

خلاصه کتاب «روانشناسی اعتراض»

نویسنده: مانوئل جی اسمیت

مترجم: مهدی قراچه داغی

در مقدمه، نظرات دکتر عیسی جلالی در مورد کتاب آمده است:

بطور خلاصه این کتاب مبارزه عملی با سلطه جویی دیگران است و از همه مهمتر مبارزه با «سلطه جویی خود شما»

سلطه جو کیست؟ بنا به پژوهش روان شناسان به خصوص «شوستروم»، سلطه جو کسی است که انسانها را «شی» می بیند و مصر به شی کردن انسان ها است و می دانیم که «انسان شی» عامل فسادها، بی عدالتی ها می تواند باشد. در واقع کمتر عاملی در زندگی انسان به اندازه ظلم و سلطه جویی آفت سلامت، حقیقت، عدالت و سد راه رشد و تکامل و اتحاد انسان است.

تکنیک هایی چون تایید منفی، سراب دریایی، صفحه خط افتاده و پیشنهاد توافق، نسبی هستند و استفاده درست از آنها بستگی به این دارد که اول، در جای خود بکار روند و نحوه کاربرد آنها به گونه ای باشد که ما را به هدفی که از استفاده از تکنیک داشتیم برساند.

قاطعیت جنبه هنری دارد و نیاز به تمرین و ممارست تا در انسان عادت و شرطی شده از قوه به فعل درآید.

برخورد با ظلم و سلطه مستلزم روحیه ای قوی و متعادل است به همین دلیل یک قسمت از آموزش قاطعیت روحیه سازی، و قسمت دیگر آگاهی از تکنیک ها و بکار بستن آنهاست. در بالا رفتن فرهنگ قاطعیت بجا کمک کنیم و بجاست همگی ابتدا در خود به شناخت و رفع سلطه جویی بپردازیم.

دنیا به کفر باقی می ماند اما به ظلم باقی نمی ماند.



فصل اول: واکنش های موروثی بقا، جنگ، گریز، گفت و گو

اغلب کودکان طبقه متوسط جامعه های غربی طوری تربیت می شوند که در رویایی با دشواری ها برخورد انفعالی داشته باشند: «جواب نده» و یا «بگذار هرچه می خواهد بگوید» این ها واکنش انفعالی است. و این اغلب به زیان ما تمام می شود، و به خواسته مان نمی رسیم. به جای برخورد انفعالی بهتر است حقوق حقه مان را مطالبه کنیم. چنانچه در برخورد با مشکل به شیوه جنگ یا گریز واکنش نشان دهیم از نظر روحی در موقعیت نامناسبی قرار می گیریم اینطوری خشم یا ترس بر وجودمان مستولی می شود. و در ارتباط با مردم شکست می خوریم در نتیجه افسردگی، یاس، غم و نومیدی بر وجودمان حاکم می شود.

در حالیکه حیوانات در تنها سلاحشان برای تنازع بقا جنگ یا گریز، با انسان شریک هستند، ما به لطف نیاکانمان علاوه بر این توانایی از نیروی تکلم بهره مند هستیم که از آن برای حل مشکلاتمان استفاده می کنیم و با گفت و گو با یکدیگر به تفاهم می رسیم.

اگر کلام و گفت و گو رفتاری انسانی است که تا این اندازه برای تنازع بقا ارزشمند است، چرا اغلب از واکنش های ابتدایی (جنگ یا گریز) استفاده می کنیم که بی فایده است؟

برای یافتن این پاسخ باید به دوران کودکی برگردیم و اتفاقات آن دوران را مرور کنیم.

