

howto

INPUT - OUTPUT

สุดยอดทักษะของ “คนเก่งงาน”

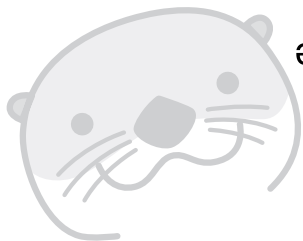
社会人1年目からの読む・書く・考える・伝える技術

คิยามะ ฮิโรฮิโกะ

เขียน

อนิชา เกมเฝ้าพันธ์

แปล



ก า ร อ่ า น คื อ ร า ก รุ า น ที่ ส ำ ค ญ

การอ่านหนังสือเป็นประจำเปรียบเสมือนการสัมผัสวิถีการดำเนินชีวิต

และแนวคิดของผู้อื่น

— คิยามะ ฮิโรฮิโกะ



หนังสือคุณภาพ
โดยยอนรินทร์กรุ๊ป

คำนำสำนักพิมพ์

ไม่ว่าจะทำงานรูปแบบไหน คุณน่าจะเคยสัมผัสหรือได้ร่วมงานกับ
คนทำงานเก่งๆ ที่เพียงอธิบายเนื้อหางานรอบเดียวก็เห็นภาพทะลุปรุโปร่ง
ถ้าข้อมูลไหนต้องค้นเพิ่มเติม เขาก็จะมีวิธีดึงความรู้จากแหล่งที่น่าเชื่อถือ
แถมยังรวดเร็วราวกับเตรียมไว้ล่วงหน้าแล้ว

เวลานำเสนอโปรเจกต์ เขียนรายงาน หรือนำเสนอใจผู้ฟัง คน
เหล่านี้ก็รู้จักอ้างอิงอย่างมีหลักฐาน ใช้น้ำเสียงมีจังหวะจะโคน ไม่ประหม่า
หรือถ้าเป็นการเขียนก็รู้จักเว้นวรรค และจัดรูปแบบงานเขียนให้สวยงาม
อ่านง่าย เวลาอีกฝ่ายโต้แย้งหรือมีข้อสงสัย ก็อธิบายไขความเข้าใจได้
ฉะฉาน ไม่มีติดพัน

คนทำงานเก่งๆ เหล่านี้มีเคล็ดลับอย่างไรกันนะ

ศยามะ อิโรทสึ อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รวบรวมปัญหาภาคลัดดักลุ่มที่เหล่าศิษย์เก่ามาขอคำปรึกษาหลังจากเข้าสู่
สังคมการทำงาน เขาสังเกตว่า แม้นักเรียนกลุ่มนี้จะจัดอยู่ในระดับท็อป
ของมหาวิทยาลัย แต่พอเปลี่ยนสถานะสู่วัยทำงาน พวกเขากลับได้เห็นโลก
ที่ต่างจากรั้วมหาวิทยาลัยที่คุ้นชิน แคมป์ชีวิต วิธีปฏิบัติอย่างที่เคยรำเรียน
หลายกรณีก็ใช้ไม่ได้ผล

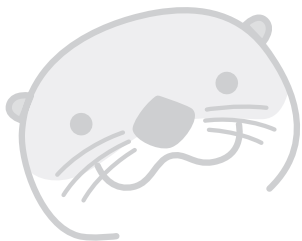
หนังสือเล่มนี้สกัดเคล็ดลับเกี่ยวกับการอ่าน การเขียน การคิด
และการถ่ายทอดสาร อันเปรียบเสมือนพลังกายพื้นฐานของคนทำงาน
ตามเทคนิคที่เป็นจุดเด่นในสายอาชีพนิติศาสตร์ของผู้เขียน ไม่ว่าจะเป็นการ

รวบรวมข้อมูล อ่านเอกสารจำนวนมหาศาล แยกแยะและจัดสรร คิดตาม
หลักตรรกะ และวิธีถ่ายทอดแบบเข้าใจง่ายอย่างหมดเปลือก

เทคนิคชั้นเยี่ยมและครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับการทำงานเหล่านี้

จะช่วยให้คุณก้าวหน้าได้รวดเร็วและมีความสุขกับสิ่งที่ทำมากขึ้น

howto



คำนำ

เมื่อก้าวสู่สังคมการทำงาน คุณจะเห็นว่าโลกรอบตัวกว้างขึ้นกว่าสมัยเป็นนักเรียนนักศึกษา

สมัยเป็นนักเรียนนักศึกษา บางคนมุ่งมั่นอยู่กับการเรียนและงานวิจัย ขณะที่บางคนเลือกใช้ชีวิตวัยรุ่นให้อิ่มหนำ แต่เมื่อถึงช่วงเตรียมหางาน ทุกคนต่างสนใจในเรื่องเดียวกัน นั่นคือ การทุ่มเทกำลังให้กับการฝึกงาน และการสัมภาษณ์งาน พยายามเลือดตาแทบกระเด็นเพื่อเข้าเป็นพนักงานของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง และน่าจะมีหลายคนที่ตั้งหน้าตั้งตาท่องตำราเพื่อสอบรับราชการ จนกระทั่งสอบผ่านตามตั้งใจ

เรียกว่าต้องเหนื่อยกันสายตัวแทบขาดในช่วงสุดท้ายของชีวิตวัยเรียนกว่าจะมีงานทำ ที่นี้พอก้าวสู่สถานะคนทำงานปุ๊บ คำถามเช่น เหมือนมีบางอย่างแตกต่างจากที่เคยรู้ใช่ไหมนะ ก็เกิดขึ้นปั๊บ

บางคนอาจจะเคยโดนรุ่นพี่หรือหัวหน้างานดุทำนองว่า

“อ่านข้อความดีแล้วหรือยัง”

“เคยอธิบายแล้วไม่ใช่หรือ”

“ไม่ทันเหตุการณ์เอาเสียเลย อ่านหนังสือพิมพ์บ้างหรือเปล่า”

“ไม่เคยสังเกตความรู้สึกรุ่นพี่คนอื่นเลยหรือ”

“ทำงานไม่ได้เรื่อง”

สิ่งที่เคยรู้หรือเคยทำกลับนำมาใช้ประโยชน์แทบไม่ได้เมื่อกระโจนเข้าสู่ “โลกของคนวัยทำงาน” จนกลายเป็นเหตุให้งานติดขัด ความหดหู่ท้อแท้มาเยือนไม่เว้นวัน

สมองครุ่นคิดแค่ว่าต้องทำอะไรจึงจะได้รับคำชม จนเหมือนคนหมกมุ่น แม้จะได้ผ่อนคลายบ้างในช่วงสุดสัปดาห์หรือวันหยุด เผลอแป๊บเดียว วันทำงานก็เวียนมาอีกรอบ บางครั้งกระทั่งในเวลาส่วนตัวก็ยังไม่วายคิดถึงเรื่องงาน เป็นเหตุให้การพักผ่อนหมดรรถรส

ในสนามการทำงาน ไม่มีคำว่าขอบเขตเวลาหรือหลักสูตรเหมือนสมัยเป็นนักเรียนนักศึกษา ไม่มีใครคอยมอบโจทย์การบ้านให้ หากไม่รู้จักขยับเขยื้อนด้วยตัวเอง คำถามทวนใจและชีวิตสุดหม่นหมองอย่างที่ยกมาเมื่อครู่ก็จะตามหลอกหลอนไม่เลิกรา

ขณะที่ความร่อนรนเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวยังไม่จางหาย โจทย์ใหม่ๆ ในชีวิตหลังจากมีงานทำเป็นหลักแหล่งก็ผุดขึ้นไม่หยุดหย่อน เช่น ต้องหาแฟน ต้องแต่งงาน ต้องก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และต้องคิดถึงการเปลี่ยนงานเพื่อไว้ เป็นต้น

