

การพูดสไตล์ แจ๊ค หม่า

จางเซี่ยวเต็ง เขียนและเรียบเรียง
ชาญ ธนประกอบ แปล



สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์	10
ความในใจผู้แปล	12
คำนำผู้เขียน	14

บทที่หนึ่ง

ความเรียบง่ายของแจ็ก ทม่า – ไม่เสแสร้ง ไม่เอาใจ ไม่ยุ่ง	19
1. ใช้จิตปกติไปพูดเรื่องปกติ	20
2. ไม่ทิ้งไฟตามกติกา โดดเด่นตลอดเวลา	23
3. “แสดงออก” ตามอุปนิสัย	26
4. แสวงหาหนทางแห่งความสำเร็จจากวิทยาศาสตร์	29
5. พูดตามสถานการณ์จะทำให้หน้าฟัง	32
6. คำพูดที่นุ่มนวลจะทำให้อีกฝ่ายยิ่งเบิกบาน	33
7. ต้องพูดจากใจให้หมดเปลือก จะทำให้คุณมีแรงดึงดูดมากยิ่งขึ้น	36
8. คำพูดจากความห่วงใยอย่างลึกซึ้ง ทำให้ผู้คนสัมผัสได้ในฉับพลัน	39

บทที่สอง

ความลุ่มลึกกระชับของแจ๊ค ทม่า – ถ้อยคำเรียบง่าย ทุกอักษรล้ำค่า	45
1. คำพูดที่เรียบง่ายแต่ก็กำกวมในใจคน	46
2. ใช้การเปรียบเทียบจะได้ผลดี	47
3. คำพูดที่มีหลักการจึงจะมีน้ำหนัก	49
4. คำพูดไม่ต้องมาก ต้องตรงประเด็น	50
5. อย่าเอาแต่พูดถึงหลักการใหญ่โตมโหฬาร	52
6. คำพูดต้องกระชับไม่เยิ่นเย้อ	55

บทที่สาม

ความเรียบง่ายของแจ๊ค ทม่า – พูดตรงๆ ไม่อ้อมค้อม	59
1. ทักษะที่เจียบคม พูดจนคนสะดุ้ง	60
2. ใช้ดาบนั้นคืนสนอง	63
3. แข็งอ่อนระคนกัน ตอบข้อซักถามอย่างสบาย	65
4. จำประกายความแหลมคม แต่แฝงไว้ด้วยอำนาจ	67
5. พูดเสียดสีตรงๆ ไม่กลัวอภิลิขิต์	70
6. ให้กำลังใจในจังหวะที่เหมาะสมจะได้ผลดียิ่งขึ้น	72
7. การเอาชนะศัตรูต้องโจมตีที่จิตใจ	75

บทที่สี่

ความตรงไปตรงมาของแจ๊ค ทม่า – ใจแลกใจ	79
1. ความปากไวตรงกับใจของแจ๊ค ทม่า	80
2. จงพูดความจริงตลอดกาล	82
3. จงพยายามเลือกใช้คำพูดที่เรียบง่าย	84
4. สรรภาพตรงๆ ว่า “ไม่รู้”	87
5. ไม่ว่าจะเป็นเวลาใด ถ้อยคำต้องแฝงไว้ด้วยความเคารพเสมอ	89

6. การถ่อมตัววงดงามที่สุด	93
7. คนที่รู้จักกับฟังผู้อื่นจะประสบความสำเร็จได้ง่ายกว่า	95
8. ถ้าเรารู้สึกเหมือนเปรียบเทียบกับตนเองก็จะกล่อมอีกฝ่ายได้ดีกว่า	98

บทที่ห้า

ความกระตือรือร้นของแจ๊ค – ตื่นเต้น เราใจ	103
1. ความกระตือรือร้นมาจากความมั่นใจในตนเอง	104
2. “คำพูดที่ห้าวหาญ” ของแจ๊ค หม่า	107
3. การใช้ภาษากายที่ดี	110
4. ศิลปะการพูดให้น่าฟัง	112
5. จงเป็นคนที่เล่านิทานให้เป็นที่	116
6. คำพูดสั้นๆ ที่ทรงพลังที่สุด	119
7. การปลุกเร้าผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้ผล	121
8. จงอย่าตระหนี่ที่จะชมเชย	124

บทที่หก

ความมั่นใจในตนเองของแจ๊ค หม่า – ความมั่นใจก่อเกิดพลัง	129
1. ความสามารถของผู้ชายมักมีสัดส่วนผกผันกับรูปลักษณะเสมอ	130
2. เชื่อมั่นในตนเอง ไม่กลัวความเคลือบแคลง	133
3. พูดให้ “ตระนงหน้อย” จะเป็นไรไป?	136
4. แก้วแก้วแบบ “ยุงรำแพน” ที่เบิกบาน	139
5. เมื่อใดที่พายุฝนโหมกระหน่ำ ไฟจะค่อยๆ สว่างขึ้น	142
6. จงพูดแต่สิ่งที่คุณรู้ คุณก็จะมั่นใจในตนเอง	145
7. จงพูดแต่สิ่งที่คุณเองเชื่อ ต้องเชื่อจึงจะมีผล	147
8. พูดได้ไม่ดีไม่เป็นไร แต่ต้องมีพลังบวก	151
9. คำพูดต้องหนักแน่นจึงจะกล่อมคนให้เชื่อได้	154

บทที่เจ็ด

อารมณ์ขันของแจ็ก ทม่า – เปรียบเทียบอย่างขบขัน ทุกวจิตงไปมุก	159
1. แจ็ค ทม่าผู้มองโลกในแง่ดีตลอดกาล	160
2. หยิบข้อมูลได้ทุกที่ อารมณ์ขันมีอยู่ทุกแห่ง	162
3. อารมณ์ขันตามสถานการณ์	165
4. หยอกล้อตนเองจนทำให้คนหัวเราะ	168
5. การเปรียบเปรยที่เหมาะสมทำให้คนอมยิ้มได้	171
6. ใช้คำพังเพยอย่างเหมาะสมจะ จะได้ผลอย่างคาดไม่ถึง	173

บทที่แปด

เอกลักษณ์ของแจ็ก ทม่า – ชอบพูดคำโตที่น่าตกใจ	179
1. ต้องพูดอย่างมีอัตลักษณ์	180
2. เนื้อหาของคำพูดต้องมีของใหม่จึงดึงดูดใจคนฟัง	183
3. คำพูดที่แฝงด้วยปัญญา “เปรียบดั่งกระบี่พิสดาร”	186
4. ตีลังกามองโลก ทุกอย่างเป็นไปได้	189
5. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ไม่เหมือนคนส่วนใหญ่ตลอดไป	193
6. “การย้อนแย้ง” ก็เป็นศิลปะอย่างหนึ่ง	196

บทที่เก้า

การยืนกรานของแจ็ก ทม่า – ต้องหนักแน่นจึงจะมีพลัง	199
1. จงรักษาความกระตือรือร้นครั้งแรกสุดไว้ตลอดไป	200
2. ไม่ว่าจะถูกปฏิเสธกี่หนก็ต้องพูดอีกครั้ง	204
3. จงบอกตนเองว่าอย่าสูญเสียความเชื่อมั่น	206
4. ปากยืนกราน ในใจจึงจะยิ่งยืนกราน	208
5. “ความสำเร็จของผมไม่ใช่เรื่องบังเอิญ”	210
6. อย่างกล้าทำผิด จงทำตามแบบของตนเอง	213
7. ยืนกรานในทัศนคติของตนเอง อย่าถูกรวบงำด้วยคำพูดของคนอื่น	216
8. หลักการเปลี่ยนไม่ได้	219

บทที่สิบ

ความอ้อมค้อมของแจ๊ค หม่า – ยืม “ความลดเลี้ยว” เข้าสู่ “ทางสายน้อย”	225
1. การอธิบายเหตุผลของตนต้องให้คนฟังรู้สึกสบายด้วย	226
2. คำเตือน ไม่บาดหูก็ได้	229
3. การปฏิเสธต้องอ้อมค้อม	232
4. หยุดเมื่อควรหยุด ที่นี้จะได้ผลกว่าพูดตรงๆ	234
5. จงจำร่างกายที่แหลมคม สีหน้าท่าทางที่นุ่มนวลจึงจะเกิดทรัพย์	238
6. คำพูดวิจารณ์ก็ต้องอ้อมค้อม	240

บทที่สิบเจ็ด

ความอหังการของแจ๊ค หม่า – กระบุงแต่ไม่โอหังคือผู้มีปัญญา	243
1. อหังการแต่ไม่ยโสโอหัง	244
2. มีความทะนงได้ แต่ต้องไม่คุกคามผู้อื่น	247
3. กล้าคิดกล้าพูด ถิ่นของคุณคุณคือเจ้า	248
4. ไม่พูดถึงปัจจุบัน เราจะพูดถึงอนาคต	252
5. จงแสดงทักษะของคุณต่อหน้าคนทั้งโลก	255
6. ทำในสิ่งที่ตนทำได้แล้วก็พูดออกมา	258
7. การใช้ถ้อยคำแบบ “แข็งกร้าว” มาสร้างความสำเร็จเปรียบ	261
8. ผมคือคน “ชอบหลอกล่อ”	264

ภาคผนวก

1. คำปราศรัยของแจ๊ค หม่าใน “พิธีฉลองครบรอบสิบปีของอาลีบาบา”	268
2. คำปราศรัยฉบับสมบูรณ์ของแจ๊ค หม่าครั้งแรกหลังควบรวม YAHOO (ประเทศจีน)	276
3. คำปราศรัยฉบับสมบูรณ์ของแจ๊ค หม่าในงานอำลาตำแหน่ง CEO	278
แนะนำผู้เขียน	284
เกี่ยวกับผู้แปล	285



