

مهارت‌های لازم در گفتگوی مؤثر

خانم دکتر ریحانی

کلاس های مدرسه عالی تربیتی مادران

نیمسال دوم - جلسه اول

یکشنبه ۱۴۰۰/۱۲/۱

اعوذ بالله من الشیطان الرجیم بسم الله الرحمن الرحیم انه خیر ناصر و معین

هیجانات و احساسات یکی از قوایی هستند که در وجود انسان قرار داده شده و از آن قوا بحث هیجانات و احساسات رو داریم. اینها اگر درست کنترل نشود ممکن است انسان را به تباهی بکشاند و اگر کنترل شود در نقطه ی مقابل می تواند انسان را به حد اعلا برساند. اگر انسان قوا را مدیریت کند می تواند در جهت مثبت انسان را تا حد اعلا بالا ببرند و اگر این قوا رها شود و مدیریت نشود میتوانند انسان را در جهت منفی به قهقرا بکشانند. به طوری که قرآن مطرح می کند: شما به جایی می رسید که مانند حیوانات بلکه بدتر هستید. چرا که ما اگر رفتارهایی را از حیوانات می بینیم به خاطر اینکه حاکی از آن قابلیت های نهاده شده در وجودشون هست. بدون اینکه عقل و اراده ای داشته باشند که بتواند کنترل گر باشد رفتارهایی رو ما از آنها به صورت غریزی می بینیم. ما برای یک زندگی درست و خدایسند و در رده ی انسانیت قرار گرفتن ناگزیریم آموزش هایی را داشته باشیم که ما را در جهت آن رفتارها و شایستگی ها در مسیر مثبت بی نهایت قرار بدهد.

ریشه ی خشم هم یک هیجان است که اگر درست مدیریت نشود تبدیل می شود به چیزی که باعث آزار خود انسان و افرادی که در اطراف انسان هستند. ما در این دوره چیزی که مطالعه می کنیم بحث شناخت هیجان های خود و دیگران برای مهارت کنترل خشم هست. هم نوعان میتوانند خانواده ای باشند که در کنار ما زندگی میکنند ممکن است همکاران یا افراد اجتماع باشند و تمامی انسان ها.

مسئله ی بعدی ارتباط هیجان ها با احساسات تفکر و رفتار هست بحث مقابله با ناکامی ها خشم و بی حوصلگی و ترس و اضطراب. در انتها مقابله با هیجانات شدید دیگران. مثلاً ترس و غم یا نفرت نوعی هیجان هستند. ما یک سری استعدادهایی را روی نقطه ی صفر بالقوه داریم مثل هیجان ترس یا غم یا نفرت. حالا اگر توی مسیر درست قرار بگیرد باعث کارکرد مثبت میشود. مثلاً کارکرد مثبت هیجان ترس، احتیاط یا همدلی یا رعایت ممنوعات میشود. برعکس اگر ترس در مسیر درست قرار نگیرد و نتوانیم مدیریتش کنیم، افسردگی یا فوبیا میشود.

اگر غم در مسیر درست قرار بگیرد و مدیریت شود باعث رعایت حقوق و ممنوعات شده و اگر درست مدیریت نشود، پایه ی افسردگی می شود. خیلی از نگرش های فکری دارند کار میکنند روی این مسئله که انسان به هیچ عنوان احساس گناه نداشته باشد، همین مسئله باعث می شود انسان موجودی هنجارشکن شود که در قبال خیلی چیزها هیچ محدودیت و ممنوعیتی احساس نمی کند. پس بنابراین احساس گناه به خودی خودش چیز بدی نیست چون بالقوه در انسان قرار داده شده برای اینکه اگر توی مسیر مثبت قرار بگیرد و درست تربیت شود نتیجه و کارکردش رعایت حقوق دیگران یا رعایت آداب و اخلاق میشود.

