

howto

READ YOUR MIND

อ่านใจให้ได้ใจ

Oz Pearlman

เขียน

ทองทอง สรประเสริฐ

แปล

การอ่านใจจากเทพยดา



ถึงลูก ๆ ของผม

ลูก ๆ มอบความสุขให้พ่อมากเกินกว่าจะเปรียบวัดได้

ถึงภรรยาของผม

คุณมอบทุกสิ่งทุกอย่างให้กับผม

และคุณก็เป็นทุกสิ่งทุกอย่างของผม

คำนำสำนักพิมพ์

ชีวิตคุณจะเปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง หากได้รู้จัก “การอ่านใจ” อย่างถ่องแท้

ในโลกปัจจุบันที่การสื่อสารส่วนใหญ่เกิดขึ้นผ่านหน้าจอ เราต่างค่อยๆ ละทิ้งทักษะพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ไป นั่นคือการเข้าใจคนตรงหน้าอย่างลึกซึ้ง หลายคนอาจคิดว่า “การอ่านใจ” เป็นเรื่องเหนือธรรมชาติหรือพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่แท้จริงแล้วการอ่านใจคือทักษะที่ฝึกฝนได้ ผ่านการอ่านสถานการณ์ตรงหน้าที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ทั้งน้ำเสียง ท่าทาง และบรรยากาศรอบตัว

ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อให้คุณรู้ลึกอยู่เหนือใคร แต่เพื่อให้คุณเข้าใจว่าเมื่อไรควรพูด ควรฟัง ควรเข้าไปใกล้ หรือควรถอยห่าง ลูกล่อลูกชน เหล่านี้ได้มาจากการฝึกจับสังเกตอีกฝ่าย เพื่อเตรียมหาจังหวะและเลือกสรรวิธีการเข้าหาให้เหมาะสม

เทคนิคต่างๆ ในหนังสือเล่มนี้กลั่นกรองมาจากประสบการณ์ชีวิต
ของนักอ่านใจระดับโลก ออซ เวิร์ลแมน ซึ่งจะเผยให้เห็นว่า เบื้องหลัง
การแสดงสดน่าทึ่งนั้นไม่ใช่เรื่องของปาฏิหาริย์ แต่เป็นการฝึกฝน
อย่างหนัก การวางแผนอย่างรอบคอบ และความสามารถในการรับมือ
กับการถูกปฏิเสธและลุกขึ้นใหม่ทุกครั้ง

ทั้งหมดนี้คือองค์ประกอบสำคัญที่จะนำพาโอกาสใหม่ๆ เข้ามา
หาคุณเสมอ ไม่ว่าคุณจะเลือกประกอบอาชีพอะไรอยู่ในแวดวงไหน
ก็ตาม

howto

สารบัญ

บทที่ 1	
ปลุกพลังนักอ่านใจในตัวคุณ	1
บทที่ 2	
เชื่อมั่นเพื่อที่จะได้มัน	33
บทที่ 3	
ทำให้ความกลัวการถูกปฏิเสธหายไปราวกับเวทมนตร์	62
บทที่ 4	
ให้ความสำคัญกับผู้อื่น	83
บทที่ 5	
ลิมพุงนี้ เริ่มวันนี้	111
บทที่ 6	
เตรียมทุกอย่างเพื่อความได้เปรียบของคุณ	140
บทที่ 7	
อย่าทำตัวเป็นศัตรูที่ร้ายกาจที่สุดของตัวเอง	171

บทที่ 8	
ขอความช่วยเหลือ	205
บทที่ 9	
เปลี่ยนจุดอ่อนของคุณให้กลายเป็นจุดแข็ง	233
บทที่ 10	
ทำให้ความจำกลายเป็นพลังพิเศษของคุณ	260
บทที่ 11	
สยบด้วยเสน่ห์	287
บทที่ 12	
ร้อยเรียงทุกอย่างผ่านเรื่องเล่า	312
คำขอบคุณ	340

ปลูกพลังนักอ่านใจในตัวคุณ

ลองนึกภาพดูนะ

ผมเป็นแขกบนเกาะส่วนตัวในหมู่เกาะบริติชเวอร์จิน วงดนตรีกำลังบรรเลงสตีลดรัม¹ ในขณะที่ผืนน้ำใสแจ๋วของทะเลแคริบเบียนซัดกระทบชายฝั่งงามบริสุทธิ์อย่างแผ่วเบา บรรดาพ่อครัวกำลังย่างไก่สไตล์จาเมกันซึ่งร้อนฉ่ำอยู่บนเตาบาร์บีคิวชั้นยอด ขณะที่ทีมพนักงานเสิร์ฟในชุดเครื่องแบบเดินแทรกตัวอยู่ท่ามกลางฝูงชน สายลมอวลด้วยกลิ่นคล้ายเครื่องเทศ ดอกชบา และเงินตรา นี่คือโมงยามต้องมนตร์แสงสีทองสุดท้ายของวันอาบไล้ทั่วตัวพวกเรา เหล่าผู้คนที่หน้าตาดีกำลังเพลิดเพลินกับค็อกเทลสั่งทำพิเศษ ผมกับแขกคนอื่น ๆ อดไม่ได้ที่จะแอบเหลือบมองขึ้นไปบนฟ้า เจ้าภาพของราชนิกายเนกเกอร์แห่งนี้เพิ่งจะกลับมาจากขอบอวกาศด้วยจรวด Virgin Galactic ของเขา

คนของเซอร์ริชาร์ด แบรนสัน (Richard Branson) สามารถจ้างใครก็ได้ให้มาเฉลิมฉลองในโอกาสนี้ ผมหมายถึง นี่คือนักชายที่มี

¹Steel Drum คือ กลองโลหะขนาดใหญ่ที่มีรูปทรงคล้ายซาม ซึ่งเดิมทีทำมาจากถังน้ำมัน นิยมใช้ในดนตรีแนวบ็อบของหมู่เกาะแคริบเบียน

เบอร์ของมิก แจ็กเกอร์ (Mick Jagger) อยู่ในปุมโทร.ด่วน ระหว่างเบอร์ของพอล แมคคาร์ตนี (Paul McCartney) และสมเด็จพระเจ้าชาร์ลส์ที่ 3 ผมประหลาดใจและดีใจมากที่ทีมของเขาเลือกผม ผมกำลังสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้คน เข้ากลุ่มโน้มน้าออกกลุ่มนี้ สิ่งผมความตื่นเต้นและแรงกระตุ้นขณะที่เราทุกคนกำลังรอพระเอกของงาน ทันใดนั้นผองเพื่อนกับครอบครัวของเขาก็แหวกทางราวกับทะเลแดงแยกออกจากกัน มหาเศรษฐีทำให้เปล่าปรากฏตัวขึ้น อดิวิสัยแทนข้ามตัดกันกับผมสืบลอนด์ชาวและเสื้อเชิ้ตผ้าลินินปลดกระดุมอันเป็นเอกลักษณ์ประจำตัว ส่งยิ้มอันยากจะลืมเลือน ทุกอย่างในสถานการณ์ตรงหน้าให้ความรู้สึกเหนือจริง

ช่วงเวลาแบบนี้คู่ควรกับสิ่งที่ดีที่สุดเท่านั้น ซึ่งผมก็พร้อมแล้วกับกลเม็ดที่ทรงพลังที่สุดในการสร้างชื่อ ผมประสานสายตากับบุรุษผู้นั้น ผู้เป็นดังเรื่องเล่า เป็นดังตำนาน และนี่คือเวลาของการแสดง

“ลองจินตนาการถึงใบหน้าของใครสักคน ใครก็ได้ และนึกภาพพวกเขาในใจ” ผมพูด จากนั้นก็เริ่มใช้กรรไกรเล็กๆ ตัดเล็มนามบัตรใบหนึ่งของตัวเอง เหมือนเด็กน้อยที่กำลังตัดกระดาษรูปเกล็ดหิมะด้วยความบรรจง ทุกคนรอบตัวผมเริ่มกระซิบกระซาบคาดเดากันว่าเรื่องจะลงเอยอย่างไร

เมื่อผมถามว่าเขากำลังนึกถึงใคร เขาก็ตอบแบบสบายๆ ว่า “บาร์ค” จากนั้นก็เสริมต่อว่า “โอบามา” เพื่อผมไม่มั่นใจว่าเขานึกถึงบาร์คคนไหน

ผมคลี่กระดาษออกและยกมันขึ้นทาบกับสุทสีเทาเข้มของตัวเอง เผยให้เห็นกระดาษที่ถูกตัดใหม่ ๆ เป็นภาพเงาดำของอดีตประธานาธิบดี ผู้ชมผิงด้วยความอัศจรรย์ใจ แต่แบรนสันผู้ซึ่งปิดดีลระดับพันล้านได้ก่อนเวลาอาหารเข้านั้นไม่ได้แสดงอารมณ์ใดๆ ออกมาให้เห็น เขากลับส่งยิ้มเจ้าเล่ห์เล็กๆ ให้ผมแทน สิ่งที่จะบรรยายถึง

ปฏิกิริยาของเขาได้ดีที่สุดคือมันเหมือนกับมีก้อนดฟาเธอร์^๑ เอื้อมมือมาหยิกแก้มคุณด้วยที่ทำของการแสดงความนับถือและเอ็นดูแบบไม่โจ่งแจ้ง

เซอร์ริชาร์ดเสียบกระดาศไปนั้นลงในกระเป๋าสี้อบริเวณหน้าอก เขาเหลียวมองไปด้านหลังเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่มีใครได้ยิน จากนั้นก็โน้มตัวเข้ามาใกล้ แล้วกระซิบว่า “ผมจะเอาให้เขาวันพรุ่งนี้ ตอนที่เขามาถึง”

ถ้าคุณอ่านใจได้ละ:

ใครบ้างที่ไม่ปรารถนาให้ตัวเองสามารถอ่านใจคนอื่นได้ ทุกอย่างจะง่ายขึ้นมากแค่ไหนถ้าเราสามารถล่วงรู้ได้ว่าคนอื่นกำลังคิดอะไรอยู่จริงไหม ผมหมายถึงคุณอาจจะไม่ต้องทะเลาะกับคู่สมรสของคุณอีกเลย เพราะคุณเข้าใจแล้วว่าเมื่อเขาหรือเธอพูดว่า “ไม่มีอะไรหรอก” มันหมายถึงต้องมีอะไรแน่ๆ คุณจะได้ลงมือป้องกันไว้ล่วงหน้าเสียก่อน

ถ้าหากว่าการอ่านใจให้ทักษะเชิงปฏิบัติกับคุณ ทำให้คุณสามารถคาดเดาเวลาที่เหมาะจะขอขึ้นเงินเดือนกับหัวหน้า ชัดขวางการบ่อนทำลายตัวเอง หรือหยุดผัดวันประกันพรุ่งและเริ่มลงมือทำเสียทีได้ละ คุณจะงุนงงผู้อื่นได้อย่างมั่นใจมากขึ้น สามารถส่งอิทธิพลไปยังผู้คนรอบๆ ตัวได้โดยแทบไม่ต้องใช้ความพยายาม มันจะยอดเยี่ยมแค่ไหนกันนะ

^๑ ก๊อดฟาเธอร์ในที่นี้หมายถึง ผู้นำของตระกูลมาเฟีย ซึ่งมีที่มาจากนวนิยายและภาพยนตร์อาชญากรรมในชื่อเดียวกันคือ *The Godfather* ที่จะเล่าถึงความขัดแย้งและอิทธิพลของตระกูลมาเฟียในนครนิวยอร์ก

แน่นอนว่าการอ่านใจได้ย่อมเป็นเรื่องดีที่ฟังมีถ้าคุณพบว่าตัวเองอยู่ในสถานะที่เสียเปรียบ เพราะคุณจะมีกลยุทธ์ที่พลิกพลวัตแห่งอำนาจนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อตัวคุณเองได้ คุณสามารถทำให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจมอบในสิ่งที่คุณต้องการให้ได้ ด้วยการรู้ว่าอีกคนคิดอะไรอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการขอขยายเวลาส่งงานหรือขอผ่อนผันจากนิติบุคคลหมู่บ้านของคุณ การอ่านใจจะทำให้คุณเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ได้ดีขึ้น ซึ่งทำให้นั่นเป็นสูตรโกงชั้นยอดในชีวิต

สิ่งใดที่นั่นจะเป็นประโยชน์มาก ยิ่งไปกว่าการอ่านใจคนอื่นได้อีกก็ความสามารถในการอ่านใจตัวเองไงละ ลองนึกภาพผลลัพธ์ของการเข้าถึงแรงจูงใจของคุณและเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของชีวิตด้วยการผลักดันตัวเองให้ข้ามผ่านสิ่งที่คอยขัดขวางคุณเอาไว้จะเป็นอย่างไรถ้าคุณสามารถวางรากฐานความสำเร็จให้ตัวเองได้ในระยะยาว

คุณสามารถทำทั้งหมดนี้ได้ด้วยการใช้ทักษะของการเป็นนักอ่านใจ (Mentalist)

ผมใช้เวลาเกือบ 30 ปีในการเรียนรู้ที่จะทำวิศวกรรมย้อนกลับ (Reverse Engineer) ความคิดของมนุษย์ การได้รู้ว่าคุณคิดอย่างไรเผยให้ผมรู้ว่าคุณคิดอะไร จากทอม เบรดี (Tom Brady) ไปถึงเซเรนา วิลเลียมส์ (Serena Williams) โฮเวิร์ด สเติร์น (Howard Stern) ไปถึงชาค (Shaq) ผมโน้มน้าวบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สุดบนโลกใบนี้บางคนให้เชื่อว่าคุณสามารถเข้าถึงความคิดส่วนลึกในใจของพวกเขาได้แต่รู้อะไรไหม อาชีพของผมตั้งอยู่บนคำโกหก

พร้อมจะฟังเรื่องน่าช็อกหรือยัง

ผมอ่านใจไม่ได้หรอก

สิ่งที่ผมทำได้คืออ่านผู้คนต่างหาก...และคุณก็ทำได้เช่นกัน! คุณทำมันมาแล้วนับร้อยๆ ครั้งต่อวันทุกครั้งที่คุณมีปฏิสัมพันธ์กับ

มนุษย์อีกคนที่บ้าน ที่ทำงาน บนถนนหนทาง และทุกที่ระหว่างนั้น ผมสามารถช่วยให้คุณให้ทำสิ่งนี้ได้ดียิ่งขึ้นไปอีก มีทักษะเพียงไม่กี่อย่างที่จะทำให้ชีวิตคุณไปได้ไกลกว่าการเรียนรู้ที่จะปลุกความเป็นนักอ่านใจในตัวคุณ การอ่านคนเป็นก้าวสำคัญในการบรรลุสิ่งที่ต้องการบนโลกนี้ จากความก้าวหน้าไปสู่การได้ในสิ่งที่ต้องการ กลยุทธ์ที่ผมใช้ในฐานะนักอ่านใจสามารถนำไปปรับใช้ได้ตั้งแต่การให้คำแนะนำถึงจนถึงความสำเร็จในชีวิตประจำวัน

เราทุกคนล้วนมีเครื่องจับโกหกอยู่ในตัวซึ่งเราพัฒนาขึ้นมาจากการอยู่ร่วมกับคนอื่น จากการได้รับสิ่งเร้าทางสังคม สิ่งที่คุณอาจจะยังไม่รู้จักคือ คุณเกิดมาพร้อมกับความสามารถในการอ่านใจ คุณสามารถบอกได้ว่าใครบางคนไม่ได้ให้ความสนใจกับคุณ คุณสามารถบอกได้ว่าใครบางคนกำลังโกหกคุณ (ถ้าคุณเป็นพ่อแม่ คุณจะยิ่งเก่งเรื่องนี้มาก ๆ) คุณสามารถบอกได้เมื่อใครบางคนสนใจในตัวคุณ หรือเมื่อพวกเขาแสร้งทำ เราทุกคนล้วนมีเซนส์ในเรื่องนี้กว่า 2 ใน 3 ของการสื่อสารนั้นเป็นอวัจนภาษา¹ ดังนั้นมันไม่สำคัญว่าผู้คนพูดอะไร แต่พวกเขาพูดมันอย่างไร ต่างหาก รวมไปถึงสิ่งที่พวกเขาไม่พูดออกมาด้วย

การอ่านใจคือเวทมนตร์แห่งความคิด แทนที่จะใช้มือที่ว่องไวเพื่อหลอกตาคุณ ผมเฝ้ามองวิธีที่ผู้คนเคลื่อนไหว ผมฟังถ้อยคำที่พวกเขาเลือกใช้ ผมศึกษารูปแบบและพฤติกรรมของพวกเขา บ่อยครั้งที่พวกเขาไม่รู้ตัวว่าผมกำลังทำเช่นนั้น การอ่านใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา การเฝ้าสังเกต การจดจำ และการสื่อสาร สัญญาณเล็กๆ ทั้งหลายนั้นบอกถึงเรื่องราวที่ใหญ่กว่านั้นมาก และทันทีที่คุณรู้ว่ากำลังมองหาอะไร คุณก็สามารถ “อ่าน” ผู้คนได้เกือบจะในทันที เมื่อผมบอกว่าปลุกพลังนักอ่านใจในตัวคุณนั้น สิ่งที่ผมหมายถึงคือทักษะนี้เป็นไปตามสัญชาตญาณ ตอนที่คุณยังเป็นเด็กทารก

เนิ่นนานก่อนที่คุณจะเข้าใจภาษาพูด คุณสามารถตีความความคิดของพ่อแม่คุณได้ด้วยการพิจารณาสีหน้าของพวกเขา รอยยิ้มจากการขมวดคิ้ว การกระตุกของเปลือกตา การยกขึ้นของริมฝีปากบน ทั้งหมดนี้สอดแทรกไปด้วยความหมาย ครั้งแรกที่เราเยี่ยมให้พ่อแม่ แล้วพวกเขายิ้มตอบ เราพูดกับตัวเองว่า โอ พระเจ้า เวลาฉันทำปากแบบนี้ คนพวกนั้นหันมาสนใจฉันละ! และมันก็เป็นโดพามีนส่วนแรกที่กระตุ้นให้เราไปต่อ ความสามารถในการตีความคนอื่นเป็นสิ่งที่ถือกำเนิดขึ้นโดยธรรมชาติในตัวพวกเราทุกคนเพราะเราคือสัตว์สังคม และนั่นคือเหตุผลว่าทำไมสปีชีส์ของเราถึงอยู่รอดมาได้

คำถามจึงไม่ใช่คุณมีทักษะนี้หรือไม่ เพราะคำตอบก็คือคุณมี แต่คำถามคือ คุณจะพัฒนาทักษะนี้ไปสู่อีกระดับหนึ่งได้อย่างไร คุณจะทำให้สัญชาตญาณของตัวเองดีขึ้นและเรียนรู้ที่จะไว้วางใจมันมากขึ้นได้อย่างไร

นี่ไม่เกี่ยวข้องอะไรกับการเล่นเกม มันเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ผมกำลังจะสอนสุดยอดเทคนิคที่ผมใช้แสดงต่อหน้าคนนับล้านทั่วโลกให้กับคุณ แต่ที่สำคัญกว่านั้น ผมจะแสดงให้เห็นว่าจะนำมันไปประยุกต์ใช้ในชีวิตของคุณเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงและถาวรได้อย่างไร คุณไม่จำเป็นต้องเป็นนักอ่านใจก็คิดแบบนักอ่านใจได้ คุณแค่จำเป็นต้องมีการปรับกรอบความคิด และเครื่องมืออันทรงพลังสองสามอย่างเท่านั้น

ดังนั้นผมจะอธิบายให้คุณฟังว่า ผมกลายเป็นนักอ่านใจได้อย่างไรและเริ่มพาคุณออกเดินไปตามเส้นทางที่จะขัดเกลาทักษะของคุณ เพื่อให้คุณสามารถเรียนรู้การอ่านคนและนำหลักการของการอ่านใจไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และที่สำคัญคือ เพื่อพัฒนาความสามารถในการมองเข้าไปในกระจกและเริ่มอ่านใจของคนคนนั้น

ซึ่งดูเหมือนเป็นเรื่องแสนยากเย็น แต่มันไม่ใช่เลย อันที่จริงมันง่ายกว่าที่คุณคิด!

