

چطور با آدم‌های دشوار تعامل کنید

تاکتیک‌های هوشمندانه برای غلبه بر

آدم‌های دشوار در زندگی تان

فهرست مطالب

۷.....	قدردانی و تشکر.....
۹.....	مقدمه.....

بخش اول: تعامل با آدم‌های دشوار

۱۶.....	فصل ۱: آدم‌های دشوار و رفتار دشوارشان.....
۲۹.....	فصل ۲: آیا مشکل از شماست؟.....
۵۴.....	فصل ۳: ارتباط با آدم‌های دشوار.....
۷۴.....	فصل ۴: ایستادگی در برابر آدم‌های دشوار.....

بخش دوم: کاربرد در عمل

۱۰۰.....	فصل ۵: تعامل با خصومت مستقیم.....
۱۲۱.....	فصل ۶: تعامل با خصومت غیرمستقیم.....
۱۴۶.....	فصل ۷: تعامل با افراد منفعل.....

بخش سوم: وقتی همه راه‌ها شکست می‌خورند

۱۶۴.....	فصل ۸: تعامل با آدم‌های غیرقابل تحمل.....
۱۸۴.....	نتیجه.....
۱۸۸.....	درباره نویسنده.....
۱۸۹.....	واژه‌نامه انگلیسی به فارسی.....
۱۹۱.....	واژه‌نامه فارسی به انگلیسی.....

قدردانی و تشکر

از ویراستارهای کتابم، جانانان شیپلی و جنی نگ سپاسگزارم.

مقدمه

آدم‌های دشوار همه جا هستند.

تئودور روزولت یک بار گفت، «مهم‌ترین عامل موفقیت این است که بدانیم چطور با مردم کنار بیاییم.»

البته، روزولت هیچ‌وقت با فرد دشواری که شما مجبورید هر روز در محل کارتان با او تعامل کنید ملاقات نکرده بود. درست است؟ و یقیناً او فامیل‌های شما را هم نداشته است.

وقتی مردم با شما مهربان هستند، شما نمی‌توانید جلوی احساس خوبتان را بگیرید و متقابلاً به آنها مهربانی می‌کنید. اما وقتی آنها دشوار می‌شوند، شما به طرز اجتناب‌ناپذیری ناراحت می‌شوید و واکنش بدی نشان دهید.

چرا مردم به این راحتی روی ما تأثیر می‌گذارند؟

دلیل اینکه شادمانی و بهزیستی ما به میزان زیادی به روابط ما وابسته است این است که انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستند؛ ما به دنبال پیوستن به دیگران هستیم و از آن لذت می‌بریم، خصوصاً آدم‌هایی که کنار آمدن با آنها راحت است و افرادی که دوستشان داریم.

در واقع، اغلب ما ترجیح می‌دهیم یک رویداد ناخوشایند (مثلاً، تماشای شکست تیم مورد علاقه‌مان) را به همراه افرادی تجربه کنیم که در عقاید منفی ما در مورد تیم‌مان با ما هم‌عقیده هستند تا اینکه یک رویداد دلپذیر (مثلاً، تماشای پیروزی تیم مورد علاقه‌مان) را به همراه افرادی تجربه کنیم که با ما موافق نیستند یا آدم‌های دشواری هستند.

اما بعضی از مردم کاملاً می‌دانند چطور دشوار باشند. آنها افرادی هستند که با منفی‌گرایی، عیب‌جویی یا خشم‌شان شما را افسرده می‌کنند. آنها از همکاری با دیگران خودداری می‌کنند. آنها تحریک‌کننده، ناامیدکننده و اغلب آزاردهنده هستند. و اگر شما به رفتار دشوار آنها با خشم، سرزنش، کناره‌گیری یا تسلیم شدن پاسخ دهید، ممکن است در پایان احساس گناه، استرس یا افسردگی داشته باشید.

چه کار باید کرد؟ یک راه‌حل آشکار این است که به آرامی از آنها دور شوید. البته گفتن این کار راحت‌تر از عمل کردن به آن است. (اما غیرممکن نیست: فصل ۸ را ببینید.) شما همیشه می‌توانید از یک فروشنده بی‌ادب دوری کنید یا هنگام یک مکالمه تلفنی که باعث عصبانیت شما شده است گوشی را بگذارید، اما قطع رابطه با یکی از والدین، خواهر یا برادر، همسر، هم‌کلاسی و یا یک دوست کار آسانی نیست.

