

สารบัญ

บทนำ

ทุกคนมีสารที่ยากสื่อ

9

ใครเป็นคนพูด

1 กฎแห่งความน่าเชื่อถือ

ข้อความที่ทรงพลังที่สุด

คือข้อความที่คุณใช้ชีวิตตามนั้น

17

2 กฎแห่งการเฝ้าสังเกต

นักสื่อสารที่ดี

เรียนรู้จากนักสื่อสารชั้นยอด

35

3 กฎแห่งความเชื่อมั่น

ยิ่งคุณเชื่อมั่นมากเท่าไร

ผู้คนก็ยิ่งสัมผัสได้มากเท่านั้น

57

พูดอะไร

4 กฎแห่งการเตรียมพร้อม

ถ้าคุณยังไม่ได้พัฒนาสิ่งใด
คุณก็ถ่ายทอดมันให้ผู้อื่นไม่ได้

77

5 กฎแห่งการร่วมมือ

ความคิดดีๆ บางอย่างเกิดขึ้นได้
จากการร่วมมือกับผู้อื่น

101

6 กฎแห่งเนื้อหา

เมื่อคุณมีสิ่งที่ควรค่าแก่การพูด
ผู้คนก็จะเริ่มรับฟัง

121

พูดอย่างไร

7 กฎแห่งการเชื่อมโยง

นักสื่อสารรู้ว่าหัวใจสำคัญคือผู้ฟัง

145

8 กฎแห่งการใช้ข้อโต้แย้ง

นักสื่อสารที่ดีจะเริ่มต้นจากสิ่งที่ตนถนัด
และใช้มันให้บ่อยที่สุด

167

9	กฎแห่งการสร้างความคาดหวัง	
	ถ้าคุณแทบอดใจไม่ไหวที่จะพูด	
	คนฟังก็แทบอดใจไม่ไหวที่จะฟัง	185
10	กฎแห่งความเรียบง่าย	
	นักสื่อสารที่ดีจะทำให้เรื่องซับซ้อนให้เรียบง่าย	205
11	กฎแห่งการสื่อสารให้เห็นภาพ	
	การเล่าพร้อมทำให้เห็นภาพ	
	ยอดเยี่ยมกว่าการเล่าเพียงอย่างเดียว	223
12	กฎแห่งการเล่าเรื่อง	
	ผู้คนมองเห็นชีวิตตัวเองผ่านเรื่องเล่า	241
	<u>พูดเมื่อไหร่</u>	
13	กฎแห่งการปรับเปลี่ยนบรรยากาศ	
	นักสื่อสารย่อมอ่าน	
	และรู้จักปรับเปลี่ยนบรรยากาศ	263
14	กฎแห่งการเปลี่ยนจังหวะ	
	ความจำเจคือจุดจบของการสื่อสาร	283

ทำไมจึงพูด

15	กฎแห่งการเพิ่มคุณค่า	
	ผู้คนอาจลืมสิ่งที่คุณพูด	
	แต่จะไม่มีวันลืมว่าคุณทำให้พวกเขารู้สึกอย่างไร	305
16	กฎแห่งผลลัพธ์	
	ความสำเร็จสูงสุดของการสื่อสาร	
	คือการลงมือทำ	325
	บทสรุป	339
	ประวัติผู้เขียน	341

บทนำ

ทุกคนมีสารที่อยากสื่อ

คุณอยากจะทำอะไร คุณจะถ่ายทอดสารนั้นออกมาได้ไหม แล้วเมื่อถึงเวลาพูด คุณจะสื่อสารได้ดีพอที่สารนั้นจะส่งไปถึงผู้ฟังและบรรลุผลตามที่คุณต้องการหรือไม่

