

ศิลปะการสื่อสารแบบญี่ปุ่น



จาก Omoiyari สู่ IshinDenshin

นภสินธุ์ แผลงศร

นภสินธุ์ แผลงศร

ศิลปะการสื่อสารแบบญี่ปุ่น จาก Omoiyari สู่อishinDenshin

กรุงเทพฯ : สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

210 หน้า

ISBN (e-book) : 978-616-626-336-7

จัดทำโดย: รองศาสตราจารย์นภสินธุ์ แผลงศร
อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาตะวันออก
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: plaengsorn.n@gmail.com

ออกแบบปก: นางสาวชฎานิษฐ์ แผลงศร

เผยแพร่ในรูปแบบ E-Book โดยศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผ่านเว็บไซต์
www.chulabook.com แพลตฟอร์ม CU-eBook store และแพลตฟอร์ม CU-eLibrary

ศิลปะการสื่อสารแบบญี่ปุ่น
จาก Omoiyari สู่ IshinDenshin
(จาก “ใส่ใจ” สู่ “ใจถึงใจ”)

นภสินธุ์ แผลงศร

คำนำ

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในทุกแง่มุมของชีวิต ทั้งการเรียนรู้ การทำงาน การสร้างสัมพันธ์ และการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง การสื่อสารที่ดีไม่ได้หมายความว่าความถึงการพูดหรือเขียนอย่างชัดเจนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคำนึงถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นด้วย

หนังสือเล่มนี้ได้รับแรงบันดาลใจจากวัฒนธรรมและแนวคิดอันล้ำค่าของญี่ปุ่น เช่น Omoiyari (เห็นอกเห็นใจ), Ikigai (จุดมุ่งหมายของชีวิต) และ Wabi-Sabi (ยอมรับความไม่สมบูรณ์) ซึ่งได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

เนื้อหาแบ่งออกเป็น 12 บท โดยแต่ละบทเน้นแนวคิดการสื่อสารจากปรัชญาญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน พร้อมทั้งนำเสนอตัวอย่างจริง กรณีศึกษา และแนวทางในการนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันอย่างเป็นรูปธรรม

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับทุกคนที่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวคิดและเคล็ดลับในหนังสือเล่มนี้จะช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารของท่านอย่างลึกซึ้ง สร้างสายสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และมีความหมายตลอดไป

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณผู้สนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจและคำแนะนำแก่ผู้เขียนทุกท่าน ทำให้สามารถเขียนหนังสือเล่มนี้ออกมาเป็นผลสำเร็จ และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านที่กรุณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นภสินธุ์ แผลงศร

はじめに

コミュニケーションは、学習や仕事、人間関係の構築、さらには対立や問題の解決など、人生のさまざまな場面で重要な役割を果たしています。良好なコミュニケーションとは、ただ明確に話したり書いたりするだけでなく、相手の気持ちやニーズに思いをいたすことでもあります。

本書は、「思いやり」や「生きがい」、「侘び寂び」といった、理解と共感、信頼関係、そして長く続く人間関係を築くうえで効果的であることが知られている、日本の伝統的な文化や考え方に着想を得ています。

本書は 12 章からなり、それぞれが日本の哲学に見られる異なるコミュニケーションの概念を取り上げ、具体的な実例やケーススタディ、そして日常に即した実践的なアプローチを紹介しています。

本書は、自分のコミュニケーション能力を高め、より良い人間関係を築こうと願っているすべての方にお役に立てることでしょう。本書でお伝えするアイデアやヒントが、皆さまのコミュニケーションスキルをさらに深め、長く続いていくような意味のある人間関係を築くお手伝いになれば幸いです。

最後になりましたが、本書の執筆を支えてくださった多くの方々への感謝の意を表したいと思います。温かいご支援や励まし、有益なアドバイスをいただいたことに心より敬意を表します。また、貴重なコメントと提案をくださった 3 名の専門家の方々にも深く感謝申し上げます。

