

ارتباط مؤثر

و

روابط صمیمانه

ایرج هاشمی

قرنی که گذشت، قرنی بود که در آن، دنیا تحولات عظیم و چشمگیری را شاهد بود. قرنی که در طی آن بسیاری از جوامع کشاورزی به جوامع بزرگ و پویای صنعتی متحول شدند. بهداشت، آموزش و پرورش و سطح زندگی عمومی ارتقایی بیش از حد انتظار داشت و پیشرفت علوم و فنون، ذهن بشر را به حیرت و شگفتی دچار کرد. قرن بیستم، قرن اتم نامیده شد، عصر آغاز تسخیر فضا، عصر کامپیوتر و عصر ارتباطات. پیشرفت علوم و فنون در این دوران، زندگی بشر را متحول کرد و در حالی که بشریت باید این پیشرفتهای عظیم را جشن بگیرد و به شادمانی بنشیند، انسانها هر روز بیش از پیش خود را دستخوش ستیز و کشمکش یافتند. ستیز میان ملتها، ستیز میان نژادها و اقشار مختلف مردم، تعارض میان مدیران، سرپرستان و کارکنان و ناسازگاری میان دوستان، همسایگان و همسران. آنچنان که چندی پیش، دبیر کل سازمان عفو بین الملل در سخنرانی خود ادعا نمود که قرن بیستم، خونین ترین قرن در تاریخ بوده است و در آن دویست میلیون نفر در وقایع مختلفی چون جنگ، قحطی و درگیریهای سیاسی کشته شده اند.

چنین وضعی نشانگر آن است که علوم و مهارتهای فنی به تنهایی قادر به حل اینگونه دشواریها نیستند و برای پیشگیری، مقابله و برطرف کردن اینگونه مشکلات، مهارتهای دیگری که آنها را مهارتهای اجتماعی یا انسانی یا مهارتهای زندگی می نامیم نیز مورد نیاز است. امروزه بسیاری از مشکلات ما نه در حیطه اشیاء بلکه در قلمرو انسانهاست و بزرگترین درماندگی انسان، ناتوانی در دستیابی به همکاری و تفاهم با دیگران است.

مهارتهای زندگی توانایی های هستند که به ما کمک می کنند تا در موقعیت های مختلف، عاقلانه و صحیح رفتار کنیم. به طوری که آرامش داشته باشیم، لذت ببریم و در عین حال با دیگران ارتباط سازگاران و مفیدی را برقرار کنیم و بدون توسل به خشونت و یا خود خوری بتوانیم مسایل پیش آمده را حل نمائیم و ضمن کسب موفقیت در زندگی احساس شادمانی داشته باشیم. یکی از مهمترین این مهارتها، مهارت در برقراری ارتباط مؤثر و ایجاد روابط صمیمانه با دیگران است. مهارتی که موجب اجتناب از برخوردهای نامناسب و تنش زا با دیگران شده و محیطی شاد و دلپذیر و به دور از کینه و دشمنی برای ما به ارمغان می آورد.

شما خود را در مهارتهای زندگی و به خصوص در برقراری ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه با دیگران تا چه اندازه ماهر می دانید؟ آیا مایلید توانایی های خود را در این زمینه اریابی و بازنگری کنید؟ آیا مایلید در باره نحوه برقراری روابط صمیمانه و فنون برقراری ارتباط مؤثر مطالب بیشتری بدانید. اگر چنین است این نوشتار به این منظور تدارک دیده شده و شما را در برقراری ارتباط مؤثر و ایجاد درک و تفاهم با دیگران یاری خواهد داد و حاوی مطالب زیر است:

- فواید و کاربردهای مهارت های زندگی
- فهرست مهارت های زندگی
- معرفی کلی هریک از مهارت های زندگی
- ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه
- خود ارزیابی
- هنر مردم داری
- ارتباط خوب و روابط خوب
- دو ویژگی ارتباط خوب
- نمونه های ارتباط بد
- شیوه های برقراری ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه
- کنار آمدن با آدمهای مشکل

## فواید و کاربردهای مهارت های زندگی

- افزایش مهارت در نحوه کنار آمدن با انتظارات متفاوت خود، خانواده ، همسر ، فرزندان، دوستان ، همکاران، فامیل و جامعه و تامین آرامش و لذت زندگی
- برقراری روابط لذت بخش و رشد دهنده با امکانات ، تکنولوژی و محیط زندگی
- دفع فشارهای روانی از طرف محیط های متفاوت
- سازگاری با مسائل اقتصادی و نیازهای معیشتی
- مدیریت خانواده و تربیت فرزندان
- تقویت اعتماد به نفس و رشد و تقویت عواطف و احساسات انسانی
- تقویت مهارت های ارتباطی و شناخت و کنترل هیجانات و احساسات خود و دیگران
- رفع درگیری ها و تنش های درونی و تامین سلامت جسمی و بهداشت روانی
- رشد شخصی، خودشکوفایی، بالندگی ، خوشبختی و شادابی

## فهرست مهارت های زندگی

ده مهارت زندگی که سازمان بهداشت جهانی مشخص نموده است عبارتند از:

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| ۱- مهارت های خودآگاهی    | ۶- مهارت مدیریت بر هیجان |
| ۲- مهارت همدلی           | ۷- مهارت حل مسئله        |
| ۳- مهارت روابط بین فردی  | ۸- مهارت تفکر خلاق       |
| ۴- مهارت ارتباط موثر     | ۹- مهارت تفکر نقادانه    |
| ۵- مهارت مقابله با استرس | ۱۰- مهارت تصمیم گیری     |

لازم است یادآور شویم که مهارت با دانستن و علم متفاوت است. همانطور که یک نفر با خواندن کتاب شنا، فقط آگاهی پیدا می کند ولی شنا کردن یاد نمی گیرد، آشنایی با مهارتهای زندگی هم به تنهایی برای بهبود بخشیدن به زندگی کافی نیست، بلکه با تمرین و به کارگیری آنها است که به مرور شاهد نتایج رضایت بخش آن در کار و زندگی خود خواهیم بود.

## معرفی کلی هر یک از مهارت های زندگی

مهارت خودآگاهی. مهارت خودآگاهی، توانایی شناخت نقاط ضعف و قوت خواسته ها، نیازها، تمایلات است و داشتن تصویر واقع بینانه از خود تا حقوق فردی، اجتماعی و مسؤولیت های خود را بهتر بشناسیم. این مهارت موجب می شود که به سؤال مهم « من کیستم؟ » جواب دهیم.

مهارت همدلی. همدلی یعنی این که فرد بتواند مسایل دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد درک کند و به آن ها احترام بگذارد. این مهارت موجب می شود تا به دیگران توجه کرده و آن ها را دوست داشته باشیم و خود نیز مورد توجه و دوست داشتن دیگران قرار بگیریم و با ایجاد روابط اجتماعی بهتر به هم

نزدیک تر شویم.

مهارت روابط بین فردی. مهارتی است که موجب می شود ضمن تقویت روحیه ی مشارکت، اعتماد واقع بینانه و همکاری با دیگران بتوانیم مرزهای روابط بین خود و کسانی که دوستشان داریم را تشخیص داده و در جهت ایجاد روابط صمیمانه و دوستانه قدم برداریم و هر چه زودتر به دوستی های نامناسب و ناسالم خود خاتمه دهیم. پیش از آن که مورد آسیب جدی قرار گیریم.

مهارت ارتباط مؤثر. کسب این مهارت به ما می آموزد برای درک موقعیت دیگران چگونه به سخنان آنان فعالانه گوش دهیم و چگونه دیگران را از احساس و نیازهای خود آگاه نماییم تا ضمن به دست آوردن خواسته های خود طرف مقابل نیز احساس رضایت نماید.

