

ทักษะการพูดอย่างมีอาชีพ

บทเรียนที่ 1



ความสำคัญของทักษะการพูด
และทฤษฎีการสื่อสาร

ความหมายของการพูด



การพูดเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่ควบคู่ไปกับการฟังเพื่อการสื่อความหมายระหว่างมนุษย์ เป็นการแปลงเสียงออกมาเป็นภาษาเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้พูดไปยังผู้ฟัง โดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และอากัปกิริยา จนเป็นที่เข้าใจกันได้

การพูดที่ดี คือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามจรรยาบรรณ ประเพณีนิยมของสังคม เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความรู้สึก ความต้องการ ทักษะ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้ผู้ฟังได้รับรู้และก่อให้เกิดการตอบสนองตรงตามที่ต้องการ

ความสำคัญของการพูด

- ▶ ช่วยให้ข้อมูล
- ▶ ช่วยโน้มน้าวใจ
- ▶ ช่วยสร้างความบันเทิง
- ▶ ช่วยสร้างสรรค์
- ▶ ช่วยให้รู้สึกดี



ลักษณะการพูดที่ดี

1. เข้าใจจุดมุ่งหมายในการพูดเพื่อติดต่อสื่อสาร
2. เลือกช่องทางที่เหมาะสมในการพูดติดต่อสื่อสาร แบบสองทาง เช่น เจอหน้า หรือ โทรศัพท์
3. เน้นที่ผู้รับสาร (Receiver) มากกว่าผู้ส่งสาร
4. รู้เทคนิคในการพูดติดต่อสื่อสาร เช่น ถ้ากรณีเร่งด่วน ใช้โทรศัพท์, วาระสำคัญ ควรจะประชุม
5. สร้างบรรยากาศที่ดี เช่น เริ่มต้นด้วยการทักทาย สันทนากันก่อน
6. รับฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจ (Active & Reflective)
7. สอบถามเมื่อจำเป็น (Questioning)

ทฤษฎีการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสาร คือการอธิบายการสื่อสารในด้านความหมาย กระบวนการ องค์ประกอบ วิธีการ บทบาทหน้าที่ ผล อิทธิพล การใช้ การควบคุม แนวคิดของ ศาสตร์ต่าง ๆ แนวโน้มอนาคต และปรากฏการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร แต่การ อธิบายต้องมีการอ้างอิงอย่างมีเหตุผลที่ได้จากหลักฐาน เอกสาร หรือปากคำของ มนุษย์



กระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารมีหลายรูปแบบ ที่ใช้บ่อยได้แก่การสื่อสารโดยใช้เสียง (Voice Communication เช่น การพูดการร้องเพลงหรืออุทาน การพูด (Verbal Communication) เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารโดยใช้เสียง กระบวนการสื่อสารอีกแบบ ที่ใช้มากและสำคัญกว่าการใช้เสียงคือการสื่อสารด้วยภาษากาย (Physical or non-verbal Communication) เช่น การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกาย การวางระยะห่างระหว่างบุคคล เป็นต้น วิธีการสื่อสารด้วยภาษากายเหล่านี้ สามารถสะท้อนความคิดและความรู้สึกภายในของผู้สื่อสารได้อย่างเที่ยงตรงกว่าการใช้คำพูด

ในปัจจุบันมีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านทางตัวหนังสือ (การเขียนจดหมาย เขียนข่าว หรือเขียนบทความในหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ) การสื่อสารโดยระบบคอมพิวเตอร์ (E-mail Website เป็นต้น)

ทักษะในการสื่อสารที่ดี

- 1.attending คือ การตั้งใจ ให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ เช่น การพูดอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจ การสบตา
2. Paraphrasing คือ การพูดทวนการสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจและความต้องการที่จะรู้เพิ่มเติม
3. Reflection of feeling คือ การสะท้อนอารมณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา กลับไปให้ผู้นั้นเข้าใจอารมณ์ของตนเองมากขึ้น
4. Summarizing คือ การสรุปความ ประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
5. Probing คือ การซักเพิ่มเติมประเด็นที่สนใจ เพื่อหาความชัดเจนเพิ่มขึ้น
6. Self disclosure คือ การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสาร
7. Interpretation คือ การอธิบายแปรความหมายในประสบการณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
8. Confrontation คือการนำประเด็นที่ผู้ส่งสารพูดหรือแสดงออกด้วยท่าทาง