در دوران شیرخوارگی روی هم رفته حق مان را می گیریم. اگر از چیزی خوشمان نیامد با گریه اعتراض می کنیم و تا مشکلمان را حل نکنند از اعتراض دست بر نمی داریم. کمی بزرگتر که می شویم هنوز هرکاری دلمان می خواهد می کنیم. در این شرایط پدر و مادر به ناگزیر گهواره می خرنند و ما را در آن محبوس می کنند. کودک بزرگ می شود، کم کم راه می رود و حرف های پدر و مادرش را می فهمد. حالا کنترل جسم به کنترل روان تغییر شکل می دهد و پدر و مادر به دو دلیل عقاید و باورهای درباره خودمان و طرز رفتار دیگران را، که موجب بروز احساسات اضطراب، جهل و تقصیر می شود به ما درس می دهند. اول، برای کنترل رفتارمان و سلطه جویی های طبیعی دوران کودکی و دوم اینکه از والدین خودشان یاد گرفته اند که احساس اضطراب، جهل و تقصیر کنند. با اینکار زحمت پدر و مادر در رابطه با کودک کم می شود و حق طلبی کودک کنترل می شود. اما اشکالش این است که در سال های بلوغ که مسئول زندگی خودمان می شویم این احساسات به سهولت از بین نمی روند و در ما باقی می ماند تا دیگران با آن به هرسازی که می خواهند ما را برقصانند و در جهت اهدافشان حرکت دهند.



فصل دوم : حق قاطعیت، چگونه حق ما را می خورند

برای همه مان اتفاق افتاده که در موقعیت مشکلی گیر می افتیم و راه به جایی نمی بریم. برای مثال دوستان از شما خواهشی دارد و شما علاقه مند به انجامش نیستید در اینگونه مواقع احساس خاصی به آدم دست می دهد، انگار با خود می گوئیم «نه» که می گویم احساس گناه می کنم، اما «بله» هم که گفتم انوقت از خودم متنفر می شوم. با این احساس امیال واقعی تان با آموزش دوران کودکی (احساس نادانی اضطراب و تقصیر) تضاد پیدا می کند در می مانید که چه باید بکنید.

نخستین قدم بسوی حق طلبی این است که: تا نخواهید هیچ کس نمی تواند بر احساسات یا رفتار تان مسلط شود. برای برخورد موثر با سلطه جویی دیگران باید ذهنتان را از باورهای ساده لوحانه و کودکانه پاک کنید. به اعتقاد من، قاطع بودن یعنی به خود اطمینان کنید و توانایی هایتان را دست کم نگیرید «هر اتفاقی که می خواهد بیفتد، با آن مقابله می کنم».

اعلامیه حقوق انسانی قاطع بودن که در اینجا مطرح می کنیم در برگرنده نکاتی درباره خودمان بعنوان انسان و نکاتی درباره مسئولیت های حقیقی است که در قبال خود و رفاهمان داریم.

حق دارید رفتار، افکار و احساسات تان را قضاوت کنید و مسئولیت نتایج آن را بپذیرید. قضاوت نهایی با شماست. داور نهایی کارهایمان باشیم. اگر پای این حق ایستادید و آنرا اعمال کردید مسئولیت زندگی خود را راسا به دست گرفته اید. اگر قبول نکردیم، زمام سرنوشت خویش را از دست می دهیم و هرچه احساس امنیت کمتری داشته باشیم در برابر رفتار دیگران که قاعده ای بر آن حاکم نیست آسیب پذیرتر می شویم.

آیا استفاده شخص سلطه جو از «ساخت»، یعنی راهی که او تعیین می کند و می کوشد به شما درست بودن، غلط بودن، منصفانه بودن یا حتی منطقی بودن موضوعی را بقبولاند بدین معنی است که همه آن راه ها سلطه جویانه است؟ پاسخی که بیشتر با حقیقت می خواند این است که احتمالاً بله. می توانید مناسبات و روابط خود با دیگران را به سه دسته کلی تقسیم کنید:

۱) روابط تجاری یا رسمی

۲) رئیس و مرئوس یا اقتداری



۳) روابط مبتنی بر تساوی

در روابط تجاری: معاملات تجاری پیش از شروع گفت و گوی خریدار فروشنده از قواعدی مایه می گیرد که از پیش درباره اش توافقی وجود نداشته است و با اینکار حق قضاوت شما را ضایع می کند. روابط رئیس مرئوسی: روابط بالادست و زیردست مانند رئیس و کارمند، بعضا از پیش مشخص شده است. در این ارتباط همه رفتارها از قبل مورد توافق طرفین قرار نگرفته است اما شدت آن به اندازه مورد مناسبات تجاری نیست

