

خلاصه کتاب ارتباط بدون خشونت زبان زندگی

آکادمی زندگی خشنود



زبان زندگی

وقتی عوامل مؤثر بر توانایی بامحبت ماندن را مطالعه می‌کردم به نقش حیاتی زبان و شیوه‌های به‌کارگیری کلمات و جملات پی بردم،

فهرست

صفحه	موضوع
۳	مقدمه
۴	فرآیند NVC
۵	ارتباطی که محبت را مسدود می‌کند
۶	تمرین‌های «ارتباطی که محبت را مسدود می‌کند»
۷	مرحله اول «مشاهده بدون ارزیابی»
۷	تمایز مشاهده از ارزیابی
۹	خلاصه فصل
۹	تمرین‌های «مشاهده بدون ارزیابی»
۱۰	شناسایی و ابراز احساسات
۱۱	احساسات در مقابل عدم احساسات
۱۳	تمرین‌های «شناسایی و ابراز احساسات»
۱۳	قبول مسئولیت احساسات خود
۱۶	نیازها و ریشه احساسات
۱۷	تمرین‌های قبول مسئولیت احساسات خود
۱۷	تقاضاهایی که زندگی را غنی می‌سازد
۱۷	استفاده از زبان عمل مثبت
۱۹	آگاهانه تقاضا کردن
۲۴	تمرین‌های «تقاضاهایی که زندگی را غنی می‌سازد»
۲۶	پاسخ تمرین‌های هر فصل

مقدمه

وقتی عوامل مؤثر بر توانایی بامحبت ماندن را مطالعه می‌کردم به نقش حیاتی زبان و شیوه‌های به‌کارگیری کلمات و جملات پی بردم، از همان زمان شیوه جدیدی برای ارتباط گفتاری - شنیداری یافتیم که ما را به نثار از صمیم قلب هدایت می‌کند. یعنی ما را با خودمان و دیگران چنان مرتبط می‌سازد که راه شکوفایی محبت طبیعی فراهم می‌شود.

من این روش را ارتباط بدون خشونت (Nonviolent Communication) نامیده‌ام. به‌کارگیری اصطلاح بدون خشونت همچنان که گاندی از آن استفاده می‌کرد،

به معنی حالت طبیعی محبتی است که پس از محو خشونت از قلب، در ما پدید می‌آید. خیلی وقت‌ها ممکن است ما لحن خود را خشن ندانیم، درحالی‌که اغلب کلمات و جملاتی که به کار می‌بریم چه نسبت به خودمان و چه دیگران تلخ و گزنده است. فرآیندی را که توضیح دادم برخی ارتباط محبت‌آمیز (**Compassion Communication**) نامیده‌اند. علامت اختصاری آن وی سی (NVC) است که اینجا مخفف ارتباط بدون خشونت و مترادف با ارتباط محبت‌آمیز است.

مبنای آن وی سی **مهارت‌های کلامی و ارتباطی** است تا توانایی ما را برای انسان بودن، حتی در شرایط سخت، تقویت کند. آن وی سی مطلب جدیدی ندارد، مطالب آن مجموعه و ادغامی از همان دانسته‌هایی است که از قرن‌ها پیش گفته شده است. هدف، یادآوری مطالبی است که ما قبلاً هم می‌دانستیم - اینکه ارتباط ما انسان‌ها با یکدیگر قرار بوده چگونه باشد - تا به ما کمک کند به شیوه‌ای زندگی کنیم که این دانسته‌ها را بکار ببریم.

آن وی سی یک‌زبان یا فرآیند است. در سطحی عمیق‌تر، آن وی سی یک یادآوری دائمی است تا توجه ما را به‌جایی جلب کند که فکر می‌کنیم آنچه را می‌جوئیم بیشتر می‌یابیم.

می‌گویند شخصی زیر نور چراغ خیابان چهاردست‌وپا دنبال چیزی می‌گشت. پلیسی که از آنجا می‌گذشت پرسید: تو چه می‌کنی؟

- مرد گفت: دنبال سوئیچ ماشینم می‌گردم.
- پلیس پرسید، آیا آن را اینجا انداخته‌ای؟
- مرد گفت: «نه، آن را در کوچه انداختم.» و وقتی قیافه‌ی حیرت‌زده‌ی پلیس را دید، دست‌پاچه توضیح داد: "اما اینجا روشن‌تر است".

من آن وی سی را به‌عنوان روشی برای آموزش توجهم تنظیم کرده‌ام تا چراغ آگاهی را بر مکان‌هایی بتابانم که بالقوه توان نشان دادن چیزی را دارند که در جستجوییم هستیم. چیزی که من در زندگی جویای آنم، محبت است؛ یعنی جریانی بین خودم و دیگران که بر اساس نثار از صمیم قلب است.

فرآیند ان وی سی

در رسیدن به یک درخواست مشترک و متقابل برای نثار از صمیم قلب، ما نور آگاهی را بر چهار عرصه متمرکز می‌کنیم که چهار مرحله ان وی سی محسوب می‌شود.

اول؛ مشاهده دقیق آنچه در موقعیت اتفاق می‌افتد.

مشاهده دقیق گفته‌ها، شنیده‌ها و رفتارها فارغ از اینکه به زندگی ما غنای بیشتری می‌دهد یا نمی‌دهد.

نکته مهم، بیان دقیق مشاهدات بدون هرگونه قضاوت و ارزیابی است - خیلی ساده فقط بگوییم چه چیز را مشاهده می‌کنیم، خواه آنچه را مشاهده می‌کنیم دوست داشته باشیم یا نداشته باشیم.

سپس احساس خودمان را از آنچه مشاهده کرده‌ایم بیان می‌کنیم؛ آیا رنجیده‌ایم، آیا ترسیده‌ایم، خوشحالیم، متعجبیم، عصبانی هستیم، یا..؟ در مرحله سوم؛ مشخص می‌کنیم احساسی را که بیان کرده‌ایم به کدامیک از نیازهای ما مرتبط است. هنگامی که به وسیله ان وی سی آشکارا و صادقانه می‌گوییم چگونه و چطور هستیم، در حقیقت این سه مرحله را طی کرده‌ایم.

برای مثال، ممکن است یک مادر این سه مرحله را به پسر نوجوانش این گونه بیان کند:

علی، وقتی من دو جفت جوراب گلوله شده زیر میز و سه تای دیگِ کنار تلویزیون می‌بینم، خیلی عصبانی می‌شوم. این اتاق متعلق به همه است و من به نظم بیشتری نیاز دارم.

و فوراً باید وارد مرحله چهار شود و تقاضای مشخصی ارائه دهد. مثلاً بگوید: «ممکن است جورابت هایت را در اتاق خودت یا سبد لباس‌های کثیف بیندازی؟» این چهار مرحله جزئیات آنچه را که ما از دیگران می‌خواهیم تا زندگی ما را غنی تر و زیباتر سازد مشخص می‌کنند.

به این ترتیب، ان وی سی از یک سو بیان واضح مطالب به شیوه‌ی کلامی و یا روش‌های دیگر در چهار مرحله است؛ و از سوی دیگر دریافت مطالب دیگران در همین چهار مرحله است.

یعنی اول باید پی ببریم دیگران چه چیزهایی مشاهده می‌کنند، چه احساسی دارند و نیازشان چیست. وقتی این سه مرحله را طی کردیم آنگاه با شنیدن تقاضاهایشان وارد مرحله چهار می‌شویم و کشف می‌کنیم که چه چیزی زندگی را غنی تر می‌کند.

فرآیند ان وی سی

۱. مشاهده رفتارهای مشخصی که سلامت ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد
۲. در ارتباط با آنچه مشاهده می‌کنیم چه احساسی داریم
۳. نیازها، ارزش‌ها، امیال و... که احساس ما را شکل می‌دهند
۴. رفتارهای مشخصی که ما تقاضا می‌کنیم تا زندگی مان را غنی سازیم

به یاد داشته باشیم که ان.وی.سی فرآیندی مجموعه‌ای از فرمول‌ها نیست بلکه فرآیندی است قابل انطباق با موقعیت‌های گوناگون و الگوهای شخصی و فرهنگی متفاوت. مثلاً من همواره ان.وی.سی را یک زبان می‌نامم، اما استفاده از هر چهار مرحله این فرآیند حتی بدون ردوبدل کردن یک کلمه هم وجود دارد. جوهر و اصل ان.وی.سی در آگاهی از این چهار مرحله و شناخت درست آن‌ها نهفته است که در کلماتی که گفته و شنیده می‌شوند.

