว่าเราพร้อมที่จะสร้างสิ่งที่เรียกว่าความเชื่อมั่นได้และเป็นนักพูดที่มีประสิทธิภาพ

1. ความประหม่าเวที (Stage Fright)

มีคนเป็นจำนวนมากที่ไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับความประหม่าเวที แต่ก็ยังมีคนอีกเป็นจำนวนมากที่เดียวที่รู้สึกเฉยๆ สบายๆ เมื่ออยู่ต่อหน้าผู้ฟังจำนวนมาก ๆ จนมีความรู้สึกเหมือนกับกำลังคุยกับเพื่อนๆ ถ้าเมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดมีความรู้สึกเช่นนี้ ก็จงสบายใจได้ แต่อย่าให้เกิดความเชื่อมั่นจนเกินไป (Overconfident) การที่ไม่เกิดความประหม่าตื่นกลัวเวทีไม่ได้หมายความว่าผู้พูดนั้น จะประสบความสำเร็จในการพูดโดยอัตโนมัติแต่ในบางครั้งผู้ที่ต้องเจ็บปวดกับการประหม่าเวทีอาจจะพูดได้ดีกว่าก็มี

1.1 ความประหม่าเวทีเกิดขึ้นกับบุคคลทุกขณะ ความประหม่าหรือความตื่นเต้นในการพูดนั้น ถือว่าเป็นสิ่งปกติที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคน เราไม่ได้ถือเป็นการบกพร่องของผู้พูด ผู้ที่เริ่มศึกษาเกี่ยวกับการพูดมักจะประสบกับความประหม่าเวทีบางที่เราก็คือว่าเป็นอาการตื่นเต้น (Nervousness) หรือความหวั่นไหวในการพูด (Speech Communication Apprehension) สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคนไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา ผู้เริ่มหัดพูด หรือบุคคลสำคัญๆ ของโลก ผลจากการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ผู้เริ่มหัดพูดใหม่ๆ นี้จะมีอาการตื่นเต้น ประหม่า จะมีที่ไม ตื่นเต้นก็เพียงไม่กี่คนเท่านั้น 80-90% ของผู้พูดจะมีความรู้สึกประหม่าถ้าต้องพูดต่อหน้าชุมชน ความประหม่าตื่นเต้นนี้ที่จริงไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับผู้พูดเท่านั้นแต่ยังเกิดกับนักแสดงนักกีฬา

นักดนตรีและบุคคลอื่น ๆ ที่จะต้องแสดงออกต่อหน้าชุมชนด้วย ผู้นำของสหรัฐอเมริกาเช่น Sir Winston Churchill ก็ยังยอมรับว่าตัวเขาเองก็รู้สึกตื่นเต้นเหมือนกันถ้าต้องพูดต่อหน้าชุมชนมาก ๆ ความแตกต่างระหว่างผู้ที่เริ่มหัดพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก กับบุคคลที่มีประสบการณ์ในการพูดอย่างมากมาย ก็อยู่ตรงที่การควบคุมความตื่นเต้นั้น

ความประหม่าเวทีที่เกิดกับบุคคลที่เริ่มหัดพูดที่มักพบเสมอ ๆ ก็คือความกังวล และหวาดกลัวเกินกว่าเหตุ เช่น กลัวคนอื่นหัวเราะ กลัวที่จะพูดผิดกลัวพูดได้ไม่ดี กลัวสิ่งต่าง ๆ ไปหมดจนขาดความเชื่อมั่น บางคนประหม่าจนถึงขนาด ขาสั่น มือสั่น พูดเสียงสั่นไปหมด สิ่งเหล่านี้สามารถที่จะขจัดได้โดยการเรียนรู้ถึงทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ เพื่อขจัดให้หมดสิ้นไป ความประหม่าตื่นเต้นในการพูดเป็นสิ่งที่เราสามารถจะแก้ไขหรือขจัดไปได้ ถ้าได้รับการเรียนรู้ และแนะนำอย่างถูกวิธี ตลอดไปจนถึงการฝึกฝนเพิ่มประสบการณ์ จนเกิดความมั่นใจอย่างน้อย ก็ตอนเริ่มพูดครั้งแรกถ้าเราทำได้อย่างถูกต้อง

1.2 ความประหม่าตื่นเต้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ขั้นตอนแรกของการสร้างความเชื่อมั่นก็คือ การสร้างความเข้าใจว่า เพราะเหตุใดผู้พูดจึงมักจะรู้สึกตื่นเต้น เมื่อต้องพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก ความประหม่าเวทีที่เกิดขึ้นได้หลายลักษณะเช่น อุ้งมือเปียก ท้องกึ่ง ปากแห้ง หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้น หายใจสั้น ฯลฯ แต่ในความเป็นจริงจุดเริ่มต้นของความประหม่าก็คือ สมอมนั่นเองไม่ใช่ ลักษณะการที่เกิดขึ้นดังกล่าว เมื่อใดก็ตามเมื่อเรามีการเตรียมการพูดที่จะใช้พูดต่อหน้าคนจำนวนมาก ๆ ผู้พูดจะเกิดความกดดันทางจิต (Psychological Tension) ขึ้นมาความกดดันหรือความเครียดทางจิตใจนี้เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง 2 ประการคือ ต้องการจะพูดให้ได้ดีกับกลัวจะล้มเหลว เพราะเมื่อต้องพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก ๆ ก็หมายถึงการที่สายทุกคู่ของผู้ฟังจะจ้องมองมายังผู้พูด เป็นเป้าสายตาของผู้ฟัง เมื่อนั้นผู้พูดก็เริ่มเกิดความรู้สึกขึ้นมาว่าจะพูดได้สำเร็จหรือล้มเหลว หรือต้องอับอายจากการพูด

ความเครียดทางจิตนี้ก็มีผลไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายของเรา ถ้าเรามีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเราก็จะพูดได้ดี เงื่อนไขเหล่านี้มีลักษณะเช่นเดียวกับการทดสอบทางการกีฬาที่เราจะกลัวว่าเราจะผ่านการทดสอบหรือไม่นั่นเอง อาจจะทำได้ดีหรือไม่ได้ดีก็ได้เป็นความกดดันทั้งทางจิตใจและร่างกาย แต่ถ้าเราคิดว่าถ้าเราทำไม่ดีแล้วจะเกิดอะไรขึ้นเอาสิ่งเหล่านี้มาวิเคราะห์เราก็จะทำได้ดีกว่า บางทีความกดดันก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างเช่นผู้ฝึกสอนกีฬาตรวจดูอุ้งมือผู้เล่นว่าคนไหนมีเหงื่อออกก่อนการแข่งขันกีฬาในนัดสำคัญ ๆ เขาก็จะจัดผู้เล่นเหล่านั้นลงสนามก่อน เพราะว่ามันกีฬาเหล่านั้น มีความกดดันที่ถูกต้อง

