

NLP เทคนิคสื่อสารขั้นเทพ

ปรับคลื่นคิด-พีชใจคน

- โขذةเรื่องมือจิตตาสตรอย่างชาญฉลาด
- เพื่อนับนิ้วใจคน+ระบบติดเชิงลึกถึงจิตใต้สำนึก
- กลเม็ดเด็ด..ที่ “บาร์ด โอบามา” ใช้เอาชนะใจคนอเมริกันมาแล้ว



ไม่เพียงแต่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้คน ผู้คิดค้นของอเมริกา แต่ NLP หรือ Neuro-Linguistic Programming ศาสตร์สื่อสารแนวใหม่ที่ถูกพัฒนามานานกว่า 20 ปี โดย “ดร.ริชาร์ด แบเนลเลอร์” อดีตนักศึกษาด้านคณิตศาสตร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และ “จอห์น กรินเดอร์” นักภาษาศาสตร์ ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา แม้แต่นักพูดที่สร้างแรงบันดาลใจระดับโลกอย่าง แอนโทนี ร็อบบินส์ (Anthony Robbins) และพอล แมคเคนนา (Paul McKenna) ล้วนใช้เทคนิค NLP สร้างปรากฏการณ์สะท้านผู้ร่วมสัมมนาแล้วอย่างน่าอัศจรรย์ใจ

สำหรับประเทศไทย NLP เพิ่งถูกนำมาใช้ในแวดวงการบริหารจัดการองค์กร และบุคลากรไม่กี่ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม เทคนิค NLP ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษา การดูแลสุขภาพ การกีฬา รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง พนักงานกับเพื่อนร่วมงานได้เช่นกัน ทั้งนี้เพราะเทคนิค NLP เป็นการเรียนรู้ระบบการคิด วิธีการสื่อสารของคนหนึ่ง เพื่อเข้าไปอยู่ในใจของคนนั้นและเลือกสื่อสารในวิธีคิดแบบคนนั้น เพื่อให้รู้สึกว่ายู่ในโลกเดียวกัน ดังนั้น เมื่อมีการโน้มน้าวใจคนอื่นจึงง่ายขึ้น

เมื่อเรารู้ว่าคนนั้นอยู่ในระบบคิดแบบใด จากภาษาพูด ภาษากายที่คนนั้นแสดงออกมา เราก็จะอ่านใจของเขาได้ว่ากำลังคิดอะไรอยู่ หรือมีรูปแบบคิดแบบใด การเลือกวิธีการหรือเทคนิคโน้มน้าวใจคนนั้นก็ง่ายยิ่งขึ้น ผู้เชี่ยวชาญด้าน NLP อาจารย์สุชาติ แสงสวน กรรมการผู้จัดการ บริษัท Intelligence Strategies จำกัด บอกถึงกลไกการทำงานของเทคนิค NLP กับผู้จัดการ 360 รายสรุปได้ดังนี้

ทั้งนี้ ศาสตร์การสื่อสารแนวใหม่นี้ เกิดขึ้นจากการรวมประสาของ 3 หลักการสำคัญ ได้แก่ 1.ระบบประสาท (Neuro) ที่รับประสบการณ์และกลั่นกรองผ่านประสาทสัมผัสที่ห้า ได้แก่ รูป เสียง สัมผัส กลิ่น และรส 2.ภาษา (Linguistic) ทั้งภาษาพูด และภาษาเขียนหรือภาษาสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร 3.การตั้งโปรแกรม (Programming) มีการพัฒนาเสมือนดังเทคโนโลยีที่ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลและคำสั่งไปสู่การสร้างพฤติกรรมหรือผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างเฉพาะเจาะจงและเหนือความคาดหมาย

ดังนั้น NLP จึงประกอบด้วย ความอยากรู้อยากเห็น ความปรารถนาที่จะเรียนรู้ทักษะในการสื่อสารที่สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และโอกาสที่จะเรียนรู้ได้อย่างไร้ขีดจำกัด เป็นศาสตร์ที่ตั้งอยู่บนกระบวนการพื้นฐานที่ว่า “ทุกการกระทำ ทุกพฤติกรรมจะมีโครงสร้าง” ซึ่งสามารถจะสอนที่จะเรียนรู้ ที่จะจัดเรียง ที่จะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเหล่านี้ได้

