

บทที่



.....

“นิสัยจ้โมโห”
เปลี่ยนได้!

.....

เพราะ “ความจ้โมโห” เป็นนิสัยจึงแก้ไขไม่ได้

ข้อสังเกต ☞ “ความโกรธ” เป็นความเคยชินทางอารมณ์ ถ้ารู้ตัว
ก็แก้ไขได้

หลายคนคงเคยได้ยินประโยคที่ว่า “ทุกคนล้วนมีความ
เคยชิน” ไม่ว่าจะเป็นการหม่นปากกา กัดเล็บ สัมผัสส่วนใดส่วน
หนึ่งของร่างกาย หรือชอบพูดกับตัวเอง แล้วคุณละ เคยสังเกต
ความเคยชินของตัวเองบ้างหรือไม่

จริงๆ แล้ว เราทุกคนต่างมี “ความเคยชินทางอารมณ์”
ด้วยกันทั้งสิ้น โดยแบ่งเป็นอารมณ์ที่ใช้บ่อยกับอารมณ์ที่ไม่ค่อย
ได้ใช้

แล้วคุณมักแสดงอารมณ์ไหนออกมาเป็นประจำ คุณมัก
จะโกรธบ่อยๆ มีความสุขบ่อยๆ หรือเศร้าบ่อยๆ บ้างหรือเปล่า

ลองกวาดตามองไปรอบๆ ดูสิว่า คนรอบกายคุณมีนิสัย
ทางอารมณ์แบบไหนบ้าง

เชื่อว่าคงจะมีหลากหลายแบบ ไม่ว่าจะเป็นคนซีโมโท คนที่ยิ้มแย้มอยู่เสมอ คนที่เศร้าโศก หรือแม้แต่คนที่ดูมีความสุขอยู่ตลอดเวลา

อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นนิสัยที่มองเห็นได้ด้วยตาเหมือนการหมุนปากกาหรือการกัดเล็บ เราก็คงรู้ตัวได้ไม่ยากและคนรอบข้างก็คงตักเตือนได้ง่าย

ทว่า “**นิสัยทางอารมณ์**” นั้น นอกจากเป็นสิ่งที่แม้จะมองเห็นก็ไม่เข้าใจแล้ว เจ้าตัวเองยัง 모르ตัวด้วย จึงเป็นเรื่องน่าเสียดายอย่างยิ่ง ที่เจ้าตัวไม่รู้ว่าตนเองมีนิสัยทางอารมณ์แบบไหน และทำให้คนรอบข้างได้รับผลกระทบไปเรื่อย ๆ

ดังนั้น หากสังเกตเห็นถึงนิสัยทางอารมณ์ เราก็จะแก้ไขได้

“นิสัยทางอารมณ์” มีมาตั้งแต่เกิดเลยหรือ

ข้อสังเกต ☞ นิสัยทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เด็ก ถ้า
สัมผัสกับความโกรธบ่อยๆ เมื่อโตขึ้นก็มักกลายเป็น
คนโกรธง่าย

ทันทีที่ลูกกวางคลอດออกมา เพียงไม่กี่ชั่วโมงมันก็จะลุกขึ้น
ยืนด้วยขาของตัวเองและเดินได้ เพราะไม่เช่นนั้น มันก็อาจตกเป็น
เหยื่ออันโอชะของศัตรู แม้ว่าพ่อแม่กวางจะอยู่ข้างๆ แต่ก็ไม่สามารถ
ช่วยอะไรได้

ในขณะที่เราทุกคนต่างไม่จำเป็นต้องลุกขึ้นยืนทันทีหลัง
คลอດ รวมทั้งไม่จำเป็นต้องรีบหัดเดินด้วย

ดังนั้น ในบรรดาลิงมีชีวิตทั้งหมด มนุษย์ถือว่ามีช่วงเวลา
เตรียมพร้อมยาวนานที่สุด ซึ่งระหว่างนั้นเราก็จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ
ไปที่ละเล็กละน้อย

เด็กจะเลียนแบบการแสดงสีหน้าและอารมณ์จากพ่อแม่
เพราะสำหรับเด็กๆ แล้ว พ่อแม่คือโลกทั้งใบของพวกเขา เด็กจึง
ต้องการเข้าไปอยู่ในโลกใบเดียวกันกับพ่อแม่ด้วย

ถ้าสัมผัสกับอารมณ์ที่เรียกว่า “**ความโกรธ**” ตั้งแต่เด็ก เมื่อเด็กคนนั้นโตขึ้นก็มักจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาได้ง่าย ในทางกลับกัน ถ้าสัมผัสกับอารมณ์ที่เรียกว่า “**ความสุข**” มาตั้งแต่เด็ก เมื่อโตเป็นผู้ใหญ่เขาก็มักไม่ค่อยแสดงอารมณ์โกรธออกมาให้เห็น

ผมไม่ได้บอกว่าสิ่งไหนดีหรือไม่ดี แต่ต้องการบอกให้ทุกคนรู้ว่าอารมณ์ที่ได้สัมผัสบ่อยๆ และถูกนำออกมาใช้ได้ง่ายที่สุดนั้นจะฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของพวกเราทุกคน

ด้วยเหตุนี้ ความเคยชินทางอารมณ์ของคนเราจึงเกี่ยวข้องกับครอบครัวและการเลี้ยงดู

ตอนเด็กๆ เวลาถูกพ่อแม่ดูหรือเห็นท่าทางโกรธเกรี้ยวของท่านแล้ว คุณเคยคิดหรือไม่ว่า “**โตไปเราจะไม่เป็นอย่างนี้**”

ทว่า เมื่อโตเป็นผู้ใหญ่คุณเคยแปลกใจหรือไม่ว่า คุณเองกลับแสดงท่าทางโกรธเกรี้ยวเหมือนที่พ่อแม่แสดงออกตอนเราเป็นเด็กไม่มีผิด

ตอนเด็กๆ ผมไม่ชอบที่พ่อมักจะโมโหและเอาแต่ถามว่า “**ทำไมถึงทำไม่ได้!**” ซึ่งผมก็ได้แต่เถียงในใจว่า “จะให้ทำยังไงเล่า สิ่งที่ทำไม่ได้ยังไงก็ทำไม่ได้!”

