



หนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตได้

มอบหนังสือดี เป็นของขวัญสำหรับคนที่รักและห่วงใย

ฉบับปรับปรุง

ใช้ได้ดีขึ้นได้

ด้วย “วิธีคิด”

และ “วิธีพูด” ที่ดี

POSITIVE WORDS, POWERFUL RESULTS

: Simple Ways to Honor, Affirm, and Celebrate Life



เขียนโดย : **Hal Urban**

แปลและเรียบเรียงโดย : **วรรณษา วงษ์จันทร์**

บรรณาธิการโดย : **สมชัย เเบญจมิตร**



มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ





2 ชีวิตดีขึ้นได้ ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี - ฉบับปรับปรุง โดย **ฮัล เออร์บาน**

หนังสือ ชีวิตดีขึ้นได้ ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี - ฉบับปรับปรุง

แปลจาก : **POSITIVE WORDS, POWERFUL RESULTS**

: Simple Ways to Honor, Affirm, and Celebrate Life

เขียนโดย : **HAL URBAN**

แปลและเรียบเรียงโดย : **วรรณนา วงษ์จันทร์** บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2566 โดย บริษัท บี มีเดีย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ห้ามการลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ รวมทั้งการจัดเก็บถ่ายทอด ไม่ว่าด้วยรูปแบบหรือวิธีการใด ๆ ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายภาพ การบันทึก หรือวิธีการอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร

Thai Language Translation copyright © 2019 by **Bee Media Group (Thailand) Co., Ltd.**
Copyright © 2019 by **Hal Urban** All Rights Reserved. Published by arrangement with the original publisher, “Simon & Schuster, Inc.” Through Tuttle-Mori Agency (Thailand) Co., Ltd.


ฉบับปรับปรุง : สิงหาคม 2566 2308 9 8 7 6 5 4 3 2 1

ISBN 978-616-444-056-2 ราคา 190 บาท



BEE MEDIA
GROUP

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

จัดพิมพ์โดย **สำนักพิมพ์ บีมีเดีย** 

69 ซ.เรวดี 12 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

ติดต่อสำนักพิมพ์ได้ที่ มือถือ 089-111-7500, 089-120-7700 โทรศัพท์ 02-034-9474

Line id : @beemedia www.facebook.com/beemedia Email : Info@BeeMedia.co.th

ติดตามข่าวสาร สมัครสมาชิก และรับสิทธิพิเศษได้ที่ **www.BeeMedia.co.th**

จัดจำหน่ายโดย : **บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)**

1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

โทรศัพท์ 02-826-8000 โทรสาร 02-826-8356-9 http://www.se-ed.com

กรณีต้องการสั่งซื้อจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นของขวัญหรือ ส.ค.ส. ในทุกเทศกาล เช่น ปีใหม่ งานสัมมนา งานอบรม พัฒนาบุคลากรหน่วยงานหรือเป็นของขวัญเพื่อคนที่รักและห่วงใย ขอรับส่วนลดพิเศษที่ 089-111-7500, Line id : @beemedia, **www.BeeMedia.co.th**



พัฒนา
นิรนามกอบยาสยามการ์สิริ
www.greenhead.com

หนังสือเล่มนี้จัดพิมพ์ด้วยความรับผิดชอบและใช้กระดาษคุณภาพดีทุกเล่ม
รับประกันความพอใจสูงสุด หากเกิดปัญหาการพิมพ์ สามารถเปลี่ยนเล่มใหม่ได้ทันที*







TO _____

FROM _____

- สิ่ง ดี ๆ จ า ก ผู้ ไ ห้ สู ผู้ ร ับ -

ผู้ที่มอบหนังสือเล่มนี้ให้แด่ท่าน คือผู้ที่มีความเอาใจใส่และปรารถนาแต่สิ่งที่ดีที่สุด จึงได้มอบหนังสือเล่มนี้ที่จะช่วยให้ท่านได้มีแนวทาง วิถีคิด และวิถีพูดที่ดี ที่จะช่วยเปลี่ยนแปลงตัวของท่านให้มีชีวิตที่ดีขึ้น มีความสุข ประสบความสำเร็จ ในทุกเรื่อง ทั้งครอบครัว ตนเอง และผู้คนรอบข้าง

นี่คือสิ่งที่คนพิเศษผู้รักและห่วงใยในตัวท่านได้มอบหนังสือเล่มนี้ให้ เพื่อต้องการให้คนที่รักและห่วงใย มีชีวิตที่ดีขึ้นตลอดไป

เพราะหนังสือดีเล่มนี้ เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบนญจมิตร

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

การมอบหนังสือดีแก่ผู้ที่ท่านรักและห่วงใย เป็นการเพิ่มสิ่งดีให้กับตนเองและผู้ได้รับ สำหรับผู้รับนั้น เมื่อท่านได้รับหนังสือดีเล่มนี้ ขอให้ตอบแทนสิ่งดี ๆ คืนแก่ผู้ให้ด้วยการอ่านให้จบ 1 ครั้ง และให้ผู้อื่นยืมอ่าน 1 ครั้ง เพราะเท่ากับท่านได้ช่วยให้ตัวท่านเองและคนรอบข้าง มีชีวิตที่ดีขึ้น





- เกี่ยวกับผู้เขียน -



ดร.ฮัล เออร์บาน (Hal Urban) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการศึกษาและจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยซานฟรานซิสโก หลังได้รับปริญญาเอก เขายังทำงานที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในด้านจิตวิทยาวิธีการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด ดร.ฮัลมุ่งมั่นในการสอนหนังสือและมีความรักอันยิ่งใหญ่ให้กับคนหนุ่มสาว เป็นเวลา 40 ปีที่เขาอุทิศตัวเองให้กับการนำสิ่งที่ดีที่สุดในตัวพวกเขาออกมา ซึ่งรวมทั้งลูกชาย 3 คนที่เลี้ยงดูในฐานะคุณพ่อเลี้ยงเดี่ยว และลูกศิษย์ของเขาที่โรงเรียนมัธยม ซาน คาร์ลอสไฮสคูล โรงเรียนมัธยมูตไฮต์ไฮสคูล และมหาวิทยาลัยซานฟรานซิสโก

ดร.ฮัล เดินทางไปบรรยายทั่วโลกเกี่ยวกับเรื่องการมีชีวิตที่ดี การมีบุคลิกลักษณะในแง่ดีกับความสัมพันธ์ที่มีต่อคุณภาพชีวิต และเคยบรรยายให้นักศึกษา ผู้ปกครอง กลุ่มคนในโบสถ์ และคนในวงการธุรกิจฟังมากมาย ผลงานเขียนของเขาช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตผู้คนมากมายและเป็นที่ยอมรับหลาย ซึ่งได้มีการจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยแล้วจำนวน 3 เล่มคือ มีชีวิตที่ดี มีบทเรียนดี ๆ ให้ชีวิต ชีวิตดีขึ้นได้ ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี (เล่มนี้) และ ชีวิตดี เลือกได้ โดย สำนักพิมพ์ บี มีเดีย

“1 มี อ ก่า น พุด ...

ความคิดของท่านถูกทำลายไปครั้งหนึ่ง’

ดังนั้นการ ‘คิดก่อนพูด

จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง”

คาลิล ยิบราน






หมายเหตุ บรรณาธิการ

ชีวิตคนเรานั้น มีใจหรือความคิดเป็นนาย มีกายเป็นบ่าว
 วิธีคิดของเราจึงมีความสำคัญต่อชีวิตของเราอย่างยิ่ง และที่สำคัญที่สุด
 ก็คือ **“คำพูดเพียงไม่กี่คำ สามารถเปลี่ยนแปลงทุกสิ่งได้”** มันอาจสร้าง
 หรือทำลายตัวเราหรือผู้อื่น ดังนั้น เราจึงต้องระมัดระวังความคิดและ
 คำพูด ดังที่ **กาลิลิ ยิบราน** กวีจากเลบานอนได้เขียนไว้ว่า **“เมื่อท่าน
 พูด ความคิดของท่านถูกทำลายไปครึ่งหนึ่ง”** ดังนั้นการ **“คิดก่อนพูด”**
 จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

หนังสือ **“ชีวิตดีขึ้นได้ ด้วย ‘วิธีคิด’ และ ‘วิธีพูด’ ที่ดี”** ฉบับ
 ปรับปรุง เล่มนี้ แปรจากหนังสือขายดี Positive Words, Powerful
 Results เขียนโดย **ดร.ฮัล เออร์บาน (Hal Urban)** ผู้เขียนหนังสือ
“มีชีวิตที่ดี มีบทเรียนดี ๆ ให้ชีวิต” หนังสือเล่มนี้มีแนวทางวิธีคิดวิธีพูด
 ที่ดี เพื่อเปลี่ยนแปลงชีวิตให้ดีขึ้น สำหรับครอบครัว ตนเอง และผู้อื่น
 สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นหลักในการคิด การพูด การเปลี่ยนแปลง
 ตนเองและผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

สำนักพิมพ์  **BEE MEDIA** มีความภูมิใจที่ได้จัดพิมพ์ **หนังสือดี**
 เล่มนี้ เพื่อให้ท่านได้ประยุกต์วิธีการที่ดีต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงชีวิตของ
 ท่านและผู้คนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน คน
 ที่ท่านรักทุกคน แม้กระทั่งตัวท่านเองให้มีชีวิตที่ดีขึ้นได้ตลอดไป

เพราะหนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบญจมิตร

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ





“การระมัดระวังเรื่องฟันไฟ’
เป็นคำแนะนำที่ดี
แต่ **‘การระมัดระวังในเรื่องการใช้คำพูด’**
...ยิ่งดีกว่า 10 เท่า”

- วิลเลียม คาร์ลตัน





8 ชีวิตดีขึ้นได้ ด้วย “วิธีคิด” และ “วิธีพูด” ที่ดี - ฉบับปรับปรุง โดย **อัล เออร์บาน**

- 9. วิธีช่วยให้ตัวเองและผู้อื่นรู้สึกดีขึ้นโดยใช้คำพูด
ที่เมตตา อ่อนโยน ไม่หยาบคาย 97
- 10. วิธีพูดที่สนุก ๆ เพื่อให้ทุกคนหัวเราะและมีความสุข 108

ส่วนที่ 3 วิธีใช้คำพูดที่ดีเพื่อให้สถานที่สำคัญ 4 แห่งดีขึ้น

(ครอบครัว สถานศึกษา ที่ทำงาน และกีฬา)

- 11. วิธีพูดที่ทำให้ “ครอบครัว” อบอุ่นและมีความสุข 115
- 12. วิธีพูดที่ทำให้ “โรงเรียน” มีบรรยากาศที่ดี
และนักเรียนมีความสุข 129
- 13. วิธีพูดที่ทำให้ “พนักงาน” มีขวัญกำลังใจ
ทำให้มีผลงานที่ดีและมีความสุข 140
- 14. คำพูดให้กำลังใจ ช่วยสร้างผลงานและความสนุก
ใน “เกมกีฬา” 150

ส่วนที่ 4 ความคิดดี ๆ สองอย่าง ในเรื่องการใช้ “วิธีคิด-วิธีพูด” ที่ดี

- 15. คำพูดที่ดีที่ใช้ใน “การเขียน”
เป็นทรัพย์สินสมบัติอย่างหนึ่ง 165
- 16. คำพูดในด้านดี เพิ่มความสุขให้กับชีวิต...
เฉพาะในยามมีชีวิตอยู่เท่านั้น 174

ส่วนที่ 5 สารสำคัญและบทสรุป

บทสรุป 185





อารัมภบท

ไม่มีอะไรใหม่ใต้อาภักตย์ดวงนี้
...หรือแม้กระทั่งในหนังสือเล่มนี้

Kิ่งในข้อสังเกตที่ผู้อ่านซึ่งได้อ่านหนังสือเล่มแรกของผม “Life’s Greatest Lessons - มีชีวิตที่ดี มีบทเรียนดี ๆ ให้ชีวิต” บอกก็คือ ผมไม่ได้พยายามขายสูตรที่ “**นำดี้นตะลึงและแปลกใหม่**” สำหรับความสำเร็จที่ถาวรและความสุขที่เบ็ดเสร็จ พวกเขาชื่นชมที่ผมดึงเอาความจริงที่เรียบง่ายซึ่งมีมานานแล้วออกมา และนำเสนอด้วยรูปแบบที่มีเหตุผล อีกทั้งเต็มไปด้วยความคิดง่าย ๆ ธรรมดา ที่ช่วยให้ผู้คนหันกลับมาเดินถูกทาง ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัยใหญ่แห่งหนึ่งโทรหาผมว่า “สิ่งที่คุณเขียนขึ้นนั้นเป็นเรื่องเดิม ๆ ที่ดีมาก” แล้วเขาก็เสริมว่า “แต่เราจำเป็นต้องถูกเตือนถึงความจริงดั้งเดิมเหล่านี้ เพราะบ่อยครั้งที่เราเลียงประเด็นและลืมสิ่งสำคัญที่แท้จริงของชีวิตไป”

มีผู้คนอีกมากได้แสดงความเห็นแบบเดียวกันนี้ ส่วนใหญ่เป็นคำชม เพราะการสร้าง “**ภาพใหม่**” ให้กับ “**ความจริงดั้งเดิม**” คือสิ่งที่ผมกำลังพยายามทำ และเวลานี้ผมกำลังพยายามทำมันอีกครั้ง **คุณอาจไม่พบอะไรใหม่ในหนังสือเล่มนี้เกี่ยวกับวิธีการใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน แต่คุณจะถูกเตือนว่าสิ่งที่คุณพูดและวิธีที่คุณพูด มีความสำคัญจริง ๆ ...สำคัญถึงขนาด ‘เปลี่ยนแปลงชีวิตของคุณได้’** เลยละ!

