

สารบัญ

บทนำ	เปลี่ยน “การคุยเล่นที่ไร้สาระ” ให้เป็น “การคุยเล่นแบบคนชั้นแนวหน้า”	15
------	--	----

บทที่ 1

วิธีเริ่มต้น “คุยเล่นแบบคนชั้นแนวหน้า”

1	นำเสนอตัวเองให้คู่สนทนารู้สึก “ชื่นชอบ” และ “ไว้วางใจ” ในตัวเรา อีกฝ่ายจะตัดสินใจตัวตนของเรา ตั้งแต่นั้นที่แรกที่เราเริ่มสนทนา	25
2	คำเสียงเสียที่คนในวงการบันเทิงชอบใช้ เทคนิคเล่าเรื่องที่ตั้งจุดความสนใจของผู้ฟัง	31
3	เปลี่ยน “การคุยเล่นแบบไร้การวางแผน” ให้เป็น “การคุยเล่นแบบมีแผนการ” สาเหตุที่คนพูดไม่เก่งมักจะถูกพูดเยิ่นเย้อ	36

- 4 พูดโดยใช้ระดับเสียง “ฟ้า” หรือ “ซอล” 40
การพูดเสียงต่ำจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี
- 5 พูดว่า “ขอฝากเนื้อฝากตัวด้วย!” 43
ในช่วงต้นของการสนทนา
ไม่มีใครปฏิเสธคำพูดฝากเนื้อฝากตัวของคนอื่น
- [สัมมนาเกี่ยวกับการคุยเล่น 1]
“สมบัติของชีวิต” ที่นักลงทุนอันดับหนึ่ง
ของโลกบอกกับนักเรียน 46

บทที่ 2

ต้องใช้หัวข้อสนทนาแบบไหน การคุยเล่นจึงจะสนุกสนาน

- 6 เลือกเรื่องเบา ๆ ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ 51
ผู้อื่นมาเป็น “หัวข้อสนทนาแรก”
หัวข้อสนทนาเป็นสิ่งที่เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ
- 7 สิ่งจำเป็นไม่ใช่หัวข้อสนทนาที่ 58
“ตลกขบขัน (Funny)” แต่เป็น
หัวข้อสนทนาที่ “น่าสนใจ (Interesting)”
“เรื่องสนุก” ที่ดึงดูดความสนใจของผู้คนได้

- 8 สิ่งที่จะช่วยให้พูดจับใจคนได้
ไม่ใช่ “ความรู้เบ็ดเตล็ด”
แต่เป็น “ความรู้ที่นำไปใช้งานได้” 63
วิธีดึงดูดความสนใจของอีกฝ่าย
- 9 หาข้อมูลจากหนังสือพิมพ์
ไม่ใช่เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ 67
แหล่งข้อมูลที่จะช่วยพัฒนาทักษะการคุยเล่น
- [สัมมนาเกี่ยวกับการคุยเล่น 2]
ทำไมถึงที่มีความรู้แต่กลับคุยไม่เก่ง 74

บทที่ 3

วิธีฟังที่ทำให้คู่สนทนา เปิดใจให้โดยไม่รู้ตัว

- 10 การพูดว่า “อย่างนี้เอง” “นั่นสินะ”
เป็นการแสดงออกว่า “ไม่ได้ฟังคำพูดของอีกฝ่าย” 79
วิธีตอบรับที่ทำให้อีกฝ่ายเกิดความรู้สึกร่วม
- 11 มองคู่สนทนาอย่างอ่อนโยน
และพูดตอบรับเป็นช่วง ๆ 84
มองตาอีกฝ่าย และพูดตอบรับ
ตามจังหวะการพูดของเขา

