

مفاهمه بدون خشونت زبان زندگى

داکتر مارشال بى. روزنبرگ

مترجم: نورالله نوايى

این کتاب ترجمه اثری است با مشخصات کامل:

Nonviolent Communication: A Language of Life (2nd edition) by **Marshall B. Rosenberg**, ISBN: 1-892005-03-4,
Copyright Date 2003, Published by PuddleDancer Press

این کتاب با اجازه صریح کتبی انتشارات پادل‌دنسر به هدف توزیع محدود به افغانستان چاپ و نشر می‌شود. هدف از اعطای این حق چاپ و نشر گسترش رایگان مفاهیم بدون خشونت در افغانستان است.

مترجم: نورالله نوایی

تاریخ چاپ: قوس ۱۳۹۲

چاپگر: دهکده چاپ

آدرس: مرکز ملی تحقیقات پالیسی، پوهنتون کابل

وبسایت: www.ncpr.af/peace

ایمیل: ncpr@ncpr.af; navayee@ncpr.af; ncpr@yahoo.com; navayee@yahoo.com

شماره تماس: +9379 659855 ; +9320 2500390

حق چاپ و نشر این کتاب برای مرکز ملی تحقیقات پالیسی پوهنتون کابل محفوظ است

فهرست مطالب

ط	سخن و سپاس مترجم
ل	سپاسگزاری
۱	فصل اول
۱	دهش قلبی (دادن از صمیم قلب)
۱	مقدمه
۲	راهی برای تمرکز حواس
۴	فرایند ان وی سی
۶	کاربرد ان وی سی در زندگی و جهان ما
۹	فشرده
۱۰	ان وی سی در عمل
۱۲	فصل دوم
۱۲	مفاهمه هایی که مانع شفقت می شود
۱۲	داوری های اخلاقی
۱۴	مقایسه کردن
۱۵	انکار مسئولیت
۱۷	اشکال دیگر مفاهمه زندگی گریز
۱۹	فشرده
۲۰	فصل سوم
۲۰	مشاهده بدون ارزیابی
۲۳	بالاترین درجه هوش انسان
۲۴	تفکیک مشاهده از ارزیابی
۲۶	فشرده
۲۷	ان وی سی در عمل
۲۹	تمرین اول

۲۹	مشاهده یا ارزیابی
۳۲	فصل چهارم
۳۲	شناسایی احساسات و بیان آن
۳۲	هزینه سنگین احساسات بیان نشده
۳۵	احساسات در برابر عدم احساسات
۳۷	ایجاد ذخیره واژگان احساسات
۴۱	فشرده
۴۲	تمرین دوم
۴۲	بیان احساسات
۴۴	فصل پنجم
۴۴	مسئولیت گرفتن برای احساسات ما
۴۴	شنیدن پیام منفی: چهار گزینه
۴۷	نیازهای نهفته در ریشه های احساسات
۵۰	درد ناشی از بیان نیازها در برابر درد ناشی از عدم بیان آنها
۵۱	از بردگی عاطفی به سوی رهایی عاطفی
۵۴	فشرده
۵۵	ان وی سی در عمل
۵۸	تمرین سوم
۵۸	تصدیق نیازها
۶۰	فصل ششم
۶۰	خواهش چیزی که زندگی را غنا می بخشد
۶۰	استفاده از زبان عمل ایجابی
۶۵	خواهش آگاهانه
۶۶	خواهش برای بازتاب دهی
۶۸	خواهش صداقت
۶۹	خواهش کردن از یک گروه
۱	خواهشها در برابر مطالبات

تعریف مقصد در هنگام خواش کردن	۷۲
فشرده	۷۵
ان وی سی در عمل	۷۷
تمرین چهارم	۷۹
بیان خواش	۷۹
فصل هفتم	۸۱
دریافت همدلانه	۸۱
حضور: کاری نکن، فقط همانجا ایستاد باش	۸۱
گوش دادن به احساسات و نیازها	۸۳
عبارت گردانی	۸۵
حفظ همدلی	۹۰
وقتی که درد توانایی همدلی را به مانع مواجه می سازد	۹۱
فشرده	۹۲
ان وی سی در عمل	۹۳
تمرین پنجم	۹۶
فصل هشتم	۹۹
نیروی همدلی	۹۹
همدلی که درمان می کند	۹۹
همدلی و توانایی آسیب پذیر بودن	۱۰۱
استفاده از همدلی برای خنثی ساختن خطر	۱۰۲
همدلی در وضعیتی که کسی به شما "نه" می گوید	۱
همدلی برای زنده ساختن یک گفت و شنود بی روح	۱۰۶
همدلی برای سکوت	۱۰۸
فشرده	۱۱۱
فصل نهم	۱۱۲
ایجاد پیوند شفقت آمیز با خود	۱۱۲
ایجاد پیوند شفقت آمیز با خود	۱۱۲

- ۱۱۲ به یاد داشته باشیم که ما بی نظیر هستیم
- ۱۱۳ ارزیابی خود وقتی پایین تر از کمال مطلوب بوده ایم
- ۱۱۴ ترجمه خود- داوری و مطالبات درونی
- ۱۱۴ سوگواری ان وی سی
- ۱۱۵ بخشیدن خود
- ۱۱۶ درس آموخته از حادثه دریشی خال خالی
- ۱۱۷ هیچ کاری را که سرگرمی نباشد انجام نده!
- ۱۱۸ ترجمه بایستن به گزیدن
- ۱۱۹ پرورش آگاهی از نیروی موجود در عقب کنشهای ما
- ۱۲۱ فشرده
- ۱۲۲ فصل دهم
- ۱۲۲ بیان کامل خشم
- ۱۲۲ تفکیک انگختار از علت
- ۱۲۴ هر خشم یک ماهیت زندگی پرورانه دارد
- ۱۲۶ انگختار در برابر علت: پیامدهای عملی
- ۱۲۸ چهار گام برای بیان خشم
- ۱۲۹ پیشکش همدلی در نخست
- ۱۳۲ وقت بگذارید
- ۱۳۳ فشرده
- ۱۳۴ ان وی سی در عمل
- ۱۳۹ فصل یازدهم
- ۱۳۹ استفاده حفاظتی از زور
- ۱۳۹ زمانی که استفاده از زور اجتناب ناپذیر است
- ۱۳۹ تفکر موجود در عقب کاربرد زور
- ۱۴۰ انواع نیروهای تنبیهی
- ۱۴۱ هزینه تنبیه
- ۱۴۲ دو پرسشی که محدودیت های تنبیه را آشکار می سازد

۱۴۲	استفاده حفاظتی از زور در مکتب
۱۴۶	فشرده
۱۴۷	فصل دوازدهم
۱۴۷	آزاد سازی خود و مشوره دادن به دیگران
۱۴۷	رها سازی خود از برنامه گذاری های گذشته
۱۴۸	حل و فصل منازعات درونی
۱۴۹	مواظبت از محیط درونی
۱۵۰	به کار بردن این وی سی به جای آسیب شناسی
۱۵۳	فشرده
۱۵۵	این وی سی در عمل
۱۵۹	فصل سیزدهم
۱۵۹	ابراز قدردانی در مفاهمه بدون خشونت
۱۵۹	مقصد از قدردانی
۱۶۰	سه مؤلفه قدردانی
۱۶۱	دریافت قدردانی
۱۶۲	تشنگی برای قدردانی
۱۶۴	غلبه بر بی میلی برای ابراز قدردانی
۱۶۵	فشرده
۱۶۶	سخن پایانی
۱۶۸	کتاب نامه (Bibliography)
۱۷۲	چهار بخش فرایند مفاهمه بدون خشونت
۱۷۳	بعضی از احساسات ابتدایی مشترک ما
۱۷۴	بعضی از نیازهای ابتدایی مشترک ما
۱۷۶	در مورد مفاهمه بدون خشونت
۱۷۷	در مورد نویسنده

سخن و سپاس مترجم

شکی نیست که زبان در گسترش یا کاهش خشونت سهم اساسی دارد. زبان در مقام انتقال دهنده پیام های واقعیت های بیرونی و درونی می تواند پروسه های مختلف عصبی و فیزیولوژیکی را در بدن ما آغاز کند. این پروسه ها می تواند به خشم و هراس یا به مهر و همدلی منتهی شود، با توجه به زبانی که بر هریک از آن کیفیت های واکنش ما انگشت می گذارد.

در جامعه بی که از انواع گوناگون خشونت رنج می بریم، نیاز مبرم به دست به کار شدن و تلاش برای ایجاد و اعمار راهها و شیوه هایی غیر خشن وجود دارد. چگونه می توانیم زندگی کنیم، بدون این که به زندگی دیگران آسیب برسانیم؟ چگونه می توانیم در جهت تحقق رؤیا های خود و با همنوایی کامل با ارزشهای خود آزادانه تلاش نماییم، در عین این که زندگی را برای دیگران هم قشنگ تر و جالب تر می سازیم؟ بشر در فرایند توسعه فرهنگی خود یاد می گیرد که در بین تحقق آزادی و همنوایی کامل اجتماعی طوری جمع کند که خوشی ها را به حداکثر و رنج ها را به حد اقل برساند. من باور دارم که زبان بدون خشونت که کتاب حاضر آن را تدریس می کند گام مهمی است در راستای ساختن همچو کشور و جهان.

من این کتاب را به امید گسترش یک زبان صلح و شفقت و به عنوان یک کاری که مصداق "دهش قلبی" یا "نثار از صمیم قلب" است به دری ترجمه نموده ام. در ترجمه این اثر تا حد توان کوشیده ام محتویات آن را با زبان قابل فهم به دری برگردان نمایم. امید وارم این کتاب خوانندگان را کمک کند که زندگی و ارتباطات شان را دلپذیرتر و جالب تر سازند. خرسندم که در گسترش زبانی و روشی سهم می گیرم که باور دارم می تواند صلح و همزیستی توأم با شفقت و شادی بیشتر را در کشور ما و در جهان نهادینه سازد.

از مرکز ملی تحقیقات پالیسی، به ویژه از رئیس محترم این مرکز جناب دکتور حمیدالله نور عباد، سپاسگزاری می کنم که هزینه چاپ این کتاب را پرداخته است. از جناب سید روح الله رضوانی تشکر می کنم که بخش های از این ترجمه را خواند و نظریات اصلاحی اش را در میان گذاشت. از همکار سابقم نرگس سادات امین و از همکاران فعلی ام فرزانه احمدي و میترا عسکر زاده تشکر می کنم که در قسمت اصلاح غلطی های زبانی و املائی این ترجمه کمک کردند. مجدداً آرزو می کنم این کتاب خوانندگان گرامی را یاری رساند که با بیان صادقانه و درک همدلانه پیوسته شادی و سرور ناشی از دهش و ارتباط قلبی را بچشند.

نورالله نوایی، سرپرست دیپارتمنت مطالعات صلح و منازعه مرکز ملی تحقیقات پالیسی
قوس- ۱۳۹۲
کابل افغانستان

پیش در آمد

آرون گاندی

بنیانگذار و رئیس مؤسسه ام.کی. گاندی برای عدم خشونت

بزرگ شدن یک شخص رنگین پوست در آفریقای جنوبی نژاد پرست در دهه ۱۹۴۰ چیزی نبود که برای کسی خوشایند باشد، به خصوص اگر شما هر لحظه در هر روز به شکل بی رحمانه رنگ پوست تان برایتان تذکر داده می شد. وقتی حدود ده سال داشتم، همه روزه از سوی جوانان سفید پوست به خاطر خیلی سیاه بودن و از سوی جوانان سیاه پوست به خاطری که آنها مرا را خیلی سفید می دانستند لت و کوب می شدم و این یک تجربه تحقیر آمیز است که هر کس را وادار به خشونت انتقام جویانه می کند.

پدر و مادرم از فرط غضبم وادار شدند مرا به هندوستان ببرند و برای مدتی نزد پدرکلانم ام. کی. گاندی بگذارند تا از او یاد بگیرم که چگونه با خشم، سرخوردگی، تبعیض و تحقیری که از تعصب مبنی بر رنگ پوست در آدم ایجاد می شود، دست و پنجه نرم کنم. در مدت هژده ماه بیشتر از آنچه که پیش بینی می کردم یاد گرفتم. تنها پشیمانی من امروز این است که من در آن زمان فقط سیزده سال داشتم و یک شاگرد متوسط بودم. اگر بزرگتر، داناتر و فکور تر می بودم، می توانستم چیزهای خیلی زیاد تر یاد بگیرم. لیکن آدم باید با چیزی که به دست آورده خوش باشد و حریص نباشد، این یکی از درسهای بنیادی زندگی بدون خشونت است. چگونه می توانم این را فراموش کنم؟

یکی از بسیار چیزهایی که از پدر کلان یاد گرفتم این است که ژرفا و پهنای عدم خشونت را بفهمم و به خشن بودنم و نیازمندی ام به تغییر کیفی در نگرشم اعتراف نمایم. ما غالباً خشونت خود را مورد اذعان قرار نمی دهیم چون از درک آن عاجزیم؛ ما می انگاریم که خشن نیستیم چون خشونت برای ما ستیزه، کشتن، لت و کوب و جنگ است – چیزهایی که افراد متوسط انجام نمی دهند.

جهت فهماندن این موضوع برای من، پدر کلان مرا واداشت تا خشونت را همچون یک درخت خانواده با کاربرد اصول یک شجره نامه، ترسیم نمایم. استدلال او این بود که اگر من خشونت موجود در جهان را می فهمیدم و اذعان می کردم، می توانستم عدم خشونت را بهتر ارجگذارم. او هر عصر کمکم می کرد تا رویدادهای روز – هرچیزی را که تجربه می کردم، در موردش می خواندم، می دیدم یا به دیگران انجام می دادم – را تحلیل نمایم و اگر آن رویداد خشونتی بود که در آن نیروی فزیزی به کار رفته بود، در بالای درخت در زیر واژه "فیزیکی" قرار دهم و اگر از نوع خشونتی بود که صدمه ناشی از آن بیشتر عاطفی بود، در زیر واژه "منفعل" قرار دهم.

در طی چند ماه دیواری را در داخل اتاقم با عملکردهای خشونت "منفعل" پر کردم، پدر کلان این خشونت ها را آسیب زا تر از خشونتهای فیزیکی می دانست. او سپس توضیح داد که خشونت منفعل در نهایت باعث ایجاد خشم در نزد قربانی می شود که او به عنوان یک فرد یا جمع سپس با خشونت پاسخ می دهد. به تعبیر دیگر این خشونت "منفعل" است که

برای آتش خشونت فیزیکی مواد سوخت فراهم می‌کند. به خاطری که ما این موضوع را نمی‌فهمیم و از تصدیق آن عاجزیم، تلاشهای ما برای صلح به بار ننشسته است یا اینکه هر صلحی یک پدیده موقت بوده است. چگونه می‌توان آتشی را خاموش کرد اگر ما در نخست مواد سوختی را که آن را مشتعل می‌سازد قطع نکنیم.

پدر کلان همیشه بر نیاز برای عدم خشونت در مفاهمه با قوت تأکید می‌کرد – چیزی که مارشال روزنبرگ به شکل تحسین برانگیزی برای چندین سال از طریق نوشته‌ها و سمینارهایش انجام داده است. من با دلچسپی قابل توجهی کتاب آقای روزنبرگ، مفاهمه بدون خشونت: زبان زندگی، را خواندم و تحت تأثیر ژرفای کار و راه‌حلهای آسان وی قرار گرفته‌ام.

آنگونه که پدر کلان می‌گفت تا وقتی "ما همان تغییری نگشته ایم که آرزوی تحقق آن را در جهان داریم"، هرگز تغییر رخ نخواهد داد. متأسفانه، ما همه منتظر شخص دیگری که اول تغییر کند.

عدم خشونت راهبردی نیست که امروز مورد استفاده قرار بگیرد و فردا مردود شمرده شود؛ عدم خشونت چیزی نیست که شما را مطیع و ساده لوح سازد. عدم خشونت در مورد تلقین نگرش مثبت است تا جایگزین نگرش منفی گردد که بر ما حاکم است. هر کاری را که می‌کنیم با انگیزه‌های خود خواهانه شرطی شده است – از این چه نفعی به من می‌رسد. بدتر از این، جامعه سراسر ماده گرا است که بر دوشهای فرد گرایی شدید بقایش را تضمین می‌کند. هیچ یکی از این مفاهیم منفی، ساختن یک خانواده، اجتماع، جامعه یا ملت همگن را ایجاب نمی‌کند.

این مهم نیست که ما در یک لحظه بحران گرد هم آییم و میهن پرستی خود را با به اهتزاز در آوردن بیرق به نمایش گذاریم؛ این کافی نیست که با ساختن زرادخانه‌یی که می‌تواند زمین را چندین بار تخریب کند، تبدیل به ابرقدرتی گردیم؛ این کافی نیست که ما با استفاده از زور نظامی خود باقی جهان را مطیع خود سازیم – به خاطری که صلح بر بنیادهای ترس ساخته نمی‌شود.

عدم خشونت به این معنی است که بگذاریم نیروی مثبت موجود در درون ما ظهور کند و به جای نگرشهای خود محورانه، حریصانه، نفرت زاء، تعصب آمیز، ظنین و پرخاشگرانه اجازه دهیم که عشق، احترام، درک، قدردانی، شفقت و دغدغه برای دیگران بر ما حاکم باشد. ما غالباً از مردم می‌شنویم که این یک جهان ظالم است و اگر می‌خواهی زنده بمانی شما هم باید ظالم شوی. من با این گفته خاضعانه مخالفت می‌کنم.

این جهان چیزی است که ما آنرا ساخته ایم. اگر امروز ظالم است ما با نگرشهای خود آنرا ظالم ساخته ایم. اگر ما خود را تغییر دهیم، می‌توانیم جهان را تغییر دهیم و تغییر خود ما با تغییر زبان و روش مفاهمه ما آغاز می‌یابد. من خواندن این کتاب و کاربست مفاهمه بدون خشونت را که این کتاب تدریس می‌کند، جدا توصیه می‌کنم. این کار گام آغازین بلندی است در راستای تغییر مفاهمه و ایجاد یک جهان مهربان.

سپاسگزاری

از این که توانستم با استاد کارل راجرز در زمانی که وی در مورد مؤلفه های یک رابطه مفید پژوهش می کرد، درس بخوانم و کار کنم، سپاسگزارم. نتایج این پژوهش یک نقش کلیدی در تکامل فرایندی مفاهمه یی که شما در این کتاب می خوانید، بازی کرد.

من برای همیشه ممنونم از این که استاد مایکل حکیم کمک کرد تا محدودیت ها و خطرات اجتماعی و سیاسی کاربرد روانشناسی را آنگونه که من آموخته بودم - با فهم آسیب شناسانه از موجود انسان - ببینم. توجه به محدودیت های این مدل مرا برانگیخت تا روانشناسی متفاوتی را به کار بندم، روانشناسی مبتنی بر وضوح فزاینده در مورد این که ما انسانها قرار است چگونه زندگی کنیم.

همچنین از تلاشهای جورج میلر و جورج البی برای هشدار دادن به روانشناسان در مورد نیاز به راههای بهتری برای "اعطای روانشناسی" سپاسگزارم. آنها کمک کردند متوجه شوم که بزرگی درد و رنج در سیاره ما مقتضی شیوه های مؤثر تر برای توزیع مهارتهای خیلی ضروری تر از آنچه که روانشناسی بالینی فراهم می کند، می باشد.

می خواهم از لوسی لیو برای ویرایش این کتاب و ایجاد اولین نسخه خطی آن؛ از ریتا هرزوک و کاتی اسمیت برای کمک های شان به خاطر ویرایش و از دارولد میلیگن، سونیا ناردنسون، میلانی سیر، بریج بیلگرو، ماریان موور، کیتریل مککورد، ویرجینیا هویت و پیتر ویسمیلر به خاطر کمک های دیگر شان تشکر نمایم.

در آخر، می خواهم از دوستانم آنی مولر اظهار سپاس نمایم. تشویق های وی به خاطر روشن ساختن بنیاد روحانی کارم زندگی و کارم را غنای بیشتر بخشیده است.

واژگان: روزنه ها یا دیوارها

با واژگان شما خیلی احساس محکومیت می کنم
خیلی داوری شده و طرد شده احساس می کنم
پیش از آنکه بروم باید بدانم
آیا منظور از گفته شما این است؟

پیش از آنکه برای دفاع از خود ایستاد شوم
پیش از آنکه با درد و ترس صحبت کنم
پیش از آنکه دیوار بلند واژگان را بنا کنم
به من بگو، آیا واقعا می شنوم؟

واژگان روزنه ها یا دیوارهایند
آنها ما را اسیر یا آزاد می سازند
وقتی صحبت می کنم و وقتی می شنوم
بگذار نور عشق از درونم بدرخشد

چیزهایی هستند که نیاز دارم بگویم
چیزهایی که خیلی برایم ارزش دارند
اگر واژگانم مقصودم را روشن نساخت
کمک می کنی آزاد باشم؟

اگر می دیدی تو را کم می زنم
اگر احساس می کردی توجه نمی کنم
بکوش از لای واژگانم گوش دهی
به احساساتی که باهم شریک داریم

-روت بیبرمی پر

فصل اول

دهش قلبی (دادن از صمیم قلب) جوهر مفاهمه بدون خشونت

مهر و شفقت چیزی است که من در زندگی ام می خواهم،
جریانی در بین خودم و دیگران بر اساس یک دهش قلبی دوجانبه.
- داکتر مارشال بی. روزنبرگ

مقدمه

با باور به این که لذت بردن از داد و ستد شفقت آمیز برای ما یک امر طبیعی است، در بیشترین قسمت زندگی ام ذهنم با دو پرسش درگیر بوده است: کدام رخداد پیوند ما را با سرشت مهربان ما قطع می کند و ما را به سوی رفتار بهره جویانه و خشونت آمیز سوق می دهد؟ و برعکس، چه چیز بعضی افراد را قادر می سازد پیوندشان با سرشت مهربانشان را حتی در تحت شرایط بسیار سخت حفظ کنند؟

دل مشغولی من با این پرسشها در دوران طفولیت در حوالی تابستان سال ۱۹۴۳، زمانی که خانواده ما به دیترویت مشیگان کوچ کرد، آغاز یافت. در هفته دوم پس از ورود ما در آن شهر، یک جنگ نژادی بر سر حادثه یی که در پارک عمومی رخ داده بود، در گرفت. طی چند روز بعدی بیشتر از چهل نفر کشته شدند. محله ما در وسط خشونت موقعیت داشت و ما برای سه روز در خانه بندی ماندیم.

وقتی این شورش نژادی فروکش کرد و مکتب آغاز شد، من دریافتم که یک نام می توانست به اندازه رنگ پوست خطرناک باشد. وقتی معلم در موقع خواندن حاضری نام مرا خواند، دو پسر بچه به طرف من خیره شدند و هیس زدند، "تو کایک استی؟" من این واژه را قبلا نشنیده بودم و نمیدانستم که بعضی افراد آن را برای تحقیر کردن یهودان به کار می بردند. پس از رخصتی آن دو پسر منتظر من بودند؛ آنها مرا به زمین انداختند و لت و کوب کردند. از همان تابستان تا حال من دو پرسش مذکور را مورد مطالعه قرار داده ام. چه چیز ما را قادر می سازد که پیوند خویش را با سرشت مهربان خویش حتی در سخت ترین شرایط حفظ کنیم؟ من در مورد افراد مثل ایتی هیلسوم فکر می کنم، که حتی هنگامی که در معرض شرایط غریب اردوگاه کار اجباری آلمان قرار گرفته بود، هنوز مهربان و شفیق بود. چنانکه در کتابچه وقایع روزانه اش در آن زمان نوشته بود:

درک کنم. معنای واقعی رخداد امروز صبح همین بود. وقتی افسر جوان و سرخورده گشتاپو بالایم فریاد زد به هیچ وجه احساس زبونی نکردم، بلکه در یک شفقت واقعی فرو رفتم و می خواستم ببرسم، "آیا دوران طفولیت تان خیلی ناگوار بود، آیا دوست دخترتان شما را ناامید ساخته است؟" او رنجور، سراسیمه، عبوس و ضعیف به نظر می آمد. من دوست داشتم همانجا درمان او را آغاز کنم، چون می دانستم که مردان جوان رقت انگیز مثل او به مجردی که دست شان به انسان برسد خطرناک می گردند.

-ایتی هیلوم در (Eitty: A Dairy 1941 - 1943)

ان وی سی: شیوه مفاهمه که ما را به دهش قلبی رهنمون می شود.

در هنگام مطالعه عواملی که توانایی حفظ مهر و شفقت ما را متأثر می سازد، من با نقش بسیار مهم زبان و کاربرد واژه ها در این زمینه شگفت زده شدم. از آن پس یک رویکرد مشخصی را برای مفاهمه - گفتن و شنیدن - شناسایی کرده ام، که ما را راهنمایی می کند قلبا اعطا کنیم و با پیوند دادن ما با خود ما و با دیگران زمینه شکوفایی مهر طبیعی ما را مهیا می سازد. من این رویکرد را با به کار بردن اصطلاح عدم خشونت آنگونه که گاندی آن را به کار می برد، مفاهمه بدون (عاری از) خشونت می خوانم، تا حالت طبیعی مهر و شفقت مان را، که با زایل شدن خشونت از قلب موجود است، بیان کنم. ما شاید نحوه حرف زدن خود را خشن ندانیم، اما واژه ها غالبا منجر به درد و رنج برای خود ما یا دیگران می گردند. در برخی اجتماعات، فرایندی را که من توصیف می کنم به نام مفاهمه مهربان معروف اند؛ اختصار **ان وی سی (NVC)** در سراسر این کتاب به جای مفاهمه مهربان یا مفاهمه بدون خشونت به کار می رود.

راهی برای تمرکز حواس

ان وی سی مبتنی بر زبان و مهارتهای ارتباطی است که توانایی های ما را بالا می برد تا حتی در شرایط دشوار انسان بمانیم. **ان وی سی** حاوی هیچ چیز جدیدی نیست و تمام محتویات آن قرن ها است که شناخته شده اند. هدف **ان وی سی** این است که دانسته های قبلی ما را برای ما متذکر شود - در مورد این که ما انسانها قرار است چگونه با همدیگر ارتباط برقرار کنیم - و ما را یاری نماید تا به شیوه یی زندگی کنیم که این دانسته ها را به شکل صحیح متبازل سازیم.

ان وی سی به ما کمک می کند که شیوه بیان خود و گوش دادن به دیگران را چهار چوب بندی مجدد نماییم. به جای واکنش های عادت و خودکار، واژگان ما تبدیل به پاسخ آگاهانه گردد که مبتنی بر آگاهی ما از چیزی است که آنرا درک، احساس و خواهش می کنیم. ما راهنمایی می شویم تا خود را به وضوح و صداقت بیان کنیم و در عین زمان با

احترام و همدلی، به دیگران نیز توجه خود را مبذول داریم. در هر تبادله‌ی ما در موقعیتی قرار می‌گیریم که صدای نیازهای ژرفتر خود و دیگران را بشنویم. **ان وی سی** به ما می‌آموزد که با دقت مشاهده کنیم و قادر باشیم رفتارها و شرایطی را انگشت گذاریم که ما را متأثر می‌سازد. ما یاد می‌گیریم تا چیز ملموسی را که در یک وضعیت خاص می‌خواهیم، شناسایی و به وضوح بیان کنیم. از نظر شکلی **ان وی سی** ساده اما به شدت دگرگون ساز است.

ان وی سی جایگزین الگوهای قدیمی دفاع، کنار کشیدن و حمله‌ی ما در برابر قضاوت و انتقاد می‌گردد، ما به این نتیجه می‌رسیم که خود و دیگران و همچنین نیت‌ها و روابط خود را در روشنایی یک نور جدید ببینیم. مقاومت، حالت دفاعی و واکنش‌های خشن به حد اقل می‌رسد. وقتی ما توجه خود را به جای آسیب شناسی و قضاوت به چیزی معطوف داریم که مشاهده و احساس می‌شود و نیاز بدان وجود دارد، ما به کشف عمق شفقت خویش نایل می‌آییم. از طریق تأکید بر شنیدن عمیق – به خود ما و همچنان به دیگران – **ان وی سی** احترام، توجه و همدلی را پرورش می‌دهد و میل دوجانبه‌ی ما برای دهش قلبی ایجاد می‌کند.

با آنکه من عبارت "فرایند مفاهمه" یا "زبان شفقت" را به کار می‌برم، **ان وی سی** بیشتر از یک فرایند یا زبان است. در یک سطح ژرفتر، **ان وی سی** یک یادآورنده‌ی دوا مدار است تا توجه ما را به جایی معطوف نگه دارد که در آن احتمال یافتن چیزی که به دنبال آن هستیم بیشتر است.

داستان مردی را نقل می‌کنند که در زیر نور چراغ سرک با دست و پا چیزی را می‌پالید. پولیسی که از سرک می‌گذشت از مرد پرسید که چه را می‌پالید. مرد که ظاهراً یک کمی مست بود، در جواب گفت، "کلید هایم را می‌پالم". افسر پرسید "کلیدها اینجا افتیدند؟" مرد جواب داد "نه، در کوچه افتید." با دیدن قیافه‌ی مبهوت پولیس، مرد سراسیمه توضیح داد، "روشنی اینجا به مراتب بهتر است."

من می‌بینم که شرایط فرهنگی‌ام باعث می‌شود توجه خویش را به جاهایی معطوف کنم که احتمال یافتن چیزی که می‌خواهم کم است. من **ان وی سی** را به عنوان شیوه‌ی انکشاف دادم که حواس مرا پرورش دهد و نور آگاهی را به جاهایی بتاباند که ظرفیت حصول چیزی که به دنبالش هستم، در آن وجود دارد. چیزی را که من در زندگی می‌خواهم شفقت است، سیلانی در بین خودم و دیگران مبتنی بر یک دهش دوجانبه‌ی قلبی.

این کیفیت شفقت، که آن را "دادن از دل" می‌نامم، در شعر زیر که توسط دوستم روت بیبرمی‌یر سروده شده است، بازتاب یافته است:

من هرگز بیشتر از زمانی که تو از من می‌گیری
خودم را داده‌تر احساس نمی‌کنم
هنگامی که احساس سرور دهم به خودت را می‌فهمی.
و می‌دانی که دادن من به این خاطر نیست
که تو را مدیون سازد،

بل برای این است که عشقی را زندگی کنم
 که برایت احساس می‌کنم.
 دریافت کردن با لطف
 شاید بزرگترین دهش باشد.
 راهی نیست که بتوانم این دو را از هم تفکیک کنم.
 وقتی که شما به من می‌دهید،
 من دریافتم را به شما می‌دهم.
 وقتی که شما از من می‌گیرید، من خیلی احساس دریافتن می‌کنم.¹

دهش قلبی ما ناشی از شادی و سروری است که هر وقتی ما با میل خود زندگی شخص دیگری را پربار می‌سازیم تولید می‌شود. این نوع دادن، دهنده و گیرنده هر دو را مستفید می‌سازد. دریافت کننده از هدیه‌یی که می‌گیرد شادمان می‌شود، بدون این‌که نگران پیامد های توأم با هدیه‌یی باشد که به خاطر ترس، گناه، شرم یا آرزوی به دست آوردن چیزی داده می‌شود. دهنده از افزایش عزت نفسی مستفید می‌شود که از دیدن سهم تلاشهای ما در رفاه دیگران ناشی می‌شود.

کاربرد **ان وی سی** مقتضی این نیست که شخص طرف مفاهمه **ما ان وی سی** را بداند یا حتی انگیزه ارتباط شفقت آمیز را داشته باشد. اگر ما با اصول **ان وی سی** پایبند باشیم، به خصوص انگیزه داد و گرفت شفقت آمیز را حفظ کنیم و هر آنچه که در توان داریم انجام دهیم تا به دیگران بفهمانیم که این تنها انگیزه ماست، آنها در این فرایند به ما می‌پیوندند و در فرجام قادر خواهیم بود با مهر به همدیگر پاسخ گوئیم. من نمی‌گویم که این کار همیشه به سرعت انجام می‌شود. با این حال، باور دارم که مهر و شفقت، در صورتی‌که با اصول و فرایند **ان وی سی** صادق باقی بمانیم، ناگزیر شکوفا می‌شود.

فرایند **ان وی سی**

برای نیل به میل دوجانبه جهت دهش قلبی، ما نور آگاهی را بر چهار ساحه متمرکز می‌سازیم – که به نام چهار مؤلفه مودل **ان وی سی** یاد می‌شوند. در ابتدا مشاهده می‌کنیم که در واقعیت چه چیز در رخ می‌دهد: چه چیز را مشاهده می‌کنیم که دیگران می‌گویند یا انجام می‌دهند که زندگی ما را غنا می‌بخشد یا نمی‌بخشد؟ حرف اینجا است که بتوانیم این مشاهده را بدون قضاوت یا ارزیابی بیان کنیم – به سادگی بگوئیم که دیگران چه می‌کنند که ما آن را دوست داریم یا نداریم. سپس، بیان می‌کنیم که در – هنگام مشاهده این عمل چگونه احساس می‌کنیم: آیا ما آزرده، هراسان، شادمان، شگفت زده یا خشمگین هستیم؟ در قدم سوم، می‌گوئیم کدام نیازهای ما با احساساتی که شناسایی کرده ایم پیوند دارند. هنگامی که با استفاده از **ان وی سی** صادقانه و به وضوح بیان می‌داریم که چگونه هستیم یک آگاهی از این سه مؤلفه حضور دارد.

¹“Given To” (1978) by Ruth Bebermeyer from the album Given To

برای مثال یک مادر شاید این سه بخش را این گونه به پسر نوجوانش اظهار کند، "فلکس، من وقتی که دو کلوله جوراب را در زیر میز قهوه خوری و سه تای دیگر را در پهلوی تلویزیون می بینم، خشمگین می شوم زیرا من به نظم بیشتری در اتاقهای مشترک مان نیاز دارم."

فرایند ان وی سی

عمل ملموسی را مشاهده می کنیم که آسایش ما را متأثر می سازد
در پیوند با آن عمل چه احساس می کنیم
نیازها، ارزشها، امیال و غیره که موجب احساسات ما می شود
عمل ملموسی که ما خواهش می کنیم تا زندگی ما را غنا بخشد

او بلا فاصله با مؤلفه چهارمی ادامه خواهد داد- یعنی یک خواهش مشخص را مطرح خواهد کرد: "نمی خواهی که جوراب های خود را در اتاق خود یا در ماشین کالاشویی ببندازی؟" این مؤلفه چهارمی مربوط به چیزی است که ما از شخص دیگر می خواهیم که زندگی ما را غنا می بخشد و یا آن را برای ما قشنگ تر می سازد.

بناء بخشی از ان وی سی این است که این چهار پاره اطلاعات را به شکل واضح بیان کند، چه به شکل شفاهی یا از راههای دیگر. بخش دیگر این مفاهیم متشکل از دریافت عین چهار پاره اطلاعات از دیگران است. ما با آنها نخست از طریق درک آنچه که آنها مشاهده و احساس می کنند و نیاز دارند

پیوند برقرار می کنیم و سپس با دریافت پاره چهارم - خواهش - کشف می کنیم که چه چیز زندگی آنها را غنا می بخشد.

همانگونه که توجه خود را بر ساحات متذکره معطوف نگه می داریم و دیگران را کمک می کنیم، به عین شکل جریان مفاهیم را برقرار می کنیم، پیش و پس، تا این که شفقت به شکل طبیعی متبازل می شود: آنچه را که من مشاهده می کنم، احساس می کنم و نیاز دارم و آنچه را که می خواهم تا زندگی ام را غنا بخشد و چیز را که شما می خواهید تا زندگی تان را غنامند سازد ...

دو بخش ان وی سی

۱. بیان صادقانه از طریق

چهار مؤلفه

۲. دریافت همدلانه از

طریق چهار مؤلفه

وقتی این فرایند را به کار می بریم، ما ممکن است از طریق بیان خویش یا از طریق دریافت همدلانه این چهار پاره اطلاعات از دیگران، آغاز کنیم. با وجودی که در فصل ۳ - ۶ یاد خواهیم گرفت که به هریک از این چهار مؤلفه گوش دهیم، ضروری است که به یاد داشته باشیم که ان وی سی یک فرمول وضع شده نیست، بلکه چیزی است که به

وضعیت ها و همچنین سبک های گوناگون فرهنگی انطباق می یابد. وقتی که من به راحتی به ان وی سی به مثابه یک "زبان" یا "فرایند" اشاره می کنم، ممکن است که هر چهار پاره فرایند را بدون گفتن حتی یک واژه تجربه کنیم. ماهیت ان وی سی در آگاهی ما از هر چهار مؤلفه نهفته است، نه در واقعیت واژه ها که تبادل می شوند.

کاربرد ان وی سی در زندگی و جهان ما

وقتی ان وی سی را در تعاملات خویش – با خود، با شخص دیگر یا در یک گروه - به کار می بریم، در موقعیت طبیعی شفقت خود قرار می گیریم. بنا بر این، ان وی سی رویکردی است که می تواند به شکل مؤثر در تمام سطوح مفاهمه و در وضعیت های متنوع به کار برده شود:

• روابط خودمانی

• خانواده ها

• مکاتب

• سازمان ها و نهادها

• روابط درمانی و مشاوره ای

• روابط دیپلماتیک و بازاریگانی

• اختلافات و منازعات گوناگون

بعضی افراد از ان وی سی به خاطر ایجاد عمق و مواظبت بیشتر در روابط خودمانی شان استفاده می کنند:

وقتی آموختم که چگونه می توانم از طریق ان وی سی دریافت کنم (بشنوم) و همچنین بدهم (بیان کنم)، از احساس مورد حمله قرار گرفتن و "پایمال شدن" فراتر رفتم، به حالتی که به واژه ها گوش فرادهم و احساسات مکنون در آنها را استخراج کنم. من مرد بسیار رنجوری را کشف کردم که برای بیست و هشت سال همسرش بودم. او یک هفته پیش از کارگاه [ان وی سی] از من خواسته بود که از هم طلاق بگیریم. اگر یک داستان بسیار دراز را کوتاه بسازم، ما امروز باهم اینجا هستیم و من از کمکی که ان وی سی برای پایان خوش ما نمود، قدردانی می کنم ... من یاد گرفتم که برای شنیدن احساسات گوش دهم، نیازهایم را بیان دارم و جوابهایی را بپذیرم که همیشه نمی خواستم بشنوم. او اینجا نیست که مرا خوش سازد، من هم اینجا نیستم که برای او خوشی بیافرینم. ما هردو یادگرفته ایم که رشد کنیم، بپذیریم و دوست بداریم تا هردو خوشنود شویم.

یک اشتراک کننده کارگاه در سان دیاگو، کلیفورنیا

کسان دیگر از ان وی سی استفاده می کنند تا روابط مؤثرتری را در محیط کاری شان ایجاد کنند:

من ان وی سی را در صنفهای آموزش خصوصی خود برای یک سال به کار برده ام. این رویکرد حتی می تواند با اطفالی که عقب ماندگی های زبانی، مشکلات یادگیری و مشکلات رفتاری دارند، مؤثر واقع شود. یکی از شاگردان صنف ما تف می کند، دشنام می دهد، چیغ می زند و شاگردان دیگری را که نزدیک میزش شوند با نوک پنسل می زند. من به او اشاره می کنم "لطفا آن را طور دیگر بگو، از گفتار زرافه ات کار بگیر". [گدی - زرافه ها در بعضی از کارگاهها به عنوان کمک تدریسی جهت بیان ان وی سی به کار می روند.] او فوراً راست ایستاده می شود، به طرف شخصی که سرش خشمگین است نگاه می کند و به آرامی می گوید، "می شود لطفاً از میز من دور شوی؟ وقتی که خیلی نزدیک به من ایستاد می شوی احساس خشم می کنم." شاگرد دیگر شاید مشابه به این پاسخ دهد، "متأسفم! فراموش کرده بودم که این کار به شما مزاحمت می کند." من پیرامون سرخوردگی ام با این طفل و تلاش برای کشف چیزی که از او (علاوه بر نظم و همنوایی) نیاز داشتم، فکر کردم. تشخیص دادم که وقت زیاد را صرف برنامه ریزی درسی کرده بودم و نیازهایم برای خلاقیت و کمک جهت مدیریت رفتار دست کم گرفته شده بود. همچنان احساس کردم که نیازهای آموزشی شاگردان دیگر را برآورده نمی ساختم. وقتی که طفل مذکور در داخل صنف نابهنجارانه عمل می کرد، برایش می گفتم، "می خواهم بگذاری به دیگران نیز توجه کنم." شاید در حدود صد تا اشاره کار بود، لیکن پیام را می گرفت و معمولاً مشغول درس می شد. - معلمی در شیکاگو، ایلینویز

داکتری نوشته است:

من به شکل فزاینده از ان وی سی در کار طبیی خودم کار می گیرم. بعضی بیماران از من می پرسند که آیا من یک

روان شناس هستم و اضافه می کنند که داکتران شان غالبا علاقه مند شیوه زندگی آنها و چگونگی کنار آمدن با بیماری شان نمی باشند. **ان وی سی** کمک می کنم بفهمم که نیازهای بیمارانم چه چیز است و آنها در یک لحظه خاص زمانی به شنیدن چه چیز نیاز دارند. من این روش را به ویژه در برقراری رابطه با بیماران مصاب به هیموفیلیا و ایدز مفید یافتم، زیرا این بیماری ها منجر به دردها و خشم های زیاد می شود، که در اثر آن روابط در بین بیماران و کسانی که از آنان مراقبت می کنند به شدت ضعیف و ناقص است. اخیرا یک خانم مصاب به ایدز که در پنج سال گذشته تداوی اش کرده ام، به من گفت که چیزی که بیشترین کمک را به او کرده تلاشی بوده است که من صرف کمک به او برای یافتن راههای لذت بردن از زندگی اش می کنم. استفاده از **ان وی سی** در این جهت برای من بسیار کمک می کند. در گذشته ها غالبا وقتی می دانستم که بیماری به مرض کشنده یی مصاب بود، من خود دچار پیش داورى ها می شدم و برایم دشوار بود که آنها را صمیمانه تشویق نمایم تا زندگی شان را زندگی کنند. با **ان وی سی** من آگاهی و همچنین یک زبان جدید را انکشاف داده ام. من از این که می بینم این روش چه اندازه با کار طبی من همساز است شگفت زده می شوم. با استفاده فزاینده از روش **ان وی سی**، من انرژی و خوشی بیشتری را در کارم احساس می کنم.

-پزشکی در پاریس، فرانسه

برخی دیگر این فرایند را در حوزه سیاست به کار می برند. یک عضو کابینه فرانسه، که از خواهرش دیدار می کرد، ملاحظه کرد که چگونه خواهر و شوهر خواهرش به شکل متفاوت با همدیگر مفاهمه می کردند و پاسخ می دادند. او که با توصیف ایشان از **ان وی سی** تشویق شده بود اظهار داشت که قرار بود هفته بعد پیرامون برخی مسایل حساس در بین فرانسه و الجزایر، در مورد طرز العمل به فرزندی گرفتن مذاکره کنند. با آنکه وقت کم بود، ما یک کارآموز فرانسوی زبان را به پاریس گسیل داشتیم تا با وزیر کابینه فرانسه کار کند. وزیر مذکور پس از انجام مذاکره بخش زیاد موفقیت مذاکره اش را مرهون تکنیک های جدید مفاهمه دانست که اخیرا کسب کرده بود.

در اورشلیم، در جریان یک کارگاه، که طیف های مختلف سیاسی اسرائیلی در آن شرکت کرده بودند، شرکت کنندگان با استفاده از **ان وی سی** پیرامون مسئله بسیار مناقشه برانگیز کرانه غربی ابراز نظر کردند. بسیاری از آبادی نشینان اسرائیلی که خود شان را در کرانه غربی مقیم ساخته اند، باور دارند که آنها به مثابه انجام یک مأموریت دینی دست

به این کار زده اند و نه تنها با فلسطینیان بلکه با اسرائیلی های دیگر که امید فلسطینیان برای حاکمیت ملی در آن منطقه را به رسمیت می شناسند، در منازعه گیر مانده اند. در جریان یکی از جلسات، من و یکی از همکارانم، با استفاده از **ان وی سی** شنیدن همدلانه را تنظیم کردیم و از شرکت کنندگان دعوت کردیم به نوبت در موضع یک دیگر نقش بازی کنند. بعد از بیست دقیقه، یک آبادی نشین اعلان کرد که در صورت گوش دادن مخالفان اش به شیوه یی که در آنجا به او گوش داده شد، وی حاضر بود که گزینه دست کشیدن از دعوای زمین و خروج از کرانه غربی را مورد توجه قرار دهد.

ان وی سی حالا در سراسر جهان به مثابه یک منبع ارزشمند برای جوامعی که با منازعات خشونت آمیز و تنشهای شدید قومی، دینی یا سیاسی مواجه اند، کار آمد دارد. گسترش کارآموزی **ان وی سی** و کاربرد آن در میانجیگری توسط افراد درگیر منازعه در اسرائیل، فلسطین، نایجریا، رواندا، سیرالیون و جاهای دیگر برای من یک مایه بزرگ سربلندی بوده است. باری من و همکارانم برای سه روز کاری در بلگراد بودیم و شهروندانی را آموزش می دادیم که برای صلح کار می کردند. در نخست وقتی ما رسیدیم علایم یأس به شکل مرئی بر چهره های شرکت کنندگان نقش بسته بود، زیرا کشور شان در بوسنیا و کرواشیا در دام جنگ بی رحمی گرفتار بود. در ادامه کارگاه، هنگامی که آنها قدردانی و خوشی عمیق شان را به خاطر یافتن مهارتهای مورد نظر شان در میان می گذاشتند، ما آهنگ خنده را در صدای شان می شنیدیم. طی دوهفته بعد، در جریان کارآموزی در کرواشیا، اسرائیل و فلسطین ما باز هم شهروندان مأیوس را در کشورهای جنگ زده می دیدیم که با دریافت آموزش **ان وی سی** روحیه و اعتماد شان را دوباره به دست می آوردند. من از اینکه می توانم در سراسر جهان سفر کنم و فرایند مفاهمه یی را به مردم تدریس نمایم که به آنها قدرت و شادی می بخشد، احساس خوشبختی می کنم. حالا خرسند و ذوق زده ام که با این کتاب می توانم غنای مفاهمه بدون خشونت را با شما شریک سازم.

فشرده

ان وی سی به ما کمک می کند تا با خود و دیگران طوری پیوند برقرار کنیم که زمینه شکوفایی مهر طبیعی ما را مساعد سازد. این فرایند ما را یاری می رساند تا شیوه بیان خود را قالب بندی مجدد کنیم و از طریق تمرکز آگاهی خویش بر چهار ساحة آنچه که مشاهده می کنیم، احساس می کنیم، نیاز داریم و برای پربار ساختن زندگی خویش خواهش می کنیم، به دیگران گوش فرادهیم. **ان وی سی** گوش دادن عمیق، احترام و همدلی را پرورش می دهد و یک میل دوجانبه را برای دهش قلبی تولید می کند. بعضی افراد برای دادن پاسخ شفقت آمیز به خودشان، بعضی دیگر به خاطر ایجاد ژرفای بیشتر در روابط شخصی شان و هنوز برخی دیگر برای ساختن روابط مؤثر در کار و یا در حوزه سیاست از **ان وی سی** کار می گیرند. **ان وی سی** برای میانجیگری اختلاف و منازعات در سراسر جهان به کار می رود.

ان وی سی در عمل

در سراسر این کتاب اینجا و آنجا گفتگوهایی تحت عنوان **ان وی سی** در عمل آورده شده اند. مقصد این گفتگوها ارائه چاشنی یک تبادله واقعی است که در آن صحبت کننده بی اصول مفاهمه بدون خشونت را تطبیق می کند. به هر حال، **ان وی سی** به سادگی یک زبان یا مجموعه بی از تکنیک های استفاده واژگان نیست؛ آگاهی و نیتی را که این فرایند شامل می شود، شاید با سکوت، نحوه حضور، حالت چهره و زبان بدن بیان شود. گفتگوهای **ان وی سی** در عمل، که شما خواهید خواند، لزوما نسخه های تقطیر و تلخیص شده بی از تبادله های زندگی واقعی است، که در آنها لحظه هایی از همدلی خاموشانه، داستانها، شوخی، ژست و غیره به جریان طبیعی تر ارتباط در بین دو طرف، بیشتر از آنچه که یک گفتگو در شکل فشرده چاپی ظاهر می شود، کمک می کند.

"قاتل، آدم کش و کشته کودکان!"

من یک درس مفاهمه بدون خشونت را برای تقریباً ۱۷۰ مرد مسلمان فلسطینی در مسجدی در اردوگاه پناهندگان دیشه در بیت لحم ارائه می کردم. در آن زمان نگرش ها به جانب آمریکایی ها زیاد دلگرم کننده نبود. در حالی که صحبت می کردم متوجه شدم که یک اغتشاش پنهان در بین شنوندگان می پیچید. درست وقتی که مردی از بین شنودگان راست به پا ایستاد شد، ترجمانم به من هشدار داد، "آنها پچ پچ می کنند که تو آمریکایی هستی". مرد مستقیماً رو به روی من قرار گرفت و از سینه فریاد کشید، "قاتل!" فوراً یک دسته از صداها دیگر هم به او پیوست و با یک صدا می گفتند: "آدم کش!"، "کودک کش!" "قاتل!"

خوشبختانه من قادر بودم که توجه خود را معطوف به چیزی کنم که آن مرد احساس می کرد و نیاز داشت. در این مورد من از برخی از نشانه ها کار گرفتم. در راهمان به سوی اردوگاه من قوطی های گاز اشک آور را دیدم که شب گذشته به طرف اردوگاه پرتاب شده بودند. به پشت هر قوطی واضحاً نوشته شده بود: ساخته شده در ایالات متحد آمریکا. می دانستم که پناهندگان خشم زیادی را نسبت به ایالات متحده به خاطر تهیه گاز اشک آور و سلاحهای دیگر برای اسرائیل در دل داشتند. من مردی را که مرا قاتل خوانده بود مورد خطاب قرار دادم:

مارشال: آیا شما خشمگین هستید چون می خواهید حکومت ما منابعش را به شکل متفاوت استفاده کند؟ (من نمیدانستم که آیا حدس من درست بود یا نه — چیزی که مهم بود تلاش صمیمانه ام برای برقرار کردن پیوند با احساس و نیاز او بود.)

مرد: خیلی درست، من عصبانی هستم! تو فکر می کنی که ما به گاز اشک آور نیاز داریم؟ ما به مجرای فاضلاب نیاز داریم! ما خانه کار داریم! ما نیاز داریم که از خود کشوری داشته باشیم!

مارشال: پس شما عصبانی هستید و مساعدت هایی را جهت بهبود شرایط زندگی تان و استقلال سیاسی قهرمانی خواهید کرد؟

مرد: آیا می دانی که زیستن در این جا برای بیست و هفت سال به شکلی که ما به سر می بریم همراهی خانواده و همه، یعنی چه؟ آیا تو اندک ترین تصویری داری که زندگی در اینجا برای ما چگونه سپری شده است؟

مارشال: به نظر می رسد که احساس یأس می کنید و می پرسید که آیا هیچ کس دیگر واقعا می تواند درک کند زندگی در این شرایط چگونه است. آیا من درست شنیده ام؟

مرد: شما می خواهید بفهمید؟ بگو به من، آیا تو فرزند داری؟ آیا آنها به مکتب می روند؟ آیا آنها میدان بازی دارند؟ پسر من بیمار است! او در بین فاضلاب بازی می کند! صنف درسی اش هیچ کتابی ندارد! آیا مکتبی را دیده ای که هیچ کتابی نداشته باشد؟

مارشال: من می شنوم، چه اندازه برای شما درد آور است که اطفال تان را در اینجا بزرگ کنید؛ شما می خواهید من بدانم چیزی را که شما می خواهید، تمام والدین برای اطفالشان می خواهند- آموزش خوب، فرصت برای بازی و رشد در یک محیط سالم...

مرد: درست است، چیزهای پیش پا افتاده! حقوق بشر - آیا این چیزی نیست که شما آمریکایی ها نامگذاری کرده اید؟ چرا شمار بیشتری از شما اینجا نمی آید و نمی بینید که چگونه حقوق بشری را اینجا می آورید؟

مارشال: شما آمریکایی های بیشتر را می خواهید که از عظمت رنج ها در اینجا باخبر شوند و پیامدهای عملکرهای سیاسی خود را دقیق تر ببینند؟

گفتگوی ما تقریباً برای بیست دقیقه دیگر ادامه یافت، او دردهایش را بیان می کرد و من برای احساسات و نیازهای نهفته در هر گفته او گوش می دادم. من ابراز موافقت یا مخالفت نمی کردم. حرفهای او را نه به مثابه حمله بلکه همچون هدیه هایی از یک هم نوع خودم که می خواست از درون خودش آسیب پذیری های عمیقش را با من شریک سازد، دریافت می کردم.

وقتی مرد احساس کرد سخنانش فهمیده شده است، قادر شد حرفهای مرا که هدف از حضورم در اردوگاه را تشریح می کردم، بشنود. پس از یک ساعت، عین مردی که مرا قاتل خوانده بود، مرا به خانه خودش برای افطاری دعوت می کرد.

فصل دوم

مفاهمه هایی که مانع شفقت می شود

در مطالعه این پرسش که چه چیز ما را از حالت طبیعی شفقت مان بیگانه می سازد، من اشکال مشخصی از زبان و مفاهمه را شناسایی کرده ام که به باور من در رفتار خشونت آمیز ما نسبت به دیگران سهم دارد. من اصطلاح *مفاهمه زندگی-گریز (life-alienating)* را برای این اشکال مفاهمه به کار می برم.

برخی از شیوه های مفاهمه ما را از حالت طبیعی شفقت مان بیگانه می سازد.

داوری های اخلاقی

یکی از انواع مفاهمه زندگی-گریز استفاده از داوری های اخلاقی است که به نادرست بودن یا بد بودن افرادی دلالت دارد که همونا با ارزشهای ما عمل نمی کنند. همچو داوری ها در زبان بازتاب می یابد: "مشکل شما این است که خیلی خود خواه هستید." "او تنبل است." "آنها متعصب اند." "این نامناسب است." ملامت کردنها، توهینها، کم زدنها، برجسپ زدنها، انتقادها، مقایسه ها و آسیب شناسی ها همه اشکال داوری اند. شاعر صوفی، رومی، باری نوشت، "فراسوی نیکو کاری و بد کاری، سرزمینی است که می خواهم شما را آنجا ملاقات کنم."² مفاهمه زندگی-گریز، ما را در دنیایی از افکار پیرامون خطا و صواب – دنیای داوری ها و قضاوتها – گرفتار می کند. این نوع زبان، زبانی است که مردم و کنشهای شان را صنف بندی و بخشبندی می کند. وقتی ما این زبان را صحبت می کنیم، دیگران و رفتار شان را مورد داوری قرار می دهیم، در حالی که ذهن ما مصروف این است که چه کسی خوب، بد، عادی، غیر عادی، مسؤول، غیر مسؤول، هشیار، نادان و غیره است.

بسیار پیش از این که به سن بلوغ برسیم یاد گرفته بودم که به شکل غیر شخصی مفاهمه کنم، طوری که مقتضی آشکار ساختن آنچه در درونم می گذشت، نبود. هنگامی که با افراد یا رفتاری مواجه می شدم که خوشم نمی آمد یا آن را نمی فهمیدم، واکنش من بر حسب خطا کار پنداشتن آنها بود. اگر معلمانم به من وظیفه یی می سپرد که نمی خواستم انجام دهم، آنها برایم "زشت" یا "غیر

تحلیل کردن دیگران در واقع بیان نیازها و ارزشهای خود ماست.

² [اصل بیت مولانا این گونه است: "از کفر و از اسلام بیرون صحرایی است – ما را به میان آن فضا سودایی است"]

معقول" بودند. اگر کسی در عبور و مرور موتر ها پیش رویم برک می زد، واکنش من این بود، " ای احمق!" وقتی با این زبان صحبت می کنیم، ما با این ادبیات می اندیشیم و مفاهمه می کنیم که دیگران چه مشکلی دارند که به شیوه خاصی رفتار می نمایند یا، گاه گاهی، مشکل ما چیست که نمی توانیم آنگونه که دوست داریم بفهمیم یا پاسخ گوئیم. توجه ما به صنف بندی، تحلیل و تعیین سطح نادرستی متمرکز می باشد نه بر این که ما و دیگران به چه چیز نیاز داریم، تا آنها را به دست آوریم. بنا بر این اگر شریک زندگی من به مهر و عاطفه بیشتر از آنچه که من به او می دهم نیاز داشته باشد، او "نیازمند و وابسته است". لیکن اگر من به مهر و عاطفه بیشتر از آنچه که او به من می دهد نیاز داشته باشم، آنگاه او "منزوی و بی خاصیت" است. اگر همکارم نگران جزئیات باشد، می گوئیم او "سخت گیر و وسواسی" است. از سوی دیگر اگر من در مورد جزئیات امور بیشتر دغدغه دارم، وانگهی همکارم "بی نظم و نامرتب" است.

باور من این است که به تحلیل گرفتن انسانهای دیگر بیان غم انگیز ارزشها و نیازهای خود ما است. این گونه بیان غم انگیز است چون وقتی ما نیازها و ارزشهای خود را به این شیوه ابراز می کنیم، حالت دفاعی و مقاومت را در نزد خود همان افرادی که رفتارشان موجب نگرانی ماست، افزایش می دهیم. یا این که وقتی افراد موافقت می کنند که همساز با ارزشهای ما عمل کنند، آنها این کار را احتمالا به خاطر ترس، گناه و شرم انجام می دهند، تا با تحلیل ما از درستی و نادرستی خود را وفق دهند.

وقتی مردم به ارزشها و نیازهای ما نه با میل خودشان به دهش قلبی، بلکه به خاطر ترس، گناه یا شرم پاسخ می دهند، ما همه بهای سنگین می پردازیم. دیر یا زود پیامدهای اراده نیک اندک آنانی را که به خاطر یک حس اجبار درونی یا بیرونی خودشان را با ارزشهای ما سازگار می ساختند، تجربه خواهیم کرد. آنها نیز از نظر عاطفی بها می پردازند چون خیلی محتمل است که هنگام پاسخ مثبت به ما که ناشی از ترس، گناه یا شرم می باشد، احساس نفرت و کاهش عزت نفس کنند. افزون براین، هر گاه آنها ما را در ذهن خودشان با یکی از آن احساسات توأم سازد، احتمال پاسخ شفقت آمیزشان به نیازها و ارزشهای ما در آینده کاهش می یابد.

تفکیک قضاوت ارزشی از داوری اخلاقی در اینجا حایز اهمیت است. ما همه مطابق به کیفیت هایی که در زندگی خود ارزشمند می دانیم، قضاوت ارزشی می کنیم، به طور مثال ما شاید آزادی، صداقت یا صلح را ارزشمند بدانیم. قضاوت ارزشی بازتاب دهنده باورهای ما در زمینه این که زندگی باید چگونه صرف شود، می باشد. ما داوری های اخلاقی خود را در مورد افراد و رفتارهایی اعمال می کنیم که نمی توانند داوری های ارزشی ما را حمایت کنند؛ به طور مثال، "خشونت بد است. کسانی که دیگران را به قتل می رسانند آدم های شریر اند." اگر ما طوری تربیت می شدیم که زبان تسهیل کننده بیان شفقت را صحبت کنیم، یاد می گرفتیم که نیازها و ارزشهای خود را مستقیما بیان نماییم نه این که در صورت برآورده نشدن آنهاضمنای پیام نادرستی و غلط بودن برسانیم. برای مثال، به جای اینکه بگوئیم "خشونت بد است"، امکان دارد بگوئیم، "من از استفاده خشونت برای حل

ساختن منازعه می ترسم؛ من حل ساختن منازعات انسانی را به طرق دیگر ارزش می دهم."

رابطه بین خشونت و زبان، موضوع پژوهش استاد روان شناسی او. جی. هاروی در دانشگاه کلورادو می باشد. او نمونه های تصادفی را از ادبیات بسیاری از کشورهای

**صنف بندی کردن مردم و
داوری کردن در مورد شان
خشونت را ترویج می کند.**

جهان جمع آوری کرد و تکرار واژه هایی را که صنف بندی و قضاوت می کنند در جدول نشان داد. مطالعه او یک همبستگی بالایی را در بین استفاده مکرر از همچو واژگان و فراوانی رخدادهای خشونت آمیز نشان می دهد. من متعجب نمی شوم از این که بشنوم خشونت به

طور چشم گیری در فرهنگ هایی که مردم در آنها بر حسب نیازهای انسانی فکر می کنند، نسبت به فرهنگ هایی که در آنها افراد یکدیگر را برچسپ "خوب" و "بد" می زنند و باور دارند که افراد "بد" سزاوار مجازات اند، کمتر است. در ۷۵ فیصد از برنامه های تلویزیونی که در ساعت هایی نشان داده می شوند که اطفال آمریکایی به احتمال بالا تلویزیون نگاه می کنند، قهرمان یا کسی را می کشد یا لت و کوب می کند. این خشونت نقطه اوج نمایش را تشکیل می دهد. بینندگانی که آموزش داده شده اند افراد بد سزاوار مجازات اند از تماشای این خشونت لذت می برند.

اگر نه ریشه همه خشونتها، ولی از بسیاری از آنها، چه خشونت زبانی، روانی، فیزیکی - در بین اعضای خانواده ها، قبایل یا ملتها- یک نوع تفکری است که علت منازعه را به باطل یا ناحق بودن دشمن نسبت می دهد و به عین میزان از دیدن آسیب پذیری خود یا دیگران، یعنی این که چه احساس می کنیم، از چه چیز می ترسیم، چه چیز را آرزو می کنیم، چه چیز را کمبود داریم و غیره، عاجز می باشد. این شیوه خطرناک فکر کردن را در جریان جنگ سرد دیدیم. رهبران ایالات متحده آمریکا، اتحاد جماهیر شوروی را به سان یک امپراطوری شیطان می دیدند، که می خواست سبک زندگی آمریکایی را از بین ببرد. رهبران شوروی مردم آمریکا را همچون ستمگران امپریالیست می دانستند که می خواستند شوروی ها را تحت قیمومیت خویش در آورند. هیچ طرف ترس نهفته در پشت همچو برچسپ ها را مورد اذعان قرار نمی داد.

