AMARIN
HOW TO

คนเก่งพูดต่าง

성공하는 사람은 화술이 다르다

คนเก่งต้องพูดไม่เหมือนใคร

แต่

ได้ใจและทุกสิ่งที่ต้องการ

คิมยังโฮ เขียน **ตรองสิริ ทองคำใส** แปล

พิมพ์ครั้งที่ 1

01

มนุษย์ใช้ชีวิตด้วยคำพูด

คำพูดเรียกคนตายขึ้นจากหลุมก็ได้ ฝังคนเป็นลงหลุมก็ได้
–ไฮน์ริช ไฮเนอ (Heinrich Heine)

มนุษย์คือสัตว์ที่ใช้ภาษา

โลกเรามีสิ่งมีชีวิตกว่าสองล้านสายพันธุ์ พืช สัตว์ จุลชีพมากมาย สุดคณานับต่างร่วมขับร้องประสานเสียงเพลงแห่งชีวิตอยู่บนผืนดิน ผืนน้ำ และท้องฟ้า ทว่ามีเพียงมนุษย์เท่านั้นที่ได้ชื่อว่าเป็นสัตว์ประเสริฐ

อันที่จริงหากพิจารณาแบบตัวต่อตัว มนุษย์ดูจะไม่ค่อยมีคุณสมบัติสมกับเป็นสัตว์ประเสริฐสักเท่าไรเลย มนุษย์วิ่งได้ แต่ไม่มีทางเร็วเท่าม้าหรือนกกระจอกเทศ ส่วนเรื่องบิน ไม่ต้องเปรียบเทียบกับนกนางแอ่นหรืออินทรี แค่ไก่ มนุษย์ก็ยังบินสู้ไม่ไหว กระนั้นมนุษย์ก็ใช้สมองสร้างรถยนต์พาตนแล่นฉิว สร้างเครื่องบินจนครอบครองน่านฟ้ากว้าง

มนุษย์เติมเต็มความสามารถที่ตนไม่มีตามธรรมชาติจนได้ชื่อว่าเป็นสัตว์ประเสริฐ ว่าแต่มนุษย์มีลักษณะพิเศษอะไรอื่นอีกไหมถึงครอบครองตำแหน่งสัตว์ประเสริฐนี้ได้ นักวิชาการคงตอบว่าเพราะมนุษย์รู้จักเข้าสังคม รู้จักคิดแบบใช้เหตุและผล เป็นสัตว์การเมือง รู้จักใช้เครื่องมือ และสื่อสารด้วยภาษา

ยังมีลักษณะพิเศษของมนุษย์นอกเหนือจากนี้อีกนับไม่ถ้วน แต่ปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เหมาะสมกับการเป็นสัตว์ประเสริฐคือ “พูดเป็น” หรือมนุษย์เป็นสัตว์ที่ใช้ภาษาสื่อสารนั่นเอง

มนุษย์แสดงความคิดของตนด้วยคำพูด เราถ่ายทอดความรู้ที่สั่งสมมาลงในภาษา พร้อมมอบวิวัฒนาการแก่มันอยู่ตลอด อารยธรรมและวัฒนธรรมจึงผลิบานรุ่งโรจน์

ชีวิตในครอบครัว ชีวิตในโรงเรียน ชีวิตในที่ทำงาน และการทำธุรกิจที่ปราศจากคำพูด เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้จริงไหมครับ

มาตีกรอบตัวอย่างให้แคบลงกันอีกสักหน่อย แค่พิจารณาการทำงานในบริษัทคร่าวๆ ตั้งแต่การออกคำสั่ง รายงาน ประชุม หารือ ฯลฯ ไม่มีขั้นตอนไหนเลยจะไม่ใช้คำพูด ไม่ใช่เรื่องที่เกินจริงเลยหากจะกล่าวว่าการทำงานทุกอย่างล้วนเป็นกิจกรรมที่ใช้ภาษาทั้งสิ้น

คำพูดในสังคมปัจจุบันเป็นทั้งอาวุธแสดงตัวตนของเรา เป็นทั้งกุญแจของมนุษยสัมพันธ์ และเกี่ยวโยงโดยตรงกับเงินในโลกของธุรกิจ

มนุษย์พูดอยู่เสมอ

พวกเราอยู่ในสังคมที่มีสปีช (speech) หรือวาทศิลป์เป็นศูนย์กลาง ผลคือเราทุกคนต้องเป็นนักพูด ไม่ว่าจะต้องการหรือไม่ก็ตาม

สมมติคุณไปงานเลี้ยงหนึ่งแล้วนั่งหลบมุมคนเดียว ไม่พูดไม่จากับใครจะต้องมีใครสักคนมาถามคุณแน่ว่า

“เป็นอะไรหรือเปล่า งานไม่สนุกเหรอ”

มนุษย์อาศัยอยู่รวมกัน เราต่างเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่เกินจริงเลยหากจะกล่าวว่าความสัมพันธ์นั้นเริ่มต้นและจบลงได้เพราะคำพูด

มิสเตอร์คลับเป็นนักข่าวของ หนังสือพิมพ์ดาวศุกร์ ที่ตีพิมพ์จำหน่ายบนดาวศุกร์ งานของเขาคือมายังโลกเพื่อสังเกตและรายงานขนบธรรมเนียมของชาวโลก

“ความรู้สึกแรกเมื่อมาถึงโลกคือได้ยินแต่เสียงผู้คนบนโลกโหวกเหวกตลอดเวลา เหมือนพวกเขาไม่รู้จักการเงียบและการทำสมาธิ ซึ่งดาวศุกร์เรากำหนดให้เป็นช่วงเวลาที่ต้องมีตามกฎหมาย ชาวโลกพูดอยู่ตลอด

“อีกทั้งบางทีเหมือนกับไม่มีใครฟังใครด้วย ผมสังเกตเห็นชายหญิงในที่สาธารณะที่ต่างคนต่างพูด ด้วยความสงสัยผมจึงจับตามอง จึงรู้ว่าพวกเขาพูดเพื่อให้อีกฝ่ายฟังตัวเอง พอถามว่า ‘พวกคุณพูดอะไร’ คำตอบที่ได้คือ ‘ไม่ได้

