

ความกลัวที่ส่งผลต่อการแสดงอวัจนสารอันไม่พึงประสงค์ต่อการพูดในที่สาธารณะ

FEAR RESULTED TO UNDESIRABLE NONVERBAL LANGUAGE FOR PUBLIC SPEAKING

สุธาสิณี พวงพลับ

Suthasinee Pongplub

สำนักการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

The Office of General Education, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอเกี่ยวกับอวัจนสารอันไม่พึงประสงค์ที่แสดงออกมาเมื่อมนุษย์เกิดความกลัวการพูดในที่สาธารณะ ซึ่งความกลัวการพูดดังกล่าวนี้เป็นอาการที่เกิดขึ้นเมื่อต้องพูดต่อหน้าคนหมู่มาก พบได้บ่อยครั้งในคนทั่วไป เมื่อเกิดอาการตื่นเวทีมักจะเริ่มจากการประหม่า จากนั้นจึงวิตกกังวล ซึ่งถ้าเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย ควบคุมได้จะทำให้การพูดดำเนินไปได้อย่างดี แต่ถ้าเริ่มมากขึ้นจนวิตกกังวล และเข้าสู่ขั้นตื่นเวทีหรือกลัว ซึ่งเป็นระดับที่รุนแรงมากขึ้นจนควบคุมได้ยากจะทำให้ส่งผลเสียต่อการพูด โดยทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกมีความเชื่อว่าหากคนเราเคยเรียนรู้ประสบการณ์ที่ไม่ดีมาก่อน จะทำให้เกิดความกลัวขึ้นได้เมื่อต้องเผชิญเหตุการณ์คล้ายสิ่งเดิมจนปรากฏเป็นอาการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหัวใจเต้นแรง มือสั่น ตัวเย็น วิงเวียน คลื่นไส้ หรือเป็นลม โดยสามารถจำแนกได้ 3 อาการหลัก คือ อาการที่เกิดขึ้นกับร่างกาย อาการที่เกิดขึ้นกับการพูด และอาการที่เกิดขึ้นจากท่าทางต่างๆ

ความกลัวการพูดในที่สาธารณะเกิดขึ้นได้กับคนทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะนักศึกษา โดยมีปัจจัยด้านอายุและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกำหนด ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพูดมากกว่า ย่อมมีความกังวลน้อยกว่าผู้ที่เก็บตัวมากกว่าอย่างเห็นได้ชัด

แนวทางลดความกลัวการพูดในที่สาธารณะมีหลากหลายวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกพูดด้วยระบบโทสต์มาสเตอร์ การเตรียมข้อมูลให้พร้อมมากที่สุด ฝึกพูดซ้ำๆ จำเฉพาะส่วนสำคัญ ใช้เทคนิคพิเศษช่วยจำ หายใจเข้าออกเพื่อผ่อนคลาย แต่งกายให้พร้อมเพื่อสร้างความมั่นใจ พักผ่อนให้เพียงพอ วิเคราะห์ผู้ฟัง สร้างความคุ้นเคย ขยับร่างกายบ้าง และให้กำลังใจตนเองเสมอ

คำสำคัญ: กลัว การพูดในที่สาธารณะ อวัจนสาร

Abstract

This paper presents the undesirable nonverbal language that is expressed when people feel fear of public speaking. This kind of fear may occur in most people when speaking in public, and often found in most people. When people are in the stage of fright, it starts from bashfulness, then anxiety. If these symptoms occur only a bit and can be controlled by speakers, they will deliver a good speech. However the anxiety is severe and becomes fear uncontrollably, the speech will be poorer. Classical conditioning theory assumed that people who got bad experience will feel fear when they confront with the same thing, and show the symptoms: heart thumping rapidly, hand shaking, cool hands, dizziness, nausea, or faint. These symptoms can be grouped into 3 categories: physical, verbal, and nonverbal symptoms.

Fear of public speaking can occur to everyone; especially students. The factors are ages and environments. More experienced people or those who are in the more overt environment, they will obviously feel less anxiety than introverts.

Fear reduction methods can be as follows: practicing with Toastmasters, practicing speech repeatedly, recognizing keywords only, using special techniques to remember, practicing breath properly, wearing suitable dress to improve self-confident, having enough sleep, analyzing and being familiar with the audience, moving the body sometimes, and encouraging oneself.

Keywords: Fear, Public Speaking, Nonverbal Language

บทนำ

การพูดเป็นทักษะทางการสื่อสารที่เกิดจากผู้ส่งสารต้องการส่งเรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ไปยังผู้รับสาร โดยสามารถใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาประกอบกันเพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ ในการพิจารณาอวัจนภาษาประกอบการพูดนั้น อาจเกิดขึ้นจากผู้พูดตั้งใจ เช่น ยิ้มประกอบบทพูด ยกมือไหว้แล้วพูดคำว่า สวัสดี หรืออาจเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ แต่ร่างกายของผู้พูดแสดงออกมาให้ผู้ฟังเห็นได้โดยอัตโนมัติ โดยเกิดจากอารมณ์ความรู้สึกเป็นหลัก เช่น โกรธจนหน้าแดง ร้องไห้เมื่อพูดเรื่องเศร้า (สมิต สัจฉกร, 2551: 72) หรือในกรณีเป็นการพูดต่อหน้าคนจำนวนมากที่เรียกว่า การพูดในที่สาธารณะ ผู้พูดอาจแสดงอวัจนภาษาที่ไม่ได้ตั้งใจอยู่บ่อยครั้ง

