

คู่มือควบคุมอารมณ์คน MAKE PEACE WITH ANYONE



ถ้าคุณอยากป้องกันไม่ให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันลุกลามจนกลายเป็นการโต้เถียง หรือต้องการกล่าวคำวิจารณ์โดยไม่ทำให้ใครเสียใจ คุณจะได้เรียนรู้เคล็ดลับทางจิตวิทยาที่จะช่วยให้คุณรับมือกับผู้คน สถานการณ์ หรือการสนทนาใด ๆ ก็ตามที่น่าหนักใจได้อย่างรวดเร็ว ง่ายดาย และสุขุม เยือกเย็น

พบกับกลวิธีทางจิตวิทยาในการควบคุมอารมณ์ของผู้อื่น ที่ช่วยให้ไม่มีใครโกรธหรือมีปัญหาเกี่ยวกับคุณอีกต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการทำให้ผู้อื่นหายโกรธและยกโทษให้คุณ การเปลี่ยนคนที่ไม่ชอบช้หน้าคุณให้เป็นมิตรกับคุณ การวิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรงโดยไม่ทำให้เขาขุ่นเคืองใจ การทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามวิธีของคุณโดยไม่เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง การยุติความบาดหมางภายในครอบครัว และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งคัดสรรมาอย่างดีแล้วจากสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตจริง โดยที่คุณสามารถนำเทคนิคต่าง ๆ ไปใช้ควบคุมอารมณ์ผู้อื่นได้ทันที เพื่อให้คุณใช้ชีวิตได้อย่างสงบสุขและไม่ต้องมีปัญหาเกี่ยวกับใครอีกต่อไป

กลวิธีต่าง ๆ ในหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็นสามแบบ แบบที่หนึ่ง คือเทคนิคที่แสดงออกถึงความนับถือและการกระทำที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แบบที่สองคือเทคนิคที่ต้องอาศัยการโกหกหรือพูดเกินจริงบ้างเล็กน้อยเพื่อไม่ให้ใครบางคนต้องอับอายหรือเสียใจ และแบบสุดท้ายคือกลวิธีทางจิตวิทยาเพื่อเร่งรัดให้ความสัมพันธ์กลับมาดีดังเดิมโดยเร็วที่สุด

ตอนที่ 1 กระเทาะเปลือกความขัดแย้ง

องค์ประกอบ 4 ประการของความขัดแย้ง

1. มีเหตุการณ์หรือตัวเร่งปฏิกิริยาเกิดขึ้น โดยมีตัวจุดชนวนเป็นสิ่งที่เขาพูดหรือไม่ได้พูด สิ่งที่เขาทำหรือไม่ได้ทำ หรือสถานการณ์ไม่เป็นไปตามที่เราคาดหวัง
2. สิ่งนั้นทำให้เกิดการสูญเสียอำนาจควบคุม
3. เมื่อสูญเสียอำนาจควบคุม เราจะรู้สึกวุ่นวายขาดอิสรภาพและควบคุมอะไรไม่ได้เราจึงต้องพึ่งพาคนอื่น จากนั้นความรู้สึกกลัวก็จะตามมา
4. ความกลัวเป็นสาเหตุของความโกรธ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความกลัว และเป็นความพยายามทางใจที่ต้องการชดเชยการสูญเสียอำนาจควบคุม

สุขภาพบุรุษและสุขภาพสตรีทุกท่าน

นี่เป็นสาเหตุที่ว่า ทำไมใครต่อใครจึงยกให้การพูดต่อหน้าคนหมู่มากเป็นเรื่องที่น่ากลัวอันดับหนึ่ง แม้แต่ความตายยังต้องชดช้าย ที่เป็นแบบนี้ก็เพราะผู้พูดไม่สามารถควบคุมความรู้สึกนึกคิดของผู้ฟังที่มีต่อตัวเขาได้ และไม่สามารถรู้ได้ว่าผู้ฟังคิดอย่างไรกับเขา จึงทำให้เขารู้สึกกลัว และทำให้เราพบว่า การพูดแบบตัวต่อตัวนั้นเป็นเรื่องที่ง่ายกว่า เพราะเราสามารถเห็นปฏิกิริยาตอบสนองของอีกฝ่ายหนึ่งได้ทันที จะทำให้เรารู้สึกว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดีกว่า แต่ถ้าจำนวนผู้ฟังเพิ่มมากขึ้น ความสามารถในการประเมินความรู้สึกนึกคิดของผู้ฟังได้อย่างถูกต้องก็จะลดลง เป็นเพราะการพูดจาโต้ตอบจะช่วยให้เรารู้ทิศทางและทำให้เรารู้สึกมีอำนาจในการควบคุมมากขึ้น

- ความขัดแย้งมีโอกาสเกิดขึ้นมากภายใต้ความเครียด เพราะความเครียดเกิดจากความรู้สึกขาดอำนาจควบคุมที่สะสมขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมาถึงจุดเดือด ความอดทนอดกลั้นทั้งหลายก็จะลดลงความเครียดทำให้เราอ่อนล้าและมีแนวโน้มที่จะเกรี้ยวกราดมากขึ้น คุณจึงควรพิจารณาให้ดีว่า สถานการณ์บางอย่างหรือการพูดคุยกันในบางครั้งน่าจะเหมาะกับการทิ้งไว้เพื่อกลับมาจัดการในภายหลังหรือไม่

ตอนที่ 2 ทางออกสำหรับความขัดแย้งทุกรูปแบบ

- ผูกมิตรกับคนที่ไม่ชอบชู้หน้าคุณภายในเวลาไม่กี่นาที
ถ้าหากมีคนไม่ชอบคุณโดยปราศจากเหตุผลที่ชัดเจน เป็นเพราะเขาคิดว่า你不ชอบเขา หรือเขาอาจรู้สึกด้อยกว่าคุณในบางด้าน หรือคุณอาจไปสะกิดใจเขาให้หนักถึงนิสัยของตัวเองที่เขาไม่ชอบ วิธีแก้ปัญหาก็คือ คุณควรทำให้เขารู้สึกดีกับตัวเอง ด้วยการพูดชมเชย ขอให้เขาทำอะไรให้คุณ และแสดงพฤติกรรมที่อ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะก่อให้เกิดปรากฏการณ์ทางจิตวิทยาอันทรงพลังที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของเขาที่มีต่อคุณให้เป็นไปได้ในทางที่ดีขึ้น เนื่องจากเขาจะพยายามกล่อมตัวเองให้เชื่อว่า เขารู้สึกดีกับตัวเองได้ก็เพราะคุณ เพราะฉะนั้นคุณต้องเป็นคนดีแน่ ๆ
- ปฏิเสธคำแนะนำของผู้อื่นโดยไม่ทำให้เขาเสียความรู้สึกคุณสามารถเพิกเฉยต่อคำแนะนำของคนอื่นได้ เพียงแต่คุณต้องไม่ทำให้เขารู้สึกว่าคุณกำลังไม่สนใจหรือกำลังปฏิเสธเขา ไม่อย่างนั้นเขาจะเสียความรู้สึก เพราะเขาจะรู้สึกว่า คุณไม่ได้ปฏิเสธคำแนะนำแต่คุณปฏิเสธตัวเขา ดังนั้น คุณควรให้เหตุผลสองข้อว่า ทำไมคุณถึงเห็นด้วยกับเขา และอีกข้อหนึ่งว่าทำไมคุณถึงอยากทำในแบบของคุณมากกว่า จากนั้นจึงขอบคุณที่เขาทำให้คุณได้คิดถึง "สถานการณ์" โดยรวมและช่วยจุดประกายความคิดใหม่ ๆ ให้คุณ ตามด้วยการขอความคิดเห็นในเรื่องอื่น ๆ จากเขาเพื่อให้เขารู้สึกว่าคุณให้ความสำคัญต่อเขา เพียงแต่คุณไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้ของเขาเท่านั้นเอง