著者

โครงสร้างและวิธีใช้หนังสือ

หนังสือเล่มนี้นำเสนอ "ศิลปะการสื่อสารแบบญี่ปุ่น" ที่ผสมผสานแนวความคิดทางวัฒนธรรมและความลึกซึ้งของจิตวิญญาณอย่างลงตัว ผ่านคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่นที่แฝงไว้ด้วยปรัชญาอันล้ำค่า ตั้งแต่คำว่า Omoiyari ซึ่งหมายถึงความเห็นอกเห็นใจที่แท้จริง ไปจนถึง IshinDenshin ที่สื่อถึงการสื่อสารโดยไม่ต้องใช้คำพูด เพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นในชีวิตประจำวัน การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือแม้กระทั่งในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีคุณค่าและมีความหมาย

โครงสร้างหนังสือ

เนื้อหาแบ่งออกเป็น 12 บท โดยแต่ละบทเน้นแนวความคิดการสื่อสารจากปรัชญาญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน พร้อมทั้งนำเสนอตัวอย่างจริง กรณีศึกษา และแนวทางในการนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันอย่างเป็นรูปธรรม โครงสร้างของทุกบทออกแบบให้เข้าใจได้ง่าย โดยเริ่มต้นด้วยการอธิบายแนวคิดหลัก ตามด้วยเทคนิคเฉพาะที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้เห็นภาพชัดเจน ท้ายบทจะมีการสรุปประเด็นสำคัญที่ควรจดจำ รวมทั้งข้อแนะนำเพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 Omoiyari – การใส่ใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

- เรียนรู้การฟังอย่างตั้งใจและการแสดงความเห็นอกเห็นใจ
- เทคนิคการสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึก “ฉันถูกเข้าใจ”
- ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง เช่น การสอนหรือการทำงานร่วมกัน

บทที่ 2 Ikigai – การสื่อสารที่ขับเคลื่อนด้วยจุดมุ่งหมายในชีวิต

- ค้นหาจุดมุ่งหมายในชีวิตและใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างแรงบันดาลใจ
- เรียนรู้วิธีการสนทนาที่กระตุ้นให้ผู้อื่นค้นพบเป้าหมายของตนเอง
- การสื่อสารเพื่อสร้างเป้าหมายร่วมในทีมหรือองค์กร

บทที่ 3 Wabi-Sabi – ยอมรับความไม่สมบูรณ์แบบในตนเองและผู้อื่น

- มองโลกอย่างมีความหวังแม้ในความไม่สมบูรณ์
- ผูกสื่อสารด้วยความจริงใจโดยไม่กดดัน
- วิธีแก้ไขความขัดแย้งด้วยความเข้าใจ

บทที่ 4 Mottainai – การสื่อสารที่เคารพทรัพยากรและเวลา

- เรียนรู้การใช้คำพูดอย่างมีคุณค่า
- หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพและเปล่าประโยชน์
- กรณีศึกษาเด็กประถมผู้ขับเคลื่อนหลักการ Mottainai

บทที่ 5 Shin-Gi-Tai – เตรียมพร้อมจิตใจ-ทักษะ-ร่างกายในการสื่อสาร

- พัฒนาทักษะการสื่อสารแบบครบวงจร
- ผูกจิตใจให้มั่นคง ใช้ภาษาพูดอย่างชัดเจน และภาษากายที่เหมาะสม
- กรณีศึกษาการฝึกอบรมพนักงานใช้หลัก Shin-Gi-Tai

บทที่ 6 Shu-Ha-Ri – กระบวนการเรียนรู้และการสื่อสารที่ยืดหยุ่น

- เรียนรู้พื้นฐาน → ทดลองปรับใช้ → สร้างสไตล์ของตนเอง
- วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเป็นระบบ

บทที่ 7 Kaizen – การพัฒนาตนเองและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

- ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเองและทีม
- รับฟัง ปรับปรุง และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน

บทที่ 8 Ho-Ren-So – การรายงาน การติดต่อ และการปรึกษา

- ความสำคัญของการสื่อสารที่โปร่งใส
- วิธีการรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความขัดแย้งในทีม

บทที่ 9 Omotenashi – การสื่อสารด้วยจิตวิญญาณแห่งการให้บริการ

- สื่อสารด้วยความใส่ใจและจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความเมตตา
- สร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้อื่นผ่านการสื่อสาร

บทที่ 10 Kintsugi – การเยียวยาบาดแผลและความแตกแยกด้วยคำพูด

- ยอมรับความผิดพลาด และใช้การสื่อสารในการเยียวยา
- วิธีฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่เคยแตกแยก