ในความเป็นจริงแล้ว คนส่วนใหญ่สามารถพูดในที่

สาธารณะได้ และไม่ได้อีกแล้วการพูด แต่สิ่งที่ทำให้เกิดอาการกังวลหรือกลัว คือ ผลที่ “คาดหวัง” จะเกิดจากการพูด ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมตัวไม่พร้อม พูดผิด ตอบคำถามจากผู้ฟังไม่ได้ หรือสายตาของผู้ฟังที่จับจ้องด้วยความสงสัยใคร่รู้ ทำให้ผู้พูดขาดความมั่นใจ จนกลายเป็นความกลัว (เกรียงศักดิ์ นิรัตพัฒนาศัย และชัยรัตน์ วงศ์จินดานนท์, 2553: 16) จนปรากฏเป็นอวัจนภาษาที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นหัวใจเต้นเร็วขึ้น มือเย็น ตัวสั่น เสียงสั่น พูดตะกุกตะกัก เดินไปเดินมาตลอดเวลา หรืออาจมีอาการมากถึงขั้นปวดศีรษะจากความกดดัน คลื่นไส้ อาเจียน หน้าซีด เป็นลม จนอาจรุนแรงถึงขั้นหมดสติได้

ความหมายของความกลัวการพูดในที่สาธารณะ และการแสดงอวัจนสารอันไม่พึงประสงค์

แรกเริ่มนั้น ทารกมิได้มีความกลัวเกิดขึ้น แต่สิ่ง

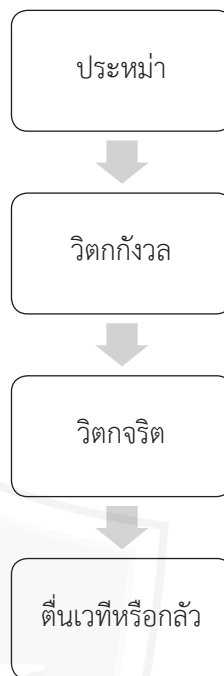
เหล่านี้ถูกสร้างขึ้นเมื่อมี “การเรียนรู้” ภายในจิตใจสำนึก และจะเข้ามามีอิทธิพลควบคุมการใช้ชีวิตของเราในทุกด้าน กรณีของเด็กจะเริ่มจากการกลัวคนแปลกหน้า (เจมส์ ฮอค, 2540: 84-85) และเมื่อเติบโตขึ้นก้าวเข้าสู่สังคมภายนอก พบเจอสภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย หรือในกรณีที่ก้าวสู่เวทีที่ต้องแสดงการพูดในที่สาธารณะก็จะมีส่วนกระตุ้นให้ความรู้สึกกลัวเพิ่มสูงขึ้นได้

คำว่า **ความกลัว** พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556: 79) ได้ให้ความหมายว่า “รู้สึกไม่สบายประสพสิ่งที่ไม่ดีแก่ตัว” ส่วนในทางการแพทย์ ถ้ามุ่งประเด็นที่ความกลัวเมื่อต้องพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก จะใช้คำว่า Glossophobia ซึ่งหมายถึง “การกลัวการพูดในที่สาธารณะ โดยคำว่า Glossophobia มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกคือ *γλῶσσα* glōssa หมายถึง ลิ้น และ *φόβος* phobos หมายถึง อาการกลัวหรือรู้สึกว่าจะเลวร้ายมาก” (Glossophobia.com, 2015) ซึ่งอาการนี้จะเกิดขึ้นอย่างรุนแรงก่อนที่จะพูดโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าต้องพูดต่อหน้าคนหมู่มาก และในทางระบาดวิทยาก็แสดงให้เห็นว่า ความกลัวการพูดในที่สาธารณะก็พบได้บ่อยครั้งในคนทั่วไปด้วย (Osório et al., 2014: 191)

อวัจนสารอันไม่พึงประสงค์ เป็นการแสดงกิริยาท่าทางที่เกิดขึ้นกับร่างกาย การพูด หรือท่าทางต่างๆ ซึ่งผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้อื่นสังเกตเห็น แต่ควบคุมได้ยากหรือไม่สามารถควบคุมได้เลย กลายเป็นความไม่พึงปรารถนา ไม่ต้องการ แต่แสดงออกมาตามธรรมชาติ เช่น เหงื่อออกมากเมื่อตื่นเต้นมากเกินไป พูดติดๆ ขัดๆ มีคำว่า เอ่อ อ่า แบบว่า การเปลือยมองเพศาน เอามือล้วงกระเป๋า หรือจับชายเสื้อ (สุธาณี พ่วงพลับ, 2555: 148)

ระดับการตื่นเวทีเมื่อต้องพูดในที่สาธารณะ

เมื่อบุคคลรู้ตัวว่าจะต้องพูดในที่สาธารณะ มักจะเริ่มมีอาการประหม่า จากนั้นจึงเกิดความวิตกกังวล วิตกกังวล และเข้าสู่อาการกลัว ซึ่งเป็นลำดับขั้นสูงสุด (ณัฐพงศ์ เกศมาริช, 2548: 107) โดยแสดงดังแผนภาพ