บทที่หนึ่ง

ความเรียบง่ายของแจ๊ค ทม่า
ไม่เสแสร้ง ไม่เอาใจ ไม่ยุ่ง

1. ใช้จิตปกติไปพูดเรื่องปกติ

นานมาแล้วที่ภาพลักษณ์ซึ่งเด่นชัดที่สุดของแจ๊คในสายตาคคนอื่นคือ “คนบ้า” และ “คนคลั่ง” ทว่าแม้ปัจจุบันจะเป็นยุคดิจิทัลอินเทอร์เน็ตแล้ว เขากลับยังคงรักษาไว้ซึ่งจิตปกติ ในฐานะของราชาอินเทอร์เน็ต ดูเหมือนเขา จะยิ่งเข้าใจถึงการมองเรื่องราวต่างๆ ในชีวิตอย่างสบายอารมณ์ไม่รีบร้อน

แจ๊คกล่าว “ผมคิดเสมอว่าไม่ว่าจะทำอะไรต้องไม่เห็นแก่ลาภยศ สรรเสริญ ผมไม่มีจิตใจที่หวังในสิ่งเหล่านี้ ผมเพียงอยากพิสูจน์ว่าในยุคสมัย ของพวกเรา ถ้าพยายามพอก็จะทำเรื่องที่ยิ่งใหญ่ได้ พุดก็พุดไป แต่ตอนทำ ต้องจริงจัง สุดท้ายจะพิสูจน์ได้ว่าคุณไม่ได้บ้า เจ็ดแปดปีก่อนคนคิดว่าคุณ บ้า ถ้าคุณทำออกมาจนได้ก็จะมีใครว่าคุณแล้ว ผมก็แค่เร็วกว่าคนอื่น สามปี การรับเงินหมื่นเยนของอาลีบาบาก็เพื่อทำกิจการ ขณะหาเงินลงทุน ความเสี่ยง ต้องรับความเสี่ยงร่วมกับผู้ลงทุน แบบนี้คุณจึงจะมีโอกาสได้ เงินทุน”

ค.ศ. 2010 การประชุมใหญ่อีคอมเมิร์ซครั้งที่เจ็ดจัดขึ้นอย่างเอิกเกริก

ที่ประชุมยังจัดให้มีฟอรัมเฉพาะกิจสำหรับสตรีด้วย ในฐานะผู้สร้างธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ แจ็คได้ให้คำแนะนำบางอย่างสำหรับการสร้างธุรกิจของสตรี

“ก่อนอื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง จงอย่าตัดพ้อ เพราะการตัดพ้อรังแต่จะทำให้คุณหงุดหงิดมากกว่าเดิม พวกเราในโลกนี้เพื่อเป็นคนและทำงาน ไม่ใช่มาทำงานเพื่อเป็นคน” แจ็คกล่าว “ไม่ว่าคุณจะพบกับเรื่องราวใด จงอย่าตัดพ้อต่อว่า จงนำปฏิบัติการออกมา นำแผนงานออกมา

“ประการต่อมา ต้องมีจิตปกติที่เปี่ยมด้วยความสำนึก คุณตลอดเวลา จงเป็นคนที่ยืดหยุ่น ผู้ที่ประสบความสำเร็จล้วนเป็นคนยืดหยุ่น อย่าไปทำให้เรื่องราวยุ่งยากซับซ้อน” นอกจากชื่นชมผู้ชาย ใช้ผู้ชายที่ดี ไม่ตัดพ้อ มีจิตปกติและสำนึกคุณแล้ว แจ็คยังเห็นว่าผู้หญิงยังมีข้อเด่นอีกอย่างคือผู้ชายไม่มี นั่นคือความนุ่มนวลอ่อนโยน ที่สามารถเอาชนะความแข็งแกร่ง “ในระดับหนึ่ง ผู้หญิงไม่จำเป็นต้องแสดงว่าตนเองแข็งแกร่งยิ่งใหญ่อะไร แต่ในใจของพวกเธอต้องแข็งแกร่งและยิ่งใหญ่อเสมอ

“ก็เหมือนกับผู้ชาย ผู้หญิงจะสร้างธุรกิจก็ต้องรู้ว่าตนเองมีอะไร ตนเองอยากได้อะไร ตนเองควรละทิ้งอะไร” นี่คือประโยคสุดท้ายในการให้ข้อคิดแก่สุภาพสตรีทั้งหลาย

ไม่ว่าแจ็คจะยืนในความสูงระดับใด ดูเหมือนเขาจะรักษาจิตปกติไว้ได้เสมอ โดยเฉพาะตอนพูดถึงความทุกข์ยากครั้งแรกสร้างธุรกิจ ต่อหน้าสื่อและสาธารณชนเขาคงความหนักแน่น เยือกเย็น สุภาพเรียบร้อยไว้ได้เสมอ ความยากลำบากเหล่านั้นดูเหมือนจะจมลึกยิ่งขึ้นตามกาลเวลา จนกลายเป็นฐานรากที่มั่นคงในการก้าวสู่ความสำเร็จของแจ็ค หมา

แจ็คเยือกเย็นไม่ลดถอย จึงทำให้เขาสามารถฟันฝ่าอุปสรรคขวาก

หนามบนเส้นทางการสู่ความสำเร็จจนถึงทุกวันนี้ และขณะที่เขายืนอยู่บนจุดยอด เขา ยังคงรักษาถ้อยคำที่เรียบง่ายและเป็นธรรมชาติ ความเรียบง่ายและความจริงใจเช่นนี้ จึงทำให้เขาเป็นที่เคารพและได้รับเสียงปรบมือจากผู้คน เสียงปรบมือของฝูงชนมิใช่เพียงหมายถึงการยอมรับในความสำเร็จของเขาเท่านั้น แต่ส่วนใหญ่ยังเป็นเพราะประทับใจในคำพูดที่จริงใจของเขาด้วย

ชีวิตคนเราย่อมต้องเผชิญกับเรื่องราวมากมาย คนส่วนใหญ่มักทอดถอนใจกับความผิดหวัง ไซ้แล้ว อุปสรรคในการทำงาน เรื่องจุกจิกในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนฝูง ต่างๆ เหล่านี้จะไปเผชิญอย่างไร แก้ไขอย่างไร ไม่ว่าจะเป็ในใครก็ตามล้วนเป็นเรื่องน่าปวดหัว แต่ถ้ารู้จักรักษาจิตปกติต่อทุกเรื่องราว ไม่คาดหวังเกินเหตุและเห็นแก่ตัว ปัญหาจึงจะคลี่คลายได้ ความขัดแย้งจึงจะสลายลงได้

ต่อไปคือบางตอนของคำปราศรัยของแจ๊คในที่ประชุมใหญ่พนักงาน

“ผมคิดว่าอาลีบาบาสามารถมีวันนี้ ก็เพราะเมื่อหลายปีก่อนบริษัทของเราเสนอคำขวัญคำหนึ่ง และผมก็พูดอย่างแข็งกร้าว คุณจงอย่าตัดพ้อต่อว่า ถ้าคุณตัดพ้อ จงนำปฏิบัติการออกมา นำแผนงานออกมา เพราะไม่ว่าใครก็ตามตัดพ้อเป็นทั้งนั้น ดังนั้นพวกเราจึงต้องไม่ตัดพ้อ และความสำเร็จของผู้หญิงกับผู้ชายต่างก็เหมือนกัน คือต่างมาเพราะมีจิตปกติและเปี่ยมด้วยความสำนึกคุณ นับวันผมยิ่งรู้สึกว่อาลีบาบามีวันนี้เพราะพวกเรารู้จักสำนึกคุณ ผมรู้สึกว่ตนเองเปี่ยมด้วยความสำนึกคุณ

“คำว่านนี้ผมบอกไปแล้วว่ ผมคงทำบุญไว้หลายชาติชาตินี้จึงได้ร่วมงานกับผู้คนมากมายขนาดนี้ ผมภูมิใจมากที่เกิตมาในยุคนี้ ทุกขั้นตอนของชีวิตทำให้เรารู้จักชีวิตมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผมจึงชื่นชมคนที่ไม่ตัดพ้อเป็นพิเศษ ผมชื่นชมผู้ที่มีจิตสำนึกคุณ ชื่นชมจิตปกติ ไม่ว่าเรื่องที่จะยิ่งใหญ่เพียงใด ก็มีใช้ความดีความชอบของตนเอง ผมเชื่อมั่นในข้อนี้”

การใช้จิตปกติไปสร้างทัศนคติชีวิตที่ถูกต้อง ต่อให้หนทางเบื้องหน้า
ขรุขระคดเคี้ยวอย่างไรเราก็ยังคงเปี่ยมด้วยความหวัง ก็เหมือนกับแจ๊ค ทุกครั้ง
ที่ยืนอยู่หน้าสาธารณชนบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมาของตนเองอย่างเยือก
เย็น ตีแผ่หัวใจที่เปี่ยมด้วยความหวังและความสำนึกคุณให้ผู้คนได้เห็นและ
ใช้ถ้อยคำที่เรียบง่ายบอกกับทุกคน ผู้บงการความรู้สึกของคนเรามีตัวตนของ
ความสุขหรือความทุกข์ หากแต่เป็นจิตใจของเราเอง

2. ไม่ทิ้งไฟตามกติกา โดดเด่นตลอดเวลา

แจ๊คเป็นผู้ก่อตั้งอาลีบาบากรุ๊ปและควบตำแหน่ง CEO (Chief Executive
Officer) จากครูสอนภาษาอังกฤษกลายเป็นนักโต้คลื่นในสนามการค้า จนถึง
ผู้นำอาลีบาบาเข้าจดทะเบียนในตลาดหุ้นระดับโลก ตลอดเส้นทางนี้ แจ๊คเป็น
คนที่ไม่ทิ้งไฟตามกติกาไปโดยตลอด ตัวอย่างเช่น โดยทั่วไปแล้วการที่บริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ย่อมต้องแสดงให้เห็นว่าจะถือผลประโยชน์ของ
ผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ แต่แจ๊คกลับชี้แจงว่า หลังอาลีบาบาเข้าตลาดแล้ว สำหรับ
เขาลูกค้าต้องมาอันดับหนึ่ง พนักงานอันดับสอง และผู้ถือหุ้นมาอันดับสาม

