

howto

เทคนิคการฟัง ให้เหมือนเข้าไปนั่งอยู่ในใจ

人は聞き方が9割

นางามัตสึ ชิงฮิระ

เจียน

อนิษา เกมเผ่าพันธุ์

แปล



115014 ดัชนีการฟังที่ดี



คำนำสำนักพิมพ์

ว่ากันว่ามนุษย์เราเกิดมาพร้อมกับความชอบเจรจาพาที ใครที่
คุยสนุก คุยเก่ง ก็มักจะเป็นดาวเด่นที่คนส่วนใหญ่อยากอยู่ใกล้ๆ
และหากมีทักษะในการพูดคุยที่ดี ก็อาจเปิดประตูแห่งโอกาสให้กับ
ตัวเองได้ จึงทำให้คนที่พูดไม่เก่งหลายคนพยายามขวนขวายหาทาง
ฝึกฝนและยกระดับตัวเองในเรื่องนี้

ในทางกลับกัน “คนฟังเก่ง” ดูจะเป็นทรัพยากรที่หายากกว่ามาก
หลายคนอาจจะไม่เชื่อเพราะการฟังดูเหมือนเป็นเรื่องพื้นฐานที่ใคร
ก็ทำได้ ไม่ต้องออกแรงหรือใช้ความพยายามใดๆ

แต่แท้ที่จริงแล้ว “การฟัง” กับ “การได้ยิน” นั้นต่างกัน

นางวามัตลี ซิงฮีชะ ผู้เขียนจะเผยเคล็ดลับการฟังที่คุณอาจ
คิดไม่ถึง มองข้าม หรือหลงลืมไป ในขณะที่คนเราใช้ “หู” เพื่อ
ได้ยิน หนังสือเล่มนี้จะสอนวิธีใช้ “ใจ” ในการรับฟัง และนั่นจะทำให้
คุณสามารถสัมผัสรับรู้ได้ในระดับที่ลึกลงไปกว่าเนื้อหาของถ้อยคำ
ที่คู่สนทนากำลังเอ่ยออกมา

ความน่าฟังของการฟังก็คือแค่ลบคมทักษะพื้นฐานนี้และเปิดใจ
รับฟังคู่สนทนาให้มากขึ้นอีกนิด คุณจะกลายเป็นที่ชื่นชอบของผู้คน
รอบตัวแม้ไม่ต้องเอ่ยปากพูดอะไรออกไปให้มากมาย และอาจนำไปสู่
ผลลัพธ์ดี ๆ ที่คุณไม่เคยคาดคิด

ขอเพียงฝึกเวทมนตร์แห่งการฟังจนชำนาญ ในโลกที่มีแต่
คนพร้อมจะพูด คุณก็จะเป็นผู้ฟังที่ไร้เทียมทาน

howto

สารบัญ

บทนำ พุดไม่เก่งก็ไม่ใช่ปัญหา ————— 001

บทที่

1

เพราะเหตุใด “ผู้ฟัง”

จึงทำอะไรก็ลื่นไหลไปได้สวย

01 ปัญหา “นี่! ฟังอยู่หรือเปล่า” ————— 006

02 ทุกอย่างเริ่มต้นจากความสบายใจ ————— 009

03 มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อม
ความต้องการเจรจาพาที ————— 012

