

พฤติกรรม ขำตัดตอนการสื่อสาร



บทความโดย : ฤช อุษาคณาภิรักษ์

วิทยากร นักจิตวิทยา และที่ปรึกษาอิสระ

ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและ
องค์กร

คุณเคยมีพฤติกรรมสื่อสารแบบนี้บ้างไหม?

- ฟังแล้วชอบคิดแทนคนที่พูด
- ฟังแล้วชอบตี (ขำ) คำหึ่งๆที่ยังไม่ทราบข้อเท็จจริง
- ฟังยังไม่ทันจบรีบพูดสวนกลับไป
- ฟังไปด้วยทำภารกิจบางอย่างไปด้วย
- ดูเหมือนว่าฟังแต่เป็นเพียงแค่ว่าได้ยิน
- ไม่ยอมที่จะฟังใคร
- ถอนหายใจออกดังเฮือกๆๆในขณะที่สื่อสารกับผู้อื่น
- แสดงสีหน้าแววตาที่ไม่แยแสไม่ให้เกิดกับผู้ร่วมสื่อสาร
- เคยพูดว่า “เมื่อที่คุณพูดว่าอย่างไรนะ” เป็นต้น

พฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นผู้เขียน เรียกว่า “พฤติกรรมขำตัดตอนการสื่อสาร” พฤติกรรมในชีวิตประจำวันและการทำงานของคนเราจะพบว่า ...พฤติกรรมขำตัดตอนการสื่อสารในบางครั้งหรือบ่อยครั้งเรามักจะผลอหรือตั้งใจ หรืออาจตั้งใจ แต่มิได้มีเจตนา หรือทำไปเพราะรู้ไม่เท่าทันอาการที่แสดงออกของตนเอง (ชั่วคราว) หรืออาจทำไปด้วยความเคยชิน จนพลอยทำให้คนรอบข้างเกิดความซาซิงไปกับพฤติกรรมของเราที่แสดงออกจนเป็นปรกตินิสัย ทั้งที่คนรอบข้าง ทั้งในครอบครัวและในที่ทำงานเองเถอะ ก็ไม่ได้อยากต้องทนรับพฤติกรรมขำตัดตอนฯจนคุ้นชินจนต้องทำใจ และทนรับสภาพในที่สุด ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการอยู่ด้วยกันทั้งที่บ้านและที่ทำงานแบบสุก ๆ ดิบ ๆ (ทุกข์)

พฤติกรรมขำตัดตอนฯ ในที่ทำงานมักจะได้ทั่วทุกองค์กร ยิ่งนับวันความเจริญทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างไร้ขีดจำกัด และมีความเจริญรุดหน้าไปมากเพียงใดก็ตาม แต่มิได้เป็นตัวชี้วัด ความเจริญทางพฤติกรรมสื่อสาร (ที่ดี) ของคนเรารู้เท่าไร หลายคนอาจมี “BB” ในการสื่อสาร...BB ที่ผู้เขียนหมายถึงในที่นี้มีได้หมายถึงยี่ห้อของเครื่องมือสื่อสาร

หรือคนๆ แต่ผู้เขียนหมายถึง “Breakdown Communication Behavior และ Broken Heart Communicator” ซึ่งต้องขออธิบายสักหน่อยนะครับ...

1. **Breakdown Communication Behavior** คือ พฤติกรรมการสื่อสารที่ทำให้สัมพันธ์ภาพล้มเหลว ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในครอบครัวและที่ทำงาน ยิ่งหากคนเราขาดความสามารถในการควบคุมอารมณ์ หรือการจัดการอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ผสมผสานเข้าไปด้วยแล้วบอกได้เลยว่าส่งผลทำให้คนเราขาดสติได้ ในที่ทำงานบางแห่ง พบว่าผู้บริหารหรือพนักงานหลายคนมีพฤติกรรมฆ่าตัดตอน และมี EQ ต่ำ ยราคา (ตกต่ำ) ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานแย่งลง หดหู่ ขาดความสุขในการทำงานร่วมกัน คนที่ร่วมทำงานด้วยอาจมีอาการเกร็งจนเป็นตะคริวในใจได้ ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิตในการทำงาน ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเป็นทีมและผลิตภาพ (Productivity) ในองค์กร (อู้!!!) อย่าเพิ่งถอดใจ ต้องฝึกใจ (จิต) ให้เย็น (นิ่ง) เสียบ้างก็ดี คือ การเรียนรู้ ฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์และฝึกทักษะพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อกำจัดพฤติกรรมฆ่าตัดตอนฯ
2. **Broken Heart Communicator** คือ การเป็นผู้สื่อสารที่ทำลายขวัญกำลังใจหรือทำให้ผู้อื่นหรือครอบครัวมีสภาพจิตใจที่แตกสลาย พฤติกรรมฆ่าตัดตอนการสื่อสารของผู้สื่อสารอาจทำลายใจผู้อื่นได้เสมอ จากคนคุ้นเคยหรือที่รู้จักกันที่มีความรักเลื่อมใสศรัทธาต่อกัน อาจส่งผลให้ทำงานอยู่ร่วมกันแบบไม่ได้ใจกันอีกต่อไป เพราะไม่สามารถปรับใจยอมรับต่อพฤติกรรมฆ่าตัดตอนการสื่อสารบางอย่างของเราได้ จนต้องทำใจรับชะตากรรม(พฤติกรรม) กันไป (เฮ้อ!!!)

