

## บทที่ 10

### หนทางสู่การเป็นนักพูดที่ดี

ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น เราต้องมีการพูดจาเพื่อสื่อสารกับคนรอบข้างเกือบจะตลอดเวลา การสื่อสารแต่ละครั้งก็มีจุดประสงค์ต่างกัน เช่น เพื่อถ่ายทอดความรู้ หรือความคิด เพื่อให้ผู้ฟังทราบถึงความต้องการของเขา เพื่อให้ผู้ฟังปฏิบัติตามความคิด ความต้องการของเรา เป็นต้น ผู้พูดทำหน้าที่ส่งสารให้กับผู้ฟัง ดังนั้น ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการใช้ศิลปะถ่ายทอดสารนี้ไปให้ผู้ฟังได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้อง และมีคุณค่าควรแก่การรับฟังด้วย

ในการพูดแต่ละครั้ง อาจจะมีปัญหาบางอย่างเกิดขึ้น คือ การพูดนั้นก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้บ่อย ๆ เพราะผู้พูดอาจจะมีความสามารถไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจชัดเจน หรือพูดบางสิ่งบางอย่างไปโดยที่ไม่ได้ตั้งใจ ไม่ทราบว่าสิ่งที่พูดนั้นมีผลกระทบต่อผู้ฟัง หรือไม่คิดว่าผู้ฟังเข้าใจผิดและตีความผิดไป จึงไม่ได้แก้ไข ประกอบกับภาษาพูดไม่ค่อยมีหลักฐานปรากฏเหมือนกับภาษาเขียนเมื่อพูดไปแล้วก็จบไปเลย ไม่มีการทบทวนใหม่ ผู้พูดจึงต้องระมัดระวังในการพูดของตนเองอย่างมาก การระมัดระวังนี้มีทั้งเรื่องการใช้ถ้อยคำ การใช้น้ำเสียง จังหวะของการพูด และหากเป็นการพูดที่ผู้พูดกับผู้ฟังสามารถมองเห็นกันได้แล้ว ก็ยังต้องมีความระมัดระวังในเรื่องของการใช้สีหน้าท่าทาง และการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ตลอดจนการใช้สายตาประสานกับผู้ฟังอีกด้วย

การพูดต่อหน้าผู้ฟัง มีข้อดีตรงที่ว่า ผู้พูดจะมีชีวิตชีวาเพราะกำลังพูดกับสิ่งมีชีวิตที่สามารถแสดงอาการโต้ตอบกลับมาได้ แต่ก็อาจมีข้อเสียคือ การได้เห็นปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ฟัง หรือการมีสายตาของผู้อื่นมาจับจ้องอยู่ อาจทำให้ผู้พูดเกิดความประหม่า เก้อเขิน จะต้องระมัดระวังกิริยาท่าทางและคำพูดของตนเองมากเกินไปจนไม่เป็นธรรมชาติ ส่วนการพูดอยู่กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต เช่น ไมโครโฟน หรือฝาผนัง จะทำให้แรงกระตุ้นในความต้องการพูดของผู้พูดน้อยลงไป ผู้พูดจะต้องพยายามใช้น้ำเสียงและคำอธิบายต่าง ๆ ประกอบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ กระจำงชัดขึ้น เพราะไม่มีส่วนประกอบอื่น ๆ เช่น สีหน้า หรือท่าทางของผู้พูดมาช่วยทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ แต่การพูดที่ไม่สามารถมองเห็นตัวผู้ฟังได้นี้ อาจกลับเป็นผลดีในแง่ที่ว่า ผู้พูดจะรู้สึกมั่นใจตัวเองมากขึ้น และถ้าหากเป็นผู้พูดที่ไม่มีประสบการณ์มากพอ ก็จะลดความตึงเครียด และความรู้สึกกระดากอวยในการพูดได้มาก

การพูดต่อหน้าผู้ฟัง โดยเฉพาะอย่างการพูดในที่สาธารณะต่อหน้าคนเป็นจำนวนมาก เป็นเรื่องที่คุณผู้พูดมักจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบาก ดังนั้นประสบการณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับการพูดทุกประเภท นักพูดที่ดีมักจะมีประสบการณ์มาก รู้จักปรับปรุงตัวเองทุกครั้งที่พูด และมีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว รวมทั้งสนใจต่อปฏิกิริยาของผู้ฟังด้วย

คนทุกคนย่อมพูดได้ หากไม่มีความบกพร่องทางร่างกาย (เป็นใบ้) แต่จะพูดได้ดีหรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล อย่างไรก็ตาม คนเราสามารถฝึกฝนให้ตนเองเป็นนักพูดที่ดีได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดในที่สาธารณะ ซึ่งจะต้องใช้กลวิธีหลายอย่างมาประกอบกัน เพื่อให้การพูดได้รับผลเป็นที่น่าพึงพอใจ

### การพูดที่ดี

การพูดที่ดีควรจะเป็นการพูดที่ประสบความสำเร็จ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ฟัง เป็นการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และบุคลิกภาพต่าง ๆ ของผู้พูดสื่อความหมายให้ผู้ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้วการพูดก็จะมีจุดประสงค์ที่จะให้คนฟังมีความเข้าใจในเรื่องราวที่พูดและปฏิบัติตามคำแนะนำหรือคำสั่งชวมนั้น นั่นก็คือการได้รับปฏิกิริยาโต้ตอบจากผู้ฟังนั่นเอง จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพของการพูดสามารถวัดได้จากการมีปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ฟัง

นอกจากนี้ การพูดที่ดียังขึ้นอยู่กับรูปแบบและเนื้อหาของการพูดด้วย รูปแบบของการพูดคือ วิธีการที่ผู้พูดใช้พูด รวมไปถึงน้ำเสียง การใช้ถ้อยคำ การวางท่า การเคลื่อนไหว การแสดงท่าทาง ส่วนเนื้อหาของการพูดคือสิ่งที่จะพูด หรือเรื่องราวที่จะพูดรวมไปถึงความรู้ในเรื่องที่กำลังพูดว่า ผู้พูดมีมากน้อยเพียงใด

ดร. นิพนธ์ ศศิธร กล่าวว่า การพูดที่ดี (การพูดต่อชุมชน) มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. การพูดที่มีถ้อยคำดี
2. การพูดที่มีความเหมาะสม
3. การพูดที่มีความมุ่งหมาย
4. การพูดที่มีศิลปะการแสดงดี (นิพนธ์ ศศิธร 2524, 11)

องค์ประกอบเหล่านี้สรุปได้ดังนี้ (2524, 11-16)

1. **การพูดที่มีถ้อยคำดี** คือการพูดที่ประกอบด้วยถ้อยคำที่เป็นความจริง ถ้อยคำนี้เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นและสำคัญที่สุดของการพูด เป็นการพูดออกมาจากใจจริง และควรให้เป็นประโยชน์ต่อผู้พูดและผู้ฟังด้วย นอกจากนี้ ถ้อยคำที่พูดนี้ยังควรทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การพูดจากใจจริงให้มี

ประโยชน์และผู้ฟังพึงพอใจนี้ต้องผสมผสานกันอย่างกลมกลืนทุกครั้ง ผู้พูดต้องมีความสามารถสูง มีชั้นเชิงในการพูด มีความคิดในทางสร้างสรรค์และสามารถพูดได้อย่างมีชีวิตชีวา และเป็นธรรมชาติด้วย

2. **การพูดที่มีความเหมาะสม** คือการพูดที่เหมาะสมกับกาลสมัย เวลาที่กำหนดให้ สถานที่ โอกาส และบุคคล คือถ้อยคำหรือข้อความบางอย่างอาจจะใช้ได้ในยุคสมัยหนึ่ง แต่ไม่เหมาะสมกับอีกยุคสมัยหนึ่งก็ได้ เนื่องจากภาษาที่เราใช้อยู่ในชีวิตประจำวันจะมีการเปลี่ยนแปลง การขยายตัว คำบางคำเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเสื่อมความนิยมไปอย่างรวดเร็ว คำบางคำอยู่ได้นาน จึงต้องพิจารณาการใช้คำพูดของเราด้วย สิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การพูดให้พอเหมาะพอดีกับเวลา โดยพูดได้ใจความสำคัญครบถ้วนตามที่ต้องการ ไม่พูดเยิ่นเย้อ ส่วนเรื่องของสถานที่ โอกาส และบุคคลนั้นก็มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ควรพูดให้เหมาะกับสถานที่ เช่น ถ้าเป็นสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ก็พูดถึงลักษณะพิเศษนี้เป็นการยกย่องได้ ไม่พูดให้ขัดกับโอกาส เช่น โอกาสการกล่าวคำอวยพรในงานมงคลสมรส ก็ไม่พูดเรื่องที่แฉให้แตกแยก พูดให้คนฟังเข้าใจ และพูดให้สอดคล้องกับคนฟังด้วย

3. **การพูดที่มีความมุ่งหมาย** คือผู้พูดจะต้องทราบแน่ชัดว่าพูดเพื่ออะไร โดยทั่วไปความมุ่งหมายในการพูดแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ ความมุ่งหมายทั่วไปสำหรับการพูดทุกครั้ง จะเหมือนกันหมดคือให้ผู้ฟังสนใจและตั้งใจฟัง ฟังเข้าใจและถูกเร้าใจในเรื่องที่พูด และความมุ่งหมายเฉพาะสำหรับการพูดแต่ละครั้ง เพื่อที่จะได้จัดข้อความ ถ้อยคำ และวิธีการพูดให้สอดคล้องต่อไป ได้แก่ การพูดเรื่องให้ข่าวสารความรู้ เพื่อให้ความบันเทิง หรือเพื่อเกลี้ยกล่อม

