



「一緒に働きたい」
と思われる
心くばりの魔法

Disneyland

ทำอะไร ทำไม่ใคร ๆ ก็หลงรัก

ความลับจากคู่มือฝึกอบรมของดิสนีย์แลนด์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

นำมาแล้วกว่าหนึ่งแสนคน

ห้องสมุดสาขาโชติเวช



201020733

เอริโกะ เอียน

WE
LEARN

สารบัญ

บทนำ

17

CHAPTER

1

การฝึกจิตใจให้เป็นที่ยืนชอบของผู้อื่น
และทำงานได้อย่างราบรื่น

《ภาคจิตใจ》

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

- 05 ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานแบบเดียวกับ “เกสต์” 38
- 06 ทำให้คนที่อยู่ใกล้ตัวมีความสุข 42
- 07 ฝึกพูดให้ติดปากว่า “ทำงานไปเพื่ออะไร” 46
- 08 เลือกสิ่งที่ทำให้รู้สึกใจเต้น
โดยไม่สนใจเรื่องผลประโยชน์ 50
- 09 พยายามผ่อนคลายตัวเองในเวลาสำคัญ 54
- 10 อย่างพูดแหม่ลบในทำนองว่า “แต่”
“แต่ว่า” “ถึงยังไงก็...อยู่ดี” 58
- 11 ไปทำงานด้วยความรู้สึกว่าเป็น
ตัวละครเอกของเรื่อง 62
- 12 คิดว่าทุกวันเป็น “การแสดงโชว์ครั้งแรก” 66
- 13 กำหนดสื่อนำโชค 70
- 14 ลองเปลี่ยนกลิ่นหอมที่อยู่รอบตัวดู 74
- 15 เขียนสิ่งที่ทำให้รู้สึกไม่ดีออกมา แล้วลืมมันไป 78
- 16 เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ให้ออกห่างจาก
สิ่งที่ทำให้รู้สึกแบบนั้น 82
- Make Magic!* | “MAGIC” ทำให้คนเราพัฒนาขึ้น 86

CHAPTER

2

วิธีสื่อสารที่ช่วยให้คนรอบข้างยิ้ม

โดยอัตโนmitt

《ภาคการสื่อสาร》

- | | | |
|----|--|-----|
| 17 | ลองพูดเลียนเสียงมิกกี้ 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 | เมื่อถูกขอร้องให้ทำเรื่องยาก 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

*Make
Magic!*

ต้นกำเนิดของ “ที่คาดผมแฟนซี”	166
------------------------------	-----

CHAPTER

3

พฤติกรรมที่ทำให้คนรอบข้างคิดว่า
“รู้สึกดีที่ได้อยู่ด้วย”

《ภาคพฤติกรรม》

36	ไปทำงานเร็วขึ้น 30 นาทีเพื่อทำความสะอาดที่ทำงาน	170
37	ทำสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อนสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	174
38	เมื่อถึงคราวคับขันให้ร้าย “เวกมนตร์เล็ก 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	อย่าแบกรับงานมากำคนเดียว	218
49	จดจ่ออยู่กับสิ่งที่อยากจดจ่อ	222
50	ระลึกไว้ว่า “เวทมนตร์แห่งการใส่ใจ” จะช่วยให้ใช้ชีวิตได้อย่างสนุกสนาน	226

ภาคผนวก คำพูดสำหรับใช้บอกความรู้สึก 230

บทส่งท้าย 241

ประวัติผู้เขียน 245

คำศัพท์เฉพาะของดิสนีย์ในหนังสือเล่มนี้

เกสต์ (Guest)

หมายถึงลูกค้าที่มาเยี่ยมชมสวนสนุก

แอสต์ (Cast)

หมายถึงพนักงานที่ทำงานในสวนสนุก

โชว์ (Show)

หมายถึงทุกอย่างที่อยู่ในสวนสนุก เช่น สิ่งก่อสร้าง และแอสต์

ออนสตาจ (Onstage)

หมายถึงพื้นที่ทั้งหมดที่เกสต์สามารถมองเห็นได้
ไม่ใช่แค่บนเวทีอย่างเดียว

แบ็คสตาจ (Backstage)

หมายถึงพื้นที่ด้านหลังซึ่งมีเฉพาะแอสต์เท่านั้นที่สามารถมองเห็นได้

แอทแทรคชัน (Attraction)

เครื่องเล่นและโรงละครที่อยู่ในสวนสนุก

ฟาสต์พาส (Fastpass)