พูดอะไรเลย'

"บนโลกยังมีอะไรแปลก ๆ อย่างการรวบรวมสิ่งของที่พูดไม่ได้ตีพิมพ์เป็นหนังสือพิมพ์กับหนังสือ แต่พวกมันกลับไม่ค่อยถูกอ่าน เพราะชาวโลกมัวแต่พูดเลยอ่านหนังสือได้ไม่มาก"

เรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งจาก "โรงละครคำพูด" ในหนังสือ *สัญลักษณ์ระหว่างมนุษย์* ของบริงเกลซัน (Bringleson) ตัวละครมิสเตอร์คลับในเรื่องกล่าวว่า "ชาวโลกพูดมาก"

ผมคิดว่าคนพูดมากเกินคือคนบ้าน้ำลาย ส่วนคนพูดน้อยเกินเหมือนคนใบ้ แต่สำหรับคนพูดแต่พอดีนั้นจะได้รับคำชม

คุณล่ะพูดเยอะแค่ไหน และมีทักษะการพูดระดับไหน

หากอ้างอิงตามผลวิจัยของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ความสำเร็จในชีวิตของบุคคลผู้หนึ่งสามารถอนุมานได้จากการตอบคำถามต่อไปนี้ของเขา

"คุณจะสรุปความคิด แล้วพูดให้ครบถ้วนทันทีที่ลุกขึ้นยืนได้หรือไม่"

คนส่วนใหญ่มักจะตอบว่า "เป็นไปไม่ได้ ฉันทำไม่ได้หรอก"

พูดด้วยการกระทำ ไม่ใช่แค่ปาก

ถ้าเช่นนั้นจะทำอย่างไรให้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนจะเข้าสู่เคล็ดลับดังกล่าว เรามาทำความเข้าใจเรื่องของการสื่อสารกันสักหน่อย

อัลเบิร์ต เมห์ราเบียน (Albert Mehrabian) นักวิชาการด้านการสื่อสารจากอเมริกา อธิบายผลวิจัยเรื่องของการสื่อสารว่าประกอบจากคำศัพท์ที่ใช้ 7 เปอร์เซ็นต์ เสียง 38 เปอร์เซ็นต์ และภาษากาย 55 เปอร์เซ็นต์

การเลือกใช้คำพูดแตกต่างกันเพื่อสื่อความหมายเดียวกัน มีผลต่อการสื่อสารเพียง 7 เปอร์เซ็นต์ ยกตัวอย่างเช่น "เชิญทานครับ" "เชิญรับประทานครับ" จะพูดแบบไหนเราต่างเข้าใจว่าหมายถึง "กินข้าวสิ"

ลำดับต่อมา การใช้เสียงมีผลต่อการสื่อสาร 38 เปอร์เซ็นต์ เช่น ความรู้สึกของคนฟังคำว่า "ขอโทษครับ" จะแตกต่างกันมากตามการทิ้งหางเสียงและ

การลงน้ำหนักเสียงในแต่ละพยางค์ของคนพูด

พวกเราต่างใช้ปากเขียน “เรซูเม่” ของเราเองวันละหลายสิบฉบับ วันไหนว่างๆ ลองทำน้ำเสียงหงุดหงิดตั้งแต่เช้ายันเย็นดูสิ

“ยายนี่/หมอนี่ กินอะไรผิดสำแดงหรือไง ทำไมต้องใส่อารมณ์ขนาดนั้น”

พอทำได้สัก 3 วัน รับรองคุณจะถูกตราหน้าว่า “เป็นโรคประสาท” แน่นอน หรือไม่ลองพูดด้วยน้ำเสียงห้วนๆ ดู

“เจ้าคนอวดดี! ไม่น่าคบเลย”

กลับกัน หากพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนหวาน

“เขาเป็นคนดี เรียบร้อย”

คนอื่นก็จะรู้สึกดีกับเรา

มาถึงภาษากาย มันส่งผลต่อการสื่อสารถึง 55 เปอร์เซ็นต์ ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น เป็นเพราะอีกฝ่ายใช้หูฟังเราพูด ในขณะที่ใช้ตาจับจ้องสายตา สีหน้า พฤติกรรม อิริยาบถ ฯลฯ ของเราเพื่อประเมินว่า “คนนี้มีมารยาทหรือไม่” “พูดจริงหรือโกหก” “เฉียบคมหรือเฉิ่มเชย”

อย่างไรก็ตาม หากไม่ทำจริงตามคำพูด สุดท้ายเราย่อมไม่ได้รับความเชื่อใจ ฉะนั้นอย่าเพียงพูดพล่อยๆ หรือเล่นลิ้น เราต้อง “พูดด้วยการกระทำ” หรือ “ลงมือทำจริง” ด้วย

พิชิตใจใครต่อใครด้วยวิธีพูด 123

ยุคนี้คือยุคแห่งการสื่อสาร ยุคแห่งการโน้มน้าว รอบตัวเรามีคนพูดไม่เป็นอยู่มากมายเหลือเกิน ทั้งคนชอบพูดแต่ความเห็นของตน คนพูดจายืดยาว คนใบ้กินเพราะไม่กล้าพูด

คำว่าสนทนาประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ “ฉัน” กับ “เธอ” การพูดคนเดียวคือการพูดกับตัวเองหรือการเทศน์ ส่วนความเงียบมีความหมายเท่ากับจบสิ้นการสนทนา หลายคนสูญเสียมนุษยสัมพันธ์โดยเฉพาะกับเรื่องธุรกิจเพราะสนทนาไม่เก่ง สูตรการสนทนาที่เรียกว่า “วิธีพูด 123” ช่วยเราแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้