4. **การพูดที่มีศิลปะการแสดงดี** การแสดงในการพูด คือการใช้น้ำเสียง มือ กิริยาท่าทางต่าง ๆ ของผู้พูด ซึ่งจะต้องแสดงออกมาให้เป็นธรรมชาติ ไม่ประหม่า ช่วยเน้นความรู้สึก และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง นอกจากนี้ก็มีการใช้กิริยาท่าทาง คือการแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหว การวางท่า และการแสดงท่าทาง เพื่อสร้างอารมณ์ สร้างบรรยากาศ ฯลฯ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับศิลปะการแสดงเป็นเพียงแนวทางกว้าง ๆ ให้เลือกใช้และปรับให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของแต่ละคน เพราะนักพูดแต่ละคนย่อมมีบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ในการพูดนี้ทุกคนต้องเป็นตัวของตัวเอง แต่ก็ควรมีหลักเกณฑ์และปรับปรุงหลักเกณฑ์เหล่านี้ให้เข้ากับตัวเองได้อย่างดีที่สุด

## กฎพื้นฐานของการพูด

การพูดที่ดีนั้นควรจะได้ยึดถือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ไว้เพื่อเป็นหลักปฏิบัติบ้าง โดยเฉพาะนักพูดสมัครเล่นควรจะได้ยึดถือกฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้ เพื่อช่วยให้การพูดของตนได้ผลตามความมุ่งหมาย และช่วยให้ผู้พูดสามารถประเมินการพูดของตนเองได้อีกด้วย

การพูดที่ดีควรมีกฎพื้นฐานดังนี้

1. มีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง
3. มีลักษณะเป็นการสนทนาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง
4. มีกลวิธีในการวิเคราะห์
5. มีการสร้างสรรค์
6. มีจุดประสงค์ที่แน่นอน
7. มีเนื้อหาที่มีคุณค่า
8. มีวิธีการที่น่าไปใช้ได้
9. สามารถดึงความตั้งใจและความสนใจจากผู้ฟังได้
10. ผู้พูดรู้จักใช้เสียงและแสดงท่าทางอย่างมีประสิทธิภาพ
11. มีวิธีการขยายความได้เด่นชัด
12. รู้จักเวลา

### ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของการพูด

การสื่อสารด้วยการพูดนั้น แม้จะยอมรับกันว่าเป็นการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายที่สุดก็ตาม แต่การพูดก็มีทั้งข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบอยู่ในตัวของมันเอง ดังนี้

1. **ข้อได้เปรียบของการพูด** หากจะเปรียบเทียบการพูดกับการอ่านหนังสือ เช่น หนังสือพิมพ์ เนื้อหาที่บรรจุไว้ในหนังสือพิมพ์รวมเอาลักษณะของการเขียนและการพูดไว้ด้วยกัน แต่หากเป็นการพูด ผู้ฟังจะได้เห็นสีหน้าท่าทางของผู้พูด ได้ยินน้ำเสียงของผู้พูด ได้ร่วมอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน ขณะเดียวกันผู้พูดก็มีโอกาสได้เห็นสีหน้าท่าทางของคนฟัง ว่าเข้าใจในสารที่ผู้พูดส่งออกไปมากน้อยเพียงใด ผู้ฟังเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ในสถานการณ์เช่นนี้ ผู้พูดจะมีโอกาสปรับปรุงเนื้อหา ท่าทาง และน้ำเสียงของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. **ข้อเสียเปรียบของการพูด** ขณะที่พูดอยู่นั้น ผู้พูดจะอยู่ในสายตาของผู้ฟังตลอดเวลา ดังนั้นถ้าหากผู้พูดเกิดความรู้สึกกลัว หรือเกิดความไม่มั่นใจในตนเองหรือมีบุคลิกภาพไม่ดี ก็

อาจจะทำให้ความสนใจในการพูดของผู้ฟังลดน้อยลงไปได้ นอกจากนี้คนฟังก็อาจจะมีความสนใจในตัวผู้พูดมากกว่าเนื้อหาที่พูดออกไป การพูดนั้นก็จะมีสัมฤทธิ์ผลดังที่ผู้พูดต้องการ

## เจตคติของผู้พูด

ในการพูดในที่สาธารณะนั้น บางครั้ง เจตคติของผู้พูดก็มีอิทธิพลต่อผู้ฟังเป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นส่วนที่ช่วยให้คนฟังยอมรับในคำพูด ความคิดเห็น หรือแม้แต่ตัวของผู้พูดเองก็ได้ เจตคติดังกล่าวจะปรากฏออกมาทางการแสดงสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง และการเคลื่อนไหวของผู้พูด ซึ่งเป็นส่วนที่เพิ่มเติมเข้าไปในเนื้อหาของผู้พูดด้วย ผู้พูดจะมีเจตนาที่จะแสดงเจตคตินี้ออกมาหรือไม่ก็ตาม ผู้ฟังก็สามารถที่จะรับรู้ถึงเจตคติ อารมณ์และความรู้สึกเหล่านี้ได้ทางคำพูด สีหน้า หรือกิริยาท่าทางของผู้พูดนั่นเอง

เจตคติของผู้พูดแยกออกเป็น 2 ประเภท คือ

### 1. เจตคติในทางลบ (Negative Attitude) มีอยู่ 3 ประการ คือ

1.1 **ความรู้สึกเบื่อหน่าย** ถ้าหากผู้พูดมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในขณะที่กำลังพูด ซึ่งส่วนมากความรู้สึกนี้จะปรากฏในน้ำเสียง ผู้ฟังก็สามารถที่จะถ่ายทอดความรู้สึกเบื่อหน่ายจากผู้พูดได้เหมือนกัน และจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายตามไปด้วย ให้คิดว่าแม้แต่ผู้พูดเองยังมีความเบื่อหน่ายต่อเรื่องที่พูดแล้ว ผู้ฟังก็ไม่น่าจะสนใจเรื่องนั้นเช่นเดียวกัน

1.2 **ความรู้สึกว่าตนเองเหนือกว่าผู้ฟัง** ถ้าหากผู้พูดมีเจตคติในแง่ที่ตนเองเหนือกว่าผู้ฟัง ผู้พูดอาจจะมองผู้ฟังอย่างสงสาร สมเพชเวทนา ซึ่งส่วนมากจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง ในกรณีเช่นนี้ ผู้ฟังจะพยายามป้องกันไม่ให้ตนเองอยู่ในสภาพเช่นนั้น และในขณะเดียวกันก็จะไม่ยอมรับในตัวผู้พูดด้วย

1.3 **ความรู้สึกกลัว** ถ้าหากผู้พูดมีความรู้สึกกลัว ความกลัวนี้มักจะปรากฏขึ้นในน้ำเสียง ถ้อยคำที่พูด สีหน้าและกิริยาท่าทาง เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจ ไม่เชื่อถือในตัวผู้พูดและในเรื่องที่พูดด้วย สาเหตุที่เกิดความกลัวก็คงจะเป็นเพราะว่า ผู้พูดไม่ได้เตรียมตัวมาพูดอย่างดี ไม่มีความพร้อม แต่ถ้าหากเตรียมตัวมาดี มีความเข้าใจในเรื่องที่พูดเป็นอย่างดี ก็น่าจะมีความมั่นใจในตัวเอง เวลาที่พูดก็จะไม่เกิดความรู้สึกกลัว

2. **เจตคติในทางบวก (Positive Attitude)** เจตคติในทางบวกนี้จะมีส่วนช่วยให้ผู้พูดประสบความสำเร็จในการพูดมากขึ้น มีอยู่ 3 ประการ คือ

2.1 **ความปรารถนาที่จะพูด** หมายถึงความกระตือรือร้นในการที่จะแบ่งปันความคิด ความรู้ อารมณ์ ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้พูดไปให้ผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่าผู้พูดปรารถนาอย่างยิ่งที่จะพูดกับเขา และจะรู้สึกกระตือรือร้นอยากฟังไปด้วย ผู้ฟังจะคิดว่าผู้พูดต้องการพูดกับเขา และให้ความสำคัญแก่เขาในลักษณะที่ว่าต้องการจะถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ให้

2.2 **ความสนใจในเรื่องที่พูดและความสนใจในคนฟัง** ในกรณีเช่นนี้ ผู้ฟังจะรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจมากเมื่อผู้พูดยังมีความรู้สึกที่ติดต่อกับเรื่องที่จะพูดแล้ว ก็แสดงว่าเรื่องนั้นต้องเป็นเรื่องที่น่าสนใจมากอย่างแน่นอน และเขาจะต้องได้รับประโยชน์จากการฟัง ได้รับความรู้จากผู้พูดมากด้วย ส่วนความสนใจในตัวผู้ฟังก็จะช่วยดึงดูดให้ผู้ฟังสนใจที่จะติดตามเรื่องราวที่พูดมากขึ้น

2.3 **ความมั่นใจ** เจตคติข้อนี้เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่นักพูดทุกคนควรมี นักพูดที่ดีจะต้องเด็ดเดี่ยว เชื่อมั่นในตนเอง สามารถเผชิญเหตุการณ์ได้ทุกอย่าง สามารถควบคุมสติและแก้ไขสถานการณ์ได้ ไม่ท้อถอย ไม่ท้อแท้ มีความอดทนและตั้งสติได้มั่นคง

