

مؤلفه‌های ارتباطات یاری‌بخش:

همدلی و ایجاز در گفتار

دکتر نیما قربانی

عضو هیئت تحریریه توسعه مدیریت

قسمت دوم

احساس برتری و خوشبختی نیز نسبت به او داشته باشیم.

همسانسازی (Identification) نیز یکی دیگر از فرایندهای ارتباطی میان افراد است که در آن فرد هویت خود را با یک فرد (معلم،...) و یا یک گروه (سیاسی، اجتماعی، دینی،...) همانند می‌سازد و سعی می‌کند افکار، احساسات، اعتقادات، و اعمالی مشابه دیگری داشته باشد.

این فرایند با احساسات شدیدی در آمیخته است. وقتی که شما به مفهوم

عمیق به همسانسازی با شخصی دیگر می‌پردازید، هویت واقعی شما در ارزشها، افکار، احساسات، و به طور کلی شیوه زندگی فرد مقابل ذوب می‌شود. این فرایند معمولاً به صورت ناهشیار صورت می‌گیرد. به عنوان مثال، نوجوانی که سعی می‌کند با شیوه خاص به یک بازیگر سینما فکر کند، احساس کند، حرف بزند، لباس بپوشد، و حتی راه برود در واقع در حال همسانسازی با بازیگر مذکور است و از این طریق هویت خاصی را برای خود شکل می‌دهد. در این فرایند هر چه همسانسازی شدیدتر باشد نوجوان از افکار، احساسات، و دیدگاههای واقعی خود بی‌خبرتر خواهد بود و بیشتر در شخصیت فرد مقابل ذوب می‌شود. در این منظر می‌توان



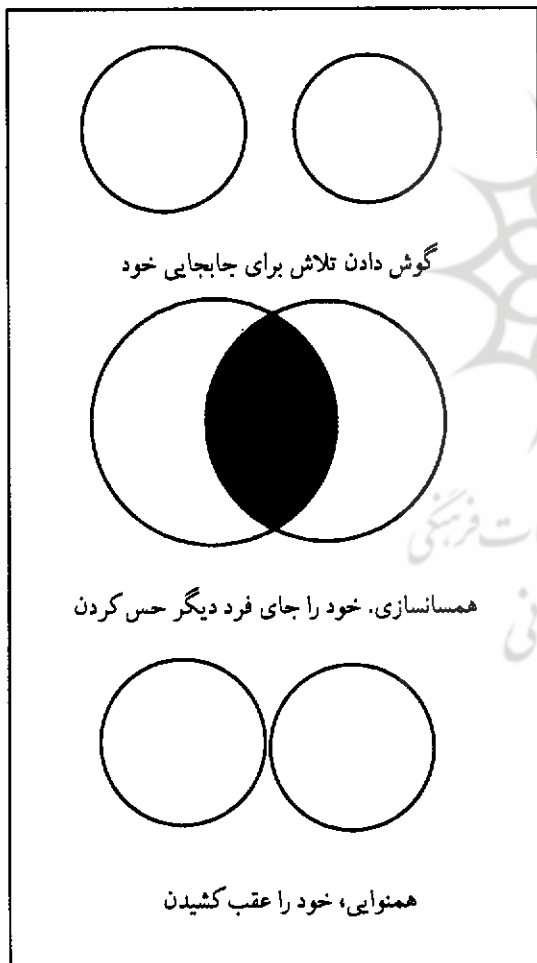
در شماره گذشته مفهوم درک و همدلی و عوامل بازدارنده این فرایند را در ارتباطات مورد بررسی قرار دادیم. در این مقاله ضمن تکمیل توضیحات مربوط به همدلی، آخرین مؤلفه ارتباطات یاری‌بخش (ایجاز در گفتار) را نیز مورد بررسی قرار می‌دهیم.

