



เคล็ดลับพูดจับใจคนฟัง
ให้เป็นที่ยอมรับได้ในแค่ นาทีเดียว

ขายดีที่สุด
แห่งปี 2020-2021
1,000,000 เล่ม
ในญี่ปุ่น

9
ใน 10
ของชีวิต

人は話し方が9割

พิชิตด้วย
การพูด

นางามิตสึ ซิงฮิสะ
นักพัฒนาบุคลากร บัณฑิตสร้างธุรกิจชั้นนำ
นักเขียนยอดขายหนังสืออันดับ 1 แห่งปีในญี่ปุ่น
ประธานบริษัท JINZAI IKUSEI JAPAN

อิเคฮะระ ทงปัสโนะวะ แปล

9 ใน 10 ของชีวิต พิชิตด้วยการพูด

เคล็ดลับการพูดจับใจคนฟัง ให้เป็นที่ชื่นชมได้ในแค่ นาทีเดียว

นางามัดสี ซิงฮิสะ เขียน

อิสระศ ทองปัสโนว์ แปล



คลิกสั่งซื้อได้ที่นี้



@booktime

“พบหน้ากันครั้งแรก
ไม่รู้ว่าจะพูดคุยด้วย
อย่างไรดี”

“พูดแล้วก็ขาดตอนไปทันที
จนคุยกันต่อไม่ได้”

“ไม่รู้ว่าควรจะกล่าว
อะไรกับคู่สนทนาดี”

“เคยมีประสบการณ์ด้าน
การสนทนาที่ล้มเหลว”

“ไม่รู้ว่าพูดอะไรออกไป
ถึงทำให้ผู้อื่นฟังโกรธ”

“ไม่รู้ว่าควรจะไปตออะไรดีถึง
จะคุ้มกันไว้ดีสักที”

“ไม่กดดันด้าน
การสื่อสารกับผู้คน”

“ไม่สามารถจะบอกเรื่องที่เกิดขึ้นได้
ออกไปได้อย่างถูกต้องตรงใจ”

“กลัวช่วงจังหวะ
เวลาที่เสียบกริบ”

ผู้คนที่มีคิดอย่างนี้เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ



จากใจ ผู้แปล

ในยุคที่ผมเรียนจบออกมาเป็นพนักงานในสังคมได้ไม่นานนั้น หนังสือเกี่ยวกับการพูดมักจะเกี่ยวกับเรื่องของการพูดในที่สาธารณะ หรือ การพูดตามมารยาทสังคมเสียมากกว่า ดูเหมือนว่าการพูดในชีวิตประจำวันทั่วไปนั้นจะถูกมองว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ใคร ๆ ก็ทำได้

แต่ในความเป็นจริง สำหรับบัณฑิตจบการศึกษาใหม่นั้น การออกมาสู่สังคมภายนอกอย่างเต็มตัวต้องพบเจอกับคนหลากหลายประเภท ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่ธุรกิจ ฯลฯ ที่มีฐานะทางสังคม ภูมิหลัง และมุมมองความคิดหลากหลายแตกต่างกันไปนั้น เป็นเรื่องระดับ Culture Shock ที่เดียว ยิ่งเป็นเด็กนอนหนังสือที่โลกส่วนตัวสูงด้วยแล้ว ต้องอาศัยการลองผิดลองถูก ผ่านประสบการณ์พลาดพลั้งที่เจ็บปวดหลายครั้ง กว่าที่จะเกิดการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างมีความสุขพอสมควร

บางครั้งผมก็แอบหวังว่าถ้าในยุคนั้นมีหนังสือดี ๆ เกี่ยวกับการพูดหรือการดำเนินชีวิต ให้เลือกอ่านได้อย่างทุกวันนี้ ชีวิตของผมก็คงจะง่ายขึ้นเยอะ และน่าจะมีคามทรงจำดี ๆ ความประทับใจดี ๆ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้

ในหนังสือประเภท ‘ฮาวทู’ นั้นโดยทั่วไปมีอยู่กว้าง ๆ สองแบบด้วยกัน แบบที่หนึ่งเป็นเชิงวิชาการที่แน่นเอียดไปด้วยเนื้อหาและทฤษฎี ในลักษณะตำราเรียน กับแบบที่สอง เป็นแบบบทสรุปประสบการณ์และตัวอย่างจริงของผู้เขียนที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ทันที – และหนังสือเล่มนี้ก็เป็นอย่างหลัง

ข้อดีของหนังสือประเภทที่สองนี้ก็คือ มันไม่ได้เป็นแค่ทฤษฎีลอย ๆ แต่เป็นสิ่งที่ผ่านประสบการณ์มาแล้ว ดังนั้นมันจึงพิสูจน์ตัวเองแล้วว่าใช้งานได้จริงในสถานการณ์นั้น ๆ แม้เนื้อหาอาจจะมีน้อยกว่าแบบแรก แต่มันก็เป็นเช่นเดียวกับวิชาคณิตศาสตร์ที่ไม่ว่าเราจะเรียนเรื่องอันตรภาคชั้น สมการ ตรีโกณมิติ ฯลฯ หรืออะไรสารพัดที่เราคิดจะไปแล้วหลังจากสอบเสร็จ แต่สุดท้ายวิชาคณิตศาสตร์ที่เราใช้งานไปตลอดชีวิตจริง ๆ ก็คือ บวก ลบ คูณ หาร และบัญญัติไตรยางศ์เท่านั้น

เนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ก็เช่นเดียวกัน อาจจะเป็นเนื้อหาพื้นฐานดูแล้วง่าย ๆ แต่จริง ๆ แล้วมันเตือนและบอกเราถึงปัญหาที่ดูเหมือนง่าย ๆ ในชีวิตประจำวันซึ่งเรามักจะทำผิดพลาดเพราะไม่รู้ หรือไม่คิด หรือคิดไม่ถึง หรือรู้แล้วแต่ลืมไปแล้ว ซึ่งอาจจะตอบโจทย์กับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญอยู่ก็ได้ ในแง่นี้มันก็เป็นเช่นเดียวกับวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐานที่เรียนรู้แล้วสามารถจะใช้ไปได้ตลอดชีวิต

ถ้าคุณหยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาในร้าน พลิกอ่านคร่าว ๆ แล้วร้องในใจว่า ‘เออ ! จริงด้วยแฮะ’ นี่ก็อาจจะเป็นหนังสือสำหรับคุณ ความรู้จากประสบการณ์ที่ตอบโจทย์ได้กับปัญหาที่คุณเผชิญอยู่นั้น บางครั้งบรรคทองแค่บรรทัดเดียวที่แก้ปัญหาได้ หรือทำให้มองปัญหาได้ทะลุก็ยิ่งกว่าคุ้มค่าแล้ว

และยังขอแนะนำหนังสือเล่มนี้เป็นพิเศษสำหรับคนที่ทำงานกับคนญี่ปุ่นหรือต้องติดต่อทางธุรกิจ หรือไปเรียนญี่ปุ่น เพราะแม้เนื้อหาของ

หนังสือจะเป็นสากล แต่โดยพื้นฐานของมันคือการทำความเข้าใจจิตวิทยา
พื้นฐานในการมีปฏิสัมพันธ์กับคนญี่ปุ่นที่เขียนโดยคนญี่ปุ่นนั่นเอง
หวังใจว่าท่านผู้อ่านจะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการอ่าน
หนังสือเล่มนี้นะครับ

ขอบคุณครับ
อิศเรศ ทองปัสโลว์

บทนำ

**เคล็ดลับที่จะช่วยให้
คนพูดไม่เก่ง
พูดคุยได้สนุกขึ้น**

ถ้าพูดเก่ง ชีวิตก็คงจะง่ายกว่านี้...

เคยคิดกันแบบนี้บ้างไหมครับ

ที่หยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา ก็เพราะคุณเองเป็นคนหนึ่งที่คิดแบบนี้
อยู่บ้างหรือเปล่า

ในความเป็นจริงแล้ว ผู้คนต่างมีปมปัญหาในการพูดมากมาย
ไม่ได้มีเพียงคุณคนเดียวที่กลุ่มใจ

ว่าแล้วเราก็มาร่วมเรื่องกันเลย ก่อนอื่นจะขอยกบทสรุปขึ้นมา
ก่อนนะครับ

**วิธีพูดให้เก่งนั้น ก็แค่ ‘หลีกเลี่ยงการสนทนากับคนที่เรา
ลำบากใจ และเพิ่มเวลาพูดคุยกับคนที่เราชอบ’ เท่านั้นเองครับ**

ถ้าสามารถหยิบเอาวิธีที่อธิบายในหนังสือเล่มนี้ไปใช้ได้
อย่างชำนาญแล้วละก็ **คุณจะพูดเก่งขึ้นได้อย่างแน่นอน**

เพียงเท่านั้น ปัญหาเรื่องมนุษยสัมพันธ์ที่คุณเคยกลัดกลุ้มมาจน
กระทั่งถึงปัจจุบันก็จะหายวับไป จนคุณอาจจะถึงกับบงว่า **‘แล้วที่ผ่านมามี
มันคืออะไรกัน’**

เมื่อคุณพูดคุยกับคนรักจนพูดเก่งขึ้นแล้ว คนที่คุณลำบากใจจะ
คุยด้วยก็จะห่างหายไป คุณจะกลายเป็นที่รักของผู้คน และรายล้อมไป
ด้วยทุกคนที่รักคุณ ไม่เพียงแต่จะมีคนหลังไหลมาเวดล้อม แต่เงินทองก็
จะไหลมาเทมาด้วย

หลายคนได้รับสิ่งดี ๆ และประโยชน์มาไว้ในกำมือมากมาย
โดยไม่ได้ทำอะไรเป็นพิเศษแต่อย่างใด

นอกจากหยิบใช้ **‘เคล็ดลับการพูดที่แตกต่างออกไปแค่นี้เดียว’**
เท่านั้น

ขอต้อนรับผู้อ่านสักนิดนะครับ
สำหรับคุณแล้ว คิดว่าคนที่พูดเก่งเป็นคนแบบไหน
คนที่พูดคุยบอกเล่าได้อย่างลื่นไหลแบบนักแสดงตลก นักทอล์กโชว์
หรือพิธีกร หรือเปล่าครับ

หรือว่าเป็นคนพรีเซนเตอร์ที่ทำงานเก่ง สามารถจะดึงความสนใจ
คนรอบข้างได้

น่าเสียดายที่เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ ไม่ได้สอนวิธีให้พูดแบบ
น้ำไหลไฟดับอย่างนั้น

แต่บอกกล่าวในสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวยิ่งกว่า ซึ่งก็คือวิธีการสร้าง
มนุษยสัมพันธ์อันราบรื่นกับคนใกล้ตัว... ได้แก่ คนในที่ทำงาน
ครอบครัว เพื่อนฝูง คู่ชีวิต คนรัก ผู้อยู่ร่วมชุมชนเดียวกัน ฯลฯ

การสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของคนเรา
ยึดครองพื้นที่ส่วนใหญ่ในชีวิตของเรามากเสียกว่าสถานการณ์อื่นที่อาจได้
พบเจอ อย่างเช่น การพรีเซนเตอร์ที่ทำงาน ฯลฯ เสียอีก

ต่อให้เป็นความรู้ Know-how ที่ยอดเยี่ยมขนาดไหน แต่ถ้าเอา
มาใช้ในชีวิตประจำวันไม่ได้ก็ไร้ความหมาย

หรือหากพูดในทางกลับกัน หากการสื่อสารในชีวิตประจำวัน
ของคุณราบรื่น ชีวิตของคุณก็จะสมบูรณ์ขึ้น คนรอบข้างจะขยับมาเป็น
มิตรสหายฝ่ายเดียวกันกับคุณ ช่วยทำงานต่าง ๆ ให้กับคุณด้วย

ตัวผมเองเคยเริ่มต้นทำกิจการด้วยการเปิดร้านปิ้งย่างขนาด
3 ซีบะ (3.31 ตร.ม. \times 3 = 9.93 ตร.ม.) และมีประสบการณ์ในการพูด
คุยกับผู้คนที่ล้นหลามมาหลายต่อหลายครั้งจวบจนกระทั่งปัจจุบัน

รายละเอียดนั้นจะเล่าให้ฟังในเล่ม (หน้า 49) แต่หากย้อนกลับ
ไปดูแล้ว ตอนนั้นก็เอาแต่พูดในสิ่งที่ตัวเองอยากพูดจนทำให้สตาฟหรือ

คนรอบข้างต้องหนักใจ แต่เมื่อผมเปลี่ยนแปลงวิธีการพูด ชีวิตก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง

เรื่องของผมเองนั้นก็ส่วนหนึ่ง ตอนนี้องนิกภาพคนที่อยู่รอบข้างของคุณดูสิครับ มีคนที่พูดเกินเลยไปแค่คำสองคำ แต่ดันเปลี่ยนคนรอบข้างให้กลายเป็นศัตรูอยู่หรือเปล่า มีคนที่ต้องเสียหายก็เพราะพูดขาดไปแค่คำคำเดียวอยู่บ้างหรือไม่

“ทำไมคนคนนั้นถึงได้พูดอะไรแบบนั้นออกไปกันนะ”

“ทำไมตอนนั้นถึงได้ไม่ยอมพูดเรื่องสำคัญขนาดนั้นออกไป”

ถ้าฟังแค่ ‘การพูด’ ก็เปลี่ยนแปลงอนาคตของคุณไปได้อย่างมากมายแล้ว

และจุดพลิกผันนั้นไม่ได้เกิดบนเวทีขนาดใหญ่ แต่ตัดสินใจกันที่**วา**
คุณพูดจาเช่นไรในส่วนธรรมดาสามัญของชีวิตประจำวันต่างหาก

คนเรานั้น ไม่ว่าจะใครก็ตาม ย่อมมองเห็นตัวเองได้ยากที่สุด

ผมจึงเขียนหนังสือเล่มนี้ โดยวาดหวังว่าอยากจะช่วยให้คนมาพบกับหนังสือเล่มนี้เช่นคุณ กลายเป็นคนที่สามารถจะพูดสิ่งที่สำคัญในจังหวะเวลาเหมาะสมได้

ในปัจจุบันนี้ ชั้นเรียนอบรมวิธีการพูดนั้นเฟื่องฟูเสียจนคนที่มาเรียนจะต้องจองล่วงหน้ากันทุกที่ แสดงให้เห็นว่าคนเรามีปัญหาเรื่องการพูดมากมายเพียงไร ทว่าน่าเสียดายที่ถึงแม้จะเรียนรู้เทคนิคเฉพาะของการเปล่งคำพูดจากปากไปก็ยังไม่ช่วยให้สิ่งต่าง ๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี เพราะ ‘คนที่ฟังในสิ่งที่คุณพูดนั้น ไม่ได้ฟังเฉพาะคำพูดที่ออกมาจากปากของคุณ แต่ฟังคุณโดยภาพรวม’

สำหรับท่านที่อยากได้เฉพาะเทคนิคที่กล่าวข้างต้น ผมไม่แนะนำ

ให้อ่านหนังสือเล่มนี้ กรุณาลองหาหนังสือที่เนื้อหาเขียนเกี่ยวกับ ‘ถ้าพูดแบบนี้แล้วจะประสบความสำเร็จ’ เล่มอื่น ๆ ดูนะครับ แต่ถ้าหากอยากจะเรียนรู้เกี่ยวกับ ‘การพูด’ ตั้งแต่รากฐานเลยละก็ หนังสือเล่มนี้จะเหมาะกับคุณที่สุด เพราะผมเชื่อมั่นว่าหนังสือเล่มนี้จะเปลี่ยนชีวิตคุณไปตั้งแต่รากฐานเลยทีเดียว

จะขอพินิจอีกครั้งนะคะครับ

เพียงแค่ว่าเราปรับเปลี่ยน ‘การพูด’ ชีวิตก็จะเปลี่ยนไปได้ถึง

90%



บทที่ 1

90% ของชีวิตเรา ถูกกำหนดด้วย 'การพูด'



01

ทำไมชีวิตของ 'คนที่พูดเก่ง' ถึงได้ราบรื่นนัก ? 27

วิธีพูดในตอนนี้ของคุณเกิดจากอิทธิพลของคนรอบข้าง 27

'วิธีการพูดที่ดี' เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย 28

02

ความสามารถในการพูดขึ้นอยู่กับ

'สภาวะจิตใจ' มากกว่า 'ทักษะ' 30

ถ้าภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น จะพูดคุยง่ายขึ้นไปเอง 30

การใส่ใจกับคำพูดของอีกฝ่ายจนเกินควร 31

ถ้าหากไม่ปฏิเสธคนที่คุยด้วย

คนที่คุยด้วยก็อาจจะไม่อาจปฏิเสธคุณได้ 32

03

'เคล็ดลับ 3 ประการ' ให้คนธรรมดา ๆ

สามารถสนทนาได้อย่างง่ายดาย 35

เมื่อวางตัวเองไว้ใน 'พื้นที่ไร้การปฏิเสธ' แล้วก็จะสามารถพูดคุยได้ 35

เคล็ดลับ 1: ห้ามปฏิเสธ

เคล็ดลับที่ 2: พยักหน้าด้วยรอยยิ้ม

เคล็ดลับที่ 3: การพูดในเชิงบวก

เมื่อเชี่ยวชาญบาดแผลในอดีตได้ คนเราก็จะพูดได้ง่ายขึ้นไปเอง 38



04

กฎใหญ่เบื้องต้น 3 ข้อที่รู้กันเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในการสื่อสาร 40

คนที่มีความสามารถ แต่พลาดพลังเพราะการพูด 40

‘ความแตกต่างเพียงน้อยนิด’ ในการพูดคืออะไร 41

05

90% ของการพูดคือการฟัง 44

‘จะฟังอย่างไร’ สำคัญมากกว่า ‘จะพูดอย่างไร’ 44

06

เรื่องของเซลล์แมนที่เปลี่ยนวิธีการพูด

แล้วชีวิตเปลี่ยนไปอย่างจับปล้น 45

คุณพูดแต่เรื่องของตัวเองมากเกินไปหรือเปล่า 45

เมื่อรับ ‘บทผู้ฟัง’ จนซ้ำของ ยอดขายก็เพิ่มเป็น 5 เท่าตัว 47

07

ก้าวขึ้นมาจากจุดตกต่ำได้จาก ‘ความสามารถในการฟัง’ 49

ผมก็เคยไปไม่ถึงไหน ทั้งที่ตัวเองควรจะเก่งเรื่องวิธีการพูด 49

‘อึดตา’ ที่ปรากฏขึ้นมาในการพูด 50

พอเปลี่ยนมารับ ‘บทผู้ฟัง’ ผลดำเนินการก็เริ่มดีขึ้นในทันที 51

08

‘การแสดงผล 3 แบบ’ ของผู้เชี่ยวชาญการรับฟัง 53



วิธีจับสาวสโตนส์ตีฟ จ็อบส์	53
'รีแอิกชัน 3 อย่าง' ของผู้ซึ่งเป็นที่ชื่นชม	54

09

'เทคนิคขยายเรื่อง' กระตุ้นให้ผู้สนทนา

ได้มีส่วนในการพูดคุยถึง 90%	57
-----------------------------	----

'เทคนิคขยายเรื่อง' ที่คนพูดคุยเก่งใช้กันคืออะไร ? 57

(1) ทึ่ง

(2) ทบทวน

(3) รู้สึกร่วม

(4) ชมเชย

(5) ใต้ถาม

10

สร้างบันทึกรวมคีย์เวิร์ด

เพื่อใช้ 'เทคนิคขยายเรื่อง' ได้อย่างอิสระ	63
---	----

จำไว้เพียงแค่แค่นี้ แล้ว 'เทคนิคขยายเรื่อง' จะสมบูรณ์แบบเอง 63

11

จำ 'เทคนิคขยายเรื่อง' ให้ขึ้นใจ ด้วยการใช้ห้องน้ำ

พาดาน และสมาร์ตโฟน	66
--------------------	----

หากใช้ 'พลังจิตใต้สำนึก' ก็จะจำคีย์เวิร์ดได้อย่างง่ายดาย 66

'2 สถานที่' สำคัญที่จะแปลงให้เป็นนิสัย 67

แค่ดูสมาร์ตโฟน คีย์เวิร์ดก็เข้าหัวได้อย่างง่ายดาย 68



บทที่ 2

วิธีพูดที่ทำให้คนฟัง 'อยากจะทำอีก'



12

เพราะพยายามจะพูดให้เก่งก็เลยกลายเป็นพูดไม่ออก 73
สิ่งสำคัญที่สุดคือ ความคิดและท่าที 73

13

อย่าพยายามชักชวนคนที่เราลำบากใจด้วยคุย 76
ความเขินไม่ใช่สิ่งเลวร้าย 76
ตั้งใจใช้เวลากับคนที่คุยด้วยง่ายให้มากขึ้น 77

14

การชมเชยก็มีเคล็ดของมันอยู่ 79
ไม่ว่าจะชมอย่างไรก็ได้ 79
คำว่า "นี่กแล้ว" จะมีประสิทธิภาพ
ก็ต่อเมื่อใช้ในจังหวะที่พอเหมาะพอดี 80
'การรำพึงลอย ๆ' แฝงอานุภาพเอาไว้บนอากาศ 80

15

**มา 'พูดให้เป็นที่ชื่นชอบ' แทนที่จะ
'พูดอย่างถูกต้อง' กันเถอะ** 84



ไม่ใช่พูดเฉพาะในสิ่งที่ตัวเองอยากจะพูด	
แต่พูดในสิ่งที่คู่สนทนาอยากจะฟัง	84
‘พูดให้เป็นที่ชื่นชม’ แทนที่จะ ‘พูดอย่างถูกต้อง’	84
ไม่ใช่ยึดเยียดขยาด แต่ให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์กับอีกฝ่าย	85

16

เมื่อรับนามบัตรมาก็ไม่ควรเก็บทันที	87
ให้จำ ‘ชื่อของอีกฝ่าย’ ก่อน ‘ตำแหน่ง’	87
ทวนชื่อของกลุ่มสนทนาเพื่อป้องกันเข้าสู่สมอง	88
คนที่จำชื่อได้นั้นก็จะเป็นที่รัก	89

17

ใช้คำว่า ‘คุณ’ ให้เยอะเข้าไว้	
เพื่อสร้างแฟนคลับให้ตัวคุณเอง	92
ทำไมใช้คำว่า ‘คุณ’ ให้เยอะแล้วจะเพิ่มแฟนคลับได้	92
คำว่า ‘คุณ’ คือคำที่จะยกให้อีกฝ่ายได้เป็นตัวเอกในบทสนทนา	92

18

การพูดเพื่อดึงคนเข้าร่วมนั้น	
ใช้วิธี ‘สนุกได้เอง’ ดีกว่า ‘ชักจูง’	95
คนเรามักจะ ‘อยากร่วมวง’ กับคนที่สนุกได้เอง	95
ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมจะกลายเป็น ‘ผู้ให้ความร่วมมือที่ทรงพลัง’	96



19

ค้นหาจุดร่วมกับคู่สนทนา

ด้วย 'ของกิน' 'ถิ่นกำเนิด' และ 'สัตว์เลี้ยง' 99

หัวข้อสารพัดนึกที่ใช้เปิดการสนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติ 99

หัวข้อ 'ของกิน' ที่คุยสนุกและขยายเรื่องได้ง่าย 100

หยิบเอาหัวข้อจาก 'ถิ่นกำเนิด'

มาหาจุดร่วมกันได้อย่างคาดไม่ถึง 101

หัวข้อ 'สัตว์เลี้ยง' ที่คนญี่ปุ่นให้ความสนใจถึง 70% 102

20

คนเราชอบ 'คนที่ร่วมหัวเราะไปด้วยกัน' มากกว่า

'คนที่สร้างเสียงหัวเราะได้' 106

สำหรับท่านผู้อ่านที่เวลาที่คุยกับคนที่ชอบมาก ๆ 106

แล้วจะเพลอพยายามมากเกินไปจนเกร็ง

คีย์เวิร์ดเด็ดที่ใช้ได้ผลกับคู่สนทนาผู้หญิง 107

21

สร้างการแนะนำตัวที่ใช้ไปได้ตลอดชีวิต 109

สร้างเพียงครั้งเดียว แต่แก้ปัญหาความกลัดกลุ่ม

เวลาแนะนำตัวไปได้ตลอดชีวิต 109

3 ขั้นตอนสร้างการแนะนำตัวที่จะสื่อถึงหัวใจ 109

(1) เขียนประวัติของตัวเอง

(2) เรียบเรียงโปรไฟล์

(3) สรุปรวมลงเป็นคีย์เวิร์ด

ใส่ 'คำขอบคุณ' เข้าไปในบทสนทนาเพื่อสั่นคลอนหัวใจผู้ฟัง 111



22

สร้างบัญชีหัวข้อสนทนาอันทรงพลังอย่าง

‘รายการเรื่องสุดเฟล’	114
‘เรื่องเฟล’ นี้แหละคือหัวข้อสนทนาอันทรงพลัง	114
หัวเรื่องสุดเฟลของผม “ที่บ้านผมมีฟรังอาศัยอยู่!”	115
เรื่องความล้มเหลวเป็นใบสั่งยาชั้นเยี่ยม	
ที่ทำให้คู่สนทนาสบายใจ	115

