



การสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อได้ทั้งใจคนและผลงาน

อ.วิชัย ปิติเจริญธรรม

“คำพูดหนึ่งคำ อาจเปลี่ยนทั้งชีวิตของใครบางคน”

เราทุกคนต่างเคยพูด และต่างเคยฟัง

แต่ไม่ใช่ทุกคำพูด...ที่จะถูกจดจำ

บางคำพูดผ่านไปพร้อมเสียงลม

แต่บางคำ...กลับฝังอยู่ในใจไปตลอดชีวิต

เพราะคำพูด ไม่ได้มีแค่เสียง

แต่มันมี “พลังของความรู้สึก” ที่แผ่ออกมาจากใจของคนพูด

คำพูดเดียว...

สามารถทำให้คนลุกขึ้นสู้ในวันที่สิ้นหวัง

และคำพูดเดียวกันนั้น...

ก็อาจทำให้ใครบางคนหมดแรงจะเดินต่อ

เราจึงต้องเรียนรู้ “ศิลปะของการสื่อสาร”

ไม่ใช่เพื่อพูดให้ใครเชื่อ

แต่เพื่อพูดให้ใคร “เข้าใจ”

หนังสือเล่มนี้ไม่ได้สอนให้คุณพูดเก่ง

แต่มันจะพาคุณ “กลับมาเข้าใจหัวใจของมนุษย์”

เพราะเมื่อคุณสื่อสารด้วยหัวใจจริง ๆ

คุณจะได้มากกว่าแค่ “ผลงาน”

คุณจะได้ “หัวใจของคน” กลับมาด้วย 

คำนำผู้เขียน

โดย

อาจารย์วิชัย ปิติเจริญธรรม

มีหลายครั้งในชีวิตการทำงานที่ผมได้เห็นคนเก่งล้มเหลว...

ไม่ใช่เพราะเขาขาดความรู้หรือขาดความสามารถ

แต่เพราะ “เขาสื่อสารไม่เป็น”

ในทางกลับกัน ผมก็เห็นคนธรรมดาหลายคนเติบโตจนกลายเป็นหัวหน้างานที่
ใคร ๆ ก็รัก

ไม่ใช่เพราะเขาเก่งที่สุดในทีม

แต่เพราะ “เขารู้จักพูดให้เข้าใจ และฟังให้เข้าถึงหัวใจคน”

ตลอดเวลาที่ยี่สิบปีที่ผมทำงานเป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับองค์กรทั่ว
ประเทศ

ตั้งแต่โรงแรมห้าดาว ไปจนถึงสายการบิน โรงพยาบาล และบริษัทเอกชนชั้นนำ

ผมได้เรียนรู้อย่างหนึ่งว่า

“คำพูดที่ออกจากใจ จะเข้าถึงใจเสมอ”

แต่ในทางตรงกันข้าม

“คำพูดที่พูดเพียงเพื่อต้องการผลลัพธ์”

มักจะได้แค่ผลงานระยะสั้น แต่เสียใจคนระยะยาว

ผมจึงอยากเขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา —

เพื่อแบ่งปันสิ่งที่ผมเห็น สิ่งที่ผมได้เรียนรู้ และสิ่งที่ผมอยากส่งต่อ
ให้กับทุกคนที่ต้องทำงานร่วมกับคนอื่น

ไม่ว่าคุณจะเป็นหัวหน้า พนักงาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า
เพราะในที่สุดแล้ว...

เราทุกคนต่างต้อง “สื่อสาร” เพื่อให้ชีวิตและงานของเราดีขึ้น

หนังสือเล่มนี้ไม่ใช่คู่มือทฤษฎีที่เต็มไปด้วยศัพท์เทคนิค

แต่มันคือ “คู่มือชีวิตจริง” ที่กลั่นออกมาจากประสบการณ์ตรง
จากการอบรม การพูดคุย และการฟังเรื่องราวของผู้คนมากมาย

ผมอยากให้คุณอ่านหนังสือเล่มนี้เหมือนการนั่งคุยกับเพื่อนสักคน
ที่เข้าใจโลกของการทำงาน เข้าใจความเหนื่อย และเข้าใจความฝันของคุณ
แล้วค่อย ๆ พาไปเห็นว่า

