

به نام خداوند جان و خرد

۲۵۰ راه برای

گفتن نه!

تجربیات هوشمندانه برای داشتن یک زندگی آرام و شیرین

نویسنده:

دکتر سوزان نیومن

مترجم:

سمانه فلاح

انتشارات طاهریان



سرشناسه: نیومن، سوزان، 1942 - م.
Newman, Susan
عنوان و نام پدیدآور: 250 راه برای گفتن نه! تجربیات هوشمندانه برای داشتن یک زندگی آرام و شیرین/نویسنده سوزان نیومن؛ مترجم سمانه فلاح.
مشخصات نشر: تهران: طاهریان، 1393 .
مشخصات ظاهری: 240ص: مصور
شابک: 978-600-6235-54-7
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: عنوان اصلی: The book of no: 250 ways to say it—and mean it—and stop
people-pleasing forever.
عنوان دیگر: کی و چگونه "نه" بگویید و مهر مطلبی را برای همیشه رها کنید.
عنوان گسترده: دویست و پنجاه راه برای گفتن نه! تجربیات هوشمندانه برای داشتن یک زندگی آرام و شیرین
موضوع: قاطعیت (روان شناسی)
موضوع: ارتباط بین اشخاص
موضوع: روابط بین اشخاص
شناسه افزوده: فلاح، سمانه، 1364 - مترجم
رده بندی کنگره: 1393 9/2ق BF 575
رده بندی دیویی: 158/2
شماره کارشناسی ملی: 3490721



«250 راه برای گفتن نه»

- نویسنده: سوزان نیومن ● مترجم: سمانه فلاح
- ناشر: انتشارات طاهریان ● نوبت چاپ: اول ● سال چاپ: 1393 ● تیراژ: 2100 جلد
- طرح جلد: آرزو خسروپور ● قیمت: 10 هزار تومان ● لیتوگرافی: گلپا ● چاپ جلد: ژیک
- چاپ متن: چاپ سجده ● صحافی: ناصر ● شابک: 978-600-6235-54-7

آدرس: میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، خیابان لبافی نژاد، پلاک 266، طبقه چهارم، واحد 11
تلفن: 66492733 تلفکس: 66974152

برای شرکت در قرعه کشی خوانندگان مجموعه کتاب‌های به سوی موفقیت، لطفاً حتماً عدد 1 را به شماره 1000066492733 ارسال کنید تا یکی از برندگان ما باشید.

خود را کلمه‌ای می‌یابی که معنایش منم
و مرا صدفی که مرواریدش تویی،
و خود را اندامی که روحت منم،
و مرا سینه‌ای که دلش تویی،
و خود را معبدی که راهبش منم،
و مرا قلبی که عشقش تویی

«تقدیم به پدر مهربانم آقای سعید فلاح»

مترجم

یادداشت نویسنده:

بله! من به این کتاب نیاز دارم



هنگامی که می‌خواستم درباره‌ی علاقه‌ام به یافتن روش‌های کارآمد برای گفتن نه به دیگران برای دوستم جولی توضیح دهم، او انگشتش را به سمت من گرفت، صدایش را بالا برد و گفت: تو خودت به آنها بیش از دیگران نیاز داری!!! کمی به فکر فرو رفتم و متوجه شدم که حق با اوست. چون من خودم هرگز نمی‌توانستم به دوستانم، حتی بهترین آنها «نه» بگویم.

چند دقیقه بعد همسرم با من تماس گرفت و گفت که ساک ورزشی‌اش را در خانه جا گذاشته است. او می‌خواست که من به خانه بروم و کیف او را برایش بیاورم. با خود گفتم: آیا می‌توانم به او نه بگویم! به او گفتم:

می‌خواهم سگ را کمی در پارک بچرخانم و هیچ فرصتی برای رفتن به خانه و آوردن ساک او ندارم. سریع با او خداحافظی کردم و آنچه که به او گفته بودم را در سر مرور می‌کردم. باورم نمی‌شد کسی که همیشه هرچیزی را بدون چون و چرا می‌پذیرفت، برای اولین بار به کسی، آن هم به شوهرش، نه گفته است. دوباره با جولی دربارهٔ آنچه که در سر داشتم صحبت کردم. به او گفتم که می‌خواهم خود را در شرایط مختلف بگذارم و در برابر خواسته‌های دیگران نه بگویم. برای آنکه موفق باشم مجبور بودم که به نوع خواسته‌های ضروری و یا بی‌جا به یک چشم نگاه کنم تا متوجه دلیل اصلی نه گفتن بشوم.

از آن روز به بعد بیشتر به دیگران و خواسته‌ها و توقعات‌شان توجه کردم و هر لحظه منتظر بودم که آنها چیزی از من بپرسند و من نیز به سرعت جواب آنها را بدون معطلی بدهم. در واقع قرار نبود که به هر درخواستی پاسخ نه بدهم و یا برخی از آنها را به اجبار بپذیرم، بلکه می‌خواستم با در نظر گرفتن دلایل قابل قبول خود و دیگران، روش‌های چگونگی تصمیم‌گیری سریع در پاسخ دادن به دیگران را بیاموزم. در مراحل شروع کار تنها چیزی که مرا اذیت می‌کرد، دلخوری دوستان و اعضای خانواده‌ام بود و من قادر نبودم که آنها را نادیده بگیرم. در حقیقت من می‌خواستم راهی را کشف کنم که بدون اینکه ناراحتی به وجود آورم، به کسانی که دوستشان دارم نه بگویم. بدون اینکه کسی از دستم ناراحت شود و یا مرا طرد کند.



بنابراین تصمیم گرفتم که از محیط شغلی خود شروع کنم. بدین ترتیب لیست بلندی از سؤالات مختلف و نیازهایی که افراد معمولاً از یکدیگر درخواست می‌کردند، نوشتم. قرار بود که به تمام آنها نه بگویم و واژه نه را هرچه سریعتر وارد فرهنگ لغت ذهنم کنم.

