

# กลยุทธ์ชนะใจคน DEALING WITH DIFFICULT PEOPLE



คุณคิดว่าดีกว่าไหม ถ้าเราจะสามารถอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างไม่มีปัญหา แล้วอุปสรรคทั้งหลายก็จะเบาบางลง โดยปราศจากความขัดแย้ง ด้วยการที่เรายินดีรับฟังความคิดที่แตกต่างของคนอื่น แต่ไม่ยึดถือมาเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความแตกแยก ตามหลักที่ว่า “แตกต่างได้ แตกแยกไม่ได้”

**ประเภทที่ 1 พวกรถถัง :** เป็นประเภทชนแหก และไม่สนใจว่าจะทำร้ายความรู้สึกของใคร มักเป็นคนก้าวร้าว เสียงดังมีพลัง หรือเจียบแต่เต็มไปด้วยพลัง เขาพร้อมที่จะกำจัดคุณ ถ้าคุณขวางทางเขามองสิ่งที่คุณกำลังนำเสนอเป็นปัญหา คุณควรจะสื่อสารกับเขาอย่างสั้น ๆ และตรงไปตรงมา และพยายามทำให้เขานับถือคุณ เพราะพวกรถถังจะไม่ต่อสู้กับคนที่พวกเขาให้ความเคารพนับถือ

## วิธีการรับมือกับพวกรถถัง

- อย่าพยายามต่อสู้กับคนพวกนี้ คุณอาจเป็นฝ่ายชนะ แต่ก็แพ้อยู่ดี ถ้าเขาตั้งตนเป็นปรปักษ์กับคุณ
- อย่าแก้ตัว อธิบาย หรือให้เหตุผล คนพวกนี้จะไม่ฟังคำอธิบายหรือข้อแก้ตัวใดๆ ทั้งสิ้นของคุณ
- อย่าถอนตัว เพราะความกลัว ถ้าหากคุณกลัวจะทำให้พวกรถถังเห็นว่า การที่เขาโจมตีเป็นสิ่งที่ควรทำ และอาจกระตุ้นให้เขาทวีความก้าวร้าวรุนแรงมากขึ้นไปอีก

**ประเภทที่ 2 พวกที่ชอบข่มขู่ :** เป็นประเภทที่ใช้จุดอ่อนของคุณเป็นเครื่องมือในการเล่นงานคุณ ไม่ว่าจะด้วยการข่มขู่ นินทา หรือวิพากษ์วิจารณ์เมื่อทำงานไม่สำเร็จตามเป้าประสงค์เขาจะเข้าควบคุมคุณ โดยการทำให้คุณต้องอับอาย

## วิธีการรับมือกับพวกที่ชอบข่มขู่

ไม่ควรตีโพยตีพาย คิดเสียวว่าคำวิจารณ์ที่ร้ายกาจของเขาเป็นเรื่องน่าหัวเราะไม่ควรนำมาใส่ใจ แยกให้ออกระหว่างพวกข่มขู่ที่เป็นมิตร และไม่เป็นมิตรพยายามมองว่าคำวิจารณ์เป็นการผูกมิตร ถ้า你不ชอบพฤติกรรมที่เขาล้อเลียนหรือเสียดสี ให้คุณทำให้เขารู้ว่าคุณไม่ชอบ ถ้าคนพวกนี้ชอบคุณเขาอาจเปลี่ยนพฤติกรรมได้ คนพวกนี้จริงๆ แล้วชอบคุณ และสนุกกับการข่มขู่เพื่อให้คุณสนใจเขา

