

แค่ “ปฏิเสธ” เป็น ชีวิตที่ดีขึ้นหลายเท่า

The Art of Saying **No**



ยึดมั่นในจุดยืนของคุณ เอาเวลาและเรี่ยวแรงอันมีค่าของคุณคืนมา
ปฏิเสธ (โดยไม่รู้สึกผิด !) และเลิกเป็นคนทีเอาแต่ยอมคนอื่น

เขียน : ดามอน ซาฮาเรียเดส (Damon Zahariades)

แปล : ปริญญา กุลวพันธ์

สารบัญ

คำพูดอันโด่งดังเกี่ยวกับการปฏิเสธ 9

ตอนที่ 1

นิสัยชอบทำให้คนอื่นพอใจ

ชีวิตในอดีตสมัยที่ผมยังเป็นคนที่ชอบทำให้คนอื่นพอใจ	15
การให้ความสำคัญกับความต้องการของคุณสำคัญอย่างไร	19
จิตวิทยาของความตรงไปตรงมา	23
ความตรงไปตรงมา VS ความก้าวร้าว	26
การปฏิเสธอย่างสุภาพ	30
สิ่งที่คุณจะได้เรียนรู้จากหนังสือเล่มนี้	33
วิธีอ่านหนังสือเล่มนี้ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด	38

ตอนที่ 2

เหตุผลที่ทำให้เราไม่กล้าปฏิเสธคน

เราไม่อยากจะทำให้คนอื่นไม่พอใจ	45
เราไม่อยากจะทำให้คนอื่นผิดหวัง	48



เราไม่อยากดูเป็นคนเห็นแก่ตัว	51
เราอยากช่วยเหลือคนอื่น	54
เรากำลังต่อสู้กับความเชื่อมั่นในตัวเองที่ต่ำของเรา	57
เราอยากให้คนอื่นชอบเรา	60
เราอยากให้ตัวเองดูมีคุณค่า	63
เรากลัวว่าเราจะพลาดโอกาสไป	66
เรายอมจำนนต่อการข่มเหงทางอารมณ์	69
เราไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้ง	72
เราสร้างนิสัยชอบทำให้คนอื่นพอใจขึ้นมา	76
Pop Quiz : คุณเป็นคนที่ชอบทำให้คนอื่นพอใจหรือเปล่า	80

ตอนที่ 3

10 กลยุทธ์ปฏิเสธ (โดยที่ไม่ต้องรู้สึกว่าเป็นตัวเองดุกุ้ม)

กลยุทธ์ #1 : ตรงไปตรงมาและไม่อ้อมค้อม	89
กลยุทธ์ #2 : อย่าประวิงเวลา	93
กลยุทธ์ #3 : แทนคำว่า “ไม่” ด้วยคำอื่น	96
กลยุทธ์ #4 : หลีกเลี่ยงการแก้ตัว	100
กลยุทธ์ #5 : รับผิดชอบการตัดสินใจของคุณ	103
กลยุทธ์ #6 : วอนให้ผู้ร้องขอมาขอเรื่องนี้ภายหลัง	107



กลยุทธ์ #7 : เลี่ยงการโกหกว่าคุณไม่ว่าง	110
กลยุทธ์ #8 : เสนอทางเลือก	114
กลยุทธ์ #9 : แนะนำคนอื่นที่ดูจะเหมาะสมกว่า	117
กลยุทธ์ #10 : อธิบายว่าคุณไม่มีเวลา	121
กลยุทธ์พิเศษ #1 : จงได้ดีเดียว	125
กลยุทธ์พิเศษ #2 : จงสุภาพ	129
กลยุทธ์พิเศษ #3 : จงเผชิญหน้ากับความกลัว พลาดโอกาส	132
กลยุทธ์พิเศษ #4 : ปฏิเสธตามหมวดหมู่ต่าง ๆ	136
คุณไม่จำเป็นจะต้องรับผิดชอบความรู้สึกของคนอื่น	140
เวลาและความสนใจของคุณเป็นสิ่งมีค่า	143
การปฏิเสธไม่ได้ทำให้คุณเป็นคนไม่ดี	145
เริ่มต้นจากการปฏิเสธเรื่องเล็ก ๆ	149

