

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด: มุมมองจากจิตวิทยาสังคม The Social Psychology of Nonverbal Communications

นพมาศ อึ้งพระ
Nopamas Oungphra

บทคัดย่อ

การสื่อสารของมนุษย์มิได้มีเพียงการใช้ภาษาพูด (verbal communication) แต่พฤติกรรมและการแสดงออกของเราส่วนใหญ่ยังสื่อโดยใช้ภาษาที่ไม่ใช้คำพูด (nonverbal communication) จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมีจำนวนมากกว่าการสื่อสารด้วยภาษาพูด การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับคำพูด (nonverbal behavior) และการสื่อสารที่ไม่ใช่พฤติกรรม (nonbehavior) พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดได้แก่ การแสดงสีหน้า (facial expressions) ความเคลื่อนไหวทางกาย (movement) การใช้มือแสดงท่าทาง (gestures) การวางตำแหน่งของร่างกาย (postures) การใช้เสียง (paralanguage) การจัดระยะความห่าง (interpersonal space) การสัมผัสทางกาย (touching) และการใช้สายตาสื่อความหมาย (eye contact) ส่วนการสื่อความหมายที่ไม่ใช่พฤติกรรมก็มีเช่น การใช้สีหน้าสื่อความหมาย การใช้โทนสีเครื่องสำอางค์ สไตล์การจัดบ้านและจัดที่ทำงาน การมีหน้าเด็ก (อ่อนกว่าวัย) หรือหน้าเข้ม และกลิ่นน้ำหอมที่ใช้ การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาพูดมีทั้งผ่านการรับรู้ทางสายตาและทางหู การสื่อสารที่มองเห็นด้วยตาเรียกว่า visible channel การสื่อสารที่เกี่ยวกับเสียงเรียกว่า paralanguage คนที่แสดงความสนิทสนมและความสนใจโดยการยื่นไหล่ๆ นอกจากนี้ เรายังใช้มือแสดงท่าทางในการสื่อความหมาย การสบตาหรือไม่บางทีก็บ่งบอกว่าผู้พูดพูดจริงหรือไม่ แต่มินักพูดเท็จที่ตั้งใจจะจ้องตาคุณสนทนาเวลาสื่อความหมาย ฉะนั้นการอ่านพฤติกรรมนี้จึงมีผลไม่แน่นอน ชาร์ลส์ ดาร์วิน ได้พูดถึงความเป็นสากลของการแสดงสีหน้า รวมถึงงานวิจัยทั้งในสังคมที่คนอ่านออกเขียนได้ และสังคมที่คนอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ ต่างก็สนับสนุนข้อคิดที่ว่าสีหน้าอยู่ 6 ชนิดที่คนข้ามวัฒนธรรมสามารถอ่านออกเหมือนกัน อย่างไรก็ตาม สังคมแต่ละสังคมก็มีกฎของการแสดงออก (display rules) ที่ไม่เหมือนกัน บางทีจึงมีการตีความหมายของภาษาที่ไม่ใช้คำพูดไม่ได้เช่นกัน การแสดงความรู้สึกแบบจุลภาค (microexpressions) ซึ่งเป็นการแสดงออกทางสีหน้าในเสี้ยววินาที สามารถเผยความลับของคนไม่ซื่อสัตย์ได้ การสื่อความหมายที่ไม่ใช้ภาษาพูดด้วยเสียงก็เผยความลับคนพูดเท็จได้มาก เพราะคนพูดเท็จอารมณ์จะพุ่งสูงทำให้ออกเสียงสูงเวลาพูด การสัมผัสทางกาย

เช่น การสัมผัสมือสามารถชี้ไปถึงบุคลิกภาพของผู้สัมผัสได้ คนจับเท็จที่ตั้งใจเกินไปจะสนใจแต่คำพูดและมักจะเลยสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด ทำให้จับเท็จได้ไม่ดีเท่าคนที่ผ่อนคลายและมองเห็นการสื่อที่ไม่ใช่คำพูด คนพูดเท็จเวลาตั้งใจเกินไปจะแสดงอาการร้อนรน ขึ้นเสียงสูง ไม่เป็นธรรมชาติ ทำให้ถูกจับได้ ในชีวิตประจำวันคนเราได้เรียนรู้ภาษาที่ไม่ใช่คำพูดมากมายพอควร คนเราจึงรู้จักวิธีการวางตัวและการแสดงตัว ทั้งในเรื่องภาษาพูดและภาษาที่ไม่ใช่คำพูดในโอกาสที่เหมาะสม สรุปแล้วภาษาที่ไม่ใช่คำพูดมีมากมาย และเป็นช่องทางสื่อสารที่สามารถเผยความลับของผู้พูดได้มากกว่าคำพูด เราจึงสามารถจับเท็จได้ด้วยการสนใจการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

Abstract

This paper concludes that verbal communication is as important as nonverbal communication. Nonverbal communication is classified in two categories: nonverbal behaviors and nonbehaviors. The nonverbal behaviors include facial expressions, movements and gestures, posture, paralanguage such as tone of voice and other vocal characteristics including pitch, rate, intonation as well as interpersonal space, touching behaviors, gaze and visual attention. Nonbehavioral nonverbal communication involves a host of other sources of messages and signals that carry meaning in human communication but that are not directly produced by specific behaviors. These more subtle forms of communication include the use of time, the types of clothing, perfume, cosmetic and architectural structure for working and living in. These various forms of nonverbal communication can be used to reveal and detect people's true feelings.

องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารมิได้เกิดขึ้นในสุญญากาศแต่เกิดขึ้นในบริบทเฉพาะ เนื่องจากคนเรามักมีอคติบางอย่าง เราจึงมีวิธีใช้คำพูดในขอบข่ายเฉพาะ ผนวกกับการใช้การแสดงสีหน้า การใช้มือแสดงท่าทาง การวางตำแหน่งร่างกาย และพฤติกรรมอื่นๆ เวลาเรามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ข้อมูลที่เราส่งให้กันนั้นมีมหาศาล เราอาจจะคิดว่าการสื่อสารส่วนที่สำคัญที่สุดคือคำพูดที่พูดออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรามักให้ความสนใจต่อคำพูดและภาษาพูดที่ใช้กันอย่างมาก ทั้งนี้การศึกษาซึ่งเริ่มจากขั้นต้นๆ และสูงขึ้นไปมักมุ่งสนใจภาษาพูดและภาษาเขียน โดยให้ความสำคัญแก่คำพูด ไวยากรณ์ การสะกด และการออกเสียง คนเราใช้เวลาส่วนใหญ่คิดถึงเรื่องที่จะใช้คำพูดอะไรดีในการแสดงตัวเอง แสดงความคิด การคิดและความคิดเห็น และมักจะนั่งนึกว่าจะพูดอะไรดีกับคู่รักของเรา คนทำธุรกิจกับเรา คนที่เรารู้จัก เพื่อนร่วมงาน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เราจะต้องคุยด้วย นั่นคือคนเรามักสนใจคำพูดของตนเองเป็นอย่างมาก

แต่ที่จริงแล้ว คำพูดที่เราใช้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร ช่องทางสื่อสารด้วยคำพูดจึงเป็นเพียงหนึ่งในหลายๆ ช่องทางเท่านั้นที่เราแสดงอาการในขณะที่สื่อสาร พฤติกรรมของเราทั้งหมด และการใช้มือแสดงท่าทางซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดก็เป็นช่องทางหนึ่งของการสื่อสารเช่นกัน ความแตกต่างก็คือปกติเรามักไม่ค่อยได้ตั้งใจนึกถึงการสื่อสารทั้งหลายที่ไม่ใช้คำพูด เวลาเราฟังคนอื่นพูดเราไม่ค่อยใส่ใจเกี่ยวกับการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นสีหน้าหรือกิริยาประกอบต่างๆ แต่ถึงแม้ว่าเราจะไม่ได้ตั้งใจรับสิ่งที่ไม่ใช่ภาษาพูดด้วยความรู้สำนึก แต่พฤติกรรมและการสื่อสารที่ไม่ต้องใช้คำพูดสามารถส่งสารสำคัญๆ ได้ คำพูดจากปากของคู่สนทนาอาจบอกความหมายอย่างหนึ่ง แต่พฤติกรรมที่ไม่ใช้ภาษาพูดของเขา เช่น น้ำเสียงและการส่งสายตาอาจสื่อความหมายที่ต่างกัน อาจมีคนบอกคุณว่า “ฉันรักเธอ” ด้วยคำพูด แต่สื่อความหมายว่า “เปล่าเลย” ด้วยพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดก็ได้

