



หนังสือดี เปลี่ยนแปลงชีวิตได้

มอบหนังสือดี เป็นของขวัญสำหรับคนที่รักและห่วงใย

หนังสือขายดี

MINGLING *with the* ENEMY

วิธีเอาตัวรอด

และรับมือกับความขัดแย้ง

เมื่อต้องพูดคุยกับคน

ที่มีความคิด ความเห็นไม่ตรงกับเรา



MINGLING WITH THE ENEMY : A SOCIAL
SURVIVAL GUIDE FOR OUR DIVIDED ERA

เขียนโดย : **จิ้นน์ มาร์ตินเนต**

แปลและเรียบเรียงโดย : **เอกชัย วังประภา**

บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบนจุมิตร**

 **BEE MEDIA**
Self-Development



มุ่งมั่นทำหนังสือดี - เพื่อคุณ





MINGLING WITH THE ENEMY

2 **วิธีเอาตัวรอด และรับมือกับความขัดแย้ง** เมื่อต้องพูดคุยกับคน... โดย *Jeanne Martinet*

หนังสือ **วิธีเอาตัวรอด และรับมือกับความขัดแย้ง**

เมื่อต้องพูดคุยกับคน ที่มีความคิด ความเห็นไม่ตรงกับเรา

แปลจาก : **MINGLING WITH THE ENEMY - A SOCIAL SURVIVAL GUIDE FOR OUR DIVIDED ERA**

เขียนโดย : **JEANNE MARTINET** (จีนน์ มาร์ตินเนต)

แปลและเรียบเรียงโดย : **เอกชัย วังประภา** บรรณาธิการโดย : **สมชัย เบนจุมิตร**

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2565 โดย **บริษัท บี มีเดีย กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด** ห้ามการลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ รวมทั้งการจัดเก็บถ่ายทอด ไม่ว่าด้วยรูปแบบหรือวิธีการใด ๆ ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายภาพ การบันทึก หรือวิธีการอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร

MINGLING WITH THE ENEMY : A SOCIAL SURVIVAL GUIDE FOR OUR DIVIDED ERA
by JEANNE MARTINET Copyright : © 2020 by **JEANNE MARTINET** This edition arranged with NEW HARBINGER PUBLICATIONS through BIG APPLE AGENCY, INC., LABUAN, MALAYSIA. Thailand edition copyright : © 2022 by **Bee Media Group (Thailand) Co., Ltd.** All rights reserved.

พิมพ์ครั้งแรก : ตุลาคม 2565 2210 9 8 7 6 5 4 3 2 1

ISBN 978-616-444-047-0 ราคา 170 บาท



BEE MEDIA GROUP มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

จัดพิมพ์โดย **สำนักพิมพ์ บีมีเดีย** **BEE MEDIA** Self-Development

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



พัฒนา
นิรโทษกรรม
www.greenseed.com

หนังสือเล่มนี้จัดพิมพ์ด้วยความรับผิดชอบและใช้กระดาษคุณภาพดีทุกเล่ม
รับประกันความพอใจสูงสุด หากเกิดปัญหาการพิมพ์ สามารถเปลี่ยนแปลงใหม่ได้ทันที*







TO _____

FROM _____

- สิ่ง ดี ๆ จาก ผู้ ให้ สู่ ผู้ รับ -

ผู้ที่มอบหนังสือเล่มนี้ให้แด่ท่าน คือผู้ที่มีความเอาใจใส่และปรารถนาแต่สิ่งที่ดีที่สุด จึงได้มอบหนังสือเล่มนี้ที่จะทำให้ท่านมีวิธีการพูดคุยกับคนที่มีความคิดหรือความเห็นไม่ตรงกับคุณ เพื่อรับมือและเอาตัวรอดจากความขัดแย้ง จากการพูดคุยในเรื่องที่เสี่ยงต่อการขัดแย้ง

นี่คือสิ่งที่คนพิเศษผู้ที่รักและห่วงใยในตัวท่าน ได้มอบหนังสือเล่มนี้ให้เพียงเพื่อต้องการให้คนที่รักและห่วงใย มีชีวิตที่ดีขึ้นตลอดไป

เพราะหนังสือดีเล่มนี้ เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบญจมิตร

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

การมอบหนังสือดีแก่ผู้ที่ท่านรักและห่วงใย เป็นการเพิ่มสิ่งดีให้กับตนเองและผู้ได้รับ สำหรับผู้รับนั้น เมื่อท่านได้รับหนังสือดีเล่มนี้ ขอให้ตอบแทนสิ่งดี ๆ คืนแก่ผู้ให้ด้วยการอ่านให้จบ 1 ครั้ง และให้ผู้อื่นยืมอ่าน 1 ครั้ง เพราะเท่ากับท่านได้ช่วยให้ตัวท่านเองและคนรอบข้าง มีชีวิตที่ดีขึ้น





- เกี่ยวกับผู้เขียน -



เจนนี มาร์ตินเนต มีผลงานการเขียนหนังสือทั้งหมด 9 เล่ม เล่มล่าสุดคือเรื่อง “Mingling with The Enemy” ที่อยู่ในมือท่านผู้อ่านขณะนี้ หนังสือเล่มก่อนหน้าของเธอ เรื่อง “The Art of Mingling” จำหน่ายได้มากกว่า 150,000 เล่ม ในสหรัฐอเมริกาและตีพิมพ์ไปทั่วโลก มาร์ตินเนตได้ให้สัมภาษณ์กับสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มากมาย อาทิ เดอะนิวยอร์กไทมส์ ซาลอน เดอะบอสตันโกลบ เดอะซีคาโกทริบูน และวอชิงตันโพสต์ รวมทั้งสำนักพิมพ์อื่น ๆ อีกมากมาย เธอได้ออกรายการโทรทัศน์และวิทยุเพื่อบอกเล่าเรื่องการค้าสังคมและเรื่องชวนหัวมากมายหลายรายการ เช่น รายการเดอะทูเดย์โชว์ ทางช่องเอ็นบีซี และรายการมอร์นิ่งเอดิชั่น ทางช่องวิทยุเอ็นพีอาร์ เป็นต้น ปัจจุบันมาร์ตินเนตอาศัยอยู่ในนครนิวยอร์ก รัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา

**“ถ้าคุณเรียนรู้ที่จะโต้แย้งโดยไม่โต้เถียง
นั้นหมายความว่า คุณได้พบเคล็ดลับในการเข้ากับผู้อื่น
ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ครอบครัว หรือชีวิต”**

- เบอร์นาร์ด เมลต์เซอร์

- เกี่ยวกับผู้แปลและเรียบเรียง -

เอกชัย วงประภา สำเร็จการศึกษาปริญญาโท MBA-MIS จาก University of Illinois at Urbana-Champaign ประเทศสหรัฐอเมริกา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด (MIM) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปล คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกชัยมีผลงานหนังสือแปลหลายเล่ม อาทิ 52 วิธี ฝึกสมองให้ทำอะไรก็ได้และจำได้นาน วิธีสร้างพลังใจสู้ชีวิต บริหารเวลาอย่างไรให้มีประสิทธิภาพเต็มที่ และ Rapport - วิธีสร้างสัมพันธ์กับคน สำนักพิมพ์ **บี มีเดีย**





หมายเหตุ บรรณาธิการ

สังคมยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคที่มีแนวโน้มเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะพูดคุยประเด็นไหนก็ดูเสมือนสิ่งที่จะขัดแย้งกันได้ง่าย แต่คนเราจำเป็นต้องเข้าสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ในการเอาตัวรอดหรือรับมือเมื่อต้องตกในสถานการณ์ดังกล่าว จำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการในการพูดกับคน โดยเฉพาะกับคนที่ เป็น **“ฝ่ายตรงข้าม”** คนที่มีทัศนคติ ความคิด ความเห็น ไม่ลงรอย ไม่ถูกชะตา หรือมีความขัดแย้งกันมาก่อน

เบอร์นาร์ด เมลต์เซอร์ กล่าวไว้ว่า **“ถ้าคุณเรียนรู้ที่จะโต้แย้งโดยไม่ได้เถียง นั่นหมายความว่า คุณได้พบเคล็ดลับในการเข้ากับผู้อื่น ไม่ว่าจะ เป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ครอบครัว หรือชีวิต”** ยิ่งเราพบปะและติดต่อกับผู้อื่นมากเท่าไร ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งทำความรู้จักผู้อื่นมากเท่าไร ชีวิตเราก็จะยิ่งดีขึ้นเท่านั้น หนังสือเล่มนี้จึงเป็น **“คู่มือเอาตัวรอด”** ซึ่งมีคำแนะนำที่จะช่วยนำทางให้เข้าสู่พื้นที่ของสังคมนรูปแบบใหม่ และสามารถนำคำแนะนำเหล่านี้ไปใช้กับการสนทนาพูดคุยที่เกิดขึ้นแบบไม่ทันตั้งตัว เพื่อประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแม้กระทั่งกับ **“ฝ่ายตรงข้าม”** อีกทั้งยังนำไปใช้กับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน ช่วยลดความขัดแย้งได้

หนังสือ **“วิธีเอาตัวรอด และรับมือกับความขัดแย้ง เมื่อต้องพูดคุยกับคน ที่มีความคิด ความเห็นไม่ตรงกับเรา”** เล่มนี้เป็น หนังสือดี แปลจากหนังสือขายดี **“Mingling with the Enemy”** เขียนโดย **Jeanne Martinet** จะช่วยให้ท่านเอาตัวรอดและรับมือกับการพูดกับคนที่คิดเห็นต่างจากคุณ ซึ่งจะช่วยให้สถานการณ์และชีวิตดีขึ้นได้

สำนักพิมพ์ **BEE MEDIA** Self-Development มีความภูมิใจที่ได้จัดพิมพ์ **หนังสือดี** เล่มนี้ ที่จะช่วยให้ท่านมีแนวทางและวิธีในการพูดและรับมือกับสถานการณ์ที่ดูเสมือนต่อความขัดแย้ง ควบคุมสถานการณ์ได้ ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ครอบครัว และทำให้มีชีวิตที่ดีกว่าเดิม เพราะหนังสือดีเล่มนี้ เปลี่ยนแปลงชีวิตคนเราให้ดีขึ้นได้

สมชัย เบญจมิตร

มุ่งมั่นทำหนังสือดี... เพื่อคุณ





“จุดประสงค์ข้อแรกคือ ต้องพูดคุยและเรียนรู้เกี่ยวกับมนุษย์อีกคนหนึ่ง เราทุกคนต่างมีแรงปรารถนาเล็กๆ ในใจที่จะเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่แล้ว การสนทนาคือความรู้สึกพอใจที่ยิ่งใหญ่ของชีวิต

ยิ่งคุณพบปะและติดต่อกับผู้อื่นมากเท่าไร ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากขึ้นเท่านั้น พูดอีกอย่างคือ ยิ่งทำความรู้จักผู้อื่นมากเท่าไร ชีวิตคุณก็จะยิ่งดีขึ้นเท่านั้น

การเดินทางเข้าไปทำความรู้จักกับคนที่ดูเหมือนจะเป็น ‘ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความคิดต่าง’ ของคุณนั้น แท้จริงแล้วคุณกำลังเผชิญหน้ากับความกลัว และนั่นคือวิธีที่จะเอาชนะความกลัวนี้ได้”

หมายเหตุ : ทำความเข้าใจกับคำว่า **“ฝ่ายตรงข้าม”** ในหนังสือเล่มนี้ ซึ่งหมายถึง คนที่มีความคิด ความเห็น ทักษะคติแตกต่างจากคุณ เป็นคนที่มีความคิดคนละขั้ว เป็นปรปักษ์ ไม่ลงรอย ไม่ถูกชะตากับคุณ หรือมีความขัดแย้งกันมาก่อน และต้องสนทนาคู่กันในเรื่องที่สุมเสี่ยงต่อความขัดแย้ง เช่น เรื่องการเมือง เรื่องดินฟ้าอากาศ เรื่องครอบครัว เรื่องอื่นๆ เป็นต้น





สารบัญ

เกี่ยวกับผู้เขียน ผู้แปลและเรียบเรียง	4
หมายเหตุ บรรณาธิการ	5
คำนำ ความกลัวและความเกลียดชัง บนโต๊ะรับประทานอาหาร	9
บทนำ วิธีการเข้าสังคมในยุคที่เต็มไปด้วยความล่อแหลม	13

MINGLING *with the* ENEMY

วิธีเอาตัวรอด

และรับมือกับความขัดแย้ง
เมื่อต้องพูดคุยกับคน

ที่มึนงง คิด ความเก็บไม่ตรงกับเรา

1 วิธีเตรียมตัวเข้าสังคม 24

- อันตรายของสื่อที่ “ต่อต้าน (การเข้า) สังคม”
- เปิดใจพูดคุยเรื่องลัทธิเพเทระ
- การไม่กำหนดความคิดของตนเอง
- คำแนะนำด้านจิตใจ : มีสติ
- สิ่งที่ต้องสำรวจตนเอง : ต้องรู้ว่าว่ามีเรื่องอะไรที่จะสะกิดอารมณ์ของคุณ
- สัญญาณเตือนความเกลียดชัง : ingsอยู่ห่างจากแพลตฟอร์ม

2 ปลอดภัยไว้ก่อน และการเริ่มต้นโดยไร้พิษภัย 42

- กฎข้อที่ 1, 2 และ 3 : ห้ามทักทักเอาเอง
- หลีกเลี่ยงประเด็นที่ก่อให้เกิดการโต้แย้ง : หัวข้อที่มักทำให้ปะทุอารมณ์ได้ง่าย
- หัวข้อสนทนาที่ปลอดภัย ไม่จำเป็นต้องนำเบ็ดเตล็ดไป

3 เดินเข้าสู่เขตปลอดภัย 52

- ระวังสำหรับการโต้เถียงกันด้วยความเคารพและมีมารยาท
- การสำรวจภาวะแวดล้อมในการสนทนา : วิธีทดสอบเพื่อน อริ หรือคนหัวรุนแรง
- สัญญาณเตือนภัยเกี่ยวกับคนที่พูดไปเรื่อย เพื่อให้รู้ว่ากำลังจะเกิดหายนะในการสนทนา
- เทคนิคช่วยให้ไม่แสดงอาการตอบสนองที่มากจนเกินไป

4 ใช้วิธีเข้าอกเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น 67

- ตั้งใจฟังอย่างเต็มที่ (และฟังให้มากขึ้นอีก)
- ถามคำถามที่แท้จริง
- การมองเห็นเป็นภาพ : จงนึกภาพเด็กอายุ 3 ขวบ ไว้ในใจ
- ความรักและคำยินยอม เป็นเพื่อนที่ดีที่สุดของคุณ





- ยินยอมแต่ไม่ยอมแพ้
: การประยุกต์ใช้หลักการ
ไทเก็กในการสนทนา

5 กลยุทธ์การเอาตัวรอด**อย่างฉลาด** 79

- เทคนิคการเล่าเรื่องอย่างสั้นไหล
- เทคนิค “อำพรางการสนทนา”
: บางครั้งการซ่อนความ
คิดเห็นก็เป็นสิ่งที่ดีกว่า
- ใช้เทคนิค “เสียบ หยุดพูด”
- เทคนิค “เรื่องเล่าซ้ำชั้น”
: เครื่องมือที่ยอดเยี่ยมที่สุด
ของผู้ที่รู้จักเข้าสังคม

6 เทคนิคการเบนความสนใจ 90

- วิธีค้นหาจุดร่วมที่มีเหมือนกัน
- วิธีเบนความสนใจ : 6 เทคนิค
ในการเปลี่ยนเรื่องคุย
- เทคนิค “เก้าอี้ติดตัวนักบิน”
: แผนการหลบหนีในยามจำเป็น
- เทคนิค “หยุดพัก”
- เทคนิค “ขอตัวอย่างมีมารยาท”

7 วิธีช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิด**ปัญหาขึ้น : เป็นนักการทูต****เพื่อสังคม** 112

- หน้าที่รักษาความสงบ
- ศิลปะในการเบี่ยงเบน
ความสนใจ
- จงระวังสามเส้นแห่งความตาย
- ช่วยเหลือเพื่อน
- ทำหน้าที่เจ้าภาพ

8 วิธีเข้าสังคมรูปแบบออนไลน์ 127

- การใส่เสื้อเกราะเสมือนจริง
- กฎ 7 ข้อ ในการโพสต์ข้อความ
ลงสื่อสังคมออนไลน์
- นับ 1 ถึง 10 (ชั่วโหม่ง)
- รับมือกับพวกเกรียน

9 วิธีสร้างสัมพันธ์ด้วยความรักและ**ความเข้าใจ : การพบปะสังสรรค์****ของคนในครอบครัว** 139

- วิธีเตรียมตัวก่อนไปสังสรรค์
กับคนในครอบครัว
- ความรักหมายถึงไม่มีวันที่จะ
พูดคำว่าเสียใจ (ที่ลงคะแนน
เสียงเลือกคนอื่น)
- ทำให้แตกแยกแล้วจึงเอาชนะ
- ก้าวแรก : ผลงูภัยในพื้นที่ที่
ไม่มีความเป็นกลาง

10 วิธีรับมือกับสถานการณ์พิเศษ 154

- คำแนะนำเพื่อรับมือกับการ
ทะเลาะวิวาทในที่สาธารณะ
- รับมือกับบุคคลภายนอกที่อยู่
รายรอบ : คุณหมอม พนักงา
นเปิดประตู และร้านซักรีด
- วิธีรับมือ “ฝ่ายตรงข้ามหรือ
คนเห็นต่าง” ที่ไม่ได้พูดคุย
เรื่องการเมือง
- การเลือกสนามรบ : เมื่อคุ่มค่า
ที่จะได้เทียบกันเล็กน้อย

บทส่งท้าย : ต่อจากนี้ ไม่มี**“ฝ่ายตรงข้าม” อีกต่อไป** 173



คำนำ

ความกลัวและความเกลียดชัง บนโต๊ะรับประทานอาหาร

ในเดือนมกราคม ปี ค.ศ. 2018 ฉันเป็นเจ้าภาพงานเลี้ยงอาหารเย็น หลังจากเลิร์ฟสตูเสรีจ และกำลังจะเปิดไวน์ ทันใดนั้นแขกคนหนึ่งก็ถามฉันที่กำลังเขียนหนังสือเกี่ยวกับอะไรอยู่ ฉันเลยเล่าว่ากำลังเขียนเรื่อง **“Mingling with the Enemy”** เขาปรบมือด้วยความตื่นเต้นแล้วพูดว่า “มันต้องเจ๋งมากเลย! นี่เป็นหนังสือสำหรับพวกเราชาวเดโมแครต* (พรรคการเมืองที่มีแนวคิดแบบเสรีนิยม) แน่แน่นอน”

ฉันอธิบายให้แขกผู้นั้นฟังว่าฉันเขียนหนังสือสำหรับผู้อ่านที่ชื่นชอบทั้งแนวคิดอนุรักษนิยมและเสรีนิยม ซึ่งมีความคิดความเห็นที่แตกต่างกัน เขาดูงงเล็กน้อยและแสดงสีหน้าผิดหวัง “อะไรกัน! คิดแบบนี้ได้อย่างไร คุณทำแบบนี้ไม่ได้นะ” เขาพูด

เขาอาจคิดถูกก็ได้ เพราะนี่เป็นหนังสือที่ยากที่สุดเท่าที่ฉันเคยเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากการเลือกตั้งในปี ค.ศ. 2016 คนอเมริกันจำนวนมากต่างมองว่าทุกคนเป็น **“ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความคิดความเห็นต่างจากคุณ”** โดยอ้างอิงจากการลงคะแนนเสียงและการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ การเขียนหนังสือเพื่อจะแนะนำว่า “ไม่ว่าใครจะพูดกับคุณยังไง ไม่ว่าคุณจะคิดว่าผู้อื่นผิดมากน้อยแค่ไหน แต่เมื่อเข้าสังคมคุณก็ต้องแสดงกิริยามารยาทที่ดีเสมอ” จึงเป็นสิ่งที่ยากเหลือเกิน

* พรรคการเมืองในสหรัฐอเมริกามีสองพรรคคือ พรรคเดโมแครต (เช่น โจ ไบเดน) และ พรรครีพับลิกัน (เช่น โดนัลด์ ทรัมป์) นโยบายพรรคเดโมแครตมุ่งเน้นความเป็น **เสรีนิยมสมัยใหม่** สนับสนุนความเท่าเทียมทางสังคมและเศรษฐกิจ เช่น เน้นการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ เก็บภาษีในอัตราสูงโดยเฉพาะกลุ่มคนรายได้สูงแล้วนำมากระจายกลับสู่สังคมให้เท่า ๆ กัน ตรงข้ามกับ พรรครีพับลิกัน ที่เน้นไปในทาง **อนุรักษนิยม** สนับสนุนทุนนิยมแบบตลาดเสรี ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มค่าจ้างขั้นต่ำ สนับสนุนการให้เก็บภาษีในอัตราต่ำ **ความแตกต่างทางด้านนโยบายของทั้งสองพรรค** ทำให้ฐานเสียงของแต่ละพรรคเป็นคนละกลุ่มไปด้วย โดยกลุ่มคนผิวสี กลุ่มผู้หญิง คนเชื้อสายลาตินอเมริกา มักจะให้การสนับสนุนพรรคเดโมแครต ขณะที่ผู้มีฐานะร่ำรวยมีแนวคิดอนุรักษนิยม รวมทั้งคนอเมริกันผิวขาวมักจะให้การสนับสนุนพรรครีพับลิกัน - ผู้แปล





ฉันไม่ได้แสร้งเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องการเมือง แต่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญเรื่องจารีตทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์ และศิลปะในการพูดคุย ฉันเขียนหนังสือเล่มนี้ก็เพราะการแตกแยกในสังคมขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จนค่อย ๆ แทรกซึมเข้าสู่ชีวิตประจำวันของเรา รวมทั้งส่งผลกระทบต่อ การสนทนาพูดคุยของเรา โดยเฉพาะเรื่องการเมืองเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ ทุกหนแห่งและส่งผลให้การใช้เวลาว่างของเราเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ฉันไม่ต้องการส่งเสริมและไม่ต้องการทำให้พวกเรารู้สึกท้อใจเมื่อต้องคุยเรื่อง การเมือง สิ่งที่ต้องถามก็คือเห็นผู้คนที่ชื่นชอบพรรคการเมืองต่างกัน เสวนากันได้เท่านั้น ซึ่งหมายความว่าพวกเขาสามารถพูดคุย เข้าหากัน และติดต่อกันได้โดยไม่ลงเอยด้วยการปะทุอารมณ์ใส่กันทุกครั้ง

หนังสือเล่มนี้ เปรียบเป็น “คู่มือเอาตัวรอด” ซึ่งมีคำแนะนำที่ จะช่วยนำทางให้แก่คุณเมื่อเข้าสู่พื้นที่ของสังคมนรูปแบบใหม่ และยัง สามารถนำคำแนะนำเหล่านี้ไปใช้กับการพูดคุยที่เกิดขึ้นแบบไม่ทันตั้งตัว และทำให้รู้สึกเหมือนถูกโจมตีอยู่ อีกทั้งยังนำไปใช้กับเหตุการณ์ที่ ไม่คาดฝันขึ้นตรงหน้าได้จริง ๆ เช่น หากคุณรู้สึกว่า “จำเป็นต้อง” ได้ตอบคำพูดใครสักคน แม้จะรู้ว่าไม่เหมาะสมเพราะกำลังอยู่ในงาน แต่งานของลูกชาย หนังสือเล่มนี้มีวิธีที่จะช่วยให้คุณรับมือกับการพูดคุย ในงานสังคมได้โดยไม่ต้องโกรธหัวฟัดหัวเหวี่ยง และช่วยให้คุณรู้ว่าควรทำ อย่่างไรหากอีกฝ่ายกำลังชวนทะเลาะทั้ง ๆ ที่คุณไม่ต้องการเลย

คนเราไม่สามารถรักษาความสุภาพ ความใจดี หรือความมีมารยาท ไว้ได้ตลอดเวลา แต่เราไม่จำเป็นต้องยุติการเข้าสังคมหรือเลิกคบใครสักคนเพียงเพราะเขาเห็นต่างจากเรา มันจะเกิดประโยชน์อะไรกับเราบ้าง ถ้าไม่ออกไปเฮฮากับผู้อื่นหรือปฏิเสธที่จะวิดีโอคอลกับคนที่ลงคะแนนเสียง เลือกรพรรคตรงข้ามกับเรา หรือไม่ยอมร่วมโต๊ะรับประทานอาหารกับคนที่เรารู้สึกไม่ดีด้วย นั่นเป็นเพราะประเด็นที่ทำให้เราคิดเห็นต่างกันอย่างเช่น ประเด็นการเมืองเข้ามามีบทบาทต่อการใช้ชีวิตในสังคมโดยที่เราไม่เคย คาดฝันมาก่อน และแบ่งแยกพวกเราออกเป็นฝักเป็นฝ่ายมากขึ้นเรื่อย ๆ





ฉันอาศัยอยู่ในเมืองแมนฮัตตัน และเลือก **พรรคเดโมแครต** แต่ก็มีเพื่อน ๆ ญาติพี่น้องที่ฉันรักมาก ๆ ซึ่งเลือก **พรรครีพับลิกัน** แน่นนอนว่าระหว่างพวกเราย่อมมีความตึงเครียดสอดแทรกอยู่ จนบางครั้งก็ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของเรา มันเป็นความตึงเครียดที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบัน ตอนที่เขียนหนังสือเล่มนี้ เป็นช่วงก่อนจะเกิดการระบาดของโควิด-19 และการระบาดทั่วโลกก็ยิ่งเพิ่มความตึงเครียด (ที่มีอยู่แล้ว) ให้มากขึ้นไปอีก ดังนั้นเวลาพูดคุยกับใครสักคน มันจึงง่ายมากที่จะรับเอาทัศนคติหรือแนวคิดที่ว่า “ไม่ต้องออมมือให้ใคร หรือไม่ต้องลดราวาศอก!” ซึ่งบางครั้งก็ทำให้คุณรู้สึกสะใจ เราแต่ละคนน่าจะเคยทำหรือเป็นอะไรแบบนี้มาบ้างไม่มากก็น้อย ความจริงแล้วการโกรธเคืองอย่างชอบธรรมหรืออย่างมีเหตุมีผลนั้น อาจเรียกได้ว่าเป็นยาที่ทำให้รู้สึกดีก็ได้ (เพราะช่วยให้เราได้ระบายความรู้สึกออกไปบ้าง) โดยส่วนตัวแล้ว ฉันเชื่อว่าทัศนคติแบบนี้ควรใช้เฉพาะในบริบทเรื่องการเมืองเท่านั้น เพราะลูกพรรคจะต่อสู้ยืนหยัดในนโยบายของพรรค แต่เมื่อใดที่หนึ่งสังสรรค์พูดคุยกัน เราก็ควรทิ้งอาวุธไว้ที่หน้าประตู (แต่ไม่ใช่ความคิดเห็นของคุณ) อย่างไรก็ตาม หากมีใครพกอาวุธติดตัวเข้ามา อย่างน้อยคุณก็ควรเตรียมวิธีป้องกันตัวที่ดีเอาไว้ให้พร้อม

ฉันใช้เวลาหลายเดือนขบคิดว่าควรเขียนหนังสือเล่มนี้อย่างไร และอดสงสัยไม่ได้ว่า จริง ๆ แล้วควรเขียนหนังสือเล่มนี้หรือเปล่า ฉันกลัวว่าจะทำให้หลายคนเข้าใจผิดหรือขุนเคืองได้หากเขียนอะไรผิดไป และไม่แน่ใจว่ามุมมองของฉันจะลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือเปลารวมทั้งเกรงว่าฉันจะไม่มีการวิพากษ์ปัญหาได้จริง ๆ หากตกอยู่ในสถานการณ์ที่รู้สึกเหมือนใจตุ้ม ๆ ต่อม ๆ เมื่อต้องคุยกับคนที่ไม่รู้จักในงานปาร์ตี้แล้วจู่ ๆ ก็มีคนพูดกับคุณว่า “อย่าบอกนะว่าคุณก็เป็นคนโง่คนหนึ่งที่ลงคะแนนเลือก _____ นะ”





ฉันขอเน้นย้ำว่าคำแนะนำต่าง ๆ (ไม่ว่าจะเป็นเทคนิค กลวิธี และ คำพูด) ไม่ควรนำมาใช้หากจุดประสงค์ของการประชุมหรือรวมตัวกันนั้นก็เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาภายในย่านที่พักอาศัย หรือในเขต หรือในเมืองของคุณ หรือเมื่อใดก็ตามที่เป็นการถกปัญหาอย่างจริงจัง หรือเป็นการเป็นงาน หรือมีความสำคัญเกี่ยวกับการเมือง ประชาธิปไตย หรือการเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชน หนังสือเล่มนี้เกี่ยวข้องกับชีวิตทางสังคมของคุณมากกว่า เมื่อพูดถึงคำว่า **“การพูดคุย/การเข้าสังคม/การดีสนิท”** แล้ว โดยส่วนใหญ่หมายถึงช่วงเวลาที่คุณพบปะหรืออยู่ร่วมกับคนจำนวนมาก ซึ่งไม่รู้จำกั๊กัน อย่างไรก็ตาม ฉันไม่ได้ห้ามคุยเรื่องการเมืองเวลาอยู่ในปาร์ตี้ แต่ให้คุณคิดว่า **นี่เป็นเพียงคำแนะนำไม่ให้ทะเลาะกันมากกว่า** ดังนั้นเราจำเป็นต้องรื้อฟื้นและฝึกฝนศิลปะในการเข้าสังคม เพื่อรับมือกับสังคมในยุคปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่สุดคือ เมื่อต้องเผชิญหน้ากับ “ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความเห็นต่าง” เราควรจำคำของ **แฟรงคลิน รูสเวลต์** ไว้ให้แม่นมั่น นั่นคือ **“สิ่งเดียวที่เราต้องกลัว ก็คือความกลัวนั่นเอง”**

“เดี๋ยวนะ... แฟรงคลิน รูสเวลต์ นะเธอ เขาเป็นพวกสังคมนิยมของพรรคเดโมแครต ที่ต่อต้านนโยบายส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจจนแทบจะทำลายประเทศเราไม่ใช่เธอ หรือว่าเขาจะเป็นประธานาธิบดีคนสุดท้ายที่ดูแลชนชั้นกรรมาชีพเป็นอย่างดี และเชื่อว่าทุกคนควรมีระบบรองรับ สนับสนุนการดำรงชีพในช่วงเวลายากลำบากหรือเปล่านะ”

นี่คือตัวอย่างของมุมมองที่ตรงข้ามกัน
 ซึ่งฉันหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้
 ผู้ที่มีมุมมองหรือความคิด ความเห็นต่างกัน
 สามารถชนแก้วกันได้และพูดคุยกันได้อย่างราบรื่น
 แม้คนหนึ่งจะดื่มเบียร์ ส่วนอีกคนจะดื่มชาแบบออแกนิกก็ตาม





บทนำ

วิธีการเข้าสังคมในยุค ที่เต็มไปด้วยความล่อแหลม

กว่าจะรู้ว่าตกอยู่ในอันตราย ก็อาจสายเกินแก้

สมมุติว่าคุณกำลังอยู่ในงานเลี้ยงที่เกี่ยวข้องกับอาชีพการงานของคุณ สำหรับครั้งนี้ดูเหมือนว่าทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินไปอย่างราบรื่น คุณพูดคุยกับคนโน้นคนนี้อย่างสนุกสนาน และมีสัก 2-3 คน ที่อาจเป็นประโยชน์ต่องานของคุณ นอกจากนั้น คุณยังได้เจอคนในบริษัทเดียวกัน ซึ่งไม่เคยรู้จักมาก่อน และอาจกลายเป็นเพื่อนกันได้ คุณจึงนัดกินข้าวเที่ยงด้วยกันลับตาหน้า คุณดื่มไวน์ไปสองแก้ว รู้สึกอารมณ์ดี ตอนนั้นคุณยืนอยู่กับแขกสามคน หนึ่งในนั้นอาจกลายเป็นลูกค้าในอนาคต ซึ่งพวกเขากำลังหัวเราะร่วนไปกับเรื่องฮาขำขันเรื่องโปรดที่คุณเพิ่งเล่าไป คุณคิดอย่างมีความสุขว่า ‘ใครว่างานเลี้ยงใหญ่ ๆ น่ากลัวกันนะ...’ แต่ขณะนั้นเอง สิ่งที่ไม่คาดคิดก็เกิดขึ้น!

ผู้หญิงคนหนึ่งซึ่งยืนตรงข้ามคุณเอ่ยขึ้นว่า “เอ... พอพูดถึงอาหารอิตาเลียน ฉันเลยนึกขึ้นได้ว่ารูปปั้นที่ฉันเห็นในสวนตอนเดินมาที่นี่นะ ใช้รูปปั้นโคลัมบัสหรือเปล่า”

“ไม่แน่ใจเหมือนกันค่ะ” คุณตอบ ยังรู้สึกดีใจว่าเรื่องตลกของคุณใช้ได้ผล

ผู้หญิงอีกคนหนึ่งก็พูดว่า “ใช่ ๆ นั่นแหละรูปปั้นโคลัมบัส เป็นงานของช่างปั้นชาวอิตาเลียนในยุคคริสต์ศตวรรษที่ 19 นี้แหละ เมื่อไม่นานมานี้ฉันเห็นข้อโต้แย้งเกี่ยวกับเรื่องนี้ตามสื่ออิสระต่าง ๆ เยอะอยู่เหมือนกัน แต่ฉันคิดว่าชาวพวกนั้นไร้สาระมาก”

ทุกคนที่รวมกลุ่มกันอยู่ยืนตัวแข็ง ราวกับมีใครสักคนเพิ่งชักปืนออกมาจี้ แต่ละคนมองหน้ากันไปมา... **โ๊ะโ๊ะ... แยะแล้ว**





ผู้หญิงที่ยืนตรงข้ามกับคุณจึงพูดอย่างขุ่นเคืองว่า “ทำไมคุณถึงคิดว่าไร้สาระล่ะ โคลัมบัสนะ พอเล่นเรือไปสำรวจที่ไหนก็จับคนพื้นเมืองมาเป็นทาสตลอด ดั่งนั้นจริง ๆ แล้วไม่ควรมีวันเฉลิมฉลองให้เขาด้วยซ้ำ”

ทันใดนั้น ชายผู้ซึ่งอาจเป็นลูกค้ำในอนาคตของคุณพูดแทรกอย่างฉุนเฉียวว่า “ช่างโคลัมบัสเถอะ อย่างน้อยนั่นก็เป็นเรื่องที่เกิดในยุคศตวรรษที่ 15 โน่น แล้วทำไมถึงไม่พูดเรื่องรูปปั้นที่สร้างขึ้นเพื่อเฉลิมฉลองเจ้าของทาสที่ยังตั้งตระหง่านไปทั่วรัฐทางใต้ล่ะ” ที่นี้... คุณคงไปไม่เป็นเลยทีเดียว

บอตอนรับคุณสู่ยุคการเข้าถึงคมที่เต็มไปด้วยความส่อแหลม เป็นยุคที่ทุกสิ่งทุกอย่างพร้อมจะปะทุ ส่อเค้ารุนแรง หรือเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลา เดียวนี้ไม่ว่าจะพูดคุยประเด็นไหนก็ดูไม่ปลอดภัยไปหมด เช่น **เรื่องการเมือง** ที่คุยกันเมื่อใดหากชอบกันคนละครบาก็อาจลงเอยด้วยการขึ้นเสียงใส่กัน **เรื่องอากาศ** ก็นำไปสู่ประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ **เรื่องกีฬา** ก็อาจนำไปสู่ประเด็นการคุกเข่าประท้วงของนักกีฬาอเมริกันฟุตบอล* หรือ **การถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ** ก็อาจนำไปสู่การโต้เถียงเรื่องนโยบายประกันสุขภาพได้ **การพูดคุยเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่จะใส่ไปงานเลี้ยงกับลูกสาวคุณ** ก็อาจลงเอยกลายเป็นเรื่องไม่สบายใจและนำไปสู่ประเด็นแฮชแท็ก #MeToo ซึ่งเป็นแฮชแท็กเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศ **การคุยเล่นเรื่องเค้กช็อกโกแลต** อาจกลับตาลปัตรกลายเป็นเรื่องชวนให้ทะเลาะกัน และกว่าจะรู้ว่า คุณอาจกำลังหัวฟัดหัวเหวียงถกเถียงเรื่องอาหารดัดแปลงพันธุกรรมก็ได้ **แม้กระทั่งการคุยเกี่ยวกับลูกหลานของใครสักคน** ก็ไม่ใช่เรื่องที่ปลอดภัยเสมอไป เพียงชั่วพริบตาคุณอาจกระโจนเข้าร่วมเสวนาประเด็น **การต่อต้านการรีวัตซินหรือระบบการศึกษาของภาครัฐ** โดยไม่รู้ตัวก็ได้

* ช่วงเดือนกันยายน ปี ค.ศ. 2017 โดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีของสหรัฐฯ ได้ออกแถลงการณ์ตำหนินักกีฬาอเมริกันฟุตบอลที่ไม่ยอมยืนตรงเคารพธงชาติ และเชื่อว่าเจ้าของทีมควรไล่นักกีฬาที่ไม่ยอมยืนเคารพธงชาติออกจากสนามและสั่งแบนไม่ให้ลงแข่งขัน ต่อมานักกีฬาอเมริกันฟุตบอลเกือบทุกคนตัดสินใจคุกเข่าเพื่อเป็นการแสดงสัญลักษณ์ความเป็นหนึ่งเดียวกัน ต่อต้านการเหยียดสีผิว และไม่เห็นด้วยกับคำพูดของทรัมป์ - ผู้แปล





เราแต่ละคนอาจรู้สึกว่าการเป็นประเด็นไปหมด ได้ยินได้ฟังอะไรก็สะกิดต่อมจนอยากจะระเบิดอารมณ์ออกมา หลายคนบอกว่าสมเหตุสมผลแล้ว และถึงเวลาที่เรากำลังหันมาสนใจปัญหาที่เกิดขึ้นในโลก โดยเฉพาะทุกวันนี้ความเสี่ยงหรือส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ขณะที่ภาพลักษณ์ของผู้นำที่ยิ่งใหญ่ของโลกมักถดถอยหรือเผยแพร่ออกมาในลักษณะของ “ผู้มีอำนาจเด็ดขาด” ซึ่งเป็นชู้ตายได้ แต่ที่จริงแล้วเราทุกคนมีอำนาจตัดสินใจเองได้ หากย้อนเวลากลับไปสัก 20-30 ปี เราคงไม่ต้องระมัดระวังตัวตลอดเวลาไม่ว่าจะพูดหรือทำอะไร แต่ปัจจุบันแค่ทำพลาดเล็กน้อย เราก็ตะคอกใส่กัน หรือไม่ก็เลือกที่จะนั่งเงียบให้รู้สึกอึดอัดกันไปเฉย ๆ เท่าที่ผ่านมา ไม่ใช่ว่าจะไม่เคยมีประเด็นที่พร้อมจะระเบิดได้ทุกเมื่อ **แต่สิ่งที่เกิดขึ้นทุกวันนี้กลับกลายเป็นว่าเรื่องทุกเรื่องพร้อมที่จะเป็นประเด็นร้อนได้ตลอดเวลาต่างหาก**

■ เห็นได้ชัดแล้วว่า ประเทศของเราแบ่งฝักแบ่งฝ่ายตามพรรคการเมืองมากกว่าที่เคยเป็นมา อย่างเช่นประเด็นเรื่องการเมือง ผลการศึกษาจากสถาบันวิจัยพีวในปี ค.ศ 2016 พบว่า 81% ของชาวเดโมแครตมีความคิดเห็นไม่ดีเกี่ยวกับพรรครีพับลิกัน และ 81% ของชาวรีพับลิกันเองก็มีความคิดเห็นไม่ดีเกี่ยวกับพรรคเดโมแครตเช่นกัน นอกจากนี้ 55% ของชาวเดโมแครตบอกว่าพรรครีพับลิกันทำให้พวกเขา “รู้สึกกลัว” ในขณะที่ 49% ของชาวรีพับลิกันก็พูดถึงพรรคเดโมแครตลักษณะเดียวกัน โดยธรรมชาติแล้ว การแบ่งพรรคแบ่งพวกจะเปลี่ยนในห้างานสังคมหรืองานเลี้ยงจำนวนมากกลายเป็นสมรภูมิ ดังนั้น ในงานเลี้ยงต่าง ๆ จึงมีความขัดแย้งกันเรื่องการเมืองให้เห็นเป็นประจำ ไม่เช่นนั้นเราก็คงไม่มีวันได้ยินนาซีตโบราณที่ว่าไม่ให้พูดเรื่องการเมืองหรือศาสนาที่โต๊ะอาหาร อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนี้มีข้อความคิดที่ค่อนข้างแปลกใหม่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นเรื่องหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องคุยประเด็นทางการเมือง นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีจำนวนมากที่พยายามอธิบายถึงสาเหตุของสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น **และฉันคิดว่าส่วนหนึ่งก็เพราะคนเรา**





แวดล้อมอัดแน่นไปด้วยข่าวมากมายตลอดทั้งวัน ข่าวเรื่องเดียวกันแต่แหล่งข่าวกลับแตกต่างกัน และรวมถึงคนเรายังได้รับข้อมูลที่ถูกรับแต่งเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนแนวความเชื่อที่มีอยู่

โดยส่วนตัวแล้ว ฉันเอนเอียงไปทางแนวคิดฝั่งซ้าย (หรือแนวคิดเสรีนิยม) ดังนั้นฉันจึงค่อนข้างเชื่อว่าสื่อหนังสือพิมพ์อย่าง เดอะนิวยอร์กไทม์ส และเดอะวอชิงตันโพสต์ ดูเหมือนจะตรงไปตรงมาและนำเสนอข้อเท็จจริงไม่มากนักน้อย และเชื่อว่าคนที่เอนเอียงไปทางแนวคิดฝั่งขวานั้นได้รับข้อมูลหรือข่าวที่บิดเบี้ยว (หรือเรียกว่าข่าวไม่ได้ด้วยซ้ำ) อย่างไรก็ตาม ฉันก็ตระหนักดีว่า มีผู้ที่ชื่นชอบแนวคิดอนุรักษนิยมหลายคนเชื่อว่าฉันนี่แหละที่ได้รับข่าวที่เติมไปด้วยอคติหรือ “ข่าวปลอม” ต่างหาก ถ้าจะว่าไปแล้ว ฉันเองก็รู้จักคนมากมาย ทั้งคนที่มีแนวเสรีนิยม และแนวคิดอนุรักษนิยม และชอบไม่โทษฉันว่า ฉันกล้าพูดเรียบเป็นนัย ๆ ว่าทุกคนต่างต้องรับผิดชอบต่อความแตกแยกพอ ๆ กันได้อย่างไร พวกเขาอนุรักษนิยมและพวกเสรีนิยม (อย่างน้อยก็ผู้ที่ เป็นแฟนพันธุ์แท้) ไม่ใช่แค่คิด แต่แน่ใจว่าพวกเขาคือผู้ที่เปี่ยมไปด้วยข้อเท็จจริง และฝ่ายตรงข้ามคือผู้ที่ถูกหลอก ตกเป็นเหยื่อของข่าวชวนเชื่อที่เป็นภัย หรืออาจแค่ไม่สนใจรับรู้ความเป็นจริงเฉย ๆ นอกจากนี้ ยังมีแนวความคิดที่ยังหาทางแก้ไม่ได้ ซึ่งเป็นทัศนคติสิ้น ๆ หรือถูกตัดทอนมาในรูปแบบของสื่อสังคมออนไลน์ และไม่มีพื้นที่สีเทา (ตรงกลาง) มีเพียงขาวหรือดำ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเท่านั้น คุณต้องเลือกว่าจะต่อต้านหรือเข้าร่วม เมื่อเกิดการกระหน้าแซชแท็กหนึ่ง ๆ หรือการเคลื่อนไหวที่เติมไปด้วยอารมณ์อ่อนไหว ข้อเขียนวิพากษ์วิจารณ์หรือโจมตีบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งเข้ามาแทนที่การสนทนาพูดคุยกัน คล้ายกับความบาดหมางระหว่างครอบครัวแฮตฟีลด์สและแมคคอยล์* แต่เลวร้ายกว่ามาก

* **ครอบครัวแฮตฟีลด์สและแมคคอยล์** เรื่องราวของครอบครัวอเมริกันสองครอบครัวที่มีความบาดหมางและอาจมาตยาบาตอกันรุนแรง สยตสยจนน่าตกใจ และไม่มีทางเจรจากันเพื่อหาทางแก้ปัญหา ต่อมามีการนำชื่อดังกล่าวมาใช้เปรียบเปรยเมื่อเอ่ยถึงสถานการณ์หรือบุคคลที่เป็นปรปักษ์กัน เห็นต่างกัน หรือเป็นเพื่อนบ้านที่ไม่ดี - ผู้แปล





ที่จริงแล้วประเด็นที่เป็นปัญหาในการสนทนาพูดคุยไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะแค่เรื่องการเมือง ทั้งนี้เป็นเพราะสื่อออนไลน์ได้เปลี่ยนรูปแบบของการซึมซับและตอบสนองต่อข้อมูลที่เกิดขึ้นในสังคม จนกลายเป็นว่า คนเราจะต้องรู้ให้แจ่มแจ้งไปเสียทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยแค่ไหนก็ตาม หัวข้อหรือเรื่องที่เคยเป็นเรื่องสัพเพเหระ หยิบมาคุยเล่นได้ บ่อยครั้งก็กลายเป็นกระตุ้นให้อีกฝ่ายรู้สึกขุ่นเคืองใจ ตัวอย่างเช่นหลายคนโต้เถียงกันเรื่อง **วิธอบโก่งวง** หรือเถียงกันว่าระหว่าง **สตาร์วอร์ส** กับ **สตาร์เทรค** หนึ่งเรื่องไหนให้คุณค่าทางจิตใจมากกว่ากัน หรือเถียงกันว่า **คนขี่จักรยานต้องสอบบใบขับขี่หรือไม่** หรือเถียงกันว่า **สูตรการทำการดีนี้ต้องใช้เงินหรือวอดก้า** เป็นต้น ฉันเคยได้ยินคนสองคนเถียงกันเรื่อง **มือถือของซัมซุงกับแอปเปิล** คนหนึ่งถึงกับประกาศชัดเจนว่า “จะไม่เด็ดกับคนที่ไม่ใช้ไอโฟนเด็ดขาด” เราต่างใช้ชีวิตอยู่ในโลกเล็ก ๆ อยู่ในฟองอากาศที่สร้างขึ้นเองและยังได้รับการยืนยันอย่างสม่ำเสมอจากอุปกรณ์พกพาเรื่องนี้ว่า สิ่งที่เราสร้างขึ้นนี้ถูกต้อง ทั้ง ๆ ที่ข้อมูลบางอย่างเราก็เป็นคนกำหนดเอาไว้เองด้วยซ้ำ อินเทอร์เน็ตทำหายอัตรตาและจุดไฟปรารถนาแทนที่จะชี้แจงและบ่อนข้อมูลให้ความคิดเรา ดังนั้นจึงส่งผลกระทบต่อการแสดงกิริยามารยาทของเรา

อารยธรรมค่อย ๆ เลื่อนหายไปจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ การใช้ถ้อยคำชักจูงโน้มน้าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ซึ่งไม่เพียงสะท้อนให้เห็นถึงความแตกแยกอย่างยิ่งของมโนคติในสังคมเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นถึงการลี้กרוןของมารยาทอันดีงามและความเห็นอกเห็นใจอีกด้วย ยิ่งนานวันเข้า เราจะสูญเสียความสามารถหรือแม้กระทั่งความปรารถนาที่จะพูดคุยกับผู้อื่นไปจริง ๆ การสูญเสียที่น่าสลดใจที่สุดอย่างหนึ่งในยุคที่เต็มไปด้วยความล่อแหลมก็คือ การเข้าถึงสังคมหรือการใช้ชีวิตในสังคมของเรานั้นเอง ศิลปะการสนทนาพูดคุยกำลังจะสูญหายไป และเรากำลังบ่อนทำลายการเข้าถึงสังคมของตัวเองไปที่ละนิดทีละน้อย





หลังจากเขียนหนังสือแนวนี้มาหลายปี ฉันจึงรู้ว่าคนเราส่วนใหญ่เป็น **“โรคกลัวการเข้าสังคม”** ซึ่งเป็นความกลัวที่จะคุยกับคนแปลกหน้า เมื่ออยู่ในงานเลี้ยง หลายคนจะแสดงอาการเขินเพราะรู้สึกว่าคุณแปลกหน้า ทุกคนคือ “ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่คิดเห็นไม่เหมือนคุณ” ปัจจุบันมีอาการวิตกกังวลรูปแบบใหม่ปรากฏให้เห็น นั่นคืออาการกลัวพรรคพวกเดียวกัน บรรยากาศที่ทำให้รู้สึกต้องระมัดระวังตัวหรือป้องกันตัวเป็นสาเหตุให้คุณเรายิ่งประหวั่นพรั่นที่จะเข้าร่วมงานสังคม หากเข้าร่วมงาน พวกเขาจะประหม่าขึ้นสุดเพราะกลัวว่าจะพูดอะไรผิดหูใครหรือเปล่า เราหลายคนน่าจะเข้าใจเรื่องความห่างได้เป็นอย่างดีเมื่อได้ยินคำพูดในบทสนทนาต่อไปนี้ ระหว่างคำพูดที่ว่า “สวีสวีเซลลี ช่วงนี้เป็นยังไงบ้าง” กับ “อะไรนะ! พูดจริงดิ! เธอเชื่อมั่นจริง ๆ นะเธอ!” กระนั้น สิ่งสำคัญคือ เราไม่ควรละทิ้งการคุยกันต่อหน้า เพียงแค่อยากหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น (เหตุผลประการหนึ่งก็คือ เราอาจกลายเป็นคนเก็บตัว อารมณ์ขุ่นมัว และขลุ่ยตัวอยู่แต่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์)

การเรียนรู้ที่จะพูดคุยรับมือกับ “ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความคิดต่าง” แท้จริงแล้วเป็นการค้นหาวิธีสนทนากับผู้ที่ทำให้เรากลัวหรือโกรธ เป็นการค้นหาวิธีจำแนกข้อสันนิษฐานและอคติที่เรามีต่อผู้อื่น เป็นการปลดปล่อยแรงต้านของเราและพร้อมจะสนทนาพูดคุย รวมทั้งเป็นการเรียนรู้ที่จะฟังผู้อื่นให้มากขึ้น ฉันคิดว่าเราเคยชินที่จะวางตัวดี ๆ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง หลายคนรู้จักวิธีที่จะมองว่าการสนทนาโต้แย้งกันเป็นเสมือนพื้นที่ฉุกเฉินประเภทหนึ่งซึ่งมีสีส้ม น่าสนใจ และเร้าใจ มากกว่าเป็นความโกรธและหดหู่ ดังนั้นคนที่คิดเช่นนั้นจึงสามารถปล่อยผ่านคำพูดยั่วโห้สะได้โดยง่าย ฉันแน่ใจว่าหากเป็นเมื่อ 30 ปีก่อนล่ะก็ คุณอาจเข้าร่วมกลุ่มเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดอย่างมุ่งมั่นว่าควรสร้างรูปแบบโคลัมบัสเพื่อเฉลิมฉลองสิ่งที่เขาทำหรือไม่ โดยไม่จำเป็นต้องลงเอยด้วยคำพูดหยาบคายหรือความเงิบอันน่าอึดอัดใจ ปัจจุบันนี้เรา





ต่างเป็นเหมือนทหารที่เต็มไปด้วยบาดแผล เผ่ากระวังภัยตลอดเวลา
แน่นอนว่า ยังมีพื้นที่ที่เราไม่รู้จักรักมักคุ้นมากเท่าไร ความกลัวก็ยิ่งเพิ่มมาก
ขึ้นเท่านั้น

งานเลี้ยงในครอบครัวมักกลายเป็นฝันร้ายสำหรับใครหลายคน
เมื่อไรก็ตามที่กินข้าวร่วมโต๊ะกับคนในครอบครัว คนส่วนใหญ่รู้ว่าจะต้อง
เผชิญกับอะไรบางอย่างไม่มากก็น้อย ตรงกันข้าม ยังมีงานพบปะสังสรรค์
หรือสถานที่ต่าง ๆ มากมายที่เราไม่รู้จะสมอไปว่าแขกหรือผู้ร่วมงานมี
ความคิดความเชื่ออะไร หรือมีแรงจูงใจทางการเมืองอย่างไร เช่น งานเลี้ยง
ของบริษัท งานประชุมทางธุรกิจ งานแสดงสินค้า ผับบาร์ ร้านอาหาร
งานแต่งงาน งานเลี้ยงในหมู่บ้าน งานเลี้ยงรุ่น งานประชุมผู้ปกครอง และ
แม้กระทั่งในห้องพักแพทย์ พื้นที่ที่คุณไม่รู้จักรักเหล่านี้คือสิ่งที่น่ากลัวที่สุด
เพราะอาจเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยที่คุณไม่ทันระวังตัว

ภายใต้สถานการณ์ที่ดีที่สุด คนเราประมาณ 90% รู้สึกกลัวที่จะ
เดินเข้าไปในห้อง ๆ หนึ่งซึ่งเต็มไปด้วยคนแปลกหน้า ทุกวันนี้ดูเหมือนว่า
ทุกคนไม่อยากออกไปไหนเลย ยกเว้นเสียว่าจะไปพบเจอกับคนที่พวกเขา
รู้จักหรืออยู่ในแวดวงสังคมเดียวกันเท่านั้น แนวคิดเรื่องชนเผ่า (หรือ
ก๊กเหล่า) ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางสังคมและทำให้สังคมเลวร้ายลง
เพราะคนเราจะยิ่งเดินถอยหลังและเก็บตัว แทนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมกับ
โลกภายนอก รูปแบบการเข้าถึงสังคมที่ดีที่สุดควรเป็นรูปแบบที่ทำให้เรารู้จัก
ผู้คนใหม่ ๆ เสริมสร้างความสัมพันธ์ใหม่ ขยายกรอบความคิด ได้ยิน
ได้ฟังไอเดียที่แตกต่างออกไป ได้รับข้อมูลใหม่ และได้หัวเราะมากขึ้น!
**ในขณะที่โลกอยู่ในขั้นวิกฤติ เรายังต้องการความสัมพันธ์และการสนทนา
พูดคุยที่มีชีวิตชีวามากขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง เราจำเป็นต้องฝึกฝนศิลปะ
ในการเข้าถึงสังคมไว้เสมอ**

เราจะฝึกเรื่องนี้อย่างไรล่ะ ก็โดยการฝึกฝนเตรียมตัวและเพิ่มพูน
ทักษะในการเข้าถึงสังคม อีกทั้งลดทอนการพูดปกป้องตนเองเมื่อเข้าถึงสังคม





เริ่มต้นด้วยการให้ความมั่นใจว่า อะไรคือสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นของขึ้น เราต้องเปิดใจและเดินออกจากพื้นที่สบายใจ หรือ Comfort Zone การสนทนาที่ดีต่อจิตใจและสนุกสนานคือการสนทนาที่เป็นอิสระ ปล่อยให้การสนทาลื่นไหลไปเอง ปราศจากอคติใด ๆ ดังนั้นเราต้องหาทางปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์ของเรา นั่นคือ พุดออกมาจากใจ แต่ไม่ชวนทะเลาะ

ชื่อหรือไม่ว่า ไม่มีกลวิธีและเทคนิคอะไรที่เรียนได้ง่าย ๆ โดยเฉพาะวิธีที่จะช่วยให้คุณเอาตัวรอดหรือรับมือกับอุปสรรคเมื่อต้องเจอกับการสนทนายาก ๆ จากประสบการณ์ส่วนตัว การสัมภาษณ์ผู้คนจำนวนมาก และการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงในด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา มารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติและนักแสดงตลกหรือผู้ที่มีอารมณ์ขัน ฉันจึงสรุปออกมาเป็นแนวทางการพูดคุยกับใครก็ได้ที่คุณคิดว่า เป็น **“ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความคิดความเชื่อแตกต่างกัน”** วิธีให้การสนทนาแย ๆ กลับคืนมานั้นทำได้มากมายหลายวิธี แม้กระทั่งการใช้ประโยคหรือคำพูดง่าย ๆ ธรรมดา ๆ ก็ตาม คุณสามารถพัฒนาทักษะที่จะป้องกันไม่ให้การสนทนาแย ๆ มาทำลายช่วงเวลาดี ๆ ของคุณได้

หนังสือเล่มนี้มีคำแนะนำที่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้คุณเปิดใจ รู้ตัวว่าเรื่องไหนจะสะกิดต่อมหรือทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดใจไหว ช่วยเลือกหัวข้อสนทนา ช่วยทดสอบว่าใครหัวรุนแรงหรือคลังโคล้ลเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ ช่วยให้เป็นผู้ฟังที่มีส่วนร่วม ช่วยฝึกทักษะที่จะยินยอม แต่ไม่ได้ยอมแพ้ ช่วยให้คุณเล่าเรื่องขบขันทำให้บรรยากาศตึงเครียดน้อยลง ช่วยให้หลบฉากได้เมื่อจำเป็น ช่วยเปลี่ยนหัวข้อพูดคุยได้อย่างเป็นธรรมชาติ ค้นเจอจุดร่วมที่คุณและคู่สนทนามีเหมือนกัน และช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงจากการสนทนาได้อย่างสุภาพ เมื่อคุณเตรียมพร้อมอย่างดี (รู้จักเทคนิคที่ดี) ก็ไม่จำเป็นต้องกลัวว่าจะตกหลุมพรางอะไรในการสนทนา เพราะคุณจะจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ





ฉันเดาว่าบางคนอาจกำลังคิดว่า **‘เทคนิคอะไร ทักษะอะไร มันก็ใช้ไม่ได้ผลหรอก ถ้าทุกคนพูดในสิ่งที่คิดจริง ๆ ออกมาตลอดเวลา และพูดด้วยความสัตย์จริง เราก็คงจะมีความสุข แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมของเราก็คือ การข่มอารมณ์ อटक๊นและเก็บซ่อนความคิดที่แท้จริงเอาไว้’** สิ่งที่คุณต้องทำคืออ่านเรื่องราวของนักการเมืองหรือนักการทูตที่มีชื่อเสียงในประวัติศาสตร์ แล้วคุณจะรู้ว่าพวกเขาเหล่านั้นเผชิญปัญหาที่ซับซ้อนมากกว่าที่เราเจอเยอะ เราต้องพยายามทำความเข้าใจผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์ที่เคารพกันและกัน โดยเห็นพ้องต้องกันทั้งสองฝ่าย ก่อนจะสร้างเส้นทางเพื่อเดินต่อไปข้างหน้า ประเด็นคือ แม้คุณจะเป็นฝ่ายถูกบางทีความเชื่อของแขกที่อยู่ในงานเลี้ยงผู้นี้อาจทำให้คุณรู้สึกแยะและตอกย้ำถึงข้อบกพร่องของความเป็นมนุษย์ แล้วยังไงต่อล่ะ คุณจะบอกเขาว่าคุณคิดอย่างไรจริง ๆ หรือเปล่า มันจะทำให้สถานการณ์ได้ดีขึ้นไหม เพราะคุณทั้งคู่ยังอยู่ในงานเลี้ยงฉลองสำเร็จการศึกษาของเพื่อนพวกคุณ

อย่างไรก็ตาม แม้ขณะเข้าสังคมกับผู้ที่มีความคิดหรือให้คุณค่าในเรื่องที่คล้ายคลึงกับคุณ เราก็ยังใช้ชั้นเชิงหรือกลอุบายเพื่อ “ทำความเข้าใจ” กับผู้อื่น คุณไม่มีทางพูดคุยกับคนทั้งงานเลี้ยงได้อย่างราบรื่นหากต้องพูดความจริงตลอดเวลา โครงสร้างทางสังคมล่อหลอมขึ้นจากเล่ห์เพทุบายและคำพูดกลบเกลื่อนอันแยบยลอันซับซ้อน ตัวอย่างเช่น คุณคงไม่พูดกับคนที่น่าเบื่อว่า **“ฉันไม่อยากคุยกับคุณ”** ใช่มั้ย แต่คุณอาจจะพูดว่า **“ขอตัวก่อนนะคะ พอดีเจ้าภาพเรียกฉันนะ”** หรือพูดว่า **“กำลังคุยสนุกเลย แต่พอดีฉันต้องขอตัวไปเข้าห้องน้ำหน่อย”** แม้จะเป็นความจริงที่ตักยภาพในการเข้าสังคมดูเป็นเรื่องง่ายของใครบางคน แต่สำหรับคนส่วนใหญ่แล้ว จำเป็นต้องฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะดังกล่าวนี้

ขอให้มั่นใจว่า การใช้เทคนิคการพูดคุยกับ **“ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความเห็นต่างจากคุณ”** ในงานสังคม ไม่ได้หมายความว่า คุณจะต้องละทิ้ง เลิกเขียน และไม่พยายามทำตามสิ่งที่คุณเชื่ออย่างหมดใจ การใช้กลเม็ดหรือทักษะเมื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายในบริบททางสังคมนั้น





คุณไม่ต้องยกเลิกหลักความคิดหรือประนีประนอมในสิ่งที่คุณเชื่อเสมอไป แต่การทำความรู้จักผู้อื่นในงานสังคมขนาดใหญ่อาจทำให้คุณรู้สึกเหมือนกำลังท่องเที่ยวในดินแดนแปลกถิ่น ดังนั้นขณะเดินทางคุณต้องเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับเรื่องไม่คาดฝัน และต้องตระหนักว่าบางครั้งคนพื้นถิ่นก็มีแนวคิดและความคิดเห็นของพวกเขาเอง ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ไม่คุ้นเคย หรือรู้สึกต่อต้าน คุณต้องประยุกต์ใช้มุมมองของนักมานุษยวิทยาเมื่อต้องเข้าสังคม รวมทั้งควรจำไว้ว่าคนเรามีความเหมือนกันมากกว่าที่เราคิดเอาไว้ หรืออย่างน้อยคนเราแทบทุกคนจะต้องมี “อะไรสักอย่าง” ที่เหมือนกัน เมื่อไรก็ตามที่คุณสื่อสารกับอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างเหมาะสม ให้เกียรติกัน บางครั้งความคิดของอีกฝ่ายหนึ่งก็อาจเปลี่ยนแปลงได้ หรือไม่ก็เปิดใจได้เล็กน้อย (ไม่ต้องตกใจหากอีกฝ่ายหนึ่งที่ว่านี้กลับกลายเป็นตัวคุณเสียเอง!)

แน่นอนว่าในงานเลี้ยงยังมีคนจำนวนมากที่ไม่เคยคิดต่อสู้กับอะไรเลย และก็มีคนที่ไม่เคยปะทุอารมณ์เมื่อต้องพูดถึงเรื่องการเมือง คนเหล่านี้ หากไม่คิดว่าการอยู่ให้ห่างจากหัวข้อ “อันตราย” เป็นเรื่องที่ทำได้ง่าย ๆ ก็คงชอบร่วมวงสนทนาเกี่ยวกับเรื่องการเมืองจริง ๆ แต่ไม่ว่าคุณจะเป็นคนแบบไหน สำหรับสถานการณ์ที่เอาแน่เอานอนไม่ได้ คุณไม่มีทางรู้ว่าเมื่อไหร่คุณจะเผชิญหน้ากับเรื่องที่คุณไม่ได้เตรียมตัวไว้ล่วงหน้า หรือไม่ได้เตรียมใจไว้ก่อน หากคุณใช้เทคนิคการพูดคุยกับคนที่เห็นต่างจากคุณได้อย่างเชี่ยวชาญ คุณจะไม่ค่อยรู้สึกตื่นตระหนก ไม่ต้องหนีเพราะกลัว และไม่พลาดโอกาสที่จะได้รู้จักใครสักคนที่อาจยกระดับหรือเปลี่ยนแปลงชีวิตคุณได้ หรืออย่างน้อยก็ไม่ต้องเสียดายว่าพลาดโอกาสที่จะได้พูดคุยสนทนาซึ่งอาจช่วยให้ค่าคืนของคุณดีขึ้นก็ได้

หลักการพื้นฐานที่ควรจดจำเมื่อเริ่มต้นเรียนรู้วิธีพูดคุยกับ “ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่คิดต่าง” คือ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด จุดประสงค์หลักคือสื่อสารกับผู้อื่น ไม่ใช่เพื่อบอกว่าตัวเองถูกต้อง ไม่ว่าคุณจะถูกเชิญในงานเลี้ยงของบริษัทหรือของเพื่อนบ้าน ไม่ว่าคุณตีสนิทเพราะอยากได้ความรัก มิตรภาพ หรือความก้าวหน้าในอาชีพการงาน **จุดประสงค์**





ข้อแรกคือ ต้องพูดคุยและเรียนรู้เกี่ยวกับมนุษย์อีกคนหนึ่ง เราทุกคนต่างมีแรงปรารถนาลึก ๆ ในใจที่จะเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่แล้ว การสนทนาคือความรู้สึกพอใจที่ยิ่งใหญ่ของชีวิต ยิ่งคุณพบปะและติดต่อกับผู้อื่นมากเท่าไร ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากขึ้นเท่านั้น พูดอีกอย่างคือ ยิ่งทำความรู้จักผู้อื่นมากเท่าไร ชีวิตคุณก็จะยิ่งดีขึ้นเท่านั้น การเดินหน้าเข้าไปทำความรู้จักกับคนที่ดูเหมือนจะเป็น “ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่มีความคิดต่าง” ของคุณนั้น แท้จริงแล้วคุณกำลังเผชิญหน้ากับความกลัว และนั่นคือวิธีที่จะเอาชนะความกลัวนี้ได้

ก้าวแรกที่ย่างเข้าไปในห้องจัดเลี้ยง ให้คุณบอกตัวเองว่า บรรดาผู้คนที่คุณต้องเจอ จะมี “ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่คิดเห็นต่างจากคุณ” ตัวจริงแค่สองสามคนเท่านั้น คนเราโดยมากแล้วจะมีความสุขซับซ้อนมีหลายแง่มุม ดังนั้นบุคลิกนิสัยบางอย่างอาจทำให้คุณโกรธ แต่บุคลิกอีกด้านหนึ่งก็อาจกลับทำให้คุณหลงใหลได้ สำหรับการเข้าถึงคน คุณต้องลงมือสำรวจก่อนจะประจัญบาน มีคำพูดกล่าวไว้ว่า คนที่คุณยังไม่เห็นหน้าค่าตา แท้จริงแล้วก็คือมิตรที่คุณยังไม่รู้จัก ฉันรู้ดีว่ามันฟังดูเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดีจนเกินไป อย่างไรก็ตาม ที่พูดกันว่าเราเข้ากับผู้อื่นไม่ได้ นั้น แท้จริงแล้วเป็นเพียงภาพสะท้อนให้เห็นเงื่อนไขของมนุษย์ นั่นคือเราทุกคนถูกแยกให้เป็นอีกคนหนึ่งอยู่ภายในร่างกายของเราเอง จนทำให้คิดว่าไม่มีใครเข้าใจเรา หรือเราเองก็ไม่เข้าใจผู้อื่น และที่กักกักไปว่าไม่คุ้มค่าที่จะพยายามทำ (ความเข้าใจ) อย่างไม่ก็ตาม มันคุ้มค่าที่จะทำ

ดังนั้น จงกล้าและลงมือทำ ถ้าขณะสนทนา แล้วบังเอิญเจอ “ฝ่ายตรงข้าม” ฉันก็หวังว่าหนังสือเล่มนี้จะให้เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับคุณเพื่อจัดการกับปัญหาได้สำเร็จด้วยดีโดยที่คุณเองก็ไม่เคยคาดคิดมาก่อน

พร้อมหรือยัง เอละ...
เรามาเข้าร่วมวงเสวนาได้เลย!





1

วิธีเตรียมตัวเข้าสังคม

“เมื่อใดไร้การเตรียมตัว
เมื่อนั้นจงเตรียมตัวปราชัย”

- เบนจามิน แฟรงคลิน

คุณจะเตรียมตัวรับมือกับการพบปะพูดคุยกับแบบ
ต่อหน้า ซึ่งอาจเกิดปัญหาได้อย่างไรบ้าง คุณจะละทิ้งความกลัว ตั้งสติ
และจัดความคิดเพื่อผจญภัยในสังคมได้อย่างไรบ้าง

เริ่มต้นด้วยการยินดีต้อนรับความคิดเรื่องไปร่วมงานสังคม สมมุติ
ว่าคุณได้รับเชิญไปงานเลี้ยงบาร์บีคิวที่บ้านพ่อแม่ของภรรยาคุณในวันที่
4 กรกฎาคม (วันชาติของสหรัฐอเมริกา) เป็นประจำทุกปี และคุณแน่ใจ
ว่ามีแขกคนอื่นคลั่งไคล้ใครคนหนึ่งซึ่งดันเป็นคนที่คุณเกลียดเข้าไส้ หรือ
คุณอาจต้องเข้าร่วมงานประชุมเชิงธุรกิจที่มีผู้คนหลากหลายประเภท ซึ่ง
จัดขึ้นในรัฐที่ 80% ของประชากรมีความชื่นชอบทางการเมืองตรงข้ามกับ
คุณ ดังนั้นคุณอาจถามตัวเองว่า ทำไมต้องเข้าร่วมประชุมด้วยล่ะ ทำไม
ต้องหาเรื่องใส่ตัวด้วย หากไปประชุมจริง บางทีคุณอาจต้องอารมณ์เสีย
ถ้าอย่างนั้น ลื้ไม่ไปประชุมจะดีกว่าไม่ใช่หรือ

คุณคิดผิด เมื่อไร้ก็ตามที่มีโอกาส คุณต้องเข้าร่วมงานสังคม คุณ
ไม่มีทางรู้หรือกว่ามีใครไปงานบ้างไม่ว่าคุณจะมีคามคาดหวังอะไรก็ตาม
อย่างน้อยก็จะมีใครสักคนในงานที่คุณอาจคุยด้วยได้อย่างสนุกสนาน หรือ
อาจพัฒนาความสัมพันธ์เป็นคู่ค้าทางธุรกิจได้ นอกจากนี้ ความมีอคติ





ของคุณเกี่ยวกับกลุ่มคนที่กำลังจะพบหน้ากันนั้นก็อาจไม่ถูกต้องเสมอไป เรียบร้อยให้ทัศนคติเรื่องการแบ่งพรรคแบ่งพวกบดบังข้อเท็จจริงที่ว่า คนส่วนใหญ่ไม่ได้มีแค่ดำกับขาวเท่านั้น ในกรณีที่งานสังคมนั้นเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน คุณอาจถูกบังคับให้พูดคุยกับคนที่คิดเห็นต่างจากคุณ แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน คุณก็ควรรู้ว่า คุณกำหนด ควบคุม หรือตัดสินใจได้ว่าเมื่อไหร่ควรพูดเรื่องการเมือง เรื่องที่สุ่มเสี่ยง หรือ เรื่องที่อ่อนไหวต่อความรู้สึก และรู้ว่าจะพูดอย่างไร

ไม่ว่าคุณคาดหวังว่าจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่เห็นต่างจากคุณ หรือไม่ก็ตาม วิธีที่ดีที่สุดที่จะเข้าสู่สังคมได้ทุกสถานการณ์คือต้องเปิดใจ และเปิดความคิด กระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะสำรวจ เรียนรู้ และ เข้าไปมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตาม โดยเฉพาะสถานการณ์ที่คุณคาดว่าจะ ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนที่มึนงงในชีวิตรหรือเรื่องการเมืองคนละหัว กับคุณ ก็อาจสร้างความกังวลให้คุณได้ ดังนั้น การเตรียมจิตใจให้พร้อม จึงเป็นข้อดีสำหรับตัวคุณเอง **วิธีเตรียมตัววิธีหนึ่งที่คุณทำได้คือการฝึกสมาธิหรือรู้สติ ให้พยายามตั้งสติและหลักความคิดไว้ล่วงหน้า อีกวิธีหนึ่งคือการกำจัดความคิดที่ไร้ประโยชน์และเฝ้าระวังประเด็นที่อาจสะกิดอารมณ์ของคุณให้ปะทุออกมา**

ขั้นตอนแรกคือ เข้าใจอิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์

อันตรายของสื่อที่ “ต่อต้าน (การเข้า) สังคม”

สิ่งหนึ่งที่แน่นอนก็คือ การใช้เวลาเล่นสื่อสังคมออนไลน์ไม่ได้ช่วยให้คุณเตรียมพร้อมที่จะพูดคุยกับ **“ฝ่ายตรงข้ามหรือคนที่ไม่ลงรอยกับคุณ”** ฉันสารภาพว่าครั้งแรกที่ได้ยินคำว่า “สื่อสังคมออนไลน์” ในช่วงปี ค.ศ. 2005 หรือ 2006 นั้น ฉันไม่ค่อยเข้าใจว่ามันคืออะไร สำหรับฉันแล้ว คำนี้ดูไม่เข้ากันหรือขัดแย้งกัน คำว่า “สังคม” ให้ความหมายเชิงกายภาพว่า การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และการทำกิจกรรมในชีวิตที่ผู้คนต้อง





พบหน้ากัน แต่ไม่ใช่หนึ่งจ้องหน้าจอคอมพิวเตอร์ตามลำพัง ฉันไม่ใช่พวกต่อต้านเทคโนโลยี ฉันเองก็ติดโทรศัพท์มือถือมากพอ ๆ กับคนที่อยู่ข้าง ๆ เหมือนกัน แต่ความจริงที่ต้องยอมรับคือ อินเทอร์เน็ตทำให้การพบหน้ากัน (แบบตัวเป็น ๆ) ลดน้อยลง

Wลการศึกษาของคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน แอนเนนเบิร์ก มหาวิทยาลัยเซาเทิร์นแคลิฟอร์เนีย รายงานว่าคนเราใช้เวลาออนไลน์โดยเฉลี่ย 24 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาอีกจำนวนมากที่รายงานว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นภัยต่อสุขภาพทางอารมณ์และสังคม และยังส่งผลต่อการแตกร้างทางการเมืองอย่างรุนแรงที่กำลังเกิดขึ้นทุกวันนี้ งานศึกษาชิ้นหนึ่งซึ่งตีพิมพ์ในฮาร์วาร์ดบิสซิเนสรีวิว ปี ค.ศ. 2017 เผยว่า ปริมาณการใช้งานเฟซบุ๊กที่เพิ่มมากขึ้นมีผลกระทบต่อสุขภาพโดยรวม โดยเฉพาะด้านสุขภาพจิต เมื่อไม่นานนี้มีงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งของนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดและมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก สรุปว่า ผู้ที่ใช้เฟซบุ๊กเป็นประจำจะยึดถือข้อห้ามเมืองมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้เฟซบุ๊กเลย

เราเข้าใจได้ว่าเว็บไซต์ประเภทเดียวกับเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์นั้นกลายเป็นปัจจัยของการแบ่งขั้วในสังคมได้อย่างไร เพราะเว็บไซต์เหล่านี้มีแนวโน้มที่จะเน้นย้ำอารมณ์เชิงลบ อย่างความกลัวและความโกรธ เราจึงมักได้เพียงเรื่องการเมืองกันอยู่บ่อยครั้ง แต่ความจริงแล้วเว็บไซต์ประเภทสื่อสังคมโดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นเรื่องสัญชาตญาณพื้นฐานของคนเรา ดังนั้นความพยายามที่จะสนทนาพูดคุยได้อย่างมีความหมายบนสื่อสังคมต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องยาก เปรียบเหมือนกับความพยายามที่จะสร้างปราสาททรายท่ามกลางพายุเฮอริเคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากต้องสนทนากับคนที่คุณไม่ลงรอยด้วย

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ฉันไม่ได้หมายความว่าสื่อสังคมออนไลน์ไม่มีคุณค่าอะไร สื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์มากสำหรับการจัดระเบียบ





เหตุการณ์ต่าง ๆ รับข่าวสารทั่วโลกได้ทันที และอื่น ๆ อีกมากมาย แต่อันตรายที่แท้จริงก็คือ มันสร้างภาพมายาว่าคนเราติดต่อ เชื่อมโยง หรือสัมพันธ์กันได้มากยิ่งขึ้น เรามองเห็นตัวเลขที่ขึ้นบอกว่าเรารู้จักคนจำนวนมาก ซึ่งมากกว่าที่เราจะทำได้หากปราศจากอินเทอร์เน็ต คำถามที่แท้จริงคือ เรามีความสัมพันธ์กับคนเหล่านี้ในลักษณะไหนต่างหาก

ตามความเห็นส่วนตัวแล้ว ฉันคิดว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นภัยต่อสุขภาพทางสังคม เพราะปัญหา 5 ประการ ดังต่อไปนี้

ปัญหาข้อที่ 1 ปัญหาเรื่องความรู้สึกของความไม่มีตัวตน หรือระบุดังตัวตนไม่ได้ ในโลกดิจิทัล บางครั้งก็เป็นเรื่องยากที่จะรู้ให้แน่ชัดได้ว่าข้อความที่คุณเห็นพาดพิงบุคคลที่มีตัวตนจริง ๆ หรือไม่ มันเป็นเรื่องง่ายที่จะลดทอนความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น “ความห่างไกลหรือระยะไกล” ซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งของสื่อสังคมออนไลน์ เอื้ออำนวยให้อัตลักษณ์หรือความมีตัวตนของเราแพร่กระจายไปอย่างไร้ทิศทาง คำวิจารณ์โต้ตอบไปมาอย่างดุเดือดของผู้คนเกี่ยวกับบทความหรือข้อความหนึ่ง ๆ จึงเป็นคำพูดในระดับที่คุณไม่มีวันได้เห็นในชีวิตจริงแน่นอน ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันในชีวิตจริงประกอบไปด้วยอวัจนภาษา และบางส่วนก็เป็นเพราะเรามักไม่เห็นผลกระทบจากคำพูดของเราที่มีต่อผู้อื่นได้โดยตรง

ปัญหาข้อที่ 2 ความฉับไวของอินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์กระตุ้นให้ผู้คนต้องตอบสนองทันที ดังนั้นพวกเขาจึงมักหลงเอยด้วยการตอบสนองเชิงอารมณ์มากกว่า หลายคนไม่ใช้เวลาขบคิดหรือปรับแก้คำพูดของตัวเองด้วยซ้ำ ประชากรรุ่นมิลเลนเนียล* และเจนแซด** อาจจำไม่ได้ว่าอาการพอลเมาแล้วชอบโทรศัพท์เป็นอย่างไร (การทำอะไรสักอย่างโดย

* **กลุ่ม Generation Y (Gen Y) หรือกลุ่ม Millennials** เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อตลาด เพราะมีขนาดใหญ่ คนกลุ่มนี้เกิดในปี ค.ศ 1979-1995 - ผู้แปล

** สำหรับกลุ่ม **Gen Z** คือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 10-24 ปี เกิดระหว่าง ปี ค.ศ. 1996 - 2010 เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายรอบตัว มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเรียนรู้ได้รวดเร็ว และอยู่กับสื่อดิจิทัลโดยกำเนิด ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่บนโลกออนไลน์ - ผู้แปล





ไว้สติ) แต่คำวิจารณ์ออนไลน์ทุกวันนี้ เมื่อเทียบกันแล้ว เลวร้ายกว่ามาก อาการเมาแล้วโทรศัพท์ก็เพียงทำให้คุณรู้สึกอายและขายหน้าใครอีกคนเท่านั้น ไม่มีการเก็บหลักฐานอะไรเอาไว้ประจานให้ผู้อื่นรับรู้

ปัญหาข้อที่ 3 เนื้อหาหรือข้อมูลมีปริมาณมาก จำนวนของคำพูด หรือข้อความสั้น ๆ ไม่ว่าจะได้มาจากความคิดเห็น ลำนวน คำคม คำพูด สบประมาท เรื่องขำขัน บทคัดย่อ หรือลิงก์ต่าง ๆ นั้น เราทุกคนต้องเผชิญกับสิ่งเหล่านี้โดยไม่แยะแสดต่อความรู้สึกสำนึกทางสังคม ข้อมูลเหล่านี้มีจำนวนมากจนล้นทะลักและกลายเป็นสิ่งรบกวน คุณคิดว่าจะมีคนจำนวนมากเท่าไร ที่มีเวลาเหลือให้ทำกิจกรรมอื่นเพิ่มขึ้น หากไม่ติดเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ หรืออินสตาแกรม ถ้าคุณไม่ใช่คนที่ชอบเรื่องการเมืองมากขนาดนั้น แต่กลับต้องโต้เถียงกับผู้อื่นทางออนไลน์เป็นเวลาหลายชั่วโมง การทำเช่นนี้ไม่เกิดผลดีกับใคร ไม่มีประโยชน์ต่อคุณ และสิ่งที่คุณโพสต์ก็ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งใจไว้ด้วย

ปัญหาข้อที่ 4 ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ได้ผ่านการตรวจสอบใด ๆ สื่อออนไลน์กระตุ้นสิ่งที่หลายคนเรียกกันว่า “สื่อพลเมืองหรือวารสารพลเมือง” ทุกคนออกความเห็นได้ ทุกคนเป็นนักต่อสู้เพื่อข้อเท็จจริง ทุกคนเป็นผู้วิจารณ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญ ปัจจุบันนี้เราทุกคนต่างใช้ชีวิตอยู่กับแนวคิดที่ว่า ความคิดเห็นของทุกคนในกลุ่ม ๆ หนึ่งจะต้องเหมือนกับความคิดเห็นของผู้คนอีกกลุ่มหนึ่ง นั่นหมายความว่าสิ่งที่คนคนหนึ่งเขียนไว้ในบล็อกกลายเป็นมีน้ำหนักเท่ากับข่าวในหนังสือพิมพ์เดอะวอลล์สตรีทเจอร์นัล สิ่งที่โพสต์ลงสื่อสังคมออนไลน์มักถูกจัดเรียงลำดับตามความนิยมแทนที่จะเรียงตามความถูกต้องหรือความสำคัญ คนเราจึงเห็นคำวิจารณ์ที่ลำเอียงและป้ายสีมากกว่าคำวิจารณ์ที่อะลุ่มอล่วยหรือมีความคิดอ่าน รวมทั้งหลายคนจะใช้โอกาสนี้สร้างลิงก์หลอก หรือที่เรียกว่า “คลิกเบต”^{*} เพื่อล่อลวงให้ผู้คนเข้ามาดูเนื้อหาที่ยุแหย่หรือปลุกปั่นอารมณ์มากขึ้นอีก ดังนั้นอาจเรียกได้ว่านี่คือสถานที่บ่อนข้อมูลและความเชื่อผิด ๆ ให้เติบโต

^{*} **คลิกเบต** คือการใช้คำพาดหัวในเว็บไซต์เพื่อลวงให้คนคลิกเข้าไปอ่านข่าวหรือบทความ - ผู้แปล





ขยายวงออกไปได้อย่างเต็มที่ สื่อสังคมออนไลน์จึงเปรียบเสมือนพื้นที่ที่พุ่มพักกลุ่มก้อนความเกลียดชังต่าง ๆ เหล่านี้ จนส่งผลกระทบต่อสังคมได้ในที่สุด

ปัญหาข้อสุดท้ายและอาจเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ สื่อสังคมออนไลน์บางมุมก็ก่อให้เกิดความหลงใหลได้ปลื้มอยู่ภายในโลกของตัวเอง สำหรับประเด็นนี้ต้องยกประโยชน์ให้อัลกอริทึม (หรือชุดคำสั่ง) ของเครื่องมื่อการสืบค้นเช่นกูเกิล ซึ่งรู้ดีว่าเราชอบอะไรและจะคอยป้อนสิ่งที่ทำให้เรารู้สึกมีความสุข ดังนั้น โดยธรรมชาติแล้ว (1) เราจะค้นข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบความเชื่อของเรา และ (2) อินเทอร์เน็ตก็ยิ่งพาเราให้ถลาลึกเข้าไปในสิ่งที่เราเชื่อมากขึ้นอีก ในเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ เราก็เป็นผู้จัดการดูแลข่าวสารหรือข้อมูลเอง เมื่อประมาณ 20-30 ปีก่อนในโทรศัพท์มือถือสถานีข่าวให้คุณเลือกดูสัก 3 ช่อง และ (โดยพื้นฐานแล้ว) สิ่งที่คุณรับชมได้จะมีเพียงพาดหัวข่าวรอบโลก ข่าวในประเทศและรายการวิทยาศาสตร์หรือรายการของท้องถิ่นที่น่าสนใจ คุณเลือกเองไม่ได้ว่าอยากดูข่าวเรื่องนั้นเรื่องนี้ เพราะผู้ชำนาญการจะคอยจัดการคัดกรองทุกสิ่งทุกอย่างก่อนจะนำเสนอออกอากาศผ่านจอโทรทัศน์ ดังนั้นจึงมีโอกาสนี้ที่คุณ “บังเอิญ” ได้เห็น ได้ยิน ได้ฟังข่าวที่คุณไม่คิดมาก่อนว่าจะสนใจ ในทางตรงข้าม สื่อสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ตกลับสะท้อนให้เห็นมุมมองของตัวเอง แทนที่จะนำเสนอข้อมูลหรือมุมมองใหม่ ๆ คนเราโดยสัญชาตญาณแล้วจะค้นหาคนที่เชื่อเหมือนกับเรา หรือคนที่เชื่อเหมือนกับเราแต่มีแนวทางปฏิบัติที่รุนแรงหรือสุดโต่งกว่า การกล่าวซ้ำหรือทำซ้ำจะเพิ่มความมั่นใจให้กับสิ่งที่เราค่อนข้างเชื่ออยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นอีก รวมทั้งเพิ่มระดับความเข้มข้นในสิ่งที่เชื่อได้ด้วย ปรัชญาการณ์ลักษณะนี้คือสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคม เรียกว่า “กฎแห่งความเป็นขั้วของกลุ่มหรืออิทธิพลกลุ่ม” ซึ่งอธิบายไว้ว่า ถ้าคนที่มีความคิดเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเหมือนกัน มุมมองของพวกเขาจะมีความรุนแรงขึ้นหลังจากได้พูดคุย





แลกเปลี่ยนความเห็นแล้ว เราอาจเปรียบเทียบแบบนี้เป็นเหมือนห้องที่ส่งเสียงสะท้อน ซึ่งคำพูดของคุณจะถูกพูดซ้ำ ๆ และดังขึ้นเรื่อย ๆ กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อมองสื่อสังคมออนไลน์จากมุมมองนี้แล้ว จะเห็นว่านี่คือปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมการแสดงอารมณ์รุนแรงจนทำให้การสนทนากลายเป็นเรื่องที่ทำได้ยากไม่ว่าจะเป็นการสนทนาพูดคุยแบบต่อหน้าหรือออนไลน์

ฉันมีทฤษฎีของตัวเองว่า เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เกิดเร็วเกินไปสำหรับสังคมของเรา พัฒนาการด้านจิตวิทยาและอารมณ์ของมนุษย์ยังไม่มีความพร้อมมากพอที่จะรู้จักใช้พลังของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เราเหมือนเป็นเด็กวัยเตาะแตะ แต่ได้รับพลังที่จะบินได้ก่อนจะเดินได้เสียอีก ดังนั้นจึงเกิดปัญหาว่าทำอะไรและดุ่มเบ้ไปหมดและสร้างความเสียหาย เวลาเอ่ยถึงเรื่อง “สื่อที่ต่อต้าน (การเข้า) สังคม” ฉันมักอ้างถึงเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ เพราะเว็บทั้งสองเว็บนี้คือหนึ่งในหลายเหตุปัจจัยที่ทำให้ผู้คนสูญเสียความสามารถหรืออย่างน้อยก็สูญเสียความต้องการที่จะพูดคุยกันแบบต่อหน้า นอกจากพลังอันยิ่งใหญ่ของเว็บแล้ว สิ่งสำคัญควรจำก็คือ แม้คุณจะมองว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ไม่มีทางเหมือนกับการเข้าสังคมจริง ๆ ในโลกความจริง และไม่ควรถัดว่าเป็นสิ่งที่ใช้ทดแทนกันได้

ถ้าคุณเป็นคนที่ใช้เวลาอยู่กับสื่อสังคมออนไลน์มาก โดยเฉพาะการเข้าร่วมกลุ่มออนไลน์วิจารณ์เกี่ยวกับประเด็นหนึ่งอย่างร้อนแรง ก็จงระวังให้ดีกว่า เมื่อคุณเดินเข้างานเลี้ยง คุณอาจมีอารมณ์ที่ตกค้างจากการโต้เถียงกันในทวิตเตอร์ติดมาโดยที่ไม่รู้ตัวก็ได้

อย่างไรก็ตาม สื่อสังคมออนไลน์จะยังคงอยู่กับเราต่อไป ฉันมีหลักการทั่วไปสำหรับการพูดคุยทางออนไลน์ว่า โปสต์สิ่งที่ดี ไม่ใช่เรื่องที่คุณขุ่นข้องหมองใจหรือรำคาญใจ





เปิดใจพูดคุยเรื่องสัพเพเหระ

การพูดคุยสัพเพเหระเปรียบเป็นอาหารเรียกน้ำย่อยของการสนทนา หลังจากนั้นจะเป็นอาหารจานหลัก แต่บางครั้งเพียงแค่อาหารเรียกน้ำย่อย ก็อาจทำให้คุณอิ่มและพึงพอใจแล้ว ความจริงคือ หลายคนมองว่าการคุย สัพเพเหระเป็นสิ่งที่ไม่ดี อย่างไรก็ตาม บางครั้งการคุยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ช่วยให้คุณทำความรู้จักผู้อื่นได้ดีกว่า “การคุยไว้อวด” **เพราะจุดประสงค์หลักของเราคือได้รู้จักหรือตีสนิหผู้อื่น ไม่ว่าจะคุยเรื่องการเมืองหรือไม่ก็ตาม คุณต้องไม่ลืมที่กำลังทำความรู้จักใครสักคนอยู่** มีงานศึกษาวิจัยจำนวนมากสรุปว่า การคุยสัพเพเหระ (โดยเฉพาะกับคนแปลกหน้า) มีผลดีต่อตัวเรา แม้หลายคนจะคิดว่าเสียเวลาเปล่า ๆ

จงจำไว้ว่า ส่วนใหญ่แล้วเหตุผลที่คุณไปงานเลี้ยงสังสรรค์ก็เพื่อ พบปะ พูดคุย อยู่ร่วมกับผู้อื่น สนุกสนานไปกับผู้อื่น เรียนรู้บุคลิกและการใช้ชีวิตของผู้อื่น แม้กระทั่งขณะพูดคุยกับคนที่เห็นต่างหรือไม่ลงรอยกับเรา คุณไม่จำเป็นต้องคิดว่าอยู่ในสนามรบเสมอไป หากคุณไปร่วมงาน สังคมพร้อมกับความคิดว่า คุณสามารถเปลี่ยนความคิดของผู้อื่นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ หรือคิดว่าจะช่วยให้โลกดีขึ้นได้เล็กน้อยละก็ ฉันขอ บอกคุณว่าไม่มีทางเกิดขึ้นได้แน่นอน เราไม่มีวันที่จะเปลี่ยนใจหรือเปลี่ยน ความคิดของใครสักคนให้สำเร็จได้ด้วยการพูดคุยสนทนาเป็นเวลา 15 นาที ไม่ว่าจะเรื่องการเมืองหรือศาสนา แล้วคุณล่ะ เรียนรู้เรื่องอะไรใหม่ ๆ เกี่ยวกับความคิดหรือความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งได้บ้างหรือเปล่า ก็อาจจะ ได้ คุณโต้เถียงเรื่องสำคัญอะไรสักอย่างกับใครสักคนได้อย่างมีชีวิตชีวา หรือเปล่า ถ้าในอุดมคติ ก็คงทำได้ ข้อเท็จจริงคือ โดยปกติแล้ว การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีที่สุดจะเป็นตอนที่คุณเปิดใจและแลกเปลี่ยนความเห็น และความรู้สึกได้อย่างซื่อสัตย์ อย่างไรก็ตาม ต้องจำไว้ให้ขึ้นใจว่า ไม่มีใครเป็นผู้ชนะ หากลองเอาด้วยการมีปากเสียงกันในงานสังคม





การคุยเรื่องสัพเพเหระทำให้เป็นเรื่องสนุกได้ จนอาจหยุดคุยเล่นไม่ได้ และกลายเป็นว่าคุณคุยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปตลอดทั้งงาน ข้อควรจำคือ ไม่จำเป็นต้องทำให้การคุยเล่นกันกลายเป็นเรื่องน่าเบื่อหรือจืดชืด ขอเพียงเตรียมเรื่องเล่าเล็ก ๆ น้อย ๆ เอาไว้ล่วงหน้าก่อนจะคุยเรื่องสำคัญหรือเรื่องเครียด ๆ (เช่น อาจถามอีกฝ่ายว่า “คุณรู้จักเจ้าภาพได้ยังไงคะ” “คุณทำงานอะไรครับ” “เวลาว่างคุณชอบทำอะไรคะ” เป็นต้น) การพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งละอันพันละน้อยทำให้ผู้อื่นรู้สึกกลัวน้อยลง และทำให้คุณรู้สึกสบายใจที่จะสนทนา เมื่อเริ่มต้นคุยกันได้แล้ว คุณค่อยเชื่อมความสัมพันธ์ผ่านการสนทนากับอีกฝ่ายไปเรื่อย ๆ ตอนนี้องค์คุณตัดสินใจได้ว่าเราจะเลือกคุยเรื่องที่จริงจังหรือสำคัญมากขึ้นหรือไม่ หากมีปัญหาลงหลังจากสนทนาไปแล้ว คุณอาจถอยหลังกลับมาคุยเรื่องสัพเพเหระก็ได้ ดังนั้นการคุยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ จึงเปรียบเสมือนเป็นตาข่ายนิรภัยให้แก่คุณ

การไม่กำหนดความคิดของตนเอง

โดยปกติแล้ว การมีแนวคิดที่ “ถูกต้องเหมาะสม” อาจมีความหมายง่าย ๆ แต่ไม่กำหนดความคิดไว้ล่วงหน้า หรือไม่มีอคติ คำว่าแนวคิดนั้นโดยพื้นฐานแล้ว หมายถึงรวมถึงชุดความเชื่อและทัศนคติ ส่วนคำว่า “การกำหนดไว้ล่วงหน้า” นี้ ฉันหมายถึงการยึดมั่นในอัตลักษณ์และมีความลำเอียง รวมทั้งยึดติดกับความทรงจำจากการมีปฏิสัมพันธ์ในครั้งก่อน ๆ

สิ่งที่เราเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของอัตลักษณ์ของเรา ดังนั้นเราจึงยึดถือมันไว้อย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะเวลาที่เราประหม่า ขณะเดินเข้าไปในห้องที่เต็มไปด้วยคนแปลกหน้าหรือคนที่เราไม่ค่อยรู้จักเท่าไรนัก เราทุกคนต่างมีอัตลักษณ์ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มก้อนสักอย่างหนึ่งไม่มากก็น้อย ดังนั้นจึงสร้างให้เกิดความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องความเป็นมิตรและการปกป้องตนเอง เราไม่ค่อยรู้ตัวว่าเรามีความเชื่อเหล่านี้ แต่ทัศนคติที่ซ่อนอยู่ในตัวเรารับรู้เป็นอย่างดี และอาจได้ยินเสียงในใจว่า “นี่คือสิ่งที่





ผู้คนในกลุ่มฉันเชื่อกัน ทุกคนที่ฉันรู้จัก ทุกคนที่ฉันเชื่อ และทุกคนที่ฉันรักเชื่อแบบนี้ ดังนั้นพวกเขาจะเชื่อผิด ๆ ได้อย่างไร? อุตลักษณ์และความเป็นตัวตนทั้งหมดของคุณอาจสิ้นคลอนได้หากมีใครทำลายความเชื่อของคุณ