اگر خشم را از رزمندگان ما می گرفتند به هیچ عنوان نمی توانستند از کیان خودشان و از کشورشان دفاع کنند یا اگر خشم را از یک مرد بگیرد به هیچ عنوان نمی تواند مدافع حقوق همسر و فرزندانش باشد. کارکرد مثبت نفرت می شود رعایت ممنوعات یعنی هیجان نفرت در ما باعث میشود ما نسبت به چیزهایی که ممنوع هست ورود پیدا نکنیم. مثلاً قتل نفس یا نوشیدن الکل از نظر خداوند عالمیان حرام



است، و آن چیزی که باعث میشود من نسبت به این گناه احساس نفرت کنم همان باعث میشود من آن مورد را نسبت به خودم ممنوع اعلام کنم یعنی برای من ممنوع است که این حرام را انجام بدهم و ریشه اش آن نفرتی است که من نسبت به آن مسئله دارم.

هیجان محبت اگر در یک مسیر درست قرار بگیرد می شود تنظیم کمیت و کیفیت ارتباط. یعنی خود مقدمه ی یک ارتباط مؤثر این محبت هست. اگر در مسیر درست قرار نگیرد یا درست هدایت نشد میشود تکلف که یک اختلال است. افراط و تفریط هیجان را در کارکرد منفی قرار میدهد. اگر در حد اعتدال باشد کارکرد مثبت دارد.

شادی یک نوع هیجانی هست که در حد اعتدالش باعث تجربه ی لذت بردن است، ولی اگر از حد بگذرد باعث سرخوشی است یعنی به جایی میرسد که این هیجان در انسان جایگزین عقل انسان میشود. حالا ما میخواهیم یاد بگیریم که وقتی هیجانی به نام خشم در ما فعال میشود چه اقداماتی را باید انجام بدهیم که آن را در مسیر درست ان شاء الله قرار بدهیم. شاید در روایات و سفارشات مختلف شنیدید وقتی که عصبانی میشوید، جایتان را تغییر بدهید یا وضو بگیرید و آب سرد بنوشید. همه ی اینها درست است، اگر تصویر مغز را به ذهنتان بیاورید، در نقاط مختلف مغز انسان مراکز فرماندهی رفتار وجود دارد و تمام بدن انسان دارای رشته های عصبی و گیرنده هایی هستند که پیام را از محیط دریافت می کنند و خیلی سریع این پیام را از طریق همان رشته های عصبی به مراکز مختلف فرماندهی مغز می رسانند و خیلی سریع دریافت عکس العمل و رفتار مناسب را دریافت میکنند و آن را به اندام ها می رسانند که باعث می شود انسان رفتار مناسبی را در آن زمان انجام بدهد.

اگر مغز انسان را مثل یک گل کلم فرض کنید، دارای ساقه ای هست که آن ساقه حد فاصل گیرنده های سراسر بدن انسان، پیام را از طریق رشته های عصبی مختلف از طریق ساقه ی مغز به جاهای مختلف می رسانند. انسان وقتی دچار هیجانی میشود یک فرصتی باید به خودش بدهد دقیقاً برای این مسئله هست که آن هیجان یا پیام برود در مغز در آن مرکز درست فرماندهی قرار بگیرد و پیام و عکس العمل درست را دریافت بکند و برگردد. وقتی انسان دچار خشم میشود و رفتار خیلی سریع انجام میدهد یعنی هنوز این پیام به مغز نرسیده و رفتار ما هنوز در حد رفتار و عکس العمل حیوانی ماست، بعد حیوانی ما دارد آنجا رفتار میکند.

ما یک سری باورهای غلطی داریم از جمله اینکه میگوییم خشم من ارثی است. مثلاً پدر و مادر من عصبی بودند من هم عصبی شدم. چون دقیقاً انسان دارد میرود به سمت اینکه یک علت توجیهی برای رفتار نامناسب خودش داشته باشد یا اینکه میگوید خشم من تقصیر دیگران است.

به صورت طبیعی این اتفاق می افتد که انسان وقتی عصبانی میشود نتیجه ی طبیعی آن پرخاشگری است نه نتیجه ی عقلانی و درستش. بنابراین این مباحث جزو باورهای غلطی هستند که یک وقتی باعث میشود زمینه ساز بشوند که ما در مقابل رفتارهای خودمان تلاش نکنیم که بخواهیم آنها را مدیریت کنیم.

در اقدام دوم گفتیم که ما در مرحله ی مشارطه هستیم. قدم اول در این مرحله این است که ما معایب و مزایای پرخاشگری را فهرست می کنیم. باید برای خودمان این مسئله را عنوان کنیم که پرخاشگری چه معایبی و چه مزایایی دارد. یکی از معایب پرخاشگری یا خشم این است که خشم، خشم می آورد. دیدید وقتی خشمگین میشوید دنبال مؤید در اطرافتون هستید که خشم شما را تأیید کنند خشم شما چند برابر میشود. یکی از باورهای غلط ما این است که ما احساس می کنیم تا خشمگین نشویم کاری انجام نمیشود یا اثرگذار نیستیم. مثلاً می گوئیم وقتی فریاد زدم فهمید اشتباه کرده یا برای آن که من بفهمانم دیگری اشتباه کرده باید داد بزنم. این باور غلط زمینه ساز خشم ماست.



قدم بعدی اینکه خشم باعث پشیمانی و ندامت است. قرار شد ما برای مدیریت خشم بیاییم معایش را بنویسیم. **ایاک والغضب**، ایاک در اینجا دارد به ما هشدار میدهد که اول غضب جنون و آخرش ندم یا ندامت است. خشم رفتاری است که منشأ عقلانی و منطقی ندارد. حالا یا باعث میشود که من پشیمان شوم و در مقابل آن پشیمانی خودم را باید جبران کنم. یکی از راه های جبران عذرخواهی است. در واقع من را می‌رساند به جایی که خودم را بشکنم و بروم معذرت خواهی کنم. دیدید بعضی از ما می‌گوییم من هیچ وقت معذرت خواهی نمی‌کنم! خوب؛ خود این یک اشکال و اختلال است. وقتی من یک رفتار ناشایستی داشته باشم اتفاقاً منطق دارد به من می‌گوید شما عذرخواه باشید و عذرخواهی کنید. یکی از چیزهایی که باعث کاهش عزت نفس میشود دقیقاً همین مسئله هست که صاحب خشم یا همان کسی که غضبناک شده حالا به جایی میرسد که باید عذرخواهی کند و تکلیفش هم همین هست، ولی بازتاب عذرخواهی در شخصیت من همان کاهش عزت نفس است، در واقع من عزیزی که می‌توانستم جایگاه مناسبی داشته باشم خشم و آن رشد ناکارآمد هیجان خشم بلایی را به سر من آورده که من الان باید بروم از فردی که شاید جایگاه اجتماعی پایین تری را هم از من دارد عذرخواهی کنم. خود همین مسئله من را پایین می‌آورد ولی من خواه ناخواه تکلیف دارم باید بروم عذرخواهی کنم. بنابراین یا منشأ حس دیگری در من میشود که در واقع من بعد از اینکه به خودم می‌آیم از کاری که کردم خیلی خجالت بکشم یا پشیمان شوم و همین مسئله باعث می‌شود که من نمی‌توانم احساس خوبی داشته باشم.

بحث بعدی اینه که خشم ما را تبدیل به یک الگوی منفی میکند. آرام آرام ما را تبدیل میکند به یک آدمی که نمی‌تواند هیجاناتش را کنترل کند و اطرافیان که دارند با ما زندگی میکنند و دارند از ما الگو می‌گیرند عکس العمل کار من را آن بچه می‌بیند یا مثلاً یک اتفاق کوچک در خانه افتاده، من مادر داد می‌زنم. آرام آرام دارم این علامت رو به این بچه میدهم این رفتار را نسبت به او فعال میکنم که اگر تو هم توی این موقعیت قرار گرفتی پس میتوانی داد بزنی. در واقع من دارم یک برگه ی مثبتی رو از یک رفتار منفی دست فرزند خودم میدهم. از همه تأثیرپذیرتر، بچه ها هستند که با ما و در کنار ما دارند زندگی می‌کنند. بنابراین وظیفه ی ماست به عنوان والدین که بتونیم روی خودمون کار کنیم و تمرین کردن باعث میشه آرام آرام این کنترل به صورت ملکه ی رفتار ما در بیاید.

خشم باعث ناکامی بیشتر میشود. در واقع شاید یکی از علت هایی که ما به هدف خودمان نمی‌توانیم برسیم و در مسیر دستیابی به هدف ناکام می‌شویم، همان بحث خشم است که انرژی مفید ما را از بین می‌برد و این، باعث ناکامی ما در رسیدن به آن هدف میشود.

