

# หยุดและฟัง SHUTUP and LISTEN



ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารในที่ทำงาน

เสนอแนวทางปฏิบัติ และสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการสื่อสาร โดยการอ่าน การเขียน การฟัง การพูด และการสื่อสารผ่านทางความรู้สึก รวมถึงการระมัดระวังในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วและเข้าถึงได้มากขึ้น

เราจะเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้นได้เมื่อเรารู้จักตัวเองดีขึ้น เมื่อเราคิดว่าจะสื่อสารอะไรและสื่อสารอย่างไร แล้วแสดงออกมาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เราอยู่

**ส่วนที่ 1 ค้นหาตัวเอง** ความจริงใจเป็นกุญแจสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพตามธรรมชาติไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่คุณสามารถปรับปรุงทักษะการสื่อสารได้

ลักษณะสำคัญของการเป็นนักสื่อสารที่ดีคือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับคนที่คุณร่วมงาน ไม่ว่าจะพูดอะไรกับใคร คุณต้องปรับคำพูดให้เข้ากับความสามารถในการรับรู้ของคนๆ นั้นด้วย ลักษณะของการสื่อสารที่ดีเลิศ

- การรู้จักตัวเอง (Self-awareness)
- การเข้าใจความรู้สึก (Empathy)
- ปฏิภาณ (Wit)
- ความรู้สึกอันแรงกล้า (Passion)
- ประกายเจิดจรัส (Spark)

มีนักสื่อสารที่ดีหลายคนเลียนแบบสิ่งที่เด็ก ๆ ทำกันเพื่อการเรียนรู้แบบธรรมชาติ เพราะลักษณะเด่นของเด็ก คือ ความเปิดเผย และคำถามที่เด็ก ๆ ถาม และนักสื่อสารที่เก่ง ๆ ถาม คือ "แล้วไง" "ทั้งหมดที่ว่ามานี้ก็ดีนะ แต่มันเกี่ยวอะไรกับผมล่ะ" หรือ "เมื่อฟังคุณพูดจบแล้วทำไมผมจะต้องรู้สึกดีขึ้นด้วยล่ะ" เป็นการสื่อสารนอกกรอบที่เราถามเหมือนที่เด็ก ๆ ถามคำถามอย่างเช่น "อะไร" กับ "อย่างไร" ช่วยให้คนอื่นเข้าใจความรู้สึกของเรา เมื่อคุณได้ฟังเรื่องดีๆ สักเรื่อง ให้จดบันทึกเรื่องนั้นไว้ แล้วพยายามคิดว่าอะไรคือสิ่งที่คุณชอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ มีแง่คิดอะไร คุณสามารถเอาแง่คิดนั้นมาประยุกต์ใช้กับเรื่องที่คุณต้องการจะสอนคนอื่นได้หรือไม่

- ความจริงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ต้องระวังเมื่อจะใช้
- บางครั้ง คุณจะเปิดเผยได้มากน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของเวลา

- ความรู้สึกอันแรงกล้า เป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
- ระวังถึงวัยเด็กของคุณและจงเป็นคนเปิดเผย จริงใจ ตรงไปตรงมา และใช้ให้เหมาะกับวัฒนธรรมขององค์กรที่คุณทำงาน
- การเล่าเรื่องจะได้ผลมากขึ้นเมื่อเรื่องนั้นเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและเป็นเรื่องที่ใช้คำพูดคมคาย
- การเล่าเรื่องช่วยให้ผู้ฟังจดจำสาระสำคัญที่อยู่ในเรื่องนั้น ๆ ได้
- การแสดงความเชื่อมั่นทำให้เราดูเป็นคนมีประสิทธิภาพ
- ตั้งคำถามหลาย ๆ คำถามตลอดเวลา เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ดีที่สุด
- สำรวจความคิดเห็นของผู้อื่นเมื่อใดก็ตามที่ทำได้
- จงอย่าประเมินความสามารถของตัวเองต่ำกว่าที่คนอื่นประเมินเรา