- ***พูดให้จบใน 1 นาที***

  คนยุคใหม่ไม่ชอบคนที่พูดยาวยืดยาด คนสมัยนี้มีการศึกษาดี สมองจึงไว การพูดเรื่องเดิมยาวๆ จะกลายเป็นการพร่ำบ่น ควรพูดสั้นๆ พอกระตุ้นให้อีกฝ่ายพูดต่อ

- ***ให้อีกฝ่ายพูดเกิน 2 นาที***

  คนเราไม่ว่าใครก็อยากเป็นฝ่ายพูด เราจึงควรเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายพูดนานเกิน 2 นาที นี่ละความหมายของคำสอนที่ว่าคนมีปากเดียว มี 2 หู หรือก็คือจงพูดให้น้อย แต่ฟังให้มาก

  พอบอกอย่างนี้ สมมติกำหนดให้สนทนากันยาว 12 นาที หลายคนอาจคิดว่า "ฉันจะเป็นฝ่ายพูดสัก 10 นาทีก่อน แล้วค่อยให้อีกฝ่ายพูดเสนอความเห็นสัก 2 นาทีตามสูตร" การพูดคนเดียวนาน 10 นาที ไม่เพียงต้องคิดหนักเพื่อหาหัวข้อสนทนาและวิธีพูดเท่านั้น แต่คนฟังต้องนิ่งฟังฝ่ายเดียวนานถึง 10 นาที มีหวังเบื่อจนหาวหวอดแน่ๆ

- ***พูดเสริมคำพูดอีกฝ่ายเกิน 3 ครั้ง***

  การสนทนาจะมีสีสันเมื่อคู่สนทนามีปฏิกิริยาตอบรับ หากปราศจากมัน คนพูดก็หมดอารมณ์ที่จะพูด การพูดเสริมคำพูดอีกฝ่าย เช่น "อย่างนี้นี่เอง" "แล้วไงต่อครับ/คะ" "ตายจริง!" "โธ่เอ๋ย..." "ฉันก็คิดแบบนั้น" มากเกินกว่า 3 ครั้ง จะกระตุ้นให้อีกฝ่ายพูดต่ออย่างออกรส

โดยทั่วไปเราเรียก "วิธีพูด 123" ว่า "วิธีสนทนา 3 นาที" คือพูด 1 นาที ฟัง 2 นาที และพูดเสริม 3 ครั้งขึ้นไป รวมเวลาสนทนาทั้งหมด 3 นาที

คงมีคนสงสัย "แล้วเรื่องสำคัญล่ะ จะพูดจบได้อย่างไรใน 1 นาที" หายห่วงครับ เวลา 3 นาทีนี้คือหน่วยเวลาย่อยที่สุดของการสนทนา หากคุณต้องสนทนานาน 12 นาที ก็เพียงแต่ใช้สูตรนี้จำนวน 4 ครั้ง หากสนทนานาน 15 นาทีก็ใช้ 5 ครั้ง หากสนทนานาน 30 นาทีก็ใช้ 10 ครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเจรจาหรือให้คำปรึกษานานแค่ไหน ก็ใช้สูตร "สนทนา 3 นาที" ได้ทั้งสิ้น

เป็นผู้ฟังที่ดีด้วยหลักการพูดเสริม 3 ข้อ

เป้าหมายของการสนทนาคือ พูด ฟัง ทำความเข้าใจ และรับรู้ความคิดเห็นของอีกฝ่าย เพื่อจะทำเช่นนั้นได้ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือต้องฟังคำพูดของอีกฝ่ายให้ดี เราเรียกมันว่าการตั้งใจฟัง หนึ่งในวิธีเป็นผู้ฟังที่ดีคือการพูดเสริมคำพูดของอีกฝ่าย ซึ่งผมขอแนะนำวิธีพูดเสริมที่มีประสิทธิภาพ 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

- ***พูดทวนคำพูดสำคัญของผู้พูด***

  “ไม่เจอกันนานเลย”

  “ครับ ไม่เจอกันนานจริงๆ”

  “ช่วงนี้ยุ่งเหรอครับ”

  “โอย ยุ่งมากเลยครับ”

  แค่รับคำอย่างใส่ใจ คุณก็จะไม่ถูกติว่าเป็นคู่สนทนาที่จืดชืดแล้ว

- ***กระตุ้นการสนทนาให้ไหลลื่น***

  “วันนี้ฉันเจอคุณยังด้วย”

  “เจอที่ไหนเหรอ”

  “ที่ถนนซุงโม”

  “เมื่อไหร่”

  “ประมาณบ่ายสาม”

  “เป็นไง เธอสวยขึ้นไหม”

  “ก็ดูสีหน้าสดชื่นมาก เห็นว่าใกล้จะแต่งงานแล้วละ”

  เช่นเดียวกับการเลี้ยงลูกของนักฟุตบอลเพื่อทำประตู เราต้องเลี้ยงลูกที่ชื่อว่าบทสนทนาไปยังเป้าหมาย

- ***เสริมความเห็นของตัวเอง***

  “ลูกชายฉันจะลองสอบเข้าทำงานบริษัทหนังสือพิมพ์ละ”

  “ดีจังเลย คนเกาหลีเรียกนักหนังสือพิมพ์ว่า ‘ราชาไร้มงกุฎ’ เชียวนา ยิ่งยุคนี้เป็นยุคของสื่อสารสนเทศ สมควรแล้วละที่จะไปลองสอบดู”

การพูดเสริมด้วยสิ่งที่เรารู้จะยิ่งช่วยให้ผู้พูดพูดต่ออย่างออกรส

แค่ใช้กฎ 3 ข้อให้เป็น การสนทนาก็จะคึกคักขึ้น แต่คู่สนทนาบางคนไม่เข้าใจวิธีพูดเสริม ทั้งที่ควรพูดเสริมเมื่ออีกฝ่ายเล่าเรื่อง กลับเอาแต่นิ่งเงียบจนน่าอึดอัด กรณีนี้เราต้องถามชักจูงให้เขาพูดบ้าง