บางครั้ง “คำพูดเพียงคำเดียว”

สามารถเปลี่ยนทั้งบรรยากาศในที่ทำงาน

และเปลี่ยน “ชีวิต” ของใครบางคนได้อย่างไม่น่าเชื่อ

ทุกบทในหนังสือเล่มนี้ ผมตั้งใจให้มีทั้ง “มุมคิด” และ “เครื่องมือ”

ให้คุณได้กลับไปใช้ได้จริง

ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคการพูด การฟัง การให้ฟีดแบ็ก หรือการเข้าใจอารมณ์ของ
คน

เพราะเมื่อเราสื่อสารได้ดีขึ้น เราไม่ได้แค่ได้ผลงานที่ดีขึ้น

แต่เรายังได้ “ใจคน” กลับมาด้วย

และเมื่อคุณได้ใจคน...

คุณจะได้พลังมหาศาลที่ไม่มีเครื่องมือใดในโลกให้ได้

ผมเชื่อว่าการสื่อสารคือ “ศิลปะของหัวใจ”

ไม่ว่าคุณ将在ตำแหน่งไหน หรือทำงานแบบใด

ขอเพียงคุณตั้งใจพูดจากความจริงใจ ฟังด้วยความเข้าใจ

คุณจะกลายเป็นคนที่ใคร ๆ ก็อยากร่วมงานด้วย

ขอให้หนังสือเล่มนี้

เป็นเพื่อนร่วมทางในวันที่คุณอยากสื่อสารให้ดีขึ้น

เป็นแรงบันดาลใจในวันที่คุณเหนื่อย

และเป็นแสงสว่างเล็ก ๆ ที่ช่วยให้คุณได้ทั้ง “ใจคน” และ “ผลงาน” ไป

พร้อมกัน

ด้วยหัวใจแห่งการสื่อสารอย่างเข้าใจและจริงใจ

อาจารย์วิชัย ปิติเจริญธรรม

วิทยากรและนักเขียน

ผู้เชื่อในพลังของ “คำพูดดี ๆ ที่เปลี่ยนชีวิตคนได้”



การสื่อสารที่มีประสิทธิผล เพื่อได้ทั้งใจคนและผลงาน

หมวดที่ 1 : เข้าใจ “การสื่อสาร” ที่แท้จริง

บทที่ 1 : คำพูดสร้างโลก – พลังของถ้อยคำที่กำหนดทิศทางชีวิตและทีมงาน 15

ทำไมบางคำพูดเปลี่ยนใจคนได้ และบางคำกลับทำลายความสัมพันธ์

บทที่ 2 : สื่อสารไม่ใช่แค่พูด แต่คือ “การเชื่อมโยง” 24

เข้าใจความต่างระหว่าง “พูดให้ฟัง” กับ “พูดให้เข้าใจ”

บทที่ 3 : การสื่อสารกับตนเอง – จุดเริ่มต้นของการเข้าใจผู้อื่น 35

เมื่อเรายังไม่เข้าใจตัวเอง เราจะเข้าใจคนอื่นได้อย่างไร?

บทที่ 4 : ฟังด้วยหัวใจ เพื่อเข้าใจ ไม่ใช่เพื่อโต้แย้ง 46

ศิลปะแห่งการฟังเชิงลึกที่เปลี่ยนบรรยากาศการทำงานทั้งทีม

หมวดที่ 2 : ศิลปะแห่งการพูดที่สร้างแรงจูงใจ

บทที่ 5 : พูดให้ชัด แต่ไม่เฉือนใจ – เทคนิคการสื่อสารเชิงบวก 57

จะพูดอย่างไรให้ตรงประเด็นโดยไม่ทำร้ายความรู้สึก

บทที่ 6 : พูดอย่างไรให้คนอยากฟัง อยากทำ และอยากร่วมมือ 69

เคล็ดลับการใช้คำพูด น้ำเสียง และภาษากายเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