مقایسه کردن

شکل دیگر قضاوت استفاده از مقایسه کردن است. دن گریبورگ در کتاب خودش، خوبت را بیچاره کن^۳، به شکل طنز آمیز قدرت زیان بخشی را نشان می دهد که مقایسه بر ما وارد می کند. او پیشنهاد می کند که اگر رهبران یک تمایل خالصانه دارند که زندگی را برای خودشان رقت آور سازد، شاید یاد بگیرند که خود شان را با دیگران مقایسه کنند. برای کسانی که با این عادت نا آشنا اند، او چند تمرین را می آورد. تمرین اولی تصویر کامل یک زن و یک مرد را به نمایش می گذارد که زیبایی جسمی را مطابق به معیارهای رسانه های

³-Make Yourself Miserable

معاصر مجسم می سازند. خوانندگان هدایت می شوند که اندامهای خود شان را اندازه گیری کنند و آنها را با اندامهای قرار داده شده بر تصاویر نمونه های جذاب مقایسه کنند و به تفاوت های شان توجه نمایند.

این تمرین چیزی را که قول می دهد ایجاد می کند. ما همانگونه که مقایسه می کنیم کم کم احساس بیچارگی به ما دست می دهد. هنگامی که به اندازه ممکن افسرده شده ایم و ورق می زنیم، در می یابیم که تمرین اولی تنها یک گرم کاری بوده است. از آنجایی که زیبایی جسمی تا حدی یک چیز سطحی است، گرینبورگ فرصتی را برابر می کند تا خود را در یک چیز دیگر که مهم است، یعنی دست آورد مقایسه کنیم. او به کتابچه تیلفون مراجعه می کند تا به شکل تصادفی چند فردی را برای مقایسه خوانندگان با خود به آنها معرفی کند. اولین نامی که گرینبورگ ادعا می کند از کتابچه تیلفون گرفته ولفگنگ امدنوس موزارت است. او زبانهایی را که موزارت وقتی هنوز نوجوانی بیش نبود، می توانست صحبت کند و پارچه های عمده بی را که او در این سن کامپوز کرده بود، فهرست می کند. تمرین مذکور سپس خوانندگان را هدایت می کند تا در مورد دست آوردهای خود تا سن فعلی تأمل کنند و آنها را با دست آوردهایی که موزارت تا سن دوازده سالگی کسب کرده بود، مقایسه نموده و توجه خود را به تفاوتها معطوف دارند.

حتی خوانندگانی که از بیچارگی خود انگیخته این تمرین هرگز بیرون نمی آیند، شاید ببینند که این طرز تفکر با چه قدرتی دروازه شفقت را به روی خود شخص و دیگران مسدود می نماید.

انکار مسئولیت

یک نوع دیگر مفاهمه زندگی گریز انکار مسئولیت است. مفاهمه زمانی که آگاهی ما را از مسئولیت ما در قبال افکار، احساسات و اعمال مان مغشوش می سازد، یک مفاهمه زندگی گریز است. استعمال واژه معروف **باید**، چنانچه در جمله "چه خواهی یا نخواهی، چیزهایی است که باید انجام دهی"، نشان می دهد که چه اندازه مسئولیت شخصی برای اعمال مان در گفتار مغشوش شده می تواند. عبارت **باعث می شوی احساس کنم**، چنانچه در جمله "شما باعث می شوید من احساس گناه کنم" آمده، مثال دیگری است از این که زبان چگونه راه انکار مسئولیت شخصی را برای احساسات و افکار مان هموار می کند.

هانا آرنت در کتابش به نام **ایشمن در اورشلیم** که محاکمه افسر نازی، ادولف ایشمن، را در آن مستند ساخته است، از زبان ایشمن نقل می کند که او و افسران همکارش نام خاص خودشان را برای زبان سلب مسئولیتی که به کار می بردند، داشتند. آنها این زبان را به نام امتشپراخه (amtssprache) یاد می کردند که ترجمه تقریبی آن "صحبت دفتر" یا "زبان دیوانسالاری" می باشد. برای مثال اگر از آنها پرسیده می شد، "چرا این کار را می کنید؟" در جواب می گفت "من باید این کار را کنم". اگر پرسیده می شد چرا "باید"، در جواب می گفت "امر از بالا است." "پالیسی شرکت است." "قانون است."

**زبان ما آگاهی از مسئولیت
شخصی را مغشوش می سازد.**

هنگامی که علت اعمال خود را به عوامل بیرون از خویش نسبت می دهیم، ما از پذیرش مسؤولیت برای اعمال خود انکار می کنیم [این عوامل می تواند از این قرار باشند]: نیروهای مبهم و غیر شخصی – "من اتاقم را پاک کردم به خاطری که این کار را باید می کردم."

شرایط، آسیب ها، یا تاریخ شخصی یا روانی ما – "من شراب می نوشم چون یک شرابی (الکلی) ام."

اعمال دیگران – "من طفلم را زدم، به خاطری که او در سرک دوید."
دیگته مقامات – "من به موکل دروغ گفتم، به خاطری که رئیس گفت دروغ بگویم."
فشار گروه – "من سیگار کشیدن را شروع کردم، به خاطری که همه دوستانم سیگار می کشیدند."

پالیسی ها، قوانین و قواعد نهادی – "من باید شمولیت شما را به حالت تعلیق در آورم، به خاطری که پالیسی مکتب چنین است."

نقش جنسیتی، اجتماعی یا سنی – "من از رفتن به کار نفرت دارم، اما باید بروم چون یک شوهرم و یک پدر."

هیجانات غیر قابل مهار – "من تحت تأثیر میلم برای خوردن شیرینی قرار گرفتم."

باری در جریان یک بحث در بین پدران و مادران و معلمان در مورد خطرهای ادبیاتی که متضمن غیاب گزینه است، خانمی با خشم اعتراض کرد، "اما چیزهایی هستند که شما باید انجام دهید، می خواهید یا نمی خواهید! و برای من هیچ مشکلی نیست اگر اطفالم را نیز بگویم که چیزهایی هستند که آنها باید انجام دهند." وقتی از او خواسته شد تا مثالی از آنچه که او "باید انجام دهد" بیاورد، او قاطعانه جواب داد، "ساده است! وقتی امشب اینجا را ترک کردم، باید به خانه بروم و آشپزی کنم. از آشپزی نفرت دارم! من از این کار شدیداً نفرت دارم، ولی این کار را همه روزه برای بیست سال انجام داده ام، حتی زمانی که مثل سگ مریض بوده ام، چون این یکی از همان چیزهایی است که باید انجام دهی." من برایش گفتم که ناراحت بودم از این که می شنیدم او بخش زیادی از زندگی اش را صرف انجام دادن چیزی کرده بود که از آن نفرت داشته، چون خود را مجبور احساس می کرده که آن را انجام دهد و اظهار امیدواری کردم که او با یاد گرفتن زبان این وی سی شاید گزینه های شادی بخش تری را می یافت.

می توانیم ادبیاتی را که متضمن ناگزیری است، با ادبیاتی که به وجود گزینه ها اذعان می کند، جایگزین کنیم.

حالا با خرسندی گزارش می دهم که او یک یادگیرنده سریع بود. بعد از ختم کارگاه او واقعاً به خانه رفت و به خانواده اش اعلان کرد: "من دیگر آشپزی نمی کنم." فرصت گرفتن باز خورد از خانواده اش سه هفته بعد میسر شد، زمانی که دو

پسرش برای شرکت در کارگاه آمدند. من کنجکاو بودم بدانم که آنها چگونه به اعلان مادرش واکنش نشان داده بودند. پسر بزرگتر آهی کشید، "مارشال، من فقط گفتم، خدایا شکر"، وقتی

متوجه شد من گنج شده بودم، توضیح داد، "با خود فکر کردم، شاید او بالآخره بعد از این در سر هر غذا شکایت نخواهد کرد!"

یک وقت دیگر، زمانی که برای بخشی از یک مکتب مشوره می دادم، معلمی اظهار

زمانی که از مسئولیت خود برای چگونگی رفتار، افکار و احساسات خود آگاه نیستیم، ما موجودات خطرناکی هستیم.

داشت، "من از نمره دادن نفرت دارم، فکر نمی کنم این نمرات مفید باشند، آنها تشویش زیادی را برای شاگردان ایجاد می کنند. لیکن مجبورم نمره بدهم چون این پالیسی بخش است." اندکی پیشتر ما

تمرین کرده بودیم که چگونه زبانی را در صنف درسی معرفی کنیم که آگاهی از مسئولیت فرد برای اعمال خودش را بالا ببرد. من پیشنهاد کردم که معلم این گفته را که "من باید نمره بدهم چون پالیسی بخش این گونه می خواهد" به "من انتخاب کرده ام که نمره دهم چون می خواهم..." تبدیل کند. او بدون درنگ جواب داد، "من انتخاب کرده ام که نمره دهم چون می خواهم شغلم را حفظ کنم،" در حالی که با عجله اضافه کرد، "اما دوست ندارم این را به این شکل بیان کنم چون باعث می شود که برای کاری که انجام می دهم بسیار مسئولیت احساس کنم." برایش گفتم، "به همین دلیل است که من از شما می خواهم این را به همین طریق بیان دارید."

می خواهم احساسات رمان نویس و خبرنگار فرانسوی، جورج برناموس را در اینجا شریک سازم وقتی می گوید:

من حالا برای مدت زیادی فکر کرده ام که اگر روزی کارآیی فزاینده فن تخریب باعث شود که نوع ما از روی زمین منقرض گردد، مسئول این رخداد بی رحمی یا البته کمتر از آن تحقیری که بی رحمی باعث می شود و تلافی و انتقام ناشی از آن نیست... بلکه انفعال و فقدان مسئولیت انسان عصری و این که هر فرمانی را با اطاعت می پذیرد، مسئول این پیشامد خواهد بود. وحشتی را که دیده ایم، هنوز وحشت بزرگتر را که حالا می بینیم، نشان این نیست که شمار انسانهای یاغی، سرکش و رام نشدنی در جهان رو به افزایش است، بلکه حاکی از این است که شمار انسانها مطیع و فرمان بردار پیوسته در حال ازدیاد است.

- جورج برناموس

اشکال دیگر مفاهمه زندگی گریز

امیال خود را به مثابه مطالبات بیان کردن شکل دیگری از ادبیات است که شفقت را مسدود می سازد. یک مطالبه به شکل صریح یا ضمنی شنونده ها را تهدید می کند که اگر آنها مطالبه را برآورده نسازند با ملامت یا مجازات رو به رو خواهند شد. این یک نوع دیگری

از مفاهمه است که در فرهنگ ما، به خصوص در بین آنهایی که اقتداری دارند، معمول است.

ما هرگز کسی را مجبور به انجام کاری کرده نمی توانیم.

اطفال من درسهای ارزشمندی را در مورد مطالبات به من می دهند. من به شکلی این مفکوره را در ذهنم جا داده بودم که به عنوان پدر وظیفه من این بود که مطالبه کنم. با این حال، من یاد گرفتم که می توانم همه مطالبات دنیا را داشته باشم، ولی هنوز نتوانم اطفالم را وادار به انجام کاری کنم. این یک درس محققی است برای کسانی از ما که باور دارند چون ما پدر، مادر، معلم یا مدیر هستیم، وظیفه ما این است که مردم را تغییر دهیم و آنها را وادار به پذیرش یک نوع رفتار خاص کنیم. در این جا بود که آن اطفال به من فهماندند که نمی توانستم آنها را وادار به انجام هیچ کاری کنم. تمام آنچه می توانستم این بود که آنها را از طریق مجازات مجبور کنم که آرزو کنند کاش آنچه را من مطالبه کرده بودم انجام داده بودند. من آن قدر ابله بودم که با مجازات آنها را وادار کنم که انجام خواست مرا آرزو کنند، ولی آنها هم شیوه هایی را می دانستند که مرا مجبور سازند آرزو کنم کاش آنها را وادار نمی کردم! بعداً، هنگامی که می آموزیم چگونه خواهش را از مطالبه تفکیک کنیم- که یک بخش مهم آن وی سی است- ما به این مطلب دوباره خواهیم پرداخت.

تفکر مبتنی بر این که چه کسی درخور چه چیز است مفاهمه شفقت آمیز را به مانع مواجه می سازد.

این مفهوم نیز که بعضی اعمال شایسته پاداش و برخی دیگر درخور مجازات است، با مفاهمه زندگی گریز پیوند دارد. این طرز تفکر با واژه درخور یا سزاوار بودن بیان می شود مثلاً در جمله "او به خاطر عملی که انجام داد سزاوار مجازات بود." مفروض این واژه خطای کسانی است که به شیوه های خاصی رفتار می کنند و به مجازاتی فرا می خوانند تا آنها را وادار به توبه و تغییر رفتارشان کند. من به این باورم که مصلحت همه ما در این است که افراد تغییر کنند، نه به این دلیل که از مجازات برکنار مانند، بلکه به این خاطر که تغییر آنها را به نفع خودمان می دانیم.

مفاهمه زندگی گریز ریشه های عمیق فلسفی و سیاسی دارند.

بسیاری از ما با زبانی بزرگ می شویم که ما رابه جای بیان احساسات و نیازهای مان، به برجسپ زدن، مقایسه کردن، مطالبه کردن و صدور حکم تشویق می کند. اعتقاد من این است که مفاهمه زندگی گریز ریشه در نظریاتی دارد که پیرامون طبیعت انسان ارائه شده اند و برای چندین قرن نفوذ شان را وارد کرده اند. این نظریات تأکید دارند که انسانها ذاتاً ناقص و شریر اند و آموزش و پرورش باید این سرشت ناپسند را کنترل کند. همچون آموزش و پرورش این پرسش را برای ما ایجاد می کند که آیا احساسات و نیازهایی را که ما تجربه می کنیم مشکلی دارند. ما در اوائل زندگی یاد می گیریم که خود را از آنچه که در درون ما می گذرد جدا سازیم.

مفاهمه زندگی گریز از جوامع سلسله مراتبی و سلطه گرا نشأت می گیرد و در آنها تقویت می شود، جوامعی که در آنها نفوس زیاد توسط شمار اندکی از افراد و به نفع این افراد کنترل می شوند. این به نفع پادشاهان، سزارها، اشراف و غیره خواهد بود که توده ها به شیوه بی تربیت شوند که ذهنیت برده گونه داشته باشند. زبان تخطئه و تکلیف برای این هدف کاملاً مناسب است. هر قدر افراد بیشتر تربیت شوند که برحسب دآوری های اخلاقی که متضمن درستی و نادرستی است فکر کنند و عمل نمایند، به همان اندازه آنها آموخته می شوند که برای تعریف درستی، نادرستی، خوبی و بدی بیرون از خود شان – به اقتدار بیرونی – نگاه کنند. هنگامی که ما انسانها با احساسات و نیازهای خود پیوند داشته باشیم، به هیچ وجه بردگان و فرمانبرانی خوبی نخواهیم بود.

فشرده

این طبیعت ماست که از دادن و گرفتن شفقت آمیز لذت ببریم. با این حال، ما انواع زیادی از روشهای مفاهمه زندگی گریز را یاد گرفته ایم که ما را به شیوه بی از صحبت و رفتار سوق می دهد که به دیگران و خودمان آسیب می رساند. یکی از اشکال مفاهمه زندگی گریز استفاده از دآوری های اخلاقی است، که متضمن بدی یا خطای کسانی است که اعمال شان با ارزشهای ما همساز نیستند. شکل دیگر به کار بردن این مفاهمه مقایسه است، که مانع شفقت نسبت به دیگران و خود ما می گردد. مفاهمه زندگی گریز آگاهی ما را از این که ما هریک به خاطر افکار، احساسات و اعمال خود مسؤولیم، مغشوش می سازد. بیان و هم‌رسانی امیال ما در قالب مطالبات ویژگی دیگر ادبیاتی است که مانع شفقت می شود.

فصل سوم

مشاهده بدون ارزیابی

"مشاهده کن!! کمتر چیز دیگر این اندازه مهم و دینی است."
-فریدریک بوچنر،

می توانم کنار بیایم با گفته شما که
من چه کردم و چه نکردم.
می توانم با تفسیرهای شما کنار بیایم،
ولی لطفا هردو را خلط نکن.

اگر می خواهی مطلبی را مغشوش کنی،
می توانم راه انجام این کار را برایت نشان دهم:
آنچه را که من انجام می دهم
با آنگونه که شما واکنش نشان می دهی خلط کن.

وقتی کارهای خسته کن روزانه را ناتمام می بینی،
بگو که احساس یأس می کنی،
لیکن "غیر مسؤول" خواندن من
راهی برای انگیزه بخشیدن به من نیست.

وقتی من به به درخواست شما برای ترفیع "نه" می گویم،
بگو که احساس ناراحتی می کنی،
لیکن سرد مزاج خواندن من،
فرصت های آینده شما را افزایش نخواهد داد.

بلی، می توانم کنار بیایم با گفته شما که
من چه کردم و چه نکردم.
می توانم با تفسیرهای شما کنار بیایم،
ولی لطفا هردو را خلط نکن.

-داکتر مارشال بی. روزنبرگ

اولین مؤلفهٔ *ان وی سی* مقتضی جدا ساختن مشاهده از ارزیابی است. ما نیاز داریم تا چیزی را که می بینیم، می شنویم یا لمس می کنیم که بر حس آسایش ما اثر دارد، بدون خلط کردن آن با کدام ارزیابی، به وضوح مشاهده کنیم.

مشاهدات یک عنصر مهم *ان وی سی* است، که از طریق آن می خواهیم به وضوح و صدق به شخص دیگر بیان کنیم که چطور هستیم. وقتی مشاهده را با قضاوت ترکیب می کنیم، ما این احتمال را که دیگران پیام مورد نظر ما را بشنوند، کاهش می دهیم. در عوض، آنها قادر اند که انتقاد بشنوند، پس در برابر هرچیزی که ما می گوئیم مقاومت می کنند.

**وقتی مشاهده را با ارزیابی
یک جا می کنیم، مردم مستعد
شنیدن انتقاد می گردند.**

ان وی سی حکم نمی کند که ما کاملاً عینی و بی طرف بمانیم و از ارزیابی خودداری کنیم، بلکه مقتضی این است که تفکیکی را در بین مشاهدات و

ارزیابی ها حفظ کنیم. *ان وی سی* یک زبان فرایند است که تعمیم های ایستا را نمی ستاید؛ در عوض، ارزیابی باید مبتنی بر مشاهده و از نظر زمانی و بافتار (سیاق) مشخص باشد. دانشمندان معنی شناس، وندل جانسون، خاطر نشان می سازد که با به کار بردن زبان ایستا برای بیان واقعی که پیوسته در تغییر است برای خودمان چه مشکلاتی را ایجاد می کنیم:

زبان ما یک ابزار ناقص است که از سوی انسانهای جاهل زمانهای قدیم خلق شده است. این یک زبان جانگرایانه است که ما را فرامی خواند تا در مورد ثبات و دوام، در مورد تشابهات و چیزهای عادی و گونه ها، در باره دگرگشتهای جادویی، علاجهای سریع، مشکلات ساده و راه حلهای نهایی صحبت کنیم. در حالی که دنیایی را که ما سعی کنیم با این زبان نمادینه سازیم جهان فرایند، تغییر، تفاوتها، ابعاد، کارکردها، روابط، رشد، تعاملات، انکشاف، یادگیری، کنار آمدن و پیچیدگی است.

یکی از همکاران من، روت بیبرمییر، ادبیات های ایستا و فرایندی را در قالب خواندنی در برابر هم قرار داده است که تفاوت بین مشاهده و ارزیابی را نشان می دهد:

من انسان تنبل را هرگز ندیده ام؛
انسانی را دیده ام،
که وقتی من او را تماشا می کردم،
نمی دوید،

و انسانی را دیده ام که گاهی در بین نان چاشت و شام می خوابید،
و کسی که در یک روز بارانی در خانه می نشست،
ولی وی انسان تنبل نبود.

پیش از این‌که مرا دیوانه بخوانی،
فکر کن، آیا او یک انسان تنبل بود یا
او چیزهایی را انجام می‌داد که ما برچسپ "تنبل" می‌زنیم؟

من هرگز کدام بچهٔ احمق را ندیده‌ام؛
من بچه‌یی را دیده‌ام که گاهی
دست به کارهایی می‌زد که من نمی‌فهمیدم
یا به شیوه‌یی عمل می‌کرد که من آنگونه برنامه‌نریخته بودم؛
من بچه‌یی را دیده‌ام که عین جاهایی را که من دیده‌بودم
او ندیده بود،
لیکن او یک بچهٔ احمق نبود.

پیش از این‌که او را احمق خطاب کنی،
فکر کن، آیا او یک کودک احمق بود یا او
فقط چیزهایی را می‌دانست که از دانسته‌های شما متفاوت بودند؟

من به دقتی که می‌توانستم نگاه کردم
لیکن هرگز کدام آشپز را ندیدم؛
من شخصی دیده‌ام که اجزاء و مصالح را ترکیب می‌کرد،
چیزی را که ما صرف می‌کردیم،
شخصی را که آتش را روشن می‌کرد
و مراقب دیگی بود که گوشت را می‌پخت-
من این چیزها را دیده‌ام، اما آشپز را نه.
به من بگو، وقتی که نگاه می‌کنی،
آیا شما آشپز را می‌بینید
یا کسی را که کارهایی را انجام می‌دهد که ما آشپزی می‌گوییم؟

آنچه را که بعضی‌های ما تنبل می‌خوانیم
بعضی دیگر خسته یا راحت منش می‌گویند،
چیزی را که بعضی‌های ما احمق می‌گوییم
برخی دیگر دانای متفاوت می‌دانند،
پس من به این نتیجه‌گیری رسیده‌ام،
اگر ما آنچه را که می‌توانیم ببینیم
با آنچه که نظر ماست خلط نکنیم،
در دام ابهامات نمی‌افتیم.
از آنجایی که شما شاید بگویید، من هم می‌گویم؛
این فقط نظر من است.

حروت ببیر می‌یر

در حالی که اثرات برجسته‌های منفی مثل "تنبل" و "احمق" شاید روشن تر باشد، حتی برجسته‌های مثبت مثل "آشپز" برداشت ما از تمامیت هستی شخص دیگر را محدود می‌سازد.

بالاترین درجه هوش انسان

فیلسوف هندی جی. کریشنا مورتی باری اظهار داشت که مشاهده بدون ارزیابی بالاترین شکل هوش انسان است. وقتی من برای بار اول این جمله را خواندم، فکر، "چه حرف بیهوده بی!" به ذهنم پرتاب شد، پیش از آن که تشخیص دهم که خود دست به ارزیابی زده بودم. برای بسیاری از ما دشوار است تا از مردم و رفتارشان مشاهداتی را انجام دهیم که خالی از قضاوت، انتقاد یا اشکال دیگر تحلیل باشد.

من در واقع از این مشکل زمانی آگاهی حاصل کردم که با یک مکتب ابتدائیه که کارمندان و مدیر آن غالباً مشکلات مفاهمه‌ای را گزارش داده بودند، کار می‌کردم. رئیس بخش از من خواهش کرد؛ تا آنها را کمک کنم منازعه‌شان را حل نمایند. اول خواستم با کارمندان و سپس با کارمندان و مدیر یکجا نشستنی داشته باشم.

من نشست را با این پرسش آغاز کردم، "مدیر چه می‌کند که با نیازهای شما در تضاد است؟" پاسخ سریع این بود: "او یک پُرگویی است!" پرسش من در جستجوی مشاهده بود اما "پُرگویی" به من گفت که آن معلم مدیر را چگونه ارزیابی می‌کرد، پاسخ مذکور از توصیف کردار یا گفتار که منجر به این تفسیر شده بود که مدیر یک "پُرگویی" باشد، قاصر بود.

وقتی من این مطلب را بیان کردم، معلم دومی گفت، "می‌دانم منظور او چیست: مدیر زیاد حرف می‌زند!" به جای مشاهده روشن رفتار مدیر، این هم یک ارزیابی بود از این که مدیر چه اندازه حرف می‌زد. معلم سومی اعلام داشت، "او فکر می‌کند که همه چیزهای گفتنی را او دارد." من توضیح دادم که اشاره کردن به این که شخص دیگر چگونه فکر می‌کند عین این نیست که رفتار او را مشاهده کنیم. بالاخره معلم چهارمی خطر کرد، "او می‌خواهد که همیشه در کانون توجه باشد." بعد از ملاحظه من مبنی بر این که آن حرف اخیر هم استنباطی بود از این که مدیر چه می‌خواست، دو معلم بلادرنگ به عین صدا گفت، "خوب، جواب دادن به پرسش شما بسیار سخت است!"

ما سپس با هم کار کردیم تا فهرستی را ایجاد کنیم که رفتارهای مشخص مدیر را شناسایی می‌کرد، رفتارهایی که کارمندان را اذیت می‌کرد و اطمینان حاصل نمودیم که فهرست خالی از ارزیابی باشد. برای مثال مدیر بعضی اوقات داستانهای دوران کودکی و تجارب زمان جنگ خود را در جریان جلسه بخش می‌گفت، که در نتیجه جلسات گاهی بیست دقیقه دیرتر تمام می‌شد. وقتی پرسیدم که آیا آنها هرگز آزرده‌گی‌شان را به سمع مدیر رسانده بود، جواب دادند که بلی، اما از طریق ملاحظات ارزیابی کننده. آنها هرگز به رفتار مشخص – مثل قصه گویی مدیر - اشاره نکرده بودند و توافق کردند که این مسئله را هنگامی که به طور مشترک جلسه کردیم، مطرح سازند.

تقریباً به مجردی که جلسه شروع شد، من چیزی را که کارمندان گفته بودند، دیدم. قطع نظر از اینکه مبحث چه بود، مدیر در میان حرفهایش "این مرا به یاد ... می اندازد..." را داخل می کرد و سپس داستانی را در مورد دوران کودکی یا تجربه اش از دوران جنگ شروع می کرد. من انتظار کشیدم تا کارمندان ناراحتی شان را نسبت به رفتار مدیر آشکار سازند. به هر حال، به جای مفاهمه بدون خشونت، آنها نکوهش غیر کلامی را به کار بردند. بعضی ها چشمان شان را می گرداندند، دیگران به شکل معنی دار خمیازه می کشیدند و برخی هم به ساعت های شان خیره می شدند.

من این صحنه دردناک را تحمل کردم تا بالاخره پرسیدم، "کسی نمی خواهد چیزی بگوید؟" متعاقباً یک سکوت زشتی سایه افگند. معلمی که در جلسه قبل، اول حرف زده بود، جرئتش را بالا آورد و مستقیماً به طرف مدیر نگاه کرد و گفت: "ا، تو پرگویی هستی." آنگونه که این داستان نشان می دهد، همیشه آسان نیست که عاداتی کهنه خود را فرو گذاریم و مشاهده را از ارزیابی جدا سازیم. در فرجام، معلمان موفق شدند که اعمال مشخصی مدیر را که باعث ناراحتی آنها می شد، روشن سازند. مدیر با اشتیاق گوش داد و اصرار داشت، "چرا یکی از شما قبلاً این حرف را به من نگفته بود؟" او اعتراف کرد که از عادت داستان گویی خود آگاه بوده و سپس شروع به گفتن داستانی در رابطه به این عادت کرد! من با ملایمت دخالت کردم و برایش یاد آور شدم که او باز هم داستان می گفت. ما جلسه خود را با انکشاف راهیایی برای کارمندان که چگونه به آرامی مدیرشان را در صورت خوش آیند نبودن داستانش متوجه سازند، پایان دادیم.

تفکیک مشاهده از ارزیابی

جدول زیر مشاهداتی را که از ارزیابی جدا اند و مشاهداتی را که با ارزیابی درآمیخته شده، از همدیگر تفکیک می کند.

مفاهمه	مثال مشاهده آمیخته با ارزیابی	مثال مشاهده جدا از ارزیابی
۱. کاربرد فعل بدون نشان دادن اینکه ارزیابی کننده برای ارزیابی مسئولیت می گیرد	شما بسیار سخی هستید.	وقتی می بینم که شما تمام پول نان چاشت تان را به دیگران می دهید، من فکر می کنم که شما بسیار سخی هستید.
۲. به کار بردن افعال با دلالت ارزیابی	داود وقت گذرانی می کند.	داود فقط تنها در شب پیش از امتحان درس می خواند.
۳. اشاراتی مبنی	او کارش را به سر	من فکر نمی کنم که

او کارش را به سر برساند، یا او گفت، "من کارم را به سر نخواهم رساند."	نخواهد رساند.	بر این که استنباطات کسی در مورد افکار، احساسات، نیت یا امیال شخص دیگر تنها استنباطات ممکن است
اگر غذای متوازن نخوری، می ترسم وضع صحت خراب خواهد شد.	اگر غذای متوازن نخوری، وضع صحت خراب خواهد شد.	۴. معشوش ساختن پیش بینی با قطعیت
من ندیده ام که خانواده مهاجر که در خیابان راس ۱۶۷۹ زندگی می کند، برف پیاده رو هایش را پاک کرده باشد.	مهاجران مواظب اموال شان نمی باشند.	۵. ناتوانی در قسمت مشخص ساختن مرجع
هنگ اسمیت در بیست بازی گولی به ثمر نرسانده است.	هنگ اسمیت یک فوتبالیست ضعیف است.	۶. کاربرد واژه ها که توانایی را می رساند بدون خاطر نشان ساختن این که ارزیابی انجام می شود.
قیافه جیم خوشم نمی آید.	جیم بد قواره است.	۷. کاربرد قیدها و صفت ها به شیوه هایی که انجام ارزیابی را نشان نمی دهد.

یادداشت: واژه های همیشه، هرگز، گاهی، هرگاهی که و غیره در صورتی که به شیوه های زیر به کار برده شوند بیانگر مشاهدات اند:

- هرگاهی که من جک را در موقع صحبت کرد با تېلفون مشاهده کرده ام، او حداقل برای بیست دقیقه حرف زده است.
- من به یادم نمی آید که شما گاهی به من چیزی نوشته باشید.

بعضی اوقات همچو واژگان به شکل مبالغه آمیز به کار می روند، که در این صورت مشاهدات و ارزیابی ها با هم در آمیخته می شوند:

- شما همیشه مصروفید.
- او هرگز در موقع کار حضور ندارد.

وقتی این واژه ها به عنوان مبالغه به کار می روند، آنها غالباً حالت تدافعی را تحریک می کنند نه شفقت را.

واژه های مثل غالباً و ندرتاً هم می توانند به معشوش شدن مشاهده و ارزیابی کمک کند.

ارزیابی ها	مشاهدات
شما به ندرت چیزی را که من می خواهم انجام می دهید.	سه بار آخری که من فعالیت را شروع کرده ام، شما گفتید که نمی خواستید آن را انجام دهید.
او غالباً به ما سر می زند.	او حداقل هفته سه بار به ما سر می زند.

فشرده

اولین مؤلفه **ان وی سی** مقتضی جدا کردن مشاهده از ارزیابی می باشد. وقتی ما مشاهده را با ارزیابی در می آمیزیم، دیگران مستعد شنیدن انتقاد می گردند و در برابر آنچه که ما می گوییم مقاومت می کنند. **ان وی سی** زبان فرایند است که تعمیم دهی ایستا را ناپسند می داند. در عوض، مشاهدات خوب است که از نظر زمانی و بافتاری مشخص باشند، برای مثال، "هنگ اسمیت در بیست بازی گولی را به ثمر نرسانده است"، به جای اینکه بگوییم "هنگ اسمیت یک فوتبالیست ضعیف است."

ان وی سی در عمل "متکبرترین سخنرانی که ما تا هنوز داشته ایم!"

این گفتگو در جریان کارگاهی که ما برگزار کرده بودیم اتفاق افتاد. پس از نیم ساعت پیش کش مطلب توقف کردم تا واکنشهای شرکت کنندگان را فراخوانم. یکی از آنها دستش را بلند کرد و اعلان داشت، "شما متکبرترین سخنرانی هستی که ما تا هنوز داشته ایم!"

وقتی که افراد این گونه مرا مورد خطاب قرار می دهند، من چندین گزینه دارم. یک گزینه این است که پیام را شخصی تلقی کنم؛ می دانم که زمانی دست به این کار می زنم که یک گرایش قوی مبنی بر کم زدن خود، دفاع از خود یا عذر تراشی در من وجود داشته باشد. گزینه دیگر (که من برای آن تمرین زیاد دارم) این است که به خاطر چیزی که من آن را حمله بر خودم تلقی می کنم، شخص دیگر را مورد حمله قرار دهم. در این موقعیت من با تمرکز بالای آنچه که شاید در پشت گفته مرد جریان داشت، گزینه سوم را انتخاب کردم.

من: (با حدس زدن بر مبنایی مشاهده که صورت می گرفت) آیا شما به این که من سی دقیقه وقت شما را گرفتم پیش از این که به شما فرصت صحبت کردن بدهم، واکنش نشان می دهید؟

فلیپ: نه، شما این را بسیار ساده ساختید.

من: (با سعی بر این که توضیح بیشتر بدست آورم) آیا شما نسبت به این که من چیزی در مورد دشوار بودن تطبیق فرایند برای بعضی افراد نگفته ام، واکنش نشان می دهید؟

فلیپ: نه، نه بعضی افراد — شما!

من: پس شما نسبت به این واکنش نشان می دهید که من نگفته ام تطبیق فرایند گاهی اوقات برای من می تواند بسیار دشوار باشد؟

فلیپ: درست است.

من: آیا شما احساس خشم می کنید، چون برخی از عملکردهای مرا دیدید که نشان می دهد من خود با فرایند مشکل دارم؟

فلیپ: (پس از لحظه بی درنگ) درست است.

من: (از این که حالا با احساس و نیاز شخص در تماس بودم، خودم را راحت احساس می کردم، من توجهم را به چیزی که او شاید از من تقاضا می کرد هدایت کردم) آیا می خواهید من همین حالا اعتراف کنم که تطبیق این فرایند می تواند برای من یک چالش باشد؟

فلیپ: بلی

من: (پس از اینکه مشاهده، احساس، نیاز و تقاضای او برایم روشن شد، من درونم را واریسی کردم تا ببینم که آیا می‌خواهم چیزی را که او خواهش می‌کند، انجام دهم) بلی، این فرایند غالباً برای من دشوار است. در ادامه این کار گاه، من احتمالاً پیش‌آمد هایی را با شما در میان خواهم گذاشت، که من در تطبیق این فرایند به مشکل مواجه شده‌ام یا ارتباطم را با این فرایند و آگاهی که برای شما پیشکش می‌کنم، تماماً از دست دادم ... اما چیزی که مرا در این مبارزه پایدار نگه می‌دارد، پیوند نزدیک من با افراد است، که وقتی در فرایند باقی می‌مانم رخ می‌دهد.

تمرین اول

مشاهده یا ارزیابی

برای تعیین مهارت تان در تفکیک بین مشاهدات و ارزیابی ها تمرین زیر را تکمیل سازید. شماره پیش روی آن جملات را حلقه کنید که فقط مشاهده را بیان می کند بدون این که ارزیابی با آن خلط شده باشد.

۱. "جان بدون دلیلی دیروز با من قهر بود."
۲. "دیروز شام وقتی که نانسی تلویزیون تماشا می کرد، ناخنهایش را می خورد."
۳. "در جریان جلسه، سام نظر مرا خواست."
۴. "پدرم مردی خوبی است."
۵. "جینس بسیار زیاد کار می کند."
۶. "هنری پرخاشگر است."
۷. "پام در این هفته هر روز در اول صف بود."
۸. "پسر من غالباً دندانهایش را بورس نمی کند."
۹. "لیوک به من گفت که من با لباس زرد رنگ مقبول معلوم نمی شوم."
۱۰. "عمه ام هنگامی که همراهش صحبت می کنم، شکایت می کند."

پاسخ من در مورد تمرین ۱ قرار زیر است:

۱. اگر شما به دور این شماره خط کشیده اید، ما باهم موافق نیستیم. من فکر می کنم که "بدون دلیل" یک ارزیابی است. افزون بر این، من این استنباط را که جان قهر بود یک ارزیابی می دانم. او شاید احساس آزردگی، ترس، دق یا چیزهای دیگر می کرده است. مثال مشاهده بدون ارزیابی شاید این گونه باشد: "جان به من گفت که قهر بود،" یا "جان مشتش را به روی میز کوبید."
۲. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم موافقیم که یک مشاهده بیان شده بدون این که با ارزیابی آمیخته شده باشد.
۳. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم که مشاهده یی بیان شده بدون این که با ارزیابی خلط شده باشد.
۴. اگر شما به گرد این شماره خط کشیده اید، ما باهم موافق نیستیم. من فکر می کنیم که "مرد خوب" یک ارزیابی است. یک مشاهده بدون ارزیابی شاید چنین باشد: "در بیست و پنج سال گذشته، پدرم یک دهم معاش خود را به مؤسسه خیریه داده است."
۵. اگر این شماره را حلقه کرده باشید، ما باهم توافق نظر نداریم. من فکر می کنم که "بسیار زیاد" یک ارزیابی باشد. مشاهده بدون ارزیابی شاید این گونه باشد: "جینس این هفته بیشتر از شصت ساعت را در دفتر صرف کرد."

۶. اگر این شماره را حلقه کرده باشید، ما باهم توافق نظر نداریم. به نظر من "پرخاشگر" یک ارزیابی است. مشاهده بدون ارزیابی شاید این‌گونه باشد: "وقتی خواهر هنری کانال تلویزیون را تغییر داد، هنری او را زد."
۷. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم موافقت داریم که مشاهده بی صورت گرفته بدون این که با ارزیابی آمیخته شده باشد.
۸. اگر این شماره را حلقه کرده باشید، ما باهم وحدت نظر نداریم. من فکر می‌کنم که "غالبا" یک ارزیابی است. مشاهده بدون ارزیابی شاید این گونه باشد: "این هفته پسر من دوبار بدون این که دندانهایش را بورس کند به رخت خواب رفت."
۹. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم موافقیم که مشاهده بی بدون آمیخته شدن با ارزیابی صورت گرفته است.
۱۰. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نظر نداریم. به نظر من "شکایت می‌کند" یک ارزیابی است. یک مشاهده بدون ارزیابی شاید چنین باشد: "عمه ام این هفته سه بار برایم زنگ زد و هربار با من در مورد افرادی صحبت کرد که با او چنان که دوست ندارد برخورد کرده اند."

ماسک

همیشه یک ماسک

در دست لاغر و سفیدی گرفته می شد

او همیشه جلو رویش ماسکی داشت -

مچ دست، واقعا

آن را سبک بلند گرفته بود

آنگونه که مناسب بود:

با این حال، آیا گاهی اوقات

ارتعاشی پیش می آمد

سر انگشتها می لرزید،

همواره به آهستگی -

ماسک را نگه می داشت؟

برای سالها و سالها و سالها من شگفت زده بودم

لیکن جرئت نکردم بپرسم

و سپس -

اشتباه هولناکی از من سرزد

به پشت ماسک نگاه کردم،

که بیابم

هیچ چیز را

او هیچ صورتی نداشت.

او صرفا

تبدیل به دستی شده بود

که ماسکی را نگهداشته

با لطف.

-نویسنده ناشناخته

فصل چهارم

شناسایی احساسات و بیان آن

اولین مؤلفهٔ آن وی سی این است که بدون ارزیابی مشاهده کنیم؛ مؤلفهٔ دوم این است که نحوهٔ احساس خود را بیان نماییم. روان شناس، رالومی، پیشنهاد می کند که "شخص بالغ قادر می گردد تا احساسات را به اجزای بسیار دقیق، تجارب قوی و پر اشتیاق یا ظریف و حساس همچون متن های مختلف در یک سمفونی تفکیک کند." با این حال، برای بسیاری از ما، احساسات ما، آنگونه که رالومی توصیف می کند، "مثل نوت های یک بانگ شیپور محدود است".

هزینه سنگین احساسات بیان نشده

ذخیرهٔ واژگان ما برای نام گذاشتن بر دیگران غالباً بزرگتر از مجموعه واژه هایی است که حالات احساسی ما را به وضوح توصیف کند. من بیست و یک سال را در مکاتب و دانشگاه های آمریکایی صرف کردم و نمی توانم به یاد آرم که کسی گاهی در مورد احساسم پرسیده باشد. احساسات با بی پروایی، مهم تلقی نمی شد. آنچه ارزش داشت "راه درست اندیشی" بود- آنگونه که توسط دارندگان موقف، مرتبه و اقتدار تعریف می شد. ما تربیت می شویم تا "متوجه دیگران" باشیم نه این که با خود ارتباط داشته باشیم. ما تربیت می شویم تا بیدار باشیم و بپرسیم که "دیگران فکر می کنند چه چیز برای من درست است که انجام دهم و بگویم؟"

هنگامی که نه سال داشتم با یک معلم مکالمه یی داشتم که نشان می دهد بیگانه ساختن ما از احساسات ما چگونه آغاز می یابد. یک بار خودم را در صنفی پنهان کرده بودم چون شماری از پسران در بیرون منتظرم بودند تا لت و کوبم کنند. معلمی مرا دید و از من خواست تا مکتب را ترک کنم. وقتی من برای او توضیح دادم که از رفتن می ترسیدم، او اعلان داشت، "پسران بزرگ نمی ترسند." چند سال بعد با شرکت در ورزش این دکنه بیشتر در نزد تقویت شد. این عادت مربیان بود که ورزشکارانی را ارزش دهند که "تمام انرژی شان را وقف می کردند" و به بازی ادامه می دادند، قطع نظر از اینکه جسم شان چه دردی را تجربه می کرد. من این درس را خوب یاد گرفته بودم، باری برای یک ماه با من شکسته به بازی بیس بال ادامه دادم بدون اینکه من خود را درمان کنم.

در یکی از کارگاه های آن وی سی یک محصل کالج در مورد تجربه یی صحبت کرد که توسط صدای بلند استریوی هم اتاقی اش تمام شب بیدار مانده بود. وقتی از او خواسته شد که احساس ناشی از رخداد را بیان کند، محصل جواب داد، "من احساس می کنم که درست نیست موسیقی را با صدای بلند شب هنگام روشن کنیم." من برایش روشن ساختم که وقتی وی واژه "که" را بعد از احساس می کنم می آورد، او یک نظر را بیان می کرد نه این که احساسش را آشکار سازد. وقتی از او خواسته شد که باز هم سعی کند تا احساس خود را

بیان نماید، جواب داد، "من احساس می‌کنم که وقتی کسی به همچو کاری دست می‌زند، این بیشتر یک اختلال شخصیتی است." برایش توضیح دادم که باز هم این یک نظر بود نه یک احساس. او با تأمل درنگ کرد و سپس به تندی گفت، "من در این مورد هیچ احساسی از هرنوعی که باشد، ندارم!"

این محصل بدون شک احساسات قوی داشت. بد بختانه او نمی‌دانست که چگونه از آن احساسات آگاه باشد، چه رسد به این که آنها را اظهار نماید. مشکل شناسایی و بیان احساسات عام است و در تجربه من، به خصوص در بین حقوق دانان، انجینیران، افسران پولیس، مدیران شرکت و کارمندان نظامی، یعنی کسانی که قواعد مسلکی شغل شان ابراز احساسات را ناپسند می‌داند، بیشتر دیده می‌شود. برای خانواده‌ها، در حالتی که اعضا قادر نیستند احساسات شان را شریک سازند، هزینه طاقت فرسا است. خواننده موسیقی سنتی، ریبا مک‌انتایر، بعد از مرگ پدرش خواندنی نوشت تحت عنوان "بزرگترین مردی که هرگز نشناختم." با این کار او بدون شک احساس بسیاری از مردم را بیان کرد، که هرگز قادر نیستند با پدر شان پیوند عاطفی را که دوست دارند، برقرار کنند.

من به شکل متواتر این چنین گفته‌ها را می‌شنوم که "نمی‌خواهم برداشت نادرست کنی - با یک مرد بسیار عالی ازدواج کرده‌ام - ولی هرگز نمی‌دانم که او چه احساس می‌کند." یکی از آن خانم‌های ناراضی شوهرش را در یک کارگاه آورد که در جریان آن برایش گفت، "من فکر می‌کنم با یک دیوار ازدواج کرده‌ام." شوهر بعداً تقلیدی خوبی از دیوار انجام داد: خاموش و بی حرکت نشست. خانم که اوقاتش تلخ شده بود، رو به من کرد و فریاد زد، "ببین! این وضعیت، همیشه رخ می‌دهد. او می‌نشیند و هیچ چیزی نمی‌گوید. این وضعیت مثل این است که آدم با دیواری زندگی کند."

من در پاسخ گفتم، "به نظر من می‌رسد که شما احساس تنهایی می‌کنید و می‌خواهید ارتباط عاطفی بیشتری با همسر تان داشته باشید." وقتی او با این گفته موافقت کرد، کوشیدم نشان دهم که چگونه جملاتی مثل "من احساس می‌کنم که با دیواری زندگی می‌کنم" غیر محتمل است که امیال و احساسات وی را در معرض توجه شوهرش قرار دهد. در واقع، این بیانات بیشتر احتمال دارد به مثابه انتقاد تلقی شود تا فراخوانی برای ارتباط گرفتن با احساسات ما. افزون بر این، اینها غالباً به پیش‌گویی‌های خود-اجرا منجر می‌شوند. به طور مثال، شوهری می‌شنود که به خاطر رفتار کردن مثل یک دیوارمورد انتقاد قرار گرفته است؛ او آزرده و دلسرد می‌شود و پاسخ نمی‌گوید و به این ترتیب تصور خاتمش را که او را چون دیوار می‌داند، تأیید می‌کند.

فواید تقویّه ذخایر کلمات احساسات ما نه تنها در روابط خودمانی، بلکه در دنیای مسلکی هم هویدا است. من باری برای مشوره دادن به اعضای بخش فناوری یک شرکت بزرگ سوییسی استخدام شدم؛ آنها وقتی کشف کرده بودند که اعضای بخش‌های دیگر از آنها دوری می‌گزیدند، ناراحت شده بودند. وقتی از کارمندان بخش‌های دیگر دلیل این کار پرسیده شد، جواب دادند، "ما از رفتن در آنجا و مشوره با آنها نفرت داریم، این کار مثل حرف زدن با یک عده دستگاه‌ها و ماشین آلات است!" وقتی من با اعضای بخش فناوری

وقت صرف کردم و تشویق شان نمودم تا در مفاهمه شان با همکاران، ابعاد بشری شان را بیشتر اظهار کنند، مشکل کاهش یافت.

در یک مورد دیگر، با کارمندان اداری شفاخانه یی کار می کردم، که در مورد جلسه آینده شان با داکتران شفاخانه تشویش داشتند. این کارمندان شایق بودند که برای شان نشان دهم چگونه ان وی سی را در هنگام گفتگو با داکتران به کار برند، تا داکتران مذکور از پروژه یی حمایت کنند که اخیرا با رأی ۱۷ در برابر ۱ رد شده بود.

با تقلید از صدای یک کارمند اداری در یک جلسه تمثیلی، من شروع کردم، "من احساس ترس می کنم که این موضوع را مطرح کنم." تصمیم گرفتم این گونه آغاز کنم چون احساس کردم کارمندان اداری هنگامی که برای رویارویی دوباره در مورد این موضوع با داکتران آمادگی می گرفتند چه اندازه ترسیده بودند. پیش از این که ادامه دهم، یکی از کارمندان مرا متوقف ساخت تا اعتراض کند، "شما واقع نگر نیستید! ما هرگز به داکتران گفته نمی توانیم که ما ترسیده ایم."

وقتی پرسیدم که اعتراف به ترس چرا بسیار ناممکن به نظر می آمد، او بدون تردد جواب داد، "اگر ما بپذیریم که ترسیده ایم، آنها ما را توتۀ توتۀ می کنند!" جواب او مرا متعجب نساخت؛ من اغلب از افراد شنیده ام که حتی تصور این که در محیط

**اظهار آسیب پذیری ما به حل
منازعه کمک می کند.**

های کاری احساسات شان را ابراز کنند، برای شان دشوار است. با این حال، من خرسند شدم وقتی دیدم یکی از کارمندان تصمیم گرفت که خطر کند و آسیب پذیری اش را در آن جلسه مخوف اظهار نماید. با فاصله گرفتن از شیوۀ متعارف حضورش به شکل منطقی، عقلانی و بدور از احساسات، او تصمیم گرفت که احساساتش با دلایل خواستش از داکتران برای تغییر موقف اولی آنها را یکجا بیان دارد. او متوجه شد که چقدر پاسخ داکتران با او فرق کرد. در پایان او شگفت زده و آسوده خاطر گشت، وقتی که داکتران به جای "توتۀ توتۀ کردن او" موضع قبلی شان را تغییر دادند و در عوض ۱۷ در مقابل ۱ به حمایت از پروژه رأی دادند. این عقب گرد شگفت انگیز کارمندان اداری را کمک کرد، که اثر بالقوۀ بیان آسیب پذیری را حتی در محیط کاری تشخیص و تقدیر نمایند.

بالآخره اجازه دهید که یک اتفاق شخصی را شریک سازم که آثار پنهان نمودن احساسات را به من درس داد. من در حال درس دادن یک کورس ان وی سی به گروهی از شاگردان منطقه فقیر نشین شهر بودم. در روز اول وقتی که داخل اتاق شدم، شاگردان، که از صحبت های زندۀ شان لذت می بردند، ساکت شدند. من با "صبح به خیر!" احوال پرسی کردم. کسی چیزی نگفت، خیلی احساس ناراحتی کردم، لیکن ترسیدم که آن را بیان کنم. در عوض من به حرفه ای ترین شیوۀ خودم پیش رفتم: "در این درس ما یک فرایند مفاهمه را مطالعه خواهیم کرد، که امید وارم شما آن را در روابط تان در خانه و با دوستان تان مفید بیابید."

من با ارائه اطلاعات در مورد ان وی سی ادامه دادم، ولی ظاهرا هیچ کسی گوش نمی داد. دختری که دستکولش را می پالید، سوهانی را کشید و به شدت شروع کرد به

سوهان زدن ناخنهایش. شاگردانی که نزدیک پنجره بودند، صورتهای شان را به شیشه ها چسپانده بودند، گویی مجذوب چیزی شده بودند که در خیابان پایین جریان داشت. من بیشتر احساس ناراحتی می کردم و هنوز در مورد آن چیزی نمی گفتم. بالاخره، شاگردی که حتما با جرئت تر از آنچه که من از خودم نشان می دادم بود، با صدای تیزش گفت، "شما دوست ندارید در بین سیاه پوستان باشید، این گونه نیست؟" من بهت زده شدم و با این حال، فوراً دریافتم که چگونه با پنهان کردن ناراحتی خودم در این برداشت آن شاگرد سهم ایفاء کرده بودم.

اعتراف کردم، "من احساس دستپاچگی و وارخطایی می کنم، نه به خاطر این که شما سیاه پوست هستید. این احساس من شاید ناشی از این باشد که من هیچ کسی را در اینجا نمی شناسم و این که وقتی داخل صنف آمدم می خواستم مورد قبول واقع شوم" اظهار نمودن آسیب پذیری من اثر خود را بر شاگردان گذاشت. آنها شروع کردند به پرسیدن در مورد من، سخن گفتن در مورد خودشان و اظهار کنجکاوی در بارهٔ این وی سی.

احساسات در برابر عدم احساسات

یک ابهام معمول، که در زبان انگلیسی تولید می شود، نحوهٔ استفاده از واژه احساس کردن است، بدون این که در عمل احساس خود را تبارز دهیم. برای مثال، در جمله، "من احساس می کنم معامله خوبی نداشته ام"، فعل احساس می کنم به سادگی می تواند با فعل فکر می کنم عوض شود. وقتی واژه احساس همراه با واژه های زیر بیاید، عموماً احساسات نمی تواند به شکل واضح ابراز شود:

احساسات را از افکار تفکیک کنید.

۱. واژه هایی چون که، مثل، که گویا:

"احساس می کنم که شما باید بهتر بدانید."

"من مثل یک شکست خورده احساس می کنم."

"من احساس می کنم که گویا با دیوار زندگی می کنم."

۲. ضمایری چون من، شما، او و آنها:

"احساس می کنم که من پیوسته در حالت آماده باشم."

"احساس می کنم که او بیهوده رنج می

کشد."

در بین این که چه احساس می کنیم و اینکه فکر می کنیم چه هستیم فرق بگذارید.

۳. نام ها و واژگانی که مرجع آنها افراد

اند:

"من احساس می کنم که / می خیلی مسؤول بوده است."

"من احساس می کنم که رئیس استفاده جو است."

برعکس، در زبان انگلیسی وقتی احساسی را بیان می کنیم حتما لازم نیست که واژه احساس (feel) را به کار ببریم: ما می توانیم بگوییم، "من احساس خشم می کنم"، یا به سادگی "من خشمگینم".

در این وی سی ما در بین واژه هایی که واقعا احساسات را بیان می کنند و آنهایی که فکر می کنیم چگونه هستیم را توصیف می نمایند فرق گذاشته می شود.

۱. توصیف آنگونه که ما فکر می کنیم هستیم:

"من به عنوان یک گیتارنواز احساس بی کفایتی می کنم."

در این جمله من توانایی ام به عنوان یک گیتارنواز را سنجش می کنم، به جای این که به وضوح احساسم را بیان دارم.

۲. اظهار احساس واقعی:

"من از خودم به عنوان یک گیتار نواز احساس یأس می کنم."

"با خودم به عنوان یک گیتارنواز احساس بی حوصلگی می کنم."

"من با خودم به عنوان یک گیتارنواز احساس سرخوردگی می کنم."

احساس واقعی در پشت سنجش من از خودم به عنوان "بی کفایت" می تواند یأس، بی حوصلگی، سرخوردگی یا برخی احساسات دیگر باشد.

بین آنچه که احساس می کنید و آنچه فکر می کنید که دیگران با شما چگونه برخورد می کنند یا واکنش نشان می دهند، تفکیک قابل شوید.

به عین ترتیب، تفکیک قابل شدن بین واژگانی که فکر ما را در مورد عمل اطرافیان ما توصیف می کنند و واژگانی که احساسات واقعی را توصیف می نمایند، مفید می باشد. آنچه که در زیر می آید، مثلهایی اند از گزاره هایی که به سادگی با بیان احساسات اشتباه می شوند: در واقع آنها بیشتر بیانگر نحوه تفکر ما در مورد رفتار دیگران است تا این که بیان نمایند که ما خود واقعا چه احساس می کنیم.

۱. "احساس می کنم که برای کسانی که همراهشان کار می کنم بی اهمیت هستم."

واژه بی اهمیت نحوه فکر مرا در مورد این که دیگران مرا چطور ارزیابی می کنند، توصیف می نماید، که در این مورد شاید این گونه باشد، "من احساس غمگینی می کنم" یا "من احساس دلسردی می کنم."

۲. "من احساس می کنم غلط فهمیده شده ام."

در اینجا غلط فهمیده شدن بیشتر نشان دهنده سنجش ما از سطح فهم دیگران است تا این که یک احساس واقعی باشد. در این مورد ما شاید احساس تشویش یا خشم یا کدام احساس دیگر داشته باشیم.

۳. "من احساس می کنم نادیده گرفته شده ام."

دوباره، این یک نوع تفسیری است از اعمال دیگران نه این که نحوه احساس ما را بیان کند. شکی نیست، که گاهی شده ما فکر کرده باشیم که نادیده گرفته می شدیم و احساس آسودگی می کردیم، چون می خواستیم به حال خود گذاشته شویم. با این حال، بدون شک اوقات دیگری بوده که ما فکر کرده باشیم نادیده گرفته شده ایم و احساس آزرده‌گی کرده باشیم، چون می خواستیم شامل و درگیر باشیم.

عبارت *نادیده گرفته شدن* بیان می کند که ما دیگران را چگونه تفسیر می کنیم، به جای این که احساس ما را بیان نماید. اینجا نمونه هایی از این واژه ها را آورده ایم:

اذیت شده	خوار شده	کوچک شده
استفاده شده	مورد خیانت واقع شده	گرفتار شده
اهمیت داده نشده	دست کم گرفته شده	مجبور شده
تحقیر شده	رد شده	محدود شده
تحریک شده	مورد شک واقع شده	مرعوب شده
ترک شده	غلط فهمیده شده	مزاحمت شده
تقدیر نشده	فریب داده شده	ناخواسته
تهدید شده	فزون کاری شده	نادیده گرفته شده
حمایت نشده	تحت فشار واقع شده	ناشنیده گرفته شده
مورد حمله واقع شده	تحریک شده	تحت نفوذ واقع شده

ایجاد ذخیره واژگان احساسات

برای بیان احساسات، استفاده از واژه هایی که به احساسات و هیجانات مشخص برمی گردند کمک می کند. برای مثال اگر بگوییم، "من در مورد آن احساس خوب دارم"، واژه خوب می تواند به معنی خوشحال، هیجانی، آسوده یا شماری از احساسات دیگر باشد. واژه هایی چون خوب و بد شنونده را از تماس آسان با احساس واقعی ما باز می دارد. فهرست زیر برای این تدوین شده است تا شما را کمک کند که قدرت تان را غرض تصریح احساسات و توصیف روشن یک طیف وسیعی از احساسات و عواطف افزایش دهید.

احساسات ما وقتی نیازهای ما برآورده می شود

آرام	خوشنود	فرخنده
آزاد	خوشوقت	فوق العاده
آسوده	خونسرد	قانع
اميدوار	خون گرم	قوى
انگيخته	دلچسپ	کنجکاو
بااعتماد	دلپذير	صميمى
باانرژى	دلير	گوارا
بانگيزه	دوستانه	مبهوت
باجرئت	ذوق زده	متأثر
باجلال	راحت	متحير
باروحيه	راضى	متعجب
باشکوه	راغب	متين
باشور و شعف	رها	مجنوب
بامزه	زنده	محبت آميز
بشاش	ساکت	محفوظ
بوجد آمده	سبکبال	مسحور
بيدار	سبکروح	مسرور
پرشور	سپاسگزار	مشتاق
پى جو	سربلند	مطمئن
تابناک	سرحال	مغرور
تازه	سرزنده	مفتون

چابک	سعادت‌مند	مفید
حساس	شفیق	ملایم
خرسند	شکرگزار	ممنون
خرم	شگفت زده	منبسط
خنک	شیفته	نشاط‌مند/بانشاط
خوش بین	شیدا	هشیار
خوشحال	علاقه مند	هیجان زده
خوش خلق	غرق	هیجانی
خوشدل		

احساسات ما در صورتی که نیازهای ما برآورده نشود

آزرده	دست‌پاچه	متأسف
اشفته	خشمگین	متزلزل
اسفناک	دشمن	متشنج
افسرده	دق	متلاطم
اندوهگین	دل‌سرد	مجنون
اندیشناک	دل‌شکسته	محدود
بدبخت	دو دل	محزون
بدبین	دیوانه	مردد
برافروخته	رنجور	مردود
بهت زده	زله	مرعوب

به ستوه آمده	زشت	مشکوک
بی‌تاب	سخت	مشوش
بی‌تفاوت	سراسیمه	مضطرب
بیچاره	سربزیر	مغموم
بی‌حس	سرخورده	مقصر
بی‌دل	سرد	ملتهب
بیزار	سردرگم	ملول
بی‌علاقه	سست	منجمد
بیقرار	سنگین	منزجر
پریشان	سوگوار	منزوی
پژمان	شکسته	منفعل
پژمرده	شوکه	منفور
پشیمان	عصبانی	ناآرام
ترسیده	غمگین	ناچار
ترش	قهر	ناراحت
تنبل	کرخت	ناراضی
تنها	کم‌دل	ناگزیر
تیره بخت/روز	کسل	ناگوار
حسود	گرفته	نژند
خجالت زده	گناه کار	نگران

وارخطا	گیج	خسته
وحشت زده	مأیوس	خواب آلود
هراسان	متروک	درمانده

فشرده

مؤلفه دوم که برای بیان خودمان ضروری است عبارت از احساسات است. انکشاف ذخیره واژگانی که احساسات را بیان می کنند، نامگذاری و شناسایی روشن و مشخص عواطف ما را میسر می گرداند تا آسانتر با یکدیگر پیوند برقرار کنیم. اظهار آسیب پذیری با بروز احساسات مان کمک می کند منازعات را حل کنیم. **ان وی سی** بیان احساسات واقعی را از واژگان و گزاره هایی که افکار، سنجش ها و تفسیرها را توصیف می کنند، تفکیک می کند.

تمرین دوم بیان احساسات

اگر می خواهید بدانید که آیا ما در مورد بیان زبانی احساسات باهم موافقیم یا نه، شماره مقابل گزاره هایی را، که در آنها احساسات به شکل زبانی ابراز شده، حلقه کنید.

۱. "من احساس می کنم که شما مرا دوست ندارید."
۲. "از این که ترکم می کنید ناراحتم."
۳. "وقتی آن را می گویی احساس ترس می کنم."
۴. "وقتی با من احوال پرسی نمی کنی، من احساس می کنم که نادیده گرفته می شوم."
۵. "از این که می توانی بیایی، خوشحالم."
۶. "شما انزجار آور هستید."
۷. "من احساس می کنم بزنتم."
۸. "من احساس می کنم که غلط فهمیده شده ام."
۹. "از آنچه که برای من کردید، احساس خوبی دارم."
۱۰. "من بی ارزشم."

پاسخهای من برای تمرین ۲ قرار زیر اند:

۱. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. من فکر نمی کنم که "شما مرا دوست ندارید" یک احساس باشد. برای من این جمله طرز تفکر گوینده را از نحوه احساس شخص دیگر بیان می دارد، به جای این که احساس گوینده را بیان کند. هنگامی که احساس کردن پیش از واژگانی چون من، شما، او، آنها، آن، که، مثل یا مثل این که می آید، آنچه که به تعقیب می آید عموماً چیزی نیست که من آنرا احساس می دانم. در این مورد بیان یک احساس شاید این گونه باشد: "من ناراحتم" یا "احساس نگرانی می کنم."
۲. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم که احساسی به شکل زبانی ابراز شده است.
۳. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم که احساسی در این گزاره به شکل زبانی ابراز شده است.
۴. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. من "نادیده گرفته شدن" را احساس نمی دانم. برای من، این گزاره چیزی را بیان می کند که گوینده فکر می کند شخص دیگر نسبت به او انجام می دهد. یک بیان احساس در این مورد شاید این گونه باشد: "هنگامی که شما در پیش دروازه با من احوال پرسی نکردی، من احساس تنهایی کردم."

۵. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم که احساسی به شکل زبانی ابراز شده است.

۶. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. من فکر نمی‌کنم "انزجار آور" احساس باشد. برای من این واژه بیان می‌دارد که گوینده چگونه در مورد شخص دیگر فکر می‌کند، نه این که احساس گوینده را نشان دهد. یک ابراز احساسات در این مورد شاید از این قرار باشد: "من احساس انزجار می‌کنم."
۷. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. من فکر نمی‌کنم که "بزنمت" احساس را نشان دهد. برای من این واژه تصور گوینده را در مورد این که چه انجام دهد، نشان می‌دهد، نه این که احساس را نشان دهد. بیان احساس در این مورد شاید اینگونه باشد: "من سر شما قهرم (من برسر شما احساس قهر می‌کنم)."

