

چگونه به بهترین شیوه عذر خواهی کنیم؟

"**معذرت می‌خواهم**" دو کلمه بسیار ساده هستند که در عین حال به زبان آوردنشان بسیار سخت است.

خیلی وقت‌ها در اتفاقات ساده روزمره مثل وقتی در خیابان با غریبه‌ای برخورد می‌کنیم، یا وقتی به فروشنده پول کمتر می‌دهیم، خیلی ساده این کلمات را به زبان می‌آوریم. اما در اتفاقات مهم و **برای آنهایی که برایمان خیلی مهم هستند**، گفتن این دو کلمه **سخت** می‌شود.

ناتوانی در عذر خواهی ممکن است به کلیه روابطمان صدمه بزند، هم در خصوص **روابط کاری** و هم در خصوص **روابط شخصی**. اینکه یاد بگیریم چطور به درستی عذر خواهی کنیم، قدمی مهم در بهبود ارتباطات افراد است.

چرا عذر خواهی نمی‌کنیم

غرور: عذر خواهی کردن برای برخی انسانها خیلی سخت است مخصوصاً به این دلیل که با **قبول اشتباه**

همراه است. برای برخی از ما، خیلی سخت است که بگوییم اشتباه کردیم زیرا احساس می‌کنیم غرورمان

خدشه‌دار شده است.

🚩 **شرم:** اگر اشتباه کرده باشیم و کسی را آزار داده باشیم، خیلی برایمان سخت که به آن **اقرار** کنیم. به همین

دلیل ترجیح می‌دهیم به روی خودمان نیاورده و طوری واکنش نشان دهیم که **انگار اتفاقی نیفتاده** است.

🚩 **خشم:** چیزهایی که برای آن نیاز به عذرخواهی است، به ندرت شبیه یک خیابان یکطرفه است. درست

است که احتمالاً ما یک کار اشتباه انجام داده‌ایم ولی احتمالاً فرد مقابل هم به همین ترتیب در برابر رفتار نامناسب ما، واکنش مناسبی را بروز نداده است و گاهی اوقات عصبانیت ما بخاطر آزاری که به ما رسانده است آنقدر زیاد است که اشتباه خودمان را **توجیه می‌کنیم** و به همین دلیل عذرخواهی نمی‌کنیم.

راه حل سه مورد اشاره شده در سطور پیشین، پذیرش اشتباهات با فروتنی است

دلیل اینکه این قبیل دیوارها را در اطراف خود کشیده‌ایم این است که گاهی دچار خودبزرگ‌بینی می‌شویم و **باور داریم**

حق همیشه با ماست. اما این مسئله نمی‌تواند واقعیت داشته باشد ما نیز مانند سایرین انسان هستیم و ممکن است

گاهی دچار اشتباه شویم. **باید نواقص خود را بعنوان بخشی از واقعیت وجودی خود قبول کنیم.** سرکوب کردن

ونادیده گرفتن اشتباهات، شما را از دیگران دور می‌کند و قبول کردن آنها کمک می‌کند به **بلوغ فکری** بیشتری برسیم.

چه وقت معذرت خواهی کنید

✚ حتی وقتی **کامل تقصیر شما نیست**، نیز گاهی باید عذر خواهی کنید

افرادی هستند که تا وقتی مطمئن نشوند که ۱۰۰ درصد تقصیر آنها بوده است، قبول نمی کنند که ممکن است قسمتی از اشتباه توسط آنان انجام گرفته باشد. بعنوان مثال این افراد مقصر نیستند که یک سند مهم را در اداره دور ریخته اند چون کسی به ایشان نگفته بوده که باید آن را نگهداری کنند. مقصر نیستند که احساسات همسرشان را جریحه دار کرده اند به دلیل اینکه نباید همسرشان پنهانی به حرفهای وی با دوستانش گوش می داده است و....

بطور کلی می توان گفت تقریباً در تمام موقعیتها **۱۰۰ درصد تقصیر** به گردن یک نفر **نیست**. اگر همسرتان عصبانی شده و کنترل خود را از دست بدهد و بی هیچ دلیلی حرفهایی به شما بزند، تمامی تقصیر مربوط به ایشان نیست زیرا شاید شما **۸۰ ساعت**؟؟؟؟ در هفته را کار می کنید و به اندازه کافی برایشان وقت نمی گذارید.

حتی اگر تقسیم تقصیر چیزی مثل ۱% به ۹۹% باشد، باز هم باید خیلی تلاش کنید تا بفهمید همان ۱% از کجا ناشی شده و چه بوده است.