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด (nonverbal behavior) และการสื่อที่ไม่ใช่พฤติกรรม (nonbehavior) พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดคือพฤติกรรมทั้งหมดที่ไม่เกี่ยวกับภาษาพูดที่เกิดขึ้นในระหว่างการสื่อความหมายให้กันและกัน สิ่งที่เป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดได้แก่

1. การแสดงสีหน้า (facial expressions)
2. ความเคลื่อนไหว (movement) กิริยาการใช้มือ แขนและขา (gestures)
3. การวางตำแหน่งของร่างกาย (posture) เช่น การเอนกายหรือการเอียงไปทางใดทางหนึ่ง
4. น้ำเสียง (tone of voice) และเสียงอื่นๆ เช่น ระดับความสูงของเสียง (pitch) อัตราความเร็วของการพูด (rate) และการใช้เสียงสูงเสียงต่ำหรือทำนองเสียง (intonation) และความเงียบ (silence) ซึ่งข้อนี้เรียกว่า paralanguage หรือ ภาษาที่เกี่ยวกับเสียงที่ไม่เกี่ยวกับคำพูด
5. การจัดระยะความห่างของร่างกาย (interpersonal space)
6. การใช้สายตา (gaze) และการให้ความสนใจด้วยสายตา (visual attention)

ดังนั้น พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดหมายถึง พฤติกรรมที่คนแสดงออกมาทั้งโดยตรงและด้วยความแยบยล

ส่วนการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดซึ่งไม่เป็นพฤติกรรมจะเป็นสิ่งต่างๆ ที่สื่อสารและส่งสัญญาณให้คู่ปฏิสัมพันธ์แต่ไม่เกี่ยวกับพฤติกรรม สัญญาณเหล่านี้มีความแยบยลกว่าพฤติกรรม เราสามารถส่งความหมายโดยการใช้เวลา ใช้สีหน้า และสไตส์ของเสื้อผ้าที่เราสวมใส่ สื่อรสนิยมด้วยสถาปัตยกรรมของบ้านที่เราอยู่หรือที่ทำงานที่เราใช้ การปรับเปลี่ยนแนวการแต่ง

หน้าตามโอกาส นอกจากนี้การมีหน้าอ่อนแบบหน้าเด็กหรือหน้าตาน่าเกรงขาม ก็มีผลต่อการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ ข้อมูลสื่อสารที่ไม่เกี่ยวกับพฤติกรรมเหล่านี้สามารถสื่อความหมายได้ดีพอๆ กับคำพูดหรือพฤติกรรมที่ไม่ใช้ภาษาทั้งหลายได้เช่นกัน

ทั้งพฤติกรรมและข้อมูลที่ไม่เป็นพฤติกรรมต่างก็เป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ดังนั้นถ้าเราหยุดพิจารณากระบวนการสื่อสารในแต่ละครั้ง จะพบว่ามีการรับและการส่งข้อความและสัญญาณเป็นจำนวนมาก แต่ปกติการรับรู้ของเราจะจับได้ไม่ค่อยหมด เวลาคนมาเจอกันเขาจะมีการปรากฏกายเฉพาะตัวของแต่ละคน พวกเขาจะมีภาพที่ปรากฏออกมาเฉพาะตัว พวกเขาอาจยืนห่างกันหรือชิดกัน เวลามีการปฏิสัมพันธ์กันพวกเขาจะมีการวางตำแหน่งของร่างกายเฉพาะตัว พวกเขาอาจมีกิริยาท่าทางใช้มือใช้ไม้ประกอบการพูด สีหน้าของพวกเขาอาจมีลักษณะระรื่นหรือเสียบขรึม น้ำเสียงอาจฟังดูตื่นเต้นหรือสงบ จริงๆ แล้วถ้าสังเกตให้ดีเวลาที่เราสื่อสารกัน คำพูดเป็นเพียงส่วนน้อยของกระบวนการสื่อสาร เวลาคนสื่อสารกันคนมักจะมีการสื่อสารร่วมกันทั้งสองแบบคือ สื่อด้วยคำพูดและสื่อด้วยสิ่งที่ไม่ใช่คำพูด

สัดส่วนความมากน้อยของการใช้ภาษาพูดและภาษาที่ไม่ใช้คำพูด

มีข้อมูลแสดงว่าการสื่อสารของคนเราใช้คำพูดเป็นส่วนน้อย ข้อมูลส่วนใหญ่จะสื่อโดยการส่งและรับข้อมูลที่ไม่ใช้ภาษาพูด (Mehrabian, 1981) งานวิจัยที่แสดงว่าการสื่อด้วยภาษาที่ไม่ใช้คำพูดมีมากกว่าการสื่อด้วยคำพูดก็คือ การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อเจตคติที่เป็นมิตรกับเป็นศัตรู (Argyle, Alkema, & Gilmour, 1978) การศึกษาเจตคติเกี่ยวกับปมด้อยและปมเด่น (Argyle, Salter, Nicholson, Williams, & Burgess, 1970) การศึกษาการมองโลกในแง่บวกและการทรงอำนาจ (positivity and dominance) (DePaulo, Rosenthal, Eisenstat, Rogers, & Susan, 1978; Friedman, 1978) การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Gitter, Black, & Fishman, 1975) ความซื่อสัตย์และการหลอกลวง (Stiff, Hale, Garlick, & Rogan, 1990) และการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่น (Walker, 1977)

งานวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมานี้แสดงให้เห็นว่าภาษาที่ไม่ใช้คำพูดเป็นข้อมูลส่วนใหญ่ที่ผู้ตัดสินได้รับรู้ในการวิจัย อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่กล่าวมานี้เป็นงานวิจัยในสหรัฐอเมริกา แต่ก็มีงานวิจัยข้ามวัฒนธรรมหลายชิ้นที่สนับสนุนการมีบทบาทมากในกระบวนการสื่อสารของภาษาที่ไม่ใช้คำพูด (Matsumoto & Juang, 2004, p. 281) การฟังภาษาที่ไม่ใช้คำพูดจะมีมากขึ้นในขณะที่ข้อความที่สื่อสารขัดแย้งกัน หรือมีความคลุมเครือ

โดยสรุปกล่าวได้ว่า ภาษาที่มนุษย์ใช้สื่อสารมีทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาที่ไม่ใช้คำพูด จากการศึกษาทางจิตวิทยาไม่ว่าจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมิตรและความเป็นศัตรู เจตคติเกี่ยวกับปมด้อยและปมเด่น ความเป็นมิตร การเห็นชอบ และการรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมองโลกในแง่ดีและการทรงอำนาจ การรับรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ และการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ล้วนชี้บ่งว่าการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมีความสำคัญมากกว่า

การสื่อสารที่มองเห็นด้วยตา (The Visible Channel)

สัญญาณหลักส่วนหนึ่งของการสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช้คำพูดก็มี เช่น การจัดระยะความห่างของร่างกาย (distance) การใช้มือใช้แขนใช้ขา (gestures) การสบตา (eye contact) และการแสดงสีหน้า (facial expressions)

การจัดระยะความห่างของร่างกาย (Distance)

โดยทั่วไปยิ่งคนมีความรู้สึกเป็นมิตรหรือสนิท พวกเขาก็จะยืนใกล้กันมากขึ้น คนที่เป็นเพื่อนกันจะยืนใกล้กันกว่าคนแปลกหน้า (Aiello & Cooper, 1972) คนที่อยากแสดงความเป็นมิตรหรือคนที่ถูกดึงดูดทางเพศก็จะยืนใกล้ขึ้น (Allgeier & Byrne, 1973) แม้คนส่วนใหญ่จะไม่ค่อยตั้งใจคิดเรื่องความห่างความชิดของการยืนเวลามีปฏิสัมพันธ์ แต่เราทุกคนก็ตระหนักดีว่าการยืนใกล้ๆ เป็นสิ่งซึ่งบ่งว่าเป็นสัญญาณของความเป็นมิตรและความสนใจ ซึ่งสิ่งนี้เป็นวิธีสื่อความหมายที่ง่ายชนิดหนึ่งโดยแสดงท่าทีว่าคุณชอบบุคคลที่เพิ่งได้พบ ซึ่งบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งจะอ่านความสนใจของคุณได้ และถ้าผู้นั้นไม่สนใจตอบเขาจะเคลื่อนตัวออกห่างซึ่งเป็นการสื่อความหมายที่ชัดเจน