۸. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. من فکر نمی‌کنم که "غلط فهمیده شدن" احساس را نشان دهد، بلکه این عبارت برای من فکر گوینده را نشان می‌دهد نسبت به این که شخص دیگر چه می‌کند. بیان احساس در این مورد شاید این گونه باشد: "احساس سرخوردگی می‌کنم." یا "احساس دل شکستگی می‌کنم."

۹. اگر شما این شماره را حلقه کرده اید، ما با هم در مورد این که احساسی به شکل زبانی ابراز شده است، توافق نداریم. به هر حال، واژه خوب برای بیان احساس گنگ است. با استفاده از واژه‌های دیگر، معمولاً می‌توانیم احساسات خود را به شکل واضحتر بیان کنیم؛ به عنوان مثال: آسوده، خوشنود یا مشتاق.

۱۰. اگر این شماره را حلقه کرد اید، ما باهم توافق نداریم. من فکر نمی‌کنم که "بی ارزش" یک احساس باشد. این واژه نشان می‌دهد که گوینده در مورد خود چگونه فکر می‌کند و چیزی را که احساس می‌کند بیان نمی‌دارد. یک بیان احساس در این مورد شاید این گونه باشد: "من در مورد ارزش خودم احساس تردید می‌کنم." یا "من احساس خواری می‌کنم."

فصل پنجم

مسئولیت گرفتن برای احساسات ما

"مردم نه توسط چیزها بلکه با دیدی که نسبت آن چیزها دارند آزار می بینند."

-اپیتیتوس

شنیدن پیام منفی: چهار گزینه

مؤلفه سوم **ان وی سی** عبارت است از قبول نمودن ریشه احساسات ما. **ان وی سی** آگاهی ما را نسبت به این مسئله بالا می برد که آنچه را دیگران می گویند یا انجام دهند شاید انگیزتار/محرک باشد، لیکن هرگز علت احساسات ما بوده نمی تواند. ما می بینیم که احساسات ما ناشی از انتخاب ما برای شیوه دریافت آنچه را که دیگران می گویند یا انجام می دهند و همچنین از نیازها و توقعات خاص ما در آن لحظه می باشد. با این مؤلفه سومی، ما برای گرفتن مسئولیت در قبال آنچه که برای تولید احساسات خود انجام می دهیم، راهنمایی می شویم.

آنچه که دیگران انجام می دهند، محرک احساسات ماست نه علت آن.

وقتی کسی یک پیام منفی را به ما می دهد، چه به شکل کلامی یا غیر کلامی، ما برای نحوه دریافت آن چهار گزینه داریم. یک گزینه این است که پیام را شخصی بگیریم و آن را همچون ملامت و انتقاد بشنویم. برای مثال، کسی قهر است و می گوید، "شما خود پسند ترین آدمی هستید که من تا هنوز دیده ام!" اگر انتخاب کنیم که پیام را شخصی بگیریم، ما شاید این گونه واکنش نشان دهیم: "اوه من باید حساس تر می بودم!" ما قضاوت شخص دیگر را می پذیریم و خود را ملامت می کنیم. ما این گزینه را با هزینه زیاد برای عزت نفس خود انتخاب می کنیم، چون این کار ما را به سمت احساسات تقصیر، شرم و افسردگی سوق می دهد.

برای دریافت پیامهای منفی چهار گزینه داریم:
۱. خود را ملامت کنیم.

گزینه دوم این است که گوینده را خطا کار اثبات کنیم. برای مثال؛ در پاسخ به "شما خود پسند ترین آدمی هستید که تا هنوز دیده ام!" ما شاید اعتراض کنیم و بگوییم: "تو هیچ حقی برای گفتن این حرف نداری! من همیشه نیازهای شما را در نظر می گیرم. در حقیقت تو خود محور استی." اگر پیامی را به این شکل بشنویم و گوینده را ملامت کنیم، ما احتمالا احساس خشم می کنیم.

۲. دیگران را ملامت کنیم.

گزینه سوم این است که گوینده را خطا کار اثبات کنیم. برای مثال؛ در پاسخ به "شما خود پسند ترین آدمی هستید که تا هنوز دیده ام!" ما شاید اعتراض کنیم و بگوییم: "تو هیچ حقی برای گفتن این حرف نداری! من همیشه نیازهای شما را در نظر می گیرم. در حقیقت تو خود محور استی." اگر پیامی را به این شکل بشنویم و گوینده را ملامت کنیم، ما احتمالا احساس خشم می کنیم.

وقتی پیامهای منفی را دریافت می کنیم، گزینه سومی ما این است که نور آگاهی را

۳. احساسات و نیازهای خود را درک کنیم.

بر احساسات و نیازهای خودمان بتابانیم.

بناء شاید پاسخ بگوییم، "وقتی می شنوم که شما می گوئید من خود پسند ترین آدمی هستم که شما دیده اید، احساس آزردگی می

کنم، چون من نیاز دارم که کوششم برای در نظر گرفتن سلیقه های شما کمی در نظر گرفته شود." با تمرکز بر احساسات و نیازهای خود مان، ما آگاه می شویم که احساس آزردگی اکنون ما ناشی از نیازی است به این که تلاش های ما مورد اذعان واقع شود.

بالاخره، گزینه چهارم در صورت

دریافت پیام منفی این است که یک اندازه نور آگاهی را بر احساسات و نیازهای شخص دیگر، آن گونه که اظهار می شود،

۴. احساسات و نیازهای دیگران را درک کنیم.

بتابانیم. مثلاً ما شاید بپرسیم، "آیا شما احساس آزردگی می کنید، چون نیاز دارید که سلیقه ها و خواسته های تان بیشتر در نظر گرفته شوند؟"

ما با تصدیق نیازها، خواسته ها، توقعات، ارزشها یا افکار خود مان، به جای ملامت نمودن افراد دیگر، مسئولیت احساسات خود را می پذیریم. تفاوت اظهارات یأس را در گزاره های زیر ملاحظه کنید:

مثال ۱

الف: "شما شام گذشته با نیامدن تان مرا ناامید ساختید."

احساس تان را با نیاز تان پیوند دهید: "من احساس ... می کنم چون من نیاز دارم..."

ب: "وقتی شما نیامدید، من ناامید شدم چون می خواستم در مورد چیزی که اذیت می کرد همراه تان صحبت کنم."

گوینده الف مسئولیت ناامیدی اش را به شکل کامل به عمل شخص دیگر نسبت می دهد. شخص ب احساس ناامیدی اش را به خواست به جا نشده خود منسوب می داند.

مثال ۲

الف: "لغو قرارداد از جانب آنها و اقعاً مرا خشمگین ساخت!"

ب: "وقتی آنها قرارداد را لغو کردند، من واقعا احساس خشم می کردم چون با خودم فکر می کردم، که دست زدن به همچو یک کار بسیار غیر مسئولانه بود."

گوینده الف تمام مسئولیت خشم خود را به رفتار طرف دیگر نسبت می دهد، در حالی که گوینده ب مسئولیت احساس خود را با تصدیق فکر موجود در پشت آن احساس، می پذیرد. او قبول می کند که شیوه تفکر ملامت گر او موجب خشم وی شده است. با این حال،

در آن وی سی ما این گوینده را تشویق می کنیم با شناسایی آنچه که می خواهد، یک قدم فراتر برود: چه نیاز، خواست، توقع، امید یا ارزشش برآورده نشده است؟ آن گونه که خواهیم دید، هر اندازه بیشتر بتوانیم احساسات خود را به نیازهای خود پیوند دهیم، به همان اندازه برای دیگران آسانتر است تا با شفقت پاسخ گویند. برای این که گوینده ب خواستش را با احساسش پیوند دهد، او شاید می توانست بگوید: "وقتی آنها قرار داد را لغو کردند، من واقعا احساس خشم کردم چون امید وار بودم فرصت دیگری دست دهد تا کارگرانی را که سال گذشته جواب داده بودیم دوباره استخدام کنیم."

خالی از فایده نیست اگر شماری از الگوهای گفتاری معمول را که تمایل دارد مسئولیت ما در قبال احساسات خود مان را پنهان سازد، شناسایی کنیم:

۱. استفاده از ضمایر غیر شخصی مثل این یا آن:
"ظاهر شدن اشتباهات املائی در بروشورهای همگانی مان واقعا عصبانی ام می سازد." "آن واقعا مرا به خشم می آورد."
۲. استفاده از گزاره "من احساس ... می کنم زیرا..." که پیش از یک ضمیر شخصی غیر از من می آید: "من احساس آزرده می کنم، زیرا شما گفتید مرا دوست ندارید." "من احساس قهر می کنم چون ناظر قرارداده را شکستاند."
۳. گزاره هایی که تنها عمل شخص دیگر را ذکر می کنند: "وقتی در روز تولدم به من زنگ نزدی، احساس آزرده می کردم." "هنگامی که شما غذای تان را تمام نکنید، مادر مایوس می شود."

در هریک از این مثالها، ما می توانیم آگاهی خود از مسئولیت مان را با جایگزین ساختن این عبارت ژرفا بخشیم: "من احساس ... می کنم زیرا/چون من..." برای مثال:

۱. "وقتی اشتباهاتی مثل این در بروشورهای همگانی ما ظاهر می شود، من واقعا احساس خشم می کنم، چون من می خواهم شرکت ما یک تصویر حرفوی از خود برون بفرستد."
۲. "من از این که ناظر تعهدش را شکست احساس خشم می کنم چون انتظار رخصتی های طولانی آخر هفته را می کشیدم که برادرم را ملاقات نمایم."
۳. "وقتی شما غذای تان را ختم نکنید مادر احساس یأس می کند، چون من می خواهم شما قوی و صحتمند رشد کنی. [مادر به طفلش می گوید.]"

ساز و کار ساده برای تحریک تقصیر این است، که مسئولیت احساسات خود را به دیگران نسبت دهیم. وقتی والدین می گویند: "نمرات ضعیف شما در مکتب پدر و مادر را آزرده می سازد،" آنها ضمنا می گویند که اعمال فرزند شان عامل خوشحالی یا ناراحتی والدین است. در ظاهر مسئولیت گرفتن به خاطر احساسات دیگران به سادگی می تواند با مواظبت مثبت

در بین دهش قلبی و تحریک ناشی از تقصیر تفکیک قابل شوی.

اشتباه گرفته شود. شاید در ظاهر چنین معلوم شود که فرزند مواظب والدینش است و از این که والدینش اذیت می شود احساس بدی دارد. معه‌ذا، اگر اطفالی که این گونه مسئولیت می گیرند، رفتارشان را مطابق با آرزوهای والدین شان تغییر می دهند، آنها قلبا عمل نمی کنند، بلکه عمل شان برای اجتناب از تقصیر/گناه صورت می گیرد.

نیازهای نهفته در ریشه های احساسات

**قضاوت در مورد دیگران اظهار وارونه
نیازهای برآورده نشده خود ما می باشد.**

داوری ها، انتقادات، آسیب شناسی ها و تفسیر ها در مورد دیگران بیانات انحراف یافته نیازهای ما می باشند. اگر کسی بگوید، "تو هیچ وقت مرا درک نمی کنی"، او در واقع می گوید، که نیازش برای درک شدن برآورده نمی شود. اگر خانمی می گوید، "تو تا ناوخته‌های شب کار می کنی، تو کارت را بیشتر از من دوست داری"، او می گوید که نیازش برای صمیمیت برآورده نمی شود.

**اگر نیازهای خود را اظهار کنیم، چانس
بیشتری برای برآورده شدن آنها داریم.**

هنگامی که ما نیازهای مان را از طریق به کار بردن ارزیابی ها، تفسیرها و

انگاره ها به صورت غیر مستقیم ابراز می کنیم، دیگران محتملا پیامهای ما را به شکل انتقاد می شنوند. وقتی افراد چیزی را می شنوند که انتقاد گونه است، آنها مایل می شوند انرژی شان را برای دفاع از خود و حمله متقابل سرمایه گذاری کنند. اگر ما خواهان یک پاسخ شفقت آمیز هستیم، این خود آزاری است که نیازهای خود را با تفسیر و آسیب شناسی رفتار دیگران بیان داریم. به جای این، هر قدر بیشتر بتوانیم به شکل مستقیم احساسات خود را به نیازهای خود پیوند دهیم، برای دیگران آسانتر است که مهر و رزانه به ما پاسخ گویند. متأسفانه اکثریت ما هرگز درس داده نشده ایم که برحسب نیازها فکر کنیم. ما عادت کرده ایم که وقتی نیازهای ما برآورده نشود در مورد خطای دیگران فکر کنیم. بنا براین، وقتی می خواهیم کرتی ما در انباری آویزان شود، شاید فرزندان خویش را به دلیل این که آنرا روی تخت رها کرده تنبل بخوانیم. یا این که ما شاید همکاران خود را، وقتی کارهای شان را آن گونه که ما ترجیح می دهیم انجام نمی دهند، غیر مسؤول بگوییم.

باری از من دعوت شد که در کلیفورنیای جنوبی در بین شماری از مالکان زمین و کارگران مهاجر زراعت پیشه، که منازعه شان به شکل فزاینده خصومت آمیز و خشن شده بود، میانجیگری کنم. من جلسه را با پرسیدن این دو پرسش آغاز کردم: "شما هریک به چه چیز نیاز دارید؟ و از دیگران در ارتباط به این نیازها چه می خواهید؟"

"مشکل این است که این مردم نژاد پرستند!" یکی از کارگران فریاد زد. "مشکل این است که این مردم از نظم و قانون پیروی نمی کنند!" یک مالک زمین حتی بلندتر فریاد زد. مثل همیشه، این گروه ها نیز مهارت بیشتر در تحلیل خطایی که فکر می کردند دیگران مرتکب شده اند، داشتند و نمی توانستند نیازهای خودشان را به شکل واضح بیان کنند.

در یک وضعیت مشابه، من یک بار با گروهی از اسرائیلی ها و فلسطینی ها ملاقات کردم، که می خواستند در بین شان اعتماد متقابل مورد نیاز را برای آوردن صلح در کشور شان، ایجاد کنند. من جلسه را با عین پرسش آغاز کردم، "شما به چه چیز نیاز دارید و چه چیز را از طرف دیگر در پیوند با آن نیازها تقاضا دارید؟" به جای این که نیازهایش را به شکل مستقیم بیان کند، یک مختار (که شبیه یک قریه دار است) جواب داد، "شما مردم مثل دسته یی از نازیها عمل می کنید!" جمله یی مثل این نمی توانست همکاری گروهی از اسرائیلی ها را به دست آرد! تقریباً بلافاصله یک خانم اسرائیلی ایستاد شد و در مقابل گفت، "مختار، گفتن این حرف برای شما کاملاً غیر معقول است!"

اینها کسانی بودند که گردهم آمده بودند تا اعتماد و همنوایی ایجاد کنند، اما بعد از تنها یک تبادل نظر، امور بدتر از وضع پیش از ملاقات شان بود. این کار اغلب وقتی مردم عادت کرده باشند، که به جای بیان واضح نیازهای شان یکدیگر را تحلیل و ملامت کنند، اتفاق می افتد. در این مورد خانم اسرائیلی می توانست بر حسب نیازها و خواش های خود به مختار پاسخ دهد، به طور مثال، "در این گفتگوی ما، من به احترام بیشتر از این نیاز دارم. به جای این که از نحوه تفکر تان در مورد عملکرد ما حرف بزنی، می شود لطف کرده بگویی ما چه کاری می کنیم که شما آن را آزار دهنده می یابید؟"

من بار بار تجربه کرده ام که از لحظه یی که مردم به جای خطای یکدیگر در مورد نیازهای شان شروع به حرف زدن می کنند ، امکان یافتن راههایی که نیازهای همه را برآورده سازند بسیار زیاد افزایش می یابد. آن چه در زیر می آید بعضی از نیازهای اساسی انسانهایی که ما همه در آن شریکیم:

خودسالاری	تمامیت
• انتخاب رؤیاها، اهداف و ارزشهای خود	• اصلیت/اعتبار
• انتخاب برنامه های خود برای تحقق رؤیاها، اهداف و ارزشهای خود	• خلاقیت
	• معنی
	• تجلیل و سوگواری
	• تجلیل از ایجاد زندگی و برآورده شدن رؤیاها
تفریح	
• سرگرمی	• سوگواری برای از دست دادنها: عزیزان، رؤیاها و غیره
• خنده	

پرورش جسمی	استقلال
• هوا	• پذیرش
• غذا	• قدردانی
• حرکت و ورزش	• صمیمیت
• حفاظت در برابر عوامل تهدید کننده زندگی: ویروسها، باکتریها، حشرات، حیوانات وحشی	• اجتماع
• استراحت	• توجه/ملاحظه
• بیان جنسی	• سهم گیری در غناسازی زندگی (اعمال قدرت خود از طریق دادن چیزی که به زندگی کمک می کند)
مشارکت روحانی	• ایمنی عاطفی
• زیبایی	• همدلی
• همنوایی	• صداقت (صداقت توان افزا که قادرمان می سازد از محدودیت های خویش بیاموزیم)
• الهام و انگیزه	• عشق
• نظم	• اطمینان مجدد
• صلح/آرامش	• احترام
	• حمایت
	• اعتماد
	• درک
	• صمیمیت

درد ناشی از بیان نیازها در برابر درد ناشی از عدم بیان آنها

در جهانی که ما به خاطر شناسایی و ابراز نیازهای مان غالباً مورد داوری های خشن قرار می گیریم، دست زدن به این کار خیلی هراسناک است. زنان به خصوص بیشتر در معرض انتقاد اند. برای قرن‌ها، تصویر یک خانم دوست داشتنی با فداکاری و انکار نیازهای خود به خاطر تأمین نیازهای دیگران توأم بوده است. از آنجایی که زنها طوری اجتماعی می شوند که مواظبت از دیگران را بالاترین رسالت شان بدانند، آنها یاد می گیرند که نیازهای خودشان را نادیده بگیرند.

در یکی از کارگاه‌ها، ما در مورد وضعیت زنایی که همچو باورها را درونی می سازند بحث می کردیم. این زنان اگر خواست های شان را مطرح کنند، غالباً به شیوه یی دست به این کار می زنند که باز تاب دهنده و تقویت کننده این باور است، که آنها هیچ حق راستینی به تأمین نیازهای شان ندارند و آن نیازها چندان مهم نیستند. به عنوان مثال، چون یک زن از خواستن چیزی که نیاز دارد هراسان است، او نمی تواند به سادگی بگوید که یک روز پر مشغله یی داشته، خسته است، یک کمی نیاز دارد که شامگاه با خودش باشد؛ در عوض کلماتی که بر زبان او جاری می شود به ارائه یک قضیه حقوقی شبیه است: "می دانی من در تمام روز یک لحظه یی هم برای خودم وقت نداشتم. تمام پیراهن ها را اتو زدم، تمام لباسهایی را که این هفته ناشسته شده بود، شستم، حیوانات را بیرون بردم، نان شب را پختم، نان چاشت را بسته بندی کردم، به همه همسایگان برای جلسه همسایگان زنگ زدم، بسیار [ملتماسه] ... چطور است اگر شما ...؟"

پاسخ سریع به این التماس "نه!" است. درخواست ناله آمیز او شنوندگانش را بیشتر به مقاومت تحریک می کند تا شفقت. آنها در قسمت شنیدن و ارزش گذاشتن به نیازهای نهفته در عقب داد خواست او مشکل دارند و افزون بر این، به تلاش ضعیف او برای استدلال از یک موضعی که او چه چیز را از آنها "باید" به دست آرد یا "مستحق است" به دست آرد، واکنش منفی نشان می دهد. در پایان گوینده باز هم متقاعد می شود که نیازهای او مهم نیستند، بدون این که بفهمد آن نیازها به شکلی ابراز شدند، که محتمل نیست پاسخ مثبت را جلب نماید.

اگر ما به نیازهای خود ارزش قایل نشویم، دیگران هم نخواهند شد.

مادرم یک بار در کارگاهی شرکت کرده بود که زنان دیگر در آن پیرامون ترسناک بودن ابراز احساسات شان با همدیگر بحث داشتند. ناگهان مادرم از جایش بلند شد و اتاق را ترک کرد و برای یک مدت طولانی برنگشت.

بالاخره او دوباره ظاهر شد، ولی بسیار رنگ پریده معلوم می شد. من در حضور گروه از او پرسیدم، "مادر، شما جور هستید؟"

"بلی!" او جواب داد، "اما من ناگهان متوجه چیزی شدم که هضمش برایم خیلی دشوار است."

"متوجه چه چیز شدی؟"

"من همین اکنون پی بردم، که برای سی و شش سال، من با پدیرت قهر بودم، که چرا نیازهایم را برآورده نمی ساخت و حالا فهمیدم، که من هرگز به شکل واضح و روشن به او نگفتم که نیاز من چه بود."

اظهارات مادرم دقیق بود. من هرگز به یاد ندارم که او نیازهایش را به پدرم بیان کند. او به ایما و اشاره متوسل می شد و به هر شکل پیچ و تاب می داد، لیکن هرگز به شکل مستقیم چیزی را که نیاز داشت تقاضا نمی کرد.

ما سخت تلاش کردیم بدانیم چرا این کار برای او خیلی دشوار بود. مادر من در یک خانواده تهی دست به دنیا آمده بود. او به یاد می آورد، که در دوران طفولیت وقتی چیزی می خواست توسط برادران و خواهرانش تنبیه می شد، "تو نباید همچو چیزی را بخواهی، نمی فهمی که ما نداریم. فکر می کنی که در این خانواده تنها تو هستی؟" در فرجام، او با این ترس بزرگ شد که خواستن چیزهای مورد نیازش منجر به عدم پذیرش و داوری دیگران خواهد شد.

او در این ارتباط یک داستان گفت. یکی از خواهرانش به خاطر آپندیکس عملیات شده بود و سپس یکی دیگر از خواهران یک دستکول بسیار زیبا را به او داده بود. مادرم در آن زمان چهارده سال داشت. او، او چقدر آرزو می کرد، که مثل خواهرش دستکول قشنگ مهره دوزی داشته باشد، اما جرئت نمی کرد این خواستش را به زبان آورد. فکر می کنی چه اتفاق افتاد؟ او خود را به بیماری زد و قصه اش را در تمام این مدت در دلش نگه داشت. خانواده اش او را نزد چندین داکتر برد. آنها قادر نبودند چیزی را تشخیص دهند و ناگزیر دست به جراحی اکتشافی زدند. این کار برای مادرم یک قمار جسورانه اما نتیجه بخش بود. او را هم یک دستکول دادند. مادرم وقتی دستکول مورد علاقه اش را به دست می آورد، با وجود درد جسمی ناشی از جراحی، خیلی خرسند می شود. دو پرستار داخل می شوند و یکی از آنها تب سنجی را در دهان مادرم می گذارد. مادر می خواهد دستکولش را به پرستار دومی نشان دهد، "اوم، اوم". این پرستار دومی پاسخ می دهد، "برای من؟ چرا، تشکر!" و دستکول را می گیرد. مادرم دستکول ارزشمندش را از دست داد، اما هرگز نتوانست بگوید، "منظورم نبود که آن را به شما بدهم، لطفاً آن را به من برگردانید." داستان او به تلخی آشکار می سازد، که چه اندازه دردناک است، وقتی آدم نمی تواند آشکارا نیازش را تصدیق کند.

از بردگی عاطفی به سوی رهایی عاطفی

در پیشرفت ما به استقامت رهایی عاطفی، اکثریت ما سه مرحله را در مسیر ارتباط گرفتن با دیگران تجربه می کنیم.

مرحله ۱: در این مرحله، که من آنرا بردگی عاطفی می نامم، ما خود را به خاطر احساسات دیگران مسئول می دانیم. ما فکر می کنیم که باید پیوسته تلاش کنیم تا دیگران را خوش بسازیم. اگر آنها خوش نیستند، ما احساس مسئولیت کرده و خود را مجبور می دانیم، که باید برای آن کاری کنیم. این وضعیت به سادگی ما را به جهتی می کشاند، که نزدیکترین کسان خود را به مثابه بار دوش تلقی کنیم.

مرحله اول: بردگی عاطفی. ما خود را به خاطر احساسات دیگران مسؤول می بینیم.

مسئولیت گرفتن به خاطر احساسات دیگران در روابط خودمانی بسیار مضر است. من غالباً این گفته را به اشکال مختلف می شنوم، "خیلی می ترسم که داخل رابطه یی شوم. هر وقتی

شریک زندگی ام را رنجور و نیازمند ببینم، احساس وارخطایی می کنم. احساس می کنم که در زندانم و خفه می شوم و من باید به زود ترین فرصت ممکن پایم را از رابطه بیرون بکشم." این پاسخ در بین کسانی معمول است که عشق را به مثابه انکار نیازهای خود برای برآورده ساختن نیازهای دیگران تجربه می کنند. در روزهای اول رابطه شرکای زندگی معمولاً با شادی و مهر و بر مبنای یک حس آزادی در کنار هم تجربه می شود. روابط نشاط بخش، طبیعی و قشنگ است. به رغم آن، در نهایت و قتی روابط جدی می شود، شرکای زندگی شاید برای احساس یکدیگر احساس مسئولیت کنند.

اگر من شریکی باشم که از این وضعیت آگاهی دارد، شاید آن را با این توضیح تصدیق کنم، "برایم غیر قابل تحمل است، که خود را در رابطه یی گم کنم. وقتی درد شریکم را می بینم خودم را گم می کنم و آنگاه است که باید خودم را آزاد سازم." با این حال، اگر من به این سطح از آگاهی نمی رسیدم، احتمالاً به خاطر بدتر شدن روابط، شریکم را ملامت می کردم. به همین دلیل شاید می گفتم، "شریک زندگی من واقعاً بیچاره و وابسته است و این وضعیت روابط ما را به شدت متشنج می سازد."

در آن صورت شریکم این مفکوره را که نیازهای او موجب مشکل است، مردود خواهد دانست. پذیرش این ملامتی وضعیت را از بد بدتر می سازد. به جای این او می تواند به درد ناشی از بردگی عاطفی من یک پاسخ همدلی بدهد، "خوب، شما مضطرب و وحشت زده هستید. برای شما بسیار دشوار است، که خودت را در وضع عشق و مواظبت عمیقی که باهم داشتیم حفظ کنی، بدون این که آن را به مسئولیت، وظیفه و التزام تبدیل کنی. ... تو احساس می کنی که آزادی هایت محدود می شود، چون فکر می کنی باید پیوسته از من مواظبت کنی." با این حال، اگر به جای پاسخ همدلی وی می گوید، "آیا شما احساس تنش می کنید چون من از شما تقاضاهای زیاد دارم؟" سپس هردوی ما احتمالاً در دام بردگی عاطفی گرفتار می شویم، که بقای روابط را به همان اندازه دشوارتر می سازد.

مرحله دوم: مرحله منفور. ما احساس خشم می کنیم و دیگر نمی خواهیم برای احساسات دیگران مسؤول باشیم.

مرحله دوم: در این مرحله، ما از هزینه بالای مسئولیت گرفتن به خاطر احساسات دیگران و تلاش برای مطابقت با آن به زیان خود، آگاه می شویم. وقتی ملاحظه می کنیم که چه قدر زندگی خود را از دست

داده ایم و چه قدر کم به دعوت درون خود پاسخ گفته ایم، شاید احساس خشم کنیم. من به شوخی این مرحله را مرحله منفور می نامم، چون ما میل داریم هنگامی که با رنجهای شخص دیگر روبرو می شوم، نظریات نفرت آمیز بدهیم، "این مشکل شماست! من برای احساسات شما مسؤول نیستم!" ما چیزی را که در مورد آن مسؤول نیستیم می دانیم، لیکن

هنوز باید یادگیریم که نسبت به دیگران به شیوه بی مسئول باشیم، که ما را از نظر عاطفی برده نسازد.

هنگامی که از مرحله بردگی عاطفی بیرون می آییم، ما به حمل بقایای احساس ترس و تقصیر پیرامون داشتن نیازهای خودمان ادامه می دهیم. پس تعجب آمیز نیست که در یک مرحله احساسات خود را به شکلی بیان نماییم که در نزد دیگران سرکشانه و سمج ظاهر شود. برای مثال، در جریان یک وقفه در یکی از کارگاهها، خانم جوانی به خاطر بصیرتهای جدیدی که در مورد حالت بردگی عاطفی خودش کسب کرده بود اظهار سپاس کرد. وقتی کارگاه از سر گرفته شد، من فعالیتی را برای گروه پیشنهاد کردم. خود همین خانم جوان، سپس با قدرت اعلان داشت، "من ترجیح می دهم کار دیگری انجام دهم." من حس کردم، که او داشت حق جدیدا کشف شده خودش را برای اظهار نیازهایش تمرین می کرد، حتی اگر این نیازها در تضاد با نیازهای دیگران باشند.

برای این که او را تشویق کنم خواستش را روشن سازد، پرسیدم، "آیا شما می خواهید دست به کاری دیگری بزنید حتی اگر با نیازهای من در تضاد باشد؟" او برای لحظه بی درنگ کرد و سپس با لکنت گفت، "بلی ... ای... منظور، نه." گیج شدن او نشان می داد که چگونه در مرحله منفور، ما باید یاد بگیریم که آزادی عاطفی مستلزم چیز بیشتر از تصریح نیازهای خود ماست.

من رخدادی را از جریان گذار دخترم مارلا به سوی آزادی عاطفی به یاد می آورم. او برای همیشه "یک دختر کوچک خوب" بود، نیازهای خودش را به خاطر برآورده شدن آرزوهای دیگران نادیده می گرفت. وقتی فهمیدم که وی مکررا امیال خودش را سرکوب می کرد تا دیگران را راضی سازد، من همراهش صحبت کردم و تصریح کردم، که چه اندازه برای من گوارا خواهد بود اگر مکررا بیان نیازهای او را بشنوم. وقتی سر این موضوع را برای بار نخست باز کردیم، مارلا گریست و با درماندگی اعتراض کرد، "اما پدر، من نمی خواهم هیچ کسی را ناامید سازم!" کوشیدم به مارلا نشان دهم چه اندازه صداقت وی یک تحفه ارزشمندتری برای دیگران خواهد بود، از این که بکوشد خود را با خواستههای آنها مطابقت دهد، تا از ناراحتی شان جلوگیری نماید. من همچنین برای او راههایی را روشن ساختم، تا با دیگران وقتی ناراحتند همدلی کند، بدون این که برای احساسات آنها مسئولیت بگیرد.

پس از اندک زمانی، من نشانه هایی را دیدم که دخترم نیازهایش را به شکل آشکارتر بیان می کرد. تلفونی از مدیر مکتبش آمد، ظاهرا او از مفاهمه اش با مارلا که با لباس کار به مکتب آمده بود، ناراحت بود. او گفته بود، "مارلا، دختران جوان این گونه لباس نمی پوشند"، مارلا پاسخ داده بود، "برو!"

شنیدن این خبر موجب می شد جشن بگیریم: مارلا از بردگی عاطفی فارغ شده و به مرحله منفور قدم گذاشته بود! او یاد می گرفت که نیازهایش را اظهار کند و خطر می کرد که با ناخرسندی دیگران کنار بیاید. مطمئنا که او باید یاد می گرفت نیازهایش را راحت تر بیان دارد، آن گونه که نیازهای دیگران را محترم بشمارد، ولی من اعتماد داشتم که باگذشت زمان این هم رخ می داد.

مرحله سوم: آزادی عاطفی. ما برای نیت و کنشهای خود مسئولیت می گیریم.

مرحله ۳: در مرحله سوم که آزادی عاطفی است، ما به نیازهای دیگران بر اساس شفقت پاسخ می گوئیم نه بر مبنای ترس، گناه یا شرم. بنا بر این، کنشهای ما مورد پسند خود ما و همچنین مورد پسند کسانی است که تلاشهای ما را دریافت می کنند. ما برای نیت و کنشهای خود مسئولیت کامل می گیریم، اما نه برای احساسات دیگران. در این مرحله، ما آگاه هستیم که هرگز نیازهای خود را با هزینه دیگران برآورده نمی سازیم. آزادی عاطفی شامل بیان واضح چیزی است که نیاز داریم، به شکلی که می رساند، ما به عین اندازه برای تکافوی نیازهای دیگران دغدغه داریم. **ان وی سی** برای این طراحی شده تا دست ما را برای رسیدن به این مرحله بگیرد.

فشرده

مؤلفه سومی **ان وی سی** عبارت از اذعان نیاز های موجود در عقب احساسات می باشد. آنچه را که دیگران می گویند یا انجام می دهند شاید انگیزتارهای احساسات ما باشند اما علت آن نمی باشد. هنگامی که کسی به شکل منفی مفاهمه می کند، ما در قسمت نحوه دریافت پیام چهار گزینه داریم: (۱) خودمان را ملامت کنیم، (۲) دیگران را ملامت کنیم، (۳) احساسات و نیازهای مان را درک کنیم، (۴) احساسات و نیازهای نهفته در پیام منفی شخص دیگران را درک کنیم.

داوری ها، انتقادات، آسیب شناسی ها و تفسیرها در مورد دیگران، همه اظهارات انحراف یافته نیازها و ارزشهای خود مایند. وقتی دیگران انتقاد را می شنوند، آنها متمایل می شوند که انرژی شان را صرف دفاع از خود و حمله متقابل کنند. هر اندازه بیشتر بتوانیم احساسات خود را به نیازهای خود پیوند دهیم، ارائه پاسخ شفقت آمیز از سوی دیگران به همان اندازه آسانتر می شود.

در جهانی که ما به خاطر شناسایی و آشکار سازی نیازهای خویش بی رحمانه مورد داوری قرار می گیریم، انجام این کار بسیار ترسناک خواهد بود، به ویژه برای زنان که طوری اجتماعی شده اند که نیازهای شان را نادیده بگیرند، در حالی که از دیگران می بایست مواظبت کنند.

در جریان پیشرفت به سوی مسئولیت پذیری عاطفی، بسیاری از ما سه مرحله را تجربه می کنیم: (۱) "بردگی عاطفی" - خود را برای احساسات دیگران مسئول می دانیم، (۲) "مرحله منفور" - که در آن از قبول این که به خاطر نیازها و احساسات دیگران مواظبت کنیم، سرباز می زنیم، و (۳) "آزادی عاطفی" - که در آن برای احساسات خود مسئولیت کامل می گیریم و لی نه برای احساسات دیگران، در حالی که آگاهی داریم که ما هرگز نمی توانیم نیازهای خود را به قیمت نیازهای دیگران برآورده سازیم.

ان وی سی در عمل "برگرداندن ننگ نامشروعیت!"

یکی از شاگردان مفاهمه بدون خشونت در یک بانک غذایی به عنوان داو طلب کار می کرد. وقتی یکی از همکاران مسن ترش از پشت روزنامه ناگهان گفت، "کاری را که باید در این کشور بکنیم این است که عدم مشروعیت را دوباره تبدیل به یک ننگ سازیم!" شاگرد شوکه شد. پاسخ معمول شاگرد به همچو وضعیتهای این بود که چیزی نگوید، شخص دیگر را به شدت اما خاموشانه مورد داوری قرار دهد و نهایتاً احساسات خود را با خیال راحت از وضعیت دور کند. در این مورد، او به یاد آورد که گزینه گوش دادن به احساسات و نیازهای موجود در عقب واژه هایی را، که او را شوکه کرده بود، در اختیار داشت.

شاگرد: (نخست می خواست بداند که حدسش در مورد آنچه که مشاهده کرده بود دقیق بود یا نه) آیا شما در روزنامه چیزی را در مورد باردار شدن دختران نوجوان می خوانید؟

همکار: بلی، غیر قابل باور است، چه تعداد زیادی از آنها این کار را مرتکب می شوند!

شاگرد: (حالا به احساسات همکار گوش می داد و این که چه نیاز برآورده نشده بی باعث بروز همچو احساسات می شد) آیا شما احساس نگرانی می کنید چون دوست دارید که اطفال خانواده باتثبات داشته باشند؟

همکار: بدون شک، می فهمی، اگر من همچو یک عمل را مرتکب می شدم، پدرم مرا می کشت!

شاگرد: خوب، شما به یاد می آورید که اگر در دوران شما دختری بار دار می شد، چه بر سرش می آمد؟

همکار: دقیقاً، ما می دانستیم که اگر بار دار می شدیم چه بر سرمان می آمد. ما همیشه در این مورد هراس داشتیم، مثل دختران امروز نبودیم.

شاگرد: آیا شما عصبانی هستید که امروزه دخترانی که باردار می شوند هیچ هراسی از مجازات ندارند؟

همکار: خوب، حد اقل ترس و مجازات اثر داشت! در اینجا گفته شده که دخترانی اند که با مردان مختلف همبستر می شوند و فقط همین گونه باردار می شوند! این درست است! آنها اطفالی را به دنیا می آورند و باقی ما در جامعه بهای آنها می پردازیم!

شاگرد از این گفته دو احساس را شنید، یکی تعجب از این که دختران عمداً حامله می شوند و دیگری آزرده گی و خشم از این که مالیه پردازان

ناچار باید هزینه اطفالی را که این گونه به دنیا می آیند بپردازند. او یکی از این دو احساس را برای همدلی برگزید.

شاگرد: آیا شما حیرت زده شده اید از این که می بینید مردم امروزه باردار می شوند بدون این که آبرو، پیامدها و ثبات مالی را در نظر داشته باشند ... چیزهایی را که شما عادتاً در نظر می گرفتید؟

همکار: بلی، فکر کن، چه کسی باید در نهایت برای این بها بپردازد؟

همکار که احتمالاً احساس کرد شگفتی هایش شنیده شد، به بیان احساس قهر و آزرده‌گی اش پرداخت. آن‌گونه که غالباً اتفاق می افتد، وقتی آمیزه بی از احساسات وجود دارد، گوینده به آن احساسات برخورد گشت که توجه همدلانه به آنها نشده است. برای گوش دهنده ضروری نیست که آمیزه پیچیده بی از احساسات را یک دفعه ای باز تاب دهد؛ جریان شفقت ادامه خواهد یافت، همان‌گونه که احساس دوباره به نوبت خود بالا می آید.

شاگرد: چنین به نظر می آید که شما خشمگین هستید، چون می خواهید پول مالیه تان به شکل دیگر استفاده شود. همینطور نیست؟

همکار: دقیقاً همین گونه است! می دانی که پسر من و خانمش می خواهد طفل دومی داشته باشند، اما با آن که هر دو وظیفه دارند نمی توانند، چون هزینه اش زیاد است؟

شاگرد: حدس می زنم که در این مورد ناراحت هستی؟ شما احتمالاً می خواهید یک نواسه دوم داشته باشید...

همکار: بلی، و این تنها برای من نیست که تفاوتی ایجاد می کند.

شاگرد: ... و برای پسران، تا خانواده بی را که می خواهد داشته باشد... (با آنکه حدس شاگرد فقط قسمی درست بود، او مزاحم جریان همدلی نشد، در عوض به همکار اجازه داد تا ادامه دهد و او دغدغه دیگر را تشخیص داد.)

همکار: بلی، فکر می کنم که برای کیت تک فرزند بودن هم سخت است.

شاگرد: اه، فهمیدم؛ دوست داری که کیت برادر کوچکی داشته باشد؟

همکار: عالی خواهد بود.

در این نقطه، شاگرد رهایی را در همکارش حس کرد. لحظه بی در خاموشی سپری شد. او با شگفتی دریافت با آن که همکارش هنوز می خواست نظریاتش را بیان دارد، اما اضطراب و تنش او ناپدید شد چون دیگر احساس خصمانه نداشت. او احساسات و نیازهای نهفته در عقب گفته های همکارش را درک کرد و دیگر احساس نمی کرد که هردوی آنها گویی یک دنیا از هم فاصله داشتند.

شاگرد: (با بیان نظراتش در قالب *ان وی سی* و استفاده از چهار بخش فرایند: مشاهده [*م*]، احساسات [*الف*]، نیازها [*ن*]، خواہش [*خ*]) می دانی وقتی که شما در اول گفتی که ما باید عدم مشروعیت را دوباره تبدیل به یک ننگ سازیم (*م*)، من واقعا ترسیم (*احساس*)، چون برای من بسیار مهم است، که در اینجا همه ما و شما می خواهیم از کسانی که نیازمند کمک اند، به خوبی مواظبت کنیم (*ن*). بعضی افراد که در اینجا برای غذا می آیند والدین نوجوان اند (*م*) و می خواهم اطمینان حاصل کنم، که آنها احساس پذیرایی می کنند (*ن*). اگر مشکلی نباشد، می توانید به من بگویید وقتی داشال یا امی و دوست پسرش را می بینی که اینجا می آیند چه احساس می کنید؟ (*خ*)

گفتگو برای چندین تبادله کلامی دیگر ادامه یافت، تا که نیاز آن خانم به تجدید اطمینان از این که همکاری واقعا مواظبت و کمک توأم با احترام را برای مراجعان جوانی که ازدواج نکرده بودند ارائه می نمود، بر آورده شد. مهمتر از آن، چیزی را که خانم به دست آورد تجربه جدیدی بود در ارتباط به اظهار مخالفت به شیوه یی که نیازهایش را برای صداقت و احترام متقابل برآورده سازد.

در عین زمان، همکاری، از این که دغدغه اش پیرامون باردار شدن در سنین نوجوانی کاملا شنیده شد، راضی گردید. هردو طرف احساس درک شدن کردند و روابط شان از شریک ساختن دوستانه فهم ها و تفاوت های شان مستفید شد. در غیاب *ان وی سی*، روابط شان شاید از آن لحظه رو به خرابی می گذاشت و کمکی را که هردو می خواستند برای مردم ارائه کنند، صدمه می خورد.

تمرین سوم تصدیق نیازها

برای تمرین شناسایی نیازها، لطفا شماره های مقابل گزاره هایی را حلقه کنید که در آنها گوینده مسئولیت احساساتش را می پذیرد.

۱. "وقتی اسناد شرکت را در کف اتاق کنفرانس ترک می کنی، مرا خشمگین می سازی."

۲. "وقتی این حرف را می گویی، من احساس خشم می نمایم، زیرا من خواهان احترام هستم و حرف شما را من به مثابه توهین تلقی می کنم."

۳. "وقتی ناوقت می آیی، احساس ناامیدی می کنم."

۴. "من از این که شما برای نان شب نخواهید آمد، ناراحتم، چون امید وار بودم که شام را باهم باشیم."

۵. "من احساس یأس می کنم، چون گفته بودی این کار را انجام می دهی، اما ندادی."

۶. "من دلسرد می شوم، چون دوست داشتم تا حال در کارم پیشرفت بیشتر می داشتم."

۷. "گاهی اوقات اندک چیزهایی که مردم می گویند، اندیتم می کند."

۸. "از این که آن جایزه را دریافت کردی، احساس خوشی می کنم."

۹. "وقتی صدايت را بلند می کنی، من احساس ترس می کنم."

۱۰. "از این که مرا سوار موترتان کردید احساس سپاس می کنم، چون من نیاز دارم که پیش از رسیدن فرزندانم به خانه برسم."

پاسخهای من به تمرین ۳ قرار زیر اند:

۱. اگر شما این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من این گزاره بیان می دارد، که عمل شخص دیگر مسؤول اصلی احساسات گوینده می باشد. این گزاره در مورد نیازها و افکاری که موجب احساسات گوینده می شود چیزی نمی گوید. برای این کار گوینده می توانست چنین بگوید، "وقتی اسناد شرکت را بر کف اتاق کنفرانس ترک می کنی، خشمگین می شوم، به خاطری که من می خواهم اسناد ما محفوظ و قابل دسترس نگهداری شوند."

۲. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما با هم توافق داریم، که گوینده مسئولیت احساساتش را می پذیرد.

۳. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نظر نداریم. برای ابراز نیازها یا افکار نهفته در زیر احساسات، گوینده می توانست بگوید، "من احساس سرخودگی می کنم، از این که شما ناوقت می آید چون آرزو داشتم بتوانم چوکی های پیشرو را بگیریم."

۴. اگر شما این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم، که گوینده مسئولیت احساساتش را می گیرد.

۵. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نظر نداریم. برای ابراز نیازها یا افکار نهفته در زیر احساسات، گوینده می توانست بگوید، "وقتی گفتم این کار را انجام می دهی و سپس ندادی احساس یأس کردم چون می خواهم بتوانم به حرف شما اعتماد کنم."

۶. اگر شما این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم، که گوینده مسئولیت احساساتش را می گیرد.

۷. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نظر نداریم. برای ابراز نیازها یا افکار نهفته در زیر احساسات، گوینده می توانست بگوید، "گاهی اوقات از حرفهای اندک مردم آزرده می شوم، چون می خواهم مورد تقدیر قرار بگیرم، نه این که انتقاد شوم."

۸. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نظر نداریم. برای ابراز نیازها یا افکار نهفته در زیر احساسات، گوینده می توانست بگوید، "وقتی آن جایزه را دریافت کردی، من احساس خوشی کردم، چون آرزو داشتم به خاطر زحماتی که برای آن پروژه کشیدی، شناخته می شدی."

۹. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نظر نداریم. برای ابراز نیازها یا افکار نهفته در زیر احساسات، گوینده می توانست بگوید، "وقتی صدايت را بلند می کنی، احساس ترس می کنم، به خاطري که به خودم می گویم شاید کسی که اینجا است آزرده شود و می خواهم بدانم که ما همگی در اینجا امنیت داریم."

۱۰. اگر شما این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم، که گوینده مسئولیت احساساتش را می گیرد.

فصل ششم

خواهش چیزی که زندگی را غنا می بخشد

تا حال ما سه مؤلفه‌ی ان وی سی را مطالعه کرده ایم، که به مشاهده، احساس و نیاز می پردازد. ما یاد گرفته ایم که این فعالیتها را بدون انتقاد، تحلیل، ملامت و آسیب شناسی که نسبت به دیگران صورت می گیرد، به طریقی که احتمال دارد شفقت را برانگیزد، انجام دهیم. چهارمین و آخرین مؤلفه این فرایند به چیزی می پردازد که می خواهیم از دیگران برای غنا بخشیدن به زندگی مان خواهش کنیم. وقتی نیازهای ما برآورده نمی شود، ما به دنبال بیان مشاهده، احساسات و نیازها یک خواهش مشخص را مطرح می کنیم؛ یعنی خواهان کنشی می شویم که شاید نیازهای ما را برآورده سازد. چگونه خواهش خود را مطرح میکنیم، تا دیگران متمایل تر شوند که با مهر به نیازهای ما پاسخ گویند؟

استفاده از زبان عمل ایجابی

پیش از همه، ما چیزی را بیان می کنیم که می خواهیم، نه چیزی را که نمی خواهیم. "چگونه می توانید یک نکن را انجام دهید؟" این یک سطر از آهنگ اطفال است که توسط همکارم روت بیبرمی‌یر ساخته شده است: "همه آنچه را که من احساس می کنم یک نخواهم است، وقتی به من گفته می شود که نکن را انجام دهم." این کلمات دو مشکل را بیان می دارد، که معمولاً در هنگام بیان خواهش با جملات منفی، در برابر ما سبز می شوند. مردم غالباً در مورد این که اصلاً چه چیز تقاضا شده است، گیج می شوند، علاوه براین، خواهش منفی احتمالاً مقاومت را تحریک می کند.

در یکی از کارگاهها، خانمی از این که شوهرش وقت زیادی را صرف کار می کرد، سرخورده بود، وی اثر معکوس خواهش خود را اینگونه شرح داد: "من از او خواستم آن قدر وقت زیاد را در کار سپری نکند. سه هفته بعد او به خواهش من جواب داد و اعلان داشت که برای شرکت در یک مسابقه گلف ثبت نام کرده بود!" خانم مذکور با موفقیت فهمانده بود، که چه چیز را نمی خواست شوهرش انجام دهد – مصرف کردن وقت زیاد در کار – لیکن نتوانسته بود انجام چیزی را که می خواست از او خواهش نماید. وقتی ترغیب شد تا خواهش خود را ریخت بندی مجدد نماید، او لحظه یی فکر کرد و گفت، "آرزو می کنم که به او می گفتم دست کم یک شام را در هفته با من و اطفال در خانه سپری کند."

در جریان جنگ ویتنام از من خواسته شد که مسئله جنگ را با مردی که موقفش مختلف تر از من بود مناقشه نمایم. برنامه ثبت ویدیویی شد و من قادر بودم که آن را شام در خانه تماشا کنم. وقتی خودم را در صفحه دیدم که به شکلی مفاهمه می کردم که نمی خواستم، خیلی ناراحت شدم. با خودم گفتم، "اگر گاهی در بحث دیگری شرکت کنم، مصمم هستم که

چیزی را که در آن برنامه انجام دادم مرتکب نشوم! نمی خواهم موضع دفاعی بگیرم. نمی خواهم به آنها اجازه دهم که احمق سازند." توجه کنید که چگونه با خودم بر حسب آنچه که نمی خواستم انجام دهم صحبت می کردم، به جای این که بر حسب چیزی که می خواستم انجام دهم، حرف بزنم.

فرصتی برای فیصله کردن با خودم هفته بعدش آمد و از من دعوت شد، تا مناقشه را در پیوند با عین برنامه پی بگیریم. در طول راه تا استدیو من با خودم چیزهایی را که نمی خواستم انجام دهم تکرار می کردم. به مجردی که برنامه آغاز شد، طرف مقابل دقیقا به همان شیوه هفته قبل بحث را شروع کرد. تقریبا برای ده ثانیه بعد از آن که او حرفهایش را تمام کرده بود، توانستم به شیوه یی که به خودم متذکر شده بودم مفاهمه نکنم. در واقع هیچ چیزی نگفتم، فقط آنجا نشسته بودم. به رغم این، به مجردی که لب به سخن باز کردم واژگانی را که مصمم بودم به زبان نیاورم، یافتم، که از هرسو سرازیر می شدند! درسی بسیار تلخی بود در مورد این که وقتی می خواهیم فقط چیزی را که نمی خواهیم انجام دهیم شناسایی می کنیم، چه رخ می دهد، بدون این که روشن سازیم چه چیز را می خواهیم انجام دهیم.

یک وقت از من دعوت شد تا با شاگردان لیسه یی کار کنم، که باشکوه های دیرینه و مکرر علیه مدیر شان در رنج بودند. آنها مدیر را نژاد پرست می دانستند و راههایی را جستجو می کردند، تا با او کار را یک طرفه کنند. کشیشی که از نزدیک با جوانان کار می کرد در مورد احتمال بروز خشونت عمیقا نگران بود. بر اساس احترامی که به کشیش داشتند، شاگردان پذیرفتند که با من ملاقات کنند.

آنها با توصیف چیزی شروع کردند، که آنها تبعیض از سوی مدیر قلمداد می کردند. بعد از این که به چند تا از این اتهامات گوش دادم، من پیشنهاد کردم که آنها با مطرح ساختن در خواست شان از مدیر، ادامه دهند.

"فایده این کار چیست؟" یکی از شاگردان با طعنه و نفرت گفت. "ما قبلا پیش او رفتیم تا به او بگوییم که چه می خواهیم. جواب او به ما این بود، برآیید از اینجا! من به شما نیاز ندارم که به من بگویید چه کار کنم!"

از شاگردان پرسیدم که آنها از مدیر چه خواسته بودند. آنها سخن شان را به یاد آوردند، که به مدیر گفته بودند نباید به شاگردان بگویند که موهای شان را چگونه جور کنند. من پیشنهاد کردم، که اگر آنها به جای چیزهایی که نمی خواستند، چیزهایی را که می خواستند بیان می کردند، شاید یک پاسخ همکارانه تر دریافت می کردند. آنها سپس به مدیر اطلاع داده بودند که می خواستند با آنها برخورد منصفانه شود، مدیر حالت دفاعی به خود گرفته و با سر و صدا بی انصاف بودن خود را مردود دانسته بود. من به خودم جرئت دادم

تا حدس بزنم که مدیر پاسخ مطلوب تر می داد، اگر آنها اقدامات مشخص را در خواست می کردند، به جای رفتار مبهم "برخورد منصفانه".

با کار مشترک، ما راههایی را یافتیم که شاگردان تقاضاهای شان را با زبان عمل ایجابی بیان دارند. در پایان جلسه، شاگردان سی و هشت عمل را شناسایی کرده بودند، که خواستار انجام شان از سوی مدیر بودند، به شمول "ما از شما می خواهیم، که بپذیری شاگردان سیاه پوست در تصمیمی که در مورد لایحه نوع پوشش گرفته می شود، نماینده داشته باشند"، و "ما از شما می خواهیم، که ما را شاگردان سیاه پوست بخوانی نه، شما مردم." روز بعد، شاگردان خواستهای شان را با استفاده از زبان عمل ایجابی که باهم تمرین کرده بودیم، به مدیر ارائه کرده بودند؛ عصرش من تلفون خوشحال کننده پی را از آنها دریافت کردم: مدیر تمام سی و هشت خواست را پذیرفته بود!

بر علاوه زبان عمل ایجابی، ما همچنین می خواهیم که خواستهای خود را در شکل عمل های ملموس اظهار کنیم، که دیگران بتوانند انجام دهند و از عبارات مبهم، انتزاعی یا دوپهلو بپرهیزیم. یک کارتون مردی را به تصویر می کشد که در کولابی افتیده است. هنگامی که برای شنا تقلا می نماید، خطاب به سگش فریاد می زند، "لیسی، کمک بیار!" در چوکات بعدی، سگ بالای نیمکت روان پزشکی خوابیده است. ما همه می دانیم که چه اندازه نظرات در مورد این که "کمک" می تواند چه چیز باشد، فرق می کند: برخی از اعضای خانواده من وقتی که از ایشان خواسته می شود در قسمت شستن ظرفها کمک کنند، فکر می کنند کمک یعنی نظارت کردن.

خواهش کردن با زبان روشن، ایجابی و عمل ملموس چیزی را که ما واقعا می خواهیم آشکار می سازد.

یک خانم و شوهری که در محنت و غصه گیر کرده بودند در یکی از کارگاهها شرکت داشتند. حکایت آنها نمونه یی دیگری است از این که چگونه زبان نامشخص می

تواند فهم و مفاهمه را با مانع مواجه کند. "من از تو می خواهم که بگذاری من خودم باشم،" زن به شوهرش اعلان داشت. مرد در جواب گفت، "من این کار را می کنم." زن اصرار داشت، "نه، شما نمی کنید." وقتی از او خواسته شد، تا خواستش را در قالب عمل ایجابی بیان کند، زن جواب داد، "من از تو می خواهم که به من آزادی دهی تا رشد کنم و خودم باشم." به رغم این، همچو یک بیان به عین میزان مبهم است و احتمالا پاسخ تدافعی را تحریک می کند. او تلاش ورزید تا خواستش را به شکل روشن جمله بندی کند و سپس اذعان کرد، "این به شکلی غیر مناسب و غریب است، فکر کنم چیزی که من می خواهم این است، که هر کاری که من می کنم، لیخند بزنی و بگویی درست است." غالبا، کاربرد زبان مبهم و انتزاعی روپوش بازی های ظالمانه میان-شخصی قرار می گیرد.

یک ابهام دیگر در بین پدر و فرزندی، که برای مشاوره آمده بودند، اتفاق افتاده بود. پدر چنین ادعا کرد، "تمام آنچه که من از شما می خواهم این است که اندکی مسؤولیت از

خود نشان دهید. آیا این یک خواست خیلی کلان است؟" من پیشنهاد کردم که او مشخص نماید پرسش چه چیز را انجام دهد، تا مسئولیتی را که او در جستجویش است از خود نشان دهد. بعد از بحث در مورد این که پدر چگونه خواهش خود را روشن سازد، پدر با کمرویی پاسخ داد، "خوب، گرچند بسیار جالب نیست، اما وقتی می گویم من مسئولیت می خواهم منظور واقعی من این است، که چیزی را که من می خواهم باید او بدون پرسش انجام دهد- وقتی می گویم خیز بزند، خیز بزند و وقتی می گویم لیخند بزند، همین کار را بکند." او سپس با من هم نظر شد که اگر پرسش این گونه رفتار کند، این کار در واقع نشان دهنده اطاعت است نه مسئولیت.

مثل این پدر، ما غالبا از زبان مبهم و انتزاعی استفاده می کنیم، تا به افراد دیگر نشان دهیم از آنها می خواهیم چگونه احساس کنند یا باشند، بدون این که عمل ملموسی را نام ببریم که آنها باید انجام دهند تا به آن حالت برسند. برای مثال، یک کار فرما تلاش جدی را انجام می دهد تا بازخورد بگیرد و به کارگران می گوید، "از شما می خواهم آزادانه نظریات تان را در مورد من اظهار کنید." این گزاره خواست کارفرما را برای احساس آزادی کارگران نشان می دهد، ولی نه در مورد این که آنها برای احساس آزادی چه کار کنند. در عوض، کارفرما می توانست زبان عمل ایجابی را به کار برد تا خواهشی انجام دهد: "از شما می خواهم به من بگویید که چه کار کنم تا بتوانید آسانتر نظریات تان را به شکل آزادانه در مورد من بیان دارید."

به عنوان آخرین مثال از این که چگونه زبان مبهم منجر به گیجی درونی می شود، می خواهم یکی از گفتگوهای را در اینجا بیاورم، که من به اقتضای کارم به عنوان یک روان شناس بالینی، با مشتریان بی شماری، که با شکایت از افسردگی به من مراجعه می کردند، می داشتم. پس از همدلی با عمق احساسی که مشتری داشت، محاوره ما معمولا به شکل زیر پیش می رفت:

مارشال: چه چیزی را شما می خواهید، که به دست نمی آورید؟

مشتری: نمی دانم که من چه می خواهم.

مارشال: حدس می زدم که همین جواب را می گویی.

مشتری: چرا؟

مارشال: نظریه من این است که مافسرده می شویم، چون چیزی را که می خواهیم به دست آورده نمی توانیم، زیرا برای ما هرگز درس داده نشده، که چگونه آنچه را که می خواهیم به دست آوریم. به جای این، برای ما تدریس شده که پسران و

دختران کوچک خوب و پدران و مادران خوب باشیم. اگر ما می خواهیم یکی از این چیزهای خوب باشیم، به خوبی عادت می کنیم که افسرده باشیم. افسردگی جایزه یی است، که ما به خاطر "خوب" بودن می گیریم. با این حال، اگر می خواهی احساس بهتر داشته باشی، از شما می خواهیم روشن سازی که از مردم می خواهی چه کار کنند، تا زندگی را برای شما قشنگ تر سازند.

مشتری: می خواهم کسی دوستم داشته باشد. این که غیر معقول نیست، است؟

مارشال: شروع خوبی است. حالا از شما می خواهم روشن بسازی، که از مردم می خواهی چه کار کنند، تا نیازهای شما را برای دوست داشته شدن برآورده سازند. برای مثال، حالا من چه کار کرده می توانم؟

مشتری: اوه، می دانی ...

مارشال: مطمئن نیستم، که بدانم. دوست دارم به من بگویی می خواهی من چه کار کنم یا دیگران چه کار کنند، تا عشقی را که به دنبالش هستی به شما بدهند.

مشتری: این کار سخت است.

مارشال: بلی، درخواست روشن می تواند سخت باشد. لیکن فکر کنید که پاسخ دیگران به درخواست ما چه اندازه دشوار است، اگر ما روشن نکنیم که این درخواست چه است!

مشتری: برای من واضح می شود، که من از دیگران چه می خواهم تا نیاز من به عشق برآورده شود، اما خجالت آور است.

مارشال: بلی، بسیاری وقتها این کار خجالت آور است. پس شما می خواهید من و دیگران چه کار کنیم؟

مشتری: اگر واقعا در مورد خواشتم، وقتی می خواهم دوست داشته شوم تأمل کنم، فکر کنم از شما می خواهم خواست مرا حدس بزنید، پیش از آن که من از آن آگاه شوم. و سپس از شما می خواهم که همیشه این کار را بکنید.

مارشال: به خاطر توضیح شما سپاسگزام. امیدوارم بتوانید ببینید، که اگر برای برآورده شدن نیازتان به عشق این گونه حرف بزنید چه اندازه غیر محتمل است، که کسی را بیای این نیاز را برآورده سازد.

غالب اوقات، مشتریان من قادر بودند ببینند، چقدر فقدان آگاهی از چیزی که آنها از دیگران می خواستند، به شکل چشم گیر در سرخوردگی و افسردگی شان سهم داشت.

خواهش آگاهانه

بعضی اوقات ما شاید قادر باشیم خواهش واضحی را بدون این که آن را در قالب کلمات بیاوریم مفاهمه کنیم. فرض کنید شما در آشپز خانه هستید و خواهر تان که تلویزیون تماشا می کند، صدا می زند، "من تشنه ام." در این مورد، شاید روشن باشد که او از شما خواهش می کند برایش از آشپز خانه یک گیللاس آب ببرید.

وقتی تنها احساسات خود را ابراز می کنیم، برای شنونده شاید واضح نباشد که ما از او چه می خواهیم.

به هر حال، در موارد دیگر، ما شاید ناراحتی خود را بیان کنیم و به شکل نادرست فرض نماییم، که شنونده خواهش نهفته در آن را فهمیده است. برای نمونه، زنی شاید به شوهرش بگوید، "من عصبانی ام؛ شما مسکه و پیازی را که گفتم برای نان شب بیاوری، فراموش کردی." در حالی که برای او شاید واضح باشد، که از شوهرش می خواهد پس به دکان برود، شوهر شاید فکر کند گفته های خانمش صرف به خاطر این بود که برای او احساس گناه ایجاد کند.

ما غالبا از چیزی که خواهش می کنیم آگاهی نداریم.

حتی اکثر اوقات ما به سادگی از آنچه که در هنگام صحبت خواهش می کنیم آگاه نیستیم. ما به دیگران، در مورد آنها صحبت می کنیم، بدون این که بدانیم چگونه با آنها داخل گفتگو شویم. ما واژه ها را پرتاب می کنیم و حضور دیگران را به مثابه سبب اشغال می دانیم. در همچو وضعیت ها شنونده، ناتوان از تشخیص یک خواهش واضح در حرفهای گوینده، شاید مشکلی راتجربه کند که در حکایت زیر تمثیل شده است.

در میدان هوایی بین المللی دالاس در قطار کوچکی که مسافران را در ترمینال های مربوط اش می برد، من در صف مقابل زن و شوهری نشسته بودم. برای مسافرانی که برای جا نماندن از پروازها عجله دارند، حرکت آهسته آن قطارها بسیار عصبانی کننده است. مرد رویش را به طرف زنش کرد و با تشدد گفت، "من در تمام زندگی ام قطاری را ندیده ام که به این کندی حرکت کند." زن چیزی نگفت و در قسمت این که چه پاسخی را شوهرش از او می خواست، گرفته و ناراحت به نظر می رسید. مرد سپس کاری کرد، که اکثر ما در وضعیتی که پاسخ مطلوب خود را به دست نمی آوریم، انجام می دهیم؛ وی حرفش را دوباره تکرار کرد. او با یک صدای قویتر از پیش، فریاد زد، "من در تمام زندگی ام ندیده ام قطاری به این کندی راه برود!"