แต่ชีวิตทำงานไม่ได้มีปิดเทอมฤดูร้อน หรือปิดเทอมฤดูใบไม้ผลิเหมือนสมัยเรียน ใช่ว่าอยากเลิกเมื่อไรก็ได้ง่ายๆ เหมือนการทำงานพาร์ตไทม์ หรือการเข้าชมรม การทำงานแต่ละวันต้องผจญกับความเหนื่อยยาก หรือการโดนเปรียบเทียบกับคนอื่น จนบางครั้งก็หมดความมั่นใจและรู้สึกว่าคุณเองทำไม่ได้เรื่องสักอย่าง

สุดท้ายก็เกิดคำถามว่า เราจะไปรอดแน่หรือ

ความกังวลเหล่านั้นคงเป็นแรงผลักดันให้คุณหยิบหนังสือเล่มนี้

สิ่งที่ผมเล่าผ่านหนังสือเล่มนี้คือ เคล็ดลับเกี่ยวกับการอ่าน การเขียน การคิด และการถ่ายทอดสาร อันเปรียบเสมือนพลังกายพื้นฐานของคนทำงาน โดยอ้างอิงจากปัญหาหลักกลุ่มและคำถามซึ่งเหล่าลูกศิษย์ที่ผมเคยสอนในมหาวิทยาลัยมาขอคำปรึกษาหลังจากก้าวสู่สังคมการทำงาน

ผมยังนำเทคนิคของทนายความ ซึ่งประกอบด้วยรวบรวมข้อมูล อ่าน เอกสารจำนวนมหาศาล แยกแยะและจัดสรร คิดตามหลักตรรกะ และ วิธีถ่ายทอดแบบเข้าใจง่าย มานำเสนอโดยไม่หวง

อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่ผมอยากให้ทุกคนจดจำไว้คือ

โจทย์ของคนทำงานไม่มีคำตอบตายตัว วิธีการแบบเด็ดขาด เช่น “ทำอย่างนี้รับรองหมดปัญหา” นั้นไม่มีจริง มีแต่ “วิธีคิด” และ “วิธีนำมาใช้” ที่ส่งผลดีต่องาน ซึ่งจะกลายเป็นขุมพลังและปัจจัยช่วยให้การทำงาน รวมถึงการดำเนินชีวิตส่วนตัวราบรื่นขึ้น

ผมเขียนหนังสือเล่มนี้เพื่อให้ทุกคนที่กำลังประสบปัญหาตามที่กล่าว มาข้างต้น ได้ใช้เป็นตำราสำหรับหนึ่งปีแรกของชีวิตการทำงาน

หากมีส่วนใดหรือหัวข้อใดที่อ่านแล้วคิดว่าเป็นประโยชน์ ก็ขอให้เริ่มลงมือปฏิบัติตั้งแต่วันนี้ ไม่ต้องผัดวันประกันพรุ่ง

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ความรู้ในหนังสือเล่มนี้จะมีส่วนช่วยให้ชีวิตการทำงานของทุกคนสุขสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผมเรียกหนังสือเล่มนี้ว่า “ตำรา” ก็จริง แต่เนื้อหาด้านในไม่มีบทไหน ต้องคร่ำเคร่งท่องจำ

แค่หยิบยบบางส่วนมาเป็นคำบอกใบ้และนำมาใช้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ในชีวิตประจำวันก็เพียงพอแล้ว

มาเปิดหน้าตำราเรียนเพื่อก้าวสู่วันใหม่กันดีกว่า วันที่ดวงตาของคุณ เป็นประกายระยิบด้วยความกระตือรือร้นพร้อมกับพูดได้เต็มปากว่า “การทำงานสนุกจังแฮะ!”

สารบัญ

บทที่ 1

เคล็ดลับอินพุต (รับเข้า) อย่างมีประสิทธิภาพ

2

❖ เทคนิคอ่านตีความโดยไม่พึ่งความรู้สึก	3
❖ เทคนิคเพิ่มความสามารถด้านการอ่านตีความ	7
❖ เทคนิคอ่านบทความอย่างมีประสิทธิภาพ	10
❖ เทคนิคอ่านข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก	13
❖ เทคนิคอ่านให้เร็วและจับสาระได้ตรงประเด็น	16
❖ เทคนิคตั้งสมาธิฟังคำอธิบาย	20
❖ เทคนิคจดบันทึกใจความสำคัญ	23
❖ เทคนิคฟังโดยไม่พึ่งพาเครื่องบันทึกเสียง	27
❖ เทคนิคเปิดรับข้อมูลข่าวสารแบบต่อเนื่องและไม่ตกยุค	32
❖ เทคนิคเปลี่ยนตัวเองให้เป็นคนหมั่นสังเกตกระแสนิยม และความผันแปรของยุคสมัย	37
❖ เทคนิคเปิดรับข้อมูลอันเป็นประโยชน์จากโซเชียลมีเดีย	41
❖ เทคนิคค้นหาแหล่งข้อมูลข่าวสารจำเป็น และแปลงให้เป็นฐานที่มั่น	46

บทที่ 2

เคล็ดลับคิดตามหลักตรรกะ

50

- ❖ เทคนิคแปลงข้อถกเถียงให้เห็นภาพและจัดระเบียบข้อมูล 51
- ❖ เทคนิคจัดระเบียบหรือวิเคราะห์ข้อมูลตรงหน้าในปริบทา 56
- ❖ เทคนิคขัดเกลามุมมองเพื่อการแยกแยะ 61
- ❖ เทคนิคขัดเกลาและเข้าถึงการรับรู้โดยสัญชาตญาณ 65
- ❖ เทคนิครับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นซึ่งมองไม่เห็นด้วยตา 69
- ❖ เทคนิคมองคนออกในปราดเดียว 74
- ❖ เทคนิคขจัดข้อกังขาไม่ให้เหลือค้างคาใจอีกฝ่าย 79
- ❖ เทคนิคสลับเปลี่ยนระหว่างความคิดเชิงนามธรรม
กับความคิดเชิงรูปธรรม 84
- ❖ เทคนิคติดตั้งกฎพื้นฐานหรือระเบียบแบบแผน 88
- ❖ เทคนิคขยายวิสัยทัศน์ให้กว้างแม้อยู่ในโลกแคบ 92
- ❖ เทคนิคเพิ่มความเร็วในการสัมผัสรับรู้และการคิด 97
- ❖ เทคนิคแสดงความคิดเห็นของตัวเองอย่างมั่นคง 102
- ❖ เทคนิคบ่มเพาะทัศนคติด้านการทำงาน
และดำเนินชีวิตฉบับตัวเอง 107
- ❖ เทคนิคค้นหาเมนเทอร์ 111

บทที่ 3

เคล็ดลับเอาต์พุต (ส่งออก) อย่างมีประสิทธิภาพ

114

- ❖ เทคนิคพูดให้เก่ง 115
- ❖ เทคนิคเลิกประหม่ายามนำเสนองาน 118
- ❖ เทคนิครับมือกับการประชุมออนไลน์ 121
- ❖ เทคนิคใช้ไมโครโฟนให้เกิดประสิทธิภาพ 124
- ❖ เทคนิคเขียนบทความให้เหมือนเวลาเล่าเรื่องสัพเพเหระ 127
- ❖ เทคนิคเขียนอีเมลให้กระชับและตรงประเด็น 132

❖ เทคนิคเพิ่มความเร็วในการเขียน	137
❖ เทคนิคสร้างสรรค์ประโยคที่สร้างความรู้สึกสบายใจ และน่าเชื่อถือแก่ผู้อ่าน	141
❖ เทคนิคเขียนบทความที่แสดงถึงไหวพริบของผู้เขียน	145