ขณะบรรยายต่อสาธารณชน บางครั้งแจ๊คไม่ได้เตรียมสคริปต์ด้วย
ซ้ำ เขาจะพูดไปตามสถานการณ์ แจ๊คเคยพูดถึงการบรรยายของตนว่า “การ
บรรยายหรือการปราศรัยนั้น สิ่งต้องห้ามคือการพูดตามธรรมเนียมเหมือนการ
แสดงฉากหนึ่ง ขอเพียงสิ่งที่คุณพูดออกมาคือความรู้สึก คนอื่นก็จะยินดีรับฟัง”

ปลายปี 2008 ในสโมสรเจียงหนาน (เป็นสโมสรระดับ
VIP ที่แจ๊คลงทุนสร้าง) เขาเคยปราศรัยเป็นการภายในและ
ล้อเล่นว่า เขามีทักษะต่อฮวงจู้ยที่ไม่เหมือนกับหมอดูฮวงจู้ย
ทั่วไป “ผมดูแล้ว ฮวง (ลม) ต้องดูฟ้า ต้องดูสถานการณ์ภาพ
รวม จู้ย (น้ำ) ต้องดูพนักงานของคุณ ดูลูกค้าของคุณ” เขาเห็น

ว่าการทำธุรกิจใหญ่ต้องดูวงจ้อยๆ ดูภาพรวม ทดสอบ
อุณหภูมิของน้ำ โอบกอดความเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้
ทันห่วงที่

ปี 2007 หลังอาลีบาบา B2B จดทะเบียนในตลาดหลัก
ทรัพย์ฮ่องกงได้ไม่นาน แจ็คก็สังเกตเห็นว่า “ฮวงจู้ย” ของโลก
เปลี่ยนไปแล้ว ดังนั้นในเดือนกรกฎาคม 2008 ขณะเขากำลัง
บินไปต่างประเทศก็เขียนจดหมายเปิดผนึกถึงพนักงานบอก
ทุกคนว่า “พวกเราเตรียมรับฤดูหนาวกันเถอะ”

แจ็ควิเคราะห์ว่าเศรษฐกิจโลกจะเกิดปัญหาใหญ่ หลายปี
ข้างหน้าจะอยู่ในภาวะลำบากและซบเซา แต่ขณะเดียวกันเขาเชื่อว่า
ในวิกฤติมีโอกาส “วิกฤตการณ์ครั้งนี้จะทำให้เศรษฐกิจโลกที่อิง
เงินดอลลาร์อเมริกันเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ เศรษฐกิจโลก
จะเปิดกว้างและหลากหลายยิ่งกว่าเดิม! เศรษฐกิจอินเทอร์เน็ต
ที่ผลักดันโดยอีคอมเมิร์ซจะทรงอำนาจที่น่าตกใจในการปฏิรูป
ครั้งนี้!”

ดังนั้นขณะเดียวกับที่ให้กำลังใจพนักงานให้มีความกล้า
ความมั่นใจ เพื่อเตรียมผ่านฤดูหนาวนี้ แจ็คจึงเรียกร้องให้ชาว
อาลีคว่าโอกาสแห่งประวัติศาสตร์นี้ไว้ ให้ทุกคนโอบกอดความ
เปลี่ยนแปลงด้วยโลกทัศน์เชิงบวก กลับสู่ฐาน ยืนกรานในภารกิจ
เข้าร่วมความเปลี่ยนแปลงอย่างกระตือรือร้น จดหมายฉบับนี้
ใช้หัวข้อว่า “ภารกิจในฤดูหนาว”

หลายเดือนต่อมา สถานการณ์ทางเศรษฐกิจเป็นไปตาม
ที่แจ็คทำนายไว้ ผู้คนนับวันมีแต่จะรู้สึกถึงความวิตกและความ
หนาวเหน็บที่มากับฤดูหนาว ขณะที่ผู้คนพากันให้ความสนใจกับ
ดัชนีภาพรวมเศรษฐกิจและการลดขนาดกิจการและลดพนักงาน
เพื่อตัดรายจ่ายนี้ แจ็คกลับมองเห็นอีกแง่มุมหนึ่งของวิกฤติ
เศรษฐกิจ

คำบรรยายของแจ๊คมักเป็นที่ประทับใจ ก็เพราะเขานำเอาความคิดเห็นของตนเองและประสบการณ์มาแบ่งปันกับผู้ฟังตรงๆ อีกทั้งประสบการณ์เหล่านั้นมีข้อเท็จจริงให้อ้างอิง บางครั้งหัวข้อการบรรยายของเขาไม่ได้ลำดับตามตรรกะ แต่คิดไปถึงไหนก็พูดถึงนั้น การบรรยายที่สอดแทรกด้วยเรื่องราวต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นที่ชื่นชอบของผู้ฟัง

เพราะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว การบรรยายตามใจฉันทันของแจ๊คจึงทำให้คำพูดของเขาดึงดูดใจผู้คน และขณะแจ๊คพูดถึงมาตรฐานของเขาในการรับสมัครพนักงาน คำพูดของเขายังเปิดเผยให้เห็นถึงความเป็นธรรมชาติของเขา

“วิธีเลือกที่มองในของผม ความจริงแล้วก็เหมือนตอนผมเลือกพนักงานและพนักงานเลือกผม ผมเลือกพนักงานแบบไหนหรือ? ผมเลือกคนธรรมดา คนธรรมดาคืออะไร? ก็คือคนที่ไม่ถือว่าตนเองเป็นยอดฝีมือ ผมไม่ชอบพวกยอดฝีมือ ตาของพวกยอดฝีมือมองอกบนหัว ผมไม่ชอบพวกที่คิดว่าตนเองฉลาด ผมคิดว่าคนที่บอกว่าตนเอง IQ สูง จะเป็นพวก EQ ต่ำ เพราะในโลกนี้ไม่มีใครสามารถประสบความสำเร็จด้วยลำพังตัวคนเดียว คุณแยกจากใครได้หรือ? รอบข้างมีใครช่วยคุณเติมไปหมด

“ดังนั้นผมจึงจะหาพนักงานที่เป็นคนธรรมดา อะไรคือคนธรรมดา? คือมีพื้นที่ธรรมดา อะไรคือพื้นที่ธรรมดา? คือไม่ใช่คิดจะเปลี่ยนแปลงมวลมนุษยชาติ ความฝันของปัจเจกคือฉันจะซื้อบ้าน จะซื้อรถ จะหาเมีย จะมีลูก นี่คือการความฝันพื้นฐานของมนุษย์ เพราะฝันเหล่านี้คือความจริง เป็นการทำให้เพื่อตนเอง ผมชอบพนักงานที่มีความฝันแบบนี้

“ดังนั้นในที่งาน 18 คนของผม โดยพื้นฐานแล้วไม่มีใครเลย -รวมทั้งตัวผมด้วย -ที่มีความสามารถเป็นพิเศษ พวกเราล้วนเป็นคนธรรมดา คนธรรมดารวมตัวกันก็ทำเรื่องไม่ธรรมดาได้ อะไรคือเรื่องที่ยิ่งใหญ่? คนธรรมดาจำนวนนับไม่ถ้วน ทำซ้ำ

ทำชากอยู่กับเรื่องเดียว ก็จะกลายเป็นเรื่องที่ยิ่งใหญ่ พวกเรา 18 คนคือแบบนี้

“ผมปลุกฝังพวกเขาอย่างไร? กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเอื้อซึ่งกันและกัน พวกเขาบ่มเพาะผม ผมได้ร่วมงานกับพวกเขา เป็นความภูมิใจที่สุดของชีวิต หลายคนในบริษัทชอบพูดว่า ‘ฉันขาดทรัพยากร ถ้าฉันมีคนแบบนี้ ถ้าฉันมีอุปกรณ์แบบนี้ ถ้าฉันมีโอกาสแบบนี้ ฉันก็จะเลอเลิศ’ อะไรก็ตามเมื่อเติมคำว่า ‘ถ้า’ ก็เท่ากับไม่ได้พูด ทรัพยากรใหญ่ที่สุดของบริษัทคือความเชื่อถือคุณกับทีมงานเชื่อถือในกันและกันหรือไม่? พวกเขาช่วยผมมา มาก ทำไมผมจึงจะรังแกพวกเขาไว้ได้ ผมไม่เคยรังแกพวกเขา ตลอดสิบปีอาสาบามีพนักงานทยอยกันเข้ามา 22,000 คนแล้ว ที่ออกไปมีราว 10,000 คน ผมไม่เคยรังแกใคร”

นี่คือความเป็นธรรมชาติของแจ๊ค แม้แต่การบริหารพนักงาน เขายังคงรักษาที่ท่าที่ไม่เหมือนใคร และก็เพราะความเรียบง่ายนี้เองยิ่งทำให้เขาเป็นที่ยอมรับ เพราะสิ่งที่อยู่ในคำบรรยายของแจ๊คคือโลว์โปรไฟล์และภูมิปัญญา

การสร้างเอกลักษณ์ในการพูดของตนเอง รักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติตามอุปนิสัย บรรยายไปตามวิธีของตนเอง แม้คุณอาจพูดผิดบ้าง แต่ยังคงทำให้ผู้คนชมชอบ เพราะการบรรยายตามธรรมชาติเช่นนี้ เป็นการบรรยายจากความจริงที่ทุกคนยินดีจะพบเห็น นี่ก็คือเอกลักษณ์ของคุณ และเป็นสิ่งที่จะสามารถดึงดูดความอยากรู้อยากเห็นของผู้คน

