

การพูดเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์*

ท่านเคยคิดว่าท่านจะสร้างมนุษยสัมพันธ์กับใคร ๆ บ้างไหม

โดยปกติวิสัย มนุษย์ไม่ชอบสร้างความสัมพันธ์ แต่ชอบรับความสัมพันธ์จากคนอื่น โดยเฉพาะระดับบริหารหรือผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต มักไม่ชอบสร้างความสัมพันธ์ แต่ชอบรับความสัมพันธ์ เหตุที่คนเราไม่ชอบสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพราะเคยชินกับการรับความสัมพันธ์ คือ ตอนเล็กอยู่ในท้องแม่ เราได้รับความสัมพันธ์จากแม่ ไม่ว่าจะอาหารหรืออากาศ เมื่อเราคลอดออกมา เด็กทารกทุกคนจะร้องไห้ ภาษาร้องไห้เป็นภาษาสากลของมนุษย์แสดงถึงความตกใจ เมื่อไม่ได้รับความสบายเหมือนในท้องแม่ จึงเปล่งเสียงออกมาเพื่อให้ใครบางคนมาบริการเรา บุคคลนั้นคือแม่ของเรา เพราะฉะนั้น แม่จึงเป็นนักบริการที่ดีที่สุดในโลก แม่เริ่มสร้างความสัมพันธ์กับลูก แม่อยากให้ลูกมารับบริการ แม่จึงสร้างความสัมพันธ์กับลูก พฤติกรรมที่แม่สร้างความสัมพันธ์กับลูก คือ แม่ยิ้ม ชมลูก สัมผัส พูดด้วยคำพูดที่ไพเราะ แวดตาแสดงความรัก ความสนใจ และอบอุ่น แรกเกิดมาคนเราจึงคิดว่าเราเป็นเจ้าของจักรวาล ต่อมาเกิดสัญชาตญาณการเอาตัวรอด เมื่อเราได้รับบริการเรารู้สึกพอใจจึงติดเป็นนิสัย เมื่อเราได้รับจากแม่เรื่อย ๆ มา แม่จึงเป็นคนสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกของตัวเอง

ใครก็ตามที่ทำงานด้านบริการได้ดีนั้น เขามักจะเลือกเพศหญิง เพราะเพศหญิงชอบบริการ และมีสัญชาตญาณการเป็นแม่ ก่อนแต่งงาน ผู้ชายจะบริการผู้หญิง แต่ภายหลังการแต่งงาน ฝ่ายหญิงจะบริการฝ่ายชาย เพราะผู้หญิงมีวิญญาณของความเป็นแม่ มีความละเอียดอ่อน ละมุนละไม พร้อมจะเป็นผู้ให้ มีอารมณ์รัก อยากจะเก็บของรักไว้กับตัวให้นาน ๆ ซึ่งมาจากฮอร์โมนเพศหญิง ผู้หญิงจึงชอบเก็บของรักไว้กับตัว ส่วนผู้ชายชอบความตื่นเต้น เพราะมีฮอร์โมนเพศชาย ผู้หญิงชอบสร้างความสัมพันธ์มากกว่าผู้ชาย และมีลักษณะให้บริการได้ดีกว่าผู้ชาย

*น.พ. วิทยา นาควัชระ สรุปคำบรรยายในการอบรมศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชน หลักสูตร “ผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 8” สมาคมฝึกการพูดแห่งประเทศไทย วันที่ 20 ตุลาคม 2527

การที่แม่บริการเรานั้น ทำให้เรากลายเป็นคนเห็นแก่ตัวและตามใจตนเอง เมื่อประสบความสำเร็จในชีวิตแล้วเราจะตามใจตนเองมากขึ้น ในหลักทางด้านจิตวิทยา การที่เรามีพ่อแม่ที่ตามใจเราและเราเกิดความรักตนเองมาก ๆ เรียกว่า การหลงรักตนเองขั้นปฐมภูมิ ซึ่งเราได้จากพ่อแม่และสังครรอบ ๆ ตัวเรา และติดตัวเรามาตั้งแต่เด็ก เมื่อเราเติบโตต่อไปประสบผลสำเร็จทางการเรียน มีการมีงานทำ หรือมีฐานะดีขึ้น ไปไหนมีคนทักทายทำให้เราเกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งเรียกว่า การหลงรักตนเองขั้นทุติยภูมิ ใครที่มีลักษณะเฉพาะตัวแบบคนใหญ่คนโตหรือบุคคลสำคัญมีความหลงรักตนเองขั้นปฐมภูมิและทุติยภูมิอยู่ จึงเป็นการยากที่บุคคลเหล่านี้จะสร้างความสัมพันธ์กับมนุษย์ ส่วนมากมักจะคอยให้ผู้อื่นมาสร้างความสัมพันธ์กับตนเอง การหลงรักตนเองเป็นการทรมาณมากเมื่อมีความผิดหวัง