- เคล็ดลับทางจิตวิทยาในการวิจารณ์ผู้อื่นในทุก ๆ เรื่อง โดยไม่สร้างความขุ่นข้องหมองใจ ถ้าคุณไม่อยากให้ใครเสียความรู้สึกกับคำวิจารณ์ของคุณ ไม่ว่าจะรุนแรงแค่ไหนก็ตาม คุณเพียงแค่ทำให้เขาคิดว่าปัญหานั้นเกิดจากตัวคุณเอง ไม่ใช่ตัวเขา ชั้นแรกให้บอกเขาไปว่าคุณชอบวิธีที่เขาทำ "สิ่งนั้น" อยู่แล้ว จากนั้นคุณก็เกิดเปลี่ยนใจและบอกเขาว่าคุณอยากให้เขาทำสิ่งนั้นด้วยวิธีอื่นแทน เขาจะรู้สึกว่าคุณกำลังตำหนิก็ต่อเมื่อคุณทำให้เขาคิดว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นจากเขา แต่ถ้าคุณทำให้เขาคิดว่าปัญหาเกิดขึ้นมาจากตัวคุณเอง เขาย่อมไม่มีทางเสียใจหรือเสียความรู้สึกอย่างแน่นอน
- เมื่อทั้งสองฝ่ายต่างต้องการให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด แต่ตกลงกันไม่ได้ว่าจะใช้วิธีไหนเปลี่ยนใจเขาให้ทำตามวิธีของคุณได้ในทันที ต้นเหตุของความขัดแย้งเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างมีมุมมองที่ตายตัว โต้เถียงกันในเรื่องหลักการและความเชื่อที่แตกต่าง รวมถึงสิทธิที่จะรู้สึกว่ามีคนฟังสิ่งที่พวกเขาพูด ต้องใช้กระบวนการที่ทำให้ทุกฝ่ายนับถือซึ่งกันและกัน และใช้กฎแห่งการโน้มน้าวใจ คุณควรพิจารณาข้อโต้แย้งของทั้งสองฝ่าย จากนั้นจึงค่อยขอให้เขาทำตามวิธีของคุณ
- แก้ไขสถานการณ์เมื่อคุณพูดอะไรผิดไปโดยไม่ตั้งใจ ให้ทุกอย่างกลับเป็นปกติได้ภายในเวลาไม่ถึงหนึ่งนาที การปล่อยปัญหาทิ้งไว้อาจทำให้สถานการณ์ยิ่งลุกลามและบานปลายจนกลายเป็นปัญหาใหญ่โต คุณสามารถพลิกสถานการณ์ให้กลับเป็นปกติได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการลดความรุนแรงของสิ่งที่พูด ยอมรับผิด และติดตามด้วยคำสารภาพอันน่าเห็นใจ
- ทำให้ผู้อื่นยกโทษให้คุณในกรณีที่你做ผิดในเรื่องที่แก้ไขได้และในเรื่องที่แก้ไขไม่ได้ อันดับแรกคุณต้องกล่าวคำขอโทษโดยเร็ว และต้องออกมาจากใจคุณสามารถลดความรุนแรงของความผิดเล็กน้อยที่คุณทำไว้ด้วยการเปลี่ยนมุมมองของอีกฝ่ายหนึ่งโดยทำให้กลายเป็นเรื่องทั่วไป และแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงตัวเองจริงๆ
- ทำให้คนที่มีความเชื่อ ทศนคติ หรือรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน อยู่ด้วยกันได้อย่างมีความสุข ต้นเหตุที่เกิดความไม่พอใจหรือหงุดหงิดกับความเชื่อและทัศนคติของคนอื่นที่ต่างไปจากเรา คือ การเห็นใครบางคนทำในสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความคิดของเรา ความรู้สึกผิดชอบชั่วดีของเรากำลังถูกทำลาย ซึ่งอาจทำให้เราหวาดกลัวและระเบิดอารมณ์ออกมา คุณควรใช้หลักแห่งความนับถือ เปลี่ยนมุมมองที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งเสียใหม่ และปรับลดระดับความรุนแรงของความเชื่อและทัศนคติ ด้วยการบอกให้อีกฝ่ายรู้ว่ามันเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว ไม่เกี่ยวพันไปถึงเรื่องอื่น ๆ และไม่ได้สลักสำคัญอะไรมากนัก