บทที่ 3

พูดอย่างไรให้คนเกลียดไม่ลง



23

‘การพูดไม่ให้ถูกเกลียด’ สำคัญกว่า

‘การพูดให้เป็นที่ชื่นชอบ’	119
สุดท้ายแล้วสิ่งที่ควบคุมชีวิตของคนเราก็คือการสื่อสาร	119
อันดับแรก ‘การไม่ถูกเกลียด’ สำคัญกว่า ‘ได้รับความชื่นชอบ’	120

24

คนที่พูดเก่งจะไม่พูดเลยเกิดขึ้นจำเป็น	122
ทำไมคนคนนั้นถึงได้ถูกเกลียด ?	122
‘คนปากเสียแต่เป็นคนดี’ ไม่ได้มีอยู่จริง	123



25

จะต้องไม่บอกเล่าข้อเท็จจริงด้วย 'ลูกยิงตรง'

แต่บอกกันด้วย 'ลูกสไลด์โค้ง' 126

เพราะเป็น 'ข้อเท็จจริง' จึงจำเป็นต้องระมัดระวังในการสื่อสาร 126

ต้องใช้คำโกหกเป็นเครื่องมือเพราะปรารถนาดีต่ออีกฝ่าย 126

วางตัวเองไว้ในระดับเดียวกับคู่สนทนา 128

26

วิธีทำให้คนที่กำลังกลุ่มใจ

ได้พูดคุยได้อย่างปลอดภัยและสบายใจ 131

คนที่กำลังกลุ่มใจไม่ต้องการคำแนะนำในแง่บวก 131

ระวัง อย่าขัดแย้งความคิดเห็นของตัวเองเวลาที่ให้คำแนะนำ 132

แค่มีคุณช่วยเข้าข้างก็เพียงพอ

สำหรับคนที่กำลังกลัดกลุ้มแล้ว 133

27

อย่าเปลี่ยนวิธีการพูดไปตามตำแหน่ง

หรือฐานะของคู่สนทนา 136

คนที่ถูกคนรอบข้างถอยหนีไปเจียบ ๆ 136

ผู้คนจับสังเกตวิธีการพูดจาของคุณ

มากกว่าที่คุณคิดไว้เสียอีก 136

สนทนาให้ได้สมอดันเสมอปลาย

แล้วจะได้รับความเชื่อถือจากผู้คน 138



28

จุดร่วมในวิธีการพูดของคนที่ถูกเกลียด 140

วิธีการพูดของคนที่ถูกเกลียดนั้นจะมีจุดร่วมกันอยู่ 140

- (1) คนที่ชอบพูด '4 คำชดคอ' ไม่หยุดหย่อน
- (2) คนที่คุยเรื่องกินที่ลับซอกที่แจ้ง คนที่คุยเรื่องหยาบโลน
- (3) คนที่เสียนมุกของดาวตลก
- (4) คนที่ชอบสรุปความ
- (5) คนที่แย่งเรื่องของคู่สนทนา
- (6) คนที่พยายามจะพูดจาตีสนิทในทันที
- (7) คนที่เพ้อไม่เป็น

บทที่ 4

พูดอย่างไรไปลูกเราจิตใจคนอื่นได้



29

คำว่า “พยายามเข้านะ” ใช้ยากเกินคาด 149

ข้อควรระวังถึงวิธีและจังหวะที่จะพูดว่า “พยายามเข้านะ” 149

การเลือกใช้คำว่า “พยายามเข้านะ” ให้เกิดประสิทธิผล 150

ห้ามพูดคำว่า “พยายามเข้านะ” ตรง ๆ กับคนที่ไม่ได้พยายาม 150

สำหรับคนที่พยายามเพราะอยากจะพยายาม

ให้บอกสองอย่างนี้ 151



30

เวลาที่ต้องตำหนิคน

อย่าลืมห้ความ ‘เคารพ’ ต่ออีกฝ่ายด้วย 154

จำเป็นต้อง ‘เคารพ’ คนที่เราจะตำหนิด้วยหรือ 154

คำต้องห้ามที่ห้ามพูดตำหนิเด็ดขาด 155

คุณ ‘ตำหนิ’ โดยได้ ‘มองเห็นคุณค่า’ หรือเปล่า 155

31

วิธีการสนทนากับผู้ที่ฐานะสูงกว่า

ให้ดูอวดดีและได้รับความเอ็นดู 159

ภาพทั้งหมดจะกลายเป็นภาพจำในแง่ลบไปทันทีที่แก๊ตัว 159

เพียงหนึ่งคำสามารถเปลี่ยนคนตำหนิให้กลายเป็นกองเชียร์ 160

32

ไม่ควรพูด ไม่ควรฟัง ไม่ควรข้องแะกับการนินทา 163

หากมีคนมาชวนร่วมวงนินทาให้ ‘เปลี่ยนเรื่องคุย’ 163

ฟังหลีกเลี่ยงไม่คบหากับคนที่คลื่นความถี่ไม่เข้ากันเพื่อ
‘การยอมรับจากใจจริง’ 164

33

3 วิธีหลีกเลี่ยงคนที่เราลำบากใจ 166

การมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่เรารังเกียจ

แต่จำต้องรักษาสัมพันธ์เอาไว้ 166

แอบตั้งฉายาขำ ๆ ให้หัวหน้าที่เราไม่ชอบ	
แล้วเปลี่ยนให้เป็นเรื่องตลก	167
‘ฝึกไม่ตอบโต้’ คนที่ชอบพูดจาข่ม	168
อย่าพยายามเปลี่ยนแปลงคนที่ชอบนินทา	169

34

การสนทนาที่ดีเกิดจาก ‘ความสบายใจ’	172
เมื่อคนเราผ่อนคลาย ประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น	172
รอให้ลับอาวุธพร้อมเสียก่อน	
แล้วค่อยลองคุยกับคนที่คุยด้วยยาก	172

35

คำพูดที่คนดวงดีพูดกันจนติดปาก	176
คนที่ได้ยินได้ฟังคำพูดของตัวเองมากที่สุด	
ก็คือ ‘ตัวเราเอง’ นี้แหละ	176
คนที่รับคำชมแต่โดยดี และคนที่เผลอถ่อมตัว	177

36

อย่ามองแค่ ‘ความหมายของคำพูด’	
แต่ให้โฟกัสที่ ‘ความรู้สึกภายใน’	179
หากรับฟังเฉพาะถ้อยคำก็สื่อสารกันไม่ได้	179
บางครั้งหากมัวจับใจความเฉพาะคำพูด	
ก็อาจทำลายความสัมพันธ์ได้	180
‘โฟกัสกับความรู้สึก’ นั้นต้องทำเช่นนี้	181

37

จะสอนเทคนิคสุดยอด

ที่ทำให้สนทนาก่งขึ้น 100% ใ้ให้ะครับ **183**

หัด ‘เอาใจเขามาใส่ใจเรา’ ใ้ช้ชำนาญ **183**

สุดยอดทักษะแห่งการสนทนา ‘ขอให้คุณมีความสุข’ **184**

[บทส่งท้าย]

สาเหตุที่พอสทนาก่งขึ้น

มนุษยสัมพันธ์ก็จะดีขึ้นทันตาเห็น

บทที่ 1

90% ของชีวิตเรา
ถูกกำหนดด้วย
'การพูด'

01

ทำไมชีวิตของ ‘คนที่พูดเก่ง’ ถึงได้ราบรื่นนัก ?

 วิธีพูดในตอนนี้เป็นของคุณเกิดจากอิทธิพลของคนรอบข้าง

‘ความภาคภูมิใจในตนเอง’

คงมีท่านผู้อ่านไม่น้อยที่เคยได้ยินคำคำนี้มาบ้างใช่ไหมครับ

ปัจจุบันคำคำนี้จะถูกหยิบยกขึ้นมาในรายการโทรทัศน์หรือในนิตยสารต่าง ๆ บ่อยครั้ง จึงจะขออธิบายให้กับท่านผู้อ่านบางท่านที่อาจยังไม่เข้าใจนัก

คำคำนี้มีความหมายตามตัวอักษรว่า ‘คุณสามารถภาคภูมิใจกับตัวเองได้หรือเปล่า’

อย่างเช่น “ตอนนี้ฉันเองใช้ชีวิตในวิถีทางของตัวเองอยู่อย่างมั่นใจ ไม่ว่าคนรอบข้างจะพูดอย่างไร ฉันก็เป็นคนที่มีคุณค่าในตัวเอง”

คนที่สามารถพูดอย่างนี้ออกจากปากได้ในทันทีคือ คนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง

ในทางกลับกัน คนที่ ‘ไม่มั่นใจในตัวเอง’ ‘กังวลว่าคนรอบข้างจะคิดกับตัวเองอย่างไร’ เป็นคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ

ถ้าเช่นนั้น หากเทียบตามมาตรฐานโลกแล้ว ความภาคภูมิใจในตนเองของคนญี่ปุ่นในปัจจุบันควรจะอยู่ในลำดับที่เท่าไร?

เมื่อพิจารณาผลข้อมูลการสำรวจในนักเรียนระดับมัธยมปลายจากประเทศพัฒนาแล้ว 7 ประเทศ ประเทศญี่ปุ่นกลับอยู่ที่ลำดับที่ 7



ซึ่งเป็นลำดับต่ำสุด

นี่ย่อมเป็นปัญหาใหญ่

แม้จะแค่สำรวจในระดับนักเรียนมัธยมปลาย แต่ตัวเลขนี้อาจเรียกได้ว่าสะท้อนถึงสถานการณ์ในปัจจุบันของญี่ปุ่นเลยทีเดียว และหากย่อส่วนลงมาจากรณีการณ์นั้นอีกก็จะมาถึงส่วน 'ชีวิตประจำวันของคุณ' ส่วนใหญ่แล้วผู้คนรอบ ๆ ตัวคุณต่างก็ลัดกลุ้มอยู่กับปัญหาความภาคภูมิใจในตนเองต่ำนี้ทั้งสิ้น

คนเราเติบโตขึ้นมาโดยได้รับอิทธิพลจาก 'คำพูด' ซึ่งก็คือ 'วิธีการพูดของคนรอบข้าง' มาตั้งแต่ยังเยาว์วัย เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูจากผู้ใหญ่ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง ก็จะเติบโตขึ้นมาเป็นผู้ใหญ่ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงเช่นกัน

ทว่าหากแวดล้อมด้วยคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำมากเกินไป เขาก็จะได้รับการเลี้ยงดูให้เป็นผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำไปด้วย ด้วยเหตุนี้ ปัจจุบันอาจจะมีประชากรวัยผู้ใหญ่ในญี่ปุ่นที่ภาคภูมิใจในตนเองต่ำจำนวนมากก็เป็นได้

'วิธีการพูดที่ดี' เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

หากเทียบกับชาวตะวันตกแล้ว คนญี่ปุ่นจะถูกมองว่าเป็นชนชาติที่สื่อสารไม่เก่งเอาเสียเลย หรือพูดอีกอย่างก็คือพูดไม่เก่ง แต่หากเป็นในอดีตแล้ว เรายังสามารถจะโต้แย้งในข้อนี้ได้ว่า

“ญี่ปุ่นนั้นมีสิ่งที่เรียกว่าสื่อจากใจถึงใจ แม้จะไม่พูดจากก็สามารถอ่านระหว่างบรรทัดได้”

ทว่าในยุคปัจจุบันที่วิถีชีวิตแบบชาวตะวันตกแพร่หลาย คำพูดนั้นก็ตกยุคไปเสียแล้ว



บทที่
1

“เจฟฟรีย์” ลดวงกบแรกๆ กำหนดด้วย %96

และเมื่อสรุปจากข้อเท็จจริงที่ว่านี้ การเปลี่ยนคำพูด วิธีการพูด และการสื่อสารให้เป็น ‘สิ่งที่มองเห็นได้’ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งยวด ไม่ว่าจะอยู่ในปัจจุบันจะชอบหรือไม่ก็ตาม

ซึ่งหัวข้อที่ว่า ‘จะพูดอย่างไร’ ‘จะสื่ออย่างไร’ ได้กลายเป็น ปัจจัยสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไปแล้ว

เอาละครับ อารัมภบทกันแค่นี้ จากนั้นไปเราจะคุยกันอย่างเป็น รูปธรรมกัน

เมื่อ ‘จะพูดอย่างไร’ ได้กลายเป็นหัวข้อสำคัญในญี่ปุ่นแล้ว คนที่สร้างมนุษยสัมพันธ์ได้อย่างราบรื่นนั้นพูดคุยกันอย่างไร

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้ปีนที่ขึ้นขอบ
100%

01

คนที่พูดคุยเก่งจะเลือก
สิ่งแวดล้อมที่จะวางตัวเอง
ลงไป

”

02

ความสามารถในการพูดขึ้นอยู่กับ ‘สภาวะจิตใจ’ มากกว่า ‘ทักษะ’

