

การพูด : แนวทางการวิจารณ์

■ พิมพ์ภาพกรณี บุญประเสริฐ

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งเสนอแนวความคิดในการวิจารณ์การพูด ด้วยเหตุที่ว่า การพูดเป็นศาสตร์ที่ผู้คนที่ให้ความสนใจศึกษาเรียนรู้ โดยอาศัยวิธีการฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะในการพูดทั้งในระดับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) และระดับสาธารณะ (Public communication) ผู้ที่ได้ชื่อว่ามีศิลปะในการพูดนั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพก็คือ ทักษะในการวิเคราะห์เชิงวิจารณ์การพูด เพื่อศึกษาข้อดีข้อบกพร่องของผู้พูดคนอื่นๆ และเลือกสรรมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับตน ดังนั้นการประเมินค่าการพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพูดในที่สาธารณะ จึงไม่ควรใช้ความพึงพอใจ หรืออารมณ์ส่วนตัวมาเป็นกรอบความคิดในการประเมิน เหมือนกับการประเมินการพูดของคู่สนทนาในสถานการณ์ประจำวัน ผู้วิจารณ์ในฐานะผู้ฟังจึงควรเรียนรู้เกณฑ์ที่ใช้ประเมินการพูดในที่สาธารณะ นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญกับข้อจำกัดของการวิจารณ์ และวัฒนธรรมของยุคสมัย ที่ย่อมส่งผลต่อการวิจารณ์การพูดอีกด้วย

การวิจารณ์การพูด : ปัญหาและข้อจำกัด

การพูดเป็นพฤติกรรมสำคัญของมนุษย์ในการสื่อสาร ภาษาพูดและภาษาท่าทางที่ใช้ย่อมสัมพันธ์กับวัฒนธรรมทั้งในแง่ของการสืบทอดทางวัฒนธรรมและปรับเปลี่ยน เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของยุคสมัย ปัจจุบันนี้การพูดเพื่อเสนอข้อมูลข่าวสารตลอดจนแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณชน เป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไป ผู้ฟังอาจจะมองว่า การฟังเป็นเรื่องที่ทำเพื่อเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ เพื่อหาความเพลิดเพลิน หรือเพื่อนำข้อมูลที่ผู้พูดเสนอไว้มาคิดต่อ

ทั้งในลักษณะคล้อยตามหรือโต้แย้ง ดังนั้นจึงมุ่งให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับสาระมากกว่ากระบวนการในการนำเสนอ และมักจะพบผู้ฟังลักษณะนี้เป็นส่วนใหญ่ แต่การฟังโดยมีจุดมุ่งหมายดังกล่าวจะไม่ให้ประโยชน์ในแง่ของการเรียนรู้เทคนิคและกระบวนการถ่ายทอดเพื่อให้ผู้ฟังที่จะต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นผู้พูดในโอกาสข้างหน้าสามารถเป็นผู้พูดที่มีประสิทธิภาพได้เท่าที่ควร

อันที่จริงแล้ว การฟังเพื่อวิจารณ์การพูด ก็คือการฟังอย่างพิจารณาวิธีการนำเสนอในภาพรวม