ดั่งเวทมนตร์

ตอนที่ผมอายุ 13 ปี พ่อแม่พาผมไปลองเรือที่ซึ่งผมได้เห็นการแสดงของนักมายากลเป็นครั้งแรก ผมติดตราตรึงใจมากเมื่อผมได้เห็นความอัศจรรย์ครั้งแล้วครั้งเล่า จากนั้นสิ่งที่เหลือเชื่อที่สุดก็เกิดขึ้น เขาเลือกผมให้ขึ้นไปร่วมวงบนเวที นักมายากลแสดงกลคลาสสิกที่รู้จักกันในชื่อ “The Sponge Balls” ที่ลูกบอลจะปรากฏขึ้น หายไป และเปลี่ยนจำนวนกับขนาดอยู่ในมือของผม ความหลงใหลถือกำเนิดขึ้น จากนั้นเป็นต้นมา ผมก็ใช้เวลาไปกับการเฝ้าติดตามเขา เพราะผมอยากจะเป็นมากขึ้นอีก (แฉังเพื่อทราบ บนเรือมีสถานที่ที่ผู้ใหญ่คนหนึ่งจะซ่อนตัวได้น้อยแห่งจนน่าแปลกใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเด็กน้อยผู้มีความมุ่งมั่นและไม่มีอะไรอื่นที่ดีกว่านั้นให้ทำ)

เมื่อผมกลับบ้าน ผมได้ยืมหนังสือมายากลทุกเล่มจากห้องสมุดและอ่านตั้งแต่หน้าแรกจนหน้าสุดท้าย...สองรอบ ไม่ว่าจะช่วงเวลาไหน คุณก็ไม่มีทางเจอผมโดยไม่มีสำรับไพ่อยู่ในมือ นี่เรื่องจริงนะ ผมหาไพ่กันน้ำสำหรับเอาไว้อีกซ้อมตอนอาบน้ำเลยด้วย จนกระทั่งผมอายุ 14 ปี มันก็ชัดเจนแล้วว่ามายากลเป็นมากกว่าสิ่งที่แค่ผ่านมาและผ่านไปสำหรับผม ไม่จำเป็นต้องเป็นนักอ่านใจก็เข้าใจได้ว่าแม่ของผมเห็นเกี่ยวกับการขับรถพาผมไปวันเดอร์กราวนด์ (Wunderground) ซึ่งเป็นร้านขายอุปกรณ์เล่นกลท้องถิ่นในตัวเมืองดีทรอยต์ที่ผมเติบโตมา และจ่ายเงินค่าอุปกรณ์เล่นกลต่างๆ เพื่อสนองความหุนหันของผมหันด้วยความเป็นคนที่ไม่เน้นการปฏิบัติจริง แม่บอกว่าถ้าผมจะจริงจังกับ

การฝึกมายากล ผมต้องเริ่มหางานทำเพื่อจุนเจืองานอดิเรกของตัวเอง ตอนนั้นพ่อแม่ของผมนั่งอยู่ในช่วงใกล้จะหย่าร้างกัน ดังนั้นการขอซื้อของที่โต๊ะอาหารเข้าของผมนคงไม่ได้ช่วยบรรเทาความเครียดของทุกคนได้สักเท่าไร

อย่างไรก็ตาม แทนที่จะไปทำงานส่งหนังสือพิมพ์ รับจ้างเลี้ยงเด็ก หรือโกยหิมะออกจากทางเข้าบ้าน ผมทำในสิ่งที่ดูเหมือนจะสมเหตุสมผลที่สุดแล้วสำหรับเด็กแบบผม นั่นคือผมตัดสินใจที่จะลองหางานเป็นนักมายากลเดินแสดง ซึ่งเป็นผู้ที่เล่นมายากลระยะใกล้ ขณะที่เข้าไปพบปะพูดคุยกับเหล่าผู้คน ผมจินตนาการถึงกลทั้งหลายที่จะสามารถซื้อได้ รวมถึงวิธีที่จะยกระดับมายากลของตัวเองขึ้นไปอีกระดับ ไม่มีจุดไหนเลยที่ผมจะคิดว่าความคิดของตัวเองนั้น (a) ยังไม่ได้คิดให้รอบคอบ (b) แทบจะถูกกำหนดเอาไว้แล้วว่าต้องล้มเหลว เพราะไม่อย่างนั้น ผมก็คงไม่มีวันได้ลองทำมันตั้งแต่แรก การไม่รู้ก็เป็นความสุขได้เหมือนกัน ถ้าผมถามคนอื่นว่าต้องทำอะไรให้ไดงานนี้ พวกเขาก็คงบอกผมว่า “อย่างแรกเลยนะ นายต้องทำสิ่งนี้หลังจากนั้นก็ทำสิ่งนั้น” แล้วผมก็จะกังวลจนไม่กล้าแม้แต่จะลองดูด้วยซ้ำ

เซียส (Zia's) ภัตตาคารอาหารอิตาเลียนสำหรับครอบครัวที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าแบบชั้นเดียวซึ่งห่างจากบ้านออกไปครึ่งไมล์ จะเป็นสถานที่ซึ่งสมเหตุสมผลที่สุดที่ผมจะได้ลองเล่นมายากล เพราะทำเลตรงนั้นเหมือนกับต้องคำสาป ไม่ว่าร้านไหนจะมาเปิดก็ล้วนต้องปิดตัวลงในเวลาไม่กี่ปี ผมเลยคิดเอาไว้ว่าพวกเขาน่าจะได้ใช้ประโยชน์จากการเล่นกลร้ายมนตร์ของผม (ตั้งใจเล่นคานะ)

วันหนึ่งผมตัดสินใจเข้าไปที่ร้านกับแม่หลังเลิกเรียน ซึ่งนับว่าเป็นจังหวะที่เหมาะสมเจาะ เพราะในเวลาสี่โมงเย็น ร้านจะค่อนข้างว่างในช่วงเปลี่ยนกะ เรานั่งกันอยู่ที่บาร์ตามลำพัง สิ่งเครื่องดื่มกับของ

เรียกน้ำย่อยมานิดหน่อย และผมก็เริ่มแสดงให้แม่ดู แล้วนั่นก็ไปสะดุดตาบาร์เทนเดอร์เข้า ผมจึงถามเขาว่าอยากดูมายากลด้วยไหม นั่นคือแผนการที่ผมตั้งใจไว้ ถ้าผมเข้าไปในช่วงมือกกลางวันที่เร่ร่อนหรือมือดำ เขาก็อาจจะไม่สนใจผม แต่เพราะเขากับพนักงานคนอื่น ๆ ที่เหลือไม่ได้กำลังยุ่งอยู่ เขาจึงพูดว่า “เรียกคนมาดูเยอะๆ” เขาเรียกพนักงานเสิร์ฟหลายคนให้เข้ามา และสิ่งต่อมาที่ผมได้รู้ก็คือ ผู้จัดการทั่วไปเองก็แวะเวียนเข้ามาเพื่อดูว่าเกิดอะไรขึ้นด้วย

แม่ของผมซึ่งเป็นแฟนตัวยงของลูกชายเสมอมา และเป็นคนอิสราเอลที่เจ้าก็เจ้าการหน่อยๆ ได้เลิกคว้างหนึ่งให้ผมเพื่อบอกว่านี่คือช่วงเวลาของผมแล้ว ถึงเวลาที่ต้องเริ่มทำการขายแล้ว แม่กับผมร่วมทีมกันถามพวกเขาว่าคืนไหนที่มีลูกค้าน้อยที่สุดและที่ร้านเคยมีโศกเศร้าสร้างความบันเทิงบ้างหรือเปล่า เช่นเดียวกันกับทนายมือดี เราได้ตั้งคำถามที่เรารู้คำตอบที่ต้องการให้พวกเขาตอบอยู่แล้ว ซึ่งจะนำพวกเขาไปสู่บทสรุปที่ว่า ตัวผมคือสิ่งที่ขาดหายไปของภักตาคารแห่งนี้

ทำไมพวกเขาถึงยินดีที่จะให้โอกาสผมนะเธอ บางทีพวกเขาอาจจะกำลังคว้างแฟนสุดท้ายและคิดว่า เราต้องการจุดดึงดูดอะไรก็ตามที่หาได้เพื่อให้ภักตาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ และแล้วผมก็ได้เป็นนักมายากลที่เดินแสดงตามโตะสัปดาห์ละหนึ่งคืน ผมยังเด็กเกินกว่าที่จะขับรถ ผมจึงเดินไปที่นั่น โดยสะพานกระเป๋ายาเล็กที่บรรจุกลเม็ดเด็ดพรายมากมาย นามบัตรที่เพ่งพิมพ์เสร็จหลายใบ และความฝัน

สิ่งหนึ่งที่ผมได้เข้าใจคือแนวคิดที่ว่า “แกลังทำมันไปจนกว่าคุณจะทำสำเร็จ” พลั้ววิเศษของผมคือการทำที่เหมือนรู้ดีว่าตัวเองกำลังทำอะไรอยู่ต่อให้ผมจะไม่รู้ก็ตาม ผมนำเสนอได้สมบูรณ์แบบเพราะผมคิดทบทวนมันในหัวมาแล้วเป็นร้อยๆ ครั้ง นั่นคือเหตุผลที่เมื่อผมได้ไปอยู่ต่อหน้าเจ้าของภักตาคารเซียส์พร้อมแม่ชาวยิวผู้ภาคภูมิใจที่ยืนอยู่

เบื้องหลัง ผมจึงฉายแสงแห่งความมั่นใจและนำกลที่เจ๋งที่สุดทั้งหลาย
ของตัวเองออกมาแสดง พวกเขายอมรับมัน และผมก็ได้งาน

เลือกช่วงเวลาของคุณ

การแสดงมายากลระยะใกล้ในภัตตาคารเชี่ยส์น่าจะเป็นการเรียนรู้
วิธีอ่านผู้คนที่ดีที่สุดที่ผมเคยได้รับ เพราะผมสามารถฝึกฝนวิธี
การเข้าหาคนแปลกหน้าและวิธีการรับรู้สิ่งที่พวกเขาคิดเกี่ยวกับผมได้
แม้กระทั่งตอนก่อนจะเริ่มทำการแสดงด้วยซ้ำ ความคิดของผมจะแล่น
อย่างรวดเร็วเพื่อตอบคำถามที่ว่า พวกเขาคิดว่าการแสดงของผม
เป็นอย่างไร ผมจะเอาชนะใจพวกเขาได้อย่างไร ผมควรทำอย่างไร
ให้พวกเขาอยากดูเพิ่ม

เมื่อผ่านการลองผิดลองถูกและการโดนปฏิเสธทุกรูปแบบมาแล้ว
ผมก็ได้เรียนรู้ว่ามายากลของผมเป็นเพียงส่วนเล็กๆ ของการแสดง
ทั้งหมด ทุกอย่างล้วนสำคัญ ตั้งแต่บุคลิกภาพ พลังงาน และถ้อยคำ
ที่ผมจะใช้ชักทายพวกเขา

เมื่อผมเดินไปที่โต๊ะ ทุกๆ บัจฉัยล้วนมีส่วนในการสร้างความ
ประทับใจ แม้แต่รอยยิ้มและการวางท่าทางของผม ผมเรียนรู้อย่าง
รวดเร็วว่าจังหวะเวลาคือทุกสิ่งทุกอย่าง ถ้าผู้คนเพิ่งจะนั่งลงและยัง
ไม่ได้สั่งอาหาร พวกเขาอาจจะวุ่นวายใจหรือหงุดหงิดกับการปรากฏตัว
ของผม พวกเขายังไม่ได้ปลดปล่อยความเหนื่อยล้าของวันนั้นออกมา
พวกเขาต้องการใช้เวลาสักครู่กับเครื่องดื่มและแคลอรีอีกนิดหนึ่งจาก
ตะกร้าขนมปังเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ผมใช้ข้อมูลเล็กๆ น้อยๆ
เหล่านี้ในการตัดสินใจว่าตอนไหนคือจังหวะเหมาะเจาะที่สุดที่จะเข้าไป
ที่โต๊ะ

จุดที่ลงตัวที่สุดคือหลังจากพวกเขาได้สั่งอาหารแล้ว ซึ่งเป็นตอนที่ความตื่นเต้นจากการเลือกอาหารจบลงและบทสนทนาเงียบไป เนื่องจากพวกเขากำลังตั้งตารออาหารของตัวเอง เมื่อลูกค้าที่มารับประทานอาหารรู้สึกผ่อนคลายและไม่ได้ระมัดระวังตัวมากนัก นั่นคือเวลาที่ผมจะเข้าไปหาพวกเขาและพูดว่า “คืนนี้ทุกคนเป็นอย่างไรกันบ้างครับ” ผมรู้ว่าเมื่อพวกเขาเห็นผมเดินเข้าไป แล้วดูไม่ใช่พนักงานเสิร์ฟหรือผู้จัดการ ในหัวพวกเขาย่อมเกิดคำถาม ดังนั้นผมจะจัดการกับการต่อต้านของพวกเขาก่อนที่จะพวกเขารู้ทันตัวเองเสียอีก แม้ว่าผมจะยังไม่ได้เรียนวิชาจิตวิทยาในชั้นมัธยมต้น แต่ภัตตาคารเชลซีได้สอนผมเกี่ยวกับหลักฮิวริสติกส์ (Heuristics) ที่หมายถึงทางลัดทางความคิดที่ผู้คนใช้ในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ลูกค้ามักจะมีความคิดตั้งต้นว่าผมไม่ควรมาอยู่ที่นี้ ผมจึงต้องรีบตอบโต้ในทันที โดยการบอกพวกเขาว่า “เจ้าของร้านมีสิ่งพิเศษมอบให้คุณในค่ำคืนนี้!” เพื่อแสดงให้เห็นว่าไม่เพียงแต่ผมจะได้รับอนุญาต แต่ผมยังเป็นส่วนเติมเต็มมูลค่า และฝ่ายบริหารก็ต้องการให้ผมอยู่ที่นี้ด้วย

คุณเองก็อาจจะเคยเจอสถานการณ์ที่คล้ายๆ กันนี้ ตอนที่คุณต้องการบางสิ่งจากบางคนและพยายามหาช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการทำเช่นนั้น สมมติว่าคุณอยากจะขอขึ้นเงินเดือนกับหัวหน้า ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับคุณ คุณจึงบันทึกไว้ในปฏิทินเพื่อจะคุยเป็นเรื่องแรกในเช้าวันจันทร์ เมื่อหัวหน้ากลับมาจากการล่องเรือวันหยุดพักผ่อนประจำปี คุณก็อยากจะจัดการเรื่องนี้ให้เสร็จในทันทีเพราะมันเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ถ้าคุณทำแบบนั้น ต่อให้คุณทำงานหามรุ่งหามค่ำและอาจคุ้มค่ากับการได้ขึ้นเงินเดือนจริง ๆ คุณก็อาจกำลังสร้างปัญหาให้ตัวเองโดยไม่ตั้งใจ เพราะการขึ้นเงินเดือนของคุณอาจไม่ใช่เรื่องที่สำคัญและเร่งด่วนสำหรับหัวหน้าขนาดนั้น

ลองคิดว่าตัวเองเป็นพวกเขาดูสิ หัวหน้าของคุณมีเรื่องต้องทำ

อยู่ในมืออีกเป็นล้านอย่างหรือเปล่า ปกติแล้วพวกเขาจะอารมณ์ดีมาก ตั้งแต่ตอนเช้าหลังจากที่เพิ่งได้หยุดยาวไปวันหรือ คุณรู้จักคนคนนี้ คุณทำงานกับพวกเขามาตั้งหลายปี คุณเคยเห็นเวลาที่พวกเขาใจดีที่สุด พร้อมรับฟังที่สุด ใจกว้างที่สุดมาแล้ว และมันไม่ค่อยจะเกิดขึ้นในเวลา 8.30 น. ของวันจันทร์ที่โทรศัพท์กระหน่ำดังไม่หยุด กล้องอีเมลเต็มเอี่ยม และพวกเขายังไม่ได้แม้กระทั่งดื่มกาแฟหรอก

ตอนที่ทำงานอยู่ในภัตตาคารแห่งนั้น จะถือว่าผมได้รับการว่าจ้างอย่างเป็นทางการหรือเปล่านั้น ถ้าพวกเขาจ่ายเงิน 50 ดอลลาร์ให้ผมมอดระบบและส่งผมกลับบ้านพร้อมสปาเกตตี ถึงอย่างนั้นผมก็ได้เรียนรู้วิธีสร้างความสนใจให้ลูกค้าก่อนเริ่มการแสดงอย่างรวดเร็ว โดยผมจะถามว่า “คุณได้ยื่นหรือเปล่าว่าเกิดอะไรขึ้น” พวกเขาจะตอบว่าไม่ แต่ด้วยคำถามนี้เพียงข้อเดียว ผมได้เปลี่ยนความลังเลใจของพวกเขาให้กลายเป็นความคาดหวัง ตอนนั้นพวกเขาจะรู้สึกสงสัยใคร่รู้แทนที่จะรู้สึกว่าการรบกวน แล้วผมพูดต่อว่า “ฉันคุณก็โชคดีแล้วละ!” เพื่อกระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นของพวกเขาให้มากขึ้น ใครบ้างที่ไม่อยากโชคดี ใครบ้างที่ไม่อยากรู้สึกว่าคุณเองได้รู้ ทุกคำพูดทุกวลีนั้นถูกออกแบบมาเพื่อจับความสนใจของลูกค้าและไม่ปล่อยให้มันหลุดมือไป ผมกำลังเริ่มต้นกระบวนการ และนั่นคือกุญแจสำคัญในการเข้าถึงความคิดของผู้อื่น นี่คือนิยามพฤติกรรมมนุษย์ 101 เพื่อการเรียนรู้ที่จะคาดเดาคิดของผู้อื่นก่อนที่จะพวกเขาจะทันได้คิด

ตอนที่ผมทำการแสดง ผมไม่ได้ใช้การคาดเดาล่วงหน้านี้เพื่อทำให้คุณรู้สึกถึง แต่ผมใช้สิ่งเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้เพื่อทำให้คุณชอบผมเพื่อทำให้คุณสนใจในสิ่งที่ผมกำลังนำเสนอ และเพื่อที่จะชนะใจคุณซึ่งทำให้ประสบการณ์ทั้งหมดนี้น่าจดจำมากยิ่งขึ้น และคุณก็สามารถทำแบบเดียวกันได้ เหมือนกับตัวอย่างการขอขึ้นเงินเดือนข้างต้น คุณรู้จักหัวหน้าของตัวเองดี คุณรู้ว่าเมื่อไรที่พวกเขาจะอารมณ์ดีที่สุด

มีความสุขที่สุด ใจกว้างที่สุด ลองเรียนรู้รูปแบบของพวกเขา พยายามสังเกตอารมณ์ของพวกเขาอย่างตั้งใจ และใช้ความรู้นี้จัดการเมื่อถึงจังหวะเวลาที่ใช้!