1.3 ประโยชน์ของการควบคุมความประหม่าตื่นเต้น ผู้พูด สามารถจะใช้ประโยชน์จากความกดดันที่เกิดขึ้น ในขณะที่เตรียมการพูดได้ความกดดันภายในจะทำให้กล้ามเนื้อต่าง ๆ เกร็งตัว หายใจเร็ว หัวใจเต้นแรงและมีการเผาผลาญออกซิเจนมากขึ้น ผลที่เกิดขึ้นก็คือว่ากล้ามเนื้อและสมองกำลังทำงานเกิดขึ้นซึ่งร่างกายเราจะเป็นต้นเหตุให้เป็นเช่นนั้น เกิดจัดการทำงานปกติเพื่อที่นำมาเตรียมตัวเผชิญกับสถานการณ์พิเศษข้างหน้า

นักพูดที่ดีสามารถนำเอาความประหม่านี้มาใช้ได้ โดยการเรียนรู้ว่าจะควบคุมความประหม่านี้ได้อย่างไร และใช้ให้ถูกต้อง นักพูดที่มีชื่อเสียงจำนวนมากได้ชี้ให้เห็นว่าการพูดที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ของเขาเหล่านั้น ก็มีการตื่นเต้นประหม่าก่อนที่การพูดจะมาถึงและก็เป็นบางครั้งก็นักพูดเหล่านี้ไม่ได้สนใจเรื่องการสร้างความประทับใจหรือมีความเชื่อมั่นมากเกินไป ก็ีผลทำให้การพูดจืดจืด การสร้างความรู้สึกว่าความประหม่านี้ เป็นเรื่องธรรมชาติปกติธรรมดาจะเป็นเครื่องช่วยให้เกิดความคิดได้ดี และความประหม่า โดยตัวมันเองก็จะเป็นการควบคุมตัวเองไปในตัว การควบคุมความประหม่าสามารถช่วยให้ผู้พูดประสบความสำเร็จได้

การไม่ควบคุมความประหม่าบางครั้งก็ให้โทษได้ ผู้พูดที่ด้อยประสิทธิภาพ ไม่คุ้นกับความรู้สึกประหม่าเหล่านี้มักจะคิดว่าการที่คอแห้งหรือเหงื่อออกมือจะทำให้พูดได้ไม่ดี ซึ่งยิ่งถ้าคิดถึงสิ่งเหล่านี้มากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้ประหม่ามากยิ่งขึ้น รู้สึกกังวลมากขึ้นจนเสียงที่พูดนั้นแหบแห้ง เพราะฉะนั้นผู้พูดจะต้องหนีจากความประหม่า ผลกระทบของการไม่ควบคุมความประหม่านี้จะแตกต่างจากการควบคุมความประหม่าเป็นอย่างมากจนทำลายการพูดได้

วิธีการหนีความประหม่ามี 2 รูปแบบคือ

ความประหม่าเป็นปัญหาที่ใหญ่ของผู้พูดมากกว่าผู้ฟังหรือการอื่น ๆ คนที่เริ่มหัดพูดบางทีก็เกิดความรู้สึกว่าความประหม่าทำให้เกร็งซึ่งผู้พูดเหล่านี้ล้มตระหนกไปว่าเหล่าผู้ฟังนั้นไม่ได้รู้ถึงความตื่นเต้นของคนพูดเลย คนฟังไม่สามารถที่จะได้ยินหรือเห็นอาการเกร็งของกล้ามเนื้อท้องหรือปากแห้งหรือมือออกเหงื่อแต่อย่างใด จะรู้สึกก็แต่เพียงน้ำเสียงที่พูดออกมาหรือการหายใจที่เร็วผิดปกติเท่านั้น

กิจกรรมการเรียนรู้ 1

1. ให้นักศึกษาพิจารณาว่า ในการพูดครั้งที่ผ่านมา ที่ต้องนำต่อหน้าสาธารณชนหรือต่อหน้าบุคคลอื่น มีครั้งใดบ้างที่ไม่รู้สึกตื่นเต้น
2. ให้นักศึกษาบอกถึงอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เมื่อเกิดความประหม่า
3. ให้นักศึกษาบอกถึงสาเหตุของความประหม่าที่เกิดขึ้น

2. การจัดหรือควบคุมความตื่นเต้นในการพูด

ก่อนที่จะได้กล่าวถึงการเกิดหรือการควบคุมความประหม่า ผู้พูดจะต้องคิดเสียก่อนว่าวิธีการที่จะจัดการกับความประหม่าที่ดีที่สุดก็คือ การหลีกเลี่ยงความประหม่านั้น ความประหม่าที่สามารถควบคุมได้ให้อยู่ในวงจำกัด จะมีประโยชน์ ดังนั้น กลวิธีในการจัดความประหม่าก็คือการควบคุมไม่ใช่การขจัดให้หมดไป วิธีการควบคุมมีดังนี้

2.1 มีการเตรียมตัวอย่างดี วิธีการที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งในการควบคุมความ

ประหม่าก็คือการที่ผู้พูดได้เตรียมตัวในการพูดในแต่ละครั้ง มาเป็นอย่างดี ความประหม่านี้เป็นความกลัว คือกลัวว่าจะพูดไม่ได้ดีไม่ประสบความสำเร็จ วิธีการแก้ไขก็คือมีการเตรียมพูดมาอย่างดีซึ่งสามารถรับประกันได้ว่าการพูดทั้งหมดนั้น จะไปได้ดีถึง 90% เมื่อใดที่เราเป็นผู้พูดเราจะเป็นผู้ที่ควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นต่าง ๆ ในระหว่างการพูด ดังนั้น ต้องแน่ใจว่าผู้พูดได้มีการเตรียมตัวมาอย่างดี โดยการ

- 2.1.1 ศึกษาหัวข้อที่พูด
- 2.1.2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ฟัง
- 2.1.3 วิจัยค้นคว้าและร่างสิ่งที่จะพูด
- 2.1.4 ฝึกซ้อมการพูด

