

ศิลปะการพูด ให้เหมือนนั่งในใจคน

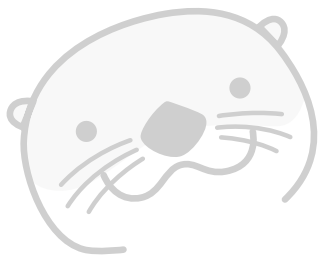
비울수록 사람을 더 채우는 말 그릇

คิมยุนนา

ผู้เขียน

อาสา อภิชนางกูร

ผู้แปล



คำนำสำนักพิมพ์

คนฉลาดนั้นคิดทุกคำที่พูด แต่จะไม่พูดทุกคำที่คิด

แนวคิด “**ซามคำพูด**” กล่าวไว้ว่า เราทุกคนล้วนมีซามคำพูดเป็นของตัวเอง ขนาดของซามแต่ละใบนั้นจะขึ้นอยู่กับจิตใจของผู้พูด

คนที่**มี ซามคำพูดเล็ก** จะไม่ค่อยอดทน ไม่เปิดช่องว่าง และไม่สามารถใจเย็นฟังคนอื่นพูดได้ พวกเขาจะพูดแต่สิ่งที่อยากพูด และพยายามขัดขวางการพูดของคนอื่น ใช้คำพูดซ้ำๆ และคลุมเครือ ทั้งยังประเมินและตำหนิคนอื่นจนเป็นนิสัย แต่กลับไม่ยอมรับเมื่อตัวเองโดนตำหนิบ้าง

เมื่อคำพูดของตัวเองไม่มีพลัง พวกเขา ก็พยายามเรียกร้องความสนใจ โดยการ**ใช้คำพูดที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ** จนบางครั้งถึงขั้นควบคุมตัวเองไม่ได้ แล้วสร้างบาดแผลทางใจให้คนอื่น

ในทางตรงกันข้าม คนที่**ซามคำพูดใหญ่** และลึกนั้น มีคลังศัพท์มาก พวกเขา**รู้ว่าเวลาไหนควรพูด เวลาไหนควรฟัง** ทั้งยังรู้จักแยกคนกับคำพูดออกจากกัน จึงไม่หวั่นไหวกับคำพูดของคนอื่นง่าย ๆ ต่อให้ถูกคำพูดดลั๊กให้ล้มลง พวกเขา**ก็รู้วิธีปรับอารมณ์โดยไม่ทำให้อีกฝ่ายโกรธเคือง**

พวกเขา**สื่อสารสิ่งที่ตัวเองต้องการบอกอย่างเรียบง่ายและแม่นยำ** พูดออกมาอย่างเหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม **ไม่ต้องมีเทคนิคแพรวพราว** แต่กลับมีพลัง อาจดูเชยเล็กน้อยแต่ไม่เหลวไหล อาจไม่หรูหราแต่มั่นคง จนดูราวกับนั่งอยู่ในใจผู้ฟัง

หนังสือเล่มนี้เป็นมากกว่าวิธีพูดให้เก่งแบบทั่วไป แต่จะกระตุ้นให้คิดเกี่ยวกับความหมายของซามคำพูด และแนะนำวิธีทำให้ซามคำพูดมีขนาดใหญ่ และลึกขึ้น รวมถึงวิธีสร้างพลังในการเข้าใจตนเองและคนอื่นด้วย

ตอนนี้ซามคำพูดของคุณเป็นอย่างไร

บทนำ

บาดแผลที่เกิดจาก “คำพูด” เจ็บปวดที่สุด

“ทำไมถึงพูดแบบนี้”

คงมีบางครั้งที่เราอยากถามหัวหน้าที่เอาแต่ตำหนิ เพื่อนที่พูดจา
ทิ่มแทงโดยใช้ความจริงใจเป็นข้ออ้าง และคนในครอบครัวที่ใช้แต่ถ้อยคำ
รุนแรงว่า “ต้องพูดขนาดนี้ด้วยหรือ” และแน่นอนว่าคุณก็คงเคยใช้คำพูด
ทำร้ายจิตใจคนที่รัก ผลักไสให้คนที่น่าหวงแหนเหล่านั้นออกห่างจากตัว
หรือกระทั่งตอนนี้ก็อาจกำลังเสียใจว่า “ฉันพูดแรงเกินไปหรือเปล่า” กับ
เรื่องที่ไม่ลืมนึกไปเมื่อเย็นวันก่อน

แม้จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ เราก็กังไม่ถนัดเรื่อง “การพูด” อยู่ดี

คำพูดสร้างผลกระทบต่อจิตใจคนอื่นได้ เหมือนเวลาเรานอนไม่หลับ
เพราะคำพูดของหัวหน้าที่ว่า “ถ้าจะทำแบบนี้ก็ลาออกไปเถอะ” หรือเวลา
ที่เรามีกำลังใจมากขึ้น ตั้งหน้าตั้งตาทำงานต่อไปเพียงเพราะคำพูดประโยค
เดียวว่า “ฉันเชื่อว่าเธอทำได้” คำพูดเหล่านั้นมีพลังมากพอจะบีบหรือ
คลายคนคนหนึ่งได้ ยิ่งกว่านั้น ชีวิตของคนเราช่างยืนยาว การได้เห็น
คนแก่ที่โบหน้าเต็มไปด้วยริ้วรอยยังคงจดจำและน้ำตาไหลเมื่อนึกถึงคำพูด
ที่ทำให้กำลังใจตัวเองตอนเป็นเด็ก หรือหัวหน้าครอบครัวที่แม้ว่าลูกจะโตกัน

หมดแล้วแต่ยังนึกถึงบาดแผลในอดีตว่า “ตอนนั้นทำไมเขาถึงพูดกับฉันแบบนั้นนะ” ทำให้เราสัมผัสถึงพลังที่แข็งแกร่งของคำพูดอยู่เสมอ

แม้จะรู้ว่าคำพูดเป็นสาเหตุที่ทำให้เราโทษตัวเองหรือคนอื่น เราก็ยังปล่อยปละละเลย ไม่แก้ไขนิสัยการพูดแบบผิด ๆ ของตัวเอง แต่พยายามหาข้ออ้างต่าง ๆ เช่น “ฉันก็เป็นอย่างนี้อยู่แล้ว” หรือ “วันหนึ่งเธอจะเข้าใจฉัน” เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ การพูดที่ผิดพลาดบ่อย ๆ จะทำให้ความสัมพันธ์อันดีเกิดปัญหา เมื่อถึงเวลาที่เราก้าวขึ้นไปเป็นหัวหน้าในที่ทำงานหรือเป็นพ่อแม่ที่ต้องเป็นผู้นำทางให้ลูก ๆ แม้จะพยายามพัฒนาวิธีการพูดซึ่งนับว่าเป็นการเริ่มต้นที่ดี ทว่าเมื่อถึงเวลาสำคัญจริง ๆ ทักษะการพูดที่ได้มาในระยะเวลาสั้นนั้นมักไร้ประโยชน์

แม้จะรู้ว่าควรให้กำลังใจ พอเห็นว่ารุ่นน้องทำรายงานไม่น่าพอใจก็โมโหมากจนพลังปาก หรือแม้จะเรียนรู้วิธีพูดกับลูกแบบนึกถึงจิตใจของอีกฝ่ายมาแล้ว ทว่าเวลาลูกงอแงมาก ๆ กลับเผลอใช้อารมณ์ นั่นเป็นเพราะคำพูดนำพียงที่ได้เรียนรู้มานั้นไม่อาจควบคุมภาษาที่เราใช้จนเคยชินได้ เมื่อถึงเวลาสำคัญ คำพูดเหล่านั้นจึงไม่มีพลัง

การตั้งมั่นว่า “จากนี้ไปจะพูดไม่เหมือนเดิม” จึงสลายไปเหมือนฟองอากาศ จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารมาตลอดสิบกว่าปี ทำให้ฉันรู้ว่าการพูดของคนเรานั้นเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าที่คิด เพราะ “การพูด” ไม่ใช่เทคนิค แต่เป็นนิสัยที่สั่งสมทุก ๆ วัน คำพูดถือเป็นเอกลักษณ์ของคนคนนั้นและถูกใช้ในแบบซ้ำ ๆ ภาษาที่สร้างขึ้นด้วยวิธีการเช่นนี้จึงคล้ายคลึงกับตัวตนที่อยู่ภายในของคนพูด การเรียนรู้แต่ “เทคนิค” เพื่อให้พูดเก่งจึงไม่สามารถสร้างนิสัยการพูดแบบใหม่ที่เป็นลักษณะเฉพาะของคนคนนั้นได้

ถ้าอยากเปลี่ยนแปลงนิสัยการพูด คุณต้องกลับไปดูตัวตนภายในซึ่งเป็นต้นกำเนิดของคำพูด พยายามทำความเข้าใจกับตัวเองที่อยู่ในส่วนลึกนั้นเสียก่อน ไม่ใช่จดจ่อแค่การพูดหรือการพยายามจะพูดให้ได้อย่างที่ต้องการ

ก่อนหน้านี้อาจมีวิธีพูดบางอย่างที่เราทรมานไม่ได้หรือคำพูดบางคำที่ได้ยินแล้วเจ็บปวด แต่หลังจากรู้จักโครงสร้างของจิตใจซึ่งส่งผลต่อภาษาและวิธีพูดแล้ว เราจะรู้ว่าเหตุใดตัวเองจึงมีวิธีพูดเช่นนั้น เพราะอะไรเราจึงรู้สึกไวต่อคำพูดบางคำเป็นพิเศษ และในที่สุดเราจะจัดการคำพูดของตัวเองได้อย่างเหมาะสม

ถ้าเรามีหัวหน้าที่ตำหนิผู้น้องจนเป็นนิสัย การให้เขาท่องจำเทคนิคการชมเชยคงไม่ทำให้ “คำพูด” ของอีกฝ่ายเปลี่ยน ควรหันไปสนใจลักษณะเฉพาะของตัวตนภายในมากกว่า เช่น วิธีรับรู้ถึงอารมณ์ มุมมอง หรือสภาพแวดล้อมที่อีกฝ่ายเติบโตมา แล้วจะรู้ที่มาของรูปแบบการพูดเช่นนี้รวมทั้งวิธีการเปลี่ยนแปลงด้วย ฉันขอเรียกกระบวนการเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านี้ว่า “กระบวนการขยายขามคำพูด”

เราต่างมีขามคำพูดของตัวเองคนละใบ โดยระดับของคำพูดและความแน่นแฟ้นของความสัมพันธ์จะแตกต่างกันไปตามขนาดของขาม คนที่ขามคำพูดใหญ่จะไม่ใช้คำพูดเพื่อทำให้คนอื่นคล้อยตามหรือเพื่อทำให้ตัวเองดูโดดเด่นกว่าคนอื่น แต่จะใช้คำพูดเพื่อการสื่อสาร เพื่อเอาชนะความขัดแย้ง และเพื่อเข้าใจคนอื่น โดยยอมรับความแตกต่างระหว่างเรากับเขาอย่างเป็นธรรมชาติ แม้ในสถานการณ์ที่สื่อสารกันลำบาก พวกเขาจะหาวิธีทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้

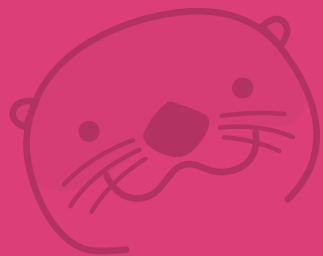
ทุกคนต่างปรารถนาการยอมรับและความเห็นใจ แม้จะไล่ตามความสำเร็จและสิ่งที่ต้องการ สุดท้ายแล้วคนเราจะกลับมาคิดถึงสถานที่พักพิงใจยามไปไม่ถึงเป้าหมาย เรายังหวังให้คนอื่นรับรู้ถึงความพยายามที่ผ่านมาไม่ใช่ตำหนิ หรือในยามที่พลาดพลังก็หวังให้คนอื่นรอจนถึงเวลาที่เราจะกลับมากล้าหาญได้อีกครั้ง ในยามที่เผชิญหน้ากับความลำบากก็หวังให้คนอื่นเชื่อมั่นว่าเราทำได้และเป็นกำลังใจให้ ไม่ใช่เคลือบแคลงใจในความสามารถของเรา สังเกตได้ว่า รอบ ๆ ตัวของคนที่มีขามคำพูดใหญ่นั้นจะมีแต่กลุ่มคนดังกล่าว

เรื่องราวในหนังสือเล่มนี้เป็นมากกว่าวิธีพูดให้เก่งแบบทั่ว ๆ ไป แต่จะกระตุ้นให้คิดเกี่ยวกับความหมายของขามคำพูด และแนะนำวิธีทำให้ขามคำพูดของเราลึกและแข็งแรง โดยกระบวนการเหล่านั้นยังรวมไปถึงวิธีสร้างพลังในการเข้าใจตนเองและคนอื่นด้วย

หนังสือเล่มนี้แบ่งเนื้อหาเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 คือการทำความรู้จักเกี่ยวกับความหมายของขามคำพูด ส่วนที่ 2 คือการทำความรู้จักเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก ชุดความคิดและนิสัยส่วนตัวซึ่งมีอิทธิพลต่อการขยายขามคำพูด เมื่อเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ไปเรื่อย ๆ ก็จะค้นพบปัจจัยที่ขัดขวางการเติบโตของคำพูดเราเอง

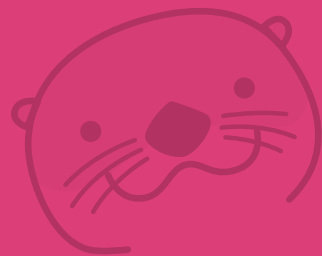
ส่วนที่ 3 และ 4 จะกล่าวถึง “เทคนิคการสนทนา” ซึ่งเป็นเทคนิคที่คนที่ขามคำพูดใหญ่มักใช้ การพูดคือวิธีแสดงออกทางความคิดที่ตรงไปตรงมาที่สุด ทว่าหากเทคนิคการพูดยังไม่ดีพอก็อาจกลายเป็นตัวขัดขวางการแสดงความคิดเห็นเสียเอง ในส่วนนี้จะกล่าวถึง “การฟัง” และ “การถาม” อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของ “เทคนิคการสนทนา” รวมทั้งจะได้ฝึกฝนเทคนิคการชักนำอีกฝ่ายให้เข้าร่วมการสนทนาโดยไม่ต้องใช้คำพูดมากมาย สุดท้ายส่วนที่ 5 เราจะได้รู้จักการเข้าใจคนมากขึ้น ได้ลองใคร่ครวญดูว่า “ฉันเป็นคนที่ได้รับผิดชอบคำพูดตัวเองหรือไม่” และจะได้รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่เราต้องพิจารณาเพิ่มขึ้นเพื่อเอาชนะความแตกต่างที่ซ่อนอยู่ภายในความสัมพันธ์

คำพูดนั้นเปิดเผยตัวตนของคุณ คงดีไม่น้อยหากเราได้พูดสิ่งจำเป็นในเวลาที่เหมาะสมและพูดสิ่งที่ไม่ทำให้ต้องกลับมาเสียใจภายหลัง และคงดีไม่น้อยที่เราจะไม่ต้องสูญเสียใครเพราะคำพูดของตัวเองหรือคำพูดของเราจะช่วยชีวิตใครบางคนได้ คำพูดดังกล่าวจะเข้าไปอยู่ในใจของคนอีกจำนวนมากแม้ว่าเราจะไม่ได้อยู่ตรงนั้นแล้ว ฉันจึงหวังว่าคุณจะได้เป็นเจ้าของคำพูดตัวเองอย่างแท้จริง และไม่ต้องโดดเดี่ยวเพราะคำพูดของตัวเองอีกต่อไป



ทดลองอ่าน

บทที่ 1



คนที่ต้องโดดเดี่ยว

เพราะคำพูด



■ “คำพูด” ของคุณคล้ายตัวคุณ

“ขอเตือนจากใจเลยนะ แกอย่าใช้ชีวิตแบบนี้เลย”

“...ฉันก็รู้ว่าฉันนี่แหละคือปัญหา”

“ต่อให้ลำบากแค่ไหน ถ้าตั้งใจให้ดีก็ชนะได้ทุกอย่าง”

“ก็รู้นะ แต่...”

“ไม่เลย! แกยังคิดไม่ได้เลย”

“แม้แต่แกยังพูดแบบนี้ แล้วฉันจะทำยังไงล่ะ”

“เพราะเห็นแก่แกละ ฉันถึงพูด”

ถ้าเพื่อนสุดซึ้งเปิดใจเล่าปัญหาของตัวเองให้ฟังอย่างยากลำบาก แต่กลับเจอปฏิกิริยาตอบสนองเช่นนี้จะเป็นอย่างไร คำพูดเหล่านี้ฟังเฉยๆ ก็เหมือนจะถูกต้อน แต่ท่าทีที่ยิ่งฟังกลับยิ่งทำให้อีกฝ่ายอารมณ์เสีย และคิดว่า “ฉันไม่น่าพูดออกไปเลย” ซึ่งหากรูปแบบการสนทนาเช่นนี้ยังคงดำเนินต่อไป เพื่อนคนนี้ก็อาจไม่เอ่ยถึงปัญหาของตัวเองอีก

เพราะแม้คุณจะทำให้คำพูดเหล่านี้ดูดีขึ้นด้วยการบอกว่าเป็น “คำพูดเพื่อช่วยเธอ” แต่เนื้อหากลับแฝงความหมายว่า “เธอคือปัญหา” หรือ “เธอมันอ่อนแอ” ยิ่งกว่านั้น แทนที่ผู้พูดจะยอมรับฟัง “ปัญหาของฉัน” ผู้ฟังกลับรู้สึกว่าคุณอยากใช้โอกาสนี้ “สั่งสอนและตักเตือน” ตนเองเสียมากกว่า

ในที่ทำงานก็เช่นกัน ถ้ามีหัวหน้าที่ชอบพูดจาวางอำนาจหรือตำหนิ ก็มักเกิดบทสนทนาลักษณะนี้

“ทำได้แค่นี้เองหรือ ต้องพูดอีกกี่ครั้งถึงจะเข้าใจ”

“ขอโทษค่ะ แต่ฉันคิดว่า...”

“พอ แกเคยทำหรือไง ไซ้ว่าทุกอย่างจะต้องมีเหตุผลซะเมื่อไหร่”

“แต่ว่า...”

“ต่อไปนี่แค่ทำตามที่คุณสั่งก็พอ”

“...”

คนที่ชอบพูดลักษณะนี้ ยิ่งอยู่ในตำแหน่งที่สูงมากก็ยิ่งดื้อรั้นมาก ทั้งยังไม่ค่อยรู้ตัวว่านิสัยการพูดเช่นนี้จะทำให้ตนเองค่อยๆ โดดเดี่ยวเพราะคนอื่นต่างพากันถอยหนี ทั้งนี้ การตำหนิว่า “ฉันถูก เธอผิด” ก็เป็นเหตุการณ์ที่พบได้บ่อยในความสัมพันธ์ระหว่างคนใกล้ชิด โดยเฉพาะสามีภรรยา

“ฉันมันบ้าเองที่แต่งงานกับคุณ!”

“ทำไมพูดแบบนี้ล่ะ”

“คุณทำอะไรเพื่อครอบครัวบ้างนอกจากการไปทำงาน”

“ฉันหาเงินเลี้ยงครอบครัวอยู่นี่ไงไม่เห็นหรือ”

“คุณพยายามอยู่คนเดียวที่ไหน ใครๆ ก็พยายามกันทั้งนั้น!”

“พอเถอะ พอ พอได้แล้ว!”

เวลาเกิดความขัดแย้ง คนที่มักหาข้อผิดพลาดของอีกฝ่ายเพื่อระบายอารมณ์ของตนเอง จะสะกิดจุดอ่อนและทำให้อีกฝ่ายรู้สึกผิด ดังนั้น ยิ่งคุณนาน สถานการณ์ก็ยิ่งแย่ลง และนิสัยการพูดเช่นนี้จะปรากฏขึ้นอีกครั้งในความสัมพันธ์ระหว่างคนคนนั้นกับลูก

“ไม่ขยันเรียนเอาซะเลย แกนี่เหมือนใครนะ”

“เลิกพูดเรื่องเรียนสักที!”

“ฉันพูดเพื่อตัวเองหรือไง ที่พูดก็เพื่อแกทั้งนั้น!”

“ต้องเรียนเก่งเท่าฉันหรือ แม่ถึงจะพอใจ แล้วความรู้สึกของผมล่ะ!”

“แกย้งเด็ก จะไปรู้อะไร ไว้แกโตก็...”
“โอย ไม่รู้ พอเถอะ คุยกันไม่รู้เรื่อง!”

ในความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและไม่ต้องระมัดระวังมาก “ขอบเขตของคำพูด” จะถูกทำลายโดยง่ายเพราะผู้พูดรู้สึกที่ไม่จำเป็นต้องเสแสร้งแสดงความรู้สึกและปั้นแต่งคำพูดให้สวยงาม จึงพูดโดยไม่ได้กลั่นกรองให้ดีเสียก่อน ทว่าบาดแผลจากคำพูดภายใต้ความสัมพันธ์เช่นนี้จะทิ้งรอยแผลที่ลึกที่สุดเอาไว้ ฝ่ายคนพูดนั้นเดี๋ยวก็ลืมสิ่งที่พูด แต่คนฟังยังคงจำได้ไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานแค่ไหน คำพูดคำนั้นได้ฝังรากลึกลงในใจของเขาและทิ้งร่องรอยไว้ตราบนานเท่านาน คนที่เคยเจ็บปวดเพราะคำพูดรุนแรงและไร้หัวใจของพ่อแม่เมื่อตอนเป็นเด็ก จึงมีโอกาสสูงที่จะปฏิบัติในลักษณะเดียวกันกับลูกของตัวเอง

หลังจากอ่านบทนี้แล้วคุณนึกถึงใครบ้างไหม
หรือจริง ๆ แล้ว คุณเองก็เป็นหนึ่งในคนเหล่านั้น

หากความสัมพันธ์กำลังมีปัญหาและบั่นทอนความภาคภูมิใจในตนเอง แต่ไม่รู้ว่าจะต้องเริ่มเปลี่ยนแปลงจากตรงไหน คงต้องเริ่มจากการพิจารณา “คำพูด” ในชีวิตประจำวันของเราอย่างละเอียด



■ เหตุผลที่คุณใช้ “คำนั้น”

“ทำไมคนเราต้องพูดแบบนี้กันด้วย!”
“ฉันพูดกับเขาไม่รู้เรื่อง!”
“บ่อยครั้งที่ฉันพูดไปแล้วค่อยนึกเสียใจภายหลัง ควรทำยังไงดี”
“ทำยังไงถึงจะเข้ากับคนอื่นได้”
“ถ้าไม่ยอมก็มีแผลในใจต้องทำยังไง”

อาชีพของฉันทำให้ได้พบเจอคนที่ลำบากเพราะคำพูดอยู่บ่อยๆ ทั้งคนที่โกรธคนอื่นอยู่ตลอด คนที่คร่ำครวญว่าเหงา คนที่โทษตัวเองว่าแย่อยู่กับที่ รวมถึงคนที่พูดอย่างน่าสลดใจว่าอยู่คนเดียวสบายใจกว่า น้ำหนักและบาดแผลของ “คำพูด” ที่แต่ละคนแบกไว้แตกต่างกันและหลากหลายมากพอๆ กัน

เราต้องเจ็บปวดนับครั้งไม่ถ้วน ทว่าเหตุใดเรายังเดินเข้าไปหาและพูดคุยกับคนอื่น เหตุใดเราจึงไม่ยอมแพ้ นั่นก็เพราะเราอยากมีความรู้สึกมั่นคง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ อยากยืนยันว่าตนเองได้รับการยอมรับและความรัก เพื่อปลอบใจและเพิ่มความกล้าหาญให้ตนเอง สิ่งเหล่านี้เป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ ซึ่งแม้ว่าหัวข้อสนทนาจะต่างกัน ความต้องการเหล่านี้ก็คล้ายเหมือนกัน

อย่างไรก็ตาม สมัยนี้คนที่คิดว่ากรพูดเป็น “อำนาจในการชี้นำ” มีมากขึ้น เมื่อมองว่าคำพูดเป็นอำนาจ ในไม่ช้าพวกเขาจะตกอยู่ในวังวน

แห่งความหลงผิดเพราะอยากให้คำพูดควบคุมคนอื่น อยากสอน อยากเปลี่ยน อยากปรับ อยากชี้นำคนอื่นให้ไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ คำพูดของพวกเขาจึงไม่อาจโอบอุ้มคนอื่น ๆ ได้ คนเหล่านี้มักตั้งใจเรียกดึงรุ่มน่องมากกว่าจะเยียวยาความเจ็บปวด กล่าวโทษว่าเป็นความผิดของเด็กมากกว่าจะรับฟังเรื่องราวของเขา สั่งสอนมากกว่าจะโอบกอดความทุกข์ของเพื่อน สู้ตายคนอื่น ๆ ก็เดินจากไปและคงเหลือทิ้งไว้เพียงคำพูดไร้ค่าของตัวเอง

ความสัมพันธ์ไม่อาจดำรงอยู่ได้ด้วย “คำพูดเพื่อควบคุม” คนเราต้องการแสดงลักษณะเฉพาะของตนทั้งนั้น เมื่อถูกคนอื่นพยายามเปลี่ยนแปลงหรือบังคับจึงทำให้ความสัมพันธ์จบลง เราอาจใช้คำพูดที่ดีเพื่อซ่อนความรู้สึกอยากควบคุมอีกฝ่ายไว้ได้ แต่ความโลภที่อยากยึดอำนาจการชี้นำด้วยคำพูดนั้น ไม่นานอีกฝ่ายจะรับรู้ได้

คำพูดที่เชื่อมสัมพันธ์ระหว่างคนไม่ใช่ “คำพูดเพื่อควบคุม”

“นั่นสินะ คงลำบากแะ เหนื่อยเลย”

“ก็เป็นแบบนี้ได้เหมือนกันนะ”

“ฉันช่วยอะไรเธอได้บ้าง”

ความสัมพันธ์เริ่มต้นจากคำพูดกระตุ้นในแง่บวก ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือให้เกียรติ ดังเช่นประโยคข้างต้น

ลองนึกดูหน่อย

ตอนนี้คุณใช้คำพูดแบบไหนอยู่

เป็นคำพูดเพื่อควบคุมหรือคำพูดเพื่อสื่อสาร



■ หลุมพรางที่เรียกว่าความจริงใจ

คนที่ต้องลำบากเพราะไม่เข้าใจกันกับคนใกล้ชิดมีจุดร่วมอีกหนึ่งประการ นั่นคือ พวกเขาใช้ “ความจริงใจ” เป็นข้ออ้างบ่อยเกินไป ประมาณว่า “ฉันพูดแบบนี้ก็เพราะเห็นแก่เธอ อย่าเข้าใจผิด ขอให้ดูเจตนา” ทว่าน่าเสียดายที่ความจริงใจนี้จะหายไปหากเราใช้มันบ่อย

คนที่เน้นย้ำแต่เรื่องความจริงใจ โดยอ้างว่าเพราะ “เป็นรุ่มน่อง” “เป็นครอบครัว” “รู้จักกันมาหลายปี” ยิ่งเป็นการร้องขอให้อีกฝ่ายยินยอมและเข้าใจตน พวกเขาอำพรางความรู้สึกของตัวเองด้วยการพูดว่า “เธอเข้าใจฉันใช่ไหม” แทนการพยายามสื่อสารสิ่งที่อยู่ในใจของตัวเองจริงๆ ซึ่งระหว่างนั้นอีกฝ่ายต้องเหนื่อยมากกับการแยกแยะว่าเรื่องที่พูดนั้น “จริงหรือเท็จ” จนบางครั้งก็เกิดความเข้าใจผิด ความเสียดาย และความน้อยใจซ้ำๆ และหากเป็นเช่นนี้เรื่อยไป เมื่ออีกฝ่ายทนไม่ไหวก็จะโพล่งออกมาว่า “พอเสียที!” ฉันเคยเห็นสามีภรรยา พ่อแม่ลูก หรือเพื่อนสนิทที่ห่างเหินกัน เพราะความจริงใจที่อันตรายนี้นานักต่อนักแล้ว

แม้จะเป็นน้ำที่ผ่านการกรองอย่างสะอาด แต่ถ้าท่อน้ำขึ้นสนิม น้ำที่ไหลออกจากก๊อกก็อาจกลายเป็นน้ำปนสนิม เปรียบเหมือนการที่ผู้ฟังไม่รู้ความนัยของผู้พูด ช้าใจว่า “อะไรกัน ทำไมทำกับฉันแบบนี้” ส่วนผู้พูดก็น้อยใจว่า “ฉันทำดีที่สุดแล้ว ทำไมไม่เข้าใจกันบ้าง” นับเป็นเรื่องที่ไม่ยุติธรรมเลยต่อทั้งสองฝ่าย

ด้วยเหตุนี้ หากการพูดไม่สามารถทำหน้าที่ได้เหมาะสม ก็เป็นเรื่องยาก

ที่ผู้พูดจะรู้สึกพึงพอใจในตนเอง ยากที่จะเป็นรุ่นพี่ พ่อแม่ หรือเพื่อนที่ดีได้ และแน่นอนว่ายากที่จะมองและเข้าใจโลกใบนี้ด้วยสายตาที่เปิดกว้าง

โลกนี้มี “การเชื่อมโยง” อยู่สามอย่าง ได้แก่ การเชื่อมโยงกับตัวเอง การเชื่อมโยงกับคนอื่น และการเชื่อมโยงกับโลก ทั้งสามอย่างล้วนเกี่ยวเนื่องและส่งอิทธิพลต่อกัน โดยการพูดคือเครื่องมือที่แม่นยำที่สุดในการแสดงให้เห็นว่าการเชื่อมโยงทั้งสามลักษณะนั้นเอื้อประโยชน์ต่อกันอย่างไร กล่าวคือการพูดช่วยให้คาดคะเนได้ว่าคนพูดคิดกับตัวเองอย่างไร ผู้กสัมพันธกับคนอื่นอย่างไร และมองโลกนี้อย่างไร

นี่คือเหตุผลที่เราต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วน ย้อนกลับมามอง และจัดการกับ “คำพูดที่ใช้” นับแต่นั้นเป็นต้นไป ห้ามปล่อยให้คำพูดของคุณต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยว และถ้าไม่ยอมให้ความจริงใจของตัวเองถูกทิ้งไว้กลางทาง ต้องคอยสังเกตให้ดีว่าคำพูดยังเดินตามคุณอยู่ไหม มันไปหยุดชะงักหรือหลงทางอยู่ตรงไหนหรือเปล่า



■ คนที่มีขามคำพูดใหญ่

“ถ้ามีเด็กผู้หญิงอายุสิบห้าคนหนึ่งบอกคุณว่าเธออยากแต่งงานเดี๋ยวนี้ คุณอยากบอกอะไรกับเธอ”

คุณอยากจะทำอะไรกับเด็กผู้หญิงคนนี้ และถ้าเด็กผู้หญิงคนนี้ เป็นลูกสาวหรือลูกศิษย์ของคุณ คุณจะบอกอะไรกับเธอ

