

วิธีชนะมิตรและจูงใจคน
ของ
เดล คาร์เนกี

หนังสือ "วิธีชนะมิตรและจูงใจคน" ของ เดล คาร์เนกี เป็นหนังสือที่มีผู้อ่านมากเล่มหนึ่ง ให้คิดและข้อคิดอย่างดียิ่ง

ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในครอบครัว ในชีวิตการทำงาน ในสังคม หนังสือได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เทคนิคสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้อื่น

ตอนที่ 2 วิธีปฏิบัติ 6 ประการเพื่อทำให้ผู้อื่นชอบท่าน

ตอนที่ 3 วิธีปฏิบัติ 12 ประการ เพื่อจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดของท่าน

ตอนที่ 4 วิธีปฏิบัติ 9 ประการเพื่อเปลี่ยนแปลงผู้อื่น โดยไม่ทำให้มีความรู้สึกบาดเจ็บหรือขุ่นเคือง

ตอนที่ 5 จดหมายซึ่งบันดาลผลมหัศจรรย์

ตอนที่ 6 วิธีปฏิบัติ 7 ประการ เพื่อทำให้ชีวิตในครอบครัวของท่านมีความสุขยิ่งขึ้น

กระผมได้บันทึกสรุปย่อไว้ด้วยลายมือ ตั้งแต่สมัยยังเป็นนักเรียนนายร้อย นานที่เดียวครับ ปฏิบัติตามแนวทางได้ก็หลาย ประการอยู่ และที่ปฏิบัติไม่ได้ก็ยังมีอยู่ไม่น้อยเช่นกัน ก็ต้องพยายามกันต่อไป ไม่ย่อหย่อน อ่อนกำลังครับ ป้อง1930

ตอนที่ 1
เทคนิคสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้อื่น
บทที่ 1 การตำหนิติเตียน

- 99 ครั้งใน 100 ครั้งแห่งความผิดของมนุษย์ เราจะไม่ตำหนิติเตียนตนเองแต่อย่างใด แม้ความผิดพลานั้นจะ ร้ายแรงสักขนาดไหนก็ตาม

- การตำหนิติเตียน เป็นสิ่งไร้ประโยชน์ เพราะจำต้องทำให้ผู้ถูกติเตียนแก้ตัวต่างๆ และพยายามที่จะเข้าข้างตนเอง การตำหนิติเตียนเป็นภัย เพราะมันสามารถทำให้จิตใจอันภาคภูมิของมนุษย์ได้รับความปวดร้าว ทำลายความรู้สึกแห่งการเป็นคนมีความสำคัญ และก่อให้เกิดโทสะ

- ก่อนที่จะตำหนิติเตียนผู้อื่น แก่ไขว้พากิจการณผู้อื่น จงแก้ไขตัวของเราเองให้เรียบร้อยเสียก่อน

- ในการติดต่อกับบุคคลต่างๆไป เราจงจำไว้เสมอว่าเรามีได้ติดต่อกับบุคคลที่เพียงพร้อมด้วยเหตุผล แต่เราติดต่อกับบุคคลซึ่งเต็มไปด้วยความ ผันแปรแห่งอารมณ์ และห้อมล้อมอยู่ด้วยอคติ และจิตใจคุกรุ่นอยู่ตลอดเวลาด้วยความหยิ่งทะนง และทูลี

- "ข้าพเจ้าจะไม่กล่าวร้ายต่อผู้ใด จะกล่าวเฉพาะแต่ความดีเท่าที่ข้าพเจ้ารู้ของมนุษย์ทุกคน"

- ควบคุมตนเอง-เข้าใจผู้อื่น-ยินดีให้อภัย ค้นหาความจริงว่าทำไมเขาจึงได้กระทำลงไปอย่างที่เขาได้กระทำ การเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่าง คือ การให้อภัยทุกสิ่งทุกอย่าง

- ทำไม? เราจึงจะด่วนตัดสินผู้อื่นเร็วจนเกินไปเล่า

บทที่ 2 เคล็ดลับที่ยิ่งใหญ่ในการติดต่อกับผู้อื่น

- มีอยู่ทางเดียวเท่านั้น ที่จะทำให้ใครต่อใครทำทุกสิ่งทุกอย่าง ท่านเคยหยุดคิดเรื่องนี้บ้างไหม? ถูกแล้ว มีอยู่ทางเดียวเท่านั้น และนั่นคือ การทำให้บุคคลผู้นั้น "ต้องการ" ที่จะทำ โปรดจำไว้ ไม่มีทางอื่นอีกแล้ว

- มีอยู่ไม่กี่อย่างที่เรามนุษย์ธรรมดา มีความกระหายอยากได้ด้วยหัวใจที่จดจ่อ นั่นคือ มีสุขภาพสมบูรณ์ อายุยืน อาหาร นอนหลับ เงินและ สิ่งซึ่งจะซื้อได้ ความสุขในอนาคต ความเกษมสำราญในกามรมณ์ ลูกได้รับความสุขสวัสดิ และความรู้สึกเป็นคนสำคัญ

- ความปรารถนาเพื่อจะเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างมนุษย์ กับสัตว์เดียรัจฉาน

- วิธีที่จะสงวนเสริมให้เขาเหล่านั้น ซึ่งอาจจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เขามีความขยันหมั่นเพียรอย่างสูงสุด ก็คือ การยกย่องสรรเสริญและให้กำลังใจ

- ไม่มีสิ่งใดจะทำลายความทะเยอทะยานของผู้น้อย ยิ่งไปกว่าการตำหนิติเตียนจากหัวหน้า

- การยกย่องทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ ส่วนการเยินยอทำด้วยความไม่สุจริตใจ อย่างหนึ่งออกมาจากหัวใจ อีกอย่างหนึ่งออกมาจากไรฟัน อย่างหนึ่งปราศจากการเห็นแก่ตัว อีกอย่างหนึ่งเต็มด้วยการเห็นแก่ตัว อย่างหนึ่งให้โทษมหันต์

- เลิกคิดถึงความคิดวิเศษวิโสของเรา ความต้องการโน่นนี่ของเรา เราจงมาคิดถึงความดีประการต่างๆของผู้อื่นบ้าง แต่อย่าได้ใช้คำเยินยอ ในการชมเชยเป็นอันขาด **หากจงใช้ คำยกย่องสรรเสริญด้วย**

ความจริงใจและสุจริต คำพูดของท่านจะฝังอยู่ในความทรงจำและเป็นสมบัติ อันล้ำค่าแก่อีกฝ่ายหนึ่ง นานเท่าที่นานจนตลอดชีวิต จะดำรงอยู่ให้เขาระลึกถึงมันเสมอเป็นเวลาหลายปี แม้ว่าท่านเองอาจจะลืมเสีย ลินแล้ว

บทที่ 3 จงปลุกความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งให้เกิดความต้องการอย่างแรงกล้า

- การชักจูงความประพฤติของมนุษย์ สิ่งแรก จงปลุกความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งให้เกิดความต้องการอย่างแรงกล้า ผู้ที่สามารถทำได้เช่นนี้ โลกทั้งโลกอยู่ข้างเขา ผู้ที่ทำได้ จะเดินไปตามหนทางอันอ้างว้าง เปล่าเปลี่ยว

- วันพรุ่งนี้ ท่านอาจต้องการให้ใครสักคนหนึ่งทำการบางอย่าง ก่อนท่านจะกล่าวคำพูดออกมา ท่าน จงหยุด ถามตนเอง "ฉันจะปฏิบัติอย่างไรจึงจะทำให้เขาต้องการทำตามที่ฉันชักจูง?" คำถามนี้จะช่วยให้ เรายังคิดแทนการผลิผลามไปพูดกับใครๆ ถึงความต้องการของเรา โดยปราศจากผล

- "ถ้ามีเคล็ดลับอย่างใดอย่างหนึ่งส่งเสริมให้ไปสู่ความสำเร็จ **เคล็ดลับอันนั้นก็คือความสามารถ เข้าใจในแง่คิดเห็น ของอีกฝ่ายหนึ่ง** และความสามารถมองสิ่งต่างๆ ในมุมมองเขาได้ดีเท่าๆกับมุมมอง ของตนเอง"

ตอนที่ 2 วิธีปฏิบัติ 6 ประการ เพื่อทำให้ผู้อื่นชอบท่าน

บทที่ 1 จงปฏิบัติตามนี้ แล้วจะมีผู้ต้อนรับท่านทบทนทุกแห่ง

- การผูกมิตรกับผู้อื่นจะสำเร็จเรียบร้อยภายในเวลา 2 เดือน ด้วยการเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อเขาผู้นั้น ซึ่งจะได้ผลยิ่งกว่าการผูกมิตรซึ่งใช้ เวลาถึง 2 ปี แต่ด้วยความพยายามให้เขาผู้นั้นเอาใจใส่ต่อเรา

