



SCHOOL OF LAUGHTER

สื่อสารอย่างไร ให้ได้ใจคน

ครูเก๋ วรารักษ์ สุนันททอง



คนไทยคนแรก
และคนเดียวบนเวที
TEDx Fuxing Park
เซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน





SCHOOL OF LAUGHTER

สื่อสารอย่างไร ให้ได้ใจคน

ครูเก๋ วรารักษ์ สุนันททอง



สื่อสารอย่างไรให้ได้ใจคน

eBook

เรียบเรียงโดย: ครูเก๋ วรารักษ์ สุนันทอง

ISBN (e-Book): 978-616-598-664-9

พิมพ์ครั้งที่ 1

พ.ศ. 2566 สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติ

ราคา 290 บาท

ห้ามมิให้ผู้ใดนำส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของ

หนังสือเล่มนี้ไปทำการคัดลอกเพื่อนำไปแจก

จำหน่ายต่อ

โดยขอสงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย

จัดทำโดย: Wararuk Sunonethong

จัดจำหน่ายโดย: บริษัท แมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

คำนำ

หากคุณต้องการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน พนักงาน หัวหน้า ครอบครัว และเพื่อน ได้ดีขึ้น หนังสือเล่มนี้ ออกแบบมาให้คุณ! เรียนรู้ในการเป็นนักสื่อสารและการนำเสนออย่างทรงประสิทธิภาพผ่านพื้นฐานของการสื่อสาร

เขียนและออกแบบการฝึกโดย ครูเก๋ วราธิษั สูโนนทอง วิทยากร กระบวนกร นักบำบัด นักสื่อสาร อดีตผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร ของ บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ปัจจุบัน เป็น Master Trainer ของการสอนวิชา Laughter Yoga เป็นนักพูดสร้างแรงบันดาลใจหนึ่งเดียวของประเทศไทย บนเวที TED Talk เชียงไฮ้ ประเทศจีน ในปี ค.ศ.2017

คุณจึงมั่นใจได้ว่า หนังสือเล่มนี้ จะช่วยให้คุณสื่อสารได้จากหัวใจ เพื่อเชื่อมต่อกับคนอื่น ๆ พร้อมทัศนคติที่ยอดเยี่ยม ขยายศักยภาพของคุณได้อย่างกว้างไกลขึ้นอีกอย่างแน่นอน!

ครูเก๋ วราธิษั สูโนนทอง

สารบัญ

Chapter 1 การสื่อสารคืออะไร

- กระบวนการในการสื่อสาร
- ช่องทางในการสื่อสาร
- การสื่อสารอย่างเป็นทางการ
- การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ
- Workshop ค้นหาจุดแข็งจุดอ่อนในตัวเอง

Chapter 2 รูปแบบของการสื่อสาร

- ฟังให้ดัง
- การตั้งคำถาม
- Workshop สร้างวิธีไม่ให้สารถูกบิดเบือน

Chapter 3 ศิลปะของการใช้คำพูด โน้มน้าวชักจูง

- กฎแห่งการโน้มน้าวชักจูง
- รูปแบบการพูด
- ศิลปะของการโน้มน้าวชักจูง
- พลังของความเจียม
- การเล่าเรื่อง
- Workshop วิเคราะห์ตัวเองในการตัดสินใจ

สารบัญ

Chapter 4 การจัดการและการสื่อสารในสภาวะแห่งความกดดัน

- ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการสื่อสาร
- คุณสมบัติที่ต้องการจากผู้สื่อสารในสภาวะแห่งความตึงเครียด
- การรับมือกับผู้รับสารที่มีความสงสัยในสิ่งที่เกิดขึ้น
- การส่งข่าวร้าย
- Workshop การสื่อสารในสภาวะตึงเครียด

Chapter 5 การสื่อสารต่างวัฒนธรรมและการสื่อสารทางไกล

- ภัยแฝงในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
- สาเหตุของความล้มเหลวในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
- Workshop วิเคราะห์รูปแบบของการสื่อสารที่เหมาะสม