- กลวิธีทางจิตวิทยาชั้นสูง 7 ข้อ เพื่อจัดการกับคนที่หัวแข็งและรับมือได้ยากที่สุดควรใช้ โดยบุคคลที่สามเท่านั้น ซึ่งเขาคอนนั้นควรเป็นคนกลาง และไม่ได้มีส่วนได้เสียกับความขัดแย้ง

กลวิธีที่ 1 : ทำให้เขาเห็นฉากหนึ่งของชีวิตจริง ให้เขามีมุมมองที่เปลี่ยนไป เช่นพาเขาไปงานศพ ไปโรงพยาบาล หรือไปที่ใดก็ได้ที่จะกระตุ้นให้เขาย้อนกลับมามองความเป็นจริงในชีวิตก่อให้เกิดความเห็นอกเห็นใจมากขึ้น

กลวิธีที่ 2 : เล่าเรื่องสะเทือนใจของคุณ ถ้าคุณกำลังประสบเคราะห์กรรม หรือเพิ่งผ่านเหตุการณ์อันน่าเศร้าสลด ทำให้เขาเกิดแรงจูงใจ ซึ่งเป็นการลบศักรัตน์ที่คำค่ออยู่ออกไป

กลวิธีที่ 3 : หวนคิดถึงสังขรณ์มของชีวิต ในหลักความเป็นจริงเราไม่มีเวลามากนัก และเราไม่มีวันรู้ด้วยว่าพรุ่งนี้จะเกิดอะไรขึ้น โดยใช้ความกลัวสลายความขัดแย้ง

กลวิธีที่ 4 : สวรรค์ส่งสารมาบอกฉัน เป็นเทคนิคทางจิตวิทยาที่ใช้ได้ผลมากที่สุด เมื่อใครบางคนปฏิเสธที่จะรับฟังคุณหรือคนอื่น ๆ จะมีเพียงสิ่งเดียวเท่านั้นที่เขายอมรับฟัง คุณจะเรียกสิ่งนั้นว่า พระเจ้า สวรรค์ อำนาจ เบื้องบน กฎแห่งกรรม หรืออะไรก็ตาม ถ้าเขามีความเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นคำสั่งจาก "สวรรค์" ไม่ใช่มาจากมนุษย์เดินดินเหมือนกับเขา เขาก็จะอยากทำตาม

กลวิธีที่ 5 : ฉันไม่เคยรู้เรื่องนั้นมาก่อนเลย ให้บอกถึงการกระทำความดีที่น่าประทับใจของอีกฝ่าย ทำให้เขาต้องประเมินมุมมองและทัศนคติที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งเสียใหม่โดยที่เขาแทบไม่รู้ตัว

กลวิธีที่ 6 : มันสายเกินไปแล้วสำหรับฉัน แต่ยังไม่สายเกินไปสำหรับคุณ ให้คนที่พลาดโอกาสในการปรับความเข้าใจกับใครบางคนในชีวิตของเขา มาช่วยพูดคุยกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายที่คุณกำลังใกล้เกลี้ยความขัดแย้ง การพลาดโอกาสที่จะปรับความเข้าใจกับคนที่คุณใส่ใจอย่างแท้จริงจะก่อให้เกิดความรู้สึกผิดและเกลียดชังตัวเองอย่างรุนแรง เพราะการอธิบายให้คนอื่น ๆ เข้าใจถึงความสำคัญของการให้อภัยมักจะช่วยลดความรู้สึกผิดและความทุกข์ใจได้เป็นอย่างมาก

