

# สื่อสารอย่างไร

ดร.วราพรรณ เอิ้ออากรณ

## ให้ได้ดีทั้งงาน ทั้งใจคน

ต่อ อาทอนบับที่แล้ว



You are what you think  
“คุณคิดอะไรก็จะเป็นอย่างนั้น”

**การ**พูดแบบผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ ผู้นำควรพูดอย่างเจาะจง กระชับ และมีเมตตา กล่าวคือ ควรพูดที่ละเอียดถี่ถ้วน ไม่พูดหรือถามหลายๆ ประเด็นในประโยคเดียว เพราะถ้าถามหลายประเด็นผู้ฟังอาจจะสับสนได้ พูดอย่างเจาะจงในส่วนที่ต้องการสื่อสาร พูดให้กระชับ ไม่เยิ่นเย้อ วกวน และพูดด้วยเมตตา คือ มีความปรารถนาดีต่อคู่สนทนาจริงๆ อยากให้ผู้ฟังได้ประโยชน์ ได้ดี มีความสุขจริงๆ ไม่ใช่พูดเพราะมีผลประโยชน์ซ่อนเร้น หรืออิจฉา เป็นต้น

คุณเคยรู้สึกไหมจากการพูดคุยกับบางคน แล้วรู้สึกเองว่า คนนี้ต้องไม่ชอบเราหรือเรารู้สึกเองว่าไม่ชอบช้หน้าบางคน ถึงแม้เราหรือคนนั้นจะไม่ได้แสดงออก แต่จากคำพูด ท่าทาง น้ำเสียง ก็จะสามารถบอกโดยอัตโนมัติอย่างไม่รู้ตัว เช่น เราก็อาจจะพูดเสียดสี ประชดประชัน คนที่เราไม่ชอบอย่างไม่รู้ตัว

นอกจากนี้ การพูดจะต้องคำนึงถึงมารยาท บุคคล กาลเทศะ สาระ และภาษาให้เหมาะสมกับคู่สนทนา เช่น ถ้าพูดคุยกับหัวหน้ากับผู้ใหญ่ ก็ต้องใช้ภาษาอีกแบบหนึ่ง แต่ถ้าพูดกับลูกน้อง กับลูก ก็

อาจต้องใช้ภาษาอีกแบบหนึ่ง คราวนี้เราจะมาพูดถึงทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพข้อแรกเลย นั่นคือ การมีทัศนคติที่ดี (Positive Attitude) ได้แก่ การคิดบวก มองตนเอง และโลกในแง่ดี แต่ในแง่ของความ เป็นจริงด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า เพราะอยากให้ทุกคนคิดได้ว่า “ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นดีเสมอ” อย่างเช่น บางคนอาจจะดวงตกในบางช่วงทำงานโดนหัวหน้าว่า หรือได้เงินเดือนหรือโบนัสขึ้นไม่เยอะตามที่คาดหวัง ก็อยากให้คิดว่า โชคดีที่ยังมีงานทำ เพื่อนร่วมงานหรือเจ้าของเป็นคนดี แต่ถ้าคุณมัวแต่ผิดหวัง มองแต่คนอื่นที่ทำงานที่อื่น ได้เงินเดือนหรือโบนัสเยอะกว่า

ผู้เขียนได้ไปสอนหลายๆ บริษัทมากมาย ปัญหาอดฮิตที่บรรดาผู้เข้าอบรม หรือคนที่มาปรึกษาชอบปรึกษา คือ ทำไมผมได้เงินเดือนน้อยกว่าเพื่อน ได้โบนัสน้อยกว่าเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนๆ ที่ทำบริษัทอื่น

หลักข้อแรกเลย ที่จะช่วยให้คุณมีความสุข กล่าวคือ อย่าไปเปรียบเทียบ และอย่าไปคาดหวัง เพราะถ้าเราไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นตลอดเวลา หรือคาดหวังในสิ่งใดมากเกินไป เช่น คาดหวังว่าปีนี้จะต้องได้โบนัส 4 เดือน หรือจะต้องได้ขึ้นเงินเดือน 10% แน่ๆ เลย แต่ถ้าบริษัทให้โบนัส 3 เดือนหรือขึ้นเงินเดือน 5-8% คุณก็จะผิดหวังไม่พอใจ ล้มหวัง ท้อแท้ หรือหมดกำลังใจ หรือถึงคุณได้ตามที่คาดหวังแล้วก็ตาม แต่ถ้าคุณยังนำไปเปรียบเทียบกับคนอื่น ว่าบริษัท

