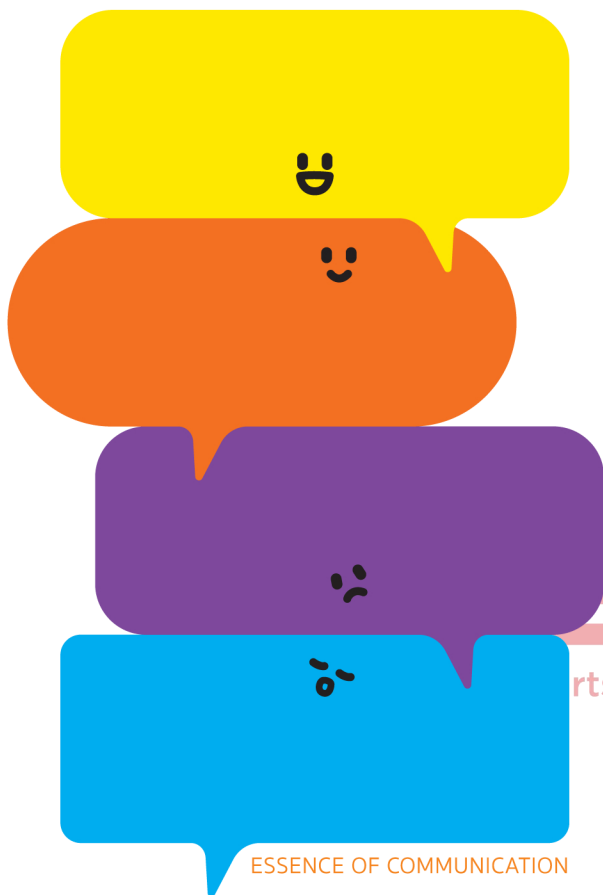


พูดดี พูดยังใจ

ให้ได้ใจคนทุกสถานการณ์



大人の人間関係力

ED
arts here

ESSENCE OF COMMUNICATION

พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อเข้าสังคม
และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เขียนโดย **Takashi Saito** ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเมจิ
แปลโดย สุกัทร จันทรตะลี

SE-ED

inspiration starts here

พูดดี พูดยังใจ ให้ได้ใจคนทุกสถานการณ์

๐

๐

๐

๐

เขียนโดย **Takashi Saito**
แปลโดย สุภัทรา จันทรตะลี

SE-ED

inspiration starts here

Change⁺

ค้นหาหนังสือที่ต้องการ (รวม e-book และสินค้าที่น่าสนใจ) ได้เร็ว ทันใจ

★ บน PC และ Notebook ที่ www.se-ed.com

★ สำหรับ Smartphone และ Tablet ทุกยี่ห้อ ที่ <http://m.se-ed.com>

(ผ่าน browser เข้าอินเทอร์เน็ตแล้วทำ Bookmark บนจอ Home จะใช้งานได้เหมือน App ทุกประการ)
หรือติดตั้ง SE-ED Application ได้จาก Play Store บน Android หรือจาก App Store บน iOS

- กรณีต้องการซื้อจำนวนมาก เพื่อใช้สอน ฝึกอบรม ส่งเสริมการขาย เป็นของขวัญพิเศษ เป็นต้น กรุณาสอบถามราคาพิเศษที่แผนกการตลาดพิเศษ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) โทร. 0-2826-8222 หรือ โทรสาร 0-2826-8356-9

พูดดี พูดอย่างไร ให้ได้ใจคนทุกสถานการณ์

เขียนโดย Takashi Saito

แปลโดย สุภัทร จันทร์ตะลี

ราคา 210 บาท

Change⁺ สำนักพิมพ์ เซนจ์พัลส์

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย โดย บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ห้ามคัดลอก ลอกเลียน ดัดแปลง ทำซ้ำ จัดพิมพ์เนื้อหาและภาพประกอบ หรือกระทำการอื่นใด โดยวิธีการใดๆ ในรูปแบบใด ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ เพื่อเผยแพร่ในสื่อทุกประเภท หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ นอกจากได้รับอนุญาต

OTONA NO NINGEN KANKEIRYOKU written by Takashi Saito

Copyright © 2018 by Takashi Saito. All rights reserved.

Originally published in Japan by Nikkei Business Publications, Inc.

Thai translation rights arranged with Nikkei Business Publications, Inc.

through Tuttle-Mori Agency, Inc.

1 1 2 - 1 1 3 - 1 6 1

2 5 6 6 3 2 1 0 9 8 7 6 5

ISBN (e-book) 978-616-08-4770-9

จัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ 1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260 โทร. 0-2826-8000

สายงานการผลิต โทร. 0-2826-8333 โทรสาร 0-2826-8589

SE-ED
inspiration starts here

หากมีคำแนะนำติชม ติดต่อได้ที่ comment@se-ed.com / ค้นหาหนังสือที่ต้องการ ได้เร็ว ทันใจ ที่ www.se-ed.com

ผู้จัดทำ

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ-สายงานผลิตหนังสือ กนิษฐา พรหมเสน

ผู้ช่วยบรรณาธิการบริหาร อรุโณทัย เขตหาญ บรรณาธิการจัดการ ประครอง ชุนทอง เครือมาศ บุญล้อม

บรรณาธิการเล่ม ปัญญริสา บุญยะรัตน์ ออกแบบปก ชนาภา ตัตวภัทร

จัดรูปเล่ม ปราณี ธงทอง ประสานงานกองบรรณาธิการ กัลยา อุดมทรัพย์

ประวัติผู้เขียน

ทาากาชิ ซะโตะ (Takashi Saito)