การใช้มือ ใช้แขนและขา แสดงท่าที (Gestures)

เมื่อเร็วๆ นี้วงการหนังสือได้ตีพิมพ์หนังสือเกี่ยวกับภาษากาย (body language) เป็นจำนวนมาก หนังสือเหล่านี้บ่งบอกว่าเราสามารถรู้ได้ว่าคนเขาคิดอย่างไร หรืออะไร โดยการสังเกตการเคลื่อนไหวของร่างกายและการวางตำแหน่งของร่างกาย (posture) การผายฝ่ามือเป็นการเชื้อเชิญ การไขว้ขาแสดงความไม่มั่นใจ ฯลฯ ข้อเท็จจริงก็คือว่าการแสดงกิริยาทางกายโดยการใช้มือและการวางตำแหน่งของร่างกายสามารถสื่อข้อมูลได้ การเคลื่อนไหวทางกายหลายอย่างได้รับการยอมรับว่าสื่อความหมายได้จริง ยกตัวอย่างเช่น เวลาเราบอกให้หยุดเราจะเปิดฝ่ามือและยกมือห้าม หรือในสังคมอังกฤษและอเมริกันเมื่อบอกให้ผู้อื่นมาผู้พูดจะเปิดฝ่ามือหันเข้าตัวเองและทำนิ้วกระดิกแสดงสัญญาณให้มา นอกจากนี้เรายังสามารถใช้มือส่งสัญญาณว่า “ไม่” “ใช่” “นั่งลง” “ไปที่อื่น” หรือ “ลาก่อน” คนสามารถส่งสัญญาณแสดงความลามกได้เช่นกัน การใช้มือแสดงท่าทางเหล่านี้ล้วนเป็นภาษาสัญญาณ (sign language) อย่างไม่รู้ก็ตาม การสื่อความหมายด้วยการใช้มือใช้แขนและขา จะใช้ได้ดีก็ต่อเมื่อคู่ปฏิสัมพันธ์เข้าใจบริบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งเข้าใจวัฒนธรรม คนจะเข้าใจความหมายดีขึ้น ถ้าอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน มาจากวัฒนธรรมเดียวกัน และตัวผู้รับสื่อมีความพร้อมที่จะเข้าใจ (Bavelas, Chovil, Coates, Roe, 1995)

วงการสังคมทุกวันนี้มีความสนใจการสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาพูด และการใช้มือสื่อความหมายมากพอควร ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อที่ทำข่าวเกี่ยวกับนักการเมืองในสหรัฐอเมริกาปัจจุบันให้ความสนใจเกี่ยวกับภาษาที่ไม่ใช้คำพูดและการใช้มือแสดงท่าทางของนักการเมืองมากกว่าคำพูด

อย่างเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ที่ปรึกษาการรณรงค์หาเสียงจะเตือนผู้สมัครเรื่องการสื่อสารภาษาที่ไม่ใช้คำพูดเช่นการใช้มือด้วย (อ้างใน DePaulo, 1990)

การสบตา (Eye-Contact)

การสบตาเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการสื่อสารแบบไม่ใช้ภาษาพูด ในทำนองเดียวกับการสื่อความหมายแบบอื่น ความหมายของการสบตามีความหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบท อย่างน้อยที่สุดการสบตาสามารถสื่อความหมายได้ว่าสนใจหรือไม่ คนที่สนใจคู่สนทนาจะมองตา แต่คนที่ไม่สนใจอาจมองไปรอบๆ ในภาพยนตร์นางเอกและพระเอกจะสบตากันเพื่อสื่อความรักและความห่วงใย การสนทนาทั่วไปอาจกลายเป็นการแสดงความรักความสนใจถ้าฝ่ายหนึ่งมองสบตาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นเวลานาน แต่ก็มีการตีความการจ้องตาเป็นการแสดงการข่มขู่ เช่น นักกีฬาคู่แข่งอาจจ้องให้อีกฝ่ายเสียกำลังใจ ฉะนั้นการจ้องตากันอาจมีความหมายได้หลายอย่าง อาจแสดงความเป็นมิตรหรืออาจแสดงกิริยาข่มขู่ ไม่ว่าจะเป็นแสดงความเป็นมิตรหรือแสดงการข่มขู่ทั้งสองสถานการณ์แสดงว่าคู่ปฏิสัมพันธ์สนใจและมีอารมณ์สูง แม้อารมณ์จะเป็นบวกหรือเป็นลบก็แล้วแต่ขึ้นอยู่กับบริบท ลำพังตัวสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดไม่มีความหมายที่แน่นอน

ในทางตรงกันข้ามการหลบสายตาหรือไม่สบตา ปกติจะหมายความว่าอีกฝ่ายไม่สนใจ ความจริงแล้วเวลาเราเจอคู่สนทนาที่ไม่ยอมสบตาเรามักจะรู้สึกว่าเขาไม่สนใจ อย่างไรก็ตามทุกอย่างย่อมมีข้อยกเว้น เช่น คนที่กำลังจะบอกข่าวร้ายหรือกำลังจะพูดถึงเรื่องที่น่าปวดร้าวมักจะไม่สบตาคู่สนทนา บางทีการไม่สบตาอาจบ่งบอกว่าเขาผู้นั้นขี้อายหรือกลัวก็ได้ คนมักจะคิดว่าการไม่สบตาอาจแสดงว่าเขากำลังโกหก ข้อเท็จจริงก็คือว่าคนที่โกหกเก่งจะรู้อย่างนี้ ดังนั้นเขาอาจตั้งใจจ้องตาในขณะที่เขากำลังโกหก ดังนั้น การสื่อสารด้วยการสบตาจึงไม่จำเป็นต้องเป็นการแสดงความจริงใจเสมอไป

การแสดงสีหน้า (Facial Expressions)

คนเราสามารถใช้ในการแสดงสีหน้าแสดงความรู้สึกได้เช่นกัน หลายคนจะคุ้นเคยกับทฤษฎีวิวัฒนาการของชาร์ลส์ ดาร์วิน ซึ่งเขียนใน *On the Origin of Species* (Darwin, 1859) ดาร์วินกล่าวว่ามนุษย์ได้วิวัฒนาการมาจากสัตว์ชั้นต่ำกว่าเช่นลิงและชิมแปนซี และเรามีพฤติกรรมเช่นทุกวันนี้เพราะมีการคัดเลือกผ่านกระบวนการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในหนังสือเล่มต่อมาชื่อ *The Expression of Emotion in Man and Animals* (1872 และฉบับพิมพ์ใหม่ 1998) ดาร์วินเสนอว่าการแสดงสีหน้าเพื่อสื่ออารมณ์เป็นพฤติกรรมเช่นเดียวกับพฤติกรรมที่เกิดจากธรรมชาติทางสรีระ และส่งเสริมการปรับตัวทางวิวัฒนาการ เขาได้ว่ามนุษย์แสดงสีหน้าเหมือนกันหมดทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นสัตว์หรือวัฒนธรรมใด นอกจากนี้เรายังสามารถสังเกตเห็นสีหน้าดังกล่าวได้ในลิงกอริลล่า ตามความคิดของดาร์วินการแสดงสีหน้าเป็นทั้งวิธีสื่อความหมายและการปรับตัว การแสดงสีหน้าทำให้มนุษย์และลิงไม่สูญพันธุ์เพราะมีการสื่อข้อมูลทางจิตให้

กันและกัน สื่อสภาวะของสุภาพ และสื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม พร้อมกับส่งสัญญาณให้กันภายในชุมชน

ในช่วงกลางทศวรรษที่ 1900's ได้มีการพยายามศึกษาเกี่ยวกับความเป็นสากลของการแสดงสีหน้า (Triandis & Lambert, 1958; Vinacke, 1949; Vinacke & Fong, 1955) แต่วิธีการศึกษาของพวกเขามีปัญหาจึงหาข้อสรุปไม่ได้ ในขณะเดียวกัน นักมานุษยวิทยามีชื่อเช่น Margaret Mead และ Roy Birdwhistell ได้โต้ว่าการแสดงสีหน้าไม่น่าจะเหมือนกันทั่วโลก (อ้างใน Matsumoto & Juang, 2004, p. 227) น่าจะมีความแตกต่างดังเช่นพฤติกรรมหลากหลายที่มนุษย์ได้เรียนรู้มา