คำถามนี้ใช้เป็นครั้งแรกในการทดสอบที่น่าสนใจชื่อว่า “Berlin Wisdom Paradigm” ในช่วงต้นปี 1980 กลุ่มนักวิจัยต้องการรู้ว่า “คนฉลาดมีลักษณะพิเศษอย่างไร” จึงถามคำถามนี้แก่ผู้เข้าร่วมการทดสอบ ปรากฏว่าคำตอบที่ได้แบ่งเป็นสองข้อใหญ่

“ไม่ได้ จะแต่งงานตอนอายุสิบห้าไม่ได้ บ้าหรือเปล่า”

“เหมือนจะเป็นคำถามที่ง่าย แต่จริงๆ แล้วไม่ใช่เลยนะ จะแต่งงานตอนอายุ 15 ปีเป็นใครก็ต้องคิดค้ำาน แต่ก็มีการตีพิเศษเช่น เด็กคนนี้จะ มีชีวิตอยู่ได้อีกไม่นาน หรือไม่มีพ่อแม่ญาติพี่น้อง เหลือตัวคนเดียว หรืออาจเป็นเด็กที่อาศัยอยู่ในที่ที่มีวัฒนธรรมแต่งงานเร็ว สิ่งสำคัญคือเราต้อง ลองพูดคุยกับเด็กคนนั้นก่อน ต้องทราบสถานการณ์ ความรู้สึก และความ ต้องการของเด็กคนนั้นก่อนจะสั่งสอนหรือตักเตือนอีกฝ่าย”

งานวิจัยนี้บันทึกไว้ในหนังสือชื่อ *Wisdom : From Philosophy to*

Neuroscience ซึ่งกล่าวถึงลักษณะพิเศษของคนฉลาดว่า เมื่อพวกเขาเผชิญสถานการณ์ที่ไม่อาจเข้าใจได้หรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถยอมรับได้ด้วยสามัญสำนึก คนเหล่านี้จะรู้จักควบคุมอารมณ์ เข้าใจสถานการณ์ แทนที่จะยึดติดกับความคิดตัวเอง และรู้จักแสดงทัศนคติที่ยืดหยุ่น

ทั้งนี้ ฉันเรียกคนที่พิจารณาความหลากหลายและตอบสนองอย่างยืดหยุ่นเช่นนี้ว่า “คนที่มีขามคำพูดใหญ่” หมายถึงคนที่มีขามคำพูดขนาดใหญ่ไว้บรรจุกำพูด คนที่มีขามคำพูดขนาดเล็กและตื้นจะพูดตามใจหรือตามทีคิด แต่ถ้าเป็นคนที่มีขามคำพูดใหญ่และลึก ก่อนพูดพวกเขาจะพิจารณาคูสนทนาและสถานการณ์ ตลอดจนถึงสภาพของคนที่กำลังเฝ้ามองสถานการณ์และคนนั้น ๆ ด้วย นี่ไม่ใช่ความแตกต่างในเรื่องของเทคนิคการพูดธรรมดา ๆ แต่เป็นความแตกต่างของขามคำพูดที่ผู้พูดปั้นขึ้นจากประสบการณ์ชีวิตของตน

กล่าวกันว่าคำพูดเป็นลักษณะเฉพาะและบุคลิกภาพของคนคนนั้น เมื่อได้ยินคำพูดของอีกฝ่าย เราสามารถคาดเดาถึงต้นกำเนิด ความเป็นมา และอายุของคนคนนั้นได้ เพราะคำพูดจะเผยให้เห็นความลึกซึ้งที่เติบโตอยู่ภายในคนคนนั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนจะขยายขามคำพูดได้ ตัวตนภายในของเราต้องเติบโตเสียก่อน

ขามคำพูดเล็ก vs ขามคำพูดใหญ่



- ไม่มีพื้นที่เก็บคำพูดเพียงพอ
- คำพูดล้นออกมาได้ง่าย
- มีคำพูดที่ไม่จำเป็นอยู่มาก



- ใส่คำพูดได้จำนวนมาก
- คำพูดในขามไม่รั่วไหลออกมาง่าย ๆ
- เลือกใช้เฉพาะคำที่จำเป็น

คนเราอรรับคำพูดได้ตามขนาดใจของตนเอง คนที่มีขามคำพูดใหญ่ มีพื้นที่เพียงพอที่จะรับฟังคำพูดของคนอื่นได้จนจบและยอมรับมัน พวกเขาไม่รีบร้อนและไม่รั่วหัวใจจึงไม่พูดขัดจังหวะอีกฝ่ายว่า “ไม่ใช่อย่างนั้น” “ไม่รู้ว่าคุณคิดยังไงนะ แต่ว่า...” หรือ “ฟังฉันพูดก่อน” แต่จะพูดว่า “อย่างนี้เอง” “พูดต่อไปสิ” หรือ “เธอคิดว่ายังไง” ทำให้อีกฝ่ายอยากพูดต่อ

ไม่ใช่ว่าพวกเขาฟังอย่างเดียวเพราะพูดไม่เก่ง และไม่ใช้ไม่สนใจแล้วพูดว่า “โอเค เธอพูดไปเถอะ” แต่เป็นเพราะเข้าใจ “ความแตกต่าง” และ “ความพิเศษ” ของแต่ละคนจึงไม่ประเมินคำพูดหรือตำหนิตักษะการพูดของอีกฝ่าย เวลาคนทั่วไปคุยกับคนที่มีขามคำพูดใหญ่จึงผ่อนคลายและยอมเปิดใจ

คนที่มีขามคำพูดใหญ่จะแยกคนกับคำพูดออกจากกันได้ จึงไม่หวั่นไหวกับคำพูดของคนอื่นง่าย ๆ แม้อีกฝ่ายจะพูดจาตีแทงใจแค่นั้นก็ไม่ทำให้รู้สึกกลางแคลงใจในตัวตนอันแท้จริงของตนเอง แต่จะคิดว่า “ถึงเธอจะต่อว่าหรือไม่พอใจอย่างไร ก็ไม่ทำให้ตัวตนของฉันเปลี่ยนแปลงไปได้หรอก” หรือ “คำพูดของเธอสร้างบาดแผลให้ฉันไม่ได้” พวกเขาจะพยายามทำให้คำพูดกับความคิดของตนเองไปในทิศทางเดียวกัน แต่ท้ายที่สุดก็รู้ว่าคำพูดเป็นเพียงเครื่องมือ ไม่ใช่สาระสำคัญ จึงไม่ไหลไปตามความโกรธของคนอื่นแล้วต่อต้านเขา ต่อให้ถูกคำพูดตบตีให้ล้มลง พวกเขาก็รู้วิธีปรับอารมณ์ ทั้งยังจะไม่สั่งสอนใครง่าย ๆ แต่จะพยายามค้นหาความรู้สึก ภูมิหลัง และความนัยที่ซ่อนไว้ในคำพูดเหล่านั้นซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญกว่า โดยไม่ปลุกเร้าอารมณ์โกรธของอีกฝ่าย และเพราะคำพูดต่างๆ ได้แบ่งแยกไว้ในใจอย่างเป็นระเบียบ ไม่ปะทะกัน อารมณ์โกรธจึงไม่ปะทุออกมาง่าย ๆ ด้วยเรื่องเล็กน้อย

พวกเขาจะไม่พูดอะไรออกไปง่าย ๆ โดยไม่ไตร่ตรองเสียก่อน และไม่ต้องให้ใครคอยกำชับว่า “นี่เป็นความลับนะ” “ห้ามบอกใครนะ” “เธอรู้คนเดียวนะ” เพราะรู้ว่าสิ่งไหนต้องพูดและสิ่งไหนห้ามพูด

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ชัดเจนว่าต้องพูด พวกเขาก็ไม่ถอยหนี แต่จะสื่อสารสิ่งที่ตัวเองต้องการบอกอย่างเรียบง่ายและแม่นยำ พูดออกมา

อย่างเหมาะสมในเวลาที่เป็น ซึ่งต่างจากลักษณะของคำพูดที่ตกแตงมาอย่างดี คำพูดของพวกเขาไม่ใช่เทคนิคแต่กลับมีพลัง อาจดูเซยเล็กน้อยแต่ไม่เหลวไหล อาจไม่หรูหราแต่มั่นคง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้คำพูดน่าฟังโดยปริยาย นี่แหละคือ “คำพูดที่ดึงดูดใจ”

ในทางตรงกันข้าม คนที่มีขามคำพูดเล็กจะไม่ค่อยอดทน ไม่เปิดช่องว่าง และไม่สามารถใจเย็นฟังคนอื่นพูดได้ ขามคำพูดจึงเต็มไปด้วยสิ่งที่ตัวเองอยากพูด พวกเขาจะขัดขวางการพูดของคนอื่น ใช้คำพูดซ้ำๆ และคลุมเครือ ซึ่งซ่อนเจตนาของตนไว้ ด้วยเหตุนี้ กระทั่งคนที่เคยถูกดึงดูดด้วยคำพูดสวยงาม เมื่อได้พูดคุยกันนานขึ้นก็จะรู้สึกถึงความว่างเปล่าและเบื่อหน่าย

คนที่มีขามคำพูดเล็กยังประเมินและตำหนิคนอื่นจนเป็นนิสัย แสดงความคิดเห็นด้วยการพูดว่า “พูดแบบไม่มีอคติเลยนะ” หรือ “ใครๆ ก็คิดแบบนี้” แต่ความจริงแล้วใช้ตัวเองเป็น “เกณฑ์ในการแบ่งว่าถูกหรือผิด” ตลอดเวลา

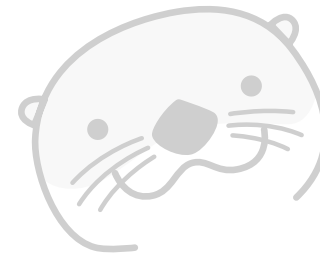
พวกเขายังทนฟังคนอื่นประเมินหรือตำหนิเกี่ยวกับตัวเองไม่ได้ ฟังได้ไม่กี่คำก็ขัดว่า “พอได้แล้ว ฉันก็เหนื่อยเหมือนกันนะ” หรือ “เพราะเธอนั่นแหละ” แล้วโทษว่าเป็นความผิดคนอื่น พยายามปิดความรับผิดชอบคล้อยตามคำพูดของคนอื่นง่าย ๆ ซึ่งนอกจากคำพูดของเขาจะสร้างความรู้สึกดี ๆ ให้คนอื่นไม่ได้แล้ว บางครั้งอีกฝ่ายก็ได้รับบาดเจ็บจากคำพูดดังกล่าวหรือกลัวจนหนีไปก่อน คนที่มีขามคำพูดเล็กยังอธิบายแต่ความรู้สึก สถานการณ์ สถานะของตัวเอง และอยาก让别人เข้าใจตัวเองอยู่ฝ่ายเดียว

พวกเขาจะไม่พยายามหา “เจตนาที่แท้จริง” ที่อยู่ในคำพูดของอีกฝ่าย แต่จะเรียกให้คนอื่นฟังตัวเองพูดมากกว่าจะพูดเพื่อคนอื่น

เมื่อคำพูดของตัวเองไม่มีพลัง พวกเขาที่ดันทุรังพูดจนกว่าจะเกิดพลังใช้คำพูดที่รุนแรงมากขึ้นและจัดการกับความรูสึกตัวเองไม่ได้ ด้วยเหตุนี้ไม่ว่าจะมีเจตนาดีเพียงใด ทว่าคำพูดของพวกเขาที่เข้าถึงจิตใจของอีกฝ่าย

ไม่ได้

ถึงกระนั้น พวกเขาก็คงคิดว่า “เป็นเพราะฉันพูดไม่ค่อยเก่ง” หรือ “เพราะอีกฝ่ายไม่เข้าใจฉัน” แต่ไม่คิดว่าเป็นเพราะขามคำพูดของตัวเอง มีพื้นที่ไม่เพียงพอ



ทดลองอ่าน



■ ปล่อยให้อีกฝ่ายพูดสิ่งที่อยู่ในใจ

ในชีวิตนี้เราจะได้พบคนที่มีความคล้ายคลึงกัน

“ทำงานบริษัทก็ลำบาก ไม่รู้ว่าตรงกับความต้องการของตัวเองหรือเปล่า ช่วงนี้ยิ่งอยากลาออกมาก แต่งานที่ทำได้ก็มีแค่งานแบบนี้ จะลาออกก็กลัว”

เมื่อก่อนเวลาฉันเปิดใจเล่าปัญหาแบบนี้ให้คนอื่นฟัง คำตอบที่ได้นั้นมีหลากหลายมาก

บางคนพูดเห็นใจว่า “คงวุ่นวายนะ ฉันเจอมามากกว่าเธอก็ ความกดดันเธอ ทำไปให้มีเงินใช้ก็พอ เด็กสมัยนี้วุ่นวายกันหมดแล้ว” บางคนพูดว่า “อย่าพูดจารู้สึกระ ทนไปอีกสักสามปี เชื่อกัน จะได้ไม่เสียใจทีหลัง” คำพูดพวกนี้ทำให้ฉันไม่อาจพูดต่อได้อีก แต่คำพูดที่โดนใจคือคำพูดที่แสดงความเห็นอกเห็นใจว่า “อืม งานไม่ตรงกับความต้องการก็เลยไม่ค่อยสนุกสินะ ลำบากแยะเลย” เป็นคำพูดที่ไม่มีอคติ เข้าใจความรู้สึกของฉัน ทำให้ฉันกล้าที่จะเล่าอย่างละเอียดมากขึ้น

สถานการณ์เช่นนี้มักเกิดขึ้นซ้ำ ๆ

“กำลังคิดว่าจะมีลูกคนที่สองดีไหม พอชวนว่ามีอีกคนกันเถอะ เขาก็บอกว่า ไม่แน่ใจว่าจะทำงานไปด้วยเลี้ยงลูกไปด้วยไหวหรือเปล่า พอบอกว่าฉันมีคนเดียวก็พอ เขาก็กังวลว่าคนแรกจะเหงา”

คำตอบจากแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกันเลย

“มีคนเดียวก็พอ จะมีสองคนไปทำไม แม่ที่ทำงานด้วย เลี้ยงลูกสองคนลำบากนะ อาจตายได้”

“เอ๊ะ ต้องสองคนสิ คนเดียวไม่ดีหรอก ฉันผ่านมาก่อน ฉันรู้ดี ตอนนั้นลำบาก แต่ถ้ามีสองคนต่อไปจะสบายกว่า รีบมีก่อนจะช้าไปกว่าเดิม”

แต่บางคนก็ตอบแบบนี้

“อะไรคือเหตุผลที่คิดว่าควรมีคนที่สองล่ะ”

แทนที่จะตอบแบบใดแบบหนึ่ง เขากลับตั้งคำถาม แม้จะเป็นเรื่องของตัวเองเคยผ่านมาก่อนก็ไม่ทำเป็นรู้ดีแล้วพยายามยัดเยียด แต่ช่วยให้ฉันได้จัดระเบียบความคิดตัวเอง

ในขณะที่บางคนแม้จะมีเจตนาอยากช่วย แต่ส่วนใหญ่กลับพูดแต่เรื่องตัวเอง หรือสิ่งที่คิดว่าถูกมากกว่าจะหาคำตอบที่ซ่อนอยู่ในใจผู้ถาม

ทว่าใจคนเรานั้นจะเปิดออกเวลาเจอคนที่ปล่อยให้ตัวเองได้พูดสิ่งที่วนเวียนอยู่ในใจ เราจะได้รับพลังเวลาพบคนที่ทำให้เราตรวจสอบทางเลือกที่สำคัญของชีวิตด้วยตัวเอง หรือคนที่นึกถึงจิตใจเราและใช้วิธีอบอุ่นและละเอียดอ่อนจนกว่าเราจะคิดคำตอบเองได้

การใส่คำพูดที่มีรสเข้มข้นลงในขามที่ไม่ลึกเป็นเรื่องยาก ก็เหมือนที่เราไม่สามารถใส่ชุปเนื้อลงในจานรองแก้วกาแฟได้ แม้เราจะต้องการ “วาทศิลป์” แต่เมื่ออายุมากขึ้นและมีความสัมพันธ์ซับซ้อนขึ้น สิ่งจำเป็นคือคำพูดที่ลึกซึ้ง ไม่ใช่คำพูดที่อีกฝ่ายอยากได้ยิน เราจึงต้องเรียนรู้วิธีโอบอุ้มคนด้วยขามคำพูดให้ได้ก่อนจะพยายามจูงใจผู้อื่นด้วยคำพูด



■ ไม่มีอะไรที่ดีขึ้นได้ด้วยตัวมันเอง

ไม่ว่าจะเป็นคำพูดที่น่าอาย คำพูดที่รุนแรงเกินความจำเป็น คำพูดที่บอกเจตนาตรง ๆ โดยไม่แคร้ความรู้สึกผู้ฟัง คำพูดที่พรังพรูออกมาเพราะอารมณ์ชั่ววูบ และคำพูดที่เกินจริงและดื้อรั้น ซึ่งหลังจากพูดออกไปแล้วก็กลับมาโทษตัวเองวันละหลายหนว่า “ฉันทำได้แค่นี้เองหรือ” หรือ “ทำไมฉันถึงพูดแบบนี้ออกไปนะ” ล้วนมีต้นกำเนิดมาจากจิตใจของผู้พูด การจะมีชามคำพูดใหญ่ได้นั้นเราจำเป็นต้องใช้ความพยายาม เพราะไม่มีอะไรที่ดีขึ้นได้ด้วยตัวมันเอง

ฉันกับสามีเคยไปกินข้าวที่บ้านรุ่นพี่คนหนึ่ง ตอนนั้นสิ่งที่เราสองคนได้ทำตลอดสองชั่วโมงก็คือการพยักหน้าเท่านั้น พวกเราฟังเรื่องราวต่างๆ ของรุ่นพี่ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใหม่กำลังไปได้ดีแค่ไหน ลูกๆ เรียนเก่งแค่ไหน หรืออาหารตเมนต์ที่กว้างขวางของตัวเองอยู่แล้วสบายแค่ไหน ได้แต่ฟังเรื่องเหล่านั้นไปเรื่อย ๆ แล้วฉันก็คอยหันไปมองนาฬิกาอยู่บ่อยๆ โดยไม่รู้ตัว

ระหว่างทางกลับบ้าน ฉันถามสามีว่า

“ที่รัก รุ่นพี่เขาไม่สงสัยอะไรเกี่ยวกับพวกเราเลยรีไรงนะ”

ฉันเพิ่งเริ่มเรียนทำเครื่องปั้นดินเผาได้ไม่นานและได้รู้ว่าการปั้นชามจะต้องปั้นด้วยความคิดเช่นไร เดิมทีก็คิดว่าเป็นเรื่องง่าย แต่จริงๆ แล้วไม่เลย ถ้าดูและปั้นแบบลวกๆ ไม่ทันไรก็จะได้ชามกันตะปุ่มตะป่ำ รูปทรงไม่สมดุล ยิ่งกว่านั้น ขณะกำลังงกๆ เงินๆ ดินก็แห้งจนแตกออกจากกัน

ครูมองฉันที่กำลังเหงื่อไหลไคลย้อยแล้วพูดว่า

“เวลานั้นขามได้สักพัก เราจะเริ่มเห็นว่ามีช่องหรือรูเกิดขึ้น ผนังชามเริ่มแตกออกจากกัน ซึ่งเป็นคุณสมบัติเฉพาะของดิน ถ้าเราบ่นว่ายุ่งยากไม่แก้ไข แล้วปล่อยให้ไปอย่างนั้น รูปทรงก็เสีย ตอนเผา ชามจะแตกแน่นอน กลายเป็นชามที่ไร้ประโยชน์ ใส่อะไรไม่ได้ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการทำงานในขั้นต้น ถ้าเราเห็นว่าผนังชามมีช่องก็ต้องรีบใช้มือลูบปิดทันที ถ้ามีรูก็ต้องเติมดินเพิ่มกำจัดฟองอากาศให้หมด ตั้งใจลูบและปาดดินให้ดี ชามของเราจะอยู่ทรงแข็งแรง ขึ้นตอนหลังจากนั้นก็เหนียวน้อยลง”

ช่วงเวาหนึ่งฉันคิดได้ว่าชามที่กำลังปั้นอยู่ก็คล้ายกับชามคำพูดของคนเรา ซึ่งไม่มีอะไรสมบูรณ์แบบตั้งแต่แรก ไม่ว่าใครก็ต้องเคยพูดผิด ถูกหลอก เพราะคำพูด เจ็บปวดกับความสัมพันธ์ที่ต้องแตกหักเพราะคำพูด แต่ถ้าเราหันกลับมาสนใจคำพูดนั้นๆ ของตัวเอง และลองเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น การพูดของเราก็ค่อยๆ เติบโตขึ้น

การจะแก้ไขชามที่เริ่มมีรอยแยก ต้องเริ่มจากการหาว่ารอยแยกนั้นอยู่ตรงไหนแล้วลูบให้หายไปทันที เช่นกัน หากเรามักใช้คำพูดรุนแรงก็ต้องค้นหาว่าคำพูดที่รุนแรงนี้อยู่ตรงไหนในใจเรา ขึ้นตอนแรกจึงเป็นการพิจารณาใจอันเป็นต้นกำเนิดของคำพูดแล้วปิดรอยแยกนั้นให้มิดชิด



■ เด็กน้อยผู้เปราะบาง

มีแนวความคิดทางจิตวิทยาที่เรียกว่า “เด็กน้อยผู้เปราะบาง” (Inner Child) หมายถึง หากเด็กคนหนึ่งประสบเหตุการณ์ร้ายแรงในวัยเด็ก เมื่อเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่โดยที่ยังไม่ได้รับการบำบัดแผลนั้น แม้ร่างกายจะเติบโต แต่จิตใจจะยังคงติดอยู่กับช่วงเวลานั้นในวัยเด็ก

ภายในใจของบางคนยังมีเด็กอายุ 10 ขวบซ่อนอยู่ หรือในใจของบางคนยังมีเด็กวัยรุ่นหลงทางเดินวนเวียนอยู่ ซึ่งหากมีสถานการณ์ที่กระตุ้นให้ ความทรงจำในอดีตนั้นผุดขึ้นมา อารมณ์ก็จะระเบิดออกมาโดยไม่รู้ตัว ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นผลมาจาก “Inner Child”

สำหรับเด็ก ๆ อัตลักษณ์เกี่ยวกับตนเองยังไม่ถูกสร้างขึ้น พวกเขายึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง มีความคิดแบบ black and white thinking และยังคงคิดแบบนามธรรมไม่ได้ คนที่โตเป็นผู้ใหญ่แล้วแต่ยังเก็บเด็กน้อยผู้เปราะบางไว้ในใจจึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทำให้แม้จะอายุมากขึ้น แต่ก็ยังไม่ค่อยเข้าใจว่า “ฉันเป็นใคร” ไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่าง สถานภาพและสถานการณ์ของแต่ละคน และไม่รู้ว่ามีค่านิยมหรือความเชื่อจริงบางอย่างที่พูดไม่ได้ ไม่สามารถมองไปไกลๆ ได้ แต่จดจ่อเฉพาะสิ่งที่ตัวเองอยากทำและอยากได้ในตอนนี้เท่านั้น

แน่นอนว่าคำพูดของพวกเขาก็มีลักษณะเช่นเดียวกับเด็ก ๆ คำว่า สมอายุนั้นหมายถึงการมีคำพูด การกระทำ และความคิดที่เหมาะสมกับ

อายุ ทว่าเมื่อลองสังเกตคนที่รู้สึก “อายุน้อยแล้วทำไมยังพูดแบบนี้” ส่วนใหญ่ก็เป็นเพราะพวกเขายังไม่สามารถขจัดเด็กน้อยผู้เปราะบางภายใน ออกไปได้

การจะขจัดเด็กน้อยผู้เปราะบางได้นั้น ต้องเริ่มจากย้อนกลับไป ในตอนที่การเติบโตหยุดชะงัก แล้วพิจารณาเรื่องราวที่ฝังใจในตอนนั้นอย่างละเอียด ทำความเข้าใจตัวเอง เราต้องดึงสิ่งที่เก็บซ่อนไว้ในซึ่งเราไม่คิดว่าควรจะต้องมันขึ้นมาอีกเพราะจะเจ็บปวดหรือไม่สบายใจ หรือเพราะคิดว่าอุตสาหกรรมมาได้ถึงขนาดนี้แล้ว แล้วระบายออกมาจนกว่าจะโล่งใจขึ้น

นิสัยการพูดก็เช่นกัน ถ้าเรามีวิธีพูดแบบผิด ๆ ที่ใช้โดยไม่คิด ก็ต้องพิจารณาอย่างค่อยเป็นค่อยไปอีกครั้งว่า ลักษณะการพูด สีหน้า และความรู้สึกของเราเวลาพูดคำนั้น ๆ เป็นอย่างไร และต้องกลับไปดูว่าเราได้นิสัยการพูดนี้มาจากใครหรือเหตุการณ์ใด เพื่อค้นหาว่าการพูดของตัวเองหยุดเติบโตตั้งแต่เมื่อไร

คำพูดนั้นปรากฏสู่โลกภายนอกในเวลาเพียงไม่กี่วินาที แต่คำพูดแต่ละคำนั้นได้บรรจุประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาของคุณไว้ การพิจารณาตามคำพูดของคุณเองจึงเป็นเหมือนกระบวนการทำความเข้าใจตัวตนที่ซ่อนอยู่ภายใน หากรู้สึกรู้ว่าการพูดของตัวเองยังไม่ถูกต้อง สาเหตุนั้นมาจากสิ่งที่อยู่ภายในใจของคุณอย่างแน่นอน



■ ใจเปลี่ยน คำพูดก็เปลี่ยน

ทุกครั้งที่ได้พบคนที่อยากเปลี่ยนแปลงการพูดของตัวเอง
ฉันจะถามพวกเขาก่อนว่า

“คุณอยากเปลี่ยนการพูดของคุณเป็นแบบไหน เพราะอะไรจึงอยากเปลี่ยน
เป็นแบบนั้น”

“การพูดของคุณคล้ายกับลักษณะการพูดของใคร เพราะอะไรจึงคิดเช่นนั้น”
“มีเหตุการณ์อะไรที่ส่งผลต่อการพูดของคุณบ้างหรือไม่ เหตุการณ์นั้นคืออะไร”

“ในจำนวนคำพูดที่คุณใช้อยู่บ่อย ๆ มีคำพูดใดที่แสดงตัวตนคุณได้ดีที่สุด”

“ในสถานการณ์ใด (หรือกับใคร) ที่คุณใช้คำพูดที่มักทำให้กลับมานึกเสียใจ
บ่อยที่สุด”

“สิ่งไหนเป็นอุปสรรคในการพูดของคุณ”

“(ลักษณะพิเศษ) อะไรที่คนอื่นเห็นได้จากการพูดของคุณ”

“คำพูดของคุณให้อะไรแก่ผู้ฟัง”

“อะไรที่คุณอยากแสดงออก (หรือซ่อนไว้) ผ่านคำพูดของคุณ”

“ที่ผ่านมามีการใช้ความพยายามใดบ้างเพื่อเปลี่ยนแปลงการพูด (ความ
สัมพันธ์)”

หลังจากได้รับคำถาม คนส่วนใหญ่จะค่อยๆ เล่าเรื่องราวของตัวเอง
แม้ในใจจะคิดว่า “ฉันตั้งใจมาเรียนเทคนิคการพูดให้เก่ง ทำไมมาถามเรื่อง
พวกนี้” แต่ความจริงที่น่าประหลาดใจคือ เมื่อเริ่มต้นสนทนาเกี่ยวกับ “การ
พูด” นั้นปรากฏว่า สถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้เป็นทุกข์ทั้งในอดีต ปัจจุบัน
รวมถึงความคิดเกี่ยวกับอนาคตของคนคนนั้นกลับพุ่งพรวดออกมาโดยไม่ทัน
รู้ตัว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องครอบครัวที่ซ่อนไว้ในใจ ปัญหาในที่ทำงานที่เล่า
ไม่ได้ ความขัดแย้งหรือวิกฤตของความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือคนรัก และ
หลังจากใช้เวลาถาม - ตอบกันเช่นนี้ ก็ได้ค้นพบปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อ
คำพูดของคนคนนั้น

มีคนหนึ่งที่มักโมโหเกินเหตุกับเรื่องที่ถูกน้องของตนไม่มีความสามารถ
แม้จะทำผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เขาก็ตำหนิอีกฝ่ายอย่างรุนแรง ตอน
พบกันครั้งแรก สิ่งที่เขาอยากเรียนคือ “เทคนิคการอดทนฟังผู้อื่นพูด” แต่
หลังจากพูดคุยกันหลายครั้ง เราทั้งสองก็ค้นพบว่าเขาขาดการเป็นที่ยอมรับ
มาตั้งแต่วัยเด็ก เนื่องจากลำพังแค่ภาพลักษณ์ของเขาไม่อาจช่วยให้ได้รับ
ความรักจากพ่อแม่ เขาจึงพยายามตั้งใจเรียนอย่างหนักเพื่อจะได้รับความรัก
และการยอมรับจากพ่อแม่ ตอนนั้นเขายังคงเป็นทุกข์และถูกรบกวนจาก
บาดแผลนี้อยู่ จริงๆ แล้วความมั่นใจในความสามารถของตนมากจนเกินไป
และความรู้สึกที่ตนเองอยู่เหนือผู้อื่นก็คืออีกรูปแบบหนึ่งของความรู้สึก
ด้อยกว่าที่ซ่อนอยู่ภายในใจนั่นเอง

เราจึงตกลงกันว่าจะเริ่มต้นจัดการตรงจุดนั้นก่อน เราพูดคุยกันมาก
พอสมควรเกี่ยวกับความเชื่อว่า “ต้องแสดงให้เห็นอำนาจและความสามารถ
จึงจะได้รับการยอมรับ” จากนั้นก็พูดคุยกันว่าในอดีตความเชื่อนี้เป็น
ประโยชน์ต่อตัวเขาจริงหรือไม่ ในปัจจุบันยังมีประโยชน์อยู่หรือไม่ และควร
เปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร นอกจากนี้เรายังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันว่า
ช่วงเวลาใดที่รู้สึกแย่มากที่สุด และในช่วงเวลาเช่นนั้นมึวิธีปลอบตัวเองใหม่
และอย่างไร

