

การชนะใจคน

เนื้อหาสาระของ “ การชนะใจคน ” ผมได้ความรู้ความคิดจากแนวคิดของเคล คาร์เนกี ซึ่งเป็นนักพูดที่เก่ง พูดแนวจริงใจ คน แต่เราจะคัดลอกมาใช้ยากมากเพราะเรื่องพวกนี้เป็นเรื่องของประสบการณ์ทั้งความรู้ ทั้งทักษะที่รวมผสมผสานหลาย อย่างมาก แต่สิ่งที่ได้เห็นวิธีการคือเขาจะคิดแบบเชิงบวกมาก เขามีความคิดหลายอย่างที่ที่น่าสนใจ ดังนี้

1. หมั่นชมความดีของผู้อื่น และตำหนิสิ่งที่ไม่ดีของตัวเอง

ผมได้ไปอ่านข้อความที่เขาเขียนว่า “วิธีชนะมิตร” ผมก็ถามเขาว่า อ้าวทำไมต้องไปชนะมิตรด้วยละ เขาก็บอกว่า เป็นวิธีที่ชนะทุกสิ่งทุกอย่างให้มาเป็นมิตรกับเราทั้งหมด แม้แต่คนที่ไม่เป็นมิตรก็พยายามทำให้มาเป็นมิตรกับเราทั้งหมด และเป็นการจูงใจคน ที่จริงแล้วผมก็เรียนเรื่องจูงใจคนมาตั้งแต่สมัยที่เรียนปริญญาตรี ปริญญาโท แต่ตรงนี้เขาน่าจะเกิดจาก ประสบการณ์จริงๆ จากที่เขาทำจริงทำให้เขาได้ข้อมูลรายละเอียดอะไรต่างๆ ที่เป็นเคล็ดปลิกย่อย เขายกตัวอย่างว่า ในร้อย คนจะไม่มีใครที่จะตำหนิตัวเอง แม้ตัวเองจะทำอะไรผิดพลาดหรือไม่ดีมีผลร้ายขนาดไหนก็ไม่เคยตำหนิตัวเอง แต่ผมก็เคย ตำหนิตัวเองเหมือนกัน เวลาที่ไม่ได้อย่างที่เรายากจะทำ ผมจำได้ว่าเคยขับรถไปชนคนอื่นแล้วถึงขั้นร้องไห้เลย เพราะ ในตอนนั้นสถานะของตัวเองก็ไม่ค่อยจะมีเงิน เรียกว่ายากจนเลย เราขับรถไปชนเขาเราต้องเสียเงินให้เขาสามพัน ผมรู้สึก เจ็บใจตัวเองมาก เราก็โทษตัวเองว่าทำไมเราถึงไม่ระมัดระวังเพียงพอเราถึงได้ทำผิดพลาด แต่ผมก็ถือว่าการคิดแบบนี้เป็น สิ่งที่ดี จากที่เขาบอกว่าการที่เราทำผิดพลาดร้อยครั้งแล้วไม่เคยตำหนิตัวเอง แสดงว่าทั้งหมดร้อยครั้งนี้เรามัวแต่ไป ตำหนิคนอื่น ผมฟังตรงนี้แล้วผมนึกถึงท่านพุทธทาสเลย เพราะว่า เคล คาร์เนกีเขาใช้หลักคิดแบบท่านพระพุทธรทาส ทั้งๆ ที่อยู่คนละยุคสมัยและไม่ใช่นคนในชาติเดียวกัน ท่านพระพุทธรทาสสอนไว้ว่า “เวลามองนอกร่างให้มองสิ่งที่ดีๆ แต่ เวลามองในกายตัวเองให้มองสิ่งที่ไม่ดี” มันคือหลักเดียวกันเลย ถ้าหากเราหลอกตัวเองว่าฉันดีอย่างนั้น ฉันดีอย่างนี้ มีแต่ ยกยอแต่ตัวเองก็ทำให้หลงและทำให้เกิดแต่ความเห็นแก่ตัว เกิดความอึดตาที่จะมองคนอื่นว่าไม่ดีดังเองดี เขาบอกว่า ถึงแม้ คนอื่นเขาจะดีนิดเดียวก็ต้องชมเขาว่าดี เรามักจะปากหนักไม่ชมคน เรื่องแบบนี้เราต้องฝึกฝนปากเบาให้ชมคน ผมเคยรับ ลูกน้องเข้ามาทำงานด้วยคนหนึ่ง ซึ่งคนในที่ทำงานตอนนั้นเขาไม่เอาคนนี้เลย เพราะคนนี้เหลือความดีน้อยเต็มทน แต่ผมก็ ทนใช้ความคิดของเขาที่มีน้อย ใช้งานเขาไปสนับสนุนให้กำลังใจเขา แล้วก็ให้กำลังใจสามเวิรวมไปถึงให้กำลังใจลูกเขา ด้วย สนับสนุนเขาไปเรื่อยๆ จนเป็นแรงบันดาลใจให้เขาทั้งครอบครัวก้าวหน้า เดียวนี้ลูกคนโตจบปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่วนลูกคนที่สองเรียนอยู่ที่วิไลลาดกระบัง เวลาเจอผมที่ไรก็จะวิ่งเข้ามากอดผมทุกครั้งเลย เพราะว่าเขาเคยได้กำลังใจจากผมซึ่งแต่ก่อนเขาก็ไม่ค่อยจะมีกำลังใจเท่าไร ผมจึงถือว่าการให้กำลังใจคนเป็นสิ่งที่ดีและ สำคัญ คนในสังคมมักจะตำหนิแต่คนอื่นซึ่งเป็นความรู้สึกที่ปวดร้าวและเป็นการทำลายความรู้สึกที่ดีๆ ของคนๆ นั้นไปเลย กับเรา เราจะต้องนึกถึงอยู่เสมอว่าอย่าอคติ แล้วถ้าเราแย้งอคติขงขึ้นชมแต่ตัวเอง เราก็จะกลายเป็นผู้ที่หยิ่งโส และเป็นผู้ที่มี ทิฐิมานะหรือพุดง่ายๆ ว่าคือแพ่ง ใครพุดอะไรก็ไม่เชื่อฟัง

