

สารบัญ

บทนำ.....11

บทที่ 1 **ทำไมการบอกว่าไม่โดยไม่พูดว่าไม่ ถึงกำลังเป็นสิ่งจำเป็น**



แต่คุณผู้คิดมากเสียจนพูด
ความรู้สึกของตัวเองออกไปไม่ได้.....21




พูดว่าไม่ “ไม่ได้” VS. “ไม่พูด” ว่าไม่.....32



เหตุผลที่อยากให้ลองใช้
“การสื่อสารแบบเกี้ยวโต”40



“วิธีบอกแบบไม่พูดสิ่งที่คิดจริง ๆ”
เป็นวิธีสื่อสารที่เป็นสากลอย่างยิ่ง.....46

 สมองถูกสร้างมาให้ชอบเพียง
มากกว่าประนีประนอม.....53

 ไม่ต้องบอกก็ได้ว่าใจจริงแล้วคิดยังไง.....59

บทที่ 2 **เทคนิคเชือดเฉือนอย่างสง่างาม สำหรับแต่ละสถานการณ์ ที่ได้มาจากการสอบถามคนเกี่ยวข้อง**


 วิธีพูดเรื่องที่พูดลำบากได้อย่างสง่างาม.....67

1 เวลาอยากปฏิเสธคำขอร้องที่ยากจะทำได้.....70

2 เวลาที่คนอื่นทำให้เดือดร้อนรำคาญใจ.....84

3 เวลาอยากสื่อถึงความไม่พอใจ.....100

4 เวลาอยากชี้ให้เห็นถึงข้อผิดพลาด.....116

 3 รูปแบบพื้นฐานของการสนทนา
ที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน.....121

บทที่ 3 บทเรียน 7 + 3 ที่ช่วยให้บอกเรื่อง ที่ “ลำบากใจ” หรือ “ไม่ชอบ” ได้อย่างชาญฉลาด



จะบอกว่าไม่อย่างชาญฉลาด
ในการทำงานและชีวิตประจำวัน
ได้อย่างไร.....127



หลักข้อที่ 1
ต้องแกล้งทำเป็น “ชม”.....128



หลักข้อที่ 2
ใช้ “คำถาม (แบบอ้อม ๆ)”
ให้อีกฝ่ายคิดคำตอบได้เอง.....131





หลักข้อที่ 3
ปฏิเสธด้วย “คำพูดถ่อมตัว”136





หลักข้อที่ 4
ปล่อยผ่านด้วยการพูดทวน.....139


 หลักข้อที่ 5
อ้างถึงบุคคลที่สามที่ไม่มีตัวตน.....145

 หลักข้อที่ 6
4 วลีเด็ดที่ควรรู้ไว้.....147







 หลักข้อที่ 7
หากไม่สบายใจกับคำชม
ก็ “รับมาแล้วปล่อยไป”.....151

 หลักชั้นสูงข้อที่ 1
ใส่ “อารมณ์ขัน” เข้าไป.....160






 หลักชั้นสูงข้อที่ 2
วิธีขับไล่พวก “กาฝาก”
“มีเจตนาแอบแฝง”
และ “เอารัดเอาเปรี๊ยะ”.....165

 หลักชั้นสูงข้อที่ 3
ดูการเชือดเฉือน
ของอีกฝ่ายให้ออก.....170

บทที่ 4 พิจารณากลยุทธ์แบบเกี่ยวโต ด้วยมุมมองแบบวิทยาศาสตร์

-  การสื่อสารไม่มี “กฎตายตัว”177
-  อะไรคือสิ่งที่ทำให้
วิธีแบบเกี่ยวโตกับวิธีแบบโตเกี่ยว
แตกต่างกัน..... 186
-  “ความสัมพันธ์อันดี” แบบใหม่
ที่เกิดจากการ “บอกไม่หมด”196
-  สมองที่เข้าใจการเชือดเฉือน
กับสมองที่ไม่เข้าใจ.....201
-  ผู้ชนะกับผู้แพ้ในทฤษฎีคาดหวัง.....205
-  ไม่จำเป็นต้องกลัวการสื่อสาร.....211

บทที่ 5 มาฟังคู่หูตลกแบล็กมายองเนส พูดถึงเซนส์การใช้คำพูดอันน่าทึ่ง และความตลกขบขันของ คนเกี่ยวโตกันเถอะ!