حال باید بگویم که هدف من از نگارش این کتاب، معرفی روش‌هایی برای دشمن‌تراشی و بی‌احترامی به دیگران نیست، بلکه هدف اصلی این است که درخواست‌های ضروری را از انواع غیرضروری آن تشخیص و به درستی به آنها پاسخ دهیم. شاید اولین رمز این کار شناخت شرایط موجود و مقایسه آن با شرایط افرادی باشد که از ما درخواست می‌کنند. اطمینان دارم که تمام نوشته‌های من در این کتاب به بزرگترین درس‌های زندگی‌تان تبدیل می‌شوند. شاید هم‌اکنون فرصتی باشد که شما تمام آنها را بخوانید و به خاطر بسپارید.

مقدمه

معنای کلمه نه

وقتی که راجر و هم‌راستین شعر «من نمی‌توانم نه بگویم» را نوشتند، همه متوجه شدند که آن دو می‌خواستند با سرودن این شعر چیزی بگویند. واژه‌های بله، مطمئناً، حتماً و مشکلی نیست تنها واژه‌هایی هستند که هر لحظه بر زبان ما جاری هستند. اما کمی پس از گفتن آنها متوجه می‌شویم که واقعاً از پس آنچه که قبول کرده‌ایم، بر نمی‌آییم. حال من می‌خواهم به شما بگویم که هیچ‌کس مجبور نیست کاری را که نمی‌تواند انجام دهد، بیهوده بپذیرد. مثلاً اگر یکی از همکاران مان می‌خواهد چندین ساعت زودتر به خانه رود تا در یک مهمانی شرکت کند، وظیفه ما نیست که در برابر درخواست او برای اتمام کارهایش، پاسخ مثبت دهیم.

هنگامی که کودک خردسالی بودیم، هنگامی که پدر و مادرانمان از ما درخواستی می‌کردند و ما نمی‌توانستیم از عهده آن برآییم، با صدای بلند فریاد می‌زدیم: نه. اما معلوم نیست که چرا با بالا رفتن سن مان قدرت خارق‌العاده خود را در نه گفتن فراموش کردیم. شاید به خاطر این بوده که هرچه بیشتر نه می‌گفتیم، والدین خود را عصبانی‌تر می‌کردیم. از آن به بعد به معلمان مان هم قدرت نه گفتن را نداشتیم. اگر هم می‌خواستیم به دوستانمان نه بگوییم، آنها را از دست می‌دادیم و تنها می‌شدیم. باید قبول کنیم که شنیدن نه از زبان یک کودک دوساله برای والدین بسیار نفرت‌انگیز بود، چه برسد به اینکه ما در سنین بزرگسالی

بخواهیم به اعضای خانواده‌مان که توقع بسیاری از ما دارند، چنین جوابی بدهیم. کاملاً آشکار است که هیچ‌کس پس‌زدن را به طور غریزی و فطری نمی‌پسندد. اما من معتقدم که اثرات بد و ضررات آن به مراتب کمتر از مشکلاتی است که به خاطر پذیرفتن آنچه که در توان‌مان نیست برایمان بوجود می‌آید.



من افرادی را که همیشه به هر خواسته‌ای جواب مثبت می‌دهند، بله‌گو می‌نامم. آنها دائماً در حال خودخوری هستند، افکار مضطرب دارند و دائماً خود را سرزنش می‌کنند. به نظر من این دسته از افراد متزلزل‌ترین انواع شخصیت‌های فردی را دارند و قدرت تصمیم‌گیری خود را به بدترین شکل سرکوب می‌کنند.

آن روزها که من خودم یکی از بله‌گویان بودم، همیشه احساس می‌کردم که چیزی از درون روحم را آزار می‌دهد و نگرانی قبول مسئولیت‌هایی که به عهده گرفته بودم، اجازه نمی‌داد که روی شادی را ببینم و لذت ببرم. احساس می‌کردم که من فقط به دنیا آمده‌ام تا کارهایی که دیگران

حوصله انجامشان را ندارند، برایشان انجام دهم. خیلی اوقات هم که به خواسته‌های آنها توجه می‌کردم، متوجه می‌شدم که کاملاً خودخواهانه و مستبدانه هستند. در واقع دلیل اصلی درخواست آنها انتظار بی‌جا و یا سوءاستفاده از دیگران بوده است، نه چیز دیگر. دلیل دیگر می‌تواند این بوده باشد که من قدرت تصمیم‌گیری در لحظه را نداشتم. به عبارت دیگر نمی‌دانستم که در برابر چه درخواست‌هایی، چه عکس‌العملی باید نشان بدهم. همین حس شک و تردید من در پاسخگویی به درخواست آنها بود که پس از قبول مسئولیت به حس سرزنش، خودخوری و اضطراب تبدیل می‌شدند. در جایی خوانده‌ام که بخش خاکستری مغز ما برای تحلیل اطلاعات وارد شده به مغز به فرصت خاصی نیاز دارد. وقتی ما درخواستی را از کسی می‌شنویم، بدون اینکه فرصتی به سلول‌های خاکستری مغزمان بدهیم، جواب را اعلام می‌کنیم. پس از چند دقیقه که بخش خاکستری مغز نتایج تجزیه و تحلیل خود را اعلام می‌کند، بسیار دیر شده است که بخواهیم درخواست دیگران را رد کنیم و به ناچار خود را وادار می‌سازیم که آن را بپذیریم.

بدین ترتیب به دیوار تکیه می‌زنیم و غصه اشتباه مرتکب شده خود را می‌خوریم. از خود عصبانی می‌شویم و به روح و جان خود صدمه می‌زنیم. از یک طرف خودمان در عذاب هستیم و از طرف دیگر فکر برهم نخوردن رابطه‌مان با دیگران آزارمان می‌دهد. نه می‌توانیم مسئولیتی را که پذیرفته‌ایم انجام دهیم و نه می‌توانیم نسبت به دیگران بی‌اعتنا باشیم.

