

# สารบัญ

บทนำ	ผมรู้ว่าคุณคิดอะไรอยู่	5
บทที่ 1	ความลับของภาษา ที่ร่างกายสื่อสารออกมา	9
บทที่ 2	มรดกलिमบิกงเจริณ	33
บทที่ 3	รู้ไว้ใช้ว่า...ความลับของขาและเท้า	73
บทที่ 4	ลำตัวพูดได้ ภาษากายของลำตัว	113
บทที่ 5	ความรู้ยู่ไถล้แค่เอื้อม ภาษากายของแขน	143
บทที่ 6	จับให้มัน ภาษากายของมือและนิ้ว	175

**บทที่ 7**

**ผีในผ้าใบแห่งความคิด**

ภาษากายของใบหน้า

215

**บทที่ 8**

**ตรวจจับการโกหก**

โปรดใช้ความระมัดระวัง

263

**บทที่ 9**

**ข้อคิดส่งท้าย**

297

บรรณานุกรม

299

ประวัติผู้เขียน

303

SAMPLE

บทนำ

## ผมรู้ว่าคุณคิดอะไรอยู่

ชายหนุ่มนั่งนิ่งด้วยท่าที่เคร่งขรึมที่ด้านหนึ่งของโต๊ะ พยายามตอบคำถามของเจ้าหน้าที่เอฟบีไออย่างระมัดระวัง เขาไม่ใช่ผู้ต้องสงสัยอันดับหนึ่งในคดีฆาตกรรมนี้ด้วยซ้ำ อีกทั้งคำให้การของเขาก็ฟังดูน่าเชื่อถือและจริงใจ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ยังคงกดดันต่อไป ด้วยความยินยอมของผู้ต้องสงสัย เจ้าหน้าที่จึงยิงคำถามอีกหลายคำถามซึ่งเกี่ยวเนื่องไปถึงอาวุธที่ใช้ในการฆาตกรรม เช่น

“ถ้าคุณเป็นผู้กระทำความผิด คุณจะใช้ปืนไหม”

“ถ้าคุณเป็นผู้กระทำความผิด คุณจะใช้มีดไหม”

“ถ้าคุณเป็นผู้กระทำความผิด คุณจะใช้เหล็กเจาะน้ำแข็งไหม”

“ถ้าคุณเป็นผู้กระทำความผิด คุณจะใช้ค้อนไหม”

ในคดีนี้ เหล็กเจาะน้ำแข็งคืออาวุธที่ถูกใช้ในการฆาตกรรม แต่ข้อมูลนี้ถูกเก็บไว้เป็นความลับไม่ให้ใครรู้ จะมีก็แต่ฆาตกรเท่านั้นที่รู้ว่ามันเป็นคืออาวุธสังหาร ในขณะที่เจ้าหน้าที่เอฟบีไอได้เรียงชื่ออาวุธไปเรื่อย ๆ เขาก็เฝ้าสังเกตผู้ต้องสงสัยรายนี้อย่างถ่วงถี่ และเมื่อเขาเอ่ยถึงเหล็กเจาะน้ำแข็ง ชายหนุ่มก็ปิดเปลือกตาสนิทนานจนกระทั่งเจ้าหน้าที่เอ่ยชื่อ

อาวุธถัดไป เจ้าหน้าที่จิ้งจู้ได้ทันทีถึงความสำคัญของการปิดเปลือกตานี้ นับจากนาที่นั่นผู้ต้องสงสัย “อันดับรอง” ก็ได้กลายเป็นผู้ต้องสงสัยอันดับหนึ่งไปในทันที และต่อมาเขาก็สารภาพว่าเขาคือฆาตกร

ต้องขอยกนิ้วให้ โจ นาวารโร ซึ่งนอกจากจะกระซอกหน้าากฆาตกรที่ใช้เหล็กเจาะน้ำแข็งเป็นอาวุธแล้ว ยังแสดงฝีมือจับกุมฆาตกรจำนวนมาก รวมทั้งเป็น “สุดยอดนักสืบ” ของสำนักงานสอบสวนกลางแห่งสหรัฐอเมริกาหรือเอฟบีไอตลอดระยะเวลาการทำงานกว่า 25 ปี เขาทำได้อย่างไรนะหรือ หากคุณถามเขา เขาจะตอบด้วยเสียงที่แผ่วเบาว่า “ผมต้องยกความดีความชอบให้กับความสามารถในการอ่านคน”

โจใช้เวลาตลอดชีวิตการทำงานของเขาไปกับการศึกษา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้งานศาสตร์แห่งการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (nonverbal communication) ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางสีหน้า อากัปกริยา การเคลื่อนไหวของร่างกาย การเว้นระยะห่างของร่างกาย การสัมผัส การวางท่าทาง หรือแม้กระทั่งเสื้อผ้า เพื่อวิเคราะห์ว่าคนคนนั้นคิดอย่างไร ตั้งใจจะทำอะไร และสิ่งที่เขาพูดออกมานั้นเป็นความจริงหรือไม่อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ใช่ข่าวดีสำหรับอาชญากร ผู้ก่อการร้าย และสายลับซึ่งมักจะเผยเบาะแสมากมายออกมาบนร่างกาย โจจึงสามารถวิเคราะห์อ่านความคิด และล่วงรู้เจตนาของคนเหล่านั้นได้

ในทางตรงกันข้าม นี่ถือเป็นข่าวดีมากสำหรับผู้อ่านทุกคน เพราะโจตั้งใจจะแบ่งปันความรู้เรื่องภาษากายแบบเดียวกับที่เขาใช้เป็นประจำ จนกลายเป็น “ยอดนักสืบ” “เครื่องจับเท็จที่มีชีวิต” และอาจารย์ที่สถาบันฝึกอบรมเอฟบีไอ เพื่อให้คุณเข้าใจความรู้สึก ความคิด และเจตนาของคนรอบ ๆ ตัวคุณ ในฐานะนักเขียนและอาจารย์ชื่อดัง โจจะสอนให้คุณรู้จักสังเกต แทะรอย และวิเคราะห์ภาษากายของผู้อื่น เพื่อให้สามารถติดต่อพูดคุยกับพวกเขาได้ดีขึ้น ความรู้ในหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณมีชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะในเรื่องส่วนตัวหรือการทำงานก็ตาม