หลุดออกจากโหมดอัตโนมัติ

ภักตาคารเซียสสอนให้ผมรู้คุณค่าของการเป็นผู้มีส่วนร่วมที่กระตือรือร้น ซึ่งจดจ่ออยู่ในทุกช่วงเวลาและใส่ใจกับทุกรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่สำคัญไปกว่านั้น ผมได้เรียนรู้ว่าผมจะต้องสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นเอง แทนที่จะรอให้คนอื่นเป็นคนเริ่ม นี่คือสิ่งที่เราทุกคนสามารถทำให้ดีขึ้นได้ในชีวิตของตัวเอง และมันจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อคุณก้าวขึ้นมาเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น ลองนึกถึงชีวิตแต่ละวันกับคู่สมรสของตัวเองดูสิ คุณอยู่กับช่วงเวลานั้นจริงๆ บ่อยแค่ไหน และคุณทำสิ่งต่างๆ ไปยังๆ บ่อยครั้งแค่ไหน พวกเขาถูกโหมกระหน่ำด้วยข้อมูลมหาศาล เราต้องประมวลผลข้อมูลทางสายตาคำนวณหนึ่งเมกะไบต์ทุกๆ วินาที² เพื่อรับมือกับการตัดสินใจบิบบอยนับพันอย่างที่เราต้องทำในแต่ละวัน ตั้งแต่การปรุงรสอาหารไปจนถึงการเลือกเนกไท สมมติของเราจึงสร้างนิสัยความเคยชินขึ้นเพื่อช่วยเราจัดการกับข้อมูลเหล่านี้ นิสัยความเคยชินที่เราสร้างขึ้นเหล่านี้ช่วยไม่ให้เราถูกประดังประเดด้วยข้อมูลข่าวสาร เราแก้เรื่องนี้ได้ด้วยการทำงานตัวมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้น

แทนที่จะทำสิ่งต่างๆ ไปยังๆ ลองมองสิ่งเหล่านั้นจากมุมมองของคู่สมรสของคุณบ้างสิ พิจารณาดูว่าอะไรที่อาจจะอยู่ในใจของพวกเขา พวกเขา กำลังกังวลเรื่องงานอยู่หรือเปล่า พวกเขาเป็นห่วงเรื่องลูกๆ ไหมนะ พวกเขา กำลังเครียดกับทุกอย่างที่อยู่ในรายการสิ่งที่ต้องทำ

อย่างนั้นหรือ การกระทำง่าย ๆ อย่างความสามารถในการอ่านบรรยากาศสามารถเป็นสิ่งที่ช่วยกอบกู้ความสัมพันธ์ได้ (ย้ำอีกครั้ง สิ่งนี้เกี่ยวข้องอย่างมากกับจังหวะเวลา)

ถ้าผมทำการแสดงของตัวเองไปตามความเคยชินแบบเข้าโหมดออโตไพล็อต (Autopilot) ผมคงจะทำมันพังอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าผมจะรู้ทุกจังหวะจะโคนของการแสดงตัวเองอย่างขึ้นใจแล้วก็ตาม ผมจะต้องมีสมาธิขั้นสูงสุดเมื่อผมอยู่กับผู้ชม ผมจะต้องศึกษาทุกอย่างที่พวกเขากำลังทำ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะนิสัยของพวกเขา กิริยาท่าทางของพวกเขา สายตาของพวกเขา ภาษากายของพวกเขา และแม้กระทั่งจังหวะการเว้นช่วงของพวกเขา เสียง “อืม” ที่เบาบางที่สุดซึ่งเปล่งออกมาโดยคนดูในจังหวะเวลาที่ผิดอาจจะทำให้ผมเป็นพิษเป็นภัยอะไรในตอนแรกและมักจะถูกมองข้ามไปโดยผู้ชม แต่สำหรับผมแล้ว แม้เพียงช่วงเวลาเล็กๆ ที่ละทิ้งความสนใจไปก็สามารถกลายเป็นหายนะได้หากไม่ได้รับการแก้ไขในทันที เสียง “อืม” ที่ว่านั้นอาจบ่งบอกถึงบางสิ่งที่ไม่ดีหรือการที่ผู้ชมของผมอาจจะง่วงเล็กน้อย นี่คือสัญญาณอันตรายขนาดใหญ่ที่ผมไม่สามารถเพิกเฉยได้ง่ายๆ ได้ ตัวอย่างเช่น สิ่งนี้บอกผมว่าสมองของพวกเขาถึงถึงสิ่งหนึ่ง และจากนั้นก็เปลี่ยนไปนึกถึงสิ่งอื่น การหยุดชะงักน้อยๆ หนึ่งครั้งนั้นสร้างความแตกต่างระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลวของมายากลต่อหน้าผู้คนนับพันได้

ความล้มเหลวเป็นทั้งครูและแรงกระตุ้นของผมในช่วงเวลาที่ทำงานในภัตตาคารแห่งนั้น ตอนที่ผมเริ่มต้นทำงานนี้แรกๆ ผมจะเดินไปที่โต๊ะและพูดว่า “โอ้ คุณพร้อมหรือยังครับ ผมจะแสดงกลให้ดู” จากนั้นลูกค้าหลายคนก็จะหัวเราะและบอกว่า “ไม่ละ ขอบใจมากเจ้าหนู” เมื่อคุณเดินเข้าไปหาใครสักคนและเตรียมพร้อมที่จะทำการแสดงอย่างสุดฝีมือ แล้วพวกเขาก็ปฏิเสธคุณเนี่ยนะ เหมือนกับโดนชก

เข้าที่ห้องเลย (เราจะเจาะลึกเรื่องการรับมือกับการถูกปฏิเสธมากกว่านี้ในบทท้ายๆ) มันเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ปล่อยผ่านจริงๆ

ผมคงจะเดินออกมาจากโต๊ะที่ไร้มารยาทนั้นและคิดกับตัวเองว่า *ไอ้พวกเงี้ยวเอ๊ย* วิธีที่ง่ายที่สุดคือการเปลี่ยนไปตำหนิคนอื่นแทนที่จะเรียนรู้จากสถานการณ์ดังกล่าว จากนั้นผมก็จะหงุดหงิด และความตึงเครียดก็จะส่งผลกระทบต่อตัวผม และผมก็จะนำเอาพลังงานลบนี้ไปยังคนกลุ่มต่อไป เมื่อคุณจะต้องเดินไปหาอีก 50 โต๊ะหรือมากกว่านั้น ในช่วงที่คุณเข้ากะ และมี 3 โต๊ะที่ปฏิบัติกับคุณแย่ๆ ติดต่อกัน มันสามารถทำลายทัศนคติทั้งหมดของคุณได้เลย

ทว่ามายากลของผมไม่ได้จ่ายเงินเลี้ยงตัวมันเอง ดังนั้นผมจึงต้องพัฒนาหน้าให้หนาๆ หน่อย แทนที่จะเลิกทำ ผมพยายามขบคิดว่าอะไรที่ผมสามารถทำได้ซึ่งอาจจะสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไป และผมก็ได้เรียนรู้ว่าในทุกๆ “ไม่ละ ขอบใจ” นั้น ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการเปลี่ยนแปลงการปฏิสัมพันธ์ครั้งต่อไปของตัวเองให้กลายเป็น “เอาสิ เทียบเลย”

ผมค้นพบว่าแทนที่อะไรโหมวกเขา ผมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระยะยาวหากว่าผมพยายามทำความเข้าใจพวกเขา ผมไม่อาจยอมให้ตัวเองจมอยู่การถูกปฏิเสธนั้นได้ สมอของเราถูกติดตั้งระบบให้บันทึกและยึดติดอยู่กับเหตุการณ์ในด้านลบ สิ่งนี้เรียกว่า “อคติต่อสิ่งลบ” (Negativity Bias) และนั่นหมายความว่าเรารู้สึกถึงความเจ็บปวดของการถูกปฏิเสธลึกยิ่งกว่าการถูกสรรเสริญเยินยอ³ เสียอีก

เมื่อก่อนผมไม่รู้อะไรเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของระบบประสาทเลย ผมไม่รู้เลยว่าสิ่งกระตุ้นเชิงลบจะส่งผลได้รุนแรงยิ่งกว่าในเปลือกสมองของเรา ทั้งหมดที่ผมรู้ก็คือ ผมจะรู้สึกดีขึ้นถ้าได้พยายามพลิกสถานการณ์ให้กลายเป็นเชิงบวก โดยผมจะมีสมาธิกับงานที่อยู่หน้ามือมากขึ้นแทนที่จะถูกอดีตที่เพิ่งผ่านมานั้นทอนจิตใจและทำให้

ไขว้เขว ดังนั้นผมจึงพูดกับตัวเองว่า ถ้าหากลูกของพวกเขากำลังป่วยอยู่ที่บ้านล่ะ ถ้าหากพวกเขาเพิ่งทะเลาะกันใหญ่โตก่อนจะมาที่นี่ล่ะ ผมรู้สึกแย่มากแทนพวกเขาจริงๆ พวกเขาคงจะมีค่าคืนที่ไม่ดีเอาามากๆ ผมแทบรอที่จะนำความสุขไปมอบให้คนต่อไปไม่ไหวแล้ว

อีกทั้งผมยังเริ่มทำการทบทวนตัวเองหลังจากทำงานเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อดูว่ามีตรงไหนที่ข้าพลาดไปบ้าง บางทีผมก็คิดว่าพวกเขากำลังพูดคุยกันอยู่และผมก็เข้าไปขัดจังหวะ ผมจะรู้สึกอย่างไรล่ะถ้าเกิดมีคนเข้ามาขัดจังหวะตัวเองบ้าง ผมเริ่มต้นได้ผิดจังหวะตั้งแต่ตอนที่เดินเข้าไปหาพวกเขาแล้ว และเพราะเหตุนั้นผมจึงต้องพยายามอย่างหนักเพื่อดึงความสนใจของพวกเขากลับมาให้สำเร็จ นั่นเป็นความผิดของผมเอง ไม่ใช่ของพวกเขา ในหลายๆกรณีที่เรามีแนวโน้มที่จะตำหนิคนอื่นแทนที่จะตรวจสอบพฤติกรรมของตัวเองเพื่อดูว่ามีอะไรที่เราสามารถทำให้ดีขึ้นแทนได้บ้าง รวากับว่าในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ล้มเหลว นั้น มีเพียงฝ่ายเดียวที่ควรจะถูกตำหนิอย่างนั้นแหละ

เมื่อคุณเดินเข้าไปหาใครบางคนและพวกเขาไม่รู้จักรักคุณ อะไรคือสิ่งแรกๆที่มักจะเกิดขึ้น พวกเขาจะเครียด คุณสามารถมองเห็นได้ ผมหมายถึง ลองจินตนาการว่าตัวคุณเองกำลังยืนอยู่ที่ตู้เอทีเอ็ม และใครบางคนเข้ามาหาคุณดูสิ มันคงกระตุ้นให้เกิดความวิตกกังวลอย่างแน่นอน ร่างกายของคุณเข้าสู่โหมดสู้หรือหนี เรื่องนี้เกิดขึ้นกับผมเมื่อสองเดือนก่อน มีขอทานเข้ามาขอเงินจากผม และพวกเขาก็เข้ามาตอนที่ผมกำลังกดรหัสบัตรอยู่ ผมจึงบอกไปว่า “ฟังนะ ผมกำลังกดเงินออกมา ผมยินดีจะช่วยเหลือคุณ แต่ขอเวลาหน่อย แล้วผมจะออกไปเจอคุณข้างนอกนั่น” วิธีจัดการที่ดีกว่าสำหรับเรื่องนี้ก็คือ ถ้าเขาช่วยเปิดประตูให้ผมตอนเดินกลับออกไปและพูดว่า “ถ้าคุณพอจะมีเศษเงินเล็กๆ น้อยๆ แบ่งให้บ้าง นั่นจะวิเศษมากเลยครับ” เขาคงจะสร้างความรู้สึกที่แตกต่างไปอย่างสิ้นเชิงให้ผมได้เลย ทำดีที่สุด

แล้ว ผมก็ยังคงช่วยเหลือเขา แต่นี้เป็นเรื่องที่ต้องจำไว้ให้ขึ้นใจ ถ้าคุณพยายามชักชวนคนให้ลงชื่อสำหรับการยื่นคำร้องหรือบริจาคเงินให้กับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับคุณที่จะต้องพิจารณาปฏิกิริยาของผู้อื่น เพื่อให้แน่ใจว่าคุณไม่ได้เข้าไปขัดจังหวะหรือรบกวน สมมติว่าในสถานการณ์ที่คุณกำลังพยายามรวบรวมลายเซ็น คุณจะประสบความสำเร็จอย่างมากถ้าคุณแจ้งให้คนอื่นรู้ด้วยการพูดอะไรอย่าง “ผมรู้ว่าคุณกำลังยุ่งมาก แต่ผมอยากจะได้เรื่องนี้ให้คุณฟังแบบเร็ว ๆ สักหน่อย” ให้พูดด้วยความเร่งรีบ สักเล็กน้อย มีความเห็นอกเห็นใจ รวมถึงตรวจดูปฏิกิริยาของพวกเขาด้วย และอย่าได้แปลกใจไปเมื่อคุณได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ตามหาพลังงานที่ใช้

เมื่อสองปีก่อน ผมกำลังนำเสนอและทำการแสดงอยู่ที่งาน ESPY Awards โดยยืนห่างเพียงช่วงแขนจากเลอบรอน เจมส์ (LeBron James) หนึ่งในบุคคลที่อาจกล่าวได้ว่ามีชื่อเสียงมากที่สุดในโลก เรานั่งติดกันอยู่ด้านหลังเวที และเขาก็กำลังเตรียมตัวที่จะขึ้นเวทีเพื่อกล่าวสุนทรพจน์ เราทักทายและพูดคุยสัพเพเหระกันสั้น ๆ ผมรู้ดีว่านี่เป็นช่วงเวลาแย่ที่สุดที่จะพูดว่า “เฮ้ เลอบรอน ผมขอถ่ายรูปรูปลงโซเชียลได้ไหม” มันไม่ใช่เวลาที่เหมาะสมเลย อีกอย่างคือผมต้องการที่จะถูกมองว่าเท่าเทียมกันกับเขา และการเข้าไปหาเขาในฐานะแฟนคลับก็เป็นวิธีการที่ผมจะไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการแน่ ๆ เพื่อให้เขายอมให้บางสิ่งที่มีคุณค่า (ในกรณีนี้คือรูปถ่ายเซลฟี่) ตามหลักการแล้วผมควรเป็นฝ่ายให้สิ่งที่มีคุณค่ากับเขาก่อน ดังนั้นที่ด้านหลังเวทีก่อนขึ้นกล่าวสุนทรพจน์ จึงไม่ใช่จังหวะเวลาที่เหมาะสมเลย

อย่างไรก็ตาม ในเวลาไม่กี่วันที่ต่อมา ผมก็ได้พบกับแพทริก มาโฮมส์ (Patrick Mahomes) และเขาก็ไม่ได้อยู่ในช่วงเวลาที่ต้องรีบเร่งมากนัก เนื่องจากเขาเพิ่งเสร็จภารกิจบนเวทีในส่วนของตัวเองไป ผมลงเอยด้วยการนั่งคุยกับเขาและรู้สึกได้ถึงบรรยากาศที่ดี อีกอย่างคือ เขารู้ว่าผมเป็นใครเพราะก่อนหน้านี้ผมเพิ่งทำการแสดงให้กับภรรยาของเขา ทำให้เธอกลายเป็นดาวเด่นในโชว์ของผม ผมชนะใจเขาได้ตั้งแต่แรกเริ่ม เพราะผมแน่ใจว่าปกติแล้วเขามักจะเป็นคนที่ได้รับความสนใจมากที่สุด ในช่วงท้ายของบทสนทนา ผมพูดว่า “แพทริก คือนี่สนุกมากจริงๆที่ได้ใช้เวลาด้วยกัน มาถ่ายภาพเอาไว้เป็นที่ระลึกถึงมันกันเถอะ!” โดยไม่ลังเล เขายกแขนขึ้นโอบผมและบอกว่า “โอ้พระเจ้า เข้ามาตรงนี้เลย!” แล้วเราก็กถ่ายภาพกัน

ผมไม่จำเป็นต้องขออนุญาตและสามารถสรุปได้เลยว่าเขาจะอนุญาต เพราะจังหวะเวลานั้นถูกต้องและผมก็รู้ชัดว่าอะไรที่สำคัญกับเขามากที่สุด ซึ่งก็คือความสุขของภรรยาเขานั่นเอง ดังนั้นเวลาที่ผมขออะไรบางอย่างเป็นการตอบแทน เขาก็มีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ ถ้าผมพยายามทำแบบเดียวกันกับเลอบรอน เขาก็อาจจะไม่ยินยอมเพราะเขากำลังมุ่งสมาธิอยู่กับสิ่งที่จะต้องพูดกับผู้ชมจำนวนมาก อีกทั้งยังไม่มีอะไรเสนอให้กับเขาอีกด้วย บ่อยครั้งที่การเชื่อมโยงถึงความเป็นนักอ่านใจในตัวคุณนั้นก็ทำได้ง่ายตาย เพียงแค่คิดถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในหัวของผู้อื่น

เมื่อไม่นานมานี้ ผมอยู่ในงานเลี้ยงสุดหรูงานหนึ่ง ในห้องนั้นเต็มไปด้วยคนดังระดับสุดยอดของวงการกีฬา รวมถึงเจ้าของทีมกีฬาเกือบทั้งหมดและผู้บริหารสูงสุดของ NFL, NHL, NBA, MLB, WNBA, World Surf League, IOC และอื่นๆ ไม่บ่อยนักที่คุณจะมีโอกาสได้อยู่ในห้องเดียวกับบุคคลผู้ทรงอิทธิพลมากมายขนาดนี้พร้อมๆ กัน มีผู้เข้าร่วมงานที่ประสบความสำเร็จระดับแนวหน้าคนหนึ่งชื่อไมเคิล

หนึ่งในเป้าหมายหลักของผมนั้นคือการสร้างความประทับใจและเอาชนะใจเขาให้ได้ เพราะเขาเป็นผู้จัดงานปาร์ตี้ซึ่งเรียกได้ว่าพิเศษสุดในประเทศทุก ๆ ฤดูร้อน

ด้วยความเป็นเจ้าแผนการ ผมวางแผนที่จะหาตัวเข้างานปาร์ตี้ของเขาให้ได้ในคืนนั้น ผมอยู่กับโรเจอร์ กูเดลล์ (Roger Goodell) และคนอื่นๆ อีกสองสามคน ซึ่งผมได้แสดงมายากลระยะใกล้สามกลให้พวกเขาชม ขณะที่เดินทักทายคนอื่นไปด้วยในช่วงเวลาจิบค็อกเทล ผมตั้งใจทำให้ผู้คนรู้สึกอยากจะชมต่อเสมอ หนึ่งในกฎสำคัญที่สุดของความสำเร็จก็คือ อย่าอยู่นานจนสร้างความอึดอัด ถ้าคุณเห็นบางคนก้มลงมองโทรศัพท์หรือเริ่มดูนาฬิกา นั่นหมายความว่า您已经พลาดโอกาสไปเรียบร้อยแล้ว ลองคิดดูสิ สมมติว่าบนโลกใบนี้คุณคือแฟนตัวจริงที่สุดของไรอัน เรย์โนลด์ส (Ryan Reynolds) แล้วคุณกำลังดื่มกาแฟอยู่ จากนั้นพ่อเด็ดพลูตัวจริงก็เดินเข้ามาในร้าน คุณจะไม่มีทางหันไปสนใจอย่างอื่นหรือเช็กดูโทรศัพท์หรอก คุณจะไม่หันไปดูว่านี่เป็นเวลาเท่าไรแล้ว โลกนี้ได้ดับสูญไปแล้ว คุณลืมที่จะไปปรับลูกที่โรงเรียนได้เลยในช่วงเวลานั้น เพราะว่าคุณกำลังพุ่งความสนใจไปแบบสุด ๆ