مهارت مقابله با استرس. در دنیای امروز، همواره با تغییرات وسیع و پیچیده ای مواجه ایم و هر تغییری با فشارهای روحی و روانی (استرس) همراه است. میزان استرس اگر بیش از حد و طولانی باشد، بر زندگی و عملکرد ما تأثیر منفی گذاشته و مشکلات جدی و زیادی را برای ما به وجود خواهد آورد. فراگیری این مهارت به ما کمک می کند تا ضمن شناسایی هیجان های خود و دیگران و تأثیر آن ها بر تفکرات و رفتارهایمان بتوانیم در مقابله با آن ها واکنش مناسب را از خود بروز دهیم.

مهارت مدیریت بر هیجان. ما همواره با احساسات و هیجانات مختلفی مثل خشم، ترس، لذت، غم و ... روبرو هستیم که آنها بر تصمیم گیری و نحوه زندگی و روابط ما با دیگران اثر می گذارد، شناسایی و کنترل این احساسات و هیجانات قسمتی از مهارت مدیریت بر هیجان می باشد. بخش دوم مهارت مدیریت بر هیجان مربوط به شناخت و کنترل احساسات و هیجانات دیگران است. در این مهارت ما متوجه عکس العمل احساسی و هیجانی دیگران شده و آنها تحت کنترل قرار می دهیم.

مهارت حل مسئله. ما هر روزه با مسایل فراوانی روبه رو هستیم که برخی ساده و برخی پیچیده اند. مهارت حل مسئله این توانایی را به ما می دهد که با توجه به تجارب عملی و توانمندی های ذهنی خود بتوانیم در جهت حل مسئله یا مشکل قدم برداشته و به نتیجه مطلوب دست یابیم.

مهارت تصمیم گیری. انسان در مسیر زندگی همواره نیازمند تصمیم گیری های مختلف است و موفقیت در زندگی در گرو تصمیم گیری درست و به جای اوست. مهارت تصمیم گیری به ما کمک می کند تا با اطلاعات و آگاهی کافی با توجه به اهداف واقع بینانه خود، از بین راه حل های مختلف بهترین راه حل را انتخاب کرده و به کار بگیریم و پذیرای پیامدهای آن نیز باشیم.

مهارت تفکر خلاق. فکر کردن مهارتی است که از کودکی می آموزیم. مهارت تفکر خلاق، قدرت کشف و تولید اندیشه ی جدید را برای ما فراهم می آورد. مهارت تفکر خلاق به ما کمک می کند در مواجهه با حوادث ناگوار چگونه احساسات منفی خود را به احساسات مثبت تبدیل کنیم.

تفکر خلاق نوع دیگر دیدن است در این تفکر هیچگاه مشکل یک عامل مزاحم به حساب نمی آید بلکه یک فرصت برای کشف راه حل های نو و بدیع تلقی می شود تاکنون کسی به آن توجه نکرده است. مهارت تفکر نقادانه. تفکر نقادانه نوعی دیگر از تفکر است. کسب این مهارت به ما می آموزد تا تا هر چیزی را به سادگی و درست قبول یا رد نکنیم، ابتدا در مورد آن موضوع سؤال و استدلال کنیم، سپس بپذیریم یا رد کنیم.

کسانی که از تفکر نقادانه برخوردارند ، فریب دیگران را نمی خورند و به راحتی جذب گروهها و افراد و مواد مخدر نمی شوند، چرا که همواره با سوال کردن به عاقبت کار می اندیشند و از همنوایی دوری کنیم. اینها کسانی هستند که ضرب المثل « خواهی نشوی رسوا ، هم رنگ جماعت شود» را نمی پذیرند.

## ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه

کسی که در جامعه یا خانواده زندگی می کند یا در سازمانی به کار اشتغال دارد، کارگری که در کارخانه کار می کند، مدیر، سرپرست، یک کارمند کارگزینی یا روابط عمومی، یک مأمور انتظامی، و یا یک منشی، همه کم و بیش برای انجام وظایف شغلی خود با کارکنان دیگر در تماس هستند. بعضی ها علاوه بر کارکنان شرکت و همکاران خود، با مراجعین زیادی نیز سر و کار دارند.

کسانی که با ما در ارتباط هستند همه یکسان نیستند و همیشه رفتاری دلدپذیر ندارند. بعضی از آنان خوش برخورد و گشاده رو هستند و برخی دیگر بد اخلاق و تندخو، حتی رفتار بعضی از آنها، به گونه ای است که کاسه صبر ما را لبریز کرده باعث می شوند که ناخواسته واکنشی نامناسب از ما سر بزنند.

علت رفتاری که از مردم سر می زند چیست؟ چه می خواهند؟ چرا از کاری ناراحت و عصبانی و از کاری دیگر شاد و خوشحال می شوند؟ چرا بعضی ها اغلب خوش و خندان و بعضی دیگر افسرده و اخمو هستند؟ خود ما چگونه ایم؟ آیا علت رفتار خود را می دانیم؟ آیا خود می دانیم که چه می خواهیم؟ آیا تا به حال به این فکر افتاده اید که برای رفتار بهتر و سازگاری با دیگران چه باید کرد؟ و یا اینکه چه کنیم تا با خود و دیگران بهتر بسازیم؟

در این مبحث، تلاش شده است که راهکارهای ساده و روشنی برای اجتناب از برخوردهای نامناسب و تنش زا با دیگران و ایجاد محیطی شاد و دلدپذیر و به دور از کینه و دشمنی و بدبینی ارائه شود. با مطالعه و به کارگیری این نکات می توانید کار و زندگی خود را با نشاط و شادی بیشتری توأم سازید.

## خودارزیابی (پیش آزمون – پس آزمون)

بررسی های تشخیصی برای سنجش میزان مهارت در برقراری روابط صمیمانه

گام نخست: پیش از آنکه مطالب این مبحث را بخوانید، لطفاً عبارتهای مربوط به خود ارزیابی را مطالعه نموده و در ستون (پیش آزمون)، با نوشتن یکی از اعداد ( ۱ تا ۶ ) با توجه به مقیاس های ارائه شده زیر پاسخ دهید. پاسخهای شما باید نگرش و رفتارتان را آن گونه که هم اکنون هست، منعکس کند نه آن چنان که می خواهید باشد. صادق باشید. این ابزار برای آن طراحی شده است که به شما کمک کند تا سطح تبحر خود را در برقراری ارتباط مؤثر کشف کنید؛ به گونه ای که بتوانید برنامه یادگیریتان را متناسب با نیازهای ویژه خود طراحی کنید. وقتی که بررسی را تکمیل کردید، کلید امتیاز دهی که در پایان آمده است را به کار ببرید تا عرصه های مهارتی که در این نوشتار مورد بحث قرار می گیرد و تسلط بر آنها برای شما اهمیت بسیار دارد را مشخص کنید.

مقیاس امتیازات	
۱- کاملاً مخالف	۴- اندکی موافق
۲- مخالف	۵- موافق
۳- اندکی مخالف	۶- کاملاً موافق

گام دوم: پس از مطالعه کامل مباحث، در پایان، به همین عبارتها، این بار در ستون ( پس آزمون ) پاسخ دهید. وقتی که بررسی را به پایان رساندید، کلید امتیازدهی را برای اندازه گیری پیشرفت خود به کار ببرید. اگر امتیاز شما در عرصه های مشخصی از مهارت پایین مانده باشد، مطالب را مجدداً مرور نمایید.