บัตรผ่านที่สามารถใช้จองเวลาเล่นเครื่องเล่นแต่ละชนิดได้

คัสโตเดียล (Custodial)

แอสต์ที่มีหน้าที่ทำความสะอาด รวมถึงคอยนำทาง
และถ่ายรูปให้เกสต์

※ ข้อมูลที่เผยแพร่ในหนังสือเล่มนี้เป็นข้อมูล ณ ตอนที่ตีพิมพ์หนังสือ
จึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

บทนำ

บนโลกนี้มี “คนประเภทที่เป็นที่ชื่นชอบของทุกคนและทำงานได้อย่างราบรื่น” อยู่ค่ะ

สิ่งที่คนเหล่านั้นเชี่ยวชาญก็คือ “เวทมนตร์แห่งการใส่ใจ”

เมื่อใช้เวทมนตร์นี้กับตัวเองหรือคนรอบข้างแล้ว คุณก็จะสามารถมัดใจและทำให้อีกฝ่ายรู้สึกผ่อนคลายได้

ถ้าหากเราเป็นที่ชื่นชอบของทุกคน ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดำเนินไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้เครียดน้อยลง

ผู้คนมากมายจะกลายเป็นมิตรสหายของเรา และช่วยให้เราผ่านพ้นวิกฤติไปได้

เมื่อเป็นแบบนั้นแล้ว ชีวิตย่อมสนุกสนานมากกว่าตอนนี้อย่างแน่นอน

ฉันเคยทำงานที่บริษัทโอเรียนทัลแลนดซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการโตเกียวดิสนีย์รีสอร์ทเป็นเวลา 17 ปี โดยทำงานเป็นผู้ฝึกอบรมบุคลากรในสวนสนุกดิสนีย์กว่า 1 แสนคนให้กลายเป็น “ผู้ใช้เวทมนตร์”

นอกจากนี้ ฉันยังเคยมีส่วนร่วมในการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ “แนวคิดในการให้บริการของดิสนีย์” ให้กับองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจ รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมและกลยุทธ์ในการทำธุรกิจ อีกทั้งรับหน้าที่เป็นวิทยากรอีกด้วย

ปัจจุบันฉันทำงานเป็นอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยเซบุงุนริ ซึ่งเป็นที่รู้จักในฐานะผู้บุกเบิกการวิจัยด้านการบริหารธุรกิจ บริการและการให้บริการ ทั้งนี้ฉันได้นำประสบการณ์ซึ่งบ่มเพาะจากตอนทำงานอยู่ที่ดิสนีย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย

หนังสือเล่มนี้ได้รวบรวมเคล็ดลับ 50 ข้อที่จะช่วยให้คุณ “เป็นที่ชื่นชอบของทุกคนและทำงานได้อย่างราบรื่น” เนื้อหาในหนังสือเป็นสิ่งที่ได้มาจากการสั่งสมประสบการณ์และการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาของฉันค่ะ

เพื่อให้คุณเข้าใจเนื้อหาเหล่านั้นได้ง่าย ๆ ฉันจะขอหยิบยกตัวอย่างเหตุการณ์ในสวนสนุกโตเกียวดิสนีย์แลนด์และสวนสนุกโตเกียวดิสนีย์ซี รวมถึงเบื้องหลังต่าง ๆ มาประกอบด้วยกันนะคะ

ในการสื่อสารนั้นเพียงแค่คุณรู้เทคนิคเล็ก ๆ น้อย ๆ
ก็สามารถสื่อสารเก่งขึ้นได้อย่างรวดเร็วแล้ว

เมื่อสื่อสารได้ดีคุณก็จะพูดคุยกับผู้คนได้อย่างสนุกสนาน
และเพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น

ทั้งนี้พื้นฐานของการสื่อสารก็คือ “การใส่ใจ” ค่ะ
เพียงแค่ใส่ใจกับเรื่องต่าง ๆ สักนิด รอบตัวคุณก็จะ
รายล้อมไปด้วยคนที่ “อยากร่วมงานกับคุณ” ส่งผลให้งาน
คืบหน้าอย่างรวดเร็ว และได้รับคำชื่นชมมากขึ้น

ถ้าหากคุณสามารถสนุกไปกับ “เวลางาน” ซึ่งเป็น
ช่วงเวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันได้ ชีวิตของคุณก็จะสนุกสนาน
ขึ้นอย่างแน่นอน

