

howto

พูดก็ปัง ฟังก็เป็น ด้วยเทคนิค จากจิตแพทย์

精神科医がやっている
聞き方・話し方



มาซึตะ ยูสุเกะ เขียน
กมลวรรณ เพ็ญอร่าม แปล

หนังสือสอนเทคนิคการพูดเล่มแรก
ซึ่งนำเคล็ดลับจากจิตแพทย์มาใช้

howto

พูดก็ปัง ฟังก็เป็น ด้วยเทคนิคจากจิตแพทย์

精神科医がやっている聞き方・話し方

มาซิดะ ยูสุเกะ

เขียน

กมลวรรณ เพ็ญอร่าม

แปล

การอ่านดีใจจากหนังสือ



พูดก็ปึง ฟังก็เป็น ด้วยเทคนิคจากจิตแพทย์
精神科医がやっている聞き方・話し方

howto

ในเครือบริษัทอมรินทร์ คอร์เปอเรชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
378 ถนนชัยพฤกษ์ (บรมราชชนนี) เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
โทรศัพท์ 0-2422-9999 ต่อ 4964, 4969 E-mail: info@amarin.co.th
www.amarinbooks.com   @amarinbooks  Amarin HOW-TO

SEISHINKAI GA YATTEIRU KIKKATA HANASHIKATA
Copyright © 2022 Yusuke Masuda
Thai translation rights arranged with FOREST PUBLISHING, CO., LTD.
through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo and Kana Japanrights Agency, Bangkok

สื่อดิจิทัลนี้ให้บริการดาวน์โหลดสำหรับบริการตามเงื่อนไขที่กำหนดเท่านั้น
การทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ไม่มีวิธีใดที่นอกเหนือจากเงื่อนไขที่กำหนด
ถือเป็นความผิดอาญาตาม พรบ.ลิขสิทธิ์ และ พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 978-616-18-7783-5

เจ้าของ ผู้พิมพ์/ผู้โฆษณา บริษัทอมรินทร์ คอร์เปอเรชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ศิริ บุญพิทักษ์เกิด • กรรมการผู้จัดการ อุษณีย์ วิริตกพันธ์
รองกรรมการผู้จัดการ ศศกร วัฒนาสุทธีวงศ์ • ที่ปรึกษา อองอาจ จิระอร
บรรณาธิการ กาญจนารณ์ เอื้อกิตติพรชัย • ผู้จัดการฝ่ายการผลิต อมรลักษณ์ เขยกลิ้น
ศิลปกรรมปก สิริรัตนา นวลนุ่ม • ออกแบบรูปเล่ม ญาณิกา อยู่ยิ่ง, สุนิดา ภาวะทรัพย์
พิสูจน์อักษร สิริรัตดา สุขทรัพย์, รุ่งกาญจน์

คำแนะนำนักพิมพ์

หากคัลยแพทย์รักษาคนไข้ด้วยมีดผ่าตัด จิตแพทย์ก็รักษาคนไข้ด้วยการสนทนา ฉะนั้นคงไม่ต้องบอกว่าจิตแพทย์เชี่ยวชาญด้านการสนทนาขนาดไหน

ถ้าคุณเป็นคนหนึ่งที่กำลังเผชิญความยากลำบากในการทำงาน ชีวิต และความสัมพันธ์ เพราะ “สนทนาไม่เป็น” มาซิดะ ยูสุเกะ ผู้เขียนซึ่งเป็นจิตแพทย์จะมาแบ่งปันเทคนิคการสนทนาที่นอกจากมีประสิทธิภาพแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อทั้งการทำงานเชิงธุรกิจและชีวิตประจำวันให้คุณได้ลองนำไปใช้

บางคนอาจยังสงสัยอยู่ว่า สนทนาเก่งก็คือเก่ง ยังต้องแบ่งแยกอีกหรือว่าสนทนาเก่งแบบอาชีพไหน แล้วเทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์กับเทคนิคทั่วไปมันต่างกันอย่างไร

คำตอบที่เรียบง่ายที่สุดคือ เทคนิคของจิตแพทย์จะเน้นการเข้าใจ เข้าใจว่าในบทสนทนา สิ่งที่สำคัญไม่แพ้การพูดคือการฟัง เข้าใจว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ยังมีทักษะการพูดมากเท่าไร ยิ่งได้รับการยอมรับมากเท่านั้น

เข้าใจว่าเป้าหมายของการสนทนา แท้จริงแล้วคือการได้รับความเชื่อใจก่อน

และเข้าใจว่ายิ่งเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ การสนทนาจะยิ่งราบรื่น ในท้ายที่สุด นอกจากคุณจะเข้าใจสารพัดเทคนิคของจิตแพทย์ ตัวจริงแล้ว คุณยังจะได้เข้าใจว่า แท้ที่จริงคนพูดเก่งไม่ได้มาจากพรสวรรค์ แต่เป็นพรแสวง ใครๆ ก็มีทักษะการสนทนาที่โดดเด่นได้ คุณเองก็เช่นกัน

สารบัญ

บทนำ

เรียนรู้เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์

แล้วนำมาใช้ประโยชน์กับงานและชีวิตประจำวัน

- ทำไมเทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์จึงมีประโยชน์
ต่อการทำงานและการใช้ชีวิตของเรา 2
- ① มนุษย์เป็นสัตว์สังคม การมีทักษะการสนทนา
ระดับสูงจึงมีประโยชน์ 4
- ② ทักษะการสนทนาไม่ได้มาจากพรสวรรค์
แต่มาจาก “พรแสวง” 7
- ③ จิตแพทย์ก็ใช้เทคนิคในการสนทนา
กับคนไข้เช่นกัน 10
- ④ เมื่อเรียนรู้ “เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์”
จะได้รับความไว้วางใจจากคนรอบข้าง
 อีกทั้งยังทำให้การทำงานและการใช้ชีวิต
ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ 13
- ในอนาคต “คนที่ได้รับความเชื่อใจ”
จะประสบความสำเร็จ 17

