

สารบัญ

บทนำ

15

บทที่ 1

“ความเชื่อผิดๆ” ที่ทำให้ “พูดไม่เข้าใจกัน” สักที

- 🗨️ “คนเราแค่พูดก็เข้าใจกันได้” จริงหรือ 21
- การ “สื่อสารไม่เข้าใจกัน” เป็นเรื่องที่พบเจอได้ไม่เว้นวัน
- 🗨️ คนเรา “เข้าใจ” สิ่งที่คนอื่นพูดได้อย่างไร 31
- แต่ละคนจะใช้ “โครงสร้างความคิด” ของตัวเอง ในการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ
 - ถึงจะคิดว่า “เข้าใจแล้ว” แต่ที่จริงอาจยังไม่เข้าใจก็ได้

🗨️ อุปสรรคที่ทำให้ไม่เป็นไปตามคำกล่าวที่ว่า
“แค่พูดก็เข้าใจ” คือปัญหาเรื่องการจำ 42

- คนพูดจำได้ แต่คนฟังกลับลืม

🗨️ ความทรงจำของคนเราเป็นสิ่งที่แสนจะ “คลุมเครือ” 48

- เราจะจำ “เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นแบบปุบปับ” ได้มากน้อยแค่ไหน
- สาเหตุที่เรามักเอาความทรงจำที่ไม่ถูกต้องมา “แทนที่ความทรงจำเดิม”
- ความทรงจำมักถูกบิดเบือนได้อย่างง่ายดาย
- คนเราอดไม่ได้ที่จะพูด “โกหก” จริงหรือ!
- ถ้าความทรงจำเป็นสิ่งที่คลุมเครือ แสดงว่า “ใครพูดได้หนักแน่นกว่าก็เป็นฝ่ายชนะ” อย่างนั้นหรือ
- การปรากฏตัวของ Generative AI ทำให้ต้องระวัง “ความคลุมเครือของความทรงจำ” มากยิ่งขึ้น

🗨️ มาคิดหาวิธี “ทำให้อีกฝ่ายเข้าใจคำพูด
ของเรา” กันเถอะ 69

- ปัญหาไม่ได้มีแค่ความเชื่อที่ว่า “แค่พูดก็เข้าใจ” หรือ “แค่พูดก็สื่อสารกันรู้เรื่อง”

บทที่ 2

ทำไมเราถึง “พูดไม่เข้าใจกัน” หรือ “สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง”

- 🗨️ สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา “พูดไม่เข้าใจกัน”
หรือ “สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง” 77
- สาเหตุที่ทำให้พูดไม่เข้าใจกัน ①
- 🗨️ ความเข้าใจผิด 2 อย่างเกี่ยวกับ “ความเข้าใจ” 80
- ความเข้าใจผิด ① “คนที่มีผลการเรียนดีเพราะความจำดีย่อมมีทักษะการทำความเข้าใจที่ดีด้วย”
 - การทำความเข้าใจในระหว่างที่จำจะช่วยให้อ่านได้ง่ายขึ้น
 - ความเข้าใจผิด ② “การจำผิดเกิดจากความเข้าใจที่ไม่เพียงพอ”
 - การทำความเข้าใจนี้แหละที่ทำให้เราเข้าใจผิด
- สาเหตุที่ทำให้พูดไม่เข้าใจกัน ②
- 🗨️ มุมมองบิดเบือนจนไม่สามารถ “มองอย่างเป็นกลาง” ได้ 91
- “สิ่งที่อยู่ในขอบเขตสายตา ไม่ใช่สิ่งที่เรามองเห็นได้” เสมอไป
 - คนเรายากที่จะมี “การรับรู้” อย่างเป็นกลาง
 - การเหมารวมคือสาเหตุที่ทำให้ “สื่อสารไม่เข้าใจกัน”

สาเหตุที่ทำให้พูดไม่เข้าใจกัน ③



มุมมองถูกบิดเบือนโดย “ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน”

