



**หนังสือ : TALKING TO STRANGER
ศิลปะแห่งการอ่านคน**

ผู้แต่ง : มัลคอล์ม แกลดเวลล์

สำนักพิมพ์ : AMARIN HOW TO

ปีที่พิมพ์ : 2021

**คนที่เราคิดว่ารู้จักดีแล้ว บางครั้งก็เหมือนไม่รู้จัก
จึงไม่แปลกที่หากเราเพิ่งทำความรู้จักกับใครสักคน
แล้วมีเรื่องให้สงสัย ไม่เข้าใจ และเต็มไปด้วยอคติมากมาย**

TALKING TO STRANGERS หรือ ศิลปะแห่งการอ่านคน คือหนังสือเล่มดังของ มัลคอล์ม แกลดเวลล์ ที่ว่าด้วยเรื่องการสนทนากับคนแปลกหน้าว่าเราจะมีวิธีคิด เข้าใจ และรับมืออย่างไร เพราะเราไม่มีทางรู้เลยว่าคนแปลกหน้าที่เราเจอกำลังจะกลายเป็นใครในชีวิตของเรา ร่วมกันรู้จักผลงานที่มียอดขายกว่า 500,000 เล่มในอเมริกา ผ่านเหตุการณ์สำคัญ ประวัติศาสตร์ และการทดลองทางจิตวิทยาที่จะทำให้เรารู้จัก 'คน' มากขึ้น

ภาคหนึ่ง : สายลับและนักการทูต : ปริศนาสองข้อ

ถ้าหากระดับยอดฝีมือของ CIA ยังหลงเข้าใจผิดเต็มๆ แล้วคนทั่วไปอย่างเราๆ จะพลาดไปที่ไหนกันล่ะ:

ปริศนาข้อที่ 1 : ทำไมเราถึงจับไม่ได้เมื่อโดนคนที่ไม่รู้จักโกหก ต่อหน้าต่อตา

เคสนี้ยกมาจากการที่มีสายลับคิวบาแฝงมาอยู่ใน CIA ทั้งๆที่ไม่เนียน โดนสงสัย แต่ทำไมไม่ได้โดนจับตั้งแต่นั้นๆ คุณพร้อมจะเชื่อไหมว่า ดาวรุ่งของหน่วยงาน ที่ทำผลงาน ยอดเยี่ยมมาตลอดคือสายลับของอีกฝั่ง หรือ หน่วยงานลับของคุณเต็มไปด้วยสายลับมากมายจากศัตรู

ปริศนาข้อที่ 2 : ทำไมบางทีการได้พบปะคนแปลกหน้าจึงกลับ ทำให้เราเข้าใจบุคคลนั้นได้แย่กว่าไม่พบ?

ทูตทุกคนที่ไปคุยกับฮิตเลอร์ คิดว่าเขาจะไม่ทำสงคราม ในขณะที่คนที่ไม่เคยเจอเขา บอกว่า คนๆนี้เปิดก่อนแน่ๆ นั่นเป็นเพราะเราตั้งสมมุติฐานเพื่อพยายามทำความเข้าใจ คนที่เราไม่รู้จักว่า เราเชื่อว่าข้อมูลที่รวบรวมได้จากการพบปะ พูดคุยเป็นการส่วนตัวนั้นมีค่าเป็นพิเศษ ซึ่งไม่จริงเสมอไป

ภาคสอง : พร้อมจะเชื่อใจคนอื่น

คุณไม่ได้เชื่อใครสักคน เพราะไม่ได้สงสัยอะไรในตัวเขาเลย

กรณีศึกษา : คดีทำอนาจารเด็ก

เป็นเรื่องของแพทย์ประจำทีมยิมนาสติกหญิงทีมชาติ
สหรัฐ ที่เชี่ยวชาญในการรักษา อังเชิงกรานผิดปกติ โดยจะใช้
สองนิ้วมือสอดเข้าไปในช่องคลอดคนไข้เพื่อนวดกล้ามเนื้อและ
เส้นเอ็นที่เกร็งตึงเพราะการโหมฝึกยิมนาสติก เขาจดจ่อจน
เวียนนอนตรงอังเชิงกรานอยู่นั้น ทำโดยไม่ได้ขอความยินยอม
ไม่ได้สวมถุงมือ และโดยไม่จำเป็นต้องทำ ใช้ขั้นตอนการแพทย์
ปิดบัง จนกระทั่งถูกจับได้ เพราะไปเจอรูปโป๊เด็กเก็บไว้
37.000 รูป ซึ่งกว่าจะถูกจับได้ก็หลายสิบปีเลยทีเดียว มีเด็ก
ไปฟ้องโค้ช แต่โค้ชเชื่อหมอ ไม่เชื่อเด็ก คำกล่าวหาสร้างความ
สงสัย แต่ไม่มากพอ การทำมิดีมิร้ายดำเนินการต่อไป และมี
โอกาสถึง 14 ครั้งที่มีอำนาจสามารถจัดการได้ ไม่ว่าจะ
เป็นพ่อแม่ โค้ช เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการแจ้งเตือนถึงพฤติกรรมนี้
แต่ก็ไม่มีอะไรเกิดขึ้นเลย จนกระทั่งเจอรูปเก็บในไดรฟ์ ตอนได้
ฟังข่าวนี้ครั้งแรก เราอาจโทษ เจ้าหน้าที่ หรือ ผู้รับผิดชอบว่า
ช่วยปกป้องคนผิด หรือ จงใจทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น หรือ คำนี้ถึง
ผลประโยชน์ของสถาบันมากกว่าความจริง แต่เอาเข้าจริงมัน
ซับซ้อนกว่านั้น