ผมจึงบอกตัวเองว่า ถ้าโตขึ้น “ผมจะไม่โกรธเกรี้ยวแบบนั้นเด็ดขาด”

แต่แล้วก็ต้องตกใจ เพราะกว่าจะรู้ตัวอีกทีผมก็พบว่าเวลาโกรธหรือไม่พอใจ ผมมักแสดงความโกรธเกรี้ยวและเอาแต่ถามว่า “ทำไม” เหมือนพ่อไม่มีผิด

ผมเชื่อว่าพ่อแม่หลายคนคงเคยรู้สึกว่าคุณพูดของลูกนั้นเหมือนตัวเองมากจนสงสัยว่า “ลูกไปจำคำพูดเหล่านี้มาตั้งแต่เมื่อไหร่”

คำพูดติดปากว่า “เพราะอะไร” “มันก็แน่นอนอยู่แล้วนี่!” หรือ “ทำไม!” เหล่านี้ไม่ใช่หรือที่เป็นปัญหา

“ความเคยชินทางอารมณ์” เป็นข้อเสียจึงควรแก้ไข

ข้อสังเกต ☞ ถ้ารับมือไม่ได้ “ความเคยชินทางอารมณ์” ก็จะเป็นข้อเสีย แต่เรื่องนั้นแก้ไขได้!

ถ้าอย่างนั้นเราควรแก้ไข “ความเคยชินทางอารมณ์” ทั้งหมดหรือ

หากพูดถึงความเคยชิน อาจทำให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งไม่ดี ทว่าการรับมือกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม นั้นถือเป็นข้อดีที่ไม่จำเป็นต้องแก้ไข แต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่สามารถรับมือได้ นั้นถึงจะกลายเป็นข้อเสีย

ตัวอย่างเช่น “การเคารพกฎกติกา” ซึ่งถ้าดูเผิน ๆ ก็น่าจะเป็นข้อดี แต่ถ้ายึดถือกฎมากเกินไปจะเป็นอย่างไร

เช่น การเตือนคนที่คุยโทรศัพท์มือถือเสียงดังในรถไฟฟ้ แล้วเก็บไปคิดตลอดทั้งวันว่า “วันนี้เจอคนไม่มีมารยาทอีกแล้ว น่าโมโหจริง ๆ!”

หนักกว่านั้นคือเดือนแล้วแต่อีกฝ่ายยังไม่ยอมหยุดอาจถึงขั้นกระชากโทรศัพท์มือถือเลยก็ได้ และเหตุการณ์คงบานปลายจนกลายเป็นเรื่องราวใหญ่โต

ด้วยเหตุนี้ ผมจึงคิดว่าความเคยชินทางอารมณ์นั้น ถ้ารับมือได้ก็จะเป็นข้อดี แต่ถ้ารับมือไม่ได้ก็จะกลายเป็นข้อเสีย แต่ข้อเสียนี้แก้ไขได้!

ความโกรธเป็นเพียงอารมณ์เดียว ที่ทำให้การดำเนินชีวิตได้

ข้อสังเกต ☞ ถ้ามีความรู้เรื่อง “การจัดการความโกรธ” ติดตัวไว้
ก็จะรับมือกับความโกรธได้อย่างเหมาะสม

การรู้จักความโกรธเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะความโกรธ
เป็นสิ่งที่ทำลายการดำเนินชีวิตของเราได้ในชั่วพริบตา

หลายคนคงไม่ปฏิเสธว่าคำพูดที่มาจากความโกรธ ล้วนเป็น
คำพูดที่ทำลายความสัมพันธ์ซึ่งมีมาอย่างยาวนานได้

ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ลูกน้องทำผิดเพียงเล็กน้อย แต่ด้วยความ
โมโหหัวหน้าจึงต่อว่าอย่างรุนแรง สุดท้ายลูกน้องคนนั้นก็ไม่ได้
กลับมาทำงานที่บริษัทอีกเลย

เรื่องส่วนตัวก็เช่นกัน มีสามีภรรยาหลายคู่ซึ่งแต่งงานกันมา
หลายสิบปี แต่ความสัมพันธ์ทั้งหมดกลับพังทลายลงด้วยคำพูด
เพียงคำเดียวที่โผล่ออกมาโดยไม่ตั้งใจตอนทะเลาะกัน

ตามที่กล่าวไปแล้วว่า ความเคยชินทางอารมณ์ของตัวเอง เป็นสิ่งที่คุณสังเกตเห็นได้ค่อนข้างยาก แต่ “**แบบวิเคราะห์การจัดการความโกรธ**” ในหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจความเคยชินทางอารมณ์ของตัวเองได้

