

سومین دوره آموزش مهارت‌های زندگی

جلسه چهارم

موضوع: فودیاقتگی فراتر از فودشناسی و مقدمه فودشکوفائی

هنر «نه» گفتن

۳۲- مهرطلبی که در میان ایرانی‌ها روحیه غالب بشمار می‌رود، عصبیتی است آزار دهنده، که فرد گرفتار آن، به اصطلاح هم چوب را می‌خورد و هم پیاز را! یعنی زحمت انجام و ارائه خدماتی را به خود هموار می‌کند، ولی از آنچه انجام داده است ناراضی می‌شود و احساس اجحاف می‌کند. مهر طلب‌ها عموماً وقتی که با پیشنهاد انجام کار یا ارائه خدمتی روبرو می‌شوند که انجام آن دلخواه آنها نیست به چند روش متوسل می‌شوند:

- ۱- جواب منفی می‌دهند، «نه» می‌گویند، ولی از نه گفتن خود بشدت ناراحت و ناراضی و حتی خشمگین و عصبانی می‌شوند و احساس گناه می‌کنند.
 - ۲- با اجبار و اکراه جواب مثبت می‌دهند ولی از انجام اجباری و ناخواسته درخواست مطرح شده، عصبانی و ناراحت می‌شوند.
 - ۳- به درخواست مطرح شده جواب مثبت می‌دهند ولی به علت احساس اجحاف از انجام آن خودداری می‌کنند! در این حالت هم خودشان ناراحت می‌شوند و هم طرف مقابل را خشمگین و عصبانی می‌کنند.
- در حالی که اگر هنر «نه» گفتن را بعنوان یک مهارت بیاموزند، هیچیک از این حالات، حداقل با آن شدت و قدرت تخریبی، رخ نخواهد داد. حال ببینیم برای آموختن هنر «نه» گفتن چه باید کرد؟

۳۳- یکی از وجوه خودیافتگی انتخاب اولویت‌هایمان در زندگی است اینکه بدانیم ۱- در چه مواردی قطعاً و با اطمینان و اختیار «بله» می‌گوئیم ۲- در چه مواردی قطعاً و بدون تزلزل در مقابل یک تقاضا «نه» می‌گوئیم و از عواقب آن هم هراسی به خود نمی‌دهیم. ۳- در چه مواردی با توجه به موقعیت و شرایط با تفکر و اندیشه «بله» یا «نه» خواهیم گفت.

اگر فهرستی از موارد دوم و تقاضاهائی که قدرت انجام آنها را نداریم یا انجامشان را به مصلحت نمی‌دانیم، تهیه کنیم و آنها را برای خود حلاجی نمائیم و برای پاسخ منفی مورد نظر واکنش پیش ساخته و جملات مناسبی را در نظر بگیریم، کارمان با موارد اول و سوم آسانتر خواهد شد. ولی فراموش نکنیم جواب «نه» و منفی دادن لزوماً به معنای بدخلقی نیست، می‌توان آرام و متین و با درک احساس درخواست کننده و حتی تشکر از توجه و اعتمادی که به ما کرده است، جواب منفی داد، بدون اینکه به توضیح و توجیه زیاد در باره آن بپردازیم، زیرا این کار تردید و تزلزل ما را نسبت به پاسخ منفی که داده ایم نشان می‌دهد و به مخاطب این پیام را می‌رساند، که اگر کمی بیشتر اصرار کند، موفق به گرفتن جواب مثبت خواهد شد و در این صورت احساس ما علاوه بر احساس اجحاف، درگیر احساس شکست و خفت ناشی از آن نیز خواهد شد. در مواردی که دادن جواب منفی برای ما دشوار است می‌توانیم

از حمایت و پشتیبانی اعضای خانواده و دوستانِ همفکر خود نیز استفاده نمائیم. البته هرگز جواب منفی را مع الواسطه به کسی ندهیم که بسیار برخورد تر و آزردهنده تر خواهد بود. اگر از دادن جواب منفی مستقیم ابا داریم، یک یادداشت کوتاه یا با ابزار ارتباطی امروزی SMS می توانیم خودمان را از خجالت بیجای جواب منفی بجا برهانیم.