نباید طوری زندگی کنید که گویی **مقابل هیئت داوران** از خود دفاع می کنید و برای اینکه چرا مقصر نیستید و بی گناهید

سند و مدرک ارائه می دهید، **اثبات اینکه حق با شماست گاهی به اندازه داشتن یک رابطه سالم با دیگران اهمیت**

ندارد. آیا حاضرید به قیمت از دست دادن رابطه تان با دیگران حق با شما باشد؟ اینکه فقط خودتان راضی باشید، هیچ

فایده‌ای ندارد.

+ لازم نیست برای چیزی که کاملاً تقصیر شما نبوده است معذرت خواهی کنید اما مطمئناً

چیزهایی هست که می‌توانستید بهتر عمل کنید. وقتی برای آن چیزها عذر خواهی کنید، باعث

می‌شوید طرف مقابل هم بخاطر کارهای اشتباه خود کوتاه بیاید. نباید بگذارید غرور مانع شما، برای

فروتنی، گذشت و پیشقدم شدن برای بهبود روابط باشد.

+ حتی در مواقعی که کسی متوجه اشتباه شما نمی‌شود هم بایستی عذر خواهی کنید

مثال ذیل را بخاطر بیاورید: موقعی که بچه بودید چیزی را شکسته و فرار کرده اید، به امید اینکه کسی متوجه

نشده باشد؟ و امیدوار بودید اگر متوجه شوند تقصیر را گردن شما نیندازند؟ **این روش بچه‌ها برای کنار آمدن**

با اشتباهاتشان است. در صورتیکه یک شخص بالغ بایستی اشتباهات خود را بپذیرد، حتی اگر بداند برای آن

اشتباهات او را مسئول خواهند دانست.

✚ **بلافاصله بعد انجام یک اشتباه** بعد از مرتکب شدن یک اشتباه یا آسیب رساندن به کسی،

بلافاصله عذرخواهی کنید. هرچه بیشتر صبر کنید، کینه و دشمنی بیشتری در هر دو طرف ایجاد

می‌شود، و برداشتن اولین قدم سخت‌تر می‌شود. مسئول باشید و اشتباهتان را گردن بگیرید.

چه وقت معذرت خواهی نکنید

✚ **بخاطر دفاع از باورها و اعتقاداتان** اگر برای دفاع از اعتقاداتان نتوانستید منطقی بحث کنید، و

ناعاقلانه رفتار کرده و موجب ناراحتی طرف مقابل شده باشید، باید تقصیرتان را گردن گرفته و عذرخواهی

کنید. اما اگر بحث و گفتگویی کاملاً محترمانه برای دفاع از باورها و اعتقاداتان داشته‌اید و بخاطر اعتقادات

شما، طرف مقابل ناراحت شده است، هیچگاه نباید معذرت خواهی کنید.

✚ **بخاطر برآورده نکردن توقعات بیجا** همه شما چنین مردی زنی را می‌شناسید، که همسرش از او توقع

دارد که همه خواسته‌های بی منطق او را برآورده کند. و وقتی او نتواند این کار را بکند، آقا یا خانم توقع دارد

که طرف مقابل از او عذرخواهی کند.

✚ **برای همه چیز** بعضی از افراد بخاطر همه چیز خود عذرخواهی می کنند، بخاطر ظاهرشان، بخاطر کارهایی

که تقصیرشان نیست و یا بخاطر کوتاهی هایی که هیچ کس متوجه آن نمی شود. مدام عذرخواهی می کنند و

عذرخواهی می کنند... این رفتار نه تنها خلاف آن چیزی که شما فکر می کنید **نظر مثبت دیگران را نسبت به**

شما جلب نمی کند بلکه احترام خودتان را نزد دیگران از دست می دهید.

چطور عذرخواهی کنید

✚ **اگر نمی توانید به زبان بیاورید، بنویسید** گاهی اوقات غرور یا خجالت اجازه نمی دهد از کسی

عذرخواهی کنید. با اینکه **معذرت خواهی رودررو همیشه بهتر است**، اگر نمی توانید اینکار را انجام دهید، بهتر

است که آن را **بنویسید**. و گاهی اوقات **یک یادداشت** و یا **نامه** بهتر از حرف زدن است زیرا باعث می شود

بتوانید همه احساساتتان را بدون اینکه حرفهایتان را فراموش کنید، بیان کنید.

✚ **در صورت لزوم از شوخ طبعی استفاده کنید** بعضی شوخی ها، اگر درست باشند، می تواند از تنش

وفشار موجود کاسته و باعث خنده هر دو طرف شوند. البته دقت کنید که شوخی که صحیح بوده و در موقع

مناسب بیان شود. اگر کار نادرستی را انجام داده باشید به عنوان مثال به همسرتان خیانت کرده باشید، یا هر کار دیگری که ممکن است به شدت طرف مقابل را آزرده کند، نمی‌توانید درمورد آن جوک بسازید و بخندید...