มากขึ้น เพื่อหาข้อสรุปได้อย่างเป็นธรรมว่าผู้พูดมีความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวและความรู้สึกนึกคิดได้ดีเพียงใด และอย่างไร โดยพยายามหลีกเลี่ยงการอาศัยความพึงพอใจส่วนตัวของผู้วิจารณ์หรือผู้ฟังส่วนใหญ่เป็นเกณฑ์ เพราะไม่สามารถเป็นข้อสรุปที่ชัดเจน เหตุผลประการแรก เนื่องจากผู้ฟังแต่ละคนอาจให้ความสนใจในบางเรื่องมากน้อยต่างกัน เช่น บางคนให้ความสำคัญกับเรื่องการแต่งกาย การใช้ภาษา การใช้เสียง อุปกรณ์ที่เตรียมมา เป็นต้น ทำให้อาจจะเลยเรื่องอื่นๆ ไป ประการที่สองคือ “แบบของการพูดที่ดี” ของผู้ฟังแต่ละคนนั้น อาจเห็นต่างกัน เช่น บางคนใช้ตนเองเป็นเกณฑ์ ดังนั้นหากผู้พูดสามารถถ่ายทอดเรื่องราวได้อย่างคล่องแคล่วมากกว่า เสียงดี กว่า หรือบุคลิกดีกว่า ก็ถือว่าผู้พูดท่านนั้นเป็นคนที่ “พูดดี” ในขณะที่บางคนใช้นักพูดที่ตนเองชื่นชอบ ซึ่งอาจเป็นบุคคลที่มีอารมณ์ขัน พูดจาสนุกสนาน มีลีลาในการพูดน่าสนใจ เป็นแบบ หากผู้พูดไม่ได้มีลักษณะดังที่กล่าวมา ก็จัดว่าเป็นผู้ที่ “พูดไม่ดี” เป็นต้น ดังนั้นหากสามารถฟังอย่างศึกษา วิเคราะห์และวิจารณ์อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สามารถแยกแยะลักษณะการพูดที่ดีและไม่ดีออกจากกันได้

แม้ว่าการพูดและการเขียน จะเป็นทักษะในการสื่อสารเช่นเดียวกัน แต่การวิจารณ์การพูดแตกต่างจากการวิจารณ์งานเขียนอยู่มาก เพราะการพูดนอกจากจะมีภาษาถ้อยคำแล้ว ยังมีเรื่องของภาษาท่าทางและน้ำเสียงเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ผู้วิจารณ์ต้อง

เป็นผู้สังเกตการณ์ในสถานการณ์จริงด้วยตนเอง เนื่องจากการวิจารณ์จากแถบบันทึกเสียงนั้น ทำให้ไม่สามารถเห็นการใช้สีหน้า ท่าทาง การใช้สายตา การเคลื่อนไหว และการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ประกอบการพูดได้ หรือหากวิจารณ์จากแถบบันทึกภาพหรือวีดิทัศน์ ก็จะไม่สามารถทราบปฏิกิริยาของผู้ฟัง และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้หากผู้พูดนำเสนอในระยะเวลาอันสั้น ผู้วิจารณ์จะต้องมีสมาธิในการฟังอย่างมาก และต้องคำนึงว่าเป็นการประเมินผลการพูดของบุคคลหนึ่ง ในสถานที่และในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น อาจไม่ใช่ข้อสรุปที่จะนำไปสู่การประเมินบุคลิกภาพในการพูดได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะจะเป็นอันตรายอย่างยิ่ง หากผู้วิจารณ์สรุปพฤติกรรมกรรมการพูดโดยสัมพันธ์กับลักษณะนิสัย เช่น ผู้ที่พูดไม่ดี เสียงเบาเกินไป ไม่ค่อยมองหน้าผู้ฟัง ดูมีลักษณะเป็นคนไม่จริงจัง ไม่มั่นใจสิ่งที่กำลังพูด หรืออาจมีเรื่องที่ปกปิดอยู่ เป็นต้น

การวิจารณ์การพูด : แนวทางการพิจารณา

การวิจารณ์การพูด ควรเริ่มจากการอธิบายลักษณะการพูดหรือวิเคราะห์การพูด เพื่อรายงานข้อเท็จจริงเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้อื่นทราบข้อมูลเหล่านี้ไปพร้อมๆ กับผู้วิจารณ์ และทำให้การวิจารณ์มีเหตุผลเพียงพอก่อนนำไปสู่ข้อสรุป โดยผู้วิจารณ์อาจอาศัยประเด็นต่างๆ ช่วยบันทึกข้อมูล ดังนี้