**ประเภทที่ 3 พวกที่มีอารมณ์ร้าย :** สามารถระเบิดอารมณ์ได้อย่างรุนแรง จนคนอื่นต้องหาที่หลบภัย และพากันสงสัยว่าเกิดอะไรขึ้น พวกเขาารู้สึกว่า ไม่ได้รับการชื่นชมหรือการเคารพจากผู้อื่น เมื่อความเจ็บแค้นจากคนรอบข้างเกิดขึ้น อารมณ์ร้ายๆ ก็จะระเบิดออกมา และระเบิดไปทุกทิศทุกทาง ไม่ว่าสิ่งที่คุณระเบิดออกมาจะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำให้หงุดหงิดอยู่หรือไม่ก็ตาม

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่มีอารมณ์ร้าย**

- เก็บอารมณ์โกรธของคุณเอาไว้ การที่คุณเพิ่มความโกรธเข้าไปในสถานการณ์ที่เลวร้าย เป็นเหมือนกับการเอาน้ำมันไปราดไฟที่ลุกโชน
- เรียนรู้ที่จะมองพวกอารมณ์ร้ายในทางอื่นบ้าง จะช่วยให้คุณทำใจกับสถานการณ์ที่เลวร้ายได้มากขึ้น
- ตั้งใจรับฟังปัญหาที่พวกเขากำลังเผชิญอยู่ ไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เขาระเบิดอารมณ์ที่ร้ายกาจออกมาหรือไม่ คุณอาจช่วยลดความถี่และความตึงเครียดของการระเบิดได้

**ประเภทที่ 4 พวกที่รู้หมดทุกอย่าง :** เขาจะบอกคุณว่ารู้อะไรบ้าง แต่จะไม่ฟัง "ความคิดที่แยกแยะ" ของคุณ เขาจะควบคุมสถานการณ์ และควบคุมคนอื่นด้วยวิธีการผูกขาดการสนทนา โดยการพูดมาก ให้ข้อคิดเห็นที่ดูฉลาด และพยายามหาข้อผิดพลาด หรือจุดด้อยของคนที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกับเขา เพื่อให้ความคิดของคนอื่นดูด้อยค่าลง คนพวกนี้รู้มากและมีความสามารถ ถ้าเกิดข้อผิดพลาด เขาจะบอกอย่างมั่นใจว่า **คุณเป็นคนที่ต้องรับผิดชอบ** ต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่รู้หมดทุกอย่าง**

- พยายามอย่าเป็นพวกที่รู้หมดทุกอย่างเสียเอง ซึ่งไม่ได้ทำให้อะไรดีขึ้น
- อย่าทำให้คนพวกนี้ไม่พอใจ เพราะจะทำให้เกิดการโต้เถียง ซึ่งไม่ได้ประโยชน์อะไรขึ้นมาเลย
- อย่าขัดแย้งความคิดของคุณให้พวกเขา แต่ให้พยายามทำตัวให้ยืดหยุ่น อดทน และดูฉลาดเวลาที่นำเสนอความคิดเห็น

**ประเภทที่ 5 พวกที่คิดว่ารู้หมดทุกอย่าง :** เป็นประเภทที่ต้องการให้คนอื่นชื่นชมโดยการเรียกร้องความสนใจ และเข้าไปมีส่วนร่วมในวงสนทนา แม้ว่าจะไม่มีใครอยากฟังก็ตาม ถ้าคุณไม่ค่อยรู้เรื่องว่าเขากำลังพูดอะไร พวกเขาอาจนำคุณไปผิดทางได้

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่คิดว่ารู้หมดทุกอย่าง**

- อย่าทำให้พวกเขาไม่พอใจ เพราะปฏิกิริยาตอบสนองของเขาจะทวีความรุนแรงมากขึ้น และอาจทำให้คนที่ไม่รู้เรื่องเข้าใจผิดว่า คนพวกนี้กำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- อย่าตัดสินอะไรเร็วเกินไป
- อย่าพยายามเบี่ยงเบนความจริง เพียงเพื่อต้องการทำให้คนพวกนี้ขายหน้า เพราะอาจทำให้คุณสูญเสียความน่าเชื่อถือได้ ให้คุณอดกลั้นความอยากนั้นไว้ โดยพยายามมองข้ามสิ่งที่พวกเขาพูดไปบ้าง



