

Book Review :

พูดให้ง่ายๆ คือไม่ตายของคนเก่ง

วรสิริ ธรรมประดิษฐ์*

Worasiri Thumpradit



หนังสือเรื่อง พูดให้ง่าย ๆ คือไม่ตายของคนเก่ง

เขียนโดย Park So Yeon (ปาร์คโซยอน)

แปลโดย อาสยา อภิชนางกูร

สำนักพิมพ์อมรินทร์ How To พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2566

392 หน้า ราคา 395 บาท

ISBN: 978-616-185-894-0

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

Asst. Prof. Faculty of Accounting and Management Science, Southeast Bangkok University.

e-mail: worasiri@southeast.ac.th

ปัจจุบันนี้การสื่อสารกับผู้คนเป็นสิ่งสำคัญ การพูดกลายเป็นสิ่งที่สังคมส่วนใหญ่ยกระดับว่ามีความสำคัญมากกว่าการพูดเพื่อดำรงชีวิตทั่วไป มีวิชาสอนทักษะการพูดในสถานที่ต่างๆอยู่ในบทเรียนของการศึกษา และมีการอบรมแนะนำวิธีพูดโดยวิทยากรที่มีการเรียกเก็บค่าสมัครเข้าอบรมวิธีการพูดด้วยเทคนิคต่างๆ ทั้งๆที่โดยปกติเราก็ไม่ได้รู้สึกว่าการพูดจะเป็นสิ่งที่ยากลำบาก แต่เมื่อถึงเวลาที่ต้องพูด เช่น การรายงานหน้าชั้นเรียน การนำเสนอในที่ประชุม เป็นต้น เราจะเห็นว่ามีผู้พูดที่รายงานหรือนำเสนอแล้ว เข้าใจง่าย น่าสนใจ ทำให้ผู้ฟังคล้อยตามได้ นั่นมีจำนวนน้อยมากโดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่โลกของการทำงานจริงจะเห็นว่า การพูดมีส่วนสำคัญมาก เริ่มจากการสอบสัมภาษณ์เข้าทำงาน การสื่อสารการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน การนำเสนองานให้ผู้บริหารเข้าใจและยอมรับ การพูดที่ดีและพูดเป็นจะรับมือกับสถานการณ์ต่างๆได้ทุกอย่าง ทางตรงกันข้ามถ้าพูดไม่เป็นแล้วทุกเรื่องอาจจะยากกว่าที่คิด

โดยเฉพาะในโลกของการทำงานจำเป็นต้องอาศัยการพูดเพื่อเจรจาสื่อสารกับผู้คนทุกระดับ ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ คือ ปาร์คโซยอน เป็นผู้ผ่านการใช้เวลาตลอดชีวิตในการทำงานคลุกคลีอยู่กับคนเก่งแถวหน้าที่มีจำนวนเพียง 0.1% ของเกาหลีใต้ ตั้งแต่ซีอีโอในบริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง Samsung, LG, Hyundai และอีกมากมาย ไปจนถึงผู้นำประเทศ ปาร์คโซยอนพบว่าคนเก่งๆมักจะพูดแล้วเข้าใจง่าย เขาจึงรวบรวมประสบการณ์ถ่ายทอดบริบทของคนที่พูดในสถานการณ์ต่างๆ ลงเป็นหนังสือเล่มนี้เพื่อช่วยปลูกทักษะการพูดของผู้คนในโลกปัจจุบัน ให้พูดแล้วฟังรู้เรื่อง เข้าใจง่าย ตรงจุดหมาย ได้ผลลัพธ์ที่ผู้พูดต้องการในทุกสถานการณ์ของการสื่อสาร บริบทของการพูดที่ปาร์คโซยอน ยกมาเขียนในหนังสือมาจากคนเก่งๆทั้งสิ้น หนังสือนี้จึงชื่อ “พูดให้ง่าย ๆ คือไม่ตายของคนเก่ง” ซึ่งปาร์คโซยอนเสนอเป็น 41 เทคนิค (Rule) ของการพูดเรื่องยากๆ ให้คนเห็นภาพและเข้าใจได้ทันที

เนื้อหาของหนังสือเป็นการนำเสนอของปาร์คโซยอน เกี่ยวกับการพูดด้วยภาษาในการทำงานซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่ต่างจากภาษาในชีวิตประจำวัน มีประโยคเตือนสติ สำหรับคนทำงานที่ต้องพูดกับคนอื่น พร้อมตัวอย่างที่เกิดจากประสบการณ์จริงของผู้เขียน ทำให้ผู้อ่านเกิดแนวคิดที่จะนำไปพัฒนาการพูดในที่ทำงานของตนเองและได้ประเด็นว่าในการพูดควรมี 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 จะสื่อสารให้ถูกต้องแม่นยำได้อย่างไร เพราะการสื่อสารควรแตกต่างกันในสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่น การรายงานหัวหน้า การสั่งการลูกน้อง และการตลาดในการสื่อสารกับลูกค้า