ทั้งคุณและฉัน เราทุกคนต่างมีอคติไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น ฉันมีอคติประเภทใด ๆ เกี่ยวกับพ่อแม่ที่ใช้รถเข็นแปดแบบนั่งข้างกันแทนที่จะเป็นแบบนั่งต่อกัน เพราะเวลาเข็นไปตามทางเดินแคบ ๆ ในร้านขายของแล้วจะเกะกะผู้อื่น และฉันชอบคิดในใจว่า ‘คุณมีสิทธิ์อะไรถึงเข็นรถเด็กแบบนี้มากินที่คนอื่น’ ฉันรู้ว่าความคิดนี้ไร้เหตุผลและไม่ยุติธรรม และรู้ว่าที่รู้สึกเช่นนี้ส่วนหนึ่งก็เพราะฉันไม่เคยต้องเลี้ยงลูกในแมนฮัตตัน ซึ่งช่องทางเดินในร้านรวงต่าง ๆ นั้นคับแคบและเล็กอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม เพราะรู้ว่าความคิดแบบนี้มันโง่ ฉันจึงไม่ได้แสดงออกกับใครเลยไป ฉันเป็นคนที่จับความรู้สึกของตัวเองได้เป็นอย่างดี

การรู้เท่าทันอคติของตัวเองได้จะช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นทางความคิดขณะมีปฏิสัมพันธ์ คุณไม่จำเป็นต้องละทิ้งความเชื่อของคุณ โดยมากแล้ว แม้การมีอคติไม่ใช่สิ่งที่น่ายกย่องหรือชื่นชม แต่อคติก็ไม่ใช่สิ่งที่เป็นอันตรายเสมอไป คุณอาจเป็นคนที่มีความเชื่อว่าการสมควรได้รับค่าตอบแทนมากพอ ๆ กับพนักงานธนาคาร หรือเชื่อว่า โดยธรรมชาติแล้ว สุนัขเป็นสัตว์ที่เหนือกว่าแมว ขอเพียงคุณ (และผู้อื่นในโลกนี้) ตระหนักว่า การที่คุณเชื่อหรือมีความคิดแบบนี้ ไม่จำเป็นเสมอไปที่ผู้อื่นจะเห็นพ้องกับคุณ สิ่งสำคัญคือ คนที่เห็นต่างจากคุณก็ไม่ใช่นกสนตีพื้นเพื่อนหรือเป็นคนเลวร้ายอะไร ในบางกรณี คุณอาจคิดว่าคนเหล่านั้นอาจแค่ได้รับข้อมูลผิด ๆ มาเท่านั้น

|เช่นนั้นแล้ว วิธีไม่กำหนดความคิดของตัวเองนั้นทำได้อย่างไร? ความจริงแล้ว คุณทำไม่ได้ตลอดรอดฝั่งหรอก แต่สิ่งที่เราพยายามทำได้อีกก็คือ เลิกคิดถึงการสนทนาครั้งก่อน ๆ จงพยายามตั้งต้นความคิดใหม่ และดึงสติกลับมาปัจจุบันขณะ





บางครั้งก็เป็นสิ่งท้าทายเพราะต้องพยายามไม่แสดงอาการโต้ตอบอะไรออกไปมากนักหากพวกเขาพูดอะไรที่ชี้หน้าว่าพวกเขาตัดสินใจลงคะแนนเสียงเรื่องบางอย่าง “ผิดพลาด” ไป พูดอีกนัยหนึ่งคือ บางครั้งก็เป็นเรื่องยากที่จะสนทนาต่อไปและพยายามแสดงออกว่าสนใจ อีกทั้งต้องไม่ให้ความคิดผิด ๆ ของอีกฝ่ายและความปรารถนาของคุณที่อยาก จะเปลี่ยนความคิดของอีกฝ่ายเข้ามารบกวน หากคุณพยายามไม่มีอคติ แม้จะทำได้เล็กน้อย หรือหากคุณรู้ว่าไม่มีอคติเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นปกติ อยู่แล้ว ก็ให้พยายามปล่อยวางสักเล็กน้อย แล้วในที่สุดคุณจะได้รับฟังได้ ดีขึ้นและมีสมาธิอยู่กับการสนทนา ถ้ามีใครพูดอะไรบางอย่างที่ทำให้คุณ ขุ่นเคืองมากและทนต่อไปไม่ได้ คุณก็ขอปลีกตัวออกจากการสนทนาได้ อย่างสุภาพ (ดูบทที่ 6)

คำแนะนำด้านจิตใจ : มีสติ

ปิเหตุผลที่ว่าทำไมคนนับล้านคนจึงฝึกสมาธิในยามเช้า การสงบจิตใจเป็นเวลา 10 หรือ 15 นาที คือการเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับวันนั้น ๆ ผู้ที่ฝึกสมาธิ สวดมนต์ เล่นโยคะหรือไทเก๊ก จะมีความมั่นคงทางอารมณ์และหลีกเลี่ยงที่จะแสดงออกมากเกินไปได้เป็นอย่างดี ฉันไม่ได้คาดหวังให้คุณเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิตไปโดยสิ้นเชิงด้วยการตั้งมั่นว่าจะฝึกฝนจิตใจทุกวันเพียงเพราะได้อ่านหนังสือเล่มนี้ ทว่า ก่อนจะเข้าร่วมงานสังคมนี้อาจช่วยให้คุณประหม่า การทำให้จิตใจปลอดโปร่งก็ยังเป็นคำแนะนำที่ดี เมื่อใดก็ตามที่คุณรู้สึก การโต้ตอบแบบมีโทษก็จะลดน้อยลง คุณจะรับฟังความเห็นของผู้อื่นได้ง่ายขึ้น คุณจะปล่อยให้คำพูดชั่วโมโหเลยผ่านไปเฉย ๆ ได้

หลายคนเคยถามฉันว่า “คุณจะให้ฉันสงบสติฟังคนที่มีความเห็นต่างสูง ๆ พูดสิ่งที่ฉันเป็นภัยต่อสังคมได้ยังไงกัน” การสงบสติไม่ได้หมายความว่า คุณกำลังหักหลักใคร แม้ในความคิดของคุณแล้ว คำพูดของอีกฝ่ายหนึ่งจะผิดก็ตาม ความฉลาดของคุณไม่ได้หยุดทำงาน คุณเพียง





รับฟังได้ดีขึ้นก่อนจะตอบอะไรออกไป อย่าลืมนึกว่า หนังสือเล่มนี้ไม่ได้เขียนขึ้นเพื่อให้คุณยอมแพ้ผู้อื่น ยอมให้ผู้อื่นกลั่นแกล้ง หรือโดนตำหนิหรือถูกดูหมิ่นก็ “ไม่หือไม่อือ” แต่เทคนิคในหนังสือเล่มนี้ช่วยให้คุณรู้จักวิธีที่จะทำสิ่งที่คุณต้องการได้ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ไหน และเมื่อไหร่ก็ตาม คุณมีสิทธิ์ตัดสินใจได้ว่าอยากจะคุยเรื่องนั้น ๆ หรือไม่ หากคุณประยุกต์ใช้เทคนิคที่ฉันแนะนำ คุณก็ไม่ต้องจำนนต่อความรู้สึกที่อยากจะระเบิดอารมณ์หรือการดูถูกดูแคลน

มีนักปรัชญาและทฤษฎีด้านจิตวิทยาหลายคนเชื่อว่าอารมณ์ที่แท้จริงมีเพียง 2 แบบเท่านั้น คือ **ความกลัวและความรัก** เอลิซาเบท คูปเลอร์ รอสส์ ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวสวิส-อเมริกัน ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสูญเสียและความตาย เคยกล่าวไว้ว่า “**อารมณ์เชิงบวกเกิดจากความรัก ส่วนอารมณ์เชิงลบเกิดจากความกลัว ความรักเป็นดั่งต้นน้ำของความสุข ความพอใจ ความสงบ และความรื่นรมย์ ความกลัวเป็นบ่อเกิดของความโกรธ ความเกลียดชัง ความกังวลใจ และความรู้สึกผิด**” เมื่อคุณหรือใครสักคนโกรธ แท้จริงแล้วคุณกำลังกลัว หากทฤษฎีนี้ใช้ได้จริง เราก็หลีกเลี่ยงความโกรธได้ด้วยการหยุดกลัว พุดง่ายแต่ทำยาก นี่เป็นสาเหตุว่าทำไมคนเราถึงเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องฝึกฝนจิตใจและการฝึกสมาธิ

สวนหนึ่งของการฝึกฝนเชิงจิตวิทยาก็คือความอดทนที่จะอยู่กับปัจจุบันขณะ ดังนั้น จึงบอกตัวเองว่า คุณจะยอมให้ตัวเองเปลืองใจปวดพวดพลาบสิ่งที่คุณชอบเป็นพิเศษ คุณอาจพอจะจำได้บ้างว่า จากประสบการณ์ที่ผ่านมา คุณเคยมีเวลาสนุกสนานอยู่กับเพื่อน ๆ เพลิดเพลินไปกับคำพูดดี ๆ มีสาระ ๆ ดังนั้นประสบการณ์แบบนี้อาจเกิดขึ้นได้อีกถ้าคุณพบเจอผู้คนที่พูดจาภาษาเดียวกัน ในทางตรงข้าม เรื่องที่คุณชอบเป็นพิเศษนี้ อาจกลายเป็นเรื่องที่ไม่ควรจะนำมาพูดในสถานการณ์ปัจจุบันก็ได้ สิ่งที่เป็นปัญหาคือ เราต้องการให้ผู้อื่นมองว่าเราฉลาด ดังนั้นการนำเสนอแนวคิดหรือความเห็นที่ได้ตระเตรียมไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับประเด็นหรือข่าวใหญ่ประจำวันจึงเป็นเหมือนทีเด็ดของเรา แทนที่จะดึงสติให้อยู่





กับปัจจุบันขณะ จงให้ความสนใจกับผู้ที่อยู่ตรงหน้าคุณ รับฟังคำพูดของพวกเขาเขาราวกับว่าได้ยินเรื่องนี้เป็นครั้งแรก อย่างน้อยสิ่งที่คุณน่าจะทำได้คือหายใจเข้าออกลึก ๆ 2-3 ครั้ง ก่อนกดกริ่งประตู จงจำไว้ว่า การสงบสติอารมณ์ไม่ใช่การยอมแพ้และละทิ้งจุดยืนของตัวเอง บ่อยครั้ง คนที่พูดเบา ๆ และไม่ค่อยแสดงอารมณ์กลับกลายเป็นคนที่เรารับฟังมากที่สุด

สิ่งที่ควรสำรวจตนเอง : ต้องรู้ว่า มีเรื่องอะไรที่จะสะกิดอารมณ์ของคุณ

ความคิดที่ว่า เราควรรู้ว่าอะไรเป็นเรื่องที่จะสะกิดอารมณ์และรู้เท่าทันก่อนจะโต้ตอบนั้น ในบางมุมก็เป็นความคิดที่เหมือนขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกัน เพราะหากเราสามารถให้เหตุผลและสงบสติอารมณ์ได้จริง เรื่องเหล่านี้ก็ไม่ควรสะกิดอารมณ์ของเราได้ สาเหตุที่เรื่องเหล่านี้ยังสะกิดอารมณ์ได้ ก็เพราะมันฝังรากลึกอยู่ในความรู้สึกของการมีตัวตนของเรา หรือเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในอดีต เมื่อไรก็ตามที่มีคนมา กดปุ่ม (สะกิดอารมณ์) เราจะโต้ตอบไปโดยอัตโนมัติ ไม่ทันได้คิดหรือไตร่ตรอง เรื่องที่สะกิดอารมณ์ของคนเราเป็นเรื่องอะไรก็ได้ ไม่ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่มีผลกระทบระดับประเทศ อาจเป็นเหตุการณ์อะไรบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกอันอ่อนไหวเป็นพิเศษสำหรับฉันแล้ว ฉันไม่เคยลืมเหตุการณ์งานปาร์ตี้ที่บ้านช่วงฤดูร้อนกับเพื่อน ตอนนั้นฉันเดินออกไปยังระเบียงหน้าบ้านเพื่อหาค็อกเทลดื่ม ฉันมองแวบเดียวก็รู้ว่าเพื่อนคนหนึ่งซึ่งนั่งอยู่ที่โซฟานั้นไม่ได้รู้ดชิบเลื้อด้านหลัง

“นี่ เธอรู้ดชิบไม่สุดนะ รู้มั๊ย” ฉันพลั้งปากพูดออกไปเพราะตั้งใจจะช่วยเพื่อน

“โธ้ย! ฉันรู้ว่าชิบมันอ้าอยู่ ก็ชิบมันเสีย โอเคนะ!” เธอตะโกนจนฉันสะดุ้งตกใจ สิ่งที่ไม่รู้ก็คือ ฉันเป็นคนที่ไม่รู้ก็คือ ฉันเป็นคนที่ไม่รู้ก็คือ เธอไม่ได้รู้ดชิบ พอฉันบอกอีกคน เธอก็รู้สึกเบื่อบ้างจนทนแทบจะระเบิดอารมณ์ออกมาได้ทุกเมื่อ





ขณะที่คุณพูดคุยกับคนที่เห็นต่างจากคุณ จงจำไว้ว่าทุกคนเตรียมโล่ป้องกันตัวเองไว้บ้างแล้ว แม้สิ่งที่คุณพูดอาจสะกิดอารมณ์ของพวกเขาได้เพียงผิวเผิน แต่ก็ยังเป็นอันตรายขัดขวางการสนทนาได้อยู่ดี

ไมเคิล พี นิโคลส์ เขียนไว้ในหนังสือเรื่อง *The Lost Art of Listening* ว่า “การโต้ตอบเชิงอารมณ์คือเหตุผลอันดับต้น ๆ ที่ทำให้การสนทนากลายเป็นการทะเลาะโต้เถียงกัน การโต้ตอบอย่างฉับพลันก็เปรียบเสมือนเด็กคนหนึ่งพูดขัดจังหวะการสนทนาของผู้ใหญ่ ซึ่งไม่ใช่เรื่องเลวร้ายอะไร แต่ผิดกาลเทศะไปสักเล็กน้อย”

ข้อควรจำคือ แม้เรื่องที่สะกิดอารมณ์จะเป็นเรื่องที่คนส่วนใหญ่รู้และยอมรับได้ หรือพูดอีกนัยหนึ่งคือ เป็นเรื่องที่เข้าใจโดยทั่วกันว่าทำให้โมโหและสติหลุดไปครู่หนึ่งได้ แต่เราต้องรู้ว่า เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ก็อาจส่งผลร้ายต่อการสนทนา เราไม่ควรพูดพล่อย ๆ ออกไปโดยไม่คิดให้ดีกว่า **เรื่องที่สะกิดอารมณ์คนเรามี 2 ประเภท คือ 1. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และ 2. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอยู่ก่อนแล้ว**

1. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน

หากวันนั้น ๆ มีข่าวใหญ่ คุณอาจเดินเข้าไปในงานสังคมงานหนึ่ง โดยไม่รู้ว่าคุณในทางรู้สึกตกใจมากหรือแค่เครียด ๆ นิดหน่อยเกี่ยวกับข่าวที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอย่างงั้น ข่าวอื้อฉาวทางการเมือง ข่าวภัยธรรมชาติ หรือข่าวคำพิพากษาของศาลฎีกาก็ตาม ทั้งหมดนี้ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศของการพูดคุย คำพูดผิด ๆ ยิ่งเท่ากับเป็นการจุดชนวนและทำให้เกิดการระเบิดอารมณ์ได้ คนเราต้องรับผิดชอบในคำพูดที่ก่อความขุ่นเคืองใจกับอีกฝ่ายโดยเฉพาะเมื่อเพิ่งจะเกิดเหตุการณ์ตึงเครียดขึ้น ถ้าคุณรู้ตัวว่าตนเองกำลังอยู่ในภาวะอารมณ์แบบไหนก่อนจะเข้างานสังคม คุณก็จะเสี่ยงไม่แสดงอารมณ์โต้ตอบจนกินไปได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนเช่น ถ้ามีใครเสียชีวิต เป็นธรรมดาที่จะอารมณ์ไม่ดี ดังนั้น