ไขเทคนิค สื่อสารโดนใจลูกน้อง

อย่างไรก็ตาม เทคนิค NLP ยังสามารถใช้กับผู้นำในการสื่อสาร เพื่อโน้มน้าวใจลูกน้องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างได้ผล อาจารย์สุชาติ แนะนำว่า เริ่มจากผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนว่าจะนำพาองค์กรไปในทิศทางใด ต่อมาจึงใช้เทคนิค NLP ทำให้ลูกน้องเห็นภาพที่ตัวเองเห็นด้วยการสื่อสารข้อแรก คือ ต้องตอบคำถามก่อนว่าทำไมเพราะอะไร สอง เมื่อทำไปแล้วสิ่งที่ผู้นำ ผู้บริหาร และลูกน้องจะได้รับคืออะไรบ้าง จากนั้นจึงโน้มน้าวใจคนให้ทำในสิ่งที่เขาเปลี่ยนแปลงความคิดของตนเอง เริ่มจากให้คนนั้นเห็นคุณค่าของสิ่งที่เขาทำก่อน จากนั้นก็จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำในสิ่งนั้นด้วยกัน

“ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้นำในองค์กร คือ คิดคนเดียวแบบกับลูกน้อง ไม่สามารถทำให้ลูกน้องเห็นภาพของตัวเอง NLP สามารถช่วยผู้บริหารแก้ไขภาพเหล่านี้ได้ ด้วยการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับลูกน้องจึงต้องชัดเจน ทั้งนี้ การสื่อสารแบบ NLP มีหลากหลายรูปแบบ โดยหนึ่งในรูปแบบดังกล่าวได้แก่ ให้ผู้บริหารสื่อสารภาพความคิดของตัวเองออกมาและเป็นสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งอาจจะเป็นรูปภาพหรือชิ้นตอนก็ได้ เพราะลูกน้องบางคนมีรูปแบบคิดที่ต้องสื่อสารด้วยภาพที่ชัดเจนจึงจะเข้าใจ”

ทั้งนี้ อาจารย์สุชาติ บอกด้วยว่า การสร้างภาวะผู้นำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร เพราะผู้นำที่เหมาะสมกับองค์กรจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ทิศทางที่ดี ดังนั้น ผู้นำที่ดีของแต่ละองค์กรจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย ผู้นำที่ดีในองค์กรหนึ่ง อาจเป็นผู้นำที่แยในอีกองค์กรหนึ่ง ไม่มีกฎตายตัวว่าผู้นำที่ดีที่สุดควรจะมีลักษณะเป็นอย่างไร

พัฒนาภาวะผู้นำแบบ NLP

สำหรับองค์กรในสายวิสาหกิจ หากต้องการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อนำพาฝ่ามรสุมครั้งนี้ อาจารย์

สุชาติ แนะนำว่า สามารถนำเทคนิค NLP ไปปรับใช้ โดยสิ่งแรกองค์กรนั้นต้องรู้ว่าต้องการพัฒนาไปเป็นรูปแบบใด ผู้นำแบบไหนที่องค์กรถือว่าเป็นผู้นำที่ดีที่สุด เมื่อองค์กรได้เลือกรูปแบบผู้นำที่ตนเองต้องการแล้ว ผู้นำที่เป็นตัวอย่างหรือต้นแบบของผู้นำที่ดีแล้ว NLP จะมีส่วนช่วยในการถอดแบบความเป็นเลิศในตัวของผู้นำคนนั้น และนำมาให้พนักงานผู้อื่นได้เรียนรู้และฝึกตนเองเพื่อให้เป็นผู้นำที่ดีแบบนั้นบ้าง

“จากการศึกษา ผู้นำที่ประสบความสำเร็จ ที่มี

การใช้เทคนิค NLP จะมีการเรียนรู้ การคิด และทำสิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะเด่นๆ ดังนี้ ทั้งนี้ สามารถสร้างความคุ้นเคยอย่างรวดเร็วกับทุกคนที่พบ สามารถอ่านวิธีการกลั่นกรองข้อมูลของลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน สาม รู้จักกระตุ้นให้พนักงานทำในสิ่งที่ดีที่สุดใน สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ทำ มอง และเข้าใจข้อจำกัดขององค์กร หากเตรียมใจรับกับสถานการณ์ที่อาจเลวร้ายที่สุด เจ็ด สามารถอ่านใจลูกน้อง แปด มีวิสัยทัศน์ในงาน และเก้า รู้จักเทคนิคการเจรจาต่อรอง”