บทที่ 1

ความสำเร็จและความล้มเหลวในการสนทนา ขึ้นอยู่กับ “การเตรียมตัว”

• จุดร่วมของการบำบัดทางจิตเวชและการสนทนา	20
• การเตรียมตัวและกำหนดเป้าหมาย จะทำให้วิสัยทัศน์กระจ่างชัด	22
▶ อะไรคือสิ่งที่เราควรให้ความสำคัญยิ่งกว่า ความคิดของตัวเอง	27
คุณหมอขอเล่า ①	
เป้าหมายของการสนทนาสำหรับจิตแพทย์	28
• ถ้าไม่ได้รับความเข้าใจก่อน การสนทนาจึงจะไม่ราบรื่น	32
▶ เราควรโพสต์อะไรลงโซเชียลมีเดียจึงจะน่าเชื่อถือ	34
คุณหมอขอเล่า ②	
สิ่งที่จิตแพทย์ให้ความสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจให้คนไข้	36
• การเปิดเผยข้อมูลล่วงหน้า ถือเป็นเรื่องสำคัญในทุกวงการ	38
• จงกำหนดการดำเนินบทสนทนาไว้ล่วงหน้า	40
▶ ใช้รูปแบบคลาสสิกในการดำเนินเรื่อง	44
• เวลาและสถานที่ส่งผลต่อการสนทนาอย่างมาก	49
คุณหมอขอเล่า ③	
ทำไมจิตแพทย์ไม่ควรปล่อยอารมณ์ไปกับเรื่องราวของคนไข้	51

บทที่ 2

ก่อนการสนทนา มาทำความเข้าใจนิสัย

และลักษณะเฉพาะของตัวเองกันเถอะ

- ก่อนจะสนทนา มาทำความเข้าใจว่า
“เราเป็นคนแบบไหน” กันเถอะ 54
 - เราทุกคนต่างหนีไม่พ้น “อิทธิพลจากครอบครัว” 56
 - เราได้รับอิทธิพลแบบไหนจากสภาพแวดล้อม
(บริษัทหรือวงการธุรกิจต่าง ๆ) 59
 - อิทธิพลของช่วงวัยหรือคนรุ่นต่าง ๆ 61
 - “อีโก้ ซูเปอร์อีโก้ ตัณหา” ที่ปรากฏในการสนทนา 64
 - ทำความเข้าใจ “แนวโน้มของนิสัยตัวเอง”
ก่อนการสนทนา 66
- คุณหมอขอเล่า ④**
- เราจะเข้าใจ “อีโก้ ซูเปอร์อีโก้ ตัณหา” ของตัวเองได้ไหม 68**
- พวกเรากำลังประมวลผลความสัมพันธ์ต่าง ๆ
โดยไม่รู้ตัว 70
 - มองให้ออกในแวบเดียวว่า “อีกฝ่ายเป็นคนแบบไหน” 74
- คุณหมอขอเล่า ⑤**
- เราจะคบกับคนที่เป็โรคหลงตัวเองได้อย่างไร 76**

บทที่ 3

ทุกอย่างในการสนทนาขึ้นอยู่กับ “วิธีการฟัง”

- หลักสำคัญที่ต้องจำไว้คือ
“ตัวเอกของการสนทนาไม่ใช่ตัวเรา” 80

คุณหมอขอเล่า ⑥

จิตแพทย์จะยอมรับความคิดของคนไข้ได้หรือไม่ 81

- มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ชอบ “พูด” มากกว่า “ฟัง” 83
- อีกฝ่ายมีข้อมูลมากมายอยู่แล้ว 85
- เราควรรับฟังเรื่องของคู่สนทนาด้วยท่าทีแบบไหน 87
- 6 จุดสำคัญในการพูดคุย 91
 - ① พูดเมื่อจะทำให้เรื่องราวดำเนินไปข้างหน้า 92
 - ② พูดเมื่อจะ “แก้ไขความเข้าใจผิด” ของอีกฝ่าย 94
 - ③ พูดเมื่อจะแจ้ง “ข้อมูลที่อีกฝ่ายยังไม่รู้” 95
 - ④ พูดเมื่ออีกฝ่าย “ตามเรื่องไม่ทัน” 97
 - ⑤ พูดเพื่อไม่ให้เกิด “บทสนทนาที่น่าเหนื่อยล้า” 101
 - ⑥ พูดเพื่อ “เข้าประเด็น” 104

คุณหมอขอเล่า ⑦

จิตแพทย์ฝึก “ฟัง” และ “พูด” อย่างไร 106

บทที่ 4

เทคนิคชี้นำผู้อื่นที่จิตแพทย์ใช้จริง

- จิตแพทย์ใช้การสนทนาแทนมีดผ่าตัด 108
- การสนทนาที่ผู้ขายชื่นชอบ
และการสนทนาที่ผู้หญิงชื่นชอบ 109
- เข้าใจ “สภาวะปัจจุบัน” ของตัวเองด้วยใจสงบ 112

