

สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์	(10)
บทนำ	1
บทที่ 1 ครอบครัวและเพื่อนฝูง	6
01 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พออีกฝ่ายเล่า ก็เริ่มเล่าเรื่องตัวเองบ้าง	7
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ตั้งใจ “เป็นผู้ฟัง” เมื่ออีกฝ่ายเริ่มเล่า	7
02 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด สรุปสิ่งที่อีกฝ่ายเล่าว่า “สรุปคือ XX ใช่มั้ย”	10
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด รู้ลึกถ้วนและฟังให้จบ	10
03 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด โพล่งถามขัดจังหวะและเปลี่ยนเรื่อง	13
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ฟังให้จบแล้วค่อยถาม	13
04 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พูด “อย่างนี้เอง” แบบไม่ใส่ใจอยู่เรื่อย	17
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด พักหน้าเงิบๆ	17
05 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ตัดบทความกังวลใจของอีกฝ่ายด้วยคำว่า “ใครๆ ก็เป็น”	20
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด แบ่งปันความกังวลใจของอีกฝ่ายด้วยคำว่า “มาช่วยกันคิดเถอะ”	20
06 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด รื้อนร่นที่จะถามความเสีย	23
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ไม่กลัวความเสีย	23
07 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ด่วนสรุปเอาจากข้อมูลอันน้อยนิด	26

	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด สนทนาอย่างละเอียดเพื่อเข้าใจอีกฝ่าย	26
08	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พูดติดปากว่า “อย่างฉันนะแหละ” หรือ “อย่างฉัน”	30
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด เริ่มบทสนทนาว่า “ฉัน”	30
09	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด แสดงท่าทีภูมิใจกับการให้ร้ายตนเอง	33
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ภาควุฒิใจอย่างซื่อตรงหลังบอกว่า “ชมหน่อยสิ!”	33
10	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด หยั่งเชิงให้คนอื่นสนใจ	36
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด บอกตรงๆ ว่า “อยากให้เห็นใจ”	36
11	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด เมื่อมีคนชมก็ปฏิเสธว่า “ไม่หรอก”	39
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ขยายบทสนทนาจากคำชมนั้น	39
12	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ชมด้วยความรู้สึกเหนือกว่า	42
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ชมอย่างจริงใจ	42
13	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด นิทาคนอื่นด้วยการ “จิกกัด”	45
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด มองหาข้อดีแล้วพูดในเชิงบวก	45
14	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด กดดันคนอื่นให้เชื่อในสิ่งที่ตนปักใจเชื่อ	48
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด มีวิธีคิดที่ยืดหยุ่น ไม่กดดันคนอื่น	48
15	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด คิดแต่เรื่องของตัวเอง	51
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ใส่ใจมองดูปฏิกิริยาหรือความเปลี่ยนแปลงของคนอื่น	51
16	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ใช้วิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นตรรกะกับทุกเรื่อง	54
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด แบ่งใช้ “เหตุผล” กับ “ความรู้สึกร่วม” อย่างเหมาะสม	54

- 17 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ให้คำตอบซ้ำว่าจะไปหรือไม่ 59
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ให้คำตอบไปก่อน 59
- 18 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด คอยแต่เรื่องที่สนุกกันเฉพาะกลุ่มตัวเอง 62
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด คอยเรื่องที่สนุกกันได้ทุกคน 62
- 19 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด คอยด้วยถ้อยคำของ "ตัวเอง" 65
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด คอยด้วยถ้อยคำของ "อีกฝ่าย" 65
- 20 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พิจารณารื่องกิน 68
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด กินตามคนอื่น 68
- 21 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ได้แย่งกับพนักงานในร้านอย่างโอหัง 71
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด รู้จักเห็นใจพนักงานในร้าน 71
- 22 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด คอยเรื่องลามกเพื่อสร้างความเฮฮา 74
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด เลี่ยงหัวข้อเกี่ยวกับเพศไว้ก่อน 74
- 23 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พยายามปิดบังเรื่องตัวเอง 77
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด พูดเรื่องตัวเองแต่พอดี 77
- 24 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พูดติดปากว่า "ยุ่ง" 80
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด พูดติดปากว่า "น่าสนุกนะ" 80
- 25 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด บอกว่า "แล้วชวนอีกนะ" 83
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด บอกว่า "คราวหน้าจะเป็นฝ่ายชวนนะ" 83
- 26 คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด มีช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์กับตัวจริงมากไป 86
คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ตัวจริง "เป็นอย่างที่เห็น" 86

27	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด คาดหวังให้คนอื่นเข้าใจ“ตัวตนที่แท้จริง”	89
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด เล่น“บท” ตามกาลเทศะ	89
28	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ทำหน้าไร้อารมณ์แบบเบื่อ ๆ	92
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด แสดงท่าทีสนุกสนานตื่นเต้น	92

บทที่ 3 ที่ทำงานและธุรกิจ 95

29	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด พูดกำกวม	96
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด พูดชัดเจน	96
30	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ไม่คิดเอง รอให้ชี้ตัวอย่างละเอียด	99
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด คิดเองและรายงานอย่างละเอียด	99
31	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด เกริ่นนำยืดยาว	103
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด เข้าเรื่องทันที	103
32	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด โยนความรับผิดชอบให้คนอื่นแล้วยังบ่น	106
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด คิดด้วยตัวเองก่อนแล้วค่อยไต่ถามคนอื่น	106
33	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ติดตลกกลับซ้ำ	109
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ติดตลกกลับเร็วและบ่อย	109
34	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ดีแต่แก้ตัว ไม่ยอมขอโทษ	112
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ขอโทษก่อนแล้วค่อยให้เหตุผล	112
35	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ชี้แต่จุดที่เป็นปัญหา	115
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด ชี้ในจุดดี	115
36	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด ใช้แต่ศัพท์ในวงการหรือคำทับศัพท์	118

	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	ใช้คำพูดที่ใครๆ ก็เข้าใจ	118
37	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	จำชื่อคนผิด	121
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	สนทนาโดยเรียกชื่ออีกฝ่าย	121
38	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	อยากจะคุยแต่เรื่องขำลือ	124
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	ไม่ข้องเกี่ยวกับขำลือ	124
39	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	สั่งสอนว่า "ทำเพื่อเธอ หรือคนนะ"	127
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	บอกตามตรงว่า "คิดว่ามันไม่ดี"	127
40	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	ถูกว่าหนอยก็ซึ่มหนัก	130
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	ถูกว่าก็ตื่นน้ำเฉย	130
41	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	ภาคภูมิใจราวกับเป็นความ สำเร็จของตัวเองคนเดียว	133
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	มักพูดแสดงความขอบคุณ คนรอบตัว	133
42	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	"เจ้าก็เจ้าการ" ตามความพอใจ ของตัวเอง	136
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	"ใส่ใจคนอื่น" อย่างเป็นกันเอง	136
43	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	อยู่ๆ ก็พูดเฉพาะ "ข้อสรุป"	139
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	อธิบาย "เรื่องราวระหว่าง ตอนต้นและตอนจบ" ด้วย	139
44	คนที่ขาดทุนเพราะคำพูด	พูดเรื่องแง่ลบด้วยเสียงเบา	142
	คนที่ได้กำไรเพราะคำพูด	พูดเรื่องแง่ดีด้วยเสียงดัง	142

บทที่ 4

15 ประโยคเด็ด “ที่ได้ทำอะไร” เพียงเปลี่ยนวิธีพูด

145

บทส่งท้าย

161

ประวัติผู้เขียน

163