

**เทคนิคพูด
พร้อมใช้**
**สื่อสารกับใคร
ก็เอบปี**

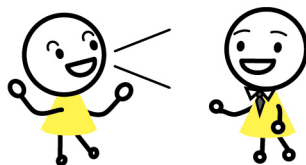
<イラスト&図解> コミュニケーション 大百科

Kumi Toda เขียน
อภิตยา ทรงศิริ แปล

คลังรวม 101 เทคนิค และ 343 ประโยคพร้อมใช้
เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์
ของคุณกับคนรอบข้างให้ดีขึ้นในพริบตา

เทคนิคพูด พร้อมใช้ สื่อสารกับใคร ก็แฮปปี้

<イラスト&図解> コミュニケーション 大百科



<イラスト&図解>コミュニケーション大百科

เทคนิคพูดพร้อมใช้ สื่อสารกับใครก็สบาย

Kumi Toda เขียน

อติทยา ทรงศิริ แปล

ปานวาด มากนวล บรรณาธิการต้นฉบับ

พิมพ์ครั้งที่ 1 เมษายน 2565

ราคา 245 บาท

COMMUNICATION DAIHYAKKA by Kumi Toda

Copyright © 2019 Kumi Toda

Thai translation rights arranged with KANKI PUBLISHING INC.

through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo and Arika Interrights Agency, Bangkok

© ลิขสิทธิ์ภาษาไทย 2565: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2558

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

โทดะ, คุมิ.

เทคนิคพูดพร้อมใช้ สื่อสารกับใครก็สบาย.-- กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์, 2565.

248 หน้า.

1. การสื่อสารทางพูด. 2. การสื่อสาร. I. อติทยา ทรงศิริ, ผู้แปล. II. ชื่อเรื่อง.

808.5

ISBN 978-616-04-5440-2

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คิม จงสถิตย์วัฒนา • บรรณาธิการที่ปรึกษา เอื้อยจิตร์ นูนาค • บรรณาธิการบริหาร พรางดาว นุประดิษฐ์
• บรรณาธิการเล่ม ภาวิดา ใจดี • พิสูจน์อักษร จิตภา เรืองอมรวิวัฒน์ เสรีชัย ตริเชม • ออกแบบปก ริรวัดน์ เอี่ยมพิทักษ์พร
• กราฟิก จิตติมา ศรีธนพิทย์ • หัวหน้าประสานงานการผลิต จรัสศรี พรหมเทพ • ประสานงานการผลิต สรัสวดี ทองแก้ว

เพลตและพิมพ์ที่ ทีเอส อินเตอร์พรีนต์ โท. 0-2174-6055-60

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย

 NANMEEBOOKS

บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด

เลขที่ 11 ซอยสุขุมวิท 31 (สวัสดี) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทร. 0-2670-9800, 0-2662-3000 โทรสาร 0-2662-0919

e-mail: editorial@nanmeebooks.com • www.nanmeebooks.com • www.facebook.com/nanmeebooksfan

หนังสือเล่มนี้ใช้กระดาษปลอดสารพิษ ไม่ระคายเคืองผิวหนัง ช่วยถนอมสายตา
และใช้หมึกธรรมชาติจากน้ำมันถั่วเหลือง จึงปลอดภัยต่อมนุษย์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

หากหนังสือเล่มนี้ผลิตไม่ได้มาตรฐาน สำนักพิมพ์ยินดีรับผิดชอบเปลี่ยนเล่มใหม่ให้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น
โปรดส่งไปเปลี่ยนตามที่อยู่บริษัท หรือติดต่อ Nanmeebooks Call Center โทร. 0-2662-3000 กด 1

คำนำสำนักพิมพ์

ทักษะการสื่อสารคือเครื่องมือแรกที่ใช้สานสัมพันธ์ของมนุษย์ และเป็นเครื่องมือที่มีพลังต่อความรู้สึกนึกคิดอย่างยิ่ง คนคนหนึ่งจะนำคบหา น่ายกย่อง หรือนำร่วมงานด้วยมากน้อยเพียงใดล้วนขึ้นอยู่กับทักษะนี้ เทคนิคพูดพร้อมใช้ สื่อสารกับใครก็แฮปปี้ จะเชิญชวนผู้อ่านมาเรียนรู้ด้วยกันและเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสร้างผลลัพธ์ที่น่าทึ่งได้อย่างไร