คุณหมอขอเล่า ⑧

จุดร่วมระหว่างการพบกับคนไข้ 113

- ห้ามใช้ศัพท์เฉพาะและคำยาก ๆ เด็ดขาด 115

• ปรับตัวเองให้เข้ากับความเร็วของการประมวลผล และหน่วยความจำในสมองของคุณ์สนทนา	118
• พูดคุยพร้อมเรียบเรียงเรื่องของอีกฝ่ายใหม่ (Remodeling)	124
• ตอบโต้โดยการแปลงคำพูดแง่ร้ายให้กลายเป็นดี	126
คุณหมอขอเล่า ⑨	
เทคนิคของจิตแพทย์ในการสับเปลี่ยนถ้อยคำเชิงบวก	129
คุณหมอขอเล่า ⑩	
ยอมรับว่า “ทุกสิ่งเป็นเช่นนั้นเอง”	131
• ชี้นำทางเลือกในมุมมองและโลกทัศน์ที่ต่างออกไป	132
คุณหมอขอเล่า ⑪	
จิตแพทย์เรียนรู้อภิปัญญาอย่างไร	135
• พูดคุย “สัพเพเหระ” ก่อนเข้าสู่ประเด็นหลัก	139
• ปัญหาส่วนใหญ่มีคำตอบเสมอ	142
• กล้าที่จะตัดจบบทสนทนา ก่อนถึงเป้าหมาย	144
• กระตุ้นให้อีกฝ่ายตระหนักรู้ด้วยการถามตอบ แบบโสกราตีส	146
คุณหมอขอเล่า ⑫	
ทำอย่างไรจึงจะกระตุ้นการตระหนักรู้โดยไม่กดดันอีกฝ่าย	147
บทส่งท้าย	150
เกี่ยวกับผู้เขียน	151

อารัมภท

เรียนรู้เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์ เพื่อพัฒนากทักษะการสื่อสารซึ่งมีประโยชน์ ต่อการทำงานและชีวิตของเรา

ยินดีที่ได้รู้จักครับ

ผมชื่อมาชิตะ ยูสุเกะ เป็นผู้อำนวยการคลินิกจิตเวชวาเซดะ
ปกติผมจะดูแลคนไข้นอกไปพร้อมกับถ่ายคลิปลหลังการรักษาและ
เผยแพร่ผ่านทางช่องยูทูบ

หนังสือเล่มนี้จึงรวบรวมเทคนิคการสนทนาที่คุณสามารถนำไป
ใช้ได้หลายสถานการณ์ รวมไปถึงในเชิงธุรกิจ โดยอ้างอิงจาก
จิตเวชศาสตร์เป็นหลัก

การรักษาทางจิตเวชมีแก่นสำคัญอยู่ที่การสื่อสารกับผู้คน
อันหลากหลาย

จิตแพทย์ต้องสื่อสารกับกลุ่มคนที่สื่อสารไม่ค่อยได้ แม้แต่
กับครอบครัวของตัวเอง จึงต้องใช้เทคนิคอย่างมืออาชีพ และหนังสือ
เล่มนี้ก็ได้เปิดเผยเทคนิคดังกล่าวไว้

เทคนิคการสนทนาที่ผมแนะนำไว้ในหนังสือเล่มนี้มีประโยชน์
ทั้งในการทำธุรกิจและชีวิตประจำวันอย่างแน่นอน เนื่องจากทักษะการ

สนทนาระดับสูงเป็นสิ่งที่ต้องมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ แต่คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยตระหนัก ดังนั้นถ้าเราตั้งใจนำมาใช้ ก็ถือว่าอยู่ในจุดที่ได้เปรียบกว่าคนอื่นแล้ว

ทักษะการสนทนานั้นคล้ายกับกีฬาเบสบอล เมื่อผู้ขว้างบอล รู้วิธีจับบอลหลายแบบ ก็จะเริ่มขว้างลูกสเตรท¹ได้ ฉะนั้น หากเรามีตัวเลือกมากขึ้น วิสัยทัศน์ก็จะกว้างขึ้น จึงสามารถใช้วิธีการที่เราไม่เคยเห็นมาก่อนได้

คุณอาจแปลกใจว่า “เล่มนี้ไม่ค่อยเหมือนหนังสือเทคนิคการพูดทั่วไปเลย” แต่ผมก็มั่นใจในประสิทธิภาพของเทคนิคที่แนะนำไว้ ดังนั้น หากคุณอ่านจนจบและพบว่ามียุทธศาสตร์ต่อการสนทนาทั้งในการทำงาน หรือชีวิตส่วนตัว ผมจะรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่ง

¹ ลูกที่พุ่งไปตรงที่สุดหรือลูกที่ปาได้เร็วที่สุด

บท นำ

เรียนรู้เทคนิค
การสนทนาของจิตแพทย์
แล้วนำมาใช้ประโยชน์กับงาน
และชีวิตประจำวัน

ทำไมเทคนิคการสนทนาของ จิตแพทย์จึงมีประโยชน์ต่อ การทำงานและการใช้ชีวิตของเรา



การเรียนรู้เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์ช่วยให้การทำงานและการใช้ชีวิตดีขึ้นได้อย่างไร

ในบรรดาคนที่หยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา อาจมีไม่กี่คนที่อธิบายประเด็นนี้ได้ทันที

หนังสือเกี่ยวกับเทคนิคการสนทนาสำหรับนักธุรกิจที่มีอยู่ทั่วไป มักเขียนจากสมมติฐานของผู้เขียนเท่านั้น แม้จะอ้างว่า “ได้รับการพิสูจน์ทางจิตวิทยา” แล้ว แต่ข้อมูลก็ยังเก่าเกินไป บ้างก็ละเลยภูมิหลังของการทดลอง จึงกล่าวได้ยากว่าเนื้อหาในหนังสือนั้นเป็นไปในเชิงวิทยาศาสตร์

ก่อนจะได้รับข้อเสนอแผนการเขียนหนังสือเล่มนี้ ผมเองก็ไม่เคยคิดเหมือนกันว่า เทคนิคการสนทนาและความรู้ของจิตแพทย์อย่างเราจะมีความประโยชน์ในเชิงธุรกิจด้วย

