

howto

พูดได้อย่างใจ ไม่ต้องกลัวใครเกลียด!

どんな相手も味方になる 感じのよい伝え方

มียาโมโตะ โยชิมิ

เขียน

กมลวรรณ เพ็ญอร่าม

แปล



การอ่านคือรากฐานที่สำคัญ



คำนำสำนักพิมพ์

คุณคงเคยอยู่ในวงสนทนาที่ตัวเองต้องการจะพูดอะไรสักอย่าง แต่กลับมีบางสถานการณ์ที่ทำให้ไม่กล้าพูดเพราะกลัวคนอื่นจะไม่ถูกใจ และถึงแม้จะรู้แน่ใจว่าบางทีสิ่งที่คุณพูดไม่ใช่เรื่องผิด แต่ก็ไม่รู้จะแสดงออกอย่างไรเพื่อไม่ให้บั่นทอนความสัมพันธ์อันดี ทว่าพอเลี้ยวไม่พูดก็กลายเป็นคุณเสียเองที่ทนไม่ไหวจนอยากจะตะโกนคำพูดที่อยู่ในใจออกมา และสุดท้ายคำว่า “ก็ดีนะ” “เห็นด้วยเลย” หรือ “ไม่เป็นไร” ก็กลายเป็นคำติดปากของคุณไปโดยปริยาย

หนังสือเล่มนี้จะพาคุณไปพบกับวิธีการสื่อสารซึ่งจะมีประโยชน์ในหลากหลายสถานการณ์ อย่างเช่น เวลาแสดงความคิดเห็น เวลาทวงเงินเพื่อนที่ไม่ยอมคืนสักที เวลาที่มีข้อโต้แย้งในการประชุม เวลาเพื่อนมาบ่นถึงคนที่เราก็มารู้จักด้วยซ้ำ เวลาอยากเล่าถึงความสำเร็จของตัวเอง เวลาจะพูดให้อภัยคนอื่นให้ดูไม่เป็นการประชดประชัน สถานการณ์เหล่านี้ หากไม่เจอกับตัวคงไม่มีใครคิดเตรียมคำพูดเพื่อโต้ตอบเผื่อเอาไว้แน่นอน

ผู้เขียน **มียาโมโตะ โยชิมิ** ผู้มีประสบการณ์ในงานพิธีกรยาวนานถึง 10 ปี รวมถึงผลงานเขียน งานบรรยายต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร จะมาถ่ายทอดเคล็ดลับที่ทำให้คุณพูดทุกสิ่งได้อย่างสบายใจและปลดล็อกความกลัวในการสื่อสาร ซึ่งคุณสามารถนำไปปรับใช้ได้ทันที ไม่ว่าจะเป็น

- เคล็ดลับในการปฏิเสธ (คนเราไม่ได้ถูกเกลียดง่ายขนาดนั้นสบายใจได้)
- คำที่พูดออกมาตอนหงุดหงิดจะสร้างศัตรูให้เรา
- การเล่าความล้มเหลวคือไอเท็มที่ช่วยกระชับระยะห่างกับอีกฝ่าย
- เทคนิคห้วงดึงเวลาที่เพื่อนยังไม่คืนเงินหรือของที่ยืมไป
- การพูดเวลาถูกคัดค้านเรื่องที่เราอยากจะทำสิ่งใหม่ๆ
- เทคนิคปฏิเสธเวลาถูกเพื่อนที่ทำงานชวน แต่อยากกินข้าวคนเดียว

เพียงหยิบหลักการและเคล็ดลับบางข้อไปใช้ในชีวิตรประจำวันแล้วคุณจะไม่ต้องกลัวใครเกลียดเพราะคำพูดอีกต่อไป

howto

สารบัญ

บทนำ	1
บทที่ 1 “วิธีสื่อสาร” ที่สร้างความสัมพันธ์ แบบสบายใจโดยไม่ต้องอดทนข่มใจ	4
มารู้จัก 3 จุดสำคัญพื้นฐานของ “วิธีการสื่อสาร”	5
คำที่พูดออกมาตอนหงุดหงิดจะสร้างศัตรูให้เรา	15
ไม่ต้องพยายามพูดให้เก่งก็ได้	21
สิ่งสำคัญคือปฏิบัติยาได้ตอบ	23
มาเก็บสะสมถ้อยคำที่ฟังแล้วรู้สึกดีกันเถอะ	25
จงปล่อยผ่านคำบ่นและคำนิทาว่าร้าย	27
สำหรับเรา “บทสนทนาที่สร้างสรรค์” เป็นอย่างไร	28
ชนะใจด้วย 2 ไอเท็มพื้นฐานในการพบปะครั้งแรก	30
เป้าหมายคือการเป็นผู้ฟังที่ “ผู้คนชื่นชอบ”	34
“แสดงการตอบรับ” ให้เก่ง จะทำให้การสนทนาสนุกขึ้น	37
บทที่ 2 ถ้าสามารถสื่อสาร “สิ่งที่ต้องการพูด” ได้ ชีวิตจะเปลี่ยนไป	40
เคล็ดลับในการปฏิเสธ เพราะคนเรา	
ไม่ได้ถูกเกลียดง่ายขนาดนั้น สบายใจได้	41