ไมเคิลเดินทอดน่องเข้ามาตอนที่ผมแสดงกลที่ดีที่สุดของตัวเองจบพอดี การแสดงของผมถูกออกแบบมาให้สิ้นสุดลงด้วยจุดพีคที่สุดเสมอ พุดง่าย ๆ คือผมทำแต้มชนะขาดลอยและทำให้พวกเขารู้สึกเหมือนลอยอยู่บนสวรรค์...และมันไม่มีอะไรที่จะสุดยอดไปกว่านี้แล้ว แต่แล้วจากนั้นใครบางคนในกลุ่มก็พูดขึ้นว่า “ไมเคิล คุณต้องมาดูนี่!” นั่นไม่ดีเลย ผมจำเป็นต้องแยกเขาออกมาแล้วส่งเขาไปวางในกลุ่มคนซึ่งจะต้องเริ่มต้นใหม่จากศูนย์ถ้าผมอยากจะทำให้เขารู้สึกถึงแต่ผมสูญเสียการควบคุมสถานการณ์นี้ไปแล้ว อย่างดีที่สุด ผมอาจจะทำการแสดงต่อไปและประคองบรรยากาศที่อยู่ในจุดอิมพัลส์แล้วนี้

ไว้ได้ แต่จุดอิมตัวไม่ใช่ทางเลือก ผมต้องแสดงอีกกลหนึ่งสำหรับกลุ่มนี้ และมันจะต้องเจ๋งสุดๆ แต่ไม่เคลไม่ได้อยู่ในระดับพลังงานเดียวกันกับคนอื่นๆ ในกลุ่มที่เข้ามามีส่วนร่วมเรียบร้อยแล้ว เหมือนกับว่าคุณเดินเข้าไปในช่วงท้ายการแสดงคอนเสิร์ตของบอง โจวี (Bon Jovi) ซึ่งคนอื่นๆ ได้ร่วมอยู่ในมหากาพย์การเดินทางนั้นมาตลอดทั้งคืนแล้ว พวกเขากรีดร้องเนื้อเพลง “Livin’ on a Prayer” ในตอนท้ายการแสดง แต่คุณไม่สามารถเทียบชั้นพลังงานของพวกเขาได้เพราะคุณยังไม่มีโอกาสได้สร้างพลังงานของตัวเองขึ้นมา เรื่องแบบเดียวกันนั้นได้เกิดขึ้นที่นี่ ผมเล่นกล และมันก็ออกมาดี แต่เนื่องด้วยระดับพลังงานที่ไม่สอดคล้องกัน มันจึงไม่ได้ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ผมคาดหวังเอาไว้

ผมไม่ได้รับเชิญให้ไปแสดงที่งานปาร์ตี้ของเขา ผมอยากไป แต่มันกลับลงเอยด้วยการพลาดโอกาสเพราะว่าสถานการณ์นั้นเกินกว่าที่ผมจะควบคุมได้ มันน่าหงุดหงิดทีเดียว ผมคิดย้อนถึงเหตุการณ์นั้นกลับไปกลับมาในหัวหลายครั้งนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ดีที่สุดที่ผมทำได้อีกคือเรียนรู้จากมัน แต่จำคำพูดของผมเอาไว้เลยนะ ผมยังไม่ได้ยอมแพ้ ผมจะไปอยู่ที่ปาร์ตี้ที่นั่นสักฤดูร้อนหนึ่งในเร็ว ๆ นี้แน่นอน เพราะผมไม่เคยลดละความพยายามเมื่อตั้งเป้าหมายไว้แล้ว

นี่คือสิ่งที่คุณจำเป็นต้องจำเอาไว้ในหัวของคุณ จงแทนที่คำว่า “ไม่” ด้วยคำว่า “ยังไม่” จงปรับเปลี่ยนสมองของคุณให้ต่อต้านสิ่งที่คุณมองว่าเป็นการปฏิเสธ เมื่อคุณหัวเสียกับคำว่า “ไม่” คุณได้สร้างปรากฏการณ์ความคาดหวังสร้างความจริงขึ้น (Self-Fulfilling Prophecy) เพราะคุณเชื่อว่าคุณจะไม่มีวันเกิดขึ้นและคุณก็จะหยุดก้าวไปข้างหน้า แทนที่จะคิดถึงคำว่า “ไม่” ในฐานะของประตูที่ปิดล็อก ให้คิดถึงมันเป็นประตูที่กำลังติดขัดแทน ประตูที่ปิดล็อกคือจุดจบ คุณไม่สามารถผ่านมันเข้าไปได้ แต่ประตูที่ติดขัดนั้นไม่ได้ปิดตายถาวร

มันแค่ต้องการความพยายามและความแข็งแกร่งมากขึ้นอีกนิดในการเปิด มันไม่ใช่คำว่า“ไม่” แต่เป็นคำว่า“ยังไม่” ถ้าคุณจำเอาไว้แบบนี้ สุดท้ายแล้วคุณก็จะผ่านเข้าไปได้

สยบด้วยความเมตตา

กฎข้อแรกของการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ รวมถึงอุตสาหกรรมทั้งหมดที่โดยพื้นฐานแล้วก็เป็นอุตสาหกรรมบริการ นั่นคือลูกค้าถูกเสมอ และถึงแม้ว่าพวกเขาจะไม่ได้เป็นฝ่ายถูก อีกทั้งยังทำตัวไม่น่าพึงใจนัก แต่ตราบใดที่คุณไม่ได้ตกอยู่ในอันตรายทางร่างกาย วิธีการที่ดีที่สุดคือการสยบบุคคลนั้นด้วยความเมตตา เมื่อผู้คนทวาดใส่ผมในสมัยที่ยังทำงานในภัตตาคาร ผมจะตอบว่า “โอ้ ผมเข้าใจดีเลย ขอให้มีมือค้ำที่ยอดเยี่ยมนะครับ และถ้าคุณต้องการอะไรละก็ ผมยินดีที่จะส่งผู้จัดการมาหา” เมื่อคุณใช้พลังงานลบรับมือกับพลังงานลบ มันก็เหมือนกับการกระพือเชื้อไฟ

แผนการที่ฉลาดที่สุดคือการลดระดับความรุนแรงของสถานการณ์เสมอ กฎสำคัญของการลดระดับความรุนแรงก็คือคุณจะต้องไม่เติมเชื้อไฟให้กับคนที่กำลังหัวร้อน กำลังโกรธเกรี้ยว และพร้อมที่จะปะทะเป็นการตีความมากถ้าคุณเข้าหาเขาด้วยความใจเย็นที่คุณอาจจะรู้สึกหรือไม่รู้สึกก็ตาม อย่าเข้าหาพวกเขาด้วยพลังงานแบบเดียวกัน เพราะมันจะกลายเป็นการแข่งขันว่าใครกันแน่ที่เจ๋งกว่า และนั่นมีแต่จะทำให้ทุกอย่างยิ่งลุกลามเป็นไฟ

ผมมักเจอกับปัญหาแบบเดียวกันนี้บนเวที ที่ใครสักคนในหมู่ผู้ชมอยากจะทำดีทำต่อและก่อคุณ ผมได้เรียนรู้ที่จะมองไปยังรากเหง้าของปัญหาที่เป็นสาเหตุให้พวกเขาทำตัวเช่นนี้ ซึ่งก็คือบุคคล

คนนั้นกำลังต้องการความสนใจ พวกเขาไม่อยากจะรู้สึกเหมือนว่าผมกำลังดูถูกพวกเขา แต่เพราะว่าผมคือคนที่ยืนอยู่ในแสงไฟ พลวัตอำนาจนั้นทำให้ผมอยู่ในสถานะที่เหนือกว่า ผมรู้วิธีการทำบางสิ่งที่พวกเขาไม่รู้ และนั่นทำให้พวกเขารู้สึกโง่เง่า อยู่ผิดที่ผิดทาง ไม่นั่นคง ไม่มีส่วนร่วม หรือคิดไม่ตรงกับคนอื่น ๆ ในห้อง นั่นคือเวลาที่ผมจำเป็นต้องลดระดับพลังงานของตัวเองลง ผมจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพลวัตอำนาจในความคิดของพวกเขา

ในสถานการณ์แบบนี้ ผมได้พบวิธีการสื่อสารที่จะไม่ทำให้เรากลายเป็นฝ่ายตรงข้าม แต่ทำให้พวกเขาเข้าใจว่าเราเป็นทีมเดียวกัน ถ้าคุณกับผมอยู่ทีมเดียวกันแล้ว ผมจะพยายามแย่งลูกบอลไปจากคุณทำไมล่ะถ้าเราทั้งคู่พยายามที่จะทำแต้มด้วยกัน นั่นก็คงจะเป็นเรื่องโง่เง่าไปหน่อย ผมต้องการให้พวกเขารู้ว่าเราอยู่ในสถานะเหมือนกัน ซึ่งผมไม่ใช่ศาสดาในตำนานหรือผู้หยั่งรู้ สิ่งที่ผมทำนั้นเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้

สิ่งที่คุณต้องเข้าใจคืออาชีพของผมนั้นถูกสร้างขึ้นบนความลับ ถ้าคุณเข้าถึงแก่นของมันได้ ความจริงก็มีเพียงแค่ผมรู้วิธีการทำบางสิ่งที่คนอื่นไม่รู้เท่านั้นเอง ผมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ชม และได้รับความไว้วางใจจากพวกเขาด้วยการค่อย ๆ ทิ้งเบาะแสเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปตลอดทางว่าผมทำมันได้อย่างไร ผมจะสร้างสภาพแวดล้อมที่ผมเปิดใจกับพวกเขาและยอมให้พวกเขาได้ล่วงรู้ความลับนั้น แสดงให้พวกเขาเห็นว่าเบื้องหลังหนึ่งในมายากลเหล่านั้นทำงานอย่างไร ทันใดนั้นพวกเขาก็จะพูดว่า “นั่นเจ๋งไปเลย!” และผมก็จะบอกว่า “มันน่าทึ่งใช่ไหมล่ะ” จากนั้นผมก็จะยกระดับให้สูงขึ้นไปอีก และใช้ความรู้เหล่านั้นมาย้อนเล่นงานพวกเขาด้วยการใช้วิธีที่แตกต่างออกไป ผมจะใช้ความได้เปรียบจากการที่อีกฝ่ายไม่ทันได้ตั้งตัว ทำให้คนดูตกตะลึงยิ่งกว่าเดิม แน่แน่นอนว่าพวกเขาจะต้องอยากรู้ว่าผมทำสิ่งนั้น

ได้อย่างไรด้วยเหมือนกัน แต่ผมจะบอกว่า “ผมต้องขอเก็บบางอย่างไว้เป็นความลับสักหน่อย ผมต้องพยายามทำให้คุณที่ตอนนี้กลายเป็นนักอ่านใจไปแล้วทิ้งให้ได้”

การปล่อยให้ผู้อื่นชนะ การมอบชัยชนะให้ผู้อื่น หรือการเชื้อเชิญให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณเขารู้เบื้องหลังของมายากลนั้นเป็นการบอกพวกเขาว่า คุณไม่ได้กำลังจะแย่งความสนใจไปจากพวกเขา นั่นเป็นวิธีการอันยอดเยี่ยมที่จะเปลี่ยนพลังงานเพื่อบรรเทาความตึงเครียดบ่อยครั้งที่ผมเดินเข้าไปหากลุ่มคน แล้วมักจะมีคนคนหนึ่งที่ยากจะเป็นจำฝูงเหนือคนอื่น พวกเขาต้องการเป็นที่สนใจ ซึ่งมักเกิดจากความรู้สึกไม่มั่นคง ผมจึงมอบช่วงเวลานั้นให้พวกเขา ผมให้พวกเขาเป็นคนคุมเกมในขอบข่ายของกลที่ผมแสดงอยู่ ผมให้พวกเขาเป็นฝ่ายเลือก ซึ่งมันไม่ได้ต่างอะไรจากการที่ผมกำลังอบรมลูกๆ ด้วยการถามพวกเขาว่า “ลูกอยากได้แคร่รถหนึ่งชิ้นหรือว่าบรอกโคลีสองชิ้น” เพราะมันทำให้ลูกๆ ของผมรู้สึกว่าพวกเขามีอำนาจควบคุม...และไม่ว่าจะเลือกทางไหน พวกเขาก็ได้กินผักอยู่ดี

สิ่งสำคัญคือการทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าพวกเขามีอำนาจในการตัดสินใจ มีทางเลือกภายใต้เงื่อนไขที่คุณกำหนดให้ จากนั้นพวกเขาก็จะเลือกภายใต้ชุดข้อจำกัดเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคุณเสนอตัวเลือกให้พวกเขาพร้อมกับบรอยยัมจริงจังและน้ำเสียงอ่อนโยน และในท้ายที่สุดบรรดาจอมก่อกวนของคุณก็จะกลายมาเป็นเชียร์ลีดเดอร์ตัวจริงของคุณ คนที่คุณคิดว่าเป็นความเลวร้ายที่สุดของชีวิตในแต่ละวัน ก็สามารถลงเอยด้วยการกลายเป็นพันธมิตรที่ยิ่งใหญ่ที่สุดได้ ถ้าคุณเข้าไปในความคิดของพวกเขาได้อย่างแนบเนียนและเรียนรู้ว่าอะไรทำให้พวกเขาเป็นอยู่ดังที่เป็นอยู่ ด้วยการเข้าถึงแรงจูงใจที่แท้จริงของพวกเขา สิ่งที่ขับเคลื่อนพวกเขามุ่งมั่นคือความปรารถนาที่จะรู้สึกฉลาด รู้สึกได้รับการยอมรับ พวกเขาไม่ชอบเวลาตัวเองรู้สึกด้อยกว่า และ

พวกเขาอาจจะไม่ค่อยได้พบเจออะไรที่ขัดกับกฎเกณฑ์มากนัก ดังนั้นพวกเขาจึงไม่ค่อยยอมปล่อยตัวปล่อยใจไปกับความมหัศจรรย์ทั้งหลายเหล่านั้น

ผู้คนที่ต้องการที่จะได้รับการมองเห็นและรับฟัง พวกเขาต้องการที่จะรู้สึกพิเศษ ถ้าคุณสามารถเอาชนะใจพวกเขาได้ นั่นก็เป็นการพลิกสถานการณ์จากหน้ามือเป็นหลังมือทีเดียว พวกเขาต้องการความสนใจ ดังนั้นจงให้ในสิ่งที่พวกเขาต้องการ ตอนที่ผมทำงานกับนักฟุตบอล ผมมักจะมองหาคนที่ยื่นกอดอก ไม่มีรอยยิ้มอยู่เสมอ เพราะถ้าผมสามารถชนะใจเขาได้ ผมก็จะชนะใจคนอื่นๆ ที่เหลือได้ด้วยเช่นกัน เรื่องของเรื่องก็คือ แม้จะมีคนคนหนึ่งในกลุ่มที่เป็นพลังงานลบ แต่เขาก็ยังคงมีส่วนร่วมอยู่ ถ้าคุณยอมให้พวกเขาชนะ คุณก็จะได้ประโยชน์จากสิ่งนั้น

ตอนที่ผมเดินสายรับงานตามปาร์ตี้ส่วนตัว ผมก็รู้ว่าโดยทั่วไปแล้ว ผู้คนต่างก็ต้องการรู้สึกว่าเขากำลังได้รับข้อเสนอด้วย เขาเป็นว่าเป้าหมายของผมคือการทำเงินได้ 500 เหรียญต่อชั่วโมง (ขอบคุณที่เรตค่าตัวเพิ่มมากขึ้นแล้วจากตอนนั้น!) เพื่อไปให้ถึงยอดที่ตั้งไว้ ผมจะให้ตัวเลือกลูกค้าเป็นแพ็คเกจราคาสามแบบคือ บรอนซ์ ทองคำ และแพลตินัม

ตามสัญชาตญาณของมนุษย์คือไม่มีใครอยากได้แพ็คเกจบรอนซ์ พวกเขาอยากได้ทางเลือกที่ดีกว่า แล้วผู้คนก็จะโน้มเอียงไปทางตัวเลือกสายกลางโดยธรรมชาติ ดังนั้นผมจะเรียกราคา 400 เหรียญสำหรับแพ็คเกจบรอนซ์ 500 เหรียญสำหรับแพ็คเกจทองคำ และ 750 เหรียญสำหรับแพ็คเกจแพลตินัม ผู้คนไม่ยอมได้แพ็คเกจพื้นฐานเพราะว่ามันไม่มีอะไรมากพอในนั้น พวกเขาจะโน้มน้ำหนักตัวเองอย่างง่ายดายว่าแพ็คเกจนั้นจะต้องขาดสิ่งสำคัญไปสักหนึ่งหรือสองอย่าง แต่บริการพิเศษที่ผมใส่เพิ่มเข้าไปไว้ในแพ็คเกจที่ราคาสูงกว่าก็เป็น

สิ่งที่ผมอยากจะรวมเอาไว้อยู่แล้ว เช่น การเดินไปรอบ ๆ งานเพื่อพบปะทักทายผู้ชมล่วงหน้า เพราะมันช่วยผมได้มากเมื่อถึงเวลาต้องขึ้นเวที แต่ลูกค้าไม่รู้เลยว่านั่นเป็นสิ่งที่ผมรักที่จะทำ

แม้กระทั่งตอนนี้ ผมก็ยังทำการแสดงด้วยวิธีนี้ ผมยังคงอยากจะจับมือและแสดงการอ่านใจระยะใกล้ สิ่งที่ทำให้การอ่านใจกลายเป็นสิ่งที่ไม่เหมือนใครคือ ไม่มีผู้ให้ความบันเทิงคนไหนที่จะทำการแสดงระยะใกล้กับผู้ชมครั้งละ 2 - 20 คนได้ในเวลาเดียวกันแบบนี้ ไม่ว่าจะเป็นนักแสดงตลก นักร้อง นักกีฬา นักพูด มันเป็นประสบการณ์ที่ทรงพลังอย่างมากที่ได้ติดตัวอยู่กับการแสดงที่อยู่ห่างออกไปเพียงไม่กี่ฟุต เมื่อลูกค้าเห็นว่าถ้าพวกเขาเลือกแพ็คเกจของคำ ผมจะทำการแสดงระยะใกล้ พวกเขาก็จะพูดว่า “นั่นเยี่ยมไปเลย ขอขอบคุณมาก!” เมื่อคุณตั้งราคาตัวเองแบบนี้ คุณจะมีรายได้เพิ่มจากการมอบบางสิ่งที่พิเศษออกไป ทั้งที่ความจริงมันคือสิ่งที่คุณทำให้อยู่แล้ว สิ่งที่น่าสนใจในตัวอย่างนี้คือ บางครั้งสิ่งที่รู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดาสำหรับคุณกลับกลายเป็นสิ่งที่มีค่าในตัวของมันเอง ในกรณีของผม การพูดคุยกับผู้คนก่อนการแสดงเป็นเรื่องสนุกสำหรับผม ดังนั้นการตั้งราคาให้กับองค์ประกอบของงานที่ผมรักจะทำอยู่แล้ว ไม่เพียงแต่จะเพิ่มรายได้ให้ผมเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผมได้เห็นคุณค่าของงานตัวเองได้ชัดเจนขึ้นด้วย

บทสรุปก็คือ ทุกคนต้องการรู้สึกเป็นคนพิเศษ และสิ่งนี้ปรากฏชัดเจนขึ้นในการทำงานที่ภาคีตลาด มีหลายวิธีที่จะสร้างความรู้สึกนี้ให้เกิดขึ้นมาแบบง่าย ๆ โดยที่คุณไม่ต้องเสียอะไรไปมากกว่าสิ่งที่คุณอยากจะลงทุนเลย นี่คือเหตุผลว่าทำไมผมถึงเดินไปหาผู้คนที่โต๊ะและพูดว่า “ผมมาที่นี่ในนามของเจ้าของร้าน และนี่เป็นคืนโชคดียของคุณ!” เมื่อคุณเข้าหาด้วยพลังงานแบบนี้ คุณก็ได้สร้างความรู้สึกดี ๆ ให้เกิดขึ้นในทันที แต่ถ้าผมเดินเข้าไปและพูดว่า “คุณอยาก