04 ความเชื่อฝังหัวเกี่ยวกับการสื่อสาร
ในความคิดของคนส่วนใหญ่ ————— 016

05 สิ่งดี ๆ เกิดขึ้นมากมายเมื่อจัดเวลา “ทักษะการฟัง” ————— 019

06 “การฟัง” ฝึกฝนขัดเกลาง่ายกว่าการพูด ————— 027

07 คนจำนวนไม่น้อย “ขาดทุน” ในการฟัง ————— 032

08 เพราะเหตุใดการประชุมจึงเป็นเรื่องน่าเบื่อ ————— 035

09 เมื่อเป็นผู้ฟัง ตัวเราเองและคนรอบข้างก็ลื่นไหลไปได้สวย — 041

บทที่

2

การฟังที่ช่วยให้เป็นที่นิยมชมชอบ

- 10 การฟังแบบนี้คืออะไรทางลำดับ 1
สู่การเป็นผู้ได้รับความนิยมชมชอบ ————— 054
- 11 แม้พูดไม่เก่งแต่ใช้ว่าจะเปลี่ยนแปลงตัวเอง
ให้พูดเก่งขึ้นไม่ได้ ————— 058
- 12 เวทมนตร์แห่งการฟัง ① สีหน้า ————— 061
- 13 เวทมนตร์แห่งการฟัง ② พยักหน้า ————— 064
- 14 เวทมนตร์แห่งการฟัง ③ กิริยาท่าทาง ————— 067
- 15 เวทมนตร์แห่งการฟัง ④ หัวเราะ ————— 070
- 16 เวทมนตร์แห่งการฟัง ⑤ ยินดี + ชื่นชม ————— 073
- 17 ชัยชนะที่ได้จากการใช้ “เวทมนตร์แห่งการฟัง” ————— 078
- 18 90 เปอร์เซ็นต์ของชีวิตคนเราจะเปลี่ยนไป
ในทิศทางใดขึ้นอยู่กับ “การฟัง” ————— 080

บทที่

3

การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ

- 19 การสื่อสารพูดคุยเริ่มต้นจากคำว่า “ไม่ถูกรังเกียจ” ——— 088
- 20 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ① ไม่ปฏิเสธคนที่คิดต่าง ——— 093
- 21 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ② ไม่ยึดยึดดราม่าความรู้สึก
ของตัวเองให้ผู้อื่น ——— 095
- 22 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ③ ไม่แข่งเงินกับผู้พูด ——— 097
- 23 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ④ ไม่รับร้อนสรุปความ ——— 099
- 24 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ⑤ ไม่อ่อยคำตอบ
หรือแนวทางแก้ปัญหาตั้งแต่ต้น ——— 102
- 25 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ⑥ ไม่พูดจืด ไม่เปลี่ยนเรื่อง — 104
- 26 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ⑦ ไม่สวนกลับ
หรือเล่นมุกทำร้ายจิตใจ ——— 107
- 27 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ⑧ ไม่พูดแทรกจนเกินงาม — 109
- 28 การฟังซึ่งไม่เป็นที่รังเกียจ ⑨ ห้ามนำเรื่องกับบอกว่า
“ฟังแล้วเหยียบไวนะ” ไปเล่าให้คนอื่นฟังเด็ดขาด ——— 111

บทที่

4

การฟังของคนที่ไม่ค่อยต่างก็คิดว่า “อยากพบคนนี้จัง”

- 29 การฟังใช้ “ใจ” มากกว่า “ทักษะ” ————— 116
- 30 ฟัง “อารมณ์ความรู้สึก” ให้มากกว่าเนื้อหา ————— 121
- 31 การฟังคือปัจจัยชีวิตทุกสิ่งในการสนทนาออนไลน์ ————— 125
- 32 3 เคล็ดลับสร้างบรรยากาศที่ดีในการสนทนาออนไลน์ — 129
- 33 การฟังแบบ “โดดเด่นกว่าคนอื่น” ในที่ทำงานหรือในชุมชน — 134
- 34 การฟังแบบ “ทุกคนแอปปี” ซึ่งคนที่ได้รับความเอ็นดู
นำมาใช้ปฏิบัติจริง ————— 137
- 35 ต้องเข้าใจว่ายังมีโอกาสโสดได้เรื่อยๆ — 140
- 36 ทุกคนต่างตะโกนกันว่า “ฉันอยู่ตรงนี้” ————— 144
- 37 สองเริ่มจากการฟัง “คนใกล้ตัว” และ “คนสำคัญ” ————— 148
- 38 ผู้ช่วยเหลือพลันถือกำเนิดเมื่อมีผู้รับฟัง
แม้จะแค่คนเดียวก็ตาม ————— 151

บทส่งท้าย คำติ ๆ และการพบพานดี ๆ คือตัวแปรสร้างชีวิตที่ดี — 155

เกี่ยวกับผู้เขียน ————— 158

“โดนถามว่า ‘นี่! พังอยู่หรือเปล่า’ บ่อยๆ”