اشکال و عیب بعدی خشم، آسیب رساندن به سلامت روح و روان انسان است.

إِنَّ الْغَضَبَ مِنَ الشَّيْطَانِ وَإِنَّ الشَّيْطَانَ خُلِقَ مِنَ النَّارِ وَإِنَّمَا تَطْفَأُ النَّارُ بِالْمَاءِ فَإِذَا غَضِبَ أَحَدُكُمْ فَلْيَتَوَضَّأْ (نهج الفصاحه حدیث 660) پیامبر صلی الله علیه و آله و سلم فرمودند: غضب از شیطان است، شیطان از آتش خلق شده، به درستی که از بین می‌رود آتش توسط آب پس هنگامی که غضبناک شدید یکی از شما، پس وضو بگیرید.

ما زمانی که خشمگین می‌شویم، آن خشم در واقع همان زمان ایجاد نشده و مسبوق به سابقه هست. سابقه اش آن واگویه های ذهنی است که در تخیلات ایجاد میشود آنها محرک خشم اند. در واقع شما الفبای کنترل هیجان را دارید یاد می‌گیرید. اگر روی این مسئله تمرین کنید و مسلط شوید، حالا میتوانید هیجانات فرد مقابل خودتان را هم کنترل کنید.



دیدید بعضی ها وقتی در کنارتان قرار دارند و آرامند، چقدر می تواند یک زن آرام و عاقل در کنار مردی که حالا یاد گرفته و خشم آموخته دارد در مقابل اینها میتواند در کنارشان باشد و خشم و هیجانات آنها را تا حد زیادی تعدیل و کنترل کند.

در قدم بعدی قرار است که تخیلات محرک خشم را کنترل کنیم همان مراقبه ی فکری. این را چطوری انجام بدهیم؟ اولین قدم شناسایی خودگویه های منفی است. در واقع من ذهنم را هم باید مدیریت کنم و اجازه ندهم که حتی آن تخیلات محرک خشم هم برای من بحث خشمگینی را زمینه سازی کنند. این یکی از پله های مراقبه ی فکری هست. قدم بعدی پیام های ذهنی است که انسان را وادار به گرفتن انتقام میکند. مدام این پیام ها در ذهن انسان می آید و او را آماده میکند که اگر فلانی این حرف را زد، من هم این را جواب میدهم. در واقع همان پیام های ذهنی ایجاد کننده ی پیامدهایی هستند که ما به ظاهر با اعضا و جوارح مان انجام میدهم.

این واگویه های ذهنی باعث میشود واقعاً از یک کاهی کوه ساخته بشود. مثلاً یک فردی یک حرفی زده بدون اینکه منظور خاصی داشته باشد ولی این جوری در مخاطبین ضرب شده مثلاً ده نفر بودند یکی یک برداشت کرده آن را داده به طرف بغلی، بغلی آن را جور دیگری بزرگش کرده و در مقابل آن فرد آن چنان اینها موضع گرفتند که احساس می کنی او یک آدمی هست که آمده که حق اینها را بخورد! در صورتی که مثلاً یک ارتباط استاد و شاگردی بوده که مطرح شده ولی با این هدف نبوده ولی این واگویه ها به قدری این را بزرگ میکند که می گوئیم به ما توهین شده، به عزت نفس ما برخورده، من حتماً باید این حرف را بزنم واگر نه توی گلویم می ماند، و الی ماشاء الله که تو خود بخوان حدیث مجمل دارم میگویم.

پس برای اینکه ما بتوانیم خشم را کنترل و مدیریت کنیم لازم هست که از مرحله ی رفتار به مرحله ی ذهن و فکر برویم و تخیلات محرک خشم را باید شناسایی بکنیم تا ان شاء الله بتوانیم نسبت به آنها مدیریت داشته باشیم.

اقدام بعدی اینکه حالا باید جایگزین کنیم تخیلاتی را به جای تخیلات محرک خشم. یعنی افکار سازنده ای را بیاییم جایگزین تخیلات محرک خشم کنیم **u**