เป็นอย่างไรบ้างคะ คุณคิดว่าการใส่ใจคือเวทมนตร์
ที่มีพลังในการเปลี่ยนแปลงชีวิตแล้วหรือยัง

ฉันขออุทิศหนังสือเล่มนี้ให้กับคนที่พยายามสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้คนในที่ทำงานอย่างมุ่งมั่น และอยาก
พัฒนาการทำงานของตัวเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมค่ะ

หากอนาคตของคุณสดใสขึ้นแม้เพียงเล็กน้อย ผู้เขียน
อย่างฉันก็คงดีใจเป็นที่สุดค่ะ

ประวัติผู้เขียน

ซากราธิ เอริกะ เป็นอดีตผู้ฝึกอบรมพนักงานของดิสนี่ มีความสามารถ เคยฝึกอบรมแคสต์มาแล้วกว่า 1 แสนบ้านเกิดอยู่ที่เมืองทาจิกาวะ จังหวัดโตเกียว ในปี 19 เธอเข้าทำงานที่บริษัทโอเรียนทัลแลนด์ เคยอยู่ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสร้างสรรค์ “ที่คาดผมแฟชั่น” ซึ่งขายดีจนถึงทุกวันนี้ และเคยทำสถิติยอดขายเพิ่มขึ้น 120 เปอร์เซ็นต์ต่อปีมาแล้ว ในปี 2003 เธอย้ายมาอยู่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรมพนักงาน ในปี 2009 เธอย้ายมาอยู่ฝ่ายจัดสัมมนาซึ่งมีหน้าที่เผยแพร่ “แนวคิดในการให้บริการของดิสนี่” ให้กับบริษัทต่าง ๆ ในทำหน้าที่วิทยากร

กล่าวได้ว่าซากราธิเคยทำงานเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล การสำรวจข้อมูล การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการพัฒนาอาชีพ ในปี 20 ตอนเธอทำงานอยู่ฝ่ายส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า เวิเคราะห์ผลสำรวจและได้เรียนรู้หัวใจสำคัญในการสร้างคว

พึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงแนวทางการให้บริการจากข้อมูล
ของลูกค้าจำนวนมหาศาล

ปัจจุบันเธอเป็นอาจารย์ประจำคณะการจัดการการ
บริการที่มหาวิทยาลัยเซบุนนรี รับผิดชอบการบรรยายวิชาที่
เป็นที่นิยมหลายวิชา เช่น “จิตวิทยาเบื้องต้น” “ทฤษฎี
อาชีพการงาน” และ “อุตสาหกรรมความบันเทิง”

ช่องทางการติดต่อผู้เขียน :

© <http://www.eriko-sakurai.com>

© <http://www.facebook.com/erikosakurai2016>

ภาคผนวก

คำพูดสำหรับใช้บอกความรู้สึก

“การใส่ใจ” ไม่ใช่เรื่องยุ่งยากอะไร คุณจะลองเริ่มจากการใช้คำพูดที่ถ่ายทอดความรู้สึกได้ดีก่อนก็ได้ค่ะ ฉันรวบรวม “วิธีการพูด” ที่ช่วยให้คุณรู้สึกประทับใจในตัวคุณมากขึ้น เอาไว้ให้แล้ว ซึ่งคุณสามารถนำไปใช้ได้ทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันค่ะ

SCENE

01 การทักทาย

“อากาศดีจังเลยนะ”

นี่เป็นคำพูดที่ใช้กันอยู่บ่อย ๆ ค่ะ การพูดถึงสภาพอากาศเป็นวิธีทักทายที่เหมาะสมมากสำหรับผู้ใหญ่ คุณสามารถใช้คำพูดนี้ได้ตลอดทั้งวันตราบใดที่ดวงอาทิตย์ยังไม่ตกดิน และใช้ได้ตลอดทั้งปี แถมการพูดถึงสภาพอากาศยังช่วยให้ต่อยอดการสนทนาได้ง่ายกว่าการทักทายแค่ว่า “อรุณสวัสดิ์” อีกด้วย

“วันนี้เจอกันบ่อยนะ”

ลองพูดแบบนี้กับคนที่ปกติไม่ค่อยได้เจอกัน แต่วันนั้นกลับเจอหน้ากันมากกว่า 2 ครั้งดูค่ะ ถ้าเดินสวนกันหลายรอบแต่คุณกลับเอาแต่พูดว่า “ทำงานเหนื่อยหน่อยนะ” อีกฝ่ายก็