ความรู้ส่วนใหญ่ที่โจจะเปิดเผยในหนังสือเล่มนี้เป็นสิ่งที่แวดวงวิทยาศาสตร์เมื่อ 15 ปีที่แล้วไม่เคยล่วงรู้มาก่อน ต่อมาเมื่อมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการสแกนสมอง นักวิทยาศาสตร์จึงสามารถรับรองความถูกต้องของพฤติกรรมที่โจจะอธิบายในหนังสือเล่มนี้ได้ ด้วยผลการศึกษาวิจัยล่าสุดทางจิตวิทยา ประสาทชีววิทยา การแพทย์ สังคมวิทยา อาชีววิทยา การสื่อสาร และมานุษยวิทยา รวมถึงประสบการณ์ร่วม 25 ปีที่ได้คลุกคลีกับภาษากายในฐานะเจ้าหน้าที่เอพีไอ โจจึงถือเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติเพียงพร้อมกว่าใครในการช่วยให้คุณเข้าใจการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดได้กระจ่างที่สุด ความเชี่ยวชาญของเขาเป็นที่ยอมรับไปทั่วโลกและใคร ๆ ก็อยากได้ตัวเขา

คุณเองก็สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษากายได้ ไม่ว่าคุณจะต้องการความก้าวหน้าในชีวิตการงาน หรือแค่อยากเข้ากับเพื่อน ๆ และครอบครัวให้ดีขึ้น หนังสือเล่มนี้เขียนมาเพื่อคุณ แต่คุณต้องอ่านเนื้อหาในบทต่าง ๆ อย่างละเอียด รวมทั้งต้องใช้เวลาและพลังงานเพื่อการเรียนรู้และนำเอาสิ่งที่คุณสนใจสอนมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันอย่างจริงจัง

การอ่านคนให้ประสบความสำเร็จถือเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การเรียนรู้ และเป็นรางวัลที่คุ้มค่ากับความเพียรพยายามที่ได้ทุ่มเทลงไป เอาละครับ ถึงเวลาเตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อมแล้วพลิกหน้าต่อไป เพื่อเรียนรู้และเฝ้าสังเกตภาษากายที่สำคัญ ๆ และอีกไม่นานคุณก็จะสามารถรู้ได้ว่า ร่างกายของผู้อื่นกำลังบอกอะไรคุณอยู่โดยกวาดตามองเพียงแวบเดียวเท่านั้น

ดร.มารวิน คาร์ลินส์

SAMPLE

# ความลับของภาษา ที่ร่างกายสื่อสารออกมา

เมื่อได้ก็ตามที่ผมสอนเกี่ยวกับ “ภาษากาย” คำถามต่อไปนี่ยังมักจะถูก  
หยิบยกขึ้นมาเสมอ “ใจ อะไรที่ทำให้คุณเริ่มสนใจศึกษาเกี่ยวกับ  
ภาษากาย” จริง ๆ แล้วมันไม่ใช่สิ่งที่ผมวางแผนไว้ว่าจะทำหรือครับ  
หรือไม่ใช่เพราะผมมีความหลงใหลในเรื่องนี้มาอย่างยาวนาน แต่น่าจะ  
เรียกว่าความจำเป็นมากกว่า มันเป็นความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้า  
กับวิถีชีวิตใหม่ที่ต่างจากเดิมโดยสิ้นเชิง ตอนที่อายุ 8 ขวบ ผมเดินทาง  
จากคิวบามาที่อเมริกาในฐานะผู้อพยพ เราออกจากคิวบาหลังจากเกิด  
เหตุการณ์บูกอ่าวหมู (Bay of Pigs)\* ได้ไม่กี่เดือน ตอนนั้นคิด  
แต่เราจะอยู่ที่นั่นแค่ชั่วคราวเท่านั้นในฐานะผู้อพยพ

ที่แรกผมพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย ผมจึงต้องทำแบบเดียวกับ  
ผู้อพยพคนอื่น ๆ อีกนับพันที่เดินทางเข้ามาในประเทศนี้ นั่นคือ เรียนรู้  
อย่างรวดเร็วที่จะปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนใหม่ที่โรงเรียน ผมจะต้องมี

\* เป็นเหตุการณ์ที่สหรัฐอเมริกาหนุนหลังผู้ลี้ภัยชาวคิวบามากว่า 1,500 คนให้ยกพลขึ้นบกที่บาฮียา  
เดอ โคชินอส (Bahia de Cochinos: Bay of Pigs) ในฝั่งทะเลตอนใต้ของคิวบา แต่ไม่ได้รับการ  
สนับสนุนจากประชาชน และถูกทหารของนายพลคาสโตรปราบปรามอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นการ  
เสียหน้าครั้งใหญ่ของสหรัฐอเมริกาและนำไปสู่วิกฤติการณ์คิวบาในเวลาต่อมา

ประสาทสัมผัสที่ไวต่อภาษา “อื่น ๆ” ที่อยู่รอบตัว ซึ่งก็คือภาษากาย  
นั่นเอง ผมค้นพบว่าผมสามารถแปลและเข้าใจภาษากายได้ในทันที  
สมองวัยเด็กของผมในตอนนั้นมองเห็นร่างกายคนเป็นเหมือนป้ายโฆษณา  
ซึ่งถ่ายทอดสิ่งที่พวกเขาคิดผ่านท่าทาง สีหน้า และการเคลื่อนไหวร่างกาย  
เมื่อเวลาผ่านไป แน่ใจว่าผมได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษแล้ว แต่มันจะลึ้ม ๆ  
ภาษาสเปนไปบ้าง แต่ผมไม่เคยลึ้มภาษากาย ผมค้นพบตั้งแต่ยังเด็กว่า  
ผมสามารถฟังพากรสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดได้เสมอ

ผมเรียนรู้ที่จะใช้ภาษากายในการทำความเข้าใจว่า เพื่อนร่วมห้อง  
และคุณครูพยายามจะสื่อสารอะไรและรู้สึกอย่างไรกับผมบ้าง สิ่งแรก ๆ  
ที่ผมสังเกตเห็นได้คือ นักเรียนและคุณครูที่ชอบผมจะเลิกคิ้วในครั้งแรก  
ที่พวกเขาเห็นผมเดินเข้ามาในห้อง ในทางกลับกัน คนที่ไม่ชอบผม  
สักเท่าไรจะหรีตาเล็กน้อยเมื่อผมปรากฏตัว มันเป็นพฤติกรรมที่เมื่อ  
สังเกตเห็นแล้ว ผมจะไม่มีวันลึ้มได้เลย