ข้อเสนอแนะเพื่อฝึกทักษะ NLP

อย่างไรก็ตาม การฝึกทักษะ NLP มีข้อเสนอแนะด้วยว่า ข้อแรก ผู้สื่อสารควรเลือกกลยุทธ์ที่ตนเองถนัด โดยใช้เทคนิคที่ง่ายที่สุดเท่าที่ตนเองทำได้ หรือสร้างวิธีการใหม่จากความรู้อันมีอยู่ สิ่งใดที่กำลังทำแล้วยังไม่ได้ผลให้เปลี่ยนวิธีการใหม่ กลยุทธ์ที่ใช้ได้ผลแล้วครั้งหนึ่ง อาจใช้ไม่ได้ผลในคราวต่อไปก็ได้ ไม่มีอะไรแน่นอนเสมอไป เรามิทางเลือกมากมาย ถ้าวิธีการหนึ่งไม่ได้ผลก็เพียงแต่เปลี่ยนวิธีการหรือเทคนิคนั้นแล้วจะได้ผลในสักวันหนึ่ง

ข้อสอง ปรับปรุงเทคนิคการสื่อสารของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ริชาร์ด แบเนลเลอร์ กล่าวว่า NLP ที่เขาคิดค้นเป็นเพียงตัวอย่างให้เรปรับปรุงต่อไป



โอบามา กับ เทคนิค NLP

สะกดใจคนอเมริกัน

“วลีเด็ดๆ ที่สะกดคนอเมริกันนับล้าน... มีอยู่ที่ข้านี้คล้ายจับปากภาษาพูด” ล้วนมีนัยสำคัญที่แฝงไปกับเทคนิคโน้มน้าวใจคนแบบที่ลึกลับ อีกทั้งการใช้เทคนิค NLP ที่ประธานาธิบดีบาร์ด โอบามา นำมาใช้โน้มน้าวใจ เพื่อให้ประชาชนชาวอเมริกันเลือกตนเองมาเป็นตัวแทนพรรคเดโมแครตและเป็นประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาในที่สุด

อาจารย์สุชาติ แสงสวน ผู้เชี่ยวชาญ NLP อธิบายว่า เทคนิคที่โอบามาใช้คือ วิธีการโน้มน้าวใจของ ดร.มิลตัน เอริกสัน (Milton H.Erickson,MD) จิตแพทย์ผู้มีชื่อเสียงโด่งดังของอเมริกา ซึ่งเป็นบุคคลที่ ดร.ริชาร์ด แบเนลเลอร์ และ ดร.จอห์น กรินเดอร์ ได้ร่วมกันถอดรหัสภาษาที่เอริกสันใช้ ที่เรียกว่า เทคนิคการเลียนแบบและการก้าว (Pacing and Leading) เป็นเทคนิคพื้นฐานที่ใช้ในการโน้มน้าวใจ รวมทั้งเทคนิค NLP การพูดช้าเป็นพิเศษ (Extra Slow Speech) และการพูดเป็นจังหวะ (Rhythm) ซึ่งทำให้คนฟังสามารถตั้งใจฟังและจดจำทุกพูดได้ตลอด

ทั้งนี้ วิธีการเลียนแบบและการก้าว ทำให้จิตใต้สำนึกยอมรับข้อมูลได้ง่ายขึ้น โดยโอบามา

ใช้ประโยคดังต่อไปนี้ เพื่อให้ผู้ฟังยอมลดระดับความระมัดระวังในการกลั่นกรองข้อมูล “That’s why I stand here tonight” หรือ “That is the only reason I am standing here tonight”

ประโยคดังกล่าวเป็นประโยคที่เป็นจริงในสายตาของผู้ฟัง เพราะผู้ฟังได้เห็นอย่างชัดเจนว่า โอบามา กำลังยืนต่อหน้าผู้ฟัง เมื่อพูดประโยคดังกล่าวที่เป็นจริงไปแล้ว โอบามาจะพูดประโยคที่ต้องการ ทำให้ผู้ฟังเชื่อว่าเป็นจริง เช่น “And that is why I will be your next President”

นอกจากนี้ โอบามายังใช้เทคนิคการเชื่อมโยงประโยค เช่น “because we need change, that is why I should be your next president” เพราะหลังจาก จอร์จ บุช เป็นผู้นำมานาน คนอเมริกันต่างต้องการการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เมื่อโอบามาพูดกับผู้ที่ฟังว่า “เราต้องการการเปลี่ยนแปลง” มันก็เป็นประโยคที่ทุกคนต้องการได้ยิน และเมื่อเขาโยงมันเข้ากับประโยคนี้ “มันคือเหตุผลว่าทำไมผมจึงสมควรเป็นประธานาธิบดีคนต่อไปของคุณ” ผู้ฟังจึงเชื่อว่า “ผมจึงสมควรเป็นประธานาธิบดีคนต่อไปของคุณ” เป็นจริงและยอมรับมัน