หนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตได้

มอบหนังสือดี เป็นของขวัญสำหรับคนที่รักและห่วงใย

หนังสือขายดี

วิธีพูดกับคน

วิธีรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูด เพื่อไม่ให้เสียเปรียบ หรือตกเป็นรองใคร

โดยใช้ศิลปะ **"ทังก์ฟู"**

TONGUE FU! : How to Deflect, Disarm, and Defuse Any Verbal Conflict

เขียนโดย : **แซม ฮอห์น (Sam Horn)**

แปลและเรียบเรียงโดย : **เสถียร เทศทอง** และ **อมรวรรณ เทศทอง**

บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

BEE MEDIA
Self-Development

BEE MEDIA
GROUP

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

หนังสือ **วิธีพูดกับคน** วิธีรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูด
เพื่อไม่ให้เสียเปรียบ หรือตกเป็นรองใคร **โดยใช้ศิลปะ "ทังก์ฟู"**

แปลจาก : **Tongue Fu! :** How to Deflect, Disarm, and Defuse Any Verbal Conflict

เขียนโดย : **Sam Horn** บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

แปลและเรียบเรียงโดย : **เสถียร เทศทอง** และ **อมรวรรณ เทศทอง**

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2562 โดย **บริษัท บี มีเดีย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด**
ห้ามการลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ รวมทั้งการจัดเก็บถ่ายทอด ไม่ว่าด้วยรูปแบบหรือวิธีการใด ๆ
ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายภาพ การบันทึก หรือวิธีการอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร

Title : **Tongue Fu! :** How to Deflect, Disarm, and Defuse Any Verbal Conflict Author : **Sam Horn**
Copyright © **Sam Horn , 1996** This translation published by arrangement with St. Martin's Press, LLC.
Thai copyright © 2019 by **Bee Media Group (Thailand) Co., Ltd.** through **Tuttle-Mori Agency Co., Ltd.**

พิมพ์ครั้งแรก : ธันวาคม 2562 1912 9 8 7 6 5 4 3 2 1

ISBN 978-616-444-024-1 ราคา 270 บาท

BEE MEDIA GROUP มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

จัดพิมพ์โดย **สำนักพิมพ์** BEE MEDIA Self-Development

ในเครือ **บริษัท บี มีเดีย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด**
BEE MEDIA GROUP (THAILAND) CO.,LTD.

69 ซ.เรวดี 12 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

ติดต่อสำนักพิมพ์ได้ที่ **มือถือ 089-111-7500**, 089-120-7700 โทรศัพท์ 02-034-9474

Line id **: @beemedia** www.facebook.com/**beemedia** Email : **Info@BeeMedia.co.th**

ติดตามข่าวสาร สมัครสมาชิก และรับสิทธิพิเศษได้ที่ **www.BeeMedia.co.th**

จัดจำหน่ายโดย : **บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)**
1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260
โทรศัพท์ 02-826-8000 โทรสาร 02-826-8356-9 http://www.se-ed.com

กรณีต้องการสั่งซื้อจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นของขวัญหรือ ส.ค.ส. ในทุกเทศกาล เช่น ปีใหม่ งานสัมมนา งานอบรม พัฒนาบุคลากรหน่วยงานหรือเป็นของขวัญเพื่อคนที่รักและห่วงใย **ขอรับส่วนลดพิเศษที่ 089-111-7500,** Line id : **@beemedia**, **www.BeeMedia.co.th**

พิมพ์บน กระดาษถนอมสายตากรีนรีด www.greenread.com

หนังสือเล่มนี้จัดพิมพ์ด้วยความรับผิดชอบและใช้กระดาษถนอมสายตาอย่างดี ทุกเล่มรับประกันความพอใจสูงสุด หากเกิดปัญหาการพิมพ์ สามารถเปลี่ยนเล่มใหม่ได้ทันที

หมายเหตุ บรรณาธิการ

ในชีวิตจริงคนเราทุกคนย่อมพบเจอกับคนทุกประเภทและการถูกทำร้ายด้วยคำพูด รวมไปถึงการถูกเอาเปรียบ การโต้เถียงขัดแย้ง การโยนความผิดใส่กัน การชอบยุ่งเรื่องส่วนตัวของเรา ไม่มีใครชอบที่จะต้องคบหาหรือทำงานกับคนเจ้าปัญหาหรือเรื่องมาก แต่ต้องยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ต้องพบเจอเป็นประจำ ในขณะเดียวกัน บางครั้งเราต้องเป็นผู้กำหนดสถานการณ์ให้ดีขึ้นด้วยการเป็นผู้ฟังที่ดี การพูดเพื่อสร้างกำลังใจหรือให้คนยอมทำงานให้เราด้วยความเต็มใจ เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้เทคนิควิธีการเพื่อรับมือหรือโต้กลับในทุกสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการใช้ศิลปะ “ทังก์ฟู”

“ทั้งก์ฟู-Tongue Fu!” เป็นศิลปะที่จะช่วยขจัดอารมณ์ขุ่นเคือง ลดแรงปะทะทางจิตใจ และหันเหความสนใจไปจากสิ่งที่ถูกโจมตีอยู่โดยมีเป้าหมายคือการเรียนรู้วิธีการสร้างความมั่นใจเมื่อต้องจัดการกับสถานการณ์ที่ถูกทำร้ายด้วยคำพูด ศิลปะทั้งก์ฟูไม่ใช่แค่เรื่องของการรับมือกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่ยังเป็นวิธีการสื่อสารที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน เราจะได้เรียนรู้วิธีป้องกันความขัดแย้งและสร้างความร่วมมือ รวมถึงการเลือกที่จะคงไว้ซึ่งจิตใจที่มีเมตตาต่อผู้อื่น แม้ผู้อื่นกำลังทำไม่ดีกับเราอยู่ก็ตาม

หนังสือ **“วิธีพูดกับคน** วิธีรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูดเพื่อไม่ให้เสียเปรียบหรือตกเป็นรองใคร โดยใช้ศิลปะ **“ทังก์ฟู””** เล่มนี้ เป็น **หนังสือดี** แปลจากหนังสือ Tongue Fu! : How to Deflect, Disarm, and Defuse Any Verbal Conflict เขียนโดย แซม ฮอห์น ซึ่งมีเนื้อหาในการสอนเทคนิควิธีการที่ช่วยสามารถรับมือหรือโต้กลับในทุกสถานการณ์การพูดและทำให้ชีวิตดีขึ้นมีความสุขมากขึ้นได้ตลอดไป

สำนักพิมพ์ BEE MEDIA Self-Development ภูมิใจที่ได้จัดพิมพ์ **หนังสือดี** เล่มนี้ซึ่งจะช่วยให้ท่านได้ประยุกต์เทคนิควิธีการและวิธีคิดที่ดีต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงชีวิตของท่านและผู้คนรอบข้างให้มีชีวิตที่ดีขึ้นได้ตลอดไป

เพราะหนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบญจมิตร

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

ผู้คนพูดถึงหนังสือเล่มนี้อย่างไรบ้าง

ผู้เขียนถือเป็นผู้ชำนาญระดับสายดำในด้านการจัดการกับคำพูดที่มุ่งทำร้าย หนังสือเล่มนี้ไม่ได้สอนให้คุณใช้วิชาคาราเต้ในการเอาชนะฝ่ายตรงข้าม แต่กลับสอนให้คุณเอาชนะฝ่ายตรงข้ามด้วยจิตอันเมตตา

- เดอะ ซีแอทเทิล ทามส์ *The Seattle Times*

หนังสือเล่มนี้ถือเป็นคู่มือช่วยในการสื่อสาร โดยเฉพาะสอนวิธีการมองข้ามความโกรธ ความอึดอัดใจ หรือความหัวเสีย และจัดการกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ หนังสือเล่มนี้มีเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย รวมถึงข้อแนะนำในการนำเทคนิคต่าง ๆ ที่ได้ในแต่ละบทไปใช้ ซึ่งทำให้หนังสือเล่มนี้น่าสนใจขึ้นไปอีก

- โฮโนลูลู สตาร์ บูลเลทิน *Honolulu Star Bulletin*

ผู้อ่านสามารถใช้หนังสือเล่มนี้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับผู้อื่น แนวทางของหนังสือเล่มนี้จะเปลี่ยนทัศนคติของคุณและผู้อื่นได้ นอกจากนี้ยังอาจช่วยให้ผู้อื่นเปลี่ยนวิธีที่พวกเขาจะปฏิบัติต่อคุณ หนังสือเล่มนี้เต็มไปด้วยวิธีการที่มีศิลปะในการหักเหความสนใจไปจากความขัดแย้ง

- ฟอร์เรน เซอร์วิส เจอร์นัล *Foreign Service Journal*

“ถ้าคุณกำลังไม่มีความสุขในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากคำพูดไม่ว่าโดยโดยการนิ่งเงียบหรือการตอบโต้กลับอย่างรุนแรงแบบเดียวกัน หนังสือเล่มนี้ช่วยคุณได้ เพราะในหนังสือจะมีคำแนะนำและแบบฝึกหัดให้คุณได้ฝึกฝน และเมื่อคุณต้องเจอกับสถานการณ์ที่ลำบากใจเกี่ยวกับคำพูดคน คุณจะยังสามารถรักษาความสง่างามของตนเองไว้ได้”

- ผู้บริหารหญิง

“คุณอาจเคยตกเป็นเป้าโจมตีด้วยคำพูด ไม่จากเพื่อน เพื่อนร่วมธุรกิจ ลูกค้า หรือแม้กระทั่งคนรัก คุณจะปลดอาวุธเหล่านั้นของพวกเขาลงได้อย่างไรโดยยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ไว้ได้ หนังสือเล่มนี้จะบอกวิธีการเหล่านั้น”

- มิเชล เลอโบ Michael LeBoeuf,
ผู้เขียนหนังสือ How to Win Customers and Keep Them for Life

สารบัญ

เกี่ยวกับผู้เขียน ผู้แปลและเรียบเรียง 4
หมายเหตุ บรรณาธิการ 5 บทนำ 11

วิธีพูดกับคน วิธีรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูด เพื่อไม่ให้เสียเปรียบ หรือตกเป็นรองใคร โดยใช้ศิลปะ **"ทังก์ฟู"**

ตอนที่ 1 จงใช้สติมากกว่าใช้อารมณ์

1 ก้าวข้ามความโกรธหรือไม่พอใจ 19
: วิธีพูดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ทำให้โกรธหรือไม่พอใจ

2 จัดการสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความสนุก 30
: วิธีรับมือกับสิ่งร้าย ๆ ด้วยวิธีคิดมุมมองใหม่

3 คุยกับคนผ่านปัญหาของเขา 40
: วิธีพูดเพื่อช่วยคนที่มีความทุกข์ให้รู้สึกดีขึ้น

4 วิธีจัดการกับการร้องเรียน 48
: วิธีจัดการกับคนที่เรียกร้องอยากได้นั่นอยากได้นี่ตลอดเวลา

5 วิธีออกจากความขัดแย้งอย่างสง่างาม 59
: วิธียับยั้งไม่ให้พูดคำพูดที่แสดงความโกรธ และการออกจากสถานการณ์ขัดแย้งอย่างสง่างาม

6 เปิดเผยเกมที่กำลังเล่นอยู่ 69
: วิธีรับมือหรือจัดการคนที่ชอบยุ่มย่ามกับชีวิตคนอื่น

7 เทคนิคการไม่พูด 77
: วิธียับยั้งคำพูดเพื่อป้องกันไม่ให้สถานการณ์บานปลาย

8 ควรพูดอะไรเมื่อไม่รู้จะพูดอะไร 85
: ทำอย่างไรถ้ามีคนพูดกับคุณในทางที่ทำให้เสื่อมเสีย

9 หาทางแก้ไขปัญหา ไม่ใช่หาที่ผิดพลาด 93
: ทำอย่างไรเมื่อตกในสถานการณ์ที่มีการโยนความผิดใส่กัน

ตอนที่ 2 วิธีพูดที่สร้างสรรค์ หรือวิธีที่ทำลาย

10 รับรู้ ไม่โต้เถียงหรือแก้ตัว 103
: ทำอย่างไรจึงจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้เกิดการต่อต้านหรือสงครามน้ำลาย

11 จงทำตัวเป็นโค้ช ไม่ใช่เป็นนักวิจารณ์ 111
: วิธีพูดเพื่อให้คนฟังยอมรับและเปลี่ยนแปลงตนเองได้ดีขึ้น

12 เปลี่ยนการออกคำสั่งเป็นขอร้อง 117
: วิธีพูดเพื่อให้คนฟังไม่รู้สึกเหมือนถูกสั่งหรือบังคับให้ทำ

13 ขจัดคำว่า "ทำไม่ได้ เพราะ..." ออกไป 124
: วิธีพูดเพื่อไม่ให้คนฟังรู้สึกเสียน้ำใจ หรือรู้สึกถูกปฏิเสธ

14 มองปัญหาอย่างไม่ใช่ปัญหา *132*
: วิธีเปลี่ยนวิธีคิดที่มีต่อ "ปัญหา"
15 หลีกเลี่ยงการพูดเกินจริง *138*
: วิธีหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดเกินจริงที่กระทบความรู้สึกคนฟัง

ตอนที่ 3 เปลี่ยนความขัดแย้งเป็นความร่วมมือ

16 ตั้งใจฟังอย่างระมัดระวัง *149*
: วิธีพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเป็นผู้รับฟังที่ดี
17 กฎสำหรับคนที่มีพฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้ *157*
: วิธีควบคุมสถานการณ์ให้ทุกคนรักษากฎ
18 ขจัดข้อโต้แย้ง *167*
: วิธีพูดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง
19 เข้าถึงด้วยการเปิดใจ *173*
: วิธีปรับทัศนคติใหม่ให้กับปัญหา
20 ร่วมกันควบคุม *181*
: วิธีทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ตอนที่ 4 ได้ในสิ่งที่อยากได้หรือสมควรจะได้รับมากขึ้น

21 จงกำหนดสนามรบเอง *191*
: วิธีกำหนดกลยุทธ์ที่ดีที่สุด
22 พูดคำว่า "ไม่" โดยไม่น่าเกลียด *199*
: วิธีพูดปฏิเสธคนให้เป็น
23 หยุดการพูดอย่างมีกลยุทธ์ *209*
: วิธีทำให้คนพูดมาก หยุดพูด
24 แสดงออกและรู้สึกมั่นใจ *218*
: วิธีพูดเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจและได้รับความเกรงใจ
25 หลักการโน้มน้าว 5 ประการ *230*
: วิธีพูดเพื่อโน้มน้าวคนให้ยอมทำตามที่เราขอร้องหรือต้องการ
26 ปลดแอกคนพาลสู่อิสระภาพ *239*
: วิธีเอาตัวรอดและจัดการกับคนพาล
27 ให้โอกาสคนได้เริ่มต้นใหม่ *250*
: วิธีหยุดความคิดอาฆาตหรือแค้นใจเพื่อเริ่มต้นชีวิตใหม่
28 เป็นผู้กำหนดอารมณ์ตัวเราเอง *258*
: วิธีกำจัดคนที่นำปัญหามาให้ให้ออกไปจากใจของเรา
29 รักษาการมีทัศนคติบวก *266*
: วิธีคิดเมื่อต้องตกในสถานการณ์เลวร้ายหรือยากลำบาก
30 จงฆ่าพวกเขาด้วยความกรุณา *276*
: วิธีเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยการมีเมตตากรุณาในใจ

บทส่งท้าย : เปลี่ยนความตั้งใจเป็นการลงมือทำ *289*

วิธีพูดกับคน

วิธีรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูด
เพื่อไม่ให้เสียเปรียบ หรือตกเป็นรองใคร
โดยใช้ศิลปะ **“ทังก์ฟู”**

TONGUE FU! : How to Deflect, Disarm, and Defuse Any Verbal Conflict โดย : **SAM HORN**

“เมื่อคำพูดหลุดออกจากปากแล้ว
จะไม่สามารถตามมันกลับมาได้”

- สุภาษิตรัสเซีย

“**ศิ**ลปะในการสื่อสารพูดคุยนั้น
ไม่เพียง ‘พูดในสิ่งที่ถูกต้อง’
ในเวลาที่ควรพูด
แต่ยังรวมถึง ‘การไม่พูด’
ในสิ่งที่ไม่ควรพูด
เมื่ออยู่ในสถานการณ์ถูกยั่วยุ”

- โดโรธี เนวิลล์

บทนำ

ย้อนไปในปี ค.ศ 1989 ดร. เรย์ โอชิโร ผู้เชี่ยวชาญในโครงการศึกษาต่อเนื่อง ได้ขอให้ฉันไปเป็นวิทยากรในเรื่องวิธีการจัดการกับคนที่ชอบทำตัวมีปัญหาที่จัดขึ้นที่มหาวิทยาลัยฮาวาย ทั้ง ดร.เรย์ และฉันเห็นแนวโน้มหนึ่งที่เหมือนกันก็คือ องค์กรต่าง ๆ มีความต้องการหลักสูตรอบรมที่สอนเกี่ยวกับการจัดการกับคนที่ก่อปัญหา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่หยาบคายหรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ

ในการพัฒนาหลักสูตรนี้ฉันตระหนักดีว่า ทำไมคนส่วนใหญ่จึงรู้สึกเสียใจที่ไม่เคยมีโอกาสเรียนรู้วิธีรับมือกับคนเหล่านั้น เหตุผลเพราะว่าวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่มีสอนในโรงเรียนเหมือนกับวิชาอื่น ๆ เช่น คณิตศาสตร์ ประวัติศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์ ผลลัพธ์ที่ตามมาก็คือ เมื่อต้องเจอกับคนที่จัดการได้ยากและต้องอยู่ท่ามกลางคนเหล่านั้น เราจึงไม่รู้ว่าจะจัดการหรือพูดอย่างไร บ่อยครั้งการจัดการความขัดแย้งดังกล่าวจบลงที่การโต้ตอบกลับไปแบบเดียวกันหรือยอมจำนนนิ่งเงียบ ซึ่งทั้ง 2 วิธีล้วนแต่ทำให้เราเป็นทุกข์และไม่ได้ช่วยให้สถานการณ์ดีขึ้นเลย

ดังนั้นเป้าหมายของหนังสือเล่มนี้คือการให้เครื่องมือที่สามารถนำไปใช้จัดการกับปัญหาที่ท้าทายดังกล่าวได้ในชีวิตจริง หนังสือเล่มนี้ไม่ต้องการเสียเวลาไปกับทฤษฎีที่ไม่สามารถนำไปใช้ได้จริงและคำพูดที่ซ้ำซากก็ไม่สามารถช่วยอะไรคุณได้เมื่อคุณต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีคนมาตะโกนหรือกล่าวหาในสิ่งที่ไม่ใช่ความผิดของคุณ

ในการจัดสัมมนาครั้งแรก หลังจากจบชั่วโมงแรกได้มีการให้พักรับประทานอาหารว่าง ฉันสังเกตเห็นผู้เข้าสัมมนาท่านหนึ่งไม่ยอมลุกออกจากโต๊ะ ได้แต่นั่งผงกศีรษะอย่างช้า ๆ และเหม่อลอยเหมือนกำลังคิดอะไรอยู่ ฉันจึงเดินเข้าแล้วไปถามเขาว่ากำลังคิดอะไรอยู่

เขาตอบว่า "สวัสดีครับ ผมเป็นนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ลูกค้าส่วนใหญ่ของผมเป็นพวกที่เรียกร้องจะเอาโน่นเอานี่และถือตัว พวกเขารู้สึกว่าเขาสามารถปฏิบัติต่อผมยังไงก็ได้ ผมรู้สึกเบื่อหน่ายกับสิ่งเหล่านี้ นั่นคือเหตุผลที่ผมสมัครเรียนหลักสูตรนี้เพื่อที่ผมจะหาทางเอาคืนพวกเขากลับไปได้บ้าง แต่สิ่งที่คุณกำลังจะสอนผมไม่ใช่เรื่องทำนองนี้ใช่มั้ยครับ"

ฉันดีใจที่เขาจับหัวใจของหลักสูตรนี้ได้อย่างรวดเร็ว "คุณเข้าใจถูกต้องแล้วค่ะ มันไม่ได้ทำอะไรให้มันดีขึ้นได้เลย หากคุณรับมือกับคนพาลหรืองี่เง่าด้วยการโต้ตอบกลับแบบเดียวกับที่เขาทำกับคุณ หรือโมโหพวกเขา หรือแม้กระทั่งการยอมถอย!"