ดูมายากลหน่อยไหม” ก็ถือว่าผมได้หยิบบัตรผ่านทางอันง่ายด้ายให้เขา บอกปฎิเสธกลับมา ธรรมชาติของมนุษย์กำหนดให้เราตอบสนองในแง่บวกเมื่อได้ยินว่านี่เป็นคำคืนที่โชคดีของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมันเป็นของขวัญ

บางครั้งทำให้ผมพยายามอย่างดีที่สุดแล้วก็ตาม ลูกค้าที่มา รับประทานอาหารก็ยังหยาบคายใส่ แต่ผมไม่เคยส่งพลังงานแบบเดียวกันนั้นคืนกลับไปหาพวกเขาเลย ผมจะแสดงความสุภาพและตอบอย่างตรงไปตรงมาแทนว่า “เอาไว้ผมจะดูว่าสามารถกลับมาอีกครั้งได้ไหม ยังมีอีกหลายโต๊ะที่เรียกหาผม ขอให้มีความอดทนและรับประทานอาหารให้อร่อยนะครับ” จากนั้นผมก็จะเดินจากมา ผมจะไม่หยาบคาย ผมจะไม่ตีโพยตีพายถึงปฏิกิริยาของพวกเขา ถ้าผมทำการแสดงกลไปแล้วหนึ่งอย่างและพวกเขาทำตัวหยาบคาย ถูกดูหรือไม่แยแสกลับมา ผมจะคิดว่า โอเค คุณหมดสิทธิ์แล้ว ผมจะบอกอะไรให้ละ มีคนอื่นต้องการสิ่งนี้ และผมจะนำมันไปมอบให้พวกเขาแทน ในเวลานั้น เมื่อพวกเขารู้ตัวแล้วว่าผมกำลังดึงเอาฝีมือความสามารถของตัวเองไปจากพวกเขา หลายคนก็จะกลับลำแบบสุดตัวและพยายามยื้อให้ผมอยู่ บ่อยครั้งถ้าหากว่ามีบุคคลที่ทำตัวหยาบคายเพียงคนเดียว คนอื่นๆ ในกลุ่มก็จะหันไปต่อต้านเขา พวกเขาทุกคนรู้ดีว่ากำลังจะสูญเสียบางอย่างที่มีค่าไป

งานที่ภักตคารสอนให้ผมเห็นความสำคัญของการวางตัวให้เป็นพวกเดียวกับผู้คน พันธมิตรเพียงหนึ่งคนก็สามารถเปิดประตูได้อีกหลายบาน นี่เป็นพื้นฐานของงานขายเลย โดยทั่วไปแล้วประมาณ 5 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มลูกค้าจะรักคุณแบบสุดๆ พวกเขาจะกลายมาเป็นกระบอกเสียงของคุณ พวกเขาจะกลายมาเป็นผู้สนับสนุนของคุณ พวกเขาคือกองเชียร์ของคุณ เมื่อไม่นานมานี้ เพื่อนรักของผมได้มีลูกคนแรกและพวกเขาก็ถามผมว่า ผมรู้จักใครที่พอจะช่วยพวกเขา

ในเรื่องประกันชีวิตได้บ้าง ผมตอบไปว่า “ได้สิ แน่แน่นอนเลย! ฉันจะติดต่อแฟรงก์ให้นายเอง เขาเป็นคนสนิทของฉัน เขายอดเยี่ยมมาก!” และนั่นคือสิ่งที่คุณอยากจะเป็น คนที่ทุกคนต้องไปหาเพื่อพึ่งพาในเรื่องที่เฉพาะเจาะจง แบบที่ไม่สามารถนึกถึงใครคนอื่นได้อีก ต้องเป็นคนนี้เท่านั้น

บรรดาแฟน ๆ ของคุณจะพูดถึงคุณ ไม่ว่าจะในเชิงธุรกิจหรือเรื่องส่วนตัว เมื่อมีคนรีวิวก่อนแบบสรรเสริญเยินยอสุด ๆ นั่นเป็นสิ่งที่มีความต้องการที่เดียว เมื่อคุณทำให้ผู้คนกลายเป็นกระบอกเสียงของคุณได้ ก็ไม่มีอะไรจะหยุดยั้งคุณได้อีก มีหลายต่อหลายครั้งในอาชีพของผมที่สุดท้ายแล้วก็ขึ้นอยู่กับคนเพียงหยิบมือเดียวที่สนับสนุนผม ส่งผลให้ตัวผมเฝ้าคอยทำนุบำรุงความสัมพันธ์เหล่านี้เอาไว้ ผมพยายามที่จะทำตัวเองให้มีค่าสำหรับพวกเขา ช่วยเหลือพวกเขา ยอมทำมากกว่าที่ต้องทำเพื่อพวกเขา และแสดงความขอบคุณเมื่อพวกเขายอมทำมากกว่าที่ต้องทำเพื่อตัวเองด้วย เพราะว่าความสัมพันธ์เช่นนี้ควรจะเป็นทั้งการให้และรับ

เล่นเกมยาว

การปรากฏตัวในรายการทีวีครั้งยิ่งใหญ่ที่สุดที่ผมเคยไป ผมสามารถสืบค้นย้อนหลังกลับไปได้เกือบ 20 ปี จากการที่ผมหาซื้อบันทึกวีดีโอในสมุดหน้าเหลือง [สำหรับผู้อ่านเจเนซี (Gen Z) ลองค้นหาคำนี้ดูเพื่อย้อนวันวาน] สมัยนั้นผมจะโทร.หาคนจัดงานอีเวนต์และบอกว่า “ผมอยากจะแวะเข้าไปหาและมอบของขวัญสุดพิเศษให้กับทีมของคุณ และแสดงให้เห็นช่วงพักกลางวันหรือตอนไหนก็ได้ที่คุณหยุดพัก” โดยรู้ดีว่าพวกเขาคือคนคอยควบคุมที่รับผิดชอบในการจัดคิวการแสดง

อย่างงานของผม การสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่คาดว่าจะมาเป็นลูกค้า อาจทำให้คุณได้งานสักหนึ่งหรือสองโชว์ แต่ถ้าสร้างความประทับใจให้กับนักจัดงานอีเวนต์ได้ถูกคน นั้นอาจจะหมายถึงการมีงานอีกหลายสิบโชว์เรียงหน้าเข้ามา นี่คือนักทวิคูณประสิทธิภาพและวิธีการทำงานอย่างฉลาดแทนที่จะแค่ทำงานอย่างหนัก ด้วยเพราะมีนักจัดงานอีเวนต์ที่คอยเชียร์ผมอยู่ ผมจึงได้รับการจองตัวแสดงในงานบาร์มิตซ์วาคⁱⁱⁱ ผ่านการแสดงให้เห็นฟรีๆ งานบาร์มิตซ์วาคนั้นนำไปสู่อีกงานบาร์มิตซ์วาคอื่นๆ ซึ่งนำไปสู่งานปาร์ตี้วันหยุดและงานปาร์ตี้วันเกิด และงานต่อไป เรามีสายสัมพันธ์กับชาวยิวลิกซึ่งลงไปมากมายหลายชั้น จนท้ายที่สุดสิ่งนี้ก็นำผมไปสู่งานบาร์มิตซ์วาคของลูกชายนักข่าว NFL ที่ทรงอิทธิพลมากคนหนึ่งของช่อง ESPN ชื่ออดัม เชฟเตอร์ (Adam Schefter) ผมติดต่อเขาอยู่เสมอ ผมทำให้แน่ใจว่าตัวเองไม่ได้หลุดไปจากวงโคจรของเขา ให้เขาได้รับจดหมายข่าวของผมอยู่เสมอ

เอาละ หนึ่งในคำแนะนำที่ดีที่สุดของผมคือ จงจดโน้ตเสมอเมื่อไรก็ตามที่ผมได้เจอกับผู้คนใหม่ๆ ผมจะต้องแน่ใจว่าตัวเองได้จดบันทึกสองสามบรรทัดเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตพวกเขาเอาไว้ ถ้ามีใครให้นามบัตรของพวกเขากับผม ทันทีที่พ้นสายตาพวกเขาออกมา ผมจะจดวันที่ สถานที่ที่ผมได้รับ และทุกอย่างที่พวกเขาพูดกับผมในขนาดตัวหนังสือที่เล็กที่สุดที่คุณสามารถจินตนาการได้เอาไว้ตรงไหนสักที่ในนามบัตรนั้น อดัมกับผมยังคงเจอกันอยู่เรื่อยๆ ตลอดสองสามปีต่อมาตามวงจรของงานบาร์มิตซ์วาค และเมื่อไรก็ตามที่ผม

ⁱⁱⁱ Bar Mitzvah คือพิธีแสดงถึงการก้าวเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ทางศาสนาสำหรับเด็กผู้ชายชาวยิว ซึ่งจัดขึ้นเมื่ออายุครบ 13 ปี โดยทั่วไปแล้ว พิธีนี้มักจะมีการเลี้ยงเฉลิมฉลองต่อเนื่องหลังจากนั้นด้วย

เห็นเขาที่งานปาร์ตี้ ผมจะรู้ชื่อลูกเขาและรู้ว่าครอบครัวของเขาเป็นอย่างไรบ้างอยู่เสมอ เราสนิทสนมกัน ผมเขียนรายละเอียดทุกอย่างเอาไว้เพราะว่าเรามีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกัน และผมต้องการให้เขารู้ว่าอะไรที่สำคัญสำหรับเขาก็สำคัญสำหรับผมด้วยเช่นกัน คุณไม่จำเป็นต้องเป็นนักอ่านใจเพื่อจะรู้ว่าผู้คนรู้สึกปลื้มเวลาที่คุณจดจ่อยรายละเอียดจากบทสนทนาครั้งก่อนๆ ได้

หลายครั้งคุณจะพบว่าตัวเองกำลังเคลื่อนไหวตัวอยู่ในแวดวงสังคมเดิมๆ คุณได้รับการว่าจ้างโดยคนคนหนึ่ง และจากนั้นคนอื่นในกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัวของเขาก็จะจ้างคุณอีกครั้งในหนึ่งหรือสองปี นี่กลายเป็นอีกช่วงเวลาที่จะได้เปล่งประกายต่อหน้าคนดูที่เปิดใจต้อนรับคุณอยู่แล้ว หลังจากกว่าทศวรรษที่รู้จักคุ้นเคยกัน อดีตก็เอ่ยนามว่า “ผมอยากให้คุณไปพบกับเจ้านายผมที่เป็นคนดูแลเนื้อหาการฟุตบอลของช่อง ESPN”

ถ้าผมได้พบกับเจ้านายของเขาก่อนหน้านี้ 12 ปี ผมคงยังไม่พร้อม แต่ในเวลานี้ ผมกลายเป็นมือโปรเก่าเกมที่มีประสบการณ์การออกทีวีติดตัวมาเพียบ และพร้อมแล้วสำหรับโอกาสครั้งนี้ ความมั่นใจของผมเปล่งประกาย ผมเลือกชุดการแสดงได้เหมาะสมและเน้นให้เห็นด้วยว่าการแสดงของผมสามารถปรับแต่งให้เหมาะกับการแข่งฟุตบอล เพื่อให้เชื่อมโยงถึงคนดูของพวกเขาได้ ผมอยู่ในจุดที่ใช่กับคนที่ใช่และเวลาที่ใช่...และมันใช้เวลาเพียง 12 ปีเท่านั้นสำหรับผมที่จะได้รับโอกาสนี้ ทำดีที่สุดแล้ว เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของคุณจะเป็นส่วนหนึ่งของเกมระยะยาว และทุกอย่างก้าวตลอดเส้นทางนั้นล้วนสะสมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายนั้น เป็นแบบนี้เหมือนกันหมดในทุกๆ อาชีพ หากคุณอดความสำเร็จชั่วคราวคืนให้ผมดู ผมจะแสดงให้เห็นถึงการทำงานหนักอย่างไม่ลดละสิบปีบวกเพื่อโอกาสที่จะเปลี่ยนชีวิตนั้น ดังนั้นถ้าเกมระยะยาวของคุณ...เอาเป็นว่า คือการเป็น

นักอสังหาริมทรัพย์ที่คว้งงานฝากขายมูลค่าหลักล้านมาได้ คอนโดราคาถูกและบ้านหลังน้อยทุก ๆ หลังที่คุณขายได้ตลอดเส้นทางนั้น จะช่วยสร้างผลงานและทักษะให้กับคุณ

พลิกพลวัตอำนาจ

ตอนนี้คุณคงคิดว่า การปลุกพลังนักอ่านใจในตัวผมด้วยการให้ความสนใจในการเลือกช่วงเวลาที่ใช้ การสยบด้วยความเมตตา และการเข้าถึงธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ ผมจะสามารถทำทุกอย่างได้อย่างถูกต้อง และทุกการตัดสินใจจะต้องเป็นไปอย่างชาญฉลาดที่สุด

นั่นคือเหตุผลที่ผมจำเป็นต้องบอกคุณถึงเวลาที่ผมเกือบจะทำมันพังด้วย

ผมได้พบกับภรรยาของผม เอลิซา ตอนที่ผมอายุยี่สิบปีกลาง ๆ ใช้ชีวิตอยู่ลำพังคนเดียวในนิวยอร์กซิตี้ เราออกเดทกันอยู่สองสามเดือน มันยอดเยี่ยม แต่ก็นั่นแหละ ผมที่อยู่ในวัยยี่สิบปีกลาง ๆ บางครั้งคุณก็มีสิ่งที่ดีที่สุดในโลกอยู่ตรงหน้าแต่คุณไม่แม้แต่จะรู้ตัว คุณอาจจะมึนสลากลอตเตอรี่ที่ถูกรางวัลแต่ไม่รู้ตัวก็ได้ ดังนั้น...ผมจึงพยายามที่จะเลิกกับเธอเพราะว่าผมยังไม่รู้ประสา กลัวเกินกว่าจะผูกมัดและมุ่งความสนใจไปยังเรื่องผิด ๆ ทั้งหมด แต่ตอนที่ผมบอกกับเธอว่าเราจบกัน เธอปฏิเสธการกระทำของผมและเพียงแค่ว่า “ไม่” ผมสับสนสุด ๆ ไปไม่เป็นเลยทีเดียว เธอหมายความว่าอย่างไรกัน “ไม่เธอ” คุณทำแบบนั้นได้ด้วยเธอ

ในช่วงเวลาเพียงไม่กี่วัน ผมก็รู้ว่าเธอพูดถูกแค่ไหน เอลิซาอธิบายกับผมได้เหมือนกันกับสิ่งที่อยู่ในหัวของผมอย่างมาก เพราะ

ดูเหมือนว่าเธอจะเป็นนักอ่านใจที่ดีกว่าผมในเวลานั้น เธอแจ่มแจ้งให้ผมฟังว่าสิ่งที่ผมทำมันเง่าขนาดไหน ว่าปัญหาที่ผมหยิบยกขึ้นมาเป็นเรื่องเล็กน้อยและง่ายตายที่จะเอาชนะเพียงใด เธอชี้ให้เห็นว่าแทนที่จะเลือกเส้นทางที่ยากกว่าจากการต้องลงมือทำเพิ่มเพียงเล็กน้อย ผมกลับจะโยนความสัมพันธ์นั้นทิ้งไปเสียเลย ทันทีที่ผมได้รู้ว่าการมีชีวิตร่วมกับเธอจะเป็นอย่างไร ทันใดนั้นผมเองก็กลับกลายเป็นคนที่ร้องขอมันเพิ่มอีกด้วยบทบาทที่พลิกกลับกัน และทันใดนั้นเอลิซาก็กลายเป็นคนคุมเกม ผมวิงวอนขอให้เธอย้ายเข้ามาอยู่ด้วยกัน เพราะผมเพิ่งซื้ออพาร์ทเมนต์หลังแรกของตัวเอง เธอเพียงแต่ตอบว่า “ใจเย็นก่อน พรรคพวก” การพลิกชั่วอำนาจของเราทำให้ผมนึกถึงช่วงเวลาแรกๆ ที่ผมทำงานเป็นนักมายากลในภัตตาคาร ตอนที่ผมเดินเข้าไปหากลุ่มลูกค้า พวกเขาไม่รู้ว่าพวกเขาต้องการผมหรือไม่ และพวกเขาเป็นคนถือไพ่ทั้งหมด นาฬิกาต่อมาเมื่อผมแสดงมายากลแรกอันน่าทึ่ง พวกเขาตื่นตะลึง แล้วพวกเขาก็พูดว่า “อย่าหยุดนะ!” ทันใดนั้นพวกเขากลับต้องการผมมากกว่าที่ผมต้องการพวกเขา

การเรียนรู้ที่จะฟังนักอ่านใจในตัวเราอาจเป็นเรื่องท้าทายในตอนแรก โดยเฉพาะเมื่อเรามีแนวโน้มที่จะทำอะไรไปโดยอัตโนมัติแบบอัตโนมัติพล็อต มันเรียกร้องให้เราต้องหยุด ประเมินแต่ละสถานการณ์และบุคคล รวมทั้งเอาใจเขามาใส่ใจเรา แต่ทันทีที่คุณเคยชินกับการยอมสละเวลาเพื่อประเมินสถานการณ์ มันจะกลายเป็นเรื่องง่ายขึ้นและง่ายขึ้นที่จะมองหาจังหวะเวลาและไม่รีบร้อนที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เสร็จสิ้นไป เพราะคุณมีโอกาสนะจะได้รับปฏิกริยาในแง่ลบมากกว่าเมื่อคุณทำสิ่งต่างๆ ด้วยความเร่งร้อนขาดความอดทน ด้วยการหายใจลึกๆ เพื่อลดความตึงเครียดของสถานการณ์ และเพิ่มความใจดีขึ้นเป็นสองเท่า คุณสร้างพื้นที่ให้ทุกคนได้ผลลัพธ์ที่ดีร่วมกัน และ

เมื่อคุณสามารถพิสูจน์ให้คนอื่นเห็นได้ว่าคุณตั้งใจฟังพวกเขาจริงๆ และเห็นว่าสิ่งที่พวกเขาบอกคุณเป็นเรื่องสำคัญ คุณก็มีแนวโน้มที่จะได้ในสิ่งที่คุณต้องการจากพวกเขามากขึ้น

จำเอาไว้ว่า ทั้งหมดนี้ไม่ใช่เวทมนตร์อะไรเลย มันคือการอ่านใจ

เชื่อมั่นเพื่อที่จะได้มัน

สุภาษิตเก๋ากล่าวเอาไว้ว่า “ถ้าคุณล้มเหลวที่จะวางแผน นั่นก็คือการวางแผนที่จะล้มเหลว”

นั่นไม่มีทางเป็นความจริงมากไปกว่านี้อีกแล้วในกรณีของผม ผมไม่เคยทำการแสดงโดยไม่มีชุดแผนสำรองเตรียมเอาไว้เผื่อว่าร่วมชูชีพอันแรกของผมไม่กาง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในเรื่องใดก็ตามที่คุณทำ ตั้งแต่ขายซอฟต์แวร์ไปจนถึงการโน้มน้าวลูกขุนให้เชื่อในความบริสุทธิ์ของลูกความคุณ มันจะต้องไม่เป็นเพียงแค่การวาดภาพความสำเร็จของคุณเท่านั้น แต่จะต้องวาดภาพความล้มเหลวของคุณด้วย ความสามารถในการเตรียมรับมือกับสิ่งที่อาจผิดพลาดได้และสร้างทางหนีที่ได้ส่งผลอย่างมากต่อการรับประกันผลลัพธ์ที่ดีในตอนท้าย ดังนั้นในบทนี้เราจะพูดถึงการวางแผนรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่ขัดกับสัญชาตญาณในการ “อ่าน” ใจของผู้อื่น