ارتباطی که محبت را مسدود می‌کند

یکی از شکل‌های کنترل بیرونی، قضاوت اخلاقی است.

یعنی غلط یا بد دانستن آن چیزهایی که متناسب و هماهنگ با ارزش‌های ما نیستند.

این نوع قضاوت‌ها معمولاً چنین بیان می‌شوند

- مشکل تو این است که بسیار خودخواهی
- او تنبل است
- آن‌ها متعصب‌اند
- این کار خیلی زشت است

سرزنش، اهانت، تحقیر، برچسب، انتقاد، مقایسه و عیب‌جویی همه شکل‌هایی از این نوع قضاوت‌اند.

در دنیای قضاوت‌ها، به این نکته توجه می‌شود که "کی جی هست"

از کفر و ز اسلام برون صحرائی‌ات ما را به میان آن فضا سودائی است
عارف چو بدان رسید سر را بنهد نه کفر و نه اسلام و نه آنجا جائیست

آنجا فراتر از داورى‌ها، در ورای اعمال نیک و بد گستره‌ای است. آنجا من به تو خواهم پیوست.

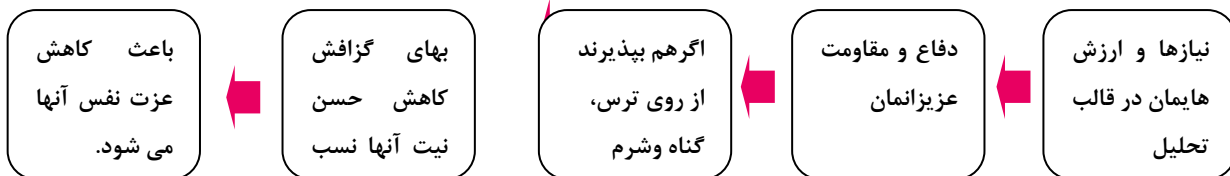
ارتباط بیگانه ساز ما را در دام قضاوت‌های پر از کلمات و عباراتی است که مردم و رفتارشان را طبقه‌بندی و تقسیم می‌کند. بر پایه این قضاوت‌ها اول مشخص می‌کنیم چه کسی خوب، بد، بهنجار، مسئول، بی‌مسئولیت، باهوش یا جاهل است و وقتی باکسی روبرو می‌شویم بر پایه آن‌ها او و رفتارش را قضاوت می‌کنیم.

به جای این که توجه خود را بر نیازهای تحقق‌نیافته متمرکز کنیم بر طبقه‌بندی، تحلیل و میزان درست یا غلط بودن آن‌ها متمرکز می‌شویم.

به جای آن که توجه خود را بر نیازهای تحقق‌نیافته متمرکز کنیم بر طبقه‌بندی، تحلیل و میزان درست یا غلط بودن آن‌ها متمرکز می‌شویم.

بر چنین رابطه‌ای اگر همسر من محبت بیشتری از آنچه او می‌دهد بخواهم، او وابسته و نیازمند است. اما اگر من محبت بیشتری از او بخواهم او سر و بی‌احساس است. اگر همکار من بیشتر از من به جزئیات توجه می‌کند ایرادگیر و وسواسی است اما اگر من بیشتر از او به جزئیات توجه داشته باشم او شلخته و بی‌نظم است.

تحلیل رفتار و گفتار دیگران در حقیقت بیان نیازها و ارزش‌های خودمان است.



بسیار مهم است که ما قضاوت ارزشی و قضاوت اخلاقی را باهم اشتباه نکنیم. همه ما بر اساس فضایی مثل صداقت، آزادی و صلح که در زندگی مهم می‌دانیم اصولی را می‌سازیم و با آن‌ها به قضاوت ارزشی می‌پردازیم. به این ترتیب قضاوت ارزشی منعکس‌کننده اعتقادات ما نسبت به زندگی است درحالی‌که قضاوت اخلاقی وقتی است که دیگران با اعمال و رفتارهای خود قضاوت‌های ارزشی ما را تأیید نمی‌کنند. برای مثال، خشونت بد است، مردمی که دیگران را می‌کشند شریزند.

اگر ما زبان محبت را آموخته بودیم یاد می‌گرفتیم که نیازها و ارزش‌های خود را مستقیماً بیان کنیم و هرگاه به نیازها و ارزش‌هایمان بی‌توجهی شد بدون هرگونه ملاحظه و مراعات آن‌ها را صریح و بی‌پرده عنوان کنیم. برای مثال به جای خشونت بد است می‌توانستیم بگوییم من نگران استفاده از خشونت برای حل اختلاف‌ها هستم. من حل اختلاف انسانی را به روش دیگر می‌پسندم.

به این ترتیب، حتی اطلاق برچسب مثبت یا خنثی مثل "آشپز" هم ما را از کلیت انسانی دیگر محدود می‌سازد تا چه رسد به کلماتی چون "تنبل" و "خنک" که برچسب منفی هستند.

تمرین‌های «ارتباطی که محبت را مسدود می‌کند»

۱. اشکال مختلف ارتباط زندگی زدا را در نظر بگیرید - اسمشان را به اختصار می‌گذاریم «قادر»:

✓ قضاوت، عیب‌جویی، تحلیل، غر، مقایسه

✓ انکار مسئولیت

✓ درخواست آمرانه

✓ زبان استحقاق محور

در این هفته نمونه‌ای از هریک را در حرف‌های خودتان بیابید، یا اگر دوست دارید به گذشته‌ی خود رجوع کنید. نمونه‌هایی را پیدا کنید که در حرف زدن با دیگران رخ داده؛ یا اگر ترجیح می‌دهید هنگام حرف زدن با خودتان. به جای تشریح وضعیت، بنویسید دقیقاً چه کلمه‌ها و جمله‌هایی را به کار بردید.

۲. یک گفتگوی دو نفر بنویسید (۶ تا ۸ خط) که خوب پیش نمی‌رود. می‌شود گفت گویی باشد که واقعاً بین خود شما و فرد دیگری اتفاق افتاده. گفتگو را که نوشتید، دوباره آن را بخوانید و معلوم کنید آیا کسی در حین گفتگو «قادر» به کاربرده یا نه.

۳. پیام‌های زیر را که به صورت زندگی زدا هستند را به شیوه محبت آمیز بازسازی کنید:

- باید تا شانزده سالگی به مدرسه بروی
- آدم‌هایی که دیگران را آزار می‌دهند مستحق مجازات هستند.
- بزرگ‌ترها باید به بچه‌ها یاد بدهند که پیش مردم چطور رفتار کنند

مرحله اول : مشاهده بدون ارزیابی

اولین مرحله دران. وی. سی جدا کردن مشاهده از ارزیابی است. یعنی ما نیاز داریم آنچه می‌بینیم، می‌شنویم یا لمس می‌کنیم و بر سلامت ما مؤثر است بدون درآمیختن با ارزیابی، مشاهده کنیم.

دران. وی. سی وقتی می‌خواهیم به وضوح و صادقانه وضعیت خود را نسبت به دیگری بیان کنیم، مشاهده نقش مهمی می‌یابد. اگر ما مشاهده و ارزیابی را ادغام کنیم، احتمال اینکه اصل پیاممان را دیگران بشنوند کاهش می‌یابد. زیرا آن‌ها مستعد شنیدن انتقاد می‌شوند و در نتیجه در مقابل آنچه می‌گوییم مقاومت می‌کنند.

ان. وی. سی حکم نمی‌کند ما کاملاً بی‌طرف بمانیم و از ارزیابی خودداری کنیم. فقط می‌خواهد تفکیک دومرحله‌ای مشاهده و ارزیابی را حفظ کنیم.

وقتی ما مشاهده و ارزیابی را درهم می‌آمیزیم، مردم مستعد شنیدن انتقاد خواهند بود.

تمایز مشاهده از ارزیابی

در جدولی که در زیر می‌آید مشاهدات بدون ارزیابی را از مشاهدات آمیخته با ارزیابی متمایز می‌کند.