เขาเล่าต่อว่า "ผมฝึกศิลปะป้องกันตัว ผมเรียน 'คาราเต้' 'ไทชิ' 'ไอไคโด' และ 'ยูโด' สิ่งที่คุณกำลังพูดถึงมันออกเสียงคล้าย ๆ กับ 'กังฟู'* ใช่มั้ยครับ" ฉันตอบเขาไปว่า "ใช่ มันคือ ทั้งก์ฟู (Tongue Fu!)" หลังจากนั้นพวกเราก็มองหน้ากันหัวเราะ ยูเรก้า!! มันเป็นชื่อที่ช่างเหมาะอะไรอย่างนี้

ตั้งแต่นั้นมา ฉันได้จัดสัมมนานี้อีกหลายร้อยครั้งให้กับคนหลายกลุ่มตั้งแต่ผู้บริหารที่ยังอยู่ในวัยหนุ่มสาว ผู้สอบบัญชีของกรมสรรพากร จนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจของมลรัฐโฮโนลูลู สหรัฐอเมริกา ผู้เข้าร่วมสัมมนาเหล่านั้นมักจะขอหนังสือเล่มนี้ เพื่อที่จะได้นำกลับไปอ่านทบทวนหรือแบ่งปันให้เพื่อน ครอบครัว เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของหลักสูตรนี้

---

* *กังฟู* ***เป็นศิลปะการต่อสู้ของจีน***
Tongue (ทัง) *แปลว่า ลิ้น,คารม,สำนวนภาษา, การพูด (คำทางการ) ความสามารถในการพูด*

ศิลปะทั้งก์ฟู (Tongue Fu!) คืออะไร

"เรามีสิทธิ์เลือกว่า เราจะยอมตกเป็นเหยื่อหรือไม่ยอม"

- นิรนาม

กังฟู (Kung Fu!) เป็นศิลปะการต่อสู้ของจีนซึ่งเน้นการพัฒนาจากภายใน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะหลบหรือลดการบาดเจ็บจากการถูกจู่โจมจากคู่ต่อสู้ ส่วน **"ทั้งก์ฟู-Tongue Fu!"** เป็นศิลปะการต่อสู้ทางใจที่พัฒนาขึ้นจากภายในเช่นกัน อันมีวัตถุประสงค์เพื่อปลดชนวนความขัดแย้ง ขจัดอารมณ์ขุ่นเคือง ลดแรงปะทะทางจิตใจ และหันเหความสนใจไปจากสิ่งที่ถูกโจมตีอยู่

เป้าหมายของ **"ศิลปะทั้งก์ฟู"** คือ การเรียนรู้วิธีการสร้างความมั่นใจให้กับคุณ เมื่อต้องจัดการกับสถานการณ์ที่ถูกทำร้ายด้วยคำพูด โดยนำศิลปะการต่อสู้ทางใจและวาจา ที่ได้เรียนรู้จากหนังสือเล่มนี้ไปใช้ในการป้องกันตนเองอย่างผู้ชำนาญได้ และคุณจะไม่รู้สึกสิ้นหวังหรือพ่ายแพ้เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ถูกท้าทายอารมณ์อีกต่อไป

ศิลปะทั้งก์ฟูไม่ใช่แค่เรื่องของการรับมือกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่มันเป็นปรัชญาในการใช้ชีวิต เป็นวิธีการสื่อสารที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน คุณจะได้เรียนรู้วิธีการป้องกันความขัดแย้งและสร้างความร่วมมือ รวมถึงการเลือกที่จะคงไว้ซึ่งจิตใจที่มีเมตตาต่อผู้อื่น แม้ผู้อื่นกำลังทำไม่ดีกับเราอยู่ก็ตาม

ในความเป็นจริงไม่มีใครชอบที่จะต้องคบหาหรือทำงานกับคนเจ้าปัญหาหรือเรื่องมาก แต่ต้องยอมรับว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เราต้องพบเจอเป็นประจำ แนวคิดต่าง ๆ ในหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณมีทักษะในการลดความรู้สึกโกรธเมื่อมีคนเห็นต่าง ซึ่งทำให้ไม่ต้องเสียความสัมพันธ์กับผู้อื่นและทำให้ชีวิตมีความสุขมากขึ้น นอกจากนี้จะได้เรียนรู้เทคนิคการพูดเพื่อรักษาสิทธิ์ของตัวเองเมื่อมีใครมาเอาเปรียบ และท้ายสุด คุณจะได้เรียนรู้ที่จะไม่ไปเหยียบเท้าผู้อื่นโดยไม่เจตนา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บได้ หรืออาจทำให้ตัวคุณบาดเจ็บเสียเอง

- จากใจผู้เขียน -

คุณพ่อเคยบอกฉันว่า “ความคิดดี ๆ มีอยู่ดาษดื่น แต่มันจะไม่มีค่าเลยถ้าลูกไม่ได้นำไปปฏิบัติ” ฉันเชื่อว่าเทคนิคต่าง ๆ ของศิลปะทั้งก์ฟู ในหนังสือเล่มนี้ก็เช่นกัน มันจะเกิดประโยชน์ได้ถ้าคุณนำมันไปใช้ในชีวิตประจำวันของคุณอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

ครูที่ฉันชอบมากคนหนึ่งเคยสอนว่า “ดินสอที่สั้น ดีกว่าความจำที่ยาวนาน” ดังนั้นจึงอยากแนะนำว่าเวลาอ่านหนังสือเล่มนี้ควรถือดินสอไว้ด้วย เพื่อขีดเส้นใต้ข้อความสำคัญ และจดบันทึกข้อความสำคัญบริเวณขอบกระดาษ สิ่งใดที่อยู่ในสายตาบ่อย ๆ สิ่งนั้นจะติดอยู่ในใจ ดังนั้นทุกครั้งเมื่อคุณอ่านเจอข้อแนะนำที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ขอให้เขียนลงในกระดาษและนำไปแปะไว้ในที่ที่คุณสามารถมองเห็นได้บ่อย ๆ ซึ่งจะช่วยให้คุณจำมันได้ดีขึ้น

คำคมหรือคติพจน์ต่าง ๆ ในหนังสือเล่มนี้ นำไปกล่าวอ้างต่อได้ไหม

“ปัญญาของปราชญ์และประสบการณ์ของผู้อาวุโส
จะยังคงอยู่ไม่สูญหายไปไหนเพราะมีการนำมากล่าวอ้างถึง”

- เบนจามิน ดิสราเอล

คำพูดของดิสราเอลนั้นเป็นจริง ดังนั้นคำคมหรือคติพจน์ต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในหนังสือเล่มนี้ก็เพื่อหวังว่าจะช่วยให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ฉันเองพยายามระบุนามของเจ้าของคำคมเหล่านั้นเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่ก็มีหลายคำคมไม่รู้ที่มาที่ไป บางครั้งได้มาจากการแบ่งปันของผู้เข้าสัมมนา บางอันได้มาจากหนังสือที่ไม่ได้ระบุเจ้าของ และบางคำได้มาจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ของฉันเอง ดังนั้นหากผู้อ่านท่านใดรู้แหล่งที่มาของคำคมหรือคติพจน์เหล่านั้นว่าเป็นของบุคคลใด ฉันจะรู้สึกขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งถ้าแจ้งมายังฉัน นอกจากนี้ คุณจะได้พบกับคำนิยามที่หลากหลาย การสืบค้นความหมายต่าง ๆ จากพจนานุกรมช่วยให้ได้มุมมองที่ทำให้เข้าใจในความหมายของคำที่กระจ่างขึ้น ฉันเองจะดีใจทุกครั้งที่ได้ค้นพบความหมายที่แท้จริงของคำต่าง ๆ และหวังว่าผู้อ่านจะได้ค้นพบความหมายอันกระจ่างอย่างลึกซึ้งเช่นกัน

จงเรียนรู้จากผู้อื่น

"เราควรเรียนรู้จากความผิดพลาดของผู้อื่น เราไม่มีเวลาพอที่จะทำความผิดพลาดและเรียนรู้จากมันด้วยตัวเองทั้งหมด"

- กรัสโซ มาร์กซ์

ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมสัมมนาที่เต็มใจแบ่งปันประสบการณ์ต่าง ๆ ในเวทีสัมนาหลายครั้ง ทำให้ฉันนำมาเป็นตัวอย่างที่คุณจะได้เรียนรู้ประสบการณ์ดังกล่าวจากหนังสือเล่มนี้ มีคำกล่าวว่า "หมอเป็นทางลัดสู่การมีสุขภาพดี โค้ชเป็นทางลัดสู่การเป็นสุดยอดคนเก่ง ครูเป็นทางลัดสู่การมีองค์ความรู้" ตัวอย่างที่อยู่ในหนังสือเล่มนี้ก็เช่นกัน จะช่วยให้คุณได้ประโยชน์จากการไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกด้วยตัวคุณเอง ฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประสบการณ์ที่พวกเขาแบ่งปันนั้นจะเป็นทางลัดสู่ความสำเร็จในการจัดการกับคนที่มีปัญหาได้ง่ายขึ้น

เยาวะหะราล เนห์รู อดีตนายกรัฐมนตรีคนแรกของอินเดียกล่าวไว้ว่า "มีสิ่งหนึ่งที่จะอยู่กับตัวเรา ไม่มีใครเอามันไปจากเราได้ คือการแสดงออกด้วยความกล้าหาญและสง่างาม และยึดถือปฏิบัติตามอุดมคติที่ให้ความหมายต่อชีวิตของเรา" คำว่าอุดมคติ หมายถึง "มาตรฐานของความพยายาม ความมุมานะบากบั่น เพื่อมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ"

คุณอาจคิดว่า **"ศิลปะทั้งก์ฟู"** เป็นอุดมคติที่ไม่สามารถนำมาใช้ในชีวิตจริงได้ ใช่ค่ะ ทั้งก์ฟูเป็นอุดมคติ แต่ทว่ามันได้รับการพิสูจน์จากผู้สำเร็จหลักสูตรนี้แล้วว่าสามารถนำมาใช้ได้จริง ถ้าคุณมีความกล้าหาญพอที่จะปฏิบัติต่อคนที่หยาบคายกับคุณด้วยการให้เกียรติ และมุ่งมั่นที่จะดำเนินชีวิตแบบนั้นในชีวิตประจำวัน ในท้ายสุดคุณจะรู้สึกได้ว่าความสัมพันธ์กับคนรอบข้างไม่ว่าที่บ้านหรือที่ทำงานของคุณดีขึ้น และสังคมของคุณก็จะน่าอยู่ขึ้น **"ศิลปะทั้งก์ฟู"** สามารถนำสิ่งที่มีความหมายและเป็นรางวัลมาสู่ชีวิตคุณได้

“เรามีสิทธิ์เลือกว่า
เราจะยอมตกเป็นเหยื่อ
หรือไม่ยอม”

- นิรนาม

ตอนที่ 1

จงใช้สติ
มากกว่าใช้อารมณ์

“**ยิ่**งคนเรารู้ความจริงมากเท่าไหร่
เราก็จะให้อภัยได้มากเท่านั้น”

- ขงจื้อ

1

ก้าวข้ามความโกรธหรือไม่พึงพอใจ

: วิธีพูดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ทำให้โกรธหรือไม่พอใจ

"ในภาษาอังกฤษคำว่า โกรธ (Anger) เขียนสั้นกว่า คำว่า อันตราย (Danger) อยู่เพียง 1 ตัวอักษรเท่านั้น"

- นิรนาม

เมื่อมีคนพูดไม่ดีหรือพูดใส่ร้ายคุณ คุณจะทำอย่างไร

คุณเลือกที่จะนิ่งเงียบเพราะไม่รู้ว่าจะพูดอะไร หรือจะตอบกลับเพียงแค่ว่าคุณไม่ได้เป็นเช่นนั้น หรือจะเก็บมาคิดระหว่างทางกลับบ้านว่าควรจะโต้ตอบอย่างไรดี

เป็นธรรมดาที่คุณจะโต้ตอบกลับในทันทีถ้ามีใครมาตะโกนใส่หรือตำหนิคุณในสิ่งที่ไม่ใช่ความผิดของคุณ คุณอาจจะคิดอยู่ในใจว่า "นี่มันไม่แฟร์เลย" "อะไรกันวะ" หรือ "ฉันไม่ได้อะไรด้วยเลย" ซึ่งการตอบโต้กลับแบบใช้อารมณ์แม้จะเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ แต่ก็ทำให้อารมณ์ของเราขุ่นมัวและไม่ได้ทำให้อะไรดีขึ้น หนำซ้ำในบางครั้งอาจทำให้สถานการณ์กลับแย่ลงอีกเสียด้วยซ้ำ

ในบทนี้จะมีเทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้คุณ **"คิดก่อนพูด"** เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ทำให้คุณโกรธหรือไม่พอใจ

จงถามตัวเองเสมอว่า : "ถ้าเป็นเรา... เราจะรู้สึกยังไง"

"ทุกความผิดพลาดหรือความโง่เขลาที่ฉันแสดงออกไป
ล้วนเป็นผลมาจากการกระทำที่ปราศจากความยั้งคิด"

- นิรนาม

Iราจะฝึกฝนตนเองให้เป็นคนคิดก่อนทำได้อย่างไร เราควรเข้าใจว่าทุกครั้งที่เราโกรธใคร นั่นอาจเป็นเพราะเรามองจากมุมมองของเราด้านเดียว การที่เราจะสามารถมองจากมุมมองของผู้อื่นได้ต้องเกิดจากความเข้าใจผู้อื่นก่อน โดยเริ่มจากการตั้งคำถาม **"ถ้าเราเป็นเขาหรืออยู่ในสถานการณ์เดียวกับเขา เราจะรู้สึกยังไง"** พลังของคำถามลักษณะนี้จะช่วยให้เราขจัดความเกลียดชังโดยการเห็นผู้อื่นจากมุมมองของเขาได้

แม้บางครั้งเราอาจจะไม่ชอบพฤติกรรมของเขาคนนั้น แต่การตั้งคำถาม "ถ้าเป็นเรา... เราจะรู้สึกยังไง" นั้น จะทำให้เราเข้าใจผู้อื่นว่าทำไมพวกเขาถึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นและมันช่วยให้เราสามารถให้อภัยผู้อื่นได้ **ขงจื้อ** กล่าวว่า **"ยิ่งคนเรารู้ความจริงมากเท่าไหร่ เราก็จะให้อภัยได้มากเท่านั้น"** ดังนั้นการให้เวลาทำความเข้าใจต้นเหตุของพฤติกรรมไม่ดีของคนอื่น จะเป็นจุดเริ่มต้นของการให้อภัย

เปลี่ยนความรู้สึกโกรธ เป็นความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น

"ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่นเป็นสิ่งบ่งชี้ที่ดีที่สุดถึงความมีวุฒิภาวะ"

- ลัทธิทังก์ฟู

ผู้เข้าสัมมนาคนหนึ่งเขียนจดหมายมาเล่าความสำเร็จของเขาในการมองผู้อื่นอย่างเข้าอกเข้าใจว่า

*"**คุ**ณแม่ของฉันอยู่ในบ้านพักคนชราตลอดช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ทุก ๆ วันเสาร์ฉันต้องขับรถไปเยี่ยมแม่ด้วยความรู้สึกไม่อยากไป หรือกลัวที่ต้องไปเจอแม่ เพราะทุกครั้งที่ไปเยี่ยมแม่ แม่มักจะบ่นโน่นบ่นนี่ ไม่ว่าจะเรื่องไม่ถูกใจคนที่พักอยู่ร่วมห้อง ไม่มีลูกหลานมาเยี่ยม ไม่สบายเจ็บโน่นเจ็บนี่*

พอมาเข้าสัมมนานี้ ฉันเริ่มถามตัวเองว่า "ฉันจะรู้สึกเช่นไร ถ้าตัวฉันเองต้องมานอนติดเตียงถึง 18 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ และต้องอยู่ร่วมห้องแคบ ๆ กับคนที่ตัวเองไม่ชอบ ที่เปิดโทรทัศน์เสียงดังซะจนไม่สามารถคิดอะไรเงียบ ๆ ได้ ฉันจะรู้สึกยังไงเมื่อเวลาผ่านไปจากวัน เป็นเดือน เป็นปี ไม่มีแม้กระทั่งลูกหลานมาเยี่ยมสักแค่ชั่วโมง และทุก ๆ เช้าเมื่อตื่นขึ้นมาพร้อมกับการเจ็บปวดตามตัว ไม่ได้เห็นเดือนเห็นตะวัน"

เมื่อได้ถามตัวเองแบบนั้นมันทำให้ฉันหลุดออกจากความเห็นแก่ตัวที่รู้สึกหงุดหงิดแม่ และยิ่งฉันนั่งไตร่ตรองถึงสิ่งที่แม่ทำให้ฉันในวันที่ผ่าน ๆ มาแล้ว มันยิ่งทำให้ฉันตระหนักว่า อย่างน้อยที่สุดสิ่งที่ฉันทำให้แม่ได้คือมีเวลาอยู่ดูแลแม่ครั้งละสัก 2-3 ชั่วโมงที่มาเยี่ยมเธอ"

ดังนั้นถ้าคุณไม่ชอบสิ่งที่ผู้อื่นกระทำกับคุณ คุณมีทางเลือก 2 ทาง คือ ตอบโต้อย่างไม่คิดเพื่อให้ใจเขาเจ็บกลับไป หรือใช้เวลาสักเล็กน้อยในการมองจากมุมมองของเขา และทำใจของเราให้สงบ

เลือกที่จะโกรธ หรือ เลือกที่จะเห็นใจ

"ถ้าเราปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยการให้เกียรติอย่างสม่ำเสมอ
ผลกระทบที่มีต่อตัวเราและสังคมโดยรวมจะดีอย่างน่าประหลาดใจ"

- เฮนรี่ ชาร์ล ลิ้งค์

Kลังจบการสัมมนาทั้งก์ฟูครั้งหนึ่งในโรงแรมขนาดใหญ่ ผู้จัดการแผนกต้อนรับของโรงแรมได้เล่าประสบการณ์ที่เธอได้นำ **"เทคนิคทั้งก์ฟู"** ไปใช้ได้ประสบความสำเร็จ เธอเล่าว่า "การทำหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับเราจะพบกับเรื่องหรือคนที่ทำให้รู้สึกขุ่นเคืองใจได้เป็นบางครั้ง เพราะเราเป็นด่านแรกที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อ จึงมักจะได้ยินเรื่องที่ไม่ปกติ เรื่องของความผิดพลาด อาทิ ความล่าช้าของเครื่องบิน กระเป๋าเดินทางสูญหาย การเข้าแถวรอรถเช่านาน หรือแม้กระทั่งเสียงบ่นเรื่องดินฟ้า อากาศ"