ดร.ฮัล เออร์บาน

“โลกไม่ต้องการการ ‘ถูกบอก’ มากเท่าการ ‘ถูกเตือน’”

- ฮันนาห์ มอร์





กาลิลี ยิบราน เขียนไว้ว่า

**“เมื่อท่านพูด ความคิดของท่าน
จะถูกทำลายไปครึ่งหนึ่ง’**

ดังนั้นการ **‘คิดก่อนพูด’**

จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นสิ่งที่เรามักจะลืม

เราต้องให้ความสำคัญกับมัน

และให้ทุกคนเข้าใจความสำคัญของมัน!”





บทนำ

เหตุผล 2 ประการ ในการเขียนหนังสือเล่มนี้

1. เพื่อรับรู้ถึงผลกระทบของคำพูด ที่มีต่อตัวเราและผู้อื่น

“เราอาศัยอยู่ในมหาสมุทรของคำพูด
แต่เรามักไม่รับรู้ถึงมัน เจกเซนปลาที่ว่ายอยู่ในน้ำ”

- สจวร์ต เซล

ข้อความข้างบนนี้เขียนขึ้นในปี ค.ศ. 1953 โดยบันทึกที่กำ
การวิจัยเรื่องพลังอำนาจและผลกระทบของคำพูด ตั้งแต่นั้นจนถึงปัจจุบัน
มีหลายอย่างเปลี่ยนไป เรามีประชากรเพิ่มขึ้นประมาณพันล้านคน จำนวน
คนที่อ่านออกเขียนได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีวิธีการใหม่ ๆ ในการ
ติดต่อสื่อสารมากมาย เราจึงเพิ่มคำพูดใหม่ ๆ อีกหลายพันคำในศัพท์
ของเรา ดังนั้นมหาสมุทรของคำพูดที่เราอาศัยอยู่ในโลกปัจจุบันจึงทำให้
มหาสมุทรของคำพูดที่เราอาศัยในยุคนั้นเล็กลงไปถนัดใจ แต่บางคนกลับ
ไม่เคยเปลี่ยนแปลงเลย พวกเขาดูเหมือนไม่รู้ถึงผลกระทบของมัน พอ ๆ
กับที่ไม่รู้เมื่อ 50 ปีก่อน หรืออาจรู้น้อยกว่าเสียด้วยซ้ำ

“คำพูด” คือเครื่องมือที่เข้าถึงได้และใช้อยู่ทุกวันตั้งแต่เราเริ่ม
หัดพูด เพราะเป็นสิ่งที่เราต้องใช้บ่อย ๆ ทุก ๆ วัน เราจึงตกอยู่ในสภาวะ
พูดซ้ำซาก เรามักพูดโดยไม่คิดและไม่รับรู้ถึงผลกระทบของคำพูด ผม





คิดว่าที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะเราเคยชินและคิดว่ามันเปลี่ยนแปลงไม่ได้ แต่จริง ๆ แล้วหาว่าไม่ว่า **“คำพูดของเรา”** มีผลกระทบที่มีพลังและมีอำนาจต่อผู้อื่นและตัวเราอย่างมาก

กาลิล ยิบราน กวีจากเลบานอนได้เขียนไว้เมื่อ 30 ปีก่อนว่า **“เมื่อท่านพูด ความคิดของท่านถูกทำลายไปครึ่งหนึ่ง”** ดังนั้นการ **“คิดก่อนพูด”** จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นสิ่งที่เรามักจะลืม ผมจึงคิดว่าเราต้องให้ความสำคัญกับมัน และให้ทุกคนเข้าใจความสำคัญของมัน!

2. เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้คำพูด ที่ให้กำลังใจชีวิต

“ผมสามารถมีชีวิตอยู่ได้ 2 เดือน กับคำขมดี ๆ เพียงคำเดียว”

- มาร์ก ทเวน

กล่าวกันว่า **ภาษา** คือดัชนีบ่งชี้ถึงความคิดวิไลซ์ของสังคม สิ่งที่ได้ยินรอบตัวเราอยู่ทุกวันจะบ่งบอกถึงวัฒนธรรม ชนชาติ และความคิดของเรามีต่อผู้อื่น ไม่ใช่ผมคนเดียวที่เชื่อว่าคำพูดหรือภาษาที่เราได้ยินในช่วง 30 ปีที่ผ่านมาทำให้ความคิดวิไลซ์หมองลงไป

ในปลายยุค 1960 ผู้คนถูกกระตุ้นให้ “ระบายออกมา” และจากนั้นมา พวกเขาก็ทำตามนั้นจริง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคำพูดที่เราได้ยินจากคนทั่วไปทุกวันนี่มันแข็งกร้าว พูดซัด ๆ ก็คือ หยาบคาย เกี้ยวกราด และเลวร้าย เราได้ยินแทบจะทุกสถานที่ และมาจากผู้คนทุกเพศทุกวัย

จงจำไว้ว่า ผมพูดว่า “ความมีอารยธรรมของเราแค่หมองไป ไม่ใช่ถูกทำลายไป” สิ่งที่มีนต้องการคือความอ่อนโยน ความรัก ความเอาใจใส่ และการขัดเกลาเล็กน้อย และผมมองโลกในแง่ดีว่า เราสามารถขัดเกลาอารยธรรมและความคิดวิไลซ์ของชีวิตได้ด้วยการเลือกใช้ **“คำพูดที่ดีขึ้น”**





หลังจาก จอร์จ บุช สาบานตนเป็นประธานาธิบดีในปี 1989 ไม่นาน เขาก็ถูกถามว่า เขามีวิสัยทัศน์ต่อประเทศอย่างไร เขาตอบว่าเขาอยากให้อเมริกาเป็นประเทศที่ “มีความเมตตาและมีความอ่อนโยนมากขึ้น” หลายคนไม่ว่าจะสนับสนุนการเมืองฝ่ายไหนต่างเห็นพ้องด้วย แต่คำพูดของเขากลับถูกลืมลบล้างจนนำไปล้อและให้ความสำคัญน้อยมาก ซึ่งผมคิดและเห็นด้วยว่าวิธีที่ดีที่สุดในการเริ่มต้นทำให้เกิดความเมตตาและความอ่อนโยนให้กับชีวิต นั่นคือการใช้คำพูดที่เมตตาและอ่อนโยนมากกว่าเดิม

ผมได้เขียนเนื้อหาในบทที่ 10 ของหนังสือขายดี “Life’s Greatest Lessons - มีชีวิตที่ดี มีบทเรียนดี ๆ ให้ชีวิต” โดยใช้ชื่อหัวข้อว่า “คำพูดที่เมตตา มีต้นทุนน้อย แต่ให้ผลสำเร็จได้มาก” ผมทราบหลังจากที่หนังสือเล่มนี้ถูกตีพิมพ์ครั้งแรกในปี 1992 ได้ไม่นานว่า ผมต้องขยายเนื้อหาในบทที่ 10 นี้ นับจากนั้นมา ผมพยายามหาข้อมูลต่าง ๆ โดยการฟัง อ่าน และทดลองทำ เพื่อสนับสนุนทฤษฎีของผมที่ว่า คำพูดที่เราใช้นั้นมีผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ต่อชีวิตของเรา... และต่อสังคมของเรา ดังนั้น หนังสือเล่มนี้จึงเป็นการขยายเนื้อหาของบทนั้น ด้วยอารมณ์ขัน ด้วยความเคารพนับถือ และด้วยความขอบคุณ ซึ่งเป็นอีก 3 วิธีที่เราสามารถใช้คำพูดเพื่อส่งเสริมสนับสนุนชีวิตของเราให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ สังคมเริ่มให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้น เพราะนับจากปี 1995 ผมมักถูกเชิญให้ไปพูดเรื่องพลังอำนาจและผลกระทบของคำพูดที่อ่อนโยนมีเมตตาในโรงเรียน ในการประชุมสัมมนาในองค์กรต่าง ๆ และในสถานที่หลาย ๆ แห่ง บ่อยครั้งถูกขอให้บอกประเด็นสำคัญของมัน ทุกครั้งที่พูด ปฏิกริยาตอบสนองจะเป็นไปในแง่บวก ซึ่งทำให้ผมเชื่อมั่นมากขึ้นอีกว่าเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้มีความสำคัญจริง ๆ

ในอารัมภบทสำหรับหนังสือเล่มแรกนั้น ผมเขียนไว้ว่า “ผมหวังว่าคุณจะกลายเป็นผู้มีส่วนร่วมในการใช้คำพูดที่ได้ออกจากปากเพื่อนำเรากลับสู่สังคมที่ได้ชื่อว่าคิวิไลซ์ มีคุณธรรม และเปี่ยมด้วยความดีที่สืบทอด





กันมาตั้งแต่อดีต” ดังนั้นเครื่องมือที่ดีที่สุดที่เรามีในการทำสิ่งนี้คือ **คำพูดของเรา** ซึ่งประกอบด้วยคำพูดในแง่ดีที่พิเศษและสร้างความมั่นคงในชีวิตหลายพันหลายหมื่นคำ

คำพูดดี ๆ มีให้เราพร้อมใช้ฟรี ๆ
 และเราสามารถใช้ได้ทุกเมื่อในเวลาที่เราต้องการ
 ผมขอสนับสนุนทุกคน เช่นเดียวกับที่ผมคอยเตือนตัวเอง
 ว่าให้ใช้บ่อย ๆ เพราะมันทั้งสนุกและให้ผลลัพธ์ในแง่ที่ดี
 และเพราะว่า **“คำพูดที่อ่อนโยนมีเมตตา”** ของเรานั้น
 จะก่อให้เกิดความแตกต่างในสิ่งที่ดีที่เกิดขึ้นได้จริง ๆ

คำพูดที่อ่อนโยน

“น้ำค้างมีไว้สำหรับดอกไม้

คำพูดอ่อนโยนมีไว้ให้สำหรับจิตวิญญาณ

พรอันประเสริฐมีไว้สำหรับผู้ให้

และเป็นที่ยกใครต่อผู้รับซึ่งเราไม่ควรยั้งไว้

คำพูดอ่อนโยนมีเมตตาที่พูดอย่างมีเมตตาและอ่อนโยน

มักปลอบโยนจิตใจที่ลัดกลุ้ม

แต่สายใยแห่งรักจะขาดสะบั้นด้วยคำพูดที่โหดร้าย

ขอให้จิตใจที่อ่อนโยนของท่านเป็นผู้พิทักษ์ชีวิตของข้า

‘จงทำกับผู้อื่น’ คือคตินิพนธ์ของข้า

‘แจกเซนที่ข้าอยากให้ผู้อื่นทำกับข้า’