خانم که پاسخی نداشت، دیده می شد که حالش گرفته تر شده بود. ناگزیر رویش را به طرف شوهر گرداند و گفت، "این قطارها به شکل برقی کوک شده اند." فکر نمی کردم که این معلومات شوهرش را راضی سازد و در واقع هم چنین شد، چون مرد برای بار سوم با صدای بلند تر حرفش را تکرار کرد، "من در تمام زندگی ام ندیده ام که قطاری به این کندهی حرکت کند!" حوصله زن سر رفت، چنان که به تندى قهر شد، "خوب، می خواهی من این را چه کار کنم؟ پایین شوم و تیله کنم؟" حالا هر دو نفر غصه می خوردند!

مرد چه پاسخی را می خواست؟ من معتقدم او می خواست بشنود، که کسی دردش را می فهمد. اگر زنش این را می دانست، شاید پاسخ می داد، "مثل این که ترسیده اید مبادا پرواز را از دست دهیم و عصبانی هستید چون می خواهید که قطار تیزتری در بین این ترمینالها رفت و آمد می کرد."

در محاوره بالا زن سرخوردگی شوهرش را شنید، لیکن هیچ نشانه یی نداشت که به او بگوید، شوهرش چه می خواست. عکس وضعیت هم به عین اندازه مشکل زا است، یعنی وقتی که افراد خواش شان را بیان می کنند بدون این که اولاً نیازها و احساسات موجود در پشت آن خواش را ابراز نمایند. این به خصوص زمانی که خواش شکل پرسش را به خود می گیرد، صادق است. "چرا رفته مویت را کوتاه نمی کنی؟" می تواند به سادگی توسط جوانان به مثابه یک مطالبه یا حمله تلقی شود، مگر این که پدران و مادران به یاد داشته باشند، که اول احساسات و نیازهای خود شان را آشکار سازند، "ما از این که موهای شما خیلی دراز شده و جلو چشمان شما را می گیرد، نگرانیم، به ویژه وقتی بایسکلت را سوار می شوی. چطور است که کوتاهش کنی؟"

هر قدر گفته ما در مورد آنچه که می خواهیم روشن تر باشد، به همان میزان احتمال برآورده شدن آن خواسته بالاتر خواهد بود.

با این حال، چیزی که بیشتر معمول است این است که مردم بدون آگاهی از آن چه که می خواهند، حرف می زنند. "من هیچ چیزی خواش نمی کنم،" آنها شاید یاد آور شوند. "من

فقط دوست داشتم چیزی را که گفتیم بگویم." باور من این است که هر از گاهی که ما چیزی به کس دیگر می گوییم، در بدل، چیزی خواش می کنیم. این خواش شاید تنها یک پیوند همدلانه باشد — یک تصدیق کلامی یا غیر کلامی از این که حرفهای گفته شده فهمیده شده است؛ مثلاً با مردی که در قطار بود. یا این که ما شاید خواهان صداقت هستیم: ما آرزو مندیم که واکنش صادق گوینده را به حرفهای خویش بدانیم؛ یا شاید خواهان عملی هستیم، که نیازهای ما را برآورده سازد. پس هر قدر سخن ما در مورد این که از شخص دیگر چه می خواهیم، روشن تر باشد، احتمال برآورده شدن نیازهای ما نیز بالا خواهد رفت.

خواش برای بازتاب دهی

چنانچه می دانیم، پیامی را که ما می فرستیم همیشه پیامی نیست که دریافت می شود. ما عموماً بر علایم زبانی تکیه می کنیم، تا مشخص نماییم که آیا پیام ما در حد رضایت مان

فهمیده شده است یا نه. معه‌ذا، وقتی مردد هستیم از این که آیا پیام ما آنگونه که مقصد ما بود دریافت شده است یا نه، نیاز داریم به وضوح خواهان پاسخ شویم، تا طرف مقابل به ما بگوید که پیام ما شنیده شد و قادر باشیم سوء تفاهم را برطرف سازیم. در بعضی موارد، یک سؤال ساده مثل، "آیا این موضوع روشن است؟" بسنده خواهد بود. در اوقات دیگر، ما به چیزی بیشتر از "بلی، من شما را فهمیدم،" نیاز داریم تا احساس اطمینان کنیم که منظور ما واقعا فهمیده شده است. در همچو اوقات، شاید از دیگران بخواهیم چیزی را که از گفته ما شنیدند به زبان خود بازتاب دهند. سپس فرصت داریم که بخش هایی از پیام خود را مجددا بیان کنیم تا تفاوت یا حذفی را که در بازتاب آنها متوجه شده ایم، برطرف نماییم.

برای مثال، معلمی به شاگردش نزدیک می شود و می گوید، "پیتر، وقتی دیروز کتاب ثبت خود را دیدم، نگران شدم. می خواهم مطمئن شوم که خبر داری، من از شما هیچ کارخانگی نگرفته ام. امکان دارد بعد از مکتب به دفتر من سری بزنی؟" پیتر در جواب آهسته می گوید، "خوب است، می دانم،" و سپس بر می گردد و معلم را در ناراحتی، از این که آیا پیام او به دقت گرفته شد یا نه، ترک می کند. او خواستار بازتاب می شود - "می شود چیزی را که شنیدی به من بگویی؟" - پیتر جواب می گوید، "شما گفتید من باید فوتبال نکنم، بعد از رخصتی مکتب بمانم، چون شما از کارخانگی من خوششان نیامده." وقتی تردید معلم به حقیقت می پیوندد، که پیتر پیام مورد نظر او را دقیقا نفهمیده، سعی می کند که آن را دوباره بگوید، ولی در قدم اول در مورد حرف بعدی خود محتاط است.

وقتی شنونده شما می کوشد در خواست شما برای بازتاب را برآورده سازد، اظهار امتنان کنید.

تأکیدی مثل "شما حرف مرا نشنیدید" یا "این چیزی نیست که من گفتم"، شاید به آسانی موجب شود که پیتر فکر کند تنبیه می شود. از آنجایی که برداشت معلم این است که پیتر مخلصانه به خواهش او برای بازتاب پاسخ گفته است، شاید بگوید، "من تشکر می کنم، به خاطری که چیزی را که شنیدی به من بازگفتی. می بینم که من سخنم را آنگونه که باید، روشن نساخته ام، باشد که تکرار کنم."

هنگامی که ما بار اول از دیگران می خواهیم چیزی را که از زبان ما شنیدند به ما بازتاب دهند، این کار شاید عجیب و غریب معلوم شود، چون همچو درخواست ندرتا ابراز می شود. وقتی من بر اهمیت توانایی ما برای درخواست بازتاب تأکید می کنم، مردم غالبا از خود محافظه کاری نشان می دهند. آنها در مورد واکنش هایی چون، "چه فکر می کنی، من کر هستم؟" یا "بازی های روانشناختی ات را بس کن"، نگرانی دارند. برای جلوگیری از همچو پاسخ ها ما می توانیم در مورد دلیل این، که چرا ما گاهی در خواست بازتاب گفته های خود را می کنیم، برای افراد توضیح دهیم. ما روشن می سازیم، که هدف ما آزمایش مهارتهای شنیداری

با شنونده یی که نمی خواهد بازتاب دهد از خود همدلی نشان دهید.

آنها نیست، بلکه ما خود را واری می کنیم که آیا حرفهای مان را به وضوح تمام بیان کرده ایم یا نه. معهذاً، شنونده شاید در مقابل بگوید، "من حرف شما را شنیدم؛ من دیوانه نیستم!" ما می توانیم توجه خود را بر احساسات و نیازهای شنونده معطوف کنیم و بپرسیم – با صدای بلند یا پست – "شما می گوید که عصبانی هستید، چون می خواهید توانایی فهم شما احترام شود؟"

خواهش صداقت

بعد از این که ما حرفهای خود را آزادانه بیان نمودیم و فهمی را که می خواهیم دریافت کردیم، غالباً مشتاق دانستن واکنش شخص دیگر به گفته خود هستیم. معمولاً صداقتی را که می خواهیم دریافت کنیم یکی از سه شکل زیر را به خود می گیرد:

وقتی حرفهای خود را با آسیب پذیری بیان کردیم، ما غالباً می خواهیم بدانیم (۱) شنونده چه احساس می کند؛

● بعضی اوقات می خواهیم

احساساتی را که توسط گفته ما برانگیخته می شود و دلایل آن احساسات را ببینیم. ما شاید برای این کار چنین خواهش کنیم، "از شما خواهش می کنم که از احساسات خود در مورد آنچه که گفتم و دلایلت در مورد این احساسات به من بگویید."

● بعضی اوقات می خواهیم بدانیم، که

(۲) شنونده چه فکر می کند؛ یا

شنونده در مورد گفته های ما چه فکر می کند. در همچو وقتها، واضح ساختن این امر مهم است، که کدام افکار را می خواهیم آنها با ما شریک سازند. برای مثال، ما شاید بگوییم، "می خواهم به من بگویید، که آیا شما پیش بینی می کنید پیشنهاد من موفق خواهد بود، اگر نه، چه چیز به باور شما جلو موفقیت آن را می گیرد،" به جای این که به سادگی بگوییم، "می خواهم از شما بپرسم که شما در مورد آنچه که گفتم چه فکری کنید." وقتی مشخص نکنیم که کدام افکار را می خواهیم دریافت کنیم، شخص دیگر شاید جواب طولانی ارائه نماید که حاوی افکاری است که ما نمی جوییم.

● بعضی اوقات می خواهیم بدانیم که آیا

(۳) آیا شنونده متمایل است که دست به کدام اقدام مشخص بزند.

شخص مقابل متمایل است دست به بعضی اعمالی که ما سفارش کرده ایم بزند یا نه. همچو یک خواهش شاید اینگونه باشد، "می خواستم به من بگویید آیا شما میل دارید جلسه مان را برای یک هفته به تعویق بیندازیم."

به کار بردن آن وی سی مقتضی این است، که از شکل مشخص صداقت که می خواهیم دریافت کنیم آگاهی داشته باشیم و خواهش برای همچو یک صداقت را با زبان مشخص و واضح انجام دهیم.

خواهش کردن از یک گروه

وقتی ما یک گروه را مورد خطاب قرار می دهیم، واضح بودن سخن ما در مورد نوع فهم یا صداقتی که پس از بیان نمودن حرفهای خود می خواهیم، از اهمیت ویژه برخوردار است. اگر حرفهای ما در مورد پاسخی که می خواهیم روشن نباشد، شاید یک بحث بی ثمر را آغاز کنیم که بدون مرفوع ساختن نیاز کسی به پایان می رسد.

بعضی اوقات از من دعوت شده که با گروههایی از شهروندان کار کنم که در مورد نژاد پرستی در اجتماعات شان دغدغه دارند. یک مسئله که غالباً در بین این گروهها رخ می دهد این است که جلسه های شان کسل کننده و بی ثمر می باشند. فقدان بهره وری، برای اعضای آن گروهها بسیار پرهزینه است، چون آنها غالباً از منابع محدودی که دارند برای نقل و انتقال و مواظبت از اطفان شان پول می پردازند تا در جلسات اشتراک ورزند. بسیاری از اعضا از بحثهای طولانی که به پیشرفت کمی منجر می شود خسته می گردند و این نشست ها را ضیاع وقت دانسته و گروه را ترک می کنند. افزون بر این، تغییرات نهادی، که برای ایجاد آن زحمت می کشند، چیزهایی نیستند که آسان یا سریع رخ دهد. برای همه این دلایل، هنگامی که این گروهها ملاقات می کنند، برایشان مهم است که همه باهم از وقت شان بهترین استفاده را بکنند.

من اعضای یکی از همچو گروهها را می شناسم که برای ایجاد تغییر در نظام مکتب محلی سازمان داده شده بود. باور آنها این بود که عناصر متعددی در نظام مکتب بر مبنای نژاد با شاگردان تبعیض قایل می شدند. چون نشستها بی حاصل بود و گروه اعضایش را از دست می داد، از من دعوت کردند تا بحثهای شان را مشاهده نمایم. من پیشنهاد کردم که آنها نشست شان را به شکل معمول پیش ببرند و من سپس برای شان می گفتم که آیا این وی سی می توانست کمک کند یا نه.

مردی با فراخوانی توجه گروه به مقاله بی که اخیراً در یک روزنامه به چاپ رسیده بود، جلسه را آغاز کرد. در این مقاله مادری، که از گروه اقلیت بود، شکایت ها و نگرانی هایش در مورد نحوه برخورد مدیر مکتب با دخترش را مطرح کرده بود. خانمی با در میان گذاشتن وضعیتی که برای او در دوران شاگردی خودش در عین مکتب رخ داده بود، پاسخ گفت. هر یک از اعضا سپس یک تجربه مشابه شخصی شان را در پیوند با این قضیه بیان کرد. بعد از بیست دقیقه، من از گروه پرسیدم که آیا نیازهای شان با بحثهای جاری برآورده می شد یا نه. هیچ کس جواب مثبت نگفت. مردی با عصبانیت گفت، "این وضع همیشه اتفاق می افتد، من کارهای بهتری دارم که وقت را صرف آنها کنم تا این که در اینجا بنشینم و عین شطحیات کهنه را بشنوم."

من سپس مردی را مورد خطاب قرار دادم که بحث را شروع کرده بود: "می توانی به من بگویی که از مطرح ساختن مقاله نوشته شده در آن روزنامه چه پاسخی را از گروه انتظار داشتی؟"

مرد جواب داد: "فکر کردم جالب بود." من توضیح دادم که او چه پاسخی را از گروه تقاضا می کرد نه این که در مورد مقاله چه فکر می کرد. او برای لحظه یی درنگ کرد و سپس گفت، "مطمئن نیستم که چه می خواستم."

در یک گروه، هنگامی که صحبت کننده یی به شکل قطعی نمی داند که چه پاسخی را می خواهد، وقت زیادی ضایع می شود.

به این دلیل، من باور دارم که بیست دقیقه وقت باارزش گروه بالای یک بحث بی ثمر به باد داده شد. وقتی گروهی را بدون این که در مورد خواست متقابل خود روشن باشیم، مورد خطاب قرار می

دهیم، غالباً بحث بی حاصلی به دنبال خواهد آمد. معهذاً، اگر تنها یک عضو گروه در خصوص اهمیت درخواست واضح پاسخ مورد نظر آگاه باشد، او می تواند این آگاهی را به اعضای دیگر گروه نیز تسری بخشد. برای مثال، وقتی این گوینده مشخص تعریف نکرد که چه پاسخی را می خواست، یکی از اعضای گروه می توانست بگوید، "من گیج شده ام از این که شما می خواهید ما چگونه به داستان شما پاسخ گوئیم. می توانی بگویی که چه پاسخی را از ما می خواهی؟" همچو دخالت ها می تواند از ضیاع وقت گرانبهای گروه جلوگیری کند.

بحثها یکی پشت دیگری پیش کشیده می شوند، بدون این که نیاز کسی را برآورده سازد، چون معلوم نیست، که آیا آغاز کننده بحث چیزی را که می خواست به دست آورده است یا نه. در هندوستان، هنگامی که کسی پاسخ مورد نظر در یک بحث را دریافت می کند، می گوید "بس". این به این معنی است، "شما نیاز ندارید بیشتر از این حرف بزنید. من راضی هستم و می خواهم به چیز دیگری بپردازیم." ما همچون واژه یی را در زبان خود [انگلیسی] نداریم، با آن هم، از ایجاد و تقویت یک "بس-آگاهی"، می توانیم در تمام تعاملات خود بهره ببریم.

خواهشها در برابر مطالبات

دیگران اگر باور داشته باشند که به خاطر عدم برآورده ساختن خواستها مجازات یا ملامت خواهند شد، خواهشهای ما را به مثابه

وقتی دیگران مطالبه یی را از ما می شنوند، دوگزینه را فراروی شان می بینند: تسلیم یا سرپیچی.

مطالبات دریافت می کنند. وقتی مردم مطالبه یی را می شنوند، آنها فقط دوگزینه را فراروی شان می بینند: تسلیم یا سرپیچی. هرگزینه را که انتخاب کنی، فکر می شود خواهش کننده تحمیل می کند و ظرفیت شنونده برای پاسخ شفقت آمیز تقلیل می یابد.

برای تفکیک مطالبه از خواهش،
ببینید که گوینده در صورت عدم
برآورده شدن خواست چه می کند.

هر اندازه که ما در گذشته دیگران را در صورت عدم برآورده ساختن خواهشهای ما ملامت و مجازات کرده ایم یا بر آنها برچسب ملامتی زده ایم به همان میزان احتمال این که خواهش ما به شکل مطالبه شنیده خواهد شد بیشتر می شود. ما به خاطر استفاده دیگران از

همچو روش بها می پردازیم. به هر اندازه که افراد دخیل در زندگی ما به خاطر عدم انجام آنچه که از ایشان خواسته شده است، ملامت و مجازات شده اند یا وادار شده اند که احساس گناه کنند، به همان اندازه این احتمال که آنها این بار را با خود حمل کنند و هر خواهشی را در روابط بعدی به مثابه مطالبه اجباری تلقی نمایند، بالاتر می رود.

اجازه دهید که به دو نسخه یک وضعیت واحد نگاه کنیم. جک به دوستش جن می گوید، "من احساس تنهایی می کنم و از شما خواهش می کنم امشب را بامن باشی." آیا این یک خواهش است یا یک مطالبه؟ جواب این است که ما نمی دانیم تا وقتی که مشاهده کنیم جک در صورت عدم پاسخ مثبت جن با او چگونه برخورد می کند. فرضاً او پاسخ می دهد، "جک، من واقعا خسته ام. اگر کدام همراه می خواهی، چطور است کسی دیگری را پیدا کنیم که امشب با تو بیاید؟" اگر نظر جک بعداً اینگونه باشد، "خودخواهی چقدر به خصلت شما می ماند!" درخواست او در واقع یک مطالبه بوده است. به جای این که او با جن همدلی می کرد که استراحت کند، وی را ملامت کرد.

سناریوی دومی را در نظر بگیرید:

جک: من احساس تنهایی می کنم و از شما می خواهم امشب با من بیایی.

جن: جک، من واقعا خسته ام. اگر کدام همراه می خواهی، چطور است کسی دیگری را پیدا کنیم که شب را با شما سپری کند؟

جک: (به سردی رویش را به طرف دیگر می گرداند)

جن: (احساس می کند که جک ناراحت است) آیا چیزی خلق شما را تنگ می کند؟
جک: نه.

جن: بگو، جک، احساس می کنم که چیزی است. گپ چیست؟

جک: می دانی، چقدر احساس تنهایی می کنم. اگر واقعا مرا دوست می داشتی یک شب را با من سپری می کردی.

در صورتی که بعداً گوینده طرف
مقابل را ملامت کند، معلوم می
شود که درخواست او یک مطالبه
بوده است.

باز هم، به جای ابراز همدلی، جک حالا پاسخ جن را به این معنی تعبیر می کند، که جن او را دوست ندارد و او را طرد کرده است. هر قدر عدم اجابت را به معنی طرد تفسیر کنیم، به همان اندازه احتمال این که خواهش ما مطالبه پنداشته شود بالا می رود. این به یک

پیش گویی خود-اجرا منجر می شود، چنانچه به هر اندازه که مردم مطالبات بشنوند به همان پیمانۀ کمتر لذت می برند.

از سوی دیگر، اگر پاسخ یک به جن احساسات و نیازهای او را با احترام تصدیق می کرد، ما می دانیم که خواست وی یک خواست حقیقی بوده نه یک مطالبه. برای مثال: "خوب، جن، شما خسته و کوفته هستی و نیاز داری که امشب استراحت کنی؟"

در صورتی که بعدا گوینده با نیازهای طرف مقابل ابراز همدلی کند، معلوم می شود که درخواست او یک خواست بوده است.

می توانیم دیگران را کمک کنیم تا باور کنند، که ما فقط خواست می کنیم نه مطالبه و نشان دهیم که تنها اجابت ناشی از رضایت آنها را می خواهیم. بناء ما شاید بپرسیم، "میل داری که میز را مرتب کنی؟" به جای این که بپرسیم، "از شما می خواهم میز را مرتب

کنی." به هر حال، قویترین شیوه رساندن این اشاره، که ما یک خواست راستین می کنیم، این است که با شخص دیگر وقتی خواست ما را اجابت نمی کند، ابراز همدلی کنیم.

با شیوه پاسخ دهی خود به عدم اجابت دیگران، ما نشان می دهیم، که خواست می کنیم، نه مطالبه. اگر ما آماده باشیم که یک درک همدلانه خود از چیزی را نشان دهیم، که بعض افراد را از انجام چیزی آنگونه که ما می خواهیم باز می دارد، سپس مطابق به تعریف، ما خواست می کنیم نه مطالبه. انتخاب خواست به جای مطالبه وقتی کسی خواست ما را رد می کند، به این معنی نیست، که ما تسلیم می شویم، البته به این معنی است که دست به متقاعد سازی نمی زنیم مگر این که قبلا با چیزی که دیگران را از بلی گفتن باز می دارد، همدلی کرده باشیم.

تعریف مقصد در هنگام خواست کردن

مقصد ما روابطی مبتنی بر صداقت و همدلی می باشد.

اظهار خواست حقیقی مقتضی یک آگاهی از قصد و نیت ما می باشد. اگر قصد ما فقط این است که مردم را و رفتار آنها را تغییر

دهیم یا این که حرف خود را به کرسی بنشانیم، در این صورت ان وی سی یک ابزار مناسب نیست. این فرایند برای کسانی طراحی شده است، که می خواهند دیگران فقط در صورتی تغییر کنند و پاسخ گویند که این کار را با میل و شفقت انتخاب می کنند. مقصد ان وی سی این است که روابطی را بر اساس صداقت و همدلی ایجاد نماید. وقتی دیگران باور می کنند که ما به کیفیت روابط تعهد داریم و از فرایند توقع داریم که نیازهای همگان را برآورده سازد، آنها می توانند بپذیرند که خواست ما خواست راستین است، نه مطالبه پنهانی.

حفظ آگاهی از این مقصد، به ویژه برای والدین، معلمان، مدیران و کسان دیگر که کارهای شان متمرکز بر اعمال نفوذ بر دیگران و حصول نتایج رفتاری می باشد، دشوار است. مادری که پس از وقفه نان چاشت دوباره به کارگاه بر گشت، به من مراجعه کرد، "مارشال، من به خانه رفتم و این را آزمایش کردم، اثری نداشت." من ازش خواستم آنچه را که انجام داده است توصیف کند. "من به خانه رفتم و احساسات و نیازهای خود را بیان کردم،

درست همان گونه که تمرین کردیم. هیچ انتقاد و قضاوتی در مورد پسرم نداشتم. خیلی ساده گفتم، 'نگاه کن، وقتی می بینم شما کاری را که گفتمی انجام می دهی، انجام نداده ای، من احساس ناامیدی می کنم. می خواستم ببایم و خانه را منظم و کارهای روزمره شما را تکمیل ببایم'. سپس خواهشی کردم و برایش گفتم که می خواستم خانه را فوراً پاک و مرتب کند. "به نظر می رسد که گویی شما تمام مؤلفه ها را بیان کردید،" من ملاحظه کردم. "چه اتفاق افتاد؟"

"او این کار را نکرد."

پرسیدم، "بعد از آن چه شد؟"

"من برایش گفتم که او نمی تواند زندگی را با تنبلی و بی مسئولیتی سپری کند." می توانستم ببینم که این خانم هنوز قادر نبود بین خواهش و مطالبه تفکیک کند. او فرایند را فقط وقتی موفق می خواند که خواستش اجابت می شد. در جریان مراحل آغازین یادگیری این فرایند، ما شاید خود را در حالتی بباییم که مؤلفه های ان وی سی را به شکل قالبی، بدون آگاهی از هدف نهفته در آن تطبیق می کنیم.

بعضی اوقات، به هر حال، حتی وقتی ما از نیت خود آگاه هستیم و خواست خود را با احتیاط بیان می کنیم، دیگران شاید آنچه را که می شنوند مطالبه تلقی کنند. این وضعیت به خصوص زمانی صادق می باشد، که ما مواقف اقتدار را اشغال کرده ایم و با کسانی صحبت می کنیم، که در گذشته با نقشهای اقتدار تحمیلی تجربه داشته اند.

یک بار مدیر لیسوسی از من دعوت کرد تا به معلمان نشان دهم که ان وی سی شاید آنها را در قسمت مفاهمه شان با شاگردانی کمک کند، که مطابق میل معلمان همکاری نمی کردند.

از من خواسته شد تا با چهل تن از شاگردانی ببینم که "از نظر اجتماعی و عاطفی ناسازگار" شمرده شده بودند. من از این که چگونه همچو برجسپ به مثابه پیش گوئی های خود-اجرا کار می کند، شگفت زده شدم. اگر شما شاگردی می بودید که همچو برجسپ بر شما زده شده بود، آیا این برای شما به مثابه جوازی نبود که با مخالفت در برابر هر چیزی که از شما در مکتب خواسته می شد، دست به یگان شوخی بزنید؟ وقتی مردم را برجسپ می زنیم، ما می خواهیم به شیوه بی عمل کنیم، که به رخداد همان رفتار موجب نگرانی ما کمک می کند، چیزی که ما پسانتر آن را به مثابه تصدیق بیشتر آسیب شناسی های خود می دانیم. چون این شاگردان می دانستند که "از نظر اجتماعی و عاطفی ناسازگار" صنف بندی شده بودند، من تعجب نکردم از این که وقتی داخل شدم، بسیاری آنان خود را از پنجره ها به بیرون آویخته و با داد و فریاد به دوستان شان که در پایین در صحن حویلی بودند، دشنام می دادند.

من با یک خواهش شروع کردم، "از شما می خواهم که همگی بیایید و بنشینید، تا به شما بگویم من کی هستم و می خواهم امروز چه کار کنیم." تقریباً نیم شاگردان آمدند. چون متیقن نبودم که همه آنها حرف مرا شنیده بودند یا نه، خواهم را تکرار کردم. باقی شاگردان

هم نشستند، به استثنای دو جوان که از لبه های پنجره آویزان باقی ماندند. متأسفانه برای من این دو شاگرد کلانترین شاگردان صنف بودند.

آنها را مخاطب ساختم، "ببخشید، می شود یکی از شما دو جناب به من بگویید که از من چه شنیدید؟" یکی از آنها رویش را به طرف من گرداند و غرید، "بلی، شما گفتید ما باید آنجا برویم و بنشینیم." با خودم فکر کردم، "اه، اوه، او خواهش مرا همچون مطالبه شنیده است."

با صدای بلند گفتم، "آقا" - من یاد گرفته ام همیشه به افراد با عضلاتی مثل او، به خصوص وقتی کسی عضلات خال کوبی هم داشته باشد، آقا بگویم- "میل داری به من بگویی چگونه می توانستم آنچه را که می خواهم شما بدانید، طوری بگویم تاچنین تلقی نشود که گویی من برسر شما ریاست می کنم؟"

"ها؟" او که برای شنیدن مطالبات از اقتدارمندان شرطی شده بود، با رویکرد متفاوت من آشنا نبود، سخنم را تکرار کردم، "چگونه می توانم چیزی را که می خواهم شما بدانید، به شکلی بگویم تا چنین به نظر نیاید که من پروای آنچه را که شما دوست دارید، ندارم؟" برای لحظه یی درنگ کرد و شانه اش را بالا زد، "من نمی فهمم."

"چیزی که حالا بین من و شما جریان دارد مثال خوبی است از آنچه من امروز می خواستم در موردش حرف بزنیم. من باور دارم که افراد می توانند خیلی بیشتر به یکدیگر شادی ببخشند اگر بتوانند بگویند که چه می خواهند، بدون این که بر سر دیگران آقایی کنند. وقتی به شما می گویم من چه می خواهم منظورم این نیست، که شما باید این کار را بکنید و در غیر آن صورت می کوشم زندگی تان را بیچاره سازم. نمی فهمم این را چگونه بگویم تا باور کنید." خاطرم آسوده شد از این که این گفته ها برای آن جوان معنی دار بود و وی با دوستش آهسته قدم زنان به دیگران پیوست. در بعضی اوقات، مثل این تجربه، شاید زمانی لازم باشد تا خواهش ما، آنگونه که است، به وضوح فهمیده شود.

در هنگام خواهش کاویدن ذهن مان برای افکاری که به شکل خود به خود خواهش را به مطالبه تبدیل می کند، نیز مفید است:

- او باید چیزهای مربوط به خودش را پاک کند.
- او مکلف است چیزی را که من می خواهم انجام دهد.
- من حق دارم آنها را وادار کنم تا ناوقتتر بمانند.
- من مستحق تعطیلی بیشتر هستم.

وقتی ما نیازهای خود را با این افکار قالب بندی کنیم، ملتزم می شویم که دیگران را در صورت عدم اجابت خواهش مان مورد قضاوت قرار دهیم. باری من این افکار خود-نیکو-بین را هنگامی که پسر کوچکترم نمی خواست زباله ها را به بیرون ببرد، در ذهن داشتم. وقتی کارهای عادی خانه را تقسیم می کردیم، او قبول کرد که آن کار را انجام دهد، ولی از آن پس هر روز باید جنجال می کردیم تا زباله ها بیرون برده شوند. من هر روز

بایستی برای او یاد آوری می کردم، "این وظیفه شما است،" و "ما همه وظایفی داریم" – با این مقصد عمده که او را وادار کنم زباله را ببرد. بالاخره یکی از شبها من به دلیل همیشگی او برای نبردن زباله، دقیق تر گوش دادم. بعد از گفت و شنود آن شب من خواندن زیر را نوشتم. پس از آن که پسرم همدلی ام را برای موقف خود شنید، زباله ها را دیگر بدون یادآوری از سوی من، بیرون می برد.

اگر من به وضوح بفهمم
منظور شما مطالبه نیست،
من معمولاً به دعوت شما پاسخ خواهم داد.
ولی اگر شما بیایید
مثل یک رئیس بلند رتبه و قدرتمند،
شاید احساس کنی به دیواری بر می خوری.
وقتی برایم یاد آوری کنی
خیلی پارسایانه
در مورد همه آنچه که برای من انجام داده ای،
بهتر است آماده شوی:
اینجا دور دیگری از تنشها آغاز می گردد!
سپس می توانی فریاد بکشی
می توانی آب دهن بیندازی
ناله کنی، داد زنی و افروخته شوی؛
هنوز نمی توانم زباله را بیرون برم.
حالا حتی اگر روش خود را تغییر دهی،
زمانی به کار خواهد بود
پیش از آن که شما را ببخشم و فراموش کنم
چه، به نظر من چنین جلوه می کند که شما
مرا انسان ندانستی
تا آن که همه معیارهای شما رعایت شد.
- "خواندن از برت" توسط مارشال بی. روزنبرگ

فشرده

مؤلفه چهارم **ان وی سی** مسئله خواهش ما از یکدیگر برای غنا بخشیدن به زندگی هریک ما می باشد. ما می کویشیم از استفاده عبارات مبهم، انتزاعی یا چند پهلوی پرهیزیم و به یاد داشته باشیم که با بیان چیزی که می خواهیم نه آنچه که نمی خواهیم، زبان عمل ایجابی را به کار بریم.

هر وقتی ما صحبت می کنیم، هر قدر در مورد چیزی که از طرف مقابل می خواهیم واضح صحبت کنیم، احتمال به دست آوردن آن بالا خواهد بود. از آنجایی که همیشه پیامی

را که ما می فرستیم همان پیامی نیست که دریافت می شود، ما نیاز داریم راههای کشف دقیق شنیده نشدن پیامهای خود را یاد بگیریم. به خصوص وقتی ما در یک گروه اظهار نظر می کنیم، نیاز داریم طبیعت پاسخی را که می خواهیم واضح سازیم. در غیر این صورت، ما شاید محاوره عقیمی را آغاز کنیم که وقت زیاد شرکت کنندگان را ضایع می سازد. وقتی شنوندگان باور داشته باشند که در صورت عدم اجابت ملامت یا مجازات خواهند شد، خواهش ها به شکل مطالبات شنیده می شوند. با نشان دادن به دیگران که فقط در صورت تمایل خواست ما را اجابت کنند، ما می توانیم به آنها کمک کنیم تا باور کنند که ما خواهش می کنیم نه مطالبه. مقصد **این وی سی** این نیست که مردم و رفتار آنها را تغییر دهد تا به اهداف خود برسیم؛ بلکه این فرایند روابطی را مبنی بر صداقت و همدلی ایجاد می کند، تا در نهایت نیازهای همه برآورده گردد.

ان وی سی در عمل شریک ساختن ترس ناشی از سگرت کشیدن یکی از بهترین دوستان

ال و برت برای سی سال باهم دوست بوده اند. ال که سگرت نمی کشد طی سالها هر چه از دستش می آمده انجام داده، تا برت را قانع کند که عادت کشیدن دو قوطی سگرت در یک روز را ترک کند. در گذشته وقتی ال کوشیده تا برت را وادار به ترک سگرت نماید، برت همیشه او را متهم به داوری در مورد خود کرده است.

ال که از سرفه شدید برت در جریان سال گذشته با خبر بوده است، یک دفعه با تمام انرژی ها و نیروهایی که در خشم و ترس فروخورده اش دفن شده بود، خود را در حالت انفجار می یابد.

ال: برت، می دانم که در این مورد بارها صحبت کرده ایم، اما گوش کن. می ترسم که این سگرت های لعنتی تو را بکشد! تو بهترین دوست من هستی و من نمی خواهم شما را از دست بدهم. لطفا فکر نکن که شما را مورد داوری قرار می دهم، نه، فقط نگرانت هستم.

برت: نه، من نگرانی شما را درک می کنم. ما برای سالهای متمادی باهم دوست بوده ایم ...

ال: (خوش می کند) آیا میل داری ترک کنی؟

برت: کاش می توانستم.

ال: (به احساسات و نیازهای که برت را از پذیرفتن خواهش باز می دارد، گوش می دهد) آیا از تلاش کردن برای ترک می ترسی چون نمی خواهی ناکام شوی؟

برت: بلی ... می دانی که چند بار پیش از این، تلاشم را کرده ام ... می دانم که همه مرا تحقیر می کنند اگر نتوانم ترک کنم.

ال: (در مورد خواهش احتمالی برت حدس می زند) من شما را تحقیر نمی کنم. اگر تلاش کنی و دوباره ناکام شوی هم من شما را کم نمی بینم. فقط می خواهم تلاش کنی.

برت: تشکر. لیکن شما تنها کس نیستید ... همه هستند: می توانی در چشمان شان بخوانی - آنها شما را شکست خورده می بینند.

ال: (با احساسات برت همدلی می کند) وقتی ترک سگرت خود به تنهایی به قدر کافی سخت است، در کنار آن نگرانی ات در مورد طرز تفکر دیگران طاقت فرسا است نه؟

برت: من از این نفرت دارم که به سگرت معتاد باشم و چیزی در من باشد که نتوانم کنترل کنم ...

ال: (چشمان ال به چشمان برت خیره می شود؛ او سرش را تکان می دهد. علاقه و توجه ال به احساسات عمیق و نیازهای برت از طریق چشمه‌هایش و سکوت پس از آن آشکار می شود.)

برت: منظورم این است که من دیگر از سگرت حتی خوشم نمی آید. وقتی در جمع سگرت می کشی مثل این است که یک آدم منفور باشی. این شرم آور است.

ال: (همدلی را ادامه می دهد) چنین معلوم می شود که واقعا می خواهی ترک کنی، ولی می ترسی که موفق نشوی و این که این چه تأثیری بر اعتماد به نفس و خودشناسی شما خواهد داشت.

برت: بلی، حدس می زنم چنین باشد ... می دانی فکر نمی کنم پیش از این در این مورد صحبت کرده باشم. معمولا وقتی مردم به من می گوید ترک کنم، من به آنها می گویم که رنگ شان را گم کنند. من می خواهم ترک کنم، ولی همه این فشارها از سوی مردم را تحمل نمی توانم.

ال: نمی خواهم شما را تحت فشار ببارم. نمی دانم که آیا می توانم شما را در مورد ترسها پیرامون عدم موفقیت اطمینان مجدد دهم یا نه، اما مطمئنا شما را به هر طریق ممکن که بتوانم حمایت خواهم کرد. البته ... اگر شما بخواهید ...

برت: بلی، این کار را می کنم. من واقعا از دغدغه و تمایل شما متأثر شدم. اما ... فرض کن که هنوز آماده نیستم، این برای شما مشکلی دارد؟
ال: به هیچ صورت برت، من هنوز شما را به همان اندازه دوست دارم. فقط می خواهم شما را برای مدت طولانی تر دوست داشته باشم.

از آنجایی که خواهم ال یک خواهم حقیقی بود نه یک مطالبه، او آگاهی از تعهدش به کیفیت رابطه را صرف نظر از پاسخ برت حفظ کرد. او آگاهی و احترامش به نیاز برت به خود سالاری را از طریق حرفه‌هایش بیان داشت، "من هنوز دوستت خواهم داشت"، در حالی که نیاز خودش را نیز با "می خواهم شما را برای مدت طولانی دوست داشته باشم"، اظهار نمود.

برت: خوب، پس احتمالا باز هم تلاش خواهم کرد ... ولی به کس دیگری نگو، درست است؟

ال: حتما، هر وقتی که آماده شدی تصمیم بگیر؛ من این را با هیچ کسی نخواهم گفت.

تمرین چهارم

بیان خواهش

برای دیدن این که آیا ما در مورد بیان واضح خواهش باهم توافق داریم یا نه، در زیر شماره مقابل هر گزاره بی را که گوینده در آن به شکل روشن خواستار انجام عمل مشخصی می شود، حلقه کنید.

۱. "خواهش می کنم حرفهای مرا بفهمید."
۲. "خواهش می کنم یک چیز را به من بگویید که من آن را انجام داده باشم و شما به آن ارزش می دهید."
۳. "خواهش می کنم احساس اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید."
۴. "خواهش می کنم نوشیدن را بس کنید."
۵. "خواهش می کنم بگذارید من خودم باشم."
۶. "خواهش می کنم در مورد نشست دیروز با من صادق باشید."
۷. "خواهش می کنم تا حد سرعت مجاز یا پایین تر از آن برانید."
۸. "من می خواهم که شما را بیشتر بشناسم."
۹. "خواهش می کنم به حریم خصوصی من احترام بگذارید."
۱۰. "خواهش می کنم عصرانه را بیشتر وقتها شما تهیه کنید."

پاسخ های من به تمرین ۴ قرار زیر است:

۱. اگر این شماره را حلقه کرده اید ما و شما هم نظر نیستیم. برای من، کلمه فهمیدن به شکل واضح خواهشی را برای یک عمل مشخص بیان نمی دارد. خواهشی برای یک عمل مشخص شاید به این شکل باشد: "خواهش می کنم چیزی را که از من شنیدید بگویید."

۲. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما با هم توافق داریم که گوینده به شکل واضح خواستار یک عمل مشخص می شود.

۳. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من عبارت/حساس اعتماد به نفس بیشتر به شکل واضح خواهشی را برای یک عمل مشخص بیان نمی دارد. خواهشی برای یک عمل مشخص شاید به این شکل باشد: "خواهش می کنم یک دوره کارآموزی جرئت پروری بگیرید، که به باور من اعتماد به نفس شما را افزایش خواهد داد."

۴. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من نوشیدن را بس کنید بیان نمی کند که گوینده چه می خواهد، بلکه نشان می دهد که وی چه نمی خواهد. خواهشی برای یک عمل مشخص شاید به این شکل باشد: "از شما می خواهم که به من بگویید چه نیازهای شما با نوشیدن برآورده می شود و باهم صحبت کنیم، که چه راههای دیگر برای برآورده شدن آن نیازها وجود دارند."

۵. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من عبارت بگذار خورم باشم به روشنی خواهشی را برای دست زدن به یک کنش مشخص بیان نمی کند. در این مورد خواهشی برای یک کنش مشخص شاید به این شکل باشد: "خواهش می کنم رابطه مان را ترک نکنی، حتی اگر من کاری بکنم که شما دوست ندارید."

۶. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من با من صادق باشید کدام خواهش مشخص برای انجام یک عمل مشخص را بیان نمی کند. خواهشی برای یک عمل مشخص شاید به این شکل باشد: "از شما می خواهم که به من بگویید در مورد آنچه که من انجام دادم چه احساس می کنید و می خواهید چه چیز را به شکل متفاوت انجام دهم."

۷. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم، که گوینده به شکل واضح یک عمل مشخص را خواهش می کند.

۸. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من واژگان شما را بیشتر بشناسم به روشنی خواهشی را برای یک کنش مشخص بیان نمی کند. درخواستی برای یک کنش مشخص شاید اینگونه باشد: "خواهش می کنم به من بگویید، اگر میل داری هفته یک بار برای نان چاشت باهم ببینیم."

۹. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من واژگان به حریم خصوصی من / احترام بگذارید به روشنی خواهشی را برای انجام یک عمل مشخص بیان نمی دارد. درخواستی برای یک عمل مشخص شاید به این شکل باشد: "خواهش می کنم بپذیرید که پیش از داخل شدن به دفتر من در بزنید."

۱۰. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق نداریم. برای من واژگان بیشتر وقتها خواهشی را برای انجام عمل مشخص بیان نمی کند. خواهشی برای یک عمل مشخص در این مورد شاید اینگونه باشد: "خواهش می کنم هر دوشنبه عصرانه را شما تهیه کنید."

فصل هفتم

دریافت همدلانه

دو بخش این وی سی:

۱. بیان صادقانه

۲. دریافت همدلانه

چهار فصل گذشته چهار مؤلفهٔ این وی سی را توصیف کرد: چیزی را که احساس می‌کنیم، نیاز داریم و چیزی را که برای غنا بخشیدن به زندگی خود خواهیم می‌کنیم. حالا ما از بیان خودی بر می‌گردیم به تطبیق عین این چهار مؤلفه به شنیدن آنچه که دیگران مشاهده و احساس می‌کنند، نیاز دارند و درخواست می‌نمایند. ما این بخش فرایند مفاهمه را به نام دریافت همدلانه یاد می‌کنیم.

حضور: کاری نکن، فقط همانجا ایستاد باش

همدلی: فراغت ذهن ما و گوش دادن با تمام وجود

همدلی درک توأم با احترام چیزی است که دیگران تجربه می‌کنند. فیلسوف چینی چوانگ-تزو اظهار داشت که همدلی راستین مقتضی گوش دادن با تمام وجود است: "شنیدن گوش‌ها یک چیز است و شنیدن

ذهن چیز دیگر، ولی شنیدن روح منحصر به هیچ یکی از این دو استعداد، گوش یا ذهن نیست. پس این نوع شنیدن مقتضی فراغت تمام استعداد هاست. وقتی استعداد‌ها فارغ است همه وجود گوش فرا می‌دهد. پس در این صورت یک جذب مستقیم از آنچه پیش روی شما قرار دارد صورت می‌گیرد، که هرگز نمی‌تواند با گوش شنیده و یا با ذهن فهمیده شود." همدلی با دیگران تنها در صورتی رخ می‌دهد که تمام مفکوره‌ها و قضاوت‌ها را، که پیش از پیش در مورد آنها داریم، موقفانه از خود دور ریزیم. فیلسوف اسرائیلی متولد اتریش، مارتین بوبر، این کیفیت حضور را که زندگی از ما می‌خواهد، توصیف می‌کند: "به رغم تمام تشابهات، هر وضعیت زنده مثل یک طفل نوزاد و یک چهره نو است، که هرگز از این پیش نبوده و از این بعد هم نخواهد آمد. این از شما واکنشی را می‌خواهد، که نمی‌تواند پیش از پیش آماده شود و هیچ چیزی از آنچه که گذشته نمی‌خواهد، بلکه مقتضی حضور و مسؤولیت است؛ شما را می‌خواهد."

پیش از عرضه توصیه یا اطمینان دهی بپرس.

حفظ حضوری که همدلی مقتضی آن است آسان نیست. سیمون ویل فیلسوف فرانسوی تصریح می‌کند، "توانایی عطف توجه به یک رنجور یک رخداد بسیار نادر و دشوار است؛ این کار تقریباً یک معجزه است؛

این یک معجزه است. تقریباً همهٔ آنهایی که فکر می‌کنند این توانایی را دارند در واقع آن را ندارند." به جای همدلی کردن، ما میل داریم توصیه کنیم یا اطمینان دهیم و موضع یا

احساسات خود را تشریح نماییم. همدلی از جانب دیگر از ما می خواهد که تمام توجه خود را به پیام شخص دیگر متمرکز سازیم. در حالت همدلی کردن ما وقت و فضایی را که دیگران نیاز دارند در اختیار آنها قرار می دهیم، تا خود شان را به شکل کامل بیان نمایند و احساس کنند حرف شان فهمیده می شود. یک گفته بودایی است که این توانایی را بسیار ماهرانه توصیف می کند: "کاری نکن، فقط همانجا ایستاد باش."

برای کسی که به همدلی نیاز دارد، غالباً بسیار مأیوس کننده است وقتی ما با این فرض همراه شان پیش آمد می کنیم، که گویی آنها به اطمینان دهی یا توصیه "این را ترمیم کن" نیاز دارد. من درسی را از دخترم آموختم که پیش از اینکه اطمینان یا توصیه یی را به کسی عرضه کنم، ببینم به آنها نیازی است یا نه. یک روز دخترم در وقت دیدن تصویرش در آینه، گفت، "من مثل خوک بد قواره ام."

من برایش گفتم، "تو زیباترین مخلوق هستی که خداوند در روی زمین هست کرده است." او نگاه غضب آلودی به من کرد و گفت، "اوه پدر!" و دروازه را محکم کوبید و رفت. من بعد تر دریافتم که همدلی می خواست. به جای اطمینان دادن بی جا، می توانستم بپرسم، "آیا امروز از وضع ظاهرت احساس ناامیدی می کنی؟" دوستم هالی همفری برخی رفتارهای معمول را شناسایی کرده که ما را از حضور کافی برای ایجاد پیوند همدلانه با دیگران باز می دارد. آنچه که در زیر می آید، مثالهای این رفتارها می باشد:

- نصیحت کردن: "فکر می کنم شما باید ... " "چگونه شما ... نکردید؟"
- از خود گویی: "این هیچ چیز نیست، بشنو که برای من چه رخداد."
- آموزش دادن: "این می توانست به یک تجربه بسیار خوب شما تبدیل شود اگر شما..."
- تسکین دادن: "این خطای شما نبود؛ تو آنچه را که در توان داشتی انجام دادی."
- داستان گویی: "این مرا به یاد زمانی می انداز که ..."
- ساکت ساختن: "خوش باش. اینقد ناراحتی نکن."
- دلسوزی: "اوه بیچار ..."
- استنتاج: "این چه وقت شروع شد؟"
- توضیح دادن: "می خواستم زنگ بزنم اما ..."
- تصحیح کردن: "این گونه که شما می گویی رخ نداد."

رابی هارولد کوشنر در کتابش، وقتی چیزهای بد برای افراد خوب اتفاق می افتد، شرح می دهد که شنیدن سخنانی که مردم پس از مرگ فرزندش به او می گفتند تا احساسش را بهتر سازد، چه قدر دردناک بود. درد ناکتر متوجه شدن او به این واقعیت بود که او خود نیز برای بیست سال در شرایط مشابه عین چیزها را برای دیگران گفته بود!

فهم ذهنی مانع همدلی می شود.

باور به این که ما باید شرایط را ترمیم کنیم و احساس دیگران را بهتر سازیم، ما را از حضور داشتن باز می دارد. کسانی از ما که در نقش مشاور و روان درمانگر هستیم به خصوص مستعد پذیرفتن این باور می باشیم. باری که با بیست و سه تن از متخصصان صحت روانی کار می کردم، از آنها خواستم جوابهای شان را کلمه به کلمه به مشتری بنویسند که می گوید، "خیلی افسرده ام. من هیچ دلیلی برای ادامه زندگی نمی بینم." من جوابهایی را که آنها نوشته بودند جمع کردم و اعلان کردم، "حالا من چیزهایی را که شما نوشتید با صدای بلند می خوانم. خودتان را به جای کسی تصور کنید که احساس افسردگی را اظهار داشت و با شنیدن گزاره هایی که حس درک شدن را برای شما ایجاد می کند، دستهای تان را بلند کنید." دستها فقط برای سه تا از بیست و سه پاسخ ارائه شده بالا رفتند. پرسشهایی چون، "این احساس از کی شروع شده؟" پاسخی بود که زیاد تکرار شده بود؛ آنها چنان وانمود می کردند که گویا متخصص معلومات ضروری را برای تشخیص و درمان مشکل دریافت می کرد. در واقع، همچو یک فهم علمی از یک مشکل نوع حضوری را که همدلی می خواهد، مسدود می کند. وقتی ما در مورد سخنان افراد فکر می کنیم و گوش فرا می دهیم که چگونه آنها با نظریه های ما ربط می گیرند، ما به آنها نگاه می کنیم، اما همراه شان نیستیم. حضور جزء کلیدی همدلی است: ما با طرف دیگر و چیزی را که او تجربه می کند حضور کامل داریم. این کیفیت حضور، همدلی را از فهم ذهنی و دلسوزی جدا می سازد. در حالی که ما بعضی اوقات می خواهیم با دیگران از طریق احساس کردن آنچه که آنها احساس می کنند، دلسوزی کنیم، اما مفید است بدانیم که در جریان ابراز دلسوزی با دیگران ما با آنها همدلی نمی کنیم.

گوش دادن به احساسات و نیازها

مهم نیست که دیگران چه می گوید، ما می شنویم که آنها (۱) چه چیز را مشاهده می کنند، (۲) احساس می نمایند، (۳) نیاز دارند و (۴) درخواست می کنند.

در آن وی سی مهم نیست که مردم برای اظهار خود شان از کدام واژه ها کار می گیرند، ما برای مشاهدات، احساسات، نیازها و خواست های آنها گوش می دهیم. تصور کنید شما موثر جدید شخصی تان را به همسایه تان، که یک کار عاجل داشت، امانت داده اید و وقتی خانواده تان خبر می شود، واکنش شان شدید است، "تو یک ابله هستی که به یک آدم کاملاً بیگانه اعتماد کردی!" شما می توانید

مؤلفه های آن وی سی را به کار برید تا احساسات و نیازهای اعضای خانواده را بیشتر

درک کنید در مقابل این که (۱) با شخصی گرفتن پیام خود را ملامت کنید یا (۲) آنها را ملامت نمایید و مورد قضاوت قرار دهید.

در این وضعیت، واضح است که خانواده چه چیز را مشاهده می کند و از خود واکنش نشان می دهد: قرض دادن موتر به یک همسایه بیگانه. در وضعیت های دیگر این شاید زیاد واضح نباشد. اگر یک همکار ما به ما می گوید، "شما یک بازیکن خوب تیمی نیستی،" ما شاید نفهمیم که او چه چیز را مشاهده می کند، با وجودی که ما معمولاً شاید از طریق عملی که باعث تحریک همچو گفته شد حدس بزنیم.

گفت و شنود زیر، که در یک کارگاه اتفاق افتاده، سختی کار تمرکز بر احساسات و نیازهای دیگران را وقتی عادت کرده باشیم که خود را در قبال احساسات آنها مسؤول بدانیم و پیامهای شان را شخصی بگیریم، نشان می دهد. خانم حاضر در این گفتگو می خواست یاد بگیرد که چگونه احساسات و نیازهای نهفته در پشت گفته های شوهرش را بشنود. من پیشنهاد کردم که احساسات و نیازهای او را حدس بزنند و سپس بیازمایند.

سخن شوهر: حرف زدن با شما چه فایده دارد؟ تو هرگز گوش نمی دهی.

خانم: آیا از من ناخوشنودی؟

مارشال: وقتی می گویی "از من"، ضمناً می رسانی که احساسات او نتیجه کار شما است. من ترجیح می دهم که بگویی، "آیا ناخوشنودی چون نیاز داشتی که ... ؟" نه این که "آیا شما از من ناخوشنودی؟" این توجه شما را به آنچه که در درون او جریان دارد معطوف می دارد و احتمال این را که پیام را شخصی بگیرد کاهش می دهد.

خانم: پس چه بگویم؟ "آیا شما ناخوشنودی به خاطری که شما ... ؟ به خاطری که شما چه؟"

مارشال: نشانه های راهنما را از محتوای پیام شوهرت بگیر، "حرف زدن با شما چه فایده دارد؟ تو هرگز گوش نمی دهی." وقتی این گونه می گوید، او به چه چیز نیاز دارد که به دست نمی آورد؟

خانم: (تلاش می کند تا با نیازی که از طریق پیام شوهرش اظهار شده همدلی کند) آیا احساس ناخرسندی می کنی چون احساس می کنی که من شما را درک نمی کنم؟

به چیزی که مردم نیاز دارند گوش فراد دهید نه به چیزی که آنها فکر می کنند.

مارشال: متوجه باش که بالای آنچه که او فکر می کند تمرکز می کنی نه آنچه که او نیاز دارد. من فکر می کنم که شما مردم را کمتر تهدید آمیز خواهی یافت، اگر پیام آنها را بشنوی که چه نیاز دارد، تا این که آنها

در مورد شما چه فکر می کند. به جای شنیدن این که او ناخرسند است چون او فکر می کند که شما گوش نمی دهی، توجه تان را متمرکز بر نیازهای او کنید وقتی می گوید، "آیا شما ناخوشنودی چون نیاز داری که ..."

خانم: (باز هم تلاش می کند) آیا ناخرسندی چون نیاز داری که حرفه‌ای شنیده شوند؟

مارشال: این چیزی است که من در ذهنم داشتم. آیا این برای شما فرقی ایجاد می کند، که به او این گونه گوش دهید؟

خانم: بدون شک – فرق بزرگی. من می بینم که چه چیز برای او رخ می دهد، بدون این که چنین برداشت کنم که من خطایی کرده ام.

عبارت گردانی

وقتی ما حواس خود را متمرکز می سازیم و چیزی را می شنویم که دیگران مشاهده و احساس می کنند، نیاز دارند و برای غنا بخشیدن به زندگی شان درخواست می نمایند، شاید بخواهیم که آن چه را فهمیدیم با عبارت گردانی بازتاب دهیم. در بحث قبلی ما در مورد خواهش (فصل ۶)، نحوه بازتاب خواهی را مورد بحث قرار دادیم؛ حالا می بینیم که به دیگران چگونه بازتاب دهیم.

اگر ما پیام شخص را دقیق فهمیده باشیم، عبارت گردانی ما این را برای او تأیید خواهد کرد. اگر، از سوی دیگر، عبارت گردانی ما دقیق نباشد، ما به گوینده فرصت می دهیم فهم ما را تصحیح کند. مزیت دیگر بازتاب دادن یک پیام به طرف دیگر این است که این کار فرصتی را در اختیار او می گذارد، تا درمورد چیزی که گفته تأمل کند و عمیق تر در خودش فرو رود.

ان وی سی پیشنهاد می کند که عبارت گردانی ما شکل پرسش را به خود بگیرد، تا فهم ما را بنمایاند و در عین زمان تصحیح لازم را از سوی گوینده فرا خواند. پرسشها ممکن است بر مؤلفه های زیر تمرکز نمایند:

۱. دیگران چه چیز را مشاهده می کنند: "آیا شما به این که من چند شب در هفته گذشته نبودم واکنش نشان می دهید؟"
۲. دیگران چگونه احساس می کنند و کدام نیازها این احساسات را بر می انگیزاند: "آیا شما ناراحتید، چون دوست داشتید به خاطر تلاشهایتان بیشتر از این تقدیر می شدید؟"
۳. دیگران خواستار چه چیز اند: "آیا از من می خواهی که دلایلم را برای آنچه که گفتم به شما بگویم؟"

این پرسشها از ما می خواهد آنچه را که در درون دیگران جریان دارد درک کنیم، در حالی که اگر درک ما خطا باشد، آنها را به تصحیح آن فراخوانیم. تفاوت بین این پرسشها و پرسشهای زیر را مورد توجه قرار دهید:

زمانی که می خواهیم معلومات بگیریم ، اول باید احساسات و نیازهای خود را بیان نماییم.

۱. "من چه کردم که شما در مورد آن حرف می زنید؟"
۲. "احساس تان چیست و چرا این گونه احساس می کنید؟"
۳. "از من می خواهی که در مورد این چه کار کنم؟"

این مجموعه دوم پرسشها خواستار کسب اطلاعات است، بدون این که در گام نخست به واقعیت ابراز شده توسط گوینده توجه کند. با آن که این پرسشها ظاهراً مستقیم ترین راه برای پیوستن به آنچه که در دون گوینده جریان دارد جلوه می کند، من دریافت می کنم که پرسشهایی از این دست مطمئن ترین مسیر برای به دست آوردن اطلاعاتی که ما به دنبالش هستیم نمی باشد. بسیاری از همچو پرسشها شاید به گوینده چنین وانمود کند، که ما به سان معلمان مکتب می خواهیم از آنها امتحان بگیریم یا همچون روان درمانگر بالای یک مورد مشکل روانی کار کنیم. اگر با این حال، باز هم ما می خواهیم که برای کسب اطلاعات اینگونه پرسش کنیم، من در یافته ام که مردم بیشتر احساس امنیت می کنند اگر ما اولاً احساسات و نیازهای خودمان را که این پرسشها از آنها سرچشمه می گیرند، آشکار سازیم. بنا بر این، به جای این که از کسی بپرسیم، "من چه کردم؟" می توانیم بگوییم، "من احساس سر درگمی می کنم، چون می خواهم درک روشنی از آنچه که شما به آن اشاره می کنید داشته باشم. میل داری به من بگویی که من چه کرده ام، که موجب شده شما مرا این گونه ببینید؟" درحالی که این گام در وضعیت هایی که احساسات و نیازهای ما از سیاق یا آهنگ صدای ما به روشنی فهمیده می شود شاید، ضروری – یا حتی مفید – نباشد، با این حال، من کاربرد آن را به خصوص در جریان لحظه هایی که پرسشهای توأم با هیجانات قوی است، توصیه می کنم.

چگونه می توان مشخص ساخت که آیا یک موقعیت از ما می خواهد که پیام گوینده را عبارت گردانی کنیم یا نه؟ بدون شک اگر ما مطمئن نباشیم که پیام گوینده را دقیق فهمیده ایم یا نه، شاید از عبارت گردانی استفاده کنیم، تا تصحیحی را برای حدس خود از گوینده بگیریم. حتی اگر مطمئن هستیم که پیام را خوب فهمیده ایم، شاید احساس شود که طرف دیگر خواستار تصدیقی است از این که پیام شان دقیق دریافت شده است. او شاید تمایزش را برای این امر آشکارا ابراز کند، "روشن است؟" یا "منظورم را فهمیدی؟" در همچو لحظات، شنیدن یک عبارت گردانی روشن شاید برای گوینده خیلی اطمینان بخش تر باشد از این که بشنود، "بلی، فهمیدم."

برای مثال، کسی که به عنوان رضاکار در یک شفاخانه کار می کرد، اندک زمانی پس از مشارکت وی در یک کارگاه **ان وی سی**، بعضی از پرستاران از او خواستند که با یک بیمار مسن صحبت کند: "ما این خانم را گفته ایم که او زیاد بیمار نیست و اگر دوايش را بخورد خوب می شود، ولی او تمام روز در اتاقش می نشیند و تکرار می کند 'می خواهم بمیرم، می خواهم بمیرم'." رضاکار مذکور نزد خانم مسن رفت و آنگونه که پرستاران گفته بودند، او را دید که تنها نشسته و زیر لب تکرار می کند، "می خواهم بمیرم."

رضاکار با بیمار اظهار همدلی کرد، "پس شما می خواهید بمیرید." خانم مذکور با تعجب شعارش را قطع کرد و گویی آسوده خاطر گشت. او شروع کرد به حرف زدن در مورد این که هیچ کس نمی فهمید، که او چه قدر احساس هراسناکی داشت. رضاکار بازتاب احساسات آن خانم را ادامه داد؛ دیری نگذشت، که چنان گرمایی در گفتگوی آنها وارد شد، که آنها دستهای شان را باهم حلقه کرده و نشسته بودند. پسانتر آن روز، پرستاران از آن

رضاکار در مورد فورمول سحرآمیزش پرسید: خانم مسن خوردن و گرفتن دارویش را آغاز کرده بود و ظاهراً روحیه بهتر داشت. با وجودی که پرستاران کوشیده بودند با توصیه و اطمینان دهی او را کمک کنند، تنها پس از گفتگو با رضاکار بود، که بیمار چیزی را که واقعاً نیاز داشت دریافت کرد: برقراری پیوند با انسان دیگر، که می توانست یأس عمیقش را بشنود.

پیامهایی را که بار عاطفی/احساسی دارند بازتاب دهید.

هیچ رهنمود لغزش ناپذیری در مورد این که چه وقت عبارت گردانی کنیم وجود ندارد، ولی به عنوان یک قاعده کلی محتاطانه است که تصور کنیم گوینده یی که پیامهای

شدیدا هیجانی را بیان می کند، بازتاب پیامش را به دیده قدر می نگرد. وقتی ما خود صحبت می کنیم، می توانیم نیاز به عبارت گردانی را برای دیگران با فرستادن رمزهایی که میل ما را برای بازتاب گفته های ما نشان می دهد، آسانتر گردانیم.

در بعضی شرایط ما شاید به دلیل احترام به برخی از هنجارهای فرهنگی تصمیم بگیریم که سخنان کسی را به شکل زبانی بازتاب ندهیم. برای مثال، یک مرد چینی باری در یکی از کارگاهها اشتراک کرده بود تا یاد بگیرد چگونه احساسات و نیازهای نهفته در پشت اظهارات پدرش را بشنود. چون نمی توانست انتقادات و حملاتی را که پیوسته در گفته های پدرش می شنید تحمل کند، او هراس داشت که پدرش را ملاقات کند و یک بار برای ماهها از دیدن او اجتناب کرده بود. او ده سال بعد نزد من آمد و گزارش داد که توانایی اش برای شنیدن احساسات و نیازها، رابطه اش را با پدرش به شکل بنیادی دگرگون ساخته بود، تا حدی که آنها حالا از یک ارتباط بسیار دوستانه و نزدیک برخوردار گردیده بودند. باوجودی که او برای احساسات و نیازهای پدرش گوش فرامی دهد، اما هیچ وقت چیزی را که می شنود عبارت گردانی نمی کند، آن گونه که خودش توضیح داد، "من هرگز این را با صدای بلند نمی گویم. در فرهنگ ما، مردم عادت ندارند که در مورد احساسات کسی با او مستقیماً صحبت کنند. با توجه با این واقعیت که من دیگر هرگز چیزی را که او می گوید به مثابه حمله تلقی نمی کنم، بلکه همچون احساسات و نیازهایش می شنوم، روابط ما به شکل فوق العاده خوب شده است."