ردیف	دیدگاهها، صحبتها و اقداماتی که هنگام برقراری ارتباط با دیگران انجام می دهیم :	پیش آزمون	پس آزمون
۱	معتقدم که شیوه رفتار با افراد خانواده و مردم دیگر، نیاز به دانش و مهارتهایی دارد که برای بهبود روابط خانوادگی و اجتماعی باید آنها را فرگرفت.		
۲	برای ایجاد و حفظ رابطه خوب با دیگران، سعی می کنم ضعفها و معایب خود را شناسایی و برطرف کنم و ضعفها و معایب دیگران را شناسایی کرده و بپذیرم.		
۳	در روابط با دیگران خود را بی نقص جلوه نمی دهم بلکه سعی می کنم به خطاهای خود اعتراف کنم.		
۴	معتقدم که رفتار مردم، واکنشی در برابر رفتار خود ماست. بنا براین خود را مسئول روابط خوب یا بد با دیگران می دانم و سعی می کنم بیشتر مراقب ژستها، حرکات و گفتار خود باشم.		
۵	برای برقراری روابط خوب با دیگران قبل از هر چیز به آنها فرصت می دهم تا نظراتشان را بگویند، گوش می دهم، دقت می کنم و سعی می کنم آنها را درک کنم.		
۶	در برقراری ارتباط با دیگران، افکار و احساسات خود را آشکارا، ساده و روشن و بدون کنایه و ابهام ابراز می کنم.		
۷	در بحث ها و تعارضاتی که بین من و همسرم، افراد خانواده ام، همکارانم، و یا مردم دیگر پیش می آید، به طور کامل حق را به جانب خود نمی دهم و در بخش زیادی از مشکلات خود را نیز مقصر می دانم.		
۸	برای افکار و اعمال گذشته، کسی را سرزنش نمی کنم چون معتقدم که این کار نه تنها مشکلی را حل نمی کند بلکه تأثیر بدی بر روابط با طرف مقابل بر جای می گذارد.		
۹	هیچگاه برای تبرئه خود، طرف مقابل را ظالم و خو را مظلوم قلمداد نمی کنم.		
۱۰	هیچگاه دیگران را تحقیر و کوچک نمی کنم.		
۱۱	اگر انتظاری داشته باشم، آن را بازگو می کنم نه اینکه توقع داشته باشم مردم خودشان به انتظارات من پی ببرند.		

		اگر از کسی برنجم یا عصبانی شوم، احساساتم را انکار نمی کنم بلکه با لحنی مناسب، آن را به طرف مقابل ابراز می کنم	۱۲
		در موقع عصبانیت یا رنجش، قهر نمی کنم و از واکنش هایی مانند در به هم کوبیدن و گوشه و کنایه و طعنه زدن استفاده نمی کنم.	۱۳
		وقتی از من ایراد و اشکالی گرفته می شود یا مرا مقصر قلمداد می کنند، فوراً حالت تدافعی به خود نمی گیرم.	۱۴
		هیچوقت انتقاد دیگران از خودم را با انتقاد کردن از آنها پاسخ نمی دهم.	۱۵
		هرگز برای سرپوش گذاشتن بر اشتباهاتم از شیوه منحرف کردن از موضوع و رد گم کردن استفاده نمی کنم.	۱۶
		وقتی کسی صحبت می کند، به جای ایراد گیری به نکات منفی صحبت های او، سعی می کنم نکات مثبت حرف های او را پیدا کرده و تأیید کنم.	۱۷
		همیشه سعی می کنم خود را به جای طرف مقابل قرار داده و افکار و احساسات او را درک کنم.	۱۸
		در برخورد هایی که پیش می آید به جای مقابله با مردم، علل رنجش و عصبانیت آنها را پرس و جو می کنم.	۱۹
		حرف هایم را به عنوان افکار و احساسات شخصیم و نه به عنوان واقعیات عالم، بیان می کنم.	۲۰
		در روابط با دیگران از بیان عباراتی که موجب مقصر قلمداد کردن آنان می شود پرهیز می کنم.	۲۱
		حتی وقتی که با مجموعه عقاید کسی موافق نیستم، همواره به عنوان یک انسان او را دوست دارم و به او احترام می گذارم.	۲۲

## هنر مردم داری

مردم داری و سازگاری با مردم یک هنر است مثل موسیقی، مثل نقاشی. برای مهارت در این هنر، باید تعلیم بگیریم و تمرین کنیم تا به درجات عالی برسیم. یاد گرفتن نقاشی و موسیقی را بسیاری از مردم دوست دارند. اما مردم داری هنری است که مورد علاقه همه است. همه دوست دارند که مردم دار باشند و مورد توجه و علاقه دیگران قرار گیرند. اما می دانیم که برای یادگرفتن این هنر، تلاش چندانی صورت نمی گیرد. برای یادگرفتن موسیقی و نقاشی، شرکت در کلاس و آموزشهای طولانی را طبیعی می دانیم اما انتظار داریم که فنون مردم داری را خود به خود و از راه تجربه یاد بگیریم. چنین انتظاری چندان معقول نیست. مردم داری نیز همانند هنرهای دیگر، راه و رسم و فنونی دارد که باید آنها را آموخت و تمرین فراوان کرد.

"آنکه خصم دیگران است، بدترین دشمن خویش است،  
و آنکه دوست مردم است، بهترین دوست خویش."  
"ارسطو"

اگر بخواهیم برای رفتار بهتر و سازگاری با مردم راهی پیدا کنیم، اولین قدم در این راه، شناخت علل رفتار است. هر رفتاری علتی دارد و تغییر رفتار، بدون شناخت علت آن امکان پذیر نیست. برای افزایش مهارت در هنر مردم داری، سه مرحله زیر را باید مورد توجه قرار دهیم:

مرحله اول - شناسایی قواعد کلی طبیعت انسانی

مرحله دوم - شناختن خود و طبیعت خاص خودمان

مرحله سوم- کشف و پرهیز از عوامل مضر در طبیعت خود شناخت، پذیرش و سازگاری با عوامل ناپسند در

خوی دیگران

تحقق روابط صمیمانه و دوام آن، مستلزم چیزی بیش از یک نیت خیرخواهانه است و به مهارت، تمرین و ممارست و پایبندی به رشد کردن احتیاج دارد.

هرچه منشأ رفتار دیگران بر ما روشن تر باشد، اشخاص را بهتر می شناسیم و در برخورد با آنان بیناتر خواهیم بود. آگاهی به قواعد کلی طبیعت انسان، زمینه لازم را برای شناخت شخصیت‌های متفاوت بشر فراهم می سازد.

مجموعه صفات و خصوصیات اخلاقی هر فرد، شخصیت نامیده می شود. همانطور که ظاهر افراد متفاوت است، باطن آنها و شخصیت آنها نیز باهم متفاوت است.

دو عامل عمده باعث تفاوت شخصیت افراد بشر می شود:

۱. وراثت

۲. تأثیر محیط

علل رفتار افراد و علت تفاوت‌هایی که در اشخاص دیده می شود:

هر رفتاری که از اشخاص سر می زند به علت یک محرک درونی است که انگیزه یا نیاز نامیده می شود. نیازهای افراد بشر دو دسته اند:

الف- نیازهای جسمانی(مثل نیاز به آب و غذا و...)

ب- نیازهای روانی یا اجتماعی(مثل نیاز به محبت، احترام و...)

افراد بشر به لحاظ دارا بودن نیازهای جسمی و روانی به هم شبیه هستند، اما به علت تفاوت در شخصیت، از لحاظ میزان و اندازه نیازها به کلی با هم متفاوتند همانطور که می دانیم همه به آب و غذا احتیاج دارند ولی مقدار آب و غذای مورد نیاز در همه یکسان نیست. به همین ترتیب نیاز به محبت و احترام هم در همه به یک اندازه نیست و چون نیازها محرک رفتار هستند، پس به دلیل اینکه میزان نیازهای افراد متفاوت است، رفتار آنان نیز باهم فرق دارد. بعضی ها خوش و خندان و بعضی ها پیوسته پژمرده و پریشان هستند. بعضی ها خونگرم و مهربان و بعضی دیگر سرد و ترشرو هستند.

امروزه نیازهای اجتماعی مهمترین محرک رفتار اشخاص هستند. نیازهایی مانند نیاز به توجه و تشویق، نیاز به احترام، نیاز به موفقیت و امثال آنها. رفتاری که از مردم سر می زند، عموماً در جهت ارضاء اینگونه نیازها است و یا به علت شکست و ناکامی در برآورده شدن آنها. در برقراری روابط خوب با مردم، توجه به نیازهای روانی آنان کمک خواهد کرد تا از اعمالی که با ارضاء این نیازها در تضاد هستند خود داری کرده و درد درون افراد را احساس نموده و با آنان همدلی کنیم.

بسیاری از مواقع علت بد رفتاری ما با دیگران آن است که نه از منشاء رفتار آنها خبر داریم و نه علت رفتار خود را می دانیم. اگر به علت رفتار ناپسند خود پی ببریم، نمی توان گفت اعجازی صورت می گیرد و رفتار ناپسند، بی هیچ تلاشی در ما از بین می رود. اما شناسایی علت رفتار نا معقول اولین و مؤثرترین اقدامی است که در جهت ترک آن رفتار به عمل می آید.

شناسایی علل رفتار، قدمی بزرگ در راه خودشناسی است و خودشناسی می تواند مقدمه ای بر خودافشایی، انتقاد از خود و بالاخره خویشتن سازی باشد.

تصور عمومی بر آن است که بی نقص جلوه کردن، ما را محبوب دیگران می سازد. اما پژوهشهایی در این زمینه نشان داده است که در بسیاری موارد موضوع کاملاً بر عکس است و اعتراف با اشتباهات و نقائص است که باعث می شود مورد توجه و احترام دیگران قرار بگیریم.

از طرفی دیگر، آگاهی به موجبات رفتار مردم باعث می شود که بردبار تر شویم و با آنها بسازیم. اجتماعی بودن، یعنی رفتار بر پایه توقعات دیگران. به عبارت دیگر، اجتماعی بودن، یعنی آشنایی با نیازهای اجتماعی و روانی مردم و داشتن رفتاری سازگار و متناسب با آن نیازها. اما اینکه چگونه برخوردی با دیگران داشته باشیم که با نیازهای روانی آنان متناسب باشد و یا اینکه چه کنیم که دیگران از ما عصبانی و دلگیر نشوند و ما را دوست بدارند. مطلبی است که انجام آن به سادگی گفتن آن نیست و نیاز به تمرین و تلاش بسیار دارد.

✓ آیا مایلید مهارت خود را در هنر مردم داری افزایش دهید؟

✓ آیا به جای جنگیدن با مردم، جنگیدن با همسر، دوستان، همقطاران، همکاران و برانگیختن

خصومت آنان، مایل به جذب دوستی و محبت آنها هستید؟

اگر چنین تصمیمی دارید، بحث بعدی ما تحت عنوان ارتباط خوب و روابط خوب و پنج رمز ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه شما را در این امر یاری خواهد داد. همه را نکته به نکته به ذهن بسپارید. بکار ببرید، تمرین کنید و باز هم تمرین کنید.

## **ارتباط فوب و روابط فوب**

هنگام برقراری ارتباط با دیگری هرگاه کلماتی که بکار می بریم، لحن کلام، ژستها، حرکات یا نحوه ارائه مطالب برای شنونده برخوردار باشد، برداشتی متفاوت با آنچه مورد نظر ماست در ذهن وی ایجاد خواهد شد

و در چنین وضعی شنونده نه تنها درک صحیحی از منظور ما نخواهد داشت، بلکه زمینه برای کدورت و رنجش و برهم خوردن روابط و حتی دشمنی فراهم می شود.

مهر و محبت بدون منظور و اعمال بی چشمداشت زیبا را تمرین کنید.

یعنی می توان گفت که بسیاری از اوقات، ریشه روابط بد در ارتباط بد شکل می گیرد، همچنین روابط خوب بدون ارتباط خوب میسر نخواهد بود. ارتباط ظاهراً موضوع ساده ای است و همه خود را در آن متخصص می دانیم. ما از زمان کودکی تا به حال حرف زده ایم و معمولاً گفتگو کردن امری عادی تلقی می شود. خیلی ساده دهانتان را باز می کنید و کلمات پشت سر هم از آن خارج می شوند. وقتی شاد هستید و خود را به کسی نزدیک احساس می کنید، ارتباط برقرار کردن کار دشواری به نظر نمی رسد. هم شما احساس خوبی دارید و هم او، و همه چیز به ظاهر خوب و بی کم و کاست است. اما در شرایط خاص، وقتی تضادی مطرح می شود، آن وقت است که باید مهارت‌های کلامی و ارتباطی خود را مورد قضاوت قرار دهید:

- در حالت عصبانیت چگونه گفتگو می کنید؟
- با اشخاصی که از شما عصبانی هستند چگونه حرف می زنید؟
- با انتقاد چه می کنید؟
- وقتی طرف مقابل شما غیرمنطقی است یا به حرف‌های شما گوش نمی دهد، چه می گوئید؟ در

شرایط رنجش چگونه ارتباط برقرار می کنید؟

اشخاصی که در این مواقع بتوانند به خوبی و به گونه ای مؤثر ارتباط برقرار کنند، زمینه ای را برای ایجاد و تداوم روابط خوب آماده کرده اند. اینگونه اشخاص به شدت کم شمارند و حال آنکه در همین مواقع است که نقش ارتباط خوب حیاتی می شود.

کلید صمیمیت و موفقیت در روابط اجتماعی و کسب و کار به این بستگی دارد که با آنچه مطابق میل شما نیست چگونه روبرو می شوید. مردم در این زمینه با دشواری زیادی مواجه هستند. اغلب زن و شوهرها از طرز برقراری ارتباط مؤثر بی اطلاعند و در نتیجه روابط بین آنها به سرعت تیره و تار می شود. دوستان آنطور که باید باهم حرف نمی زنند. اعضاء خانواده هم اغلب آنطور که شاید و باید مسائل خود را حل و فصل نمی کنند.

## دو ویژگی ارتباط خوب

ارتباط خوب چیست و ارتباط بد کدام است و چگونه می توان با ارتباط خوب، روابط خوب و صمیمانه برقرار کرد؟

هر ارتباط خوب از دو خصوصیت برخوردار است:

○ اول اینکه به طرف مقابل امکان می دهید تا احساسات خود را ابراز نماید، به او گوش می دهید و سعی می کنید که احساس و اندیشه او را درک کنید.

○ دوم اینکه خود نیز احساسات خود را آشکار ابراز می کنید.

پس میتوان گفت در یک ارتباط خوب و یا ارتباطی که می تواند زمینه روابط خوب باشد نقطه نظرها و احساسات هر دو طرف مهم و ارزشمند هستند. ارتباط خوب به مفهوم ابراز وجود و گوش دادن است و درست برعکس آن، ارتباط بد ارتباطی است که شخص از طرح آشکار احساسات خود خودداری می کند و به سخنان طرف مقابل نیز توجه نمی کند، بحث و جدل و حالت تدافعی گرفتن، نشانه های ارتباط بد هستند. در چنین حالتی ممکن است بدون درک احساسات طرف مقابل، در مقام ضدیت با او حرف بزنید و با این کار، در حقیقت می گوئید که حرف طرف مقابل برای شما هیچ ارزشی ندارد و شما تنها می خواهید حرف خود را زده باشید و اصرار می کنید که او آن را بپذیرد.



