

การสอนความตระหนักเรื่อง มารยาทในการพูดโทรศัพท์

เทคนิคที่ 1 สรุปและเรียบเรียงจาก ผลงานการสร้างสรรค์เทคนิคการสอนของ
นายสุพจน์ โรจนากี
นิสิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ปีที่ 3 (ปีการศึกษา 2546) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

เทคนิคนี้ ครูต้องสร้างเกม “เส้นทางการพูดโทรศัพท์” ขึ้นมา ซึ่งเกมจะมีลักษณะเป็นข้อคำถาม
ประมาณ 20 ข้อ ที่มีคำตอบให้เลือกตอบข้อละ 3 คำตอบ เมื่อเลือกคำตอบใด ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่งในวง
เล็บท้ายคำตอบนั้น โดยคำถามและคำตอบจะเป็นบทสนทนาทางโทรศัพท์ เช่น

ข้อ 1. “สวัสดีค่ะ”

- ก. “เฮ้ย ! มีอะไรก็ว่ามา” (แล้วข้ามไปตอบข้อ 2)
- ข. “สวัสดีครับ” (แล้วข้ามไปตอบข้อ 3)
- ค. “อืม ! ต้องการพูดสายกับใคร” (แล้วข้ามไปตอบข้อ 4)

โดยนักเรียนที่เล่นเกมนี้ สมมติตนเองเป็นฝ่ายผู้รับโทรศัพท์ สามารถเลือกคำตอบได้ตามความพอ
ใจ เมื่อเลือกคำตอบใด ก็ให้ข้ามไปตอบข้อต่อไป ตามคำสั่งท้ายคำตอบที่เลือก ซึ่งข้อต่อไป จะเป็นบท
สนทนาที่ต่อเนื่องจากคำตอบของข้อที่แล้ว โดยครูต้องออกแบบคำถาม ให้เป็นการตอบโต้ตามอารมณ์ของ
คำตอบ เช่น ถ้าคำตอบข้อที่แล้วเป็นคำพูดที่สุภาพ ข้อต่อไปก็จะเป็นคำถามที่สุภาพ แต่ถ้าคำตอบเป็น
แบบไม่สุภาพหรือขาดมารยาท คำถามข้อต่อไปก็จะตอบโต้ไปตามนั้น เช่น

ข้อ 2 “จะพูดกับ น้องแอน หน่อย”

- ก. “กรุณารอสักครู่นะครับ” (แล้วข้ามไปตอบข้อ 5)
- ข. “เออ ! รอเดี๋ยว” (แล้วข้ามไปตอบข้อ 6)
- ค. “โทรจิง ! น่ารำคาญ” (แล้วข้ามไปตอบข้อ 7)

นักเรียนจะตอบคำถามไปเรื่อย ๆ ตามเส้นทางการพูดโทรศัพท์ที่นักเรียนเลือก เมื่อตอบถึงข้อสุด
ท้ายแล้ว ก็จะมีคำสั่งให้ไปอ่านบทสรุป มารยาทการใช้โทรศัพท์ของนักเรียน เช่น

ข้อ 20 “ถ้างั้น แค่นี้ล่ะค่ะ สวัสดีค่ะ”

- ก. “ครับ สวัสดีครับ” (ไปอ่านข้อ A)
- ข. “อืม ! วันหลังก็ไม่ต้องโทรมาดิ๊ก ๆ นะ คนจะนอน” (ไปอ่านข้อ B)
- ค. “เฮ้ย ! จะรีบวงทำไม คุณต้ออีกสิ” (ไปอ่านข้อ C)

ตัวอย่างบทสรุป

A. คุณเป็นคนที่มีมารยาทในการพูดโทรศัพท์ดีมาก คุณใช้คำพูดได้อย่างสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งทำให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่น.....

B. คุณต้องปรับปรุงมารยาทในการสนทนาทางโทรศัพท์อย่างมาก เนื่องจากคำพูดที่คุณใช้นั้น ไม่สุภาพ บางครั้งออกจะหยาบคาย และไม่มีสมาธิหรือให้เกียรติคู่สนทนาเลย หากคุณยังมีพฤติกรรมการพูดโทรศัพท์เช่นนี้ต่อไป คุณคงไม่ประสบความสำเร็จในการติดต่อทางโทรศัพท์อย่างแน่นอน.....

C. วิธีการสนทนาทางโทรศัพท์ของคุณนั้น ดูออกจะเป็นกันเองกับคู่สนทนาเกินไปซักหน่อย ทั้ง ๆ ที่คุณก็ยังไม่รู้จักคู่สนทนาของคุณด้วยซ้ำ คุณจึงควรปรับปรุงการเลือกใช้ถ้อยคำให้ดูสุภาพ เกรงใจ และให้เกียรติคู่สนทนาของคุณให้มากกว่านี้ ก็จะทำให้การสนทนายราบรื่น และไม่ทำให้คู่สนทนาของคุณรู้สึกเชิงลบต่อคุณ.....