ตอนที่ 4

กลยุทธ์พิเศษ : วิธีปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ

วิธีปฏิเสธเหล่าญาติพี่น้องของคุณ	155
วิธีปฏิเสธคู่ชีวิตของคุณ	159
วิธีปฏิเสธลูกของคุณ	163
วิธีปฏิเสธเพื่อนของคุณ	168
วิธีปฏิเสธเพื่อนบ้านของคุณ	172

วิธีปฏิเสธเพื่อนร่วมงานของคุณ	176
วิธีปฏิเสธหัวหน้าของคุณ	180
วิธีปฏิเสธลูกค้าของคุณ	184
วิธีปฏิเสธคนแปลกหน้า	188
วิธีปฏิเสธตัวเอง	192
ข้อคิดของหนังสือเล่มนี้	196
คุณชอบอ่านหนังสือเล่มนี้หรือเปล่า	199
เกี่ยวกับผู้เขียน	202
หนังสือเล่มอื่นของดามอน	203
ของขวัญฟรี ๆ สำหรับคุณ	207



คำพูดอันโด่งดัง เกี่ยวกับการปฏิเสธ

*“If you don’t prioritize your life,
someone else will.”*

“ถ้าคุณไม่จัดลำดับความสำคัญให้กับชีวิตของคุณเอง
คนอื่นจะจัดแจงมันแทนคุณ”

- เกร็ก แม็กคีไอน (Greg McKeown)

*“A ‘no’ uttered from the deepest conviction is
better than a ‘yes’ merely uttered to please,
or worse, to avoid trouble.”*

“คำว่า ‘ไม่’ ที่เปล่งออกมาด้วยความเชื่ออันแรงกล้า
และลึกซึ้งที่สุดนั้น ย่อมดีกว่าคำว่า ‘ใช่’ ที่พูดออกมา
เพียงเพื่อทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ หรือแย่กว่านั้น
เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา”

- มหาตมะ คานธี (Mahatma Gandhi)



ตอนที่

2

เหตุผล
ที่ทำให้เรา
ไม่กล้า
ปฏิเสธคน

เราไม่ยากทำให้คนอื่นไม่พอใจ

ผู้คนมักจะรู้สึกหัวเสียกับสิ่งที่ไม่ได้มีเจตนาจะทำให้พวกเขา
เขารู้สึกแบบนั้น ตัวอย่างหนึ่งคือการได้ยิน “คำปฏิเสธ”
บหลังจากที่พวกเขาขอความช่วยเหลือจากคนคนหนึ่ง
คุณอาจจะนึกถึงสถานการณ์เหล่านี้ที่เคยเกิดขึ้นกับ
ตัวคุณออก ใครสักคนเข้ามาขอเวลา ความสนใจ หรือเงิน
จากคุณ และคุณก็ปฏิเสธคำขอของเขา/เธอด้วยความเคารพ
คนคนนั้นมีปฏิกิริยาตอบกลับโดยทันที ซึ่งปรากฏออกมา
อย่างตรงไปตรงมาผ่านสีหน้าของเขา/เธอ การย่นหน้าผาก
ขมวดคิ้ว และเบ้าปาก ล้วนเป็นอาการที่แสดงออกถึงการ
เสียความรู้สึกและความโกรธเคือง



คนคนนั้นรู้สึกไม่พอใจ เขา/เธออาจจะถึงขั้นพูดว่า “ใจดำจัง” ซึ่งก็เข้าใจได้หากปฏิกิริยาเหล่านี้จะทำให้คุณรู้สึกผิด ขณะที่คุณมองคนที่คุณปฏิเสธเดินจากไปและได้เห็นภาษากายของเขา/เธอที่แสดงออกถึงความไม่พอใจอย่างชัดเจน คุณก็คงจะอดไม่ได้ที่จะรู้สึกว่า คุณทำสิ่งที่ไม่ถูกต้องลงไป

