

تانگ فو

روش برخورد با افراد دشوار

سم هورن

نفسه معتكف



انتشارات درسا

فهرست مطالب

مقدمه ۵

بخش اول - پاسخ به جای واکنش

فصل اول - غلبه بر درماندگی ۱۰

فصل دوم - مهار جروبحث از طریق شوخی ۲۱

فصل سوم - همدلی با افرادی که مشکل دارند ۳۲

فصل چهارم - پایان دادن سریع به گله و شکایت ۳۹

فصل پنجم - کنار کشیدن موقرانه از جر و بحث ۴۹

فصل ششم - خواندن دست طرف مقابل ۵۹

فصل هفتم - چسباندن زبان به سقف دهان ۶۷

فصل هشتم - حرف زدن وقتی آدم نمی‌داند چه بگوید ۷۶

فصل نهم - پیدا کردن راه حل به جای عیب‌جویی ۸۴

بخش دوم - حرف‌های گفتنی، حرف‌های ناگفتنی

فصل دهم - تأیید به جای مشاجره ۹۴

فصل یازدهم - مربی‌گری به جای خرده‌گیری ۱۰۲

فصل دوازدهم - تبدیل دستور به خواهش ۱۰۹

فصل سیزدهم - پاک کردن ذهن از مانع "نمی‌توانی، چون..." ۱۱۶

فصل چهاردهم - خلاصی از شر مشکل	۱۲۵
فصل پانزدهم - پرهیز از گزافه‌گویی	۱۳۱

بخش سوم - تبدیل تضاد به تعاون

فصل شانزدهم - سراپا گوش بودن	۱۴۲
فصل هفدهم - قوانینی برای رفتارهای لجام‌گسیخته	۱۵۲
فصل هجدهم - پایین کشیدن فتیله‌ی جر و بحث	۱۶۲
فصل نوزدهم - اقدام با فکر باز	۱۶۸
فصل بیستم - شراکت در نظارت	۱۷۶

بخش چهارم - دریافت بیشتر خواسته، نیاز، حق

فصل بیست و یکم - انتخاب راه مبارزه	۱۸۶
فصل بیست و دوم - نه گفتن	۱۹۵
فصل بیست و سوم - پایان دادن مدبرانه به گفتگو	۲۰۶
فصل بیست و چهارم - اقدام با اعتماد به نفس	۲۱۵
فصل بیست و پنجم - پنج اصل مجاب‌سازی	۲۲۶
فصل بیست و ششم - خلاصی از دست زورگوها	۲۳۶
فصل بیست و هفتم - فرصت دادن برای شروعی دیگر	۲۴۸
فصل بیست و هشتم - مهار احساسات	۲۵۶
فصل بیست و نهم - حفظ دیدگاهی مثبت	۲۶۵
فصل سی‌ام - کشتن با مهربانی	۲۷۶
سخن آخر - عملی کردن مقصود	۲۸۸

مقدمه

کنجکاوید که نگارش این کتاب از کجا آغاز شد؟

در سال ۱۹۸۹، دکتر ری اوشیرو، متخصص برنامه‌های مداوم تعلیم و تربیت، از من خواست در زمینه‌ی چگونگی برخورد با افراد بدقلق، همایش‌هایی در دانشگاه هاوایی برگزار کنم. هر دوی ما متوجه یک مسیر شده بودیم: تقاضای رو به افزایش سازمان‌ها در این مورد که چگونه می‌توان به کارمندان کمک کرد تا طرز برخورد با ارباب رجوع گستاخ را یاد بگیرند و همچنین با کارمندانی که حس همکاری ندارند، باید چه برخوردی داشت.

وقتی به دنبال تهیه‌ی مطلب برای این منظور بودم، پی بردم که چرا بیشتر مردم به گونه‌ای تأسف‌بار آمادگی برخورد با رفتارهای نامعقول را ندارند. در مدارس، دفع تضاد و ناسازگاری را همراه با دروسی مانند تاریخ و علوم و ریاضی، تعلیم نمی‌دهند. در نتیجه، مردم نمی‌دانند در برابر کسی که با آنان بد برخورد می‌کند، چه کنند و چه بگویند. بیشتر مردم یا رفتاری ملایم در پیش می‌گیرند یا در سکوت رنج می‌برند، که هیچ یک از این واکنش‌ها سودمند نیست.

هدف من، بسط و پرورش واکنش‌های واقعی افراد است که وقتی با مسائل روزمره‌ی زندگی مواجه می‌شوند، بی‌درنگ بتوانند از آن بهره

هدف این است که از این پس اول فکر کنی و بعد حرف بزنی. در این فصل، روش‌هایی به تو آموزش داده می‌شود تا وقتی مورد حمله‌ی زبانی قرار می‌گیری، به جای اینکه به طور خودکار حرفی نسنجیده بزنی، سریع مغزت را به کار بیندازی و فکر کنی.

از خودت بپرس: "من چه احساسی دارم؟"

تمام اشتباهاتی که مرتکب شده‌ام، تمام حماقت‌هایی که ناظرش بوده‌ام، تمام خطاهایی که از من سر زده، همه و همه ناشی از عمل بدون فکر بوده است.

ناشناس

چطور می‌توانی با فکر و دوراندیشی به کاری دست بزنی؟ با درک این مطلب که وقتی از دست کسی عصبانی هستی، احتمالاً همه چیز را از دید خودت می‌بینی. برای اینکه مسائل را از دید دیگران ببینی، از عبارت همدلانه‌ی "من چه احساسی دارم"، "اگر به جای او بودم چه احساسی داشتم!" یا "اگر این اتفاق برای من می‌افتاد چه احساسی داشتم"، استفاده کن. قدرت این عبارات به قدری است که باعث می‌شود با تجربه‌ی موقعیت طرف مقابل، احساس نفرت شدیدت از بین برود.

شاید از رفتار دیگران خوشت نیاید، اما عبارات همدلانه کمکت می‌کند آن را درک کنی. همچنان که کنفوسیوس، فیلسوف چینی گفته است، "بشر هر چه بیشتر بداند، بیشتر عفو می‌کند." صرف وقت برای پی بردن به رفتار ناخوشایند دیگران، ممکن است گامی باشد به سوی عفو و بخشش.

غلبه بر در ماندگی

واژه‌ی عصبانیت یک حرف کمتر از واژه‌ی خطر دارد!

ناشناس

وقتی کسی حرفی ناروا به تو بزند، چه می‌کنی؟

ساکت می‌مانی چون نمی‌دانی چه بگویی؟ صدايت را بلند می‌کنی، که باعث می‌شود بعداً پشیمان شوی؟ یا وقتی به خانه می‌روی، دائم در این فکری که می‌بایست چه واکنشی نشان می‌دادی؟

طبیعی است که وقتی کسی سرت داد بزند یا بابت چیزی سرزنشت کند که اصلاً تقصیر تو نبوده، دلخور بشوی. ممکن است فکر کنی: "منصفانه نیست." یا "چقدر تو احمق و پستی!" یا "اصلاً حالش را ندارم با کثافتی مثل تو دهن به دهن بشوم."

اگرچه این واکنش‌ها قابل درک است، صرفاً موقعیت را بدتر می‌کند. چرا؟ ابراز احساسات نسنجیده جوی خصمانه به وجود می‌آورد و احساسات منفی را تشدید می‌کند. در واقع، گام به گام شدن با واکنش اولیه، همیشه به جای اینکه کمکی کند، باعث ایجاد دردسر و رنجاندن می‌شود.

1- Anger is one letter short of danger.