บทที่ 4

กิจวัตรของคนทำงานผู้เติบโตก้าวหน้าอยู่ตลอด 150

❖ ไม่ควบแหล่งข้อมูลให้เหลือเพียงหนึ่งเดียว	151
❖ วิธีเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของคนทำงานเป็น	156
❖ มองหาความกระปรี้กระเปร่าจากนวนิยาย หรือความเรียง	160
❖ ไม่มองข้ามการศึกษาหาความรู้จากหนังสือธุรกิจ	164
❖ หมั่นอ่านข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก	169
❖ ขวนขวายหาหลักการอธิบายให้ฟังเข้าใจง่าย	173
❖ กล้าชมความรู้สึกส่วนตัว รู้จักแสดงความเห็น จากมุมมองของบุคคลภายนอก	178
❖ ละทิ้งความคิดเพื่อฝันที่หวังเกลี้ยกล่อมคนอื่น ให้คล้อยตาม	182
❖ หยิบยกคำชี้แนะหรือข้อโต้แย้งมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการนำเสนองาน	187
❖ ไม่ปล่อยให้อารมณ์หรือความรู้สึกเป็นใหญ่	190
❖ รู้จักสังเกตข้อแตกต่างระหว่างนักเรียนนักศึกษา กับคนทำงาน เพื่อการเติบโตของตัวเอง	195
❖ กิจวัตรเพื่อชีวิตสุขสมบูรณ์ ไม่ว่าจะด้านการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตส่วนตัว	200
❖ ยอมรับตัวเองและเลิกเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น	203

บทส่งท้าย



ທດສະວັດ

บทที่ 1

เคล็ดลับอินพุต (รับเข้า)
อย่างมีประสิทธิภาพ

❖ เทคนิคอ่านตีความ โดยไม่พึ่งความรู้สึก

คำถาม

เวลาอ่านข้อความหรือบทความ กว่าจะจับสาระสำคัญได้ต้องใช้
เวลาพอสมควรเลยครับ ปกติเป็นคนไม่ชอบอ่านเสียด้วย หรือ
ผมจะเป็นคนไม่มี “ความสามารถด้านการอ่านตีความ” ติดตัวมา
ตั้งแต่เกิดกันนะ

ความสามารถด้านการอ่านตีความคืออะไร เราเริ่มคิดจากประเด็น
นี้กัน

หากความสามารถด้านการอ่านเป็นไหวพริบที่มีติดตัวตั้งแต่เกิดจริง
หมายความว่าคนเราต้องอ่านตีความได้ก่อนรู้ภาษาเสียด้วยซ้ำ

หลักความจริงข้อนี้ทำให้สรุปได้ว่า **ความสามารถด้านการอ่าน
ตีความไม่ได้ติดตัวมาตั้งแต่แรก** ทว่าเป็นทักษะที่ฝึกฝนได้ทีหลัง
พูดอีกอย่างคือ คุณควรตั้งคำถามกับตัวเองว่าทำอะไรจึงจะมีไหวพริบ
ด้านการอ่านตีความ มากกว่าสงสัยว่าตนมีความสามารถดังกล่าวติดตัวมา
ตั้งแต่เกิดไหม

หัวใจสำคัญของการอ่านตีความข้อความและบทความที่เกี่ยวกับงาน มีหลายข้อ ข้อแรกคือ การอ่านบทความเกี่ยวกับงานไม่เหมือนการอ่านเรื่องเล่าอย่างเช่นนวนิยาย โดยเราจะเริ่มกันจากหัวข้อนี้

ในกรณีของเรื่องเล่าอย่างเช่นนวนิยาย ส่วนใหญ่มักไม่สื่อนัยของเนื้อความแบบโจ่งแจ้ง มีหน้าซ้ำบางช่วงบางตอนยังปล่อยให้ผู้อ่านคิดจินตนาการต่อเอาเองอย่างเปิดกว้าง เช่น แนวทางของเรื่อง ชีวิตของตัวละคร ปริศนา และค่านิยม เป็นต้น

เมื่อเทียบกันแล้ว ข้อความและบทความที่พบในการทำงานถือว่าเรียบง่าย ตรงไปตรงมามาก

คุณจะไม่พบสำนวนภาษาน่าตื่นเต้นชวนติดตามเหมือนเวลาอ่านนวนิยาย ไม่มีเนื้อหากระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นประเภทค่อย ๆ แยมปริศนาออกมาทีละน้อยในบทความที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

เปิดรับสารที่ผู้เขียนต้องการสื่อโดยไม่ตั้งแง่

ในข้อความหรือบทความเกี่ยวกับการทำงานจะมี “สิ่งที่ต้องการสื่อให้ผู้อ่านรับรู้” สอดแทรกอยู่เสมอ เพียงแต่ไม่ได้ถูกปิดซ่อนอยู่ในรูปประโยคสลับซับซ้อนเหมือนเช่นนวนิยาย เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้อ่านต้องทำก็คือการทำความเข้าใจ “ประเด็นที่ผู้เขียนต้องการสื่อ” ไม่ว่าจะเป็นการอ่านหัวข้อหรือพาดหัวของเนื้อหาให้ถี่ถ้วน สังเกตข้อความที่มีการใช้อักษรตัวหนา รวมถึงข้อความที่ขีดเส้นใต้หรือใช้เครื่องหมายอัฒภาคกำกับ

ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในที่นี้หมายความว่ารวมถึงอีเมลและเอกสารต่าง ๆ ซึ่ง มักมีหัวข้อที่ผู้เขียนต้องการสื่อระบุไว้ชัดเจน หน้าที่

ของผู้อ่านคือค้นหาว่าใจความสำคัญดังกล่าวสอดคล้องตรงจุดใดของข้อความหรือบทความ

วัตถุประสงค์ที่ข้อความหรือบทความเกี่ยวกับการทำงานต้องการสื่อแบ่งเป็น ① แจ้งให้ทราบ ② แจ้งให้ดำเนินการ ③ แจ้งให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

① แจ้งให้ทราบ

กรณีนี้ผู้อ่านจะต้องอ่านตีความสองหัวข้อต่อไปนี้ให้เข้าใจ ① เกิดปัญหาแบบใด ② ควรพิจารณาปัญหาดังกล่าวในทิศทางใด หากอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ ลองถามผู้เขียน ผู้รายงาน หรือผู้รับผิดชอบดู

ข้อความหรือบทความเกี่ยวกับการทำงานส่วนใหญ่มักไม่ได้รับการตรวจทานแก้ไข หรือขัดเกลารูปประโยคให้สละสลวยเหมือนนวนิยาย บางครั้งจึงอาจเจอประโยคที่ตีความยาก

② แจ้งให้ดำเนินการ

ให้มีความสำคัญกับสามหัวข้อต่อไปนี้เป็นพิเศษขณะอ่าน ① ต้องดำเนินการภายในเมื่อไร ② ต้องทำอะไรบ้าง ③ อยู่ในระดับของคำว่าจำเป็นต้องปฏิบัติหรือเลือกได้ตามความสมัครใจ

กรณีเดียวกับข้อแรก หากไม่เข้าใจควรสอบถามผู้รับผิดชอบเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน แต่อันดับแรกให้ลองอ่านสิ่งที่ข้อความหรือบทความต้องการสื่อ โดยนำหลักการที่แนะนำมาประกอบการตีความ

③ แจ้งให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

หัวข้อที่ต้องการให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดย่อมมีปรากฏชัดเจนในข้อความหรือบทความ ดังนั้นลองอ่านเนื้อหาแต่ละข้ออย่างละเอียด พร้อม

จินตนาการถึงสถานการณ์จริงเวลาต้องนำหัวข้อเหล่านั้นมาปฏิบัติ

กรณีอ่านบทพจนพร้อมจินตนาการภาพตามแล้วพบว่าบางจุดขาดความเป็นรูปธรรม บางจุดไม่ชัดเจนจนอาจก่อให้เกิดความสับสน ลองสอบถามจากผู้รับผิดชอบดู