บางทีคุณอาจได้รู้จักตัวตนอีกด้านหนึ่งที่คุณไม่เคยรู้มาก่อน

อย่างไรก็ตาม ขอให้ดึงความกล้าออกมาและเผชิญหน้ากับนิสัยทางอารมณ์ของตน นอกจากจะรู้จักตัวตนอีกด้านหนึ่งของคุณแล้ว การฝึกฝนการจัดการความโกรธยังทำให้คุณรับมือกับความโกรธได้อย่างเหมาะสมด้วย

มาเปลี่ยนแปลงตัวเองจากคนที่เคยถูกความโกรธครอบงำ เป็นคนใหม่ที่อยู่เหนืออารมณ์กันดีกว่า

“การควบคุมอารมณ์โกรธได้” เป็นเงื่อนไขสำคัญของผู้นำ

ข้อสังเกต 📖 ในยุโรปและสหรัฐอเมริกา ผู้นำที่แสดงอารมณ์
ต่อหน้าผู้คนจะถูกตัดสินว่าไม่มีวุฒิภาวะ

การจัดการความโกรธ (Anger Management) เป็น
แนวคิดที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาช่วงปี ค.ศ. 1970 พูดย่างๆ คือ
เป็นการฝึกฝนจิตใจเพื่อรับมือกับความโกรธได้อย่างเหมาะสม
นั่นเอง

ถึงแม้ว่าตอนแรก การจัดการความโกรธจะคิดค้นขึ้นเพื่อ
ดูแลสภาพจิตใจของผู้ก่อการร้ายและผู้เคราะห์ร้าย แต่ปัจจุบันถูก
นำมาใช้เป็นการฝึกฝนสภาพจิตใจกับบุคคลทั่วไป ทั้งในหน่วยงาน
องค์กรต่างๆ ไปจนถึงสถานศึกษา

ในสหรัฐอเมริกา ผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจเรื่องการ
จัดการความโกรธเป็นอย่างมาก เพราะที่ยุโรปและสหรัฐอเมริกานั้น
คนที่ควบคุมอารมณ์ไม่ได้เมื่ออยู่ต่อหน้าผู้คนจะถูกประณามว่า “ไม่มี
วุฒิภาวะ” ซึ่งถ้าได้รับการประณามอย่างนั้นก็จะไม่สามารถดำรง
ตำแหน่งสูงๆ ในองค์กรได้

เนื่องจากการควบคุมความโกรธได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะอยู่ในสภาพที่ถูกกดดันอย่างไรก็ตามเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ผู้นำในปัจจุบันต้องมั่นใจ

ตัวอย่างเช่น สมัยที่มีการเสนอชื่อเพื่อเข้าชิงตำแหน่งประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา สื่อมวลชนต่างๆ ได้ประเมินว่า นายโดนัลด์ ทรัมป์ ตัวแทนของพรรคริพับลิกันเป็นผู้ขาดศักยภาพด้านการควบคุมอารมณ์อย่างยิ่ง

ไม่ว่าจะมีศักยภาพด้านธุรกิจมากเพียงใด ประสบความสำเร็จมากแค่ไหน แต่ถ้าควบคุมความโกรธไม่ได้ ก็จะถูกประเมินว่าขาดคุณสมบัติความเป็นผู้นำ

.....

ความโกรธไม่ใช่ปัญหา!

จุดประสงค์ของการจัดการความโกรธคือ...

.....

ข้อสังเกต ☞ จุดประสงค์คือ โกรธในเรื่องที่ควรโกรธ และไม่โกรธในเรื่องที่ไม่สมควร

ถึงแม้จะคิดกันว่า “ความโกรธ = อารมณ์ที่ไม่ดีและควรแก้ไข” แต่แน่นอนว่า “ความโกรธ” ก็มีด้านดีเช่นกัน

แม้แต่สัตว์ก็มีความโกรธไม่ต่างจากเรา ตัวอย่างเช่น เมื่อเห็นศัตรูอยู่ตรงหน้า มันจะพยายามปกป้องชีวิตของตน

ในตอนนั้นเองที่อารมณ์โกรธจะเกิดขึ้นและกระตุ้นให้ร่างกายหลั่งสารอะดรีนาลีนออกมา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการต่อสู้ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งการจู่โจมและการหนี

จริงๆ แล้ว การหลั่งสารอะดรีนาลีนที่ทำให้ร่างกายพร้อมสำหรับการต่อสู้ นั้น มีบทบาทสำคัญคือเป็นจุดกำเนิดของความโกรธด้วย

ด้วยเหตุนี้ ถ้าไม่มีความโกรธ สัตว์ก็จะป้องกันตัวเองไม่ได้มนุษย์เราก็เช่นกัน

เมื่อได้ยินคำว่า “การจัดการความโกรธ” คนส่วนใหญ่อาจคิดว่าหมายถึง “วิธีทำให้ไม่โกรธ” หรือ “วิธีทำให้ไม่หงุดหงิด” แต่จริงๆ แล้วไม่ใช่อย่างนั้นเลย

จุดประสงค์ของการจัดการความโกรธไม่ใช่การไม่โกรธ แต่เป็นการโกรธในเรื่องที่สมควรต้องโกรธอย่างเหมาะสมและไม่โกรธในเรื่องที่ไม่สมควรโกรธ

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าเราจะโกรธหรือไม่ ก็ย่อมมีเรื่องที่ทำให้รู้สึกเสียใจภายหลังอยู่ดี เช่น

