

..... روان‌شناسی ارتباط با جوان

غلامرضا ویسی

عضو هیأت علمی پژوهشکده تحقیقات اسلامی

چکیده

بسیاری از مشکلاتی که در محیط خانواده، جامعه و محیط کار رخ می‌دهد و می‌تواند منشاء آسیب‌های فرهنگی گردد، نتیجه ناکامی در برقراری ارتباط مؤثر بین افراد است. آشنا بودن با تکنیک‌ها و شیوه‌های صحیح برقراری ارتباط، بیشترین مشکل را در این زمینه ایجاد می‌کند.

ارتباط مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل پیوند دهنده انسان با محیط زندگی، اجتماع و ارزشهای فرهنگی و دینی او می‌باشد. ایجاد ارتباط مؤثر و کارآمد نیز بر اساس درک و صحیح از نیروی نهفته در وجود مخاطب، شناخت ابزار، زمینه‌ها و موقعیت‌های مفید و سازنده، همچنین برخورداری از مهارت‌های ارتباطی لازم میسر می‌باشد. و این امر هنگامی دارای اهمیت مضاعف خواهد بود که نسل جوان هدف برقراری ارتباط باشد. بر این اساس در مقاله حاضر بر آن شدیم با استفاده از شیوه مطالعات نظری و کتابخانه‌ای راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر با جوانان را مبتنی بر یافته‌های روان‌شناسی ارائه نماییم. بدین منظور ابتدا سعی شده است، پس از طرح مفاهیم ارتباط، جوان و روان‌شناسی، ویژگی‌های جوانی، اصول ارتباطی و الگوهای ارتباطی را بیان و به طور مختصر ارزیابی نماییم؛ سپس مهارت‌های پانزده گانه برقراری ارتباط با جوانان را ارائه نموده و در پایان برخی موانع ارتباطی را به اختصار بیان کنیم.

کلید واژه‌ها: روان‌شناسی، ارتباط، جوان، جوانان.

۱. مفهوم شناسی

۱-۱. روان شناسی

روان شناسی ترجمه واژه «psy chology» است. این کلمه مشتق از دو کلمه یونانی و به معنای علم روح یا علم نفس است.^۱

درباره روان شناسی تعریف هایی از قبیل مطالعه حالات روانی، تحقیق و توصیف دقیق نفسانیات، علم استقرایی حیات نفسانی و مطالعه فعالیت های روانی نیز بیان شده است. دکتر علی شریعتمداری نیز می گوید:

«روان شناسی عبارت است از مطالعه جنبه های مختلف رفتار آدمی از قبیل جنبه های بدنی، عاطفی، اجتماعی، عقلانی، اخلاقی و هنری و ارتباط این جنبه ها با هم.»^۲
اغلب روان شناسان درباره یک تعریف انتزاعی با چارچوب زیر توافق دارند: «روان شناسی علمی است که به توصیف، پیش بینی و کنترل فعالیت های ذهنی و رفتاری می پردازد.»^۳

۲-۱. جوان

جوان به شخصی گفته می شود که در مرز سنی ۱۸ تا ۲۶ سال^۴ و یا تاسی سال قرار دارد^۵ این دوره زیباترین، شاداب ترین و در عین حال حساس ترین مرحله زندگی است. داستان گذر از دامن دشت و پاگذاردن بر دامنه کوهستان زندگی است.

با همه تلاش هایی که روان شناسان برای پرده برداشتن از اسرار این مرحله به عمل آورده اند، هنوز نقاط مبهم و ناشناخته بسیاری در این زمینه وجود دارد که بدون شناخت آنها اظهار نظر صریحی را درباره آن نمی توان داشت.

اغلب دانشمندان معتقدند: جوانی دوران تربیت پذیری و فرصتی است که در آن عقیده و اخلاق ریشه دار شده و فضایل و ملکات انسانی در جوان تثبیت می گردد. به همین دلیل ضروری است از قدرت و توان جوان برای رشد او و جامعه اش بهره گرفت و او را به صورت یک نیروی مؤمن، معتقد و کار آمد بار آورد تا بتواند به گونه ای مؤثر در جامعه خود نقش ایفا نماید.

۳-۱. ارتباط

ارتباط معادل واژه communication است که به انتقال و سرایت نیز برگردان شده است. در مباحث انسانی و اجتماعی، این اصطلاح بیشتر به ابعاد معنوی و روحی این تعامل اشاره

دارد.^۶ اولین تعریف ارتباط را ارسطو در ۲۲۰۰ سال قبل، این طور ارائه کرده است: «ارتباط عبارت است از دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران.»^۷ در دایرة المعارف بریتانیکا ارتباط چنین تعریف شده است: «ارتباط هنگامی صورت می‌گیرد که یک فکر به نحوی در محیط عمل کند که فکری دیگر را تحت تأثیر قرار دهد. این کار به این صورت انجام می‌شود که در فکر دیگر همان تجربه‌ای که در فکر اول است متجلی گردد. در واقع، وقوع این تجربه بخشی از همان تجربه اول است.»^۸

برخی دیگر ارتباط را جریانی می‌دانند که طی آن دو یا چند نفر و یا حتی تعدادی بیشتر به تبادل افکار، نظریات، احساسات و حقایق می‌پردازند و از طریق کاربرد پیام‌هایی که معنایش برای کلیه طرف‌ها کم و بیش یکسان است، به انجام این امر مبادرت می‌ورزند.^۹ دربارهٔ ارتباط، هرکدام از تعاریف فوق و یا تعاریف دیگر را بپذیریم، در برگیرندهٔ حالات چهره، رفتارها، حرکات، طنین صدا، کلمات و نوشته‌هاست، حتی تمام وسایلی که اخیراً در راه غلبه انسان بر مکان و زمان ساخته شده است از قبیل راه‌آهن، تلگراف، تلفن، ماهواره، اینترنت، تلویزیون و... را دربر می‌گیرد. و به طور کلی تعامل و کنش متقابلی بین دو یا چند نفر به منظور ایجاد مفاهیم و توجه به آن مفاهیم مورد نظر می‌باشد. که دارای انواع، روشها، مهارت‌ها، تکنیک‌های خاص خود، الگوها، اصول و موانع مربوط می‌باشد که به اختصار به آنها اشاره می‌کنیم.