ข้อโต้แย้งดังกล่าวไม่ได้ข้อยุติจนกระทั่งถึงช่วงทศวรรษที่ 1960's เมื่อนักจิตวิทยาชื่อ Paul Ekman และ Wallace Friesen (Ekman, 1972) และ Carrol Izard (1971) ได้ทำการศึกษาใหม่โดยใช้วิธีการศึกษาที่ดีกว่า ผลการวิจัยของนักวิชาการเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าคนในชาติต่างๆ เช่น สหรัฐอเมริกา อาร์เจนตินา บราซิล ชิลี และญี่ปุ่น มีความเห็นพ้องกันในการอ่านสีหน้าคนซึ่งมีอารมณ์ 6 ชนิด คือ ความโกรธ ความรู้สึกขยะแขยง ความกลัว ความสุข ความเศร้า และความประหลาดใจ ปัญหาของงานวิจัยเหล่านี้ก็คือ วัฒนธรรมทั้งหมดที่ศึกษาเป็นวัฒนธรรมของคนอ่านออกเขียนได้ อยู่ในประเทศอุตสาหกรรม และค่อนข้างทันสมัย ดังนั้น คนซึ่งรับรู้สีหน้าในสังคมเหล่านี้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับสีหน้าที่เห็นโดยการผ่านสื่อโทรทัศน์ ภาพยนตร์ หรือสิ่งตีพิมพ์ข้ามชาติ

ด้วยเหตุนี้ Ekman, Sorenson, และ Friesen (1969) จึงได้ไปทำวิจัยกับสังคมที่คนอ่านไม่ออกและเขียนไม่ได้สองเผ่าที่นิวกีนี ผลการวิจัยได้พบอีกเช่นกันว่า คนสามารถอ่านสีหน้าคนข้ามวัฒนธรรม ซึ่งหมายความว่า การแสดงสีหน้าของคนมีความเป็นสากล อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยารุ่นหลังได้แสดงให้เห็นว่า แม้การแสดงอารมณ์ทางสีหน้าจะเป็นสากล กล่าวคือ คนต่างวัฒนธรรมก็อ่านความรู้สึกผ่านสีหน้าที่เห็นในรูปถ่ายได้ แต่การตีความของความรู้สึกก็ขึ้นอยู่กับบริบทและกฎการแสดงออก (display rules) ของแต่ละวัฒนธรรม การแสดงสีหน้านั้นจะปรากฏแก่สายตาของผู้เห็นแล้วแต่เขาจะไวพ้อที่จะจับได้หรือไม่

การแสดงความรู้สึกแบบจุลภาค (Microexpressions)

การแสดงความรู้สึกแบบจุลภาค คือการแสดงสีหน้าที่ผ่านเข้ามาในเสี้ยววินาทีที่มีความเร็วมาก ถ้าจับไม่ทันก็ไม่ว่า บ่อยครั้งคนเราจะแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาทางสีหน้าที่ปรากฏออกมาในเสี้ยววินาที สิ่งที่เกิดขึ้นอาจสื่อความรู้สึกที่แท้จริงออกมาโดยที่เจ้าตัวปิดบังไม่ทัน (Ekman, 1985) เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนจะจับการแสดงสีหน้าแบบจุลภาคโดยการดูวิดีโอเทป ในชีวิตประจำวันคนต้องใส่ใจอย่างมากในการจับความรู้สึกดังกล่าว การแสดงสีหน้าแบบจุลภาคจะถูกจับได้น้อยที่สุดเมื่อคนตีหน้าตายหรือแสร้งทำเป็นยิ้ม ความรู้สึกที่แท้จริงมัก

จะปรากฏเมื่อคนแสดงสีหน้าคิดว่าไม่มีใครเห็น นอกจากนี้เรายังแสดงสีหน้ากับเพื่อนสนิทมากกว่าคนแปลกหน้า อย่างไรก็ตาม ถ้าคนอยากปกปิดความรู้สึกทางสีหน้าพวกเขาสามารถทำได้ดีกว่าที่คิด ดังนั้น การแสดงทางสีหน้าจึงเป็นการแสดงที่ควบคุมได้ง่ายกว่า ถ้าตั้งใจปกปิดความรู้สึก นอกจากนี้การแสดงสีหน้าที่ละเอียดอ่อนกว่านี้ก็มีปรากฏ และปกปิดคนจะจับไม่ได้

การสื่อความหมายที่ไม่ใช้คำพูดด้วยเสียง (Paralanguage)

ความแตกต่างของการเปล่งเสียงซึ่งไม่เกี่ยวกับคำพูดเรียกว่าภาษาเสียง หรือ paralanguage การสื่อด้วยเสียงสามารถสื่อความหมายได้มากทีเดียวโดยเฉพาะการสื่ออารมณ์ ด้วย การขึ้นเสียง(voice pitch) ความดังของเสียง (loudness) จังหวะการออกเสียง (rhythm) การปรับระดับและความดังของเสียง(inflection) และการลังเลในการสื่อสาร(hesitations) (Banse & Scherer, 1996) ปกติพ่อแม่สามารถรับรู้ความรู้สึกของลูกน้อย เช่น หิว โกรธ หรือหงุดหงิดได้โดยการฟังเสียงร้อง การใช้เสียงของผู้ใหญ่เวลาสื่อสารก็เหมือนกันสามารถบ่งบอกความรู้สึกได้มาก

ประโยคง่าย ๆ เช่น “เธออยากไปอยู่เมืองจีน” สามารถสื่อความหมายได้หลายอย่างขึ้นอยู่กับการเน้นของระดับและความดังของเสียง ถ้าพูดด้วยเสียงเรียบ ๆ แสดงว่าได้รับฟังเรื่องนี้อย่างเป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าเน้นเสียงสูงบนคำว่า “เมืองจีน” แปลว่าจะไปเมืองจีนดีหรือ ซึ่งเป็น การแสดงความคิดว่าเมืองจีนไม่น่าไปเพราะเธออาจปรับตัวไม่ได้ และถ้าเน้นคำว่า “เธอ” ซึ่งมีความหมายว่าเธอนะหรือจะไปเมืองจีน เธอคงไม่เหมาะกระมังที่จะไปอยู่เมืองจีน เธอจะปรับตัวได้หรือ การตีความเกี่ยวกับการใช้สัญญาณทางเสียงขึ้นอยู่กับอุปนิสัยของคนเปล่งเสียงและคุณลักษณะของบุคคลผู้นั้น รวมทั้งต้องเข้าใจประเพณี และการย้ำเน้นของแต่ละวัฒนธรรมด้วย

การสัมผัสทางกาย (Touching)

คำถามก็คือ การสัมผัสมือที่จับแน่นจะสร้างความประทับใจที่ดีหรือไม่? และถ้า ระหว่างการสนทนาสั้น ๆ กับผู้ร่วมสนทนา เธอหรือเขาผู้นั้นแตะตัวคุณเบา ๆ คุณจะรู้สึกอย่างไร? พฤติกรรมที่กล่าวมานี้สื่อความหมายอะไรบ้าง? คำตอบก็คือ “แล้วแต่สถานการณ์” คำว่า “แล้วแต่” ในที่นี้หมายความว่าขึ้นอยู่กับใครถูกตัว จะเป็นเพื่อน คนแปลกหน้า ผู้หญิง หรือผู้ชาย นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับวิธีการสัมผัส เช่น นานหรือไม่นาน อ่อนโยนหรือรุนแรง และเขาจับส่วนไหนของร่างกาย ยิ่งไปกว่านั้นขึ้นอยู่กับบริบท เช่น เป็นการติดต่อทางธุรกิจ หรือสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนใช้กับหม่อ การจับตัวนั้นสื่อความหมายได้หลายอย่าง อาจเป็นการแสดงความรัก ความสนใจทางเพศ เป็นการวางอำนาจ เป็นการแสดงความห่วงใย หรือแม้แต่เป็นการแสดงความก้าวร้าว ทั้ง ๆ ที่มีความหมายหลากหลายดังกล่าว แต่โดยทั่วไปแล้วถ้าการสัมผัสตัวเกิดขึ้นในสภาพการณ์ที่เหมาะสม มักจะสร้างความรู้สึกดี ๆ กับผู้

ที่ถูกสัมผัส แต่ข้อสำคัญต้องเป็นการสัมผัสที่เหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

การสัมผัสตัวที่เป็นการยอมรับในหลายๆ วัฒนธรรมเวลาเจอคนแปลกหน้าคือ การจับมือหรือเขย่ามือ จิตวิทยามวลชนและตำราเกี่ยวกับมารยาทในการเข้าสังคมกล่าวว่า การสัมผัสมือจะเผยความจริงเกี่ยวกับคนๆ นั้นได้มากที่สุดทีเดียว เช่น วิธีจับจะบ่งบอกถึงบุคลิกภาพของเขา วิธีการจับมือที่มั่นคงสามารถสร้างความประทับใจแรกพบได้ เพื่อทดสอบข้อความนี้ Chaplin และคณะ (Chaplin et al., 2000) ได้ทำการวิจัยและพบว่าเป็นความจริง กล่าวคือผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยการอบรมนักศึกษาจิตวิทยาชั้นสูง 4 คน ให้จัดระดับลักษณะการจับมือในแง่มุมต่างๆ เช่น ความเข้มแข็ง การกำมือ ความแห้งของมือ อุณหภูมิของมือ การใช้พลังในการจับ ความนานของการจับ ฯลฯ เมื่ออบรมเรียบร้อยแล้ว นักวิจัยก็ให้นักศึกษาในกลุ่มอบรมไปจับมือกับนักศึกษาปริญญาตรีทั้งหญิงและชายสองครั้ง คือตอนที่นักศึกษาปริญญาตรีเข้ามาพบและเวลาที่บอกลา ในช่วงระหว่างการจับมือครั้งแรกและครั้งหลัง นักศึกษาปริญญาตรีได้ตอบแบบสอบถามซึ่งถูกสร้างขึ้นมาวัดคุณลักษณะหลายอย่างของบุคลิกภาพ เช่น การเป็นคนเปิดเผย (extroversion) การเป็นคนประนีประนอม (agreeableness) การเป็นคนมีความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) การเป็นคนเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ (openness to experience) และความสามารถในการแสดงออก (expressiveness) นอกจากนี้นักศึกษาผู้ประเมินต้องระบุความประทับใจครั้งแรกที่มีต่อผู้เข้าร่วมการวิจัย ลักษณะหลายอย่างของการจับมือเช่น ความนาน ความสมบูรณ์ของการจับ ความแข็งแรงของการจับ และพลังในการจับ ตัวแปรเหล่านี้ถูกรวมกันเป็นดัชนีชี้บ่งตัวเดียวกัน

ผลการทดลองชี้ให้เห็นว่า ดัชนีดังกล่าวได้บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อย่างสูงกับบุคลิกภาพหลายอย่างซึ่งปรากฏออกมาในแบบสอบถามที่ผู้เข้าร่วมวิจัยกรอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งดัชนีชี้บ่งบุคลิกภาพของการจับมือสูง เช่น จับแน่น มีพลัง และนาน พวกเขาจะเป็นคนเปิดเผย (extroverted) และเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ (open to experience) และชี้ว่าน้อยกว่า นอกจากนี้สำหรับสตรีพบว่ายิ่งพวกเขาจับมือมั่นคง มีพลังและนานเท่าใด พวกเธอก็มีความประนีประนอมมากเท่านั้นในข้อมูลที่ให้ ความประทับใจครั้งแรกก็เกี่ยวกับการสัมผัสมือ ยิ่งผู้ถูกวิจัยจับมือแน่น มั่นคง มีพลังและนานเท่าใด ความประทับใจครั้งแรกก็ดีขึ้นเท่านั้น

สรุปได้ว่า ภาษากายแบบการจับมือสามารถเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของคนๆ นั้นได้มากที่สุดทีเดียว เป็นดังที่ผู้เขียนเกี่ยวกับมารยาททางสังคมได้แนะนำมานานแล้วว่า การจับมือที่มั่นคงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อความสัมพันธ์ อย่างน้อยที่สุดในวัฒนธรรมที่นิยมทักทายกันด้วยการสัมผัสมือ

บทบาทของสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดในการจับเท็จ

ในจำนวนสิ่งมีชีวิตทั้งหมด มนุษย์เป็นพวกที่โกหกหรือหลอกลวงคนอื่นได้เก่งที่สุด มนุษย์เป็นผู้ที่มีความสามารถหลอกผู้อื่นที่เก่งมาก ไม่ว่าจะอยู่ในภาวะมีความรัก ทำสงคราม ขึ้นศาล หรือในชีวิตประจำวัน เมื่อโกหกเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้นซึ่งฝรั่งเรียกว่า white lie หรือ การโกหกที่บริสุทธิ์ใจเพื่อให้ทุกอย่างดูดี สาเหตุที่คนเรามีการกล่าวเท็จหรือโกหกเพราะได้ประโยชน์จากการทำเช่นนั้น บางคนอาจโกหกได้ผลมากกว่าเพราะมีหน้าตาทำทางน่าเชื่อถือมากกว่า โดยปกติแล้วคนโกหกมักจะประสบความสำเร็จ เพราะตามธรรมชาติของมนุษย์ผู้รับรู้มักมีอคติโน้มไปในทางเชื่อคนพูด เพราะมี truthfulness bias (Zuckerman, DePaulo, & Rosenthal, 1981) ผู้รับรู้มักคิดว่าคนอื่นพูดความจริง ยกตัวอย่างเช่น คนส่วนใหญ่คิดว่าพยาบาลต้องใจดี และนักมวยต้องก้าวร้าว นอกจากนี้เหตุผลนี้ทำให้คนคิดว่าคนอื่นไม่น่าโกหก เพราะบางทีการระแวงคิดว่าคนอื่นกำลังโกหกสร้างความปวดร้าวใจ เช่น ถ้ามีวโปสงสัยว่าคนที่ปฏิเสธว่าไปด้วยไม่ได้ ทั้งๆ ที่ไม่มีนัดกับคนอื่น เป็นเพราะเธอไม่ชอบเขาจึงไม่ไปด้วย การคิดอย่างนั้นทำให้เสียใจและปวดใจ แต่การสงสัยบ่อยๆ ทำให้เสียสุขภาพจิต ดังนั้น คนเราจึงมักเชื่อตามที่เขาบอก

สัญญาณการโกหกซึ่งไม่ใช่ภาษาพูด (Nonverbal Cues)

สัญญาณที่ช่วยให้จับเท็จได้อันหนึ่งก็คือการแสดงออกแบบจุลภาค (microexpressions) การแสดงสีหน้าอย่างรวดเร็วในเสี้ยววินาทีหลังจากเกิดอารมณ์ซึ่งเกิดจากการกระตุ้นจะถูกเก็บไว้ได้ยาก เพราะมันเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ (Ekman, 1985) ด้วยเหตุนี้ การแสดงออกแบบจุลภาคทางสีหน้าจึงสามารถเผยความรู้สึกและอารมณ์ที่แท้จริงได้อย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น คุณอาจจะถามเพื่อนว่าชอบความคิดของคุณหรือเปล่า และคอยสังเกตดูสีหน้าเขา ถ้าคุณพบว่าในขั้นแรกเขาแสดงความโครธออกมาแว็บหนึ่ง แล้วเขาก็ยิ้มออกมา บอกว่าชอบ การขัดกันดังกล่าวอาจแสดงว่าเขาโกหกก็ได้

สัญญาณที่สองซึ่งเผยการโกหกคือ การขัดกันของการส่งสัญญาณที่ไม่ใช่ภาษาพูด สาเหตุเพราะว่าการส่งสัญญาณที่ไม่ใช่ภาษาพูดนั้นมีหลายช่องทาง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้แสดงออกจะควบคุมไว้ได้หมดในเวลาเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น คนตั้งใจโกหกอาจควบคุมสีหน้าไว้ได้ดี แต่เขาไม่กล้าสบตา เป็นต้น