در ارتباط با شرایط برابر: «ساخت» از پیش منظم شده ای بر رفتار هیچ یک از طرفین ارتباط تحمیل نمی شود. بلکه ساخت در جریان ارتباط با توافق طرفین به وجود می آید. در این ارتباط با آنکه بیشترین آزادی برای رسیدن به خواسته ها وجود دارد، امکان لطمه خوردن هم هست. برای نمونه در ازدواج های ناموفق احتمالا متوجه می شوید که یکی از طرفین یا هر دو برای یکدیگر نقش تعیین شده ای در نظر گرفته اند. نقش های تحمیلی مانع آن می شود که زن یا شوهر بتواند داور نهایی رفتار خود باشد. برای زندگی موفق باید جزئیات هر یک از نقش ها در عمل تعیین شود. زن یا شوهری که احساس فقدان امنیت کند «ساخت» مستبدانه ای بر طرف دیگر تحمیل می کند تا از شر دلواپسی برخوردار ضعیف با او نجات یابد. قضاوت نهایی با شماست. این مهمترین اصل حق طلبی است که با رعایت آن هیچکس نمی تواند بر شما مسلط شود. چه بسا قضاوتی که هرکدام از خود می کنیم منطقی و یا حتی برای دیگران قابل قبول نباشد اما به هر صورت قضاوتی است که به شخصیت و طرز زندگی هر کدام از ما مربوط است. ناگزیریم که به قضاوت خودمان متکی باشیم زیرا حقیقتی است که چه بخواهیم و چه نخواهیم در قبال خودمان مسئول هستیم.



فصل سوم: حقوق حقه ما، چگونه حق مان را پایمال می کنند

باید بدانید که چگونه تحت سلطه واقع می شوید و این فصل به بارزترین نمونه های سلطه جویی اشاره دارد.

حق دوم قاطعیت: حق دارید برای توجیح رفتارتان دلیل نیاورید

وقتی قضاوت نهایی با شما بود، مجبور نیستید که با توضیح رفتار خود به دیگران، تصمیم گیری درباره درست و نادرست بودن رفتارتان را به آنها بسپارید. البته دیگران هم حق دارند که از عمل شما خشنود یا ناخشنود شوند می توانند نظرشان را بگویند و شما هم می توانید اگر خواستید نظرشان را بپذیرید یا نپذیرید. سایرین حق ندارند با تقاضای دلیل از شما، رفتار یا احساساتتان را تحت سلطه خود بگیرند. باور کودکانی که ماخذ این نوع سلطه گری است این ایت که: «برای هرکاری که می کنید باید به دیگران توضیح دهید».

اشخاصی که در کلاس روانشناسی، «قاطعیت در گفتگو» را به آنها درس می دهم می پرسند: آخر چگونه می شود با دوستی اینطوری برخورد کرد، دلگیر می شود. و من پاسخ به این پرسش را با طرح پرسش دو پهلوی دیگر می دهم: چطور دوست شما باید برای رفتارتان توضیح بخواهد؟ آیا شرط رفاقت او این است که درباره مناسب بودن رفتارتان تصمیم بگیرد؟ اگر نمی خواهند بپذیرند که تصمیم نهایی با شماست، چه بسا فقط برای سو استفاده با شما دوست شده اند.

حق سوم قاطعیت: حق دارید مسئولیت حل مشکلات دیگران را نپذیرید

با دیگران همدردی می کنیم، اما زندگی ایجاب می کند که هرکس مشکلاتش را خودش حل کند و این کلید درمان بسیاری از ناراحتی های روانی زمانه ماست. شما هم مسئول خودتان هستید و اگر از این حق مسلم خود استفاده نکنید به سایرین امکان بهره برداری می دهید تا با طرح مسایل شان بر شما مسلط شوند. مشکلاتشان را به شما منتقل می کنند انگار که مشکل شماست. شما مسئل دیگران نیستید.

حق چهارم قاطعیت: حق دارید نظرتان را تغییر دهید

انسان چوب خشک نیست نظرها تغییر می کند، به چیزهای جدیدی علاقه مند می شویم. انتخاب سودمند امروز لزوما فردا سودمند نیست. چه بسا دیگران در برابر تغییر نظر ما مقاومت کنند و قصد سلطه جویی داشته باشند.