- พอลลี รูเป





ส่วนที่ 1

ที่มาและอิทธิพลของการใช้คำพูด ที่มีผลกระทบต่อชีวิตของเรา

“การใช้คำพูด’ นั้นมีอารยธรรมของตัวเอง”

- โทมัส มานน์

“สิ่งที่จะทำให้ชีวิตของเราคงอยู่หรือตายนั้น
ขึ้นอยู่กับการใช้คำพูดของเรา”

- สุภาชิตโบราณ





จงจำไว้ว่า

**“คำพูดเพียงไม่กี่คำ
สามารถเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้”**





1

วิีพุดของเรา มีความสำคัญต่อเรา

ก็เพราะ “คำพุด” ของเรา มันจึงทำให้เราเป็น “มนุษย์”

“คำพุดคือสิ่งที่ยึดเหนี่ยวสังคมไว้ด้วยกัน
หากปราศจากคำพุด เราก็ไม่ควรเป็นมนุษย์”

- สจวร์ด เซส

คบเราเริ่มมีการพุดตั้งแต่เมื่อไหร่

ผมเคยคิดว่าคำคำแรกกับมนุษย์พุดเพื่อแสดงความยินดีคือ “ยิบปี้!” บางคนอาจคิดว่าคำพุดคำแรกของเราคือคำว่า “บ้าชะมัด” หรือ “แยชะมัด” แต่ไม่มีใครรู้ว่ามนุษย์เปล่งคำพุดไหนเป็นคำแรก และเปล่งเมื่อไหร่ ที่ไหน หรือมีความหมายว่าอย่างไร

นักมานุษยวิทยาสามารถให้ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ได้ทุกประเภทในเรื่องต้นกำเนิดของเผ่าพันธุ์มนุษย์ แต่พวกเขาไม่สามารถบอกได้ว่าคนเราเริ่มพุดเมื่อไหร่ ผมไม่ได้ตั้งใจที่จะเขียนถึงข้อมูลเกี่ยวกับพัฒนาการของการใช้คำพุด และผมก็คิดว่าคุณเองก็คงไม่อยากอ่านด้วย แต่อาจมีประโยชน์อยู่บ้างหากผมจะพุดถึงที่มาของการใช้คำพุดของคนเรา

สัตว์ทุกชนิดในโลกนี้ ล้วนมีระบบการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาศาสตร์ก็ล้วนเห็นพ้องกันในประเด็นหนึ่ง นั่นคือ ภาษาของเราเป็นสิ่งที่แยกเรากับสัตว์ออกจากกัน มันเป็นสิ่งที่ทำให้เรา





เป็นมนุษย์อย่างชัดเจน แม้การกระทำหลายอย่างในแต่ละวันของเรา เป็นเช่นเดียวกับครอบครัวของสุนัข หรือครอบครัวของลูกหนู นั่นคือ กิน ดื่ม นอน ผิดตลก และเอาชีวิตรอด แต่เนื่องจากเรามีความคิดในระดับที่สูงกว่าสัตว์อื่น เราจึงสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ซับซ้อนกว่า ซึ่งเรียกว่า **ภาษา** และในภาษาก็มีคำพูดมากมายหลายหมื่นคำ ซึ่งพวกเราใช้เพื่อติดต่อกันและกัน และเพื่อสื่อความหมายแก่ประสบการณ์ของเรา

“ภาษามือ” เกิดขึ้นมาก่อน

Wงเราส่วนใหญ่ต่างเคยมีประสบการณ์ในการพยายามติดต่อกับคนที่ไม่พูดภาษาอังกฤษไม่เป็น ถึงแม้ว่าจะเครียดและน่าหงุดหงิดบ้าง แต่ก็มักจะสื่อข้อความได้ เพราะเราทำได้ด้วยมือ ด้วยการชี้มือชี้ไม้ และทำท่าต่าง ๆ รวมทั้งด้วยการแสดงสีหน้าด้วย ซึ่งรวมเรียกว่า “ภาษากาย” และนี่คือวิธีการแรกของการสื่อสารที่บรรพบุรุษของเราใช้กัน

ลองนึกภาพว่าหากต้องใช้ชีวิตแต่ละวันโดยไม่สามารถพูดคุยกับผู้คนรายรอบได้ดูสิ นั่นคือสิ่งที่มนุษย์ยุคแรกต้องทำ มือและใบหน้าคือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร แต่ไม่สามารถใช้บรรยายความต้องการและความรู้สึกได้ชัดเจนเท่าใดนัก ตัวอย่างเช่นเมื่อสองสามปีก่อน ผมกับภรรยาอยู่ที่เมืองโรวานีเอในประเทศฟินแลนด์ ซึ่งเป็นเมืองเล็ก ๆ มีน้อยคนที่พูดภาษาอังกฤษได้ เราไปอยู่ที่นั่นในตอนบ่าย หลังจกเที่ยวรอบเมืองสักพักก็กลับโรงแรมเพื่อรับประทานอาหารค่ำ เราสังเกตเห็นชายพื้นเมืองคนหนึ่งนั่งอยู่ที่บาร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของล็อบบี้ เขาพูดภาษาอังกฤษไม่เป็น แต่ต้องการแสดงการยินดีต้อนรับเราสู่ชุมชนของเขา และเห็นได้ชัดอีกว่าต้องการซื้อเบียร์เลี้ยงเรา พยายามพูดภาษาของเรา และเนื่องจากเราทั้งเหนื่อยและกระหายน้ำจึงตอบรับการเป็นเจ้าภาพที่ดีของเขา

แล้วก็มาถึงตอนที่ยุ่งยาก ชายคนนี้อายกคุยกับเรา แต่เราหัดพูดได้เพียงแค่ว่า “สวัสดี” “ลาก่อน” “ได้โปรด” “ขอบคุณ” และ “ห้องน้ำ”





ในภาษาของเขาเท่านั้น จึงทำให้การสนทนาค่อนข้างจะจำกัด แต่เขามีความตั้งใจมาก เขาพูดทวนประโยคเดียวกันซ้ำแล้วซ้ำเล่า แต่เราก็มองไม่รู้ว่าเขาพยายามจะบอกอะไร เขาพยายามจะพูดซ้ำลงนิตและดั่งขึ้นอีกหน่อยราวกับว่ามันจะช่วยให้เราเข้าใจได้ดีขึ้นว่าเขากำลังพยายามจะบอกอะไร ทำให้เราคิดว่าภาพที่เกิดขึ้นนี้ดูตลก แต่ถึงแม้ว่ามันจะน่าขำแค่ไหน เราก็ไม่กล้าหัวเราะ เพราะจะเป็นการไม่เหมาะสมหากเขากำลังพูดเรื่องจริงจัง

การพยายามไม่หัวเราะเมื่อมีอะไรที่ตลก บวกกับการไม่เข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังบอกนั้น ก่อให้เกิดความเครียดมากขึ้นเป็น 2 เท่า มันเริ่มทำให้เราเบื่อ เราดื่มเบียร์จนหมดแล้วพูดคำพูดสองสามคำจากศัพท์ภาษาฟินแลนด์จำนวน 5 คำที่รู้ นั่นคือ “ขอบคุณ” และ “ลาก่อน” เราทำท่าบอกเขาว่าเราชอบเบียร์มากและถึงเวลาที่ต้องลาไปรับประทานอาหารค่ำแล้ว เราจับมือกับเขาแล้วเดินไปห้องอาหารพลางถอนใจเฮือกใหญ่ด้วยความโล่งอก มิน่าล่ะ! มนุษย์ยุคแรกในโลกถึงสร้าง “ภาษา” ขึ้นมา ก็เพราะมันเป็นเครื่องลดความกดดันของเรานั้นเอง

“รูปภาพ” เกิดขึ้นมาเป็นอันดับสอง

Uรพบุรุษของเราเคยเมื่อนำกับการชี้เบาะชี้เบ้าและการทำสีหน้าให้ดูตื่นเต้น พวกเขาต้องการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีที่ดีกว่านี้ ดังนั้นกระบวนการต่อมาคือ **การวาดภาพ** ไม่ว่าผู้คนจะมีพรสวรรค์ในด้านศิลปะหรือไม่ก็ตาม แต่พวกเขาก็เรียนรู้ว่าพวกเขาสามารถส่งข้อความพร้อมความหมายที่ชัดเจนมากขึ้นได้ด้วยการวาดภาพบนพื้นดินหรือบนกำแพงถ้ำ

ผู้คนในยุคอียิปต์โบราณเชี่ยวชาญในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบนี้มากเป็นพิเศษ พวกเขาคิดค้นการวาดภาพที่ก้าวหน้าขึ้นที่ต่อมาเรียกว่าอักษรอียิปต์โบราณ ซึ่งคำพูดหมายถึงรูปภาพ ในตอนแรกเป็นแค่สัญลักษณ์รูปภาพ แต่ไม่นานสิ่งนี้ถูกใช้บอกถึงความหมายด้วย เช่น สัญลักษณ์สำหรับ “ดวงอาทิตย์” หมายถึง “กลางวัน” และสัญลักษณ์สำหรับ “ดวงจันทร์” หมายถึง “กลางคืน”





เห็นได้ชัดว่ารูปภาพและสัญลักษณ์นั้นใช้บรรยายได้มากกว่า สัญญาณมือและเสียงอ้ออ แต่การวาดภาพนั้นใช้เวลานานกว่า ทำให้เราต้องการสิ่งที่มีประสิทธิภาพมากกว่า และแล้วชาวฟินิเซียนก็สร้างมันขึ้นมา

“ภาษา” ตามมาเป็นอันดับสาม

ถ้าคุณเคยสงสัยว่าคำว่า “Phonetic Spelling” (การสะกดคำ โดยใช้เสียงเป็นเกณฑ์) หรือสงสัยคำว่า “Phonics” (การออกเสียงและสะกดคำศัพท์) มาจากไหน เวลานี้คุณคงรู้แล้วว่าสิ่งนี้มีต้นกำเนิดจากชาวฟินิเซียน ผู้คนจากทางตะวันออกของแถบเมดิเตอร์เรเนียนเหล่านี้รวมทั้งชาวกรีกด้วย เป็นผู้มอบรากฐานของพยัญชนะในปัจจุบันให้แก่เรา จากรากฐานนี้เองที่ก่อให้เกิดคำพูดและพัฒนาการของการใช้ภาษาที่หลายคนมองว่ามันเป็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ที่สุดอย่างหนึ่งในประวัติศาสตร์ของมวลมนุษยชาติ “ภาษาและการใช้คำพูด” จึงได้เข้ามาแทนที่รูปภาพในฐานะวิธีการสำคัญในการติดต่อสื่อสารถึงกันและกัน

“การใช้คำพูดหรือการใช้ภาษา” คืออะไรหรือ เป็นคำถามที่ผมมักถามลูกศิษย์ ผมสอนวิชาการติดต่อสื่อสารที่มหาวิทยาลัยซานฟรานซิสโก นานหลายปี ในขณะที่เดียวกัน ผมก็สอนวิชาจิตวิทยาด้านการพัฒนาบุคคลให้กับนักเรียนมัธยมด้วย องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของวิชานั้นคือหัวข้อที่มีชื่อว่า “การติดต่อสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล” ไม่ว่า จะสอนนักศึกษาผู้ใหญ่ในมหาวิทยาลัยหรือสอนเด็ก ๆ ในโรงเรียนมัธยม ผมมักจะเริ่มต้นด้วยคำถามว่า “ภาษาหรือการใช้คำพูดคืออะไร” และผมก็จะได้รับคำตอบแบบเดียวกันอยู่ 2 อย่าง นั่นคือสีหน้าที่งุนงง และคำถามว่า “อาจารย์หมายความว่ายังไงคะ (ครับ)”

สิ่งที่ผมพยายามทำคือ ให้ลูกศิษย์คิดถึงความหมายและความสำคัญของการใช้ภาษาหรือใช้คำพูดมากขึ้น ผมถามว่าพวกเขาเคยหาคำศัพท์คำว่า “คำพูด” ในพจนานุกรมบ้างไหม คำตอบคือไม่เคย ผมจึงถามว่า





