สื่อสารอย่างไร ให้ได้ทั้งงาน ทั้งใจคน

ดร.วรพรรณ เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่ 264

จากวารสาร TPA News ฉบับที่ 264 ผู้เขียนได้กล่าวถึงคำถามเปลี่ยนชีวิต เพื่อให้ท่านผู้อ่านได้ไปถึงเป้าหมาย และทิ้งท้ายไว้ว่า มาติดตามเพื่อให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่แท้จริง

การรับมือกับความคิดที่รวดเร็วในการตัดสินคน จริงๆ ความคิดที่แวบ...ขึ้นมา มันเกิดขึ้นเพียงเสี้ยววินาทีเท่านั้นเอง!

พวกเราเคยไหม กับการพบเห็นบางคนแค่เพียงแวบเดียว ก็เกิดความรู้สึกไม่ชอบ... หรือชอบ... เกิดขึ้นทันทีเลยตอบแบบจริงๆ นะคะ ผู้เขียนคิดว่าทุกคนต้องเคยกันบ้างแหละค่ะ เพราะผู้เขียนก็เคยเป็น แต่ถ้าเราศึกษาภายในจิตใจของเรา โดยเฉพาะของตัวเราเองนั้น จะช่วยเราป้องกันความคิดของเราที่จะเกิดขึ้นในทางที่ไม่ดีได้หลายอย่าง เราสามารถใช้การมองจากการศึกษาภายในจิตใจของตนเองเป็นหลัก และก็สามารถใช้มองศึกษาผู้อื่นจากการมองจิตใจภายในของพวกเขาได้เช่นเดียวกัน

โดยปรกติคนเราชอบที่จะมองคนจากภายนอก ไม่ใช่ภายนอกตัวเอง แต่เป็นมองจากภายนอกของผู้อื่นแล้วนำมาตัดสิน ซึ่งจะออกไปในเชิงดูถูก เหยียดหยาม วิพากษ์วิจารณ์ ความไม่ดีของคนอื่น ตัดสินสภาพ ฐานะ ความเป็นอยู่ ตัดสินนิสัยของบุคคลอื่น ตัดสินการศึกษา ตัดสินวงศ์ตระกูล เพราะคนเราส่วนใหญ่จะชอบหรือดีใจที่เห็นผู้อื่นด้อยกว่า และจะอิจฉาเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่า จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่การสังเกตวิเคราะห์อย่างสร้างสรรค์ ดังนั้น เราควรหัดเกลาจิตใจตนเองจริงๆ ในการยินดีอย่างจริงใจเมื่อผู้อื่นได้ดี ไม่ใช่เพียงแค่แสดงความยินดีเป็นพิธีเท่านั้น

บางท่านอาจจะแย้งว่าไม่จริง แต่บางครั้งถ้าเราลืมเตือนตนเอง เราก็อาจจะเผลอไปได้ ดังนั้นเราจึงควรจะต้องระวังให้มาก ไม่ให้จิตใจหลงใหลไปกับกิเลส รัก โลภ โกรธ หลงต่างๆ เพราะข้อเสียมากมายที่อาจที่เกิดขึ้นกับบุคคลผู้คิด ผู้พูด และผู้กระทำ โดยในบทความนี้จะชี้ให้เห็นถึง 1. ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการตัดสินบุคคลจากภายนอก 2. การละเลิกการตัดสินบุคคลจากภายนอก โดยเริ่มจากการศึกษาภายในตนเอง และการคิดเพื่อศึกษาภายในของผู้อื่น 3. วิธีการคิดอย่างมีสติสำหรับผู้ที่ถูกวิจารณ์ ต่อว่า หรือตักเตือน

ตามหลักการโค้ช จริงๆ คือ การไม่ตัดสิน (No Judgement) ดังนั้น เราจึงไม่ควรจะรีบตัดสินจากการเห็นคนอื่นหรือแค่การกระทำเพียงแค่ภายนอก เพราะแต่ละคนอาจจะมีเหตุผลในแต่ละการกระทำของเขา จากการวิจัยพบว่า คนเราจะตัดสินคนอื่นจากการเห็นครั้งแรกเพียง 3-5 วินาที เท่านั้นเอง ที่ปกติเราเรียกกันว่า ความประทับใจครั้งแรก (First Impression) เช่น เมื่อเราเห็นคนที่เรานัดไว้ เดินเข้ามาตามนัด เพียง 3-5 วินาที คุณจะมีสมมติฐานในใจแล้วว่าเขาเป็น

