

## مهارت‌های لازم در گفتگوی مؤثر

خانم دکتر ریحانی

کلاس های مدرسه عالی تربیتی مادران

نیمسال دوم - جلسه سوم

یکشنبه ۱۴۰۰/۱۲/۱۶

اعوذ بالله من الشیطان الرجیم بسم الله الرحمن الرحیم انه خیر ناصر و معین  
عزیزان در موضوعات مختلف مهارت های زندگی به بحث مدیریت و کنترل خشم رسیده بودیم.  
راهکارهای مقابله با خشم شیوه های مختلفی دارد. اولی شناختی است. دومی رفتاری، سومی  
هیجانی، چهارمی ارتباطی و پنجمی زیستی یا معنوی است که هر کدام را سر جای خودش توضیح  
می‌دهم.

اولین مورد، زمانی است که ما خشمگین شدیم ممکن است راهکارهای متفاوتی را برای آرام  
کردن خودم تجربه کرده باشیم. شما می‌دانید ما اگر نسبت به یک مسئله ای شناخت کافی نداشته باشیم  
مثلاً اگر شناخت کافی روی رفتارهای مختلف فرزندم نداشته باشم نه می‌توانم ارتباط درستی با او بگیرم  
نه نیازهایش را می‌شناسم و هدیه ای که برایش می‌گیرم ممکن است خوشحالش نکند. حتی راهکاری  
که برای محدود کردنش به کار می‌برم حتی ممکن است عصبانی اش کند اگر جنبه ی تربیتی نداشته  
باشد، بحث شناخت پله ی اول ورود به هر کار درستی است. حالا می‌خواهد در مسائل اقتصادی یا تربیتی  
باشد. موقعیت من این است که از یک رویدادی که برایم پیش آمده، ارزیابی می‌کنم موقعیت خودم را،  
مثلاً در مسابقه یا امتحانی پیروز شدم احساس شادی می‌کنم. یعنی در کاری موفق نشدم احساس  
افسردگی می‌کنم این تفسیر و ارزیابی شناختی از موقعیت من است. در واقع اینجا جدا کردم معنا و تفسیر  
یک واقعه از خود آن واقعه جداست. مثلاً واقعه امتحان دادن من بود تفسیرش اینکه آنجا موفق نشده بودم  
الان احساس ناراحتی می‌کنم. این ارزیابی موقعیت یا تفسیرش است.

در واقع آن ارزیابی ما در آن موقعیت روی تجربه های هیجانی ما اثر می‌گذارد.  
فردی که خشمگین شده و پرخاشگری می‌کند آن موقعیت را بر ضد خودش ارزیابی می‌کند.  
اینجا ممکن است آن تفسیر، یک تفسیر غلط باشد باعث می‌شود که انسان خشم اش مضاعف شود. در  
واقع تمامی آموزه هایی که ما داریم دارد کمک می‌کند هر چقدر شناخت ما قوی باشد مهار کردن آن  
هیجان برای ما راحت تر است.

حضرت علی علیه السلام می‌فرمایند: **ردّ الغضب بالحلم ثمره العلم**؛ یعنی کنار زدن خشم با  
بردباری نتیجه ی شناخت است. یعنی هر چقدر شناخت ما کامل تر احاطه ی بر موقعیت ها برای ما بیشتر  
خواهد شد.

این یک ارتباط کاملاً دو سویه دارد. یعنی هر چقدر شناخت ما افزایش پیدا کند باعث می شود بردباری ما بالا برود و کنترل عواطف و احساسات ما بهتر اتفاق بیافتد.

خیلی از آدم هایی که خشمگین می شوند یک اتفاق مهمی که در آنها می افتد این است که از یک سری خطاهای شناختی اینها رنج می برند. یعنی در واقع خود موقعیت ایجاد خشم نمی کند. اما آن ارزیابی را احساس می کنند که ضد خودشان اتفاق افتاده به خاطر همین خشمگین می شوند. اگر ما می خواهیم کنترل خشم داشته باشیم باید به آن ارزیابی درست از موقعیت خودمان برسیم.

خیلی از این خطاها حاصل یک سری اعتقادات مثل همه یا هیچ. مثلاً شوهرش کار اشتباهی کرده می گوید: او هیچ وقت مرا درک نکرده. یا بچه ی من می گوید: مامان، تو همیشه با من بدرفتاری می کنی. یا مثلاً تصوراتی که خودم با این کلمات دارم.

یک وقت هایی فیلترهای ذهنی انجام می دهیم. یعنی یک موقعیت را کامل نمی بینیم یک نقطه را می بینیم و نقاط دیگری را که مثبت هست نمی بینیم. لذا ذهن ما فیلتر می کند و موقعیتی را که ایجاد خشم کرده بدون حواشی می بینیم لذا نمی توانیم تفسیر و ارزیابی درستی کنیم و همین باعث آن جوشش هیجان خشم ما می شود. یک وقت بی توجهی به امور مثبت یعنی نیمه ی پر لیوان را نمی بینم.

در کلبی دیدم از زبان یک بچه مدرسه ای، که می گفت چقدر بد است که من همیشه با اقل خطاهایم ارزیابی شدم. مثلاً یک صفحه دیکته نوشته ام همه اش کامل است منتها با چهار تا ضربدری که زیر غلط های من کشیده اند مرا ارزیابی کرده اند! یک وقت هایی خیلی شتاب زده تصمیم می گیریم یا قضاوت می کنیم. یک وقت استدلال های احساسی ما باعث می شود آن کنترل خشم را از دست ما می گیرد. یک وقت برچسب زدن ها باعث عصبانیت ما می شود.

اینکه ما قطعاً باید وقتی در موقعیت های مختلف خشم قرار می گیریم باید به شناخت و ارزیابی موقعیت خودمان دسترسی پیدا کنیم. به دلیل وجود این شناخت است که آن نگرش ما تصحیح یا ترمیم می شود.

در پاسخ به سؤال یکی از مادران: در روایات داریم که خشم خود را فرو بخورید. اما اگر روایات را کنار هم بگذارید می بینیم سفارشی که روایت به ما دارد این است که اگر قرار است شما آن خشم را بخورید، باید آگاهانه بخورید. اگر ما خشم را آگاهانه و با ارزیابی درست فرو نخوریم بعدش آن پس خورندهای سرزنش گرایانه سراغ ما می آید. می گوئیم چرا من اینجا این حرف را زدم یا جای دیگر چرا جواب این را ندادم. در صورتی که انتخاب کردم جواب ندهم. نتیجه اش دو تا می شود. من اگر انتخاب عقلانی کرده باشم در مقابل کسی که چرت و پرت زیاد می گوید یا حرف بیهوده زیاد می زند، انتخاب کردم در مقابل این من سکوت کنم. بعد دیگر خودم، خودم را سرزنش نمی کنم که چرا فلان چیز را نگفتم. نه تنها سرزنش نمی کنم بلکه خودم این قدر از کار خودم رضایت پیدا می کنم این آن قدر احساس رضایت و لذت را در من بالا می برد که چقدر خوب توانستم خودم را در اینجا کنترل کنم که

حرفی نزنم. در واقع آن اتفاق بد نیست که حال بد را ایجاد می کند بلکه آن باور و فکر است که ما را خشمگین می کند.

ما در واقع می خواهیم تمرین کنیم که چه چیزی ما را اذیت می کند. آن موارد را بشناسیم بعد تازه بیاییم خودمان را نسبت به این قضیه فعال کنیم. چون یک چیزهایی برای ما ملکه شده، در واقع ما خشم هایی را آموختیم. انگار در طی زمان زندگی مان آموختیم که اینطوری عمل کنیم.

مرحله یا شیوه ی بعدی برای بحث کنترل خشم ارزیابی سود و زیان است. یعنی در واقع در مهار خشم یکی از آن راهکارهای مهم اثرگذار این است که ما بیاییم آن سود و زیان مهار پرخاش را بنویسیم. حتی این خودش باعث می شود که ما از آن گرفتار شدن در آن زیان هایی که احتمال دارد بیافتیم به ما خیلی کمک کند. یعنی در واقع طبیعت آدمیزاد این است که دنبال سود بیشتر و زیان کمتر است. پس یکی از راه هایی که در مهار خشم به من کمک می کند بررسی سود و زیان است. عبارت عاقبت اندیشی هست. در عاقبت اندیشی وقتی ما نتیجه ی کار را در نظر می گیریم تصمیم می گیریم که درست عمل کنیم. در واقع عقل انسان وقتی موانع شناختی وجود نداشته باشد خودش قضاوت می کند که در درگیری در موضوعات هیجانی به جز ضرر هیچ سودی برای ما نیست و انتهایش جز ناراحتی و رنجش چیز دیگری نیست.

اگر اتفاقی با نوشتن در ذهن ما بماند و ثبت بشود، قطعاً در فرصت کوتاه تر شما می بینید که چقدر توانستید فائق و پیروز شوید در این مسئله ی کنترل.

امیر المؤمنین در روایتی می فرمایند: **لَا يَقُومُ عِزُّ الْغَضَبِ بِذُلِّ الْاِعْتِذَارِ**. عزت خشم با خواری پوزش خواهی قابل سنجش نیست. گفتم بنشینیم به سود و زیان فکر کنیم؟ من اگر فکر کنم که این حالت تهاجمی که اینجا دارم نتیجه اش این می شود که چون ذهن انسان دنبال سود است و عزت خودش را خیلی دوست دارد اینجا اگر به این خوب فکر کنم من اگر اینجا خشمگین شدنم حق نباشد باید بروم از او پوزش بخواهم. در روایت دیگری داریم آن کسی که در فرو بردن خشم از دیگران پیش تر است، از همه دور اندیش تر است. یا حضرت می فرمایند: **طُوبَى لِمَنْ كَظَمَ غَيْظَهُ وَ لَمْ يُطْلِقْهُ وَ عَصَى اِمْرَةً نَفْسِهِ فَلَمْ تُهْلِكْهُ** خوش به حال کسی که بتواند خشم خود را فرو خورد و آن را آزاد نگذارد و از خواهش های نفس فرمان نبرد در نتیجه هلاک نشود.