1. วิธีพูดของเรา มีความสำคัญต่อเรา 21

“พวกเขาจะให้คำจำกัดความคำว่า ‘คำพูด’ ว่ายังไง” ผมเห็นสีหน้างุนงง และความพยายามที่เอะอะ ๆ ณะ ๆ ในการให้คำจำกัดความเสียงต่าง ๆ ที่เราใช้ติดต่อกับโลกอยู่ทุกวัน แม้ว่าลูกศิษย์หลายคนจะไม่สามารถให้คำจำกัดความได้ดีนัก แต่พวกเขาเริ่มตั้งคำถามทำนองที่ว่า “คำพูดคืออะไร” และ “เธอให้คำจำกัดความมันยังไง”

ในพจนานุกรมได้ให้คำจำกัดความคำว่า “คำพูด” ไว้หลายอย่าง ผมได้อ่านคำจำกัดความ 2 อย่าง ให้นักเรียนในชั้นฟังดังนี้ หนึ่ง “เสียงพูดที่ใช้เป็นสัญลักษณ์หรือใช้สื่อความหมาย...” และ สอง “เครื่องหมายที่แสดงออกโดยการใช้อักษรหรือการออกเสียง” แล้วผมก็ท้าทายพวกเขาให้คิดคำจำกัดความของตัวเองขึ้นมา โดยเป็นคำจำกัดความที่เข้าใจง่ายและทุกคนในชั้นเรียนเห็นด้วย ผมขอให้พวกเขาคิดถึงสิ่งที่พยายามทำจริง ๆ ทุกครั้งที่พวกเขาใช้คำพูด ผมยังให้พวกเขาหาคำเหมือนของคำว่า “คำพูด” ว่าจริง ๆ แล้วมันคืออะไร ซึ่งคำที่มีความหมายใกล้เคียงที่ดีที่สุด 2 คำสำหรับคำว่า “คำพูด” ที่ลูกศิษย์ผมคิดได้คือ “สัญลักษณ์” และ “ภาษาที่แสดงออกมาเป็นภาพ” ผมถามพวกเขาเสมอว่า “แล้ว ‘รูปภาพ’ ละ”

จินตนาการคำพูดให้ออกมาเป็น “ภาพ”

Wวกเราพูดกับผู้อื่นและกับตัวเองเป็นคำพูด แต่พวกเขากลับคิดเป็น “รูปภาพ” ตัวอย่างเช่น ถ้าผมพูดคำว่า “หอนก” คุณจะนึกภาพหอนกในสมอง ถ้าผมพูดคำว่า “หอนก” คุณจะนึกภาพชัดเจนมากขึ้นไปอีก เว้นแต่ว่าคุณจะไม่เคยเห็นหรือไม่เคยเห็นรูปของมันมาก่อน สิ่งที่เรามักจะทำเมื่อเราพูดคุยกับผู้อื่นก็คือการแลกเปลี่ยนภาพกัน เมื่อเราเพิ่มเติมคำพูดเข้าไปในศัพท์ของเรา ภาษาของเราก็จะก้าวหน้ามากขึ้น เปรียบเสมือนการเพิ่มสีลงไปในงานศิลปะของจิตรกร นั่นเท่ากับว่าเวลานี้เราสามารถวาดภาพได้ชัดเจนมากขึ้นด้วย “คำพูด”





ผมให้ลูกศิษย์ทำแบบฝึกหัดเพื่อให้พวกเขาเห็นว่าคนเราคิดเป็นภาพได้อย่างไรแม้ในยามที่ไม่รู้ตัว ผมบอกพวกเขาว่าผมจะพูดคำพูดหนึ่งออกมา และขอให้พวกเขาอย่าวาดภาพคำพูดนั้นในสมอง ผมพูดว่า “ไม่ว่าคุณจะรู้สึกมีความต้องการมากแค่ไหน ก็ห้ามคิดนึกวาดเป็นภาพ” พวกเขาสงสัยว่าผมจะทำอะไร แต่มันคือเกม ผมถามว่า พวกเขาคิดว่า จะทำแบบฝึกหัดง่าย ๆ นี้ได้ไหม คำตอบคือพวกเขามั่นใจว่า ทำได้...

ผมพูดว่า “โอเค เตรียมพร้อม... หนึ่ง... สอง... สาม... คำพูดนี้คือ... รถบรรทุก” ทั้งชั้นหัวเราะทันที พวกเขาตระหนักได้ว่า แม้ว่าพยายามจะไม่คิด แต่ก็อดไม่ได้ที่จะนึกวาดภาพเมื่อมีใครบางคนพูดกับพวกเขา พอผมขอให้บรรยายภาพของรถบรรทุก ผมก็ได้รับคำบรรยายที่ชัดเจนหลายแบบ เช่น รถดับเพลิง รถพิกอัพขับเคลื่อน 4 ล้อ รถ 10 ล้อ รถลาก ฯลฯ นักเรียนทุกคนในชั้นบอกผมได้ว่ารถบรรทุกของเขาหรือของเธอเป็นสีอะไร รายละเอียดทั้งหมดนี้เกิดขึ้นเมื่อพวกเขาพยายามไม่นึกเป็นภาพ ไม่ว่าคุณจะรู้หรือไม่ก็ตาม แต่ทุกครั้งที่คุณพูดคุยกับผู้อื่น สิ่งที่คุณทำจริง ๆ ก็คือการส่งภาพกลับไปกลับมา มันได้ผลมากกว่าการทำท่าทางและเร็วกว่าการใช้อักษรสัญลักษณ์โบราณเสียอีก

แล้วอาจารย์หรือนักพูดที่ดีเขาทำกันอย่างไรล่ะ พวกเขา ก็วาดภาพคำพูดที่ชัดเจนไง พวกเขาทำได้ด้วยการเล่าเรื่องดี ๆ เพื่อสร้างเป็นประเด็นขึ้นมา นั่นคือสิ่งแรกที่ผมเรียนรู้เมื่อตอนเริ่มอาชีพครู ในช่วงปีแรกของการทำงานนั้น ครูดีเด่นท่านหนึ่งบอกผมว่า “ถ้าคุณเป็นนักเล่าเรื่องที่ดี คุณจะเป็นครูที่ดีด้วย คุณจะสื่อเข้าไปถึงใจลูกศิษย์ด้วยการเล่าเรื่องราวได้มากกว่าด้วยการเลกเซอร์” นั่นเป็นคำแนะนำด้านอาชีพการงานที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่ผมเคยได้รับ พวกเขาบอกว่า **“ภาพภาพหนึ่งมีค่าเท่ากับคำพูดนับพันคำ” ใช่แล้ว! เรื่องราวที่ดีสามารถวาดเป็นภาพได้นับพันภาพ**





คำพูดที่อ่อนโยนนับลงทุนน้อย แต่ได้ผลกำไรมาก และเปลี่ยนแปลงชีวิตได้ด้วย

จุดมุ่งหมายของประวัติเรื่องภาษาหรือการใช้คำพูดนี้ก็เพื่อแสดงให้เห็นว่ามันมีการพัฒนาอย่างไรตามกาลเวลาที่ผ่านไป และเพื่อเตือนเร่าว่ามันมีความสำคัญอย่างไรในทุก ๆ วัฒนธรรม คำพูดคือสิ่งที่เราใช้ทุกวันในชีวิตของเราเพื่อติดต่อผู้คนบนโลก คือเครื่องมือที่เราใช้ทักทาย ถามตอบ สอน ให้กำลังใจ ปลอบโยน ชมเชย ยินดีกับชีวิต ขอขอบคุณสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต หัวเราะ และติดต่อกันด้วยวิธีที่ดีอื่น ๆ อีกนับหมื่นวิธี

และแน่นอนว่าเราใช้คำพูดในด้านลบและสร้างความเจ็บปวดได้มากมายเช่นกัน ในขณะที่จุดสำคัญของหนังสือเล่มนี้คือการใช้คำพูดในแง่ดี แต่ก็ยังมีอยู่บทหนึ่งเกี่ยวกับคำพูดในแง่ลบที่ผมต้องเขียนถึงด้วยก็เพราะเราจำเป็นต้องเพิ่มการรับรู้ถึงความเสียหายที่คำพูดของเราสร้างขึ้นมาได้และเพื่อเตือนตัวเองว่าเราสามารถควบคุมการใช้คำพูดของเราได้

หลายปีมานี้ หลายครั้งหลายหนที่ผมถูกถามว่าผมจะเขียนเรื่องที่ต่อเนื่องจากหนังสือขายดี “Life’s Greatest Lessons - มีชีวิตที่ดี... มีบทเรียนดี ๆ ให้ชีวิต” หรือไม่

ใช่! ผมอาจจะเขียนในอนาคตข้างหน้า
แต่ขณะนี้ หนังสือเล่มนี้ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อแบ่งปัน
บทเรียนที่ทรงอำนาจพบที่เรียนหนึ่งที่ผมได้เรียนรู้มา
นั่นคือ “คำพูดที่อ่อนโยนนับลงทุนน้อย
แต่ได้ผลกำไรมาก และมันเปลี่ยนแปลงชีวิตได้ด้วยซ้ำ!”

“การใช้ชีวิต กับ การใช้คำพูด มีความศักดิ์สิทธิ์เหมือนกัน”

- ไอสวอร์ เวนเดล โฮลส์





2

เมื่อใช้คำพูดที่ดี มันจะช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตได้

“ประวัติศาสตร์ของมนุษย์ที่ผ่านมา ผู้นำและนักคิดที่ยิ่งใหญ่ที่สุด ได้ใช้พลังของการใช้คำพูดในการเปลี่ยนแปลงอารมณของเรา นำเราเข้าไปในอุดมการณ์ของพวกเขา และปั้นแต่งชะตาชีวิต คำพูดไม่เพียงสร้างอารมณ์เท่านั้น แต่มันยังสร้างการกระทำด้วย และผลที่ตามมากับการกระทำก็คือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับชีวิตของเรา”

- แอนโทนี ร็อบบิโนส์

“ลิ้น” กับ “ปากกา” มีอำนาจมากมาย

คำพูดนั้นปั้นแต่งประวัติศาสตร์ มันทำให้เกิดความคิด ก่อให้เกิดสงคราม สร้างเงินล้าน อีกทั้งทำให้ผู้คนร่ำรวยและมีชื่อเสียง คำพูดสามารถสร้างความเจ็บปวดและความกลัว แต่ก็ช่วยเยียวยาความทุกข์ และสร้างกำลังใจ ทำให้เรายอมซื้อสิ่งของด้วยซ้ำ คำพูดสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตให้ดีขึ้นหรือแย่ลงได้ ดังที่พระเจ้าโซโลมอนรับสั่งว่า **“ชีวิตและความตาย ขึ้นอยู่กับผลกระทบจากการใช้คำพูด”** และคำพูดที่ได้ยินจนคุ้นหูบอกว่า **“ปากกามีอำนาจมากกว่าดาบ”** ดังนั้นคำพูดไม่เพียงแต่จะทรงอำนาจเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบไม่รู้จบอีกด้วย





ลองคิดถึงคำพูดเหล่านี้ ว่าสร้างความรู้สึกต่อคุณอย่างไร

ทำลาย	ฆ่า	เจ็บปวด	เครียด
ระเบิด	ห้าม	ทนทุกข์	พังทลาย
ข่มขืน	เกลียดชัง	หวาดกลัว	สู้รบ
ปัญญาอ่อน	ชน	บาดเจ็บ	โง่
กังวล	จลาจล	วิจารณ์	ทุบตี
ทรมาน	ตาย	ฟ้องร้อง	แก้แค้น
เชื้อโรค	ยาพิษ	ฆาตกรรม	กระดากอาย
สงคราม	เรือนจำ	แทง	หม่นหมอง
ขโมย	ตี	จับกุม	กระตุก
โกง	ขมขื่น	โง่งง	โกหก
ขู่เข็ญ	ใจแคบ	โคกนาฏกรรม	เผาไหม้
สูญเสีย	ถอนตัว	บ่น	อิจฉา
เศร้า	ขัดแย้ง	เตือน	หลีกเลียง
ตราหน้า	แตกหัก	ตึงเครียด	ถ่มน้ำลาย
บังคับ	น่าเกลียด	อ้วน	ขับไล่
ใบ้	ทุจริต	ยกเล็ก	จู้จิม