۳-۲. رابطه بین روان‌شناسی، ارتباط و جوان

ارتباط هنگامی صورت می‌گیرد که چند جریان با یکدیگر دارای رابطه‌ای نزدیک باشند. بنابراین «روان‌شناسی ارتباط جوان» باید با برقراری رابطه بین رخدادهای ذهنی و رفتاری جوان سر و کار داشته باشد. در حالت عادی، آنچه یک گوینده می‌گوید یک جریان است و آنچه یک شنونده او می‌شنود یک جریان دیگر؛ اگر این دو جریان با هم رابطهٔ نزدیک داشته باشند می‌گوییم ارتباط صورت گرفته است. البته روان‌شناسی ارتباط علاوه بر گفتن و شنیدن، دیگر انواع فعالیت را نیز خواه عمدی یا غیر عمدی، کلامی و غیر کلامی، را دربر می‌گیرد. بنابراین، مطالعهٔ نحوهٔ ارتباط از نظر روان‌شناسی در وسیع‌ترین شکل خود، هم مطالعهٔ ارتباط گفتاری را شامل می‌شود، و هم بسیاری از انواع ارتباط غیر شفاهی را نیز شامل

می‌شود که به طور مداوم در هنگام تماس افراد صورت می‌پذیرد. با این وجود ارتباط گفتاری بین افراد بشر به منزله یک موضوع عملی جالب‌ترین و شاید مهم‌ترین نوع ارتباط است. چرا که زبان در عین حال که مؤثرترین وسیله ارتباطی بوده اثری سحرآمیز دارد، یک وسیله کامل نیست و بسیار اتفاق می‌افتد که به ابهام و سوء تفاهم منجر می‌شود.

۲. جوانی در منابع اسلامی

در منابع اسلامی تعابیر مختلف و گوناگونی از جوانی شده و این دوره از عمر انسان مورد توجه خاص قرار گرفته است.

واژه‌هایی مانند «ناشیء»، «فتی»، «ولدان» و «شباب» از تعابیری است که در کتب تفسیری مانند المیزان، جامع التفاسیر، جوامع التفاسیر، جوامع الجامع، مجمع البیان و دیگر تفاسیر آمده است.^{۱۰}

جوانی دوره شکوفایی ایمان، دوره بذل و بخشش و ترک آزار و اذیت و شکایت است، دوره ترک محرمات و داشتن خصال نیکوست.^{۱۱} پیامبر گرامی اسلام (ص) از جوانی با واژه شباب تعبیر کرده است و می‌فرماید: «الشباب شعبة من الجنون» جوانی شعبه (و قسمتی) از دیوانگی است. چون از شور و شوق جوانی، به انسان غروری کاذب دست می‌دهد و به خاطر رقابت با هم‌نوعان خود، مانند دیوانه‌ها دست به هر کاری می‌زند.^{۱۲} برخی از روان‌شناسان این مرحله را سن غرور و مستی انسان نامیده‌اند و عجیب است که در تعبیر امام علی (ع) هم به تعبیر «سکر الشباب» برمی‌خوریم.

بنابراین جوانی از دیدگاه اسلامی دوره رشد و شکوفایی ایمان، بذل و بخشش، جوانمردی، قدرت، غرور، بلندپروازی، امید و آرزوهای دور و دراز، اندیشه‌های آزادی‌خواهی وسیع، همت‌های بلند و خواستاری اصلاح در سطح وسیع جهانی است. به همین دلیل باید او را شناخت، به قدرت و توانش پی برد و او را در جهت رشد و شکوفایی خود و جامعه‌اش هدایت کرد.

۳. ویژگی‌های جوانی

در ارتباط با جوان معمولاً دو مشکل عمده وجود دارد: عدم شناخت کافی و لازم از جوان و

فاصله گرفتن از او به بهانه تفاوت بسیاری که این نسل با نسل قبلی خود دارد. استاد مطهری (ره) در این باره می‌گوید: «اما اول باید در این نسل را بشناسیم. درد عقلی و فکری، دردی که نشانه بیداری است، یعنی آن چیزی را که احساس می‌کند و نسل گذشته احساس نمی‌کرد...». بنابراین باید جوان را شناخته، ویژگی‌های او را بدانیم تا بتوانیم با استفاده از مهارت‌ها و تکنیک‌های خاص علمی با او ارتباط صحیح و مؤثر برقرار نماییم. به همین دلیل برخی از ویژگی‌های او را در اینجا به اختصار بیان می‌کنیم.

۱- ۳. هیجان: مهمترین تعبیری که برای این مرحله در منابع اسلامی نیز به کار رفته است، تعبیر «شباب» است. شباب در لغت به معنای برافروختگی و زبانه کشیدن است و همه حالات و رفتار جوانان حکایت از این دو صفت دارد. جسم، روان، عواطف، احساسات و افکار جوان در کمال رشد و برافروختگی است. که البته این ویژگی‌ها در صورت عدم کنترل می‌تواند خطرآفرین باشد و او را به دره‌های سقوط و نابودی بکشاند. در حالیکه از این حالات می‌توان در جهت رشد و تعالی، حماسه و ایثار و نهادینه کردن صفات و ملکات اخلاقی و انسانی در جوان استفاده نمود. امام علی (ع) از این دوران به «سکر الشباب» تعبیر فرموده‌اند؛ یعنی دوران بلندپروازی، امید و آرزوهای دور و دراز، آرمان‌خواهی، حقیقت‌جویی و همت‌های بلند.

۲- ۳. کنجکاوی: کنجکاوی طبیعی در این دوران به چراجویی مبدل گشته، جوان را به سوی منطقی روشن و استدلالی قانع‌کننده می‌کشاند. که در صورت هدایت و کمک به جوان در این دوره از این ویژگی می‌توان در پاسخگویی صحیح به نیازهای روحی و فکری او از بسیاری انحرافات اجتماعی پیشگیری کرد.