## ส่วนที่ 2 วิธีการ เช่น

1. วิธีที่ใช้เฉพาะกิจ
2. วิธีที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า

- การอ่าน

เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันที่สำคัญ เหมือนกับการมีหนังสือที่เขียนเกี่ยวกับวิธีหายใจหรือการเดินทาง แต่การรู้ว่าควรอ่านอะไร อ่านอย่างไร และอ่านเมื่อไรนั้นสำคัญมากกว่า การอ่านเป็นวิธีพื้นฐานของการรับข้อมูลของเรา และทำให้เราเกิดความคิดต่าง ๆ นานา ต่อโลกรอบตัวเรา คุณต้องพิจารณา 2 ปัจจัย ปัจจัยแรกคือปริมาณ คุณต้องการอ่านมากแค่ไหน ปัจจัยที่สองคือรูปแบบการดำเนินชีวิตของคุณเป็นแบบไหน ช่วยสนับสนุนให้คุณอ่านหรือเปล่า สิ่งที่ผู้บริหารทำและผิดพลาดอย่างมหันต์ คือ การอ่านทุกสิ่งทุกอย่างบนโต๊ะ ไม่ว่าจะเป็นอย่างไรก็ตาม เขาจะหยิบมันขึ้นมา แล้วก็เริ่มอ่านไปเรื่อย ๆ จงคิดว่าการอ่านเป็นกิจกรรมพิเศษ จัดเวลาให้กับการอ่าน ใช้ระดับความตั้งใจในการอ่านของคุณให้เหมาะสมกับระดับความสำคัญของการอ่าน

- การเขียน

ข้อความที่สละสลวยเป็นหนึ่งในเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่มีอำนาจมากที่สุด และการเรียนรู้เทคนิคการเขียนที่ดีเป็นสิ่งที่คุณควรทำ เพื่อให้เขียนข้อความสละสลวยนั้นได้ เวลาที่คุณเขียนอะไรให้ใคร เขาจะได้รับสองสิ่ง สิ่งแรกคือ ข้อมูลดิบหรือข่าวสาร สิ่งที่สองคือ เขาจะตัดสินคุณจากข้อความที่ส่งไปให้นั้น คุณสามารถเขียนหัวเรื่อง ตามจริงของเนื้อเรื่อง (factual) หรือเขียนแบบชวนให้อยากรู้ (curious) หัวข้อตามจริงมักจะเขียนอย่างง่าย ๆ เพื่อให้ใช้คำน้อยที่สุด ซึ่งคุณสามารถสรุปใจความสำคัญของเรื่องได้ทั้งหมด บางครั้งการใช้คำน้อยมีความสำคัญมากกว่าใช้คำมาก

- หัวเรื่องแบบชวนให้อายากรู้ จะรวมถึงคำถาม การเล่นคำ หรือปริศนา ซึ่งทั้งหมดมีจุดประสงค์เดียวกัน คือ เพื่อให้ผู้อ่านอยากรู้อยากเห็นละเอียดมากขึ้น ถ้าตั้งหัวข้อเรื่องดีจะเป็นการเริ่มต้นที่ได้ผลมาก

### เรื่องที่คุณไม่ควรทำเวลาคุณเขียน

- ไม่ควรกลัวการเปิดพจนานุกรม (มีพจนานุกรมดีมากมายในอินเทอร์เน็ต)
- ไม่ควรส่งเรื่องที่เขียนไปโดยไม่ได้อ่านเอกสารก่อนหนึ่งรอบ
- ไม่ควรสะกดชื่อของผู้รับผิด
- ตรวจสอบการสะกดคำ การสะกดคำผิดจะบอกถึงการมีการศึกษาน้อย หรือหากคุณสะกดผิดก็แสดงว่าคุณไม่ใส่ใจในงานเขียนของคุณ
- ไม่ควรละทิ้งความเป็นตัวคุณตามธรรมชาติและพยายามทำตัวให้ดูฉลาด แต่ถ้าคุณเป็นคนฉลาดอยู่แล้ว ความฉลาดจะแสดงออกมาให้เห็นเอง
- ไม่ควรเขียนอะไรที่ไร้สาระ
- ไม่ควรลืมนำส่งถึงใคร และส่งไปทำไม
- ไม่เขียนอะไรคลุมเครือ