บทที่ 11 Gaman & Shikata ga Nai – การยอมรับและเดินหน้าต่อไป

- สื่อสารอย่างให้กำลังใจ เมื่อเผชิญความยากลำบาก
- วิถีปณิธานและสนับสนุนผู้อื่นอย่างมีพลัง

บทที่ 12 IshinDenshin – การสื่อสารจากใจถึงใจ

- ศิลปะแห่งการสื่อสารที่ไม่ต้องพูดมาก
- สร้างสายสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งด้วยความเข้าใจและความไว้วางใจ

วิธีใช้หนังสือ

1. อ่านตามลำดับบท เพื่อรับชมแนวคิดแบบบูรณาการ ตั้งแต่พื้นฐานจนถึงการนำไปปฏิบัติ โดยแต่ละบทมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้งและต่อเนื่อง

2. เลือกอ่านเฉพาะบทที่ตรงกับความสนใจหรือปัญหาเฉพาะ เช่น หากต้องการพัฒนาทักษะการฟัง อาจเริ่มจากบทที่ 1 (Omoiyari) ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในมุมมองและความรู้สึกของผู้อื่น

3. ฝึกฝนและลงมือปฏิบัติ ทุกบทมี "วิธีการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน" ที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที พร้อมตัวอย่างที่ชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

4. ใช้เป็นคู่มือในการพัฒนาตนเอง หรือใช้ร่วมกับทีมงานเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สื่อสารด้วยความเข้าใจและความเคารพ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

5. สะท้อนตัวเองผ่านแนวคิดในแต่ละบท เพื่อค้นหาแนวทางการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมตั้งคำถามปลายเปิดที่ช่วยกระตุ้นการทบทวนและคิดลึกถึงพฤติกรรมและความเชื่อของตนเอง

เหมาะกับใคร?

- ผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

- ผู้นำทีมหรือนักจัดการที่ต้องการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเข้าใจ สนับสนุนการสื่อสารที่เปิดใจและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- ครู อาจารย์ หรือผู้ให้คำปรึกษา ที่ต้องการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารเพื่อใช้ในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้เรียน
- นิสิต นักศึกษา นักเรียนชั้นมัธยมปลายและอาชีวศึกษา ที่ต้องการเตรียมพร้อม สำหรับการสื่อสารในบริบทที่หลากหลายทั้งในด้านการศึกษาและการทำงาน
- บุคคลทั่วไปที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในชีวิตครอบครัวและสังคม โดยใช้ ทักษะการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงใจและความเข้าใจระหว่างผู้คน

ข้อคิดสะท้อนจากหนังสือ

“การสื่อสารที่ดี ไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดมากมาย แต่ต้องมาจากหัวใจที่เต็มไปด้วย ความเข้าใจ”

หากกำลังมองหาแนวทางในการสื่อสารอย่างมีความหมายลึกซึ้ง และเปี่ยมด้วย มนุษยธรรม “ศิลปะการสื่อสารแบบญี่ปุ่น จาก Omoiyari สู่ IshinDenshin” จะเป็น เพื่อนร่วมทางที่จะช่วยให้เติบโตทั้งในฐานะมนุษย์และผู้สื่อสารที่มีคุณภาพ พร้อมเปิด มุมมองใหม่ ๆ ที่จะทำให้เข้าใจว่า การสื่อสารที่แท้จริงไม่ได้วัดกันที่ปริมาณ แต่สัมผัสได้ จากความจริงใจและความใส่ใจที่ส่งผ่านออกมาอย่างเรียบง่าย

สารบัญ

คำนำ

โครงสร้างและวิธีใช้หนังสือ.....	ก-ง
สารบัญ.....	i-iv

บทนำ การสื่อสารคือสะพานเชื่อมทุกมิติของชีวิต

1. การสื่อสารในฐานะเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่างมนุษย์.....	1
2. แนวคิดของวัฒนธรรมญี่ปุ่นในด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน.....	4
3. การประยุกต์ใช้ปรัชญาญี่ปุ่นในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทุกมิติของชีวิต.....	6

บทที่ 1 Omoiyari - การใส่ใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

1.1 ความเป็นมาของ Omoiyari.....	9
1.2 ความสำคัญของการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น.....	10
1.3 เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening).....	12
1.4 กรณีศึกษาการใช้ Omoiyari ในสถานการณ์การทำงานและการสอน.....	16
1.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Omoiyari ในชีวิตประจำวัน.....	19
1.6 สรุป.....	20

