

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 گفتها، 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 دیگ 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 داوری‌ها، در ورای اعمال نیک و بد گسترده‌ای 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 با کسی روبرو می‌شویم بر پایه آن‌ها او و رفتارش را قضاوت می‌کنیم.

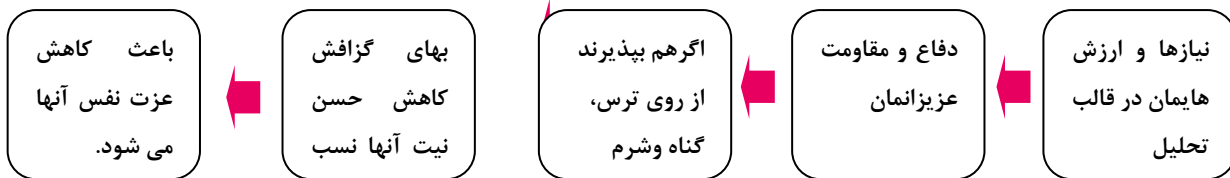
به جای این‌که توجه خود را بر نیازهای تحقق‌نیافته متمرکز کنیم بر طبقه‌بندی، تحلیل و میزان درست یا غلط بودن آن‌ها متمرکز می‌شویم.

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 شریکند.

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 کار برده یا نه.

۳. پیام‌های زیر را که به صورت زندگی زدا هستند را به شیوه محبت‌آمیز 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 گوش‌انداز است.	من فکر نمی‌کنم او بتواند کارش را انجام دهد. یا او گفت : من نمی‌توانم کارم را انجام دهم.

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

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 بنویسید که در آن‌ها کلمات بیانگر مشاهده باشند. بعد مثال دیگری بنویسید 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

..... ■