نشانه های دیگر ارتباط بد، انکار احساسات و به نمایش گذاشتن غیر مستقیم آنهاست. مثل حرف زدن نیش دار و طعنه آمیز که ارتباط خوبی نیست و زمینه را برای رنجش و عصبانیت طرف مقابل فراهم می کند. نمونه های ارتباط بد می تواند راهنمای خوبی باشد تا شما از اینگونه ارتباط پرهیز کنید.

### **نمونه های ارتباط بد**

۱- حق را به جانب خود دادن. اصرار می کنید که حق با شماست و طرف دیگر اشتباه می کند. حق را به جانب خود دادن یک ارتباط بد، غلط و ناموفق است. شما در دادگاهی طرف مقابل را محکوم کرده و خود را تبرئه می کنید(دادگاه ذهن شما) که هم قاضی و هم مدعی خود شما هستید. چنین دادگاهی فاقد صلاحیت لازم است. از سوی دیگر چون رفتار دیگران معمولاً بازتاب رفتار ماست طرف مقابل نیز برای حق را به جانب خود دادن و محکوم کردن شما برانگیخته می شود و این نوع رفتار نتیجه ای جز رنجش، کدورت و دشمنی نخواهد داشت.

۲- سرزنش طرف مقابل. تقصیر را به گردن طرف مقابل می اندازید و او را سرزنش می کنید. سرزنش کردن یعنی شماتت طرف مقابل(همسر، فرزند، زبردست، ویا دوست و همکار) در مورد عمل یا رفتار نامطلوبی که انجام شده و قابل برگشت نیست. در چنین حالتی حداقل واکنش طرف مقابل رنجش، عصبانیت ویا دفاع از خود خواهد بود.

۳- مظلوم نمایی. مدعی هستید که بی گناهیید و مورد ظلم واقع شده اید. شما با بزرگ کردن بار اشتباهات طرف مقابل و پاک و سپید کردن پرونده خود، طرف مقابل را به راهی هدایت می کنید که از دایره منطق خارج شده و او نیز همین کار را در مورد خودش انجام دهد. به یاد داشته باشیم که کمی اجحاف در حق ما( آنها) از دیدگاه خودمان) به مفهوم مظلوم بودن ما و ظالم بودن طرف دیگر نیست.

۴- تحقیر دیگری. طرف مقابل را به علت اینکه مطابق میل شما عمل نمی کند، کوچک شمرده و تحقیر می کنید. اگر می خواهید ارتباط خوبی با دیگران برقرار کنید، هرگز کسی را تحقیر نکنید. کسی را که کوچک می کنید و از او به پائین می کشید، تنها سقوط نخواهد کرد بلکه نهایت تلاش را به کار خواهد برد تا شما را نیز با خود به قعر دره بکشاند. پس دیگران را بزرگ کنید تا آنها نیز همین کار را در باره شما انجام دهند.

با دیگران چنان رفتار کن که از آنها انتظار داری "کنفوسیوس"

۵- توقع زیادی. بی آنکه خواسته خویش را مطرح کنید، انتظار دارید دیگران آن را بدانند و مطابق انتظار شما عمل کنند. احتمال دارد اینگونه جملات را در مواقع گله و رنجش افراد دیگران شنیده باشید که وقتی به آنها گفته می شود که چرا انتظارات را با طرف مقابل در میان نمی گذاری، پاسخ می دهد که "پس فهم و شعورش کجاست؟ خودش باید بفهمد". در ارتباط با دیگران باید همواره این نکته را به یاد داشته باشیم که افراد از نظر خلق و خو و شخصیت، و نگرش هایشان با یکدیگر متفاوتند. آنچه برای ما مهم است ممکن است از دیدگاه فرد دیگر اهمیت چندانی نداشته باشد. بنا براین برای برقراری یک ارتباط خوب، لازم است انتظاراتمان را به روشنی با طرف مقابل در میان بگذاریم.

۶- انکار عصبانیت و رنجش. عصبی هستید، رنجیده اید و رنجش خود را انکار می کنید در حالی که وضع ظاهر شما آن را نشان می دهد. دوستتان می پرسد: "از من ناراحت شدید؟" در حالی که اخمهایتان در هم رفته است و عصبانیت، رنجش و ناراحتی در رفتارتان به خوبی مشاهده می شود، به جای اینکه دلیل رنجش خود را به سادگی با وی مطرح کنید، پاسخ می دهید که: "نه چیزی نیست". با این کار شما راه را بر حل مشکل و برقراری ارتباط بهتر می بندید.

- ۷- نمایش غیر مستقیم احساسات. قهر می کنید و حرفی نمی زنید و یا لحن طنز و طعنه تمسخر دارید، یا بیرون می روید و در اتاق را محکم به هم می کوبید. نمایش غیر مستقیم احساسات از بدترین انواع ارتباط است و مانند این است که شخص با یک شمشیر نامرئی مورد حمله واقع شده است و می داند این ضربه ها از طرف شما وارد می شود اما مطمئن نیست که شما عمداً این ضربات را وارد می کنید یا هدفی ندارید.
- ۸- حالت تدافعی. هرگونه تقصیر خود را کتمان می کنید و مدعی می شوید که کار شما بی اشکال است. هر قدر شما بر بی تقصیر بودن خود اصرار بورزید، تردید طرف مقابل در مورد مقصر بودن شما افزایش می یابد.
- ۹- پاتک زدن. به جای تصدیق احساسات طرف مقابل، جواب انتقاد او را با انتقاد می دهید. با این کار شما امکان درک متقابل را کاهش می دهید و رابطه را به جنگ و جدال مبدل می کنید. وقتی پاتک می زنید طرف مقابل را نیز به این کار وامی دارید.
- ۱۰- رد گم کردن. به جای توجه به مسئله، موضوع را به ضعف ها و مشکلات دیگر کشانده و ذهن را منحرف می کنید. با این کار، حتی اگر طرف مقابل پاسخی برای شما نداشته باشد شما را فردی بی منطق یا سفسطه گر خواهد دید و احترام شما نزد او کاسته خواهد شد.

### **شیوه های برقراری ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه**

تحقق روابط صمیمانه و دوام آن، مستلزم چیزی بیش از یک نیت خیرخواهانه است و به مهارت، تمرین و ممارست و پایبندی به رشد کردن احتیاج دارد.

در تعریف ارتباط خوب دیدیم که دو خصوصیت این ارتباط یکی گوش دادن، توجه کردن و درک افکار و احساسات طرف مقابل است و دیگری بیان صادقانه افکار و احساسات خود نسبت به او. پس برای ارتباط مؤثر و رابطه صمیمانه دو نوع مهارت لازم است :

• مهارت های گوش دادن و پاسخ دادن

• مهارت‌های ابراز وجود

شما با احاطه به شیوه های برقراری ارتباط صمیمانه خواهید توانست احساسات خود را آزادتر، روشن تر و مؤثرتر بیان کنید و از مجموعه آنها یک جا برای برقراری ارتباط بهتر استفاده کنید.

مهارت‌های ارتباطی	پنج رمز ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه
مهارت‌های گوش دادن و پاسخ دادن	۱- روش خلع سلاح کردن: نکته مثبتی در عباراتش بیابید و به نحوی آن را تأیید کنید. ۲- روش برخورد همدلانه: به طرف مقابل نشان دهید که افکار و احساسات او را درک می کنید و می پذیرید. ۳- پرس و جو: برای اطلاع بیشتر از افکار و احساسات طرف مقابل، با ظرافت از او سؤال کنید.
مهارت‌های ابراز وجود	۴- عبارت من احساس می کنم: احساسات خود را به صورت جمله هایی با مفهوم "من احساس می کنم" بیان کنید. ۵- نوازش: به طرف مقابل نشان دهید که با آنکه از او عصبانی هستید یا با او موافق نیستید به او احترام می گذارید.