แผนภาพแสดงลำดับขั้นของการตื่นเวทีในการพูดในที่สาธารณะ

นอกจากนี้ จินดา งามสุทธิ (2549: 32-33) ได้กล่าวถึงระดับของการตื่นเวทีว่า มี 3 ระดับ ดังนี้

- 1) ระดับตึงเครียด การตื่นเวทีในระดับเริ่มแรกนี้ถ้ามีเพียงเล็กน้อยถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะกระตุ้นให้ผู้พูดมีความกระตือรือร้น เลือดสูบฉีดหัวใจมากขึ้น ผลักดันให้เกิดพลังสร้างสรรค์ในการพูด เนื่องจากผู้พูดยังคงสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- 2) ระดับความกลัว เป็นการตื่นเวทีในระดับปานกลางที่ผู้พูดเริ่มควบคุมสถานการณ์ได้ลำบากขึ้น อาจมีอาการใจสั่น มือสั่น ขาสั่น พูดติดขัด โดยจำเป็นต้องใช้เวลาระยะหนึ่งจึงจะสามารถบังคับให้อาการตื่นเวทีลดลงได้
- 3) ระดับรุนแรง เป็นการตื่นเวทีในระดับที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อาการที่พบ เช่น หน้ามืด เป็นลม แขนขาอ่อนแรง อาเจียน หรือหมดสติ

ความกลัวการพูดในที่สาธารณะส่งผล ต่อวัจนสารอันไม่พึงประสงค์

นักจิตวิทยาและนักวิจัยจำนวนมากพยายามวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้คนเราเกิดความกลัว โดยแนวคิดทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง คือ **ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning)** ที่มีผู้คิดค้นในยุคแรกคือ Evan Pavlov ซึ่งเชื่อว่า เมื่อคนเราเคยมีประสบการณ์บางอย่างที่ไม่ดีหรือเคยเห็นเรื่องราวที่ทำให้ไม่สบายใจ ก็จะทำให้เรียนรู้จนเกิดความกลัวว่าอาจจะเกิดเหตุการณ์นั้นซ้ำอีกได้ โดย John B. Watson นักจิตวิทยารุ่นต่อมาได้นำแนวความคิดของเขามาทดลองใช้ เป็นการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกที่นำหนูขาวมาทดลองกับเด็กชายพร้อมเคาะเสียงที่ตั้งมาก จากเดิมเด็กชายไม่กลัวหนูขาว ก็กลายเป็นกลัวหนูขาว และกลัวสิ่งอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน (Barlow & Durand, 2001: 133; Pastorino & Doyle-Portillo, 2006: 213-214 อ้างในวิธัญญาวัฒน์, 2551: 70-71)

ในกรณีนี้ เทียบได้กับความกลัวการพูดในที่สาธารณะที่ผู้คนอาจเกิดอาการนี้ได้ เนื่องจากเคยมีความทรงจำที่ไม่ดีเกี่ยวกับการพูดในครั้งก่อนหน้า ไม่ว่าจะเป็นการถูกเพื่อนหัวเราะเยาะ พูดติดอ่าง หรือพูดผิดพลาดก็ตาม ทั้งๆ ที่ทุกคนก็พูดได้ในชีวิตประจำวัน แต่กลับกังวลหรือกลัวเมื่อต้องพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก (Smith, Bem & Nolen-Hoeksema, 2001: 422 อ้างในวิธัญญาวัฒน์, 2551: 71)

เมื่อคนเราเกิดความกลัวการพูดในที่สาธารณะ มักจะมีวัจนสารบางอย่างแสดงให้เห็นได้ชัดเจน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้พูดมักรู้สึกว่าเป็นกิริยาอาการที่ไม่พึงประสงค์ แต่ก็ควบคุมได้อย่างยากยิ่ง บางครั้งก็ไม่สามารถควบคุมได้เลย ถ้าเกิดขึ้นในระดับรุนแรง หรืออาจแสดงออกไปโดยไม่รู้ตัวโดยอาการดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (Glossophobia.com, 2015)

- 1) อาการที่เกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออกมาก ปากแห้ง คอแห้ง
- 2) อาการที่เกิดขึ้นกับการพูด เช่น พูดติดขัด

ตะกุกตะกัก มีคำว่า เอ่อ อ่า

3) อาการที่เกิดขึ้นจากท่าทางต่างๆ เช่น ขยับแขนขาดตลอดเวลา จับเส้นผม ล้วงกระเป๋า ฯลฯ

Stein et al. (1996 อ้างใน Osório et al., 2014: 191) ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาการกลัวการพูดในที่สาธารณะ พบว่า พวกเขา มักจะพูดไร้สาระหรือไม่ได้ใจความ (59%) ไม่สามารถพูดต่อไปได้ (63%) ทำหรือพูดบางอย่างที่น่าอาย (64%) นึกเรื่องที่จะพูดไม่ออก (74%) และมีอาการมือสั่น ตัวสั่นหรืออาการอื่นที่แสดงให้เห็นว่าวิตกกังวล (80%)

Carbonell (2015) ได้ศึกษาลักษณะของผู้พูดในที่สาธารณะที่พบว่า มีอาการกลัวการพูดในที่สาธารณะ ได้แก่ การอ่านสคริปต์ตลอดเวลา ไม่มองผู้ฟัง ไม่สบตาพูดอย่างเร่งรีบให้จบ พูดข้ามๆ กระแอม แสร้งว่าเจ็บคอ ใช้สไลด์มากเกินไปในการนำเสนอ กำมือแน่น กลืนน้ำลายบ่อยๆ หรือปล่อยให้ผู้อื่นพูดมากกว่า เป็นต้น