-  เกี่ยวโตคือสถานที่ให้กำเนิด
แบล็กมายองเนส.....217
-  สิ่งที่ฉันคิดเกี่ยวกับความสุดยอด
ของคู่หูตลกแบล็กมายองเนส.....225
-  การสื่อสารของเกี่ยวโตจะ
“ค่อย ๆ ทวีความน่ากลัวขึ้น”229
-  สื่อสารด้วยการ
“แสดงท่าทีอย่างเป็นธรรมชาติ”232
-  การแบ่งเขตแดนของคนเกี่ยวโต.....242

บทส่งท้าย.....247

ประวัติผู้เขียน.....253

บทนำ

ฟรีดริช นีตเชอ นักปรัชญาชื่อก้องชาวเยอรมันเคยกล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง “Beyond Good and Evil” ว่า “หากจ้องลงในหุบเหวนานเข้า หุบเหวก็จะจ้องกลับเช่นกัน” ส่วนตัวแล้วฉันอยากนำวลีอันลือลั่นนี้มาแปลงใหม่ให้เป็น

“หากจ้องมองเกี่ยวโตนานเข้า เกี่ยวโตก็จะจ้องกลับเช่นกัน”

ว่ากันว่าที่เกี่ยวโตนั้น คนที่ฝีปากคมจริง ๆ จะพูดจาเซียดเฉือนได้อย่างนี้เมื่อนวลชนิดที่กว่าอีกฝ่ายจะรู้ตัวก็ต้องรองจนลงโลงไปแล้ว แน่หนอนว่าระยะเวลาที่คะเนให้อีกฝ่ายรู้ตัวย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล หรือบางคนก็อาจแย้งว่าตัวเองเป็นคนเกี่ยวโตแต่ไม่ได้เป็นแบบนี้สักหน่อย นอกจากนี้

ระดับความสัมพันธ์เองก็มีผลต่อการเลือกใช้คำ ฉันเคยได้ยิน
มาว่า ยิ่งอยากให้อีกฝ่ายรู้มากเท่าไร คนเกี่ยวโตก็จะยิ่งพูด
ออกไปตรง ๆ มากเท่านั้นค่ะ

สำหรับฉันแล้ว คนเกี่ยวโตดูเป็นยอดฝีมือแห่งการ
สื่อสารที่สามารถเลือกใช้ถ้อยคำได้อย่างยอดเยี่ยม... หรือพูด
อีกอย่างก็คือ เป็นคนที่สามารถใช้ “ความกำกวมเชิงกลยุทธ์”
ได้อย่างเชี่ยวชาญและซ้ำของนั่นเอง

เวลาคุยกับคนเกี่ยวโตผู้เป็นยอดฝีมือแห่งการสื่อสาร
ความชื่นชมระคนหัวน้เกรงจะผุดขึ้นมาเองโดยอัตโนมัติ
ทุกครั้งที่ได้ไปเกี่ยวโตและพบปะพูดคุยกับคนเกี่ยวโตแท้ ๆ ฉัน
จะรู้สึกเหมือนมีกระแสไฟฟ้าอ่อน ๆ ไหลไปตามเนื้อตัวเสมอ
เลยล่ะ

ฟังแบบนี้แล้วอาจมีบางคนค้นปากอยากบอกว่าฉันอวย
เกินเหตุ แต่ขอให้ลองนำข้อมูลเกี่ยวกับเมืองเกี่ยวโตและ
เกี่ยวโตที่มองผ่านมุมมองของวิทยาศาสตร์สมองในหนังสือ
เล่มนี้ไปถามกับคนใกล้ตัวที่เป็นคนเกี่ยวโตแท้ ๆ (ที่เรียกกัน
ว่าคน “กรุงเก่า”) ดูนะคะว่าถูกต้องหรือไม่

นอกจากนี้ ฉันยังอยากฟังความคิดเห็นแบบตรงไป
ตรงมาจากคนที่อยู่ในเกี่ยวโตจริง ๆ ด้วยเช่นกัน หากมีใคร
กรุณาเป็นกำลังช่วยเหลือให้หนังสือเล่มนี้ดียิ่งขึ้นไปได้ฉันก็จะ
ดีใจมาก ๆ เลยค่ะ

สงสัยความรู้สึกยำเกรงของฉันจะรุนแรงจนออกนอกหน้าไปหน่อย เวลาเจอกับคนเกี่ยวโตจริง ๆ ที่ไรฉันเลยจะได้รับคำปลอบใจ (?) เสมอว่าไม่ต้องคิดมากมายอะไรปานนั้น จะว่าไปแล้วฉันเคยได้ยินมาว่า เวลาคนเกี่ยวโต “เชือด” หรือใช้คำพูดเหน็บให้เจ็บแบบอ้อม ๆ บางทีจะมีการใช้ “คนอเมริกัน” (ในฐานะอุปมา) มาสื่อถึง “คนที่ซมไปหมดทุกเรื่อง” ด้วย

หากถามว่าทำไม คำตอบคือเพราะเมื่อมองด้วยความคิดและการตีความในแบบของคนเกี่ยวโตแล้ว “คนอเมริกันซมแบบออกหน้าออกตาเกินเหตุจนไม่รู้สึกเหมือนซมจากใจจริง” และดูเหมือนว่าในความเป็นจริงคนอเมริกันก็รู้ตัวกันอยู่พอสมควรด้วยเช่นกัน