เช่นเดียวกับผู้อพยพคนอื่น ๆ ผมอาศัยข้อมูลทางภาษากายเพื่อ  
ประเมินและสร้างมิตรภาพอย่างรวดเร็ว เพื่อสื่อสารแม้ว่าจะมีอุปสรรค  
ทางภาษา เพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างศัตรู และเพื่อบ่มเพาะความสัมพันธ์  
ที่ดี ในอีกหลายปีให้หลัง ผมก็ได้ใช้พฤติกรรมการสื่อสารทางสายตา  
แบบเดียวกันนี้เพื่อคลี่คลายคดีอาชญากรรมในฐานะเจ้าหน้าที่เอฟบีไอ  
(ดูกรณีตัวอย่างที่ 1)

จากประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรมของผม ผมอยาก  
จะสอนให้คุณมองโลกเหมือนกับเจ้าหน้าที่เอฟบีไอผู้เชี่ยวชาญด้าน  
ภาษากาย โดยมองว่าทุกการปฏิสัมพันธ์ของคนเราล้วนบ่งบอกถึงข้อมูล  
บางอย่างและเป็นโอกาสที่จะใช้ภาษากายเพื่อให้ล่วงรู้ความคิด ความ  
รู้สึก และเจตนาของผู้อื่น ผลที่ตามมาก็คือ นอกจากคุณจะได้เห็น  
เหนือผู้อื่นแล้ว คุณยังจะได้รับการปกป้องและเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์  
ในแง่มุมที่คุณไม่เคยรู้มาก่อนอีกด้วย



## การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดคืออะไร

การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (มักถูกเรียกว่าภาษากาย) เป็นการสื่อความหมายเช่นเดียวกับการสื่อสารด้วยภาษาพูด เว้นเสียแต่ว่าการสื่อสารแบบนี้ใช้การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การสัมผัส การเคลื่อนไหว ร่างกาย การวางท่า และการแต่งกาย (เสื้อผ้า เครื่องประดับ ทรงผม รอยสัก และอื่น ๆ) นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงน้ำเสียงและระดับความดังของเสียง (ไม่ใช่คำพูด) อีกด้วย โดยปกติแล้วในการสื่อสารระหว่างบุคคล ภาษากายจะเข้ามามีบทบาทประมาณ 60-65 เปอร์เซ็นต์ (แต่ในระหว่างที่มีเพศสัมพันธ์ บทบาทของภาษากายอาจพุ่งสูงถึง 100 เปอร์เซ็นต์เลยทีเดียว)

### กรณีตัวอย่างที่ 1 : เพียงแค่กะพริบตา

“การปิดกั้นดวงตา” เป็นภาษากายซึ่งอาจปรากฏออกมาในยามที่เรารู้สึกถูกข่มขู่หรือไม่ชอบสิ่งที่ตัวเองเห็น การหรีตตา (ดังในกรณีของเพื่อนร่วมชั้นเรียนของผม) การหลับตา และการเอานิ้วหรือมือปิดตาเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อปกป้องสมองไม่ให้ “มองเห็น” ภาพที่ไม่อยากเห็น และเพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นรู้ว่าเรารู้สึกรังเกียจ

ในฐานะนักสืบ ผมได้ใช้พฤติกรรมปิดกั้นดวงตาแบบนี้เพื่อช่วยในการสืบสวนคดีโศกนาฏกรรมลอบวางเพลิงที่โรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองเปอริโตรโก ซึ่งทำให้มีผู้เสียชีวิตมากถึง 97 คน พนักงานรักษาความปลอดภัยคนหนึ่งกลาย

เป็นผู้ต้องสงสัยในทันที เพราะเปลวเพลิงเกิดขึ้นในบริเวณที่เขาดูแลอยู่ วิธีหนึ่งที่เราวิเคราะห์ว่าเขาไม่ได้เกี่ยวข้องกับคือการถามคำถามที่เฉพาะเจาะจงว่า เขาอยู่ที่ไหนตอนก่อนเกิดเหตุและระหว่างเกิดเหตุ รวมถึงเขาเป็นคนจุดไฟหรือไม่ หลังจากถามแต่ละคำถาม ผมเฝ้าสังเกตสีหน้าและสัญญาณบอกเหตุของพฤติกรรมปิดกั้นดวงตา แต่ดวงตาของเขากลับถูกปิดกั้นเฉพาะตอนถูกถามว่า เขาอยู่ที่ไหนเมื่อไฟเริ่มไหม้ ที่น่าแปลกคือเขาไม่ได้ตอบรื้อนกับคำถามที่ว่า “คุณเป็นคนจุดไฟหรือเปล่า” ผมจึงรู้ว่าประเด็นที่แท้จริงคือตำแหน่งที่เขาอยู่ในขณะที่ไฟเริ่มไหม้ ไม่ใช่การมีส่วนร่วมวางเพลิง เขาเลยถูกสอบสวนเพิ่มเติมในประเด็นนี้ สุดท้ายก็ยอมรับว่าได้ละทิ้งหน้าที่เพื่อไปหาคนรักซึ่งทำงานอยู่ที่โรงแรมเดียวกัน แต่โชคร้ายที่ผู้ร้ายได้ลอบเข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบของเขาและวางเพลิงในที่สุด

ในกรณีนี้ พฤติกรรมปิดกั้นดวงตาของพนักงานรักษาความปลอดภัยช่วยให้เราเห็นว่า เราจะต้องถามต่อไปเพื่อให้คดีคลี่คลาย สุดท้ายนักวางเพลิง 3 คนที่เป็นตัวการก็ถูกจับและดำเนินคดี พนักงานรักษาความปลอดภัยผู้นั้นพ้นข้อกล่าวหาจากการเป็นผู้ต้องสงสัยวางเพลิง แต่ก็ได้รับโทษหนักเพราะละเลยหน้าที่

ภาษากายอาจช่วยเปิดเผยถึงความคิด ความรู้สึก และเจตนาที่แท้จริงของบุคคลได้ ด้วยเหตุนี้ ในบางครั้งมันจึงถูกเรียกว่า เบาะแส (ซึ่งจะบอกเราเกี่ยวกับสิ่งที่คนคนหนึ่งกำลังคิดอยู่จริง ๆ) และเนื่องจากคนเรามักไม่ตระหนักว่าตัวเองกำลังสื่อสารโดยปราศจากคำพูดอยู่ ภาษา

กายจึงเชื่อถือได้มากกว่าคำพูดที่ออกมาจากปาก ซึ่งมักจะเกิดจากการ  
จงใจปั้นแต่งเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของตัวเอง (ดูกรณีตัวอย่างที่ 2)

## กรณีตัวอย่างที่ 2 : การกระทำเสียดังกว่าคำพูด



บางครั้งภาษากายก็เชื่อถือได้มากกว่าคำพูด กรณีตัวอย่าง  
ที่สี่นี้ไม่ลงเห็นจะได้แก่คดีข่มขืนหญิงสาวในเขตพื้นที่สงวน  
สำหรับชนเผ่าอินเดียนแดง เมืองปาร์กเกอร์ รัฐแอริโซนา  
ผู้ต้องสงสัยถูกนำตัวมาสอบสวน คำพูดและเรื่องราวของ  
เขาฟังดูน่าเชื่อถือ เขายืนยันว่าไม่เห็นหญิงสาวที่ตกเป็นเหยื่อ  
คนนั้นเลย เขาแค่ออกไปที่ไร่ซึ่งปลูกต้นฝ้ายไว้เป็นทิวแถว  
จากนั้นก็เลี้ยวไปทางซ้ายและเดินตรงกลับบ้าน ขณะที่  
เพื่อนร่วมงานของผมจดคำให้การ ผมเองก็เฝ้าดูสีหน้า  
ท่าทางของผู้ต้องสงสัยและเห็นว่า ตอนพูดว่าเขาเลี้ยวไป  
ทางซ้ายเพื่อกลับบ้าน มือของเขากลับทำท่าไปทางขวา  
ซึ่งเป็นทิศทางที่ชี้ไปยังที่เกิดเหตุ หากผมไม่ได้เฝ้าดูอยู่  
ผมคงจะจับพิรุธระหว่างคำพูด (“ผมเลี้ยวไปทางซ้าย”)  
และท่าทางของเขา (มือที่ทำท่าไปทางขวา) ไม่ได้ ดังนั้น  
ผมเลยสงสัยว่าเขากำลังโกหก หลังจากรอให้เวลาผ่านไป  
สักพัก ผมจึงเข้าไปสอบสวนเขาเพิ่มเติม ในที่สุดเขาก็  
ยอมรับสารภาพ

เมื่อใดก็ตามที่การสังเกตภาษากายของผู้อื่นช่วยให้คุณเข้าใจถึง  
ความรู้สึก เจตนา และการกระทำของพวกเขา หรือช่วยอธิบายคำพูด

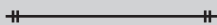
ของพวกเขาให้กระจ่างชัดขึ้น แสดงว่าคุณถอดรหัสภาษากายและใช้เครื่องมือไร้เสียงนี้ได้สำเร็จแล้ว

## การใช้ภาษากายเพื่อพลิกชีวิตคุณ

นักวิจัยต่างก็เห็นพ้องกันว่า คนที่สามารถอ่านและแปลภาษากายได้ดี รวมทั้งสามารถรับมือกับมุมมองที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง จะประสบความสำเร็จในชีวิตมากกว่าผู้ที่ขาดทักษะด้านนี้ ดังนั้น เป้าหมายของหนังสือเล่มนี้ก็คือ การสอนให้คุณรู้จักวิธีสังเกตโลกรอบตัวและอ่านความหมายของภาษากายในสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้ที่ทรงอานุภาพนี้จะช่วยส่งเสริมการติดต่อพูดคุยของคุณกับผู้อื่นและช่วยให้ชีวิตของคุณดีขึ้น เช่นเดียวกับที่ผมได้ประสบมาแล้ว

สิ่งหนึ่งที่น่าทึ่งเกี่ยวกับภาษากายก็คือ มันเป็นภาษาสากลที่ใช้ได้ทุกหนแห่งที่มีการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ภาษากายนั้นเป็นที่แพร่หลายและเชื่อถือได้ เมื่อคุณรู้ว่าภาษากายแต่ละอย่างมีความหมายว่าอะไร คุณจะมั่นใจไปใช้ประโยชน์ได้ในเกือบทุกสถานการณ์และทุกสภาพแวดล้อมเลยทีเดียว อันที่จริงการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ใช้ภาษากายนั้นเป็นเรื่องที่ยากมาก ๆ เลยทีเดียว หากคุณยังข้องใจว่า ทำไมคนเราต้องเดินทางด้วยเครื่องบินเพื่อไปประชุมที่นั่นที่นี้ ทั้งที่ในยุคนี้เรามีคอมพิวเตอร์ อีเมล โทรศัพท์ และการประชุมทางไกลผ่านภาพวิดีโอ นั่นเป็นเพราะเราจำเป็นต้องแสดงออกและสังเกตการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด ไม่มีอะไรจะมาแทนการเห็นภาษากายอย่างใกล้ชิดได้ ทำไมล่ะหรือ ก็เพราะการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดนั้นช่างทรงอานุภาพและมีความหมาย ไม่ว่าคุณจะเรียนรู้อะไรจากหนังสือเล่มนี้ คุณจะสามารนำมาใช้ได้กับทุกสถานการณ์และทุกสภาพแวดล้อม (ดูกรณีตัวอย่างที่ 3)

### กรณีตัวอย่างที่ 3 : ผู้ช่วยคุณหมอ



เมื่อหลายเดือนก่อน ผมได้จัดฝึกอบรมให้กลุ่มคนที่เล่นเปียโนเกอร์เกี่ยวกับวิธีการอ่านไฟในมือของฝ่ายตรงข้ามผ่านภาษากาย เนื่องจากเปียโนเกอร์เป็นเกมที่ต้องอาศัยการติดตามและหลอกล่อให้ผู้อื่นเชื่อ พวกเขาจึงสนใจการอ่านเบาะแสจากร่างกายของฝ่ายตรงข้ามเป็นพิเศษ สำหรับพวกเขาแล้ว การถอดรหัสภาษากายนั้นเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในขณะที่หลายคนอาจชื่นชมความรู้อันที่ผมมอบให้ แต่สิ่งที่ทำให้ผมประหลาดใจก็คือ จำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมากมายที่มองเห็นคุณค่าของการเข้าใจและการใช้ประโยชน์จากภาษากายนอกโต๊ะเปียโนเกอร์

สองสัปดาห์หลังการสัมมนา ผมก็ได้รับอีเมลจากผู้เข้าร่วมฝึกอบรมคนหนึ่ง ซึ่งเป็นแพทย์จากรัฐเท็กซัส “สิ่งที่ผมรู้สึกว่ามีน้ำหนักศรัทธามากที่สุด” เขาเขียน “ก็คือ สิ่งที่ผมเรียนรู้จากการสัมมนาของคุณมีส่วนช่วยในการรักษาคนไข้ของผมได้ด้วย ภาษากายที่คุณสอนเพื่อให้เราอ่านใจนักเล่นเปียโนเกอร์ช่วยให้ผมอ่านใจคนไข้ได้เช่นกัน ตอนนี้ผมสามารถรับรู้ว่าคุณคนไข้ของผมอึดอัดใจ มั่นใจ หรือไม่ได้พูดความจริงทั้งหมด” จุดหมายจากแพทย์คนนี้แสดงให้เห็นว่าภาษากายมีประโยชน์ที่เป็นสากลและมีคุณค่ากับทุก ๆ ด้านของชีวิต

## จะเก่งเรื่องภาษากายต้องอาศัยความร่วมมือกัน

ผมมีความเชื่อว่า ไม่ว่าใครก็ตามที่มีสติปัญญาอยู่ในเกณฑ์ปกติย่อมสามารถเรียนรู้ที่จะใช้ภาษากายเพื่อพลิกชีวิตตัวเองให้ดีขึ้นได้ ผมรู้ดี เพราะตลอด 20 ปีที่ผ่านมา ผมได้สอนคนนับพันเกี่ยวกับวิธีถอดรหัสภาษากาย แล้วใช้ข้อมูลที่ได้มาเพื่อพลิกชีวิตพวกเขาและคนที่พวกเขารักให้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อให้บริการลูกค้าทั้งในเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน อย่างไรก็ตาม ทั้งคุณและผมจะต้องร่วมมือกันเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่คาดไว้ด้วย

### กฎ 10 ประการในการสังเกต และถอดรหัสภาษากาย

การอ่านคนให้ประสบผลสำเร็จ (ซึ่งหมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านภาษากายเพื่อประเมินความคิด ความรู้สึก และเจตนาของคนอื่น) นั้นเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอและต้องอาศัยการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง ดังนั้น เพื่อช่วยเหลือคุณในแง่ของการฝึกอบรม ผมอยากฝากกฎ 10 ประการเอาไว้เพื่อให้คุณอ่านภาษากายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อคุณนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและทำให้เป็นกิจวัตร ในไม่ช้ามันก็จะกลายเป็นนิสัยติดตัวคุณ คุณจะทำมันโดยแทบไม่ต้องใช้ความคิดใด ๆ เลย ก็เหมือนกับการเรียนขับรถนั่นแหละครับ คุณยังจำครั้งแรกที่หัดขับรถได้ใช่ไหม ถ้าคุณเป็นเหมือนผม คุณจะคอยพะวงเกี่ยวกับการบังคับให้รถเคลื่อนไป จนยากที่จะใส่ใจกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ในรถไปพร้อม ๆ กับจดจ่อกับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นนอกรถด้วย แต่เมื่อคุณเคยกับการอยู่หลังพวงมาลัยแล้ว คุณจึงจะสามารถหันไปจดจ่อกับสภาพแวดล้อมในการขับขี่โดยรวมได้ทั้งหมด การเรียนรู้ภาษากายก็เช่นเดียวกัน เมื่อใดก็ตามที่คุณคุ้นเคยกับกลไกของมันดีแล้ว มันจะกลายเป็นเรื่องอัตโนมัติ

และคุณก็สามารถจดจ่อกับการถอดรหัสสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวคุณได้อย่างเต็มที่

## กฎข้อที่ 1 : เป็นนักสังเกตสิ่งรอบตัวที่เก่งกาจ

นี่คือข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับผู้ที่ต้องการถอดรหัสและใช้ประโยชน์จากภาษากาย

ลองนึกถึงความโง่เขลาของการพยายามฟังใครบางคนพูดขณะที่เราใส่ที่อุดหูอยู่ เราจะได้ยินข้อความใด ๆ ที่คนคนนั้นพูดออกมาเลย ดังนั้น คนที่ตั้งใจอยากฟังผู้อื่นพูดก็คงจะไม่ใส่ที่อุดหู! ในทำนองเดียวกัน เมื่อพูดถึงการอ่านภาษากาย หลายคนกลับใส่ที่ปิดตา ทำให้มองไม่เห็นเบาะแสต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพวกเขา ถ้าหากการฟังมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจภาษาพูดของเรา การสังเกตก็มีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจภาษากายไม่แพ้กัน

ปัญหามืออยู่ว่า คนส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาในการมองหาแต่กลับไม่เห็นอะไรเลย อย่างที่เซอร์ลอร์ด โฮล์มส์ สูดยอดนักสืบชาวอังกฤษพูดกับ ดร.วัตสัน คู่หูของเขาว่า “คุณเห็น แต่คุณไม่ได้สังเกต” ที่น่าเศร้าก็คือ คนส่วนใหญ่มองสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวโดยแทบไม่ได้ใช้ความพยายามในการสังเกตเลย พวกเขามองข้ามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างฉิวเฉียดในโลกของตนเอง โดยไม่ทันได้ตระหนักถึงรายละเอียดมากมายที่ปรากฏให้เห็น เช่น การขยับมือหรือทำอย่างแฉับเบาของใครบางคนที่อาจเผยให้เห็นถึงความคิดและเจตนาของคนคนนั้น

อันที่จริงมีงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์มากมายที่แสดงให้เห็นว่ามนุษย์เราเป็นนักสังเกตที่แย่มาก ตัวอย่างเช่น ในการทดลองครั้งหนึ่งเมื่อมีผู้ชายสวมชุดกอริลลาเดินผ่านหน้านักศึกษากลุ่มหนึ่งขณะที่พวกเขากำลังจ้องมองกิจกรรมบางอย่างอยู่ ปรากฏว่าครึ่งหนึ่งของนักศึกษากลับไม่ทันสังเกตเห็นกอริลลาลักษณ์ตัวนั้น!

คนที่ไม่ช่างสังเกตจะขาดสิ่งที่นักบินเรียกว่า “การระแวดระวัง ต่อสถานการณ์” ซึ่งหมายถึงการมีสติรู้ตัวอยู่ตลอดเวลาว่าตัวเองอยู่ที่ไหน คนประเภทนี้จะมองภาพไม่ออกว่ากำลังเกิดอะไรขึ้นรอบ ๆ ตัว (หรือแม้กระทั่งสิ่งที่เกิดขึ้นตรงหน้า) ถ้าลองบอกให้พวกเขาเข้าไปในห้องที่ไม่คุ้นเคยซึ่งเต็มไปด้วยผู้คนแล้วให้มองไปรอบ ๆ ห้อง จากนั้นก็ปิดตาและให้บอกว่าเห็นอะไรบ้าง คุณจะประหลาดใจที่พวกเขาไม่สามารถจดจำได้แม้กระทั่งสิ่งที่เห็นได้ชัดที่สุดในห้อง

ผมรู้สึกหดหู่ใจกับความจริงที่ว่า เราได้พบเจอหรือได้อ่านเกี่ยวกับคนที่สายตาพร่ามัวมองไม่เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับชีวิตของตนเองบ่อยครั้งเหลือเกิน เสียงบ่นของพวกเขามักเป็นไปในทำนองต่อไปนี้

“ผมเพิ่งถูกภรรยาฟ้องหย่า ผมไม่เคยรู้มาก่อนเลยว่าเธอ  
ไม่มีความสุขกับชีวิตแต่งงานของเรา”

“อาจารย์ที่ปรึกษาบอกว่าลูกชายฉันติดโคเคนมา 3 ปีแล้ว  
ฉันไม่รู้มาก่อนเลยว่าเขามีปัญหาเรื่องยาเสพติด”

“ผมกำลังมีปากเสียงกับผู้ชายคนนี้ แล้วจู่ ๆ เขาก็ต่อยมผม  
ผมยังไม่ทันเห็นเขากำหมัดเลยด้วยซ้ำ”

“ฉันคิดว่าเจ้านายค่อนข้างพอใจกับผลงานของฉัน โดยที่  
ไม่รู้ตัวเลยว่ากำลังจะถูกไล่ออก”

ทั้งหมดนี้คือคำพูดของบรรดาชายหญิงที่ไม่เคยเรียนรู้วิธีสังเกต โลกรอบตัวอย่างชาญฉลาด แต่นั่นไม่ใช่เรื่องแปลกไปเสียทีเดียว เพราะถ้าจะว่าไปแล้ว ขณะที่เติบโตจากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่ เราก็มักไม่เคยถูกสอนให้รู้จักวิธีสังเกตเบาะแสจากร่างกายของผู้อื่นมาก่อน ไม่มีชั้นเรียนไหน



(ไม่ว่าจะในระดับอนุบาล มัธยมปลาย หรือมหาวิทยาลัย) ที่สอนเราให้  
เผื่อระวังสถานการณ์ ถ้าโชคดี คุณอาจสอนตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกต  
มากขึ้น ไม่เช่นนั้นคุณก็จะพลาดข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างมาก ซึ่งจะ  
ช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงปัญหาและทำให้ชีวิตคุณสมปรารถนายิ่งขึ้น ไม่ว่า  
คุณกำลังออกเดท ทำงาน หรือใช้เวลาอยู่กับครอบครัวก็ตาม

โชคดีที่การสังเกตเป็นทักษะที่เรียนรู้กันได้ เราจึงไม่จำเป็นต้อง  
ใช้ชีวิตไปข้างหน้าด้วยสายตาที่พรวดพราดมองไม่เห็นอะไรเลย ยิ่งไปกว่านั้น  
เนื่องจากการสังเกตเป็นทักษะอย่างหนึ่ง เราจะเก่งขึ้นได้ถ้าหากได้รับ  
การอบรมและหมั่นฝึกฝนอย่างถูกต้อง ถ้าคุณไม่ใช่ “คนช่างสังเกต”  
มาก่อน ก็อย่าเพิ่งท้อใจไป คุณสามารถเอาชนะจุดอ่อนในเรื่องนี้ได้  
ขอเพียงแค่คุณยินดีอุทิศเวลาและความพยายามให้กับการสังเกต  
โลกรอบตัวอย่างรอบคอบมากขึ้น

หน้าที่ของคุณคือ ทำให้การสังเกตกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต  
อย่างไรก็ตาม การตระหนักถึงสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวคุณไม่ใช่เรื่องของการ  
ตั้งรับเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการรุกไปข้างหน้าด้วยความตั้งใจ ซึ่ง  
ต้องอาศัยความพยายาม การลงแรง และความมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ  
รวมทั้งยังต้องหมั่นฝึกฝนอยู่เสมอด้วย การสังเกตเปรียบได้กับกล้ามเนื้อ  
มันจะแข็งแรงขึ้นก็ต่อเมื่อเราใช้มัน แต่จะฝ่อลีบไปหากไม่ได้ใช้งาน

อย่างไรก็ดี ในการสังเกต ผมขอให้คุณใช้ประสาทสัมผัสทั้งหมด  
ไม่ใช่แค่ประสาทตาเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่ผมเดินเข้าไปในอพาร์ทเมนต์  
ของผม ผมจะสอดลมหายใจเข้าลึก ๆ หากมีกลิ่นอะไรที่ “ไม่ปกติ” ผม  
จะระแวงระวังมากขึ้น มีอยู่ครั้งหนึ่งที่ผมได้กลิ่นควันบุหรี่ลอยอบอวล  
อยู่ในห้อง จมูกของผมเตือนให้รู้ถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นก่อนที่สายตา  
ของผมจะมองไปรอบ ๆ ห้องเสียอีก เรื่องของเรื่องก็คือ ระหว่างที่ผมไม่  
อยู่ ได้มีช่างของอาคารเข้ามาซ่อมท่อประปาที่รั่ว และกลิ่นบุหรี่ที่ติดตาม  
เสื้อผ้าและเนื้อตัวของเขาก็ยังอ้อยอิ่งอยู่ในห้องอีกนานหลายชั่วโมง โชคดี  
ที่เขาเป็นผู้บุกรุกที่ผมยินดีต้อนรับ แต่ถ้าโชคร้ายเขาอาจจะเป็นตีนแมว

ที่ซ่อนตัวอยู่ในห้องข้าง ๆ ก็ได้ ประเด็นก็คือ การใช้ประสาทสัมผัสทั้งหมดช่วยให้ผมสามารถประเมินสถานการณ์และปกป้องรักษาความปลอดภัยของตัวเองเอาไว้ได้

## **กฎข้อที่ 2 : การสังเกตบริบทแวดล้อมนับเป็นกุญแจสำคัญในการทำความเข้าใจภาษากาย**

เมื่อพยายามทำความเข้าใจภาษากายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง ยิ่งคุณเข้าใจบริบทของมันมากเท่าไร คุณก็จะเข้าใจความหมายของมันมากขึ้นเท่านั้น ตัวอย่างเช่น หลังจากเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ผมคาดหวังว่าผู้ประสบอุบัติเหตุจะอยู่ในอาการช็อกและเดินไปเดินมาด้วยความงุนงง ผมคาดหวังว่ามือของพวกเขาจะต้องสั่นเทา พวกเขาอาจถึงขั้นตัดสินใจอะไรบางอย่าง อย่างเดินเข้าหารถที่กำลังพุ่งตรงมา (รู้แล้วใช่ไหมครับว่าทำไมเจ้าหน้าที่ตำรวจถึงขอให้คุณอยู่แต่ในรถ) ทำไมผมถึงคาดการณ์เช่นนั้นล่ะหรือ ก็เพราะหลังจากเกิดอุบัติเหตุแล้ว มนุษย์เรามักจะได้รับผลกระทบจากการที่สมองส่วนที่เรียกว่าระบบลิมบิกสูญเสียความสามารถใน “การคิด” ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมาคือพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น อาการสั่น งุนงงสับสน ประหม่า และกระวนกระวาย ปฏิกริยาเหล่านี้เป็นสิ่งที่คาดการณ์ได้และเป็นเครื่องยืนยันถึงความเครียดที่เกิดจากอุบัติเหตุ ส่วนในระหว่างการสัมภาษณ์งาน ผมคาดหวังว่าตอนแรกผู้สมัครจะรู้สึกประหม่า ต่อจากนั้นจะค่อย ๆ ผ่อนคลายขึ้น แต่ถ้าเขายังมีอาการประหม่าปรากฏให้เห็นอีกในขณะที่ผมถามคำถามบางอย่าง ผมคงต้องสงสัยว่าทำไมจู่ ๆ อาการตื่นตระหนกเหล่านี้ถึงเกิดขึ้นอีก

## **กฎข้อที่ 3 : เรียนรู้ที่จะแยกแยะและถอดรหัสภาษากายที่เป็นสากล**

ภาษากายบางอย่างถูกมองว่าเป็นสากล เพราะคนส่วนใหญ่มักจะแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ไปในทางที่คล้ายคลึงกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้คนเฝ้าปากกราบกับจะให้ริมฝีปากของตัวเองหายไป นั่นคือสัญญาณทั่วไป

ที่เห็นได้ชัดว่าพวกเขากำลังเจอกับปัญหาและมีอะไรบางอย่างผิดปกติ ภาษากายที่เรียกว่าการหมัดปากเช่นนี้ เป็นเบาะแสสากลที่ผมจะอธิบาย ในบทต่อ ๆ ไป (ดูกรณีตัวอย่างที่ 4) ยิ่งคุณมองเห็นภาษากายที่เป็น สากลและแปลความออกมาได้อย่างแม่นยำมากเท่าไร คุณก็จะยิ่ง ประเมินความคิด ความรู้สึก และเจตนาของคนอื่นได้มีประสิทธิภาพ มากเท่านั้น

#### กรณีตัวอย่างที่ 4 : สัญญาณการห่อริมฝีปาก ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทเกินเรือ



สัญญาณของริมฝีปากช่วยผมได้มากตอนผมเป็นที่ปรึกษา ให้กับบริษัทเดินเรือของสหราชอาณาจักร ลูกค้าชาว อังกฤษขอให้ผมนั่งอยู่ด้วยขณะที่เขาต่อรองสัญญาว่าจ้าง กับบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ผมแนะนำให้เจรจา เนื้อหาในสัญญาไปที่ละจุดจนกว่าสองฝ่ายจะเห็นตรงกัน แล้วจึงค่อยหารื้อจุดต่อไป ด้วยวิธีนี้ ผมสามารถสังเกต ภาษากายของคู่เจรจาได้อย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจช่วยให้ผม ล่วงรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าของผมได้

“ถ้าผมเห็นอะไรที่คุณต้องใส่ใจเป็นพิเศษ ผมจะส่ง กระดาษโน้ตให้คุณ” ผมบอกกับลูกค้า จากนั้นก็นั่งดูทั้ง สองฝ่ายทบทวนสัญญาไปที่ละประโยค ไม่นานเกินรอผม ก็ได้เห็นเบาะแสที่สำคัญอย่างหนึ่ง นั่นคือ เมื่อทบทวน ถึงประโยคที่ว่าด้วยเงื่อนไขในการติดตั้งชิ้นส่วนบางอย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับเงินหลายล้านดอลลาร์ หัวหน้าที่มีของ

อีกฝ่ายก็ห่อริมฝีปาก นั่นเป็นสัญญาณที่บ่งบอกชัดเจนว่า เขาไม่พอใจอะไรบางอย่างในสัญญา

ผมส่งกระดาษโน้ตให้ลูกค้าโดยเตือนเขาว่าเงื่อนไขนี้มีปัญหา ต้องได้รับการทบทวนและพูดคุยกันโดยละเอียด อีกครั้งขณะที่ทั้งสองฝ่ายยังคงนั่งอยู่ด้วยกัน

หลังจากจัดการกับประเด็นดังกล่าว (โดยพุ่งเป้าไปยังเงื่อนไขที่เป็นปัญหา) ทั้งสองฝ่ายจึงตกลงร่วมกันได้ ซึ่งลงเอยด้วยการที่ลูกค้าของผมประหยัดเงินถึง 13.5 ล้านดอลลาร์ สัญญาภาษากายที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจของอีกฝ่ายคือหลักฐานสำคัญที่ต้องสังเกตให้ได้ เพื่อคว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจะได้จัดการให้ลุล่วงอย่างทันที่

#### **กฎข้อที่ 4 : เรียนรู้ที่จะแยกแยะและถอดรหัสภาษากายเฉพาะบุคคล**

ภาษากายที่เป็นสากลนั้นประกอบไปด้วยเบาะแสทางร่างกายแบบหนึ่ง ซึ่งคนทั่วไปแสดงออกมาในทางที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ ยังมีเบาะแสทางร่างกายอีกแบบหนึ่งที่เรียกว่า *ภาษากายเฉพาะบุคคล* ซึ่งค่อนข้างเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละคนมากกว่า

ในการพยายามระบุสัญญาณเฉพาะบุคคลออกมาให้ได้นั้น คุณต้องมองหาแบบแผนพฤติกรรมของคนที่คุณติดต่อกับพูดคุยด้วยเป็นประจำ (เพื่อน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่ขายสินค้าและให้บริการแก่คุณเป็นประจำ) ยิ่งคุณรู้จักคนคนนั้นดีเท่าไร หรือยิ่งคุณคบหากับเขามานานเท่าไร คุณก็จะยิ่งค้นพบข้อมูลนี้ง่ายมากขึ้นเท่านั้น เพราะคุณจะมีฐานข้อมูลขนาดใหญ่กว่าให้ใช้ตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น หากคุณสังเกต

เห็นลูกวัยรุ่นของคุณเกาศีรษะหรือกัดเล็บในช่วงใกล้สอบ นั่นอาจเป็นสัญญาณเฉพาะบุคคลที่เชื่อถือได้ ซึ่งบ่งบอกว่าเขากำลังวุ่นหรือเตรียมตัวสอบได้ไม่ดีพอ ไม่ต้องสงสัยเลยว่านี่เป็นแบบแผนการแสดงออกของเขา ในยามที่ต้องรับมือกับความเครียด แล้วคุณก็จะได้เห็นอาการดังกล่าว ซ้ำแล้วซ้ำอีก เพราะ “สิ่งที่ทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ดีที่สุดก็คือ พฤติกรรมในอดีต”

### กฎข้อที่ 5 : เมื่อติดต่อกับผู้อื่น จงพยายามมองหาพฤติกรรมพื้นฐานของเขา

เพื่อให้ล่วงรู้ถึงพฤติกรรมพื้นฐานของคนที่คุณสงสัยด้วยเป็นประจำ คุณต้องสังเกตว่าในยามปกติเขาดูเป็นอย่างไร เขานั่งอย่างไร เขาวางมือตรงไหน เขาวางเท้าอย่างไร สีหน้าและท่าทางปกติของเขาเป็นอย่างไร รวมไปถึงการเอียงศีรษะของเขา หรือแม้กระทั่งลักษณะการวางและถือสิ่งของส่วนตัวของเขาอย่างเช่นกระเป๋าถือ (ดูภาพที่ 1 และ 2) คุณต้องแยกแยะความแตกต่างระหว่างสีหน้า “ปกติ” และหน้าตาที่ “บึ้งตึง” ของเขาให้ออก

ถ้าคุณไม่รู้พฤติกรรมพื้นฐาน คุณจะตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกับพ่อแม่ที่ไม่เคยตรวจดูภายในลำคอของลูกจนกระทั่งลูกป่วย พวกเขาโทรหาแพทย์และพยายามอธิบายสิ่งที่เห็นในคอของลูก แต่ก็ไม่รู้จะเปรียบเทียบให้หมอฟังอย่างไร เพราะไม่เคยตรวจดูภายในลำคอของลูกตอนที่แข็งแรงดีเลย ดังนั้น ด้วยการตรวจสอบสิ่งปกติ เราก็จะเริ่มมองเห็นและแยกแยะสิ่งผิดปกติได้

แม้ว่าคุณได้พบกับใครบางคนเพียงครั้งเดียว คุณก็ควรพยายามสังเกต “ท่าทางแรกเริ่ม” ของเขาในช่วงเริ่มต้นของการปฏิสัมพันธ์ การสังเกตพฤติกรรมพื้นฐานของคนหนึ่งนั้นเป็นเรื่องสำคัญมาก ๆ เพราะมันช่วยให้คุณรู้ว่าเมื่อไหร่ที่คนคนนั้นเริ่มมีท่าทีที่แปลกไปจากปกติ ซึ่ง



สังเกตเห็นหน้าปกติ ดวงตามักจะ  
ผ่อนคลาย และริมฝีปากอิมเต็ม



หน้าตาที่เคร่งเครียดจะดูแข็งและ  
บิดเบี้ยวเล็กน้อย คิ้วมักจะมวด  
เข้าหากัน และหน้าผากมีรอยย่น

อาจจะมีความสำคัญและให้ข้อมูลบางอย่างกับเราได้มากมาย (ดูกรณีตัวอย่างที่ 5)

**กฎข้อที่ 6 : พยายามมองหาเบาะแสหลาย ๆ อย่างเสมอ และ  
พุ่งเป้าไปยังพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่มก้อนหรือต่อเนื่องกัน**

คุณจะสามารถอ่านผู้อื่นได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เมื่อคุณสังเกตเห็นเบาะแสหลาย ๆ อย่าง หรือสัญญาณที่ร่างกายส่งออกมาพร้อม ๆ กันเป็นกลุ่มก้อน สัญญาณเหล่านี้จะทำงานร่วมกันเหมือนชิ้นส่วนจิ๊กซอว์ ยิ่งคุณมีชิ้นส่วนจำนวนมากเท่าไร คุณก็จะยิ่งมีโอกาสนำชิ้นส่วนเหล่านั้นมาต่อรวมกันและมองเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นเท่านั้น ตัวอย่างเช่น หากผมเห็นคู่แข่งทางธุรกิจแสดงแบบแผนพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเครียดตามด้วยพฤติกรรมที่พยายามสงบสติอารมณ์ ผมย่อมมั่นใจได้มากขึ้นว่าเธอกำลังเป็นฝ่ายเสียเปรียบในการเจรจาต่อรอง