💬 ถ้าภาคนิยมใจในตนเองมากขึ้น จะพูดคุยกง่ายขึ้น
ไปเอง

“เวลาที่พูดต่อหน้าคน จู้ ๆ ในหัวมันก็ขาวโพลนไปเสียดี ๆ”
“พอถูกต่อว่าว่าพูดอะไรอยู่ไม่เห็นจะรู้เรื่อง ก็เลยหมดความ
มั่นใจไป”

“ถูกต่อว่าว่าพูดเสียงเบาไป เลยไม่รู้ว่าจะทำยังไงดี”
คนที่เจอกับประสบการณ์แฉ่ ๆ แบบนี้แล้วปักใจไปว่า ‘ตัวเอง
พูดไม่เก่ง’ คงมีอยู่ไม่น้อยทีเดียว

นี่คือสภาวะสูญเสียความภาคภูมิใจในตนเองในส่วนที่เกี่ยวกับ
วิธีการพูดคุย

อาจจะยังไม่ค่อยทราบกันนักกว่า สภาวะจิตใจที่สูญเสียความ
ภาคภูมิใจในตนเองไปนั้นเรียกว่า ‘ความรู้สึกลบปฏิเสธตัวเอง’

คนเราจะภาคภูมิใจในตนเองอย่างเข้มแข็งได้ต้องมีแหล่งกำเนิด
จากความมั่นใจในตัวเอง หรือถ้าพูดให้กลับกันก็คือ ‘การพูดคุยกไม่เก่ง’
และ ‘การสร้างความสัมพันธ์ดี ๆ กับคนอื่นไม่ได้’ ถือเป็นต้นเหตุให้เกิด
การปฏิเสธตัวเองเช่นกัน

อย่างที่ทุกท่านคงจะทราบกันอยู่แล้วว่า หากล้มเหลวแค่เพียง
ครั้งสองครั้งก็ไม่จำเป็นต้องจดจำฝังใจว่าตัวเอง ‘พูดไม่เก่ง’ แต่คน



ส่วนใหญ่ที่ฝังหัวว่า ‘ฉันพูดไม่เก่ง’ มักเกิดจากประสบการณ์ที่ล้มเหลวเพียงไม่กี่ครั้ง หรือเพราะคำท้วงติงจากใครบางคน จนส่งผลให้เกิดความรู้สึกขึ้นมาว่าตัวเองไม่ถนัดในการพูดคุย

ถ้าคนแบบนี้ยอมรับในตัวเองได้อย่างสนุกสนานและสบาย ๆ ก็จะพูดเก่งขึ้นมาได้เอง อีกทั้งยังสร้างมนุษยสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้น และน่าฟังพอใจขึ้นกว่าในตอนนี้เป็นอย่างมาก

การใส่ใจกับคำพูดของอีกฝ่ายจนเกินควร

เมื่อวันก่อนมีคนมาปรึกษากับผมว่า “เคยถามคนรู้จักกันว่า อาศัยอยู่ที่ไหน แล้วได้รับคำตอบมาว่า ‘คนที่ไม่พอใจที่โดนถามแบบนี้ก็มีอยู่นะ อย่าเที่ยวไปถามใครง่าย ๆ แบบนี้สิ’ หลังจากนั้นก็ไม่กล้าถามใครว่าอาศัยอยู่ที่ไหนอีกเลย”

ต่างคนต่างจิตใจกัน คำพูดของเขาก็นับว่ามีเหตุผลอยู่

แต่ถ้าหากเปลี่ยนมุมมองไปอีกแง่ก็อาจตีความได้ว่า เขาต้องการจะแนะนำอย่างจริงจังว่า “ขอบเขตความเป็นส่วนตัวของแต่ละคนนั้นต่างกัน จะพูดจาอะไรก็ให้ระมัดระวังหน่อย”

ทว่าอีกด้านหนึ่ง ผมกลับคิดว่า ก่อนหน้านี้นี้คุณเจอกับผู้คนมาแล้วนับร้อย ๆ คน แต่กลับมาท้อถอยกับคำพูดของคนเพียงคนเดียว มันไม่น่าเสียตายเป็นหน่วยเหวอ

จะว่าไปแล้ว หรือว่าคุณเองก็เคยพูดจาพลาดพลั้งหรือเข้าใจผิดพลาดไปแค่เพียงครั้งสองครั้ง แต่กลับเกิดบาดแผลในใจและสูญเสียความมั่นใจในตัวเอง จนแตกหน่อกลายเป็นความรู้สึกว่าตัวเองนั้นพูดไม่เก่งอยู่หรือเปล่าครับ

ผมจะขอฟันธงตรงนี้เลยว่า



คุณไม่จำเป็นต้องกลัวการสนทนา แค่เพราะเคยถูกเตือนหรือพลาดพลังสักครั้งสองครั้งเลยสักนิด

เพียงแคร์ับรู้ว่า ‘*อ๊ะ คนคนนี่ไม่ชอบคุยเรื่องนี้*’ แล้วก็อย่าถามคำถามเดียวกันกับคนคนนั้นซ้ำสองก็พอแล้วครับ

ถ้าหากไม่ปฏิเสธคนที่คุยด้วย คนที่คุยด้วยก็จะไม่อาจปฏิเสธคุณได้

ถ้าเช่นนั้น ควรจะทำอะไรจึงจะเรียกเอาความภาคภูมิใจในตนเองที่เคยสูญเสียไปในอดีตกลับมาได้

การเรียกเอาความภาคภูมิใจในตนเองที่สูญเสียไปเพราะการพูดคุยกลับมา ก็ต้องเอามันกลับคืนมาด้วยการพูดคุยนั่นแหละจึงจะดีที่สุด และกฎแจสำหรับข้อนี้ก็คือ ‘การยอมรับจากใจจริง’

‘ไม่ปฏิเสธคนที่กำลังคุยอยู่โดยเด็ดขาด และก็ไม่ยอมให้อีกฝ่ายปฏิเสธตัวคุณเองด้วย’

โดยสร้าง ‘พื้นที่ไร้การปฏิเสธ’ ขึ้นมาระหว่างคุณกับคู่สนทนา เพราะคนเราจะให้การยอมรับต่อคนที่ยอมรับในตัวเราเท่านั้น

และเมื่อคุณไม่ปฏิเสธต่อคู่สนทนา อีกฝ่ายก็ไม่สามารถปฏิเสธคุณได้ไปเอง ก่อให้เกิดเป็นสภาพการณ์ที่ ‘ต่างฝ่ายต่างก็ยอมรับกันจากใจจริง’

และเมื่ออยู่ในประสบการณ์นี้ ความรู้สึกปฏิเสธตัวเองก็จะจืดจางลงไปเองโดยธรรมชาติ ความรู้สึกภาคภูมิใจต่อตัวเองก็จะสูงขึ้น

ดังนั้น สิ่งสำคัญคือต้องยอมรับในตัวอีกฝ่าย ขณะที่วางตัวคุณเองไว้ใน ‘พื้นที่ไร้การปฏิเสธ’ นั่นเอง

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

02

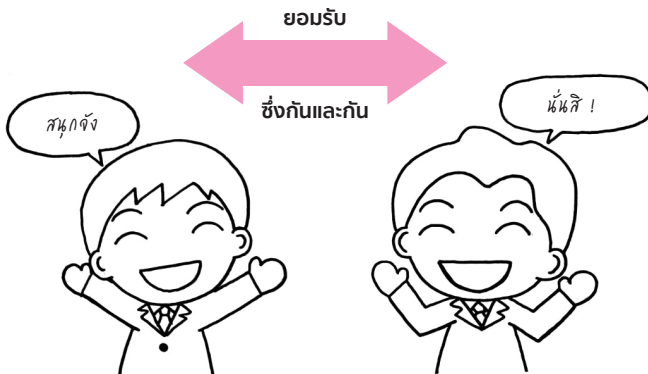
วางตัวเองไว้ใน ‘พื้นที่ไร้การ
ปฏิเสธ’ เพิ่มความรู้สึกร
ภาคภูมิใจในตัวเอง

”

ตั้งใจไว้ว่าจะไม่ปฏิเสธคนที่ตัวเองคุยด้วย



สร้างพื้นที่ไร้อารมณ์ปฏิเสธ



รู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

03

‘เคล็ดลับ 3 ประการ’ ให้คุณ ธรรมดา ๆ สามารถสนทนาได้ อย่างง่ายดาย

เมื่อวางตัวเองไว้ใน ‘พื้นที่ไร้การปฏิเสธ’ แล้ว
ก็จะสามารถพูดคุยได้กับทุกคน

ในชุมชนที่ผมจัดตั้งขึ้นมามีคนทักทายอยู่ 3 ข้อด้วยกัน โดยแนวคิด
ที่หยิบยกขึ้นมาเป็นอันดับแรกก็คือ ‘พื้นที่ไร้การปฏิเสธ’

ผมได้พบเห็นปาฏิหาริย์มากมายในชุมชนนี้ เช่น

คนที่เป็นโรคกลัวสังคมสามารถจะขึ้นพูดต่อหน้าผู้คนได้

ได้เป็นโค้ชที่มีรายได้ 12 ล้านเยนต่อปี

และยังมีคนที่เขียนหนังสือได้ดีพิมพ์ด้วย

จากการได้เห็นพฤติกรรมของพวกเขาเอง ทำให้ผมทราบว่า
ไม่ใช่ว่าคนส่วนใหญ่เฝ้าแต่คำพูดออกมาได้ยาก แค่ไม่ได้เตรียมสภาพจิตใจ
ให้พร้อมพอที่จะพูดได้เท่านั้น

ด้วยเหตุนี้ ผมจึงขอบอกเล่าถึงเคล็ดลับ 3 ประการที่จะช่วยให้
แม้แต่คนธรรมดาทั่ว ๆ ไปก็สามารถจะสนทนาได้อย่างง่ายดาย

เคล็ดลับ 1 ห้ามปฏิเสธ

ถ้าหากพูดถึงอนาคตในแง่ลบแล้วละก็ อนาคตที่กำลังจะกลายเป็นจริงก็จะมีต้นทุนลงไปเรื่อย ๆ

ด้วยเหตุนี้ ผมจึงได้สร้างกติกาในชุมชนขึ้นว่า ถ้าใครพูดเชิง



unit
1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย "การพูด"

ปฏิเสธขึ้นมาละก็ ให้ปรับออกไป

เราเห็นกันบ่อย ๆ ในที่ประชุม เวลาที่ใครบางคนพูดขึ้นมาก็มักจะเกิดคลื่นบรรยากาศในทำนองว่า 'ถ้าแค่พูดมันก็ได้นะสิ' หรือ 'แบบนั้นมันผิดไปแล้วละมัง'

ถ้าบรรยากาศแบบนี้ครอบงำการประชุมโดยรวมแล้ว จะส่งผลให้ศักยภาพหรือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง และกลายเป็นว่าทุกคนต่างก็พากันหุบปากไม่กล้าพูดไปเสียทั้งหมด

คนเรายังมีแนวโน้มที่จะแบ่งแยกว่าสิ่งนี้ 'ทำได้' หรือ 'ทำไม่ได้' ในเวลาที่คนอื่นพูด แต่ทำเช่นนี้จะเป็นการริบเอาแรงจูงใจของแต่ละคนที่จะมีสิทธิ์กล่าวแสดงความเห็นโดยอิสระไป

สังคมนั้นไม่ใช่ห้องสอบในโรงเรียนจึง **ต้องสร้างให้เป็นที่ที่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือออกความเห็นออกมาได้เรื่อย ๆ** เป็นสำคัญ ดังนั้นปริมาณจึงสำคัญกว่าคุณภาพ ส่วนหัวข้อสำคัญที่สุดก็คือต้องให้ออกความเห็นในปริมาณมาก ๆ เข้าไว้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรแต่ละคน

จะขอย้ำอีกครั้งว่า **สิ่งสำคัญก็คือการให้เอ่ยปากแสดงความเห็น** สร้างกฎกันขึ้นมาว่าขอเพียงแค่มองตรงไปข้างหน้าได้ก็โอเคแล้ว

จงทิ้งความคิดฝังจำที่ถูกปลูกฝังจากการศึกษาในโรงเรียนว่า 'จะต้องให้คำตอบที่ถูกต้องเท่านั้น' ไปเสีย แล้วกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นหลากหลายโดยไม่ต้องมาล้วงเกรงใจกันออกมา ถึงจะช่วยให้บรรยากาศเต็มไปด้วยความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ และการพูดในที่สาธารณะก็จะกลายเป็นเรื่องง่ายไปเอง

เคล็ดลับที่ 2 พยักหน้าด้วยรอยยิ้ม

ข้อ 2 ก็คือ 'พยักหน้าให้ชำนาญ'



