

"พูด" อย่างไร ให้ผู้ฟัง "คล้อยตาม"



รัฐเขต ปรีชล*

**แม่... ในงานราชการ บางครั้งคุณก็จำเป็นต้อง
“ขาย” งาน เพื่อให้เจ้านาย “ซื้อ” ไอเดียของคุณ**

หลายครั้งที่คุณเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการโครงการอะไรบางอย่าง ผู้บังคับบัญชาหลายคนจะเข้ามาจับทาบมากในการตัดสินใจของคุณ เช่น เรียกให้คุณมาเสนอไอเดีย แนวคิด วิธีการทำงาน หรือเขาอาจจะเสนอแนวทางปฏิบัติให้ในแบบที่ไม่ตรงกับสิ่งที่คุณคิดไว้แล้ว หากคุณคิดว่าสิ่งที่คุณได้คิดมากจากบ้านนั้นดีแล้วหรือดีกว่า วิธีการสื่อสารเพื่อนำมันมาใส่ใจจะเป็นประโยชน์มากในตอนนี้เพื่อจูงใจให้ทั้งผู้ฟัง หัวหน้าหรือผู้บริหารคล้อยตาม เชื่อ และเห็นด้วยกับวิธีการที่เรากำหนดไว้ในที่สุด

* นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา
กองเทคโนโลยีการศึกษา สำนักการศึกษา

การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะในองค์กรของเราซึ่งประกอบไปด้วยผู้คนหลายตำแหน่ง ต่างคนก็ต่างความคิด แต่จะอย่างไรหากเราต้องการให้ความคิดที่หลากหลายนั้นได้รับการโน้มน้าวให้เปลี่ยนมาสู่การคิดแบบเดียวกันวันนี้ ผู้เขียนขอแนะนำเทคนิคเล็กๆ น้อยๆ ที่ใช้เองอยู่เป็นประจำ เวลาที่ต้องนำเสนองาน หรือบรรยายเนื้อหาต่าง ๆ ให้ผู้อื่นฟัง จนทำให้ผู้ฟังเชื่อและ

“คล้อยตาม” ได้ โดยมีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้ครับ

๑. **ความรู้ต้องแน่น** หมายถึง ความรู้ในเรื่องที่กำลังจะพูดต้องแน่นหนา ศึกษาหาข้อมูล วิเคราะห์ วิจัย มาเป็นอย่างดี เพราะการพูดในสิ่งที่รู้ลึกจริงจะทำให้การสื่อสารดูมีพลัง ผู้ฟังเห็นภาพ เกิดความน่าเชื่อถือได้มาก ในทางตรงกันข้ามหากเราพูดในสิ่งที่รู้บ้างไม่รู้บ้าง พอรู้บ้าง หรือจำได้กลาง ๆ หากขณะพูดแล้วโดนตั้งข้อสังเกต



สิ่งที่สำคัญที่สุดในการสื่อสาร
ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร
เพื่อโน้มน้าวใจ การสื่อสารเพื่อการเรียนรู้
การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์
หรือจะสื่อสารเพื่ออะไรก็ตาม นั่นก็คือ
"ความจริงใจ"

หรือถูกเจาะด้วยคำถามเชิงลึก ก็อาจจะเกิดอาการประหม่า ภาวะหนึ่งเจ็บไปต่อไม่ถูก สิ่งนี้เป็นอาการที่จะบั่นทอนความน่าเชื่อถือของเรา ผู้ฟังจะเกิดข้อสงสัยในสิ่งที่เราพูดไปแล้ว และอาจทำให้เสียไปทั้งหมดตั้งแต่ต้น เลวร้ายที่สุดคือในการพูดครั้งต่อไป ผู้ฟังจะตั้งกำแพงขวางไว้จนนำไปสู่การสื่อสารที่ล้มเหลวในทุกครั้งด้วย

๒. เลือกคำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์ เพราะการสื่อสารที่จะเข้าถึง เข้าใจ ได้มากที่สุดก็คือคำพูดที่เหมาะสมกับบริบท ณ ขณะนั้น เช่น เมื่อเราต้องเสนองานกับหัวหน้าในห้องสองต่อสอง เราอาจจะใช้เพียงคำพูดกึ่งทางการตามความใกล้ชิดสนิทสนม พูดติดตลกได้นิดหน่อย เพื่อสร้างบรรยากาศที่สบายๆ ชวนติดตามฟัง ใส่อารมณ์ความรู้สึกได้บ้างเล็กน้อยเพื่อให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ และคล้อยตามไป แต่หากต้องนำเสนอ