บทที่ 2 Ikigai - การสื่อสารที่ขับเคลื่อนด้วยจุดมุ่งหมายในชีวิต

2.1 ความเป็นมาของ Ikigai.....	23
2.2 การค้นหาและสื่อสาร Ikigai ส่วนตัว.....	24
2.3 วิธีสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นผ่านการสนทนา.....	28
2.4 ตัวอย่างการสื่อสารเพื่อสร้างเป้าหมายร่วมในองค์กร.....	31
2.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Ikigai ในชีวิตประจำวัน.....	35
2.6 สรุป.....	36

บทที่ 3 Wabi-Sabi - ยอมรับความไม่สมบูรณ์แบบในตนเองและผู้อื่น	
3.1 ความเป็นมาของ Wabi-Sabi.....	39
3.2 มองโลกในแง่ดีแม้ในความไม่สมบูรณ์.....	40
3.3 การสื่อสารที่เน้นความจริงใจและไม่กดดัน.....	44
3.4 กรณีศึกษาการใช้ Wabi-Sabi ในการแก้ไขความขัดแย้ง.....	47
3.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Wabi-Sabi ในชีวิตประจำวัน.....	51
3.6 สรุป.....	52
บทที่ 4 Mottainai - การสื่อสารที่เคารพทรัพยากรและเวลา	
4.1 ความเป็นมาของ Mottainai.....	55
4.2 การใช้คำพูดอย่างรู้คุณค่า.....	56
4.3 หลีกเลี่ยงการเสียเวลาและพลังงานจากการสื่อสารที่ไร้ประโยชน์.....	60
4.4 กรณีศึกษาเด็กประถมผู้ขับเคลื่อนหลักการ Mottainai.....	64
4.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Mottainai ในชีวิตประจำวัน.....	66
4.6 สรุป.....	67
บทที่ 5 Shin-Gi-Tai - จิตใจ เทคนิค และร่างกายในการสื่อสาร	
5.1 ความเป็นมาของ Shin-Gi-Tai.....	69
5.2 การพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างครบวงจร.....	70
5.3 การฝึกจิตใจให้มั่นคง เทคนิคการพูดที่ชัดเจน และภาษากาย ที่เหมาะสม.....	74
5.4 กรณีศึกษาการฝึกอบรมพนักงานโดยใช้หลัก Shin-Gi-Tai.....	78
5.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Shin-Gi-Tai ในชีวิตประจำวัน.....	82
5.6 สรุป.....	84
บทที่ 6 Shu-Ha-Ri - กระบวนการเรียนรู้และการสื่อสารที่ยืดหยุ่น	
6.1 ความเป็นมาของ Shu-Ha-Ri.....	87
6.2 การเรียนรู้พื้นฐานผ่านการฟังและปฏิบัติตาม (Shu).....	88
6.3 การทดลองและปรับเปลี่ยนวิธีสื่อสาร (Ha).....	91
6.4 การสร้างแนวทางใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ (Ri).....	95

6.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Shu-Ha-Ri ในชีวิตประจำวัน.....	99
6.6 สรุป.....	100
บทที่ 7 Kaizen - การพัฒนาตนเองและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	
7.1 ความเป็นมาของ Kaizen.....	103
7.2 การปรับปรุงตนเองและทีมผ่านการสื่อสาร.....	104
7.3 การรับฟังความคิดเห็นและนำไปปรับใช้.....	108
7.4 ตัวอย่างการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร.....	112
7.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Kaizen ในชีวิตประจำวัน.....	115
7.6 สรุป.....	117
บทที่ 8 Ho-Ren-So - การรายงาน การติดต่อ และการปรึกษา	
8.1 ความเป็นมาของ Ho-Ren-So.....	119
8.2 ความสำคัญของการสื่อสารที่โปร่งใส.....	120
8.3 วิธีการรายงานผลและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....	124
8.4 กรณีศึกษาการลดความขัดแย้งในทีมผ่าน Ho-Ren-So.....	128
8.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Ho-Ren-So ในชีวิตประจำวัน.....	132
8.6 สรุป.....	133
บทที่ 9 Omotenashi - การสื่อสารด้วยจิตวิญญาณแห่งการให้บริการ	
9.1 ความเป็นมาของ Omotenashi.....	135
9.2 การสื่อสารที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกถึงความใส่ใจ.....	136
9.3 วิธีการสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านการสื่อสาร.....	139
9.4 ตัวอย่างการบริการลูกค้าด้วยหัวใจ.....	143
9.5 วิธีการประยุกต์ใช้ Omotenashi ในชีวิตประจำวัน.....	147
9.6 สรุป.....	149
บทที่ 10 Kintsugi - การเยียวยาบาดแผลและความแตกแยกด้วยคำพูด	
10.1 ความเป็นมาของ Kintsugi.....	151
10.2 การยอมรับความผิดพลาดและสร้างความเข้าใจใหม่.....	152
10.3 วิธีการสื่อสารเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์.....	156