بنابراین چند ساعت پس از قبول درخواست دیگران، در ذهن خود با آن کنار می‌آییم. هرچند احساس بدی داریم، اما سعی می‌کنیم که خود را راضی و خوشحال نشان دهیم. اما به نظر من پاسخ مثبت دادن به چیزی که از عهده آن برنمی‌آییم، حماقت بزرگی است. چون این را می‌دانیم، به دنبال بهانه‌هایی می‌گردیم تا با شخص درخواست‌کننده تماس بگیریم و درخواست او را رد کنیم. حاضرید دروغ بگویید تا از شر فکر و خیال راحت شوید، دوباره حسی درون‌تان زنده می‌شود و از شما می‌خواهد که با دیگران صادق باشید. با دلایل خود می‌خواهید حس درونی‌تان را متقاعد کنید، اما انگار زور او بیشتر از شماست. با پذیرش حس درونی‌تان دوباره موجی از عصبانیت وارد وجودتان می‌شود و شما را می‌آزارد.

در موارد بسیار بدتر دیده‌ایم که برخی از افراد بدون اینکه دهان خود را باز کنند و زحمت گفتن بله را به خود بدهند، به درخواست دیگران پاسخ مثبت می‌دهند. آنها بدون اینکه بدانند دیگران چه می‌خواهند و چه کاری باید برای آنها انجام دهند، درخواست‌ها را می‌پذیرند. آنها اغلب نمی‌توانند بگویند که چه فیلمی را دوست دارند تماشا کنند، چه جایی را برای سفر می‌پسندند و یا چه زمانی علاقه‌مندند دوستان خود را ملاقات کنند. هیچ‌کس نمی‌داند که چرا این دسته از افراد بدون اینکه درخواستی از دیگران داشته باشند، در خواست دیگران را بدون باز کردن دهانشان و شنیده شدن صدایشان می‌پذیرند. به نظر من آنها از گروه قبل بدتر هستند و در شرایط بدتری نیز قرار می‌گیرند. اگر شما از این دسته از افراد هستید، باید بدانید که خودتان دوست دارید، گرفتار شوید. زیرا

شما در موقعی که باید حرف بزنید و نظر خود را بگویید سکوت می‌کنید. حاضرید هر سختی را بپذیرید و در انتها از دوستان‌تان «متشکرم» را بشنوید. برای بسیاری از مردم گفتن نه به درخواست دیگران فقط رابطه‌ها را تیره و تار می‌کند و دوستی میان آنها را از بین می‌برد. اما به نظر من اصلاً این‌طور نیست. زیرا شما با رد درخواست دیگران از وقت، انرژی، پول، قدرت بدنی، فکر و خیلی دیگر از حق و حقوق‌تان دفاع می‌کنید. یعنی با این کار نباید به دیگران اجازه دهیم که به روح و جسم ما صدمه وارد کنند. اگر آنها فکر می‌کنند که شما با رد درخواست‌شان می‌خواهید رابطه دوستی‌تان را با آنها قطع کنید، آنها در اشتباه هستند و مشکل خودشان است که چه دیدگاهی نسبت به این مسئله دارند. بدیهی است که کمی جدیت و اعتماد به نفس به راحتی می‌تواند ما را از گرفتار شدن برهاند و در جهت تصمیم‌گیری صحیح و به موقع یاری‌مان کنند.

روش‌های پایه‌ای

در حالت اصلی پنج روش پایه‌ای را باید به خاطر بسپاریم تا بر طبق آنها توانایی ایستادن و مقاومت کردن در برابر خواسته‌های دیگران را پیدا کنیم. بلافاصله پس از یادگیری آنها متوجه خواهیم شد که مهارت خوبی برای گفتن نه به دست آورده‌ایم. شاید ما نتوانیم به تمام خواسته‌های دیگران نه بگوییم، اما مهارت فکر کردن و پاسخ دادن به موقع به درخواست‌ها می‌تواند تمرین ذهنی خوبی برایمان باشد. حال

اگر می‌خواهید تمرینات را از همین حالا شروع کنید، باید روش‌های زیر را مدنظر قرار دهید:

1- لیستی از تمام درخواست‌هایی که به آنها پاسخ مثبت می‌دهید تهیه کنید. اگر شما از گروه «بله‌گویان» باشید، تعداد موارد لیست‌تان به شکل باورنکردنی زیاد می‌شود. اما جای نگرانی وجود ندارد، چون تعداد موارد لیست‌های افراد مختلف با یکدیگر متفاوت است. از طرف دیگر شرایط متفاوت هر یک از موارد نیز می‌تواند در تعداد آنها مؤثر باشد. چیزی که مهم است، مدت‌زمان تصمیم‌گیری شما پس از شنیدن درخواست است که نشان‌دهنده عکس‌العمل‌های فردی و شخصیت شما می‌باشد. برخی از افراد پس از شنیدن درخواست به جای اینکه به آن فکر کنند، سؤالاتی نظیر اگر درخواست را رد کنم چه اتفاقی می‌افتد؟، چه باید بکنیم؟ ای کاش کاری می‌کردم که او چنین درخواستی نمی‌کرد! بهتر است به او بگوییم که باید فکر کنم. چرا وقت را تلف کنم، باید همین حالا درخواست او را رد کنم. از خود می‌پرسند و ذهن خود را آشفته‌تر می‌کنند.