ถ้าผู้พูดสามารถปฏิบัติได้ทั้ง 4 ประการข้างต้น ก็ไม่มีเหตุผลใดที่จะทำให้เรากลัวอีกต่อไป และจะพูดได้ด้วยความมั่นใจ ความเป็นไปได้อย่างหนึ่งที่จะเกิดขึ้นในขณะที่พูดก็คือสิ่งรบกวนการพูดที่เราไม่คาดฝัน เช่นเสียงดัง เสียงรบกวนเพลิง ฯลฯ แต่สิ่งรบกวนเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งดีเกิดขึ้นอยู่เสมอแต่อย่างไรให้ผู้พูดจำไว้ว่าความเป็นไปได้ของการเกิดของสิ่งรบกวนเหล่านี้จะทำให้ผู้พูดตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา และไม่ทำให้เราเกิดความเชื่อมั่นจนเกินไป

การเตรียมตัวที่ดีนี้ไม่ใช่แต่จะทำให้เกิดความมั่นใจในระดับที่พอใจก่อนการพูดเท่านั้น หากแต่อาจยังเป็นเครื่องสนับสนุนการพูดได้นับตั้งแต่เริ่มพูด ความกลัวที่ผู้พูดหัดใหม่ส่วนใหญ่กลัวกันมากก็คือ กลัวจะลืมบางส่วนของสิ่งที่พูด แต่ถ้าเราได้ผ่านการพูดมามาก จะทราบได้ทันทีว่า ปัญหาไม่ใช่ปัญหาใหญ่อะไรหนักหนา อย่างหนึ่งก็คือว่า ผู้ฟังโดยปกติจะไม่ทราบล่วงหน้าว่าผู้พูดจะพูดอะไร ถ้าเราลืมส่วนใดไป ก็ไม่จำเป็นต้องไปแจ้งให้ผู้ฟังทราบ อีกประการหนึ่งก็คือว่าผู้พูดส่วนใหญ่จะมีกระดาษบันทึกที่ใช้ในระหว่างการพูด เพื่อเตือนความจำในเรื่องที่จะพูดซึ่งอาจจะลืมได้ การหลงลืมนั้น ไม่ค่อยได้เกิดขึ้นบ่อยนัก และก็ไม่ใช่ปัญหาสำคัญอะไร ถ้าผู้พูดได้มีการเตรียมการพูดมาเป็นอย่างดีและถูกต้อง การจำได้ไม่ได้หมายถึงจำได้คำต่อคำที่จะพูดในครั้งนั้น ๆ

2.2 ทำตัวสบาย ๆ ก่อนการพูด บางครั้งแม้ผู้พูดจะได้มีการเตรียมการพูดมาอย่างดีก็ตาม แต่ปรากฏว่าก่อนการพูดเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ ผู้พูดเกิดรู้สึกเกร็งขึ้นมาในทันทีทันใด บางทีก็หน้าตึงขึ้นมาสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่เรื่องของความประหม่า เป็นเรื่องของระบบอวัยวะ การทำตัวให้สบาย ๆ ก่อนการพูดจะสามารถช่วยได้เป็นอย่างดี การทำตัวสบาย ๆ นี้ เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดไม่เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ที่จะได้กล่าวต่อไปนี้เป็นเทคนิคการทำตัวให้สบาย ๆ ก่อนการพูดที่สามารถช่วยลดความตึงเครียดของร่างกายมากกว่าความประหม่า ผู้พูดควรจะใช้เทคนิคเหล่านี้ก่อนการพูดเพียงเล็กน้อยเท่าที่จะทำได้ไม่ให้ผู้ฟังสังเกตเห็น พยายามกระทำก่อนจะขึ้นพูด

- 2.2.1 ยืดตัวและสูดหายใจลึก ๆ หลาย ๆ ครั้ง
- 2.2.2 ก้มศีรษะมาในระดับหน้าอก ให้ต่ำเท่าที่จะทำได้นาน ๆ แล้วหมุนไปรอบ ๆ โดยให้ตามองลงต่ำ ปล่อยริมฝีปากและขากรรไกรให้สบาย ๆ ทำซ้ำ ๆ 5-6 ครั้ง
- 2.2.3 นั่งทอดตัวตามสบาย ๆ คล้ายตุ๊กตาปล่อยแขนห้อย พร้อมก้มศีรษะต่ำ

มาที่หน้าอก เปิดปากตามสบาย จากนั้นก็ค่อย ๆ เกร็งกล้ามเนื้อจากเท้าเรื่อยมาจนถึงคอ แล้วค่อยผ่อนจากส่วนบนลงไปล่างถึงเท้าใหม่ทำหลาย ๆ ครั้ง

2.3 **ให้คิดว่าปัญหานี้ก็เกิดกับผู้ฟังได้เช่นกัน** ผู้ฟังเรา ก็มักจะเกิดความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้พูด ในเรื่องของความประหม่า ผู้ฟังส่วนใหญ่ตระหนักดีว่า ถ้าถึงเวลาที่ตนเองจะต้องไปยืนอยู่บนแท่นสำหรับพูดแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกประหม่าเช่นกัน ผู้ฟังต้องการที่จะเห็นผู้พูดพูดได้ดีมากกว่าที่จะเห็นผู้พูดล้มเหลว ดังนั้น ผู้ฟังมักจะตอบสนองด้วยลักษณะของความเป็นมิตรและให้กำลังใจ

2.4 **ปรับปรุงทัศนคติให้ถูกต้อง** ผู้พูดจะมีลักษณะเหมือนกันทุกคนอยู่ประการหนึ่งก็คือว่ารู้สึกประหม่าต่อการพูดและก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้อย่างเด็ดขาด เมื่อเป็นเช่นนี้ วิธีการที่จะเผชิญกับความประหม่านี้ให้ได้รับความสำเร็จก็คือ การมีทัศนคติที่ถูกต้อง เมื่อใดก็ตามถ้าผู้พูดรู้สึกว่าท้องหวิว ๆ หรือเข้าเริ่มอ่อนแรงแล้วละก็ให้ฝึกคิดสิ่งต่อไปนี้คือ

2.4.1 ยิงใกล้เวลาพูดเท่าไรความประหม่าก็จะเกิดขึ้นเท่านั้น

2.4.2 สิ่งที่เกิดขึ้นนี้เป็นวิธีการเตรียม ร่างกายสำหรับการพูดในสถานการณ์

พิเศษ

2.4.3 เมื่อใดที่เริ่มการพูดขึ้น ความกดดันเหล่านั้นช่วยให้ผู้พูดคิดได้ดีและแหลมคมชัดเจนทำให้การพูดเห็นภาพได้ชัดเจน

