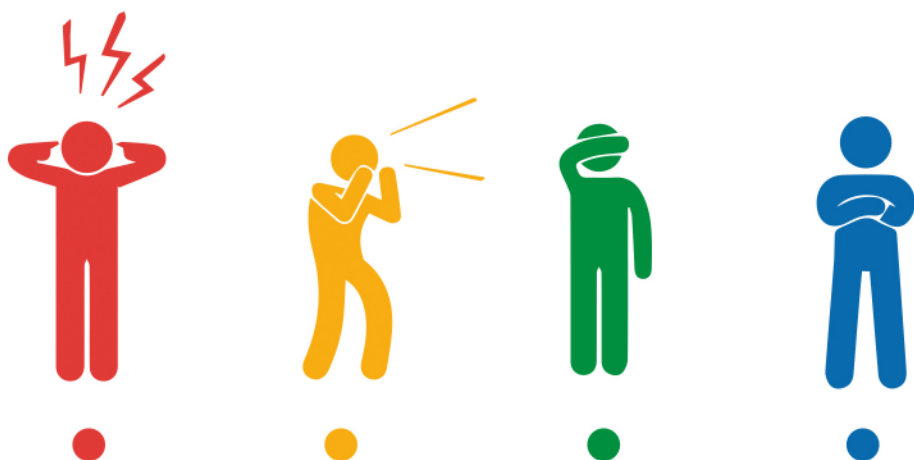


howto

ขายไปกว่า 1 ล้านเล่มในสวีเดน และ 2.5 ล้านเล่มทั่วโลก
INTERNATIONAL BESTSELLER

SURROUNDED BY IDIOTS

วิธีเอาตัวรอด ในวงล้อมคนวิ่เงา



คนเฮงชวยนานๆอาจจะเจอที่
“คนวิ่เงา” นี่สิ เจอได้ทุกที่ ทุกเวลา
รู้จัก เข้าใจ และรับมือให้ได้
ชีวิตและการก๊วใจจะสิ้นโหลไม่สะดุด

โรมัส เอริกสัน เขียน
ประเวช หงส์ธรรยา แปล

howto

วิธีเอาตัวรอดในวงล้อมคนเง่เงา

Surrounded by Idiots

โรมัส เอริกสัน

เขียน

ประเวศ หงส์จรรยา

แปล

ก า ร อ่ า น คื อ ร า ก ฐ า น ที่ ส ำ ค ัญ

ผมต้องใช้เวลาหลายปีในการเก็บเกี่ยวความรู้ ผมอ่านหนังสือ เข้าร่วมอบรมและได้ไปรับรองหลายครั้งในด้านต่างๆ ผมยังจัดอบรมหลักสูตรในเรื่องนี้อีกหลายพันครั้ง ฉะนั้น ด้วยวัยกลางคนในขณะนี้ ผมเชื่อว่าผมมีความรู้มากพอในเรื่องที่ว่าคนเป็นยังไง อยากรู้ก็ตาม เป็นไปได้ว่ายังมีอะไรอีกเยอะแยะที่ผมต้องเรียนรู้

— โรมัส เอริกสัน



หนังสือคุณภาพ
โดยอบริณทร์กรุป

วีรเฝ้าระวังในวงล้อมคนเงี้ยว

Surrounded by Idiots

howto

ในเครือบริษัทอมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง 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**

© Thomas Erikson 2014 by Agreement with Tuttle-Mori Agency Co., Ltd.,
Thailand and Enberg Agency, Sweden

สื่อดิจิทัลนี้ให้บริการดาวน์โหลดสำหรับผู้รับบริการตามเงื่อนไขที่กำหนดเท่านั้น
การทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ไม่มีวิธีใดๆ นอกเหนือจากเงื่อนไขที่กำหนด
ถือเป็นความผิดอาญาตาม พรบ.ลิขสิทธิ์และ พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 978-616-18-4096-9
เผยแพร่ครั้งแรก กันยายน 2569

เจ้าของ ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ระวีณ อุทกะพันธุ์ ปัญจรุ่งโรจน์ • กรรมการผู้จัดการ ภูษณีย์ วิธกพันธ์
ที่ปรึกษาสายงานสำนักพิมพ์ในเครือ งามอาจ จิระอร • บรรณาธิการอำนวยการ สิริกานต์ ผลงาม
บรรณาธิการบริหาร ชมพูนุ ตีประวัตติ • บรรณาธิการ วิชาฐา กาลามเกษตร
ผู้จัดการฝ่ายการผลิต อมราลักษณ์ โหมตตาด • ศิลปกรรมและคอมพิวเตอร์ ชินวัชร ยศศิริพันธุ์
พิสูจน์อักษร ธรรพ์ทิพย์ ศักดิ์เตชากุล • ฝ่ายการตลาด พนิดา ชัยศิริ, กุลพัฒน์ บัวระยอ

คำนำสำนักพิมพ์

เอาละ เราต่างก็คงเบื่อเต็มทีกับคำแนะนำที่ว่า คนเราวัยพอพ้นแม่ ต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับคนที่ต่างจากเราให้ได้

ว่าแต่ต่างแค่ไหนกันล่ะ มีคนอื่นก็วัยพ้นแบบให้ต้องเรียนรู้ ฟังดู น่าเหนื่อยหน่ายแท้

ต่างไม่ว่า แล้วถ้าทำให้เราต้องเครียดรายวัน คนเฮงซวยสายพันธุ์แท้ หรือคนนิสัยเยิ่นเย้อยาวนานก็อีกเรื่อง แต่คนที่ไม่ดีไม่ร้าย คนที่ก็เป็นของเขาแบบนั้น ที่ดันคิดอะไรทำอะไรแบบที่ปั่นป่วนจนประสาทเราอยู่ทุกวัน (จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ) ไม่ว่าจะทำให้เราเครียด โกรธ รำคาญ วิดกกังวล อับอาย เสียเวลา เสียกำลังใจ เบื่อหน่าย หמדแรง หמדสนุก ฯลฯ คนเหล่านี้มีเสียเยอะ และอยู่รายล้อมตัวเรานี่แหละ หลายครั้งจะเดินหนีก็ไม่ได้ เพราะเขาเหล่านี้ดันเป็นคนที่คุณต้องการ เพื่อให้งานลุล่วง คนที่คุณต้องโน้มน้าวใจ คนที่คุณต้องขายของให้ เพื่อน ไม่ก็คนที่คุณมี หรือแม้กระทั่งคนรัก ครอบครัว หรือคู่ชีวิตที่ต้องใช้ชีวิตด้วยกันตลอดไป

คุณย่อมต้องหาวิธีสื่อสารหรืออยู่กับพวกเขาให้ได้ แม้มันจะไม่ง่ายเลย

เราเกริ่นเรื่องคนเป็นวัยพ้น แต่ถ้าสกิดมันจนเหลือแค่ **คนสี่แบบ** เท่านั้น จะพอรับมือไหวไหม

นี่เองคือหัวใจของหนังสือชุดชาญฉลาดที่ขายดีระดับโลกเล่มนี้ที่แปล
ไปกว่า 42 ภาษา ให้คนหลายล้านทั่วโลก ต่างชาติ ต่างภาษา ร้อยพัน
พื้นเพที่มาได้เปิดมิติใหม่เรื่อง “คนเง่เง่า” กันอย่างคึกคัก

ใช่แล้ว คุณฟังไม่ผิดหรอก จริงๆ แล้วมีคนแค่สี่แบบเท่านั้นเองที่คุณต้อง
ทำความเข้าใจและเข้าใจ เพื่อลดพิษสงของความเง่เง่าร้อยพันรูปแบบและ
เอาตัวรอดในหมู่คนแบบไหนก็ได้ ในบริบทใดก็ได้ สิ่งทีโธมัส เฮอร์คสัน
ผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมนำเสนอในหนังสือเล่มนี้ คือการประยุกต์ใช้หลัก
จิตวิทยาทั้งโลกที่ผ่านการพิสูจน์อำนาจมายาวนาน ซึ่งแค่เรียนรู้ประมาณ
หนึ่งยังช่วยได้มาก และถ้ารู้ดีเลยละก็ชีวิตหลายด้านจะราบรื่นขึ้นมากแค่ไหน