สำหรับอาการอื่นๆ ที่อยู่ในขั้นวิตกกังวลก่อนถึงวันพูดในที่สาธารณะ (Health Media Ventures Inc., 2015) เช่น กังวลมากเกินไปกว่าเหตุ โดยเฉพาะกังวลในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือเรื่องราวเพียงเล็กน้อยแต่คาดว่าจะต้องมีปัญหาใหญ่ตามมา นอนหลับยากโดยเฉพาะคืนก่อนวันพูดในที่สาธารณะ อาจมีอาการตื่นเต้นหรือใจสั่นร่วมด้วย กระสับกระส่าย หรือไม่รู้สึกร่วงนอนเป็นเวลาหลายชั่วโมง กลัวโดยไม่มีเหตุผล เกิดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย ระบบการย่อยอาหารผิดปกติ ทำให้ท้องผูก ท้องเสีย หรือปวดท้อง กลัวการถูกจับจ้องจากผู้อื่น ตื่นตกใจง่าย ฯลฯ

แบบทดสอบตนเองเกี่ยวกับอาการวิตกกังวล การพูดในที่สาธารณะ: Personal Report of Public Speaking Anxiety (PRPSA)

ในการวิเคราะห์หรือสังเกตความรู้สึกของตนเองและวัจนสารที่เกิดขึ้นเมื่อจะต้องพูดในที่สาธารณะนิยมใช้แบบทดสอบ PRPSA จำนวน 34 ข้อ ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างแพร่หลาย ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 5 คะแนน
เห็นด้วย	= 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	= 3 คะแนน
น้อย	= 2 คะแนน
น้อยมาก	= 1 คะแนน

- 1) ขณะเตรียมการพูด ฉันรู้สึกตึงเครียดและกระวนกระวายใจ
 - 2) ฉันรู้สึกตึงเครียดเมื่อเห็นคำว่า “บทพูด” และ “การพูดในที่สาธารณะ” ในประมวลรายวิชาที่เรียน
 - 3) ความคิดของฉันสับสนปนเปเมื่อเริ่มพูด
 - 4) หลังจากพูด ฉันรู้สึกว่า เป็นประสบการณ์ที่ดี
 - 5) ฉันเริ่มกังวลเมื่อคิดว่าวันที่จะพูดใกล้เข้ามาแล้ว
 - 6) ฉันไม่กลัวการพูด
 - 7) ฉันจะประหม่าแต่ตอนเริ่มพูด แต่สักพักก็ผ่อนคลายแล้วรู้สึกดีขึ้น
 - 8) ฉันตั้งตารอที่จะพูด
 - 9) เมื่อผู้สอนประกาศหัวข้อการพูดในชั้นเรียน ฉันก็รู้สึกตึงเครียดทันที
 - 10) มือของฉันสั่นขณะพูด
 - 11) ฉันรู้สึกผ่อนคลายขณะพูด
 - 12) ฉันสนุกมากเวลาเตรียมบทพูด
 - 13) ฉันกลัวว่าจะลืมสิ่งที่พูด
 - 14) ฉันรู้สึกกังวลถ้ามีคนถามในหัวข้อที่ฉันไม่มีความรู้
 - 15) ถ้ามีโอกาส ฉันจะพูดด้วยความมั่นใจ
 - 16) ฉันรู้สึกว่าไม่เป็นตัวของตัวเองขณะที่พูด
 - 17) จิตใจของฉันสงบขณะที่พูด
 - 18) ฉันไม่กังวลการพูดมากนัก
 - 19) ฉันเหงื่อออกแต่ก่อนเริ่มพูด
 - 20) หัวใจของฉันเต้นเร็วมากแต่ตอนเริ่มพูด
 - 21) ฉันเคยกังวลมากขณะที่นั่งในห้องก่อนพูด
 - 22) ร่างกายแต่ละส่วนของฉันตึงเครียดและเกร็ง
- ขณะพูด
- 23) สังเกตได้ว่า เวลาสั้นๆ ที่เหลืออยู่ในการพูด ทำให้ฉันตึงเครียดและกังวล
 - 24) ขณะพูด ฉันรู้ว่าสามารถควบคุมความรู้สึกตึงเครียดและกดดันได้
 - 25) ฉันหายใจเร็วขึ้นแต่ก่อนเริ่มพูด
 - 26) ฉันรู้สึกผ่อนคลายสบายใจในช่วงก่อนการพูด
 - 27) ฉันไม่ได้พูดแย่งเพราะว่ากังวล
 - 28) ฉันรู้สึกกังวลเมื่อผู้สอนมอบหมายงานให้พูด
 - 29) เมื่อฉันพูดผิดพลาด ก็ยากที่จะมีสติในส่วนต่อไป
 - 30) ระหว่างการพูดสำคัญ ฉันเคยมีประสบการณ์ที่รู้สึกอับจนหนทางแล้ว
 - 31) ฉันนอนหลับยากในคืนก่อนวันพูด
 - 32) หัวใจของฉันเต้นเร็วมากขณะนำเสนอการพูด
 - 33) ฉันรู้สึกกังวลขณะที่รอพูด
 - 34) ขณะพูด ฉันประหม่ามากจนลืมสิ่งที่รู้อยู่แล้ว
- ที่มา: McCroskey (1970: 276), ปรับจาก Stoner (2010)
- การวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับอาการวิตกกังวลในการพูดในที่สาธารณะ มีขั้นตอนดังนี้ (Stoner, 2010)
- 1) นำผลคะแนนในลำดับที่ 1, 2, 3, 5, 9, 10, 13, 14, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 และ 34 มารวมกัน
 - 2) นำผลคะแนนในลำดับที่ 4, 6, 7, 8, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 24 และ 26 มารวมกัน
 - 3) ใช้สูตร = 72 ลบ (ผลลัพธ์ในขั้นตอนที่ 2) บวก (ผลลัพธ์ในขั้นตอนที่ 1)
 - 4) ค่าคะแนนที่ปรากฏจะอยู่ในช่วงระหว่าง 34-170 คะแนน โดยสามารถตีความได้เบื้องต้นดังนี้
 - 4.1) ค่าคะแนนสูงกว่า 131 มีความวิตกกังวลสูงมาก
 - 4.2) ค่าคะแนนระหว่าง 98-131 มีความวิตกกังวลปานกลาง
 - 4.3) ค่าคะแนนต่ำกว่า 98 มีความวิตกกังวลน้อย