"เช้าตรู่ของวันหลังจบสัมมนาครั้งนั้น มีคู่แต่งงานใหม่ตัวเปียกชุ่มเดินเข้ามาแจ้งลงทะเบียนเข้าพัก ฉันได้แจ้งทั้งคู่ว่าจะสามารถเข้าพักได้ในเวลาบ่าย 3 โมงเนื่องจากห้องพักที่จองไว้ยังไม่พร้อมสำหรับการให้บริการ ซึ่งหมายความว่าพวกเขาต้องรออีกหลายชั่วโมงกว่าจะเข้าห้องพักได้"

สิ่งนี้ทำให้ชายหนุ่มผู้ดูเหนื่อยล้าถึงกับอารมณ์เสียและพูดขึ้นว่า 'คุณหมายความว่ายังไงที่บอกว่าเราไม่สามารถเข้าพักได้ตอนนี้ นี่เป็นการมาฮันนีมูนของเรา 2 คนนะ หลังจากที่เราต้องยืนจัดงานแต่งงานมาแล้ว 36 ชั่วโมงติดต่อกัน เรารู้สึกเหนื่อยมากจนยืนต่อไปไม่ไหวแล้วนะ'"

"ฉันพยายามชี้แจงเขาทั้งสองว่า โรงแรมของเราตอนนี้ถูกจองเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์เพื่อจัดงานสัมมนาใหญ่ ซึ่งเพิ่งเสร็จงานเมื่อวาน และแขกจะคืนห้องพักหลังจากพักทานอาหารกลางวันเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าคู่นี้ก็ยังรู้สึกไม่พอใจอยู่ดี เริ่มขว้างของ โดยเฉพาะเจ้าบ่าว เขาคิดว่าถ้าเขาโวยเสียงดัง ๆ ในที่สุดโรงแรมก็จะหาห้องสวีทที่ว่างให้เขาทั้งสองแทน ยิ่งเขายืนกรานที่จะเอาห้องยิ่งทำให้ฉันรู้สึกขุ่นเคืองมากขึ้น"

"ฉันเกือบจะเก็บอารมณ์ไว้ไม่อยู่ แต่เมื่อฉันนึกถึงสิ่งที่ได้เรียนมา ทำให้ฉันคิดขึ้นได้ว่าสิ่งที่ฉันควรทำคือ 'ฉันควรคิดหรือถามตัวเองว่าฉันจะรู้สึกยังไง ถ้าฉันเป็นเขาตอนนี้ ที่รู้สึกเหนื่อยแสนเหนื่อยแต่เข้าห้องพักไม่ได้ ซึ่งต้องรออีกอย่างน้อย 6 ชั่วโมง นี่เป็นการมาฮันนีมูนที่กำลังจะกลายเป็นฝันร้าย'"

"และเมื่อฉันเข้าใจความรู้สึกของพวกเขา มันทำให้ฉันที่กำลังจะโมโหใจเย็นลงและรู้สึกให้อภัยในสิ่งที่พวกเขาแสดงพฤติกรรมออกมา ฉันจึงตัดสินใจมอบบัตรสมนาคุณให้แก่ทั้ง 2 คนสำหรับทานอาหารเช้าแบบบุฟเฟ่ต์ และสามารถเข้าใช้ห้องสันทนาการ เพื่อที่จะเข้าไปเปลี่ยนชุดว่ายน้ำและนอนเล่นที่ชายหาดได้ ทั้งคู่กลับมาหาฉันในวันต่อมาเพื่อมาขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือต่อพวกเขา"

สิ่งที่ผู้จัดการโรงแรมนี้ได้เรียนรู้ด้วยตัวเธอเอง คือคุณค่าของการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น แทนที่จะตอบโต้กลับให้สาสม แต่กลับเอาตัวเองเข้าไปนั่งอยู่ในใจของผู้อื่น ทำให้เธอสามารถจัดการปัญหาด้วยความเมตตามากกว่าใช้ความเย่อหยิ่งหรือการดูถูกคน

จงถามตัวเองว่า : "ทำไมพวกเขาถึงเป็นเช่นนั้น"

"คนอ่อนแอจะไม่สามารถให้อภัยผู้อื่นได้
การให้อภัยเป็นคุณสมบัติของผู้เข้มแข็ง"
- มหาตมะ คานธี

คุณอยากรู้ไหม มีคำถามง่าย ๆ 1 คำถามที่ช่วยให้เราสามารถลืมและให้อภัยกับคนที่ไม่ดีกับเราได้ เพียงเราถามคำถามกับตัวเองว่า **"ทำไมพวกเขาถึงเป็นเช่นนั้น"**

ฉันกับแอนดูร์ลูกชายของฉันแวะร้านไอศกรีมละแวกบ้านเพื่อซื้อเค้กวันเกิดให้เขา ตอนนั้นในร้านมีลูกค้ายืนออกันเต็มไปหมด บางคนสั่งไอศกรีมซันเดย์ บ้างสั่งมิลค์เชคหรือรายการที่ยุ่งยากอื่น ๆ โดยมีพนักงาน

ร้านที่เป็นเด็กผู้หญิงที่อยู่ในวัยเรียนมัธยมเพียงคนเดียว กำลังวิ่งวุ่นอยู่หลังเคาน์เตอร์ เธอพยายามจัดการทุกอย่างอย่างให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ดูเหมือนว่ายิ่งเธอรีบเท่าไร เธอกลับยิ่งทำไม่ทันมากขึ้นเท่านั้น

30 นาทีผ่านไป เธอก็เรียกคิวของเรา ฉันยื่นเบอร์คิวให้เธอพร้อมกับสั่งไอศกรีมช็อคโกแลตชิพ 3 ควอท รายการสั่งไอศกรีมนี้ดูเหมือนจะเป็นฟางเส้นสุดท้ายสำหรับพนักงานขายที่อ่อนล้าเต็มที่อย่างเธอแล้ว เธอเท้าสะเอวและพูดอย่างอารมณ์เสียว่า "ไอศกรีมช็อคโกแลตชิพ 3 ควอท นี่คุณรู้มั้ยว่าไอศกรีมที่สั่งน่ะมันแข็งมากกว่าจะตักออกมาได้มันยากขนาดไหน"

ถ้าฉันไม่ได้เป็นผู้ชำนาญการเรื่องศิลปะทั้งก์ฟูละก็ ฉันคงหลุดอารมณ์เสียพร้อมกับคำพูดที่ไม่ดีหรือไม่เกิดประโยชน์ออกไป เช่น "อ้าว... ขอโทษนะ... ฉันนึกว่าที่นี่เป็นร้านขายไอศกรีมซะอีก" คำพูดเสียดสีประชดประชันเหล่านี้มันไม่ได้ทำให้ใครรู้สึกดีขึ้นมาเลย รวมทั้งฉันและเด็กผู้หญิงคนนั้น ดังนั้นฉันจึงปิดปากตัวเองซะก่อนที่จะพูดไม่ดีออกไปและถามตัวเองว่า "ทำไมเด็กคนนั้นถึงพูดแบบนั้นออกมา เธออาจจะอ่อนล้าเพราะเจออะไรมาทั้งวันแล้ว หรือเธออาจอยู่ในช่วงมีประจำเดือนที่อาจทำให้เธอรู้สึกหงุดหงิดง่าย"

หลังจากได้ระบายแล้ว ความไม่เป็นมิตรของเธอก็ดูหายไปพร้อมกับการถอนหายใจอย่างแรงแล้วพูดขึ้นว่า "เอ้อ ค่ะ วันนี้หนูวิ่งวุ่นอยู่คนเดียวทั้งวันไม่ได้หยุดเลยตั้งแต่ 10 โมงเช้า อันที่จริงหนูควรเลิกงานตั้งแต่ชั่วโมงที่แล้ว แต่เจ้าของร้านยังไม่มาเสียที" ระหว่างที่เธอพูดระบายออกมา เธอก็จัดการห่อไอศกรีมที่เราสั่งไปด้วย ตอนที่เธอส่งไอศกรีมให้เราและเรากำลังจะออกจากร้าน เธอยิ้มให้เราพร้อมกับโบกมือให้พวกเราอย่างเป็นมิตร นี่คืออีกหนึ่งตัวอย่างของพลังทั้งก์ฟู การตั้งคำถามกับตัวเราก่อนที่จะตอบโต้อะไรออกไปว่า "ทำไม เขา/เธอ จึงพูดหรือแสดงออกเช่นนั้น" มันทำให้เราได้มุมมองที่เป็นบวกเพิ่มขึ้น

เทคนิคเหล่านี้ให้ประโยชน์กับคุณอย่างไร

"ถ้าเรามีความอดทนอดกลั้นต่อความโกรธของเราได้ 1 ครั้ง
เราก็จะไม่ต้องเผชิญกับความรู้สึกเสียใจไปอีกนาน"

- สุภาษิตจีน

การตั้งคำถามว่า **"ถ้าหากเป็นเรา เราจะรู้สึกยังไง"** และ **"ทำไมเขาถึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น"** จะช่วยให้คุณปฏิบัติต่อเขาเหล่านั้นด้วยความอ่อนโยนมากกว่าการประชดประชัน ถึงแม้ว่าคุณไม่แน่ใจว่าอะไรหรือปมหลังอะไรที่ทำให้เขามีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวแบบนั้น การฉุกคิดเพียงไม่กี่วินาทีถึงแรงจูงใจหรือสาเหตุที่ทำให้เขาเป็นเช่นนั้น มันจะช่วยทำให้คุณไม่หลุดคำพูดที่จะสร้างความเสียใจให้กับคุณเองในภายหลัง

มีผู้เข้าร่วมสัมมนาคนหนึ่งแสดงความไม่เห็นด้วยกับวิธีการอดทนอดกลั้นนี้ "ผมไม่เห็นด้วย ทำไมจะต้องใจเย็นกับคนที่พูดไม่ดีหรือมีพฤติกรรมที่ไม่ดีด้วยล่ะ ถ้าใครข้ามเส้นของผมมา ผมจะข้ามกลับไปจริง ๆ แล้วพวกเขาหล่านั้นก็ควรได้รับการปฏิบัติกลับไปแบบที่ทำกับคนอื่นนั่นแหละ"

ผู้เข้าสัมมนาท่านนั้นกำลังพูดเรื่องที่ แอชเลห์ บริลเลียนท์ นักเขียนการ์ตูนชื่อดัง ได้เขียนไว้ในการ์ตูนของเขาเรื่อง "ทำไมฉันต้องประนีประนอมในเมื่อฉันเป็นฝ่ายถูก"

แล้วทำไมคุณควรเสียเวลาและพลังงานของคุณ ในการค้นหาสาเหตุที่คนอื่นแสดงออกอย่างไม่เป็นมิตรด้วยเล่า คำตอบคือ ก็เพื่อประโยชน์ต่อตัวคุณเองนั่นเอง

คนประเภทนี้มีอยู่เยอะแยะไปบนโลกใบนี้ ผู้เข้าสัมนาอีกท่านหนึ่งชื่อ เวอร์จิเนีย แซทเธียร์ ได้แสดงความเห็นว่า "เราไม่ควรปล่อยให้การรับรู้หรือทัศนคติอันคับแคบของผู้อื่นมากำหนดตัวเรา" และในทางกลับกัน เราก็ไม่ควรปล่อยให้มุมมองที่จำกัดของเราเองไปกำหนดผู้อื่นเช่นกัน

ความไม่อดทนอดกลั้นเป็นผลผลิตของความรู้สึกหยิ่งยะโส ถ้าคุณกำลังจะตอบโต้กับคนที่ต้องการทดสอบความอดทนของคุณอยู่ละก็ พึงตระหนักว่าการตอบโต้ของคุณนั้นอาจมาจากความรู้เรื่องของคนคนนั้นอย่างจำกัดนั่นเอง การที่จะคิดบัญชีกับใครก็ตามที่ทำให้คุณไม่พอใจ คนที่จ่ายไม่ใช่แค่คนที่เราจะตอบโต้เท่านั้น ตัวคุณเองก็ต้องจ่ายด้วยเช่นกัน ดังนั้นการใช้คำถามที่ทำให้เข้าอกเข้าใจคนอื่นนั้น จึงเป็นเทคนิคง่าย ๆ ที่จะดึงคุณออกจากสิ่งที่ทำให้ใจของคุณขุ่นมัว และตกอยู่ในสถานการณ์ของความขัดแย้งที่ไม่มีใครชนะ

แล้วถ้าอีกฝ่ายผิดจริง ๆ ล่ะ

"บอยครั้งการไม่ถือสาในเรื่องที่ถูกสบประมาท
ดีกว่าการมีความคิดที่จะแก้แค้น"

- เซเนกา

ผู้เข้าสัมมนาอีกท่านหนึ่งถามขึ้นว่า "ผมยังสงสัยอยู่ ถ้าพนักงานที่ร้านไอศกรีมคนนั้นเธอเป็นคนที่ไม่มีจิตใจให้บริการเองโดยไม่ได้เกี่ยวกับว่าวันนั้นเธอเหนื่อยเกินไปเพราะไม่มีคนช่วย เราควรจะปล่อยเธอไป และต้องอดทนต่อบริการที่แย่ ๆ ของเธออย่างนั้นหรือครับ"

มันเป็นข้อสงสัยที่ดีมากเลย ถ้าความพยายามของเราในการเปลี่ยนการให้บริการที่ไม่ดีของพนักงานขายไม่เป็นผลความสำเร็จ เรามีทางเลือกคือ ไม่เสียเวลาแก้แค้นกับสิ่งนี้ แค่เดินยักไหล่ออกมาแล้วไม่กลับไปใช้บริการอีก หรือเลือกที่จะไม่ยอมปล่อยพฤติกรรมแย่ ๆ แบบนี้ไป ถ้าคุณต้องการให้เขาต้องรับผิดชอบในการกระทำ คุณสามารถจัดการมันเพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการได้ด้วยการทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ยืนกรานที่จะพูดตำหนิพนักงานที่ไม่มีกาละเทศะคนนั้น คุณเชื่อเถอะว่าความพึงพอใจที่ได้สั่งสอนให้เขาผู้นั้นสำนึกผิดจะอยู่กับเราสั้นมาก การพรั่งพรูของเรากลับเป็นการตอกย้ำให้เขารู้สึกว่าเรา

เห็นแก่ตัว เลวทราม ซึ่งความรู้สึกแบบนั้นของเขายิ่งไม่ช่วยให้เขาพยายามปรับปรุงตัวโดยให้บริการที่ดีขึ้น แต่กลับเป็นการทำลายโอกาสที่จะแก้ปัญหาหรือหาทางออกด้วยความเป็นมิตรต่อกัน

ขั้นตอนที่ 2 ถามเขาด้วยความสุภาพว่า "คุณชื่ออะไรครับ" ประโยคง่าย ๆ แค่นี้ก็เพียงพอที่จะกระตุ้นเขาในการให้บริการที่สุภาพมีมารยาท เหตุผลคือ ตอนนี้เขาไม่ใช่พนักงานทั่ว ๆ ไปที่ไม่มีใครรู้จัก แต่ลูกค้ารู้ชื่อเขาแล้ว ดังนั้นเขาต้องระมัดระวังในการให้บริการและรับผิดชอบต่อการกระทำของเขา

ขั้นตอนที่ 3 แจ้งสิทธิและความคาดหวังของคุณในสถานะของลูกค้า คุณอาจบอกเขาว่า "ผมเป็นลูกค้าประจำของที่นี่และก็ยังอยากอุดหนุนธุรกิจของเธออยู่ ดังนั้นกรุณาช่วยพูดกับผมให้สุภาพหน่อย ผมยังอยากกลับมาอุดหนุนร้านนี้อยู่"

ขั้นตอนที่ 4 และเมื่อการกระทำที่ทำมาทั้งหมดเพื่อที่จะทำให้บรรยากาศดีขึ้นไม่เป็นผล คุณก็ขอพบผู้จัดการ และถ้าผู้จัดการไม่อยู่ คุณก็ขอชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้จัดการเอาไว้เพื่อจะได้ติดตามหรือพูดคุยกับผู้จัดการในวันหลัง

และเมื่อได้พบผู้จัดการ ถ้าคุณรายงานพฤติกรรมที่หยาบคายของพนักงานให้เขาฟังด้วยท่าทางที่หยาบคาย โอกาสที่ผู้จัดการจะเข้าข้างพนักงานของเขาจะมีมาก ดังนั้นคุณควรรายงานพฤติกรรมของพนักงานด้วยท่าทีที่มีความเมตตาแต่จริงจังกับเรื่องนั้น

คุณต้องใจเย็นและพูดด้วยความสุภาพว่า "ผมเข้าใจนะว่าคุณภูมิใจกับร้านของคุณมาก ผมคิดว่าคุณอาจจะอยากรู้ว่าพนักงานของคุณให้บริการลูกค้ายังไง" หลังจากนั้นคุณก็เริ่มอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมกับพยายามพูดให้เจ้าของร้านคำนึงถึงชื่อเสียงของร้าน และบอกเขาไปว่าที่คุณตัดสินใจบอกเรื่องนี้ให้ทราบเพราะคุณภาพของบริการที่ได้รับมันไม่ได้มาตรฐานที่ดีเหมือนกับที่เคยได้รับมาก่อนหน้านี้

ฉันมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องได้รับบริการที่ไม่ดีกับผู้จัดการร้านสักสองสามครั้ง และได้ใช้เทคนิคนี้ทุกครั้ง ซึ่งผู้จัดการร้านต่างก็ยอมรับและขอบคุณที่แจ้งพฤติกรรมอันน่าเสียใจของพนักงานให้ทราบเพื่อจะนำไปปรับปรุงต่อไป

เลือกที่จะเป็นคนที่เข้าอกเข้าใจผู้อื่น

"เราอยากจะเป็นคนถูก หรือเราจะอยากเป็นคนมีความสุข"

- วิถีสู่ความมหัศจรรย์

"ศิลปะทั้งก์ฟู" มีพื้นฐานมาจากหลักปรัชญาที่ว่า จงเป็นคนที่มีจิตใจเมตตาขณะที่คนอื่นต้องการความช่วยเหลือ หรือตามที่ **ดาไลลามะ** ผู้นำทางศาสนาพุทธของธิเบตกล่าวไว้ว่า **"ถ้าคุณต้องการทำให้ผู้อื่นมีความสุข จงฝึกตนให้เป็นคนเห็นอกเห็นใจหรือเข้าใจผู้อื่น และถ้าคุณต้องการมีความสุข จงฝึกตนให้เป็นคนเห็นอกเห็นใจหรือเข้าใจผู้อื่น"** ถ้ามีคนมาทำร้ายเรา เราไม่จำเป็นต้องตอบโต้กลับแบบเดียวกัน เพราะการทำแบบนั้นทั้งเราและเขาจะไม่มีความสุขทั้งคู่