ประเด็นที่ 2 จะโน้มน้าวใจอีกฝ่ายได้อย่างไร เพื่อให้คนฟังเห็นว่าเขาได้ประโยชน์อะไร ใช้ทั้งเหตุผลและอารมณ์มากระตุ้น และการสร้างเสน่ห์ให้ตัวผู้พูดเอง

ประเด็นที่ 3 จะทำให้ความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นได้อย่างไร ในคำพูดนั้นต้องถนอมน้ำใจและยังได้งาน เพื่อขอความร่วมมือ เพื่อความสนิทสนมในที่ทำงาน เพื่อการขอโทษที่ถูกต้อง

ประเด็นที่ 4 การจะเป็นผู้นำของคนในยุคนี้ได้อย่างไร ปาร์คโซยอน กล่าวถึงการพูดที่หัวหน้าควรต้องปฏิบัติกับพนักงานให้เหมาะสมจึงจะได้ทั้งใจและงานจากพนักงาน

หนังสือนี้อธิบายพร้อมตัวอย่างว่าแต่ละบริบทว่าควรพูดอย่างไรในสถานการณ์นั้น ทำให้ผู้อ่านมั่นใจว่าสามารถจดจำไปใช้ในการชีวิตการทำงานจริงได้ ให้ผู้อ่านรู้ได้ว่าการพูดด้วยภาษาในการทำงานของเราควรคำนึงถึง 3 สิ่ง คือ 1. การสื่อสารที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ไม่เยิ่นเย้อ 2. ความสามารถในการชี้นำอีกฝ่ายให้เห็นด้วยพร้อมที่จะคล้อยตามผู้พูด 3. ภาษาในอุดมภูมิปานกลาง คือการควบคุมอารมณ์ของผู้พูดเสมอไม่ว่าสถานการณ์ใด

หนังสือ“พูดให้ง่าย ๆ คือไม้ตายของคนเก่ง” ของปาร์คโซยอนนี่ ประกอบด้วย 4 Part แบ่งเป็น 10 บท แต่ละบทขึ้นต้นด้วยคำพูดที่เร้าใจของปรมาจารย์ด้านต่างๆ แล้วสอดแทรกวิธีการ (Rule) รวมทุกบทเป็น 45 วิธีการ (Rule) ตัวอย่างเช่น

Part 1 ชื่อว่า “พูดให้เข้าใจง่าย” บทขึ้นต้นด้วยคำพูดว่า “ความสามารถที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือการแสดงความรู้สึกนึกคิดของตน” เป็นคำพูดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ ปรมาจารย์ด้านการบริหารธุรกิจ ซึ่งผู้อ่านย่อมคล้อยตามทันทีเพราะการแสดงความรู้สึกนึกคิดนั้น มีเพียงมนุษย์เท่านั้นที่ทำได้ สัตว์และสิ่งมีชีวิตอื่นอาจมีความรู้สึกนึกคิด แต่ไม่สามารถแสดงออกเป็นคำพูดได้ จึงทำให้เห็นความสำคัญของการพูดขึ้นมาทันที จากนั้นเนื้อหาใน Part นี้ นำผู้อ่านให้รู้ถึง การพูดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ทำได้อย่างไร เพื่อสื่อสารความคิดของเราออกไปให้ชัดเจนและผู้ฟังไม่เข้าใจผิด โดยอธิบายเป็นวิธีการ“พูดให้เข้าใจง่าย” 3 บท

บทที่ 1 ภาษาในการรายงาน หนังสือกล่าวว่า การพูดเปรียบเหมือนการวาดภาพในสมองของผู้ฟังว่า ขณะที่พูดผู้ฟังคิดอย่างไร เป็นการให้ความสำคัญกับผู้ฟัง รวมถึงศึกษาผู้ฟังมาแล้วพอสมควร ว่าผู้ฟังแต่ละคนมีการกรอกรับรู้ที่แตกต่างกัน การพูดของผู้พูดจึงต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ บทที่ 1 นี้เกิดเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 01 ถึง 08 ของการพูดให้เข้าใจง่ายด้วยภาษาในการรายงาน