แต่หลังจากบรรณาธิการอธิบายเนื้อหาของแผนงานให้ฟัง รวมทั้งได้พูดคุยกันอีกหลายครั้ง ผมก็ตระหนักได้ว่า เทคนิคของ

จิตแพทย์มีประโยชน์ต่อคนทั่วไปมาก ๆ และควรเปิดเผยให้รู้จักอย่างแพร่หลาย

แม้จะดูซับซ้อนเล็กน้อย แต่ขออธิบายว่า “เมื่อเราเรียนรู้เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์แล้ว ทั้งการงานและชีวิตจะไปได้ดีขึ้น” ดังต่อไปนี้

- ① มนุษย์เป็นสัตว์สังคม การมีทักษะการสนทนาระดับสูงจึงมีประโยชน์
- ② ทักษะการสนทนาไม่ได้มาจากพรสวรรค์ แต่มาจาก “พรแสวง”
- ③ จิตแพทย์ก็ใช้เทคนิคในการสนทนากับคนไข้เช่นกัน
- ④ เมื่อเรียนรู้ “เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์” จะได้รับความไว้วางใจจากคนรอบข้าง อีกทั้งยังทำให้การทำงานและการใช้ชีวิตดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

① มนุษย์เป็นสัตว์สังคม การมีทักษะ การสนทนาระดับสูงจึงมีประโยชน์



ใน 1 วันคุณใช้เวลาไปกับการพูดคุยมากแค่ไหน

จากผลสำรวจของสถาบันภาษาศาสตร์และภาษาศาสตร์แห่งชาติ มีรายงานว่าจำนวนการสนทนาโดยเฉลี่ยใน 1 วันคือ 7 ครั้ง และเวลาเฉลี่ยของการสนทนาใน 1 วันอยู่ที่ 6.2 ชั่วโมง กล่าวคือ ถ้าเราหักลบ เวลานอน (6-8 ชั่วโมง) ออกจาก 24 ชั่วโมง จะถือว่าเราใช้เวลาไปกับการสนทนาประมาณ 1 ใน 3 ของช่วงกลางวัน

แล้วทำไมมนุษย์ถึงสนทนากันทุกวันล่ะ

คำตอบคือ มนุษย์ใช้ชีวิตตามลำพังคนเดียวไม่ได้ ไม่ว่าจะในด้านชีวิตส่วนตัวหรือการทำธุรกิจ เราอยู่ในความสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา แม้ว่าใครจะชอบอยู่คนเดียวมากขนาดไหนก็ตาม เพราะโดยพื้นฐานแล้วมนุษย์คือ “สัตว์สังคม”

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นจำเป็นต้องมีตัวเชื่อมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สัตว์สังคมอย่างมนุษย์จึงใช้เวลาประมาณ 1 ใน 3 ของแต่ละวันสร้างตัวเชื่อม ซึ่งคือการสนทนานั้นเอง

คุณเคยคุยกับใครแล้วรู้สึกว่ “คนนี้พูดเก่งจังเลย” บ้างไหมครับ โดยทั่วไปแล้ว คนประเภทนี้จะถูกประเมินว่เป็น “คนที่มีทักษะการสื่อสารดีเยี่ยม”

เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การมีทักษะการสนทนาในระดับสูงจึงกลายเป็นข้อได้เปรียบอย่างมาก ส่งผลให้คนที่เก่งในเรื่องนี้ขึ้นไปอยู่ในจุดที่เหนือกว่าคนอื่นในทุก ๆ ด้าน ทั้งการทำงานและการใช้ชีวิต

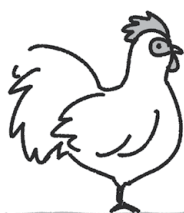
ตัวอย่างเช่น เป็นที่รู้กันดีว่ “ถึงจะเรียนจบมหาวิทยาลัยชั้นนำ แต่ถ้าคุยไม่เก่งก็เลื่อนตำแหน่งยาก”

ในทางกลับกัน แม้คุณจะได้ไม่มาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำ แต่ชำนาญด้านทักษะการสนทนา ก็ไม่ใช่เรื่องแปลกที่คุณจะได้เลื่อนขั้นแซงหน้าคนอื่น นอกจากนี้ พิธีกรรายการโทรทัศน์หรือดาราดัง ๆ ที่ได้ว่เป็นดาวค้างฟ้าอย่างมั่นคง ก็เพราะมีทักษะการสนทนาระดับสูงนั่นเอง

ยิ่งระดับทักษะการสนทนาสูง ยิ่งได้เปรียบในเรื่องอื่นนอกจากการทำงานด้วย อย่างความนิยมในหมู่เพศตรงข้าม โดยเฉพาะถ้าคุณเป็นผู้ชาย คนที่พูดเก่งมีแนวโน้มจะได้รับความนิยมมากกว่าการมีรูปลักษณ์ที่ดีเสียอีก

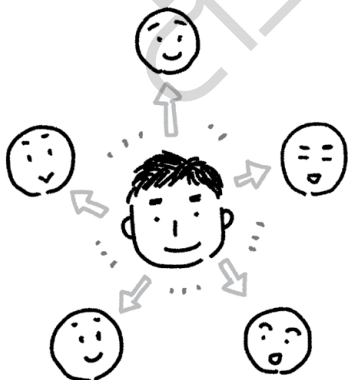
ดังนั้นมนุษย์ที่เป็น “สัตว์สังคม” จึงแยกแยะว่แต่ละคนมีความสามารถมากแค่ไหนโดยวัดจากระดับทักษะการสนทนา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม การมีทักษะ การสนทนาในระดับสูงจึงมีประโยชน์



