

## กระบวนการที่ถูกต้องของ ?การสื่อสาร?

นำเสนอเมื่อ : 30 ม.ค. 2552

### กระบวนการที่ถูกต้องของ “การสื่อสาร”

ยังมีผู้คนจำนวนมากหลงเข้าใจผิดไปว่า “การพูด” คือที่สุดของการสื่อสาร จึงพยายามอย่างเอาเป็นเอาตายกับการ “ฝึกการพูด” ชนิดเป็นอภิมหาโกลาหลอลหมาน!

ผู้คนจำนวนมากดีนรชนชวนชวย ทั้งอ่านหนังสือด้านการพูด ทั้งเข้าหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการพูดสารพัด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการพูดของตนเองให้สุดยอด ใม่ว่าจะเป็นเรื่องการพูดในที่ชุมนุมชน (ซึ่งก็สามารถแตกแขนงไปได้อีกในเรื่องที่เฉพาะเจาะจง เช่น เทคนิคการนำเสนอ , เทคนิคการเป็นวิทยากรและการสอน , เทคนิคการเป็นพิธีกร , เทคนิคการกล่าวสุนทรพจน์ , เทคนิคการปราศรัยไฮด์ปาร์ค , ฯลฯ) การพูดเพื่อการเจรจาต่อรอง การพูดเพื่อการขายและการบริการ การพูดเพื่อการสอนงานและการเป็นที่ปรึกษา การพูดเพื่อการบังคับบัญชาของผู้บริหาร การพูดเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวัน ฯลฯ

ผู้คนจำนวนมากนั้นอาจไม่รู้ หรืออาจไม่เข้าใจว่ามันยังมีอะไรอีกบางประการที่สำคัญ ซึ่งเราต้องตระหนักถึงในความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน อันจะส่งผลอย่างมหันต์ต่อ “การพูด” และถ้าเราไม่เข้าใจถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของสิ่งเหล่านี้แล้ว ต่อให้ฝึกการพูดไปให้ตาย ก็ไม่มีวันที่จะสามารถพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลได้! ลองดูแผนภูมิข้างล่างนี้ แล้วท่านจะเข้าใจ



จากแผนภูมิ เราจะเห็นถึงการเชื่อมโยง และความสัมพันธ์กันของ “การคิด” “การพูด” และ “การกระทำ” ลองดูคำกล่าวต่อไปนี้ประกอบด้วย แล้วคอยมาอภิปรายกันต่อ :-

“คนเราพูดและทำ ตามสิ่งที่ตนเองคิดและเชื่อ”

“การพูด คือ การคิดออกมาดังๆ ส่วนการคิด คือ การพูดเงียบๆ อยู่ภายในใจ”

“ถ้ามีความคิดเสียแล้ว คำพูดมาเอง” (มาร์คัส ทัลเลียส ซีเซโร ปราชญ์นักพูดชาวโรมัน)

“การพูดและการเขียนที่ยาวเกินไป เกิดจากการคิดที่ไม่แน่นอนพอ” (มาร์ค เทเวน นักประพันธ์เอกของโลก ชาวอังกฤษ)

“คนอื่นอาจฟังทุกอย่างที่คุณพูด แต่เขาจะเชื่อทุกอย่างที่คุณทำ”

“คุณอาจโกหกคนทุกคนได้บางเวลา คุณอาจโกหกคนบางคนได้ตลอดเวลา

แต่คุณไม่สามารถโกหกทุกคนทุกคน และทุกเวลา!!” (อับราฮัม ลินคอล์น อดีตประธานาธิบดีผู้ยิ่งใหญ่ชาวสหรัฐอเมริกา)

ฯลฯ

อันที่จริงแล้ว เพียงดูแผนภูมิและคำกล่าวดังกล่าวดังข้างต้น ก็พอจะทำให้เรามองเห็นสาระสำคัญอะไรบางอย่างได้ ลำพังการเอาเป็นเอาตายกับการฝึก “เทคนิคการพูด” ในทุกรูปแบบเพียงสถานเดียวนั้น มันอาจจะไม่มีความหมายอะไรเลย ถ้าเราไม่ใส่ใจกับการฝึกฝนทางด้าน “การคิด” และ “การกระทำ” ไปพร้อมๆ กันด้วย

ทั้ง “การคิด” “การพูด” และ “การกระทำ” ต่างส่งผลถึงกันได้เสมอ ไม่ว่าจะเอาอะไรเป็นตัวเริ่มต้น คนเราคิดอย่างไร ก็มักจะพูดและทำอย่างนั้นเสมอ อาจจะไม่ลอกกันได้ชั่วครั้งชั่วคราว ด้วยการพูดเสียดีเยี่ยม แต่ในที่สุดผู้คนเขาก็ต้องจับได้อยู่ดีว่าที่แท้แล้ว ก็ “ดีแต่พูด”