۳- ۳. عشق و شیدایی: جوان در این دوران، رقیق القلب و فردی پشیمان است. شور، شوق، عشق و شیدایی و در مرحله‌ای از توان و رشد است که برای اقدام در دشوارترین امور حاضر به سرمایه‌گذاری است. در نگاهی کوتاه به تاریخ انقلاب اسلامی از سال ۱۳۴۲ تاکنون به وضوح می‌یابیم که امام خمینی (ره) از محدود رهبرانی بود که توانست این قدرت و ویژگی جوانان را در ایجاد انقلاب اسلامی و دفاع از آن به بهترین وجه هدایت کند. قبل از پیروزی انقلاب در صحنه‌های مختلف مبارزه علیه نظام طاغوتی پهلوی و پس

از پیروزی انقلاب اسلامی در دفاع مقدس علیه نیروهای استکبار جهانی با به کارگیری از این ویژگی جوانان حماسه‌های ماندگار آفرید که تا ابد در تاریخ به عنوان سند افتخار ملی، عزت و سربلندی امت مسلمان ایران خواهد ماند.

۴-۳. **بیداری فطرت:** جوانی مرحله‌ای از عمر است که فطرت انسان بیدار است و می‌تواند بسنجد و راه و رسم انسانیت و اخلاق را در پیش گیرد. شناخت این ویژگی نیز برای هدایت جوانان بلکه تمامی جامعه اسلامی از چنان اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که با آن می‌توان انحرافات فکری، فرهنگی، اخلاقی و سیاسی را به راحتی در میان جوانان پیشگیری و درمان کرد.

۴. اصول ارتباطی

ارتباطات قانونمند و اصولی تأثیر ژرف و عمیقی در کم و کیف زندگی جوانان و روابط با آنان دارد. مراعات اصول شش‌گانه ارتباطی زیر ما را یاری می‌کند که در ارتباط با آنان به لحاظ جنبه‌های مختلف شخصی، احساسی، اجتماعی، سیاسی و تربیتی توفیق بیشتری یابیم.

۱- ۴. (اصل اول): همه کارها و فعالیت‌های ما نوعی ارتباط است.

تمام لحظات زندگی ما آکنده از پیام‌های شفاهی و غیر شفاهی، ارادی و غیر ارادی است. زبان، تنها وسیله ارتباطی نیست. کلماتی که ما بر زبان جاری می‌کنیم، برحسب موقعیت، فقط بین هشت تا بیست و چهار درصد پیام ما را تشکیل می‌دهند و به این ترتیب در دنیای گسترده ارتباطات، تنها مشت‌ای از خروارند. لباسی را که هر روز می‌پوشیم، پیام‌آور تصویری است که از خود بر ذهن داریم و نمایانگر ارج و حرمتی است که برای خویش و اطرافیانمان قائلیم. اتومبیلی را که می‌رانیم، خانه‌ای که در آن زندگی می‌کنیم، زیورآلات و ملزوماتی که به خود می‌آویزیم، همگی این پیام را به دیگران منتقل می‌کنند که چه احساسی نسبت به خود داریم و انتظار داریم که دیگران چگونه با ما رفتار کنند.

۲- ۴. (اصل دوم): چگونه ارسال یک پیام، چگونه دریافت آن را معین می‌کند.

کلماتی را که بر زبان می‌آوریم، بسیار بیشتر از آنچه تصور می‌کنیم حامل پیام هستند. حجم و آهنگ صدا، نوع نگاه کردن، وضعیت ایستادن، نحوه خم شدن سر، همگی به شنونده کمک می‌کنند تا کلمات ما را تفسیر کنند و پیام آن را دریابند. بنابراین اگر ممکن است ناخودآگاه

مراقب این موارد در هنگام ارسال پیام خود نباشیم. اما باید توجه داشته باشیم که به هر حال شیوه دریافت و استنباط یک پیام دقیقاً به شیوه ابراز آن بر می‌گردد.

۳-۴. (اصل سوم): آنچه اهمیت دارد دریافت پیام است نه ارسال آن.

بسیار اتفاق می‌افتد که یک پیام به آسانی مغایر با منظور ما دریافت شود. بنابراین منطقی است که بگوئیم ارتباط واقعی پیامی است که شنونده استنباط می‌کند، نه آنچه گوینده می‌گوید. به بیانی دیگر صرفاً حسن نیت ما در ارسال پیام کافی نیست بلکه عملکرد و بیان ما باید بتواند نیت خیرخواهانه ما را منتقل کند.

۴-۴. (اصل چهارم): چگونگی آغاز پیام، اغلب حاصل ارتباط را تعیین می‌کند.

همه ما بارها این احساس را تجربه کرده‌ایم که به علت استنباط نادرست در آغاز یک پیام، منظور گوینده را یکسره کج فهمیده‌ایم. بنابراین، اگر مراقب نباشیم، همان چند کلمه‌ای که در آغاز سخن به کار می‌بریم کافی است که دیگران را به برداشتی نادرست از سخنان ما سوق دهد و موجب رنجش و آزرده شدن آنها شود. به همین دلیل بخشی از موفقیت در هر ارتباطی به کم و کیف آغاز سخنان بستگی دارد.

۴-۵. (اصل پنجم): ارتباط یک خیابان دو طرفه است.

در یک ارتباط خوب دو عامل دخالت دارند: ارسال درست پیام و دریافت درست آن. بنابراین اگر تنها به این بسنده کنیم که نظرهای خود را روشن، منطقی و قانع کننده بیان کرده‌ایم، موفق به ایجاد یک ارتباط نیستیم، بلکه صرفاً در مقام سخنوری و اندرزگویی برآمده‌ایم. به این ترتیب اگر ما بیلید رابطه شما به موفقیت و کامیابی بینجامد، باید نظرهای طرف مقابل را هم بشنوید و به روشنی درک کنید.

۴-۶. (اصل ششم): ارتباط یک کنش متقابل است.

اگرچه رد و بدل کردن پیام و اطلاعات، ارتباط نامیده می‌شود. اما در واقع ارتباط تنها محدود به این اعمال نیست. به بیانی دیگر، وقتی یک پیام واحد را با فرد یا جماعت متفاوتی در میان می‌گذاریم، آن را هر بار به شکل تازه‌ای مطرح می‌کنیم، زیرا در این فاصله مجال بیشتری داشته‌ایم تا ببینیم و نکات تازه‌ای را بیاموزیم.