تمایز همدلی با حالت‌های مشابه

استین (۱۹۷۰) ضمن به تصویر کشیدن دقیق مفهوم همدلی (Empathy)، بر تمایز آن از همنوایی (Sympathy) و ترحم (Pity) تاکید می‌کند. مراد از همنوایی داشتن احساسات مشترک است. زمانی که شما و

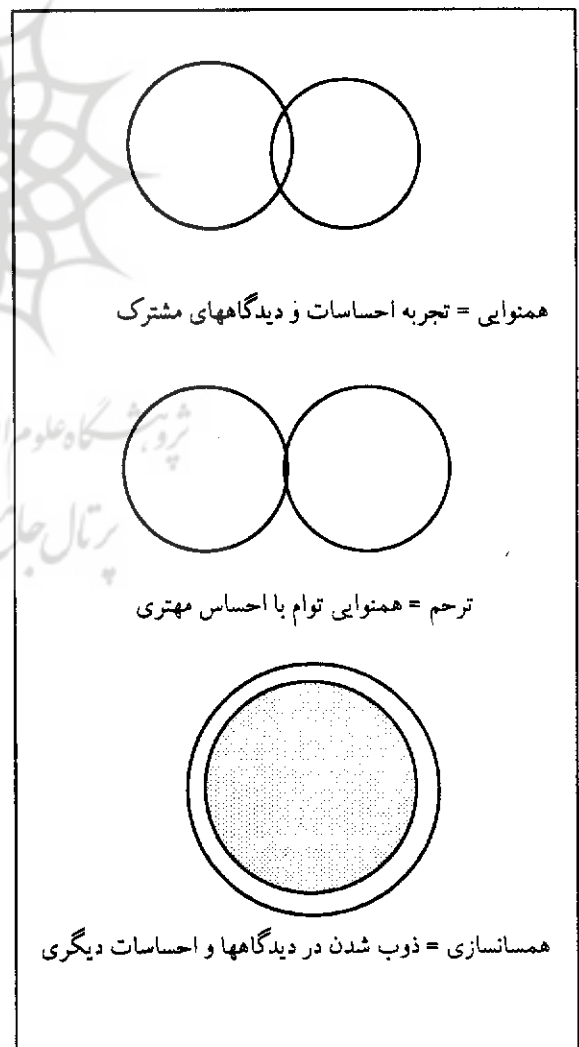
من افکار و احساسات یکسانی درباره امری داشته باشیم، نسبت به هم احساس همنوایی می‌کنیم. برای مثال ممکن است من و شما درباره موسیقی و یا فوتبال دیدگاه مشترکی داشته باشیم که به این همنوایی می‌گویم. یعنی به موازات یکدیگر دیدگاه یا احساس مشترکی را تجربه می‌کنیم. احساس ترحم نیز شکلی از همنوایی است با این تفاوت که در آن دو طرف در موازات یکدیگر نیستند، بلکه شخصی که احساس ترحم می‌کند در موقعیت مهتر و فردی که مورد احساس ترحم واقع می‌شود در موقعیت کهنتر قرار دارد. وقتی احساس ترحم می‌کنیم، نسبت به وضعیت فرد مقابل احساس تأسف می‌کنیم و حتی ممکن است به صورت ناهشیار

جابجایی خود (Self - transposal) است که در آن ما با دقت به سخنان فرد مقابل گوش می‌دهیم و سعی می‌کنیم خود را جای او قرار دهیم، بر اساس چارچوبهای داوری وی به قضاوت بپردازیم، و مسائل را از دید او تفسیر کنیم. در مرحله دوم، ناگهان احساسات فرد مقابل را بطور عمیق تجربه می‌کنیم و نوعی همسانسازی صورت می‌گیرد. در این حالت ما به طرز عمیق وضعیت فرد مقابل را درک می‌کنیم و خود را کاملاً جای او حس می‌کنیم. این مرحله معمولاً به صورت تغییراتی در درون سینه و معده حس می‌شود. در این حالت ما جدایی و استقلال خود را از فرد مقابل از یاد می‌بریم. و در مرحله سوم، «خود» از حالت همسانسازی با فرد مقابل خارج می‌شود و در این حالت ما با فرد مقابل در خصوص تجربه‌ای که داشته‌است احساس همنوایی می‌کنیم، گویی که ما هم چنین