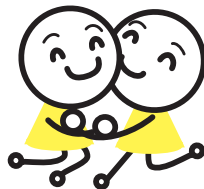
คุณิ โทะตะผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ได้รวบรวมเทคนิคการสื่อสารไว้นับร้อยวิธี เธอคัดสรรสถานการณ์และประเด็นสำคัญๆ เกี่ยวกับการสื่อสารไว้มากมาย โดยจำแนกออกเป็น 6 หัวข้อใหญ่เพื่อให้สืบค้นง่าย และทำให้เราเห็นว่าขอบเขตของการสื่อสารนั้นกว้างไกลมากกว่าการใช้คำพูด เทคนิคที่เธอนำมาแบ่งปันครอบคลุมทั้งเรื่องการฟัง การตั้งคำถาม ตลอดจนถึงการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง นี่จึงถือเป็นคลังทักษะที่มีประโยชน์สำหรับคนที่มุ่งหมายจะพัฒนาทักษะการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

การสื่อสารนำพาผู้คนไปยังเป้าหมายที่ต้องการได้ สำนักพิมพ์จึงหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นสะพานที่พาผู้อ่านไปเก็บเกี่ยวทักษะอันมีค่าสำหรับสร้างสรรค์ความสำเร็จตามความมุ่งหวังของตน

ด้วยความปรารถนาดี

นานมีบุ๊คส์

บทนำ การสื่อสารคือ ความท้าทายไม่รู้จบ



"เรื่องที่พูดยากจะพูดออกไปอย่างไรดี"

"เรียบเรียงเรื่องที่จะพูดไม่เก่ง"

"อยากเข้าใจอีกฝ่ายแต่ไม่รู้ว่าจะถามเขาอย่างไร"

"อยากคุยด้วยแต่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นอย่างไรดี"

"จะสื่อสารให้คนหมู่มากเข้าใจได้อย่างไรนะ"

คุณมีปัญหากวนใจขณะร่วมวงสนทนากับผู้อื่นดังที่กล่าวมาหรือไม่

ฉันเข้าร่วมการอบรมและการบรรยายเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารมาเป็นเวลากว่า 25 ปี ได้รับคำถามและได้ให้คำปรึกษาผู้คนมากกว่า 200,000 คน สิ่งที่คุณตระหนักได้คือไม่ว่ายุคสมัยใด ความสัมพันธ์และการสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับมนุษย์ก็ยังคงเป็นปัญหาที่ไม่มีวันสิ้นสุด



ปัญหาการสื่อสารมีหลากหลายรูปแบบ ไม่ได้มีแค่ในแง่ธุรกิจเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงแง่ความสัมพันธ์ส่วนตัวด้วย เช่น ปัญหากับสมาชิกในครอบครัว

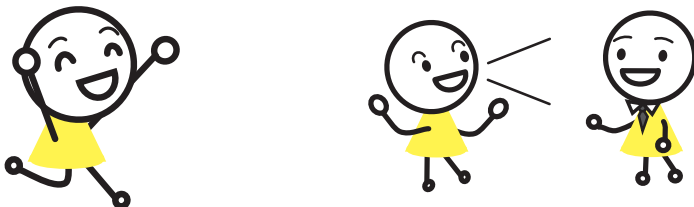
ยุคสมัย ภูมิหลังการเลี้ยงดู และสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ ทำให้ค่านิยมของผู้คนเปลี่ยนไปอย่างมากโดยเฉพาะในปัจจุบัน จึงมีหลายเสียงกล่าวว่า "คิดว่าเขาจะรู้โดยที่ฉันไม่ต้องพูดอะไรเสียอีก" "เอ๊ะ! ทำไมถึงตอบกลับไปแบบนั้น" หรือ "ปกติต้องทำแบบนี้ใช่ไหมล่ะ"

หนังสือเล่มนี้ได้หยิบยกตัวอย่างปัญหาการสื่อสารมาอธิบายเป็น 6 หัวข้อ ได้แก่ "การพูด" "การฟัง" "การตั้งคำถาม" "การตัดบทเพื่อเข้าสู่ประเด็น" "การพูดในที่ชุมชน" และ "การสนทนานอกเวลางาน"

ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา พนักงานบริษัทรุ่นใหม่ หรือคนที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปีไปจนถึงระดับหัวหน้าแผนก และผู้จัดการต่างก็นำเนื้อหาทั้งหมดไปปรับใช้ได้

