

LISTEN LIKE A BOSS

ฟังให้เข้าถึงใจ



"พูดน้อยลง 10% ฟังเพิ่มขึ้น 10%
แต่ได้ใจคน 100%"
ไม่ใช่แค่ได้ยิน แต่คือการ 'ได้ใจ'

นักจิตสุดเกเรียน

LISTEN LIKE A BOSS

ฟังให้เข้าถึงใจ

นักจิตสุดเกเรียน



ชื่อเรื่อง: LISTEN LIKE A BOSS ฟังให้เข้าถึงใจ
ผู้เขียน: นักจิตสุดเกรียน

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537
(และฉบับเพิ่มเติม พ.ศ. 2558)

ห้ามมิให้ทำการคัดลอก ดัดแปลง หรือแก้ไข ส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ หรือนำไปใช้ในรูปแบบใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์ การสแกน การบันทึกเสียง หรือการเก็บข้อมูลในระบบใดๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของลิขสิทธิ์ ยกเว้นเพื่อการประชาสัมพันธ์หรือการรีวิวตามความเหมาะสม

จัดทำและเผยแพร่โดย: เสือเมือง เรื่องฤทธิ์
ช่องทางการติดต่อ: <https://bit.ly/4rzFu9A>
พิมพ์ครั้งที่ 1: กุมภาพันธ์ 2569
ISBN (e-Book): 978-616-95114-8-9
จำนวนหน้า: 205 หน้า
ราคาจำหน่าย: 179 บาท



คำนำ

คุณเคยมีความรู้สึกแบบนี้ไหม พุดไปตั้งยาว อีกฝ่ายพยักหน้า หงึกหงัก แต่สายตาลอยไปถึงเมมูซานมไข่มุกร้านโปรดแทนที่จะอยู่กับคุณ

ผู้เขียนเคยคะ และบ่อยด้วย

ในฐานะนักจิตวิทยาที่ทำงานกับ “การสื่อสาร” ผู้เขียนค้นพบความจริงที่ทั้งน่าเศร้าและน่าขำไปพร้อมกันว่า มนุษย์ยุคนี้พุดกันเยอะกว่าทุกยุคในประวัติศาสตร์ แต่ “ฟังกันจริงๆ” น้อยกว่าที่เคยเป็น เราส่งข้อความวันละเป็นร้อย ตอบไลน์ไวเป็นจรวด ประชุมออนไลน์จนแทบหมดวันละหลายรอบ แต่กลับรู้สึกโดดเดี่ยว เหนื่อยใจกับคำว่า “ไม่มีใครเข้าใจฉันเลย”

หนังสือเล่มนี้เกิดจากคำถามง่ายๆ ข้อเดียวที่ตามหลอกหลอน ผู้เขียนมาหลายปี ว่าทำไมบางคนพุดแค่ชนิดเดียว แต่เราจำได้ไม่มีลืม ในขณะที่บางคนพุดทั้งวัน แต่เรากลับไม่รู้เลยว่าเขาพุดเรื่องอะไร

คำตอบไม่ได้อยู่ที่การพุดเก่ง พุดเร็ว หรือพุดเยอะ แต่อยู่ที่ “พุดน้อยแต่โดนใจ” ต่างหาก และเบื้องหลังคำไม่กี่คำที่ “โดน” นั้น คือจิตวิทยาการสื่อสารที่ลึกกว่าที่เราเคยคิด ทั้งการฟังอย่างตั้งใจ การอ่านภาษากาย การใช้ความเจียมให้เป็นพลัง การสบตา การเลือกจังหวะพุด รวมถึงความเห็นอกเห็นใจและสติปัญญาทางอารมณ์ที่ทำให้คนรู้สึกที่ “อยู่กับคุณนี้แล้วสบายใจ”

นักจิตสุดเกรียน

เล่มนี้ไม่ใช่ตำราวิชาการที่อ่านแล้วงงเหมือนนั่งฟังบรรยาย ตอนบ่ายสอง แต่ก็ไม่ใช่หนังสือ How To แบบพิวๆ แนว “ยิ้มเยอะๆ ฟังเยอะๆ แล้วทุกอย่างจะดีเอง”