แบบบันทึกการสังเกตการพูด

เรื่อง	สิ่งที่เกิดขึ้นจริง	ข้อวิจารณ์
1. ชื่อ		
2. พูดเรื่องอะไร		
3. พูดโดยใช้วิธีการใด		
4. พูดเพื่ออะไร		
5. สถานที่/วัน/เวลา		
6. กลุ่มผู้ฟัง		
7. การแต่งกาย		
8. การปรากฏกายในช่วงแรก		
9. การทักทายที่ประชุม		
10. การเปิดเรื่อง		
11. การลำดับความ ถ้อยทอดเรื่องราว		
12. การสร้างความสนใจ		
13. การใช้สายตา		
14. การใช้สีหน้า		
15. การใช้ท่าทาง		
16. การใช้ภาษา		
17. ความน่าเชื่อถือ		
18. ความเป็นธรรมชาติ		
19. การออกเสียง ความชัดเจนถูกต้อง เหมาะสม		
20. น้ำเสียงที่ใช้		
21. การปิดเรื่อง การกล่าวลาผู้ฟัง		
22. ภาพรวมการพูด		
23. ลักษณะเด่นของผู้พูด		
24. ข้อบกพร่องของผู้พูดที่พบอย่างชัดเจน		
25. ปฏิกริยาของผู้ฟัง		
26. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		

เมื่อได้บันทึกการสังเกตจากการฟัง เพื่อตอบปัญหาว่าพูด “เป็นอย่างไร” แล้ว ขั้นตอนต่อไปผู้วิจารณ์ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น โดยพยายามตั้งคำถามและหาคำตอบว่า เมื่อผู้พูดมีลักษณะเป็นเช่นนั้นแล้ว “ทำให้เกิดสิ่งใดตามมา” ซึ่งในแต่ละประเด็นมีแนวทางในการพิจารณา ดังนี้

1. ชื่อ

ผู้พูดเป็นใคร ชายหรือหญิง ทำอาชีพอะไร มีชื่อเสียงหรือไม่ การที่ผู้พูดเป็นที่รู้จักหรือไม่เป็นที่รู้จัก ส่งผลอย่างไรต่อการพูดหรือปฏิกริยาของผู้ฟังบ้างหรือไม่

2. พูดเรื่องอะไร

ผู้พูดสามารถเลือกเรื่องได้เหมาะสมกับตน หรือเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังหรือไม่อย่างน้อยเพียงใด เรื่องที่พูดมีความน่าสนใจหรือไม่ อย่างไร

3. พูดโดยใช้วิธีการใด

ผู้พูดเลือกวิธีพูดโดยมีต้นฉบับท่องจำ อ่านจากต้นฉบับ หรือมีอุปกรณ์ช่วยในการนำเสนออย่างไร มีความเหมาะสมหรือไม่ ส่งผลต่อบุคลิกภาพและการพูดครั้งนั้นอย่างไร ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร

4. พูดเพื่ออะไร

ผู้พูดวางจุดมุ่งหมายการพูดไว้อย่างไร สามารถเลือกเรื่อง วางโครงเรื่อง หาตัวอย่างสนับสนุน และพูดได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่

5. สถานที่/วัน/เวลา

พูดที่ไหน เมื่อไร เวลาใด สภาพห้องเป็นอย่างไร ผู้พูดสามารถปรับการพูดของตนได้เหมาะสมหรือไม่ หากสภาพห้องหรือกลุ่มผู้ฟังไม่เป็นไปตามที่ผู้พูดประเมินสถานการณ์ไว้ในตอนแรก ผู้พูดมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร

6. กลุ่มผู้ฟัง

ผู้ฟังเป็นใคร มีเพศ วัย สถานภาพ อาชีพ การศึกษา จำนวน เป็นอย่างไร ใช้กลุ่มเป้าหมายในการพูดครั้งนี้หรือไม่ ส่งผลอย่างไรต่อการพูด

7. การแต่งกาย

ผู้พูดแต่งกายอย่างไร เหมาะสมกับโอกาส เรื่องที่พูด สถานที่ และกลุ่มผู้ฟังหรือไม่ ซึ่งการแต่ง