การพยักหน้าลำปากแค้มงกหัวขึ้นลงในแนวตั้งเท่านั้น แต่หากสร้างจนติดเป็นนิสัยแล้วจะมีประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์อย่างยิ่ง วัฒนธรรมพยักหน้านั้นเป็นวิธีที่ยอดเยี่ยมที่สุดในการเปิดประตูหัวใจผู้คน สร้างความโล่งใจคลายกังวล

บริษัทของผมจะจัดพิธีการตอนเช้าทุก ๆ วันเพื่อช่วยเปิดสวิตซ์ตัวเอง แต่นั่นก็ยังไม่ใช่สิ่งสำคัญ

จุดสำคัญมี 3 ข้อด้วยกัน นั่นก็คือ

เพื่อเปลี่ยนสภาพแวดล้อมทางวาจาของแต่ละคน

เพื่อปลดลึกลับที่ขวางที่อยู่ในจิตใจของแต่ละคน

และ เพื่อทำนุบำรุงนิสัยดีภายในตัวแต่ละคนเพื่อช่วยเสริมสร้างความกล้าให้กับคนอื่น ๆ

ไม่ว่าใครเวลาพีเรนต้อะไรสักอย่างต่อหน้าคนอื่นต่างก็รู้สึกตึงเครียด แต่ถ้าบางคนในหมู่ผู้ฟังพยักพเปิดหน้าตามไปกลาง ก็จะช่วยให้เขาพูดได้ง่ายขึ้นไปเองอย่างเป็นธรรมชาติ

นั่นเพราะว่าไม่ว่าจะพูดอะไรก็ตาม แต่หากมีคนพยักหน้าให้กับเรา เราก็จะโล่งใจและคลายกังวลนั่นเอง หรือจะเรียกว่า ‘พลอยติดลม’ ไปด้วยก็ได้

ประสิทธิภาพของคนเราจะเปล่งออกมาได้ในเวลาที่ผ่อนคลายมากกว่าในยามที่พยายามจะรีดเค้นมันออกมา

ดังนั้นผมจึงจะให้ทุกคนในบริษัทและในชุมชนฝึกพยักหน้าให้ชำนาญจนเป็นนิสัย

เคล็ดลับที่ 3 พุดในเชิงบวก

การพูดแบบมองไปข้างหน้าจะช่วยให้ผู้คนกระตือรือร้นขึ้น ในทางกลับกัน การพูดแบบถอยหลังเข้าคลอง โน่นก็ไม่เอา นี่ก็ไม่เอานั้น



unit
1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย "การพูด"

จะไม่ได้บั่นทอนเฉพาะแค่พลังงานของตนเองเท่านั้น แต่รวมไปถึงผู้ฟังด้วย

ไม่ว่าปกติคุณจะใช้คำพูดอย่างไรก็ตาม แต่เวลาที่อยู่ในชุมชน ต้องยึดถือกฎว่าจะพูดในเชิงบวกเท่านั้น

‘ชมผู้อื่น’

‘พูดในเรื่องที่น่าประทับใจ’

‘พยายามทำให้สภาพการณ์ในปัจจุบันดีขึ้น’

ทั้งหมดนี้คือการพูดในเชิงบวก คำพูดที่ร่าเริงแจ่มใสจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ร่าเริงสดใสได้เช่นกัน

เมื่อเสียเวลาบาดแผลในอดีตได้ คนเราก็จะพูดได้ง่ายขึ้นไปเอง

อย่างที่เล่าไปก่อนหน้านี้ว่า น่าเสียดายที่รอบตัวพวกเราเต็มไปด้วยคำพูดเชิงลบลอยสวนกันไปมา และการนำตัวเองไปไว้ในบรรยากาศเชิงปฏิเสธกลับกลายเป็นเรื่องธรรมดาไปโดยที่เราไม่รู้ตัวเสียแล้ว ดังนั้นจึงควรพยายามผละออกจากสถานที่แบบนั้น พร้อมกับตระหนักในเคล็ดลับ 3 ข้อที่กล่าวไปข้างต้นด้วย

หากทำอย่างนั้น คุณจะสามารถพูดในเรื่องที่สร้างสรรค์และมองไปข้างหน้าได้ ทั้งยังคงย่ ๆ หวนกลับไปเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริงได้ในที่สุด

จงวางตัวเองไว้ในสถานที่ที่ยอมรับตัวคุณเองได้อย่างสมบูรณ์ แล้วบาดแผลในอดีตของคุณก็จะค่อย ๆ หายไปเองโดยที่คุณไม่รู้ตัว

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

03

‘ไม่ปฏิเสธ’ ‘พยักหน้า’ ‘พูดใน
เชิงบวก’ แล้วคุณจะถูกมอง
ขึ้นได้อย่างไม่น่าเชื่อ

”

04

กฎใหญ่เบื้องต้น 3 ข้อที่รู้กัน เฉพาะผู้เชี่ยวชาญในการ สื่อสาร

 คนที่มีความสามารถ แต่พลาดพลั้งเพราะการพูด

จะว่าไปแล้ว ในโลกเรามีคนที่พูดแต่เรื่องดีงามมาก ๆ ก็ยังไม่มีใครชื่นชอบ ไม่รู้ว่าเพราะเหตุอะไรอยู่ด้วย

ในทางกลับกัน ถึงแม้บางคนจะพูดเฉพาะเรื่องธรรมดาทั่ว ๆ ไปเท่านั้น แต่กลับร่ำรวยเส้นสายสัมพันธ์ ดำเนินกิจการใด ๆ เป็นไปได้โดยราบรื่นอยู่เช่นกัน

บุคลิก วิธีการพูด และวิธีการคิด ถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

ทว่าแม้จะมีสิ่งดี ๆ แฝงอยู่ในตัวมากมาย แต่หากใช้วิธีการพูดที่ผิดก็ไม่อาจถ่ายทอดเสน่ห์ของตัวเองไปถึงอีกฝ่ายได้ แล้วกลับกลายเป็นผลึกใสคนอื่นให้ถอยห่างออกไปแทน

ถ้าคุณสามารถเลือกวิธีพูดคุยที่ดีได้ ชีวิตของคุณก็จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างน่าทึ่ง

เรื่องที่เขียนไปในตอนต้นของหนังสือเล่มนี้ไม่ใช่การกล่าวเกินจริงแต่อย่างใด

และก่อนที่เราจะเข้าเรื่องกันอย่างเป็นทางการ ผมใคร่จะกล่าวถึง ‘กฎใหญ่เบื้องต้น’ อันเป็นพื้นฐานของการพูดเสียก่อน



‘ความแตกต่างเพียงน้อยนิด’ ในการพูดคืออะไร

หากพิชิตการสื่อสารได้ก็เท่ากับว่าพิชิตมนุษย์สัมพันธ์ได้แล้ว
ถ้าอธิบายให้ละเอียดลงไปอีกก็หมายถึง ‘ถ้าหากพูดคุยกับ
คนอื่นได้อย่างราบรื่นแล้ว ชีวิตประจำวันของคุณก็จะยิ่งสมบูรณ์ขึ้น’
‘ทำไมใคร ๆ ถึงได้ชอบห้อมล้อมคนคนนั้นกันนะ’
หรือว่าคนที่คุณอิจฉานั้นมุ่งมั่นพยายามมากกว่าคุณเป็น
ร้อยเท่ากันเล่า
คำตอบก็คือ “No”

ผมขึ้นขบวนรถไฟหนึ่งทีบอกว่า ‘แตกต่างเพียงน้อยนิด แต่มหาศาล’
คนคนนั้นเพียงแค่ว่ารู้เรื่องสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้สน
มากกว่าคุณ ‘เพียงน้อยนิด’ เท่านั้นเอง
ถ้าเช่นนั้น พวกเขาทำอะไรกัน
คำตอบก็คือ

ข้อแรก

‘มนุษย์เราเป็นสิ่งมีชีวิตที่สนใจในตัวเองที่สุด ให้ความสำคัญ
กับตัวเองที่สุด’

ลองนึกภาพดูนะครับ

เวลาที่เราร่วมกันถ่ายภาพ เราจะมองดูอะไรเป็นสิ่งแรกใน
ภาพถ่ายหมูนั่น ?

ใช่แล้วครับ ดูหน้าของตัวเอง

ทันทีที่ได้รับภาพถ่ายหมูนี่มา ไม่ว่าใครก็จะต้องมองดูใบหน้าตัวเอง
ก่อน น้อยคนนักที่จะดูใบหน้าของคนอื่น ซึ่งก็เท่ากับว่า ถ้าให้บทบาท



unifi

1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย "การพูด"

สำคัญต่อเรื่องของ 'ตัวคู่สนทนา' ที่เจ้าตัวให้ความสนใจมากที่สุดก่อน ก็จะทำให้เราอารมณ์ของอีกฝ่าย ส่งผลให้ 'เกิดความชื่นชอบต่อตัวคุณซึ่ง ยกให้เขาเป็นตัวเอก' นี่ก็เป็นจิตวิทยาง่าย ๆ

ข้อสอง

'โดยทั่วไปแล้ว ไม่ว่าจะใครก็อยากจะให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ
ปรารถนาจะให้ผู้อื่นเข้าใจในตัวเอง'

และข้อที่สาม ก็คือ

'มนุษย์จะชื่นชอบคนที่เข้าใจในตัวของเรา'
เท่านั้นเอง

“

เคล็ดลับพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

04

คนเราจะชื่นชอบคนที่แสดง
ความสนใจต่อตัวเราเอง
อย่างลึกซึ้ง

”

ถ้าหากชำนาญในกฎเบื้องต้น 3 ข้อนี้ การสนทนาก็ทำได้ง่ายดาย

- 1 คนเราจะมีความสนใจต่อตนเอง
อย่างแรงกล้าที่สุด



- 2 คนเราเป็นสิ่งมีชีวิตที่อยากจะให้ผู้อื่นเข้าใจในตัวของเรา



- 3 คนเราจะปรารถนาดีต่อคนที่เข้าใจในตัวของเรา



แปลงกายเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสื่อสาร

05

90% ของการพูดคุยคือการฟัง

🗨️ ‘จะฟังอย่างไร’ สำคัญมากกว่า ‘จะพูดอย่างไร’

ในตอนนี้นักอ่านผู้อ่านอาจรู้สึกว่หลักคิด 3 ประการที่ไม่ว่าใครก็ควรจะมีนั้น ‘กว้างเกินไป’ หรือ ‘ฟัง ๆ เป็นนามธรรมไปหน่อย’ ก็เป็นไปได้ แต่ไม่ต้องกังวล เมื่ออ่านหนังสือเล่มนี้ไปเรื่อย ๆ ก็จะค่อย ๆ เข้าใจขึ้นมาได้เอง

เอาละครับ เมื่อก้าวเข้ามาสู่สภาวะจิตใจ 3 ประการนี้ได้ ก่อนอื่นอยากจะทำให้ท่านผู้อ่านลองเปลี่ยนกระบวนทัศน์กันดูสักหน่อย

นั่นก็คือ **‘สิ่งที่สำคัญที่สุดในการสนทนาก็คือการฟัง’** นั่นเอง ท่านผู้อ่านบางท่านอาจคิดว่า *‘เดี๋ยวก่อนสิ ! ฉันอยากจจะรู้เรื่อง การพูดต่างหาก ไม่ใช่การฟังเสียหน่อย’*

ใช่ครับ หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือเกี่ยวกับการพูด

แต่ทำไมจึงได้กล่าวว่าการฟังเป็นสิ่งสำคัญ

ก็เพราะอย่างที่ได้อ่านไปโนบพทีแล้วว่า ไม่ว่าจะป็นใครก็ล้วนอยากให้คนอื่นสนใจในเรื่องของตัวเอง และอยากจะเป็นที่ยอมรับกันทั้งสิ้น

และสิ่งที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการเพิ่มให้คู่สนทนาารู้สึกว่าตัวเขานั้นสำคัญ ก็คือความเชี่ยวชาญใน ‘การฟัง’

โนบพต่อไป ผมจะยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของ ‘การฟัง’

06

เรื่องของเซลส์แมนที่เปลี่ยน วิธีการพูด แล้วชีวิตเปลี่ยนไป อย่างจับพลัน



คุณพูดแต่เรื่องของตัวเองมากเกินไปหรือเปล่า

นี่เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นเมื่อหลายปีก่อน ในงานสังสรรค์กระชับมิตรที่จัดขึ้นหลังจากการบรรยายอบรมจบไปแล้ว

ชายคนหนึ่งถือแก้วเครื่องดื่มเข้ามาหาผม แล้วก็เริ่มชวนสนทนาด้วยความกระตือรือร้นเอามาก ๆ เขาได้บอกเล่ายืดยาว ทั้งเรื่องของตัวเอง เป็นเซลส์ขายประกัน ทั้งที่เป็นแฟนตัวยงของนางงามตีสี ซิงฮีสะ รวมถึงเรื่องหนังสือและการอบรมของผมได้ช่วยสร้างความกล้าหาญและช่วยเหลือเขาไว้อย่างไร ซึ่งทั้งหมดยาวนานร่วม 15 นาที