2- به زمانی که باید به درخواست پاسخ دهید، توجه کنید. با این کار بهتر می‌توانید درخواست‌های ضروری را از انواع غیرضروری آن تشخیص دهید. به عنوان مثال اگر شما شرایط شغلی‌تان را به خوبی تحت کنترل خود درآورده باشید، چرا باید درخواست دوستانتان برای گردش در پارک و یا کوهنوردی را رد کنید؟

3- الویت‌ها را برای خود مشخص کنید. لازم است درباره درخواست‌هایی که می‌توانید برای افراد مختلف انجام دهید، خوب فکر

کنید. مثلاً پذیرفتن درخواست خرید چند کتاب ضروری برای فرزندان بسیار مهم‌تر از پذیرش همان درخواست از سمت دوستانتان می‌باشد. آیا اگر مادرتان بخواهد کاری برایش انجام دهید، او را در الویت قرار می‌دهید یا مدیرتان را؟

4- محدودیت‌های هر درخواست را برای خود کاملاً تعریف کنید. در واقع با شناسایی محدودیت‌ها آسانتر می‌توان تصمیم گرفت. لازم است بدانید که محدودیت‌ها یا احساسی هستند یا فیزیکی و یا هر دو. اگر می‌بینید که پذیرش یک درخواست می‌تواند محدودیت‌های غیرقابل تحملی برایتان به وجود آورد، از همان ابتدا آن را رد کنید. زیرا هر درخواستی ارزش پذیرفتن را ندارد. در بسیاری از موارد دیده شده است که افراد با پذیرش درخواست‌های دیگران آنقدر از نظر روحی و روانی دچار مشکل می‌شوند که بسیاری از روانشناسان و روان‌درمانگران از معالجه آنها عاجز می‌مانند. همچنین تأثیرات بد پذیرش درخواست‌های دیگران می‌توانند به جسم افراد نیز آسیب بزنند. زیرا فرد برای انجام درخواست گاهی مجبور می‌شود که بیشتر از حد توان خود انرژی مصرف کند و با مشکلات فراوانی روبرو گردد. از این رو برای سالم ماندن روح و جسم خود باید مهارت‌های خود را در شناخت میزان توانایی‌هایمان بالا ببریم.

5- دیگران را متقاعد کنید که باید خودشان وظایف‌هایشان را به انجام برسانند. اگر احساس می‌کنید که آنها توانایی انجام مسئولیت‌های خود را ندارند، می‌توانید بخشی از آنها را به عهده بگیرید، اما از پذیرفتن آنها به طور کامل خودداری کنید. همچنین باید به یاد داشته باشید که وقتی

مسئولیتی را به هر دلیلی می‌پذیرید، باید آنطور که دیگران انتظارش را دارند و قابل قبول به نظر می‌رسد، آن را انجام دهید، نه اینکه به دلخواه خود بخشی از آن را حذف کنید و برای آن به دنبال بهانه‌جویی باشید. به همین دلیل است که می‌گوییم برای خلاصی از توقعات دیگران و بیهوده تلاش کردن برای آنها بهتر است مهارت‌های ذکر شده در بالا را تمرین کنید و با اطمینان کامل درخواست‌های دیگران را رد کنید و به آنها نه بگویید. به نظر من رد درخواست دیگران اصلاً باعث برهم خوردن رابطه دوستی ما با آنها و یا ایجاد حس نفرت میان افراد نمی‌شود، بلکه پذیرش بی‌جا و بی‌دلیل آنهاست که باعث می‌شود خودمان از درون آزرده‌خاطر شویم و نسبت به کسانی که دوست‌شان داریم و برایشان ارزش و احترام قائلیم علاقه‌مان را از دست دهیم و متنفر شویم. حال هدف من از نگارش این کتاب، معرفی روش‌هایی است که بتوانیم با کمک آنها بدون اینکه ناراحتی و دلخوری بوجود آید، درخواست دیگران را رد کنیم و به آنچه که از ما می‌خواهند نه بگوییم. همه می‌دانیم که پاسخ مثبت دادن به هر درخواستی خیلی خوب است، اما برای هرکسی خوشایند نمی‌باشد. بدین ترتیب بهتر است بدون هرگونه بهانه‌جویی به دیگران نه بگوییم و خود را از رنج و عذاب برهانیم.

نه گفتن، مهارتی ارزشمند و آموختنی

در ابتدای یادگیری این مهارت ممکن است احساس کنیم که می‌خواهیم کار عجیبی را انجام دهیم و به یک سرزمین ناشناخته قدم بگذاریم. اگر

به آن به چشم یک سفر کوتاه مدت نگاه کنیم، در طول راه با حوادث شیرین بسیاری روبه‌رو می‌شویم و در آخر به آرامش خاطر دست پیدا می‌کنیم.

در حقیقت یادگیری گفتن نه، شخصیت ما را به کلی تغییر نمی‌دهد، اما به ما کمک می‌کند که با شناخت بهتر خود توانایی‌هایمان را بشناسیم و تصمیم بگیریم که آیا می‌توانیم علاوه بر وظایف و مسئولیت‌های خود، درخواست‌های دیگران را بپذیریم، یا خیر. در واقع با یادگیری این روش‌ها به راحتی می‌توانیم احساسات خود را کنترل کنیم و بدون هیچ‌گونه عجله و شتابزدگی به دیگران پاسخ بدهیم. البته باید به خاطر داشته باشیم که نه گفتن حصاری دور ما و دیگران به وجود می‌آورد، اما هرگز نباید این حصار را به عنوان فاصله‌ای برای طرد شدن و یا تیره کردن روابط در نظر گرفت. هدف اصلی ما نیز همین است که بتوانیم در کنار یکدیگر روش‌هایی را تمرین کنیم که نتایج و عواقب رد کردن درخواست دیگران را خوب بشناسیم و آنها را طور دیگری تعبیر کنیم. از طرف دیگر همه می‌دانند که خاصیت زندگی ما پذیرش بعضی از درخواست‌ها و رد کردن برخی دیگر است. چه بسا افرادی بوده‌اند که با گفتن به موقع «نه» صداقت خود را نشان داده‌اند و شخص درخواست‌کننده را از سردرگمی نجات داده‌اند. از این رو باید در هر لحظه احتیاط کنیم. حال شاید بپرسید واژه احتیاط در این بخش از کتاب به چه معناست. اینگونه باید توضیح داد که احتیاط به معنای پذیرش معنای واقعی «نه» است. طوری که مجبور نشویم برای گفتن چنین کلمه واضح و روشنی به هر بهانه دروغی چنگ بزنیم. زیرا نه گفتن حق

ماست و ما تنها حامی حقوق خود هستیم، اما نباید به خاطر دفاع از حق خود، بار سرزنش دروغی را که گفته‌ایم، به دوش بکشیم. کاملاً واضح است که یکی از تمرینات ما در این کتاب پرهیز از دروغگویی و با صراحت اعلام کردن «نه» است.