“โกรธแล้วต้องมานั่งเสียใจภายหลัง” หมายถึง “เรื่องแค่นี้ไม่ควรโกรธเลย” ส่วน “ไม่โกรธแล้วต้องมานั่งเสียใจภายหลัง” หมายถึง “ตอนนั้นน่าจะโกรธเสียยิ่งดีกว่า”

วิธีการที่ทำให้ความรู้สึกเสียใจภายหลังนี้หายไปก็คือ **“แนวคิดเรื่องการจัดการความโกรธ”** นั่นเอง

ผมเองก็เคยมีประสบการณ์อย่างนี้เช่นกัน ผมเคยทะเลาะกับเพื่อนด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ แล้วเราก็ไม่ได้พบกันอีก พอมานึกย้อนดูตอนนี้ก็รู้สึกว่าการให้เรื่องแค่นั้นมาทำให้มิตรภาพระหว่างผมกับเพื่อนต้องจบลงเลย

นอกจากนี้ ครั้งหนึ่งผมเคยทะเลาะกับผู้หญิงท่านหนึ่งที่คอยดูแลและหวังดีกับผม คอยบอกคอยเตือนผมเสมอ สุดท้ายเราก็ไม่ได้ติดต่อกันอีก

พอมาคิดๆ ดูแล้ว คำแนะนำในตอนนั้นมีประโยชน์กับผมมากในตอนนี้อย่างยิ่ง และถึงอยากจะขอบคุณก็ติดต่อกันไม่ได้แล้ว

ถึงผมจะรู้สึกเสียใจกับเรื่องในคราวนั้นมากแค่ไหน แต่ทุกอย่างก็ย้อนกลับไปได้

สรุปว่าจุดประสงค์ของการจัดการความโกรธมี 2 ประการคือ

1 ไม่รู้สึกเสียใจภายหลังเพราะความโกรธ

แนวคิดเรื่องการจัดการความโกรธมองว่า “ความโกรธไม่ใช่ปัญหา” ถึงจะ “โกรธ” เหมือนกัน แต่จุดประสงค์ไม่ใช่ “ไม่น่าโกรธเลย” แต่เป็น “โกรธในเรื่องที่สมควรโกรธ”

“โกรธในเรื่องที่สมควรโกรธ” หมายถึง “มีความรับผิดชอบต่อความโกรธของตัวเอง” ไม่ใช่ “โกรธเพราะไม่พอใจ” ดังนั้น จึงเป็น “การเลือก ‘โกรธ’ ตามที่ตัวเองเลือก” ซึ่งเพียงแค่นี้ก็ทำให้รู้สึกพอใจแล้ว

2 ถ่ายทอดความโกรธได้อย่างเหมาะสม

ความโกรธเป็นสิ่งที่กระทำต่อ “คนอื่น” “ตัวเอง” และ “สิ่งของ” (รายละเอียดจะกล่าวถึงในบทที่ 3 ตั้งแต่หน้า 142)

ตัวอย่างเช่น เวลาโกรธเราต้องระบายอารมณ์กับใครสักคน และคิดว่า "ทำไมแค่นี้ถึงทำไม่ได้!" นี่คือการกระทำต่อคนอื่น ส่วนการตัดพ้อว่า "ทำไมเราถึงใช้ไม่ได้แบบนี้!" นี่คือการกระทำต่อตัวเอง และการกระทบประตู่หรือทำลายข้าวของ นี่คือการกระทำต่อสิ่งของ เป็นต้น

ถ้าจัดการความโกรธได้ เราก็จะไม่ทำให้ใครเจ็บปวด ไม่ทำร้ายตัวเอง และไม่ทำลายข้าวของ เพราะควบคุมอารมณ์ "เวลาที่ตัวเองกำลังโกรธ" ได้อย่างเหมาะสมนั่นเอง

ถ้าแสดงสีหน้าท่าทางเวลาโกรธออกมาได้อย่างเหมาะสม ถึงคุณจะไม่โกรธก็ไม่ทำให้คนอื่นทุกข์ใจหรือรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้น จึงไม่ทำลายความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ข้อควรระวังเกี่ยวกับ “ความเคยชินที่จะโกรธ”

ข้อสังเกต ☞ ถ้าความโกรธของคุณอยู่ในระดับรุนแรงมากจะเป็นอันตราย!

ถึงจะกล่าวไปแล้วว่า “ความโกรธไม่ใช่สิ่งไม่ดี” แต่ถ้าการแสดงความโกรธของคุณตรงกับข้อใดข้อหนึ่งใน 4 ข้อต่อไปนี้ก็อาจเป็นปัญหาได้

มาดูกันว่ามีข้อไหนตรงกับคุณบ้างหรือไม่

1 “ความโกรธ” ระดับรุนแรงมาก

หมายถึงคนที่มีความโกรธรุนแรง เมื่อโกรธแล้วจะหยุดไม่ได้ จนกว่าจะถึงขีดสุด ลองสังเกตดูสิว่ารอบๆ ตัวคุณมีใครเป็นแบบนี้บ้างหรือเปล่า

2 “ความโกรธ” ที่ยังเกิดต่อเนื่อง

หมายถึงคนที่ติดอยู่กับความโกรธเก่าๆ ในอดีต แม้เหตุการณ์จะผ่านไปนานแล้วแต่ความโกรธยังคุกรุ่นอยู่ในใจ เมื่อนึกถึงเรื่องเก่าที่ไรก็โกรธขึ้นมาอีก