ไก่ตัวผู้ใช้กฎเกณฑ์ที่ว่า
ตัวที่ร่างกายใหญ่ที่สุด
จะได้เป็นจ่าฝูง

นกยูงตัวผู้ที่มีขนสวย
จะได้เปรียบกว่า



หากมนุษย์มีทักษะ
ด้านการสนทนาสูง
จะยังทำให้คนมองว่าเก่ง

(รูปลักษณ์ภายนอก
ถือเป็นเรื่องในช่วงวัยเด็ก
จึงไม่ทำให้ได้เปรียบ)

② ทักษะการสนทนาไม่ได้มาจากพรสวรรค์ แต่มาจาก “พรแสวง”



คุณเคยเห็นคนที่ใช้เทคนิคการพูดเก่งจนรู้สึกที่เราต้องยกว่าเขาบ้างไหม
คนส่วนใหญ่คงจะพยักหน้าแล้วตอบว่า “เคย” ใช่ไหมล่ะ หรือไม่
ก็เคยเบื่อตัวเองที่ทักษะการสนทนาเข้าขั้นไม่ได้เรื่อง และรู้สึกที่ “ฉัน
คุยไม่เก่งเลย” ใช่หรือเปล่า

และหลายคนมักจะคิดว่าคนที่คุยเก่งนั้น “มีพรสวรรค์ติดตัวมา
ตั้งแต่เกิด” แตกต่างจากตัวเอง

แต่นั้นเป็นความคิดที่ผิดมหันต์

ตัวอย่างเช่น มืออาชีพในวงการบันเทิงจะเตรียมตัวเป็นอย่างดี
ก่อนขึ้นไปยืนบนเวที และพนักงานขายระดับท็อปซึ่งทำยอดขาย
ทะลุเป้าก็ใช้เวลาฝึกฝนเทคนิคการพูดของตัวเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการพูดเสนอขาย

คนที่พูดเก่งไม่ใช่ว่าทำได้เพราะมี “พรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่
เกิด” เสมอไป (อันที่จริงคนที่ “เคยพูดไม่เก่งมาก่อน” ก็มีอยู่เยอะไม่แพ้
กัน) แต่พวกเขาฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้พูดเก่งต่างหาก

สรุปคือ **ทุกคนพัฒนาทักษะการสนทนาได้ด้วยการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ**

อย่างไรก็ตาม ผมคิดว่าคงมีไม่กี่คนที่เคยถูกสอนว่า “การสนทนาคือทักษะ” เพราะคิดว่าการสนทนาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และควรพูดสิ่งที่อยู่ในใจออกมาเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้มีคนจำนวนไม่น้อยกังวลว่า ถ้าใช้เทคนิคต่าง ๆ แล้วจะพูดไม่เป็นธรรมชาติและอาจดูไม่น่าเชื่อถือ

หากต้องการพูดให้ได้อย่างเป็นธรรมชาติก็จำเป็นต้องเตรียมตัว และฝึกฝนอยู่แล้ว ตัวอย่างเช่น นักเบสบอลจะต้องฝึกซ้อมตีหลาย ๆ ครั้งเพื่อจะเหวี่ยงไม้ตีได้อย่างง่ายดาย ดังนั้นหากการตีลูกดูไม่เป็นธรรมชาติ แปลว่ายังฝึกไม่พอ ยังเข้าใจไม่มาก และยังไม่ได้เรียนรู้เทคนิคต่าง ๆ จึงไม่อาจเรียกได้ว่าเชี่ยวชาญเทคนิคเหล่านี้แล้ว

มนุษย์มีทั้งพลังในการซ่อนความรู้สึกที่แท้จริงและการมองสิ่งที่ซ่อนอยู่ในใจออกด้วยเช่นกัน ซึ่งเทคนิคการสนทนาที่ผมพูดถึงนี้ไม่ใช่เทคนิคการแสดงอย่างการเสแสร้งหรือการเล่นใหญ่เกินความจำเป็น จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่การบำบัดทางจิตเวชจะกินเวลาหลายปีจนกว่าจะถึงวันที่คนไข้จะมองเห็นตัวเองได้อย่างแท้จริง

ผมมีเทคนิคที่ทำให้เราสามารถแสดงตัวตนที่แท้จริงออกมาเหมือนจิตแพทย์ด้วย สิ่งนี้ช่วยให้เรารักษาความประหลาดอย่างมืออาชีพพร้อมกับถ่ายทอด “ความเมตตาอย่างมนุษย์” ที่มาจากภายในได้โดยปราศจากความเข้าใจผิด

เทคนิคการสนทนาที่จิตแพทย์ตั้งเป้าไว้นั้น อยู่ที่ “จุดสูงสุด” ซึ่งดูแล้วยังเป็นธรรมชาติ ผมหวังว่าผู้อ่านทุกท่านจะมีความตั้งใจและพยายามไปถึงจุดนั้นให้ได้ครับ

ทักษะการสนทนาไม่ได้มาจากพรสวรรค์ แต่มาจาก “พรแสวง”



③ จิตแพทย์ก็ใช้เทคนิค ในการสนทนากับคนไข้เช่นกัน



พอพูดเรื่องนี้แล้วหลายคนอาจรู้สึกประหลาดใจ จิตแพทย์อย่างผมก็เหมือนกับดารานักแสดงหรือพนักงานขายเก่ง ๆ ที่ต้องเรียนรู้เทคนิคการสนทนาและฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ

คนส่วนใหญ่อาจคิดว่า “คณะแพทย์เรียนเรื่องกายวิภาค โรคภัย และยา แต่ไม่น่าจะสอนเรื่องเทคนิคการสื่อสารหรอก” หรือ “การเรียนเทคนิคการสื่อสารเป็นงานของพวกนักจิตวิทยาไม่ใช่เหรอ” แม้คุณ จะคิดว่าพยาบาลคงได้เรียนเรื่องนี้ แต่นึกไม่ถึงใช่ไหมล่ะว่าแพทย์เองก็ได้เรียนเช่นกัน