เอาละ เรามาวิเคราะห์สถานการณ์นี้ด้วยเหตุและผลกันดีกว่า

อันดับแรก คุณควรจะเข้าใจก่อนว่าความรู้สึกไม่พอใจในลักษณะนี้มีที่มาอย่างไร อันที่จริงมันไม่ใช่การกระทำผิดในทางศีลธรรม หรือความทุกข์ที่เรามักจะนำมาเชื่อมโยงกับการทำให้คนอื่นไม่พอใจเลยสักนิด และนอกจากนี้มันก็ไม่ใช่ปฏิกิริยาตอบสนองต่อการกระทำผิดหรือความชั่วร้ายใด ๆ ด้วย

ความจริงแล้วเมื่อใครสักคนรู้สึกไม่พอใจในสถานการณ์เหล่านี้ ความรู้สึกนั้นมักจะมีต้นตอมาจากความรู้สึกไม่มั่นคงของตัวเอง เขา/เธอมีความเชื่อที่ฝังรากลึกว่าการปฏิเสธหรือคำว่า “ไม่” คือการไม่ยอมรับในเชิงตัวบุคคล มันทำให้เขา/เธอเจ็บปวด จนเกิดปฏิกิริยาเหล่านี้ตามมา

ผมใช้เวลาหลายต่อหลายปีกว่าจะเข้าใจเรื่องนี้ แต่เมื่อผมเข้าใจอย่างกระจ่างชัดแล้ว ทุกอย่างก็เปลี่ยนไป

ผมตระหนักได้ว่าตราบไตที่ผมให้ความเคารพคนที่ขอความช่วยเหลือจากผม ผมก็ไม่จำเป็นต้องมารับผิดชอบกับความไม่พอใจของคนเหล่านั้นเมื่อผมปฏิเสธ นี่คือการรู้สึกที่ปลดปล่อยผม ! มันทำให้ผมเป็นอิสระจากความกลัวที่จะปฏิเสธคำขอของคนอื่น

ลองนึกถึงใครสักคนในชีวิตของคุณที่มักจะรู้สึกหัวเสียเมื่อได้ยิน “คำปฏิเสธ” จากคุณ ครั้งถัดไปถ้าคนคนนั้นมาขอความช่วยเหลือจากคุณ และคุณช่วยเขา/เธอไม่ได้ คุณก็ควรจะได้ใจกับความรู้สึกของตัวเองเมื่อคุณปฏิเสธคำขอของเขา/เธอไป คุณรู้สึกผิดไหม คุณรู้สึกว่าคุณทำสิ่งที่ไม่ถูกต้องลงไปหรือเปล่า

จงรู้ไว้ว่าไม่มีเหตุผลที่คุณจะต้องรู้สึกแบบนั้นเลย เพราะตราบไตที่คุณปฏิเสธอย่างสุภาพและตรงไปตรงมาแล้ว คุณก็ไม่จำเป็นต้องมารับผิดชอบต่อความไม่พอใจที่ผู้ร้องขอรู้สึก



เราไม่อยากดูเป็นคนเห็นแก่ตัว

คน ส่วนใหญ่ใส่ใจว่าคนอื่นจะมองตัวเองอย่างไร เราอยาก让别人มองว่าเป็นคนดี หัวงโยผู้อื่น และชอบช่วยเหลือคนอื่น ดังนั้นเราจึงพยายามอย่างหนักเพื่อให้ตัวเองมีคุณลักษณะเหล่านี้ผ่านการกระทำของเรา

ตัวอย่างเช่น เราเปิดประตูให้คนอื่น เรายืม ทักทาย และรับฟังคนแปลกหน้าข้างคยขณะที่เราต้อคิรรอจ่ายเงินในร้านขายของชำ เราตอบตกลองโดยอัตโนมัติเมื่อมีใครสักคนเข้ามาขอให้เราช่วยเหลือ

การปฏิเสธจะทำให้คุณดูเห็นแก่ตัวใช่ไหมล่ะ และเราก็ไม่อยาก让别人มองว่าเราเห็นแก่ตัวแน่ ๆ