ในฐานะของคนที่ทำโคซซิงเป็นอาชีพเดียว แฟนคลับนั่นถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหาที่สุดมิได้ ในเมื่อเขาอุตสาหะเข้ามาหา มาพูดคุยด้วยอย่างกระตือรือร้น ผมก็ยอมยินดีอย่างแท้จริง และขณะที่ฟังก็นึกขอบคุณจากใจไปพลาง

แต่มีข้อหนึ่งที่อาจจะสะอึกใจไม่ได้

หลังจากเขาเล่าเรื่องของตัวเองจบไปรอบหนึ่ง คราวนี้ก็เริ่มเล่าเกี่ยวกับงานของตัวเอง เรื่องที่เรียนรู้อย่างไม่ลดละในฐานะเซลส์ของบริษัทประกัน เรื่องความมานะพยายาม เรื่องที่ลองวิธีต่าง ๆ ทั้งวิธีโน้มน้าววิธีนี้... ฯลฯ

ด้วยความที่เจ้าตัวกระตือรือร้นถึงขนาดนั้น ผมเลยไม่อาจห้าม



บทสนทนานี้ได้และได้แต่อดทนฟังไปเรื่อย ๆ กระทั่งได้โอกาสจึงอาศัยจังหวะที่เขาหยุดหายใจลองถามดูว่า “แล้วงานเป็นอย่างไรบ้างล่ะ ชาย ได้หรือเปล่า”

เขาก็ชะงักแล้วเงียบไปนิดหนึ่ง จากนั้นก็เริ่มคุยเรื่องงานต่อทั้ง ๆ ที่ยังไม่ได้ตอบในสิ่งที่ผมถามไป กระทั่งเรื่องที่คุยก็ชักจะเตลิดไปทุกที เข้าเรื่องชนิดของประกัน และวิธีการเลือก ฯลฯ จนผมเองก็ชักจะทนไม่ไหว ต้องขัดคอขอเวลานอก

“นี่ จะขอลามอะไรหน่อยได้ไหม”

แต่เขากลับห้ามผมว่า “เดี๋ยวก่อนครับ ขอผมพูดให้ถึงตรงนี้ก่อน”

แล้วก็ยังคงพูดต่อไป

ในระหว่างนั้น ผมคิดเกี่ยวกับตัวเขาว่า ‘ไม่ว่าจะคุยกับใคร เขาก็คงจะคุยในลักษณะนี้สินะ’

ถ้านับเวลาแล้วก็คงจะผ่านไปหลายสิบนาที กระทั่งผมเห็นว่าเขาคงจะพูดจนหน้าใจแล้ว และเขาก็เอ่ยคำพูดว่า “ขอบคุณครับ ! ได้รับฟังในเรื่องดี ๆ เยอะเลย สุดท้ายนี้ มีอะไรจะแนะนำบ้างไหมครับ !”

ในเมื่อเขาเป็นแฟนคลับที่อุตสาหะอ่านหนังสือของผม เข้าร่วมการอบรม แถมยังมาร่วมงานสังสรรค์กระชับมิตรอีกต่างหาก ผมก็เลยพูดออกไปตรง ๆ

“ถ้าคุณเปลี่ยนสไตล์ไปเน้นการรับฟัง ค้นหาก่อนว่าลูกค้าต้องการอะไรจากคุณ ลดสิ่งที่ตัวเองอยากจะพูดให้เหลือสัก 20 เปอร์เซ็นต์ ยอดขายจะเพิ่มเป็นเท่าตัวเลยนะครับ ก็คุณเป็นคนไฟแรงออกขนาดนั้น”



บทที่
1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย %06

เมื่อเช้าของใน ‘บกบาทผู้ฟัง’ ยอดขายก็เพิ่มเป็น 5 เท่าตัว

หลังจากนั้นราวครึ่งปี ผมก็มีโอกาสได้จัดการอบรม ณ เมืองใกล้ ๆ กับที่จัดงานแห่งนั้น

‘เขาคอนนั้นจะมากอีกหรือเปล่านะ ถ้ามาก็อยากจะถามเรื่องที่เกิดขึ้นหลังจากนั้นหน่อย!’ ผมคิด และก็น่ายินดีที่ในวันนั้นเขาก็มานั่งฟังผมอยู่ตรงที่นั่งแถวแรกรวมถึงยังมาร่วมในงานเลี้ยงสังสรรค์ด้วย

สิ่งที่น่าแปลกใจก็คือ ทั้งหน้าตาและบุคลิกของเขาเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก

จากบุคลิกตอนพบกันครั้งแรกที่ดูเป็นคนดิ่งตันเอาแต่ใจ ให้ความรู้สึกกดดันจนน่าอึดอัด กลายเป็นมีรอยยิ้มที่มุมปาก ดวงตาอ่อนโยน ให้ความรู้สึกที่น่าใกล้ชิดสนิทสนมด้วย

พอฟังจากที่เขาเล่าแล้วก็ยิ่งแปลกใจเข้าไปใหญ่

ภายในเวลาแค่ครึ่งปี เขาสามารถเพิ่มผลงานขายได้ถึง 5 เท่า โดยในระหว่างนั้นเขาทดลองหัดรับฟังเรื่องราวของผู้อื่นตามที่ผมแนะนำไปแค่นั้นเอง

“คุณนางามัตสึ วันรุ่งขึ้นหลังจากที่ได้รับคำแนะนำนั้น ผมก็เปลี่ยนสไตล์การขายไปโดยสิ้นเชิง เริ่มเน้นการรับฟัง โดยเฉพาะเรื่องที่ว่าลูกค้ากำลังกลัวเรื่องอะไรอยู่ และเราจะเป็นประโยชน์ต่อเขาได้อย่างไรบ้าง” เขาเล่าให้ผมฟังอย่างจริงจัง

“สุดยอดไปเลยครับ รีบไปปฏิบัติทันทีเลยนะครับนี่”

“ครับ จริง ๆ ตอนที่พบกันครั้งที่แล้ว ยอดขายของผมไม่ค่อยจะกระเตื้องขึ้นเลย กำลังคิดว่าจะเปลี่ยนงานอยู่แล้วทีเดียวนะ แต่พอทำตามคำแนะนำของคุณนางามัตสึแล้ว ผลงานก็เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนได้รับรู้



unit
1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย "การพูด"

ถึงขนาดปวดใจเลยละครับว่าตัวเองขายผิดวิธีมาตลอด เพราะคุณส่งผลให้
งานในตอนนี้อาจดีขึ้น เพียงจะได้รับการประกาศเชิดชูเกียรติมาไม่นานนี้เอง
ขอบคุณจริง ๆ ครับ”

หลังจากบอกเล่ามาเท่านี้แล้ว เขาก็จากไป

ผมเฝ้ามองเขาอยู่ห่าง ๆ ในระหว่างงานเลี้ยงสังสรรค์นั้น แล้ว
ก็เห็นเขาเริ่มฟังเรื่องราวจากคนอื่นพลางพยักหน้าด้วยรอยยิ้มตลอดเวลา
ทั้งหมดนั้น เริ่มต้นจาก ‘การรับฟัง’

การทำงานของเขาสະคุดจนไม่อาจจะเติบโตก็เพราะสาเหตุเดียว
นั่นก็คือ ‘การฟัง’ และเพียงแค่ลงมือ ‘รับฟัง’ อย่างเดียวก็สามารถ
ก้าวหน้าได้อย่างก้าวกระโดด

และผมก็ได้สัมผัสกับความสำคัญของ ‘การรับฟังเรื่องของผู้อื่น’
อย่างแท้จริงจากเขาคอนนั้นเอง

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%


05

ขัดเกลา ‘ความสามารถใน
การฟัง’ ให้มากกว่า ‘ความ
สามารถในการพูด’

”

07

ก้าวขึ้นมาจากจุดตกต่ำได้จาก 'ความสามารถในการฟัง'

 ผมก็เคยไปไม่ถึงไหน ทั้งที่ตัวเองควรจะเก่งเรื่อง
วิธีการพูด

คราวนี้จะขอเขียนถึงเรื่องราวของผมเอง ซึ่งในอดีตก็เคยใช้วิธีพูด
ที่คล้าย ๆ กับเซลล์แมนคนนั้นแล้วติดหล่มไปเหมือนกัน

ก่อนหน้านี้นั้น ผมเองจัดว่าเป็นคนที่ไม่เก่งในเรื่องการสื่อสารหรือ
การสนทนา (แม้ตัวเองจะเคยคิดว่าเก่งก็ตาม) และแน่นอนว่ามันส่งผล
กระทบถึงมนุษยสัมพันธ์ด้วย

ตอนอายุ 26 ปี ผมได้เริ่มทำธุรกิจอย่างมูทะลุโดยที่ตัวเองก็ยังไม่
รู้ว่าจะเป็นอย่างไรต่อไป

เริ่มจากกิจการร้านปิ้งย่างร้านห้องแถวขนาดเล็ก ๆ ขนาด 3 ซีโบริ
(ประมาณ 9.93 ตร.ม.) สามารถฝ่าฟันอุปสรรคในช่วงเริ่มต้นเปิดกิจการ
มาได้ 2 ปีก็ขยายไปสู่ร้านอาหารขนาดใหญ่ได้สำเร็จ

ทว่าสถานะในขณะนั้นคือมีสต๊าฟร่วม 20 คน สภาพในที่ทำงาน
แต่ละวันต้องฮึดสู้อย่างยากลำบาก รวมถึงยังคิดคำว่า 'จะอย่างไรให้
มีกำไร' ใช้ระบบ 'Ho-REN-SO: รายงาน - ประสาน - ปรึกษา' อย่างถึงที่สุด
รวมถึงใช้คำพูดด้วย แต่ก็เป็นการลงมือทำแค่ผิวเผินเปลือกนอกเท่านั้น

ผลลัพธ์ที่ออกมานั้นก็กลับไม่สามารถสื่อสารกับเหล่าสต๊าฟได้ดี
พอ ทีมงานก็ค่อย ๆ ฝอลงไปเรื่อย ๆ และเมื่อไม่อาจใส่ใจถึงเหล่าสต๊าฟ
ได้อย่างที่ใจต้องการ ความกระตือรือร้นของตัวเองก็สูญเปล่า



ตอนนี้มาใคร่ครวญอีกครั้งก็พบว่า ต้นเหตุของปัญหาน่าจะอยู่ที่
การพูดของผมนั่นแหละ

เพราะผมชอบบ่นอยู่ในใจตลอดว่า

‘ทำไมถึงไม่ยอมเข้าใจที่ฉันพูดไปกัน’

เท่ากับว่า ชอบเอาแต่โทษคนรอบข้างนั่นเอง

ผู้คนที่เลยถอยหนีไปเรื่อย ๆ กว่าจะรู้สึกตัวขึ้นมาได้ ไม่สิ
ถูกบังคับให้ต้องสำนึกได้อย่างเจ็บปวดว่า จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงวิธี
การปฏิสัมพันธ์กับผู้คนแบบถึงรากถึงโคนต่างหาก

‘อึดตา’ ที่ปรากฏขึ้นมาในการพูด

เมื่อหันมองย้อนกลับไปแล้ว ตัวผมในขณะนั้นไม่เชิงจะเป็น
คนที่ไม่สามารถพูดในสิ่งที่ตัวเองอยากจะพูด แต่น่าจะเป็นคนประเภทที่
พูดได้ และอยากจะพูดเฉพาะแต่ในสิ่งที่ตัวเองอยากจะพูดเท่านั้น

เวลาที่คนอื่นพูดก็จะแอบคิดอยู่ในใจว่า ‘เมื่อไหร่จะพูดจบเสียที’
แล้วเร่งให้ถึงตาที่ตัวเองจะได้พูดไป ๆ

ขึ้นชอบการถกเถียง เน้นสไตล์หักล้างคำพูดของอีกฝ่าย

และถ้าเกิดจะเถียงแพ้ขึ้นมา ก็จะพยายามยืดเยียดความเห็นของ
ตัวเองให้ผ่านให้ได้

ถ้าเกิดไม่ถูกใจใคร ก็จะทำคนที่จะยอมรับฟังตัวเอง แล้ววิพากษ์
วิจารณ์ใครคนนั้นให้เขาฟัง...