ทุกวันนี้ประเด็นที่ว่า “เราจะสื่อสารกับคนไข้อย่างไร” มีสอนทั่วไปในคณะแพทย์แล้ว และก็ไม่ได้มีแค่ในสาขาจิตเวช แต่แพทย์ทุกสาขาไม่ว่าจะเป็นอายุรแพทย์ ศัลยแพทย์ กุมารแพทย์ ต่างก็ได้เรียนกันทั้งนั้น

ไม่ว่าเทคโนโลยีทางการแพทย์จะก้าวหน้าไปมากขนาดไหน แต่แน่นอนว่าการสนทนาระหว่างแพทย์กับคนไข้ก็ยังถือเป็นช่องทางสำคัญที่สุดในการวินิจฉัยโรคอยู่ดี

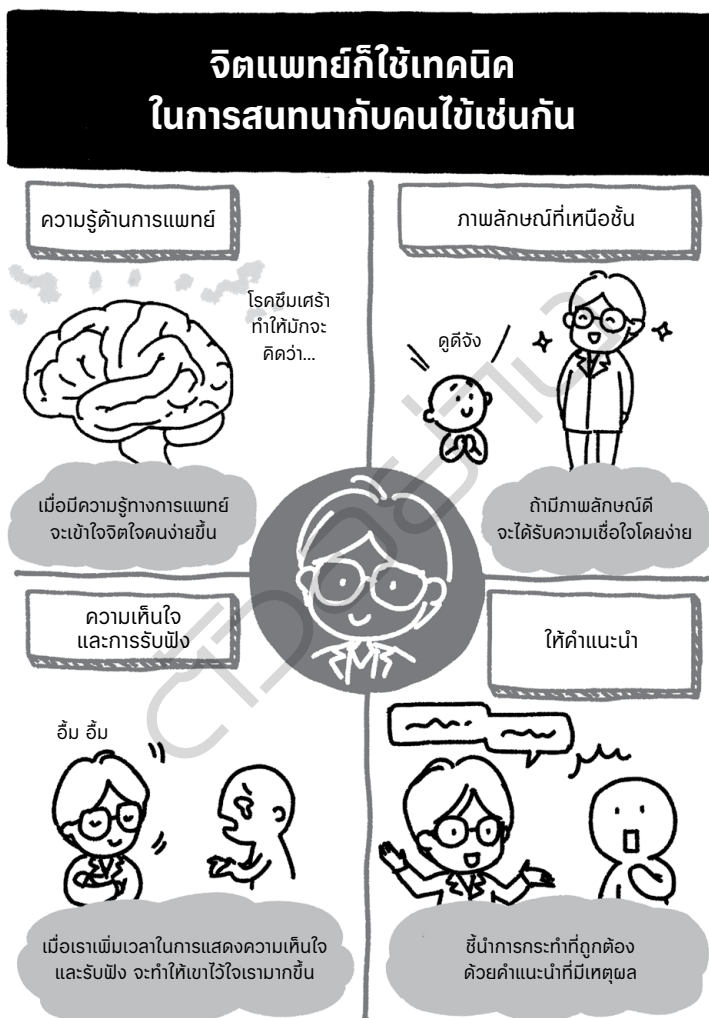
นอกจากนี้ การสนทนาระหว่างแพทย์กับคนไข้ก็ยังส่งผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการรักษาด้วย ตัวอย่างเช่น ปรากฏการณ์ยาหลอก (Placebo Effect) ที่ผ่านการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์มาแล้ว การให้คนไข้กินยาหลอกที่ไม่มีส่วนผสมในการรักษาก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการรักษาได้เช่นกัน เพราะความเชื่อใจของคนไข้ที่มีต่อแพทย์นั้นมีอิทธิพลอย่างมาก

ดังนั้นในปัจจุบันแพทย์จึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นให้คนไข้ผ่านการสนทนา

โดยเฉพาะกับคนไข้แผนกจิตเวช จิตแพทย์ต้องมีเทคนิคการสื่อสารที่ละเอียดอ่อนกว่าแพทย์ทั่วไป เนื่องจากคนไข้จะได้รับความกระทบกระเทือนจากอิทธิพลของโรคหรือประสบการณ์ในอดีตได้ง่าย เทคนิคการสนทนาธรรมดาที่อธิบายอยู่ในหนังสือเทคนิคการพูดทั่วไปคงทำให้พวกเขาเปิดใจจนยอมเข้ารับการรักษาได้ยาก แต่หากเป็นเทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์ละก็ มีโอกาสสูงที่คนไข้จะเปิดใจยอมรับ

จิตเวชศาสตร์เป็นศาสตร์เชิงปฏิบัติที่ล้ำสมัยในด้านการทำความเข้าใจจิตใจมนุษย์ และเป็นการผสมผสานระหว่างสาขาวิชาต่างๆ เช่น ประสาทวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ ปรัชญา จิตวิทยา และอีกหลายสาขา จิตแพทย์จึงไม่ได้สนทนาโดยใช้แค่พรสวรรค์ที่ตัวเองพามาตั้งแต่เกิด แต่เป็นการสนทนาโดยใช้ “เทคนิค” สร้างความ **เชื่อใจให้คนไข้**

ผมจะอธิบายเทคนิคของจิตแพทย์ให้เข้าใจง่ายเพื่อให้ทุกคนได้เรียนรู้วิธีสนทนาที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อใจ นี่คือหัวข้อหลักของหนังสือเล่มนี้ครับ