กายที่ดีสำหรับสถานที่หนึ่ง อาจไม่เหมาะกับกลุ่มผู้ฟังอีกกลุ่มหนึ่ง เนื่องจากสร้างความรู้สึกเป็นทางการหรือความรู้สึกแปลกแยกก็เป็นได้ การประเมินเรื่องการแต่งกายจึงควรพิจารณาเรื่องความเหมาะสมเป็นเกณฑ์

8. การปรากฏกายในช่วงแรก

ก้าวเดินออกมาพูดอย่างไร มีความพร้อมหรือความมั่นใจ แสดงออกถึงความกระตือรือร้นมากน้อยเพียงใด การปรากฏกายดังกล่าวช่วยสร้างความรู้สึกละเอียดให้กับผู้ฟัง

9. การทักทายที่ประชุม

ใช้ภาษาและท่าทางทักทายที่ประชุมอย่างไร เหมาะสมหรือไม่

10. การเปิดเรื่อง

มีการนำเข้าสู่เรื่องเป็นอย่างไร น่าสนใจมากน้อยเพียงใด

11. การลำดับความ ถ่ายทอดเรื่องราว

เป็นไปตามลำดับ ชัดเจน มุ่งเข้าสู่ประเด็น และจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่

12. การสร้างความสนใจ

ผู้พูดสร้างความสนใจและรักษาความสนใจของผู้ฟังให้คงอยู่ตลอดการพูดอย่างไร เช่น เลือกเรื่องและตัวอย่างที่น่าสนใจ เลือกวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ เลือกใช้ภาษาได้อย่างน่าสนใจ เป็นต้น

13. การใช้สายตา

การใช้สายตาของผู้พูดทั่วถึง และมีความหมายหรือไม่ หรือเพียงแค่งวาดตามองให้ทั่วห้อง แต่ไม่ได้สบตาเพื่อพูดคุยหรือถ่ายทอดความรู้สึกกับใครเลย

14. การใช้สีหน้า

เป็นไปโดยธรรมชาติ เหมาะสมกับเรื่องราวหรือไม่

15. การใช้ท่าทาง

เป็นไปอย่างธรรมชาติ มีความพอดี และเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

16. การใช้ภาษา

ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และน่าสนใจหรือไม่ อย่างไร

17. ความน่าเชื่อถือ

บุคลิกภาพของผู้พูด ข้อมูลที่น่าเสนอ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

18. ความเป็นธรรมชาติ

ผู้พูดมีความเป็นธรรมชาติในการแสดงออก และในการพูดหรือไม่

19. การออกเสียง ความชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม

การออกเสียงมีความชัดเจน มีอัตราความเร็วที่เหมาะสมกับเรื่อง และมีความดังเหมาะสมกับสถานที่ หรือจำนวนของผู้ฟังหรือไม่

20. น้ำเสียงที่ใช้

เหมาะสมกับเรื่อง และกลุ่มผู้ฟังหรือไม่ อย่างไร

21. การปิดเรื่อง การกล่าวลาผู้ฟัง

สามารถสรุปให้เห็นความสำคัญ หรือทิ้งท้ายไว้ให้คิดอย่างน่าสนใจและน่าประทับใจหรือไม่

22. ภาพรวมการพูด

เป็นธรรมชาติ เข้าใจได้ชัดเจน น่าสนใจ น่าประทับใจ น่าเชื่อถือศรัทธาหรือไม่อย่างไร

23. ลักษณะเด่นของผู้พูด

สิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนในการพูดครั้งนี้คืออะไร ผู้พูดมีลักษณะเด่นอย่างไร เช่น ภาษา น้ำเสียง มุมมองและการเรียบเรียงความคิด ความเป็นธรรมชาติและความเป็นกันเอง ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เสริมการพูด เป็นต้น