ارتباط	مثالی برای مشاهده همراه با ارزیابی	مشاهده برای مشاهده‌ی بدون ارزیابی
استفاده از فعل «بودن» بدون اینکه استفاده‌کننده مسئولیت ارزیابی‌اش را بپذیرد.	شما خیلی بخشنده‌ای.	وقتی که من می‌بینم تمام پول غذایت را به دیگران دادی فکر می‌کنم تو خیلی بخشنده‌ای.
استفاده از افعال بامعنی ارزیابی	فلانی پشت گوش انداز است.	من فکر نمی‌کنم او بتواند کارش را انجام دهد. یا او گفت : من نمی‌توانم کارم را انجام دهم.

استنباط در مورد افکار، احساسات، نیات و امیالی که ممکن است فردی دیگر داشته باشد.	او نمی‌تواند کارش را به‌موقع انجام دهد.	من فکر نمی‌کنم او بتواند کارش را انجام دهد. یا او گفت: من نمی‌توانم کارم را انجام دهم.
ایجاد ابهام در پیش‌بینی با قطعیت	اگر غذای متعادل نخورید سلامت شما به مخاطره می‌افتد.	من می‌ترسم اگر شما غذای متعادل نخورید سلامت شما به مخاطره بیفتد.
اشتباه در مصداق	اقلیت‌ها از اموالشان مراقبت نمی‌کنند.	من تا حالا ندیده‌ام که اقلیتی که در خیابان رأس شماره ۸۳۸ زندگی می‌کنند پیاده‌روی منزلشان را پارو کنند.
استفاده از کلماتی که دلالت بر توانایی می‌کنند بدون ذکر این‌که ارزیابی شده است.	هنگ اسمیت یک بازیکن ضعیف فوتبال است.	هنگ اسمیت در ۲۰ بازی گل نزده است.
استفاده از صفت و قید به‌نوعی که مشخص نمی‌کند ارزیابی انجام شده است.	جیم زشت است.	جیم جذاب به نظر نمی‌رسد.

نکته

کلماتی مثل «همیشه، هرگز، تا به حال، هر وقت و غیره بیان‌کننده مشاهده خواهند بود اگر به روش زیر استفاده شوند:

- هر وقت من علی را پای تلفن دیده‌ام او حداقل ۲۰ دقیقه صحبت کرده است.
 - یادم نمی‌آید که تا به حال به من نامه نوشته باشی.
 - بعضی وقتها چنین کلماتی برای مبالغه استفاده می‌شوند. در این موارد مشاهده و ارزیابی آمیخته خواهد شد.
 - تو همیشه گرفتار هستی
 - هرگز وقتی کارش داری، نیست.
- وقتی این کلمات برای مبالغه استفاده می‌شوند اغلب به جای همدلی موجب دفاع می‌شوند.

کلماتی مانند «غالبا» یا «به‌ندرت» می‌تواند در ایجاد ابهام بین مشاهده و ارزیابی سهیم باشند.

مشاهده	ارزیابی
سه بار آخری که من فعالیتی را آغاز کردم تو گفتی می‌دهی.	تو به‌ندرت کاری را که من می‌خواهم انجام می‌دهی.
او حداقل هفته‌ای سه بار اینجا می‌آید	او غالبا اینجا می‌آید

خلاصه

اولین مرحله ان. وی. سی جدا کردن مشاهده از ارزیابی است. وقتی مشاهده با ارزیابی همراه شود عکس العمل طرف مقابل به آنچه می‌گوییم انتقاد و مقاومت است. ان. وی. سی یک فرآیند کلامی است و کلی‌گویی ایستا را منع می‌کند. و به جای آن مشاهده را که مبتنی بر زمان و موضوع قابل رویت است، قبول دارد. مثلاً «هنک اسمیت در ۲۰ بازی گل نزده است» به جای «هنک اسمیت یک بازیکن ضعیف فوتبال است».

تمرین‌های «مشاهده بدون ارزیابی»

۱. سه مشاهده در مورد خودتان بنویسید. سه ارزیابی در مورد خودتان بنویسید.
۲. مثال‌هایی بزنید که در آن‌ها کلمات بیانگر مشاهده باشند. بعد مثال دیگری بزنید که در آن همین کلمه مشاهده‌ی آمیخته به ارزیابی باشد.
 - الف) «هیچ وقت»
 - ب) «همیشه»
 - ج) «هر وقت که»
 - د) «مدام»
 - ت) «هیچ کس»
۳. مشاهده یا ارزیابی؟

از نظر شما در این جمله‌ها گوینده مشاهده‌ای بدون ارزیابی را بیان کرده ؟

اگر نه، لطفاً آن جمله را به شکلی که بدون ارزیابی باشد بازنویسی کنید.

 ۱. یکی از بهترین راه‌ها برای آموختن ارتباط بدون خشونت همین است: تمرین، تمرین، تمرین.
 -
 ۲. رئیس دارد در تصمیم‌گیری در مورد این موضوع تعلل می‌کند.
 -
 ۳. تو در مورد نمره‌هایت به من دروغ گفتی
 -
 ۴. همسر من به ندرت به من ابراز علاقه می‌کند.
 -
 ۵. دارند محیط‌زیست را نابود می‌کنند
 -

اولین مرحله ان. وی. سی مشاهده بدون ارزیابی است؛ دومین مرحله این است که چگونه احساس می‌کنیم. مجموعه احساسات ما برای نامیدن افراد از مجموعه واژگانه برای توصیف احساسات بیشتر است. در کارگاه ان. وی. سی یک دانشجو در مورد هم‌اتاقی‌اش که صدای بلند ضبطش او را از خواب بیدار می‌کرد صحبت کرد. وقتی خواسته شد که احساسش را هنگام شنیدن صدای ضبط توضیح دهد گفت «من احساس می‌کنم درست نیست در شب صدای ضبط آن قدر بلند باشد» گفتم اگر کلمه‌ی «که» بعد از احساس بیاید جمله بعدی **نظر** توست نه احساسات. و قرار شد درباره احساسش را بیان کند و او جمله‌اش را این‌طور تصحیح کرد: «من احساس می‌کنم، وقتی کسی چنین کاری می‌کند، به معنی اختلال شخصیتی است.» توضیح دادم که این هم‌نظر است نه احساس. او کمی فکر کرد، سپس باخشم گفت «من احساسی در مورد این چیزها ندارم». واضح است که این دانشجو احساس قوی و شدیدی داشت اما متأسفانه نمی‌دانست که چگونه احساسش را شناسایی کند، تا چه رسد به ابراز آن. مشکل شناسایی و ابراز احساس همگانی است. د خانواده‌ای که همه‌ی اعضا از بیان عاطفه و احساس خودداری می‌کنند کار سخت خواهد شد. خانم "من احساس می‌کنم با یک مجسمه ازدواج کرده‌ام" شوهر دقیقه مثل یک مجسمه رفتار می‌کند؛ ساکت و بی‌حرکت. زن با عصبانیت: ببین! همیشه همین‌طور است. می‌نیش‌اند و حتی یک کلمه هم نمی‌گویند. زندگی با مثل زندگی با یک مجسمه است. گفتم به نظر می‌رسد شما احساس تنهایی می‌کنید و ارتباط عاطفی بیشتری با شوهرتان می‌خواهید. وقتی جواب مثبت داد سعی کردم نشان دهم جمله "من احساس می‌کنم با یک مجسمه زندگی می‌کنم" **احساسات و امیالش را نمی‌رساند..**

در حقیقت چنین جمله‌ای به جای دعوت به ارتباط عاطفی بیشتر، به صورت انتقاد شنیده می‌شود.

باعث رنجش می‌شود و با توجه به چالش کشیده شدن نیاز به قدرتش، به صورت لج و غیره عکس العمل نشان می‌دهد. که در اینجا تبدیل شدن به فردی است که خانمش می‌گشود، مجسمه!

احساسات در مقابل عدم احساسات

یک ابهام رایج که در زبان ایجاد می‌شود، استفاده نا به جا از جمله‌ی احساس می‌کنم است. آن را می‌گوئیم بدون اینکه حقیقتاً احساسمان را ابراز کنیم. برای مثال در جمله‌ی "احساس می‌کنم با من عادلانه رفتار نشد" اگر به جای "احساس می‌کنم"، "فکر می‌کنم" گفته می‌شد بسیار دقیق‌تر بود.

بین احساسات و تفکرات تمایز قایل شوید.

در زبان فارسی الزامی برای ابراز یک احساس نیست: مثلاً می‌توانیم بگوییم "من احساس خشم می‌کنم" ولی به سادگی می‌گوئیم «من خشمگینم»

در آن. وی. سی کلماتی که احساس را توصیف می‌کنند از کلماتی که بیان‌کننده‌ی آنچه فکر می‌کنیم که هستیم جدا و متمایزند.

الف: توصیف آنچه فکر می‌کنیم که هستیم.

- "من به عنوان یک نوازنده‌ی گیتار احساس بی‌کفایتی می‌کنم"

○ در این جمله من به جای بیان واضح احساسم، توانایی‌ام را به عنوان نوازنده‌ی گیتار ارزیابی می‌کنم.

ب: بیان احساسات حقیقی:

- از خودم به عنوان نوازنده‌ی گیتار ناامیدم
- از خودم به عنوان نوازنده‌ی گیتار عصبانی‌ام
- از خودم به عنوان نوازنده‌ی گیتار دلسردم

احساس واقعی پشت ارزیابی "عدم کفایت" از خود، می‌تواند ناامیدی، بی‌صبری، دلسردی یا سایر عواطف باشد.

نمونه‌های زیر مثال‌هایی از آنچه فکر می‌کنیم است که به سادگی با بیان احساسات اشتباه می‌شوند. در حقیقت آن‌ها به جای بیان آنچه حقیقتاً احساس می‌کنیم، نشان می‌دهند که درباره‌ی رفتار دیگران چگونه فکر می‌کنیم.

الف "احساس می‌کنم برای مردمی که با آن‌ها کار می‌کنم مفید نیستم"

جمله مهم نیست نشان‌دهنده‌ی استنباط گوینده از ارزیابی دیگران از اوست، نه احساس گوینده. جملاتی چون "احساس غم می‌کنم" یا "احساس ناامیدی می‌کنم" بیانگر احساس گوینده است.

ب: "احساس می‌کنم درک نشده‌ام"

در اینجا جمله‌ی درک نشده‌ام نشان‌دهنده‌ی احساس فرد نیست بلکه بیان‌گر ارزیابی او از سطح درک دیگران است. در چنین موقعیتی ممکن است گوینده احساس اضطراب، رنجش و یا سایر عواطف داشته باشد.

ج: احساس می‌کنم مورد بی‌توجهی قرار گرفته‌ام.

این هم بیشتر یک تفسیر از اعمال دیگران است تا یک جمله واضح از چگونگی احساس فرد. بدون شک هر یک از ما گاه فکر کرده‌ایم مورد بی‌توجهی قرار گرفته‌ایم اما احساسمان آرامش بوده است چون دوست داشته‌ایم به حال خودمان باشیم. بدون شک گاهی که مورد بی‌توجهی قرار گرفته‌ایم احساسمان رنجش بوده است چون می‌خواستیم که در جمع باشیم.

کلماتی مانند "توجه نشده" بیان می‌کنند که ما چگونه رفتار دیگران را تفسیر می‌کنیم نه اینکه چگونه احساس می‌کنیم.

مثال‌هایی از این گونه کلمات

استفاده شده، بی‌ارزش شده، تحقیر شده، حمایت نشده، حمله شده، خسته شده و..

وقتی می‌خواهیم احساس خود را بیان کنیم، به جای کلمات گنگ و کلی لازم است کلمه‌ای که دقیقه همان احساس را بیان می‌کند به کار ببریم. به عنوان مثال اگر بگوییم، "من احساس خوبی در مورد آن دارم" کلمه خوب گنگ و کلی است و می‌تواند به معنی خوشحال، هیجان‌زده، راحت و... باشد.

کلماتی مانند خوب و بد شنونده را از برقراری ارتباط کامل با احساس ما بازمی‌دارد.

وقتی نیازهایمان تحقق می‌یابد احساس خود را احتمالاً با چنین کلماتی بیان می‌کنیم:

آرامش، اشتیاق، آزادی، اطمینان، با استعدادی، اعتماد به نفس، آگاهی، افتخار، استواری، با روحیه بودن و..

وقتی نیازهایمان تحقق نمی‌یابد احساس خود را احتمالاً با چنین کلماتی بیان می‌کنیم:

آزاردگی، آشفتگی، اضطراب، انفعال، بد اخلاقی، بدخلقی، بی‌میلی، بیهودگی، تنبلی، تعجب، تسلیم، تردید

خلاصه

دومین مرحله ابراز خود، بیان احساسی است که داریم. با توسعه‌ی دایره لغات خود از احساس‌ها می‌توانیم احساس‌های خود را به صورت مشخص و واضح شناسایی و نام‌گذاری کنیم و در نتیجه راحت‌تر ارتباط برقرار کنیم. قبول آسیب‌پذیری خود و ابراز احساس مان می‌تواند به حل اختلاف کمک کند. ان.وی.سی بیان کلماتی که احساسات را توصیف می‌کنند با کلمات و جملاتی که تفکرات، ارزیابی‌ها و تفاسیر را توصیف می‌کنند تمایز قائل است.

تمرین‌های «شناسایی و ابراز احساسات»

۱. در حال حاضر چه احساسی دارید؟
۲. در کنار کسی که احساساتش را بیان نمی‌کند، چه احساساتی به شما دست می‌دهد؟
۳. سه مثال بزنید از مواقعی که تعبیر «من احساس می‌کنم که...» را به کار می‌برید، اما درواقع دارید به جای احساس، فکر یا تصویری را بیان می‌کنید
۴. بیان احساسات
آیا از نظر شما گوینده در هریک از گزاره‌ها، احساسات خود را بیان کرده؟ اگر نه، آن را آن قدر تغییر بدهید که بیانگر احساسات باشد
۱. وقتی سرکار هیچ‌کس واکنشی نسبت به پیشنهادهای من نشان نمی‌دهد، احساس بی‌اعتنایی دیدن می‌کنم.
..... a
۲. احساس می‌کنم کاملاً غیرقابل فهم است که تو چنین کاری کردی.
..... a
۳. احساس می‌کنم عمده آزارم می‌دهی
..... a
۴. با این همه فناوری‌های جدید که آمده، احساس بی‌مصرفی می‌کنم
..... a
۵. احساس می‌کنم در حقشان نامهربانی کردم
..... a

قبول مسئولیت احساسات خود**شناخت و توجه به نیازها****شنیدن پیام منفی: چهار گزینه**

سومین مرحله ان. وی. سی توجه به ریشه احساسات خود است. ان. وی. سی آگاهی ما را افزایش می‌دهد تا بفهمیم آنچه را که دیگران انجام می‌دهند یا می‌گویند ممکن است تحریک‌کننده باشد ولی به هیچ وجه علت احساسات ما نیست.

آنچه دیگران انجام می‌دهند ممکن است تحریک‌کننده باشد اما علت احساسات ما نیست.

هنگامی که کسی یک پیام منفی چه کلامی و چه غیر کلامی می‌دهد ما چهار گزینه برای دریافت آن داریم.

۱. سرزنش خود

پس از شنیدن انتقاد و سرزنش آن را درست بدانیم. مثلاً شخصی عصبانی است و می‌گوید «تو خودخواه‌ترین آدمی هستی که من دیده‌ام» با انتخاب گزینه سرزنش خود، عکس‌العمل احتمالی ما این است «وای! من باید بیشتر حساس باشم!» قبول قضاوت دیگری و سرزنش خود عزت‌نفس ما را کم می‌کند و به سمت احساس گناه سوق می‌دهد.

۲. سرزنش دیگران

گوینده را سرزنش کنیم مثلاً در جواب «تو خودخواه‌ترین آدمی هستی که من دیده‌ام» ممکن است اعتراض کنیم که "تو حق نداری چنین چیزی بگویی! من همیشه نیازهای تو را در نظر گرفته‌ام. خودخواه واقعی تو هستی." در این حالت احتمالاً احساس خشم می‌کنیم.

۳. درک احساسات و نیازهای خودمان

تابانیدن نور آگاهی بر احساسات و نیازهای خودمان. در این صورت پاسخ چنین خواهد بود: "وقتی می‌شنوم که تو می‌گویی من خودخواه‌ترین آدمی هستم که تو دیده‌ای آزار می‌شوم برای اینکه نیاز دارم تلاشم را برای در نظر گرفتن اولویت‌های تو مورد توجه است قرار گیرد.

۴. درک احساسات و نیازهای دیگران

نور آگاهی را بر احساسات و نیازهای فرد دیگر آن‌چنان که در حال حاضر بیان می‌کند، بتابانیم. مثلاً ممکن است ما پرسیم: "آیا تو رنجیده‌ای چون نیاز داری به اولویت‌هایت توجه بیشتری شود؟"

به جای آنکه دیگران را مسئول احساسات خود بدانیم و آنها را سرزنش کنیم با اذعان به نیازها، امیال، انتظارات، ارزش‌ها، و افکارمان؛ خود را مسئول هر احساسی در خود می‌دانیم.

