

บทนำ



ผู้อ่านทุกท่านเคยคิดบ้างไหมครับว่า “ถ้าคนเรามีบาร์โค้ดบนใบหน้า ให้สแกนได้ว่าใครคิดอะไรอยู่ก็คงจะดี”

หากคุณอยากมองให้ทะลุปรุโปร่งถึงความคิด ความรู้สึก และจิตใจของผู้อื่นแล้วละก็ ผมอยากให้คุณได้อ่านหนังสือเล่มนี้ แค่อ่านหนังสือเล่มนี้เพียงครั้งเดียวไม่ว่าใครก็มองทะลุเข้าไปในจิตใจของผู้อื่นได้

90 เปอร์เซ็นต์ของความรู้สึกในจิตใจคนเรานั้นแสดงออกมาทางบุคลิกท่าทาง และนิสัยโดยไม่รู้ตัว

ดังนั้นหากสังเกตบุคลิกท่าทางของผู้อื่นให้ดี เราก็รู้สิ่งที่อยู่ในใจเขาได้

หรืออาจพูดอีกอย่างหนึ่งว่า บุคลิกท่าทางและนิสัย ก็คือ “บาร์โค้ด” ของแต่ละคนนั่นเอง

หากเรารู้เทคนิคสังเกตบาร์โค้ดนี้ได้อย่างถูกต้อง การจะอ่านใจคนก็เป็นเรื่องง่ายนิดเดียว

นอกจากนี้เมื่ออ่านใจผู้อื่นได้แล้ว เรายังได้ “ของแถม” เพิ่มมา นั่นก็คือเราสามารถปฏิบัติต่อคนคนนั้นได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

ยกตัวอย่างเช่นพนักงานต้อนรับในโรงแรม หากเห็นลูกค้าที่มาเข้าพัก เหลียวซ้ายแลขวาวอยู่ในล็อบบี้ เขาจะไม่เข้าไปถามว่า “มองหอะไรอยู่หรือครับ” ส่วนใหญ่คนที่เหลียวซ้ายแลขวาแบบนี้มักมองหาห้องน้ำ แต่หากเราเข้าไปถามว่า

มองหาอะไรอยู่ อาจเป็นเรื่องยากสำหรับลูกค้าที่จะตอบว่า “ฉันมองหาห้องน้ำ อยู่ค่ะ”

ดังนั้นหากเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ เขาจะถามว่า “มองหาห้องน้ำอยู่ หรือเปล่าครับ” ลูกค้าก็แค่ตอบสั้นๆว่า “ใช่ค่ะ” **สรุปก็คือ สำหรับพนักงานต้อนรับในโรงแรม ทำทาง“เหลียวซ้ายแลขวา”ของลูกค้านั้น ไม่ได้มีความหมายแค่ว่าเขา“กำลังมองหาห้องน้ำ” แต่ยังบอกด้วยว่าพนักงานควรให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างไร**

หนังสือเล่มนี้แนะนำเทคนิคการ“อ่านใจคน”โดยดูจากบุคลิกท่าทางและนิสัย อีกรั้งไม่ใช่แค่สอน“การสังเกต”แล้วจบแค่นั้น แต่ยังบอกรวมไปถึงวิธีปฏิบัติตน หลังจากนั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นอีกด้วย

เมื่อเราอ่านใจคนอื่นได้ ไม่เพียงจะลดคำซุบซิบนินทาว่า “นายคนนี่ไม่รู้เลย ว่าคนอื่นเขารู้สึกยังไงอยู่” แต่คนยังชมว่า “แหม เธอนี่รู้ใจจัง” หรือ“คุณใจดี จังเลย”อีกด้วย

การอ่านใจผู้อื่นได้มีแต่จะส่งผลดี ไม่มีผลเสียอะไรต่อตัวเราเลย

เอาละ ผมขอให้ทุกท่านอยู่ด้วยกันจนจบเล่มนะครับ

บทที่ 1



อ่านใจคน จากบุคลิกท่าทางและนิสัย

อย่ามองข้ามสัญญาณที่อาจ “หายไปในช่วงพรีไบตา”

บุคลิกท่าทางที่บ่งบอกความคิดคนเรา มีทั้งแบบที่แสดงให้เห็นต่อเนื้อ
ในช่วงเวลาหนึ่ง และแบบที่อาจหายไปในช่วงพรีไบตา ท่าทางที่แสดงให้
ต่อเนื้อเรื่องมองเห็นได้ง่าย แต่ท่าทางที่หายไปในช่วงพรีไบตา ถ้าเราไม่สังเกตให้ดี
อาจมองข้ามผ่านไปได้ จึงต้องระวังให้มาก

คนที่จับตามองคู่สนทนาตลอดเวลาจะสังเกตบุคลิกท่าทางเพียงช่วงพรีไบตาได้
แต่คนที่ไม่ค่อยมองคู่สนทนา มักไม่ทันเห็นท่าทางเหล่านั้น ทำให้ไม่สามารถ
เข้าใจความคิดและความรู้สึกที่แท้จริงของอีกฝ่ายได้

นักจิตวิทยาชื่อออเดรย์ เนลสัน (Audrey Nelson) ได้ให้คำบัญญัติ
สัญญาณที่หายไปในช่วงพรีไบตา หรือสัญญาณเพียงเสี้ยววินาทีว่า “Micro
Behavior”

ลองยกตัวอย่างดูว่า คนที่ได้ยินข่าวร้ายจะมี Micro Behavior อย่างไรบ้าง
ในภาษาญี่ปุ่นมีคำพูดว่า “ไหล่ทหลุดด้วยความสิ้นหวัง” ซึ่งแสดงพฤติกรรม
ตามนั้นจริง ๆ นั่นคือการ “ทิ้งไหล่ให้ตก” เป็นการกระทำที่เกิดเพียงช่วงพรีไบตา

“ขอโทษนะ แผนงานที่เธอเสนอมาคงต้องเลื่อนออกไปก่อน...”