ขออนุญาตเรื่องหน่อยนะคะ ลูกศิษย์ผู้หญิงของฉันคนหนึ่งไปเรียนต่อปริญญาโทที่เบิร์กลีย์ ตอนไปเยี่ยมเธอที่นั่นฉันก็พูดกับเธอว่าดีจังนะที่ได้มาเรียนมหาวิทยาลัยที่ดูสนุกสนาน แต่เธอกลับบอกว่านักศึกษาหลายคนภายนอกอาจดูสดใสทว่าจริง ๆ แล้วภายในเป็นโรคซึมเศร้า หรือพูดอีกอย่างก็คือนักศึกษาเหล่านั้นตกอยู่ในภาวะที่ไม่ทำเป็นร่าเริงไม่ได้นั่นเอง

ด้วยความที่สภาพแวดล้อมกดดันให้ต้องมีพฤติกรรมเชิงบวกจนเกินเหตุ นักศึกษาหลายคนเลยไม่สามารถพูดออกไปได้ว่าจริง ๆ แล้วรู้สึกอย่างไร เป็นผลให้เกิดความเหนื่อยล้า

จนไม่มีกะจิตกะใจจะพบปะผู้คน พอได้ฟังแบบนี้เราเลยคุยกันว่า คนจำนวนไม่น้อยพยายามสื่อสารด้วยการใช้คำพูดเชิงบวกชื่นชมเพื่อนอย่างร่าเริงสดใส แต่ตราบไตที่ยังไม่สลัดเปลือกความคิดเชิงบวกหนาเตอะทิ้งไป เราจะไม่มีวันสื่อสารกับคนอื่นได้อย่างแท้จริง เพราะเมื่อไม่แน่ใจว่าคำชมที่ได้รับเป็นคำชมจริง ๆ หรือไม่ เราก็ต้องใช้เวลาพินิจพิจารณามันจนเหนื่อยที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นไปโดยปริยาย

จิตวิทยาเชิงบวกเริ่มเป็นที่นิยมแพร่หลายผ่านงานของนักจิตวิทยาที่ชื่อมาร์ติน เซลิกแมน เมื่อก่อนจิตวิทยาเคยถูกมองว่าเป็นของที่เอาไว้ใช้รักษาผู้ป่วยหรือรับมือกับด้านลบของมนุษย์ การรณรงค์เรื่องจิตวิทยาเชิงบวกจึงทำให้คนทั่วไปมีมุมมองต่อจิตวิทยาในทางที่ดีขึ้น แต่พร้อมกันนั้นนักจิตวิทยาอย่างบาร์บารา เฮลด์ ก็ออกมาวิพากษ์วิจารณ์ว่าจิตวิทยาเชิงบวกสามารถทำให้คนที่ไม่อาจคิดบวกได้มีแนวโน้มจะหันไปโทษตัวเองว่าเป็นคนที่ไม่ได้เรื่องได้ด้วยเช่นกัน

อาจพูดได้ว่า ยิ่งสภาพแวดล้อมและคนรอบข้างให้คุณค่ากับการคิดบวกมากเท่าไร เราก็จะยิ่งโทษตัวเองเวลารู้สึกแย่มากขึ้นเท่านั้น เบื้องหลังแสงสว่างเจิดจ้าของจิตวิทยาเชิงบวกคือเงามืดของภาวะหน้าขึ้นนอกตรมที่ต้องบั้นยิ้มและกล้ำกลืนฝืนทนกับความรู้สึกขมขื่นที่เป็นคนคิดบวกอย่างคนอื่นไม่ได้

ต่อให้ถูกพุดจาไม่ดีใส่ก็ต้องคิดบวก ขอแค่นี้ใจแล้ว
ทำตัวสุดใสร้ายงเข้าไว้ชีวิตก็จะไม่มีความมืดมนมาเยือน...
สภาพแวดล้อมที่ปฏิเสธไม่ให้ความรู้สึกหรือความคิดเชิงลบ
ซึ่งเป็นเรื่องธรรมชาติแบบนี้มีแต่จะยิ่งทำให้จิตใจมนุษย์หนักอึ้ง
ขึ้นเท่านั้น

พอได้เห็นหรือได้ฟังเรื่องแย่ ๆ เราก็ยอมรู้สึกแย่ และ
เวลาถูกทำไม่ดีใส่เราก็ยอมอารมณ์ไม่ดี ทั้งหมดนี้เป็นเรื่อง
ธรรมชาติ แทนที่จะเพิกเฉย เก็บกด หรือทำเหมือนไม่มี
อะไรเกิดขึ้น เราควรเปลี่ยนมันให้เป็น “การมเช็ดเช็ดอ่อนอัน
สง่างาม” จากนั้นก็ใช้มันอย่างนุ่มนวลเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบ
ต่อความสัมพันธ์และความรู้สึกของทั้งสองฝ่าย และภูมิปัญญา
เกี่ยวกับเรื่องนี้ก็เป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างแจ่มชัดในการเช็ดเช็ดอ่อน
ของคนเกี้ยวโต