"پس شما هیچ وقت به شکل مستقیم در مورد احساسات با او صحبت نمی کنید، ولی این کمک می کند که قادر باشی او را درک کنی؟" من پرسیدم.

"نه، حالا من فکر می کنم که احتمالاً آماده هستم،" او جواب داد. "حالا که ما همچو یک رابطه مستحکم داریم، اگر قرار باشد من به او بگویم، پدر، من دوست دارم که مستقیماً با شما در مورد آنچه که احساس می کنیم صحبت کنیم، فکر می کنم حالا آماده است این کار را بکند."

هنگامی که عبارت گردانی می کنیم، آهنگ صدایی که به کار می بریم بسیار مهم است. مردم زمانی که می شنوند حرفهای شان بازتاب داده می شوند، در برابر کمترین نشانه انتقاد یا طعنه حساس اند. به عین ترتیب آنها توسط آهنگ اخباری صدا که به آنها می گوید

در درون شان چه جریان دارد، نیز به شکل منفی متأثر می شوند. اگر ما به شکل آگاهانه برای احساسات و نیازهای مردم گوش می دهیم، آهنگ صدای ما می رساند که می پرسیم آیا ما فهمیده ایم یا نه – ادعا نمی کنیم که ما فهمیده ایم.

**در عقب پیام های ارباب آور به
سادگی افرادی اند که از ما می
خواهند نیازهای شان را برآورده
سازیم.**

همچنین ما نیاز داریم برای امکان تفسیر غلط عبارت گردانی خود آمادگی داشته باشیم. برای ما شاید گفته شود، "این حرفهای مفت روانشناسی را بالای من استفاده نکن!" اگر این رخداد پیش آمد، ما به تلاش خود برای درک احساسات و نیازهای گوینده ادامه می دهیم؛

**یک پیام مشکل تبدیل به فرصتی می
برای بارور ساختن زندگی کسی می
گردد.**

فرضا ما در این مورد می بینیم که گوینده به انگیزه های ما باور ندارد و نیاز دارد، که مقاصد ما را بیشتر بفهمد، پیش از این که به شنیدن عبارت گردانی اهمیت دهد. آن گونه که دیده ایم، همه انتقادات، حملات، توهین ها و قضاوت ها، وقتی ما توجه خود را بر شنیدن احساسات و نیازهای نهفته در پیام معطوف نماییم، ناپدید می گردد. هر قدر در این راه تمرین کنیم، به همان اندازه به این حقیقت بیشتر نایل می گردیم که در عقب تمام آن پیام ها که به خود اجازه داده ایم از آنها مرعوب گردیم، افرادی اند با نیازهای برآورده نشده که از ما می خواهند به رفاه شان کمک کنیم. وقتی ما با این آگاهی پیام ها را دریافت می کنیم، هرگز با آنچه که دیگران قرار است به ما بگویند احساس انسانیت زدایی نمی کنیم. ما فقط وقتی احساس انسانیت زدایی می کنیم که در دام تصویر توهین آمیز از افراد دیگر یا افکار خطا کار بودن در مورد خودمان گرفتار می شویم. همان گونه که نویسنده و اسطوره شناس، جوزیف کمبیل، پیشنهاد کرده است، "آنها در مورد من چه فکر می کند؟" چیزی است که باید با سعادت جایگزین شود. "وقتی پیامهایی که قبلا به مثابه انتقاد یا ملامت تلقی می شد، همچون تحفه، یعنی چون فرصتهایی برای دهش به کسانی که درد می کشند، دیده می شود، ما این سعادت را احساس می کنیم.

اگر چنین اتفاق افتد که مردم پیوسته انگیزه ها و اخلاص ما را وقتی گفته های شان را عبارت گردانی می کنیم با سوء ظن ببینند، ما شاید ضرورت داشته باشیم که مقاصد خود را دقیق تر مورد بررسی قرار دهیم. شاید ما عبارت گردانی کنیم و مؤلفه های **ان وی سی** را به شکل قالبی به کار بریم، بدون این که یک آگاهی روشن از هدف داشته باشیم. به عنوان مثال، شاید از خود بپرسیم که آیا ما، بیشتر از آن که بخواهیم با انسانی که در پیش

**عبارت گردانی باعث صرفه جویی در
وقت می شود.**

روی ما ایستاده پیوند برقرار کنیم مصمم بر این نیستیم تا فرایند **ان وی سی** را به شکل درست تطبیق نماییم یا شاید با وجودی که ما ظاهرا **ان وی سی** را به کار می بریم، تنها دلچسپی ما تغییر دادن رفتار شخص دیگر

است.

بعضی اشخاص عبارت گردانی را به مثابه ضیاع وقت می دانند. یکی از اداره چی های شهر در جریان یک نشست تمرینی چنین توضیح داد: "من برای این دستمزد دریافت می کنم تا واقعیت ها را گزارش دهم، راه حل فراهم کنم، نه به خاطر این که بنشینم و با هر کسی که به دفترم داخل می شود روان درمانی نمایم." در عین حال خود همین اداره چی با شهروندان خشمگین روبرو می بود، که با نگرانی های شدید شان نزد او می آمدند و از این که مشکلات شان شنیده نمی شد، با ناراضایتی ترک می گفتند. بعضی از این شهروندان بعدا محرمانه به من گفتند، "وقتی به دفترش می روی، او یک سلسله وقایع را برایت بازگو می کند، لیکن هرگز نمی فهمی که او در نخست حرفهای شما را شنیده است یا نه. وقتی این وضعیت پیش می آید، وقایعی را هم که او برایت تعریف می کند، نمی توانی باور کنی." عبارت گردانی می تواند وقت را صرفه جویی کند نه ضایع. مطالعات پیرامون مذاکرات کارگری نشان می دهد که اگر هر مذاکره کننده بپذیرد، که پیش از پاسخ گفتن، چیزی را که گوینده قبلی گفته دقیقاً تکرار کند، وقت لازم برای حل منازعه به نصف تقلیل می یابد.

من مردی را به یاد می آوردم که اول در مورد ارزش عبارت گردانی بسیار مردد بود. او و خانمش زمانی که ازدواج شان با مشکلات جدی مواجه بود، در یکی از کارگاههای ان وی سی شرکت کرده بودند. در جریان کارگاه خانمش برایش گفت، "تو هرگز به من گوش نمی دهی." مرد در جواب گفت، "گوش می دهم." خانمش رد کرد، "نه، گوش نمی دهی."

من خطاب به مرد گفتم: "می ترسم بگویم که شما گفته او را ثابت کردی. شما به طریقی پاسخ ندادی که به او بفهماند شما به او گوش می دادی." او با ذکر این نکته گیج شده بود، پس من ازش خواستم که اجازه دهد نقشش را بازی کنم - که او با خوشی پذیرفت چون او خود در این کار موفقیت زیاد نداشت. من و خانمش سپس گفتگوی زیر را انجام دادیم:

خانم: "شما هرگز به من گوش نمی دهی."

من در نقش شوهر: "به نظر می رسد که شما خیلی سرخورده هستی، چون دوست داری وقتی حرف می زنی احساس ارتباط بیشتر کنی."

خانم که بالاخره اطمینان یافت که درک شده بود، اشکهایش جاری شد. من به شوهر برگشتم و برایش توضیح دادم، "من باور دارم این همان چیزی است که خانمت می گوید، نیاز دارد - یعنی بازتاب احساسات و نیازهای او به عنوان تصدیق که سخنانش شنیده شده است." شوهر مثل این که زبانش بند می آمد. "او که نمی توانست باور کند همچو یک کنش ساده می تواند یک اثر نیرومند بر خانمش داشته باشد، پرسید، "آیا این چیزی است که او می خواهد؟"

پس از اندک زمانی او رضایت را از نزدیک تجربه کرده بود، یعنی وقتی خانمش سخنی را که او با احساسات شدید ابراز کرد، به او بازتاب داد. با چشیدن مزه عبارت گردانی خانمش، او به من نگاه کرد و اعلان داشت، "این معتبر است." این یک تجربه لذت بخش است که شواهد ملموسی را از پیوند همدلانه کسی با خود، دریافت کنی.

حفظ همدلی

توصیه من این است، که پیش از این که توجه خود را به راه حلها یا درخواست آسودگی و آرامش معطوف کنیم، بگذاریم دیگران فرصت داشته باشند گفتنی های خودشان را به شکل کامل بیان کنند. وقتی ما بسیار به زودی به طرف درخواست افراد پیش برویم، با این کار، ممکن است علاقه حقیقی خود را نسبت به احساسات و نیازهای آنها ابراز نتوانیم؛ در عوض، آنها شاید چنین برداشت کنند که ما عجله داریم و می خواهیم خود را از شر آنها زودتر خلاص کنیم، یا این که مشکل شان را حل نماییم. علاوه بر این، یک پیام آغازین مثل قطره از یک دریا می باشد و شاید با احساساتی که هنوز ابراز نشده اما خیلی نیرومند است، دنبال شود. با حفظ توجه ما به آنچه که در درون شخص دیگر جریان دارد، ما به آنها موقعی را فراهم می کنیم، تا خود درونی شان را کاملاً بکاوند و ابراز نمایند. اگر ما توجه خود را خیلی زود به خواست آنها یا به امیال خود جا به جا سازیم و سعی کنیم خود را بیان نماییم، این جریان را مسدود ساخته ایم.

وقتی که ما همدلی را حفظ می کنیم، به گوینده اجازه می دهیم که با سطوح عمیقتر خودش تماس بگیرد.

فرض کنید که مادری نزد ما می آید و می گوید: "طفل من خیلی بی گفت است، هر چه برایش بگویم گوش نمی دهد." ما شاید احساسات نیازهای او را اینگونه بازتاب دهیم، "به نظر می رسد که شما احساس درماندگی می

کنید و می خواهید راهی را برای ایجاد ارتباط با پسر تان پیدا کنید." همچو یک عبارت گردانی غالباً به گوینده کمک می کند تا به درون خود نگاه کند. اگر ما بیان آن مادر را به شکل دقیق بازتاب داده باشیم، وی شاید به احساسات دیگر خود تماس بگیرد: "شاید اشتباه از من است. من همیشه بالای او سر و صدا می کنم." به عنوان یک شنونده، ما شاید همراه با احساسات و نیازهایی که اظهار می شوند باقی بمانیم؛ به عنوان مثال، شاید بگویم، "آیا احساس گناه می کنی چون دوست داشته ای که او را بیشتر از آنچه که گاه گاهی با او رفتار کرده ای درک می کردی؟" اگر مادر مذکور احساس کند که در بازتاب ما درک و فهمیده می شود، شاید احساساتش را بیشتر آشکار سازد و اعلان کند، "به عنوان یک مادر من ناکام مانده ام." ما همراهی خود را با احساسات و نیازهای وی که اظهار شده ادامه می دهیم: "پس شما احساس سرخوردگی می کنید و می خواهید به شکل مختلف با او ارتباط داشته باشید؟" ما به این شیوه ادامه می دهیم تا آن که طرف تمام احساساتش را پیرامون این مسئله بیان کند. چه شواهدی وجود دارد که ما به شکل پسندیده با شخص دیگر همدلی کرده ایم؟ پیش از هرچیز، هنگامی که یک فرد تشخیص می دهد که هرآنچه در درون او جریان دارد فهم همدلانه دریافت کرده، احساس آسودگی می کند. ما از این پدیده با توجه به تنش زدایی متقابل از بدن خود مان مطلع می گردیم. دودیدگر، یک نشانه روشنتر این است که گوینده ساکت می شود. اگر متیقن نباشیم که آیا ما به قدر کافی در فرایند باقی مانده ایم یا نه، همیشه می توانیم پرسیم، "آیا چیزی دیگری است که می خواهید بگویید؟"

وقتی که درد توانایی همدلی را به مانع مواجه می سازد

برای اینکه بتوانیم با کسی همدلی کنیم، خود نیاز داریم که آن را دریافت کنیم.

آنچه را که خود نداشته باشیم، نمی توانیم به دیگران بدهیم. به عین ترتیب، اگر ما گاهی نمی توانیم یا مایل نیستیم که با کسی اظهار همدلی کنیم با آنکه تلاش خود را انجام می دهیم، دلیل این وضعیت معمولاً این است که ما خود از همدلی

زیاد محروم بوده و به قحطی همدلی مواجه بوده ایم، پس نمی توانیم آن را به دیگران پیشکش کنیم. بعضی اوقات اگر ما آشکارا اعتراف می کنیم که پریشانی خود مان، ما را از پاسخ دهی همدلانه باز می دارد، شخص دیگری، با همدلی که ما نیاز داریم نزد ما خواهد آمد.

در هفته‌های دیگر شاید لازم باشد که از طریق گوش دادن به آنچه که در درون خود ما جریان دارد با عین کیفیت حضور و توجه که برای دیگران عرضه می کنیم، برای خود کمک های اولیه حالت عاجل را تهیه کنیم. دبیر کل سابق سازمان ملل متحد دگ هامرسکجولد باری گفته بود، "هر قدر به صدای درون خودت مخلصانه تر گوش فرادهی، به همان اندازه بهتر می توانی آنچه را که در بیرون جریان دارد بشنوی." اگر ما مهارت همدلی با خود را کسب کنیم، غالباً در چند ثانیه آزاد شدن انرژی را به شکل طبیعی تجربه می کنیم، که ما را قادر می سازد در کنار شخص دیگر حضور داشته باشیم. اگر این کار نتیجه نداد، باز هم ما چند گزینه دیگر داریم.

می توانیم به شکل غیر خشن فریاد بزنیم. به یاد می آید که سه روز را برای میانجیگری در بین دو گروه تبه کار که همدیگر را می کشتند، صرف کردم. یکی از گروه‌ها خودش را مصریهای سیاه و گروه دیگر خودش را دیپارتمنت پولیس سنت لوئیس شرقی نام نهاده بودند. نتیجه دو در برابر یک بود، جمعا سه نفر در ظرف یک ماه کشته شده بودند. بعد از سه روز تنش آلود که می کوشیدم هردو گروه را گردهم بیاورم، تا به همدیگر گوش فرادهند و تفاوت‌های شان را حل و فصل کنند، من در حال راندن به سوی خانه بودم و فکر می کردم که چطور به هیچ وجه میل نداشتنم در طول باقی حیاتم بار دیگر خودم را در گیرودار منازعه ببینم.

اولین چیزی را که هنگام ورود از دروازه عقبی خانه مان دیدم، فرزندانم بودند که باهم جنگ داشتند. هیچ نیرویی در من باقی نمانده بود، پس به اسلوب عدم خشونت فریاد زدم: "هی، من خیلی درد می کشم! همین حالا واقعا نمی خواهم به جنگ شما بپردازم! فقط محتاج یک کمی آرامش و سکوت!" پسر بزرگترم که آن وقت نه سال داشت، کوتاه آمد، به من نگاه کرد و پرسید، "می خواهی در مورد آن صحبت کنی؟"

اگر قادر باشیم که درد خود را پوست کنده بدون ملامت کردن کسی صحبت کنیم، من در یافته ام، که حتی کسانی که خود در درد و محنت اند، بعضی وقتها قادر اند که به نیاز ما گوش دهند. شکی نیست که من نمی خواستم چنین فریاد بزنم، "شما چه مشکل دارید؟ باد ندارید که چگونه به شکل بهتر رفتار کنید؟ من بعد از یک روز سخت به خانه آمده ام!" یا به

هر شکلی به آنها بفهمانم که رفتارشان بر خطا بود. من بدون خشونت، با جلب توجه به نیازها و دردهای عاجل خودم در آن لحظه فریاد می کشم. با این حال، اگر طرف دیگر نیز همچو احساسات شدید را تجربه می کند، که نمی تواند صدای ما را بشنود و یا تنهائیمان بگذارد و همچنین همدلی عاجل و فریاد بدون خشونت نیز کمک مناسب را به ما کرده نتواند، راه حل سومی ما این است که جسما خود را از وضعیت دور سازیم. در این حالت، ما برای خودمان وقفه یی می دهیم، تا همدلی را دریافت کنیم که ما را به یک چوکات ذهنی متفاوتی برگرداند.

فشرده

همدلی عبارت از یک درک توأم با احترام از چیزی است، که دیگران تجربه می کنند. ما غالبا میل شدیدی داریم، که برای دیگران توصیه و اطمینان عرضه کنیم و این که موضع یا احساسات خود را تشریح کنیم. برخلاف، همدلی ما را فرامی خواند تا ذهن خود را خالی کنیم و با تمام وجود به دیگران گوش دهیم.

در این وی سی قطع نظر از این که افراد دیگر کدام واژه ها را به کار می برند تا خودشان را بیان دارند، ما به سادگی برای مشاهدات، احساسات، نیازها و درخواستها آنها گوش می دهیم. سپس ما شاید بخواهیم که با عبارت گردانی آنچه را که فهمیده ایم بازتاب دهیم. ما همدلی را حفظ می کنیم و به دیگران اجازه می دهیم خودشان را به شکل کامل اظهار کنند، قبل از این که توجه خود را به راه حلها یا درخواست آسودگی معطوف داریم. برای این که بتوانیم همدلی کنیم، ما خود به همدلی نیاز داریم. وقتی خود را در حالت تدافعی یا ناتوان از همدلی می یابیم، نیاز داریم که (۱) توقف کنیم، نفس بکشیم، با خود همدلی کنیم؛ (۲) بدون خشونت فریاد بزنیم؛ یا (۳) وقفه بگیریم.

ان وی سی در عمل

خانمی با شوهر در حال مرگ خود ارتباط برقرار می کند

مردی با مرحله پیشرفته سرطان شش تشخیص داده شده بود. صحنه زیر در خانه شان با حضور یک پرستار و خانمش تمثیل گر آخرین فرصت است برای او که با زنش پیوند عاطفی برقرار کند و موضوع مرگش را پیش از این که به شفاخانه برده شود با او صحبت نماید. خانمش گفت و شنودی را همراه پرستار آغاز می کند و از متخصص فزیک درمانی، عضو تیم مراقبان صحنه، که مقرر شده بودند از شوهرش در خانه مراقبت کنند، شکایت می کند.

خانم: او یک درمانگر بد است.

پرستار: (با همدلی به آنچه که خانم احساس می کند و نیاز دارد گوش می دهد) آیا شما عصبانی هستید و می خواهید یک کیفیت دیگری از مراقبت را داشته باشید؟

خانم: او هیچ کاری نمی کند. او شوهرم را وقتی که نبضش بالا رفت، از قدم زدن باز داشت.

پرستار: (به شنیدن احساسات و نیازهای خانم ادامه می دهد) آیا به این دلیل است، که شما می خواهید شوهرتان بهبود یابد و می ترسید که اگر فزیک درمانگر به شوهرت توجه بیشتر نکند او نیروی خود را باز نخواهد یافت؟

خانم: (گریه سر می دهد) بلی، من خیلی ترسیده ام!

پرستار: آیا ترسیده ای که او را از دست دهی؟

خانم: بلی، ما برای مدت زیادی با هم بوده ایم.

پرستار: (در عقب ترس به احساسات دیگر او گوش می دهد) آیا نگران هستی از این که شما چه احساسی خواهی داشت اگر او بمیرد؟

خانم: من تصور هم نمی توانم که بدون او چگونه زندگی خواهم کرد. او همیشه در کنار من بوده است. همیشه.

پرستار: پس شما ناراحت هستی وقتی که به زندگی بدون او فکر می کنی؟

خانم: هیچ کس دیگر نیست. او تنها کس من است. دخترم حتی با من صحبت هم نخواهد کرد.

پرستار: به نظر می رسد که وقتی شما به دخترت فکر می کنی، احساس سرخوردگی می کنی چون آرزو داری رابطه متفاوتی با او می داشتی.

خانم: آرزو دارم می داشتم. اما او چه یک آدم خود خواه است. نمی دانم که چرا به خود زحمت دادم فرزند داشته باشم. حالا خیلی بدردم می

خورد!

پرستار: به نظر می‌رسد که شما خشمگین و ناامید هستید به خاطری که در جریان بیماری شوهرت حمایت بیشتر خانواده را می‌خواستید.

خانم: بلی، او خیلی بیمار است؛ من نمی‌دانم چگونه به تنهایی از عهده این همه برآیم. من هیچ‌کسی را ندارم ... حتی که همراهش حرف بزنم، به استثنای شما در اینجا ... حالا. او حتی در این مورد حرف نخواهد زد ... طرفش نگاه کن! (شوهر ساکت و خون سرد باقی می‌ماند.) او هیچ چیز نمی‌گوید.

پرستار: آیا ناراحتی و آرزو می‌کنی که شما دو تا همدیگر را حمایت می‌کردید و احساس پیوستگی بیشتر می‌داشتید؟

خانم: بلی. (خانم درنگ می‌کند و سپس درخواستی می‌کند.) با او طوری که با من حرف می‌زنی صحبت کن.

پرستار: (آرزو می‌کند که نیازی را که با درخواست خانم مخاطب قرار می‌دهید، به روشنی بفهمد) آیا می‌خواهی که به حرفهای او گوش داده شود طوری که کمکش کند تا احساسی را که در درون دارد ابراز نماید؟

خانم: بلی، بلی، دقیقاً همین است! من می‌خواهم او به راحتی صحبت کند و می‌خواهم بدانم که چه احساس دارد.

با استفاده از حدس پرستار، خانم نخست از چیزی که می‌خواست آگاه شد و سپس واژگانی را یافت که بتواند آن را بیان کند. این یک لحظه کلیدی بود: برای افراد غالباً دشوار است که بفهمند در یک وضعیت چه می‌خواهند، با آنکه شاید بدانند چه چیز را نمی‌خواهند. می‌بینیم که چگونه یک درخواست روشن – "با او طوری که با من حرف می‌زنی، صحبت کن" – تحفه‌ی بی‌است که شخص دیگر را نیرو می‌بخشد. پرستار سپس قادر بود به شکلی عمل کند، که می‌دانست با آرزوهای خانم سازگار است. این، جو حاکم بر اتاق را تغییر داد، طوری که خانم و پرستار حالا می‌توانست با هم به شیوه‌ی شفقت آمیز کار کنند.

پرستار: (به طرف شوهر رو می‌کند) وقتی چیزی را خانمت در میان گذاشت شنیدی چه احساس می‌کنی؟

شوهر: واقعاً دوستش دارم.

پرستار: آیا خوشی از این که فرصت داری تا بتوانی با او در این مورد صحبت کنی؟

شوهر: بلی، ما نیاز داریم که در این مورد صحبت کنیم.

پرستار: آیا میل داری بگویی که در مورد سرطان چه فکر می‌کنی؟

شوهر: (پس از سکوت کوتاه) احساس زیاد خوب ندارم.

و قتی که افراد هنوز احساس مشخصی را که تجربه می کنند شناسایی نکرده اند، واژه های خوب و بد را به کار می برند تا احساسات را توصیف کنند. بیان احساسات به شکل دقیقتر این بیمار را در برقراری پیوند عاطفی که می خواست با خانمش داشته باشد کمک خواهد کرد.

پرستار: (شوهر را تشویق می کند تا به سمت دقت بیشتر حرکت کند) آیا از مردن می ترسی؟

شوهر: نه، نمی ترسم. (ببینید که حدس نادرست پرستار مانع جریان مداوم گفتگو نمی شود.)

پرستار: (چون این بیمار قادر نیست که تجربه درونی خود را به زبان بیان دارد، پرستار حمایتش را در این فرایند ادامه می دهد.) آیا شما در مورد مرگ احساس خشم می کنید؟

شوهر: نه، خشمگین نیستم.

پرستار: (در این نقطه پس از دو حدس نادرست، پرستار تصمیم می گیرد که احساسات خودش را بیان کند.) خوب، حالا من در مورد احساسی که شما دارید گنج شده ام، می خواستم شما بگویید چه احساس دارید.

شوهر: گمان می کنم که من در مورد او فکر می کنم که بعد از من چگونه زندگی کند.

پرستار: اوه، آیا از این بابت نگرانی که او شاید بدون شما قادر به پیشبرد زندگی اش نباشد.

شوهر: بلی نگرانم که او برایم دق خواهد شد.

پرستار: (آگاه است که بیمار در حال مرگ غالباً به خاطر نگرانی بازماندگان خویش معلق می ماند و پیش از آن که رفتن خویش را بپذیرد، گاهی نیاز دارد برایش اطمینان داده شود که عزیزانش می توانند مرگ شان را بپذیرند.) آیا می خواهی بشنوی که خانم تان وقتی این را می گوئی چه احساس می کند؟

شوهر: بلی.

در اینجا خانم به گفتگو پیوست و در حضور مداوم پرستار، همسران شروع کردند به درد دل کردن با همدیگر.

در این گفتگو، خانم با شکایت از متخصص فزیک درمانی آغاز کرد. معهدا، پس از یک سلسله گفت و شنود که در جریان آن وی احساس کرد همدلانه درک شده است، قادر شد مشخص سازد، که خواست واقعی او پیوند عمیقی بود که دوست داشت با شوهرش در جریان این مرحله حساس زندگی شان داشته باشد.

تمرین پنجم

دریافت همدلانه در برابر دریافت نا-همدلانه

برای اینکه ببینیم آیا ما با هم در مورد بیان زبان همدلی هم نظیریم یا نه، لطفاً دور شماره مقابل هر گزاره را که در آن شخص ب با همدلی به جریانات درونی الف پاسخ می‌گوید، حلقه کنید.

۱. شخص الف: چگونه توانستم که همچو یک کار ابلهانه را انجام دهم؟

شخص ب: هیچ کسی کامل نیست؛ زیاد با خود سخت می‌گیری.

۲. شخص الف: اگر از من بپرسی، ما باید تمام این مهاجران را پس به جایی که از آن آمده‌اند، برگردانیم.

شخص ب: آیا واقعاً فکر می‌کنی که این مشکل را حل خواهد ساخت؟

۳. شخص الف: شما که خدا نیستید!

شخص ب: آیا شما سرخورده هستید، چون از من می‌خواهی اعتراف کنم که راههای دیگر تفسیر این موضوع نیز وجود دارد؟

۴. شخص الف: فکر می‌کنم، که شما مرا دست کم می‌گیرید. نمی‌دانم، شما بدون من چگونه پیش خواهی برد.

شخص ب: این درست نیست. من شما را دست کم نمی‌گیرم.

۵. شخص الف: چگونه می‌توانی همچو یک چیز را به من بگویی؟

شخص ب: از این‌که آن حرف را به شما گفتم، احساس ناراحتی می‌کنی؟

۶. شخص الف: من از دست شوهرم عصبانی‌ام. وقتی نیازش دارم هیچ وقت در دسترس نیست.

شخص ب: فکر می‌کنی او باید بیشتر از این در کنارت باشد؟

۷. شخص الف: خیلی بیزارم از این‌که وزنم هرروز بیشتر می‌شود.

شخص ب: دویدن شاید کمک کند.

۸. شخص الف: چون برای عروسی دخترم برنامه ریزی می کردم خیلی دستپاچه و عصبانی بودم. خانواده نامزدش کمک نمی کنند. تقریباً هر روز آنها نظرشان را در مورد نوع عروسی که می خواهند داشته باشند، تغییر می دهند.

شخص ب: خوب، شما در مورد این که چگونه کارها را ترتیب دهی احساس دستپاچی می کنی و خرسند می شدی اگر خویشان آینده تان می دانست که بی تفاوتی آنها چه اندازه پیچیدگی را برای شما ایجاد می کند.

۹. شخص الف: وقتی خویشاوندانم بدون اطلاع قبلی می آیند، احساس می کنم که مورد تهاجم واقع می شوم. این مرا به یاد والدینم می اندازد، که چگونه بدون در نظر داشت نیازهای من برایم برنامه می ریختند.

شخص ب: می دانم چه احساس می کنی. من هم آنگونه احساس داشتم.

۱۰. شخص الف: من از کارکرد شما ناامید شده ام. می خواستم که بخش شما تولید را ماه گذشته مضاعف می ساخت.

شخص ب: من درک می کنم که شما ناامید هستید، اما ما به خاطر بیماری غیرحاضری های زیادی داشتیم.

پاسخهای من به تمرین ۵ قرار زیر است:

۱. من این شماره را حلقه نکرده ام، چون می بینم که شخص ب به شخص الف اطمینان می دهد، به جای این که چیزی را که شخص الف بیان می کند، با همدلی دریافت کند.

۲. من می بینم که شخص ب تلاش می کند شخص الف را درس بدهد، به جای این که چیزی را که شخص الف بیان می کند با همدلی دریافت نماید.

۳. اگر شما این شماره را حلقه کرده اید ما باهم توافق داریم. من می بینم که شخص ب با همدلی چیزی را که شخص الف می گوید دریافت می کند.

۴. من این شماره را حلقه نکرده ام چون می بینم که شخص ب با شخص الف مخالفت می کند و حالت دفاعی می گیرد، به جای این که چیزی را که شخص الف بیان می کند با همدلی دریافت کند.

۵. من می بینم که شخص ب برای احساسات شخص الف مسئولیت می گیرد، به جای این که آنچه را در درون شخص الف جریان دارد با همدلی دریافت نماید. مثالی از یک دریافت همدلانه در این مورد شاید اینگونه باشد: "آیا شما احساس

ناراحتی می کنی چون دوست داشتی که من با آنچه که شما خواستی موافقت می کردم."

۶. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما قسماً باهم توافق داریم. من می بینم که شخص ب افکار شخص الف را دریافت می کند. به هر حال، من باور دارم که ما به شکل ژرفتر با هم پیوند برقرار می کنیم اگر احساسات و نیازهایی را که بیان شده درک کنیم نه افکار را. به همین خاطر، من ترجیح می دادم که شخص ب چنین می گفت: "خوب شما عصبانی هستی چون دوست داشتی که او بیشتر از حالا در کنارت باشد."

۷. من این شماره را حلقه نکرده ام، چون می بینم که شخص ب ، به جای این که چیزی را که شخص الف بیان می کند با همدلی دریافت نماید، توصیه می کند.

۸. اگر این شماره را حلقه کرده اید، ما باهم توافق داریم. من می بینم، که شخص ب با همدلی چیزی را که در درون شخص الف رخ می دهد درک می کند.

۹. من این شماره را حلقه نکرده ام، چون می بینم، به جای این که چیزی را که شخص الف بیان می کند با همدلی دریافت نماید، شخص ب فکر می کند که می فهمد و در مورد احساس خود صحبت می کند.

۱۰. من این شماره را حلقه نکرده ام، چون می بینم که شخص ب با تمرکز بر احساس شخص الف آغاز می کند، لیکن سپس به توضیح می پردازد.

فصل هشتم

نیروی همدلی

همدلی که درمان می‌کند

**همدلی به ما اجازه می‌دهد "که
دنیای خود را به شیوه جدید درک
کنیم و زندگی خود را پی گیریم."**

کارل راجرز تأثیر همدلی را بر دریافت‌کننده آن این گونه توصیف کرد: "وقتی ... کسی به شما گوش فرا می‌دهد بدون این که بالای تان داوری کند، بدون این که بکوشد برای شما مسئولیت بگیرد، بدون این که بکوشد شما را در قالبی

ببندازد، احساس خوبی به آدم دست می‌دهد! ... وقتی کسی به من گوش می‌دهد و وقتی که حرفم شنیده می‌شود، من قادر می‌شوم تا جهانم را مجدداً به شیوه جدید درک کنم و پی گیرم. این شگفت‌انگیز است که چگونه عناصری که غیر قابل حل به نظر می‌رسد، وقتی کسی گوش فرا می‌دهد، قابل حل می‌گردد، چگونه هرج و مرج‌هایی که غیر قابل اصلاح به نظر می‌رسد، وقتی حرف آدم شنیده می‌شود، تبدیل به جریانهای نسبتاً روشن می‌شود."

یکی از داستانهای مورد علاقه من در مورد همدلی مربوط به مدیر یک مکتب نوگرا می‌باشد. روزی مدیر مذکور از صرف غذای چاشت برگشته بود، که میلی، یکی از شاگردان دوره ابتدائیه، را دید که با افسردگی در دفترش نشسته انتظار می‌کشید تا او را ببیند. او در کنار میلی نشست و میلی شروع کرد، "خانم اندرسون، آیا شما گاهی هفته‌یی داشته‌اید، که در آن هر کاری کرده باشید باعث اذیت کسی شده باشد، بدون این که هیچ گونه نیّتی برای اذیت کردن کسی داشته باشید؟"

مدیر جواب داد، "بلی، فکر می‌کنم درکت می‌کنم،"

"فقط هیچ کار نکن. ..."

سپس میلی ادامه داد تا هفته‌اش را توصیف کند. به قول مدیر، "تا آن وقت، من برای رفتن به یک جلسه بسیار مهم سرم بسیار ناوقت شده بود - حتی کرتی ام را پوشیده بودم - و بسیار دلوایس بودم که مبادا یک اتاق پر از نفر را در انتظار نگهدارم، پس پرسیدم، 'میلی، من برایت چه کرده می‌توانم؟' میلی دستانش را دراز کرد، شانه‌های مرا در دستش گرفت و به چشمان من نگاه کرد، 'خانم اندرسون، من از شما نمی‌خواهم کاری کنید؛ فقط از شما می‌خواهم گوش دهید.'"

"این یکی از مهمترین لحظه‌های آموزنده تمام زندگی من بود - که توسط یک طفل درس داده شد - پس فکر کردم، 'پروا ندارد که یک اتاق پر از اشخاص بزرگسال منتظر من باشند! میلی و من رفتیم بالای یک دراز چوکی نشستیم تا خلوت بیشتری داشته باشیم، در جریانی که صحبت می‌کرد، دستهای من به دور شانه‌های او بود و او سرش را روی سینه

من گذاشته و دستهایش را دور کمرم حلقه کرده بود، تا این که حرفهایش تمام شد. می دانی، این کار وقت زیادی را نگرفت."

یکی از رضایت بخش ترین جنبه های کار من این است، که بشنوم چگونه افراد این وی سی را به کار برده اند، تا توانایی شان را برای ارتباط همدلانه با دیگران تقویت کنند. دوستم، لیورانس، که در سوئزرلند زندگی می کند، شدت ناراحتی اش را شرح می داد از این که پسر شش ساله اش، هنگامی که او هنوز همراهش صحبت می کرد و حرفهایش تمام نشده بود، او را ترک کرد. ایزابیل، دختر ده ساله وی، که او را در آن اواخر در یکی از کارگاهها همراهی کرده بود، اظهار داشت، "پس شما واقعا خشمگین هستید، مادر. شما از او می خواهید وقتی که قهر است حرف بزند و ترک نکند." لیورانس تعجب کرد، که چگونه بعد از شنیدن سخن ایزابیل یک کاهش فوری تنش را احساس کرد و به تعقیب آن قادر بود همراه پسرش، وقتی برگشت، با درک بیشتر برخورد کند.

یکی از آموزگاران کالج تعریف می کرد، که وقتی چند تن از اعضای فاکولته مهارت شنیدن همدلانه را کسب کردند و یاد گرفتند که چطور خودشان را آسیب پذیرانه و صادقانه اظهار کنند، روابط بین دانشجویان و فاکولته اثر پذیرفت. "دانشجویان بیشتر از پیش آزادانه حرفهای دل شان را بیان می نمودند و درمورد مشکلات گوناگون شخصی شان، که درس های شان را مزاحمت می کرد، صحبت می کردند. آنها هر قدر بیشتر از این مشکلات صحبت می کردند، به همان میزان قادر می شدند که کارهای بیشتر را انجام دهند. با وجودی که این گونه گوش دادنها وقت زیاد ما را می گرفت، ما خوش بودیم که وقت خود را این گونه صرف کنیم. بد بختانه رئیس فاکولته ناراحت شد؛ او گفت که ما مشاوران روانی نبودیم؛ بایستی وقت زیاد خود را در تدریس صرف می کردیم و وقت کمتر را در حرف زدن با دانشجویان."

وقتی پرسیدم که چگونه فاکولته این مسئله را حل کرد، آموزگار چنین پاسخ داد، "به نگرانی رئیس همدلی کردیم. ما شنیدیم که او نگران بود و می خواست بداند ما خود را درگیر کاری نسازیم که از عهده آن برآمده نمی توانیم. ما همچنین شنیدیم که او می خواست اطمینان حاصل کند، که وقت مصرف شده برای صحبت با دانش جویان مسؤلیت های تدریسی ما را آسیب نمی زند. او با شیوه یی که ما به او گوش دادیم آسوده خاطر شد. ما به صحبت های خود با دانشجویان ادامه دادیم، چون می دیدیم که هر قدر به آنها گوش می دادیم، آنها در درسهای شان کارکرد بهتری از خود نشان می دادند."

وقتی ما در یک نهادی با ساختار سلسله مراتبی کار می کنیم، گرایش بیشتر این است، که از کسانی که در مراتب بالاتری قرار دارند، فرمانها و داوری ها را بشنویم. در حالی که شاید به آسانی با همقطاران خویش و با کسانی که در موقف قدرت کمتر قرار دارند، همدلی کنیم، ولی در حضور کسانی که خود را "مافوق" ما می شمارند، شاید خود را در حالت دفاعی و پوزش آمیز بیابیم. به این دلیل، من به خصوص خرسند بودم، که اعضای این فاکولته به یاد داشتند چطور با رئیس شان و نیز با دانشجویان شان همدلی کنند.

همدلی و توانایی آسیب پذیر بودن

از آنجایی که از ما خواسته می شود عمیق ترین احساسات و نیازهای خود را آشکار سازیم،

ما بعضی اوقات شاید اظهار خود را به شیوهٔ این

وی سی چالش را بیابیم. بیان یا اظهار خود، به

هر حال، وقتی ما با دیگران همدلی می کنیم آسان

تر می گردد، چون ما با این کار انسان بودن آنها

را لمس می کنیم و ویژگی های مشترکی را که با

**هر قدر با طرف دیگر بیشتر همدلی
کنیم به همان اندازه احساس امنیت
ما بیشتر می شود.**

هم داریم تشخیص می دهیم. هر قدر ما با احساسات و نیازهای فراسوی کلمات دیگران بیشتر ارتباط بگیریم، به همان میزان باز کردن دروازهٔ دل مان به روی آنها کمتر سهمناک خواهد بود. وضعیتهایی که ما میل نداریم در آنها آسیب پذیری خود را اظهار کنیم، جاهایی اند که می خواهیم یک "تصویر جدی" از خود را حفظ کنیم، چون می ترسیم مبادا اقتدار یا کنترل خود را از دست دهیم.

باری من آسیب پذیری خودم را، با اعتراف به این که احساس ناراحتی می کردم و می خواستم با احترام بیشتر همراهم برخورد شود، به بعضی از اعضای یک گروه تبه کار خیابانی در کلیولند نشان دادم. یکی از آنها غر زد، "ها ببینید، او احساس ناراحتی می کند، آیا این زیاد بد نیست!" و دوستان دیگرش هاها خندیدند. در اینجا باز من می توانستم آنها را چنین تفسیر کنم، که گویا از آسیب پذیری من سوء استفاده می کردند (گزینهٔ ۲: ملامت ساختن دیگران)؛ یا می توانستم با احساسات و نیازهای موجود در عقب رفتار آنها همدلی کنم (گزینهٔ ۴: احساسات و نیازهای دیگران را درک کردن).

معهدا، اگر تصور من این می بود که گویی تحقیر می شدم و مورد استفاده قرار می گرفتم، شاید خیلی رنجور، خشمگین یا هراسان احساس می کردم و توان همدلی را نمی داشتم. در همچو یک لحظه، من نیاز خواهم داشت خودم را جساما عقب بکشم، تا با خودم همدلی کنم یا از کدام منبع قابل اعتماد دیگر درخواست همدلی نمایم. پس از کشف نیازهایی که بسیار به شدت در درون من تحریک شده بود و دریافت همدلی کافی برای آنها، آن گاه، من آماده خواهم بود که برگردم و با کسان دیگر همدلی کنم. در شرایط درد و رنج، من توصیه می کنم که در گام نخست خود همدلی مورد نیاز را بگیریم، تا فراتر از افکاری برویم که ذهن ما را اشغال کرده و نیازهای عمیق تر مان را تشخیص دهیم.

طوری که من به دقت به اعضای گروه تبه کار گوش دادم که گفت، "ها، ببینید، او

احساس ناراحتی می کند؛ آیا این خیلی بد نیست؟"

و خندهٔ متعاقب شان، من حس کردم که او و

دوستانش خیلی عصبانی بودند و نمی خواستند که

خود شان را گناه کار ببینند یا دستخوش استفاده

جویی قرار گیرند. آنها شاید به افرادی در گذشته

**همدلی با کسانی که ظاهراً قدرت،
موقف و منابع بیشتر دارند، دشوار
تر است.**

زندگی شان واکنش نشان می دادند که عبارتهای مثل، *آن مرا / انیت می کند*، را به کار می بردند تا سرزنش کنند. از آنجایی که من این را از آنها نپرسیدم، هیچ راهی وجود نداشت تا

بدانم که حدس من در واقع دقیق بود. تمرکز توجه در آنجا، مرا از شخصی گرفتن گفته آنها یا خشمگین شدن باز داشت. به جای این که آنها را مورد قضاوت قرار دهم، زیرا مرا تمسخر کرده یا همراه بی ادبانه برخورد کرده بودند، من دقت کردم تا درد و نیازهای نهفته در عقب همچو رفتار را بشنوم.

"هی،" یکی از آنها غر زد، "این یک مشت حرفهای مفت است که شما برای ما عرضه می کنید! فرض کن که اعضای گروه تبه کار دیگر اینجا بودند و آنها تفنگ داشته باشند و شما نه. شما می گوئید که فقط آنجا ایستاد شو و حرف بزن؟ مفت!"

بعد از آن دوباره همگی خندیدند، و باز هم من توجه خود را به احساسات و نیازهای آن ها جهت دادم: "پس، به نظر می آید که شما از این که چیزی مناسب با آن وضعیت را نمی آموزید، ملول شده اید؟"

"بلی، اگر شما در این محله زندگی کنید، شاید بدانید که این چیزها یک مشت حرفهای مفت اند."

"پس شما نیاز دارید اعتماد کنید، که هر کسی به شما چیزی را درس می دهد، بداند، که در محله شما وضع از چه قرار است؟"

"بلی. بعضی از این احمق ها پیش از این که دو کلمه بر زبان تان جاری شود، شما را به هوا می پرانند!"

"و شما می خواهید اطمینان داده شوید، که هرکسی چیزی را به شما درس می دهد، خطر موجود در این محله را درک کند؟" من به گوش دادنم به این شکل ادامه دادم؛ گاهی چیزی را که می شنیدم دوباره به زبان می آوردم و بعضی اوقات نه. این کار برای چهل و پنج دقیق ادامه یافت و سپس من تغییری را احساس کردم: آنها احساس کردند که من به راستی آنها را درک می کردم. یک مشاور آن برنامه متوجه این تغییر شد و به صدای بلند از آنها پرسید، "در مورد این مرد چه فکر می کنید؟" آقایی که با حرفهای مرا آزار می داد جواب داد، "او بهترین سخنرانی است که ما تا هنوز دیده ایم."

ما با گوش دادن به احساسات و نیازهای دیگران چیز زیادی می گوئیم.

مشاور که حیرت زده شده بود آهسته به گوشم گفت، "اما شما که هنوز چیزی نگفتید!" در واقع، من با نشان دادن این که هر چیزی را که آنها به سوی من

پرتاب کند به احساسات عمومی انسانها قابل ترجمه است، چیز زیادی گفته بودم.

استفاده از همدلی برای خنثی ساختن خطر

توانایی ارائه همدلی به کسانی که در وضعیت های فشارزا قرار دارند می تواند خشونت بالقوه را خنثی سازد.

یک تن از معلمان در شهر فقیر نشین سنت لوئیس حادثه بی را گزارش داد. با آن که معلمان هشدار داده شده بودند، که بعد از ختم صنف های درسی باید ساختمان مکتب را ترک کنند، ولی او با ندای وجدان خود بعد از رخصتی در مکتب پایید تا شاگردی را کمک کند. یک شخص بیگانه داخل صنف شد و گفتگوی زیر در بین شان رخ داد:

مرد جوان: لباسهایت را بکش.

معلم: (متوجه شد که مرد جوان می لرزید) احساس می کنم که این کار برای شما بسیار هراسناک است.

مرد جوان: حرفم را شنیدی؟ لعنتی، لباسهایت را بکش!

معلم: احساس می کنم که حالا خیلی عصبانی هستی و از من می خواهی چیزی را که می گویی انجام دهم.

مرد جوان: راست می گویی لعنتی، اگر این کار را نکنی صدمه می بینی.

معلم: می خواستم از شما خواهش کنم، که کدام راه دیگری اگر برای برآوردن نیازهای تان وجود داشته باشد، که باعث صدمه زدن به من نشود.

مرد جوان: من گفتم لباسهایت را بکش.

معلم: من می شنوم که چه اندازه این کار را می خواهی. در عین حال می خواهم بدانی که من چه قدر احساس ترس و وحشت می کنم و چه اندازه ممنون می شوم اگر بدون این که به من صدمه بزنی، ترک کنی.

مرد جوان: دستکولت را به من بده.

معلم دستکولش را به آن مرد بیگانه داد و از این که مورد تجاوز جنسی قرار نگرفت، آسوده خاطر شد. معلم مذکور پسانتر شرح می داد، که چه اندازه مرد مذکور در پی گیری نیت خود برای تجاوز هر دفعه که معلم با او همدلی می کرد ملایم تر می شد.

یک پولیس شهری که در یکی از کارآموزی های تعقیبی **ان وی سی** شرکت کرده بود باری با من این گونه احوال پرسی کرد:

من بدون شک خوش ام از این که شما ما را دفعه پیش واداشتید، که همدلی با افراد خشمگین را تمرین کنیم. فقط چند روز پس از جلسه ما، من رفتم تا شخصی را از یک پروژه خانه سازی دولتی دستگیر کنم. وقتی من او را بیرون آوردم، موترم توسط شصت تن از کسانی احاطه شده بود که چیزهایی شبیه این را بالای من فریاد می زدند، 'رهایش کن برود، او هیچ کاری نکرده! شما پولیسها یک مشیت نژادپرستان خوک صفت هستید!' با وجود تردید من در قسمت کارآبی همدلی، اما گزینه دیگری نداشتم. پس بخشی از احساسات آنها را که با آن مرا مخاطب ساخته بودند، بازتاب دادم؛ مثلاً گفتم، 'پس شما به دلایل من برای دستگیر کردن این مرد باور ندارید؟ شما فکر می کنید این یک قضیه نژادی است؟' پس از چند دقیقه که من احساسات آنها را بازتاب دادم، از شدت واکنش خصمانه آنها کاسته شد. در پایان آنها راهی را باز کردند تا موترم را سوار شوم.

بالآخره، می خواهم نمونه بی را از یک خانم جوانی بیارم که با استفاد از همدلی در جریان کار شبانه در یک مرکز سم زدایی در تورانتو، توانست از خشونت نجات یابد. خانم مذکور این مسئله را در مرحله دوم کارگاه **ان وی سی** که شرکت کرده بود تشریح کرد. ساعت یازده بجه یکی از شبها، چند هفته بعد از کارگاه اول **ان وی سی**، که وی در آن شرکت کرده بود، مردی که آشکارا زیر تأثیر مواد مخدر بود، از سرک داخل شد و خواست یک اتاق برایش داده شود. خانم مذکور برای مرد توضیح داد که تمام اتاقها برای آن شب گرفته شده بود. در حالی که می خواست آدرس نزدیک ترین مرکز سم زدایی دیگر را به او دهد، مرد او را به زمین انداخت. "چیز دیگری که می دانم این بود که او بالای سینه ام نشسته بود و کاردی را بالای گلویم گرفته و فریاد می زد، 'فاحشه، به من دروغ نگو! شما اتاق دیگر هم دارید!'"

دختر خانم سپس با تطبیق آنچه که در کارآموزی یاد گرفته بود پیش رفت و به احساسات و نیازهای او گوش داد.

"تو به یاد آوردی که حتی در آن شرایط این کار را بکنی؟" من با تأثر پرسیدم.
 "چه گزینه دیگر داشتیم؟ ناچاری گاهی ما را تبدیل به مفاهمه کنندگان خوبی می کند! می دانی، مارشال،" او اضافه کرد، "آن فکاهی را که در کارگاه گفتی واقعا مرا کمک کرد. در حقیقت فکر می کنم که زندگی مرا حفظ کرد."
 "کدام فکاهی؟"

به جای اینکه "اما"ی خود را به روی یک شخص خشمگین بزنی، همدلی کن.

"یادت است که گفتی هیچ وقت 'اما'ی خود را بر روی یک شخص خشمگین پرتاب نکنید؟ من آماده بودم که با او داخل یک مناقشه شوم؛ وقتی می خواستم بگویم، 'اما، من اتفاقی ندارم!' فکاهی شما به یادم آمد. این به یادم مانده بود، چون هفته پیش از آن با مادرم جر و بحث داشتم که او به من گفت، 'وقتی در برابر هر چیزی که من می گویم، "اما" می گویی می خواهم شما را بکشم!' تصور کن، اگر مادر خودم تا حدی به خاطر آن واژه قهر می شد، که می خواست مرا بکشد، این مرد شاید چه می کرد؟ اگر گفته بودم، 'اما من اتفاقی ندارم!' وقتی که او بالای من فریاد می کرد، من مطمئنم که او گلوی مرا بریده بود."

"پس در عوض، من نفس عمیقی کشیدم و گفتم، 'به نظر می رسد که شما واقعا خشمگین هستی و می خواهی که اتفاقی برایت داده شود.' او در مقابل داد کشید، 'من شاید یک معتاد باشم، اما به خدا شایسته احترام هستم. من از این که هیچ کس به من احترامی قایل نیست، خسته شده ام. والدینم به من احترام نمی کنند. می خواهم احترام به دست آورم.' من فقط بر احساسات و نیازهای وی تمرکز کردم و گفتم، 'آیا از این که احترامی که نیازداری به تو نمی شود خسته شدی؟'"

من پرسیدم، "این وضعیت چه قدر طول کشید؟".
او جواب داد، "اوه، تقریباً سی و پنج دقیقه دیگر."
"این کار بایستی وحشتناک بوده باشد."

"نه، پس از چند گفت و شنود نه، به خاطری که پس از آن، بعضی چیزهای دیگری که ما در اینجا یاد گرفته بودیم، ظاهر شد. وقتی من برای شنیدن احساسات و نیازهای او تمرکز کردم، دیگر او را همچون یک هیولا نمی دیدم. من می توانستم ببینم که آن گونه که شما گفته بودید، به سادگی انسان هایی هستند که گاهی اوقات زبان و رفتارشان ما را از دیدن انسانیت شان باز می دارد. هر قدر که بیشتر قادر بر تمرکز توجهم بر احساسات و نیازهای او می شدم، به همان میزان او را شخصی دیدم سرشار از یاس و ناامیدی که نیازهایش برآورده نشده بود. من اطمینان یافتم که اگر توجه خودم را در آنجا حفظ کنم، صدمه نخواهم دید. پس از این که وی همدلی مورد نیازش را دریافت کرد، از من جدا شد، کارد را دور انداخت و من کمکش کردم تا اتاقی را در مرکز دیگر پیدا کند."

با خرسندی از این که او یادگرفته بود در همچو یک شرایط سخت همدلانه پاسخ گوید، من با کنجکاوی پرسیدم، "اینجا پس برای چه آمدی؟ شما استاد این وی سی شده اید و باید بیرون رفته چیزهایی را که یاد گرفتید به کسان دیگر درس بدهید."
در جواب گفت، "حالا من به شما نیاز دارم که مرا در یک کار سخت تر مساعدت کنی."

"من تقریباً می ترسم که بپرسم چه چیز سخت تر از آن است؟"

همدلی با کسانی که نزدیک ترین رابطه را با شما دارند شاید دشوار باشد.

"حالا می خواهم که مرا در قسمت
مادرم کمک کنی. با وجود آن همه بصیرتی
که من در مور پدیده "اما" کسب کردم، می
دانی چه رخ داد؟ روز بعدش در وقت صرف
غذای شب، همین که اتفاق را به مادرم قصه کردم، وی گفت، 'اگر در آن وظیفه باقی
بمانی، باعث می شوی که من و پدرت سکنه قلبی کنیم. راحت یک کار دیگری پیدا کن!'
خوب، حدس بزن که من به او چه گفتم؟ 'اما مادر، این زندگی من است!'
من نتوانسته ام مثال قانع کننده تری از این را در باره این که چه قدر دشوار است
به اعضای خانواده خود همدلانه پاسخ گویم، پیدا کنم.

همدلی در وضعیتی که کسی به شما "نه!" می گوید

**همدلی با "نه"ی دیگران ما را
کمک می کند که آن را شخصی
نگیریم.**

وقتی کسی به ما "نه" و "من نمی خواهم که ...
" می گوید، ما گرایش داریم که پیام رد و انکار
را از این عبارات بخوانیم. به همین خاطر این
عبارات برای ما پیامهای مهمی هستند، که نشان
می دهند آیا توانایی همدلی داریم یا نه. اگر ما

آنها را شخصی بگیریم، شاید احساس اذیت کنیم بدون این که بفهمیم در درون شخص چه می‌گذرد. به رغم این، وقتی ما نور آگاهی را بر احساسات و نیازهای موجود در عقب "نه"ی دیگران بیفکنیم، با خبر می‌گردیم که کدام خواست و نیاز آنها را از گفتن پاسخ مثبت به ما باز می‌دارد.

باری من از خانمی در یکی از کارگاهها خواستم تا با من و شرکت کنندگان دیگر در آن نزدیکی‌ها آیسکریم بخورد. خانم با لحن تند جواب داد، "نه!" آهنگ صدای او مرا واداشت تا جوابش را به مثابه رد در خواستم تعبیر کنم، تا این که به خودم متذکر شدم که گوشم را بسپارم به احساسات و نیازهایی که وی شاید از طریق "نه" اظهار می‌کرد. پس پرسیدم "حس می‌کنم که شما خشمگین هستی، درست است؟"

"نه" او جواب داد، "فقط نمی‌خواهم هر آنی که دهانم را باز می‌کنم کسی حرفهایم را تصحیح کند."

حالا حس کردم که او به جای خشمگین هراسان بود. این حس را آزمودم، "خوب شما احساس ترس می‌کنی و می‌خواهی خود را از قرار گرفتن در وضعیتی حفظ کنی، که در آن شاید به خاطر نحوه مفاهمه ات مورد دآوری واقع شوی؟" "بلی،" او تأیید کرد، "می‌توانم تصور کنم که با شما در دکان آیسکریم نشسته باشم و هر چیزی که بگویم شما یاد داشت کنید."

من سپس دریافتم که روش بازخورد دادن من در کارگاه برای وی هراسناک بوده است. همدلی من با او نیش را از درون "نه"ی او برای من بیرون کرد: من میل او را برای اجتناب از شنیدن همچو بازخوردها در محضر عموم شنیدم. پس از آن که برایش اطمینان دادم که من مفاهمه او را در جمع ارزیابی نخواهم کرد، با او در مورد شیوه‌های بازخورد دهی که احساس امنیت او را صدمه نمی‌زند، صحبت کردم و او برای آیسکریم خوردن به جمع ما پیوست.

همدلی برای زنده ساختن یک گفت و شنود بی‌روح

ما همگی خود را گاهی در وسط گفت و شنودهای بی‌روح و بی‌مزه یافته ایم. فرضا در یک رخداد اجتماعی حضور داریم و حرفهایی را می‌شنویم بدون این که پیوندی را با گوینده احساس کنیم، یا این که به کسی گوش می‌دهیم که دوستم، کیلی برایسون، همچو گوینده را "پاوه - آن - یان" می‌خواند - کسی که برای شنوندگانش ترس یک مکالمه بی پایان را تداعی می‌کند. وقتی پیوند ما با احساسات و نیازهایی موجود در عقب سخنان گوینده و خواستهایی ناشی از آن نیازها قطع می‌گردد، محاوره روح خود را از دست می‌دهد. این وضع معمولاً وقتی پیش می‌آید که افراد بدون آگاهی از احساسات، نیازها و خواسته‌های خود صحبت می‌کنند. در همچو حالات، به جای این که

گویندگان ترجیح می‌دهند که شنوندگان دخالت کنند تا این که وانمود کنند گوش می‌دهند.

مصروف تبادلۀ انرژی حیاتی شویم، ما خود مان را زباله دانی های حرفهای آنها می یابیم.

چگونه و چه وقت باید یک محاوره مرده را قطع کنیم، تا آن را دوباره زنده سازیم؟ پیشنهاد من این خواهد بود که بهترین زمان برای دخالت وقتی است که ما فقط یک کلمه بیشتر را از آنچه که خواستار شنیدنش هستیم، می شنویم. هر قدر انتظار ما طولانی شود به همان اندازه دخالت مؤدبانه در میان سخنان گوینده دشوار تر می شود. مقصد ما از دخالت این نیست که خود رشته سخن را به دست گیریم، لیکن این است که گوینده را کمک کنیم تا با انرژی حیاتی موجود در عقب سخنانی که گفته می شود، پیوند ایجاد کند.

ما این کار را با بذل توجه به احساسات و نیازهای احتمالی انجام می دهیم. بنابراین، اگر خاله ما داستان بیست سال پیش را که شوهرش او و دو فرزندش را ترک گفت، مکرراً قصه می کند ممکن است ما با این گفته دخالت کنیم، "خاله جان، به نظر می رسد که تو هنوز ناراحت و رنجوری و آرزو داری که منصفانه تر همراهت برخورد می شد." افراد آگاه نیستند که غالباً همدلی چیزی است که آنها نیاز دارند، چنانچه تشخیص نمی دهند که آنها به احتمال بیشتر با بیان احساسات و نیازهایی، که در آنها زنده اند، همدلی را دریافت خواهند کرد، نه با بازگویی حکایت های بی عدالتی ها و سختی های گذشته.

راه دیگر زنده ساختن یک گفت و شنود این است که میل خود را آزادانه تر بیان کنیم، تا پیوند ما بیشتر شود و خواستار اطلاعاتی شویم که ما را به ایجاد همچو یک پیوند کمک کند. یک بار، در یک مهمانی من در میان جریان سیل آسای واژه ها خودم را یافتم که برایم بسیار بی روح بود. من حرف گوینده را قطع کردم، "ببخشید، من احساس بی حوصلگی می کنم چون می خواهم پیوند بیشتری با شما داشته باشم، ولی این محاوره همچو یک پیوند را که من می خواهم ایجاد نمی کند. می خواهم بدانم که این گفت و شنودی که ما و شما داریم، نیازهای شما را برآورده می سازد یا نه، اگر می سازد، آن نیازها کدامها اند."

همه نه نفر موجود به طرف من خیر شدند، چنان که گویی موشی را در بین کاسه نوشیدنی رها کرده باشم. خوشبختانه، من به یاد داشتم تا احساسات و نیازهایی را که از طریق سکوت بیان می شد، بشنوم. پرسیدم، "آیا شما از دخالت من ناراحتید، چون می خواستید که محاوره ادامه یابد؟"

پس از سکوت دیگر، یکی از مردان پاسخ داد، "نه، من ناراحت نیستم. من در مورد پرسش شما فکر می کردم. نه، من در واقع از گفتگو خوشم نمی آمد و کسل شده بودم."

چیزی که شنونده را ملول می سازد گوینده را هم ملول می سازد.

در آن زمان، من از شنیدن پاسخ وی شگفت زده شدم چون او کسی بود که بیشترین حرف را می زد! من دیگر شگفت زده نیستم چون دریافته ام که محاوره هایی که برای شنوندگان بی روح اند به عین اندازه برای گوینده هم خسته کن می باشند. شما شاید بپرسید که ما چگونه می توانیم به خود شجاعت بدهیم که بدون احساسات در وسط جمله کسی دخالت کنیم. من باری یک پیمایش غیر رسمی را انجام داده و این پرسش را از افراد پرسیدم: "اگر شما بیشتر از آنچه که کسی می خواهد بشنود حرف بزنید، آیا از طرف گفتگوی تان می خواهید وانمود کنید، که گویا به حرفهای تان گوش می دهد یا شما را متوقف سازد؟" از شمار زیادی از افراد، به استثنای یکی همه گفتند که ترجیح می دادند متوقف شوند. جواب آنها به من جرئت داد و متقاعد ساخت که معقول تر این است دخالت کنیم تا این که وانمود نماییم گوش می دهیم. همه ما می خواهیم که حرفهای ما دیگران را غنا بخشند نه این که باری را بر گردن آنها تحمیل کنند.

همدلی برای سکوت

یکی از سختترین پیامها که برای بسیاری از ما دشوار است با آن همدلی کنیم، سکوت است. این حرف به ویژه وقتی درست است که ما خود مان را به شکل آسیب پذیرانه بیان کرده ایم و نیاز داریم بدانیم دیگران به حرفهای ما چگونه واکنش نشان می دهند. در همچو وقتها، به سادگی بدترین ترسهای خود را بالای فقدان پاسخ فرافکنی می کنیم و فراموش مان می شود که با احساسات و نیازهایی که بیان می شوند همدلی نماییم.

در برابر سکوت، از طریق گوش دادن به احساسات و نیازهای موجود در عقب آن همدلی کنید.

یک وقت که با گروهی از کارمندان یک سازمان تجاری کار می کردم، یک بار در هنگام صحبت کردم در مورد مسایل بسیار عاطفی به گریه شروع کردم. وقتی نگاه کردم، پاسخی را از رئیس سازمان دریافت کردم که برای دشوار بود: سکوت. او رویش را به طرف دیگر دور داد و من آن را نشان انزجار وی تعبیر کردم. خوشبختانه من به یاد داشتم که توجهم را بر آنچه که در درون او می گذشت متمرکز کنم و گفتم، "از پاسخ شما به گریه من، حس می کنم که شما احساس انزجار می کنید و ترجیح می دهید کسی که کارمندان شما را مشوره می دهد، بر احساساتش بیشتر مسلط باشد."

اگر او بلی می گفت، من می پذیرفتم که در مورد اظهار عواطف، ارزشهای متفاوت داشتیم، بدون این که فکر کنم که من به خاطر نحوه ابراز احساسات بر خطا بودم. لیکن به جای "بلی"، رئیس جواب داد، "نه، ایدا. من فکر می کردم که چگونه خانم آرزو می کند، من می توانستم بگویم." او حرفش را ادامه داد و افشا ساخت که خانمش که در آن روزها از او طلاق می گرفت شکایت کرده بود، که زیستن با او مثل زیستن با یک صخره بود.