“คำตอบที่ถูกต้อง” ไม่ได้มีคำตอบเดียว	44
การสื่อสารความคิดตัวเองอย่างนุ่มนวล	
โดย “ศาสตร์การเล่นแร่แปรธาตุ”	46
หากปฏิเสธได้ยาก ให้ใช้ “การเสนอแนะ” แทนได้	49
ลองดำเนินพร้อมกับ “แสดงความเข้าใจอกเข้าใจ”	51
เมื่อความเห็นไม่ตรงกัน ให้ห่างกันไปสักพัก	
แล้วค่อยกลับมาพยายามใหม่	53
ความคิดที่ว่า “ถ้าไม่พูดแล้วจะไม่สบายใจ”	
เป็นเรื่องน่าเสียดาย	54
เวลาทำธุรกิจ จงตระหนักถึงการใช้อ้อยคำที่สุภาพ	56
เวลาจะพูดขอเรื่อง ให้แนบ “ของขวัญทางคำพูด”	
ไปด้วย	58
ประเด็นที่ 1: จงระวังอ้อยคำ “เวลาที่จะให้อภัย	
คนอื่น”	60

บทที่ 3 ถึงจะคุยไม่เก่ง	
แต่ก็สร้าง “ภาพลักษณ์ที่ดี” ได้	63
การโอ้อวดจะหายไป ขึ้นอยู่กับวิธีการรับรู้	64
อันดับแรก มาเติมเต็มตัวเองในตอนนี้นั่นแหละ	65
มาลองเว้นระยะห่างจากคนที่เรารับมือไม่ไหว	
กันสักหน่อยเถอะ	67

ไม่ว่าตอนแรกจะคิดเห็นอย่างไร แต่ให้ลองยอมรับ กันบ้างสักครั้ง	68
วิธีการสื่อสารที่จะดึงสุดยอดศักยภาพออกมา	70
ถ้ากำลังจะพูดโต้แย้ง ก็ให้รับคำพูดใหม่	72
ถ่ายทอด “ความคิด” อย่างนุ่มนวลด้วยวิธีไอเมสเสจ	73
2 เคล็ดลับที่ไม่ทำให้คนอื่นมองว่าเราพูดโอ้อวด	75

บทที่ 4 การมีวิธีสื่อสารที่เก่งกาจ คือสุดยอดทักษะที่แข็งแกร่ง 80

คำว่า “ฉันทำได้ ฉันทำได้!” จะสานต่อความฝัน ของทุกคนให้กลายเป็นจริง	81
การเล่าความล้มเหลว คือไอเท็มที่ช่วยกระชับ ระยะห่างกับอีกฝ่าย	84
คนที่ยอมเผยจุดอ่อนคือคนที่จะได้สร้างมิตร	86
ถ้อยคำแสดงความเห็นใจจะช่วยขยาย “โลกที่ใจดีต่อกัน” ให้กว้างใหญ่ขึ้น	88
ประเด็นที่ 2: วิธีขอร้องที่ทำให้รู้สึกดี	90
ประเด็นที่ 3: เวลาแนะนำผู้คน จงบอกถึง “เสน่ห์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุด”	91

บทที่ 5 “85 วิธีการสื่อสาร”

ที่สร้างความสัมพันธ์แบบสบายใจ

93

ฝึกใช้ถ้อยคำสื่อสารความเป็นตัวเองอย่างนุ่มนวล

ในสถานการณ์ต่างๆ

94

1 การปฏิเสธ

95

เวลาถูกเพื่อนที่ทำงานชวน แต่อยากกินข้าวกลางวันคนเดียว / เวลาได้รับข้อเสนอที่เราไม่พึงพอใจ / เวลาถูกขอให้ช่วยงานตอนกำลังยุ่งๆ / เวลาถูกขอให้ช่วยงานที่เราทำไม่ได้และไม่ได้มีทักษะมากพอ / เวลาถูกขอให้ทำสิ่งที่ไม่ถนัดและไม่เคยทำ / เวลาที่ปฏิเสธไม่ได้มักจะตอบ “YES” ไปก่อน แล้วจึงอยากตอบ “NO” ในภายหลัง / เวลาถูกเพื่อนชวนไปงานอีเวนต์ที่เราไม่ได้มีความสนใจ / เวลาที่ทุกคนตอบ “YES” แต่เราไม่มีอารมณ์จะทำตาม / เวลาถูกเสนอขายหรือเวลาซื้อของแล้วอยากปฏิเสธอันที่เราคิดว่า “ไม่อยากจะเลย” / เวลาจะปฏิเสธน้ำใจของอีกฝ่าย / เวลาที่ถูกแนะนำให้องค์กรต่อไป แม้ทุกครั้งเราจะทำตามแต่คราวนี้อยากหยุดพักสักครั้ง

2 การเตือนและการตำหนิ

108

เวลาที่อยากให้อีกฝ่ายเล็กทำเรื่องอะไรสักอย่าง / เวลาอยากเตือนรุ่นน้องเรื่องรูปลักษณ์ / รุ่นน้องหรือเพื่อนร่วมงานที่เรากังวลว่าจะมาสาย / เวลาที่คนรอบตัวไม่มีอารมณ์จะทำสิ่งต่างๆ / เวลาที่คนรอบตัวกำลังพยายามผิดที่ผิดทาง / เวลาอยากขอให้แค้นงาน / เวลาคุยคำร้องเรียนลูกน้องเรา แล้วเราจะสื่อสารกับตัวลูกน้องคนนั้นได้อย่างไร / เวลาที่อีกฝ่ายดูเหมือนไม่ได้กำลังฟังสิ่งที่เราพูด