یک رویکرد کاربردی‌تر برای تعامل با چنین افرادی این است که با درک اینکه چرا و چطور بعضی از مردم می‌توانند تا این حد دشوار باشند، شروع کنید. فصل ۱ به شما کمک می‌کند که این کار را انجام دهید. شما خواهید دید که رفتار دشوار در یک پیوستار روی می‌دهد. در یک انتهای این پیوستار، رفتار دشوار ممکن است آشکار باشد (خصومت و پرخاشگری)؛ در انتهای دیگر، ممکن است منفعلانه باشد (کناره‌گیری و انفعال).

در میانه این پیوستار رفتارهای دیگری وجود دارند که تعامل با آنها می‌تواند مشکل‌ترین کارها باشد: پرخاشگری منفعلانه. این نوع رفتار، پنهان است (عدم صداقت و تزویر). در فصل ۱، ما این الگوهای رفتاری را با جزئیات بیشتری بررسی خواهیم کرد.

با وجود این، شناختن و درک اینکه چه مشکلی در رفتار این افراد وجود دارد، رفتارشان را تغییر نمی‌دهد. موضوع این است که شما نمی‌توانید به طور مستقیم رفتار دیگران را تغییر دهید؛ تنها چیزی که شما می‌توانید تغییر دهید این است که چطور پاسخ دهید و با آن تعامل کنید.

در فصل ۲، ما روش‌های مختلفی را که ممکن است شما برای تعامل با آدم‌های دشوار،

بیشتر به کار ببرید مورد بررسی قرار می‌دهیم و به شما کمک می‌کنیم تا درک کنید که چرا با این روش‌ها به آنها واکنش نشان می‌دهید.

ما به بررسی انتظارات و باورهایی می‌پردازیم که شاید شما در مورد روش‌هایی که دیگران «باید» با شما رفتار کنند داشته باشید. ممکن است شما دیگران را به خاطر این که شما را وادار می‌کنند با روش‌های خاصی پاسخ دهید یا رفتار کنید مقصر بدانید.

شما یاد می‌گیرید که دیگران نمی‌توانند شما را وادار کنند کاری انجام دهید؛ آنها مسئول احساس یا پاسخ شما نیستند. خودتان مسئول هستید. مسئولیت‌پذیری در قبال واکنش‌هایی که به آدم‌های دشوار نشان می‌دهید به شما کمک خواهد کرد که آنها را بهتر مدیریت کنید. چرا؟ چون اگر شما بتوانید مسئولیت پاسخ‌هایتان را بپذیرید، مدیریت آن پاسخ‌ها نیز همچون همه چیزهایی که متعلق به شماست، از آن شما خواهد بود: مؤثر و صریح.

بعد از فکر کردن درباره اینکه شما و دیگران چرا و چگونه رفتار می‌کنید و به هم پاسخ می‌دهید، گام بعدی یادگیری مهارت‌ها، استراتژی‌ها و تکنیک‌های مدیریت آدم‌های دشوار است. یعنی دانستن اینکه چه بگویید و چه نگوئید. یک روش خوب برای دانستن این که به یک شخص دشوار چه بگویید و چه نگوئید، این است که با گوش دادن به او شروع کنید. گوش دادن واقعی.

در فصل ۳، شما یاد می‌گیرید که مهارت‌های «گوش دادن انعکاسی» چه هستند و چگونه می‌توانید از آنها به سود خودتان استفاده کنید. علاوه بر آموختن اینکه چگونه به دیگران گوش کنید، شما یاد می‌گیرید که مردم را «بفهمید»؛ شما می‌آموزید که چگونه به طور واقعی «درک کنید» انگیزه‌ها و اهداف دیگران چیست.

با مطالعه این کتاب، شما به طور یقین برای تعامل با آدم‌های دشوار آماده خواهید شد. در گذشته، شاید شما فکر می‌کردید که فقط یک یا دو روش برای این کار وجود دارد: یا دندان‌هایتان را به هم فشار دهید و امیدوار باشید که آنها دست از دشوار بودن بردارند و اوضاع بهتر شود، یا افراد دشوار را وادار کنید تا بفهمند که چگونه دشوار هستند.

بعید است هیچ‌کدام از این رویکردها بتواند مشکل را حل کند. در مورد به هم فشردن دندان‌ها و امید به بهتر شدن اوضاع... آنها بهتر نمی‌شوند. در مورد واداشتن آنها به اینکه بفهمند چقدر دشوار هستند نیز بعید است که بفهمند.