3. “แสดงออก” ตามอุปนิสัย

ตามขนบดั้งเดิม แจ๊คซึ่งเป็นถึงประธานของธุรกิจมูลค่า 4,250 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ อาจมีหลายอย่างที่ขาดคุณสมบัติ ทว่าการแสดงออกแบบไม่

หวั่นเกรงต่อสิ่งใดของเขา ทำให้คุณได้เห็นธาตุแท้ของเขา... แจ็ค หม่าผู้มีได้
ถูกกลืนกินด้วยกลิ่นอายของการค้า

มีคนเคยกล่าวว่า การแสดงออกอย่างเปิดเผยของแจ็ค ถ้าอธิบายใน
อีกมุมมองหนึ่งก็คือการแสดงออกตามธาตุแท้ของตน ไม่ว่าจะเป็นเวลาใด
การบรรยายต่อสาธารณะของแจ็คล้วนทำให้ผู้ฟังได้สัมผัสกับความจริง และ
ก็ด้วย “ความจริง” นี้เอง ทำให้ทุกคนได้เห็นตัวตนของแจ็คที่ถอดสีสันทาง
การค้าออกหมดแล้ว การบรรยายของเขาจึงเป็นที่ชื่นชอบของผู้คน

การมุ่งแสวงหาธาตุแท้ คือการมุ่งแสวงหาความจริง ความดีและความ
งามของความเป็นคน เมื่อครู่ได้กล่าวถึงการบรรยายตามธรรมชาติของแจ็ค
ไม่เพียงครอบคลุมถึงปรัชญาชีวิตที่ล้ำค่า เป็นที่ประทับใจพนักงานและยังแผ่
ด้วยความหมายด้านการศึกษา การ “แสดงออก” ตามอุปนิสัย ทำให้ทุกคน
ได้เห็นตัวตนที่แท้จริงของแจ็ค หม่า

ระหว่างการพูด การแฝงไว้ด้วยความเป็นจริงส่วนหนึ่งจะยิ่งดึงดูดผู้ฟัง
ในชีวิตที่เร่งรีบของยุคปัจจุบัน คนที่มีความจริงใจมีไม่น้อย แต่ผู้ที่สามารถ
ถอดหัวโขนออกได้มีไม่มากนัก แจ็คในปัจจุบันได้ทั้งเงินทั้งกล่อง แต่เขากลับ
ยังคงสามารถแสดงตัวตนที่แท้จริงต่อหน้าสาธารณชน เป็นเรื่องที่น่ายกย่อง
อย่างยิ่ง

ในคำให้สัมภาษณ์นิตยสาร นิวฟอรัจัน แจ็คได้บรรยายบางอย่างตาม
ธรรมชาติของเขา :

“พักนี้ฝันบ่อย ฝันว่ากำลังปีนเขา ปีนบันได จะก้าวขึ้น
ไป แต่มักพบว่าก้อนหินที่ไต่เท้าไม่ได้แน่นหนาไปทุกก้อน จะ
ลงก็ไม่ได้ จึงได้แต่ปีนต่อไป”

แจ็คยอมรับว่าการรวบรวมบริษัทข้ามชาติไม่ง่ายเลย
“เรื่องนี้ยากค่อนข้างมาก ซับซ้อนกว่าที่คิด เว็บไซต์ 3721 ก่อน
หน้านี้ไม่ได้หลอมรวมกับ YAHOO ประเทศจีน

“ตอนนี้ ที่ผมทำมากที่สุดคือรับฟัง” ทางด้านหนึ่ง แจ็คพยายามเข้าใจ YAHOO อีกด้านหนึ่งก็อยากให้พนักงานของ YAHOO (ประเทศจีน) เข้าใจตนในแผนการควบรวมกิจการ แจ็คเห็นว่าสิ่งที่ราบรื่นกว่าที่คิดคือพนักงานปรับตัวเข้ากับความเป็นไปอย่างรวดเร็ว “เดิมทีคิดว่าต้องหลายเดือนจึงจะเห็นผล แต่เดือนเดียวก็บรรลุเป้าหมายแล้ว” ขณะยังเจรจากันอยู่ แจ็คได้วางแผนกิจกรรม “ทำความรู้จักกับญาติ” นัดหนึ่งให้พนักงานของ YAHOO ประเทศจีนได้รู้จักกับวัฒนธรรมของอาลีบาบา “วัฒนธรรมของอาลีบาบาก็วัฒนธรรมของ YAHOO อเมริกาค้ายกันมาก ส่วนวัฒนธรรมของ YAHOO ประเทศจีนคล้ายกับ 3721” แจ็ควิจารณ์ วันที่ 22 กันยายน พนักงานของ YAHOO ประเทศจีนนั่งรถไฟจากปักกิ่งมา หังโจวเพื่อเข้าร่วมการประชุมใหญ่พนักงานประจำปี

ต่อมา มีรายงานข่าวว่า ในที่ประชุมซึ่งทุกคนสนใจ แจ็คประกาศว่าปลายปีหน้าจะแข่งหน้า MSN ในตลาดการส่งข้อความสั้น (Instant Message) กับการนี้ แจ็คหัวเราะและบอกว่าข่าวลือผิดพลาด “พวกเราจะคว้า MSN ได้อย่างไร คว้าอ้าวียังยากเลย!” ในเวลานั้น แจ็คผู้สวมเสื้อยืดที่มีโลโก้ของอาลีบาบา และ YAHOO ขึ้นเวทีและประกาศคำโตว่า “ปี 2009 อาลีบาบาจะเป็นบริษัทจีนแห่งแรกที่เข้าสู่ทำเนียบ 500 สุดยอดธุรกิจของโลก!”

ผู้ที่เป็นที่ยอมรับของผู้คน ล้วนเป็นเพราะขณะสนทนากับเขาพบการ แสดงออกอย่างเป็นกันเอง ทำให้ผู้คนรู้สึกใกล้ชิดและจะประทับใจกับ “ธาตุแท้” หรือธรรมชาติข้อนี้จนเกิดความเชื่อมั่น “ธาตุแท้” ของแจ็คแสดงออกด้วยการพูดแบบตรงไปตรงมา นี่คือนิสัยของเขาและเป็นเอกลักษณ์การพูดของเขา การพูดความจริงคือธาตุแท้อย่างหนึ่ง และเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการрын

ระยะห่าง รักษาธาตุแท้ของตนไว้ เผยโฉมหน้าที่แท้จริงของตนออกมา บางครั้งก็ช่วยให้การบรรยายประสบความสำเร็จ

4. แสวงหาหนทางแห่งความสำเร็จจากวิทยาศาสตร์

แจ๊คหลงไหลนิยายกำลังภายในมาตั้งแต่เด็ก ที่เขาชอบที่สุดในชีวิตคือ “มวยไท้เก๊ก” ในสายตาของแจ๊ค มวยไท้เก๊กมี “ดวง จริ่ง” “เคล็ดอ่อนไหว และสงบ” ล้วนเป็น “จิ้งหะจะโคนและพลัง” ที่อาลืบาบาต้องเรียนรู้ โดยเฉพาะขณะพูดถึง “ไท้เก๊ก” กับพนักงาน แจ๊คก็มีคำพูดชวนหัวที่แฝงไว้ด้วยสัจธรรม ทำให้ทุกคนอดยิ้มไม่ได้

ยามปกติในบริษัท แจ๊คไม่เพียงสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงฝึก “เงียบเสียด” “นั่งสมาธิ” และฝึกมวยไท้เก๊ก หากยังชี้แนะให้พวกเขาหัดมองโลกจาก “ภาพไท้เก๊ก” ด้วย แจ๊คในยามนี้ไม่เหมือนราชันที่เรียกลมเรียกฝนในสนามการค้ำ แต่กลับเหมือนเด็กซุกซนที่มองโลกในแง่ดี

ค.ศ. 2009 แจ๊คไปประชุมที่ภูฏาน เขาเล่านิทานเรื่องหยางลู่อานฝึกฝีมือเวอร์ชันที่เขาแต่งเองให้ทุกคนฟัง หยางลู่อานฝึกไท้เก๊กคือส่วนที่ทุกคนน่าจะชอบคิดที่สุด “เงินฉางซิงปรมาจารย์มวยไท้เก๊กยอมรับหยางลู่อานเป็นศิษย์ ปีแรกท่านให้หยางลู่อานล้มกระบวนท่าทั้งหมดที่เคยเรียนมา ปีที่สองท่านสั่งให้หยางลู่อานสัมผัสกับรายละเอียดทุกอย่างในชีวิตประจำวัน ปีที่สามเรียนรู้แนวคิดปรัชญา เริ่มเข้าใจวิถีแห่งยินหยางของไท้เก๊ก ปีที่ห้าจึงเริ่มฝึกวิทยาศาสตร์ พอถึงปีที่เจ็ดหยางลู่อานมีความเข้าใจถึงแก่นแท้ของปรัชญาอย่างลึกซึ้งและผ่านการฝึกปรือมาระดับหนึ่ง สุดท้ายจึงกลายเป็นยอดฝีมือที่หาคู่ต่อสู้ไม่ได้ในเมืองหลวง ใต้รับฉายา ‘หยางอู๋ตี้’ (คนแซ่หยางผู้ไร้เทียมทาน)”

“หยางอู่ตี้” ท่านนี้คือปรมาจารย์ผู้ยิ่งใหญ่แห่งยุคที่นำ “เพลงมวยไท่เก๊กตระกูลเฉิน” มาขัดเกลาจนฝึกง่ายขึ้น เรา จะเห็นได้ว่าในนิทานของเจ็ค ความจริงเจ็คอยากล้มหน้าอดีตี มานานแล้ว และได้แสวงหา “พลังใหม่” ให้กับอาลีบาบาจาก มวยไท่เก๊ก