*การที่เราพร้อมจะเชื่อใจคนอื่น ทำให้เรามีอคติตีความใน
แบบที่น่าจะเป็นไปได้มากที่สุด*

ประโยคนี้อาจสรุปแนวโน้มที่พร้อมจะเชื่อใจคนอื่นได้แทบจะ
สมบูรณ์แบบเลยใช้ไหม ไม่เคยมีใครเสนอให้จับพ่อแม่เด็กเข้า
คุกเพราะไม่ยอมปกป้องลูกตนเองให้พ้นจากมือคนร้าย
เรายอมเชื่อเรื่องโกหก ที่ดูน่าจะเป็นไปได้ แทนที่จะสงสัย
เพราะถ้าเราสงสัยก่อน แล้วให้ทุกคนพิสูจน์สังคมจะเดินต่อไป
ไม่ได้ เราจึงเลือกเชื่อไปก่อน เพราะเหตุการณ์ที่คนโกหก
เกิดขึ้นน้อยมากๆ จากการพูดทั้งหมด

ภาคสาม : เห็นทะลุอุปสรรค

แค่ดูหน้าก็รู้ใจเป็นความเชื่อผิดๆ ที่เรารับมาจากการดูละคร โทรทัศน์หรืออ่านนิยายมากเกินไป

ในศาล พวกเขาเชื่อว่าจำเป็นต้องได้เห็นหน้าคร่าตา ผู้ต้องหาซึ่งตนจะพิจารณาให้ประกัน แต่ความจริงแล้ว การแสดงสีหน้า กับการสื่อความหมาย นั้นแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม หน้าตาที่เราคิดว่าเขาโกรธ คนอีกกลุ่มจะเข้าใจว่ามันคือเศร้า เฉยๆ หรือ กลัวจริงๆ อยู่ที่คนส่วนใหญ่ตีความเหมือนกัน เพราะรับวัฒนธรรมสากลผ่านสื่อ แต่นั่นไม่ได้แต่ที่ทุกคนเราเคยมีเรื่องแย่งๆ อย่างการ จับเพื่อนสนิทของผู้ตาย เข้าคุก เพราะเพื่อนดันไม่แสดงสีหน้าเศร้า อย่างที่ควรจะเป็น จนทำให้สงสัยว่าเพื่อนสนิทคือคนข่า แต่จริงๆ คือไม่ได้ทำ สาเหตุที่คอมพิวเตอร์ตัดสินคดีได้ดีกว่าผู้พิพากษา ก็เพราะเรื่องนี้ผู้พิพากษา ได้เห็นหน้าผู้ต้องหา และได้รับข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ทำให้สมการในการตัดสินคดี ซับซ้อนขึ้นโดยไม่เป็นประโยชน์เพิ่ม

ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อหน้าเขาไม่ตรงกับใจ

- เรามักประเมินความซื่อตรงของใครๆ ตามสีหน้าท่าทางของคนนั้น ใครที่พูดน่าฟัง ท่าทางมั่นใจ จับมือทักทายหนักแน่น ท่าที่เป็นมิตรชวนติดใจ ย่อมดูน่าเชื่อถือ
- ส่วนคนที่ประหม่า ดูมีพิธีกรรม พูดจาอึกอัก ท่าทางอึดอัด อธิบายเยิ่นเย้อวกวน ย่อมดูไม่น่าเชื่อถือ
- **63%** ของคนบอกว่า ร่องรอยที่ตนใช้จับโกหก มากที่สุดคือ การหลบตา

และนี่เป็นแค่ตัวอย่างจาก 3 บทที่ยกมา หากคุณต้องการดู
คนให้ออก มองคนให้เป็น ทำความรู้จัก คนที่คุณไม่รู้จัก อย่างถูกวิธี
แล้วชีวิตจะง่ายขึ้น หนังสือเล่มนี้จะพาคุณค้นพบ สิ่งสำคัญที่คุณ
ต้องรู้ในการทำมาค้าขายหรือแม้แต่การปรับใช้กับการเปลี่ยนแปลง
และการยึดมั่นหลักจริยธรรมในองค์กร สามารถยืมตัวเล่มอ่านได้ที่
หอสมุด ร.ก.ส. ค่ะ _____



หอสมุดธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.)

Website : library.baac.or.th

Facebook : www.facebook.com/baaclibrary