วิธีสื่อสารอาจเปลี่ยนชีวิตได้แบบหน้ามือเป็นหลังมือ ดังนั้นเรามาเพิ่มทักษะการสื่อสารและปรับเปลี่ยนชีวิตของคุณกันเถอะค่ะ

คูมิ โทะตะ



สารบัญ

บทนำ	4
------	---

บทที่ 1

การพูด	17
---------------	----

▶ เพื่อสื่อสารให้คู่สนทนาเข้าใจ

• อธิบายสื่อ "แก่นของเรื่อง" ให้ชัดเจน	18
• คนพูดเก่งจะ "ยกตัวอย่าง" ให้สอดคล้องไปกับคู่สนทนา	20
• "รับฟัง + เสนอแนะ" แทนการขัดแย้งสิ่งที่ตนคิด	22
• หากใช้คำถ่อมตนจนเกินงามอาจถูกดูหมิ่นได้	24
• หากพูดกำกวม คลุมเครือ คู่สนทนาอาจเข้าใจได้ไม่ชัดเจน	26
• ใส่คำลงท้ายจบประโยคอย่างหนักแน่น เพื่อไม่ให้คู่สนทนาได้กลับ	28
• บทสนทนาที่ตอบคำถามว่า "ทำไม" เป็นก้าวแรกของการทำความเข้าใจกันและกัน	30
• สื่อ "ความโกรธ" ให้ฟังดูเหมือนการขอร้อง	32
• เพราะเรียบเรียงเป็นคำพูดได้ยากจึงต้องใช้คำพูดที่เรียบง่าย	34

• พุดให้คู่สนทนารู้สึกว่ "ทำ ○○ ดีกว่า" แทนการบอกว่า "อย่าทำ ○○"	36
• "เพราะเป็นคุณ (ชื่อคู่สนทนา)" คำพุดที่ทำให้คู่สนทนา รู้สึกพิเศษทุกครั้งที่คุณมาขอความช่วยเหลือ	38
• สื่อสารเส้นแบ่งระหว่าง "ทำได้" กับ "ทำไม่ได้" ให้ชัดเจน	40
• บอกประเด็นที่จะพุดก่อนทุกครั้งเมื่อเป็นเรื่องงาน	42
• อย่ายึดติดว่าอย่างไหนดูกอย่างไหนดิด	44
• ปฏิเสธโดยพุดว่า "เอาอย่างนี้ดีไหม" แทนการตอบว่า "ทำไม่ได้"	46
• ตอกกลับอย่างมีอารมณ์ขันเมื่อถูกคุกคามทางเพศ	48
• ไม่ควรพุดอ้อมค้อมเรื่องเงิน	50
• คนที่ชอบพุดจาตดลินมักไม่เป็นที่ชื่นชอบ	53
• "ยังงี้...ก็..." เป็นคำบายเบียงเพื่อปกป้องตัวเอง	54
• เสนอข้อคิดเห็นของตนว่า "นี่เป็นความเห็นจากมุมมองฉัน"	56
• เมื่อต้องพุดเรื่องที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอาย อาจพุดอ้อมๆ ด้วยเสียงเบาๆ	58
• คำพุดที่ปลอบโยนคู่สนทนามีพลังสร้างความแตกต่างได้	60
• บอกข้อเท็จจริงแทนการกล่าวโทษ	62

บทที่ 2

การฟัง

65

▶ เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- การยึดครองบทสนทนาไว้ฝ่ายเดียวทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัด 66
- คนที่เรียบเรียงเรื่องที่ฟังไม่ได้
ย่อมเรียบเรียงเรื่องราวของตนไม่ได้เช่นกัน 68
- ยิ่งคู่สนทนาด้านไหน ยิ่งต้องฟังอย่างใจเย็น 70
- พยายามเพื่อสานต่อบทสนทนา
เมื่อมีปัญหาเรื่องการเลือกคำตอบรับ 72
- ทวนบทสนทนาที่ถูกขัดจังหวะอีกรอบ 74
- ให้ความสำคัญกับ "การเว้นช่วง" ก่อนจะพูด 76
- แสดงออกมาเป็นคำพูดว่าเข้าใจสิ่งที่คู่สนทนากำลังสื่อ 78
- อย่าแสดงท่าทีปฏิเสธอย่างโจ่งแจ้งในเรื่องที่ไม่เห็นด้วย 80
- รับรู้และร่วมรู้สึกไปกับอารมณ์เบื้องหลังความโกรธ
ของคู่สนทนา 82
- หากไม่รู้ว่าจะตอบรับอย่างไรให้แสดงอารมณ์ทางสีหน้าแทน 84
- สื่อความรู้สึกแทนคู่สนทนาเมื่อเจตนาพูดไม่ออก 86
- กล่าวว่า "เนื่องจาก..." แล้วตามด้วยคำขอบคุณ
เมื่อต้องจบการสนทนาดังนั้น 88
- ธาตุแท้ของคนจะแสดงออกมาทางสีหน้าเมื่อถูกทัก 90
- ฟังโดยแยกแยะข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นออกจากกัน 92
- ผู้หญิงไม่ได้ต้องการคำแนะนำเมื่อกำลังปรับทุกข์ 94
- อย่าละเลยการสบตา 96