บรรพบุรุษของฉันทอาศัยอยู่ในเอโตะติดต่อกันมา
อย่างน้อย ๆ ก็ 5 รุ่น ฉันทจึงไม่เคยมีโอกาสได้เรียนรู้อการสื่อสาร
แบบแฝงความนัย แถมยังไม่รู้จักใครที่จะมาเป็นอาจารย์สอน
ให้อีกต่างหาก ที่ผ่านมาฉันทจึงได้แต่พุดจาแบบที่อ ๆ ตรง ๆ
บางครั้งก็ไปทำร้ายจิตใจคนอื่นหรือไม่ก็ถูกคนอื่นทำร้ายจิตใจ
ซึ่งเป็นชีวิตที่ไม่น่าอภิรมย์เอาเสียเลย นอกจากนั้น ฉันทยังเป็น

คนที่ไม่ประสีประสาเรื่องการวางตัว ไม่ว่าจะมองมุมไหนก็ไม่มี
ความสง่างามเลยสักนิด

ด้วยความที่ไม่เจอแรงกดดันให้ต้องนึกถึงความรู้สึกของ
คนอื่นมาเนิ่นนาน ฉันเลยเป็นคนที่จะออกจะซื่อป้อในเรื่อง
ทำนองนี้ ในแง่หนึ่งก็พูดได้ว่าเป็นชีวิตที่สบาย แต่ก็ปฏิเสธ
ไม่ได้เช่นกันว่ามีข้อเสียหลายอย่าง คำพูดที่เมื่อก่อนเคยคิดว่า
อ้อมค้อม พอโตเป็นผู้ใหญ่ถึงค่อยรู้ว่าหวานผ่าซากเกินไป
แถมยังมีเรื่องที่ทำให้รู้สึกผิดอีกไม่ใช่น้อย ๆ ฉันจึงอดกลุ้มใจ
ไม่ได้ว่าควรทำอย่างไรถึงจะพัฒนาตัวเองให้เป็นคนที่สื่อสารได้
ดีกว่านี้

แล้วตอนนั้นเองก็มีคนสอนให้ฉันได้รู้จักกับการพูด
เชือดเฉือนหรือเทคนิคเชือดนึ่ม ๆ ของคนเกี้ยวโตอย่างละเอียด
มันทำให้ฉันตระหนักขึ้นมาอย่างสุดซึ้งเลยว่านี่แหละคือสิ่งที่
ตัวเองขาดไป มันทำให้ฉันรู้สึกราวกับได้จ้องลึกลงในหุบเหว
ของมนุษย์ ส่วนตัวแล้วฉันคิดว่า การสื่อสารแบบเกี้ยวโต
เปรียบได้กับลูกแก้วแห่งปัญญาที่สร้างสรรค์ขึ้นโดยผู้คนที่อาศัย
อยู่ในสถานที่ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นและต้องจ้องมองลึก
ลงไปในหุบเหวของมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ฉันยังได้ยินมาว่า การเชือดเฉือนยัง
สามารถใช้เป็นแบบทดสอบวัดระดับความรู้ความสามารถด้าน
ภาษาของคู่สนทนาได้อีกด้วย เวลาที่ได้คุยกับใครเป็นครั้งแรก

การลงโยนหินถามทางด้วยการเชือดเฉือนแบบเบา ๆ จะช่วยให้รู้ว่าอีกฝ่ายเข้าใจความนัยที่แอบแฝงอยู่แค่ไหน และยังช่วยให้รู้ด้วยว่าอีกฝ่ายเป็นคนที่ประเภทที่ถือสหาความหรือไม่คิดมากแล้วปล่อยผ่าน ซึ่งก็ต้องบอกตรง ๆ ว่าพอรู้แบบนี้แล้วคนนอกที่มาจากโตเกียวอย่างฉันก็ยิ่งเกร็งหนักเข้าไปใหญ่... แถมฉันยังจัดว่าเป็นคนที่เรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ซ้ำ วิธีที่ดีที่สุดจึงน่าจะเป็นการรีบชิงออกตัวไปก่อนเลยว่าเป็นคนโตเกียวละ

อย่างไรก็ตาม ผู้รู้บอกฉันมาว่าแบบทดสอบนี้ช่วยให้รู้ได้ตั้งแต่แรกแล้วว่าคู่สนทนาเป็นคนโตเกียว จากนั้นเวลาพูดอะไรคนโตเกียวโตก็จะคำนึงถึงเรื่องที่ว่าอีกฝ่าย “ไม่ใช่คนโตเกียว” แล้วปรับระดับคำพูดให้เหมาะสม เมื่อเทียบกันแล้วการคบหากันแบบเว้นระยะห่างแต่พอดีเพื่อความสบายใจของทั้งสองฝ่ายย่อมดีกว่าการฝืนทำตัวสนิทสนมจนเครียดกันทั้งคู่ นี่คือข้อดีของการเชือดเฉือน ซึ่งฉันก็เห็นด้วยอย่างยิ่งเลยละ