คนอย่างไรจากการเห็นเพียงแวบแรก เช่น ถ้าเขามาตรงเวลา แต่งตัวเรียบร้อย ผมเผ้า ท่าทางเรียบร้อย เราก็จะรู้สึกว่าเขาน่าจะเป็นคนมีระเบียบ มีความรับผิดชอบ แต่ถ้าเราพบกับคนที่มาสาย แต่งตัวไม่สุภาพ ใส่รองท้าแตะมาพบในการนัดคุยธุระ ผมเผ้ารุงรัง เราก็อาจจะคิดว่าคนนี้ไม่น่าจะมีความรับผิดชอบ ไม่รู้จักกาลเทศะ น่าจะเป็นคนไม่ดี เป็นต้น ซึ่งจริงๆ คนๆ นี้อาจจะเพิ่งช่วยคนประสบอุบัติเหตุมาเลยทำให้เสียเวลามาสาย แล้วเสื้อผ้าจึงสกปรกรุงรังจากการช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น หรืออีกตัวอย่างหนึ่งว่า เราอาจจะเห็นลูกน้องคนหนึ่งไม่ค่อยช่วยงานหรือร่วมสังสรรค์งานแผนกตอนเย็นเลย เราก็อาจจะตัดสินไปว่าลูกน้องคนนี้ไร้น้ำใจที่จะช่วยเหลือหรือร่วมงานสังสรรค์ แต่จริงๆ เมื่อเราถามเขา ก็ทราบว่าเขาต้องรีบไปรับลูก และมีพ่อแม่ที่ป่วยรออยู่ที่บ้าน เป็นต้น

แต่ทว่า เมื่อคนส่วนใหญ่มีนิสัยที่ชอบที่จะตัดสินผู้อื่นจากภายนอกนั้น ก็จะมีข้อเสียเกิดขึ้นกับเราโดยที่เราไม่รู้ตัว ดังนี้

- จิตใจไม่บริสุทธิ์ เมื่อเราชอบตัดสินบุคคลอื่นจากภายนอกอยู่ร่ำไป จะทำให้จิตใจเหนื่อยหน่าย และไม่บริสุทธิ์ มีความทุกข์เข้าปกคลุมจิตใจ และความคิด
- เกิดนิสัยไม่ดีติดตัว เมื่อชอบตัดสินผู้อื่นจากภายนอกแล้วทุกครั้งที่กระทำ ความคิดนั้น จะเริ่มก่อตัวเป็นนิสัยจนติดตัว ในเรื่องที่ชอบตัดสิน ดูถูกดูหมิ่นผู้อื่น ดูถูกอาชีพผู้อื่น ในทางธรรมนั้นเรียกว่ากิเลส ซึ่งมันจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ จนไม่เห็นอะไรจะดีไปกว่าตนเองเลย จนบางครั้งถึงกลับพลั้งเผลอว่ากล่าวดูถูกคนอื่นไปก็มี จุดนี้ต่างกับการวิเคราะห์สังเกตด้วยสติอย่างสร้างสรรค์
- ไม่รู้ข้อเท็จจริง ทุกสิ่งที่เราตัดสินจากการมองดูการกระทำและจากการฟังของบุคคลใดบุคคลหนึ่งบ่อยๆ เช่น คนรอบข้างหรือคนอื่น โดยมิได้รู้ข้อเท็จจริงหรือสืบค้นข้อมูลมากพอ จะทำให้ความคิดที่เราคิดบ่อยๆ หรือสมมติฐานที่เราตั้งให้กับคนผู้นั้นเริ่มเป็นจริงขึ้นมาในจิตใจเรา แม้ว่าเขาเหล่านั้นจะไม่ได้เป็นอย่างนั้น สิ่งนี้ทำให้การกระทำของเราก็จะออกไปตามความคิด และสมมติฐานที่เราตั้งสำหรับบุคคลคนนั้น
- นิสัยชอบจับผิด เมื่อเราได้ทำการตัดสินผู้อื่นจากภายนอกโดยมิได้สืบถามถึงที่มาที่ไปของการกระทำของบุคคลผู้นั้น และเราได้พูดหรือต่อว่าไปแล้ว คำพูดของเราจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเราคอยจับผิดและคอยดูพฤติกรรมของเขาอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดความอึดอัดแก่ผู้ฟัง ถ้าสิ่งที่พูดนั้นผิดไปจากที่ผู้ฟังเจตนาเนื่องด้วยเหตุ และผลบางอย่างที่ผู้พูดได้มองข้ามไป

ทำอย่างไรจึงจะแก้พฤติกรรมการตัดสินคนจากภายนอกลงได้?