บทที่ 7 : ถามอย่างผู้รู้ ไม่ใช่อั้วอย่างนาย 80

เปลี่ยน “คำสั่ง” เป็น “คำถามทรงพลัง” ที่เปิดใจและเปิดศักยภาพคน

บทที่ 8 : พึดแบ็กอย่างไรให้ได้ใจ ไม่ได้แผล 93

วิธีพูดเมื่อเห็นข้อผิดพลาด ที่ทำให้คนอยากพัฒนา ไม่อยากลาออก

หมวดที่ 3 : เข้าใจความต่างของคน แล้วสื่อสารให้ได้ผล

บทที่ 9 : เข้าใจคนต่างสไตล์ – สื่อสารให้โดนใจแต่ละบุคลิก (DISC) 105

คนเงียบ คนใจร้อน คนละเอียด คนสนุก ต้องพูดไม่เหมือนกัน

บทที่ 10 : สื่อสารกับคนต่างวัย – เจน X, Y, Z คิดต่าง แต่เข้าใจกันได้ 119

เคล็ดลับพูดกับเจนใหม่ให้ไม่รู้สึกว้า “ถูกสั่ง”

บทที่ 11 : สื่อสารในทีมให้เป็นหนึ่งเดียว	132
--	-----

จาก “เราทำงานด้วยกัน” สู่ “เรามีเป้าหมายเดียวกัน”

บทที่ 12 : สื่อสารกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ราบรื่น	143
--	-----

ศิลปะของคนทำงานมืออาชีพ ที่พูดได้อย่างเครพและสร้างสรรค์

หมวดที่ 4 : การสื่อสารในสถานการณ์จริง

บทที่ 13 : การสื่อสารในเวลาวิกฤต – เมื่อสถานการณ์ไม่เป็นใจ	154
--	-----

พูดอย่างไรให้ทีมยังมีกำลังใจในวันที่ทุกอย่างไม่นั่นนอน

บทที่ 14 : สื่อสารกับลูกค้าให้ได้ใจและได้ยอดขาย	165
---	-----

เทคนิคคำพูดเชิงบริการที่สร้างความประทับใจและความภักดี

บทที่ 15 : สื่อสารในที่ประชุม – จากน่าเบื่อ สู่สร้างแรงบันดาลใจ	177
---	-----

วิธีพูดในที่ประชุมให้คนอยากฟัง อยากร่วมมือ

บทที่ 16 : สื่อสารในโลกออนไลน์อย่างมืออาชีพ	189
---	-----

การใช้ถ้อยคำบนหน้าจอที่รักษา “ภาพลักษณ์” และ “ความสัมพันธ์”

หมวดที่ 5 : ผู้นำที่สื่อสารด้วยหัวใจ

บทที่ 17 : สื่อสารแบบผู้นำที่ได้ทั้งใจคนและผลงาน 201

ผู้นำที่ดีไม่ได้พูดมาก แต่พูดแล้ว “มีคนอยากเดินตาม”

บทที่ 18 : พูดเพื่อปลูกพลังและความศรัทธาในทีม 212

เทคนิคการใช้คำพูดสร้าง Passion และ Commitment

บทที่ 19 : สื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร 223

จากคำพูดเล็ก ๆ สู่การเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน

บทที่ 20 : สื่อสารด้วยหัวใจ คือเส้นทางสู่ความสุขและผลงานที่ยั่งยืน 234

บทสรุปแห่งการเป็น “นักสื่อสารเชิงบวก” ที่ใคร ๆ ก็อยากร่วมงานด้วย

บทนำ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อได้ทั้งใจคนและผลงาน

“การสื่อสารไม่ได้มีไว้เพื่อพูดให้เก่ง
แต่มีไว้เพื่อเข้าใจและเชื่อมโยงคนให้ไปด้วยกัน”

ในชีวิตการทำงานของเราทุกคน
ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า พนักงาน ลูกน้อง หรือเจ้าของกิจการ
เราทุกคนต่างต้อง “สื่อสาร” อยู่ทุกวัน
พูดกับคน...ทำงานกับคน...แก้ปัญหากับคน
แต่เชื่อไหมครับ —
คนจำนวนไม่น้อย “หมดพลัง” ไม่ใช่เพราะงานหนัก
แต่เพราะ “การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน”

ผมเคยเจอหัวหน้าที่ตั้งใจดี แต่พูดแรงเกินไปจนลูกน้องเสียใจ
เจอลูกน้องที่เก่งมาก แต่พูดไม่เป็นจนถูกเข้าใจผิด
เจอทีมที่ตั้งใจเหมือนกัน แต่ทะเลาะกันเพราะ “ใช้คำต่างกันนิดเดียว”