นอกจากนี้มีข้อคิดที่เขาเขียนเอาไว้ว่า “ จะไม่กล่าวร้ายต่อผู้ใด จะกล่าวเฉพาะแต่ความดีที่เรารู้ของทุกคน และจะ พยายามที่จะยินดีและให้อภัยคน หากความจริงว่าทำไมเขาถึงได้ทำไปอย่างนั้น แล้วก็ให้อภัยทุกสิ่งทุกอย่าง ” และคำ สุดท้ายที่เขาเขียนเอาไว้ว่า “ทำไมเราจึงด่วนตัดสินใจผู้อื่นเร็วจนเกินไป” ในบางครั้งที่เราแค่เห็นหน้าคนอื่นหรือแค่เขาเอ่ย

ปากนิดเดียว เราก็คิดไปว่าคนคนนี้ไม่ดีแล้ว หลายครั้งเราเห็นหน้าคนก็กลับไม่ชอบเขาเสียแล้ว เรียกว่าดูแต่เปลือกเขา ไม่ได้ดูเข้าไปข้างใน

2. เคล็ดลับเกี่ยวกับการติดต่อกับผู้อื่น

อีกเคล็ดลับหนึ่งที่เขาพูดเกี่ยวกับการติดต่อกับผู้อื่น เพราะคนเราไม่มีทางที่จะอยู่คนเดียวได้ เพราะฉะนั้นการที่เราจะติดต่อกับผู้อื่น เราจะต้องทำให้บุคคลผู้นั้นต้องการที่จะทำสิ่งที่เราขอร้อง ถ้าหากเราไปบังคับเขา เขาก็คงไม่อยากจะให้เรา และโดยธรรมชาติมนุษย์จะไม่ชอบให้ใครมาบังคับ มนุษย์มีความต้องการปัจจัยสี่ เช่นอยากจะทำให้สุขภาพดี อายุยืน อยากจะมีอาหารการกินที่ดี อยากจะนอนหลับ อยากจะมีเงิน และสิ่งที่มนุษย์ต้องการอีกอย่างหนึ่งคือ ต้องการให้คนมาสรรเสริญให้กำลังใจเขา แต่อย่าใช้คำว่า เยินขอ ให้ใช้คำว่า ยกย่องสรรเสริญ เช่น เราชมคนอื่นว่า “ที่ทำแบบนี้ดีนะ หากทำแบบนี้ต่อไป จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสังคม” แต่ถ้าเราพูดว่า “ขอดีมาก ดีมากเลย เลิศเลอเหนือใครๆเลย ” มันขึ้นอยู่กับการใช้คำพูดแบบไหนให้ถูกคนถูกกาลด้วย บางคนจะพูดถึงตัวเองว่า “ถ้าหากฉันทำแบบนี้ละ ฉันทำเสร็จไปนานแล้ว ” การพูดแบบนี้ไม่ดีทำให้คนอื่นหมดกำลังใจไปเลย