II และความรู้สึกเช่นใด ที่เกิดจากคำพูดเหล่านี้

รัก	อบอุ่น	รื่นเริง	เพื่อนฝูง
วันหยุด	ลูกสุนัข	เมตตา	สุดสัปดาห์
ความดี	สงบ	เล่น	ความสำเร็จ
ให้อภัย	ความหวัง	ยุติธรรม	ยินดี
บ้าน	ความงาม	ความสนุก	กล้าหาญ
เห็นพ้อง	ความสุข	ศรัทธา	ความมั่นใจ





ชัยชนะ	ความสุขุม	จบ	รางวัล
ความดี	กอด	เติบโต	ความจริง
ยิ้ม	กำไร	ชมเชย	หัวเราะ
ฉลอง	วิเศษ	ตลก	เข้มแข็ง
สมควรได้รับ	กระตือรือร้น	มั่นคง	เชื่อเชิญ
เคารพนับถือ	แง่ดี	เยียวยา	พิเศษ
เสน่ห์	รักษา	สบาย	ขอบคุณ
ความกรุณา	ไว้วางใจ	ชนะเลิศ	ผู้นำ
บันเทิง	สำเร็จ	เชื่อถือ	ยกย่อง
ตลก	อวยพร	ทารก	สนับสนุน
ฉลาด	สดชื่น	ช่วยเหลือ	สวรรค์

ถ้าผมขอให้คุณเลือกคำ 5 คำ จากรายการข้างต้น แล้วขอให้คุณจินตนาการควบคู่ไปด้วย มันจะเป็นภาพที่น่ายินดีใฝ่ใหม่ ก็อาจจะไม่ ถ้าผมขอให้คุณเขียนประโยคโดยใช้ 5 คำใดก็ได้ในคำเหล่านั้น มันจะเป็นประโยคในแง่ดีใฝ่ใหม่ ก็อาจจะไม่เช่นกัน แต่ถ้าผมขอให้คุณเลือก 5 คำใดก็ได้จากรายการข้างบนนี้ แล้วจินตนาการและเขียนประโยคเกี่ยวกับมัน มีความเป็นไปได้สูงว่าผลลัพธ์จะน่ายินดีและเป็นไปในแง่ดี

สิ่งนี้เป็นการทดลองที่ผมทำกับลูกศิษย์รวมทั้งผู้คนต่าง ๆ ในการสอนของผมมาหลายปีแล้ว ผมยื่นแผ่นกระดาษที่มีคำพูดในแง่ลบก่อน แล้วขอให้พวกเขาดูคำหนึ่ง จะสังเกตว่าหนึ่งในคำเหล่านั้นคือ **“ตึงเครียด”** เพียงไม่นาน ความตึงเครียดก็เกิดขึ้นในห้อง แต่ก่อนที่ผมจะแจกกระดาษนั้น ภายในห้องเต็มไปด้วยความกระตือรือร้น และทุกคนดูเหมือนจะอารมณ์ดี กระดาษคำพูดเพียงแผ่นเดียวดูเหมือนจะทำให้ทุกคนเนือยลงได้ แล้วผมก็ขอให้พวกเขาจินตนาการภาพ 5 ภาพ พร้อมทั้งเขียนประโยค 5 ประโยคขึ้นมา และแล้วทุกอย่างเลวร้ายมากขึ้นไปอีก นักศึกษา





คนหนึ่งพูดว่า “แบบนี้มันทำให้ผมท้อแท้” อีกคนอยากรู้ว่าเราทำแบบนี้ทำไม เขาพูด “ผมคิดว่าครูอยากให้เรามีความคิดในแง่ดีซะอีก” ผมตอบว่าใช่ ผมต้องการเช่นนั้น แต่ผมก็อยากสอนพวกเขาให้รู้ถึงผลกระทบที่คำพูดมีต่อความรู้สึกด้วย นักเรียนคนที่ 3 พูดว่า “ครูทำสำเร็จแล้วครับ เวลานี้พวกเราทุกคนรู้สึกแย่มาก ๆ เลย” และเนื่องจากพวกเขารู้จักผมดี ลูกศิษย์คนที่ 4 จึงถามว่า “เราที่กักกันเอาเองได้มั้ยครับว่า มันจะต้องมีกระดาษที่เขียนเกี่ยวกับคำพูดในแง่บวกด้วย”

ถึงคิวของผมแล้ว ผมยิ้มอย่างมีเลศนัยแล้วแจกกระดาษแผ่นใหม่ บรรยากาศทั้งหมดในห้องเปลี่ยนทันที มีเสียงพูดคุยและหัวเราะอย่างเป็นกันเอง ความกระตือรือร้นในแง่บวกหวนกลับคืนมา จริง ๆ แล้ว ดูเหมือนจะมากกว่าตอนที่เราจะเริ่มทำแบบฝึกหัดนี้ด้วยซ้ำ จากนั้นเราก็จินตนาการวาดภาพพร้อมทั้งแต่งประโยคกันขึ้นมา ทุกอย่างมีชีวิตชีวา มากขึ้นกว่าเดิม ลูกศิษย์ที่ฉลาดคนหนึ่งพูดว่า “คำพูดมีผลกระทบมากกว่าที่ผมคิดจริง ๆ ทั้ง ๆ ที่คำพูดเหล่านี้ก็แค่เขียนไว้บนแผ่นกระดาษเท่านั้น”

ถ้ากระดาษแผ่นหนึ่งที่มีคำพูดอยู่นั้น สามารถทำให้กำลังใจของคนกว่า 30 คน ฮึกเหิมขึ้นหรือตกต่ำลงได้ภายในเวลาไม่กี่วินาทีละก็ ลองคิดถึงผลกระทบของคำที่เราพูดบางคำ ว่ามันจะมีผลกระทบต่อผู้อื่น... และต่อตัวเราเองมากแค่ไหน

ผลสำรวจบอกอะไรแก่เรา

ปีคนทำการสำรวจเกี่ยวกับอิทธิพลของคำพูดเป็นจำนวนมาก และคงไม่มีประโยชน์ที่จะพยายามสรุปทั้งหมดไว้ในหนังสือเล่มนี้ แต่ผมอยากบอกถึงผลลัพธ์ของการศึกษาที่น่าสนใจ 2 อย่าง ซึ่งสนับสนุนข้ออ้างที่ว่า **“คำพูด” มีผลกระทบมหาศาลต่อชีวิตของคนเรา** การศึกษาแรกนั้นได้มาจากวงการโฆษณาซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งที่ดูเหมือนจะศึกษาถึงผลกระทบของคำพูดมากกว่าที่นักภาษาศาสตร์ศึกษาเสียอีก ทำไมล่ะ ก็เพราะคำพูด





บางคำใช้เป็นมนต์สะกดผู้บริโภคดี่ อย่างที่ได้พูดไว้ก่อนหน้านี้ว่าคำพูดสามารถจูงใจทำให้เรายอมซื้อสิ่งของได้ ลองเข้าไปในซูเปอร์มาร์เก็ตดูสิครับ แล้วเดินไปตามช่องทางเดิน คุณจะเห็นมันโผล่ขึ้นมาหาคุณ ซึ่งคุณได้ยินจากโฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์ และเคยอ่านในโฆษณาหนังสือพิมพ์และนิตยสารต่าง ๆ ต่อไปนี้คือตัวอย่างบางคำที่ใช้ในการโฆษณา

คุณ	พิสูจน์แล้ว	ความรัก
ง่าย	เพื่อสุขภาพ	รับประกัน
ใหม่	เงิน	ประหยัด
ผลลัพธ์	ปลอดภัย	ค้นพบ

จากผลงานการวิจัยในโรงเรียนสอนธุรกิจตามมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่ง คำพูด 12 คำ นี้ คือคำพูดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อ “คนที่มิแน่วแน่ว่าจะเป็นผู้ซื้อ” มีธุรกิจหนึ่งถึงกับใส่คำพูดเหล่านี้ไว้ในสโลแกนการตลาดถึง 11 คำ ว่า **“คุณจะรักที่จะประหยัดเงินกับ เจริม-กอน เป็นการค้นพบใหม่ที่ใช้ง่ายและผ่านการพิสูจน์แล้ว ซึ่งกล้ารับประกันสุขภาพและความปลอดภัยของคุณ”** แต่ไม่มีหลักฐานใดบ่งชี้ว่าสินค้า หรือสโลแกนนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่

เดวิด โอกลิวี่ ซึ่งเป็นที่รู้จักดีในวงการโฆษณาได้เขียนไว้ในหนังสือเรื่อง Confessions of an Advertising Man ว่ายังมีคำพูดอีกหลายคำที่ถูกทดสอบแล้วว่าใช้ได้ผลกับผู้บริโภค ต่อไปนี้คือตัวอย่าง

ปฏิเสธหิริย	มหัศจรรย์	รวดเร็ว
ปรับปรุงแล้ว	ลดราคา	เร่งรีบ
ปฏิวัติ	นำอัศจรรย์	เสนอมอบให้
เป็นที่ต้องการ	เดี๋ยวนี้	เราใจ





จุดประสงค์ของทั้งหมดนี้ก็เพื่อแสดงให้เห็นว่า คำพูดนั้น เมื่อถูกใช้อย่างมีกลยุทธ์ มันมีผลกระทบต่อผู้คนที่พวกเขาเล็งเป้าไปหา ถ้าคำพูดที่ถูกบรรจงเลือกสรรอย่างดีแล้วทำให้ผู้คนยอมจ่ายเงินซื้อของได้แน่นอนว่าคำพูดนั้นย่อมนำมาใช้ในการเข้าถึงผู้คนในด้านอื่นอีกมากมายได้ด้วย **ดังนั้นเคล็ดลับก็คือ เราต้องรับรู้ถึงผลกระทบของมันให้มากขึ้น อีกทั้งเลือกเฟ้นคำพูดด้วยความรอบคอบมากขึ้น**

การศึกษาย่างที่ 2 ที่ควรค่าแก่การเอ่ยถึงในที่นี้เน้นให้เห็นว่า คำพูดนั้นมีผลกระทบต่อสุขภาพของเราด้วย การวิจัยของสถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติเกี่ยวกับผลกระทบของคำพูดบางคำที่มีผลกระทบเช่นเดียวกันต่อคนอายุมากกว่า 60 ปี นั่นคือถ้าคำว่า “ชรา” และ “ทุพพลภาพ” รวมทั้งการพูดแซวพูดติดตลกถึงความหลัง ลม ความปวดร้าว และความเจ็บปวด หากถูกพูดเป็นประจำในหมู่ผู้สูงอายุ พวกเขาก็จะได้รับผลกระทบในแง่ลบทั้งร่างกายและจิตใจ ความดันโลหิตจะสูงขึ้น และสุขภาพจิตจะแย่ลง แต่ถ้าคำพูดอย่างเช่น “รอบรู้” และ “ฉลาด” ถูกพูดในหมู่ผู้สูงอายุ เวลาที่เราติดต่อสื่อสารกับเขา ผลลัพธ์จะออกมาในทางตรงกันข้าม

ผมเพิ่งเริ่มมีอายุอยู่ในกลุ่มคนวัยนี้ ผมเลือกที่จะไม่ยอมให้คำพูดในแง่ลบอย่างเช่น “เชื่องช้า” “แก่” “หลง” “เลือน” และ “ล้าสมัย” เข้าถึงหูผม แม้ว่าคนที่พูดจะพูดเล่นก็ตาม แต่เห็นได้ชัดว่าผมถูกพูดเข้าถึงหูผู้อาวุโสหลายคน และจากการวิจัยพบว่า เราควรใช้คำพูดที่ทำให้กำลังใจแก่ชีวิตมากกว่านี้เวลาอยู่ต่อหน้าผู้สูงอายุ แล้วอย่างนี้ทำไมไม่สาธยายผู้คนในกลุ่มคนวัยเดียวกับผมว่าเป็นคน มีความรู้ดี กระปรี้กระเปร่า ใจดี เจนโลก มากประสบการณ์ รักสนุก น่าชื่นชม มีค่า และเป็นสมาชิกที่เสียสละของสังคม บ้างล่ะครับ

แต่อันที่จริง ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มคนวัยใดที่เราทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคำพูด ความจริงก็คือ คำพูดมีผลกระทบในทางทำลาย หรือสร้างสรรค์ต่อทุก ๆ คนได้ ไม่ว่าเราจะเด็กหรือแก่แค่ไหน





คำพูดไม่ก็คำ อาจเปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราได้

คำถามข้อหนึ่งที่ผมมักถามผู้คนที่พบบนเครื่องบินก็คือ “เคยมีใครพูดอะไรกับคุณที่ทำให้ชีวิตคุณเปลี่ยนไปบ้างมั๊ย” ผมสามารถเขียนเรื่องราวอันแสนวิเศษที่ได้ยินมาลงในหนังสือเล่มนี้จนเต็มเล่มเลยละ น่าทึ่งมากที่คนจำนวนมากยอมเปิดใจกับคนแปลกหน้า น่าสนใจมากที่คำตอบทั้งหมดที่ผมได้รับล้วนเกี่ยวข้องกับคำพูดในแง่ดีที่นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในแง่ดี ผมได้ยินได้ฟังเรื่องราวการให้กำลังใจด้วยคำพูดที่เมตตา คำพูดที่เต็มไปด้วยความรัก และคำพูดให้กำลังใจจากพ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ครู อาจารย์ โค้ช เพื่อน เจ้านาย นักบวช ฯลฯ และส่วนใหญ่แล้ว คนที่กล่าวคำพูดที่สร้างแรงบันดาลใจนั้นไม่รู้หรือกว่า คำพูดเหล่านั้นมีพลัง หรือทำให้คนเราคงอยู่ชั่ววันรันดร์ได้อย่างไร

เพื่อแสดงให้เห็นว่าคำพูดต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราได้ อย่างไร ผมขอเล่าเรื่อง 2 เรื่องให้ฟัง เรื่องแรก ผมอ่านพบในหนังสือพิมพ์ และเรื่องที่ 2 นั้น ผมประสบกับตัวผมเอง

คำ 4 คำ ที่ทำให้ชีวิตเปลี่ยนไป

สองสามปีก่อน ผมอยู่ที่สนามบินในชิคาโก และหยิบหนังสือพิมพ์ ชิคาโก ทริบูน ขึ้นมาอ่านคอลัมน์ที่เขียนโดย บ็อบ กรีน ความที่เป็นนักเขียนชื่อดังทำให้สะดุดตาผมทันที ชื่อคอลัมน์ที่ว่า “**คำ 4 คำ ที่ทำให้ชีวิตเปลี่ยนไป**” เขาเล่าถึงเหตุการณ์ที่เพิ่งพบเจอว่าคุณแม่คนหนึ่งกำลังหัวเสียวกับลูกชายวัยรุ่นของเธอมาก เธอตะโกนถามลูกเสียงดังว่า “แกไม่มากจนทำเรื่องที่ถูกต้องไม่เป็นเลยหรือไง”

ข้อสังเกตของกรีนที่มีต่อเหตุการณ์นี้ ไม่เพียงทำให้เขาคิดถึงผลกระทบของคำพูดของผู้หญิงคนนั้นเท่านั้น แต่มันยังทำให้เขาคิดถึงว่า คำพูดนั้นจะยังคงอยู่กับลูกของเธออีกนานแค่ไหนด้วย เขาเขียนว่า “**แม้อาจไม่ใช่เรื่องใหญ่แต่บางครั้งเรื่องเล็ก ๆ ก็ฝังใจไปอีกนาน คำพูด**





สองสามคำที่ถึงแม้ว่าจะมีความหมายน้อยมากต่อคนที่พูดในขณะนั้น แต่อาจมีผลกระทบมากมายมหาศาล ‘แก๊งมากจนทำเรื่องที่ต้องไม่เป็นเลยหรือไง’ คำพูดแบบนี้ส่งเสียงดังก้องในใจได้” ความเห็นของกรีนใช้สนับสนุนประเด็นสำคัญ 2 ประเด็นในหนังสือเล่มนี้ได้เป็นอย่างดี เริ่มด้วยการที่เราจำเป็นต้องรับรู้ให้มากขึ้นถึงผลกระทบที่คำพูดเรามีต่อผู้อื่น เรายังจำเป็นต้องเข้าใจด้วยว่าคำพูดที่มักจะพูดโดยประมาท หรือพูดเวลาเกิดอารมณ์ อาจมีผลกระทบไปชั่ววันจันทร์ต่อชีวิตของคนคนหนึ่ง

กรีนชี้ให้เห็นว่า คำพูดในแง่บวกนั้นมีอิทธิพลสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิต และอาจคงอยู่ตลอดชีวิต เรื่องราวของเขาเป็นเรื่องเกี่ยวกับนักเขียนอาชีพที่ซื่อสัตย์และขาดความมั่นใจในวัยเด็ก แต่อะไรบางอย่างที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนภาษาอังกฤษของโรงเรียนมัธยมทำให้ชีวิตเขาเปลี่ยนไป มันเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นกิจวัตร... คุณครูส่งการบ้านวิชาการเขียนหนังสือให้เขา เขาจำไม่ได้ด้วยซ้ำว่าเขาได้คะแนนเท่าไร แต่เขาจำ 4 คำที่ครูเขียนไว้บนการบ้านได้แม่นยำว่า “เขียนได้ดีมาก”

นี่คือชายหนุ่มที่ชอบการเขียนและมักฝันถึงการแต่งเรื่องสั้น เพียงแต่ขาดความมั่นใจ จนกระทั่งหมายเหตุเล็ก ๆ ของคุณครู ทำให้เขามีความคิดเปลี่ยนไปเกี่ยวกับความสามารถของตัวเอง และมันคือจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในอาชีพนักเขียน ตราบจนทุกวันนี้ เขาก็ยังเชื่อว่า มันจะไม่มีความเกิดขึ้นหากปราศจากคำพูด 4 คำที่ครูเขียนไว้บนการบ้านของเขา กรีนสรุปว่า “คำพูดเพียงแค่นี้ก็คำนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้”

คำ 3 คำ ที่ทำให้เกิดหนังสือเล่มหนึ่ง

หนังสือ “Life’s Greatest Lessons - มีชีวิตที่ดี มีบทเรียนดี ๆ ให้ชีวิต” เกือบไม่ได้พิมพ์อีกแล้ว ความผิดหวังครั้งใหญ่ที่สุดในชีวิตผมเกิดขึ้นเมื่อสำนักพิมพ์แรกบอกว่าหนังสือเล่มนี้จะไม่ได้ออกตีพิมพ์อีกต่อไป ผมทั้งตกใจทั้งท้อใจ เดิมทีหนังสือเล่มนี้ขายหมดจากการพิมพ์





ครั้งแรก และได้รับการตอบรับดีมากจากผู้อ่าน มันน่าตื่นเต้นจนผมอดสงสัยไม่ได้ว่าถ้าพิมพ์ครั้งที่ 2 จะต้องพิมพ์กี่เล่ม แต่แล้วข่าวร้ายก็เกิดขึ้นจนได้

หลังจากจมปลักอยู่กับความเวทนาตัวเองอยู่หลายชั่วโมง ผมก็ตัดสินใจพิจารณาทางเลือก ปฏิกริยาตอบรับจากผู้อ่านและเสียงเรียกร้องของพวกเขาที่อยากซื้อหนังสือเล่มนี้อีก ทำให้ผมมีกำลังใจ ผมจึงไม่ยอมให้หนังสือเล่มนี้ตายไป แต่ขณะเดียวกันผมก็ไม่รู้ว่าจะพิมพ์หนังสือเพิ่มได้อย่างไร คำว่า “เลิกพิมพ์แล้ว” บ่งบอกถึงการสิ้นสุดของมัน ผมโทรศัพท์ไปที่สำนักพิมพ์และถามว่ามีวิธีใดบ้างใหม่ที่ผมจะพิมพ์หนังสือเพิ่ม ผมได้รับคำตอบว่า บริษัทอาจพิมพ์เพิ่มให้ผมได้ แต่ต้องซื้อหนังสืออย่างน้อย 2,000 เล่ม และจ่ายค่าขนส่งเอง ความคิดแรกของผมคือ “มันจบแล้ว”

มันเป็นเรื่องของปัญหาเศรษฐกิจ ผมเป็นครูโรงเรียนมัธยมที่ต้องหา lámpa พิเศษตอนกลางคืนเพื่อให้มีเงินเลี้ยงตัว ลูกชาย 3 คนของผมเพิ่งเรียนจบวิทยาลัย และเงินเก็บสะสมของเราที่กำลังร่อยหรอจนอาจจะเกือบไม่เหลือถ้าผมซื้อหนังสือ 2,000 เล่มที่ว่า อีกทั้งผมก็ไม่ใช่คนที่มีความกล้าด้วย ผมไม่กล้าเอาเงินไปเสี่ยง ซึ่งการเสี่ยงครั้งนี้ดูจะเป็นการเสี่ยงครั้งใหญ่ซะด้วย อะไรจะเกิดขึ้นถ้าผมซื้อหนังสือแล้วขายไม่ออก ผมจะไม่เหลือเงินเก็บบออมและจะมีโรงรถที่เต็มไปด้วยหนังสือที่ขายไม่ออก

พอเคธีเลิกงานกลับมาถึงบ้านในเย็นวันนั้น ผมก็เล่าข่าวร้ายเรื่องหนังสือเล่มนี้ถูกสั่งให้เลิกพิมพ์แล้วกับข่าวร้ายอีกข่าวว่าต้องใช้เงินจำนวนมากในการซื้อหนังสือเพิ่ม เคธีรู้สภาพเงินเก็บสะสมของเราดี ผมจึงคิดว่าเธอต้องพูดอะไรบางอย่างเป็นทำนองว่า **“ไม่มีทาง!”** แต่เธอไม่พูดแบบนั้น เธอกลับพูดแค่ 3 คำที่ทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนไป **“ขายได้แน่”**

ผมไม่สามารถอธิบายได้ว่าคำพูดของเคธีมีผลกระทบและมีพลังมากแค่ไหน พูดง่าย ๆ ก็คือคำพูดของเธอทำให้ความคิดผมเปลี่ยนไป มันสร้างแรงบันดาลใจให้ผม เราปรึกษาเรื่องนี้กันอยู่นาน ในที่สุดเราก็ตัดสินใจ





2. เมื่อใช้คำพูดที่ดี มันจะช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตได้ 33

ซื้อหนังสือ 2,000 เล่ม ผมขายหนังสือหมด แล้วก็ซื้อใหม่อีก 2,000 เล่ม และขายหมดอีก จากนั้นผมก็ลงมือพิมพ์เอง ยอดขายเกิน 80,000 เล่ม ก่อนที่หนังสือจะถูกขายให้กับสำนักพิมพ์ ไชมอน ซัสเตอร์ ในวันทำสัญญาซื้อขาย นิตยสาร พบบลิชเซอร์ส วิกาลี ขนานนามหนังสือเล่มนี้ว่า “หนังสือเล่มเล็กที่ขายดี”

ทั้งหมดนี้กลายเป็นเรื่องที่ดี แต่ผมคงไม่มีเรื่องนี้มาเล่าสู่กันฟัง ถ้าไม่มีคำพูดให้กำลังใจเพียง 3 คำจากเคซี ไซ์เลยครับ
“คำพูดแค่ไม่กี่คำ สามารถเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้จริง ๆ”

**“คำพูดมีพลังทั้งในการทำลายหรือเยียวยาชีวิต
 เมื่อเป็นคำพูดที่จริงแท้และมีเมตตา ย่อมเปลี่ยนแปลงโลกของเราได้”**

- พुरुจวน

-- พลังของคำพูด --

“คำพูดที่ประมาท อาจทำให้เกิดการต่อสู้

คำพูดที่อำมหิต อาจทำลายชีวิต

คำพูดที่ขมขื่น อาจทำให้เกิดความเกลียดชัง

คำพูดที่เหยียดหยาม อาจทำให้เกิดการพาดพิงและเข่นฆ่า

คำพูดที่เมตตา อาจทำให้หนทางราบรื่น

คำพูดที่น่ายินดี อาจทำให้วันเวลาสว่างไสว

คำพูดที่ถูกจ้วงหวะ อาจบรรเทาความเครียด

คำพูดที่เต็มไปด้วยความรัก อาจให้คำอวยพรให้ชีวิต”