Rule 01 จงพูดให้เข้าใจง่ายและชัดเจน

Rule 02 จงพูดถึง WHY ของอีกฝ่ายเสมอ

Rule 03 จงพูดใจความสำคัญภายใน 30 วินาที ด้วยประโยคเปิดที่ทำให้เบาใจ

Rule 04 เวลาอวดผลงานให้เพิ่มการตีความเข้าไปด้วย

Rule 05 เมื่อพูดถึงปัญหาต้องพูดพร้อมวิธีแก้ไข

Rule 06 เนื้อหาที่คลุมเครือ ไม่ว่าจะพูดละเอียดแค่ไหนก็ยังคลุมเครือ

Rule 07 ยิ่งซับซ้อน ยิ่งง่ายขึ้นเมื่อแบ่งย่อยอย่างเรียบง่าย

Rule 08 ยึดถอกแล้วรายงานด้วยความมั่นใจ

แต่ละวิธีการ (Rule) มีตัวอย่าง ที่ผู้อ่านเห็นภาพว่าเหตุการณ์แบบนี้ต้องเกิดในการทำงานของตนแน่ๆ ยกตัวอย่าง เช่น

“...Rule 02 จงพูดถึง WHY ของอีกฝ่ายเสมอ

มนุษย์เห็นแต่สิ่งที่ตนเองต้องการจะมอง อย่าลืมนึกว่าอีกฝ่ายไม่ได้สนใจ WHY ของเราขนาดนั้น สิ่งที่เขาสนใจ คือ “ตัวเขาเอง” หากได้ว่าสิ่งนี้มีความหมายต่ออีกฝ่ายอย่างไร

ตัวอย่าง : “หัวหน้าครับ รีบจ้างคนมาช่วยเขียนโค้ดโปรเจก A หน่อยครับ ดูจากปริมาณงานแล้วคงทำให้เสร็จทัน Deadline ได้ยาก ลูกค้าเดิตร้อนแน่นอนคงต้องเตรียมแผนรับมือเอาไว้ ตัวผมเองก็งานเยอะมากเลยทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร” ความเหนื่อยของพนักงานไม่ใช่ปัญหาของหัวหน้า แต่ การทำงานไม่เสร็จและมีปัญหากับลูกค้าเป็น WHY ของหัวหน้าทีม....”

กรณีของตัวอย่างนี้ แสดงว่าพนักงานใช้ภาษาในการรายงานด้วยการพูดถึง WHY ของอีกฝ่าย ทำให้อีกฝ่ายคือหัวหน้าต้องดำเนินการต่อไป ซึ่งถ้าเดาก็คือหัวหน้าคง รีบจ้างคนมาช่วยเขียนโค้ดโปรเจก A ซึ่งผู้เขียนมีความสามารถในการยกตัวอย่างที่เห็นภาพชัด และให้อ่านเข้าใจลึกซึ้งต่อการพูดที่ง่ายและชัดเจน

บทที่ 2 ภาษาในการสั่งการ ในบทนี้ผู้อ่านได้รู้ว่าถ้าอยากได้อะไร ให้บอกด้วยภาษาที่ตรงไปตรงมาทำให้เห็นจุดมุ่งหมายที่ต้องการอย่างชัดเจน จัดคำพูดให้เป็นหมวดหมู่ ไม่ผสมคำสั่งกับความเห็น บทที่ 2 นี้เกิดเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 09 ถึง 13

Rule 09 การแสดงออกโดยอ้อมและการใช้อวัจนภาษาทำให้ตีความได้ยาก

Rule 10 คำที่เหมือนกันสำหรับทุกคนไม่มีอยู่จริง

Rule 11 ถ้าใช้คู่มือเหมือน Disney จะทำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

Rule 12 เวลาขอความร่วมมือจากผู้อื่นต้องพูดให้ละเอียด

Rule 13 การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้า ยังต้องทำให้เข้าใจง่ายและชัดเจน

ยกตัวอย่าง เช่น

“.....Rule 13 การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้า ยังต้องทำให้เข้าใจง่ายและชัดเจน

คำนึงถึงความต่างของเวลา และพูดให้ครบถ้วน : อย่าส่งเมลไปถามว่า “ยุ่งไหม ตอนนี้พอมีเวลาไหม” เพราะตอนเปิดอ่าน อาจจะคนละเวลา....”