ผู้เขียนตั้งใจเขียนให้คุณอ่าน โดยรู้สึกเหมือนมีเพื่อนคนหนึ่ง ที่ทิ้งเล่าให้ฟัง ขำกับคุณ แซวคุณบ้างเบาๆ แต่ก็แอบเขกหัวด้วยความหวังดี พร้อมหยิบเอางานวิจัยด้านจิตวิทยามาแปลให้เข้าใจง่าย ใช้ได้จริง ในโลกจริง ไม่ใช่โลกอุดมคติที่ทุกคนมีเวลา “ใคร่ครวญตนเองวันละหนึ่งชั่วโมง”

คุณจะได้ไม่แค่รู้ว่าควรฟังอย่างไร มองตายังไง หรือใช้ภาษากายแบบไหน แต่จะได้ “แบบฝึกหัดเล็กๆ” ที่เอาไปลองกับคนจริงๆ รอบตัวคุณได้ทันที ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน กับคนรัก กับลูก กับหัวหน้า หรือแม้แต่กับคนแปลกหน้าในร้านกาแฟ

ถ้าคุณเคยเหนื่อยกับการอธิบายแล้วไม่มีใครเข้าใจ เคยรู้สึกว่าพูดไม่เยอะ แต่คนก็ยังเข้าใจคุณผิด หรือเคยอยากเป็น “คนที่คนอื่นไว้ใจและอยากเล่าอะไรให้ฟัง” มากกว่าคนที่พูดเก่งแต่ไม่มีใครฟังจริง

ผู้เขียนเชื่อว่าหนังสือเล่มนี้จะเปลี่ยนวิธีที่คุณ “ฟัง พูด และอยู่กับผู้คน” ไปตลอดชีวิต ไม่ใช่ด้วยเวทมนตร์ แต่ด้วยทักษะเล็กๆ ที่ฝึกได้จริง และสนุกกว่าที่คิด

ถ้าคุณกำลังลังเลว่าจะซื้อดีไหม ผู้เขียนอยากชวนให้ลองถามตัวเองแพ้วๆ ว่า

ในโลกที่เต็มไปด้วยเสียงดังรบกวนแบบทุกวันนี้ คุณอยากเป็นแค่ “อีกหนึ่งเสียงที่คนเลื่อนผ่าน” หรืออยากเป็น “เสียงที่ทำให้คนหันมาฟัง และจำความรู้สึกนั้นได้”

ถ้าคุณเลือกอย่างหลัง เล่มนี้รอคุณอยู่แล้วค่ะ

นักจิตสุดเกเรียน

นักจิตสุดเกเรียน

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	๖
บทนำ	1
บทที่ 1: พูดน้อยทำไมถึงเจ๋ง	15
- วิทยาศาสตร์แห่งการพูดน้อยแต่ได้ใจ	
• ทำไมคนพูดเยอะถึงไม่ได้เปรียบเสมอไป	
• จิตวิทยาของ "น้อยคือมาก" ในการสื่อสาร	
• ศิลปะแห่งการเลือกคำที่โดนใจและตรงประเด็น	
บทที่ 2: ตั้งใจฟังให้เป็น	32
- Active Listening ที่ไม่ใช่แค่เจียบแล้วพยักหน้า	
• 6 องค์ประกอบของการฟังอย่างตั้งใจจริงๆ	
• เทคนิคการให้ความสนใจแบบเต็มที่ (Pay Full Attention)	
• การฟังเพื่อเข้าใจ ไม่ใช่เพื่อตอบโต้	
บทที่ 3: ภาษากายไม่โกหก อ่านคนให้ออกแม้ไม่ได้พูด	56
• วิทยาศาสตร์ของการสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด (Nonverbal Communication)	
• การอ่านสีหน้า ท่าทาง และการเคลื่อนไหวร่างกาย	
• สัญญาณภาษากายที่บอกรามณ์และความจริงใจ	

สารบัญ

- บทที่ 4: จังหวะและช่วงเวลาในการพูด** 79
- Timing is Everything**
- ศิลปะของการรู้จัก "เมื่อไหร่ควรพูด เมื่อไหร่ควรเงียบ"
 - การใช้ความเงียบเป็นเครื่องมือสื่อสาร (The Power of Silence)
 - เทคนิค "Wait Time" ที่สร้างบรรยากาศให้คนอื่นพูด
- บทที่ 5: สบตาให้ถูกจังหวะ** 95
- การใช้สายตาสื่อสารอย่างมีพลัง**
- จิตวิทยาของการสบตาและความหมายที่ซ่อนอยู่
 - วิธีสบตาให้เป็นมิตรโดยไม่ให้รู้สึกกดดัน
 - การอ่านสายตาเพื่อเข้าใจอารมณ์และความตั้งใจ
- บทที่ 6: ภาษากายของเรา** 111
- จัดการตัวเองให้ส่งสัญญาณที่ถูกต้อง**
- ท่าทางที่สร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ
 - การทำให้คำพูดและภาษากายสอดคล้องกัน
 - เทคนิค "Open Body Language" เพื่อสร้าง Rapport