جدی باشید این اصلی‌ترین قانون عذرخواهی است. یک عذرخواهی بدون جدیت بدتر از عذرخواهی

نکردن است. ناراحتی و عصبانیت فرد از شما با انجام ندادن این رفتار بیشتر می‌شود. یک عذرخواهی

غیرجدی مثل این است که بگویید متأسفید اما پشیمان نبودنتان کاملاً مشخص باشد.

اشتباه دیگر: عذرخواهی با جملاتی نظیر "از اینکه ناراحتی متأسفم" است. این نوع معذرت‌خواهی هیچ

تقصیری را گردن نمی‌گیرد اما طوری وانمود می‌کند که از ناراحتی فرد مقابل ناراحت است.

مسئولیت کامل را قبول کنید هیچوقت وقتی می‌خواهید عذرخواهی کنید، کارت‌ان را توجیه نکنید و بهانه

نیارید. این کار ارزش و جدیت اعتراف و عذرخواهی شما را از بین می‌برد. هیچ "اما" و "اگر"ی در جملات

خود به کار نبرید بگویید که فهمیده‌اید چرا اشتباه کرده‌اید. فرد می‌خواهد بداند که واقعاً جدیت موضوع را

فهمیده‌اید و می‌دانید چرا و کجای کارت‌ان اشتباه بوده است. هیچکس دوست ندارد عذرخواهی را از زبان

کسی بشنود که نمی‌داند چرا اشتباه کرده است اما تصور می‌کند باید عذرخواهی کند.

متعهد شوید که جبران می‌کنید دقت کنید، گفته می‌شود "متعهد" شوید نه اینکه "قول" بدهید. این

یک قسمت بسیار مهم از فرایند عذرخواهی است. باید راه‌هایی برای جبران اشتباهی که مرتکب شده‌اید

پیشنهاد دهید. ولی **اینکار همیشه ممکن نیست**. بعنوان مثال اگر گلدان تاریخی که نسل به نسل در خانواده‌ای

چرخیده است را بشکنید، مطمئناً نمی‌توانید به بازار رفته و یکی به جای آن بخرید. اما اگر اشتباهتان در

محدوده‌ای بوده که قابل برطرف کردن و اصلاح است، دریغ نکنید. یک وقت‌هایی بخاطر اینکه از دست کسی

عصبانی شده و داد کشیده‌اید واقعاً متأسف باشید اما می‌دانید که هر چقدر هم تلاش کنید ممکن است باز هم

با آن فرد این اتفاق تکرار شود. **وقتی به کسی قول می‌دهید که دیگر چنین اتفاقی تکرار نمی‌شود، خودتان**

را برای یک ضربه بزرگتر آماده می‌کنید. چون این بار طرف مقابل دوبرابر ناراحت خواهد شد. اما خیلی

چیزها هم هست که مطمئناً ۱۰۰٪ دیگر تکرار نخواهد شد و اگر واقعاً به این مسئله اطمینان دارید، آنوقت

می‌توانید قول دهید. اما بهتر است خیلی ساده متعهد شوید که تلاشتان را برای جبران می‌کنید.

با عملتان پشیمانی خود را نشان دهید در انتها اگر رفتار و عملتان با اظهار پشیمانی‌تان همخوان نباشد،

عذرخواهی لفظی هیچ ارزشی نخواهد داشت. بعد از اینکه عذرخواهی کردید، دیگر به آن فکر نکنید.

سعی کنید از آن به بعد طوری رفتار کنید که نشان دهنده پشیمانی شما از اشتباهتان باشد.

بگذرید و فراموش کنید وقتی عذرخواهی صادقانه خودتان را ارائه کردید، دوباره عذرخواهی نکنید.

عذرخواهی پشت سر هم ممکن است چیزی باشد که طرفتان فکر کند از شما می‌خواهد و در کوتاه‌مدت

احساس بهتری پیدا کند. اما در طولانی‌مدت رابطه‌تان را خراب خواهد کرد. **اگر به عذرخواهی خود**

بصورت مداوم ادامه دهید، دیگر همیشه در سطحی پایین‌تر خواهید بود و دیگر فردمقابل هم‌سطح خود با شما

برخورد نخواهد کرد و به شما احترام نخواهد گذاشت. فرقی نمی‌کند، عذرخواهی شما را پذیرفته باشد یا نه.

اگر پذیرفته باشد، دیگر نیازی به ادامه عذرخواهی نخواهد بود. اگر نپذیرفته باشد، یعنی آن فرد به شما

اعتماد نمی‌کند و آن رابطه **مشکلات دیگری** هم دارد که **نیاز به اصلاح** دارد.

سحر فلاح

کارشناس ارشد روانشناسی بالینی