อย่าเพิ่งถอดใจ ต้องฝึกทำให้ใจเย็นเป็น คือ การเรียนรู้ ปรับตัวและปรับใจให้เป็น เพื่ออยู่ร่วมทำงานกับคนที่มีความประพฤติที่ทำลายจิตใจ เพื่อให้เราสามารถอยู่ทำงานกับคนแบบนี้ได้อย่างเย็นใจ แต่หากทำงานร่วมกันอย่างร่มเย็นและมีความสุขนั้น จำเป็นต้องฝึกทักษะเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ และทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร รวมทั้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมฆ่าตัดตอนใจของกันและกัน

พฤติกรรมการสื่อสารจะส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต และประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1. **ทัศนคติ (Attitude)** ทำให้มีความคิดไม่ดีต่อกัน อันเกิดจากการรับรู้ และเรียนรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารที่บั่นทอนความคิด ไม่ส่งเสริมบรรยากาศการคิดสร้างสรรค์และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ในองค์กร
2. **ความรู้สึก (Emotion)** ทำให้เกิดภาวะอารมณ์ที่ไม่ดี ไม่สร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่ทำลายความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันได้ และส่งผลทำให้ขาดกำลังใจในการทำงานและพลังใจที่เป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กร
3. **พฤติกรรม (Behavior)** การกระทำที่แสดงออกถึงสภาพการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น เกิด อุบัติเหตุ ในการทำงาน มีของเสียหายจากการผลิตเพิ่มมากขึ้น การบริการไม่ได้เกิดขึ้นจากใจ หรือการทำงานเป็นทีมมีอาการล้มละลายเป็นต้น พฤติกรรมฆ่าตัดตอนฯ ส่งผลให้การทำงานของคนขาดประสิทธิผลและไม่มีคุณภาพได้ มีผลกระทบต่อรายได้หรือผลประโยชน์ และความมั่นคงขององค์กรในที่สุด

ในโอกาสนี้ผู้เขียนขอฝาก “หลักการรับฟังเพื่อป้องกันหรือกำจัดโคกนาฏกรรมพฤติกรรมฆ่าตัดตอนการสื่อสาร” ซึ่งโดยธรรมชาติผู้เขียนเชื่อมั่นว่าคนทุกคนฟังได้ แต่มีได้หมายความว่าคนทุกคนจะฟังเป็น ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกัน แก้ไข หรือกำจัดพฤติกรรมฆ่าตัดตอนการสื่อสาร ดังนี้...

1. การให้เกียรติในการฟัง โดยการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นคน การยอมรับความแตกต่างของคนและเปิดใจที่จะรับฟัง
2. การรับฟังโดยปราศจากอคติหรือทัศนคติที่ไม่ดี ควรฝึกเป็นผู้มองโลกในแง่ดี ก็สามารถทำให้ เรายังฟังอย่างมีความสุขได้ “คนที่มองโลกในแง่ดี มักจะมองเห็นโอกาสและความสุขในทุก ๆ ปัญหาที่พบ ...แต่คนที่มองโลกในแง่ลบ มักจะพบกับปัญหาและความทุกข์ในทุกโอกาสที่ตนเองมีเสมอ”
3. การฟังใจ โดยสามารถจับประเด็นเนื้อหาและความรู้สึกของผู้ที่สื่อสารกับเราได้ถูกต้อง
4. การรับฟังอย่างใส่ใจและตั้งใจรับฟังอย่างต่อเนื่อง
5. รับฟังให้จบก่อนพูดได้ตอบ

ทุกท่านสามารถค้นพบกับความสุขในการสื่อสารในครอบครัวและองค์กรของเราได้ ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมสื่อสารแบบง่าย ๆ โดยไม่ฆ่าตัดตอน... เพียงเรื่องเล็ก ๆ แค่นี้ก็สามารถทำให้เราอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขได้แล้ว...ขอร่วมเป็นกำลังใจให้ทุกท่านครับ