### **ลักษณะของการพูด**

ในการพูดต่อหน้าสาธารณชนโดยทั่วไป ผู้พูดมักจะคิดว่าการพูดของตนมีลักษณะเป็นการสื่อสารเป็นเส้นตรง คือเป็นแบบที่ผู้พูดส่งสารทางเดียว แต่ความจริงแล้วการพูดในที่สาธารณะจะมีลักษณะเป็นวงกลมมากกว่าเป็นเส้นตรง คือผู้ฟังจะต้องมีปฏิริยาโต้ตอบกลับมามีด้วย สิ่งนี้เรียกว่าการตอบสนอง หรือผลที่เกิดจากการพูด คือสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้พูดถ่ายทอดสารมาให้ผู้ฟัง

เมื่อผู้พูดต้องการที่จะพูด เขาจะต้องมีความคิดอยู่ในใจก่อนว่าจะพูดเรื่องอะไร หลังจากนั้นสมองของเขาก็จะคิดค้นหาสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบการพูดของเขา สัญลักษณ์ต่าง ๆ เหล่านี้จะปรากฏออกมาในรูปของ**วจนภาษา (Verbal Language)** และ**อวจนภาษา (Nonverbal Language)**

**วจนภาษา** หมายถึง ถ้อยคำที่มนุษย์ใช้พูดจาติดต่อกันในชีวิตประจำวัน เป็นเสียงที่มนุษย์เปล่งออกมาเพื่อใช้ในระบบสื่อสาร ต่อมาก็มีการคิดประดิษฐ์ตัวอักษรขึ้นมาแทนเสียงพูดเพื่อบันทึกความคิด เหตุการณ์ และเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนของมนุษย์ ได้รับการพัฒนาสืบทอดกันมาเป็นเวลายาวนาน จนมีระบบ ระเบียบ มีความรัดกุม ชัดเจนแจ่มแจ้ง และความประณีตงดงาม

**อวัจนภาษา** หมายถึง ภาษาที่ไม่ใช่การพูดออกมาเป็นถ้อยคำหรือเขียนเป็นอักษร แต่จะเป็นสิ่งที่สามารถสื่อให้เกิดความหมาย ความรู้สึกนึกคิด และความเข้าใจตรงกัน อวัจนภาษาที่ใช้กันมากคือ อากัปกริยาต่าง ๆ ที่มนุษย์สื่อความหมายออกมาทางสีหน้า แววตา ท่าทาง และสัมผัสต่าง ๆ หก คือ หู ตา จมูก ลิ้น กาย ใจ เช่น การผงกศีรษะ การส่ายหน้า ทำหน้าเศร้า ยิ้ม จับมือ ฯลฯ

การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาของผู้พูด จะเข้าไปสู่ระบบการรับฟังของผู้ฟัง หลังจากนั้นผู้ฟังก็จะนำเอาสิ่งที่เขาได้ยินและได้เห็นนี้มาแปลความหมายหรือตีความ สิ่งนี้ก็คือ “สาร” นั่นเอง ผู้ฟังจะประเมินผลสารที่เขาได้รับมาแล้วนี้ และจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบไปยังผู้พูด ปฏิกิริยานี้อาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ปฏิกิริยาด้านบวกคือการปรบมือ การหัวเราะ หรือการแสดงอาการพึงพอใจอื่น ๆ ส่วนปฏิกิริยาด้านลบก็คือ การโห่ร้อง การตะโกนไล่ หรือขว้างปาสิ่งของ การแสดงออกเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นไปอย่างเปิดเผยหรืออย่างปิดบังก็ตาม ล้วนเป็นสิ่งที่มีความค่าและสามารถเป็นแนวทางแก่ผู้พูดได้เป็นอย่างดี

ในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดทุกคนจะต้องตระหนกอยู่เสมอว่า ผู้ฟังจะแสดงอาการโต้ตอบออกมาตลอดเวลา การโต้ตอบระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังนี้เป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่ง เพราะสามารถทำให้การสื่อสารบรรลุสู่เป้าหมายได้ ปฏิกิริยาโต้ตอบนี้มีตั้งแต่รูปแบบขั้นพื้นฐาน สามารถมองเห็นได้ชัดเจนจนกระทั่งรูปแบบที่ซับซ้อน ต้องใช้วิจารณญาณตัดสิน โดยทั่วไปก็จะเป็นท่าทาง การแสดงสีหน้า การหัวเราะ การออกเสียงต่าง ๆ ที่แสดงความไม่เห็นด้วย การพูดคุยกันในระหว่างที่ฟังอยู่ ฯลฯ ซึ่งการโต้ตอบระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังนี้จะป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันอยู่ตลอดเวลา สิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้ ซึ่งจะทำให้การพูดกับการฟังได้ผลดีมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. **การเข้าถึงจิตใจของผู้อื่น (Empathy)** คือความพยายามของผู้พูดและผู้ฟังในการที่จะรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่เหมือนกัน เราจะต้องพยายามเห็นในสิ่งที่เขาเห็น รู้สึกในสิ่งที่เขารู้สึก ทั้งผู้พูดและผู้ฟังควรจะมีความรู้สึกในลักษณะนี้เหมือน ๆ กันทั้งสองฝ่าย

2. **การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Rapport)** คือการที่ทั้งสองฝ่ายเข้ากันได้ มีการยอมรับร่วมกัน การยอมรับร่วมกันนี้เป็นผลเนื่องมาจากการเข้าถึงจิตใจของผู้อื่น คือเมื่อทั้งผู้พูดและผู้ฟังพยายามรับเอาความเห็นและความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ก็ควรจะยอมรับในความรู้สึกอื่น ๆ ร่วมกันได้

ผู้พูดควรตระหนักว่า ในการพูดต่อหน้าสาธารณชนนี้ อวัจนภาษาก็เข้ามามีบทบาทและแปลความหมายของวัจนภาษาอยู่ตลอดเวลา จึงต้องระวังไม่ให้ภาษาทั้งสองประเภทนี้ขัดกันเอง วิธีที่ดีก็คือทำให้การพูดของเราง่าย ตรงไปตรงมา และสร้างความรู้สึกร่วมขึ้นมาในการพูด

ลักษณะของการพูดที่ดีอย่างหนึ่งก็คือ การสนทนา การใช้การสนทนาเป็นการพูดเป็นเรื่องที่เหมาะสม แต่การสนทนานั้นก็เป็นทั้งการพูดที่ดีและการพูดที่ไม่ดีปะปนกันอยู่ ทั้งการพูดต่อหน้าสาธารณชนนั้นก็แตกต่างจากการสนทนาโดยทั่วไป คือผู้พูดจะเป็นผู้ดำเนินการพูดทั้งหมดเพียงฝ่ายเดียว ผู้ฟังมีการโต้ตอบบ้าง แต่การโต้ตอบแสดงออกมาเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้สถานการณ์ของผู้พูดและผู้ฟังก็ไม่ใช่การสนทนากันตามปกติ แต่ฝ่ายหนึ่งอยู่บนเวที หรือยืนอยู่ต่อหน้าผู้ฟังเป็นจำนวนมาก อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ข้างล่างเวที ดังนั้นผู้พูดจึงต้องพยายามปรับให้การพูดแบบสนทนาของตนเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ตึงเครียด เพราะจะทำให้การพูดผิดพลาดได้

### การสื่อสารโดยอวัจนภาษา

ในการพูดแต่ละครั้งนอกจากเสียงของผู้พูดแล้วสิ่งที่จะสื่อออกมาในระหว่างการพูดอีกอย่างหนึ่งคือ การสื่อสารโดยอวัจนภาษา การสื่อสารแบบนี้ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่เสียงพูดออกมา แต่ก็สามารถแสดงให้เห็นถึงความคิด ความรู้สึก อารมณ์ ความต้องการของผู้พูดได้ สิ่งเหล่านี้ได้แก่ การสื่อสารโดยผ่านกิริยาท่าทาง สีหน้า การวางท่า การเคลื่อนไหว และน้ำเสียง ดังนั้นเมื่อผู้พูดปรากฏตัวอยู่ต่อหน้าสาธารณชน จึงควรมีความระวังไม่ให้คำพูดไปขัดแย้งกับการสื่อสารโดยอวัจนภาษานี้ มิฉะนั้นผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกสับสน ไม่รู้ว่าจะเชื่อถือในสิ่งไหนดี อย่างลืมว่าการพูดในที่สาธารณชนนี้ผู้พูดจะปรากฏอยู่ในสายตาของผู้ฟังตลอดเวลา ดังนั้นไม่ว่ากิริยาอะไรที่ผู้พูดทำก็จะมีผลต่อผู้ฟังทั้งสิ้น เวลาพูดจึงควรจะได้ระมัดระวังให้การสื่อสารโดยอวัจนภาษาเข้ากับคำพูด ถ้าไม่สามารถเข้ากันได้ การพูดครั้งนั้นก็ไม่น่าสนใจและลดคุณค่าลง ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากว่าผู้พูดได้ระมัดระวังในเรื่องนี้อย่างเต็มที่ก็จะช่วยให้การพูดของเขามีประสิทธิภาพน่าสนใจ และประสบผลสำเร็จในการพูดอย่างเกินความคาดหมายทีเดียว

อวัจนภาษาที่สำคัญและควรได้รับการฝึกฝนให้ใช้ได้ดี มีดังนี้

1. การแสดงออกทางใบหน้าและแววตา สีหน้าและแววตาของคนเรานั้นสามารถบอกความหมายได้หลายอย่าง และแสดงเจตนาในการสื่อสารด้วย ไม่ว่าจะเป็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แววตาออกพอใจ หรือใบหน้าบึ้งตึง แววตาจริงจัง ฯลฯ ล้วนมีความหมายที่สื่อออกมาให้กับผู้รับสารได้โดยไม่ต้องใช้คำพูด