1 01

- ทำไมผู้เชี่ยวชาญถึง “พูดไม่ตรงกัน”
- ถึงจะพูดเรื่องเดียวกัน แต่ “ความคิดเห็น” จะแตกต่างกันไปตาม “ความเชี่ยวชาญ” ของผู้พูด
- ความเชี่ยวชาญของเราคือสิ่งที่ทำให้ มุมมองบิดเบือนจริงหรือ
- การสื่อสารระหว่างผู้เชี่ยวชาญหรือบริษัทกับคนทั่วไป

สาเหตุที่ทำให้พูดไม่เข้าใจกัน ④



มนุษย์ไม่ใช่ “เครื่องบันทึกความทรงจำ”

1 15

- อย่าลืมนะว่า “คนเรามักจะลืมน้อยเสมอ”
- “การจำได้ไม่ลืม” อาจไม่ใช่เรื่องดีเสมอไป
- บางครั้งการลืมนั้นก็ช่วยให้ทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ง่ายขึ้น
- เมื่อการลืมนั้นสร้างปัญหา เราควรจะทำอย่างไรดี
- จำและคิดตามไปด้วยแบบซ้ำๆ จนกว่าจะจำได้ขึ้นใจ

สาเหตุที่ทำให้พูดไม่เข้าใจกัน ⑤



คำพูดและความรู้สึกเขียนความทรงจำ ขึ้นมาใหม่อยู่เรื่อยๆ

1 30

- อารมณ์ความรู้สึกก็เขียนความทรงจำขึ้นมาใหม่ได้
- การคาดเดา “สาเหตุ” จะทำให้ความทรงจำ ถูกเขียนขึ้นมาใหม่

สาเหตุที่ทำให้พูดไม่เข้าใจกับ ⑥



ความคิดหยุดชะงักเพราะ “อคติทางความคิด”

136

- ค่านิยมของใครบางคนมีความสำคัญเหนือเหตุผล!
- การบอกว่า “อย่ายึดเยียดค่านิยมของตัวเองให้คนอื่น” ก็ถือเป็นการยึดเยียดค่านิยมของตัวเองใช่หรือไม่
- สิ่งที่เราควรระวังเป็นพิเศษคือ “ความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลรองรับ”
- ทำไมความเชื่อถึงกลายเป็นอคติไปได้



อคติทางความคิดแบบต่างๆ

146

- อคติที่ว่า “ความรู้ของคนอื่น = ความรู้ของตัวเอง”
- อคติแบบที่กักไปเองว่า ความสัมพันธ์บางอย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน
- อคติแบบ “โลกใบเล็ก”
- อคติแบบสัมพัทธนิยม
- อคติแบบไม่ A ก็ B
- อคติแบบเชื่อคำพูดที่สั้นไหลและเข้าใจง่าย

บทที่ 3

ต้องทำอะไรถึงจะ “พูดเข้าใจง่าย” หรือ “สื่อสารให้รู้เรื่องได้ทันที”

- 🗨️ จะนำจิตวิทยาสมองมาใช้ในการสนทนาในการทำงาน หรือชีวิตประจำวันได้อย่างไร 165
- 🗨️ คิดจาก “มุมมองของอีกฝ่าย” 168
- 🗨️ “กลยุทธ์ทางจิต” สำหรับการทำงาน ที่ต้อง “คิดจากมุมมองของอีกฝ่าย” 170
 - เราจะ “รายงาน” เพื่อใคร
 - คิดเรื่อง “การรายงาน” ด้วยมุมมองของหัวหน้า
- 🗨️ “อภิปัญญา” สำหรับการทำงาน ที่ต้อง “คิดจากมุมมองของอีกฝ่าย” 176
 - “การทบทวนความคิดของตัวเอง” คืออะไร
- 🗨️ การสื่อสารของคน que คิดจาก “มุมมองของอีกฝ่าย” 180
- 🗨️ ใส่ใจ “ความรู้สึก” 188
 - ความรู้สึกและความสมเหตุสมผล
 - พลังของความรู้สึกที่ช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้นกว่าเดิม
 - ขอแค่ “มีเหตุผล” ไม่ว่าเหตุผลจะเป็นแบบไหน ก็ทำให้รู้สึกดีขึ้นได้!