### ● การฟัง

ถ้าคุณฟังทุกสิ่งที่คุณได้ยิน ไม่ใช่แค่คำพูด แต่ฟังสิ่งที่เกิดขึ้นในคำพูดนั้นด้วยคุณก็จะเห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น การฟังที่ดีจะทำให้เกิดประโยชน์สองต่อคือ การทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าคุณให้ความสำคัญ และทำให้คุณมีเวลาเพียงพอที่จะคิดคำที่จะใช้ตอบโต้ได้อย่างเหมาะสม เวลาที่เราตั้งใจฟังจริงๆ เราจะแสดงอาการเหล่านี้

- สบตา
- โน้มตัวไปข้างหน้า
- แสดงกิริยาหรือท่าทางตามผู้พูด
- มีท่าทางที่เปิดเผย
- แสดงอาการเห็นด้วยอยู่บ่อยๆ (โดยการพยักหน้าและยิ้ม)

### ● การพูด

ความสามารถในการพูดสำคัญกว่าความสามารถในการเขียนมาก เพราะการสื่อข้อความโดยใช้เสียงจะได้ผลมากกว่าการใช้ตัวหนังสือ แค่การเปลี่ยนระดับเสียงเวลาที่พูดก็บอกได้ว่า ขณะนั้นคุณรู้สึกอย่างไร เรียนรู้จากคนที่อยู่รอบๆ ตัวคุณ ไม่ว่าจะเป็นเจ้านาย เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องของคุณ แต่ก็ควรคำนึงถึงความจริงจังต่อผู้ฟังด้วย เพราะบางครั้งอาจพูดเลยพลั้งปากแบบไม่ยั้งคิด ประเด็นที่เป็นความหวังโยต่อคนอื่น อาจพลาดไปเป็นการพูดนินทาเขา การรักษาความลับได้ไม่ดี มีผลกระทบอะไรต่อคนอื่นบ้าง

- นักสื่อสารที่เก่งบางคนต้องใช้เวลาไตร่ตรองคำพูดของเขา ก่อนจะพูดออกไปผู้บริหารระดับสูงของไมโครซอฟต์ยังต้องผ่านการอบรมเรื่องการใช้สื่อ
- เสียงสามารถชักจูงใจโดยผ่านทางารพูดได้ง่ายกว่าการเขียน
- คิดถึงกลุ่มผู้ฟังเป็นหลักว่า เรื่องใดที่เขาต้องการหรืออยากจะรู้
- กลับกรองสาระสำคัญของเรื่องให้เหลือสั้นที่สุด คิดถึงเรื่องที่คุณต้องการจะพูดจริงๆ
- เทคนิคแบบละครสามารถช่วยเพิ่มชีวิตชีวาให้การพูดของคุณ ต้องแน่ใจ ด้วยว่าเนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับเทคนิคเหล่านั้น
- หาโอกาสฟังตัวเองให้เหมือนกับที่คนอื่นฟังคุณบ้าง และวิเคราะห์ดูว่าเป็นอย่างไร
- จงลืมเรื่องน่ากลัวทั้งหมดของการพูดในที่สาธารณะ และการนำเสนองานต่อหน้า คนจำนวนมาก เพราะหากคุณรู้จักวิธีพูด การพูดในที่สาธารณะก็จะกลายเป็นเรื่องง่าย แต่ไม่ได้หมายความว่า คุณจะรู้สึกประหม่าหรืออึดอัดก่อนเริ่มการพูด เพียงแต่ให้คุณจำไว้ว่าเสียงปรบมือแสดงความประทับใจจากผู้ฟังจะเป็นกำลังใจที่คุณได้ ณ ตอนนั้น ซึ่งยากที่คุณจะหาได้จากที่ใด ๆ หากคุณนึกถึงตอนจบนี้ไว้ในใจ ก็จะช่วยให้คุณถ่ายทอดสิ่งที่คุณเตรียมตัวมาได้ และก็จะทำให้คุณประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น
- การฟังและการพูดเป็นส่วนประกอบสำคัญของสัมพันธภาพที่ดี ทั้งสองทักษะเป็นหัวใจของการสื่อสาร
- เพาเวอร์พอยน์มีประโยชน์มหาศาล ถ้าใช้งานอย่างถูกต้อง