- ⑫ “บอกความคิดเห็นแบบสั้น ๆ”
แทนการพูดตอบรับว่า “นั่นสินะ”
เพื่อให้การสนทนาลื่นไหลต่อเนื่อง 88
ต่อบทสนทนาเหมือนกับการเล่นเกมเชื่อมโยงคำพูด
- ⑬ ทำให้อีกฝ่ายอยากคุยด้วยการถามว่า
“คุณทำอะไรเป็นพิเศษบ้างหรือเปล่า” 93
คำถามที่กระตุ้นให้อีกฝ่ายอยากพูดเอง
- ⑭ ตั้งคำถามที่สามารถดึงภูมิหลัง
หรือความทรงจำของอีกฝ่ายออกมาได้ 98
คำถามที่ทำให้บรรยากาศดี
กับคำถามที่ทำลายบรรยากาศ
- ⑮ “ทำไมล่ะ” เป็นคำถามสันคืด 107
คำถามที่ไม่ควรใช้ในการคุยเล่น
- ⑯ การแกล้งทำเป็นเข้าใจจะทำให้เราดูมองว่า
“ไม่ใส่ใจ” การถามอย่างกระตือรือร้น
จะทำให้เราดูมองว่า “ตั้งใจฟัง” 110
เทคนิคการถามตอนเจอหัวข้อสนทนาที่ไม่เข้าใจ
- ⑰ เมื่อคุยจบแล้วให้จดโน้ตทันที 114
จดโน้ตเนื้อหาการคุยเล่นเพื่อบันทึกความทรงจำ
- [สัมมนาเกี่ยวกับการคุยเล่น 3]**
“การฟัง” ใช้พลังงานมากกว่า “การพูด”
ถึง 3 เท่า 117

บทที่ 4

วิธีที่ช่วยให้สามารถ ลดระยะห่างได้ทันทีที่เจอกัน

- 18) ความประทับใจแรกพบจะถูกตัดสินจากองค์ประกอบ 14,000 อย่างภายในเวลา 2 วินาที
ไม่มีใครอยากเจอกับคนสกปรกหรือเซย 121
- 19) “ฝึกเล่าเกินจริง” เพื่อให้สามารถเล่าเรื่องที่ดึงดูดความสนใจคนฟังได้
การเล่าเกินจริงเล็กน้อยจะทำให้เรื่องเล่าฟังดูน่าสนใจขึ้นในช่วงพรีเซนต์ 126
- 20) เวลาที่ความคิดเห็นขัดแย้งกันให้คุณพูดว่า “ผมไม่ทันได้คิดให้รอบคอบเอง!”
วิธีหลีกเลี่ยงการโต้แย้งของอีกฝ่าย 131
- 21) เวลาชมให้ “พิมพ์ซ้ำชม”
จังหวะเหมาะในการละลายตาคู่สนทนา 134
- 22) มัดใจอีกฝ่ายด้วยการถามว่า “ขอเป็นแฟนคลับได้ไหม”
เพิ่มความประทับใจดี ๆ ในตอนท้ายของการสนทนา 137
- [สัมมนาเกี่ยวกับการคุยเล่น 4]**
การซื้อขายมูลค่าหลักร้อยล้านเยน
บางครั้งก็ตัดสินผลกันที่การคุยเล่น 140

บทที่ 5

วิธีคุยเล่นในการเจอกันครั้งถัดไป ที่ช่วยให้ความสัมพันธ์ดียิ่งขึ้น

- 23 บอกกับอีกฝ่ายในการเจอกันครั้งถัดไปว่า
“ผมได้ลอง OO ตามที่คุณเคยแนะนำแล้วครับ...” 145
ให้คนที่เคยเจอกันเป็นเมนเทอร์ของตัวเอง
- 24 มอบของฝากราคา 500 เยน
ไม่ใช่ของฝากราคาแพง 149
ตัวอย่างของฝากที่ทำให้ผู้บริหารดีใจ
- 25 ถึงแม้อีกฝ่ายจะไม่อยู่
ก็ต้องพูดดีอย่างสุภาพนอบน้อม 153
พยายามพูดอย่างสุภาพและเป็นมิตร
- 26 คุยโทรศัพท์ให้เหมือนตอนคุยกับ
เพื่อนที่คบหากันมานานหลายสิบปี 157
วิธีโทรศัพท์ที่ทำให้อีกฝ่ายประทับใจ
ในตัวเรามากยิ่งขึ้น
- [สัมภาษณ์เกี่ยวกับการคุยเล่น 5]
แก่นแท้ของการสื่อสารที่ได้เรียนรู้จาก
ประเทศอังกฤษ 161

