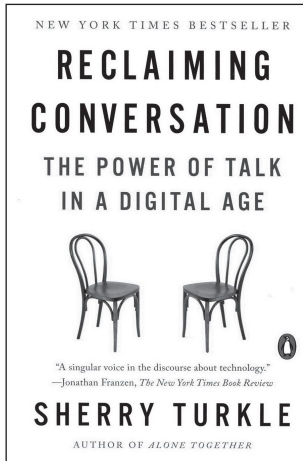


บรรณนิทัศน์

วิกานดา พรสกุลวานิช¹



ชื่อหนังสือ: *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age*
ผู้แต่ง: Sherry Turkle
สำนักพิมพ์: Penguin Books
ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 1: 2015
จำนวนหน้า: 436 หน้า

Sherry Turkle เขียนหนังสือเล่มนี้ได้น่าสนใจในการนำเสนอสิ่งที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล ที่คนในสังคมใช้เวลาอยู่บนโลกออนไลน์ จนละเลยการสนทนาแบบเห็นหน้าเห็นตา (face-to-face conversation) บนโลกแห่งความเป็นจริงที่ไม่ใช่โลกเสมือน

ทำไมผู้เขียนถึงเขียนหนังสือเกี่ยวกับการสนทนา ไม่ใช่หรือที่คนเราคุยกันตลอดเวลา เราส่งข้อความ ส่งสติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกกันบ่อยๆ และในหลายๆ ครั้ง เราหันไปหาโทรศัพท์มือถือเพื่อดูข้อความและตอบข้อความ มากกว่าหันหน้าไปหาคนข้างๆ ที่นั่งอยู่ด้วยกัน แล้วเริ่มบทสนทนา

Sherry Turkle เขียนหนังสือเล่มนี้ เพื่อให้คนเราตระหนักและเห็นคุณค่าของการสนทนาแบบเห็นหน้า ซึ่งผู้เขียนบอกว่า การสนทนาแบบเห็นหน้า เป็นการแสดงถึงความเป็นมนุษย์ที่สุด และเป็นสิ่งที่มนุษย์ควรจะทำ การสนทนา

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำกลุ่มวิชาการบริหารการสื่อสาร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แบบเห็นหน้า ทำให้คนเราเรียนรู้ผู้อื่นอย่างลึกซึ้งและถ่องแท้ เรียนรู้ที่จะเป็นผู้ฟัง และนั่นก็จะทำให้เราเกิดความความเห็นอกเห็นใจและใส่ใจผู้อื่น ซึ่งเหล่านี้เป็นประสบการณ์และความสุขจากการที่มีคนมารับฟังและเข้าใจเรา และหนึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดจากการสนทนาแบบเห็นหน้าคือ การสะท้อนตัวตน (self-reflection) ซึ่งเป็นความเข้าใจตนเองและสามารถแสดงออกถึงตัวตนที่แท้จริง เป้าหมาย และจุดยืนของตนเองได้อย่างลุ่มลึก

ผู้วิจารณ์เห็นว่า หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่มีเนื้อหาและข้อมูลสนับสนุนแน่นมาก ข้อมูลเหล่านี้ได้มาจากการทำวิจัย โดยการสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ และทำเป็นกรณีศึกษามากกว่าหนึ่งร้อยกรณี ด้วยข้อมูลการวิจัยสนับสนุนมากมาย ก็ไม่ได้ทำให้การเล่าเรื่องและเนื้อหาดูเป็นวิชาการเกินไปจนไม่น่าติดตาม ในทางกลับกัน ผู้เขียนสามารถเล่าเรื่องราวโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งนำศาสตร์ในแขนงต่างๆ เช่น การสื่อสาร จิตวิทยา และสังคมวิทยา เข้ามาอธิบายได้อย่างผสมกลมกลืนกันเป็นอย่างดี โดยหากพูดถึงงานที่มีคุณค่าหลายๆ เรื่องที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี การสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Sherry Turkle จะเป็นหนึ่งในผู้เขียนและอาจารย์คนแรกๆ ที่นึกถึง โดยประวัติของผู้เขียน Sherry Turkle จบปริญญาเอกในสาขาสังคมวิทยาและจิตวิทยาบุคคลลักษณะ จาก Harvard University ณ ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ในคณะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสังคม ที่ Massachusetts Institute of Technology (MIT) สหรัฐอเมริกา รวมถึงยังเป็นนักจิตวิทยาคลินิกอีกด้วย ท่านได้ผลิตงานเขียนที่น่าสนใจไว้มากมาย เช่น *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other* และ *The Second Self: Computers and the Human Spirit*