ค่าเฉลี่ยที่พบของคนทั่วไปคือ 114.62 คะแนน โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 17.21 (McCroskey, 1970: 277) หรือกรณีจำกัดในเมืองใหญ่ เช่น ชาวนิวยอร์ก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 104.43 คะแนน, ชาวฮาวาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 101.42 คะแนน, ชาวมิชิแกน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 102.77 คะแนน (Wadsworth, 2015) ซึ่งถือว่าเป็นความวิตกกังวลระดับปานกลาง

ตัวอย่างผลที่เกิดขึ้นจากความกลัวการพูดในที่สาธารณะ

ความกลัวการพูดในที่สาธารณะเป็นอาการที่พบได้บ่อย โดยสังเกตได้จากนักศึกษามหาวิทยาลัยจากทั่วโลก ที่มีเป็นจำนวนมาก

Hindu & González-Prendes (2011: 528-538 อ้างใน Valkovci, 2014) ได้ศึกษาพบว่า ในชั้นเรียนขนาดใหญ่ จะมีนักศึกษามหาวิทยาลัยเพียงหนึ่งใน 25 คน เท่านั้นที่กล้ายกมือขึ้นถามผู้สอน ส่วนใหญ่จะหลีกเลี่ยงการยกมือ ไม่กล้าตอบคำถาม หลบเลี่ยงการออกไปพูดหน้าชั้น นอกจากนี้ ยังมีผู้สอนจำนวนไม่น้อยที่ให้แก่คะแนนการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน และหากนักศึกษาไม่สามารถทำได้ เนื่องจากความกลัวการพูดในที่สาธารณะ ซึ่งผู้สอนอาจไม่สังเกตเห็น จะมีผลต่อคะแนนหรือเกรดที่ลดลงประมาณ 25%

ปัจจัยด้านอายุและสภาพแวดล้อม จะส่งผลต่อบุคคลนั้นด้วย สังเกตได้ว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะมีความวิตกกังวลหรือกล้าแสดงออกน้อยกว่านักศึกษารุ่นพี่ที่มีประสบการณ์มากกว่า เมื่อสอบถามนักศึกษาให้ความเห็นว่า ยังไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม และห้องเรียนมีขนาดใหญ่ (Worthington et al., 1984: 394) หรือในกรณีของนักศึกษาจากประเทศแถบตะวันตกจะกล้าแสดงออกหรือกล้าพูดมากกว่านักศึกษาในประเทศแถบตะวันออก ซึ่งจะเก็บตัวมากกว่า (Rodríguez, Rodríguez & Alcázar, 2006: 207-212)

ตัวอย่างผลของความกลัวการพูดในที่สาธารณะที่พบได้บ่อยในอาชีพต่างๆ เช่น (Glossophobia.com, 2015)

- นักแสดง นักร้อง หรือนักดนตรี รู้สึกตื่นเต้นหรือเขินอายมากเวลาต้องแสดงบนเวที จนอาจแสดง ความผิดพลาดหรือทำเรื่องน่าอาย
- นักธุรกิจที่มีฝีมือกลัวการนำเสนองานต่อที่ประชุม
- แยกในงานมงคลสมรสกังวลว่า จะต้องอวยพร คู่บ่าวสาว หรือต้องเข้าร่วมงานที่มีการพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก
- นักบินและลูกเรือรู้สึกประหม่าเมื่อต้องประกาศกฎข้อบังคับแก่ผู้โดยสาร

ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือ ผู้พูดมักจะพูดตะกุกตะกัก ติดอ่าง ปฏิเสธ หรือพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่จะทำให้ต้องพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก

แนวทางลดความกลัวการพูดในที่สาธารณะ

ความกลัวที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีต ส่งผลให้การพูดในที่สาธารณะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และมีอวัจนสารที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นมากมายกับผู้พูด ซึ่งปัจจุบันคนเราได้พยายามหาหนทางขจัดความกลัวที่เกิดขึ้น โดยแนวทางหนึ่งที่ได้รับการนิยมน้อยอย่างแพร่หลาย คือ การฝึกพูดด้วยระบบโทสต์มาสเตอร์ (Toastmasters International, 2016) โทสต์มาสเตอร์คลับ ก่อตั้งโดย Ralph C. Smedley ตั้งแต่ปี 1905 ซึ่งปัจจุบันมีเครือข่ายมากกว่า 135 ประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยด้วย มีเป้าหมายมุ่งเน้นพัฒนาการพูด เสริมสร้างบุคลิกภาพ กล้าแสดงออกอย่างมั่นใจ ปลูกฝังภาวะผู้นำ เสริมพลังเชิงบวกให้แก่ผู้เข้าเป็นสมาชิก และทำให้เกิดความรู้สึกว่า การพูดในที่สาธารณะไม่ใช่เรื่องยาก เป็นสิ่งที่ฝึกฝนได้สำหรับทุกคน โดยโทสต์มาสเตอร์ใช้เป็นแนวทางให้แก่ักพูดและเป็นพื้นฐานให้แก่ผู้ที่ศึกษาด้านการพูดในรุ่นต่อมา

Miller (2011: 216-223) ได้เสนอแนวทางที่น่าสนใจในการลดความกังวลในการพูดในที่สาธารณะไว้ดังนี้

- 1) เตรียมข้อมูลสำหรับการพูดหรือการนำเสนอให้พร้อมมากที่สุด ข้อมูลนั้นต้องมีความทันสมัย และผู้พูดต้องมีความมั่นใจหากผู้ฟังถามคำถาม

2) ฝึกพูดหรือนำเสนอซ้ำไปมาหลายๆ ครั้ง จนมั่นใจว่าจะไม่ลืมบทพูด

3) การจำบทพูด มิใช่หมายถึงจดจำได้ทุกตัวอักษร แต่เน้นจำเฉพาะตอนเปิดเรื่อง ตอนปิดเรื่อง และส่วนสำคัญในการนำเสนอเท่านั้น เพื่อให้การพูดดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติ

4) ไม่ควรบอกผู้ฟังว่า ผู้พูดกังวลมากเพียงใดในการนำเสนอ เพราะอาจทำให้ผู้ฟังจับจ้องมากยิ่งขึ้นจนผู้พูดเกิดความประหม่าได้ อย่างไรก็ตาม ในการพูดที่เป็นธรรมชาติไม่ควรพูดราบเรียบหรือจัดชิดจนเกินไป เพราะจะขาดสีสัน ทำให้ผู้ฟังเบื่อหน่าย

5) ผู้พูดสามารถใช้แผนผังความคิด (Mind Map) หรือเลือกเฉพาะคำสำคัญเตรียมไว้ในโน้ตย่อไฮไลต์ด้วยสีต่างๆ ใช้เวลาออกไปนำเสนอ

6) ก่อนพูดหรือนำเสนอ หายใจเข้าทางจมูกลึกๆ และหายใจออกทางปากอย่างช้าๆ จะทำให้ผ่อนคลายมากขึ้น

7) เตรียมการแต่งกายให้พร้อมก่อนพูด ตรวจสอบเสื้อผ้า ใบหน้า ทรงผม ให้เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความมั่นใจ

8) นอนพักผ่อนให้เต็มที่ในคืนวันก่อนพูด เพื่อให้สมองปลอดโปร่ง

9) ตรวจสอบยาที่รับประทานอยู่เป็นประจำว่าส่งผลกระทบต่อร่างกายหรือมีผลข้างเคียงอื่นๆ ต่อการพูดหรือไม่ เช่น อาการง่วงนอน ปากแห้ง คอแห้ง ฯลฯ

10) วิเคราะห์ผู้ฟังว่าจะสามารถมองเห็นผู้พูดได้ชัดเจนหรือไม่ โดยการตรวจสอบที่นั่ง และวิเคราะห์ว่าผู้ฟังจะได้ยินเสียงผู้พูดชัดเจนหรือไม่ โดยตรวจสอบเครื่องเสียงกับช่างเทคนิค

11) พยายามลดความตึงเครียดของตนเองโดยพยายามสร้างความคุ้นเคยกับผู้ฟัง

12) มาถึงสถานที่ก่อนเวลาและสำรวจว่าจะมีอะไรเป็นอุปสรรคต่อการพูดหรือไม่ เช่น เสียงรบกวนจากภายนอก

13) เมื่อมาถึงสถานที่ก่อนเวลาแล้ว ควรพบปะทักทายผู้ฟัง แนะนำตนเอง ถามสิ่งที่คุณฟังชอบ สิ่งที่คุณฟัง

คาดหวัง เหตุผลที่ผู้ฟังมาร่วมงาน เพื่อให้เรียนรู้อารมณ์ของผู้ฟัง

14) ถ้าผู้ฟังมีป้ายชื่อติดเสื้อ ควรเรียกชื่ออย่างถูกต้อง

15) ผู้พูดควรขยับร่างกายบ้างก่อนพูด เช่น เดินไปมาเล็กน้อย เพื่อลดความตึงตัน

16) หากรู้ว่าตนเองมีอาการวิตกกังวลมากเกินไป ควรหาผู้ให้คำปรึกษาที่ดีเพื่อความวิตกกังวล