۳۴- هم چنین باید توجه داشت که جواب منفی لزوماً در مورد کار، شیئی یا خدماتی که دیگران از ما می خواهند مصداق پیدا نمی کند بسیاری از دعوتهای دوستانه و حتی پیشنهادات ارائه خدمات ناخواسته به خود ما نیز می تواند جنبه تحمیلی و آزردهنده پیدا کند که باید در پاسخ آنها «نه» گفت. البته این «نه» می بایست توأم با تشکر و امتنان باشد. و سرانجام اینکه جوابهای «نه» نیز انواع مختلفی دارد، که انتخاب بهترین و مناسب ترین آن، هنری است آموختنی و مهارتی است که باید کسب کرد.

هنر و مهارت گوش فرا دادن

۳۵- مقدمه: یکی از مهمترین مهارتهایی که می تواند به حسن رابطه انسانی منجر گردد و زمینه یادگیری، موفقیت در گفتگوها و مذاکرات و توانائی برای مفید و مؤثر واقع شدن را در ما افزایش دهد، هنر و مهارت گوش دادن است. فراموش نکنیم شنیدن با گوش فرا دادن تفاوتهای بنیادینی دارد. شنیدن یک عمل انفعالی و فیزیولوژیائی است، که دستگاه گوش و شنوائی در معرض آن قرار می گیرد، اما اگر ما از میان اصوات دریافتی، صوتی را عمداً و ارادی انتخاب و به آن توجه و آن را درک و ارزیابی نمائیم، می توانیم بگوئیم آن را گوش داده ایم، به همین دلیل در ادبیات ما بجای گوش دادن به سخن کسی می گویند به این حرف یا سخن «دل» بدهید. بطور کلی میزان درک افراد از آنچه می شنوند بین صفر تا ۷۵٪ متغیر است و افراد معمولاً ۴۵٪ اوقات بیداری خود را صرف شنیدن می کنند. بنابراین تقویت هنر گوش دادن، می تواند به حسن روابط انسانی و سرانجام موفقیت توأم با محبوبیت شخص منجر گردد.

۳۶- در شرایط گوش دادن ما اولاً پیام و مقصود گوینده را در خواهیم یافت ثانیاً احساسات و هیجانات او را اعم از غم، شادی، خشم یا ترس و نگرانی درک خواهیم نمود و در این حالت می توانیم با او همدلی، همدردی یا همراهی نمائیم، که اینها کلید حسن رابطه انسانی است. بطور کلی گوش، جهان را به درون انسان می آورد و چشم انسان را به درون جهان می برد، و گوش کردن مفاهیم انتزاعی را در انسان تقویت می کند و قدرت تخیل را متناسب با روحیه فرد در او به پرواز در می آورد و آن را رشد می دهد. هنر گوش دادن، همچنین زمینه مناسب یادگیری را برای ما فراهم می سازد از همین رو می گویند: «چطور از کسی که به او طرز گوش دادن را نیاموخته ایم، انتظار یادگیری داریم؟» ایرانی ها به دلیل آسیب های کلامی مخصوصاً در دوران کودکی که همواره از سخن والدین و دیگران گزیده می شوند، مهارتی در «شنیدن» و به اصطلاح از این گوش گرفتن و از آن گوش بیرون کردن دارند. و متأسفانه این رفتار در بزرگسالی بصورت عادت در می آید.

۳۷- توجه داشته باشیم در هر گفتگو سطح گفتگو را (از گپ زدن تا گفتگوی جدی و هدفمند) در نظر بگیریم و متناسب با آن وقت خود را بین خودمان و مخاطب بر اساس نیازهای روانی دو طرف تقسیم کنیم. گپ زدن (اگر خسته کننده و ملال آور نشود) وسیله ای است برای اختلاط و درد دل و گفت و شنود که موجب آرامش و احساس سبکی در طرفین می گردد. ولی متأسفانه به دلیل عدم توانایی در کنترل و هدایت آن و عاداتهای بد و مضر در این زمینه، اکثراً تبدیل به غیبت و بدگوئی و یا هرزه گوئی و بعضاً موجب رنجش و کدورت های جدید می شود. به همین دلیل هدایت آن نیاز به مهارتهائی دارد که از خوب گفتن و خوب گوش کردن ناشی می شود. رسومی مانند گرفتن فال حافظ در شب یلدا و دیگر ایام سال یکی از راه های هدایت گپ زدن در جمع های دوستانه بسوی رفتار کلامی سالم در گروه های خصوصی می باشد.