مثال ۱

الف) تو دیشب با نیامدنت مرا ناامید کردی.

ب) وقتی دیشب نیامدی ناامید شدم چون می‌خواستم در مورد موضوعی که مرا آزار می‌دهد با تو صحبت کنم.

❖ گوینده جمله اول عمل فرد دیگری را مسئول ناامیدی خود می‌داند. اما ناامیدی گوینده دوم ریشه

در تحقق نیازهای خود و امی دارد.

مثال ۲

الف) آن‌ها با فسخ قرارداد واقعاً مرا عصبانی کردند.

ب) وقتی آن‌ها قرارداد را فسخ کردند من واقعاً احساس خشم کردم چون فکر می‌کردم این حرکت کاملاً غیرمسئولانه بود ❖
گوینده جمله اول خشمش را تنها به رفتار طرف دیگر نسبت می‌دهد درحالی‌که گوینده دوم مسئولیت احساسش را با شناخت افکار پشت آن می‌پذیرد. زیرا فهمیده است نحوه‌ی تفکر سرزنش آمیزش موجب خشمش بوده است، نه فسخ قرارداد.

در آن‌وی. سی علاوه بر این گوینده را تشویق می‌کنیم تا با شناسایی آنچه می‌خواهد، یک‌قدم دیگر نیز پیش برود؛ کدام نیاز، میل، انتظار، امید یا ارزش او تحقق‌نیافته است؟ و چنان‌که خواهیم دید هر چه بتوانیم احساساتمان را بیشتر با نیازهایمان پیوند دهیم دیگران آسان‌تر پاسخ محبت‌آمیز خواهند داد.
وقتی آن‌ها قرارداد را فسخ کردند، واقعاً احساس خشم کردم چون من امیدوار به امکان استخدام مجدد کارگرانی بودم که سال قبل اخراج کرده بودیم.

برخی الگوهای کلامی رایج که تمایل به نپذیرفتن مسئولیت احساسمان را نشان می‌دهند، منفی است:

۱) استفاده از ضمائر غیرشخصی مانند "آن" و "این"

a. این اشتباه‌های تاپی دفترچه راهنما شرکتان واقعاً مرا عصبانی می‌کند.

b. آن مرا آزار می‌دهد

۲) جمله‌ای که فقط رفتار دیگران را بیان می‌کند

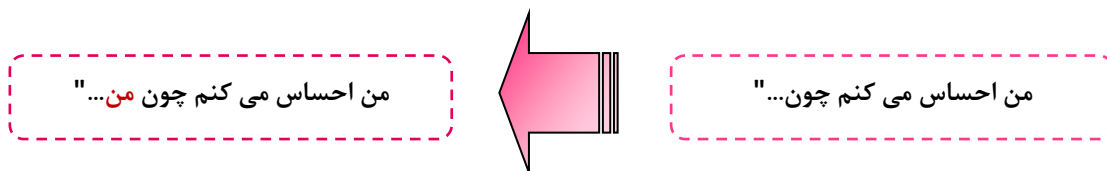
a. وقتی برای تولدم زنگ نزدی من رنجیدم

b. وقتی تو غذایت را کامل نمی‌خوری مامان ناراحت میشه

۳) استفاده از اصطلاح "من احساس می‌کنم چون..." هنگامی‌که با اسم یا ضمیر فاعلی به‌غیراز "من" دنبال شود:

a. من احساس رنجش می‌کنم چون تو گفتی که مرا دوست نداری

b. من احساس خشم می‌کنم چون مدیر مدرسه به قولش عمل نکرد



۱) من احساس خشم می‌کنم وقتی اشتباه تاپی در دفترچه راهنمای شرکت می‌بینم، چون من می‌خواهم شرکتان یک کار حرفه‌ای ارائه دهد.

۲) وقتی تو غذایت را نمی‌خوری من احساس ناامیدی می‌کنم چون من می‌خواهم تو سالم و قوی رشد کنی.

۳) من احساس خشم می‌کنم که مدیر مدرسه به قولش عمل نکرد چون من امیدوار بودم در آن تعطیلات به دیدن برادرم بروم.

احساس گناه بر این مبنا است که دیگران را مسئول احساس خود بدانیم. وقتی والدین می‌گویند، "نمره پایین تو بابا و ماما را ناراحت می‌کند" تلویحاً می‌گویند که رفتار فرزندشان علت غم و شادی آنهاست. انگار کودک مسئول مراقبت از والدین است که اگر برنجد احساس بدی می‌کند.

نیازها ریشه احساسات

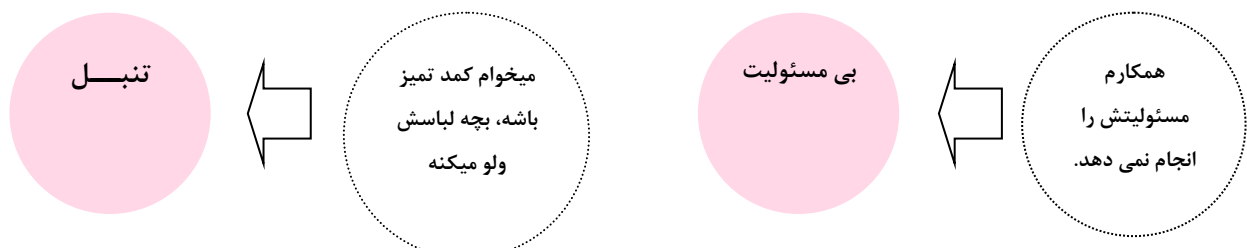
قضاوت، انتقاد، عیب‌یابی و تفسیر دیگران همه بیان وارونه نیازهای خود ما هستند.

اگر کسی بگوید تو هرگز مرا نمی‌فهمی به معنی آن است که نیازش به درک شدن برآورده نشده است.

اگر همسری می‌گوید، این هفته تو هر شب تا دیروقت کارکردی تو کارت را بیشتر از من دوست داری. درواقع می‌خواهد بگوید که نیازش به صمیمیت برآورده نشده.

وقتی نیازهایمان را به صورت غیرمستقیم از طریق ارزیابی، تفسیر و استعاره بیان کنیم طرف مقابل آن را احتمالاً انتقاد از خود خواهد شنید. و چون مطلبی به صورت انتقاد شنیده شود، فرد متمایل می‌شود که نیرویش را صرف دفاع از خود یا حمله متقابل کند.

متأسفانه بیشتر ما هرگز نیاموخته‌ایم که به نیازهایمان فکر کنیم. اما اغلب یاد گرفته‌ایم هرگاه نیازهایمان برآورده نشد **فکر کنیم دیگران چه اشکالی دارند.**



هرچه مستقیم‌تر بتوانیم بین احساسات و نیازهایمان ارتباط برقرار کنیم، به همان اندازه برای دیگران راحت خواهد بود که به نیازهایمان پاسخ محبت آمیز دهند.

من بارها و بارها تجربه کرده‌ام که از لحظه‌ای که انسان به جای صحبت از اشتباهات طرف مقابل نیازهای خود را مطرح می‌کند، امکان یافتن راهی که نیاز هر دو طرف مورد توجه قرار گیرد به مراتب افزایش می‌یابد.

استقلال، تفریح، صمیمیت، همدلی، امنیت عاطفی، سرپناه

تمرین‌های «قبول مسئولیت احساسات خود»

۱. موارد زیر را بنویسید

الف) شرح مختصری از وضعیتی که در آن احساس مشخصی داشتید

ب) آن احساس را نام ببرید

ج) محرک آن احساس را شناسایی کنید و

د) علت آن احساس را شناسایی کنید.

۲. در زندگی خودتان وضعیتی را پیدا کنید که در آن نیازهای زیر برآورده نشده باشند:

- استقلال
- احترام
- صمیمیت
- درک شدن
- آزادی
- تفریح

۳. اینجا نیاز من چیست؟

موارد زیر را بخوانید و سعی کنید حدس بزنید احتمالاً چه نیازی پشت این جملات است

اگر دریکی از جلساتمان فکریهایی مانند این‌ها به ذهن من بیاید، احتمالاً چه نیازی دارم؟

۱. این خانمه آدم بی‌مسئولیتی است: همه توافق کردیم اگر کسی خواست نیاید، قبلش خبر بدهد.