ทั้งหมดนี้ไม่ใช่เพราะใครไม่ดี
แต่เพราะเรายังไม่รู้ “จะพูดอย่างไรให้ใจคนฟังได้จริง”

การสื่อสารที่ดี...ไม่ได้หมายถึงพูดเก่ง

แต่หมายถึง “พูดแล้วเข้าใจ – ฟังแล้วไม่เสียใจ”

การสื่อสารที่มีประสิทธิผล

คือการทำให้คนรู้สึก “เขามีคุณค่า” และ “เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายเดียวกัน”

มันไม่ใช่แค่เรื่องของเทคนิค แต่คือ “ศิลปะแห่งหัวใจ”

ที่ใช้ได้กับทุกที่ — ในที่ทำงาน ในครอบครัว หรือแม้แต่ในชีวิตประจำวัน

ผมเชื่อว่า “คำพูด” คือพลังที่เปลี่ยนชีวิตได้

ตลอดกว่า 20 ปีที่ผมทำงานเป็นวิทยากร

ผมได้พบผู้คนจากหลากหลายองค์กร ทั้งภาครัฐ เอกชน และธุรกิจครอบครัว

ผมได้เห็นพลังของคำพูดที่ยกใจคนขึ้นได้ในวันที่เขากำลังท้อ

และได้เห็นคำพูดบางคำที่ทำลายความสัมพันธ์ในพริบตา

คำพูด...เป็นของฟรี

แต่ผลของมัน “มีราคาแพงเสมอ”

ถ้าเราใช้คำพูดได้ถูกที่ ถูกเวลา และถูกใจคน

เราจะได้ทั้ง ผลงานที่ดีขึ้น และใจคนที่อยู่ข้างเราอย่างมั่นคง

จุดเริ่มต้นของหนังสือเล่มนี้

ผมเขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นจากประสบการณ์จริง

ทั้งในฐานะ “ผู้นำทีม” และ “คนที่ต้องฟังหัวหน้า”

รวมถึงเรื่องราวจากห้องอบรมที่ผมเห็นน้ำตา รอยยิ้ม และการเปลี่ยนแปลง
ของผู้คน

ผมอยากให้หนังสือเล่มนี้ เป็นเพื่อนร่วมทางของคนทำงานทุกคน

ที่อยาก “พูดให้ตั้งใจคนและผลงาน”

อยากให้คุณเข้าใจว่า...

เราทุกคนสามารถสื่อสารได้ดีขึ้น

ถ้าเริ่มจาก “พูดด้วยหัวใจ และฟังด้วยความเข้าใจ”

ในเล่มนี้ คุณจะได้เรียนรู้ว่า...

- จะพูดอย่างไรให้คน “ฟังด้วยใจ” ไม่ใช่แค่ “ได้ยินด้วยหู”
- จะฟังอย่างไรให้เข้าใจแรงจูงใจและความรู้สึกของอีกฝ่าย
- จะเป็นหัวหน้าที่พูดน้อยแต่ “มีพลังมาก”
- จะให้ผิดแบ็กโดยไม่ทำร้ายใจ
- จะสื่อสารในทีมต่างวัย ต่างสไตล์ ต่างความคิดเห็น อย่างไรให้ราบรื่น

- และจะเปลี่ยน “คำพูดเล็ก ๆ” ให้กลายเป็น “พลังใหญ่” ที่สร้างวัฒนธรรมทีมได้อย่างไร
-

เป้าหมายของหนังสือเล่มนี้ ไม่ใช่ให้คุณพูดเก่งขึ้น

แต่ให้คุณ “พูดแล้วคนอยากอยู่ใกล้”

เพราะในโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูล

คนที่ “พูดด้วยหัวใจ” จะเป็นคนที่ “มีคุณค่ามากที่สุด”

ไม่ว่าคุณจะเป็นหัวหน้า หรือลูกทีม

ถ้าคุณสื่อสารได้ด้วยความเข้าใจ

คุณจะไม่แค่ได้ผลงาน แต่คุณจะได้ “หัวใจคน” ไปพร้อมกัน

“พูดจากหัวใจ...จะไปถึงหัวใจ”

และเมื่อคุณพูดด้วยใจจริง

คุณจะไม่ต้องสั่งให้ใครทำ —

เพราะเขาจะ ‘อยากทำ’ ด้วยตัวเอง

หนังสือเล่มนี้จึงไม่ใช่แค่ “คู่มือการสื่อสาร”

แต่คือ “คู่มือการเข้าใจคน”

ที่จะพาคุณสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีผลงานที่เยี่ยม
และมีความสุขกับการทำงานอีกครั้ง

อ.วิชัย ปิติเจริญธรรม

นักเขียน – วิทยากรสร้างแรงบันดาลใจ

ผู้เชื่อในพลังของ “คำพูดดี ๆ ที่ออกจากใจ” ❤️

บทที่ 1

คำพูดสร้างโลก — พลังของถ้อยคำที่กำหนดทิศทางชีวิตและทีมงาน

“คำพูดหนึ่งคำ สามารถเปลี่ยนใจคนได้
แต่คำพูดอีกคำ ก็สามารถทำลายใจคนได้เช่นกัน”

เสียงหนึ่งที่เปลี่ยนชีวิตคน

หลายปีก่อน ผมถูกเชิญไปบรรยายให้พนักงานบริษัทใหญ่แห่งหนึ่งใน
กรุงเทพฯ

หัวข้อนั้นคือ “การสื่อสารเพื่อสร้างทีมเวิร์ก”

ระหว่างพักเบรก มีผู้หญิงคนหนึ่งเดินมาหาผม เธอยิ้มบาง ๆ แล้วพูดว่า

“อาจารย์คะ... ขอขอบคุณที่มาพูดเรื่องนี้นะคะ ดิฉันเพิ่งเข้าใจวันนี้เองว่า
ที่ผ่านมา ไม่ได้แพ้ที่ทำงานหนัก แต่แพ้เพราะคำพูดของหัวหน้า”

เธอเล่าต่อว่า ก่อนหน้านั้นเธอเคยเป็นพนักงานขายดาวเด่นของทีม

ยอดขายดีจนได้รับรางวัลระดับประเทศ

แต่วันหนึ่ง หลังจากส่งรายงานเข้าไปไม่กี่ชั่วโมง หัวหน้ากลับพูดใส่เธอว่า

“คุณไม่เหมาะกับตำแหน่งนี้แล้ว อย่าให้ผมต้องพูดซ้ำ”

เพียงประโยคนั้น ทำให้เธอหมดแรงใจไปหลายเดือน

ไม่ใช่เพราะโดนตำหนิ แต่เพราะรู้สึกว่ “หัวหน้าไม่เห็นคุณค่าในสิ่งที่เธอเคยทุ่มเท”

และตั้งแต่นั้นมา เธอก็เริ่มปิดใจในการสื่อสารกับหัวหน้าโดยสิ้นเชิง

คำพูด คือ เครื่องมือที่ทรงพลังที่สุดในองค์กร

คำพูดของเรา... ไม่ได้แค่ “สื่อสารข้อมูล”

แต่มัน “ส่งพลัง” ออกไปทุกครั้งที่เราเอ่ยปาก

ในฐานะวิทยากร ผมมีโอกาสเห็นทั้งองค์กรที่ “พูดกันด้วยพลังบวก”

และองค์กรที่ “พูดกันด้วยความหวาดระแวง”

ความต่างเพียงอย่างเดียวที่ผมสังเกตเห็นได้คือ

องค์กรแรก “เติบโตด้วยใจคน”

แต่อีกองค์กร “ทำงานด้วยความกลัว”

ผมเคยเข้าอบรมในบริษัทหนึ่งที่หัวหน้าพูดทุกเช้าว่า

“วันนี้เราจะขายให้ได้มากที่สุด ใครพลาดคือรับผิดชอบเองนะ!”