- บุคคลใดที่ละเว้นการเอาใจใส่ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ไม่เพียงแต่เขาจะดำรงชีวิตอยู่โดยปราศจาก ความราบรื่น หากเขาจะเป็นมนุษย์ที่มี อัตรายอย่างใหญ่หลวงแก่ผู้อื่นด้วย มนุษย์เหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ ห่างไกลจากความก้าวหน้า และความรุ่งเรืองในประการทั้งปวง

- ฉะนั้น จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น ขอเน้น **จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น** ถ้าท่านต้องการ ให้ผู้อื่นชอบท่าน

บทที่ 2 วิธีง่ายๆ ที่จะทำให้ผู้อื่นติดเนื้อต้องใจเมื่อแรกพบ

- ท่านไม่มีความรู้สึกที่จะยิ้มเลยหรือ? เมื่อเช่นนั้นจะทำอย่างไรดี? มีอยู่ 2 ประการ ประการแรกจงบังคับ ตัวท่านให้ยิ้ม

จนได้ ถ้าท่านอยู่ คนเดียว จงบังคับตัวของท่านให้ผิวปาก หรือทำเสียงที่มักเป็นทำนองเพลง หรือร้อง เพลง ท่านจงทำกิริยา

ท่าทางเหมือนหนึ่งท่านกำลังมีความสุข และในที่สุด จะโน้มความรู้สึกของท่านให้มีความสุขจริงๆ

- ความสุขมิได้อยู่ที่สิ่งแวดล้อมภายนอก แต่อยู่ที่สิ่งแวดล้อมภายในต่างหาก

- ไม่ใช่เพราะสิ่งที่ท่านมี หรือท่านอยู่ในฐานะใด หรือท่านอยู่ที่ไหน หรือท่านกำลังกระทำสิ่งใดที่ช่วยให้ ท่านมีความสุข หรือปราศจาก ความสุข **มันอยู่ที่ท่านคิดถึงสิ่งเหล่านั้นต่างหาก** คนส่วนมากมี ความสุขมากน้อยเพียงใด แล้วแต่จะทำใจให้รู้สึกเช่นนั้น

- "ท่านจะไม่ยอมเสียเวลาแม้แต่นาทีเดียวคิดถึงศัตรูของท่าน จงพยายามตั้งใจให้แน่วแน่ มันคงในสิ่งที่ ท่านปรารถนาจะ

กระทำ ครั้นแล้ว โดยปราศจากการลังเลเห็นเห ท่านจงมุ่งตรงไปสู่จุดหมายนั้น จงทำใจของท่านให้จด จ่ออยู่เสมอว่า ความปรารถนาของท่านเพื่อกระทำสิ่งใดๆ จะประสบผลอันงามเลิศ แล้วท่านจะพบว่าขณะ วันและเวลาล่วงไป โอกาสจะเปิด ให้ท่านประสบความสำเร็จตามความปรารถนาโดยไม่รู้ตัว"

- จงสร้างมโนภาพของท่าน ถึงบุคคลที่มีสมรรถภาพสูง เข้มแข็งเอาการเอางาน ซึ่งท่านประสงค์จะเป็น เช่นนั้นบ้าง และจากความนึกคิด ทุกๆชั่วโมงอันนี้เอง สามารถเปลี่ยนแปลงท่านให้เป็นบุคคลที่มีความเด่น เป็นพิเศษ..... **ความคิด เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุด** จงดำรง รักษาจิตใจ แน่วจิตไว้ให้อยู่ในท่าที่

ถูกต้องดีงาม ท่าที่แห่งความกล้าหาญบึกบึน แห่งความเป็นคนเปิดเผยตรงไปตรงมา และร่าเริง แจ่มใส ความคิดอันถูกต้องดีงามจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ ความสำเร็จสมดังปรารถนามาจากความตั้งใจ จริง **เราจะเป็นอย่างไร แล้วแต่ใจเราคิด**

- มีภาษิตของจีนกล่าวไว้ว่า คนที่ใบหน้าไม่ยิ้ม อย่าเปิดร้านค้าขาย

ฉะนั้น วิธีง่ายๆ ที่ทำให้ผู้อื่นติดใจเมื่อแรกพบ ก็คือ **"ยิ้ม"**

บทที่ 3 ถ้าท่านไม่ทำตามนี้ ท่านจะบ่ยหน้าไปพบความยุ่งยาก

- การให้เกียรติโดยการตั้งชื่อ
- พยายามจดจำชื่อบุคคลที่เราพบปะให้ได้มากที่สุด
- จงจำไว้ว่า ชื่อของบุคคลใดก็ตาม สำหรับบุคคลนั้น เป็น **สำเนียงหวานที่สุด และสำคัญที่สุด** ในภาษามนุษย์

บทที่ 4 หนทางง่ายๆที่จะเป็นนักสนทนาที่ดี

- ฟังอย่างตั้งใจ ออกตั้งใจ สนใจอย่างแท้จริง ไม่มีสิ่งใดอีกแล้วที่จะเป็นการแสดงความเคารพยิ่งไปกว่านี้
 - มีบุคคลอยู่เป็นอันมาก ประสบความสำเร็จที่จะเป็นผู้ได้รับความนิยมนั้น เนื่องจากไม่ฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ
 - ความสามารถเป็นนักฟังที่ดีของมนุษย์เป็นสิ่งหายาก เกือบจะยิ่งกว่านิสัยดีอื่นๆทั้งหลาย
 - จงตั้งคำถามในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งจะตอบด้วยความยินดี สนับสนุนให้ผู้อื่นสนทนาถึงเรื่องของเขา และความสำเร็จของเขา
 - โปรดจำไว้เสมอว่า บุคคลที่ท่านสนทนาด้วย เป็นผู้สนใจตัวของเขาเอง ความต้องการของเขา และปัญหาของเขา ยิ่งกว่าจะสนใจในตัวท่าน และปัญหาของท่านตั้งร้อยเท่า
- จงเป็นนักฟังที่ดี จงสนับสนุนให้อีกฝ่ายหนึ่งคุยถึงเรื่องของเขา**

บทที่ 5 วิธีทำให้ผู้อื่นสนใจ

- ค้นหาความจริงว่าเขาสนใจในสิ่งใด และเขามีความสุขในการสนทนาถึงสิ่งใด
- สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ**

บทที่ 6 วิธีทำให้ผู้อื่นชอบท่านในทันที

- จงทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ
 - จงปฏิบัติต่อผู้อื่น เช่นเดียวกับที่ท่านต้องการจะให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อท่าน
 - คำพูดสั้นๆ เช่น "เสียใจมากที่ต้องรบกวน", "โปรด", "กรุณา", "ขอบคุณ" ความสุภาพอ่อนโยนเพียงเล็กน้อยจะช่วยผ่อนคลายอีกฝ่ายหนึ่งให้หายจากความเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียจากงานประจำวัน
- จงทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ และ จงทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ**

ตอนที่ 3 วิธีปฏิบัติ 12 ประการ เพื่อจงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดของท่าน

