

گام‌های اساسی در برقراری ارتباط با دیگران

سهراب نوروزی
کارشناس ارشد علوم تربیتی - کرمانشاه

حاضر اهمیت برقراری ارتباط به حدی است که انسان پیوسته در جهت ابداع و ساخت انواع وسایل، ابزارها، روش‌ها و شیوه‌های کارآمدتر ارتباط جمعی و بین فردی کوشیده است. امروزه که عصر ارتباطات نام‌گذاری شده است، یکی از ویژگی‌های انسان سالم و موفق، مهارت و توانایی برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با دیگران است. اگر افراد از مهارت‌های ارتباطی مناسب برخوردار نباشند، در بسیاری از جنبه‌های زندگی آسیب‌پذیر خواهند بود.

اهمیت ارتباط

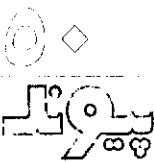
ارتباط فرایندی است که به وسیله آن اطلاعات و احساسات

به تکلم، به خموشی، به تبسم، به نگاه
می‌توان برد به هر شیوه دل آسان از من

«کلم کاشانی»

مقدمه

شاید بتوان گفت که ارتباط، یکی از قدیمی‌ترین و در عین حال، عالی‌ترین دستاوردهای بشر بوده است. ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه، علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه‌ساز فعالیت‌های اجتماعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است. اما در عصر



پیمانہ ماهانه آموزشی - تربیتی
مآخذ: ۱۳۸۷
شماره ۲۲۵ ۲۲۶ ۲۲۷

خود را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم. این توانایی موجب تقویت رابطه گرم و صمیمی ما با دیگران، به ویژه اعضای خانواده می‌شود. ارتباط اساساً میان دو یا چند نفر اتفاق می‌افتد و ما همه در طول روز با افراد مختلف ارتباط برقرار می‌کنیم. هر یک از انواع ارتباط، در سطوح مختلف، مانند کلامی، غیرکلامی یا هر دوی این سطوح روی می‌دهد، اما زیربنای برقراری ارتباط، احساس نیاز و برقراری تعامل اجتماعی است. همان‌طور که در شعر زیبای کلیم کاشانی بدان اشاره شده، انسان برای برقراری ارتباط روش‌های مختلف را پرورانده است که رشد و تکامل زبان و شیوه‌های غیرکلامی مانند حالت چهره، حالت کلی بدن یا وضعیت اندام‌ها، حرکات و ... را شامل می‌شود.

متأسفانه اغلب ما یا قادر نیستیم گوینده‌های خوبی باشیم یا از مهارت‌های یک شنونده خوب بی‌بهره‌ایم. بسیاری از اوقات، وقتی موضوعی را با فردی دیگر در میان می‌گذاریم، به ناگهان پاسخی می‌شنویم که برایمان بسیار ناگوار و غافلگیرکننده است، اما هر قدر سعی می‌کنیم به وی بفهمانیم که به هیچ وجه قصد توهین یا تحقیر او را نداشته‌ایم، موفق نمی‌شویم. گویی او حفاظی به دور خود کشیده است و هر توضیح ما را به مثابه حمله دیگری تلقی می‌کند که در نتیجه، با حمله متقابل به آن پاسخ می‌دهد یا حفاظ دفاعی خود را محکم‌تر می‌سازد و به درون آن پناه می‌برد یا سعی می‌کند حرف‌های ما را نشنیده بگیرد یا با احساسی عمیق از غبن و زیان حرف‌هایمان را می‌شنود. او تصور می‌کند که ما فردی قدرشناس هستیم که لطف و مهربانی او را نادیده گرفته‌ایم. پس، از لحاظ روانی از ما فاصله می‌گیرد و سعی می‌کند که دیگر مثل گذشته با ما مهربان نباشد. در این جا چه اتفاقی افتاده است؟ ما فقط سعی کرده بودیم موضوعی را که برایمان اهمیت زیادی داشته است با فرد دیگر در میان بگذاریم. متخصصان ارتباط معتقدند که در چنین مواردی یا شنونده روش‌های کارآمد گوش دادن را یاد نگرفته، یا میان منظور واقعی گوینده و روش ارتباطی او، هماهنگی و همخوانی مناسب وجود نداشته و در نتیجه تعاملی روی داده است که هم برای گوینده و هم برای شنونده و هم برای تداوم رابطه آنان مضر است (بولتون، ترجمه نوروز سهرابی، ۱۳۸۳).

