**اصول برقراری ارتباط سالم و طرح مشکلات 2**



همانطور که در مطلب شماره قبل بیان شد، فن شنیدن و فن گفتن از جمله اصول برقراری ارتباط سالم می باشد. در این مطلب به ارائه توضیحات تکمیلی در خصوص فن گفتن و اصول دیگر ارتباط سالم می پردازیم.

واضح و مبرهن است که در یک گفت و شنود سالم و ارتباط خوب و موفق، فرد بایستی بتواند افکار و احساسات خود را به وضوح و ساده و از روی صداقت و خیرخواهی با کلام ابراز کند. در این رابطه بایستی نکات زیر را مورد توجه قرار داد :

**احساس و افکار خود را بسیار شفاف بیان کنید و از توبیخ، انتقاد و زیر سوال بردن فرد مخاطب خودداری کنید.**

بدلایل آموزه های غلط فرهنگی و خانوادگی بسیاری از ما بطور ناخودآگاه آموخته ایم که در برابر مسائل، مشکلات و شکست ها بدنبال جرم و مجرم، قصور و مقصر و گناه و گناهکار بگردیم و نه خود اشکال و حل آن. زیر سوال بردن فرد مقابل تقریبأ همیشه باعث برانگیخته شدن رفتار واکنشی و جبهه گیری فرد می شود تا اینکه او ما را بشنود و در جهت حل مشکل قدم بردارد و از هدف خود که اصلاح مسئله است دور خواهیم شد. در بیان مشکلات خود بایستی سه پیام به طرف مقابل رسانده شود: 1) چه حسی به شما دست داده است؟ 2) چه رفتاری موجب چنین حسی در شما شده است؟ 3) علت آن چیست؟ برای رسیدن به این هدف باید در گفتار و ابراز خود به جای انگشت گذاشتن روی طرف مقابل ( تو ) از اثر آن عمل و رفتار بر روی خود ( من ) استفاده کرد. برای مثال در جمله " من دلم خیلی گرفت که سالگرد ازدواجمون رو فراموش کردی." شما احساس خود ( دل گرفتگی و غصه ) و علت آن را ( فراموش کردن ) بیان کرده اید و به جاب اینکه شخصیت طرف مقابل را زیر سوال ببرید، رفتار و عمل را مورد انتقاد قرار داده اید. مثال دیگر، " به من خیلی برمیخوره ( ابراز احساس ) وقتی از پدر و مادرم انتقاد می کنی ( رفتار مورد سوال )! چون اونها برام خیلی مهم هستند ( علت ناراحتی)" تا آنجا که ممکن است از گفتار منفی خودداری کنید ( مثلأ چرا تو دیگه مثل قبل با من خوب و مهربون نیستی ؟)

**از کاربرد جملات مطلق، دستوری و سوالی خودداری کنید:**

جملات مطلق و امری که حاوی کلماتی نظیر همیشه، هرگز، باید و نباید و امثال آن هستند معمولأ نه تنها درست و صادق نیستند بلکه تحریک برانگیز و واکنش زا خواهند بود ( تو همیشه.... هیچوقت نشده که ...) و اولین واکنشی که طرف مقابل نشان خواهد داد چی و یا کجا، خواهد بود. جملات امری به جز در سطوح اداری و نظامی در اغلب موارد بار منفی داشته و حتی اگر کوچکترین تمایل و احتمال تغییر و نتیجه وجود داشته بود را نیز از بین می برد ( هر چند ممکن است به دلیل ترس و ناامنی در فرد ظاهرأ به خواسته خود رسید ولی هیچ شکی نداشته باشید که صدها برابر آن صدمه خواهید دید).

**برای تأیید نظر و گفتار خود از دیگران استفاده نکنید:**

هرگز برای طرح مسئله و اثبات نظر خود از گفته ها و نظرات دیگران استفاده نکنید و یا آنها را پایه مقیاس قرار ندهید. سعی کنید استدلال و منطق خود را پایه بحث و گفتگو قرار دهید ( عباراتی نظیر فلانی هم میگه تو...؛ ببین فلانی با همسرش چه جوریه! و ... بدترین نوع استدلال و بیان مسئله است).

**جدأ از رفتار و گفتار تحقیر آمیز و غیر محترمانه خودداری کنید:**

بدترین کاری که ممکن است از هر فردی سر بزند رفتار و گفتار تحقیرآمیز ( از جمله پوز زدن، نگاه عاقل اندر سفیه انداختن، کلماتی نظیر تنبل، کودن، دست و پا چلفتی و ...) یا توهین آمیز است. همچنین هیچ گاه انگشت روی نقطه ضعف طرف مقابل نگذارید. این مسئله نه تنها رفتاری غیر اخلاقی است بلکه نشان دهنده ضعف و ناتوانی خود گوینده می باشد و نه قدرت فرد، که باعث تضعیف و حتی گاهی تخریب صمیمیت می شود.

**پ) درک کردن طرف مقابل ( همدلی )**

همچنانکه ملاحظه شد، مهمترین جزء و هدف از گفتگو، فهمیدن دقیق طرف مقابل و به زبانی دیگر، همدلی است. درست همان وضعیتی که بین دو دوست واقعی و صمیمی حاکم است. یعنی اینکه بتوانیم داخل پوست و قالب او شویم و به دنیا و مسائل از دید او بنگریم و او نیز متوجه این مسأله شود. در چنین وضعیتی است که بیش از نیمی از راه را برای حل مسئله و مشکل رفته ایم ( و گاهی تمام راه را ) و دیگر دوست یا همسرمان در اظهارنظر و ابراز احساس خود نه تنها دچار شک و تردید، اضطراب، شرم، خجالت و یا ترس نخواهد شد بلکه بعنوان پناهگاه، یار و همدم به سوی ما جذب خواهد شد و در پایان جر و بحث و کشمکش، احساس وجود ارزشمندی و صمیمیت بیشتری خواهد کرد. ( هرچند در طول گفتگو ممکن است ناراحت و منقلب باشد).

اصولأ در یک گفتگو و تعامل دو نفره ( دوست، همسر و یا حتی فرد ناآشنا) بر حسب رفتار و نوع پاسخ های رد و بدل شده می توان میزان همدلی و درک طرف مقابل را ارزیابی و درجه بندی نمود:

1. **بدون همدلی ( پاسخ و واکنش نامناسب و منحرف کننده)**

در چنین ارتباطی فرد ممکن است مجموعه ای از واکنش و پاسخ های زیر را به کار ببرد:

* **تغییر موضوع مطرح شده:** همسرتان ابراز می کند که سر درد دارد و شما بدون هیچ واکنش مرتبطی می گویید " راستی هفته دیگه باید بریم ..." و یا " به! به! چه بوی غذای خوبی میاد "
* **من بهتر از تو می دانم:** پیام فرد این است که تو متوجه نیستی یا نمی دانی و من از تو باهوش تر و فهمیده تر هستم: " مسئله مهمی نیست، فردا بهتر میشی" یا " مشکل اصلی اینه که نمیدونی ..." یا " زیادی به اون اهمیت میدی، باید... " و یا " نمیتونی ببینی چقدر ..." و امثال آن.
* **قضاوت کردن**: " دیشب تو جشن تولد فلانی 5 تا رولت خوردم. اصلأ باورم نمیشه!" و واکنش شما " پس امروز باید زنگ بزنی دکتر که ببینی قرص قندت رو چقدر بخوری" ( این یک واکنش مسئولانه است نه همدلانه).
* **نصیحت کردن**: تا زمانیکه فرد بطور مستقیم و واضح خواستار نظر و پیشنهاد شما نباشد هر نوع اظهار نظر و پیشنهادی به منزله نصیحت کردن تلقی می شود.
* **تجزیه و تحلیل روانشناسانه کردن**: اگر روانشناس و تراپیست فرد نیستید، از تجزیه و تحلیل روانی فرد خودداری کنید. ( هرچند ممکن است نظر شما درست باشد ولی او برای تشخیص و درمان با شما درد دل نمی کند.)
* **سوالات بی مورد و بیش از حد**: در این حالت فرد به دلیل کنجکاوی با سوالات مکرر، ذهن و فکر گوینده را برهم می زند و اجازه نمی دهد داستان و موضوع را آن طور که فرد می خواهد بیان کند. ( سوالات کنترل کننده مختص مشاور و درمانگر است و نه دوست یا همسر)
* **بیاد آوردن و ذکر خاطره و داستان خود**: با شنیدن داستان گوینده، فرد تجربه مشابه خود را بخاطر آورده و بازگو می کند و مسئله اصلی فرد گوینده کم رنگ می شود.