**④ เมื่อเรียนรู้“เทคนิค
การสนทนาของจิตแพทย์”
จะได้รับความไว้วางใจจากคนรอบข้าง
 อีกทั้งยังทำให้การทำงานและการใช้ชีวิต
ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ**



เมื่อเริ่มเรียนรู้ทักษะการสนทนา สิ่งแรกที่ควรจำไว้ให้ดีที่สุดคือคนที่ถูกเรียกว่า “พูดเก่ง” นั้นมีอยู่ 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

A คนที่สนทนาเก่งมากโดยการเอาเปรียบผู้อื่น
เป็นคนที่ชอบพูดดูถูกหรือเอาเปรียบอีกฝ่ายและคิดถึง
แต่ตัวเองก่อนเสมอ ถ้าเพื่อผลสำเร็จ (ที่ตัวเองได้
ผลประโยชน์) ก็ไม่ลังเลที่จะหลอกลวงคนอื่น ส่วนใหญ่
จึงสร้างผลสำเร็จได้ในระยะเวลาสั้นๆ

B คนที่สนทนาเก่งมากโดยการคำนึงถึงผู้อื่น
เป็นคนที่สนทนาโดยคำนึงถึงอีกฝ่ายเป็นอันดับแรก
เสมอ เนื่องจากเป็นคนมีเมตตา จึงได้รับความเชื่อใจ
จากผู้อื่น แต่ไม่ได้เปิดเผยตัวเองหมดทุกด้าน เลยต้อง
ใช้เวลาในการสร้างผลสำเร็จ

จริง ๆ แล้วถ้าเป็นเมื่อก่อน คนประเภท A มีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินคุณค่ามากกว่าคนประเภท B เพราะถึงแม้จะเอาเปรียบหรือสร้างความไม่พอใจแก่ผู้อื่นเพื่อผลสำเร็จส่วนตัวในระยะเวลาสั้น ๆ แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะถูกตีแผ่ในสังคม ดังนั้นพวกเขาจึงใช้ข้อได้เปรียบนี้สร้างผลสำเร็จอย่างรวดเร็ว โดยเปลี่ยนเป้าหมายในการเอาเปรียบไปเรื่อย ๆ จนมีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จทางสังคม

ในขณะที่คนประเภท B แม้จะได้รับความเชื่อถือจากผู้อื่น แต่เมื่อเทียบกับคนประเภท A แล้ว ต้องใช้เวลานานกว่าจะเห็นผล จึงไม่ค่อยมีคนมองเห็นคุณค่า

แต่แล้วยุคสมัยก็เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่

ในยุคปัจจุบันคนที่พยายามหลอกลวงหรือสร้างความไม่พอใจให้คนอื่นเพื่อผลสำเร็จ และดักตวงผลประโยชน์ให้ตัวเอง จะถูกคัดทิ้งแน่นอน

ปัจจัยใหญ่ที่สุดของเรื่องนี้คือ ความแพร่หลายของ “โซเชียลมีเดีย” หากเป็นเมื่อก่อน แม้เราจะถูกคนประเภท A เอาเปรียบจนเกิดความไม่พอใจหรือได้รับความเสียหายอะไรบางอย่าง แต่ก็ทำได้แค่ระบายความไม่พอใจกับคนรอบข้าง จึงทำให้ข่าวลือแพร่กระจายได้ยาก แต่ตอนนี้โซเชียลมีเดียทำให้ข่าวต่าง ๆ แพร่กระจายได้ในเวลาอันรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อข่าวลือได้เผยแพร่ออยู่ในโซเชียลมีเดียสักครั้งแล้ว ก็คงอยู่บนอินเทอร์เน็ตไปตลอด และยังแพร่กระจายต่อไปในระยะเวลาหนึ่งด้วย

ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานขายเข้าหาคุณอย่างสุภาพ เหตุการณ์นี้จะถูกโพสต์บนเอ็กซ์หรือช่องยูทูบและแพร่กระจายทันที นอกจากนี้ หากเราบ่นถึงความอึดอัดใจที่ถูกพนักงานขายตื้อแบบ

ยัดเยียดซ้ำ ๆ ลงโซเซียมลมีเดีย เรื่องนี้จะถูกเผยแพร่สู่สังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทแห่งนั้นตกต่ำอย่างแน่นอน

หากมีข่าวลือไม่ดีแพร่หลายในโซเซียมลมีเดียเกิดขึ้นสักครั้ง แม้ว่าหลังจากนั้นไม่นานข่าวจะซาลง แต่ถ้าเกิดประเด็นดังกล่าวขึ้นมาอีกครั้ง ข่าวนั้นก็จะถูกขุดขึ้นมาและแพร่กระจายซ้ำ ๆ เสมอ

นอกจากนี้ รอบตัวคนประเภท A มักมีพวกคนไม่ดีมารวมกลุ่มกันแบบที่เรียกว่า “คนประเภทเดียวกันย่อมดึงดูดเข้าหากัน” เช่น มียูทูปเบอร์หลายคนชอบพูดเรื่องโศกนาฏกรรมของตัวเองเพียงอย่างเดียว และผู้ติดตามของเขาก็คิดว่า “ฉันเองก็อยากเป็นแบบนั้นเหมือนกัน (อยากมีชื่อเสียงในเวลาอันรวดเร็ว แม้จะต้องหลอกลวงคนอื่นก็ตาม)” ทำให้พื้นที่นั้นมีแต่คนไม่ได้คุณภาพ