3 “ความโกรธ” ที่เกิดบ่อยครั้ง

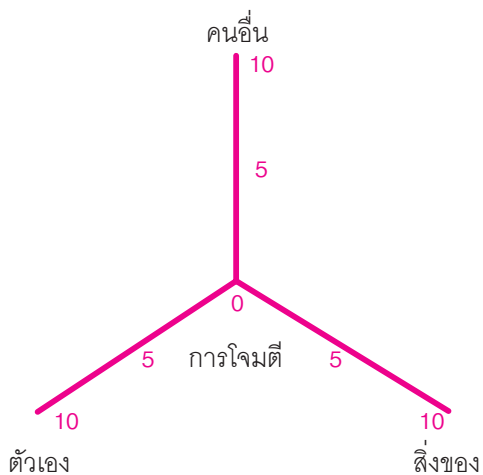
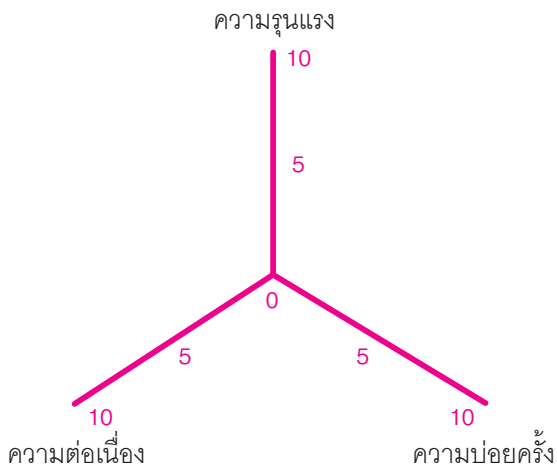
หมายถึงคนที่หงุดหงิดเป็นประจำแม้แต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ จนได้รับฉายาว่า “จอมหงุดหงิด”

4 “ความโกรธ” ที่มีความรุนแรง

หมายถึงคนที่เมื่อโกรธแล้วมักจะระบายความโกรธนั้นกับคนอื่นตัวเอง และสิ่งของต่างๆ

คราวนี้มาลองวิเคราะห์ตัวเองกันดีกว่า

มาวิเคราะห์ “ความโกรธ” ของตัวเองกันเถอะ!



กราฟในหน้าที่แล้วจะกำหนดคะแนนเพื่อวัดลักษณะเฉพาะของความโกรธของคุณในแต่ละเรื่อง ได้แก่ "ความรุนแรง" "ความต่อเนื่อง" "ความบ่อยครั้ง" และแนวโน้มที่นำไปสู่การสร้างความเสี่ยงภัยต่อตัวเอง คนอื่น และสิ่งของ ซึ่งมีคะแนนเต็มเรื่องละ 10 คะแนน

ลองวิเคราะห์และดูคะแนนของตัวเองกันครับ

เป็นอย่างไรบ้างครับ พอลบแนวโน้มความโกรธของตัวเองแล้วหรือยัง คราวนี้กรุณานึกถึงใครก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อน คนในครอบครัว หรือคนรู้จัก

เมื่อเลือกใครสักคนได้แล้ว ลองนึกถึง "ความรุนแรง" "ความต่อเนื่อง" "ความบ่อยครั้ง" และแนวโน้มที่นำไปสู่การสร้างความเสี่ยงภัยของคนคนนั้นเวลาโกรธ แล้วเขียนทับลงบนกราฟวิเคราะห์ความโกรธของตัวเอง โดยสังเกตความแตกต่างด้วยระดับคะแนนการระบายสี หรือลากเส้นก็ได้

คนที่คุณนึกถึงกับตัวคุณเองมีอะไรแตกต่างกันบ้าง ทำไมคุณจึงคิดว่าระดับความโกรธของเขาเป็นอย่างนั้น คุณวิเคราะห์ "ความรุนแรง" "ความต่อเนื่อง" "ความบ่อยครั้ง" และแนวโน้มที่นำไปสู่การสร้างความเสี่ยงภัยของเขาโดยสังเกตจากอะไร

เป็นเรื่องปกติที่คนเราชอบสังเกตและเก็บข้อมูลของคนอื่น ตัวอย่างเช่น แม้จะเป็นคนที่ไม่รู้จัก แต่พอเห็นเขากำลังต่อว่าเจ้าหน้าที่บนรถไฟฟ้า เราก็อาจตัดสินไปแล้วว่า "คนนี้น่าจะเป็นคนชู้ไวยวาย" เป็นต้น

พูดง่าย ๆ ก็คือ ถึงเราจะไม่สนใจตัวเอง แต่คนรอบข้างก็จะคอยสังเกตและเก็บข้อมูลของเราอยู่เสมอ

ดังนั้น ถ้าไม่ต้องการให้คนมองว่า "คุณมีความโกรธอยู่ในระดับรุนแรง" คุณก็ใช้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความโกรธให้เป็นประโยชน์ เพื่อไม่ให้คนอื่นคิดกับคุณอย่างนั้นได้

นอกจากนี้ ถ้าไม่ต้องการถูกมองว่าเป็น “คนจำฝังใจ” ก็ต้องแสดงลักษณะเฉพาะของคนที่ไม่มีความโกรธฝังใจออกมาให้เห็น

จากทั้งหมดที่กล่าวมานี้ สิ่งที่คุณต้องรู้จักคือ “รูปแบบและแนวโน้มความโกรธ” ของตัวคุณเอง (ผมจะกล่าวถึงอย่างละเอียดในบทที่ 2 และ 3)

ความโกรธเป็นความรู้สึกทุติยภูมิ

ข้อสังเกต ☞ ความโกรธจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกเชิงลบมากๆ
เช่น ความทุกข์ ความเศร้า ความกลัว เป็นต้น