หวังช่วย รองประธานอาลีบาบารูปเคยกล่าวว่า ในรถ ของเจ็คมีหนังสือ เต่าเต็กเก็ง และ จวงจื่อ อย่างละเล่ม* นอก จากนี้ยังมีหนังสือปรัชญาตะวันตก เจ็คเคยบอกหวังช่วยว่า “คนเราเคลื่อนไหวจนเหนื่อยมาก ไม่มีเวลาหยุดดูตนเอง แต่ ถ้ายังจะเดินไปข้างหน้าต่อไป ก็จำเป็นต้องหยุดดูตนเอง”

พฤษภาคม ค.ศ. 2009 เจ็คในชุดจอมยุทธ์โบราณก้าวขึ้นสู่เวทีใน “งานฉลองเว็บไซต์เถาเป่า” หลังพูดไม่กี่คำก็รำมวยไท่เก๊กให้ทุกคนชม ใครที่ เคยฝึกมวยไท่เก๊กต่างรู้ดีว่า ถ้าคิดจะฝึกไท่เก๊กให้ได้ก็ต้องยึดมั่นในหลักการ หนึ่ง นั่นคือพื้นฐานต้องมั่นคงและในความเป็นจริงเจ็คก็อาศัยหลัก “พื้นฐาน มั่นคง” นี้มานำพาการพัฒนาของอาลีบาบา

เจ็คเคยกล่าวว่า “ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จของประเทศจีน ล้วนมี เส้นทางของหนูน้อยเล่าหลินจนถึงปรมาจารย์ไท่เก๊กอยู่ช่วงหนึ่ง หนูน้อยเล่าหลิน มักต่อยตีได้หลายท่า ปรมาจารย์ไท่เก๊กมีกระบวนการและวิธีการ มียืนมีหยาง ธุรกิจจึงต้องมีความคิดที่จะฝึกไท่เก๊กตั้งแต่วันแรกจึงจะใช้ได้”

ขณะเป็นกรรมการการแข่งขันรอบแรกซีซั่นที่สองของรายการโทรทัศน์ “ชัยชนะอยู่ที่จีน” เจ็คเคยกล่าวดังนี้

“ทำการค้าจะใช้อารมณ์ไม่ได้ ผมถามคุณว่าทำไมไม่เลือก รถยนต์ไฟฟ้า คุณบอกว่าเพราะธุรกิจนี้ถูกบีบคั้น ทำธุรกิจจะเป็นจอมยุทธ์ไม่ได้

* เป็นหนังสือปรัชญาของเต๋า พูดถึงการคล้อยตามธรรมชาติ - ผู้แปล

“ไหนๆ ‘ชัยชนะอยู่ที่จีน’ คือเกมอย่างหนึ่ง มีคนเล่นสาม ครั้ง มีคนเล่นห้าครั้ง เล่นจนสุดท้ายคุณชนะในรายการ ‘ชัยชนะอยู่ที่จีน’ แต่คุณก็เชื่อว่าชนะจริง แพ้แล้วก็เชื่อว่าแพ้จริง ผมไม่เคยแข่งอะไรแล้วชนะเลยสักครั้ง แต่ตอนนี้ผมยังพยายามอยู่ นี่คือคำแนะนำของผม

“ให้คนอื่นบอกว่าแนวคิดคุณดี แต่คุณจงอย่าพูดเด็ดขาดว่าแนวคิดคุณดีเพียงใด เพราะนั่นจะทำให้ทะเลาะกันไม่จบ คนที่ทะเลาะชนะคุณจะเห็นด้วย คนที่ทะเลาะแพ้คุณจะเห็นต่าง”

แจ๊คไม่เพียงให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้เข้าร่วมการแข่งขัน ขณะเดียวกันยังให้กำลังใจพวกเขาด้วย และเป็นการอธิบายอีกครั้งถึงความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณของจอมยุทธ์กับวัฒนธรรมธุรกิจ ไม่เพียงทำให้บรรดาผู้เข้าร่วมการแข่งขันรู้สึกสบายใจ ขณะเดียวกันก็ชี้ทิศทางให้ผู้เข้าร่วมการแข่งขันได้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

แจ๊คเคยกล่าวว่า “อาลีบาบาสามารถมีวันนี้ ก็เพราะเรายืนหยัดในความฝันและทำอย่างต่อเนื่องมาสิบปี ขณะแรกสร้างธุรกิจพวกเราพูดกันถึงอุดมการณ์ ยามลำบากที่สุดพูดถึงอุดมการณ์ ทุกวันนี้พวกเราก็กังพูดถึงอุดมการณ์” และ “การทำเงินไม่ใช่เป้าหมายของเรา เป็นเพียงผลลัพธ์สุดท้าย อาลีบาบาจะกลายเป็นบริษัทที่ทำเงินได้มากที่สุดของโลก”

นิยายกำลังภายในที่มีมากมายหลายหลาก ที่แจ๊คชื่นชอบที่สุดคือ ฮวงเซ็งเอี๊ยง (หนึ่งในสุดยอดฝีมือสำนักฮั่วซัว เป็นอาจารย์อาของงักปุกคัง อาจารย์ของเล่งฮู้ซง) ในเรื่อง *กระบี่เขี้ยวยุทธจักร* ท่านคือผู้ถ่ายทอด “เก้ากระบี่เดี่ยวตาย” แก่เล่งฮู้ซง ในชีวิตจริงแจ๊คได้นำเอา “เก้ากระบี่เดี่ยวตาย” ไปดัดแปลงเป็นจิตวิญญาณ “ดัชนีกระบี่หกสาย” “ปัจจุบันอาลีบาบาไม่พูดถึง ‘ความเร็ว’ และ ‘การรุกรการรับ’ อีกต่อไป แต่พูดถึง ‘เป้าหมาย’ และ ‘คุณค่า’ อาลีบาบาเคยค้นคว้าการทำอะไรจึงจะถูกต้อง จนถึงบัดนี้เข้าใจแล้วว่าตนเองควร ‘ทำสิ่งที่ถูกต้อง’ และทำไมจึงต้องทำสิ่งที่ถูกต้อง แจ๊ค หมา

ก่อนอายุ 40 ปีอาศัย ‘กระบี่หนักที่ไร้คม’ อาละวาดทั่วหล้า หลังอายุ 40 แล้ว จะเริ่มฝึก ‘ดัดขนีเอกะสุริยัน”

นี่คือหลักการชีวิตที่แจ๊ค “เล่น” ออกมา และเป็นสังขรณ์การบริหาร ที่ได้มาจากการ “เล่น” อาจเพราะแจ๊คมียืนของความซุกซนที่แฝงอยู่ จึงทำให้แจ๊คหลายกรอบของกฎเกณฑ์ทั่วไป ใช้ “แนวคิดจอมยุทธ์” ฝึกปรือตนเอง จนประสบความสำเร็จเช่นวันนี้

5. พูดตามสถานการณ์จะทำให้น่าฟัง

ในชีวิตจริง ขณะสนทนากับผู้อื่น ถ้าสามารถนำเอาสิ่งที่สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมในขณะนั้นมาผสานในคำพูดของตน จะไม่เพียงทำให้คำพูด น่าฟังยิ่งขึ้น ทั้งยังจะทำให้อีกฝ่ายประทับใจด้วย เพราะส่วนมากแล้ว เสน่ห์ ของคำพูดมักอยู่ที่ความจริงใจ ถ้าสิ่งที่เราพูดสอดคล้องกับสภาพในขณะนั้น ย่อมจะทำให้คำพูดของเราน่าฟังยิ่งขึ้น

สิ่งที่ดึงดูดใจผู้คนที่สุดในการพูดของแจ๊ค มักเป็นการอ้างอิงสภาพ การณ์ของผู้ตั้งคำถามมาไว้ในคำตอบ เพราะการพูดตามสถานการณ์จะดึงดูด ผู้คนและลีลาการพูดใหม่ๆ ก็มักได้ใจผู้คน

กรกฎาคม ค.ศ. 2005 เว็บไซต์เถาเป่าเพิ่งเริ่มต้น ชื่อเสียงยังไม่โด่งดัง และขณะนั้นแพลตฟอร์ม B2B ของอาลีบาบายังอยู่ในวัยเยาว์ที่กำลังมานะ พยายาม ขณะให้สัมภาษณ์สื่อที่แย่งกันมาทำข่าว แจ๊คเคยอธิบายว่า อาลีบาบา เปรียบเหมือนเสาหลักของครอบครัว ส่วนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่กำลังทำอยู่เหมือน ลูกคนที่สองและสาม คำพูดเช่นนี้ของแจ๊คไม่เพียงเชื่อมโยงห่วงโซ่ของธุรกิจ อย่างเหมาะสมและเพิ่มสีสันของความสนุกสนาน นอกจากนี้แจ๊คเปรียบเทียบ ว่าอาลีบาบาคือครอบครัวใหญ่ในความหมายที่แท้จริงคืออบอกกับพนักงาน ได้ร่วมธงของตนว่าต่างก็อยู่ในครอบครัวเดียวกัน ต้องโอบอุ้มเกื้อกูลกัน ร่วมกัน พยายามก้าวไปข้างหน้า คำพูดเหล่านี้ของแจ๊คคิดขึ้นมาได้หลังเห็นพนักงาน

ออกันอยู่ข้างล่างเวที

การพูดตามสถานการณ์คือความจริงที่ไม่ได้เสริมแต่ง แต่จะทำให้คนประทับใจที่สุด เพราะการพูดความจริงแม้จะแค่สั้นๆ ไม่กี่คำ จะได้รับการยอมรับจากผู้ฟังมากมาย ความจริงใจคือสะพานเชื่อมจากใจถึงใจ และจากคำพูดตอนนี่ของแจ๊คเราก็ได้เห็นความสมถะจริงใจของเขา