กรณีของตัวอย่างนี้ ทำให้เห็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการพูดสั่งการ ซึ่งเป็นคำพูดมักจะพูดกันเสมอและคิดว่าแสดงถึงความมีมารยาทสังคม แต่พอได้อ่านหนังสือนี้ก็พบว่า ควรหลีกเลี่ยง เพื่อที่จะได้ใช้ภาษาในการสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3 ภาษาในการตลาด เนื่องจากการตลาดคือการประชาสัมพันธ์ของวงกว้าง ต้องการให้ผู้ฟังหรือลูกค้า จดจำ บอกต่อ และพึงพอใจ จึงควรดึงดูดใจลูกค้าด้วยข้อความง่ายๆ เห็นวัตถุประสงค์ชัดเจน หนังสืออธิบาย บทที่ 3 นี้ ออกมาเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 14 ถึง 17

Rule 14 ใช้คำพูดง่าย ๆ แบบ Amazon

Rule 15 แสดงให้ผู้บริโภคเห็นจุดหมายที่พวกเขาอยากได้อย่างชัดเจน

Rule 16 ถ้าใช้การเปรียบเทียบ ข้อความจะแจ่มชัดยิ่งขึ้น

Rule 17 ผู้บริโภคโปรดปรานความคุ้นเคยที่แปลกหน้า

Part 2 ชื่อว่า “โน้มน้าวใจอย่างแนบเนียน” ส่วนนี้ขึ้นต้นด้วยสภานิติบัญญัติว่า “เรื่องที่ยากเป็นอันดับสองในโลกนี้ คือการเอาเงินออกจากกระเป๋าตัวเองคนอื่น สิ่งที่ยากที่สุดในโลกนี้คือการใส่

ความคิดของเราเข้าไปในหัวคนอื่น” กล่าวนำว่าการโน้มน้าวใจมีความสำคัญในการทำงาน เพราะการทำงานมีหลายฝ่ายเกิดการต้องตัดสินใจ หาทางเลือกที่เหมาะสมตลอดเวลา การพูดจึงต้องน่าเชื่อถือ หนังสือเล่มนี้ อธิบายหลักการ เรียกว่า Pathos Logos Ethos สรุปคือ พูดโดยคิดถึงคนอื่น การพูดที่มีความสมเหตุสมผลเชื่อถืออ้างอิงได้ และความน่าเชื่อถือของผู้พูด ผู้เขียนอธิบายเป็น 3 บท ออกมาเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 18 ถึง 26

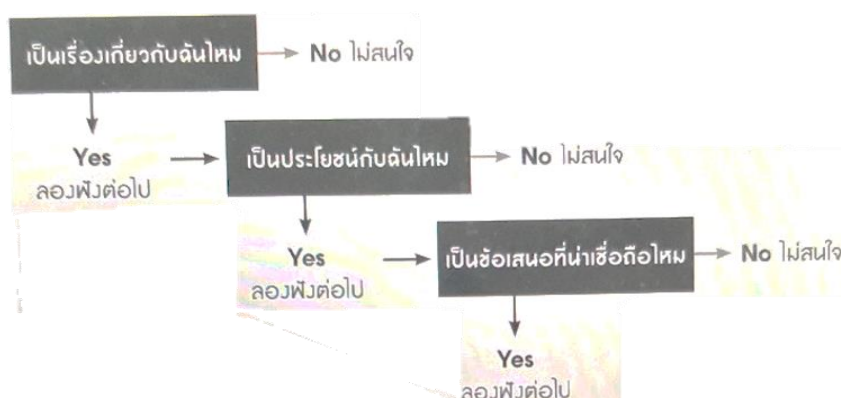
บทที่ 4 ภาษาแบบ Pathos เป็นการพูดที่พิจารณาสถานการณ์ประกอบแล้วจึงพูดให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณเองสำคัญ ก็จะโน้มน้าวใจได้ง่าย เปรียบเหมือนรู้จักกาลเทศะในการพูด ดูสถานการณ์ขณะนั้นว่าเหมาะสมที่จะพูดหรือไม่ ผู้เขียนนำเสนอออกมาเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 18 ถึง 20

Rule 18 คนสำคัญอันดับหนึ่งและอันดับสองของการโน้มน้าวใจคืออีกฝ่าย

Rule 19 อย่าพยายามเปลี่ยนอีกฝ่าย แต่จงยืนอยู่ฝั่งเดียวกับเขา

Rule 20 พูดให้ดูเหมือนอีกฝ่ายเป็นผู้ชนะ

เช่น Rule 18 หนังสืออธิบายการให้ความสำคัญกับผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญที่จะโน้มน้าวสำเร็จ เนื่องจากสมองมนุษย์มีลำดับการตอบสนองการฟังตามภาพ



รูปที่ 1 ลำดับการตอบสนองการฟังของสมองมนุษย์
ที่มา พูดให้ง่ายๆคือไม่ตายของคนเก่ง (ปาร์คไชยอน , 2566)