อาจจะรู้สึกว่าคุณเป็นคนเย็นชาได้ ฉะนั้นอย่าพลาดโอกาสในการลดระยะห่างกับอีกฝ่ายนะคะ

“เพิ่งกลับมาหรอ”

คุณสามารถพูดแบบนี้กับคนที่เพิ่งกลับจากการไปทำงานนอกบริษัท หรือจะพูดว่า “ยินดีต้อนรับกลับบริษัท” ก็ได้เช่นกัน ถึงแม้คุณจะได้ไม่ได้สนิทสนมกับอีกฝ่าย แต่แทนที่จะเจียบและเดินผ่านไป ฉันแนะนำให้ลองนึกถึงความเหนื่อยยากของอีกฝ่ายแล้วเอ่ยทักทายดูค่ะ

“หลังจากนั้น 〇〇 เป็นยังไงบ้าง”

ถ้าก่อนหน้านี้คุณกับอีกฝ่ายเคยพูดคุยกันเรื่องสุขภาพ ก็ให้คุณพูดว่า “หลังจากนั้นสุขภาพเป็นยังไงบ้าง” หรือถ้าเคยพูดคุยกันเรื่องตีกอล์ฟ ก็ให้ลองถามว่า “หลังจากนั้นไปตีกอล์ฟเป็นยังไงบ้าง” การพูดแบบนี้จะช่วยให้อีกฝ่ายรู้ว่าคุณจำคำพูดของเขาได้

“อากาศอบอ้าวจังเลยนะ”

คำพูดนี้เหมาะสำหรับใช้ใน ช่วงฤดูฝนหรือฤดูร้อนคะ ทางที่ดีคุณไม่ควรใช้คำพูดในแง่ลบว่า “อากาศอบอ้าวแบบนี้แย่จังเลยนะ” แต่ควรใช้คำพูดที่ฉันแนะนำไปแทน เพราะการไม่ใช้คำพูดในแง่ลบซึ่งทำให้อีกฝ่ายรู้สึกไม่ดีถือเป็นการใส่ใจที่ผู้ใหญ่ควรทำคะ

02 การขอบคุณ

“ขอบคุณสำหรับความเอาใจใส่”

แทนที่จะพูดขอบคุณอย่างเดียว ถ้าคุณบอกอย่างชัดเจน ด้วยว่าขอบคุณสำหรับเรื่องอะไรก็จะช่วยให้ถ่ายถอดความรู้สึก ได้ดีขึ้น ลองพูดเสริมในทำนองว่า “สำหรับความเอาใจใส่” หรือ “สำหรับความกรุณา” ดุนะคะ แล้วอีกฝ่ายจะรับรู้ได้ว่า คุณรู้สึกขอบคุณจากใจจริง

“ขอบคุณเสมอ”

คำพูดนี้ใช้สำหรับบอกความรู้สึกขอบคุณคนที่คอยดูแล คุณอยู่เสมอ ลองพูดแบบนี้กับรุ่นพี่ที่คอยให้คำแนะนำคุณเป็นประจำ ดุนะคะ ส่วนเวลาจะขอบคุณรุ่นน้องที่ช่วยงานคุณอย่าง เต็มที่ คุณจะพูดแค่ว่า “ขอบคุณนะ” ก็ได้

“เรื่องนี้ประสบความสำเร็จได้ก็เพราะความช่วยเหลือ ของคุณ 〇〇”

ตอนที่ทำงานลองพูดแบบนี้กับคนที่มีส่วนช่วยให้คุณ สามารถสร้างผลลัพธ์หรือได้รับคำชมดูคะ คนที่ยื่นมือเข้ามา ช่วยเหลือมักจะทำให้เกิดความกังวลว่า “เราจะช่วยได้บ้างหรือเปล่านะ” ดังนั้น เมื่อคุณพูดแบบนี้ก็จะช่วยให้อีกฝ่ายคลายความ กังวลได้ อีกทั้งเป็นการแสดงความรู้สึกขอบคุณอย่างจริงใจด้วย

“รู้สึกตื่นตัวใจมาก”

คำพูดนี้สามารถถ่ายทอดความรู้สึกออกมาได้อย่างตรงไปตรงมา ลองพูดแบบนี้ตอนที่ได้รับสิ่งของหรือคำชมจากคนอื่นดูนะคะ ถึงแม้คำพูดนี้อาจจะดูเป็นการแสดงความรู้สึกที่มากเกินไปจริงไปหน่อย แต่อีกฝ่ายไม่มีทางรู้สึกแย่หรืออึดอัด หรือคุณก็จะเปลี่ยนมาพูดว่า “รู้สึกดีใจจนน้ำตาแทบไหลเลย” ก็ได้เช่นกัน