ทุกคนต่างก็มีสารที่อยากสื่อ บางครั้งมันอาจเป็นสาระที่ใช้ได้เฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง บางครั้งก็อาจเป็นสาระสำคัญที่อยากส่งต่อไปตลอดชีวิต คุณอาจต้องสื่อสารวิสัยทัศน์ของบริษัท แสดงความเห็นในการประชุม ผู้ปกครองที่โรงเรียนของคุณ นำเสนอผลงานให้เพื่อนสมัยมัธยมหรือมหาวิทยาลัยต้องปรบมือให้ หรือคุณอาจแค่อยากรายงานผลประกอบการประจำไตรมาสโดยไม่ทำให้เพื่อนร่วมงานลับตาเกินไป

คุณอาจต้องนำเสนอสินค้า ลงสมัครรับเลือกตั้ง เทศนาในโบสถ์ สร้างอาชีพจากการเป็นนักพูดมือโปร หรือบางทีคุณก็แค่อยากถ่ายทอดความรู้สึกจากใจให้สมาชิกในกลุ่มเล็กๆ ได้รับรู้

ไม่ว่าจะถ่ายทอดสารแบบไหน คุณก็ย่อมอยากทำมันให้ดีที่สุด คุณอยากให้สารของคุณส่งผลกระทบและเกิดประโยชน์สูงสุดใช่ไหมครับ แล้วคุณทำได้ไหมล่ะ

วารสาร*ฮาร์วาร์ด บิสซิเนส รีวิว* ระบุว่า “คุณสมบัติอันดับหนึ่งที่ใช้พิจารณาความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งของคนทำงานคือ ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” การสื่อสารยังจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของเรา มันคือวิธีที่เราส่งอิทธิพลต่อผู้อื่น เป็นหัวใจสำคัญของ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ มันคือแก่นของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ของเรา เฮย์ลีย์ ฮอว์ธอร์น นักวิเคราะห์และผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร กล่าวไว้ว่า “การสื่อสารคือเนื้อเยื่อที่ยึดมนุษยเข้าหากัน มีศักยภาพที่จะ ทำให้เรามาอยู่ร่วมกัน สร้างความเข้าใจร่วมกัน วางแผนและริเริ่มสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้องกัน รวมถึงอีกหลายสิ่งหลายอย่าง สุดท้ายแล้วการสื่อสาร ก็คือพาหนะที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั่นเอง”

แต่ในขณะเดียวกัน การพูดในที่สาธารณะ ซึ่งผมนิยามว่าหมายถึง การถ่ายทอดข้อความไปยังผู้ฟังตั้งแต่สองคนขึ้นไป ก็ยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คน จำนวนมากหวาดหวั่น นักแสดงตลกเดี่ยวไมโครโฟนอย่างเจอรี่ ไชน์เฟลด์ เคยกล่าวไว้ในช่วงหนึ่งของการแสดงว่า “ผมเห็นผลสำรวจครั้งหนึ่งบอกว่า สิ่งที่คนทั่วไปกลัวมากที่สุดอันดับหนึ่งคือการพูดต่อหน้าผู้คน ฟังแล้วน่าฟัง ไม่น้อย เพราะอันดับสองคือความตาย ความตายอยู่อันดับสองเนี่ยนะ แปลว่าสำหรับคนทั่วไป ถ้าต้องไปงานศพ คุณคงอยากเป็นฝ่ายนอนอยู่ใน โลงมากกว่าลุกขึ้นกล่าวคำไว้อาลัยเสียอีก”

ซึ่งจริงๆ แล้วมันไม่จำเป็นต้องเป็นแบบนี้เสมอไปหรอกครับ

ผมเชื่อว่าคนส่วนใหญ่ที่กลัวการพูดต่อหน้าคนหมู่มากเลือกหลีกเลี่ยง มันเพราะไม่อยากทำออกมาได้แะ พวกเขากังวลว่าจะล้มเหลว ผมรู้เรื่องนี้ ดี เพราะเมื่อปี 2011 ผมได้ก่อตั้ง Maxwell Leadership Team ซึ่งเป็นองค์กร ฝึกผู้คนให้เป็นโค้ชและนักพูด เมื่อเข้ารับการอบรม ทุกคนต้องพูดต่อหน้า สมาชิกในกลุ่มย่อยที่นั่งโต๊ะเดียวกันเป็นเวลาห้านาที ทุกคนต่างอยากทำ