ทฤษฎีแห่งจิต

แผนการจำนวนมากของผมวนเวียนอยู่รอบๆ “ทฤษฎีแห่งจิต” (Theory of Mind) ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องอาชีพ ทฤษฎีแห่งจิตพูดถึงความสามารถของเราในการระบุสถานะทางจิตให้กับตัวเราเองและผู้อื่น และเพื่อที่จะเข้าใจว่าสถานะทางจิตของผู้อื่นอาจแตกต่างจากของเราเอง¹

ลองนึกภาพว่า มันเป็นวันฝนตกในฤดูร้อนในช่วงวัยเด็กของคุณ คุณได้ยินเสียงฝนตกกระหน่ำใส่หน้าต่างพร้อมเสียงลมหวีดหวิว คุณติดอยู่ในบ้านตอนที่ไปเยี่ยมคุณยาย คุณกับน้องสาวกำลังฆ่าเวลาจนกว่าอากาศจะดีขึ้น ดังนั้นคุณจึงตัดสินใจเล่นซ่อนหา คุณตัดสินใจแล้วว่าจุดซ่อนตัวที่ดีที่สุดก็คือการซุกตัวอยู่ในตู้เสื้อผ้าด้านหลังบรรดาชุดของคุณยาย อย่างไรก็ตาม คุณก็รู้ด้วยว่าน้องสาวของคุณเก่งในการหาตัวคุณเจอ บางทีเธอเห็นกระทั่งสายตาของคุณที่พุ่งไปยังห้องนอนของคุณยายตอนคุณตัดสินใจที่จะเล่นเกมนี้กัน ด้วยเหตุนี้คุณจึงเลือกพื้นที่ที่แตกต่างออกไป เพราะคุณแน่ใจว่าเธอจะต้องไปตามหาในตู้เสื้อผ้าเป็นอย่างแรก ด้วยเธอเองก็รู้ดีว่ามันเป็นจุดซ่อนตัวที่ดีที่สุด

การพยายามจินตนาการถึงสิ่งที่คนอื่นกำลังคิดจะทำให้คุณเอาตัวเองไปอยู่ในจุดที่คนอื่นอยู่และได้เห็นโลกจากมุมมองของพวกเขา

และนั่นแหละ คือพลังพิเศษ

ตอนที่ผมเป็นเด็กทำงานในภัตตาคาร ผมเรียนรู้ที่จะหยุดพักสักครู่เพื่อไตร่ตรองถึงความคิดในใจของลูกค้า ผมรู้ดีว่าพวกเขาน่าจะสงสัย หมอขึ้นเตียงหรือเปล่า เพราะว่าไม่มีอะไรจะกระอักกระอ่วนไปกว่าการมีคนมาทำการแสดงห่วยๆ ให้ชม อย่างนักร้องแย่ๆ หรือวงที่เล่นเพลงเพี้ยนๆ แล้วเราก็จะต้องฝืนฉีกยิ้ม นี่จะเล่นต่อไปอีกนานแค่ไหนนะ เขาจะกลับไปในไม่ช้าหรือเปล่า เมื่อใช้ทฤษฎีแห่งจิต ผม

ก็ได้รู้ว่ามีอย่างน้อย 10 คำถามที่ผู้คนกำลังถามตัวเองก่อนที่จะพวกเขา จะกะพริบตาเมื่อผมไปถึงโต๊ะด้วยซ้ำ ความท้าทายของผมกลายเป็น การตอบคำถามทั้ง 10 ข้อนั้นใน 10 วินาทีหรือน้อยกว่า

ภาษากายและการสบตาของคุณมีบทบาทสำคัญเมื่อเข้าไปหา ผู้อื่น อันที่จริง อัลเบิร์ต เมห์ราเบียน (Albert Mehrabian) นักค้นคว้า เกี่ยวกับภาษากายค้นพบว่า เมื่อเป็นเรื่องของการสื่อสารแบบต่อหน้า 55 เปอร์เซ็นต์ของการสื่อสารคืออวัจนภาษา 38 เปอร์เซ็นต์คือน้ำเสียง และเพียง 7 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่เป็นคำพูด ดังนั้นการเข้าหาและการ สบตามีผลกระทบอย่างมหาศาลในการสร้างความประทับใจของคุณ² คิดถึงมันเหมือนเป็นการจ้องตากับสัตว์ เมื่อคุณทำแบบนี้ พวกมันจะ หลบตาลง การสบตาตรงๆ สามารถสร้างความอึดอัดและคุกคามได้ เพราะมันให้ความรู้สึกเหมือนคุณกำลังรุกร้าพื้นที่ส่วนตัวของมัน แต่ ถ้าคุณเดินเข้าไปหาสัตว์ในแนวเฉียง ที่ซึ่งคุณสามารถมองเห็นพวกมัน ได้ด้วยตาเพียงข้างเดียว พวกมันจะรู้สึกได้ว่าคุณกำลังแบ่งรับแบ่งสู้ มันรู้สึกปลอดภัยกว่า อีกวิธีที่คล้ายกันในการเข้าหาผู้คนซึ่งช่วยให้ คุณอยู่ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดน้อยลง นั่นคือผมมักจะเดินเข้าไปหา ลูกค้าในภัตตาคารในแบบที่เกือบจะเหมือนว่าผมกำลังจะเดินจากไป และนั่นคือตอนที่ผมจะรีบพูดสิ่งที่ผมรู้ว่าพวกเขากำลังคิดอยู่ออกมา นั่นเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ผมใช้เพื่อเตรียมตัวเองให้พร้อมสู่ความสำเร็จ

สมมติว่าคุณกำลังมองหาความสัมพันธ์ ดังนั้นคุณจึงลงชื่อ เข้าร่วมงานอีเวนต์คนโสด แต่เมื่อคุณไปถึงที่นั่น กลับไม่มีใครกำลัง สังสรรค์พูดคุยกันอยู่เลย ทุกคนกำลังยืนอยู่รอบๆ จ้องมองค็อกเทลของ ตัวเองและรอให้คนอื่นเป็นคนเริ่มก่อน เห็นได้ชัดว่ามันน่าจะอึดอัดจน คุณสามารถคลายความตึงเครียดและเปลี่ยนพลังงานได้ด้วยการพูด ออกมาว่าสถานการณ์นี้น่าอึดอัดขนาดไหน พูดบางอย่างออกมา อย่างง่ายๆ สบายๆ กับคู่เดทคนแรกของคุณ เช่น “ฉันไม่รู้ว่าคุณ

เป็นอย่างไรนะคะ แต่ฉันออกจะประหม่าที่เดียวที่ลองมานั่งนี้” พร้อมด้วยรอยยิ้มบนใบหน้า ส่วนผลสมระหว่างความอ่อนไหวกับมั่นใจ คู่มือชีวิตสำหรับผู้อื่น ต่อให้คุณไม่ได้มั่นใจจริงๆ ก็ตาม และกำลังใช้วิธี “แก่งัดทำจนกว่าจะทำได้จริง” อยู่ก็ตาม บางทีคุณอาจจะไม่ได้เจอคนในฝันในงานนี้ แต่อย่างน้อยคุณก็ได้ละลายพฤติกรรม และมีเพื่อนใหม่ๆ เพราะคุณได้พูดถึงสิ่งที่พวกเขาคิดออกมา และใครจะรู้ว่ามันจะนำไปสู่อะไรได้บ้าง

นี่เป็นอีกสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งในสถานการณ์นี้คุณเป็นคุณครู ถ้าคุณเดินเข้าไปในห้องเรียนวันแรก คุณจะสร้างสายสัมพันธ์กับนักเรียนของคุณให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างไร ในเมื่อพวกเขากำลังกระวนกระวายและยังคิดอีกด้วยว่า *เหอะ หมอนี่จะนำเบือใหม่มา ผู้หญิงคนนี้จะให้การบ้านเราของพะเนินเลยหรือเปล่า* มีความคาดหวังเหล่านี้ก่อตัวขึ้นมา ดังนั้นถ้าคุณเข้ามาและมองห้องเรียนนี้ด้วยมุมมองของเหล่านักเรียนและตอบคำถามที่พวกเขาอาจจะยังไม่ทันรู้ตัวด้วยซ้ำว่าตัวเองมี คุณจะสามารสรสร้างสายสัมพันธ์ได้รวดเร็วกว่ามาก ถ้าคุณทำให้พวกเขารู้อย่างรวดเร็วว่าคุณน่าสนใจว่าคุณครูคนอื่น เด็กๆ พวกนั้นจะอยากเข้าเรียนคลาสของคุณ พวกเขาจะตั้งตารอเลยแหละ

หลักการนี้ใช้ได้กับงานขายเช่นกัน พนักงานขายทุกคนจะเปิดคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปแล้วพูดว่า “เฮอะ ผมจะนำเสนอแค่ตลาดอีกสำหรับผลิตภัณฑ์ตัวใหม่นี้อย่างละเอียด” แล้วสายตาของคนที่เป็นว่าที่ลูกค้าก็จะเริ่มไร้แวว เพราะพวกเขาคุ่นเคยกับกลยุทธ์นี้ดี แต่ถ้าคุณเข้ามาและบอกถึงสิ่งที่พวกเขากำลังคิดอยู่ในทันที โดยเฉพาะถ้าคุณชี้ นำพวกเขาด้วยการถามคำถาม คุณจะได้ผู้ฟังที่พร้อมเปิดใจมากกว่า

พลังที่แท้จริงมาจากการใช้ความเห็นอกเห็นใจนำทาง ผมชอบที่จะพูดบทสนทนาในหัวของผมออกไปดังๆ เวลาที่ผมแสดงต่อหน้า

คนกลุ่มใหญ่ เมื่อผมขึ้นไปบนเวที หลังจากที่ได้ดูวิดีโอสุดเร้าใจที่ติดต่อเอาสุดยอดมายากลของผมจากการออกทีวีมารวมกันไว้ความยาวหนึ่งนาทีกึ่งจบไปหมดๆ ผู้คนนั้นทั้งอยากรู้ อยากเห็น และขี้สงสัย โดยธรรมชาติ หลายคนคิดว่านี่จะต้องเป็นของปลอมและเหมือนกับการแสดงมายากลทุกงานที่พวกเขาเคยดูมาในอดีต ที่อัดแน่นไปด้วยเทคนิคของมายากลที่ใช้มือ ดังนั้นผมจึงพูดว่า “คุณได้เห็นวิดีโอสุดตื่นตาของผมแล้ว และคุณรู้อะไรไหมครับ ผมไม่เชื่อหรือก ไม่เอาน่า อ่านใจได้นะเธอ...พวกเราทุกคนรู้ว่ามันเป็นไปไม่ได้ รู้อะไรไหมครับ ผมนี่แหละที่สงสัยเรื่องนี้มากที่สุดในห้องนี้ ถ้ามีใครในที่นี้มาบอกผมว่าพวกเขาสามารถอ่านใจได้ ผมเองก็เชื่อไม่ลงเหมือนกัน”

นั่นคือตอนที่ผมเสริมเข้าไปอีกว่า “นี่คือสิ่งที่ผมอยากให้คุณรู้ ผมไม่ได้อ่านใจ ผมอ่านผู้คนต่างหาก และพวกคุณทุกคนก็สามารถทำสิ่งเดียวกันนี้ได้ด้วย นี่เป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้ ผมเพียงแต่ได้ฝึกฝนมันมาเป็นเวลาเกือบ 30 ปีแล้วเท่านั้น พูดไปใครก็พูดได้ ให้ผมพิสูจน์ให้ดูดีกว่า” ถึงตรงนี้แหละ ที่ผมทลายกำแพงในใจลงและสัญญา กับพวกเขาว่าผมจะไม่เปิดเผยสิ่งที่พวกเขาไม่อยากจะเปิดเผย

ถ้าผมเป็นคุณครูคนนั้นที่อยู่ต่อหน้านักเรียนกลุ่มใหม่ สิ่งแรกที่ผมจะพูดก็คือ “ถ้าครูเป็นนักเรียนที่กำลังนั่งคิดอยู่ว่าชั้นเรียนนี้ก็จะเจิดจรัสเหมือนอย่างเคย ครูเองก็คงเบื่อสุดขีดแน่ๆ ดังนั้นคำถามที่ครูถามตัวเองก็คือ ครูจะทำให้ชั้นเรียนนี้เป็นชั้นเรียนที่นักเรียนจะไม่มีความลืมนิดอย่างใด ชั้นเรียนที่จะทำให้ให้นักเรียนมาเข้าเรียนและเผื่อเวลาให้ชั้นเรียนเริ่มเพื่อที่เราจะได้เรียนเกี่ยวกับประวัติศาสตร์โลกกัน ครูอยากฟังจากนักเรียนว่าเราจะสามารถทำแบบนั้นได้อย่างไร เพราะครูคิดว่าเป็นข้อสงสัยที่น่าสนใจที่สุดเท่าที่เคยมีมาเลย และถ้าครูทำได้ นักเรียนก็ทำได้เหมือนกัน”

ผมชอบใส่คำพูดเข้าไปในความคิดของผู้คน การป้อนถ้อยคำที่ผมอยากให้พวกเขาใช้เป็นวิธีการชักจูงพวกเขา แต่ทำมันอย่างเปิดเผย ไม่ใช่อย่างลับๆ นักพูดที่ดีที่สุดชักจูงผู้ฟังของเขาด้วยชุดข้อสรุปที่เฉพาะเจาะจงต่อเนื่องกัน ทำให้พวกเขามีส่วนร่วมและสนุกเพลิดเพลินอยู่เรื่อย ๆ และไม่รู้ตัวว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในความคิดของพวกเขาแล้ว นั่นคือศาสตร์แห่งการอ่านใจในชีวิตจริง

10 วินาทีแรกที่คุ้นเคยอยู่ต่อหน้าใครบางคนเป็นสิ่งสำคัญมาก คุณต้องให้ความสนใจกับทุกอย่างที่อีกคนหนึ่งมอบให้คุณ ตั้งแต่ภาษากายไปจนถึงสีหน้า คุณจะต้องรับรู้ทุกอย่างที่อาจจะเกิดขึ้นกับใครคนนั้นเมื่อเขามองมาที่คุณว่าพวกเขาอาจตัดสินคุณอย่างไร การประเมินเกี่ยวกับคุณของเขาถูกกำหนดเรียบร้อยแล้วในระหว่าง 10 วินาทีนั้น ผมอยากให้คุณถามตัวเองว่า “ฉันเคยตกอยู่ในสถานการณ์แบบนี้มาก่อนไหมนะ” ถ้าเคย ให้มองหารูปแบบ อะไรที่เคยใช้ได้ผลก่อนหน้านี้ สำรวจดูว่ามีความตึงเครียดหรือการต่อต้านหรือไม่ มันยังเป็นประโยชน์สำหรับคุณด้วยที่จะมีสติรู้ว่า ตัวคุณเองตัดสินคนอื่นเร็วแค่ไหนและเข้าใจว่าพวกเขาเองก็ทำแบบเดียวกันกับคุณ คุณกำลังส่งสัญญาณอะไรและพวกเขากำลังคิดกับคุณอย่างไร มันสำคัญที่คุณจะต้องใช้เวลาในการกำหนดบรรยากาศและเข้าควบคุม ถ้ายทอดสิ่งที่คุณเชื่อว่าพวกเขากำลังคิดออกมาเป็นคำพูด เปล่งเสียงความคิดที่อยู่ข้างในของพวกเขาออกมาให้ได้ยิน จากนั้นคุณเลือกที่จะตอบย้ำสิ่งที่พวกเขาคิดว่าคุณเป็นในตอนต้น อย่าง “ผมไม่สามารถอ่านใจได้จริงๆ หรือ” หรือจะทลายกำแพงและทำลายภาพจำที่พวกเขามีเกี่ยวกับคุณตั้งแต่แรกทิ้งไปเสียก็ได้

ผู้คนมักจะตัดสินหนังสือจากปกเสมอ สำนักพิมพ์จึงใจ ออกแบบมาเพื่อให้คุณทำแบบนั้นนั่นแหละ และเพราะแบบนี้ถึงได้มีสุภาษิตบอกคุณว่าจงอย่าทำเช่นนั้น แต่มันก็ไร้ประโยชน์ เพราะคุณไม่สามารถ

เสียงการตัดสินใจในสี่ยวรินาที่เกี่ยวกับหนังสืออะไรก็ตามที่คุณเห็นได้
หรือก ความงดงามของการอ่านใจก็คือ *คุณ* สามารถตัดสินใจว่าจะให้
หน้าปกหนังสือของคุณเองหน้าตาเป็นอย่างไร คุณต้องกลายเป็น
ผู้กำกับของตัวเอง มีมุมมองต่อตัวเองที่เป็นจริงและเป็นกลาง ซึ่ง
เป็นเรื่องยากที่จะทำ เราคุ้นเคยกับการเป็นตัวเองมากเสียจนเรา
ไม่อาจจินตนาการถึงการรับฟังผ่านหูของคนอื่นได้ เราทุกคนแบกอะไร
ไว้มากมายเสียจนบางครั้งเราไม่สามารถมองเห็นตัวเองแบบเดียวกับ
ที่คนอื่น ๆ เห็น แต่เมื่อคุณสามารถก้าวถอยหลังไปและสำรวจจุดตัวเอง
มองดูโดยรอบทั้ง 360 องศาอย่างปราศจากอคติว่า ภาพลักษณ์
ที่คุณแสดงออกมาทั้งผ่านภาษาและอวัจนภาษานั้นเป็นอย่างไร มัน
จะกลายเป็นเรื่องง่ายสำหรับคุณขึ้นมาทันทีที่จะใช้ทักษะเดียวกันนี้
ในการประเมินผู้อื่น

สรุปง่าย ๆ ก็คือเหล่านักอ่านใจใช้ทฤษฎีแห่งจิตในการคาดการณ์
และวางแผนว่าจะอะไรที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อไป...และคุณเองก็เช่นกัน!
คุณอาจจะไม่รู้ตัวว่ากำลังทำสิ่งนี้อยู่ คุณใช้มันทุกวันเพราะว่ามันช่วย
คุณสร้างความสัมพันธ์ แก้ปัญหา และเข้าใจโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวคุณ
ด้วยการคาดการณ์และเตรียมพร้อมที่จะได้ตอบกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป
มันคือวิธีการนำเอาความเชื่อของผู้คน สิ่งที่พวกเขาเข้าใจ สิ่งที่พวกเขา
ต้องการ และจากนั้นก็ใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อทำนายว่าพวกเขาจะลงมือ
ทำอะไรต่อไป

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีแห่งจิตไม่ได้แค่เหมาะสำหรับการทำนาย
ว่าผู้คนจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรในอนาคตเท่านั้น แต่มันยังช่วยได้
อีกด้วยถ้าหากคุณกำลังวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาตอบโต้ของ
พวกเขา³ และมันยังเป็นทักษะที่มีประโยชน์เป็นพิเศษในการลับฝีมือ
เวลาที่ต้องเจอกับเหตุการณ์ไม่คาดฝันต่าง ๆ...อย่างเวลาที่คุณไป
ปรากฏตัวในรายการ *ทูเดย์ (Today)* ต่อหน้าคนนับล้าน ๆ ที่กำลังเฝ้าดู

อยู่ที่บ้านและมายากลของคุณเกิดผิพลาดขึ้นมา (จะมาพูดเรื่องนี้เพิ่มเติมภายหลังในบทนี้)