برای اینکه ما دنبال آن اثربخشی شناختی ارزیابی سود و زیان هستیم که به آن برسیم روشی هم به نام تلقین سود و زیان هست. این برای کسانی که تحمل اتفاقات ناکام کننده برایشان پایین است خیلی مفید است. یعنی در واقع فرد بیاید یک فهرستی از مزیت های خشم و آن زیان های خشم را بنویسد. مثلاً بگوید من اینجا خشمگین شدم. این چند سود را برای من داشته، این زیان ها را هم داشته. وقتی این سود و زیان ها را ارزیابی می کند تا زمانی که کنار هم می نویسد برای خودش مرور ذهنی می شود که همان طور که گفتیم طبع انسان دارای سود بالاست آرام آرام عقل انسان اینجا به خدمت گرفته می شود در

مقابل هیجان و احساسات او. باعث می شود خیلی کمتر سمت این نوع واکنش و هیجان زدگی برود. حتی می شود نویسد و در روز فکر کنید. همین قدر که دارید کارهای روزمره را انجام می دهید به فکر باز فرار موضوع بدهید که روی این مسئله فکر بکند و دائم ارزیابی این سود و زیان ها را بکند تا حد زیادی کمک کننده است. یک مهارت دیگری که باز می تواند به مقابله با خشم کمک کند مهارت حل مسئله است. در واقع خود حل مسئله یک فرایند آگاهانه است و یک منطقی پشت آن است و در واقع یک تلاش هدفمند است. در مقابل خشم، یک پاسخ مقابله ای است. در حل مسئله هم ما همین مراحل مشابه را داریم. یعنی آگاهی از آن موقعیتی که مسئله ساز شده و در مرحله ی بعد، همه ی راه حل های ممکن را بدون اینکه توجه کنیم آیا اینجا مناسب هست یا نیست در ذهن مان مطرح کنیم. بعد می آیم ارزیابی می کنیم هزینه ها و فواید کوتاه مدت و بلند مدتش را بعد برای آن عملی بودنش کار می کنیم و برای آخرین راه آن مناسب ترین راه را انتخاب می کنیم. چه بسا اینهایی که در ذهن مان می ریزیم و تلاش می کنیم آخرین راه این است که من در این اتفاق با بچه ی خودم با بلندی صحبت کنم، ولی این یک حل مسئله ی منطقی است.

اثر عفو و گذشت را در جلسه ی پیش گفتیم. اینکه یک وقت هایی آدم وقتی می گذرد و می بخشد، اثری که عفو و گذشت در آرامش دارد هیچ وقت شاید در آن مقابله به مثل و اتفاقات انتقام جویانه نیست. گفتیم ما اگر هیجانان خودمان را بتوانیم خوب بشناسیم می توانیم موقعیت های هیجانی طرف مقابل خودمان را هم بشناسیم. پیامبر اکرم (ص) به حضرت علی علیه السلام می فرماید: **اذا غضبت فاجلس**، زمانی که خشمگین شدی بنشین. این همان تغییر موضع دادن هست. چون پلیدی شیطان از وجودش خارج شود. اگر نشسته بود بایستد. ما باید یک واکنش تأخیری داشته باشیم یعنی بلافاصله به خشم پاسخ ندهم. به خودتان هنگام عملکردتان موقع خشمگین شدن نمره بدهید. اگر در هفته 5 بار این اتفاق افتاد و این هفته که شروع کردید، 5 بارتان به 3 بار رسید، خودتان خودتان را تشویق کنید. یعنی منتظر تشویق کسی نباشید. همین هم مدام دارد آن ضمیر ناخودآگاه شما را بالا می آورد و خودآگاه می کند که شما مسلط بشوید که ان شاء الله بتوانید این هیجان را تا حد زیادی مهار کنید.

سکوت هم یکی از ابزارهای مهم برای مهار خشم است. سکوت برای از بین بردن خشم خصوصاً در موقعیت هایی که روابط بین فردی وجود دارد پاسخی است به محیط مه آلود شده، یعنی من هنوز نمی دانم درست است یا غلط. چون ما در مه تشخیص درستی نداریم.

این سکوت ها و راه هایی که ما داریم می گوئیم دارد ما را توانمند می کند که ما فضا را برای گفتگوی سالم مناسب کنیم ®