شاید در ابتدا بخواهیم این روش‌ها را در مورد دوستان‌مان، اجرا کنیم تا از نتایج آن مطلع شویم. باید بدانیم که تصمیم خوبی گرفته‌ایم، چون دوستان نسبت به خانواده و دیگر اطرافیان نزدیک‌مان در مرتبه پایین‌تری قرار می‌گیرند و بسیار آسانتر می‌توانیم تمرینات خود را آغاز کنیم. من هم هنگام نگارش کتاب به این موضوع فکر کرده بودم و به خاطر آن فصل اول کتاب را با معرفی روش‌های نه گفتن به دوستان آغاز کرده‌ام. پس از آن در فصل 2 تمرینات جالبی را برای گفتن نه با اعضای خانواده، در فصل 3 روش‌های نه گفتن به همکاران و مدیران در محیط شغلی و در آخر در فصل 4 روش‌های نه گفتن به افراد ناشناس مانند فروشندگان، خریداران و... را توضیح داده‌ام.

در هریک از این فصل‌ها من موقعیت‌های مختلف را با داستان کوتاه و سؤالات جالب در زمینه‌های گوناگون معرفی کرده‌ام و پس از آن بهترین و قابل قبول‌ترین عکس‌العمل را ارائه داده‌ام. نکته قابل ملاحظه این است که موقعیت‌های معرفی شده در هر بخش همان درخواست‌هایی هستند که ما روزانه با انواع مختلف آنها روبرو می‌شویم و به ناچار باید به آنها پاسخ دهیم. اگر هم مثالی را خواندید که هرگز با آن مواجه نشده بودید می‌توانید آن را در گوشه‌ای از ذهن‌تان ذخیره کنید تا در مواقع لزوم از راهکارهای آن به خوبی استفاده نمایید.

هریک از موقعیت‌ها شامل سه بخش است. بخش اول توضیح مثالی کوتاه از یک درخواست، تحلیل درخواست، سپس پاسخ و در آخر راهکار اصلی است که همان عکس‌العمل شما می‌باشد. من توضیح مثال را با پرسش سؤال «به چه درخواستی باید پاسخ دهید؟» آغاز می‌کنم. با این کار به شکل کاملاً ناخودآگاه ذهن شما را برای تجزیه و تحلیل موقعیت و یافتن جواب آماده می‌گردانم. بنابراین شما وادار می‌شوید که کاملاً واقع‌گرایانه تصمیم بگیرید و ذهن‌تان را برای موقعیت‌های مختلف تمرین دهید. طولی نمی‌کشد که پس از چندبار تمرین خودتان راهکار اصلی را حدس می‌زنید و موفق می‌شوید.

پس از پرسش سؤال و فهماندن آن، ذهن شما برای نجات یافتن از درگیری مجبور می‌شود که موضوع را تجزیه و تحلیل کند و به آن پاسخ دهد. همین مسئله انگیزه درونی شما را برای تصمیم‌گیری افزایش می‌دهد و روش‌های گوناگون را معرفی می‌کند. در برخی از موقعیت‌ها به ناچار مسائل غیراخلاقی را مطرح کرده‌ام. اگر برای پاسخگویی به آنها مشکل داشتید، کافی است آن را در ذهن خود موشکافی و پاسخ آن را برای خود تعریف کنید.

همچنین پاسخ داده شده به هریک از موقعیت‌ها به شما یاد می‌دهد که از دادن هر جوابی ترس و واهمه نداشته باشید و واقع‌بینانه تصمیم بگیرید. به عنوان مثال، شما می‌آموزید که قبل از پاسخ دادن به هر درخواستی، باید درباره درخواستی که شنیده‌اید خوب فکر کنید و سؤالات زیر را از خود پرسید:

% آیا من وقت انجام آن را دارم؟

% آیا با پذیرش آن تحت فشار قرار می‌گیریم؟

% آیا برای انجام آن به در دسر می‌افتم؟

% آیا رد آن نشانه بی‌میلی من خواهد بود؟

% آیا با پذیرش آن احمق و ساده‌لوح به نظر می‌آیم؟

% چه باید بکنم تا دیگران چنین درخواستی از من نکنند؟

% اگر درخواست را بپذیرم چه چیزی بدست می‌آورم؟

با پاسخ‌گویی به چنین سؤالاتی، به ایده‌های ذهنی خوبی دست پیدا می‌کنیم. با گذشت زمان و تمرینات مستمر، «نه» اولین و روشن‌ترین پاسخ در ذهن شما خواهد شد. با این کار هنگام پاسخ دادن به درخواست دیگران، نه مضطرب می‌شوید، نه بدن‌تان خیس عرق می‌شود و نه خود را سرزنش می‌کنید. بلکه از همه مهم‌تر به راحتی می‌توانید نظر خود را بیان کنید و از حق و حقوق خود دفاع نمایید.

بخش راهکار هم توضیحاتی ارائه می‌دهد که شما را برای دفعات بعدی آماده می‌گرداند. در واقع این بخش خوب و بدهای عکس‌العمل‌های شما را به وضوح نشان می‌دهد و به شما کمک می‌کند که به بهترین شکل رفتار کنید و نتیجه تلاش خود را مشاهده نمایید.

لازم به ذکر است که تجزیه و تحلیل بسیاری از موقعیت‌ها خیلی سخت و دشوار به نظر می‌رسد، اما چون حقیقتی از زندگی هستند، باید آنها را پذیرفت. بسیاری افراد می‌دانند که برای شناخت دیگران آنها را با درخواستی محک می‌زنند. برای آنها نوع درخواست مهم نیست، بلکه پاسخی که شما به آن می‌دهید، اهمیت بسیاری دارد. این رویکرد باعث می‌شود که

نگرانی ما هنگام رد و یا پذیرش درخواست آنها بیشتر شود و نتوانیم با خودمان صادق باشیم. اما باید بدانیم که دیدگاه مردم نسبت به ما به اندازه‌ای که ما نگران‌ش هستیم، بد نیست.