ออกมาให้ได้ พวกเขามีสารที่ต้องการถ่ายทอด และกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้วิธีสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ แต่พวกเขาก็ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ศักยภาพของตัวเองจะทำได้ และนั่นคือเหตุผลที่เราฝึกพวกเขา

เมื่อพูดถึงการสื่อสาร ใครๆ ก็ต้องเคยติดขัดหรือทำพลาดในช่วงเริ่มต้นกันทั้งนั้น ตลอดอาชีพนักพูดของผม ผมขึ้นพูดมาแล้วมากกว่า 13,000 ครั้ง และตอนนี้ก็ถือว่ากำลังอยู่ในช่วงที่ทำได้ดีที่สุดในชีวิต แต่ประสบการณ์การพูดต่อหน้าผู้คนครั้งแรกของผมนั้นกลับเลวร้ายเอามากๆ (ซึ่งคุณจะได้อ่านเรื่องนั้นในหนังสือเล่มนี้) แล้วทำไมตอนนั้นผมถึงทำได้ไม่ดีนะเหรอ ก็เพราะไม่มีใครพูดเก่งตั้งแต่ครั้งแรกหรอกครับ! เช่นเดียวกับทักษะอื่นๆ นั้นแหละ การพูดก็มีช่วงเวลาที่ต้องเรียนรู้ แต่ถ้าคุณมีหลักการที่ถูกต้องคอยชี้นำพัฒนาการของตัวเอง คุณก็จะเก่งขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และทุกครั้งที่คุณขึ้นพูด คุณก็จะพัฒนาขึ้นไปอีก เฮย์ลีย์ ฮอว์ธอร์น กล่าวไว้ว่า “การฝึกฝนทักษะการสื่อสารจนเชี่ยวชาญไม่ใช่สิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ในชั่วข้ามคืน การพัฒนาทักษะการสื่อสารคือการเดินทางที่ต้องใช้เวลา” แต่สิ่งหนึ่งที่ผมบอกคุณได้ก็คือ มันจะคุ้มค่าทุกอย่างกว่า!

ผมเขียนหนังสือเรื่อง *The 16 Undeniable Laws of Communication* เพื่อช่วยให้ทุกคนสามารถพูดต่อหน้าผู้อื่นได้ดีขึ้น เช่นเดียวกับหนังสือชุดกฎเล่มอื่นๆ ของผมที่มุ่งช่วยเหลือผู้คนในเรื่องภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม และการเติบโตของตัวเอง หนังสือเล่มนี้ก็มีเป้าหมายที่จะช่วยคุณในเรื่องการสื่อสาร ซึ่งคุณสมบัติของกฎแห่งการสื่อสารก็ไม่ต่างจากกฎแห่งภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม และการเติบโต ดังนี้

1. **กฎทุกข้อสามารถเรียนรู้ได้** บางข้ออาจเข้าใจและนำไปใช้ได้ง่ายกว่าข้ออื่น แต่ทุกข้อล้วนเรียนรู้และฝึกฝนได้
2. **กฎทุกข้อสมบูรณ์ในตัวเอง** แม้กฎทุกข้อจะเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน แต่คุณไม่จำเป็นต้องเข้าใจกฎข้อใดเป็นพิเศษก่อนจึงจะเรียนรู้ข้ออื่นข้อได้
3. **กฎทุกข้อมีผลตามมา** หากคุณนำกฎเหล่านี้ไปใช้ คุณจะสามารถ่ายทอดสารอย่างเต็มศักยภาพและเพิ่มอิทธิพลของตัวเองได้ แต่หากฝ่าฝืนหรือเพิกเฉยต่อกฎเหล่านี้ การสื่อสารของคุณก็จะมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
4. **กฎทุกข้ออยู่เหนือกาลเวลา** ไม่ว่าคุณจะมีอายุน้อยหรือมาก มีหรือไม่มีประสบการณ์ กฎเหล่านี้ก็ใช้ได้เหมือนกันเสมอ มันใช้ได้กับคนรุ่นปู่ย่าตายายของคุณ และก็ยังใช้ได้กับเหลนของคุณเช่นกัน
5. **กฎทุกข้อเป็นรากฐานของการสื่อสารที่ดี** เมื่อคุณเรียนรู้หลักการแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือฝึกฝนและนำไปใช้ในชีวิตจริง และเมื่อคุณทำเช่นนั้น คุณก็จะกลายเป็คนักสื่อสารที่ดียิ่งขึ้น