شما باید با رفتار دشوار برخورد کنید نه شخص دشوار. فصل ۴ واقعاً در این مورد به شما کمک خواهد کرد. این فصل توضیح می‌دهد که چگونه با استفاده از مهارت‌ها و تکنیک‌های جرأت‌مندی با دیگران با آرامش، باصراحت و صادقانه رفتار کنید.

شما یاد می‌گیرید که باجرأت بودن جنبه‌های متعددی دارد. باجرأت بودن به معنای صادق بودن، شفاف و صریح بودن در مورد احساساتی است که دارید و چیزهایی که می‌خواهید یا نمی‌خواهید. شما باید دیدگاه‌های دیگران را تصدیق کنید و اغلب مواقع آنها را روشن سازید. شما نیاز دارید که با مردم گفت‌وگو و مصالحه کنید و در صورت نیاز بر موضع خودتان ایستادگی کنید. در مواقعی که دیگران از همکاری خودداری می‌کنند شما باید بتوانید راه‌حل‌ها و پیامدهای آنها را شناسایی کنید. شما باید از «باختن» خودداری کنید. منظور از باختن، تهمت زدن، سرزنش کردن یا توهین کردن به دیگران در مواقعی که دشوار هستند، می‌باشد. سرانجام، لازم است شما بدانید که چگونه با اعتماد به نفس و اطمینان با آدم‌های دشوار روبه‌رو شوید.

به نظر می‌رسد چیزهای زیادی باید یاد بگیرید؟ بله، همین طور است. اما شما مجبور نیستید همه آنها را یک دفعه یاد بگیرید. شما ناچار نیستید که در مواجهه با یک فرد دشوار همه آنها را به کار ببرید. خبر خوب این است که شما باید به خاطر داشته باشید که هر بار لازم است فقط بر یک یا دو تکنیک جرأت‌مندی تمرکز کنید تا پیشرفت حاصل شود.

در بخش دوم این کتاب، شما می‌توانید ببینید که چگونه در موقعیت‌های مختلف مواجهه با انواع آدم‌های دشوار، افراد نیاز داشته‌اند که در هر بار تعامل با یک شخص دشوار فقط از یک جفت استراتژی و تکنیک جرأت‌مندی استفاده کنند.

با این حال، بعضی از مردم فقط دشوار نیستند، آنها غیرقابل تحمل‌اند! آنها شما را فرسوده می‌کنند و حتی می‌توانند شما را نابود کنند. برای حفظ سلامت جسمی و

روحی و همچنین حفظ روحیه و پایداری تان، فقط یک راه برای شما باقی می ماند: کناره گیری کامل. فصل ۸، در سومین و آخرین بخش از کتاب، توضیح می دهد که چگونه می توانید این کار را انجام دهید.

بنابراین، همان طور که می بینید، این کتاب می تواند به شما کمک کند که با همه نوع آدمی و در هر موقعیتی تعامل کنید. این کار باعث می شود زندگی شما استرس کمتر و آسایش بیشتری داشته باشد.

وقتی شما این کتاب را بخوانید، دیگر احساس نمی کنید که دیگران باعث می شوند تا شما این یا آن احساس یا رفتار را داشته باشید. در عوض، احساس می کنید که شما کنترل اوضاع را در دست دارید. شما خواهید دید حق انتخاب دارید که به دیگران بگویید چه فکر می کنید، چه احساسی دارید و عقیده شما چیست.

حتی اگر مواجهه با یک شخص دشوار آن طور که شما امیدوار بودید پیش نرود، احتمالاً شما کمتر احساس گناه، عصبانیت یا رنجش خواهید کرد، زیرا آموخته اید که فقط موضوع را منعکس کرده و مشخص کنید که دفعه بعد در یک موقعیت مشابه چگونه رفتار متفاوتی داشته باشید.

خلاصه آنکه، چگونه با آدم های دشوار تعامل کنید به شما کمک می کند که استراتژی هایی را برای واکنش های توأم با آرامش توسعه دهید و بتوانید با اعتماد به نفس در برابر دیگران استقامت کنید و بدانید که چه موقع باید آنها را ترک کنید.

نتیجه چیست؟ دیگران به احتمال بیشتری آن طور که می خواهید با شما رفتار می کنند: با احترام.

بخش اول

تعامل با آدم‌های دشوار

فصل ۱

آدم‌های دشوار و رفتار دشوارشان

یک شخص دشوار چه کسی است یا چگونه است؟ او کسی است که باعث می‌شود تا شما احساس اضطراب یا یأس، ناکامی یا خشم، تحقیر یا سردرگمی، خستگی شدید یا ناامیدی کنید.