นี่นับว่าเลวร้ายถึงที่สุด ถ้ามีคนแบบนี้อยู่ใกล้ตัวในปัจจุบันนี้ละก็
ผมคงจะเผ่นหนีไปทันที (ฮา) แต่ตัวผมในตอนนั้นกลับเชื่ออย่างสนิทใจว่า
นี่แหละถูกต้องแล้ว นี่แหละคือสไตล์ของตัวเอง

เรียกได้ว่าเป็นก้อน ‘อึดตา’ ทั้งตัวตามตำรา นั่นแหละตัวผมในอดีต



พอเปลี่ยนมารับ ‘บทผู้ฟัง’ ผลการดำเนินการก็เริ่ม ดีขึ้นในทันที

เงินทองไม่ได้มีมากมาย ซ้ำยังไม่มีเวลาให้ไปเรียนเพิ่มเติมจาก
ภายนอก และในเวลาแบบนั้น สิ่งที่ผมเปลี่ยนแปลงก่อนเป็นอันดับแรกก็
คือ สไตล์การพูดของตัวเอง

‘ก่อนอื่น ลองรับฟังดู’

ใส่ใจกับปฏิกริยาและความรู้สึกของอีกฝ่าย

และตั้งใจว่า ‘จะเลือกใช้คำพูดขณะที่คุยกัน’

แน่นอนว่ามันไม่ได้หยั่งรากลงไปได้ในทันที แต่ลองผัดลองถูกซ้ำ ๆ

จนผมค่อย ๆ เปลี่ยนเปลี่ยนวิธีการฟังและวิธีการพูดไป

ฟังคำพูดของคู่สนทนา แשרความรู้สึกร่วมกันด้วยรอยยิ้ม

แทบจะเห็นผลลัพธ์ขึ้นทันตา

ผ่านไปเพียงไม่กี่เดือน บรรยากาศภายในบริษัทก็ปลอดโปร่งขึ้น
ผลการดำเนินการก็เริ่มจะดีขึ้นเรื่อย ๆ

สถาพในร้านเข้าใจและซิมซาบสิ่งที่ผมพูดไปได้อย่างรวดเร็วจน
น่าทึ่ง รู้จักคิดด้วยตัวเอง และรู้จักสร้างงานด้วยตัวเองได้

ที่น่ายินดีกว่าอื่นใดก็คือ พวกเขาเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอัน
เดียวกัน

บรรยากาศในร้านก่อนหน้านั้นที่เคยมีแต่ทำอะไรลำพังตามใจ
‘ฉัน’ เปลี่ยนเป็น ‘พวกเรา’ อย่างชัดเจน

และยิ่งไปกว่านั้นยังได้รับความเอื้อเพื่อเอ็นดูจากคนสำคัญ ๆ ที่
อายุมากกว่า ช่วยแนะนำเส้นสายที่มีคุณค่าทางการงานให้ ส่งผลให้การ
เจรจาที่ดูว่าเสียเปรียบสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีแต่ผลดีและ

เรื่องโชคดีเข้ามาในชีวิต

ในกรณีของผมนั้น โชคดีที่ได้พบกับรุ่นพี่หลาย ๆ ท่าน คอยช่วย
สั่งสอนตักเตือนครั้งแล้วครั้งเล่าว่า “ทุกอย่างเริ่มต้นจากการทำความ
เข้าใจอีกฝ่าย ก่อนอื่นให้ตั้งใจรับฟังเรื่องของคุณสนทนาเสียก่อน” จึง
สามารถจะโต้แย้งมาจนถึงจุดนี้ได้

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

06

หากชำนาญในการฟังแล้ว
ชีวิตของคุณนั้นแหละจะ
เปลี่ยนแปลงไปโดยสิ้นเชิง

”

08

‘การแสดงผล 3 แบบ’ ของ ผู้เชี่ยวชาญการรับฟัง

วิธีจับสาวสโกลด์สตีฟ จ๊อบส์

ที่ผ่านมาเราได้คุยในเรื่อง ‘การฟังเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนา’ และ ‘การสนทนาที่ราบรื่นเริ่มต้นด้วยการฟัง’ กันไปแล้ว ยังเหลือเรื่อง ‘คนเราไม่ว่าใครก็ตาม ย่อมสนใจในตัวเองที่สุด’ อยู่อีก ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดที่จะบรรลุเป้าประสงค์นี้ได้ก็คือ ‘การรู้เรื่องของคู่สนทนาเป็นอย่างดี’

ดังนั้น ขั้นตอนแรกก็ต้องสนใจใคร่รู้ว่า ‘คนคนนี้เป็นคนแบบไหน สนใจเรื่องอะไรอยู่’

สตีฟ จ๊อบส์ผู้ก่อตั้งบริษัทแอปเปิลซึ่งกลายเป็นตำนานไปแล้ว เคยกล่าวเอาไว้ว่า “เวลาที่จะจับผู้หญิงสวย ถ้าคู่แข่งของคุณส่งดอกกุหลาบไปให้ 10 ดอก แล้วคุณจะส่งไปให้ 15 ดอกถึงเธอ แต่คุณคิดแบบนี้คุณก็แพ้แล้ว ไม่ว่าคู่แข่งจะทำอะไรก็ไม่เกี่ยว สิ่งสำคัญก็คือต้องมองให้ออกว่าจริง ๆ แล้วผู้หญิงคนนั้นต้องการอะไร”

คำพูดนี้บ่งบอกถึงข้อเท็จจริงของมนุษย์สัมพันธ์

สิ่งที่จ๊อบส์บอกนั้นก็คือ ‘ให้สังเกตคู่สนทนา ค้นหาอย่างจริงจังว่าแท้จริงแล้วอีกฝ่ายต้องการอะไร และหากทำได้ ทุกอย่างก็จะดำเนินไปอย่างราบรื่นอย่างแน่นอน’

และเพราะความใส่ใจอย่างมีรู้หนำต่อความต้องการของผู้คนเช่นนี้เอง ก็สร้างบริษัทแอปเปิลให้ยิ่งใหญ่เกรียงไกรจนถึงทุกวันนี้



unit

1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย "การพูด"

'รีแอิกชัน 3 อย่าง' ของผู้เป็นกึ่งชื่นชอบ

เอาละครับ เรื่องราวซักรจะใหญ่โตไปสักหน่อยแล้ว ขอย้อนกลับมา
มายังเรื่องราวในชีวิตประจำวันกันอีกครั้ง

ไม่ว่าใครต่างก็ต้องการให้คนอื่นเข้าใจในความรู้สึกของตัวเอง
อยากให้คนอื่นฟังเรื่องราวของตนเอง เมื่อเป็นเช่นนี้จึงเป็นเรื่องธรรมดา
ที่จะให้ความสำคัญกับคนที่ยอมรับฟังเรื่องราวที่ตัวเองพูด

แล้วคุณล่ะ ตั้งใจรับฟังเรื่องที่คนรอบข้างพูดคุยให้ฟังหรือเปล่า

หรือว่าสนใจแต่เรื่องของตัวเองจะพูดมากกว่าเรื่องของคู่สนทนา

ถ้าสามารถพูดได้อย่างสั่นไหลแล้ว คุณอาจจะไม่ต้องใส่ใจในเรื่อง
พวกนี้ก็ได้ แต่เรื่องนั้นปล่อยให้ทำหน้าที่ของกลุ่มมืออาชีพอย่างนักพูด
ทอล์กโชว์หรือพวกดารานักแสดงไปเถอะ

เพราะสำหรับพวกเราแล้ว การสื่อให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่า เราให้
ความสนใจต่อเขามากขนาดไหนนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

ถ้าอย่างนั้น ต้องทำอย่างไรจึงจะแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ภาพว่า 'ผม/ฉันสนใจในสิ่งที่คุณพูด'

ก็ต้องใช้วิธีการ 3 วิธีนี้ นั่นก็คือ

การแสดงอารมณ์ด้วยสีหน้า การแสดงอารมณ์ด้วยน้ำเสียง
และ การแสดงอารมณ์ด้วยร่างกายทั้งหมด อย่างมีประสิทธิภาพ

หรืออธิบายอย่างเป็นรูปธรรมก็คือ

'รับฟังด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม ใส่ความรู้สึกของตัวเองเข้าไปใน
คำพูด

และใช้การเคลื่อนไหวมือกับร่างกายในการตอบโต้กับ
คู่สนทนา'



บทที่
1

“เจฟเฟอร์”, แสดงจุดเราถูกกำหนดด้วย %96

จะขอย้ำอีกครั้ง มนุษย์เราไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม ล้วนแต่เป็น
สิ่งมีชีวิตที่อยากจะให้ผู้อื่นเข้าใจในตนเอง

และคนที่ทำได้สำเร็จนั้นไม่ได้สำเร็จด้วยการพูด แต่จะต้องเริ่ม
จากการรับฟังเพื่อเปิดประตูหัวใจของคู่สนทนาก่อน

นอกจากนี้ต้องใส่ใจต่อ ‘การรับฟังด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม ใส่ความ
รู้สึกของตัวเองเข้าไปในคำพูด และใช้การเคลื่อนไหวมือกับร่างกายในการ
ตอบโต้กับคู่สนทนา’ เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการฟังให้เพิ่มพูนขึ้น
เรื่อย ๆ

คนที่ประสบความสำเร็จจากการใช้ทั้ง **อารมณ์ทางสีหน้า**
อารมณ์ทางน้ำเสียง และ **อารมณ์ทางร่างกาย** ได้อย่างชำนาญ
แคล่วคล่อง ก็จะมี ‘รับฟังได้อย่างเก่งกาจ’ ซึ่งเท่ากับถือเอาข้อได้เปรียบ
อันยิ่งใหญ่ไว้ในกำมือ

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

07

ใช้ ‘**อารมณ์ทางสีหน้า**’ ‘**อารมณ์ทางน้ำเสียง**’ และ ‘**อารมณ์ทางร่างกาย**’ เพื่อแสดงถึงความ
ประทับใจที่คุณมีต่อคู่สนทนา

”

คนที่ประสบความสำเร็จนั้น 'จะรับฟังได้เก่ง'



'ความสามารถในการรับฟัง' นั้น ก่อเกิดจากรีเอ็กชัน 3 อย่าง

2 อารมณ์ในน้ำเสียง

1 อารมณ์ทางสีหน้า



3 อารมณ์ทางร่างกาย



09

‘เทคนิคขยายเรื่อง’ กระตุ้นให้
คู่สนทนาได้มีส่วนในการพูดคุย
ถึง 90%



‘เทคนิคขยายเรื่อง’ ที่คนพูดคุยเก่งใช้กันคืออะไร ?

เรามาทบทวนกันในหัวข้อที่สำคัญที่สุดอีกครั้ง
สิ่งที่คุณปรารถนามี 3 ประการด้วยกัน นั่นก็คือ
‘ไม่ว่าใครก็จะให้ความสำคัญกับตัวเองมากที่สุด
และสนใจในเรื่องของตัวเองมากที่สุด’

ข้อที่ 2 ก็คือ

‘โดยทั่วไปแล้วทุกคนต่างต้องการให้ใคร ๆ ยอมรับในตัวเรา
อยากจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจในตัวเรา’

และข้อที่ 3 ก็คือ

‘มนุษย์จะชื่นชอบคนที่เข้าใจในตัวเรา’

ผู้ที่ประสบความสำเร็จจะเข้าใจในเทคนิคการสื่อสารกับผู้อื่น
อย่างชัดเจนเหมือนที่บรรยายไปแล้วข้างต้น นอกจากนี้ ผมใคร่จะขอ
แนะนำเทคนิคการสนทนาของผู้ที่ประสบความสำเร็จใช้กันโดยทั่วไป
สักหน่อย ซึ่งก็คือ

‘เทคนิคการขยายเรื่อง’



การจะดึงดูดผู้คนด้วยการพูดของตัวเองเพียงอย่างเดียวเหมือนตั้งนักทอล์กโชว์นั้นเป็นเรื่องยาก แต่หากใช้เทคนิคการขยายเรื่องแล้วคู่สนทนาก็จะเป็นคนขยายเรื่องของเขาด้วยตัวเอง

คุณเพียงแคร์ับฟังเรื่องของคุณสนทนาไปพลาง ขยายเรื่องไปพลาง ฝ่ายตรงกันข้ามก็จะนึกชื่นชม ตามมาด้วยผลลัพธ์ที่เกิดความรู้สึกชื่นชอบว่า ‘อยากพบคนคนนี้อีกจัง’

ถ้าเช่นนั้นจะขออธิบายแนวทางของ ‘เทคนิคการขยายเรื่อง’ กันเลยนะครับ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ที่ง → ทบทวน → รู้สึกร่วม → ชมเชย → ได้ถาม

1 ‘ที่ง’ แสดงความประทับใจออกมาในขณะที่ได้ฟังเรื่องเล่าของคุณสนทนา

คู่สนทนา: “มีเรื่องแบบนี้ด้วยนะ”

ตัวเรา: “เหอ- ” “โห-!” “เอะ!?” “ว้าว-!!” “หว่า- ”

“จั้นเลยเหอครับ (พร้อมยิ้มประกอบ)”