ทั้งหมดนี้คืออุปนิสัยด้านการอ่านตีความข้อความหรือบทความเกี่ยวกับงานที่อยากให้ทุกคนมีติดตัวเอาไว้ เพราะเคล็ดลับที่กล่าวมาเปรียบเสมือนไฉวพริบสำคัญสำหรับการอ่าน

ข้อความหรือบทความเกี่ยวกับงานแตกต่างจากเรื่องเล่าอย่างเช่นนวนิยาย ในประเด็นที่ว่าหัวข้อที่ต้องการถ่ายทอดระบุชัดเจน ผมอยากให้ทุกคนนึกถึงเรื่องนี้ไว้

ประเด็นสำคัญ

ในข้อความหรือบทความเกี่ยวกับงาน

จะมี “สิ่งที่ต้องการถ่ายทอด” ปรากฏอยู่เสมอ

ลองมองหาสิ่งที่ผู้เขียนต้องการถ่ายทอดนั้นให้พบ

และพยายามทำความเข้าใจ

❖ เทคนิคเพิ่มความสามารถ ด้านการอ่านตีความ

คำถาม

ถ้าต้องการวัดความสามารถด้านการอ่านตีความ
ควรใส่ใจเรื่องใดบ้างคะ

ความสามารถด้านการอ่านตีความไม่ใช่ไหวพริบที่มีติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด และหากต้องการฝึกปรือความสามารถดังกล่าว ก็ต้องรู้จักอ่านและคิดตามไปด้วยว่าข้อความหรือบทความนั้นเขียนขึ้นด้วยเจตนาใด

จุดที่ควรให้ความสำคัญคือ “สาระสำคัญ (= ประเด็น)” ของผู้เขียนข้อความหรือบทความ ซึ่งมักปรากฏอยู่ในส่วนต่างๆ เหล่านี้

- ชื่อหัวข้อ
- พาดหัวหลักหรือพาดหัวย่อย
- ประโยคสองสามบรรทัดแรก
- ประโยคสรุปสองสามบรรทัดสุดท้าย

จำนวนของข้อความ ก็เป็นอีกหนึ่งจุดสังเกต เช่น หากในบทความแนะนำสินค้าหลากหลายประเภทรวมทั้งหมดสามหน้า มีคำอธิบายเกี่ยวกับสินค้า ก. มากถึงสองหน้าครึ่ง แสดงว่า ก. คือสาระสำคัญที่ผู้เขียนต้องการสื่อ

ข้อความหรือบทความเป็นเพียงวิธีถ่ายทอดสารรูปแบบหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีวิธีอื่นๆ เช่น การพูดปากเปล่า เป็นต้น ทว่าบางกรณี การใช้ไฟล์เสียงหรือไฟล์ภาพอาจได้ผลลัพธ์ดีมากกว่าถ่ายทอดด้วยตัวอักษรหรือคำพูด

การเลือกวิธีการถ่ายทอดสารให้เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการถ่ายทอดนั้นสำคัญอย่างยิ่งวด กรณีต้องการถ่ายทอดความรู้สึกเอาใจช่วยหรือความเป็นห่วงเป็นใยให้อีกฝ่ายรับรู้ การถ่ายทอดสารด้วยคำพูดแบบเจอหน้ากันหรือผ่านทางโทรศัพท์อาจเหมาะสมกว่า ส่วนกรณีที่ต้องการถ่ายทอดความคิดเห็นหรืออัตลักษณ์ของตนเองให้คนหมู่มากแบบไม่เจาะเจาะจงกลุ่มใดรับรู้โดยตรง คลิปปิดีโอน่าจะเป็นทางเลือกที่ดี ยูทูบจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น

แต่ในด้านของการทำงาน ข้อความหรือบทความยังคงครองตำแหน่ง “เจ้าแห่งตัวกลางในการถ่ายทอดสาร” ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- **ถ่ายทอดสารสู่คนจำนวนมากได้ถูกต้อง**

เหมาะสำหรับใช้ถ่ายทอดข้อมูลสู่คนจำนวนมาก โดยไม่เกิดความเข้าใจผิดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อน โดยเฉพาะเมื่อต้องถ่ายทอดสารประเภทชื่อเฉพาะและตัวเลข

- **สะดวกในการสรุปรอบให้กระชับ**

เนื่องจากการพูดหนึ่งชั่วโมงอาจสรุปรอบเหลือเพียงหนึ่งหน้ากระดาษอ่านผ่านตาแล้วเข้าใจประเด็นหลักได้ทันที

อย่างที่บอกไปแล้วว่า ข้อความหรือบทความเป็นเพียงวิธีถ่ายทอดสารวิธีหนึ่ง ดังนั้นสิ่งที่ควรให้ความสนใจไม่ใช่ข้อความในแต่ละประโยค แต่ต้องอ่านทั้งหมดและทำความเข้าใจให้ได้ว่าอีกฝ่ายต้องการสื่ออะไร นี่แหละคือความสามารถด้านการอ่านตีความอย่างแท้จริง

หัวใจสำคัญของการอ่านและทำความเข้าใจข้อความหรือบทความ อยู่ที่ผู้อ่านเข้าถึงข้อความ (สาระสำคัญ) ก่อนแปลสภาพมาอยู่ในรูปประโยคหรือบทความของผู้เขียนได้มากน้อยเพียงใด เนื่องจากผู้เขียนมีหัวข้อที่ต้องการถ่ายทอดสู่ผู้อ่าน ข้อความหรือบทความจึงเกิดขึ้น สาระสำคัญจึงอยู่ที่หัวข้อดังกล่าว ไม่ได้อยู่ที่ประโยคแต่ละประโยค

หากทำได้เช่นนี้ ความสามารถในการอ่านตีความก็จะพัฒนาขึ้นเป็นเท่าตัว

ประเด็นสำคัญ

ข้อความหรือบทความคือวิธีหนึ่งในการถ่ายทอดสาร
สิ่งที่ผู้อ่านต้องทำก็คือ ตั้งสมาธิและค้นหาสิ่งที่ผู้เขียนต้องการ
ถ่ายทอด (สาระสำคัญ) ให้พบ

❖ เทคนิคอ่านบทความ อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถาม

ลองซื้อหนังสือสอนเทคนิคอ่านเร็วมาศึกษา แต่ก็ไม่เห็นจะช่วยให้
อ่านเร็วขึ้นจากแต่ก่อนเลย พอจะมีเคล็ดลับไหมคะ

ในหนังสือสอนเทคนิคอ่านเร็วมีประโยคหนึ่งเขียนว่า “คุณขยับตาได้เร็ว
แค่ไหน”

รูปแบบการขยับตาส่งผลดีด้านการบริหารดวงตากี่จริง ทว่าสิ่งที่เรา
ทุกคนควรใส่ใจเพื่อให้อ่านข้อความหรือบทความได้เร็วขึ้น ไม่ใช่ประสิทธิ-
ภาพของการขยับเคลื่อนไหวดวงตา

สิ่งสำคัญคือ **สังเกตและรับรู้ว่าคุณภาพหรือบทความนั้นต้องการ
ถ่ายทอดอะไร** ต่างหาก ซึ่งต้องมีเทคนิคตามกลั่นคำไปประกอบด้วย

การขยับมือ นับว่ามีความสำคัญอย่างมากในขั้นตอนของการค้นหาว่า
ข้อความหรือบทความนั้นต้องการบอกอะไร เพราะการใช้ปากกาไฮไลต์ขีด
ข้อความเอ่ย ขีดเส้นใต้ได้ประโยคเอ่ย ล้วนมีส่วนช่วยให้มองเห็นจุดสำคัญ

ของข้อความหรือบทความชัดเจนขึ้น

**การขยับมือขีดเขียนทับบนข้อความหรือบทความจนเป็นรอยเลอะเทอะ
นี้ละ คือตัวแปรซึ่งนำสู่การค้นพบศักยภาพที่ข้อความหรือบทความนั้น
ต้องการสื่อ**