راه را برای ورود کلمه «نه» به دهانتان باز کنید:

حتماً دیده‌اید که کشتی‌گیران چگونه هنگام مبارزه به خود فشار می‌آورند و تمام نیروی خود را به بازوها وارد می‌کنند تا موفق شوند. آنها برای موفقیت علاوه بر تمرکز، روی قدرت بازوی خود حساب کرده‌اند. ما نیز برای موفقیت خود هنگام مواجه شدن با درخواست دیگران علاوه بر تمرکز باید روی زبان‌مان حساب کنیم. برای شروع این کار باید زبان‌مان را عادت دهیم که به جای بله گفتن به نه گفتن بله بگوید. برای این کار بهتر است به بایدها و نبایدهایمان خوب فکر کنیم و سپس مهارت‌های لازم برای انجام و یا اجتناب از آنها را تقویت کنیم. در وهله اول این کار بسیار سخت و طاقت‌فرساست، اما نتایج بسیار خوبی در پی خواهد داشت. پس از مدتی متوجه خواهیم شد که قدرت درونی‌مان برای نه گفتن بیشتر از قبل شده و راحت‌تر از همیشه برای آن تصمیم می‌گیریم.



به یاد داشته باشید که هرگز قبل از فکر کردن به درخواست، هیچ جوابی به آن ندهیم. تا وقتی مطمئن نیستیم، نباید آن را بپذیریم و یا بیهوده رد کنیم. اگر روزهای اول تمرین نتوانستید از پس این کار برآیید، چندان به خودتان سخت نگیرید. پیداست که پس از عمری بله گفتن، تغییر آن به شکل کاملاً برعکس آن، کاملاً دشوار است. اگر بازهم پاسخ مثبت دادید، نگران نشوید و امیدوار باشید که برای دفعات بعدی به راحتی نه بگویید. خوب می‌دانم که با پذیرش درخواست دیگران چه ضربه‌ای به عواطف و احساسات خود می‌زنیم. بیش از هر موقعی در زندگی‌مان احساس حماقت می‌کنیم و اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهیم. در واقع ما حق خود را پایمال کرده‌ایم و آن را بدون هیچ دلیلی به دیگران داده‌ایم. به عبارت دیگر ما با زبان کوچک‌مان، جلوی تمام عقاید و احساساتمان ایستاده‌ایم و نسبت به آنها بی‌اهمیت بوده‌ایم.

با وجود تمام این توضیحات بسیاری از افراد در گوشه و کنار این دنیا هستند که آگاهانه هر درخواستی را می‌پذیرند. آنها از این مسئله برای جلب توجه و اعتماد دیگران به خود استفاده می‌کنند. مثلاً برای پرداخت کمک‌های مالی داوطلب می‌شوند، تا خیر و نیکوکار معرفی شوند. به هر درخواست پدر و مادر خود پاسخ مثبت می‌دهند تا بیشتر مورد محبت آنها قرار گیرند. در جلسات مختلف شرکت می‌کنند تا روزی بتوانند خودشان جلسه برگزار کنند. آنها از اینکه دیگران فکر کنند که تنبل و بی‌خیال هستند، می‌ترسند و حاضرند برای آرام کردن وجود خود به هر چیزی پاسخ دهند. حال ما می‌خواهیم آنها را از این ترس روانی برهانیم و راهکارهای صحیح را به آنها معرفی کنیم.

به «نه» ایمان داشته باشید:

باید دانست که واژه «نه» با وجود تمام نتایج و پیامدهای بد، می‌تواند آزادی بسیار لذت‌بخشی را برای ما به ارمغان بیاورد. فقط کافی است که به آن ایمان داشته باشیم و کارهای زیر را انجام دهیم:

1- با ایمان پیدا کردن به واژه «نه» عواطف و احساسات خود را بهتر می‌شناسیم.

2- از حد و حدود خود آگاه می‌شویم و به آسانی از حق و حقوق خود دفاع می‌کنیم.

3- نیازها و خواسته‌های خود را در الویت قرار می‌دهیم.

4- قدرت‌های درونی خود را می‌شناسیم و روش‌های نه گفتن را به خوبی تمرین می‌کنیم.

5- برای هرچیزی تردید به دل راه نمی‌دهیم.

6- با گفتن نه کنترل امور زندگی خود را به طور کامل به دست می‌گیریم.

7- خود را از زیر بار خواسته‌ها و توقعات بی‌جای دیگران رها می‌کنیم.

8- یاد می‌گیریم که قبل از درخواست کردن از دیگران نوع عکس‌العمل آنها را حدس بزنیم و در مقابل رد شدن درخواست‌مان به آنها حق بدهیم.

9- یاد می‌گیریم که تا فکر نکرده‌ایم، پاسخ ندهیم.

10- در مقابل کسانی که برای درخواست‌هایشان اصرار بیجا می‌کنند، مقاومت کنیم.

- 11- افرادی را که می‌خواهند با تملق و چاپلوسی مسئولیت‌هایشان را به گردن ما بیندازند، بشناسیم.
- 12- با توضیح خوب و قابل قبول بتوانیم دیگران را به خاطر رد درخواست‌شان متقاعد کنیم و از آنها دلجویی نماییم.
- 13- آنچه که توانایی انجامش را نداریم، بگوییم.
- 14- آنچه که توانایی انجامش را داریم از آنچه که نمی‌توانیم انجامش دهیم، جدا کنیم.
- 15- اشخاص دیگر را برای پذیرش درخواست‌های دیگران به آنها معرفی کنیم و یا راه‌حل‌های تازه به آنها ارائه دهیم.
- 16- به درخواست‌هایی که می‌توانیم به درستی از پس آنها برآییم، پاسخ مثبت دهیم.

