



เทคนิคพูด

พร้อมใช้



สื่อสารกับใคร

ก็แล้วกัน



<イラ>

เทคนิคพูดพร้อมใช้ สื่อสารกับใครก็สบาย

PN4129.9 ๗R49๗ 2565 ๙.1



Barcode *10053900*

ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์



mi Toda เขียน
ตยา ทรงศิริ แปล

คลังรวม 101 เทคนิค และ 343 ประโยคพร้อมใช้

เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์

ของคุณกับคนรอบข้างให้ดีขึ้นในพริบตา

สารบัญ

บทนำ 4

บทที่ 1

การพูด 17

▶ เพื่อสื่อสารให้คู่สนทนาเข้าใจ

• อธิบายสื่อ "แก่นของเรื่อง" ให้ชัดเจน 18

• คนพูดเก่งจะ "ยกตัวอย่าง" ให้สอดคล้องไปกับคู่สนทนา 20

• "รับฟัง + เสนอแนะ" แทนการขัดแย้งสิ่งที่ตนคิด 22

• หากใช้คำถ่อมตนจนเกินงามอาจถูกดูหมิ่นได้ 24

• หากพูดกำกวม คลุมเครือ
คู่สนทนาอาจเข้าใจได้ไม่ชัดเจน 26

• ใส่คำสั่งท้ายจบประโยคอย่างหนักแน่น
เพื่อไม่ให้คู่สนทนาโต้กลับ 28

• บทสนทนาที่ตอบคำถามว่า "ทำไม"
เป็นก้าวแรกของการทำความเข้าใจกันและกัน 30

• สื่อ "ความโกรธ" ให้ฟังดูเหมือนการขอร้อง 32

• เพราะเรียบเรียงเป็นคำพูดได้ยากจึงต้องใช้คำพูดที่เรียบง่าย 34

- พุดให้คู่สนทนา รู้สึกว่า "ทำ ○○ ดีกว่า"
แทนการบอกว่า "อย่าทำ ○○" 36
- "เพราะเป็นคุณ (ชื่อคู่สนทนา)" คำพุดที่ทำให้คู่สนทนา
รู้สึกพิเศษทุกครั้งที่คุณมาขอความช่วยเหลือ 38
- สื่อสารเส้นแบ่งระหว่าง "ทำได้" กับ "ทำไม่ได้" ให้ชัดเจน 40
- บอกประเด็นที่จะพุดก่อนทุกครั้งเมื่อเป็นเรื่องงาน 42
- อย่ายึดติดว่าอย่างไรหนูกอย่างไหนผิด 44
- ปฏิเสธโดยพุดว่า "เอาอย่างนี้ดีไหม"
แทนการตอบว่า "ทำไม่ได้" 46
- ดอกกลับอย่างมีอารมณ์ขันเมื่อถูกคุกคามทางเพศ 48
- ไม่ควรพุดอ้อมค้อมเรื่องเงิน 50
- คนที่ชอบพุดจาตดสนมักไม่เป็นที่ชื่นชอบ 53
- "ยังงี้...ก็..." เป็นคำบายเบียงเพื่อปกป้องตัวเอง 54
- เสนอข้อคิดเห็นของตนเอง
"นี่เป็นความเห็นจากมุมมองของฉัน" 56
- เมื่อต้องพุดเรื่องที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอาย
อาจพุดอ้อมๆ ด้วยเสียงเบาๆ 58
- คำพุดที่ปลอบโยนคู่สนทนามีพลังสร้างความแตกต่างได้ 60
- บอกข้อเท็จจริงแทนการกล่าวโทษ 62