3 การกีดกันและการแสดงความกีดกันเชิงลบ

117

เวลาที่เรามีความคิดเห็นตรงข้ามในบทสนทนา / เวลาที่คิดต่างในการทำงานแล้วเจรจาไม่คืบหน้า / เวลาได้รับข้อเสนอแปลกๆ / เวลาที่ต้องการปฏิเสธข้อเสนอของอีกฝ่าย / เวลาจะบอกข้อผิดพลาดของคนตำแหน่งสูงกว่า / เวลาที่ไม่สามารถเข้าใจและยอมรับข้อเสนอของอีกฝ่ายได้ / เวลาที่คำตอบแทนของงานที่ถูกขอให้ทำต่ำเกินไป / เวลาที่อีกฝ่ายเสนอตารางจัดส่งสินค้าที่มีระยะเวลาน้อยเกินไป / เวลาที่เราคิดว่า “ทำงานนี้แล้วจะมีประโยชน์หรือเปล่า”

4 การขอโทษและเวลาที่กำลังจะเกิดการโต้เถียง

127

เวลาที่ต้องการบอกสาเหตุความผิดพลาดในการทำงาน / เวลาจะขอโทษคนที่ร้องเรียน / เวลาที่ความเข้าใจไม่ตรงกันจนกำลังจะเกิดการโต้เถียง / เวลาที่รู้สึกว่ “เฮ้! ที่ได้ยินมาไม่ใช่แบบนี้เน้อ” / เวลาที่ต้องการขอโทษที่พูดจาเสียมารยาทด้วยความรู้สึกว่ “ฉันไม่น่าพูดแบบนี้จนออกไปเลย”

5 อีเมลและการแจ้งติดต่อ

133

เวลาที่ต้องการให้เขาตอบเรื่องงานเร็ว ๆ / เวลาจะสื่อสารล่วงหน้ากับคนที่มักจะทำงานเลยกำหนดส่ง / เวลาต้องการส่งอีเมลเร่งเรื่องงานที่ล่าช้า / เวลาที่ไม่สามารถตอบอีเมลเรื่องงานได้ทันที / เวลาที่ต้องการส่งอีเมลตอนดึกจริง ๆ / เวลาที่มีอีเมลมาขอให้ช่วยงานแต่ไม่สามารถตอบทันทีว่าจะทำได้ไหม / เวลาถูกถามว่ “งานนั้นกำลังคืบหน้าแบบไม่มีปัญหาใช่ไหม” / เวลาถูกเสนอช่องทางติดต่อที่เราไม่ได้ใช้

6 การพูดขอเรื่อง

142

เวลาจะเข้าไปคุยกับหัวหน้าเจ้าอารมณ์ / เวลาจะขอให้ช่วยงาน / เวลาจะขอให้ช่วยงานเพิ่มเติม / เวลาจะขอให้คนอื่นช่วยทำงานด่วน / เวลาจะขอให้ทำงานที่ยุ่งยาก / เวลาจะขอให้ลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงานทำงานที่ค่อนข้างยาก / เวลาที่ต้องการการมอบหมายการตัดสินใจให้กับคนอื่น

7 การกักตักและการสนทนาในชีวิตประจำวัน

150

เวลาที่เห็นว่าอีกฝ่ายดูเหนื่อย / เวลาที่กังวลว่าอีกฝ่ายจะจำเราได้หรือไม่ / เวลาที่อีกฝ่ายไม่ออก / เวลาที่รู้สึกมีปัญหาเพราะอ่านชื่อบนนามบัตรไม่ออก / เวลาที่อีกฝ่ายถามเราเรื่องเดิมซ้ำๆ / เวลาจะพูดถึงเรื่องที่อีกฝ่ายอาจจะไม่รู้ / เวลาที่อีกฝ่ายพูดยาวจนไม่รู้ว่ายาวจนจะสื่ออะไร / เวลาที่ต้องการรีบตัดจบบทสนทนา / เวลาที่อีกฝ่ายมาบ่นใส่เราไม่หยุด / เวลาที่อีกฝ่ายมาพูดเรื่องที่เรารู้แล้ว / เวลาที่อีกฝ่ายพูดเรื่องเดิมหลายรอบแล้ว / เวลาที่ต้องการเปลี่ยนหัวข้อพูดคุยจากเรื่องราวที่มีดรามามาเป็นเรื่องที่สดใส / เวลาจะถามเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงาน / เวลาถูกถามว่า “คนรัก

ทำงานที่บริษัทไหน” แล้วไม่ยากตอบ/ เวลาอยากเล่าความสำเร็จแบบที่คนฟังแล้วไม่รู้สึกหมั่นไส้/ เวลาที่คนมองว่าเราประสบความสำเร็จแบบไม่ได้พยายาม/ เวลาถูกเรียกร้องให้เห็นด้วยกับการนินทาคนอื่น/ เวลาต้องการเปลี่ยนบรรยากาศที่น่าอึดอัดในการประชุม

8 การให้กำลังใจ

169

เวลาที่อีกฝ่ายเจอเรื่องไม่ดีแล้วรู้สึกหดหู่/ เวลาต้องการให้กำลังใจคนที่ไม่พอใจกับชีวิตปัจจุบัน/ คุยกับลูกน้องที่ทำงานไม่เก่ง/ การคุยกับคนที่กำลังตกใจจากอุบัติเหตุ

9 เรื่องที่พูดกับเพื่อนได้ยาก

174

เวลาที่เพื่อนยังไม่คืนเงินหรือของที่ยืมไป/ เวลาอยากให้เพื่อนที่ชอบอ่านแล้วไม่ตอบ ตอบข้อความเราเร็ว ๆ ในครั้งต่อไป/ เวลาที่มีเรื่องที่ต้องพูดแทรกขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูด/ เวลาอยากเล่าแต่กังวลว่ามันอาจจะเหมือนเป็นการโอ้อวด/ เวลาที่ต้องการแนะนำอะไรบางอย่างโดยไม่ทำให้เขาอึดอัดใจ/ เวลาจะเริ่มคุยเรื่องที่พูดกับอีกฝ่ายได้ยาก/ เวลาที่ฟังเพื่อนบ่นแล้วรู้สึกว่าเป็นคนเราเป็นคนผิดเอง