آیا تا به حال این حالت را تجربه کرده‌اید که به سهولت قادرید مطالب خاصی را با فردی در میان بگذارید، اما وقتی همین مطالب را برای دیگری مطرح می‌کنید، احساس می‌کنید که نمی‌توانید نظرات خود را به صراحت شرح و بسط دهید؟ علت این امر، فعل و انفعالات ارتباطی است که بین شما و طرف مقابل برقرار می‌شود. این است مفهوم کنش متقابل.

۵. الگوهای ارتباطی^{۱۳}

طبق نظر روان‌شناسان، مهارت‌های ارتباطی مجموعه‌ای از رفتارهاست که کیفیت ارتباط بین اشخاص را دربرمی‌گیرد. به نظر آنها هر شخصی برای برقراری ارتباط با دیگران سبک و روش خاصی برای خویش دارد. اما به طور کلی این روش‌ها را می‌توان در چهار الگوی اصلی خلاصه نمود.

۱- ۵. سلطه‌پذیری

ویژگی افراد این الگو، برقراری ارتباط صادقانه، غیر صریح و توأم با احترام متقابل است. افراد سلطه‌پذیر، دل‌مشغولی پرهیز از برخورد با دیگران را دارند. حتی اگر این کار به قیمت ضایع شدن حق خودشان تمام شود. آنها معمولاً حق را به دیگران می‌دهند و برای خود ارزش و احترامی خاص قائل نیستند، چنین افرادی در مقابل انتقاد بسیار مضطرب می‌شوند و معمولاً برخلاف میل خود عمل می‌کنند. این افراد اغلب سعی می‌کنند از تعارض فرار کنند و به هنگام روبه‌رو شدن با مشکل به جای حل مسأله، سعی در پاک کردن صورت مسأله دارند. معمولاً هنگام صحبت کردن سعی می‌کنند در چشم دیگران نگاه نکنند. این افراد، اغلب در ایجاد ارتباط ناموفق هستند و زمینه پذیرش بیماری افسردگی را دارند روان‌شناسان این‌گونه افراد را با صفت «من مدار» توصیف می‌کنند.

۲- ۵. سلطه‌گری

برقراری ارتباط بظاهر صادقانه، غیر صریح و خالی از احترام ظاهری، ویژگی افراد این الگو می‌باشد. فرد سلطه‌گر خود و دیگران را به عنوان شیء و نه انسان، مورد بهره‌کشی قرار می‌دهد و سعی می‌کند افراد را در جهت خود فریب دهد و مهار کند. بر همین اساس افراد سلطه‌گر سعی در مهار و بهره‌کشی از دیگران و حتی خود دارند. چون این اعمال موجب

احساس ایمنی در آنها می‌شود. زندگی فرد سلطه‌گر دریای متلاطمی است که در آن با نیرنگ به بقای خود ادامه می‌دهد و خود و دیگران را در جهت اهداف قلبی و به صورت پنهانی مهار و هدایت می‌کند. این افراد هر چند ممکن است در کوتاه مدت موفقیت‌هایی در روابط به دست بیاورند، اما در دراز مدت، شکست خواهند خورد. این‌گونه افراد مستعد افسردگی، اختلال، اضطراب و خشم در روابط هستند و روان‌شناسان به آنها صفت «تومدار» اطلاق می‌کنند.

۳-۵. پرخاشگری

برقراری ارتباط نیمه صریح و بدون احترام متقابل است. افراد پرخاشگر همواره در رقابت با دیگران هستند آنها همیشه فکر می‌کنند که حق با آنهاست و این دیگران هستند که مشکل درست می‌کنند و مسأله‌ساز هستند. خیلی زود خشمگین می‌شوند و همواره دیگران را مسئول عصبانیت خود می‌دانند. از واژه‌هایی مثل «باید» زیاد استفاده می‌کنند و معمولاً توانایی گوش دادن به طرف دیگر را ندارند، هنگامی که با آنها مخالفت می‌شود، به شدت برافروخته می‌شوند. بی‌حوصلگی، بی‌قراری و عجول بودن جزء خصیصه‌های این افراد به شمار می‌رود. این افراد نه برای خودشان احترام قائلند و نه برای دیگران. این‌گونه افراد در دراز مدت موفق نخواهند بود.

۴-۵. قاطعیت

ویژگی افراد دارای این الگو، برقراری ارتباط صادقانه، صریح و توأم با احترام متقابل و اصیل (نه ظاهری) است. یک فرد قاطع هم حق و حقوق خود و هم حق و حقوق دیگران را محترم می‌شمارد. نکته قابل توجه در مورد افراد قاطع این است که آنها بر خلاف افراد سلطه‌پذیر (که خود را متهم می‌کنند) و برخلاف افراد پرخاشگر (که همواره دیگران را متهم می‌کنند) در تبیین و پیدا کردن راه حل به جای متهم کردن خود یا دیگران به مسأله و چگونگی حل آن توجه می‌کنند. روان‌شناسان چنین سبکی از برخورد را «مسأله‌مداری» می‌گویند، این افراد نکات منفی و مثبت را هم در خود و هم در دیگران می‌بینند. به طور منصفانه در عین حال هم برای خود و هم برای دیگران احترام قائل‌اند. بر همین اساس در حل تعارضات هم قادرند دیدگاه‌های خود را به وضوح بیان کنند و هم احترام خود و دیگران را

حفظ نمایند. بر همین پایه این افراد در حل تعارضات بیشتر بر گفتگو تأکید می‌کنند. بنابراین در ایجاد ارتباط کاملاً موفق عمل می‌کنند.

۵-۵. ارزیابی الگوها

با بررسی چهار الگوی ارتباطی که ارائه گردید، معلوم می‌شود که برای جلب مقبولیت در جمع، محیط‌های مختلف و محبوبیت در دل دیگران به ویژه جوانان، قاطعیت بهترین روش ارتباطی است؛ چرا که هر یک از ارتباط‌های دیگر دچار نقصی است که همگی آنها منجر به از بین رفتن اعتماد و ایجاد تنفر در فرد مقابل شده، سرانجام محبوبیت قلبی را از میان می‌برد. و این عکس افراد قاطع است که به دلیل نحوه و سبک رفتاری خود، اعتماد و احترام و محبت افراد مقابل و در نتیجه محبوبیت اجتماعی کسب می‌کنند.