یک شخص دشوار ممکن است کسی باشد که با روش‌های غیراخلاقی یا استثمارگرانه رفتار می‌کند؛ آنها ممکن است افرادی باشند که احساس بی‌اعتمادی را به وجود می‌آورند، زیرا از گفتن فکر یا احساس واقعی‌شان خودداری می‌کنند.

یک فرد دشوار ممکن است از همکاری با شما خودداری کند. آنها شاید از پذیرش مسئولیت خودداری کرده و از تعهداتشان شانه خالی کنند.

یک شخص دشوار همچنین ممکن است کسی باشد که منفی‌گرا و سرزنش‌کننده است؛ آنها فقط عیب‌ها را پیدا می‌کنند بدون آنکه هیچ جایگزین سازنده یا سودمندی را پیشنهاد کنند.

خواه این شخص مدیری باشد که کار کردن را دشوار می‌کند، یک همکار ناسازگار یا یک مراجع که جلب رضایتش دشوار است، یک دوست منفی‌گرا، برادر زنتان که شما را مسخره می‌کند، والدین انتقادگر یا یک آدم خیلی عصبانی در باجهٔ تلفن، همهٔ آنها در یک چیز مشترک هستند: تعامل با آنها می‌تواند دشوار باشد.

احتمالاً مواقعی وجود دارد که شما تعجب می‌کنید چطور یک مواجهه می‌تواند آنقدر سریع برخلاف برنامه پیش برود؛ شما شروع به شک کردن به ادراکات شخصی خودتان کرده و احساس می‌کنید که توسط دیگران تعادلتان را از دست داده‌اید و خودتان را در حالی می‌بینید که دیوانه‌وار رفتار می‌کنید. در حالی که در واقع شما شخص آرام و

خوبی هستید!

آیا مشکل از شماست یا دیگران؟ گفتن اینکه آیا کسی عمداً دشوار است یا فقط شما هستید که برای تعامل با آن شخص به سختی تلاش می‌کنید، همیشه آسان نیست.

شاید شما مشکلی در تعامل با یک نوجوان متخصص نداشته باشید، اما با یک همکار که در هر کاری که شما انجام می‌دهید ایرادی پیدا می‌کند، یک مشکل واقعی داشته باشید. شاید شما فکر کنید پذیرش منفی‌گراییِ خواهرتان آسان است (بقیهٔ اعضای خانواده خسته‌کننده بودن او را درک می‌کنند) اما فکر کنید ناتوانی یک دوست در علاقه‌مند شدن به هر چیزی بسیار چالش برانگیز است.

آنچه در یک موقعیت، سخت است شاید در شرایط دیگر بی‌اهمیت به نظر برسد؛ تعامل با یک همکار ناسازگار در یک جلسهٔ کاری یک کشمکش واقعی است، اما در مواجههٔ دو نفره شما می‌بینید که گفت‌وگو با او بسیار آسان است.

گاهی اوقات، مشخص نیست که شما دقیقاً در حال تعامل با چه چیزی هستید. برای مثال، وقتی کسی به طور آشکار پرخاشگر و متخصص است، با وجود اینکه برایتان ناخوشایند است اما شما دقیقاً می‌دانید در حال تعامل با چه چیزی هستید. ولی در بسیاری از مواقع، تشخیص رفتار دشوار دیگران مشکل است؛ سخت است که به طور دقیق تعیین کنید کدام کار یا حرفی که آنها می‌زنند بسیار ناراحت‌کننده است.

چه مواقعی رفتار دیگران از آزاردهنده بودن به سمت خشم شدید کشیده می‌شود؟ این می‌تواند از خفیف یا زودگذر تا رفتار دشواری که بحرانی و پایدار است، تغییر کند.

رفتار دشوار در یک پیوستار روی می‌دهد. در یک انتهای این مقیاس، رفتار دشوار می‌تواند آشکار باشد (خصوصت و پرخاشگری)؛ در انتهای دیگر، می‌تواند منفعلانه باشد (کناره‌گیری و انفعال).

در میانهٔ این پیوستار رفتاری قرار دارد که تعامل با آن می‌تواند دشوارترین کار باشد:

پرخاشگری منفعلانه. این رفتار، پنهان است، مانند عدم صداقت و دورویی. بگذارید این الگوهای رفتاری را با جزئیات بیشتری بررسی کنیم.