10 เรื่องที่พูดกับคู่ชีวิต (สามีหรือคนรัก)

และครอบครัวของคนรักได้ยาก

182

เวลาที่ต้องการให้คนรักทำอะไรบางอย่าง / เวลาที่ต้องการให้คนรักปรับปรุงอะไรบางอย่าง / เวลาที่คนรักโกรธแล้วพูดจารุนแรง และเราต้องการบอกให้เขาพูดจาดี ๆ / เวลาจะบอกว่าอยากให้คนรักติดต้อมาหาอีกมากกว่านี้ / เวลาต้องการบอกคนรักว่า “ฉันอยากเป็นคนบริหารเงินนะ” / เวลาถูกคัดค้านเรื่องที่เราอยากจะทำสิ่งใหม่ ๆ / เวลาที่รู้สึกมีปัญหาเพราะบ้านแฟนให้ของขวัญมาเยอะจนเกินความจำเป็น / เวลาที่บ้านแฟนให้คำแนะนำที่เราารู้สึกว่าช่วยอะไรไม่ได้

บทส่งท้าย

191

เกี่ยวกับผู้เขียน

193

บทนำ

ระหว่างสนทนากับคนอื่น คุณเคยประสบปัญหาแบบนี้ไหม
เรามักเกิดความกังวลและกลัวจะมีปัญหากับคนอื่นขึ้นมาว่า
“อ๊ะ ฉันไม่ได้ตั้งใจจะพูดแบบนี้ล่ะ! เขาอาจจะเกลียดฉันแล้ว
ก็ได้”

และมักกระทบความรู้สึกของตัวเองว่า
“ฉันรู้สึกไม่พอใจ แต่ก็ไม่อยากรู้สึกเกลียด ฉันควรจะอดทน
ข่มใจดีไหมนะ”

สวัสดีค่ะทุกคน ฉันชื่อมียาโมโตะ โยชิมิ ฉันเป็นนักเขียน
วิทยากร รับผิดชอบงานสัมมนา และยังเป็นผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ
“วิธีทำงานและวิธีการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ๆ” โดยสภาพแวดล้อม
ในการทำงานของฉันนั้นเป็นการทำงานร่วมกับลูกค้าและทีมงาน
ประมาณ 30 คน ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนเป็นผู้หญิง

ด้วยเหตุนี้ ฉันจึงมักจะถูกถามว่า
“ทำยังไงถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขนาดนั้นขึ้นมาได้”
แน่นอนว่าที่ทำงานหรือวงสังคมที่ประกอบไปด้วยผู้หญิงเป็น
ส่วนใหญ่มักจะมีภาพลักษณ์ของการเกิดปัญหาเรื่องความสัมพันธ์
บ่อยๆ

ในบริษัทของฉันก็เชื่อว่าไม่มีปัญหาเรื่องนี้เลย แต่การเผยแพร่
วิธีการหรือแนวคิดในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีก็ช่วยให้พนักงานได้
ทำงานอย่างมีชีวิตชีวาโดยเชื่อมั่นในความคิดของตัวเอง จนทำให้
อัตราการรักษาลูกค้าสูงเกิน 90%

พูดได้อย่างใจ ไม่ต้องกลัวใครเกลียด!

“ตั้งแต่เข้าร่วมทีมนี้ เรื่องที่ต้องอดทนขมใจก็น้อยลงค่ะ”

“ฉันสามารถพูดสิ่งที่ตัวเองต้องการทำโดยไม่ต้องรู้สึกเกรงใจ เพราะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ผู้คนเป็นมิตร ปัญหาความสัมพันธ์ก็เลยหายไปเกือบหมดแล้วค่ะ!”

พอพวกเขาบอกฉันแบบนี้ ฉันก็รู้สึกดีใจมากเลยละ

ฉันเองก็เป็นคนหนึ่งที่เคยทุกข์ใจกับเรื่องความสัมพันธ์มาก่อน สมัยที่ยังอายุ 20 ฉันเป็นพนักงานบริษัทธรรมดาๆ ท่ามกลางการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายในบริษัท ฉันคิดว่าไม่อยากทะเลาะกับใคร จึงทำหน้าที่เป็นมิตรกับทุกคน แต่เมื่อเริ่มมีคนมาถามว่า “เธออยู่ฝ่ายใคร” จิตใจของฉันก็รู้สึกเหนื่อยล้าสุดๆ ยิ่งไปกว่านั้น หัวหน้าที่อารมณ์ฉุนเฉียวก็มักจะใส่อารมณ์กับฉันโดยไม่มีเหตุผลอยู่บ่อยครั้ง จึงรู้สึกกลัว “บริษัท” กับ “เรื่องความสัมพันธ์” อย่างรุนแรง

ต่อมาจึงได้สั่งสมประสบการณ์ชีวิตต่างๆ เช่น การทำงานด้านพิธีกรเกือบ 10 ปี การให้คำปรึกษาแบบพบหน้า การสร้างทีมในบริษัท เป็นต้น จนมองเห็น **“วิธีปฏิสัมพันธ์”** และ **“วิธีการสื่อสาร”** ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์แบบสบายใจโดยปราศจากความกลัวได้ ซึ่งพอรู้ตัวอีกทีคนรอบตัวก็เริ่มมาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับ **“เทคนิคการสนทนาที่ไม่ทำให้คนเกลียด”** แล้ว