จำลองสถานการณ์

การอ่านใจเป็นสิ่งที่ไม่ได้แตกต่างอะไรไปจากการทำอาหาร ด้วยทั้งสองสิ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ดึงเอาการตอบสนองตามสัญชาตญาณดั้งเดิมออกมาจากลูกค้าของคุณและทำให้พวกเขาารู้สึกดี! ลองคิดถึงมันแบบนี้ดู เชฟรู้จักส่วนผสมที่พวกเขาจะต้องใช้ ซอสที่พวกเขาสามารถทำขึ้นมาได้ และทุ่มเททำผลงานของพวกเขาให้ออกมาอย่างสมบูรณ์แบบจากการทำงานหนักมาตลอดหลายปี ควบคู่ไปกับการลองผิดลองถูก สิ่งนี้ทำให้พวกเขามีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่าอะไรที่ใช้ได้ผลและอะไรที่ไม่ได้ผล พื้นฐานและความรู้เหล่านี้ทำให้พวกเขาสามารถที่จะโยนวัตถุดิบนั้นเข้ากับวัตถุดิบนั้น และปรุงอาหารขึ้นเลิศออกมาได้แบบสด ๆ ร้อน ๆ ในทันที การดันสดและการทำให้มันดูเป็นของง่าย ๆ เป็นเรื่องที่มีเสน่ห์ และการที่ทำให้ดูง่ายดายนั้นบางครั้งต้องใช้เวลามากหลายทศวรรษเพื่อให้ได้มา เป็นที่รู้กันว่าผมมักจะคิดไอดีเดียวดันสดขึ้นมาเพียงแค่วันเดียว หรือบางครั้งก็เพียงแค่สองสามชั่วโมงก่อนการถ่ายทำจริงสำหรับการออกรายการทีวีประเภทที่ไม่กดดันอะไรมากนัก อย่าประเมิณพลังของเส้นตายในการดึงความคิดสร้างสรรค์ออกมาต่ำจนเกินไป! แต่ถึงแม้ว่าจะรู้ตัวล่วงหน้าไม่นาน คุณก็ยังต้องวางแผนทุกอย่างที่อาจจะเกิดขึ้นได้ออกมาและวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่แค่วางแผนสำหรับความสำเร็จเท่านั้น แต่ที่สำคัญยิ่งกว่าคือสำหรับความล้มเหลวด้วย

เมื่อเป็นการแสดงที่มีความกดดันสูง คุณเชื่อได้เลยว่าผมจะ

จำลองสถานการณ์ออกมาแทบทุกรูปแบบความเป็นไปได้ ผมพิจารณาทุกขั้นตอนของมายากลและวางแผนสำรองว่าผมจะสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับมาเข้าที่เข้าทางได้อย่างไรถ้าหากมีอะไรผิดพลาดเกิดขึ้น ผมจะวางแผนสำหรับทุกๆ เหตุการณ์ วาดสตอรี่บอร์ด (Storyboard) ของมายากลแต่ละอันขึ้นมาในความคิดและบนกระดาษ และวิเคราะห์รายละเอียดขบย่อยที่สุดเพื่อที่จะดูว่าผมจะทำผิดพลาดตรงจุดไหนได้บ้าง (หรือตรงไหนที่ผู้ชมจะทำผิดพลาดได้) และอะไรที่ผมอาจจะทำหรือสามารถทำได้ในแต่ละสถานการณ์ การทดสอบรับมือกับแรงกดดันประเภทนี้เป็นสิ่งสำคัญมากและสามารถสร้างความแตกต่างอย่างมหาศาลให้ชีวิตของคุณได้เลย

ระหว่างการแสดงของผม ถ้ามีบางอย่างเกิดผิดพลาดขึ้น สิ่งแรกที่ผมจะบอกตัวเองก็คือให้ผ่อนคลาย ผมหมายถึงทั้งในระดับจิตใจและร่างกายด้วย เพราะผู้ชมสามารถ“ได้กลิ่น” ความเครียดและอัดอั้นใจได้มาแต่ไกล บางครั้งสีหน้าคุณก็ทรยศตัวคุณเอง ซึ่งการฝึกฝนอย่างถูกหลักจะช่วยให้คุณรักษาสีหน้าให้เรียบเฉยในขณะเกิดหายนะเอาไว้ได้ อันที่จริง มีหลายครั้งที่ผมทำผิดพลาดใหญ่โต แต่ท่าทีของผมดูนิ่งเฉยและอากัปกริยาดูเยือกเย็นมากเสียจนผู้ชมของผมคิดไปว่าการแสดงกำลังดำเนินไปอย่างยอดเยี่ยม เหมือนอย่างที่ไม่ลิส เดวิส (Miles Davis) พูดเอาไว้วันนั้นแหละว่า โน้ตตัวต่อไป ต่างหากที่จะตัดสินว่าโน้ตตัวก่อนหน้าผิดหรือไม่

ความไม่สมบูรณ์แบบคือเครื่องพิสูจน์ว่าสิ่งที่เรากำลังทำอยู่นั้นมันยาก ยกตัวอย่าง ถ้าคุณกำลังดูใครบางคนเดินบนเชือกที่ผูกโยงเอาไว้ระหว่างตึกกระฟ้าสองตึก เขย่าประสาทสิ้นดีจริงไหม ทีนี้ถ้าคนคนนั้นแค่เดินข้ามเชือกไปอย่างง่ายดาย ไม่ต้องใช้ความพยายามและก้าวอย่างแม่นยำเหมือนแพะภูเขา มันให้ความรู้สึกเหมือนสิ่งที่ไม่ใครๆ ก็ทำได้ พวกเขาทำให้มันดูง่ายดายเหลือเกิน แต่ถ้าคุณได้ดู

คนคนเดียวที่กำลังสิ้นระริกอยู่บนเชือก เหยื่อผูกมาตามคิ้ว เส้นเลือด
 ฟูโปนบนแขนขณะที่กำลังกำไม้ทรงตัวที่สิ้นระริว คุณเกิดอาการ
 มวนท้องขึ้นมาทันควัน เหงื่อแตกเต็มฝ่ามือ เพราะว่าคุณรู้สึกได้ถึง
 อันตรายอย่างแท้จริง

แต่มันไม่ได้อันตรายเหมือนที่ทุกคนคิด เพราะว่าพวกเขาได้
 จำลองสถานการณ์เอาไว้แล้ว

สร้างจินตภาพสิ่งนั้น

การสร้างจินตภาพเป็นสิ่งที่นักกีฬาระดับสุดยอดทั้งหลายรวมเอาไว้เป็น
 ส่วนหนึ่งของการฝึกฝนของพวกเขา พวกเขารู้ว่าองค์ประกอบทาง
 จิตใจมีความสำคัญไม่แพ้ร่างกาย สมมติว่านักกีฬาคนนั้นเป็นนักวิ่ง
 ก่อนที่เสียงปืนออกตัวจะดังขึ้น พวกเขาได้ออกวิ่งในหัวไปแล้วนับ
 ลิบ ๆ ครั้ง ตั้งแต่เริ่มไปจนถึงจุดที่พุ่งเข้าเส้นชัย พวกเขาจะคิดคำนวณ
 ออกมา นี่คือการที่ฉันจะทำถ้าคู่แข่งคนสำคัญของฉันเริ่มเคลื่อนไหว
 นี่คือการที่ฉันจะทำถ้าพลังของฉันเริ่มแผ่วลงในรอบสุดท้าย นี่คือการที่ฉัน
 จะรับมือกับส่วนโค้งของลู่วิ่งถ้าเกิดว่าฝนตก นี่คือการที่ฉันจะจัดการ
 ถ้าวางเท้าของฉันขาด และอีกมากมาย พวกเขาสร้างจินตนาการตัวเอง
 ที่ชนะครั้งแล้วครั้งเล่าด้วย

บ๊อบ โบว์แมน (Bob Bowman) โค้ชว่ายน้ำของไมเคิล เฟลป์ส
 (Michael Phelps) ได้ให้เฟลป์สใช้วิธีสร้างจินตภาพนี้มาหลายปี และ
 ทั้งคู่ต่างยืนยันว่ามันได้ผลจริง โบว์แมนบอกว่าหลักการสำคัญของ
 การสร้างจินตภาพคือเริ่มต้นด้วยเทคนิคการผ่อนคลาย เพราะการ
 ผ่อนคลายช่วยให้สมองของคุณโฟกัสได้มากขึ้นในสิ่งที่คุณกำลัง
 พยายามจินตนาการ อันที่จริง ตอนที่เฟลป์สอายุน้อยกว่านี้ โบว์แมน

ให้หนังสือการผ่อนคลายเพื่อลดความเครียดกับแม่ของเฟลปส์เพื่อให้เธอช่วยแนะนำเขาในตอนกลางคืน และบ่อยครั้งที่เขารู้สึกผ่อนคลายอย่างมากหลังจากทำแบบฝึกหัดไม่กี่ครั้งจนนอนหลับได้อย่างรวดเร็ว⁴

ไม่ว่าเฟลปส์จะกำลังนึกภาพการแข่งขันที่กำลังจะมาถึงของตัวเอง หรือคุณกำลังฝันถึงการชนะการแข่งขันเทนนิสคู่ผสมที่สโมสรคันทรี่คลับของคุณก็ตาม มันสำคัญที่จะต้องลงรายละเอียดให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการสร้างจินตภาพ อากาศจะเป็นอย่างไรที่คลับ ในจินตภาพของคุณ มันสดใสและแดดจัด หรือมืดครึ้มและลมแรง แล้วมันจะทำให้คุณเล่นได้ต่างออกไปอย่างไรหากว่าอยู่ในสภาพอากาศแบบนั้น คู่ต่อสู้ของคุณมีวันแบบไหน พวกเขาจะเล่นดุดันขึ้นกว่าเดิมหรือสะเพร่ามากขึ้น ถ้าพวกเขาเหนื่อย หงุดหงิด หรือชดเครื่องตีมีชุดกำลังไม่หยุด มีฝูงชนมารวมตัวกันเพื่อดูคุณหรือเปล่า มีการแข่งขันคู่ขึ้นเกิดขึ้นใกล้ๆ คุณหรือเปล่า น้ำหนักของแร็กเกตในมือเป็นอย่างไร เสียงเวลาที่คุณหวดไม้ไปในอากาศเป็นแบบไหน คุณได้ยินเสียงกระทบกันของช้อนส้อมที่ดังมาจากผู้คนที่กำลังกินอาหารกันอยู่บนกระเบื้องสโมสร หรือเสียงเขย้าน้ำแข็งในแก้วหรือเปล่า ยิ่งคุณเอาตัวเองเข้าไปอยู่ในฉากของสิ่งที่คุณมีแนวโน้มว่าจะได้เผชิญมากแค่ไหน คุณก็จะยิ่งสามารถตัดทั้งหมดนี้ทิ้งไปและมุ่งความสนใจไปที่ความสามารถของตัวเองเมื่อถึงเวลาเจอของจริงได้

เฟลปส์จะเล่นทุกๆ ฉากทัศน์เหล่านี้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาอยากให้เกิดขึ้น สิ่งที่เขาไม่อยากให้เกิดขึ้น สิ่งที่เขาอาจจะเกิดขึ้น ในขณะที่เขากำลังทบทวนลำดับของสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ผมแน่ใจว่าเขาน่าจะจะได้ยินเสียงอื้ออึงจากผู้ชมที่อยู่รอบสระว่ายน้ำ รู้สึกได้ถึงเศษกรวดทรายใต้ฝ่าเท้าบนแท่นออกตัวและแรงรัดของแว่นตาว่ายน้ำบนใบหน้าของตัวเอง ลิ้มรสได้ถึงคลอรีนที่เขาพ่นออกจากปากขณะที่เขาพุ่งผ่านกระแสน้ำอันปั่นป่วน ตามที่โบว์แมนบอก เมื่อเราใช้การสร้างจินตภาพ

ที่ชัดเจนสมจริงและทบทวนมันหลาย ๆ ครั้งเข้า สมองของเราจะไม่สามารถแยกได้ระหว่างอะไรคือความจริงและอะไรคือจินตนาการ และร่างกายของเราก็จะเข้าสู่โหมดออโตไพโลต เมื่อเป็นแบบนี้ ถ้าหากว่ามีอะไรผิดพลาดเกิดขึ้น ร่างกายของเราก็จะพร้อมรับมือกับมัน

ยิ่งคุณฉายภาพในหัวซ้ำ ๆ ถึงตอนที่คุณทำภารกิจได้สำเร็จมากเท่าไร ไม่ว่าจะเป็นการกล่าวสุนทรพจน์ได้อย่างยอดเยี่ยมต่อหน้าผู้คนในโรตารีคลับ โนมิน่าวเจ้านายให้ขึ้นเงินเดือนให้ หรือทำให้พิธีกรรายการ*ทูเดย์* ingsที่สุด ๆ ก็มีแนวโน้มว่าคุณจะทำสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น นี่คือเหตุผลว่าทำไมการสร้างจิตภาพจึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ทรงพลังที่สุดที่คุณสามารถใช้ได้ในการวางแผนของคุณ ร่วมกันกับการฝึกซ้อมการสร้างจิตภาพจะสร้างความมั่นใจให้คุณ ช่วยคุณจัดการความกดดัน รักษาสมาธิ ลดความวิตกกังวล นี่เป็นสาเหตุให้คนที่นั่งข้าง ๆ ผมบนเครื่องบินระหว่างทางไปงานเท็ดทอล์ก (TED Talk) น่าจะคิดว่าผมเป็นบ้า จากการนั่งดูผมแสดงละครใบ้ชนิดที่ใช้มือและภาษากายเต็มรูปแบบและซ้อมบทพูดของผมมากกว่า 40 ครั้งในระหว่างนั่งเครื่องบินเที่ยวนั้น ในขณะที่มันช่วยได้มากอย่างเหลือเชื่อในการสร้างจิตภาพตัวคุณเองกำลังขอขึ้นเงินเดือนจากหัวหน้า บางครั้งคุณก็ต้องพูดมันออกมาดัง ๆ เพื่อที่คุณจะสามารถได้ยินว่ามันฟังดูเป็นอย่างไร

เมื่อผมคิดถึงคุณค่าของการสร้างจิตภาพ ผมหวนนึกถึงเรื่องเล่าเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยเกี่ยวกับการลงจอดบนดวงจันทร์ของนีล อาร์มสตรอง (Neil Armstrong) ตอนที่อาร์มสตรองอยู่ในระหว่างการเดินทางและรู้ว่าเขามีเชื้อเพลิงจำนวนจำกัดอย่างยิ่ง ดังนั้นเขาจะต้องปฏิบัติภารกิจนี้ให้ออกมาสมบูรณ์แบบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เนื่องจากมุมและตำแหน่งการลงจอดบนดวงจันทร์⁵ เป็นการยากสำหรับอาร์มสตรองที่จะระบุจุดลงจอดที่ดีที่สุดได้ เขาอยู่ในช่วงของการเดินทางที่เขาต้องเปลี่ยนจากระบบออโตไพโลตมาเป็นการควบคุมด้วยมือในการลงจอด

แทน คอมพิวเตอร์ไม่สามารถหลบหลีกพื้นที่ที่เต็มไปด้วยก้อนหินใหญ่
 กระจัดกระจายอยู่เต็มพื้นผิวของดวงจันทร์ได้ เสี่ยงสัญญาณดังขึ้น
 ในแคลิฟอเนีย ศูนย์ควบคุมประเมินอย่างรวดเร็วว่าสิ่งนั้นไม่อันตราย
 แต่มันก็ยังเพิ่มความตึงเครียดให้กับสถานการณ์ที่เดิมที่ก็กดดันสุดขีด
 อยู่แล้ว แม้ว่าจะเคยทบทวนสถานการณ์นี้และสถานการณ์อื่นๆ
 ทั้งหมดในหัวมาครั้งแล้วครั้งเล่า จนกระทั่งในช่วงสองสามวินาที
 สุดท้ายนั้นแหละ หัวใจของอาร์มสตรองเต้นอยู่ที่ 75 ครั้งต่อนาที
 ซึ่งต่ำกว่า 110 ครั้งต่อนาทีเมื่อตอนที่เขาได้สัมผัสการปล่อยตัวยานเพียง
 เล็กน้อย ในขณะที่อัตราการเต้นของหัวใจเขาพุ่งลวไปถึง 150 ครั้งต่อ
 นาทีในช่วงวินาทีสุดท้าย เขายังคงจัดการนำยานอพอลโล 11 ลงจอด
 บนพื้นได้อย่างสมบูรณ์แบบ แล้วจึงประกาศอย่างสงบว่า “นกอินทรี
 ได้ลงจอดแล้ว”⁶ [น่าสนใจตรงที่เพื่อนนักบินอวกาศอย่างบัซ อัลดริน
 (Buzz Aldrin) มีอัตราการเต้นหัวใจเฉลี่ยที่ 88 ครั้งต่อนาที อาจ
 เป็นได้ว่าเขาเป็นนักบินต่อสู้ที่ได้รับการฝึกมาและเคยยิงเครื่องบิน
 ต่อสู้ MiG ในสนามรบมาแล้ว ดังนั้นเขาน่าจะชำนาญในการสร้าง
 จินตภาพทุกอย่างที่อาจเกิดการผิดพลาดได้ดีกว่า ลองเทียบอัตรานี้
 กับอัตราการเต้นของหัวใจคุณในครั้งต่อไปที่คุณเจอกับสภาวะเครื่อง
 ตกหลุมอากาศดู]

กับตัวอย่างของอัล โรเกอร์ (Al Roker) ที่ผมกำลังจะเล่าถึง
 ในอีกไม่ช้านี้ ผมไม่สามารถยอมให้เกิดอาการตื่นตระหนกในรายการ
 ออกอากาศสดในช่องทีวีระดับชาติได้ แต่ผมใช้ช่วงเวลาที่นำไปสู่การ
 ได้ปรากฏตัวในรายการ*ทูเดย์* ของผมเป็นข้อได้เปรียบ ด้วยการชักซ้อม
 ลำดับการแสดงทั้งหมดนับครั้งไม่ถ้วนโดยสมมติให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่าง
 กัน เพราะผมเข้าใจคุณค่าของการมีแผนสำรอง และคุณเองก็ควร
 เข้าใจด้วยเช่นกัน

เตรียมรองรับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

ราวๆ ปี 2004 พี่สาวเซอร์ไพรส์ผมด้วยการประกาศว่าเธอจะวิ่งในงานนิวยอร์กซิตีมาราธอน ด้วยความสัตย์จริง ผมคิดว่านั้นเป็นความคิดที่น่าขันที่สุด โดยเฉพาะเมื่อมันเกิดขึ้นก่อนหน้าที่บรรดาคนดังทั้งหลายจะตัดสินใจวิ่งมาราธอน ก่อนที่มันจะกลายเป็นกิจกรรมยอดนิยมแบบนี้ในทศวรรษที่ผ่านมา ทุกคนเริ่มวิ่งมาราธอน ตั้งแต่เควิน ฮาร์ต (Kevin Hart) ไปจนถึงคาร์ลี คลอสส์ (Karlie Kloss) ไปจนถึงดิปโล (Diplo) ก่อนหน้านั้น ความคิดของการวิ่งระยะทาง 26.2 ไมล์เป็นเรื่องไร้สาระสำหรับผม เพียงแต่สิ่งเดียวที่ไร้สาระยิ่งกว่าก็คือการได้รู้ว่าอยู่ๆ พี่สาวผมกำลังจะเก่งกว่าผมในเรื่องอะไรสักอย่าง แล้วด้วยการแข่งขันระหว่างพี่น้องก็จะยอมให้เรื่องนี้เกิดขึ้นไม่ได้

ผมเข้าร่วมการแข่งขันที่นิวยอร์กไม่ได้ ผมจึงลงชื่อเข้าร่วมในงานฟิลาเดลเฟียมาราธอนแทน แล้วดูเอาเถอะ หลังจากการฝึกแบบพื้นๆ ได้สองสามเดือน ผมก็ไปเข้าแถวที่จุดออกตัวแล้วก็ลุยเลย ฟังนะ มันไม่ได้ผ่านไปได้ด้วยดี ผมร้องไห้ (ไม่กลัวที่จะยอมรับเลย ร้องแบบน้ำตาไหลพราก...แล้วมันก็ไม่ใช่น้ำตาแห่งความยินดีด้วย!) เมื่อถึงไมล์ที่ 23 แต่ผมก็อดทนวิ่งจนจบ มันไม่ได้ออกมาดีเลย มันไม่ใช่สิ่งที่ผมจะพูดได้ว่า “สนุก” แต่ผมก็วิ่งจบ! แล้วก็พบว่าอยู่ๆ ตัวเองก็เกิดรู้สึก...อยากจะทำอะไรสักอย่างครั้งต่อไปได้เร็วขึ้นหรือเปล่า