17) ให้กำลังใจแก่ตนเองเสมอว่า ผู้ฟังต้องการให้ผู้พูดประสบความสำเร็จในการพูด

เดล คาร์เนกี (2539: 105-125) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพูดชาวอเมริกัน ได้ให้คำแนะนำที่น่าสนใจว่า อาการวิตกกังวลสามารถแก้ไขหรือทำให้ลดลงได้โดยการใช้ภาระงานอื่นๆ เข้ามาแทนที่ เนื่องจากสมองของคนเราคิดได้เพียงครั้งละหนึ่งเรื่องราวเท่านั้น

สิ่งสำคัญคือ การพูดในที่สาธารณะบ่อยครั้ง หรือมีประสบการณ์ในการพูดจะทำให้ตื่นตื้นน้อยลง และมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น (เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒนะชัย และชัยรัตน์ วงศ์จินดาพันธ์, 2553: 16)

บทสรุป

ความกลัวการพูดในที่สาธารณะ (Glossophobia) หมายถึง อาการกลัวหรือรู้สึกกลัวเลวร้ายมาก จะเกิดขึ้นอย่างรุนแรงก่อนที่จะพูดโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าต้องพูดต่อหน้าคนหมู่มาก โดยจะมีการแสดงอวัจนสารอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นการแสดงกิริยาท่าทางที่เกิดขึ้นกับร่างกาย การพูด หรือท่าทางต่างๆ ซึ่งผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้อื่นสังเกตเห็น แต่ควบคุมได้ยาก หรือไม่สามารควบคุมได้เลย โดยเมื่อเกิดการตื่นเวที คนเรามากจะเริ่มจากการประหม่า จากนั้นจึงวิตกกังวล ซึ่งถ้าเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยควบคุมได้ จะทำให้การพูดดำเนินได้อย่างดี แต่ถ้าเริ่มมากขึ้นจนวิตกกังวล และเข้าสู่ขั้นตื่นเวทีหรือกลัว ซึ่งเป็นระดับที่รุนแรงมากขึ้นจนควบคุมได้ยาก จะทำให้การพูดครั้งนั้นขาดประสิทธิภาพในที่สุด

การวิเคราะห์สาเหตุของความกลัวจะศึกษาได้จาก ทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของ

จอห์น บี วัตสัน ตามแนวทางของพาฟลอฟ โดยมีความเชื่อว่า คนที่เคยมีความทรงจำที่ไม่ดีเกี่ยวกับการพูดในครั้งก่อนหน้า ไม่ว่าจะเป็นการถูกเพื่อนหัวเราะเยาะ พูดติดอ่าง หรือพูดผิดพลาด อาจส่งผลให้กลัวการพูดในที่สาธารณะด้วย โดยมีอวัจนสารบางอย่างแสดงให้เห็นได้ชัดเจน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้พูดมักรู้สึกว่าเป็นกิริยาอาการที่ไม่พึงประสงค์ แต่ก็ควบคุมได้อย่างยากยิ่ง บางครั้งก็ไม่สามารถควบคุมได้เลยถ้าเกิดขึ้นในระดับรุนแรงหรืออาจแสดงออกไปโดยไม่รู้ตัว โดยสามารถจำแนกได้ 3 อาการหลัก คือ อาการที่เกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออกมาก ปากแห้ง อาการที่เกิดขึ้นกับการพูด เช่น พูดติดขัด และอาการที่เกิดขึ้นจากท่าทางต่างๆ เช่น ขยับแขนขาดตลอดเวลา

ความกลัวการพูดในที่สาธารณะเกิดขึ้นได้กับทุกคน โดยเฉพาะนักศึกษา มีปัจจัยด้านอายุและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกำหนด ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพูดมากกว่า ย่อมมีความกลัว

การพูดน้อยกว่าผู้ที่เก็บตัวมากกว่าอย่างเห็นได้ชัด

แนวทางลดความกังวลมีหลากหลายวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าเป็นสมาชิกฝึกพูดของโทสต์มาสเตอร์ คลับ การเตรียมข้อมูลให้พร้อมมากที่สุด ฝึกพูดซ้ำๆ จำเฉพาะส่วนสำคัญ ใช้เทคนิคพิเศษช่วยจำ หายใจเข้าออกเพื่อผ่อนคลาย แต่งกายให้พร้อม เพื่อสร้างความมั่นใจ พักผ่อนให้เพียงพอ วิเคราะห์ผู้ฟัง สร้างความคุ้นเคย ขยับร่างกายบ้าง และให้กำลังใจตนเองเสมอ