پس روابط بین فردی و مهارت در برقراری آن بسیار مهم است. انسان در نتیجه فرایند اجتماعی شدن، برخی از مهارت‌های ارتباط بین فردی را کسب می‌کند، اما سطح عملکرد او در این مهارت‌ها را می‌توان بهبود بخشید و روش‌های سودمند و اثربخش برقراری ارتباط را آموخت.

خانواده و روابط بین فردی

هنگامی که فردی از طریق زبان با فرد دیگری ارتباط برقرار می‌کند، رابطه‌ای بین آنان شکل می‌گیرد که آن را در هیچ جای دیگر طبیعت نمی‌توان یافت. همین توانایی برگرداندن اصوات بی‌معنا به کلمات گفتاری و نوشتاری، مهم‌ترین امتیاز بشر، یعنی

زبان است. زبان، رشد آن دسته از ویژگی‌ها را ممکن ساخته که انسان اندیشمند را از همه مخلوقات متمایز می‌سازد. پس تعجب‌آور نیست، اگر فیلسوف آلمانی، کارل یاسپرس، مدعی باشد که «عالی‌ترین دستاورد انسان در دنیا ارتباط یک شخصیت با شخصیت اوست» (همان منبع، ص ۲۴).

چگونگی ارتباط ما با افرادی که با آن‌ها زندگی می‌کنیم، دوستان داریم و همواره در تعامل با آن‌ها به سر می‌بریم، بخشی مهم از توانایی روابط بین فردی ما را تشکیل می‌دهد. امروزه، با وجود آن که ارتباط بین فردی جزء بزرگ‌ترین پیشرفت‌های بشر به شمار می‌آید، ما انسان‌های معمولی، قادر به برقراری یک ارتباط خوب و مؤثر نیستیم. یکی از جنبه‌های طنزآمیز تمدن جدید آن است که اگر چه توسعه ابزارهای ارتباط، از آخرین مرزهای دست یافتنی تخیل نیز گذشته است، اما اغلب مردم برقراری ارتباط به صورت رویاروی را کاری دشوار می‌یابند. در عصر عجایب فناوری، ما می‌توانیم به ماه پیام بفرستیم و فضاپیماهای پژوهشی را بر سطح مریخ بنشانیم، اما برقراری رابطه با کسانی را که دوستان داریم، دشوار می‌یابیم (همان منبع، ص ۲۴).

ارتباط غیرمؤثر موجب فاصله بین فردی عمیق می‌گردد که در همه جنبه‌های زندگی و همه بخش‌های جامعه تجربه می‌شود. پیامد فروپاشی ارتباط در اغلب موارد، تنهایی، مشکلات خانوادگی، عدم صلاحیت و نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود.

ازدواج، این پیچیده‌ترین شکل روابط انسانی، بدون ارتباط مؤثر نمی‌تواند شکوفا شود. زندگی اغلب زوج‌هایی که امیدوارند ازدواجی بارور داشته باشند، به دلیل فقدان مهارت‌های ارتباطی لازم به یک رابطه موازی بدون صمیمیت می‌انجامد. امروزه اغلب افراد از احساس تنهایی که نتیجه فقدان روابط معنادار با دیگران است، رنج می‌برند (نوروزی، ۱۳۸۵).

تی اس الیوت^۱ در شعر زیبای خود می‌گوید:

« دو فردی که می‌دانند یکدیگر را درک نمی‌کنند، بچه‌هایی می‌پرورند که درکشان نمی‌کنند، و هرگز هم درکشان نخواهند کرد».

هنگامی که ارتباط متوقف می‌شود، انرژی عشق به آزردهی و خشم تبدیل می‌شود و در نتیجه، منازعه‌های فراوان، طعنه‌های خجل‌کننده، انتقادهای مکرر، عدم علائق جنسی یا پناه بردن به سکوتی سرد را موجب می‌شود.