หลังจากผ่านกระบวนการเข้าใจตัวเองเหล่านี้แล้ว เราจึงเริ่มต้นฝึก

เทคนิคการสนทนาที่รับฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น

บางคนบ่นกับฉันว่าตัวเองสนิทกับคนอื่นยาก เพราะยึดติดกับแบบแผนมากเกินไปและมีวิธีสนทนาโดยเว้นระยะห่าง ทำให้คนรอบข้างรู้สึกไม่สะดวกใจ เขาจึงอยากเรียนเทคนิคการสนทนาที่ทำให้สนิทกับคนอื่นได้ อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนของการเข้าไปดูตัวตนภายใน สิ่งที่เราค้นพบคือ จริงๆ แล้วเป็นเขาต่างหากที่ไม่สะดวกใจอย่างมากที่จะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยปัจจัยที่ทำให้เป็นเช่นนั้นก็มีทั้งพ่อแม่ที่เข้มงวดและเย็นชา การมีช่วงชีวิตวัยเด็กที่โดดเดี่ยว รวมถึงพี่ชายที่เคยเป็นเหมือนคู่แข่ง หลังจากคลายปมเรื่องความสัมพันธ์ของเขากับคนเหล่านี้ก็รู้ว่าเขากลัวการถูกปฏิเสธ และสาเหตุที่หลีกเลี่ยงการใกล้ชิดกับคนอื่นโดยไม่รู้ตัวและพยายามรักษาระยะห่างนั้นก็เพราะกลัวการเจ็บปวด เราพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องนี้มากพอสมควร และหลังจากรักษาบาดแผลดังกล่าวแล้วจึงเริ่มฝึกเทคนิคการสนทนาที่สร้างภาพลักษณ์ในแง่ดี

ฉันเคยพบคนที่ทำงานเป็นผู้ประสานงานซึ่งกำลังเผชิญกับความลำบากใจเพราะคำพูดด้วย เขาเครียดที่ไม่สามารถสื่อสารคำสั่งของผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน และในระหว่างการประชุมก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สมกับที่เป็นผู้ดำเนินการประชุมได้ เมื่อลองคุยกัน ฉันจึงรู้ว่าเขาเป็นคนพูดมากและพูดแต่สิ่งที่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกัน โดยมักถามซ้ำๆ ว่า “เมื่อไหร่จะอะไรนะ” หรือตอบในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับคำถาม หรือบางทีก็พูดผิด ซึ่งก่อนจะแก้ไขสิ่งที่เราสรุปกันว่าเป็น “ปัญหา” นี้ เราตกลงกันว่า จะหาสาเหตุที่ทำให้เป็นเช่นนั้นก่อน

นอกจากนี้เขายังพะวงกับความคิดคนอื่นมากเกินไป เมื่อเป็นทุกครั้งว่า “ถ้าฉันพูดแบบนี้แล้วเขาจะคิดกับฉันยังไง” หรือ “ฉันต้องทำยังไง คนอื่นถึงจะชอบฉัน” จึงรู้สึกกังวลใจเวลาพูดติดขัด ซึ่งเมื่อเขาพยายามจะแก้ไขตรงจุดนั้นก็มักเผลอพูดสิ่งที่ไม่ใช่ประเด็นสำคัญ และเมื่อจดจ่อกับตัวเองไม่ได้ จึงเป็นเรื่องยากที่จะจัดระเบียบความคิดของตัวเองหรือพูดถึงสิ่งที่เชื่อมั่น เราจึงตกลงว่าจะพูดคุยเกี่ยวกับความคิดว่า “ต้องเป็นที่ชื่นชอบของ

คนอื่น” กับการเคารพตนเองเสียก่อน ส่วนเทคนิคการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานนั้น ค่อยเริ่มฝึกกันอย่างช้าๆ หลังจากสำรวจตัวเองแล้ว

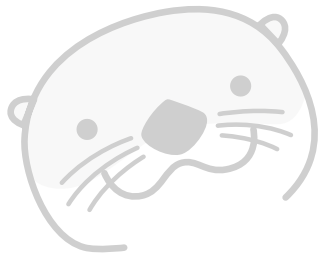
หากพิจารณาจุดที่การพูดของคนส่วนใหญ่เริ่มถดถอย จะพบว่าคนเหล่านั้นต่างมีบาดแผลทั้งเล็กและใหญ่หลงเหลืออยู่ในใจ ซึ่งเมื่อบาดแผลนั้นไม่ได้รับการสมานให้ดีก็จะอ่อนแอและรับแรงกดดันได้น้อยกว่าปกติ หากอยู่ในสภาพเช่นนี้ต่อไปเป็นเวลานาน ความเจ็บปวดจะรุนแรงขึ้น สุดท้ายก็แสดงออกมาด้วยวิธีผิดเพี้ยน นั่นคือลักษณะการพูดที่ไม่เป็นธรรมชาตินั่นเอง คนเรามุ่งแต่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการพูด แต่สิ่งที่สำคัญกว่านั้นคือการทำความเข้าใจ “ตัวเราที่พูดคำนั้น” ต่างหาก หลังจากค้นหาเหตุผลที่ซ่อนอยู่ในคำพูดนั้นเจอแล้ว เราจึงจัดแจงได้ว่าควรเริ่มต้นแก้ตรงจุดไหน

การเรียนรู้แค่เทคนิคการพูดก็เหมือนการทำอาหารที่สำเร็จรูป เทคนิคที่มีประสิทธิภาพสร้างการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้ในเวลาอันสั้น และเนื่องจากเป็นการทำอาหารที่ได้รับการพิสูจน์มาแล้ว รสชาติจึงถือว่าใช้ได้ ในยามที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เทคนิคการพูดอาจช่วยแก้ปัญหอย่างเหมาะสมได้ก็จริง แต่ก็ไม่ได้ช่วยสร้างทักษะการทำอาหารที่แท้จริงให้เรา ซามคำพูดที่เต็มไปด้วยเทคนิคเพียงอย่างเดียว ในไม่ช้าอาจเกิดรอยแตกขึ้นอีกครั้ง และเมื่อผ่านไปนานๆ ก็อาจเกิดปัญหาเรื่องความจริงใจ เพราะเราต้องปรับตัวให้เหมาะสมกับเทคนิคการพูดเช่นกัน และหากต้องการย่นระยะเวลาให้สั้นลง เราต้องใช้เวลาทำความเข้าใจกับตัวเองเสียก่อนจะเริ่มเรียนเทคนิคการพูด

โทนี่ ฮัมฟรีย์ส (Tony Humphreys) นักจิตวิทยาให้คำปรึกษาและนักเขียน กล่าวไว้ในหนังสือ *The Mature Manager* ของเขาว่า หากต้องการได้รับความเคารพจากผู้อื่น เราต้องใคร่ครวญเกี่ยวกับตัวตนภายในของเราและรู้จักบริหารจัดการตัวตนนั้นเสียก่อน โดยกล่าวว่า “เราทุกคน

ต่างก็สร้างกำแพงทางจิตขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แต่หากเราค้นหา และพบตัวตนที่แท้จริงของตนเอง นอกจากจะทำให้เรามีสัมพันธภาพที่ดีกับตนเองแล้ว ยังช่วยให้เราสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ด้วย”

คนที่ตั้งใจจะทำความรู้จักกับตัวเอง ในยามที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะหันกลับมามองตัวตนภายใน พิจารณาการกระทำของตนและพยายามเปลี่ยนแปลงตัวเอง เช่นเดียวกันนี้ หากต้องการปิดรอยแตกของซามคำพูดตัวเอง เราต้องรู้จักตรวจสอบและค้นหาสิ่งที่อยู่ภายในคำพูดนั้น ก่อนจะสนใจที่ตัวคำพูด ซามคำพูดของเราจึงจะเปลี่ยนแปลงได้



ทดลองอ่าน



■ การพูดให้สมกับเป็นตัวเอง

“คำพูดเป็นมากกว่าภาษา สิ่งนี้คือกระบวนการการเติบโตของคนคนหนึ่ง ที่เชื่อมโยงกับชีวิตของคนคนนั้น จงอย่าคิดว่าคำพูดเป็นเพียงเครื่องมือ แต่ให้ถือว่ามันเป็นตัวตนของคนพูด การจะทำความเข้าใจตัวตนภายในของตนเองนั้นจำเป็นต้องใช้เวลาพอสมควรและใช้เทคนิคอีกเล็กน้อย”

เวลาพูดอย่างนี้จะมีคนโต้กลับมาว่า

“ทำไมฉันต้องเป็นฝ่ายเปลี่ยนแปลงก่อน”

“เราจำเป็นต้องพูดอย่างคนมีวุฒิภาวะด้วยหรือ”

“ถ้าพูดแบบนี้แล้วจะมีอะไรเปลี่ยนแปลง”

ทุกครั้งที่ถูกท้าทายแบบนี้ฉันก็กลับมาถามตัวเองว่าเหตุผลใดกันแน่ที่ทำให้คนเราต้องปรับเปลี่ยนการพูดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เหตุผลใดทำให้คนเราต้องหยุดวิงว่งต่างๆ ที่มีเวลาไม่พอด้วยซ้ำๆ เพื่อกลับมาสำรวจตนเอง และขัดเกลาซามคำพูดของตน

ไม่นานนี้ฉันหยิบหนังสือชื่อ *Being Mortal* มาอ่านอีกครั้ง ผู้เขียนได้ยืมคำกล่าวหนึ่งของนักปรัชญาชื่อโจเซียห์ รอยซ์ (Josiah Royce) มาใส่ไว้ในหนังสือของเขาด้วย

“เขาอยากรู้ว่าทำไมเราจึงรู้สึกว่าการเป็นเพียงตัวตนที่เรียบง่าย กล่าวคือ ได้รับเพียงอาหารและเครื่องนุ่งห่มธรรมดาในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

นั้นช่างว่างเปล่าและไร้ความหมาย (...) เขาเชื่อว่ามันเป็นเพราะเราต่างตามหาความหมายที่ยิ่งใหญ่กว่าตัวเอง โดยมองว่าสิ่งนั้นเป็นความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นสิ่งใหญ่หรือเล็กก็ได้ สิ่งสำคัญคือเวลาที่ให้คุณค่ากับความหมายใด ๆ และรู้สึกว่ามันคุ้มค่ากับการทุ่มเท นั่นแหละคือเวลาที่เรารู้สึกว่าสิ่งนั้นคุ้มค่ากับความภักดี (...) ความภักดีนี้ช่วยอธิบายสถานการณ์ขัดแย้งที่คนธรรมดาเช่นเรา ๆ ประสบได้”

ประโยคข้างต้นทำให้ฉันค้นพบเหตุผลสูงสุดที่คนเราต้องขัดเกลาหาคำพูดของตัวเอง เราต่างมีความภักดีในสิ่งที่ยิ่งใหญ่และลึกซึ้งยิ่งกว่าอย่างแน่นอน และพร้อมทำงานหนักเพื่อชีวิตที่มีคุณค่าอยู่เสมอ ซึ่งความคิดนี้อยู่ฝั่งตรงข้ามกับแนวคิดปัจเจกนิยมที่เพียงท่องอิมหรือหลั่งอุณก็เพียงพอแล้ว มาตรฐานของคุณค่าแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน แต่สิ่งนั้นย่อมเป็นการกระทำที่ยิ่งใหญ่กว่าตนเอง

ทุกคนต่าง “อยากเป็นคนที่จะช่วยให้คนอื่นเติบโตขึ้นและอยากเป็นคนที่เขาเหล่านั้นต้องการ อยากเป็นคนที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น อยากทำทนายขอเขตของตัวเอง อยากได้รับคำปลอบโยนและอยากยืนยันคุณค่าของตนเอง”

ดังนั้น แม้จะไม่มีใครพูด แต่เมื่อถึงจุดหนึ่งเราจะหันกลับมามองตัวเองและอยากก้าวไปข้างหน้าในทางที่ดีขึ้น

อีริก อีริกสัน (Erik Erikson) กล่าวว่าไว้คล้ายคลึงกันว่า มนุษย์เราจะก้าวผ่านระดับขั้นต่าง ๆ เหมือนกับการเดินขึ้นบันได ต่อเนื่องไปตั้งแต่เกิดจนตาย โดยในทุก ๆ ขั้นจะมีบททดสอบสำคัญที่เราต้องผ่านไปให้ได้ แล้วแต่ละขั้นจะมอบทักษะอย่างหนึ่งที่จำเป็นต่อชีวิตของเรา

แต่ในช่วงตั้งแต่วัยกลางคนจนถึงอายุ 60 ปี กล่าวคือ ในระหว่างขั้นการเติบโตที่ยาวนานที่สุดของชีวิตมีแนวคิดสำคัญอย่างหนึ่ง นั่นคือ “คุณสมบัติในการสร้างผลิตผล” ซึ่ง ณ ที่นี้หมายถึง “การมีบทบาทสำคัญ

ในการทำเพื่อคนอื่นและคนรุ่นต่อไป” ไม่ว่าจะเป็นการเลี้ยงดูบุตรหลานหรือการสนับสนุนรุ่นน้อง การสร้างสิ่งของหรือบริการที่มีประโยชน์ต่อคนอื่น การสร้างสิ่งที่อยู่เหนือความตั้งใจและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกแก่คนรุ่นต่อ ๆ ไป เป็นต้น เราจะได้สัมผัสประสบการณ์เกี่ยวกับ “คุณสมบัติในการสร้างผลิตผล” ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งจะได้รับความสะดวกและภูมิใจว่าตนเองมีความสามารถพิเศษ

ในช่วงเวลานี้ คนที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับคุณสมบัติในการสร้างผลิตผลและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดีจะมีเรื่องน่าเสียดายในชีวิตน้อยลงอย่างมาก และรู้จักให้กำลังใจตัวเองว่า “แม้จะเลือกผิดไปบ้าง แต่ฉันก็ทำเต็มที่แล้ว”

ด้วยเหตุนี้ หากหวังจะเติบโตเป็นคนดี การต่อสู้เพื่อให้มีขามคำพูดที่ลึกและกว้างอาจเป็นพฤติกรรมที่ต้องทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และคงไม่น่าสบายใจเลยสักนิดหากจะแสวงหาไม่รู้ไม่ชี้และพูดว่า “ก็อยู่ไปตามมีตามเกิด” ซึ่งอาจไม่ต่างกับการใช้สัญชาตญาณของมนุษย์เลย

คำพูดยังคงมีชีวิตเหมือนการหย่อนเมล็ดพันธุ์ลงในใจใครคนหนึ่งที่อาจทำให้ได้ผลิตผล หรือทำให้คนคนนั้นรุ่มรวยใจ อาจทำให้รู้สึกเหงาหรือปลดปล่อยสิ่งที่อยู่ในใจอีกฝ่ายได้ การพูดเติบโตไปพร้อม ๆ กับคุณและถูกส่งต่อไปยังลูกหลานของคุณ คำพูดแสดงให้เห็นว่าเราเป็นคนอย่างไรได้แม่นยำกว่าสิ่งอื่นใด

การจะสร้างขามคำพูดที่แข็งแรง เราจึงต้องพยายามอย่างมาก “เมื่อก่อนเวลาพูดก็มักลังเล ไม่มั่นใจ กลัวว่าจะทำให้ใครเจ็บ แต่ตอนนี้พูดได้สบายใจขึ้นมาก ทั้งยังตั้งใจเมื่อได้ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับตัวเองมากขึ้น”

คนที่ขัดเกลาหาคำพูดของตัวเองแล้ว ความสัมพันธ์กับคนอื่นจะลึกซึ้งขึ้น พบปะผู้อื่นได้สบายใจกว่าเดิม สามารถทำหน้าที่ผู้ฟัง ปลอบโยน และเข้าใจผู้อื่นได้เต็มที่ เห็นผู้อื่นได้คือ ทำให้มองเห็นตัวเองว่าเราก็เป็นคนดีให้ได้

ตราบใดที่เราไม่หยุดพยายามขัดเกลาสามคำพูด วันหนึ่งความพยายาม
นี้จะกลายเป็นความภาคภูมิใจและเป็นของขวัญให้แก่ตนเองที่หนักแน่น
ในวันนั้น





บทที่ 2



การขีดกลาชาบคำพูด

ของตัวเอง

ขณะที่พูด ร่างกายของเราจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยเกิดการ ทำงานของปัจจัยทางจิตสามประการพร้อมๆ กัน กล่าวคือ ใน“คำหนึ่งคำ” ประกอบด้วยความรู้สึก ชุดความคิด และนิสัยอันเป็นลักษณะเฉพาะของ คนคนนั้นหลอมรวมกัน

เราจึงต้องทำความเข้าใจปัจจัยทั้งสามประการและรู้จักใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการปั้นขี้ผึ้งคำพูด ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะนำไปสู่การสำรวจ ตัวตนภายใน โดยปัจจัยเหล่านั้นได้แก่

- ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจ
- ชุดความคิดที่สร้างขึ้นในสมอง
- นิสัยการพูดที่แสดงออกมาโดยอัตโนมัติ

เริ่มจากความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจกันก่อน ความรู้สึกนั้นเริ่มทำงานก่อน ความคิดว่า“จะต้องพูด” เสมอ อย่างไรก็ตาม คนที่ไม่สามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเอง คนที่กำลังเหนื่อยหน่าย แสร้งทำเป็นว่าตนเองไม่รู้สึกอะไร คนที่เคยต้องคอยเก็บซ่อนความรู้สึกหรือทดแทนความรู้สึกหนึ่งด้วยความ รู้สึกอื่น คนเหล่านี้ไม่สามารถแยกแยะความรู้สึกที่หลากหลายได้ จึง มักแทนที่ความรู้สึกต่าง ๆ ของตนด้วยความรู้สึกอื่นเพียงไม่กี่แบบเท่านั้น แนนอนว่าการพูดก็ยอมเป็นไปตามความรู้สึกนั้นด้วย เช่น เศร้าก็โมโห

ไม่สบายใจก็โมโห น้อยใจก็โมโห หรือแสดงออกมาเป็นอาการหงุดหงิด หรือซีมิเศร้า คนที่เคยชินกับการแสดงออกทางความรู้สึกที่มีขอบเขตจำกัด เช่นนี้จะไม่รับรู้ว่ามีสิ่งที่ทำนั้นส่งผลกระทบต่ออย่างไรต่อการพูดและความสัมพันธ์ กับคนอื่น เดิมทีความรู้สึกคือสิ่งที่ช่วยปกป้องหัวใจและช่วยรักษาความสัมพันธ์ แต่คนที่ห่างไกลจากความรู้สึกแท้จริงของตนเองจะไม่สามารถใช้ ประโยชน์จากความรู้สึกได้อย่างเหมาะสมและใช้ความรู้สึกปลอมเวลา สนทนาแทน “การพูดไม่ตรงกับใจเป็นประจำ” จึงหมายความว่าเรารับรู้ ความรู้สึกตัวเองได้ไม่ดีเท่าที่ควร การรับรู้ความรู้สึกและใช้มันให้เกิด ประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะความรู้สึกมีหน้าที่เปิดทางให้แก่ คำพูดที่เราต้องการพูดจริงๆ

หลายคนรับรู้ความรู้สึกของตนเองได้ถูกต้อง แต่กลับติดปัญหาใน ขั้นตอนสุดท้าย เพราะเมื่อประสบเหตุการณ์รุนแรงในชีวิต สมองเราจะ บันทึกลง “ชุดความคิด” หนึ่งไว้จากเหตุการณ์นั้น และเมื่อเผชิญสถานการณ์ คล้ายคลึงกัน เราจะประยุกต์ใช้ชุดความคิดดังกล่าวทันทีโดยอัตโนมัติ เหมือนการใช้สูตรเพื่อแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์

ทว่าบางครั้งชุดความคิดที่บันทึกไว้อาจไม่ถูกต้องและเป็นอุปสรรคต่อ การพูดที่เหมาะสมได้ เช่น ถ้าพ่อแม่พูดตำหนิลูกในทุกๆ เรื่อง ลูกอาจ สร้างชุดความคิดว่า “คำพูดของผู้ใหญ่ = การโจมตี” โดยไม่รู้ตัว ทำให้แสดง อาการต่อต้านหรือใช้วิธีแก้ตัวกับคำพูดของรุ่นพี่หรือหัวหน้าโดยอัตโนมัติ

จอห์น โบว์ลบี (John Bowlby) นักจิตวิทยาพัฒนาการ อธิบายว่า ในแต่ละวันคนเราต้องจัดการข้อมูลจำนวนมากและนำมาสร้างชุดความคิด ขึ้นในสมองเพื่อใช้ในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ชุดความคิดจึงเป็นเหมือน กรอบในการทำความเข้าใจโลก อย่างไรก็ตาม คนที่ไม่รู้ว่าตนเองมีชุด ความคิดแบบไหนหรือยึดติดกับชุดความคิดชุดใดชุดหนึ่ง หรือคนที่ยอมรับ ชุดความคิดของคนอื่นไม่ได้เลย จะสร้างมาตรฐานและกฎเกณฑ์เฉพาะของ ตนเองไว้แล้วใช้ตัดสินว่าสิ่งไหนถูกหรือผิด คนเหล่านี้จะเลือกข้างมากกว่า เคารพความคิดเห็นของอีกฝ่าย ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์มีปัญหาแน่นอน

ขั้นตอนสุดท้ายคือการทำความเข้าใจนิสัยการพูดของตัวเอง เพราะคำพูดนั้นมักออกมาตามความเคยชินมากกว่าการเรียนรู้ คำพูดถูกจดจำไว้ด้วยประสบการณ์ แม้คนที่เคยเสียหายหรือเสียใจเพราะคำพูดจะตั้งมั่นว่า “คราวหน้าจะพูดแบบนี้ให้ได้” “จะต้องไม่พูดแบบนี้อีก” แต่การจะกำจัดคำพูดที่เคยชินเป็นเวลานานนั้นเป็นเรื่องยาก ในไม่ช้าก็กลับมาใช้คำพูดแบบเดิมอีก

ในตอนนั้นอย่าปล่อยให้ผ่านไปเฉยๆ โดยพูดว่า “ฉันก็เป็นอย่างนี้” “เป็นนิสัยนะ” แต่ต้องหัดสงสัยในต้นกำเนิดว่าคำพูดที่ใช้บ่อยๆ นั้นมาจากไหน ได้รับอิทธิพลจากใคร ทำให้ถึงยังกำจัดทิ้งไม่ได้ เมื่อตรวจสอบดูภูมิหลังแล้วต้นกำเนิดของคำพูดนั้นจะปรากฏขึ้นมา เมื่อเข้าใจก็จะตระหนักรู้ แล้วโอกาสเปลี่ยนแปลงจะสูงขึ้น

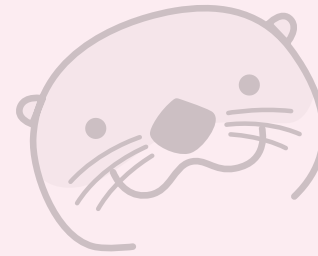
คำพูดที่พยายามกำจัดทิ้งแต่ทำไม่ได้มักเป็นคำพูดที่ได้มาจากการเรียนรู้ ไม่ใช่คำพูดที่ผู้พูดเลือกใช้ อาจเป็นคำพูดที่ได้มาจากพ่อแม่ พี่น้อง เพื่อน รุ่นพี่ที่พบกันครั้งแรก หรือผู้ใหญ่ที่มีอิทธิพลในสังคม เราจึงต้องรู้ว่าคำพูดต่างๆ ที่เคยได้ฟังมาจนถึงตอนนี้กับคำพูดของเราในปัจจุบันมีความคล้ายคลึงกัน หรือเกี่ยวข้องกันอย่างไร ต้องแยกแยะว่าเป็นคำพูดที่ออกมาโดยเจตนาหรือออกมาโดยอัตโนมัติ

ผู้พูดต้องเป็นผู้ชี้้นำคำพูดจึงจะเรียกได้ว่าเป็นเจ้าของคำพูด คนที่แยกแยะความรู้สึกได้อย่างละเอียดและรู้จักเลือกคำพูดที่เหมาะสมกับความรู้สึกนั้นได้ คนที่ไม่ยึดติดกับความคิดเดิมๆ ไม่พูดตามความเคยชิน จะเป็นคนที่หลุดพ้นจากความผิดพลาดและการกลับมาเสียใจทีหลังเพราะคำพูดได้

สิ่งที่ชี้นำคำพูดของคุณคืออะไร

ขามคำพูดของคุณแข็งแรงพอหรือไม่

ต่อจากนี้เป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึก ชุดความคิด และนิสัยให้ละเอียดยิ่งขึ้น เริ่มต้นที่การตรวจสอบดูว่าปัจจัยทางจิตทั้งสามประการภายในตัวคุณทำงานอย่างไร อะไรคือตัวขัดขวางการพูดของคุณ



ทดลองอ่าน

เกี่ยวกับความรู้สึก



ทศสอจอ่าน



■ สิ่งที่คุณรู้สึกบอกกับคุณ

ในระหว่างสนทนาคุณรับรู้ถึงความรู้สึกและแสดงออกมาได้แม่นยำเพียงใด

เวลาพูดเรื่อง “ความรู้สึก” ฉันจะนึกถึงเหตุการณ์หนึ่งอยู่เสมอ

เรื่องนี้เกิดขึ้นตอนลูกชายคนโตอายุสี่ขวบ เขาไปเล่นบ้านเพื่อนแล้วบังเอิญได้เล่นตัวต่อเลโก้ หลังจากนั้นก็ตกหลุมรักของเล่นชนิดนี้ สุดท้ายพวกเราตัดสินใจซื้อตัวต่อเซตดับเพลิงให้ เขาดีใจมาก กลับถึงบ้านก็ใช้เวลากว่า 2 ชั่วโมงช่วยกันต่อกับพ่อ ได้รถดับเพลิงมาหนึ่งคัน เขาต่อชิ้นส่วนที่เล็กกว่าชิ้นนี้ของตัวเองด้วยมือเล็กๆ จนเหงื่อไหล แต่เมื่อต่อเสร็จลูกชายก็ส่งเสียงร้องด้วยความดีใจ

ตอนนั้นฉันอยู่ในห้องนอนจึงไม่เห็นเหตุการณ์ในห้องนั่งเล่น สามียุลูกชายว่า “เอาไปอวดแม่สิ” เขารีบขอยเท้าเดินถือผลงานเข้ามาหา แต่ปรากฏว่าผลงานชนเข้ากับประตูห้องนอนแล้วหลุดมือ

เกิดเสียงดังสนั่น แล้วตัวต่อเลโก้ก็ตกกระจายไปอยู่ใต้เตียง ใต้ตู้เสื้อผ้าผ่านไปเพียง 0.1 วินาที หลังจากนั้นลูกชายก็เริ่มร้องไห้ “แง” ออกมาแล้วตะโกนใส่ฉัน

“ผมไม่รักแม่แล้ว เพราะแม่คนเดียว!”

จนถึงกับอึ้ง แต่ไม่นานก็นึกขึ้นได้ว่านี่เป็นโอกาสที่จะได้สอนเขาเกี่ยวกับความรู้สึก ฉันจึงกอดลูกชายที่เอาชนะความโกรธไม่ได้จนร้องไห้แล้วพูดกับเขาว่า

“ลูกเสียใจใช่ไหม ถ้าอย่างนั้นไม่ต้องโมโหนะ ถ้าเสียใจก็บอกว่าเสียใจแล้วแม่จะปลอบ เข้าใจไหมครับ”

เมื่อได้ยินฉันพูดแบบนี้ เขากะพริบตาสองสามทีแล้วพูดตะกุกตะกักว่า

“ผมเสียใจ แม่ครับผมเสียใจ”

แล้วเขาก็ร้องไห้เสียงดังขึ้น เมื่อร้องจนพอใจและสบายใจขึ้นแล้วก็เช็ดน้ำตา และขอให้ฉันช่วยเก็บตัวต่อที่กระจายอยู่บนพื้น ลูกชายทำให้ฉันรู้สึกถึงความโล่งใจของคนที่ได้รับรู้ความรู้สึกที่แท้จริงและจัดการกับมันได้

วันนั้นลูกชายฉันได้เรียนรู้ความรู้สึกที่เรียกว่า “ความเสียใจ” และได้เรียนรู้วิธีการจัดการความรู้สึกนั้นด้วย บางทีหากเกิดสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันอีกครั้ง เขาก็จะบอกว่าเสียใจและได้รับการปลอบใจเร็วขึ้น รวมถึงจัดการกับความรู้สึกนี้ได้ แทนที่จะโมโห

ฉันมองลูกชายที่อารมณ์ดีขึ้นเดินกลับไปเล่นตัวต่อกับพ่อแล้วก็คิดว่า เด็กๆ ไม่ค่อยรู้จักความรู้สึกของตัวเองมากนัก ไม่เคยเรียนมาก่อนว่านี่คือ ความเสียใจ ความประหลาดใจ ความเศร้า ความตกใจ ในสถานการณ์ที่เขาไม่เคยประสบมาก่อน หากประเมินแล้วว่ามีบางอย่างผิดพลาด เขาก็จะเลือกใช้ความรู้สึกใดความรู้สึกหนึ่งโดยอัตโนมัติแล้วระเบิดมันออกมา

เด็กยังไม่รู้ด้วยว่าจะต้องแสดงความรู้สึกออกมาอย่างน้อยแค่ไหน เพราะคุ้นชินกับการแสดงความรู้สึกตามสัญชาตญาณมากกว่า เช่นการหัวเราะหรือร้องไห้ ดังนั้น ด้วยความรีบร้อนจึงเลือกหนึ่งในสองอย่างนี้แล้วแสดงออกมาอย่างเต็มที่ หากดูเหมือนว่าไม่ใช่สถานการณ์ที่น่าหัวเราะ เด็กก็ร้องไห้เสียงดัง

โชคดีที่เด็กๆ ได้รับอนุญาตให้ใช้ข้ออ้างอย่างมีเมตตาว่า “เพราะเป็นเด็ก” แม้พวกเขาจะแสดงความรู้สึกออกมาได้ไม่ค่อยเหมาะสมนัก ก็

ได้รับเพียงการเตือนเบาๆ ว่า “ยังไม่รู้ก็แบบนี้” หรือ “ยังเด็กอยู่เลย” มากกว่าการตำหนิ พวกเขาจึงยังไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวตามความรู้สึกได้

อย่างไรก็ตาม ถ้าแม่พูดว่า “หยุด! ห้ามร้องนะ! ไม่ระวังเองจะร้องทำไม” ลูกก็จะไม่ได้เรียนรู้ความรู้สึกที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ ดังนั้นเมื่อเกิดสถานการณ์คล้ายๆ กันอีก ลูกก็จะไม่พูด แต่จะเก็บกดอารมณ์ไว้หรือไม่ก็ตะโกนด้วยความโกรธ แม่เองก็จะยิ่งบีบบังคับลูกมากขึ้น เมื่อลูกเห็นแม่ทำเช่นนี้ก็ตีความเกี่ยวกับความรู้สึกที่เรียกว่า “ความโกรธ” ผิดไปโดยอาจคิดว่า “ใช่แล้ว ความโกรธเป็นสิ่งไม่ดี” หรือ “ใช่แล้ว เวลาไม่ถูกใจเราต้องโมโหมากๆ เหมือนที่แม่ทำ” ส่งผลให้แสดงความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์บ่อยกว่าเดิม ยิ่งนานเข้าการสนทนาระหว่างแม่กับลูกก็จะฟังไม่เป็นที่

แน่นอนว่าผู้ใหญ่จะไม่ได้มีโอกาสเช่นนี้ เพราะไม่มีใครพูดกับผู้ใหญ่ที่กำลังเจ็บปวดใจแล้วโมโหหรือว่า “เป็นเพราะตอนนี้เธอเสียใจอยู่ไม่เป็นไรนะ เสียใจให้เต็มที่” มีแต่จะคิดว่า “คนคนนี้นิสัยไม่ดี” “คนคนนี้อยู่ใกล้ๆ แล้วเหนื่อย”

เราพูดกับคนที่ทำผิดพลาดและกำลังเสียใจว่า “นั่นไง ฉันบอกเธอแล้ว ใช่ไหมให้เตรียมตัวไว้ก่อน” เพื่อให้เขาเก็บซ่อนความรู้สึกไว้ พูดกับคนที่เล็กกับแฟนว่า “โลกมีผู้ชายคนนี้คนเดียวหรือไง หาใหม่สิ” เพื่อผลักดันให้เขาปิดบังความรู้สึกตัวเอง เราปิดโอกาสที่จะได้ฝึกรับรู้ความรู้สึกอย่างถูกต้องว่าความรู้สึกในขณะนั้นคืออะไร รวมทั้งปิดโอกาสที่จะได้วิเคราะห์ความหมายที่ซ่อนอยู่และโอกาสที่จะกำจัดความรู้สึกนั้นด้วย

พอล เอ็กแมน (Paul Ekman) ผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้สึก กล่าวว่า ตามระบบความรู้สึกของมนุษย์นั้น ความรู้สึกทางบวกจะชักนำให้เราแสดงพฤติกรรมออกมามากกว่าความรู้สึกทางลบ เพราะโดยทั่วไป มนุษย์เรามีแรงขับที่จะหลีกเลี่ยงจากความทุกข์จึงพยายามทำเป็นไม่รู้ในสิ่งที่ “ไม่ดี”

อย่างไรก็ดี ความรู้สึกต่างๆ ที่ทำให้หนักใจ ไม่ว่าจะเป็นความเสียใจ ความสูญเสีย หรือความละเอียด ต่างมีที่มาทั้งสิ้น เราจึงต้องเยียวความ รู้สึกเหล่านี้ให้เหมาะสมกับเหตุผลนั้นๆ ต้องไม่หนีหรือต่อต้าน แต่จะต้อง ยอมรับความรู้สึกนั้นๆ ว่า “โอเค ตอนนี้ฉันเสียใจ” แล้วกำจัดความรู้สึกนี้ ให้หายไปด้วยความเห็นอกเห็นใจว่า “ช่วยฟังฉันหน่อย”

เมื่อใดที่เริ่มวิ่งหนีความรู้สึก เมื่อนั้นเราจะรู้สึกโดดเดี่ยวและคับข้องใจ ขณะที่เราไม่สามารถหลุดพ้นจากความรู้สึกติดค้างว่า “นี่ไม่ใช่แล้ว” “มี บางอย่างผิดพลาด” เราจะเริ่มพูดสิ่งที่ไม่ตรงกับเจตนาของตัวเอง แม้จะ ไม่ใช่ความรู้สึกที่ถูกต้อง แต่เมื่อเข้าไปแล้วออกมาไม่ได้ ทำให้ห่างไกลจาก ความรู้สึกที่ควรจะเป็นมากขึ้นอีก ดังนั้น ถ้าอยาก “พูดตรงกับใจ” เราจะ ต้องเข้าใจความรู้สึกตัวเองเสียก่อน ซึ่งความสามารถในการเชื่อมโยงความ รู้สึกกับคำพูดให้ไปทางเดียวกันนี้เองคือปัจจัยสำคัญในการขยายขนาดขาม คำพูดของเรา



■ คนที่ไม่ชำนาญเรื่องความรู้สึก

ถ้าตอนเด็กเรายู่อยู่กับการเรียนภาษาแม่ ภาษาอังกฤษ และคณิตศาสตร์ แต่ไม่เคยเรียนรู้เรื่องความรู้สึก เมื่อโตขึ้นจะแสดงความรู้สึกไม่เก่ง จนอาจกลายเป็นผู้ใหญ่ซึ่งกหรือใช้เงินฟุ่มเฟือย หากเราทำเป็นไม่รู้ไม่ชี้ต่อ ความรู้สึกของตนเอง เราจะแสดงให้คนอื่นเห็นแต่ความรู้สึกที่ประหม่นแล้วว่า เป็นประโยชน์กับตัวเราเท่านั้น และที่สำคัญ เราจะคุ้นชินกับความรู้สึก “โกรธ”

เราเรียกอาการที่เวลารู้สึกดีกลับไม่แสดงออก แต่จะตอบสนองเฉพาะ เรื่องที่ไม่พอใจ ถลึงตาและขึ้นเสียงว่า “การเสพติดความโกรธ” ขณะกำลัง โมโห ต่างฝ่ายจะเข้าใจผิดคิดว่าตัวเองเป็นฝ่ายที่มีพลังมากกว่าและใช้คำพูด ที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ

คนที่แสดงออกเฉพาะความรู้สึก “เศร้า” ก็มีด้วยเช่นกัน เวลาไม่ได้ ในสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ต้องการไม่เกิดขึ้นก็มัวแต่จมอยู่ในความเศร้าและ ความหดหู่ ล้มเลิกความตั้งใจที่จะลองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ฝ่ารอแต่จะ ให้คนรอบข้างมาสนใจและปลอบใจ “การเสพติดความโกรธ” กับ “อาการ ซึมเศร้า” คือหลุมพรางซึ่งคนที่แสดงความรู้สึกไม่เก่งมักตกลงไป

หากไม่สามารถใช้ชีวิตในแบบที่สนิทกับความรู้สึกของตัวเองได้ แนนอน ว่าคงไม่ถนัดที่จะสนทนาทั้งกับตัวเองและคนอื่น ๆ อย่างสนิทใจ เมื่อไม่รู้ ความรู้สึกตัวเองอย่างแม่นยำเราอาจแสดงความรู้สึกไม่เหมาะสม ทำให้

คำพูดแยะ ๆ รั่วไหลออกมา เหมือนกับที่พนักงานบริษัทคนหนึ่งปรึกษาฉัน เมื่อไม่นานมานี้ว่า

“รุ่นน้องคนหนึ่งทำให้ผมเครียดมาก ๆ ครับ ที่แรกเห็นว่าเป็นรุ่นน้อง เพิ่งเข้ามาใหม่ก็ตั้งใจจะช่วยดูแลสนับสนุน สอนทุกอย่างที่เขาไม่รู้ เขาทำพลาด ผมก็แสร้งไม่เห็น ให้โอกาสหลายครั้ง แต่ทำงานมาตั้งนานแล้ว เขาก็ยังไม่พัฒนาขึ้นเลย ผมต้องคอยช่วยเขาไปถึงเมื่อไรกัน”

พนักงานบริษัทคนนี้ยังไม่หายโกรธ ไม่นานนี้เขาพูดกับรุ่นน้องคนนั้น ว่า “ทำมานานขนาดนี้ ทำไมเรื่องแค่นี้ยังทำไม่ได้! ต้องไปหาอย่างอื่นทำ แล้วมั้ง” เขาบอกว่าตอนนั้นอดกลั้นอารมณ์ไว้ไม่อยู่จึงพูดโดยไม่ทันคิด ฉันจึงถามเขาว่า

“ตอนนั้นมองรุ่นน้องแล้วรู้สึกอย่างไร”

“โกรธสิครับ ทนไม่ไหวเลยละ”

“แล้วตอนนั้นคุณอยากได้อะไรคะ”

“ผมอยากให้เขารู้สึกกลัวเสียหน่อย จะได้ตั้งใจทำงาน”

“คิดว่ารุ่นน้องจะได้เรียนรู้อะไรจากการเห็นรุ่นพี่โมโหคะ”

“อะไรนะครับ เออ ขึ้นใจไปด้วย ได้ยินแล้วเขาก็คงน้อยใจมั้งครับ”

ฉันบอกเขาว่าความรู้สึกที่ดูเผิน ๆ เหมือนความ “โกรธ” เดิมที่อาจไม่ใช่ ความโกรธก็ได้ เพราะความรู้สึกอาจเปลี่ยนได้อย่างน่าประหลาดใจ ซึ่งถ้าอยากรู้ความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเอง เราต้องพิจารณาว่าความคาดหวังของตัวเองในตอนแรกคืออะไร

ฉันอธิบายกับเขาว่า ถ้าไม่ยอมให้อีกฝ่ายเข้าใจผิดก็ต้องหาความรู้สึก “ดั้งเดิม” ของตนให้ได้เสียก่อน

หลังจากนั้นเขาก็พูดว่า

“ความรู้สึกเดิมของผมคงเป็นความผิดหวังครับ เขาเป็นรุ่นน้องคนแรกด้วย เลยเชื่อว่าน่าจะทำได้ดีพอสมควร เมื่อไม่เป็นแบบนี้ผมเลยผิดหวัง”

“ความผิดหวังแปรเปลี่ยนเป็นความโกรธไปแล้วใช่ไหม”

“ก็...คงใช่ครับ”

“ถ้าสิ่งที่แสดงออกคือความผิดหวัง ไม่ใช่ความโกรธ จะต่างจากเดิม

อย่างไรคะ”

“ถ้าผมไม่ไล่บี้แบบนี้ เขาคงกล้าพูดสิ่งที่อยู่ในใจบ้าง”

คุณอาจคิดว่านี่ไม่ใช่ “ความโกรธที่เกิดจากความผิดหวัง” หรือท้อหรือ ทว่าความผิดหวังและความโกรธนั้นเป็นความรู้สึกคนละแบบโดยสิ้นเชิง ถ้าเป็นความผิดหวัง เรายังมีโอกาสพูดคุยเกี่ยวกับ “ความเชื่อมั่นและคาดหวังในตัวเขา” ไปพร้อมกัน แต่ถ้าเป็นความโกรธ ก็เป็นไปได้สูงที่จะเหลือไว้แต่ “ความโกรธที่เกิดขึ้นเพราะเขา” การแสดงความรู้สึกต่ออีกฝ่ายเกิดขึ้นเพราะเรามี “สิ่งที่อยากได้รับผ่านการแสดงความรู้สึกนั้น” แต่จุดประสงค์ของความโกรธคือการทำให้อีกฝ่ายถอยหนีและหมอบลง ดังนั้น เมื่อรุ่นพี่พูดด้วยความโกรธ รุ่นน้องนอกจากจะไม่เห็นถึงเจตนาภายในแล้ว ยังบอกว่ารุ่นพี่ใจร้าย โทษว่าเป็นความผิดของคนทีโกรธด้วย ในที่สุดบทสนทนาจึงดำเนินไปในทิศทางที่เราไม่ต้องการ

ความรู้สึกไม่ได้ต้องการสิ่งนี้ “ความรู้สึก” ไม่ใช่ขโมยที่ตั้งใจจะทำร้ายคุณ แต่เป็นเพื่อนช่วยบอกทิศทางของคำพูดคุณ ดังนั้นต้องพิจารณาให้ถูกต้องว่าความรู้สึกในตอนนี้เป็นอะไร จึงจะพูดอย่างเหมาะสมได้



■ การหาความรู้สึกที่แท้จริง

ตอนนั้นฉัน.....(ความรู้สึก)

เป็นเพราะฉันมีความคาดหวัง (ความคิด) ว่า.....

เมื่อคิดอีกที ความรู้สึกของฉันในตอนแรกคือ.....

เราจะสังเกตคนที่แสดงความรู้สึกไม่เก่งได้ในการพบปะระหว่างครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ทั้งนี้ในการพบปะกันระหว่างกลุ่มคนที่ใกล้ชิดกลับมีความขัดแย้งในเรื่องการแสดงความรู้สึกเกิดขึ้นค่อนข้างมาก

“ไม่รู้ว่าเมื่อไรที่ฉันและสามีเริ่มทะเลาะกันเรื่อง “การทำความสะอาดห้องน้ำ” ฉันขอร้องให้สามี “ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง” แต่เขาก็ยังไม่ค่อยทำ ฉันอดทนปล่อยผ่านหลายครั้ง (อาจนับได้ด้วยซ้ำว่าก็ครั้งที่เขาไม่ทำแล้วฉันไม่ว่าอะไร) วันหนึ่งฉันไม่สบายหนักมากเลยตะโกนใส่สามีว่า

“นี่ไม่ใส่ใจที่ฉันพูดหรือ ฉันขอแล้วไงจะให้ล้างห้องน้ำหน่อย!”

เมื่อเห็นว่จู่ๆ ภรรยา ก็โมโห สามีก็ตกใจแล้วพูดว่า “รู้แล้วๆ” และเดินเข้าห้องน้ำ ตอนนั้นเป็นเวลาประมาณเที่ยงคืน ฉันมองหน้าด้านข้างของสามีที่เดินเข้าไปในห้องน้ำแล้วสังเกตว่าเขาดูเหนื่อยล้าจากการทำงานจนดึก “จริงด้วย” ตอนนั้นถึงนึกขึ้นได้ว่าสามีเพิ่งกลับมาเมื่อตอนรุ่งสางนี้เอง

ฉันเริ่มไม่สบายใจ นั่งไม่ติด เดินวนไปมาอยู่หน้าห้องน้ำ แล้วเริ่มคิดว่า

อะไรคือสาเหตุที่ตัวเองยึดติดกับการทำความสะอาดห้องน้ำมากขนาดนี้

“ฉันไม่ได้ต้องการแบบนี้เสียหน่อย ความรู้สึกดั้งเดิมของฉันคืออะไร และคำพูดที่ฉันต้องการพูดกับสามีจริงๆ คืออะไร”

ตอนนั้นฉันรู้สึกหงุดหงิด

เพราะฉันคาดหวัง (คิด) ว่าเขาจะทำตามที่ฉันขอร้อง

เมื่อคิดอีกที ความรู้สึกของฉันในตอนแรกคือความน้อยใจ

ฉันน้อยใจเพราะคิดว่าสามีไม่ใส่ใจฟังคำขอร้องให้ทำความสะอาดห้องน้ำ ฉันเก็บความรู้สึกน้อยใจไว้คนเดียว มันเริ่มส่งสัญญาณไม่ดีแล้วสุดท้ายก็ระเบิดออกมา ความโกรธไม่ใช่สิ่งที่ฉันต้องการสื่อสารกับคู่ชีวิตที่เหนื่อยจากการทำงานและเลี้ยงลูกมาด้วยกัน หลังจากผ่านไป 30 นาที ฉันพูดเบาๆ กับสามีที่เดินออกมาจากห้องน้ำด้วยสีหน้าเหน็ดเหนื่อยว่า

“ขอโทษที่เสียงดังใส่นะคะ ฉันคงน้อยใจ คิดว่าคุณไม่ใส่ใจสิ่งที่ฉันพูด”

สามีเริ่มรู้สึกผ่อนคลายขึ้น ถอนหายใจแล้วบอกว่าเขาเองก็ขอโทษด้วย เขาจำคำขอร้องนั้นได้ แต่รู้สึกไม่ค่อยสบาย เหมือนจะเป็นหวัดก็เลยผิดไปก่อน หลังจากรับรู้ความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเองและพูดคุยกันด้วยความจริงใจ บทสนทนาของเราสองคนก็ดำเนินต่อไปอย่างสงบสุขอีกครั้ง

เวลาที่ความรู้สึกชั่ววูบเข้าครอบงำกระบวนการคิดจะไม่ทำงาน ทำให้เราพลาดข้อมูลหลายอย่าง เมื่อลองคิดดูสามีก็ไม่เคยไม่ใส่ใจและไม่ยอมทำความสะอาดห้องน้ำเลย เพียงแค่นี้อาจจะยังไม่ดีพอในสายตาฉัน ทั้งๆที่เขาเป็นคนรักษาสัญญาเสมอ แต่เมื่อขาดสติเพราะความโกรธและความหงุดหงิด ทำให้ในเสี้ยววินาทีนั้น ฉันไม่สามารถเห็นอกเห็นใจสามีได้เลยแม้แต่บ่อย

เหตุการณ์ร้ายแรงเช่นนี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว คำพูดที่ไหลออกมาพรวดเดียวเหมือนถูกระเบิดออกมาจากห้องเก็บของทำให้ความสัมพันธ์แย่งกันที่ ถ้าเราไม่ได้ฝึกรับรู้ความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเองในยามปกติ

เวลาที่ความรู้สึกเข้าครอบงำตัวเอง คุณก็จะแสดงแต่ความรู้สึกไม่ก็อย่าง
ที่คุ้นชินโดยอัตโนมัติ และนั่นจะเป็นตัวกำหนดคำพูดของคุณ

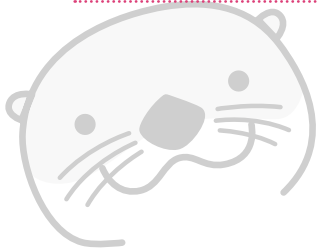
ถ้าไม่รู้เป้าหมายที่แท้จริงของความรู้สึก คำพูดของคุณจะหลงทาง
และอาจเหลือไว้เป็นภาพจำที่รุนแรงแก่อีกฝ่าย คุณอาจสบายใจขึ้นหลังพูด
จบทันที แต่สุดท้ายผู้คนจะถอยห่าง เช่น สามีที่บ่นเพราะรู้สึกผิด แม่ที่
เสียงดังเพราะรู้สึกกังวลใจ ญาติห่างๆ ที่มักพูดเหน็บแนม หรือเพื่อนที่พูด
ให้ร้ายเพราะอิจฉา เป็นต้น

ในสามคำพูดของคุณมีความรู้สึกหลากหลายแค่ไหน

ความรู้สึกเหล่านั้นแสดงออกมาอย่างแม่นยำตามสถานการณ์

และเวลาที่เหมาะสมหรือไม่

คุณสามารถแยกแยะได้ไหมว่าความรู้สึกไหนจริงหรือไม่จริง



■ การวิเคราะห์ความรู้สึก

เวลาที่อุปกรณ์ไฟฟ้าเข้าบ้านเราจะได้คู่มือการใช้งานเป็นเล่ม ๆ ซึ่ง
ระบุข้อมูลจำนวนมากตั้งแต่คำอธิบายสินค้าไปจนถึงข้อควรระวังในการใช้
โดยทั่วไปเรามักคิดว่า “ใครจะอ่านหมด” แล้วเก็บใส่ลิ้นชักทันที อย่างไรก็ตาม
ก็ตาม มีบางครั้งที่เราต้องกลับมาค้นหาว่า “คู่มืออยู่ไหน” เวลาสินค้า
มีปัญหา หรือใช้ไม่ได้เหมือนเดิม ส่วนใหญ่คู่มือก็พอช่วยได้ แต่ถ้าไม่ได้
ก็ต้องพึ่งผู้เชี่ยวชาญ

ความรู้สึกก็ต้องมีคู่มือไว้ศึกษาเช่นกัน แม้เราไม่อาจผูกชีวิตในแต่ละ
วันของเราไว้กับความรู้สึกได้ แต่ในยามที่รับรู้ได้ว่าความรู้สึกตัวเองกำลัง
บิดเบี้ยวเนื่องจากสาเหตุบางประการก็ต้องตรวจสอบให้ดี ความรู้สึกนั้น
เกิดขึ้น “ชั่วขณะหนึ่ง” ทว่าเมื่อศึกษาอย่างละเอียดจะพบว่า ต้องผ่าน
ขั้นตอนต่าง ๆ จำนวนมากกว่าจะแสดงความรู้สึกแล้วค่อยจบลง การจะ
หลุดพ้นจากการถูกความรู้สึกควบคุมได้นั้น เราต้องเข้าใจเสียก่อนว่าความ
รู้สึกเกิดจากกระบวนการที่สมบูรณ์

การเกิดขึ้น - การรับรู้ - การเป็นเจ้าของ - การแสดงออก - การทำให้
สมบูรณ์

ความรู้สึกต้องผ่านทั้ง 5 ขั้นตอนนี้ ได้แก่ “การเกิดขึ้น - การรับรู้ -
การเป็นเจ้าของ - การแสดงออก - การทำให้สมบูรณ์” ก่อนจะแสดงออก
แล้วหายไป มาพิจารณากันว่าในแต่ละขั้นตอนมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง และ
การตอบสนองที่ความรู้สึกคาดหวังจากเราคืออะไร

ขั้นที่ 1 “การเกิดขึ้น” : ฉันรู้สึกอย่างไร

การเกิดขึ้นคือสัญญาณที่ความรู้สึกส่งให้เรา และเป็นการตอบสนองของร่างกายตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้น เมื่อได้รับสิ่งเร้าสมองจะค้นหาตัวตนของสิ่งนั้น แล้วร่างกายก็ตอบสนองก่อนจะประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบ โดยจะแสดงออกมาด้วยวิธีหลากหลาย เช่น หัวใจเต้นแรง มือสั่น ตาดำขยาย อุณหภูมิร่างกายสูงขึ้น หน้าแดง ตัวสั่น แขนงอก ปวดท้อง เป็นต้น คนที่จับสัญญาณเหล่านี้ได้ดีจะตอบสนองต่อความรู้สึกได้เร็วขึ้น

ผู้คนสมัยนี้ต้องตอบสนองต่อเสียงรบกวนและสิ่งเร้าจากภายนอกจนไม่ทันได้รับรู้ถึงสัญญาณที่ร่างกายส่งมาจากภายใน ยิ่งคนที่ติดกาเฟอีนและนิโคติน น้ำตาลและแอลกอฮอล์ ยิ่งไม่มีทางได้ยินเสียงของร่างกาย ร่างกายไม่ได้ทำหน้าที่ทางกายเท่านั้น แต่เป็นทางผ่านเพื่อรับสัญญาณความรู้สึกด้วย ถ้าร่างกายถูกปิดกั้นก็ยากที่จะรับรู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริงได้

การฝึกฝนให้ได้ยินเสียงสัญญาณที่ร่างกายส่งออกมาด้วยการทำสมาธิ หรือโยคะก็เป็นเรื่องที่ดี ลองกำหนดสมาธิไปยังจุดต่าง ๆ เช่น จังหวะการหายใจ หรือ การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิร่างกาย เสียงเต้นของหัวใจ และการไหลเวียนโลหิต เป็นต้น เพื่อกระตุ้นประสาทสัมผัสทางกายที่เราเคยละเลยด้วยเหตุผลว่า “ยุ่ง” ลองหันมาสนใจสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยการใช้เวลารับรู้ความรู้สึกทางกาย ใช้เวลาเฝ้ามองประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเรา ใช้เวลาค้นหาการเปลี่ยนแปลงของร่างกายแทนที่จะใช้เวลาไปกับการคิดด้วยสมอง

ร่างกายพูดกับเราด้วยวิธีแบบเสียบ ๆ เราจึงต้องตั้งใจฟังถึงจะได้ยินก้าวแรกเพื่อการสนทนากับความรู้สึกของตนเองก็คือการรับรู้ว่าร่างกายคุณกำลังบอกอะไรบางอย่าง ลองใช้เวลาเพียงสักครู่ ฟังสมาธิไปที่ร่างกายและพยายามสังเกตสัญญาณต่าง ๆ ดู

ขั้นที่ 2 “การรับรู้” : ความรู้สึกที่เกิดขึ้นตอนนี้คืออะไร

เมื่อร่างกายเกิดการตอบสนอง ขั้นต่อไปคือกระบวนการวาดภาพโดยรวมของความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับเราในตอนนั้น เช่น มีอาการ “ใจเต้น”

เวลาเผชิญหน้ากับคนที่ชอบ เราก็ประเมินว่าความรู้สึกนั้นคือ “ความหวั่นไหว” แต่ถ้าคนที่อยู่ตรงหน้าเป็นรุ่นพี่ที่มักดูจนเรากลัว เราก็ประเมินว่าความรู้สึกนั้นคือ “ความกังวลใจ”

อย่างไรก็ตาม ใ้ว่าเราจะรับรู้ความรู้สึกตัวเองได้แม่นยำเสมอไป เพราะบ่อยครั้งที่ความรู้สึกจะไม่เคลื่อนไหวโดยลำพัง แต่เคลื่อนไหวเป็นกลุ่ม เหมือนคำว่ารู้สึกดีใจแต่เสียใจ ทั้งเศร้า ทั้งดีใจ ทั้งชอบ ทั้งเสียตาย ความรู้สึกเกิดขึ้นซับซ้อนหลายชั้นเหมือนแบ่งพาย เราจึงประเมินค่อนข้างยาก

ยิ่งกว่านั้น ความรู้สึกอาจเปลี่ยนหน้าตาได้อย่างรวดเร็ว ความรู้สึกนั้นชอบ “ความคุ้นชิน” มากกว่า “ความแม่นยำ” ดังนั้น คนที่ไม่ค่อยแสดงความรู้สึกหลากหลาย เก็บกดไว้ หรือถูกควบคุมมาโดยตลอดจะถือว่าความรู้สึกที่ไม่คุ้นชินนี้ทำให้ไม่สบายใจ และอยากหลุดพ้นจากมันเร็ว ๆ คนที่ไม่เคยรู้สึกถึง “ความหวัง” มาเป็นเวลานานจะไม่สามารถรู้สึกถึง “ความคาดหวังและความดีใจ” ได้ และคนที่ตอนเด็กคุ้นชินกับ “ความกังวลใจ” ก็จะไม่สามารถทนต่อ “ความสงบและความสบายใจ” ได้ ด้วยเหตุนี้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ดีมากแค่ไหน หากไม่คุ้นชินเราก็จะละเลยไป

ดังนั้น ยิ่งเป็นคนที่ไม่แสดงออกแค่เฉพาะบางความรู้สึกเป็นเวลานาน หน้าตาของความรู้สึกก็ยิ่งเปลี่ยนเร็วขึ้นและบ่อยขึ้น โดยจะคอยหลีกหนีหรือปิดเบือนความรู้สึกที่ไม่คุ้นชินเพราะขาดความเชื่อมั่นเรื่องของตัวเอง ความรู้สึกในทางตรงข้าม คนที่ได้รับการเคารพความรู้สึกมาตั้งแต่วัยเด็ก คนที่แสดงออกและแบ่งปันความรู้สึกได้อย่างเป็นธรรมชาติจะรับรู้ความรู้สึกได้แม่นยำและไม่หลีกหนีความรู้สึกนั้น แต่จะค้นหาความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งซ่อนอยู่ภายใต้ความรู้สึกอื่น ๆ

เหตุผลที่ทำให้การค้นหาความรู้สึกที่แท้จริงเป็นสิ่งสำคัญก็เพราะภายในความรู้สึกนั้นมีประเด็นหลักที่ต้องการบอก หากพิจารณาภายในความรู้สึกให้ถี่ถ้วน เราจะรับรู้ถึงอารมณ์อย่างแรงกล้าและเป้าหมายที่ความรู้สึกนั้นต้องการ จากนั้นสิ่งที่เราพูดออกมาจะมีทิศทางเดียวกันกับประตูความรู้สึกที่เราเลือกเปิด นอกจากนี้ เหตุผลที่เราต้องฝึกฝนเพื่อรับรู้ “ความ

รู้สึกที่แท้จริง” ซึ่งอยู่ภายใต้ความสับสนต่าง ๆ ก็เพื่อจะได้ไม่พุดในสิ่งที่ไม่ตรงกับใจนั่นเอง

เมื่อไม่นานมานี้ ขณะที่ฉันกำลังกินข้าวอยู่กับรุ่นน้องคนหนึ่ง แม่ของเขาโทรมา เขารับสายแม่และเถียงกันอยู่พักหนึ่งจึงจบการสนทนาด้วยประโยคที่ว่า “พอเถอะ ผมจัดการเองได้” จากนั้นก็ก้มหน้าก้มตาจิบแต่โทรศัพท์

“มีเรื่องอะไรหรือ”

“ไม่มีอะไรหรอก แกชอบทำอาหารแล้วบอกจะส่งมาให้ แต่ผมไม่ค่อยได้กินไง”

“อ้อ แล้วเวลาแม่ได้ยื่นที่พุดแบบนั้น รู้สึกยังไง”

“ก็รู้สึกผิด ร่างกายแกยังไม่ค่อยแข็งแรงด้วย”

“อ้อ ไม่ได้หงุดหงิด แต่ว่ารู้สึกผิดนี่เอง”

“อะไรนะ (รู้ตัวอย่างรวดเร็ว) อ้อ...ผมคงชินกับการหงุดหงิดไปแล้ว”

รุ่นน้องคนนี้ได้เปิดประตูความรู้สึกที่เรียกว่าความหงุดหงิดแทนความรู้สึกขอบคุณและขอโทษ เมื่อหมูนลูกบิดประตูความรู้สึกหงุดหงิด คำศัพท์และวิธีการพุดที่ตรงกับความรูสึกนั้นก็ออกมาด้วย สมมติว่ารุ่นน้องบอกความรู้สึกที่แท้จริงว่า “แม่ ไม่ต้องส่งอาหารมาหรอก รู้ว่าเป็นห่วง กลัวผมอยู่คนเดียวแล้วไม่หาอะไรกิน แต่แม่ก็ร่างกายไม่ค่อยแข็งแรง ส่งมาให้แล้วถ้าผมไม่ได้กินก็รู้สึกผิดอีก ผมรับปากว่าจะหาอาหารกินเอง ไม่ให้แม่ต้องเป็นห่วงนะ” คิดว่าเรื่องราวจะต่างไปจากเดิมอย่างไร

ลูกชายที่เติบโตมาโดยเรียนรู้เรื่องการเก็บกตความรู้สึกจากพ่อ เมื่อตนเองต้องการพุดความรู้สึกที่แท้จริงกับพ่อ เขาต้องรับรู้ความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเองให้ได้เสียก่อน ไม่เช่นนั้นบทสนทนาจะเป็นไปตามความคุ้นชินของทั้งสองเหมือนเดิม ถ้าบอกว่าเงิน อาย พุดอะไรแบบนั้นไม่ได้หรอกล่ะนั่นหมายความว่าได้ยินแต่ความรู้สึก “เงิน อาย” ที่คุ้นชินเท่านั้น ต้องค้นหาความรู้สึกที่กำลังเล่นซ่อนหาอยู่ให้เจอจึงจะพุดสิ่งที่อยู่ในใจได้ หรือ

อย่างน้อยที่สุดก็ช่วยลดคำพุดที่จะทำให้กลับมาเสียใจทีหลัง

คนที่ไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสมมักตอบสนองด้วยการโมโหหรือแบ่งความรู้สึกออกเป็น “ชอบหรือไม่ชอบ” “สบายใจหรือไม่สบายใจ” ซึ่งหากต้องการสร้างทักษะในการรับรู้ความรู้สึกระหว่างการสนทนา ก็จำเป็นต้องฝึกหาความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองให้ได้ภายใน 3 วินาที ฉันเรียกว่า “คำถามหยุดสักครู่” โดยใน 3 วินาทีที่เกิดความรู้สึกขึ้น ให้ลองครุ่นคิดและตอบคำถามด้านล่างนี้ด้วยตัวเอง

“นี่คือความรู้สึกอะไร”

“ความรู้สึกนี้พุดอะไรกับฉัน”

ย้อนกลับไปทีภาพการคุยโทรศัพท์ของรุ่นน้อง เมื่อรุ่นน้องรับสายแม่แล้วแสดงท่าทางต่าง ๆ เช่น ย่นหน้าผาก และถอนหายใจ ในเวลาเช่นนี้ก่อนโมโหว่า “จริง ๆ เลย เอาอีกแล้ว” ตามความเคยชิน ให้ลองตอบคำถามเหล่านี้สัก 3 วินาที แล้วอาจจะเห็นผลลัพธ์ที่ต่างกันโดยสิ้นเชิงก็ได้