เรื่องย่อ

สิ่งสำคัญในการสื่อสาร คือ การนำเสนอ เพื่อแบ่งปันมุมมอง ในการสื่อสารกับผู้คนที่มาจากหลากหลายพื้นฐาน หลากวัฒนธรรม ให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน เนื้อหาหลักในหนังสือเล่มนี้ จะรวมไปถึง กระบวนการในการสื่อสาร เพื่อให้เข้าใจ การสื่อสารประเภทต่างๆ สิ่งที่ส่งไป สิ่งที่ได้รับ สิ่งที่ถูกเข้าใจ

คุณจะได้ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างรูปแบบ และ การนำเสนอสื่อในองค์กร การกรอบการสื่อสารให้ส่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุด คุณจะสามารทดัดแปลงการสื่อสารให้เข้มแข็งขึ้นได้ในรูปแบบต่างๆ

คุณจะได้ทราบว่า จะทำอย่างไรให้คนได้ยิน ในสิ่งที่คุณต้องการสื่อออกไป สามารถเลือกช่องทางในการสื่อสารได้ถูกต้องกับสถานการณ์ เช่น การเขียน การพูด การคุยโทรศัพท์ หรือ การส่งข้อความ สารที่ต่างกัน ต้องใช้เครื่องมือที่ต่างกัน และ ต่างเวลา



เรื่องย่อ

ผู้เขียนจะนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานที่ทำมาอย่างต่อเนื่องนับเป็นเวลานับสิบๆ ปี ในกลุ่มคนหลากหลายรูปแบบ หลายระดับ ทั้งจากประสบการณ์การทำงานในระดับหัวหน้างาน ระดับผู้นำ ระดับผู้ตาม มามอบให้กับคุณ ในหนังสือเล่มนี้ค่ะ

ขอขอบพระคุณที่ให้การสนับสนุนหนังสือ "สื่อสารอย่างไรให้ได้ใจคน" ผู้เขียนมีความตื่นเต้นและยินดีที่จะได้ร่วมเดินทางนี้ไปกับคุณ เพื่อนำประสบการณ์มาแบ่งปัน เพื่อให้เรียนรู้ บนหลักพื้นฐานของการสื่อสารอย่างทรงประสิทธิภาพ

ด้วยรัก แบ่งปัน และ การสื่อสาร
ครูเก๋ วรารักษ์ สุนันทอง



A stack of papers is placed on a wooden desk. At the top, a portion of a white keyboard is visible, showing keys for arrow, Ctrl, Alt, and Insert. A silver pen lies on the right side of the papers. The main text is written in a bold, black, hand-drawn font. The text reads: WHAT YOU NEED to KNOW. The word 'to' is smaller and in a cursive script. On the left edge of the papers, there is a technical drawing or blueprint with various lines, numbers, and a box labeled 'KTI'.

WHAT
YOU
NEED
to
KNOW



คนจะมอบหัวใจของเขา
ให้กับสิ่งที่มีคุณค่า
หากเขารู้สึกว่า
เราคือตัวเลือกที่ถูกต้อง
ทุกอย่างจะตามมา

-- *ครูเก๋ วรารักษ์ สุนันททอง* --



CHAPTER 1

การสื่อสารคืออะไร?

WHAT IS COMMUNICATION?



ก่อนจะรู้จักกับ "การสื่อสาร" เราต้องทำความรู้จักกับ Aristotle (อริสโตเติล) บุคคลในประวัติศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์และนักปรัชญกรีกโบราณ กันก่อนค่ะ