البته ما نمی‌توانیم در واقعیت فردی را بیابیم که قاطع صرف یا پرخاشگر مطلق باشد، بلکه همه افراد هر یک از این الگوها را به اندازه متفاوتی در خود دارند. اما از یکی از الگوها بیشتر استفاده می‌کنند. بنابراین ما نیز باید تلاش کنیم، در برقراری ارتباط با دیگران بخصوص جوانان، الگوی ارتباطی خود را بیشتر «الگوی قاطعیت» قرار دهیم.

۶-۵. بهترین معیار انتخاب الگو

تمام خصوصیات فردی و اجتماعی که برای رسیدن به محبوبیت لازم است. را می‌توان در این کلام امیرالمؤمنین علی (ع) خلاصه کرد. آنجا که آن حضرت در وصیت خود به امام حسن (ع) می‌فرماید: «فرزندم در برخورد با دیگران خود را میزان عمل قرار ده آنچه را برای خود می‌پسندی برای دیگران نیز بپسند و آنچه را برای خود نمی‌پسندی بر آنان مپسند، ستم نکن، همچنان که دوست نداری به تو ستم شود، نیکی کن همچنان که دوست داری به تو نیکی شود و آنچه را از دیگران زشت می‌شماری از خود نیز زشت شمار.»^{۱۴}

این دستورالعمل می‌تواند بهترین معیار انتخاب الگوی ارتباطی با جوان باشد؛ زیرا آدمی به این مرحله از کمال نخواهد رسید مگر آن که خودخواهی‌ها، خودبینی‌ها و... را کنار بگذارد و دیگران را بر خود ترجیح داده، ایثار کند و نسبت به مردم فداکار باشد و بدینوسیله هم ارتباط مؤثر با جوانان برقرار می‌گردد و هم خود بهترین الگوی رفتاری و عملی آنان برای رشد و تعالی جوانان و جامعه می‌گردد.

۶. مهارت‌ها و تکنیک‌های ارتباطی

آنچه تاکنون به عنوان اصول و الگوهای ارتباطی و نیز ویژگی‌های جوان مطرح شد می‌بایست در برقراری ارتباط با جوانان مد نظر قرار گیرد. مطالبی که اکنون به آنها اشاره می‌شود، میان برخی مهارت‌ها و تکنیک‌های ارتباطی موفق، در پاسخ به این پرسش اساسی است که چگونه و به چه صورت یک ارتباط موفق با جوانان برقرار کنیم؟

۱- ۶. همراهی

به نظر اندیشمندان، بی‌تفاوتی و سهل‌انگاری والدین و مربیان همان قدر آرامش جوان را بر هم می‌زند که دخالت‌ها و امر و نهی‌های بیش از اندازه و نابجا! آنها که می‌خواهند جوان را از راه تربیت صحیح و آگاهانه به آزادی، تفکر، استقلال رأی و احساس مسئولیت فردی و اجتماعی هدایت کنند، ناگزیرند در نهایت متانت، بدون دخالت مستقیم و احياناً تحمیل، او را در راه ناهمواری که در پیش رو دارد همراهی نمایند.

کسانی که در ارتباط مستقیم با جوانان هستند باید بدانند که رشد عقلی و روحی انسان خواه سریع، خواه کند، خواه با کمک بزرگترها و یا بدون دخالت آنها به همان نسبت پیچیده است که حیات در سیر آفرینش و تبدیل یک کرم ابریشم بی‌دفاع به یک پروانه بلندپرواز ...

۲- ۶. ایجاد شادی

نگرانی از آینده سبب یأس و ناامیدی در جوانان می‌شود. و احساس ناامنی اجتماعی و روانی به وجود می‌آورد و به این ترتیب ممکن است جوان دچار افسردگی شود. فرد افسرده جامعه‌پذیر نیست و گرایش به آسیب‌های اجتماعی دارد. بنابراین ایجاد شادی معقول و منطقی در افراد مانع از افسردگی و انواع ناهنجاری‌های اجتماعی می‌گردد و در نتیجه باعث افزایش کارایی و اثربخشی ارتباط خواهد شد.

۳- ۶. هدایت

بسیاری از جوان‌ها در زندگی خود هدف مشخصی ندارند، باید به آنان کمک شود که هدف‌های خود را انتخاب و برای آن کوشش نمایند. آموزش مهارت‌های زندگی به جوانان کمک می‌کند تا بهتر بتوانند با مشکلات و معضلات زندگی عصر ماشینی مقابله کنند.

به نظر می‌رسد آشنایی جوان‌ها با ارزش‌ها به نحوی که خدا، رسول خدا و انبیا و علمای جامعه راه را نشان داده‌اند به خوبی فکر آنها را به سوی درست‌اندیشیدن هدایت خواهد کرد.

۴-۶. همدلی

عمیق‌ترین شکل درک طرف مقابل، همدلی کردن با او است. در این روش خودتان را به جای طرف مقابل می‌گذارید و از زاویه دید او به مسأله نگاه می‌کنید، البته شما نمی‌توانید به طرف مقابل خود بگویید: «من واقعاً شما را درک می‌کنم» چون این کار پیچیده‌تر از آن است که کسی از عهده آن برآید. مهارت‌های ما هم برای اینکه به جای دیگران قرار گیریم محدود است. اما خوب گوش دادن و شنونده خوبی بودن باعث می‌شود طرف مقابل هم از خودتان پیام‌وزد چگونه می‌تواند با شما همدلی کند. بنابراین در برقراری ارتباط سعی کنید احساسات خود را مطرح و احساس دیگران را نیز درک کنید و بکوشید به کمک یک‌دیگر راهی برای از میان برداشتن موانع و پاسخ به مسأله ایجاد شده بیابید. به این ترتیب طرف مقابل شما آمادگی بیشتری برای متقاعد شدن پیدا می‌کند.