สุดท้ายก็อย่าลืमละว่า ตัวเราเองก็ไม่ได้เป็นข้อยกเว้นแสนพิเศษในโลก
ของคนเง่เง่า หนังสือเล่มนี้จะผ่าตัดพฤติกรรมคุณแบบที่แทงใจดำและทำเอา
คุณแอบขำก๊ากอยู่เป็นพักๆ ไปตลอดทั้งเล่ม เตรียมใจไว้ได้

พร้อมแล้วก็มาเริ่มหาคำตอบกันก่อนเลยดีกว่าว่า ทำไมคนเง่เง่าในชีวิต
ถึงเยอะเหลือเกิน เขามาจากไหนกันนะ

แล้วเราละ เป็นคนเง่เง่าของใครอยู่หรือเปล่า

howto

สารบัญ

บทนำ : ชายผู้รายล้อมไปด้วยคนใจเฝ้า	1
1. การสื่อสารขึ้นอยู่กับการฟัง	7
2. ทำไมเราถึงเป็นอย่างที่เป็น	14
3. รู้จักกับระบบที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์	20
4. มนุษย์สีแดง : รู้ให้ได้ว่าใครจำฝูง อย่าเอาเรือไปขวาง	25
5. มนุษย์สีเหลือง : จอมพุงผื่นที่เราต้องดึงมา อยู่กับโลกของความเป็นจริงบ้าง	40
6. มนุษย์สีเขียว : คนที่เปลี่ยนยากและวิธิตะล่อม คนแบบนี้	52
7. มนุษย์สีน้ำเงิน : พวกไล่ล่าหาความสมบูรณ์แบบ	66
8. ไม่มีใครสมบูรณ์แบบอย่างแท้จริง : จุดแข็งและจุดอ่อน	84
9. เรียนรู้สิ่งใหม่ : วิธีนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาใช้จริง	132
10. ภาษากาย : ทำไมท่าทางของคุณถึงมีความหมาย คุณเป็นยังไงในสายตาคนอื่นกันแน่	136
11. ตัวอย่างจากชีวิตจริง : งานปาร์ตี้ของบริษัท วิธีมองทุกคนที่เจอให้ออก	151
12. ปรับตัว : วิธีรับมือกับพวกใจเฝ้า (เช่น ใครก็ตามที่ไม่เหมือนคุณ)	158
13. จะแจ้งข่าวร้ายยังไงดี : โจทย์ยากของการพูดตรงๆ	212
14. มนุษย์สีไหนเข้ากันได้ดีและเพราะอะไร : สูตรผสม ของสีที่ลงตัวที่สุด	236
15. การสื่อสารผ่านตัวอักษร : จะประเมินคนที่คุณ ไม่สามารถเจอตัวได้ยังไง	245

16. อะไรทำให้คุณโกรธถึงขั้นควั่นอกหนู : อารมณ์ บอกตัวตนของคนได้	250
17. ปัจจัยความเครียดและตัวดุดพหลังชีวิต : ความเครียด คืออะไรกันแน่	259
18. มองย้อนอดีตกันสักหน่อย : คนเราเป็นแบบนี้ มาแต่ไหนแต่ไร	275
19. เสี่ยงจากชีวิตจริง	283
20. แบบทดสอบเล็กๆ น้อยๆ ว่าคุณได้อะไรไปบ้าง	311
21. ตัวอย่างสุดท้ายจากชีวิตประจำวัน : โปรเจกต์กลุ่ม ที่อาจจะทำให้หูตาสว่างที่สุด ในประวัติศาสตร์โลก	318
บทสรุป	325
เฉลยคำถามในบทที่ 20	326

บทนำ

ชายผู้รายล้อมไปด้วยคนเงิ

ครั้งแรก ที่ผมสังเกตว่าตัวเองเข้ากับคนบางคนได้ดีกว่าคนบางคนก็ตอนที่เรียนอยู่ชั้นมัธยม ผมคุยกับเพื่อนบางคนได้แบบสบายๆ ไม่ว่าเรื่องใดเราจะหาคำที่ตรงใจกันได้เสมอ คุยลื่นไหลไปได้เรื่อยๆ เราไม่มีอะไรขัดกัน และถูกคอกันมากๆ แต่กับคนบางคนทุกอย่างดูจะผิดไปหมด ไม่ว่าผมจะพูดอะไรก็เหมือนเข้าหูซ้ายทะลุหูขวา ซึ่งผมไม่เข้าใจเลยว่าเพราะอะไร

ทำไมผมพูดคุยกับคนบางคนมันง่ายจัง แต่บางคนกลับไม่เข้าใจอะไรเลยด้วยความที่ผมยังเด็ก ผมเลยไม่เคยเก็บเรื่องนี้มาครุ่นคิดจนนอนไม่หลับ แต่ก็จำได้ว่าผมเคยพยายามขบคิดหาคำตอบว่า เพราะอะไรเราถึงคุยกับคนบางคนไปได้เรื่อยๆ แต่กับคนบางคนเริ่มคุยยังไม่ได้ด้วยซ้ำไม่ว่าผมทำตัวยังไงก็ตาม สมัยนั้นผมไม่เข้าใจเขาเสียเลย ผมเคยลองใช้หลาย ๆ วิธีมาทดสอบคน ผมพยายามพูดแบบเดิมในบริบทเดิมเพื่อดูว่าคนจะมีปฏิกิริยาเหมือนหรือต่างกันยังไง บางครั้งวิธีนี้ก็ได้อผลและเราได้คุยอย่างออกรส แต่บางโอกาสกลับไม่มีทำที่ตอบสนองอะไรจากอีกฝ่ายเลยนอกจากจ้องมองผมราวกับว่าผมมาจากนอกโลก บางครั้งผมรู้สึกแบบนั้นจริงๆ นะ

ตอนที่เรายังเด็ก เรามักจะคิดอะไรแบบง่าย ๆ นั่นคือ ถ้าเพื่อนคนไหนมีปฏิกิริยาในแบบที่ปกติ ก็หมายความว่าพวกนี้เป็นเพื่อนที่ดี ผมจะสนับสนุนไปเลยว่า ใครที่ไม่เข้าใจผมต้องมีอะไรบางอย่างผิดปกติ ก็จะให้อธิบายเป็นอย่างอื่นได้ยิ่งงั้น ผมก็ทำตัวแบบเดิมมาตลอด! คนพวกนี้ต่างหากที่ผิดปกติ ฉะนั้น ผมจะหลบเลี่ยงคนแปลก ๆ เข้าใจยากพวกนี้ เพราะผมไม่เข้าใจพวกเขา คุณจะเรียกมันว่าความไร้เดียงสาก็ได้ แต่มันก็ทำให้มีเรื่องสนุก ๆ ตามมาเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ทุกอย่างเปลี่ยนไปเมื่อผมอายุมากขึ้น

ชีวิตดำเนินต่อไปพร้อมกับงาน ครอบครัว และแวดวงอาชีพ โดยที่ผมยังแบ่งคนออกเป็นสองกลุ่มด้วยสายตาที่คับแคบเหมือนเดิม กลุ่มแรกคือคนดีมีเหตุผล ส่วนที่เหลือเป็นพวกที่ดูจะไม่เข้าใจอะไรเอาเสียเลย