▶ เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- การยึดครองบทสนทนาไว้ฝ่ายเดียวทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัด 66
- คนที่เรียบเรียงเรื่องที่ฟังไม่ได้
 - ย่อมเรียบเรียงเรื่องราวของตนไม่ได้เช่นกัน 68
- ยิ่งคู่สนทนาดนลาน ยิ่งต้องฟังอย่างใจเย็น 70
- พยักหน้าเพื่อสานต่อบทสนทนา
 - เมื่อมีปัญหาเรื่องการเลือกคำตอบรับ 72
- ทวนบทสนทนาที่ถูกขัดจังหวะอีกรอบ 74
- ให้ความสำคัญกับ "การเว้นช่วง" ก่อนจะพูด 76
- แสดงออกมาเป็นคำพูดว่าเข้าใจสิ่งที่คู่สนทนากำลังสื่อ 78
- อย่าแสดงท่าทีปฏิเสธอย่างโจ่งแจ้งในเรื่องที่ไม่เห็นด้วย 80
- รับรู้และร่วมรู้สึกไปกับอารมณ์เบื้องหลังความโกรธ
 - ของคู่สนทนา 82
- หากไม่รู้ว่าจะตอบรับอย่างไรให้แสดงอารมณ์ทางสีหน้าแทน 84
- สื่อความรู้สึกแทนคู่สนทนาเมื่อเจ้าตัวพูดไม่ออก 86
- กล่าวว่ "เนื่องจาก..." แล้วตามด้วยคำขอขอบคุณ
 - เมื่อต้องจบการสนทนามากลางคัน 88
- ธาตุแท้ของคนจะแสดงออกมาทางสีหน้าเมื่อถูกทัก 90
- ฟังโดยแยกแยะข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นออกจากกัน 92
- ผู้หญิงไม่ได้ต้องการคำแนะนำเมื่อกำลังปรับทุกข์ 94
- อย่าละเลยการสบตา 96

การตั้งคำถาม

▶ เพื่อทำความเข้าใจคู่สนทนา

- การไม่เข้าใจคำถามอาจทำให้คู่สนทนาเกิดความสับสน 98
- หากคู่สนทนาไม่แน่ใจในคำตอบ ให้ลองยกตัวอย่าง 100
- เมื่อถูกปฏิเสธว่า "ไม่" นั่นคือโอกาสตั้งคำถาม 102
- ลองตั้งคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่ "ต่างไปจากที่ตนคิด" 104
- ถามอีกฝ่ายว่า "แล้วคุณ ○○ ละ"
เพื่อส่งไม้ต่อไปในบทสนทนาที่ยังดำเนินต่อไป 107
- การซักถามด้วยความกังวลว่า
"คุณคงไม่ทำ ○○ ใช่ไหม" อาจทำให้อีกฝ่ายไม่สบายใจ 108
- หากคู่สนทนาขอปรึกษาเรื่องสำคัญ
ให้รับฟังแล้วค่อยสอบถาม 110
- ตั้งคำถามที่มีตัวเลือกกับคนพูดน้อย 112
- ถามอย่างตรงไปตรงมา
เพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณไม่ได้ 114
- ถามคนที่ยังติดอยู่กับอดีตถึงเรื่องในอดีต 116
- ถามคนที่เขาแต่บ่นว่า "แล้วคุณทำอะไรได้บ้าง" 118
- ฟังชื่อของคนปลายสายไม่ชัดทั้ง 2 รอบ ควรทำอย่างไรดี 120
- การยกตัวอย่างเพื่อให้คู่สนทนาพูดว่า "จะว่าไป..." 122
- หากถามเรื่องที่ตอบได้ยาก ให้เริ่มต้นด้วย
"ถ้าคุณไม่ว่าอะไร..." 124

การตัดบทเพื่อเข้าสู่ประเด็น

125

▶ เพื่อแสดงจุดมุ่งหมายของตนโดยไม่ถูกเกลียด

- ไม่เข้าร่วมสังเวียนแห่งการโอ้อวด 126
- ตอบโต้ความอิจฉาอย่างไม่ลังเลด้วยลูกโซตโต้แย้ง 128
- ตอบโต้ความอิจฉาของผู้หญิงอย่างสดใส 130
- ตอบกลับความอิจฉาที่ยังลึกของผู้ชาย ด้วยคำพูดให้เกียรติ 132
- อย่าเปลี่ยนการซักถามเป็นการค้นเอาคำตอบ 134
- รับมือน้ำตาของอีกฝ่ายด้วยความใจเย็น 136
- โยนเรื่องแพ้ชนะทิ้งไป ไม่ต่อล้อต่อเถียงถ้อยคำยั่ว 138
- หากอยู่ดี ๆ ก็ถูกตวาด ให้ตอบกลับแค่คำเดียว แล้วออกมาจากตรงนั้น 141
- ตัดเข้าเรื่องที่จะพูดโดยไม่จี้ข้อผิดพลาดของอีกฝ่าย 144
- ตอบกลับคำถามที่ไม่อยากตอบด้วยคำถาม 146
- ปฏิเสธอย่างสดใสให้แก่การเล่นมุขทำร้ายตัวเอง 148
- เมื่อได้รับคำชม ควรรักษาน้ำใจผู้พูด ด้วยการไม่ถ่อมตนจนเกินงาม 150
- หยิบยื่นบทสนทนาอย่างเป็นกันเองแก่คนที่ไม่ค่อยคุยในกลุ่ม 152
- "ขอบคุณ + ปฏิเสธ" คำแนะนำและคำชวน จากเพื่อนต่างเพศที่ตนไม่ได้ชอบพอ 154