สัญญาณที่สามซึ่งอาจเผยการพูดไม่จริงคือ สัญญาณที่เกี่ยวกับการใช้เสียง (paralanguage) เวลาคนกำลังพูดเท็จเสียงมักจะสูงขึ้น และคนๆ นั้นมีแนวโน้มที่จะลงเลในการพูด และพูดผิดมากขึ้น ถ้าคุณจับได้ว่าเสียงเขาสูงขึ้นหรือเสียงเขาสั้น คุณอาจสงสัยได้ว่าเขากำลังโกหก ทั้งนี้ต้องดูสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย เพราะบางทีเขาอาจพูดจริงแต่อยู่ในภาวะวิตกกังวลว่าคุณไม่เชื่อใจ จึงเกิดการใช้เสียงสูงขึ้น สิ่งนี้เรียกว่า Othello error ซึ่งเป็นการเข้าใจ

ผิดคิดว่าคนกลัวความเข้าใจผิด แสดงอาการวิตกกังวลโดยการพูดเสียงสูงขึ้น แนวคิดนี้ได้จากตัวละครของเชคสเปียร์ซึ่งกล่าวหาภรรยาว่าคบชู้ และตีความอาการวิตกกังวลของเธว่าเธอรู้สึกผิด ทั้งๆ ที่เธอกังวลเรื่องเขาไม่ไวใจและเธอก็ไม่ได้คบชู้(Ekman, 1985) ข้อเท็จจริงก็คือ เวลาคนถูกสงสัยว่าพูดเท็จอารมณ์จะพุ่งขึ้น เสียงจะสูงขึ้นทั้งๆ ที่พูดความจริง ที่น่าเศร้าคือยังคนแสดงอาการกลัวถูกเข้าใจผิดเท่าใด อาการของเขาก็ยิ่งดูจะผิดมากขึ้น (Holtgraves & Grayer, 1994)

วิธีการจับเท็จวิธีที่สี่คือการสื่อทางตา คนพูดเท็จมักกระพริบตามากกว่าและมีการกลอกลูกตาถี่กว่าคนที่พูดความจริง คนประเภนี้อาจไม่ยอมสบตา หรือตรงกันข้ามอาจมองตาเขม็งก็ได้ เพราะแกล้งทำเป็นจริงใจโดยการสบตามากๆ (Kleinke, 1986) อย่างไรก็ตาม ในขณะที่คนจับผิดอาจพิจารณาจากสิ่งที่เห็น แต่บ่อยครั้งอาจดูสัญญาณผิดก็ได้ ผู้รับรู้เข้าใจได้ถูกต้องเมื่อคิดว่าคนพูดเท็จมีน้อยกว่าคนพูดความจริง แต่พวกเขาเข้าใจผิดเมื่อบอกว่าคนพูดเท็จสบตาคู่สนทนาไม่ได้ และพวกเขาเข้าใจผิดถ้าคิดว่าอาการกระสับกระส่ายเคลื่อนไหวตัวไปมาเป็นการส่อพิรุธว่ากำลังโกหก ข้อเท็จจริงก็คือ คนพูดเท็จจะรู้ดีว่าสิ่งเหล่านี้จะทำให้ถูกจับเท็จได้ ดังนั้น คนที่เก่งเรื่องหลอกคนอื่นจะนั่งเฉยๆ และสบตาคู่สนทนาอย่างตั้งใจ (DePaulo et al., 1985a)

ประการสุดท้าย คนพูดเท็จบางทีจะแสดงสีหน้าเกินความจำเป็น พวกเขาอาจจะยิ้มมาก ยิ้มกว้างมากกว่าปกติ หรืออาจจะแสดงความเสียใจมากเกินไป

นอกจากตัวแปรที่กล่าวมาแล้วยังมีสัญญาณที่เห็นได้ซึ่งใช้จับเท็จได้อีกสี่อย่าง โดยผู้รับรู้ไม่ค่อยสังเกตคือการยกไหล่ การกระพริบตา การปรับพฤติกรรม (adaptor behaviors) เช่นซ่อนอาการมือสั่นโดยหันไปหยิบแก้วกาแฟ และการกลอกลูกตา เวลาคนตะวันตกพูดเท็จเขาจะยกไหล่และกระพริบตาค่อยๆ นอกจากนี้เขายังอาจปรับพฤติกรรมเมื่อไม่สามารถคุมอาการบางอย่างเช่นมือสั่น เขาก็อาจหันไปหยิบถ้วยกาแฟเพื่อลดพิรุธ อย่างไรก็ตามการจับผิดโดยการจับตาดูการกลอกลูกตาอาจไม่สุภาพ เพราะปกติคนไม่จ้องตาเขม็งนอกจากมีเป้าหมายผิดปกติ จึงจับเท็จด้วยวิธีนี้ลำบาก

สัญญาณที่ถูกสายตาจับได้อีกสามประเภท คือ ทำสัญลักษณ์ (emblems) หรือการส่งสัญญาณด้วยการใช้ส่วนต่างๆ ของร่างกาย เช่น ยกไหล่เพื่อแสดงว่าไม่รู้ หรือทำวงกลมด้วยนิ้วหัวแม่มือและนิ้วชี้สัมผัสกันแสดงว่าโอเค หรือผงกศีรษะแสดงความเห็นด้วย และส่ายหน้าแสดงความไม่เห็นด้วย นอกจากนี้บางทีคนเรายังแสดงทำสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว เช่นนักโทษสงครามเวลาศัตรูพาไปถ้ำรูป พวกเขามักยกนิ้วกลางขึ้นซึ่งเป็นสัญลักษณ์ด่าแม่ของชาวตะวันตก

การเคลื่อนไหวประเภทที่สองที่เผยความลับของคนพูดเท็จคือ การระบุท่าประกอบ หรือเรียกว่า illustrators (Lord, 1997, p. 118) ซึ่งหมายถึงการแสดงกิริยาภาพประกอบ

เวลาพูด กล่าวคือ ในขณะที่คนเล่าเหตุการณ์เช่นพูดถึงทางเดินผ่านภูเขาซึ่งคาดเดี้ยวคนผู้นั้นอาจทำมือเลี้ยวไปเลี้ยวมาประกอบ เวลาพูดถึงผู้หญิงรูปร่างสวยก็อาจทำมือแสดงส่วนโค้งส่วนเว้าของเธอ ประเด็นสำคัญก็คือคนพูดเท็จเนื่องจากมีฐานความจริงที่ไม่มั่นคงมักจะไม่นอยแสดงกิริยาประกอบการพูด แต่การจับเท็จข้อนี้ต้องระวังเพราะคนบางคนอาจไม่ชอบแสดงท่าประกอบในขณะที่เล่าเรื่อง ดังนั้น ผู้จับเท็จจึงต้องรู้ว่าตามปกติวิสัยแล้วคนๆ นั้นเวลาเล่าเรื่องมีอาการอย่างไร

สัญญาณการเคลื่อนไหวทางกายอีกประเภทหนึ่งซึ่งคนทั่วไปคิดว่าใช้จับเท็จได้แต่ความจริงใช้ไม่ได้คือกิริยาที่ปรากฏในตัวเอง หรือ manipulators (Lord, 1997, p. 118) ซึ่งหมายถึงอาการกระสับกระส่าย การบิดตัวไปมา การเกร่างกายตัวเอง การเสยผม การนวดการหยิกตัวเองอย่างห้ามตัวเองไม่ได้ อย่างไรก็ตาม พวกนักจับเท็จอาจจะผิดหวังก็ได้ เพราะอาการเหล่านี้อาจไม่ได้เป็นสัญญาณชี้บ่งว่ามีการโกหกเกิดขึ้น เพราะคนอาจแสดงอาการเหล่านี้ทั้งๆ ที่อยู่ในอิริยาบถผ่อนคลายและคนเรามากแสดงอาการเหล่านี้ได้เวลาอยู่กับคนสนิทเช่นสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้คนส่วนใหญ่ก็รู้ความหมายของอาการเหล่านี้ว่าเป็นสิ่งถูกจับผิดได้ เพราะฉะนั้นคนพูดเท็จจะรู้ดีและตั้งใจไม่แสดงอาการเหล่านี้เพราะหากถูกจับได้แล้วเสียหายมาก

การจับโกหกนั้นไม่ง่าย เพราะคนพูดเท็จที่ตั้งใจกับไม่ตั้งใจมีอาการที่ต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น คนพูดเท็จที่ไม่ได้ตั้งใจมากอาจไม่ได้เตรียมการล่วงหน้าดี จึงเล่าเรื่องไม่ปะติดปะต่อแต่คนพูดเท็จที่ตั้งใจมากจะเตรียมเรื่องไว้อย่างดี จนบางครั้งถูกจับได้เพราะไม่ธรรมชาติและสมบูรณ์แบบจนเกินไป ปกติคนจับเท็จถ้ารู้จักคนพูดดีจะจับเท็จได้ดีกว่า