ถ้าเราจะสร้างความสัมพันธ์ มีหลักดังนี้

1. เราจะไม่พูดในสิ่งที่ไม่ดี
2. เราจะพูดในสิ่งที่จะสร้างความสัมพันธ์

สิ่งไม่ดีคือคำพูดที่ไม่ดี เช่น คำหยาบ คำด่า การที่เราพูดคำเหล่านี้ เพราะเรามีความโกรธอยู่ในใจ อยากจะลดความเป็นคนลง ซึ่งอาจมาจากความอิจฉาและมีสันดานดิบของการทำลายสูง

สันดานของคนเรามี 2 ชนิด คือ สร้างสรรค์และทำลาย ถ้าใครมีสันดานของการสร้างสรรค์ มักจะแสดงออกในทางสร้างสรรค์ อยากช่วยคน อยากรักคน และอยากให้สิ่งต่าง ๆ แก่ผู้อื่น ถ้าหากมีสันดานดิบของการทำลายสูง มักจะแสดงออกทางอิจฉา ริษยา อาฆาตแค้นต่าง ๆ เช่น

— **การพูดปิด** การพูดปิดจะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นยาก เพราะคนจะไม่ให้เกียรติเรา มักจะมองในแง่ที่เราชอบพูดโกหก การที่คนชอบพูดโกหกมาก ๆ มักมีลักษณะต่อต้านสังคม (Anti Social) สังคมเคารพกติกา แต่คนพูดปิดมักจะทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อลบกติกาของสังคมนั้น

— **การพูดต่อเสียด** เป็นการพูดประชดประชัน มาจากการอิจฉาริษยาซึ่งมาจากสันดานดิบของการทำลาย

— **การพูดเพื่อเจ้อหรือพูดพาล่าม** เป็นการพูดที่ขาดการบังคับหรือฟุ้งซ่าน

การปรับปรุงตนเองให้สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้มีดังนี้ ตามหลักจิตวิทยา เชื่อว่า คนเราอยู่ได้ด้วยความหวัง (Hope) และมีความต้องการ (Need) ความต้องการของมนุษย์

แบ่งได้ 2 ชนิด คือ

1. ความต้องการทางกาย เช่น อยากกินอาหาร ความสบาย ซึ่งเราสามารถหาได้โดยการใช้เงินซื้อหามา ความต้องการทางกายให้แล้วไม่เคยพอ

2. ความต้องการทางใจ ถ้าเราต้องการสร้างความสัมพันธ์กับมนุษย์ เราต้องพิจารณาว่าจิตใจของมนุษย์ต้องการอะไร และเราให้สิ่งนั้นแก่เขาก่อน เขาจะชอบเรา และสิ่งนั้นเราต้องชอบด้วย ในขณะที่เดียวกัน เขาอาจจะให้หรือไม่ให้เราก็ได้ การให้ความต้องการทางด้านจิตใจเราไม่ต้องเสียเงินเลย การพูดเพื่อให้เขาได้รับความต้องการทางด้านใจนั้น เขาจะชอบเรา

ความต้องการทางใจ มีดังนี้

ต้องการความถูกต้อง มิใช่เพื่อจับผิด ถ้าหากเราจะพูดกับใคร เราต้องพูดถึงความถูกต้องของเขา แต่สังคมปัจจุบันมักพูดถึงใครก็ตามในเรื่องของความไม่ถูกต้องของเขา คือการจับผิดนั่นเอง เช่น ถ้ามีผู้หญิงใส่เสื้อสีชมพูสวยเดินเข้ามาในห้อง เรามักจะบอกว่าสีชมพูเหมาะกับผิวขาวผ่องดูแล้วสวยงาม คนที่ถูกพูดถึงจะรู้สึกว่าเป็นจริง เราแต่งตัวใช้ได้ถูกต้องตามกติกาของสังคม แต่ถ้ามีใครพูดว่าสีชมพูแจ๊ด แสบตาเหลือเกิน ท่านจะชอบไหม แสดงว่าคนที่พูดนั้นมีอคติหรืออิจฉาก็ได้ ซึ่งมีลักษณะของการทำลายสูง คือ เห็นว่าแต่งตัวดีเกินไป เกิดความหมั่นไส้จึงพูดออกไป บุคคลที่ถูกพูดถึงจะไม่อยากสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลประเภทนี้เลย