..... ■

۲. همه اینجا بیش‌تر از من در مورد ارتباط بدون خشونت می‌دانند.

..... ■

۳. چیزی که این آقاها الآن گفت نهایت بی‌مسئولیتی بود»

..... ■

۴. این جلسه خیلی حوصله سر بر است

..... ■

۵. امیدوارم صدایم شروع نکند به لرزیدن

..... ■

تقاضایی که زندگی را غنی می‌سازد

ما سه مرحله اول ان. وی. سی را که عبارت‌اند از مشاهده کردن، احساس کردن و نیاز داشتن بررسی کردیم. یاد گرفتیم که این سه مرحله را بدون انتقاد، تحلیل، سرزنش یا عیب‌جویی از دیگران فقط بامحبت انجام دهیم. چهارمین و آخرین مرحله‌ی این فرآیند به این سؤال می‌پردازد که تقاضایی از دیگران داریم تا زندگی‌مان غنی شود. وقتی نیازهایمان تحقق

بیاید. آنچه مشاهده می‌کنیم، احساس می‌کنیم و نیاز داریم با تقاضایی مشخص بیان می‌کنیم: ما عملی را تقاضا می‌کنیم که احتمالاً نیاز ما را متحقق می‌کند. پس چگونه ما تقاضایمان را به دیگران ابراز کنیم تا طرف مقابل پاسخ محبت‌آمیزی دهد؟

استفاده از زبان عمل مثبت

معمولاً ما آنچه را که تقاضا داریم می‌گوییم نه آنچه را که تقاضا نداریم.

وقتی تقاضاها با کلمات منفی بیان می‌شوند دو مشکل پدید می‌آید. یکی آنکه ظرف مقابل گیج می‌شود و نمی‌داند واقعاً چه تقاضا شده است و دیگر آنکه تقاضای منفی معمولاً مقاومت او را برمی‌انگیزد.

در یک کارگاه آموزشی خانمی گفت که از پرکاری شوهرش خسته شده و تقاضایش نتیجه عکس داده: "مثلاً من از او خواستم که وقت زیادی را صرف کارش نکند و او سه هفته بعد اعلام کرد در مسابقات گلف ثبت‌نام کرده است! این خانم در فهماندن آنچه نمی‌خواهد یعنی صرف وقت زیاد همسر برای کارش موفق بوده اما در تقاضای آنچه می‌خواست ناموفق بود.

ای کاش به او گفته بودم: من دوست دارم حداقل یک بعدازظهر را در خانه با من و بچه‌ها باشی.

علاوه بر استفاده از زبان مثبت، ما می‌خواهیم از جملات **گنگ، مبهم و انتزاعی** هم اجتناب کنیم. تقاضاهایمان را در قالب اعمال ملموس که دیگران بتوانند بفهمند ابراز کنیم. در یک کاریکاتور مردی ترسیم شده است که در دریاچه‌ای افتاده و دست و هنگام دست‌وپا زدن به سگش می‌گوید: لاسی، کمک بگیر. تصویر بعد سگ را نشان می‌دهد که روی کاناپه‌ی یک روان‌کاو دراز کشیده است. همه‌ی ما می‌دانیم که کلمه "کمک" چه ابعاد وسیع و متفاوتی دارد. بعضی از اعضای خانواده ما فکر می‌کنند کمک کردن در ظرف شستن یعنی نظارت کردن.

مثال:

- زن: ازت می‌خوام که اجازه بدی من خودم باشم
- مرد: من می‌زارم..
- زن: نه تو نمی‌زاری
- مشاور: لطفاً تقاضایت را با زبان مثبت ابراز کن
- زن: می‌خوام تو به من فرصت بدی رشد کنم و خودم باشم
- مشاور: این هم گنگ است و احتمالاً پاسخ تدافعی خواهد داد
- زن: این یکم عجیب است اما اگر بخوام دقیق باشم فکر می‌کنم چیزی که ازت می‌خوام اینه که لبخند بزنی و بگی که هر کاری که من می‌کنم درست است.

اغلب استفاده از زبان گنگ بازی‌های پنهان غیرقابل تحمل میان افراد را می‌پوشاند.

طرح تقاضا با زبان عمل مثبت، واضح و ملموس؛ آشکار می کند که ما واقعا چه می خواهیم

- پدر: همه آنچه ازت می خوام، نشان دادن کمی مسئولیت است. آیا توقع زیادی است؟
 - مشاور: پسر دقیقه باید چه کند تا مسئولیتی که تو جستجو می کنی نشان دهد.
 - پدر: خب، شاید منطقی نباشد اما وقتی من می گویم مسئولیت می خوام، واقعا منظورم این است که هر آنچه از او می خوام بدون چون و چرا انجام بده! وقتی می گویم بپر ببر و در حین پریدن نیز بخندد
- سرانجام قبول کرد اگر پسرش این کار را انجام دهد اطاعت را به جای مسئولیت انجام داده.

ما اغلب مثل این پدر از زبان گنگ و انتزاعی استفاده می کنیم تا نشان دهیم می خواهیم مردم چگونه احساس کنند یا چگونه باشند، درحالی که **بدون بیان واضح کاری ملموس، چگونه می توانند؟**

یک کارفرما تلاش صادقانه ای برای بازخورد از کارمندان می کند و می گوید کارفرما: من می خوام شما با من **احساس راحتی** کنید و نظراتتان را ابراز کنید. این جمله میل کارفرما را برای "احساس راحتی" به کارمندان منتقل می کند اما آنچه آنان می توانند انجام دهند تا چنین حسی را داشته باشند را منتقل نمی کند. به جای چنین جمله ای کارفرما می توانست بگوید: «من دوست دارم که شما به من بگوئید که من چه می توانم بکنم تا شما بتوانید به راحتی نظراتتان را ابراز کنید»

زبان گنگ به ابهام درونی کمک می کند.

آگاهانه تقاضا کردن

بعضی وقت ها ممکن است بتوانیم بدون استفاده از کلمات تقاضایی واضح را بیان کنیم.

شاید برای شنونده مشخص نباشد که با ابراز ساده احساسات مان ما از آنها چه می خواهیم که انجام دهند

- زن خطاب به شوهرش: من واقعاً ناراحت شدم که فراموش کردی کره و سیب زمینی برای شام بخری
- ✓ شاید برای زن بدیهی باشد که می خواهد مرد به مغازه برگردد، اما شوهرش فکر کند که همسرش این کلمات را برای می گوید تا او احساس گناه کند.

برای مسافرینی که در شتاب رسیدن به پرواز هستند احتمالاً سرعت مورچه وار قطار آزاردهنده است.

- مرد : در تمام عمرم هرگز قطاری به این آهستگی ندیده بودم.
- ✓ زن با ظاهری نگران از اینکه شوهرش چه پاسخی می‌خواهد هیچی نگفت
- مرد با صدا بلندتری فریاد زد: در تمام عمرم هرگز قطاری به این آهستگی ندیده بودم!
- ✓ همسر با ناامیدی رو به او کرد و گفت : این قطارها برنامه‌ریزی شده‌اند و خودکار عمل می‌کنند.
- این اطلاعات مرد را راضی نکرد پس با صدای بلندتری جمله‌اش را دوباره تکرار کرد: در تمام عمرم هرگز قطاری به این آهستگی ندیده بودم
- ✓ زن که صبرش تمام‌شده بود پشتش را ب او کرد و گفت : خب می‌خواهی من چه کنم؟ پیاده شوم و هلش دهم ؟
- مرد چه پاسخی می‌خواست / احتمالاً او می‌خواست بشنود که دردش فهمیده شده . اگر زنش این را می‌دانست ممکن بود این‌طور پاسخ دهد: «مثل اینکه تو می‌ترسی ما پروازمان را از دست دهیم و عصبانی هستی چون دوست داری قطار سریع‌تری بین ترمینال‌ها حرکت کند.»

در گفتگو بالا زن ، زن ناامیدی شوهر را شنید اما از درخواست او بی‌خبر بود .

تقاضا بدون همراهی احساس و نیاز ممکن است به عنوان درخواست آمرانه شنیده شود.