2. กิริยาท่าทาง คือการเคลื่อนไหวร่างกาย การนั่ง การยืน การทรงตัว การเดิน การขยับตัว การใช้กิริยาท่าทางของผู้พูด จะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับอารมณ์ จิตใจ นิสัย เพศ และวัยของผู้พูดด้วย



3. **ลักษณะทางกายภาพ** คือลักษณะภายนอกของบุคคลที่เราจะมองเห็นได้ก่อนสิ่งอื่นได้แก่ รูปร่าง การแต่งกาย เครื่องประดับ ผู้ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มักทำให้ผู้อื่นเชื่อถือและยอมรับ แต่ถ้าแต่งกายไม่เรียบร้อย รสนิยมไม่ดี ก็จะไม่ได้รับความเชื่อถือ

4. **น้ำเสียง** น้ำเสียงเป็นอวัจนภาษาเรื่องการเปล่งเสียง น้ำเสียงแต่ละแบบจะมีความหมายแสดงเจตนาของผู้พูดไม่เหมือนกัน น้ำเสียงห้วนกระด้าง กระแทกกระชั้น กระโชกโฮกฮาก เด็ดขาด แสดงเจตนาที่รุนแรง ส่วนน้ำเสียงนุ่มนวล อ่อนหวาน อ่อนโยน ลากเสียงให้ยาว จะแสดงเจตนาที่ไม่รุนแรง

อวัจนภาษาที่ดี เมื่อใช้ประกอบกับวัจนภาษา จะทำให้การสื่อสารของเราตรงตามที่ต้องการ ผู้รับสารสามารถรับรู้ เข้าใจ และปฏิบัติหรือตอบสนองตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ทำให้การติดต่อสื่อสารได้ผลสมความมุ่งหมาย

### ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

การพูดและการฟังมีลักษณะที่ต่อเนื่องกันเหมือนกับเป็นวงกลมซึ่งจะต้องมีการโต้ตอบกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นปฏิกริยาโต้ตอบของผู้ฟังจะมีผลต่อการพูดของผู้พูดอย่างมาก เพราะทำให้ผู้พูดทราบว่า การพูดของตนประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไร เป็นแนวทางให้ผู้พูดได้มีโอกาสปรับปรุงการพูดของตนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างอารมณ์ร่วมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึก ว่า ต่างฝ่ายต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของคนและกันในการพูดนั้น ด้วยเหตุนี้ในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดกับผู้ฟังจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกันในลักษณะต่อไปนี้

1. ผู้พูดจะต้องให้ความสนใจในเรื่องที่ตนเองกำลังพูดอยู่ และให้ความสนใจในตัวผู้ฟังด้วย ลักษณะเช่นนี้ก็คือผู้พูดมีความรู้สึกต้องการแบ่งปันความรู้ที่ตนมีอยู่ให้กับผู้ฟัง ในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดจะต้องเตรียมตัวมาอย่างดี แต่จะต้องไม่ลืมว่าในกระบวนการพูดนั้น ผู้ฟังก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ดังนั้นนอกจากจะต้องเลือกเรื่องที่คุณสนใจแล้ว เรื่องนั้นก็ควรจะเป็นเรื่องที่คุณฟังสนใจด้วย เมื่อทั้งสองฝ่ายมีความสนใจร่วมกัน การพูดจะเป็นไปด้วยดี เป็นทางนำไปสู่ความสำเร็จโดยง่าย

2. ผู้พูดจะต้องให้ความสนใจผูกพันอยู่กับเรื่องที่พูดตลอดเวลาที่กำลังพูด การพูดที่ดีคือการพูดออกมาจากใจ จากความคิดของตนเอง ไม่ใช่การท่องจำหรือการอ่านจากต้นร่าง ในการพูดแต่ละครั้งผู้พูดจะต้องคิดในสิ่งที่พูดอยู่ และต้องพูดในสิ่งที่ตนเองคิด และขณะที่พูดอยู่นั้น ถ้านึกคำพูดที่เหมาะสมไม่ออก คือหาคำพูดไม่ได้ในทันทีทันใด ผู้พูดก็สามารถที่จะหยุดไปชั่วขณะ เพื่อ

คิดหาคำพูดที่เหมาะสมได้ อย่าคิดว่าการหยุดพูดชั่วขณะเป็นเรื่องที่ไม่ควรทำหรือน่าอับอาย เพราะการหยุดพูดชั่วขณะนั้นเป็นลักษณะการทำงานของสมอง ผู้ฟังจะเข้าใจและพร้อมที่จะรอรับฟังสิ่งที้ออกมาจากสมอง ซึ่งการหยุดนั้นเท่ากับการเลือกสรรความคิดที่จะมอบให้กับผู้ฟังนั่นเอง

3. ปฏิบัติการโต้ตอบระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ปฏิบัติการโต้ตอบในการพูดเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ผู้พูดจะได้รับปฏิกริยาโต้ตอบจากผู้ฟังแน่นอน ซึ่งตัวผู้พูดเองก็ควรจะมีปฏิกริยาโต้ตอบผู้ฟังไปด้วย

ปฏิกริยาของผู้ฟังคือสัญญาณต่าง ๆ ที่ผู้ฟังส่งออกมาในขณะที่รับฟัง เช่น การถอนหายใจ ท่าทางกระตือรือร้น สนใจ เบื่อหน่าย กังวล ฯลฯ ผู้พูดควรจะสังเกตกริยาท่าทางเหล่านี้ในขณะที่เดียวกันก็ควรจะถามตนเองว่าสิ่งที่พูดออกไปนั้นมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง จะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมอะไรบ้างหรือไม่

ตามปกติแล้วผู้ฟังมักจะเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ดี หากผู้พูดพูดได้ดี แต่บางครั้งก็อาจจะมีปัญหาว่า ผู้ฟังไม่เข้าใจเรื่องบางเรื่องอย่างชัดเจน ซึ่งความไม่เข้าใจนี้ก็จะแสดงออกทางกริยาท่าทางหรือสีหน้า แววตา ในกรณีเช่นนี้ผู้พูดสามารถใช้วิธีการที่จะช่วยเพิ่มความเข้าใจของผู้ฟัง ด้วยการหยุดพูดเรื่องต่อไป แล้วพูดประโยคต่อไป

“ในเรื่องที่พูดนี้ ข้าพเจ้า (กระผม ผม ดิฉัน) หมายถึง...”

“เพื่อให้ท่านทั้งหลายได้เข้าใจได้อย่างสมบูรณ์เต็มที่ ข้าพเจ้า (กระผม ผม ดิฉัน) จะขออธิบายเรื่องนี้อีกครั้งหนึ่ง”

“บางครั้งท่านทั้งหลายอาจจะไม่เคยได้ยิน หรือไม่เคยคิดว่าเรื่องในลักษณะนี้มีอยู่”

ฯลฯ

การใช้ถ้อยคำต่าง ๆ เช่นที่ยกตัวอย่างมานี้ ผู้พูดสามารถเลือกใช้ได้ตามสถานการณ์ให้เหมาะสมกับปฏิกริยาของผู้ฟัง ซึ่งจะช่วยในการพูดได้มาก และช่วยให้ผู้ฟังมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งในการพูดของเรา เขามีความสำคัญในฐานะที่เป็นคนฟัง ผู้ฟังที่เข้าใจยาก เป็นกลุ่มที่ทำทายความสามารถของผู้พูด ผู้พูดต้องใช้ความสามารถของตนดึงเอาคนฟังไว้ สิ่งทีควรระวังไม่ให้เกิดขึ้นก็คือ การพูดที่ไม่มีคนฟัง เพราะนี่คือความผิดพลาดอย่างมาก

4. ในการพูดแต่ละครั้ง ผู้พูดจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าเสียงพูดทีพูดออกไปนั้น สามารถถ่ายทอดได้ทั้งความหมายและความรู้สึก ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึกนี้เป็นคุณสมบัติทีมีค่ามากของเสียงพูด ซึ่งผู้พูดควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างเต็มที่

การใช้เสียงของคนเราในชีวิตประจำวันมีอยู่หลายแบบ ถ้าหากเราพิจารณาการสนทนารอบ ๆ ตัวเรา จะเห็นว่าผู้สนทนาใช้เสียงโดยไม่ได้คำนึงว่าจะต้องกำหนดให้เป็นเสียงพูด

ในลักษณะไหน ส่วนใหญ่จะเป็นเสียงที่ออกมาจากความคิดความรู้สึก ซึ่งเป็นเสียงที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และใช้แทนความคิดความรู้สึกของผู้พูดได้อย่างแท้จริง ดังนั้นเวลาที่พูด ผู้พูดควรพยายามให้คำพูดของตนออกมาจากความคิดและความรู้สึกของตนจริง ๆ เพื่อที่การพูดนั้นจะได้เป็นธรรมชาติ ไม่หยุดชะงัก เป็นการใช้ประโยชน์ในการใช้เสียงเพื่อสื่อความหมายของผู้พูดได้อย่างเต็มที่

5. ในระหว่างที่พูด ผู้พูดต้องระวังให้ท่าทางและความคิดของตนสอดคล้องกับการใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในขณะที่พูด จะช่วยส่งเสริมให้การใช้ถ้อยคำที่พูดมีความหมายชัดเจนยิ่งขึ้น และยังช่วยทำให้ผู้พูดเกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย การใช้ท่าทางประกอบ เช่น การใช้สายตาจับจ้องไปที่ผู้ฟังจะเปรียบเสมือนกับผู้พูดกำลังเชิญชวนให้ผู้ฟังเข้ามาสู่คำพูดและความคิดของตน ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังนั่นเอง ขณะเดียวกันก็เป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟังมีปฏิกิริยาโต้ตอบกลับไปด้วย