บทที่ 5 ภาษาแบบ Logos เป็นการพูดแสดงความคิดเห็นพร้อมเหตุผลหรือหลักฐานที่ชัดเจน ผู้เขียนให้เห็นผลว่า ความคิดเห็นที่ไม่มีหลักฐาน ยากที่จะโน้มน้าวใจใครได้ ผู้เขียนนำเสนอออกมาเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 21 ถึง 24

Rule 21 ทุกความคิดเห็นต้องมีหลักฐาน

Rule 22 หลักฐานที่เป็นรูปธรรมจะกระตุ้นวิจารณ์ญาณของอีกฝ่าย

Rule 23 หลักฐานทางความรู้สึกส่งผลต่อใจของอีกฝ่าย

Rule 24 หลักฐานไม่ใช่สิ่งที่ต้องหา แต่ต้องสร้างมันขึ้นมา

หนังสือเล่มนี้ เสนอเทคนิคการพูดอย่างมีหลักฐาน คือ เทคนิค PREP : P(ความคิดเห็น), R(เหตุผล), E(ตัวอย่าง), P(ความคิดเห็น) อย่างไรก็ตามหลักฐานที่จะยกมาพูด ต้องไม่ไปทำร้ายจิตใจของผู้ฟัง

บทที่ 6 ภาษาแบบ Ethos หนังสือนี้นำเสนอว่าการจะโน้มน้าวโน้นผู้พูดต้องเป็นคน น่าเชื่อถือ พูดเรื่องที่เป็นจริง ผู้เขียนนำเสนอออกมาเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 25 และ 26

Rule 25 การพูดอย่างจริงใจว่าไม่รู้ มีเสน่ห์มากกว่า

Rule 26 เรื่องเล่าจากสถานที่จริงกับเรื่องเล่าของตัวเองทำให้ดูเป็นจริงมากขึ้น

Part 3 : ชื่อว่า “เอาชนะใจคนด้วยภาษาที่จริงใจ” ประกอบด้วย 3 บท ที่เป็นการพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ได้แก่ บทที่ 7 ภาษาเพื่อความร่วมมือ บทที่ 8 ภาษาเพื่อความสนิทสนม บทที่ 9 ภาษาเพื่อการแก้ปัญหา ผู้เขียนนำเสนอออกมาเป็น วิธีการ (Rule) ที่ 27 ถึง 36 ที่น่าสนใจนำไปปรับใช้เช่น Rule 32 แพร่ข่าวลือที่เป็นคำชมไปถึงคนสำคัญของอีกฝ่าย

Part 4: ชื่อ “พูดให้คล้อยตามแบบง่ายๆ” ส่วนนี้เริ่มต้นว่า “พนักงานคือผู้สังเกตการณ์ หัวหน้า...สิ่งที่หัวหน้าทำเหล่านั้นจะแพร่กระจายไปทั่วองค์กรอย่างน่าตกใจ” มีความหมายว่าผู้นำมีหลายแบบ พนักงานจะมีพฤติกรรมอย่างไรมากขึ้นกับรูปแบบของผู้นำ ผู้เขียนมุ่งประเด็นไปที่ผู้นำระดับกลาง เพื่อว่า “ในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ผู้นำต้องทำอะไร” ตัวอย่างเช่น การलगานที่ยุคนี้ คนคิดว่าการलगานโดยการส่งข้อความไปลาเป็นเรื่องปกติ หัวหน้าจึงต้องชัดเจน การกระทำไหนที่ไม่ต้องการก็บอกไปอย่างตรงไปตรงมา ผู้เขียนนำเสนอออกมาเป็นบทที่ 10 ภาษาของผู้นำ เป็นบทสุดท้ายของหนังสือนี้

หนังสือ “พูดให้ง่ายๆคือไม่ตายของคนแก่” จึงเหมาะสำหรับคนทำงานในยุคปัจจุบัน เพื่อจะได้ใช้การพูดเป็นเครื่องมือในการทำงานอย่างทรงพลัง แทบทุกตัวอย่างมีโอกาสอย่างสูงที่จะเกิดในการสื่อสารในที่ทำงาน ผู้อ่านจะได้ประโยชน์สำหรับเตรียมการในการพูดสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความมั่นใจ และเข้าใจผลที่จะได้จากผู้ฟังล่วงหน้า ตามสถานการณ์ที่หนังสือได้ยกตัวอย่างไว้ ขอบด้วย กฎของเมห์ราเบียน (Mehrabian Rule) ในหนังสือเล่มนี้ที่กล่าวว่า “สิ่งที่ทรงพลังในการสื่อสารจนผู้ฟังประทับใจประกอบด้วยภาษากาย โทนเสียง และคำพูด”