ถ้าเรามองความประหม่าในทางที่ดีแล้ว เราก็จะไม่เกิดความรู้สึกว่า เราจะต้องหนีหรือขจัดความประหม่าเหล่านั้นและกลับจะเป็นเครื่องช่วยให้การพูดประสบความสำเร็จด้วย

2.5 **ให้ความสนใจกับหัวข้อที่พูด** ผู้พูดใหม่ ๆ ที่เริ่มหัดพูดจะขาดความเชื่อมั่น เพราะมุ่งแต่จะคิดถึงตัวเองมากเกินไปคือคิดว่า ตนเองจะพูดได้ดีเท่ากับคนพูดก่อนหน้านั้นหรือไม่ หรือควรจะแสดงท่าทางอะไรประกอบดี หรือคิดว่าปากของตนเองเริ่มแห้งเผือดแล้ว ฯลฯ ให้ลืมสิ่งเหล่านี้เสีย แล้วกลับมาคิดในทางที่ดีว่า หัวข้อที่จะพูดในวันนี้ คือสิ่งที่อยากจะบอกกล่าวต่อผู้ฟังเป็นอย่างยิ่งต้องการที่จะรายงาน (จงใจหรือทำให้จรรโลงใจ) ผู้ฟัง และจะทำทุกอย่างเท่าที่จะทำได้เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ฟังได้รับเหล่านั้นไป ถ้าคิดได้เช่นนี้ ความรู้สึกประหม่าจะหายไป

วิธีการที่จะทำให้คิดเช่นที่กล่าวมานี้ได้อย่างหนึ่งก็คือผู้พูดต้องเลือกหัวข้อที่จะพูดอย่างระมัดระวัง เป็นสิ่งที่ผู้พูดสนใจและอยากจะเล่าสู่กันฟังกับผู้ฟังให้เกิดอารมณ์อย่างเดียวกันพยายามอย่ายืนต่อหน้าผู้ฟังแล้วคิดว่าวันนี้เป็นวันที่ต้องมาพูดให้ผู้ฟังฟัง แต่ให้คิดว่าวันนี้เป็นวันที่จะมาพูดกับผู้ฟัง

2.6 **ให้ความสนใจกับผู้ฟัง** ในขณะที่พูดผู้พูดจะต้องมองหน้าผู้ฟังให้แน่ใจว่า ผู้ฟังกำลังติดตามสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่และผู้ฟังเหล่านั้นเห็นด้วยกับความคิดของผู้พูดหรือไม่ ถ้าผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังเริ่มรู้สึกเบื่อหน่ายให้เปลี่ยนวิธีการพูดและพยายามดึงความสนใจและความตั้งใจของผู้ฟังกลับมา

ในการพูดให้ผู้ฟังจำนวนมากฟังนั้นเป็นที่แน่นอนว่าจะมีผู้ฟังบางส่วนสนใจ

และตั้งใจฟังมากกว่าอีกส่วนหนึ่ง ดังนั้นผู้พูดจะต้องให้ความสนใจกับผู้ฟังที่สนใจฟังสิ่งที่พูดนั้น มากขึ้นความพึงพอใจของผู้ฟังเหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้พูดได้เป็นอย่างดี

ผู้พูดบางคนมีความคิดที่ผิดพลาดโดยพยายามมุ่งความสนใจไปที่ผู้ฟังที่ไม่ตั้งใจฟัง หรือเริ่มเบื่อหน่ายการพูด จะมีเพียงไม่กี่คนเท่านั้น เริ่มรู้สึกว่าคุณจ้องมองอยู่ การทำเช่นนี้จะทำลายการพูดของผู้พูด เพราะผู้พูดจะเปลี่ยนวิธีพูดให้เข้ากับผู้ฟังเหล่านี้

ถ้าผู้พูดให้ความสนใจกับปฏิกิริยาของผู้ฟังและตอบสนองผู้ฟังเหล่านั้นไปพอสมควร ผู้พูดจะมีเวลาคิดถึงตัวเองเพียงเล็กน้อย และเมื่อผู้พูดคิดถึงตัวเองน้อยเท่าไร ความประหม่าก็จะ ถูกควบคุมได้มากเท่านั้น และความเชื่อมั่นก็จะค่อย ๆ เพิ่มมากขึ้นด้วย

2.7 สอดแทรกอารมณ์ขัน การใช้อารมณ์ขัน นี่เป็นที่ยอมรับกันอย่างยาวนานว่า สามารถจะเป็นเครื่องมือในการช่วยลดความกดดัน ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง การที่ผู้ฟังหัวเราะ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นได้ในทันที โดยที่ผู้พูดเริ่มมั่นใจว่าแทบจะไม่มีอะไรต้องกลัวจากผู้ฟังอีก นับตั้งแต่เริ่มการพูดผู้พูดก็เริ่มแทรก หรือหยอดอารมณ์ขันเข้าไป จะช่วยทำให้ผู้พูดผ่อนคลายได้ ยิ่งกว่าสิ่งอื่น ในขณะที่เดียวกัน ก็ช่วยผ่อนคลายผู้ฟังได้ ถ้าไม่เป็นการใช้อารมณ์ขันนี้มากเกินไป เมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดใช้อารมณ์ขัน ให้ฟังเตรียมระวังสิ่งต่อไปนี้

2.7.1 เตรียมอารมณ์ขันล่วงหน้าและให้มั่นใจว่าผู้ฟังจะเข้าใจและยินดีกับสิ่งที่ได้ยิน บุคลิกที่ใช้แล้วจืดชืดจะทำลายการพูดและความเชื่อมั่นของผู้พูด แทนที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่น

2.7.2 ใช้อารมณ์ขันส่วนใหญ่ในขณะที่เริ่มการพูด และลดน้อยลงเมื่อเป็นการพูด เข้าสู่เนื้อเรื่อง

2.7.3 อย่ามั่นใจในอารมณ์ขัน

2.7.4 หลีกเลี่ยงการใช้มุกตลกบ่อย ๆ

2.8 มีการใช้ท่าทางการเคลื่อนไหวและการประสานสายตา การเคลื่อนไหวขณะพูด จะช่วยลดความตึงเครียดและความประหม่าได้แต่การเคลื่อนไหวท่าทางต่าง ๆ ที่ผู้พูดใช้ต้องเข้าได้ กับเนื้อหาที่พูดและเหมาะสมกับผู้ฟังด้วย การเคลื่อนไหวทุกรูปแบบจะช่วยลดความกดดัน นักพูดใหม่ ๆ ที่ยังไม่เข้าใจในเรื่องเหล่านี้พยายามที่จะใช้การเคลื่อนไหวอย่างไม่ถูกต้องลดความประหม่า บางครั้งก็ทำให้ผู้ฟังหลงไปจากข่าวสารที่พูดก็ได้