เกิดเมื่อปี 1960 ที่จังหวัดชิซุโอกะ จบการศึกษาจากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยโตเกียว หลังจบปริญญาเอก คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยโตเกียว ก็เข้ารับตำแหน่งอาจารย์คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเมจิ และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร ผู้เขียนหนังสือ *“Koeni dashite yomitai nihongo”* (ภาษาญี่ปุ่นที่อยากลองอ่านออกเสียง) ซึ่งได้รับรางวัลพิเศษด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมจากสำนักพิมพ์โชชิชะและหนังสือพิมพ์ไมนิจิ วางจำหน่ายในปี 2001 เป็นหนังสือขายดีที่ขายได้กว่า 2 ล้าน 6 แสนเล่ม ทำให้เกิดกระแสความนิยมภาษาญี่ปุ่นขึ้นมา นอกจากนั้นยังมีงานเขียนอีกหลายเล่ม ได้แก่ *“Otona no goiryaku nouto - dare karamo ‘Dekiru!’ to omowareru”* (สมุดโน้ตเพิ่มความสามารถในการเลือกใช้คำ - ใครๆ ก็คิดว่าเรา ‘ทำได้!’) สำนักพิมพ์เอสบี ซีเรียล *“Seigodon no kotoba”* (คำพูดของเซโกดัน) สำนักพิมพ์บิซินเนสชะ *“Zatsu dan ryoku ga agaru hanashikata”* (วิธีพัฒนาทักษะการพูดคุย สัพเพเหระ) สำนักพิมพ์โดมอนต์ *“Shitsumon katana”* (ความสามารถในการถามคำถาม) สำนักพิมพ์ชิคุมะโซโบะ *“Tanin ni furimawasa renai jishin no tsukurikata”* (วิธีสร้างความมั่นใจไม่ให้ใครมาครอบงำ) สำนักพิมพ์พีเอชพี *“Koredekanpeki! manga de oboeru communication”* (เรียนรู้การสื่อสารผ่านการ์ตูน) ร้านหนังสืออิวาซากิ พิธีกรร่วมในรายการ *“Jouhou 7 days news caster”* ช่องทีบีเอส *“Zenryoku! datsuryoku times”* ช่องฟูจิ และเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำรายการ *“Nihongo de asobo”* ช่องเอ็นเอชเค

บทนำ

“คุยกับใครไม่เก่ง” “การพบปะผู้คนเป็นเรื่องวุ่นวาย” “เข้ากับหัวหน้าไม่ได้” นักธุรกิจชั้นนำต่างเปิดเผยว่า พวกเขาเองก็กลัวกับเรื่องเหล่านี้เช่นกันครับ ดูเหมือนมีคนจำนวนไม่น้อยที่คิดไปเองว่า ตัวเองเป็นคน “เข้าสังคมไม่เก่ง” ส่งผลให้รู้สึกเครียดในการสานสัมพันธ์กับผู้อื่น

แต่ที่จริงคนญี่ปุ่นมีความสามารถในการสื่อสาร หรือ “พลังในการสานสัมพันธ์กับผู้อื่น” ไม่น้อยทีเดียว เช่น ไม่จำเป็นต้องพูดออกมาทั้งหมดคนอื่นก็เข้าใจได้ มองเห็นความจริงใจจากสีหน้าของอีกฝ่ายได้ทะลุปรุโปร่ง อ่านทางออก และปรับเปลี่ยนรูปแบบคำพูดแสดงความคิดเห็นในทันใด จนเรียกการสื่อสารในลักษณะนี้ว่า เป็น “จังหวะตอบรับที่สอดคล้องประสานกัน” คนที่ทำได้แบบนี้แหละครับคือคนญี่ปุ่น

การที่เข้าใจความคิดของกันและกันด้วยการสื่อสารโดยไม่ต้องใช้คำพูด อาจกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถในการสื่อสารระดับผู้มีพลังจิตเลยทีเดียว เพราะฉะนั้น คุณก็แค่ต้องมีความมั่นใจให้มากกว่านี้อีกหน่อยครับ

ความสามารถในการสานสัมพันธ์พัฒนาขึ้นตามการฝึกฝน

ทว่า “การสื่อสาร” แบบนี้มักจะใช้เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมเดิม ๆ เป็นเวลานาน หรือในหมู่ญาติสนิทมิตรสหายเท่านั้น จะว่าไป นี่ก็คือความสามารถที่เปรียบเสมือนหมู่เกาะกาลาปากอส* แต่แทบไม่มีธุรกิจใดที่ทำกัน

* หมู่เกาะกาลาปากอส เป็นหมู่เกาะที่ยังคงความสมบูรณ์ทางธรรมชาติไว้อย่างสูงสุด มีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัวอย่างน่าทึ่ง มีความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตสูงและส่วนใหญ่ล้วนเป็นสปีชีส์ที่มีเฉพาะบนหมู่เกาะกาลาปากอสเท่านั้น

เฉพาะในหมู่เพื่อนฝูงได้ คุณจึงจำเป็นต้องคบค้าสมาคมไม่ว่ากับใครก็ตามอย่าง กระตือรือร้นครับ โดยเฉพาะวิธีการสื่อสารในยุคนี้ ส่วนใหญ่จะเป็น “การส่งข้อความทิ้งไว้ก่อน” ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ การพูดคุยกันต่อหน้าย่อมมีจุดที่ชวนให้เข้าใจผิดได้ง่าย และยากต่อการย่นระยะห่างทางความรู้สึกของทั้งสองฝ่าย