بخش 1

پذیرش یا رد درخواست دوستان

همه می‌دانیم که گفتن نه به دوستان کار ساده‌ای نیست. به نظر من برای یک تصمیم‌گیری درست ابتدا باید دوستانمان را طبقه‌بندی کنیم و مرز مشخص میان دوست صمیمی و یا یک آشنا را تعیین نماییم. در واقع ما باید کاری کنیم که قبل از شنیدن درخواست‌های دوستانمان موقعیت آنها را در زندگی‌مان برای خودمان تعریف کنیم.



چه کسی دوست ماست؟

باید درک کرد که رابطه دوستی انواع مختلفی دارد و هریک از آنها از نظر عمق، مدت زمان و احساسات کاملاً با یکدیگر متفاوتند. به طوری که نتایج هریک از آنها می‌تواند دخالت و سردرگمی، حمایت و احترام و یا دیگر روابط متقابل را به دنبال داشته باشد. در واقع ما در رابطه دوستی‌مان با دیگران حس اعتماد، پذیرش، توانایی گوش دادن به نظرات و احترام به آنها را یاد می‌گیریم و در مقابل آنها واکنش نشان می‌دهیم. اما نباید توقع داشته باشیم که ثمره تمام روابط دوستانه شبیه به یکدیگر باشند. زیرا تمام افراد شبیه یکدیگر نیستند.

از نظر علمی ثابت شده که یک رابطه دوستی یا باعث رشد و بالندگی می‌شود و یا باعث فساد و سرخوردگی. مثلاً دوستی که شما برای هیچ کاری روی او حساب نمی‌کنید، بخواهد توقع زیادی از شما داشته باشد. معلوم است که نتیجه این رابطه چیز جز سرخوردگی و سرزنش نخواهد بود. شما می‌خواهید به او احترام بگذارید و حسن نیت خود را به او نشان دهید، در حالی که او از عمق احساسات شما نسبت به خود ناآگاه است. او نمی‌داند که احساس قلبی شما نسبت به او به قدری نیست که بخواهید به هرگونه درخواست او پاسخ مثبت دهید و احتیاجات او را برآورده کنید. بنابراین توقع خود را دائماً بالا و بالاتر می‌برد و شما نیز با عاجز بودن از گفتن کلمه «نه» بیشتر و بیشتر خود را آزار می‌دهید. بسیار دیده شده است که افرادی که از شما درخواست‌های بزرگی می‌کنند و شما به آنها پاسخ مثبت می‌دهید، در هنگام نیاز شما به آنها

ناپدید می‌شوند و باعث همان سرخوردگی که در چند لحظه قبل از آن صحبت کردم، می‌گردند. برای جلوگیری از رویارویی با این مسائل ما از شما می‌خواهیم قبل از اینکه درخواست آنها را بشنوید، آنها را طبقه‌بندی کنید و نوع عکس‌العمل خود را از قبل مشخص نمایید. با این کار یاد می‌گیرید که با چه کسی چگونه رفتار کنید.

به نظر من با نه گفتن به دیگران هرگز ارزش و اعتبار خود را از دست نمی‌دهید، بلکه متوجه خواهید شد که به چه کسی، چه جوابی دهید. بدین ترتیب می‌توانید با حفظ رابطه دوستی‌تان، از سلامتی، زمان و توانایی‌های خود به درستی استفاده کنید.

همیشه به یاد داشته باشید که ذهن شما برای هرچیزی پاسخ متفاوت و جداگانه‌ای خواهد داشت. مثلاً نوع پاسخ ذهن شما به زمان کاملاً متفاوت از نوع پاسخ آن به سلامتی خواهد بود. پس دیگر نیازی نیست که مسائل مختلف را درهم بیامیزیم و یک پاسخ قابل قبول و یا یک بهانه دروغی از خود بسازیم. نه معنای کاملاً مشخصی دارد و آن نپذیرفتن و رد کردن است. برای هرکسی نه گفتن به یک دوست ساده و یا یک آشنا کاملاً آسان و راحت است. زیرا برای شما چندان فرقی ندارد که او چه فکری درباره شما می‌کند و چه نظری درباره‌تان می‌دهد. از طرف دیگر باید دانست که حافظه کوتاه‌مدت افراد معمولاً قوی‌تر و فعال‌تر از حافظه بلندمدت آنهاست. یعنی اگر شما درخواستی را رد کنید، آنها پس از چند روز آن را به کلی فراموش می‌کنند. در نود و نه درصد از موارد دیده شده که درخواست‌کنندگان دیگر هنگامی که از یک نفر پاسخ نه می‌شنوند، بلافاصله سراغ کسی می‌روند و اگر او هم نپذیرفت، شخص

دیگری را پیدا می‌کنند. آنها آنقدر این کار را می‌کنند که بالاخره کسی را پیدا کنند که درخواست آنها را قبول کند. پس چرا ما باید کسی باشیم که با شنیدن اولین درخواست، به آنها پاسخ مثبت بدهیم؟! به همین دلیل است که از شما می‌خواهم از زمان و انرژی خود به شکل بهینه استفاده کنید.

نمی‌دانم چرا وقتی افراد به یکدیگر احتیاج دارند، به دنبال یکدیگر می‌روند؟! چون شما فرد آگاه و دانایی هستید آنها از شما یاد می‌کنند یا اینکه بهترین گزینه هستید که می‌توانند گولشان بزنند و از وقت آنها به نفع خودشان استفاده کنند؟! حقیقت این است که چون آنها می‌دانند که شما درخواست آنها را قبول می‌کنید، به سراغ‌تان می‌آیند. آنها می‌دانند که شما به راحتی کارهای ضروری خود را کنار می‌گذارید و آنها و توقعاتشان را در الویت قرار می‌دهید. اگرچه با پذیرش درخواست آنها بیشتر مورد احترام آنها قرار می‌گیرید، اما جواب احساسات و کارهای نیمه‌تمام خود را چه می‌دهید؟! در موارد بسیار بد دیده شده که فرد درخواست‌کننده پس از تلاش فراوان شما، فراموش می‌کند از شما یک تشکر ساده بکند. و گاهی هم آنقدر به خود اجازه می‌دهد که شما را به خاطر آنچه که خواسته است و شما نتوانسته‌اید به درستی به انجام برسانید، سرزنش کند. بنابراین من برای توضیح واضح‌تریک از استدلالاتم از شما می‌خواهم که مثال‌های موقعیت‌ها را با دقت بخوانید و به آنها فکر کنید.