บทที่ 1 ท่านไม่สามารถชนะการโต้แย้ง

- มีอยู่หนทางเดียวเท่านั้นที่จะบันดาลให้การโต้แย้งเป็นสิ่งดีที่สุดในทันที นั่นก็คือ หลบหลีกมันเสีย **จงหลบหลีกการโต้แย้ง เช่นเดียวกับที่ท่านหลบหลีกงูพิษ**
- 9 ใน 10 ครั้งของการโต้แย้ง จะจบลงด้วยต่างฝ่ายต่างเชื่อมั่นยิ่งขึ้นไปกว่าเก่าว่า ตนเป็นฝ่ายถูกเต็มที่
- "คนที่จำใจต้องเชื่อ ในสิ่งที่เขาไม่เชื่อ ความคิดเห็นของเขาจะไม่เปลี่ยนแปลง"
- เบนจามิน แฟรงคลิน กล่าวไว้ว่า "ถ้าท่านโต้แย้ง พูดให้เจ็บใจ และ เลียด ท่านอาจประสบชัยชนะในบางครั้ง แต่เป็นชัยชนะที่ว่างเปล่า ทั้งนี้ก็เพราะท่านไม่สามารถได้รับไมตรีจิตจากอีกฝ่ายหนึ่ง" ดังนั้นขอให้ท่านพิจารณาด้วยตนเองว่า ท่านต้องการชัยชนะในการโต้แย้ง หรือต้องการไมตรีจิตจากอีกฝ่ายหนึ่ง? น้อยนักที่จะได้รับทั้งสองอย่าง
- **"เป็นสิ่งสุดวิสัย ที่จะเอาชนะคนโง่เขลา เมื่อบัญญา ด้วยการโต้แย้ง"**
- พระพุทธเจ้าตรัส "เวร (ความเกลียด ความพยาบาท) ย่อมไม่ระงับด้วยเวร แต่ระงับด้วยความรัก" และท่านเองเดียวกัน ความไม่เข้าใจต่อกัน ย่อมจะไม่ระงับด้วยการโต้แย้ง แต่ด้วยความรู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว ความสุขุมรอบคอบ ความประนีประนอม และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นแง่คิดของอีกฝ่ายหนึ่งได้
- ลินคอล์น กล่าว "บุคคลใดมีเจตนาที่จะได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อตัวเขาเอง เขาจะไม่ใช้เวลาให้หมดไปโดยการโต้เถียงเป็นอันขาด การโต้เถียงจะเป็นผลให้เกิดโทสะ และทำลายอำนาจบังคับตนเอง และจงดมจ่านต่อการ

โต้เถียงในเรื่องใหญ่ ซึ่งผลที่ท่านจะได้รับ ไม่มีอะไรมากไปกว่าการอวดตนว่าท่านไม่แพ้ใคร และจงยอมจำนนต่อการโต้เถียงในเรื่องเล็ก แม้ท่านมีสิทธิ์ที่จะกระทำอย่างเต็มที่ จงให้ทางแก่หมาแทนที่ท่านจะต่อสู้กับมัน เพื่อรักษาสิทธิ์ของท่านจนท่านถูกมันกัดเอา แม้ท่านจะฆ่าหมาตัวนั้นเสีย แต่ท่านก็ยังคงมีแผลถูกกัดอยู่นั่นเอง

- ฉะนั้น กฎข้อที่ 1 มีดังนี้

วิธีระงับการโต้แย้ง หรือโต้เถียง ที่ดีที่สุดก็คือ จงหลีกเลี่ยงเสีย

บทที่ 2 หนทางอันแน่นอนที่จะสร้างศัตรู และวิธีหลีกเลี่ยง

- ท่านจะกล่าวหาผู้อื่นว่าทำผิด ด้วยสายตา ด้วยสำเนียง หรือด้วยอากัปกิริยาใดก็ตาม ย่อมมีความหมายท่านเองเดียวกับ ท่านลั่นวาจาออกไป

- การกล่าวหาของท่านเปรียบเสมือนท่านชกกรวมเข้าที่สติปัญญาของเขา ดลยพิณของเขา ความภาคภูมิใจของเขา และความเคารพตนเองของเขา ผลก็คือ จะทำให้เขาผู้นั้นต้องการจะตอบโต้บ้าง

- อย่าเริ่มคำพูดด้วยประโยค "ผมจะพิสูจน์ให้คุณเห็นเหตุผลอย่างนั้นอย่างนี้" เป็นวาจาที่ไม่สมควรเลย เป็นวาจาที่สื่อ ความหมายว่า "ผมวิเศษกว่าคุณ"

- ถ้าท่านต้องการจะพิสูจน์ให้เห็นข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใดก็ตาม จงอย่าให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ตัวเป็นอันขาด จงกระทำอย่าง

มีชั้นเชิง อย่างมีไหวพริบ โดยไม่มีใครรู้สึกว่าคุณได้กระทำลงไป "มนุษย์จะต้องสอนเหมือนกับท่านมิได้สอน และ สิ่งใดที่เขา

ไม่รู้ จงเสนอแก่เขา เหมือนหนึ่งเขาลืมไป"

- Lord Chesterfield รัฐบุรุษ-นักปราชญ์อังกฤษ ค.ศ.1694-1737 สอนลูกชายว่า "เจ้าจงเป็นผู้ฉลาดกว่าผู้อื่น ถ้าเจ้า สามารถเป็นเช่นนั้นได้ **แต่อย่าได้บอกให้เขารู้ว่าเจ้าฉลาดกว่าเขา**"

- คำพูดเช่น "ผมอาจจะผิดไปก็ได้" "ผมมักจะผิดเสมอ" "เรามาพิจารณาข้อเท็จจริงกันดีกว่า" เป็นคำพูดซึ่งมีอำนาจวิเศษอย่างแท้จริงใน อันที่จะทำความพอใจให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง

- ด้วยการยอมรับว่าท่านอาจจะเป็นผู้ผิด ท่านจะไม่มีเรื่องกับใครเป็นอันขาด เพราะการพูดเช่นนี้จะยุติการถกเถียงลงอย่าง

สิ้นเชิง และ "จงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความยุติธรรม และใจกว้างเหมือนท่าน"

- จากหนังสือ "การสร้างจิตใจ" ของ ศ.เยมส์ อาร์วี ธรบิ้นสัน :-

"ในบางครั้งเราจะพบว่า เราเปลี่ยนใจของเราอย่างง่ายดาย โดยไม่ต้องมีเรื่องขัดใจ หรือเกิดความสะเทือนใจอันรุนแรง

ใดๆ แต่ถ้ามีใคร มาบอกให้เราผิด เราจะรู้สึกฉิวในคำกล่าวนั้น และใจของเราจะเกิดอาการกระด้างกระเดื่องขึ้นมา เราต่างเป็นคนที่ไม่วางใจใส่เลยว่า ความเชื่อถือของเราอยู่ในลักษณะใดบ้าง แต่ถ้าหากมีใครมาชมเชยหน้าใจเรา เราจะเกิดความเชื่อในสิ่งที่เราเชื่ออย่างแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ไม่ใช่ ความคิดของเราหรอกที่เราหวงแหนนัก แต่**เราหวงแหน ความนับถือตนเอง** โดยจะไม่ยอมให้ถูกข่มขู่ต่างหาก"

- เมื่อเราทำผิด เราอาจจะยอมรับผิดกับตัวของเราเอง ถ้าผู้อื่นรู้จักปฏิบัติต่อเราด้วยวิธีอันละมุนละไม และถูกกาลเทศะ เราอาจจะยอมรับผิด กับผู้นั้นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาโดยปราศจากความสะทกสะท้าน แต่เราจะไม่ยอมรับผิดเป็นอันขาด ถ้ามีใครมาบังคับขู่เข็ญให้เราพูด ความจริง

- ละเว้นการคิดค้นโต้แย้งให้ผู้อื่นได้รับความสะเทือนใจ หรือกล่าวยืนยันอย่างหนึ่งอย่างใดว่าข้าพเจ้าถูก และข้าพเจ้า จะไม่ยอมใช้คำพูด ใดๆ ที่บ่งไปโดยชัดแจ้งว่าข้าพเจ้ามีความคิดเห็นอย่างแน่นแฟ้นมั่นคง เป็นต้นว่า "แน่ทีเดียว", "ไม่มีอะไรที่ควรสงสัย" ฯลฯ ข้าพเจ้าใช้คำพูด แทนว่า "ฉันนึกว่า"

, "ฉันเข้าใจว่า" หรือ "ฉันคิดว่า" จะเป็นอย่างนั้นอย่างนี้

หรือ "เท่าที่ปรากฏเวลานี้ดูเหมือน" เบนจามิน แฟรงคลิน นัก การทูตชั้นยอดของสหรัฐฯ กล่าวไว้ว่า **"เมื่ออีกฝ่ายหนึ่ง ยืนยันบางประการ ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าเขาผิด ข้าพเจ้าไม่ยอมถือเป็นของสนุกที่จะขัดคอเขาทันที หรือแสดง กิริยาอย่างหนึ่งอย่างใดไปในทางเยาะเย้ยความเข้าใจของเขา"**

- การถ่อมตนในการแสดงความคิดเห็น ช่วยให้คู่สนทนายอมรับความคิดเห็นของเราอย่างยิ่งขึ้น และมีการโต้เถียงน้อยลง ถ้าเราผิดก็จะมี รู้สึกอับอายขายหน้ามากมาย เมื่อเราถูก เราจะสามารถจูงใจอีกฝ่ายหนึ่งให้ยอมแพ้อย่างง่ายดาย และมีความคิดเห็นคล้อยตามเรา