ยิ่งเป็นการสื่อสารด้วยข้อความสั้น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันอย่างไลน์ ยิ่งสื่อสารกันลำบาก กระบวนการถ่ายทอดข้อความง่ายขึ้นมากเท่าไร ยิ่งต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารสูงขึ้นเท่านั้น แต่ถึงอย่างนั้น ไม่ว่าตั้งแต่สมัยเรียนหรือปัจจุบัน พวกเราก็ไม่มีสถานที่ให้ฝึกความสามารถเหล่านั้นอย่างจริงจังเลย ทั้งที่มีพรสวรรค์อยู่แท้ ๆ แต่กลับไม่ได้รับการขัดเกลา จึงเป็นธรรมดาที่คนส่วนใหญ่จะคิดว่าตัวเอง “เข้าสังคมไม่เก่ง” แม้แต่นักกีฬาเบสบอลที่มีพรสวรรค์ หากไร้ซึ่งการฝึกซ้อมแล้วก็ไม่อาจทำให้พรสวรรค์นั้นเปล่งประกายได้ ความสามารถในการสื่อสารก็เช่นกัน หากไม่ฝึกฝนก็ไม่เก่งขึ้น หรือกล่าวได้อีกอย่างว่า ความสามารถในการสานสัมพันธ์กับผู้อื่นจะพัฒนาขึ้นได้จากการฝึกฝนนั่นเองครับ

ท่าใบ “เกมกระซิบส่งสาร” ถือเป็นเรื่องยาก

ตัวอย่างเช่น ลองคิดถึงเกี่ยวกับ “ความสามารถในการส่งสารหรือข้อความ” ซึ่งเป็น “พื้นฐาน” ของการสื่อสารดูสิครับ คุณเองสามารถถ่ายทอดเรื่องราวที่ได้ฟังมาจากผู้อื่นให้อีกคนฟังอย่างครบถ้วนได้หรือไม่ ที่จริงเรื่องนี้ยากกว่าที่คุณคิด ลองนึกถึง “เกมกระซิบส่งสาร” สิครับ ครั้งหนึ่งผมเคยเป็นวิทยากรในงานสัมมนา และให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเล่นเกมนี้ ต่อให้เป็นผู้ใหญ่ก็มักจบเกมนี้ได้ไม่สวยเท่าไร พอให้ 1 ทีมที่มีสมาชิก 5 คนขึ้นไปส่งสารกันเป็นทอด ๆ แค่ “ข้อความในทอดแรก” อย่างดีที่สุดก็ถ่ายทอดอย่างถูกต้องได้เพียงครั้งหนึ่ง อย่างแย่ที่สุดคือถ่ายทอดได้น้อยกว่า 1 ใน 3 เกมผู้เล่นยังคิดไปเองอีกว่า “สามารถส่งสารให้เพื่อน

ได้ถูกต้องร้อยเปอร์เซ็นต์” อีกต่างหาก หากนี่คือเรื่องงานถือว่าค่อนข้างอันตรายทีเดียวครับ เพราะถ้าเข้าใจความหมายและรายละเอียดการส่งสินค้าจากลูกค้าผิด หรือแจ้งหัวหน้าของคุณด้วยข้อมูลผิดๆ อาจส่งผลให้การตัดสินใจเรื่องสำคัญผิดพลาดไปได้ อย่างน้อยๆ ก็ทำให้ความเชื่อมั่นของลูกค้าลดลง สิ่งสำคัญไม่ใช่
พรสวรรค์ในการสื่อสาร ต้องรู้จักถ่อมตนว่า “ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างสมบูรณ์แบบ
ร้อยเปอร์เซ็นต์” และพร้อมจะฝึกฝนต่างหาก

หมั่นจดบันทึกและเขียนสรุปเนื้อหาจนเป็นนิสัย ช่วยให้ “ความสามารถในการสื่อสาร” เพิ่มขึ้นได้

แล้วเราควรฝึกฝนแบบไหนกันดีล่ะครับ ก่อนอื่นต้องสร้าง “นิสัยชอบจดบันทึก” ระหว่างการประชุมหรือการเจรจาทางธุรกิจให้ได้ก่อน คนส่วนใหญ่นั่งฟังอย่างเดียว ไม่จดบันทึกอะไรเลย หากทุกคนมีความสามารถระดับ “เจ้าชายโชโตกุ*” ก็คงไม่เป็นปัญหา แต่หากรู้ตัวว่าไม่มีความสามารถระดับนั้น ขอให้ฟังระลึกไว้เสมอว่า ควรจะจดบันทึกนะครับ เพียงแค่จด “คำสำคัญ” หรือ “ใจความสำคัญ” ก็ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการสื่อสารได้ การจดบันทึกยังถือเป็นเพียงเรื่องของ “Input” (การนำเข้าข้อมูล) เราต้องนำไปรวมกับ “Output” (การสื่อสารออกไป) ถึงจะเป็น “ความสามารถในการสื่อสาร” ที่สมบูรณ์ และเพื่อที่จะสื่อสารออกไปได้อย่างแม่นยำ ให้จัดระเบียบข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่ประชุมหรือการเจรจาทางธุรกิจเป็นข้อๆ จากนั้นส่งอีเมลให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนล่วงหน้า หากมีช่องโหว่หรือข้อผิดพลาด ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้ทักท้วงแก้ไขก่อนได้ นอกจากนั้น ทุกคนยัง

* เจ้าชายโชโตกุ (Prince Shotoku) เป็นคนฉลาดเฉลียวมาก จนเป็นที่ร่ำลือว่าพูดได้ตั้งแต่เกิด

จะรู้สึกขอบคุณด้วย หรือระหว่างการประชุมจะรับหน้าที่เป็นคนเขียนสรุปใจความสำคัญจากประเด็นที่กำลังถูกนำเสนอบนกระดานไวต์บอร์ดก็ย่อมได้

แต่ไม่ต้องทำขนาดนั้นก็ได้นะครับ **จะใช้การกล่าวสรุปหรือทบทวนประเด็นหรือข้อสรุปในการประชุมหลังพูดกันจบแล้วก็ได้ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน**