สารบัญ

- บทที่ 7: ตอบรับอย่างมีชั้นเชิง** 133
- การให้ Feedback ที่สร้างสรรค์**
- วิธีตอบกลับที่แสดงว่าเราฟังจริงๆ ด้วย Paraphrasing และ Reflection
 - การสะท้อนอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูด
 - เทคนิคการให้คำตอบกลับที่สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- บทที่ 8: อ่านบรรยากาศให้เป็น** 150
- Context และ Cultural Sensitivity**
- ทำไมภาษากายเดียวกันถึงมีความต่างกันในแต่ละบริบท
 - การปรับวิธีสื่อสารตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
 - เทคนิคการอ่านสถานการณ์ก่อนตัดสินใจพูด
- บทที่ 9: สร้างความเชื่อมโยงที่ลึกซึ้ง** 168
- Empathy และ Emotional Intelligence**
- การแสดงความเข้าอกเข้าใจผ่านการฟังและการตอบสนอง
 - เทคนิค "Mirroring" เพื่อสร้างความรู้สึกเชื่อมโยง
 - การสร้างความไว้วางใจด้วยการสื่อสารที่จริงใจ

สารบัญ

บทที่ 10: ฝึกฝนให้เป็นนิสัย

187

- จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในชีวิตจริง

- แบบฝึกหัดการฟังและการอ่านภาษาภายในชีวิตประจำวัน
- เคล็ดลับการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
- สรุปหลักการ "พูดน้อยแต่โดนใจ" ฉบับใช้งานได้จริง

บทนำ

เมื่อคำน้อยกลายเป็นพลังมาก

คุณเคยเจอคนที่พูดเยอะจนหูแทบหลุดไหม แบบว่าเขาพูดไปตั้งสามชั่วโมง แต่พอถามว่าเขาพูดเรื่องอะไร คุณก็บอกแค่ว่า "เอ่อ...มีอะไรหลายเรื่องนะ แต่จำไม่ค่อยได้" หรือคุณเคยอยู่ในห้องประชุมที่มีคนพรรณานาเรื่องโน่นนี่นั่น จนคุณเริ่มนับรูปแบบลายกระเบื้องเพดานและคิดว่า "พระเจ้า...จริงๆ แล้วเราประชุมเรื่องอะไรกันนะ โปรเจกต์เอ หรือว่าชีวิตส่วนตัวของเขา"

แล้วคุณล่ะ คิดซื่อๆ นะ เคยรู้สึกไหมว่าตัวเองพูดไปเยอะแยะมากมายมหาศาล อธิบายทุกมุมทุกด้านจนละเอียดลออ แต่สุดท้ายปรากฏว่าอีกฝ่ายกลับงงงวยไม่เข้าใจสิ่งที่เราพยายามจะสื่อ หรือที่แย่กว่านั้น...เขาไม่ได้ฟังเราอยู่เลยด้วยซ้ำ ตาจ้องมาที่เรา แต่สมองลอยไปคิดเรื่องว่าเย็นนี้จะกินอะไรดี



ยินดีต้อนรับสู่ยุคที่พิลึกพิลั่นที่สุดในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ ยุคที่ "การสื่อสาร" กลายเป็นกิจกรรมประจำวันที่เรากำลังทำกันมากที่สุด แต่กลับทำได้แย่งที่สุดเช่นกัน เราส่งข้อความไลน์วันละหลายร้อยข้อความ แต่ไม่รู้ว่าใครได้อ่านจริงๆ ที่คน