زمانی که به حیث روان درمانگر کار می کردم، والدینی، که دختر بیست و یک ساله شان زیر مراقبت روانپزشکی بود، با من تماس گرفتند. او برای چندین ماه زیر

تداوی، بستری شدن و شوک درمانی بود، سه ماه پیش از تماس والدین با من، ساکت شده بود. وقتی که وی را به دفتر من آوردند به مساعدت نیاز داشت و در صورتی که به حال خود گذاشته می شد حرکت نمی کرد.

در دفتر، او در حالی که می لرزید و چشمانش را به کف اتاق دوخته بود، بالای چوکی قوز کرده بود. به قصد ایجاد پیوند با احساسات و نیازهای وی که از طریق سکوت ابراز می شد، گفتم، "حس می کنم ترسیده اید و می خواهید مطمئن باشید که صحبت کردن، شما را با کدام خطر مواجه نمی سازد. این گونه است؟"

او هیچ واکنشی نشان نداد، سپس من احساسات خود را ابراز کردم، "من در مورد شما بسیار نگرانم و می خواستم به من بگویید، اگر بتوانم کاری کنم که شما را کمک کند احساس امنیت کنید." هنوز پاسخی نشنیدم. برای چهل دقیقه بعدی، من با بازتاب احساسات و نیازهای او یا بیان احساسات و نیازهای خودم ادامه دادم. هیچ پاسخ قابل دیدی نبود و نه حتی کوچک ترین تصدیق از این که من تلاش می کردم با او مفاهمه کنم. در آخر گفتم، که خسته شده بودم و از او می خواستم که روز بعد برگردد.

چند روز بعدی مثل روز اول بود. من تمرکز را بر احساسات و نیازهای او ادامه دادم، بعضی اوقات چیزی را که می فهمیدم بازتاب می دادم و هفتهای دیگر با سکوت این کار را می کردم. هر از گاهی من چیزی را که در درونم می گذشت بیان می کردم. او بالای چوکی در حالی که می لرزید نشسته بود و چیزی نمی گفت.

در روز چهارم، وقتی او هنوز چیزی نمی گفت، من دستم را دراز کردم و دست او را گرفتم. چون نمی دانستم که حرفهایم نگرانی ام را می رساند یا نه، امیدوار بودم که تماس فیزیکی این کار را مؤثر تر انجام دهد. در تماس اولی، عضلاتش کشیده شد و او خودش را بیشتر بالای چوکی جمع کرد. نزدیک بود دستم را رها کنم، که بازدهی اندکی را حس کردم، به همین خاطر دستم را نگهداشتم؛ پس از چند لحظه متوجه یک حالت سستی تدریجی در عضلات او شدم. من دستش را برای چند دقیقه در دستم گرفتم و مثل روزهای پیش همراهش صحبت کردم. هنوز هم او چیزی نمی گفت.

روز بعد وقتی که به دفتر من رسید، حتی بیشتر از روزهای پیش تنش آلود به نظر می رسید، لیکن یک تفاوتی بود: در حالی که رویش را به طرف دیگر دور داده بود، مشت خود را به سوی من دراز کرد. در اول با این عمل گیج شدم؛ سپس حس کردم که وی چیزی در دستش داشت و می خواست به من بدهد. مشت او را در دست گرفتم و انگشتانش را باز کردم. در کف دستش یک پاره کاغذ مچاله بود، که در آن این پیام نوشته شده بود: "لطفا کمک کن تا چیزی را که در درونم است بگویم."

من از دریافت این نشانه میل او برای مفاهمه، خوشحال شدم. پس از یک ساعت تشویق، او بالاخره اولین جمله اش را آهسته و هراسان اظهار داشت. وقتی که من آنچه را که از گفته او شنیده بودم بازتاب دادم او آسوده به نظر آمد و آهسته و هراسان حرفش را ادامه داد. یک سال بعد او نوشته زیر را از مندرجات کتابچه یادداشتهای روزانه اش به من فرستاد:

من از شفا خانه بر آمدم، به دور از شوک درمانی و داروهای نیرومند. این تقریباً در ماه اپریل بود. سه ماه قبل که در ذهن من جای آن کاملاً خالی است، همچنین سه و نیم سال پیش از اپریل.

آنها می گویند که پس از برآمدن از شفاخانه زمانی را در خانه گذراندم، که در آن مدت نه چیزی می خوردم، نه حرف می زدم و می خواستم که تمام روز بخوابم. سپس مرا برای مشوره نزد داکتر روزنبرگ بردند. من چیزهای زیادی را از دو یا سه ماه بعد به یاد نمی آوردم بیشتر از این که در دفتر داکتر روزنبرگ می نشستم و با او صحبت می کردم.

پس از اولین جلسه با او، من دیگر از خواب زود بلند می شدم. من کم کم چیزهایی را، که مرا اذیت می کردند، با او شریک می ساختم - چیزهایی که من حتی خوابش را هم نمی دیدم به کسی بگویم. به یاد دارم که این کار چه قدر برای من ارزش داشت. حرف زدن خیلی سخت بود. لیکن داکتر روزنبرگ پروای مرا داشت و این را نشان داد و می خواستم که با او حرف بزنم. من همیشه پس از آنکه چیزهایی را ابراز می کردم احساس خوشی می نمودم. به یاد دارم که روزها و حتی ساعت ها را می شمردم تا وعده ملاقات من با او می رسید.

من همچنان یاد گرفته ام که رویارویی با واقعیت آنقدر هم بد نیست. من چیزهای بیشتر و بیشتر را تشخیص می دهم که باید همراهشان مبارزه کنم، چیزهایی را که باید برون بکشم و خودم به تنهایی انجام دهم.

این ترسناک است و خیلی سخت است. و این خیلی دلسرد کننده است، که وقتی من واقعا زیاد تلاش می کنم، باز هم به سختی شکست می خورم. لیکن قسمت خوب واقعیت این است که من دیده ام که چیزهای قشنگ را نیز در خود دارد. من در طی چند سال گذشته یاد گرفته ام که چقدر زیباست حرفهای خود را با دیگران شریک بسازم. فکر می کنم این بخشی است که من یاد گرفته ام، شادی و هیجانی ناشی از صحبت کردن با دیگران، که آنها هم به تو گوش دهند و گاهی واقعا شما را درک کنند.

**همدلی در توانایی حضور ما
نهفته است.**

من از قدرت التیام بخش همدلی پیوسته حیرت زده می شدم. بارها دیده ام که افراد، وقتی با کسانی تماس کافی گرفته اند که می توانستند همدلانه به آنها گوش فرا دهند، درد ویرانگر روانی را پشت سر گذاشته اند. ما نیاز نداریم که چیزهایی را در مورد پویایی های روانشناختی یاد داشته باشیم و یا کار آموزی روان درمانی را دیده باشیم تا یک شنونده خوب شویم. چیز اساسی این است، که با چیزی که واقعا در درون می گذرد، یعنی در قبال احساسات و نیازهای تکین یک شخص که در آن لحظه تجربه می کند، حضور خود را حفظ کنیم.

فشرده

توانایی ما برای همدلی کردن به ما اجازه می دهد که آسیب پذیر باقی بمانیم، خشونت بالقوه را خنثی سازیم، واژه "نه" را بشنویم، بدون این که آنرا رد تلقی کنیم، به یک محاوره بی روح زندگی بدمیم و حتی احساسات و نیازهایی را که از طریق سکوت بیان می شوند بشنویم. بارها و بارها افراد، وقتی با کسانی ارتباط کافی می گیرند که می توانند همدلانه به آنها گوش فرا دهند، آثار ویرانگر درد روانی را پشت سر می گذارند.

فصل نهم

ایجاد پیوند شفقت آمیز با خود

بیابید ما خود همان تغییری باشیم که در جهان می جوییم.
-مهاتما گاندی

ایجاد پیوند شفقت آمیز با خود

**مهمترین کار بردن وی سی شاید
در انکشاف شفقت نسبت به خود
باشد.**

ما دیده ایم که چگونه **ان وی سی** در روابط با دوستان و خانواده، در کار و حوزه سیاسی سهم مفید داشته می تواند. با این حال، مهمترین تطبیق **ان وی سی** شاید در شیوه برخورد ما با خود ما باشد. وقتی ما در درون نسبت به خود خشن هستیم، دشوار است که با دیگران صادقانه مهربان باشیم.

به یاد داشته باشیم که ما بی نظیر هستیم

در نمایشنامه یک هزار دلچک نوشته هرب گراندر بازیگر اصلی قبول نمی کند که برادر زاده اش را به مقامات مراقبت اطفال بسپارد و اعلان می دارد، "او موجود خاصی است و من می خواهم او این را دقیقاً بداند، در غیر این صورت او بدون این که متوجه باشد خودش را از دست خواهد داد. می خواهم او بیدار باشد ... می خواهم مطمئن شوم او تمام احتمالات دست نخورده را ببیند. می خواهم او بداند که ارزش تمام مشکلات را دارد که دنیا را، وقتی فرصت مهیا می شود، اندک چندی بگیریم. می خواهم او دلیل ظریف، پنهان و مهم را بداند که وی چرا یک انسان تولد شده است نه یک چوکی."

من به شدت نگرانم که بسیاری از ما آگاهی از این "موجود خاصی" را که هستیم از دست داده ایم، ما "دلیل ظریف، پنهان و مهم" را که کاکا می خواست برادر زاده اش بداند، از دست داده ایم. وقتی که برداشت انتقادی از خود، ما را از دیدن زیبایی در خودمان باز می دارد، رابطه خود را با انرژی الهی که منبع ما است، از دست می دهیم. چون شرطی شده ایم که خود را به مثابه اشیاء ببینیم - اشیای پر از نواقص - با این حال، آیا این جای تعجب است که بسیاری از ما رابطه خشونت آمیز با خود داریم؟

**ما ان وی سی را به کار می بریم تا
خود را به شیوه بی ارزیابی کنیم که
منجر به رشد شود، نه نفرت از خود.**

ارزیابی لحظه به لحظه از خود مان یکی از ساحاتی است که در آن می توانیم به جای خشونت، شفقت را جایگزین کنیم. از آنجایی که ما می خواهیم هر کار ما منجر به

غنامندی زندگی شود، خیلی مهم است بدانیم که چگونه رخدادهای و شرایط را به شیوه‌ی ارزیابی نماییم که کمک مان کند بیاموزیم و پیوسته چنان انتخاب کنیم که به ما خدمت نماید. بدبختانه، شیوه تربیت ما برای ارزیابی از خود غالباً نفرت داشتن از خود را بیشتر از یاد گرفتن ترویج می‌کند.

ارزیابی خود وقتی پایین تر از کمال مطلوب بوده ایم

در یکی از فعالیت‌های معمول کارگاه، از شرکت‌کنندگان می‌خواهم کاری را به یاد آورند که انجام داده و حالا آرزو می‌کنند کاش دست به آن نمی‌زدند. ما سپس به نحوه صحبت کردن آنها با خودشان فوراً پس از انجام آنچه که معمولاً "اشتباه" یا "خطا" نامیده می‌شود، نگاه می‌کنیم. جملات معمول از این قبیل اند: "این کار ابلهانه بود!" "چطور همچو یک کار احمقانه را مرتکب شدم؟" "مشکل تو چیست؟" "همیشه خراب می‌کنی!" "این خود خواهانه است!"

گویندگان این جملات درس داده شده اند تا در مورد خودشان طوری داوری کنند که آنچه را که آنان انجام دادند غلط یا بد بود؛ فرض ضمنی خود تنبیهی این است که آنها به خاطر کاری که انجام دادند سزاوار رنج کشیدن اند. این غم انگیز است؛ بسیاری از ما به جای این که از اشتباهات خود، که محدودیت‌های ما را به ما نشان می‌دهند و ما را به سوی رشد رهنمون می‌شوند، نفع ببریم، گرفتار خود نفرینی می‌شویم.

حتی اگر گاهی ما از اشتباهات خود، که به خاطر آن خود را به شدت مورد قضاوت قرار می‌دهیم، درسی را یاد می‌گیریم، من در مورد طبیعت انرژی موجود در عقب همچو یک تغییر و یادگیری نگرانم. من می‌خواهم تغییر انگیزه از یک تمایل روشن برای غنا بخشیدن زندگی برای خود مان یا برای دیگران باشد، نه ناشی از انرژی‌های ویرانگر مثل احساس شرم و تقصیر.

اگر شیوه ارزیابی از خود ما منجر می‌شود که احساس شرم کنیم و در اثر آن رفتار خود را تغییر دهیم، ما اجازه می‌دهیم رشد و یادگیری مان توسط خود نفرینی هدایت شود. شرم یک نوع خود نفرینی است و کنشهایی که در واکنش به شرم روی دست گرفته می‌شوند آزادانه و شادی بخش نیستند. حتی اگر مقصد ما این باشد که مهربانانه تر و حساس تر برخورد کنیم، اگر مردم شرم یا گناه را در عقب کنشهای ما حس کنند، آنها به این کار ما کمتر از حالتی که عمل ما صرفاً ناشی از میل انسان و خود انگیزه ما برای کمک به زندگی است، ارزش و بها می‌دهد.

از بایستن خود پرهیزید!

در زبان ما واژه بی وجود دارد که قدرت بسیار بزرگی برای ایجاد شرم و گناه دارد. این واژه خشن که ما غالباً برای ارزیابی خود به کار می‌بریم، بسیار عمیق در آگاهی ما تنیده است، که بسیاری از ما شاید تصور کنیم بدون آن نمی‌توانیم زندگی کنیم. این واژه باید است، چنانچه در جملات، "من باید بهتر می‌دانستم" یا "من باید آن را انجام می‌دادم"، به کار رفته است. بسیاری اوقات هنگامی که ما این واژه را با خود به کار می‌بریم، نمی‌توانیم یاد بگیریم، به خاطری که "باید" بیانگر فقدان زمینه انتخاب است. انسانها وقتی مطالبه بی را

می شنوند میل دارند از خود مقاومت نشان دهند چون مطالبه خود سالاری ما – نیاز شدید ما برای انتخاب – را تهدید می کند. ما نسبت به استبداد این واکنش را داریم، حتی اگر استبداد متمثل در باید درون خود ما باشد.

یک بیان مشابه از مطالبه درونی در خود سنجی زیر رخ می دهد: "آنچه را من انجام می دهم بسیار وحشتناک است. من واقعا باید در مورد آن کاری کنم!" لحظه یی در مورد آن همه افرادی فکر کنید که از ایشان شنیده اید، "من واقعا باید سگرت را ترک کنم،" یا "من واقعا باید کاری کنم تا بیشتر ورزش نمایم." آنها به طور مداوم می گویند که باید چه کار کنند و پیوسته در برابر انجام آن مقاومت می نمایند، چون انسانها برای این ساخته نشده اند که برده باشند. ما برای این ساخته نشدیم که در برابر فرمانهای باید و می بایست، از درون ما باشد یا از بیرون ما، سر فرود آوریم. اگر ما تسلیم شویم و به این مطالبات سر خم کنیم، کنشهای ما از انرژی سرچشمه می گیرد که از شادی زندگی بخش عاری می باشد.

ترجمه خود-داوری و مطالبات درونی

خود-داوری، مثل همه داوری ها، اظهارات غم انگیز نیازهای برآورده نشده است.

اگر ما با خود به صورت قاعده مند بر مبنای داوری درونی، ملامت سازی و مطالبات مفاهمه کنیم، شگفتی نیست که تصویر ما از خود ما بیشتر متأثر از احساس چوکی بودن است، تا انسان

بودن. یک تعهد اساسی ان وی سی این است که هر از گاهی که ما می گوئیم کسی بد یا خطا کار است، آنچه را که در واقع ما می گوئیم این است که آن شخص همنا با نیازهای ما عمل نمی کند. اگر چنین شود که شخصی مورد داوری ما، خود ما باشد، چیزی را که ما می گوئیم این است، "من خودم با نیازهای خودم همنا رفتار نمی کنم." من متقاعد شده ام که اگر ما یاد بگیریم خود را برحسب این که آیا نیازهای ما برآورده شده یا نه و چه اندازه برآورده شده، داوری کنیم، احتمال یادگیری ما از خود سنجی ما بیشتر خواهد شد.

چالش ما در این صورت وقتی کاری می کنیم که زندگی را غنای نمی سازد، این است که خود را لحظه به لحظه به شیوه یی ارزیابی نماییم که تغییر را بر انگیزاند هم در (۱) جهت مطلوب که می خواهیم برویم و هم (۲) بر مبنای احترام و شفقت نسبت به خود نه بر اساس نفرت از خود و نه بر مبنای تقصیر یا شرم.

سوگواری ان وی سی

پس از یک عمر مکتب رفتن و اجتماعی شدن، برای بسیار از ما خیلی دشوار است که اذهان خود را طوری تربیت کنیم، که هر لحظه صرفا برحسب چیزی که نیاز داریم و ارزش می گذاریم، فکر کنیم. به هر حال، همان گونه که یاد گرفته ایم چگونه در هنگام گفتگو با دیگران داوری های خود را ترجمه کنیم، می توانیم خود را طوری منضبط سازیم که خود گویی های داوری کننده را نیز تشخیص دهیم و فوراً توجه خود را به نیازهای نهفته در آن ها معطوف داریم.

برای مثال، اگر ما خود را در حالتی می‌یابیم که نسبت به چیزی که انجام داده ایم سرزنشگرانه واکنش نشان می‌دهیم ("ببین باز هم خرابی کردی!")، می‌توانیم فوراً توقف کنیم و از خود بپرسیم، "چه نیاز برآورده نشده من از رهگذر این دآوری اخلاقی ابراز می‌شود؟" هنگامی که با نیاز خود پیوند برقرار می‌کنیم - چندین لایه نیازها وجود دارد - ما متوجه یک تغییر چشمگیری در بدن خود می‌شویم. به جای شرم، تقصیر، یا افسردگی، که احتمالاً در صورت انتقاد از خود به خاطری که "باز هم خراب کردیم" احساس می‌کنیم، ما شاید شمار زیادی از احساسات دیگر را تجربه کنیم. ناراحتی باشد، سرخوردگی، یأس، ترس، غم یا بعضی احساسات دیگر، همه از سوی طبیعت برای یک هدف به ما بخشیده شده‌اند: آنها ما را تحریک می‌کنند تا نیاز و ارزشهای خود را تعقیب کنیم و برآورده سازیم. اثر این احساسات بر روح و جسم ما اساساً از گسستی که از احساس تقصیر، ترس و افسردگی ناشی می‌شود متفاوت است.

سوگواری ان وی سی: ایجاد پیوند با احساسات و نیازهای برآورده نشده بی که با احساس پشیمانی از کنشها انگيخته می شود.

سوگواری در ان وی سی عبارت از فرایند ارتباط کامل با نیازها و احساسات برآورده نشده ماست، که وقتی کمتر از بهترین هستیم تولید می‌شود. این یک تجربه پشیمانی است، لیکن پشیمانی که به ما اجازه می‌دهد بدون این که خود را ملامت کنیم یا از خود نفرت داشته باشیم، یاد بگیریم. ما در می‌یابیم

که چگونه رفتار ما بر ضد نیازها و ارزشهای خود ما عمل می‌کند و به خود اجازه می‌دهیم تا احساسات ناشی از این آگاهی را تجربه کنیم. زمانی که آگاهی ما بر نیاز ما متمرکز می‌شود، ما به شکل طبیعی در راستای امکانات خلاق برای برآورده ساختن نیازهای خود انگيخته می‌شویم. در مقابل، دآوری های اخلاقی، که در وقت ملامت کردن خود به کار می‌بریم، گرایش به مغشوش ساختن همچو امکانات دارد و یک حالت مجازات کردن خود را در نزد شخص تداوم می‌بخشد.

بخشیدن خود

ما فرایند سوگواری را با بخشیدن خود دنبال می‌کنیم. با عطف توجه به آن بخش از خود که تصمیم گرفت به طریقی عمل کند که منجر به وضعیت فعلی شد، از خود می‌پرسیم، "وقتی به شیوه بی عمل کردم که حالا به خاطر آن پشیمانم، می‌کوشیدم کدام نیاز خودم را برآورده سازم؟" من به این باورم، که انسانها همیشه به خاطر خدمت به نیازها و ارزشها عمل می‌کنند. این گفته صادق است چه عمل انجام شده نیاز را برآورده سازد یا نسازد، یا این عمل شاید همان عملی باشد، که برای آن جشن می‌گیریم یا پشیمان می‌شویم.

وقتی ما با همدلی به خود گوش می‌دهیم، قادر خواهیم بود که نیاز نهفته را بشنویم. بخشیدن خود در لحظه بی رخ می‌دهد که این پیوند همدلانه ایجاد می‌شود. سپس ما در می‌یابیم که چگونه انتخاب ما تلاشی بود برای خدمت به زندگی، حتی اگر فرایند سوگواری به ما یاد می‌دهد که چگونه آن انتخاب از برآوردن آن خواسته کوتاه آمد.

**بخشیدن خود در آن وی سی:
برقراری پیوند با نیازی که با دست
زدن به کنش منشأ پشیمانی فعلی ما،
می کوشیدیم آن را برآورده سازیم.**

یک جنبه مهم شفقت نسبت به خود این است که قادر باشیم هردو بخش خود – خودی که به خاطر عمل گذشته پشیمانی می کند و خودی که به انجام آن عمل در قدم اول دست زد – را فراگیرد. فرایند سوگواری و بخشیدن خود، ما را به سمت یادگیری و رشد رها می سازد. در برقراری لحظه به لحظه پیوند با نیازهای مان، ما ظرفیت خلاق خود را برای کنش همنا با آنها افزایش می دهیم.

درس آموخته از حادثه دریشی خال خالی

دوست دارم که فرایند سوگواری و بخشیدن خود را با یاد آوری یک رخداد شخصی روشن سازم. یک روز پیش از یک کارگاه مهم، من یک دریشی تابستانی خاکستری روشن را خریده بودم. در پایان کارگاه که تعداد زیادی در آن شرکت کرده بودند، همه هجوم آوردند تا از من امضاء، آدرس و اطلاعات دیگر بگیرند. چون موعد برنامه بعدی نزدیک می شد، من برای پاسخ گفتن به خواهش شرکت کنندگان عجله می کردم و ورق پاره های زیادی را که درپیش رویم گذاشته بودند خط خط و امضاء می کردم. هنگامی که با عجله از دروازه بیرون می شد، قلمم را بدون این که سرپوش کنم در جیب در یشی جدیدم انداختم. وقتی برآمده بودم، یک دفعه با وحشت زدگی متوجه شدم که به جای دریشی قشنگ خاکستری روشن، حالا من صاحب یک دریشی خال دار شده بودم.

برای بیست دقیقه با بی رحمی بالای خودم قهر بودم: "چطور می توانی که این اندازه بی احتیاط باشی؟ چه کار احمقانه یی کردی!" من یک دریشی کاملاً جدید را خراب کرده بودم؛ این وقتی بود که محتاج شفقت و درک بودم، با این حال من چنان به خودم پاسخ می دادم که باعث می شدم بدتر از هروقت دیگر احساس کنم.

خوشبختانه پس از فقط بیست دقیقه، متوجه شدم که در حال چه کاری بودم. درنگ کردم و به نیازی فکر کردم که مرا واداشت قلم را بی سرپوش در جیبم کنم و از خود پرسیدم، "چه نیازی در عقب این که خودم را احمق و بی احتیاط می خوانم نهفته است؟"

بلافاصله دریافتم که نیاز این بود که بیشتر از خود مراقبت می کردم. هنگامی که با عجله می کوشیدم نیازهای همه را برآورده سازم، توجه بیشتر به نیاز خودم می کردم بهتر بود. به زود ترین فرصت آن قسمت از وجودم را لمس کردم و به آرزوی عمیق برای آگاهی بیشتر و مراقبت بیشتر از نیازهای خودم پیوند برقرار کردم، احساساتم تغییر کرد. بدنام یک نوع رهایی از تنش را تجربه کرد، چنان که خشم، شرم و تقصیری را که نسبت به خودم در سینه داشتم پراکنده شدند. من برای دریشی خراب شده و قلم سرپوش نشده به قدر کافی سوگواری کردم، چنان که دلم را برای احساس ناراحتی ناشی از اشتیاقم برای مراقبت بیشتر از خودم باز نمودم.

در قدم دوم توجهم را به نیازی مبذول داشتم که با انداختن قلم بی سرپوش به جیبم برآورده می ساختم. من دریافتم که چه اندازه ملاحظه نیازهای مردم دیگر و توجه به آنها را

ارزش می دادم. بدون شک در همچو توجه خوب به نیازهای دیگران، من برای انجام عین کار برای خودم وقت هزینه نکرده بودم. به جای ملامت کردن، من موجی از شفقت را نسبت به خودم احساس کردم، چون در یافتم که حتی عجله کردن و انداختن قلم در جیبم بدون این که فکرم را بگیرم، برای رفع کردن نیاز خودم به این که به نیاز دیگران با مواظبت پاسخ دهم، صورت گرفت!

وقتی بتوانیم تمام اجزای وجود خود را بپذیریم و نیازها و ارزشهای ابراز شده توسط هر جزء را به رسمیت شناسیم، ما با خود مهربان هستیم.

در همچو یک موقع شفقت آمیز من قادرم که هردو نیاز را مد نظر بگیرم: در یک سو، توجه برای پاسخ گفتن به نیازهای دیگران و از سوی دیگر آگاه بودن و برآورده ساختن نیازهای خودم. با آگاه شدن از هردو نیاز، می توانم راههای رفتار متفاوت را در شرایط مشابه تصور کنم و با چاره سازی بهتر از این که آگاهی ام را در بحری از خود داوری گم کنم، به راه حل هایی نایل آیم.

هیچ کاری را که سرگرمی نباشد انجام نده!

ما می خواهیم عمل خویش را بر اساس میل و اشتیاق برای کمک به زندگی انجام دهیم، نه براساس ترس، تقصیر، شرم یا مکلفیت.

علاوه بر فرایند سوگواری و بخشیدن خود، جنبه دیگر شفقت به خود که من رویش تأکید می کنم، انرژی نهفته در پشت هر عملی است که ما انجام می دهیم. وقتی من توصیه می کنم که "هیچ کاری را که سرگرمی نباشد انجام نده!" بعضی ها فکر می کنند من خیلی بنیاد گرا یا حتی ابله

هستم. به رغم این، من به شدت باور دارم که انتخابی بکنیم که صرفاً توسط میل ما برای کمک کردن به زندگی انگیزه شده باشد نه از ترس، تقصیر، شرم، وظیفه یا مکلفیت. وقتی ما از هدف غنا بخش زندگی که در عقب کنش ما قرار دارد آگاه باشیم، وقتی یگانه انرژی که ما را انگیزه می بخشد این است تا زندگی را برای خود و دیگران زیبا سازیم، حتی کار سخت یک عنصر سرگرمی در خودش دارد. در مقابل، یک فعالیت که در حالت عادی لذت بخش است، اگر بر اساس تکلیف، وظیفه، ترس، تقصیر و یا شرم انجام شود، لذت خود را از دست می دهد و در نهایت باعث مقاومت می شود.

در فصل ۲ ما جایگزینی زبانی را که متضمن فقدان انتخاب می باشد، با زبانی که انتخاب را می پذیرد مورد تأمل قرار دادیم. سالها پیش من فعالیتی را در دستور کار زندگی ام قرار دادم که مخزن لذت و شادی موجود در زندگیم را به شکل چشمگیری بزرگ می ساخت و افسردگی، احساس تقصیر و شرم را تقلیل می داد. من این فعالیت را در اینجا به مثابه راه ممکن برای عمق بخشیدن به شفقت نسبت به خود مان پیشکش می کنم، تا کمک مان نماید، که با تکیه بر یک آگاهی روشن از نیازهای زندگی بخش موجود در پشت سر هرچیزی که انجام می دهیم، زندگی خویش را همچون یک بازی و سرگرمی شادی بخش زندگی کنیم.

ترجمه بایستن به گزیدن

گام ۱

چه چیز را در زندگی تان انجام می دهید که آن را به عنوان سرگرمی تجربه نمی کنید؟ تمام چیزهایی را که به خود می گوئید که باید انجام دهید، به روی صفحه کاغذ فهرست کنید. هر فعالیتی را که از انجام آن انزجار دارید و در عین حال باید انجام دهید چون خود را چنان می بینید که گویی انتخابی ندارید، فهرست نمایید.

وقتی برای بار نخست فهرست خودم را بازنگری کردم و طول آن را دیدم بینشی برایم ایجاد شد که چرا آن قدر وقتم چنان صرف می شد، بدون این که از زندگی لذت ببرم. من متوجه شدم که چه تعداد چیزهای عادی و روزمره را با فریب دادن خودم، که گویی راهی به جز انجام آنها نداشتیم، انجام می دادم.

اولین فقره در فهرست من این بود، "نوشتن گزارشهای بالینی". من از نوشتن آن گزارشها نفرت داشتم و به رغم آن هرروز یک ساعت را با نوشتن آنها عذاب می کشیدم. فقره دوم این بود، "بردن اطفال با موتر به مکتب".

گام ۲

بعد از این که فهرست را کامل کردید، به وضوح نزد خودتان اعتراف کنید که شما انجام آن کارها را انتخاب می کنید، نه به خاطری که می بایست آنها را انجام دهید و گزینه یی نداشته باشید. عبارت "من می گزینم/انتخاب می کنم که ... " را در پیش روی هر فقره یی که فهرست کرده اید بنویسید.

من ایستادگی خود را در برابر این گام به یاد می آورم. "نوشتن گزارشهای بالینی"، با خودم اصرار می کردم "چیزی نیست که من انجامش را برمی گزینم! من باید آن را انجام دهم. من یک روانشناس بالینی هستم. من باید این گزارشها را بنویسم."

گام ۳

بعد از اذعان به اینکه شما انجام یک عمل خاص را انتخاب می کنید، با نیت موجود در عقب انتخاب خویش با کامل ساختن جمله، من انتخاب می کنم که ... چون می خواهم ...، تماس بگیرید.

در آغاز من در مورد شناخت چیزی که برای آن گزارشهای بالینی را می نوشتم تردید داشتم. من قبلاً، چندین ماه پیش، مشخص ساخته بودم که گزارش در مقایسه به وقتی را که می گرفتم به درد مشتریانم نمی خورد، پس چرا من آن قدر انرژی زیاد را صرف نوشتن آنها می کردم؟ بالاخره دریافتم که گزارشها را به خاطر درآمدی که برایم می آورد می نوشتم. به زود ترین فرصتی که این مسئله را تشخیص دادم دیگر گزارش بالینی ننوشتم. خرسندی ام غیر قابل بیان است، وقتی در مورد انبوهی از گزارشهایی فکر می کنم که از آن زمان تا حال، از ۳۵ سال به این طرف، ننوشته ام! وقتی تشخیص دادم که انگیزه اول من از نوشتن گزارشها پول بود، فوراً دیدم که می توانم از راههای دیگر خودم را تأمین مالی کنم

و در واقع ترجیح می‌دادم که قوطی‌های غذا را در بین زباله‌ها برای یافتن غذا جستجو نمایم، اما گزارش بالینی ننویسم.

هر انتخابی را که می‌کنید، از نیازی که توسط آن تأمین می‌شود آگاه باشید.

فقره دوم در فهرست کارهای ناخوش آیند بردن اطفال با موتر به مکتب بود. وقتی دلیل موجود در پشت این کار تکراری روزانه را جستجو کردم، به هر حال، از فایده‌یی که فرزندان از مکتب رفتن به دست می‌آوردند، احساس تقدیر کردم. آنها به سادگی می‌توانستند به مکتب محله پیاده بروند، ولی مکتب فعلی آنها همنوا با ارزشهای آموزشی خود من بود. من به رساندن آنها به مکتب ادامه دادم، اما با یک انرژی متفاوت؛ به جای "اوه، لعنتی امروز نوبت من است که اطفال را باید به مکتب برسانم"، از هدفم برای اطفالم آگاه بودم، که عبارت بود از آموزش فرزندانم با کیفیتی که برای من بسیار عزیز بود. بدون شک من بعضی وقتها نیاز داشتم که به خودم در جریان رانندگی دو یا سه بار متذکر شوم، تا ذهنم را به طور مجدد بر هدفی که عمل من برای آن انجام می‌شد، متمرکز سازم.

پرورش آگاهی از نیروی موجود در عقب‌کنشهای ما

هنگامی‌که گزاره "من برگزیدم که ... چون می‌خواهم ..." را مورد مطالعه قرار می‌دهید، شما شاید - آن گونه که من با نوبت رساندن موتر اطفال کردم - ارزشهای نهفته در انتخاب تان را کشف کنید. من متقاعد شده‌ام که بعد از این که نیاز برآورده شده توسط کنش ما برای ما روشن شد، ما می‌توانیم آن کنشها را به مثابه سرگرمی تجربه کنیم، حتی اگر آنها متشکل از کارهای سخت، چالشها و سرخوردگی‌ها باشند.

برای برخی از فقره‌های موجود در فهرست تان شما شاید انگیزه‌های زیر را کشف کنید:

(۱) برای پول

پول یک پاداش عمده بیرونی در جامعه ما است. گزینش‌هایی که انگیزه‌شان میل رسیدن به پاداش است، پرهزینه‌اند: آنها ما را از لذت زندگی که از کنشهای مبتنی بر نیت سهمگیری در تأمین نیازهای انسان، ناشی می‌شود، محروم می‌سازد. پول "نیاز"، آنگونه که در **این وی سی** تعریف می‌شود، نیست؛ بلکه یکی از راهبردهای بی‌شماری است که برای رسیدگی به یک نیاز شاید انتخاب شود.

(2) برای تصدیق

مثل پول، تصدیق دیگران نیز یک شکلی از پاداش بیرونی است. فرهنگ ما برای ما یاد داده است که گرسنه پاداش باشیم. ما به مکاتبی رفته ایم که ابزارهای بیرونی را به کار می‌برند، تا ما را انگیزه درس خواندن دهند؛ ما در خانواده‌هایی بزرگ شده ایم که در آنها به خاطر دختران و پسران خردسال خوب بودن پاداش می‌گرفتیم و زمانی که شخص مراقب ما داوری می‌کرد که این گونه نیستیم ما را مجازات می‌کرد. پس، به عنوان

بزرگسالان ما به سادگی خود را فریب می دهیم تا باور کنیم که زندگی ساخته شده از انجام کنشهایی است به خاطر پاداش گرفتن؛ ما معتاد شده ایم که لبخند، نوازش و داوری های زبانی مردم را دریافت کنیم، چون "یک شخص خوب"، "پدر/مادر خوب"، "شهروند خوب"، "کارگر خود"، "دوست خوب"، و غیره بوده ایم. ما چیزهایی را انجام می دهیم تا مردم ما را دوست داشته باشند و از چیزهایی که موجب شود مردم ما را دوست نداشته باشند یا مجازات کنند، اجتناب می نماییم.

این موضوع را غم انگیز یافتیم، که ما به سختی کار می کنیم، تا عشق را بخریم؛ فرض می کنیم که باید خود را انکار نماییم و برای دیگران کار کنیم تا دوست داشته شویم. در واقع وقتی ما کاری را فقط با روحیه غنا بخشیدن به زندگی انجام می دهیم، می بینیم که دیگران از ما تقدیر می کنند. تقدیر آنها، معهذاً، یک چهارچوب بازخورد است، که تصدیق می نماید کنش ما اثر مورد نظر را داشته است. پذیرش این امر که ما تصمیم گرفته ایم قدرت خود را برای خدمت به زندگی به کار بریم و این کار را با موفقیت انجام داده ایم، برای ما لذت اصلی را به ارمغان می آورد، به شیوه ای که تصدیق دیگران از دادن آن به ما عاجز است.

(۱) برای فرار از مجازات

بعضی های ما مالیه بر در آمد را در قدم نخست به این دلیل می پردازیم که از مجازات فرار کنیم. در نتیجه، احتمال این است که ما در قبال این تشریفات سالانه با یک اندازه نفرت و انزجار برخورد کنیم. با این حال، من از دوران طفولیت به یاد می آورم که چگونه پدر و پدرکلانم نسبت به پرداخت مالیه احساس متفاوت داشتند. آنها از روسیه به ایالات متحده مهاجرت کرده بودند و میل داشتند حکومتی را حمایت کنند که باور داشتند مردم را به شیوه بهتر از تزارها حمایت می نمود. با این تصور که مردم زیادی رفاه شان با پول مالیه آنها تأمین می شد، آنها در هنگام فرستادن چک شان به حکومت ایالات متحده شادی شدیدی را احساس می کردند.

(۲) اجتناب از شرم

بعضی کارها هستند که ما صرفاً به خاطر اجتناب از شرم انجام می دهیم. ما می دانیم که اگر آنها را انجام ندهیم، از خود داوری های شدیدی رنج خواهیم برد و صدای خود را می شنویم که به ما می گوید اشتباه یا حماقتی از ما سرزده است. اگر ما چیزی را که تنها انگیزه آن میل گریز از شرم است، انجام دهیم، عموماً در نهایت از آن نفرت خواهیم داشت.

(۳) اجتناب از تقصیر

از کنشهایی که توسط میل برای پول یا تصدیق و یا با ترس، شرم یا گناه انگیزه شده اند آگاه شوید. هزینه ای را که برای آنها متحمل می شوید بدانید.

در مواقعی ما شاید فکر کنیم، "اگر این کار را انجام ندهم، مردم از من ناامید خواهند شد." ما از این می ترسیم که مبادا به دلیل ناتوانی

در برآورده ساختن توقعات مردم از ما، خود را با احساس گناه مواجه ببینیم. در بین انجام

دادن چیزی برای دیگران تا از احساس گناه اجتناب کنیم و انجام آن بر مبنای آگاهی روشن ما تا به خوشی انسانهای دیگر کمک کرده باشیم، یک دنیا تفاوت وجود دارد. اولی یک جهان مملوء از غصه است و دومی یک جهان پر از سرگرمی.

(۴) ارضای حس وظیفه شناسی

وقتی ما از زبانی کار می گیریم که انتخاب را مردود می شمارد (برای مثال واژه هایی چون، باید، بایستی، می بایست، مکلف هستی، ملزم هستی و غیره)، رفتار ما از یک حس مغشوش گناه، وظیفه یا مکلفیت ناشی می شود. من این را از نظر اجتماعی خطرناک ترین و از نظر شخصی اسفبارترین در بین تمام شیوه های عملی که ما در هنگام بریدن از نیازهای خود پیش می گیریم، می دانم.

در فصل ۲ دیدیم که چگونه مفهوم امتشپراخه ادولف آیشمن و همکارانش را قادر ساخت که ده ها هزار انسان را راهی دیار مرگ کنند، بدون این که از نظر عاطفی متأثر شوند یا مسؤولیت شخصی بگیرند. وقتی زبانی را صحبت می کنیم که انتخاب را انکار می کند، ما زندگی را در درون خود به نفع یک ذهنیت خودکار که ما را از ماهیت ما جدا می سازد متوقف می کنیم.

پس از بررسی فهرست فقره هایی که ایجاد کرده اید، شاید تصمیم بگیرید که بعضی کارها را که تا حال انجام داده اید، از این پس متوقف سازید، آن گونه که من تصمیم گرفتم از نوشتن گزارش های بالینی دست بکشم. هر قدر بنیادگرایانه هم به نظر آید، این امکان وجود دارد که کارها را به خاطر سرگرمی انجام دهیم. من معتقدم که به هر اندازه ما لحظه به لحظه در سرگرمی ناشی از پربار ساختن زندگی که فقط با میل برای پربار ساختن زندگی انگیخته شده، مشغول می گردیم به همان پیمانه با خودمان مهربان هستیم.

فشرده

مهمترین تطبیق **ان وی سی** شاید در شیوه برخورد ما با خودمان باشد. وقتی که اشتباهی را مرتکب می شویم، به جای گرفتار شدن در خود داوری اخلاقی، ما می توانیم فرایند **ان وی سی**، سوگواری و بخشیدن خود، را به کار ببریم تا به ما نشان دهد که در کدام ساحه، ما می توانیم رشد کنیم. با سنجش رفتارهای ما بر حسب نیازهای برآورده نشده خودمان، نیروی محرک عمل ما از ترس، گناه، خشم یا افسردگی ناشی نمی شود، بلکه از تمایل صادقی برای کمک به آسایش خود ما و دیگران سرچشمه می گیرد.

همچنین ما می توانیم در زندگی روزانه خود آگاهانه انتخاب کنیم که فقط در خدمت نیازها و ارزشهای خود عمل کنیم نه بر مبنای وظیفه، پاداش بیرونی، یا تنها گناه، شرم و مجازات. اگر ما اعمال عاری از شادی را که فعلا خود را به آنها تابع ساخته ایم، بازنگری کنیم و از "باید و بایستن" به "گزیدن" گذار کنیم، سرگرمی و تمامیت بیشتری را در زندگی خود کشف خواهیم کرد.

فصل دهم

بیان کامل خشم

موضوع خشم یک فرصت بی نظیری را در اختیار ما قرار می دهد تا عمیق تر وارد **ان وی سی** شویم، چون این موضوع بسیاری از جنبه های این فرایند را در کانون دقیق توجه قرار می دهد. اظهار خشم به طور واضح تفاوت بین **ان وی سی** و اشکال دیگر مفاهمه را متباز می سازد.

**کشتن کسی یک شیوه بسیار
سطحی بیان خشم است.**

می خواهم پیشنهاد کنم که کشتن انسانها برای ابراز خشم یک کار بسیار سطحی است. کشتن، زدن، ملامت کردن، اذیت کردن دیگران – جسمی باشد یا عاطفی – همه بیانات سطحی چیزی است که در

زمان خشمگین بودن در درون ما می گذرد. اگر ما واقعا خشمگین باشیم، به راههای قدرتمند تری نیاز داریم، تا این خشم را به شکل کامل اظهار کنیم.

گروه هایی که من همراه شان کار می کنم، رسیدن به این درک برای بسیاری شان که ستم و تبعیض را تجربه می کنند و می خواهند قدرت شان را برای ایجاد تغییر افزایش دهند، به مثابه یک تسکین است. همچو گروه ها از شنیدن مفاهمه عاری از خشونت یا شفقت آمیز احساس ناراحتی می کنند، چون آنها غالبا تشویق شده اند خشم شان را فروخورند، آرام شوند و وضعیت جاری را بپذیرند. آنها در مورد رویکردهایی نگران اند، که خشم آنها را به مثابه یک کیفیت ناپسندی می دانند که باید زوده شود. به رغم این، فرایندی پیشنهادی ما تشویق نمی کند که خشم را نادیده بگیریم، سرکوب نماییم یا فروخوریم، بلکه از ما می خواهد که جوهر خشم خود را به طور کامل و صمیمانه ابراز کنیم.

تفکیک انگیختار از علت

اولین گام برای اظهار کامل خشم در **ان وی سی** این است که شخص دیگر را از هرنوع مسؤولیت به خاطر خشم خویش بری بدانیم. ما خود را از افکاری چون، "او یا آنها وقتی دست به آن کار زدند مرا خشمگین ساختند"، پاک می کنیم. این گونه فکر کردن

**ما هرگز به خاطر کار دیگران
خشمگین نیستیم.**

ما باعث می شود خشم خود را با ملامت کردن یا مجازات کردن دیگران به شکل سطحی ابراز کنیم. پیشتر ما دیدیم که رفتار دیگران شاید انگیختار/انگیزه احساسات ما باشد اما نه علت آن. ما هرگز به این دلیل خشمگین نیستیم که کسی دیگر کاری را انجام داده است. ما می توانیم رفتار شخص دیگر را به مثابه انگیختار شناسایی کنیم، لیکن مهم این است که یک تفکیک روشن را در بین انگیختار و علت ایجاد کنیم.

دوست دارم این تفکیک را با مثالی از کارم در زندانی در کشور سوئد روشن سازم. وظیفه من این بود تا زندانیانی را که به شیوه خشونت آمیز رفتار می کردند، نشان دهم چطور به جای این که دیگران را بکشند، لت و کوب کنند یا مورد تجاوز قرار دهند، خشم شان را به شکل کامل اظهار نمایند. در جریان یک تمرین که از شرکت کنندگان می خواست تا انگیختار خشم شان را شناسایی کنند، یکی از زندانیان نوشته بود: "سه هفته قبل من از مقامات زندان درخواستی کردم و آنها تا هنوز به آن جواب نداده اند." نوشته او یک مشاهده روشنی از یک انگیختار بود، که چیزی را که دیگران انجام داده بود توصیف می کرد.

من سپس از او خواستم علت خشم خود را بگوید: "وقتی این مسئله پیش آمد، شما به خاطر چه خشمگین شدید؟"

او پاسخ داد: "من برایت گفتم. من احساس خشم کردم چون آنها به درخواست من پاسخ ندادند!" با برابر ساختن انگیختار با علت او خودش را فریب داده بود، تا فکر کند رفتار مقامات زندان او را خشمگین ساخته بود. در فرهنگی که تقصیر را به مثابه ابزاری برای کنترل افراد به کار می برند، کسب این عادت کار آسانی است. در همچو فرهنگ، این مهم می گردد که مردم را فریب دهیم، تا آن گونه فکر کنند که گویی ما می توانیم دیگران را مجبور سازیم به شیوه خاصی احساس کنند.

برای این که کسی را با احساس تقصیر تحریک کنید، انگیختار را با علت در آمیزید.

در جایی که تقصیر تاکتیکی است برای سیطره و اجبار، خلط انگیختار و علت مفید است. آن گونه که پیشتر تذکر رفت، اطفالی که می شنوند، "نمرات ضعیف شما پدر و مادر را ناراحت می سازد،" به این باور واداشته می شوند که رفتار آنها

علت ناراحتی والدین شان است. این حرکت در رابطه خودمانی اشخاص نیز مشاهده می شود: "غیاب شما در زاد روزم مرا واقعا ناراحت می سازد." زبان انگلیسی [در زبان دری هم همین گونه است] استعمال این تاکتیک گناه-عامل را آسان می سازد.

علت خشم در تفکر ما نهفته است – در افکار ملامت سازی و داوری کردن.

ما می گوییم: "شما مرا خشمگین می سازی." "با آن کارت مرا اذیت می کنی." "از این که آن کار را کردی احساس ناراحتی می کنم." ما برای فریب خود زبان خود را به طرق مختلف به کار می بریم تا باور کنیم که احساسات ما نتیجه کار دیگران است.

اولین گام در فرایند اظهار کامل احساسات ما این است که تشخیص دهیم آنچه که دیگران انجام می دهند به هیچ وجه علت احساسات ما نیست.

پس علت خشم چیست؟ در فصل ۵ ما چهار گزینه را مورد بحث قرار دادیم که در صورت رویارویی با یک پیام یا رفتاری که خوشمان نمی آید، پیش رو داریم. وقتی ما گزینه دوم را انتخاب می کنیم خشم تولید می شود: هر وقتی که خشمگین می شویم، ما خطایی را ردیابی می کنیم – ما انتخاب می کنیم که با داوری در مورد دیگران یا ملامت کردن آنها به دلیل خطا کار بودن یا سزاوار مجازات بودن، نقش خدا را بازی کنیم. می خواهم پیشنهاد کنم

که علت خشم همین است، حتی اگر ما در آغاز به این مسئله آگاه نباشیم، علت خشم در نحوه تفکر خود ما موقعیت دارد.

گزینه سومی که در فصل ۵ توصیف شد، روشنی انداختن بر احساسات و نیازهای خود ما می باشد. به جای این که به جانب سر خود مراجعه کنیم و یک تحلیل ذهنی در مورد خطا کار بودن کسی انجام دهیم، ما ایجاد پیوند با زندگی را که در درون خود ما است، انتخاب می کنیم. این نیروی حیاتی زمانی، بیشتر از هروقت دیگر، ملموس و نزدیک می گردد که بر نیازهای هر لحظه خود تمرکز نماییم.

برای مثال، اگر کسی از موعد ناوقت تر می رسد و ما نیاز داریم اطمینان حاصل کنیم که او پروای ما را دارد، در این صورت شاید احساس ناراحتی کنیم. اگر به جای این، نیاز ما این باشد که وقت خود را هدفمندانه و سودمندانه سپری کنیم، شاید احساس سرخوردگی نماییم. لیکن اگر ما به سی دقیقه سکوت در تنهایی نیاز داشته باشیم، شاید به خاطر دیر آمدن او خرسند و سپاسگزار باشیم. بناء، این نه رفتار شخص دیگر بلکه نیاز خود ما است که موجب احساسات ما می شود. وقتی ما با نیازهای خود ارتباط داشته باشیم، حالا این نیاز اطمینان، هدفمندی یا خلوت باشد، ما با نیروی زندگی خویش در تماسیم. ما شاید احساسات نیرومند داشته باشیم، اما هرگز خشمگین نباشیم. خشم ناشی از تفکر زندگی گریز است که از نیازها گسسته است. این تفکر نشانگر این است که به سر (ذهن) خود مراجعه کرده ایم تا کسی را مورد تحلیل و داوری قرار دهیم، به جای این که توجه کنیم کدام نیاز ما برآورده نمی شود.

افزون بر گزینه سوم که عبارت است از تمرکز بر نیازها و احساسات خودمان، انتخاب از ماست که نور آگاهی را بر احساسات و نیازهای شخص دیگر نیز بیفکنیم. اگر این گزینه چهارم را انتخاب کنیم، ما باز هم هرگز احساس خشم نمی کنیم. ما خشم را سرکوب نمی کنیم؛ ما می بینیم که خشم چگونه در هر لحظه یی که با احساسات و نیازهای طرف مقابل حضور کامل داریم، غایب است.

هر خشم یک ماهیت زندگی پرورانه دارد

از من پرسیده می شود، "اما شرایطی نیست که در آن خشم موجه باشد؟ آیا در برابر آلوده سازی بی پروا و دیوانه وار محیط زیست، برای مثال، 'خشم بر حق' فرا خوانده نمی شود؟" جواب من این است، که من به شدت باور دارم که به هر اندازه

وقتی ما در مورد دیگران داوری می کنیم، در خشونت سهیم می شویم.

من این آگاهی را حمایت نمایم که چیزهایی به نام "عمل بی پروا" یا "عمل وجدانی"، "شخص حریص" یا "شخص اخلاق مدار"، وجود دارند، من به همان اندازه به ایجاد و افزایش خشونت در این سیاره کمک کرده ام.

من هر خشمی را ناشی از طرز تفکر زندگی گریز و خشونت انگیز می دانم. در هسته هر خشم یک نیاز وجود دارد که برآورده نشده است. بنابراین،

خشم را همچون ندای بیداری به کار برید.

خشم ارزشمند است، اگر ما آن را همچون یک ساعت زنگی بدانیم تا بیدارمان نماید – یعنی تشخیص دهیم که ما نیازی داریم که برآورده نمی شود و ما به شیوه بی فکر می کنیم، که برآورده ساختن آن را غیر محتمل می سازد. بیان کامل خشم مقتضی آگاهی کامل از نیاز ما می باشد. برعلاوه، برای برآورده ساختن نیاز به انرژی ضرورت است. خشم انرژی ما را با هدایت آن به سوی مجازات کردن دیگران به خدمت می گیرد، نه برای برآورده ساختن نیاز ما. به جای تمسک به "خشم برحق"، توصیه من این است، که از راه همدلی با نیازهای خود یا دیگران پیوند برقرار کنیم. این کار شاید مقتضی تمرین گسترده باشد، که طی آن ما پیوسته عبارت "من خشمگینم چون آنها..." را با "من خشمگینم چون نیاز دارم که ... " آگاهانه تعویض می کنیم.

خشم انرژی ما را به خدمت می گیرد و آن را به سوی کنشهای کیفی منحرف می سازد.

من زمانی که در یک مکتب باز پروری اطفال در ویسکونسین کار می کردم، یک بار، درس قابل ملاحظه بی را یاد گرفتم. در دو روز پیهم به شکل بسیار یکسان ضربه بی به بینی ام اصابت کرد. دفعه اول در حالی که در

زد و خوردی بین دو شاگرد دخالت کرده بودم ضربه محکمی را بر بینی ام از یک آرنج دریافت کردم. خیلی خشمگین شدم، تنها کاری که کردم این بودم که خود را از زدن ضربه متقابل باز دارم. (در خیابانهای دیترویت، جایی که در آن بزرگ شده ام، چیز خیلی کمتر از ضربه آرنج می توانست مرا به خشم آورد.) در روز دوم، در یک وضعیت مشابه عین جای بینی ام باز ضربه خورد – به همین خاطر درد جسمی زیادی داشت – لیکن هیچ خشمی را در پی نداشت!

پس از تأمل عمیق در مورد این تجربه در عصر آن روز، من دریافتم که چگونه شاگرد اول را در ذهن خودم برچسپ "بچه بی ادب و ضایع" زده بودم. من این تصویر را پیش از آن که آرنج آن شاگرد بر بینی ام اصابت کند در ذهنم داشتم و وقتی اصابت کرد، این به سادگی تنها یک آرنج نبود که بر بینی ام می خورد، بلکه این بود: "آن شاگرد بی ادب نفرت انگیز حق ندارد که این کار را کند!" در مورد شاگرد دوم داوری دیگر داشتم؛ من او را همچون "یک موجود رقت انگیز" دیدم. چون تمایل داشتم که در مورد آن طفلک نگرانی داشته باشم، با آن که در روز دوم درد و خون ریزی شدیدتر بود، هیچ احساس خشم نکردم. درس نیرومندتر از این نمی توانستم بگیرم تا کمکم کند ببینم که این عمل شخص دیگر نه، بلکه تصاویر و تعبیر ذهن من است که خشم مرا تولید می کند.

انگيختار در برابر علت: پيامدهای عملی

من بر بنياد استدلالهای عملی و تاکتیکی و همچنین فلسفی، تفکیک بین انگيختار و علت را مورد تأکید قرار می دهم. دوست دارم که این نکته را با گفتگویم همراه جان، زندانی سویدنی، روشن سازم:

جان: سه هفته قبل من از مسؤولان زندان درخواستی کردم، اما آنها هنوز جواب نداده اند.

مارشال: خوب، وقتی این رخ داد شما به چه خاطر خشمناک شدید؟

جان: همین حالا گفتم که آنها به درخواست من پاسخ ندادند!

مارشال: صبر. به جای این که بگویی، "من خشمگین شدم چون آنها..."، توقف کن و از آنچه که به خود می گویی و شما را به خشم می آورد، آگاه شو.

جان: من به خودم هیچ چیزی نمی گویم.

مارشال: صبر کن، آهسته، فقط بشنو که در درونت چه می گذرد.

جان: من به خودم می گویم که آنها هیچ احترامی به انسانها ندارند؛ آنها یک دسته از بروکراتهای خشک و بی روی اند که پروای هیچ کسی جز خود شان را ندارند! آنها واقعا یک دسته...

مارشال: تشکر، کافی است. حالا می دانی که چرا خشمگین هستی – به خاطر این نوع فکر کردن.

جان: این نوع فکر کردن چه مشکلی دارد؟

مارشال: من نمی گویم که این نوع فکر کردن مشکلی دارد یا غلط است. به یاد داشته باش که اگر من بگویم این نوع تفکر غلط است، من به به همان روش شما فکر کرده ام. من نمی گویم غلط است در مورد دیگران داوری کنیم و آنها را بروکراتهای بی هویت بخوانیم و یا اعمال آنها را خودخواهانه و بی پروا بدانیم. با این حال، همین طرز تفکر است که شما را بسیار خشمگین می سازد. توجه خود را ببر بالای نیازهایت: در این وضعیت نیازهای شما چه چیز است؟

جان: (بعد از یک سکوت طولانی) مارشال، نیاز من همان کار آموزی است، که از آنها در خواست کردم. اگر این کار آموزی را نگیرم من بعد از این که آزاد شوم دوباره پس به زندان برخواهم گشت.

مارشال: حالا که توجه ات متمرکز بر نیازهایت است چگونه احساس می کنی؟
جان: هراسان.

مارشال: حالا خودت را به جای

مسؤولان قرار بده. اگر من یک زندانی باشم و نزد شما بیایم و بگویم، "هی، من واقعا به کارآموزی نیاز دارم و اگر این کارآموزی را نگرفته باشم، می ترسم پس

از آزادی ام چه رخ خواهد داد" یا این که نزد شما بیایم در حالی که شما را یک

وقتی از نیازهای مان آگاه گردیم،
خشم جایش را به احساسات
زندگی پرور می دهد.

بروکرات بی‌هویت بدانم، بیشتر می‌توانم نیازم را برآورده سازم؟ اگر آن واژه‌ها را با صدای بلند هم نگویم، چشمان من آن گونه فکر کردن را آشکار خواهد ساخت. به کدام طریق احتمال بیشتر وجود دارد که نیازهایم را برآورده سازم؟ (جان به زمین زل می‌زند و ساکت می‌ماند.)

مارشال: هی دوست! چه خبر است؟

جان: نمی‌توانم در موردش حرف بزنم.

خشونت از این باور ناشی می‌شود، که دیگران علت دردهای ما و بنا براین سزاوار مجازات اند.

بعد از سه ساعت، جان نزد من آمد و گفت، "مارشال، کاش آنچه را امروز صبح درس دادی، دو سال پیش به من درس می‌دادی. من بهترین دوستم را نمی‌کشتم."

تمام خشونت‌ها ناشی از این است که افراد خودشان را، مثل این مرد جوان، فریب می‌دهند که درد آنها ناشی از دیگران است و در نتیجه آن دیگران سزاوار مجازات اند.

وقتی یک پیام دشوار را می‌شنویم، ما چهار گزینه را به یاد می‌آوریم:

۱. خود را ملامت کنیم
۲. دیگران را ملامت کنیم
۳. احساسات و نیازهای خود را درک کنیم
۴. احساسات و نیازهای دیگران را درک کنیم

باری من پسر کوچکترم را دیدم که از اتاق خواهرش پنجاه سنت را می‌گرفت. برایش گفتم: "برت، آیا از خواهرت پرسیدی که آن پول را می‌گیری؟" جواب داد: "من این را از او نگرفتم." حالا من چهار گزینه ام را پیش رو داشتم. می‌توانستم او را دروغگو خطاب کنم، که به هر حال، بر ضد برآورده شدن نیازهایم کار می‌کرد، چون هر داوری در مورد کسی احتمال برآورده شدن نیازهای مان را تقلیل می‌دهد. جایی که در آن لحظه توجهم را بر آن متمرکز می‌ساختم خیلی مهم بود. اگر من او را دروغ‌گو قضاوت می‌کردم، این کار مرا به یک سمت سوق می‌داد. اگر من فکر می‌کردم که او با نگفتن حقیقت احترام کافی را برایم قابل نشد، این کار باز هم مرا به جهت دیگری هدایت می‌کرد. با این حال، اگر در آن لحظه با او همدلی می‌کردم یا به شکل بی‌پرده احساسات و نیازهای خودم ر بازگو می‌کردم، احتمال برآورده شدن نیازم را بالا می‌بردم.

داوری کردن در مورد دیگران به رخداد یک پیش‌بینی خود-اجرا کمک می‌کند.

به شیوه‌یی که من نیازم را بیان کردم — که در این مورد مفید ثابت شد — این کار زیاده‌تر از طریق عمل بود نه گفتار. به جای این که او را دروغگو داوری کنم، کوشیدم احساساتش را بشنوم: او ترسیده بود و نیازش این بود که خودش را در برابر تنبیه شدن محافظت کند. با همدلی با وی، من فرصتی داشتم تا پیوند عاطفی را با او برقرار

کنم، تا از آن رهگذر نیازهای هردوی مان را برآوریم. با این حال، اگر من او را با این دید برخورد می‌کردم که او دروغ می‌گفت – حتی اگر این را به زبان نمی‌آوردم – کمتر احتمال می‌رفت که او برای بیان حقیقت آنچه که رخ داده بود، احساس امنیت کند. من سپس با دآوری کردن و دروغ‌گو خواندن وی جزئی از فرایند می‌شدم و به یک پیش‌بینی خود-اجراء دست می‌زدم. چرا افراد بخواهند حقیقت را بگویند وقتی بدانند که با این کار مورد دآوری و مجازات واقع خواهند شد؟

می‌خواهم پیشنهاد کنم که وقتی ذهن ما پر از دآوری‌ها و تحلیل‌ها در مورد دیگران است، که به ما دیکته می‌کنند که آن دیگران بد، حریص، بی‌مسئولیت، دروغگو، تقلب‌کار، آلوده‌کنندگان محیط زیست، ترجیح‌دهندگان فایده‌بر زندگی یا رویه‌کنندگان به طرقي که نباید بکنند، هستند، شمار اندکی از آنها به برآورده شدن نیازهای ما دلچسپی خواهند داشت. اگر ما می‌خواهیم از محیط زیست حفاظت کنیم و نزد رئیس اجرایی شرکت رفته می‌گوییم، "می‌دانی، شما کشنده این سیاره هستید، شما هیچ حقی ندارید که از زمین به این شکل سوء استفاده کنید"، ما فرصت خود را برای برآورده شدن نیاز خود به شدت آسیب زده ایم. وقتی ما کسی را این‌گونه از طریق تصاویر خطاکار بودن او توصیف می‌کنیم، آدمهای نادری باشند که هنوز بر نیازهای ما متمرکز باقی بمانند. البته اگر با استفاده از این دآوری‌ها آنها را مرعوب سازیم تا نیازهای ما را برآورده سازند، در این صورت شاید موفق باشیم. اگر آنها احساس وحشت، تقصیر یا خجالت کنند تا آن حد که رفتارشان را تغییر دهند، ما شاید به این باور برسیم که با گفتن خطای مردم برای شان شاید پیروز شویم.

با این حال، با یک دیدگاه وسیع‌تر، ما تشخیص می‌دهیم که هر از گاهی که نیازهای ما به این شکل برآورده شود، نه تنها که ما می‌بازیم، بلکه به شکل ملموسی به ایجاد و افزایش خشونت در این سیاره سهم ایفاء می‌کنیم. ما شاید یک مشکل فوری را حل کرده باشیم، اما معضل دیگری را ایجاد کرده ایم. به هر اندازه که مردم بیشتر ملامت و دآوری بشنوند، به همان اندازه آنها بیشتر تدافعی و پرخاشگر خواهند شد و کمتر پروای نیازهای ما را در آینده خواهند داشت. پس حتی اگر نیاز حاضر ما برآورده شود، به این معنی که مردم کاری را که ما می‌خواهیم انجام دهند، پسانتر بهای آن را خواهیم پرداخت.