วิธีการฝึกฝนอีกวิธีคือ **ประยุกต์ใช้หนังสือพิมพ์หรือนิตยสารเพื่อ “เพิ่มความสามารถในการสรุปใจความสำคัญ”** โดยอ่านบทความตามความเหมาะสมและสรุปย่อในแบบของตนเอง จากนั้นลองพูดดู หากไม่มีผู้ฟังก็ลองพูดพิมพ์ปากคนเดียวก็ได้ เวลาอ่านอย่าสักแต่ว่าอ่าน ให้คิดตั้งแต่แรกเลยว่าจะตั้งใจอ่านเพื่อนำไปเล่าให้ใครสักคนฟัง แบบนี้จะทำให้ตั้งใจซึมซับเนื้อหาได้ดีมากขึ้น หรือจะใช้หลักการ “อ่าน 3 นาที ย่อ 1 นาที และพูด 1 นาที” ด้วยก็ได้ เพื่อให้สนุกกับการอ่านเหมือนกำลังเล่นเกมอยู่ หากฝึกซ้ำๆ แบบนี้ทุกวัน ภายใน 2 สัปดาห์ก็จะช่วยปลูกและลับคม “สมองด้านการสรุปใจความสำคัญ” แล้วละครับ “ความสามารถในการสื่อสาร” ของคุณจะเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนครับ

ผ่อนคลายความเครียดด้วย “วิธีการเข้าสังคมแบบฉบับของญี่ปุ่นวัยทำงาน”

ส่วนที่ 1 ในหนังสือเล่มนี้จะเริ่มต้นด้วย “ความสามารถในการสื่อสาร” โดยเรียนรู้จากบุคคลที่มีชื่อเสียงของประเทศญี่ปุ่น ตัวอย่างเช่น ทากาโมริ โซโก* โซเซกิ นัตสึเมะ** และเหล่านักกีฬาตัวท็อป โดยเริ่มจาก “ความสามารถใน

* ทากาโมริ โซโก (Takamori Saigo) เป็นชามูไรผู้มีชีวิตอยู่ระหว่างปลายยุคเอโดะ (ค.ศ. 1828-1868) ถึงช่วงต้นยุคเมจิ (ค.ศ. 1868-1877) เป็นบุคคลที่ยังคงได้รับความเคารพนับถืออย่างสูง

** โซเซกิ นัตสึเมะ (Soseki Natsume) นักเขียนนวนิยายชาวญี่ปุ่น

การพูดคุยเรื่องทั่วไป” “ความสามารถในการฟัง” “วิธีคบค้าสมาคมกับผู้อื่น” ตลอดจนแนะนำเทคนิคหลักสี่อย่าง “คำพูดเกินจำเป็น” ที่อาจทำลายความน่าเชื่อถือ โดยยกกรณีตัวอย่างจากปัญหาการพูดจาเสียมารยาทของนักการเมืองในช่วงที่ผ่านมาครับ

ส่วนที่ 2 อธิบายเกี่ยวกับการฝึกฝนเพื่อเพิ่ม “ความสามารถในการใช้คำศัพท์” “ความสามารถในการตั้งคำถาม” และ “วิธีการพูดเพื่อแสดงภูมิรู้” ด้วย “ทักษะที่ชวนให้คิดว่าเป็นคนฉลาด”

ส่วนที่ 3 จะพาไปสัมผัสถึงหัวใจสำคัญของวิธีการสื่อสารที่ป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจผิดหรือความผิดพลาดที่เรียกว่า “การขอร้อง” “การเจรจาต่อรอง” “การรายงาน” และ “การขอโทษ”

ส่วนที่ 4 เป็นวิธีติดต่อกับ “คนที่เราไม่ถนัดรับมือด้วย” หรือ “คนที่คุยด้วยแล้วรำคาญใจ” ผมอยากให้คนที่กำลังกังวลกับการเข้าสังคมได้อ่านส่วนนี้เพื่อเป็นตัวช่วย “รักษาความสัมพันธ์อันดี” จะได้คลายความตึงเครียดในแต่ละวันลงครับ

ส่วนที่ 5 ยกตัวอย่าง **ประเด็นสำคัญที่มีประโยชน์อย่างมากในการทำงานร่วมกับลูกน้อง รุ่นน้อง และลูกค้า** อธิบายวิธีการฝึกฝนที่อยากให้คนที่กำลังกลุ่มใจเรื่อง “สื่อสารออกไปไม่ได้ตั้งใจนึก” “ลูกน้องไม่ยอมทำตามที่เราคาดหวัง” “ผลิภาพ (Productivity) ของทีมไม่ก้าวหน้า” สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ส่วนที่ 6 แนะนำจุดที่ควรระมัดระวังเมื่อสื่อสารด้วย “อีเมล” ซึ่งมักนำไปสู่ข้อผิดพลาดหรือสร้างปัญหาได้ง่ายกว่าการพูดคุยกันต่อหน้า และยังบอกเคล็ดลับที่จะช่วยให้เขียน “อีเมลที่ไร้ข้อผิดพลาด” ได้ง่ายขึ้น เหมาะสำหรับคนที่งานยุ่งไม่มีเวลาศึกษาครับ

ส่วนที่ 7 หากผลิภาพของทีมไม่ดีขึ้น บทนี้จะเผย “กฎที่จะเปลี่ยนการประชุมหรือการนัดหมายที่เสียเวลาเปล่าไปอย่างสิ้นเชิง” เป็นทางออกที่ดีในการแก้ปัญหา แม้ความคิดเห็นไม่ตรงกัน แต่ก็จบปัญหาได้โดยไม่มีความรู้สึก

ไม่ได้ค้างคาใจ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการสร้างความสัมพันธ์อันดี

