

مهارت‌های لازم در گفتگوی مؤثر

خانم دکتر ربیانی

کلاس های مدرسه عالی تربیتی مادران

نیمسال دوم - جلسه دوم

۱۴۰۰/۱۲/۸

عمده روان شناسان این باور را دارند که در واقع خشم داغ ترین و پرشورترین هیجانی است که می تواند به شیوه های مختلفی برانگیخته شود. وقتی که ناکام شدیم از دست یافتن به یک هدفی این خشم ما را برانگیخته می کند. اگر بخواهیم باز هم خشم را بهتر بشناسیم می توانیم بگوییم نقطه ی مقابل آرامش روانی و پایداری هیجانی که ما زمان آرامش داریم هست.

چه زمانی ما خشم را به عنوان خلق پایدار در نظر می گیریم؟ که در واقع حضرت علی علیه السلام هم خشم را به عنوان طبع تلخ معرفی کرده اند؛ و این وقتی است که از فرد هیچ نوع انعطاف پذیری و مهربانی دیده نمی شود. آن خشم هست که افکار فرد را مدیریت می کند و رفتار فرد را تنظیم می کند که دچار مشکل می شود. این موقع ما می گوئیم این خلق در فرد به صورت پایدار درآمده است.

خشم برای خود فرد پرخاشگر هم آسیب های جدی به همراه دارد. در واقع کارکرد فردی و اجتماعی فرد را تحت الشعاع قرار می دهد. در خیلی از کارها انسان را محدود می کند. جسارت و شجاعت طرف را می گیرد. تا حد زیادی می بینید که ترس حالت ژنتیکی دارد. می بینید که وقتی حضرت علی علیه السلام با مادر بزرگوار حضرت قمر بنی هاشم علیه السلام ازدواج می کنند، از قبیله ای او را انتخاب می کنند که شجاعت یکی از مهم ترین خصایص آن قبیله هست. اینجا می توانیم نتیجه بگیریم که بحث شجاعت که مقابل ترس است چیزی است که به لحاظ ژنتیک هم تأثیر دارد و فرد به لحاظ ژنتیک آن را به همراه خودش دارد.

ما در حالت تعادل باید خلق مان آرام باشد و بتوانیم متین رفتار کنیم. بحث جوشیدن یک سری هیجانات در ما شاید به لحاظ ژنتیک است، اگر ما این را نشناسیم و به موقع مداوا نکنیم یعنی من بدانم الان به صورت طبیعی یک خلقی دارم و به لحاظ ارثی یک سری خلق و خو را با خودم آوردم اما باز این دلیل بر این نمی شود که من بگویم چون ایم ویژگی در من هست، بنابراین طبیعی است و من به آن کاری ندارم!

در ادامه ی بحث خشم داریم که قطعاً این هیجان مثل خیلی از ویژگی های دیگر خدا به صورت تکوینی در ما با دلیل متقن و مستدلی قرار داده. ما دو گونه خشم داریم. یکی خشم سالم و دیگری ناسالم. درگیر شدن آدم با هیجان خشم و عصبانیت و پرخاشگری اگر به سبب مسائل روزمره ی دنیوی باشد، همان طور که در بعضی از روایات هم بررسی کردیم هیچ جایگاهی ندارد. می بینیم همه ی سفارشات این است که ما بتوانیم این هیجان را کنترل کنیم و مدیریت اش کنیم. اما خشم سالم زمانی است که شما برای بازگرداندن حقی

و حتی در جهت رضایت خداوند اگر کمی خشم در آنجا اتفاق بیافتد این مطلوب و سفارش شده ی دین است. همان خشم سالم هست که مقدمه ی غیرت دینی می شود. مثلاً اگر رزمنده ای در خط مقدم این خشم سالم را نداشته باشد، به هیچ عنوان دفاعی اتفاق نمی افتد. در واقع تفکراتی که می تواند مقدمه ی خشم سالم باشد، اینها مطلوب است. وقتی ما ببینیم خشم ما منطقی است. ببینیم آن خشم آیا رابطه دارد با هدف مثبت زندگی ما آیا با موفقیت های ما سازگار است؟ به خاطر همین می بینید روایت داریم در بحارالانوار جلد 16 صفحه ی 226 که پیامبر عزیز ما می فرماید: **يَغْضَبُ لِرَبِّهِ وَ لَا يَغْضَبُ لِنَفْسِهِ**، درود خدا بر پیامبر، فرمودند به خاطر خدا غضبناک می شد ولی برای خودش خشمگین نمی شد. پس این خودش یکی از چیزهایی است که مقدمه ی خشم سالم است. یعنی چه؟ یعنی ما هدف از خشم مان رضایت پروردگار است.