- พระเยซูพูด "จงคล้อยตามปรีภักษ์ของท่านโดยเร็ว" หรืออีกนัยหนึ่งคือ อย่าโต้แย้งลูกค้าของท่าน ภรรยาของท่าน หรือปรีภักษ์ของท่านอย่าบอกว่าเขาผิด อย่ายั่วให้เขาเกิดโทสะ แต่จงใช้ชั้นเชิงบ้างสักเล็กน้อย

- **จงมี "ชั้นเชิง"** อย่าช่วยให้เราได้ชัยชนะ

ดังนั้น ถ้าท่านต้องการจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดของท่าน กฎข้อที่ 2 มีดังนี้

"จงเคารพความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง อย่างบอกผู้ใดว่าเขาผิดเป็นอันขาด"

บทที่ 3 ถ้าท่านผิด จงสารภาพ

- ถ้าเรารู้ตัวว่าเราทำผิด จะไม่ดีกว่าหรือที่เราจะกล่าวถึงความผิดของเราก่อนอีกฝ่ายหนึ่งจะแถมปาก? "การตำหนิตัวคนเดียวเอง ย่อมจะน่าฟังกว่าให้คนแปลกหน้า หรือคนอื่นมาตำหนิตัวคนเดียวเรา"

- ท่านจงปรักปรำลงโทษตัวของท่านในประการต่างๆ ถ้าหากท่านรู้ตัวว่าอีกฝ่ายหนึ่งคิด หรือต้องการจะพูด หรือตั้งใจจะพูดอย่างไร และ ท่านจงพูดก่อนอีกฝ่ายหนึ่งมีโอกาสแถมปาก ซึ่งเป็นการลดความโมโหโทโสของเขาให้สงบลงได้ จากการกระทำเช่นนี้ ท่านมีโอกาสอัน งดงามที่จะจงใจให้เขาเป็นคนใจกว้าง เปลี่ยนท่าทีโหดร้ายไปในทางให้อภัย และจะเห็นความผิด ของท่านเป็นสิ่งที่เล็กน้อย

- **คนโง่งมักจะแก้ตัวเมื่อได้กระทำผิด** และคนโง่งส่วนมากปฏิบัติเช่นนี้ แต่ด้วยการสารภาพผิดอย่างน่าชื่นตาบาน ไม่เพียงจะทำให้คนเรา กลายเป็นผู้อยู่เหนือกว่าฝูงสัตว์ หากจะทำให้มีใจสูงขึ้นด้วย

- เมื่อเราเป็นฝ่ายถูก เราจงชักจูงอีกฝ่ายหนึ่งให้มาสู่แนวทางแห่งความคิดของเราอย่างสุภาพและนุ่มนวล และเมื่อเราเป็นฝ่ายผิด **ถ้าเรามีใจ เทียงตรง เราจะพบความจริงว่าเราเป็นฝ่ายผิดบ่อยๆ** เราจงยอมรับผิดโดยเร็ว และด้วยความร้อนรนกระวนกระวาย วิธีรับผิดนี้ไม่เพียงแต่จะนำ ผลอันน่าพิศวงมาให้เท่านั้น หากท่านจะเชื่อหรือไม่ก็ตาม โดยการใช่วิธีเดียวกันนี้ จะทำให้เราเกิดอารมณ์สนุกยิ่งกว่าพยายามแก้ตัว

- สุภาชิตเก่า "ด้วยการต่อสู้ ท่านจะมีได้รับผลเป็นที่พอใจ แต่ด้วยการยอมจำนน ท่านจะได้รับมากกว่าที่ท่านหวัง ดังนั้นกฎข้อที่ 3 :-

ถ้าท่านผิด จงรับผิดโดยอย่าได้รอช้า และ รับด้วยเสียงหนักแน่น

บทที่ 4 หนทางอันเลิศที่จะเข้าถึงเหตุผลของผู้อื่น

- "ถ้าหากท่านถูกยั่วให้เกิดโทสะ และท่านพูดใส่หน้าอย่างไม่อั้นต่อผู้ยั่วโทสะท่านสักประโยคสองประโยค ท่านจะสบายใจที่ได้ระบาย ความเดือดดาลของท่าน แล้วอีกฝ่ายหนึ่งเล่า? เขามีส่วนร่วมสบายใจเหมือนท่านหรือเปล่า การเอะอะโพงผางของท่าน กิริยาท่าทีตั้งท่าเป็น ศัตรูของท่าน ท่านคิดว่าเป็นของง่ายที่จะชักนำให้เขามีความเห็นสอดคล้องกับท่านกระนั้นหรือ?"

- วูดโรว์ วิลสัน กล่าว "ถ้าท่านมาหาข้าพเจ้าด้วยการกำหมัด ข้าพเจ้าขอรับรองว่า หมัดของข้าพเจ้าจะกำแน่นยิ่งไปกว่าของท่าน แต่ถ้าท่าน มาหาข้าพเจ้าและพูดว่า "เรามาตั้งลงปรึกษาหารือกันดีกว่า และถ้าหากว่าความคิดเห็นของเราขัดแย้งกัน เรามาทำความเข้าใจกันว่าเหตุใดเรา จึงมีความเห็นไม่ตรงกัน และอะไรเป็นแง่ในปัญหานั้น" เราจะพบความจริงว่าเรา กลายเป็นกันเอง และความเห็นขัดแย้งกันในแง่ต่างๆ จะมี อยู่บ้างก็เพียงเล็กน้อย ในเมื่อแง่ที่มีความเห็นสอดคล้องกันมีอยู่มาก และถ้าเราเป็นคนที่รู้จักมีน้ำอดน้ำทน พูดอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และมีเจตนาที่จะสมัครสมานซึ่งกันและกัน เราจะผ่อนสั้น ผ่อนยาวเข้าหากัน"

- ถ้าบุคคลใดมีใจไปตรวจดูอยู่ด้วยความขุ่นแค้นและโกรธเคืองท่าน ท่านจะไม่สามารถจงใจเขาให้คล้อยตามแนวความคิด ของท่านเป็นอันขาด แม้จะใช้หลักตรรกวิทยาที่มีอยู่ทั้งหมดในโลก พ่อแม่ที่ขบถด่า และนายหรือสามีที่ขบถใช้อำนาจ หรือภรรยาที่ขบถจู้จี้ ควรจะรู้ความจริงว่า จากการปฏิบัติดังกล่าว จะไม่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนใจ ท่านและข้าพเจ้าสามารถบังคับบีบบังคับให้บุคคลใดมีความคิดเห็นสอดคล้องกับเราได้ ถ้าเราใช้วิธีสุภาพอ่อนโยนอย่างกันเอง เราจะสามารถ จูงใจเขาเหล่านั้นให้คล้อยตามแนวความคิดของเราได้

- ลินคอล์น กล่าว "**น้ำผึ้งเพียงหยดเดียว จับแมลงวันได้มากกว่าน้ำบระเพ็ด 1 แกลลอน**" เพราะฉะนั้น ถ้าท่านต้องการจูงใจผู้อื่นให้เห็น ดีเห็นชอบในวัตถุประสงค์ของท่าน สิ่งแรกที่สุดที่ท่านจะต้องปฏิบัติก็คือ ทำให้เขาเชื่อถือว่าคุณเป็นมิตรสุจริตของเขา ด้วยเหตุนี้เองถ้าท่านจะใช้น้ำผึ้งสักหยดหนึ่งเหยาะลงในหัวใจของอีกฝ่ายหนึ่งให้ชื่นฉ่ำ ซึ่งท่านจะพูดอะไรแก่เขาก็ตาม จะเป็นทางอันล้ำเลิศที่จะดึง เหตุผลของเขาให้หันมาสอดคล้องกับของท่าน

- ติดต่อฉันมิตร เห็นอกเห็นใจ และ ขอร้องในอาการยกย่อง

- ความสุภาพอ่อนโยน และไมตรีจิต จะต้องมีอิทธิฤทธิ์มากกว่าความฉุนเฉียวเกรี้ยวกราด และการใช้กำลังบังคับเสมอ

สรุป เมื่อท่านต้องการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดของท่าน กฎข้อที่ 4 :-

จงเริ่มต้นด้วยมิตรไมตรี

บทที่ 5 เคล็ดลับของไซเคเรตีส

- ในการสนทนากับผู้อื่น อย่าได้เริ่มต้นพูดในเรื่องที่ท่านไม่เห็นพ้องด้วย แต่จงเริ่มต้นด้วยการเน้นคำพูดให้หนักแน่น และเน้นคำพูดนี้ อยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่ท่านเห็นพ้องด้วย

- จงทำให้อีกฝ่ายหนึ่งพูด "ใช่", "ใช่แล้ว", "ครับ", "ถูก", "ถูกแล้ว" เมื่อเริ่มต้นการสนทนา ถ้า