“ซาบซึ้งใจมากเลย”

คำพูดนี้สามารถถ่ายทอดความรู้สึกได้มากกว่าคำว่า “รู้สึกประทับใจ” ทั้งนี้ก็เพราะคำว่า “ซาบซึ้งใจ” จะใช้สำหรับบอกความรู้สึกประทับใจที่ตรงจริงในใจ ลองใช้พูดตอนที่อีกฝ่ายแสดงความใส่ใจในตัวคุณดูนะคะ

“รู้สึกเป็นเกียรติมากที่ได้รับของขวัญ”

คำพูดนี้จะใช้ในการแสดงความเคารพอีกฝ่ายค่ะ เราจะใช้พูดกับคนที่อาวุโสกว่าหรือลูกค้าในเวลาที่ได้รับของขวัญหรือตอนที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่เราแนะนำเสนอ

03 การชม

“ยินดีที่ได้ร่วมงานกับนะ”

ตอนที่ได้ร่วมทีมกับเพื่อนร่วมงานหรือรุ่นพี่ที่ดูพึ่งพาได้ ลองบอกความรู้สึกของคุณดูค่ะ เมื่อคุณถ่ายถอดความรู้สึกไว้ว่างใจและความรู้สึกดีให้อีกฝ่ายรับรู้ การสื่อสารหลังจากนั้นก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นแน่นอน ส่งผลให้คุณทำงานเป็นทีมได้ดีค่ะ

“เห็นแล้วทั้งจริง ๆ”

ลองพูดแบบนี้กับคนที่คุณรู้สึกนับถือเนื่องจากเขาทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและคล่องแคล่วกว่าคุณดู นี่อาจจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้คุณสามารถกระชับความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือรุ่นพี่ที่ปกติไม่ค่อยได้พูดคุยกันก็ได้ค่ะ

“พอมีคุณ ○○ อยู่ด้วยก็รู้สึกเร่งรีบมาเลย”

คนที่มีบุคลิกสดใสว่าเร่งอยู่เสมอมักจะทำให้บรรยากาศสดชื่นแจ่มใส อีกทั้งชอบช่วยงานคนอื่นทั้งที่ไม่ใช่หน้าที่ของตัวเอง คุณควรเอ่ยชมคนที่คอยสร้างบรรยากาศแบบนี้เป็นครั้งคราวค่ะ

“ดีใจที่คุณ 〇〇 ชม”

เมื่อได้รับคำชม คุณก็ควรแสดงออกให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าคุณดีใจ ถ้าคุณบอกความรู้สึกในทำนองว่า “รู้สึกเป็นเกียรติที่ได้รับคำชมจากคุณ” ก็ถือเป็นการแสดงความเคารพในตัวเองอีกฝ่าย

“เหมาะ: มากเลย”

หากคุณพูดถึงเสื้อผ้า กระเป๋า หรือเครื่องประดับในทำนองว่า “น่ารักจังเลย” หรือ “สวยจังเลย” บางคนก็อาจจะรู้สึกว่าคุณชมเฉพาะสิ่งของ แต่ถ้าเปลี่ยนมาพูดว่า “เหมาะมากเลย” แทน มันก็จะเป็นการชมสิ่งของและรสนิยมของอีกฝ่ายไปพร้อม ๆ กัน หรือคุณจะพูดว่า “ดูดีเสมอเลย” ก็ได้เช่นกัน

“อยากเอาอย่างคุณบ้าง”

คำพูดนี้เหมาะสำหรับใช้ในกรณีต้องการชมคนที่พยายามจนประสบความสำเร็จ ถ้ามีคนคิดกับเราว่า “อยากเป็นเหมือนคุณ” หรือ “อยากเอาอย่างคุณ” คงไม่มีใครที่ไม่ดีใจหรอกค่ะ

04 การขอโทษ

“ขอโทษด้วยที่พูดไม่ชัดเจน”

ลองใช้คำพูดนี้ในเวลาที่คุณอธิบายไม่ชัดเจนจนทำให้เกิดการเข้าใจผิดคุณนะคะ หรือถึงแม้อีกฝ่ายจะเป็นฝ่ายเข้าใจผิดเอง แต่ถ้าคุณเป็นฝ่ายขอโทษก่อนก็จะช่วยให้การพูดคุยต่อจากนั้นเป็นไปอย่างราบรื่นขึ้น