🗨️ เทคนิคการสื่อสารที่ใช้ประโยชน์จากความรู้สึก 198

🗨️ ป้องกัน “การเข้าใจผิด” และ “การสื่อสารผิดพลาด” 205

- รูปธรรมและนามธรรม : ตัวการที่ทำให้
คุยกันแล้ว “สื่อสารไม่รู้เรื่อง”
- ความผิดพลาดเกี่ยวกับรูปธรรมและนามธรรม
ที่เกิดขึ้นบ่อย ① “คิดเอาเองว่าตัวอย่างที่โดดเด่น
คือภาพรวมทั้งหมด”
- ความผิดพลาดเกี่ยวกับรูปธรรมและนามธรรม
ที่เกิดขึ้นบ่อย ② “หลงคิดว่าของคนละประเภท
เป็นของประเภทเดียวกัน”
- ความผิดพลาดเกี่ยวกับรูปธรรมและนามธรรม
ที่เกิดขึ้นบ่อย ③ “รูปธรรมกับนามธรรม
ไม่ได้เชื่อมโยงกันเลยตั้งแต่แรก”
- การแปลงข้อมูลเชิงรูปธรรมให้เป็นนามธรรม
ช่วยในเรื่องการจำ
- การแปลงข้อมูลเชิงรูปธรรมให้เป็นนามธรรม
ช่วยในเรื่องการทำความเข้าใจ
- คำพูดคือสัญลักษณ์แทนนามธรรม
และเครื่องมือสำหรับบีบอัดข้อมูล
- เราจำเป็นต้องฝึกฝนการเลือกใช้
รูปธรรมและนามธรรมอย่างเหมาะสม

💬 คิด “คำอธิบายที่เข้าใจง่าย”
โดยการใช้อุปสรรคและนามสรรค 226

💬 อ่าน “เจตนา” 231

- เหตุผลที่เราคุยเล่นได้โดยไม่ต้อง “บอกข้อสรุปก่อน”
- การอ่านเจตนาหมายความว่าอย่างไร
- ทักษะการคาดเดาและการสันนิษฐาน
ที่ช่วยในการใช้ชีวิตของเรา

Column การเดาใจเหมือนกับการอ่านเจตนา
ของคนอื่นหรือเปล่า 237

บทที่ 4

วิธีการสื่อสารของ “คนพูดเข้าใจง่าย” ที่ช่วยขจัดปัญหา “สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง”

💬 “การสื่อสารที่ดี” เป็นอย่างไร 245

- “การขโมยเทคนิค” ที่มากกว่าการเลียนแบบท่าทาง

Column “วิธีหาเงินและวิธีใช้เงิน” เพื่อองค์กรและสังคม 249

จุดเด่นของ “คนที่สื่อสารเก่ง” ①

💬 เรียนรู้จากความผิดพลาด 252

- การที่ไม่สามารถยอมรับความล้มเหลว
หรือความผิดพลาดได้เป็นเพราะ “นิสัย” ใหม่

- ปกติแล้วคนเราไม่รู้ลึกถึงอคติของตัวเอง
- การทบทวนตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพ
จำเป็นต้องใช้ทักษะอภิปัญญา

จุดเด่นของ “คนที่สื่อสารเก่ง” ②



ทุ่มเทให้การอธิบายน

260

- “กฎเกณฑ์ที่รู้จักกันโดยไม่ต้องพูด”
ทำให้สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง
- จะแบ่งปันความรู้ได้อย่างไรดี

จุดเด่นของ “คนที่สื่อสารเก่ง” ③



ไม่คิดที่จะควบคุมคนอื่น

266

- จุดสำคัญในการทำให้อีกฝ่ายทำตามที่เราต้องการ
ด้วยตัวเอง ① “ความสัมพันธ์”
- เหตุผลที่พูดได้ไม่เต็มปากว่า “ควรแยกเรื่องงาน
กับเรื่องส่วนตัวออกจากกัน”
- จุดสำคัญในการทำให้อีกฝ่ายทำตามที่เราต้องการ
ด้วยตัวเอง ② “ตระหนักถึงการเติบโตของอีกฝ่าย”

จุดเด่นของ “คนที่สื่อสารเก่ง” ④



“ตั้งใจฟัง” คนอื่นอยู่เสมอ

274

- การให้ฟีดแบ็กแบบบวกคือสิ่งที่ช่วยป้องกัน
เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