การมองผู้ฟังเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะในการพูดต่อหน้าสาธารณชนซึ่งมีผู้ฟังเป็นจำนวนมาก ผู้พูดควรมองทั่วไปในแต่ละจุด ไม่ใช่จ้องมองไปที่จุดเดียว เพราะจะทำให้จุดอื่น ๆ สูญเสียความสนใจไป ยกเว้นแต่ถ้าเราเห็นปฏิกิริยาโต้ตอบจากผู้ฟังคนใดคนหนึ่ง ก็จำเป็นต้องมองที่จุดนั้นเป็นพิเศษ แต่ถ้าไม่จำเป็นต้องมองที่จุดใดเป็นพิเศษก็ให้มองทั่ว ๆ ไปในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ

6. ผู้พูดควรพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งทีมารบกวนต่าง ๆ ที่จะขัดขวางความสนใจในการพูดของตนเอง เช่น การโยกตัวไปมา การขยับตัวขึ้น ๆ ลง ๆ การกระแอมไออยู่ตลอดเวลา หรือพูดเริ่มต้นด้วยคำว่า “เอ้อ” “อ้อ” “แบบ” หรือ “แบบว่า” หรือใช้คำลงท้ายซ้ำ ๆ ซาก ๆ เช่น “นะครับ” “นะค่ะ” อยู่ตลอดเวลา สิ่งรบกวนเหล่านี้จะเบนความสนใจของผู้ฟังไปจากเรื่องที่เขาจะฟัง

ในการพูดแบบที่ผู้พูดกับผู้ฟังเผชิญหน้ากันนี้ ต้องระมัดระวังในเรื่องของสิ่งปลีกย่อยต่าง ๆ ดังที่กล่าวมานี้อย่างมาก การพูดจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หากผู้พูดกับผู้ฟังมีความสัมพันธ์ที่ดี การพูดก็จะได้ผลดีตามไปด้วย

## ลีลาของการพูด

ลีลาของการพูด คือวิธีการที่จะส่งสารหรือคำพูดออกไป ลีลาดีเป็นการแสดงถึงความคิดและบุคลิกลักษณะของตัวผู้พูดเอง ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวผู้พูด

ลีลาของการพูดมีลักษณะสำคัญคือ การแสดงออกซึ่งความคิด ความกระฉ่างชัด ความ น่าสนใจ และน่าจดจำ ในการที่จะมีคุณลักษณะเหล่านี้ได้ จะต้องมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. **ลักษณะของการสนทนา** การพูดต่อหน้าสาธารณชนมีหลักสำคัญคือเป็นเหมือนการ สนทนาระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความรู้สึกเหมือนกับว่าต่างก็ร่วมอยู่ในสถานการณ์ เดียวกัน ลีลาการพูดแบบสนทนาจะทำให้ผู้พูดและผู้ฟังอยู่ใกล้ชิดกัน ผู้ฟังเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และมีความรู้สึกว่าผู้พูดอยากสื่อสารกับเขา ผู้ฟังก็จะได้รับความพอใจ

2. **การกล่าวซ้ำ** ในการพูดนั้นผู้ฟังไม่สามารถจะย้อนกลับมาดูหรือทบทวนข้อความได้ เหมือนกับการอ่าน ดังนั้นผู้พูดจึงจำเป็นต้องทำให้ความคิดหรือคำพูดของตนชัดเจนแจ่ม เจ้งมากที่สุด วิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความชัดเจน ก็คือ การกล่าวซ้ำหรือการกล่าวซ้ำ การกล่าวซ้ำประโยคหรือคำพูดที่สำคัญ ๆ จะช่วยให้ผู้ฟังสามารถเรียบเรียงคำพูดและจดจำคำพูดได้ ง่ายขึ้น

3. **การเน้นข้อความหรือประโยคที่สำคัญ** การใช้วิธีนี้ในการพูดจะทำให้ข้อความที่พูด ชัดเจนและน่าสนใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังสามารถจดจำข้อความต่าง ๆ ได้มากขึ้น เป็นลักษณะที่ทำให้ เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นคำพูดที่มีศิลป์ เป็นการเชื้อเชิญให้ผู้ฟังเกิดความคิด และทำให้ข้อความ ที่พูดน่าจดจำ

4. **การย่อความ** ผู้พูดที่มีลีลาการพูดแบบสั้น รวบรัด สามารถรวมเอาความคิดต่าง ๆ ไว้ ในข้อความสั้น ๆ มักจะทำให้ผู้ฟังพอใจมากกว่าผู้พูดที่พูดเพื่อเอ้อ อธิบายเรื่องราวอย่างยืดเยื้อ ซึ่ง บางทีก็ไม่มีสาระชวนฟังและทำให้น่าเบื่อหน่าย แต่ถ้าหากจะใช้ลีลาการพูดแบบนี้ ผู้พูดจะต้องมี ความมั่นใจด้วยว่าผู้ฟังจะสามารถเข้าใจเรื่องราวไปพร้อม ๆ กับผู้พูด การรวบรวมความคิดจึงควร จะตรงประเด็น กินความหมายได้มาก และน่าสนใจ

5. **การแสดงความหลากหลาย** ผู้พูดที่มีวิธีการพูดแบบเดียว ใช้ภาษาและรูปประโยค อย่างเดียวตลอดเวลา จะทำให้ผู้ฟังเกิดความเบื่อหน่ายอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าผู้พูดสามารถใช้ภาษาที่ แปลก รูปแบบประโยคที่แปลกและหลากหลาย จะทำให้ผู้ฟังมีความสนใจเพิ่มขึ้น ทั้งยังจดจำ ความแปลกนั้นไปได้นานอีกด้วย

6. **การพูดให้สามารถมองเห็นภาพพจน์ได้** ในกรณีนี้ผู้พูดอาจจะใช้วิธีอุปมาเปรียบเทียบ หรือสร้างภาพที่ต้องใช้ประสาทสัมผัสทั้งหก ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้อยู่ตรงหน้าหรือ ได้สัมผัสกับสิ่งเหล่านั้นจริง ๆ การพูดแบบนี้อาจใช้แต่คำพูดหรือแสดงท่าทางให้ผู้ฟังสามารถเห็น จริงเห็นจังกตามไปด้วยก็ได้

7. การใช้ถ้อยคำที่ให้ความหมายชัดเจน ถ้อยคำนี้ต้องหนักแน่น และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจเป็นอย่างอื่น ตามปกติคนเรามักชอบใช้คำพูดที่มีความหมายหลายอย่างและกินความกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพูดคุยสนทนากันทั่วไป การใช้ถ้อยคำแบบนี้ในการสนทนาจะไม่ค่อยมีปัญหา เพราะหากผู้ฟังไม่เข้าใจก็สามารถซักถามได้ทันที แต่ถ้าเป็นการพูดต่อหน้าสาธารณชนจะทำให้ผู้ฟังลำบาก เพราะสถานการณ์แวดล้อมไม่เอื้ออำนวยให้ถามได้ จึงควรหลีกเลี่ยงวิธีการพูดที่กำกวม คำไม่ชัดเจน ผู้พูดต้องคำนึงว่าตนมีประสบการณ์แตกต่างกับผู้ฟัง ผู้ฟังที่ประสบการณ์น้อยอาจเข้าใจความหมายของคำนั้น ๆ ผิดพลาดไปได้ จึงควรเลือกใช้คำที่มีความหมายเฉพาะเจาะจงมากกว่า

### มารยาทในการพูด

มารยาทในการพูดเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ไม่ว่าผู้พูดจะอยู่ในสถานการณ์ของการพูดแบบใดที่ไหน เวลาใด ถึงแม้ว่าผู้พูดจะเป็นนักพูดที่เก่ง มีความสามารถสักเพียงไรก็ตาม หากไม่มีมารยาทในการพูด ก็เท่ากับเป็นการทำลายการพูดของตนเองทางอ้อม ทำให้ขาดความศรัทธาจากผู้ฟังไป

นักพูดที่ดี ควรคำนึงถึงจรรยาบรรณซึ่งสำคัญต่อบุคลิกภาพของนักพูดเองด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดในที่ชุมนุมชน สิ่งที่สำคัญมากคือความสุภาพเรียบร้อย ทั้งกิริยาอาการ การแต่งกาย และการใช้ถ้อยคำ เช่น ถ้านั่งพูด ควรนั่งให้เรียบร้อย ตัวตรง ถ้านั่งพูดกับผู้ใหญ่ไม่ควรนั่งไขว่ห้าง ถ้ายืนพูด ให้ยืนอย่างเรียบร้อย สง่างาม รักษาความสมดุลของร่างกายให้อยู่ในแนวตรงเสมอ ไม่ยื่นแขนขาออกจากกันมาก และสำรวจกิริยาท่าทางอยู่ตลอดเวลา เสื้อผ้าที่สวมใส่ต้องเหมาะสมแก่โอกาส ส่วนเรื่องของการใช้ถ้อยคำเป็นเรื่องที่จะกล่าวอย่างละเอียดต่อไป

วิจิตร อาวะกุล (2527, 48-50) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพของการพูดในที่ชุมนุมชน และชาคริต อนันทรวัน (2537, 42-43) ได้กล่าวถึงมารยาทในการพูด ซึ่งสรุปได้เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติดังนี้