افرادی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیف‌تری برخوردارند، کمتر مورد پذیرش اطرافیان خود قرار می‌گیرند. این امر می‌تواند ریشه در ارتباط‌های درون خانواده فرد داشته باشد. اکنون بیش‌تر والدین تصدیق می‌کنند که بزرگ کردن بچه‌ها کار ساده‌ای نیست. ویرجینیا ستیر، یکی از پیشگامان حوزه خانواده درمانی، در این باره چنین می‌نویسد: « والدین در دشوارترین مدرسه دنیا تدریس می‌کنند: مدرسه آدم‌سازی. شما والدین، تخته سیاه کلاس، مدیر، معلم

- چه مسائلی او را نگران می‌کند، احساساتش چگونه است و چه انتظاری از ما دارد؟

علاوه بر این‌ها برای گوش دادن، شنونده به خوبی می‌تواند هماهنگی لازم بین ارتباط کلامی و غیرکلامی برقرار نماید و قادر است به کلیه حالات بدنی گوینده توجه کند و خود نیز به هنگام گوش دادن، از حالات بدنی مناسب برای تأیید و اعلام درک متقابل استفاده کند. او هیچ‌گاه با خمیازه کشیدن یا نگاه کردن به ساعت و به اطراف، نگاه خود را از گوینده نمی‌گیرد و دائماً درصدد است تا با تماس چشمی مناسب این موضوع را به گوینده منتقل کند که علاقه‌مند است به حرف‌های او گوش دهد. توجه کردن به طرف مقابل در هنگام گوش دادن، در واقع نشانه علاقه‌مندی به گوینده است و توجه نکردن، مانع صحبت گوینده می‌شود. باید توجه داشت که رعایت یک فاصله زیاد مانع ارتباط می‌شود و حرکت مناسب بدن برای خوب گوش کردن ضروری است. در گوش دادن، تا زمانی که به جای تمرکز و دقت در سخنان و در حقیقت جست و جو برای یافتن گنجینه واقعی یک فرد، که به شکل کلامی یا غیرکلامی نمایان می‌شود، به افکار درونی خود گوش می‌دهید، قادر نخواهید بود شنونده خوبی باشید. کیفیت فعالیت گوش دادن تأثیری شدید بر ابعاد شخصی و حرفه‌ای زندگی ما می‌گذارد. البته بین شنیدن و گوش دادن تفاوت وجود دارد. به گفته پورفسور جان دریکفورد، شنیدن، کلمه‌ای است برای توصیف آن بخش از فرایندهای حسی که از طریق آن، تحریک‌های شنیداری توسط ساختار گوش دریافت شده، به مغز منتقل می‌شود، اما گوش دادن به فعالیت روان‌شناختی پیچیده‌تری اشاره دارد که درک، تعبیر و تفسیر یک تجربه حسی را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، در شنیدن من می‌توانم صحبت‌های فرد دیگر را بشنوم، بدون آن که واقعاً به او گوش دهم. نوجوانی این موضوع را چنین مطرح می‌کند: دوستانم به آن چه می‌گویم گوش می‌دهند، اما والدینم، صحبت مرا فقط می‌شنوند. در گوش دادن، توجه اثر بخش، کارایی زیادی در برقراری رابطه دارد، چون با توجه اثر بخش است که فرد نشان می‌دهد به صحبت‌های گوینده علاقه‌مند است. علاوه بر حالت درگیر بودن و تحرک جسمانی مناسب، نمایش چشمی اثربخش نیز که بیانگر میل و علاقه به گوش کردن است، در برقراری ارتباط بسیار مهم است.

هدف از گوش کردن، درک محتوای عقاید یا پیشنهادها فرد دیگر، معنای مورد نظر او و احساس او نسبت به آن‌هاست. این بدان معناست که بتوانیم خود را به جای فرد دیگر بگذاریم و از زاویه دید او به آن چه درباره آن صحبت می‌کند، نگاه کنیم. ریچارد کابوت می‌گوید: ما طرز فکر مخالف را نمی‌فهمیم، مگر این که خود را آن‌چنان در معرض آن قرار داده باشیم که جاذبه مربوط به باور آن را حس کرده و خود را به جایی رسانده باشیم که واقعاً قدرت هر بخش از کیفیت موجود در آن را دریابیم (همان منبع، ص ۳۰۷).