ในทางกลับกัน คนประเภท B มีความเห็นใจผู้อื่นและสนทนากันมาก จึงมักมีคนโพสต์เนื้อหาในเชิงบวกบนโซเซียมลมีเดียว่า “เขาเป็นคนดีมาก ๆ เลย” และได้รับการชื่นชมจากผู้คนมากมาย โดยคนประเภท A (และผู้ติดตามของเขา) จะไม่เจียดเข้ามาใกล้บรรยากาศดี ๆ แบบนี้ ส่งผลให้มีแต่คนที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมารวมกลุ่มกัน คนประเภท B จึงมีชื่อเสียงเพิ่มขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ก็เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนได้รับความนิยมอย่างมั่นคง

ปัจจุบันโซเซียมลมีเดียมีความแพร่หลายและมองเห็นได้ทุกอย่าง ความนิยมของบทสนทนาจอมปลอมในการเอาเปรียบผู้อื่น รวมทั้งคนที่ประสบความสำเร็จจากสิ่งเหล่านี้กำลังเสื่อมถอยในอนาคตจึงอาจมีแค่คนที่พูดเก่งและมีบุคลิกที่ได้รับความนิยมอย่างแท้จริงเท่านั้นที่จะอยู่รอด

คนที่ได้รับความเชื่อใจ (อดีต vs ปัจจุบัน)

อดีต

ประวัติ

สูกแพง
นาฬิกาแพง
รองเท้าแพง

นักเรียน

ภายนอกดูดี

- สะอาดสะอ้าน
- ดูสุขภาพดี
- ฟ้นสวย

แค่ภายนอกดูดี
ก็หลอกได้แล้ว!

ตอนนี้

รู้หมดทุกอย่างเลย!

แค่ดูโซเชียลมีเดีย

แย่มาก
อูบากร
นิสัย
ไม่ดี!!

- คนจริงจัง?
- ไม่โกหก?
- ไม่พูดจาหยาบคาย?
- จริงใจ?
- รักงาน?

แค่ดูโซเชียลมีเดีย
เราก็เช็คเบื้องหลัง
ของคนนั้นได้

ในอนาคต “คนที่ได้รับความเชื่อใจ” จะประสบความสำเร็จ



ปัจจุบันมีหนังสือเกี่ยวกับเทคนิคการสนทนาวางขายอยู่มากมาย แต่โดยทั่วไปแล้วหนังสือเหล่านั้นจะพูดถึง “การบงการให้คนอื่นทำตามที่เราคิด” ซึ่งผมรู้สึกว่ามันค่อนข้างตึงเปี้ยวหมายให้เราเป็น “คนที่สนทนาเก่งมากโดยการเอาเปรียบอีกฝ่าย”

ขอกล่าวซ้ำอีกครั้งว่า เทคนิคการสนทนาแบบนั้นใช้ไม่ได้ผลอีกต่อไปแล้ว

ดังนั้นสิ่งที่ผมอยากให้ทุกท่านได้เรียนรู้ก็คือ “เทคนิคการสนทนาของจิตแพทย์” ที่จะแนะนำไว้ในหนังสือเล่มนี้

หากคุณสนทนาได้อย่างจิตแพทย์ คุณจะได้รับความเชื่อใจจากคนจำนวนมาก อีกทั้งยังช่วยลดความกังวลและเยียวยาความไม่สบายใจของผู้อื่น และคุณจะได้การตอบแทนเป็นคำขอบคุณจากผู้คนมากมายซึ่งจะทำให้ตัวคุณเองมีความสุขไปด้วยแน่นอนว่าในแง่ของการทำงาน การได้รับความเชื่อใจก็มีผลดีมากๆ เช่นกัน

ดังนั้นเทคนิคของจิตแพทย์จึงแตกต่างจากเทคนิคการสนทนา
ทั่วไปแบบที่ได้ตามแค่ผลประโยชน์ที่อยู่ตรงหน้าหรือผลลัพธ์ต่างๆ

ผมหวังจากใจจริงว่า อยากให้ผู้คนมากมายได้เรียนรู้ทักษะนี้และ
ก้าวเข้าสู่ชีวิตที่มีความสุขครับ

พูดอย่าง

หากคล้ายแพทย์เป็นหมอที่รักษาคนไข้ด้วยมิดฝ่าตัด
จิตแพทย์ก็เป็นหมอที่รักษาคนไข้ด้วยการสนทนา

จิตแพทย์บอกไว้...
การมีทักษะการสื่อสารที่ดีได้
ล้วนเป็นเพราะ พรแสวง ไม่ใช่ พรสวรรค์

มาซิดะ ยูสุเกะ จิตแพทย์ชื่อดังชาวญี่ปุ่น
เจ้าของช่องยูทูปให้คำปรึกษาออนไลน์ที่มีผู้ติดตาม
กว่า 655,000 คน และมียอดเข้าชมมากกว่าวันละ 200,000 ครั้ง
จะแนะนำเคล็ดลับที่ช่วยให้คุณได้รับความเชื่อใจและเข้าไปนั่งกลางใจผู้อื่น
ผ่านเทคนิคการพูดและการสื่อสารแบบจิตแพทย์
เพราะการพูดแบบธรรมดาทั่วไปกว่าจะทลายเกราะกำบังใจ
และทำให้อีกฝ่ายเปิดใจได้คงเป็นเรื่องยาก
แต่หากเป็นเทคนิคการสนทนาที่ละเอียดอ่อนของจิตแพทย์แล้วละก็
มีโอกาสสูงที่อีกฝ่ายจะลดกำแพงใจลงแล้วเปิดประตูใจให้คุณได้ง่ายๆ

มาฝึกฝนทักษะนี้ผ่านเทคนิคการสื่อสารที่จิตแพทย์ใช้จริง
ซึ่งช่วยให้คุณไว้วางใจ เปิดใจ และยอมรับคุณ
เพียงแค่สนทนาไม่กี่คำกันเถอะ!

หมวดจิตวิทยาพัฒนาตนเอง

ISBN 978-616-18-7724-8



Cover Design: Chalermpun P.