#### สิ่งที่ควรปฏิบัติ

1. มีความมั่นใจ ไม่ประหม่า ไม่สะทกสะท้าน สามารถควบคุมกิริยาอาการให้เป็นปกติ ก่อนพูดไตร่ตรองให้รอบคอบว่าคำพูดที่พูดออกไปจะเกิดผลอย่างไร
2. แสดงความมีชีวิตจิตใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สดชื่น พร้อมทั้งจะพูด
3. สนใจผู้ฟัง ช่างสังเกตผู้ฟังเพื่อปรับการพูดของตน มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ฟัง
4. มีมารยาทสุภาพเรียบร้อยและสง่างาม ใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ ให้เกียรติผู้ฟัง

5. พูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ
6. แสดงความปรารถนาปรารถนา ความรอบรู้ รู้จักวิธีจูงใจ หรือใช้จิตวิทยาในการพูด
7. มีความเป็นธรรมและความซื่อสัตย์ในการพูด ถ้ามีการอ้างอิงคำพูดของผู้อื่นต้องกล่าวชื่อของเจ้าของคำพูดเพื่อให้เกียรติ
8. มีความอดทน หนักแน่น ไม่ลืมหืมตาจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นบ้าง
9. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เคารพและให้เกียรติผู้ฟังเสมอ
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ควบคุมสติได้ ไม่ตระหนกตกใจในสถานการณ์ที่ไม่น่าพอใจ
11. มีบุคลิกภาพท่าทางเป็นของตัวเอง
12. มีอารมณ์ขัน เพื่อผ่อนคลายบรรยากาศของการพูด
13. เป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการพูด

#### สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

1. การสูบบุหรี่ อดสูดดม เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือหยิบขอมขึ้นมาใส่ปากในขณะที่พูด
2. การพูดให้ร้ายต่อคนอื่น พูดส่อเสียด ป้ายความผิดให้ผู้อื่น
3. การแสดงอารมณ์โกรธออกมาในขณะที่พูด การพูดทุกครั้ง ผู้ที่ร่วมพูดอาจจะพูดไม่ดี ทำให้ระคายเคือง นักพูดควรระงับสติอารมณ์ให้ได้
4. การใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล
5. การพูดประชดประชันหรือเสียดแทงใจคนฟัง
6. การพูดก้าวร้าวหรือขัดคอผู้พูดคนอื่น ในกรณีที่มีผู้พูดหลายคนและความเห็นไม่ตรงกัน
7. การพูดอวดตนหรือยกตนข่มท่าน
8. การผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว ไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูดในกรณีที่เป็นการสนทนาหรือการอภิปราย ซึ่งมีผู้พูดหลายคน
9. การพูดเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น และเรื่องส่วนตัวของตน ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นต้องพูดเพื่อให้เนื้อหาสมบูรณ์
10. การพูดสอดขึ้นมาจากขณะที่คนอื่นยังพูดไม่จบ
11. การใช้เวทีพูดกล่าวโจมตีผู้อื่น
12. การพูดเรื่องที่ไม่จริง แสดงถึงความไม่รับผิดชอบ

13. การพูดหมิ่นประมาทผู้อื่น หรือดูหมิ่นผู้อื่นซึ่ง ๆ หน้า

14. การพูดขยอผู้ใดผู้หนึ่งจนเกินเหตุ จนคนอื่น ๆ เกิดความรู้สึกหมั่นไส้

### การตอบคำถาม

การพูดในที่สาธารณะตามปกติมักจะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถาม แต่ก็จะมีเหตุการณ์ที่ผู้พูดอาจจะได้พบในระหว่างที่กำลังพูดอยู่ คือมีคนฟังตั้งคำถามขึ้นมา ในกรณีที่มีผู้ถามคำถามขึ้นมาในขณะที่พูด ผู้พูดมักจะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ถาม เนื่องจากจะเกิดความคิดว่าผู้ถามกำลังลอบดูหมิ่น คำตอบของผู้พูดจึงเป็นไปในลักษณะป้องกันตัวเองมากกว่าอย่างอื่น

หากเราจะพิจารณาอีกแง่หนึ่ง โดยไม่คิดว่ากำลังถูกทดสอบหรือลอบดูหมิ่นแล้ว การได้รับคำถามในระหว่างที่กำลังพูดน่าจะเป็นเรื่องดี เพราะแสดงว่าผู้ฟังสนใจและติดตามเรื่องที่พูด และการที่มีผู้ถามในตอนนี้นำให้ผู้พูดไม่ต้องตั้งสมมติฐานว่าผู้ฟังสนใจในเรื่องอะไรและสงสัยในเรื่องอะไร คำถามนี้จะบอกได้ว่าผู้ฟังต้องการอะไร สนใจเรื่องอะไร

ผู้พูดควรปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ ถ้าได้รับคำถามในระหว่างที่ตนกำลังพูดอยู่

1. **การฟังอย่างรอบคอบและระมัดระวัง** เมื่อมีผู้ถาม ผู้พูดจะต้องตั้งใจฟัง มุ่งความสนใจทั้งหมดไปที่คำถามนั้น เพื่อที่จะได้เข้าใจเนื้อหาของคำถามได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่ผู้ถาม เนื่องจากการถามในท่ามกลางผู้ฟังคนอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ก็ไม่ใช่สิ่งที่จะทำได้ง่ายๆ สิ่งที่ผู้พูดไม่ควรทำก็คือ ทำท่าไม่สนใจ หรือทำท่าสนใจสิ่งอื่นมากกว่าผู้ถามคำถาม

2. **การควบคุมตนเอง** คำถามบางข้ออาจทำให้ผู้พูดอารมณ์เสีย โกรธ หรือไม่พอใจได้ถึงแม้ว่ามนุษย์ทุกคนจะมีอารมณ์ ความรู้สึกเหมือน ๆ กันก็ตาม ผู้พูดก็ควรพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ดี เพราะถ้าปล่อยให้ความรู้สึกโกรธ ความไม่พอใจ เข้าครอบงำแล้ว จะไม่เป็นผลดีแก่ตนเองเลย ความคิดดี ๆ ก็จะลดน้อยลงไป และเป็นเหตุให้ผู้ฟังคนอื่น ๆ ไม่พอใจด้วย คำถามที่ผู้พูดไม่พอใจก็คือคำถาม “โง่ ๆ ” หรือคำถามซ้ำเกี่ยวกับเรื่องที่เพิ่งอธิบายจบ ซึ่งเป็นลักษณะการถามที่ผู้ถามไม่ได้สนใจฟังโดยตลอด หากพบเหตุการณ์เช่นนี้ ผู้พูดต้องใจเย็น ตอบคำถามอย่างดี และเก็บอารมณ์เสียไว้ไปแสดงออกที่อื่น

3. **การให้คำชม** เมื่อผู้ฟังตั้งคำถามขึ้นมา ก็แสดงว่าผู้ฟังมีความสนใจในเรื่องที่พูด และเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้อธิบายคำพูดของตนให้ชัดเจนขึ้น ผู้พูดควรจะขบใจผู้ตั้งคำถามนั้น การขบใจอาจจะทำได้ด้วยการพูดแสดงความชื่นชมในคำถามนั้น หรืออาจจะแสดงด้วยสีหน้าและ

ท่าทางก็ได้ โดยแสดงความสนใจคำถามที่มีผู้ถามมาและพร้อมที่จะตอบคำถามนั้น ข้อควรระวังก็คือ การใช้คำพูดแสดงความขบใจไม่ควรพูดซ้ำซาก เพราะฟังแล้วจะดูเหมือนไม่จริงใจ

4. **การทบทวนคำถามเพื่อความแน่นอน** ในการตั้งคำถามนั้นบางครั้งผู้ถามก็อาจจะสับสนเพราะไม่เข้าใจเนื้อหา หรือเกิดความสับสนในสิ่งที่เขาถามเสียเอง ผู้พูดจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทวนคำถามนั้นอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ถามต้องการถามปัญหาเรื่องใดก่อนที่จะตอบ ไม่ควรใช้วิธีเดาว่าเขาถามปัญหาเรื่องอะไร นอกจากนี้การทวนคำถามยังมีประโยชน์ในแง่ที่ว่า จะทำให้ผู้ฟังคนอื่น ๆ ซึ่งอาจไม่ได้ยินคำถามหรือได้ยินไม่ชัด ได้ทราบว่าคุณถามคืออะไร และคำตอบคืออะไร ทั้งยังช่วยให้ผู้พูดตอบปัญหาได้ตรงเป้าหมายด้วย

5. **การช่วยให้คำถามชัดเจน** ในการพูดที่เกิดช่องว่างระหว่างความรู้ของผู้พูดและความไม่รู้ของผู้ฟัง เช่น ผู้ฟังมีความรู้ในในเรื่องที่เขาฟัง เวลาที่ถาม เขาอาจจะถามไม่ตรงจุด ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในการพูดได้ ผู้พูดจะต้องพยายามจับเนื้อหาที่ผู้ฟังสงสัยและต้องการจะรู้เอาจากคำถามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้ความกระจ่าง ถึงแม้ว่าผู้ฟังจะไม่ได้ถามตรงจุด แต่การถามนั้นก็ทำให้เราสามารถเดาได้ว่าเขาสงสัยเรื่องใด เราก็อธิบายได้โดยไม่ต้องรอให้เขาถามให้ตรงจุดเสียก่อน