**ประเภทที่ 6 พวกที่ชอบตอบรับ :** จะตอบรับอย่างรวดเร็ว แต่จะทำงานอย่างเชื่องช้า ไม่รักษาสัญญาและไม่ตั้งใจจริง จะตอบรับไปก่อนโดยที่ไม่ได้คิดอะไร เพียงเพราะต้องการเอาใจคนอื่น และไม่ต้องงานที่จะเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง งานที่รับไว้ก็ล้นมือจนเกินจะรับไหว เวลาที่เป็นของตัวเองก็เริ่มที่จะหมดไปจนทนไม่ได้ และเกิดหงุดหงิดไม่พอใจก่อให้เกิดความเสียหายในที่สุด

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่ชอบตอบรับ**

- อย่ากล่าวโทษ เพราะจะทำให้เขารู้สึกผิด และอับอาย พฤติกรรมแบบนี้ก็จะเกิดขึ้นซ้ำอีก เขาคิดว่าการที่ตอบรับไปก่อนว่าทำได้ จะทำให้คุณไม่พูดอะไรให้เขารู้สึกผิด หรือขายหน้า
- มองคนที่ชอบตอบรับเป็นคนที่ไม่มีทักษะในการจัดระเบียบ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ถ้าคุณช่วยเขาพัฒนาทักษะดังกล่าว เขาจะเป็นเพื่อนร่วมทีมที่ดีมาก เพราะธรรมชาติของเขาเป็นคนชอบช่วยเหลือ
- ช่วยเหลือเขาพัฒนาการจัดระเบียบในการทำงาน ถ้ามถึงงานที่เขาต้องรับผิดชอบ รวมทั้งผลเสียที่จะตามมา ถ้าเขาไม่สามารถส่งงานตามกำหนดได้ จากนั้นให้คุณช่วยวางแผนการทำงานให้เขา

**ประเภทที่ 7 พวกที่ชอบล้งเล :** เมื่อต้องตัดสินใจครั้งสำคัญ เขามักหลีกเลี่ยงโดยการไม่ยอมตัดสินใจจนคนอื่นตัดสินใจให้แทน หรือไม่กล้าที่จะแก้ปัญหา ก่อให้เกิดความเครียดและความน่ารำคาญ เพราะเขาปิดตัวเองไม่ยอมรับความสัมพันธ์ที่ดีของผู้อื่น

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่ชอบล้งเล**

- อย่าเร่งรัดเขา ความรำคาญ การหมดความอดทน หรือความไม่พอใจ จะทำให้เขาตัดสินใจได้ยากขึ้น
- มีความอดทน ถ้าคนพวกนี้รู้สึกกดดัน เขาจะรู้สึกไม่ปลอดภัย และไม่สามารถคิดอะไรได้ถี่ถ้วน
- ใจเย็น ๆ ความตึงเครียดและความกลัวจะทำให้เขามีพฤติกรรมดังกล่าวมากขึ้น แม้ว่าคุณสามารถบังคับให้เขาตัดสินใจได้ แต่เขาอาจเปลี่ยนใจอีกเมื่อรู้สึกกดดัน

**ประเภทที่ 8 พวกที่ไม่ยอมบอกอะไรเลย :** เขาจะไม่ยอมบอกอะไรกับคุณเลยไม่มีข้อเสนอแนะหรือวิจารณ์ ไม่ว่าจะป็นคำพูดหรือไม่ จะไม่แน่ใจ หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ปกป้องตนเองไม่ให้ทำร้ายความรู้สึกคนอื่น และไม่ให้ใครใคร่ มีพฤติกรรมที่พูดตรง ๆ จึงทำให้เข้ากับผู้อื่นได้ไม่ดีเท่าที่ควร เมื่องานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ บางคนจะหงุดหงิดและถอนตัว อาจมีคำพูดที่ท้อแท้ด้วย เช่น "ดี! ทำเองเลย อย่ามาง้อให้ช่วยเวลาที่ไม่ได้ผลก็แล้วกัน" หลังจากนั้นก็จะไม่คิดทำอะไรอีกเลย

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่ไม่ยอมบอกอะไรเลย**

- ต้องให้เวลากับพวกเขา และยังคงอาศัยความใจเย็นเพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียด
- ถ้าเป้าหมายของเขาคือทำงานให้ถูกต้อง เขาก็จะเป็นคนที่สนใจในเรื่องงาน หรือถ้าเป้าหมายของเขาคือต้องการเข้ากับคนอื่น เขาก็จะสนใจในเรื่องของคน พิจารณาดูว่าเป้าหมายของเขาคืออะไร
- พยายามอย่าโมโห การที่คุณโกรธหรือโมโหจะยิ่งทำให้เขาตีตัวออกห่างมากขึ้น

สิ่งที่คุณพูดกับคนอื่น  
สามารถสร้างความไม่พอใจ  
หรือความไว้นื้อเชื่อใจได้  
และในขณะที่เดียวกันก็สามารถ  
สร้างการต่อต้าน หรือ  
ความร่วมมือได้เช่นกัน  
อีกทั้งยังอาจทำให้เกิดความ  
ขัดแย้งหรือความเข้าใจอันดี  
ได้ด้วย

**ประเภทที่ 9 พวกที่ชอบปฏิเสธ :** เขามักพูดว่า  
“ฉันไม่ได้มองโลกในแง่ร้ายนะ แต่มองโลกในแง่ของความเป็น  
จริงต่างหาก” เป็นคนที่ไม่มีความสุข และชอบทำให้คนอื่นเป็น  
ทุกข์

**วิธีการรับมือกับพวกที่ชอบปฏิเสธ** โดยการให้เขา  
อยู่ในสายตาของคุณ และคุณต้องมีความอดทน อาจมีอะไรที่  
น่ายินดีเกิดขึ้นบ้างก็ได้ และต้องมีความชื่นชมในตัวเขา

**ประเภทที่ 10 พวกที่ชอบบ่น :** เขามีความรู้สึกว่าไม่มีอะไรช่วยเขาได้ เขาอยู่ในโลกที่ไร้  
ซึ่งความยุติธรรมและไม่มีใครคนไหนหรือสิ่งใดจะเทียบเคียงมาตรฐานของเขาได้ ชอบบ่นอย่างไม่  
หยุดหย่อน ในหลายๆ ครั้งการบ่นนั้นก็จมอยู่กับเรื่องเดิมๆ และพยายามทำให้คนอื่นเห็นด้วย  
กับตนเองว่าไม่มีอะไรถูกต้องเลย ทุกอย่างผิดไปหมด

#### **วิธีการรับมือกับพวกที่ชอบบ่น**

- อย่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับคนที่ชอบบ่น เพราะถ้าคุณเห็นด้วย จะยิ่งเป็นการกระตุ้นให้เขายัง  
บ่น หรือถ้าคุณไม่เห็นด้วย เขาก็จะยิ่งรู้สึกว่าถูกบังคับให้ต้องย่ำถึงปัญหา
- อย่าพยายามแก้ปัญหาให้เขา เพราะคุณไม่สามารถทำได้ด้วยตัวเอง เขาจะต้องให้ความร่วมมือใน  
การแก้ปัญหานั้นด้วย
- อย่าถามเขาว่าทำไมเขาถึงบ่น เพราะนั่นจะเป็นการเชิญชวนให้เขาเริ่มบ่นใหม่ตั้งแต่ต้นอีกครั้ง

กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่เสนอ  
ถ้าคุณนำไปปรับใช้  
สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ  
คุณต้องมีทางเลือก  
ในการรับมือกับ  
ปัญหามากขึ้น