ผมอยากให้ทุกคนลองย้อนนึกถึงการทำข้อสอบวิชาภาษาอังกฤษในปัจจุบัน
หรือวิชาอ่านวิเคราะห์บทความภาษาอังกฤษสมัยเป็นนักเรียนนักศึกษา
สมัยนั้นทุกคนต่างมุ่งมั่นหวังจะทำคะแนนสอบให้ดีที่สุดภายในระยะเวลาจำกัด
จึงพยายามขีดเส้นใต้บ้างละ วงกลมประโยคบ้างละ เพื่ออ่านตีความ
บทความอย่างเต็มที่

จริง ๆ แล้ว การอ่านตีความข้อความหรือบทความเกี่ยวกับงานที่ต้อง
พบเจอในบริษัทต่อจากนี้ ไม่ต่างอะไรกับการอ่านตีความในวิชาภาษาอังกฤษ
ปัจจุบันหรือวิชาภาษาอังกฤษสักนิด

ผมเชื่อว่าไม่มีใครเคยเรียนวิธีขยับตาในคาบเรียนการอ่านบทความวิชา
ภาษาอังกฤษปัจจุบันหรือวิชาภาษาอังกฤษ จะมีก็แค่ขยับมือขณะฝึกซ้อม
อ่านตีความเนื้อหาของบทความเหล่านั้นในเวลาจำกัด โดยบางคนอาจใช้
นาฬิกาจับเวลาเข้าช่วย

คุณใช้วิธีการนี้กับข้อความหรือบทความเกี่ยวกับงานได้เช่นกัน ในเมื่อ
ข้อความหรือบทความเขียนขึ้นด้วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ใจความสำคัญที่
ผู้เขียนต้องการสื่อก็ย่อมต้องปรากฏอยู่ในนั้น

ทว่าในกรณีของบทความยาว ใจความสำคัญที่ต้องการสื่อสารอาจไม่ได้
มีแค่ประเด็นเดียว โดยส่วนใหญ่บทความยาวมักมีหลายหัวข้อสอดแทรก
แต่ละหัวข้อมีความสลับซับซ้อนอยู่ในตัว

สิ่งแรกที่เราควรทำคือวงกลมรอบคีย์เวิร์ดหรือใช้ปากกาไฮไลต์ขีด เพื่อให้คำซึ่งเป็นสาระสำคัญฝังแน่นในสมอง

เมื่อทำได้เช่นนี้แล้ว คีย์เวิร์ดที่เคยกระจายจะเรียงร้อยต่อเข้าด้วยกัน “เนื้อหาซึ่งบทความนั้นๆ ต้องการสื่อ” จะปรากฏแจ่มชัด และกลายเป็นปัจจัยช่วยให้ทำความเข้าใจสาระสำคัญของบทความได้เร็วขึ้น

หัวใจสำคัญคือการขยับมือขีดเขียนทับข้อความหรือบทความตรงหน้า

วิธีนี้ใช้ได้ทั้งบทความที่อยู่ในรูปแบบแผ่นกระดาษและไฟล์พีดีเอฟ เพราะทุกวันนี้ การใช้ไฮไลต์ทับประโยคหรือขีดเส้นบนข้อมูลตัวอักษรในแท็บเล็ตและคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป

การขยับมือขีดเขียน ทำข้อความหรือบทความให้เป็นเลอะเทอะนี่ละคือหนทางสู่การอ่านเร็ว

ประเด็นสำคัญ

อ่านด้วยมือไม่ใช่ด้วยตา ยิ่งขีดเขียนทับข้อความหรือบทความให้เลอะเทอะได้ยิ่งดี

❖ เทคนิคอ่านข้อมูล ข่าวสารจำนวนมาก

คำถาม

รู้สึกอัดอัดทรมานเวลาต้องอ่านบทความจำนวนมาก ๆ
พอจะมีวิธีไหนรับมือกับเรื่องนี้บ้างไหมครับ

ก่อนอื่นให้ลองถามตัวเองว่า ต้นตอของความรู้สึกอัดอัดทรมานนั้นคืออะไร ซึ่งการคิดวิเคราะห์หาต้นตอนี้ถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

เป็นเพราะบทความมีจำนวนมาก การอ่านบทความจำนวนมากต้องใช้เวลา หรือไม่ชอบการอ่านความเรียงมาตั้งแต่ต้น

ผมเชื่อว่าคงไม่มีใครอัดอัดทรมานกับการอ่านความเรียงทุกแบบทุกประเภท อย่างน้อยแต่ละคนจะต้องมีบทความที่ชื่นชอบและอยากหยิบมาอ่านอยู่บ้าง เช่น หากคุณมีดาราที่ชื่นชอบและคอยติดตามผลงานเขาหรือเธอคนนั้นมาโดยตลอด คุณก็คงเปิดสมาร์ตโฟนเพื่ออ่านบทความจำนวนมากมายมหาศาลที่เกี่ยวข้องกับเขาหรือเธอคนนั้นจากโซเชียลมีเดียและข่าวแวดวงบนเท็งอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นช่วงเดินหรือระหว่างอยู่บนรถไฟ ถูกไหม

ส่วนผู้ชื่นชอบกีฬาเบสบอลก็คงคอยติดตามข่าวสารเกี่ยวกับตัวนักกีฬา แม้จะอยู่นอกฤดูแข่งขันและปรับเปลี่ยนภายในทีมระหว่างฤดูพักการแข่งขันผ่านทางสมาร์ทโฟนตั้งแต่เช้าจรดเย็น

คำถามคือ นั่นเป็นเรื่องชวนให้รู้สึกอึดอัดธรรมดาหรือเปล่า

สมมติว่าคุณเฝื่อนอยากทำงานเป็นบรรณาธิการด้านวรรณกรรม ทว่าหลังจากได้เข้าทำงานในสำนักพิมพ์ คุณกลับได้รับมอบหมายให้เป็นบรรณาธิการวารสารรายสัปดาห์ ต้องมาอยู่ในสถานะของคนมีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารแวดวงบันเทิง คุณจะรู้สึกเช่นไร

แม้สิ่งที่ทำคือ “ตรวจเช็คข่าวแวดวงบันเทิงเช้าจรดเย็น” เหมือนกัน แต่สำหรับคนชื่นชอบข่าวสารวงการบันเทิง งานนี้คงเหมือนสวรรค์ ส่วนคุณกลับรู้สึกทุกข์ทรมาน

อธิบายมาถึงตรงนี้ คุณน่าจะมองเห็นแนวทางเพื่อหลุดพ้นจากความอึดอัดทรมานของการต้องอ่านบทความจำนวนมากขึ้นมาบ้างแล้ว

ลองยกตัวอย่างเพิ่มเติมอีกสักหน่อยแล้วกัน สมมติคุณมีคนที่ชอบอยู่ในที่ทำงานหรือโรงเรียนเดียวกัน และคนที่คุณชอบคนนั้นส่งไลน์หรืออีเมลมาหา มีหน้าซ้ำยังเป็นข้อความเรื่องส่วนตัวเสียด้วย ลองมาเพิ่มสีสันให้เนื้อเรื่องอีกสักหน่อย ด้วยการสมมติให้ข้อความนั้นอยู่ในรูปแบบจดหมายก็แล้วกัน

ในสถานการณ์เช่นนี้ คุณจะรู้สึกอึดอัดทรมานเพราะเนื้อหาของข้อความหรือบทความมีจำนวนมากไหม

ตรงกันข้ามเลยด้วยซ้ำ ยิ่งข้อความนั้นยาวเท่าไร คุณก็ยิ่งอ่านพลางใจเต้นตึกตัก อ่านผ่านตาแบบเร็ว ๆ ก่อนในครั้งแรก แล้วอ่านซ้ำแล้วซ้ำอีกแบบไม่รู้เบื่อ อีกทั้งยังพยายามคาดคะเนสิ่งที่อยู่ใจลึก ๆ ของอีกฝ่ายให้ใหม่