ทุกวันนี้แนวคิดที่ว่า “การพูดสิ่งที่คิดจริง ๆ ออกไปเป็นสิ่งสำคัญ” กำลังอยู่ในกระแสนิยม แต่นี่ถือเป็นแนวคิดที่ไม่ได้มีหลักฐานรองรับสักเท่าไร แคมเปญหนึ่งยังพูดได้ว่าเป็นการพยายามบีบให้คนอื่นทำตามที่ตัวเองต้องการ มันทำให้ฉันอดรู้สึกอยากสวนกระแสขึ้นมาไม่ได้ แล้วพอมาคิด ๆ ดูหากจะมีสถานที่ไหนที่มุ่งเพาะเทคนิคการสื่อสารแบบที่มีคารมคมคาย เชือดเฉือนอย่างสง่างาม แต่พร้อมกันนั้นก็ใสใจซึ่งกันและกันมาแต่โบราณแล้ว ที่นั่นก็ย่อมเป็นอื่นใดไปไม่ได้เลย

นอกจากเกียวโต หากท่านที่อ่านหนังสือเล่มนี้ได้เรียนรู้เทคนิค
เล็ก ๆ น้อย ๆ แล้วสามารถนำไปปรับใช้จนมีทักษะการสื่อสาร
ดีขึ้นได้ ฉันก็จะยินดีอย่างยิ่งเลยคะ

SAMPLE

บทที่

1

ทำไมการบอกว่าไม่
โดยไม่พูดว่าไม่
ถึงกำลังเป็นสิ่งจำเป็น



SAMPLE

แต่คุณผู้คิดมากเสียจนพูด ความรู้สึกของตัวเองออกไปไม่ได้



คุณจัดการกับ “ความรู้สึกแหย่ปิด ๆ” อย่างไร

หัวหน้าชอบพูดจาทำร้ายจิตใจในระดับที่หมิ่นเหม่
จะเป็นการคุกคาม เลยพลอยไม่ชอบที่ทำงานทั้งที่ตัวเอง
ไม่ได้มีปัญหาอะไร

ภรรยา /สามีชอบทำตัวเหนือกว่า ที่ผ่านมาก็พยายาม
ปล่อยไปเพราะคิดว่าต้องอดทนเพื่อให้ครอบครัวสงบสุข แต่
พอคิดว่าบ้านที่ควรเป็นสถานที่ที่อยู่แล้วอุ่นใจจะเป็นแบบนี้
ตลอดไปก็อดรู้สึกเจ็บปวดไม่ได้

ลูกค้าเป็นพวกชอบพูดข่มคนอื่น ใจหนึ่งก็คิดอยู่หรือ
ว่าต้องทนแค่นี้เวลางานเท่านั้นแหละ แต่มันก็ยังรู้สึกแหย่อยู่ดี

ไม่ยากทำลายความสัมพันธ์ที่พวกเรานี้ที่อุทิศสำหรับสร้างมา แต่แค่คิดว่าต้องคบหาสมาคมกับคนคนนั้นต่อไปเรื่อย ๆ อีกตั้งไม่รู้กี่ปีก็หุดหู้ขึ้นมาแล้ว

ไม่ว่าจะเป็นตัวอย่างไหนก็ไม่ชวนให้รู้สึกดีเอาเสียเลย ว่าไหมคะ ไม่ชอบแต่ก็ไม่ใช่จะหนีออกมาได้ง่าย ๆ หากเจอกับสถานการณ์แบบนี้เมื่อไหร่ คนส่วนใหญ่ก็มีแนวโน้มที่จะคิดว่าแค่อดทนหน่อยก็จบเรื่องแล้ว

แต่ถึงอย่างนั้นไม่ว่าใครก็น่าจะเคยมีความคิดทำนองนี้แวบขึ้นมาสักครั้ง

ถ้าหนีได้ก็อยากจะหนี
หากทำได้ก็อยากจะเลิกคบ
ถ้าตอบโต้กลับไปให้สะใจได้ก็คงดี

อย่างไรก็ตาม หากทำอย่างที่ดีจริง ๆ ผลที่ตามมา ก็คงไม่ใช่สิ่งที่น่าย็นตินัก

อาจตงงานก็ได้...

ถ้าบรรยากาศในครอบครัวตึงเครียดขึ้นมาแล้วลูกจะเป็น
ยังไง...

ความสัมพันธ์กับลูกค้าอาจพังพินาศได้ด้วยคำพูดแค่
คำเดียว...

ความคิดทำนองนี้คงผุดขึ้นมาในหัวจนยากที่จะลงมือ
จัดการให้เด็ดขาดจบเรื่องกันไป แต่จะให้ทนต่อไปเรื่อย ๆ ก็
แทบจะทนไม่ไหวแล้ว

ฉันเชื่อว่าคนที่หยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาหลายคนก็อาจ
กำลังลุ่มใจและอยากทำอะไรสักอย่างกับเรื่องทำนองนี้อยู่

คนที่จิตใจอ่อนโยน ละเอียดอ่อน และมีความคิดลึกซึ้ง
มีแนวโน้มที่จะชอบคิดว่า “ถ้าเราอดทนซะก็จะมีปัญหา”
หรือ “ให้ทุกอย่างสงบเหมือนที่แล้ว ๆ มาสำคัญที่สุด” แล้ว
อดทนอดกลั้นจนติดเป็นนิสัย แถมวัฒนธรรมญี่ปุ่นยังมอง
ว่าการอดทนคือความดีงามมาอย่างยาวนาน เราจึงถูกสั่งสอน
ให้อดทนมาตั้งแต่เล็ก ๆ