โกเธ่ห์ ให้ข้อคิดว่า **"จงปฏิบัติต่อผู้อื่นบนความคิดว่าเขาเป็นคนที่มีพฤติกรรมดี และช่วยพวกเขาเหล่านั้นให้เป็นในสิ่งที่พวกเขามีความสามารถจะเป็นได้"** การเลือกที่จะปฏิบัติต่อคนที่มีพฤติกรรมไม่ดีด้วยความเข้าอกเข้าใจมากกว่าตอบโต้ด้วยความขุ่นเคือง จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกจากศัตรูมาเป็นมิตรได้มากขึ้น และจะทำให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกดีมีความสุข

แผนพัฒนาตนเองให้ก้าวข้ามความไม่พึงพอใจได้อย่างรวดเร็ว

ลองจินตนาการว่าคุณอยู่ที่โรงภาพยนต์ และกำลังยืนเข้าแถวเพื่อสั่งเครื่องดื่ม พนักงานที่อยู่หลังเคาน์เตอร์ 2 คนไม่สามารถให้บริการได้ทัน ภาพยนต์กำลังจะเริ่มฉายแล้ว ซึ่งดูเหมือนว่าของที่สั่งจะได้ไม่ทัน คุณรู้สึกไม่พอใจกับบริการที่ค่อนข้างช้า เอาล่ะ คุณลองเลือกว่าคุณจะทำอย่างไรระหว่าง 2 ทางเลือกนี้

คำพูดที่ทำให้เสียหาย	คำพูดที่ควรใช้
คุณแสดงออกถึงความไม่พอใจ และตำหนิ "ทำไมผู้จัดการไม่จ้างคนเพิ่ม นี่มันแย่มาก ๆ"	**คุณแสดงออกถึงความเข้าใจเขาทั้ง 2 คนนั้น** "พวกเขาพยายามทำเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้แล้วล่ะ แต่พนักงานมีน้อยไป"
คุณแสดงออกถึงความไม่อดทนและโมโห "ทำไมไม่รีบ ๆ หน่อย ฉันยืนรอมา 10 นาทีแล้วนะ"	**คุณเข้าใจและเห็นใจพวกเขา** "ถ้าเป็นฉัน ฉันจะรู้สึกยังไงนะ ที่ต้องให้บริการคนมากมายขนาดนี้"
คุณโทษว่าเป็นความผิดของพวกเขา "น่าจะรู้นะว่า ภาพยนต์เรื่องนี้กำลังฮิต ดังนั้นน่าจะหาคนมาช่วยมากกว่านี้"	**คุณปล่อยวางและเห็นใจพวกเขา** คุณพูดกับพวกเขาด้วยสีหน้ายิ้มแย้มว่า "ขอป๊อปคอร์นธรรมดา 2 ที่และน้ำฟรุทพั้นช์ 1 ที่ค่ะ"
คุณยังคงตัดสินผู้อื่นด้วยมุมมองของตัวเอง "นี่เป็นบริการที่แย่มาก ๆ ฉันไม่คิดจะกลับมาใช้บริการที่นี่อีก ฉันคงไม่จ่ายเงิน 15 เหรียญเพื่อมายืนรอนานขนาดนี้"	**คุณพยายามคิดว่าถ้าคุณตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกับพวกเขา สิ่งนี้ทำให้คุณสามารถก้าวข้ามความโกรธและให้อภัยพวกเขา** "ทำใจให้สงบและบอกตัวเองว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องเล็กน้อยไม่ควรเอามาใส่ใจ"

2

จัดการสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความสนุก

: วิธีรับมือกับสิ่งร้าย ๆ ด้วยวิธีคิดมุมมองใหม่

"ถ้าคุณสามารถหัวเราะกับสิ่งนั้นได้ คุณก็สามารถอยู่กับมันได้"

- เออม่า บอมเบ็ค

คุณเคยมีคำถามที่ไม่อยากจะตอบ หรือมีเหตุการณ์อะไรในชีวิตที่เมื่อพูดถึงแล้วจะรู้สึกเครียดบ้างไหม

การจะเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความสนุกท่ามกลางสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ได้นั้น เราต้องสั่งสมทักษะในการจัดการคำถามหรือสถานการณ์ที่เราไม่ชอบได้ในทันทีที่เผชิญ โดยไม่ปล่อยให้สิ่งเหล่านั้นรบกวนจิตใจเรา

เหตุการณ์ตัวอย่างของคนที่มีทักษะสร้างความสนุกได้แม้จะอยู่กับสิ่งที่ไม่ชอบ คือ มีอยู่วันหนึ่งที่สนามบินซานฟรานซิสโก ขณะที่ฉันกำลังเดินอยู่บนทางเลื่อนเพื่อไปขึ้นเครื่องบินนั้น มีสิ่งหนึ่งข้างหน้ามาดึงความสนใจฉัน สิ่งนั้นคือเด็กหนุ่มคนหนึ่งซึ่งสูงมากกำลังเดินสวนทางมา หลายคนกำลังชี้มือชี้ไม้ไปที่เขาพร้อมกับหัวเราะกันอย่างตลกขบขัน ณ ขณะนั้น ฉันรู้สึกว่าพวกนั้นมารยาทไม่ดีและหยาบคายที่แสดงอาการเช่นนั้นออกมา

แต่พอเด็กหนุ่มคนนั้นเดินใกล้เข้ามา ฉันก็เริ่มเข้าใจได้ว่าทำไมพวกเขาถึงหัวเราะขบขัน เพราะว่าเสื้อยืดที่เขาใส่เขียนว่า "NO I'M NOT A BASKETBALL PLAYER - ผมไม่ใช่นักบาสเกตบอล" และเมื่อเขาเดินผ่านไป ฉันหันกลับไปเพื่อจะพูดอะไรบางอย่าง แต่ก็ต้องหัวเราะก๊ากออกมาอย่างสุดกลั้น ด้วยว่าด้านหลังเสื้อของเขาเขียนว่า "ARE YOU A JOCKEY ? - คุณเป็นจ๊อกกี้ขี่ม้าเหรอ"

สิ่งที่เห็นทำให้ฉันอยากจะคุยกับหนุ่มฉลาดคนนี้ จึงรีบกระโดดออกจากทางเลื่อนแล้วรีบตามเขาไปจนทัน และรีบร้อนถามเขาโดยไม่ได้หยุดหายใจว่า “คุณซื้อสุดยอดเสื้อตัวนี้มาจากที่ไหนคะ”

เขาฉีกยิ้มแล้วพูดว่า “ไม่มีอะไรมากหรอกครับ ที่บ้านผมเสื้อแบบนี้มีเต็มลิ้นชักไปหมดเลยครับ เสื้อตัวที่ผมชอบมากที่สุดคือตัวที่พิมพ์ว่า ‘ผมสูง 6 ฟุต 13 นิ้ว และข้างบนนี้อากาศดี’ เขาก็เริ่มอธิบายต่อว่า “ในช่วงที่ผมอายุ 16 ถึง 18 ปี ผมสูงขึ้นเกือบ 1 ฟุต ตอนนั้นผมรู้สึกไม่อยากออกจากบ้านเลย เพราะทุก ๆ ที่ที่ผมไปมักจะมีคนมองผมจนผิดสังเกต ในที่สุดแม่บอกกับผมว่า ‘ถ้าเธอไม่สามารถเอาชนะหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งนี้ได้ เธอก็ควรจะร่วมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของมันไปเสียเลย’ แม่ผมเป็นคนคิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นครับ ตอนนี้ผมอยากออกจากบ้านทุกวัน เพราะผมรู้สึกดีและสนุกกับความสูงของผม มากกว่ารู้สึกอายเหมือนเมื่อก่อน”

เป็นไงล่ะ มันเป็นกลยุทธ์ในการใช้ชีวิตที่ฉลาดมาก ถ้าเรามีบางสิ่งบางอย่างในตัวเราที่เราไม่สามารถปลี่ยนแปลงได้ แทนที่จะปล่อยให้มันมารบกวนจิตใจเรา จะดีกว่าไหมที่เรายอมรับและใช้ชีวิตให้สนุกไปกับสิ่งที่เราเป็น เหมือนเรื่องราวของหนุ่มโย่งข้างต้น

สิ่งที่จะกระตุ้นจุดเดือดของคุณคืออะไร

“ทำไมพ่อแม่มักจะพูดเรื่องที่ทำให้เราปุ่มปุ๊ดแตก คำตอบง่ายมาก เพราะพวกเขาเป็นคนสร้างมันให้กับเรานั่นเอง”

- ข้อเขียนบนกำแพงแห่งหนึ่ง

ลองคิดดูว่าเรื่องอะไรที่เมื่อคุณได้ยินได้ฟังแล้วจะทำให้คุณอารมณ์เดือด **โยกิ เบอร์ร่า** พูดไว้ว่า **“การหัวเราะเสียงดัง ๆ เป็นเครื่องดูดซับแรงสั่นสะเทือนจากเหตุการณ์ร้าย ๆ ที่เรากำลังเผชิญอยู่ และจะช่วยให้เรารับกับสถานการณ์ที่เลวร้ายในชีวิตได้”** ดังนั้นเรามาเริ่มสะสมคำตอบหรือคำพูดดี ๆ เพื่อใช้สำหรับโต้กลับคำพูดที่ทำให้เราอารมณ์เสียกันดีกว่า

จะดีแค่ไหนถ้าจะมีใครเตรียมคำตอบที่สร้างอารมณ์ขันไว้สำหรับสถานการณ์ที่ถูกถามในสิ่งที่เรารู้สึกไม่ดี ในปี ค.ศ. 1974 ขณะที่ เดวิด นิฝเวน เป็นผู้ดำเนินรายการประกวดรางวัลอะคาเดมี่ ผู้ผลิตรายการดังกล่าวได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วว่าอาจเกิดเหตุการณ์ที่มีแขกไม่ได้รับเชิญขึ้นมาบนเวที (ปีนั้นเป็นปีแห่งการวิ่งเปลือยกายในที่สาธารณะ) ดังนั้นเขาก็เลยเตรียมคำพูดเพื่อใช้แก้สถานการณ์ไว้ล่วงหน้า นั่นก็คือคำพูดที่ผู้ฟังจะรู้สึกขบขัน และก็เป็นจริงอย่างที่เขาคิดไว้ เมื่อเดวิดดำเนินรายการไปได้ครึ่งทาง ก็ปรากฏว่ามีชายคนหนึ่งเปลือยกายวิ่งผ่านเวทีไป ทันใดนั้น เดวิดก็พูดตามบทว่า “ก็คิดซะว่า เสียงหัวเราะที่ชายคนนั้นได้รับเกิดจากการแก้ผ้าให้พวกเราดูบางอย่างที่เล็ก ๆ ของเขา” โดยที่ผู้ชมไม่รู้สึกว่าเป็นคำพูดที่ได้เตรียมการเอาไว้ก่อนแล้ว ช่างเนียนจริง ๆ

แต่ในชีวิตจริงของเรา ไม่มีใครมาเขียนบทตลกให้เราได้ ดังนั้นเราต้องสร้างบทของเราขึ้นมาเอง

ในทุก ๆ การสัมมนาเรื่องทั้งก์ฟู ฉันให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้แบ่งปันประสบการณ์ที่ถือเป็นฝันร้ายที่ตัวเองเคยเจอมา มีผู้เข้าร่วมสัมมนาท่านหนึ่งเป็นผู้หญิงที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากได้แบ่งปันประสบการณ์ของเธอว่า “ดิฉันมักจะรู้สึกไม่ดีหรือรู้สึกอึดอัดทุกครั้งที่มีคนถามว่าฉันจบการศึกษาอะไร และจากสถาบันไหน สาเหตุเพราะว่าดิฉันไม่จบแม้กระทั่งปริญญาตรี ดิฉันไม่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัย มีอยู่ครั้งหนึ่งระหว่างที่ดิฉันกำลังเสนองานอยู่ในงานสัมมนาแห่งหนึ่ง ผู้เข้าสัมมนาคนหนึ่งถามขึ้นมาว่า ดิฉันจบการศึกษาจากที่ไหน ตอนแรกที่ได้ยินคำถามดิฉันทำตัวไม่ถูกไม่รู้จะตอบคำถามยังไงดี แต่แล้วสมองก็แวบคำพูดตลกขึ้นมา ดิฉันตอบไปว่า “ฉันจบจาก ยูเอชเค - UHK (The University of Hard Knocks) ค่ะ” ผู้เข้าร่วมสัมมนาคนนั้นเกิดความสงสัยจึงถามขึ้นว่า ยูเอชเค - UHK คืออะไร มันย่อมาจากอะไร ดิฉันยิ้มแล้วตอบว่า ‘มหาวิทยาลัยแห่งการฟันฝ่าความยากลำบากของชีวิต’ คำตอบของฉันสามารถเรียกเสียงหัวเราะเบา ๆ จากคนฟังได้ มันช่วยให้

ฉันหลุดออกจากความยุ่งยากใจตรงหน้าได้แบบเนียน ๆ หลังจากนั้นมา เมื่อดิฉันเจอคำถามนี้อีก ดิฉันมักจะใช้คำตอบนี้พาตัวเองออกจากความรู้สึกอึดอัดนั้น”

อีกตัวอย่างหนึ่งคือมีคู่แต่งงานคู่หนึ่งที่อยู่ในวัยอายุประมาณ 35 ปี ทั้งคู่มักจะถูกถามเสมอว่า “เมื่อไหร่จะมีลูกสักที” พวกเขาชอบคำตอบที่มีผู้แนะนำว่า ให้ทำเป็นแกล้งตกใจและให้อุทานเสียงดังออกมาว่า “ตายละ เรา 2 คนลืมอะไรบางอย่างไป” หรือพวกเขาอาจจะเลือกที่จะหนีออกจากคำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัวมาก ๆ ได้โดยพูดว่า “ทำไมคุณถึงถามคำถามนี้เล่า” การตอบกลับแบบนี้ทำให้คนถามรู้สึกตัวว่าไม่ควรถามคำถามแบบนี้ เพราะมันเป็นเรื่องส่วนตัว

ตกใจ หรือ ขบขัน

> **“U**างทีคนเราอาจต้องผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากระดับหนึ่งก่อน จึงจะเรียนรู้ที่จะขบขันมากกว่าจะตกใจกับเหตุการณ์ที่เผชิญ”
>
> **- เพิร์ล เอส บั๊ค**

Kลักของทั้งก์ฟู คือการให้ความสำคัญกับการลงมือเรียนรู้ที่จะมีอารมณ์ขัน มากกว่าจะตกใจและปล่อยให้ตัวเองทำอะไรไม่ถูกเมื่อมีใครมาพูดกระทบจิตใจเรา ในทุกที่ทุกเวลามักจะมีคนที่พูดในสิ่งที่ไม่เหมาะสมออกมาเสมอ จงจำไว้ว่าเบ็ดของเขาไม่สามารถมาเกี่ยวคุณได้ถ้าคุณไม่พาตัวเองไปให้เบ็ดเกี่ยว คุณต้องสร้างจิตใจของคุณเองให้เข้มแข็งมั่นคง จนเบ็ดนั้นไม่สามารถเกี่ยวติดผนังอันแข็งแรงที่ห่อหุ้มจิตใจของคุณไว้ได้

ฉันยังจำได้ถึงเสียงอันแสดงความเจ็บปวดของผู้หญิงคนหนึ่งที่มักจะถามฉันว่า “ดิฉันควรจะพูดอะไรถ้ามีคนมาถามดิฉันว่า ‘โอ้โห ทำไมเธอถึงอ้วนได้ขนาดนี้เล่า’ หรือกระแนะกระแหนว่า ‘เธอจะเพิ่มน้ำหนักอีกสัก 1-2 กิโล มั้ย’ ซึ่งมันทำให้ดิฉันรู้สึกไม่ดีทุกครั้งที่มีคนพูดถึงน้ำหนักของดิฉัน”

ถ้าเสียงวิจารณ์นั้นเป็นความจริง คุณควรแสดงความขอบคุณพร้อมกับฉีกยิ้มกว้าง ๆ แล้วพูดว่า "ใช่ พวกคุณพูดถูก" และหลังจากนั้นก็เปลี่ยนเรื่องสนทนา หรืออาจใช้เทคนิคการพูดแซวตัวเองไปเลยว่า "ใช่เครื่องบอกความอิ่มของฉันเสีย" ถ้ามีใครที่จงใจทำร้ายคุณด้วยคำพูด คุณอาจเลือกวิธีที่ให้เขารับผิดชอบกับคำพูดของเขาโดยบอกเขาว่า "คุณไม่มีเรื่องอื่นจะคุยแล้วหรือ" สิ่งที่สำคัญคือ อย่าเข้าไปรับคำพูดของคนพวกนั้นมาไว้กับตัวคุณ และต้องไม่เปิดโอกาสให้พวกเขาต่อความยาวสาวความยืด คุณควรตอบพวกเขาไปแบบเรียบง่ายด้วยท่าทางสงบเยือกเย็นแล้วสนทนาในหัวข้ออื่นต่อไป

มีผู้หญิงคนหนึ่งหลังจากคลอดลูกคนที่ 2 แล้ว น้ำหนักของเธอก็ยังไม่ยอมลดลงสักทีแม้เวลาผ่านไปหลายเดือนแล้ว เธอเล่าว่ามีคนชอบถามเธอด้วยคำถามที่เธอรู้ว่าแท้จริงแล้วไม่ใช่คำถาม เช่น "ฉันนึกว่าเธอคลอดลูกไปแล้วซะอีก" หรือ "เธอกำลังจะมีลูกอีกคนใช่มั้ย" เป็นต้น เธอเล่าว่าแทนที่เธอจะอยู่ในสภาวะพูดไม่ออก เธอกลับตบเบา ๆ ไปที่ท้องของเธอพร้อมกับยักคิ้วไปมาแบบตลก ๆ และพูดว่า "นี่คือของที่หลงเหลืออยู่ทั้งหมดค่ะ" และเธอก็ข้ามไปคุยเรื่องอื่น

มีอยู่ครั้งหนึ่งระหว่างที่ฉันกำลังจัดสัมมนาให้กับหน่วยงานสรรพากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีรายได้ ผู้ตรวจสอบท่านหนึ่งเล่าประสบการณ์ของเขาและเพื่อนร่วมงานของเขาในการใช้เทคนิคการจัดการสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความสนุก เพื่อลดการกระทบกระทั่งจากการแสดงพฤติกรรมที่แย่และไม่สมควรของผู้เข้ามาใช้บริการ "ทุก ๆ คนที่เดินเข้ามาที่แผนกเรามักจะมาด้วยความโกรธ พวกเขามักเห็นพวกเราเป็นศัตรู ไม่มีใครอยากเข้ามาที่นี้ แทนที่จะต้องมีอารมณ์ขุ่นเคืองกับสิ่งที่ไม่สมควรเหล่านั้น พวกเราได้แปะแผ่นโปสเตอร์เป็นการ์ตูนล้อเลียนขำ ๆ เกี่ยวกับแผนกเราว่า เราเป็นหน่วยงานที่ทำให้รายได้ของพวกเขาลดลง มีโปสเตอร์อันหนึ่งเป็นรูปที่ผู้ตรวจสอบบอกกับประชาชนคนหนึ่งว่า 'ฉันมีความลับจะบอกกับคุณคือ จงหยุดคิดว่านั่นเป็นเงินของคุณ' สิ่งที่อยู่ในโปสเตอร์กำลังจะบอกว่า

พวกเราก็เป็นคนคนหนึ่งเหมือนกับพวกเขา ดังนั้นเวลามาเสียภาษีที่หน่วยงานเราและได้อ่านโปสเตอร์ที่เขียนว่า 'เสียใจด้วยนะ พวกเราเองก็ต้องเสียภาษีกันทุกคนครับ' ทัศนคติของพวกเขาจะเปลี่ยนทันที ทุกอย่างจะดีขึ้น"