บทส่งท้าย

กลายเป็นคนทำงานเก่งได้ ด้วยการสื่อสารที่ดี

🗨️	คนทำงานเก่งกับการสื่อสาร	281
🗨️	“สัญชาตญาณ” คือสิ่งที่ช่วยให้ กลายเป็นคนทำงานเก่ง	284
	<ul style="list-style-type: none">• เหตุผลที่คนทำงานเก่งจะขาดสัญชาตญาณอันเฉียบคมไปไม่ได้• วิธีการฝึกฝนสัญชาตญาณ• สัญชาตญาณไม่ใช่สิ่งที่สวรรค์ประทานมาให้• สิ่งที่คนแค่หยิบมือเดียวจะได้รับจากการฝึกฝนสัญชาตญาณ• AI พรากสัญชาตญาณไปจากมนุษย์จริงหรือ	
	ปัจฉิมบท	295
	ประวัติผู้เขียน	299

บทนำ

คนที่พูดเข้าใจง่าย
เขาใช้หลักการอะไรในการสื่อสาร

ไม่ว่าจะอธิบายสักกี่ครั้ง อีกฝ่ายก็ไม่เข้าใจสักที
อีกฝ่ายทำตามสิ่งที่เราขอร้องไปไม่ได้
คนอื่นไม่ยอมทำงานตามกำหนดเวลาที่เราบอกไว้
คนอื่นเข้าใจคำพูดของเราผิดจนทำให้งานสะดุด
ทั้งที่ตั้งใจอธิบายอย่างเต็มที่ แต่ลูกน้องหรือลูกของเรา
กลับไม่ได้เข้าใจมากขึ้นเลย

ถูกใครบางคนลืมนัดสำคัญจนก่อให้เกิดปัญหาหรือการ
โต้เถียงกัน

ฉันคิดว่าทุกคนคงเคยมีประสบการณ์สื่อสารไม่เข้าใจกัน
ทำนองนี้มาบ้าง ปัญหาเหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นในตอนทำงาน
เท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นที่บ้านและโรงเรียนอย่างไม่รู้จกจบสิ้นด้วย

หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณได้เรียนรู้หัวใจสำคัญของการสื่อสาร ตลอดจนวิธีแก้ไขปัญหាកการสื่อสารตามหลักวิทยาศาสตร์การรู้คิด (Cognitive Science) และจิตวิทยา ซึ่งคนที่พูดเข้าใจง่ายนิยมใช้กัน

ไม่ว่าคุณจะเป็นผู้ที่สนใจด้านจิตวิทยาสมอง ผู้ที่อยากทำงานร่วมกับหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนลูกค้าได้อย่างราบรื่น อาจารย์ที่อยากปรับปรุงแนวทางการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียน ผู้ที่อยากกระชับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลูก ญาติ เพื่อน และเพื่อนบ้านให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น หรือผู้ที่ติดตามอ่านหนังสือเกี่ยวกับ “วิธีสื่อสาร” “วิธีพูด” และ “วิธีอธิบาย” มาโดยตลอด ฉันจะนำเสนอมุมมองและวิธีคิดแบบใหม่ ๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร รวมทั้งวิธีการสื่อสารของคนทีพูดเข้าใจง่ายซึ่งใครๆ ก็สามารถนำไปใช้ได้

การเข้าใจผิดมีสาเหตุมาจาก “วิธีการอ่านใจ” ไม่ใช่ “วิธีการพูด”

ทำไมจิตวิทยาสมองรวมถึงหลักวิทยาศาสตร์การรู้คิด และจิตวิทยาจึงมีประโยชน์ต่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

นั่นก็เพราะ “การสื่อสาร” ที่เราทำอยู่เป็นประจำทุกวัน นั้นแท้จริงแล้วต้องใช้ทักษะด้านการคิดหลากหลายอย่าง (เช่น

ทักษะการทำความเข้าใจภาษา ทักษะการทำความเข้าใจบริบท
ทักษะการจำ ทักษะการเรียกความจำ ทักษะการจินตนาการ
 ฯลฯ)