### مهارت های گوش دادن و پاسخ دادن

۱- روش خلع سلاح : دشوارترین و در ضمن مؤثرترین مهارت در گوش دادن و پاسخ دادن، استفاده از روش خلع سلاح است. در روش خلع سلاح، حتی اگر با مجموعه سخنان طرف مقابل موافق نیستید. در گفتار او حقیقتی می یابید و آن را تأیید می کنید. این روش تأثیری آرام بخش دارد. وقتی در برابر میل به

بحث و به خصوص دفاع از خود، مقاومت می کنید و در موافقت با طرف مقابل حرف می زنید، بی آنکه بدانید پیروز از بحث خارج می شوید. دلیل این مطلب آن است که چون او احساس پیروزی می کند و نیاز به تأیید و موفقیت در وی ارضاء می شود، نسبت به شما احساس خوبی پیدا می کند و در نتیجه با آمادگی بیشتری پذیرای حرفهای شما خواهد بود.

ممکن است بگویید چرا با کسی که حرف غیر منطقی می زند باید موافقت کنم؟

جواب این است که البته درست می گوئید. شما مجبور نیستید. اما با این طرز برخورد، به سود خود، کار می کنید. وقتی کسی را که غیر منطقی است خلع سلاح می کنید، نظر موافق او را به خود جلب می کنید. به جای بحث و جدل، چارچوب مشترکی پیدا می کنید و دیگر در حکم رقیبانی نیستید که برای پیروزی مبارزه می کنند. با این کار، ناگهان او در صف موافقان شما قرار خواهد گرفت.

موفقیت این شیوه دلایل زیادی دارد. اشخاص در بحث باهم جانب افراط را می گیرند و خود را از هم دور می کنند، زیرا معتقدند که طرف مقابل به حرفهای آنها گوش نمی دهد. شخص در درون خود می داند که موضوع به این شدت هم که می گوید نیست. اما چون احساس می کند که شما اصلاً نظر او را درک نمی کنید، محکم و استوار در موضع خود باقی می ماند. اما وقتی او را تأیید می کنید، به او نشان می دهید که برایش احترام قائل هستید. اغلب اشخاص در چنین حالتی دست از اصرار بی مورد که حق با آنهاست بر می دارند. نرم می شوند و در مقام تصدیق نظرات شما حرف می زنند.

۲- روش برخورد همدلانه: منظور از برخورد همدلانه این است که خود را به جای دیگران بگذارید و از دریچه چشم آنها به موضوع نگاه کنید. همدلی در اندیشه یعنی اینکه افکار طرف مقابل را درک کنیم و به او نشان دهیم که طرز فکرش را می دانیم. یکی از راه های همدلی در اندیشه، تکرار سخنان طرف مقابل

است. مثلاً به او می‌گوییم مثل اینکه منظورت این است که... و یا به نظر می‌رسد که می‌خواهی بگویی...

همدلی در احساس هم لازم است. همدلی در احساس یعنی به طرف مقابل نشان بدهیم که احساس او را درک می‌کنیم و می‌پذیریم. مثلاً می‌گوییم از اینکه تو را منتظر گذاشتم عصبانی هستی؟ بله، می‌فهمم. انتظار کشیدن سخت است و آدم را عصبی و کلافه می‌کند. در برخورد همدلانه مواظب باشید که لحن شما طعنه آمیز یا تدافعی نباشد.

منظور از برخورد همدلانه و درک و پذیرش افکار و احساسات دیگران، انجام امور، مطابق میل آنان نیست. بین سه کلمه بی تفاوتی، همدردی و همدلی، تفاوت زیادی وجود دارد.

○ بی تفاوتی یعنی اینکه مسائل دیگران برای ما اصلاً اهمیتی نداشته باشد. طبیعی است اگر نسبت به مسائل و مشکلات کسی بی تفاوت باشیم نمی‌توانیم رابطه خوب و پایداری را با او حفظ کنیم. بی تفاوتی، نقطه پایان ارتباط است.

○ در حالت همدردی ما خود را به جای طرف مقابل قرار می‌دهیم، با او موافقت می‌کرده و آنطور که او می‌خواهد عمل می‌کنیم. خلاصه اینکه به هر طریق که شده می‌کوشیم تا از بار گرفتاریهایش کم کنیم، حتی اگر خود در این راه دچار مشکلا شویم.

○ در برخورد همدلانه احساس مشترک ایجاد می‌کنیم و لزوماً نباید با طرف مقابل موافق باشیم و یا به میل او رفتار کنیم.

۳- روش پرس و جو : منظور این است که با طرح چند سؤال و یا پرس و جو، با ظرافت از احساس و اندیشه طرف مقابل آگاه شوید. سعی کنید از او بخواهید که احساسات منفی خود را بیشتر توضیح دهد. این همان چیزی است که بسیاری از اشخاص در ابراز آن تردید دارند. مخصوصاً آنها را تشویق کنید تا اگر از

شما ناراحتی و دلخوری دارند ابراز نمایند. برای اغلب اشخاص، ابراز علنی خشم و ناراحتی دشوار است. نمی خواهند بپذیرند که احساس رنجش دارند و در اینجاست که شیوه پرس و جو بسیار مهم است. با این کار طرف مقابل را مستقیماً دعوت می کنید تا از شما انتقاد کند و ناراحتی اش را ابراز نماید.

به چند جمله نمونه در مورد پرس و جو توجه کنید:

✓ آیا از من عصبانی هستی؟

✓ آیا خسته ات کردم؟

✓ ممکن است توضیح بدهی که چه کار من بیشتر تو را ناراحت می کند؟

✓ ممکن است بگویی در باره من چه فکری می کنی؟

✓ آیا مغرضانه و به نفع خودم حرف می زنی؟

شما با به کار بردن روش پرس و جو، صرف مقابل را وادار می کنید تا احساسات منفی خود را ابراز کند، پس باید آماده استفاده از برخورد همدلانه و خلع سلاح باشید. در غیر این صورت نتیجه برعکس خواهد بود.

## مهارت‌های ابراز وجود

نکته دومی که در برقراری ارتباط خوب مورد تأکید قرار گرفت این بود که احساسات خود را باید آشکارا ابراز کنیم. لازم است در اینجا یادآوریم شویم که منظور از این نکته این است که احساسات خود را حتماً ابراز کنیم (یعنی کتمان و یا سرکوب نکنیم) و دیگر اینکه احساسات خود را آشکارا (و نه مبهم و یا با کنایه و یا غیر مستقیم) ابراز کنیم. و البته منظور این نیست که هر احساس و عقیده ای که داریم با هر شکل و روشی آن را آشکارا ابراز کنیم و به عنوان مثال اگر از کسی متنفر و خشمگین هستیم، سر او فریاد بزنیم و با کلمات زشت نسبت به او ابراز تنفر کنیم. روشهای مؤثر ابراز وجود، درست برعکس این رفتارهاست.

۴- عبارتهایی با مفهوم من احساس می کنم: احساسات خود را صادقانه با طرف مقابل درمیان بگذارید. هنگام ابراز احساسات خود از جمله هایی با مفهوم "من احساس می کنم" استفاده کنید، جمله هایی مثل: ناراحتم، خسته ام یا عصبانی هستم. با گفتن جمله عصبانی هستم، شما احساس خود را صمیمانه به طرف مقابل ابراز می کنید بدون اینکه او یا کس دیگر را محکوم کنید و در نتیجه حالت تدافعی در طرف مقابل به وجود نمی آید.