หนังสือเล่มนี้ *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age* มีการจัดเรียงเนื้อหาไว้เป็น 6 บท โดยบทแรก “The Case for Conversation” เป็นการสรุปประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิถีการสื่อสาร ซึ่งกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม ผู้เขียนพยายามแสดงให้เห็นถึงทางแยกระหว่างการสื่อสารในอดีตที่เป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้าและการสื่อสารในปัจจุบัน โดยผ่านเทคโนโลยีรูปแบบต่างๆ และ

พยายามชี้ให้เห็นว่า แท้จริงแล้วความสัมพันธ์ของคนเรา ณ ปัจจุบัน มาจากการมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ผู้เขียนไม่ได้ปฏิเสธข้อดีจากการสื่อสารแบบออนไลน์ แต่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่คนเราหันมาพึ่งเทคโนโลยีและโลกออนไลน์มากเกินไป จนอาจทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในสังคมตามมา การทำให้เกิดบทสนทนาขึ้นอีกครั้ง (reclaiming conversation) เป็นการเรียนรู้ทักษะการพูดและการฟังด้วยความตั้งใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สามารถสอนและฝึกฝนได้

บทที่สองถึงบทที่สี่ ตั้งชื่อไว้ว่า “One Chair”, “Two Chairs”, “Three Chairs” เป็นการอธิบายถึงชนิดของการสนทนา โดยเริ่มจาก “เก้าอี้ตัวเดียว” (One Chair) เป็นการสนทนากับตัวเอง นำเสนอถึงความสำคัญและความเข้าใจในตัวตนของเรา ซึ่งได้กล่าวถึงความสันโดษ (solitude) และการสะท้อนตัวตน (self-reflection) ผู้เขียนได้อธิบายถึงความสันโดษไว้อย่างน่าสนใจ โดยอธิบายว่าความสันโดษไม่ได้หมายความว่าอยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่หมายถึงการมีสติในการอยู่กับตนเองและความเข้าใจตนเอง ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้เราสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างถ่องแท้มากขึ้น เพราะเรารู้จักตัวตนที่แท้จริงของเรา และเราเห็นและเข้าใจผู้อื่นในสิ่งที่เขาเป็น ไม่ใช่ในสิ่งที่เราอยากจะให้เค้าเป็น บ่อยครั้งที่คนเราพยายามใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาความโดดเดี่ยว แต่การติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลาบนโลกออนไลน์แท้จริงแล้วไม่ได้เป็นการแก้ปัญหา อาจยังเป็นการตอกย้ำถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลาบนโลกออนไลน์ สามารถเปลี่ยนความคิดที่เรามีต่อตัวเอง และอาจหล่อหลอมให้เราเป็น คนๆ นั้น คนที่อยู่บนโลกออนไลน์ โลกเสมือน ไม่ใช่โลกแห่งความเป็นจริง อย่างที่ผู้เขียนสรุปว่า “I share, therefore I am” หรือ “ฉันแบ่งปันข้อมูล ดังนั้นฉันจึงเป็น”

“เก้าอี้สองตัว” (Two Chairs) พูดถึงการสนทนากับครอบครัว เพื่อน และคู่ชีวิต ซึ่งผู้เขียนได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับครอบครัวในยุคปัจจุบันคือ การมีปฏิสัมพันธ์แบบพูดคุยระหว่างสมาชิกในครอบครัวน้อยลงไปเรื่อยๆ โดยเฉพาะเด็กรุ่นใหม่ที่ใช้เวลาส่วนใหญ่บนโลกออนไลน์และให้ความสำคัญกับการสร้างตัวตนบนโลกเสมือน ซึ่งเด็กเหล่านี้ไม่มีทักษะในการสื่อสารแบบเห็นหน้าอย่างถูกต้อง

และเหมาะสม ผู้เขียนได้ยกบทสนทนาจากการสัมภาษณ์เด็กหนุ่มคนหนึ่งซึ่งรู้สึกว่าตนเองไม่มั่นใจเวลาต้องเผชิญหน้าและพูดคุยกับผู้อื่นแบบเห็นหน้า ซึ่งเด็กหนุ่มคนนั้นบอกว่า “ในวันหนึ่งแต่ไม่ใช่ ณ ตอนนี้ ผมอยากที่จะเรียนรู้ว่าควรจะสนทนาอย่างไร แต่ที่แน่ๆ คือไม่ใช่ตอนนี้ เพราะว่าตอนนี้ผมชอบที่จะพิมพ์ มากกว่าชอบที่จะพูด เวลาพูด ผมรู้สึกไม่มั่นใจ เพราะผมไม่สามารถแก้ไขในสิ่งที่พูดออกไปได้”