การเคลื่อนไหวที่น่าเกลียด การโยกตัวไปหน้า แล้วถอยมาข้างหลังของผู้พูดทำให้ผู้ฟัง มีความรู้สึกเหมือนคนคดโกง การเคลื่อนไหวที่ช่วยในการสื่อสาร โดยไม่จำเป็นต้องใช้คำพูด เป็นสิ่งเดียวที่เราควรนำมาใช้ขณะพูด การเคลื่อนไหวเหล่านี้จะช่วยลดความกดดันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.8.1 การเคลื่อนไหวร่างกาย ถ้าเป็นการพูด ในโอกาสที่เป็นพิธีการแล้ว ผู้พูด ควรเปลี่ยนตำแหน่งที่ยืนพูดอยู่ เป็นครั้งคราว เราเรียกการเคลื่อนที่ของผู้พูดว่า Platform Movement และเป็นการเคลื่อนไหวที่ดี ถ้าเป็นการเคลื่อนไหวไปในแนวทแยง ไม่ใช้การเคลื่อนขึ้นไปข้างหน้า หรือถอยหลัง หรือเคลื่อนไหวไปด้านข้าง การเคลื่อนไหวในขณะพูด ที่เหมาะสมที่สุดก็คือการ

เคลื่อนไหวในขณะที่การพูดในขณะนั้น เป็นการถ่ายทอดความคิดหลักๆ หรือเนื้อเรื่องหลักๆ ให้กับผู้ฟังหรือใช้ในขณะที่มีการชี้แจงกับกลุ่มผู้ฟังส่วนใดส่วนหนึ่ง การเคลื่อนไหวน้อยที่สุดก็มีประโยชน์ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้พูด หลังจากที่ผู้พูดยืนอยู่ในตำแหน่งใด ๆ นาน ๆ

2.8.2 ท่าทาง ผู้พูดบางคน จะมีการใช้มือประกอบการพูด ในขณะที่บางคนเป็นผู้พูดหัดใหม่ จะยืนอยู่เฉย ๆ แล้วพูด การฝึกท่าทางสำหรับการพูดในบางจุดนั้นไม่ถูกต้อง ท่าทางที่ใช้ในขณะที่พูดอยู่ต้องไม่ดูเหมือนการถูกฝึกมาต้องมองดูเป็นธรรมชาติ วิธีการฝึกการใช้ท่าทางก็โดยการฝึกหัดใช้มือและแขนในช่วงการฝึกซ้อมพูด ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถใส่ท่าทางประกอบการพูดได้ดี ท่าทางนี้เรารวมไปถึงการสำสักระยะและการพยักหน้าด้วย ขณะที่ผู้พูดกำลังทำการพูดจะมีการเคลื่อนไหวศีรษะไปมามองผู้ฟังจากคนหนึ่งไปยังคนอื่น ๆ

นอกจากนี้ผู้พูดยังต้องพยายามใช้สีหน้าในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประกอบการพูดที่แตกต่างกันออกไป และเหล่านี้จะต้องเป็นธรรมชาติ

2.8.3 การประสานสายตา ตาของผู้พูด เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุด ในเรื่องของการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบการพูด การประสานสายตาไปรอบ ๆ กับผู้ฟังเป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ฟังว่าผู้พูดกำลังพูดอยู่ด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดพบว่าการพูดในครั้งแรก ๆ นั้นไม่รู้สึกสับสนและตื่นเต้นในการมองผู้ฟังโดยรวม ๆ ไม่ใช่มองตาคนใดคนหนึ่งแล้วก็ให้ผู้พูด พยายามปฏิบัติเช่นนั้นต่อไปซึ่งเป็นวิธีการที่ถูกต้อง

กิจกรรมการเรียนรู้ 2

1. ให้นักศึกษาระบุถึงวิธีการที่จะทำให้ความประหมัดลดลงได้
2. ให้นักศึกษาปฏิบัติเพื่อผ่อนคลายตนเอง ด้วยวิธีการยืดตัว สูดหายใจลึก ๆ ตามข้อแนะนำในข้อ 2.2 แล้วเปรียบเทียบความแตกต่างที่เกิดขึ้นก่อนการปฏิบัติและหลังการปฏิบัติ
3. ให้พิจารณาว่าจากการปฏิบัติในข้อ 2 ข้างต้น 3 วิธีการใดที่คิดว่าช่วยผ่อนคลายได้ดีที่สุด
4. ให้นักศึกษาตอบคำถามอาจารย์ทุกครั้งคำถามนักศึกษาในห้อง โดยไม่ต้องคำนึงถึงคำตอบว่าถูกหรือผิด
5. จากกิจกรรมในข้อ 4 ทุกครั้งที่ตอบ ให้นักศึกษาหันไปดูรอบ ๆ ห้องเรียน ว่ามีนักศึกษาคนใดบ้างที่จ้องมองเราอยู่ มากน้อยเพียงใด
6. ฝึกหัดเล่าเรื่องตลก ๆ และเก็บรวบรวมมุขตลกต่าง ๆ ที่เคยได้ยินมาบันทึกใส่สมุดเล็ก ๆ
7. การเคลื่อนไหวของร่างกายจะช่วยลดความประหม่าได้อย่างไร

3. หลักการแก้ไขความประหม่าในการพูด

มีนักพูดที่ประสบความสำเร็จจำนวนมาก ได้เสนอวิธีการขจัดความประหม่าในการพูด ในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย ตามประสบการณ์และวิธีการของแต่ละบุคคล หลักการแก้ไขความประหม่าในการพูดแบบง่ายที่สุดที่เคยมีผู้เสนอไว้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่มีอาชีพทางด้านประชาสัมพันธ์ก็คือ การนำเอาหลักการสื่อสารตามรูปแบบที่ New Comb ได้เสนอไว้โดยพัฒนามาจากทฤษฎีของความสมดุล (Balance Theory) รูปแบบของ New Comb นี้เป็นรูปแบบของการพัฒนาทัศนคติของผู้ฟัง เพื่อให้เกิดความสมดุลในจิตใจของผู้ฟัง ซึ่งจะได้ประยุกต์เข้ากับหลักการแก้ไขความประหม่าในการพูด ซึ่งในที่นี้จะได้กล่าวถึงหลักการแก้ไขความประหม่าในการพูด ซึ่งในที่นี้จะได้กล่าวถึงหลักการของ New Comb เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้พูดพอสังเขป