6. **การเปลี่ยนเรื่องอย่างระมัดระวัง** เวลาที่พูด ผู้ฟังมักจะถามคำถามที่ผู้พูดยังไม่ต้องการตอบในขณะนั้น เช่นคำถามที่อยู่นอกเหนือเรื่องที่พูด หรือคำถามที่อยู่ในเนื้อหาตอนท้าย ๆ หรือคำถามที่ถามอย่างเฉพาะเจาะจงมากเกินไป และเนื้อหาที่จะตอบก็อาจจะไม่เกี่ยวข้องหรือเป็นที่ต้องการของผู้ฟังส่วนใหญ่ ในกรณีเช่นนี้ ผู้พูดจะต้องตอบคำถามอย่างสุภาพและระมัดระวัง วิธีที่ง่ายที่สุดวิธีหนึ่งก็คือ ให้ผู้ถามไปพบและไต่ถามหลังจากที่การพูดจบไปแล้ว หรือให้ผู้ฟังรอฟังให้จบเรื่องทั้งหมดเสียก่อนแล้วจึงตอบ หากยังสงสัยอยู่ก็ให้ถามใหม่ แต่ถ้าหากจะต้องตอบคำถามในเวลานั้น ก็อาจจะถามผู้ฟังว่าต้องการให้ตอบเดี๋ยวนั้นหรือไม่ และถ้าไม่อาจตอบได้ในเวลานั้น เพราะไม่รู้คำตอบ ก็บอกกับผู้ฟังได้ว่าจะไปหาคำตอบและมาตอบทีหลัง

7. **การทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ** ผู้พูดต้องเชื่อมั่นว่าเมื่อตอบคำถามไปแล้ว คำตอบของเขาทำให้ผู้ถามเกิดความพอใจ และในกรณีที่ผู้พูดไม่เข้าใจคำถามหรือผู้ฟังถามไม่กระจ่าง ผู้พูดอาจจะถามได้ว่า ผู้ฟังพอใจคำตอบเช่นนั้นหรือไม่และเข้าใจหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจผิด

8. **การไม่ตั้งคำถาม** นักพูดหลายคนจะคิดว่า การตอบคำถามด้วยการตั้งคำถามเป็นเรื่องปกติ คือเวลาที่ผู้ถูกถาม ก็จะหาเวลาสำหรับตอบโดยใช้วิธีตั้งคำถามถามคนฟังอีกทีหนึ่ง การกระทำ



เช่นนี้จะทำลายความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ เพราะจะเป็นการเปลี่ยนความสนใจของผู้ฟังไปที่ผู้ถาม

9. **การใช้คำตอบที่สมบูรณ์** การตอบคำถามไม่ควรตอบด้วยคำสั้น ๆ หรือพยางค์เดียว ถึงแม้ว่าคนหลายคนจะมีความสามารถในการใช้คำ ๆ เดียว หรือคำสั้น ๆ ให้มีความหมายถูกต้อง และช่วยให้คนใช้คำพูดดูหนักแน่นน่าเชื่อถือก็ตาม แต่ตามความเป็นจริงแล้ว การตอบคำถามสั้น ๆ มีข้อเสียมากมาย คือเป็นการดูหมิ่นผู้ถามคำถามว่าคำถามนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือไม่มีความสำคัญเอาเสียเลย ผู้พูดไม่ควรตอบคำถามด้วยคำปฏิเสธหรือคำตอบรับเพียงคำเดียว ควรจะเพิ่มเติมข้อความเข้าไปสักเล็กน้อยเป็นการอธิบาย หรืออย่างน้อยที่สุดก็ตอบให้เป็นประโยคที่สมบูรณ์

### กฎของการตอบคำถาม

ในการพูดต่อสาธารณชนนั้น ผู้พูดมักจะถูกถามในระหว่างการพูดอยู่เสมอ หากผู้พูดจะยึดกฎเกณฑ์ของการตอบคำถาม ซึ่งเรียกว่า 4 Bs ก็จะช่วยให้การตอบคำถามของเขาเป็นผลสำเร็จได้ กฎเกณฑ์นี้มีดังนี้

1. มีความถูกต้อง (Be accurate)
2. มีความสมบูรณ์ (Be complete)
3. มีความสุภาพ (Be polite)
4. มีความมั่นใจ (Be confident)

ถ้าหากผู้พูดได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นั้นแล้ว ก็สามารถตั้งสมมติฐานได้ว่าทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังจะเป็นทางบวก และการตอบคำถามต่าง ๆ ก็จะไม่ใช่เรื่องยากเย็นอีกต่อไป

### ทฤษฎีการส่งสารในการพูด

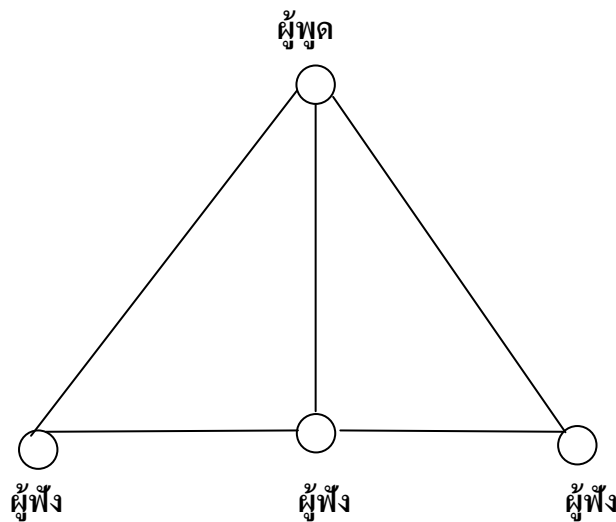
การพูดต่อหน้าสาธารณชนไม่ใช่ของง่ายสำหรับนักพูดหน้าใหม่ แต่มีกฎเกณฑ์อย่างง่าย ๆ ที่พอจะยึดถือได้ในการพูดอยู่ 4 ประการ คือ

1. แต่งตัวให้พอดี ไม่มากหรือน้อยเกินไป
2. ยืนในท่าที่สง่างาม ยืนตรง แต่ไม่ใช่ลักษณะที่เคร่งเครียด พยายามยืนในตำแหน่งที่คนฟังมองเห็นทุกคน

3. มีการแสดงสีหน้า เพราะไม่มีอะไรที่น่าเบื่อหน่ายเท่ากับคนพูดที่หน้าตาย สีหน้าของผู้พูดควรจะเข้ากันกับเรื่องที่พูดด้วย

4. มีการมองผู้ฟัง ในการพูดนั้นไม่ได้หมายความว่าต้องมองหน้าผู้ฟังทุกคนในระหว่างพูด แต่ต้องมีการแสดงออกว่าผู้พูดสนใจในคนฟังทุกคนเป็นส่วนตัว

ในกรณีนี้อาจแบ่งคนฟังออกเป็น 3 ส่วน และค่อย ๆ กวาดสายตาไปซ้ำ ๆ ทุกจุดจะช่วยให้ได้มาก ตามแผนภาพต่อไปนี้



### ปฏิริยาของผู้ฟัง

ปฏิริยาโต้ตอบจากผู้ฟังเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะผู้พูดมักจะเกิดความกลัวเวลาที่พูดจริง เนื่องจากไม่สามารถจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าผู้ฟังจะมีปฏิริยาอย่างไร ผู้ฟังบางคนเป็นคนจำพวกที่เปลี่ยนแปลงยาก มักตัดสินใจต่าง ๆ จากการมองเพียงจุดเดียว หรือถือเอาตัวเองเป็นหลัก จึงมีปฏิริยาโต้ตอบต่อลักษณะท่าทางของผู้พูด ต่อการแต่งกายหรือต่อสถาบันที่ผู้พูดเป็นตัวแทน ซึ่งเป็นปฏิริยาภายนอก สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดด้วย แต่สิ่งสำคัญที่แฝงอยู่ในจิตใจของผู้ฟังนอกเหนือไปจากปฏิริยาภายนอกเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาเรียกว่า ความเห็นอกเห็นใจ หรือการเข้าถึงจิตใจของผู้อื่น (Empathy) ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ผู้ฟังทั่วไปมีร่วมกับผู้พูด หากผู้พูดรู้สึกอย่างไร ผู้ฟังก็จะรู้สึกเช่นนั้น เช่น ถ้าผู้พูดเกิดความเครียด ผู้ฟังก็จะเครียดและอึดอัดไปด้วย แต่ถ้าผู้พูดรู้สึกผ่อนคลาย มีความสบายใจในการพูด ผู้ฟังก็จะมีความมั่นใจในตัวผู้พูด ในกรณีที่ผู้พูดเป็นนักพูดหน้าใหม่ หรือนักพูดสมัครเล่น ผู้ฟังก็พร้อมที่จะเอาใจช่วย และตื่นเต้นไปกับผู้พูดด้วย

ทินวัตน์ มฤคพิทักษ์ (2525, 164) กล่าวถึงหลัก 12 ประการที่ทำให้ผู้ฟังชอบดังนี้คือ

1. จงบอกถึงความภูมิใจที่ได้กล่าวปราศรัย
2. จงยกย่องผู้ฟังด้วยน้ำใสใจจริง
3. ควรเอ่ยชื่อผู้ฟังบางคนในที่นั้นเมื่อมีโอกาส

4. ควรพูดจนอบอุ่นก่อนตอน อ้ายกคน
5. ควรใช้คำว่า “พวกเรา” แทนคำว่า “พวกคุณ”
6. ควรละเว้นการแสดงสีหน้าที่ดูคั่น และการพูดด้วยน้ำเสียงแข็งกร้าว
7. จงพูดในสิ่งที่ผู้ฟังสนใจ
8. ต้องเพลิดเพลนไปกับการพูด
9. อย่ากล่าวคำแก้ตัวหรือขอโทษ
10. จงเร้าอารมณ์ที่แสดงออกถึงคุณธรรม
11. จงน้อมรับคำวิจารณ์ อย่าแสดงความไม่พอใจ
12. จงพูดออกมาประสาชื่อ จริงใจ และไม่เห็นแก่ตัว