“ขอบคุณนะ แต่ฉันงานยุ่ง คงไปเด็ดด้วยไม่ได้ เอาไว้ชวนใหม่ละ”

“โทษที่ เรื่องการเลื่อนตำแหน่งของเธอคงหมดหวังแล้วละ”

เมื่อเราแจ้งข่าวร้ายเหล่านี้ ผู้ฟังมักทำไหล่ตกในชั่วพริบตา โดยเขาจะไม่ “ทิ้งไหล่ให้ตกอยู่อย่างนั้น” แต่จะยืดตัวขึ้นแล้วกลับมาอึมอึมมั่งมั่ง ดังนั้นถ้าไม่สังเกตให้ดี เราอาจมองข้ามไปได้

อีกฝ่ายอาจรีบเรียกสติกลับมาแล้วพูดว่า “อา ช่างเถอะ ฉันไม่ได้คิดมากหรอก!” แต่หากเขาได้แสดง Micro Behavior ด้วยการทำไหล่ตก”ไปแล้ว เราสามารถบอกได้ว่าใจจริงแล้วเขาผิดหวังหรือเจ็บปวดกับเรื่องนี้

แม้อีกฝ่ายจะบอกว่า “ไม่เป็นไร” แต่คนที่รู้จักสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น จะขอโทษอีกฝ่ายอย่างสุภาพจริงใจ เพราะสังเกตเห็น Micro Behavior จากการ “ทำไหล่ตก” จึงรู้ว่าอีกฝ่ายไม่ได้ “ไม่เป็นไร” อย่างที่พูดนั่นเอง

แค่สัญญาณที่แสดงออกมาเพียงไม่ถึงหนึ่งวินาที แต่เราก็พึงระวังได้ว่าอีกฝ่ายรู้สึกอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการแสดงสีหน้าเศร้า หรือสีหน้าโกรธเพียงครู่เดียว แม้แสดงออกมาไม่ถึงหนึ่งวินาที แต่คนที่รู้จักสังเกตคนอื่นจะไม่ยอมมองข้ามเด็ดขาด

สิ่งสำคัญในการอ่านใจผู้อื่น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาแสดงพฤติกรรมนั้นนานแค่ไหน เพราะแม้เป็นการแสดงออกเพียงเสี้ยววินาที ก็อาจบ่งบอกความคิดของผู้คนนั้นได้ชัดเจน

เวลาพบปะผู้คน เราต้องคอยเอาใจใส่ความรู้สึกของอีกฝ่าย ดังนั้นต้องสังเกตให้ดี เพื่อไม่ให้พลาดสัญญาณใดๆ ที่เขาแสดงออกมา ไม่เช่นนั้นอาจมองข้ามสิ่งสำคัญไป และไม่สามารถมองเห็นความรู้สึกที่แท้จริงของคนคนนั้นได้

ความรู้สึกที่แท้จริง
ของคนเราซ่อนอยู่ใน
Micro Behavior



สังเกตสิ่งนี้บนใบหน้า

แล้วจะมองเห็นรอยยิ้มเสแสร้ง

บางครั้งคนเราก็ยิ้มเวลาที่ฟังเรื่องน่าเบื่อ อย่างที่เขาเรียกว่ายิ้มไปตามน้ำ หรือรอยยิ้มเสแสร้ง

เวลาอยู่กับคนที่มีฐานะสูงหรืออาวุโสกว่า ต่อให้เขาเล่นมุกน่าเบื่อ ก็ต้องหัวเราะตามน้ำ เพื่อไม่ให้เขารู้สึกแสบกับเรา

แต่ถ้าคุณอยู่ในตำแหน่งตรงกันข้าม คืออีกฝ่ายเป็นคนหัวเราะหรือยิ้มให้ละ คุณจะตั้งใจสังเกตไหมว่าอีกฝ่ายแกล้งหัวเราะ หรือหัวเราะเพราะรู้สึกอย่างนั้นจริงๆ

หากคุณอยากรู้ว่าอีกฝ่ายหัวเราะอย่างจริงจังหรือไม่ ให้สังเกตแก้มของเขา เพราะเวลาคนเราหัวเราะดีใจจริงๆ “กล้ามเนื้อที่แก้มจะยกขึ้น”

ต่อให้ปากหรือดวงตายิ้ม หากแก้มไม่ยกขึ้น แปลว่าอีกฝ่ายแค้มยิ้มหลอกๆ ไม่ได้รู้สึกสนุกกับเรื่องที่คุณกำลังพูด หากเป็นรอยยิ้มจากใจ คุณต้องเห็นแก้มยกขึ้น

พอล เอ็กแมน (Paul Ekman) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย (University of California) ได้ทดสอบกับกลุ่มคนอายุระหว่าง 18-35 ปี โดยให้ดูภาพที่ชวนให้รู้สึกสนุกสนาน แล้วบันทึกภาพ “รอยยิ้มที่แท้จริง” เอาไว้ รวมทั้งให้กลุ่มคน

เหล่านั้นแกลิ่งยิ้มแล้วบันทึกภาพไว้เปรียบเทียบกัน

ผลก็คือ เฉพาะรอยยิ้มที่แท้จริงเท่านั้นที่กล้ามเนื้อไซโกมาติคัสเมเจอร์ (Zygomaticus Major) เคลื่อนไหวอย่างเห็นได้ชัด

กล้ามเนื้อไซโกมาติคัสเมเจอร์คือกล้ามเนื้อที่อยู่บริเวณแก้ม ทำหน้าที่ยกมุมปากขณะยิ้ม เอ็กแมนซ์ชี้ชัดลงไปว่าการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อนี้คือการยิ้มที่แท้จริง

ยกตัวอย่างเช่นเวลามีใครเล่นมุขผิด แต่คนฟังยิ้มโดยยกแก้มขึ้น แปลว่าเขาคิดว่ามุขนั้นตลกจริงๆ แต่หากพูดว่า “ฮะๆๆ ตลกจังเลย” ทั้งที่แก้มไม่ยกขึ้นแม้แต่หน่อย นั่นแปลว่าเขาแกลิ่งหัวเราะ