“เก้าอี้สามตัว” (Three Chairs) เป็นการสนทนากับคนในสังคม ซึ่งเป็นโลกของสถานที่ทำงาน สถานศึกษา และธุรกิจประเภทต่างๆ สิ่งที่น่าสนใจในบทนี้คือ การที่ผู้เขียนได้เสนอถึงปัญหาของคนจำนวนมากในสังคมที่ใช้เทคโนโลยี การสื่อสารอย่างเคยชินและเกินขอบเขต เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือในห้องเรียนในห้องประชุม ในสถานที่ทำงาน และสถานที่สาธารณะ หลากๆ คนหันหาเครื่องมือสื่อสารและสื่อสังคม เพื่อหนีความเบื่อหน่าย หรือเพื่อหลบหลีกบทสนทนา การมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเรื่องยากสำหรับยุคที่เทคโนโลยีและข้อมูลที่วิ่งเข้าหาเราอยู่ตลอดเวลา คนจำนวนมากติดกับการทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน (multitasking) โดยที่ผู้เขียนให้ความเห็นว่า การทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน จะทำให้สารเคมีในสมองหลังในระดับสูง ซึ่งมีผลทำให้คนเราเชื่อว่า จะสามารถจัดการงานทั้งหมดได้ดีขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วความสามารถในการจัดการไม่ได้ดีขึ้น และอาจแย่ลงเรื่อยๆ เนื่องจากไม่สามารถทำอะไรได้สำเร็จอย่างจริงจัง ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าคนที่ชอบทำอะไรหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน จะมีปัญหาเรื่องการจัดลำดับความสำคัญกับสิ่งต่างๆ ในชีวิต ยิ่งไปกว่านั้น ในระยะยาวคนเหล่านี้จะหลงลืมที่จะอ่านและเข้าใจความรู้สึกของคนรอบข้าง เพราะจดจ่อแต่เรื่องของตนเอง

บทที่ห้า “The Path Forward” และบทที่หก “The Fourth Chairs?” เป็นบทสรุปถึงอนาคตของสังคมที่แวดล้อมไปด้วยเทคโนโลยี สื่อใหม่ และปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำ ทำให้ระบบในคอมพิวเตอร์ฉลาดมากขึ้นเรื่อยๆ สามารถจัดวาง เลือกสรร และวิเคราะห์สิ่งที่มนุษย์แต่ละคนต้องการ ซึ่งผู้เขียนอธิบายว่า ระบบเหล่านี้จะนำเสนอสิ่งที่เชื่อว่าเราอยากจะทำ อยากจะดู อยากจะซื้อ และอยากจะทำ โลกของคนในอนาคตจะ

เปรียบเสมือนแต่ละคนอยู่ในฟองอากาศ (bubble) ของตน วนเวียนอยู่กับสิ่งที่เราชอบ หรืออยู่กับข้อมูลที่สนับสนุนความคิดเห็นของเรา ซึ่งอาจจะพลาดโอกาสที่จะเห็นสิ่งต่างๆ อีกมากมายซึ่งอยู่ภายนอก (ฟองอากาศ) ของเรา เป็นโลกภายนอกที่มีคุณค่า มีความแตกต่างและหลากหลาย จริงหรือไม่ที่เราเคยคิดว่าสื่อสังคมจะทำให้เราเห็นโลกได้กว้างขึ้น แต่สิ่งที่เบ็น ณ ปัจจุบันคือ สื่อสังคมทำให้เราเปิดรับกับความคิดเห็นที่แตกต่างได้น้อยลง เพราะแต่ละคนอยู่ในฟองอากาศของตน เลือกที่จะอยู่ในเครือข่ายทางสังคมที่สนับสนุนความคิดเห็นของเรา หมกมุ่นอยู่กับสิ่งที่เราชอบ และเปิดรับในสิ่งที่เราอาจจะรู้อยู่แล้ว

โดยตอนท้ายผู้เขียนได้เน้นย้ำถึงคุณค่าของการสื่อสารแบบเห็นหน้า ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจตัวตนที่แท้จริงของเราและความเข้าใจความรู้สึกและเห็นใจผู้อื่น รวมถึงยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในหลากหลายแง่มุม เทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารมีทั้งข้อดีและข้อเสีย หากรู้เท่าทันและใช้ให้เกิดประโยชน์ จะเกิดคุณอนันต์ แต่หากใช้อย่างไม่รู้เท่าทันและใช้อย่างเกินขอบเขต อาจเกิดโทษมหันต์เช่นกัน สิ่งที่เรียนรู้คือ เครื่องมือสื่อสารมีพลังในการเปลี่ยนแปลงไม่เพียงแต่สิ่งที่เราทำเท่านั้น แต่ยังสามารถเปลี่ยนตัวตนของเราอีกด้วย

บรรณานุกรม

Turkle, S. (2015), *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age*, New York: Penguin Books.