รูปแบบของ New Comb เน้นในเรื่องของทัศนคติของผู้ฟัง คือในสถานการณ์ของการสื่อสารนั้น เป็นสถานการณ์ที่ผู้สื่อสารคนหนึ่ง มีทัศนคติต่อสิ่งอื่น 2 สิ่งคือ ผู้ส่งสารและสิ่งที่กล่าวถึง ใน 2 กรณี ที่ทำให้เกิดความสมดุล คือ

กรณีแรก คู่สื่อสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อกัน และต่างก็มีทัศนคติต่อสิ่งที่กล่าวถึงเหมือนกัน

กรณีที่สอง คู่สื่อสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน และต่างก็มีทัศนคติต่อสิ่งที่กล่าวถึงต่างกัน

สำหรับกรณีของความไม่สมดุลที่เกิดขึ้นจะตรงกันข้ามกับ 2 กรณีในกล่าวข้างต้น

วิธีการสร้างความสมดุลของ New Comb ได้เสนอทางเลือกไว้ 2 วิธีในกรณีที่เกิดความไม่สมดุลขึ้นของผู้สื่อสารคนหนึ่งก็คือ

- คู่สื่อสารคนหนึ่งเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อคู่สื่อสารอีกคนหนึ่ง
- คู่สื่อสารคนหนึ่งเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อสิ่งที่กล่าวถึง

เมื่อนำมาประยุกต์เข้ากับสถานการณ์ในการพูดที่ผู้พูดเกิดความประหม่า สิ่งโดยทั่วไปเราคือว่าผู้พูดและผู้ฟังจะมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ฟังก็ปรารถนาที่จะได้ฟังการพูดที่ดีกับจากผู้พูด ดังนั้น เมื่อผู้พูดมีความประหม่าในการพูดเกิดขึ้น ก็หมายความว่าผู้พูดเริ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการพูด ดังนั้น เราสามารถใช้หลักการสร้างความสมดุลนี้เอง New Comb ประการหนึ่งมาประยุกต์ได้ คือให้ผู้พูดปรับปรุงทัศนคติต่อการพูดนั้น ซึ่งพอจะจำแนกการพัฒนา หรือปรับปรุงทัศนคติต่อการพูดได้ดังนี้

3.1 ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อตนเอง ผู้พูดจะต้องไม่คิดว่าความประหม่าในการพูดนั้นเป็นความผิดปกติหรือแตกต่างไปจากผู้อื่น แต่จะต้องคิดว่าสิ่งที่พูดนั้นมีประโยชน์ มีสาระน่าฟัง เพราะการพูดที่ดีแต่ละครั้งนั้นผู้พูดจะต้องมีการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ มาเสนอ ซึ่งเป็นความตั้งใจและความจริงใจปรารถนาดีต่อผู้ฟัง

3.2 ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเตรียมการพูด ในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดจำเป็นจะต้องทราบว่า จะต้องพูดในเรื่องอะไร มีวัตถุประสงค์อย่างไร และศึกษาหาเนื้อหาที่ใช้ในการพูด เป็นการเตรียมการที่ถูกต้องของผู้พูด นอกจากนี้ผู้พูดจะต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์

ทางสังคมของผู้ฟังล่วงหน้า รวมทั้งโอกาสของการพูดและสภาพการณ์ต่าง ๆ ก่อนการพูดเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้พูด และช่วยลดความประหม่าได้เป็นอย่างดีเพื่อการวางแผนล่วงหน้าในการพูด

เมื่อผู้พูดได้ทราบถึงคุณลักษณะของผู้ฟัง โอกาสในการพูดและทราบด้วยว่าจะพูดอะไร มีวัตถุประสงค์อย่างไรแล้ว ผู้พูดจะต้องมีการฝึกฝนการพูดให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ล่วงหน้านี้ แต่ผู้พูดต้องพึงระลึกเสมอว่าการพูดที่ดีนั้นควรจะเป็นการพูดตามความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้เตรียมไว้ ต้องไม่ใช่เป็นการพูดแบบท่องจำ เพราะจะทำให้ผู้พูดพะวงหรือเกิดความหวั่นเกรงว่า สิ่งที่คุณพูดต้องการพูดบางส่วนอาจจะตกหล่นหายไปสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้พูดเกิดความตั้งใจในการพูดมาก เพราะกลัวจะลืมหเลว จึงกลายเป็นความเครียดและความประหม่าในที่สุดว่ากลัวจะพูดไม่ได้ดี นอกจากนี้ ยังทำให้การพูดไม่เป็นธรรมชาติ ขาดชีวิตชีวา รวมไปถึงการพูดที่เนิบนาบ ไม่มีจังหวะ ขาดการเน้นหนักเบาของการใช้เสียงในขณะที่พูดด้วยวิธีการที่จะทำให้ผู้พูดได้อย่างเป็นธรรมชาติ โดยใช้หลักการพูดตามความเข้าใจก็คือ การหมั่นพยายามฝึกฝนของผู้พูดอย่างสม่ำเสมอ

ในการเตรียมการพูดนั้น มีผู้พูดจำนวนมาก ที่มีความประหม่า ไม่มั่นใจในการพูดครั้งนั้น ๆ ได้มีการตระเตรียมการพูดโดยการจกร่างการพูด เพื่อใช้เตือนความจำขณะที่พูด ผู้พูดต้องพึงระลึกเสมอว่าร่างที่เตรียมไว้นั้นควรเขียนให้เป็นลำดับ เป็นระเบียบเรียบร้อยมองเห็นง่าย และอ่านได้ง่าย ซึ่งผู้พูดสามารถมองเห็นโดยเพียงการชำเลืองเท่านั้นและกระดาษที่ใช้ร่างในการพูดไม่ควรใช้ขนาดที่ใหญ่โต มิฉะนั้นผู้ฟังจะเกิดความรำลึกว่าผู้พูดกำลังจะเตรียมการอ่านให้ผู้ฟังได้ฟัง และที่สำคัญที่สุดนั้น มักจะพบเสมอว่า หลังจากผู้พูดได้พยายามฝึกฝน เตรียมการพูด เพื่อให้เกิดความชำนาญแล้วคล่อง จนถึงขั้นการฝึกพูดโดยเพียงการพูดจากกระดาษร่าง ในบางขณะผู้พูดอาจจะเกิดความคิดขึ้นมาใหม่โดยฉับพลันขณะฝึกฝน หรือเห็นว่ามีข้อความบางตอนที่น่าจะเพิ่มเติมเข้าไปในการพูดจึงเขียนเพิ่มเติมหรือแก้ไขในกระดาษร่างนั้นโดยไม่มีการเขียนกระดาษร่างใหม่ การทำเช่นนี้อาจจะทำให้ผู้พูดสับสนในขณะที่พูดได้

