

چگونه با افراد پرتوقع رفتار کنیم؟



به نظرتان روش درست برخورد با افراد پرتوقع چیست؟ چرا خیلی ها نمی توانند در رابطه با چنین افرادی واکنش درست و موثری داشته باشند؟

منظور ما از رفتار درست در این شرایط، رفتاری است که پرخاشگرانه و یا منفعلانه و از روی ضعف نبوده و در عین حال محکم و قاطعانه باشد به طوری که مانع سوء استفاده ی فرد مقابل شود.

دلیل ناتوانی در برخورد با افراد پرتوقع

دلیل اصلی چنین وضعی این است که بسیاری از افراد وقتی در معرض رفتارهای پرتوقع دیگران قرار می گیرند از نظر احساسی شدیداً تحریک شده و این حس به آن ها دست می دهد که به ناحق مورد سوء استفاده قرار گرفته اند.

این احساس منفی باعث خودخوری شدید این افراد شده و قدرت هر گونه ابراز وجودی را از آن ها می گیرد. آن ها در این شرایط به قدری در کنترل احساسات خود مشکل دارند که در صورت بیان خواسته شان حتی ممکن است تا مرز گریه کردن هم پیش بروند.

چگونه با افراد پرتوقع رفتار کنیم؟

راه بیان نظر مخالفان به شکلی منطقی و عمل نکردن بر طبق خواسته ی نامعقول فرد پرتوقع این است که خود را از نظر احساسی از گفتگویی که در جریان است دور کنیم. در این صورت می توانیم مخالفان را به راحتی و بدون از دست دادن کنترل احساساتمان بیان کنیم.

حال مسئله ی اصلی این است که چطور باید این کار را انجام دهیم؟

در ادامه به ارائه ی راهکارهایی در این زمینه خواهیم پرداخت.

نشان دادن آگاهی مان از پنهان کاری فرد مقابل

در این روش با رو کردن قصد منفی فرد مقابل، رفتار آسیب زایش را خنثی می کنیم.

مورد زیر نمونه ایست از به کارگیری این روش:

حدود دو سال پیش یکی از همکارانم به نام مسعود قصد خرید ماشین داشت و بالاخره بعد از چند روز گشتن یک پراید خوب، با قیمت مناسب پیدا کرد.

موقع نهایی کردن قولنامه یک مرتبه مسئول فروش از او خواست که کمی صبر کند تا یک بار دیگر قیمت را از مدیرش بپرسد.

قضیه از این قرار بود که از آنجایی که مسعود برای پیدا کردن این ماشین که به نظرش همانی بود که می خواست خیلی گشته بود، موقع بستن قرارداد خیلی خوشحال و راضی به نظر می رسید.

مسئول فروش نمایشگاه که از رفتار مسعود متوجه ذوق و شوقش شده بود، یک مرتبه از ذهنش خطور می کند که می تواند این پراید را گران تر از آن چیزی که قرار بود بفروشد.

او با خود این طور فکر می کرد که مسعود آن قدر از این ماشین خوشش آمده که به خاطر یکی دو ملیون تومان بیشتر و کمتر قید خرید آن را نخواهد زد.

به همین خاطر مانع نهایی شدن قولنامه شده و با گفتن اینکه "اجازه دهید یک بار دیگر قیمت را از مدیرم بپرسم" می خواست این طور جلوه دهد که قیمت قبلی را حدسی به مسعود گفته و ممکن است اشتباه کرده باشد.

-رو کردن قصد منفی فرد مقابل با خونسردی

بعد از حدود بیست دقیقه، مسئول فروش برگشت و گفت:

"خیلی معذرت میخوام، من عرض کردم قیمت ماشین 15 میلیونه ولی الان که از رئیس پرسیدم، ایشان گفتن 16 میلیون و 500 هزار تومنه و من هم هر چقدر اصرار کردم حاضر نشدند معامله با قیمت پایین تری انجام بشه"

مسعود که فهمیده بود قضیه از چه قرار است کیف خود را برداشت و بلند شد و در حالیکه مشخص بود آماده است تا در صورت ادامه ی رفتار غیر صادقانه ی مسئول فروش نمایشگاه را ترک کند گفت:

"من می تونم برای این ماشین همان 15 ملیونی رو که توافق کردیم بپردازم در غیر این صورت به جای دیگری خواهم رفت."

فروشنده که کنف شده بود و گویی تیرش به سنگ خورده بود نهایتاً با همان قیمت قبلی معامله را نهایی کرد.

مسعود در صورت عدم خونسردی و عدم کنترل احساساتش، عصبانی شده و از کوره در می رفت و نهایتاً هم به خواسته اش نمی رسید. ولی با حفظ خونسردی و بیان خواسته اش به صورتی کاملاً منطقی و قاطعانه توانست به آن چیزی که می خواست برسد.