นั่นหมายความว่า **คุณรู้สึกอึดอัดธรรมดา**กับการอ่านข้อความหรือบทความเกี่ยวกับงาน เพราะไม่ได้สนใจในเนื้อหานั้น ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการถูกส่งไปประจำแผนกที่ไม่ต้องการ หรือถูกสั่งให้ทำงานที่ไม่อยากทำหลังจากเข้าทำงานในบริษัทได้ไม่นาน

แต่คุณเปลี่ยนความคิดดังกล่าวได้ ขอเพียงฝึกตัวเองให้สนใจเนื้อหา **ของงานที่ควรทำ** ความอึดอัดธรรมดาที่มักเกิดเวลาอ่านข้อความหรือบทความ ก็จะกลายเป็นความรู้สึกคล้ายกับเวลาที่มีสมาธิจดจ่ออยู่กับสิ่งที่ตนสนใจ

เชื่อได้เลยว่าจริงๆ แล้ว รุ่นพี่ในที่ทำงานของคุณอีกหลายคนก็เคยผ่านประสบการณ์ลักษณะนี้มาก่อน

การสร้างความรู้สึกสนใจต่อเรื่องที่ไม่ชอบ หรือไม่เคยรู้มาก่อนเป็นข้อพึงปฏิบัติของคนทำงาน ลองอ่านโดยคิดว่ากำลังอ่านจดหมายรัก แล้วความเร็วในการอ่านข้อความหรือบทความก็จะพัฒนาขึ้นโดยอัตโนมัติ

ประเด็นสำคัญ

เพราะไม่ได้สนใจในเนื้อหา จึงรู้สึกอึดอัดธรรมดา
ลองอ่านโดยคิดว่าบทความนั้นเป็นจดหมายรักดูสิ

❖ เทคนิคอ่านให้เร็ว และจับสาระได้ตรงประเด็น

คำถาม

การอ่านให้เร็ว ดีความจำความหรือบทความนั้นๆ ได้ถูกต้องตรงประเด็น เป็นเรื่องที่ทำควบคู่กันได้ไหมคะ

ทุกคนอาจรู้ดีกว่า “อ่านให้เร็ว” กับ “อ่านจับใจความได้ถูกต้องตรงประเด็น” เป็นสิ่งที่ขัดแย้งกัน แต่เวลาเจอบทความเกี่ยวกับงานอยู่ตรงหน้าใครๆ ก็ย่อมอยากอ่านให้จบเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ อีกทั้งยังต้องการอ่านให้ได้ใจความสำคัญครบถ้วนถูกต้อง

จริง ๆ แล้วเราทำสองข้อนี้พร้อมกันได้

เหมือนที่นักธุรกิจหลายคนใช้ช่วงเวลาระหว่างเดินทางด้วยรถไฟหรือช่วงเวลาสั้นๆ ที่บ้านยามเช้าทุกวัน อ่านหนังสือพิมพ์ธุรกิจแบบว่องไว แต่ได้รับเนื้อหาสาระที่จำเป็นถูกต้องครบถ้วน ส่วนในปัจจุบัน คาดว่าคงมีนักธุรกิจจำนวนไม่น้อยหันมาอ่านหนังสือพิมพ์แบบอิเล็กทรอนิกส์ทางสมาร์ทโฟน แทนที่จะเฉพาะเจาะจงอยู่แค่หนังสือพิมพ์กระดาษ

จะอ่านด้วยอีบุ๊กหรือกระดาษก็ไม่สำคัญ สิ่งที่น่าสนใจมากกว่าคือ พวกเขาเหล่านั้นล้วนใช้เวลาสั้นๆ เปิดรับข้อมูลทันเหตุการณ์ประจำวัน ไม่คิดบ้างหรือว่าคนแบบนี้ช่างน่าหลงใหลและน่านับถือ

เคล็ดลับห้าประการเพื่อการอ่านเร็ว และเก็บสาระสำคัญถูกต้องครบถ้วน

เคล็ดลับต่อไปนี่ คือกฎูแจไชปริศนาว่าทำอย่างไรจึงจะเป็นเหมือน เหล่านักธุรกิจข้างต้นได้

① อย่าอ่านด้วยความรีบร้อน

ฟังแล้วอาจรู้สึกว่าย้อนแย้งกันเอง แต่หัวใจสำคัญของการอ่านเร็ว คืออย่ารีบร้อนขณะอ่าน หากมีแว่แต่คิดว่าต้องอ่านให้เร็วขึ้นอีก จิตใจ ก็จะร้อนรนและเร่งรีบ สุดท้ายกลายเป็นว่าแค่ขยิบตามองเนื้อหา อ่านแบบ อยากให้จบไวๆ และแน่นอนว่าเนื้อหาอย่า่อมไม่เข้าสมองแม้แต่น้อย

อาการร้อนรนนี้มักเกิดกับพนักงานใหม่และคนที่เพิ่งเข้าสู่สังคม คนทำงานไม่นาน แต่ผมอยากให้ทุกคนจำไว้ว่าการอ่านบทความโดยขยิบแค่ดวงตา ไม่ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารมากพอจะนำไปถ่ายทอดต่อให้คนอื่น ฟังหรือรับรู้ได้ ขณะเดียวกัน การจดจ่ออยู่กับจุดใดจุดหนึ่งก็อาจเป็นเหตุให้อ่านเนื้อหาใจความได้ไม่ครบถ้วนทั้งหมด เรียกได้ว่าแบบใดก็ไม่ดีทั้งนั้น

② ไม่จำเป็นต้องอ่านทุกประโยค

เคล็ดลับอย่างหนึ่งของการอ่านให้ได้ประสิทธิภาพในเวลาจำกัดคือ ไม่ต้องพยายามอ่านให้ครบหรือทำความเข้าใจทุกประโยค

แต่ควรเรียงลำดับความสำคัญ โดยคำนึงถึงการรับรู้ข้อมูลสำคัญของบทความนั้นๆ มาก่อนเป็นอันดับแรก

③ ทำความเข้าใจเนื้อหาทั้งหมดจากพาดหัวหลักหรือพาดหัวย่อย

คุณสามารถฝึกจัดเรียงลำดับความสำคัญด้วยการอ่านพาดหัวหลักแบบคร่าวๆ

ตัวอย่างเช่นกรณีของบทความในหนังสือ แค่อ่านพาดหัวหลักเป็นอันดับแรกเพื่อจับใจความโดยรวม ก็พอจะตีความได้แล้วว่าบทความนั้นๆ พูดถึงอะไรโดยไม่ต้องใช้เวลานาน

หากเป็นหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารให้ดูจากพาดหัวหลัก หากเป็นหนังสือเล่มให้เริ่มอ่านคร่าวๆ จากสารบัญเป็นอย่างแรก การทำเช่นนี้จะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาโดยรวมทั้งหมดของสื่อข้อมูลตรงหน้าในช่วงเวลานั้นๆ เพียงไม่กี่นาที

จากนั้นจึงค่อยเปิดอ่านเนื้อหาเพิ่มเติม โดยอ้างอิงจากพาดหัวหรือสารบัญเป็นหลัก หรือคลิกพาดหัวเพื่ออ่านข้อมูลโดยละเอียดในกรณีที่บทความทางอินเทอร์เน็ต

④ ตั้งวัตถุประสงค์

การตั้งวัตถุประสงค์ถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการอ่านให้ได้เนื้อหาใจความถูกต้อง พูดอีกอย่างหนึ่งคือ รับข้อมูลเข้ามาโดยตั้งวัตถุประสงค์เตรียมไว้