- چرا موی سرت را کوتاه نمی‌کنی ؟
- تقاضا به صورت سؤالی است و ممکن است حمله یا درخواست آمرانه بشنوند.
- ما نگرانیم موهای تو آن‌قدر بلند شده باشد که مانع دید تو شود مخصوصاً وقتی دوچرخه‌سواری می‌کنی! با یک سلمانی چطوری؟

هرچه واضح تر بیان کنیم که از طرف مقابل چه می‌خواهیم ، احتمال اینکه نیازمان متحقق شود بیشتر است.

درخواست انعکاس

همان‌طور که می‌دانیم، پیامی که ما می‌فرستیم همواره همان پیامی نیست که طرف مقابل دریافت می‌کند.

برای اطمینان از آن پیامی که ما فرستاده ایم همان پیامی است که دریافت شده است، از شنونده می‌خواهیم آن را تکرار کند

در بعضی موقعیت‌ها یک سوال کوچک مثل آیا واضح است؟ کافی است.

- معلم: پیتر، دیروز وقتی دفترم را کنترل می کردم نگران شدم. می خواهم مطمئن باشم که می دانی یکی از تکالیفت را ندارم. آیا ممکن است بعد از کلاس سری به دفتر من بزنی؟
- پیتر: بله می دانم!

معلم در وضعیت بلا تکلیف ماند و نمی داند محمد پیامش را شنیده یا نه، معلم درخواست انعکاس کرد و گفت:

- ممکن است آنچه را که الآن شنیدی تکرار کنی؟
 - پیتر: شما گفتید که من با ماندن در مدرسه، فوتبال عصر را از دست بدهم چون شما تکالیف مرا دوست نداشتید.
- این جمله تأیید می کند که پیتر نیت پشت پیام را شنیده است، پس معلم با دقت در انتخاب جمله هایش سعی کرد آنچه را می خواهد بازگو کند.
- تأکیدهایی مثل "تو حرف مرا نشنیدی"، "این چیزی نیست که من گفتم" یا "تو حرف مرا اشتباه فهمیدی" به راحتی پیتر را به این فکر انداخت که دارد تنبه می شود.

اما معلم که تلاش صادقانه ی پیتر را در قبول تقاضایش دریافت کرده بود ممکن است بگوید:

- "خوشحالم که آنچه از منظور من فهمیدی بازگو کردی، معلوم می شود که نتوانستم مطلب موردنظرم را به وضوح بیان کنم. اجازه بد دوباره سعی کنم.

تقاضا برای بازگو کردن ممکن است برای مردم عجیب باشد. ممکن است چنین واکنش هایی باشد،

فکر می کنی من کر هستم؟ یا "این بازی های روانشناسانه ات را ول کن"

من آنچه را که گفتی شنیدم احمق نیستم!

در اینجا ما فرصت داریم که بر احساسات و نیازهای آنان تمرکز کنیم و بپرسیم. آیا تو رنجیده ای چون می خواهی به قدرت شنیدن و درک تو احترام گذاشته شود؟

تقاضا در مقابل درخواست آمرانه

وقتی دیگران باور دارند در صورت عدم اجتناب تقاضا، سرزنش یا تنبه می شوند تقاضاها به صورت درخواست آمرانه شنیده خواهد شد. و وقتی مردم تقاضای ما را درخواست آمرانه می شنوند فقط دو گزینه می یابند: تسلیم یا شورش. بیاید به دور رابطه متفاوت نگاه کنیم.

- جک به دوستش جین می گوید: "من تنها هستم و دوست دارم عصر را باهم بگذرانیم."

✓ این یک تقاضا است یا درخواست آمرانه؟

جواب این است که تا مشاهده رفتار جک در مقابل پاسخ منفی جین، نمی دانیم. فرض کنید جواب این باشد:

- "جک، من واقعاً خسته ام. اگر می خواهی تنها نباشی چطور است که دنبال کس دیگری بگردی تا امشب را با تو

باشد؟

○ اگر جک پاسخ دهد:

- تو همیشه این قدر خودخواهی!

○ تقاضای او در حقیقت یک درخواست آمرانه بوده است. جک به جای تأکید بر نیاز به استراحت جین، او را سرزنش می‌کند.

سناریو دوم

- جک: من تنها هستم و دوس دارم که عصر را باهم بگذرانیم
- جین: جک، من واقعاً خسته‌ام. اگر می‌خواهی تنها نباشی چطور است که دنبال کس دیگری بگردی تا امشب را با تو باشد؟

جک بدون کلامی رویش را برمی‌گرداند. جین احساس کرد که او ناراحت است: ناراحتی؟

- جک: نه
- جین: دست‌بردار جک. می‌فهمم که چیزی هست. موضوع چیست؟
- جک: تو می‌دانی که من چقدر احساس تنهایی می‌کنم. اگر واقعاً مرا دوست داشتی، بعد از ظهر را با من می‌گذراندی.

این یک درخواست آمرانه خواهد شد، اگر گوینده بار گناه ایجاد کند.

مردم هرچه بیشتر از ما درخواست آمرانه بشنوند کمتر از بودن با ما لذت می‌برند. اگر جوابش به جین نشان دهند ی توجه به احساسات و نیازهای جین بود، مثلاً می‌گفت: "پس تو خسته‌ای و امشب نیاز به استراحت داری؟" انتخاب تقاضا به جای درخواست آمرانه به این معنی نیست که با شنیدن "نه" قطع امید کنیم. بلکه به این معنی است که به قانع کردن نخواهیم پرداخت مگر با آنچه فرد را از "بله" گفتن بازداشته همدلی کنیم.

تعریف هدفمان از تقاضا کردن

بیان تقاضای خالص نیاز من آگاهی از اهداف هم هست. اگر هدفمان فقط تغییر دیگران و تغییر رفتار آنها یا باز کردن را خودمان است پس ان. وی. سی ابزار مناسبی نیست.

این فرایند برای افرادی طراحی شده است که دوست دارند دیگران تغییر کنند و پاسخ مثبت دهند اما به شرط آنکه فقط از روی تمایل و محبت بخواهند چنین کنند.

هدف ان. وی. سی ایجاد شیوه ارتباط بر اساس صداقت و همدلی است.

وقتی دیگران اعتماد کنند که ما پیش از هر چیزی به کیفیت ارتباط متعهد هستیم، و انتظار داریم که این فرآیند نیازهای همه را ارضا کند، آنگاه می‌توانند اعتماد کنند که تقاضاهایمان تقاضاهای حقیقی است و نه درخواست‌های آمرانه استتار شده.

هنگامی طرح تقاضا، اگر به افکاری که به‌طور خودکار تقاضای ما را به درخواست تبدیل می‌کنند، توجه کنیم بسیار مفید خواهد بود.

- او **باید** درست گلی را که به آب‌داده، درست کند.
- **قرار است** که آنچه را من می‌خواهم انجام دهد.
- من **لایق** ترفیع گرفتن هستم.
- من **حق دارم** که از آن‌ها بخواهم بیشتر بمانند.
- من **حق دارم** که زمان بیشتری تعطیل باشم.

وقتی که ما نیازهایمان را این‌گونه ارائه دهیم و آن‌ها تقاضای ما را تحقق نبخشند ما در مرز قضاوت کردن درباره دیگران هستیم.

خلاصه

چهارمین مرحله ان‌وی.سی به این وسال می‌پردازد که ما از یکدیگر چه درخواست داریم تا زندگی یکدیگر را غنی‌تر سازیم. سعی می‌کنیم از جملات مبهم، انتزاعی و دوپهلوی اجتناب کنیم، و به یاد داشته باشیم زبان عمل مثبت به کار ببریم یعنی آنچه تقاضا داریم بگوییم و نه آنچه نمی‌خواهیم.

هنگام صحبت، هر اندازه درباره آنچه می‌خواهیم صراحت بیشتری داشته باشیم، احتمال به دست آوردن آن بیشتر است. از آنجا که پیامی که ما می‌فرستیم لزوماً پیامی نیست که دریافت می‌شود، نیاز داریم روشی را یاد بگیریم تا به درست شنیده شدن پیاممان مطمئن شویم. مخصوصاً وقتی در مقابل یک گروه قرار داریم. نیاز داریم در مورد مقصد نهایی پاسخی که می‌خواهیم و مورد نظرمان است صریح باشیم، در غیر اینصورت ممکن است آغازگر یک صحبت بی‌حاصل باشیم که وقت قابل ملاحظه‌ای از گروه را هدر می‌دهد.