و سرایدار مدرسه‌هاید ... از شما انتظار می‌رود که خبرگان همه موضوع‌های مربوط به حیات و زندگی باشید. برای آموزش شغل شما، مدارس معدودی وجود دارد و در مورد برنامه آموزش نیز توافق عام دیده نمی‌شود، در نتیجه مجبور هستید خود آن را تهیه کنید. در این مدرسه شما فاقد تعطیلات و مرخصی هستید و صرف نظر از این موضوع، همچون اداره‌ای است که دو رئیس دارد. در چنین بافتی، شما به آدم‌سازی اشتغال دارید. من این کار را به عنوان دشوارترین، پیچیده‌ترین، اضطراب‌انگیزترین و ترس‌آورترین کار دنیا تلقی می‌کنم» (به نقل از بولتون، ترجمه سهرابی، ۱۳۸۳).

برای اداره کردن خانواده، ارتباط سالم از اهمیتی بسزا برخوردار است. پدر یا مادر بودن می‌تواند برای زوج‌هایی که در مهارت‌های ارتباطی از کفایت لازم برخوردارند، یکی از مسرت‌بخش‌ترین تجربه‌های زندگی باشد. اما زمانی که والدین بر مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط صحیح و هماهنگ مسلط نیستند، تشویش، احساس بیگانگی و تنهایی ناشی از آن، هم برای آنان و هم برای کودکان به یک اندازه مخرب است. افراد از طریق برقراری ارتباط صمیمانه قادر خواهند بود که احساسات و عواطف خود را به اعضای خانواده، دوستان و نزدیکان خود ابراز نموده، به تقویت ارتباط عاطفی خود با آن‌ها کمک نمایند. در این صورت است که در برابر مسائل و مشکلات پیش آمده، هیچ‌گاه احساس تنهایی و عجز نکرده، بلکه با کمک و یاری خواستن به موقع از دیگران موفق خواهند شد با مسائل و مشکلات پیش آمده به بهترین نحو ممکن برخورد کرده، راه‌حل‌های جدیدی کشف نمایند. بدیهی است برقراری ارتباط صمیمانه با دیگران تنها از طریق حرف زدن حاصل نمی‌شود، بلکه با خوب گوش دادن، احترام گذاشتن، مشارکت کردن، ابراز وجود و ... این ارتباط میسر خواهد شد. از آن جا که امروزه برقراری ارتباط صمیمی بین دو یا چند نفر، خصوصاً در خانواده، نیازمند آگاهی از فنون و روش‌هاست، در ادامه به عوامل اثرگذار در روابط بین فردی می‌پردازیم.

عوامل اثرگذار در روابط بین فردی

۱) گوش دادن فعال

متأسفانه عده اندکی از افراد، شنوندگان خوبی به شما می‌روند. در حالی که به نظر می‌رسد گوش دادن به دیگران بسیار ساده است، اما اگر شنونده نتواند فن گوش دادن را به درستی به کار بندد، در برقراری ارتباط دچار مشکل می‌شود. گوش دادن فقط شنیدن کلامی نیست که طرف مقابل به زبان می‌آورد. لازمه گوش دادن، پذیرفتن طرف مقابل است و شامل برخی موارد به شرح زیر می‌باشد:

- گوینده کیست؟

- دیدگاه او نسبت به مسئله مطرح شده چیست؟

- او می‌خواهد چه بگوید؟

۵۲

پژوهش

نشریه ماهانه آموزشی - تربیتی
فصلستان ۱۳۸۷
شماره ۳۴۵ - ۳۴۶ - ۳۴۷

۲- صداقت و صمیمیت

صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس، اما بسیار مؤثر نقش بازی می‌کند. تأکید می‌شود که این فرایند قابل دیدن یا شنیدن نیست، بلکه دو طرف درگیر ارتباط. آن را حس می‌کنند. اگر ارتباطی فاقد صراحت و صداقت باشد، بدون شک، یا قطع خواهد شد یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه می‌یابد. اگر بتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان نماییم، طرف مقابل به اشتباه می‌افتد، به حدس و گمان متوسل می‌شود و از واقعیت دور می‌گردد. به خاطر داشته باشیم که نهم و عدم صداقت در ارتباطات انسانی سرمنشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است.