چهار گام برای بیان خشم

بیایید ببینیم که فرایند بیان کامل خشم ما به شکل ملموس مقتضی چه چیز است. اولین گام این است که توقف کنیم و به استثنای نفس کشیدن دست به کار دیگری نزنیم. در این حالت، از حرکتی که با آن شخص دیگر را ملامت یا مجازات کنیم خودداری می‌

گامها برای بیان خشم

۱. توقف کنیم و نفس بکشیم.

۲. افکار دآوری کننده خود را شناسایی کنیم.

۳. با نیازهای پیوند برقرار کنیم.

۴. احساسات و نیازهای برآورده نشده خود را بیان کنیم.

نماییم. خیلی ساده ساکت می مانیم. سپس افکاری خشمگین کننده را شناسایی می کنیم. برای مثال، ما اتفاقاً گفته یی را می شنویم که ما را به این باور جهت می دهد که گویا به خاطر ویژگی نژادی مان از گفتگو کنار گذاشته شده ایم. احساس خشم می کنیم، توقف می نماییم و افکاری را که در سر ما دور می زند تشخیص می دهیم: "منصفانه نیست که آن گونه برخورد کند. او نژاد پرست است." ما می دانیم که تمام دآوری های از این دست، بیان غم انگیز نیازهای برآورده نشده اند، پس گام بعدی را برمی داریم و با نیازهای موجود در عقب این افکار پیوند برقرار می کنیم. اگر ما کسی را مورد دآوری قرار می دهیم و نژاد پرست می خوانیم، نیاز ما شاید شمولیت، برابری، احترام یا ارتباط باشد.

برای بیان کامل خود، ما حالا لب به سخن می گشاییم و در مورد خشم خود صحبت می کنیم، لیکن حالا خشم به نیازها و احساسات نیاز-پیوند تغییر شکل یافته است. تصریح این احساسات ممکن است شجاعت زیادی بخواهد. برای من آسان است خشمگین شوم و به افراد بگویم، "این یک عمل نژاد پرستانه بود!" در واقع، من شاید از گفتن همچو چیزی لذت ببرم، لیکن پرداختن به احساسات و نیازهای عمیق تر که در عقب همچو بیانات وجود دارد، وحشتناک است. برای این که خشم خود را به شکل کامل اظهار کنیم، ما باید به شخص دیگر بگوییم، "وقتی داخل اتاق شدی و شروع به حرف زدن با دیگران کردی و بامن حرف نزدی و سپس نظرت را در مورد سفید پوستان بیان داشتی، من واقعا احساس ناراحتی کردم و خیلی هراسان شدم، این کار تمام انواع نیازها را نزد من تحریک کرد که باید با من به شکل برابر برخورد شود. دوست دارم به من بگویی که وقتی اینها را به شما می گویم چگونه احساس می کنی."

پیشکش همدلی در نخست

به هر حال، در بسیاری از موارد، پیش از این که ما بتوانیم از شخص دیگر توقع داشته باشیم تا با آنچه که در درون ما جریان دارد پیوند برقرار نماید، نیاز است گام دیگری برداشته شود. به خاطری که در همچو وضعیتهای غالباً برای دیگران دشوار خواهد بود تا احساسات و نیازهای ما را درک کنند، اگر از آنها می خواهیم که حرفهای ما را بشنوند، نخست نیاز داریم با آنها همدلی کنیم. به هر اندازه ما با آنچه که آنها را و می دارد تا به شیوه هایی رفتار کنند که نیازهای ما را برآورده نمی سازد، همدلی کنیم، احتمال این که آنها قادر خواهند شد تا بعداً دست به معامله به مثل بزنند، بیشتر خواهد شد.

طی سی سال گذشته من از صحبت کردن در قالب ان وی سی با مردمی که عقاید نیرومندی را در مورد نژادها یا گروههای قومی مشخص در سینه داشتند، تجربه هنگفتی آموخته ام. یک روز صبح زود، من با یک تاکسی از میدان هوایی برداشته شدم تا مرا به شهر برساند. در مسیر راه پیمایی از اعزام کننده در بلند گوی تاکسی آمد:

هر قدر بیشتر ما به آنها گوش دهیم، آنها هم به همان اندازه به ما گوش خواهند داد.

"آقای فیشمن را از کنیسه در خیابان اصلی بردارید." مرد پهلوی من درناکسی غم غم کرد، "این جهودان صبح زود از خواب بلند می شوند تا بتوانند جیبهای مردم را از پول خالی کنند."

برای بیست ثانیه، مثلی که از گوش هایم دود می برآمد. در سالهای پیشتر، واکنش نخستن من این بود که بخواهم آن شخص را آسیب بزنم. در عوض، من چند نفس عمیق گرفتم و سپس با خودم به خاطر آن صدمه، ترس و خشم که در درونم می جوشید یک اندازه همدلی کردم. به احساساتم توجه کردم. آگاهی ام را از این که خشمم از مسافر همراهم و از گفته وی ناشی نمی شد، حفظ کردم. گفته وی آتش فشانی را در درونم برانگیخته بود، اما می دانستم که خشم و ترس عمیق از یک منبع ژرفتر از واژگانی که وی به زبان آورده بود، سرچشمه می گرفت. من آرام نشستم و راحت به آن افکار خشن اجازه دادم بازی شان را تا پایان بازی کنند. من حتی از تصویر ذهنی گرفتن سر آن شخص و کوفتن آن لذت می بردم.

از افکار خشنی که در اذهان ما
ایجاد می شوند آگاه باشیم، بدون
این که در مورد آنها داوری نماییم.

این ابراز همدلی با خودم مرا قادر ساخت که سپس بالای سرشت انسانی موجود در عقب پیام وی تمرکز نمایم، بعد از آن اولین واژه ها این گونه از دهانم برآمد، "آیا احساس می کنی ... ؟"

من کوشیدم که با او همدلی کنم و دردهایش را بشنوم. چرا؟ چون می خواستم زیبایی موجود در او را ببینم و برای او می خواستم که آنچه را من پس از گفته وی تجربه کردم کاملاً درک کند. می دانستم که نمی توانستم همچو درک را در صورتی که در درون وی طوفانی برپا می بود به دست آورم. قصدم این بود که پیوندی را با وی ایجاد نمایم و یک همدلی مؤدبانه یی را با انرژی زندگی موجود در عقب گفته اش ابراز دارم. تجربه ام به من بازگو می کرد که اگر قادر به همدلی با وی می شدم، سپس وی در عوض می توانست حرفهای مرا بشنود. این کار آسانی نبود، اما او قادر به این کار بود.

از وی پرسیدم، "آیا احساس سرخوردگی می کنی؟ به نظر می رسد که کدام تجربه بدی با یهودیان داشته ای."

لحظه یی به من نگاه کرد. "بلی، این مردم انزجا آور اند. آنها برای پول دست به هر کاری خواهند زد."

"احساس بی اعتمادی می کنی و نیاز داری که در هنگام معاملات مالی با آنها خودت را محافظت کنی؟"

وی با احساس بیان داشت، "درست است!" و به آزاد سازی داوری های بیشتر ادامه داد و من هم برای احساسات و نیازهای موجود در عقب هر احساس گوش دادم. وقتی ما توجه خود را بالای احساسات و نیازهای دیگران قرار می دهیم،

وقتی ما احساسات و نیازهای
شخص دیگر را می شنویم، به
انسانیت مشترک مان پی می بریم.

انسانیت مشترکمان را تجربه می کنیم. وقتی می شنوم که او ترسیده و می خواهد خودش را محافظت کند، در می یابم که چگونه من نیز نیاز به محافظت از خودم دارم و می دانم که

ترسیدن یعنی چه. و قتیکه آگاهی ام بر احساسات و نیازهای انسان دیگری متمرکز می گردد، من عمومیت تجربه مان را می بینم. من با آنچه که در ذهن او جریان داشت یک مشکل عمده داشتم، ولی یاد گرفته ام که من از موجود انسان لذت بیشتر می برم اگر چیزی را که آنها فکر می کنند نشنوم. به خصوص وقتی با کسانی هستیم که این گونه افکار در سر دارند. من یاد گرفته ام که ذائقه خوش زندگی را با شنیدن آنچه که در دلهای شان جریان دارد، بچشم و گرفتار محتویات سرهای آنها نشوم.

مرد مذکور به برون فگنی ناخوشی ها و سرخوردگی های خود ادامه داد. پیش از این که متوجه شوم، او شکایتش از یهودان را تمام کرده و به سیاه پوستان رسیده بود. او پیرامون شماری از مسایل دل پر دردی داشت. پس از تقریباً ده دقیقه گوش دادن من، وی توقف کرد: او احساس درک شدن کرده بود.

مارشال: می دانی، هنگامی که اول شروع به حرف زدن کردی، من خیلی احساس خشم کردم، احساس سرخوردگی، ناراحتی و یأس، چون من با یهودان تجربه خیلی متفاوت از آنچه که شما دارید، داشته ام و می خواستم که شما هم در تجربه من بیشتر شریک می بودید. می توانی آنچه را که از زبان من شنیدی به من بازگو کنی؟
مرد: اوه، من نمی گویم که آنها همه ...

مارشال: پوزش می خواهم، صبر، صبر کن. می توانی آنچه را که من گفتم بگویی؟
مرد: در مورد چه صحبت می کنی؟

خواست ما از شخص دیگر این است که درد ما را به راستی بشنود.

مارشال: بگذار چیزی را که می خواهم بگویم تکرار کنم. من واقعا از شما می خواهم که دردی را که من در زمان شنیدن حرف شما احساس کردم بشنوی.

این واقعا برای من مهم است که شما آن را بشنوید. من می گفتم که یک حس واقعی ناراحتی به من دست داد، چون تجربه من با یهودیان بسیار متفاوت بوده است. من فقط آرزو می کردم که ای کاش شما بعضی تجارب متفاوت از آنچه را که توصیف کردی با یهودیان می داشتی. می توانی این گفته مرا دوباره به من بگویی؟

مرد: شما می گویید من حق ندارم آنگونه که صحبت کردم، صحبت کنم.

مارشال: من از شما می خواهم که به شکل دیگر حرف مرا بشنوید. من واقعا نمی خواهم شما را ملامت کنم و هیچ میلی ندارم که شما را ملامت نمایم.

وقتی مردم به این عقیده باشند که خطاکار اند، درد ما را نمی شنوند.

مقصد من این بود که از سرعت محاوره بکاهم، چون در تجربه من به هر درجه ای که افراد ملامتی بشنوند، نمی توانند درد ما را بشنوند. اگر این مرد می گفت، "حرفهایی را که

گفتم خیلی زشت بودند؛ اینها اظهارات نژاد پرستانه اند که از من به زبان آوردم،" او درد مرا نشنیده بود. به مجردی که مردم فکر کنند که آنها کار اشتباهی را انجام داده اند، آنها از درک کامل ما عاجز خواهند شد.

نمی خواستم او فکر کند من ملامتش می کنم (ملامت بشنود)، چون می خواستم او بداند که وقتی او حرفش را گفت در دل من چه می گذشت. ملامت کردن آسان است. مردم عادت کرده اند ملامتی بشنوند؛ بعضی وقتها آن ملامتی ها را می پذیرند و از خودشان نفرت می کنند – که آنها را از رفتار مشابه باز نمی دارد – و بعضی وقتها از ما نفرت پیدا می کنند، به دلیل این که آنها را نژاد پرست یا چیزهای دیگر خوانده ایم – که باز هم رفتارشان را متوقف نمی سازد. وقتی حس می کنیم که آنچه در ذهن آنها داخل می شود، ملامتی است، مثلی که من در داخل تاکسی حس کردم، شاید نیاز داشته باشیم که از سرعت بکاهیم، به عقب برگردیم و برای وقت طولانی تر دردهای شان را بشنویم.

وقت بگذارید

احتمالا مهمترین بخش یادگیری زیستن با فرایند مورد بحث این است که وقت بگذاریم. وقتی از رفتارهای عادی خویش که نحوه شرطی شدن ما آنها را به واکنش های خودکار تبدیل ساخته منحرف می شویم، شاید احساس ناشیگری کنیم، اما اگر مقصد ما این باشد که زندگی را همنا با ارزشهای خود زندگی کنیم، در این صورت شاید تصمیم بگیریم وقت بگذاریم.

یکی از دوستان من، سام ویلیمز، عناصر اساسی **ان وی سی** را در یک برگه سه در پنج سانتی نوشته بود، که در سر کار به عنوان ورق نقل از آن استفاده می کرد. وقتی رئیسش با او صحبت می نماید، سام توقف می کند، به برگه اش که در دستش است می بیند و وقت می گذارد، تا به یاد بیاورد که چگونه پاسخ گوید. وقتی از او پرسیدم که آیا همکاری او را کمی عجیب نمی یابند، که پیوسته به دستش خیره می شود و وقت زیادی می گیرد تا جمله اش را بسازد. سام پاسخ داد، "این کار واقعا زیاد وقت را نمی گیرد، حتی اگر بگیرد، این کار هنوز برایم ارزشش را دارد. برای من مهم است بدانم که به مردم چگونه پاسخ می گویم که واقعا می خواهم." در خانه، او آشکارا تر عمل می نمود و به خانم و فرزندانش تشریح می کرد، که چرا وی وقت می گذاشت و با نگاه کردن به برگه اش خود را به مشکل می انداخت. بعد از تقریبا یک ماه، او به اندازه کافی پیشرفت کرد که بتواند بدون برگه هم خود را راحت احساس کند. سپس یک شام، او و اسکاتی، چهار ساله، در مورد تلویزیون منازعه داشتند و خوب پیش نمی رفت. اسکاتی با عجله گفت، "پدر برگه ات را بیار!"

ترجمه هر داوری را به یک نیاز برآورده نشده تمرین کنید.

برای کسانی از شما که می خواهید **ان وی سی** را تطبیق کنید، به خصوص در وضعیت های چالش زای خشم، من تمرین زیر را پیشنهاد می کنم.

طوری که دیدیم، خشم ما از داوری ها، برجسته ها و افکار ملامت ساز ما، از این که مردم "باید" چه کار کنند و "مستحق" چه چیز اند، ناشی می شود. داوری هایی را که مکررا در ذهن تان دور می زنند فهرست کنید و این نشانه

وقت بگذارید.

را به کار برید، "من مردی را که ... دوست ندارم." تمام همچو داوری ها را که در ذهن دارید جمع آوری نمایید و سپس از خود بپرسید، "وقتی که من در مورد شخصی آن گونه داوری می کنم، به چه چیزی نیاز دارم که به دست نمی آورم؟" به این ترتیب شما خود تان را آموزش می دهید که تفکر تان را بر حسب نیازهای برآورده نشده چهارچوب بندی کنید، نه بر حسب داوری های تان در مورد دیگران.

تمرین ضروری است، به خاطری که بسیار از ما اگر نه در خیابانهای دیترویت، در یگان جای دیگر که شاید از نظر خشونت، تفاوت خیلی کمی با دیترویت داشته، بزرگ شده ایم. داوری و ملامت سازی دیگران سرشت دومی ما شده است. برای تمرین **ان وی سی** ما نیاز داریم آهسته پیش برویم، پیش از حرف زدن به دقت فکر کنیم و غالباً فقط یک نفس عمیق بگیریم و اصلاً چیزی نگوییم. یادگیری فرایند و تطبیق آن وقتگیر است.

فشرده

ملامت ساختن و جزاء دادن دیگران اظهارات سطحی خشم می باشند. اگر می خواهیم خشم را به طور کامل ابراز کنیم، اولین گام این است که شخص دیگر را از مسئولیت در قبال خشم خود بری بدانیم. در عوض ما نور آگاهی را بر احساسات و نیازهای خود می افکنیم. با بیان نیازهای خود احتمال برآورده شدن آنها را بیشتر می سازیم تا این که دیگران را مورد داوری، ملامت سازی و مجازات قرار دهیم.

چهار گام برای بیان خشم از این قرار اند: (۱) توقف و نفس کشیدن، (۲) شناسایی افکار داوری کننده، (۳) برقراری پیوند با نیازهای مان و (۴) ابراز احساسات و نیازهای برآورده نشده مان. بعضی وقتها در بین گام سوم و چهارم، شاید بخواهیم که با شخص دیگر همدلی کنیم، تا به شکل بهتر قادر شود، احساسات و نیازهایی را که در گام چهارم بیان می کنیم، بشنود.

ما نیاز داریم که هم برای یادگیری و هم برای تطبیق فرایند **ان وی سی** از وقت خویش مایه بگذاریم.

ان وی سی در عمل

گفتگو پدر و مادر با فرزند نوجوان: مسئله بی که زندگی را تهدید می کند

در این وضعیت، بیل پانزده ساله موتری را بدون اجازه صاحبش، جورج، که یک دوست خانوادگی شان بود، برده بود. او با دو تا از دوستانش یک رانندگی تفریحی کرد و موتر را سالم به گاراج باز گرداند، بدون این که کسی نبودن موتر را متوجه شود. سپس، دختر چهارده ساله جورج، ایوا، که در موتر سواری رفته بود، قضیه را با پدرش گفت. جورج پدر بیل را مطلع ساخت و وی حالا سر صحبت کردن با فرزندش را باز می کند. پدر در این اواخر ان وی سی تمرین می کند.

پدر: من شنیدم که تو، ایوا و دیف موتر جورج را بدون اجازه گرفته بودید.

بیل: نه، ما این کار را نکردیم!

پدر: (با صدای بلند) به من دروغ نگو؛ این وضعیت را بدتر می سازد! سپس او به یاد آورد، که اول با احساسات و نیازهای خودش پیوند برقرار کند، تا بتواند پیوندش را با پسرش حفظ نماید.

پدر: برای یک لحظه همانجا بنشین؛ من نیاز به فکر کردن دارم.

با مراجعه به درون خودش، می بیند که چه اندازه خشمگین و هراسان بود. خشمگین وقتی به خودش می گوید، "بیل باید بهتر می دانست!" و "چه دروغگویی شده او!" هراسان وقتی که به تمام پیامدهای نه تنها عمل بیل، بلکه داوری غلط خودش در مورد عمل پسرش، فکر می کند.

پدر: (خاموشانه به خودش می گوید) این حماقت من بود که فکر می کردم او بهتر می دانست. می شد کسی در این کار کشته شود! (سپس خودش را گیر می دهد) نه، من نیاز دارم که برچسپهای "احمقانه" و "دروغگو" را به احساسات و نیازها ترجمه کنم. برای "احمقانه" حدس می زنم احساس عبارت از ناامیدی خودم است. من دوست داشتم که او را بهتر می شناختم. برای "دروغگو" من احساس ترس می کنم، چون می خواهم بتوانم بر اساس اطلاعات دقیق محاسبه کنم، تا به این وضعیت رسیدگی نمایم.

پدر: (با صدای بلند، بعد از سکوت و فکر مجدد در مورد این که چگونه حرفهایش را شروع کند) بیل آیا نگرانی که اگر اطلاعات دقیق را به من بدهی شاید مجازات شوی؟

بیل: تو همیشه خیلی زشت برخورد می کنی، هر وقت من کاری بکنم تو خوست نمی آید.

پدر: آیا می گویی که خواستار درک بیشتر و برخورد منصفانه تر با آنچه که انجام می دهی می باشی؟

بیل: بلی، حتما، گویی من واقعا برخورد و درک منصفانه تری را از شما دریافت خواهم کرد!

پدر: (خاموشانه با خودش می گوید) بچه، آیا وقتی که این حرف را می گوید من خشمگین می شوم! آیا او نمی بیند که چه قدر سخت تلاش می کنم؟ من واقعا برای این کار سخت یک کمی نیاز به احترام دارم، همچنین حدس می زنم اندکی توجه به هراسی که در دلم است، لازم دارم.

پدر: (با صدای بلند خطاب به بیل) به نظر می آید نگرانی تو از این است که مهم نیست چه بگویی، در هر حال برخورد منصفانه با تو نخواهد شد؟ بیل: تو چه پروای برخورد منصفانه را با من داری؟ وقتی چیزی رخ می دهد، تو فقط می خواهی کسی را تنبیه کنی. علاوه بر این، چه موضوع کلان است؟ وقتی ما موتر را گرفتیم، هیچ کس صدمه ندید و حالا موتر در جای خود است. منظور، این کدام جرم کلان نیست.

پدر: آیا از این می ترسی، که اگر اعتراف کنی موتر را برده بودی پیامدهای سختی به دنبال خواهد آمد و تو می خواهی مطمئن شوی که همراهت برخورد عادلانه شود؟

بیل: بلی.

پدر: (برای سکوت و پیوند عمیقتر وقت می گذارد) من چه کرده می توانم تا این اطمینان را به تو بدهم؟

بیل: تعهد کن که دیگر هرگز مرا جزاء ندهی.

پدر: (آگاه است که جزاء دادن بیل را کمک نمی کند تا در مورد پیامدهای بالقوه عمل خویش آگاهی حاصل کند، بلکه تنها گسست و مقاومت بیشتر را باعث می شود، پدر بیل ابراز تمایل می کند که با خواست بیل موافقت کند.) من این توافق را می پذیرم اگر بپذیری که به گفتگو ادامه دهی. منظور این که با هم صحبت کنیم تا من راضی شوم که در مورد تمام پیامدهای ممکن بردن موتر آگاهی داری. به هر حال، در آینده اگر چنین شود که من مطمئن نباشم شما خطر بالقوه کاری را که می کنی می بینی یا نه، من شاید از زور کار بگیرم - لیکن تنها به این خاطر که شما را محافظت کنم.

بیل: واو، عالی! احساس خوبی می کنم؛ من آنقدر احمق هستم که تو باید از زور کار بگیری تا مرا از خودم محافظت کنی.

پدر: (تماسش را با نیازهای خودش از دست می دهد، اما خاموشانه) مرد، بعضی وقتها می شود که بکشم این ... من واقعا لبریز از غضب می شوم وقتی او چیزهای مثل این را به زبان می آورد! واقعا چنین به نظر نمی آید

که او پروایش را داشته باشد.... لعنتی نیاز من در اینجا چیست؟ من نیاز دارم بدانم که وقتی من به این سختی کار می کنم او پروایش را دارد.

پدر: (با صدای بلند و خشمگانه) می دانی بیل، وقتی این گونه چیزها را می گویی من واقعا عصبانی می شوم. من به شدت تلاش می کنم تا در این مسئله همراه تو باقی بمانم و وقتی این گونه چیزها را می شنوم ... ببین، می خواهم بدانم که می خواهی صحبت را با من ادامه می دهی.

بیل: پروایش را ندارم.

پدر: بیل، من واقعا می خواهم به تو گوش دهم، به جای این که هر وقتی چیزی پیش می آید که مرا ناراحت می سازد، به عاداتی گذشته ام برگردم و شما را ملامت و تهدید نمایم. ولی هر وقتی می شنوم که می گویی، "احساس خوبی می کنم وقتی می فهمم که من بسیار احمق،" با آهنگ صدایی که پیشتر استفاده کردی، من کنترل کردن خودم را مشکل می یابم. می توانم از کمک شما در این مورد کار بگیرم. این در صورتی است که تو ترجیح دهی من به شما گوش فرا دهم، به جای این که ملامت و تهدید نمایم. اگر نه، من باید این مسئله را طبق عادت همیشگی ام مورد رسیدگی قرار دهم.

بیل: و آن چه خواهد بود؟

پدر: خوب، در آن صورت تا حالا شاید می گفتم، "تو برای دو سالم محروم هستی: نه تلویزیون، نه موتر، نه پول، نه دیدن دختری، هیچ چیز!"

بیل: خوب، پس حدس می زنم که خواست من این است که به طریق جدید با من رفتار کنی.

پدر: (با شوخی) خوش هستم که حس حفظ نفس هنوز در نزد شما سالم است. حالا نیاز دارم که به من بگویی آیا شما میل دارید که یک کمی صداقت و آسیب پذیری ات را در میان بگذاری.

بیل: منظورت از "آسیب پذیری" چیست؟

پدر: منظورم این است که به من بگویی احساس شما در مورد آنچه که فعلا صحبت می کنیم چیست و من عین چیز را از جانب خودم با شما می گویم. (با لحن جدی) میل داری؟

بیل: خوب است، تلاش خواهم کرد.

پدر: (با یک نفس راحت) تشکر، من به خاطر تمایل شما که سعی خود را بکنید ممنونم. به شما گفتم که جورج ایوا را برای سه ماه محروم کرده است، که در این مدت او اجازه ندارد هیچ کاری کند. احساس شما در این مورد چیست؟

بیل: اوه مرد چه قدر بد؛ این غیر منصفانه است!

پدر: دوست دارم بشنوم در این مورد واقعا چه احساس دارید؟

بیل: گفتم که این کاملاً غیر منصفانه است!

پدر: (می بیند که بیل با احساس خود در تماس نیست، پس تصمیم می گیرد که حدس بزند) آیا ناراحتی از این که ایوا به خاطر اشتباهش بهای بزرگی می پردازد؟

بیل: نه، این گونه نیست. منظور این که این واقعا اشتباه آنها نبود.

پدر: اوه، تو ناراحتی از این که او بهای چیزی را می پردازد که دست زدن به آن مفکوره شما بود.

بیل: خوب، بلی، او تنها کاری را ادامه داد که من ازش خواستم.

پدر: به من چنین معلوم می شود که شما به شکلی در درون خودت درد می کشی، وقتی می بینی که تصمیمت چه اثری بر ایوا داشته است.

بیل: تا حدی.

پدر: بیلی، من واقعا نیاز دارم که تو بتوانی ببینی کارت چه پیامدهایی داشته است.

بیل: خوب، من در مورد این که چه مشکلی پیش می آمد فکر نمی کردم. بلی، حدس می زنم واقعا خرابی کردم.

پدر: من ترجیح می دهم که تو این را به مثابه کاری ببینی که طبق میل ات پیش نرفت. هنوز می خواهم اطمینان دهی که از پیامدها آن آگاه بودی. می خواهی بگویی که در مورد کاری که کردی چه احساس داری؟

بیل: من واقعا احساس حماقت می کنم پدر ... منظورم این نبود که به کسی صدمه بزنم.

پدر: (خود دآوری بیل را به احساسات و نیازها ترجمه می کند) پس تو ناراحت و پشیمانی از آنچه که انجام دادی چون دوست داری از این که به کسی آسیب نمی رسانی مورد اعتماد باشی.

بیل: بلی، نمی خواستم که این اندازه درد سر ایجاد کنم. در مورد این اصلاً فکر نمی کردم.

پدر: منظور تان این است که کاش در مورد آن بیشتر فکر می کردی و روشن تر می شدی؟

بیل: (بازتاب می دهد) بلی ...

پدر: بلی، با شنیدن این حرف مجدداً اطمینان می یابم و برای این که تسلی واقعی برای جورج شود، از تو می خواهم نزد او بروی و چیزی را که به من گفتی به او هم بگویی. می خواهی این کار را کنی؟

بیل: اوه مرد، این واقعا وحشتناک است؛ اعصاب او واقعا خراب خواهد شد!

پدر: بلی، احتمال دارد که چنین شود. این یکی از پیامدها است. آیا می

خواهی که کارهایت را بپذیری؟ من جورج را دوست دارم و می خواهم که او دوستم باقی بماند؛ حدس می زنم که دوست داری ارتباط خود را باایوا حفظ کنی. اینگونه نیست؟

بیل: او یکی از بهترین دوستان من است.

پدر: پس می خواهی برویم آنها را ببینیم.

بیل: (با ترس و بی میلی) خوب ... صحیح است. بلی، فکر کنم برویم.

پدر: آیا ترسیدی و نیاز داری بدانی که وقتی آنجا هستی مصوون باشی.

بیلی: بلی.

پدر: با هم خواهیم رفت. من به خاطر تو در آنجا خواهم بود. من واقعا افتخار می کنم که تو میل داری این کار را کنی.

فصل یازدهم

استفاده حفاظتی از زور

زمانی که استفاده از زور اجتناب ناپذیر است

وقتی که دو طرف نزاع هر یکی فرصت یافته است، به شکل کامل آنچه را که مشاهده می کند، احساس می کند، نیاز دارد و درخواست می نماید، بیان کند - و هریکی با دیگری همدلی کرده است - معمولاً فیصله یی به دست خواهد آمد، که نیازهای هر دو طرف را برآورده می سازد. حد اقل هر دو طرف می توانند با حسن نیت وجود اختلافشان را بپذیرند. در بعضی وضعیت ها، با این حال، فرصت همچو گفتگو شاید موجود نباشد و استفاده از زور شاید لازم باشد، تا از زندگی و حقوق افراد محافظت شود. برای مثال، طرف دیگر شاید میل به مفاهمه نداشته باشد، یا خطر عاجل وقتی را برای مفاهمه باقی نگذارد. در این وضعیت ها شاید نیاز داشته باشیم به زور متوسل شویم. وقتی از **ان وی سی** کار می گیریم لازم است که در بین استفاده تنبیهی و استفاده حفاظتی از زور تفکیک قایل شویم.

تفکر موجود در عقب کاربرد زور

مقصد از کاربرد حفاظتی زور این است که از صدمه رسیدن یا بی عدالتی جلوگیری به عمل آید. مقصد از کاربرد تنبیهی زور این است که افراد را به خاطر آنچه خطای آنها پنداشته می شود، سزا دهد. وقتی ما طفلی را که به طرف خیابان می دود در بغل می گیریم، تا از آسیب دیدنش جلوگیری کنیم، ما از زور حفاظتی کار گرفته ایم. از سوی دیگر استفاده تنبیهی شاید شامل حمله فیزیکی یا روانی شود؛ مثل زدن طفل با لگد در حالی که برایش می گوییم، "چرا این قدر احمق! باید از خود بشرمی!"

وقتی زور را به شکل حفاظتی به کار می بریم، تمرکز ما بر زندگی یا حقوقی است که می خواهیم حفظ شان کنیم، بدون این که در مورد شخص یا رفتاری دآوری نماییم. ما طفلی را که به سرعت به طرف خیابان می دود نکوهش نمی کنیم؛ تفکر ما فقط و فقط حفظ وی از خطر می باشد. (برای تطبیق این نوع زور در منازعات اجتماعی و سیاسی به کتاب رابرت آیروین، *ساختن یک سیستم صلح*، مراجعه نمایید.) فرض استفاده حفاظتی زور این است که افراد به دلیل یک نوع جهالت در قبال خود شان یا دیگران به شکل مضر عمل می کنند. فرایند اصلاحی، بنابراین، یک آموزش است نه مجازات. جهالت شامل (۱) فقدان آگاهی از پیامدهای اعمال ما، (۲) عدم توانایی در دیدن این که چگونه نیازهای ما بدون استفاده از ضرر رساندن به دیگران برآورده شده می توانند، (۳) باوری مبنی بر این که ما حق داریم دیگران را مجازات نماییم یا به آنها آسیب برسانیم، چون آنها مستحق این کار اند و

(۴) تفکر توهمی که شامل این می شود که، مثلا، ما صدایی را می شنویم که ما را ترغیب به کشتن کسی می کند.

از سوی دیگر، عمل تنبیهی مبتنی بر این فرض است که افراد مرتکب تخلفات می شوند به خاطری که بد یا شریر هستند و برای اصلاح وضعیت، آنها باید وادار به توبه و پشیمانی شوند. اصلاح آنها از طریق کنش تنبیهی انجام می شود که برای این طراحی شده تا (۱) به قدر کافی رنج بکشند، تا نادرستی راه شان را ببینند، (۲) توبه کنند و (۳) تغییر کنند. به رغم این، کنش تنبیهی، به جای این که منجر به توبه و یادگیری شود، خیلی محتمل است که نفرت و دشمنی را ایجاد نماید و مقاومت در برابر رفتاری را که ما در جستجویش هستیم، توان افزایی نماید.

انواع نیروهای تنبیهی

مجازات فیزیکی، مثلا با لت و کوب، یک نوع استفاده تنبیهی از زور یا نیرو است. من دریافته ام که موضوع مجازات بدنی احساسات نیرومندی را در نزد والدین تحریک می کند. بعضی از آنها از کاربرد مجازات بدنی به شدت دفاع می کنند و برای این کار به انجیل استناد می کنند، "اگر از چوب کار نگیری کودک ضایع می شود. به دلیل این که والدین فرزندان شان را تنبیه فیزیکی نمی کنند، بزه کاری شایع شده است." آنها متقاعد شده اند که تنبیه فیزیکی کودکان مرزهای مشخص را ترسیم می کند و نشان می دهد که ما آنها را دوست داریم. پدران و مادران دیگر به عین درجه اصرار می نمایند که لت و کوب بیانگر محبت نیست و اثر مثبتی ندارد، به خاطری که این کار کودکان را یاد می دهد که وقتی چاره دیگر نبود، ما همیشه می توانیم به خشونت فیزیکی دست بزنیم.

ترس کودکان از تنبیه فیزیکی شاید آگاهی آنها را از شفقت نهفته در مطالبات پدر و مادر مغشوش سازد.

دغدغه شخصی من این است که ترس کودکان از تنبیه فیزیکی شاید آگاهی آنها را از شفقت نهفته در مطالبات پدر و مادر مغشوش سازد. پدران و مادران غالبا به من می گویند که آنها "باید" از زور تنبیهی کار بگیرند چون هیچ راه دیگر را برای وادار ساختن اطفال شان به

کاری که "برای آنها خوب است"، نمی بینند. آنها نظر شان را با بیان حکایت های اطفالی تقویت می کنند که از "باز شدن چشم شان بر حقایق" پس از دریافت تنبیه اظهار امتنان می کنند. من که چهار طفل را بزرگ کرده ام، در قسمت چالشهایی که پدران و مادران هر روز برای تربیت اطفال شان و حفاظت از آنان روبرو می شوند با آنها عمیقا همدلی می کنم. معهذرا، این، نگرانی من نسبت به استفاده از مجازات فیزیکی را کم نمی سازد.

نخست، پرسش من این است که آیا مدعیان موفقیت همچو مجازات از موارد بی شماری آگاهی دارند، که در آنها اطفال برعکس آنچه که شاید برای آنها خوب باشد عمل می کنند، به این دلیل ساده که تصمیم می گیرند در برابر زور تسلیم نشوند، بلکه مبارزه کنند. دوم این که موفقیت نسبی تنبیه بدنی برای اعمال نفوذ بر اطفال به این معنی نیست که روشها

دیگر اعمال نفوذ به عین اندازه کارگر واقع نخواهد شد. بالاخره، من هم در نگرانی بسیاری از پدران و مادران در خصوص پیامدهای اجتماعی استفاده از تنبیه بدنی شریکم. وقتی والدین راه استفاده از زور را برمی‌گزینند، آنها شاید در جنگ وادار ساختن اطفال به انجام آنچه که از آنها خواسته می‌شود، پیروز گردند، لیکن در این فرایند، آیا ما یک هنجار اجتماعی را مبنی بر توجیه خشونت به مثابه راهی جهت رفع تفاوتهاجویدانی نمی‌سازیم؟ افزون بر تنبیه بدنی، کاربردهای دیگر زور نیز مجازات شمرده می‌شوند. یکی از اینها عبارت است از ملامت سازی دیگران برای بی اعتبار کردن شان؛ به عنوان مثال پدری کودکش را وقتی به شکل خاصی رفتار نمی‌کند، شاید برچسب "خطا کار"، "خود خواه" یا "بی عقل" بزند. شکل دیگر از نیروی تنبیهی عبارت است از خود داری از بعضی اشکال تقدیر، مثل این‌که والدین پاداش یا امتیاز رانندگی را برای فرزندش ممنوع می‌کنند. در این راستا، خود داری از مواظبت یا احترام یکی از قدرتمند ترین اشکال تهدید است.

هزینه تنبیه

وقتی از مجازات می‌ترسیم ما بر پیامدهای عمل خویش تمرکز می‌کنیم نه ارزش خود. هراس از مجازات عزت نفس و حسن نیت را از بین می‌برد.

وقتی ما فقط و فقط به خاطر این‌که از تنبیه اجتناب کنیم، به انجام کاری تن می‌دهیم، توجه ما از ارزش خود عمل پراکنده می‌شود. در عوض، ما بر پیامدها، این‌که در صورت عدم انجام عمل چه رخ خواهد داد، متمرکز می‌شویم. اگر کار یک کارگر ناشی از ترس مجازات باشد، کار انجام می‌شود، لیکن روحیه اش صدمه می‌بیند؛ دیر یا زود

بهره وری کاهش خواهد یافت. وقتی که زور تنبیهی به کار برده می‌شود، عزت نفس نیز تقلیل می‌یابد. اگر اطفال دندانهای شان را برس می‌زنند به خاطری که از خجالت و مسخره شدن می‌ترسند، بهداشت دهنی آنها بهبود خواهد یافت، ولی عزت نفس شان شکافها برخوردار داشت. افزون براین، چنان‌که همه می‌دانیم از نظر وجود و انکشاف حسن نیت نیز، مجازات کردن هزینه بردار است. به هر میزان که دیگران ما را همچون عمال تنبیه ببینند، به همان میزان برای شان دشوارتر می‌گردد که با مهر و شفقت به نیازهای ما پاسخ گویند.

به ملاقات یکی از دوستانم که مدیر مکتب است رفته و نزدش نشسته بودم، که او از پشت پنجره متوجه لت و کوب طفل خردتر توسط یک طفل بزرگتر شد. به عجله خیز زد و به میدان بازی رفته صدا کرد، "ببخشید". طفل بزرگتر را گرفت و سیلی پی زده نکوهش کرد، "برایت درس خواهم داد که دیگر افراد کوچکتر را نزن!" هنگامی که مدیر برگشت، برایش گفتم، "فکر نمی‌کنم چیزی را که می‌خواستی به آن طفل درس داده باشی. در عوض، گمان می‌کنم، که اگر او درسی را یاد گرفته باشد، آن درس این خواهد بود که افراد از خود کوچکتر را وقتی کس بزرگتر از وی – مثل مدیر – نگاه می‌کند، نزند، به نظر من چنین می‌آید که شما این مفکوره را نیز نیرو افزایی کردید که لت و کوب راه دست یافتن به چیزی است که از کس دیگر می‌خواهید."

در همچو وضعیت ها، توصیه من این است که اول با طفلی که رفتار خشونت آمیز دارد، همدلی شود. برای مثال، اگر من طفلی را ببینم که کودک دیگر را بعد از این که با نام ناخوشایند او را صدا می زند، لت و کوب می کند، من شاید چنین همدلی کنم، "حس می کنم احساس خشم می کنی، چون دوست داری با احترام بیشتر همراهت برخورد شود." اگر حدس من درست باشد و کودک درستی آن را تصدیق می کند، من سپس با بیان احساسات، نیازها و خواسته های خودم، بدون این که القای ملامتی نمایم، ادامه می دهم، "من احساس ناراحتی می کنم، چون می خواهم ما آن راه های به دست آوردن احترام را تعقیب کنیم، که مردم را تبدیل به دشمنان هم نکنند. من از شما می خواهم به من بگویید، که آیا میل داری با هم بعضی راه های دیگر را برای به دست آوردن احترامی که شما می خواهید جستجو کنیم."

دو پرسشی که محدودیت های تنبیه را آشکار می سازد

دو تا پرسش به ما کمک می کند درک نماییم چرا استفاده از تنبیه و مجازات برای تغییر رفتار مردم، دست یافتن به چیزی را که می خواهیم، غیر محتمل می سازد. اولین پرسش این است: چه چیز را می خواهم این شخص انجام دهد، که از آنچه که فعلا در حال انجام دادن آن است متفاوت باشد؟ اگر تنها این پرسش اول را بپرسیم، مجازات شاید مؤثر به نظر آید، چون تهدید یا استفاده از زور تنبیهی شاید به خوبی رفتار کسی را متأثر سازد. معهذا با پرسش دوم، روشن می شود که تنبیه احتمالا کارایی ندارد: دلایل این شخص برای انجام آنچه که انجامش را از او می خواهم، چه چیز است؟

ما این پرسش دوم را کمتر مورد توجه قرار می دهیم، ولی وقتی این کار را می کنیم به زودی تشخیص می دهیم که مجازات و مکافات توانایی مردم برای انجام کارها را بر مبنای دلیلی که ما می خواهیم داشته باشند، مختل می سازد. باور دارم که آگاهی داشتن از اهمیت دلایل مردم برای رفتار کردن آن گونه که ما می خواهیم خیلی حیاتی است. برای مثال، اگر ما از کودکان می خواهیم اتاق شان را براساس میل شان برای نظم یا تمایل شان برای بیشتر ساختن خوشی ناشی از دیدن نظم که برای والدین شان نصیب می شود، پاک کنند، ملامت کردن و جزاء دادن برای این کار بدون شک راهبردهای مؤثر نیستند. اطفال غالبا اتفاقی شان را به خاطر اطاعت از اقتدار ("چون مادرم این گونه گفت")، اجتناب از مجازات یا ترس از ناراحت ساختن والدین یا عدم پذیرش از سوی آنها، پاک می کنند. با این حال، این وی سی سطحی از انکشاف اخلاقی را مبنی بر خودسالاری و استقلال می پرورد، که در اثر آن ما مسؤولیت اعمال خود را می گیریم و آگاه هستیم که رفاه ما و رفاه دیگران یکی و عین چیز هستند.

استفاده حفاظتی از زور در مکتب

در زیر می خواهم شرح دهم که چگونه من و شماری از شاگردان از زور حفاظتی کار گرفتیم، تا نظم را در یک وضعیت درهم ریخته در یکی از مکاتب بدیل اعاده کنیم. این مکتب برای کسانی طراحی شده بود که یا در مکاتب دیگر ناکام مانده و یا هم از مکاتب متعارف اخراج شده بودند. اداره مکتب و من امید وار بودیم که مکتبی مبتنی بر اصول ان

وی سی قادر خواهد بود به فریاد این شاگردان برسد. وظیفه من این بود تا معلمان و کارمندان مکتب را در این وی سی کارآموزی دهم و برای چند سال به عنوان یک مشاور مکتب خدمت نمایم. با تنها چهار روز برای آماده سازی کارمندان مکتب، قادر نبودم که تفاوت بین این وی سی و بی بند و باری را به قدر کافی روشن سازم. در نتیجه، بعضی از استادان به جای دخالت در وضعیت های منازعه و رفتارهای مغل، آنها را نادیده می گرفتند. در کنار این، با افزایش بی نظمی و هرج و مرج مسؤولان اداری نزدیک بود مکتب را ببندند.

وقتی من خواستار صحبت با شاگردانی شدم که بیشترین سهم را در آشوب داشتند، مدیر هشت پسر را که در بین سنین یازده تا چهارده بودند برای ملاقات با من انتخاب نمود. آنچه در زیر می آید گفتگویی است که من با یکی از شاگردان داشتم:

مارشال: (ظاهر احساسات و نیازهای خودم بدون پرسیدن سؤالاتی) من در مورد گزارشهای معلمان مبنی بر این که امور در بعضی از صنف ها از کنترل خارج می شود، بسیار ناراحتم. من خیلی زیاد می خواهم این مکتب کامیاب شود. من امیدوارم که شما کمک کنید بفهمم، که مشکلات چه چیز است و در مورد آن چه کار می توان کرد.

ویل: معلمان این مکتب – مسخره اند، مرد!

مارشال: ویل، شما می گوید که از معلمان انزجار دارید و می خواهید آنها برخی رویه های شان را تغییر دهند؟

ویل: نه، مرد، آنها از این جهت ابله اند، که ایستاد شده تماشا می کنند و دست به کاری نمی زنند.

مارشال: منظور شما این است که شما از این جهت از آنها بیزار هستید، چون می خواهید وقتی مشکلی بروز می کند، آنها کار بیشتری نمایند. (این دومین تلاش بود تا احساسات و خواسته های او را دریافت نمایم.)

ویل: درست است، لالا. مهم نیست که کسی چه کار کند، آنها فقط ایستاد می شوند و مثل احمق ها لبخند می زنند.

مارشال: می خواهی مثالی را به من بگویی از این که چگونه معلمان دست به کاری نمی زنند.

ویل: ساده است. همین صبح یکی داخل آمد، که بوتل شراب آشکارا در جیب پتلونش معلوم می شد، همه می بینند، معلم هم می بیند، لیکن به شیوه دیگر نگاه می کند.

مارشال: پس من این گونه می فهمم که شما به معلمی که فقط ایستاد می شود و کاری نمی کند، احترام ندارید. شما دوست دارید که او کاری کند. (این ادامه تلاش است برای فهمیدن کامل.)

ویل: بله.

مارشال: من احساس ناامیدی می کنم، چون خواست من از آنها این است که با شاگردان در مورد مسایل کار کنند، ولی به نظر می رسد که من قادر نبودم تا چیزی را که می خواستم به آنها نشان بدهم.

گفتگو سپس روی مسئله یی که به خصوص عاجل بود چرخید: این که شاگردانی که نمی خواستند کار کنند مزاحم شاگردانی می شدند که می خواستند کار کنند.

مارشال: من آرزو مندم که این مشکل را حل کنیم، چون معلمان به من گفتند این چیزی است که آنها را بیشتر از هر چیز دیگر آزار می دهد. در میان گذاشتن هر نوع مفکوره تان را در این مورد به دیده قدر می نگرم.

جو: معلم باید یک قمچین (چوب دستی پوشیده با چرم که توسط مدیران مکاتب سنت لویس حمل می شد، تا تنبیه فیزیکی را اجرا کند) با خود بیاورد.

مارشال: خوب، جو شما می گوید که از معلمان می خواهی شاگردانی را که برای دیگران مزاحمت می کنند، لت کنند.

جو: این تنها راهی است که شاگردان را وادار خواهد کرد از کارهای احمقانه دست بکشند.

مارشال: (هنوز در تلاش اینکه احساسات جو را دریافت کنم) پس شما در مورد کارایی روشهای دیگر شک دارید.

جو: (سرش را به علامت موافقت تکان می دهد).

مارشال: اگر این تنها روش باشد من خیلی دل زده می شوم. من از فیصله امور به این شکل نفرت دارم و می خواهم راههای دیگر را یاد بگیریم.

اید: چرا؟

مارشال: چندین دلیل وجود دارد. مثل این که من با استفاده از قمچین شما را از یله گردی در مکتب باز می دارم، از شما می خواهم به من بگویید که چه پیش خواهد آمد اگر سه یا چهار تن از شما که در صنف از دست من لت شده اید، راه موثرم را هنگامی که می خواهم خانه بروم، بگیرید؟

اید: (بالبخت) در آن صورت شما باید قمچین بزرگتری داشته باشی، مرد!

مارشال: (با احساس اینکه پیام اید را فهمیدم و مطمئن از این که او می داند من فهمیدم، بدون عبارت گردانی ادامه دادم.) منظور من همین است. می خواهم شما ببینید که من با این طریق فیصله امور اذیت می شوم. من خیلی فراموشکارتر از آنم که همیشه به یاد داشته باشم چوب دست بزرگی را با خودم حمل کنم و حتی اگر این کار را بکنم من از این که کسی را با آن بزنم نفرت دارم.

اید: شما می توانید آن پشک را از مکتب بیرون بیندازید.

مارشال: اید، شما پیشنهاد می کنید، که ما باید شمولیت شاگردان را معلق سازیم یا از مکتب طرد کنیم. ؟

اید: بلی.

مارشال: من با این نظر دلسرد می شوم. من می خواهم نشان دهم که راههای دیگر رفع اختلافات در مکتب بدون اخراج کردن کسی وجود دارد. اگر اخراج بهترین گزینه ما بود، من احساس شکست می کنم.

ویل: اگر شخصی هیچ کاری انجام نمی دهد، می شود که او را در یک اتاق "هیچ کار نکن" بیندازید؟

مارشال: ویل، شما پیشنهاد می کنید اتاقی داشته باشیم، تا آنانی را که برای شاگردان دیگر مزاحمت می کنند، در آن بفرستیم.

ویل: درست است. فایده بی ندارد که آنها در صنف باشند و کاری نکنند.

مارشال: من به این نظر خیلی علاقه مندم. دوست دارم بشنوم، که فکر می کنید این اتاق چگونه کار خواهد کرد.

ویل: بعضی وقتها به مکتب می آیی و احساس بسیار بدی داری و نمی خواهی هیچ کاری کنی. خوب ما اتاقی داریم که شاگردان به آن بروند تا زمانی که احساس می کنند می خواهند کاری کنند.

مارشال: چیزی را که می گوئید می فهمم، لیکن من پیش بینی می کنم که معلم شاید نگران باشد از این که آیا شاگردان با رضایت خود شان به اتاق "هیچ کار نکن" خواهند رفت.

ویل: (با اطمینان) آنها خواهند رفت.

گفتم که فکر می کردم آن طرح شاید کار می کرد اگر می توانستیم نشان دهیم که هدف تنبیه کردن نه، بلکه فراهم ساختن مکانی بود برای کسانی که آماده درس خواندن نبودند و در عین حال فرصتی برای درس خواندن کسانی مهیا می ساخت که می خواستند درس بخوانند. من همچنان پیشنهاد کردم که اتاق "هیچ کار نکن" احتمال توفیقش بیشتر خواهد بود اگر چنین معرفی شود که نتیجه ذهن گشایی و تصمیم شاگردان بوده نه فرمانی از جانب اداره مکتب.

یک اتاق "هیچ کار نکن" برای شاگردانی که ناراحت بودند و احساس می کردند به انجام کار مکتب علاقه نداشتند یا رفتارشان فعالیت شاگردان دیگر را مختل می ساخت، تأسیس شد. بعضی وقتها شاگردانی که می خواستند تقاضای رفتن به آن اتاق را می کردند و وقتهای دیگر معلم از شاگردی می خواست برود. ما معلمی را که به بهترین وجه این وی سی آموخته بود در این اتاق مقرر کردیم، که در آنجا وی بهترین گفتگوها را با شاگردانی که در آن اتاق داخل می شدند انجام داد. ساختن این اتاق یک موفقیت بسیار بزرگی در قسمت اعاده نظم در مکتب بود، چون شاگردانی که آن را ابتکار کردند هدف آن را برای همصنفی های شان واضح ساختند، که عبارت بود از حفظ حقوق شاگردانی که می خواستند یاد بگیرند. ما از گفتگو با شاگردان استفاده بردیم، تا به معلمان دیگر نشان دهیم که علاوه بر کنار کشیدن و استفاده از نیروی تنبیهی راههای دیگر هم برای حل و فصل منازعات وجود داشت.

فشرده

در شرایطی که هیچ فرصتی برای مفاهمه وجود ندارد، مثلاً، در موارد خطر قریب الوقوع، ما شاید نیاز داشته باشیم که به استفاده حفاظتی از زور توسل جوییم. مقصد از استفاده حفاظتی از زور این است که از صدمه یا بی عدالتی جلوگیری کنیم، به هیچ وجه نه به این دلیل که تنبیه کنیم و باعث شویم افراد در اثر آن عذاب بکشند، توبه کنند یا تغییر نمایند. استفاده تنبیهی از نیرو منجر به ایجاد خصومت می گردد و مقاومت را در برابر تغییری که ما به دنبال آن هستیم توان افزایی می کند. تنبیه حسن نیت و عزت نفس را صدمه می زند و توجه ما را از ارزش ذاتی یک عمل به پیامد های بیرونی آن جا به جا می سازد. ملامت کردن و جزاء دادن نمی توانند سهمی در ایجاد انگیزه هایی داشته باشد که ما می خواهیم به دیگران القاء کنیم.

انسانیت

به خواب رفته

- و هنوز خواب است -

در چهار دیواری تسکین بسته

که به دقت زندانی می سازد

خوشی های

عشقهای بسته اش را.

-پییر تیلهارد دی چاردین

الهیات شناس و ساینس دان

فصل دوازدهم

آزاد سازی خود و مشوره دادن به دیگران

رها سازی خود از برنامه گذاری های گذشته

ما همه، چیزهایی را یادگرفته ایم که توانایی های ما را به عنوان انسانها محدود می سازند. این یادگیری ها شاید از پدران و مادران، معلمان، ملاهای با حسن نیت یا دیگران صورت گرفته باشد. بسیاری از این یادگیری های مخرب فرهنگی که طی نسلها و حتی قرن ها انتقال یافته و به ما رسیده اند در زندگی ما خیلی زیاد تنیده که ما حتی از وجود آنها آگاه نیستیم. در یکی از کارهای عادی خویش، طنز پرداز معروف، بودی هاکت، که با غذاهای پر چرب و تند مادرش بزرگ شده بود؛ ادعا کرد که پیش از داخل شدن در ارتش او هرگز تشخیص نداده بود که می شود آدم از سر میز غذا برخیزد و معده اش سوزش نکند. به عین ترتیب، درد ناشی از شرطی شدن فرهنگی بخش لاینفک زندگی ما می شود که دیگر هیچ وقت حضور آن را تشخیص داده نمی توانیم. تشخیص این یادگیری های مخرب و دگرگون ساختن آنها به افکار و رفتارهایی که برای زندگی ارزش و نفع دارد، مستلزم انرژی و آگاهی بسیار زیاد است.

این دگرگونی مقتضی یادگیری سواد نیازها و توانایی تماس با خودمان می باشد، که هردو برای مردم فرهنگ ما دشوار اند. نه تنها که ما هرگز در مورد نیازهای مان آموزش داده نشده ایم، بلکه غالبا در معرض آنگونه آموزشهای فرهنگی قرار می گیریم که آگاهی ما در مورد آنها را فعالانه مسدود می سازند. آنگونه که قبلا تذکر داده شد، ما زبانی را به ارث برده ایم که در جوامع سلطه در خدمت شاهان و نخبگان قدرتمند قرار داشت. توده ها که از انکشاف آگاهی در قسمت نیازهای خود شان بازداشته شده اند، در عوض آموزش یافته اند که فرمان بردار و در خدمت اقتدار باشند. فرهنگ ما به ما می گوید که نیازها چیزهای منفی و مخرب اند؛ واژه نیازمند وقتی در مورد شخص به کار می رود نشانگر بی کفایتی و خامی شمرده می شود. وقتی مردم نیازهای خودشان را بیان می کنند، آنها غالبا برچسپ خودخواهی می خورند و استفاده از ضمیر من اکثر وقتها برابر با خودخواهی و نیازمندی دانسته می شود.

این وی سی با تشویق ما برای تفکیک مشاهده از ارزیابی، تصدیق افکار و نیازهای که احساسات ما را شکل می دهند و بیان خواستهای مان با زبان روشن عمل ایجابی، آگاهی ما را از شرطی سازی فرهنگی در هر لحظه مشخص بالا می برد. آگاهی حاصل کردن در مورد این شرطی شدن یک گام کلیدی است برای رهایی از آن.

ما می توانیم خود را از شرطی شدن فرهنگی رها سازیم.

حل و فصل منازعات درونی

ما می‌توانیم از **این وی سی** برای برطرف ساختن منازعات درونی که غالباً منجر به افسردگی می‌شود کار بگیریم. ارنست بیکر در کتابش به نام *انقلاب در روان‌پزشکی* افسردگی را به "بدیلهای توقیف شده شناختی" نسبت می‌دهد. معنی این حرف این است که وقتی گفتگوی داوری کننده بی درون ما جریان داشته باشد، از چیزی که نیاز داریم بیگانه می‌شویم و بنابراین نمی‌توانیم به طریقی عمل کنیم که این نیازها را برآورده سازیم. افسردگی نشانگر حالت بیگانگی از نیازهای خودمان می‌باشد.

خانمی که **این وی سی** فرامی‌گرفت از مرحله عمیق افسردگی رنج می‌برد. از او خواسته شد تا صداهای درونی خودش را هنگامی که بیشترین افسردگی را احساس می‌کند، شناسایی نماید و آنها را به شکل گفتگویی بنویسد، طوری که گویی آنها با همدیگر صحبت می‌کنند. دو سطر از گفتگوی درونی وی در زیر آمده:

صدای ۱ ("خانم شاغل"): من باید در زندگی ام کارهای بیشتری را انجام دهم، با این وضعیت که حالا دارم، دانشها و استعدادهای خودم را ضایع می‌سازم.

صدای ۲ ("مادر مسؤول"): تو واقع نگر نیستی. تو مادر دو طفل هستی و نمی‌توانی از عهده این مسؤولیت برآیی، پس چگونه می‌توانی از عهده کار دیگر برآیی؟

توجه کنید که این پیامهای درونی مملو از اصطلاحات حکمی (داوری کننده) مثل *باید، دانش و استعدادم را ضایع می‌کنم و نمی‌توانی از عهده برآیی* می‌باشد. صورت های مختلف این گفتگو برای ماهها در سر این خانم به شکل دوامدار می‌پیچید. از او خواسته شد که تصور کند صدای "خانم شاغل" یک "تابلیت **این وی سی**" بگیرد تا پیامش را در قالب زیر بیان مجدد کند: "وقتی (الف) پیش آمده، من احساس (ب) می‌کنم، چون به (ج) نیاز دارم، پس حالا (د) را می‌خواهم."

او متعاقباً "من باید در زندگی ام کارهای بیشتری را انجام دهم، با این وضعیت که حالا دارم، دانشها و استعدادهای خودم را ضایع می‌سازم" را به این شکل ترجمه کرد: "وقتی این قدر وقتم را در خانه با اطفال صرف می‌کنم، بدون این که در مسلک خود کار نمایم، احساس افسردگی و دل زدگی می‌نمایم چون نیاز به رضایتی دارم که یک وقتی از کار در مسلک خود داشتم. بنا بر این حالا می‌خواهم یک کار نیمه وقت را در مسلک پیدا کنم."

سپس نوبت صدای "مادر مسؤول" وی بود تا عین فرایند ترجمه را تجربه می‌کند. این سطور، "تو واقع نگر نیستی. تو مادر دو طفل هستی و نمی‌توانی از عهده این مسؤولیت برآیی، پس چگونه می‌توانی از عهده کار دیگر برآیی؟" به این شکل ترجمه شد: "وقتی تصور رفتن به سر کار می‌کنم، احساس ترس برایم دست می‌دهد چون نیاز دارم مطمئن شوم که از اطفالم درست مواظبت می‌شود. بنا بر این، حال می‌خواهم برای فراهم ساختن مواظبتی با کیفیت بالا برای اطفالم، وقتی در سرکار هستم و همچنین یافتن وقت کافی برای بودن در کنار اطفال هنگامی که خسته نیستم، برنامه ریزی نمایم."

توانایی شنیدن احساسات و نیازهای خود ما و همدلی کردن با آنها می تواند ما را از دست افسردگی آزاد سازد.

این خانم به مجردی که پیامهای درونی خود را به **این وی سی** ترجمه کرد، احساس آسودگی زیادی برایش دست داد. او قادر شد فراتر از پیامهای گمراه کننده بی برود که همیشه با خودش تکرار می کرد و توانست به خودش همدلی دهد. با این که او هنوز چالش

های عملی بر سر راه داشت، مثل تأمین مواظبت با کیفیت برای اطفالش و جلب حمایت شوهرش، اما دیگر محکوم به گفتگوی قضاوت گرانه درونی نبود، که او را از آگاه بودن از نیازهای خودش بازداشته بود.

مواظبت از محیط درونی

وقتی در چنگ افکار انتقادی، ملامتگر یا خشمگین گرفتار آمده باشیم، ساختن یک محیط درونی سالم برای خود مان دشوار است. **این وی سی** با تشویق به تمرکز بالای آنچه که واقعا می خواهیم، به جایی ردیابی خطاهای خود ما یا دیگران، کمک مان می کند تا یک حالت آرامتر ذهنی را ایجاد کنیم.

بهتر است بالای آنچه که می خواهیم تمرکز کنیم.

یکی از شرکت کنندگان پیشرفت ژرفی را در جریان یک کارآموزی سه روزه گزارش داد. یکی از اهدافش در کارگاه این بود که از خود بهتر مواظبت کند، لیکن در بامداد روز دوم با بدترین سردردی که در آن اواخر به خاطر داشت، دست و پنجه نرم می کرد. "معمولا اولین کاری را که می کردم این بود که اشتباهم را تحلیل کنم. آیا غذای نادرست خوردم؟ آیا خودم را در معرض افسردگی قرار دادم؟ آیا این کار را کردم؟ آن کار را نکردم؟ اما چون بالای استفاده از **این وی سی** برای مواظبت بهتر از خودم کار می کردم، در عوض پرسیدم، 'همین اکنون برای رفع این سردردی به انجام چه چیز برای خودم نیاز دارم؟'"

"نشستم و حرکت های زیادی چرخش گردن رفتم، سپس بلند شدم و چهار طرف قدم زدم و کارهای دیگری را نیز برای مواظبت از خودم انجام دادم. سردردی من به اندازه بی تسکین یافت که قادر بودم در کارگاه آن روز شرکت کنم. برای من، این یک پیشرفت بسیار عمده بود. وقتی با سردردی خودم همدلی کردم، فهمیدم که روز قبل از خودم به قدر کافی مواظبت نکرده بودم و سردردی وسیله بی شد تا به خودم بگویم، 'من به توجه بیشتر نیاز دارم'. در نتیجه توجهی را که نیاز داشتم به خودم دادم و سپس توانستم حضورم را در کارگاه آن روز نیز ادامه دهم. من در تمام زندگی ام سردرد داشتم و این تجربه یک نقطه عطفی بسیار قابل توجه برای من بود."

در کارگاه دیگری یکی از شرکت کنندگان پرسید، که چگونه می شده از **این وی سی** زمانی که در شاه راه رانندگی می کنیم، برای آزاد ساختن خود از پیام هایی استفاده کنیم که

خشم را تحریک می کند. برای من این یک موضوع آشنا بود! برای سالها، کار من شامل سفر با موتر در چهار طرف کشور بود و من با پیامهای تحریک کننده خشم که در گوشه و کنار ذهنم می دویدند خسته و فرسوده می شدم. هرکسی که مطابق با معیارهای رانندگی من نمی راند یک تبه کار و دشمن بزرگ بود. افکار در سرم می خروشید: "این آدم چه مشکل دارد؟! آیا متوجه است که در کجا رانندگی می کند؟" حالت ذهنی من چنان بود که می خواستم راننده های دیگر تنبیه شوند و از آنجایی که نمی توانستم این کار را کنم، خشم در بدنم جا گرفته و هزینه بود و باشش را می گرفت.

با شنیدن صدای احساسات و نیازهای خود فشار را برطرف سازیم.

بالاخره من یاد گرفتم که داوری های خود را به احساسات و نیازها ترجمه کنم و با خودم همدلی نمایم: "بچه، هنگامی که مردم این گونه رانندگی می کنند، من از فرط خشم منجمد می شوم، من واقعا آرزو دارم که آنها خطر کاری را که می کنند، ببینند!" او! از این که چگونه توانستم به سادگی از طریق آگاه شدن از آنچه که خودم احساس می کردم و نیاز داشتم به جای ملامت کردن دیگران یک وضعیت کمتر فشارزا را ایجاد نمایم، شگفت زده شدم.

از طریق همدلی با دیگران فشار را برطرف سازیم.