ร้านขายหนังสือทั่วไปและห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการพูดในที่สาธารณะหรือการพูดในโอกาสต่างๆ มากมายเพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษาและนำวิธีการต่างๆ ไปทดลองใช้เพื่อฝึกพูด แกไขการพูดช่วยเหลือผู้ที่มีอาการประหม่า วิตกกังวล หรือตื่นเวที แต่ไม่ว่าจะได้อ่านมากเพียงใด หากมิได้ลองนำไปปฏิบัติจริง โอกาสที่จะหายขาดจากอาการดังกล่าว แล้วสามารถพูดได้ดี ก็คงจะเป็นไปได้ยาก การฝึกฝนบนเวทีบ่อยครั้งจึงเป็นทางออกที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒน์ และชัยรัตน์ วงศ์จินดานนท์. (2553). *High Impact Presentation นำเสนอย่างมีประสิทธิภาพแบบมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- คาร์เนกี, เดล. (2539). *หยุดวิตกกังวลและอยู่อย่างมีความสุข*. แปลจากเรื่อง How to Stop Worrying and Start Living โดย ศิระ โอภาสพงษ์. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.
- จินดา งามสุทธิ. (2549). *ศิลปะการพูด* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ณัฐพงศ์ เกศมาริช. (2548). *เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วัลลภ ปิยะมโนธรรม. (2553). *เทคนิคการแก้ไขอาการวิตกกังวล กลัว ด้วยตัวเอง* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- วิธัญญา วัฒนโธ. (2551). โรคกลัว. *วารสาร มจร. วิชาการ*, 12(23), 64-77.
- สมิต สัจฉกร. (2551). *การพูดต่อชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุราสีณี พ่วงพลับ. (2555). การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาในพฤติกรรมโกหก หลอกหลวงของมนุษย์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 4(1), 141-151.
- ฮอค, เจมส์. (2540). *แก้ปัญหาชีวิตด้วยจิตวิทยา*. แปลจากเรื่อง I Would If I Could And I Can โดย พลวัต. กรุงเทพฯ: สร้างสรรค์บุ๊คส์.

- Carbonell, D. (2015). *Fear of Public Speaking: the Fear that Stalls Careers*. Retrieved October 28, 2015, from <http://www.anxietycoach.com/fear-of-public-speaking.html>
- Glossophobia.com. (2015). *Do you suffer from Glossophobia?*. Retrieved October 28, 2015, from <http://www.glossophobia.com/index.html>
- Health Media Ventures, Inc. (2015). *12 Signs You May Have an Anxiety Disorder*. Retrieved October 28, 2015, from <http://www.health.com/health/gallery/0,,20646990,00.html>
- McCroskey, J. C. (1970). Measures of Communication-Bound Anxiety. *Speech Monographs*, 37(XXXVII), 276.
- Miller, F. E. (2011). *No Sweat Public Speaking! How to Develop, Practice and Deliver a Knock Your Socks Off Presentation! With No Sweat!*. U.S.A.: Fred Co.
- Osório, F. de L., Crippa, J. A. S., Hallak, J. E. C. & Loureiro, S. R. (2014). *Social Anxiety Disorder, Fear of Public Speaking, and the Use of Assessment Instruments*. Brasil: Ribeirão Preto Medical School, University of São Paulo.
- Rodríguez J. O., Rodríguez, JA. P. & Alcázar Al. R. (2006). Sociodemographic and Psychological Features of Social Phobia in Adolescents. *Psicothema*, 18(2), 207-212.
- Stoner, M. (2010). *ComS 5 The Communication Experience: Personal Report of Public Speaking Anxiety (PRPSA)*. U.S.A.: California State University, Sacramento.
- Toastmasters International. (2016). *The Toastmasters Journey*. Retrieved February 26, 2016, from <https://www.toastmasters.org/About/History>
- Valkovci, S. (2014). *The Detrimental Effects of Glossophobia Among College Students*. Retrieved January 1, 2016, from <http://rampages.us/valkovcis/research-paper/>
- Wadsworth. (2015). *Personal Report of Public Speaking Anxiety*. Retrieved November 1, 2015, from http://www.wadsworth.com/communication_d/templates/studentresources/053455170Xsellnow/psa/mainframe.html
- Worthington, E. L., Tipton, R. M., Cromley, J. S., Richards, T. & Janke, R. H. (1984). Speech and Coping Skills Training and Paradox as Treatment for College Students Anxious about Public Speaking. *Perceptual and Motor Skills*, 59(2), 394-396.

Translated Thai References

- Carnegie, D. (1996). *How to Stop Worrying and Start Living*. Translated by Ophatphong, S. Bangkok: Khukheng Book. [in Thai]
- Hoke, J. (1997). *I Would If I Could And I Can*. Translated by Phonlawat. Bangkok: Sangsan Book. [in Thai]
- Ketmarit, N. (2005). *How to be Professional in Presentation* (2nd ed.). Bangkok: Expertnet. [in Thai]
- Ngamsutthi, J. (2006). *Art of Speaking* (4th ed.). Bangkok: Audience Store. [in Thai]

- Niratphatthanasai, K. & Wongjindanon, C. (2010). *High Impact Presentation*. Bangkok: Thailand Productivity Institute. [in Thai]
- Office of the Royal Society. (2013). *Thai Language Dictionary: Office of the Royal Society Edition*. Bangkok: Office of the Royal Society. [in Thai]
- Piyamanotham, W. (2010). *Remove the Anxiety and Fear on your Own!* (6th ed.). Bangkok: Than Book. [in Thai]
- Poungplub, S. (2012). The Communication with Nonverbal Language in Lying-Deceit Behaviors of Human Beings. *Panyapiwat Journal*, 4(1), 141-151. [in Thai]
- Satchukorn, S. (2008). *Public Speaking* (2nd ed.). Bangkok: Saithan. [in Thai]
- Wanno, W. (2008). Phobias. *HCU Journal*, 12(23), 64-77.



Name and Surname: Suthasinee Poungplub

Highest Education: Master of Arts in Language for Communication, Mahidol University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Language for Communication and Thai Language for Foreigners

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120