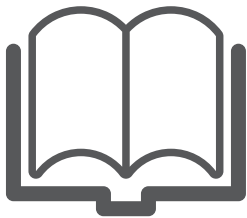


## Book Review โดย.. *ดร.อุกค สุปวิธ*



ศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการปฏิบัติการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การที่เราจะมีความสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีกับใคร สิ่งหนึ่งที่สำคัญมากคือ การเลือกใช้คำที่เหมาะสม มีหนังสือจำนวนไม่น้อยที่เล่าถึงเทคนิคการสนทนาที่จะทำให้คนที่ฟังรู้สึกพึงพอใจ แต่มีหนังสือจำนวนไม่มากนักที่กล่าวถึงการเลือกใช้คำที่เหมาะสมโดยมีที่มาจากงานวิจัยที่พิสูจน์แล้วว่าได้ผลลัพธ์อย่างที่เราคาดหมายไว้



**Book Review: Magic Words**  
**Publisher: Harper-Collins Publishers**  
**Publication Year: 2023**  
**Author: Jonah Berger**  
**Language: English**  
**Number of Pages: 245**

หนังสือ Magic Words เป็นหนังสือเล่มหนึ่งที่ตอบโจทย์เรื่องนี้ หนังสือเล่มนี้เขียนโดยศาสตราจารย์ Jonah Berger ที่เป็นอาจารย์สอนการตลาดจาก University of Pennsylvania หนังสือเล่มนี้แบ่งเป็นทั้งหมด 7 บท มีจำนวนทั้งหมด 245 หน้า โดยในหนังสือเล่มนี้ได้กล่าวถึงคำหัตถ์ 6 ประเภทดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 คือ คำที่ทำให้คนฟังรับรู้ถึงความเป็นตัวตน เช่น พอฟังแล้วจะรู้ว่าใครเป็นคนที่มีอำนาจควบคุม ใครที่ เป็นคนที่ต้องรับผิดชอบ เช่น คำว่า “ผม” “ดิฉัน” หรือ “คุณ” นอกจากนี้ยังแนะนำว่าการใช้คำนามจะดีกว่าคำกริยา ถ้าเราต้องการชักชวนให้ใครทำอะไร เช่น ถ้าอยากให้คนออกไปวิ่ง ก็บอกว่าคุณเป็น “นักวิ่ง” ดีกว่าคุณควรออกไปวิ่ง หรือการลองเปลี่ยนสรรพนามจากบุรุษที่ 1 เป็นบุรุษที่ 2 ก็จะช่วยให้เราลดความกังวลใจไปได้ เช่น ถ้าเรารู้สึกกังวลใจ ตอนก่อนขึ้นไปพูดกับคนจำนวนมากบนเวที เราควรบอกกับตัวเองว่า “คุณทำได้” แทนที่จะบอกว่า “เราทำได้” เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 คือ คำที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นใจ ในหนังสือได้แนะนำให้ลดคำที่แสดงถึงความลังเล เช่น คำว่า “อาจจะ” หรือ “ผมคิดว่า” ออก หรือควรลดการใช้คำที่ไม่มีความหมายแต่แสดงถึงความลังเล เช่น คำว่า “เออ...” “อ้อ...” ลงก็จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเรามั่นใจในสิ่งที่เราพูดมากขึ้น

กลุ่มที่ 3 คือ คำถาม คนส่วนใหญ่มักคิดว่าคำถามคือ สิ่งที่เราใช้เวลาเราต้องการได้รับข้อมูล แต่จริง ๆ แล้ว คำถามทำหน้าที่มากกว่านั้น การถามคำถามเพื่อขอคำแนะนำจะทำให้คนอื่นมองว่าเรามีความสามารถ การถามคำถามกลับ จะทำให้คู่สนทนาเรารู้สึกว่าเราฟังเขาอย่างตั้งใจ หรือแม้กระทั่งเราสามารถนำคำถามเพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยในหัวข้อที่เรา ไม่สบายใจ นอกจากนี้หนังสือยังได้แนะนำเทคนิคของการพูดคุยที่ควรจะเริ่มจากเรื่องที่คู่สนทนาสบายใจก่อนที่จะไปคุยถึง รายละเอียดต่าง ๆ ที่มีความอ่อนไหวในภายหลัง