ลองเริ่มจากการตั้งวัตถุประสงค์ว่า **ต้องการอ่านให้เข้าใจในระดับที่ถ่ายทอดข้อมูลนั้นๆ ต่อให้ใครสักคนได้** หากต้องเล่าข่าวที่อ่านให้เพื่อนร่วมงานที่บังเอิญเจอกันหลังจากการรถไฟในเวลาแค่เพียงไม่กี่วินาทีที่คุณทำได้ไหม ถ้าทำได้ นั่นหมายความว่า คุณเข้าใจเนื้อหาข่าวหรือบทความนั้นๆ แล้ว

⑤ ก่อ 5W1H ให้ขึ้นใจ

คำว่า 5W1H หรือ **ใคร (Who) ทำอะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไร (When) อย่างไร (How)** ช่วยให้เราเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้ง่ายขึ้นมาก ส่วนสิ่งที่ควรสังเกตในกรณีอ่านบทความข่าว เช่น **ตัวเลข ชื่อเฉพาะ อาทิจื่อบุคคลหรือหน่วยงานทางธุรกิจ และชื่อแบรนด์หรือชื่อสินค้า** เป็นต้น

ทั้งหมดนี้คือเคล็ดลับที่จะฝึกคุณให้เป็นคนอ่านเร็วและจับใจความสำคัญได้ถูกต้องแม่นยำ

ประเด็นสำคัญ

อ่านให้เร็วและได้ใจความสำคัญถูกต้องครบถ้วน

เป็นเรื่องที่ทำควบคู่กันได้

สิ่งสำคัญคืออย่ารีบร้อนคิดจะอ่านทั้งหมดให้อจบในจิตใจเดียว

❖ เทคนิค ตั้งสมาธิฟังคำอธิบาย

คำถาม

โดนพูดใส่ว่า “เคยอธิบายแล้วนี่นา” เป็นประจำแบบนี้
ควรทำอย่างไรดีครับ

สาเหตุที่ทำให้ถูกพูดใส่ว่า “เคยอธิบายแล้วนี่นา” คืออะไร

บางคนอาจคิดว่า “ก็เคยอธิบายแล้วจริงนั่นแหละ แต่บอกใหม่อีก
สักรอบมันยากนักหรือ”

ทว่าหากถูกพูดประโยคนี้ใส่บ่อย ๆ สำหรับคนทำงานคงไม่ดีแน่

ฝ่ายผู้อธิบายย่อมพยายามอย่างเต็มที่เพื่อจัดทำเอกสารคำอธิบายให้
อีกฝ่ายเกิดข้อสงสัยน้อยที่สุด และยิ่งถ้ามีการพูดอธิบายเสริมด้วยแล้ว นั่น
หมายความว่าฝ่ายผู้อธิบายกำลังเน้นย้ำเกี่ยวกับประเด็นสำคัญแบบเจาะลึก
ให้ฝ่ายผู้รับคำอธิบายคิดตามและจดจำ

แต่กลับยังถูกถามในเรื่องที่อธิบายไปแล้วหลายต่อหลายครั้ง หรือทั้งที่อธิบายไปแล้ว แต่อีกฝ่ายกลับไม่รักษากำหนดส่งงาน ไม่ก็ส่งเอกสารมาไม่ตรงกับแบบฟอร์มที่ระบุ กรณีเช่นนี้ผู้อธิบายควรรู้สึกเช่นไร

ผู้อธิบายย่อมอยากพูดว่า “(ก็) เคยอธิบายแล้วนี่นา” ถูกไหม

“ความเลินเล่อ” ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนโดยใช้เหตุแก่อีกฝ่ายเช่นนี้ มักถูกมองว่าเป็นการ **ไม่ให้ความเคารพผู้อธิบายหรือบุคคลซึ่งเป็นผู้สั่งงาน หรือผู้จ้างงาน** ดีไม่ดีอาจถูกตำหนิว่านำพฤติกรรมอันขอโมตรี้แบบที่ใช้ในครอบครัวมาใช้ในที่ทำงาน

ความเลินเล่อลักษณะนี้พบเห็นได้บ่อยในกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ผมมีโอกาสพบปะพูดคุยกับบรรดานักศึกษาอยู่เป็นประจำที่มหาวิทยาลัย เมื่อมองจากมุมของคนทำงานแล้ว บ่อยครั้งผมอดคิดไม่ได้ว่านักศึกษาส่วนใหญ่ชอบประมาทเลินเล่อ แต่ก็ไม่ได้ถือโทษเอาความใด ๆ เนื่องจากคิดว่า “ยังเป็นนักศึกษากันอยู่นี่นะ ผิดบ้าง เลินเล่อบ้าง ก็ไม่แปลก”

แต่เมื่อก้าวเข้าสู่สังคมการทำงาน ทุกอย่างย่อมเปลี่ยนไป **แม้จะเป็นความเลินเล่อเพียงเล็กน้อย ทว่าหากทำหลายครั้งก็อาจโดนประเมินในด้านลบ** เช่น “หมอนี่ถามซ้ำอยู่นั่นแหละ น่ารำคาญเป็นบ้า” “ทำงานไม่ได้เรื่อง” “ไม่ยอมทำงานด้วยเลย” หรือ “ไม่มอบหมายงานให้หมอนั่นหรือยายนั่น น่าจะดีกว่า”

ส่วนคนที่ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบอยู่แล้วตั้งแต่สมัยเรียน ขอให้รักษาคุณลักษณะที่ดีนั้นเอาไว้ และเชื่อได้เลยว่าคนลักษณะนี้จะไม่ถูกตำหนิว่า “เคยอธิบายแล้วนี่นา” แน่จน

คนเลินเล่อส่วนมากมักถูกมองว่าเป็นคนไม่ฟังคำอธิบาย ทว่าแท้จริงแล้วในกลุ่มคนดังกล่าวมีคนประเภทไม่สามารถรับสารตามคำอธิบายที่ต้องการสื่อได้ เพราะใช้ตัวกรองของตัวเองในการตีความตามที่ต้องการให้เป็นอยู่ด้วย พุดง่าย ๆ คือติดนิสัยใช้ตัวกรองเข้าข้างตัวเองแปลงนัยของสารข้อนี้ควรระวังให้มาก

อย่าตีความข้อความของสารตามใจชอบ อีกฝ่ายสื่อสารมาเช่นไร ก็ให้รับมาเช่นนั้นหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์

เมื่อรับคำอธิบายมาแล้ว อย่าลืมหันจินตนาการถึงภาพยามนำหัวข้อจากคำอธิบายนั้นมาปฏิบัติจริง เพื่อตรวจสอบดูให้แน่ใจตั้งแต่เนิ่น ๆ ว่ามีจุดใดไม่กระจ่างหรือปฏิบัติแล้วอาจเกิดปัญหาไหม

ทั้งหมดนี้คือเคล็ดลับของการฟังจับประเด็นสำคัญแบบไม่มีตกหล่น

ประเด็นสำคัญ

ทำความเข้าใจสารให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับสาร เพื่อป้องกันการก่อดันทุญ์อันไม่จำเป็นให้อีกฝ่าย

❖ เทคนิค จดบันทึกใจความสำคัญ

คำถาม

ไม่เก่งเรื่องการจดบันทึกระหว่างการประชุมเลย
พอจะมีวิธีดี ๆ แนะนำไหมคะ

การจดบันทึกถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งยวดในด้านธุรกิจ

เวลาเห็นรุ่นพี่หรือหัวหน้างานประชุมกับลูกค้าหรือคู่สัญญา คุณเคย
นึกสงสัยไหมว่าทำอะไรพวกเขาจึงคุยไปด้วยจดบันทึกไปด้วย มีหน้าซ้ำ
เนื้อหาของบันทึกยังถูกต้องไม่ผิดเพี้ยน

เชื่อได้เลยว่าแม้กระทั่งในการประชุมบริษัท เหล่ารุ่นพี่ผู้คล่องงานก็ยัง
จดบันทึกหัวข้อสำคัญพลางรับหน้าที่ผู้ดำเนินการประชุมแบบลื่นไหลไม่มี
สะดุด