برعکس، هنگام ابراز احساسات منفی خود از جمله هایی که با تو یا شما شروع می شوند، پرهیز کنید. جمله هایی مثل تو مرا ناراحت کردی یا تو مرا عصبانی کردی می بینید که چنین جمله هایی عیب جویانه و سرزنش آمیز هستند و اغلب در طرف مقابل حالت تدافعی ایجاد کرده و کار را به بحث و مشاجره می کشانند. به جمله های نمونه زیر توجه کنید:

نگویید	بگویید
تو مرا عصبانی کردی	عصبانی هستم
تو مرا ناراحت کردی	ناراحتم
تو مرا خسته کردی	خسته ام
تو به من بی اعتنایی کردی	مورد بی اعتنایی واقع شدم

آرزوها و خواسته های خود را هم می توانید با عباراتی از این قبیل انتقال دهید. برای مثال ، می گوئید:

✓ واقعاً دلم می خواهد این مسئله را حل کنیم و به هم نزدیکتر شویم.

✓ دلم می خواهد سعی کنی منظور مرا بفهمی.



چنین جمله هایی به دلیل ابراز صادقانه احساسات، دلچسب و دلنشین هستند. حتی در بسیاری موارد اگر احساسات ابراز شده، علیه طرف مقابل باشد، بازهم برای او چندان ناراحت کننده نیست. مثل جمله دلم می خواهد یک روز بتوانم تو را شکست بدهم.

در گرماگرم بحث و گفتگو و جدل،  
یک جمله نوازش آمیز، فضای رابطه را عطرآگین می کند.

۵- نوازش: اشخاص بیش از هر چیز مایلند که مورد توجه و نوازش قرار بگیرند. اغلب ما نگران هستیم که تحقیر شویم یا مورد بی اعتنائی دیگران قرار بگیریم. پس همیشه سعی کنید در برخورد با اشخاص، حتی در گرما گرم بحث و مشاجره رفتاری مثبت داشته باشید. به طرف مقابل بفهمانید با اینکه از او عصبانی و ناراحت هستید یا با او موافق نیستید ولی به او احترام می گذارید، برای او اهمیت و ارزش قائل هستید و یا او را دوست دارید. با این طرز برخورد احساس خوبی به طرف مقابل دست می دهد که به توافق رسیدن شما را آسان تر خواهد کرد.

نوازش، چوبدستی جادویی همدلی و صمیمیت است.

مهارتهای گوش دادن و ابراز وجود کردن، روشهایی هستند که می توانید برای ایجاد رابطه بهتر با دیگران بکار ببرید. اما ارتباط واقعی ناشی از روح احترام برای خود و طرف مقابل است. اگر هدف شما این است که حق به جانب بودن خود را ثابت کنید. اگر می خواهید دیگران را مقصر جلوه بدهید. هر شیوه ارتباطی بی تأثیر می شود. اما اگر هدف حل مسئله و ایجاد رابطه بهتر است و اگر می خواهید با طرز فکر و احساس طرف مقابل خود آشنا شوید. این روشها در حکم مطمئنی هستند که می توانید از آنها استفاده کنید.

## کنار آمدن با آدمهای مشکل

تا اینجا درباره شیوه های صحیح برقراری ارتباط، گوش دادن و ابراز احساسات صحبت کردیم و فنونی را به کمک آنها می توان روابط صمیمانه تری با مردم برقرار کرد مورد بحث قرار دادیم. اما شاید بگویید، شیوه های مورد نظر بیشتر در مورد آدمهای متعادل و عادی می تواند مؤثر باشد. پس با آدمهای مشکل چگونه برخورد کنیم. آدمهای عصبی و پرخاشگر آدمهای ایرادگیر و بهانه جو، آدمها پر توقع و یا آدمهای زودرنج که به کوچکترین ناملامتی می رنجند و قهر می کنند. آیا در برخورد با اینها نیز می توان از روشهای گوش دادن و ابراز احساسات استفاده کرد و یا برای کنار آمدن با آدمهای دشوار شیوه و فنون دیگری وجود دارد؟ در این بخش به نحوه به کاربردن فنون روابط صمیمانه در برخورد با آدمهای مشکل به اختصار اشاره خواهیم کرد. در رفتار با آدمهای دشوار نیز ترکیبی از روشهای خلع سلاح، همدلی، پرس و جو، عبارت من احساس می کنم و نوازش به کار گرفته می شود.

## کنار آمدن با آدمهای پرخاشگر

آدمهای پرخاشگر کسانی هستند که رفتاری خصمانه دارند و با لحن تند و پرخاشگرانه شما را مورد حمله قرار می دهند و حتی ممکن است از کلمات بی ادبانه استفاده کنند. در چنین حالتی، معمولاً وسوسه می شویم که متقابلاً با آنها به همان شیوه رفتار کنیم. اما اگر چنین کنیم وضع بدتر خواهد شد. در مقابل اینگونه افراد، مهارتهای گوش دادن و ابراز وجود، تقریباً همیشه مؤثر واقع می شود. پرخاش کننده را تأیید کنید. با احساسات او همدلی کنید. هم زمان احساسات خود را مطرح کنید و به او بگویید که به خاطر رفتاری که با شما شده چه احساسی داری. در این حال چون احساس فرد را درک کرده و پذیرفته اید، به سرعت موفق خواهید شد، کانون را تغییر داده و متوجه رفتاری که با شما شده است بنمائید.

دقت کنید که شما با تصدیق خشم طرف مقابل، از خصمانه بودن رفتار او حرف می زنید. در ضمن، درک و تأیید احساسات دیگری، فضا را دوستانه تر می کند. دیگران هم بی تردید برای رفتار خود دلایل معتبری دارند. پس مبارزه مشکلی را حل نمی کند. از روش پرس و جو استفاده کنید تا طرف مقابل با صراحت بیشتری مسائلی را با شما درمیان بگذارد. در این حال شاید بتوانید علت پرخاشگری او را یافته و با او کنار بیایید.

درخت دوستی بنشان که کام دل بیار آرد      نهال دشمنی برکن که رنج بی شمار آرد  
"حافظ"

## ارتباط با آدمهای زودرنج و قهرو

ارتباط با آدمهای زودرنج که قهر می کنند و حرف نمی زنند.  
راه اول: به جای اصرار برای گفتگو، با آنها همدلانه برخورد کنید. بپرسید که چرا مایل به حرف زدن نیستید و احساس آنها را درک و تأیید کنید. مثل این جمله:  
وقتی آدم از دست کسی عصبانی است، صحبت کردن با او برایش دشوار می شود. اینطور نیست؟ میل داری علت عصبانیتت را بگویی؟. اغلب اوقات این روش، طرف را به حرف می آورد. اما دقت کنید. احتمال زیادی دارد که صحبت را با انتقاد از شما شروع کند. اگر چنین کرد، فوراً او را خلع سلاح کنید تا آرامش بیشتری پیدا کند.

راه دوم: ضد سکوت، بدترین حالت ممکن را در نظر می‌گیریم. یعنی با وجود همدلی و روشهای دیگر که به کار بردید، طرف مقابل از گفتگو خودداری کرده و به قهر و سکوت ادامه می‌دهد. در این حالت چه می‌توانید بکنید؟ روش ضد سکوت در چنین وضعی بسیار مؤثر است.

در روش ضد سکوت، شما به او می‌گویید که حالا زمان مناسبی برای گفتگو نیست. تأکید می‌کنید که به اعتقاد شما باید مطلب در وقت مناسب تری کاملاً شکافته شود. پس بهتر است گفتگو به زمانی که وی روحیه بهتری دارد موکول شود. چنین پیشنهادی طرف مقابل را به تدریج نرم خواهد کرد. اما در موارد حاد ممکن است گفتگو واقعاً به ساعتها یا روزهای بعد موکول شود. این حق آنهاست و باید پذیرفت. یادتان باشد که: از گفتن عبارتهایی نظیر بسیار خوب، من هم با تو حرف نمی‌زنم پرهیز کنید. در مورد حرف زدن فوری با مخاطب، اصرار نکرده و خود را ناراحت نکنید. توجه داشته باشید که هدف او ناراحت کردن شماست.