ปกติแล้วการจะสื่อสารให้เข้าใจกันได้นั้นขึ้นอยู่กับ
“โครงสร้างความคิด” ของแต่ละคน พุดง่ายๆ ว่าในสมอง
ของคนเราจะมีความคิดที่เป็น “ความเชื่อพื้นฐาน” แตกต่าง
กันไป สำหรับเรื่องนี้ฉันจะอธิบายอย่างละเอียดอีกทีในบทที่ 1
 นะคะ

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่
“สื่อสารไม่เข้าใจกัน” เป็นเพราะเราไม่สามารถก้าวข้ามความ
แตกต่างของ “ความเชื่อพื้นฐาน” ในแต่ละคนได้ หรือเพราะ
ทักษะการรับรู้ทำงานได้ไม่ดี

สำหรับคนที่เชื่อในทฤษฎีโลกเป็นศูนย์กลางของจักรวาล
ต่อให้เราทำทุกวิถีทางเพื่อบอกว่า “โลกที่เราอาศัยอยู่ต่างหาก
ที่เคลื่อนที่ ไม่ใช่ดาวดวงอื่นๆ เคลื่อนที่รอบโลก” ก็ยากจะ
ทำให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ เพราะการเข้าใจผิดไม่ได้มีสาเหตุมาจาก
“วิธีการพูด” แต่เป็น “วิธีการอ่านใจ” ต่างหาก

วิธีที่ฉันจะแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหากล่าวสื่อสารเช่นนี้ไม่ใช่
“การปรับเปลี่ยนวิธีการพูด” “การเปลี่ยนคำพูด” หรือ “การ
อธิบายซ้ำๆ จนกว่าอีกฝ่ายจะเข้าใจ”

สิ่งที่ฉันอยากแนะนำคือ การเรียนรู้ลักษณะเฉพาะของมนุษย์ว่า “มองข้ามข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไร ตีความตามใจชอบ ได้อย่างไร เข้าใจผิดได้อย่างไร และหลงลืมได้อย่างไร” สำหรับ “การสื่อสารที่ดี” เราจำเป็นต้องไตร่ตรองว่าจะสื่อสารให้เข้าใจตรงกันได้อย่างไรในขณะที่มนุษย์แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะเหล่านั้นค่ะ

นอกจากนี้ ฉันจะนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาการสื่อสาร โดยอ้างอิงจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร ซึ่งคุณสามารถนำไปใช้ได้ทันที

หากหนังสือเล่มนี้เป็นประโยชน์ต่อคนที่กลุ่มใจว่า “พูดก็ครั้งก็ไม่เข้าใจสักที” หรือคนที่อยากเพิ่มทักษะการสื่อสารเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ฉันก็คงดีใจมากค่ะ

บทที่

1

“ความเชื่อผิดๆ”
ที่ทำให้
“พูดไม่เข้าใจกัน” สักที

SAMPLE



“คนเราแค่พูดก็เข้าใจกันได้” จริงหรือ

คนส่วนใหญ่มักคิดว่า “คนเราแค่พูดก็เข้าใจกันได้” จนกลายเป็น “เรื่องปกติ” ไปแล้ว

ดังนั้นเวลาที่เรามีเรื่องที่ไม่เข้าใจ เราจึงขอให้ใครสักคนที่เชี่ยวชาญเรื่องนั้นช่วย “อธิบาย” ให้ฟัง และถ้าฟังแล้วยังไม่เข้าใจ เราก็จะคาดหวังให้เขาอธิบายละเอียดมากยิ่งขึ้น

หรืออย่างเวลาที่มีเรื่องขัดแย้งกัน เราก็มักจะเริ่มจากการ “พูดคุยทำความเข้าใจกัน” ใช่ไหมล่ะคะ

สรุปก็คือ คนส่วนใหญ่เชื่อว่า “เมื่อใส่ใจกับการพูด คนเราจะสามารถเข้าใจกันได้” อย่างตอนที่สั่งงานลูกน้องโดยเฉพาะพนักงานใหม่ ถ้าอีกฝ่ายไม่เข้าใจ เราก็จะคิดว่า “ถ้าอธิบายให้เข้าใจง่ายกว่านี้ เขาก็คงจะเข้าใจ”