ผู้ที่สนทนาได้อย่างเก่งกาจจะอุทานอย่างนึกทิ้งให้สอดคล้องกับเรื่องเล่าของคุณสนทนาได้อย่างชำนาญ ซึ่งอารมณ์ทั้งที่วานี้มีจุดสำคัญอยู่ 2 ประการ

จุดแรกคือ **ใส่เครื่องหมายที่อยู่ท้ายคำพูด** อย่างเช่น ! ? การแสดงด้วยตัวอักษรอาจจะดูเข้าใจยากสักนิด แต่หลัก ๆ ก็คือให้ใส่ความรู้สึกเข้าไปในท้ายประโยคของคุณแบบเดียวกับที่ใส่สัญลักษณ์แสดงความรู้สึกนั่นเอง

หรือถ้าคุณเป็นคนที่ไม่เก่งก็ให้ลองใส่อารมณ์ทั้งแบบ



คุณ 10 เท่า ลงไปดู

จุดต่อมาคือ ใส่เครื่องหมาย - เพื่อยึดเสียง ใส่อารมณ์เข้าไปในช่วงท้ายประโยคเพื่อยึดเสียง

ตัวอย่างเช่น ลองออกเสียงเทียบระหว่างคำว่า “เหอครับ” กับ “เหอ-ครับ” ก็คงจะพอเข้าใจได้ว่า ขณะที่ใส่ความรู้สึกเข้าไปในช่วงยึดเสียงนั้นเป็นอย่างไร รวมถึงจะสื่อความรู้สึกนี้ให้คู่สนทนารับรู้ได้อย่างไร

ทันทีที่ใส่เครื่องหมายที่แฝงความรู้สึกอันแรงกล้าเอาไว้เหล่านี้ลงไป จะช่วยเปิดสวิตช์ให้กับเรื่องเล่าของคุณสนทนาได้ในทันที

2 ‘ทบทวน’ ทวนซ้ำคำพูดของคุณสนทนา

“หม่นะ ช่วงหน้าหนาวจะบำเล่สนโนว์บอร์ดแบบเต็มทีเลย” → “โห- สโนว์บอร์ดเหอครับ”

“หมุ่นี้ฉันไปด้วยกันกับแฟนไม่ค่อยดีเท่าไร” → “เหอ-- ไปด้วยกันกับแฟนไม่ค่อยดีเท่าไรนั่นเหอ”

“หมุ่นี้เริ่มวิ่งจ็อกกิ้งแล้วนะ” → “ว้าว-- จ็อกกิ้งเหอ ไม่เลวแสะ!” → “กำลังคิด ๆ ว่าจะวิ่งจ็อกกิ้งรอบวังพระจักรพรรดิอยู่” → “วิ่งรอบวังพระจักรพรรดิ ไม่เลวนะ ผมเองก็อยากลองเหมือนกัน”

“ฉันชอบแกงกะหรี่มากเลยละคะ” → “อ้อ แกงกะหรี่เหอ ไม่เลวเหมือนกันนะครับ” → “เตรียมเครื่องเทศไว้ที่บ้านเยอะเลย กะว่าจะทำเองนะคะ” → “เครื่องเทศเยอะ ๆ คงจะอร่อยน่าดูเลย”

การทวนคำพูดแบบนี้ คู่สนทนาจึงสามารถจะตอบทสนทนาว่า “ฮือ ก็นั่นนะสิ จริง ๆ แล้วมีเรื่องนี้ด้วยนะ...” แล้วเข้าสู่เรื่องต่อไปได้ง่ายขึ้น



3 'รู้สึกร่วม' ใส่ความรู้สึกเข้าไปในเรื่องราวของคู่สนทนา แสดงความเข้าใจ

ใช้คำเช่น "เข้าใจครับ" "แย่มากสินะครับ" "โชคดียิ่งนะครับ" "คงจะรู้สึกแย่มากเลยสินะครับ" "คุณพยายามเต็มที่แล้วละครับ" เพื่อแสดงให้เห็นว่าตัวเรามีอารมณ์ร่วมไปกับคู่สนทนา และคล้อยตามเรื่องราวของอีกฝ่ายไปอย่างลึกซึ้ง รวมถึงแสดงสีหน้าเดียวกันกับคู่สนทนา บางครั้งก็พูดด้วยความกระตือรือร้น บางครั้งก็พูดแบบเรียบ ๆ

4 'ชมเชย' ให้คำต่อคู่สนทนา

ใช้คำพูดอย่างเช่น "เลิศมาก" "สุดยอด!" "สมกับเป็นคุณ" ขณะเดียวกันก็ใส่ความรู้สึกเข้าไปในถ้อยคำเหล่านี้ โดยสร้างอิมเมจว่าใส่อารมณ์ลงไป ในถ้อยคำซึ่งอยู่ในเครื่องหมายคำพูดเหล่านี้ **คุณ 10 เท่า** แบบเดียวกับที่กล่าวไปแล้วในตอนที่ใช้เครื่องหมายท้ายคำพูด

5 'ไต่ถาม' หลังจากนั้นตั้งคำถามเพื่อขยายบทสนทนา โดยใช้เรื่องเล่าของคู่สนทนาเป็นแกนกลาง

เช่น ตั้งคำถามอย่าง "แล้วไง ๆ?" "แล้วหลังจากนั้นเป็นไงต่อ?" "นี่ เล่าให้ฟังต่ออีกหน่อยสิ" "ตอนนี้ไม่เป็นไรแล้วใช่ไหม? ลำบากหรือเปล่า?"

การถามในจังหวะที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นให้คู่สนทนาเล่าเรื่องราวต่อ ช่วยให้อีกฝ่ายสามารถดำเนินบทสนทนาต่อไปได้อย่างเป็นอัตโนมัติโดยไม่ลำบาก

เป้าหมายใหญ่ที่สุดในการใช้เทคนิคการขยายเรื่องนี้ก็คือเพื่อ 'ขยาย' เรื่องที่คู่สนทนาเล่า

แม้หลัก ๆ แล้วคู่สนทนาจะเป็นฝ่ายพูดและคุณเป็นฝ่ายฟัง

แต่ฟังตระหนักว่าสิทธิ์ในการนำบทสนทนาครั้งนี้อยู่ที่คุณ

โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เราเป็นสิ่งมีชีวิตที่ต้องการให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเอง ดังนั้นเมื่อใช้เทคนิคการขยายเรื่อง คู่สนทนาจึงจะเล่าเรื่องต่าง ๆ ออกมามากมายด้วยความยินดี และ ‘การเล่าเรื่องต่าง ๆ ออกมามากมายด้วยความยินดี’ นั้นเองที่จะเชื่อมโยงไปยังความรู้สึกว่า ‘อยากจะพบคุณคนนี้อีกจังเลย’

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

08

ไม่ได้ ‘พูด’ ด้วยตัวเอง
แต่เป็นการ ‘ขยาย’ เรื่องเล่า
ของคู่สนทนา

”

‘เทคนิคขยายเรื่อง’ ที่ผู้เชี่ยวชาญการสนทนาใช้กัน

1 ทึ่ง



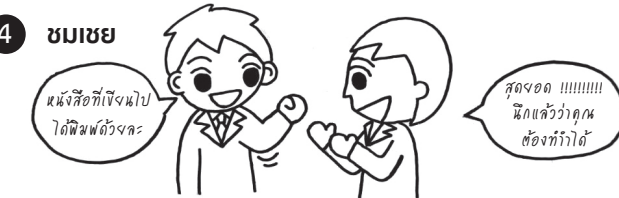
2 ทบทวน



3 รู้สึกร่วม



4 ชมเชย



5 ใต้ถาม



10

สร้างบันทึกรวมคีย์เวิร์ดเพื่อใช้ 'เทคนิคขยายเรื่อง' ได้อย่าง อิสระ

จำไว้เพียงเท่านี้ แล้ว 'เทคนิคขยายเรื่อง' จะสมบูรณ์
แบบเอง

เอาละครับ ผมได้อธิบายการใช้ 'เทคนิคขยายเรื่อง' วิธีการพูด
รวมถึงวิธีการถามไปแล้ว คิดว่าท่านผู้อ่านก็น่าจะเข้าใจกันแล้ว แต่ถึงแม้ว่า
'ขยายเรื่องเล่าของคู่สนทนา' จะเป็นคำง่าย ๆ สั้น ๆ แต่การตอบสนอง
ต่อเนื้อหาที่สนทนากันก็มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกันไป

ขอให้คุณลิสต์คีย์เวิร์ดในการขยายเรื่องเล่า อย่างเช่น เวลาแบบนี้
ควรจะทำอย่างไรดี เวลาแบบนี้ คำพูดแบบนี้จะมีประสิทธิภาพกว่า ฯลฯ
ก่อนจะแยกแยะไปตามสถานการณ์ก็พอแล้ว

และผมจะขอแนะนำส่วนหนึ่งในคีย์เวิร์ดที่ผมสั่งสมเอาไว้
ดังนี้...

“นั่นสินะ เข้าใจความรู้สึกเลย”

“เหนื่อยแะเลยสิ”

“อย่างนี้เองเหรอ ! อุตส่าห์ทำเต็มที่เลยสิ”

“ดีจังเลย ! ดีใจด้วยนะ”

“เหรอ- ยอดไปเลย”

“นี่ก็แล้วเขี้ยว”



unit

1

90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย "การพูด"

“นึกแล้วว่านายต้องทำได้”
“อืม นี่เอง มีน่าล่ะ”
“เธอ- แล้วเป็นไงต่อ ?”
“เอาละสิ ชักจะสนุกแล้ว”
“ได้เรียนรู้มากเลยครับ”
“ขอบคุณนะ ตีใจจริง ๆ เลย”
“ไม่ต้องห่วง อะไร ๆ จะต้องเป็นไปได้ด้วยดี”
“ยังไง ๆ ผมก็อยู่ข้างเดียวกับคุณอยู่แล้วนะ”
“มาค่อย ๆ ช่วยกันคิดนะ”
“ก็เพราะได้คุณช่วยนี่แหละ”
“ช่วยได้มากเลยครับ”
“จากนี้ไปก็ขอความกรุณาด้วยนะครับ”

น่าจะมีนอกเหนือจากนี้อีกมาก ขอให้ตั้งใจลิสต์คีย์เวิร์ดเหล่านี้ เก็บไว้ใช้ในการสนทนา แล้วจะเห็นว่าผลลัพธ์ที่ออกมาแตกต่างจากการนึกคำพูดเฉพาะหน้าแบบขอไปทีอย่างมากเลยทีเดียว

นอกจากนี้ให้นำคีย์เวิร์ดเหล่านี้ไปใช้กับคำถามในรูปแบบของคุณเองด้วย เพื่อขยายเรื่องที่คู่สนทนาอยากจะพูดคุย แล้วคุณก็จะกลายเป็นบุคคลที่เขาจะขาดไปไม่ได้เลย

“

เคล็ดลับวิธีพูด
ให้เป็นที่ชื่นชอบ
100%

09

สร้างรายการศึยเวิร์ดเพื่อ
การขยายเรื่องเล่าเอาไว้
ล่วงหน้า

”



คลิกสั่งซื้อได้ที่นี้



@booktime

9 ใน 10 ของชีวิตพีชิตด้วยการพูด

หนังสือที่ได้รับการแนะนำในสื่อญี่ปุ่นมากที่สุด

และเป็นหนังสือชาวทูอันดับ 1 ในร้านหนังสือญี่ปุ่นแห่งปี 2021-2022

การันตีคุณภาพด้วยยอดขายอันดับ 1 จากการจัดอันดับขององค์กรชั้นนำของญี่ปุ่น 3 แห่ง อย่าง Nippan, Tohan, Oricon มาแล้ว
เคล็ด(ไม่)ลับที่จะช่วยให้การพูดในชีวิตประจำวันและการทำงาน
ง่ายยิ่งขึ้น พูดได้มั่นใจ ไม่กังวล

ด้วยหลักการสำคัญที่คุณเองก็คาดไม่ถึง และพูดคุยกับผู้คน
ได้อย่างสบายใจ

จากประสบการณ์จริงของผู้เขียนที่ตอบโจทย์ปัญหาเกี่ยวกับการ
การพูดและนำไปปรับใช้ได้ทันที เพิ่มโอกาสความสำเร็จในเล่มเดียว

เพียงแค่ปรับเปลี่ยน “การพูด” ชีวิตก็เปลี่ยนไปได้ถึง 90%

บทที่ 1 90% ของชีวิตเราถูกกำหนดด้วย “การพูด”

บทที่ 2 วิธีพูดที่ทำให้คนฟัง “อยากจะทำอีก”

บทที่ 3 พูดอย่างไรให้คนเกลียดไม่ลง

บทที่ 4 พูดอย่างไรปลุกเร้าจิตใจคนอื่นได้



สุขภาพใจ

 SukkhabajaiPUB



ทดลองอ่าน



@booktime



www.booktime.co.th