ปัญหาคือเวลาที่ทรมาณใจจนอดคิดไม่ได้ว่า “ต้อง
อึดอึดใจแบบนี้ไปอีกนานเท่าไร” เรากลับไม่รู้วิธีรับมือ
แบบอื่นเลยนอกจากการตะบ๊utateบ้นอดทน ซึ่งดูไม่ใช่ชีวิตที่มี
ความสุขเอาเสียเลย เทียบกันแล้วการได้รู้ว่ามีตัวเลือกอื่น
อยู่ด้วยน่าจะช่วยให้สบายใจขึ้นได้เยอะ

ชีวิตมนุษย์ไม่ได้อยู่ยั่งยืนง ต่อให้อายุยืนแค่ไหนก็เกิน 100 ปีไปไม่เท่าไร มันจึงเป็นช่วงเวลาที่มืออยู่อย่างจำกัดมาก

หากคุณใช้เวลาแม้จะแค่ 2-3 เปอร์เซ็นต์ของชีวิตอันมีค่านี้ไปกับการอดทน มันก็คงน่าเสียดายอยู่ไม่น้อย

อุตุส์ให้ได้เกิดมาทั้งทีก็อยากจะมีความสุขให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้... นี่น่าจะเป็นความปรารถนาของมนุษย์แทบทุกคนเลยที่เดียว

แน่นอนว่าการอดทนไม่ใช่ตัวเลือกที่แยแสเสมอไป เพราะของแบบนี้เป็นเรื่องส่วนบุคคล แต่ถ้าคุณรู้สึกทรมานกับการอดทนละก็ การอดทนไปเรื่อย ๆ คงยากที่จะทำให้ความรู้สึกแย ๆ หายไป ที่จริงมันน่าจะยิ่งกระพือความรู้สึกเชิงลบต่ออีกฝ่ายให้รุนแรงหนักขึ้นด้วยซ้ำ และถ้าปล่อยให้ความรู้สึกนั้นมาถึงจุดที่สุุดจะทนเมื่อไหร่ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นน่าจะใหญ่หลวงกว่าการเลือกจะไม่อดทนตั้งแต่แรกเสียอีก

เรามักได้เห็นของอย่าง “○○ เดรโน้ต” หรือประโยคอย่าง “ถ้าตายไปซะได้ก็ดีสิ” ในอินเทอร์เน็ตอยู่บ่อย ๆ แม้จะเป็นพฤติกรรมที่ดูไม่ดี แต่การเอาความโกรธเกลียดมาระบายล้นหลังแบบนี้ดีกว่าการเอาผิดไปได้แทงหรือแอบวางยาพิษคนอื่นเป็นไหน ๆ อย่างไรก็ตาม การทำแบบนี้ไม่ช่วย

ให้อีกฝ่ายปรับปรุงตัว ทั้งยังไม่ช่วยให้สถานการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้น ความรู้สึกคับแค้นในใจจึงมีแต่จะสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีวันบรรเทาเบาบางลง

การใช้ชีวิตโดยต้องแบกรับความรู้สึกแย่ ๆ ย่อมไม่ดีต่อสุขภาพ แถมยังเป็นการสิ้นเปลืองเวลาอันมีค่าไปโดยใช่เหตุ อีกต่างหาก

นำ “ความคลุมเครือ” มาใช้เป็นกลยุทธ์

ฉันเคยเขียนหนังสือที่แนะนำให้พูดอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาหลายเล่ม ซึ่งก็ได้รับเสียงชื่นชมอยู่พอสมควร แต่พร้อมกันนั้นก็มีคนบอกว่า ต่อให้ยากทำแต่ในความเป็นจริงแล้วก็ไม่ใช่จะทำได้ง่าย ๆ สักหน่อยด้วย

แน่นอนว่าในบางสถานการณ์การพูดออกไปตรง ๆ ก็ไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย ๆ ฉันเองบางครั้งก็เลือกที่จะอดทนเหมือนกัน เรื่องนี้ทำให้ฉันมานั่งขบคิดว่ามีวิธีไหนที่สามารถช่วยคนที่ตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ชอบแต่ก็หนีไม่ได้อยู่บ้างหรือไม่ แล้วต่อนั้นเองก็ไปได้ยินคำพูดของคนเกี่ยวโต

คนหนึ่งเข้า นี่ไม่ใช่คำพูดที่คัดมาแบบคำต่อคำก็จริง แต่
เนื้อหาก็คงประมาณนี้ละ

การพูดเชือดเฉือนแบบไม่ให้อีกฝ่ายรู้ตัวของคนเกี่ยวโต
คือกลยุทธ์ป้องกันตัวรูปแบบหนึ่ง มันช่วยให้คนที่รู้ว่าโดน
เห็นชอบปรับปรุ่งตัว ส่วนคนที่ไม่รู้ก็เป็นอันรู้กันว่าสามารถเอามา
ล้อเลียนได้ มันคือการสร้างระบบที่คนเกี่ยวโตระดับชาวบ้าน
เป็นผู้กำหนดว่าจะอะไรถูกอะไรผิดผ่านถ้อยคำที่มีความหมาย
แอบแฝง เพื่อจะได้ใช้เอาตัวรอดเวลาเผชิญหน้ากับเจ้าใหญ่
นายโตหรือนักรบที่มีอาวุธ