۵-۶. پذیرش

جوانانی که حس کنند از جانب فرد یا گروهی پذیرفته شده و از آنها قدردانی و تشکر می‌شود و یا مورد تحسین قرار می‌گیرند، راحت‌تر تحت نفوذ و تأثیر آنان قرار می‌گیرند. و از سوی دیگر ما به عنوان شخصی که قصد داریم با جوانان ارتباط برقرار کنیم باید بپذیریم که در هر ارتباط یک فرستنده و یک دریافت‌کننده و یا شنونده وجود دارد، که مطالب زیر از لوازم آن است:

الف. وقتی شما پیامی می‌فرستید و از «من» صحبت می‌کنید، از افکار، ایده‌ها و احساسات خودتان صحبت می‌کنید نه دیگران. بدانید که وقتی شما ایده‌ای را مطرح می‌سازید و درباره فردی دیگر صحبت می‌کنید، در واقع شما درباره هویت خودتان صحبت کرده‌اید. ارتباط حاکی از اعتماد را با گفتن آنچه احساس می‌کنید، تمرین کنید.

ب. وقتی پیامی از کسی دریافت می‌کنید گوش کردن متفکرانه و فعال را تمرین کنید. در واقع به دنبال آن باشید که منظور اصلی فرستنده را درک کنید. یک بررسی واقع‌بینانه صورت دهید تا فرستنده پیام پی‌ببرد که شما سخنان او را به طرز صحیح شنیده‌اید.^{۱۵}

۶-۶. نشان دادن واکنش و کنترل احساسات

واکنش نشان دهید نه عکس‌العمل منفی! اگر دیدید که می‌خواهید عکس‌العملی منفی نشان دهید، تنها قسمت عاطفی و احساسی مغزتان را به کار گرفته‌اید، در چنین شرایطی شما باید خود آرام‌بخشی و کنترل عاطفی را به کار بگیرید. حد و مرزهای درونی کمک می‌کند تا شما عواطف و احساسات خود را کنترل کنید. در نتیجه وقتی می‌خواهید واکنشی آرام‌تر از خود نشان دهید، عکس‌العمل منفی بروز ندهید. اگر مخاطب شما از لحاظ عاطفی واکنش‌پذیر به نظر می‌رسد و از خود عکس‌العمل منفی بروز می‌دهد با توجه کردن به حالات احساسی و عاطفی‌اش در ایجاد آرامش و تسکین به او کمک کنید.^{۱۶}

۶-۷. قدردانی

قدردانی و تشکر کنید. به دنبال خوبی‌ها باشید. به جای اینکه بر نقاط منفی متمرکز شوید، شکوه و گلایه‌ها را به خواهش مبدل سازید. به طرز خشونت بار، انتقاد یا صحبت نکنید و تن صدای نرم و ملایم و محبت‌آمیز را به کار بگیرید.^{۱۷}

۶-۸. جاذبه

بیاموزید که به جای دفع، یکدیگر را جذب کنید. از اینکه از جانب دوست یا شریک خود مورد نفوذ و تحت تأثیر قرار بگیرید اشتیاق نشان دهید. نسبت به یکدیگر علاقه‌مند و کنجکاو باشید.^{۱۸}

۶-۹. صداقت

نسبت به خود و دیگران صادق باشید، صداقت و درستی اساس ارتباط صمیمانه و نزدیک است. بدانید که اگر رفتاری را انتخاب کنید، پیامد آن رفتار را نیز انتخاب کرده‌اید.^{۱۹}

۶-۱۰. گوش دادن فعال و مؤثر

گوش دادن مهارتی است که روزانه از آن استفاده می‌کنیم. البته گوش دادن با شنیدن تفاوت دارد. گوش دادن کاملاً ارادی و هدفمند است و در آن درک یک پیام کلامی و توجه به آن مورد نظر است در حالی که شنیدن امری غیر ارادی و ناخواسته است، مثل شنیدن صدای بوق اتومبیل‌ها. هنگام گوش دادن به طرف مقابل نشان دهید که دارید صادقانه به حرف‌های

او گوش فرامی‌دهید و اصلاً در فکر جواب دادن در حین صحبت او و قطع کلام وی نباشید. در ارتباط با طرف مقابل نبایستی سریع قضاوت کرد، بلکه باید اجازه داد گوینده حرف‌های خود را بزند و از پیش‌داوری پرهیز گردد. قبل از پاسخگویی صحبت‌های گوینده را با تکان دادن سر تصدیق کنید و در تأیید و تفسیر سخنان وی، با دادن شرح و توضیح به او بفهمانید که گفته‌های وی را خوب درک کرده‌اید.

گوش دادن مؤثر عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت و شنود، فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش یاری می‌کند. هدف از آن تأمین این منظور است که گوش دهنده به آنچه گفته می‌شود گوش دهد نه اینکه حدس بزند. این مهارت ارتباطی همچنین گوینده را از مبهم‌گویی به صراحت و رک‌گویی هدایت می‌کند. در پایان یک گفت و شنود، شنونده فعال و مؤثر کسی است که از آنچه که گفته شده و آنچه که از محتوای این گفت و شنود برمی‌آید شناختی دقیق کسب کند.^{۲۰}

این مهارت اساس ارتباطات فردی است و اگر به درستی صورت نگیرد، می‌توان گفت ارتباط ناقص و بادشواری مواجه است.