ที่ว่าฉันนึกได้หลายกรณีเลยที่ขัดกับความเชื่อดังกล่าว ตัวอย่างเช่น กรณีที่เราคุยกันคนละภาษา คุณคิดว่าเมื่อคนที่พูดได้แค่ภาษาญี่ปุ่นกับคนที่พูดได้แค่ภาษาอังกฤษมาพูดคุยกัน พวกเขาจะสามารถ “เข้าใจกันอย่างลึกซึ้ง” ได้หรือเปล่า คุณคงไม่อาจตอบว่าได้ในทันที เพราะอันที่จริงต่อให้พูดภาษาญี่ปุ่นเหมือนกัน แต่ถ้าอีกฝ่ายพูดภาษาถิ่นเราก็อ่อมไม่เข้าใจเป็นธรรมดา

หรืออย่างกรณีที่วัยห่างกันมาก เราจะเห็นตามสื่อบ่อยๆ ว่าคนในวัยกลางคนขึ้นไปไม่เข้าใจศัพท์วัยรุ่น ตัวฉันเองตอนที่คุยกับพวกนักเรียน บางครั้งก็ไม่เข้าใจความหมายของศัพท์ที่เดิมที่คิดว่าตัวเองรู้จักเหมือนกันคะ

เรื่องที่เป็นความรู้เฉพาะทางมากๆ หรือเรื่องที่ซับซ้อนจนยากต่อการทำความเข้าใจก็เช่นกัน ต่อให้ฟังคำอธิบายมากแค่ไหนก็อาจจะไม่เข้าใจอยู่ดี

อย่างไรก็ตาม คุณลองนึกถึงการสนทนาในชีวิตประจำวันกับหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ครอบครัวญาติ ตลอดจนเพื่อนสนิทดูนะคะ

โดยพื้นฐานแล้ว ทุกคนคิดว่า “แค่พูดก็เข้าใจ” หรือ “การพูดคุยช่วยให้เข้าใจได้มากกว่าเดิม” เพราะแบบนี้คนส่วนใหญ่จึงใส่ใจกับการพูดเหมือนอย่างที่ฉันบอกไปตอนแรก

พนักงานใหม่มักถูกสอนให้ทำงานตามหลัก “โฮเร็นโซ” ซึ่งประกอบด้วย “รายงาน (โฮโคคุ), ติดต่อ (เร็นราคุ) และปรึกษา (โซตัน)” นี่เป็นคำสอนที่ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า “แค่พูดก็เข้าใจ”

สาเหตุที่ปัจจุบันหนังสือเกี่ยวกับ “วิธีการพูด” หรือ “วิธีเปลี่ยนคำพูด” เป็นที่นิยมในหมู่คนทำงานก็เพราะความเชื่อนี้แหละค่ะ

แต่นี่เป็นความเชื่อที่ถูกต้องแน่หรือคะ

คนเราแค่พูดก็เข้าใจกันได้จริงหรือ

เวลาที่อีกฝ่ายไม่เข้าใจสิ่งที่คุณอยากบอก คุณคิดว่าปัญหาอยู่ที่การอธิบายหรือการแสดงความคิดเห็นของตัวเอง และถ้าปรับปรุงสิ่งเหล่านั้นแล้วก็จะสื่อสารได้อย่างราบรื่นใช่หรือเปล่า

นี่คือประเด็นที่ฉันอยากให้ทุกคนได้ขบคิดค่ะ การสื่อสารสิ่งที่อยากบอกไม่สำเร็จนั้นอาจไม่ได้เป็นเพราะการพูดหรือการอธิบายที่ยังทำได้ไม่ดีพอเท่านั้น ในการคบหากับคนอื่นนอกจากการฝึกฝนหรือปรับเปลี่ยนวิธีการพูดแล้ว เราน่าจะยังมีเรื่องอื่นที่ต้องคำนึงถึงด้วย