۳۸- برای اینکه شنونده خوبی باشیم و هنر گوش فرا دادن و دل دادن به سخن کسی را بیاموزیم، باید به این نکات توجه نمائیم:

۱- در خود شوق و علاقه برای شنیدن ایجاد کنیم و اینکه در هر کلامی می تواند نکته ای و یا حکمتی نهفته باشد. بطور کلی هیچ کلام متعارف و بهنجاری نیست، که ارزش شنیدن را نداشته باشد.

۲- به محتوای کلام توجه کنیم و نکات اصلی را یادداشت نمائیم، مخصوصاً این کار در گوینده تأثیر بسزائی خواهد داشت.

۳- ذهن خود را از اشتغالات پیرامونی مزاحم پاک کنیم و در یک فرایند گوش دادن فعال، در لحظه اکنون و زمان حال زندگی کنیم و توجه کامل خود را به موضوع، مطلب و پیام گوینده معطوف و متمرکز نمائیم.

۴- توجه، دقت و علاقه مندی خود را با نگاه، با حرکت سر و بیان کلمات مناسبی که موجب قطع سخن و انحراف ذهن گوینده نشود، ابراز نمائیم تا او را به ادامه سخن تشویق نمائیم، چنانچه گفته اند: مستمع صاحب سخن را بر سر ذوق آورد.

۵- برای شنونده خوبی بودن، صبر و بردباری لازم است، هنگام گوش دادن بی قراری و کم حوصلگی از خود نشان ندهیم.

۶- تفسیر و قضاوت سطحی و عجولانه خود از سخن گوینده را، جایگزین مقصود و منظور او نسازیم، بلکه درک پیام گوینده امانت بخرج دهیم. بدترین کار در محاورات این است که سخن گوینده را تفسیر به رأی کنیم، سپس بر آن اساس به پاسخگوئی بپردازیم.

۷- در مقاطعی با خلاصه کردن سخن گوینده اولاً به او فرصت تجدید نفس بدهیم و ثانیاً به او اثبات کنیم که سخنش را بخوبی درک و به آن توجه کرده ایم.

۸- با طرح سئوالات مناسب به گوینده کمک کنیم که پیام خود را کامل کند و از توجه ما مطمئن شود.

۹- به این نکته توجه داشته باشیم که اگر شنونده خوبی باشیم با دیگران ارتباط بهتری خواهیم داشت و انسانی محبوب خواهیم بود که زمینه های بیشتری را برای موفقیت ما می تواند فراهم سازد. ولی اگر کلام و سخن کسی را بیهوده و ملال آور تشخیص می دهیم، با ظرافت موضوع را عوض، یا گفتگو را قطع کنیم و سعی کنیم این رفتار ما آزاردهنده نباشد، ولی در هر حال ما مجبور به ادامه یک گفتگوی نامناسب و غیردلخواه نیستیم.

۱۰- و سرانجام اینکه برای جلوگیری از سوءتفاهم، به سبک های شنیداری اطرافیانمان توجه داشته باشیم (نگاه کردن به نقطه نامشخص، بازی با اشیاء، کشیدن اشکال نامشخص در روی کاغذ و غیره) و همچنین عادت‌ها و سبک شنیداری خود را برای نزدیکانمان روشن کنیم تا آنها رفتار ما را حمل بر بی توجهی و بی اعتنائی نکنند.

نقش و اهمیت مهارتهای ارتباطی در زندگی

۳۹- مقدمه- اهمیت داشتن ارتباط خوش آیند، مؤثر و سازنده با دیگران در زندگی انسانها به حدی است که گفته اند رمز موفقیت انسانها در ایجاد ارتباط، حفظ ارتباط و تقویت ارتباط مثبت با دیگران است و اصولاً خوشبختی، موفقیت و محبوبیت تنها در سایه ارتباطات مثبت و سازنده دست یافتنی است.