และท้ายนี้สำหรับการมีทัศนคติที่ถูกต้อง ต่อการเตรียมการพูดก็คือ ผู้พูดต้องพยายามเตรียมการขึ้นต้นการพูดให้ดี โดยให้น่าสนใจ และดึงดูดหรือเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังให้ได้ ด้วยวิธีต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในบทก่อน ผู้พูดอาจจะทดลองใช้กับผู้อื่นก่อนการพูดจริงก็ได้

3.3 การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อความประหม่า ถ้าเมื่อใดที่ผู้พูดเกิดความรู้สึกก่อนการพูดว่าตนเองมีความประหม่า ก็ให้ยอมรับความรู้สึกนั้น และหากความรู้จากผู้อื่นต่าง ๆ หรือโดยการปรึกษาหารือก็ได้ ผู้พูดต้องตระหนักว่าทุกคนที่จะต้องพูดต่อหน้าผู้อื่นจำนวนมาก ๆ นั้นต่างก็ต้องเคยประสบกับความประหม่าทุกคนจะแตกต่างกันก็ตรงที่ ระดับของความประหม่าเท่านั้น เพราะฉะนั้น เมื่อเกิดความรู้สึกประหม่าต่อการพูดขึ้นเช่นนี้และผู้พูดสามารถสร้างทัศนคติได้ดังที่กล่าวข้างต้น ความประหม่าของผู้พูดที่เกิดขึ้นนั้นจะบรรเทาลง และให้ผู้พูดตั้งสติ พูดกับตนเองว่าก่อนการพูดที่จะมาถึงนี้ผู้พูดสามารถที่จะระงับความประหม่าลงได้ทัน

ความประหม่าในการพูดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองในตัวผู้พูด มิใช่ผู้อื่นเป็นผู้กระทำ

ความประหม่าเริ่มเกิดขึ้น เพราะผู้พูดมีความกังวลใจและความกลัวเกิดขึ้น คือผู้พูดกังวลว่าผู้ฟังอาจจะมีความรู้มากกว่า หรือมีวุฒิมากกว่า หรือคาดหวังการพูดว่าจะพูดไม่ได้ดี เหล่านี้ล้วนเป็นความรู้สึกวิตกกังวลทั้งสิ้น เพราะผู้พูดรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อการพูดในครั้งนั้น ๆ เมื่อเกิดความวิตกกังวลขึ้น ยิ่งช่วงระยะห่างของการพูดมีมากเท่าไร ผู้พูดก็จะยิ่งมีความวิตกกังวลมากขึ้นเท่านั้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้พูดเกิดความเครียดขึ้นอันเป็นก่อกำเนิดแห่งความกลัวต่าง ๆ นานา เช่น กลัวจะพูดไม่ดี กลัวผู้ฟังจะไม่สนใจฟังกลัวว่าผู้ฟังจะไม่รู้เรื่องที่พูดต่าง ๆ นานา เหล่านี้ผู้พูดเป็นผู้สร้างขึ้นมาจากทั้งนั้น ดังนั้น ผู้พูดต้องปรับปรุงทัศนคติของตนเองใหม่ว่าสิ่งเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้น อาจจะมีผลในทางตรงกันข้ามก็ได้โดยคิดเสียว่า ความประหม่านี้แหละคือแรงผลักดันให้ผู้พูดเกิดความพยายาม และเป็นแรงผลักดัน หรือตัวกระตุ้นให้ผู้พูดกระฉับกระเฉงสามารถจะพูดได้อย่างมีชีวิตชีวา เป็นการนำเอาความประหม่ามาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพูดดังที่กล่าวมาแล้วในตอนต้น

3.4 การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการพูด ผู้พูดที่เกิดความประหม่ามักจะคิดถึงแต่เพียงการพูดเท่านั้น บางครั้งได้ละเอียดที่จะพัฒนาถึงส่วนประกอบของการพูดในส่วนอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การพูดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้เสียง การเคลื่อนไหว ท่าทาง และการประสานสายตา และไสตส์ทศนุปรกรณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยสื่อความหมายให้กับผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเคลื่อนไหวต่าง ๆ รวมทั้งการใช้สีหน้าของผู้พูด เป็นการช่วยลดหรือจัดความประหม่าของการพูดได้ เมื่อร่างกายมีการเคลื่อนไหวทุกสิ่งทุกอย่าง จะรู้สึกธรรมชาติมากยิ่งขึ้น แต่ผู้พูดต้องระลึกไว้เสมอว่าการใช้กิริยาท่าทาง และการเคลื่อนไหวนั้นต้องเป็นการใช้อย่างมีจุดหมายและช่วยในการสื่อความหมายประกอบการพูดในขณะนั้นอย่างเหมาะสมและยังจะต้องไม่เป็นกิริยาท่าทางหรือการเคลื่อนไหวที่ทำลายบุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือของตัวผู้พูด เช่น การยื่นเอามือประสานกันข้างหน้าทั้งสองข้างในระดับใต้เข็มขัด หรือการกำไมโครโฟนแน่นทั้งสองมือ หรือการดูคลาจนุกหรือริมฝีปาก ฯลฯ

การใช้สายตาของผู้พูด เพื่อประสานกับผู้ฟังต้องใช้อย่างถูกต้อง เป็นการประสานสายตาไปรอบ ๆ มิใช่กับเพียงผู้ใดผู้หนึ่ง หรือเฉพาะจุดใดจุดหนึ่ง และต้องไม่เป็นเพียงการส่ายหน้าไปรอบ ๆ เช่น การส่ายหน้ากล้องถ่ายรูปผู้พูดจะต้องกวาดสายตาไปซ้าย ๆ รอบ ๆ บริเวณประสานสายตากับผู้ฟัง เป็นการสร้างความรู้สึกเป็นกันเอง มีมิตรจิต แสดงความห่วงใยหรือเอื้ออาทรต่อผู้ฟัง มีผู้พูดจำนวนมาก ที่ชอบจ้องมองกระดาษร่าง หรือเพดานห้องหรือมองไปนอกบริเวณด้านใดด้านหนึ่งขณะพูด ซึ่งเป็นการใช้สายตาที่ไม่ถูกต้อง