3. ต้องพูดด้วยสำเนียงที่หวานที่สุด

ที่เรียกว่าสำเนียงส่อภายากริยาต่อสกุอย่างนั้นกระมัง เพราะฉะนั้นพูดอะไรต่อใครควรมีหางเสียง ไม่ห้วนจนเกินไปหลายครั้งเราเจอคนบางคนพูดแล้วไม่น่าฟังเลยแบบที่เรียกว่าพูดไม่เข้าหูคน หรือบางครั้งเราบอกว่าไอ้โห คนนี้พูดเพราะมากๆ พูดด้วยสำเนียงที่สุภาพหวานที่สุด ผมโชคดีที่ครอบครัวลูกๆ เรียกคุณพ่อคุณแม่ ก็ติดมาจากการเลี้ยงดูของคุณยาย ก็จะเรียกคุณป้าคุณน้าแล้วลงว่ารับหรือขาดตลอด ก็เลยหวานหูดีได้รับคำชมจากผู้ที่เราพบเห็นได้ยิ่ง

4. ชื่อคนที่เรารอคอยให้ได้และให้เอ่ยชื่อของคนเหล่านี้นเวลาพูดคุยกับเขา

การจำชื่อคนได้นี้เป็นสิ่งที่ดีมาก เวลาเราพูดอะไรแล้วเอ่ยถึงชื่อเขาได้จะเยี่ยมมาก แต่ข้อนี้ผมยอมรับว่าผมแย่มากๆ เพราะจำชื่อคนไม่ได้มักจะไปจำหน้าตา ตำแหน่งงาน หรือที่ทำงานเขา บางครั้งผมพูดคุยโทรศัพท์กับคนที่โทรมาพูดกันรู้เรื่องทุกอย่าง แต่จำชื่อคนที่คุยด้วยไม่ได้ หรือมีคนมาทักผมแล้วผมไปเอ่ยชื่อหรือตำแหน่งเขาผิดนี้มันขายหน้ามากเลย เพราะฉะนั้นข้อนี้ก็ถือว่าเขาให้ข้อคิดไว้ดี เราต้องพยายามจดจำชื่อคนที่เราพบปะให้ได้มากที่สุด แล้วให้เอ่ยชื่อของคนเหล่านี้นี้เมื่อเวลาที่เราได้มีโอกาสพูดคุยกับเขา

5. พูดกับผู้อื่นในเรื่องที่เขาสนใจ

นอกจากนี้เขายังบอกว่าเป็นนักสนทนาที่ดี หาเรื่องที่เขาสนใจให้ได้ ถ้าหากเขาไม่สนใจแล้วเราเอาไปพูด ผมสังเกตจากกริยาอาการของคนที่เขาฟังเราอยู่เรารู้เลยว่าเขาสนใจหรือไม่สนใจ โดยอาศัยดูจากสีหน้าดูจากแววตา บางครั้งเราอาจจะอยากพูดในเรื่องที่เราสนใจแต่คนที่ฟังเราอยู่เขาไม่อยากจะฟังสิ่งที่เราพูดก็เลยไม่ดีแน่ ในฐานะที่สอนหนังสือมานาน 20 ปี เราใช้การสังเกตได้เลยว่าคนที่ฟังเราอยู่เขาฟังแบบไหนตั้งใจ หรือไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วยกับเรา เราก็สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอนได้ทันที เพราะฉะนั้นคนที่บกร่องในเรื่องนี้ก็จะล้มเหลว แล้วก็จะได้ไม่ได้รับความนิยชมชอบตามมา

6. หัดฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ

อีกประการหนึ่ง ต้องหัดฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ ในขณะที่เราฟังผู้อื่นอยู่แล้วเราโทรศัพท์หรือคาเราไปมองที่อื่น โดยที่เราไม่ได้มองแวตเขา หรือเราเผลอไปเขียนอะไรอย่างอื่นอยู่ แบบนี้เป็นการฟังแบบไม่ตั้งใจและเป็นการเสียมารยาท ทำให้คนที่เขากำลังพูดอยู่กับเราเขาขาดความเชื่อมั่นต่อเรา เขาบอกว่าการเป็นนักฟังที่ดีของมนุษย์เป็นสิ่งที่หายาก เพราะฉะนั้นแสดงว่ามนุษย์เราทุกวันนี้ไม่ค่อยจะฟัง แต่จะใช้ปากนำก่อนหูเสมอเลย ทั้งๆ ที่ธรรมชาติเขาให้เราสองหูให้ฟังก่อนแล้วปากค่อยพูดทีหลัง แต่หลายคนปากเรามากจะพูดก่อนทั้งๆ ที่ยังฟังไม่จบ เมื่อเราฟังไปเรื่อยๆ กับคู่สนทนา เราจะรู้ว่าเขาต้องการอะไร แล้วเราจะได้สนองสิ่งที่เขาต้องการได้อย่างถูกต้อง แล้วเขาก็สรุปว่า จงเป็นนักฟังที่ดี จงสนับสนุนให้อีกฝ่ายหนึ่งคุยเรื่องของเขา เวลาเราไปพูดหรือไปขอความช่วยเหลือให้ใครทำอะไร เราต้องพูดในเรื่องที่ใกล้ตัวของเขาให้มากที่สุดก่อน เช่น เราอาจจะถามเรื่องทุกข์สุขของเขา ของครอบครัวเขาก่อน “เป็นอย่างไรบ้างทำงานวันนี้เหนื่อยไหม วันนี้พอมีเวลาไหม ” แล้วเราก็อ่พูดถึงเรื่องที่เรามีความจำเป็นที่จะขอร้องให้เขาช่วย เช่น “วันนี้ผมมีความจำเป็น ช่วยหาเวลาอัครายการให้ผมก่อนหน่อยได้ไหม ” แต่ถ้าผมพูดตรงๆ เลย “คุณช่วยอัครายการให้ผมก่อนเลยได้ไหม ถ้าหากไม่ได้ผมไม่มีเวลาให้คุณเลยนะ” อย่างนี้คนที่เราไปขอร้องเขาคงไม่ยอมทำอะไรให้ผมเลย ความต้องการเหมือนกัน แต่ว่าเลือกใช้คำพูดต่างกันเท่านั้นเอง เรื่องเหล่านี้เริ่มได้จากใจเราก่อน หากใจเราไม่เปิด ใจไม่ยอมรับ ใจยังมีอคติต่างๆ อยู่ มันก็เริ่มต้นลำบาก เพราะฉะนั้นเรื่องใจสำคัญที่สุด เราจะต้องควบคุมใจเราให้ได้เพื่อให้เกิดสมาธิและเกิดสติตามหลักคิดของเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะป็นหลักของพระพุทธศาสนา ก็เป็นสอนให้เราควบคุมใจทั้งหมด

7. ทำให้คนอื่นชอบเราจากสิ่งที่เห็น

บางคนเราประทับใจเขาจากบุคลิกท่าทางภายนอก มองดูสง่า ดูภูมิฐาน หน้าตาสดใส แต่พอเอ่ยวาจาแล้วไม่ยอมคบด้วยก็มี บางคนภายนอกอาจจะดูไม่น่าประทับใจแต่พอพูดออกมาแล้วน่าฟัง น่าชื่นชมก็มี เพราะฉะนั้นต้องทำให้คนอื่นรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ เมื่อเราพบเจอใครเราก็ต้องทักทายในสิ่งที่เป็นจุดดีของเขา ชื่นชมสิ่งต่างๆ ที่เขาทำ ถือว่าเป็นสิ่งที่จะต้องทำตั้งแต่เริ่มการสนทนา จะทำให้บทสนทนาที่จะพูดกันเข้ากันได้มากขึ้น