สามารถทำได้ จงอย่าให้อีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวคำปฏิเสธ "ไม่ใช่" , "เปล่า" เป็นอันขาด

- ยิ่งเราสามารถให้อีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวคำพูดรับค่าได้มากเท่าใดในการเปิดฉากการสนทนา ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จ จะชักจูงให้อีก ฝ่ายหนึ่งยอมตกลงใจตามจุดประสงค์ของเรามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

- ในการเปิดฉากสนทนา พวกเรามักจะคิดถึงแต่ความยิ่งใหญ่ของตนเอง ผลก็คือ ทำให้เกิดตั้งข้อเข่าหากันตั้งแต่แรกเริ่ม

- โขเครติสจะตั้งคำถามชนิดที่แม้ศัตรูของเขาก็ต้องรับค่า คำถามของเขาจะถูกอีกฝ่ายหนึ่งตอบว่า "ใช่" จนกระทั่งเขา ได้รับคำรับรองอย่าง เหลือเฟือ ครั้นแล้วในที่สุด เขาจะตั้งคำถามประโยคสำคัญ ซึ่งประวิเศษของเขาแทบไม่รู้สีกตัว ได้กล่าวรับรองท่วงท่าก่อนหน้านี้ไม่กินาทีตั้งใจที่ จะยื่นกรานปฏิเสธ

- สุภาษิตเก่าๆของจีน **"ผู้ก้าวอย่างละมุนละไม จะเดินได้ไกล"**

สรุปกฎข้อที่ 5 **จงให้อีกฝ่ายหนึ่ง ตอบรับคำว่า "ครับ", "ใช่", "ถูก" ฯลฯ ในทันทีเมื่อเริ่มสนทนา**

บทที่ 6 วิธีกำจัดความไม่สมหวัง

- ในบางครั้ง การปล่อยให้ผู้อื่นเป็นฝ่ายพูด จะนำประโยชน์อย่างล้ำค่ามาให้

- ผู้ประสบความสำเร็จเกือบทุกคน ชอบระลึกถึงการต่อสู้ดิ้นรนในอดีต (ใช้ในเทคนิคการพูด สนทนากับผู้ที่มีความสำเร็จในชีวิต)

- มีความจริงอยู่ว่า มิตรสหายทั้งหลายของเราพอใจที่จะคุยกับเราถึงเรื่องความสำเร็จต่างๆของเขา ยิ่งกว่าที่จะฟังเราไม่ถึงเรื่องของเรา

- "ถ้าท่านต้องการศัตรู จงเป็นคนเก่งกล้าสามารถเหนือกว่าเพื่อนของท่าน แต่ถ้าท่านต้องการมิตร จงให้เพื่อนของท่าน เก่งกล้าสามารถ เหนือไปกว่าท่าน" เพราะว่าเมื่อเพื่อนของเราเก่งกล้าสามารถเหนือกว่าเรา เขาจะเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ แต่ถ้าเราเก่งกล้าสามารถเหนือ กว่าเขา เขาจะเกิดความรู้สึกต่ำต้อย และก่อให้เกิดความอิจฉาริษยา

- ชาวเยอรมันมีสุภาษิตอยู่ประโยคหนึ่งว่า "ความปิติยินดีอย่างแท้จริงก็คือ ความปิติยินดีซึ่งเราได้รับจากเคราะห์กรรมของผู้อื่น" แน่อน เพื่อนบางคนของท่านอาจจะรู้สึกพอใจในเคราะห์กรรมของท่าน ยิ่งไปกว่าชัยชนะของท่านก็ได้

- เพราะฉะนั้น เราจง **"อย่าฟังขาน โอ้วอดในความสำเร็จของเรา"** แต่เรา **"จงถ่อมตน"** เอาไว้ถึงจะได้รับคามนิยม ชมชอบอย่างแท้จริงจากผู้อื่น

- เราควรถ่อมตัวของเรา ทั้งนี้ก็เพราะเมื่อสรุปแล้วท่านและข้าพเจ้าก็ไม่วิเศษวิโสกว่ากัน จากนั้นไปอีกหนึ่งศตวรรษ ท่านและ ข้าพเจ้าต่างจะ ไม่มีชีวิตอยู่ในโลกนี้ และจะไม่มีใครรู้จัก ชีวิตเป็นของสั้นจนเกินไป เพราะฉะนั้น อย่าปล่อยให้ชีวิตอันสั้น ของเราสร้างความรำคาญแก่ผู้อื่น ด้วยการคุยโอ้วอดถึงความสำเร็จซึ่ปะติ๋วของเรา เราจงส่งเสริมให้ผู้อื่นคุยเสียบ้างเถิด โปรดคิดดูให้ดี ท่านมิได้มีอะไรวิเศษมากมายที่จะคุย โอ้วอดโดยไม่รู้จักจบรู้จักสิ้นเสียที ดังนั้น กฎข้อที่ 6

จงปล่อยให้ผู้อื่นเป็นผู้พูดเป็นส่วนมาก

บทที่ 7 วิธีที่จะได้รับความร่วมมือ

- ท่านรู้สึกเลื่อมใสในความคิดที่ท่านค้นพบด้วยตนเองยิ่งไปกว่าความคิดซึ่งผู้อื่นค้นพบ และใส่จานเงินยื่นส่งให้ท่านหรือเปล่า? ถ้าเช่นนั้นจริง เป็นของแน่เหลือเกินที่ท่านจะต้องพยายามผลักดันความคิดของท่านให้คนอื่นรับไว้ ไซ้ไหม? มันจะไม่ใช่เป็นการฉลาดกว่าหรือ? ถ้าเพียงแต่หาหรือความคิดของท่านกับอีกฝ่ายหนึ่ง และให้อีกฝ่ายหนึ่งใคร่ครวญดูเพื่อการตัดสินใจของเขาเอง

- "การปรึกษาหารือ" กับเขาถึงความปรารถนาของเขา จึงเป็นสิ่งที่ถูกใจเขาที่สุด

- **การปรึกษาหารือกับผู้อื่น และเคารพต่อคำแนะนำนั้น จะได้รับผลอันงดงาม**

- เมื่อ 25 ศตวรรษมาแล้ว เล่าจื๊อ นักปราชญ์จีนได้กล่าววาทะบางอย่างซึ่งควรจะนำมาปฏิบัติในปัจจุบัน : "เหตุที่แม่น้ำลำคลอง และทะเลทั้งหลายสามารถจะต้อนรับสายน้ำหลายร้อยสายจากภูเขาได้เนื่องจากแม่น้ำลำคลองและทะเลเหล่านั้นอยู่ต่ำกว่าสายน้ำ

จากภูเขา เพราะฉะนั้น แม่น้ำลำคลองและทะเลจึงเก่งเหนือไปกว่าสายน้ำจากภูเขา โดยที่สามารถรับ

กระแสน้ำทั้งหมดไว้ได้ ผู้ที่เฉลียวฉลาด ถ้าปรารถนาจะอยู่เหนือ ผู้อื่น ต้องถ่อมตนให้อยู่ต่ำกว่าผู้อื่น ถ้าปรารถนาจะอยู่หน้าผู้อื่น จะต้องถ่อมตนให้

อยู่หลังผู้อื่น แต่เขาจะไม่หยิ่งผยอง และถือว่าตนเป็น ผู้ยิ่งใหญ่ แม้ว่าเขาจะมีบุญวาสนานำหน้าผู้อื่น เขาจะไม่อวดเด่นให้

บาดใจผู้อื่น

ฉะนั้น กฎข้อที่ 7 **จงให้อีกฝ่ายหนึ่ง เกิดความรู้สึกว่าความคิดเป็นของเขา**

บทที่ 8 สตรซึ่งจะบันดาลผลมหัศจรรย์แก่ท่าน

- อย่าลืมว่าบุคคลใดก็ตาม อาจจะทำผิดอย่างไม่มีทางแก้ตัว แต่บุคคลนั้นจะคิดว่าเขาไม่ผิดเลย ท่านจงอย่าปรักปรำลงโทษเขานั้น เพราะการกระทำเช่นนั้น คนโง่ทุกคนยอมทำได้ ท่านจงพยายามเข้าใจเขาให้ถี่ถ้วน

ถ่องแท้ เพราะการพยายามเข้าใจการกระทำของผู้ผิด คนฉลาด คนมี น้ำอดน้ำทน และคนที่มีความสมบัติเป็นพิเศษเท่านั้น จึงจะสามารถปฏิบัติได้