บทที่ 6

เปลี่ยนหัวข้อสนทนา และวิธีพูดตามคู่สนทนา

- 27 คนบางคนก็ไม่ควรคุยเล่นด้วย 165
วิธีเข้าหาคนแต่ละประเภท
- 28 เอ่ยชมคนที่มีความภูมิใจในตัวเองสูง 167
วิธีรับมือคนประเภท “เจ้านาย”
ซึ่งพูดสิ่งที่อยากพูดแบบตรง ๆ
- 29 คนที่อ่อนโยนและคุยด้วยง่ายขึ้น 170
อันตรายกว่าที่คิด
วิธีรับมือคนประเภท “คนดี” ที่อ่อนโยน
- 30 บอกข้อดีของเรื่องที่กำลังพูด 173
ให้กับคนที่อยากรู้ข้อสรุปเร็ว ๆ
วิธีรับมือคนประเภท “นักวิเคราะห์”
ที่พูดจาได้อย่างเฉียบคม
- 31 เล่าเรื่องสนุก ๆ ให้คนที่ชอบเข้าสังคมฟัง 176
วิธีรับมือคนประเภท “สดใสร่าเริง”
- 32 พูดแบบเนิบ ๆ ให้เข้ากับจังหวะการพูด 180
ของคนเรียบร้อย
วิธีรับมือคนประเภท “ใจเกรงใจ”
ที่ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น

[สัมมนาเกี่ยวกับการคุยเล่น 6]

จะนำฐานะทางสังคมมาใช้ตัดสิน
ว่าใครเป็นตัวแปรสำคัญไม่ได้

183

บทที่ 7

วิธีพูดเข้าประเด็นสำคัญ ต่อจากการคุยเล่น

- 33 การพูดว่า “ว่าแต่วันนี้...”
เป็นการเปิดประเด็นที่แย่มากที่สุด
อย่าทำลายความต่อเนื่องของการสนทนา 187
- 34 พูดเข้าประเด็นสำคัญบนพื้นฐาน
คำใบ้ที่ได้จากการคุยเล่น 190
หาจุดเชื่อมโยงระหว่างเรื่องที่อีกฝ่ายพูด
กับประเด็นสำคัญของเรา
- 35 ก่อนจะพูดเรื่องสำคัญให้เว้นช่วงเล็กน้อย 194
เว้นช่วงก่อนพูดเพื่อให้อีกฝ่ายตั้งใจฟังมากขึ้น
- 36 บอกล่วงหน้าว่า “ประเด็นสำคัญมี 3 ข้อ” 197
วิธีพูดที่ทำให้อีกฝ่ายนึกอยากจดโน้ตขึ้นมา
โดยอัตโนมัติ

- 37 บอกว่าจะพูดเกี่ยวกับเรื่องอะไร
ภายในเวลา 10 วินาที 199
เคล็ดลับในการทำให้อีกฝ่าย
จำเนื้อหาที่คุยกันได้อย่างแม่นยำ
- 38 รออีกฝ่ายพูดด้วยสีหน้าอ่อนโยน
และไม่กลัวความเงียบ 202
สีหน้าตอนรอให้อีกฝ่ายพูด
- [สัมพันธ์เกี่ยวกับการคุยเล่น 7]
สีหน้าของเคนต์ เบซี คือแบบอย่าง
ของสีหน้าอ่อนโยน 204

บทที่ 8

เริ่มฝึกคุยเล่นตั้งแต่วันนี้

- Level 1 เวลาอยู่ในลิฟต์ให้ถามว่า
“จะไปชั้นไหน” 209
- Level 2 พูดคุยสั้น ๆ กับพนักงานร้านตอนจ่ายเงิน 211
- Level 3 เรียกพนักงานในร้านเหล้าที่มี
คนแน่นร้านอย่างชาญฉลาด 213
- Level 4 เข้าร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์ที่ไม่มีคนรู้จัก 216

Level 5	คุยเล่นเล็ก ๆ น้อย ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ที่เราไม่ชอบหน้า หรือรู้สึกว่ารำมือยาก	218
Level 6	เล่าเรื่องที่ตัวเองเรียนรู้มา ให้เพื่อนร่วมงานฟัง และคิด บทสุนทรพจน์ที่โดนใจเพื่อนร่วมงาน	221
Level 7	ฝึก “ทายปริศนา”	223
Level 8	กล่าวคำพูดที่น่าสนใจตอนชนแก้ว ในงานที่เป็นทางการ	225
บทส่งท้าย	การคุยเล่นเปลี่ยนแปลง การทำงานและความสัมพันธ์กับผู้คน	227
ประวัติผู้เขียน		231

บทนำ

เปลี่ยน “การคุยเล่นที่ไร้สาระ” ให้เป็น “การคุยเล่น แบบคนชั้นแนวหน้า”