งานเขียนของผมที่ตีพิมพ์ออกมามีมากกว่า 10 ล้านเล่ม โดยมีหัวข้อ เช่น “ความสามารถในการสื่อสาร” “ความสามารถในการพูดคุยเรื่องทั่วไป” “ความสามารถด้านการตั้งคำถาม” “ความรู้ด้านคำศัพท์” “ความรู้ในการวิเคราะห์ ประโยคของบุคคลสำคัญหรือวรรณคดีโบราณ” และหนังสือของผมเผยแพร่ ทั่วโลกมากกว่า 6 ล้านเล่ม ทั้งหมดเป็นการรวบรวมแก่นความรู้ต่างๆ ด้าน การสื่อสารเข้าด้วยกัน คุณอาจให้ความอนุเคราะห์เลือกอ่านหนังสือเล่มนี้ ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ครับ เพราะในยุคที่เครื่องมือสำหรับใช้สื่อสารเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ อาจ ส่งผลให้คุณสื่อสารทำความเข้าใจกันไม่คล่อง และรู้สึกเครียดจากความสัมพันธ์กับ ผู้คน ตลอดจนก่อให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นในบางครั้ง หากมีสถานการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น ขอให้เปิด “ตำราการสื่อสาร” เล่มนี้เพื่อค้นหาตัวช่วยและทางออกของปัญหา นอกจากนี้ หากฝึกฝน “การสานสัมพันธ์ในแบบฉบับของผู้ใหญ่วัยทำงาน” ร่วมด้วย แล้ว การใช้ชีวิตจะง่ายขึ้นแน่นอนครับ

สารบัญ

บทนำ

PART 1: หลักพื้นฐาน 8 ประการเพื่อสร้างความประทับใจ13

1. จุดที่เหมือนกันของ “คนพูดจาไม่น่าสนใจ”14
2. “ความสามารถในการสร้างบรรยากาศสนุกสนาน” ของคนคุยเก่ง18
3. วิธีหลีกเลี่ยง “คำพูดเกินจำเป็น”23
4. เรียนรู้วิธี “เพิ่มระดับความนิยมชมชอบ” จากนักกีฬาตัวท็อป28
5. ทำไม “เซโกเดน” ยังเป็นที่กล่าวขานเสมอ33
6. เหตุผลที่ผู้คนไว้วางใจคนไม่เข้าสังคมอย่างโซเซกิ นัตสึเมะ38
7. เรียนรู้ “ความกล้าในการเรียกเสียงหัวเราะ” จากคนคั่นไซ43
8. “วิธีฟัง” ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกดี48

PART 2: เทคนิค 5 ประการที่ทำให้คนอื่นคิดว่าคุณมีความสามารถ53

9. การฝึกฝน “วิธีพูด” ให้ดูเป็นคนฉลาด54
10. คำถาม 3 ประการที่ทำให้คนอื่นคิดว่า “อืม! คนนี้ใช้ได้เลยนี่!”59
11. เทคนิคไม่ให้ประหม่าเมื่อต้องกล่าว “สุนทรพจน์แบบไม่ทันตั้งตัว”64
12. วิธีเสริมสร้าง “ความแข็งแกร่งด้านคำศัพท์” ฉบับวัยทำงาน70
13. หัวใจสำคัญของ “คนที่มีความสามารถ” คือเห็นอกเห็นใจผู้อื่น75

PART 3: สูตรลับ 5 ประการที่ทำให้สื่อสารในสิ่งที่ต้องการออกไป

ได้ตัวใจคิด80

14. “วิธีขอร้อง” ที่จะได้รับการตอบรับด้วยความยินดี81
15. เพราะเป็น “คนขี้เกรงใจ” จึงต่อรองเก่ง86

16.	เทคนิคการต่อรองของทนายระหว่างประเทศสไตร์ฮาร์วาร์ด	91
17.	วิธี “รายงาน” ที่ช่วยพลิกวิกฤต	96
18.	“3 กฎเหล็กในการขอโทษ” ที่ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างสันติ.....	101

PART 4: บัช 5 ประการสำหรับคบค้าสมาคมกับคนที่ไม่ชอบ

	และคุยด้วยลำบาก.....	106
19.	ถ้าเจ้านายของคุณคืออดีตประธานาธิบดีทรัมป์.....	107
20.	ประโยคพิเศษสำหรับใช้ตัดจบบทสนทนาที่ยาวแสนน่าเบื่อ	112
21.	เรียนรู้วิธีสร้างความน่าเกรงขามจาก “คำสอนของขงจื้อ”	117
22.	เคล็ดลับในการรักษา “ความสัมพันธ์ที่ดี” ของยูยิ จี พูกูซาเว.....	121
23.	วิธีที่จะทำให้คุณไม่โดดเดี่ยวในงานปาร์ตี้.....	126

PART 5: 7 วิธีช่วยให้หลุดพ้นจากการเป็นคน “สัวจวน”

	ลูกน้องไม่เก่ง	130
24.	เพื่อให้ “ลูกน้องในยุคนี” ขยับตัวทำงาน	131
25.	พูดให้ได้ใจลูกน้องที่กำลังท้อแท้.....	136
26.	ความสามารถในการเปลี่ยนความคิดเพื่อให้อีกฝ่ายเห็นด้วย	141
27.	“คำสอนของขงจื้อ” ที่สั่นสะเทือนจิตใจของลูกน้อง.....	145
28.	เป้าหมายของลูกน้องควบคุมได้ด้วยการทำงานเป็นทีม	149
29.	เรียนรู้ “พลังของคำถามที่ทำให้คนเติบโต” จากโสกราตีส (Socrates).....	154
30.	“แผนผังสิ่งที่สนใจหรือสิ่งที่ชอบ” ช่วยย่อระยะห่างระหว่าง คนที่เข้าสังคมไม่เก่ง.....	159

PART 6: เทคนิค 4 ประการเพื่อเขียนอีเมลได้อย่างชาญฉลาด 164

- 31. ทิปเด็ดในการเขียน “อีเมลชั้นยอด” เพื่อสร้างความประทับใจ 165
- 32. จัดการ “อีเมลที่ยุ่งยาก” ด้วยทีมเวิร์กที่ดี 170
- 33. “การเรียงก่อนห็น” จะช่วยให้เขียนเก่ง..... 174
- 34. “เทคนิคการใช้เวลาสั้นๆ” แต่เขียนประโยคที่สมบูรณ์แบบ
ได้อย่างง่ายดาย..... 179