เกี่ยวโตเคยเป็นเมืองหลวงของญี่ปุ่นที่มีประชากรอาศัย
อยู่อย่างหนาแน่นมานานนับพันปี ต่อให้ใช้ชีวิตแบบพยายาม
ไม่ยุ่งกับคนอื่นแค่ไหนก็ไม่มีทางเลี่ยงได้ แคมบางที่ยังมี
พวกกระหายสงครามเข้ามาอีกต่างหาก มันเป็นสถานที่ที่
ไม่รู้ว่าใครคือคนต่อไปที่จะขึ้นมามีอำนาจ วิธีอยู่รอดที่ดีที่สุด
จึงเป็นการไม่สร้างศัตรูและไม่สนิทกับใครมากเกินไป แล้ว
ผลลัพธ์ที่ได้ก็คือวิธีพูดอ้อม ๆ ในแบบของคนเกี่ยวโตนั่นเอง...

ฟังแบบนี้แล้วฉันก็ถึงกับตบเข้าผาดทีเดียว

วิธีพูดของคนเกี่ยวโตคือการเตรียมการล่วงหน้าแบบที่
ไม่ต้องฝืนใจตัวเองเกินไป ไม่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอยากแก้แค้น

แถมยังเปิดทางให้หนีได้ทุกเมื่ออีกต่างหาก สมแล้วที่เป็นเทคนิคการสื่อสารที่พัฒนามาจากการต้องรับมือกับสถานการณ์ยากลำบากมาหลายร้อยปี แม้จะคิดมานานแล้วว่ายังไงความเป็นจริงก็อยู่เหนือทฤษฎีที่ถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ แต่นี่คือช่วงเวลาที่ทำให้ฉันตระหนักขึ้นมาว่ามันเป็นเช่นนั้นจริง ๆ ค่ะ

เชือดเฉือนอย่างสง่างามเพื่อให้มีแต่คนที่รู้เท่านั้นถึงจะเข้าใจ

นี่เป็นวิธีที่ไม่อาจเข้าใจได้เมื่อมองจากมุมมองของประสาทวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ ในแง่หนึ่งจึงอาจพูดได้ว่า นี่แหละคือภูมิปัญญาที่ผู้คนในปัจจุบันควรเรียนรู้เอาไว้

การสื่อสารและความสัมพันธ์ ไม่ใช่สิ่งที่ “หยุดอยู่ตรงนั้น”

แทนที่จะตัดคนที่ไม่ชอบออกไปจากชีวิตโดยสิ้นเชิง การเชือดเฉือนอย่างสง่างามจะส่งผลดีต่อการสร้างคอนเนกชันมากกว่าเยอะค่ะ

ในโลกที่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ วันหนึ่งคนที่เคยไม่ชอบหน้าอาจมีสถานะไม่เหมือนเดิมได้ หากเราอยาก

กลับไปคบหาเขาอีกครั้งหรือไม่อยากถูกข่มเหงรังแก การหลอเลี้ยยความสัมพันธ์ให้อยู่ในระดับคลุมเครือไม่ดีแต่ก็ไม่เลย่อมอำนวยความสะดวกให้กลับไปต่อกันติดได้ง่ายกว่าการเลิกคบแบบดี ๆ และสิ่งที่จะช่วยให้ทำแบบนั้นได้ก็คือวิธีสื่อสารแบบเกี่ยวโต

นอกจากความสัมพันธ์แบบฝ่ายหนึ่งได้ฝ่ายหนึ่งเสียแล้ว โลกนี้ยังมีความสัมพันธ์แบบ “ได้กับได้” ที่ต่างฝ่ายต่างก็แบ่งปันสิ่งที่มีและเติมเต็มสิ่งที่ขาดให้แก่กันและกัน ฟังดูดีมากเลยว้าไหมคะ

ปัญหาคือก่อนที่จะไปถึงความสัมพันธ์แบบนั้นได้ สมองมนุษย์กลับชอบให้ความสำคัญกับการแข่งขันหรือเอาชนะอีกฝ่ายมากกว่าอย่างไม่ว่าทำไม บางทีอาจเพราะการอยู่เหนืออีกฝ่ายทำให้รู้สึกดีว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากความสัมพันธ์แบบได้กับได้ก็ได้

แน่นอนว่าการที่สมองมนุษย์มีนิสัยแบบนั้นก็มิใช่เหตุผลของมันอยู่ แต่เอาไว้ฉันจะอธิบายเรื่องนี้อย่างละเอียดอีกทีในบทที่ 4 นะคะ

