

สื่อสารอย่างไร

ดร.วรมรรณ เอื้ออาภรณ์

ต่อ อาทอนฉบับที่แล้ว

ให้ได้ดีทั้งงาน ทั้งใจคน



ฉบับที่แล้ว ผู้เขียนได้กล่าวถึง **ทำอย่างไรจึงจะแก้พฤติกรรมคนตัดสินคนจากภายนอกได้?** เราควรจะทำอย่างไรที่จะป้องกันจิตใจตนเองไม่ให้คิดลบหรือไม่ดีได้ โดยที่เราสามารถพิจารณาจิตใจคนได้ทั้ง 2 ทางโดยใช้ 1) การศึกษาภายในจิตใจของตนเอง และ 2) การศึกษาภายในจิตใจของผู้อื่น ผู้เขียนได้กล่าวถึง 1) การศึกษาภายในจิตใจของตนเอง ไปแล้ว มาติดตามข้อ 2 กันต่อเลย

2) **การศึกษาจากภายในจิตใจของผู้อื่น** สิ่งนี้ก็มีคุณลักษณะคล้ายคลึงซึ่งกันและกัน ใช้ได้กับผู้ที่ได้รับฟังคำตัดสินเหล่านั้นจากผู้อื่น ซึ่งเราสามารถให้ความมีสติเป็นเกราะป้องกันและความคิดวิเคราะห์ที่ถูกต้อง โดยจะไม่สร้างนิสัยที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นกับตัวเรา และยังสร้างนิสัยที่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่นเพิ่มมากขึ้นให้เราอีกด้วย ดังนั้น การคิดของเรา ก็จะยังผลให้เกิดการกระทำหรือคำพูดที่พยายามจะเสาะแสวงหาปัญหาของเขาเหล่านั้น อันทำให้เกิดการกระทำของเขาเหล่านั้นขึ้น เราสามารถดูได้จากเหตุการณ์ตัวอย่างดังนี้

- เมื่อมีคนว่ากระทบกระทั่งหรือินทาเรา เมื่อเราโดนเข้า ส่วนใหญ่จะเจ็บช้ำ ช้ำร้ายคิดจะล้างแค้น ด้วยคำพูดต่างๆ นานา ในภายหลัง เพราะตอนนั้นอาจจะยังคิดไม่ทันที่จะตอบโต้! ดูให้ดีว่าการคิดล้างแค้นนี้ทำให้จิตใจแฉะและเหนื่อยหน่ายแค่ไหน ซึ่งในคราวหน้าคนที่ว่าเราอาจจะพูดว่าเราแบบใหม่ก็ได้ ยิ่งไปกว่านั้น เรายังคิดตัดสินบุคคลผู้นั้นไปแล้วว่า “เขาเป็นคนไม่ดี” “เขาไม่เห็นใจเราเลย” “เขาไม่เข้าใจเราเลย” แต่ถ้าสิ่งที่เขาพูด มันไม่ใช่ความจริง เราก็ไม่

ควรจะไปใส่ใจหรือเป็นทุกข์กับคำพูดที่ไม่ดีเหล่านั้น เพราะก็จะสนใจตามคนที่พูดคำพูดเลวร้ายเหล่านั้นให้แก่เราด้วย แต่สิ่งที่เราควรตั้งรับก็คือ ต้องมีสติที่จะยับยั้ง และรู้ตัวก่อนว่า “เฮ้อ โดนเข้าแล้ว” คราวนี้ลองใช้ปัญญาคิดวิเคราะห์จากภายในของเขาดูว่า “อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้เขาพูดเช่นนั้นกับเรา?” “มันเป็นนิสัยของเขาหรือเปล่า?” หรือว่า “เขาก็โดนว่าหรือถูกพูดตอกย้ำเป็นประจำแบบนั้นเช่นกัน จากบุคคลอื่น เขาจึงผลอไม่มีสติในการยับยั้งคำพูดไม่ดีของเขา” ถึงตอนนี้ความคิดของเราจะเปลี่ยนไปในทันที และจะส่งสารเขาผู้นั้นที่กระทำสิ่งนั้นออกมา เมื่อเราคิดอย่างนี้เราจะเริ่มที่จะคิดอย่างเป็นระบบระเบียบถึงเหตุผล และการกระทำของเขาอย่างรอบคอบ แยกให้ชัดเจนระหว่างเหตุผล และอารมณ์ เมื่อไม่มีอารมณ์ เราก็จะเห็นถึงว่าอะไรคือ ปัญหาจริงๆ ของการได้เถียงกระทบกระทั่งนั้น