خشمی که در حضرت امیر ایجاد شد و باعث شد آن چنان انرژی به او بدهد که بتواند در قلعه ی خیبر را از جا بکند، چیزی که زیر ساخت این خشم بود چیزی جز رضایت خداوند نبود.

گفتیم خشم با پرخاش فرق می کند. این هیجان خشم من به چه دلیل در من قرار داده شده؟ گفتیم مقدمه ی دفاع، خشم است. اگر من نسبت به دشمن که دارد سلامت من را تهدید می کند هیجانی به نام خشم نداشته باشم اصلاً حالتی به نام دفاع ایجاد نمی شود. بنابراین یک رزمنده و یک مدافع و یک سرباز قطعاً باید این حالت در او باشد تا بتواند با دشمن مقابله کند. منتها آن مدیریت مهم است.

عمر بن عبدود که یکی از بزرگترین قهرمانان و فرماندهان سپاه کفر بود، وقتی آمد هموارد طلبید حضرت خیلی از افراد را نشان کردند، حضرت رسول وقتی حضرت امیر را پس از داوطلب شدن فرستادند وقتی رفتند، از اول جنگ ها تن به تن بود، یعنی کسانی که حریف می طلبیدند با هم می جنگیدند بعد آن جنگ با سپاه اصلی شروع می شد. حضرت در همان حرکات اول به عمر قالب شد و او را روی زمین انداخت و شمشیر را گذاشت که او را به هلاکت برساند، عمر آب دهان به صورت امیرالمؤمنین انداخت، حضرت با اینکه او را به خاک رسانده بود و می توانست خیلی راحت با یک ضربه او را از بین ببرد، حضرت دست از کار کشید و چرخ زد و دو مرتبه آمد سر او را از تنش جدا کرد! در هر دو مرحله حضرت یک کار را انجام داد. منتها تحلیلی که روی این اتفاق می گذارند می گویند چون عمر اسائه ی ادبی را خدمت امیرالمؤمنین انجام داده بود و آب دهان به صورت ایشان انداخته بود، حضرت یک لحظه یک فرصتی به خودشان دادند که مبادا این اتفاق از سر غضب نفسانی حضرت امیر بشوند، بعضی هم اعتقاد دارند حضرت معصوم بودند و شأن شان دور از این بوده که این اتفاق برای ایشان بیافتد.

به هر حال ما اینجا داریم این تحلیل را از روی این اتفاق برداشت می کنیم که یک وقت هایی هیجان خشم ما نهایتاً به این اتفاق می رسد. مثلاً شاید شما نهایتاً عصبانی بشوید بچه کار بدی کرده یکی روی دستش بزنید. ولی ممکن است شما یک فرصتی به خودتان بدهید ولی باز هم ضربه را روی دست بچه بزنید اگر چه کار درستی نیست ولی برای تربیت او دادی سر او بزنید یا گره ای به ابرویتان بباندازید که این اتفاق بیافتد. هیچ

اشکالی ندارد. زمانی که ما متوجه این مسئله بشویم که کاری که دارم انجام می دهم پشتوانه اش هیجان خشم نیست، یعنی خشم ناسالم نیست بلکه خشم سالم است.

حتی پیامبر خدا حضرت یونس را هم که قرآن این مسئله را در سوره ی انبیا آیه 87 می فرماید: **وَذَا النُّونِ إِذْ ذَهَبَ مُغَاضِبًا فَظَنَّ أَنْ لَنْ نَقْدِرَ عَلَيْهِ فَنَادَى فِي الظُّلُمَاتِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنْتُ مِنَ الظَّالِمِينَ**. این وذا النون یعنی بحث حضرت یونس را خطاب به حضرت رسول می فرماید به یاد بیاور آن هنگامی که خشمگین شد از میان قوم خودش رفت در ظن و گمان خودش این طور می پنداشت که ما بر او تنگ نخواهیم گرفت حتی اگر پیامبر باشد. وقتی خشمگین شد و دلیل منطقی پشت آن نبود، رفت و قومهش را نفرین کرد. اما وقتی در کام نهنک افتاد آنجا در آن ظلمت های متراکمی که در دل نهنک بود، صدا زد که خدایا، جز تو معبودی نیست تو منزهی و من از ستمکاران بودم.

در اقدام پنجم گفتیم شناسایی تخیلات محرک خشم که اصطلاحاً به آن مراقبه ی فکری می گویند. یعنی ما سعی می کنیم فکرمان را کنترل و شناسایی کنیم و بین آن 7 تفکراتی که می آید و مقدمه و محرک می شود برای هیجان خشم این را باید شناسایی کنیم. گفتیم از شناسایی خودگویه های منفی شروع کنیم. یک وقت هایی ما دیدیم عصبانی شدیم ولی این عصبانیت فقط برای الان نیست. من قبلاً که شب عصبانی شدم می بینم دیروز یا صبح یک واگویه های منفی با خودم داشتم. مثلاً با همسرم سر مسئله ای تفاهم نداشتیم وقتی دارم تنهایی در خانه کار می کنم وقتی حواسم نیست و تخیلات منفی را شناسایی نکردم مدام با خودمان واگویه هایی را تکرار می کنیم و بعد که شب او تشریف می آورد و شما در یک برخورد کوچک ممکن است مثلاً برخورد پیش پا افتاده ای باشد یک باره مثل سوپاپ زودپز از جا در می رود.