กลวิธีที่ 7 : การล้างไพ่ ใช้เหตุการณ์ใด ๆ ก็ตามที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตของเขาไม่ว่าจะในแง่ดีหรือแง่ร้าย เพราะเหตุการณ์ในลักษณะนี้จะทำให้เกิดการปรับสภาพจิตใจอย่างรุนแรงราวกับการล้างไพ่เลยทีเดียว หมายถึงวิธีคิด มุมมอง และทัศนคติจะถูกปรับเปลี่ยนใหม่หมด

การวิเคราะห์ลักษณะนิสัยตามแนวทางของไลเบอร์แมน

(Lieberman Profile Analysis หรือ LPA) ฉันทได้เปรียบมากแค่ไหน

LPA เป็นกรอบการวิเคราะห์ทางจิตวิทยาที่ใช้ทำนายผลลัพธ์ที่น่าจะเป็นไปได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าคุณจะได้รับความร่วมมือหรือกำลังจะเผชิญกับการต่อต้านอย่างรุนแรงจากอีกฝ่ายหนึ่ง

1. ความภูมิใจในตัวเองสูง/ความมั่นใจในตัวเองสูง คนกลุ่มนี้คิดว่าตัวเองเป็นฝ่ายถูก และยึดมั่นแต่ความคิดของตัวเอง การได้รับความร่วมมือจากเขาจึงเป็นไปได้ยาก
2. ความภูมิใจในตัวเองสูง/ความมั่นใจในตัวเองต่ำ ถือเป็นลักษณะนิสัยที่ดีที่สุดเพราะเขาจะไม่ยึดติดกับความคิดของตัวเองมากนัก แต่ก็มีภูมิใจในตัวเองมากพอที่จะมองเห็นและยอมรับความผิดของตนเองรวมทั้งมีแนวโน้มที่จะเห็นด้วยกับคำขอของคุณ
3. ความภูมิใจในตัวเองต่ำ/ความมั่นใจในตัวเองต่ำ ลักษณะนิสัยเช่นนี้จะทำให้ไม่สามารถหาข้อตกลงกันได้ระดับความมั่นใจในตัวเองที่ต่ำจะผลักดันให้เขายอมตกลง แต่ระดับความภูมิใจในตัวเองที่ต่ำก็จะดึงเขาออกจากข้อตกลง เพราะการยอมผ่อนปรนหรือประนีประนอมมากเกินไปจะยิ่งทำให้เขารู้สึกด้อยค่ากว่าเดิม
4. ความภูมิใจในตัวเองต่ำ/ความมั่นใจในตัวเองสูง ลักษณะนิสัยเช่นนี้ทำให้มีโอกาสได้รับความร่วมมือที่น้อยที่สุด เขาจะยึดมั่นในจุดยืนของตนเอง และกำหนดคุณค่าของตัวเองจากผลลัพธ์ที่ออกมา (เพราะเขามีความภูมิใจในตัวเองต่ำ) ถือเป็นส่วนผสมที่แย่มากที่สุด เขาจะเป็นคนที่หัวแข็งและไม่ยอมผ่อนปรนให้ใคร

ไม่ว่าคุณอยู่ในสถานการณ์ใด การปรับเปลี่ยนลักษณะนิสัยของคุณด้วยการเพิ่มความภูมิใจในตัวเองพร้อม ๆ กับลดความมั่นใจในตัวเองลง จะช่วยให้การเจรจาประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น ยิ่งเรารู้สึกดีกับตัวเองเท่าไร เราก็ยิ่งเต็มใจที่จะให้ ยอมผ่อนปรน และมีมุมมองที่เป็นกลางมากขึ้นเรายึดมั่นในจุดยืนของตัวเองน้อยลงเท่าไร โอกาสที่เราจะเปลี่ยนใจยังมีมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะในกรณีที่เรารู้สึกภูมิใจในตัวเองอยู่แล้ว