- นิรนาม





3

คำพูดที่เลวร้าย

สร้างความเจ็บปวดและความขุ่นเคืองใจเสมอ

“การระมัดระวังเรื่องฟันไฟ” เป็นคำแนะนำที่ดี แต่ ‘การระมัดระวังในเรื่องการใช้คำพูด’ ยิ่งดีกว่า 10 เท่า”

- วิลเลียม คาร์ลตัน

ทำไมบทนี้จึงมีความสำคัญ

ตอนที่ผมลงมือเขียนหนังสือเล่มนี้ ผมตั้งใจว่าจะเขียนให้ออกมาในแง่ดีและสร้างความหวังให้กับชีวิต แต่ผมยิ่งเขียนมาไกลเท่าไร ผมก็ยิ่งตระหนักได้มากขึ้นเท่านั้นว่า บทนี้ไม่เพียงแต่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แต่ยังจำเป็นอย่างยิ่งอีกด้วย ถ้าเป้าหมายหนึ่งในการเขียนหนังสือเล่มนี้คือการช่วยให้เรารับรู้ถึงผลกระทบของคำพูดมากขึ้นแล้วละก็ เราจำเป็นต้องพิจารณาให้ดีถึงการที่เราอาจจะพูดอะไรบางอย่างที่สร้างความเจ็บปวดหรือขุ่นเคืองใจได้ในหลาย ๆ วิธี เพราะการรับรู้ที่เพิ่มขึ้นนั้นช่วยให้หลีกเลี่ยงจากการทำลายผู้อื่นรวมทั้งตัวเราเองด้วย

ในหนังสือเล่มแรกของผมนั้น มีอยู่บทหนึ่งที่เขียนถึงความสำคัญของ **ความซื่อสัตย์** ในบทนั้นผมต้องการที่จะเน้นย้ำแต่ในแง่ดีเพียงอย่างเดียว นั่นคือ **รางวัลของการเป็นคนซื่อสัตย์** แต่เป็นไปไม่ได้ที่จะชี้ให้เห็นถึงรางวัลเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพหากปราศจากการชี้ให้เห็นถึง





3. คำพูดที่เลวร้ายสร้างความเจ็บปวดและความขุ่นเคืองใจเสมอ 35

ผลลัพธ์ของความไม่เชื่อสัตย์ด้วย ในทำนองเดียวกัน ส่วนหนึ่งของกระบวนการทำตัวเป็นคนฉลาดในการใช้คำพูดและคนที่ส่งเสริมให้กำลังใจชีวิตของผู้อื่น คือการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงการพูดในสิ่งที่ให้ผลกระทบ ตรงกันข้าม จริง ๆ แล้วบทนี้ไม่มีอะไรมากไปกว่าเรื่องสำคัญเกี่ยวกับคำพูดที่เราต้องการจะหลีกเลี่ยง

การที่มีอิสระในการพูดนั้น เป็นเรื่องที่ดี แต่พูดแล้วสร้างความขุ่นเคืองใจ ไม่ใช่เรื่องดี

ก่อนที่จะผมจะพูดถึงว่าคำพูดของเราสามารถสร้างความขุ่นเคืองใจได้อย่างไร ผมขอแสดงความเห็นต่อคำพูดที่ผมเคยได้ยินมาบ่อย ๆ นั่นคือ “ที่นี่เป็นประเทศเสรี ฉันพูดอะไรก็ได้ที่ฉันต้องการ คุณไม่เคยได้ยินคำว่า การพูดอย่างเสรีหรือไง”

รัฐธรรมนูญของเราเขียนขึ้นเพื่อให้เรามีเสรีภาพในเกือบทุกเรื่อง แต่ถึงแม้ว่าผมจะโปรดปรานการพูดอย่างเสรีและคัดค้านการเซนเซอร์อย่างมากก็ตาม ผมก็คิดว่าคนเราควรมีสุนทรียะที่ดีและการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น รวมทั้งสิ่งที่เคยเรียกกันว่าสมบัติผู้ดีด้วย

คำพูด 30 คำ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเลวร้าย

“คำพูดประเภทไหนที่จุดคุณให้รู้สึกตกต่ำลง คำพูดอะไรบ้างที่คุณไม่อยากได้ยินผู้อื่นพูด” นี่คือ 2 คำถามที่ผมถามผู้คนทุกเพศทุกวัยหลายร้อยครั้งในรอบหลายปีที่ผ่านมา ผมถามพวกเขาในชั้นเรียนในการสัมภาษณ์ บนเครื่องบิน และในการพูดคุยแบบสบาย ๆ ผมบอกผู้คนที่ผมกำลังทำการวิจัยค้นคว้าเพื่อเขียนหนังสือเล่มหนึ่งเกี่ยวกับพลังอำนาจและผลกระทบของคำพูดเกี่ยวกับสิ่งที่เราไม่อยากได้ยิน สิ่งที่ทำให้เราเจ็บปวด หรือขุ่นเคืองใจ หรือจุดรั้งให้เราตกต่ำลง และพวกเขาเต็มใจอย่างยิ่งที่จะมีส่วนร่วม





ปฏิกิริยาตอบสนองไม่ได้ทำให้ผมประหลาดใจเลย แต่มันกลายเป็นสิ่งที่ปลุกผมให้ตื่นขึ้นในเรื่อง 2 เรื่อง **เรื่องแรก** มันเตือนผมว่ามีหลายวิธีในการสร้างบรรยากาศที่ไม่ดีด้วยคำพูดของเรา **เรื่องที่สอง** ผมรู้สึกกระตักเมื่ออ่านดูรายการนี้แล้วพบได้ว่า บ่อยครั้งผมก็ทำเหมือนหลายข้อในรายการนี้ ซึ่งช่วยให้ผมพยายามกำจัดมันออกไปให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ และผมหวังว่ามันจะช่วยคุณได้เช่นกัน

รายการต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้คนบอกว่า **ไม่อยากได้ยิน** ซึ่งผมเรียกว่า **“Dirty Thirty - 30 คำพูดที่สร้างความรู้สึกเลวร้าย”**

“Dirty Thirty - 30 คำพูดที่สร้างความรู้สึกเลวร้าย”

1. คำพูดคุยโว	12. คำบ่น โอดครวญ
2. คำสบถและคำหยาบคาย	13. คำพูดหยาบคาย และไม่เกรงใจผู้อื่น
3. ชูบชิบนิินทา	14. คำพูดกระเซ้าเย้าแหย่ เพื่อเจ้อ
4. คำพูดเกรี้ยวกราด	15. คำพูดที่ชอบบงการ
5. คำพูดโกหก	16. คำพูดที่พยายามสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นด้วยคำพูดโกหกและไม่จริงใจ
6. คำพูดที่ใจแคบ และสร้างความเจ็บปวด	17. คำพูดหยาบคาย
7. คำพูดตัดสินผู้อื่น	18. คำพูดดขี่ทางเพศ
8. คำพูดที่เล่นบท “คนนำสงสาร” หรือ เกมสงสารตัวเอง	19. คำพูดบั่นทอนกำลังใจ ที่เกี่ยวกับวัย
9. คำพูดที่ทำให้ห้อแท้	20. คำพูดในแง่ลบ ชอบจับผิด ชี้ให้เห็นในสิ่งผิดเสมอ
10. คำพูดฉีกหน้าและดูถูกคนอื่น	
11. คำพูดจับผิด/วิพากษ์วิจารณ์ จนเกินเหตุ	





21. คำพูดขู่เข็ญ	26. คำพูดแก่งัดบื้อยอ
22. คำพูดโต้เถียง เอาเป็นเอาตาย	27. ตะโกน แหกปากพูด
23. คำพูดขัดจังหวะ... ไม่ยอมให้ผู้อื่นพูดจบ	28. คำพูดที่ชอบชมผู้คน... ทำตัวฉลาดเหนือผู้อื่น
24. พูดเล่นบท “ตีกิน”... เกทับเรื่องของผู้อื่นเสมอ	29. คำพูดที่เกินจริง
25. คำคุยโว ทำตัวเป็นคนรู้มาก	30. พูดตำหนิและกล่าวหาผู้อื่น

คำพูด 4 ประเภท ที่ทำลายตัวเรามากที่สุด

ใคลายปีที่ผ่านมา ผมถามลูกศิษย์และผู้ที่เกี่ยวข้องสัมมนากับผมว่า คำพูดอะไรที่พวกเขาได้ยินบ่อยที่สุดใน “Dirty Thirty - 30 คำพูดที่สร้างความรู้สึกเลวร้าย” ซึ่งดูเหมือนจะทำให้สังคมของเราแย่ลงมากที่สุดด้วย คำตอบส่วนใหญ่ที่พวกเขาเลือกคือ

1. การพูดสบถและการใช้คำพูดหยาบคาย
2. การบ่น โอดครวญ ครวญคราง และพึมพำ
3. การใช้คำพูดเห็นแก่ตัวที่แสดงความใจแคบ และสร้างความเจ็บปวดแก่ผู้อื่น
4. การใช้คำพูดหยาบคาย และไม่เกรงใจผู้อื่น

ในบทนี้ผมจะพูดถึง 3 ข้อแรก ส่วนข้อที่ 4 จะพูดในบทที่ 9 นั่นคือ “คำพูดอ่อนโยน แสดงถึงความเคารพและสำนึกในบุญคุณ”

1. การพูดสบถและการใช้คำพูดหยาบคาย

ใสองสามปีก่อน ผมหยิบนิตยสารใหม่มาอ่านแล้วก็รู้สึกงเล็กน้อย เมื่อได้เห็นเรื่องเด่นของหนังสือบนหน้าปกเป็นภาพวาดรูปปากกว้าง ๆ กับ ปืน มีด ระเบิด เปลวไฟ และสัญลักษณ์อันตรายอื่น ๆ ที่ออกมาจากปาก บนหน้าปกเขียนคำว่า “คำพูดสกปรก” ด้วยตัวอักษรสีเข้มไว้ด้านบนสุด





เนื้อหาของบทความพูดถึงว่า คำพูดหยาบคายมีการใช้กันมากมาย ในวงการบันเทิง ในทีวี ละคร และอื่น ๆ รวมทั้งกลายเป็นส่วนหนึ่งของภาษาที่เราใช้กันอยู่ทุกวันด้วย **เราเป็นอย่างไรที่เราเป็น เพราะสิ่งที่เข้ามา ในความคิดกับจิตใจของเรา**

เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าจะอะไร ๆ เปลี่ยนแปลงไปมากเพียงใด ผมขอเล่าเรื่องของผมจากช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผมสอนหนังสือในโรงเรียนมัธยม ในช่วง 20 ปีแรกที่ผมสอนหนังสือนั้น คำพูดหยาบคายไม่เคยเป็นปัญหา ถ้านักเรียนคนหนึ่งเผลอหลุดคำพูดหยาบโหล่นออกมา ผมจะถาม (สมัยนั้นเด็กผู้หญิงไม่ค่อยสบถ) ด้วยคำถามง่าย ๆ ว่า “เธอพูดแบบนี้ต่อหน้าพ่อแม่หรือเปล่า” คำตอบคือเปล่า ผมจึงขอร้องว่าอย่าสบถต่อหน้าผมด้วย จากนั้นลูกศิษย์ของผมไม่เคยมีปัญหาเรื่องนี้เลย

แต่ในยุคสมัยนี้เรื่องนี้เริ่มเปลี่ยนไป คำตอบคือ “ใช่” เมื่อผมถามลูกศิษย์ (ทั้งเด็กผู้ชายและเด็กผู้หญิง) ว่าพวกเขาพูดแบบนี้ต่อหน้าพ่อแม่หรือเปล่า พวกเขาเริ่มตอบว่า “...และพ่อกับแม่ก็พูดแบบนี้ต่อหน้าผม (หนู) เหมือนกัน” นี่หมายความว่าผมต้องหึงคำถามแบบเดิม ๆ แล้วตั้งคำถามใหม่ ผมใช้คำถามใหม่และได้ผลตลอดปีสุดท้ายของการสอนหนังสือ คำถามใหม่คือ “มีที่ไหนที่เธอไปแล้วไม่มีการสบถบ้าง” ทุกคนต้องมีที่ใดที่หนึ่ง ดังนั้นคำตอบจึงบอกว่ามีเสมอ โดยผมจะล่ำทับทันทีว่า “และเวลานี้เธอมีอีกที่หนึ่งแล้ว... ห้องเรียนของคุณไง”