ไม่มีคำว่าแก่หรือเด็กเกินไปที่จะเรียนรู้พลังของการหัวเราะ อย่างเช่น คำสุดท้ายของนามสกุลของฉัน คือ ฮอร์น (Horn) อันเป็นที่มาของการที่ทอมและแอนดรู ลูกชายสองคนของฉัน ถูกล้อเลียนที่โรงเรียนเสมอ ๆ มันทำให้พวกเขารู้สึกอายที่ถูกเรียกว่า ฮอร์นนี่ (Horny) ซึ่งแปลว่าพวกมีความต้องการทางเพศ เพราะเรารู้ว่าเราสามารถหยุดคำพูดทิ่มแทงนั้นได้ด้วยการใช้เทคนิคการจัดการสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความสนุก ดังนั้นพวกเราจึงช่วยกันคิดว่าจะพูดตอบโต้ด้วยคำพูดอะไรดี ในที่สุดลูกชายทั้งสองก็สามารถหาคำพูดที่จะใช้โต้กลับทันควันได้อย่างเหมาะสมและไม่ได้ทำให้เรื่องนี้เป็นประเด็นขึ้นมาอีกเลย "นั่นเป็นนามสกุลของพวกเรา เราใช้มาตั้งนานแล้ว ไม่เห็นมันจะมีปัญหาอะไร" ถ้าคุณรู้สึกไม่ดีเกี่ยวกับบางเรื่องของตัวเองไม่ว่าจะเป็นเรื่องรูปร่าง ลักษณะท่าทาง หรืออื่น ๆ คุณอาจขอความช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ เพื่อหาทางคิดคำพูดดี ๆ มาใช้ เพื่อที่คุณจะได้แปลงความรู้สึกเป็นทุกข์กับสิ่งนั้นให้กลายเป็นความรื่นเริง สนุกสนาน ไปซะเลยจะดีกว่า

ไม่ออกความเห็น

"เพียงปิดปาก คำพูดจะไม่ถูกแพร่กระจายออกไป"

- ลัทธิทังก์ฟู

อย่าให้เครดิตหรือให้ราคากับคำกล่าวหาที่ระรานด้วยการตอบคำถามใด ๆ เช่น "คุณเลิกทำร้ายภรรยาคุณเมื่อไหร่" เป็นต้น บ้อบ มั้งค์เฮ้าส์ อธิบายเรื่องนี้ได้ดีทีเดียว เขากล่าวว่า "การเงียบไม่เพียงเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ มันยังทำให้ไม่มีใครสามารถนำไปพูดต่อในทางที่ผิดได้" การเงียบหมายรวมถึงการไม่พูดแม้กระทั่งว่า "ผมจะไม่ขอตอบ

คำถามของคุณ" เพราะเหมือนกับเราเข้าไปติดเบ็ดที่เขาเอาเหยื่อล่อไว้ ซึ่งเหยื่อในที่นี้ก็หมายถึงคำพูดที่เหน็บแนม เย้ยหยัน นั่นเอง

สิ่งที่เราควรทำคือการเปลี่ยนเรื่องสนทนาให้กลับไปสู่หัวข้อที่มันควรจะเป็น ตัวอย่างที่อธิบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ดีคือ มีนักแสดงที่มีชื่อเสียงมากท่านหนึ่งได้ใช้ **"เทคนิคทั้งก์ฟู"** เปลี่ยนหัวข้อสนทนาได้อย่างดีเยี่ยม นักแสดงท่านนั้นได้ไปร่วมรายการทอล์คโชว์ทางทีวีในค่ำวันหนึ่ง พิธีกรได้ถามคำถามที่ไม่สมควรเกี่ยวกับการแสดงที่ผ่านมาของเธอว่า "ภาพยนต์ที่คุณแสดงที่ผ่าน ๆ มา มันทำให้คุณมีภาพลักษณ์เป็นดาวยั่ว ใช่มั้ย"

คุณสามารถบอกได้เลยว่านักแสดงหญิงท่านนั้นคงรู้สึกไม่พอใจอย่างมากที่ถูกยัดเยียดภาพลักษณ์เช่นนั้นและไม่ต้องการเสียเวลาออกอากาศ 15 นาที นั้นไปตอบโต้ประเด็นดังกล่าว เธอจึงหันไปทางพิธีกรและไม่ตอบคำถามที่มาจากทัศนคติคับแคบนั้นแล้วถามด้วยเสียงสดใสว่า "ไหน ๆ คุณก็พูดถึงเรื่องภาพลักษณ์แล้ว คุณอยากลองดูตัวอย่างภาพยนตร์ใหม่ของฉันมั้ยคะ" แทนที่จะทำให้เจ้าภาพรายการทีวีนั้นเสียหน้า เธอใช้ปฏิภาณไหวพริบในการหยิบยกส่วนหนึ่งของคำถามนั้นมาเปลี่ยนเป็นหัวข้อสนทนาที่สร้างสรรค์ต่อไปทันที

จงเรียนรู้ที่จะหัวเราะให้กับชีวิต

> **"ผ**มเรียนรู้อย่างรวดเร็วว่าการที่ทำให้ผู้อื่นหัวเราะได้พวกเขาจะชอบเรา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผมจำได้ไม่ลืม"
>
> **- อาร์ต บุชวาล์ด**

เพื่อนของฉันคนหนึ่งชื่อ จิม เพลลี่ย์ เขาเป็นนักพูดอาชีพจากนอร์ทเทิรน์ แคลิฟอเนียร์ เขาจัดว่าเป็นนักพูดผู้ชำนาญในเทคนิค "จัดการสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความสนุก" ระดับสายดำเลยทีเดียว เขาเดินทางไปทั่วประเทศเพื่อบรรยายเกี่ยวกับ "การมีอารมณ์ขันในการทำงาน" ให้กับบริษัทใหญ่ที่อยู่ในฟอร์จูน 500 นอกจากนี้เขายังรับสมัครสมาชิกนิตยสาร

สาระขันของเขา ที่ชื่อว่า “หัวเราะช่วยได้” ฉันขออนุญาตเขาที่จะเล่าเรื่องที่ถือเป็นเรื่องเด็ดของเขาเลยทีเดียว เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับผู้โดยสารหญิงคนหนึ่งที่ใช้การหัวเราะในการแก้ไขสถานการณ์ และช่วยให้ผู้โดยสารคนอื่น ๆ หัวเราะออกมาได้เหมือนเธอ

จิม เล่าตอนที่เขาต้องนั่งข้าง ๆ ผู้โดยสารคนหนึ่งที่มีบุคลิคแปลกและเรื่องมาก เขาต้องนั่งข้างคนนั้นจากฝั่งหนึ่งไปยังอีกฝั่งหนึ่งของอเมริกา โดยที่ผู้โดยสารชายคนนั้นสามารถบ่นได้ในทุก ๆ เรื่องตลอดทาง เช่น กระเป๋าที่เขาหิ้วขึ้นเครื่องไม่พอดีกับช่องเก็บกระเป๋าที่อยู่บนศีรษะของผู้โดยสาร เขาต้องมานั่งบีบตัวเองอยู่ตรงกลางของแถวกลาง กว่าจะได้บริการอาหารกลางวันต้องรอเกือบ 2 ชั่วโมง และเรื่องหลังสุดที่บ่นคืออาหารกลางวันที่ได้แทนที่จะเป็นอาหารจานร้อนแต่กลับเป็นของกินเล่นเบา ๆ หลังจากบ่นเสร็จ ชายผู้นั้นก็กัดแซนด์วิชที่สายการบินเสิร์ฟแล้วก็โยนมันลงบนจาน และก็กดปุ่มเรียกพนักงานต้อนรับอย่างไม่พอใจ

พนักงานต้อนรับรีบเข้ามาสอบถามอย่างสุภาพว่า “สวัสดีค่ะ มีอะไรให้ช่วยมั้ยคะ” ชายคนนั้นหยิบแซนด์วิชนั้นขึ้นมาและยื่นไปใกล้ ๆ หน้าเธอพร้อมกับพูดด้วยความเกรี้ยวกราดว่า “แซนด์วิชนี่มันรสชาติแย่มาก”

พนักงานต้อนรับคนนั้นละสายตาจากเขาและมองไปที่แซนด์วิช

และก็มองกลับมาที่เขาและก็จ้องกลับไปที่แซนด์วิช แล้วเธอก็มองกลับไปยังผู้โดยสารนั้นอีกครั้งหนึ่งแล้วใช้นิ้วชี้ของเธอชี้ไปมาที่แซนด์วิช พร้อมกับพูดว่า “แซนด์วิชแย่ แซนด์วิชแย่”

ผู้ชายคนนั้นเริ่มเกร็งนั่งตัวตรง จิมเองก็ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ เขาระเบิดเสียงหัวเราะออกมาดังลั่น ตอนนั้นทุกอย่างเงียบกริบไปชั่วขณะหนึ่ง แล้วผู้โดยสารขี้บ่นคนนั้นก็เริ่มหัวเราะตามจิม แล้วเขาก็เงียบลงและให้ความร่วมมืออย่างดีตลอดทาง

หลังจากนั้น จิมได้เดินเข้าไปหาพนักงานต้อนรับคนนั้นในส่วนเตรียมอาหาร พร้อมกับแสดงความยินดีกับเธอที่เธอสามารถจัดการกับ

สถานการณ์นั้นได้ “ยอดเยี่ยมมากครับ ที่คุณทำเมื่อกี้ คุณเพิ่งคิดคำพูดเอาตอนนั้นหรือเปล่าครับ” เธอบอกว่าเธอทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมาเป็นเวลา 25 ปีแล้ว นานมาแล้วที่เธอค้นพบว่าเธอควรเรียนรู้วิธีที่จะจัดการกับผู้โดยสารที่ยาก ๆ เพราะทุกเที่ยวบินอย่างน้อยจะมีผู้โดยสารประเภทนี้ 1 คน ถ้าเธอไม่เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนเรื่องหรือดึงพวกเขากลับสู่สภาวะปกติได้ ทั้งเธอและผู้โดยสารที่เหลือทั้งหมดคงอยู่ในสภาพที่น่าสงสาร

เธอยังเล่าต่ออีกว่า “ดิฉันเคยถามพนักงานบนเครื่องบินคนอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์โชกโชนเหมือนกันว่า เมื่อเจอปัญหาที่ท้าทายพวกเขาจะจัดการยังไง เช่น ถ้าเราอยู่ในคิวที่ 17 ของแถวในขณะที่ทุกคนกำลังจะไปต่อเที่ยวบินของตัวเองไม่ทัน เราจะพูดว่าอะไรหากกลไกของเครื่องบินมีปัญหาและจำเป็นต้องวนกลับไปที่สนามบิน ดิฉันเก็บเกี่ยวประสบการณ์หลากหลายและสนุก ๆ จากที่ได้ฟังนั้นมาใช้กับเหตุการณ์ที่ขึ้นจริง”

เธอบอกว่า พวกเธอถูกสอนให้มีอารมณ์ขันเข้าไว้ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น จะไม่ปล่อยให้ใครก็ตามมาทำลายบรรยากาศของเที่ยวบินพวกเขา และการใช้อารมณ์ขันนี่เองที่ช่วยทำให้สถานการณ์ดีขึ้นมากมายหลายครั้ง

มาร์ค ทเวน เคยกล่าวไว้ว่า “อารมณ์ขันเป็นสิ่งที่ยอดเยี่ยมมาก มันจะช่วยทำให้ทุกอย่างดีขึ้น วินาทีที่มันโผล่ออกมา ความไม่พอใจหรืออารมณ์เสียของเราจะหายไป ความบรรเจิดแจ่มใสจะเข้ามาแทนที่” คุณให้สัญญาได้ไหมว่าไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในชีวิต คุณจะรักษาความเป็นคนอารมณ์ขันของคุณไว้ เพราะมันจะช่วยให้คุณจัดการเรื่องที่กำลังท้าทายชีวิตคุณอยู่ด้วยเสียงหัวเราะมากกว่าด้วยคำสบถ

แผนพัฒนาตนเองในเรื่องการจัดการความขัดแย้งด้วยความสนุก

คุณตกงานและกำลังมองหางานอยู่ หลังจากหางานตามประกาศในหนังสือพิมพ์อยู่หลายเดือน และไปสัมภาษณ์งานในที่ต่าง ๆ ในที่สุดคุณก็มีความหวังอยู่ 2 แห่งแต่ยังไม่ได้เซ็นสัญญาอย่างเป็นทางการ ถ้ามีใครมาถามคุณอย่างบริสุทธิ์ใจว่า "ที่กำลังหางานอยู่น่ะ เป็นยังไงบ้าง" คุณจะจัดการกับสถานการณ์นี้อย่างไรจึงจะทำให้คุณมีพฤติกรรมที่เหมาะสมได้

คำพูดที่ทำให้เสียหาย	คำพูดที่ควรใช้
คุณยอมปล่อยให้คนอื่นจี้จุดเดือดของคุณ "ถ้ามีใครอีกสักคนมาถามว่าได้งานแล้วหรือยังอีก ฉันคงระเบิดอารมณ์ออกมาแน่"	**คุณเตรียมตัวสำหรับตอบคำถามเหล่านี้** "อ๋อ มีคนมาเสนองานขายป้าย 'ไม่รับเรี่ยไร' ตามบ้าน ฉันเลยตอบปฏิเสธงานนี้ไป"
คุณรู้สึกว่าคุณเป็นคนโชคร้าย "ฉันคงไม่ออกไปหางานแล้ว ฉันเสียเวลาหางานมาไม่รู้กี่ร้อยชั่วโมง ฉันคงไม่มีอะไรที่จะแสดงให้เขาเห็นมากกว่านี้"	**คุณมองโชคชะตาคุณเป็นเรื่องตลก** "ฉันไม่ได้วางแผนที่จะเกษียณเร็วขนาดนี้ ซึ่งก็มีข้อดีเหมือนกัน เพราะจะได้มีเวลาว่างระหว่างสัปดาห์ไปช่วยโค้ชทีมว่ายน้ำของลูกได้"
คุณสาบแช่งชีวิตตัวเองและปล่อยให้คนอื่นเข้ามารบกวนจิตใจคุณได้ "พวกเขาหมายความว่าไง คิดว่าฉันถังแตกหรือไง"	**คุณสามารถรักษาความมีอารมณ์ขันของคุณไว้ได้ ไม่ว่าเกิดอะไรขึ้น** "ฉันไม่มีวันที่จะไม่มีเงิน เพราะฉันมีเช็คอยู่" *- คำของ กราซี่ อัลเลน*
คุณรู้สึกโมโหกับคำถามที่ไม่ได้คิดหรือระมัดระวัง "ฉันควรจะตอบคำถามโง่ ๆ พวกนั้นยังไงดี ถ้าฉันได้งานแล้ว ก็คงบอกพวกเขาไปแล้วล่ะ"	**คุณสะสมและเลือกมองข้อดีของคำพูดเสียดสีต่าง ๆ เพื่อใช้มองโลกด้วยรอยยิ้ม** "ฉันเดินผ่านร้านค้าที่มีป้าย 2 ป้ายแปะไว้ว่า 'ต้องการลูกจ้าง' และ 'บริการตนเอง' ดังนั้นฉันก็เลยเดินเข้าไปในร้านและจ้างตัวเอง"- *คำของสตีเฟน ไร้ท์*

3

คุยกับคนผ่านปัญหาของเขา

: วิธีพูดเพื่อช่วยคนที่มีความทุกข์ให้รู้สึกดีขึ้น

"ไม่ได้เป็นเรื่องผิดปกติอะไรสำหรับการที่เราพยายามชักชวน
คนคนหนึ่งด้วยเหตุผล แต่กลับทำให้เขารู้สึกโมโหมากขึ้น"

- ลัทธิทังก์ฟู

คุณจะทำอย่างไรถ้าเจอคนที่กำลังอยู่ในความทุกข์เข้ามาเล่าเรื่องของเขาให้ฟัง คุณจะช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นหรือไม่

คุณอาจคิดไม่ถึงว่าคำพูดหวังดีไม่ได้เป็นสิ่งที่ดีเสมอไป เช่น "มันคงไม่เลวร้ายขนาดนั้นหรอก" หรือ "ไม่เอาน่า ลองมองดูด้านที่ดี ๆ บ้าง" หรือการพยายามให้เหตุผล เช่น "ไม่มีใครทำได้สมบูรณ์แบบในครั้งแรกที่ทำหรอก" หรือ"พรุ่งนี้คุณจะรู้สึกดีขึ้นเองแหละ" บางครั้งกลับยิ่งเพิ่มความอึดอัดและคับแค้นใจให้กับผู้ฟังได้ เพราะว่าเวลาคนกำลังประสบปัญหาสิ่งที่พวกเขาต้องการจริง ๆ คือความเห็นอกเห็นใจมากกว่าคำตอบของปัญหา

ใช้เครื่องมือของนักบำบัด

"คนเราไม่ได้ต้องการคำแนะนำ แต่สิ่งที่ต้องการ
คือการให้ความสนับสนุนหรือยืนยันให้มั่นใจขึ้น"

- จอห์น สไตน์เบค

ถ้าคุณกำลังกังวลถึงใครสักคนที่มีปัญหา ลองใช้วิธีการของนักบำบัดคุยกับเขาคนนั้นผ่านปัญหานั้นของเขาเอง มากกว่าที่จะพยายามให้เขาเลิกคิดถึงปัญหานั้น

เครื่องมือของนักบำบัดคืออะไร นักบำบัดจะใช้การเรียบเรียงสิ่งที่คนไข้เล่าออกมาขึ้นใหม่เพื่อช่วยให้คนไข้เกิดความกระจ่างในความคิดจริง ๆ ของตัวเอง นักบำบัดจะไม่ชี้ลงไปว่าเขาเห็นด้วยกับสิ่งที่คนไข้เล่าหรือไม่ แต่ทำหน้าที่เพียงสะท้อนคำพูดของคนไข้ในรูปแบบประโยคที่ทำให้เกิดความชัดเจนขึ้นเท่านั้น

ถ้าคนไข้บอกกับนักบำบัดว่า “ฉันไม่มีเพื่อนเลย” นักบำบัดไม่ควรตอบว่า “ไม่หรอก คุณมีเพื่อนอย่างน้อยคนหนึ่ง” เพราะการตอบแบบนี้แทนที่จะทำให้คนไข้รู้สึกโดดเดี่ยวน้อยลง แม้จะเป็นคำพูดบนเจตนาที่ดี แต่ในความเป็นจริงแล้วคนไข้กลับจะรู้สึกว่าตัวเองกำลังถูกตำหนิและยิ่งยืนยันว่าไม่มีใครเข้าใจเขาเลย

นักบำบัดมีหน้าที่พยายามช่วยคนไข้สำรวจความรู้สึกของตนเองผ่านการเป็นกระจกสะท้อนในสิ่งที่คนไข้เล่าออกมาเองให้มากที่สุด ไม่ใช่การทำให้คนไข้พูดให้น้อยลงที่สุด ในกรณีของคนไข้ผู้รู้สึกโดดเดี่ยวคนนี้นักบำบัดอาจจะตอบกลับคนไข้ไปว่า “คุณรู้สึกเหมือนคุณไม่มีเพื่อนเลย”