صداقت به معنای باز و صریح بودن در ابراز احساسات، نیازها و عقاید خود است. این که فردی سعی کند خویشتن واقعی خود را ناشناخته نگه دارد، کاری لجباجت‌آمیز است. صداقت داشتن، یعنی این که فرد بدون هیچ کم و کاستی، همان‌گونه که هست، باشد. فردی که اصالت دارد از احساسات خود آگاهی داشته، قادر است در زمان مناسب، این احساسات را بیان کند. فرد صادق، در ارتباط با دیگران می‌تواند به طور طبیعی، خودش باشد، به طوری که آنان بتوانند او را همان‌گونه که هست، بشناسند. از چنین افرادی همان‌چیزی که هست می‌بینی و در واقع ظاهر و باطن آن‌ها یکی است. اما در مقابل، فردی که صادق نیست افکار، احساسات، ارزش‌ها و انگیزه‌های واقعی خود را پنهان می‌کند و متأسفانه

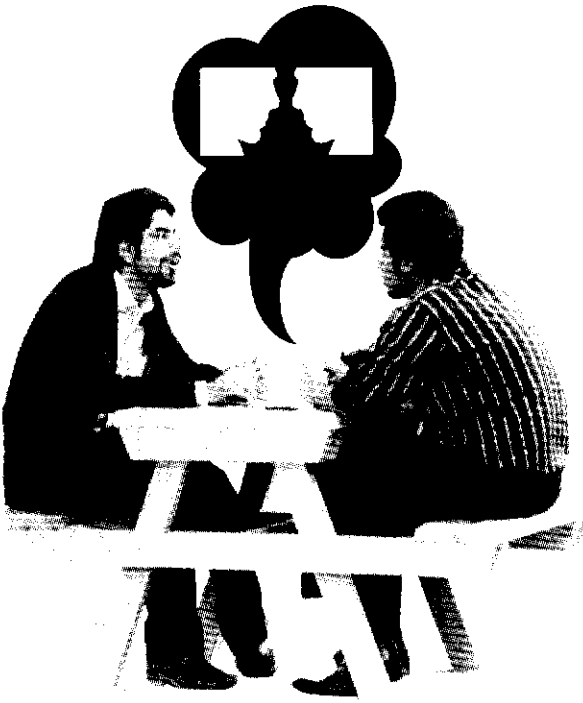
حالت دفاعی و پنهان کاری او در برابر دیگران مانع خودآگاهی خود او می‌شود، به طوری که خیلی زود آنچه اصالت اوست، آنچنان مدفون می‌شود که حتی خود نیز قادر به تشخیص آن نخواهد بود. صداقت در تمامی روابط مهم، امری ضروری است. فرد به همان اندازه که از اصالت دور می‌شود، از برقراری رابطه معنادار با سایرین نیز ناتوان خواهد بود. فرد باید جرئت کند که خودش باشد تا بتواند با دیگران ارتباط برقرار کند. صداقت شامل سه جزء است که عبارت‌اند از:

الف) آگاهی از خود: براساس من عرف نفسه فقد عرف ربه، یا معرفة النفس انفع المعارف، اهمیت شناخت خود روشن می‌گردد. شناخت خودکار آسانی نیست، اما امکان پرورش این توانایی برای همه وجود دارد. یکی از سریع‌ترین راه‌های پیروی از دستور سقراطی «خود را بشناس» این است که از ناشنیده گرفتن و نادیده انگاشتن آگاهی نسبت به خویشتن، که حداقل به شکلی مبهم توسط ذهن هوشیار ما درک می‌شود، اجتناب کنیم.

ب) پذیرش خود: افراد محرک‌های درونی خود را از

همان ابتدا نادیده می‌گیرند. زیرا نمی‌خواهند همه گستره افکار و احساسات خود را بپذیرند. بسیاری از افراد از خشم یا از تکانه‌های جنسی و تخیلات خود شرم‌منده‌اند. اگر چه این‌ها بخشی از زندگی طبیعی‌اند، اما بسیاری از افراد، لاقلاً تا حدودی به گونه‌ای تربیت شده‌اند که فکر کنند این جنبه از وجودشان «بد» یا «گناه‌آلود» است. بعضی اوقات، ما خود را با ظاهر فریبده‌ای که دیگران از خود نمایش می‌دهند مقایسه می‌کنیم و از این مقایسه به وحشت می‌افتیم و در نتیجه میزان پذیرش خود در ما کاهش می‌یابد. بسیاری از تجربیات، همچون شرکت در گروه‌های رویارویی تحت یک رهبری مؤثر، دوستی با افراد پذیرنده، صاحب بینش و برخوردار از درک بالا و گرایش مذهبی به افزایش خودپذیری کمک می‌کند.