แล้วอารมณ์ที่เรียกว่า “ความโกรธ” นั้น เกิดขึ้นจาก
กระบวนการแบบไหน

จริงๆ แล้ว “ความโกรธ” ไม่ได้เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นมาเป็น
อันดับแรก เพราะ “ความโกรธ” จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกอื่น
เกิดขึ้นก่อนเสมอ

ความโกรธเป็นความรู้สึกทุติยภูมิ



ลองจินตนาการว่าในใจของคุณมีแก้วน้ำอยู่ 1 ใบ และความรู้สึกต่างๆ เป็นเหมือนน้ำที่อยู่ในแก้ว ถ้าแต่ละวันคุณใส่ความรู้สึกเชิงลบมากมาย เช่น ความทุกข์ ความอึดอัด ความเหงา ความเศร้า หรือความกลัวลงไปในแก้วน้ำใบนั้น ความรู้สึกเหล่านี้เรียกว่า **“ความรู้สึกปฐมภูมิ”**

เมื่อแก้วน้ำใบนี้เต็มไปด้วยความรู้สึกเชิงลบก็จะทำให้ **“ความโกรธ”** ล้นทะลักออกมา หรือพูดให้เข้าใจง่ายคือ ถ้าในแก้วน้ำไม่มี **“ความรู้สึกปฐมภูมิ”** หรือ **“ความรู้สึกเชิงลบ”** มากเกินไป ความโกรธก็จะไม่ปะทุออกมานั่นเอง

คุณเคยรู้สึกว่ “ทำไมวันนี้หงุดหงิดแต่เช้า” บ้างหรือไม่ นั่นเพราะแก้วน้ำในใจของคุณเต็มไปด้วยความรู้สึกเชิงลบตั้งแต่เช้าแล้วนั่นเอง

ปกติเมื่อเรานอนหลับ ความรู้สึกเชิงลบบางส่วนจะหายไป แต่ถ้าเครียดมากๆ ต่อเนื่องกันหลายวัน การนอนหลับก็ไม่อาจช่วยบรรเทาความรู้สึกเชิงลบซึ่งเป็นความรู้สึกปฐมภูมิให้หายไปได้

ด้วยเหตุนี้ เราจึงหงุดหงิดง่าย ไม่เว้นแม้แต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม

ดังนั้น ถ้าเข้าใจกระบวนการของความโกรธ เราก็จะรับมือกับคนที่กำลังโกรธได้อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างเช่น คำพูดติดปากของลูกค้าคือ "ไปเรียกคนที่
มีหน้าที่รับผิดชอบมาซิ" "เจ้าของร้านอยู่ไหน" หรือ "ไปเรียก
ผู้จัดการมา" เป็นต้น

สาเหตุเป็นเพราะแก่น้ำในใจของลูกค้าเต็มไปด้วยความ
รู้สึกปฐมภูมิคือ น้อยใจ เสียใจ โมโห ไม่พอใจ และอีกมากมาย

พวกเขาู้โดยสัญชาตญาณว่าต้องทำอะไรคนอื่นจึงจะเห็น
ความสำคัญของเขา เพียงแค่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบมารับฟัง พวกเขา
ก็รู้สึกว่าคุณเองได้รับความสำคัญแล้ว

เวลาเผชิญหน้ากับคนที่กำลังโกรธ ไม่ควรสนใจ **“ความโกรธ
ที่กำลังเกิดขึ้น”** แต่ควรหาสาเหตุว่าเขา **“โกรธด้วยเรื่องอะไร”**
ความรู้สึกปฐมภูมิหรือความรู้สึกแท้จริงที่เป็นสาเหตุของความโกรธ
ครั้งนี้คืออะไร และหาทางแก้ปัญหาเพื่อกำจัดความรู้สึกเหล่านั้น
ออกไปเสีย

ตัวอย่างเช่น เขากำลังโกรธเพราะรู้สึกไม่ปลอดภัย โกรธ
เพราะอึดอัด หรือโกรธเพราะไม่ได้รับความสะดวก เป็นต้น

สำหรับคนที่กำลังโกรธมักมีคำพูดติดปากว่า “อยากให้เข้าใจความรู้สึกกันบ้าง” ซึ่งจริงๆ แล้วไม่ได้หมายถึง “เข้าใจความรู้สึกที่กำลังโกรธ” แต่ต้องการให้เข้าใจ “ความรู้สึกปฐมภูมิ” หรือ “ความรู้สึกแท้จริงที่อยากให้คนอื่นรับรู้” ซึ่งเกิดขึ้นก่อนความโกรธนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะยังแก้ปัญหาไม่ได้ในทันที แต่การแสดงออกว่าเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของคนที่กำลังโกรธก็น่าจะทำให้เขาใจเย็นลงและเชื่อใจในตัวคุณมากขึ้นได้

พูดง่าย ๆ ก็คือ ในโลกนี้มีทั้งคนที่โกรธง่ายและคนที่ไม่ค่อยโกรธหรือหงุดหงิดใครสักเท่าไร ซึ่งแก่น้ำในใจของคนที่โกรธง่ายนั้นเบาเล็ก ความโกรธจึงปะทุออกมาได้ง่าย

หากฝึกฝนเป็นประจำ แก้วน้ำใบนี้ก็จะมีความใหญ่ขึ้น ดังนั้น การฝึกฝนจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คุณจัดการความโกรธของตัวเองได้ (ผมจะกล่าวถึงอย่างละเอียดในบทที่ 4)

ความโกรธไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน

ข้อสังเกต ☞ ความโกรธเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ ขึ้นอยู่กับ “การตีความ” สิ่งที่เกิดขึ้นตรงหน้าว่าอย่างไร

“ความโกรธ” มีสาเหตุที่มาจาก เพราะความโกรธไม่ใช่อุบัติเหตุที่จู่ๆ ก็ลอยมาจากที่ไหนสักแห่งโดยที่เราไม่ทันตั้งตัวจึงป้องกันไม่ได้ ด้วยเหตุนี้ เราจึงควบคุมความโกรธได้

ความโกรธของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน แต่กว่าจะเกิดขึ้นได้ต้องผ่านบันได 3 ขั้นดังต่อไปนี้

1 เกิดเหตุการณ์

เริ่มจากการพบเจอเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกโกรธก่อน ตัวอย่างเช่น ทั้งที่เมื่อวานกับออกข้อผิดพลาดกับลูกน้องไปแล้ว แต่วันนี้ทำไมยังทำผิดเหมือนเดิมอีก

2 การตีความ

คือการให้ความหมายกับสิ่งที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ตีความว่า “ทั้งที่เมื่อวานกับออกข้อผิดพลาดไปแล้ว ทำไมวันนี้ยังทำผิดเหมือนเดิมอีก ไม่เข้าใจจริงๆ ต้องเป็นเพราะไม่ใส่ใจแน่ๆ”

3 เกิดอารมณ์โกรธ

หลังจากตีความเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วความรู้สึกโกรธ
จึงเกิดขึ้น

ทั้งหมดนี้ กุญแจสำคัญที่สุดคือขั้นตอนที่ **2 “การตีความ”**
ซึ่งถ้าในขั้นตอนนี้ตีความว่า "เมื่อวานเราอธิบายไม่ละเอียดหรือ
เปล่า วันนี้อธิบายเพิ่มเติมดีกว่า" หรือ "ลูกน่าจะยังมีประสบการณ์
น้อย ผิดแค่นี้ไม่เป็นไรหรอก" อารมณ์โกรธก็จะไม่เกิดขึ้น

ถึงจะเป็นเหตุการณ์เดียวกัน แต่ต่างคนก็ “ตีความ” ต่างกัน
พูดง่ายๆ คือ เหตุการณ์เดียวกันบางคนอาจรู้สึกโกรธ บางคนอาจ
รู้สึกเฉยๆ ก็ได้

ลองจินตนาการว่าคุณกำลังสวมแว่นตาสีเทา ถ้าเลนส์สีเทา เรา
ก็จะมองเห็นสิ่งที่อยู่ข้างหน้าได้อย่างชัดเจน แต่ถ้าเป็นเลนส์สีฟ้าหรือ
แว่นตาสีชมพู เบี้ยวๆ เราก็จะมองภาพที่อยู่ตรงหน้าได้ไม่ค่อยชัด
ผลคือทำให้หงุดหงิดบ้าง ไม่สบายใจบ้าง เป็นต้น

บันได 3 ขั้นแห่งความโกรธ

Step 3 เกิดอารมณ์โกรธ

Step 2 ตีความเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

Step 1 เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เราโกรธ

ตัวตนที่แท้จริงของความโกรธ คือคำว่า “ควร”

ข้อสังเกต 📖 สิ่งที่ทำให้เราโกรธก็คือ เรื่องที่ตัวเองเชื่อว่า “ควร”
เกิดขึ้นตรงหน้านั้นไม่เกิดขึ้น

ตัวตนที่แท้จริงของความโกรธคืออะไร

สมมติว่าคุณบอกลูกน้องให้ส่งอีเมลสำคัญถึงลูกค้าภายใน
10 โมงเช้าของวันพรุ่งนี้ แต่เขาลืม ซึ่งคราวก่อนลูกน้องคนนี้ก็เคย
ทำผิดแบบเดียวกันมาแล้ว

ถ้าคุณเป็นหัวหน้า คุณจะโกรธอะไร

1 ใครสักคน

กับลูกน้องที่ทำผิดหรือ

2 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ข้อเท็จจริง)

เรื่องที่ไม่ได้ส่งอีเมลตามกำหนดเวลา หรือการลืมงานสำคัญ

③ อะไรก็ตามที่เกี่ยวข้องกับข้อ ②

ในอดีตก็เคยทำผิดแบบนี้มาแล้ว แต่ยังทำผิดซ้ำอีก หรือคิดว่าถึงลูกน้องจะทำผิดก็ไม่ใช่ไร

หากถามว่ากำลังโกรธอะไรแล้ว คงเป็นเรื่องยากถ้าจะให้ระบุอย่างชัดเจนในตอนนี

จะบอกว่าโกรธลูกน้องก็เหมือนจะใช่ จะว่าโกรธเหตุการณ์มันก็ใช่ หรือบางทีอาจรวมทั้ง 2 อย่างเลยก็ได้

สาเหตุที่ทำให้ตอบทันทีไม่ได้เพราะ “ความโกรธ” ไม่ได้เกิดจาก 3 ขั้นตอนตามที่กล่าวมาข้างต้นนั่นเอง

จริงๆ แล้ว เราไม่ได้โกรธใคร เราไม่ได้โกรธเหตุการณ์ และเรายังไม่ได้โกรธสิ่งที่เชื่อมโยงกับเรื่องนี้ด้วย

สาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เราโกรธก็คือ คำว่า “ควร” ซึ่งมาจาก “ควรทำ” และ “ไม่ควรทำ”

พูดง่ายๆ คือ คนเราจะโกรธเมื่อเรื่องของตัวเองเชื่อว่า “ควร” เกิดขึ้นตรงหน้านั้นไม่เกิดขึ้น ในกรณีนี้คือ “ลูกน้องควรส่งอีเมลภายในเวลาที่กำหนด” หรือ “ลูกน้องควรปฏิบัติตามคำสั่ง” แต่เหตุการณ์ไม่เป็นอย่างที่คิดจึงโกรธ

หากรู้ว่าเรื่องที่ตัวเองเชื่อว่า “ควร” เกิดขึ้นตรงหน้านั้นคืออะไร เราก็จะคาดการณ์ได้ว่าจะโกรธเมื่อไหร่และในสถานการณ์ใด

ลองนึกดูว่าช่วงนี้คุณหงุดหงิดอะไรบ้างหรือไม่ ซึ่งเบื้องหลังความหงุดหงิดนั้นมีคำว่า “ควร” ซ่อนอยู่ เพราะฉะนั้น มารู้จักความหมายที่แท้จริงของคำว่า “ควร” กันดีกว่า

ตัวอย่างเช่น ถ้าเมื่อเข้าคุณหงุดหงิดที่รถไฟฟ้ามาช้า สาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้หงุดหงิด เพราะคุณคิดว่า "รถไฟฟ้าควรมาตรงตามเวลา" เป็นต้น

หรือถ้าโกรธเพราะถูกคนที่ก้มหน้าก้มตาเล่นโทรศัพท์มือถือเดินมาชน สาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้โกรธก็คือ "เวลาเดินไม่ควรเล่นโทรศัพท์มือถือ" เป็นต้น

เป็นอย่างไรบ้างครับ คุณพอเข้าใจสาเหตุที่แท้จริงของ “ความโกรธ” แล้วหรือยัง

จริงๆ แล้ว คำว่า “ควร” ก็คือตัวตนที่แท้จริงของสิ่งที่ทำให้
แว่นตาบิดเบี้ยวตามที่กล่าวไปในหัวข้อที่แล้วนั่นเอง

การเผชิญหน้ากับ คำว่า “ควร” เป็นเรื่องยาก

ข้อสังเกต ☞ การฝึกเรื่องการจัดการอารมณ์จะทำให้ขอบเขตของ
คำว่า “ควร” กว้างขึ้น

ถ้ารับมือกับคำว่า “ควร” ได้อย่างเหมาะสมก็จะจัดการ
ความโกรธได้อย่างเหมาะสมเช่นกัน เพียงแต่มีข้อควรระวังอยู่
3 ประการ ดังต่อไปนี้

❶ คำว่า “ควร” ของแต่ละคนอาจไม่ใช่สิ่งที่คนอื่นเห็นด้วย

ตัวอย่างเช่น ถึงสังคมจะมองว่าเป็นความคิดที่แปลก
ประหลาด แต่สำหรับคนที่เชื่อแล้ว นั่นคือคำตอบที่ถูกต้องเสมอ
อย่างน้อยก็สำหรับคนคนนั้น

❷ คำว่า “ควร” ของแต่ละคนมีระดับความสำคัญแตกต่างกัน

ตัวอย่างเช่น “ควรรักษาเวลา” บางคนคิดว่าการมาก่อนเวลา
นัด 5 นาทีเป็นการรักษาเวลา ขณะที่บางคนคิดว่าแค่มาตรงเวลา
ก็พอ

ถึงแม้ทั้ง 2 คนจะคิดถึงคำว่า “ควร” รักษาเวลาเหมือนกัน แต่ระดับการให้ความสำคัญนั้นแตกต่างกัน

③ คำว่า “ควร” ของแต่ละคนจะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย และสถานภาพ

ตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นเมื่อ 30 ปีก่อน เรามักบอกให้เด็ก ๆ กล่าวทักทายผู้อื่นไม่วั้นแม้แต่คนที่ไม่รู้จัก แต่ในปัจจุบัน เราจะบอกเด็ก ๆ ว่าอย่าพูดคุยกับคนแปลกหน้า เป็นต้น

นอกจากนี้ สมัยเด็ก ๆ เรามักถูกสอนว่าไม่ควรโกหก แต่พอโตขึ้นก็ต้องหัดจำคำว่า “บางครั้งก็ควรโกหก” ไว้ด้วย

อ่านมาถึงตรงนี้คุณผู้อ่านหลายคนคงสงสัยว่า ถ้าเช่นนั้น ทำอย่างไรจึงจะรับมือกับคำว่า “ควร” ได้อย่างเหมาะสม ผมจะกล่าวโดยละเอียดไว้ในบทที่ 4 ครับ

จากที่กล่าวมาคิดว่าทุกคนคงพอเข้าใจกระบวนการของการเกิด “ความโกรธ” กันบ้างแล้ว

การรับมือกับความโกรธอย่างเหมาะสมนั้น สิ่งสำคัญคือต้อง
รู้จัก “รูปแบบของความโกรธ” ของตัวเองก่อนเป็นอันดับแรก

ดังนั้น ในบทที่ 2 ผมจะกล่าวถึงลักษณะเฉพาะ นิัยการ
แสดงความโกรธ การฝึกฝนปรับปรุงแก้ไข แยกตาม "รูปแบบ
ความโกรธ" ของแต่ละคน