ในที่ประชุมใหญ่ที่มีผู้บริหารระดับสูงร่วมรับฟังด้วย ต้องใช้คำพูดเป็นทางการเท่านั้น น้ำเสียงจริงจังแต่ไม่ก้าวร้าว ไม่ติดตลกเพราะจะกระทบกับความน่าเชื่อถือ และไม่ใส่อารมณ์แต่ต้องมั่นคงต่อเป้าหมายที่จะพูด เป็นต้น เห็นไหมครับว่าการเลือกคำหรือวิธีการพูดให้ตรงกับผู้ฟังและสถานการณ์อย่างเหมาะสม ก็มีมีส่วนช่วยให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จจนผู้ฟังคล้อยตามได้เช่นกัน

๓. ประเมินผู้ฟัง อย่างที่เขาว่ากันว่า “รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง” แต่ไม่ได้หมายความว่าเราจะไปทำการสื่อสารเพื่อเอาชนะใคร เพียงแต่เราต้องการแค่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ต่างหาก ดังนั้นหากเราจะประเมินผู้ฟังเสียก่อนสักนิดเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น ก็เป็นสิ่งที่ควรทำและทำได้ไม่ยาก เช่น หากเรารู้ว่าเพื่อนร่วมทีมเราชอบกีฬา ในการอภิปรายกลุ่มเพื่อเสนองาน

แบบไม่เป็นทางการอาจจะเริ่มด้วยการชวนคุยในเรื่องการออกกำลังกายสักเล็กน้อยก่อนเพื่อให้ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน คอเดียวกัน กำลังจะคุยเรื่องเดียวกัน แต่ถ้าเรารู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของเราคือผู้ร่วมประชุมอันประกอบด้วยเจ้าหน้าที่และผู้บริหารหลายระดับ ก็อาจต้องใช้การสื่อสารโดยเนื้อหาที่เป็นกลาง แบบกระชับ รวดเร็วแต่ได้ใจความ ไม่พูดมากเกินไป เวลาน่าเบื่อ เป็นต้น

๔. **กิริยา ท่าทาง** ง่าย ๆ ก็คือ ภาพลักษณ์ของผู้พูด ตั้งแต่การแต่งตัว ทรงผม การเลือกคำพูด การใช้น้ำเสียง รวมไปถึงอากัปกริยาขณะพูด การใช้เทคโนโลยีประกอบ สิ่งเหล่านี้แม้จะไม่ใช่นำเนื้อหาโดยตรงแต่ก็มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้พูดที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จในการโน้มน้าวใจด้วย หลายท่านเคยสังเกตไหมครับว่า ในระหว่างคนธรรมดาพบกับนายความ เรามักจะเชื่อในสิ่งที่นายความพูด



เสียเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าเนื้อหาที่พูดจะเป็นข้อกฎหมายเดียวกัน หรือตัวอย่างคำพิพากษาเดียวกันก็ตาม นั่นก็เพราะว่าทนายความมักจะมีการจำในหัวของทุกคนว่าเป็นคนหน้าเกรงขาม ใส่สูท ผูกเนคไท ใส่รองเท้าหนัง พูดจาฉะฉาน ทำให้ดูน่าเชื่อถือ หรือระหว่างคนที่บรรยายปากเปล่า

กับคนที่บรรยายโดยมีอุปกรณ์เทคโนโลยีมาช่วยเสริม ความน่าสนใจก็มักจะตกไปอยู่กับผู้ที่มีลูกเล่นมาแสดงให้ดูมากกว่า หรือแม้กระทั่งระหว่างคนที่พูดด้วยสีหน้าท่าทางที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ดูเป็นมิตร ก็จะทำพียงและชวนเชื่อมากกว่าคนที่พูดด้วยน้ำเสียงและสีหน้าเรียบเฉยเพียงอย่างเดียวเท่านั้น



และนี่คือเพียงบางส่วนที่เป็นวิธีง่าย ๆ ของผู้เขียนเองที่อยากให้ผู้อ่านได้ลองนำไปปรับใช้ในเวลาที่จะพูด เสนองาน หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ในที่ต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามผู้เขียนเชื่อว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อให้นับนำใจ การสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือจะสื่อสารเพื่ออะไรก็ตาม นั่นก็คือ “ความจริงใจ” เพราะแม้ครั้งใดที่เราพูดสื่อสารออกไปแล้วแต่ไม่สามารถให้นับนำให้ผู้ฟังคล้อยตามได้สำเร็จ อย่างน้อยผู้ฟังก็จะได้รับรู้และมองเห็นถึงเจตนา ความพยายาม รวมไปถึงเป้าหมายที่เราวางไว้ และสิ่งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของเราต่อไป เพราะถึงแม้หากผู้ฟังไม่เชื่อก็จะ “ชม” ถึงแม้จะไม่เชื่อก็จะ “ช่วย” นั่นเองครับ