PART 7: หลักการ 3 ประการเพื่อเพิ่มความคิดสร้างสรรค์

ในการประชุม 184

- 35. วิธีสร้างความครื้นเครงในที่ประชุมเพื่อให้เกิดไอเดีย
สร้างสรรค์ใหม่ๆ 185
- 36. 80% ของการประชุมที่เปล่าประโยชน์
จบลงได้เพราะมีผู้นำกระบวนการ (Facilitator)..... 190
- 37. เหตุผลที่ผมเปลี่ยนจากสนับสนุน “การโต้เถียง”
เปลี่ยนมาหยุด “การโต้เถียง” 195



หลักพื้นฐาน 8 ประการ เพื่อสร้างความประทับใจ

90% ของการสื่อสารคือการสร้างความประทับใจ

LESSON

01

จุดที่เหมือนกันของ “คนพูดจาไม่น่าสนใจ”

การถูกกล่าวหาว่าเป็น “คนพูดจาไม่น่าสนใจ” นั้นช่างเจ็บปวด ถึงจะไม่ได้พูดต่อหน้าเราก็ดัง แต่หากคู่สนทนาทำสีหน้าเบื่อหน่ายให้เห็นระหว่างคุย แน่นอนว่าต้องรู้สึกไม่ดีเป็นธรรมดาครับ

ทำไมเราถึงพูดอะไรไม่น่าสนใจตลอดเลยล่ะ ไม่ใช่ปัญหาของการไม่มีวาทศิลป์หรือไม่มีพรสวรรค์หรอก แต่เป็นเพราะเนื้อหาของเรื่องที่พูดไม่น่าสนใจ ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในความสนใจของคนทั่วไปหรือเป็นเรื่องส่วนบุคคล แบบนั้น ย่อมน่าเบื่ออยู่แล้ว

ไม่ว่าเราจะมีฝีมือยอดเยี่ยมเพียงใด หากไร้ซึ่งวัตถุดิบก็ไม่อาจทำอาหารได้ ในทางกลับกัน หากมีวัตถุดิบสดใหม่อยู่เสมอแต่ให้ฝีมือไม่ถึงระดับเชฟมืออาชีพ หรือไม่ได้ปรุงแต่งอะไรมากมาย ก็อร่อยได้ง่ายๆ ครับ!

วิธีหลุดพ้นจากการเป็น “คนพูดจาไม่น่าสนใจ”

แล้วจะอย่างไรให้มี “เนื้อหาสดใหม่” มาพูด เพื่อให้ไม่ให้ถูกมองว่าเป็นคนพูดจาไม่น่าสนใจ เรื่องนี้ไม่จำเป็นต้องคิดให้ยุ่งยาก เพราะในสังคมมีข้อมูลข่าวสารอยู่มากมายเต็มไปหมด เพียงแค่คาดเดาและติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปเสมือนว่าเราเป็น “สายเบ็ด” ก็พอ ตัวอย่างที่เห็นได้ใกล้ตัว เช่น โทรทัศน์ พูดกันมานานแล้วว่า “เด็กรุ่นใหม่ดูโทรทัศน์น้อยลง” แต่พวกเขาก็ยังดูโทรทัศน์กันอยู่เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจขัดกับแนวโน้มทางสังคม แต่รายการที่พวกเขาดูกันไม่ได้มีเพียงข่าวเจาะลึกด้านการเมือง เศรษฐกิจ หรือสารคดีเท่านั้น ยังมีวาไรตี้ หออล์กโชว์ ละคร นอกจากนั้นข่าวกีฬาก็ขาดไม่ได้ กล่าวคือ ให้เก็บเอาหัวข้อที่น่าจะนำมาเป็นเรื่องพูดคุยได้จากรายการทางโทรทัศน์นั่นเอง เช่น บันทึก

การแข่งขันเบสบอลของนักเรียนระดับชั้น ม.ปลาย (โคชิเอ็ง) ดูแค่ข่าวก็พาก็ได้ ไม่ต้องไปดูในสนามจริง จะช่วยให้เราสื่อสารกับคนอื่นได้ดีขึ้น สิ่งใกล้เคียงๆ ที่นำมาเป็นฐานข้อมูลเก็บไว้คุยกับคนอื่นได้แบบเดียวกับโทรทัศน์ที่ผมอยากแนะนำคือนิตยสาร ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทที่เราสัมผัสถึง “คำพูดอ้อมๆ” ได้มากกว่าหนังสือพิมพ์ และรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ นานาเอาไว้อย่างกระชับมากกว่าหนังสือ เเท่านี้ก็สามารถสื่อสารไปถึงผู้อื่นได้ง่ายยิ่งขึ้นแล้วครับ

นอกจากนี้ อยากให้สังเกตเนื้อหาที่เหล่าบรรณาธิการมืออาชีพและนักเขียนเลือกนำมาตีพิมพ์ สมัยนี้การรวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารบนโลกอินเทอร์เน็ตกำลังเป็นกระแส เดิมทีนิตยสารก็มีหน้าที่รวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไว้อยู่แล้ว (คัดเลือกเนื้อหาและจัดให้เป็นระเบียบ) ยิ่งไปกว่านั้น หากอ่านแล้วไม่สนุก ผู้อ่านก็จะไม่ซื้ออีก ส่งผลให้นิตยสารต้องมีคอลัมน์ที่ไม่เหมือนใครหรือเป็นคอลัมน์ที่มีจุดยืนและมุมมองไม่ซ้ำใคร ทำให้แตกต่างจากข้อมูลฟรีบนอินเทอร์เน็ต