۴۰- تعریف ارتباط: ارتباط یعنی هر نوع رفتار، گفتار و حرکتی که پیامی را از یک نفر به نفر دیگر منتقل می کند، عبارت دیگر سیستم مبادله دو طرفه اطلاعات را ارتباط می نامند. این پیام می تواند دوستانه، امیدآفرین و نیروبخش و انرژی زا باشد و به عکس می تواند غیردوستانه، ناامیدکننده و انرژی سوز باشد. طبعاً اگر مورد اول اتفاق بیفتد، پیام حاصل از ارتباط؛ خوش آیند، مؤثر و سازنده خواهد بود و در دو طرف ارتباط حال خوب و احساس خوشحالی و خوشبختی ایجاد می کند، حالتی که همه انسانهای بهنجار در جستجوی آن هستند.

۴۱- انواع ارتباطات انسانی: ارتباطات انسانی می تواند بر مبنای تعامل باشد، یعنی رفتاری دو جانبه یا چند جانبه با هدف تفهیم و تفاهم و رسیدن به آگاهی، درک و تصمیم مشترک. در نقطه مقابل، ارتباطات ممکن است بصورت تقابل در آید که در این حالت هدف، نه ایجاد تفاهم، بلکه غلبه بر دیگری (و یا دیگران) و مقابله با او برای اثبات برتری خویش است. طبیعی است که آنچه ما را به مقصود نزدیک می کند، تعامل است، نه تقابل.

در بحث ارتباط، بعضی کتابها از ارتباط مؤثر بعنوان جاده دو طرفه نام برده اند، و منظور این است که باید برای بهبود رابطه از هر دو سو یا دو طرف تلاش صورت بگیرد. اما به نظر می رسد که انتخاب ایت تمثیل چندان مناسب نباشد. زیرا جاده دوطرفه، جاده ای است که دو نفر مختلف الجهد در آن حرکت می کنند و اگر به هم برخورد نکنند، از کنار هم می گذرند و از هم دور می شوند. در حالیکه در جاده یکطرفه، حداقل تا مسافتی، دو نفر عابر با یکدیگر هم مقصد و هم هدف هستند، راهشان یکی است و اگر خود را با یکدیگر هم آهنگ کنند، می توانند از

همراهی و مصاحبت هم لذت ببرند و احساس تنهایی را از خود و شریک راهشان دور سازند، و به همین دلیل واژه همراهی مفهوم کاملاً گویا و روشنی دارد.

۴۲- انواع ارتباط توأم با تعامل: ارتباطات توأم با تعامل که خود می تواند طیف وسیعی از ارتباطات را در بر گیرد و در سطوح مختلف بین دو نفر می تواند برقرار شود. مانند:

- ۱- ارتباطات ضروری ولی غیر دلخواه - مثلاً ما مجبوریم با رئیس خود در اداره یا همکاران خود ارتباط توأم با تعامل داشته باشیم، همین طور با همسایگان، همشهری ها و غیره. ولی لزوماً همه این ارتباطات دلخواه و خوش آیند نیستند ولی لزوم و ضرورت آنها موجب سعی در تداوم رابطه می گردد.
 - ۲- ارتباطات مفید ولی غیر دلخواه - بطور مثال ما پزشک یا آرایشگر یا فرد صاحب تخصص دیگری را، صرفاً به دلیل حذاقت یا مهارت کاری او انتخاب می کنیم، بدون اینکه رفتار او چندان دلخواه ما باشد.
 - ۳- ارتباطات خوش آیند و دلخواه - که هدف غائی روابط انسانی است و خود دارای ویژگی ها و مراحل مختلفی است. از ویژگیهای ارتباط خوش آیند و دلخواه، می توان از اشتیاق دو طرف، از صمیمیت و احساس ایمنی دو طرف، از حضور و مصاحبت یکدیگر و از تعهد و تمایل دو طرف به تداوم ارتباط نام برد، که بدون هر یک از آنها ارتباط ایجاد شده بصورت پایدار، نمی تواند خوش آیند و دلخواه باقی بماند. نکته مهم دیگر در ارتباطات خوش آیند و دلخواه، سطح رابطه و عمق آن است که می تواند ارتباط دو نفر ۱- عاشقانه ۲- دوستانه و توأم با انس و الفت و یا ۳- ارتباطی توأم با عادت به یکدیگر، باشد.
- طبیعی است که هر یک از این ارتباطات جا و جایگاه خاص خود را دارد و ما در بحث روانشناسی عشق، به نوع عاشقانه ارتباط انسانی و ویژگی های آن خواهیم پرداخت.

پایان