ถึงแม้ฉันจะไม่ใช่มือเชี่ยวชาญด้านการพูด แต่ก็มั่นใจว่าตัวเองรู้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ดี ๆ ในที่ทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ไม่น้อย

หนังสือเล่มนี้ไม่ใช่การสอนให้ “พูดจาไพเราะ” แต่เป็นการบอกให้ทุกท่านได้ทราบถึง **“วิธีการสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์แบบสบายใจทั้งตัวเราและตัวเขาโดยไม่ต้องอดทนขมใจ”**

หรือก็คือ “วิธีการสื่อสารที่ทำให้รู้สึกดี” นั่นเอง

ฉันคิดว่าสาเหตุที่ธุรกิจของฉันเติบโตจากศูนย์ได้ด้วยเงินเพียง 140,000 เยน เป็นเพราะมีหลาย ๆ คนพูดว่า “ฉันอยากทำงานกับคุณ” ฉันจึงได้รับความกรุณาจากลูกค้า เพื่อน และคู่ค้ามากมาย

ตอนนี้ฉันมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์น้อยลงมาก และสามารถใช้เวลาในทุก ๆ วันแบบสบายใจ ทั้งในที่ทำงานและชีวิตส่วนตัว

ไม่ใช่ว่าอดทนข่มใจ แต่ก็ไม่ได้อยากถูกเกลียดเหมือนกัน เป็นความคิดที่ฟังดูย้อนแย้ง แต่ทุกคนก็คิดเหมือนกันทั้งนั้น ดังนั้น มาเปลี่ยนมันให้เป็นไปในทางบวกด้วยการอ่านหนังสือเล่มนี้ดีกว่า

ใช่แล้ว คุณไม่ต้องอดทนข่มใจอีกต่อไป เรามา “โบกมือลา” ความกลัวที่ว่า “ฉันอาจจะถูกเกลียด” กันเถอะ

นับจากนี้ ขอให้หนังสือเล่มนี้กลายเป็นตัวช่วยเรื่อง “ทักษะการพูด” ของคุณนะคะ

มียาโมโตะ โยชิมิ

บทที่

1

“วิธีสื่อสาร”

ที่สร้างความสัมพันธ์

แบบสบายใจ

โดยไม่ต้องอดทนเข้มใจ

มารู้จัก 3 จุดสำคัญพื้นฐาน ของ “วิธีการสื่อสาร”

ทุกคนพร้อมแล้วหรือยัง

ถึงเวลาที่เราจะมาสนุกกับการเรียนรู้ “วิธีการสื่อสาร”

ในบทที่ 1 เราจะมาดูกันให้ชัดเจนว่า **“วิธีสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์แบบสบายใจทั้งตัวเราและตัวเขาโดยไม่ต้องอดทนข่มใจ”** ที่หนังสือเล่มนี้กำลังจะบอก **ถือเป็นวิธีการเดียวกับ “วิธีสื่อสารที่ทำให้รู้สึกดี” ได้อย่างไร**

โดยสิ่งแรกที่จะพูดถึงคือ 3 หลักสำคัญพื้นฐานของ “วิธีการสื่อสาร” ต่อไปนี้

- ① **คำนึงว่า “คนอื่นจะรู้สึกอย่างไร”**
- ② **คิดให้แน่ชัดว่า “ตัวเราต้องการทำอะไร”**
- ③ **จำไว้เสมอว่า เป็นเรื่องธรรมชาติที่บางคนก็เข้ากับเราไม่ได้**

เอาละ ต่อไปนี้จะขออธิบายถึงแต่ละหลักสำคัญตามลำดับ

พูดได้อย่างใจ ไม่ต้องกลัวใครเกลียด!

สิ่งสำคัญที่สุดคือการเลิก “อดทนข่มใจ”

“เพราะไม่อยากพูดอะไรที่จะทำให้ถูกเกลียด ก็เลยต้องอดทนข่มใจเอา”
เรื่องนี้น่าจะเป็นหนึ่งในปัญหาที่คนส่วนมากกำลังเผชิญอยู่
แม้เราจะคิดว่า “ฉันอยากทำแบบนี้ ฉันคิดแบบนี้” แต่ก็กลัว
จะถูกเกลียดหรือทำให้ความสัมพันธ์แย่ลงจึงไม่กล้าแสดงออก ทำให้
“ความอดทนข่มใจ” ทับถมเรื่อยมา จนสั่งสมความคับข้องใจและซ้ำร้าย
อาจจะตกอยู่ในสภาวะที่ “ไม่รู้ว่าจะจริง ๆ เราต้องการอะไรกันแน่”

ข้อไหนบ้างที่ตรงกับตัวคุณ

1. ฉันสามารถพูดสิ่งที่ตัวเองต้องการได้เสมอ
2. ฉันมีสิ่งที่คิดไว้ แต่ส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดออกไปได้
3. ฉันเริ่มไม่รู้แล้วว่าจริง ๆ ตัวเองอยากจะทำอะไร

ถ้าตอนนี้คุณตกอยู่ในสภาวะข้อที่ 3 ก็ไม่เป็นไร เพราะเมื่อได้อ่านหนังสือเล่มนี้แล้ว จะช่วยให้คุณรู้สึกที่แท้จริงของคุณชัดเจนขึ้น จนเริ่มสามารถสื่อสารความรู้สึกได้แบบ “สบายใจ”

คุณเคยคำนึงไหมว่า “คนอื่นจะรู้สึกอย่างไร”