ท้ายที่สุดนั้น การใช้อุปกรณ์หรือทัศนุปรกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการพูดจะช่วยทำให้ผู้พูดเปลี่ยนอริยาบทโดยอัตโนมัติ โดยที่ผู้พูดไม่ทันสังเกตตัวเรา ทำให้ความประหม่าลดลงได้ การใช้นิ้วชี้, วิกิทัศน์, ภาพประกอบ, แผนภูมิต่าง ๆ นอกจากจะช่วยสร้างความเข้าใจให้กับผู้ฟังได้เพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังเป็นการช่วยให้ผู้พูดมีการเคลื่อนไหวร่างกายด้วย ช่วยลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ และทำให้ร่างกายอบอุ่นขึ้น ความประหม่าต่าง ๆ จะลดลง

กิจกรรมการเรียนรู้ 3

ให้นักศึกษาระบุว่า

1. ทักษะคิดทั้ง 4 ประการที่จะสามารถช่วยให้ผู้พูดเอาชนะความประหม่า ได้มีอะไรบ้าง
2. การมีทัศนคติที่ถูกต้องคือตัวผู้พูดเองจะมีประโยชน์ต่อการพูดได้อย่างไร

สรุป

สิ่งที่เป็นปัญหาต่อการพูดของผู้พูดก็คือ ความประหม่าเวทีซึ่งอาจจะทำให้วัตถุประสงค์ของการพูดของผู้พูดไม่ประสบความสำเร็จ และเกิดความท้อแท้ใจจนไม่อยากจะทำการพูดต่อหน้าผู้อื่นต่อไป เมื่อใดก็ตามที่ผู้พูดเริ่มรู้สึกเกิดความประหม่าขึ้นก็หมายความว่าผู้พูดจะต้องสร้างสิ่งที่เรียกว่า "ความเชื่อมั่น (Confident)" เพื่อให้การพูดครั้งนั้นมีประสิทธิผล

ในเรื่องของความประหม่าเวที (Stage Fright) นี้ ถ้าผู้พูดรู้สึกเฉย ๆ ต่อการพูดก็แสดงว่าผู้พูดมีความเชื่อมั่น แต่อย่าให้เชื่อมั่นมากจนเกินไปจนทำลายการพูดผู้พูดทุกคนจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความประหม่านี้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับทุกคนมา มิได้เป็นสิ่งผิดปกติแต่อย่างใด ความประหม่านี้มีพื้นฐานและเกิดขึ้นได้อย่างไร และหากเราควบคุมความประหม่าตื่นเต้นได้แล้วผู้พูดก็จะสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพูดได้

เมื่อผู้พูดหลีกเลี่ยงความประหม่าตื่นเต้นในการพูดไม่พ้น ก็มีหลักที่จะให้ผู้พูด จัดการควบคุมความประหม่านี้ได้ด้วยวิธีดังนี้

1. มีการเตรียมตัวที่ดีซึ่งจะทำให้ผู้พูดเชื่อมั่นและไม่เกิดความกลัวว่าจะพูดไม่สำเร็จ
 2. ทำตัวให้สบาย ๆ ก่อนการพูด เป็นการผ่อนคลายส่วนต่าง ๆ ของร่างกายที่เกิดการเกร็งตัวขึ้น
 3. ให้คิดว่าปัญหานี้ก็เกิดกับผู้ฟังได้เช่นกันถึงเวลาที่ผู้ฟังต้องมาพูดบ้าง
 4. ปรับปรุงทัศนคติให้ถูกต้อง
 5. ให้ความสนใจกับหัวข้อที่พูด มีการเลือกหัวข้อที่พูดอย่างระมัดระวังและเป็นเรื่อง que ผู้พูดสนใจ
 6. ให้ความสนใจกับผู้ฟังอย่างทั่วถึงว่ากำลังสนใจตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด
 7. สอดแทรกอารมณ์ขันขณะทีพูด แต่ต้องไม่มากจนเกินไป จะทำลายบุคลิกภาพของผู้พูดได้และทำให้ผู้พูดขาดความน่าเชื่อถือ
 8. มีการใช้ท่าทางการเคลื่อนไหวและการประสานสายตาประกอบการพูด
- นอกจากนี้เรายังสามารถนำเอาหลักการของการสื่อสารตามรูปแบบของ New Comb ที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีทางจิตวิทยาว่าด้วยความสมดุลทางจิตใจมาใช้เป็นหลักในการแก้ไข

ความประหม่าในการพูดได้ด้วย โดยการให้ผู้พูดเปลี่ยนทัศนคติให้มีทัศนคติที่ถูกต้องเมื่อเกิดความประหม่าดังนี้

1. ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อตัวผู้พูดเอง
2. ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเตรียมการพูด
3. การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อความประหม่า และ
4. การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการพูด

แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาว่าข้อความใดถูกต้องและข้อความใดไม่ถูกต้อง ดังต่อไปนี้

1. ความประหม่า คือเป็นความบกพร่องและผิดปกติในการพูด
2. อาการของความประหม่าคือ ขาแข็ง มือเย็น มือสั่น เหงื่อออก ปวดปัสสาวะ
3. สาเหตุของความประหม่าคือ ความผิดปกติของร่างกายที่เกิดขึ้นขณะพูด
4. การเตรียมตัวพูดเป็นการลดความกลัวที่จะพูดไม่ประสบความสำเร็จ
5. ผู้พูดที่ตั้งใจจะพูดอย่างเต็มที่ จะช่วยลดความประหม่าของการพูดได้ดีกว่าผู้พูด

ที่ปล่อยตัวตามสบาย

6. เราสามารถใช้ความประหม่าให้เป็นประโยชน์ต่อการพูดได้
7. เมื่อได้รู้สึกประหม่า เรายังต้องคิดถึงตัวเราให้มากขึ้น จะเป็นการช่วยลดความประหม่าได้ดี
8. เมื่อใดที่รู้สึกประหม่าให้หลีกเลี่ยงการประสานตากับผู้ฟังเพราะจะทำให้กลัวมากขึ้น
9. การเคลื่อนไหวร่างกายจะช่วยผ่อนคลายความเครียด และความประหม่าได้ดี
10. นักพูดที่ดีจะต้องไม่เกิดความประหม่าในการพูดเลย
11. การศึกษาสภาพการณ์ต่าง ๆ ก่อนการพูดเป็นการช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการพูดได้วิธีหนึ่ง
12. ความประหม่าเป็นความรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อการพูดในครั้งนั้น ๆ