- จงพยายามอย่างสุดใจที่จะสมมุติตัวท่านเป็นตัวของเขา
- ถ้าหากท่านจะบอกตนเองว่า "ถ้าฉันอยู่ในฐานะเดียวกับเขา ฉันจะรู้สึกอย่างไร และจะปฏิบัติอย่างไร?" ท่านจะไม่เสียเวลาและเกิดโมโห ในการที่จะต้องไปเอาใจใส่แก่สาเหตุต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลอันไม่พึงพอใจ และท่านจะสามารถเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ มากยิ่งขึ้น

- พรุ่งนี้ ก่อนท่านจะบอกใครสักคนว่าเขาทำในสิ่งที่ผิดๆ ไม่ดีกว่าหรือถ้าท่านจะนั่งหลับตา และพยายามคำนึงถึงแง่คิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง เสียก่อน ท่านจงตั้งคำถามแก่ตนเองว่า "ทำไม? เขาจึงต้องการทำเช่นนั้น" จริ่งอยู่การปฏิบัตินี้อาจเปลืองเวลาบ้าง แต่จะเป็นการผูกมิตรและ นำผลอันงดงามกว่ากันมาให้ และเป็นการหลีกเลี่ยง ไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่ง และทะเลาะเบาะแว้งกัน

- เพราะฉะนั้น ถ้าท่านต้องการเปลี่ยนใจผู้อื่น โดยไม่ให้เกิดความรู้สึกบาดหมาง หรือก่อให้เกิดความขุ่นเคือง

กฎข้อที่ 8 มีดังนี้ **จงพยายามอย่างสุดใจที่จะมองสิ่งต่างๆ ในแง่คิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง**

บทที่ 9 สิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ

- คาถาศักดิ์สิทธิ์ที่สามารถหยุดการโต้เถียง ทำลายความรู้สึกโกรธเคือง สร้างมิตรไมตรี และทำให้อีกฝ่ายหนึ่งฟังอย่างตั้งอกตั้งใจ "ผมมีได้ โทษคุณเลยแม้แต่น้อยที่คุณรู้สึกเช่นนี้ ถ้าผมเป็นคน แน่นนอนเหลือเกิน ผมจะต้องรู้สึกเหมือนอย่างคุณ เช่นเดียวกัน" คำพูดเช่นนี้แม้แต่คนพาลก็เผลออย่างร้ายกาจที่สุดก็จะเอือมเอียนลง

- ท่านอยู่ในฐานะใดก็ตาม ควรถือว่า มิได้เป็นเกียรติอันใหญ่โตเลย และจำไว้ว่า คนที่ท่านติดต่อกับ แม้จะเป็นคนชั่วดั่งหงิด ฉุนเฉียว พุด ดันทุรัง และปราศจากเหตุผล เขามีได้เป็นดั่งข้าสารเลวมากมายนัก ที่ต้องอยู่ในฐานะนั้น จงรู้สึกสลดใจต่อ มนุษย์ที่น่าสมเพชคนนั้น จง สงสารเขา เห็นใจเขา

- "3 ใน 4 ของบุคคลที่ท่านพบปะ ล้วนแต่หิวกระหายที่จะได้รับความเห็นอกเห็นใจ จงให้มันแก่เขา แล้วเขาจะรักท่าน"

- ความเห็นอกเห็นใจ เป็นยาวิเศษที่จะบำบัดความเศร้าใจ

ฉะนั้น กฎข้อที่ 9 **จงเห็นอกเห็นใจต่อความรู้สึกนึกคิด และความปรารถนาของอีกฝ่าย**

หนึ่ง

บทที่ 10 มนุษย์ทุกคนชอบการขอร้อง

- เพื่อให้บุคคลใดก็ตามเปลี่ยนใจของเขา จงขอร้องให้เขาเกิดความรู้สึกว่า การปฏิบัตินั้นๆเป็นเจตนาดีงาม ยิ่งกว่าการปฏิบัติอีกอย่างหนึ่ง

- เมื่อเราไม่ต้องการให้ใครทำอะไรอย่างหนึ่ง จงขอร้องเขาด้วยการอ้างถึงเจตนาที่ดีงามกว่ากัน อ้างถึงสิ่งที่เป็นสิ่ง ที่รักและเคารพ

- "ถ้ามีใครคิดที่จะโกงท่าน" จงพูดให้เขาเกิดความรู้สึกว่า ท่านนับถือเขาในฐานะเขาเป็นคนสุจริต ซื่อตรง และยุติธรรม

ฉะนั้น กฎข้อที่ 10 **จงขอร้องด้วยการพูดให้รู้สึกว่าเป็นเจตนาอันดีงามกว่ากัน**

บทที่ 11 ภาพยนตร์ปฏิบัติเช่นนี้ วิทฤษฎีปฏิบัติเช่นนี้ ทำไมท่านจึงไม่ปฏิบัติตามบ้าง?

- เวลาที่ต้องการเสนออะไรบางอย่าง เพียงแต่กล่าวความจริงอย่างเดียวยังไม่พอ การกล่าวความจริงต้องประกอบด้วย พูดให้ซาบซึ้ง เขย่า ความสนใจ และเกิดความรู้สึกเร้าใจ ทั้งนี้ต้องอาศัยศิลปะแห่งการเชิญชวนอยู่มาก ภาพยนตร์ วิทฤษฎี ปฏิบัติ

เช่นนี้ ถ้าต้องการให้มีผู้เอาใจใส่ ข้อเสนอของท่าน ท่านก็ต้องปฏิบัติเช่นนี้

ฉะนั้น กฎข้อที่ 11 **จงแสดงความคิดเห็นของท่านให้เป็นที่เร้าใจ**

บทที่ 12 เมื่อทำอย่างไร ก็ไม่ได้ผล ลองใช้วิธีนี้ดูบ้าง

- วิธีที่จะผลิตงานได้มากๆ ก็คือ การ "กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันกัน" แต่ไม่ได้หมายถึงการแข่งขันอันโสมมและต้องทุ่มเทเงินทอง แต่หมายถึงกระตุ้นให้เกิดความปรารถนาที่จะเป็นคนเก่งกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง

- ความปรารถนาที่จะเก่งกว่า! การแข่งขัน! เป็นวิธีเดียวที่จะบันดาลผลอันแน่นอนในการหมุนให้

มนุษย์เกิดความมานะ

- "การให้เงินเดือนอย่างเดียว ไม่สามารถจะได้คนดีไว้ใช้ ต้องให้มีการแข่งขัน"
- นั่นคือ สิ่งที่ได้รับความสำเร็จทุกคนชอบ : การแข่งขัน การแข่งขันเป็นการเปิดโอกาสให้เขาแสดงความสามารถของเขา เปิดโอกาสให้ เขาพิสูจน์คุณค่าตัวของเขา เพื่อไปสู่จุดหมายแห่งการเป็นคนเก่ง และชัยชนะ

ถ้าท่านต้องการจูงใจบุคคลอื่น บุคคลที่อาจท้อทลาย บุคคลที่มีสมรรถภาพ ให้คล้อยตาม แนวความคิดของท่าน

กฎข้อที่ 12 มีว่า

จงพูดท้าทาย

ตอนที่ 4 วิธีปฏิบัติ 9 ประการเพื่อเปลี่ยนแปลงผู้อื่น โดยไม่ให้ความรู้สึกบาดหมางขุ่นเคือง **บทที่ 1 ถ้าท่านต้องการคอยจับผิด นั่นคือวิธีที่จะปิดฉาก**

- การที่บุคคลใดก็ตาม ได้ยินในสิ่งที่ไม่รื่นหู หลังจากได้ฟังคำชมเชยในสิ่งที่ดีก่อน จะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถฟังได้ โดยไม่เกิดความรู้สึก ขุ่นเคืองแต่อย่างใด

จงเริ่มสนทนาด้วยคำพูดยกย่องสรรเสริญอย่างสุจริตใจ

บทที่ 2 วิธีวิพากษ์วิจารณ์โดยไม่ทำให้ผู้ใดเกลียด

- ตอนเที่ยงวันหนึ่ง ชาร์ลส์ ชะวอบ เดินผ่านโรงรถหลังโรงหนึ่งของเขา เขาได้มองเห็นคนงานกลุ่มหนึ่งกำลังสูบบุหรี่กัน เห็นหัวของ คนงานเหล่านั้นมีป้ายแขวนไว้ว่า "ห้ามสูบบุหรี่" ท่านคิดว่าชะวอบชี้ที่ป้ายนั้นและพูด "อ่านหนังสือเป็นไหม?" หรือเปล่า? มิได้ ชะวอบมิได้ เป็นคนเช่นนั้น เขาเดินไปหาคนเหล่านั้น ครักชิการ์ส่งให้คนละมวน และพูด "จะดีไม่น้อย ถ้าพวกคุณพากันไปสูบบุหรี่นี้กันข้างนอก" คนงานเหล่านี้ตระหนักดีว่าชะวอบรู้ว่าเขาได้พากันฝ่าฝืนกฎ เขาต่างพากันนึกชมเชยชะวอบไปตามๆ กัน ชะวอบมิได้พูดถึงความผิดนี้เลย มิหน้าซ้ำกลับกำนัลชิการ์แก่เขา "ทั้งนี้ทำให้เขาเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ ถ้าท่านมีนายอย่างนี้ ท่านจะอดรักเขาได้ไหม?"