บางที่เราอาจจะเชื่อมั่นใน “การสื่อสารด้วยคำพูด” มากเกินไปก็เป็นได้

ปัจจุบันนี้เครื่องมือสื่อสารถูกพัฒนาขึ้นมามากมาย เช่น อีเมล แชต และโซเชียลมีเดีย แต่มันก็ยังสื่อสารเป็นคำพูดกับ AI ได้แล้ว ดังนั้นเราจึงยังจำเป็นต้องใส่ใจกับ “การสื่อสาร” ให้มากขึ้นค่ะ

การ “สื่อสารไม่เข้าใจกัน” เป็นเรื่องที่พบเจอได้ไม่เว้นวัน

เวลาที่ฉันทำการวิจัยโดยมีเด็กเป็นกลุ่มเป้าหมาย ฉันมักจะได้พบเห็นสถานการณ์ที่ “สื่อสารไม่เข้าใจกัน” อยู่บ่อยๆ ค่ะ ตัวอย่างเช่น ในชั้นเรียนของโรงเรียนประถม แม้ครูจะเตรียมการสอนมาเป็นอย่างดีและพยายามสอนให้เข้าใจได้ง่ายๆ แต่เด็กที่เข้าใจเนื้อหาที่ครูสอนกลับมีอยู่ประมาณครึ่งห้องเท่านั้น ส่วนเด็กที่เหลือได้แต่ฟังครูพูดโดยไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้

เหตุการณ์เช่นนี้ทำเอาครูรู้สึกใจว่า

“ทั้งที่อธิบายให้เข้าใจได้ง่ายๆ ขนาดนี้แล้ว ทำไมเด็กถึงยังไม่เข้าใจอีกล่ะ”

นี่ไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นเฉพาะตอนสื่อสารกับเด็กเท่านั้น นะคะ

ลองจินตนาการว่าวันหนึ่งคุณไป “รายงาน” ให้หัวหน้าฟังเกี่ยวกับงานประจำวัน ไม่ใช่ว่ารายงานเพราะเกิดปัญหาร้ายแรงอะไรขึ้นหรือมีเรื่องด่วน ซึ่งคุณมั่นใจว่าอธิบายได้อย่างชัดเจน

ทว่าวันต่อมาคุณดันบังเอิญเจอหัวหน้ากำลังคุยกับคนอื่นถึงเรื่องที่คุณได้รายงานไป และพบว่าเนื้อหาของ “รายงาน” นั้นต่างไปจากเดิม โดยข้อเท็จจริงที่คุณพูดกลับถูกมองว่าเป็นการกล่าวโทษใครบางคน คุณอยากแก้ไขความเข้าใจผิด จึงตั้งใจจะรายงานใหม่อีกครั้ง แต่หัวหน้ากลับพูดว่า

“ได้ฟังเรื่องนั้นแล้ว ไม่ต้องรายงานซ้ำแล้วละ”

เวลาที่ “สื่อสารไม่เข้าใจกัน” แบบนี้ แม้จะเป็นเพียงการคุยเรื่องสัพเพเหระ แต่บางครั้งก็อาจสร้างภาพจำที่ไม่ดีให้ผู้ฟังในทำนองว่า

“คุณ ○○ นินทาคนอื่น”

“คุณ ○○ ดูจะไม่พอใจ”

ซึ่งเรื่องนี้อาจบานปลายจนกลายเป็นปัญหาความสัมพันธ์

ได้

ตัวอย่างที่ทำให้เห็นภาพชัดขึ้นคือบทสนทนาภายในครอบครัวค่ะ

ขณะที่ลูกยืนกรานว่า “ก็บอกแล้วไงว่าให้ช่วยเตรียม ○○ ภายในวันนี้!” พ่อแม่ที่เตรียมของบางอย่างให้อย่างรีบเร่งก็บอกว่า “ไม่เคยได้ยินมาก่อนเลย! ทำไมถึงไม่บอกกันล่ะ!”