گفت که همسانسازی حالت شدیده، ناهشیار، و توأم با احساسات الگوگیری و تقلید است. و یا به عنوان مثال مدیر کارخانه‌ای که به همسانسازی با کارگر خود که دستش زیر دستگاه کارخانه قطع شده است می‌پردازد، ممکن است تا چند روز تا حدودی موقعیت خود را فراموش کند و ذهنش به طور مدام درگیر وضعیت کارگر و مشکلاتی که با آن دست به گریبان است قرار گیرد و در این حال همش خود را جای کارگر مذکور حس کند. چنین امری نمونه‌ای از همسانسازیهای خفیف و گذرا است که ممکن است تا مدتی دوام داشته باشد. احساس همنوایی، ترجمه و همسانسازی را می‌توان در قالب اشکال زیر بهتر درک کرد.

تمامی حالت‌های مذکور به عنوان فرایندهای ذهنی یک مرحله‌ای میان دو شخص شبیه به همدلی هستند و بر همین مبنا معمولاً با هم مشته می‌شوند. اما همدلی فرآیندی پیچیده‌تر و دارای سه مرحله همپوش با یکدیگر است. این سه مرحله در شکل نمایش داده شده‌اند. مرحله اول



تجربه‌ای را داشته‌ایم. در این مرحله است که بر اساس تجربه جدید ناشی از همسانسازی با فرد مقابل، و تلفیق آن با چارچوب فکری و احساسی خود، دست به عمل می‌زنیم و یا تصمیم خاصی می‌گیریم.

معروض حواس ما قرار می‌گیرند نخست مورد توجه روانشناسان گشتالت قرار گرفت. گشتالت یکی از نظام‌های اولیه روانشناسی است که در اوایل قرن بیستم در آلمان شکل گرفت، و به معنای «کل»، «مجموعه»، «طرح»، و یا «شکل‌بندی» است. واژه گشتالت به لحاظ مفهومی به تأثیری که «کل» در ادراک «جزء» می‌گذارد تأکید می‌کند. بر این مبنا کنش ادراک در هم‌تبدیل داده‌های حسی و به صورت یک طرح کلی یا گشتالت در آوردن آنهاست. از این روی بر اساس قوانیت گشتالت، کل امری متفاوت و یا فراتر از مجموع اجزاء آن است. ذهن ما تمایل به ساخت دادن به چیزهایی که تجربه می‌کنیم دارد و بر همین اساس می‌توان گفت که ذهن ما در تماس با محرکها گرایش به سازمان‌بندی، طبقه‌بندی، تلخیص، و تعمیم آنها دارد. در فلسفه نیز هوسول این عمل ذهن را اندراج یا پرکردن جاهای خالی می‌نامد.

بر مبنای قوانین گشتالت درباره ادراک، در زبان گفتاری و نوشتاری نیازی نیست که برای رسیدن به معنا همه معانی وابسته به مدلول را به کار ببریم و باید در این کار تا حد ممکن امساک ورزید. زیرا ذهن بر اساس قوانین گشتالت خود به سازمانی‌بندی و ایجاد ارتباط میان کلمات می‌پردازد. در واقع اگر اندکی دقت کنیم می‌بینیم که خیلی از کلماتی که ما چه در قالب گفتار و یا نوشتار منتقل می‌کنیم کمکی به فهم پیام نمی‌کنند، بلکه منجر به اتلاف وقت و انرژی شوند نیز می‌شوند. نگاهی به ادبیات فرهنگ گذشته خود همچون نظم و نثری که سعدی به کار می‌برد (موحد، ۱۳۷۳)، به ما می‌آموزد که وقتی می‌شود با چند کلمه مفاهیم مهمی را مطرح کرد، چه اجباری است که کلمات بیشتری به کار ببریم؟ از این روی باید در جهت شکل دادن ارتباطات اثربخش از حداقل کلمات ممکن برای بیان مفاهیم استفاده کرد، و توضیح و تفصیل بیشتر را تنها در

بدیهی است که ایجاز در گفتگو از اتلاف وقت و انرژی افراد در ارتباطات پیشگیری می‌کند، و همین امر ضرورت توجه به آن را در ارتباطات سازمانی و رسمی هویدا می‌سازد. رشد و توسعه در هر جامعه‌ای در قالب زمان دستیابی به اهداف معنا می‌یابد، و یکی از عوامل تعیین کننده در زمان دستیابی به اهداف، سبک حاکم بر شبکه ارتباطی افراد در جامعه است.