رفتار خصومت‌آمیز و پرخاشگری آشکار

رفتار پرخاشگرانه آشکارترین و واضح‌ترین نوع رفتار دشوار است. خصومت آشکار و رفتار پرخاشگرانه در شدیدترین حالت خود با اعمال زور و خشونت همراه است. این نوع رفتار می‌تواند تهدیدکننده باشد؛ وقتی افراد به طور آشکار متخاصم می‌شوند شاید فریاد بزنند، فحش و ناسزا بدهند و سوءاستفاده کنند. آنها اغلب حتی به چیزهایی که پیامدهای کوچک و بی‌اهمیتی برایشان دارند یا هیچ پیامدی ندارد بیش از حد، واکنش نشان می‌دهند.

شخصی که به طور آشکار متخاصم است شاید جروبحث کند و صحبت‌های شما را قطع کند یا با نادیده گرفتن نظرات و عقایدتان با شما مخالفت کند. آنها نمی‌توانند با شما مصالحه کنند و مکرراً فرصت‌های مصالحه را از بین می‌برند. آنها معمولاً احساس می‌کنند که ناچاراند چیزهایی را اثبات کنند و یک عقیده را به دیگران القا کنند. آنها اصرار دارند که حق با آنهاست. شما اشتباه می‌کنید. این یک رویکرد «یا روش من یا هیچ روش دیگری» است.

آنها مستبد و کنترل‌گر هستند و دنیا را با ذره‌بین‌های خودمحورانه خودشان می‌بینند. آنها هر چقدر بیشتر خودمحور باشند، دشوارتر می‌شوند. تاکتیک‌های مغلوب‌کننده آنها ممکن است باعث شود که شما احساس کنید روحیه‌تان را باخت‌اید!

چرا مردم چنین رفتاری دارند؟

بعضی افراد به این علت با خصومت و پرخاشگری رفتار می‌کنند که می‌خواهند مطمئن شوند اوضاع همان طور که آنها می‌خواهند پیش برود. گاهی اوقات، علت این است که انتظاراتشان برآورده نشده است و آنها سعی می‌کنند تا دوباره کنترل اوضاع را در

دست بگیرند. بعضی از مردم اگر گمان کنند که تضعیف شده‌اند و یا مورد انتقاد قرار گرفته‌اند، پرخاشگرانه پاسخ می‌دهند؛ ممکن است آنها احساس کنند که نادیده گرفته شده‌اند، در امان نیستند، درست درک نشده‌اند، فریب خورده‌اند یا مورد استفاده قرار گرفته‌اند. شاید آنها احساس بی‌صبری، اضطراب یا خشمی آشکار داشته باشند.

خشم و پرخاشگری

درک تفاوت میان خشم و پرخاشگری سودمند است. خشم یک وضعیت هیجانی و فیزیولوژیکی است؛ یک شخص ممکن است از چیزی خشمگین شود اما لزوماً با یک روش پرخاشگرانه پاسخ نمی‌دهد. برای مثال، یک موقعیت سیاسی ممکن است بعضی افراد را بسیار عصبانی کند اما آنها به وسیله اهدای پول برای حمایت از یک عامل مربوطه پاسخ دهند.

از طرف دیگر، ممکن است نسبت به کسی پرخاشگری نشان داد (مثلاً، با کتک زدن او) بدون آن که از دست آن شخص عصبانی بود.

رفتار پرخاشگرانه می‌تواند به صورت پرخاشگری ابزاری یا پرخاشگری تکانشی باشد.

وقتی عده‌ای از پرخاشگری ابزاری استفاده می‌کنند، از پرخاشگری خود به عنوان یک وسیله استفاده می‌کنند. آنها از پرخاشگری به صورت یک روش حساب شده برای رسیدن به آنچه می‌خواهند استفاده می‌کنند.

برعکس، هنگامی که افراد از پرخاشگری تکانشی استفاده می‌کنند، پرخاشگری یک واکنش یا پاسخ به چیزی است که برای آنها اتفاق افتاده است. پرخاشگری تکانشی یک پاسخ خودکار و یک واکنش هیجانی-غریزی است. ریشه این نوع پرخاشگری در احساس خشم است.

یک همکار که در مقابل دیگران از شما انتقاد می‌کند، احتمالاً از پرخاشگری ابزاری استفاده می‌کند تا با هزینه شما ترفیع کاری بگیرد؛ تمایل شما به کتک زدن او پرخاشگری تکانشی است!