อะไรที่เราพูดบ่อยๆ มันก็ส่งผลให้เราคิดและเชื่อไปได้อย่างนั้น เช่นกัน เช่นถ้าเราขยันพูดว่า “ทำไม่ได้” ทั้งๆ ที่ในความคิดเราก็อาจจะยังไม่ได้ปลงใจเชื่ออย่างนั้น แต่พอพูดบ่อยๆ เขาในที่สุดเขาก็เลยเชื่อไปจริงๆ ว่าเราทำไม่ได้ แล้วก็เลยส่งผลให้ “ไม่ได้ทำ” หรืออาจจะตั้งใจทำ แต่กลับไม่สำเร็จ (ทั้งๆ ที่ควรจะสำเร็จ) ไปในที่สุด

หลายครั้งที่คนเราอาจจะยังไม่ได้คิด ไม่ได้เชื่อ ในสิ่งนั้นๆ รวมทั้งก็ไม่ได้พูดอะไรที่ทำให้พอเห็นได้ว่าเขาเชื่อเรื่องนั้นจริงๆ แต่เขาก็กลับขยันทำในสิ่งนั้นบ่อยๆ ทำเป็นกิจวัตร ผลที่สุดเขาก็เลยมีการพูดออกไปในแนวนั้น และสุดท้ายเขาก็พลอยเชื่อไปจริงๆ ตามนั้นด้วย เช่น บางคนไม่ค่อยเชื่อเรื่ององค์จตุคามเทพสักเท่าไร ใครถามเขาก็บอกว่าเฉยๆ ไม่เชื่อแต่ก็ไม่ลบหลู่ แต่ทว่าเมื่อมีคนนำองค์จตุคามมาให้เขา เขาก็แขวนองค์จตุคามนั้นโดยที่ก็ไม่ได้คิดอะไร แต่ทุกครั้งที่เขาส่งองค์จตุคามขึ้นแขวนคอ เขาก็จะต้องยกมือไหว้ทวมหัวด้วยความเคยชิน เริ่มสนใจฟังเมื่อมีใครพูดถึงอิทธิปาฏิหาริย์ขององค์จตุคาม เขามักพาตัวเองไปอยู่ในหมู่ผู้เลื่อมใสศรัทธาขององค์จตุคามอย่างลึกซึ้ง ฯลฯ สุดท้าย ด้วย “การทำ” อย่างนั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า เขาก็เลยคิดอย่างนั้น และพูดอย่างนั้นไปในที่สุด

เราจะเอาข้อคิดในเรื่อง “กระบวนการที่ถูกต้องในการสื่อสาร” นี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร? พูดแบบกำปั้นทุบดินก็ต้องบอกว่า อย่าพัฒนาหรือฝึกฝนเพียงด้านใดด้านหนึ่ง ต้องทำให้ครบด้วยกันทุกด้านทั้ง “การคิด” “การพูด” และ “การกระทำ” ไปพร้อมๆ กัน **แต่ในเมืองตน เราควรใส่ใจไปที่ “การคิด” ก่อนเป็นอันดับแรก เพราะ “การคิด” เป็นมารดาของ “การพูด” และ “การทำ”**

**ฝึกเป็นคนคิดอย่างสร้างสรรค์ (Constructive Thinking) ไว้เสมอ** ซึ่งก็จะกินความไปถึง ความคิดแง่บวก (Positive Thinking) ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ (Creativity) ความคิดแบบจินตนาการ (Imagination) ความคิดแบบชนะ/ชนะ (Win/Win Thinking) ความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) ความคิดแบบบูรณาการ (Integrated Thinking) ความคิดแบบกระจ่างชัดเจน (Clarification Thinking) ความคิดแบบแก้ปัญหา (Breakthrough Thinking) คิดให้ถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy Thinking) และ คิดอย่างมีคุณธรรม (Ethical Thinking) โดยที่ในแต่ละอย่างก็สามารถที่จะอธิบายขยายความไปได้อย่างละเอียดพิสดาร ซึ่งยังไม่ใช้เวลาที่จะมาสาธยายกันในขณะนี้ เพียงแต่หยิบยกมาให้เห็นประเด็นหลักๆ ของการคิดเท่านั้นว่ามันมีประเภทอะไรกันบ้าง

ขอจบเรื่องนี้ด้วยบทกลอนที่เขียนไว้นานมากแล้ว ที่ว่า..

คิดสิ่งใดคิดแต่ดีแต่ที่ควร

พูดครบถ้วนได้ดังคิดไม่ผิดหลง

ทำได้ตั้งวางจล้นอย่างมั่นคง

ย่อมยืนยงบทพิสูจน์ 'คิด พูด ทำ' ”

ขอขอบคุณที่มาข้อมูล [www.ajamvason.com](http://www.ajamvason.com)