پسantتر تصمیم گرفتم که با رانندگان دیگر همدلی نمایم و با اولین تجربه خوش حال کننده پاداش دریافت نمودم. در پشت موتری بند مانده بودم که خیلی پایین تر از سطح سرعت مجاز می راند و در هر تقاطعی باز هم از سرعتش می کاست. در حالی که غر می زدم و دود می کردم، با خود می گفتم، "این دیگر رانندگی نیست"، متوجه فشاری شدم که برای خودم ایجاد می کردم و در عوض تفکرم را به این که راننده دیگر احتمالا چه احساس می کرد و نیاز داشت، انتقال دادم. حس کردم که شخص مذکور سر در گم و گیج بود و از ما که در عقبش بودیم می خواست کمی صبور باشیم. وقتی سرک کمی فراخ تر شد تا بتوانم از کنارش بگذرم، دیدم که راننده خانمی بود که ظاهرا حدود هشتاد سال سن داشت و یک نوع نشان وحشت بر چهره اش هویدا بود. من خرسند شدم از این که تلاش من برای همدلی کردن مرا واداشت که هارن نکنم و از تاکتیک های معمول برای نشان دادن ناخرسندی به کسانی که رانندگی شان اذیت می کرد استفاده ننمایم.

به کار بردن ان وی سی به جای آسیب شناسی

سالها پیش، پس از این که نه سال زندگی خودم را برای کارآموزی و دیپلومهای ضروری برای واجد شرایط شدن به عنوان یک روان پزشک سرمایه گذاری کردم، به گفتگویی سرخوردم در بین فیلسوف اسرائیلی، مارتین بوبر و روانشناس آمریکایی، کارل راجرز، که در آن بوبر می پرسید آیا هرکسی می تواند در نقش روان درمانگر روان درمانی نماید. در آن زمان بوبر از ایالات متحده دیدن می کرد و همراه با کارل راجرز در بحثی دعوت شده

بود که در یک شفاخانه عقلی عصبی در برابر گروهی از کارشناسان صحت روانی صورت می گرفت.

در این گفتگو بوبر ادعا می کند که رشد انسان از رهگذر تلاقی دو فرد رخ می دهد که خودشان را به شکل آسیب پذیرانه و صادقانه برحسب آنچه که او رابطه "من-تو" می نامد، بیان می کنند. او باور نداشت که وقتی افراد در نقشهای روان درمانگر و مشتری باهم ملاقات می کنند، این نوع صداقت بتواند وجود داشته باشد. راجرز پذیرفت که صداقت یک پیش نیاز رشد است. به هر حال، او باور داشت که روان درمانگران با بصیرت می توانند از نقششان فراتر روند و با مشتریان شان صادقانه مواجه شوند.

بوبر تردید داشت. نظر او این بود که حتی اگر روان درمانگر متعهد باشد و بتواند با مشتری اش به شکل صادقانه ارتباط برقرار کند، همچو مواجهه غیرممکن است تا وقتی که مشتری خودش را به مثابه مشتری و روان درمانگر خود را به عنوان روان درمانگر می بیند. او توضیح داد که چگونه خود همین فرایند قرار گذاشتن، تا کسی را در دفاتر شان ببینند و پرداخت اجوره برای "درست" شدن، احتمال انکشاف یک روابط صادقانه را در بین دوطرف کم رنگ می سازد.

این گفتگو تذبذب و دو دلی دیرپای موجود در نزد خودم را در رابطه به گسلش یا جدایی بالینی هم واضح کرد - یک قاعده مقدسی در روان درمانی روان تحلیلی که به من تدریس شده بود. مطرح کردن احساسات و نیازهای خود در روان درمانی نوعاً علامت بیماری شناختی در نزد درمانگر پنداشته می شد. روان درمانگران شایسته قرار بود که از فرایند درمان بیرون بمانند و به مثابه آینه بی کار کنند که مشتریان در آن افکار و داشته هایشان را فرا افکنند که سپس از طریق آنها به کمک روان درمان کار خواهد شد. من نظریه موجود در عقب دور نگهداشتن فرایند درونی روان درمانگر از روان درمانی و محافظت در برابر خطر پرداختن به منازعات درونی به هزینه مشتری را می دانستم. به رغم این، من همیشه در حفظ فاصله عاطفی لازم مشکل داشتم و بر علاوه به مزایای آوردن خود در فرایند باور داشتم.

من سپس تجربه استفاده از زبان **ان وی سی** به جای زبانی بالینی را آغاز کردم. به جای این که گفته های مشتری ام را مطابق با نظریه های شخصیتی که آموخته بودم، تفسیر نمایم، حضور خود را در برابر واژگان وی حفظ می کردم و با همدلی گوش می دادم. به جای این که آنها را آسیب شناسی کنم، چیزی را که در درونم می گذشت آشکار می ساختم. در آغاز، این کار وحشتناک بود. من نگران بودم که همکاران به صداقتی که من با آن وارد گفتگو با مشتریان می شدم، چه واکنشی نشان خواهند داد. با این حال، نتایج بسیار خوشحال کننده بود، هم برای من و هم برای مشتریان، تا حدی که من به زودی بر هر نوع تردید غلبه کردم. امروز، بعد از سی و پنج سال، مفهوم آوردن خود در رابطه درمانگر-مشتری دیگر کفرآمیز نیست، لیکن وقتی که من استفاده از این روش را شروع کردم، غالباً برای صحبت با گروههای روان پزشکان دعوت می شدم که مرا برای نشان دادن این نقش جدید به چالش می کشانیدند. باری یک جمعیت بزرگی از کارشناسان صحت روانی در یک شفاخانه عقلی-

عصبی از من خواستند که نشان دهم چگونه **این وی سی** در قسمت مشاوره افراد روان نژند کمک خواهد کرد. پس از یک ساعت پیشکش، از من خواسته شد با یک بیمار مصاحبه نمایم، تا روش مورد ارزیابی قرار گیرد و در صورت مؤثریت استفاده از آن به غرض درمان توصیه گردد. من با مادر بیست و نه ساله که سه طفل داشت برای نیم ساعت صحبت کردم. بعد از این که خانم مذکور اتاق را ترک گفت، کارمندانی که برای مواظبت از او مسئولیت داشتند، سؤالهای شان را مطرح کردند. روان پزشک مسؤول شروع کرد، "داکتر روزنبرگ، لطفاً یک تشخیص تفکیکی نمایید. به نظر شما، آیا این خانم واکنش شایزو فرینی از خود نشان می دهد یا این یک مورد روان پریشی ناشی از مواد است؟"

من گفتم که با آن سؤالها خودم را راحت احساس نمی کردم. حتی زمانی که برای کار آموزی در شفاخانه روانی کار می کردم، مطمئن نبودم چگونه افراد در دسته بندی های آسیب شناختی قرار می گرفتند. تا آن زمان من تحقیقاتی را مطالعه کرده بودم که نشان می داد روان پزشکان و روان کاوان در رابطه با آن اصطلاحات توافق نداشتند. گزارشها نتیجه گیری کرده بودند که تشخیص بیماران در شفاخانه های روانی به ویژگی های خود بیماران نه، بلکه بیشتر بستگی به مکتبی داشت که روان پزشک در آن درس خوانده بود.

من ادامه دادم که حتی اگر در استفاده از این اصطلاحات یک هماهنگی وجود می داشت، من باز هم در کاربرد آنها بی میل بودم، چون نمی توانم ببینم که چگونه آنها به بیمار فایده می رساند. در طب جسمی، فرایند ردیابی علتی که بیماری را ایجاد کرده بود، جهت واضحی را برای درمان نشان می داد، اما من این رابطه را در عرصه بی که بیماری های روانی اش می خواندیم، درک نمی کردم. در تجربه من از نشست های موردی در شفاخانه ها، کارمندان بخش بزرگی از وقت شان را برای کنکاش پیرامون تشخیص صرف می کردند. هنگامی که ساعت اختصاص داده شده نزدیک به خاتمه بود، روانپزشک مسؤول قضیه، احتمالاً از دیگران درخواست می کرد که برای وضع یک برنامه درمانی کمک کنند. این در خواست غالباً به نفع دوام مشاجره بالای تشخیص رد می شد.

من به روانپزشک تشریح کردم که **این وی سی** مرا وادار می کند تا به جای این که فکر کنم مشکل بیمار چیست، از خودم این سؤالهای را بپرسم: "این شخص چه احساس می کند؟ نیاز او چیست؟ در پاسخ به این شخص من چه احساس می کنم و چه نیازهایی در پشت این احساساتم قرار دارد؟ از این شخص می خواهم چه عمل یا تصمیمی را اتخاذ کند، با باور به این که این کار وی را قادر خواهد ساخت که خوشتر زندگی کند؟" از آن جایی که پاسخ های ما به این سؤالها چیزهای زیادی را در مورد خود ما و ارزشهای ما آشکار خواهد ساخت، ما در این صورت بیشتر از حالتی که شخص دیگر را آسیب شناسی می کنیم، خودمان را آسیب پذیر احساس می کنیم.

در یک موقعیت دیگر، از من خواسته شد نشان دهم چگونه **این وی سی** می توانست به افرادی تدریس شود که با شایزوفرینی مزمن تشخیص شده اند. تقریباً هشتاد تن از روانشناسان، روانپزشکان، کارمندان اجتماعی و پرستاران نگاه می کردند و پانزده تن از بیماران که با این مشکل تشخیص شده بودند در جایگاه برای من جمع شده بودند. هنگامی که من خودم را معرفی کردم و هدف **این وی سی** را تشریح نمودم، یکی از بیماران واکنشی را

از خود نشان داد که به گفته های من نامربوط به نظر می رسید. من که از تشخیص او با شایزوفرینی مزمن آگاه بودم، با این فرض که ناتوانی من در عدم فهم وی به دلیل گیجی او بود، تسلیم تفکر کلینیکی شدم، "به نظر می رسد که شما در دنبال کردن گفته های من مشکل دارید."

در این زمان یکی از بیماران دیگر دخالت کرد، "من می فهمم که او چه می گوید،" و با تشریح معنی دار بودن گفته بیمار اولی در سیاق معرفی من، به حرفهایش ادامه داد. با تشخیص این که آن مرد گیج نبود، ولی من به سادگی نتوانسته بودم پیوند بین افکار مان را بفهمم، از این که به راحتی مسؤولیت اختلال در مفاهمه را به او منسوب کرده بودم، مأیوس شدم. خیلی دوست داشتم با گفتن این که مثلاً، "من گیج شده ام. می خواهم پیوند بین آنچه را که من گفتم و پاسخ شما را بفهمم، لیکن نمی توانم. می خواهی تشریح کنی که جمله شما با گفته من چه ارتباط دارد؟" مالک احساسات خودم باشم.

به استثنای این عزیمت کوتاه به طرز تفکر کلینیکی، جلسه با بیماران با موفقیت پیش رفت. کارمندان که از پاسخ های بیماران متأثر شده بودند، با تعجب می پرسیدند که آیا آنها از نظر من یک گروه بیماران بودند که به طور غیر معمول روحیه همکاری داشتند. من پاسخ دادم که وقتی از آسیب شناسی افراد بهره‌ییزم و در عوض متصل به جریان زندگی در درون آنها و خود باقی بمانیم، افراد معمولاً با روحیه مثبت پاسخ می گویند.

یکی از کارمندان سپس درخواست کرد که یک جلسه مشابه برای روانشناسان و روان پزشکان، به عنوان شرکت کنندگان همچو یک تجربه یادگیری تدویر شود. در این مرحله، بیمارانی که در جایگاه بودند، جاهای شان را با شماری از کسانی که در جمع شنوندگان بودند، عوض نمودند. در کار با کارمندان من در قسمت روشن ساختن تفاوت بین فهم ذهنی و همدلی **ان وی سی** مشکل داشتم. هر از گاهی که کسی از کارمندان احساساتش را ابراز می کرد، او به جای این که با آن احساس همدلی نماید، فهمش را از تحرکات روان شناختی موجود در عقب آن احساس ارائه می کرد. وقتی برای سومین بار این موضوع اتفاق افتاد، یکی از بیماران که در بین شنوندگان نشسته بود، حوصله اش سر رفت، "نمی بینی که باز هم عین کار را می کنی؟ تو گفته او را تفسیر می کنی، به جای این که با او همدلی نمایی!"

با کسب مهارتها و آگاهی **ان وی سی**، ما به جای این که درگیر روابط حرفه ای شویم که متصف است به فاصله عاطفی، آسیب شناسی و سلسله مراتب، می توانیم با دیگران در مواجهاتی که صادقانه، آزاد و دوجانبه اند، مشاوره نماییم.

فشرده

ان وی سی کمک می کند پیامهای منفی درونی را به احساسات و نیازها ترجمه نماییم و به این شکل مفاهمه درونی را بهبود می بخشد. توانایی ما برای تفکیک احساسات و نیازهای ما و همدلی نمودن با آنها ما را از افسردگی نجات می دهد. **ان وی سی** به ما نشان می دهد تا بر خواست خود تمرکز کنیم، نه بر این که خطای ما یا دیگران چیست. **ان وی سی** ابزارها و فهمی را در اختیار ما قرار می دهد تا یک حالت آرام تر ذهنی برای خود ایجاد نماییم.

متخصصان مشاوره و روان درمانی هم می توانند از این وی سی برای خلق روابط متقابل صادقانه با مشتریان شان استفاده نمایند.

ان وی سی در عمل پرداختن به انزجار و خود داوری

یکی از شاگردان *ان وی سی* داستان زیر را شریک می سازد. من تازه از کارآموزی *ان وی سی* محلی ام برگشته بودم. دوستی که برای دو سال ندیده بودمش در خانه منتظر من بود. من برای بار اول آیریس را، که برای بیست و پنج سال کتاب دار یک مکتب بود، در جریان یک مسافرت صحرایی و کار صمیمی دوهفته ای، که با بالا شدن با دستهای خالی به سلسله کوههای راکی به اوج خود رسید، دیدم. آیریس، بعد از گوش دادن به توصیف با اشتیاق من از *ان وی سی*، فاش ساخت که او پس از شش سال از آنچه که یکی از رهبرانی صحرانوردی در کلورادو به او گفت، هنوز رنج می برد. من آن شخص را به روشنی در خاطره ام داشتم: لیو، زن جسوری که کف دستانش را ریسمان بریده و بدن و شکم بزرگش را در برابر کوه آویخته بود. لیو مواد فاضله حیوانات را خواند، در تاریکی فریاد کشید، شادی اش را رقصید، صداقتش را داد زد و سرویس ما را وقتی که دست خداحافظی تکان می دادیم، بدرقه کرد. آیریس از لیوی شنیده بود که در جریان یکی از جلسه های بازخورد شخصی به وی چنین گفته بود:

"آیریس، من در برابر آدمهای مثل شما حوصله ام سر می رود، کسانی که همیشه و در همه جای بسیار مؤدب و مهربان اند، پیوسته کتاب دار گوش به فرمان آنچنان که تو هستی. چرا این خاصیت را دور نمی اندازی و یک کمی تغییر نمی کنی؟"

آیریس برای شش سال به صدای لیو که در ذهنش دور می زد گوش داده بود و برای شش سال در ذهنش به لیو جواب می داد. ما هر دو مشتاق بودیم که جستجو نماییم چگونه آگاهی از *ان وی سی* می توانست بر وضعیت اثر بگذارد. من نقش لیو را بازی کردم و گفته وی را خطاب به آیریس تکرار کردم.

آیریس: (با فراموشی در مورد *ان وی سی* و شنیدن انتقاد و کم زدن) تو هیچ حق نداری که این حرف را به من بزنی. تو نمی دانی که من کی هستم یا این که چه نوع کتاب دار می باشم. من حرفه ام را جدی می گیرم، و برای اطلاع شما باید بگویم، که من خودم را یک مربی می دانم، مثل هر معلم دیگر ...

شاگرد: (با آگاهی از *ان وی سی*، با همدلی گوش می دادم، درست مثل

این‌که لیو باشم) به نظرم شما خشمگین هستید، به خاطری‌که از من می‌خواهید پیش از این‌که از شما انتقاد نمایم، بدانم و تشخیص دهم که شما واقعا چه کسی هستید. این‌گونه است؟

آیریس: درست است! تو هیچ اطلاعی نداری که من برای شرکت در این سفر چه قدر هزینه را متحمل شده‌ام. نگاه کن! من در اینجا: تمامش کردم مگر نه؟ در این چهارده روز با همه چالش‌ها رویارویی کردم و بر همه آنها فایز آمدم!

شاگرد: آیا من می‌شنوم که شما احساس ناراحتی می‌کنید و دوست داشتید به خاطر جرئت و کار سختت مورد تقدیر و بازشناخت قرار بگیری؟

بعد از چند تبادلۀ دیگر، آیریس یک تغییری را از خود نشان داد؛ این تغییرات، وقتی کسی احساس می‌کند حرفش در حد رضایتش شنیده می‌شود، می‌تواند با آثار جسمی آن مشاهده شود. برای مثال شخص شاید راحت شود و نفس عمیق بکشد. این وضعیت غالباً نشانگر این است که شخص درک همدلانه را به قدر کافی دریافت کرده است و حالا قادر است توجه خود را به چیز دیگر غیر از دردی که بیان می‌کرد انتقال دهد. بعضی اوقات آنها قادر می‌شوند نیازها و احساسات شخص دیگر را بشنوند. بعضی وقتها دور دیگری از همدلی نیاز است، تا توجه به ساحات دیگر درد معطوف شود. در این وضعیت با آیریس، من می‌توانستم ببینم که پیش از این‌که آیریس بتواند به لیو گوش فرادهد بخش دیگر از دردها در وجود او به توجه نیاز داشت. این به دلیلی است، که آیریس برای شش سال وقت داشت، تا به خاطر کوتاه آمدن از ارائه یک پاسخ پذیرفتنی به لیو در همان لحظه، خودش را سرزنش نماید. پس از تغییر اندکی، او فوراً ادامه داد:

آیریس: دارن، من باید همه اینها را شش سال پیش به او می‌گفتم! شاگرد: (به عنوان خودم، دوستی با درک همدلانه) شما سرخورده هستید، چون آرزو داری که می‌توانستی در آن زمان حرفهایت را بهتر بیان می‌کردی؟

آیریس: احساس می‌کنم چه احمقی هستم! من دادم که یک "کتاب دار کوچک گوش به فرمان" نیستم، ولی چرا این را به او نگفتم؟ شاگرد: خوب شما آرزو دارید، که ارتباط کافی با خودت می‌داشتی تا این را می‌گفتی؟

آیریس: بالای خودم هم عصبانی هستم! ای کاش نمی‌گذاشتم که او مرا با حرفهایش زیر می‌گرفت.

شاگرد: می خواستی جسورتر از آن بودی که حالا هستی؟
آیریس: دقیقا. نیاز دارم به یاد داشته باشم، که حق دارم از کسی که هستم دفاع و حمایت نمایم.

آیریس برای چند ثانیه ساکت بود. او برای تمرین *ان وی سی* اظهار آمادگی کرد و این که به طریق متفاوت بشنود، لیو برای او چه گفت.

شاگرد: (به جای لیو) آیریس، من کسانی مثل تو را تحمل کرده نمی توانم، همیشه خوب و مهربان، تا ابد همان کتابدار کوچک متواضع. چرا رهایش کرده و تغییری ایجاد نمی کنی؟
آیریس: (برای احساسات، نیازها و خواستههای لیو گوش می دهد) اوه لیو، به نظرم می آید، که شما واقعا سرخورده هستید ... سرخورده چون ... چون من ...

در اینجا آیریس متوجه یک اشتباه معمول می شود. با استفاده از ضمیر من، او احساسات لیو را به خودش انتساب می کند، نه به میلی در درون خود لیو که آن احساس را تولید می کند. این گونه نیست که "شما سرخورده هستید، چون من یک طور خاص هستم"، بلکه "شما سرخورده هستید، چون چیز متفاوتی را از من می خواستید."

آیریس: (تلاش مجدد) خوب، لیو، معلوم می شود که واقعا سرخورده هستید چون می خواهید ... ام ... شما می خواهید ...

آنگونه که در نقش خودم تلاش ورزیدم تا با جدیت خودم را لیو نشان بدهم، من یک جرعه ناگهانی آگاهی از چیزی را احساس کردم که (به عنوان لیو) برای آن تقلا می کردم:

من: (در نقش لیو) ارتباط! ... چیزی است که من می خواهم! می خواهم احساس ارتباط کنم... با شما، آیریس! و من با تمام شیرینی و مهربانی شما که راه پیوند من و شما را می گیرد خیلی سرخورده می شوم و می خواهم همه آنها را از میان بردارم، تا بتوانم واقعا با شما رابطه برقرار نمایم!

ما هردو بعد از این برون فگنی ناگهانی برای لحظه کوتاه متعجب نشستیم و سپس آیریس گفت، "اگر می توانستم بدانم که خواست او این بود، اگر می توانست این را به من می گفت، که او دنبال یک نوع پیوند واقعی با من بود ... خدای من، منظور، این واقعا محبت آمیز به نظر می آید." در حالی که او لیو حقیقی را هرگز نیافت تا این آگاهی را تصدیق کند، پس از جلسه تمرین *ان وی سی*، آیریس به یک حل و فصل درونی در مورد این

منازعه درونی، که پیوسته نق می زد، دست یافت و برایش آسانتر شد، تا آنچه را که او از زبان بعضی اطرفیان خود می شنید و قبلا شاید آن را "تحقیر می پنداشت"، با یک آگاهی جدید بشنود.

... هر قدر بیشتر در قدر شناسی خبره باشید،
 به همان اندازه کمتر قربانی نفرت، افسردگی و یأس خواهید بود.
 قدر شناسی مثل اکسیری است که به تدریج
 پیوسته سخت نفس شما - نیاز شما به تصرف و کنترل - را حل خواهد کرد
 و شما را به یک موجود سخی دگرگون خواهد ساخت.
 حس قدر شناسی کیمیای روحانی را تولید می کند
 که ما را بزرگوار و بلند همت می سازد.
 -سام کین، فیلسوف

فصل سیزدهم

ابراز قدردانی در مفاهمه بدون خشونت

مقصد از قدردانی

"آن گزارش را خوب نوشتی."

"بسیار آدم حساسی هستی."

"لطف کردی که عصر گذشته مرا با موترت به خانه رساندی."

تحسین و تمجید هر قدر مثبت هم باشد غالباً دآوری است.

در مفاهمه زندگی گریز همچو جملات به کار می روند تا قدردانی را بیان کند. شاید شما شگفت زده شوید از این که من تحسین و تعارف را زندگی گریز می دانم. به هر حال، توجه کنید که قدردانی که به این شکل ابراز می شود، چیزهای کمی را از آنچه که در درون گوینده می گذرد بروز می دهد؛ این نوع قدردانی گوینده را در مقام داور قرار می دهد. من دآوری را — مثبت باشد یا منفی — یک مفاهمه زندگی گریز می دانم.

در وقت ارائه کارآموزی ها در شرکت ها، من غالباً با مدیرانی روبرو می شوم که از کاربرد تمجید و تحسین دفاع می کنند و ادعا دارند که آنها اثر گذارند. آنها اصرار می ورزند که "تحقیقات نشان می دهد که اگر مدیران کارمندان را تحسین کنند، آنها سخت تر کار می نمایند. و در مکاتب هم عین چیز گفته می شود: اگر معلمان شاگردان را تحسین کنند، آنها سخت تر درس می خوانند." من این تحقیق را دیده ام و باورم این است، که دریافت کننده این تحسینات سخت تر کار خواهند کرد، مگر فقط در آغاز. وقتی استفاده جویی موجود در عقب تمجید و تحسین را حس می کنند، بهره وری آنها افت خواهد کرد. آنچه که مرا نگران می سازد نیت کار کشیدن نهفته در عقب تحسین است، که وقتی افراد از آن آگاه می گردند، زیبایی قدردانی از بین می رود.

افزون بر این، وقتی ما بازخورد مثبت را به عنوان وسیله اعمال نفوذ بر دیگران به کار می بریم، معلوم نیست که آنها پیام را چگونه دریافت می کنند. یک کارتون است که در آن یک آمریکایی بومی به دیگری این گونه می گوید، "مرا ببین که از روانشناسی عصری بالای اسپ خود کار می گیرم!" او سپس دوستش را به جایی راهنمایی می کند، که اسپ می تواند حرفهای آنها را استراق سمع نماید و باوی اظهار می کند، "من سریع ترین و شجاع ترین اسپ را در تمام غرب دارم!" اسپ ناراحت به نظر می آید و به خود می گوید، "چگونه او را دوست داشته می توانی؟ او رفته و برایش اسپ دیگری خریده است."

ابراز قدردانی کنید تا جشن بگیرید، نه این که استفاده جویی نمایید.

وقتی از این وی سی برای ابراز قدردانی کار می گیریم، تنها برای بزرگ داشت است، نه این که چیزی را در عوض بگیریم. تنها قصد ما این است که چون زندگی ما توسط دیگران غنا یافته جا دارد تجلیل نماییم.

سه مؤلفه قدردانی

این وی سی برای ابراز قدردانی سه مؤلفه را از هم تفکیک می کند:

۱- عملی که به آسایش ما افزوده است

۲- نیازهای مشخص ما که برآورده شده اند

۳- احساس لذتی که از برآورده شدن نیازهای ما تولید شده است

ترتیب این سه مؤلفه شاید فرق کند؛ بعضی وقتها شاید هر سه با یک لبخند یا "تشکر" رسانده

شود. با این حال، اگر می خواهیم مطمئن شویم که قدردانی به شکل کامل گرفته شده است، ارزش این را دارد که ادبیاتی را برای بیان زبانی هر سه مؤلفه انکشاف دهیم. گفتگوی زیر نشان می دهد که چگونه تحسین به قدردانی تبدیل شود، تا شامل هر سه مؤلفه باشد.

شرکت کننده: (بعد از کارگاه به نزد می آید) مارشال، شما واقعا عالی هستید!

مارشال: من قادر نیستم از این قدردانی شما آن قدر که شما می خواهید چیزی گیر بیاورم.

شرکت کننده: چرا، منظورت چیست؟

مارشال: در طول عمرم مرا به نامها متعددی صدا زده اند، هنوز نمی توانم چیزی را به خاطر داشته باشم که از این نامها آموخته باشم. من دوست دارم از قدردانی شما یاد بگیرم و از آن حظ ببرم، اما برای این به اطلاعات بیشتری نیاز دارم.

شرکت کننده: مثلا چه؟

مارشال: نخست می خواهم بدانم، که من چه گفتم و چه کردم که زندگی را برای شما جالب تر ساخت.

شرکت کننده: خوب، شما بسیار باهوش هستید.

مارشال: می ترسم بگویم شما باز هم داوری دیگری را تحویل دادید که هنوز سرگردانم باقی می گذارد و نمیدانم من چه کرده ام که زندگی را برای شما جالب تر ساخته است.

شرکت کننده: (لحظه ای فکر می کند، سپس به یادداشت هایی اشاره می کند که در جریان کارگاه برداشته است) به این دو جای نگاه کن. این دو چیزی است که شما گفتید.

مارشال: اه، این گفتن آن دو چیز از سوی من است که شما قدردانی می کنید.

شرکت کننده: بلی.

گفتن "تشکر" در این وی سی:
"این کاری است که شما انجام دادید؛ این احساس من است؛ این نیاز من است که برآورده شد."

مارشال: بعداً، می خواهم بدانم که در پیوند با آن دو گفته من چه احساس می کنید.
شرکت کننده: امید وار و آسوده.
مارشال: حالا می خواهم بدانم که با گفتن آن دو چیز چه نیاز شما برآورده شد.
شرکت کننده: من یک پسر هژده ساله دارم که قادر نبوده ام همراهش مفاهیم نمایم.
 من به شدت تلاش کرده ام تا راهکاری را بیابم که کمک نماید با او به شکل محبت
 آمیز تر رابطه برقرار نمایم و آن دوچیزی را که شما گفتید راهکاری را که من به
 دنبالش بودم فراهم می کند.

با شنیدن هر سه بخش اطلاعات - من چه کردم، او چه احساس کرد و کدام نیاز وی
 برآورده شد - من سپس می توانستم قدردانی را با وی جشن بگیرم. اگر او در آغاز قدردانی
 اش را به روش **ان وی سی** بیان می کرد، شاید این گونه می بود: "مارشال، وقتی شما این دو
 چیز را گفتی (یاد داشت هایش را به من نشان می داد)، من احساس امید و آسودگی کردم،
 چون من در جستجوی راهی بودم برای برقراری ارتباط با پسر و این گفته های شما راهی
 را که به دنبالش بودم به من نشان داد."

دریافت قدردانی

برای بسیاری از ما، دریافت موقرانه قدردانی دشوار است. ما تشویش می کنیم که آیا
 سزاوار این قدردانی هستیم یا نه. در مورد چیزی که از ما توقع می رود احساس نگرانی می
 کنیم - به خصوص زمانی که ما استادان یا مدیرانی داشته باشیم که با استفاده از قدردانی می
 خواهند بهره وری را بیشتر سازند. یا این که از این جهت وارخطا می شویم که مبدا نتوانیم
 خود را هم سطح با قدردانی بسازیم. ما که با فرهنگی خو گرفته ایم که در آن خریدن،
 حاصل کردن و سزاوار بودن اسلوب معمول تبادل می باشد، غالباً با داد و گرفت ساده
 احساس راحتی نمی کنیم.

ان وی سی ترغیب می کند که قدردانی را همچون شنیدن پیامهای دیگران و ابراز
 همدلی با آنها دریافت کنیم. ما می شنویم که برای افزودن به آسایش دیگران چه کرده ایم و
 به احساسات آنها و نیازهای شان که برآورده شده اند گوش فرا می دهیم. ما این واقعیت لذت
 بخش را که می توانیم کیفیت زندگی دیگران را بهبود بخشیم وارد دلهای خویش می سازیم.
 من از دوستم، نافذ اصیلی، یاد گرفتم که قدردانی را با لطف دریافت نمایم. نافذ
 اصیلی عضو تیم فلسطینی ها بود که در سوئزرلند برای کارآموزی **ان وی سی** دعوت کرده
 بودم و این در زمانی بود که تدابیر امنیتی کارآموزی گروه مختلط اسرائیلی و فلسطینی را
 در خود این کشور ها ناممکن ساخته بود. در پایان کارآموزی نافذ نزد آمد و اذعان داشت،
 " این کارآموزی در کار ما جهت تأمین صلح در کشور مان بسیار مفید خواهد بود. ما
 مسلمانان صوفی هنگام سپاسگزاری ویژه به خاطر چیزی، به شکل معینی اظهار امتنان می
 کنیم و من می خواهم آن گونه از شما تشکر کنم. " سپس شستش را در شست من قفل کرد و
 در حالی که مستقیماً به چشمانم نگاه می کرد، گفت: "من خدا را در شما می بوسم که به شما
 اجازه داد چیزی را به ما بدهید، که دادید. " او سپس دستم را بوسید.

نحوه ابراز سپاس از سوی نافذ راه متفاوت در یافت قدردانی را نشان داد. قدردانی معمولاً از دو موقف مخالف دریافت می‌شود. در یک جهت موقف خود پسندی است مبنی بر این که ما چون قدردانی شده ایم برتر از دیگرانیم. در جهت مخالف تواضع کاذب است، که عبارت است از انکار اهمیت قدردانی با بالا زدن شانه‌ها: "اوه، این که کاری نبود (هیچ گپی نیست)." نافذ به من نشان داد که می‌توانم قدردانی را با لذت دریافت نمایم، با این آگاهی که خداوند همه را قدرتی بخشیده تا به غنای زندگی دیگران بیفزاید. وقتی آگاه باشم که این قدرت خداوند است که از طریق من کار می‌کند و قدرتم می‌دهد تا زندگی دیگران را غنا بخشم، شاید در دام نفس خود بزرگ بین و تواضع کاذب گرفتار نشوم.

گولدا میر وقتی صدر اعظم اسرائیل بود یکی از وزرایش را اینگونه سرزنش کرد: "زیاد فروتنی نکنید، آن قدر بزرگ هم نیستید." سطور زیر که به ماریان ویلیمز منسوب است، تذکر دیگری است برای من تا در چاله تواضع کاذب نیفتم:

ژرفترین ترس ما از بی کفایتی ما نیست. ژرفترین ترس ما از این است که قدرت ما در اندازه گیری نمی‌گنجد.

این روشنی ماست، نه تاریکی ما که ما را به وحشت می‌اندازد. شما آفریده خداوند هستید، کوچک بازی شما به جهان خیری نمی‌رساند.

این فرزاندگی نیست که در خود منقبض شوید، تا مبادا اطرافیان احساس ناامنی کنند.

ما زاده شده ایم تا جلال خداوند را که در درون داریم متجلی سازیم. این تنها در درون بعضی از ما نه بلکه در درون هریک ماست.

وقتی اجازه می‌دهیم نور خود ما بدرخشد، ما ناآگاهانه به دیگران نیز اجازه عین کار را می‌دهیم.

وقتی از زنجیر ترس آزاد می‌شویم، حضور ما خود به خود دیگران را هم آزاد می‌سازد.

تشنگی برای قدردانی

به شکل تناقض آمیز، با وجود ناراحتی در قسمت دریافت قدردانی، اکثریت ما آرزو داریم که به طور حقیقی شناخته و تقدیر شویم. در جریان یک محفل غافل گیر کننده، که برای من گرفته شده بود، کسی که برای دوازده سال دوستم بود، بازی را برای معرفی مهمانان به همدیگر پیشنهاد کرد. ما هریک سؤالی را در ورق می‌نوشتیم و در جعبه بی می‌انداختیم؛ سپس هریک به نوبت سؤالی را از بین جعبه می‌گرفتیم و با صدای بلند پاسخ می‌دادیم.

من که در آن اواخر با ادارات مختلف خدمات اجتماعی و سازمانهای صنعتی مشوره داده بودم، از این که چه قدر افراد به خاطر انجام وظایف شان تشنه قدردانی بودند، غافل

گیر شده بودم. همه با یأس اظهار می داشتند، "مهم نیست چه قدر سخت کار کنی، هیچ وقت کدام حرف خوبی را از کسی نمی شنوی، لیکن اگر یک اشتباه از آدم سر بزندی، کسی سراپا بالایت حمله ور می شود." به همین خاطر برای بازی من این سؤال را نوشتم: "چه نوع قدردانی باعث می شود که شما از خوشی به هوا پرواز کنید؟"

خانمی آن سؤال را بیرون کشید، خواند و شروع کرد به گریستن. او به عنوان رئیس خانه امن زنان قربانی لت و کوب و خشونت، هر ماه در هنگام وضع برنامه کاری برای این که تعداد بیشتر افراد راضی شوند، انرژی قابل ملاحظه ای را صرف می کرد، با این حال، وقتی آنرا به دیگران ارائه می کرد، حداقل تعدادی از افراد شکایت شان بلند می شد. او به یاد داشت که گاهی از او به خاطر تلاشش جهت طراحی یک برنامه کاری منصفانه قدردانی شده باشد. همه این ها زمانی که او سؤال مرا خواند در ذهنش جرقه زده بود و تشنگی برای قدردانی چشمانش را اشک آلود ساخت.

پس از شنیدن قصه آن خانم یکی دیگر از دوستانم هم داوطلب شد تا به آن سؤال پاسخ گوید. سپس همه به نوبت به آن سؤال پاسخ گفتند و در هنگام شنیدن پاسخ های آنها، چندین تن اشکهای شان را پاک می کردند.

تشنگی برای قدردانی - در تضاد با نوازشهای بهره جویانه - به خصوص در محیط های کاری آشکار است و زندگی خانوادگی را هم متأثر می سازد. یکی از شبها وقتی که من انجام ندادن یکی از کارهای عادی خانه توسط پسر، برت، را برایش یاد آور شدم، او به سرعت جواب داد، "پدر می دانی، وقتی کوتاهی صورت می گیرد، چقدر زیاد آن را مطرح می کنی، ولی آنچه را که درست پیش رفته هرگز یاد نمی کنی؟" ملاحظه او در ذهنم ماند. من تشخیص دادم که مدام در جستجوی پیشرفت و بهسازی بودم و به ندرت توقف می کردم تا چیزهایی را که به خوبی پیش می رفت تجلیل نمایم. من تازه یک کارگاهی را که در آن بیشتر از صد تن اشتراک کرده بودند تمام نموده بودم، همگی آنها بسیار عالی ارزیابی کرده بودند به استثنای یک شخص. به هر حال، آنچه که در ذهنم بالایش درنگ کرده بودم همان عدم رضایت آن یک شخص بود.

آن عصر من سروده ای را نوشتم که اینگونه شروع می شد:

اگر نود و هشت فیصد کامل هستم

در هر کاری که می کنم،

این دو فیصد خرابی است

که وقتی ختم می کنم به یادم می ماند.

من همچنین فرصت یافتم که به جای این، بتوانم چشم انداز یک معلم را بپذیرم که می شناختمش. یکی از شاگردان، که برای امتحان درس نخوانده بود، بدون هیچ تلاشی پارچه اش را سفید، تنها با نامش که در فوق آن نوشته شده بود به استاد برگرداند. شاگرد مذکور وقتی معلم نتیجه را به او با نمره چهارده فیصد برگرداند، شگفت زده شد. "به خاطر چه من چهارده فیصد گرفتم؟" شاگرد با ناباوری پرسید. معلم در جواب گفت، "پاکیزگی". پس از

آن‌که ندای بیدار باش پسر، برت، را شنیده ام، تلاش ورزیده ام تا از آنچه که دیگران در اطرافم انجام می دهند، که زندگی ام را غنا می بخشد، باخبر باشم و سعی نموده ام مهارتم را برای ابراز قدردانی بیشتر سازم.

غلبه بر بی میلی برای ابراز قدردانی

من از متنی در کتاب جان پاول، *راز عاشق ماندن*، که در آن پاول ناراحتی اش را به جهت ناتوانی در ابراز قدردانی اش به پدرش در اثنای حیات او، توصیف می کند، شدیداً متأثر شدم. به نظرم خیلی غم انگیز است که موقع ابراز قدردانی نسبت به کسانی را که بزرگترین تأثیرات مثبت را بالای ما داشته اند، از دست دهیم.

بعد از خواندن آن متن بدون درنگ یکی از کاکاهایم، جولیس فاکس، به خاطر آمدن. وقتی بچه بودم او هر روز می آمد تا از مادر بزرگم که کاملاً فلج بود پرستاری نماید. هنگامی که از مادر بزرگم مواظبت می کرد، او همیشه یک لیخنه گرم محبت آمیز را بر لب داشت. قطع نظر از این که آن کار چه اندازه در چشمان بچه گانه من ناخوشایند می آمد، او با مادر بزرگ چنان پیش آمد می کرد که گویی مادر بزرگ، با اجازه دادن به او تا ازش مواظبت کند، بزرگترین خدمت را به او می کرد. این یک مودل عالی توان مردانه را در دست رس من قرار داد - مودلی که از آن پس طی سالها غالباً به یاد داشته ام.

من تشخیص دادم که خودم هرگز از کاکایم که حالا بیمار بود و مرگش نزدیک، قدردانی نکرده بودم. خواستم این کار را بکنم اما مقاومتم را در برابر این کار حس می کردم: "مطمئنم او پیش از پیش می داند که چقدر برای من اهمیت دارد و این نیاز به بیان زبانی ندارد؛ علاوه بر این اگر من این حس قدردانی را برای او ابراز نمایم این کار شاید او را خجالت زده کند." وقتی این افکار وارد ذهنم شد، من قبلاً می دانستم که حقیقت نداشتند. اکثر وقتها من فرض کرده بودم، که دیگران شدت قدر دانی مرا از ایشان می دانستند، مگر این که خلاف این را کشف می کردم. حتی اگر مردم خجالت هم می کشیدند هنوز می خواستند قدردانی را بشنوند.

هنوز متردد بودم، به خودم گفتم که واژه ها نمی توانند عدالت را نسبت به عمق آنچه که می خواستم برسانم، اجرا کنند. با این حال من سریع متوجه این نکته شدم: بلی، واژگان شاید حاملان ضعیف برای هم‌رسانی واقعیت های قلبی ما باشند، اما آن گونه که آموخته ام، "هرکاری که ارزش انجام دادن داشته باشد، ارزش ضعیف انجام دادن را هم دارد!"

وقتی این اتفاق افتاد، من زود خودم را در یک گردهمایی خانوادگی بر بالین کاکا جولیس یافتم و واژگان از من جاری شد. او آنها را به خوشی شنید بدون این که احساس خجالت نماید. لبریز از احساسات آن شب من خانه رفتم و شعری را ساخته برایش فرستادم. پسانتر شنیدم که پس از آن هر روز تا وقت وفاتش، که سه هفته بعد رخ داد، کاکایم می خواست آن شعر برایش خوانده شود.

فشرده

تحسین و تمجید متعارف هر قدر مثبت هم باشد غالباً شکل داوری را به خود می‌گیرد و گاهی مقصدش اعمال نفوذ بر رفتار دیگران می‌باشد. **ان وی سی** ترغیب می‌کند که ابراز قدردانی صرفاً به خاطر تجلیل صورت گیرد. برای قدردانی، ما (۱) عملی را که به آسایش ما کمک کرده، (۲) نیاز خاص ما که برآورده شده و (۳) احساسات لذتی که در نتیجه تولید شده است، را بیان می‌کنیم. وقتی بیان قدردانی را به این شکل دریافت می‌کنیم، احساس برتری یا تواضع کاذب برای ما رخ نمی‌دهد - در عوض می‌توانیم همراه با کسی که قدردانی را ابراز می‌کند، یکجا جشن بگیریم.

سخن پایانی

باری از کاکایم جولایوس پرسیدم که او چگونه همچو یک ظرفیت چشم گیری را برای دهش شفقت آمیز انکشاف داده بود. با این سؤال ظاهراً احساس احترام کرد و پس از تأملی جواب داد، "من با داشتن معلمان خوب متبرک شده ام." وقتی از وی پرسیدم که معلمان خوب کیها بودند، به خاطر آورد، "مادر کلانت بهترین معلمی بود که من داشتم. تو وقتی همراه او زیسته بودی که بیمار بود و هیچ نمی دانستی که او واقعا چگونه یک انسان بود. برای مثال، آیا مادرت هرگز برایت از وقتهایی قصه کرده است که در جریان رکود بزرگ اقتصادی مادر کلانت یک خیاط را، که کار و بارش را از دست داده بود، با همسر و دو فرزندش به خانه آورد تا برای سه سال با ما زندگی کند؟" من داستان را خوب به یاد داشتم. این داستان اثر عمیقی بر من گذاشته بود، چون به هیچ وجه نمی توانستم درک کنم که مادر کلان در یک خانه کوچکی چگونه برای خانواده خیاط جایی پیدا کرده بود، در حالی که خودش نیز نه (۹) طفلش را بزرگ می کرد!

کاکا جولایوس شفقت و مهر مادر کلانم را در چند تا حکایت دیگر بازتداعی کرد، که وقتی طفل بودم همه را شنیده بودم. سپس از من پرسید، "حتماً مادرت در مورد عیسی به شما گفته است."

"در مورد کی؟"

"عیسی."

"نه، او هرگز چیزی در مورد عیسی به من نگفته است."

داستان عیسی آخرین تحفه ارزشمندی بود که من از کاکایم پیش از مردنش دریافت کردم. این یک داستان واقعی از زمانی است که مردی در پشت دروازه مادر کلانم آمده و غذا خواسته بود. این غیر معمول نبود. با آن که مادر کلان خیلی نادار بود، همه مردم محل می دانستند، که او هر کسی را که به دروازه اش بیاید غذا می دهد. این مرد ریش و موهای ژولیده و نامنظم داشت؛ لباسهای ژنده به تن داشت و صلیب ساخته از شاخچه هار را با ربسمان به دور گردن آویخته بود. مادر کلان او را برای غذا خوردن در آشپزخانه اش دعوت کرد و در حالی که غذا می خورد مادر کلان نامش را پرسید بود.

او در پاسخ گفته بود، "نام من عیسی است."

مادر کلان پرسید، "نام خانوادگی هم داری؟"

"من عیسی هستم، حضرت خداوندگار." (انگلیسی مادر کلانم زیاد خوب نبود. کاکای دیگرم، آیسیدور، بعد تر به من گفت که او وقتی به آشپزخانه آمد، مرد بیگانه هنوز غذا می خورد و مادر کلان او را به نام حضرت خداوندگار برای او معرفی کرده بود.)

وقتی مرد به غذا خوردنش ادامه می داد، مادر کلانم از محل بود و باش وی پرسید.

"من خانه ندارم."

"خوب، امشب کجا می پایی؟ هوا سرد است."

"نمی دانم."

مادر کلان تعارف کرد، "می خواهی اینجا بیایی؟"

او برای هفت سال در خانه ما زندگی کرد.

از نظر مفاهمه بدون خشونت، مادر کلانم طبیعی عمل کرده است. او در مورد این که آن مرد چه بود فکر نکرد. اگر فکر می کرد، احتمالاً او را دیوانه می پنداشت و از خانه دور می کرد. بلکه او برحسب آنچه افراد احساس می کنند و نیاز دارند فکر کرد. اگر گرسنه اند تغذیه اش کن و اگر سقفی بالای سر ندارند مکانی برای شان بده که استراحت کنند. مادر کلانم دوست داشت رقص کند و مادرم گفته همیشه اش را به یاد دارد، "وقتی می توانی برقصی هرگز قدم نزن." بنابراین من این کتاب زبان شفقت را با شعری در مورد مادرکلانم به پایان می برم، کسی که مفاهمه بدون خشونت را صحبت می کرد و می زیست.

روزی مردی به نام عیسی

گشته آمد پشت دروازه مادر کلانم.

او کمی غذا می خواست،

مادر کلان غذای فراوان به او داد.

مرد گفت او عیسی حضرت خداوندگار بود؛

مادر کلان او را به روم گزارش نداد.

مرد برای چند سال پایید،

مثل بسیاری از بی خانمان های دیگر.

این مادر کلانم بود، که به شیوه یهودی اش،

به من درس داد که عیسی چه می گفت.

به آن شیوه ارزشمند،

او به من درس داد که عیسی چه می گفت.

و آن این است: "گرسنه را غذا بده و بیمار را درمان نما،

سپس استراحت کن.

وقتی می توانی برقصی هرگز قدم نزن؛

خانه ات را یک آشیان صمیمی بساز."

این به شیوه یهودی اش بود،

که به من درس داد عیسی چه می گفت،

با آن شیوه ارزشمندش،

او به من درس داد عیسی چه می گفت.

- "مادر کلان و عیسی" از مارشال بی. روزنبرگ

کتاب نامه (Bibliography)

- Alinsky, Saul D. *Rules for Radicals: A Pragmatic Primer for Realistic Radicals*. New York: Random House, 1971.
- Arendt, Hannah. *Eichmann in Jerusalem: A Report on the Banality of Evil*. New York: Viking Press, 1963.
- Becker, Ernest. *The Birth and Death of Meaning: An interdisciplinary Perspective on the Problem of Man*. New York: Free Press, 1971.
- _____. *The Revolution in Psychiatry: The New Understanding of Man*. New York: Free Press, 1964.
- Benedict, Ruth. "Synergy – Patterns of the Good Culture." *Psychology Today* 4(June 1970):53-77.
- Boserup, Anders, and Andrew Mack. *War Without Weapons: Non-Violence in National Defense*. New York: Schocken Books, 1975.
- Bowles, Samuel, and Herbert Gintis. *Schooling in Capitalist America: Educational Reform and the Contradiction of Economic Life*. New York: Basic Books, 1976.
- Buber, Martin. *I and Thou*. Translated by Ronald Gregor Smith. New York: Scribner, 1958.
- Craig, James, and Marguerite Craig. *Synergic Power Beyond Domination and Permissiveness*. Berkeley, CA: Proactive Press, 1974.
- Dass, Ram. *The Only Dance There Is*. New York: Jason Aronson, 1985.
- Dass, Ram, and Mirabai Bush. *Compassion in Action: Setting out on the Path of Service*. New York: Bell Tower, 1992.
- Dass, Ram, and Paul Gorman. *How can I help you? Stories and Reflections on Service*. New York: Knopf, 1985.
- Domhoff, William G. *The Higher Circles: the Governing Class in America*. New York: Vintage Books, 1971.
- Ellis, Albert, and Robert A. Harper. *A Guide to Rational living*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall, 1961.
- Freire, Paulo. *Pedagogy of the Oppressed*. Translated by Myra Bergman Ramos. New York: Herder and Herder, 1970.
- Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. New York: Farrar & Rinehart, Inc., 1941.
- Fromm, Erich. *The Art of Loving*. New York: Harper & Row, 1956.

- Gardner, Herb. *A Thousand Clowns, in the Collected Plays*. New York: Applause Books, 2000.
- Gendlin, Eugene. *Focusing*. New York: Everest House, 1978.
- Glenn, Machael, and Richard Kunnes. *Repression or Revolution? Therapy in the United State Today*. New York: Harper and Row, 1973.
- Greenburg, Dan, and Marcia Jacobs. *How to Make Yourself Miserable for the Rest of the Century: Another Vital Training Manual*. New York: Vintage Books, 1987.
- Harvey, O.J. *Conceptual Systems and Personality Organization*. New York: Wiley, 1961.
- Hillesum, Etty: *A Dairy, 1941 – 1943*. Introduced by J. G. Gaarlandt; translated by Arnold J. Pomerans. London: Jonathan Cape, 1983.
- Holt, John. *How Children Fail*. New York: Pitman, 1964.
- Humphreys, Christmas. *The Way of Action: A Working Philosophy for Western Life*. New York: MacMillan, 1960.
- Irwin, Robert. *Building a Peace System. Exploratory Project on the Conditions of Peace*. Expro Press, 1989.
- Johnson, Wendell. *Living with Change: The Semantics of Copying*. New York: Harper and Row, 1972.
- Katz, Michael B. *Class, Bureaucracy and Schools: The Illusion of Educational Change in America*. New York: Fredrick A. Praeger, Inc., 1975.
- Katz, Micheal B., ed. *School Reform: Past and Present*. Boston: Little, Brown Et Co., 1971.
- Kaufmann, Walter. *Without Guilt and Justice: From Decidophobia to Autonomy*. New York: P.H. Wyden, 1973.
- Keen, Sam. *Hymns to an Unknown God: Awakening a Spirit in Everyday Life*. New York: Bantam Books, 1994.
- . *To a Dancing God*. New York: Harper and Row, 1970.
- Kelly, George A. *The Psychology of Personal Constructs*. 2 vols. New York: Norton, 1955.
- Kornfield, Jack. *A Path with Heart: A Guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life*. New York: Bantam Books, 1993.
- Kozol, Janathan. *The Night is Dark and I am Far from Home*. Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.

- Kurtz, Ernest, and Katherine Ketcham. *The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stories*. New York: Bantam Books, 1992.
- Lyons, Gracie. *Constructive Criticism: A Handbook*. Oakland, CA: IRT Press, 1976.
- Mager, Robert. *Preparing Instructional Objectives*. Belmont, CA: Fearon-Pitman Pub., 1975.
- Maslow, Abraham. *Eupsychian Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1965.
- . *Toward a Psychology of Being*. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962.
- McLaughlin, Corinne, and Gordon Davidson. *Spiritual Politics: Changing the World from the Inside Out*. New York: Ballantine Books, 1994.
- Millgram, Stanley. *Obedience to Authority: An Experimental View*. New York: Harper and Row, 1974.
- Postman, Neil, and Charles Weingartner. *The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning School Around*. New York: Delacorte Press, 1971.
- . *Teaching as a Subversive Activity*. New York: Delacorte Press, 1969.
- Powell, John. *The Secret of Staying in Love*. Niles, IL: Argus Communications, 1974.
- . *Why AM I Afraid to Tell You Who I Am?* Chicago: Argus Communication, 1969.
- Putney, Snell. *The Conquest of Society: Sociological Observations for the Autonomous Revolt against the Autosystems Which Turn Humanity into Servo-Men*. Belmont, CA: Wadsworth, 1972.
- Robben, John. *Coming to My Senses*. New York: Thomas Crowell, 1973.
- Rogers, Carl. *A Way of Being*. New York: Houghton Mifflin Books, 1980, p. 12.
- . *Carl Rogers on Personal Power*. New York: Delacortw Press, 1977.
- . *Freedom to Learn: A View of What Education Might Become*. Columbus, OH: Charles E. Merrill, 1969.
- . "Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Mimeographed Paper from Speech given at California Institute of Technology, Pasadena, CA, Nov. 9, 1964.
- _____. *A Way of Being*. New York: Houghton Mifflin Books, 1980, p. 12.

- Rosenburg, Marshall. *Mutual Education: Toward Autonomy and Interdependence*. Seattle: Special Child Publications, 1972.
- Ryan, William. *Blaming the Victim*. New York: Vintage Books, 1976.
- Scheff, Thomas J., ed. *Labeling Madness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.
- Schmookler, Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds That Drive Us to War*. New York: Bantam Books, 1988.
- Sharp, Gene. *Social Power and Political Freedom*. Boston: Porter Sargent, 1980.
- Steiner, Claude. *Scripts People Live: Transactional Analysis of Life Scripts*. New York: Grove Press, 1974.
- Szasz, Thomas S. *Ideology and Insanity: Essays on the Psychiatric Dehumanization of Man*. New York: M. Boyars, 1983.
- Tagore, Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life*. Tucson: Omen Press, 1972.

چهار بخش فرایند مفاهمه بدون خشونت

بیان روشن از این‌که من چطور هستم بدون ملامت و انتقاد
دریافت همدلانه این‌که چطور هستید بدون این‌که ملامت و انتقاد بشنوم

مشاهدات

۱. آنچه را که مشاهده می‌کنم (می‌بینم، می‌شنوم، به یاد می‌آورم و تصور می‌کنم به دور از ارزیابی هایم) که به آسایش من می‌افزاید یا از آن می‌کاهد:
"وقتی من (می‌شنوم، می‌بینم) ..."

۱. آنچه را که شما مشاهده می‌کنید (می‌بینید، می‌شنوید، به یاد می‌آورید و تصور می‌کنید به دور از ارزیابی هایتان) که به آسایش شما می‌افزاید یا از آن می‌کاهد:
"وقتی که می‌بینی/می‌شنوی ..."

(بعضی وقتها در حین همدلی نشان دادن به زبان آورده نمی‌شود)

احساسات

۲. چگونه احساس می‌کنم (هیجانان و عواطف نه افکار) در پیوند به آنچه که مشاهده می‌کنم:
"احساس ... می‌کنم..."

۲. چگونه احساس می‌کنی (هیجانان و عواطف نه افکار) در پیوند به آنچه که مشاهده می‌کنی

نیازها

۳. به چه نیاز دارم و ارزش می‌دهم (به جای سلیقه یا یک عمل مشخص) که موجب احساسات من می‌شود:
"... چون من به ... نیاز دارم/ارزش می‌دهم..."

۳. به چه نیاز داری و ارزش می‌دهی (به جای سلیقه یا یک عمل مشخص) که موجب احساسات شما می‌شود:
"... چون به ... نیاز داری/ارزش می‌دهی..."

خواهش واضح چیزی که زندگی ام را غنا می‌بخشد، بدون توسل به مطالبه تحمیلی

دریافت همدلانه چیزی که زندگی شما را غنا می‌بخشد، بدون این‌که مطالبه تحمیلی بشنوم

درخواست‌ها

۴. عمل ملموسی را که می‌خواهم انجام شود:
"میل داری که ...؟"

۴. عمل ملموسی را که می‌خواهی انجام شود:
"میل داری که ...؟"

(بعضی وقتها در حین همدلی نشان دادن به زبان آورده نمی‌شود)

بعضی از احساسات ابتدایی مشترک ما

احساسات ناشی از برآورده شدن نیازها

شگفت زده	راضی	خوشحال	انگیخته
راحت	خرسند	متأثر	متعجب
مطمئن	امیدوار	خوش بین	ممنون
مشتاق	باانگیزه	مفتخر	معتمد
نیرومند	فریفته	آسوده	

احساسات ناشی از برآورده نشدن نیازها

خشمگین	دلسرد	مأیوس	سراسیمه
قهر	محزون	بی حوصله	آشفته
نگران	خجالت	عصبانی	بی میل
گیج	سرخورده	تنها	ناراحت
نامید	بیچاره	وار خطا	دق

بعضی از نیازهای ابتدایی مشترک ما بزرگداشت و سوگواری	هموابستگی
• بزرگداشت از ایجاد زندگی و برآورده شدن رؤیاها	• پذیرش
• سوگواری در مورد زیان ها: از دست دادن عزیزان، رؤیاها و غیره	• تقدیر
تفریح	• صمیمیت
• سرگرمی	• اجتماع
• خنده	• توجه/ملاحظه
تمامیت	• سهم گیری در غناسازی زندگی (اعمال قدرت خود از طریق دادن چیزی که به زندگی کمک می کند)
• اصلیت/اعتبار	• ایمنی عاطفی
• خلاقیت	• همدلی
• معنی	• صداقت (صداقت توان افزا که قادرمان می سازد از محدودیت های خویش بیاموزیم)
• عزت نفس	• عشق
خودسالاری	• اطمینان مجدد
• انتخاب رؤیاها، اهداف و ارزشهای خود	• احترام
• انتخاب برنامه های خود برای تحقق	• حمایت
• رؤیاها، اهداف و ارزشهای خود	• اعتماد
	• درک

پرورش جسمی

• هوا

• غذا

• حرکت و ورزش

مشارکت روحانی

• حفاظت در برابر عوامل تهدید کننده

زندگی: ویروسها، باکتریها،

حشرات، حیوانات وحشی

• زیبایی

• همنوایی

• الهام و انگیزه

• نظم

• صلح

• استراحت

• بیان جنسی

• سرپناه

• لمس

• آب

در مورد مفاهمه بدون خشونت

مفاهمه بدون خشونت برای چهار دهه در سی و پنج کشور جهان شگوفاً شده است و بیشتر از ۵۰۰۰۰۰ کتاب را به این دلیل ساده فروخته است که یک روش مؤثر است. از اتاق خواب گرفته تا اتاق کنفرانس، از صنف درسی تا منطقه جنگ، مفاهمه بدون خشونت همه روزه زندگی را تغییر می دهد. **ان وی سی** یک روش سهل الفهم و مؤثر را برای رسیدگی صلح آمیز به ریشه خشونت و درد می باشد. با مطالعه نیازهای موجود در عقب آنچه که ما می گوئیم و انجام می دهیم، **ان وی سی** کمک می کند تا خصومت را کاهش دهیم، دردها را درمان نماییم و روابط مسلکی و شخصی را تقویت کنیم. **ان وی سی** حالا در شرکتها، صنف های درسی، زندانها و مراکز میانجی گری در سراسر جهان تدریس می شود. **ان وی سی** باعث تغییرات فرهنگی می شود، چون نهادها، شرکت ها و حکومت ها دانش **ان وی سی** را در ساختارهای سازمانی شان و رویکردهای شان به رهبری شامل می سازند.

بسیاری از ما تشنه مهارتهایی هستیم که کیفیت روابط ما را بهبود بخشد، درک خود از توانمندی شخصی خود را عمیق سازد یا به سادگی کمک مان کند که به شکل مؤثر مفاهمه نماییم. بدبختانه بسیاری از ما از زمان تولد تربیت شده ایم که رقابت، دآوری، مطالبه و آسیب شناسی کنیم و این که برحسب "درستی" و "نادرستی" فکر کنیم و با مردم مفاهمه نماییم. در بهترین حالت، شیوه معمول فکر کردن و حرف زدن ما مفاهمه را به مانع مواجه می سازد و باعث سوء تفاهم یا سرخوردگی می گردد. بدتر از این، می تواند باعث خشم و رنج شود و شاید منجر به خشونت گردد. بدون این که بخواهند، حتی افراد با بهترین نیت منازعات غیر ضروری را ایجاد می کنند.

ان وی سی کمک می کند فراتر از سطح ظاهر برویم و کشف کنیم که چه چیز در درون ما زنده و فعال است و چگونه تمام کنشهای ما مبتنی بر نیازهای انسانی ماست، که در صدد برآورده ساختن آنهایم. ما یاد می گیریم که یک ذخیره واژگان احساسات و نیازها را انکشاف دهیم، تا کمک مان نماید آنچه را در هر لحظه در درون ما جریان دارد به روشنی بیان نماییم. وقتی ما نیازهای خود را بدانیم و تصدیق کنیم، بنیاد مشترکی را برای روابط رضایت بخش تر انکشاف می دهیم. به هزاران انسان در سراسر جهان بیپوندید که روابط و زندگی شان را با این فرایند ساده اما انقلابی بهبود بخشیده اند.

در مورد نویسنده

داکتر مارشان بی. روزنبرگ بنیان گذار و رئیس خدمات آموزشی برای مرکز مفاهمه بدون خشونت (CNVC)، که یک سازمان بین المللی صلح آوری است، می باشد. او مؤلف کتاب در یک دنیای سرشار از منازعه، صلح صحبت کن و کتاب پرفروش مفاهمه بدون خشونت: زیان زندگی می باشد. مارشال دریافت کننده جوایز متعدد از سوی سازمانها و نهادهای مختلف صلح دوست است.

مارشال که در محله آشوب زده دیترویت بزرگ شده دلچسپی شدیدی را نسبت به اشکال جدید مفاهمه انکشاف داد، که بدیل های صلح آمیز را برای خشونت هایی که وی با آنها مواجه شده بود، فراهم می کنند. دلچسپی اش نسبت به این موضوع باعث شد که وی درجه دکتورای خود را در سال ۱۹۶۱ در رشته روانشناسی بالینی از دانشگاه ویسکونسین که در آن زیر نظر کارل راجرز درس خواند، به دست آورد. تجارب بعدی زندگی وی و مطالعه تطبیقی ادیان به او انگیزه داد تا فرایند **ان وی سی** را انکشاف دهد.

مارشال نخست فرایند **ان وی سی** را در پروژه های ادغام مکاتب که از سوی دولت فدرال تمویل می شد، طی دهه ۱۹۶۰ به کار بست، تا کارآموزی های مهارتها میانجیگری و مفاهمه را پیشکش نماید. در ۱۹۸۴ CNVC را بنیاد گذاشت که حالا با ۲۰۰ کارآموز **ان وی سی** که دارای گواهی نامه اند از **سی** و پنج کشور در سراسر جهان در ارتباط است.

مارشال با گیتاری و گدی هایی دردست، تاریخی از سفرها در خشونت بار ترین گوشه های جهان و انرژی روحانی که یک اتاق را پر می کند، به ما نشان می دهد که چگونه یک دنیای رضایت بخش تر و صلح آمیز تری را بسازیم. فعلا مارشال در البوکریکو، نیو مکسیکو، ایالات متحده بود و باش دارد.