เพื่อนให้โบนัสตั้ง 6 เดือน หรือเพื่อนได้ขึ้นเงินเดือนเยอะกว่าคุณ คุณก็ยังมีแต่ความทุกข์ใจอยู่ดี แต่ถ้าคุณไม่ได้คาดหวัง พอได้โบนัสแค่เพียง 1-2 เดือน หรือขึ้นเงินเดือน 5% ก็ตาม คุณก็จะมีความสุขด้วยการไม่คาดหวัง ไม่เปรียบเทียบ พร้อมคิดบวกว่า เราทำงานกับบริษัทที่ดีแล้ว ได้โบนัส ได้ขึ้นเงินเดือนด้วย บางคนยังไม่ได้เลย เป็นต้น

**You are what you think “คุณคิดอะไรก็จะเป็นอย่างนั้น”**

ดังคำกล่าวข้างบน เพราะถ้าคนที่คิดลบ คิดแต่สิ่งไม่ดี คุณก็จะกลายเป็นคนที่ไม่มีความสุข พูดแต่เรื่องลบๆ แ่ๆ แต่ถ้าคุณเป็นคนชอบคิดอะไรไปเรื่อยเปื่อย คิดเพื่อเจอ คิดฟุ้งซ่าน ละเมอเพื่อพักหรือฝันไปเรื่อยๆ ในที่สุดคุณก็จะกลายเป็นคนบ้าไปเพราะมันแต่ จมอยู่กับภาพในความฝันของตัวเอง แต่สำหรับคนที่มุ่งมั่นกับความฝันของตัวเอง อยู่ตลอดเวลา และทำความฝันให้เป็นจริงขึ้นมาได้ นั่นแหละจึงจะทำให้เรียกว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

“คิด” หรือ “Think” ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการคิดเล่นๆ หรือคิดเป็นชั่วคราวชั่วคราว แต่หมายถึงคำว่า “ทัศนคติ และจิตใต้สำนึก”

**ทัศนคติ+จิตใต้สำนึก** (ต่อไปขอเรียกรวมกันว่า “ความคิด”) ของคนเรานั้นถูกสั่งสมมา ตั้งแต่เกิดตราบจนถึงปัจจุบัน ความคิดของเราหรือที่เป็นทัศนคติของเรา และจิตใต้สำนึกของเรารวมกันนี้เป็นระบบประมวลผลอัตโนมัติที่ฝังรากลึกลงไป ในความเป็นตัวเราจนยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้จนอาจเรียกว่าเป็น “อคติ” ที่มีอยู่ในใจของเรา ความคิดนี้ส่งผลต่อการประมวลผลข้อมูลต่างๆ ที่เรารับเข้ามา และเราก็แสดงออกถึงข้อมูลที่ประมวลผลผ่านทาง “ความคิด” ออกมาเองโดยอัตโนมัติ ทั้งทางกาย วาจา ใจ ซึ่งทำให้เราหายไป เป็น/อยู่/คือตาม “ความคิด” ของเรา

“ความคิด” ทั้งที่ผิดหรือถูก คิดหรืออคติ ล้วนเป็นแรงผลักดันให้เราสัมผัส รับรู้ และเข้าใจว่าสิ่งต่างๆ เป็นไปตามที่เราคิดจริง นั่นหมายความว่า “ความคิด” ทำให้เราเชื่อว่าสิ่งต่างๆ เป็นอย่างที่เราคิด ตามความคิดในมุมมองของเรา ถ้าเราคิดถูกก็ถูกไปแต่ถ้าที่เราคิดนั้นไม่ถูก เป็นสิ่งที่เราคิดจากความคิดที่มีอคติ เพราะการประมวลผลข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เราแปลความหมายสิ่งต่างๆ ผิดเพี้ยนไปยึดติดอยู่กับความคิดเดิมๆ ที่ไม่ถูกต้อง

บ้างทำให้ตัดสินใจผิดพลาด บ้างทำให้เราทุกข์ใจในสิ่งที่ไม่เป็นจริงหรือบางครั้งที่เราดีใจ ในวาระที่ไม่ถูกต้อง ไม่ว่าเราจะทำอะไรสิ่งสำคัญที่จะชี้หน้าไม่ใช่ปัจจัยรอบข้างเลยคะ แต่มันอยู่ที่ทัศนคติหรือวิถีคิดของเราเอง อย่างที่มีหลายคนบอกว่าคุณจะเป็นในสิ่งที่คุณคิด ถ้าคุณคิดว่าคุณเหนื่อยคุณก็เหนื่อย ถ้าคิดว่าทำอะไรก็จะหมดกำลังใจ แต่ถ้าคุณคิดว่าคุณทำได้ คุณก็จะประสบความสำเร็จได้ ต่อให้คุณมีคู่แข่งหรือหัวหน้าที่เก่งๆ มาให้คำแนะนำ แต่ถ้าความคิดยังไม่ปรับเปลี่ยน คุณก็จะไม่มีวันประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

เรามาคิดว่า “ความคิด” เปลี่ยน “ชีวิต” ของเราได้อย่างไรกันบ้างในฉบับหน้ากันนะคะ

อ่านต่อฉบับหน้า