การคิดพิจารณาว่า “ฉันจะไม่ถูกเกลียดใช่ไหมนะ” คือสภาวะที่เราใช้ความคิดระหว่งการสนทนาว่า “คนนี้เขาคิดยังไงกับเรานะ”

กล่าวคือ **เรากังวลมากเกินไปว่าคนอื่นจะคิดกับเราอย่างไร**
จนไม่กล้าพูดสิ่งที่ตัวเองต้องการจริงๆ ออกมา

ในทางกลับกัน อาจมีบางคน que แสดงความรู้สึกของตัวเองมากเกินไปโดยไม่คิดอะไรเลย อีกทั้งยังพูดจาทำร้ายจิตใจคนอื่นอีกด้วย แม้จะไม่มีเจตนาทำร้าย แต่แน่นอนว่าในมุมมองของคนรอบข้าง การพูดไม่คิดแบบนี้จะทำให้คนอื่นมองว่า

“เขาน่าจะใช้วิธีการพูดแบบอื่นที่ดีกว่านี้นะ”

สำหรับทั้ง 2 กรณี เมื่อดูเผิน ๆ อาจมองได้ว่าเป็นคนละแบบโดยสิ้นเชิง ดังนี้

- คิดมากเกินไปว่าคนอื่นจะมองตัวเองอย่างไร
- พูดตามอารมณ์แบบชวอนผ่าซาก

แต่เมื่อเราสำรวจแก่นแท้ของพฤติกรรมทั้งสองนี้ จะพบสาเหตุเดียวกันคือ “ไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย”

สรุปคือ ข้อ 1 การคำนึงว่า “คนอื่นจะรู้สึกอย่างไร” ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักคำคัญพื้นฐาน 3 ข้อ ถือเป็นเรื่องสำคัญทีเดียว

คำพูดคือของขวัญที่เรามอบให้อีกฝ่าย

ในการสนทนาของฉ่น สิ่งที่สำคัญเป็นพิเศษคือ 2 ประเด็นต่อไปนี้

- คู่สนทนาารู้สึกอย่างไร
- คู่สนทนากำลังอยู่ในสภาวะที่รู้สึกดีและสบายใจหรือไม่

คนที่เป็คนที่ขึ้นชอบจะเก่งมาก ๆ ในการทำให้คนอื่นรู้สึกมีความสุข สนุกสนาน และรู้สึกสบายใจ

ในทางกลับกัน คนที่เป็นที่ชังก็มักจะพูดทำร้ายจิตใจ ทำให้

พูดได้อย่างใจ ไม่ต้องกลัวใครเกลียด!

คนอื่นทุกข์และหดหู่อยู่เสมอ

เรื่องนี้ไม่มีอะไรซับซ้อน ดังนั้นเวลาที่ คุณจะพูดอะไรกับใครสักคน อันดับแรกให้ทำให้ใจเย็น ๆ ก่อน และลองคิดว่า
“ถ้าเขาพูดแบบนี้กับฉัน แล้วฉันจะรู้สึกยังไง”
เพียงเท่านี้ “วิธีใช้ถ้อยคำสื่อสาร” ต่อจากนี้ก็จะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป

เนื่องจากฉันเป็นเจ้าของกิจการ จึงได้เห็นเจ้าของกิจการมากมายที่ค้าขายดี และทุกคนก็เก่งเรื่องการทำให้คนอื่นรู้สึกเบิกบาน เพราะพวกเขาคำนึงถึงอารมณ์ของคู่สนทนาอย่างถี่ถ้วน อีกฝ่ายจึงเกิดความรู้สึกที่ดีได้ไม่ยาก และส่งผลให้พวกเขากลายเป็นคนที่ได้รับความนิยมและขายของได้ด้วย

คนที่รู้จักพูดคำที่อีกฝ่ายอยากฟัง คือคนที่จะเป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น และมีแนวโน้มสูงมากที่จะฮึดสู้ในเรื่องความรักด้วย

ใช่แล้ว เพราะคำพูดคือของขวัญที่เรามอบให้อีกฝ่ายอย่างไรละ ในทางกลับกัน หากคุณใช้คำพูดเป็นโล่ป้องกันตัวเอง แม้จะไม่ถูกคนอื่นเกลียดก็จริง แต่ก็เป็นการสร้างกำแพงขนาดใหญ่ขึ้นมา ซึ่งทำให้คุณไม่สามารถแสดงตัวตนที่แท้จริงออกมาได้
จนต้องทนทุกข์อยู่คนเดียวภายในกำแพงนั้นว่า

“ไม่มีใครเข้าใจตัวตนจริง ๆ ของฉันเลย”

คุณอยากเป็นคนที่ใช้คำพูดเป็นของขวัญให้ผู้คน หรือเป็นคนthatปิดกั้นตัวเองด้วยคำพูดกันล่ะ

เพียงเปลี่ยนทัศนคติทางวิธีการถ่ายทอดคำพูด การสื่อสารก็จะยิ่งราบรื่นขึ้น



เรียนรูเทคนิคการสนทนาที่ไม่ทำให้ถูกรังแก แม้เราจะใจติดกับคนอื่นก็ตาม

คนที่นิสัยดีและจิตใจดีมักจะเจอปัญหาดังกล่าวนี้น่าจะเป็นพิเศษ
“พอพูดจาก็ถูกคนอื่นรังแก ถือว่าเราเป็นฝ่ายเสียหายใช่ไหม
ล่ะ”

ในทางกลับกัน บางครั้งก็อาจรู้สึกกดดันว่า
“ฉันแสดงความคิดเห็นได้ไม่ชัดเจนแน่ๆ ฉะนั้นฉันต้องพูด
ให้หนักแน่นกว่านี้”