ج) بیان خود: سومین جزء صداقت است. فردی که خود را بیان می‌کند، از درونی‌ترین افکار و احساسات خود آگاه است، آن‌ها را می‌پذیرد و در زمان مناسب و به شکلی مسئولانه با دیگران در میان می‌گذارد. بی‌ریایی فرد صادق تمامی ابعاد زندگی او را در بر می‌گیرد. فرد با صداقت، زمانی که پایین‌تر از سطح انتظارات خود رفتار می‌کند، می‌تواند تأسف واقعی خود را ابراز کند و قادر



است از لذتی سخن بگوید که احتمالاً آن را تجربه کرده است (همان منبع، ص ۳۶۱).

صمیمیت، رابطهای عمیق، خالصانه، گرم، محبت‌آمیز و نوآم با همدردی است که افراد را برای لحظاتی به یکدیگر نزدیک‌تر می‌کند تا همدیگر را بهتر ببینند و درک کنند. ممکن است افراد سال‌ها در کنار هم زندگی کنند، ولی هرگز همدیگر را به طور واقعی نبینند و درک نکنند. با وجود این لحظاتی ممکن است پیش آید که یکی دیگری را برای نخستین بار ببیند و حرکات و حالات و تغییرات او را احساس کند. هم‌چنین، ممکن است فردی برای اولین بار به دیگری گوش دهد و همه پیام‌های او را، اعم از کلامی و غیرکلامی، عاطفی یا عقلانی، در یابد. احساس صمیمیت ممکن است در میان یک جمع، در جریان یک دوستی در محل کار یا در روابط زناشویی به وجود آید (کلانتری، ۱۳۷۳، ص ۲۸).

۳) همدلی^۱ و همدردی^۲

همدلی یکی از کلیدهای بسیار مهم در برقراری روابط بین فردی است. دو قرن پیش جان وولمن با پای برهنه از بالتیمور به فیلادلفیا رفت. او این کار را کرد تا کمی از درد برده‌های سیاه پوست را که مجبور بودند با پای برهنه مسافت طولانی را طی کنند، احساس کند. با قراردادن خود به جای بردگان، او بهتر می‌توانست درک کند که بردگی چه مفهومی داشته است. در واقع او همدلی داشت. کلمه همدلی از ترجمه کلمه EINFÜHLUNG، که ابتدا توسط روان‌شناسان آلمانی به کار می‌رفته و معنای تحت‌اللفظی آن «احساس کردن دره می‌باشد، به ما رسیده است. همدلی، عبارت است از توان درک دیگری تا حد زیادی و به همان شکل که او خودش درک می‌کند. فرد همدل می‌تواند در جلد فرد دیگر فرو رود و جهان را از دریچه چشم او ببیند. او به دیگری به طریقی غیرزیان‌آور و غیر نقادانه گوش می‌کند. او داستان شخص دیگر را آن‌چنان که خود قصد دارد معرفی کند، می‌شنود و اهمیت خاصی را که داستان برای دیگری دارد، تشخیص می‌دهد. در جوامع مدرن شهری، برقراری ارتباط واقعی با همه کسانی که ملاقات می‌کنیم، کاری غیرممکن است و قدری بی‌تفاوتی انتخابی برای ادامه حیات روانی ضروری است. اما بسیاری از افراد در روابط خود به شکل نامناسبی بی‌تفاوت‌اند. عده‌ای مردم گریزند و تقریباً از برخورد با همه افراد کناره می‌گیرند و عده‌ای دیگر صرفاً وظیفه خود را در نظر دارند و تنها زمانی به تعامل با افراد می‌پردازند که این امر به پیشبرد یکی از اهداف آنان کمک کند.