กลุ่มที่ 4 คือ คำที่ให้ภาพที่ชัดเจน หลายคนมักจะคิดว่าคนอื่นมีความเข้าใจในสิ่งที่เขากำลังพูดเท่าเทียมกับเขา ทั้ง ๆ ที่ความจริงแล้วคนเหล่านั้นอาจจะไม่ได้รู้เรื่องนั้นมาก่อน จึงทำให้คำที่ใช้ในการสื่อสารเป็นคำที่เป็นนามธรรมจับต้อง ได้ยาก ดังนั้นข้อแนะนำคือ เราควรใช้ภาษาที่มีความเฉพาะเจาะจง หลีกเลี่ยงคำที่กว้าง ๆ เช่น ควรใช้คำว่า “เสื้อสีเทา” จะดีกว่าคำว่า “เสื้อผ้า” นอกจากนี้คำพูดที่เฉพาะเจาะจงยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าเราสนใจคู่สนทนาเรา จึงทำให้เราสามารถ ใช้คำพูดที่ลงรายละเอียดได้อีกด้วย



โดยสรุปแล้วหนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่เป็นประโยชน์มาก  
เพราะไม่ได้เป็นแค่ให้หลักการกว้าง ๆ เกี่ยวกับการพูดหรือการใช้คำเท่านั้น  
แต่ยังมีตัวอย่างของการใช้คำที่เฉพาะเจาะจงและมีความชัดเจน  
นอกจากนี้เนื่องจากผู้เขียนเป็นอาจารย์นักวิจัย หนังสือเล่มนี้จึงเต็มไปด้วยงานวิจัย  
ที่มาสนับสนุนข้อสรุปต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น



กลุ่มที่ 5 คือ คำที่แสดงถึงอารมณ์ คำพูดเหล่านี้จะช่วยสร้างความน่าสนใจให้เกิดขึ้นกับผู้ฟังได้ การเล่าเรื่องราว  
ที่มีทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวจะช่วยให้ผู้ฟังอยากฟังเรื่องราวเหล่านี้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม เราควรใช้พูดที่เต็มไปด้วย  
อารมณ์เหล่านี้ในสถานการณ์ที่ถูกต้อง เช่น ควรใช้ในสถานการณ์ที่สร้างความเพลิดเพลิน เช่น ในภาพยนตร์มากกว่า  
สถานการณ์ที่เน้นความเป็นทางการ เช่น การสัมภาษณ์งาน เป็นต้น

กลุ่มที่ 6 คือ คำที่แสดงความเหมือนหรือความต่าง การใช้คำที่เหมือนกับผู้ฟังจะทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกที่เรา  
เป็นพวกเดียวกับเขา ส่วนการใช้คำที่มีความต่างจะทำให้เรามีความโดดเด่น เช่น มีการค้นพบว่าเพลงที่ตั้งจะมีการใช้คำ  
ต่างจากเพลงอื่น ๆ ในกลุ่มเพลงเดียวกัน เป็นต้น

โดยสรุปแล้วหนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่เป็นประโยชน์มาก เพราะไม่ได้เป็นแค่ให้หลักการกว้าง ๆ เกี่ยวกับการพูด  
หรือการใช้คำเท่านั้น แต่ยังมีตัวอย่างของการใช้คำที่เฉพาะเจาะจงและมีความชัดเจน นอกจากนี้เนื่องจากผู้เขียนเป็น  
อาจารย์นักวิจัย หนังสือเล่มนี้จึงเต็มไปด้วยงานวิจัยที่มาสสนับสนุนข้อสรุปต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะอย่างยิ่งกับคนที่มืออาชีพที่ต้องใช้คำ ไม่ว่าจะเป็นวิทยากร พนักงานขาย ครู อาจารย์ นักเขียน  
นักโฆษณา ผู้บริหาร หรือบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจ หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่อ่านง่ายและสามารถนำไปใช้งานได้จริง

## REFERENCES

Berger, J. (2023). *Magic Words: What to Say to Get Your Way*. New York: Harper-Collins Publishers.