3 วิธีตั้งคำถามเพื่อสร้างบทสนทนาที่ดี

"สำหรับคนเงียบขรึม จงถามเขาทุก 30 วินาที"

นี่คือคำสอนในตำราการขายของสหรัฐอเมริกา การตั้งคำถามก็จำเป็นต้องมีหลักการ ขืนไปถามคนไม่ชอบพูดว่า "เป้าหมายของชีวิตคืออะไร" "เล่าหน้าที่ของพนักงานบริษัทให้ฟังหน่อย" เขาคงไม่อยากตอบ และถึงจะตอบก็คงตอบสั้นๆ แค่ใช่หรือไม่ ลองใช้ 3 วิธีตั้งคำถามเพื่อโน้มน้าวคำตอบจากอีกฝ่ายดู

- ***ถามเรื่องง่ายๆ ไม่ซับซ้อน***

  เด็กน้อยสวมเสื้อผ้าชุดสวย

  "หนูน้อย แต่งตัวน่ารักจังเลย ใครซื้อเสื้อให้จ๊ะ"

  "คุณแม่ค่ะ"

  ง่ายใช่ไหมล่ะ แต่ยังมีคนชอบตั้งคำถามประเภท

  "แต่งตัวน่ารักจังเลย ชุดเธอราคาเท่าไรจ๊ะ"

  "หา..."

  เด็กไม่ได้ซื้อเสื้อผ้าเองสักหน่อย

- ***ถามโดยชื่นชมให้อีกฝ่ายภูมิใจ***

  โรงเรียนประถมแห่งหนึ่งเกณฑ์นักเรียนไปช่วยกันทำความสะอาดกำแพงเพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม ปรากฏว่ามีเด็กคนหนึ่งขีดเขียนวาดรูปเล่นบนกำแพง คุณครูประจำชั้นโกรธจัด ถามอย่างกราดเกรี้ยว

  "ใครวาดรูปเล่นตรงนี้ ออกมานะ!"

ไม่มีเด็กคนไหนยอมรับ คุณครูจึงออกอุบาย

“ครูไม่รู้หรอกนะว่าใครทำ แต่ดูไปดูมา ครูว่าฝีมือวาดเยี่ยมมาก เข้าขั้นอัจฉริยะเลย”

“คุณครูครับ ผมวาดเองครับ”

ถึงจะถูกคุณครูดุ แต่เด็กก็อยากอวดว่าเป็นฝีมือของตน การได้รับคำพูดชมเชยให้ภูมิใจปลุกเร้าความรู้สึกดีในตัวเราทุกคน

- ***ถามโดยให้ประเมินส่วนได้ส่วนเสีย***

หมายถึงถ้าไม่ตอบจะส่งผลเสีย แต่ถ้าตอบจะเป็นประโยชน์แก่ตนเอง วิธีนี้ส่วนใหญ่ตำรวจสืบสวนกับนักข่าวมักจะนำไปใช้ เช่น ตำรวจสืบสวนถามผู้ต้องหาว่า

“เมื่อคืนวานคุณอยู่ที่ไหน”

“อยู่ที่บ้านครับ”

“กับใคร”

“ผมอยู่คนเดียวครับ”

“ทำอะไร”

“นอนครับ”

“มีหลักฐานไหม”

“ไม่มีครับ”

จู่ๆ ตำรวจก็ตะโกนลั่น

“อย่าโกหก เมื่อคืนวานคุณฆ่าคนตายใช่ไหม”

“เปล่านะครับ!”

“เกิดเหตุฆาตกรรมละแวกที่คุณอยู่ เรามีพยานเห็นเหตุการณ์ยืนยันว่าฆาตกรรูปร่างสูงใหญ่ สวมแว่นตากรอบหนาเหมือนคุณ คุณเป็นคนฆ่าใช่ไหม”

“ผมไม่ได้ทำนะครับ”

“งั้นคุณทำอะไร”

คำพูดกดดันของตำรวจบีบให้ผู้ต้องหารับสารภาพ

“ที่จริงผมแค่ขโมยของ”

พอปกปิดความผิดฐานเบาแต่ดันถูกต้องสงสัยว่ากระทำความผิดฐาน

หนักกว่า ผู้ต้องหาจึงประเมินส่วนได้ส่วนเสียว่าสู้ยอมรับว่าขโมยของคงจะดีกว่า

คำนึงถึงจุดยืนของอีกฝ่าย

คุณแม่จับมือลูกชายวัย 5 ขวบเดินเที่ยวห้าง คุณแม่อารมณ์ดีเพราะได้เลือกชมแต่ของสวยๆงามๆ แต่เด็กชายกลับร้องไห้โยเย

“เป็นอะไรจ๊ะ ดูโน่นสิ สวยออก”

เด็กน้อยเอาแต่ร้องไห้

“เป็นอะไรเนี่ย...” คุณแม่มองลูก ก่อนจะนึกสงสัยว่าเขางอแงเพราะเชือกรองเท้าหลุด

“อุ๊ย เชือกรองเท้าหลุดจริงๆด้วย”

พอคุณแม่ก้มลงผูกเชือกรองเท้า เธอตกใจมาก เพราะที่มองเห็นตอนนี้มีเพียงขาของผู้คน มองไม่เห็นของสวยงามเลยสักอย่าง เป็นเพราะห้างจัดแสดงสินค้าต่างๆให้ตรงระดับสายตาของผู้ใหญ่

“โธ่เอ๋ย แม่ขอโทษนะที่ไม่ได้คิดเรื่องส่วนสูงของลูกเลย”

พออุ้มลูก เด็กน้อยตะโกนก้องด้วยความดีใจ

“แม่ฮะ ดูไดโนเสาร์ตรงโน้นสิ! ซื้อให้ผมหน่อยนะครับ”

หากพ่อแม่คำนึงถึงจุดยืนของลูก ลูกคำนึงถึงจุดยืนของพ่อแม่ ผู้บริหารคำนึงถึงจุดยืนของพนักงาน พนักงานคำนึงถึงจุดยืนของผู้บริหาร สื่อสารกันด้วยความเข้าใจจุดยืนของอีกฝ่าย ต่อให้ตกอยู่ในสถานการณ์ชวนหงุดหงิด เราทุกคนคงพาชีวิตไปพบทางออกที่สดใสกว่าก็เป็นได้

จงพยายามคำนึงถึงจุดยืนและสนทนาบนจุดยืนของอีกฝ่าย

“คำพูดในสังคมปัจจุบัน
เป็นทั้งอาวุธแสดงตัวตนของเรา
เป็นทั้งกุญแจของมนุษยสัมพันธ์
และเกี่ยวโยงโดยตรง
กับเงินในโลกของธุรกิจ”

02

พลังยิ่งใหญ่ของวาทศิลป์

ภาษาคืออาวุธร้ายกาจยิ่งกว่าระเบิด
–คอนสแตนติน เวอร์จิล กีออร์กีอู (Constantin Virgil Gheorghiu)

วาทศิลป์ชั้นครูกอบกู้บริษัท

หลายคนหวาดหวั่นกับการพูดต่อหน้าสาธารณชน หนังสือ *บุ๊กออฟลิสต์ส (Book of Lists)* ระบุว่าหนึ่งในความกลัวอันดับต้นๆ ของชาวอเมริกันคือการพูดต่อหน้าคนหมู่มาก

ลี ไอเอคอคคา (Lee Iacocca) ผู้บริหารระดับตำนานของธุรกิจรถยนต์ในอเมริกา อธิบายถึงความสำเร็จของเขาว่า "ยกความดีให้ทักษะการพูด" ต้นทศวรรษ 1980 ตอนเขารับตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทรถยนต์ไครสเลอร์ (Chrysler) ที่จวนเจียนล้มละลายเพราะขาดทุนสะสม ผู้คนต่างเย้ยหยันว่าเขา "สติไม่ดี" แต่ไอเอคอคคาไม่สะทกสะท้านกับความเห็นจากภายนอก เขาบุกเดี่ยวไปวอชิงตันเพื่อโน้มน้าวรัฐบาลกลางให้อนุมัติค้ำประกันเงินกู้จำนวน 1,700 ล้านดอลลาร์ให้ พร้อมทั้งปลุกใจพนักงานในบริษัทที่กำลังท้อและเรียกความมั่นใจของผู้บริโภคชาวอเมริกันว่า "ไครสเลอร์คืนชีพแล้ว"

ไอเอคอคคาเป็นพรีเซ็นเตอร์ในโฆษณาทางโทรทัศน์ด้วยตัวเอง เขาพูดออกอากาศอย่างมั่นใจว่า

"เราเคยภูมิใจกับคำว่า Made in USA เพราะมันหมายถึงคนอเมริกันผลิตสินค้าคุณภาพระดับโลก โชคร้ายที่ทุกวันนี้ชาวอเมริกันจำนวนมากไม่เชื่อเช่นนั้นแล้ว ซึ่งจะถือว่าสมควรแล้วก็ได้"

ไอเอคอคคายกย่องไครสเลอร์เป็นสุดยอดนวัตกรรมรถยนต์ที่แตกต่าง

จากรถยนต์ในอดีต

"หากท่านเจอรถที่ดีกว่าไครสเลอร์ก็ซื้อมันได้เลยครับ"

ก่อนจะเสริมว่าหากเจอรถยนต์ของบริษัทอื่นที่สมรรถนะดีกว่ารถของไครสเลอร์ บริษัทยินดีจ่ายให้ลูกค้า 50 ดอลลาร์

โฆษณาชิ้นนี้กระตุ้นความภูมิใจของชาวอเมริกัน บ่งบอกถึงการกลับมาอันยิ่งใหญ่ของไครสเลอร์ และเพิ่มความนิยมในตัวไอเอคอคคาจนพุ่งสูงขนาดมีสิทธิ์ลงสมัครประธานาธิบดีเลยทีเดียว

ทุกวันนี้ไอเอคอคคาได้รับการยกย่องว่าเป็นนักพูดแถวหน้าของอเมริกา อันที่จริงเขาไม่ได้พูดเก่งมาตั้งแต่แรก ไอเอคอคคาพูดติดอ่างกระทั่งอายุ 25 ปี ก่อนจะเข้าอบรม "คอร์สฝึกการพูด" ทำให้เขาเข้าใจหลักการพูดอย่างแตกฉาน เขาหมั่นฝึกฝนจนมั่นใจ ผลลัพธ์คือเกียรติยศชื่อเสียงที่เรารู้จักถึงตอนนี้

ไอเอคอคคากล่าวไว้ในหนังสือชีวประวัติของเขาว่า "พนักงานหรือผู้บริหารเก่ง ๆ จะอับอายเมื่ออธิบายสิ่งที่อยู่ในหัวพวกเขาออกมาไม่ได้ ผมจะแนะนำคนแบบนี้ให้ไปเข้าคอร์สฝึกการพูด ครั้งหนึ่งผมเองเคยหวาดหวั่นกับการขึ้นแท่นพูดต่อหน้าคนเยอะ ๆ แต่นั่นเป็นสิ่งที่เกิดก่อนผมจะเข้าคอร์ส ผมเรียนหลักการพูดหลาย ๆ อย่างจนเข้าใจและได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่เรียนมาจนถึงทุกวันนี้"

ศิลปะการพูดทำได้ทั้งฆ่าและช่วยชีวิตคน

ในเรื่อง *สามก๊ก* เมื่อโจโฉจับตัวลิโป้ได้ ลิโป้สาบานจะจงรักภักดีต่อโจโฉ หากไว้ชีวิตตน ทว่าเล่าปี่แนะโจโฉว่า

"ท่านลืมเรื่องที่เกิดกับเต๊งหงวนและตั๋งโต๊ะแล้วหรือ"

คำพูดนี้คำเดียวทำให้โจโฉฉุกคิด "ลิโป้เป็นคนหยาบช้า ทรยศหักหลังคนได้เสมอเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แม้แต่บิดาบุญธรรมก็สังหารลงอย่างเลือดเย็น" คิดแล้วโจโฉจึงตัดสินใจฆ่ายอดขุนพลมากฝีมือเช่นลิโป้ในที่สุด

เล่าปี่ไม่ต้องลงมือสังหารเอง ก็กำจัดเสี้ยนหนามในวันหน้าสำเร็จโดยใช้เพียงคำพูด

ในเรื่อง *มหัศจรรย์แห่งพันหนึ่งราตรี* พระเจ้าซาห์เรียร์ พระราชาแห่งเปอร์เซีย ทรงมีพระมเหสีที่ไม่ปรนนิบัติงาน ซ้ำยังคบชู้ เมื่อพระเจ้าซาห์เรียร์ทรงจับได้จึงโปรดให้ประหารนางเสีย เหตุการณ์นี้ทำให้พระเจ้าซาห์เรียร์ทรงเคียดแค้นผู้หญิงทุกคน หากทรงหลับนอนกับผู้หญิงคนไหนก็จะรับสั่งให้ประหารนางในวันรุ่งขึ้น จนผู้คนหวาดกลัว บ้านเมืองตกอยู่ในความพรั่นพรึง สาวรุ่นต้องรีบแต่งงานหรือไม่ก็หนีไปอยู่ดินแดนอื่นเสีย

ซาห์ราซัด บุตรสาวของอำมาตย์ผู้หนึ่งอาสาถวายตัว อำมาตย์ผู้เป็นบิดากลัวว่าลูกสาวจะถูกประหาร แต่ซาห์ราซัดซึ่งเป็นคนฉลาดยืนกรานว่าเธอ “อาจไม่ถูกประหารก็ได้” บิดาจึงจำยอมอนุญาต

พอซาห์ราซัดเข้าวัง เธอเริ่มเล่านิทานแสนสนุกถวายพระราชาตั้งแต่คืนแรก เธอจงใจหยุดเนื้อหาส่วนที่สนุกที่สุดของนิทานในช่วงรุ่งสาง พระราชาจึงไม่อาจตัดพระทัยประหารชีวิตนางลงเพราะทรงอยากฟังนิทานต่อ ซาห์ราซัดเล่านิทานถวายเช่นนี้จนเล่าจบในคืนที่หนึ่งพันหนึ่ง ระหว่างเวลาที่ผ่านมานางคลอดบุตร 3 คน ฝ่ายพระราชาเองก็ทรงสำนึกได้ในที่สุด

วาทศิลป์อันยอดเยี่ยมได้ช่วยชีวิตนางซาห์ราซัดและชีวิตของผู้หญิงอีกมากมาย ซึ่งสุดท้ายแล้วมันยังช่วยพระราชาเองอีกด้วย เพราะทรราชผู้สั่งประหารผู้หญิงทุกคนหลังหลับนอนด้วยเพียงคืนเดียว ไม่แคล้วต้องมีจุดจบไม่ดีแน่

คำพูดควบคุมได้กระทั่งชีวิตคน คนเรามักจะมองว่าภาษามีไว้เพื่อสื่อสาร แต่พลังของคำพูดมีมากกว่านั้น บางครั้งคำพูดเป็นดั่งดาบคมคร่าชีวิตคน แต่บางครั้งก็เป็นดั่งของวิเศษช่วยชีวิตคนได้เช่นกัน

วาทศิลป์กำหนดอนาคตประเทศ

มีคำกล่าวว่า “ลิ้นยาวสามนิ้วแข็งแกร่งยิ่งกว่าทหารนับแสน” นักพูดผู้เก่งกาจจากประวัติศาสตร์จีนมีซูฉินกับจางอี๋แห่งยุคจ้านกั๋ว พวกเขาต่างเป็นศิษย์ร่วมสำนักของกุ่ยกู่จื่อ ขณะนั้นมีแคว้นฉินเป็นแคว้นใหญ่ และมีแคว้นอิสระอีก 6 แคว้นแยกกันอยู่

ซูฉินเดินทางไปแคว้นต่างๆ ที่เกรงกลัวอำนาจแคว้นฉิน เพื่อพูดจาชักจูงให้แต่ละแคว้นร่วมมือกันต้านฉินด้วยนโยบายพันธมิตรแนวนอน[1] ซูฉินเริ่มจากไปแคว้นเยียน กราบทูลกษัตริย์แคว้นเยียนว่า

"แคว้นเล็กต่างๆ เมื่อประจันหน้ากับแคว้นฉินอันยิ่งใหญ่ก็เป็นดั่งเปลวเทียนต้านลมแรง แต่หากแคว้นเล็กต่างร่วมมือกันต่อต้านอำนาจแคว้นฉินย่อมช่วยให้ทุกแคว้นอยู่รอด"

กษัตริย์แคว้นเยียนทรงเห็นชอบ ซูฉินจึงเดินทางไปแคว้นจ้าวต่อ

"กำลังทหาร 6 แคว้นรวมกันมีมากกว่าแคว้นฉินนับ 5 เท่า แผ่นดิน 6 แคว้นรวมกันใหญ่กว่าแคว้นฉินนับ 10 เท่า ขอเพียงทั้งหกแคว้นร่วมใจเป็นหนึ่ง ย่อมต่อกรแคว้นฉินได้ดังใจ"

กษัตริย์แคว้นจ้าวทรงฟังคำแนะนำจากซูฉินก็ดีพระทัยยิ่ง ทรงตกรางวัลงามแก่เขา และจัดแจงให้เขาเดินทางไปแจ้งแผนการนี้แก่แคว้นอื่นๆ ที่เหลือ

ซูฉินเดินทางไปแคว้นฉีซึ่งมีกำลังทหารเข้มแข็งปานกลาง พร้อมชักจูงว่า

"แคว้นฉีกับแคว้นฉินอยู่ใต้ฟ้าเดียวกันมิได้ หากแคว้นฉีเกรงอำนาจแคว้นฉินจนยอมเข้าข้าง ไม่สนใจแคว้นเล็กอื่นๆ สุดท้ายแคว้นฉีจะต้องเสียดินแดนกับเครื่องบรรณาการมากมายแก่แคว้นฉิน แต่หากร่วมมือกัน 6 แคว้นไม่เพียงทั้งห้าแคว้นจะสรรเสริญ แคว้นฉียังจะได้ผลประโยชน์มากมายจากเหล่าพันธมิตร"

กษัตริย์แคว้นฉีดำริว่านโยบายนี้มีเหตุผล จึงทรงยอมผนึกกำลังกับแคว้นจ้าว แคว้นเว่ย แคว้นหาน แคว้นจู่ และแคว้นเยียน ช่วยกันต้านอำนาจแคว้นฉิน ซูฉินได้รับแต่งตั้งเป็นอัครเสนาบดีร่วมของ 6 แคว้นและดำเนินนโยบายพันธมิตรแนวนอนนี้ต้านอำนาจแคว้นฉินสำเร็จราบรื่นถึง 15 ปีก่อนจะถูกนโยบายพันธมิตรแนวตั้ง[2] ของจางอี๋โค่นลง

---

[1] การรวมตัวของแคว้นฉินและแคว้นอิสระอื่นๆ ที่วางตัวเรียงกันตามแนวตะวันตก-ตะวันออกของประเทศจีนเพื่อขยายอำนาจไปยังแคว้นอื่น

[2] การรวมตัวของแคว้นอิสระที่วางตัวตามแนวเหนือ-ใต้ เพื่อป้องกันอำนาจรุกรานของแคว้นฉิน

จางอี๋เคยไปดื่มเหล้าบ้านเสนาบดีแคว้นจู่ เคราะห์ร้ายลูกแก้วหยกชิ้นโปรดของเสนาบดีหายไปในวันนั้น จางอี๋จึงตกเป็นผู้ต้องสงสัยและถูกโบยตีนับร้อยๆครั้ง

ภรรยาของเขาเห็นสภาพสะบักสะบอมของสามีก็กล่าวว่า

“หากท่านไม่ไปพูดคุยกับเสนาบดีที่บ้านนั้น ก็คงไม่ถูกกระทำแบบนี้”

จางอี๋กลับถามภรรยา

“เจ้าช่วยดูซิว่าลิ้นของข้ายังปกติดีอยู่ไหม”

พอภรรยาตอบว่าปกติดี จางอี๋ก็ถอนใจโล่งอก

“ค่อยยังชั่ว! ในเมื่อข้ายังมีลิ้น ข้าจะไม่ล้มเลิกการไปเจรจากับใครๆ เป็นแน่”

จางอี๋ถูกเนรเทศออกจากแคว้นจู่ เขาเข้ารับราชการที่แคว้นฉิน ภายหลังได้ขึ้นเป็นเสนาบดี เขาตระเวนศึกษาการณ์ภายในของทั้งหกแคว้นเล็ก และได้ใช้วาทะชักจูงแคว้นฉินให้เชื่อถือจนทำลายพันธมิตร 6 แคว้นซึ่งซูฉินเคยเจรจาไว้สำเร็จ

สิ่งที่ซูฉินและจางอี๋ใช้สร้างความรุ่งโรจน์และพังพินาศของบ้านเมืองทั้งเจ็ดแคว้นหาใช่หอกดาบ แต่เป็นเพียงลิ้นยาว 3 นิ้ว นี่คือตัวอย่างของอนาคตประเทศที่ถูกกำหนดให้เป็นไปด้วยการใช้เพียงวาทศิลป์

พลังคำพูด ปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จ

ดอกเตอร์เจมส์ เบนเดอร์ (James Bender) หัวหน้าศูนย์วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ของสหรัฐอเมริกา (National Institute for Human Relations) เคยทำการสำรวจกลุ่มบุคคลสำคัญแห่งวงการการเงิน 55 ราย มีทั้งผู้อำนวยการและประธานกรรมการจากบริษัทเด่นๆ เช่น เจเนอรัลมอเตอร์ส (General Motors) บัลติมอร์เรลโร้ด (Baltimore Railroad) บริษัทโทรคมนาคม บริษัทน้ำมันในนิวเจอร์ซีย์ บริษัทยาสูบ ธนาคารเชส (Chase) บริษัทเบทเลเฮมสตีล (Bethlehem Steel) ฯลฯ

ดอกเตอร์เบนเดอร์ถามพวกเขาว่า

“ทักษะที่ผู้บริหารรุ่นใหม่ต้องการมากที่สุดคืออะไร”

กลุ่มบุคคลเป้าหมาย 54 รายต่างตอบว่า “การพูด” มีเพียงรายเดียว ซึ่งเป็นผู้บริหารบริษัทขายสินค้าทางไปรษณีย์ตอบ “ทักษะการเขียน” เป็นอันดับแรก ส่วนคำตอบอันดับสองคือ “การพูด”

เดวิด ซาร์นอฟฟ์ นักธุรกิจผู้บุกเบิกกิจการวิทยุและโทรทัศน์คนแรกในอเมริกากล่าวถึงคำถามของดอกเตอร์เจมส์ เบนเดอร์ ว่า

“จากประสบการณ์ส่วนตัว ผมยืนยันได้ว่าคำพูดมีพลังสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จในโลกธุรกิจ หากใช้เป็น คำพูดจะเป็นสุดยอดวิธีที่เราใช้แลกเปลี่ยนความคิดและความเชื่อ คำพูดที่ทรงอำนาจเน้นย้ำให้คนฟังปฏิบัติตามสิ่งที่เราเรียกร้อง และส่งอิทธิพลต่อความคิดของพวกเขา”

ไม่ว่าจะเป็นการพูดออกโทรทัศน์ สนทนาส่วนตัว ประชุม หรือการอ่านรายงานก็เหมือนกันหมด ความชัดเจน กระชับ ออกเสียงชัดถ้อยชัดคำ คือปัจจัยของการพูดที่ดี ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยถ่ายทอดความคิดของผู้พูดออกมาอย่างเป็นระเบียบ

ใครอยากประสบความสำเร็จในธุรกิจ สิ่งสำคัญข้อหนึ่งคือจะต้องพัฒนาทักษะการพูด เพราะคำพูดคือปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในทุกศาสตร์ที่สัมพันธ์กับการแสวงหาคุณค่าของมนุษย์

ดอกเตอร์เจมส์ เบนเดอร์ กล่าวว่า

“คุณไม่จำเป็นต้องเป็นอัจฉริยะเพื่อจะพูดเก่ง ขอเพียงเป็นคนสติปกติ ไม่ว่าใครก็ฝึกฝนการพูดของตนให้ทรงพลังและทรงอิทธิพลได้ แม้แต่คนพูดติดอ่าง คนมีเสียงเบาตั้งแต่เกิด ก็มีหลายคนทีเดียวที่แก้ไขข้อบกพร่องของตัวเองกระทั่งกลายเป็นนักพูดผู้เก่งกาจ”

ทักษะการพูดหาใช่เกิดจากพรสวรรค์ แต่เกิดจากการฝึกฝน นักพูดชั้นครู เช่น เดมอสทีเนส (Demosthenes) กิแกโร (Cicero) เว็บสเตอร์ ลิงคอล์น รูสเวลต์ เชอร์ชิลล์ ฯลฯ ล้วนมีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีวาทศิลป์เป็นเลิศ พวกเขาหมั่นฝึกฝนจนช่ำชองและกลายเป็นนักพูดผู้เยี่ยมยอดในที่สุด

ทักษะการพูดไม่ใช่พรสวรรค์ แต่คือพรแสวง

ความล้มเหลวจากธุรกิจค้าเมล็ดพันธุ์ส่งผลให้คุณพ่อของจอร์จ เบอร์นาร์ด ชอว์ (George Bernard Shaw) นักวิจารณ์และนักเขียนบทละครชื่อดังของอังกฤษ กลายเป็นคนติดเหล้าและไม่ดูแลครอบครัว ชอว์จบการศึกษาแค่ระดับประถมก็ต้องไปทำงานเป็นเด็กรับใช้ในบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้วยวัยเพียง 15 ปี เพื่อหาเลี้ยงปากท้อง พออายุ 20 ปีเขาเดินทางจากกรุงดับลินบ้านเกิดไปหางานทำยังกรุงลอนดอน

เย็นวันหนึ่งขณะหางานทำ เขาจับพลัดจับผลูได้เข้าชมการโต้วาที ฝีปากของพวกนักโต้วาทียอดเยี่ยมมาก ฝ่ายเสนอพูดตรรกะของตนอย่างจัดเจน ส่วนฝ่ายค้านก็โต้แย้งได้ชาญฉลาด ชอว์ประทับใจการโต้วาทีมากจนอยากลองโต้วาทีด้วยบ้าง เขาลองลงโต้วาทีดูแต่ปรากฏว่าเป็นได้เพียงตัวตลก เขาอับอายเพราะตนมีทักษะการพูดอันน้อยนิด ภายหลังเมื่อมีการจัดโต้วาทีที่ไหน ชอว์จะไปฟังทุกครั้งและร่วมลงโต้วาทีเองอีกหลายครั้ง แม้จะตะกุกตะกักบ้าง แต่เขาไม่เคยถอดใจ อีกทั้งไม่เกียจคร้าน พยายามเรียนรู้เคล็ดลับการโต้วาที ผลสุดท้ายจึงมีชื่อเสียงว่าเป็นนักพูดผู้เก่งกาจ

จอร์จ เบอร์นาร์ด ชอว์ กลายเป็นนักพูดชื่อก้องก็ด้วยความเพียรของตน เขาได้รับเชิญให้ไปพูดบรรยายทั่วประเทศนานถึง 12 ปี

วันหนึ่งมีหนุ่มน้อยผู้ประทับใจทักษะการพูดของเขาได้เอ่ยถามเคล็ดลับการพูด ชอว์ตอบว่า

“การพูดเหมือนการเล่นสเกตครับ เวลาหัดเล่นสเกต เรามักจะจินตนาการภาพตัวเองวาดลวดลายงามสง่าเหนือลานน้ำแข็ง แต่สำหรับการเล่นครั้งแรกอย่าว่าแต่งามสง่า เราได้แต่ลื่นล้มเสียมากกว่า การลื่นล้มมันน่าอาย แต่ถ้าเราไม่ยี่หระและมุ่งมั่นทรงตัวเล่นต่อไป ไม่นานเราก็จะสเกตอย่างคล่องแคล่วด้วยท่วงท่าสง่างามจนได้

“การพูดก็เหมือนกัน ตอนแรกเราจะสั่น พูดตะกุกตะกัก ประหม่า แต่เมื่อมุ่งมั่นตั้งใจฝึกพูดไปเรื่อยๆ เราจะพูดได้อย่างชำนาญชนิดที่ว่าชินชากับเสียงปรบมือและเสียงเชียร์ไปเลย การพูดต้องฝึกเหมือนกับการฝึกเล่นสเกตนั่นละ ต้องขัดเกลาทักษะโดยมีความตั้งใจว่า ‘ฉันจะต้องพูดเก่ง’ ตั้งใจฝึกไป

จนกว่าจะได้ยินคำชมจากผู้คนว่า‘เธอพูดเก่ง’ แล้วคุณก็จะพูดคล่องได้อย่างที่ผมเป็น”

ใช่แล้ว เช่นเดียวกับทักษะส่วนใหญ่ การพูดคือพรแสวง ไม่ใช่พรสวรรค์ ขอเพียงตั้งใจแน่วแน่มากพอและขยันฝึกฝน ไม่ว่าใครก็พัฒนาทักษะการพูดได้สำเร็จ