حق پنجم قاطعیت: حق دارید اشتباه کنید و مسئولیت آن را بپذیرید

انسان کامل و بی عیب و نقص وجود ندارد. اشتباه کردن جزء لاینفک زندگی انسان است. اگر می‌گوییم حق دارید اشتباه کنید و مسئولیتش را بپذیرید یکی از واقعیات انسان بودن را یادآور شده ایم. خیلی‌ها به گمان آنکه اشتباه عملی نادرست و مستوجب عقوبت است سعی بر کنترل رفتار دیگران دارند که باید کفاره اشتباه به شکلی پرداخت شود.

حق ششم قاطعیت: حق دارید بگویید «نمی‌دانم»

می‌توانید به میل خود قضاوت کنید مجبور نیستید به هر پرسشی بی‌درنگ پاسخ دهید. اگر خواستید می‌توانید از «نمی‌دانم» استفاده کنید. اگر برخورد کسی با شما طوری است که انگار باید نتایج اتفاقات آتی را بدانید، فرضش بر این است که باور ساده لوحانه دارید: باید برای هر پرسشی پاسخی داشته باشید در غیر اینصورت از مشکلاتی که برای دیگران پیش خواهد آورد بی‌اطلاعید. کسی پیدا نمی‌شود که همه چیز را بداند و نتیجه کارش را صد در صد درست برآورد کند.

حق هفتم قاطعیت: حق دارید بی‌نیاز از خشنودی دیگران باشید

جان‌دان می‌گوید: «انسان تک‌جزیره تنها نیست» و حق هم با اوست. هرکاری هم که من و شما بکنیم سرانجام کسی پیدا می‌شود که آنرا دوست نداشته باشد... برای برخورد درست و قاطعانه با سایرین احتیاجی به خشنودی آن‌ها نیست. «تا خطر محبوب نبودن را نپذیری محبوب نخواهی شد». اغلب بخاطر این باور ساده لوحانه که نباید اسباب ناخشنودی دیگران را هرچند جزئی فراهم کنیم، از رد پیشنهادی که به آن تمایل نداریم طفره می‌رویم. ممکن است کسی از رفتارتان خوشش نیاید آزرده خاطر شود، اما اشکالی ندارد زندگی در شهر بزرگ یعنی همین!

حق هشتم قاطعیت: حق دارید در تصمیم‌گیری غیرمنطقی باشید

منطق، فرایندی استدلالی است که می‌توانیم از آن برای قضاوت درباره خیلی چیزها و از جمله خودمان استفاده کنیم. اما نه لزوماً هر سخن منطقی درست است و نه اینکه هر استدلال منطقی نتیجه را آنطور که روی می‌دهد پیش‌بینی می‌کند. به خصوص منطق در برخورد با خواسته‌ها، انگیزه‌ها و احساسات ما و دیگران کمک زیادی نمی‌کند. خلی از ما تحت تاثیر این باور هستیم که برای توجیح امیال و خواسته‌ها و



اعمال خود باید دلایل موجهی داشته باشیم. خیلی ها به کمک منطق ما را تحت سلطه می گیرند. منشا این سلطه گری، باور ساده لوحانه ماست که می گوید: باید از منطق پیروی کنید زیرا منطق بهتر از خود ما امور را قضاوت می کند. ولی منطق لزوما حلال مشکلات نیست.

حق نهم قاطعیت: حق دارید بگویید «نمی فهمم»

سقراط حکیم گفته است: «خردمند واقعی کسی است که می داند، از زندگی، از خود و از دنیای دور و بر چه اطلاع کمی دارد». به تجربه یاد میگیریم که همیشه منظور و خواسته های دیگران را درک نمی کنیم. رفتار بعضی ها طوری است که انگار از ما انتظار کاری را داشته اند، قصد سلطه جویی دارند. ذهنیت کودکانه ی زمینه ساز این سلطه جویی این است که: شرط لازم زندگی مسالمت آمیز در کنار هم پیش بینی نیازهای سایرین و حساسیت نشان دادن به آن هاست.