“ขอโทษที่ไม่คิดให้รอบคอบ”

คำพูดนี้จะใช้ตอนที่เกิดปัญหาขึ้นเนื่องจากการด้อยความสามารถค่ะ เมื่อพูดแบบนี้คุณก็จะสามารถถ่ายทอดความรู้สึกที่ว่า “ไม่ใช่ว่าฉันไม่ได้คิดอะไรเลย เพียงแต่สถานการณ์มันเกินกว่าที่คาดการณ์ไว้” ให้อีกฝ่ายรับรู้ได้

“พูดอะไรไม่ออกเลย”

เวลาที่อีกฝ่ายโกรธจัด คุณควรจะพูดแบบนี้แทนที่จะอธิบายเหตุการณ์ เพราะอีกฝ่ายจะรับรู้ได้ว่าคุณรู้สึกผิดมากจนไม่รู้จะพูดอย่างไรดี หรือคุณจะถูกว่า “ไม่รู้ว่าขอโทษยังไงดี” ก็ได้ค่ะ

“รู้สึกอายใจเป็นที่สุด”

คำว่า “เป็นที่สุด” หมายถึง “มากที่สุด” หรือ “สูงสุด” ส่วนใหญ่จะใช้ในกรณีที่ต้องการแสดงความถ่อมตัวตอนที่ทำผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ คุณสามารถใช้คำพูดนี้ในการทำงานว่า “เรื่องที่ผมทำงานสะเพร่าทำให้ผมรู้สึกอายใจเป็นที่สุด”

“รู้สึกผิดเป็นอย่างยิ่ง”

คำพูดนี้ใช้เน้นย้ำให้เห็นถึงความรู้สึกผิดอย่างรุนแรงของผู้พูด สามารถพูดในการทำงานว่า “สำหรับประเด็นนี้ ผมรู้สึกผิดเป็นอย่างยิ่ง” นอกเหนือจากการพูดออกไปแล้ว ถ้าใช้วิธีเขียนจดหมายก็จะช่วยให้ถ่ายถอดความรู้สึกได้ดีกว่าค่ะ

“เป็นเรื่องที่ไม่ควรเกิดขึ้นเลยจริง ๆ”

คำพูดนี้จะใช้สำหรับขอโทษเมื่อทำเรื่องผิดพลาดร้ายแรง เมื่อคุณยอมรับการกระทำที่ผ่านมาของตัวเองก็จะทำให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าคุณรู้สึกสำนึกผิด คุณสามารถพูดในการทำงานว่า “การที่ผมทำเอกสารที่คุณฝากไว้หายไปเป็นเรื่องที่ไม่ควรเกิดขึ้นเลยจริง ๆ”

05 การขอเรื่อง

“ช่วยกรุณาบอกหน่อยได้ไหม”

ลองพูดแบบนี้ในเวลาที่คุณอยากจะถามหรือขอคำแนะนำจากคนอื่นอย่างเช่นรุ่นพี่ดูสิคะ ในกรณีของเพื่อนร่วมงาน คุณจะพูดแค่คำว่า “ช่วยบอกหน่อยได้ไหม” ก็ได้ เพียงเท่านั้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับอีกฝ่ายก็จะดีขึ้นแล้ว

“อยากขอแรงให้คุณช่วยหน่อย”

คำพูดนี้เหมาะสำหรับใช้เมื่อต้องการขอให้คนอื่นช่วยงาน โดยควรใช้กับคนที่ไม่ค่อยสนิทสนมกันอย่างหัวหน้าหรือคนของบริษัทคู่แข่ง การพูดแบบนี้จะสามารถถ่ายทอดความรู้สึกที่ว่า “จำเป็นต้องพึ่งความสามารถของคุณ” ได้ดีกว่าการพูดว่า “ขอความร่วมมือด้วย”

“นี่เป็นการขอเรื่องทีเสียมารยาท แต่...”