แม้ว่า เราที่เป็นผู้คิด ผู้ตัดสิน แม้ว่าจะพูดหรือไม่พูด ในสิ่งที่คิด ที่ตัดสินนั้นออกมาหรือไม่ก็ตาม แต่เพื่อที่เราจะได้ไม่คิดลบ ไม่เหนื่อยหน่ายในจิตใจ ไม่มีนิสัยที่ไม่ดีติดตัวไป และรับทราบข้อเท็จจริง จริงๆ ว่าบุคคลเป็นคนอย่างไร ทำการกระทำนั้นไปเพื่ออะไร และทำในสถานการณ์เดียวกันสำหรับผู้ที่ถูกตัดสินหรือผู้ที่ได้ยินคำตัดสินนั้น เราควรจะทำอย่างไรที่จะป้องกันจิตใจตนเองไม่ให้คิดลบหรือไม่ดีได้ โดยที่เราสามารถพิจารณาจิตใจคนได้ทั้ง 2 ทางโดยใช้ 1) การศึกษาภายในจิตใจของตนเอง และ 2) การศึกษาภายในจิตใจของผู้อื่น ตามลำดับ

1. **การศึกษาจากภายในจิตใจของตนเอง** ใช้ในสำหรับผู้ที่มีพฤติกรรมชอบตัดสินคนจากภายนอก อย่างแรกคือการยอมรับตนเอง (Self Awareness) ซึ่งค่อนข้างยากที่จะต้องยอมรับว่าตนเองนั้นมีนิสัยอย่างไรก่อน เพราะการยอมรับไม่มีถูก ไม่มีผิดนะคะ เพียงแต่ยอมรับ และเข้าใจให้ได้ อย่างเช่น เข้าใจว่าเราเป็นคนทำอะไรต้องเพอร์เฟคหรือเราจุกจิก ขี้บ่น ขี้รำคาญ หรือเราชอบตัดสินบุคคลหรือสิ่งของจากภายนอก เมื่อยอมรับตนเองได้แล้ว ก็จะเป็นการง่ายที่จะเข้าใจตนเอง และพัฒนาตนเองให้ละเลิกนิสัยนี้เสีย ในทางปฏิบัตินั้นอาจเป็นการยากที่จะเลิกนิสัยชอบตัดสินนี้โดยเฉียบพลัน เพราะว่ามันสะสมเข้าไปแล้วมากมายโดยที่เราไม่รู้สึกตัว

ดังนั้น เราต้องใช้การฝึกสติเข้าช่วย โดยการนั่งสมาธิหรือการฝึกอานาปานสติให้รู้ได้เท่าทันนิสัยตนเอง ให้มีสติกำกับการทำงานของความคิด ก่อนที่จะใช้ความคิดตัดสินอะไรบางอย่าง สติจะคอยเตือนเราว่า “เฮ้ย! เราเผลอตัดสินเขาไปแล้วนี่หว่า” “แน่ใจหรือว่าถูก” “แน่ใจหรือว่าเขาเป็นอย่างนั้นจริงๆ” เมื่อเรารู้เท่าทันความคิดในจิตใจของเราแล้ว เราจะเริ่มกำจัดนิสัยการตัดสินออกไปเสียได้ หรือจะบรรเทานิสัยไม่ดีนั้นลง แล้วในที่สุดเราก็จะเริ่มไตร่ตรองอย่างรอบคอบขึ้น มีเหตุผลมากขึ้น และระวังมากขึ้น ซึ่งจะเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมบุคคลผู้นั้นให้มีนิสัยที่ดีขึ้น การมองด้วยความว่างก็คงจะเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถใช้ได้เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง มองโดยสังเกตเพื่อจะรับเอารายละเอียดให้ได้มากที่สุด ก่อนที่จะตัดสินอะไรลงไป ตัวอย่างเช่น

- เมื่อเราเห็นคนแต่งตัวหรูหรามีราคา เมื่อเราเห็นโดยส่วนใหญ่ก็จะเริ่มคิดว่า “คนๆ นี้ค่อนข้างมีฐานะเป็นคนรวยบ้าง” “คนๆ นี้ติดวัตถุนิยมบ้าง” เอาแค่นี้ลองถามตัวเราดูว่า ความคิดเช่นนี้มันเกิดประโยชน์กับเราบ้างหรือไม่ มีอะไรเกี่ยวข้องกับเราหรือไม่ เพราะมันเป็นความคิดที่ทำให้เป็นทุกข์ เกิดการเปรียบเทียบ ถ้าไม่มีอะไรเกี่ยวข้องหรือผลกระทบกับเรา ก็อยากให้มองด้วยความว่าง ด้วยจิตที่ไม่คิดนึกหรือตีความใดๆ จะยังประโยชน์และความสุขให้กับตนเองมากกว่า เพราะเมื่อเราเริ่มที่จะคิดเราจะพลาดรายละเอียดบางอย่างของการสังเกตนั้น สิ่งที่เป็นความจริงมันใช่อย่างที่เราคิดหรือไม่ เหนื่อยเปล่าๆ ที่จะคิดหาเวลาให้จิตใจได้พักผ่อนจะดีกว่า

อ่านต่อฉบับหน้า