แต่ไม่เป็นไร เรายังมีวิธีรักษาตัวตน วิธีพูด และความอ่อนโยน
ที่คุณมีในตอนนี้อยู่โดยไม่ต้องถูกรังแก แต่ก็ยังสื่อความคิดเห็นของตัวเอง
ได้เป็นอย่างดี

นั่นคือ**การแสดงเจตนาของตัวเองให้ชัดเจน** กล่าวคือ
ข้อ 2 การคิดให้แน่ชัดว่า “ตัวเราต้องการทำอะไร” ถือเป็น
ประเด็นสำคัญ

วิธีนี้จะเริ่มทำให้คู่สนทนาเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการพูดซึ่งเป็น
ความรู้สึกที่แท้จริงได้อย่างแจ่มชัด โดยที่คุณยังใช้น้ำเสียงแบบ
อ่อนโยนใจดีแบบที่คุณเป็นได้อยู่ และไม่จำเป็นต้องขึ้นเสียงเพื่อ
แสดงความคิดแบบหนักแน่นด้วย

“ฉันคิดแบบนี้ คุณคิดว่ายังไงคะ”

“ฉันว่าแบบนี้ดีกว่า พอจะเป็นไปได้ไหมคะ”

การแสดงความคิดเห็นของตัวเองอย่างชัดเจนพร้อมถ่ายทอด
ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและอ่อนโยน จะช่วยให้คุณสื่อประเด็นหลัก
ไปยังอีกฝ่ายได้ดี

พูดได้อย่างใจ ไม่ต้องกลัวใครเกลียด!

หากคุณแสดงความคิดของตัวเองอย่างคลุมเครือ และมักคิด อยู่เสมอว่า “สิ่งนี้น่าจะมีปัญหา ฉันเอาแบบไหนก็ได้” “ไม่ชอบ สถานการณ์ในตอนนี้นะเลย แต่ก็ไม่รู้เหมือนกันว่าควรทำอะไร” อีกฝ่ายก็จะเหมารวมว่า “ถ้าอย่างนั้นฉันเลือกแบบนี้ก็ได้ใช่ไหม” และเดินเรื่องตามนั้นไปเลย

ดังนั้นถ้ามีจุดไหนที่คุณรู้สึก “ไม่ใช่” แม้เพียงนิดเดียว ก็ควร จะถ่ายทอดสถานการณ์ปัจจุบันอย่างตรงไปตรงมาว่า

“สำหรับเรื่องนี้ จริง ๆ แล้วมีบางจุดที่ฉันไม่มั่นใจ เลยอยาก ขอคิดอีกหน่อยว่าต้องการดำเนินการแบบไหน ดังนั้นขอเวลาหน่อย ได้ไหมคะ แล้วจะให้คำตอบภายในวัน XX แน่จนค่ะ”

ขอให้คุณฟังเสียงภายในใจของตัวเองให้ดี มองความรู้สึก ของตัวเองให้แน่ชัด และสรุปออกมาเป็น “ความคิดเห็น” จากนั้นก็ถ่ายทอดความคิดเห็นอย่างนุ่มนวลและอ่อนโยน

หากคุณเรียนรู้วิธีนี้ไว้ แม้วิธีการพูดของคุณจะดูสงบและ อ่อนโยนกับทุกคน แต่ปัญหาเรื่อง “ฉันอาจกำลังถูกอีกฝ่ายเอาเปรียบ” ก็จะหายไปเลยอะ

จงคิดไว้เสมอว่า “ตัวเราต้องการทำอะไร”

เวลาที่เราหงุดหงิดหรือมีปัญหากับใครสักคนที่ไม่รู้จะจัดการอย่างไร บางครั้งเราก็ทุกข์ใจเหมือนกัน ส่งผลให้เรามักจะพูดสิ่งที่ไม่จำเป็น หรือคิดที่จะพยายามเอาชนะอีกฝ่าย

ในช่วงเวลาแบบนี้ เราไม่จำเป็นต้องเอาชนะอีกฝ่ายเพื่อสร้างความชอบธรรมให้ตัวเองหรอก

อันดับแรก เราต้องคิดอยู่เสมอว่า “ตัวเราต้องการทำอะไร” “ในอนาคต ฉันอยากเห็นตัวเองเป็นอย่างไร” และต้องพยายามสื่อสารเฉพาะเรื่องที่จำเป็นสำหรับตัวเอง เพื่อไปสู่อนาคตนั้นอย่างเหมาะสม



“การรู้จักตัวเอง” คือปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนตัวเราในเวลาที่มีความสัมพันธ์ตึงเครียด หรือมีปัญหาใหญ่ๆ เกิดขึ้น

การเจอ “คนที่เข้ากันไม่ได้” ถือเป็นเรื่องธรรมชาติ แต่ควรใช้วิธีรับมืออย่างไร

แม้ว่าเราจะเป็นฝ่ายพยายามประนีประนอมมากแค่ไหน แต่ถึงอย่างไรก็ต้องเจอ “คนที่เข้ากับเราไม่ได้” อยู่ดี

และไม่่ว่าจะคำนึงถึงความรู้สึกของอีกฝ่ายมากแค่ไหน แต่บางคนก็ไม่อาจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเราได้จริง ๆ

“เอ๊ะ หรือฉันจะต้องปล่อยให้เขาเกลียดฉันเหรอ”

จริงๆ แล้วก็คงต้องเป็นเช่นนั้น เพราะเราไม่สามารถทำให้ทุกคนบนโลกนี้ชอบเราทั้งหมดได้

พูดได้อย่างใจ ไม่ต้องกลัวใครเกลียด!