คำพูดนี้เหมาะสำหรับใช้ตอนขอเรื่องเรื่องบางอย่างกับคนที่เพิ่งเจอหน้ากันครั้งแรก หรือคนที่ไม่ค่อยสนิทสนมกันค่ะ คุณสามารถพูดในทำนองว่า “นี่เป็นการขอเรื่องทีเสียมารยาท แต่กรุณามาพบกันสักครั้งได้ไหม”

“ไม่รู้ว่าจะไปปรึกษาใครแล้ว”

คำพูดนี้จะใช้สำหรับบอกความรู้สึกให้คนที่คุณขอคำปรึกษารับรู้ว่า “มีแต่คุณเท่านั้นที่พึ่งพาได้” ฉันแนะนำให้ใช้พูดเวลาที่ขอร้องเรื่องบางอย่างกับคนที่มียานยนต์

“ขอโทษนะที่พูดเอาแต่ได้”

เวลาที่ขอร้องให้คนอื่นทำตามความต้องการส่วนตัว คำพูดนี้จะสามารถถ่ายทอดความรู้สึกขอโทษและความรู้สึกขอบคุณไปพร้อม ๆ กัน ฉันแนะนำให้พูดแบบนี้เมื่อต้องการขอร้องให้คนอื่นช่วยงานในเวลาที่คุณติดธุระส่วนตัวขึ้นมากะทันหันค่ะ

“อยากสอบถามเพื่อความแน่ใจอีกครั้ง”

เมื่อต้องการจะตรวจสอบเรื่องที่เคยฟังไปแล้ว หรือเมื่อไม่แน่ใจว่าเข้าใจประเด็นได้อย่างถูกต้องหรือไม่ หากใช้คำพูดนี้อีกฝ่ายก็จะเกิดความประทับใจในตัวเราว่า “เป็นคนละเอียดรอบคอบจัง”

บทส่งท้าย

คนทำงานต้องเจอกับเรื่องยากลำบากเป็นธรรมดาค่ะ
ในแต่ละสาขาอาชีพ การสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไม่ได้มีแต่เรื่องสนุก บางครั้งเราอาจจะรู้สึกเสียใจจนต้องหลั่งน้ำตา หรืออยากละทิ้งทุกสิ่งทุกอย่างไว้เบื้องหลัง

ฉันเองก็เคยทำงานและแต่งงานมีลูก จึงเคยประสบกับปัญหากลุ่มใจในแบบผู้หญิงทำงานมามากมาย

ฉันคิดว่าคนที่ถือหนังสือเล่มนี้อยู่ก็น่าจะเหมือนกับฉันในช่วงวัย 20-30 ปีที่ทำงานไปพร้อมกับมีเรื่องกังวลหรือเรื่องที่ทำให้ต้องนึกทบทวนตัวเอง

ความรู้สึกที่อยากจะเป็นกำลังใจให้ผู้คนเหล่านั้นเป็นแรงบันดาลใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ฉันอยากจัดทำหนังสือเล่มนี้ค่ะ ทั้งนี้ฉันเปลี่ยนแนวทางการเขียนให้ต่างจากหนังสือของบรรดารุ่นพี่ที่เคยทำงานในดิสนีย์ โดยมุ่งเน้นไปที่การส่งข้อความหากกลุ่มคนทำงานเป็นหลัก

ฉันรู้สึกว่าในช่วงวัย 20 ปีนั้น ฉันมุ่งมั่นกับการทำงานมาก พอรู้ตัวอีกทีในช่วงวัย 30 ปี ฉันก็มีทักษะติดตัว

มากมายแล้ว ตอนนี้ฉันก้าวเข้าสู่ช่วงวัย 40 ปี เมื่อมองย้อนกลับไปฉันก็รู้สึกว่าคุณมีความสุขมากจริง ๆ ค่ะ

นับจากเรียนจบในปี 1998 และเข้าทำงานในบริษัทโอเรียนทัลแลนด์จนถึงปี 2015 ฉันมีโอกาสดูเจอเจสท์และแคสท์มากมายผ่าน “บทบาท” การเป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ผู้ฝึกอบรมพนักงาน และวิทยากรงานสัมมนา สิ่งที่ได้เรียนรู้และตระหนักจากที่นั่นคือสิ่งที่สร้างตัวฉันในปัจจุบันขึ้นมา เมื่อได้เขียนหนังสือเล่มนี้และย้อนนึกถึงแคสท์ที่แสนวิเศษ ฉันก็รู้สึกขอบคุณใจค่ะ