พูดด้วยน้ำเสียงกดดัน ทุกวันจนพนักงานเครียด แม้ยอดขายจะขึ้นจริง แต่บรรยากาศกลับมีตมน

ในขณะที่อีกทีมหนึ่ง หัวหน้าพูดว่า

“เรามาเริ่มวันใหม่กันนะครับ เมื่อวานใครเหนื่อย ขอขอบคุณมาก วันนี้เราจะ

ลองวิธีใหม่ไปด้วยกัน”

ผลลัพธ์ทางยอดขายอาจไม่ได้ต่างกันมากนัก

แต่ผลลัพธ์ทาง “ใจคน” ต่างกันราวฟ้ากับเหว

คำพูดคือภาพสะท้อนของ “ความคิดและทัศนคติ”

ผมอยากชวนคุณย้อนดูตัวเองสักนิด

ในแต่ละวัน คุณพูดกับทีมงานหรือเพื่อนร่วมงานแบบไหนมากกว่ากัน?

สไตล์คำพูด

พลังที่ส่งออกไป

“ทำไมถึงทำไม่ได้สักที?”

สร้างแรงกดดัน

“ติดตรงไหน เดี่ยวช่วยคิดด้วยกันนะ”

สร้างแรงสนับสนุน

“รีบหน่อย เดียวไม่ทัน!”

ส่งพลังลบและความเครียด

“ค่อย ๆ ทำ แต่ทำให้ถูกนะ”

ส่งความมั่นใจและความรับผิดชอบ

คำพูดไม่ใช่แค่เสียง แต่คือ “พลังงาน” ที่เราส่งออกไปในทุกการสื่อสาร
และสิ่งนั้นสะท้อนกลับมาเป็น “บรรยากาศ” ในที่ทำงานโดยไม่รู้ตัว

คำพูดดี ๆ ไม่ได้ใช้ต้นทุน แต่ให้ผลกำไรเสมอ

ครั้งหนึ่งผมเคยทำงานกับผู้บริหารโรงแรมแห่งหนึ่ง
เขามีนิสัยเรียบง่าย แต่สิ่งที่ผมประทับใจมากคือ “คำพูดทุกคำของเขาไม่เคย
ทำร้ายใคร”

เขาจะเริ่มประชุมด้วยประโยคว่า

“ก่อนเริ่มงาน ผมขอขอบคุณทุกคนที่ยังยึดมั่นงานจะหนัก”

ทุกครั้งที่มีปัญหา เขาไม่ถามว่า “ใครผิด”

แต่ถามว่า “เราจะช่วยกันแก้ยังไงดี?”

นี่แหละคือพลังของผู้นำที่สื่อสารด้วยใจ —

พูดเพื่อ “ยกใจคน” ไม่ใช่ “กดคนให้ต่ำ”

ผลลัพธ์คือ พนักงานรักองค์กรนี้อย่างแท้จริง

เขาไม่ต้องใช้คำขู่ แต่ใช้ “คำขอบคุณ” เป็นเครื่องมือในการนำทีม

และคุณรู้ไหมครับ... ยอดรีวิวโรงแรมในออนไลน์สูงขึ้นเกินเป้าโดยที่ไม่มี

แผนการตลาดใหม่เลย

เพราะลูกค้าสัมผัสได้ถึงพลังบวกของทีมงานที่ยึดจากใจจริง

คำพูดที่ดีเริ่มจาก “ความตั้งใจดี”

หลายคนเข้าใจผิดว่า การพูดให้ได้ใจ ต้องใช้เทคนิคเยอะ

แต่ในความจริงแล้ว สิ่งสำคัญที่สุดคือ “เจตนา”

คนเรารับรู้ได้เสมอว่า

เราพูดจาก “ใจอยากช่วย” หรือ “ใจอยากตำหนิ”

ถ้าเราพูดด้วยเจตนาดี แม้คำพูดจะไม่สละสลวย คนก็ยังรู้สึกดี

แต่ถ้าเราพูดด้วยความไม่จริงใจ แม้คำพูดจะไพเราะ คนก็จะรู้สึกขุ่นใจ

เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ไม่ได้เริ่มที่ “ปาก”

แต่มันเริ่มที่ “ใจ” ของเราเอง

พูดให้ได้ใจ ต้องมี “3 ข.”

ผมมักใช้หลักง่าย ๆ ในการสื่อสารให้ได้ใจคน คือ “3 ข.”