คนไข้ก็จะให้รายละเอียดเพิ่มเติมว่า “ใช่ ฉันทำงานในบริษัทที่มีพนักงานมากกว่าร้อยคน แต่ไม่มีใครคุยกับฉันเลยถ้าไม่มีเรื่องจำเป็นในงาน ฉันรู้สึกเหมือนไม่มีตัวตนในบริษัท”

ในขณะที่คนไข้พูด นักบำบัดจะไม่พูดแทรกหรือให้ข้อแนะนำใด ๆ นอกจากพูดทวนสะท้อนสิ่งที่คนไข้เล่าให้ฟังเท่านั้น นักบำบัดเพียงแต่พูดกับคนไข้ว่า“อ้อ คนในที่ทำงานคุณไม่มีใครให้ความสนใจกับคุณสักเท่าไหร่”

คนไข้อาจจะเล่ารายละเอียดเพิ่มว่า “ใช่ ถ้าคุณไม่ได้มีตำแหน่งอะไรในบริษัท คุณก็จะเป็นคนไม่มีตัวตนในบริษัท” หลังจากนั้นคนไข้ก็อาจจะพรั่งพรูปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับและความรู้สึกโดดเดี่ยวออกมา

คำว่า “ปลดปล่อยอารมณ์ที่รุนแรง” หมายถึง “การชำระล้างจิตวิญญาณให้ลดความตึงเครียดลงและกลับมาเริ่มต้นใหม่” มันเป็นกระบวน

การ “กำจัดสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนที่อยู่ข้างในไม่ว่าจะเป็นความกลัวหรือความตระหนกในเรื่องต่าง ๆ เป็นการนำความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ออกมาอยู่ในระดับที่สติรับรู้ได้หรือระดับที่รู้สึกตัวและสามารถแสดงความรู้สึกออกมาได้” การที่นักบำบัดทำหน้าที่เพียงเรียบเรียงคำบอกเล่าของคนไข้ใหม่และทำหน้าที่เป็นกระจกสะท้อน มากกว่าการพยายามพูดให้กำลังใจคนไข้หรือหาทางแก้ปัญหาให้คนไข้ มันเป็นการช่วยให้คนไข้รับรู้หรือไตร่ตรองและมีสติคิดได้ว่าแท้ที่จริงแล้วอะไรกำลังรบกวนจิตใจเขาอยู่ การขจัดความรู้สึกเจ็บปวดทางจิตใจของคนไข้ออกผ่านการรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ จะช่วยให้คนไข้สามารถปลดปล่อยความเครียดที่ถูกกักขังไว้ในจิตใจออกมา และเมื่อนั้นคนไข้ถึงจะพร้อมในการเริ่มกระบวนการรักษาต่อไป

จงเป็นกระจกเงาสะท้อน ไม่ใช่การพยายามพิสูจน์ว่าไม่จริง

“การได้รับความเข้าใจถือเป็นสิ่งที่เลอค่ามาก”

- ราล์ฟ วัลโด้ อีเมอร์สัน

ฉันเองได้มีโอกาสฝึกฝนการเป็นนักบำบัด เพราะลูกชายของฉันที่ชื่อแอนดูร์ต้องใส่แว่นที่หมอสายตาสั่งตัดให้ เขารู้สึกไม่ดีกับการใส่แว่นอันนั้น เขาเดินร้องไห้ออกมาจากห้องวัดสายตาอย่างเหนื่อยอ่อน และได้แต่บอกว่า “สวมแว่นอันนี้แล้ว มันออกมาแย่มาก ผมเหมือนตัวตลก”

ฉันอยากจะบอกลูกว่า “ไม่หรอก ลูกยังดูดี มันไม่ได้ดูเหมือนอย่างที่ลูกคิด” แต่ฉันรู้ว่าคำพูดนี้แม้จะเป็นคำพูดที่ตั้งใจจะปลอบโยนเขา แต่มันกลับจะยิ่งทำให้เขารู้สึกว่าเราไปขัดแย้งกับความคิดของเขา

ดังนั้นสิ่งที่ฉันทำไม่ใช่การพยายามที่จะทำให้เขาสงบอารมณ์ลงแต่แค่สะท้อนคำพูดของเขา “ลูกไม่ชอบหน้าตาตัวเองเวลาใส่แว่นใหม่ใช่มั้ย” เขาได้แต่คร่ำครวญว่า “เพื่อน ๆ ที่โรงเรียนต้องหัวเราะเยาะผมแน่ ๆ เลย ถ้าพวกเขาเห็นผมใส่แว่นนี้”

ถ้าเป็นเมื่อก่อนตอนที่ยังไม่รู้จัก **“เทคนิคทั้งก์ฟู”** ฉันคงพยายามที่จะปลอบให้ลูกรู้สึกไม่ดีน้อยลง ฉันคงพูดว่า “แอนดูร์ ลูกอย่ากังวลไปหน่อยเลย เพื่อน ๆ ของลูกคงไม่ได้สังเกตุว่าลูกใส่แว่นด้วยซ้ำไป” การพูดแบบมีเหตุมีผลของฉันจะไม่ได้ช่วยอะไรเขาเลย นอกจากความหมางเมินที่เขาจะมีต่อฉันเท่านั้นเอง ความพยายามของฉันก็จะกลายเป็นการปิดการรับฟังเขา ดังนั้น ฉันจึงเลือกการปรับเปลี่ยนประโยคที่เขาพูดนั้น สะท้อนให้เขาฟังใหม่อีกครั้งหนึ่งว่า “ลูกกำลังกลัวว่าเพื่อน ๆ ในชั้นเรียนจะล้อเลียนลูกเกี่ยวกับแว่นของลูกใช่มั้ย”

แอนดูร์เริ่มพูดถึงสิ่งที่เขากังวลเพิ่มขึ้น “ใช่ครับแม่ ทำไมผมต้องใส่แว่นน่าเกลียดแบบนี้ด้วยล่ะครับ”

ถ้าด้วยหลักเหตุและผลแล้วละก็ ฉันอยากจะตอบเขาว่า “เพราะมันจะช่วยให้ลูกมองเห็นได้ดีขึ้นไงล่ะ” แต่ตอนนี้อารมณ์มาเหนือเหตุผล การพยายามอธิบายเหตุผลว่าทำไมต้องใส่แว่นจะยิ่งเพิ่มความขุ่นเคืองให้เขามากขึ้น ซึ่งไม่ได้ทำให้แอนดูร์มีสติขึ้นมาได้ ดังนั้นฉันจึงไม่พยายามอธิบายเหตุผลกับเขา แต่บอกความต้องการของเขาออกมาอย่างชัดเจนว่า “ลูกมีความหวังว่าลูกอาจจะไม่ต้องใส่แว่นนี้ใช่มั้ย”

เขาตอบว่าโดยทันที “ใช่ครับ” พร้อมกับถอนหายใจและครุ่นคิดถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเอง

เมื่อถึงบ้าน แอนดูร์ก็หันมากอดฉันในทันทีและพูดว่า “ขอบคุณครับแม่” ฉันเลยถามเขาว่า “ลูกขอบคุณแม่เรื่องอะไร” เขายักไหล่และพูดว่า “ผมรู้นะว่าแม่รู้ว่าผมขอบคุณเรื่องอะไร” หลังจากนั้นเขาก็เดินจากไป ฉันคิดว่าที่เขาขอบคุณ คงเป็นเรื่องที่ฉันฟังเขา ไม่ใช่พร่ำพรรณาสอนเขา ขอบคุณที่แม่ให้ความสนใจในความรู้สึกเขาและพูดคุยกับเขา มากกว่าพูดกับเขาอย่างเดียวโดยไม่ได้ฟังหรือสนใจความรู้สึกเขา

การแปลงสิ่งที่ได้ยินเป็นคำพูดใหม่ที่ใช้คำที่เข้าใจง่าย ๆ กับ การพูดซ้ำคำต่อคำตามที่ได้ยินแบบนกแก้วนกขุนทอง

"คุณไม่สามารถหาเหตุผลมาอธิบายกับคนที่ไม่เชื่อในสิ่งนั้น"

- โจนาธาน สวิฟท์

ผู้เข้าร่วมสัมมนาท่านหนึ่ง ชื่อบาบารา เธอมีข้อยกเว้นกับวิธีการกล่าวทวนคำพูดให้ง่าย ๆ เธอให้เหตุผลว่า ถ้าลูกน้องของเธอกำลังโยนปัญหามาไว้ที่เธอ และถ้าเธอมัวแต่ใช้เทคนิค พูดซ้ำในสิ่งที่พวกเขาเพิ่งบอกฉันแบบคำต่อคำ พวกเขาคงคิดว่าฉันเป็นบ้าไปแล้ว และพวกเขาอาจจะย้อนฉันว่า "นั่นแหละเป็นสิ่งที่ผมเพิ่งพูดไป"

สิ่งที่บาบาราเป็นกังวลและเพิ่งพูดออกมาแสดงให้เห็นว่า การแปลงสิ่งที่ได้ยินเป็นคำพูดใหม่ที่ใช้คำที่เข้าใจง่าย ๆ กับการพูดซ้ำคำต่อคำตามที่ได้ยินแบบนกแก้วนกขุนทองนั้นไม่เหมือนกัน เพราะการพูดซ้ำแบบคำต่อคำนั้นให้ความหมายที่เหมือนเดิม และทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าผู้ฟังกำลังทำตัวอยู่เหนือกว่าผู้พูด แต่การแปลงสิ่งที่ได้ยินเป็นคำพูดใหม่ที่ใช้คำที่เข้าใจง่ายขึ้น เป็นการ "เรียบเรียงคำพูดใหม่" คือการพูดด้วยคำพูดของผู้ฟังเองในการสรุปใจความสำคัญของสิ่งที่ผู้พูดก่อนหน้าต้องการจะสื่อสารออกมา เป็นความพยายามทำความเข้าใจให้ตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย ควรเป็นคำพูดที่จะไม่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกขุ่นเคือง แต่ควรทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเพราะรู้สึกว่าเราให้ความสำคัญและใส่ใจในการรับฟังและเข้าใจในสิ่งที่เขาต้องการอย่างแท้จริง

บาบารา ทำให้ฉันได้มีโอกาสยกตัวอย่างสุภาษิตที่ว่า "การมีกฎระเบียบทำให้เราได้คนรับใช้ที่เยี่ยมยอดและได้เจ้านายที่แย่ เครื่องมือของนักบำบัด (รวมถึงเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้อยู่ในหนังสือเล่มนี้) ก็เช่นกัน มันไม่ใช่ยาวิเศษที่จะใช้รักษาโรคได้ครอบจักรวาล ไม่ได้รับประกันว่าจะใช้ได้กับทุกคน หรือจะได้ผลทุกครั้ง"

หนังสือเล่มนี้ เป็นเพียงแหล่งรวบรวมแนวคิดและวิธีการ คุณควรหยิบใช้ประโยชน์เมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม ถ้ามีคน 10 คน มารอเข้าแถวให้คุณแก้ปัญหาให้ คุณคงไม่มีเวลาหรือความสนใจเพียงพอที่จะนั่งสนทนาทีละคนถึงปัญหาของพวกเขา และถ้าคุณไม่ได้มีความสัมพันธ์กับคนคนนั้นในระดับหนึ่งมาก่อน คุณคงไม่ได้ใส่ใจและให้เวลาเพื่อช่วยพวกเขาทุกคนไป ในบทที่ 4 ฉันจะแนะนำวิธีการที่คุณจะทำให้พวกเขา “หยุดบ่น หยุดเวิ่นเว้อทันที” เมื่อคุณต้องเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ

จงทำหน้าที่เป็นเครื่องดนตรีที่สะท้อนเสียงไปยังผู้ฟัง ไม่ใช่เป็นคนที่คอยแต่ตำหนิติเตียน

> “เราต้องการคนที่เข้าใจและรู้สึกไปกับเรา ไม่ใช่ต้องการคนมาแก้ปัญหาให้เรา”
>
> **- จอร์จ อีเลียต**

ถ้าคุณเจอคนใกล้ชิดที่กำลังไม่มีความสุขอยู่ จงจำไว้ว่าคุณไม่สามารถใช้เหตุผลหรือคำอธิบายใด ๆ มาทำให้ความเครียดความกังวลที่มีอยู่ของเขาหายไป สิ่งที่ทำได้คือเพียงแค่ใช้ความอดทนในการให้ข้อมูลป้อนกลับถึงสิ่งที่พวกเขากำลังรู้สึกอยู่ มากกว่าที่จะพยายามเร่งพวกเขาให้ผ่านความทุกข์หรือความกังวลไปให้ได้ หรือพยายามที่จะอธิบายว่าทำไมพวกเขาจึงควรทำในสิ่งที่ไม่อยากทำ ซึ่งการทำเช่นนั้นกลับจะยิ่งเป็นการเพิ่มการต่อต้านมากขึ้นไปอีก

มีผู้หญิงคนหนึ่งคิดใคร่ครวญเรื่องของเธอและเห็นว่าเป็นเรื่องที่เธอทำสำเร็จในเรื่องนี้ เธอเล่าว่า “ลูกสาวฉันกลับมาถึงบ้านหลังจากฝึกซ้อมฟุตบอลครั้งแรกและเธอบอกกับทุกคนว่าเธอต้องการจะลาออกจากทีม ฉันงงไปพักหนึ่งเพราะฟุตบอลเป็นกีฬาที่ลูกสาวเขาชื่นชอบ และเฝ้ารอจะได้ร่วมมาตั้งแต่ฤดูกาลที่แล้ว ฉันเกือบหลุดปากออกไปว่า ‘ลูกไม่ได้

หมายความอย่างที่พูดใช่มั้ย' แต่เผอิญฉันจำเรื่องที่คุณเล่าให้ฟังเกี่ยวกับลูกชายเมื่อครั้งที่แล้วได้

"ดังนั้นแทนที่ฉันจะว่าลูกว่าความคิดของเธอมันน่าขัน ฉันจึงถามลูกว่า 'ลูกเจอเรื่องไม่ดีระหว่างการฝึกซ้อมฟุตบอลใช่มั้ย' หลังจากนั้นเธอก็พรั่งพรูเรื่องต่าง ๆ ออกมา เธอรู้สึกผิดหวังที่โค้ชสลับตำแหน่งเธอไปอยู่ในตำแหน่งกองหลัง ทั้ง ๆ ที่ปีที่แล้วเธอยิงประตูได้หลายประตูและปีนี้เธอก็ตั้งใจจะทำประตูให้ได้มากขึ้นไปอีก ฉันเองก็เกือบจะบอกลูกว่าฟุตบอลเป็นกีฬาที่ต้องเล่นเป็นทีม และไม่มีใครจะได้เล่นในตำแหน่งที่ตัวเองอยากเล่นได้ตลอดเวลา แต่ฉันก็ฉุกคิดถึงสิ่งที่คุณสอนขึ้นมาได้ว่าคนที่กำลังมีปัญหาต้องการมีความรู้สึกว่าได้รับการฟังมากกว่าให้ใครมานั่งแย้งเขา"

"ฉันต้องพยายามเก็บคำพูดตัวเองอยู่หลายครั้ง และทำหน้าที่เพียงสะท้อนสิ่งที่ลูกพูดให้ฟัง แทนที่ฉันจะพูดพรรณนาเหตุผลสารพัดที่โค้ชตัดสินใจหรือบอกเธอว่าควรจะมีวุฒิภาวะมากกว่านี้ ฉันพูดกับลูกว่า 'จริง ๆ แล้ว ลูกอยากได้เล่นในตำแหน่งเดิมใช่มั้ย' ลูกสาวฉันดูเหมือนจะได้ทัศนคติที่ดีกลับคืนมาหลังจากได้ขจัดความรู้สึกที่อึดอัดออกไปและเธอก็ได้ทำในสิ่งเดียวกับลูกชายของคุณทำ ซึ่งก็คือ เธอหันกลับมากอดฉันและขอบคุณฉันที่ชวนเธอคุย ทำให้เธอเข้าใจความรู้สึกหรือความคิดที่แท้จริงของตัวเองมากขึ้น"

จงจำไว้ว่า คนที่กำลังทุกข์อยากจะยกภูเขาออกจากอก พวกเขาอยากขจัดความรู้สึกอึดอัดออกไปมากกว่าจะให้ใครมายัดของใส่หัวว่าควรจะทำอย่างนั้นอย่างนี้ การเป็นกระจกสะท้อนในสิ่งที่คู่สนทนาพูด มากกว่าการพยายามพิสูจน์ว่าสิ่งที่คู่สนทนาคิดมันไม่จริง จะช่วยลดแรงกดดันของคู่สนทนาได้ พวกเขาจะรู้สึกดีและรู้สึกขอบคุณที่เราเป็นคนคนนั้นที่หาได้ยากมากในการเป็นผู้ฟังที่รู้สึกเข้าอกเข้าใจจริง ๆ

แผนพัฒนาตนเองเรื่องการพูดคุยกับคู่สนทนาผ่านปัญหาของเขา

ลองสร้างสถานการณ์ว่า ถ้าคุณเพิ่งคลอดลูกคนที่ 2 และพาลูกใหม่กลับบ้านมาได้ประมาณ 2 สัปดาห์ ลูกสาวคนโตเริ่มแสดงความรู้สึกไม่พอใจน้องชายคนใหม่เพราะน้องชายแย่งเวลาคุณไปจากเธอ วันหนึ่ง ลูกสาวเดินเข้ามาหาและขอให้อ่านหนังสือนิทานให้ฟัง แต่คุณได้หันไปบอกเธอว่าตอนนี้ไม่มีเวลาที่จะอ่านนิทานให้ฟังได้ ลูกสาวจึงได้ร้องไห้สะอึกสะอื้นพร้อมกับต่อว่า “แม่รักน้องชายมากกว่าหนู” ถ้าคุณอยู่ในสถานการณ์นี้คุณจะจัดการอย่างไร

คำพูดที่ทำให้เสียหาย	คำพูดที่ควรใช้
คุณจะรีบปลอบใจลูกและบอกว่าสิ่งที่ลูกพูดไม่จริง “ซีซี่ ลูกก็รู้ที่ลูกพูดน่ะ มันไม่ใช่เรื่องจริง”	**คุณสะท้อนกลับในสิ่งที่ลูกพูดเพื่อให้ลูกรู้ว่าคุณได้ยินและฟังสิ่งที่เธอพูด** “ลูกรู้สึกว่าพ่อกับแม่รักน้องมากกว่าหนูหรือจ๊ะ”
คุณพยายามทำให้ลูกสาวรู้สึกสบายใจ “อย่าไร้สาระไปหน่อยเลยน่า แม่ก็ให้เวลากับลูกเหมือนกัน เมื่อวานเรายังไปเดินเล่นกันในสวนสาธารณะอยู่เลยไม่ใช่หรือ”	**คุณพยายามเรียบเรียงคำพูดของลูกใหม่เพื่อช่วยให้ลูกได้แสดงสิ่งที่รู้สึกออกมา** “ดูเหมือนว่าแม่ไม่ได้ให้เวลากับลูกได้มากเหมือนแต่ก่อนหรือ”
คุณพยายามให้เหตุผล ซึ่งทำให้ลูกรู้สึกหงุดหงิด “น้องเขายังเล็กมาก ต้องการการดูแลเป็นพิเศษเพราะน้องเขายังช่วยตัวเองไม่ได้เลยนะ”	**คุณพูดสิ่งที่ลูกคาดหวังหรือต้องการมากกว่าจะพยายามอธิบายเหตุผลต่าง ๆ ให้ลูกฟัง** “ลูกต้องการให้พวกเราใช้เวลาด้วยกันเหมือนแต่ก่อนหรือจ๊ะ”
คุณพยายามบอกลูกถึงสิ่งที่ลูกควรรับรู้หรือรู้สึก แต่เธอรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับฟังเธอ “หนูต้องเข้าใจนะว่าแม่ไม่สามารถทิ้งทุกอย่างที่กำลังทำอยู่ทุกครั้งที่หนูเรียกหรือต้องการให้แม่มาอยู่ด้วย”	**คุณพยายามแปลสิ่งที่ลูกสาวต้องการเป็นคำพูดที่กระจ่างขึ้นและเธอก็รู้สึกว่าคุณรับฟังเธอ** “อ้อ หนูอยากให้แม่แบ่งเวลามาให้หนูบ้าง เพื่อที่เราจะได้อ่านหนังสือนิทานด้วยกันได้ใช่มั้ยจ๊ะ”