วอร์เรน บัฟเฟตต์ มหาเศรษฐีนักธุรกิจและนักการกุศลเคยกล่าวไว้ว่า “วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะทำให้คุณมีคุณค่ามากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ตอนนี้อย่างน้อย 50 เปอร์เซ็นต์ ก็คือการขัดเกลาทักษะการสื่อสารของตัวเองทั้งการเขียนและการพูด” เขายังกล่าวอีกว่า “ถ้าคุณสื่อสารไม่เป็น มันก็เหมือนการส่งสายตาให้ผู้หญิงในห้องที่มีดสนิท ไม่มีอะไรเกิดขึ้น คุณอาจมีมันสมองอัจฉริยะที่สุดในโลก แต่คุณต้องถ่ายทอดสิ่งที่อยู่ในหัวออกมาให้ได้ และสิ่งที่ใช้ถ่ายทอดก็คือการสื่อสาร”

ไม่ว่าคุณจะทำการบริหารธุรกิจ สอนหนังสือ ขายสินค้า เทศนา
ฝึกอบรมพนักงาน ฝึกสอนทีม เรียนให้จบปริญญา บริหารองค์กรไม่แสวง
ผลกำไร หรือพูดในที่ประชุมของชุมชน การเรียนรู้ที่จะสื่อสารให้ดีขึ้นย่อม
ช่วยคุณได้ จงเรียนรู้และนำกฎแห่งการสื่อสารไปใช้ แล้วคุณจะถ่ายทอด
สารของตัวเองได้อย่างเต็มศักยภาพ และนั่นเองจะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จ
ในสิ่งที่ทำ

SAMPLE

WHO SAYS IT

ใครเป็นคนพูด

SAMPLE

THE LAW OF CREDIBILITY

กฎแห่งความน่าเชื่อถือ

ข้อความที่ทรงพลังที่สุด
คือข้อความที่คุณใช้ชีวิตตามนั้น

จะเกิดอะไรขึ้นหากสุนทรพจน์ “ผมมีความฝัน (I Have a Dream)” ในการเดินขบวนที่กรุงวอชิงตันเมื่อปี 1963 ไม่ได้กล่าวโดยมาร์ติน ลูเธอร์ คิง จูเนียร์ แต่เป็นจอร์จ วอลเลซ ผู้ว่าการรัฐผู้สนับสนุนการแบ่งแยกสีผิว หรือหากคำปราศรัยเกตตีสเบิร์ก (Gettysburg Address) เมื่อปี 1863 ไม่ได้กล่าวโดยอับราฮัม ลินคอล์น แต่เป็นเจฟเฟอร์สัน เดวิส ประธานาธิบดีฝ่ายสมาพันธรัฐ หรือหากคำเทศนาบนภูเขาไม่ได้ถ่ายทอดโดยพระเยซูคริสต์ แต่เป็นยูดาส อิสคาริโอท หรือปอนทิอุส ปีลาต