حق دهم قاطعیت: حق دارید بگویید «اهمیت نمی دهم»

چه سلطه جویی هایی که به استناد «باید خودتان را اصلاح کنید» شکل نمی گیرد. اگر تصمیم بگیرید که در همه چیز به کمال برسید (حتی در زمینه قاطعیت) مایوس و ناکام می شوید. حق خود بدانید که درباره اصلاح کردن یا نکردن خود تصمیم بگیرید.



فصل چهارم : نخستین درس قاطعیت: پافشاری

اگر می خواهید از حق خود دفاع کنید، پیش از هر چیز باید حقوق حقه تان را بشناسید و آنگاه چگونگی عملش را یاد بگیرید. با صحبت از حق و حقوق به جایی نمی رسید باید در رفتار تان تغییر دهید. این فصل به آموزش یک سلسله از مهارت های کلامی اختصاص داده شده است. اگر حاکم بر اعمال خود باشید در قبال رفتار قاطعانه خود هم مسئول می شوید. اینکه با این مهارت چه می کنید به خودتان مربوط است.

صفحه خط افتاده

یکی از مهمترین جنبه های قاطعیت در گفت و گو استقامت و روی حرف خود ایستادن است. باید یاد بگیرید بدون عصبانیت و بی آنکه کنترل خود را از دست بدهید روی حرف خود بمانید. به اعتقاد دکتر نیواندرز برای پیدا کردن قاطعیت کلامی، یک راه این است که بی توجه به گوشه های دیگران بدون توجه به سوال های آنها، مانند صفحه شکسته و خط افتاده موضوعی را که می خواهیم تکرار کنیم. هدف تکرار یک جمله نیست. منظور این است که در هر عبارتی که انتخاب می کنید درس مقاومت و پایداری یاد بگیرید.

مثالی از پافشاری در نه گفتن

- بازاریابی برای فروش دایره المعارف به منازل اشخاص رجوع می کند.
- فروشنده: حتما شما دلتان میخواهد فرزندانتان سریعتر یاد بگیرند مگر نه؟
- کارلو: بله می فهمم اما علاقه ای به خرید ندارم.
- فروشنده: اما مطمئنم خانمتان از این خرید خوشحال می شود.
- کارلو: بله می فهمم اما علاقه ای به خرید ندارم.
- فروشنده: چه هوای گرمی اجازه می دهید در خدمتتان یک لیوان آب بنوشم؟
- کارلو: می فهمم اما علاقه ای به خرید ندارم.

...

توافق



خیلی ها می پرسند اگر طرف مقابل تسلیم نشد و او هم در برابر من قاطعیت به خرج داد چه؟ جوابش این است که شرافت نفس نسبت به هر چیز مقدم است. در نتیجه اگر شرافت نفس خود را جریان اعمال حق خود محترم شمردید و رعایتش کردید احساس خوبی خواهید داشت و این حس خوب تواناییمان را در برخورد با مشکلات دو چندان می کند. ه بسا که به خواسته تان بهتر برسید. می توانید در این گونه مواقع به مصالحه عملی و موثری برسید. تا هنگامی که به شرافت نفس شما خدشه ای وارد نشود. می توانید با دیگران درباره خواسته هایتان صحبت کنید. اما اگر نتیجه بحث ها این باشد که شرافت نفس تان زیر پا گذاشته شود. هیچ مصالحه ای را توصیه نمی کنم.



فصل پنجم : روابط اجتماعی حساب شده

داشتن حداقل قاطعیت، شرط لازم توسعه‌ی مناسبات اجتماعی است. توانایی از خویش صحبت کردن، اینکه کی هستیم، چگونه زندگی می‌کنیم، توانایی ایجاد روحیه‌ی در مردم که با خیال راحت حرف دلشان را بزنند و نظرشان را بگویند هم بخشی از مهارت اجتماعی قاطعیت است. قاطع بودن در این مفهوم اجتماعی یعنی آنکه، خود را آنطور که هستید و انتظارتان از زندگی را به طرف مقابل منتقل کنید. اگر از قاطعیت لازم برخوردار باشید خیلی زود می‌فهمید که آیا بطور کلی وجه اشتراکی برای ایجاد تفاهم با طرف مقابل دارید یا ندارید.

چگونه با دیگران سرگفت و گو را باز کنیم

برای آنکه در روابط اجتماعی به حقتان برسید باید به دو مهارت تجهیز شوید. نخست، باید به ایما و اشاراتی که مردم درباره خودشان می‌گویند گوش بدهید. وقتی به گفت و گوی دیگران توجه می‌کنید و علاقه نشان می‌دهید آنها راحت‌تر لب به سخن باز می‌کنند و از خود حرف می‌زنند.

شناساندن خود

مهارت دوم لازمه ارتباط موثر شناساندن خود است. وقتی از امیال و خواسته‌هایتان صحبت می‌کنید ارتباط اجتماعی بهتری ایجاد می‌کنید. باید نظرتان را با صراحت مطرح کنید و از احساساتتان با دیگران بگویید.



فصل ششم: برخورد با سلطه جوی کبیر: انتقاد

با استفاده از مهارت های «تاییدمنفی» «سراب دریایی» «پرس و جوی منفی» تشویش رو به رو شدن با انتقاد چه حقیقی باشد چه خیالی و ساخته ذهن، به حداقل می رسد. برای رسیدن به این تحول اساسی تکرار تمرین های پیشنهاد شده، بسیار ضروری است. وقتی تحمل انتقاد را نداشتیم راه را برای سلطه جویی دیگران هموار می کنیم.

در رو به رو شدن با انتقاد آدم بی قاطعیت. موضع تدافعی گرفتن و انکار اشتباه (واقعی یا خیالی) کار درستی نیست بلکه رفتاری که قاطعانه و بدون سلطه جویی با انتقاد برخورد کند موثر است؛ مثلا باید بتوانید میان انتقاد حقیقی و درست و غلط های دلبخواه دیگران تفاوت قائل شوید و واقعیات انتقاد از رفتارتان را بشناسید.

سراب دریایی (خود را به خنگی زدن!)

در آموزش رو برو شدن قاطع با انتقاد سلطه جویانه به شرکت کنندگان کلاس ها توصیه می کنم که منکر انتقاد نشوند. سفارش می کنم که موضع تدافعی نگیرند و انتقاد را با انتقاد متقابل جواب ندهند. از شاگردانم خواستم به هنگام رو به رو شدن با انتقاد سلطه جویانه به سراب دریایی مبدل شوند. از جمله خصوصیات سراب دریایی آنست که به درونش که نگاه می کنی چیزی نمی بینی، از میانش که میگذری با مقاومتی روبرو نمی شوی. سنگی به سویش پرتاب می کنی، بی مقاومت آن را از خود عبور می دهد. در برخورد با انتقاد هم می توانید خود را به اصطلاح به خنگی بزیند، سراب دریایی شوید و انتقاد پرتاب شده را از خود عبور دهید.

مهم آن است که حقیقت انتقاد دیگران را بپذیریم، درستی احتمالی گفته های انتقادآمیز دیگران را بپذیریم (پذیرفتن اشتباه)، می توانیم واقعیت موجود در گفته های منطقی را قبول کنیم. (توافق با اصول) در نخستین تمرین یاد گرفتن مهارت «سراب دریایی» معمولا دو دانشجو در مقابل هم قرار می دهیم. یکی سراب دریایی را تمرین میکند (با هرائتقادی با پذیرفتن واقعیت، با پذیرفتن اصول، یا پذیرفتن اشتباه روبرو شود) و دیگری منتقد می شود.

سراب دریایی و رو به رو شدن با انتقاد
انتقاد کننده: بازهم مثله شلخته ها لباس پوشیدی



کارآموز: بله درست‌ه مثل همیشه لباس پوشیده ام {سراب دریایی}
انتقادکننده: چه شلواری! انگار تا حالا رنگ اطو ندیده
کارآموز: کمی چروک شده مگه نه؟ {سراب دریایی}
انتقادکننده: چروک که چه عرض کنم حال آدم را می‌گیرد.
کارآموز: بله مثل این که حق با توست، لباس مناسبی نیست {سراب دریایی}

...

درواقع کارآموز یاد می‌گیرد که دقیقاً روی حرف انتقادکننده تأمل کند، یاد می‌گیرد که شنونده خوبی باشد و بجای هر پیش‌داوری، به کلمات انتقادکننده، آنطور که هست توجه کند.
هدف از آموزش سراب دریایی این است که کارآموز با همه وضعیتی که دارد، پیش خودش حساب کند: خب که چی؟ گیرم که این کمبودها را دارم، اشکال ندارد، با تمام این احوال هم آدم خوشبختی هستم.
سراب دریایی را در عمل تمرین کنید.

تایید منفی

روش تایید منفی برای مواجهه حساب شده با اشتباه استفاده می‌شود. به فرض آنکه اشتباهی می‌کنید و با عکس‌العمل خصمانه‌ای روبه‌رو می‌شوید، خیلی ساده به این شکل که می‌گوییم قبولش کنید.
انتقادکننده: خوب پیشرفت نکرده‌ای؟
بله حق با شماست. جدیت لازم را نکردم، مگر نه؟ {تایید منفی}
در انتقاد به صلاحیت‌ها، عادت‌ها، و یا وضع‌ظاهران هم میتوانیم با این روش مواجهه داشته باشیم.



فصل هفتم: فکر سلطه جویی را از سر دوستان و آشنایان بیرون کنید

روش سراب دریایی مناسب روابط رسمی و تجاری است به درد مواجهه با کسانی می خورد که با آنها صمیمی نیستید. مهارتی انفعالی محسوب می شود که انتقادکننده را راهنمایی نکرده، به او درس قاطیعت نمی آموزد. برای این هدف روش «پرس و جوی منفی» را توصیه می کنم. مانند سراب دریایی باید توجه کرد که پرس و جوی منفی با گوشه و کنایه و طعنه همراه نباشد زیرا نه تنها کمکی نمی کند بلکه اغلب به دلخوری می انجامد. به جای همه اینکارها از او حرف بیشتری می کشید، کاری می کنید که توضیح بیش تری بدهد و انتقادش بشکافد.

فرض کنید همسرتان از رفتن شما به صید ماهی دلگیر است. دلگیری اش را به شکلی با شما در میان می گذارد و شما به دو شکل واکنش نشان می دهید (۱) نمیفهمم ماهیگیری چه اشکالی دارد؟ (۲) حالا چطور شده که از ماهیگیری من دلگیر شده ای؟ جمله اول واکنشی صریح و غیرتدافعی تدافعی است. با روش ملایم کاری می کنید که توضیح بیشتری دهد. جمله دوم کاملاً تدافعی است در آن همسرتان را به علت انتقادش تحقیر می کنید، در واقع می گوید «تو کی هستی که از من انتقاد میکنی»

به کمک روش پرس و جوی منفی (۱) میتوانید بدون ناراحتی به گفته های هم صحبت تان خوب گوش کنید (۲) از تکرار انتقاد بکاهید و کاری کنید که صراحت منظورشان را بیان کنند تا به توافق و تفاهم بیشتری که دلتان می خواهد برسید.

در ادامه فصل چندین مکالمه بعنوان مثال گذاشته شده، که در آن روش های صفحه شکسته، سراب دریایی و پرس و جوی منفی استفاده شده مانند پرس و جوی منفی برای مواجهه با فروشنده، خریدار عصبانی



فصل نهم : برخورد قاطعانه با سرپرستی

در این فصل به مواردی چون رابطه پدر و فرزند یا سرپرست و زیردست می پردازیم و بعبارت دیگر، به روابطی اشاره داریم که یک طرف دستور دهنده و طرف مقابل دستور گیرنده است. در گفت و گوهای این فصل قاطعیت به خرج دادن را در مضمونی مطالعه می کنیم که تصمیم گیری یکی از طرفین صحبت اهمیت ویژه ای دارد. مثلا کارمندی با تقاضاهای بیش از اندازه رئیسش قاطعانه برخورد می کند یا گفت و گوی مصاحبه استخدامی...

