

สารบัญ

บทนำ

17

CHAPTER

1

การฝึกจิตใจให้เป็นที่ยืนชอบของทุกคน
และทำงานได้อย่างราบรื่น

《ภาคจิตใจ》

- | | | |
|----|--|----|
| 01 | นึกภาพว่าคนที่อยู่รอบข้างเป็น “แขก VIP” | 22 |
| 02 | เวลาทุกข์ใจให้ลองคิดว่า
ตัวเองเป็นเจ้าของบริษัท | 26 |
| 03 | คิดเสมอว่า “ทุกสิ่งที่สามารถมองเห็นได้คือโซว” | 30 |
| 04 | วางตัวเป็น “แคสท์” แทนที่ก้าวเข้าไปในที่ทำงาน | 34 |

05	ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานแบบเดียวกับ “เกสต์”	38
06	ทำให้คนที่อยู่ใกล้ตัวมีความสุข	42
07	ฝึกพูดให้ติดปากว่า “ทำงานไปเพื่ออะไร”	46
08	เลือกสิ่งที่ทำให้รู้สึกใจเต้น โดยไม่สนใจเรื่องผลประโยชน์	50
09	พยายามผ่อนคลายตัวเองในเวลาสำคัญ	54
10	อย่าพูดແ່ລบในทำนองว่า “แต่” “แต่ว่า” “ถึงยังไมก็...อยู่ดี”	58
11	ไปทำงานด้วยความรู้สึกว่าเป็น ตัวละครเอกของเรื่อง	62
12	คิดว่าทุกวันนี้เป็น “การแสดงโชว์ครั้งแรก”	66
13	กำหนดสัปดาห์โชค	70
14	ลองเปลี่ยนกลิ่นหอมที่อยู่รอบตัวดู	74
15	เขียนสิ่งที่ทำให้รู้สึกไม่ดีออกมา แล้วลืมมันไป	78
16	เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ให้ออกห่างจาก สิ่งที่ทำให้รู้สึกแบบนี้	82
<i>Make Magic!</i>	“MAGIC” ทำให้คนเราพัฒนาขึ้น	86

CHAPTER

2

วิธีสื่อสารที่ช่วยให้คนรอบข้างยิ้ม

โดยอัตโนมิติ

《ภาคการสื่อสาร》

- | | | |
|----|--|-----|
| 17 | ลองพูดเสียนเสียมิกที่ เมาส์ | 90 |
| 18 | ยิ้มทุกครั้งที่สบตากับคนอื่น | 94 |
| 19 | พูดเรื่องที่ยากบอกแบบที่เข้าใจได้ง่าย ๆ | 98 |
| 20 | ค้นหาข้อดีของเพื่อนแล้วกล่าวชม | 102 |
| 21 | เลือกใช้คำพูดที่ทำให้ทุกคนรู้สึกมีแรงจูงใจ | 106 |
| 22 | แทนที่จะใส่ใจกับการพูด
ให้ตั้งใจฟังเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า | 110 |
| 23 | เมื่อคนอื่นมีปัญหาให้รีบยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือ | 114 |
| 24 | เขียนจดหมายเพื่อบอกความรู้สึกของตัวเอง | 118 |
| 25 | ลองถามว่า “ช่วงนี้เป็นไบบ้าง” | 122 |
| 26 | กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นของตัวเอง | 126 |
| 27 | ชมเชยก่อนแล้วค่อยบอกสิ่งที่ยากจะสื่อสาร | 130 |
| 28 | เมื่อถูกขอเรื่องให้ทำเรื่องยาก ๆ
ให้กล้าที่จะบอกปฏิเสธ | 134 |

29	ลองแสดงท่าทางเกินจริงดู	138
30	กล่าวทักทายแบบที่ทำให้อีกฝ่ายสามารถตอบกลับได้	142
31	รับฟังคำแนะนำอย่างเปิดใจ	146
32	เวลาจะพูดเรื่องสำคัญให้เก็บไว้พูดตอนที่เจอหน้ากัน	150
33	ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานอย่างอ่อนโยน	154
34	ลองพียงพาคคนที่เราไม่ชอบหน้าดู	158
35	ขอบคุณ 4 ครั้ง	162
<i>Make Magic!</i>	ต้นกำเนิดของ “ที่คาดผมแฟชั่น”	166