นอกจากนี้ ในระหว่างการทำงานอยู่ที่ดิสนีย์ การที่เหล่าหัวหน้าเข้าใจและให้การสนับสนุนคนหัวรั้นอย่างฉันที่อยากทำงานและเรียนปริญญาโทควบคู่กันไปด้วยนั้นได้ช่วยให้ฉันสามารถสร้างอาชีพใหม่ได้ อีกทั้งฉันรู้สึกซาบซึ้งในบุญคุณของคุณอุเอโนะ เคียวอิจิโร่ ประธานบริษัทโอเรียนทัลแลนด์เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือกับการวิจัยในหัวข้อ “การวิจัยเกี่ยวกับอาชีพผู้บริหาร” ซึ่งอยู่ในหลักสูตรปริญญาโทของฉันค่ะ

หลังจากที่ฉันลองก้าวเข้าสู่โลกใบใหม่โดยการเปลี่ยนมาทำงานเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย ในแต่ละวันฉันก็ได้เจอเรื่องแปลกใหม่และอุปสรรคมากมาย

ที่มหาวิทยาลัยบางครั้งฉันก็รู้สึกว่าตัวเองถูกคาดหวังไว้สูงว่าต้องทำงานได้ดีเยี่ยมเนื่องจาก “เคยทำงานที่

ดิสนีย์มาก่อน” แต่สิ่งที่ฉันเชี่ยวชาญมีแค่เรื่อง “การวิจัยเกี่ยวกับอาชีพผู้บริหาร” ฉันจึงรู้สึกกังวลอยู่บ้าง

ตอนนั้นเองคุณคานาซาวะ เอ็ดสึโกะ ประธานของสถาบันฝึกอบรมอาชีพ “Happy Career Academy” ที่ฉันนับถือได้ให้คำแนะนำว่า “ควรคิดว่าการที่เคยทำงานที่ดิสนีย์มาก่อน และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาเป็นจุดแข็งของตัวเอง” คำแนะนำและรอยยิ้มอันอบอุ่นของเธอช่วยให้ฉันรู้สึกสบายใจและมีความมั่นใจมากขึ้นค่ะ

หากหนังสือเล่มนี้ช่วยทำให้คุณรู้สึกสบายใจและมีความมั่นใจมากขึ้นแบบเดียวกับคำพูดของคุณคานาซาวะผู้เขียนอย่างฉันก็คงมีความสุขเป็นที่สุดแล้วค่ะ

ฉันไม่ได้เขียนหนังสือเล่มนี้ด้วยตัวคนเดียว แต่เขียนขึ้นมาได้สำเร็จเพราะได้รับความช่วยเหลือจากผู้คนมากมาย เริ่มตั้งแต่คณะอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเซบุนุนิ นักเรียนทุกคนในคอร์สสัมมนาของฉัน รวมถึงรุ่นพี่ เพื่อนร่วมงาน และรุ่นน้องที่บริษัทโอเรียนทัลแลนด์ค่ะ

นอกจากนี้ ฉันยังต้องขอขอบคุณบริษัทโอเรียนทัลแลนด์ ที่ให้ความกรุณากับฉันทั้งที่ลาออกมาแล้วด้วย

สุดท้ายนี้ ฉันอยากขอบคุณคุณคุณโยชิตะ ไมโกะ บรรณาธิการที่คอยให้คำแนะนำที่ตรงประเด็นด้วยความอดทนอย่างสูง ทุกคนในสำนักพิมพ์แซงซัวร์ และครอบครัวที่คอยให้ความร่วมมือในการเขียนหนังสือเล่มนี้ค่ะ

ฉันขอขอบพระคุณที่กรุณาอ่านมาจนจบเล่มนะคะ

เมษายนปี 2016

ซากุราอิ เอิริโกะ


สามารถยืมและติดตามหนังสือใหม่ได้ที่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib

<http://lib.rmutp.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00105731>



**Disneyland ทำอะไร ทำไมใครๆ ก็หลงรัก / ซากุราอิ เอริโกะ, ผู้เขียน ; ผู้แปล
ภัทรวรรณ ศรประพันธ์.**

Author	ซากุราอิ, เอริโกะ
Published	กรุงเทพฯ : วิเลิร์น , 2563
Edition	พิมพ์ครั้งที่ 1
Detail	246 หน้า : ภาพประกอบ ; 18 ซม
Subject	การรู้จัก (จิตวิทยา)(+) การทำงาน -- แง่จิตวิทยา(+) การสื่อสาร(+) บุคลิกภาพ(+)

Added Author	ภัทรวรรณ ศรประพันธ์, ผู้แปล
ISBN	9786162873850
ประเภทแหล่งที่มา	 Book

"สำหรับเพื่อการศึกษาและอ้างอิงเท่านั้น"