4

จัดการกับการร้องเรียนอย่างได้ผล

: วิธีจัดการกับคนที่เอาแต่เรียกร้อง อยากได้นั่นอยากได้นี่ตลอดเวลา

"โดยส่วนตัวฉันคิดว่าที่มนุษย์คิดภาษาขึ้นมา เพราะลึก ๆ แล้วมนุษย์อยากบ่น"

- เจน แวกเนอร์ และ ลิลี ทอมลิน

คุณจะทำอย่างไรถ้ามีคนมาร้องเรียนเรื่องบริการกับคุณ คุณจะทำเหมือนคนทั่วไปไหมที่พยายามจะอธิบายว่าทำไมเขาถึงไม่ได้สิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่อยากได้ ซึ่งการตอบสนองแบบนั้นกลับจะยิ่งทำให้นักบ่นรู้สึกอึดอัดมากขึ้นไปอีก เหตุผลเพราะว่ายิ่งอธิบายมากเท่าไหร่ ก็ดูเหมือนคุณพยายามแก้ตัว ยิ่งทำให้เขารู้สึกว่าคุณไม่ได้มีความรับผิดชอบ

ลองจินตนาการว่าระหว่างที่คุณทำงานอยู่ แล้วมีโทรศัพท์ดังขึ้น และไม่ว่าคุณจะรับโทรศัพท์ช้าหรือเร็วเพียงใด คนที่โทรศัพท์เข้ามาก็จะเริ่มบ่นใส่คุณ เช่น "คุณทำธุรกิจอะไรกันเนี่ย ผมขอให้ส่งแคตตาล็อคสินค้ามาให้ 3 สัปดาห์มาแล้วนะ ผมยังไม่ได้รับเลย ทำไมมันถึงใช้เวลานานขนาดนั้น"

จริง ๆ แล้วลูกค้าที่โทรศัพท์มาไม่ได้อยากรู้ว่าทำไมถึงใช้เวลานานขนาดนั้น ถ้าคุณตอบเขาไปว่า "พนักงานของเราหลายคนป่วยเป็นไข้หวัด

พวกเรามีงานเอกสารค้างอยู่มากค่ะ” ลูกค้าจะรู้สึกว่าเรากำลังหาเหตุผลมาแก้ตัว เขาอาจตอบเรากลับมาว่า “ผมไม่ได้อยากมาฟังประวัติสุขภาพของพนักงานบริษัทคุณ สิ่งที่ผมอยากรู้คือตกลงคุณจะส่งแคตตาล็อคให้ผมหรือเปล่า”

เมื่อมีใครมาร้องเรียน จงอย่าพยายามอธิบาย

“ไม่มีอะไรทำให้เสียเวลาได้มากเท่ากับการพยายามอธิบาย”

- เบนจามิน ดิสซราลี

นับจากนี้เป็นต้นไปถ้ามีใครมาร้องเรียนกับคุณ ให้ถามตัวเองสักนิดว่าสิ่งที่เขาร้องเรียนเป็นจริงหรือไม่ ถ้ามันเป็นเรื่องจริง คุณก็แค่ตอบกลับไปว่า “คุณพูดถูกค่ะ”

มันเป็นเรื่องปกติที่เมื่อคนเรารู้สึกผิดหวังหรือไม่พอใจอะไร พวกเขามีเหตุผลที่ชอบธรรมที่จะแสดงออกอย่างนั้น แทนที่จะพยายามหาข้อสรุปว่าเกิดอะไรขึ้น มีอะไรผิดปกติ ให้เรายอมรับหรือรับรู้สิ่งที่พวกเขากำลังบอกและคิดไปข้างหน้าว่าจะทำอะไรเกี่ยวกับมันได้บ้าง การพยายามอธิบายเรื่องต่าง ๆ จะทำให้เกิดการโต้เถียงมากกว่าเดิม การยอมรับจะทำให้เรื่องมันจบลงได้ง่ายขึ้น

ฉันเคยแต่งบทกลอนให้ผู้เข้าสัมมนาทุกคนท่องจำเอาไว้คือ “ถ้าคนกำลังบ่น อย่ามัวทนอธิบาย เพราะพูดให้ตายก็ไร้ประโยชน์” มีบางคนนำไปขยายเพิ่มว่า “ถ้ามีลูกค้ามาบ่นหรือร้องเรียนอะไร อย่าพยายามอธิบาย เพราะมันยิ่งทำให้มันแย่ลงไปอีก” และยังมีการแปลงเป็นเพลงอีกว่า “ถ้าลูกค้าบ่น อย่าพยายามอธิบาย แต่ให้ใช้ **เทคนิค AAA** แทน **(Agree Apologize Act)**”

เทคนิค AAA

เห็นด้วย (Agree) ขอโทษ (Apologize) และ แก้ไข (Act)

"ในทุกความผิดพลาดอันใหญ่หลวง จะมีช่วงจังหวะไม่กี่วินาที ที่เราสามารถเรียกมันกลับมาทบทวนและบางทีแก้ไขให้ถูกต้องได้"

- เพิร์ล เอส บั๊ค

เมื่อไม่นานมานี้ ฉันอยู่ในเหตุการณ์ที่มีผู้ร้องเรียนเรื่องการบริการกับพนักงานในคลินิคที่ใช้ **เทคนิค AAA** ตอนนั้นฉันไปหาหมอที่คลีนิคตามเวลาที่นัดไว้ พอไปถึงพบว่ามีคนไข้รออยู่เต็มคลีนิคและมีเพียงที่นั่งว่างอยู่เพียงที่เดียวจึงเดินเข้าไปนั่ง ฉันรอหมออยู่ประมาณ 1 ชั่วโมงก็ยังไม่ได้พบสักที และสังเกตุเห็นว่าผู้ชายคนที่นั่งตรงข้ามรู้สึกไม่พอใจที่ต้องนั่งรออยู่นาน เขานั่งกระสับกระส่ายงุ่นง่าน เขาถือนิตยาสารเก่า ๆ ที่ขาดรุ่งริ่งในมือและยกนาฬิกาขึ้นมองตลอดเวลา จนในที่สุดเขาก็เดินไปที่พนักงานต้อนรับตรงช่องกระจกและเคาะกระจกถี่ ๆ

พนักงานต้อนรับเลื่อนเปิดช่องกระจกและพูดด้วยเสียงสุภาพว่า "มีอะไรให้ช่วยได้บ้างคะ"

ชายผู้นั้นพูดอย่างฉุนเฉียวว่า "นี่ผมมีนัดกับหมอตอนบ่าย 3 โมง แต่นี่มันบ่าย 4 โมงแล้ว ทำไมผมถึงยังไม่ได้พบหมอสักที มันเกิดอะไรขึ้น"

แทนที่จะอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น ซึ่งจะเป็นการทำให้ชายผู้นั้นโมโหเพิ่มขึ้นไปอีก พนักงานต้อนรับผู้นั้นได้ใช้เทคนิค AAA คือ

- **Agree - แสดงความเห็นด้วย** "ใช่ค่ะ คุณมีนัดกับหมอตอนบ่าย 3 โมงค่ะ..."
- **Apologize - ขอโทษสำหรับสิ่งที่เกิดขึ้น** "...ดิฉันต้องขอโทษด้วยนะคะที่ปล่อยให้คุณต้องรอนาน คือว่าตอนนี้คุณหมอกำลังติดผ่าตัดคนไข้อยู่ค่ะ"

- **Act - ลงมือแก้ไข** “ดิฉันจะรีบโทรศัพท์สอบถามพยาบาลนะคะว่าคุณหมอผ่าตัดใกล้เสร็จแล้วหรือยัง ขอบคุณมากนะคะที่เข้าใจและอดทนรอคอยค่ะ”

คุณคงเดาได้ว่า ชายผู้นั้นคงมีอารมณ์ที่สงบลงทันใดเมื่อเขาเจอการจัดการที่สุภาพของพนักงานต้อนรับผู้นั้น

ขจัดข้อร้องเรียนให้เร็ว

“การแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง
ใช้เวลาน้อยกว่าการอธิบายว่าทำไมถึงทำผิดพลาด”
- เฮนรี่ แวดสเวิร์ท ลองเฟลโล

เริ่มจากวันนี้เป็นต้นไป ไม่ต้องพยายามแก้ตัว แต่ให้ลงมือแก้ไขข้อผิดพลาดทันที แทนที่จะเสียเวลาอธิบายว่าทำไมถึงเกิดข้อผิดพลาด จงเอาเวลานั้นไปลงมือทำให้ถูกต้องจะดีกว่า

ขณะที่ฉันเล่าความคิดนี้ให้กับชายคนหนึ่งฟัง ชายคนนั้นได้แต่หัวเราะอย่างเศร้า ๆ และพูดว่า “ผมน่าจะรู้เรื่องนี้ก่อนหน้านี้นะ เพราะว่าเมื่อศุกร์ที่แล้วผมต้องไปรับภรรยาเพื่อไปทานอาหารค่ำด้วยกันหลังเลิกงาน ผมออกจากที่ทำงานตรงเวลา แต่วันนั้นรถติดมากทำให้ใช้เวลามากกว่าเดิมอีก 2 เท่า ตอนนั้นรถผมอยู่อีกแค่ช่วงตึกเดียวก็จะถึงบริษัทที่เธอทำงานอยู่ ซึ่งผมสามารถมองเห็นเธอทางหน้าต่างได้ เธอกำลังเก็บของไป โมโหไป”

“พอผมไปถึงและจอดรับเธอ เธอกระชากประตูรถออกพร้อมกับตะโกนใส่หน้าผมว่า ‘คุณไปไหนมา คุณต้องมาถึงนี่ตั้งแต่ 5 โมงครึ่งไม่ใช่เหรอ’ ตอนนั้นผมไม่รู้จะทำยังไงดี ผมได้แต่พยายามอธิบายให้เธอฟัง ‘ผมไม่รู้จะทำยังไงเหมือนกัน รถติดมากและผมเองก็นั่งติดแหง็กอยู่ในรถมาตั้งนานแล้ว!’”

"ปรากฏว่ามันยิ่งทำให้เธอโกรธยิ่งขึ้นและตะคอกกลับมาว่า 'แล้วฉันต้องรู้เรื่องนี้มั้ย ฉันมัวแต่เป็นกังวลว่าเธอจะลืมนัดหรือมีอะไรที่ไม่ดีเกิดขึ้นหรือเปล่า'"

"ผมตอบเธอไปว่า 'มันก็ไม่ยุติธรรมกับผมเหมือนกันที่คุณจะมาต่อว่าผม' พวกเรา 2 คนเถียงกันไปมาจนในที่สุดผมก็ระเบิดอารมณ์ออกมาและบอกให้เธอลงจากรถ การเถียงกันไปมามันทำให้ทุกอย่างไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ แทนที่จะเป็นมื้อค่ำที่มีความสุข สนุกสนาน แต่ตอนนี้มันทำให้ผมคิดได้ว่าผมเองสามารถป้องกันไม่ให้เหตุการณ์บานปลายแบบนี้ได้ ถ้าผมใช้หลัก AAA เพียงผมพูดกับภรรยาผมว่า 'ใช่คุณพูดถูก ที่จริงแล้วผมควรมารับคุณตั้งแต่ 5 โมงครึ่ง ผมต้องขอโทษคุณด้วยที่ทำให้คุณต้องรอ มันมีอุบัติเหตุเลยทำให้รถติด ครั้งหน้าถ้ามีนัดแบบนี้อีก ผมคงต้องออกจากบริษัทผมให้เร็วขึ้น ผมคงต้องเผื่อเวลารถติดไว้บ้าง'"

แล้วถ้าเราไม่ได้เป็นฝ่ายผิดล่ะ

"**ค**นส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการวนอยู่กับปัญหา
มากกว่าใช้เวลากับการแก้ปัญหา"
- เฮนรี่ ฟอร์ด

Wนักงานในแผนกทะเบียนยานยนต์คนหนึ่งรู้สึกไม่พอใจในสิ่งที่เขาได้ยิน เขาถามฉันว่า "ทำไมพวกเราต้องกล่าวขอโทษในเมื่อไม่ใช่ความผิดของพวกเราเลย" พนักงานคนนั้นเล่าว่า "เมื่อวานมีผู้ชายคนหนึ่งไม่สามารถต่ออายุใบขับขี่ได้เพราะเขาไม่ได้นำเอกสารยืนยันการซื้อประกันภัยมาด้วย เขาโมโหผมมากเพราะเขาจะต้องเสียเวลากลับมายื่นเรื่องอีกครั้ง ผมไม่เข้าใจว่าเขาจะมาโทษว่าเป็นความผิดของผมได้ยังไง ในเมื่อที่หน้าห้องรับเรื่องก็ได้ติดประกาศเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องเตรียมมาชัดเจนแล้ว ผมจะไม่พูดขอโทษเขา เขาต่างหากที่ต้องรับผิดชอบเองเพราะไม่ได้อ่านประกาศให้ดี"

ฉันกล่าวกับพนักงานคนนั้นว่า “มันไม่เกี่ยวกับว่าคุณต้องขอโทษพวกเขา แต่มันจะดีกับคุณเองถ้าคุณรับรู้ได้ถึงความโกรธของเขา และถ้าคุณไปบอกในสิ่งที่เขารู้อยู่แล้ว เช่น ‘นี่คุณ มันไม่ใช่ความผิดของผมเลยนะ คุณต่างหากที่ไม่เอาเอกสารมาให้ครบเอง’ เขาก็จะยิ่งโมโหมากขึ้นและจะทำให้คุณอารมณ์เสียไปด้วยทั้งวัน”

“แต่ถ้าคุณพูดว่า ‘ผมเข้าใจความรู้สึกของคุณนะ คุณหงุดหงิดเพราะนำเอกสารสำคัญมาไม่ครบ เอาอย่างนี้นะ คุณกรอกแบบฟอร์มนี้ตอนนี้เลย แล้วผมจะเก็บเอกสารฉบับนี้ไว้รอคุณนำเอกสารเกี่ยวกับประกันภัยมายื่นพรุ่งนี้ คุณมาหาผมตอนประมาณช่วงบ่าย 2 ถึง บ่าย 3 โมงนะครับ จะเป็นช่วงที่ไม่ค่อยมีคนมาใช้บริการ เพียงแค่รอผมตรวจดูเอกสารคุณอีกนิดหน่อย ก็เป็นอันว่าเสร็จเรียบร้อย’”

ฉันถามพนักงานคนนั้นว่า “คราวนี้คุณคิดว่าลูกค้าจะมีปฏิกิริยายังไง หากคุณช่วยเขาแก้ปัญหาแบบนี้” เขาตอบว่า “เขาก็คงหยุดตะคอกใส่ผม...” ใช่เลย!

ในสัมมนาแต่ละครั้ง มีการแบ่งปันประสบการณ์จากการใช้เทคนิค AAA กับสถานการณ์ต่าง ๆ เจมส์ แมทธิว แบร์รี่ ให้ข้อสังเกตว่า “คนที่ให้แสงสว่างกับผู้อื่นจะไม่เก็บสิ่งดี ๆ ไว้กับตัวเองเท่านั้น” พวกเขาได้เรียนรู้ว่าการกล่าวคำเสียใจในสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นการยอมรับว่าเป็นความผิดของตน แต่มันเป็นวิธีแสดงออกซึ่งความรู้สึกเห็นใจต่อผู้อื่น สิ่งนี้ทำให้คนรับรู้ได้ว่าเราคิดถึงหรือเอื้ออาทรต่อสถานการณ์ที่เลวร้ายที่เกิดขึ้นกับพวกเขา นอกจากนี้ผู้เข้าสัมมนายังสรุปร่วมกันได้ว่า ถ้าเรามีทัศนคติที่ว่า “นั่นมันเป็นปัญหาของคุณ ไม่ใช่ปัญหาของฉัน” จะยิ่งทำให้ปัญหาวนกลับมาที่พวกเราเอง

ฉันสอนเรื่องนี้ในหลักสูตร **“ศิลปะทั้งก์ฟู - Tongue Fu!”** ให้กับแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เจ้าหน้าที่ในห้องฉุกเฉินทางการแพทย์ผู้หนึ่งไม่เห็นด้วยกับฉันว่า “หัวหน้าสอนพวกเราว่า ห้ามขอโทษ

คนไข้ในเรื่องต่าง ๆ เพราะนั่นหมายความว่าเราจะต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้น เมื่อวานนี้เจ้าหน้าที่ในรถพยาบาลฉุกเฉินไม่สามารถช่วยชีวิตคนที่ประสบอุบัติเหตุจมน้ำคนหนึ่งไว้ได้ ภรรยาของผู้เสียชีวิตได้แต่โทษว่าเป็นความผิดของพวกเราที่ไม่สามารถช่วยชีวิตสามีเธอไว้ได้ ไม่มีทางที่ผมจะเห็นด้วยกับการทำให้เธอรู้สึกดีโดยการบอกว่าสิ่งที่เธอพูดถูกต้อง"

สิ่งที่เจ้าหน้าที่ในห้องฉุกเฉินแสดงความคิดเห็นมีประเด็นที่น่าสนใจ ถ้าสิ่งที่บางคนกำลังร้องเรียนหรือโทษคนอื่นอยู่เป็นสิ่งที่เธอผู้นั้นเข้าใจความจริงบางอย่างคลาดเคลื่อนหรือผิดไป เราต้องตั้งสติและถามตัวเราว่าถ้าเราแก้ไขความเข้าใจผิดของเธอมันจะทำให้เราบรรลุวัตถุประสงค์อะไรบ้าง ถ้าเราโต้เถียงกับเธอว่าใครเป็นผู้ผิด มันจะไม่ได้ทำให้อะไรดีขึ้น สิ่งที่ดีที่สุดในสถานการณ์ที่เราเองไม่อาจยอมรับหรือไม่เห็นด้วยกับเธอผู้นั้นอย่างน้อยที่สุดเราควรแสดงความเข้าใจถึงความรู้สึกของเธอและช่วยเธอในสิ่งที่เราพอจะช่วยเธอได้ ดังนั้นแทนที่จะพูดว่า "เราไม่สามารถทำอะไรได้ เพราะสามีของเธอได้เสียชีวิตก่อนที่เราจะมาถึง" สิ่งที่เจ้าหน้าที่ในห้องฉุกเฉินควรจัดการกับสถานการณ์นี้อย่างมีกลยุทธ์ โดยใช้ **เทคนิค AA** กับเธอผู้กำลังโศรกเศร้าก็คือ

- **Acknowledge - รับรู้ :** "คุณพามเมอร์ครับ ผมเสียใจอย่างยิ่งกับการสูญเสียของคุณครับ"
- **Act - ลงมือทำ** "ผมช่วยอะไรคุณได้บ้างครับ คุณจะให้ผมช่วยโทรหาคนอื่น ๆ ในครอบครัวของคุณมั้ยครับ"

แก้ปัญหา หรือ หลีกปัญหา

"ไม่แก้ตัว แต่มุ่งแก้ไข"
- แฟล้งค์ ฮับบาร์ด

การใช้ **เทคนิค AA** นี้ จะช่วยลดแรงระเบิดทางอารมณ์ของเธอผู้สูญเสียลงได้อย่างเห็นผล เราควรให้ความสนใจถึงสิ่งที่จะทำได้ในตอนนี้มากกว่ามัวแต่คิดว่าอะไรที่น่าจะทำหรือไม่ควรทำ จนสถานการณ์มันยิ่งเลวร้ายลงไปอีก

ฉันได้นำแนวคิดนี้ไปใช้กับตัวเองเมื่อไม่นานมานี้ ฉันกับสามีมีนัดทานอาหารค่ำกับเพื่อน ๆ ที่บ้านในค่ำวันเสาร์หนึ่ง โดยตกลงกันว่าฉันจะอยู่บ้านเพื่อจัดการบ้านให้เรียบร้อยพร้อมรับแขก สามีของฉันกลับถึงบ้านตอน 17.30 น. หลังจากเจองานหนักที่ทำงานมาทั้งวัน เขาใช้สายตามองรอบ ๆ บ้านพร้อมกับพูดว่า "แซม บ้านยังดูรกอยู่เลยนี่"

ถ้าฉันไม่ได้เพิ่งสอนหลักสูตร **"ศิลปะทั้งก์ฟู - Tongue Fu!"** เมื่อวันก่อน ฉันคงลืมตัวและคงพยายามอธิบายเขาว่า "ค่ะ ฉันรู้ดีค่ะว่าบ้านยังรกอยู่เลย เพราะเด็ก ๆ ข้างบ้านมาวิ่งเล่นตลอดวัน โทรศัพท์ก็ดังทั้งวัน และฉันก็ต้องออกจากบ้านไปแก้ปัญหาบางอย่างที่สำนักงานของฉันด้วย..."