8. เราอยากให้นักอื่นปฏิบัติอย่างไรกับเรา เราต้องทำให้เขาก่อน

หากเราอยากให้นักอื่นพูดกับเราเพราะๆ เราก็ต้องพูดกับคนอื่นเพราะๆ เช่นกัน อยากให้นักอื่นเห็นอกเห็นใจเรา เราก็ต้องเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเขาก่อน คำที่ควรจดจำเอาไว้ก็คือ “โปรด...” เช่น โปรดทำตามข้อเสนอแนะด้วยนะครับ, “กรุณา...” เช่น กรุณาดำเนินการให้ผมด้วยนะครับ, ขอบคุณครับ ควรพูดให้ติดปาก เวลาผมเอาเงินไปฝากที่ธนาคาร ผมจะพูดขอบคุณเด็กเจ้าหน้าที่ธนาคารที่รับฝากเงินทุกครั้ง นั่งแท็กซี่ผมก็จะขอบคุณเวลาลง ทั้งๆ ที่ผมนั้นจะให้เงินค่าแท็กซี่มากกว่ามิเตอร์ด้วยซ้ำ ผมก็ยังขอบคุณ เพราะถือว่าอย่างน้อยเขาพาเรามาถึงที่หมายโดยไม่เป็นอันตราย เราต้องขอบคุณเขา อันนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดี นอกจากนี้ต้องใช้ความสุภาพอ่อนโยนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ก็จะช่วยปลอบใจคนที่พูดถึงได้ คำต่างๆ เหล่านี้ใช้แล้วก็เกิดความคิดทั้งนั้นเลย เพราะฉะนั้นเขาสรุปว่าจงให้นักอื่นรู้สึกเป็นคนสำคัญและทำจากใจเราที่บริสุทธิ์ด้วย หากใจร้ายแล้วจะพูดไปมันคิมันก็คงจะยากอาจจะเป็นการแสดงละครไป

จากข้อคิดเหล่านี้ที่เขาแนะนำมา ถ้าหากเราสามารถนำมาปฏิบัติได้ก็จะส่งผลให้เรามีความสุขในการดำเนินชีวิตพอสมควร อีกทั้งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ยังจะช่วยลดความขัดแย้งได้อีกด้วย ที่จริงแล้วสังคมไทยเราเป็นแบบนี้มาตั้งแต่ในอดีตแล้ว สังคมเราเอื้ออาทร เราเห็นอกเห็นใจกัน สังคมเราให้อภัยกัน สังคมเราชื่นชมกัน แต่อาจจะเป็นเพราะว่าทุนนิยมสุดโต่งเข้ามาในชีวิตเรา พอเข้ามาแล้วอาจจะทำให้เกิดการชิงดีชิงเด่น การแข่งขัน การเอาชนะกัน ทำให้สิ่งต่างๆ ที่มีมันเริ่มหายไป และอะไรที่เราเคยประพฤติปฏิบัติก็เลิกใช้ แล้วก็ไปใช้อารมณ์ไปใช้โมโห โทสะ แล้วก็โลกะแทนทั้งหมด ตรงนี้เราต้องกลับมาทบทวนชีวิตของเราดูเหมือนกัน

ส่วนตัวผมจะไม่พยายามบังคับใครให้มาทำตามผม แต่สิ่งสำคัญที่สุดต้องเริ่มจากตัวเราเอง แล้วคนรอบข้างเขาก็จะเรียนรู้จากเรา เพราะว่าเรื่องใจมันบังคับไม่ได้ มันจะกลายเป็นการฝืนทำเพื่อทำให้เสร็จให้มันจบไป แต่หากถามว่าได้ อะไรไหมมันก็ได้อะไร เพราะว่าต้องการให้เกิดเป็นรูปธรรมเท่านั้นเอง เพราะฉะนั้นเรื่องของใจเป็นเรื่องสำคัญ จึงต้องมีการฝึกจิตใจ การที่จะจูงใจคนการที่จะเอาชนะใจคน การที่จะขอร้องความช่วยเหลือหรือขอร้องให้คนอื่นทำให้ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจให้เขายอมรับเรา ให้เขาเปิดจิตใจให้เรา พูดอะไรก็ดีไปหมด พูดอะไรก็ถูกต้องไปหมด เรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องที่เราเรียนรู้ได้ว่าคนอื่นมีความรู้สึกต่อเราอย่างไร หรือรับรู้ความรู้สึกของคนที่เราพูดถึงเราอย่างไร