وقتی شنونده بر این باور باشد که با رد تقاضا سرزنش یا تنبیه می‌شود، تقاضا را یک درخواست آمرانه تلقی می‌کند و می‌توانیم با نشان دادن تمایل خود به دریافت پاسخ صادقانه چه منفی چه مثبت، آنها را به این که آنچه می‌گوئیم یک تقاضا است، نه درخواست آمرانه مطمئن سازیم. هدف ان‌وی.سی تغییر مردوم و تغییر رفتار آنها به منظور پذیرش روش ما نیست بلکه هدف آن برقراری رابطه‌ای بر اساس صداقت و همدلی است که در نهایت، نیازهای همه را تحقق می‌بخشد.

تمرین‌های «تقاضاهایی که زندگی را غنی می‌سازد»

۱. مراوده با کسی را به یاد بیاورید که برایتان راضی‌کننده نبوده، با استفاده از زبان عمل مثبت، تقاضا یا تقاضاهایی را که در آن موقعیت کردید یا می‌توانستید بکنید، ذکر کنید.
۲. بنویسید در همان موقعیت قبل چطور ممکن بود مشاهده، احساس و نیازتان را به‌طرف مقابل بگویید. سپس بنویسید:
 - a. چطور می‌توانستید از شنونده تقاضا کنید احساسش را به شما بگوید
 - b. چطور می‌توانستید از شنونده تقاضا کنید بگوید چه فکری در ذهنش می‌گذرد.
۳. یک کاسه کردن هر چهار مرحله به‌صورت ارتباط بدون خشونت موقعیت‌هایی را مجسم کنید که در آن‌ها کسی حرف‌های زیر بر زبان می‌آورد. در هر مورد، آن حرف را با استفاده از هر چهار مرحله به «ارتباط بدون خشونت» ترجمه کنید و مخصوصاً توجه داشته باشید که تقاضا مثبت، عملی و شدنی است.

۱. سگت همین الان گند زد به چمن‌های ما
 - a. (ترجمه: وقتی می‌بینم سگت... {مشاهده}، احساس می‌کنم... {احساس}، چون نیاز دارم به... {نیاز}).
می‌خواهی احیاناً... {تقاضا}؟)
 ۲. با دادو بیداد و فحش دادن به چیزی که می‌خواهی نمی‌رسی.
 ۳. این سوپ خیلی چاق‌کننده است
 ۴. لازمه کار در این شرکت کارگروهی است. اگر این برای شما اولویت ندارد، بهتر است دنبال شغل دیگری بروید.
 ۵. آهای بچه‌ها! چراغ‌قوه که اسباب‌بازی نیست. باتری‌اش را تمام نکنید. پول پاش رفته.

پاسخ تمرین‌های قسمت سوم از هر فصل

«ارتباطی که محبت را مسدود می‌کند»

پاسخ فعالیت ۳:

- زبان آمرانه: «باید تا شانزده‌سالگی به مدرسه بروی»
- غیر آمرانه: «ما دوست داریم تو تا شانزده‌سالگی به مدرسه بروی چون آموزش منظم و پیوسته نزد ما ارزشمند است»
- زبان استحقاق محور: «آدم‌هایی که دیگران را آزار می‌دهند مستحق مجازات هستند.»
- زبان غیر استحقاق محور: من دلم می‌خواهد به آدم‌هایی که دیگران را آزار می‌دهند فرصت جبران صدماتی که زده‌اند داده شود چون برای من التیام و اعاده‌ی اعتماد ارزشمند است.
- زبان آمرانه: «بزرگ‌ترها باید به بچه‌ها یاد بدهند که پیش مردم چطور رفتار کنند»
- غیر آمرانه: «من جدا دلم می‌خواهد بزرگ‌ترها به بچه‌ها یاد بدهند جوری رفتار کنند که حافظ امنیت و آرامش مکان‌های عمومی باشد»

«مشاهده بدون ارزیابی»

پاسخ فعالیت ۳:

۱. همه اعضای گروه تمرین به من می‌گویند یکی از بهترین راه‌ها برای ارتباط بدون خشونت همین است: تمرین، تمرین، تمرین.
۲. رئیس گفت تصمیمش را تا آخر هفته اعلام می‌کند، اما هنوز چیزی نشنیده‌ایم.
۳. من شنیدم تو گفتی همه درس‌هایت را قبول شدی، اما ما هنوز چیزی نشنیده‌ایم
۴. همسرم دو هفته است مرا نبوسیده
۵. بیش از نود درصد پوشش گیاهی این منطقه را از میان برده‌اند و این کار همچنان ادامه دارد.

«شناسایی و ابراز احساسات»

پاسخ فعالیت ۳:

۱. وقتی سرکار هیچ‌کسی واکنشی نسبت به پیشنهادهای من نشان نمی‌دهد، احساس دلواپسی می‌کنم.
۲. از این‌که چنین کاری کردی خیلی احساس تعجب کردم
۳. من احساس دلخوری می‌کنم چون فکر می‌کنم عمده آزارم می‌دهی
۴. احساس خستگی می‌کنم
۵. احساس پشیمانی می‌کنم از بابت رفتاری که در حقشان کردم.

پاسخ فعالیت ۳:

۱. خاطر جمع می، احترام، مراعات

۲. توانمندی، پذیرفتگی، احترام

۳. درک، همدلی، صداقت

۴. انگیزه‌مندی، هدفمندی، چالشگری

۵. پذیرفتگی، توانمندی، اثرگذاری

۱. وقتی می‌شنوم که این خانم به هیچ‌کدام از ما تلفن نزده، احساس دل‌سردی می‌کنم چون دلم می‌خواهد خاطر جمع باشد که می‌توانیم توافقی‌هایی را که همه باهم به آن رسیده‌ایم به عمل دریاوریم.

۲. وقتی می‌شنوم همه شما به این سرعت نیازهایتان را ابراز می‌کنید، احساس نگرانی می‌کنم چون دلم می‌خواهد توانمندی بیش‌تری داشته باشم. در ضمن عصبی هم هستم چون امیدوارم این گروه مرا بپذیرد.

۳. وقتی می‌شنوم این آقا می‌گوید اتفاقی که افتاد ربطی به او ندارد، اذیت می‌شوم چون دلم می‌خواهد بهتر درکم کنند و قدری همدلی نصیبم بشود.

۴. وقتی مربی این فرآیند را توضیح می‌دهد من حوصله‌ام سر می‌رود چون نیاز دارم چیز جدیدی یاد بگیرم.

۵. گاهی دچار اضطراب که می‌شوم صدایم می‌لرزد. این‌که یادم می‌آید اضطرابم بیش‌تر هم می‌شود چون دلم می‌خواهد بتوانم اثرگذار حرف بزنم و دیگران حرفم را بفهمند.

« تقاضاهایی که زندگی را غنی می‌سازد »

پاسخ فعالیت ۳:

۱. وقتی می‌بینم سگ تو روی چمن‌های ما کارش را می‌کند، احساس دلخوری می‌کنم. بچه‌های ما اینجا بازی می‌کنند و من دلم می‌خواهد حیاطمان برای بچه‌ها امن و تمیز باشد. می‌خواهی احیاناً با این کیسه پلاستیکی مدفوع سگ را برداری؟

۲. وقتی می‌شنوم این‌طوری با من حرف می‌زنی، احساس آشفتگی می‌کنم، چون نیاز دارم به همکاری و حل مسالمت‌آمیز اختلاف‌هایی که داریم. می‌خواهی به‌جای اینکه به من بگویی به نظرت چه جور آدمی هستم، احیاناً بگویی الان چه احساس و نیازی داری؟

۳. من نگران کالری این سوپ هستم چون جدا نیاز دارم حواسم به اوضاع سلامتی‌ام باشد. جای این سوپ یک سیب به من می‌دهید؟

۴. گزارشت را که خواندم قدری آشفته‌خاطر شدم چون کار گروهی برای من ارزشمند است و می‌خواهم خاطر جمع باشم که حرف هم را می‌فهمیم. مایل هستی الان قرار بگذاریم تا در مورد چیزهایی که در این شغل هم برای تو و هم برای من اولویت دارد حرف بزنیم؟

۵. بچه‌ها، وقتی می‌بینم می‌روید زیر پتو و با این چراغ‌قوه بازی می‌کنید ناراحت می‌شوم. من دلم می‌خواهد این چراغ‌قوه باتری داشته باشد که اگر حادثه‌ای پیش آمد بشود ازش استفاده کرد. می‌گویم چطور است بی‌خیال این چراغ‌قوه بشوید، ها ؟