۱۱- ۶. لبخند زدن و نشان دادن چهره شاداب

یک چهره شاد با نگاه مشتاقانه همراه با تبسم می‌تواند هر کسی را به خود جلب کند. تبسم خوشایند نشانه آمادگی برای دوستی با دیگران تلقی می‌شود. وقتی کسی با روی خوش همراه با لبخند به صحبت با فرد دیگری می‌پردازد در حقیقت با این طرز رفتار خویش می‌خواهد به طرف مقابل بفهماند که مایل است با او رابطه‌ای برقرار کند و او نیز به نوبه خود در مقابل این تمایل جواب مساعد می‌دهد. اما چگونه؟ فقط با یک تبسم متقابل!^{۲۱}

۱۲- ۶. برخورد خوش

رفتار ما در برخورد با جوانان جلب توجه می‌کند و اگر در این مرحله نتوانیم نظر آنها را به خود جلب کنیم برای آغاز صحبت و ایجاد ارتباط با او دچار مشکل خواهیم شد. کسانی که نمی‌توانند نظر دیگران را به خود جلب کنند و با آنها دوست شوند از آن جهت است که در برخورد با آنها رفتاری مطلوب ندارند. مثلاً در هنگام صحبت کردن چهره آنها درهم است، به چشمان طرف نگاه نمی‌کنند و خنده به چهره آنها نقش نمی‌بندد. در برخورد با جوانان

گشاده‌رو باشید و با حرکت سر و دست و چهره خویش علاقه و تمایل خود را برای دوستی آنها نشان دهید و مطمئن باشید که این رفتار شما بدون پاسخ نخواهد ماند.^{۲۲}

۱۳ - ۶. رفتار دوستانه

دوستی با اشخاص تنها از راه گفتگو و یا ارتباط کلامی با آنها ایجاد نمی‌شود بلکه رفتار ما در این مورد نقشی اساسی دارد. بررسی‌های علمی نشان داده است که درصد قابل توجهی از رابطه ما با دیگران نتیجه رفتارمان با آنها است، یعنی «زبان رفتار» در بسیاری موارد گویاتر و مؤثرتر از «زبان گفتار» است، زیرا احساسات و عواطف ما را به خوبی منعکس می‌سازد و نشان می‌دهد که تا چه حد برای دوستی با دیگران آمادگی داریم. با رفتار خوب نشان دهید که به طرف صحبت خود علاقه‌مند هستید و برای او و گفته‌هایش اهمیت قائل می‌شوید.^{۲۳} شما هر قدر علاقه‌مند به ایجاد و حفظ روابط با دیگران باشید، مادامی که نتوانید در این رابطه رفتار مطلوب از خود نشان دهید در مقصود خود که جلب دوستی با دیگران است موفق نخواهید شد.

۱۴ - ۶. درک چارچوب ذهن دیگران

درک هر یک از ما از یک موقعیت خاص با دیگری متفاوت است، زیرا هر یک از ما آن را برحسب تجربیات خود تعبیر و تفسیر می‌کند. چارچوب ذهنی هر کسی شامل مجموعه شرایط منحصر به فردی است که ریشه در زمینه‌های خانوادگی، تربیتی، استعدادهای طبیعی و شخصیت او دارد. در نتیجه استنباط و احساس هر فردی برحسب نوع ارزیابی او از وقایع مختلف، متفاوت است.

برای شناخت چارچوب ذهنی افراد مختلف باید از سوابق زندگی و تجربیات گذشته آنها اطلاعاتی به دست آورد و از نقاط ضعف، حساسیت‌ها و گرایش‌های آنها به خوبی آگاه شد و آنگاه همه چیز را از دریچه چشم آنها دید.

هم‌رنگی و انطباق چارچوب‌های ذهنی دو نفر، نقطه عطف یک رابطه مؤثر و مفید بین آنها بوده و مفهوم واقعی از یک تفاهم و همدلی است.

۱۵ - ۶. انتخاب کلمات دقیق و روان

یک کلمه باید دقیقاً مفهوم مورد نظر ما را در برداشته باشد، نه کمتر و نه بیشتر متأسفانه

اغلب به دلیل انتخاب کلمات نامأنوس، پیچیده و غیر واضح، نمی‌توانیم منظور خود را به درستی به فرد دیگر برسانیم؛ در نتیجه ارتباطی تردیدآمیز و گنگ برقرار می‌کنیم. به همین دلیل توصیه می‌شود کلماتی را انتخاب کنید که در الگوی زیر بگنجد:

«صریح، کوتاه، دقیق، مؤدبانه، صحیح و پر محتوا» کلمات باید روشن و صریح باشند، یعنی بتوانند درست‌ترین درونیات شما را به دیگران منتقل کنند.

مطلب را مختصر و مفید بیان کنید تا مخاطبین شوق شنیدن را از دست ندهند. تحقیقات نشان می‌دهد که آدمی تنها قادر است بین پنج تا نه نکته را در آن واحد به ذهن بسپارد. بنابراین کلمات زیاده‌تر بر بار ذهنی افراد نیفزایید. پیام خود را تا آنجا که می‌توانید کامل بیان کنید. با طرح سؤال، ببینید که آیا منظور شما را فهمیده‌اند؟ مؤدبانه سخن بگویید و فراموش نکنید که رفتار، زاینده رفتار است. سعی کنید اطلاعاتی را که منتقل می‌کنید صحیح باشد و برای جلوگیری از سردرگمی طرف مقابل، مطلب خود را دقیق و ملموس مطرح کنید پس از آنکه کلماتی واضح، مختصر، کامل، مؤدبانه و صحیح انتخاب کردید آن را روشن بر زبان آورید تا دیگران به درستی منظور شما را بفهمند.

۷. موانع ارتباطی

۷-۱. حرف‌ها را آن‌گونه که هست نمی‌شنویم

گاهی به هنگام گفت‌وگو، تنها متوجه قصد و نیت طرف مقابل هستیم و این موضوع باعث می‌شود که دیگر بخش‌های مهم صحبت گوینده را نمی‌شنویم. مثلاً وقتی کسی می‌گوید: «چرا می‌خواستی مرا ناراحت کنی؟» در واقع دو پیام جداگانه را مخابره می‌کند؛ نخست: «می‌دانم چه قصدی داشتی» و دوم «ناراحت شدم» وقتی ما مورد تهمت و اتهام قرار می‌گیریم، تنها به پیام اول توجه می‌کنیم و پیام دوم را نادیده می‌گیریم، زیرا احساس می‌کنیم که باید از خودمان دفاع کنیم. فهمیدن حرف طرف مقابل از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، برای اینکه وقتی کسی می‌گوید: «تو قصد ناراحت کردن مرا داشتی»، دقیقاً چنین منظوری ندارد. توجه به قصد و نیت، گفت‌وگو را با اشکال مواجه و گاه آن را بسیار دشوار می‌سازد.