การพูดปดลอบโยนจึงเป็นสิ่งที่เหมาะสม ตรงกันข้าม ถ้าคุณควบคุมตัวเองไม่ได้และสาดอารมณ์ใส่แขกในงาน นั่นก็ไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้อง (ความจริงแล้วเราอาจเคยเจอหรือทำพฤติกรรมแบบนี้มาบ้างเหมือนกัน)

2. เรื่องที่เกี่ยวพันกับปัจจัยที่มีอยู่ก่อนแล้ว

สมมุติว่า ในงานเลี้ยง ผู้หญิงคนหนึ่งกำลังคุยเรื่องงานของเธอ แล้วหัวข้อสนทนากลับลงเอยเป็นเรื่องการกีดกันทางเพศที่กำลังคุกรุ่นอยู่ในบริษัท ถ้ามีใครสักคนในวงสนทนาซึ่งกำลังฟังเรื่องนี้อยู่ (สมมุติว่าชื่อแมรี) เคยเป็นเหยื่อของความไม่เท่าเทียมกันทางเพศจริง ๆ ในที่ทำงาน ดังนั้นเธอก็คงแสดงออกอย่างรวดเร็วและรู้สึกอ่อนไหวเกี่ยวกับเรื่องนี้มากกว่าคนอื่น ไม่ว่าข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกีดกันทางเพศจะเป็นอะไร ก็คงไม่มีความสำคัญกับแมรีอีกต่อไป เพราะสำหรับแมรีแล้ว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่สะกิดอารมณ์ ในทำนองเดียวกัน อาจมีแขกอีกคนหนึ่ง สมมุติว่าชื่อจอห์น ซึ่งลูกชายของเขา รู้สึกผิดหวังมากเพราะได้คะแนน SAT 1600 ทำให้สอบไม่ติดมหาวิทยาลัยสามอันดับแรกที่เลือกเอาไว้ จอห์นเองเชื่อว่าที่ลูกชายสอบไม่ติดเพราะเรื่องโศกนาฏกรรมหลากหลายทางเชื้อชาติแน่ ๆ ถ้าจอห์นบังเอิญได้คุยกับใครสักคนที่เอ่ยเรื่องความเสมอภาคละ เรื่องนี้ก็จะสะกิดอารมณ์ของจอห์นขึ้นมา

ให้ลองทวนนึกถึงตอนที่ควบคุมตัวเองไม่ได้แล้วรู้สึกเสียใจภายหลังถามตัวเองว่ามันเกิดขึ้นได้อย่างไร คุณเคยหัวเสียกับเรื่องนี้มาก่อนบ้างไหม ถ้าคุณรู้ว่าเรื่องอะไรทำให้หัวเสีย คุณจะเตรียมตัวได้ดีขึ้นเล็กน้อย และอาจไม่ปล่อยตัวเองให้หงุดหงิด ไม่ว่าคุณจะมีความรู้สึกละอายต่อเรื่องเรื่องหนึ่งอย่างไรก็ตาม คุณควรควบคุมการแสดงออกให้ได้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ ซึ่งจะช่วยให้คุณสนทนาได้ดีขึ้น ไม่ต้องลงเอยด้วยการระเบิดอารมณ์ใส่กัน





สัญญาณเตือนความเกลียดชัง : จงอยู่ห่างจากแผลสด

จงจำไว้ว่า แม้ประวัติศาสตร์อาจจะซ้ำรอย แต่คุณก็คงไม่ยอมให้เป็นเช่นนั้น ถ้าคุณเคยทะเลาะกับใครสักคนที่กำลังจะไปงานสังคมนานเดียวกัน จงพยายามอยู่ห่างจากคนคนนั้น ถ้าการสนทนาครั้งล่าสุดลงเอยด้วยการตะโกนใส่กัน ก็ต้องพยายามไม่ให้เกิดซ้ำอีก สิ่งที่ทำได้คือ หลีกเลี้ยงคนที่คุณมีปัญหาด้วย หรือหากเลี่ยงไม่ได้จริง ๆ ก็พูดเกี่ยวกับอาหารบนโต๊ะและอ่อยชมเจ้าภาพแค่นั้นพอ จงเฝ้าระวังรูปแบบการสนทนาที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับใครสักคนเมื่อมีการพูดถึงหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งซ้ำหลายครั้ง ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณคุยเรื่องเดิมซ้ำ ๆ กับคนเดิม นั่นเป็นสัญญาณบอกว่าการสนทนาพูดคุยกุอาจกำลังจะกลายเป็นความขัดแย้ง หลังจากสนทนาเสร็จ คุณอาจจกคิดว่า ‘เดี๋ยวนะ ฉันน่าจะพูดอย่างนั้นอย่างนั้นน่าจะเข้าใจได้ดีกว่า ทำไมฉันถึงพูดซ้ำเดิมทุกครั้งที่คุณกับเขากันนะ’

ไม่จำเป็นเสมอไปว่าต้อง “เกลียดชัง” ใครสักคน หลายครั้งต้นเหตุมักเป็นหัวข้อหรือหัวเรื่องที่น่ารังเกียจมากกว่า ซึ่งเปรียบเสมือนแผลสดหรือแผลเปิด หรือคล้ายกับสำนวนที่ว่า แกว้างเท่าหาเลี้ยงนหรือแหยรังแตน

เมื่อไม่นานมานี้ มีประเด็นปัญหาที่อ่อนไหวหรือกระทบกับความรู้สึกคนในเมืองบรูกลินมาก นั่นคือเรื่องข้อเสนอปรับปรุงสวนสาธารณะฟอร์ตกรีน สวนสาธารณะแห่งนี้ถูกละเลยเพราะขาดงบประมาณ แต่เนื่องจากตอนนี้ทางเทศบาลต้องการจะปรับปรุงพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ ดังนั้นจึงมุ่งเน้นไปยังสวนสาธารณะแห่งนี้เป็นพิเศษ หน่วยงานสวนสาธารณะและสันหนนาการแห่งนครนิวยอร์กประกาศว่าจะสร้างทางเข้าสวนสาธารณะใหม่ ตอนที่ประชาชนได้ยื่นข่าว แบบพิมพ์เขียวทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว และสายเกินกว่าประชาชนจะออกความเห็นอะไร แผนการปรับปรุงระบุว่าจะทำทางเข้าคอนกรีตให้ดูยิ่งใหญ่และกว้างขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องตัดต้นไม้ขนาดใหญ่อายุหลายปีจำนวน 50 ต้นทิ้ง รวมทั้งเนินหญ้า





ที่มุมหนึ่งของสวนทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือด้วย ตามแผนงานที่นำเสนอ นั้น งบประมาณทางเข้าสวนจะเรียงรายไปด้วยร้านค้าต่าง ๆ ตั้งแต่อดีตเป็นต้นมา นี่คือน่านที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณนี้ส่วนใหญ่เป็นชนชั้นแรงงาน และอีกฟากของสวนสาธารณะแห่งนี้ยังมีโครงการบ้านเคหะของรัฐอีกด้วย ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องแปลกอะไรที่จะมีคนไม่พอใจเมื่อได้ยินแผนการปรับปรุง และเรื่องนี้ก็กลายเป็นถกเถียงกันว่าใครเป็นเจ้าของสวนสาธารณะแห่งนี้นักแน่น

ฝ่ายหนึ่งกล่าวว่า “ไม่มีใครสนใจสวัสดิการหรือชีวิตความเป็นอยู่ของชนชั้นแรงงานเหล่านี้ พวกเขาต้องการพื้นที่สีเขียว ต้องการต้นไม้พวกนั้น! คนเหล่านี้ไม่ต้องการร้านค้าใหม่ ๆ ราคาแพงพวกนี้หรอก พื้นที่ตรงนั้นของสวนก็มีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ แผนการปรับปรุงก็แค่ทำให้มันดูหรูหราขึ้นสำหรับคอนโดใหม่ ๆ หรือสำหรับพวกคนรวย!” อีกฝ่ายตอบโต้ว่า “แล้วพวกคนจนไม่สมควรที่จะมีทางเข้าสวนจริง ๆ และดูสวยกว่าที่เป็นอยู่หรอก การปรับปรุงสวนสาธารณะนี้ทำเพื่อผู้คนที่อาศัยอยู่บริเวณนี้ทุกคน เวลามีการเปลี่ยนแปลงอะไร ผู้คนก็พากันตอกตอกใจรับไม่ได้ จริง ๆ แล้วที่มีคนออกมาโวยวายก็เพราะพวกเขาไม่ได้เห็นแบบพิมพ์เขียวก่อนจะมีการประกาศอย่างเป็นทางการเท่านั้นเอง” เรื่องุ่นวายขึ้นไปอีก เพราะทางหน่วยงานรัฐอ้างว่าต้นไม้พวกนั้นติดโรคอยู่แล้ว ซึ่งต่อมาพิสูจน์ได้ว่าเป็นคำกล่าวอ้างเท็จ ประชาชนกลุ่มหนึ่งจึงยื่นฟ้องตามกฎหมายว่าด้วยเสรีภาพด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของต้นไม้เหล่านั้น เท่าที่ฉันรู้ เรื่องนี้ยังไม่จบง่าย ๆ และต้องต่อสู้กันไปเรื่อย ๆ แม้หนังสือเล่มนี้จะตีพิมพ์ออกไปนานแล้วก็ตาม

สิ่งที่ฉันต้องการบอกคือ การโต้เถียงกันจะยิ่งเลวร้ายลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ในโลกออนไลน์ เช่น ในเว็บไซต์ Nextdoor.com (หรือเว็บไซต์อื่นที่มีลักษณะเดียวกัน) คนที่ปกติแล้วเป็นคนสุภาพเรียบร้อยพอโพสต์คำวิจารณ์ในเว็บ จะใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ ซึ่งมีความหมายว่าผู้พิมพ์





วิธีพูดกับคน

เพื่อรับมือหรือโต้กลับ ทุกสถานการณ์พูด
และไม่ให้เสียเปรียบ หรือตกเป็นรองใคร
โดยใช้ศิลปะ: “กั๊งกัฟุ”

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

“ศิลปะในการสื่อสารพูดคุยที่ดำเนิน
ไปเพียง ‘พูดในสิ่งที่ถูกต้อง’
ในเวลาที่เหมาะสม
แต่ยังรวมถึง ‘การไม่พูด’
ในสิ่งที่ไปควรพูด
เมื่ออยู่ในสถานการณ์ใดๆ”



ราคา 270.- (304 หน้า)

- วิธีพูดเพื่อรับมือกับสถานการณ์
ที่ทำให้โกรธหรือไม่พอใจ
- วิธีจัดการกับคนที่เรียกร้อง
อยากได้นั้นอยากได้นี้ตลอดเวลา
- วิธีรับมือหรือจัดการคนที่ชอบ
ยุ่มย่ามกับชีวิตคนอื่น

- วิธีพูดเพื่อให้คนฟังไม่รู้สึกลึก
เหมือนถูกสั่งหรือบังคับให้ทำ
- วิธีพูดเพื่อแสดงให้เห็นถึงความ
มั่นใจและได้รับความเกรงใจ
- วิธีพูดเพื่อโน้มน้าวคนให้ยอม
ทำตามที่เราขอหรือต้องการ



ราคา 320.- (352 หน้า)

- ไขความสำเร็จในการสื่อสาร
ด้วยวิธีพูดและการอ่านใจคน
- ทำไม “คำพูด” จึงมีความสำคัญ
- หลักการ HEAR : เสอหลักสำคัญ
ในการสร้างสัมพันธภาพกับคน



RAPPORT

วิธี สร้างสัมพันธ ภาพกับคน ด้วยวิธีพูดและอ่านใจ

เพื่อควบคุมทุกสถานการณ์ให้ราบรื่น
เป็นไปตามที่เราต้องการ

**RAPPORT: THE FOUR WAYS TO READ PEOPLE
AND TALK TO ANYONE IN ANY SITUATION**

4 เทคนิควิธีพูดและอ่านใจ เพื่อให้คนคล้อยตามและเห็นด้วย

เขียนโดย: **Emily Alison** และ **Laurence Alison**

- วงแหวนสี่ตัว 4 ประเภท
- หลักเสียงการเผชิญหน้า : ที-เร็กซ์
- เรียนรู้ที่จะโอนอ่อนผ่อนตาม : หนู
- การควบคุม : สิงโต
- สร้างความร่วมมือ : ลิง





ปลิธานและความรับผิดชอบ ของสำนักพิมพ์ **บี บีดี**

“บุ้งมันทำหนังสือที่ดีที่สุด... เพื่อผู้อ่านทุกคน”

เรารับประกันความพึงพอใจสูงสุด สำหรับผู้ที่ซื้อหนังสือเล่มนี้

ยินดีคืนเงินให้ทุกกรณี โดยไม่มีเงื่อนไข ไม่ว่าจะเป็...

“ปัญหาจากการผลิต” หรือ “ความไม่พอใจเนื้อหา” ของหนังสือ



สำนักพิมพ์ **บี บีดี**

ขอขอบคุณที่ท่านอ่านหนังสือเล่มนี้ และขอขอบคุณที่ท่านแนะนำหรือมอบหนังสือเล่มนี้ให้ผู้อื่น เพราะท่านได้มีส่วนช่วยสนับสนุนเรา และเป็นส่วนหนึ่งในการนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดสู่สังคมร่วมกัน

แม้เราจะทำสิ่งที่ดีที่สุด แต่อาจมีข้อผิดพลาดหรือความไม่พอใจเกิดขึ้น จึงต้องขออภัยและขอรับผิดชอบในทุกกรณี ดังนั้นหากท่านพบ “ปัญหาจากการผลิต” อันเนื่องจากการพิมพ์ หนังสือชำรุด ฯลฯ หรือหากท่าน “ไม่พึงพอใจในเนื้อหา” อันเนื่องมาจากเนื้อหาที่ผิดพลาด แนวทางวิธีการที่ไม่เหมาะสม มุมมองความคิดเห็นของท่านที่แตกต่าง กระทั่งไม่คุ้มค่ากับราคาของหนังสือ ท่านสามารถติดต่อมายังมือถือ **089-111-7500** เพื่อขอรับเงินคืนได้ทันทีโดยไม่มีข้อแม้หรือเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น



BEE MEDIA



สมัครสมาชิก **BeeMedia** รับสิทธิประโยชน์ www.BeeMedia.co.th

เรามุ่งมั่นทำหนังสือดีที่สร้างสรรค์ มาร่วมเป็นสมาชิกกับเรา ซื้อหนังสือผ่าน web หรือโทรศัพท์สั่ง **ได้สิทธิพิเศษตลอดชีพ**

1. ส่วนลด 15-30% (ยกเว้นเล่มราคาพิเศษ)
2. สมัครสมาชิก ฟรี (ฟรีค่าสมาชิก 100 บาท)
3. รับประกันความพอใจ 100% และรับผิดชอบต่อกรณีสูญหาย
4. อ่านตัวอย่างก่อนซื้อได้ Download PDF ฟรี

Line id **@beemedia**

www.facebook.com/beemedia

www.BeeMedia.co.th

บี บีดี

บุ้งมันทำหนังสือดี... เพื่อคุณ

วิธีซื้อหนังสือราคาพิเศษ ง่าย ๆ

- สั่งซื้อทาง www.BeeMedia.co.th
- หรือ โทร. **089-111-7500**
- หรือ www.facebook.com/beemedia
- หรือ Line id : **@beemedia**

วิธีสมัครสมาชิก ง่าย ๆ

- เพียงเขียน ชื่อ นามสกุล
- ที่อยู่ มือถือ Email
- ส่ง sms มายัง **089-111-7500**
- หรือ สมัครผ่าน www.BeeMedia.co.th

หาซื้อหนังสือได้ที่ร้าน **SE-ED นายอินทร์ B2S CUBook 7-11** และ ร้านหนังสือชั้นนำทั่วประเทศ **กรุณาต้องการซื้อหนังสือจำนวนมากเพื่อใช้แจกหรือมอบเป็นของขวัญของชำร่วย** ในงานต่าง ๆ หรือเป็นของขวัญพิเศษสำหรับคนที่รักและห่วงใย **ท่านสามารถติดต่อขอรับส่วนลดพิเศษได้** ที่มือถือ **089-111-7500** หรือ Line id : **@beemedia** สั่งซื้อ Online ที่ www.BeeMedia.co.th