บางครั้งเสน่ห์ของคำพูดมิได้ขึ้นอยู่กับผู้พูดสามารถแสดงความคิดของตนอย่างแม่นยำลื่นไหลไม่ติดขัด แต่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกร่วมของผู้ฟังที่เกิดจากการยอมรับในแนวคิดและข้อมูล ซึ่งหมายความว่า การพูดที่ดี ประเด็นอยู่ที่คำพูดนั้นโดนใจคนฟังหรือไม่

การพูดตามสถานการณ์เป็นวิธีแสดงออกอย่างหนึ่ง อาศัยสภาพการณ์รอบตัวบวกกับทักษะของตนเอง ถ้าสามารถยกตัวอย่างมาประกอบด้วยก็จะทำให้เพิ่มคะแนนและผู้ฟังจะฟังด้วยความสบายอารมณ์ ความจริงแล้วการพูดตามสถานการณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อดึงใจคน ถ้าระหว่างการพูดจาเราสามารถค้นคว้าโอกาสในการแสดงออก คำพูดของคนเราย่อมจะสมจริงสมจังและทำให้ผู้คนประทับใจ

6. คำพูดที่นุ่มนวลจะทำให้อีกฝ่ายยิ่งเบิกบาน

คำพิงเพยกกล่าวว่า “คำเดียวก็ทำให้คนหัวเราะได้ คำเดียวก็ทำให้คนสะดุ้งได้” คำพูดที่นุ่มนวลมักจะแสดงออกด้วยถ้อยคำที่เป็นกันเองอ่อนโยนแฝงด้วยความนัยและอ้อมค้อม วิธีพูดเช่นนี้ไม่เพียงแสดงถึงการเคารพต่อผู้ฟัง ขณะเดียวกันคำพูดแบบนี้จะเข้าหูได้ง่ายและอีกฝ่ายจะยอมรับได้ง่าย

ในชีวิตประจำวัน การพูดที่นุ่มนวลมักเป็นอาวุธสำคัญในการทะลวงมนุษย์สัมพันธ์ การพูดจากับผู้คนที่ให้ดี สีหน้าท่าทางที่เป็นมิตรไม่เพียงทำให้

ผู้คนที่รู้สึกใกล้ชิด ยังทำให้เบิกบานด้วย นักพูดส่วนมากมักรู้จักรักษาลีลา และความเร็วในการพูดอย่างนุ่มนวล จึงเป็นที่รักชอบของผู้ฟัง

ค.ศ. 2011 ขณะบรรยายที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด แจ็คเคยชี้แจงว่า ไว้เสร็จงานในมือก่อน (มรสุม VIE และการแยกบริษัทของเถาเป่า) ตนเองจะพำนักในอเมริกาสักปี เพื่อคิดอะไรร่างอย่างและผ่อนคลายตนเอง แต่ต่อมาไม่นาน แจ็คกับจางหย่งและเลขาธิการจำวเสี่ยวฟงแห่งอาลีบาบารูปกับทีมผู้บริหารระดับสูง ก็ต้องออกโรงอธิบายอีกครั้งเกี่ยวกับกรณีพิพาทระเบียบใหม่ของการค้าเถาเป่า (เถาเป่ามอลล์)

ในงานแถลงข่าว แจ็คบอกตรงๆ ว่า การปราบสินค้าปลอมคือเป้าหมายของระเบียบใหม่เมืองการค้าเถาเป่า “การออกระเบียบใหม่ครั้งนี้สาเหตุสำคัญเพราะเมืองการค้าเถาเป่าถูกรบกวนระยะยาวจากสินค้าปลอม หลายกระทรวงของรัฐร่วมมือกันปราบสินค้าปลอม และขอให้ยกระดับความซื่อสัตย์ในเว็บไซต์ ขนาดของอีคอมเมิร์ซใหญ่ขึ้นทุกที ถ้าเราไม่มีมาตรการบางอย่างกับสินค้าปลอมและสินค้าหนีภาษี อีคอมเมิร์ซของจีนจะไปไม่ได้ไกล” นอกจากนี้ความต้องการของการยกระดับอีคอมเมิร์ซประเทศจีนกับอิทธิพลของยุโรปและสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของจีน ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ต้องออกระเบียบใหม่ แจ็คชี้แจงว่าอีคอมเมิร์ซประเทศจีนกำลังเผชิญกับการยกระดับทางธุรกิจ “ผมคิดว่าภายในสามปีห้าปี เศรษฐกิจของจีนจะพบกับความท้าทาย ผู้ที่จะได้รับความท้าทายมากที่สุดคือธุรกิจ SME ในประเทศจีน”

ผู้สื่อข่าวพบว่าก่อนขึ้นเวที แจ็คมองที่ฝ่ามือของตนเองหลายครั้งเพราะบนฝ่ามือเขียนคำว่า “อดกลั้น” สี่ห้าตัว แจ็คหัวเราะและกล่าวว่านี่ก็เพื่อ “ควบคุมตนเองไม่ให้ระเบิดอารมณ์”

แจ๊คกล่าวว่าตลอดปีที่ไม่ราบรื่นเลย มีเรื่องที่ทำให้เขาเจ็บปวดเกิดขึ้นถึงสามครั้ง ประกอบด้วยเว็บไซต์เถาเป่าถูกสถานะโทรทัศน์ระบุว่า “มีสินค้าปลอมมาก” กรณีจิวฟูเป่า (alipay) และมรสุมเมืองการค้าเถาเป่าครั้งนี้ “หวังว่านี่จะเป็นครั้งสุดท้าย”

แม้ขณะนั้นแจ๊คจะหัวหม่นไปกับกรณีดังกล่าวข้างต้น แต่ขณะปรากฏตัวในงานแถลงข่าว เขากลับไม่ได้แสดงความกระวนกระวายหรือหงุดหงิดออกมา กลับพูดจาอย่างราบเรียบบอกเล่าตามความเป็นจริงว่าเขาจะคลี่คลาย “มรสุมเถาเป่า” ครั้งนี้อย่างไร ลีลาที่นุ่มนวลนี้ทำให้คำพูดของแจ๊คยิ่งอ้อมค้อมและแสดงถึงความจริงใจ จึงเป็นที่ยอมรับของผู้คน

ในชีวิตประจำวัน การสนทนากับผู้อื่นอย่างนุ่มนวล จะสามารถสลายความแปลกหน้าและความคิดอีหลักอิเหลื่ออย่างรวดเร็ว และคำพูดที่นุ่มนวลมักทำให้ผู้คนยอมรับได้ง่าย เพราะการพูดเช่นนี้ไม่เพียงแสดงออกถึงอุปนิสัยของคนพูด ยังจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่่าไปกับคุณได้ง่ายและยอมทำให้คุณเป็นที่ยอมรับ

ลีลาทางการพูดคือปัจจัยสำคัญที่ตัดสินว่าพูดจาสำเร็จหรือไม่เพราะขณะสนทนาทั้งสองฝ่ายย่อมสังเกตเห็นหน้าท่าทางและไวด่อความรู้สึก ดังนั้นในการสนทนาจึงต้องทำให้อีกฝ่ายรู้สึกถึงความจริงจัง เป็นมิตรและจริงใจ วิธีแสดงออกที่โอนอ่อนผ่อนตามไม่เพียงเป็นการแสดงความนับถือและยอมรับอีกฝ่าย แต่ยังเป็นพลังของการหลอมรวมในตัวเองด้วย แม้ขณะนี้อีกฝ่ายจะมีความโกรธในใจ แต่ขอเพียงคุณพูดจาอย่างอ้อมค้อมและเป็นมิตร ก็ยังคงจะได้รับเคารพและความเข้าใจจากอีกฝ่าย

การสมาคมกับผู้คน คำพูดใดควรพูด คำพูดใดไม่ควรพูด ควรพูดอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายการผูกมิตรสัมพันธ์ นี่คื่อบัญชาด้านมารยาทที่ควรระวัง โดยทั่วไปแล้วคำพูดที่นุ่มนวลมักได้ใจคนและทำให้อีกฝ่ายเปิดใจ ดังนั้นนับแต่ไปในการสนทนาประจำวันเราจึงควรเริ่มจากการฝึกพูดให้นุ่มนวลเป็นปฐมบท

7. ต้องพูดจากใจให้หมดเปลือก จะทำให้คุณมีแรงดึงดูดมากยิ่งขึ้น

การเจรจากับภายนอก คำพูดต้องเหมาะสมกับฐานะของตน นี่เป็นเรื่องไม่ต้องสงสัย แต่ถ้าสามารถแสดงออกอย่างหมดเปลือกอาจได้ผลที่ดียิ่งขึ้น เพราะคนที่พูดอะไรอย่างหมดเปลือกมักเป็นคนใจกว้าง คำพูดของเขามักทำให้คนฟังรู้สึกว่ามีธรรมดา

คนที่พูดจากใจอย่างหมดเปลือกมักดึงดูดใจคน การดึงดูดใจคนหมายความว่าขณะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่ใกล้ชิดเป็นกันเอง แรงดึงดูดของคนมักมาจากอุปนิสัย คนใจกว้างมักชอบแสดงออกและมีชีวิตชีวา ดังนั้นคำพูดของเขาจึงทำให้ผู้คนรู้สึกใกล้ชิดได้ง่าย

สิงหาคม ค.ศ. 2011 แจ็ค หม่าผู้ดำรงตำแหน่งประธานบอร์ดของอาลีบาบา กรุ๊ป และ CEO ขณะกำลังนั่งเครื่องบินจากต่างประเทศกลับสู่ปักกิ่ง เขาใช้เวลาสามชั่วโมงเขียนจดหมายถึงพนักงานคนหนึ่งที่อยู่งานยังไม่ครบสามปี ในจดหมายเขาพูดถึงทัศนคติของเขาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานใหม่อีกครั้ง