### ส่วนที่ 3 การวางแผนสู่ความสำเร็จ

- การวางแผนเป็นก้าวแรกของการบรรลุเป้าหมาย
- ความสั้น กระชับของแผนจะทำให้ความน่าเบื่อของงานน้อยลง
- เวลาเป็นสิ่งที่จำกัดแต่มีคุณค่าสูง พึงระวังให้ตีเวลาที่ถูกต้องจัดสรรเวลา
- กำหนดเป้าหมายที่ทำให้เกิดผลได้จริง แล้วผลักดันตัวเองให้ก้าวไปถึงเป้าหมายนั้น
- จัดอันดับความสำคัญของงาน จัดสรรเวลา และทำรายการที่ต้องทำในแต่ละวันให้ติดเป็นนิสัย
- พยายามทำงานที่ยากที่สุดในช่วงเช้า ส่วนงานประจำที่เบาๆ เก็บไว้ทำในช่วงบ่าย

#### ยุทธวิธีพื้นฐาน 6 ประการ

1. คำนึงถึงผู้ฟัง ให้ความสำคัญและเคารพผู้ฟังเท่า ๆ กัน พร้อมทำความเข้าใจว่าผู้ฟังรู้สึกอย่างไร
2. ทำให้เชื่อ การทำให้คนฟังเชื่อคุณได้ คุณจะเป็นผู้พูดที่มีอำนาจ ถ้าคุณคิดว่าสิ่งใดถูก ก็ให้พูดไปว่าถูกด้วยความมั่นใจจากประสบการณ์ของคุณ
3. หยุดและฟัง การมีความคิดที่เป็นที่ยอมรับของคนอื่นจึงเป็นเรื่องที่ง่ายกว่ามาก เราควรฟังอีกฝ่ายหนึ่งพูดก่อน ถ้าเรารู้จักรับฟังผู้อื่นก่อน จะทำให้กระบวนการคิดของเราเป็นที่ยอมรับได้อย่างง่ายดาย พยายามฟังสิ่งที่คนอื่นกำลังพูดหรืออธิบายอยู่

4. ครองสติตั้งมั่น คิดแล้ววางแผน อย่าคล้อยตามสิ่งต่างๆ ที่เข้ามา การวางแผนช่วยคุณได้
5. โอนอ่อนตามวัฒนธรรม คุณไม่เพียงแต่โต้ตอบกับกลุ่มคนรอบตัวคุณเท่านั้น แต่ต้องตอบโต้กับสังคมโดยกว้างด้วย เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมองทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ
6. ยอมรับความสำคัญของการเล่าเรื่อง ให้คุณคิดถึงเรื่องเล่าต่างๆ ที่คุณเคยได้ฟังมา พยายามเก็บรายละเอียดและฝึกเล่าเรื่องเหล่านั้น

หยุดและฟัง! สอดแทรกเทคนิคการสื่อสารเพื่อการทำงานได้อย่างตรงไปตรงมา และเต็มไปด้วยกลเม็ดเคล็ดลับต่างๆ มากมาย ที่ได้รับการยอมรับและแรงสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญที่ใช้กลยุทธ์การสื่อสารเป็นพลังผลักดันสู่ความสำเร็จขององค์กรชั้นนำต่างๆ เช่น ไมโครซอฟต์ บีบีซี โนเกีย สมาคมฟุตบอลอาร์เซนอล เซนส์บิวรี เอชเอสบีซี และซามาริตันส์