“บทสนทนาขาดตอน ไม่ต่อเนื่อง”

“พูดไม่เก่ง ถ่ายทอดความคิดออกมา
เป็นคำพูดไม่ได้”

“มักเผลอพูดมากจนเกินพอดี”

“ประหม่าทุกครั้งเวลาเจอคนไม่รู้จัก”

“รู้ตัวดีว่าไม่ชอบเป็นฝ่ายเปิดหัวข้อสนทนา”

“เหนื่อยอย่างบอกไม่ถูกทุกครั้ง
ที่พูดคุยกับคนอื่น”

“อยากรู้วิธีช่วยให้การพูดคุย
เป็นเรื่องง่ายและสนุก”

“อยากเพิ่มทักษะการฟังให้ตัวเอง”

หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นมา
สำหรับทุกคนที่กำลังคิดเช่นนี้

บทนำ

พูดไม่เก่งก็ไม่ใช่ปัญหา

“ลนลานว่า ‘ต้องพูด ต้องคุย’ ทุกครั้งเวลาอยู่ต่อหน้าคนอื่น”
“นึกเสียใจอยู่บ่อยครั้งเพราะมักพูดมากเกินไปอยู่คนเดียว”
“สุดท้ายแล้ววันนี้ก็เป็นอีกวันที่ไม่ได้พูดสิ่งที่อยากพูดออกไป”

คนที่กลัดกลุ้มเรื่องการสนทนาในลักษณะที่ว่ามานี้มีอยู่ไม่น้อย
ทีเดียว

เราทุกคนล้วนดำเนินชีวิตอยู่ท่ามกลางการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน
หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า
ซึ่งปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากการสนทนาเป็นส่วนใหญ่

ด้วยเหตุนี้การสนทนาจึงเป็นกุญแจชี้วัดว่าคุณจะสร้าง
ปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้ไหม แต่เป็นเรื่องน่าเสียดายที่คนส่วนใหญ่ยังคง
เชื่อผิด ๆ ว่า วิธีเดียวที่จะช่วยให้สื่อสารกับผู้อื่นได้ลื่นไหลคือการ
พูดให้เก่ง ซึ่งหากตีกรอบอยู่แค่การสนทนา คงต้องบอกว่านั้นเป็น
ความเชื่อที่ผิด

การสนทนาเกิดขึ้นได้จากการมีผู้พูดและผู้ฟัง ทว่าคนส่วนใหญ่
กลับมุ่งสนใจแค่ “การพูด” แล้วพากันหลงลืม “การฟัง”

ปัจจุบันมีคอร์สและหนังสือแนะนำเทคนิคการพูดเกิดขึ้นมากมาย แต่คอร์สและหนังสือเกี่ยวกับการฟังกลับลดฮวบจนน่าใจหาย ทั้งที่การฟังเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและมีประโยชน์มากที่สุด

การทำให้ผู้คนชื่นชอบคุณด้วยศิลปะการพูดจำเป็นต้องใช้ทักษะและเทคนิคด้านการสังเกตขั้นสูง ปฏิเสธไม่ได้ว่ามีคนจำนวนมากที่พยายามศึกษาเฉพาะเทคนิคยากๆ ก่อนจะลงเอยด้วยความล้มเหลว

หลังจากนี้ผมจะค่อยๆ บอกเล่าเกี่ยวกับ “การฟัง” แบบเป็นรูปธรรมให้คุณเห็นภาพชัดเจน แต่ก่อนที่จะพลิกอ่านเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ ผมอยากให้ทุกคนจำเอาไว้อย่างหนึ่ง นั่นคือ **“มนุษย์เราเป็นสิ่งมีชีวิตที่อยากจะถูก ฟัง อยากจะคุย”**

“คนเก่งเรื่องการทำให้คนอื่นพูด” จึงเป็นที่ปรารถนามากกว่า “คนพูดเก่ง”