1. **ชัดเจน (Clear)** – พูดให้เข้าใจง่าย ไม่อ้อมค้อม

“งานนี้ต้องส่งภายในพรุ่งนี้ตอนเที่ยงนะครับ ถ้ามีปัญหาบอกผมได้เลย”

2. **เชิงบวก (Constructive)** – พูดเพื่อสร้าง ไม่ใช่เพื่อตำหนิ

“คราวหน้าเรามาลองวิธีนี้กันดูนะครับ เพื่อจะง่ายขึ้นกว่าเดิม”

3. **เชื่อมโยงใจ (Connect)** – ใส่ความเข้าใจในความรู้สึกคนฟัง

“ผมรู้ว่างานนี้หนักนะครับ แต่เราอยู่ข้างคุณเสมอ”

เพียงเท่านี้ คำพูดของคุณจะเปลี่ยนจาก “เสียงสั่งงาน” เป็น “เสียงสร้างพลัง”

คำพูดที่เปลี่ยนชีวิต

ผมยังจำได้ไม่ลืม...

ครั้งหนึ่งตอนผมเป็นพนักงานใหม่

ผมเคยทำพลาดในการจัดอบรมครั้งแรกของชีวิต

ไฟล์สไลด์หายก่อนขึ้นพูดไม่ถึง 15 นาที

ตอนนั้นผมเครียดมาก เหงื่อท่วมมือ คิดว่าชีวิตจบแน่ ๆ

แต่หัวหน้าผมเดินเข้ามาตบไหล่เบา ๆ แล้วพูดว่า

“ไม่เป็นไรวิชัย พูดจากหัวใจสิ คนจะจำความรู้สึกมากกว่าสไลด์”

คำนั้นแหละครับ ที่เปลี่ยนชีวิตผม

มันทำให้ผมกล้าพูด กล้าสื่อสาร และกล้าทำงานกับผู้คนโดยไม่กลัวผิดอีกเลย

เพราะผมได้เรียนรู้ว่า “คำพูดดี ๆ” ไม่ได้แค่แก้ปัญหา

แต่มัน “ปลุกพลังในใจคน” ได้อย่างไม่น่าเชื่อ

บทเรียนจากบทที่ 1

1. คำพูดคือพลังที่สร้างหรือทำลายได้ในเสี้ยววินาที
2. พูดจากใจดีกว่าใช้เทคนิค เพราะความจริงใจส่งถึงกันได้
3. การสื่อสารที่ดีเริ่มจากการฟังให้เข้าใจ ไม่ใช่พูดให้ชนะ

4. คำพูดสะท้อนทัศนคติ — ถ้าคุณคิดดี คุณจะพูดดีโดยธรรมชาติ
5. เมื่อได้ใจคน ผลงานจะตามมาเองเสมอ



แบบทดสอบท้ายบท : “คำพูดของฉันส่งผลแบบไหน?”

ให้คุณให้คะแนนแต่ละข้อจาก 1-5

(1 = ไม่จริงเลย / 5 = จริงมากในชีวิตประจำวันของฉัน)

ข้อคำถามสะท้อนใจ

คะแนน (1-5)

- 1 ฉันพูดอย่างตั้งใจ ไม่พูดเพราะอารมณ์
- 2 ฉันพยายามพูดให้คนเข้าใจ ไม่ใช่พูดให้ชนะ
- 3 เมื่อพูดกับทีม ฉันพูดด้วยความเคารพและให้เกียรติ
- 4 ฉันเคยขอบคุณคนรอบข้างอย่างจริงใจในสัปดาห์ที่ผ่านมา
- 5 ฉันฟังความคิดเห็นของผู้อื่นก่อนจะพูดตอบ
- 6 คำพูดของฉันช่วยให้คนมีกำลังใจมากขึ้น
- 7 เมื่อเกิดปัญหา ฉันเลือกพูดเพื่อหาทางออก ไม่ใช่หาคนผิด
- 8 ฉันรู้ว่าคำพูดของฉันส่งผลต่อบรรยากาศรอบตัว

ข้อ คำถามสะท้อนใจ

คะแนน (1-5)