การเขียนบันทึกลงสมุดงานหรือกระดาษโน้ตถือเป็นวิธีที่ได้รับความนิยม
มาแต่ไหนแต่ไร ทว่ายุคนี้บางคนหันมาใช้วิธีพิมพ์ ขณะที่บางคนเลือก
ใช้ปากกาสไตลัสเขียนใส่คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต เรียกว่า
ใครสะดวกแบบไหนก็ใช้แบบนั้น

บันทึกที่ดีจะช่วยสะกิดให้นึกออกว่า “เออ จริงด้วย”

สิ่งที่ผมอยากบอกทุกคนในหัวข้อนี้ก็คือ เคล็ดลับในบทบาทหน้าที่ของ “ผู้จัดบันทึก” ซึ่งไม่ได้ทำแค่เพียงจดบันทึกข้อความ แต่ **ต้องพูดคุยรับฟัง พร้อมจดบันทึกในเวลาเดียวกัน**

หรือต่อให้อยู่ในสถานะ “ผู้ทำหน้าที่จัดบันทึก” ก็ใช่ว่าแค่นั่งจดเนื้อหาการประชุมเพียงอย่างเดียว เช่น ตัวคุณซึ่งยังเป็นเพียงพนักงานเข้าใหม่ ยังไม่มีใครให้แสดงความคิดเห็นแม้แต่ได้เข้าร่วมการประชุม และถูกไต่ถามว่า “ช่วยจดบันทึกการประชุมให้ด้วยนะ”

ในกรณีนี้เท่ากับว่าคุณต้องเป็น “ผู้จัดบันทึกการประชุม” ทำหน้าที่เขียนบันทึกรายงานการประชุม พูดให้เห็นภาพชัดขึ้นอีกนิดก็คือ คุณเข้าร่วมประชุมในฐานะผู้สังเกตการณ์นั่นเอง

ใครพูดอะไรก็จดเอาไว้ แล้วค่อยนำมาจัดระเบียบเป็นรายงานการประชุมทีหลัง ซึ่งทุกวันนี้การบันทึกเสียงก็ทำได้ง่ายดาย ขอเพียงแค่มีสมาร์ทโฟน นอกจากนี้ยังมีกระแท่งโปรแกรมพิมพ์ด้วยเสียงที่ช่วยแปลงเสียงพูดของคนให้กลายเป็นข้อมูลตัวอักษรโดยอัตโนมัติ อีกทั้งยังมีความแม่นยำสูง ดังนั้นขอเพียงบันทึกเสียงได้ งานที่เหลือก็สบาย เรียกว่าเป็นยุคแสนสะดวกเพราะมีปัญญาประดิษฐ์คอยช่วยโดยแท้

แต่สิ่งที่ได้ออกมาเป็นเพียงการบันทึกเนื้อหาทั้งหมดในการประชุมสามสิบนาทีหรือหนึ่งชั่วโมงแบบคำต่อคำ ซึ่งไม่มีประโยชน์ใดๆ บันทึก **รายงานการประชุมต้องสรุปสาระสำคัญให้สั้น กระชับ ได้ใจความ จึงจะมีความหมาย** ไม่ใช่ทำเพื่อบันทึกเนื้อหาการประชุมทั้งหมดแบบคำต่อคำ

นั่นเท่ากับว่า ทักษะจำเป็นเมื่อคุณได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่จัด
บันทึกการประชุมในฐานะผู้สังเกตการณ์ในการประชุมก็คือ การจัดบันทึก
ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ขณะเดียวกัน งานดังกล่าวถือเป็นการฝึกมือที่ดี

ในการประชุมนั้นมีการพูดคุยถกเถียงกันเกี่ยวกับเรื่องใด มีการหยิบยก
ประเด็นปัญหาใดขึ้นมาชี้แจง และผู้เข้าประชุมมีความคิดเห็นอย่างไรใน
ประเด็นดังกล่าว มีการกำหนดแนวทางในตอนท้ายสุดว่าอย่างไร ครึ่งหน้า
จะพูดคุยกันในหัวข้ออะไร กรณีมีหัวข้อลงมติ จะต้องทำให้เสร็จสิ้นภายใน
เมื่อไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ

การ บันทึกสาระสำคัญของการประชุมและเก็บรักษาเอาไว้ นี่ละ
คือหัวใจของการจัดบันทึกในด้านการทำงาน

หลักสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ เมื่อมองสิ่งที่จัดบันทึกเอาไว้แล้วต้อง
นึกได้ทันทีว่า “เออ จริงด้วย” สิ่งที่เราทำจึงไม่ใช่การคัดลอกเนื้อหา
ทุกคำพูดออกมาเป็นตัวอักษร แต่เป็นการสรุปเนื้อหาใจความให้อ่านเข้าใจ
ง่าย มองปราดเดียวนึกเนื้อหาการประชุมออกได้ถูกต้องไม่ผิดพลาด

สิ่งที่ควรจัดบันทึกประกอบด้วยคีย์เวิร์ด ตัวเลข กำหนดเวลา และชื่อเฉพาะ

เอาละ นอกจากเป็นผู้เขียนบันทึกรายงานการประชุมแล้ว คุณน่าจะ
อยากให้ตัวเองสามารถพูดคุยกับลูกค้า บริษัทคู่ค้า หรือหัวหน้างานพลาง
ตอบคำถามที่คู่สนทนาถาม ส่วนมือก็จัดบันทึกเนื้อหาเหล่านั้นอย่างถูกต้อง
แม่นยำ

การใช้สมาร์ทโฟนบันทึกเสียงแบบคำต่อคำถือเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ว่าฝ่ายที่ถูกบันทึกเสียงอาจไม่ปลื้มนัก (หากเนื้อหาที่มีความสำคัญมากจริงๆ ก็อาจไม่ใช่วิธีการสักเท่าไร) ด้วยเหตุนี้ ทักษะการสนทนา เช่น มองตาคู่สนทนา หรือพูดคุยตอบข้อซักถามจะฉาน แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ลืมจดบันทึกหัวข้อสำคัญต่างๆ เอาไว้จึงก้าวเข้ามามีบทบาท

ประเด็นสำคัญสำหรับทักษะนี้ก็คือ **จดจ่อสมาธิ**อยู่กับการสนทนา ส่วนการจดบันทึกนั้นรอให้สนทนาจบก่อนแล้วค่อยเขียน พอพูดคุยกับหัวหน้างานหรือลูกค้าจบปุ๊บ ค่อยหยิบอุปกรณ์ขึ้นมาจดสรุปใจความสำคัญก็ยังไม่สาย ไม่จำเป็นต้องเขียนทุกคำทุกประโยคให้เรียบร้อยสวยงามระหว่างอยู่ในการสนทนา จดแค่พอให้นึกเนื้อหาออกเมื่อย้อนกลับมาดูทีหลังก็พอ

ว่าแต่หัวข้อสำคัญที่ควรจดบันทึกมีอะไรบ้าง

คำตอบคือ **คีย์เวิร์ด ตัวเลข กำหนดเวลา และชื่อเฉพาะ** นอกจากนี้ยังมี **หัวข้อการลงมติ** ซึ่งจะต้องทบทวนให้ดีเป็นพิเศษ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ ป้องกันการฟังตกหล่น หรือหลงลืม จากนั้นที่เหลือก็แค่จดจ่อสมาธิอยู่กับการสนทนา

พูดอีกอย่างหนึ่งคือ สิ่งที่คุณควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกไม่ใช่การจดบันทึกข้อความ ทว่าเป็นการสนทนาได้ตอบกับอีกฝ่ายต่างหาก

ประเด็นสำคัญ

จดบันทึกแค่เฉพาะสาระใจความสำคัญ

ตั้งสมาธิจดจ่ออยู่กับการสนทนาได้ตอบอีกฝ่าย