เพราะฉะนั้น “การขัดเกลาวิธีพูดคุยที่ตัวเองไม่ถนัด ลดทอนเวลาที่ใช้สนทนากับคนที่ชวนให้รู้สึกอึดอัด แล้วเพิ่มเวลาในการฟังคำบอกเล่าหรือเรื่องราวของคนที่สำคัญต่อเราแทน” จึงเปรียบเสมือนเคล็ดลับสำคัญอันดับหนึ่งสำหรับพัฒนาทักษะการสนทนา

คนที่สนทนาเก่งจะให้ความสนใจเฉพาะเรื่องนี้เรื่องเดียวโดยไม่ทำอะไรที่ยุ่งยากวุ่นวาย พวกเขารู้จักทำความเข้าใจคู่สนทนา รู้จักโยนสิ่งที่อีกฝ่ายแสวงหากลับคืนไปผ่านการตั้งใจฟังคำพูดหรือเรื่องราวที่อีกฝ่ายพูด ดังนั้นจริงๆ แล้วการพูดไม่เก่งไม่ใช่เรื่องแย่มาก จำเป็นต้องแก้ไข ไม่จำเป็นต้องค้นหาหัวข้อสนทนาดี ๆ มาพูดคุยแค่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราก็พอ

คนเราเกือบทุกคนต่างไม่ต้องการอะไรมากเกินกว่าการมีคน
เข้าใจความรู้สึก และไม่แปลกหากเราจะรู้สึกชื่นชอบคนที่เข้าใจเรา

แน่นอนว่าผมเขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาก็เพื่อให้คุณเป็นคน
ที่แสนล้ำค่าคนนั้น

คุณประโยชน์ที่ได้รับจากการฟังมีอยู่มากมาย ซึ่งผมจะหยิบยก
ส่วนหนึ่งมาพูดถึงอย่างละเอียดในหนังสือเล่มนี้

- ① แม้คลังคำน้อยก็ไม่ใช่ปัญหา
- ② การฟังก็เหมือนการอ่าน
- ③ เริ่มอ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นเป็น
- ④ ลดความเสี่ยงในการสร้างความไม่พอใจให้คู่สนทนา
- ⑤ การฟังช่วยให้มองเห็นจุดบอดของตัวเอง
- ⑥ หหมดกังวลเรื่องเงียบงั่นกลางคัน
- ⑦ ผู้ฟังมักถูกมองว่าเป็นคนน่าฟังมากกว่าผู้พูด

ดังนั้นฟังก่อนแล้วค่อยพูด

ขอยืนยันว่าผมไม่ได้เขียนอะไรเข้าใจยาก เพราะหวังอยากให้
ทุกคนเข้าใจความสำคัญของเรื่องนี้

สิ่งที่ผมแนะนำมีเพียงเรื่องง่ายๆ ที่ไม่ว่าใครก็ทำได้ ขอแค่ลงมือ
ปฏิบัติ ผลลัพธ์อันยิ่งใหญ่จะเกิดตามมา

ผมมักถูกถามอยู่บ่อยๆ ว่า “ระหว่างการพูดกับการฟัง อะไร
สำคัญกว่ากัน”

และทุกครั้งผมจะตอบโดยไม่ลังเลว่า “ในการสนทนา การฟัง
สำคัญกว่าการพูด”

ผมกล้ารับประกันว่า การฝึกฝนทักษะการฟังให้เป็นนิสัย จะช่วยให้ปัญหาที่คุณกำลังเจอเกี่ยวกับการสนทนาที่คุณกอดเก็บไว้กับตัวหมดไป และคุณภาพของการพูดคุยสื่อสารก็จะเพิ่มขึ้น

เอาละ พร้อมไหมครับ

ถ้าพร้อมแล้ว มาเรียนรู้ทักษะการฟังขั้นยอดที่ช่วยให้คุณสนทนา กล้าพูดความในใจและชื่นชอบในตัวคุณโดยไม่ต้องออกแรงให้เหนื่อยกันดีกว่า



ทดลองอ่าน

บทที่

1

เพราะเหตุใด

“ผู้ฟัง” จึงทำอะไรก็สับสน
ไปได้สวย

01

ปัญหา “นี่! ฟังอยู่หรือเปล่า”



ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก
จนกลายเป็นเรื่องปกติ

“นี่! ตั้งใจฟังอยู่หรือเปล่า”

“อืม ฟังอยู่”

“เห็นอยู่ชัด ๆ ว่าไม่ได้ฟัง! คุณนะไม่เคยตั้งใจฟังสิ่งที่ฉันพูดเลย”

“ก็บอกว่าฟังอยู่ไง! ยังต้องการอะไรอีก”

บทสนทนาทำนองนี้เกิดขึ้นในทุกยุคทุกสมัย อีกทั้งยังเป็นสถานการณ์ที่ใครต่างก็ต้องเคยพบเจอในชีวิต

เมื่อยุคสมัยเปลี่ยน ภาพฝ่ายชายนั่งอ่านหนังสือพิมพ์อยู่บนโซฟาก็เปลี่ยนมาเป็นคร่ำเคร่งเพ่งหน้าจอสมาร์ทโฟนหรือไม่ก็นำจอโน้ตบุ๊กแทน แต่ที่แน่ ๆ คือความขัดแย้งด้านจิตใจในลักษณะนี้ระหว่างคนสองคนยังคงมีให้เห็นไม่เปลี่ยน

ความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ “การฟัง”

ผู้ชายที่พูดว่า “ฟังอยู่” อย่างในสถานการณ์ตัวอย่างข้างต้น โดยส่วนใหญ่แล้วฟังที่อีกฝ่ายพูดอยู่จริง ๆ แต่ปัญหาอยู่ตรงที่พวกเขาตีความคำว่า “ฟัง” ผิด

สิ่งที่คนพูดว่า “กำลังฟังอยู่” ส่วนใหญ่แล้วหมายถึงการฟัง “ถ้อยคำ” ซึ่งนั่นหมายความว่าพวกเขากำลังจับใจความของเนื้อหาที่อีกฝ่ายกำลังพูด

ส่วนสิ่งที่คนพูดว่า “อยากให้ฟัง” ส่วนใหญ่แล้วมุ่งเน้นไปที่ “อารมณ์ความรู้สึก” ที่ซ่อนอยู่ในเนื้อหาที่พูด

ฝ่ายหนึ่งฟังเพื่อทำความเข้าใจถ้อยคำ อีกฝ่ายหนึ่งพูดเพราะหวังให้อีกฝ่ายโอบรับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองไว้ ในเมื่อต่างฝ่ายมีเป้าหมายต่างกัน ความเข้าใจคลาดเคลื่อนย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดา เหตุการณ์ลักษณะนี้ถือเป็นปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ในทุกการสนทนา ไม่ว่าจะเป็นกรณีของเจ้านายลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน หรือพ่อแม่ลูก ไม่ได้เฉพาะเจาะจงว่าเกิดขึ้นแค่กับคู่ชายหญิงเท่านั้น

และบ่อยครั้งที่ความเข้าใจคลาดเคลื่อนดังกล่าวกลายเป็นชนวนเหตุที่สร้างรอยร้าวให้กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

คนเก่งเรื่องการฟังมีอยู่เพียงน้อยนิด

คราวนี้มาลองย้อนคิดถึงคนที่ทำให้คุณคิดว่า “คนนี้คุยสนุกจัง” “คนนี้มีศิลปะการพูดดีจัง” กันดูดีกว่า

ศิลปินยอดเยี่ยมในรายการโทรทัศน์ คนที่เก่งเรื่องเรียกเสียงหัวเราะจากทุกคนในงานดึ่มสังสรรค์ คนที่ทำให้คนรอบตัวเห็นพ้องกับเนื้อหาเวลานำเสนองานในที่ทำงาน คนที่ดึงความสนใจของคุณได้ และทำให้คุณหันมาตั้งใจฟังเรื่องที่เขาพูดจนลืมเวลา

คนลักษณะนี้มักตราตรึงอยู่ในความทรงจำ และเชื่อว่าไม่ว่าใครก็ต้องมีคนลักษณะนี้อยู่ในความทรงจำแน่นอน