10.4	กรณีศึกษาการแก้ไขความขัดแย้งในครอบครัว.....	159
10.5	วิธีการประยุกต์ใช้ Kintsugi ในชีวิตประจำวัน.....	169
10.6	สรุป.....	165
บทที่ 11 Gaman & Shikata ga Nai - การยอมรับและเดินหน้าต่อไป		
11.1	ความเป็นมาของ Gaman & Shikata ga Nai.....	167
11.2	การสื่อสารที่ช่วยให้ผู้อื่นยอมรับความจริง.....	168
11.3	วิธีการลอบโยนและสนับสนุนผู้อื่นเมื่อเผชิญความยากลำบาก.....	172
11.4	ตัวอย่างการสนับสนุนทีมงานในช่วงวิกฤต.....	175
11.5	วิธีการประยุกต์ใช้ Gaman & Shikata ga Nai ในชีวิตประจำวัน.....	180
11.6	สรุป.....	181
บทที่ 12 IshinDenshin - การสื่อสารจากใจถึงใจ		
12.1	ความเป็นมาของ IshinDenshin.....	183
12.2	การสร้างความเข้าใจโดยไม่ต้องพูดมาก.....	184
12.3	วิธีการสร้างสายสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งผ่านการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา.....	188
12.4	กรณีศึกษาการสร้างควมไว้วางใจในทีมงาน.....	192
12.5	วิธีการประยุกต์ใช้ IshinDenshin ในชีวิตประจำวัน.....	196
12.6	สรุป.....	197
บทสรุป พลังของการสื่อสารด้วยหัวใจ		
1.	การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบญี่ปุ่นในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน.....	199
2.	คำแนะนำสำหรับการเริ่มต้นฝึกฝนการสื่อสารอย่าง "ใส่ใจ".....	202
3.	ข้อคิดสะท้อนการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสำคัญในการเชื่อมโยงทุกมิติของชีวิต.....	204
บรรณานุกรม.....		209
ดัชนีค้นคำ.....		212
เกี่ยวกับผู้เขียน		

การสื่อสารคือสะพานเชื่อมทุกมิติของชีวิต

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการในการเชื่อมโยงและการสื่อสาร การสื่อสารไม่ใช่เพียงแค่การแลกเปลี่ยนคำพูด แต่ยังเป็นสะพานที่เชื่อมโยงความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ระหว่างบุคคล อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพูดหรือการฟังเท่านั้น แต่ยังรวมถึงทักษะในการเข้าใจบริบท ความแตกต่างของผู้อื่น และการแสดงออกอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

ในโลกที่เต็มไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม และบริบทชีวิตที่แตกต่างกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และเป็นพื้นฐานของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ที่ทำงาน หรือสังคมในวงกว้าง ทั้งยังช่วยลดความขัดแย้ง เสริมสร้างความร่วมมือ และส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

ดังนั้น การเรียนรู้และเข้าใจหลักการของการสื่อสารอย่างลึกซึ้ง จึงเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงทุกมิติของชีวิตได้อย่างสมดุลและยั่งยืน ทั้งในฐานะผู้ส่งสาร ผู้รับสาร หรือผู้ที่อยู่ท่ามกลางการสื่อสาร การมีทักษะการสื่อสารที่ดี ย่อมนำไปสู่โอกาสที่ดีและความสำเร็จในระยะยาวได้อย่างแน่นอน

1. การสื่อสารในฐานะเครื่องมือสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่างมนุษย์

การสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้มนุษย์สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสนทนา การแสดงออกทางภาษากาย และแม้กระทั่งการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งข้อความ การสื่อสารจึงเป็นมากกว่าแค่การแลกเปลี่ยนคำพูด เพราะการสื่อสารสะท้อนถึงความตั้งใจและความใส่ใจของผู้สื่อสาร ซึ่งต้องการสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงกับผู้อื่น ดังต่อไปนี้

1) บทบาทของการสื่อสารในความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการการสนับสนุนและการยอมรับจากคนรอบข้าง การสื่อสารที่ดีช่วยให้เราสามารถแบ่งปันความคิดเห็นและอารมณ์ของเราได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Adler & Elmhorst, 2018) เช่น ในสถานที่ทำงาน การสื่อสารที่โปร่งใสและตรงไปตรงมาช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง โดยเฉพาะเมื่อแต่ละฝ่ายมีมุมมองที่แตกต่างกัน การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถหาจุดร่วมและสร้างแนวทางที่ทุกคนพอใจได้ (Wilmot & Hocker, 2017)

2) การสื่อสารแบบ "ใส่ใจ" และการสร้างความเชื่อมโยง

การสื่อสารแบบ "ใส่ใจ" เป็นแนวคิดที่เน้นความสำคัญของการฟังและเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง แนวคิดนี้สอดคล้องกับปรัชญาญี่ปุ่นเรื่อง Omoiyari ซึ่งหมายถึงการเห็นอกเห็นใจและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารแบบ Omoiyari ไม่เพียงช่วยให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณได้รับการเคารพ แต่ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและยั่งยืน

ตัวอย่างเช่น ในบริบทของครอบครัว พ่อแม่ที่ใช้การสื่อสารแบบใส่ใจมักจะถามคำถามที่กระตุ้นให้ลูก ๆ แสดงความคิดเห็นและอารมณ์อย่างเปิดเผย เช่น “วันนี้เป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรที่หนูอยากเล่าให้แม่ฟังไหม” การถามเช่นนี้ไม่เพียงช่วยให้ลูกรู้สึกว่าคุณสนใจในตัวเขา แต่ยังเปิดโอกาสให้เขาพัฒนาทักษะการสื่อสารในอนาคต

3) การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในโลกที่หลากหลาย

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การสื่อสารกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างคนต่างชาติพันธุ์ ศาสนา และวัฒนธรรม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทนี้จำเป็นต้องอาศัยทั้งการฟังอย่างตั้งใจและการแสดงออกอย่างเคารพ เช่น การหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่อาจทำให้ผู้อื่นรู้สึกถูกดูถูกหรือไม่สบายใจ

การศึกษาวิจัยโดย Hall (1976) ระบุว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Intercultural Communication) ต้องอาศัยการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมของผู้อื่น เช่น ในบางวัฒนธรรม การสบตาขณะพูดคุยอาจถือเป็นการแสดงความจริงใจ แต่ในบางวัฒนธรรม การหลีกเลี่ยงการสบตาอาจเป็นการแสดงความเคารพ การเข้าใจความแตกต่างเหล่านี้ช่วยลดความเข้าใจผิดและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

4) ผลกระทบของการสื่อสารที่ไม่ดีต่อความสัมพันธ์

การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด ความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ที่เสียหาย เช่น การใช้คำพูดที่รุนแรงหรือไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกโจมตีและปิดกั้นการสื่อสาร นอกจากนี้ การขาดการฟังอย่างตั้งใจยังอาจทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการยอมรับหรือเข้าใจ

การศึกษาของ Gottman (1994) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในคู่สมรสพบว่า การสื่อสารที่ไม่ดี เช่น การวิพากษ์วิจารณ์ การป้องกันตัวเอง และการเยาะเย้ย เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวและคู่รักเกิดความตึงเครียดและแตกแยก

5) การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ

การพัฒนาทักษะการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งรวมถึงการตั้งใจฟัง การถามคำถามเพื่อความชัดเจน และการแสดงความเข้าใจผ่านภาษากาย นอกจากนี้ การใช้ภาษาที่สุภาพและชัดเจนยังช่วยลดความเข้าใจผิดและสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร

แนวคิด Kaizen จากวัฒนธรรมญี่ปุ่นยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารได้ โดยการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การประเมินผลตนเองหลังจากแต่ละครั้งที่สื่อสาร เพื่อหาจุดที่สามารถพัฒนาได้

2. แนวคิดของวัฒนธรรมญี่ปุ่นในการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน

วัฒนธรรมญี่ปุ่นมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่สะท้อนถึงความละเอียดอ่อน ความเคารพ และความใส่ใจในรายละเอียด ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อวิธีการสื่อสารและการทำงานร่วมกันในสังคมญี่ปุ่น แนวคิดเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแนวทางในการใช้ชีวิตประจำวันเท่านั้น แต่ยังถูกนำมาประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงานและชุมชนอย่างแพร่หลาย แนวคิดสำคัญของวัฒนธรรมญี่ปุ่นในด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกันมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งและนำไปประยุกต์ใช้ได้กับบริบทต่าง ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) Omoiyari การสื่อสารที่ใส่ใจผู้อื่น

Omoiyari (思いやり) เป็นหนึ่งในแนวคิดหลักของวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่เน้นการเห็นอกเห็นใจและความห่วงใยต่อผู้อื่น โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอกหรือขอความช่วยเหลือ การสื่อสารแบบ Omoiyari มุ่งเน้นไปที่การเข้าใจความรู้สึกและสถานการณ์ของผู้อื่นอย่างลึกซึ้งและจริงใจ เช่น การเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม หรือการแสดงออกทางภาษากายที่แสดงถึงความเคารพและความใส่ใจ

ตัวอย่างเช่น ในสถานที่ทำงาน พนักงานชาวญี่ปุ่นมักจะพยายามหลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกไม่สบายใจ (Kawabata, 2020) เช่น การวิจารณ์โดยตรง หรือการแสดงความคิดเห็นที่รุนแรง นอกจากนี้ การฟังอย่างตั้งใจเป็นส่วนสำคัญของ Omoiyari เนื่องจากการฟังไม่ใช่แค่การได้ยิน แต่เป็นการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้พูด

2) Ho-Ren-So การรายงาน การติดต่อ และการปรึกษา

Ho-Ren-So (報告・連絡・相談) เป็นหลักการสำคัญในแนวปฏิบัติการทำงานร่วมกันของคนญี่ปุ่น โดยแบ่งออกเป็นสามส่วนหลัก ได้แก่ การรายงาน (Hokoku), การติดต่อ (Renraku), และการปรึกษา (Sodan) หลักการนี้ช่วยสร้างระบบการทำงานที่โปร่งใส และสามารถลดความขัดแย้งในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การรายงานอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงความคืบหน้าของงานอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การติดต่อและการปรึกษากับเพื่อนร่วมงานช่วยให้เกิดการ

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (Tanaka, 2018) เช่น หากพนักงานพบปัญหาในโครงการ เขาจะไม่รอให้ปัญหาใหญ่ขึ้น แต่จะรายงานและปรึกษามิตรงานทันที เพื่อร่วมกันหาวิธีแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

3) Kaizen การพัฒนาตนเองและทีมอย่างต่อเนื่อง

Kaizen (改善) หมายถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นไปที่การพัฒนาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สามารถสะสมจนกลายเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ในบริบทของการทำงานร่วมกัน Kaizen ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวอย่างเช่น ในโรงงานผลิตของญี่ปุ่น พนักงานระดับปฏิบัติการมักจะได้รับการสนับสนุนให้เสนอไอเดียสำหรับปรับปรุงกระบวนการผลิต แม้ว่าไอเดียเหล่านั้นจะดูเล็กน้อย แต่เมื่อรวมกันแล้วสามารถช่วยลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพได้อย่างมาก (Imai, 1986)

4) Omotenashi การสื่อสารด้วยจิตวิญญาณแห่งการให้บริการ

Omotenashi (おもてなし) เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงการให้บริการด้วยใจ โดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ คำนี้ประกอบด้วยสองส่วน ได้แก่ "Omote" (เบื้องหน้า) และ "Nashi" (ไม่มี) ซึ่งหมายถึงการให้บริการที่ไม่มีเบื้องหน้าเบื้องหลัง หรือปราศจากการเสแสร้ง

ในบริบทของการสื่อสาร Omotenashi หมายถึงการใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ของผู้อื่น (Yamamoto, 2019) เช่น การถามคำถามที่แสดงถึงความสนใจจริง ๆ หรือการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับความต้องการที่คาดไม่ถึง ในโรงแรมหรือร้านอาหารของญี่ปุ่น พนักงานมักจะจดจำความชอบของลูกค้า เช่น การเตรียมน้ำชาที่ลูกค้าโปรดปรานโดยไม่ต้องถาม