“เมื่อก่อนขึ้นเครื่อง ผมได้เห็นโพสต์ข้อความของเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งที่เขาเขียนเหมือนบทกวี เสนอให้ทุกคนจุดประกายของประชาธิปไตยและเสรีภาพในเว็บไซต์ภายในของบริษัท บอกว่าสังคมกำลังมีดমন

“พี่น้อง ได้โปรด! นี่มิใช่วัตถุประสงค์แรกเริ่มการสร้างเว็บไซต์ภายในของเรา พวกเราชื่นชมบรรยากาศของประชาธิปไตย แสวงหาการสร้างสภาพแวดล้อมที่อิสระเสรีและเปิดกว้าง แต่พวกเราไม่ควรถกเถียงเรื่องประชาธิปไตยในที่นี้ และยิ่งไม่ต้องไปจุดคบเพลิงประชาธิปไตยหรือเสรีภาพใดๆ! เสรีประชาธิปไตยไม่ใช่ไฟ เธอคือน้ำ! เสรีประชาธิปไตยไม่ใช่การแสดงออก แต่คือการปรับปรุง! เสรีประชาธิปไตยไม่ใช่การระบายอารมณ์ เธอคือสติสัมปชัญญะที่สมบูรณ์แบบ! สิ่งร้อยรัดเสรีภาพที่ใหญ่ที่สุด

ไม่ได้มาจากภายนอก แต่มาจากโลกในจิตใจ ประวัติศาสตร์ พิสูจน์แล้วว่า การมุ่งแสวงหาแต่เสรีภาพประชาธิปไตยอย่างเดียว ความจริงแล้วนำมาซึ่งภัยพิบัติเช่นเดียวกับยุคมีดของเผด็จการ”

.....

“นักเรียนทั้งหลายของอาลี พวกเราคือบริษัทหนึ่ง พวกเรามีภารกิจของตนเอง พวกเรามีหน้าที่ของตนเอง พวกเราใช้ความพยายามของตนเอง ทำอีคอมเมิร์ซที่ทำให้อินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อความสุขของครอบครัวนับพันนับหมื่น แน่นนอนนักเรียนทั้งหลาย พวกคุณอาจเห็นต่าง แต่นี่คือความตั้งใจในวันแรกของพวกเราที่สร้างธุรกิจ พวกเราจะไม่เปลี่ยนแปลงพวกเราเพียงหวังว่าจะใช้การทำงานอย่างจริงจังและวิธีการของพวกเราไปสร้างคุณค่าให้สังคม หลังพวกเราทำงานของเราเสร็จสมบูรณ์แล้ว จะกระตือรือร้นต่อการมีส่วนร่วมในกิจการใหญ่ระดับมนุษยชาติ ฮาฮา

“โลกนี้มีสี่ล้านเพราะความต่าง จุดยืนของอาลีคือเรามีมุมมองของตนเอง เข้าใจและปฏิบัติการ พวกเราไม่ได้สมบูรณ์แบบและไม่มีทางจะถูกต้องเสมอ แต่นี่คือสิ่งที่เราต้องการเอง นี่คือความคิดและหลักการของเราขณะก่อตั้งบริษัท

“คุณอาจมีทัศนคติและความเห็นที่แตกต่าง พวกเราจะรับฟังอย่างจริงจัง แต่ไม่แน่ว่าจะต้องทำตามที่คุณบอก และก็ไม่ได้แน่ว่าจะต้องทำสีหน้าดีๆ ต่อคุณ ฮาฮา เพราะพวกเราก็เป็นคนเหมือนกัน พวกเราก็โมโหเป็น นี่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับเสรีประชาธิปไตยมิใช่หรือ? เมื่อเจตนาที่ดีไม่ถูกเข้าใจและเคารพ พวกเราจะโกรธ จะกลุ้มใจ คุณก็เป็นเหมือนกัน ใช่ไหม! แต่เชื่อว่หลังคำว่า ‘แม่่ง’ แล้วจะเย็นลง จะอย่างไรพวกเราก็มักเป็นอย่างนี้อยู่แล้ว

“หลายคนไม่เห็นด้วยกับทัศนะของผม ความจริงก็ไม่เป็นไร เพราะแต่ไหนแต่ไรพวกเราก็ไม่เคยมุ่งแสวงหาผู้สนับสนุนทัศนะของเรามากกว่านี้ แต่เราจะทุ่มเทเวลาไปกับการพิสูจน์และทำให้ทัศนะของเราสมบูรณ์แบบ นี่คือการเข้าใจของคนที่มิต่อประชาธิปไตยและเสรีภาพ ประชาธิปไตยและเสรีภาพคือการมีสิทธิที่จะแสดงออกและยื่นกรานในอุดมการณ์ของตนเอง”

จากคำพูดของคนคนหนึ่ง เรามักสามารถมองเห็นว่าเขามีอุปนิสัยอย่างไร ข้อความที่แจ๊คโพสท์ตอบพนักงานข้างต้น เห็นได้ว่าแจ๊คมักใช้ความใจกว้างในการมองพัฒนาการของเหตุการณ์ โดยเฉพาะขณะพูดถึงพนักงานของตนเอง เขามักจะใช้คำว่า “นักเรียนของอาลี” มาเรียกอย่างสนิทสนมเพื่อเคลือบความนุ่มนวลลงบนท่าทีที่โอหังของตน

มัทซุชิตะ คาโนซุเกะ (Matsushita Kanosuke ค.ศ. 1894-1989 นักอุตสาหกรรมชาวญี่ปุ่น ผู้ได้รับยกย่องเป็นเทพแห่งธุรกิจ) เคยกล่าวว่า “ผู้นำต้องมีเส้นที่ดึงดูดใจคน ถ้าสามารถทำให้ลูกน้องรู้สึกได้ว่า ‘พวกเรายินดีทำเพื่อคนคนนี้’ ก็ย่อมจะมีผู้มีความรู้ความสามารถมากมายให้เขาใช้สอย แต่เมื่อใดที่สูญเสียเส้นนี้ไป เขาก็จะไม่ใช้ผู้นำที่ดีอีกต่อไป” ข้อความที่แจ๊คโพสท์ได้ใจพนักงานอีกครั้งอย่างไม่ต้องสงสัย

เรามาดูถ้อยคำอีกบทหนึ่งของแจ๊ค

“เคยมีคนถามผมว่า แจ๊ค คุณมีสมาชิก 4,600,000 คนแล้ว คุณยังคิดจะได้สมาชิกอีกเท่าใด? ที่ผมคิดอยู่ทุกวันไม่ใช่การเพิ่มจำนวนสมาชิก แต่คิดว่าทำอะไรเพื่อค่าบนเน็ตจึงจะทำได้มากยิ่งขึ้น วันนี้ลูกค้าของเราจ่ายเงินให้อาลีบาบา พุ่งขึ้นพวกเขายินดีจ่ายมากขึ้น แสดงว่าพวกเขาทำเงินได้มากขึ้น ความจริงแล้วการสร้างธุรกิจง่ายมาก ก็เหมือนการเดินทางไปในความมืดเดินไปตามทิศที่เห็นแล้วสว่างย่อมหลุดออกมาจนได้ ธุรกิจมี

อายุสิบปีแล้วจึงค่อยไปพูดถึงยุทธศาสตร์และยุทธวิธี ผมศึกษา
ธุรกิจที่ล้มเหลวมากมาย ผมไม่ชอบดูประสบการณ์ของความ
สำเร็จ ผมชอบสรุปประสบการณ์ของความล้มเหลว คนส่วน
มากพูดว่าเพราะการนำของเจ็คจึงทำให้ออลิบาบารอดมาได้ นี่
ไม่ถูกต้อง ผมไม่ได้ฉลาดขนาดนั้น

“ตอนนี้ผมคิดว่าโลกนี้ไม่มีโรงเรียนสร้าง CEO สถาบัน
CEO ที่ดีที่สุดคือฟอรัมประเภทต่างๆ ผมคิดว่าผมเป็น CEO
จีนที่เข้าร่วมการประชุมฟอรัมมากที่สุด ผมมักต่อต้านพวก
MBA ในการประชุมฟอรัม MBA ผมรู้สึกมีความหมาย พวก
เขาจะต่อต้านผมแล้วให้ออกัสผมในการคิดได้กลับ”

ในฐานะผู้นำบริษัท ต้องฝึกปรีชเนห์แบบนี้ให้พนักงานรักคุณ ศรัทธา
คุณ สนับสนุนคุณ ให้พวกเขาารู้สึกว่าการได้ร่วมงานกับคุณไม่เพียงเป็นบุญ
สัมพันธ์ หากยังเป็นกำลังใจอย่างหนึ่ง คำพูดของเจ็คแสดงความในใจอย่าง
หมดเปลือก ยืนยันถึงความลึกซึ้งทางความคิด การกล่อมเกลานิ้วยและความ
ใจกว้าง จึงยอมเป็นที่รักและเคารพของผู้คน

ความจริงการคบหาสมาคมระหว่างคนกับคน ทุกคนต่างก็ชอบความ
จริงใจและเจตนาที่ดี ชอบคบหากับคนใจกว้าง ถ้าเช่นนั้นพวกเขาก็จะเรียนรู้
จากเจ็คมิใช่หรือ ลองใช้คำพูดที่ใจกว้างและสนิทยสนมมาผูกมัดใจคน

8. คำพูดจากความห่วงใยอย่างลึกซึ้ง ทำให้ผู้อื่นสัมผัสได้ในฉับพลัน

คำพูดจากใจจริงทำให้คนรู้สึกว่ามีค่า เพราะการสนทนาต้องเริ่ม
จากใจ คนผู้หนึ่งยินดีใช้ความจริงใจไปแลกความจริงใจและสื่อสารกันอย่าง
จริงใจนี่คือการแลกเปลี่ยนในอุดมคติที่ดีที่สุดและขณะสนทนาเราก็ไม่จำเป็นต้อง
ตั้งการ์ดสูงป้องกันตัว การพูดคุยเช่นนี้ย่อมรู้สึกสบายใจ