همدردی، درگیری بیش از اندازه در احساس فرد یا افراد دیگر است. به این ترتیب که در همدردی گرایش شدیدی به عرق شدن در احساسات وجود دارد. احساساتی شدن، یعنی تجربه احساسات فرد و بهره‌گیری از آن‌ها به گونه‌ای نامناسب است. با همین برداشت است که تولستوی درباره بانوان ثروتمند روس می‌نویسد: آنان برای تراژدی‌هایی که در سالن‌های تئاتر به نمایش

در می‌آید، می‌گریستند، اما نسبت به ناراحتی در شبکه‌چی‌های خود که در سرمای منجمد کننده بیرون می‌نشستند، بی‌اعتنا بودند. در پیوستن همدلی، در یک طرف آن همدردی و در طرف دیگر بی‌تفاوتی قرار می‌گیرد. رواج بی‌تفاوتی در روابط مهم می‌تواند بسیار مخرب باشد، اما همدردی دانشی و عشق از بی‌تفاوتی هم زیان‌بارتر است. احساس همدردی از روی بنده‌نوازی و لذت بردن نامتناسب از عاطفه، که نشانه احساساتی بودن است، هم برای کسی که ترحم می‌کند و هم برای کسی که در معرض و لخر جری عاطفی او قرار می‌گیرد، مضر است. اما همدلی به معنای تجربه کردن احساسات طرف مقابل، بدون از دست دادن هویت خود و پاسخ دقیق دادن به نیازهای او بدون آلوده شدن به آن‌هاست. شخص همدل رنج فرد دیگر را حس می‌کند، اما به واسطه آن ناتوان نمی‌شود. همدلی نوعی درگیری بی‌طرفانه با دنیای احساسی فرد یا افراد دیگر است. همدلی دارای سه جزء است:

۱) فرد همدل در عین حال که درک دقیق و حساسی از احساسات فرد دیگر دارد، جدایی خاص خود از شخص مورد نظر را نیز حفظ می‌کند.

۲) همدلی یعنی درک موقعیتی که به پدیدار شدن احساسات کمک کرده و یا موجب برانگیختگی آن‌ها شده است.

۳) فرد همدل به شکلی با طرف مقابل ارتباط برقرار می‌کند که او احساس می‌کند پذیرفته و درک شده است.

فرد همدل نه تنها در دیگران تغییرات سازنده ایجاد می‌کند، بلکه با این همدلی به خود نیز کمک می‌کند تا در جهت مثبت تحول پیدا کند. افق‌های او گسترش می‌یابند و حساسیت‌های او در تماس همدلانه با دیگران تعمیق می‌شوند. برخی از روان‌شناسان معتقدند که همدلی از بهترین نشانه‌های بلوغ روان‌شناختی است.

اغلب ما زمانی که با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم همواره افکار،

آرزوها، تمایلات، نگرانی‌ها و ترس‌های خود را آشکار می‌سازیم و بدون جهت نیاز داریم که دیگران اولاً: درک درستی از ما داشته باشند و ثانیاً: با ما در زمینه نگرانی‌ها، ترس‌ها، و مشکلاتمان همدلی و همدردی کنند. همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل. برای همدلی باید بتوانیم خود را در جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آن‌ها نگاه و احساس کنیم. در همدلی شما می‌توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بدانند که شما منظور او را دریافته‌اید. به طور مثال، دوست شما می‌گوید: از دست بردارم اعصابم خرد شده است و به هیچ وجه نمی‌توانم او را تحمل کنم. با استفاده از طرز رفتار همدلانه می‌توانید به او بگویید: «مثل این که از دست او خیلی عصبانی هستی، این طور نیست؟»

به خاطر داشته باشید که در برخورد همدلانه مجبور نیستید در جهت موافقت با طرف مقابل خود حرف بزنید. به جای آن، با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. در ضمن لازم نیست در مقابل حرف‌های طرف مقابل قضاوت و نتیجه‌گیری کنید. در همدردی شنونده سعی می‌کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. بدین معنی که با خوشحالی او خوشحال و با ناراحتی او متأسف شود، ولی همان‌طور که اشاره شد در همدلی، شما الزاماً درصدد تأیید و موافقت با طرف مقابل خود نیستید. همدلی و همدردی هر دو در تداوم ارتباط نقش بازی می‌کنند، با این تفاوت که در همدلی نقش منطقی قوی‌تر از احساس است و شنونده با همدلی، به خوبی به حرف‌های گوینده گوش می‌دهد تا بتواند برای حل مسئله به او کمک کند، ولی در همدردی صرفاً با تخلیه هیجانات و عواطف منفی به او کمک می‌کند.