โลกทุกวันนี้เราจับผิดกันตลอดเวลา การที่เราทะเลาะกันทุกวันนี้เพราะเราชอบจับผิดกัน

ต้องการเป็นคนสำคัญ ทุกคนอยากเป็นคนสำคัญ เราควรพูดถึงความสำคัญของเขา เวลาคุยกับใครหัดถ่อมตัวบ้าง และยกความสำคัญของคนอื่นขึ้นมา เขามีอะไรดีบ้าง กติกาคือให้หัดชมคนให้เป็น ชมด้วยความจริงใจ ถ้าชมรูปธรรมไม่ได้ ก็ให้ชมนามธรรม เช่น ถ้าเขาเป็นคนไม่สวยเราก็พยายามชมเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ เช่น เสียงเพราะ ใจดี ขยัน ฯลฯ คือพยายามหาจุดเด่นของเขามาชม และต้องชมด้วยความจริงใจ

ต้องการความระลึกถึง ถ้าเราพบใคร เราพูดเป็นเชิงระลึกถึงเขา เขาจะชอบ ทำให้รู้สึกสนิทมากขึ้น และอยากสร้างความสัมพันธ์กันต่อไป เพราะรู้สึกว่าคุณระลึกถึง เวลาเจอกัน ทักทายกัน พูดโยนไปถึงเหตุการณ์เก่า ๆ หรือถามถึงบุคคลที่เขารัก เขาจะรู้สึกว่าเราคิดถึงเขา เช่น เจ้านายทักทายลูกน้อง ให้ถามถึงลูกว่าเรียนเป็นอย่างไร และกล่าวชมด้วยความจริงใจ จะมีค่ามากกว่าสิ่งของเสียอีก

เราต้องพูดให้เขามีอิสระมากขึ้น อย่าพูดให้เขาจนมุมหรือจับผิด และอย่าชักใช้ในสิ่งที่เขาไม่อยากให้เราทำ เขาจะรู้สึกรำคาญ

มนุษย์ต้องการสร้างความประทับใจและได้รับความประทับใจ จงให้ออกาสคนที่เราจะคุยด้วยได้มีโอกาสรสร้างความประทับใจโดยใช้ Body language คือ ภาษากาย เช่น มองหน้า มองตา พยักหน้า พุดสนับสนุน ตั้งใจฟัง จะทำให้เราได้เพื่อนมากมาย เพราะคนที่กำลังพูดเขาได้รับความประทับใจมากเพราะเราสนใจเขา มิใช่เขาพูดมาเราก็ทำท่ารู้ดี และทำท่ารู้สึกรำคาญ เขาจะรู้สึกโกรธ ให้อพยายามทนฟังจนจบเรื่อง อย่าพยายามขัดคอ จะทำให้เรามีเพื่อนมากขึ้น

จงให้ออกาสคนอื่นเขาถามเราบ้าง อย่าพูดคนเดียว ความต้องการทางด้านจิตใจมนุษย์เรานำมาประยุกต์ใช้ที่ว่า เราจะเป็นฝ่ายให้ความต้องการทางจิตใจมนุษย์กับบุคคลอื่นก่อน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเขา

ทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นได้ถ้าเรามองดูเขาว่าเป็นคนมีค่า ถ้าเรามองเขาเป็นคนไม่มีค่า เรา จะลดความมีค่าในตัวเขาลง เราจะสร้างความสัมพันธ์ไม่ได้เลย ฉะนั้น

จงมองว่าเขามีค่า แล้วเราก็มีค่า เราจึงจะคบกันได้

ถ้ามองเขามีค่า เราไม่มีค่า เราก็คบกับเขาไม่ได้ เพราะเราจะรู้สึกว่าเขาด้อยค่า

แต่ถ้าเรามีค่า แล้วเขาไม่มีค่า เราจะดูถูกเขา

ถ้าเขาไม่มีค่า เราไม่มีค่า เราก็จะคบกันไม่ได้ ไม่มีประโยชน์เลย

หลักการง่าย ๆ ในการพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ คือ ฝึกการมอง มองให้เป็น มองโลกในแง่ดี มองให้เขามีค่าขึ้นมาเพราะตัวเราเองมีค่าด้วย และจงพูดออกไปจากความมีค่าของเขายกความมีค่าของเขาขึ้นมา ตนเองก็ไม่ต่ำลง เขาก็ไม่ต่ำลง แล้วเราก็จะสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้