مسئله ی بعدی پیام های ذهنی است که انسان را وادار به گرفتن انتقام می کند. خیلی وقت ها دل مان می سوزد که چرا جواب کسی را ندادیم. می گوییم من دلم می سوزد آنجایی که به من این حرف را زد چرا جوابش را ندادم! آرام آرام این خودگویی ها باعث می شود پیش خودم بگویم خوب این دفعه آماده و مسلح ام سلاح هایم را آماده کرده ام کوچکترین حرفی که بزند حالا شروع می کنم به انتقام کردن. در واقع این پیام ها می گوید من مورد ظلم و ستم واقع شدم و این قدر خواهر شوهرم این مطلب را گفت من جوابش را ندادم و این قدر به من بی احترامی کرد جوابش را ندادم و همین واگویه ها یک دفعه یک جاهایی باعث می شود رفتار رفتار مناسبی نباشد.

راه آمدن با دیگران فقط بحث سکوت نیست. ما یک بحث سازگاری داریم. این سازگاری کردن دقیقاً این نیست که ما سکوت کنیم و سکوت نشانه ی راه آمدن ما باشد. ما حق مطلب را ادا می کنیم یک جاهایی منتها با بیان خوب. یک جایی وقتی من ناراحت شدم می گویم من از این کارت خیلی ناراحت شدم. مثلاً برای من اتفاق افتاده، کسی تماس گرفت فلان روز ما می خواهیم به خانه شما بیاییم. خیلی برای من عزیز بودند و من هم خیلی زحمت کشیدم برای اینکه همه چیز آماده و مهیا باشد چون حق میهمان این است که وقتی می

خواهد وارد خانه شود باید همه جا تمیز باشد و ساعتی که می خواهیم در خدمت او باشیم احساس آرامش کند وقتی پیش ماست. وسایل رفاهی و پذیرایی اش آماده باشد و من هم واقعاً چون همه روز هفته را درگیرم فقط یک روز جمعه را دارم که به مطالعاتم برسم یا به کارهای عقب افتاده ای که دارم و وقتی میهمان تماس گرفته گفته فلان روز می خواهیم خانه شما بیاییم من یک وقت ویژه ای برای این مسئله گذاشتم بعد دقیقاً همان ساعتی که قرار بود بیایند دیدم تماس گرفتند گفتند که عذرخواهی می کنیم نمی توانیم امروز بیاییم یکی به خانه مان آمده. برای من این دلیل منطقی نبود و چون نمی توانستم کاری کنم پذیرفتم ولی به ایشان گفتم که ناراحت شدم. ولی خوب شرایطی است که پیش آمده چون تا چند روز داشتیم غذای مانده می خوردیم و دلیلی هم نداشت وقتی آدم می توانست زودتر این مسئله را اعلام کند که من نمی توانم بیایم به هر دلیلی.

می خواهم بگویم از بچه ها و از همسران شروع کنید بگذارید آنها هم نسبت به شما بگویند که من از این کار شما ناراحت شدم و شما عذرخواهی کنید. ما این روابط را باید مشق و تمرین کنیم من هم واقعاً خودم اینطوری بودم یعنی بعد از آن خودم واقعاً ناراحت می شدم که چرا من این حرف را نزدم. ولی اینجا گفتم من برای شما تدارک دیدم و بچه ی من تولدش بود و تولدش بدون میهمان برگزار شد. آنها هم از کرده ی خودشان و نه از حرف من خیلی ناراحت شدند. برای من هم همین کافی بود که آنها متوجه شوند که چقدر کارشان بد بوده. ما همه انسانیم و یک سری اقتضائاتی داریم و چون داریم به لحاظ اجتماعی زندگی می کنیم و نمی توانیم روابط مان را قطع کنیم و همه را به یک تربیت واحد برسانیم و نمی توانیم دیگران را تربیت کنیم مگر اینکه خودمان را جووری تربیت کنیم که بتوانیم این روابط را مدیریت کنیم و این هم هیچ اتفاق خاصی نخواهد افتاد مگر اینکه ما تمرین کنیم. من حس ام را بگویم. گاهی وقت ها چیزی که خود آدم تجربه می کند، شاید خیلی بهتر از مطالب داخل کتاب برای آدم کارایی داشته باشد.

