

حل مسائل در روابط بین فردی

بشر، موجودی اجتماعی است. از این رو، ما در جامعه زندگی می‌کنیم و ناگزیر، روابط معینی با دیگران داریم. پدران و مادران، فرزندان، زن و شوهرها، با هم روابطی دارند و ممکن است در این ارتباطها درگیر شوند و مخالفت‌هایی بروز دهند.

از این درگیری‌ها و مخالفت‌ها نمی‌توان پرهیز کرد ولی می‌توان برای حل آن‌ها اقدام نمود. نتیجه‌ی تلاش ما به چگونگی گفت‌وگو، بخشش و میزان استفاده‌ی ما از مکانیزم‌های اصلاحی، بستگی دارد. البته می‌دانیم که گاهی وقت‌ها درگیری‌ها و اختلاف‌ها به‌طور تقریبی، راه‌حلی ندارند. در این مورد، نتیجه‌ی مطلوب به این بستگی دارد که ما تا چه حد، قدرت کنار آمدن و ساختن با یکدیگر را داریم.

از طرف دیگر، هر نوع رابطه‌ای، تقاضا، خواسته و وظیفه‌هایی را در هر دو طرف رابطه به وجود می‌آورد و می‌بایست تا آن‌جا که امکان‌پذیر است، تحقق پیدا کند و به اجرا درآید. هر دو طرف حق دارند خواسته‌های خود را داشته باشند. اگر یکی از آنان، این خواسته‌ها را برآورده نسازد، طرف دیگر، آگاهانه یا غیر آگاهانه، دست به گله و شکایت، انتقاد و اهانت می‌زند که ما انتقاد و اهانت را شکل ناسالم ارزیابی می‌کنیم. بنابراین، درگیری و حتی رنجیدن پیش می‌آید که به‌طور کامل عادی و طبیعی است ولی خردمند می‌کوشد آن‌ها را حل کند، اشتباه را تصحیح کند و به جبران خطا بپردازد.

البته همه می‌دانیم که حل مسائل، اغلب آسان نیست و ما نیاز داریم به مهارت‌هایی تسلط پیدا کنیم و فنونی را بیاموزیم. فرض کنیم از مهارت‌ها و فنون هم آگاه شدیم، باید بدانیم که آگاهی کافی نیست، ما زمان لازم داریم و به تمرین‌هایی نیازمندیم تا بتوانیم آن‌ها را به اجرا بگذاریم. ما به جرأت، قدرت، اراده و اعتماد متقابل نیازمندیم، به‌ویژه وقتی احساس می‌کنیم آسیب دیده‌ایم، عصبانی هستیم و قربانی شده‌ایم، اگر این مهارت‌ها و فنون را به کار ببریم، رفته‌رفته آن‌ها به عادت تبدیل می‌شوند و هر وقت ضرورتی پیش‌آید، بدون آگاهی حاضر می‌شوند.

در زیر به برخی از مکانیزم‌های اصلاحی در این زمینه اشاره شده است:

آرام بگیرید:

تقاضای زنگ تفریح یا به اصطلاح، فاصله‌ای بکنید. پیشنهاد کنید بحث و مجادله تا مدت معینی به تأخیر بیفتد. توضیح دهید که قصد پشت گوش انداختن بحث را ندارید و فقط می‌خواهید فاصله‌ای داشته باشید تا آرام بگیرید. در این صورت، بهتر می‌توانید حرف طرف مقابل خود را بشنوید و نقطه‌نظرهای او را بهتر درک کنید.

یادگیری آرام‌شدن به‌ویژه برای مسائل خاصی، کارساز است. نیاز به حالت دفاعی یا قهر کردن را کاهش می‌دهد و ضدعصبانیت می‌باشد. در طول این فاصله، هر کاری که شما را آرام می‌سازد، انجام دهید. برخی با ترک مکان، آرام می‌گیرند، گروهی سوار ماشین می‌شوند و دوری می‌زنند، برخی دوش می‌گیرند، به موسیقی گوش می‌دهند، به دوستی تلفن می‌زنند و... وقتی احساس کردید آرام گرفته‌اید و تنش ندارید،

بازگردید و به گفت‌وگوی خود ادامه دهید.