ไม่ว่าอีกฝ่ายหัวเราะดังแค่ไหน หากแก้มไม่ขยับ แปลว่าเขาไม่ได้คิดว่ามันตลกแม้แต่หน่อย ก็แค่น้ำลายไหลไปตามน้ำ ลีๆ แล้วเขาอาจไม่อยากฟังเรื่องน่าเบื่อบแบบนี้แล้วก็ได้ เพราะฉะนั้นเราควรหลีกเลี่ยงที่จะคุยเรื่องประเภทนี้กับเขาอีก ถือเป็นน้ำใจอย่างหนึ่งที่คุณควรกระทำ

มีบ่อยไปที่คนพูดคิดว่ากำลังเล่าเรื่องสนุก แต่คนฟังกลับไม่รู้สึกลอยๆ นั้นโดยเฉพาะเวลาไปดื่มสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน แล้วเจ้านายเล่าเรื่องน่าภูมิใจของตัวเองขึ้นมา ไม่ใช่เรื่องน่าสนุกเลยสักนิดเดียว

หากเรารู้ว่าคนไหนเอาแต่ยิ้มเสแสร้งให้ ทางที่ดีก็ควรหลบเลี่ยงก่อนจะโดนเกลียดไปเสียก่อน

เวลายึด จากใจจริง
แถมจะต้อง**ยก**ขึ้น



เขาชอบหรือเกลียดเรา

ดูได้กันทั้งจาก “ทิศทางของร่างกาย”

หากคุณอยากรู้ว่าตัวเองโดนเกลียดอยู่หรือเปล่า ให้สังเกตจาก “ทิศทางของร่างกาย”

เวลาอยู่ต่อหน้าคนที่ชอบ เราจะเกิดความรู้สึกว่า “อยากเข้าไปอยู่ใกล้เขาให้มากกว่านี้” ร่างกายจึง “โน้มตัวไปข้างหน้า” เองโดยธรรมชาติ

หากทั้งคู่นิ่งหันหน้าเข้าหากันโดยมีโต๊ะกั้น ร่างกายก็จะโน้มไปด้านหน้า

ในทางกลับกัน หากเราอยู่ต่อหน้าคนที่เกลียด จิตใต้สำนึกจะบอกว่า “ฉันอยากอยู่ให้ห่างจากคนนี้เท่าที่จะทำได้” ร่างกายจึงเอนออกห่างหรือ “เอนไปด้านหลัง”

ดังนั้นแค่สังเกตง่าย ๆ ว่าอีกฝ่ายโน้มตัวมาข้างหน้าหรือเอนไปด้านหลัง ก็บอกได้ว่าเขาชอบหรือเกลียดเราแค่ไหน

แอลเบิร์ต เมห์ราเบียน (Albert Mehrabian) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ได้ทำการทดสอบนักศึกษาจำนวน 50 คน โดยบอกให้ “คิดถึงคนที่ชอบเอาไว้” ผลก็คือนักศึกษาเหล่านั้นต่าง “โน้มตัวไปข้างหน้า” อย่างเห็นได้ชัด

โดยพื้นฐานแล้ว “การโน้มไปด้านหน้า” แสดงถึงความรู้สึกชอบ ในห้องเรียนก็เช่นกัน นักศึกษาที่เลือกนั่งแถวหน้าทุกคนจะต้องรู้สึกดีกับอาจารย์ผู้สอนอย่างแน่นอน เพราะถ้าเกลียดอาจารย์ เขาย่อมเลิกไปนั่งไกล ๆ บริเวณหลังห้องมากกว่า

ตัวผมเองก็สบายใจที่จะคุยกับนักศึกษาที่ชอบนั่งแถวหน้ามากกว่า แค่มองปราดเดียวก็บอกได้ว่าพวกเขา รู้สึกดีกับผมซึ่งเป็นอาจารย์ การเลือกนั่งแถวหน้า เหมือนเป็นสัญญาณบอกว่า “ฉันชอบอาจารย์มากเลย” ดังนั้นผมจึงสบายใจที่จะทักทายพูดคุยกับพวกเขา

ขณะเดียวกัน นักศึกษาที่นั่งหลังห้องส่วนใหญ่เป็นคนที่ต่อต้านหรือไม่ชอบผม ผมไม่รู้เหตุผลหรอกครับ พวกเขาอาจแค่ไม่สนใจวิชาที่ผมสอน ไม่ชอบเสียงของผม หรืออาจไม่ใส่ใจตัวตนของผมเลยก็ได้

ยิ่งไปกว่านั้น หากสังเกตท่าทางของนักศึกษาให้ดี จะเห็นว่าในกลุ่มคนที่นั่งข้างหน้า มีแค่บางคนคอยจดสิ่งที่เขียนบนกระดาน แต่ทุกคน “โน้มตัวไปข้างหน้า” ขณะที่นักศึกษาที่นั่งหลังห้อง คนกลุ่มนี้ไม่ค่อยจดโน้ตอะไรอยู่แล้ว และมักนั่ง “เอน” พิงพนักเก้าอี้ตลอดเวลา จากท่าที่เหล่านี้ ผมจึงบอกได้เลยว่าพวกเขาไม่ค่อยชอบผมนัก

เวลานำเสนอโครงการใหม่ๆ หากคนฟังโน้มตัวมาข้างหน้าตลอด ก็เป็นไปได้สูงว่าโครงการนี้จะได้รับการอนุมัติ นั่นก็เพราะเราเห็นได้ชัดว่าผู้ฟังมีความรู้สึกที่ดีต่อคนเสนองาน

กลับกัน หากระหว่างนำเสนอโครงการ ผู้ฟังกลับนั่งเอนไปด้านหลัง นั่นแปลว่าเขารู้สึกว่า “ฉันไม่ชอบนาย” หรือ “ฉันต่อต้านโครงการนี้” โครงการจึงมักไม่ผ่านการอนุมัติ

คนเรา**มักถอยห่าง**
จากคนที่**โกหก**โดยไม่รู้ตัว



วิธีต่างๆ ว่าอีกฝ่ายอยากกลับบ้านหรือยัง

แม้ไม่ได้แย่งท่าการดึงดันให้คนที่อยากกลับบ้านอยู่ต่อ แต่การดูไม่ออกว่าอีกฝ่ายอยากกลับบ้านแล้ว ก็ถือเป็นกรไม่เอาใจใส่เช่นกัน