คำถาม : นี่คือความรู้สึกอะไร

คำตอบ : หงุดหงิด รู้สึกผิด รู้สึกขอบคุณ หรือรู้สึกละอาย

คำถาม : ความรู้สึกนี้พุดอะไรกับฉัน

คำตอบ : การทิ้งอาหารทำให้รู้สึกผิดกับแม่ ทำให้ฉันไม่สบายใจ แต่แม่ทำแบบนี้เพราะเป็นห่วงฉัน ฉันคงต้องอธิบายเรื่องนี้โดยไม่ให้แม่เสียใจ

วิธีนี้จะทำให้ความรู้สึกที่แสดงออกมาโดยไม่รู้ตัวกลายเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทำให้เราเฝ้ามองมันได้อย่างซ้ำ ๆ ยิ่งกว่านั้นยังทำให้เรามีสมารถกับการแสดงความรู้สึกที่แท้จริงได้

คุณรับรู้ความรู้สึกของตนเองได้วันละกี่ความรู้สึก ความรู้สึกที่คุณไม่ทัน

ได้รับรู้แล้วปลดปล่อยออกมาตามที่เคยชินคือความรู้สึกอะไร คุณแยกแยะความรู้สึกน้อยใจและตกใจได้อย่างไร หรือรับรู้ความรู้สึกหงุดหงิดกับความกังวลใจได้แตกต่างกันอย่างชัดเจนหรือไม่

การจะตอบคำถามด้านบนให้ได้ เราต้องสนใจความรู้สึกแต่ละอย่าง และชวนป้ายชื่อให้กับมัน ที่แรกอาจยังไม่คุ้นชิน แต่พอมีชื่อเรียกความรู้สึกเหล่านั้น สักพักก็จะชินไปเอง ก็เหมือนการที่เรารู้จักชื่ออีกฝ่ายก่อนจะเป็นเพื่อนสนิทกันนั่นแหละ

ขั้นที่ 3 “การเป็นเจ้าของ” : เก็บและปรับความรู้สึกอย่างไร

การจะเก็บความรู้สึกไว้ในยามคำพูดได้โดยไม่ปลดปล่อยความรู้สึกที่รับรู้โดยไม่คิดนั้น เราต้องมีความสามารถในการทำให้ตัวเองสงบลงโดยไม่ผูกความรู้สึกครอบงำ คนที่จัดการกับความรู้สึกของตนเองไม่ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกด้านลบก็มักโทษคนอื่นว่า “ทุกอย่างเป็นความผิดของเธอ” หรือในทางตรงข้ามก็จะรู้สึกผิดว่า “ทั้งหมดเป็นความผิดของฉัน” ได้ง่ายๆ

คำพูดที่ขามคำพูดรองรับไว้ไม่ได้แล้วไหลออกมาเป็นคำพูดที่ทำให้เราต้อง “เสียใจภายหลัง” ซึ่งสาเหตุที่รู้ตัวแหละเพราะขนาดขามคำพูดไม่พอและไม่ได้จัดให้เป็นระเบียบ จึงมักสร้างบาดแผลในใจให้คนอื่นและทำให้คุณพลาดโอกาสดี ๆ ไปได้

ถ้าเช่นนั้น คนที่รู้วิธีการเป็นเจ้าของความรู้สึกมีลักษณะพิเศษเช่นไร ฉันทใช้เวลาหาคำตอบนี้นานทีเดียว บางคนโมโหกับคำพูดที่ได้ยิน แต่คนบางคนไม่รู้สึกหวั่นไหวใดๆ แล้วเหตุผลอะไรที่ทำให้ “เรื่องที่ทนไม่ได้” สำหรับบางคนกลายเป็น “เรื่องที่จัดการได้” ของบางคน เรื่องนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกันอย่างลึกซึ้งกับการเคารพในตนเอง

นาธาเนียล แบนเดน (Nathaniel Branden) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ผู้ทำให้คนทั่วไปรู้จักการเคารพตนเองเป็นครั้งแรก อธิบายเกี่ยวกับการเคารพตนเอง การสื่อสาร และความสัมพันธ์ของความรู้สึกไว้ในหนังสือชื่อ *The Six Pillars of Self Esteem* ของเขาว่า คนที่เคารพตนเองสูง

จะใจกว้างและรู้วิธีสื่อสารที่เหมาะสม และย้ำอีกว่าเพราะพวกเขาเชื่อมั่นว่าความคิดของตนมีคุณค่าจึงไม่กลัวที่จะแสดงออกอย่างชัดเจน

ในทางตรงข้าม คนที่ไม่ค่อยเคารพตนเอง เวลาต้องสื่อสารกับคนอื่นก็มักพูดจาไม่ชัดเจนและแสดงออกไม่เหมาะสม เพราะไม่มั่นใจในความรู้สึกและความคิดของตนเอง โดยเฉพาะเวลาต้องเผชิญกับความรู้สึกด้านลบ เช่น ความกังวลใจหรือความไม่แน่นอน คนที่ไม่ค่อยเคารพตนเองจะเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงได้ง่าย

ตรงข้ามกับคนที่เคารพตนเองสูง การยอมรับความรู้สึกด้านลบและจัดการกับมันไม่ใช่เรื่องยาก เป็นไปได้น้อยที่พวกเขาจะรู้สึกกลัวหรือถูกครอบงำ

พลังที่จะทำให้เก็บความรู้สึกไว้ได้นั้นมีความเกี่ยวข้องกันอย่างลึกซึ้งกับการเคารพในตนเอง คนที่ไม่ค่อยเคารพตัวเองจะไม่สามารถอดกลั้นและปลดปล่อยความรู้สึกในระหว่างสนทนาได้ แสดงให้เห็นถึงการเคารพในตนเองที่อ่อนแอแม้ว่าภายนอกจะทำให้ดูเหมือนไม่เป็นเช่นนั้น

“เธอเยาะเย้ยฉันหรือ กล้าดียังไง” คนที่พินความรู้สึกเช่นนี้อาจดูเหมือนเขาคุกคามผู้อื่น แต่จริงๆ แล้วเขากลัวว่าสิ่งที่พยายามซ่อนไว้กำลังจะถูกเปิดเผยต่างหาก

การจะเก็บและจัดการกับความรู้สึกตัวเองไม่ว่าจะในทางลบหรือทางบวกให้ได้นั้นจำเป็นต้องมีรากฐานทางจิตวิทยา 2 ประการ ได้แก่ “การยกย่องตนเอง” ว่าเราเป็นคนใช้ได้ กับ “การเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง” ว่าเราทำได้

นอกเหนือจากสิ่งเหล่านี้แล้ว การอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ขัดขวางสมาธิ เช่น สภาพร่างกายที่ไม่ปกติหรือมีความกดดันเรื่องเวลา ก็ทำให้ความรู้สึกเราสั่นคลอนได้ง่าย ความรู้สึกเปรียบเหมือนพลังงานชนิดหนึ่งที่หากมัวแต่ใช้โดยไม่ชาร์จ พลังก็อาจหมดลง ไม่ว่าจะเป็นการอดทนอดกลั้น หรือการซ่อนไว้ การทำสิ่งเหล่านี้มากเกินไปต่างก็เป็นการขบไล่ความรู้สึกทั้งนั้น

เมื่อความรู้สึกเริ่มบิดเบี้ยว จิตใจจะไม่มั่นคงและส่งเสียงรบกวนทันที การอดกลั้นความรู้สึกไว้โดยไม่มีเหตุผลนั้นย่อมไม่ใช่เรื่องดี แต่เราต้องสร้างหนทางปลดปล่อยความรู้สึกทางอื่นด้วย หนังสือชื่อ *정서조절 기술서*¹ (ชื่อ *จอ โจ จอด โกอ ซิง บุ๊ก*) ของอีจียอง อธิบายวิธีปรับความรู้สึกในมิติของการรับรู้ ประสบการณ์ สรีรวิทยา และพฤติกรรม อย่างละเอียด

วิธีปรับความรู้สึกด้านการรับรู้คือ “วิธีปรับอารมณ์ความรู้สึกด้วยการเปลี่ยนวิธีคิด” โดยพยายามคิดถึงสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบันอย่างมีเหตุผลและมีหลักการ พยายามเข้าใจอารมณ์ของอีกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันก็คิดไปในทิศทางที่จะเกิดประโยชน์กับตนเองมากที่สุด คนที่ใช้วิธีปรับความรู้สึกด้านการรับรู้นี้ เวลาที่ความรู้สึกท่วมท้นขึ้นมา จะปรับความรู้สึกนั้นโดยคิดว่า “เขาคงมีเหตุผลของตัวเอง ลองคิดดูดีกว่าว่าเพราะอะไร”

ส่วนวิธีปรับความรู้สึกด้านประสบการณ์เป็น “วิธีรู้สึกถึงอารมณ์ความรู้สึกนั้นให้เพียงพอแล้วปรับมันผ่านการแสดงออกมา” ไม่หลีกเลี่ยงแม้จะเป็นความรู้สึกไม่ดี แต่กลับเพลิติเพลินกับความรู้สึกนั้นให้เพียงพอ หรืออาจปรับเปลี่ยนความรู้สึกโดยจินตนาการถึงสิ่งที่ทำให้อารมณ์ดี พูดเกี่ยวกับความรู้สึกของตัวเองและคนอื่นให้น้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็แลกเปลี่ยนความรู้สึกกับผู้อื่นเพื่อให้ได้รับความเห็นอกเห็นใจหรือการปลอบใจ ถ้าอารมณ์เสียเพราะเพื่อนร่วมงานทำงานไม่ได้เรื่องก็จะใช้เวลาอยู่กับตัวเองเพื่อให้มีสมาธิกับความรู้สึกในปัจจุบัน อาจทำให้อารมณ์สงบลงด้วยการคิดถึงเรื่องที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากเขา หรือหลังเลิกงานอาจชวนเพื่อนไปดื่มและปลดปล่อยความรู้สึกในตอนนั้น

วิธีปรับความรู้สึกด้านสรีรวิทยา คือ “วิธีสร้างการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางกายภาพเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ความรู้สึก” เช่น การบริหารลมหายใจหรือการนั่งสมาธิ การดูรูปภาพที่ทำให้อารมณ์ดีขึ้นหรือดื่มชาที่ชอบลึกแก้ว

¹ แปลว่า คู่มือแนะนำการปรับอารมณ์ความรู้สึก

วิธีปรับความรู้สึกด้านพฤติกรรมคือ “วิธีเปลี่ยนแปลงอารมณ์ความรู้สึกผ่านการเคลื่อนไหวอย่างกระตือรือร้น” เช่น ดูหนังหรือฟังเพลง เดินเล่น หรือออกกำลังกาย ทำกิจกรรมที่ช่วยให้อารมณ์ดีขึ้น หรือจะพบปะกับคนที่มีความกระตือรือร้นเพื่อขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือก็ได้

ขณะที่ความรู้สึกพลุ่งพล่าน สิ่งเจือปนต่างๆ จะลอยขึ้นมาจนยากจะมองเห็นความรู้สึกแท้จริงซึ่งซ่อนอยู่ในจุดที่ลึกที่สุด แต่ก็ยังเป็นธรรมดาที่บางสิ่งจะสงบลงเมื่อเวลาผ่านไป โคลนที่ลอยขึ้นมาทำให้น้ำในแม่น้ำขุ่น แต่เมื่อเวลาผ่านไปโคลนก็ตกตะกอนลงสู่พื้นล่าง เผยให้เห็นภาพใต้น้ำอย่างชัดเจน เราจึงต้องรอสักหน่อย แม้จะถูกครอบงำด้วยความรู้สึกที่รุนแรงดังพายุ จงรอให้เวลาผ่านไปสักครู่หรือแค่หายใจลึก ๆ สองสามครั้งเพื่อให้สิ่งเจือปนตกตะกอนเสียก่อน แล้วความรู้สึกที่แท้จริงจะเผยโฉมหน้าออกมา

เมื่อค้นพบแล้วว่า “สวิตซ์ทำให้ใจสงบ” ที่เหมาะสมกับตัวเองคืออะไร แล้วสามารถกดปุ่มหยุดอารมณ์ความรู้สึกไว้ได้ในยามที่อารมณ์ร้อนเกินไป เราจะเป็นอิสระจากความรู้สึกนั้น ซึ่งช่วยให้แยกแยะคำที่ต้องพูดและคำที่ไม่ควรพูด ตรวจสอบความต้องการที่ซ่อนอยู่ภายในความรู้สึกของตนเอง และของอีกฝ่ายแล้วเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมได้ที่สุด

เมื่อสักครู่ลูกชายวัย 5 ขวบของฉันตะโกนว่า “เกลียดแม่ ไม่ชอบเลย” แล้ววิ่งเข้าไปในห้องปิดประตูเสียงดังปัง โวยวายเรื่องที่ไม่ยอมให้วิ่งในห้องนั่งเล่น ตอนนั้นฉันยังเหนื่อยจากดูแลลูกชายที่ป่วยเป็นหวัดมาสองสามวัน และเพิ่งจะทำงานได้แค่คืนหน่อย ความรู้สึกอยู่ในระดับปรีหม่า จะล้นสติปัญญาตอนสี่แดงกะพริบ แต่ฉันรออยู่พักหนึ่ง

“เอาเถอะ ลูกชายยังไม่หายหวัดดี วันนี้ก็ไม่ได้นอนกลางวันด้วย”

หลังจากผ่านไป 5 นาที ความรู้สึกที่เดือดดาลก็สงบลง ลูกชายเปิดประตูห้องออกมาวิ่งเล่นยิ้มเห็นฟันอยู่รอบ ๆ ได้เห็นลูกหัวเราะ ความรู้สึกของคนเป็นแม่ก็ลดลงไปอยู่ระดับต้นทันที ตอนนั้นเองที่เราทั้งสองได้ค้นพบ “สวิตซ์ทำให้ใจสงบ” ของตัวเอง

ขั้นที่ 4 “การแสดงออก” : จะแสดงความรู้สึกออกมาเป็นคำพูดได้อย่างไร

คราวนี้มาถึงขั้นตอนการแสดงความรู้สึกออกมาเป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา ประเด็นหลักตรงนี้คือการไม่ทำลายความรู้สึกดั้งเดิมและต้องถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดที่เหมาะสมและสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจได้ เช่นพูดว่า “ฉันน้อยใจ” แต่ตะคอกเสียงดังและซ้ำเลื้อยตามองอย่างดูร้ายแบบนี้ไม่ใช่การแสดงออกที่เหมาะสมกับความรู้สึกน้อยใจ แต่ต้องพูดด้วยน้ำเสียงไม่พอใจและมองด้วยสายตาที่อยากให้ความมั่นใจต่างหาก

คนที่แสดงความรู้สึกไม่เก่งแม้จะเป็นความรู้สึกนุ่มนวลก็อาจถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดที่ตีความเหมือนเหล็กปลายแหลมได้ แทนที่จะพูดว่า “ขอบคุณนะ เป็นเพราะเธอแท้ๆ” แล้วยิ้มให้ กลับพูดว่า “ระดับนี้ใครๆ ก็ทำได้ไม่ใช่เหรอ” โดยใช้ข้ออ้างว่าเขิน หรือแทนที่จะพูดง่ายๆ ว่า “ฉันรู้สึกไม่ดีมากๆ เลย ต่อไปช่วยระวังหน่อยนะ” กลับพูดว่า “ถ้าเป็นเธอจะรู้สึกดีไหมล่ะ”

การแสดงความรู้สึกดั้งเดิมออกมาอย่างแม่นยำนั้นหมายความว่าอย่างไร ลองคิดถึงสถานการณ์ที่คุณต้องนำเสนอโครงการสำคัญต่อหน้าลูกค้า แต่ก่อนจะเริ่มกลับพบว่ารุ่นน้องคุณลืมนำเอกสารสำคัญมาด้วย แม้สุดท้ายจะพอถูไถงานให้เสร็จได้ ทว่าตลอดเวลาที่นำเสนอโครงการก็รู้สึกไม่ดีเลย ทั้งตกใจและกังวลใจ ในขณะที่เดียวกันก็รู้สึกเสียใจที่ไม่ได้ตรวจสอบเอกสารเองอีกรอบ

แบบที่ 1

“เธอมีสติรีเปลาเนีย ไม่รู้หรือว่าเป็นเอกสารสำคัญ มีคนที่ลำบากเตรียมเอกสารชิ้นนี้ตั้งกี่คน เธอทำงานแบบนี้ได้ยังไง”

แบบที่ 2

“ไม่เป็นไร เรื่องแบบนี้เกิดขึ้นได้น่า”

แบบที่ 3

“ตกใจมาก เอกสารสำคัญด้วย แต่ไม่ได้เอามา ฉันใจแป้วเลย เธอก็ตกใจเหมือนกันใช่ไหม แต่ต่อไปจะทำให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้อีกไม่ได้นะ คงจะปล่อยผ่านไปแบบนี้เฉยๆไม่ได้ คราวหน้าก่อนพบลูกค้า เราต้องช่วยกันตรวจดูอีกครั้ง จะได้ไม่เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นอีก ก่อนมาพบลูกค้า เราต้องช่วยกันตรวจดูอีกครั้ง ต่างคนต่างเช็กนะ”

คนลักษณะแรกคือ “น้ำตก” คนกลุ่มนี้เวลาอารมณ์ไม่ดีจะเก็บไว้ในใจไม่ได้ ต้องระบายออกมาถึงจะโล่งใจ พวกเขาค่อนข้างใช้คำพูดที่อีกฝ่ายได้ยินแล้วต้องถอยหนี อาจมองได้ว่าเป็นการระบายความรู้สึกที่มีมากจนเกินไปในลักษณะคำพูดมากกว่าจะเป็นแค่คำพูดเฉยๆ ทำให้ผู้ฟังได้รับบาดเจ็บจากคำพูดที่เหมือนหนามแหลมจึงถอยห่าง

คนที่มีลักษณะแบบน้ำตกจะประเมินตัวเองว่าเป็น “คนเจ๋งๆ” ที่ไม่คิดเล็กคิดน้อย” แต่หากจะพูดให้ถูกต้องคือ พวกเขาขาดความสามารถในการรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตัวเอง รวมทั้งยังรบกวนความรู้สึกของผู้อื่นอย่างไม่มีขอบเขตอีกด้วย

คนลักษณะต่อมาคือ “ทะเลสาบ” พวกเขาจะไม่แสดงความรู้สึกเท่าไรนัก เวลาโกรธหรือดีใจก็แสดงออกประมาณหนึ่ง คนรอบข้างอาจมองว่าเป็นคนเก็บตัว ในทางตรงกันข้าม คนลักษณะนี้มีความอดทนและลึกซึ้ง

อย่างไรก็ตาม ทะเลสาบคือน้ำนิ่งที่อยู่รวมกัน น้ำควรจะไหลและผสมปนเปกันตามธรรมชาติ น้ำที่อยู่นิ่งๆ สุดท้ายจะเน่าเสีย การละเลยความรู้สึกหรือเก็บกดไว้ถือเป็นการใช้แรงงานความรู้สึกในรูปแบบหนึ่ง ไม่มีร้านค้าใดอยู่รอดได้ด้วย การอดทนใช้แรงงานเป็นเวลานานหรือ

คนลักษณะนี้ก็จะรู้ว่าเริ่มมีกลิ่นไม่ดีลอยขึ้นมาจากส่วนลึกในใจของตนก็หลังจากผ่านไปนานมากแล้ว ซึ่งหากพูดว่า “ทนเอาแล้วกัน” “พูดไปจะได้อะไร” แล้วเก็บกดความรู้สึกไว้ วันหนึ่งสิ่งนั้นจะเต็มเอ่ออยู่ในใจจนล้นทะลักออกมาโดยไม่ทันตั้งตัว อาจทำให้ไหม้และระเบิดได้แม้จะเป็นเพียงเหตุการณ์เล็กๆ ก็ตาม

การอดกลั้นความรู้สึกไว้ดูเหมือนจะเป็นผลดีต่อทั้งสองฝ่าย แต่จะทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงยิ่งขึ้นเพราะอีกฝ่ายจะกลายเป็นผู้ร้ายโดยไม่มีโอกาสขอโทษหรืออธิบาย เราไม่ควรเก็บกดความรู้สึกไว้แต่ควรรับรู้และแสดงออกมา ซึ่งการแสดงความรู้สึกในปริมาณและลักษณะที่เหมาะสมก็ต้องใช้ความกล้าหาญพอสมควร

คนลักษณะสุดทายเป็น “ก๊อกน้ำ” ซึ่งสามารถเลือกอุณหภูมิของน้ำได้ว่าต้องการอุ่นหรือเย็น ตอนไม่ใช้ก็ปิดก๊อกไว้เพื่อไม่ให้น้ำไหล ตอนจำเป็นก็เปิดใช้ตามปริมาณที่ต้องการ อีกฝ่ายไม่จำเป็นต้องตกใจจากการโดนน้ำร้อนลวกหรือน้ำเย็นกระเด็นใส่อย่างกะทันหัน ทำให้อยู่ด้วยแล้วสบายใจ คนที่แสดงความรู้สึกได้แม่นยำเช่นนี้จะรู้วิธีเลือกใช้คำพูดที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ไม่เปิดเผยความรู้สึกมากเกินไป ไม่บ่นเบี่ยงหรือทำเป็นไม่รู้ไม่รู้ถึงความรู้สึกที่ต้องแก้ไข จะเห็นว่าคำพูดและความรู้สึกเข้ากันได้เป็นอย่างดี

เมื่อเราพัฒนาขึ้นและมีทักษะในการแบ่งปันความรู้สึกกับผู้อื่นได้อย่างเป็นธรรมชาติแล้ว เราจะเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีทักษะในการชี้แนะแนวทางเพื่อแก้ปัญหาได้

มีคำศัพท์ทางจิตวิทยาที่ใช้เรียกความสามารถในการปรับอารมณ์และแสดงความรู้สึกออกมาได้อย่างเหมาะสมว่า “ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence)” ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะควบคุมอารมณ์ของตนเองให้สงบลงและดำเนินบทสนทนาไปในทิศทางที่ตรงกับวัตถุประสงค์ได้ แน่แน่นอนว่าไม่ใช่เฉพาะความรู้สึกของตัวเองเท่านั้น แต่ยังเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นด้วย รวมทั้งมีความสามารถในการผูกสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม

คนที่มีลักษณะแบบ “น้ำตก” ต้องพัฒนาความสามารถให้รับรู้ความรู้สึกได้อย่างแม่นยำและควบคุมได้ คนที่มีลักษณะแบบ “ทะเลสาบ” ต้องกล้าเผชิญหน้ากับความรู้สึกและฝึกแสดงออกให้ชัดเจน ความรู้สึกไม่ใช่ขยะที่นำไปทิ้งได้ ไม่ใช่ทองคำที่ต้องซ่อนไว้นิ่งๆ ในตู้เซฟ แต่เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันที่ต้องซ่อม และต้องเปิด - ปิดเป็นลิบๆ ครั้งในหนึ่งวัน

เมื่อผ่านกระบวนการ “การเกิดขึ้น - การรับรู้ - การเป็นเจ้าของ - การ

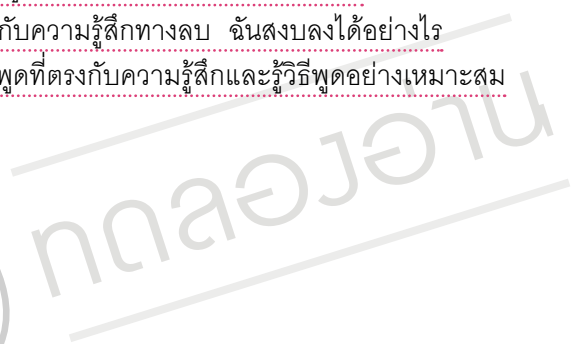
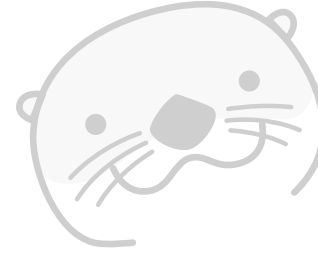
แสดงออก” เรียบร้อยแล้ว ก็นับว่าความรู้สึกทำหน้าที่ได้อย่างดีและหายไปอย่างหมดจด จึงเรียกว่าการทำให้สมบูรณ์ คือการส่งสารของตัวเองให้แก่ตัวแทนหลักทางความรู้สึก เพลิดเพลินกับมันพอสมควรจนกว่าจะพูดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ และจากไปอย่างเบิกบานใจ ความรู้สึกเป็นสิ่งที่หากเราไม่จัดการด้วยการบังคับ มันจะรู้จักจัดการตัวเอง

ฉันรับรู้ความรู้สึกของตัวเองได้อย่างไร

ฉันแยกแยะความรู้สึกที่แท้จริงและไม่จริงได้อย่างไร

ตอนที่เผชิญหน้ากับความรู้สึกทางลบ ฉันสงบลงได้อย่างไร

ฉันรู้จักการใช้คำพูดที่ตรงกับความรู้สึกและรู้วิธีพูดอย่างเหมาะสมหรือไม่





■ ความรู้สึกคือของขวัญ

เมื่อจัดการกับความรู้สึกได้ ความจริงใจและความเป็นธรรมชาติ จะแทรกซึมอยู่ในใจของเรา ความเคอะเขินและความกดดันหายไป ส่งผลให้เราไม่หลีกเลี่ยงความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนา ไม่ขัดขวางหรือโจมตีอีกฝ่ายจนเกินเหตุ ไม่พูดสิ่งที่ไม่จำเป็น การเป็นเจ้าของความรู้สึกนั้นๆ ทำให้ตัวตนภายในและภายนอกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สุดท้ายคำพูดเราจึงเปี่ยมไปด้วยพลัง

แน่นอนว่าเรายังสามารถโอบกอดความรู้สึกของผู้อื่นไว้ได้อย่างเต็มใจอีกด้วย ทำให้เราเข้าใจความต้องการของคนที่ยังจัดการความรู้สึกไม่เก่ง สามารถรอกคนที่รับความรู้สึกได้ยาก และเป็นตัวอย่างให้แก่คนที่ขาดทักษะในการแสดงออก การจัดการความรู้สึกได้อาจรวมถึงการไม่รู้สึกลงในสิ่งที่ไม่จำเป็น หรือการไม่แบกความรู้สึกที่มีมากเกินไป จึงพูดคุยกับคนอื่นๆ ได้อย่างสบายใจกว่าเดิม

คำพูดของคนจัดการกับความรู้สึกได้

“ฉันพลาดไปแล้ว ขอโทษจริงๆ”

“น่าอายจริงที่ฉันพูดแบบนั้นออกไป ต่อไปต้องคิดให้ดีเสียก่อน”

“จู่ๆ ก็ขอให้ช่วย คงตกใจใช่ไหม”

“ขอโทษนะ คราวนี้คงทำตามที่คุณไม่ได้”

“ยินดีด้วย ฉันดีใจและอิจฉาเธอจริงๆ”

คำพูดของคนที่ไม่ชำนาญเรื่องความรู้สึก

“ถ้าเป็นเธอมันจะต่างกันหรือ”

“ก็รู้อยู่แล้วยังต้องให้พูดอีกหรือไง”

“(ทำเป็นไม่เห็นสีหน้าไม่สบายใจของอีกฝ่าย) ไม่เป็นไรใช่ไหม”

“ทำไมต้องพูดแบบนี้กับฉันคนเดียว”

“ดีแล้ว แต่สมัยนี้รางวัลแบบนี้ล่ะนะ...”

ชนิดของความรู้สึกมีมากกว่าที่คิด

เรามาลองค้นหาคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้แสดงความรู้สึกและพฤติกรรมกับความรู้สึกนั้นๆ กันก่อน จากนั้นตีความเชื่อมโยงกับความรู้สึกที่รับรู้ได้ ตรวจสอบว่ามันจริงหรือปลอม ความรู้สึกไหนเป็นธรรมชาติ ความรู้สึกไหนทำให้ไม่สบายใจ แล้วตรวจสอบว่าความรู้สึกไหนที่ทำให้เราทนไม่ได้ ความรู้สึกเป็นของขวัญที่เราได้มาเปล่าๆ เพื่อใช้ดำรงชีวิตและเติบโต ซึ่งถ้าเราอยากใช้มันในสภาพที่แข็งแรงก็จะต้องใส่ใจมากสักหน่อย ไม่ใช่กระโดดเข้าใส่ทันที แต่ค่อยๆ เรียนรู้และเป็นเพื่อนกันไปตลอดชีวิต

หนังสือเล่มหนึ่งเขียนถึงการจัดการกับความละเอียดใจว่า

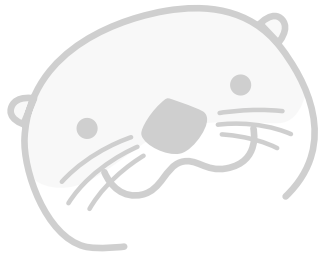
“คนที่เชื่อว่า ถ้าเราใช้ชีวิตแบบยุ่งสุดๆ แล้ว ความจริงของชีวิตจะวิ่งตามเราไม่ทัน”

หมายถึงคนที่เชื่อว่า การแก้ปัญหาโดยพึ่งพาบางอย่างจะทำให้ความรู้สึกหยุดนิ่งและหลีกเลี่ยงความรู้สึกด้านลบที่ไม่ต้องการได้ อย่างไรก็ตาม การพยายามยับยั้งประสบการณ์หรือความรู้สึกด้านลบจะทำให้ประสบการณ์ด้านดีเกี่ยวกับความรัก ความสุข การเป็นส่วนหนึ่ง ความคิดสร้างสรรค์ และความเห็นอกเห็นใจ หยุดนิ่งไปด้วย

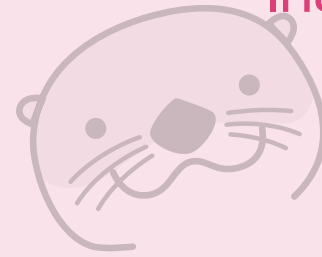
“เราเลือกหยุดเฉพาะความรู้สึกใดความรู้สึกหนึ่งที่เราไม่ต้องการไม่ได้ ถ้าเราหยุดความมืด ความสว่างก็จะหยุดตามไปด้วย”

เราควรเปิดใจสัมผัสกับความรู้สึกหลากหลาย อย่าลำเอียงเลือกเฉพาะความรู้สึกใดความรู้สึกหนึ่ง จงเปิดหน้าต่างความรู้สึกของเราให้กว้าง ๆ เพราะแม้ว่าเราจะปิดหน้าต่างจนแน่น หลบซ่อนจากผู้คนเพราะกลัวจะถูกความรู้สึกเข้าคุกคาม ความรู้สึกก็ตามมาหาเราอยู่ดี ดังนั้น อย่าหนีมัน แต่จงยอมรับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตอย่างเต็มใจเถอะ

หากมีความรู้สึกใดที่รับมือได้ยาก เป็นไปได้อาความรู้สึกนั้นผูกติดอยู่กับความทรงจำบางอย่างของคุณในอดีตซึ่งส่งผลจนถึงปัจจุบัน หากพยายามเท่าไรก็ยังปรับความรู้สึกไม่ได้ หรือไม่อาจทำให้ใจที่เดือดดาลสงบได้ คงถึงเวลาสำรวจชุดความคิดในสมองตัวเองกันแล้ว



ทดลองอ่าน



เกี่ยวกับชุดความคิด

ทดลองอ่าน



■ ชุดความคิดที่สร้างขึ้นในสมอง

ในระหว่างการสนทนา อาจมีบางครั้งที่ “คำพูดเรา” กับ “คำพูดอีกฝ่าย” ต่างกันมากจนเกิดความขัดแย้ง ตอนแรกตั้งใจว่าจะพูดคุยดี ๆ แต่โดยไม่ทันรู้ตัวเสียงก็เริ่มดังขึ้นตามอารมณ์ สิ่งจำเป็นในการแก้ไขสถานการณ์เช่นนี้ให้ได้อย่างชาญฉลาดคือ “ความเข้าใจเกี่ยวกับชุดความคิดในสมอง” ทั้งนี้เพราะชุดความคิดและความรู้สึกที่พิเศษของคนคนหนึ่งนั้นพันพันกันอยู่เหมือนใจใหม่

คนเราจะให้ความหมายของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ได้ประสบพบเจอในชีวิต แล้วให้ข้อสรุปด้วยตัวเอง นี่เป็นทั้งความตั้งมั่นในการจะเข้าใจโลกให้ดียิ่งขึ้นและเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อปกป้องตนเองด้วย ประสบการณ์เฉพาะส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะกลายเป็น “ชุดความคิด” ที่มีอิทธิพลต่อวิถีคิดและวิถีพูดของคนคนนั้น

ตัวอย่างเช่น คนที่ถูกเพื่อนสนิทหักหลังก็อาจมีชุดความคิดว่า “เชื่อใจใครไม่ได้” ความสะเทือนใจอย่างมากในตอนนั้นเป็นบาดแผลที่ไม่สามารถรักษาได้จึงประทับข้อความเพื่อเตือนตัวเองเอาไว้ และเมื่อมีชุดความคิดว่า “เชื่อใจใครไม่ได้” อยู่ก่อนแล้ว แม้อีกฝ่ายจะเป็นคนที่เชื่อใจได้จริง ๆ ก็ไม่ได้รับการยกเว้น ทุกครั้งที่พบปะผู้อื่น ได้สนทนากันและต้องพัฒนาความสัมพันธ์ คนที่มีชุดความคิดนี้ก็พยายามตรวจสอบอย่างหนักว่า “คนคนนี้น่าเชื่อใจหรือไม่”

คนที่ไม่ได้รับคำชมเชยและการให้กำลังใจจากพ่อแม่อย่างเพียงพอ

ในวัยเด็กก็อาจต้องการการยอมรับจากผู้อื่นมากเป็นพิเศษ เพราะความต้องการทางจิตที่ไม่ได้รับการเติมเต็มทำให้เกิดชุดความคิดว่า “ถ้าอยากเป็นที่ยอมรับก็ต้องเป็นคนเก่ง” “จะล้มเหลวแม้เพียงเล็กน้อยไม่ได้” คนที่ติดอยู่กับความคิดเช่นนี้จะไม่พึงพอใจกับความสำเร็จเล็กๆ น้อยๆ และใจแคบกับตัวเอง รวมทั้งอ่อนไหวต่อคำพูดและการประเมินจากผู้อื่นมากเกินไป เพราะเขาเชื่อมั่นว่าตัวเองต้องทำทุกอย่างได้ดี จึงมักหลีกเลี่ยงการสนทนาที่เปิดเผยตัวตน เพราะกังวลว่า “เขาคิดกับฉันอย่างไรนะ” “พูดแบบนี้ได้ใหม่นะ” ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงที่จะมีความสัมพันธ์ไม่มั่นคง

ทว่าคนที่ยึดติดกับชุดความคิดเช่นนี้มักไม่ค่อยรู้ตัว รวมทั้งไม่รู้ว่าชุดความคิดเหล่านี้มาจากไหน และสร้างความขัดแย้งได้อย่างไร จึงยื่นกรานในสิ่งที่กำหนดไว้และยอมรับความคิดใหม่ๆ ไม่ได้ ตลอดจนไม่คิดว่าผู้อื่นที่มีความคิดต่างจากตนเองจะรู้สึกไม่สบายใจเพราะ “ชุดความคิด” เฉพาะของตน เหมือนการใส่แว่นตาเป็นเวลานานจนไม่รู้สึกรู้ว่าตัวเองใส่แว่นตาอยู่

โครงสร้างของชุดความคิด

A - B - C

Accident - Belief - Consequence

เหตุการณ์ - ความเชื่อ (ชุดความคิด) - การตอบสนอง

แม้เป็นสถานการณ์เดียวกัน แต่คนเราตอบสนองทางภาษา ทางกาย และทางใจแตกต่างกันเนื่องจากแต่ละคนมีชุดความคิดของตัวเองซึ่งส่งผลให้ผลลัพธ์ของการสนทนาแตกต่างกันไปด้วย

หากลองฟังคำพูดของคนที่เน้นย้ำหรือยึดติดกับบางสิ่งอย่างละเอียด ก็จะพบกับชุดความคิดเฉพาะที่ครอบงำคนคนนั้น ต่อไปนี้คือคำตอบของพนักงานธรรมดา ๆ 4 คน สำหรับคำถามว่า “สิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ชีวิตการทำงานของ你们是ไปด้วยดีคืออะไร”

พนักงาน ก

“ทำงานบริษัทมาเกือบ 10 ปี ฉันคิดว่าความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็น เรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะไม่ว่าจะมีความสามารถมากขนาดไหน ถ้าความสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่ดีก็อยู่ยาก ในทางตรงข้าม เวลาทำงานมีปัญหา ถ้ามีคน ช่วยเราก็จะผ่านวิกฤตนั้นไปได้ สุดท้ายก็คนนี่แหละที่เหลือนอยู่”

พนักงาน ข

“ฉันไม่คิดแบบนั้นนะ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นเรื่องสำคัญก็จริง แต่ ความสามารถต่างหากที่สำคัญกว่า คนที่ฉันไม่ชอบมากที่สุดคือคนดีแต่ ไร้ความสามารถ คนรอบข้างอาจมองว่าเขาดี แต่คนที่ทำงานด้วยต้องเหนื่อย ถือเป็นการเสียหายนะ บริษัทคือสถานที่ทำงานไม่ใช่เธอ”

พนักงาน ค

“ฉันคิดว่าทัศนคติสำคัญที่สุด ความสามารถนั้นเมื่อเวลาผ่านไปก็ค่อยๆ พัฒนาขึ้นเอง แต่การเปลี่ยนความตั้งใจไม่ใช่เรื่องง่าย คนที่ตั้งใจทำงาน แม้ล้มเหลวก็คิดว่าจะลองทำใหม่อีกครั้ง ทำให้อดทนต่อชีวิตการทำงาน ที่ยากลำบากได้”

พนักงาน ง

“แนวความคิดเรื่องการทำงานเปลี่ยนไปแล้วนะ นี่ไม่ใช่ยุคที่จะหยุดอยู่กับที่ใดที่หนึ่ง การพัฒนาและดูแลตัวเองจึงสำคัญที่สุด เราต้องเรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุดเพื่อเพิ่มมูลค่าตัวเอง”

พนักงานทั้งสี่คนเป็นเพื่อนร่วมงานกันที่มีประสบการณ์การทำงาน คล้ายคลึงกัน ทว่าชุดความคิดที่แต่ละคนใช้เพื่อจะได้มีชีวิตการทำงานที่ดีนั้น แตกต่างกันไป คนแรกเน้นเรื่อง “ความสัมพันธ์” เขามองว่าคนเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะเหลือนอยู่ คนที่สองคิดว่า “ความสามารถ” เป็นสิ่งสำคัญ เขามองว่าการ ทำงานไม่เก่งนั้นเป็นความเสียหาย คนที่สามเลือก “ทัศนคติ” เพราะมองว่า

ถ้าไม่มีความตั้งใจจริงและความอ่อนน้อมก็ทำงานใหญ่ให้สำเร็จไม่ได้ คน สุดท้ายเน้นเรื่อง “การพัฒนาตัวเอง” โดยมองว่าการเรียนรู้คือทางรอดเดียว ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง

สาเหตุที่ทั้งสี่คนตอบคำถามเดียวกันได้แตกต่างกันเช่นนี้เป็นเพราะ เรื่องราวเฉพาะส่วนบุคคลที่สร้างชุดความคิดหรือมุมมองเฉพาะของแต่ละคน นั้นแตกต่างกัน เขาอาจเคยเห็นคนที่ต้องลำบากอย่างมากเพราะความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือเพราะเพื่อนร่วมงานที่ไร้ความสามารถ ต้องเหนื่อยใจ เพราะคนที่มิทศนคติไม่ดี หรือเป็นคนที่ยึดติดกับบริษัทแล้วถูกหักหลัง ผล ของเหตุการณ์ที่ไม่ว่าจะดีหรือแย่ ใหญ่หรือเล็ก หรือเหตุการณ์เฉพาะที่ ไม่ว่าจะสำคัญมากหรือน้อยได้ฝังแน่นอยู่ในใจพวกเขา และค่อยๆ กลายเป็น “ความจริงที่ไม่ต้องสงสัย”

ชุดความคิดของพวกเขาส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง คนใกล้ชิดและการสนทนาในชีวิตประจำวัน คนแรกจะให้ความสำคัญกับ “ความสัมพันธ์” เป็นพิเศษ และอาจแสดงท่าทีรุนแรงต่อคนที่ไม่สนใจเรื่อง ความสัมพันธ์หรือคนที่สนใจแต่ผลกำไรและไม่ช่วยเหลืองานของผู้อื่น

“นี่ ใช้ชีวิตการทำงานแบบนี้ไม่ได้ สุดท้ายสิ่งที่เหลือนอยู่คือคน เราควร ทำงานและใส่ใจคนรอบข้างด้วย”

“จะมาบริษัทเพื่อทำเฉพาะงานของตัวเองได้ยังไง ต้องช่วยกันสิ”

เป็นไปได้อย่างไรที่เขาจะพูดแบบนี้

คนที่สอง ให้ความสำคัญเรื่อง “ความสามารถ” เป็นอันดับแรก จึงอาจ ทนไม่ได้หากเจอรุ่นน้องที่ไม่พยายามพัฒนาความสามารถของตัวเอง คนที่ ไม่พยายามไต่เต้าขึ้นไปอยู่ในจุดที่สูงกว่า หรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่สร้างผลงาน และอาจพูดแบบนี้บ่อยๆ

“ความตั้งใจใครๆ ก็มี วัดกันที่ความสามารถดีกว่า”

“ทำได้แค่นี้ก็พอใจแล้วเธอ”

คนที่สามอาจให้โอกาสแก่คนที่ยังมีความสามารถไม่พอ แต่จะแสดง ท่าทีต่อต้านคนที่ทัศนคติไม่ดีอย่างรุนแรง เพราะมองว่าทัศนคติเป็นตัว

บ่งบอกทุกสิ่งทุกอย่าง ความผิดพลาดใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติ จึงไม่ใช่เรื่องที่จะปล่อยผ่านเฉยๆ ได้

“ทัศนคติต้องดี ผลลัพธ์ถึงจะดี ต้องมาถึงก่อนเวลาเริ่มงาน 30 นาที ถึงที่ประชุมก่อนเวลา 5 นาที ต้องแสดงให้เห็นท่าทีเตรียมพร้อมต่อทุกเรื่อง”

“เรามีทัศนคติต่อการเรียนรู้แบบนี้หรือ คุณแค่นี้ฉันก็รู้แล้วว่าเธอเป็นคนยังไง”

คนสุดท้าย อาจอยู่ในบทบาทที่ลึกซึ้งซึ่งประมาณหนึ่ง โดยอาจสอนรุ่นน้องว่า “บริษัทเป็นสถานที่ที่อยู่เพียงชั่วคราว ต้องรู้จักพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้นและเตรียมพร้อมเพื่ออนาคตสิ ไม่มีใครคอยรับผิดชอบชีวิตเธอหรอกนะ”

ถ้าทั้งสี่คนทำงานอยู่ในทีมเดียวกันก็คงเลือกวิธีการทำงานตามชุดความคิดของตนเองและประเมินคนอื่น ๆ ตามนั้นด้วย ความแตกต่างของแต่ละคนจะชัดเจนยิ่งขึ้นอีก เวลาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก็อาจขึ้นเสียงใส่กัน การจะรักษาบรรยากาศการทำงานของทีมและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ตลอดจนระดับของผลงานจึงอยู่ที่ว่าทุกคนในทีมเคารพชุดความคิดของกันและกันมากน้อยเพียงใด ถ้าต่างคนต่างแสวงหาเป็นไม่รู้หรือไม่สนใจใยดีชุดความคิดของผู้อื่นเลย ก็คงได้ยินคำว่า “เพราะคนนี่แหละทำงานไม่ได้กันพอดี”

ความแตกต่างของชุดความคิดทำให้เกิดความเข้าใจผิด

ฉันเคยทำโปรเจกต์ของบริษัทร่วมกับผู้เชี่ยวชาญสองคนต่อเนื่องกันประมาณ 3 เดือน ซึ่งแต่ละคนแสดงลักษณะเฉพาะตนอย่างชัดเจนตั้งแต่การประชุมครั้งแรก

ก เป็นคนเปิดเผยและชอบเข้าสังคม เขามักใช้บทสนทนาเพื่อเพิ่มความสนิทสนมก่อนพูดเข้าเรื่อง และแสดงความสนใจผู้อื่นอย่างกระตือรือร้น ส่วน ข เป็นคนชอบเก็บตัวซึ่งมีแนวความคิดตรงข้ามกับ ก โดยเขาจะแสดงสีหน้าลำบากใจต่อคำถามส่วนตัว ต้องการรักษาระยะห่าง เก็บอารมณ์

และมุ่งเน้นที่การสนทนาเกี่ยวกับงาน

หลังจากพบกันครั้งแรก พวกเรามีประชุมแบบออนไลน์กันอีกสองสามครั้ง พอดำเนินงานไปได้ครึ่งทางก็เริ่มช้าลง เพราะเกิดปัญหาที่แก้ไขยาก และเราต้องตัดสินใจเรื่องสำคัญ ในเวลานั้นพวกเราพูดคุยกันเช่นนี้

ข : ใครๆ ก็ลำบากกันทั้งนั้น เราต้องคุยเรื่องส่วนตัวกันตอนนี้ด้วยหรือ

ก : อะไรนะคะ เอ่อ ไม่ใช่คะ ฉันแค่อยากเล่าสถานการณ์ให้ฟัง

ข : ต่างคนก็ต่างยุ่ง วันนี้แค่แบ่งงานกันให้ชัดเจนก่อนแล้วจบประชุมกันเถอะ

ก : ค่ะ...ได้ค่ะ

แล้วการประชุมก็จบลงแบบงง ๆ วันนั้น ก โทร.มาหาฉัน เล่าว่าเขาเหนื่อยใจที่ ข เย็นชาและไม่เห็นใจกันขนาดนี้ คนที่ทำงานด้วยก็ลำบาก วันต่อมา ข ก็โทร.มาหาฉันแล้วบ่นว่า ก แสดงความรู้สึกส่วนตัวมากเกินไป ทำให้ไม่มีสมาธิและทำงานยากขึ้น ฉันต้องพูดแทนคนทั้งสองจนเหนื่อย ทว่าการเป็นคนกลางที่พยายามจะปรับปรุงความสัมพันธ์นั้นไม่ได้ผลเลยแม้แต่น้อย ก น้อยใจที่ไม่เข้าข้างเขา ส่วน ข ก็บอกว่ารู้สึกไม่สบายใจที่ฉันมีจุดยืนไม่ชัดเจน ส่วนฉันก็น้อยใจที่ทั้งสองคนไม่รับรู้ถึงความพยายามของฉัน จึงพูดแบบเคือง ๆ

ทั้งสามคนเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในสาขาของตนเองเป็นอย่างดี ทุกคนทำเต็มที่เพื่อเป้าหมายอย่างไม่ต้องสงสัย แต่ทุกครั้งที่คุยกันก็มักเกิดความเข้าใจผิดไม่มากก็น้อย เหลือไว้เพียงผลลัพธ์ที่น่าเสียดาย ภายหลังฉันจึงเข้าใจว่า ก่อนเริ่มทำงานจะต้องมีเวลาให้แต่ละคนตรวจสอบและเข้าใจชุดความคิดของกันและกันว่าแตกต่างกันมากน้อยแค่ไหน

“ฉันชอบพูดเรื่องที่ไม่สำคัญ เพราะคิดว่าถ้าเราสนิทกัน งานจะดำเนินไปได้ด้วยดี แต่ถ้ารู้สึกไม่สะดวกใจก็บอกได้นะคะ ฉันคิดว่าเราแก้ปัญหานี้ได้ด้วยการพูดคุยกันค่ะ”

“ขอบคุณที่อธิบายค่ะ แต่สำหรับฉัน ถ้างานยังไม่เรียบร้อยก็จะอ่อนไหว

และหยุดนิ่งง่าย เราควรแบ่งงานและกำหนดตารางงานให้เรียบร้อยก่อน ดีไหมคะ”

“ฉันไม่สบายใจที่บรรยากาศในการประชุมแย่งลงทุกครั้ง เพราะจะคิดว่า ‘ฉันต้องทำอะไรเพิ่มอีกหรือเปล่า’ ถ้าเราต่างยอมรับความแตกต่างในวิธีการทำงานของแต่ละคนได้ แล้วสื่อสารกันให้ชัดเจนก็คงดี”

ถ้าเราได้อธิบายชุดความคิดของกันและกันเช่นนี้ก่อนจะเป็นอย่างไร แต่ความจริงเราไม่ได้มีโอกาสนั้น และได้แต่คิดว่าอีกฝ่ายอาจไม่เข้าใจและไม่มีความสามารถ จนสูญเสียความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น

เนื่องจาก ก มีชุดความคิดว่า “ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสร้างผลงานที่ดี” จึงแบ่งปันแม้เรื่องราวเล็กๆ น้อยๆ และอยากได้รับความเห็นใจ ทว่า ข กลับมองว่าอีกฝ่ายพูดมากและจذبงานไม่ได้ เมื่อ ข มีชุดความคิดว่า “วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผลงานดีขึ้น” จึงไม่สบายใจ ถ้าไม่ได้กำหนดตารางการทำงานและไม่บริหารจัดการเวลา ข ในมุมมองของ ก จึงเป็นคนที่ไม่เคร่งครัดในกฎจนน่าอึดอัด เป็นคนไม่มีความเป็นมนุษย์ที่ไม่อยากพบเจออีก และฉันที่พยายามรักษาชุดความคิดของตัวเองว่า “ต้องเป็นคนดี” จึงอยู่ข้างทั้งสองฝ่ายและพยายามมากเกินไป แน่แน่นอนว่าฉันคงไม่สามารถพูดสิ่งที่อยู่ในใจได้ทั้งหมด ก และ ข จึงรู้สึกว่าการฉันเป็นเหมือนกิ้งก่าที่เปลี่ยนสีไปมา

เรื่องแบบนี้เกิดขึ้นนับครั้งไม่ถ้วนในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะป็นเจ้านายที่เข้าใจยาก เพื่อนร่วมงานที่คอยยั่วโมโห รุ่นน้องที่ทำให้ต้องบ่นบ่อยๆ แต่นั่นหมายความว่าเรากำลังมองและวิเคราะห์คนอื่น ๆ ผ่านชุดความคิดเฉพาะของตน ดังนั้น หากเราไม่ยอมรับความแตกต่างระหว่างชุดความคิดของแต่ละคนและบ่นว่า “จะบ้าตายเพราะเขา” ทำยที่สุดเราจะโจมตีอีกฝ่ายว่า “ฉันไม่เข้าใจเธอเลย” โดยยึดติดว่าตัวเองถูกและอีกฝ่ายผิด และถ้าเป็นไปได้ก็อยากแก้ไขความคิดของคนเหล่านั้น

อย่างไรก็ตาม กว่าคนคนหนึ่งจะสร้างชุดความคิดหนึ่งได้นั้นใช้เวลานาน

ทีเดียว จึงเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ความแตกต่างระหว่างชุดความคิดของแต่ละคนน้อยลงด้วยคำพูดเพียงไม่กี่คำ แม้จะเป็นพี่น้องแท้ๆ แม้จะอาศัยอยู่ด้วยกัน หรือแม้จะอธิบายด้วยเหตุผลอย่างเพียงพอแล้วก็ตาม การจะทำให้ความคิดที่สวนทางมาเป็นสิบๆ ปีเข้ากันได้ทันทีนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย การเปลี่ยนแปลงชุดความคิดของใครคนหนึ่งด้วยคำพูดจึงยากพอๆ กับการย้ายภูเขาทิ้งลูก

ถึงกระนั้นเราก็ยังคิดผิดว่าจะเปลี่ยนความคิดของคนใกล้ตัวได้ง่ายๆ ถ้าอีกฝ่ายเมินเฉย เราก็ยิ่งตั้งต้น ถ้าอีกฝ่ายปฏิเสธ เราก็เริ่มพาดพิงเพื่อรักษาชุดความคิดของตนเองไว้ ในสถานการณ์เช่นนี้ ถ้าเป็นการพูดคุยอย่างเดียวก็อาจจะทะเลาะกันว่า “พอเถอะ คุยกับเธอแล้วฉันจะบ้า หยุดพูดเลย”

ความแตกต่างของชุดความคิดที่เห็นได้ง่ายที่สุดระหว่างพ่อแม่กับลูกคือ “อะไรที่ฉันไม่ได้ทำ แกก็ต้องทำแทนสิ” กับ “ถึงเราจะป็นครอบครัว แต่ต่างคนก็มีชีวิตของตัวเองนะ”

“แกต้องหาอาชีพที่มั่นคง” กับ “ขอทำงานที่อยากทำเถอะ”

ส่วนความแตกต่างของชุดความคิดระหว่างสามีภรรยา คือ

“หน้าที่ของผู้ชายกับผู้หญิงไม่เหมือนกัน” กับ “สมัยนี้เขาแบ่งแยกชายหญิงกันที่ไหน”

“เป็นสามีภรรยาด้วยกันก็ต้องพูดคุยกันทุกเรื่อง” กับ “ถึงจะเป็นสามีภรรยาด้วยกันก็ต้องยอมรับในอิสระของกันและกัน”

หากลองสังเกตบทสนทนาของคนรอบๆ ตัวก็อาจพบสถานการณ์ที่ชุดความคิดของแต่ละคนกำลังทะเลาะกันอย่างรุนแรง ดังนี้

“ชีวิตแต่งงานดี มีความสุข คือที่สุดแล้ว” กับ “ประสบความสำเร็จเรื่องงานคือดีที่สุด”

“ต้องมีเงินจึงจะไม่ถูกมองข้าม” กับ “มีเงินแล้วยังไง ต้องสบายใจต่างหาก”

“สิ่งสำคัญคือการทำอย่างเต็มที่” กับ “คำตอบอยู่ที่ผลลัพธ์”
“จะทำงานที่สนุก” กับ “ต้องทำงานที่ได้ค่าตอบแทนสูง”
“ฉันต้องมีความสุขก่อน” กับ “ความสุขของครอบครัวมาก่อน”

เรากำลังยึดติดอยู่กับชุดความคิดบางอย่างและสร้างความขัดแย้งกับ
คนใกล้ตัวอยู่หรือเปล่า

แต่ละคนมีชุดความคิดแตกต่างกัน ถึงกระนั้น ถ้าเราอยากใส่ความเป็นมนุษย์ในคำพูดก็ต้องถามตัวเองก่อนว่า คำที่เราใช้บ่อยๆ คำที่เรามักพูดซ้ำๆ กับคนรอบข้างคืออะไร เวลาที่เราสนทนากับผู้อื่น คำที่บางครั้งฟังเข้าใจยาก คำที่อดไม่ได้จนต้องพูดบ่อยๆ คำที่ทำให้เราหวั่นไหวหรือเดือดดาล คำที่มักทำให้เกิดความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันคืออะไร คำพูดเหล่านี้จะซ่อนชุดความคิดของคุณเอาไว้



■ ทั้งฉันและเธอต่างก็เป็นคนที่ใช้ได้

เราต่างมีประสบการณ์ปะทะชุดความคิดกับคนอื่นบ่อยๆ ทั้งในห้องนั่งเล่น ออฟฟิศห้องประชุม หรือโต๊ะเหล้า ตั้งแต่ความแตกต่างเรื่องความชอบและรสนิยม ไปจนถึงค่านิยมและความเชื่อ ทั้งเรื่องเล็กและเรื่องใหญ่ ซึ่งเวลาเกิดความขัดแย้งคนทั่วไปจะมีท่าที 2 แบบ ดังนี้

- เมินเฉย
- บังคับ

เมื่อนั่งหน้าใจสองสามครั้งแล้วไม่เกิดประโยชน์ก็เมินเฉย ซึ่งนี่ไม่ใช่การยอมรับ แต่เป็นการคิดว่า “เธอก็เป็นเสียอย่างนี้” “เธอก็ไม่เข้าใจหรอก” และทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปไม่ได้ อาจคิดในใจว่า “คอยดูเถิดจะว่าใครกันแน่ที่พูดถูก”

ในทางตรงข้าม การบังคับ คือการพยายามยึดเยียดเพื่อยืนยันว่าความคิดของตัวเองถูก ไม่สนใจว่าอีกฝ่ายจะมีเหตุผลอะไรหรือพร้อมจะรับฟังความคิดเห็นของตนหรือเปล่า สิ่งสำคัญเพียงอย่างเดียวคือความคิดเห็นของตัวเองต้องบรรลุเป้าหมาย

ในทางกลับกัน คนที่ขามคำพูดใหญ่รู้ว่าในชุดความคิดของคนคนหนึ่งมีเหตุผลเฉพาะของคนคนนั้นเวลาได้ยินความคิดเห็นที่ต่างไปจากของตนก็ไม่ล้มเลิกการสนทนาง่าย ๆ แต่จะพยายามค้นหาชุดความคิดของอีกฝ่าย



เสียก่อน พวกเขาจึงมีท่าทีต่อชุดความคิดที่แตกต่างจากตนดังนี้

- ตั้งคำถาม
- ยอมรับ

ในชุดความคิดของคนคนหนึ่งย่อมมีที่มาและเหตุผลมากเพียงพอ ดังนั้นในเมื่อเรายังไม่เคยได้ลองใช้ชีวิตเป็นเขา เราก็ไม่อาจวิจารณ์คุณค่าของชุดความคิดนั้นได้ คนที่ซามคำพูดใหญ่จึงยอมรับ “ช่องว่างที่ไม่อาจแคบลง” นี้โดยปริยาย พวกเขาเชื่อว่าถ้าอยากให้การสนทนาดำเนินต่อไป จะต้องสนใจก่อนว่าชุดความคิดของอีกฝ่ายคืออะไร เหตุผลที่ทำให้คิดเช่นนั้นคืออะไร รวมทั้งจำไว้ว่าถ้าไม่ได้ลองเข้าไปอยู่ในโลกของอีกฝ่ายแล้วก็ไม่มีความรู้ใดๆที่จะสามารถโน้มน้าวใจคนคนนั้นได้ โดยมักใช้คำถามเหล่านี้

“อะไรคือเหตุผลที่ทำให้คิดเช่นนั้น”

“มีสาเหตุที่เป็นรูปธรรมหรือไม่”

“เกณฑ์ที่คุณใช้ในการตัดสินใจคืออะไร”

หลังจากฟังเรื่องราวเบื้องลึกผ่านคำถามต่างๆแล้ว แม้จะไม่เห็นด้วย แต่ก็รู้สึกสบายใจที่จะยอมรับความคิดของอีกฝ่าย ต่อให้ไม่อาจพูดว่า “ฉันคิดอย่างนั้นเหมือนกัน” แต่ก็ยอมรับว่า “เขามีเหตุผลอย่างนี้เอง” “จุดที่เธออยู่อาจทำให้เธอคิดแบบนั้น” ยอมรับว่าคนอื่นมีชุดความคิดของเขา เหมือนที่เราก็มีชุดความคิดของตัวเอง ดังนั้น แม้จะพูดในสิ่งที่ตัวเองคิดก็ไม่บังคับอีกฝ่าย หรือแม้จะให้คำแนะนำแต่ก็ไม่ยึดเยียด

แต่ถ้าเรายังมีความคิดว่า การตัดสินใจหรือการเลือกของตัวเองนั้นถูก การตัดสินใจของผู้อื่นต่างหากที่ไม่ดีพอ ก็คงเป็นเรื่องยากที่จะเปิดใจให้ชุดความคิดของคนอื่น ถ้าเรายังเมินเฉยว่า “เธอยังห่างไกลจากฉันเยอะ” แม้จะใช้คำถามด้านบนก็ไม่มีอะไรต่างจากเดิม

ถ้าอยากให้ซามคำพูดมีพื้นที่เพียงพอไว้ใส่คำพูดของผู้อื่น เราต้องไม่ยึดติดกับชุดความคิดชุดใดชุดหนึ่งและเป็นอิสระจากมัน ต้องเข้าใจว่า

แม้จะเสนอความคิดเห็นของตนเองอย่างเชื่อมั่นแล้ว ความคิดเห็นนั้นอาจถูกวิเคราะห์ไปตามมุมมองของแต่ละคน มันอาจเป็นอัญมณีมีค่าสำหรับเรา แต่กลับเป็นก้อนหินสำหรับผู้อื่นก็ได้ อีกทั้งต้องยอมรับว่าอาจเกิดสถานการณ์ที่ตรงข้ามกันได้ เราจึงจะลดช่องว่างจากความแตกต่างและประนีประนอมความขัดแย้งนั้นได้

แน่นอนว่าความแตกต่างสร้างความขัดแย้ง เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งนี้ได้จนกว่าจะถึงวันตาย แต่ความแตกต่างของชุดความคิดจำนวนมากที่เราต้องเผชิญ ท้ายที่สุดแล้วมันไม่ใช่เรื่อง “ความเด่นหรือความด้อยในความเป็นมนุษย์” แต่เป็นความแตกต่างของ “ประสบการณ์และชุดความคิด” หากเข้าใจได้เช่นนี้หัวใจของเราจะอ่อนโยนขึ้นอีกมาก

ทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ (Transactional Analysis) อธิบายว่าวิธีการที่คนเราปฏิบัติต่อผู้อื่นแบ่งได้เป็น วิธี OK กับวิธี NOT OK วิธี OK คือการมีแนวคิดว่า อีกฝ่ายเองก็ปรารถนาจะได้รับความเข้าใจ อยากทำให้ดีและเต็มที่เช่นกัน กล่าวคือ คิดว่าอีกฝ่ายก็เป็น “คนที่ดีใช้ได้” ในทางตรงข้าม วิธี NOT OK คือการอ้างเหตุผลที่ไม่สามารถยอมรับได้ มีท่าทีเฉื่อยชาและขี้เกียจ มองว่าอีกฝ่ายไร้ความสามารถและไร้พลังที่จะทำให้สำเร็จได้ กล่าวคือ กำหนดว่าอีกฝ่ายเป็น “คนไม่ค่อยดี” ไว้ล่วงหน้า และมองว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่คนส่วนใหญ่จะมองตัวเองด้วยวิธี OK และมองอีกฝ่ายด้วยวิธี NOT OK

“เธอจะทำได้หรือ”

“ทั้งหมดเป็นเพราะเธอ”

“นี่ก็แล้วว่าต้องเป็นแบบนี้”

“เดิมทีเขาก็เป็นแบบนี้แหละ”

“จะมีอะไรเปลี่ยนไปหรือ”

คนที่มีความคิดแบบนี้จะเชื่อมั่นในประสบการณ์และความรู้ของตัวเองมากเกินไป และไม่สงสัยเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้นเลย พวกเขาตอบสนองต่อชุดความคิดอื่นว่าเป็นเรื่องไร้สาระ จึงไม่ถามและไม่ฟัง หรือไม่ก็ตั้งคำถามที่นำไปสู่คำตอบที่กำหนดไว้แล้วหรือเป็นคำถามทดสอบเพื่อยึดเหนี่ยวความคิดของตัวเอง ตรงกันข้าม คนที่มองอีกฝ่ายด้วยวิธี OK จะใช้คำพูดเหล่านี้บ่อยๆ

“เธอคงอยากทำให้ดี คงเข้าใจแฉะเลย”

“มีงานอะไรที่เราต้องรับผิดชอบร่วมกันบ้าง”

“เธออยากลองทำอะไรล่ะ”

“เธอคงมีเหตุผลบางอย่าง บอกฉันได้ไหม”

“ให้ฉันช่วยอะไรดี”

ทั้งคุณและคนอื่นต่างสร้างชุดความคิดเฉพาะของตัวเองเพื่อที่จะข้ามผ่านสถานการณ์ที่ยากลำบากและเอาตัวรอดรวมทั้งเพื่อจะได้ไม่ทำผิดซ้ำ ซึ่งอาจยังไม่ดีพอและดูไม่เหมาะสมในสายตาคนอื่น แต่ก็ไม่ใช่เรื่องที่ว่าพวกเขาจะตำหนิหรือต่อว่าอย่างรุนแรง

การเป็นคนที่ดีขึ้นกว่าเมื่อวานไม่ได้หมายความว่าเรากำลังจะเป็นคนที่สมบูรณ์แบบ แต่หมายความว่าให้เราใช้เวลาอยู่กับวิธี OK มากกว่าจะหลงทางอยู่กับวิธี NOT OK

เราจึงควรสนทนากับคนที่มีความคิดหลากหลายและทำลายอคติตัวเองทีละนิด อย่างลัวที่จะเริ่มต้น สนุกกับ “ความหลากหลาย” ที่อยู่ด้านหลัง “ความไม่สะดวกใจ” อ่านหนังสือหลายๆ เล่มที่ช่วยเปิดมุมมองใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เราพยักหน้ายอมรับว่า “ทั้งฉันและเธอดีทั้งคู่” ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ข้ามคำพูดของเราใหญ่ขึ้นด้วย



■ ไม่ว่าจะอย่างไรก็ไม่อาจเข้าใจ

บางครั้งเราอาจรู้สึกว่าคุณคิดของอีกฝ่ายแปลกประหลาด เช่น “ต้องทำขนาดนั้นเลยหรือ” หรือ “ทำได้แค่นั้นเองหรือ” แต่ถ้ารู้ว่าอีกฝ่ายมีเหตุจำเป็นที่ต้องทำเช่นนั้น ใจของเราก็ผ่อนคลายขึ้น

ฉันขอเล่าถึงเรื่องราวประทับใจจากการอ่านหนังสือเล่มหนึ่ง ซึ่งเป็นเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา

ณ ด่านเก็บเงิน ชายคนหนึ่งจ่ายค่าผ่านทางให้รถคันต่อไป เมื่อรถคันหลังรู้ว่า “รถคันหน้าได้จ่ายค่าผ่านทางไปแล้ว” คนขับรถคันหลังก็ไม่ลังเลที่จะจ่ายค่าผ่านทางให้รถคันต่อไปด้วย และเป็นแบบนี้ต่อไปเรื่อยๆ อยู่ยาวนานทีเดียว

คนรู้จักของฉันได้ฟังเรื่องนี้ก็ลองทำตาม ณ ด่านเก็บเงินแห่งหนึ่งแถวๆ เมืองยงอิน เขาจ่ายค่าผ่านทางให้รถคันต่อไปพลางลุ้นว่ารถคันต่อไปจะทำตามเขาแบบในหนังสือไหม และเรื่องราวนี้จะกลายเป็นเรื่องราวดี ๆ ที่ทำให้ใจอบอุ่นได้เหมือนกันหรือเปล่า หลังจากเขาจ่ายค่าผ่านทางให้รถคันหลังแล้วเขาก็ขับรถต่อไป ทันใดนั้น รถที่เพิ่งออกมาจากด่านเก็บเงินก็บีบแตรและขับไล่ตามรถของเขา ส่งสัญญาณคล้ายจะบอกให้เขาลดความเร็วเพราะมีเรื่องจะคุย เมื่อถึงจังหวะที่ความเร็วรถของเขาช้าลงจนรถคันหลังตามทันรถคันนั้นส่งสัญญาณมือให้เขาลดกระຈຈလลง เมื่อเขายิ้มและลดกระຈຈလลง คนขับรถคันนั้นก็ตะโกนใส่ว่า

“เฮ้ย แกเป็นใคร มาจ่ายเงินแทนฉันทำไม มาอวดรวยอะไรแถวนี้วะ”

วินาทีที่เขาจ่ายค่าผ่านทางจำนวน 900 วอนแทนรถคันนั้น เขาได้กลายเป็นคนไม่ดีที่อวดรวยทันที เขาตกใจจึงขอโทษและขับหนีออกมา แต่ก็ขับรดต่อไปด้วยความรู้สึกไม่ดีและรู้สึกว่ามันไม่ยุติธรรมเลย

เราไม่รู้เลยว่าคนขับรถที่ตะโกนด่าเพื่อนของฉันนั้นเขาเป็นคนอารมณ์ร้ายตั้งแต่เกิดหรือเปล่า หรือบังเอิญวันนั้นเขามีเรื่องเหนื่อยใจจึงปรับอารมณ์ไม่ค่อยได้ แต่เราพอจะคาดเดาชุดความคิดได้จากคำพูดอีกฝ่าย

เขาคนนั้นอาจเคยมีบาดแผลลึกในใจเรื่องเงิน หรือเสียความเคารพในตนเองจากการที่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ทำให้เขาบั่นทอนความคิดว่า “ถ้าไม่มีเงินจะถูกมองข้าม” “การได้รับความช่วยเหลือเป็นเรื่องน่าอับอาย” ไร้ลึกๆ ในหัวสมอง ทุกครั้งที่เจอเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชุดความคิดนี้ก็จะโกรธมากกว่าปกติ

ชุดความคิดที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์ห่างเหินนั้นมีจำนวนมาก คนที่โยนความผิดให้ผู้อื่นได้ทุกเรื่องนั้นจะทำให้ตัวเองน่าสงสารและเป็นผู้รับเคราะห์ในทุกสถานการณ์ เขาจะใช้เวลาที่มีค่าไปกับการวิจารณ์และกล่าวโทษคนอื่น ในขณะที่เดียวกันก็มัวแต่ยึดติดกับชุดความคิดว่า “ฉันมีความสามารถไม่มากพอ ทำอะไรไม่ได้สักอย่าง” จนมีแต่จะก้าวถอยหลังแล้วฟังกคนอื่นอย่างเดียว

เมื่อเป็นเช่นนั้น บางคนจะกังวลใจตลอดเวลาและไม่ขยับตัวไปไหนเพราะคิดว่า “โลกนี้อันตราย เราต้องระวังตัวให้ดี”

บางคนก็ไม่สามารถก้าวเดินอย่างฉับไวเมื่อต้องเริ่มต้นทำอะไรสักอย่าง ทั้งยังทุกข์ใจเพราะความกดดันตัวเองจากการมีชุดความคิดว่า “ต้องชนะเท่านั้น การแพ้คือความล้มเหลว”

บางคนโมโหมากเพราะรุ่นน้องไม่ทักทาย ทั้งที่จริง ๆ อีกฝ่ายอาจจะแค่ไม่ทันเห็นหรือตาไม่ค่อยดี ถ้าเขาใส่อารมณ์โดยไม่ดูตาม้าตาเรือว่า “แกไม่สนใจฉันหรือ” คงมาจากการใช้ชุดความคิดเกี่ยวกับ “การปฏิเสธ” อย่าง

ผิด ๆ

คนที่โมโหหรือสิ้นหวังอย่างรุนแรงว่า “บริษัทแบบนี้ต้องลาออก” ตอนที่รายงานของตัวเองถูกปฏิเสธก็เช่นกัน เขาไม่สามารถยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นว่าเป็นเพียง “เหตุการณ์หนึ่ง” แต่รับรู้ว่าเป็น “การปฏิเสธ” ทำให้ปลดปล่อยอารมณ์ออกมามากเกินไปจนส่งผลกระทบต่อตัวเองและอีกฝ่ายต่างก็ได้รับบาดเจ็บ

การไม่พยายามสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จดจำได้แต่เรื่องของคนอื่น ๆ กินขนมหรือไปดื่มเหล้ากันโดยไม่ชวนเรา ยิ่งบางคนมีชุดความคิดว่า “ไม่มีใครชอบฉันจริง” ด้วย จะทำให้ความสัมพันธ์ยิ่งห่างเหินและโดดเดี่ยวมากขึ้นเรื่อย ๆ

หากคนรอบข้างคุณมีชุดความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลเช่นนี้ คุณอาจทะเลาะกับอีกฝ่ายหรือพยายามโน้มน้าวใจแล้วถูกเมินเฉยได้ อย่างไรก็ตาม เราไม่อาจหลีกเลี่ยงที่จะไม่พบกับคนเหล่านี้ตลอดชีวิต นอกจากนี้เราเองยังอาจเป็นคนผิดปกติกสำหรับคนอื่นก็ได้

ชุดความคิดของอับ ชุดความคิดของเธอ

เรื่องนี้เกิดขึ้นในร้านกาแฟแห่งหนึ่ง ขณะที่ฉันกำลังนั่งเขียนต้นฉบับมีคู่มือกลางคนเดินเข้ามานั่งที่โต๊ะข้าง ๆ แล้วเสียงของทั้งคู่ก็ดังขึ้นเรื่อย ๆ จนฉันได้ยิน “คำพูด” ของพวกเขา

“ที่รัก เราคงปล่อยให้คุณครองไว้แบบนี้ไม่ได้หรอกใช่ไหม”

“ลูกคนรองเธอ มีเรื่องอะไร”

“ก็เขาเข้าสังคมไม่ค่อยเป็น ไม่เหมือนเด็ก ม.1 ทั่ว ๆ ไป”

“โอ๊ย เด็กผู้ชายก็อย่างนี้แหละ”

“คุณพูดแบบนี้อีกแล้ว บอกแล้วไงว่ามันไม่เกี่ยวกับ เขาไม่มีเพื่อนมาตั้งแต่ประถมแล้วนะ”

“ก็นิสัยเขาเป็นอย่างนั้นจะทำยังไงได้ละ มันก็แค่ระยะหนึ่งเท่านั้นแหละ

ไม่ใช่ปัญหาใหญ่หรอก เธอคิดมากไปเอง”

“นี่ไม่ใช่เรื่องของคนอื่นนะ อย่างน้อยพ่อแม่ก็ต้องพยายามทำอะไรบ้างสิ”

ผู้หญิงคิดว่าลูกชายคนรองของเธอมีปัญหาเรื่องการเข้าสังคม เธอจึงอยากชวนสามีหาวิธีแก้ไข ส่วนสามีที่ได้ฟังคำพูดเหล่านั้นก็ปฏิเสธว่าไม่ใช่เรื่องใหญ่โต บอกภรรยาว่าอย่าตื่นตระหนก เมื่อเวลาผ่านไป เสียงของผู้หญิงเริ่มดังขึ้น และเสียงของผู้ชายค่อยต่ำลง จากนั้นผู้หญิงคงโมโหขึ้นมาจึงลุกจากเก้าอี้ แล้วพูดกับสามีเสียงดังจนคนแถวนั้นน่าจะได้ยินทั้งหมดว่า

“คุณนี่แปลกจริง ๆ ลูกคงเหมือนคุณนั่นแหละ ถึงไม่ยอมรับคำปรึกษาทั้งหมดทั้งคู่”

ความจริงแล้วสามีไม่ทันรับรู้ถึงอารมณ์ของภรรยาตั้งแต่แรก เธอกำลังหงุดหงิดและกระสับกระส่าย ส่วนเขานั่งจมโซ่ฟาดตลอดการสนทนาด้วยท่าที่ไม่สนใจเรื่องสำคัญที่ภรรยา กำลังพูด และพูดตามความคิดเห็นตัวเองเท่านั้น ซึ่งดูเหมือนเป็น “การเมินเฉยที่ทำมานานจนชิน” เมื่อภรรยาเห็นท่าที่เช่นนั้นจึงยิ่งโมโหเข้าไปใหญ่

แน่นอนว่าฝ่ายภรณาก็พูดแต่ความคิดของตัวเองเช่นกันและมีคำตอบที่เธอกำหนดไว้แล้ว เมื่อสามีไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน จึงมองว่าสามีเป็น “พ่อที่เห็นแก่ตัวและไม่มีทักษะการเข้าสังคม” โดยไม่พยายามค้นหาสาเหตุที่ทำให้สามีเธอมีชุดความคิดเช่นนี้

ฉันค้นพบชุดความคิดที่แตกต่างกันในคำพูดของทั้งคู่ ภรรยาคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนวัยเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญ เธอเชื่อว่าการที่ลูกชายเข้ากับเพื่อนๆ ได้ดีเป็นพื้นฐานว่าเขา กำลังมีพัฒนาการที่ดี แต่คงเพราะสามีนั้นเป็นคนพูดน้อยและเก็บตัวเมื่อเทียบกับภรรยา จึงมองว่าความแตกต่างของรสนิยมส่วนบุคคลเป็นเรื่องสำคัญกว่า ทั้งคู่พูดแต่

มุมมองของตัวเองซ้ำ ๆ และไม่สนใจชุดความคิดของอีกฝ่าย ในบทสนทนาของพวกเขาไม่มีคำถาม ส่วนความรู้สึกที่จะ “พยายามไปด้วยกันเพื่อสร้างทักษะเข้าสังคมให้ลูกชาย” ก็อาจหายไปตั้งแต่ตอนเดินเข้ามาในร้านกาแฟแล้ว ท่าทีสุดบทรสนทนาของพวกเขา ก็จบลงด้วยการวิจารณ์และปกป้องตัวเอง พวกเขาไม่สามารถหาวิธีแก้ปัญหาให้ลูกชายคนรองได้ และไม่ได้ให้กำลังใจกันและกันว่าการเลี้ยงลูกเป็นเรื่องยากแค่ไหน ได้แต่ยืนยันว่า “ที่ผ่านมามีคนเหงาแค่นั้นที่อยู่กับคนที่ไม่เข้าใจกันเลย”

หากต้องการให้อีกฝ่ายเป็น “ศัตรู” คุณสามารถทำได้โดยเพียงแค่ตั้งต้นในชุดความคิดของตัวเอง ในทางกลับกัน หากต้องการการสนทนาอย่างมีวุฒิภาวะ คุณต้องยอมรับความแตกต่างของชุดความคิดที่แต่ละคนมี และไม่มองว่าความแตกต่างนั้นเป็น “ปัญหา” เมื่อคุณมองว่าความแตกต่างเป็น “การบ้าน” ที่ต้องแก้ไขร่วมกัน ซามคำพูดของคุณก็จะไม่ห้วนไหว



■ การค้นพบชุดความคิดของตนเอง

เริ่มต้นที่การฝึกค้นหาชุดความคิดของตัวเองกันก่อน ชุดความคิดของคุณ อาจเป็นสิ่งแปลกประหลาดสำหรับใครอีกคนหนึ่ง เราจึงต้องตรวจสอบว่า ชุดความคิดใดที่ขึ้นาคำพูดของเราอยู่ หรือสร้างขอบเขตและทิ้งผลข้างเคียงอะไรไว้ หลังจากรู้จักชุดความคิดของตัวเองแล้ว เราจะมีทักษะในการ ค้นพบชุดความคิดของคนอื่นได้โดยปริยาย

การค้นหาชุดความคิดหมายถึงการรับรู้ถึงเกณฑ์ต่างๆ ที่เราคิดว่าสำคัญ เมื่อได้ลองค้นหาสิ่งที่เราต้องการรักษาไว้ สิ่งที่เราอยากทำให้ได้ สิ่งที่เราทนไม่ได้ สิ่งที่ขัดแย้งกัน หรือสิ่งที่เราต้องปล่อยผ่านไป เราจะรู้ถึงชุดความคิด ของตัวเองได้อย่างคร่าว ๆ

เริ่มจากการนำความคิดต่าง ๆ ในสมองมาสร้างเป็นประโยคแล้วลอง สังเกตดูกัน

เมื่อลองอ่านประโยคต่อไปนี้แล้วเติมคำลงในช่องว่างก็จะช่วยได้ ไม่มี คำตอบตายตัว ดูตัวอย่างประกอบจากนั้นลองจัดการกับความคิดต่าง ๆ แล้วถ่ายถอดออกมาเป็นภาษา โดยจำเป็นต้องตอบจากใจจริงเท่านั้น

ตัวอย่าง

- สำหรับฉัน สิ่งที่สำคัญที่สุดในความสัมพันธ์คือ ความเชื่อมั่นในกันและกัน
- สำหรับฉัน สิ่งที่สำคัญที่สุดในความสัมพันธ์คือ การเคารพพื้นที่ของแต่ละคน
- สำหรับฉัน สิ่งที่สำคัญที่สุดในความสัมพันธ์คือ การให้และการรับ

สำหรับฉัน คิดว่าตัวเองดูดี (ถูกใจ) เวลาู้สึกว่าตัวเองรู้อะไรบางอย่าง มากกว่าคนอื่น

สำหรับฉัน คิดว่าตัวเองดูดี (ถูกใจ) เวลาได้ลองทำสิ่งยาก ๆ และทำได้ สำเร็จ

สำหรับฉัน คิดว่าตัวเองดูดี (ถูกใจ) เวลาได้รับความสนใจจากคนอื่นเพราะ ภาพลักษณ์ที่ดี

ถ้าฉันอยากเติบโตมากขึ้นอีก ฉันจำเป็นต้องก้าวข้ามความคิดว่า ฉันต้อง เก่งกว่าคนอื่น

ถ้าฉันอยากเติบโตมากขึ้นอีก ฉันจำเป็นต้องก้าวข้ามความคิดว่า ฉันต้อง ทำตามแผน

ถ้าฉันอยากเติบโตมากขึ้นอีก ฉันจำเป็นต้องก้าวข้ามความคิดว่า ฉันยังไม่ดีพอ

เติมประโยคของตัวเองให้สมบูรณ์เพื่อค้นหาชุดความคิด

1)

สำหรับฉัน สิ่งที่สำคัญที่สุดในความสัมพันธ์คือ.....

สำหรับฉัน เชื่อว่าถ้าอยากมีชีวิตการทำงานที่ดี จะต้อง.....ให้ได้

สำหรับฉัน คิดว่าในชีวิตของคนเราต้องรักษา.....ไว้ให้ได้

สำหรับฉัน เวลาทำงาน ต้องทำ.....เป็นอันดับแรก

ฉันคิดว่าสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างเรากับคนอื่นคือ.....

สาเหตุล่าสุดที่คนอื่นทำให้คุณไม่สบายใจคืออะไร.....

ฉันรู้สึกแยะเวลาได้ยินคนอื่นพูดว่า.....

ฉันลำบากใจที่ต้องสนทนา (เพื่อรักษาความสัมพันธ์) กับคนที่.....

ฉันมักได้ยินคนรอบข้างพูดถึง (ประเมิน) ฉันว่า.....

สำหรับฉัน คิดว่าถ้าเป็น.....(รุ่นพี่ รุ่นน้อง เพื่อน สามีภรรยา).....

ต้องทำ.....อย่างเลี่ยงไม่ได้

2)
 เหตุการณ์ที่มีอิทธิพลกับฉันอย่างมากคือ..... และสิ่งนั้นให้บทเรียนกับฉัน
 ว่า.....
 สำหรับฉัน โลกนี้เป็นสถานที่ที่.....
 เหตุผลที่ทำให้ฉันมาถึงตรงนี้ได้เพราะเชื่อเสมอว่า.....
 เวลาลำบากฉันจะนึกถึงคำว่า.....
 ฉันคิดว่าถ้าอยากมีความสุขจริงๆ จะต้อง.....
 จะต้อง.....ให้ได้ (จะทำให้สำเร็จ) ในสักวัน
 ฉันจินตนาการว่าไม่มี.....ในชีวิตไม่ได้
 ฉันคิดว่าตัวเองดูดี (ถูกใจ) ตอนที่ฉัน.....
 ฉันไม่ชอบ (ผิดหวัง) ตอนที่ฉัน.....
 ฉันจะอ่อนไหว (ไม่สบายใจ/เสียใจ) ง่ายขึ้นในสถานการณ์ที่.....

3)
 พ่อแม่บอกกับฉันเสมอว่า.....
 สิ่งที่ไม่เข้าใจมากที่สุดเกี่ยวกับครอบครัวคือ.....
 ฉันทำหน้าที่.....ในครอบครัวเสมอ นั่นทำให้ฉัน.....
 ถ้าถามว่าใครคือต้นแบบในชีวิตฉัน ฉันจะตอบว่า.....
 คนอื่นๆ อาจไม่เข้าใจความคิดของฉันที่ว่า.....
 ถ้าฉันทำอะไรที่ไม่สมกับเป็นตัวฉัน มันจะ.....
 ถ้าฉันเปลี่ยนความคิดของตัวเองได้หนึ่งอย่าง ก็ควรเป็น.....
 ฉันจะเติบโตขึ้นกว่านี้ ถ้าฉันก้าวข้ามความคิดว่า.....ไปได้
 สิ่งหนึ่งที่เปลี่ยนได้ยากคือความคิดว่า.....
 ถ้าฉันทิ้งความคิดว่าต้อง.....ให้ได้ ใจของฉันคงเบาขึ้น

แนะนำให้ใช้วิธีการนี้หลาย ๆ ครั้ง ไม่จำเป็นว่าในหนึ่งประโยคต้องใส่
 เพียงคำตอบเดียว ควรลองทำดูหลายๆ ประโยคและอย่ายึดติดกับรูปแบบ
 ของประโยค เราสามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มใหม่ได้ไม่จำกัด ทั้งนี้ เมื่อฝึก

ไปเรื่อยๆ จนคุ้นชินแล้ว คุณจะได้อค้นพบลักษณะพิเศษบางอย่าง ได้เห็น
 คำศัพท์ที่อยู่ในประโยคบ่อยๆ และได้เห็นประโยคที่มีความหมายคล้ายคลึง
 กันเพียงแค่ว่าแสดงออกมาแตกต่างกัน ทั้งยังตรวจสอบคุณค่าของสิ่งที่คุณ
 เคยคิดว่าสำคัญหรือความเชื่อที่คุณรักษาไว้ได้ แม้เรื่องราวในอดีตอาจ
 ผุดขึ้นมาทำให้คุณไม่สบายใจ หรืออาจมีบางคำถามที่คุณตอบไม่ได้เพราะ
 ไม่เคยคิดถึงมาก่อน แต่นั่นก็เพราะยังไม่คุ้นชิน คำตอบอยู่ในตัวคุณแล้ว
 ทำให้ใจให้สบาย ให้เวลากับมัน แล้วเติมคำในช่องว่าง เมื่อกระบวนการนี้
 เสร็จสิ้น ลองจำแนกชุดความคิดของตัวเองตามรูปแบบประโยคด้านล่าง

การค้นหาคำพูดความคิดของฉันเท่านั้น

ฉันมีชุดความคิดว่า.....
 ชุดความคิดนี้ทำให้ฉัน.....

ชุดความคิดที่อธิบายตัวคุณได้ดีที่สุดคืออะไร
 ชุดความคิดที่ผุดขึ้นมาหรือที่คุณใช้บ่อยๆ คืออะไร
 ชุดความคิดที่มีอิทธิพลต่อชีวิตคุณคืออะไร
 ชุดความคิดที่ทำให้คุณตกอยู่ในความขัดแย้งคืออะไร
 ชุดความคิดเกี่ยวกับตัวคุณที่ได้ยินจากคนรอบข้างบ่อยๆ คืออะไร

ฉันเองก็ได้ค้นพบชุดความคิดของตัวเองผ่านกระบวนการเหล่านี้
 จริงๆ ดังนี้

ฉันมีชุดความคิดว่า “เรื่องต้องเป็นไปตามแผนที่ฉันวางไว้”
 ชุดความคิดนี้ทำให้ฉัน “วางแผนและปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ”

ฉันมีชุดความคิดว่า “ต้องได้รับการยอมรับจากคนอื่น”
 ชุดความคิดนี้ทำให้ฉัน “ตั้งเป้าหมายที่สูงขึ้นแล้วลงมือทำ”

ฉันมีชุดความคิดว่า “เราต้องจัดการด้วยตนเอง”

ชุดความคิดนี้ทำให้ “แก้ปัญหาด้วยตนเองมากกว่าจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น”

ชุดความคิดเหล่านี้ต่างมีเหตุผลมากพอที่จะเกิดขึ้นมา ฉันไม่สามารถย้อนชีวิตหลายสิบปีของตัวเองไว้ในประโยคไม่กี่ประโยค แต่เรื่องที่มีผลกระทบมากที่สุดคงเป็นเรื่องที่พ่อแม่หย่าร้างกันตอนฉันอายุ 7 ขวบ ฉันต้องอาศัยอยู่กับพ่อผู้จมปลักอยู่กับความโกรธและความเหงา ทำให้ต้องจัดการทุกอย่างด้วยตัวเอง จึงเกิดความคิดว่าต้องเชื่อตัวเองเท่านั้น ต้องวางแผนชีวิตเพื่อผ่านพ้นความกังวลใจให้ได้ รวมถึงการได้ยินญาติๆ พูดบ่อยครั้งว่า “พ่อเลี้ยงเธอมาเหนื่อย เธอต้องประสบความสำเร็จนะ” ทำให้ฉันปรารถนาในความสำเร็จอย่างมาก ประกอบกับการสงสัยว่า “ทำไมแม่ถึงทิ้งฉันไป” เป็นเวลานานทำให้ฉันโหยหาการยอมรับจากผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม ชุดความคิดเหล่านี้เป็นพลังให้ชีวิตฉันด้วย การวางแผนล่วงหน้าทำให้ฉันทำงานปริมาณมากได้อย่างดี ได้รับการยอมรับเรื่องความสามารถจากกระบวนการแก้ปัญหาด้วยตนเอง สิ่งเหล่านี้ทำให้ฉันได้สัมผัสกับความสำเร็จ ทว่าไม่มีชุดความคิดใดที่ใช้ได้ดีกับทุกสถานการณ์ ชุดความคิดพื้นฐาน เช่น การแต่งงาน มีลูก ไปจนถึงเริ่มธุรกิจ กลับสิ้นผลจนความสัมพันธ์ระหว่างฉันกับคนรอบข้าง

การพิจารณาทั้งสองด้านของชุดความคิด

ฉันมีชุดความคิดว่า.....

ชุดความคิดนี้ทำให้ฉัน.....

แต่ชุดความคิดนี้ทำให้ฉันไม่สามารถ.....ได้

ตัวอย่างเช่นการเลี้ยงลูก ฉันพบว่าไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้เลย เพราะจู้จี้ ลูกก็อแงไม่ยอมไปโรงเรียน หรือเป็นไข้ในคืนก่อนวันทำงาน

เรื่องเหล่านี้เกิดขึ้นเป็นประจำ ทุกครั้งที่กฎเกณฑ์ซึ่งสั่งสมมาต้องพังทลายลง ชุดความคิดว่า “ต้องทำตามแผน” จะทำงาน ทำให้ฉันกังวลใจและหงุดหงิดง่ายขึ้น ทั้งยังฉุนเฉียวและเข้มงวดมากกว่าปกติ แต่ไม่ว่าจะพยายามทำตามตารางที่กำหนดไว้อย่างไร สิ่งที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ก็มักเกิดขึ้นบ่อยๆ ฉันจึงคิดว่า หากไม่แก้ไขชุดความคิดของตัวเองว่า “ต้องทำตามแผน” ความสัมพันธ์กับลูกจะมีปัญหาและไม่สามารถเป็น working mom ที่มีความสุขได้

ชุดความคิดของฉันเคยทำให้มีปัญหากับสามีด้วย เนื่องจากคำพูดที่ว่า “ค่อยๆ ทำก็ได้” หรือ “ก็เป็นไปได้นี่” ที่สามีใช้บ่อยๆ ทำให้ฉันอึดอัดจนตำหนิอีกฝ่ายว่า “ทำไมไม่รู้จักจัดการไว้อ่อน” อีกฝ่ายก็เมินเฉยแล้วพูดว่า “ให้มันได้อย่างนี้สิ” ทว่าทุกครั้งที่ทำแบบนี้ฉันก็ไม่ได้รู้สึกโล่งใจขึ้นเลย แต่กลับเสียใจมากกว่า ชีวิตต่อไปฉันคงต้องเลือกมุมมองใหม่เพื่อชีวิตคู่ที่มีความสุข อย่างน้อยฉันก็ได้เรียนรู้ว่าเราไม่อาจแสวงหาเป็นไม่รู้ชุดความคิดของสามีได้

ฉันมีชุดความคิดว่า “ต้องทำตามแผน”

ชุดความคิดนี้ทำให้ “วางแผนและทำงานละเอียดรอบคอบ”

แต่ชุดความคิดนี้ทำให้ฉันไม่สามารถ “ผ่อนคลายจากความสัมพันธ์ได้และเผชิญกับความเครียด”

ฉันมีชุดความคิดว่า “อยากได้รับการยอมรับจากคนอื่น”

ชุดความคิดนี้ทำให้ “ตั้งเป้าหมายไว้สูงชันและลงมือทำ”

แต่ชุดความคิดนี้ทำให้ฉันไม่สามารถ “ดูแลสุขภาพกายและใจ”

ฉันมีชุดความคิดว่า “ต้องจัดการด้วยตัวเอง”

ชุดความคิดนี้ทำให้ “แก้ปัญหาด้วยตัวเองมากกว่าขอความช่วยเหลือจากคนอื่น”

แต่ชุดความคิดนี้ทำให้ฉันไม่สามารถ “เข้ากับผู้อื่นและร่วมมือกับผู้อื่นได้มากขึ้น”

ฉันค้นพบว่าชุดความคิดที่เคยเป็นประโยชน์ในช่วงเวลาหนึ่ง ตอนนี้กลายเป็นสิ่งกีดขวางการเติบโตไปแล้ว ทั้งยังได้รู้ว่าสิ่งนี้กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นและขัดขวางการขยายขนาดของซามคำพูดมากแค่ไหน

เมื่อคิดได้ว่าจะต้องจัดการกับชุดความคิดตัวเอง เราจะผ่อนคลายและมีความสามารถในการรับมือกับความร้อนใจ ความกังวลใจ ความอ่อนไหว และความโกรธมากขึ้น

บางครั้งคนที่ได้รู้จักชุดความคิดของตัวเองจะใช้คำว่า “น่าสงสาร” “น่าอาย” “น่าคาดหวัง”

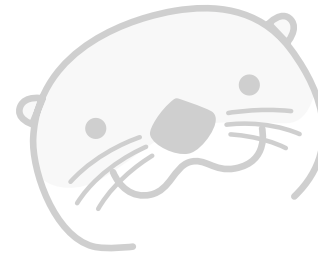
ความน่าสงสารนั้นเป็นความรู้สึกขึ้นขมที่ตัวเองยึดติดกับชุดความคิดที่ไม่ต้องการและต่อสู้กับมันจนถึงวันนี้ ถ้าเรากดดันตัวเองด้วยชุดความคิดว่า “ต้องเป็นฉันเท่านั้น” มาตลอด คำนี้ก็เป็นการปลอบใจตัวเองเมื่ออ่อนนึกลงถึงอดีตที่ตนไม่สามารถปล่อยวางชุดความคิดนี้ได้

คนที่พูดว่า “น่าอาย” คือคนที่รู้จักชุดความคิดของตนเองอยู่บ้าง แต่เมื่อนึกถึงเรื่องของตัวเองเคยแกล้งทำเป็นไม่รู้จึงกล่าวเช่นนั้น เพราะคิดว่าจะดีถ้าก่อนหน้านี้ตัวเองได้เปิดใจให้กับสิ่งที่ตัวเองรู้ อาจเป็นความอายเมื่อนึกถึงเรื่องของตัวเองเคยสั่งสอนเพื่อนตามวิธีของตนเวลาอีกฝ่ายบ่นว่าลำบากหรือความรู้สึกผิดที่เคยเมินเฉยต่อความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

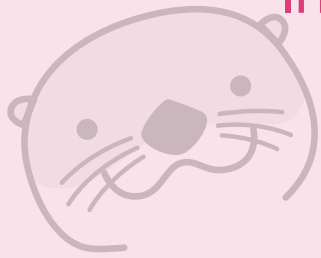
สุดท้าย คำว่า “น่าคาดหวัง” เกิดจากการคาดหวังว่าหลังจากได้รู้ชุดความคิดของตัวเองแล้ว จะเปลี่ยนแปลงเป็นการรับรู้ชุดความคิดของตนทำงานตอนไหนและต้องการเลือกทางที่ยืดหยุ่นโดยไม่ปล่อยให้ชุดความคิดคอยชี้นำความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับคำพูด และเป็นความตั้งใจว่าตนเองจะเป็นผู้ชักนำคำพูดของตน

ความพยายามค้นหาชุดความคิดต่าง ๆ ที่ฝังอยู่ในซามคำพูดเป็นพลังขับเคลื่อนที่ทำให้เราเปลี่ยนชุดความคิดของตนให้ไปในทิศทางที่ต้องการ รวมถึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นด้วย เพราะการรู้จักสนใจชุดความคิดผู้อื่นช่วยให้เราเห็นอกเห็นใจอีกฝ่ายมากขึ้น เมื่อไรที่เราต้องลำบากเพราะชุดความคิดที่ไร้ประโยชน์ของตัวเองและได้ตระหนักว่าชุดความคิดนั้นไม่ได้เกิดขึ้นจากความแตกต่างของบุคลิกภาพ เราก็จะไม่กลัว

สั่งสอนคนอื่นแบบสุมสี่สุมห้า แต่จะเปิดใจและเริ่มต้นการสนทนาที่ดีได้ หากรู้จักการใช้เหตุผลเช่นนี้ คำพูดของเราจะมีน้ำหนักและลึกซึ้งมากขึ้น เมื่อตระหนักมากขึ้นเราก็จะเติบโตขึ้นทีละนิด



ทดลองอ่าน



เกี่ยวกับนิสัย

กดสองอ่าน



■ นิสัยพูดไม่คิด

“ผมเป็นคนพูดจาค่อนข้างรุนแรง แม้ในใจจะไม่ได้คิดอะไร หลายคนก็เข้าใจผมผิด แต่จะทำยังไงได้ ผมพูดเป็นแต่แบบนี้”

“แต่ไหนแต่ไรฉันเป็นคนที่ไม่ปฏิเสธไม่ค่อยเก่ง ยอมทำเองดีกว่าทะเลาะกับคนอื่น ฉันรู้สึกไม่สบายใจเวลาที่เสียงดังใส่กันและอารมณ์ก็รุนแรงขึ้นด้วย”

“จะเรียกว่าเป็นคนชอบพูดจาอ้อมค้อมก็ได้ แต่ฉันรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องพูดตรงๆ เลยต้องชักแม่น้ำทั้งห้าเสียก่อน เวลาพูดก็จะคอยระวังและสังเกตคนอื่น”

คนเราต่างมีรูปแบบคำพูดรุนแรง คำพูดเกินจริง คำพูดเย็ดเยื่อ คำพูดกระชับ และคำพูดผ่อนปรนที่เฉพาะตัว ลักษณะการพูดและบรรยากาศได้รับอิทธิพลจากพันธุกรรมด้วยก็จริง แต่เราไม่อาจมองข้ามอิทธิพลที่มาจากคนใกล้ชิดกับเรามากที่สุด เช่น พ่อแม่ พี่น้อง เพื่อนที่เคยสนิท หรือคนที่เคยพบเจอและมีความหมายกับเรา

ฉันเคยดูเรื่องราวของผู้หญิงคนหนึ่งและลูกๆ ของเธอทางโทรทัศน์ เป็นรายการที่ถ่ายทำรายละเอียดต่างๆ ในชีวิตประจำวันของแม่กับลูกๆ ตามความเป็นจริง ฉันสังเกตว่าวิธีการสนทนาของเธอแตกต่างจากผู้ร่วมรายการคนอื่นๆ สำหรับหัวข้อคนเป็นพ่อแม่เหมือนกัน ฉันรู้สึกไม่สบายใจที่เห็นความขัดแย้งอย่างรุนแรงระหว่างเธอกับลูกสาว ต่อไปนี้เป็นบทสนทนา

ระหว่างเธอกับลูกสาวคนโตส่วนหนึ่งที่ฉันยังจำได้ ซึ่งเผยให้เห็นความเย็นชาที่ลูกสาวปฏิบัติต่อแม่

“ลองพูดมาสิ ทำไมแกถึงคิดแบบนี้”

“มันไม่ใช่เรื่องที่แม่จะว่าหนูได้นะ”

“ว่าไงนะ”

“ที่หนูเป็นแบบนี้ก็เพราะแม่ ไม่ใช่เพราะแม่ไม่เคยมีเวลาสนใจหนูหรอก”

“ฉันเนี่ยนะไม่สนใจแก”

“แต่แม่ก็ไม่ได้สนใจหนูจริง ๆ นี่”

“แกคิดแบบนี้มาตลอดเลยเหรอ”

“ใช่”

“ฉันไม่ได้ทำอะไรให้แก”

“แล้วแม่คิดว่าแม่ทำอะไรให้หนูบ้าง”

“...”

เธอพยายามพูดคุยกับลูก ๆ เพราะอยากแก้ปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ แต่สีหน้าของเธอยังมีตึงเหมือนเดิม คำถามก็ห้วน ๆ เหมือนเป็นการสอบสวน แสดงให้เห็นความไม่พอใจที่ลูกสาวไม่เห็นถึงความพยายาม แทนที่จะทำความเข้าใจความรู้สึกของลูก

ถ้าเป็นคนที่เชื่อตรงกับความรู้สึกของตัวเองจะพูดว่า “ได้ยินลูกพูดแบบนี้แม่ก็ปวดใจ” แทนที่จะพูดว่า “แกคิดแบบนี้มาตลอดเลยเหรอ” หรือถ้าเป็นคนที่เข้าใจชุดความคิดของตัวเองก็อาจพูดว่า “แม่คิดว่าตัวเองเป็นแม่ที่เข้มแข็งและเก่งมาตลอด แต่กลับทำให้พวกแกรู้สึกโดดเดี่ยว” สุดท้ายบทสนทนาของวันนั้นก็จบลงโดยที่เธอยังเปลี่ยนนิสัยการพูดของตัวเองไม่ได้

ฉันยังอยากรู้เรื่องราวของเธออีกจึงตามดูตอนอื่น ๆ ด้วย ก่อนจะพบว่าเธอเป็นลูกคนที่ห้าจากพี่น้องทั้งหมดแปดคน แม่ของเธอมีลูกสาวถึงสี่คน ในยุคสมัยที่ยกย่องการมีลูกชาย แม่ฝันถึงเสียตอนตั้งท้องเธอ ทั้งครอบครัว

ครัวจึงคิดว่าต้องเป็นลูกชายอย่างแน่นอน แต่สุดท้ายเธอก็คลอดออกมาเป็นผู้หญิง แม่เธอล่ะว่ารู้สึกสิ้นหวังตอนเห็นหน้าลูกสาวที่หักหลังความเชื่อของครอบครัว จึงเอาผ้าห่มทับบนตัวเธอ แต่เธอรอดมาได้ สำหรับแม่แล้วเธอก็เป็นแค่ “ลูกสาวที่นำจะเกิดมาเป็นลูกชาย” “ลูกสาวที่เกิดมาผิด” หรือ “ลูกสาวที่ไม่ควรเกิด”

เธอที่เติบโตมาในสภาพแวดล้อมเช่นนั้น ต้องอดทนต่อการปฏิบัติและคำพูดที่รุนแรงอย่างมาก แต่ก็พยายามใช้ชีวิตอย่างแข็งแกร่งและไม่หยุดนิ่งเพื่อปกป้องตัวเองและเพื่อแสดงให้เห็นว่าเธอมีตัวตน เธอได้รับการยกย่องให้เป็นสัญลักษณ์ของความท้าทาย ซึ่งไม่แปลกที่จะเป็นเช่นนั้นเมื่อนึกภาพเด็กน้อยที่ไร้กำลัง คงใช้แรงทั้งหมดเพื่อดิ้นให้หลุดพ้นจากบาดแผลที่แม่ใจร้ายสร้างไว้ ทว่าคำพูดของแม่ยังคงวนเวียนอยู่ในกายและใจของเธอ และคำพูดเหล่านั้นก็ตามติดชีวิตเธอมาตลอด

เธอคุ่นชินกับคำพูดใจร้ายมากกว่าคำพูดนุ่มนวล เธอเป็นลูกสาวที่ไม่เคยได้ยินคำว่า “รัก” จากแม่จึงอยากที่จะเป็นแม่ผู้บอก “รัก” ลูกได้ อีกทั้งคนที่เติบโตมาโดยได้ยินคำว่า “อย่าทำเป็นรู้ดี” ก็คงเป็นผู้ใหญ่ที่ไม่รู้จักการพูดว่า “ไม่เป็นไร เธอเป็นแบบนี้ก็ดีแล้ว” ขณะที่ต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม คำพูดได้ไหลผ่านสู่สายเลือด ในที่สุดลูก ๆ ของเธอจึงต้องรู้สึกโดดเดี่ยวเพราะแม่ที่เข้มแข็ง

อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปเธอเปลี่ยนแปลงตัวเองได้อย่างน่าประหลาด เป็นครั้งแรกที่เธอตระหนักรู้ถึงสีหน้าและสายตาที่เธอมองลูก ๆ รวมถึงลักษณะการพูดของตัวเองอย่างแจ่มชัดซึ่งทำให้เธอคิดได้

ไม่ใช่เธอคนเดียวที่ได้รับการถ่ายทอดคำพูดผ่านทางสายเลือด

“ไม่มีใครเอาชนะเสียงบ่นที่น่าหงุดหงิดของแม่ได้ น่าเบื่อจริง ๆ ฉันจะไม่มีทางเป็นเหมือนแม่แน่นอน”

ผู้หญิงที่เห็นแม่กับพ่อทะเลาะกันเป็นประจำและตั้งมั่นไว้เช่นนี้ เมื่อมีลูก เธอก็ได้รู้ว่าตัวเองคล้ายกับแม่เข้าไปทุกที การถ่ายทอดคำพูดผ่านทางสายเลือดจะสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะซ้ำ ๆ เช่นนี้อยู่เสมอ

“ผมจะไม่ใช่หน้าครอบครัวที่เย็นชาเหมือนพ่อ” เขาพูดแบบนี้ แต่เมื่อมีลูกก็ไม่รู้ว่าจะต้องพูดหรือปฏิบัติตัวกับลูกอย่างไร นี่คือนิสัยติดอยู่ที่ปลายลิ้น นิสัยการพูดที่มีอยู่จนเคยชินเหมือนอากาศหรือลมหายใจ

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) นักจิตวิทยา กล่าวว่า “คนเราเรียนรู้สิ่งต่างๆ ผ่านการเลียนแบบ” หมายความว่า การดูด้วยตาเพียงอย่างเดียวก็ทำให้เราได้รับข้อมูลจำนวนมากแล้ว ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้โดยไม่ได้ทดลองทำจริง เขายังเฝ้าดูด้วยว่าพฤติกรรมนั้นจะทำให้เกิดผลลัพธ์เช่นไร ซึ่งหากได้รับรางวัล หรือเกิดผลตามความคาดหวัง พฤติกรรมนั้นก็จะเพิ่มขึ้นและฝังลึกในใจเรา เรียกสิ่งนี้ว่า การเสริมแรงของแม่แบบ (Vicarious Reinforcement)

คำพูดก็มีหลักการเดียวกัน คำพูดที่ได้ยิน ได้เห็นและเรียนรู้บ่อยๆ จะบันทึกไว้ในความทรงจำและแสดงออกมาเป็นคำพูดที่เราเคยชินมากที่สุด โดยเฉพาะคำพูดที่บ้านที่ไว้ก่อนที่อัตลักษณ์และอัตวิสัยของตนเองจะเกิดขึ้น นั้นจะคงอยู่ภายในตัวตนต่อไปโดยไม่สามารถแยกแยะได้ว่าจำเป็นหรือไม่

คำพูดยังเป็นกลยุทธ์ในการรับมืออีกด้วย เด็กเรียนรู้วิธีการตอบสนองต่อคนและโลกจากผู้ใหญ่ พวกเขาเรียนรู้ว่า “อ้อ เวลาแบบนี้ควรพูดแบบนี้” “ในสถานการณ์แบบนี้ต้องไม่พูดแบบนี้” และใช้เป็นมาตรฐานหนึ่งในขณะที่ยังแยกแยะถูกผิดไม่ได้ เพลงที่ตัวเองไม่ชอบแต่ถ้าได้ยินแม่ฮัมเพลงนี้ ตอนล้างจาน วันหนึ่งก็จะพบว่าตัวเองกำลังพิมพ์เพลงเดียวกันอยู่

แม้จะไม่ได้เป็นการตัดสินใจว่า “ต้องพูดแบบนี้” แต่เมื่อพบเจอสถานการณ์หรือคนคล้ายๆ กัน เราจะเปลือยพูดคำที่เคยได้ยินทันที

“รุ่นน้องหลายคนมีแผลในใจก็เพราะคำพูดของฉัน ทั้งๆ ที่ฉันพูดเพราะหวังดี แต่คิดว่าถ้าพูดดี ๆ พวกเขาคงไม่ฟังกัน เลยตั้งใจพูดแรงๆ พอมาคิดดูแล้ว ลักษณะการพูดแบบนี้คงได้รับอิทธิพลมาจากหัวหน้าตอนฉันทำงานที่แรก เขาเป็นคนพูดจาแรงมาก ฉันต้องเจ็บปวดใจหลายครั้ง ฉันทำงานกับเขาหลายปีจึงเรียนรู้สิ่งนี้มา และคงเพราะฉันไม่เคยได้ทำงานกับรุ่นพี่คนไหนนานขนาดนี้ด้วย แบบนี้เรียกว่าเป็นการถ่ายทอดคำพูดผ่าน

ทางสายเลือดได้ไหม”

อิทธิพลทางคำพูดไม่ได้ถ่ายทอดจากพ่อแม่เท่านั้น หลายคนมีนิสัยการพูดคล้ายกับหัวหน้าที่เคยทำงานด้วย หรือเลียนแบบคำพูดของรุ่นพี่แล้วใช้รับมือเวลารุ่นน้องทำผิดพลาด หรือเวลาที่ผลลัพธ์ไม่ได้ตั้งใจ คำพูดที่เคยได้ยินก็หวนกลับมาอีกครั้งโดยไม่รู้ตัว

ความจริงแล้ว “วิธีการพูด” จะแตกต่างกันไปตามคนพูดและสถานการณ์ คนที่มีรูปแบบการพูดตายตัว เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้คำพูดแบบอื่นก็ยังคงใช้คำพูดแบบเดิมซ้ำๆ เหมือนนกแก้ว ส่งผลให้ตอนที่ควรปลอบใจก็ไปสั่งสอน ตอนที่ควรให้กำลังใจก็ตำหนิอีกฝ่าย

ความยากลำบากที่สุดของคนลักษณะนี้คือ พวกเขาไม่สามารถตระหนักได้ว่าตัวเองมีนิสัยการพูดแบบไหนและได้มาอย่างไร แม้พูดหลายครั้งก็ไม่หันกลับไปมองคำพูดตัวเองจึงมักพูดผิดซ้ำๆ ไม่ว่าจะตอนประชุม นำเสนองาน ได้รับรายงาน หรือสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน พวกเขาแยกแยะระหว่างคำพูดที่สมควรพูดกับคำพูดที่ตัวเองเคยชินไม่ได้

คุณมีนิสัยการพูดที่ไม่เคยตระหนักมาก่อนหรือไม่ แล้วนิสัยที่ว่านั้นคืออะไร



■ ตรวจสอบนิสัยการพูดของตัวเอง

สำหรับคนที่ไม่รู้ตัวว่านิสัยการพูดของตัวเองเป็นอย่างไร ฉันมักใช้วิธีบันทึกภาพโดยถ่ายภาพเคลื่อนไหวในขณะที่เขากำลังดำเนินการประชุมปกติหรือกำลังอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องที่น่าสนใจ หลังจากนั้นก็นำมาดูด้วยกันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

“ถ้าดูเฉพาะสีหน้า คงคิดว่ามีเรื่องทำให้อารมณ์เสียทั้งๆที่ไม่ได้รู้สึกแบบนั้นเลย”

“นี่เป็นลักษณะการพูดที่ฉันไม่ชอบเลย แต่ฉันเองกำลังพูดแบบนี้บ่อย”
เมื่อพิจารณาโดยปราศจากอคติแล้วเราจะมองเห็นนิสัยต่างๆที่ “คนอื่นสังเกตเห็น แต่เรากลับไม่รู้ตัว” หรือหากถ่ายภาพเคลื่อนไหวไม่ได้ก็ลองฟังความคิดเห็นจากคนที่รู้จักคุณดีด้วยการตอบคำถามต่างๆต่อไปนี้ โดยขอให้เขาช่วยตอบอย่างจริงจังเกี่ยวกับทั้งบรรยากาศ ลักษณะการพูด สีหน้า การเคลื่อนไหวร่างกาย ลักษณะเฉพาะทางภาษาและเรื่องอื่นๆที่เราารู้สึกได้ในระหว่างการสนทนา

- เวลาพูดฉันมักแสดงสีหน้าอย่างไรและแสดงความรู้สึกอย่างไรให้อีกฝ่ายรับรู้
- ลักษณะการพูดของฉันทำให้บรรยากาศการสนทนาเป็นอย่างไร เกี่ยวข้องอย่างไรกับสภาพแวดล้อมที่เติบโตมา
- เวลาต้องการสนิทสนมกับอีกฝ่ายมากขึ้น ฉันแสดงออกอย่างไร

- เวลาความคิดเห็นของฉันต่างจากของอีกฝ่าย ฉันแสดงออกอย่างไร
- เวลาที่ฉันต้องการอะไรบางอย่าง ฉันแสดงออกอย่างไร
- เวลาที่ฉันอ่อนไหวและโกรธ ฉันแสดงออกอย่างไร
- เวลาที่ฉันรู้สึกสบายใจมากที่สุด ลักษณะการพูดของฉันเปลี่ยนไปอย่างไร และนั่นหมายความว่าอะไร
- การแสดงออกทางภาษาที่ฉันมักใช้บ่อยๆคืออะไร สิ่งนั้นทำให้ฉันนึกถึงใคร
- ถ้าอยากรู้นิสัยการพูดของตัวเองฉันต้องทำอะไร และมองหาความช่วยเหลือจากใครได้บ้าง
- นิสัยการพูดที่ฉันอยากแก้ไขคืออะไร ฉันได้รับสิ่งนั้นมาจากใคร

ก้าตังใจจะเปลี่ยน “นิสัยการพูด”

ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยดุก (Duke University) ที่เผยแพร่ในปี 2006 พบว่า ร้อยละ 40 ของพฤติกรรมที่เราปฏิบัติอยู่ทุกวันมาจากนิสัยของเรา คำพูดที่คุณพูดกับคนอื่นในวันนี้มีโอกาสสูงที่จะมีรูปแบบซ้ำซ้อนกับเมื่อวาน เป็นนิสัยมากกว่าจะเป็นความตั้งใจ

ในอีกด้านหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำวิธีการต่างๆ เพื่อเปลี่ยนนิสัยที่เคยชินด้วย

อันดับแรกคือการค้นหาปัจจัยที่ทำให้เราทำพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจตัวเอง จากนั้นใคร่ครวญดูว่าพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำๆ ในสถานการณ์ใดและพฤติกรรมก่อนหน้านั้นคืออะไร แล้วเราจะจับสัญญาณของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนหน้าพฤติกรรมที่เป็นนิสัยนั้นได้

การพิจารณาดูว่าเราได้ประโยชน์อะไรจากพฤติกรรมนั้นหรือไม่ ก็ช่วยได้เช่นกัน เพราะหากเรารู้และกำจัดต้นเหตุที่ทำให้เรามีพฤติกรรมนั้นเพิ่มมากขึ้นได้ เราก็จะสามารถลดพฤติกรรมที่ทำงานเป็นนิสัยได้

นอกจากนี้ การหยุดนิสัยที่ไม่ต้องการด้วยการหาพฤติกรรมอื่นมาแทนก็สำคัญ ทว่าหากไม่มีพฤติกรรมอื่นมาแทนนิสัยก็ไม่เปลี่ยน สุดท้ายเราก็

ต้องรักษาพฤติกรรมที่มาแทนให้ได้ ด้วยการจดบันทึกและเฝ้าสังเกตการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมด้วยตัวเอง

ลองใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไปข้างต้นพร้อมดูตัวอย่างด้านล่างประกอบ

1. ระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหา

ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากนิสัยการพูดแบบใด

: มีนิสัยการพูดที่น่าหงุดหงิด

: ปัญหาอยู่ที่ลักษณะการพูดแบบวางอำนาจและสีหน้ามันตึง

2. การค้นหาที่มาของพฤติกรรม

นิสัยการพูดแบบนั้นมีที่มาอย่างไร ได้รับอิทธิพลจากใคร

: แม่มักใช้ลักษณะการพูดที่น่าหงุดหงิด

: ได้รับอิทธิพลมาจากครูพี่โดยตรง

3. การวิเคราะห์สัญญาณของพฤติกรรมนำ

โดยส่วนใหญ่จะเป็นแบบนั้นเมื่อใดหรือมีสถานการณ์อะไรที่ชักจูงให้ต้องพูดแบบนั้น

หรืออะไรที่ทำให้เราพลาดบ่อย ๆ แล้วต้องกลับมาเสียใจทีหลัง

: ตอนที่มีสถานการณ์ไม่เป็นไปตามคาดก็จะเปลี่ยนเป็นการโจมตี

4. กำจัดสิ่งที่สร้างพฤติกรรมตามลบ

สาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องคืออะไร

เป็นเพราะคุณพูดแบบนั้นแล้วจะได้อะไรกลับมาหรือเปล่า

: ตอนพูดจะรู้สึกโล่งใจขึ้นจึงทำพฤติกรรมนั้นซ้ำ ๆ ทั้งที่รู้ว่ามันไม่ดี

: เพราะถ้าไม่เห คนอื่นจะรีบแก้ไขปัญหาให้

5. การสร้างนิสัยแทนที่

จะแทนที่ด้วยคำพูดแบบไหนดี

: ถ้าพูดว่า “เธอควร...” แทนที่จะพูดว่า “ทำไมเธอเป็นแบบนี้” จะเป็นอย่างไร

: ถ้าพูดว่า “ฉันขอแสดงความคิดเห็นนะ” แทนที่จะพูดว่า “ทำตามที่คุณบอก” จะเป็นอย่างไร

6. การเฝ้าสังเกตและทำอย่างต่อเนื่อง

จะดูแลให้นิสัยการพูดของคุณไม่หายไปได้อย่างไร

: ขอพีดแบ็กจากเพื่อนร่วมงานที่สนิท

: จะใช้วิธีบันทึกเสียงตอนที่คุยโทรศัพท์ก็ได้

ฉันเองก็มีนิสัยการพูดที่ไม่ชอบเหมือนกัน ตอนเป็นเด็กแม่เป็นคนที่ยึดติดกับการจัดระเบียบมาก ถ้าสิ่งของในบ้านวางไม่ถูกที่หรือหยิบเสื้อผ้าออกจากลิ้นชักแล้วเบี่ยงไปนิดหน่อยก็จะโมโหจนเกิดเหตุ ซึ่งฝ่ายที่ต้องรองรับอารมณ์ส่วนใหญ่ก็จะเป็นพ่อที่ต้องทนกับสายตาดำหนิและเสียงแข็งเหมือนคนที่โกรธมาก ๆ เวลาพ่อหยิบผ้าขนหนูแค่ผืนเดียวแต่ไม่เรียบร้อย ตอนนั้นฉันรู้แล้วว่าแม่เป็นคนที่ไม่ชอบขอร้องคนอื่นและอารมณ์แปรปรวน ตอนเด็ก ๆ ฉันเคยคิดว่า “แม่เห็นว่าผ้าขนหนูสำคัญกว่าพ่อหรือเปล่า”

ทว่าหลังแต่งงานได้ไม่นาน ฉันกลับได้เห็นภาพของแม่ในตัวเองซึ่งทำให้ตกใจมาก ตอนนั้นฉันเก็บผ้าขนหนูที่ตกบนพื้นแล้วตะคอกใส่สามี ทั้ง ๆ ที่ตัวเองก็ไม่ใช่แม่บ้านที่ทำงานบ้านเก่ง จะใช้ผ้าขนหนูที่สะอาดหรือไม่ก็ได้สร้างภาวะใหญ่โต แต่ก็ตะคอกใส่อีกฝ่ายโดยไม่รู้ตัว เหมือนที่แม่เคยทำไม่มีผิด

ใช่ว่าฉันจะไม่รู้จักคำว่า “เก็บเข้าที่เดิมให้หน่อยนะคะ” แต่ในสัปดาห์ที่นั้นกลับตอบสนองอย่างเคยชินเหมือนหมาที่ได้ยินแค่เสียงกระดิ่งก็น้ำลายไหล

สามีถามฉันว่า
“ที่รัก โกรธมากหรือ”
ไม่ ฉันไม่ได้โกรธ
“ก็ไม่ได้โกรธหรือ”

ฉันตอบแบบผ่าน ๆ ทั้งที่ตัวเองก็รู้สึกตกใจไม่น้อย คำพูดของแม่ฝั่ง
รากลึกอยู่ในความทรงจำของฉันมายาวนานขนาดนี้ได้อย่างไร อาจเข้ามา
อยู่ในตัวเราโดยไม่ทันระวังตัวก็ได้ เมื่อคิดเช่นนี้ฉันก็ได้แต่ส่ายหัวไปมา

คุณเคยได้ยินเสียงจริง ๆ ของตัวเองไหม คนที่เคยอัดเสียงคงรู้ว่าเสียง
ตัวเองที่ได้ยินตอนพูดกับเสียงจากเครื่องบันทึกเสียงให้ความรู้สึกที่แตกต่าง
กันพอสมควร

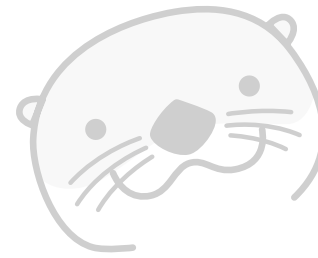
ถ้าเป็นคำพูดละ คุณกำลังพูดสิ่งที่ยากพูดอยู่หรือเปล่า หรือกำลัง
หยิบคำพูดของพ่อแม่ ของคนที่เคารพ หรือของเพื่อนที่ทำงานด้วยกันมาใช้
ซ้ำ

ฉันได้อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการสร้างคำพูดโดยแบ่งเป็นความรู้สึก
ชุดความคิด และนิสัย แต่ความจริงแล้วเราบอกไม่ได้เลยว่ากระบวนการ
“ไหนเกิดขึ้นก่อน คล้าย ๆ “ไก่อัดไข่อะไรเกิดก่อนกัน” สิ่งเหล่านี้เชื่อมโยง
ถึงกันอย่างใกล้ชิดและส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น ถ้าเราอ่าน
ความรู้สึกของตัวเองได้อย่างละเอียดก็จะค้นพบชุดความคิดได้ง่ายขึ้น และ
เมื่อเริ่มตระหนักรู้ถึงชุดความคิด ก็จะเข้าใจว่านิสัยการพูดของตัวเองเป็น
อย่างไรโดยอัตโนมัติ

ในทางตรงข้ามก็เช่นกัน เมื่อเริ่มพิจารณานิสัยการพูดของตัวเอง
โดยปราศจากอคติ เราก็จะเข้าใจประสบการณ์โดยรวมที่ส่งอิทธิพลต่อนิสัย
การพูดของตัวเอง จากนั้นก็จะค้นพบชุดความคิดที่ซ่อนอยู่ภายในกับความ
รู้สึกที่เกิดขึ้นจากชุดความคิดนั้นได้

คุณอาจคิดว่าอยากอ่านเรื่องเทคนิคการฟังและการพูดมากกว่า ซึ่ง
เป็นธรรมดาที่จะรู้สึกว่าการเรียนเทคนิคเฉพาะนั้นง่ายกว่าการพิจารณา
ตัวตนภายในของตัวเองมาก

อย่างไรก็ตาม เราต้องผ่านการฝึกตั้งคำถามและฝึกคิดเกี่ยวกับความ
รู้สึก ชุดความคิดและนิสัยของตัวเองเสียก่อน ประตุสู่การสื่อสารที่แท้จริง
จึงจะเปิดออก โครงสร้างของตัวตนภายในซึ่งเป็นผู้ใช้คำพูดจะต้องแข็งแรง
จึงจะยอมรับความรู้สึกอันหลากหลายและเป็นผู้นำของคำพูดได้ ไม่ใช่พูด
ตามนิสัย และเมื่อข้ามคำพูดแข็งแรง เราก็ใช้ “เทคนิคการฟังและการพูด
ให้ดี” ได้



ทดลองอ่าน