ดังนั้น ผมจึงตั้งใจอ่านนิตยสารบ้าง ไม่ว่าจะเป็นนิตยสารการเมืองและเศรษฐกิจ นิตยสารรายสัปดาห์ นิตยสารธุรกิจการค้า นิตยสารธุรกิจโลก จนถึงนิตยสารแฟชั่น ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารสำหรับการคุยสัพเพเหระ การพูดคุยทักทายเล็กๆ น้อยๆ ไปจนถึงข้อคิดเห็นจากสื่อ ซึ่งมอบประสบการณ์อันเป็นประโยชน์นับไม่ถ้วนแก่เราครับ

inspiration starts here

“คนที่คุยสนุก” มี “ความสามารถในการเรียบเรียงสูง”

คงไม่ค่อยมีใครว่างนั่งดูโทรทัศน์ยาวตั้งแต่เช้าจรดเย็น และคงไม่มีใครอ่านแต่นิตยสารทั้งวันเช่นกัน อย่างผมเองก็ยุ่งมาก ทำให้เวลาที่จะใช้เก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารมีจำกัด

สิ่งที่จะช่วยได้คือ “ความสามารถในการเรียบเรียงข้อมูลข่าวสาร” ซึ่งเป็นทักษะที่ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์หรือผู้เขียนบทความนิตยสารจำเป็นต้องมี แต่หาก

ผู้รับสารอย่างเราพัฒนาความสามารถนี้ได้ เราจะ “หาข้อมูลข่าวสาร” ได้ดีขึ้น และเรียบเรียงข้อมูลข่าวสารนั้นให้เป็นรูปแบบของเราเองที่ดึงมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการเรียบเรียงข้อมูลข่าวสารมี 3 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 “ทำอย่างอื่นไปด้วย ดูไปด้วย” และ “ข้ามไปอ่านเฉพาะหัวข้อที่น่าสนใจ” ถ้าเป็นโทรทัศน์ที่บันทึกรายการไว้ดูได้ หลักพื้นฐานคือ “การกรอวิดีโอ” ให้กรอข้ามส่วนที่คิดว่าไม่น่าสนใจและไม่จำเป็นด้วยความเร็ว 3 เท่า ในกรณีที่เป็นการแข่งขันเบสบอลของโรงเรียนมัธยมปลาย “ให้กรอจนกว่าจะมีโฮมรัน 2 แต้ม” ถ้ากำหนดกฎแบบนี้แล้ว การแข่งขัน 1 คู่จะใช้เวลาดูไม่นาน กรณีของนิตยสาร ถ้าหากไล่ดูแต่ละหัวข้อคร่าวๆ ก็จะได้เลือกหัวข้อที่น่าสนใจได้ทันที

ประการที่ 2 “ลองสมมติว่าจะคุยกับคนอื่นด้วยข่าวสารที่เราได้ดูมา” คนส่วนใหญ่เวลาดูโทรทัศน์หรืออ่านนิตยสารมักจะเจอเรื่องที่ทำให้คิดว่า “อ้อหือ!” แต่พริบตาต่อมาก็ลืมเสียแล้ว ซึ่งน่าเสียดายมาก หากตอนนั้นจดบันทึกไว้เสียหน่อย หรือถ้าเป็นนิตยสารก็เอามือถือมาถ่ายรูปเก็บไว้เลยจะดีกว่า กอปกับให้ลองคิดว่า “อยากเล่าเรื่องนี้ให้คนนั้นฟังจัง” และให้ลองสมมติว่ากำลังคุยกับคนนั้นอยู่ พอทำแบบนี้แล้วจะช่วยให้จดจำรายละเอียดนั้นๆ ได้ดีขึ้นและยังทำให้คู่สนทนาประทับใจอีกด้วย

ประการที่ 3 “สังเกตตัวเลข” เรื่องที่น่าตื่นเต้น น่าสนใจ และแปลกใหม่จนทำให้เราร้องว่า “โห!” มักมีตัวเลขติดมาด้วยเสมอ ตัวอย่างเช่น “ในประชากร 100 คนจะมี 1 คนที่...” “ยอดขายของมากกว่าปีที่แล้วถึง 3 เท่า” เรื่องแบบนี้ใครได้ยินก็สนใจทั้งนั้นครับ ถือเป็นข้อมูลข่าวสารที่จดจำได้ง่าย ทั้งยังพูดแล้วเห็นภาพ ทำให้โน้มน้าวจิตใจคนได้ดี หลายคนดูโทรทัศน์และอ่านนิตยสารกันเป็นกิจวัตรอยู่แล้ว แต่อยู่ที่เราจะทำตัวไหลไปเสมือนเป็น “สายเบ็ด” เพื่อเก็บเกี่ยวข่าวสารต่างๆ มาหรือไม่เท่านั้น หนทางที่จะหลุดพ้นจากการเป็น “คนพูดจาไม่น่าสนใจ” จึงเริ่มต้นจากก้าวเล็กๆ นี่เอง

เคล็ดลับ 3 ประการเพื่อ “เก็บข้อมูลจากโทรทัศน์และนิตยสาร”

1. เก็บข้อมูลข่าวสารจำนวนมากได้ในเวลาอันสั้น ด้วยการ “ทำอย่างอื่นไปด้วย ดูไปด้วย” และ “ข้ามไปอ่านเฉพาะหัวข้อที่น่าสนใจ”

พยายามดูโทรทัศน์หลาย ๆ ช่องและอ่านบทความหลาย ๆ ประเภทให้หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แล้วเก็บเอาเฉพาะเนื้อหาที่คิดว่า “น่าสนใจ” มากี่พอ ข้อมูลข่าวสารในโทรทัศน์และนิตยสารส่วนมากผ่านการเลือกเฟ้นมาอย่างพิถีพิถันอยู่แล้ว ดังนั้น ข้อมูล “คลาดเคลื่อน” จึงมีน้อยมาก