به نظر می‌رسد که در همدلی مرحله دوم آن از اهمیت بسیاری برخوردار باشد. این مرحله یکی از نیازهای بنیادی هر یک از ما در ارتباطات است زیرا انسانها اغلب اوقات به دنبال لحظه‌ای هستند که در آن شخص مقابل احساسات و افکار آنها را عمیقاً درک کند. احساس تنهایی و شناخته نشدن اغلب برای ما ناخوشایند است (Burne, 1965) و در راستای نیاز به دلبستگی (Balby, 1928)، و عشق و حرمت خود قرار می‌گیرد (Maslow, 1970; Epstein, 1998; Adler, 1960). از سوی دیگر، مرحله همسانسازی در فرایند همدلی مرحله خطرناکی است زیرا همانگونه که در شماره گذشته ذکر شده این مرحله با خطر بیگانگی با خود، وابستگی فکری و احساسی به دیگران، ناتوانی در بازگشت به هویت خود، رویارویی احتمالی با تغییر اجتناب‌ناپذیر خود، و مسئولیتهای احتمالی همراه است و ترس انسانها از درک و همدلی با یکدیگر را قابل تبیین می‌سازد. گذار از هر سه مرحله همدلی قدرت روانی‌ای می‌خواهد که در هر کسی وجود ندارد و همین امر ضرورت آموزشهای لازم و تسهیل رشد شخصیتی افراد را - بخصوص افرادی که در شغل آنها ارتباطات بین شخصی یکی از مؤلفه‌های اصلی آن است - به میان می‌آورد.

ایجاز در گفتار

عاری بودن پیام از هر گونه اخبار زائد و نامربوط از جمله ضروریات یک ارتباط یاری‌بخش است. مراد از ایجاز در گفتگو و یا به عبارتی اقتصادی کردن گفتگوها استفاده از حداقل کلمات برای منتقل کردن حداکثر پیام است.

بدیهی است که ایجاز در گفتگو از اتلاف وقت و انرژی افراد در ارتباطات پیشگیری می‌کند، و همین امر ضرورت توجه به آن را در ارتباطات سازمانی و رسمی هویدا می‌سازد. رشد و توسعه در هر جامعه‌ای در قالب زمان دستیابی به اهداف معنا می‌یابد، و یکی از عوامل تعیین کننده در زمان دستیابی به اهداف، سبک حاکم بر شبکه ارتباطی افراد در جامعه است. اگر ارتباطات در جامعه مذکور موجز باشد طبیعی است که وقت افراد در فرایند درک پیامهای یکدیگر کوتاه‌تر می‌گردد و سرعت دستیابی به اهداف سازمانی تسهیل می‌گردد. اما اگر افراد جامعه عادت داشته باشند پیامی را که براحتی می‌توان در ۳۰ ثانیه منتقل کرد، با افزودن کلمات زائد به ۱/۳۰ برسانند طبیعی است فرایند درک پیامها و ارتباطات کندتر و سرعت دستیابی به اهداف نیز کاهش می‌یابد.

نکته شایان توجه در برقراری ارتباط و ایجاز گفتگو، قوانین حاکم بر ادراکات و ذهن انسان است. اهمیت توجه به سازمان محرکهایی که در

صورت کم‌فهمی و بدفهمی شونده ارائه کرد.