ในอีกสองสามปีต่อมา ผมขยับจากวิ่งมาราธอนไปสู่ความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ขึ้นอย่างอัลตรามาราธอน ซึ่งนั่นหมายถึงการวิ่งระยะทางที่มากกว่า 26.2 ไมล์ บางอย่างที่ผมเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วเมื่อตอนที่เริ่มลงวิ่งระยะไกลนี้ก็คือ เมื่อถึงระยะไมล์หนึ่ง ความคิดของคุณจะพยายามโน้มน้าวคุณว่าร่างกายของคุณทำไม่ได้หรือ ความคิดของคุณจะโกหกร่างกายของคุณ สิ่งที่เราว่าร้ายที่สุดในโลก

ในขณะที่คุณกำลังวิ่งอัลตรามาราธอนก็คือ เมื่อความคิดของคุณหลอกตัวเองให้ยอมแพ้และเริ่มเขียนบทพูด DNF (Did Not Finish)¹ ของตัวเอง

ย้อนหลังไปไม่นานนี้ ผมได้ลงวิ่งรายการที่ชื่อว่า Keys 100 ซึ่งเป็นการวิ่งระยะทาง 100 ไมล์จากคีย์ลาร์โกไปยังคีย์เวสต์ มันเป็นเส้นทางที่งดงามมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนสะพานเซเวนไมล์ ผืนน้ำโดยรอบใสแจ๋ว ชุกชุมไปด้วยสิ่งมีชีวิตตามธรรมชาติ ข้อเสียก็คือมันร้อนเหมือนนรกในกลางเดือนพฤษภาคม ผมเคยวิ่งงานนี้มาแล้วสองครั้ง และแต่ละครั้งผมก็ผ่านไปได้อย่างยากลำบาก ปีแรกผมเป็นโรคลมแดดชนิดเต็มขั้น ซึ่งมันแตกต่างจากการอ่อนเพลียเพราะอากาศร้อน โรคลมแดดเป็นสิ่งที่อันตรายอย่างมาก ร่างกายของคุณมีอุณหภูมิสูงเกินขีดจำกัด ในช่วงระยะทางครึ่งไมล์ ผมเปลี่ยนจากวิ่งไปเป็นเดิน แล้วก็เปลี่ยนไปเป็นแทบจะยืนไม่อยู่ ผมพูดอ้อแอ้ไม่เป็นคำและไม่สามารถบอกได้ว่านี่เป็นวันอะไรหรือแม้กระทั่งชื่อของตัวเอง เพราะอัลตรามาราธอนเป็นเรื่องสุดทรมาน นักวิ่งจะมีทีมงานคอยช่วยเหลืออยู่ตลอดเส้นทาง คู่หูของผมและเพื่อนนักวิ่งอัลตรามาราธอน ไรอัน เด็กซ์เตอร์ (Ryan Dexter) และไมเคิล ฮาโลวตช์ (Michael Halovatch) สละเวลาจากชีวิตอันยุ่งเหยิงของพวกเขามาช่วยเหลือผมให้ผ่านความท้าทายนี้ไปได้ พวกเขาเหน็ดเหนื่อยได้รักและรับของผม หลังของผม และเป้าของผม และผมก็ยังคงไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้ทางร่างกายใดๆ ร่างกายของผมร้อนเกินขีดจำกัดและไม่ว่าพวกเขาจะทำอะไร อุณหภูมิแกนกลางร่างกายของผมก็ยังคงดูเหมือนว่าจะไม่ยอมลดลง ทีมของผมเข้าจัดการกับปัญหาที่ละส่วน

¹ เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันในวงการวิ่งมาราธอน โดยจะหมายถึงผู้เข้าร่วมแข่งขันที่ได้ออกตัววิ่งแล้ว แต่ไม่สามารถวิ่งจนเข้าเส้นชัยได้ตามระยะทางหรือเวลาที่กำหนดไว้

ไม่รีบร้อนข้ามขั้นตอน อย่างแรกสุดเลย ต้องบังคับผมให้กลิ่นของเหลว และอาหารเข้าไป พวกเขาว่าต้องหาทางทำให้ระบบทั้งหมดของผมนคงที่เสียก่อน และพยายามทำให้ผมกลับมาสู่สภาวะสมดุลให้ได้ เป็นอย่างน้อย ทันทีที่ผมกลับมาพูดได้ พวกเขาก็คิดว่าผมจะสามารถ ยืนขึ้นได้หรือเปล่า ทันทีที่ผมยืนได้ เป้าหมายก็กลายเป็นการเริ่มต้น ซึ่งผมเดินอยู่หลายชั่วโมง และพร้อมที่จะฟังตอนที่บ๊อบบ์ที่สุดหรือยัง ผมกลับไปวิ่งอีกครั้งได้อย่างไรก็ไม่รู้และวิ่งเร็วมากใน 15 ไมล์สุดท้าย จนที่ทีมงานของผมไล่ตามไม่ทัน...และพวกเขาอยู่ในรถ! ผมสามารถ วิ่งเข้าเส้นชัยได้ที่สาม และคุณพนันได้เลยว่าผมจำชื่อของตัวเอง ได้แล้วเมื่อถึงจุดนี้

ปีต่อมา ผมลงวิ่งงานเดิมอีกครั้ง และเมื่อถึงไมล์ที่ 27 ผมก็เริ่ม อาเจียน เมื่อถึงไมล์ที่ 36 ผมได้ขึ้นไปบนรถของทีมงานที่จอดอยู่เพื่อ รับแอร์อยู่ร่วมนาทีกี่ ในหัวของผม ผมทบทวนบทพูด DNF ของตัวเอง และเตรียมที่จะบอกเด็กซ์เตอร์ให้พาผมกลับไปโรงแรมที่ คุณคงรู้จัก พวกโพสต์บนโซเชียลมีเดียโลกสวยประมาณว่า “มันไม่ใช่วันของฉัน แต่ฉันจะเติบโตและเรียนรู้จากประสบการณ์ในครั้งนี้ บลา บลา บลา” แต่ผมมีแผนสำรองเตรียมเอาไว้แล้ว โดยประสานงานผ่านทีมงาน ของผม ผมรู้ดีว่าความคิดของผมจะโกหกผม ดังนั้นผมต้องมีตัวช่วย ไมเคิล ฮาโลวัตซ์ หนึ่งในสมาชิกทีมของผมซึ่งเป็นทีมงานให้ผมมาแล้ว เมื่อปีก่อน พูดปลุกใจอย่างยอดเยี่ยมที่สุดให้ผมฟังทางโทรศัพท์ เขา ไม่ได้อยู่ที่สนามวิ่งกับผมด้วยในครั้งนี้ แต่อยู่ที่นิวยอร์ก เขาพูดว่า “เราจะทุ่มเททุกอย่างที่มี เราจะเทหมดหน้าตักสู้ ถ้านายกินไอบูโพรเฟน นายจะรับมือกับมันได้มากขึ้น นายกำลังได้รับกาเฟอีน ดังนั้นจงเบิ้ล มันเพิ่มอีกเท่าหนึ่งด้วย เราจะเติมแคลอรีเข้าไปในตัวนาย นายมี บทเพลงแห่งชัยชนะอยู่กับตัว สวมหูฟัง เเร่งเสียงให้ดัง แล้วย้าย ก็นายไปได้แล้ว ทันทีที่นายออกเดินได้ นายก็เริ่มวิ่งได้ ไม่ต้องมา

พูดพล่ามอะไรให้ฉันฟังทั้งนั้นแหละ เดี่ยวฉันจะโทร.มาใหม่ในอีกห้านาที”

และนั่นคือทั้งหมดที่ผมต้องการจริงๆ ทางร่างกายผมสามารถไปต่อได้ แต่ผมต้องการใครบางคนช่วยโน้มน้าวความคิดว่าผมยังไม่จบแค่นี้ สิ่งที่เป็นประโยชน์ก็คือเขาทำให้ผมหยุดคิดถึงอนาคตและพุ่งสมาธิไปที่ช่วงเวลา ณ ปัจจุบัน ดึงโฟกัสที่ผมวางแผนจะเก็บเอาไว้ไว้ในภายหลังออกมา ไม่ต้องคิดเรื่องหลังจากนี้ ทั้งหมดที่สำคัญที่สุดคือตอนนี้ ที่งานของผมให้ในสิ่งที่ผมเรียกหาอย่างแท้จริง ผมต้องการใครสักคนที่ช่วยผลักดันผมลงจากรถ อัดทุกอย่างใส่ผมให้เต็มสูบ และฟื้นคืนชีพให้ผม ออกซ์ เวิร์ลแมน ผู้ไม่เคยยอมแพ้ยังอยู่ในนั้น ติดอยู่ที่ไหนสักแห่งในความคิดของผม เหมือนสัตว์ในกรงขังที่ต้องการถูกปลดปล่อย เมื่อคุณตกอยู่ในสถานการณ์ที่การเลิกทำหรือยอมล้มเหลวเป็นเรื่องง่ายกว่ามาก จงหากลยุทธ์ลับเอาไว้เพื่อที่คุณจะได้ไม่แพ้ใจตัวเองด้วยการเลือกทางที่ง่ายที่สุด

คุณอาจจะไม่รู้กลยุทธ์พวกนี้เลยจนกระทั่งคุณได้สัมผัสจุดตกต่ำเอาเป็นว่าคุณตัดสินใจที่จะเริ่มต้นธุรกิจของตัวเองซึ่งเป็นความฝันของคุณมาโดยตลอด คุณไม่อยากทำงานรับใช้ระบบ คุณอยากควบคุมชะตาชีวิตของตัวเอง ยินดีด้วย! แต่คุณยังไม่ได้ขายอะไรเลย และคุณเป็นแบบนี้มาสักพักแล้ว ไม่มีคนที่มีโอกาสจะเป็นลูกค้าโทร.กลับมาหาคุณเลย คุณกำลังคิดว่าจะยอมแพ้ ถึงแม้ว่าคุณจะมีเงินสำรองมากพอที่จะอดทนให้พ้นช่วงที่ยากลำบากนี้ได้ก็ตาม

คุณจะทำอย่างไร

ในจุดนี้ คุณต้องถามตัวเองว่า ยังมีอะไรที่ฉันสามารถทำเพิ่มได้อีก ฉันยังมีอะไรเหลืออยู่บ้าง มีคนอื่นที่ทำแบบเดียวกับฉันไหมนะ มีข้อมูลอะไรที่ฉันพลาดไปหรือเปล่า ฉันควรเรียกกำลังเสริมดีไหม เมื่อคุณตกอยู่ในสถานการณ์แบบนี้ จงสร้างมาตรการป้องกันให้กับ

ตัวเองและบังคับตัวเองให้ใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้น อย่างการมีคนที่สามารถพูดเกลี้ยกล่อมคุณให้ไม่ตัดสินใจอะไรร้ายแรง ลงไปซื้อเปียร์วีให้คุณ และเล่าให้คุณฟังถึงธุรกิจที่บิลล์ เกตส์ (Bill Gates) ล้มเหลวก่อนหน้านี้ที่เขาจะเริ่มต้นทำไมโครซอฟท์ (มันเรียกว่า Traf-O-Data และมันล้มเหลวชนิดไม่เป็นท่า)

ตอนที่ผมกำลังวิ่งแข่งอยู่ที่ฟลอริดาและมันดูเหมือนจะไปไม่ไหวแล้ว คู่หูของผม ไรอัน เด็กซ์เตอร์ (เจ้าของฉายา “ไอซ์แมน”) คือคนที่เริ่มต้นคิดให้โทร.หาอดีตสมาชิกทีมของเราอีกคน ไมเคิล ฮาโลว์ดซ์ ที่นิวยอร์ก เขาเล่าเหตุการณ์ตามลำดับละเอียดดิบ “เขาอาเจียนมาตลอดตั้งแต่ไมล์ที่เก้า เขากำลังเดิน สภาพเขายับเยินมาก นี่ยังอยู่ในช่วงต้นๆ ของการแข่งอยู่เลย” ปกติแล้วในการแข่งขันแบบนี้ อาการเครื่องบินอกจะเกิดขึ้นหลังจากไมล์ที่ 60 70 และ 80 ไปแล้ว ของผมเกิดขึ้นในไมล์ที่ 27 จาก 100 ไมล์ ความคิดที่จะต้องเดินด้วยความเร็วระดับหอยทากไปอีก 73 ไมล์และอาเจียนไปพลาง หรือที่รู้จักกันในอีกชื่อหนึ่งว่า “การเดินแห่งความตาย” สามารถฉีกกระชากจิตวิญญาณและบดขยี้ความมุ่งมั่นของคุณได้ ผมคิดกับตัวเอง โอ้ พระเจ้า ฉันจะต้องเดินต่อไปอีก 24 ชั่วโมงทั้งที่รู้สึกแบบนี้เนี่ยนะ ผมก็ทำได้แหละ แต่ว่า ให้ตายเถอะ ผมไม่อยากทำนี่นา ไมเคิลพูดว่า “เราจะต้องทำให้นายไปต่อให้ได้ เพราะสิ่งที่นายทำได้ดีที่สุดก็คือการวิ่ง นายเดินได้ไม่ดี นายวิ่งได้ดี นายจะต้องสะสมระยะทางเอาไว้ ดังนั้นถ้านายสามารถเร่งเก็บระยะทางในช่วงแรกไว้ได้ นายจะสามารถใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบตรงนี้”

สิ่งที่คุณต้องทำคือมีแผนการเตรียมเอาไว้เพื่อที่คุณจะได้ใช้มันสร้างความได้เปรียบให้กับคุณ ผมอยู่ในสถานการณ์สุดฉุกเฉินที่ต้องจำกัดการการสุดท้ายออกมาใช้แล้ว และผมต้องการใครสักคนที่คอยเตือนผมว่า นี่แหละคือเวลาที่มันฉุกเฉินสุดๆ แล้ว

ผมคือศัตรูตัวฉกาจของตัวเองในสถานการณ์นี้ ผมเต็มใจที่จะเลิกทำแทนที่จะพยายามลองทำสารพัดสิ่งที่ทีมงานช่วยแนะนำ ผมกลัวที่จะยอมรับคำแนะนำ เพราะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดก็คือการเลิกทำ และในช่วงเวลานั้น มันรู้สึกดีที่จะพูดว่า “โอ้ ผมแค่อยากขจัดความเจ็บปวดและทุกข์ทรมานเหล่านี้ทิ้งแล้วก็พอทันที” แต่ผมก็ต้องใช้ชีวิตอยู่กับการตัดสินใจนั้นในเดือนถัดไป ปีถัดไป และต่อไปเรื่อย ๆ ทุกครั้งที่ผมมองดูตัวเองในกระจก ผมจะได้รู้ความจริง ซึ่งก็คือผมเลือกที่จะเลิกทำเอง การหาข้อแก้ตัวกับคนอื่นมันง่าย แต่การโกหกตัวเองมันยากมาก การเลิกทำคงจะกีดกันผมทั้งเป็น ผมคงไม่สามารถหลบเลี่ยงความเจ็บปวดและทุกข์ทรมานนั้นได้ ผมคงจะเปลี่ยนมันจากประสบการณ์ชีวิตสั้น ๆ ไปเป็นสิ่งที่คอยตามหลอกหลอนไปอีกยาวนาน การรู้ว่าคุณภาพของคุณยังไปไม่ถึงจุดสูงสุด หรือการรู้ว่าคุณยังไม่รู้คำตอบของคำถามที่ว่า แล้วถ้าฉันทำ X Y หรือ Z ละจะเป็นอย่างไร จะทำให้คุณเจ็บปวดแทบขาดใจ อย่าให้ความล้มเหลวเข้ามาหาคุณโดยไม่รู้ตัว แต่จงวางแผนสำหรับช่วงเวลานั้น เตรียมตัวสำหรับช่วงเวลานั้น จ้องตากับความล้มเหลวและพูดออกไปว่า “ไม่ว่าวันนี้ฉันรู้ว่าต้องทำอะไร และฉันจะไม่ยอมแพ้ง่าย ๆ แบบนั้นแน่”

คุณไม่เพียงแต่จะสำเร็จเท่านั้น คุณยังจะได้ยกระดับเคมีในสมองของคุณด้วย

ผลทางวิทยาศาสตร์ของการวางแผน รวมถึงการคิดเตรียมแผนสำรองต่าง ๆ ไว้ อันที่จริงแล้วเป็นประโยชน์ต่อสมองของคุณ การมีบางอย่างเก็บสำรองเอาไว้ในก้นบึ้งความคิดของคุณจะช่วยส่งเสริมกระบวนการทำงานของสมองด้านการรับรู้ด้วยสองเหตุผล ข้อแรก มันจะช่วยยกระดับความจำของคุณ เพราะคุณกำลังเข้ารหัสข้อมูลเหล่านั้นอย่างตั้งใจ การวางแผนจะเสริมสร้างบรรดาเส้นทางประสาทและทำให้มันง่ายขึ้นที่จะจดจำรายละเอียดต่าง ๆ แม้กระทั่งภายใต้ภาวะกดดัน

นั่นสอดคล้องไปกับการยกระดับทักษะในการแก้ปัญหาของคุณ ซึ่งจะทำให้คุณตัดสินใจในฉับพลันได้ง่ายขึ้น มันจะจุดประกายให้ความคิดสร้างสรรค์ของคุณ ถ้าพูดในเชิงวิทยาศาสตร์ การวางแผนสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลีบสมองส่วนหน้ากับฮิปโปแคมปัส และนั่นช่วยให้เรามีอิสระที่จะขึ้นการตัดสินใจของเราและจินตนาการผลลัพธ์ที่ออกมาได้ดีขึ้น⁷ ถ้าพูดแบบเข้าใจง่าย ๆ ผมขอพูดแยกให้ฟังทีละประเด็น สมองส่วนหน้าเป็นเหมือนผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการของสมองคุณ มันช่วยคุณในเรื่องการตัดสินใจ เรื่องการกำหนดเป้าหมาย และเรื่องการคิดวางแผนล่วงหน้า ส่วนฮิปโปแคมปัสนั้นเป็นเหมือนบรรณารักษ์ที่อาศัยอยู่ในหัวของคุณและคอยช่วยคุณดึงความทรงจำออกมา พร้อมกับคอยจินตนาการฉากทัศน์ของอนาคตไปด้วย เมื่อสองพื้นที่นี้ทำงานประสานกัน คุณจะได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งความจำของคุณและการใช้ดุลพินิจเพื่อคาดการณ์ว่าอะไรที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไป นี่คือกุญแจสำคัญเพราะว่ามันช่วยคุณตัดสินใจว่าอะไรที่*ควร*จะเกิดขึ้น การปฏิสัมพันธ์กันนี้ช่วยให้คุณควบคุมตัวเลือกของคุณได้มากกว่า และมันทำให้คุณนึกถึงภาพผลลัพธ์ที่แตกต่างหลากหลายก่อนที่จะมันจะเกิดขึ้น ที่สำคัญก็คือ เมื่อทั้งสองส่วนนี้ทำงานร่วมกันเป็นทีม พวกมันจะทำให้คุณสามารถสร้างสถานการณ์จำลองอนาคตในความคิดของคุณขึ้นได้ จินตนาการดูสิว่ามันจะเป็นประโยชน์สักแค่ไหน นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในการช่วยเพิ่มแรงจูงใจและการมุ่งสมาธิด้วย และลดความเครียดลงเมื่อคุณรู้อยู่แล้วว่ามันจะออกมาเป็นอย่างไร

การวางแผนโดยรวมตัวแปรทุกอย่างไว้แล้ว มีแต่ได้กับได้