คราวนี้ลองเปลี่ยนมานึกถึงคนที่คุณคิดว่า “คนนี้เป็นผู้ฟังที่ดี” ดูบ้างครับ

“คุยกับคนนี้ทีไรเป็นต้องเผลอพูดเยอะเกินไปทุกที”

“คนนี้ดูตั้งใจฟังที่เราพูดดีจัง”

มีคนที่ทำให้คุณคิดแบบนี้บ่อยบ้างไหม เป็นอย่างไรบ้างครับ นึกออกหรือเปล่า

การนึกถึงคนพูดเก่งดูไม่ใช่เรื่องยาก แต่พอให้นึกถึงคนที่เป็นผู้ฟังที่ดีกลับแทบหาไม่เจอทั้งที่พยายามนึกเท่าไรก็นึกไม่ออก

ไม่แปลกที่จะเป็นเช่นนั้นเพราะว่าคนที่เก่งเรื่องการฟังหรือมีศิลปะในการฟังมีอยู่เพียงหยิบมือ

02

ทุกอย่างเริ่มต้นจากความสบายใจ

สิ่งที่ทำเป็นสำหรับผู้คนในเวลานี้

เมื่อต้นปี 2020 โลกต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ซึ่งเป็นเหตุการณ์ใหญ่ระดับที่หลายประเทศคงบรรจุไว้ในหนังสือเรียนวิชาประวัติศาสตร์อย่างแน่นอน นับเป็นการต่อสู้ที่ยาวนานเกินกว่าที่พวกเราจะคาดคิด อีกทั้งยังสร้างความเสียหายใหญ่หลวงแก่โลกของเรา

และผมกล้าพูดเลยว่าจะต้องมีอารมณ์ความรู้สึกหนึ่งฝังตัวอยู่ในความนึกคิดของพวกเราโดยมีเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นภูมิหลัง นั่นคือ **ความวิตกกังวล**

“จากนี้ชีวิตของเราจะเป็นเช่นไร”

“แล้วอาชีพการงานล่ะ โลกของเราจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง”

ความวิตกกังวลสารพันเหล่านี้เกาะแน่นอยู่ในความคิดของพวกเรา เดิมชาวเอเชียมีนิสัยขี้กังวลเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว เช่น กังวลเกี่ยวกับวัยชรา กลุ่มเรื่องการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

อนาคตหน้าที่การงานของตัวเอง พอมาเจอสถานการณ์เลวร้ายที่ไม่คาดคิดก็เหมือนยิ่งถูกตอกย้ำให้เผชิญกับความวิตกกังวลมากขึ้น

แน่นอนว่าเมื่อเกิดความรู้สึกกังวล มนุษย์เราย่อมแสวงหาสิ่งตรงกันข้าม และสิ่งตรงกันข้ามกับคำว่าความกังวลที่มนุษย์แสวงหาก็คือ **ความสบายใจ**

ซึ่งความรู้สึกสบายใจนี้ถือเป็นพื้นฐานอันดับแรกสุดทั้งสำหรับการดำรงอยู่ในสังคม และสำหรับการสร้างปฏิสัมพันธ์ทุกประเภทระหว่างบุคคลในการดำเนินชีวิตปกติประจำวันของเราทุกคน

ความต้องการของมนุษย์ที่คนในสมัยก่อนสอนไว้

หลังจากนี้ผมจะบอกเล่าสารพันเรื่องราวเกี่ยวกับ “การฟัง”

และเพื่อให้เข้าใจหนังสือเล่มนี้อย่างถ่องแท้ รวมถึงนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ทันที ผมอยากให้ทุกคนติดตั้งทฤษฎีหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เหมือนเพลลาขับเคลือนสู่การเจาะลึกเนื้อหาในตัวของตนเองเสียก่อน ทฤษฎีที่ว่านี้ไม่ใช่เรื่องสลับซับซ้อนใดๆ ขอแค่ให้รู้ไว้

นั่นคือ **สิ่งที่เราทุกคนแสวงหาเป็นอย่างแรกคือ ความสบายใจ**

มนุษย์เรามีหลากหลายอารมณ์ความรู้สึก แต่เฉพาะความรู้สึกด้านบวกเพียงอย่างเดียวก็มีทั้งความตื่นเต้น ความลึกลับ ความปริศนา ความสุข ความปลื้มปริ่มยามประสบผลสำเร็จตามตั้งใจ เป็นต้น

แต่อารมณ์ความรู้สึกซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นฐานอันดับแรกสุดจากทั้งหมดทั้งหมด และคนเราทุกคนล้วนแสวงหา ก็คือความสบายใจ

นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงโด่งดังในหน้าประวัติศาสตร์นามว่า อับราฮัม มาสโลว์ แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ (ไม่รวม “ความต้องการทางกายภาพ” ซึ่งถือเป็นความต้องการขั้นต่ำสุดในการดำรงชีวิตให้อยู่รอด) โดยระบุให้ “ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย” เป็นฐานรากของความต้องการพื้นฐานอันดับแรก

และนั่นบ่งชี้ให้เห็นว่า ความรู้สึกสบายใจถือเป็นพื้นฐานสำหรับเราทุกคน พูดอีกอย่างคือ หากขาดความสบายใจ มนุษย์จะอึดอ้อมกับอารมณ์ความรู้สึกอื่นๆ ได้ยาก

เคล็ดลับฟังอย่างไร
ให้ใครๆ ก็ชื่นชม
02

คิดพิจารณาอยู่เสมอว่า “เราสามารถมอบความรู้สึก
สบายใจให้ผู้อื่นได้หรือไม่”



ทดลองอ่าน

03

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อม ความต้องการเจรจาพาที

อารมณ์ความรู้สึกที่จดจำได้เป็นครั้งแรกเมื่อแรกเกิด

เพราะเหตุใดมนุษย์จึงแสวงหาความสบายใจ ข้อสงสัยนี้ติดแน่นอยู่ในใจผมมาเนิ่นนาน จนกระทั่งมีคนคนหนึ่งช่วยเฉลยไข

“คุณรู้ไหมว่าความรู้สึกที่เราทุกคนประสบแรกสุดเมื่อลืมตาดูโลก คือความรู้สึกใด”

“อืม...ความรู้สึกแบบไหนหรือครับ”

“มันคือความรู้สึกของ ‘การปลดปล่อย’ ครับ”

“ปลดปล่อยเหรอ”

“ใช่ครับ! การปลดปล่อย ลองคิดถึงสิ่งที่เราทุกคนทำเมื่อลืมตาดูโลกคืออะไร”

ซึ่งอีกฝ่ายให้คำตอบผมเช่นนี้

สิ่งที่เราทุกคนทำเมื่อลืมตาดูโลกคือการส่งเสียงร้อง “อู๊ว”

เป็นเสียงแทนอารมณ์ความรู้สึกว่า “สบายตัวจัง” ที่ทารกปลดปล่อยออกมาโดยไม่รู้ตัว

จึงอาจกล่าวได้ว่าในกรณีของการรำเรียน เราทุกคนเริ่มจากการรับเข้า (Input) แต่ในด้านของสัญชาตญาณ อารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ล้วนเริ่มจากการส่งออก (Output)

“การพูด” คือเรื่องที่ชวนให้รู้สึกดี

ว่าแต่อะไรคือสิ่งที่ชวนให้รู้สึกดีสำหรับพวกเราซึ่งการส่งออกถือเป็นความสำคัญลำดับต้นๆ

คำตอบนั้นไม่ยากเลย

สิ่งนั้นก็คือ การได้เอ่ยสิ่งที่ตัวเองคิดออกมาเป็นคำพูด หรือ “การพูด” นั่นเอง

คนเราบางคนพูดเยอะ บางคนพูดน้อย แต่การพูดนี่ละคือสิ่งที่สร้างความสำคัญทางใจ

ลองสำรวจตัวเองดูก็ได้ คุณเคยสังเกตไหมว่าการร้องไห้ การได้พูดสิ่งที่คิดออกมาเวลามีเรื่องทุกข์ใจ เวลาเจอทางตัน ช่วยให้คุณรู้สึกผ่อนคลายขึ้น

แม้กระทั่งข้อมูลทางคลินิกของงานวิจัยด้านประสาทวิทยาศาสตร์ยังระบุว่า การพูดสร้างความสำคัญทางจิตใจให้แก่มนุษย์ได้ดีกว่าการฟัง

เพราะมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อมความต้องการเจรจาพาที

3 จิตวิทยาสำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการสื่อสารเท่านั้นที่รู้

จิตวิทยาสำคัญ 3 ประการของมนุษย์ซึ่งน้อยคนนักจะรู้คือ

“มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ให้ความสำคัญกับตัวเองเหนืออื่นใด
และสนใจเรื่องของตัวเองเป็นที่หนึ่ง”

“ไม่ว่าใครก็ล้วนต้องการเป็นที่ยอมรับ ประารถนาอย่าง
แรงกล้าว่าอยากให้มีคนเข้าใจ”

“มนุษย์มักนิยมชมชอบคนที่เข้าใจตน”

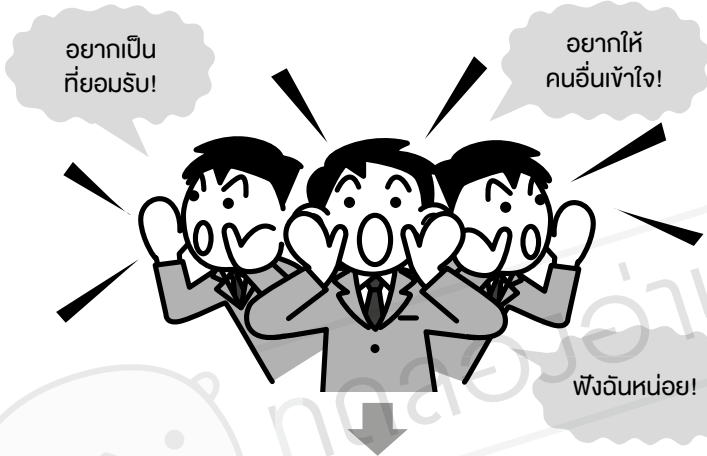
พูดอีกอย่างคือ มนุษย์ทุกคนต้องการผู้ที่มีความรู้สึกร่วมในเรื่อง
ที่ตัวเองพูดหรือบอกเล่า และหากมองในแง่ว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมา
พร้อมความปรารถนาอยากให้อะไรสักคนรับฟัง ก็เท่ากับว่า “ผู้ฟัง”
คือบุคคลที่หาได้ยากยิ่ง เพราะใครๆ ก็อยากเป็นผู้พูดด้วยกันทั้งนั้น

เคล็ดลับฟังอย่างไร
ให้ใครๆ ก็ชื่นชม
03

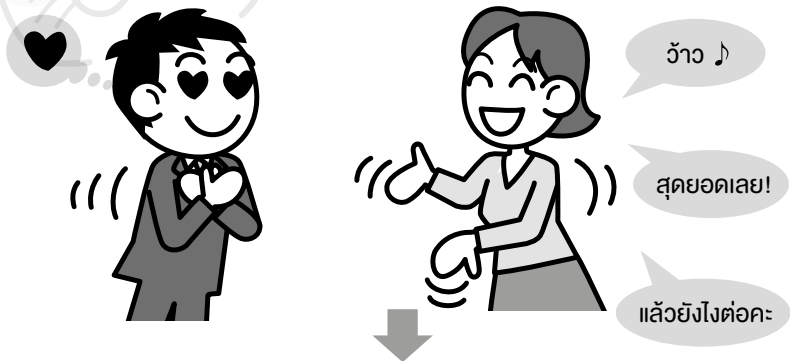
จำให้ขึ้นใจว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมา
พร้อมความต้องการเจรจาพิ

เปลี่ยนบทบาทมาเป็น “ผู้ฟัง” ทุกอย่างก็ราบรื่น

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อมความต้องการเจรจาพาที



คนส่วนมากต้องการ “ผู้ฟัง”



มนุษย์จะรู้สึกชอบพอ “คนที่ฟังสิ่งที่ตนเองพูด”