1. **فهمیدن طرف مقابل با همدلی کم**

در چنین حالتی شنونده بطور کامل متوجه گفته ها می شود ولی احساس او را بطور کامل درک نمی کند و لذا با واکنش و پاسخ نامناسب مواجه می شود تا گوینده نخواهد جلوتر برود و احساسات خود را باز و عریان کند. مثلأ در واکنش به همکارتان که از دست رئیس ناراحت و عصبی است، می گویید: " می خوای بری و هر چی از دهنت درمیاد بهش بگی " و او پاسخ می دهد: " اوه، عصبی و ناراحت هستم ولی احمق نیستم."

1. **همدلی درست**

در این حالت فرد می تواند به درستی خود را در نقش و جایگاه فرد گوینده ببیند و احساس فرد گوینده را به زبان و کلام خود ولی دقیق بازگو کند و مورد تأیید فرد گوینده نیز قرار می گیرد. گوینده: " هاج و واج مونده بودم که چی بگم؟" شنوند: " اصلأ انتظارش رو نداشتی!" گوینده: " آره، اصلأ باورم نمی شد که اون خودش داره اینو میگه" آخه می دونی....

1. **همدلی همراه با شفاف سازی**

در این حالت به دلیل شناخت کامل شنونده از گوینده و بصیرت کامل شنونده حتی قبل از اینکه گوینده احساس خود را دقیقأ بیان کند یا بدون اینکه بداند چه حسی دارد، آن را حدس زده و با احتیاط بیان می کند و در چنین حالتی گوینده نه تنها تفسیر و بیان شنونده را تأیید می کند، بلکه از حدس خود نیز به روشنی مطلع می شود.

مثال : وقتی دوست شما می گوید: " فکر می کردم ازدواج همه مشکلات و نارحتی های منو حل خواهد کرد و تا مدتی هم خیلی خوشحال بودم اما حالا می بینم اشتباه کردم." واکنش شما ممکن است این باشد: " معلومه ازدواج برات مشکلات و ناراحتی های زیادی رو به همراه داشته و تو این فکر هستم که اگرچه ازدواج برات خیلی مهم هستش ولی اینکه یه روزی ممکنه به پایان برسه این قدر هم برات شاید ترسناک نباشه." اگر پاسخ دوستتان این باشد که " آره کاملأ حق با تو هستش، یادم نمیره وقتی پدر و مادرم ازهم جدا شدند چقدر برام وحشتناک و سخت بود." شما در چنین سطح از ادراک و همدلی قرار خواهید داشت. اما اگر پاسخ دوستتان این باشد که " نه، اصلأ نمیخوام به این مسئله ( احتمال جدا شدن ) فکر کنم و ازدواجم را خراب کنم و تو هم چنین فکری رو دیگه نکن! شما در سطح یک و دو ارتباط و درک طرف مقابل قرار خواهید گرفت.

1. **بصیرت خارق العاده**

چنین نوع ارتباط و هم صحبتی معمولأ پس از شناخت کامل فرد و دانش و آگاهی کامل شنونده و راحت و آزاد بودن گوینده به وجود می آید و شنونده گاهی می تواند درهای عالی بر روی گوینده بگشاید ( غالبأ یک تراپیست با تجربه و بسیار آگاه به این سطح می رسد.)