กล่าวคือ เราไม่จำเป็นต้องข่มใจไม่แสดงความคิดเห็นหรือ
ฝืนทำตามอีกฝ่าย เพื่อพยายามทำให้ทุกคนรักเรา

ฉันมองว่า **หลักสำคัญพื้นฐานข้อ 3** จำไว้เสมอว่า
“**เป็นเรื่องธรรมชาติที่บางคนก็เข้ากับเราไม่ได้**” **ถือเป็นเรื่อง**
สำคัญมากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นด้วยความคิดที่ว่าฉันไม่อยากถูกใคร
เกลียดนั้นมีความฝืนตัวเองอยู่แน่นอน และเป็นการกดดันตัวเอง
จนเกินไปอีกด้วย

เราจะเริ่มเห็นชัดขึ้นว่าใครเข้ากับเราได้หรือไม่ได้
และเมื่อเราทำตามหลักสำคัญข้อ 2 จงคิดให้แน่ชัดว่า
“ตัวเราต้องการทำอะไร” และเข้าใจว่าเราเป็นคนแบบไหน
จากนั้นเราจึงสร้างโลกที่อยู่อย่างสบายใจร่วมกับผู้คนที่เข้ากับเราได้

และไม่ต้องมีความจำเป็นต้องแข่งขันกับคนที่เข้ากันไม่ได้ในฐานะ
ศัตรู ดังนั้นเลิกพยายามทำให้ทุกคนรักเรา และ**เมื่อไรที่รู้สึก**
“ฉันเข้ากับคนนี้ได้” ก็ให้เว้นระยะห่างออกมาและค่อยๆ ลด
จำนวนครั้งในการติดต่อหรือพบหน้าเถอะ

เรามักกังวลเกินไปว่า “ต้องทำให้ทุกคนชอบเราสิ ถึงจะถูก”
แต่จริงๆ แล้วไม่ใช่เลย ดังนั้นแนวคิดการยอมรับว่าบางคนก็เข้ากับ
เราไม่ได้ จึงทำให้เราสนุกกับทุก ๆ วันได้อย่างสบายใจด้วยการเป็น
“ตัวเราอย่างแท้จริง”

เช่น ฉันมักจะเขียนในหนังสือ โนבל็อก และโนโซเซียลมีเดียว่า
“จงทำเฉพาะสิ่งที่เราชอบ ในเวลาที่เราพอใจ ในสถานที่ที่เรา
ถูกใจ และทำเท่าที่เราต้องการ”

ซึ่งบางคนก็ไม่เห็นด้วยและบอกว่า
“ใครจะไปทำได้” “อ่านแล้วหงุดหงิดยิ่งงี้ก็ไม่รู้”

แน่นอนว่าพวกเขาไม่เคยมาพูดต่อหน้าฉันหรอก แต่ก็เคยได้ยิน
มาเหมือนกัน ในตอนนั้นจึงรู้สึกสับสน เจ็บปวด และทุกข์ใจมาก

แต่แทนที่ฉันจะไปแก้ต่างกับคนพวกนั้นว่า

“ฉันใช้ความพยายามขนาดนี้ อย่าเกลียดฉันเลยนะ”

**กลับมาใช้เวลามากขึ้นกับคนที่ชื่นชมฉันว่า “แนวคิดนี้
ดีจังเลย!” “อยากฟังเพิ่มอีก” แบบนี้ดีกว่าหลายเท่า ทั้งยัง
ทำให้เรามีความสุขด้วย**

จริงๆ แล้วตั้งแต่ฉันเริ่มแสดง “ความคิดเห็นที่ตัวเองต้องการ
ถ่ายทอดจริงๆ” มากกว่าแสดงความคิดเห็นที่ถูกใจคนอื่น ก็มีคนที่
มาชมว่า “ฉันชอบนะ” เพิ่มมากขึ้นด้วย แม้ในขณะเดียวกันจะมี
คนที่บอกว่า “เกลียด” เพิ่มขึ้นไม่แพ้กันก็ตาม (หัวเราะ)

ฉันมองว่าการชัดเจนกับความคิดของตัวเองและถ่ายทอด
สู่คนรอบข้างว่า

“ฉันคนนี้เป็นคนแบบนี้”

จะทำให้เราชัดเจนกับความรู้สึกได้ง่ายขึ้นว่า “ชอบ” หรือ
“เกลียด” “เข้ากัน” หรือ “ไม่เข้ากัน”

วิธีรับมือคนที่เข้ากับเราไม่ได้

- ① ให้อภัยตัวเองที่คิดว่า “เข้ากับเขาไม่ได้”
- ② ค่อย ๆ เว้นระยะห่างออกมา
(ลดจำนวนการติดต่อหรือการพบเจอ)
- ③ พยายามถ่ายทอดความคิดของตัวเอง
แบบทำให้รู้สึกดี

อย่ากลัวการถูกเกลียด

การแสดงตัวตนที่แท้จริง จะทำให้เราได้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจนว่าในสายตาคนอื่นเขา “ชอบ” หรือ “เกลียด” เราแค่ไหน

ดังนั้นแม้จะเจอคนที่เข้ากับเราไม่ได้หรือรับมือไม่ไหว ก็ไม่เป็นไรหรอก

ก็แค่ยอมรับว่า “ฉันรับมือคนคนนี้ไม่ไหว”

ฉะนั้นมาสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับคนที่เราอยู่ด้วยแล้ว
รู้สึกสบายใจกันเถอะ