### การใช้อุปกรณ์ประกอบการพูด

การพูดแต่ละครั้งจะมีความน่าสนใจมากขึ้น ถ้าหากผู้พูดได้เตรียมสิ่งต่าง ๆ มาประกอบการพูด อุปกรณ์ประกอบการพูดที่นิยมใช้กันมาก เพราะทำให้ผู้ฟังเข้าใจและจดจำได้ คือ รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ กราฟ ภาพยนตร์ สไลด์ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เรื่องที่พูดกระจำ ชัดเจนขึ้น น่าสนใจมากขึ้น ซึ่งผู้พูดจะต้องคำนึงถึงการนำอุปกรณ์มาใช้ให้ได้ผลด้วย คือ

1. ถ้าเป็นโสตทัศนูปกรณ์ (อุปกรณ์การสอนสำหรับฟังและดู) ควรมีการเตรียมและทดลองใช้ล่วงหน้าให้แน่ใจว่ามีประสิทธิภาพ
2. อุปกรณ์มีความเหมาะสมกับเรื่องที่จะพูด
3. อุปกรณ์มีความชัดเจน เช่น รูปภาพ แผนที่ หรือแผนผัง ควรมีขนาดใหญ่พอที่ผู้ฟังจะมองเห็นได้ทั่วถึง ถ้าถ้อยภาพ ก็ควรหมุนให้คนดูได้ทั่วห้อง ไม่ควรส่งภาพให้ดูต่อ ๆ กันไป

### วิธีการสู่การเป็นนักพูดที่ดี

การที่จะเป็นนักพูดที่ดีนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ต้องอาศัยการฝึกฝนและประสบการณ์มาก ทินวัตน์ มฤคพิทักษ์ (2525, 25-26) กล่าวถึงทางรวบรัดสู่การเป็นนักพูดที่ดีไว้ดังนี้

1. จงพูดเรื่องที่เราารู้ดีที่สุด เรื่องที่เราารู้ดีและถนัดที่สุดจะไม่ทำให้เราลำบากเพราะสามารถค้นคว้าข้อมูลได้ง่าย พูดได้คล่องแคล่ว
2. จงเตรียมตัวมาให้พร้อม นักพูดต้องเตรียมพร้อม ถึงแม้ว่าจะพูดเรื่องที่เราารู้ดีอยู่แล้วก็ตาม ความพร้อมจะทำให้เราไม่ประหม่า หรือประหม่าน้อยลง

3. จงสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อเกิดความมั่นใจในตนเอง ความมั่นใจนี้จะแสดงออกมาทั้งในคำพูดและท่าทาง ต้องบอกตนเองว่า เรารู้เรื่องที่จะพูดดีที่สุดเพราะได้ค้นคว้ามาแล้วอย่างดี
4. จงแต่งกายให้สะอาด เหมาะสม เรียบร้อย ผู้พูดต้องคำนึงว่าสายตาของผู้ฟังจะจับอยู่ที่ผู้พูดตลอดเวลาที่กำลังพูด การแต่งกายดี สุภาพเรียบร้อย จะเป็นการสร้างคะแนนนิยมจากคนฟัง
5. จงปรากฏกายอย่างกระตือรือร้น ผู้ฟังทุกคนพอใจที่จะฟังเรื่องราวจากผู้พูดที่สดชื่น กระปรี้กระเปร่า แสดงความพร้อมและเต็มใจที่จะพูด
6. จงใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูด ให้ใช้ท่าทางให้พอดีและตรงตามเรื่องที่จะพูด การพูดตามความรู้สึกที่จริงใจจะทำให้กิริยาท่าทางของผู้พูดเป็นไปตามธรรมชาติ และสามารถลดความตึงเครียดของผู้ฟังด้วย
7. จงสบสายตากับผู้ฟัง การสบตาเป็นวิธีหนึ่งที่จะดึงดูดความสนใจจากผู้ฟัง ผู้ฟังจะมีความรู้สึกว่าคุณกำลังพูดอยู่กับเขา
8. จงใช้น้ำเสียงให้เป็นธรรมชาติ อย่าคัดเสียง การสนทนาตามธรรมชาติเป็นน้ำเสียงที่ดีที่สุดในการพูดต่อชุมชน เพียงแต่เปล่งเสียงให้ดังกว่าเดิมเท่านั้น
9. จงใช้ภาษาของผู้ฟัง ผู้พูดต้องศึกษาว่าผู้ฟังเป็นใคร ให้ปรับความยากง่ายของถ้อยคำภาษาของตนให้เข้ากับผู้ฟัง หรือเป็นภาษาของกลุ่มผู้ฟัง ถ้าใช้ศัพท์ยากเกินไป หรือใช้ภาษาที่ผู้ฟังไม่อาจเข้าใจ ก็ทำให้การพูดนั้นไร้ประโยชน์
10. จงยกตัวอย่างหรือแทรกอารมณ์ขัน การยกตัวอย่างทำให้เข้าใจได้ง่าย และการแทรกอารมณ์ขัน หรือเรื่องสนุกสนานจะทำให้บรรยากาศดีขึ้น ผู้ฟังก็ไม่เบื่อหน่ายและพอใจที่จะฟัง

### แบบทดสอบ

จงเลือกตอบข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

1. การที่จะเป็นนักพูดที่ดี ควรให้คุณสมบัติอย่างไร
  - 1) ระมัดระวังการใช้ถ้อยคำ การใช้ น้ำเสียง และจังหวะของการพูด
  - 2) มีความสามารถในการใช้ศิลปะถ่ายทอดสารไปให้ผู้ฟังอย่างสมบูรณ์
  - 3) มีบุคลิกภาพดี สามารถใช้ภาษาท่าทางสื่อกับผู้ฟังได้อย่างเป็นธรรมชาติ
  - 4) ถูกทุกข้อ
2. การพูดต่อหน้าผู้ฟังอาจเป็นผลเสียกับผู้พูดในแง่ใด
  - 1) ผู้พูดต้องระมัดระวังกิริยาท่าทางและคำพูดของตนเองมากเกินไป

- 2) ผู้ฟังเป็นสิ่งมีชีวิตที่ได้ตอบกลับมาได้
  - 3) แรงกระตุ้นในความต้องการของผู้พูดน้อยลงไป
  - 4) ไม่ต้องใช้น้ำเสียงและคำอธิบายประกอบ
3. เสียงพูดที่ดีควรเป็นอย่างไร
    - 1) พูดฟังทันและเข้าใจ
    - 2) พูดชัดและมีระดับเสียงเท่ากันหมด
    - 3) พูดช้าและฟังพอเข้าใจ
    - 4) พูดมีจังหวะจะโคนและมีเสียงระดับเดียวกัน
  4. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการพูด
    - 1) พูดเร็วดีกว่าออกเสียงถูกต้อง
    - 2) เสียงสูงดีกว่าเสียงต่ำ
    - 3) เสียงต่ำดีกว่าเสียงสูง
    - 4) ออกเสียงถูกต้องดีกว่าพูดเร็ว
  5. การใช้ท่าทางในการพูดจะมีผลต่อการพูดอย่างไร
    - 1) ผู้พูดคลายความตึงเครียด
    - 2) ดึงดูดผู้ฟัง
    - 3) การพูดมีชีวิตชีวา
    - 4) ถูกทุกข้อ
  6. สิ่งใดที่ควรทำตลอดเวลาในขณะที่พูด
    - 1) การเดินไปมาบนเวที
    - 2) การประสานสายตากับผู้ฟัง
    - 3) การแสดงภาษามือ
    - 4) การยิ้มแย้มกับผู้ฟัง
  7. การกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอนมีความจำเป็นสำหรับการพูดหรือไม่
    - 1) ไม่จำเป็น เพราะขั้นตอนในการพูดอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ
    - 2) ไม่จำเป็น เพราะผู้พูดสามารถควบคุมเนื้อหาได้
    - 3) จำเป็น เพราะผู้พูดสามารถควบคุมเนื้อหาได้
    - 4) จำเป็น เพราะผู้พูดอาจกำหนดเวลาในการพูดได้
  8. นักพูดที่ดีควรปฏิบัติในข้อใดมากที่สุด
    - 1) ใช้ท่าทางประกอบการพูดให้มากที่สุด
    - 2) เลียนแบบท่าทางของนักพูดเก่ง ๆ ให้เหมือน
    - 3) มีบุคลิกที่เป็นตัวของตัวเอง
    - 4) พยายามทุกวิถีทางเพื่อให้ผู้ฟังชื่นชอบหรือฟังพอใจ
  9. “ผมพยายามจะแก้ปัญหาจรรยาให้ดีขึ้นในระยะเวลาประมาณ 6 เดือน” นักศึกษาคิดว่าการพูดแบบนี้มีผลดีหรือผลเสียต่อผู้ฟังอย่างไร
    - 1) ผลเสีย เพราะจะทำให้ผู้ฟังผิดหวัง

- 2) ผลดี เพราะจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อมั่น
  - 3) ผลเสีย เพราะไม่ให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
  - 4) ผลดี เพราะมีความชัดเจนในเนื้อหา
10. ลักษณะการพูดที่จะทำให้ผู้ฟังขบขันอาจใช้วิธีพูดแบบใด
- 1) ยั่วล้อ
  - 2) เหน็บแนม
  - 3) มีอารมณ์ขัน
  - 4) ถูกทุกข้อ

**เฉลย**

- |        |        |         |
|--------|--------|---------|
| 1. (4) | 5. (4) | 9. (2)  |
| 2. (1) | 6. (2) | 10. (4) |
| 3. (1) | 7. (3) |         |
| 4. (4) | 8. (3) |         |