۷-۲. سرزنش به جای حل مسأله

در بسیاری از گفت‌وگوهای دشوار اغلب نشانه‌هایی از سرزنش را مشاهده می‌کنیم. گاهی

به طور آشکار یا پنهان درباره اینکه مقصر کیست، صحبت می‌شود. در این خصوص که چه کسی این اشتباه را کرد؟ چه کسی باید عذرخواهی کند؟ و یا چه کسی بی احتیاطی کرده است؟ بحث بر سر سرزنش و پیدا کردن مقصر معمولاً مانع از آن می‌شود که ما از علل واقعی بروز حادثه یا مشکل مطلع شویم و برای اصلاح آن اقدام درستی انجام دهیم. در اغلب موارد نیز سرزنش کردن دیگران غیر منصفانه است و میل به سرزنش و مشخص کردن مقصر ناشی از سوء تفاهمی است که وجود دارد. در بسیاری از موارد نیز ما دیگری را مقصر می‌دانیم، برای اینکه خود به عنوان مقصر شناخته نشویم و اغلب می‌ترسیم اگر آنها را مقصر معرفی نکنیم، آنها تقصیر را به گردن ما بیندازند. ما ابتدا باید بدانیم چه عاملی سبب می‌شود که یکدیگر را سرزنش کنیم و به جای سرزنش کردن باید چه واکنشی داشته باشیم؟ بهترین کار، توجه به نقش طرفین در شکل‌گیری مشکل به وجود آمده است.

۳-۷. ارزیابی زودهنگام

طرح احساسات دو نفر که با یکدیگر گفتگو می‌کنند، اقدام بسیار مهمی است. مثلاً اگر شما بگویید: «من رنجیدم» و طرف مقابل بگوید: «تو بیش از اندازه حساسیت به خرج می‌دهی» تلاش برای درک عمیق‌تر مسأله با مشکلاتی روبه‌رو می‌شود. ارزیابی زودهنگام درباره‌ی درست بودن احساسات به ابراز این احساسات لطمه می‌زند و در نهایت بر وخامت روابط می‌افزاید.

برای احتراز از این موقعیت باید سعی کنیم بدون هرگونه داوری تنها احساسات خودمان را بیان کنیم. اغلب افراد هنگام ابراز احساسات خود درباره رفتار طرف مقابل اظهار نظر می‌کنند و در واقع از او انتقاد می‌کنند. اما اگر می‌خواهیم صحبت موفقیت‌آمیزی درباره احساسات خود داشته باشیم باید هوشیارانه از هرگونه داوری، نسبت دادن و سرزنش کردن خودداری کنیم و به جای آن به طرح احساسات پردازیم.

۴-۷. گوش ندادن

گوش فرا دادن به سخن دیگران هنر برقراری ارتباط با دیگران است، زیرا از این طریق می‌توانید آنچه را که طرف مقابل می‌گوید کاملاً احساس کنید و بدین طریق به احساسات و عواطف او واقف شوید. این یک مهارت ضروری و حیاتی برای ایجاد و استوار ساختن ارتباط بین گروه‌های مختلف به ویژه جوانان است. متأسفانه اغلب افراد نمی‌توانند شنونده‌ی خوبی باشند.

گاهی اوقات ما به شنیدن سخن طرف مقابل راغب نیستیم، در نتیجه به آن گوش نمی‌کنیم و به اهمیت موضوع نیز توجهی نداریم و بدین ترتیب معمولاً فرصت‌های خوبی را برای تقویت ارتباط خود با دیگران از دست می‌دهیم. اغلب تصور می‌کنیم که شنونده بودن نقشی انفعالی را در گفت و گو بازی می‌کند. اما همیشه اینگونه نیست. ما می‌توانیم از گوش دادن برای هدایت گفت‌وگو استفاده کنیم.

پی‌نوشتها:

۱. شریعت‌مداری علی، مقدمه روان‌شناسی، ص ۵، چاپ سوم، ۱۳۶۶، مشعل اصفهان.
۲. همان؛ روان‌شناسی تربیتی، چاپ چهارم، ۱۳۶۹، امیرکبیر، ص ۵.
۳. هیأت مؤلفان، روان‌شناسی و ارتباط، مرکز نشر دانشگاهی، تهران، چاپ اول، ۱۳۶۸، ص ۵-۶.
۴. حیدروند، کامران، سایت آفتاب، ۸۷/۱/۲۹.
۵. حسین ثابت، فریده، سایت آفتاب، ۸۶/۶/۲۴.
۶. کاظمی پور شهلا، «خواست و مصلحت مخاطبان در چگونگی برقرار کردن ارتباط منطقی بین آنها»، نشریه پژوهش و سنجش، شماره ۲۶.
۷. کریم‌زاده رغبتی اکبر، «کالبد شکافی ارتباط». نشریه فولاد، شماره ۱۰۸.
۸. دایرة المعارف بریتانیکا، مقاله «ارتباط و انواع آن»، ریچاردز، ترجمه علی اکبر مهرافشا، مجله سنجش و پژوهش، تهران، ش ۱۱، ۱۳۷۶، ص ۳۳.
۹. مقصودی، مجتبی، مجله سنجش و پژوهش، ش ۱۱، ۱۳۷۶، ص ۵۸.
۱۰. طباطبایی، علامه محمدحسین، تفسیر المیزان، ج ۱۳، ص ۳۹۳ و ج ۱۵، ص ۳۵ و ج ۲۰، ص ۱۰۷.
۱۱. طبرسی، مجمع البیان، ج ۱۵، ص ۲۰.
۱۲. نهج الفصاحه، ترجمه علی اکبر میرزایی، انتشارات چاف، چاپ چهارم، ۱۳۸۶، ص ۲۱۳.
۱۳. مهکام، رضا، «چه کسی محبوب است و چرا؟» مجله حدیث زندگی، آبان ۱۳۸۶.
۱۴. نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی.
۱۵. ماریان استسیری، ترجمه ناهید خسروی، نشریه آبادی، شماره ۶۲.
۱۶. همان.
۱۷. همان.
۱۸. همان.
۱۹. همان.
۲۰. کریم‌زاده رغبتی اکبر، «کالبد شکافی ارتباط»، نشریه فولاد، ش ۱۰۸.
۲۱. همان.
۲۲. همان.
۲۳. همان.