บทที่ 3

การตั้งคำถาม

97

▶ เพื่อทำความเข้าใจคู่สนทนา

- การไม่เข้าใจคำถามอาจทำให้คู่สนทนาเกิดความสับสน 98
- หากคู่สนทนาไม่แน่ใจในคำตอบ ให้ลองยกตัวอย่าง 100
- เมื่อถูกปฏิเสธว่า "ไม่" นั่นคือโอกาสตั้งคำถาม 102
- ลองตั้งคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่ "ต่างไปจากที่ตนคิด" 104
- ถามอีกฝ่ายว่า "แล้วคุณ ○○ ละ"
เพื่อส่งไม้ต่อไปในบทสนทนาที่ยังดำเนินต่อไป 107
- การซักถามด้วยความกังขาว่า
"คุณคงไม่ทำ ○○ ใช่ไหม" อาจทำให้อีกฝ่ายไม่สบายใจ 108
- หากคู่สนทนาขอปรึกษาเรื่องสำคัญ
ให้รับฟังแล้วค่อยสอบถาม 110
- ตั้งคำถามที่มีตัวเลือกกับคนพูดน้อย 112
- ถามอย่างตรงไปตรงมา
เพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณไม่ได้ 114
- ถามคนที่ยังติดอยู่กับอดีตถึงเรื่องในอนาคต 116
- ถามคนที่เขาแต่บ่นว่า "แล้วคุณทำอะไรได้บ้าง" 118
- ฟังชื่อของคนปลายสายไม่ชัดทั้ง 2 รอบ ควรทำอย่างไรดี 120
- การยกตัวอย่างเพื่อให้คู่สนทนาพูดว่า "จะว่าไป..." 122
- หากถามเรื่องที่ตอบได้ยาก ให้เริ่มต้นด้วย
"ถ้าคุณไม่ทำอะไร..." 124

บทที่ 4

การตัดบทเพื่อเข้าสู่ประเด็น 125

▶ เพื่อแสดงจุดมุ่งหมายของตนโดยไม่ถูกเกลียด

- ไม่เข้าร่วมสังเวียนแห่งการโอ้อวด 126
- ตอบโต้ความอิจฉาอย่างไม่ลังเลด้วยลูกโซดโค้ง 128
- ตอบโต้ความอิจฉาของผู้หญิงอย่างสดใส 130
- ตอบกลับความอิจฉาที่ยังลึกของผู้ชาย
ด้วยคำพูดให้เกียรติ 132
- อย่าเปลี่ยนการซักถามเป็นการเค้นเอาคำตอบ 134
- รับมือน้ำตาของอีกฝ่ายด้วยความใจเย็น 136
- โยนเรื่องแพ้นะทิ้งไป ไม่ต่อล้อต่อเถียงถ้อยคำยั่ว 138
- หากอยู่ดีๆ ก็ถูกตวาด ให้ตอบกลับแค่คำเดียว
แล้วออกมาจากตรงนั้น 141
- ตัดเข้าเรื่องที่จะพูดโดยไม่จู้จี้ขโมยผลาดของอีกฝ่าย 144
- ตอบกลับคำถามที่ไม่อยากตอบด้วยคำถาม 146
- ปฏิเสธอย่างสดใสให้แก่การเล่นมุขทำร้ายตัวเอง 148
- เมื่อได้รับคำชม ควรรักษาน้ำใจผู้พูด
ด้วยการไม่ถ่อมตนจนเกินงาม 150
- หยิบยื่นบทสนทนาอย่างเป็นกันเองแก่คนที่ไม่ค่อยคุยในกลุ่ม 152
- "ขอบคุณ + ปฏิเสธ" คำแนะนำและคำชวน
จากเพื่อนต่างเพศที่ตนไม่ได้ชอบพอ 154