مثالی از یک درخواست:

آیا می‌توانی یک نامهٔ دیگر برای صاحب‌خانهٔ من بنویسی؟ من نمی‌دانم به او چه بگویم و هرچه تلاش کردم نتوانستم او را متقاعد کنم.

به چه درخواستی باید پاسخ دهید؟

مراقب باشید. اگر این درخواست را بپذیرید او دوباره ماه‌های بعد نیز به سراغ شما خواهد آمد. به عبارت دیگر اگر او متوجه شود که شما از پس این کار برمی‌آیید، شما را راحت نمی‌گذارد و در ماه‌های آتی که دوباره با صاحب‌خانهٔ خود دچار مشکل شود، دوباره یاد شما می‌کند و مسئولیت خود را گردن شما می‌اندازد.

پاسخ:

به او نه بگویید. اگر شفاهاً به او نه بگویید، او دیگر به سراغ شما نخواهد آمد.

راهکار اصلی:

با شنیدن پاسخ نه او یا به سراغ دیگران می‌رود و یا خودش مجبور می‌شود که مسئولیت خود را به عهده بگیرد و مشکل خود را برطرف نماید.



مثالی از یک درخواست:

آیا می‌توانی به من کمک کنی و این کمد کتاب را از اینجا بیرون ببری؟ من نمی‌توانم این کار را بکنم، اما بدن شما نشان می‌دهد که قدرت زیادی دارید به راحتی می‌توانید از پس از هرکاری برآیید.

به چه درخواستی باید پاسخ دهید؟

باید بدانید که دوست شما در حال فریب دادن شماست و می‌داند چگونه چاپلوسی کند. شما نباید به حرفهای او اهمیت دهید و فریب او را بخورید. نباید اجازه دهید که کسی احساسات شما را تحریک کند.

پاسخ:

به خاطر اینکه شما را فرد قدرتمندی می‌داند از او تشکر کنید. اما به او بگویید که شما نیز از پس چنین کاری بر نمی‌آیید و توانایی انجام آن را ندارید.

راهکار اصلی:

شما هم مانند او زرنگ و زیرک باشید و ناتوانی خود را توضیح دهید. با این کار به او اطمینان می‌دهید که واقعاً انجام چنین کاری برایتان دشوار است.



مثالی از یک درخواست:

شرمنده‌ام که چنین چیزی از شما می‌خواهم، می‌توانی لیست وسایلی که همین حالا برایت می‌خوانم برایم بخری و بیاوری؟

1) به چه درخواستی باید پاسخ دهید؟

اگر او واقعاً همان طور که گفته بود، از درخواست خود شرمنده بود؛ هرگز از شما چنین تقاضایی نمی کرد. حال می پرسید که باید چه جوابی بدهید. اگر بخواهید به درخواست او پاسخ مثبت دهید باید بروید و تمام چیزهایی که او می خواهد را برایش بخرید. دیگر مهم نیست که آیا وقت کافی برای انجام این کار را دارید یا خیر.

پاسخ:

بهرتر است بگویید ای کاش می توانستم، اما واقعاً فرصت آن را ندارم. من هم شرمنده شما هستم.

راهکار اصلی:

با صدای آرام و لحن کاملاً دوستانه درخواست او را رد کنید.

مثالی از یک درخواست:

می توانی این بسته را سر راهت به مغازه گوردون تحویل دهی؟

به چه درخواستی باید پاسخ دهید؟

سر راه بودن مغازه گوردون بهانه قابل قبول شخص درخواست کننده از به زحمت انداختن شماست. شاید شما به خاطر ترافیک آن خیابان مجبور باشید که راه خود را تغییر دهید، اما به خاطر درخواست او باید ترافیک و خیلی دیگر از مشکلات را بپذیرید. از طرف دیگر شاید نتوانید جای پارک مناسبی برای اتومبیل خود پیدا کنید و یا حتی اگر بخواهید از اتوبوس هم پیاده شوید، حداقل بیست دقیقه تا نیم ساعت از وقت خود را

از دست می‌دهید. زیرا مجبور خواهید بود که برای تحویل آن با صاحب مغازه حرف بزنید و خود را معرفی کنید.

پاسخ: باید بگویید، نه متأسفانه من از مسیر دیگری می‌روم.
راهکار اصلی:

مطمئن باشید که اگر شخص درخواست‌کننده خودش برود بسته را تحویل دهد، چندان برایش دشوار نخواهد بود.



مثالی از یک درخواست:

آیا می‌توانی وسایل داخل کابینت را از نو برایم بچینی؟ می‌خواهم لیوان‌ها را در عقب کمد بگذاری و کاسه‌ها را جلوی در بچینی تا راحت‌تر از آنها استفاده کنم.

به چه درخواستی باید پاسخ دهید؟

باید دید که دوست‌تان از چه لحاظی چنین درخواستی دارد. آیا حوصله این کار را ندارد یا اینکه واقعاً توانایی انجام آن را ندارد.

پاسخ:

باید بگویید بهتر است خودتان این کار را انجام دهید. مطمئناً بهتر از پس آن برمی‌آید و آنطور که دلخواهتان است کارت‌تان را به پایان می‌رسانید.

راهکار اصلی:

شاید دوست شما از آن دسته افرادی باشد که با وسواس کامل به همه چیز نگاه می‌کند. بنابراین نباید مسئولیت کارهای این دست از افراد