ผลเสียที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ชอบตัดสินบุคคลจากภายนอก คือ นิสัยชอบจับผิด อันนี้อันตราย และสร้างปัญหาความปั่นป่วนให้กับบุคคลรอบข้าง ให้กับงานเป็นอย่างมาก ถ้าใครชอบตัดสินบุคคลจากภายนอกแล้ว และเมื่อพูดออกไปโดยไม่คิดไตร่ตรอง หรือสอบถามบุคคลนั้นดีๆ จนกลายเป็นการกระทบกระทั่งทางจิตใจ นิสัยนี้มีความพิเศษ คือ จะถ่ายทอดจากบุคคลผู้ชอบจับผิดซึ่งเป็นผู้พูดไปสู่ผู้ฟัง ซึ่งเป็นผู้ถูกจับผิดได้อย่างไม่รู้ตัวถ้าไม่มีสติ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ ติดต่อกันได้ เป็นโรคติดต่อจนผู้ฟังก็จะมีนิสัยชอบจับผิดผู้อื่นไปด้วย

คราวนี้ผู้ถูกจับผิดควรจะรับมืออย่างมีสติได้อย่างไร ในกรณีที่มีผู้อื่นวิจารณ์ ต่อว่าหรือเตือนเราไม่ว่าจะทางใดที่ทำให้เราเกิดความรู้สึกถูกรังแกจับผิด ซึ่งในความเป็นจริงนั้นอาจจะไม่เป็นเช่นนั้น แต่ถึงกระนั้นในฐานะผู้ฟังเราควรจะทำกรทางความคิดหรือมีสติ และปัญญาในการคิด ดังนี้

1. ฟัง คิด และไตร่ตรองก่อนพูด โดยไม่ต้องรีบพูดออกไปดังคำพูดที่ว่า คิดก่อนพูดหรือตอนก่อนพูด เราเป็นนาย แต่พอพูดออกไปแล้ว คำพูดเป็นนายเรา

2. คิดดูว่าสิ่งที่เขาพูดนั้น มีความถูกต้องหรือไม่ เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นหรือไม่ ที่ต้องอธิบายถึงความถูกต้องให้บุคคลนั้นฟัง

อันนี้เราต้องดูที่ประเภทของบุคคลที่พูดด้วย ดูที่นิสัย และองค์ประกอบหลายๆ อย่างของผู้พูด และสถานการณ์ ในกรณีที่มีความจำเป็นที่จะต้องอธิบายถึงสิ่งที่จะต้องเพื่อจะไม่ปล่อยความเข้าใจผิดนั้นเป็นอยู่ต่อไป ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ดังนั้น ผู้ที่นั้นต้องแสดงถึงหลักฐาน และความชัดเจนของความถูกต้องให้เด่นชัด

3. อย่างลัว ด้วยการใช้สัญญาตัญญาณ และเหตุผล ผู้ฟังต้องไม่เกิดความกลัวกับคำพูดนั้นหรือคำที่บุคคลนั้นใช้ ว่าเราพูดกับเราหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ อย่าเกิดความระแวง ว่าเขาจะพูดแบบนั้นกับเราอีก ถ้าเรากระทำการแบบนั้นหรือปฏิบัติแบบนั้นอีก ถ้าเราคิดดีแล้วว่าการปฏิบัติของเรานั้นมันเหมาะสมกับเวลา สถานที่ โอกาส และไม่เข้าข้างตนเอง ก็ให้เรามั่นใจว่าการกระทำ การปฏิบัติของเรานั้นถูกต้อง และได้ไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้ว

4. อย่างนำนิสัยจับผิดมาใช้โดยคอยโอกาสที่จะใช้กับบุคคลนั้น หรือกับบุคคลอื่น เพราะเมื่อเราเกิดความระแวงหรือเราเกิดเจ็บใจในคำพูดของเขาแล้ว สิ่งนี้จะเริ่มก่อตัวในจิตใจเรา เราเริ่มที่จะติดเชื่อนั้น ทำให้เรากลายเป็นแบบเขาไปได้คือ คอยจับผิดคนอื่นหรือคอยหาโอกาสว่าคนอื่นเมื่อมีช่องทาง ด้วยสาเหตุนี้ทำให้มีนิสัยจับผิดนั้นถ่ายทอดสู่ผู้ฟังได้หรือติดต่อกับผู้ฟังที่ไม่มีสติได้ เช่นถ้าพ่อแม่ชอบจับผิดหรือวิจารณ์ผู้อื่นในทางที่ไม่สร้างสรรค์บ่อยๆ ลูกก็จะมีนิสัยอย่างนั้นด้วยเช่นกัน หรือที่ทำงานที่มีการนิเทศ การจับผิดกัน การโยนความผิดกัน ไม่ว่าจะ เป็นระหว่างคนในสำนักงานเดียวกันหรือระหว่างผู้รับจ้างกับลูกค้า นิสัยนี้ก็จะติดต่อกับคนที่ไม่ดี และกับคนที่เกี่ยวข้องกับการได้ยินได้ฟังเรื่องจับผิดหรือโยนความผิดนั้นๆ บ่อยๆ