در آموزش حضور موثر در مصاحبه به کارآموزان درس قاطعیت روی سه نکته تاکید میکنم: اول به آنها توصیه می کنم که به جای حدس و گمان به عین حرف ها و پرسش های مصاحبه کننده توجه کنند. دوم در برابر ایرادگیریهای احتمالی مصاحبه کننده جبهه گیری نکنند و سوم به آنها توصیه میکنم به رغم همه کمبودها و نقص هایی که به آنها نسبت داده می شود با اطمینان از توانایی شان در انجام کار پیشنهادی صحبت کنند. توانایی شما در حل مسایل و انجام وظیفه تنها کیفیتی است که مصاحبه کننده می خواهد از آن مطمئن شود.



فصل دهم: روابط مبتنی بر مساوات

این فصل شامل چندین گفت و گو میان برابرهاست مانند دوست، خانواده...

وقتی میان شما و همسرتان مشکلی بروز می کند و گمان می کنید با استناد به قوانین ازدواج فیصله پیدا می کند، کار به دشواری می کشد. با شمارهایی چون شوهر نباید زن را ناراحت کند و یا زن باید احترام شوهر را نگاه دارد نمیتوان به حل مشکل پرداخت. با استفاده از روش قاطعیت می توانید بی آنکه به طرف مقابل بی احترامی کرده باشید خواسته هایتان را بازگو کنید و از این راه به توافق برسید. افراد سلطه جو برای کنترل رفتار دیگران از انبوه واژه های سلطه جویانه استفاده می کنند تا ازین روش تشویش و نگرانی خود را پنهان کنند. سلطه جو از تشویش خود باخبر است ولی راه مقابله با آن را نمی داند. گرفتار این پندار باطل هستند که هیچکس حق ندارد مشوش شود. علت عصبی شدنش را نمی داند بنابراین راه نجات را در کنترل و محدود کردن رفتار دیگران جستجو می کند.

گفت و گو با دوستی که اتومبیلتان را قرض می خواهد

شما در استراحت بین کار هستید همکارتان «هاری» پیدایش می شود

هاری: چطوری پسر؟ مشکلی برایم پیش آمده گفتم بلکه تو بتوانی ترتیبش را دهیشما: مساله چیست؟

هاری: به اتومبیلت احتیاج دارم

شما: بله مساله ای است ولی نمی خواهم اتومبیلم را قرض دهم {سراب دریایی و بیان خواسته}

هاری: چرا نه؟

شما: می دانم احتیاج داری ولی نیمخواهم قرض دهم {سراب دریایی، صفحه خط افتاده}

هاری: اتفاقی افتاده؟ قبلا هر وقت خواستم میدادی

شما: بله درست است قبلا هر روقت خواستی دادم {تایید منفی}

هاری: پس چرا امروز نمی دهی؟

شما: درست است می دانم گرفتاری داری اما نمی توانم {سراب دریایی بیان خواسته صفحه خط افتاده}

بسیاری از کارآموزان فکر می کنند برای حفظ دوستی باید کوتاه بیایند. برای خاموش کردن اضطراب ابتدا از آنها میخواهم تنها با یک جواب نه و تکرار آن در صورت لزوم به درخواست همکار که از نزدیکان و دوستان نیست پاسخ منفی دهند.



نتیجه

وقتی در برخورد با مردم موضع تدافعی نمی گیرید و به راه سلطه جویی نمیروید در واقع می گوئید: در فرایند تصمیم گیری دیگران حتی اگر باب میل نباشد دخالت نمی کنید و می گذارید تمام اختلاف ها تا جایی که امکان دارد از راه مذاکره به توافق بیانجامد. رسیدن به توافق نشانه کنترل رفتار نیست. کنترل رفتار زمانی مصداق پیدا می کند که کسی به محدوده شخصی شما یعنی آنچه شما انرا «من» می خوانید راه یابد. به دخالت اشخاص در تعیین سرنوشت زندگیم بی اعتقادم. قاضی خودم هستم، شما هم قاضی خودتان هستید اگر بخواهید شما باید که تصمیم می گیرید

خلاصه شده توسط وبلاگ روانشناسی روزمره

اصلاح و انتشار: مدیران ایران