คำอธิบายเหล่านี้คงไม่ได้ช่วยอะไร ฉันจึงมองหน้าเขาแทน และพูดว่า "ใช่ค่ะ คุณพูดถูก บ้านยังรกอยู่เลย ถ้าคุณช่วยฉันเก็บกวาดตอนนี้ เราคงทำให้บ้านเราหายรกได้ทันก่อนที่ไดแอนกับเจอราดจะมาถึง"

ซึ่งสถานการณ์นั้นก็จบลงด้วยดี

ขอบคุณ ที่ร้องเรียน

"สิ่งที่บ่งบอกว่าบริษัทประสบความสำเร็จหรือไม่ ไม่ได้อยู่ที่ว่าบริษัทนั้นมีปัญหาหรือไม่ แต่ให้ดูว่าบริษัทนั้นยังคงมีปัญหาเหมือนกับปัญหาของปีที่แล้วหรือไม่"

- จอห์น ฟอสเตอร์ ดูลส์

เจ้าของร้านขายของชำแห่งหนึ่งได้พูดอย่างน่าคิดว่า "ผมได้ยินคุณสตู เลียวนาด ผู้ชำชองในวงการซูเปอร์มาร์เกตพูดในงานประชุมและสัมมนาครั้งหนึ่งว่า 'ลูกค้าที่เข้ามาร้องเรียนคือเพื่อนที่ดีของผม' แค่ประโยคง่าย ๆ นี้ประโยคเดียวได้เปลี่ยนทัศนคติของผมในการจัดการกับคำติเตียนหรือคำวิจารณ์ต่าง ๆ แต่ก่อนผมเป็นคนที่อารมณ์เสียเมื่อลูกค้าบ่นหรือร้องเรียน แต่ตอนนี้ผมจะยินดีอย่างมากที่ลูกค้าเดินเข้ามาบ่น คุณเลียวนาดทำให้ผมฉุกคิดได้ว่าถ้าลูกค้าไม่เดินเข้ามาบ่นให้ฟัง ไม่ได้หมายความว่าร้านเราทำทุกอย่างได้สมบูรณ์ไม่มีที่ติ แต่หมายถึงเราไม่ได้ยินหรือรับรู้ว่าเรายังมีข้อผิดพลาดและควรได้รับการปรับปรุง ทำให้ในที่สุดเราก็จะเสียโอกาสในการทำธุรกิจไป เพราะลูกค้าอาจเดินจากเราไป ข้อร้องเรียนของลูกค้าทำให้เรามีโอกาสปรับปรุงในข้อผิดพลาดที่ยังมีอยู่ ถ้าเราขอบคุณพวกเขาสำหรับการร้องเรียน มันจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและลดการตั้งป้อมลง เป้าหมายในการทำธุรกิจของเราคือการที่ลูกค้าเข้ามาซื้อซ้ำ หรือเป็นลูกค้าประจำ เทคนิคนี้จะช่วยให้เป้าหมายทางธุรกิจของเราบรรลุได้"

นี่เป็นความคิดที่สุดยอดเลย ถ้าคุณยังจำกันได้ ตัวอย่างหนึ่งในตอนต้นที่ลูกค้าขอแคตตาล็อคสินค้าแล้วยังไม่ได้รับ ลองคิดดูว่าแทนที่พนักงานที่รับโทรศัพท์จะพยายามที่จะอธิบายเหตุผลว่าทำไมลูกค้าจึงยังไม่ได้รับของ แต่ใช้ **เทคนิค AAAA** มาตอบสนองการร้องเรียนของลูกค้าแทน มันจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทได้และทำให้บริษัทมีโอกาสได้ปรับปรุงการให้บริการได้ เช่น

- **Agree - เห็นด้วย** “ใช่ครับ คุณฮักซ์ คุณได้ขอให้ทางเราส่งแคตตาล็อคให้เมื่อหลายสัปดาห์ก่อน...”
- **Apologize - ขอโทษ** “...และผมต้องขออภัยที่คุณยังไม่ได้รับมัน”
- **Act - ลงมือแก้ไข** “...ถ้าผมจะขอรบกวนขอชื่อและที่อยู่คุณอีกครั้งได้มั้ยครับ วันนี้ผมจะรีบจัดส่งแคตตาล็อคให้คุณด้วยตัวผมเองเลยครับ”
- **Appreciate - แสดงความขอบคุณ** “เราต้องขอขอบคุณฮักซ์มากนะครับที่แจ้งให้ทราบในเรื่องดังกล่าว และรู้สึกยินดีที่ได้รู้ว่าคุณฮักซ์สนใจสินค้าของเราและเราอยากให้คุณฮักซ์ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า”

ฉันชอบคำกล่าวของ ไมเคิล เลอบัวฟ์ ในหนังสือ “วิธีเอาชนะใจลูกค้าและทำให้อยู่กับเราตลอดกาล - How to Win Customer and Help Them for Ever” ที่ว่า การใส่ใจที่เพิ่มขึ้นของพนักงานทำให้บริษัทของเราแตกต่างจากบริษัทอื่นได้ การเข้าอบรมหลักสูตร **เทคนิค AAA** จะทำให้บริการดีขึ้นและสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้

หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของทำเนียบขาวค้นพบว่าถ้าเราสามารถตอบสนองการร้องเรียนของลูกค้าได้ดี ลูกค้าจะรู้สึกดีกับเรา มากกว่าการที่เราให้บริการดีตั้งแต่แรกด้วยซ้ำไป ดังนั้นต่อแต่นี้ไป ถ้ามีการร้องเรียนจงอย่าเสียเวลาอธิบายเหตุผล แต่จงใช้ **เทคนิค AA** หรือ **AAA** หรือ **AAAA** ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

แผนพัฒนาตนเองในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

สมมุติว่าคุณเป็นพนักงานเสริฟ์ในร้านอาหารแห่งหนึ่ง ระหว่างวันที่ยุ่งมากวันหนึ่งมีลูกค้าโต๊ะหนึ่งเรียกคุณ และชี้ไปที่จานอาหารและบอกว่า "นี่ ผมสั่งอาหารที่อยู่ในรายการพิเศษ เพราะคาดหวังว่าอาหารจะสด แต่ปลาแซลมอนนี้รสชาติเหมือนอาหารแช่แข็งเลย" คุณจะจัดการเรื่องนี้อย่างไร

คำพูดที่ทำให้เสียหาย	คำพูดที่ควรใช้
คุณพยายามจะบอกเขาถึงเหตุผล "โดยปกติร้านเราจะใช้ปลาสด แต่เนื่องจากปลาในตลาดสดหมด วันนี้เราจึงได้ใช้ปลาแช่แข็งแทนครับ"	**คุณรู้สึกว่าสิ่งที่ลูกค้าพูดเป็นความจริง คุณเลยบอกกับลูกค้าว่า** "ครับ ใช่ครับ ในเมนูบอกไว้ว่าเป็นปลาสดครับ..."
คุณพยายามที่จะสาธยายเหตุผลและเพิ่มการถกเถียง "พ่อครัวบอกว่ารสชาติมันดีเหมือนปลาสด และพ่อครัวได้ชิมแล้วบอกว่ารสชาติไม่แตกต่างกันเลยนะครับ"	**คุณขอโทษลูกค้า และลงมือแก้ไขก่อนที่ปัญหาจะบานปลาย** "...ผมต้องขอโทษด้วยนะครับที่ได้รับอาหารไม่ตรงกับที่ต้องการ เรายินดีนำอาหารอย่างอื่นที่คุณต้องการมาเปลี่ยนให้แทนครับ"
คุณปฏิเสธการรับผิดชอบเพราะไม่ใช่ความผิดของคุณ "ผมไม่ได้เป็นคนตัดสินใจที่จะใช้ปลาแช่แข็งแทน จริง ๆ แล้วถ้าไม่มีปลาสด ผู้จัดการร้านควรถอดรายการอาหารรายการนี้ออกจากเมนู"	**คุณขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ร้านทราบว่าอาหารไม่สดและคุณใช้เทคนิค AAAA ในการตอบสนองลูกค้า** "ผมต้องขอบคุณนะครับที่ได้แจ้งเรื่องนี้ให้ทราบ ร้านเราต้องการให้ลูกค้ารู้สึกดีกับอาหารที่ร้านให้บริการ จะได้กลับมาเป็นลูกค้าของเราอีก"

5

วิธีออกจากความขัดแย้งอย่างสง่างาม

: วิธียับยั้งไม่ให้พูดคำพูดที่แสดงความโกรธ และการออกจากสถานการณ์ขัดแย้งอย่างสง่างาม

"ใครก็ตามที่ไม่ได้คิดว่าในความขัดแย้งมี 2 ฝั่งนั้น
คือคนที่ยืนอยู่ในฝั่งเดียว"
- ลัทธิทั้งก์ฟู

เราสามารถทำอะไรได้บ้างถ้าเข้าไปอยู่ในการโต้เถียงที่จะไม่มีฝ่ายใดชนะ

เป็นที่แน่ชัดว่าแต่ละฝ่ายไม่สามารถทำให้อีกฝ่ายเปลี่ยนใจจากจุดยืนเดิมของตนได้ และถ้าปล่อยให้โต้เถียงกันต่อไป สถานการณ์คงจบลงตรงที่แต่ละฝ่ายเสียความรู้สึกต่อกัน และอาจทำให้ต้องเสียความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

มี **สุภาษิตรัสเซีย** บทหนึ่งกล่าวว่า **"เมื่อคำพูดหลุดออกจากปากแล้ว จะไม่สามารถตามมันกลับมาได้"** ดังนั้นวัตถุประสงค์ของบทนี้คือช่วยให้คุณเรียนรู้วิธียับยั้งไม่ให้คำพูดที่แสดงความโกรธหลุดออกจากปาก และวิธีที่จะออกจากสถานการณ์ความขัดแย้งอย่างสุภาพ เพื่อหลีกเลี่ยงการสาดคำพูดใส่กัน แล้วต้องมานั่งเสียใจในภายหลัง

ราคา **165.-** (176 หน้า)

บันทึกสิ่งดี ๆ

แค่วันละ 10 นาที ชีวิตจะดีทุก ๆ วัน

BEE MEDIA GROUP

10 MINUTES A DAY - LIFE BETTER EVERYDAY

: How to Change Your Life in Just 10 Minutes a Day.

"ชีวิตเปรียบเสมือนการปั่นจักรยาน
ถ้าต้องการทรงตัวได้ ไม่ให้ล้ม
คุณต้องไม่หยุดนิ่ง... **เดินหน้าต่อไป"**

"Life is like riding a bicycle. อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์
To keep your balance, you must KEEP MOVING."

- ทัศนคติและวิธีคิดความสำเร็จ 20 ข้อ
- ขอพรดี ๆ 15 ประการเพื่อให้มีชีวิตที่ดีทุก ๆ วัน
- วิธีทำแบบประเมินเพื่อปรับปรุงในเรื่องนิสัย ตามแนวทางวิธี ของเบนจามิน แฟรงคลิน
- บันทึกสิ่งดี ๆ แค่วันละ 10 นาที
- วิธีประเมินตนเองใน 3 ด้านร่างกาย ความคิด และจิตใจ
- ทบทวนอดีต คิดถึงปัจจุบัน ตั้งเป้าหมายอนาคต : 5 ปีจากนี้ ฉันต้องการอะไร

ราคา **245.-** (272 หน้า)

THE ENTREPRENEUR MIND

100 Essential Beliefs, Characteristics, and Habits of Elite Entrepreneurs

by **Kevin D. Johnson**

BEE MEDIA GROUP

100 วิธีคิด

เปลี่ยนเจ้าของธุรกิจ

หรือ **ผู้ประกอบการ**ให้เป็นมืออาชีพ
ที่ประสบความสำเร็จสูง และกำหนดชีวิตที่ต้องการได้

"มีหลายคนที่เป็นเจ้าของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ
แต่ก็มีหลายคนที่ล้มเหลว ความแตกต่างนั้น
ไม่ใช่แค่ขยันเพียงอย่างเดียว ผู้ที่ประสบความสำเร็จได้
ต้องมีกลยุทธ์ วิธีการและที่สำคัญที่สุดคือ **'วิธีคิด'** ที่ดี
ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างได้ผล..."

- วิธีคิดในเรื่อง **"กลยุทธ์"**
- วิธีคิดในเรื่อง **"คน"**
- วิธีคิดในเรื่อง **"การตลาดและการขาย"**
- วิธีคิดในเรื่อง **"แรงจูงใจ"**
- เน้นทำในธุรกิจที่ถนัดและเฉพาะเจาะจง
- วิธีคิดในเรื่อง **"การศึกษา"**
- วิธีคิดในเรื่อง **"การเงิน"**
- วิธีคิดในเรื่อง **"ความเป็นผู้นำ"**
- บริหารหนี้สินให้ดี
- ไม่เป็นไรหากคุณแตกต่างจากผู้อื่น

พูดกับลูกอย่างไร

ให้เขาเชื่อฟังและไม่ต่อต้านเรา

ฟังลูกพูดอย่างไร

ให้เขาไว้ใจ และไม่ปิดบังเรา

How To Talk So Kids Will Listen & Listen So Kids Will Talk

BEE MEDIA GROUP

เขียนโดย : **อเดล เฟเบอร์** และ **เอเลน มาซลิช**

เรียบเรียงโดย : **ภรณี ภูรีสิทธิ์** บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

- พูดอย่างไรจึงจะทำให้เด็กเชื่อฟัง และให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ
- วิธีช่วยให้เด็กสามารถจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของเขาเอง
- วิธีพูดเพื่อปลูกจิตสำนึก และส่งเสริมให้เด็กช่วยเหลือตัวเอง
- วิธีที่ถูกต้องในการกล่าวชมเชย หรือตักเตือนเด็ก

ฉบับปรับปรุง

วิธีพูดกับลูก

โดยไม่ทำร้ายจิตใจของเขา และทำให้เขาร่วมมือยอมทำตามคุณ

Between Parent & Child โดย ดร.เฮม จีนอตต์

แปลและเรียบเรียงโดย : ภรณี ภูรีสิทธิ์

บรรณาธิการโดย : สมชัย เบญจมิตร

- ทำอย่างไรจึงจะให้ลูกมีระเบียบวินัย โดยไม่ต้องใช้วิธีการลงโทษหรือบังคับ
- ทำอย่างไร ให้เด็กมีความรับผิดชอบจากจิตใต้สำนึกของเขาเอง
- วิธีใช้คำพูดเชิงบวก เพื่อสร้างกำลังใจ
- วิธีขจัดความกังวลใจของเด็ก
- วิธีแก้ปัญหาความอิจฉาริษยาของลูก

BEE MEDIA Parenting & Families

BEE MEDIA

หนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตได้

"ศัลยแพทย์จำเป็นที่จะต้องฝึกฝน ให้มีความชำนาญในการใช้มีดผ่าตัด ฉันใด พ่อแม่ทุกคนก็จำเป็นที่จะต้องฝึกฝน ให้มี 'ทักษะในการใช้คำพูด' ฉันนั้น เพราะคำพูดของเราเปรียบเสมือนใบมีดโกน ที่ทำให้เกิดบาดแผลร้ายแรงทางจิตใจได้"

ยอดขายกว่าล้านเล่ม ในจีน เกาหลี ไต้หวัน

ราคา 270- (304 หน้า)

HARVARD'S 4:30 A.M. ฉบับปรับปรุง

ประสบการณ์จาก...

ฮาร์วาร์ด

มหาวิทยาลัยที่ดีแห่งหนึ่งของโลก

สอนวิธีคิด **เล่มที่ 1**

"วิชาชีวิตที่ไม่มีในตำรา"

เขียนโดย : **เหวย ซิ่วอิง**

แปลโดย : **พศ.ดร.ชัญญพร จาวะลา**

บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

- กำหนดเป้าหมายในชีวิตให้เร็ว
- ความขยันคือหนทางสู่ความสำเร็จ
- เป็นตัวของตัวเอง
- คุณทำได้ ไม่มีใครปฏิเสธคุณได้
- ยืนหยัดที่จะสู้ ไม่ยอมแพ้
- มีจิตใจดีจึงจะมีอนาคตดี
- วิธีคิดที่ประสบความสำเร็จของคน ที่สำเร็จการศึกษาจากฮาร์วาร์ด

ยอดขายถล่มทลาย ในจีนและเกาหลี

ราคา 290- (336 หน้า)

HARVARD'S 4:30 A.M. ฉบับปรับปรุง

ประสบการณ์จาก...

ฮาร์วาร์ด

มหาวิทยาลัยที่ดีแห่งหนึ่งของโลก

สอนวิธีคิด **เล่มที่ 2**

"วิชาความสำเร็จของคนคิดเป็น"

เขียนโดย : **เหวย ซิ่วอิง**

แปลโดย : **จิราพร เนตรสมบัติผล**

บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบญจมิตร**

- หากไม่มีความขยันในการเรียน พรสวรรค์ที่ติดตัวมาก็ไม่มีค่าอะไร
- ขอเพียง "มุ่งมั่นให้ถึงที่สุด" ก็จะพบกับความสำเร็จแล้วล่ะ!
- เมื่อมีความกระตือรือร้น ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงโชคชะตาได้
- เมื่อรู้สึกว่าสายเกินไป นั่นอาจจะเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด