บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

“ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน”

ISBN 978-616-18-3276-6

แปลจากหนังสือ : A Vessel of Humanity That Fills Up More

ผู้เขียน/ผู้แปล คิมยุนนา/อาสยา อภิชนางกูร

บทวิจารณ์โดย ผศ.ดร.ปิยะธิดา ปัญญา

จำนวนหน้า 226 หน้า/ราคา 245 บาท

คิมยุนนา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการโค้ช (Coaching Psychology) และเป็นประธานบริษัท “The Connection” ที่ตั้งอยู่ในประเทศเกาหลี รวมถึงเป็นหนึ่งในสมาชิกของ Korean Association of Coaching Psychology คิมยุนนาจบการศึกษาศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาศึกษาศาสตร์ (วิชาเอกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) จากมหาวิทยาลัยฮันยัง และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาองค์กร (วิชาเอกจิตวิทยาการโค้ช) จากมหาวิทยาลัยควังอุน คิมยุนนา เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมากในแวดวงการโค้ช เขาได้รับเชิญไปให้ความรู้แก่องค์กรธุรกิจมากมาย เช่น SK, LG, Samsung, Lotte, Dusan เป็นต้น รวมถึงเป็นโค้ชส่วนตัว ในห้องโค้ชออฟไลน์ให้กับผู้ที่มีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเข้าใจตนเอง การสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์โดยการใช้รากฐานทางจิตวิทยา เป็นต้น ทำให้เขามีชื่อเสียงโด่งดัง จนได้รับคัดเลือกให้เป็น “Best Coach 2013” จาก Korea Human Resource Development Association ที่นับเป็นรางวัลที่เหมาะสมอย่างยิ่งกับผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการโค้ช ที่ชื่อว่า “คิมยุนนา”

หนังสือ **“ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน”** เป็นหนังสือที่ผู้เขียนมุ่งให้ผู้อ่านได้ตรวจสอบการพูดของตนเอง แนวคิดของคิมยุนนาเปรียบคำพูดของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันเป็นเพราะคนทุกคนมี “ชามคำพูด” เป็นของตนเอง ซึ่งแต่ละคนมีชามที่มีขนาดแตกต่างกันไป ตามสภาพจิตใจของคนคนนั้น และสาเหตุที่ทำให้ชามคำพูดของแต่ละคนแตกต่างกันนั้นอาจมีอิทธิพลมาจากพันธุกรรม คนใกล้ชิด รวมถึงคนที่พบเจอและมีความหมายต่อเรา ซึ่งคำพูดอาจก่อให้เกิดมิตรภาพ ศัตรู ความสุข ความทุกข์ และอื่น ๆ อีกมากมาย ต่อผู้พูดเอง หรือผู้ฟัง หรือหมายรวมไปถึงผู้เกี่ยวข้องอีกด้วย ดังนั้น ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งอยู่ในใจคนจึงเป็นสิ่งที่ควรได้ศึกษาและพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจนเป็นนิสัย ให้เป็นผู้ที่มีชามคำพูดที่ทั้งใหญ่และลึก เพื่อให้เกิดผลดีอย่างที่สุด ซึ่ง คิมยุนนา ได้นำเสนอไว้ในหนังสือเล่มนี้ไว้อย่างน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง พร้อมตัวอย่างคำพูดต่าง ๆ ที่ต้องการบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ทั้งกรณีตัวอย่างที่คำพูดนั้นสามารถทำร้ายกันและกัน และตัวอย่างคำพูดที่สามารถคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อไป ผู้เขียนสามารถนำเสนอตามลำดับขั้นตอนให้เห็นการเชื่อมโยงของเนื้อหาในแต่ละบท มีรายละเอียดที่น่าสนใจที่ชวนให้ผู้อ่านติดตามอ่าน เพราะเนื้อหาในแต่ละบทรวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่นำเสนอในหนังสือเล่มนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตจริง ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศครอบครัว ที่ทำงาน สังคม สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เป็นต้น

หนังสือ **“A Vessel of Humanity That Fills Up More”** โดย คิมยุนนา ถูกจัดพิมพ์ขึ้น เมื่อปี 2017 นับเป็นผลงานการเขียน

ที่ได้รับความสนใจ และได้รับการตอบรับเป็นอย่างดียิ่ง โดยมียอดขายสูงถึง 300,000 เล่ม และเพื่อให้หนังสือที่มีคุณค่าเช่นนี้ได้เผยแพร่สู่คนไทย คุณอาสยา อภิชนางกูร นักแปลภาษาที่มีผลงาน และประสบการณ์ทางด้านการแปลหนังสือจำนวนมาก จึงนำมาเรียบเรียงเป็นภาษาไทย และใช้ชื่อหนังสือว่า **"ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน"** พิมพ์/จัดจำหน่ายโดยบริษัท อัมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด และวางจำหน่ายตามร้านหนังสือชั้นนำทั่วไป หนังสือ **"ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน"** ประกอบไปด้วย 5 บท ได้แก่ บทที่ 1 คนที่ต้องโดดเดี่ยวเพราะคำพูด บทที่ 2 การขัดเกลาชามคำพูดของตัวเอง บทที่ 3 เทคนิค "การฟัง" เพื่อขยายชามคำพูดของตัวเอง บทที่ 4 เทคนิค "การพูด" ที่ทำให้ชามคำพูดลึกขึ้น และบทที่ 5 "คำพูด" นั้นอยู่รอบตัวเรา

คิมยุนนา มีความเห็นเกี่ยวกับคำพูดไว้น่าสนใจว่า การพูดของคนนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนความเป็นตัวตนของผู้พูด คำพูดเป็นเอกลักษณ์ของคน การที่จะพัฒนาการพูด ด้วยการเรียนรู้เทคนิคชั้นยอดต่าง ๆ ก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงคนเหล่านั้นได้ หากแต่ว่าต้องขัดเกลาตัวตนมาจากภายในเพื่อให้เกิดเป็นนิสัย ซึ่งนิสัยเป็นสิ่งที่ต้องสั่งสมทุกวัน การพูดเป็นการเปิดเผยตัวตนของผู้พูด และการพูดก็สามารถที่จะทำให้เกิดความทรงจำที่ดี หรือไม่ดี แก่ผู้ฟังได้ และคงเป็นการดีไม่น้อยถ้าเรารู้จักที่จะพูดสิ่งที่จำเป็น ในเวลาที่เหมาะสม และที่สำคัญคำพูดเหล่านั้นจะไม่ทำให้ต้องกลับมารู้สึกเสียใจในภายหลัง โดยที่คำพูดเหล่านั้นไม่ทำให้ผู้พูดต้องสูญเสียใคร / สามารถช่วยชีวิตใครบางคนได้ ก็นับว่าคำพูดนั้นยังมีคุณค่าอยู่และเข้าไปอยู่ในใจของคนแม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้อยู่ตรงนั้นแล้วก็ตาม

ดังนั้นการทำความรู้จักเกี่ยวกับความหมายของคำพูด และตรวจสอบชามคำพูดของตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียนรู้ เพื่อที่คำพูดนั้น จะไม่ทำร้ายใคร และไม่ทำให้ผู้พูดโดดเดี่ยวจนเกินไป หลาย ๆ คน อาจลืมไปว่า การพูดก็มีขอบเขต และระยะห่างระหว่างความสัมพันธ์ แล้วพูดไปโดยคิดว่าไม่จำเป็นต้อง เสแสร้งแสดงความรู้สึก และปั้นแต่งคำพูดให้สวยงาม จึงพูดโดยไม่กลั่นกรองคำพูดให้ดีเสียก่อน อาจทิ้งบาดแผลที่ลึกที่สุดไว้ให้คนฟังและแล้วผู้พูดก็ลืมคำพูดนั้นไป สถานการณ์เหล่านี้ที่อาจพบบ่อย ๆ เช่น คำพูดของพ่อ แม่ กับลูก ภรรยา กับสามี หัวหน้ากับลูกน้อง นายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อนกับเพื่อน เป็นต้น