CHAPTER

3

พฤติกรรมที่ทำให้คนรอบข้างคิดว่า “รู้สึกดีที่ได้อยู่ด้วย”

《ภาคพฤติกรรม》

36	ไปทำงานเร็วขึ้น 30 นาทีเพื่อทำความสะอาดที่ทำงาน	170
37	ทำสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อนสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	174
38	เมื่อถึงคราวคืบขันให้ร้าย “เวทมนตร์เล็ก ๆ”	178
39	อย่ากังวลกับเรื่องในวันข้างหน้า	182

40	ทำความสะอาดโต๊ะทำงานให้เอี่ยมอ่อง	186
41	ลองทำสิ่งที่ยังไม่เคยทำมาก่อน	190
42	ตั้งคำถามกับงานที่อยู่ตรงหน้าว่า “ทำไม” 3 ครั้ง	194
43	รายงานความคืบหน้าของงานก่อนที่จะถูกถาม	198
44	ทำงานโดยคิดไปด้วยว่า “ทำงานนั้นไปเพื่ออะไร”	202
45	ลองช่วยงานเพื่อน	206
46	อย่ามองข้ามสิ่งที่น่าสนใจ	210
47	กินอาหาร ออกกำลังกาย และนอนหลับอย่างเพียงพอ	214
48	อย่าแบกรับงานมากำคุณเดียว	218
49	จดจ่ออยู่กับสิ่งที่อยากทำ	222
50	ระลึกไว้ว่า “เวทมนตร์แห่งการใส่ใจ” จะช่วยให้ใช้ชีวิตได้อย่างสนุกสนาน	226
	ภาคผนวก คำพูดสำหรับใช้บอกความรู้สึก	230
	บทส่งท้าย	241
	ประวัติผู้เขียน	245

บทนำ

บนโลกนี้มี “คนประเภทที่เป็นที่ชื่นชอบของทุกคนและทำงานได้อย่างราบรื่น” อยู่ค่ะ

สิ่งที่คนเหล่านั้นเชี่ยวชาญก็คือ “เวทมนตร์แห่งการใส่ใจ”

เมื่อใช้เวทมนตร์นี้กับตัวเองหรือคนรอบข้างแล้ว คุณก็จะสามารถมัดใจและทำให้อีกฝ่ายรู้สึกผ่อนคลายได้

ถ้าหากเราเป็นที่ชื่นชอบของทุกคน ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดำเนินไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้เครียดน้อยลง

ผู้คนมากมายจะกลายเป็นมิตรสหายของเรา และช่วยให้เราผ่านพ้นวิกฤติไปได้

เมื่อเป็นแบบนี้แล้ว ชีวิตย่อมสนุกสนานมากกว่าตอนนี้อย่างแน่นอน

ฉันเคยทำงานที่บริษัทโอเรียนทัลแลนด์ซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการโตเกียวดิสนีย์รีสอร์ทเป็นเวลา 17 ปี โดยทำงานเป็นผู้ฝึกอบรมบุคลากรในสวนสนุกดิสนีย์กว่า 1 แสนคนให้กลายเป็น “ผู้ใช้เวทมนตร์”

นอกจากนี้ ฉันยังเคยมีส่วนร่วมในการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ “แนวคิดในการให้บริการของดิสนีย์” ให้กับองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจ รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมและกลยุทธ์ในการทำธุรกิจ อีกทั้งรับหน้าที่เป็นวิทยากรอีกด้วย

ปัจจุบันฉันทำงานเป็นอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยเซบูบุนรี ซึ่งเป็นที่รู้จักในฐานะผู้บุกเบิกการวิจัยด้านการบริหารธุรกิจ บริการและการให้บริการ ทั้งนี้ฉันได้นำประสบการณ์ซึ่งปัมเพาะจากตอนทำงานอยู่ที่ดิสนีย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย

หนังสือเล่มนี้ได้รวบรวมเคล็ดลับ 50 ข้อที่จะช่วยให้คุณ “เป็นที่ชื่นชอบของทุกคนและทำงานได้อย่างราบรื่น” เนื้อหาในหนังสือเป็นสิ่งที่ได้มาจากการสังเกตประสบการณ์และการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาของฉันค่ะ

เพื่อให้คุณเข้าใจในวิธีเหล่านั้นได้ง่าย ๆ ฉันจะขอหยิบยกตัวอย่างเหตุการณ์ในสวนสนุกโตเกียวดิสนีย์แลนด์และสวนสนุกโตเกียวดิสนีย์ซี รวมถึงเบื้องหลังต่าง ๆ มาประกอบด้วยนะคะ

ในการสื่อสารนั้นเพียงแค่คุณรู้เทคนิคเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็จะสามารถสื่อสารเก่งขึ้นได้อย่างรวดเร็วแล้ว

เมื่อสื่อสารได้ดีคุณก็จะพูดคุยกับผู้คนได้อย่างสนุกสนาน และเพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น

ทั้งนี้พื้นฐานของการสื่อสารก็คือ “การใส่ใจ” ค่ะ

เพียงแค่ใส่ใจกับเรื่องต่าง ๆ ลึกซึ้ง รอบตัวคุณก็จะ rays ล้อมไปด้วยคนที่ “อยากร่วมงานกับคุณ” ส่งผลให้งานคืบหน้าอย่างรวดเร็ว และได้รับคำชื่นชมมากขึ้น

ถ้าหากคุณสามารถสนุกไปกับ “เวลางาน” ซึ่งเป็นช่วงเวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันได้ ชีวิตของคุณก็จะสนุกสนานขึ้นอย่างแน่นอน

เป็นอย่างไรบ้างคะ คุณคิดว่าการใส่ใจคือเวทมนตร์ที่มีพลังในการเปลี่ยนแปลงชีวิตแล้วหรือยัง

ฉันขออุทิศหนังสือเล่มนี้ให้กับคนที่พยายามสร้างความสัมพันธ์กับผู้คนในที่ทำงานอย่างมุ่งมั่น และอยากพัฒนาการทำงานของตัวเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมค่ะ

หากอนาคตของคุณสดใสขึ้นแม้เพียงเล็กน้อย ผู้เขียนอย่างฉันก็คงดีใจเป็นที่สุดค่ะ

CHAPTER 1

การฝึกจิตใจ
ให้เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น
และทำงานได้อย่างราบรื่น

《ภาควิจิตใจ》

The Mind



Magic 01



นึกภาพว่าคนที่อยู่รอบข้าง
เป็น “แขก VIP”

เมื่อทำลายกำแพงในใจได้
ความสัมพันธ์กับคนอื่นก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น

ที่สวนสนุกดิสนีย์มีเกสต์หลากหลายกลุ่มมาเยี่ยมชมคณะ
กลุ่มของเกสต์ได้ขยายขอบเขตกว้างขึ้นเรื่อย ๆ โดย
มีตั้งแต่ครอบครัวที่ประกอบด้วยคนสามรุ่น ชาวต่างชาติ
ไปจนถึงผู้ที่นั่งรถเข็น

สิ่งที่ฉันนึกถึงภายใต้สถานการณ์แบบนี้ก็คือ คำสอน
ของวอลต์ ดิสนีย์ ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งสวนสนุกดิสนีย์ที่ว่า

“ทุกคนที่อยู่ที่นี่ถือเป็นแขก VIP ของเรา”

ภายในสวนสนุกเราจะไม่สนใจเรื่องอายุ สัญชาติ และ
สถานะทางสังคม แน่แน่นอนว่ารวมไปถึงความพิการด้วย
แนวคิดของแบรนดดิสนีย์มีอยู่ว่า **จะดูแลเกสต์ทุกคนเยี่ยม
แขก VIP**

จากแนวคิดดังกล่าว ดิสนีย์ไม่ได้ลดราคาให้กับผู้พิการ
หรือคนะคะ

ทั้งนี้ก็เพราะดิสนีย์สร้าง “มาตรฐานของดิสนีย์” ซึ่ง
เป็นมาตรฐานที่สูงยิ่งกว่ามาตรฐานระดับประเทศขึ้นมา เพื่อ
ให้ผู้พิการสามารถสนุกสนานได้เหมือนกับเกสต์กลุ่มอื่น ๆ

ดิสนีย์พยายามอย่างเต็มที่ในการทำให้เกสต์ทุกคน
สามารถใช้เวลาในสวนสนุกได้อย่างสบายใจ ไม่ว่าจะเป็
นการให้ความช่วยเหลือคนที่มีความบกพร่องทางร่างกาย คนที่
มีความบกพร่องทางการมองเห็นและการได้ยิน หรือการ
เตรียมเมนูอาหารสำหรับคนที่มีความจำกัดในเรื่องอาหาร