เกม เส้นทางกาพูดโทรศัพท์ นี้ จะทำให้ผู้เรียนค้นพบด้วยตนเองว่า การสนทนาทางโทรศัพท์แบบใด เป็นมารยาทที่พึงประสงค์ และแบบใดควรต้องปรับปรุง โดยที่ครูไม่ต้องคอยบอกกล่าวพร่ำสอนอีกต่อไป

เทคนิคที่ 2 สรุปและเรียบเรียงจาก ผลงานการสร้างสรรค์เทคนิคการสอนของ

นายคทาวิธ เจริญบัว

นิสิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ปีที่ 3 (ปีการศึกษา 2546) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

อุปกรณ์ประกอบการสอน ประกอบด้วย

1. เทปบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์ ซึ่งประกอบด้วยบทสนทนาโต้ตอบกัน และประโยคคำพูดที่ผู้พูดในเทปพูดกับผู้เรียนในฐานะคู่สนทนาทางโทรศัพท์ โดยทั้งหมดจะมีทั้งคำพูดที่สุภาพเหมาะสมและไม่เหมาะสมปะปนกัน

2. แบบประเมินความรู้สึก (Rating Scale) ที่เกิดจากการฟังเทป โดยแบ่งเป็น 4 หรือ 5 ระดับ เพื่อใช้ประเมินความรู้สึกของผู้เรียน หลังจากการฟังเทป

3. แบบบันทึกการจำแนกมารยาทการพูดโทรศัพท์ ที่จำแนกมารยาทออกเป็น ดี และ ไม่ดี

วิธีสอน ให้ครูแจกแบบประเมินความรู้สึก และแบบบันทึกจำแนกมารยาทการพูดโทรศัพท์ ให้ผู้เรียนทุกคน จากนั้นครูเปิดเทปการสนทนาทางโทรศัพท์ให้ผู้เรียนฟัง แล้วให้ผู้เรียนประเมินความรู้สึกที่เกิดขึ้น และบันทึกจำแนกมารยาทการพูดโทรศัพท์ หลังจากที่ได้ฟังเทปแล้ว โดยประเมินและบันทึกทั้งส่วนที่เป็นมารยาทโต้ตอบกัน และส่วนที่เป็นประโยคคำพูดที่เทปพูดกับผู้เรียน ว่าประโยคใดฟังแล้วรู้

ลึกฟังพอใจมากน้อยเพียงใด และจัดเป็นประโยคที่มีมารยาทหรือไม่ หลังจากฟังเทปจบแล้ว ครูให้ผู้เรียนช่วยกันรวมและสรุปคะแนนที่ประเมินได้ แล้วอภิปรายร่วมกัน

เทคนิคการสอนแบบนี้ ผู้เรียนจะได้เห็นภาพรวมของความรู้สึกที่เกิดจากได้ฟังการสนทนาทางโทรศัพท์ เมื่อได้เห็นคะแนนที่สรุปออกมา ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนตระหนักว่า มารยาทการพูดโทรศัพท์นั้น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกของคนได้

เทคนิคที่ 3 สรุปและเรียบเรียงจาก ผลงานการสร้างสรรค์เทคนิคการสอนของ

นางสาวรุ่งเรือง ปรีดาวิภาต

นิสิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ปีที่ 3 (ปีการศึกษา 2546) คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

เทคนิคที่ 3 นี้ ใช้เทปเป็นส่วนประกอบในการสอนเช่นเดียวกับเทคนิคที่ 2 โดยครูเตรียมเทปบันทึกเสียงการสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ จำนวน 2 สถานการณ์ มีความยาวสถานการณ์ละประมาณ 4 - 5 นาที ซึ่งการสนทนาในเทป จะต้องมีการสอดแทรกทั้งคำพูดที่มีและไม่มีมารยาท รวมทั้งพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การกระแทกหูโทรศัพท์ การให้คายนาน เสียงไอ จามใส่โทรศัพท์ เป็นต้น โดยจะเป็นการสนทนาทางธุรกิจ หรือ การขอความช่วยเหลือ ฯลฯ แต่ควรเป็นสถานการณ์ที่สามารถสร้างผลกระทบให้เกิดกับคู่สนทนาได้ จากนั้น ครูเปิดเทปให้ผู้เรียนฟังให้จบ 1 สถานการณ์ แล้วให้ผู้เรียนร่วมกันประเมินมารยาทการพูดโทรศัพท์ของคู่สนทนา ว่าเหมาะสมหรือไม่เพียงใด และช่วยการวิเคราะห์ต่อไปว่า มารยาทการสนทนาดังกล่าว จะทำให้เกิดผลกระทบอะไรได้บ้าง เสร็จแล้วครูเปิดเทปสถานการณ์ที่ 1 ให้ฟังซ้ำอีกครั้งหนึ่ง แต่คราวนี้เปิดให้ฟังทีละประโยค แล้วครูถามผู้เรียนว่า ประโยคดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ และควรแก้ไขอย่างไร จนจบการฟัง แล้วครูจึงเริ่มเปิดเทปให้ฟังสถานการณ์ที่ 2 ต่อไป โดยกระทำเช่นเดียวกับสถานการณ์ที่ 1

เทคนิคการสอนแบบนี้ ผู้เรียนจะได้ร่วมกันประเมินผล และวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากการพูดโทรศัพท์ที่ขาดมารยาท ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนตระหนักในความสำคัญของการพูดโทรศัพท์ได้