- บอกว่า "โอเค/ไม่เป็นไร" ทั้งที่ไม่มีข้อพิสูจน์
อาจทำให้คู่สนทนาหงุดหงิด 158
- วิธีรับมือสถานการณ์เมื่อต้องกลับบ้าน
พร้อมคนที่อยู่ด้วยแล้วรู้สึกอึดอัด 160
- คำพูดสุดเฉียบเวลาแลกนามบัตร 161
- พูดเรื่องที่เจ้านายชอบเมื่ออยู่กับเจ้านายเพียงลำพัง 162

บทที่ 5

การพูดในที่ชุมชน

165

▶ เพื่อสะกดใจผู้ฟัง

- อย่าแปะป้ายลดราคาให้เรื่องที่จะพูด 166
- ไม่จำเป็นต้องฝืนเล่นมุกเปิด 168
- ดึงดูดผู้ฟังด้วยการทักทาย 169
- ตอบ "อืม" ตอนที่คู่สนทนาพยักหน้า 170
- ดอนนำเสนองานให้แสดงภาพรวมก่อนเสมอ 174
- การอ่านตามสคริปต์ไม่อาจถ่ายทอดความตั้งใจไปสู่ผู้ฟังได้ 176
- การบรรยายด้วยเสียงโทนเดียวแค่ 1 นาทีก็น่าเบื่อแล้ว 178
- การแสดงท่าทางควรสัมพันธ์กับจำนวนผู้ฟัง 180
- ไม่จำเป็นต้องจบประโยคด้วย "ครับ/ค่ะ"
เมื่อพูดเรื่องที่อยากเน้น 182

- เริ่มต้นจากข้อสรุปเมื่อต้องการเสนอความคิดเห็น 183
- ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเกิดขึ้น
เมื่อปฏิกิริยาของผู้ฟังได้รับการหยิบยกขึ้นมากล่าว 184
- เตรียมสไลด์นำเสนองานหน้าละ 1 ข้อความ 186
- อธิบายเนื้อหาในสไลด์นำเสนองาน
ให้เหมือนเล่าละครหุ่นกระต๊อ 188
- ปิดท้ายด้วยสารสำคัญที่อยากบอก 190
- หากรู้สึกตื่นเต้น ให้ถ่ายทอดสิ่งที่เกิดขึ้นในใจออกมา 192

บทที่ 6

การสนทนาก่อนเวลางาน 193

▶ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

- คนที่คิดแต่เรื่องที่ตนเองอยากพูด
มักไม่เป็นที่ชื่นชอบในวงสนทนา 194
- ยิ่งใครพูดเรื่องเดิมซ้ำๆ ยิ่งต้องตอบกลับ 195
- เมื่อรู้สึกเบื่อที่ต้องให้คำปรึกษาเรื่อง
"หย่าร้าง" หรือ "ลาออก" ซ้ำๆ 196
- หากคิดว่าตนผิด จงรีบขอโทษ
อย่าคิดว่าเรื่องมันก็นานมาแล้ว 197

- บอกคนที่กำลังท้อแท้ว่า "หากระบายออกมา แล้วรู้สึกดีขึ้น ฉันยินดีรับฟังนะ" แทนคำพูดให้กำลังใจ 199
- สื่อความเสียใจด้วยคำพูดไม่กี่คำ แต่เปี่ยมไปด้วยความรู้สึก 200
- ผากความทรงจำดีๆ ไว้เมื่อจากลา 202
- หากบอกว่า "ชอบบ่นหน่อย" ตั้งแต่แรก คู่สนทนาจะยอมรับฟังง่ายขึ้น 204
- กล่าวว่่า "ดีจังที่ได้คุยกับคุณ (ชื่อคู่สนทนา)" เมื่อคุยเรื่องที่เป็นไปในทางลบ 205
- หากมีคนแนะนำเรากับผู้อื่น ควรกล่าวขอบคุณ และรายงานผลเพื่อสานสัมพันธ์ในอนาคต 206
- ยิ่งดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ยิ่งต้องสงวนคำพูดไม่ให้มากเกินไป 208
- หากคิดว่า "ยุ่งไม่เข้าเรื่อง" ควรหลบเลี่ยงตั้งแต่เริ่มได้กลิ่น 210
- เข้าสู่ประเด็นเงินๆ ทองๆ โดยไม่ต้องหลบเลี่ยง 213