5) IshinDenshin การสื่อสารจากใจถึงใจ

IshinDenshin (以心伝心) หมายถึงการสื่อสารจากใจถึงใจ โดยไม่ต้องใช้คำพูดมากมาย แนวคิดนี้สะท้อนถึงความสามารถในการเข้าใจกันและกันผ่านการสังเกตและการรับรู้ที่ละเอียดอ่อน

ในสถานที่ทำงาน Ishin-Denshin มักปรากฏในทีมที่มีความเข้าใจกันอย่างลึกซึ้ง (Sato, 2021) เช่น ทีมงานที่ทำงานร่วมกันมานานสามารถคาดการณ์ความต้องการของกันและกันได้โดยไม่ต้องพูดออกมา ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความขัดแย้งได้อย่างมีนัยสำคัญ

3. การประยุกต์ใช้ปรัชญาญี่ปุ่นในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทุกมิติของชีวิต

หนังสือเล่มนี้มีเป้าหมายสำคัญในการนำเสนอแนวคิดและปรัชญาการสื่อสารแบบญี่ปุ่น ซึ่งเน้นไปที่การสร้าง ความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีในทุกมิติของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ที่ทำงาน หรือชุมชน การนำปรัชญาญี่ปุ่นมาประยุกต์ใช้ในบริบทของการสื่อสาร ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงกับผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้งและมีประสิทธิภาพมากขึ้นดังต่อไปนี้

1) การเข้าใจปรัชญาญี่ปุ่นเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร

ปรัชญาญี่ปุ่นมีรากฐานมาจากวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความเคารพ ความเห็นอกเห็นใจ และความกลมกลืน เช่น แนวคิด "Omoiyari" ซึ่งหมายถึงการใส่ใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้อื่นบอกหรือขอความช่วยเหลือ การนำแนวคิดนี้มาใช้ในชีวิตประจำวันช่วยให้สามารถสื่อสารอย่างมีความหมายและสร้างความไว้วางใจได้มากขึ้น

นอกจากนี้ แนวคิด "Ho-Ren-So" ซึ่งประกอบด้วย การรายงาน การติดต่อ และการปรึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความโปร่งใสและการทำงานร่วมกันในทีม แนวคิดนี้ไม่เพียงช่วยลดความขัดแย้ง แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และส่งเสริมการสร้างสายสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การฝึกฝนแนวคิดเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม รวมถึงส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีคุณภาพและเปี่ยมด้วยความเข้าใจ

2) การประยุกต์ใช้ปรัชญาในชีวิตประจำวัน

หนังสือเล่มนี้ไม่เพียงแค่เสนอแนวความคิด แต่ยังให้แนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น การฝึกการฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Omoiyari หรือการใช้หลักการ Kaizen ในการพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้เกิดการปรับปรุงอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ตัวอย่างเช่น ในบริบทของครอบครัว พ่อแม่สามารถใช้แนวคิด Omotenashi ในการสื่อสารกับลูก ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การถามคำถามที่แสดงถึงความสนใจจริงจัง หรือการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับความต้องการของลูก ซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่น ใกล้ชิดและแน่นแฟ้น ได้อย่างแท้จริง

การนำแนวคิดเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ไม่เพียงแต่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงและยั่งยืนในระยะยาวอีกด้วย

3) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทุกมิติของชีวิต

เป้าหมายหลักของหนังสือเล่มนี้คือการช่วยให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทุกมิติของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับคู่สมรส เพื่อนร่วมงาน หรือคนในชุมชน แนวคิด IshinDenshin ซึ่งหมายถึง "การสื่อสารจากใจถึงใจ" เป็นตัวอย่างที่ดีของการสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลโดยไม่ต้องพูดออกมา ซึ่งช่วยลดความขัดแย้ง และเพิ่มความไว้วางใจในความสัมพันธ์

เมื่อเรียนรู้และฝึกฝนแนวความคิดเหล่านี้อย่างจริงจัง จะสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีคุณค่า มีความหมาย และยั่งยืนได้ในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในบทบาทใดของชีวิต ความสัมพันธ์ที่ดีก็จะกลายเป็นพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จและความสุขในชีวิต