กระบวนการคิดในรูปแบบนี้เป็นเรื่องที่เราเข้าใจได้ แต่อย่างไรมันก็ถือเป็นความคิดที่ผิดอยู่ดี ที่แยกกว่านั้นคือ มันจะส่งผลเสียให้เราตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรเวลาและการชั่งน้ำหนักทางเลือกของเราได้แย



เรามีเวลาให้ใช้ในแต่ละวันอย่างจำกัดเพียงแค่วัน
ก็ชั่วโมง นั่นหมายความว่าทุกครั้งที่เราตอบรับคำขอของใคร
สักคน เรากำลังปฏิเสธคนอื่นหรือสิ่งอื่น ๆ อยู่เช่นกัน และ
ทุกครั้งที่เราปฏิเสธ นั่นเป็นการให้อิสระกับตัวเองในการใช้
เวลากับคนอื่นหรือให้ความสนใจในเรื่องอื่น

คำถามคือ จริง ๆ แล้วการปฏิเสธเป็นเรื่องที่เห็น
แก่ตัวไหม ผมคิดว่าไม่นะ ผมจะขอยกตัวอย่างที่เกิดขึ้น
ในชีวิตของผมมาอธิบาย

ผมพูดไปก่อนหน้านี้แล้วว่า ผมเคยเป็นคนที่พร้อม
ช่วยเหลือคนอื่นเสมอ โดยเฉพาะเมื่อเพื่อนขอให้ผมช่วย
ขนย้ายของ ด้วยการที่ผมมีรถกระบะบวกกับความใจอ่อน
ของผม เพื่อน ๆ จึงมักจะหันมาหาผมเป็นคนแรกเสมอ
เมื่อพวกเขาต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งก็โชคร้ายเพราะเวลา
ที่ผมสูญเสียไปกับการช่วยเหลือคนอื่น ทำให้ผมไม่สามารถ
ใช้เวลาร่วมกับครอบครัว เรียนหนังสือ หรือทำกิจกรรม
ที่ผมชอบได้เลย

กล่าวคือ การใส่ใจคนอื่นทำให้ผมละเลยการใส่ใจ
ตัวเองไปแม้ผมจะรู้ตัวก็ตาม ผมกำลังละเลยครอบครัวของผม
ผมให้ความสำคัญกับการศึกษาของผมน้อยลง และผม
ก็เริ่มเครียดมากขึ้นและไม่มีความสุขเนื่องจากผมทำสิ่ง
ต่าง ๆ ที่ผมชอบไม่ได้เลย

ตอนที่

4

กลยุทธ์พิเศษ :
วิธีปฏิเสธ
ในสถานการณ์
ต่างๆ

ตอนที่ 4

กลยุทธ์พิเศษ : วิธีปฏิเสธ ในสถานการณ์ต่าง ๆ

ค วามสามารถในการปฏิเสธอย่างน่านับถือและมีชั้นเชิง
คือหนึ่งในทักษะที่สำคัญและมีคุณค่าที่คุณสร้างขึ้นได้
อย่างไรก็ตาม บางครั้งการปฏิเสธคนบางคนในชีวิตของเรา
ก็เป็นเรื่องที่ยาก

คุณอาจจะปฏิเสธเพื่อนร่วมงานของคุณได้ง่าย ๆ
แต่กลับยอมตอบตกลงทันทีเมื่อสมาชิกครอบครัวของคุณ
เข้ามาขอความช่วยเหลือ

คุณอาจจะปฏิเสธเพื่อนบ้านของคุณได้โดยไม่รู้สึกรังเกียจ
แม้แต่นิดเดียว แต่กลับพบว่าการบอกปิดคำขอจากเพื่อน
ของคุณเป็นเรื่องที่หินสุด ๆ