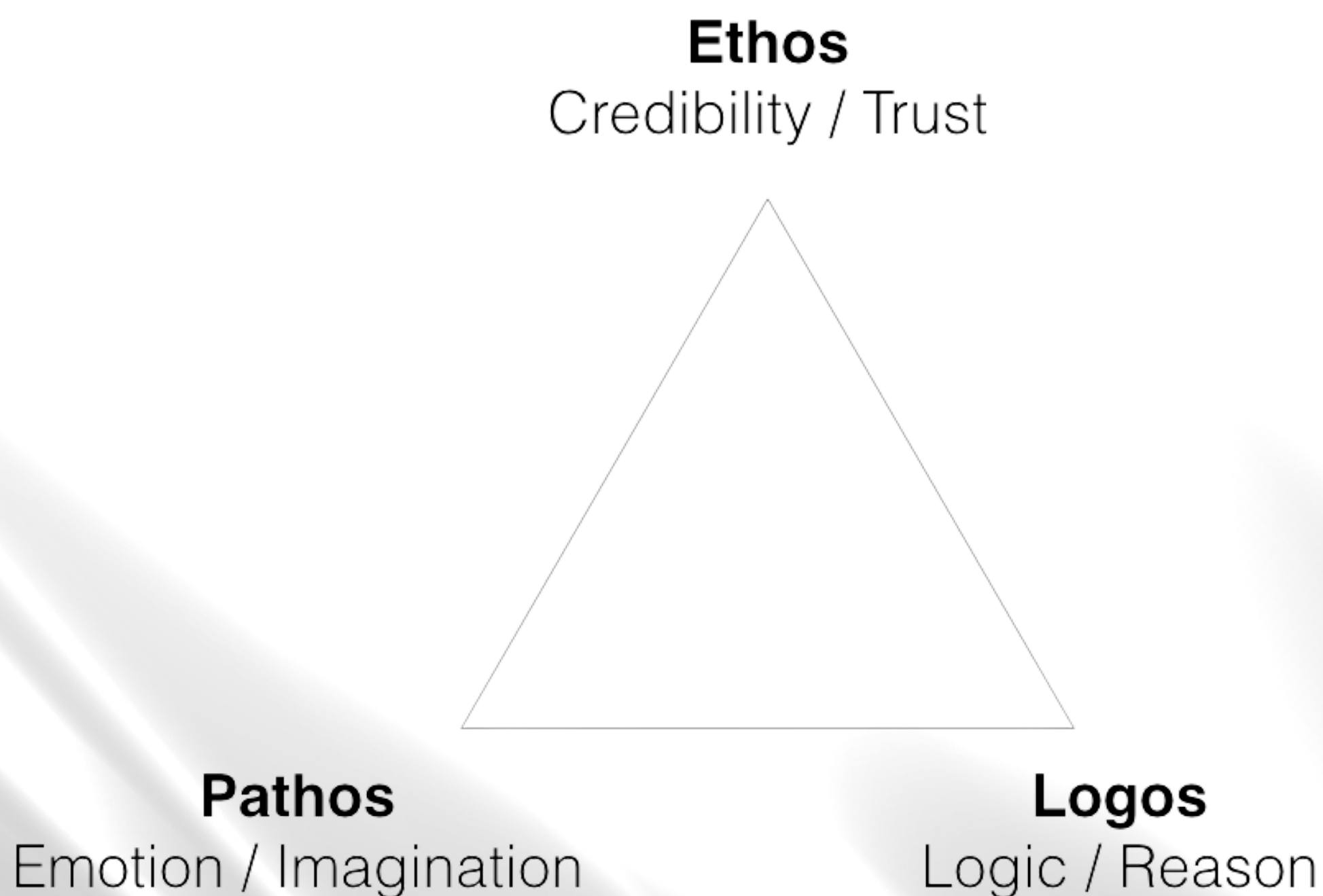
อริสโตเติลเกิดเมื่อประมาณ 384 ปีก่อนคริสตกาล เป็นนักปรัชญาคนสำคัญผู้เจนจบในหลายสาขา เป็นมหาบุรุษผู้ทรงอิทธิพลต่อความคิดของผู้คนมากที่สุด

เขาเขียนหนังสือไว้มากมายเป็น 1,000 เล่ม ศึกษาและ
นิยามศิลปะในการจูงใจคน และได้ให้ความหมายของ
หลัก Communication สุดคลาสสิกไว้ว่า

เราต้องรู้จักการเล่าเรื่องแบบ "Rhetorical" ก็คือ กลวิธีทางวาทศาสตร์ หลักการพูดที่ควรรู้ไว้มัดใจคน

การเล่าเรื่องหรือการพูดตามหลัก Rhetorical จะ
ประกอบไปด้วย 3 คีย์หลักนำมารวมกัน ค่ะ คือ

- Pathos
- Logos
- และ Ethos



ไปดูกันค่ะ ว่าแต่ละคีย์หลักคืออะไร สำคัญอย่างไร ...

Ethos (เอทอส) ก็คือการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้พูดคือตัวเราในวิธีต่างๆ

- คาแรกเตอร์ของเรา
- ความน่าเชื่อถือ ประวัติ ฯลฯ
- เราคือใคร ทำไมคนต้องฟังเรา
- อะไรคือสิ่งที่รับรองเรา



Pathos (พาทอส) ก็คือการเน้นไปที่ใจของผู้ฟัง เป็นเทคนิคที่ทำให้ผู้ฟัง “รู้สึก” ถึงเนื้อหา ไม่ใช่แค่เข้าใจ

ซึ่งงานสื่อสารสมัยใหม่มักจะเน้นตรงนี้เป็นหลัก

- สิ่งที่เราต้องการสื่อสารนั้น หมายความว่าอย่างไร
- ทำไมคนฟังต้องใส่ใจ
- เราได้เชื่อมโยงไปที่อารมณ์ของคนฟังอย่างไร
- คนฟังจะตอบกลับเรามาอย่างไร
- และจะทำให้สำคัญสำหรับเขาได้อย่างไร



Logos (โลกอส) ก็คือ การที่มีเนื้อหาข้อมูลที่เป็นเหตุเป็นผล มีตรรกะ มีข้อมูลที่สนับสนุนสิ่งที่เราพูด



Logos

- เป็นข้อมูลที่ตรงไปตรงมา
- ไหลลื่นและเข้าใจง่าย
- เหตุผลของเราในการที่คนต้องฟัง
- ความหมายในการที่เราจะช่วยคนที่รับสารของเราได้เข้าใจ ในสิ่งที่เรากำลังพูด



การสื่อสารโดยหลักแล้ว
หมายถึง ความน่าเชื่อถือของเรา
ในการส่งสารนั่นเอง
ซึ่งเป็นสิ่งที่เราจะต้องให้ความสนใจมากที่สุด

-- *ครูเก๋ วรารักษ์ สุโนนทอง* --





นอกจากการใช้ความคิด
เราจะต้องใช้หัวใจฟัง
ฟัง ทั้งเขาและเรา
และ เลือกวิธีที่เราจะใช้
เพื่อให้คนฟังได้เข้าใจ

-- *ครูเก๋ วรารักษ์ สุนันททอง* --





กระบวนการในการสื่อสาร หรือ
Communication Process เข้าใจง่ายๆ
เลยก็คือ กระบวนการที่มีคนส่งสาร และก็มี
คนรับสาร นั่นเอง

ไม่ว่าจะเป็น

- การสื่อสารแบบพบหน้า
- การสนทนาทางอีเมล
- การส่งข้อความหรือ โดยช่องทางใดๆ

**ก็จะมี คนส่งสาร ที่ต้องการส่งสาร
และ คนรับสารปลายทาง**





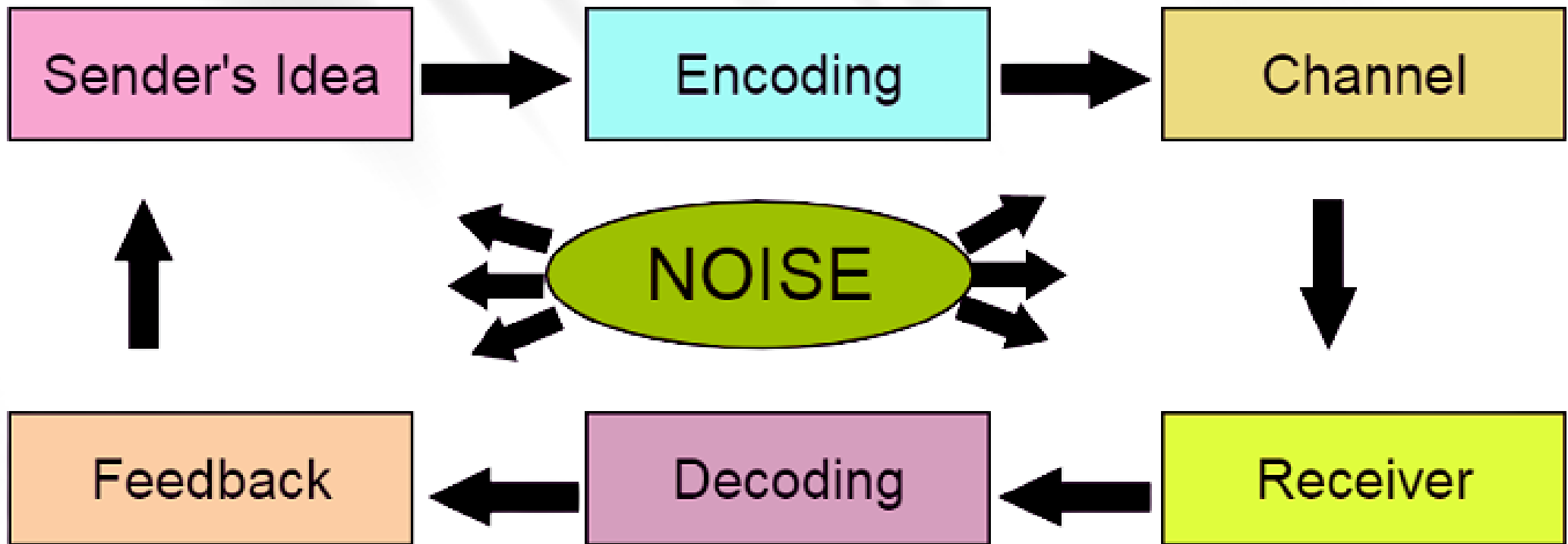
ซึ่งในระหว่างทางก่อนที่จะถึงผู้รับนั้น สารอาจมีการถูกบิดเบือน เช่น

- เสี่ยงรบกวน
- หรือ ส่งสารในวิธีที่ไม่สามารถทำความเข้าใจ หรือ เข้าใจได้ชัดเจน

ซึ่งจะเป็นตัวแปรว่า สารที่ถูกส่งนั้น จะมีประสิทธิภาพหรือไม่



Communication Process



วิธีที่ส่ง และ รับสาร จึงเป็นเรื่องสำคัญ

เพราะฉะนั้น การเลือกช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับ นั้น ผู้ส่ง จะต้องมั่นใจในการตัดสินใจเลือก หรือ ทำให้สิ่งรบกวนหรือการบิดเบือนสาร เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด จึงต้องเลือกวิธีที่จะทรงประสิทธิภาพที่สุด เพื่อให้สารนั้นๆ ส่งถึงผู้รับได้จริง



ช่องทางในการสื่อสาร

Channels of communication

บทสนทนาต้องมีกลยุทธ์
Conversation นั้นคือ

หรือ

Strategic

- คิดในแง่ของผลลัพธ์ที่เราต้องการจากผู้รับ
- สารอะไรที่เราต้องการให้ผู้รับได้รับไปจากการสื่อสารของเรา



คิดให้ดี!

เพราะเรามีเพียงแค่โอกาสเดียว
ที่จะสร้างให้คนฟังได้รับรู้
และได้ผลตามที่เราต้องการให้มากที่สุด



ขอบคุณ
ในทุกช่องทาง
ของการสื่อสาร
และความสัมพันธ์
ขอสันติสุขจงมีแก่ทุกท่าน

ครุฑแก้ว วรารักษ์ สุโนนทอง

THANK YOU!



สื่อสาร อย่างไรให้ ได้ใจคน

หลักพื้นฐานของการสื่อสาร

คู่มือเล่มนี้จะมอบเครื่องมือให้
กับคุณในการเป็นกุญแจของ
สื่อสารให้ดีขึ้นอย่างทรง
ประสิทธิภาพ เพื่อสร้าง
ความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง และ
มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น!

ครูเก๋ วรารักษ์
สุโนนทอง