عوامل موثر در غیر اقتصادی شدن ارتباطات

یکی از عواملی که سبب درازگویی و درازنویسی می‌شود فقر دانش و یا عدم تسلط فرد در موضوع است. نیاستی از یاد برد هنگامی که ما نسبت به موضوعی که می‌خواهیم به عنوان پیام به دیگران منتقل کنیم دانش کافی نداشته باشیم، بدیهی است که در انتخاب کلمات برای انتقال پیام دچار مشکل می‌شویم و چون پیام‌هایمان واضح نیست مجبوریم برای روشن کردن آنها توضیحات بیشتری ارائه کنیم.

اضطراب نیز از دیگر عوامل موثر در غیر اقتصادی شدن

گفتگوهاست. کافی است

آخرین باری را که با نگرانی سعی در سخن گفتن داشتید به خاطر آورید. اضطراب سبب می‌شود که دستیابی شما به کلماتی که مایلید آنها را بکار برید با مشکل مواجه شود و در نتیجه میزان بکارگیری کلمات نامناسب افزایش و به دنبال آن تلاش برای تصحیح سخن و روشن تر کردن آن فزونی یابد. گاهی دو عامل فقر دانش و اضطراب با هم

ترکیب می‌شوند و کلام را طولانی تر می‌سازد. نمونه بارز آن معلم و یا استادی است که دانش کافی برای پاسخ گویی به سؤال خاص یک دانشجو را ندارد. از سوی دیگر شجاعت اعتراف به ندانستن را نیز ندارد و با نگرانی از آشکار شدن ناتوانی علمی اش سعی می‌کند سؤال دانشجو را پاسخ دهد. در این حال سخنان معلم طولانی و مبهم می‌شود.

در برخی مواقع نیز کم‌رویی سبب درازگویی می‌شود. در این حالت فرد توانایی ابراز مستقیم و روشن پیام خود را ندارد و سعی می‌کند دیدگاه خود را به صورت غیرمستقیم مطرح سازد. همین غیرمستقیم شدن سخن است که آن را طولانی و مبهم می‌سازد. یکی از موقعیتهای که افراد ممکن است در آن کم‌رو شوند، طرح بیان خواسته‌هاست. در این وضعیت می‌بینیم خواسته‌ای که خیلی راحت با یک جمله قابل بیان است، به چندین جمله مبهم و توأم با تردید تبدیل می‌شود.

در برخی مواقع نیز فکر و دیدگاهی که می‌خواهیم مطرح کنیم چندان برایمان روشن نیست و همین امر سبب طولانی شدن کلام می‌شود. این پدیده با فقر دانش متفاوت است و حتی گاهی در بیان یک تفکر خلاق و جدید ظهور می‌کند. در این حالت فرد به دانش و یا دیدگاهی دست یافته است، اما مسئله هنوز بصورت کامل برای وی روشن نیست. در نتیجه بیان چنین افکاری بسیار طولانی و مبهم می‌گردد. این پدیده همان چیزی است که Bruner (۱۹۷۴) از آن به عنوان ضرورت تمایز میان نابغه مبهم‌گو و احمق خوش‌بین یاد می‌کند. اما گذشته از تفکرات خلاق، به طور کلی نداشتن یک فکر روشن و تلاش برای بیان آن از دیگر مواردی است که سبب درازگویی و درازنویسی می‌شود.

پس در مجموع فراموش کردن هدف گفتگو نیز از دیگر مواردی است که سبب درازگویی می‌شود. این امر در جلسات رسمی‌ای که رئیس جلسه نمی‌تواند آن را به خوبی اداره کند و امکان حاشیه رفتن دیگران را فراهم می‌سازد بیشتر مشهود است. این حالت در افرادی که تنها به محرکهای آتی گفتگو توجه می‌کنند و قادر نیستند در آن واحد هدف فرایند گفتگو را مد نظر قرار دهند بیشتر بروز می‌کند. آنچه که سبب نبود ایجاز در گفتگو می‌گردد عبارت است از اضطراب، فقر دانش، کم‌رویی، نداشتن فکر و دیدگاهی روشن قبل از بیان مطلب، و گم کردن هدف گفتگو.