تعیین تکلیف با توقعات بیجا

خانمی تعریف می کرد که چیزی نمانده شغلش را رها کند. او می گفت من در شرکتی کار می کنم که دو برادر آن را اداره می کنند و از آنجایی که اغلب به طور هم زمان درخواست های کاملاً متفاوتی از من دارند که نمی رسم انجامشان دهم، همواره از سوی آنها متهم به کم کاری و انجام ندادن وظایفم می شوم. این مسئله به شدت باعث ناراحتی و سرخوردگی او شده و به همین خاطر تصمیم گرفته بود استعفا دهد.

طبق تعریف او قضیه از این قرار بود که به عنوان مثال آقای بختیاری یک دسته قبض و صورت حساب می آورد تا آن ها را آماده کنم و یک ربع بعد برادرش می آید و از من می خواهد دنبال یک پرونده ی حقوقی بگردم.

هنوز یک ساعت نشده آقای بختیاری آمده و عصبانی می شود که چرا قبض ها پست نشده و هم زمان برادرش غرولند می کند که چرا پرونده ی مورد نظرش را پیدا نکرده ام.

تحمل این وضعیت دیگر برایم غیرممکن است و راهی جز استعفا دادن برایم نمانده.

راه حل درست

کاری که آن خانم در چنین شرایطی باید انجام دهد این است که ابتدا از نظر ذهنی خود را از قضیه کنار کشیده و با کمی بی تفاوتی و بی خیالی به اتفاقات در حال جریان نگاه کرده تا بتواند از نظر احساسی کنترل لازم را بر مسئله پیدا کند. بعد از این مرحله و منطقی دیدن اتفاقات در حال جریان مشکل را به شکلی منطقی بیان کند.

او نباید دچار خودخوری شده و در سکوت رنج بکشد و یا به صورت احساسی تصمیمی بگیرد (استعفا دادن) که خودش را دچار مشکل کند.

تنها کاری که او باید می کرد این بود که خیلی مودبانه به یکی از آن دو برادر که کار دیگری را بدون تمام شدن کار قبلی به او می سپرد بگوید:

برادر شما از من خواسته فلان کار را انجام دهم. اگر با ایشان توافق کنید که کدام یک از این دو کار در اولویت قرار دارد من با رضایت کامل آن را انجام خواهم داد.

رفتار درست با افراد پررو

متأسفانه خیلی از افراد به هنگام مواجهه با افراد پررو خونشان به جوش آمده و با خود این طور فکر می کنند که آخر چرا این افراد باید با پررویی تمام کاری را که همه می دانند اشتباه است انجام دهند؟

این حد از عصبانیت و هیجانی شدن مانع مواجهه ی منطقی آن ها با این افراد پرتوقع و رسیدن به نتیجه می شود. در چنین شرایطی بهترین روش این است که اصول اخلاقی مشخصی را که چنین افرادی به صورت آگاهانه زیر پا می گذارند صریحا و با حفظ خونسردی به آن ها بگوییم.



فکر می کنم این مورد هم با ذکر مثالی خیلی واضح تر شود:

در یکی از [سمینار](#)ها آرایشگری را دیدم که در مورد توقع بیجای برخی از دوستانش با من صحبت کرد. او می گفت:

"دوستانم انتظار دارند که هر موقع به مغازه ام می آیند به کارشان رسیدگی کنم. در حالیکه ساعت های کاری من همیشه از روز قبل رزرو می شود و اگر بخواهم حتی سر یک نفر از دوستانم را که به طور

سرزده آمده خارج از نوبت اصلاح کنم، تمام نوبت های بعدی به صورت دومینو وار عقب می افتد و باید به خاطر ناراحت نشدن یک از دوستانم نارضایتی چند مشتری را تحمل کنم".

-بیان رفتار درست با خونسردی

بهترین کاری که در چنین شرایطی می توان انجام داد گفتن خونسردانه ی رفتار درستی است که فرد پرتوقع به طور آگاهانه خلاف آن عمل می کند.

مثلا در مورد این آرایشگر کافی است او به دوستش با لحنی پرسشگرانه بگوید: "یعنی تو انتظار داری من نوبت کسی رو که از دیروز وقت گرفته به تو بدم؟"

شاید گفتن این جمله خیلی ساده به نظر برسد ولی کاملا موثر واقع شده و باعث عقب نشینی فرد مقابل خواهد شد.