24. ข้อบกพร่องของผู้พูดที่พบอย่างชัดเจน

สิ่งที่เห็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของผู้พูดที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนคืออะไร ควรระมัดระวังเรื่องที่ไม่ใช่เป็นข้อบกพร่องโดยตรงของผู้พูด เช่น กล่าวหาว่า “แม่บ้านไม่น่ายกน้ำมาให้ตอนนี่ เพราะเป็นการขัดจังหวะ” “ไม่ควรจัดห้องในลักษณะนี้” เป็นต้น

25. ปฏิกริยาของผู้ฟัง

ผู้ฟังมีอารมณ์ร่วม หรือให้ความสนใจการพูดหรือครั้งนี้มากน้อยเพียงใด และจะเป็นการดีหากสามารถทราบความคิดเห็นของผู้ฟังท่านอื่นด้วย เพื่อนำมาสรุปถึงความสำเร็จของการพูดครั้งนี้ โดยวัดจากความพึงพอใจโดยรวมของผู้พูดอีกประการหนึ่ง

26. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เมื่อฟังการพูดจบลง และได้ประมวลความคิดในแต่ละเรื่องแล้ว ผู้วิจารณ์มีข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมหรือไม่

จากนั้นผู้วิจารณ์จึงนำข้อสังเกตทั้งหมดนี้มาเรียบเรียงเป็นบทวิจารณ์ต่อไป ซึ่งในการวิจารณ์นั้นควรยกตัวอย่างคำพูด หรือสถานการณ์ประกอบ เพื่อให้เห็นจริงมากขึ้น โดยในการวิจารณ์อาจจะกล่าวไปตามลำดับเวลาจากที่ผู้พูดปรากฏกายจนกระทั่งจบการพูด หรืออาจจะวิจารณ์เป็นประเด็นๆ ไป ตามแต่ผู้วิจารณ์จะเห็นควร

การวิจารณ์การพูด : ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

การวิจารณ์การพูด ย่อมสัมพันธ์กับความ เป็นไปของยุคสมัย ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ช่วยในการนำเสนอการพูดที่น่าสนใจและสะดวกในการให้ ข้อมูลประกอบการพูดเพิ่มมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ (Power Point) เป็นต้น

นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว แนวทางการวิจารณ์จึงควรมีเรื่องของความสามารถในการเลือกสรร รวมทั้งการใช้อุปกรณ์และสื่อต่างๆ เข้ามาเสริมให้การนำเสนอน่าสนใจ และช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วย

การศึกษางานศิลปะประเภทอื่น ผู้ศึกษาอาจทำได้ทั้งในเชิงวิเคราะห์ วิจารณ์ และเปรียบเทียบ เพื่อให้เห็นความงามที่โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ หรือเพื่อมองหาความเป็นสากลร่วมกันของงานศิลปะนั้นๆ ได้ แต่ในการศึกษาการพูดซึ่งมีความเป็นศิลปะอยู่ด้วยนั้น

การศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ เป็นสิ่งที่ต้องพึงระวัง เนื่องจากผู้วิจารณ์ไม่สามารถใช้ผู้พูดคนใดเป็นแนวเทียบได้อย่างสมบูรณ์ เพราะบุคลิกภาพของคนมีความแตกต่างกัน ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ประสบการณ์ และมุมมองที่ต่างกัน อาจส่งผลให้คนแต่ละคนมีความสามารถในการพูดไม่เท่ากันได้ที่ทุกสถานการณ์และทุกประเด็น ดังนั้นหากจะศึกษาการพูดในเชิงเปรียบเทียบ ผู้วิจารณ์จึงน่าจะมองในลักษณะการหาแบบ (style) หรือเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลมากกว่า



บรรณานุกรม

- เดล คาร์เนกี. (2522). **การพูดในที่ชุมชน**. แปลโดยอาษา ขอจิตต์เมตต์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ขอจิตต์เมตต์.
 ประสงค์ ราชณสุข. (ม.ป.ป.). **การพูดเพื่อประสิทธิผล**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (อัสสัมชัญ)
 สวัสดิ์ บันเทิงสุข. (2530). **เทคนิคการพูด**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
 อัมพร สุขเกษม. (2520). **การพูดเพื่อประสิทธิผล**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.