นิสัยดังกล่าวทำให้มนุษย์มีแนวโน้มจะเลือกใช้ทางลัด
อย่างเก๋กตสิ่งที่ไม่ดีเอาไว้ หรือไม่ก็พยายามยืดเยียดความ
เห็นของตัวเองให้คนอื่นยอมตาม และนี่คือเหตุผลว่าทำไมวิธี
ของคนเกี้ยวโตถึงน่าฟังอย่างยิ่ง เพราะมันเป็นวิธีที่ตัวเอง
ไม่จำเป็นต้องทนเก๋กต แต่ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ทำให้คนอื่น
รู้สึกแยะ เรียกได้ว่าเป็นวิธีที่สง่างามจริง ๆ

ขอยกตัวอย่างเพื่อให้เห็นภาพง่ายขึ้นนะคะ สมมุติว่า
ต้นไม้ของเพื่อนบ้านแผ่กิ่งลำอาณาเขตเข้ามาในสวนบ้านเรา
แต่เพื่อนบ้านกลับดูเหมือนไม่สังเกตเห็น หรือบางทีอาจแกล้ง
ทำเป็นไม่เห็นก็ได้

ในสถานการณ์แบบนี้คุณควรทำอย่างไรดี

เมื่อไปถามคนเกี้ยวโต เขาก็บอกว่าเวลาแบบนี้จะไม่พูด
ไปตรง ๆ ว่า “กิ่งไม้มันยื่นมานะ” แต่จะพูดทำนองว่าต้นไม้
แข็งแรงดีแทน เช่น “ต้นไม้แข็งแรงแผ่กิ่งก้านได้ขนาดนี้
นี่แสดงว่าคุณดูแลเอาใจใส่อยู่เสมอเลยสินะ”

สำหรับคนที่ไม่ชิน พอได้ยินคำพูดทำนองนี้ก็ยอม
นึกไม่ถึงว่าเป็นการต่อว่า แต่ถ้าลองพิจารณาดี ๆ ก็จะเริ่มนึก
ได้ว่า เอ๋ ไม่ได้ดูแลเลยสักหน่อย มันยังงักแงเห็นได้
ว่านี่เป็นการกระตุ้นให้อีกฝ่ายรู้ตัวได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้คำพูด
แรง ๆ แต่อย่างใด

ในกรณีที่เพื่อนบ้านฟังแบบนี้แล้วไม่รู้ตัว คนเกี่ยวโตก็จะเอาไปหัวเราะเยาะว่าเป็น “พวกไม่รู้เรื่อง” ให้หายโมโหซึ่งก็ไม่ได้ทำให้เกิดความเสียหายจริง ๆ ขึ้นแต่อย่างใด เป็นวิธีที่สุดยอดมากเลยว่าเป็นหิมะ

ส่วนในกรณีที่ฟังแล้วรู้ตัว ก็จะยอมหนักขึ้นมาได้ว่า “อ้อมาเตือนให้รู้ว่าไม่ได้ ‘ดูแล’ เลยนี่เอง”

อาจพูดได้ว่า สิ่งที่เป็นสำหรับวิธีพูดแบบนี้คือสิ่งที่เราเรียกกันว่าปัญญา คนบางคนมีสิ่งนี้ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่ทักษะทางภาษานั้นส่วนใหญ่แล้วจะได้มาจากสภาพแวดล้อมกับการเรียนรู้มากกว่าพรสวรรค์โดยกำเนิดค่ะ

อย่างไรก็ตาม น่าเสียดายที่เราไม่มีตำราที่ช่วยสอนเรื่องแบบนี้ให้ ในกรณีที่โชคดีได้เจอกับผู้รู้ก็ยังมีโอกาสได้เรียนรู้ แต่ถ้าโชคร้ายไม่ได้เจอ ต่อให้เกิดมาพร้อมกับพรสวรรค์ก็คงยากที่จะเอาไปใช้งานจริงได้ เปรียบแล้วก็เหมือนกับมีภาษาขนาดใหญ่แต่ไม่มีน้ำใส่สั๊กหยดนั่นเอง

ถ้าอย่างนั้นมีแหล่งน้ำให้อามาใส่อยู่ที่ไหนบ้าง คำตอบคือเป็นไปได้ว่ามีอยู่ที่เกี่ยวโตค่ะ ส่วนโตเกียวนั้นดูแล้วไม่น่าจะมี หรืออย่างน้อยรอบ ๆ ตัวฉันก็หาไม่เจอเลย

หนังสือเล่มนี้เป็นความพยายามที่อยากจะบอกเล่าเกี่ยวกับความเป็นเลิศของวิธีสื่อสารแบบเกี่ยวโตที่ไม่ค่อยมีใคร

นำมาเขียนถึงสักเท่าไร? แน่นอนว่าฉันคงไม่สามารถถ่ายทอด
ได้อย่างสมบูรณ์หรือแม้แต่เพียงพอ แต่ก็คาดหวังว่าจะช่วยให้
ผู้คนมากมายได้รู้ถึงข้อดีของการสื่อสารแบบนี้ค่ะ

SAMPLE