5. นำการศึกษาจากภายในของผู้อื่น ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น มาใช้ในการวิเคราะห์ สติ และปัญญาของเรานี้จะช่วยเป็นเกราะป้องกันตัวเราจากการติดเชื่อนิสัยชอบจับผิด และทำงานวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการใช้จิตใจไปในทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง และต่อผู้อื่น

สิ่งที่กล่าวมาในข้อ 3 และ 4 ถ้าเราผลอรู้สึก และคิดไปบ่อยๆ เข้า มันจะกลายเป็นสิ่งที่สะสม สะสมนิสัยที่ไม่ดี โดยเราไม่รู้ตัว ผลออกไปหรือเป็นอนุสัย และยิ่งไปกว่านั้น เรายังจะได้รับผลเสียจากการเป็นผู้ที่ชอบตัดสินผู้อื่นจากภายนอก คือ เป็นคนขี้ระแวง จุกจิก คิดเล็ก คิดน้อย หยุ่มหยุ่ม มีจิตใจที่คิดลบ เกิดนิสัยไม่ดีสะสม ไม่รู้ข้อเท็จจริง และนิสัยชอบจับผิด ถ้าดูให้ดีจะเห็นว่ามันเป็นวงจรหรือวัฏจักรที่มีดมนอย่างเห็นได้ชัด และแพร่กระจายออกไป ระบาดไปจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว เพราะบุคคลเหล่านั้นขาดการอบรมทางจิตใจ ทำให้ผลอ และไม่เห็นว่าวงจรนี้ได้เกิดขึ้นแล้ว ไม่รู้ที่ครั้งต่อครั้งในชีวิตเรา ในการปฏิบัติเพื่อให้หลุดจากวงจรนี้ล้วนต้องให้สติรอบรู้ต่อตนเองให้ทันเวลาทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ในฐานะที่เราเป็นผู้พูด สติ และปัญญาจะช่วยเราจากการผลอคิดตัดสินผู้อื่นหรือจับผิดผู้อื่น และในฐานะผู้ฟัง สติ และปัญญาจะช่วยให้เราตั้งรับ รู้จักคิด รับรู้อารมณ์ของตนเองอย่างถูกต้อง สติจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเราที่จะรู้สึกตัวก่อนที่จะผลอคิด ผลอพูด ไปในทางตัดสินแบบผิดๆ ซึ่งไม่ได้ประโยชน์ สร้างความขัดแย้ง แล้วแถมสร้างสิ่งไม่ดีให้เกิดขึ้นกับเราอีก เมื่อเรายับยั้งความคิดในการสรุปของเราไว้แบบนี้ เราจะมีการกระทำ และพฤติกรรมที่ดีขึ้นกว่าเดิมในการที่จะพูด ฟัง แก้ปัญหา หรือการกระทำใดๆ ต่อไปที่กำลังจะเกี่ยวข้องกับบุคคลเหล่านั้นซึ่งเรารู้จักในที่ทำงานในบ้าน หรือไม่รู้จักก็ดี เมื่อเราคิดได้อย่างนี้จิตใจเราก็จะเบา...สบาย...ไม่กระวนกระวาย ไม่รุ่มร้อนในจิตใจของเรา การอบรมจิตใจของเราให้มีสติด้วยอานาปานสติ จึงเป็นเครื่องมือช่วยยับยั้งสิ่งไม่ดีต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อเราจะได้ใช้ปัญญาของเราได้ทันทางที่

เมื่อท่านอ่านบทนี้จบ ลองนั่งคิดทบทวนว่าเราเคยพูด เคยฟัง เคยกระทำแบบนี้บ้างไหม เพื่อการตระหนักรู้ตนเอง ตอนเดินออกไปข้างนอกบ้าน ไปห้างหรือไปร้านอาหารหรือมองไปรอบๆ แล้วดูว่า เราตัดสินอะไรไปบ้างเท่าไรแล้ว ตัดสินใครไปบ้างแล้ว เหนื่อยไหม ถูกต้องหรือไม่ในการตัดสินนั้นๆ ลองพิจารณาดูให้ดีๆ ดูว่า

- มีประโยชน์ที่จะคิดหรือไม่
- แน่ใจหรือที่เราตัดสินเขาแบบนั้น
- จริงหรือที่เราคิดแบบนั้น
- มันอาจจะเป็นอีกอย่างหนึ่งได้หรือไม่

ว่าจะรับมือกับความคิดที่รวดเร็วในการตัดสินคนนั้นได้อย่างไรกันที่มันเกิดขึ้นเพียงเสี้ยววินาที!