วิธีปฏิเสธเพื่อนร่วมงาน ของคุณ

ใน บางครั้งสถานที่ทำงานก็ไม่ต่างอะไรกับสมรภูมิแห่งผลประโยชน์ที่ซับซ้อนและจุดมุ่งหมายที่ขัดแย้งกันของคนในบริษัท เพื่อนร่วมงานเข้ามาหาคุณและขอให้คุณช่วยทำงานโปรเจกต์สุดโปรดของพวกเขาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ปัญหาคือ คุณมีภาระงานของตัวเองอยู่แล้ว ทั้งยังมีเวลาและเรี่ยวแรงในการทำงานเหล่านี้อย่างจำกัดด้วยการที่คุณรู้วิธีปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมานั้น นับเป็นประโยชน์อย่างมากในสภาพแวดล้อมแบบนี้

คุณจะพบว่ากลยุทธ์ต่าง ๆ มากมายที่ผมอธิบายไปในตอนที่ 3 : 10 กลยุทธ์ปฏิเสธ (โดยที่ไม่ต้องรู้สึกว่าคุณเองดูที่ม) สามารถนำมาใช้ในที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสุด ๆ ตัวอย่างเช่น การรอนให้ผู้ร้องขอมาขอเรื่องนี้ภายหลัง (กลยุทธ์ #6) คือวิธีการที่ใช้ประเมินความเร่งด่วนจากคำขอของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

การแนะนำเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่มีความรู้มากกว่า และดูเหมาะสมกว่าคุณ (กลยุทธ์ #9) เป็นประโยชน์กับทั้งคุณและผู้ร้องขอ กล่าวคือ ผู้ร้องขอจะได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งทรัพยากรที่มีคุณค่ามากกว่า ในขณะที่ตัวคุณสามารถประหยัดเวลาและกลับมามีสมาธิอยู่กับงานของคุณได้

การปฏิเสธตามหมวดหมู่ต่าง ๆ (กลยุทธ์พิเศษ #4) ช่วยให้คุณสามารถปฏิเสธเพื่อนร่วมงานของคุณได้โดยไร้ซึ่งความขัดแย้ง ซึ่งมันจะสอดคล้องกับทักษะความชำนาญแต่ละแบบในสถานที่ทำงาน

สมมุติว่าเราใช้เวลาของเราส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน และกิจกรรมที่จัดอยู่ในหมวดหมู่เฉพาะต่าง ๆ งานและกิจกรรมเหล่านี้คือส่วนหนึ่งของชุดทักษะความชำนาญของเรา โดยมันจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับเรา รวมถึงช่วยลดข้อผิดพลาดและความสูญเสีย ดังนั้นเราจึงมีเหตุผลที่ดีในการปฏิเสธเพื่อนร่วมงานเมื่อเขา/เธอมาขอ



ให้เราช่วยทำงานในหมวดหมู่ที่อยู่นอกเหนือจากชุดทักษะเหล่านี้ของเรา

ลักษณะท่าทางที่คุณใช้ปฏิเสธคำขอจากเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กัน จงอย่าหาข้อแก้ตัว อย่าคิดเหตุผลในการปฏิเสธคำขอขึ้นมาเอง จงจริงจัง สุภาพ และยอมรับการตัดสินใจของตัวเอง

เช่น สมมติว่าเพื่อนร่วมงานขอให้คุณช่วยทำงานของเขา ให้คุณตอบไปว่า

“ขอบคุณที่มาจากฉันนะฮารอน ฉันรู้สึกซาบซึ้งมาก ที่คุณมั่นใจในตัวฉัน แต่ฉันไม่อยากปลีกตัวออกมาจากโปรเจกต์ที่ฉันกำลังทำอยู่ตอนนี้”

หรือไม่คุณอาจจะใช้คำตอบว่า

“ฉันไม่มีทักษะในด้านนี้เลย และคงจะช่วยให้คุณได้ไม่มาก ดังนั้นฉันขอปฏิเสธนะ”

ไม่มีความจำเป็นที่คุณจะต้องขอโทษ ทั้งยังไม่จำเป็นต้องหนีปัญหาด้วย ขอแค่คุณบอกจุดมุ่งหมายของคุณให้ชัดเจนที่สุด และรับผิดชอบการตัดสินใจของคุณโดยพูดว่า “ฉันไม่” หรือ “ฉันจะไม่” แทนการพูดว่า “ฉันทำไม่ได้”