นอกจากนี้เวลาคนรู้สึกผิดอารมณ์ก็จะพุ่งขึ้นทำให้ยากต่อการถูกจับ เจ้าหน้าที่ที่จับเท็จผู้ต้องหาที่อาศัยข้อมูลข้อนี้ชี้บ่งว่าคนกำลังพูดเท็จหรือไม่ ปัญหาก็คือว่าสำหรับฆาตกรโรคจิตพวกเขาก็ไม่รู้สึกละอายเลย มีอาการนิ่งเฉย เครื่องจับเท็จจับไม่ได้ ด้วยเหตุนี้สัญญาณบางอย่างเชื่อถือได้ แต่สัญญาณบางอย่างก็เชื่อถือไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าเราใส่ใจกับสัญญาณที่ไม่ใช้ภาษาพูดทั้งหลาย เราอาจจะจับเท็จได้มากขึ้น แต่ความสำเร็จก็ไม่แน่นอนเพราะคนบางคนหลอกคนเก่งมาก แต่ถ้าเราใส่ใจกับสัญญาณที่กล่าวมาเราจะทำให้คนโกหกถูกจับได้มากขึ้น

ปัญหาที่เกิดจากแรงจูงใจ

คนพูดเท็จบางคนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มากกว่า เพราะฉะนั้นเขาจะมีแรงจูงใจสูงในการที่จะหลอกคนให้สำเร็จ คำถามก็คือว่าถ้าคนมีแรงจูงใจสูงเขาจะประสบความสำเร็จในการพูดเท็จมากขึ้นหรือไม่ คำตอบก็คือทั้งใช่และไม่ใช่ ประการแรก คนตั้งใจพูดเท็จจะเตรียมตัวแต่งเรื่องไว้อย่างดี ทำให้ฟังดูน่าเชื่อถือ แต่ในอีกแง่หนึ่งคนประเภทนี้ต้องสูญเสียผลประโยชน์มากกว่าเมื่อถูกจับได้ อารมณ์ของเขาจึงเพิ่มขึ้นมาก อารมณ์ที่พุ่งขึ้นทำให้สัญญาณที่ไม่ใช้ภาษา

พูดเด่นชัดขึ้น เช่น อาจมีอาการล้มเหลวเวลาพูด หรือเสียงอาจสูงขึ้นเวลาพูด ทำให้ถูกจับได้ คนพูดเท็จที่มีแรงจูงใจสูงอาจประสบความสำเร็จมากขึ้นเมื่อผู้ฟังสนใจแต่คำพูด และให้ความสนใจภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดเป็นส่วนน้อย แต่คนพูดเท็จจะถูกจับได้มากขึ้นถ้าผู้ฟังสนใจการใช้เสียง และการส่งสัญญาณที่ไม่เกี่ยวกับภาษาพูดที่มองเห็นได้ ดังนั้น จึงเกิดปัญหาถูกจับเมื่อมีแรงจูงใจสูงโดยมี motivational impairment effect (Lord, 1997, p. 120) ซึ่งมีความหมายว่า ยังมีแรงจูงใจที่จะโกหกมากขึ้น อารมณ์ของคนๆ นั้นก็จะพุ่งสูงขึ้น ทำให้ถ้าคนจับผิดสนใจสัญญาณสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูดมากขึ้น เขาจะจับผิดได้ง่ายขึ้น

นอกจากปัญหาที่เกิดจากแรงจูงใจแล้ว ผู้คนทั่วไปมักคิดว่าคนที่แสดงอาการแปลกๆ ผิดความคาดหมายเป็นพวกโกหก ดังนั้น คนต่างวัฒนธรรมจึงมีปัญหการจับเท็จมากกว่า เพราะสังคมแต่ละสังคมมีกฎของการแสดงออกที่ไม่เหมือนกัน พฤติกรรมบางอย่างอาจดูแปลกในสายตาคนต่างชาติ แต่เป็นเรื่องปกติสำหรับคนที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกัน อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่ละเมิดความคาดหวังก็มักจะถูกตีความว่ากำลังมีความไม่ซื่อ คนมักจะคิดว่าคนมีพฤติกรรมแปลกๆ กำลังพูดเท็จ

สรุปแล้วก็คือ ในกระบวนการสื่อสารสิ่งที่สื่อความหมายมากที่สุดคือภาษาที่ไม่ใช่คำพูด และภาษาที่ไม่ใช่คำพูดเหล่านี้ก็เผยความลับเกี่ยวกับความรู้สึกที่แท้จริงได้มากที่สุด ข้อมูลในการสื่อสารมักรั่วไหลออกมาตามช่องทางสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด (nonverbal channels) อย่างไรก็ตาม บางช่องทางอาจเผยความลับได้มากกว่า ยกตัวอย่างเช่น คนพูดเท็จอาจควบคุมสีหน้าไว้ได้ แต่พูดเสียงสูงและเสียงสั้น การแสดงสีหน้าแบบจุลภาค เป็นต้น ถ้าคนจับได้ทันที อาจเผยความลับของความรู้สึกได้มาก

พฤติกรรมที่ไม่ใช่ภาษาพูดและการวางตัว

ได้มีการกล่าวถึงการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูดโดยให้นัยว่าเป็นพฤติกรรมอัตโนมัติและคนสื่อไม่รู้ตัว จนบ่อยครั้งความลับจะรั่วไหลออกมา แต่จริงๆ แล้วพฤติกรรมที่ไม่ใช่ภาษาพูดยังสามารถควบคุมได้ด้วยเจตนา (DePaulo, 1990) เวลาคนพยายามสร้างความประทับใจในสังคม พวกเขาจะพยายามควบคุมพฤติกรรมที่ไม่ใช่ภาษาพูด ยกตัวอย่างเช่น เวลาที่มีเพื่อนมาปรับทุกข์ด้วย เราจะต้องรู้ว่าจะพูดกับเขาอย่างไร เช่นบอกว่า “แยะนะ” “ฉันเห็นใจเธอ” ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องระวังตัวเรื่องการวางตัวเกี่ยวกับการส่งสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดด้วย เช่น สบตาผู้พูด และผงกหัวแสดงความเห็นใจ และควรรู้ว่าไม่ควรเปิดจดหมายอ่าน หรือมองไปรอบๆ ห้องเวลาเขาพูด เราต้องเตรียมตัวสื่อสารให้ดีทั้งทางวาจาและทางภาษาที่ไม่ใช่คำพูด

ในช่วงชีวิตของคน เราได้เรียนรู้มากมายเกี่ยวกับการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด เราเริ่มมาจนรู้สึกว่าเป็นเรื่องปกติเมื่อเราเป็นผู้ใหญ่ ยกตัวอย่างเช่น พอถึงช่วงเข้ามหาวิทยาลัยเราได้เรียนรู้แล้วว่าไม่ควรแสดงอาการกระสับกระส่าย (fidgeting) เราควรสบตาเพื่อนเวลาคุยกันและแสดงสีหน้าเห็นใจในยามที่เพื่อนมาปรับทุกข์ด้วย พฤติกรรมเหล่านี้อาจเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ

เพราะเป็นปทัสถานของวัฒนธรรม เพราะในแต่ละวัฒนธรรมมีกฎของการแสดงออก กฎเหล่านี้มีเพียงบ่งบอกว่าควรแสดงอารมณ์แบบใด แต่ยังบ่งบอกว่าต้องแสดงอย่างไรด้วย

บทสรุป

มนุษย์เรามักเข้าใจผิดคิดว่าการสื่อสารที่สำคัญและมีมากที่สุดของเราคือการใช้คำพูด แท้ที่จริงแล้วการสื่อสารที่สำคัญพอๆ กัน และมีมากกว่าคือการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ภาษาที่ไม่ใช้คำพูดแบ่งออกเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด และสิ่งซึ่งไม่เป็นพฤติกรรม พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดได้แก่ การแสดงสีหน้า ความเคลื่อนไหว กิริยาใช้มือ การวางตำแหน่งของร่างกาย น้ำเสียง และเสียงอื่นๆ เช่น การทำเสียงสูง ความเร็วของการพูด และการใช้เสียงสูงเสียงต่ำหรือทำนองเสียง และการใช้ความเงียบ (ทั้งหมดนี้เรียกว่า paralanguage) นอกจากนี้ก็มีการจัดระยะความห่างของร่างกาย การสัมผัสตัว และการใช้สายตา