9 ฉันเคยใช้คำพูดปลอบใจหรือให้พลังแก่ผู้อื่น

10 ฉันเชื่อว่าคำพูดสามารถเปลี่ยนชีวิตคนได้

รวมคะแนนทั้งหมด = / 50



การแปลผล

- 41-50 คะแนน → คุณคือ “นักสื่อสารเชิงบวก” ที่ทุกคนอยากอยู่ใกล้

คุณพูดจากใจ เข้าใจคน และสร้างบรรยากาศดีในทุกที่ที่คุณไป

- 31-40 คะแนน → คุณสื่อสารได้ดี แต่อาจยังเพเล่พูดเร็วหรือพูดตอนอารมณ์พาไป

หากคุณเพิ่มการฟังและการสะท้อนความรู้สึกอีกนิด คุณจะกลายเป็นผู้นำด้านการสื่อสารอย่างแท้จริง

- 21-30 คะแนน → คุณเริ่มรู้ตัวแล้วว่าคำพูดมีพลัง

ลองฝึก “หยุดคิด 3 วินาที” ก่อนพูดทุกครั้ง แล้วคุณ จะเห็นการเปลี่ยนแปลงชัดเจน

- **ต่ำกว่า 20 คะแนน** → ถึงเวลาเริ่มต้นใหม่อย่างจริงจัง
- ไม่ต้องโทษตัวเอง แต่จงเริ่มวันนี้ด้วยคำพูดง่าย ๆ ว่า “ขอโทษ” และ “ขอบคุณ”
-

บทสรุปบทที่ 1

คำพูดไม่ใช่แค่เสียงที่เปล่งออกมา

แต่มันคือ “พลัง” ที่กำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ในทุกวัน

ถ้าคุณอยากได้ทั้งใจคนและผลงาน

จงเริ่มจาก “พูดจากใจ” และ “ฟังด้วยหัวใจ”

เพราะสุดท้ายแล้ว...

โลกของการทำงานจะดีขึ้นได้ ก็เริ่มจากคำพูดดี ๆ ของคนคนหนึ่งเสมอ

บทที่ 2

สื่อสารไม่ใช่แค่พูด แต่คือ “การเชื่อมโยง”

เข้าใจความต่างระหว่าง “พูดให้ฟัง” กับ “พูดให้เข้าใจ”

“คนเราฟังด้วยหู แต่เข้าใจด้วยใจ

และเมื่อใจยังไม่เปิด ต่อให้พูดดีแค่ไหน... ก็ไม่มีวันเข้าใจจริง ๆ”

เรื่องเล่าจากห้องประชุม

หลายปีก่อน ผมได้รับเชิญไปอบรมหัวหน้างานในองค์กรขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง
ตอนนั้น หัวหน้าแผนกฝ่ายผลิตยกมือขึ้นแล้วพูดว่า

“อาจารย์ครับ ผมพูดจนเหนื่อย ลูกน้องก็ยังไม่เข้าใจ ผมต้องพูดยังไงให้พวกเขาทำได้ซะที!”

ผมยิ้ม แล้วถามกลับว่า

“คุณพูดให้เขาฟัง หรือพูดให้เขาเข้าใจครับ?”

เขานิ่งไปครู่หนึ่ง ก่อนตอบเบา ๆ ว่า

“ผม...พูดให้เขาฟังมั้งครับ”

นั่นแหละครับ คือจุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่ยังไม่เกิดผล

เพราะ “พูดให้ฟัง” คือการส่งข้อมูล

แต่ “พูดให้เข้าใจ” คือการส่งความรู้สึก

“พูดให้ฟัง” กับ “พูดให้เข้าใจ” ต่างกันตรงไหน?

ลองนึกภาพดูนะครับ...

เวลาหัวหน้าสั่งงานว่า

“อย่าผิดพลาดนะ งานนี้สำคัญมาก!”

กับอีกคนพูดว่า

“งานนี้สำคัญมากครับ ถ้ามีอะไรติดขัดมาปรึกษาได้เลย ผมอยู่ข้างหลังคุณนะ”

สองประโยคนี้ต่างกันเพียงไม่กี่คำ

แต่สิ่งที่คนฟัง *รู้สึก* ต่างกันสุดขีด

- ประโยคแรกส่ง “แรงกดดัน”
- ประโยคที่สองส่ง “แรงสนับสนุน”

นั่นคือความต่างระหว่าง “พูดให้ฟัง” กับ “พูดให้เข้าใจ”

การพูดให้ฟัง คือ การสื่อสารจาก “ปากถึงหู”

แต่การพูดให้เข้าใจ คือ การสื่อสารจาก “ใจถึงใจ”