حتی من با بچه ی خودم جایی که باید جدی صحبت کنم جدی صحبت می کنم. شاید زنگ بزند بگوید شام می خواهیم خانه شما بیاییم. با روی خوش می گویم: مامان، من امروز نمی توانم. فردا بیایید. ولی شاید قبلاً این کار را نمی کردم. مثلاً به هر سختی و با هر مشکلی شده بود می آمدم به خودم فشار می آوردم ولی اصلاً به ما خوش نمی گذشت. تمرین کنیم کلامی را که می گوئیم لحن و کلام مناسب را اگر ما به خدمت بگیریم برای حرف زدن قطعاً برکات خوبی خواهد داشت.

برای مراقبه ی فکری اگر قرار شد ما خودگویه های منفی را بشناسیم باید جایگزین کنیم خودگویه های ذهنی مثبت را. مثلاً در فکرم می گویم که چه فکری کرد که با من اینجوری برخورد کرد؟ مثلاً به فلانی تعارف کرد و به من تعارف نکرد. حالا چطوری می توانم بگویم که نه، با من این قدر صمیمی بود که او را این قدر احساس صمیمیت نمی کرد.

بیایید خودگویه های منفی را بنویسید، خودگویه های مثبتی که به ذهن تان می رسد می توانید جایگزین کنید را هم بنویسید این را وقتی تمرین کنید وقتی در زمانش واقع می شوید بلافاصله ذهن شما

جملات مثبت را دارد که جایگزین جملات منفی کند. زمانی که من از خودگویی‌های مثبت استفاده می‌کنم شرطش این است که به آن پیام باور قلبی داشته باشم. واگر نه منافی می‌شوم. منافی از نفقا می‌آید مثل لانه موش، خصوصیتی که لانه موش دارد همیشه لانه اش دو راه دارد. یک جا را آرام پوشانده در صورتی که شما نگاه می‌کنید یک سوراخ است که وارد می‌شود ولی همیشه یک سوراخ هم دارد که وقتی گیر می‌کند از آنجا می‌رود!

ما در سفارشات ائمه داریم که دل تان را پیش دل خدا بگذارید! این که چطور دائماً ما بنده‌ها گناه می‌کنیم و یک استغفار می‌کنیم و توقع هم داریم که خدایا خوب استغفار کردیم ببخش دیگر! ولی خودمان از کوچکترین چیزی نمی‌گذریم. باید تمرین عفو و بخشیدن کنیم. زمانی که می‌خواهیم عفو و بخشش را به جای انتقام جایگزین کنیم و زمانی که خشمگین هستیم، اولین راهکار سکوت قبل از هر اقدام است. غضب را با سکوت درمان کنید. جایگزین کنید تفکر عقلانی را به جای غضب. در واقع همان حلقه‌ی اتصالی که تبدیل می‌کند غضب را به یک فعل عقلانی همین سکوت است.

راهکار بعدی تفکر درباره‌ی فعل خداوند که سفارش شده یا علی، هر وقت غضبناک شدی عصبانی نشو. هر وقت عصبانی شدی بنشین و تفکر کن به قدرت پروردگار بر بندگان. به قدرت خدا که می‌تواند خشمگین بشود و انتقام بگیرد ولی در مقابل آنها بردباری می‌کند. سعی کن آن حلم و بردباری‌ات را رویش کار کنی و زمانی که غضبناک می‌شوی همان سکوت، همان نشستن، فرصت بدهیم آن پیام به واسطه‌ی آن ساقه‌ی مغز برود در مرکز خاص خودش در مغز بنشیند و پیام عقلانی را دریافت کند. آنجا هست که اگر ما رفتاری انجام می‌دهیم آن رفتار پایه‌اش پایه‌ی منطقی هست.

سومین راهکار هم تحمل اندوه بردباری است. بردباری قطعاً اندوه دارد مثلاً حساب کن یک جا خیلی خشمگین شدی حالا می‌خواهی صبوری کنی، قطعاً باید تحملش کنی و بپذیری.

وقتی من می‌بخشم یعنی به گردن خدا حقی را ایجاد می‌کنم چون از یک حقی گذشتم. اینجا در حق من ناروایی اتفاق افتاده که باعث خشمگینی من شده، آنجا من می‌توانستم برخورد کنم. ولی به خاطر خدا خشمم را فرو خوردم. اینجا به گردن خدا حق است و تکلیفی که آنجا خداوند می‌گوید به من بیا حقت را بگیر. آیا نشنیده‌اید که خداوند می‌فرماید: هر کس ببخشد و آشتی ورزد مزدش با خداست. پیامبر خدا می‌فرماید: از یکدیگر گذشت کنید تا کینه‌های میان شما از میان برود ⑧