ส่วนการสื่อสารแบบไม่ใช้ภาษาพูดแต่ไม่เป็นพฤติกรรมได้แก่ การสื่อความหมายโดยการใช้เวลา ใช้สีสันเสื้อผ้า โทนสีการแต่งหน้า สไตล์สถาปัตยกรรมของบ้านและที่ทำงาน และการเลือกกลิ่นน้ำหอมที่ใช้ จากการวิจัยศึกษาพบว่าการสื่อสารของมนุษย์มีการสื่อแบบใช้ภาษาที่ไม่ใช้คำพูดมากกว่า การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดที่มองเห็นด้วยตาได้แก่ การจัดระยะความห่างของร่างกาย ซึ่งคนที่แสดงความสนิทและความสนใจจะยืนใกล้กว่า คนที่ถูกดึงดูดทางเพศก็จะยืนใกล้ขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารที่มองเห็นด้วยตาอีกอย่างคือ กิริยาการใช้มือซึ่งเป็นภาษากาย เราสามารถใช้มือสื่อความหมายได้มากมายโดยที่เราไม่ต้องพูด

ที่น่าสนใจคืองานวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า การสัมผัสมือสามารถบ่งบอกถึงบุคลิกภาพของคนสัมผัสได้ เช่นเป็นคนเปิดเผยหรือเก็บตัว เราสามารถใช้ภาษาที่ไม่ใช้คำพูดจับเท็จคนได้ การแสดงสีหน้าแบบจุลภาค (microexpressions) ซึ่งเป็นการเผยความรู้สึกทางสีหน้าในเสี้ยววินาที เพราะคนไม่ทันเก็บความรู้สึกสามารถเผยความรู้สึกที่แท้จริงได้มาก แต่การแสดงออกทางสีหน้าเป็นสิ่งที่ถ้าคนตั้งใจจะควบคุมได้มากกว่าช่องทางอื่น จึงอาจมีคนเก่งในการปั้นสีหน้าที่หลอกเราได้ การสบตาก็เป็นปัญหาซับซ้อน ปกติเรามักคิดว่าคนไม่กล้าสบตาคือคนพูดเท็จจริงๆ แล้วนักหลอกลวงจะรู้ข้อนี้และจงใจจ้องตาเวลาพูดด้วย พร้อมทั้งนิ่งๆ ไม่กระสับกระส่าย เราสามารถจับเท็จได้มากขึ้นถ้าสนใจภาษาที่ไม่ใช้คำพูดของคู่ปฏิสัมพันธ์ แต่การจับเท็จก็ไม่ง่ายนัก เพราะปกติคนเรามักไวใจคนอยู่แล้ว ไม่ค่อยสงสัยผู้อื่นเพราะบางทีความไม่ไว้วางใจสามารถสร้างความเจ็บปวดได้ นอกจากนี้ยังอยากจับผิดอาจยิ่งพลาด เพราะโดยธรรมชาติคนตั้งใจจับเท็จมักใส่ใจกับคำพูด ตั้งใจมากไปเลยไม่ได้สังเกตภาษาที่ไม่ใช้คำพูด ในขณะที่อยู่กับคนพูดเท็จถ้าตั้งใจเกินไปอารมณ์จะพุ่งสูงขึ้น เสียงอาจสูงขึ้น ตัวอาจสั่นทำให้ถูกจับได้ง่ายขึ้น ในชีวิตประจำวันคนเราจะถูกสอนให้รู้จักการวางตัวในสังคม ใช้สัญญาณสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสม ฉะนั้นการสื่อทางภาษาที่ไม่ใช้คำพูดจึงไม่ได้เป็นการสื่อแบบ

ไร้สำนึกเท่านั้น แต่ยังเป็นการสื่อแบบรู้สำนึกด้วย เป็นการสื่อแบบทั้งอัตโนมัติและมีการควบคุม ผู้จับเท็จจึงต้องใช้ความพยายามอย่างมากถ้าต้องการประสบความสำเร็จ เพราะท่ามกลางกฎก็มีข้อยกเว้น ยกตัวอย่างเช่นคนพูดเท็จอาจจ้องใจสบตา นักต้มตุ๋นอาจพยายามตีสนิทโดยการสบตาและยิ้มมากๆ อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปภาษาที่ไม่ใช้คำพูดก็เผยความจริงได้มากถ้าผู้สังเกตใส่ใจกับการสื่อสารจากทุกช่องทาง

เอกสารอ้างอิง

- Aiello, J.R., & Cooper, R.E. 1972. The use of personal space as a function of social affect. *Proceedings of the 80th Annual convention of the American Psychology Association*, 7, 207-208.
- Allgeier, E.R., & Byrne, D. 1973. Attraction toward the opposite sex as a determinant of physical proximity. *Journal of Social Psychology*, 90, 213-219.
- Argyle, M., Salter, G., Nicholson, H., Williams, M., & Burgess, P. 1970. The communication of inferior and superior attitudes by verbal and non-verbal signals. *British Journal of Sociology and Clinical Psychology*, 9, 222-231.
- Argyle, M., Alkema, F., & Gilmour, K. 1978. The communication of friendly and hostile attitudes by verbal and non-verbal signals. *European Journal of Social Psychology*, 1 (3), 385-402.
- Bavelas, J.B., Chovil, N., Coates, L., & Roe, L. 1995. Gestures specialized for dialogue. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 394-405.
- Chaplin, W.F., Phillips, J.B., Brown, J.D., Clanton, N.R., & Stein, J.L. 2000. Handshaking, gender, personality, and first impressions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 110-117.
- Darwin, C. 1859. *The Origin of Species*. New York: Modern Library.
- Darwin, C. 1998. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. (P. Ekman, Ed.) (3rd ed.) New York: Oxford University Press. (Original work published in 1872).
- DePaulo, B.M., Rosenthal, R., Eisenstat, R.A., Rogers, P.L., & Susan, F. 1978. Decoding discrepant nonverbal cues. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36 (3), 313-323.
- DePaulo, B.M., Stone, J.I., & Lassiter, G. D. 1985a. Deceiving and detecting deceit. In B.R. Schlenker (Ed.) *The Self and Social Life*. New York: McGraw-Hill.
- DePaulo, B.M. 1990. Nonverbal behavior and self-presentation. Manuscript submitted for publication.
- Ekman, P., Sorenson, E.R., & Friesen, W.V. 1969. Pancultural elements in facial displays of emotion. *Science*, 164, 86-94.
- Ekman, P. 1972. Universal and cultural differences in facial expression of emotion. In J.R. Cole (Ed.) *Nebraska Symposium on Motivation*, 1971 (pp. 207-283) Lincoln: University of Nebraska Press.
- Ekman, P.A. 1985. *Telling Lies*. New York: Norton.
- Gitter, A.G., Black, H., & Fishman, J.E. 1975. Effect of race sex, nonverbal communication and verbal communication on perception of leadership. *Sociology and Social Research*, 60 (1), 46-57.

- Holtgraves, T., & Grayer, A.R. 1994. I am not a crook: Effects of denials on perceptions of a defendant's guilt, personality and motives. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 2132-2150.
- Izard, C.E. 1971. *The Face of Emotion*. New York: Appleton Century-Crofts.
- Kleinke, C.L. 1986. Gaze and eye contact: A research review. *Psychological Bulletin*, 100, 78-100.
- Lord, C.G. 1997. *Social Psychology*. New York: Harcourt Brace College Publishers.
- Matsumoto, D. & Juang, L. 2004. *Culture and Psychology*, (3rd ed.) Belmont, CA: Wadsworth.
- Mehrabian, A. 1981. *Silent Messages: Implication of Emotions and Attitudes*. (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Stiff, J.B., Hale, J.L., Garlick, R., & Rogan, R.G. 1990. Effects of cue incongruence and social normative influences on individual judgements of honesty and deceit. *Southern Communication Journal*, 55, 206-229.
- Walker, C.E. 1977. Continuing professional developmental: The future for clinical psychology. *Clinical Psychologist*, 30 (2), 6-7, 22.
- Zuckerman, M., DePaulo, B.M., & Rosenthal, R. 1981. Verbal and nonverbal communication of deception. In L. Berkowitz (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology*. (Vol. 14) New York: Academic Press.