### **رفتار با اشخاص لجوج، مستعد مشاجره و سمج**

اینگونه افراد با پیگیری مداوم خواسته‌های خود و تکرار و سماجت درباره آنها، شما را کلافه می‌کنند. برای کنار آمدن با چنین اشخاصی و برای اینکه حرف شما را بفهمند، ابتدا شما باید حرف آنها را بفهمید. از خود بپرسید که علت سماجت آنها چیست. شاید شما شنونده خوبی نیستید. اگر مطمئن باشند که شما منظور

آنها

همانطور که خشونت، خشونت می‌آفریند، مهربانی هم مهربانی می‌آفریند. "آدرلارا"

را می فهمید، امکان دارد از تکرار و پافشاری در مورد خواسته خود دست بردارند. هر شخص سمج، شنونده ای به همان اندازه لجوج دارد که حالت تدافعی می گیرد و حاضر به گوش دادن نیست. در برخورد با آدمهای لجوج و سمج، از سه مهارت گوش دادن، یعنی روشهای خلع سلاح، همدلی و پرس و جو استفاده کنید، مشکل تا حد زیادی برطرف خواهد شد.

## کنار آمدن با اشخاص بهانه جو و انتقاد کننده

اغلب مردم در برخورد با انتقاد دچار مشکل هستند. احساس رنجش و حالت تدافعی در برابر انتقاد، یک واکنش عادی و طبیعی است. انتقاد به برداشتی که ما از خود داریم لطمه می زند، بنابراین مایل به پذیرش آن نیستیم. اما می دانیم که حالت تدافعی، انتقاد کننده را به تکرار و پیگیری بهانه و انتقاد، تحریک خواهد کرد. پس در چنین حالتی و با چنین اشخاصی چگونه رو به رو شویم؟

در برخورد با انتقادکننده های حرفه ای، مهمترین اصولی که باید مورد توجه قرار گیرند عبارتند از:

۱. انتقاد کننده را خلع سلاح کنید، حالت تدافعی نگیرید، توجه داشته باشید که همیشه در هر انتقادی نکات صحیح یا مثبتی نیز وجود دارد. با تصدیق جنبه های مثبت سخن انتقاد کننده، او را با خود موافق کنید این مهمترین نکته در برخورد با انتقاد است.

۲. احساسات خود را با مفهوم من احساس می کنم ابراز کنید.

اشخاص بهانه گیر اغلب، خشم یا نارضایتی ابراز نشده دارند. ممکن است دلیل این رفتار آنها این باشد که هرگز نتوانسته اند احساسات خود را با دیگران در میان بگذارند. بحث و مشاجره و موضوع تدافعی گرفتن، بر وخامت آنها می افزاید. در برخورد با انتقاد در مقام دفاع از خود بر نیایید. به جای آن، واقعیات سخن آنها را بیابید. احساساتشان را تصدیق کنید و از آنها بخواهید که بیشتر با شما حرف بزنند. از نتیجه این کار شگفت زده خواهید شد.

## کنار آمدن با آدمهای پر توقع

حتماً تا به حال با آدمهایی که از شرم حضور شما استفاده کرده و برای انجام توقعات نابجای خود، شما را در رودربایستی قرار می دهند، رو به رو شده اید. با این گونه افراد چه می کنید؟ یکی از دلایل تن دادن به تعهدات بیش از حد، احساس گناه و این گمان است که فکر می کنیم باید به مردم جواب مثبت بدهیم. مسئله اصلی، متوقع بودن یا نبودن اشخاص نیست، مسئله این است که نمی دانیم با توقعات بیجای آنها چگونه برخورد کنیم. راه رهایی از چنین وضعی این است که به آدم متوقع جواب فوری ندهید. جواب را به بعد موکول کنید و بگویید درباره آن فکر خواهید کرد. به طول انجامیدن پاسخ و امروز و فردای شما، فرد متوقع را به تدریج آماده شنیدن جواب منفی می کند و شما هم فرصت کافی برای تهیه جواب مناسب که رنجش کمتری ایجاد کند خواهید داشت.

## کلید امتیاز دهی

(پیش آزمون – پس آزمون)

بررسی های تشخیصی برای سنجش مهارتهای برقراری ارتباط مؤثر و روابط صمیمانه

زمینه مهارت در سمت راست نوشته شده، و در مقابل آن شماره سؤالات مربوط به آن مهارت ذکر شده، تا

شما امتیازات خود را در هر سؤال، در ستون پیش آزمون یادداشت کرده و مجموع امتیاز هر زمینه را با حد

اکثر امتیاز ممکن در آن زمینه (تعداد سؤالات  $\times 6$ ) مقایسه کنید.

پس از آن، امتیازات هر چهار زمینه را (در ستون پیش آزمون) باهم جمع کرده و در مربع جمع امتیاز یادداشت

کنید؛ و در پایان طبق دستورالعمل زیر به مقایسه داده ها بپردازید.

ارزیابی		موارد	زمینه مهارت	ردیف
پس آزمون	پیش آزمون			
		۴، ۳، ۲، ۱	هنر مردم داری (نگرش ها و رفتار)	۱
		۷ تا ۱۶	خود داری از ارتباط بد	۲
		۱۹، ۱۸، ۱۷، ۵	گوش دادن و پاسخ دادن	۳
		۲۲، ۲۱، ۲۰، ۶	ابراز احساسات آشکار	۴
		جمع		

### مقایسه داده ها

امتیازات خود را با سه معیار تطبیق مقایسه کنید

(۱) - امتیاز خود را با حداکثر ممکن (۱۳۲) مقایسه کنید.

(۲) - امتیازی را که کسب کرده اید، با امتیازات دیگر دانشجویان کلاس تان مقایسه کنید.

(۳) - امتیازات خود را با معیار گروه دانشجویانی که در قبلاً در این کلاسها شرکت کرده اند مقایسه کنید . در مقایسه با معیار گروه، اگر:

۱۱۰ امتیاز یا بالاتر بگیرید، در یک چهارم بالا قرار دارید؛

۸۵ تا ۱۰۹ امتیاز بگیرید، در یک چهارم دوم قرار دارید؛

۵۵ تا ۸۴ امتیاز بگیرید، در یک چهارم سوم قرار دارید؛

۵۴ یا پائین تر بگیرید، در یک چهارم پائین قرار دارید.

#### منابع و مأخذ :

- |                         |                          |                        |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| ۱- از حال بد به حال خوب | نویسنده: دکتر دیوید برنز | مترجم: مهدی قراچه داغی |
| ۲- رشد شخصیت            | نویسنده: هلن شاکتر       |                        |
| ۳- هفت عادت مردمان مؤثر | نویسنده: استفان کاوی     | مترجم: گیتی خوشدل      |

اردیبهشت ماه ۱۳۸۷ ایرج هاشمی (تلفن همراه: ۰۹۱۳۴۲۲۸۵۷۰)

e-mail : iraj.hashemi2006@yahoo.com



این کتاب از وبلاگ میهن کتاب دانلود شده است.  
[mihanketab.blogfa.com](http://mihanketab.blogfa.com)

برای دریافت اطلاعات بیشتر  
و آگاهی از جدیدترین کتابهای اضافه شده،  
به صفحه فیس بوک میهن کتاب پیوندید.  
[facebook.com/mihanketab](https://facebook.com/mihanketab)