จริงอยู่ที่ผู้พูด พูดด้วยความหวังดี และพูดไปโดยไม่ได้เสแสร้ง หรือใช้คำพูดที่คิดว่าไม่ทำร้ายใจใคร แต่คำพูดเหล่านั้นก็อาจสร้างรอยแผลไว้ในใจผู้ฟังได้ และแน่นอนที่สุด เช่น คำพูดของพ่อ แม่ ที่อบรมสั่งสอนลูก ด้วยอารมณ์ เมื่อลูกโตขึ้นก็มีโอกาสสูงที่จะปฏิบัติเช่นเดียวกันกับลูกของเขา เป็นต้น หากผู้พูดรับรู้ได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูด และผู้ฟังกำลังมีปัญหา รวมถึงบั่นทอนความภาคภูมิใจในตนเอง ควรเริ่มกลับมาพิจารณา "คำพูด" ในชีวิตประจำวันของตนเองอย่างละเอียด ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นได้ว่าควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร ที่จะไม่ทำร้ายกัน และกันอีกต่อไป

การพูดเป็นการบ่งบอกให้เห็นถึงความฉลาดและความเขลาของคนได้ กล่าวคือ คนฉลาดมักมีลักษณะพิเศษอย่างหนึ่งคือ เมื่อเขาอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่อาจยอมรับได้ด้วยสามัญสำนึก คนเหล่านี้จะรู้จักควบคุมอารมณ์ พิจารณาความหลากลหลายที่เกิดขึ้น รวมถึงพยายามเข้าใจสถานการณ์ ไม่ยึดติดกับความคิดตนเองเป็นหลัก รู้จักปรับทัศนคติให้ยืดหยุ่น และพิจารณาคำพูดที่เหมาะสม ตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้น คนเช่นนี้ถือว่าเป็น "คนที่มีชามคำพูดใหญ่" มักจะรู้จักเลือกใช้คำพูดเฉพาะคำที่จำเป็น และสามารถแยกคนกับคำพูดออกจากกันได้ จึงไม่หวั่นไหวกับคำพูดของคนอื่นง่าย ๆ แม้จะโดนคำพูดของอีกฝ่ายพูดจาทิ่มแทงใจสักเพียงใด เพราะเขารู้ว่า คำพูดเป็นเพียงเครื่องมือ ไม่ใช่สาระสำคัญ จึงไม่ไหลไปตามความคำพูดหรือความโกรธของคนอื่น ไม่แสดงอาการต่อต้าน และรู้จักปรับอารมณ์ รวมถึงพยายามค้นหาความรู้สึก ภูมิหลัง และนัยที่ซ่อนไว้ในคำพูดของผู้พูดนั้น ที่จะช่วยทำให้อารมณ์โกรธของคนฉลาดในฐานะผู้ฟังไม่ประทุออกมาง่าย ๆ ด้วยเรื่องเล็กน้อย และสามารถสรรหาคำพูดที่ชัดเจน ตรงประเด็น เหมาะสมในเวลาที่จำเป็น ซึ่งส่งผลให้คำพูดนั้นเป็นคำพูดที่ดึงดูดใจผู้ฟังได้

ส่วน “คนที่มีชามคำพูดเล็กและตื้น” มักจะพูดอะไรออกไปโดยไม่ไตร่ตรอง ไม่ค่อยอดทน มีคำพูดที่ไม่จำเป็นอยู่มาก พูดทุกสิ่งตามที่ตัวเองคิด หรือตามที่ใจตนเองอยากจะพูด รวมถึงอาจขัดขวางการพูดของคนอื่น ใช้คำพูดซ้ำ ๆ และคลุมเครือ ซ่อนเจตนาของตนไว้ โดยไม่พยายามหาเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดอีกฝ่าย แต่มักจะเรียกร้องให้คนอื่นสนใจฟังตัวเองพูดมากกว่าที่จะพูดเพื่อคนอื่น การเป็นคนที่มีชามคำพูดเล็ก และตื้นเช่นนี้เขาจะไม่สามารถเข้าถึงจิตใจของอีกฝ่ายได้ ดังนั้นถ้าใครได้พูดคุย กับคนที่มีชามคำพูดเล็ก และตื้นดังกล่าวก็จะไม่อยากคุยด้วยอีก คุยด้วยแล้วเสียอารมณ์ความรู้สึก เสียเวลา ถึงกระนี้แล้วคนที่มีชามคำพูดเล็กก็ยังคิดอีกว่า “เป็นเพราะตนเองพูดไม่ค่อยเก่ง” หรือ “อีกฝ่ายไม่เข้าใจฉัน” แต่ไม่ได้คิดเลยว่าเป็นเพราะชามคำพูดของตนเองที่มีพื้นที่ไม่เพียงพอ

ส่วน “คนที่มีชามคำพูดใหญ่และลึก” ก่อนที่จะพูด เขาจะพิจารณาคู่สนทนา และสถานการณ์ ตลอดจนคำนึงถึงสถานภาพของตนเองด้วย ชามคำพูดแต่ละแบบนั้น ไม่ได้เกิดจากความแตกต่างในเรื่องของเทคนิคการพูด แต่เป็นความแตกต่างของผู้พูดที่มีประสบการณ์ต่างกัน ดังนั้นคำพูดของคนจึงเป็น สิ่งที่บ่งบอกลักษณะเฉพาะ และบุคลิกภาพของคนคนนั้น นั่นหมายถึง เมื่อได้ยินคำพูดของเขา ผู้ฟังอาจ คาดเดาได้ถึงต้นกำเนิด ความเป็นมาและอายุ ของคนคนนั้นได้ เพราะคำพูดจะเผยให้เห็นความลึกซึ้งที่เติบโตอยู่ภายในของคนคนนั้น ด้วยเหตุนี้การที่จะขยายชามคำพูดได้นั้น ตัวตนภายในของผู้พูดต้องเติบโตเสียก่อน

การที่จะขัดเกลาให้เป็นคนที่มีชามคำพูดขนาดใหญ่นั้น ทุกคนสามารถทำได้ โดยเริ่มจากการถาม ซึ่งการถามถือเป็นเทคนิคการพูดพื้นฐานที่เหมาะสมที่สุด และเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพทำให้ได้สัมผัสการสนทนาที่มีค่าโดยไม่จำเป็นต้องพูดมาก และเป็นเทคนิคเชิงสร้างสรรค์ เพราะทิศทางของบทสนทนาอาจแตกต่างไปตามลักษณะของคำถาม ผู้พูดจะได้เข้าใจความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ที่ต่างก็เปิดใจให้กัน และกัน แบ่งปันความคิดกันโดยผ่านกระบวนการถามและการตอบ คำถามมีหลากหลายรูปแบบ เช่น คำถามที่ถามเพราะแค่สงสัย คำถามที่ช่วยให้เติบโต คำถามเพื่อคลายความเคลือบแคลงใจ คำถามที่ช่วยให้มองเห็นความเป็นไปได้ คำถามที่ชักใช้เรื่องอดีต คำถามที่ค้นหาอนาคต เป็นต้น จากรูปแบบคำถามที่ยกมาข้างต้นหากจะหาข้อสรุปว่าคำถามแบบไหนดี หรือแย่กว่ากันนั้นขึ้นอยู่กับผู้ถาม และวิธีการถาม และที่สำคัญที่สุด คือ การใช้คำถาม ที่เรียบเรียงไว้อย่างดีจึงจะทำให้เป็นผู้พูดที่มีชามคำพูดที่ใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ

สำหรับการถาม เป็นเทคนิคการพูดที่ใช้ประโยชน์ได้ตลอดชีวิต แต่มีสิ่งที่ต้องพึงระวัง คือ อย่าใช้ทันที และอย่าคาดหวังผลลัพธ์ทันที เพราะหากถามโดยที่อีกฝ่ายไม่ทันตั้งตัว จะเป็นตัวแปรที่บอกถึงความสัมพันธ์ของคนทั้งคู่ในยามปกติ ว่ายังมี ความเชื่อใจกันอยู่หรือไม่ การถามควรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันด้วย บางทีผู้ถามต้องมีกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนการถามด้วย ซึ่งคำถามที่ถามออกไปจะเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางความคิดที่ส่งผลต่ออารมณ์ พฤติกรรมของอีกฝ่าย ดังนั้นคำถามหนึ่ง ๆ อาจเป็นคำถามที่กระตุ้นกลไกในการป้องกันตนเอง การแก้ตัว หรือทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีมุมมองที่กว้างขึ้น หรือสับสน เป็นต้น

การใช้คำถามในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ใช่เรื่องที่ง่ายนัก เพราะการถามมีหลายอย่างที่จะเกิดขึ้นได้ตามมา ไม่ว่าจะเป็น อารมณ์ พฤติกรรมการตอบสนอง หรือคุณค่าของคน เป็นต้น ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระและปัญหาที่อาจเกิดขึ้น คิมยุนนา ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ได้นำเสนอไว้ทั้งสิ้น 5 วิธี คือ 1) คำถามเปิด (Opened Question) เป็นคำถามที่ดึงความคิด และข้อคิดเห็นที่เก็บซ่อนไว้ออกมาได้เป็นจำนวนมาก 2) คำถามสมมติ (If Question) เป็นคำถามที่ทำให้ได้คิดในมุมมอง หรือสถานะที่หลากหลายเกินกว่าขอบเขตจินตนาการ 3) คำถามมุ่งสู่เป้าหมาย (Target-Oriented Question) เป็นคำถามที่ปรับโฟกัสตามเป้าหมายของอนาคต และดึงพลังบวกออกมา 4) คำถามที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Emotion Question) เป็นคำถามที่โฟกัสไปที่คน และพิจารณาความรู้สึกนอกเหนือจากข้อเท็จจริง และ 5) คำถามที่เป็นกลาง (Neutral Question) เป็นคำถามที่ไม่บังคับความคิด เจตนา และความรู้สึก

คนเราทุกคนอาจเกิดบาดแผลจากคำพูดที่ได้รับฟังขึ้นเสมอ ๆ และหากไม่รู้จักขัดเกลาคำพูด ที่สร้างบาดแผลเหล่านั้น ก็จะถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น ที่เป็นดังนี้เพราะเรายังติดอยู่กับโลกที่ตนเองเป็นศูนย์กลาง ติดอยู่กับความคิดเดิม ๆ หากจะพัฒนาชามคำพูดให้เติบโตขึ้นต้องรู้จักที่จะมองให้กว้าง มองให้เห็นคนรอบข้าง เรียนรู้บทเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จบในชีวิต ใช้ชีวิตในแต่ละวันด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาให้คนมีชามคำพูดที่ใหญ่และลึกได้อย่างภาคภูมิต่อไป

ข้อคิดก่อนจาก...เกี่ยวกับ ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน

"การพูดที่ดีไม่ใช่**เทคนิค** แต่เป็น**นิสัยที่**ต้องสั่งสมทุกวัน"

คิมยุนนา

ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการโค้ช

เอกสารอ้างอิง

คิมยุนนา. (2563). **ศิลปะการพูดให้เหมือนนั่งในใจคน. แปลจาก A Vessel of Humanity That Fills Up More.** แปลโดย อาสยา อภิชนางกูร. นนทบุรี: บริษัทอัมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด.