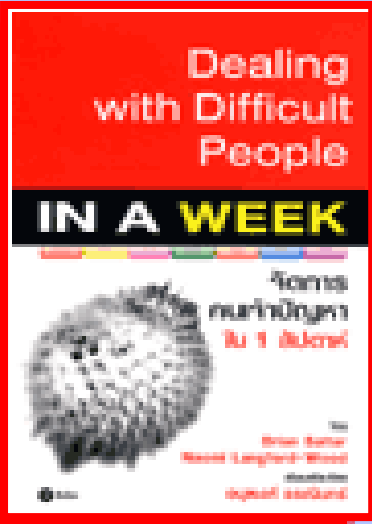


การจัดการคนเจ้าปัญหาใน 1 สัปดาห์



คุณรู้สึกไหมว่าทุกวันนี้ การพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของคุณยากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งจากแรงกดดันในที่ทำงาน และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีมากเกินไปที่คุณจะรับไหว ไม่ว่าจะการพัฒนานั้นจะเกิดขึ้นเพราะเรื่องนั้นเป็นเรื่องใหม่สำหรับคุณ หรือคุณพยายามปรับปรุงความรู้ที่คุณมีอยู่แล้ว หนังสือ “จัดการคนเจ้าปัญหาใน 1 สัปดาห์” นี้ จะทำให้คุณสามารถแบ่งเรื่องต่าง ๆ ลงเป็นขั้นตอนย่อย ๆ ที่คุณสามารถเรียนรู้ได้ใน 1 สัปดาห์

1. วันอาทิตย์ : เข้าใจตัวเอง

- การทำความเข้าใจกับตัวเองนั้นจำเป็นต้องใช้ความกล้า เพราะทุกครั้งจะพบว่าตัวเรานั้นมีสิ่งที่เราไม่พอใจ ซึ่งเราจะต้องซ่อนมันเอาไว้
- ลักษณะรูปแบบของพฤติกรรมของเราจะถูกกำหนดตั้งแต่ช่วงแรกของวัยเด็ก เหตุการณ์ต่าง ๆ และผู้คนที่เราได้พบจะส่งผลให้เราเติบโตขึ้นมาอย่างที่เราเป็น พร้อม ๆ ไปด้วยความสงสัยในตัวเอง และอคติต่าง ๆ
- การเรียนรู้ที่จะปรับปรุงภาพลักษณ์ของตนเองนั้น จะทำให้เราสามารถต่อต้านการรับมือกับคำพูดและการกระทำของคนเจ้าปัญหาได้ดีขึ้น ดังนั้นเราจะต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

- รับรู้ถึงคุณค่าในตัวเอง ความรู้สึกที่ตนเองไม่ดีพอจะส่งผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกเพื่อซ่อนความรู้สึกที่มีต่อตัวเอง เช่น การขมขู่
- ควรหยุดและคิดให้ถี่ถ้วนและควบคุมความรู้สึกของเรา และพยายามแสดงออกอย่างสงบและมีเหตุผลในการรับมือกับพฤติกรรมของคนเจ้าปัญหา หากสนองตอบเร็วเกินไปอาจทำให้ปัญหานั้นแย่ง
- ในสถานการณ์ที่มีปัญหา หากคุณเป็นฝ่ายเครียด คุณจะกลายเป็นฝ่ายที่ต้องทนทุกข์
- เราสามารถเลือกที่จะเปลี่ยนภาพลักษณ์ของตนเองได้ และสร้างรากฐานใหม่จากความสำเร็จของเรา

2. วันจันทร์ : ลักษณะพฤติกรรมแบบต่าง ๆ

1. พฤติกรรมเชิงรับ (passive behavior)

■ พฤติกรรมเชิงรับ (Passive Behavior)

คนที่มีพฤติกรรมเชิงรับ คือคนที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของคนอื่นก่อนตนเอง มีความเคารพตนเองน้อยมาก โดยเฉพาะเมื่อเขาลังเลที่จะยืนหยัดขึ้นเพื่อสิ่งที่เป็นสิทธิของตัวเอง สิ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ เขามักจะถูกคนอื่นเอาเปรียบ คนอื่น ๆ ที่จะต้องเผชิญกับเขานั้นจะรู้สึก ไร้ค่า หมดแรง รู้สึกเหน็ดเหนื่อย อยากรอดตัว และเกิดทัศนคติที่เป็นลบ



2. พฤติกรรมเชิงรุก

(Aggressive Behaviour)

■ พฤติกรรมเชิงรุก (Aggressive Behavior)

คนที่มีพฤติกรรมเชิงรุก มักจะใช้คำพูดข่มขู่และสนุกกับการได้รู้สึกว่ามีอำนาจเหนือคนอื่น ชอบใช้กำลังข่มขู่ เป็นคนไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง มักจะรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจ รู้สึกว่าตนเองถูกเสมอ มักเป็นคนโดดเดี่ยว คนที่มีพฤติกรรมเชิงรุกนั้นจะทำให้คนอื่น ๆ รู้สึก ต้องปกป้องตัวเอง เกลียดชัง ถูกคุกคาม อับอาย ไร้ค่า และถอยห่าง

3. พฤติกรรมเปิดเผย

(Assertive behavior)

■ พฤติกรรมเปิดเผย (Assertive Behavior)

คนที่มีพฤติกรรมเปิดเผย คือคนที่ไม่เพียงแต่ใส่ใจกับสิทธิและความเห็นของตนเองเท่านั้น แต่เขายังใส่ใจกับสิทธิและความเห็นของคนอื่นด้วย เป็นคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง และส่งผ่านความรู้สึกของตนเองให้กับผู้อื่นได้ คนที่ต้องพบกับคนที่มีพฤติกรรมเปิดเผยนั้นมักจะรู้สึกดี เพราะว่า พวกเขาารู้สึกว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นความสำเร็จร่วมกัน ฐานะของตนเอง สามารถให้ความเคารพตอบแทนได้ สามารถเชื่อคุณและสามารถช่วยเหลือคุณได้เพื่อตอบแทนอิทธิพลในทางบวกที่มีต่อเขา

สรุปได้ว่า ลักษณะพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดนั้นคือพฤติกรรมแบบเปิดเผย อย่างไรก็ตาม พวกเราส่วนใหญ่จะแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีลักษณะต่าง ๆ ผสมกัน ดังนั้น หากต้องการประสบความสำเร็จในการลดผลกระทบทางลบที่พฤติกรรมที่เป็นปัญหาจะมีต่อคนอื่น ๆ เราจึงจำเป็นต้องทำตัวให้มีพฤติกรรมเปิดเผยให้มากที่สุด

๑. วันจันทร์ : รับมือกับคนเจ้าปัญหาแบบต่าง ๆ

ลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ มี 4 แบบ คือ ❶ **ไม่มั่นคง** – สาเหตุหลักที่ใครสักคนจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาออกมา ❷ **ทัศนคติเป็นลบ** – การจัดการกับเรื่องนี้สามารถทำให้คุณหมดแรงได้ง่าย ๆ เมื่อต้องพบกับคนพวกนี้ เป็นเวลานาน ๆ ❸ **เห็นแก่ตัว** – ไม่ว่าเขาจะทำเช่นนั้นอย่างตั้งใจหรือไม่ก็ตาม พฤติกรรมแบบนี้สามารถพบได้ง่ายและสามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายที่สุด ❹ **อารมณ์ดี** – บางครั้งพฤติกรรมแบบนี้เป็นเรื่องที่รับมือได้ยากที่สุด เพราะคุณไม่อยากทำร้ายจิตใจเขา

วิธีรับมือพฤติกรรมของคนในแบบต่าง ๆ

<p>คนที่ไม่มั่นคง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ตอบกลับไปอย่างเชื่องช้า เนื่องจากปฏิกิริยา เช่นนี้อาจเป็นสิ่งที่เขากำลังคาดหวังจะได้รับ ● แสดงความเปิดเผยเมื่อพยายามค้นหาปัญหาว่าเกิดจากอะไรจากมุมมองของเขา และทำความเข้าใจว่าเขากำลังลำบากเรื่องอะไร ● รักษาสติ เยียบไว้ให้มากที่สุดเมื่อเขากำลังระเบิดโทสะ หลังจากนั้นค่อยให้เขาได้อธิบายพฤติกรรมของตนเองอีกครั้ง 	<p>คนที่มีทัศนคติที่เป็นลบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามให้เขาอธิบายว่าทำไมเขาถึงรู้สึกเช่นนั้น ● บอกเขาว่าคุณเชื่อในวิธีการของคุณว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้อง และคุณจะทำอย่างนั้นอยู่แล้วไม่ว่าเขาจะทำตามคุณหรือไม่ก็ตาม ● อย่าเสียเวลาโต้เถียงกับเขา ● ต้องแน่ใจว่าคุณได้ศึกษามาดีแล้วก่อนที่จะเผชิญหน้ากับคนที่มีทัศนคติเป็นลบและชอบข่มขู่อย่างเปิดเผย
<p>คนเห็นแก่ตัว</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แยกเขาออกมาต่างหาก อธิบายให้เขารู้ว่าเขากำลังทำอะไรอยู่ และถามเขาว่าเขาตั้งใจจะทำให้คุณลำบากจริง ๆ หรือ ● หลีกเลียงการโต้เถียงกับเขา แต่ยืนหยัดขึ้นต่อหน้าเขาและรักษาอาการปฏิกิริยาของคุณให้เปิดเผยไว้ ● อย่าทำให้เสียงของคุณแสดงความโกรธ หรือแสดงการยอมรับความพ่ายแพ้ เพราะสิ่งนี้จะช่วยเสริมความรู้สึกว่าเขาเห็นเหนือกว่า ● หากเขาพูดเรื่องที่ทำให้คุณเสื่อมเสียลับหลัง ลองบอกว่าคราวหน้าให้มาพูดกับคุณต่อหน้า พวกเขาจะไม่ทำอย่างนั้นหรอก 	<p>คนอารมณ์ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รักษาอาการปฏิกิริยาของคุณให้เปิดเผยและเป็นมิตร ● ยืนยันกับพวกเขาว่าคุณเห็นค่าของความเห็นของเขา ● ให้คำชมเชยกับเขา トラบเท่าที่เป็นคำชมที่จริงจัง เพื่อแสดงให้เห็นว่าเขาเป็นผู้ร่วมทีมที่มีค่าจริง ๆ ● สนับสนุนให้เขาคิดวิธีการแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ● ช่วยให้เขารักษาหน้าไว้ได้ โดยพูดแต่ความจริงแทนที่จะเป็นความเห็นของคุณ และทำให้เขาได้เสนอความคิดของพวกเขาบ้าง

หากคุณต้องการจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเขจริง ๆ แล้ว

วิธีที่ดีที่สุดคือ "การมองโลกและปัญหาจากมุมมองของเขา "

4. วันพุธ : จัดการกับสถานการณ์ขัดแย้ง

ความขัดแย้งนั้นเริ่มขึ้นจากสาเหตุหลักข้อหนึ่ง คือ แต่ละฝ่ายต่างต้องการให้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปตามทางของเขา ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นแน่นอนหากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของตนได้



สำหรับคนส่วนใหญ่แล้ว เป็นเรื่องยากที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยเหตุผล แต่มันเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ ให้เราสามารถนำเหตุผลโดยการวิเคราะห์สถานการณ์เป็นสิ่งแรก แล้วจึงนำเทคนิคต่าง ๆ มาควบคุมความรู้สึกและปฏิกิริยาของคุณ แทนที่จะปล่อยให้อารมณ์เข้ามาควบคุมเรื่องต่าง ๆ เราคงต้องใช้เหตุผลในการพิจารณา ดังนี้

- ▶▶ ถอยกลับมาสักก้าวหนึ่ง และพิจารณาสถานการณ์ให้ชัดเจนขึ้นอีก
- ▶▶ แยกเอาอารมณ์ออกไปก่อน
- ▶▶ เราจะทำให้สถานการณ์นี้ดำเนินต่อไปอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

5. วันพฤหัสบดี :

ทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสารและภาษาท่าทาง

กระบวนการสื่อสารสองทาง จำเป็นต้องนำแนวคิดต่าง ๆ กัน

ในการแสดงปฏิกิริยาที่จะเป็นประโยชน์ต่อสถานการณ์นั้น ได้แก่

- ▶ การพูดในเชิงอุปมาอุปไมยเปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณกำลังพูด เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่เราพูด
- ▶ แสดงปฏิกิริยาตอบรับเพื่อให้อีกฝ่ายรับรู้ เมื่อเข้าใจหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่เขาพูด เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เขาพูด หรือรู้สึกประหลาดใจ เพราะสิ่งที่เขาพูด
- ▶ สรุปประเด็นตัวอย่างของปัญหาให้ชัดเจน
- ▶ พยายามเห็นใจความรู้สึกของคนอื่น
- ▶ ใช้ภาษาท่าทางประกอบในทุกรูปแบบ

การสื่อสารที่ดี ขึ้นอยู่กับ
การพูด การฟัง
และภาษาท่าทาง

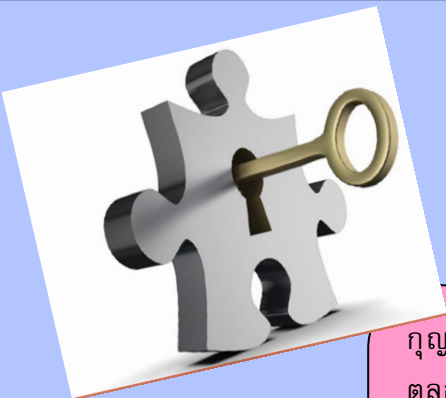


วิธีการรับมือกับลูกค้าเจ้าปัญหาและบอกว่า "ไม่"

- 😊 ทักษะที่รู้ว่าคุณกำลังจะต้องรับมือกับลูกค้าที่มีข้อร้องเรียน หายใจลึก ๆ และพยายามผ่อนคลายตัวคุณเองให้มากที่สุด
- 😊 สงบสติไว้ตลอดเวลา และแสดงออกอย่างเปิดเผย แสดงให้เขาเห็นว่าคุณได้ตั้งใจจนหน้าเสียไปตามอารมณ์ของเขา
- 😊 พยายามมองสถานการณ์จากมุมมองของเขา และแสดงความเห็นใจกับปัญหาของเขาเท่าที่เหมาะสม
- 😊 ฟัง ถามคำถาม และทบทวนทุกอย่างเท่าที่ทำได้ เพื่อแสดงให้เขาเห็นว่า คุณเข้าใจปัญหาคืออะไรอย่างแท้จริง
- 😊 พยายามหาวิธีการแก้ปัญหาให้เขา ถ้าสามารถทำได้
- 😊 เสนอวิธีการแก้ปัญหา และนำข้อเสนอของเขามารวมไว้ด้วยหากเป็นไปได้ หากไม่สามารถทำได้ พยายามสร้างวิธีการแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้
- 😊 สิ่งสุดท้ายที่คุณจะต้องทำคือ เสนอคำขอโทษหรือคำอธิบายแก้ไขว่าทำไมถึงยังไม่ได้ทำบางสิ่ง



7. วันเสาร์



คุณคือคนที่ควบคุมทุกสิ่ง

กุญแจสำคัญสำหรับการรับมือกับคนเจ้าปัญหานั้นอยู่ในตัวเรานี่เอง ตลอดสัปดาห์ที่ผ่านมา เราได้ค้นพบตัวเอง เปลี่ยนแปลงตัวเองจากหน้ามือเป็นหลังมือ จนเราได้เห็นภาพสะท้อนของตัวเองจากคนอื่น ตอนนั้นเอง เราถึงสามารถควบคุมพฤติกรรมของเรา และมองเห็นปฏิกิริยาที่อาจเกิดขึ้นจากคนอื่นได้อย่างชัดเจน จนเราสามารถหวังได้ว่าจะสามารถเริ่มกระบวนการที่จะทำให้ผู้อื่นมีปฏิกิริยาที่ต่างออกไป ดังนั้น เราจะสามารถเริ่มกระบวนการที่จะจัดการกับคนเจ้าปัญหา ซึ่งกำลังจะกลายเป็นคนไม่มีปัญหาสำหรับเรา