เราคุยกับคนอื่นทั้งวัน ทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกค้า คนขายของ พนักงานขับรถแท็กซี่ แต่กลับรู้สึกโดดเดี่ยวและไม่มีใครเข้าใจเราจริงๆ เรามีเทคโนโลยีสื่อสารที่ทันสมัยสุดยอดติดตัว สมาร์ทโฟนล่าสุด แอปพลิเคชันนับสิบตัว โซเชียลมีเดียครบทุกแพลตฟอร์ม แต่พอต้องพูดคุยกับคนตรงหน้าจริงๆ กลับงงว่าควรจะทำอย่างไร ควรจะมองหน้าเขาดีไหม แล้วถ้ามอง ควรจ้องนานแค่ไหนถึงจะดูเป็นมิตรแต่ไม่น่าขบถ แล้วมือควรวางไว้ตรงไหนดี ไชว้หน้าอกดูดีไหม ยึดกระเป๋ากางเกงดูไม่สุภาพไหม พูดมากไปไหม พูดน้อยไปไหม อ้าว ตอนนี้งงแล้ว พูดแล้วถึงคิวเราพูดต่อหรือเปล่า

ปัญหาคือ เราคิดว่าการสื่อสารที่ดี เท่ากับ พูดเก่ง พูดได้ พูดเยอะ แต่ความจริงคือ มันคือ "พูดน้อยแต่โดนใจ" ต่างหาก

ทำไมหนังสือเล่มนี้ถึงเกิดขึ้น และทำไมคุณต้องอ่าน

หนังสือเล่มนี้เกิดจากคำถามง่ายๆ ธรรมดาๆ แต่ลึกซึ้งจนน่าขบถ ลูก: "ทำไมคนบางคนพูดแค่ว่าไม่ก็คำ สั้นกระชับรัดกุม แต่กลับทำให้เราจดจำได้นานและอยากฟังต่อ ในขณะที่บางคนพูดไปทั้งวัน

อธิบายทุกรายละเอียด พรรณนาจนน่าจะเขียนเป็นหนังสือได้แล้ว แต่เราไม่รู้ว่าเขาพูดอะไรกันแน่”

คำตอบอยู่ที่จิตวิทยาการสื่อสาร งานที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผสมผสานระหว่างการเลือกใช้คำพูดอย่างชาญฉลาด การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) ซึ่งไม่ใช่แค่ นั่งนิ่งๆ แล้วพยักหน้าแบบหุ่นยนต์ และการอ่านภาษากายที่ไม่มีใครสอนเรามา ตั้งแต่เด็ก แต่กลับเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการอยู่ร่วมกับคนอื่น

งานวิจัยทางจิตวิทยาสมัยใหม่ได้พิสูจน์แล้วว่า การรับรู้ว่ามีคนกำลังฟังเราอย่างตั้งใจนั้นกระตุ้นระบบรางวัล (Reward System) ในสมอง โดยเฉพาะบริเวณ Ventral Striatum ซึ่งเป็นส่วนเดียวกับตอนที่เรารับรางวัล ได้กินอาหารอร่อย หรือเจอคนที่เรารัก นั่นหมายความว่า การฟังอย่างตั้งใจไม่ได้แค่ทำให้คนพูดรู้สึกดี แต่มันยังสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์และความไว้วางใจระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอีกด้วย เหมือนกับว่าคุณให้ของขวัญทางอารมณ์แก่อีกฝ่าย โดยไม่ต้องซื้ออะไรเลย

ในทางกลับกัน การพูดมากเกินไปกลับทำให้ข้อความสำคัญที่เราต้องการสื่อสารหายไปท่ามกลาง “เสียงรบกวน” อื่นๆ ที่เรานำไปด้วย ลองนึกภาพว่าคุณกำลังพยายามหาเพชรเม็ดเล็กๆ สวยงาม มีค่า ในกองทรายขนาดใหญ่ที่ทอดยาวไปหลายกิโลเมตร มันยากแค่ไหน อีกฝ่ายก็รู้สึกเหมือนกัน พอเราพูดเยอะเกินไป ข้อมูลมากเกินไป รายละเอียดเยอะเกินไป พวกเขา

จับประเด็นหลักไม่ได้ และอาจจะไปโฟกัสที่เรื่องข้างเคียงที่ไม่สำคัญแทน แล้วเราก็จะงงว่า "เอ๊ะ ทำไมเขาไม่เข้าใจ ฉันบอกไปแล้วนี่" ซึ่งจริงๆ คือเราบอกไปพร้อมกับอีกเรื่องอื่นๆ อีก 47 เรื่อง และเขาจำได้แค่เรื่องที่ 23 ซึ่งไม่ใช่ประเด็นหลักที่เราต้องการสื่อเลย

"พูดน้อย" ไม่ใช่ "เจีบ" มันคือศิลปะแห่งการเลือกคำ

เดี๋ยวก่อน หยุดก่อน ขอความกรุณาอย่าเข้าใจผิดว่าหนังสือเล่มนี้จะสอนให้คุณกลายเป็นคนเจีบขริ่ม ไม่ยิ้มไม่หัว พูดแค่ "อืม" "อ้อ" "โอเค" แล้วจบบทสนทนา หรือว่าให้คุณนั่งนิ่งๆ เหมือนพระพุทธรูปตลอดการประชุม แล้วคนอื่นก็สงสัยว่าคุณยังมีชีวิตอยู่ไหม หรือว่าเป็นอะไรไป

ไม่ใช่แบบนั้นเด็ดขาด หลักการ "น้อยคือมาก" (Less is More) ในการสื่อสารไม่ได้หมายความว่าเราต้องพูดน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ จนกลายเป็นคนปากแข็งที่ดูเหมือนไม่สนใจใคร แต่มันหมายถึงการพูด "พอดี" "พอเหมาะ" และ "ตรงจุด" ให้แต่ละคำที่พูดออกไปมีน้ำหนัก มีความหมาย มีพลัง มีผลกระทบ

เหมือนกับการปรุงอาหารจานพิเศษ ถ้าคุณใส่เครื่องเทศเยอะเกินไป ใส่พริกเยอะ ใส่กระเทียมเยอะ ใส่ขิงเยอะ ใส่ตะไคร้เยอะ ใส่ใบมะกรูดเยอะ จนไม่รู้ว่าเมนูนี้รสชาติหลักคืออะไรกันแน่ มันก็จะกลายเป็นอาหารจานที่ "มีทุกอย่างแต่ไม่มีอะไรเด่น" กินเข้าไปแล้วรู้สึกแค่ว่า อืม มันเพ็ด มันเค็ม มีอะไรหลายอย่าง แต่ไม่รู้ว่า

มันคืออะไร แต่ถ้าคุณเลือกใช้เครื่องเทศเพียงไม่กี่อย่างอย่าง
ชาญจลาด คำนวณสัดส่วนอย่างดี รู้ว่าจะอะไรควรเด่น อะไรควร
เป็นตัวเสริม รสชาติของอาหารจะชัดเจน เด่นชัด และน่า
ประทับใจจนลืมไม่ลง การสื่อสารก็เช่นกัน

การพูดน้อยแต่โดนใจนั้นต้องอาศัยสามทักษะสำคัญที่ต้อง
ทำงานร่วมกันอย่างลงตัว เหมือนนักดนตรีสามคนที่เล่นเพลง
ด้วยกัน ขาดคนใดคนหนึ่งไปเพลงก็ไม่สมบูรณ์:

หนึ่ง การเลือกคำพูดที่มีประสิทธิภาพ คือการรู้ว่าควรพูดอะไร
เมื่อไหร่ กับใคร และอย่างไร ไม่ใช่แค่เลือกคำที่ฟังดูดี แต่เป็นการ
เลือกคำที่ตรงเป้าหมาย ตรงสถานการณ์ และตรงอารมณ์ของ
อีกฝ่าย

สอง Active Listening หรือ การฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งไม่ใช่แค่นั่ง
เฉยแล้วพยักหน้าแบบหุ่นกระบอก หรือนิ่งทำหน้าตาเครียดๆ
แบบกำลังอดทนฟัง แต่คือการฟังด้วยใจ ด้วยสมอง ด้วยความ
เอาใจใส่ และด้วยความเข้าอกเข้าใจอย่างแท้จริง คือการฟังเพื่อ
เข้าใจ ไม่ใช่ฟังเพื่อรอโต้แย้ง

สาม การอ่านภาษากาย จากงานวิจัยพบว่า 55% ของการ
สื่อสารอยู่ที่ภาษากาย 38% อยู่ที่น้ำเสียง และเพียง 7% เท่านั้นที่
อยู่ที่คำพูด นั่นหมายความว่า 93% ของการสื่อสารจริงๆ ไม่ได้
อยู่ที่ว่าเราพูดอะไร แต่อยู่ที่ว่าเราพูดยังไง ด้วยท่าทางแบบไหน
ด้วยสีหน้าแบบไหน และด้วยพลังงานแบบไหน

Active Listening: การฟังเป็นซูเปอร์พาวเวอร์

คุณรู้ไหมว่าปัญหาใหญ่ที่สุดของมนุษย์ในการสื่อสารคือเราไม่ได้ฟังกัน คนส่วนใหญ่ไม่ได้ฟังเพื่อเข้าใจ แต่ฟังเพื่อ "รอตอบโต้" ขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูดอยู่ สมองของเราไม่ได้อยู่กับการฟังเลย มันวุ่นวายอยู่กับการคิดว่า "เดี๋ยวเราจะตอบอะไรดี" "เราจะโต้แย้งยังไงดี" "เฮ้ย! นี่มันคล้ายกับเรื่องที่เกิดกับเราเมื่ออาทิตย์ที่แล้ว อยากเล่าเรื่องตัวเองจังเลย" "โอ้โฮ! รอไม่ไหวแล้ว อยากพูดแทรก" และพอถึงตาเราพูด เราก็มองไม่ได้เข้าใจจริงๆ ว่าเขาพูดอะไรไป เราแค่ได้ยินคร่าวๆ จับประเด็นบางส่วน แล้วก็กระโจนเข้าไปพูดเรื่องของเราเอง

นี่คือเหตุผลที่การสนทนาหลายๆ ครั้งรู้สึกเหมือนเป็นการ "แลกเปลี่ยนมออล็อก" มากกว่าการสนทนาที่แท้จริง ฉันพูดเรื่องของฉัน คุณพูดเรื่องของคุณ แต่เราไม่ได้เชื่อมโยงกันเลย ไม่ได้มีการสนทนาที่ต่อเนื่อง รู้สึกเหมือนเล่นเทนนิสคนละสนาม คนละลูก ติไปคนละทิศคนละทาง

Active Listening หรือ การฟังอย่างตั้งใจ คือการฟังด้วยความตั้งใจที่จะเข้าใจอีกฝ่ายอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพื่อรอโต้หรือแสดงความคิดเห็นของตัวเอง มันไม่ใช่แค่การเงยบและพยักหน้า แบบที่เราทำตอนกำลังคิดเรื่องอื่นอยู่หรือกำลังง่วงนอน แต่คือการใช้พลังสมาธิทั้งหมด ความเอาใจใส่ทั้งหมด และ

ความเห็นอกเห็นใจทั้งหมดเพื่อรับรู้ทั้งคำพูด อารมณ์ ความรู้สึก และความหมายที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคำพูดนั้น

งานวิจัยล่าสุดพบว่า การฟังอย่างตั้งใจมีประโยชน์มหาศาลทั้งต่อผู้ฟังและผู้พูด ประการแรก ผู้พูดรู้สึกว่าคุณรับฟัง เข้าใจ และให้คุณค่า ซึ่งสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เหมือนกับว่าคุณกำลังบอกอีกฝ่ายว่า "คุณสำคัญ เรื่องของคุณสำคัญ และฉันให้คุณค่ากับสิ่งที่คุณพูด" โดยไม่ต้องพูดออกมาด้วยคำพูดเลย

ประการที่สอง ผู้ฟังได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครบถ้วนมากขึ้น เพราะเมื่อคุณรู้สึกว่าคุณฟังจริงๆ ไม่ได้แค่ทำหน้าที่ฟัง พวกเขาจะเปิดใจและแชร์มากขึ้น พูดตรงขึ้น เล่าในสิ่งที่พวกเขาอาจจะไม่ได้บอกกับใครได้ง่ายๆ มันเหมือนกับว่าคุณได้กุญแจสำคัญที่เปิดประตูหัวใจของอีกฝ่าย

ประการที่สาม การฟังอย่างตั้งใจสร้างบรรยากาศของความเคารพและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ที่ทำให้การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ในครอบครัว หรือความสัมพันธ์ส่วนตัวราบรื่นและแข็งแกร่งขึ้น นึกถึงคู่รักที่มีความสุข หรือทีมงานที่ทำงานได้ดี มักเป็นคนที่รู้จักฟังกันอย่างแท้จริง

และที่สำคัญที่สุด ซึ่งหลายคนอาจจะไม่เคยคิด นั่นคือ **คนที่ฟัง เป็นมักจะเป็นคนที่มีอิทธิพลมากกว่าคนที่พูดเก่ง** ฟังดูขัดแย้งใช่ไหม แต่มันเป็นความจริง เพราะคนที่ฟังเป็นจะเข้าใจความ

ต้องการ ความรู้สึก ความกังวล ความหวัง และแรงจูงใจของอีกฝ่ายอย่างลึกซึ้ง และสามารถใช้อิทธิพลนั้นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีผลกระทบ และโน้มน้าวใจได้มากขึ้น

ภาษากาย ภาษาที่ซื่อสัตย์ที่สุด ไม่เคยโกหก

คุณเคยสังเกตไหมว่าบางครั้งเรารู้สึกว่ามีอะไรไม่ถูกต้องกับคนที่กำลังคุยด้วย แม้เขาจะพูดว่า "ไม่เป็นไรครับ ดีครับ ไม่มีปัญหา" แต่ใจคุณรู้สึกว้าวุ่นไม่ใช่นั่น มีอะไรสักอย่างที่บอกคุณว่าเขาไม่โอเค มีบางอย่างผิดปกติ แต่คุณไม่รู้ว่ามันคืออะไร นั่นเพราะว่าสมองของเราอ่าน "ภาษากาย" ได้อย่างคล่องแคล่ว แม้เราจะไม่ได้ตระหนักหรือคิดอย่างมีสติก็ตาม สมองส่วนสัญชาตญาณของเรายังคงทำงานอยู่ สแกนหาอันตราย อ่านสัญญาณความจริงใจ และประเมินความปลอดภัย

ภาษากายคือการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) ที่ประกอบด้วย ท่าทาง การเคลื่อนไหว สีหน้า การสบตา ระยะห่างระหว่างตัว การสัมผัส และแม้แต่น้ำเสียง จังหวะการพูด และความเจ็บ งานวิจัยที่มีชื่อเสียงของอัลเบิร์ต เมห์ราเบียน (Albert Mehrabian) พบว่า เมื่อมีความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำพูดและภาษากาย คนเรามักจะเชื่อภาษากายมากกว่า โดยเฉพาะในเรื่องของการสื่อสารอารมณ์และทัศนคติ

ตัวเลขที่น่าสนใจคือ การสื่อสารประกอบด้วย 55% จากภาษา กาย 38% จากน้ำเสียง และเพียง 7% เท่านั้นจากคำพูดที่ใช้ นั่นหมายความว่า 93% ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจริงๆ ไม่ได้ อยู่ที่ว่าเราพูดอะไร แต่อยู่ที่ว่า**เราพูดอย่างไร** ด้วยท่าทางแบบไหน ด้วยสีหน้าอย่างไร ด้วยน้ำเสียงแบบใด และด้วยพลังงานที่เรา ส่งออกไปเป็นอย่างไร

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในชีวิตประจำวัน เช่น การสบตา สามารถสื่อ ถึงความมั่นใจ ความจริงใจ ความสนใจ หรือความเคารพ แต่ถ้า สบตานานเกินไป จ้องไม่กะพริบ ก็อาจทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอึดอัด กอดตัน หรือแม้กระทั่งถูกคุกคาม ในทางกลับกัน ถ้าหลบสายตา ตลอดเวลา ไม่กล้ามองหน้าอีกฝ่ายเลย ก็อาจดูเหมือนขาดความ มั่นใจ ไม่จริงใจ หรือกำลังซ่อนอะไรบางอย่าง

ท่าทางของแขนและขา ก็บอกอะไรได้เยอะเหมือนกัน ถ้ากอดอก ร่างกายหันออกจากอีกฝ่าย อาจบ่งบอกถึงการปิดกั้น ไม่เห็น ด้วย รู้สึกไม่สบายใจ หรือต้องการป้องกันตัวเอง แต่ถ้ายื่นหรือนั่งด้วยแขนเปิดกว้าง ร่างกายหันเข้าหาอีกฝ่าย มันแสดงถึง ความเปิดรับ ความเป็นมิตร และความพร้อมที่จะรับฟัง

รอยยิ้มและสีหน้าบอกรารมณ์ได้ชัดเจนกว่าคำพูดหลายร้อยคำ แต่สิ่งสำคัญคือรอยยิ้มต้องสอดคล้องกับคำพูดและ สถานการณ์ รอยยิ้มที่เป็นธรรมชาติมาจากทั้งปากและดวงตา ถ้าแค่ปากยิ้มแต่ตาไม่ยิ้ม คนอื่นจะรู้สึกได้ว่ามันไม่จริงใจ เป็น เพียงหน้าฉากทางสังคม และความไว้วางใจก็จะลดลง

ที่สำคัญคือเราต้องเรียนรู้สองอย่างพร้อมกัน หนึ่ง เราต้องเรียนรู้ที่จะ**อ่านภาษากายของคนอื่น** อย่างแม่นยำ เพื่อเข้าใจความรู้สึกและความตั้งใจที่แท้จริงของพวกเขา ซึ่งบางครั้งต่างจากคำพูดที่พวกเขาใช้ สอง เราต้องเรียนรู้ที่จะ**จัดการภาษากายของตัวเอง** ให้สอดคล้องกับข้อความที่เราต้องการสื่อสาร เพราะถ้าคำพูดกับภาษากายไม่ตรงกัน เช่น เราพูดว่า "ยินดีมากที่ได้เจอคุณ" แต่ร่างกายหันหนี แขนไขว้หน้าอก สีหน้าเฉยชา คนส่วนใหญ่จะเชื่อภาษากายมากกว่าคำพูด

พลังของความเจียม ทรงพลังกว่าพูด

เรามักจะกลัวความเจียม กลัวช่วงเวลาที่ไม่มีใครพูดอะไร มันรู้สึกอึดอัด น่าอาย ไม่สบายใจ เหมือนมีหน้าที่ที่ต้อง "เติมเต็มความว่างเปล่า" นั้น เลยรีบพูดอะไรสักอย่างขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอากาศ เรื่องฟุตบอล เรื่องราคาน้ำมัน หรืออะไรก็ได้ที่ทำให้ไม่ต้องเจอกับความเจียมที่น่ากลัวนั้น แต่ความจริงที่น่าประหลาดใจคือ **ความเจียมเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทรงพลังที่สุดอย่างหนึ่ง**

ความเจียมทำให้เกิดสิ่งมหัศจรรย์หลายอย่างที่เรามักจะมองข้าม ประการแรก ความเจียมสร้าง**พื้นที่สำหรับคิด** ทั้งเราและอีกฝ่ายมีเวลาประมวลผลความคิด จัดระเบียบข้อมูล และเลือกคำพูดที่เหมาะสมที่สุด แทนที่จะตอบแบบหุนหันพลันแล่น

แบบไม่คิด แบบปากพล่อย ที่อาจจะทำให้เสียความสัมพันธ์หรือสร้างความเข้าใจผิดได้

ประการที่สอง ความเจียมช่วยให้เกิด**การฟังที่ลึกซึ้ง** เมื่อเราหยุดพูดและเจียมอยู่อย่างตั้งใจ เราจะได้ยินมากกว่าแค่คำพูด เราจะสังเกตเห็นภาษากาย น้ำเสียงที่เปลี่ยนไป จังหวะการหายใจ อารมณ์ที่ซ่อนอยู่ และความหมายที่ลึกกว่าพื้นผิวของคำพูด

ประการที่สาม ความเจียมทำหน้าที่**เน้นย้ำ** เหมือนตัวหยุดในดนตรี ช่วงเจียมทำให้โน้ตเพลงถัดไปโดดเด่น มีพลัง และมีความหมายมากขึ้น ในการสื่อสารก็เช่นกัน ความเจียมก่อนหรือหลังคำพูดสำคัญทำให้คำพูดนั้นมีน้ำหนักและจดจำได้มากขึ้น

ประการที่สี่ ความเจียมสร้าง**พื้นที่ให้อีกฝ่ายได้พูด** บางคนต้องการเวลาในการรวบรวมความคิด เปิดใจ และแชร์ในสิ่งที่สำคัญ ถ้าเราพูดตลอดเวลา ไม่มีช่องว่างเลย พวกเขาจะไม่มีโอกาสได้พูดเลย และเราก็จะไม่ได้ยินสิ่งที่พวกเขาอยากจะบอก

ในหนังสือเล่มนี้ คุณจะได้เรียนรู้เทคนิค "Wait Time" หรือการใช้ช่วงเจียมอย่างมีกลยุทธ์และมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างบรรยากาศที่อีกฝ่ายรู้สึกปลอดภัย สบายใจ และเต็มใจที่จะพูด และแชร์สิ่งที่อยู่ในใจมากขึ้น นี่คือนักขบขันที่นักบำบัด นักให้คำปรึกษา และนักเจรจาระดับโลกใช้กันอย่างแพร่หลาย