หากอีกฝ่ายเริ่มมองนาฬิกาข้อมือ หรือเริ่มเก็บเอกสารบนโต๊ะ นั่นเป็นสัญญาณที่ใครๆ ก็ดูออกว่าเขา “จะกลับแล้ว” แต่ในความเป็นจริงคนที่แสดงท่าที่ชัดเจนแบบนี้มีน้อยมาก

ถ้าอย่างนั้นเราควรสังเกตจากตรงไหนดี คำตอบคือ ให้ดูที่ “ปลายเท้า”

หากปลายเท้าหรือร่างกายของเขาหันไปทางประตูทางออก นั่นเป็นสัญญาณบอกว่าเขา “อยากกลับบ้านแล้ว”

หากประตูทางออกอยู่ที่มุมด้านขวา ปลายเท้าก็จะหันไปทางขวาเองตามธรรมชาติ

นอกจากนี้หากรู้สึกรู้สีกอยากกลับขึ้นมาจริงๆ แล้วละก็ เขาจะไม่หันแค่ปลายเท้า แต่เริ่มหัน “ทั้งตัว” เข้าหาทางออก หากมีคนอื่นนั่งอยู่ตรงหน้า ร่างกายก็จะดูบิดและหันไปด้านที่เป็นทางออก

อีกสิ่งทีบอกได้ว่าอีกฝ่ายอยากกลับบ้านแล้วหรือยังคือ **“การถ่ายน้าหนัก”**

เจ. ล็อกการ์ด (J. Lockard) แห่งมหาวิทยาลัยวอชิงตัน (University of Washington) ได้ทำการวิจัยคนอายุระหว่าง 20-55 ปี จำนวน 185 คน พบว่า **คนที่ “อยากกลับ” จะถ่ายน้าหนักไปมาบ่อยๆ คนที่อยากกลับมัก “ก้นอยู่ไม่ติดที่”** ร่างกายจึงเริ่มขยับและถ่ายน้าหนักซ้ายขวาไปมา

หากคุณเห็นว่าคนตรงหน้าเริ่มขยับตัวซ้ายทีขวาที หรือถ่าน้ำหนักตัวไปมา แสดงว่าเขาอยากกลับแล้ว เราก็ควรสรุปความแล้วแยกย้ายกันเสียที

ยกตัวอย่างเช่นเวลานัดคุยงานกัน แม้เราจะบอกไว้ว่าขอเวลาหนึ่งชั่วโมง แต่หากอีกฝ่ายแสดงสัญญาณออกมาว่า “อยากกลับ” ก็ควรพูดให้จบภายใน 45 นาที เขาย่อมดีใจ หากคิดว่าเราขอเวลาเขามาแล้ว จะต้องคุยกันให้ครบตามกำหนด อาจถูกอีกฝ่ายเกลียดเขาก็เป็นได้

อย่าพลาดสัญญาณ
“อยากกลับ”
ที่อีกฝ่ายแสดงออก



สอบสัมภาษณ์ผ่านหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ “วิธีการเดิน” จັบหรือ

ส่วใหญ่แล้วการตัดสินใจเลือกรับใครเข้าทำงานนั้น ผมดูได้จากเวลาไม่กี่วินาทีตอนที่ผู้สมัครเดินเข้าห้อง จนกระทั่งนั่งลงที่เก้าอี้

คุณอาจคิดว่าผมโกหก แต่นี่เป็นเรื่องจริงครับ

ว่าแต่ผมสังเกตจากตรงไหนนะหรือ คำตอบคือ “วิธีการเดิน”

ระยะเวลาเดินจากประตูจนผู้เข้าสัมภาษณ์นั่งเก้าอี้ นั้น ยิ่งเร็วเท่าไร ยิ่งดีควมได้ว่าคนคนนั้นสามารถตอบคำถามผู้สัมภาษณ์ได้ดี ขณะที่คนที่เดินช้าจะตอบคำถามได้ไม่ดีนัก

เวลารับคนเข้าทำงาน เราต้องการคนที่ทำอะไรจับใจ จึงรู้สึกดีกับคนที่เดินเข้าห้องอย่างกระฉับกระฉ่งและนั่งลงทันที ทั้งคิดว่าคนคนนี้น่าจะตอบคำถามได้ดี

อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ใช่ทฤษฎีที่ผมค้นพบเอง แต่เป็นทฤษฎีของฌอน แอสโตรอม (Jean Astrom) แห่งมหาวิทยาลัยลินเชอปปิง (Linköping University) ซึ่งตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงใต้ในประเทศสวีเดน

แอสโตรอมรวบรวมคนจากหลากหลายอาชีพ ทั้งชายและหญิง อายุระหว่าง 20-65 ปีให้เข้าสัมภาษณ์กับผู้ทำการวิจัย โดยซ่อนกล้องบันทึกภาพไว้ เมื่อได้วิเคราะห์จากภาพบันทึก พบว่ายิ่งผู้เข้าสัมภาษณ์เดินมานั่งเก้าอี้เร็วเท่าไร ก็ยิ่ง

มีการสบสายตากับผู้สัมภาษณ์และตอบคำถามได้ราบรื่นอย่างเห็นได้ชัด ในทางกลับกัน คนที่เดินช้า ๆ จะสะท้อนภาพลักษณ์ “ความอวดดี” ทำให้ผู้สัมภาษณ์กังวล การสัมภาษณ์จึงไม่ค่อยราบรื่นนัก

ดังนั้นเทคนิคในการเข้าสัมภาษณ์งานก็คือ การเดินเข้าห้องและนั่งเก้าอี้ให้ไว แต่ก็ไม่ถึงกับต้องวิ่งเข้าไป แต่ก้าวให้ดูกระฉับกระเฉงและรวดเร็วก็พอ

วิธีการเดินให้ลูกค้าพึงพอใจก็เช่นกัน

เวลาลูกค้าส่งเสียงเรียก **พนักงานควรรีบลุกขึ้นแล้ววิ่งเหยาะๆ เข้าไปหา** วิธีนี้ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี ในทางกลับกัน หากลูกค้าเรียก แล้วพนักงานค่อยๆ ลุกขึ้นอย่างเชื่องช้าพร้อมกับสีหน้าเชื่องซึม ค่อยๆ เดินเข้าไปหา ลูกค้าย่อมรู้สึกหงุดหงิด

ที่ดิสเนย์รีสอร์ท หากลูกค้ายกมือเรียก พนักงานจะวิ่งเหยาะๆ เข้ามาหาเสมอ คิดว่าพนักงานน่าจะได้รับการฝึกมาให้ปฏิบัติแบบนี้

“การเดินเข้าหาช้า ๆ” เป็นเหมือนการส่งสัญญาณออกไปว่า “อะไรเนี่ย น่ารำคาญจัง” โดยที่เรารู้ตัว ลูกค้าก็รู้สึกแสบไปด้วย การรีบวิ่งเข้าหาทำให้รู้สึกว่าพนักงานคนนี้ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าพอใจ

**การทำอะไรฉบับไว
ทำให้คนพอใจ**



นิสัยของคนเราสะท้อนออกมา ทางเครื่องแต่งกาย

เราคาดเดาลักษณะนิสัยของผู้อื่นได้จากเสื้อผ้าที่สวมใส่ เพราะนิสัยของคนเราสะท้อนออกมาทางเครื่องแต่งกาย

อย่างแรกเลย คนที่สวมเสื้อผ้าเป็นระเบียบเรียบร้อยจะมีความมั่นใจตัวเอง และไม่ค่อยกังวล

เจฟฟรีย์ มาร์ติน (Jeffrey Martin) จากมหาวิทยาลัยเวสเทต (Wayne State University) สหรัฐอเมริกา ได้กล่าวไว้ว่า ยิ่งคนเราสวมเสื้อผ้าเป็นระเบียบเรียบร้อยมากเท่าไร ก็ยังมีนิสัยที่มีความน่าภูมิฐานมากเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลที่คล้ายเคียงกันจากมิชา บัค (Mischa Back) แห่งมหาวิทยาลัยโยฮันเนสบูร์กแห่งไมนซ์ (Johannes Gutenberg University Mainz) ประเทศเยอรมนี อย่างไรก็ตาม บัคกล่าวว่าคนที่แต่งกายเรียบร้อยอยู่เสมอเป็นคนที่หลงรูปลักษณ์ภายนอกของตนเองมากกว่าจะเรียกว่าเป็นคนมั่นใจตัวเอง หรืออาจพูดอีกอย่างว่าเป็นคน “มั่นใจตัวเองมากเกินไป”

นอกเหนือจากการแต่งกายให้เรียบร้อยแล้ว คนชอบสวมเสื้อผ้าที่จัดจ้านมักชอบให้ตัวเองเป็นที่สนใจและอยากให้คนมอง จำไว้ว่าคนพวกนี้ชอบคำชื่นชมแค่เอ่ยชมเสียน้อยเขาก็ดีใจมากแล้ว

โดยปกติแล้ว คนที่มองคนอื่นว่าใส่ใจเรื่องเสื้อผ้าจนดูเป็นคนหลงรูปตัวเองมักเป็นคนที่สนใจคนอื่นมากกว่าตัวเอง และไม่ค่อยใส่ใจเรื่องเสื้อผ้าของตัวเอง

คนที่ไม่ใส่ใจรูปลักษณ์ของตัวเองเป็นเพราะเขาคิดแต่เรื่องของคนอื่นมากกว่า
นั่นเอง

มหาตมา คานธี ผู้เป็น“บิดาความสันโดษแห่งอินเดีย”เอง สมัยหนุ่มๆก็เคย
สวมชุดที่ผลิตจากอังกฤษ แต่ก็หันมาห่มผ้าคาคี¹ ทอมือ และนุ่งผ้าโรตี² ถูกๆ
ซึ่งเป็นเสื้อผ้าคนวรรณะต่ำสุดของอินเดีย นั่นคงเป็นเพราะคานธีหันมาให้ความ
สำคัญแก่ประเทศบ้านเกิดมากกว่าตัวเอง

คนที่ไม่ให้ความสำคัญแก่การแต่งกาย อาจเพราะเป็นคน“ไม่กระตือรือร้น”
ก็เป็นได้ แต่ขณะเดียวกันก็บอกได้ว่าเขาให้ความสำคัญคนอื่นมากกว่าพวกหลง
รูปตัวเองที่สนใจแต่ตนเองเท่านั้น

¹ Khadi- ผ้าฝ้ายทอมือของอินเดีย

² Dhoti- เครื่องแต่งกายประจำชาติของอินเดีย เป็นผ้าถุงคล้ายผ้าถุงยาวประมาณ 5 เมตร ใส่งได้
หลายแบบ คือ ใส่งแบบปล่อยชายหรือมัดชายผ้าเหน็บเอา

**คนที่ไม่ใส่ใจเรื่องแต่งกาย
ของตัวเองเป็นคนที่
ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น**



คนที่ชอบเสื้อผ้าสีดำ มีนิสัยแบบไหนกัน

ถ้าว่ากันเรื่องสีเสื้อผ้าแล้วละก็ คนที่ชอบสวมเสื้อผ้าสีดำมากกว่าสีสดใส มักเป็น **คนที่มินิสัยแข็งกร้าว**

กลุ่มนักวิจัยด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยเท็กซัส (University of Texas) สหรัฐอเมริกา ได้ทำการทดสอบนักศึกษา 51 คน โดยสอบถามว่าแต่ละคนชอบสีดำหรือสีขาว จากนั้นจึงให้ทุกคนทำแบบทดสอบจิตวิทยาวัดระดับนิสัยแข็งกร้าว ผลที่ได้ก็เป็นตามกราฟหน้าถัดไป

หากรอบตัวคุณมีคนชอบสวมเสื้อผ้าสีดำอยู่ละก็ ลองคิดดูสิว่าเขามีนิสัยแข็งกร้าวตรงไหนบ้างหรือเปล่า โดยส่วนตัวผมเองก็ชอบเสื้อผ้าสีดำเหมือนกัน แล้วก็เป็นคนที่มีกทะเลาะกับคนอื่นได้ง่าย

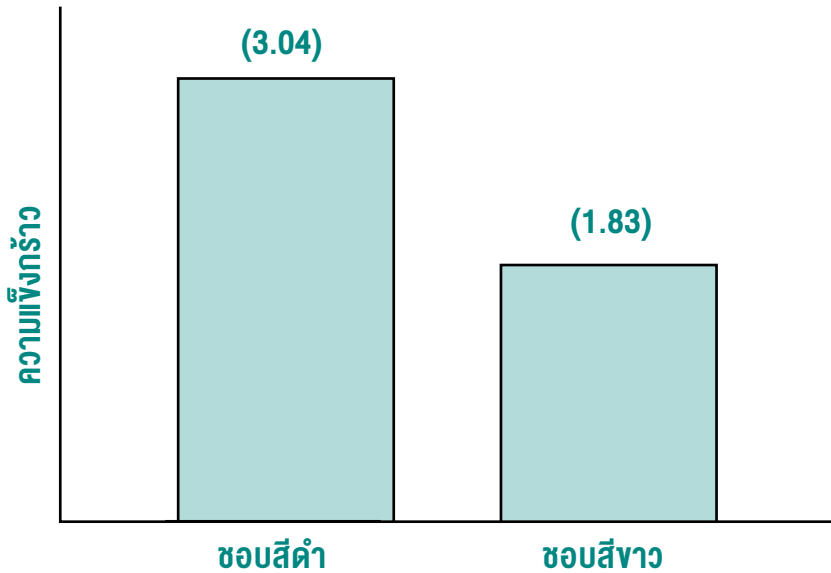
อย่างไรก็ตาม ในบางประเทศมีกฎหมายบังคับว่าเครื่องแต่งกายของผู้พิพากษาต้องเป็นสีดำ พวกเขาจึงต้องสวมแต่เสื้อผ้าสีดำเท่านั้น ในกรณีนี้เป็นการใช้สีดำเพื่อแสดงถึง “ความน่าเกรงขาม” ของผู้พิพากษานั้นเอง

นอกจากเสื้อผ้าแล้ว คนที่มีของติดตัวเป็นสีดำไปหมด ไม่ว่าจะเป็กระเป๋านาฬิกา หรือกรอบแว่น ก็น่าจะเป็นคนค่อนข้างแข็งกร้าว หรือไม่ก็เป็นคนมั่นใจตัวเองมาก

ในทางกลับกัน **คนที่ชอบเสื้อผ้าสีขาวเป็นคนที่มินิสัย “โอนอ่อนผ่อนตาม”**

ชุดเจ้าสาวเป็นสีขาวก็เป็นการแสดงถึงความอ่อนอ่อนนุ่มตามว่าฝ่ายหญิงจะเชื่อฟังฝ่ายชาย เหมือนการ“ยอมสี”ไปตามผู้เป็นสามีนั่นเอง

การชอบ“สีดำ” แสดงถึงความแข็งแกร่ง



คะแนนเต็ม 7 คะแนน
(ข้อมูลจาก: Pena, J., et al., 2009)

**คนที่ชอบแต่งกายสีดำทั้งตัว
มักมีนิสัยแข็งกร้าว**



อีเมลมักเต็มไปด้วยคำโกหก

อีเมลและจดหมายเป็นการสื่อสารที่ต้องใช้ตัวหนังสือเหมือนกัน แต่มีข้อมูล
ที่แสดงไว้ว่าคนเรามักโกหกเวลาเขียนอีเมลโดยไม่รู้ตัวสักนิดเลย

คนเรามีความคิดว่า **“หากเป็นอีเมล จะเขียนเรื่องโกหกไปก็ไม่เป็นไร”**

แม้แต่คนที่มีนิสัยไม่โกหกเวลาอยู่ต่อหน้า ก็โกหกผ่านทางอีเมลได้อย่าง
ง่ายดาย ดังนั้นเพื่อไม่ให้ถูกหลอก เวลาอ่านอีเมลเราจึงต้องระวังเป็นพิเศษ

ชาลส์ นาคควิน (Charles Naquin) แห่งมหาวิทยาลัยเดอโปล (DePaul University) เมืองชิคาโก สหรัฐอเมริกา ได้ทดลองโดยการเล่นเกมเจรจาต่อรอง
ทางอีเมลเพื่อแบ่งเงินก้อนหนึ่ง เขาพบว่ามีการโกหกถึง 92.31 เปอร์เซ็นต์ของคน
ที่ร่วมการทดลอง

ในขณะเดียวกัน นาคควินได้ให้คนอื่นอีกกลุ่มเล่นเกมเดียวกัน แต่ให้ใช้ดินสอ
เขียนใส่กระดาษ ซึ่งพบการโกหกเพียง 64 เปอร์เซ็นต์

ในการเจรจาต่อรองมักมีการลวงหลอกให้อีกฝ่ายตายใจอยู่เสมอ หากแต่
เมื่อใช้อีเมลสื่อสาร เราพบว่ามีคนโกหกเกินกว่า 90 เปอร์เซ็นต์เลยทีเดียว

นาคควินถามคนที่ร่วมเล่นเกมว่า **“รู้ตัวสักนิดที่โกหกหรือไม่”** คนที่ใช้อีเมล
ส่วนใหญ่ตอบว่า **“ไม่”** ดูเหมือนว่า **การใช้อีเมลทำให้เรามีความจริงใจต่อกัน**

น้อยลง

กระทั่งตัวผมเอง เวลาทำงานต้องอ่านอีเมลจำนวนมากทุกวัน เวลาตอบกลับก็มีไม่น้อยที่ใส่คำโกหกลงไปด้วย

ยกตัวอย่างเช่นเวลาถูกใช้ให้ทำงานที่ไม่ชอบ ทั้งที่ไม่ได้ยุ่งอะไร แต่ก็ตอบกลับไปหน้าตาเฉยว่า “ผมมีงานล้นมือ ไม่สามารถรับงานนี้ได้อีก” โดยไม่ได้รู้สึกผิดมากมายด้วย

ทำไมการใช้อีเมลถึงทำให้เรามีความจริงใจน้อยลงล่ะ

คำตอบก็คือ **เพราะอีกฝ่ายไม่ได้อยู่ตรงหน้า** เมื่อเราไม่รู้สึกรับถึงตัวตนของคู่สนทนาจึงสามารถโกหกออกไปโดยไม่ต้องคิดอะไรมาก

หากมีคู่สนทนาอยู่ตรงหน้า เราจะพูดโกหกได้ยาก เมื่อคิดถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย จึงไม่กล้าทำเรื่องไม่ดี

กรณีเขียนจดหมาย ขณะเขียนเราคิดถึงผู้รับอยู่ในหัวตลอด ทำให้ไม่ค่อยเขียนคำโกหก แต่หากเป็นอีเมลที่พิมพ์โดยไม่ได้คิดถึงอีกฝ่าย เราจะโกหกได้หน้าตาเฉย คล้ายกับเวลาไปท่องเที่ยวไกลบ้าน บางคนคิดว่าทำอะไรก็ได้ ไม่ต้องอายใคร

หากเราไม่อยากถูกโกหก วิธีที่ดีที่สุดคือเลี่ยงการติดต่อทางอีเมล และเลือกพบหน้ากันดีกว่า บางเรื่องเราอาจถูกปฏิเสธได้ง่ายๆ ทางอีเมล หากเข้าไปขอรับรองหน้าตาตรงๆ โอกาสที่อีกฝ่ายจะตอบตกลงย่อมมีสูงขึ้น

คนเรา **โกหกได้ง่าย ๆ**
เมื่อ **คู่สนทนา** ไม่ได้อยู่ตรงหน้า



เข้าถึงความรู้สึกของลูกค้าได้จาก ปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม

คนเราเมื่อมีความสุขจะกินอาหารได้มาก ในทางกลับกันหากรู้สึกเบื่อจะไม่ค่อยอยากอาหาร กินหรือดื่มอะไรไม่ค่อยลง

เวลาต้องรับรองลูกค้าในร้านอาหาร ให้สังเกตการเคลื่อนไหวในการใช้ตะเกียบ หรือดูปริมาณเครื่องดื่มว่าลดลงแค่ไหน

หากลูกค้ารู้สึกเครียดตรงไปกับการรับรองแขกของเรา เขาจะต้องกินอาหารหรือดื่มได้มากแน่นอน ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้น เรายืนยันได้ทันทีว่าการรับรองลูกค้าครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

ในทางตรงกันข้าม หากอีกฝ่ายไม่ค่อยกินหรือดื่มอะไรเลย นั่นบอกได้ว่าการรับรองลูกค้าครั้งนี้ไม่น่าประทับใจ เขาเบื่อและอยากกลับบ้านแล้ว ดังนั้นเราไม่ควรพูดว่า “ยังเข้าอยู่เลย ไปดื่มต่อที่อื่นไหมครับ” แต่ควรปล่อยให้เขากลับอีกฝ่ายจะยินดีกว่า

เพ็ญเตอร์ วิงเคลแมน (Piotr Winkelman) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ได้ทำการทดลองและสรุปว่า **เมื่อคนเรารู้สึกสนุกสนานจะดื่มน้ำมะนาวได้มากกว่าเวลาที่รู้สึกเบื่อ 2.8 เท่า** ดังนั้นเมื่อรู้สึกสนุก เราจะกินหรือดื่มได้มากโดยไม่ต้องให้ใครเชื้อเชิญ

ผมเชื่อว่าทุกท่านคงเคยมีประสบการณ์ที่ว่าเจ้านายชวนไปกินอาหาร แต่คุณกินไม่ค่อยลง ตัวผมเองหากต้องอยู่กับคนที่ไม่ชอบ อย่างมากก็ดื่มเบียร์ได้แค่สองแก้ว

ร่างกายของคนเรานี้ก็แปลกดีนะครับ เวลารู้สึกสนุก เรายกเหล้าดื่มได้หมดแก้ว แต่หากรู้สึกเบื่อ ก็แทบไม่อยากดื่มเลย

หากคุณรับรองลูกค้าแล้วอีกฝ่ายไม่ค่อยกินหรือดื่มอะไร ควรรีบเปลี่ยนร้านหรือไม่ก็เลือกร้านอื่นในครั้งหน้า แล้วคุณจะรับรองลูกค้าได้เก่งขึ้น

**การดื่มหรือกินอาหารได้มาก
เป็นสัญญาณบอกว่า
เขากำลัง “สนุก”**



การเกาใบหน้าหรือแวนบ้อยๆ มีความหมายว่าอย่างไร

เวลาคนเราทำผิดหรือทำเรื่องไม่ดี ร่างกายจะเกิดอาการคัน

ดังนั้นการ “เกา” ส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็น แขน เท้า หรือ ใบหน้า
หมายความได้ถึงกรโกหก

โทมัส ฟีลีย์ (Thomas Feeley) จากมหาวิทยาลัยสเตตแห่งนิวยอร์ก (The State University of New York) สหรัฐอเมริกา ได้ให้นักศึกษาทำข้อสอบ โดยตั้งใจให้มองเห็นกระดาษคำตอบของคนข้างๆ ได้เพียงเงยหน้าขึ้นเล็กน้อย

ผลการวิเคราะห์ทำให้เห็นว่า คนที่พยายามลอกข้อสอบ “เกา” ตามแขนขา มากกว่าคนที่พยายามไม่มองกระดาษคำตอบของคนข้างๆ ถึง 2 เท่า

เวลาต่อราคาสินค้า หากคนขายบอกว่า “ลดกว่านี้ก็เข้าเนื้อแล้ว” ขณะเกามือ หรือ ใบหน้าไปด้วย แปลได้ว่าเขาอาจโกหก ในความเป็นจริงแล้วน่าจะยังลดราคา ให้ได้อีกนิดหน่อย

เด็กที่ถูกแม่ดูแล้วมีข้ออ้างต่างๆ นานา หากเขาเกาแขนหรือใบหน้า เราก็ บอกได้ทันทีว่าเด็กกำลังโกหก

เวลาคุณชวนหญิงสาวไปกินอาหารแล้วเธอตอบว่า “ขอโทษค่ะ สูดสัปดาห์นี้ ฉันมีธุระยุ่ง...” หากเธอเกาส่วนไหนของร่างกายอยู่ นั่นแปลว่าเธอไม่ได้ยุ่งอะไร เลย แต่แค่ไม่อยากไปกินข้าวกับคุณต่างหาก

เวลาพูดโกหก เราจะประหม่า และอุณหภูมิร่างกายสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิดอาการคันตามตัว

เวลาอากาศหนาว หากเราแช่น้ำร้อน อุณหภูมิร่างกายจะสูงขึ้นและทำให้เกิดคันตามตัว อาการคันเวลาพูดโกหกก็เกิดจากระบบการทำงานของร่างกายแบบเดียวกันนี้เอง

คนที่พูดโกหกจนชินจะไม่มีอาการประหม่า อุณหภูมิร่างกายจึงไม่สูงขึ้น ทำให้ไม่เกิดอาการคัน แต่คนส่วนใหญ่คงไม่ได้โกหกกันเป็นประจำขนาดนั้น ดังนั้นเมื่อพูดโกหกเมื่อไร จะต้องเกิดอาการคันแน่นอน

ความจริงแล้วหากพูดให้ถูก **การเกาตามร่างกายเป็นสัญญาณแสดงถึงความประหม่ามากกว่าการโกหก** เพราะต่อให้ไม่พูดโกหก เพียงแค่ประหม่า ก็เกิดอาการคันแล้ว

ยกตัวอย่างเช่นคนที่ไม่ชินกับการพูดต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก คุณอาจเห็นเขาเกาตามตัวบ่อยๆ นั่นไม่ใช่เพราะเขากำลังโกหก แต่อาจเป็นเพราะตื่นเต้นก็ได้

หากคุณอยากโกหกให้แนบเนียน หรือไม่อยากให้ใครรู้ว่ากำลังประหม่า ก็ต้องไม่เกาแม้จะคัน หากคุณรู้สึกว่ “อ๊ะ อยู่ๆ ก็คันที่คอขึ้นมา” แล้วรีบยกมือเกาละก็ คู่สนทนาจะดูออกทันที ดังนั้นให้อดทนเอาไว้ก่อนครับ

Tip

คนที่ควบคุมความรู้สึกอีกฝ่ายคือตัวคุณเอง

บุคลิกท่าทางหรือการแสดงสีหน้าของคนเราแสดงถึงนิสัยที่เป็นมาตั้งแต่เกิดของบุคคลนั้นๆ แต่ในความเป็นจริง เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ กันไป ท่าทางหรือสีหน้าสามารถบอก “ความรู้สึก” ของคนคนนั้นได้ไม่น้อยเลย

ยกตัวอย่างเช่น “การเบือนหน้าหนี” เป็นสัญญาณแสดง “ความไม่ชอบ” บุคคลตรงหน้า และความรู้สึกนั้นก็เกิดจากบุคคลที่เรามีปฏิสัมพันธ์ด้วย

หากอีกฝ่ายแสดงท่าทีหรือสีหน้าว่า “โกรธ” เราก็ไม่ควรด่วนสรุปไปว่า “อาคนคนนี้ขี้โมโหจัง” แต่ควรตรวจสอบดูว่าคนอื่นที่อยู่ด้วยกันตรงนั้น อาจทำเรื่องที่ชวนให้เขาโกรธก็ได้ เพราะถ้าทุกคนปฏิบัติต่อกันด้วยดี เขาก็ไม่น่าจะแสดงอาการโกรธให้เห็น

ต่อให้อีกฝ่ายเป็นคนขี้โมโหจริงๆ หากทุกคนยิ้มแย้มต่อกัน สีหน้าของเขาก็น่าจะยิ้มแย้มตามไปด้วย

ความรู้สึกของคนเราเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน

หากเห็นว่าอีกฝ่ายอารมณ์ไม่ดี นั้นแปลว่าไม่ใช่ใครที่โหด แต่เป็นคนในที่นั้นแหละที่ทำให้เขาอารมณ์ไม่ดี ดังนั้นผมคิดว่าเราไม่ควรโทษอีกฝ่าย แต่ควรรู้สึกผิดที่ตัวเราเองเป็นฝ่ายทำให้เขาอารมณ์เสีย

คนที่พอมีความรู้ด้านจิตวิทยา อาจอ่านความรู้สึกของผู้อื่นได้แล้วจบแค่นั้น เพียงรู้ว่าอีกฝ่ายรู้สึกอย่างไรก็พอใจแล้ว

แต่ในความเป็นจริง สิ่งสำคัญไม่ใช่การอ่านความรู้สึก แต่คือการ “สร้าง ความสัมพันธ์อันดี” ผ่านการรับรู้ความรู้สึกของอีกฝ่ายไม่ใช่หรือ

แม้เราจะมองผ่านบุคลิกท่าทางของอีกฝ่าย แล้วพบว่าเขามีความรู้สึกด้านลบ เช่น ไม่พอใจ โกรธ หรือเกลียด แต่นั่นไม่ใช่เรื่องสำคัญสักนิด สิ่งที่เราควรทำคือ คิดต่อว่าจะทำอย่างไรไม่ให้เขารู้สึกแบบนั้นต่างหาก

เดวิด เคนนี่ (David Kenny) แห่งมหาวิทยาลัยคอนเนตทิคัต (University of Connecticut) กล่าวไว้ว่า ท่าทางและสีหน้าของคนเราไม่ใช่นิสัย แต่เป็นสิ่งที่ เกิดจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลตรงหน้า ซึ่งเขาเรียกว่า “Partner Effect”

หากคนที่อยู่ตรงหน้าคุณกำลังโกรธ นั่นอาจแปลว่าคุณ “ทำเรื่องเสียมารยาท จนทำให้เขาโกรธ” เขาจึงแสดงสัญญาณของความโกรธนั้นออกมาก็เป็นได้

หากคิดได้แบบนี้ ก็จะทำให้เรารู้จักตรึงตรองถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้อื่นขึ้นมา จริงไหมครับ