เวลาได้ยินคำว่า “การคุยเล่น” คุณจะนึกถึงอะไรครับ
คุณน่าจะนึกถึง “การพูดคุยเรื่องไร้สาระอย่าง
สนุกสนาน” หรือ “การพูดคุยเรื่องเบา ๆ ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ
ผู้อื่น” ใช่หรือเปล่า

แต่หนังสือเล่มนี้จะทำให้คุณเปลี่ยนความคิดครับ
การคุยเล่นไม่ใช่เรื่องไร้สาระ

จริง ๆ แล้วการคุยเล่นเป็นเหมือนเวทมนตร์ที่ช่วยเสก
ความสัมพันธ์และคุณภาพการทำงานของคุณให้เปลี่ยนแปลงไป
ตั้งแต่รากฐาน

ทว่าคนส่วนใหญ่ไม่ตระหนักถึงพลังที่แท้จริงของการ
คุยเล่น ผมจึงอยากจะได้เห็นว่า **คุณกำลังทำเรื่องขาดทุน
อย่างมากโดยไม่รู้ตัว**

เมื่อพูดถึงการคุยเล่น บางคนอาจจะคิดว่า “ไม่มีคุณค่า” “ยุ่งยาก” “ไม่น่าสนใจ” หรือไม่ก็กลัวใจว่าตัวเองคุยเล่นไม่เก่งเพราะ “ขี้อาย” “ไม่ค่อยเป็นที่ชื่นชอบของคนอื่น” “ไม่ถนัดรับมือกับคนบางประเภท”

สำหรับคนที่เป็นแบบนี้ ผมอยากให้คุณรู้ถึงผลลัพธ์อันน่าทึ่งที่เกิดจากการพัฒนาทักษะการคุยเล่นครับ

ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณมีทักษะการคุยเล่นสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ก็จะเกิดขึ้นตามมา

- ความรู้สึกนึกคิดที่คู่สนทนามีต่อตัวคุณจะเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง
- ทำงานได้ง่ายขึ้นจนน่าตกใจ ทำให้ผลลัพธ์ดีขึ้นตามไปด้วย
- คนที่รู้สึกว่าคุยด้วยยากค่อย ๆ ลดจำนวนลง จึงไม่ต้องกังวลใจเรื่องความสัมพันธ์กับคนอื่น
- กล้าไปปรากฏตัวในทุกสถานที่ และมีโอกาสทำความรู้จักกับผู้ที่น่าสนใจ
- ไม่ “อดอยากยากจน” เพราะชีวิตเต็มไปด้วยโอกาส
- สีหน้าและความรู้สึกสดชื่นแจ่มใส ทั้งยังรู้สึกอึดอ้อมกับชีวิต

พูดง่าย ๆ ก็คือ เมื่อคุณประสบความสำเร็จในการสื่อสารก็จะเกิดผลกระทบดี ๆ ต่อชีวิตของคุณอย่างมหาศาล คุณน่าจะเคยมีประสบการณ์ทำงานว่าเจอใครบางคน ปู่ก็รู้สึกที่ “เขาเป็นคนที่คุยด้วยแล้วรู้สึกดีจัง” หรือ “กลายเป็นแฟนคลับในชั่วพริบตาเลย” มาบ้างนะครับ

ในบรรดานักธุรกิจเก่ง ๆ พนักงานขายที่มีลูกค้าประจำ เยอะ และนักแสดงที่โด่งดังในวงการบันเทิง หลายคนมี “เทคนิคการเป็นที่ชื่นชอบของคนอื่น” ซึ่งอาศัยการพูดคุย เพียงแค่ไม่กี่นาที

“อรุณสวัสดิ์ครับ” “ขอบคุณครับ” “ฝากตัวด้วยครับ” แค่อ่อยคำพูดสั้น ๆ เหล่านี้ก็สามารถแสดงออกถึงความสุภาพอ่อนน้อม และสร้างความประทับใจให้อีกฝ่ายได้แล้ว

เทคนิคนี้เป็นสิ่งที่คนชั้นแนวหน้ามีติดตัวกัน และเป็นหัวใจสำคัญของทักษะการคุยเล่นที่ผมอยากจะถ่ายทอดในหนังสือเล่มนี้

นอกจากนี้ วิธีพูดที่ทำให้ตัวเองดูมีเสน่ห์มากขึ้นและสามารถทำให้อีกฝ่ายประทับใจได้ในเวลาสั้น ๆ ทั้งในกรณีของการทำงานและชีวิตส่วนตัว ก็เป็น “ทักษะการคุยเล่นแบบคนชั้นแนวหน้า” ที่ผมอยากถ่ายทอดในหนังสือเล่มนี้เช่นกันครับ

พอผมอธิบายแบบนี้ หลายคนก็คงคิดว่า “จะทำแบบนั้นได้จริงหรือ” “เรื่องนี้มันขึ้นอยู่กับพรสวรรค์หรือความสามารถที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดไม่ใช่หรือ”

อันที่จริงการจะพัฒนาทักษะการคุยเล่น คุณไม่จำเป็นต้องมีพรสวรรค์หรือความสามารถทางกายภาพที่แข็งแกร่งเหมือนนักกีฬา

ทักษะการคุยเล่นเป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถฝึกฝนได้ อีกทั้งยังเป็นทักษะที่จำเป็นต่อชีวิตการทำงาน และมีโอกาสได้ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ มากกว่าทักษะอื่น ๆ

ยิ่งคุณฝึกฝนมากเท่าไร ผลลัพธ์ก็ยิ่งแสดงออกมาให้เห็นได้ง่ายขึ้น แถมคุณยังสามารถเลียนแบบวิธีของคนอื่น และนำไปประยุกต์ใช้กับใครก็ได้

จริง ๆ แล้วคนที่ถูกเรียกว่า “คนชั้นแนวหน้า” ไม่ได้สื่อสารเก่งมาตั้งแต่เริ่มแรกกันทุกคน

ตัวอย่างเช่น บิลล์ เกตส์ อดีตซีอีโอของไมโครซอฟท์ ก็ขึ้นชื่อว่าเป็นคนที่ค่อนข้างเก็บตัว แต่เวลาที่ต้องเข้าสังคม เขาจะพูดได้อย่างฉะฉาน แถมบางที่ยังเล่าเรื่องฮาขำขันอีกด้วย

แน่นอนว่านอกจากเกตส์แล้ว นักธุรกิจทุกคนที่ทำงานในโลกนี้ล้วนเคยผ่านช่วงเวลาที่ “อ่อนหัด” และ “ด้อยประสบการณ์” กันมาแล้วทั้งนั้น พูดง่าย ๆ ก็คือ คนที่ถูกเรียกว่าคนชั้นแนวหน้านั้น “ไม่ได้เป็นคนชั้นแนวหน้ามา

ตั้งแต่เกิด” แต่พวกเขาพยายามขัดเกลาดังตัวเองจนกลายเป็น
คนชั้นแนวหน้าต่างหาก

สรุปแล้ว การที่คนชั้นแนวหน้าพูดต่อหน้าผู้คนที่
และสื่อสารกับคนอื่นได้อย่างซ้ำซ้อนนั้นเป็นผลลัพธ์จากการที่
พวกเขาคิดว่า “ต้องเปลี่ยนแปลงตัวเอง” “ต้องฝึกฝนตัวเอง”
แล้วลงมือทำอย่างมุ่งมั่นนั่นเอง

ปัจจุบันผมทำธุรกิจฝึกอบรม โดยสอนทักษะการ
ทำงานและภาษาต่างประเทศให้กับผู้บริหาร หัวหน้างาน
และพนักงานทั่วไป

งานนี้ทำให้ผมมีโอกาสได้พบเจอผู้คนหลากหลายแบบ
ครับ

เช่น พนักงานใหม่ที่เพิ่งเริ่มชีวิตการทำงานเป็นครั้งแรก
หัวหน้างานระดับต่าง ๆ กรรมการบริษัทที่ต้องควบคุมดูแล
พนักงานโดยรวม และผู้บริหาร เรียกได้ว่าในแต่ละปีผมมี
โอกาสได้ทำงานกับผู้คนหลายพันคน หรืออาจถึงหลักหมื่นคน
เลยทีเดียว

ในบรรดาคนเหล่านั้น มีทั้งคนเก่งระดับหัวกะทิและ
คนที่สามารถเก่งขึ้นได้หากพยายามมากขึ้นอีกนิด รวมทั้ง
คนที่แสดงท่าทีว่า “อยากลาออกจางานเดี๋ยวนี้เลย” หรือ
“เบื่องาน” ซึ่งนับเป็นเรื่องน่าเสียดายอย่างยิ่ง