ในฐานะคนเป็นพ่อและเป็นครู ผมพยายามสอนเรื่องของการใช้คำพูดในแบบที่เป็นจริงและสามารถปฏิบัติได้เสมอ ผมเลี้ยงลูกชายวัยรุ่น 3 คนที่บ้านและต้องใช้เวลาทั้งวันชุลูกอยู่กับเด็กวัยรุ่นที่โรงเรียน ผมต้องการช่วยให้พวกเขาทุกคนสามารถรับมือกับปัญหาสังคมปัญหาใหม่นี้ ผมไม่ใช่คนเจ้าระเบียบ ไม่ใช่คนเคร่งศาสนา และไม่ใช่คนหัวแข็งขว ผมจึงไม่คิดว่า การเทศนาเรื่องความชั่วร้ายของคำพูดหยาบคายจะช่วยให้อะไรดีขึ้นได้ แต่การสอนถึงมรรยาทที่ดี ความมีอารยธรรม และความสุภาพเรียบร้อย กลับจะช่วยได้มากกว่า





พมตั้งคำถามจำนวนหนึ่งกับพวกเขาซึ่งมักจะกระตุ้นทั้งความคิด และให้มีการปรึกษากันเพื่อหาเหตุผลที่ดีเยี่ยมได้ นั่นคือ

- ความคิดของเธอที่มีต่อครูจะเปลี่ยนไปหรือไม่ ถ้าครูใช้คำพูดที่สบถ อยู่เสมอ
- มันทำให้มาตรฐานในห้องเรียนตกต่ำลงหรือทำลายบรรยากาศในห้องเรียนของครูหรือเปล่า
- คนที่มีการศึกษาและมีวัฒนธรรม พูดจาแบบนี้หรือเปล่า
- คนที่เป็นผู้นำใช้คำพูดเช่นนี้หรือเปล่า
- มีสถานที่ใดในสังคมของเราที่เธอไม่อยากจะยินคำพูดสบถบ้าง
- เธอคิดว่าบางคนอาจขุ่นเคืองเมื่อได้ยินคำพูดพวกนั้นหรือเปล่า
- คนที่พูดหยาบคายในที่สาธารณะเป็นคนสุภาพหรือหยาบคาย
- **เธอเผยให้เห็นอะไรเกี่ยวกับตัวเธอเองบ้าง เวลาที่เธอสบถ**

ลูกศิษย์ผมเข้าใจทันที สิ่ง чтоช่วยให้พวกเขาเข้าใจได้จริง ๆ ก็คือ คำตอบของพวกเขาเองที่มีต่อคำถามข้อสุดท้าย นี่คือนักคิดของวัยรุ่นเหล่านี้พูดต่อคนที่ใช้ภาษาหรือคำพูดหยาบคายเป็นประจำ

- พวกเขาเป็นคนเก๋ี้ยวกราด ดูเป็นคนไร้การศึกษา
- พวกเขาเป็นคนหยาบคายและไม่เกรงใจผู้อื่น
- พวกเขาเป็นคนที่ไม่สร้างสรรค์หรือไม่มีจินตนาการ
- พวกเขาเป็นคนโง่งม ไม่ฉลาด และมีความคิดสกปรก

แม้กระทั่งเด็กที่ยอมรับว่าชอบพูดสบถบ่อยก็ยังบอกว่าแบบฝึกหัดนี้ทำให้พวกเขาคิดถึงสิ่งที่พูดเกี่ยวกับตัวพวกเขาเอง ส่วนใหญ่พูดว่า “ผมรู้ว่าผมพูดสบถมากเกินไป มันเลยกลายเป็นนิสัยที่ไม่ดี” ส่วนใหญ่บอกผมภายหลังว่าภูมิใจกับความจริงที่ว่าพวกเขาได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้คำพูดของพวกเขาให้ดีขึ้น แม้ไม่ได้หยุดโดยสิ้นเชิงแต่ก็ลดลงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ที่อาจสร้างความขุ่นเคืองใจให้ผู้อื่น





ฉบับสมบูรณ์
HARVARD'S 4:30 A.M.



ฮาร์วาร์ด

มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของโลก
สอนวิธีคิด **เล่มที่ 1**

“วิชาชีวิตที่ไม่มีในตำรา”

เขียนโดย : ทราย ชิวฉิ่ง

แปลโดย : พท.ดร.บัณฑิตพร จาวงา

บรรณาธิการโดย : สมชัย มงคลอนันต์

- กำหนดเป้าหมายในชีวิตได้เร็ว
- ยืนหยัดที่จะสู้ ไม่ยอมแพ้
- ความขยันคือหนทางสู่ความสำเร็จ
- มีจิตใจดีจึงจะมีอนาคตดี
- เป็นตัวของตัวเอง
- วิธีคิดที่ประสบความสำเร็จของคน
- คุณทำได้ ไม่มีใครปฏิเสธคุณได้
- ที่สำเร็จการศึกษาจากฮาร์วาร์ด



ฉบับสมบูรณ์
HARVARD'S 4:30 A.M.



ฮาร์วาร์ด

มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของโลก
สอนวิธีคิด **เล่มที่ 2**

“วิชาความสำเร็จของคุณคิดเป็น”

เขียนโดย : ทราย ชิวฉิ่ง

แปลโดย : พท.ดร.บัณฑิตพร จาวงา

บรรณาธิการโดย : สมชัย มงคลอนันต์

- พบกับไอเดียความสร้างสรรค์ในทางที่คนอื่น
- เมื่อมีความกระตือรือร้น ก็จะสามารถเปลี่ยนพลังใจของตัวเองได้
- พบกับบทเรียนที่คิดค้นมาเพื่อใช้แก้ปัญหา
- เมื่อรู้สึกท้อแท้และสิ้นใจไป ขึ้นมาเพราะ
- จะพบกับความเข้าใจอันดี
- เป็นช่วงเวลาที่ให้คะแนนที่ดีที่สุด





BETWEEN PARENT AND CHILD วิธีพูดกับลูก

โดยไม่ทำร้ายจิตใจของเขา
และทำให้เขาร่วมมือยอมทำตามคุณ

เรียบเรียงโดย : ดร.เอม จินอตต์

“คัลยแพทย์จำเป็นที่จะต้องฝึกฝน
ให้มีความชำนาญในการใช้มีดผ่าตัด ฉันทิ
พ่อแม่ทุกคนก็จำเป็นที่จะต้องฝึกฝน
ให้มี ‘ทักษะในการใช้คำพูด’ ฉันทินั้น
เพราะคำพูดของเรา เปรียบเสมือนใบมีดโกน
ที่สามารถทำให้เกิดบาดแผลร้ายแรงทางจิตใจได้”

- วิธีบริหารจัดการความกังวลใจของเด็ก
- วิธีแก้ปัญหาคำถามความอิจฉาริษยาของลูก
- 3 ขั้นตอนในการจัดการความโกรธ
- วิธีเยียวยาบาดแผลทางใจของเด็ก
- วิธีพูดคุยและสอนลูกในเรื่อง เพศศึกษา
- ทำอย่างไร ให้เด็กมีความรับผิดชอบ
จากจิตใต้สำนึกของเขาเอง
- วิธีบริหารจัดการความรู้สึกผิดของเด็ก



แค้นน้อยลง ...วันละนิด ชีวิตจะเปลี่ยน



...มหากาฬ
A COMPLAINT FREE WORLD
by WILL BOWEN

“กินสตูไก่หม้อแยกหม้อชีวิตที่ดี ก็ยังต้อง
แต่พวกแยกสตูใช้ช้อนส้อมไหนในแต่ละวัน
เอาแต่พ่ร้ายัน หรือพูดจาวาไรร้ายสิ่งที้อยู่
การกระทำเช่นนี้ มีแต่จะยับยั้งความบึ้งคั่ง
ให้พ้นไปจากตัว มากกว่าที่จะดึงดูดให้เข้าภายในชีวิต”

- ฝึกสติให้รู้จักนั่งหรือเงยมา เพื่อตั้งสติแต่สิ่งดีๆ เข้ามาในชีวิต
 - สาเหตุแท้จริงที่ทำให้คนชอบบ่น วิธีรับมือ แก้ไข และทำให้หยุดบ่น
- ห้ามใจไม่ให้บ่น 21 วัน ช่วยฝึกสติให้คิดก่อนพูด เพื่อดึงดูดแต่สิ่งดีๆ ให้อชีวิต



หนังสือขายดี 3 เล่ม

โดย **แซม ฮอร์น Sam Horn**

นักเขียนหนังสือขายดีหลายล้านเล่มทั่วโลก เธอเป็นผู้เชี่ยวชาญ และนักวางกลยุทธ์การสร้างแบรนด์ นักพูดระดับโลก นักเขียนที่มีประวัติการทำงานร่วมกับองค์กรชั้นนำมานานกว่า 20 ปี



วิธีพูดกับคน

เพื่อรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูด และไม่ให้เสียเปรียบ หรือตกเป็นรองใคร โดยใช้ศิลปะ: **“ทังท์พู่”**

- วิธีพูดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ทำให้โกรธหรือไม่พอใจ
- วิธีจัดการกับคนที่เรียกร้อง
- วิธีรับมือหรือจัดการคนที่ชอบยุ่งย่ามกับชีวิตคนอื่น
- วิธีพูดเพื่อให้คนฟังไม่รู้สึกเหมือนถูกสั่งหรือบังคับให้ทำ
- วิธีพูดเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจและได้รับความเกรงใจ
- วิธีพูดเพื่อนำมาคำนวณให้ยอมทำตามที่เราขอหรือสิ่งที่ต้องการ

GOT YOUR ATTENTION? HOW TO CREATE INTRIGUE AND CONNECT WITH ANYONE

วิธีพูดจูงใจคน

ให้ฟังคุณด้วยความสนใจ ยอมรับ และคล้อยตาม ในเวลาอันรวดเร็ว

วิธีพูดกับคน และวิธีนำเสนองาน เพื่อสะกดใจเขาให้สนใจ คล้อยตามและยอมรับ ด้วยเทคนิค **INTRIGUE**



- I = Intro (สร้างบทนำที่น่าสนใจ)
 - : วิธีพูดเปิดฉากด้วยบทนำที่ไม่ซ้ำ...
- N = New (นำเสนอสิ่งแปลกใหม่)
 - : แต่จริงยังไม่พอ แต่ต้องแปลกใหม่
- T = Time-Efficient (ใช้เวลาให้มีประสิทธิภาพ)
 - : ถ้าใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- R = Repeatable (นำไปเล่าต่อได้)
 - : ถ้าไม่เข้าใจ คนก็จะเอาไปเล่าต่อไม่ได้
- I = Interact (สร้างปฏิสัมพันธ์)
 - : อย่าแค่ยกข้อมูล แต่จงสร้างปฏิสัมพันธ์
- G = Give (เป็นฝ่ายให้)
 - : เป็นฝ่ายให้ความสนทนาก่อน
- U = Useful (มีประโยชน์)
 - : จะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อเป็นสิ่งที่มีค่าต่อมือทำได้
- E = Examples (ยกตัวอย่าง)
 - : อย่าเล่าเรื่อง แต่จงยกตัวอย่าง...

TAKE THE BULLY BY THE HORNS : Stop Unethical, Uncooperative, or Unpleasant People from Running and Ruining Your Life

TAKE THE **BULLY** BY THE HORNS

28 วิธีพูด

รับมือ โต้กลับ เอาคืน

เมื่อโดน **“บูลลี่”** หรือ **มีคนพูดไม่ดีใส่** เพื่อไม่ให้ใครบ่มเหง รังแก หรือทำลายชีวิตคุณ

วิธีพูด และกำจัดคน **“บูลลี่”** คุณ อย่ายอมให้ใครเหยียดหยาม แดกดัน ดุดัง หรือทำร้ายชีวิตด้วยคำพูดบูลลี่



Download ตัวอย่าง PDF เพื่ออ่านก่อนซื้อที่ www.BeeMedia.co.th