ตอนอายุ 25 ผมได้พบกับชายคนหนึ่งซึ่งมีกิจการของตัวเอง สเตอร์อยู่หน่วยหลักสิบกว่า เขาก่อตั้งธุรกิจของตัวเองและค่อย ๆ ขยับขยายมาเรื่อยในช่วงเวลาหลายปี ผมได้รับมอบหมายให้สัมภาษณ์เขาก่อนที่จะเริ่มเดินหน้าโครงการใหม่ เราเริ่มด้วยการคุยกันว่า สิ่งต่าง ๆ ที่งานยังงั้นในองค์กรของเขา สิ่งแรก ๆ ที่เขาพูดออกมาคือ เขารายล้อมไปด้วยพวกเงี้ยว ผมจำได้ว่าผลอหิวเราะออกมาเพราะคิดว่าเขาพูดเล่น แต่จริง ๆ แล้วเขาไม่ได้พูดเล่นเลย หน้าของสเตอร์เปลี่ยนเป็นสีแดงท่ามกลางที่อธิบายให้ผมฟังว่า คนในแผนก A เงี้ยวสุดๆ ไม่เว้นแม้แต่คนเดียว คนในแผนก B ก็ชื้อบื้อ ไม่เข้าใจอะไรเลย นี่ยังไม่ถึงแผนก C เลยนะ! คนพวกนี้แยกว่าเพื่อนเลย! คนพวกนี้แปลกประหลาดเสียจนสเตอร์คิดไม่ออกเลยว่าพวกเขาตื่นมาทำงานในแต่ละวันได้อย่างไร

ยิ่งฟังเขามากเท่าไร ผมยิ่งตระหนักได้ว่ามีอะไรบางอย่างแปลก ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผมถามสเตอร์ว่า เขาเชื่อว่าตัวเองรายล้อมไปด้วยพวกเงี้ยวจริง ๆ หรือ เขาจึงผมเข้มแข็งพร้อมกับสาธยายว่า มีพนักงานเพียง

ไม่กี่คนเท่านั้นแหละที่น่าจ้างไว้

สเตอร์ไม่ปกปิดความรู้สึกที่มีต่อพนักงานของเขาเลย เขาไม่ลังเลแม้แต่
น้อยที่จะเรียกใครว่าไอ้เงี้ยต่อหน้าคนทั้งบริษัท นั่นหมายความว่าพนักงาน
เองก็เรียนรู้ที่จะหลบหน้าเขา ไม่มีใครกล้าประชุมกับเขาแบบตัวต่อตัว เขาไม่
เคยปล่อยให้ตัวเองได้ยินอะไรที่ไม่ได้ตั้งใจเพราะมักจะเล่นงานคนพูดเสียก่อน
ที่สำนักงานแห่งหนึ่งของเขาถึงกับมีการติดตั้งสัญญาณไฟไว้บริเวณทางเข้า
อาคาร โดยวางไว้บนโต๊ะแผนกต้อนรับแบบแอบๆ ไม่ให้รู้สึกสะดุดตา ซึ่งไฟ
จะเป็นสีแดงเวลาที่สเตอร์อยู่ในสำนักงานและจะเป็นสีเขียวเวลาที่เขาไม่อยู่

ทุกคนรู้ความหมายของสัญญาณไฟ ไม่เฉพาะพนักงานเท่านั้น แม้
กระทั่งลูกค้ายิ่งแอบขำเลินอย่างใจคอไม่ดีว่าไฟจะเป็นสีอะไรตอนที่กำลัง
ประตูเข้ามา ถ้าไฟเป็นสีแดง บางคนจะหันหลังกลับออกไปเลย
โดยตัดสินใจว่าค่อยกลับมาในช่วงเวลาที่ดีกว่านี้ดีกว่า

อย่างที่เรารู้กันดี ตอนที่เรายังอ่อนนื้ เราจะมีความคิดเยียมๆ บรรเจิด
ไปหมด ฉะนั้น ผมเลยถามคำถามเดียวที่ผมคิดออก “ใครจ้างพวกเงี้ย
ทั้งหมดนี้เหอครับ” แนนอน ผมรู้อยู่แล้วว่าเขานั้นแหละเป็นคนจ้างพนักงาน
ส่วนใหญ่ ที่แย่ไปกว่านั้นคือ สเตอร์รู้ว่าผมกำลังสื่อถึงอะไร สิ่งที่ผมถาม
แบบอ้อมๆ คือ “แล้วใครกันแน่ที่เงี้ย”

สเตอร์ตะโด่งผมออกมา หลังจากนั้นมีคนมาบอกผมว่า สิ่งที่สเตอร์
อยากจะทำมากที่สุดในตอนนั้นคือหาปืนมายิงผมทิ้งซะ

เหตุการณ์นี้ทำให้ผมถูกคิดขึ้นมาได้ ชายคนนั้นกำลังจะเกษียณในไม่ช้า
เขาเป็นผู้ประกอบการที่มากความสามารถอย่างไม่ต้องพูดถึงและได้รับการ
ยอมรับนับถืออย่างสูงในเรื่องความรู้ด้านธุรกิจที่เขาถนัด แต่เขาจัดการกับ
คนไม่ได้ เขาไม่เข้าใจทรัพยากรที่สำคัญและซับซ้อนที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือ

พนักงานนั่นเอง และใครก็ตามที่เขาไม่เข้าใจก็จะถือว่าเป็นคนเงื้อมมือไปทันที

เนื่องจากผมเป็นคนนอกบริษัท ผมเลยเห็นค่อนข้างชัดว่าความคิดของเขาผิดเพี้ยนขนาดไหน สเตอร์ไม่ตระหนักว่าเขาเอาคนอื่นมาเปรียบเทียบกับตัวเองตลอดเวลา นิยามของคำว่าเงื้อมมือในความคิดของเขาคือใครก็ตามที่คิดหรือทำไม่เหมือนเขา เขาใช้คำที่ผมเองเคยใช้เวลาพูดถึงคนบางประเภท เช่น “พวกซี้คูด” “พวกเช้าซามเย็นซาม” “พวกหยาบคาย” และ “พวกหัวกลวง” แม้ว่าผมจะไม่เคยเรียกใครว่าเงื้อมมือ หรืออย่างน้อยก็ไม่เคยเรียกให้ได้ยิน แต่ผมก็มีปัญหากับคนบางประเภท

แค่คิดก็สยองแล้วครับ ถ้าต้องใช้ชีวิตท่ามกลางความคิดที่วนอยู่ในหัวตลอดเวลาว่า ชีวิตเรารายล้อมไปด้วยผู้คนที่ทำงานด้วยไม่ได้ ซึ่งย่อมส่งผลให้ศักยภาพในชีวิตของผมถูกจำกัดอย่างไม่น่าเชื่อ

ผมพยายามมองตัวเองในกระจก แล้วก็ตัดสินใจได้ไม่ยากเลย ผมไม่อยากเป็นอย่างสเตอร์ หลังจากการพบปะอันแสนเลวร้ายกับเขารวมถึงเพื่อนร่วมงานผู้แสนเคราะห์ร้ายบางคนของเขา ผมนั่งรถกลับด้วยอาการวุ่นวายตลอดเวลา การพบปะเรียกว่าเป็นหายนะอย่างสิ้นเชิง ทุกคนดูฉุนเฉียวไปหมด จุดนั้นเองที่ผมตัดสินใจจะเรียนรู้สิ่งที้อาจจะถือว่าเป็นความรู้ที่สำคัญที่สุด นั่นคือ คนเราเป็นยังไงกันแน่ ผมจะต้องพบปะกับผู้คนไปตลอดชีวิตไม่ว่าจะประกอบอาชีพไหนก็ตาม ฉะนั้นการเข้าใจคนอื่นย่อมเป็นประโยชน์เห็นๆ