ทุกคนย่อมต้องการความเอื้ออาทร และส่วนมากในชีวิตของเรามักจะเลยความจริงใจอยู่บ่อยครั้ง จึงทำให้สะพานแห่งมิตรภาพที่เราคิดจะเชื่อมต่อกับผู้คนสะดุดลง ถ้าเรามีจิตใจที่เปี่ยมด้วยความห่วงใย ขณะสนทนากับอีกฝ่ายใช้ความจริงใจ ย่อมจะเป็นที่ประทับใจเป็นธรรมดา

ค.ศ. 2011 เว็บไซต์เถาเป่า “ครบรอบแปดปี” และเปิดการประชุมผู้สื่อข่าว ผู้สื่อข่าวพูดถึงหัวข้อที่กำลังร้อนแรงคือเรื่องสินค้าปลอม แจ็คชี้แจงว่า “อินเทอร์เน็ตวันนี้คือช่วงเวลาที่ดีที่สุด เพราะมันโปร่งใส เปิดกว้างและตรวจสอบได้ การซื้อขายทางเน็ตคือยาวิเศษการแก้ปัญหาสินค้าปลอมของประเทศจีน เพราะการซื้อขายทุกรายการบันทึกอยู่ในเซิร์ฟเวอร์ของเถาเป่า กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรมและหน่วยงานความมั่นคงของรัฐสามารถสืบสาวได้และตัดเส้นทางการผลิตสินค้าปลอมได้ ทำให้สินค้าปลอมอยู่ไม่ได้”

ขณะเดียวกันแจ็คกล่าวว่า ระบบเครดิตของอีคอมเมิร์ซประเทศจีนสร้างเสร็จเบื้องต้นแล้ว “เชื่อว่าผู้ค้า 90% บนเถาเป่าเชื่อถือได้ ไม่ควรตีการค้าทางเน็ตและเถาเป่าให้ตายไปในไม่เกี่ยวกับการปราบสินค้าปลอม”

ขณะปราศรัยในงาน แจ็คกล่าว “พวกเราไม่ได้ทำผิดอะไร พวกเราจะทำให้ดียิ่งขึ้นต่างหาก ผู้บริโภค 97% พึงพอใจคนแค่ 3% ไม่พอใจคุณก็บอกว่านี่คือปัญหาใหญ่ที่สุด?” แจ็คระบุว่า “พวกเราไม่ใช่บริษัทที่ทำเงิน หากแต่หวังว่าจะทำสิ่งที่มีคุณประโยชน์ต่อสังคมนี้และประเทศนี้ การเปลี่ยนผ่านและการยกระดับมีค่าทดแทนต้องจ่ายอย่างแน่นอน รายได้โดยเฉลี่ยประชาชาติ GDP จาก 3,000 เหรียญสหรัฐฯ ถึง 4,000 เหรียญย่อมต้องมีระยะทาง และระยะทางนี้เราต้องจ่ายค่าทดแทน วันนี้ผมเองคิดว่าอีคอมเมิร์ซและเศรษฐกิจอินเทอร์เน็ตน่าจะเป็นวิธี

แก้ปัญหาที่ดีที่สุด การผงาดขึ้นของเศรษฐกิจอินเทอร์เน็ตและอีคอมเมิร์ซส่วนตัวแล้วผมคิดว่าจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการปราบสินค้าปลอม ให้หน่อกล้าของการค้าทางเน็ตเติบโตอีกสักนิด มันจะช่วยป้องกันปัญหาที่พวกเราแก้ไม่ได้สักทีนี้”

แจ็คชี้แจงว่า เถาเป่ายินดีและกำลังแบกรับความเจ็บปวดจากการเปลี่ยนผ่านของประเทศไทย “ในฐานะที่เถาเป่าเป็นแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย จึงมีหน้าที่ในการผลักดันให้ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านจากตลาดที่ไร้ระเบียบไปสู่ความมีจรรยาบรรณ เถาเป่าจะไม่ละความพยายามและจะไม่หยุดลงเพียงเพราะคำวิจารณ์ของผู้อื่น”

ขณะเผชิญกับความเคลือบแคลงของสาธารณชน แจ็คไม่ได้โต้กลับอย่างเผ็ดร้อน หากใช้วิธีสื่อสารด้วยดีมาอธิบายถึงความอึดอัดของเถาเป่าแน่นอนในฐานะแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย เถาเป่ายอมหลีกเลี่ยงหน้าที่ในการกำกับดูแลการนี้ไม่ได้ แต่เพราะเถาเป่าไม่ได้ถือกฎหมายหรือมีอำนาจในการลงโทษจึงไม่สามารถกำกับดูแลห่วงโซ่การผลิตสินค้าที่ผลิตสินค้าปลอม แจ็คพูดจาอย่างฉลาดฉานด้วยน้ำใสใจจริงแสดงถึงความห่วงใยของตนต่อผู้ค้าเถาเป่า ขณะเดียวกันก็แสดงจุดยืนของตนเองอย่างชัดเจน

ประวัติศาสตร์จีนมีนิทานปรัมปราเรื่อง “กัอนหินผงกัหว” คือหมายความว่าคนเราเมื่อจริงใจถึงที่สุด แม้แต่กัอนหินที่ไม่มีชีวิตก็ยังผงกัหวเห็นพ้องด้วย จึงเห็นได้ว่าการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ ผู้คนย่อมจะซาบซึ้งในความจริงใจของคุณ และการอธิบายอย่างจริงใจของคุณจะทำให้อีกฝ่ายมีความรู้สึกที่ดีและได้รับความเชื่อถือ อันดับต่อไปคือคำสัมภาษณ์ของแจ็ค จากการถามตอบ เราจะเห็นได้ว่าแจ็คเต็มไปด้วยความจริงใจ

ถาม : “คุณปลุกฝั่งคนหนุ่มสาวให้พวกเขาเป็นผู้นำใน

อนาคตได้อย่างไร?”

แจ๊ค : “หนุ่มสาวที่ดีจะถูกค้นพบและผ่านการฝึกอบรมก่อนอื่นคุณต้องค้นพบก่อนว่าเขาเป็นคนมีความรับผิดชอบ เป็นไปไม่ได้ที่คุณจะพบคนที่สมบูรณ์แบบ ที่คุณหาได้คือคนที่มีความบกพร่อง ก็เพราะมีข้อบกพร่องนี่แหละจึงต้องการความช่วยเหลือจากคุณ

“ประการแรกผมจะไม่หาคนที่สมบูรณ์แบบ ผมหาคนที่มีความมาตรฐานคุณธรรมล้าเลิศไม่ได้หรอก ที่ผมหาคือคนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่มีความคิดของตนเอง คนที่มีความคิดของตนเองใช้ว่าจะมีกำลังในการปฏิบัติ คนที่มีความสามารถในปฏิบัติการก็ไม่แน่ว่าจะมีความคิดของตนเอง ดังนั้นคุณจึงต้อง pick a team ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ ความคิดดีมาก ความสามารถในการปฏิบัติสูง คนแบบนี้ไม่ค่อยมี ดังนั้นผมจึงพูดเสมอว่า ไอเดียชั้นสามบวกปฏิบัติการชั้นหนึ่ง ถ้าเป็นไอเดียชั้นหนึ่ง...คุณทำออกมาก่อนค่อยว่ากัน ความสามารถทั้งสองอย่างนี้บ่อยครั้งที่จะอยู่คู่กัน ถ้าคุณจะหาคนประเภทนี้คุณอาจต้องรอเป็นสิบปี ดังนั้นผมจึงหาคนหลากหลายประเภท คนนี้มีความคิด คนนี้มีความสามารถในการปฏิบัติ แล้วรวมพวกเขาเข้าด้วยกัน คุณไม่ได้หาทายาท คุณกำลังหาทีม หาคนกลุ่มหนึ่ง ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ องค์กรกับคนต้องผนึกเข้าด้วยกันจึงจะเรียกว่า Perfect

“คุณถามว่าผมฝึกคนอย่างไร? ค้นพบ ฝึกอบรมและให้โอกาสแก่พวกเขา...ธุรกิจที่สะท้านโลกต้องใช้คนใหม่มาทำเรื่องใหม่ ธุรกิจที่ไม่สะท้านโลก คนใหม่ทำเรื่องเก่า คนเก่าทำเรื่องใหม่”

คนที่มีความจริงใจเป็นทุนเดิม ยามพูดจาจะไม่ลดเสียงหรือไม่ตรงประเด็น ไม่ว่าจะกับคนหรือเรื่องราว พวกเขาล้วนมีความจริงใจ ขณะแจ๊คพูดถึง

การฝึกอบรมคนหนุ่มสาวอย่างไร ก็ได้แสดงความจริงใจว่าตนเองทำอะไร จึงปลุกฝังให้พวกเขาเติบโตและเป็นผู้รับผิดชอบอนาคตได้ คำพูดเหล่านี้ของ แจ็คเป็นการให้กำลังใจแก่คนหนุ่มสาว ขณะเดียวกันก็เป็นการแสดงถึงการยอมรับคนหนุ่มสาวและฝากความหวังไว้กับพวกเขา

ในชีวิตประจำวัน คำพูดที่ทำให้ผู้คนรู้สึกถึงความจริงใจจะได้รับการยอมรับมากที่สุด เพราะความจริงใจจะทำให้บรรยากาศการสนทนากลมเกลียวเป็นธรรมชาติ ถ้าเราพูดคุยกับผู้คนได้แบบนี้ ก็เชื่อว่าคุณจะเป็นที่ยอมรับอย่างแน่นอน