2. คิดไว้ล่วงหน้าว่า “จังหวะไหนที่เหมาะสมจะเล่า” เรื่องราวที่เตรียมไว้

หากเก็บข้อมูลข่าวสารและหาเรื่องที่จะเล่ามาแล้ว ให้ลองคิดออกมาเป็นรูปธรรมเลยว่าจะพูด “เมื่อไร ตอนไหน กับใคร จะลำดับเรื่องราวอย่างไร” โดยให้สมมติสถานการณ์เอาไว้ในใจเหมือนบทละคร การทำแบบนี้จะช่วยให้ไม่ลืมเนื้อหานั้นไป

3. มาสังเกต “ตัวเลข” กันเถอะ

“...สัดส่วน/เปอร์เซ็นต์” “...คน” “...เยน/บาท” ตัวเลขเหล่านี้แฝงข้อเท็จจริงเอาไว้ ซึ่งช่วยให้จดจำได้ง่าย ส่วนผู้ฟังก็ติดตามและเข้าใจได้ง่ายเช่นกัน

LESSON

02

“ความสามารถในการสร้างบรรยากาศ สนุกสนาน” ของคนคุยเก่ง

ทั้งที่พูดสำห้ได้นั่งข้างลูกค้าคนสำคัญแท้ๆ แต่กลับสร้างบรรยากาศให้
สนุกสนานได้ไม่เก่งเลย หากเป็นการพูดคุยเพื่อนำเสนองานหรือเจรจาต่อรองก็ยัง
พอมีเรื่องให้คุยต่อไปได้เรื่อยๆ แต่หาก “ตัดเรื่องจริงจิงที่น่าเบื่อและไม่น่าสนใจ”
ออกไปแล้วคุณกลายเป็นเหมือนคนที่ “มีโซ่ตรวนล่ามขา” หาเรื่องอะไรมาคุย
ไม่ได้จะอย่างไรดี ในเวลาเช่นนี้คุณเียบได้นานที่สุดแค่ 5 วินาทีครับ หาก
นานกว่านั้นบรรยากาศจะอึดอัดขึ้นมาทันที หากจู่ๆ ทุกคนเียบกริบพร้อมกัน
คุณละ “เปิดหัวข้อสนทนาใหม่” ได้ทันภายใน 5 วินาทีหรือไม่ สิ่งนี้แหละครับ
ที่เรียกว่า “ความสามารถในการสร้างบรรยากาศสนุกสนาน” ซึ่งมีประโยชน์ใน
ทุกสถานการณ์ และช่วยเชื่อมความสัมพันธ์กับคนอื่นได้ง่ายด้วย

สิ่งที่ขาดหายไปของคนติดโทรศัพท์มือถือ

อย่างไรก็ตาม จากการพูดคุยกับเหล่าผู้บริหารและผู้จัดการที่ผมรู้จัก
สมัยยังเป็นวัยรุ่น พวกเขาที่ไม่ถนัดชวนคนอื่นพูดคุยสัพเพเหระในเวลาที่ต้องรอคอย
ตามสถานที่ต่างๆ เช่นกัน ที่หลายคนเป็นเช่นนั้นอาจเพราะประสบการณ์ที่ยังน้อย
และไม่ตั้งใจหรือมีความกระตือรือร้นที่จะพูดอะไรออกไป เอาแต่ก้มหน้าก้มตาดู
จอมือถือ พอถึงเวลาแยกย้ายกัน บางคนก็ “ประเมิน” คนเหล่านั้นว่า “วันนี้
ไม่ค่อยรุ่งแรงเลยนะ” “คนนั้นอึดอัดๆ ไม่ค่อยดีเลย” แต่สิ่งที่พวกเขาไม่รู้คือ
“ตัวเองก็อาจเป็นสาเหตุเช่นกัน” แม้กระทั่งการดื่มสังสรรค์ก็ยังเป็นส่วนหนึ่ง
ของการทำงานที่ต้องสอนให้รุ่นน้องรู้บทบาทหน้าที่ของตัวเอง แต่ถ้าเราบอก
รุ่นน้องว่า “คุยอะไรก็ได้ คุยไปเถอะ” รุ่นน้องก็อาจจะลำบากใจ ต่อไปคงไม่มี
คนไหนอยากไปดื่มสังสรรค์ด้วยแน่ๆ วิธีฝึก “ความสามารถในการสร้างบรรยากาศ

เมื่ออ่านเล่มนี้จบ คุณจะ...

- ✓ หายเครียด
- ✓ ใช้ชีวิตง่ายขึ้น
- ✓ สื่อสารเก่งทุกสถานการณ์ !



พัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสังคม
และสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หนังสือเล่มนี้เหมาะกับผู้ที่กำลังมีปัญหา

- ไม่กล้าเริ่มบทสนทนา
- ตกอยู่ในภาวะเครียดเมื่อต้องสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- ไม่อาจสื่อสารกับหัวหน้าหรือลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่อาจอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้
- ทำงานลูกน้องแล้วไม่ได้งาน
- คิดว่าตัวเองทำท้อสิ่งที่ต้องการได้ดีแล้ว แต่กลับเกิดความผิดพลาดขึ้น
- เผชิญกับสถานการณ์ยุ่งยากที่ต้องใช้ทักษะเจรจาต่อรอง
- ฯลฯ

SE-ED
Inspiration starts here

พร้อมจำหน่ายในรูปแบบ

- ☒ e-book ☐ audio CD / MP3 ☒ audiobook
☒ ปกอ่อน ☐ LARGE PRINT (ตัวอักษรขนาดใหญ่)



www.se-ed.com



SE-ED Publisher



Change

ไฮไลต์เล่มนี้
สแกนเลย!



ISBN 978-616-08-4770-9



210 บาท

พูดดี พูดจริง ไปได้ใจคนทุกสถานการณ์ (e-book)
หมวด : จิตวิทยาพัฒนาตนเอง