ผมลงมือศึกษาวิธีการเข้าใจคนที่ดูเหมือนจะเข้าใจยากจังในตอนแรก ทำไมบางคนจึงไม่พูดอะไรเลย บางคนพูดไม่หยุด บางคนพูดแต่ความจริง ขณะที่บางคนไม่เคยพูดความจริงเลย ทำไมเพื่อนร่วมงานของผมบางคนมาตรงเวลาเสมอ ขณะที่บางคนสายเกือบจะตลอดเวลา แม้กระทั่งทำไมผมถึงชอบคนเหล่านี้มากกว่าคนเหล่านั้น ข้อมูลเชิงลึกที่ผมได้ช่างน่าสนใจจริงๆ

และผมก็ไม่เหมือนเดิมอีกเลยนับตั้งแต่เริ่มเดินบนเส้นทางสายนี้ ความรู้ที่ผมได้มาเปลี่ยนแปลงผม ทั้งในแง่ของการเป็นมนุษย์คนหนึ่ง เป็นเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ลูกชาย สามี รวมถึงการเป็นพ่อของลูกๆ

หนังสือเล่มนี้ว่าด้วยเรื่องทีอาจะเรียกได้ว่า เป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างกว้างขวางที่สุดในการบรรยายความแตกต่างของการสื่อสารระหว่างมนุษย์ วิธีการนี้เรียกว่า DISA ซึ่งเป็นตัวย่อของระบบที่ประกอบด้วยคำว่า ครอบบัง (Dominance) โน้มน้าว (Inducement) โอนอ่อนผ่อนตาม (Submission) และวิเคราะห์แจ่มแจ้ง (Analytic Ability) ทั้ง 4 คำนี้บ่งบอกพฤติกรรมหลักๆ 4 แบบซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้คนมองตัวเองอย่างไรในความสัมพันธ์กับสิ่งที่อยู่รอบตัว พฤติกรรมแต่ละแบบจะใช้สีเป็นตัวแทน คือ แดง เหลือง เขียว และน้ำเงิน ระบบนี้มีชื่อเรียกกันทั่วไปอีกอย่างว่า DISC ซึ่งตัวอักษรสุดท้ายมาจากคำว่า Compliance แทนคำว่า Analytic Ability ผมใช้เครื่องมือนี้มากกว่า 25 ปีและมันได้ผลอย่างยอดเยี่ยม

อย่างไรก็ตาม คุณจะจัดการกับคนประเภทต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพจริงๆได้อย่างไร แนนอน มีวิธีการมากมาย วิธีที่ใช้กันมากที่สุดคือ ศึกษา ค้นคว้าอย่างจริงจังและเรียนรู้หลักพื้นฐานให้ขึ้นใจ แต่การเรียนรู้ทฤษฎีไม่ช่วยให้คุณกลายเป็่นนักสื่อสารมืออาชีพระดับโลกได้ มันจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อคุณพัฒนาความรู้ที่ได้ให้กลายเป็นความสามารถที่ใช้งานได้จริงในสนาม ซึ่งไม่ต่างจากการหัดขี่จักรยานที่คุณต้องขึ้นจักรยานเป็นอย่างแรก พอขึ้นไปแล้วคุณถึงจะรู้ว่าจำเป็นต้องทำอะไรบ้าง

นับตั้งแต่ผมเริ่มศึกษาว่าคนเป็นยังไงและพยายามอย่างที่สุดที่จะเข้าใจความแตกต่างของวิธีการที่เราใช้สื่อสาร ผมก็ไม่เหมือนเดิมอีกเลย ผมไม่ตัดสินใจง่ายเพียงเพราะพวกเขาต่างจากผมเหมือนเมื่อก่อนอีกต่อไป หลายปีมานี้ผมสามารถอดทนกับคนที่ต่างกันสุดขีดได้มากกว่าเมื่อก่อนนี้มากทีเดียว ผมจะไม่อ้างถึงขั้นที่ว่าผมไม่มีความขัดแย้งกับใครเลย และผม

จะไม่พยายามโน้มน้าวให้คุณเชื่อด้วยว่าผมไม่เคยโกหก แต่ปัจจุบันทั้งสองอย่างนี้เกิดขึ้นแค้นานๆ ครั้งเท่านั้น

มีสิ่งหนึ่งที่ต้องขอขอบคุณสเตอร์ นั่นคือ เขาปลุกความสนใจในเรื่องนี้ให้กับผม ถ้าไม่มีเขา ผมก็คงจะไม่ได้เขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา

คุณจะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่คนติดต่อสัมพันธ์และสื่อสารกันได้อย่างไรบ้างนะหรือ จุดเริ่มต้นที่ดีอาจจะเป็นการอ่านหนังสือเล่มนี้ให้จบไม่ใช่แค่สามบทแรก และหากโชคดีสักหน่อย ภายในไม่กี่นาทีที่คุณก็จะสามารถเริ่มเดินบนเส้นทางเดียวกับที่ผมเดินเมื่อ 25 ปีก่อน ผมสัญญาว่าคุณจะไม่เสียใจ

สิ่งหนึ่งที่พึงระลึกไว้คือ เพื่อให้หนังสือเล่มนี้อ่านง่ายขึ้น ผมได้เลือกใช้คำว่า “เขา” เป็นสรรพนามและกรรมทุกครั้งที่ผมอ้างอิงตัวอย่างที่ไม่ใช่ใครเป็นการเฉพาะ ผมเชื่อว่าคุณมีจินตนาการมากพอที่จะใส่คำว่า “เธอ” เข้าไปในความคิดของคุณในจุดใดก็ตามที่เห็นสมควร

การสื่อสารขึ้นอยู่กับคนฟัง

หัวข้อนี้ ฟังดูแปลกใหม่ครับ ผมจะอธิบายอย่างนี้ครับ ทุกอย่างที่คุณพูดกับคนคนหนึ่งจะถูกกรองผ่านกรอบข้อมูลอ้างอิง ทัศนคติ และความคิดที่ตั้งธงไว้แล้วจนท้ายที่สุดเหลือแค่ข้อความที่เขาเข้าใจได้ นอกจากนี้ คนฟังอาจจะตีความสิ่งที่คุณต้องการสื่อไปในทางที่ตรงกันข้ามกับที่คุณตั้งใจอย่างสิ้นเชิงด้วยเหตุผลมากมายหลายประการ โดยธรรมชาติคนฟังจะเข้าใจอะไรมาน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับคุณกำลังพูดกับใคร แต่ถึงอย่างไรก็มีโอกาสน้อยมากที่สิ่งที่คุณตั้งใจสื่อจะผ่านการกลั่นกรองจนกลายเป็นความเข้าใจอย่างครบถ้วนตามที่คุณต้องการ

มันอาจจะฟังดูน่าเศร้าที่รู้ว่า คุณแทบจะไม่สามารถควบคุมได้เลยในเรื่องที่ว่าคนฟังจะเข้าใจอะไรมาน้อยแค่ไหน และไม่ว่าคุณจะอยากฟังความเข้าใจลงในไปหัวของอีกฝ่ายมากแค่ไหน คุณก็ทำอะไรได้ไม่มากอยู่ดี นี่คือหนึ่งในความท้าทายหลายประการของการสื่อสาร คุณเปลี่ยนอะไรคนฟังไม่ได้ อย่างไรก็ตาม คนส่วนใหญ่ตระหนักและละเอียดอ่อนกับวิธีที่อยากให้คนอื่นปฏิบัติกับตัวเอง ฉะนั้น การปรับตัวคุณเองให้สอดคล้องกับวิธีที่คนอื่นอยากได้รับการปฏิบัติ จะช่วยให้คุณสื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทำไมเรื่องนี้จึงสำคัญขนาดนี้

คุณช่วยให้คนอื่นเข้าใจคุณได้ด้วยการสร้างสภาวะที่เอื้อให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจเมื่อสื่อสารกัน สภาวะที่ผู้ฟังจะสามารถใช้พลังไปกับการทำความเข้าใจคุณแทนที่จะหมดเปลืองพลัง – โดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว – ไปกับการตอบสนองกับท่าทีการสื่อสารของคุณ เราทุกคนจำเป็นต้องพัฒนาความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารให้ได้หลายรูปแบบ และปรับใช้เมื่อเราพูดคุยกับคนที่แตกต่างจากเรา ยังมีความจริงอีกอย่างคือ ไม่ว่าคุณจะเลือกใช้วิธีการสื่อสารแบบไหนในฐานะคนคนหนึ่ง คุณจะเป็นคนกลุ่มน้อยเสมอ ไม่ว่าคุณจะมีพฤติกรรมแบบไหน คนรอบ ๆ ตัวคุณส่วนใหญ่จะไม่เหมือนคุณ คุณไม่สามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารในแบบที่ตัวเองชอบเพียงอย่างเดียว ความยืดหยุ่นและความสามารถในการตีความสิ่งที่คนอื่นต้องการคือตัวบ่งบอกความเป็นนักสื่อสารที่ดี

การรู้และเข้าใจรูปแบบพฤติกรรมและวิธีการสื่อสารของคนอื่นจะช่วยให้คุณเดินทางได้ดีขึ้นว่า คนอื่นน่าจะมีท่าทีอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ ความเข้าใจเช่นนี้ยังช่วยให้คุณเข้าถึงคนที่ต้องการสื่อสารด้วยได้เก่งขึ้นมากเลยทีเดียว

ไม่มีระบบที่สมบูรณ์แบบ

ผมขอพูดประเด็นสำคัญข้อหนึ่งให้ชัดเจน นั่นคือ หนังสือเล่มนี้ไม่ได้อ้างตัวว่าจะครอบคลุมครบถ้วนทุกด้านเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารต่อกันในฐานะคนทั่วไป ไม่มีหนังสือเล่มไหนทำได้ เพราะว่าจำนวนสัญญาณที่เราส่งไปถึงคนรอบ ๆ ตัวเราตลอดเวลา นั้นมีมากเกินไปจนไม่สามารถพูดได้ครบถ้วนในหนังสือเล่มเดียว ต่อให้เราวมเอาภาษากาย ความแตกต่างระหว่างบทสนทนาของผู้ชายกับผู้หญิง ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและด้าน

อื่นๆ ทั้งหมดมาแจ่มแจ้งด้วย เราก็เขียนลงไปได้ไม่หมดอยู่ดี ต่อให้เพิ่มด้านจิตวิทยา การอ่านลายมือ อายุ และโหราศาสตร์ ก็ยังไม่ได้ภาพที่สมบูรณ์ 100 เปอร์เซ็นต์

จากข้อมูลในวารสาร *American Journal of Business Education* (ฉบับเดือนกรกฎาคม/สิงหาคม 2013) มีการประเมินพฤติกรรมการสื่อสารกว่า 50 ล้านครั้งโดยใช้เครื่องมือ DISA และแม้จะได้ข้อมูลมามากขนาดนี้ การสื่อสารก็ยังเป็นหัวข้อที่น่าสนใจและน่าค้นหาอยู่ดี คนไม่มีสูตรตายตัวเหมือนการคำนวณตัวเลขในตารางเอกซ์เซล เราไม่สามารถคำนวณได้ทุกอย่าง คนเราซับซ้อนเกินกว่าจะบรรยายได้ครบทุกรายละเอียด แม้แต่เด็กอายุน้อยที่สุดก็ยังซับซ้อนกว่ามากเมื่อเทียบกับเรื่องใดก็ตามที่สามารถพูดถึงได้หมดในหนังสือเล่มเดียว อย่างไรก็ตาม เราสามารถหลีกเลี่ยงความผิดพลาดแบบไม่น่าให้อภัยด้วยการเข้าใจพื้นฐานการสื่อสารของมนุษย์

มันเป็นแบบนี้มาเสียระยะแล้ว

“เราเห็นสิ่งที่เราทำ แต่เราไม่เห็นว่ามันเราถึงทำแบบที่เราทำ ฉะนั้น เราจึงแค่ประเมินกันและกันผ่านสิ่งที่เราเห็นว่าเราทำเท่านั้น”

นี่เป็นคำพูดของคาร์ล ยุง นักจิตวิเคราะห์ชื่อดัง รูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันคือสิ่งที่สร้างสีสันความคึกคักในชีวิตคนเรา เวลาที่ผมพูดถึงรูปแบบพฤติกรรม ผมไม่ได้หมายถึงแค่คนทำอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ แต่ครอบคลุมไปถึงทัศนคติ ความเชื่อ และแนวทางที่กำหนดการกระทำของคน เราอาจจะรู้เท่าทันตัวเองในรูปแบบพฤติกรรมบางอย่าง แต่ก็รู้รูปแบบพฤติกรรมบางอย่างที่เราทั้งไม่รู้ตัวและไม่เข้าใจ นอกจากนี้เราแต่ละคนยังแสดงออกในรูปแบบที่แตกต่างเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นต้นเหตุให้คนรอบข้างรู้สึกดีหรือไม่ค่อยดี

แน่นอน “การกระทำ” อย่างใดอย่างหนึ่งของคนเราอาจจะถูกหรือผิด แต่รูปแบบพฤติกรรมนั้นไม่มีถูกหรือผิด 100 เปอร์เซ็นต์ ไม่มีอะไรที่เรียกว่า พฤติกรรมที่ถูกหรือไม่ถูกต้อง คุณเป็นคนอย่างที่คุณเป็นและไม่มีประโยชน์ที่จะสงสัยว่าเพราะอะไร คุณไม่ได้ผิดปกติอะไรไม่ว่าคุณจะถูกกำหนดมาให้เป็นแบบไหนก็ตาม ไม่ว่าคุณจะไม่เลือกประพัตติตัวอย่างไร ไม่ว่าคุณจะถูกมองอย่างไร ก็ไม่เป็นไร แต่แน่นอนทั้งหมดนี้ก็ต้องอยู่ในขอบเขตที่สมเหตุสมผลด้วย

ในโลกที่สมบูรณ์แบบ มันง่ายที่จะพูดไปเลยว่า “ฉันเป็นคนแบบนี้ และก็ได้เสียหายอะไรเพราะหนังสือที่ฉันอ่านบอกไว้อย่างนั้น นี่คือการเป็นตัวฉันและนี่คือสิ่งที่ฉันทำ” แน่นอน มันจะไม่ดีกว่าหรือถ้าคุณจะไม่รับมือกับพฤติกรรมตัวเองแบบผิดๆ คุณอยากจะทำและแสดงออกในแบบที่ตัวเองรู้สึกจริงๆ ทุกครั้งใช่หรือเปล่า คุณทำได้แน่นอนครับ คุณมีสิทธิแสดงออกในแบบที่คุณต้องการจริงๆ แต่สิ่งที่ต้องทำคือ ทำให้ถูกกาลเทศะ

มีสถานการณ์ 2 แบบที่คุณเป็นตัวคุณเองได้เต็มที่ นั่นคือ

สถานการณ์แรก คือ อยู่คนเดียวในห้อง คุณจะพูดหรือทำอะไรก็ได้ คุณไม่ได้ทำร้ายใครถ้าคุณอยากจะกรีดร้องเสียงดังหรือสบถสาบาน หรือนั่งเงียบๆ ขบคิดเกี่ยวกับปริศนาของชีวิต หรือนั่งคิดหาเหตุผลว่าทำไมนายแบบนางแบบแฟชั่นถึงต้องทำหน้าเหวี่ยงอยู่ตลอดเวลา เวลาที่อยู่คนเดียว คุณทำอย่างที่คุณรู้สึกได้เต็มที่ ง่ายๆ แค่นี้เอง ถูกไหมครับ

สถานการณ์ที่สอง ที่คุณจะเป็นตัวเองได้เต็มร้อยคือ เมื่อคนอื่น ๆ ในห้องเหมือนคุณทุกอย่าง แม้ของพวกเราเคยสอนอะไรไว้จำได้ไหมครับ จงปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนที่เราอยากให้คนอื่นปฏิบัติต่อเรา เป็นคำแนะนำที่สุดยอดมากและมาจากความปรารถนาดีอย่างแท้จริง แต่มันใช้ได้ผลอีกด้วย แต่ได้ผลก็ต่อเมื่อทุกคนเหมือนคุณเท่านั้น สิ่งที่คุณจำเป็นต้องทำคือ เขียน

รายชื่อของทุกคนที่คุณรู้จัก ซึ่งเชื่อ คิด และทำเหมือนคุณทุกประการ ในทุกสถานการณ์ ไทโร.ไปหาคนเหล่านี้ แล้วหาเวลาไปพบปะสังสรรค์กัน

ส่วนในสถานการณ์อื่นๆ มันอาจจะดีกว่าถ้าคุณจะเข้าใจว่าคนอื่นมองคุณยังไงและเรียนรู้ว่าคนอื่นเป็นยังไง ผมไม่คิดจะปาวประกาศให้เอิกเกริกว่าจริง ๆ แล้วคนส่วนใหญ่ที่คุณพบจะแตกต่างจากคุณ

คำพูดมีพลังอย่างไม่น่าเชื่อ แต่เราจะเลือกคำไหนและใช้อย่างไรนั้น แตกต่างหลากหลายไปตามสถานการณ์ ก็อย่างที่คุณเห็นจากชื่อหนังสือเล่มนี้ซึ่งมีการตีความคำกันไปต่าง ๆ นานา และถ้าคุณใช้คำผิด คุณก็อาจจะกลายเป็นพวกเงาะไปได้

รายละเอียดด้วยคนโง่เง่า...หรือเปล่า

จริง ๆ แล้วนี่หมายความว่าอย่างไร ขณะที่ผมเขียนหนังสือเล่มนี้ จู่ ๆ ผมก็คิดถึงคำเปรียบเปรยนี้ขึ้นมา นั่นคือ รูปแบบพฤติกรรมก็เหมือนกับกล่องใส่เครื่องมือ เครื่องมือทุกชิ้นจำเป็นหมด เครื่องมือแต่ละชิ้นบางครั้งอาจจะใช้ได้ บางครั้งอาจจะใช้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ค้อนปอนด์ขนาด 30 ปอนด์เหมาะมากกับงานทุบกำแพง แต่ถ้าคุณต้องการแค่เจาะรูกำแพงห้องโถงเพื่อแขวนภาพ มันย่อมแทบจะไม่ใช้ของที่คุณมองหา

บางคนไม่เห็นด้วยกับแนวคิดในการแบ่งคนตามรูปแบบพฤติกรรม คุณอาจจะเชื่อว่าไม่ควรจัดประเภทของคนในลักษณะนั้น มันไม่ถูกต้องที่จะตีกรอบคนแคบ ๆ แบบนั้น อย่างไรก็ตาม ทุกคนทำสิ่งนี้ เพียงแต่อาจจะในรูปแบบที่แตกต่างไปจากที่ผมทำในหนังสือเล่มนี้เท่านั้นเอง แต่ไม่ว่ายังไง เราทุกคนล้วนแตกต่างกัน ข้อเท็จจริงนี้จะไม่เปลี่ยนแปลง และในความคิดเห็นของผม การชี้ให้เห็นความต่างอาจจะเป็นอะไรที่ดีก็ได้ถ้าเราทำอย่างถูกต้อง เครื่องมือทุกอย่างถ้าใช้ผิดวิธีก็ส่งผลให้บาดเจ็บได้ เป็นเรื่องของคนใช้มากกว่าตัวเครื่องมือเอง หนังสือเล่มนี้เป็นการแนะนำให้

คุณรู้จักกับพฤติกรรมและบทสนทนาของมนุษย์ ที่เหลือก็ขึ้นอยู่กับตัวคุณเองแล้ว

สิ่งที่คุณกำลังจะอ่านนี้ บางส่วนผมได้รวบรวมมาจาก TTI Success Insights ผมอยากจะใช้โอกาสนี้ขอบคุณชุน เกลเบิร์ก และเอ็ดดูอาร์ เลวิต สำหรับน้ำจิตน้ำใจที่ได้กรุณาแบ่งปันทั้งประสบการณ์และวัสดุเอกสารประกอบการอบรมของพวกเขา

ทฤษฎีว่าทุกพฤติกรรมถือว่าปกติ ต่อให้คุณแปลกแค่ไหนก็ตาม

พฤติกรรมปกติ...

...คืออะไรที่ค่อนข้างคาดเดาได้

คนทุกคนมีปฏิริยาตามความเคยชินในสถานการณ์ที่คล้าย ๆ กัน แต่เป็นไปได้ที่เราจะคาดเดาปฏิริยาล่วงหน้าได้ถูกทุกครั้ง

...เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบ

เรามักจะมีปฏิริยาในรูปแบบซ้ำ ๆ ฉะนั้น เราจึงควรเคารพรูปแบบของกันและกัน รวมถึงเข้าใจรูปแบบของตัวเองด้วย

...เปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เราควรเรียนรู้ที่จะฟัง ทำ พูดอย่างเปิดเผย รวมถึงทบทวนตัวเองเพื่อให้ทำในสิ่งที่ถูกกาลเทศะ ณ เวลานั้น ทุกคนปรับได้ทั้งนั้น

...สังเกตเห็นได้

เราควรรู้จักที่จะสังเกตและพิจารณารูปแบบพฤติกรรมส่วนใหญ่โดยไม่ทำตัวเหมือนเป็นนักจิตวิทยาอ่อนหัด ทุกคนสามารถจดบันทึกเกี่ยวกับผู้คนที่อยู่รอบ ๆ ตัว

...เป็นสิ่งที่เข้าใจได้

เราควรจะเข้าใจได้ว่า เพราะอะไรคนถึงรู้สึกและทำในสิ่งที่เขาทำ เริ่ม

เสียแต่ตอนนี้ ทุกคนคิดหาเหตุผลได้

...เป็นอะไรที่เฉพาะตัว

แม้ว่าเราจะมีเงื่อนไขต่างๆ เหมือนกัน แต่พฤติกรรมของแต่ละคนเป็น
เรื่องเฉพาะตัว จงทำให้ดีที่สุดในรูปแบบของคุณ

...เป็นสิ่งที่ให้อภัยได้

อย่าไปสนใจความอิจฉาริษยาหรือเสียงบ่นว่า จงเรียนรู้ที่จะอดทน
อดกลั้น ทั้งกับตัวเองและคนอื่น

2

ทำไมเราถึงเป็นอย่างที่เป็น

พฤติกรรมของเรามาจากไหน ทำไมคนถึงแตกต่างกันนัก ผมก็ไม่รู้เหมือนกัน! ถ้าว่ากันแบบสั้นๆ มันก็มาจากการผสมผสานระหว่างพันธุกรรมกับสภาพแวดล้อมนั่นเอง พื้นฐานรูปแบบพฤติกรรมที่เราแสดงออกเมื่อโตเป็นผู้ใหญ่ถูกปูไว้แล้วตั้งแต่ก่อนเราจะเกิดเสียอีก อารมณ์และบุคลิกลักษณะที่เราได้รับทอดมาส่งผลต่อพฤติกรรมของเรา และกระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่ในระดับของพันธุกรรมเลยทีเดียว แต่จริงๆ แล้วกระบวนการนี้ทำงานอย่างไรก็ยังเป็นประเด็นถกเถียงในหมู่นักวิทยาศาสตร์ แม้จะเห็นพ้องต้องกันว่ามันมีผลต่อพฤติกรรมก็ตาม เราไม่ได้สืบทอดบุคลิกลักษณะมาจากพ่อแม่ของเราเท่านั้น แต่รวมไปถึงปู่ย่าตายายด้วย นอกจากนี้ยังได้มาจากญาติๆ อีกคนละนิดคนละหน่อย เราทุกคนคงเคยได้ยินว่า เราพูดจาเหมือนหรือหน้าตาเหมือนลุงหรือเหมือนป้า ตอนที่ผมเป็นเด็ก ผมเหมือนลุงของผมที่ชื่อแบร์ทิลตรงที่สีผมออกแดงๆ การจะอธิบายว่าสิ่งนี้เกิดขึ้นได้ยังไงในเชิงพันธุกรรมจะต้องใช้เวลาเยอะมาก ณ เวลานั้นขอให้หยุดอยู่แค่ว่าการสืบทอดทางพันธุกรรมเป็นพื้นฐานของพัฒนาการทางด้านพฤติกรรมของเราดีกว่าครับ

พอเกิดมาแล้วเป็นยังไงต่อ เด็กส่วนใหญ่จะเกิดมาพร้อมกับธรรมชาติที่ทำอะไรตามที่เราสั่งนึกคิด ไม่กลัวอะไร ปราศจากกรอบและกฎเกณฑ์ทั้งหลาย เด็กจะทำอะไรตามความต้องการอย่างแท้จริง เด็กจะพูดตรงๆว่า “ไม่ หนูไม่เอา!” หรือ “หนูทำได้!” เด็กมีความคิดว่า ตัวเองทำได้ทุกอย่างแน่นอน พฤติกรรมในแบบทำเลยโดยไม่ต้องคิดหรือบางครั้งก็ควบคุมตัวเองไม่ได้ไม่ใช้สิ่งที่พ่อแม่อยากเห็นเสมอไป ฉะนั้น โอบเอียง และแล้วสิ่งที่เคยเป็นรูปแบบพฤติกรรมดั้งเดิมตั้งแต่เกิดก็เริ่มเปลี่ยนโฉมเป็นการเลียนแบบใครสักคน ทั้งในแบบที่ดีที่สุดหรือแย่ที่สุดก็ได้

เด็กได้รับอิทธิพลอย่างไร

เด็กเรียนรู้และพัฒนาในหลากหลายวิธี แต่วิธีที่ใช้มากที่สุดคือ การเลียนแบบ เด็กจะทำตามสิ่งที่ตัวเองเห็นอยู่รอบๆ ตัว พ่อหรือแม่มักจะเป็นต้นแบบของลูกที่มีเพศเดียวกับตัวเอง (แน่นอนเราไม่ได้จะศึกษาอย่างลึกซึ้งว่ากระบวนการนี้ทำงานอย่างไร เพราะหนังสือเล่มนี้ไม่ได้ว่าด้วยเรื่องเรามีอิทธิพลกับเด็กอย่างไร)

ค่านิยมหลัก

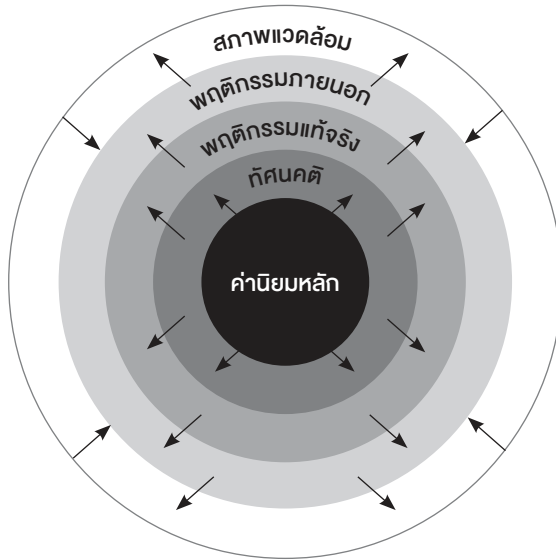
ค่านิยมหลักหรือความเชื่อหลักฝังรากลึกอยู่ในตัวผม ลึกอยู่ในตัวคนเสียจนเปลี่ยนแทบไม่ได้ ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผมเรียนรู้มาจากพ่อแม่สมัยที่ยังเป็นเด็กหรือเรียนรู้จากโรงเรียนสมัยที่อายุน้อย ในกรณีของผม ค่านิยมหลักที่ซึมซับมาในช่วงนั้นมีอยู่ 2 ประการ คือ “เรียนให้ดีและทำตัวดีๆ ในโรงเรียน” หรือถ้าไม่ “การชกต่อยเป็นสิ่งไม่ดี” ข้อหลังนี้ทำให้ผมไม่เคยลงไม้ลงมือกับใครเลย ผมเลิกชกต่อยตั้งเรียนชั้นประถม 3 ซึ่งผมคลั่งคล้ายคลั่งคล้าวว่าตอนนั้นผมสู้แพ้ (เด็กผู้หญิงคนนั้นแข็งแรงจริง ๆ)

ค่านิยมหลักที่สำคัญอีกประการในตัวผมคือ ทุกคนมีค่าเท่ากัน เพราะพ่อแม่ของผมแสดงสิ่งนี้ให้เห็นตั้งแต่เด็ก ผมรู้ว่ามีคนผิดเหลือเกินที่จะตัดสินใครที่ชาติกำเนิด เพศ หรือสีผิว เราทุกคนมีค่านิยมหลักของตัวเองทั้งนั้น เราารู้โดยสัญชาตญาณว่าอะไรถูกและอะไรผิด ไม่มีใครจะเอาค่านิยมหลักพวกนี้ไปจากผมได้

ทัศนคติและแนวคิด

ถัดจากค่านิยมหลักขึ้นมาคือ ทัศนคติ ซึ่งไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยมหลัก ทัศนคติคือความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ที่ค่อยๆ หล่อหลอมขึ้นจากประสบการณ์หรือข้อสรุปที่ผมได้จากสิ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตในช่วงหลังๆ ของชีวิตนักเรียนไม่ว่าจะชั้นมัธยม มหาวิทยาลัย แม้กระทั่งงานแรกในชีวิต และแม้แต่ประสบการณ์ชีวิตหลังจากช่วงเวลานั้นก็หล่อหลอมทัศนคติด้วยเช่นกัน

ญาติของผมคนหนึ่งเคยบอกผมว่า เธอไม่ไว้วางใจพวกเซลส์แมน แนนอน เธอไม่ใช่คนเดียวที่มีอคติรุนแรงกับคนอาชีพนี้ แต่กรณีของญาติผมมันลงเอยด้วยพฤติกรรมตลกๆ นั่นคือ เธอจะต้องขอคืนของทุกครั้งไม่ว่าจะซื้ออะไร เลือกันหนาว โซฟา จนไปถึงรถ กระบวนการซื้อเรียกว่าไม่จบไม่สิ้น ข้อเท็จจริงทุกอย่างต้องผ่านการตรวจสอบและสืบค้นอย่างละเอียด แต่ไม่ว่าเธอจะศึกษาหาข้อมูลมาก่อนมากแค่ไหน สุดท้ายก็จะอยากขอคืนของทุกครั้งไป



พอผมสังเกตเห็นพฤติกรรมนี้ ผมก็ถามญาติของผมว่า ทำไมถึงทำแบบนั้น เธออธิบายเหตุผลซึ่งเป็นที่มาของทัศนคติแบบนี้ว่า ร้อยละ 85 ของเซลล์แมนเป็นพวกหลอกหลวง ถึงผมจะอธิบายว่าตัวผมเองก็เป็นเซลล์แมนก็ไม่ได้ช่วยอะไรเท่าไรเลย จนทุกวันนี้ผมก็ยังไม่รู้ว่าตัวเองอยู่ในกลุ่มของเซลล์แมนร้อยละ 85 หรือโชคดีอยู่ในกลุ่มร้อยละ 15 ที่เหลือ ประเด็นสำคัญคือ ทัศนคติเปลี่ยนได้ ญาติของผมคงจะเคยถูกต้มจนสุกหลายครั้ง และเรียนรู้ที่จะไม่ไว้ใจเซลล์แมน อย่างไรก็ตาม ถ้าเธอได้รับประสบการณ์ดีๆ หลายครั้ง ทัศนคติแบบนี้ก็เปลี่ยนไปได้

ผลลัพธ์

ทั้งค่านิยมหลักและทัศนคติส่งผลต่อการเลือกพฤติกรรมของผมนะ สองอย่างนี้ร่วมกันหล่อหลอมพฤติกรรมแท้จริงในตัวผมหรือตัวตนที่แท้จริงที่ผมอยากจะเป็นนั่นเอง พฤติกรรมแท้จริงของผมก็คือ สิ่งที่ผมทำในยามที่เป็นตัวของตัวเองอย่างเต็มที่ ปราศจากอิทธิพลของปัจจัยภายนอกใดๆ ทั้งสิ้น

คุณคงจะมองเห็นประเด็นสำคัญตรงนี้ นั่นคือคำถามที่ว่า เมื่อไหร่เราจึงจะเป็นอิสระจากอิทธิพลภายนอกอย่างเต็มที่ร้อยเปอร์เซ็นต์ ผมได้พูดคุยเกี่ยวกับคำถามนี้กับคนหลายกลุ่มในหลายบริบท ซึ่งทุกคนเห็นตรงกันว่า ก็เฉพาะเวลาที่นอนหลับเท่านั้นแหละ

อย่างไรก็ตาม คนเราแตกต่างกัน บางคนไม่สนใจและเป็นตัวของตัวเองตลอดเวลาเพราะไม่เคยมานั่งคิดว่าใครมองตัวเองอย่างไร แต่ยิ่งคุณเข้าใจตัวเองมากเท่าไร โอกาสที่คุณจะปรับตัวเองให้เข้ากับคนรอบข้างได้ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

คนอื่นมองฉันอย่างไร:

คนรอบตัวคุณส่วนใหญ่จะเห็นเพียงพฤติกรรมภายนอกของคุณ คุณจะประเมินสถานการณ์และเลือกที่จะแสดงออกตามการประเมินนั้น นี่คือพฤติกรรมที่คนรอบตัวจะได้สัมผัสหรือหน้ากากที่คุณใส่เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์หนึ่งๆ เราทุกคนมีหน้ากากหลายอัน ไม่ใช่เรื่องแปลกอะไรที่จะมีหน้ากากอันหนึ่งสำหรับใส่ที่ทำงาน อันหนึ่งสำหรับใส่ที่บ้านและอาจจะมียกอีกอันหนึ่งใส่เวลาไปเยี่ยมญาติ หนังสือเล่มนี้ไม่ใช่หลักสูตรด้านจิตวิทยาาระดับสูง แต่ผมยินดีที่จะยืนยันว่า เราทุกคนตีความสถานการณ์ในลักษณะที่แตกต่างกันและแสดงออกตามการตีความของตัวเอง

ปัจจัยแวดล้อมส่งผลให้ผมเลือกแนวทางการแสดงออกทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว

และนี่คือการแสดงออกของเรา ลองดูสูตรด้านล่างนี้

พฤติกรรม = การทำงานของ (บุคลิกภาพ x ปัจจัยแวดล้อม)

พฤติกรรม คือ การทำงานของ **บุคลิกภาพ** รวมกับ **ปัจจัยแวดล้อม**

พฤติกรรม คือ สิ่งที่เราสังเกตเห็นได้

บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่เราต้องพยายามขบคิด

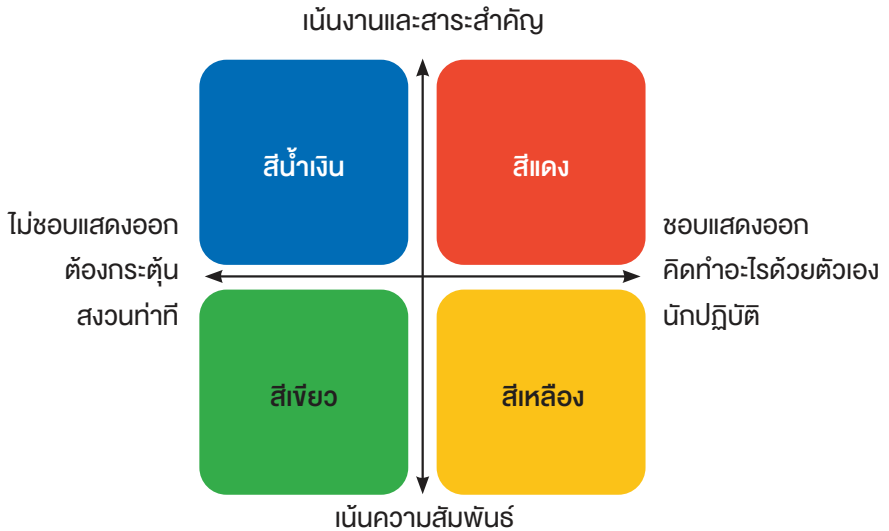
ปัจจัยแวดล้อม คือ สิ่งต่างๆ ที่ได้รับอิทธิพลจากเรา

สรุป : เรามีผลต่อกันและกันอยู่เสมอไม่ว่ารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง
เคล็ดลับอยู่ที่การพยายามมองให้ลึกลงไปกว่าที่เห็นภายนอก และหนังสือเล่มนี้ก็ว่าด้วยพฤติกรรมล้วนๆ

3

รู้จักกับระบบ ที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์

ช่วงท้าย ของหนังสือเล่มนี้คุณจะได้พบกับคำอธิบายว่าระบบ DISA เกิดขึ้นมาได้อย่างไร แต่คุณน่าจะอยากติดตามส่วนที่น่าสนใจที่สุดของระบบนี้ก่อนเลย นั่นคือ ทุกอย่างทำงานอย่างไรในภาคปฏิบัติ ก็ขอให้อ่านต่อไปหรือไม่เช่นนั้นก็ข้ามไปหน้า 280 ได้เลย



ช่างคิดวิเคราะห์ Analytical (สีน้ำเงิน)

- ตอบสนองช้า
- กลุ่มสุดแรงกับการบริหารจัดการ
- แทบไม่สนใจเรื่องความสัมพันธ์
- อยู่กับอดีต
- ทำอย่างระมัดระวัง
- มักจะเสี่ยงการเข้าไปมีส่วนร่วม

ชอบมีบทบาทนำ Dominant (สีแดง)

- ตอบสนองไว
- กลุ่มสุดแรงกับการควบคุม
- แทบไม่ระมัดระวังเรื่องความสัมพันธ์
- อยู่กับปัจจุบัน
- ทำทันที
- มักจะเสี่ยงการเข้าไปมีส่วนร่วม

มั่นคง Stable (สีเขียว)

- ตอบสนองอย่างมีสติ
- กลุ่มสุดแรงกับการสร้างสายสัมพันธ์
- แทบไม่สนใจการเปลี่ยนแปลง
- อยู่กับปัจจุบัน
- ทำในแบบแนวร่วม
- มักจะปฏิเสธความขัดแย้ง

ใญ่แนวเก่ง Inspiring (สีเหลือง)

- ตอบสนองไว
- กลุ่มสุดแรงกับการมีส่วนร่วม
- แทบไม่สนใจสิ่งที่ซ้ำซากจำเจ
- อยู่กับอนาคต
- ทำตามอารมณ์
- มักจะปฏิเสธการอยู่คนเดียว