- บอกว่า "โอเคไม่เป็นไร" ทั้งที่ไม่มีข้อพิสูจน์
อาจทำให้คู่สนทนาหงุดหงิด 158
- วิธีรับมือสถานการณ์เมื่อต้องกลับบ้าน
พร้อมคนที่อยู่ด้วยแล้วรู้สึกอึดอัด 160
- คำพูดสุดเจียบเวลาแลกนามบัตร 161
- พูดเรื่องที่เจ้านายชอบเมื่ออยู่กับเจ้านายเพียงลำพัง 162

บทที่ 5

การพูดในที่ชุมชน 165

▶ เพื่อสะกดใจผู้ฟัง

- อย่าแปะป้ายลดราคาให้เรื่องที่จะพูด 166
- ไม่จำเป็นต้องฝืนเล่นมุขเปิด 168
- ดึงดูดผู้ฟังด้วยการทักทาย 169
- ตอบ "อืม" ตอนที่คู่สนทนาพยักหน้า 170
- ดอนน่านเสนองานให้แสดงภาพรวมก่อนเสมอ 174
- การอ่านตามสคริปต์ไม่อาจถ่ายทอดความตั้งใจไปสู่ผู้ฟังได้ 176
- การบรรยายด้วยเสียงโทนเดียวแค่ 1 นาทีก็น่าเบื่อแล้ว 178
- การแสดงท่าทางควรสัมพันธ์กับจำนวนผู้ฟัง 180
- ไม่จำเป็นต้องจบประโยคด้วย "ครับ/ค่ะ"
เมื่อพูดเรื่องที่อยากเน้น 182

• เริ่มต้นจากข้อสรุปเมื่อต้องการเสนอความคิดเห็น	183
• ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเกิดขึ้น เมื่อปฏิกิริยาของผู้ฟังได้รับการหยิบยกขึ้นมากล่าว	184
• เตรียมสไลด์นำเสนองานหน้าละ 1 ข้อความ	186
• อธิบายเนื้อหาในสไลด์นำเสนองาน ให้เหมือนเล่าละครหุ่นกระดาน	188
• ปิดท้ายด้วยสารสำคัญที่อยากบอก	190
• หากรู้สึกตื้นตัน ให้ถ่ายทอดสิ่งที่เกิดขึ้นในใจออกมา	192

บทที่ 6

การสนทนานอกเวลางาน 193

▶ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

• คนที่คิดแต่เรื่องที่ตนเองอยากพูด มักไม่เป็นที่ชื่นชอบในวงสนทนา	194
• ยิ่งใครพูดเรื่องเดิมซ้ำๆ ยิ่งต้องตอบกลับ	195
• เมื่อรู้สึกเบื่อที่ต้องให้คำปรึกษาเรื่อง "หย่าร้าง" หรือ "ลาออก" ซ้ำๆ	196
• หากคิดว่าตนผิด จงรีบขอโทษ อย่าคิดว่าเรื่องมันกินนานมาแล้ว	197

- บอกคนที่กำลังท้อแท้ว่า "หากระบายออกมา แล้วรู้สึกดีขึ้น ฉันยินดีรับฟังนะ" แทนคำพูดให้กำลังใจ 199
- สื่อความเสียใจด้วยคำพูดไม่กี่คำ แต่เปี่ยมไปด้วยความรู้สึก 200
- ฝากความทรงจำดีๆ ไว้เมื่อจากลา 202
- หากบอกว่า "ขอบ่นหน่อย" ตั้งแต่แรก คู่สนทนาจะยอมรับฟังง่ายขึ้น 204
- กล่าวหาว่า "สิ่งที่ได้คุยกับคุณ (ชื่อคู่สนทนา)" เมื่อคุยเรื่องที่เป็นไปในทางลบ 205
- หากมีคนแนะนำเรากับผู้อื่น ควรกล่าวขอบคุณ และรายงานผลเพื่อสานสัมพันธ์ในอนาคต 206
- ยิ่งดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ยิ่งต้องสงวนคำพูดไม่ให้มากเกินไป 208
- หากคิดว่า "ยุ่งไม่เข้าเรื่อง" ควรหลบเลี่ยงตั้งแต่เริ่มได้กลิ่น 210
- เข้าสู่ประเด็นเงินๆ ทองๆ โดยไม่ต้องหลบเลี่ยง 213

ภาคผนวก

เรื่องงาน & เรื่องส่วนตัว

รวมสำนวนพร้อมใช้

217

เรื่องงานและที่ทำงาน

เมื่อขอตัวกลับก่อนขณะที่งานเลี้ยงกำลังสนุก 218

เมื่อจะชวนพนักงานใหม่ไปดื่ม 218

เมื่ออยากขอบคุณด้วยตอนที่อีกฝ่ายกำลังยุ่ง 219

เมื่ออยากขอความช่วยเหลือเรื่องงาน

จากเพื่อนร่วมงานที่กำลังยุ่งมาก 219

เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับวิธีสอนงานของรุ่นพี่หรือหัวหน้า

แล้วอยากแสดงความคิดเห็นโดยไม่ให้กระทบความสัมพันธ์ 220

เมื่ออยากทักท้วงเรื่องการทำงานที่ล่าช้าของอีกฝ่าย 220

เมื่อรู้สึกว่าการงานของตนไม่ได้รับการประเมินอย่างที่ควร

(อีกฝ่ายคือหัวหน้า) 220

เมื่อรายงานข้อผิดพลาดของตนเอง 221

เมื่ออยากให้ความเห็นแก่ลูกน้องที่ทำผิดแต่ไม่ขอโทษ 221

เมื่อกล่าวขอโทษที่ทำผิดในกรณีเดิมมากกว่า 3 ครั้ง 222

เมื่ออยากตักเตือนลูกน้องที่ทำผิดเรื่องเดิมๆ

ทั้งที่เคยเตือนไปแล้วหลายรอบ 222

เมื่อถูกหัวหน้าชี้มาเข้ามาเกาะเกาะ 223

เมื่อเพื่อนร่วมงานที่ไปดื่มด้วยกันเมาและทำให้โกรธ

แต่วันถัดมาเจ้าตัวกลับจำไม่ได้ 223

เมื่อถูกเพื่อนร่วมงานขโมยผลงาน 223

เมื่อต้องดูแลลูกน้องเรื่องที่เคยเตือนไปแล้วหลายรอบ 224

เมื่อต้องการให้อีกฝ่ายส่งงานก่อนกำหนด 224

เมื่อต้องการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงาน 225

เมื่อมีคนเข้าประชุมครั้งสำคัญสาย	225
เมื่อระบุหรือซักถามคนที่อ่อนไหวง่ายเกี่ยวกับงาน	225
เมื่อคนที่ประสานงานกับลูกค้าสะเพร่าจนอาจกระทบการทำงาน	226
เมื่อถูกบังคับให้ปรับเปลี่ยนงานที่ได้รับมอบหมายกะทันหัน อย่างเลียงไม่ได้	226
เมื่อได้รับคำถามที่ยังตอบไม่ได้ทันทีระหว่างนำเสนองาน	227
เมื่ออยากพูดอะไรกับคนที่พูดแต่เรื่องแย่ๆ	
จนทำให้เสียบรรยากาศ	227
เมื่อรุ่นน้องระบายให้ฟังว่า	
"การผูกมิตรกับคนในบริษัทนั้นยากจัง"	228
เมื่อการอภิปรายเริ่มออกนอกประเด็น	
แล้วคุณอยากให้อวกกลับเข้าเรื่อง	228
เมื่อไม่อยากเป็นฝ่ายรับฟังอย่างเดียว	228
เมื่อถูกเจ้านายต่อว่าอย่างรุนแรงจนตัวแข็งทื่อ	229
เมื่อสื่อสารผิดพลาดจนผู้ฟังเข้าใจผิด	229
เมื่อได้รับคำชี้แนะเกี่ยวกับเรื่องที่ตนไม่รู้	229

เรื่องส่วนตัว

เมื่อคนรักลืมวันครบรอบหรือวันเกิด	230
เมื่ออยากคุยเรื่องการใช้เวลาในวันหยุดกับสามี (ภรรยา)	230
เมื่ออยากขอบคุณหรือแสดงความซาบซึ้งใจต่อสามี (ภรรยา)	231
ไม่เคยขอบคุณพ่อแม่มาก่อน แต่อยากสื่อสารออกไปให้ดีที่สุด	231
เมื่ออยากแสดงความรู้สึกขอบคุณ	
นอกเหนือจากการพูด "ขอบคุณ"	232
อยากขอบคุณคนที่ตนเคารพนับถือ	
แต่ก็รู้สึกประหม่าเมื่อพบกัน	232
เมื่อลูกโกหก	232

เมื่อจับได้ว่าคนรักหรือคนสนิทโกหก	233
เมื่อรู้สึกเหนื่อยเพราะถูกมองว่าเป็นคนหนักแน่นเสมอ	233
เมื่อคนอื่นพูดให้รู้สึกเจ็บหัวใจ	234
เมื่อหงุดหงิดเพราะคำพูดของอีกฝ่ายมาก	
จนกระทั่งผ่านไปหลายวันก็ยังไม่หาย	234
เมื่ออยากให้สามี (ภรรยา) บอกความเห็นของเรา	
กับพ่อแม่ของเขา	235
เมื่ออยากพูดตรงๆ หลังจากก่อนหน้านี้	
พยายามอดกลั้นเพราะไม่อยากถูกเกลียด	235
เมื่ออยากยกเลิกนัดหมายในวันนั้นอย่างกะทันหัน	236
เมื่อคนที่ยืมหนังสือไปยังไม่นำมาคืน (คาดว่าเพราะลืม)	236
เมื่อโกรธคนที่ทำให้คนอื่นเดือดร้อนแต่ยังไม่ขอโทษ	237
เมื่อต้องการให้อีกฝ่ายตอบอีเมลกลับเร็วขึ้น	237
เมื่อรู้สึกตื่นเต้นตอนที่ต้องพูดอะไรบางอย่าง	237
เมื่อเห็นว่ามีผักติดพื้นหรืออะไรติดหน้าเพื่อนที่กำลังคุยกันอยู่	238
เมื่อกังวลเรื่องกลิ่นตัวของเพื่อนหรือคนรัก	238
เมื่อได้ของขวัญสุดเจ๋งจากคนรัก	239
เมื่อต้องรับของที่ไม่อยากได้จากพ่อแม่ของสามีหรือภรรยา	239
เมื่อคนรักพูดจาว่ำร้ายพ่อแม่ของคุณ	240
เมื่ออยากปรึกษาครอบครัวเรื่องเปลี่ยนงาน	
หรือย้ายออกจากบ้านไปอยู่คนเดียว	240
เมื่อรู้สึกอึดอัดที่ถูกทักเรื่องรูปลักษณ์	
เช่นหน้าอกเล็กหรืออ้วน	241
เมื่ออยากปฏิเสธคำเชิญจากสมาคมแม่บ้าน	241
เมื่อจะปฏิเสธคำสารภาพรัก	242
บทส่งท้าย	243

บทที่ 1

การพูด



เพื่อสื่อสารให้คู่สนทนาเข้าใจ

อยากสื่อ “แก่นของเรื่อง” ให้ชัดเจน

คนที่สื่อสารได้ตรงจุดมักพูดสิ่งที่ต้องการสื่อออกไปอย่างชัดเจนแต่แรก หากพูดวกไปวนมาหรือพูดโดยที่ตนเองก็ไม่ว่าต้องการอะไร สารที่อยากจะสื่ออาจส่งไปไม่ถึงคู่สนทนา

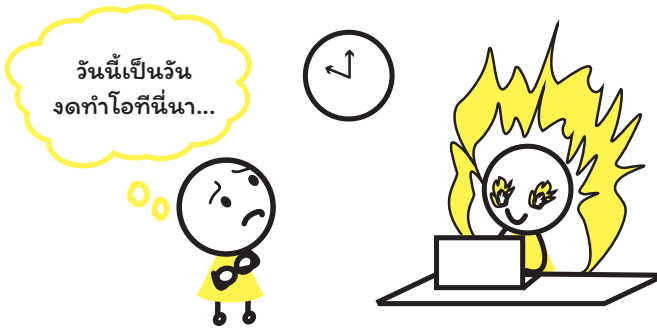
หลักสำคัญจึงอยู่ที่การตัดเนื้อความให้เหลือเฉพาะสิ่งที่ตั้งใจจะสื่อสาร

เมื่อพูดกับลูกน้องที่ไม่รักษากฎ “วันงดทำโอที”
เพราะทำงานล่วงเวลาจนถึง 4 ทุ่มทุกวัน

✕ “ดูเหมือนคุณมีงานยุ่งทุกวันเลย เห็นทำโอทีตลอด อย่าลืมหาสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวด้วยนะ ถ้าอยากปรึกษาอะไรก็ ฉันยินดีเสมอเลย”

POINT

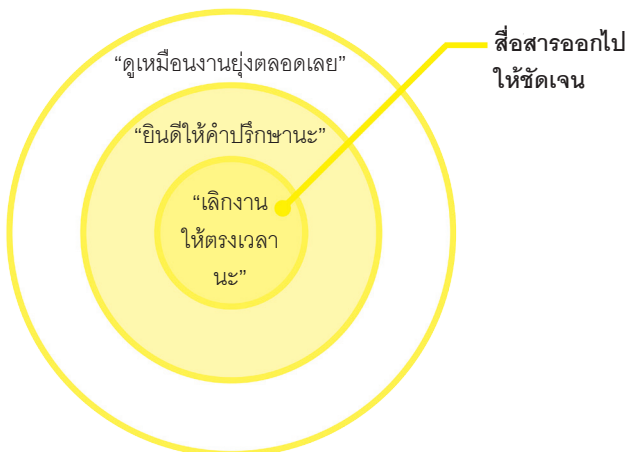
- ยังไม่ได้สื่อแก่นของเรื่องว่า “อยากให้เธอกลับบ้านตรงเวลา ไม่ต้องทำโอที”
- ผู้ฟังบางคนอาจยืนกรานโดยการตอบว่า “ไม่ต้องห่วงครับ ผมชอบอยู่ทำงานต่อและกลับบ้านตรงเวลาไม่เป็น”



- “ดูเหมือนคุณมีงานยุ่งทุกวันและต้องทำโอทีตลอดเวลา
ขอบคุณมากที่ทุ่มเทเพื่องาน แต่วันทีงดทำโอทีให้กลับบ้าน
ตรงเวลาดีกว่านะ ถ้าถึงเวลาเลิกงานแล้วงานยังไม่เสร็จ
เราค่อยมาปรับปริมาณงานกัน”

POINT

- สื่อสารสิ่งที่ยากบอกตรงๆ
- จะยังเป็นผลดีหากเสนอทางเลือกให้อีกฝ่ายด้วย



คนพูดเก่งจะ “ยกตัวอย่าง” ให้สอดคล้องไปกับคู่สนทนา

คนที่พูดเก่งมัก “ยกตัวอย่าง” ประกอบการอธิบายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในการสนทนาร่วมกับคนที่มีความรู้ความเข้าใจและค่านิยมแตกต่างกันหรือการชวนให้ใครทำสิ่งที่เขาไม่เคยทำ จำเป็นต้องอาศัย “พลังของการเปรียบเทียบ”

ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้พูดซึ่งเป็นหัวหน้างานบอกว่า “ฉันอยากให้คุณทำงานบางอย่าง เช่น □○△” การยกตัวอย่างจะทำให้ผู้ฟัง**นึกภาพตามได้ง่ายขึ้น** ในกรณีที่ลูกน้องไม่เข้าใจสิ่งที่คุณพูด เขาอาจไม่ทำตามที่คุณบอก ซึ่งแน่นอนว่าจะส่งผลกระทบไปถึงผลงานและความสัมพันธ์ได้

นอกจากนี้ การยกตัวอย่างยังสร้างความประทับใจได้อีกด้วย ในการอบรมวิธีพูดนำเสนอ บางครั้งฉันก็บอกผู้เข้าอบรมว่า “อย่าพูดเหมือนมะกุกะจูจีเป็นโตะ¹” เพื่อสื่อว่าเป็นอาหารที่มีกับหลายอย่างรวมกันจนยากจะจดจำว่าเรากินอะไรไปบ้าง การเปรียบเทียบเช่นนี้จะสร้างความประทับใจต่อผู้ฟังได้ดีกว่าแนะนำว่า “ควรพูดเฉพาะใจความสำคัญ อย่าหลงประเด็น”

¹ ข้าวกลองที่ประกอบด้วยข้าวปั้นและกับชนิดต่างๆ อย่างละนิด

เมื่ออยากสื่อว่า
“การสื่อสารเปรียบได้กับการเล่นโยนบอล”

ก่อนโยนลูกบอลออกไป ขั้นแรกสุดเราต้องรับลูกบอลจาก
อีกฝ่ายให้ได้ก่อนแล้วค่อยโยนกลับ กล่าวคือ ฟังความคิดเห็น
คู่สนทนาก่อน โดยอาจกล่าวว่า "คุณคิดว่า ○○ สិនะ" หรือ
"คุณคิดแบบนี้ใช่ไหม" แล้วค่อยแสดงความคิดเห็นของตนเองว่า
"ฉันคิดว่า ○○"