จงอย่าเตือนผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมาว่าเขาผิด

บทที่ 3 จงพูดถึงความผิดของท่านก่อน

- ท่านจะไม่รู้สึกขุ่นเคืองอย่างใดเลยในการที่จะฟังใครคนหนึ่งตำหนิตัวตนท่าน ในเมื่อเขาผู้นั้นเริ่มพูดด้วยการยอมรับ อย่างอ่อนโยนว่า เขา, ในท่านเองเดียวกัน, ไม่สามารถหลีกเลี่ยงไปจากการกระทำผิดอย่างไม่มีที่ติเสียได้

ท่านจงพูดถึงความผิดของท่านก่อน แล้วจึงตำหนิตัวตนผู้อื่น

บทที่ 4 ไม่มีใครชอบรับคำสั่ง

- ควรให้โอกาสผู้ร่วมงานพิจารณางานด้วยตนเอง ให้ทำการศึกษาจากความผิดนานาประการเอาเอง

- เทคนิคช่วยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้รับความสะดวกในการแก้ไขความผิดพลาดของตน เทคนิคนี้เป็นการให้เกียรติ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ ผลก็คือ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะทำด้วยความปรารถนาร่วมมือ แทนที่จะเอาใจออกห่าง

จงขอความเห็น แทนการออกคำสั่งโดยตรง

บทที่ 5 จงกัหน้าอีกฝ่ายหนึ่ง

- กุหน้าของเขาไว้ ! มันเป็นสิ่งสำคัญ และสำคัญอย่างใหญ่หลวงทีเดียว ! พวกเราน้อยคนนักที่จะหยุดคิดถึงสิ่งนี้ ! "เรามักจะขี้อาย สวมเสื้อกั๊กมิดะปุแหลมคม ย่ำลงไปทีความรู้สึกของผู้อื่น" ด้วยการถือเอาแต่ใจของเราฝ่ายเดียว เช่น คอยจับผิด ชูตะคอก ดูว่าเด็ก หรือเสมียน พนักงานต่อหน้าผู้อื่นโดยปราศจากความยังคิดว่าเป็นการทำให้ปวดร้าวชอกช้ำ แก่เกียรติของเขาอย่างไรบ้าง ! ในเมื่อเพียงแต่สงบจิตสงบใจ ใช้ความคิดสักประเดี๋ยวหนึ่ง ใช้วาจาที่ประหยัดถ้อยคำเพียงไม่กี่คำ มีความเห็นใจในการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง จะไม่ก่อให้เกิดความปวดร้าว ขุ่นเคืองแต่อย่างใดเลย

- แม้แต่บุคคลใหญ่โตที่โลกรู้จักดี ยังไม่ยอมเสียเวลาที่จะกำหนดในชัยชนะของเขา จนไม่กัหน้าผู้แพ้ **จงกัหน้าอีกฝ่ายหนึ่ง**

บทที่ 6 วิธีกระตุ้นให้มนุษย์ก้าวไปสู่ความสำเร็จ

- ใช้การชมเชยแทนการตำว่า "เราจะชมเชย แม้แต่ในสิ่งที่ดีขึ้นเพียงเล็กน้อย" ในการปฏิบัติเช่นนี้ จะช่วยเป็นกำลังดันให้อีกฝ่ายหนึ่ง ก้าวหน้ายิ่งขึ้นเป็นลำดับ
- เมื่อพูดถึงเรื่องการเปลี่ยนแปลงผู้อื่น ถ้าท่านและข้าพเจ้าสนับสนุนกำลังใจบุคคลที่สัมพันธ์กับเรา ด้วยการให้เขาสำนึกในคุณค่าแห่ง ความสามารถซึ่งซ่อนอยู่ในกายของเขา เราไม่เพียงแต่จะสามารถเปลี่ยนแปลงเขาเท่านั้น หากเราจะเปลี่ยนรูปชีวิตของเขาทีเดียว
- ถ้าลองเปรียบเทียบดูว่า เราควรจะอยู่ในฐานะใด เราเพียงแต่เป็นคนครึ่งหลับครึ่งตื่นดีๆนี่เองเราสามารถใช้ประโยชน์ ขุมทรัพย์แห่งร่างกาย และจิตใจของเราแต่ส่วนน้อยเท่านั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ หมายความว่า มนุษย์เราต่างดำรงชีวิต อยู่ห่างไกลจากจุดหมายที่เราควรจะ ก้าวไปถึง มนุษย์เราต่างมีพลังอยู่นานาชนิด พลังซึ่งเขามักจะล้มเหลวอยู่เสมอ ในอันที่จะใช้มันให้เป็นประโยชน์
- จงยกย่องสรรเสริญผู้อื่น แม้เขาได้ทำสิ่งใดดีขึ้นเพียงเล็กน้อยและยกย่องทุกครั้งที่เขาทำสิ่งใดๆได้ดียิ่งขึ้น จง "เห็นพ้องด้วยน้ำใส ใจจริง และยกย่องชมเชยอย่างเต็มที่"**

บทที่ 7 จงตั้งชื่อมาให้เพราะ

- มนุษย์เราตามปกติธรรมดา จะสนใจได้ง่ายดาย ถ้าเขานับถือท่าน และท่านแสดงความเลื่อมใสต่อความ ปราถนาบางประการของเขา
 - ถ้าท่านต้องการให้บุคคลใด กระทำบางอย่างดีขึ้นกว่าเก่า จงสร้างทำเหมือนหนึ่งว่า เขามีคุณสมบัติ นั้นอยู่แล้ว
 - ถ้าท่านต้องการให้ใครก็ตามเป็นคนดีขึ้น จงอุปโลกให้เขาเป็นคนดี ซึ่งเขาจะพยายามอย่างสุดกำลังที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามคำพูด ของท่าน ยิ่งกว่าจะทำให้ท่านได้พบเห็นความไม่ดีของเขา
 - ถ้าท่านต้องการจะติดต่อกับคนชั่วอวดโกง มีทางเหมาะสมอยู่ทางเดียวเท่านั้นที่จะเปลี่ยนแปลงให้เขาทำตนเป็นคนดี
- คือ ปฏิบัติต่อเขา ประหนึ่งเขาเป็นสภาพคนผู้มีเกียรติ จงทักท้วงเอาว่า เขาเป็นคนอยู่ในระดับปกติธรรมดา เหมือนมนุษย์อื่น
- ทั้งหลาย การปฏิบัติต่อเขาเช่นนี้ ซึ่งเขาจะแสดงกิริยาตอบโดยทำตนให้เป็นไปตามที่เขาได้รับการยกย่อง และเขาจะรู้สึกภูมิใจที่มีผู้ไว้วางใจเขา
- จงอุปโลกผู้อื่นในสิ่งดีงาม เพื่อเขาจะได้เป็นไปตามนั้น**

บทที่ 8 จงทำให้ความผิดเป็นของง่ายที่จะแก้ไข

- การบอก เด็ก สามเณร เสมียนพนักงานว่าเขาโง่ หรือทึ่มในสิ่งโน้นสิ่งนี้ หรือเขาไม่มีพรสวรรค์ในงานนั้นๆ และที่เขาทำไปแล้วล้วนแต่ผิด แปลว่าท่านได้ทำลายโดยสิ้นเชิงต่อสิ่งที่กระตุ้นให้เขามีความพากเพียร เพื่อทำสิ่งต่างๆให้ดีขึ้น ท่านควรใช้เทคนิคตรงข้าม ท่านจงมี ใจกว้าง ด้วยการให้ความสนับสนุน กำลังใจแก่เขา ท่านจงกระทำในสิ่งที่จะส่งเสริมให้เขา เห็นว่าเป็นของง่ายในการปฏิบัติสิ่งนั้นๆ ท่านจง แสดงตนให้เขารู้สึกว่าท่านเลื่อมใสในความสามารถของเขา ความสามารถ ซึ่งเขามีแล้ว แต่เขายังไม่ได้นำออกมาใช้ ผลก็คือ เขาจะพยายาม ปฏิบัติสิ่งนั้นๆ เพื่อเอาชนะมัน แม้ต้องใช้เวลาตลอดคืนก็ตาม
- จงใช้การสนับสนุนกำลังใจ จงทำให้ความผิดซึ่งท่านต้องการแก้ไข ดูเป็นของง่ายที่จะแก้ไข จงทำให้สิ่งที่ท่านต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติ เป็นของง่ายที่จะปฏิบัติ**

