บทปริทัศน์หนังสือ(Book Review)

思い通りに人を動かす
ヤバい話し方
BESTSELLER
จิตวิทยา
สายดาร์ก
เมื่อคำพูดของคุณ
สามารถควบคุมจิตใจคนได้
Dr. Hiro
WE LEARN

จิตวิทยาสายดาร์ก
ผู้เขียน: ดร.ฮิโระ (Dr. Hiro)
ผู้แปล: ชลฎา เจริญวิริยะกุล
สำนักพิมพ์: วีเลิร์น

บทวิจารณ์โดย
ธิดารัตน์ วิจารณ์ปรีชา[1]

หนังสือเล่มนี้ของ Dr.Hiro ให้ความรู้สึกเหมือนเราได้เดินเข้าไปในห้องเรียนพิเศษห้องที่สอนทักษะการพูด การโน้มน้าว และการอ่านใจคน แบบที่ตำราทั่วไปไม่ค่อยกล้าพูดถึงโดยตรง โดยเฉพาะการล้างสมอง ซึ่งผู้เขียนนำเสนอในฐานะทักษะเชิงจิตวิทยาที่มนุษย์ทุกคนใช้ได้ ซึ่งไม่ใช่เรื่องชั่วร้ายอย่างเดียวอย่างที่คนส่วนใหญ่คิด สิ่งที่ทำให้น่าสนใจ คือ ตัวผู้เขียนเองไม่ได้เริ่มต้นจากการเป็นนักพูดมือทอง เขาเล่าว่าตัวเองเคยขาดทุนติดต่อกันถึงสามปีในธุรกิจขายตรง ก่อนจะค้นพบว่าสิ่งที่ขาดไปไม่ใช่ ความพยายาม แต่เป็น “วิธีพูด” ที่ไปไม่ถึงใจคนฟัง

การสร้างภาพลักษณ์ → จุดเริ่มต้นของทุกบทสนทนา สิ่งแรกสังเกตได้จากหนังสือเล่มนี้คือ ผู้เขียนให้ความสำคัญกับ ภาพรวมก่อนเริ่มพูดมากเป็นพิเศษ เขาไม่ได้พูดถึงแค่เรื่องแต่งตัวให้ดี แต่ชี้ไปถึงความรู้สึกที่อีกฝ่ายได้รับไปก่อนที่จะได้ยินเสียงเรา ซึ่งเป็นสิ่งที่คนทั่วไปมักมองข้ามไปอย่างน่าเสียดาย บางคนตั้งใจจะพูดเรื่องสำคัญแต่ลืมใส่ใจกับท่าทาง น้ำเสียง หรือแม้แต่อารมณ์ที่ฉายออกมาโดยไม่รู้ตัว Dr. Hiro ชี้ให้เห็นชัดว่าภาษากายและบรรยากาศรอบตัวมีพลังมากกว่าคำพูดหลายเท่า ประเด็นนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เขาเล่าผ่านตัวเองในวันที่ยังขายของไม่ได้ จนทำให้เห็นว่าการจัดวางตัวเองก่อนเริ่มพูด ไม่ใช่เรื่องภาพลักษณ์จอมปลอมแต่มันคือวิธีสร้างพื้นที่ให้คนอีกฝ่ายพร้อมเปิดใจรับเรา

---

[1] นักศึกษาดุษฎีบัณฑิตบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี
Email: w.thidarat2534@gmail.com

คำชมเชิงกลยุทธ์ → การเปิดประตูใจโดยไม่ต้องฝืนตัวเอง หนังสืออธิบายในเรื่อง “การชม” ในแบบที่ต่างจากคู่มือการสื่อสารทั่วไปตรงจุดที่เขาไม่ได้สอนให้ประจบจนเกินจริง แต่แนะนำให้มองหาจุดเล็ก ๆ ที่อีกฝ่ายภูมิใจและหยิบมันขึ้นมาพูดด้วยความจริงใจ สิ่งที่ผู้วิจารณ์ชอบ คือ ตัวอย่างการชมว่ารสนิยมดี แทน แต่งตัวสวย ซึ่งฟังดูคล้ายกันแต่ผลลัพธ์ไม่เท่ากันเลย การชมรสนิยมสะท้อนความใส่ใจว่าอีกฝ่ายเลือกสิ่งนั้นด้วยตัวเอง ความหมายมันจึงลึกกว่าและสัมผัสใจได้มากกว่า ผู้เขียนเตือนผ่านประสบการณ์จริงว่าคำชมที่ผิวเผินเกินไปจะกลายเป็นการย้ำให้คนรู้สึกว่าเรากำลังพยายามจะให้เขารู้สึกดีไม่ใช่เห็นคุณค่าของเขาอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นความต่างที่มนุษย์จับสิ่งนี้ได้ง่ายมากโดยไม่ต้องคิด

การยกตัวอย่างให้เห็นภาพ → พลังที่ทำให้คำพูดติดอยู่ในหัวคนฟัง ในแนวคิดที่ผู้วิจารณ์อ่านแล้วรู้สึกว่า ใช่เลย คือ เรื่องการแปลงข้อความเป็นภาพ ผู้เขียนอธิบายว่า หากเราเล่าเรื่องแบบแห้ง ๆ คนอาจจำไม่ค่อยได้แต่ถ้าเราเชื่อมโยงกับภาพเหตุการณ์ หรือโดยการเปรียบเทียบง่าย ๆ จะทำให้ความหมายจะเด่นชัดขึ้นมาทันที ผู้เขียนยังได้ยกตัวอย่างเรื่องภาษาที่มีทำนอง ภาพ คำพูด เป็นชั้น ๆ ซึ่งช่วยให้เห็นว่าการสื่อสารที่ดีไม่จำเป็นต้องใช้ศัพท์ยากแต่ควรใช้สิ่งที่มนุษย์เข้าใจโดยธรรมชาติอยู่แล้ว หนังสือเล่มนี้จึงทำให้เห็นว่า การพูดให้เข้าใจง่ายไม่ใช่เรื่องพรสวรรค์ แต่เป็นการเลือกเล่าให้คนเห็นภาพแทนการโยนข้อมูลใส่ผู้ฟัง

การฟังแบบลึก → ศิลปะการคุยที่คนยุคนี้กลับลืม หนังสือพูดถึงการฟังหลายหน้าและผู้วิจารณ์คิดว่านี่คือส่วนที่มีคุณค่ามากที่สุด แม้ชื่อหนังสือจะฟังดู ดาร์ก แต่ประเด็นในเรื่องการฟังเป็นสิ่งที่อบอุ่นและเป็นประโยชน์ต่อความสัมพันธ์มาก สิ่งที่ผู้เขียนเน้นไม่ใช่การฟังแบบเงียบ ๆ แต่คือการฟังแบบมีส่วนร่วม เช่น พยักหน้าให้จังหวะพอดี ตอบรับด้วยคำสั้น หรือแสดงสีหน้าที่บอกว่าเข้าใจจริง ๆ ซึ่งเทคนิคที่ทำไม่ยากแบบนี้อาจฟังดูแล้วธรรมดาพื้นฐาน แต่เวลาอ่านผ่านประสบการณ์ผู้เขียนแล้วนั้นทำให้ผู้อ่านรู้สึกว่าเราเองก็ละเลยท่าทีเล็ก ๆ ที่ทำให้คนรู้สึกว่าเสียงของเขามีความหมาย

การหลีกเลี่ยงการโต้แย้งโดยตรง → การตั้งคำถามที่ช่วยให้คนยอมรับความจริงด้วยตัวเอง โดยตัวอย่างที่ชัดเจนที่สุด คือ เหตุการณ์ที่พนักงานขายคอมพิวเตอร์จากสองร้านเป็นตัวอย่างของจิตวิทยาสายดาร์ก โดยร้านหนึ่งใช้ Yes’ but ตามสูตรเป๊ะ แต่กลับสร้างระยะห่างกับลูกค้า ส่วนอีกร้านกลับใช้วิธีถามต่อว่า แล้วคุณเปรียบเทียบกับอะไร ซึ่งคำถามธรรมดานี้เองที่เปิดให้ลูกค้าอธิบายความคิดตัวเอง และสุดท้ายก็เห็นภาพว่าเหตุผลของเขาไม่ได้แข็งแกร่งอย่างที่คิด ซึ่งประเด็นนี้ทำให้เห็นชัดว่าเวลาคนรู้ตัวว่าเรากำลังโต้เถียงกับเขา เขาจะปิดใจทันที ในทางกลับกันหากเขาได้พูด ได้อธิบายและค้นพบคำตอบด้วยตัวเอง เขาจะไม่รู้สึกถูกคัดค้านเลยแม้แต่นิดเดียว

ปรากฏการณ์ทางจิตวิทยา → เครื่องมือที่ทรงพลังและต้องใช้ด้วยสติ ในช่วงท้ายของหนังสือพูดถึงปรากฏการณ์ทางจิตวิทยาหลายอย่าง เช่น Anchoring, Scarcity หรือ Reframing sample จิตวิทยาสายดาร์ก สิ่งที่ผู้เขียนทำได้น่าสนใจและไม่ได้ยกมันขึ้นมาเพื่อชี้นำให้ใช้หลอกลวงคนอื่น แต่ให้ใช้เพื่อให้ผู้อ่านรู้ทันโลกยุคใหม่ที่เทคนิคเหล่านี้มักจะถูกใช้ในโฆษณา การขาย หรือแม้แต่การเมือง โดยผู้เขียนย้ำว่าแม้เทคนิคจะมีประสิทธิภาพแต่ความไม่ระวังในการใช้อาจนำไปสู่ผลย้อนกลับที่ไม่คาดคิด เช่น Boomerang Effect ที่ทำให้ความพยายามทุกอย่างเสียเปล่า ซึ่งเป็นมุมที่แสดงให้เห็นว่าผู้เขียนไม่ได้ตั้งใจสร้าง “ผู้ใช้เทคนิค” แต่สร้าง “ผู้รู้เทคนิค” ที่จะใช้สิ่งเหล่านี้อย่างระมัดระวัง

บทสะท้อนชีวิต → แรงขับเบื้องหลังวิธีคิดของผู้เขียน ประเด็นสำคัญที่ทำให้หนังสือเล่มนี้มีความลึกทางอารมณ์ คือการเปิดเผยเส้นทางชีวิตของผู้เขียนเอง โดยเขาเล่าว่าเขาเคยล้มเหลวทางอาชีพ ขาดทุนหลายปีขายของไม่ได้ ขาดทุนต่อเนื่องจนต้องย้ายไปอยู่ห้องเล็ก ๆ ไม่มีแอร์ ซึ่งการยอมรับความล้มเหลวเช่นนี้ทำให้ผู้อ่านเชื่อว่าเทคนิคในหนังสือไม่ได้เกิดจากการคาดเดา แต่มาจากการทดลองเผชิญหน้าความผิดพลาดและค่อย ๆ ขัดเกลาจนใช้ได้จริง จุดนี้เองทำให้หนังสือไม่ได้เป็นเพียงคู่มือการพูดแต่เป็นเรื่องราวของคนหนึ่งที่พยายามหาทางเอาตัวรอดและเติบโตจากจุดที่ยากที่สุดของชีวิต

โดยสรุป หนังสือเล่มนี้แม้ชื่อ “จิตวิทยาสายดาร์ก” เมื่อคำพูดของคุณสามารถควบคุมจิตใจคนได้จะให้ภาพของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมหรือชักจูงผู้อื่นในเชิงลบ แต่เนื้อหาภายในกลับนำเสนออีกมุมหนึ่งอย่างมีความรับผิดชอบ ผู้เขียนไม่ได้มุ่งให้ผู้อ่านใช้เทคนิคทางจิตวิทยาเพื่อเอาเปรียบหรือครอบงำใคร หากแต่ต้องการชี้ให้เห็นกลไกทางความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารทุกวัน โดยที่หลายคนไม่ทันสังเกต สาระสำคัญของหนังสือคือการทำความเข้าใจ ธรรมชาติของมนุษย์ ผ่านการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ การใช้ถ้อยคำ การฟัง การตั้งคำถาม ไปจนถึงปรากฏการณ์ทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ โดยผู้เขียนได้เชื่อมโยงประสบการณ์จริงกับแนวคิดเชิงทฤษฎีอย่างเป็นธรรมชาติ ทำให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ โดยไม่รู้สึกว่าเป็นทฤษฎีที่จับต้องได้ยาก

ด้วยเหตุนี้ หนังสือจึงเหมาะกับผู้ปฏิบัติงานในสาขาอาชีพที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้คน เช่น การบริการ การขาย การศึกษา การสื่อสารมวลชน ตลอดจนผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวัน นอกจากจะช่วยให้ผู้อ่านสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิผล หนังสือยังทำหน้าที่เป็นเกราะป้องกันให้ผู้อ่านเข้าใจและระมัดระวังต่อวิธีการชักจูงที่ถูกใช้ในสื่อ การตลาด และบริบททางสังคมยุคปัจจุบัน เมื่อพิจารณาโดยรวมหนังสือเล่มนี้จึงไม่ใช่คู่มือการควบคุมผู้อื่นแต่เป็นคู่มือการเข้าใจมนุษย์ และใช้การสื่อสารอย่างมีสติและจริยธรรม ช่วยทั้งยกระดับการสื่อสารของตนเองและป้องกันไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของเทคนิคโน้มน้าวใจที่ถูกใช้แพร่หลายโดยที่เราอาจไม่รู้ตัว