ฉันคิดว่าลูกน่าจะแค่ลืมบอกพ่อแม่ไว้ก่อน แต่ก็มีความเป็นไปได้เหมือนกันว่าลูกบอกแล้วจริงๆ แต่ไม่สามารถสื่อสารให้พ่อแม่เข้าใจได้

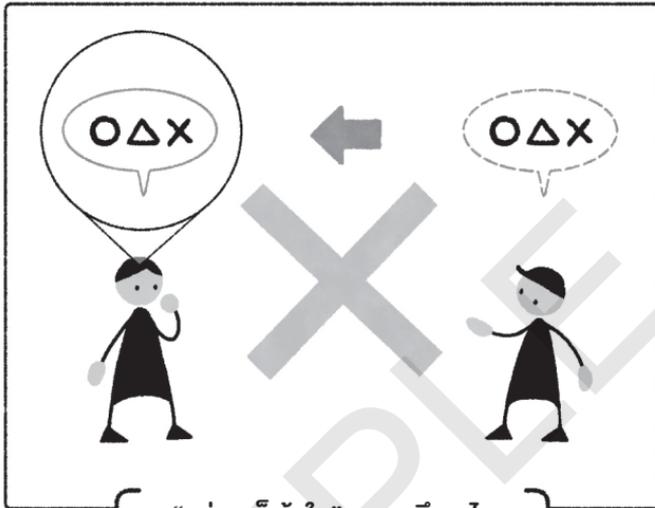
คุณคิดว่าในสถานการณ์แบบนี้ใครเป็นคนผิด คนที่ไม่สามารถพูดสื่อสารให้เข้าใจได้ใช่หรือเปล่า แล้วถ้าอธิบายอย่างละเอียด คนฟังจะ “เข้าใจได้อย่างถูกต้อง” จริงหรือคะ

จริงๆ แล้วเวลาที่คุณ A บอกอะไรบางอย่างกับคุณ B หากคุณ B สามารถรับรู้ภาพในหัวของคุณ A ได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ก็อาจเป็นเรื่องผิดธรรมชาติได้

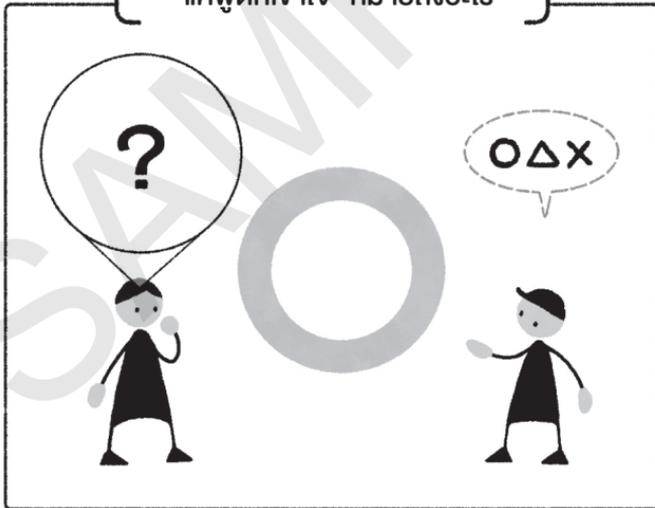
สาเหตุเพราะคนเราไม่ได้รับข้อมูลที่อีกฝ่ายพูดเข้าสู่สมองอย่างตรงไปตรงมา

ต่อให้อีกฝ่ายบอกว่าเข้าใจ แต่ก็มีความเป็นไปได้ว่าเขาจะตีความข้อมูลในแบบของตัวเอง เข้าใจผิด หรือจงใจตีความบิดเบือน นอกจากนี้ เขายังอาจต่อต้านโดยไม่รู้ตัวว่า “ไม่อยากฟังคำอธิบายเรื่องนี้” ตั้งใจที่จะไม่ฟังตั้งแต่แรก ฟังแล้วแต่ไม่เข้าใจอะไรเลย หรือฟังแบบเข้าหูซ้ายทะลุหูขวาเพราะรู้สึกยุ่งยาก

อีกอย่างคือ บางคนทั้งที่จริงๆ แล้วไม่เข้าใจแต่กลับบอกว่าเข้าใจเสียอย่างนั้น หรือฟังแป็บเดียวก็ลืมแล้ว



“แค่พูดก็เข้าใจ” หมายถึงอะไร



“แค่พูดก็เข้าใจ” ไม่ได้หมายถึงการรับรู้ข้อมูล
ตามที่อีกฝ่ายพูดอย่างตรงเป๊ะ