บทที่ 9 จงทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ท่านต้องการ

- **หลักสำคัญแห่งมนุษยสัมพันธ์ :** จงทำให้ผู้อื่นมีความสุขที่จะกระทำในสิ่งที่ท่านเสนอแนะเขา
 - มีชายคนหนึ่งสามารถปฏิเสธคำเชิญให้เป็นผู้พูดในงานต่างๆ คำเชิญซึ่งมาจากมิตรสหายของเขา คำเชิญซึ่งมาจากบุคคลที่เขารู้สึกใน บุญคุณ แม้กระนั้นเขาสามารถทำให้ผู้ที่ถูกเขาปฏิเสธได้รับความพอใจในการปฏิเสธนั้น เขาทำอย่างไรหรือท่าน? เขามีได้กล่าวแก้ตัวว่าเขา มีธุระยุ่ง หรือมีเหตุติดขัดอย่างนั้นอย่างนี้ เขามีได้ทำเช่นนั้น เขาทำดังนี้
- คือ หลังจากแสดงความยินดีที่ได้รับเชิญ และแสดงความเสียใจที่ เขาไม่มีความสามารถพอในการปฏิบัติตามตามคำเชิญนั้น เขาจะเสนอชื่อผู้อื่นให้พูดแทนเขา หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เขามีได้ทำให้ผู้เชิญเกิด ความรู้สึกเสียใจต่อคำปฏิเสธของเขาเลย แม้แต่ขณะเดียว เขาทำให้ผู้เชิญคิดถึงอีกคนหนึ่ง เพื่อเชิญมาเป็นผู้พูดในทันทีทันใด โดยเน้นความ น่าสนใจของบุคคลอื่น

- เทคนิคแห่งการให้อานาจและตำแหน่ง ได้ปรากฏผลดีเกินไปเสียมาแล้ว
จงทำให้ผู้อื่นมีความสุขที่จะกระทำในสิ่งที่ท่านเสนอแนะแก่เขา

ตอนที่ 5 จดหมายซึ่งบันดาลผลมหัศจรรย์

- ใช้ "หลักจิตวิทยา" : "โปรดช่วยเหลือผม" จงทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกเป็นคนสำคัญ และเป็นการสร้างมิตรภาพขึ้น
- โปรดจำไว้ว่า เราทั้งหลายต่างกระหายที่จะได้รับความยกย่องนับถือ และความเป็นคนสำคัญ ซึ่งเราจะยินดีทำเกือบทุกอย่างเพื่อให้ได้สิ่งนี้ แต่ไม่มีใครต้องการความไม่สุจริตใจ ไม่มีใครต้องการคำพูดประจบสอพลอ

ข้าพเจ้าขอย้ำ :- **หลักการทั้งหลายที่สอนในหนังสือเล่มนี้ จะปฏิบัติได้ผล ก็ต่อเมื่อนำออกใช้ด้วยน้ำใส**

ใจจริง ข้าพเจ้ามิได้สนับสนุนให้ ปฏิบัติด้วยการใช้เล่ห์เหลี่ยมอย่างใดทั้งสิ้น สิ่งที่ข้าพเจ้ากล่าวไว้แล้วแล้วแต่ เป็นวิธีที่จะนำท่านไปสู่วิถีชีวิตแบบใหม่

ตอนที่ 6 วิธีปฏิบัติ 7 ประการ เพื่อทำให้ชีวิตในครอบครัวของท่านมีความสุขยิ่งขึ้น **บทที่ 1 วิธีขจัดหมัดฝังศพการแต่งงานของท่านอย่างแน่นอนและรวดเร็วที่สุด**

- สิ่งทั้งหลายที่สามารถทำลายความรักให้แหลกลาญอย่างแน่นอน ซึ่งเจ้าผีร้ายในรกได้ประดิษฐ์ขึ้น "ความจู้จี้เอาเรื่อง" เป็นสิ่งควรระวัง กลัวอย่างที่สุด มันไม่เคยล้มเหลวท่านเองเดียวกับการกีดของงูเห่า มันจะทำลาย ทำให้ถึงตายเสมอ

ถ้าท่านต้องการรักษาชีวิตทางบ้านให้มีความสุข กฎข้อที่ 1 มีดังนี้
อย่าเป็นคนจู้จี้เอาเรื่อง ชี้หิ้ง

บทที่ 2 ความรักอันวัฒนาถาวร

- สิ่งแรกที่จะศึกษาในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ก็คือ **อย่าแทรกแซงกับการหาความสุขในวิธีแปลกๆ ของเขา**
- ความสำเร็จในการแต่งงาน เป็นเรื่องที่ไม่เพียงแต่การแสวงหาคู่ที่เหมาะสมเท่านั้น หากผู้ที่จะเป็นคู่แต่งงาน จะต้องเป็นคนที่เหมาะสมด้วย

- ถ้าท่านต้องการให้ชีวิตในครอบครัวของท่านมีความสุขยิ่งขึ้น กฎที่ 2 มีดังนี้
อย่าพยายามเป็นเจ้าของใจคู่แต่งงานของท่าน

บทที่ 3 ถ้าท่านทำเช่นนี้ ท่านจะต้องคอยดูกำหนดเวลาเพื่อไปสู่การหย่าร้าง

- ทางไปสู่การหย่าร้าง ก็คือ "การตำหนิตัวตน" การดิบดีนอันไร้ประโยชน์ และการดิบดีนซึ่งเป็นที่ร้ายรานใจ

ถ้าท่านต้องการให้ชีวิตในครอบครัวของท่านมีความสุข กฎที่ 3 มีดังนี้
อย่าตำหนิตัวตน

บทที่ 4 ทางที่จะเกิดผลอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทุกคนมีความสุข

จงให้ค่ายยกย่องสรรเสริญด้วยความสุจริตใจ

บทที่ 5 สิ่งที่มีค่าสูงยิ่งสำหรับผู้หญิง

- ไม่ใช่ความรักดอกที่ทำให้วันเวลาของฉันทุคข์ทรมาน แต่มันมาจากความร้ายรานในสิ่งเล็กๆ น้อยๆ
- "ข้าพเจ้าจะผ่านมาทางนี้เพียงครั้งเดียว เพราะฉะนั้น สิ่งใดอันเป็นความดี ซึ่งข้าพเจ้าสามารถจะปฏิบัติได้ หรือสิ่งใดอันเป็นความกรุณา ซึ่งข้าพเจ้าสามารถจะให้แก่นมนุษย์คนใดได้ ขอให้ข้าพเจ้าทำเสีย

แต่บัดนี้ ขออย่าให้ข้าพเจ้า
รื้อซ้ำ หรือเพิกเฉย เพราะข้าพเจ้าจะไม่ผ่านมา ทางนี้อีกแล้ว"
กฎข้อที่ 5 มีดังนี้ "จงเอาใจใส่ในสิ่งเล็กๆ น้อยๆ"

บทที่ 6 ถ้าท่านต้องการมีความสุข จงอย่าละเลยสิ่งนี้

จงมีกิจวัตรจากสภาพอ่อนโยน

บทที่ 7 อย่าเป็นคน "ไร้การศึกษาในการแต่งงาน"

- ความล้มเหลวในการแต่งงาน มักจะเนื่องมาจากสาเหตุ 4 ประการ คือ
 1. มิได้ปรับปรุงกามารมณให้เป็นทีพอใจต่อกัน
 2. ความคิดเห็นขัดแย้งกันในการใช้เวลาพักผ่อนหย่อนใจ
 3. การเงินฝืดเคือง
 4. จิตใจ ร่างกาย หรืออารมณ์ผิดปกติ

จงอ่านหนังสือดีๆ เกี่ยวกับกามารมณในการแต่งงาน

บทความโดย : พันเอก นเรศรัักษ์ ลีตะฐาน

ที่มา : <http://www.geocities.com/pong1930>