ผู้คนที่ได้ฟังจะมีปฏิกิริยาอย่างไร พวกเขาจะถูกฮือขึ้นก่อจลาจลหรือไม่ จะเข้าไปทำร้ายผู้พูดหรือเปล่า หรือเพียงแค่ลุกเดินจากไป อย่างน้อยที่สุด ข้อความเหล่านั้นก็คงไม่สร้างผลกระทบใดๆ และคำพูดเหล่านั้นก็คงถูกลืมเลือน นั่นก็เพราะถ้อยคำอันสูงส่ง เปี่ยมด้วยแรงบันดาลใจ น่าจดจำ และเปลี่ยนแปลงชีวิตผู้คนเหล่านั้นไม่สอดคล้องกับตัวตนของผู้ที่เป็นคนพูด เมื่อเป็นเรื่องของการสื่อสาร ความไม่สอดคล้องเช่นนี้ไม่มีวันได้ผล เพราะ

ข้อความที่ทรงพลังที่สุดคือข้อความที่คุณใช้ชีวิตตามนั้น ไม่อย่างนั้นแล้ว มันก็คงเป็นแค่เพียงคำพูดลอยๆ นี่คือกฎแห่งความน่าเชื่อถือ

เหตุผลที่มันเป็นกฎข้อแรก

แม้จะไม่ได้สำคัญไปกว่ากฎข้ออื่น แต่ก็มีเหตุผลที่ทำให้กฎแห่งความน่าเชื่อถือเป็นกฎข้อแรก ในฐานะนักสื่อสาร หากคุณไม่เรียนรู้และใช้ชีวิตตามกฎข้อนี้ ต่อให้รู้กฎข้ออื่นทั้งหมดก็แทบไม่มีประโยชน์ สิ่งที่คุณเป็นนั่นเอง ที่มอบความน่าเชื่อถือให้สิ่งที่คุณพูด อย่างที่เพื่อนของผมชื่อเจมี เคิร์น ลิมา ผู้ก่อตั้ง IT Cosmetics เขียนไว้ในหนังสือเรื่อง *Believe It* ว่า “ความจริงใจอาจไม่ได้รับประกันว่าคุณจะประสบความสำเร็จ... แต่ความจริงใจรับประกันว่าคุณจะล้มเหลวแน่นอน” หากคุณไม่ได้ใช้ชีวิตตามสิ่งที่พูด คุณก็ขาดความจริงใจ และการสื่อสารของคุณก็จะมีวันประสบความสำเร็จ

“ความจริงใจอาจไม่ได้
รับประกันว่าคุณจะ
ประสบความสำเร็จ...
แต่ความจริงใจ
รับประกันว่าคุณ
จะล้มเหลวแน่นอน”

- เจมี เคิร์น ลิมา

กฎแห่งการเชื่อมโยง (บทที่ 7) สอนว่าการสื่อสารเป็นเรื่องของผู้อื่นและคุณควรมุ่งความสนใจไปที่ผู้ฟัง แม้มันจะเป็นเรื่องจริง แต่การสื่อสารก็ไม่ได้เริ่มต้นจากผู้ฟัง หากเริ่มต้นจากตัวคุณเอง นี่คือหลักการสำหรับทุกคนที่อยากเป็นนักสื่อสารที่ดี ความสัมพันธ์ที่เรามีกับตัวเองคือตัวกำหนดความสัมพันธ์ที่เรจะมีกับผู้อื่น หากเราไม่ยอมรับในตัวเอง รู้สึกไม่สบายใจที่จะ

เป็นตัวเอง ไม่รู้ทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของตัวเอง หรือไม่ได้จริงจังกับสิ่งที่ตัวเองเป็น ความพยายามของเราคงส่งไปไม่ถึงผู้อื่น แต่เมื่อไหร่ที่เรารู้จักตัวเอง ชอบตัวเอง และสอดคล้องกับตัวตนของเรา นั่นแหละเราจึงจะรู้จักผู้อื่น ชื่นชมพวกเขา รู้สึกสบายใจ และเป็นตัวของตัวเองเมื่ออยู่กับพวกเขาได้

คุณสมบัติของนักสื่อสารที่น่าเชื่อถือ

หากคุณต้องการรู้จักและแสดงตัวตนที่แท้จริงของตัวเองออกมา รวมถึงสื่อสารได้อย่างน่าเชื่อถือ สิ่งที่คุณต้องทำมีอยู่ 5 ประการด้วยกัน

1. เปิดเผยตัวตนอย่างจริงใจ

การสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งต่อข้อมูล แท้จริงแล้วมันคือการเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงของคุณ ความซื่อตรงในระดับนั้นคือกุญแจสำคัญที่จะทำให้คุณเชื่อมโยงกับผู้คนได้ เบรน บราวน์ กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง *The Gifts of Imperfection* ว่า “ความจริงใจคือผลรวมของการตัดสินใจเลือกในทุกวัน มันคือการเลือกที่จะเป็นตัวของตัวเอง เลือกที่จะซื่อตรง และเลือกที่จะยอมให้ผู้อื่นมองเห็นตัวตนที่แท้จริงของเรา”

การเป็นตัวของตัวเองและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมามีความเสี่ยง เพราะผู้คนอาจไม่ชอบตัวตนที่แท้จริงของคุณ แต่พวกเขาก็อาจไม่ชอบตัวตนปลอมๆ ที่คุณสร้างขึ้นเช่นกัน และต่อให้ตอนแรกพวกเขาจะชอบตัวตนที่คุณสร้างขึ้นมา พอถึงวันหนึ่งที่ได้รู้ว่าคุณไม่ใช่ตัวตนของคุณจริงๆ พวกเขาก็คงไม่ชอบคุณอยู่ดี ถ้าอย่างนั้นคุณก็เป็นในสิ่งที่เป็นจริงๆ ไปเลยไม่ดีกว่าหรือ ไม่ว่าใครจะชอบหรือไม่ก็ตาม ถ้าเป็นผม ผมจะทำเช่นนั้น

ผู้คนไม่ได้ต้องการนักสื่อสารที่สมบูรณ์แบบ แต่ต้องการนักสื่อสารที่จริงใจ ผู้พูดที่เปิดเผยและสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติไม่มีเสน่ห์ เพราะพวกเขาแบ่งปันทั้งความล้มเหลวและความสำเร็จ

ผู้คนไม่ได้ต้องการ
นักสื่อสารที่สมบูรณ์แบบ
แต่ต้องการนักสื่อสาร
ที่จริงใจ

ของตัวเอง พวกเขาสามารถพูดอย่างตรงไปตรงมาโดยที่ยังเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การเปิดเผยตัวตนต้องอาศัยความกล้าหาญ และผู้คนที่ชื่นชมคุณสมบัติในตัวตนนี้ในนวนิยาย โดยเฉพาะเมื่อเขาคนนั้นเห็นคุณค่าของผู้ฟังของตน

จอห์น สไตน์เบ็ก นักเขียนเจ้าของรางวัลโนเบลเคยกล่าวไว้ว่า “สิ่งที่ใครสักคนเขียนออกมาคือตัวตนของเขาเอง คนใจดีเขียนอย่างใจดี คนใจร้ายเขียนอย่างใจร้าย... คนมีปัญญาก็เขียนอย่างมีปัญญา” เมื่อคนเราเป็นตัวของตัวเอง ทั้งงานเขียนและคำพูดของเราก็จะสะท้อนตัวตนที่แท้จริงออกมา ถ้าคุณอยากรู้จักผม ก็อ่านหนังสือของผมหรือฟังที่ผมพูดได้เลย ผมเลิกพยายามสร้างภาพเป็นคนอื่นตั้งแต่อายุสี่สิบต้นๆ นับแต่นั้นมาผมก็เป็นตัวของตัวเองแม้จะยังไม่สมบูรณ์แบบ แล้วความตั้งใจนี้ก็ถูกทดสอบเมื่อผมเริ่มเขียนหนังสือในช่วงอายุสามสิบต้นๆ สำนักพิมพ์เตือนว่า บางอย่างที่ผมทำอาจทำให้ยอดขายลดลง ผมอยากเขียนหนังสือสำหรับผู้นำ แต่พวกเขาบอกว่ฉันจะทำให้กลุ่มผู้อ่านแคบลง ผมชอบทำลิสต์และตัวเลข จึงใส่มันลงในหนังสือ พวกเขาบอกว่าผู้อ่านไม่ชอบ และแนะนำให้ผมเลิกทำอะไรแบบนี้เสีย

ผมมานั่งคิดจริงจังว่าจะเปลี่ยนแนวทางการเขียนเพื่อเอาใจสำนักพิมพ์ดีไหม แต่สุดท้ายก็ตัดสินใจว่าผมต้องเป็นตัวของตัวเอง ภารกิจของผมคือการช่วยเหลือผู้นำทั้งหลาย พรสวรรค์ของผมคือการสอนเรื่องภาวะผู้นำ ผมมักเขียนความคิดออกมาเป็นข้อๆ เป็นโครงสร้าง และเป็นตัวเลข ผมจึงเลือกเขียนหนังสือในแบบที่ตัวเองเชื่อว่าควรเขียน ต่อให้มันจะหมายถึงการเข้าถึงผู้คนได้น้อยลงก็ตาม แต่ผลกลับกลายเป็นว่า มีผู้คนเชื่อมโยงกับเนื้อหาและแนวทางการเขียนของผมมากกว่าที่ทุกคนคาดไว้ และแม้จะผ่านไปกว่า 40 ปี ผมก็ยังคงเขียนในสิ่งที่รัก โดยยึดโยงอยู่กับตัวตนของผมเสมอ

2. ทำให้สม่ำเสมอ

มาร์ก แบตเทอร์สัน กล่าวว่า “แทบทุกคนสามารถทำแทบทุกอย่างให้สำเร็จได้ หากทุ่มเทกับมันนานพอ หนักพอ และฉลาดพอ” สิ่งที่เขาหมายความว่าจริงๆ ก็คือความสม่ำเสมอ เพราะสิ่งที่บอกได้ดีที่สุดว่าคนคนหนึ่งจะทำอะไรในวันนี้ก็คือสิ่งที่เขาทำเมื่อวาน รูปแบบการกระทำที่สม่ำเสมอคือสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือ สิ่งที่คุณทำซ้ำแล้วซ้ำเล่าจะเป็นตัวบอกผู้อื่นว่าคุณเป็นคนแบบไหน

เมื่อคุณเริ่มสื่อสารกับผู้คนครั้งแรก พวกเขายังไม่รู้หรือว่าคุณเป็นคนสม่ำเสมอหรือไม่ โดยทั่วไปพวกเขาก็เชื่อตามที่คุณพูดออกมานั้นแหละ คำพูดของคุณมีน้ำหนักเพราะอีกฝ่ายยังไม่คุ้นเคยกับการกระทำของคุณ แต่เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งที่คุณพูดจะมีน้ำหนักน้อยลง ขณะที่สิ่งที่คุณทำจะมีน้ำหนักมากขึ้น ไม่มีอะไรง่ายไปกว่าการพูด และไม่มีอะไรยากไปกว่าการใช้ชีวิตตามคำพูดนั้นวันแล้ววันเล่า หากคุณให้คำแนะนำที่ดีแต่กลับเป็นตัวอย่างที่แย่ คุณจะทำให้ผู้ฟังสับสน และท้ายที่สุดก็สูญเสียพวกเขาไป หากคุณอยากเป็นนักสื่อสารที่ดี ความสม่ำเสมอคือสิ่งที่ขาดไม่ได้

ไม่มีอะไรง่ายไปกว่าการพูด
และไม่มีอะไรยากไปกว่า
การใช้ชีวิตตามคำพูดนั้น
วันแล้ววันเล่า

กว่าห้าสิบปีมาแล้วที่ผมตั้งใจสร้างคุณค่าให้ผู้คน นี่คือแรงจูงใจที่ทำให้ผมเขียนหนังสือ พูดต่อหน้าผู้คน และสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบตัว ผมมองว่าทุกวันคือโอกาสที่จะอุทิศตัวเองใหม่อีกครั้งเพื่อช่วยเหลือคนอื่นๆ สำหรับผมวันที่ดีคือวันที่ได้ทำอะไรสักอย่างให้ชีวิตของคนอื่นดีขึ้น เมื่อผมก้าวขึ้นเวทีและพูดว่า “ผมชื่อจอห์น และผมเป็นเพื่อนของคุณ” คนที่รู้จักประวัติของผมจะรู้ทันทีว่าผมตั้งใจมาช่วยพวกเขา แต่สิ่งนี้ต้อง

ผลงานที่ดีต้องสั่งสมไว้ก่อน
จึงจะปรากฏออกมาให้เห็น
ความสม่ำเสมอ
จะออกดอกออกผลทุกปี
ความน่าเชื่อถือก็เช่นกัน

อาศัยเวลา ผลงานที่ดีต้องสั่งสมไว้ก่อนจึงจะปรากฏออกมาให้เห็นความสม่ำเสมอจะออกดอกออกผลทุกปี ความน่าเชื่อถือก็เช่นกัน แม้อาจต้องใช้เวลา แต่ผลตอบแทนนั้นคุ้มค่าเสมอ

3. เป็นแบบอย่างที่ดี

เคยไหมครับเวลาที่เขียนข้อความสักข้อความหนึ่ง แล้วไปเจอข้อมูลที่คุณ่าสนใจหรือมีประโยชน์ แต่คุณกลับไม่สามารถยืนยันมันได้จากประสบการณ์หรือสิ่งที่ตัวเองเคยพบเจอโดยตรง กล่าวคือ มันเป็นคำแนะนำของคนอื่น ไม่ใช่สิ่งที่คุณค้นพบเอง แล้วคุณนำมันมาใช้หรือเปล่า ในช่วงแรกของการเป็นผู้นำและนักพูด ผมก็เคยทำแบบนั้น แต่สักพักก็แล้วผมรู้สึกว่ามันไม่ถูกต้อง หลังจากทำอยู่หลายครั้ง ผมจึงตัดสินใจครั้งสำคัญว่าผมจะไม่สอนสิ่งใด หากผมยังไม่ได้เชื่อในสิ่งนั้นหมดหัวใจ

การตัดสินใจครั้งนั้นทำให้ผมถ่ายทอดสารต่างๆ ได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น อีกไม่กี่ปีต่อมาผมก็ตัดสินใจก้าวขึ้นไปอีกขั้น ครั้งนี้ผมจะไม่สอนสิ่งใด หากผมยังไม่ได้พยายามใช้ชีวิตตามสิ่งนั้น การตัดสินใจครั้งนี้ยังเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับสิ่งที่ผมพูดออกมา เพราะมันบังคับให้ผมต้องเป็นแบบอย่างของสิ่งที่ตัวเองสอน ดังที่เจมส์ คูเซส และแบร์รี พอสเนอร์ กล่าวไว้ว่า “ความจริงก็คือคุณมีทางเลือกเพียงสองทาง ถ้าไม่เป็นผู้นำด้วยการทำให้คุณเป็นตัวอย่าง คุณก็ไม่ต้องเป็นผู้นำเลย คนเราจะเชื่อก็ต่อเมื่อได้เห็นผู้ติดตามของคุณจึงต้องได้เห็นว่าคุณใช้ชีวิตตามมาตรฐานที่ตัวเองตั้งไว้ และค่านิยมที่คุณประกาศยึดถือ”