غیردفاعی حرف بزنید:

غیردفاعی شنیدن و حرف زدن، کمک می‌کند با برخی از عادت‌های ویران‌کننده مقابله کنیم. با این شیوه، طرف مقابل را وادار می‌کنید کمتر حالت دفاعی به خود بگیرید. می‌توان به روش‌های زیر نیز عمل کرد:

الف- قدردانی و تحسین کنید:

هر شخصی به قدردانی و تحسین واقعی و اصیل و تعریف صمیمی، واکنش مثبت نشان می‌دهد. قبل از شروع هر بحثی، نقاط مثبت طرف مقابل خود را به زبان آورید و قسمت پر لیوان آب را ببینید.

ب- خشم طرف مقابل را بپذیرید:

خشم به‌طور معمول، نوعی تأکید است. معنای آن، این است که به خواسته‌ی من توجه کن. به آن چه می‌گویم، گوش بده و به آن چه که نیاز دارم، توجه کن.

ج- حالت‌های زبان بدن را بخوانید:

شما می‌توانید با چشمان‌تان هم بشنوید. مراقب حالت‌های بدن و چهره‌ی طرف مقابل خود باشید. هرگز با زبان بدن‌تان، کسی را دست‌نیندازید و مسخره نکنید.

نکته‌های زیر را رعایت کنید:

- احساس خود را نشان دهید.
- روراست باشید.
- تنها روی یک مورد معین، انگشت بگذارید.
- از عبارت‌های خود، انتقاد و اهانت را حذف کنید.
- از شخصیت طرف مقابل انتقاد نکنید.
- توهین نکنید، دست‌نیندازید و نیش و کنایه نزنید.
- شخصیت طرف مقابل را تحلیل نکنید.
- ذهن خوانی نکنید.

اعتباربخشی:

منظور از اعتباربخشی، این است که خود را به جای طرف مقابل بگذارید. درک احساس او به شما کمک می‌کند تا مسأله را بهتر حل کنید. وقتی طرف مقابل احساس کند که ما برای فکر و خواسته‌اش اعتباری قائل هستیم، به ما اعتماد بیشتری خواهد داشت و کمتر حالت دفاعی یا قهر به خود خواهد گرفت.

در این زمینه، نکته‌های زیر را بیشتر رعایت کنیم:

- مسؤولیت خود را بپذیرید. اگر اشتباهی کرده‌اید، آن را قبول کنید.
- عذرخواهی کنید. تنها می‌توان گفت: «من به احساس یا خواسته‌ی تو توجهی نکردم، کارم اشتباه بود، از تو عذر می‌خواهم.» از عذرخواهی شرمی نداشته باشید. هرکسی گاه‌به‌گاه خطایی دارد. عذرخواهی، کسی را کوچک نمی‌کند بلکه به بزرگی او می‌افزاید و می‌توان آن را نوعی بزرگ‌منشی به حساب آورد.

مصطفی علیزاده

مترجم و نویسنده

روزها سرشار از عشق‌اند

چشمانم را که می‌گشایم،
احساس می‌کنم خورشید،
روزی «تازه» برایم به ارمغان آورده است.
روزی که بوی لباس «نو» می‌دهد
و چه قدر این لباس، برازنده‌ی قامت من است!
وجود فرشتگان خدا را در اطرافم،
احساس می‌کنم.
آن‌ها از جانب معبودم آمده‌اند
تا امروزم را،
«بهترین» سازند.
بخاری که از چای برمی‌خیزد،
«گرمای زندگی» را به یادم می‌آورد
و شیرینی عسل، «حلاوت» آن‌را.
با نام خدا، به بیرون از خانه گام برمی‌دارم.
فرشتگان هم‌چنان همراه هستند.
از آن‌ها می‌خواهم که قدمی پیش نهند
و راه را برایم، هموار سازند
و آن‌ها چنین می‌کنند!
می‌روم تا روزی پر از «عشق» و روشنی را
در میان آفریدگان خوب خدا «زندگی» کنم.



مهندس پری نقاشی‌پور
parinaghashpour@yahoo.com