البته این را هم باید گفت که هر رفتار قاطعانه ای بهای خاص خود را هم دارد. مثلا ممکن است در اثر چنین رفتاری ارتباطمان با فردی به هم بخورد، اما مسئله این است که دلیلی برای ادامه ی ارتباط با فردی پرتوقع که در مقابل درخواست منطقی ما ناراحت شده و رابطه را قطع می کند وجود ندارد.

یا مثلا یک مامور پلیس می گفت که موقع برخورد قانونی با افراد مختلف به دفعات با پیشنهاد رشوه مواجه می شوم.

روش درست و کارساز در برخورد با این افراد پرتوقع این است که با حالتی سوالی بگوید: "یعنی شما می خواهید به یک مامور پلیس رشوه بدهید؟"

با این برخورد فردی که می خواهد کار خلاف قانون انجام دهد حساب کار دستش آمده و عقب نشینی خواهد کرد.

برخورد قاطعانه با کسی که بی دلیل ما را مورد هجوم قرار می دهد

ممکن است برخی مواقع بی دلیل در معرض رفتار زننده ی دیگران قرار بگیریم.

به عنوان مثال اگر حامل خبر بدی باشیم، ممکن است وقتی که آن خبر را به فرد مورد نظر می رسانیم، او از شنیدن آن به شدت ناراحت شده و عقده ی دلش را سر ما خالی کند. در حالیکه ما فقط حامل پیام بوده و هیچ دخالتی در قضیه ی پیش آمده نداشته ایم. در این حالت باید چه کار کنیم؟

احتمالا این روش موثر واقع خواهد شد:

شانه های مان را بالا می اندازیم، کف دستهایمان را به طرف فرد مقابل گرفته و کمی بالا می آوریم، مانند حالت تسلیم ولی نه به آن اندازه بالا و می گوئیم: "حالا چرا ناراحتی ات را سر من خالی می کنی؟ به من چه؟"

چنین افرادی قصد آسیب زدن و یا برخورد بد را با ما ندارند. فقط در آن لحظه به خاطر هیجان زیاد و از دست دادن کنترل احساساتشان ما را متهم می کنند، بنابراین همین واکنش ما آن ها را به خود آورده و باعث می شود تا رفتار اشتباهشان ادامه پیدا نکند، و یا حتی به خاطر چنین رفتاری از ما معذرت خواهی کنند.

حالت شانه ها و دست ها که به آن اشاره کردیم، پیامی را از طریق زبان بدن به فرد مقابل منتقل می کند که باعث هشيار شدن و پی بردنش به بی تقصیر بودن ما می شود.

تمرینی برای برخورد با رفتارهای آزاردهنده ی دیگران

در این مثال فرض می کنیم که تازه در یک شرکت مشغول کار شده ایم و همکاران ما که همگی چند سالی است در آنجا کار می کنند قصد امتحان ما را دارند تا حساب کار دستمان بیاید.

به این منظور بعضی از آن ها ما را دست می اندازند و یا عده ی دیگری کارهای سختی به ما می سپارند تا ببینند که چند مرد حلاجیم.

در این حالت رفتارهای درست و غلط را مورد بررسی قرار می دهیم:

واکنش درست	واکنش غلط
به هدفشان که عصبانی کردن ماست پی برده و با زیرکی خونسردی خود را حفظ می کنیم: تمام سعی ام را می کنم که بتوانم این کار را آن طور که مد نظر شماست انجام دهم.	می گذاریم رفتارهای آن ها ما را عصبانی کند: چرا این طوری رفتار می کنید؟ مگر من دشمن شما هستم؟
نمی گذاریم از ما یک قربانی بسازند: من فرد مقاومی هستم. اجازه نمی دهم رفتارهای بد آنها که اگر در مقابلشان کم نیاورم به زودی تمام خواهد شد مرا عاصی کند.	از رفتارهای غیر دوستانه ی آن ها می ترسیم: نمی دونم تا کی میخواهند ادامه دهند. از اینکه دوباره به آن شرکت بروم می ترسم.
با خونسردی، اعتماد به نفس و کمی شوخ طبعی حرف زده و قصد پنهانشان را بیان می کنیم: می بینم که عزمتونو جزم کردید که از کار کردن در اینجا نا امیدم کنید. سعی می کنم این امتحان سختو با موفقیت بگذرونم.	با نحوه ی حرف زدنمان ضعف خود را نشان می دهیم: اگر انقدر شرایط را برایم سخت نکنید خواهید دید که من هم می توانم به خوبی شما کار کنم.

www.ertebatmoaser.com

آموزش مهارتهای ارتباطی

شما هم می توانید با الگوگیری از این موقعیت و مثال ها و راه حل های قبلی در برخورد با رفتارهای آزاردهنده ی دیگران واکنش های سازنده تری ارائه دهید.