۴) حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل

ما اغلب در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آن‌ها برمی‌آییم و گاه فکر می‌کنیم یا باید نظرها و احساسات آن‌ها را رد کنیم یا به نوعی (مستقیم و غیرمستقیم) نظرها و احساسات خودمان را به آن‌ها تحمیل نماییم. ارتباطاتی که برپایه این روش شکل می‌گیرد، غالباً تداوم نمی‌یابد و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می‌سازد. همان‌طور که قبلاً نیز اشاره شد، ما بدین دلیل با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم تا از طریق آن به حل مسائل و مشکلات، رفع تضادها و تعارضات، رد و بدل کردن اطلاعات، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی دست یابیم. در روابطی که «ارزیابی دیگران» عنصر اصلی آن است، نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی‌یابد، بلکه آرامش لازم در ارتباطات نیز از بین می‌رود. باید به خاطر داشته باشیم که همه ما می‌خواهیم دیگران با نظریات ما موافقت کنند یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند و آن‌ها را تأیید کنند، زیرا عقاید و دیدگاه‌های ما برای خودمان کاملاً اهمیت دارند. اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظریات آن‌ها احترام نمی‌گذاریم، ارتباط، روند مناسب و

هدمند خود را طی نمی‌کند. در نظر گرفتن این نکته که اغلب مردم مانند ما فکر نمی‌کنند، احساس نمی‌کنند و به روش خود به دنیا نگاه می‌کنند، بسیار اساسی است.

۵) نه گفتن و مخالفت کردن به شیوه مناسب

اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند، آن وقت می‌توانیم به شیوه مناسب با نظریات و عقاید آن‌ها که به نظر ما صحیح نیستند، مخالفت کنیم. به عبارت دیگر، بدون بحث و جدل مخرب که غالباً همراه با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب است، می‌توانیم به نتیجه مناسب دست یابیم. یکی از مناسب‌ترین شیوه‌ها برای مخالفت کردن با نظرها و عقاید دیگران، روش خلع سلاح کردن است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می‌کند (حتی اگر در مجموع با سخنان او موافق نیست) و سپس در مقام موافقت و تأیید آن حرف می‌زند. این روش بر طرف مقابل تأثیر آرام بخش عجیبی می‌گذارد. ممکن است روش خلع سلاح را نپذیرد، ولی جدل، بی‌فایده و همیشه بی‌سرانجام است. با این شیوه در واقع شما پیروز از بحث خارج می‌شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می‌کند و با آمادگی به حرف‌های شما گوش می‌دهد. باید به خاطر داشت که لحن پاسخ دادن نیز مهم است. اگر پاسخ تحقیرآمیز باشد، این روش اثر مطلوب را نخواهد داشت (برنز، ترجمه قراچه داغی، ۱۳۸۰، ص ۲۹۷).

ادامه دارد

پی‌نوشتها:

- 1- ROBERT BOLTON
- 2- T. S. ELIOT
- 3- LISTENING
- 4- HEARING
- 5- SELF AWARENESS
- 6- SELF ACCEPTANCE
- 7- SELF EXPRESSION
- 8- EINFÜBLUNG
- 9- SYMPATHY

منابع:

- استوار، زهره (۱۳۸۱). گام‌های اساسی در برقراری ارتباط مؤثر، مرکز مشاوره دانشگاه تهران.
- برنز، دیوید، (۱۳۸۰). از حال بد به حال خوب. ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران: انتشارات پیکان.
- بولتون، رابرت (۱۳۸۳). روان‌شناسی روابط انسانی. ترجمه حمیدرضا سهرابی با همکاری افانه حیات روشنی. تهران: انتشارات رشد.
- کلاتری، مهرداد (۱۳۷۳). روان‌شناسی روابط خوب. قم: انتشارات کنکاش.
- محمدی ری شهری (۱۳۷۶). میزان الحکمه. قم: انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی.
- میرکمالی، سید محمد (۱۳۷۳). رهبری و مدیریت آموزشی. تهران: انتشارات روان.
- نبوی، محمدحسن (۱۳۷۶). مدیریت اسلامی. قم: مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 نشریه ماهانه آموزشی - تربیتی
 تابستان ۱۳۸۷
 شماره ۲۲۵ - ۲۲۶ - ۲۲۷