

مهارت‌های لازم در گفتگوی مؤثر

خانم دکتر ریحانی

کلاس های مدرسه عالی تربیتی مادران

نیمسال دوم - جلسه چهارم

یکشنبه ۱۴۰۱/۱/۱۴

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

مهارتی را که در ابتدا خدمت دوستان بودیم، مهارت کنترل خشم بود. عنوان امروز بحث مدیریت استرس است، که از جمله عناوین فوق العاده پر کاربرد در زندگی هست. این مواردی که داریم مطرح می‌کنیم ظاهراً مباحث تئوری هست. چه وقت به درد شما خواهد خورد؟ زمانی که بتوانید تک تک اینها را در متن زندگی ببرید و کاربردی بودن آن را امتحان کنید.

یک سری محرک های تنش زای بنیادین داریم مثل سوانح. وقتی می‌گوییم بنیادین، یعنی پایه ی همه‌ی استرس ها اینها هستند، منتها مصادیق آنها متفاوت می‌شود. کلاً برای کم کردن یا کاستن از عواقب مخرب استرس لازم هست که انسان با نشانه ها و عوامل بروز استرس و راه های مقابله با آن آشنا شود.

مدیریت استرس، یعنی بیاییم در واقعه ای که اتفاق افتاده تدبیر کرده و آن را کنترل کنیم. چون ما استرس را نمی‌توانیم از بین ببریم ولی می‌توانیم مدیریت اش کنیم. مدیریت کردن، یعنی اول جنس آن را بشناسیم. دوم اینکه بیاییم عوارض اش را کم کنیم. وقتی شما نسبت به یک عاملی شناخت پیدا کردید قاعدتاً می‌توانید آن را تحت کنترل خودتان دریاورید. در این صورت شما می‌توانید به میزان بسیار زیادی آن فشار و عواقبی که می‌تواند برای جسم و سلامت تان داشته باشد را به حداقل برسانید.

در هر بحثی شما می‌خواهید مدیریت داشته باشید، مثل مدیریت امور منزل تان، اولین کاری که برای مدیریت لازم دارید شناخت آن عامل یا عنوان است. آن عنوان هر چیزی می‌تواند باشد. وقتی قرار است شما مدیریت کنید، اول باید آن را خوب بشناسید.

اول مباحث ما، مفهومی است. یعنی ما می‌رویم آن عنوان را کاملاً به لحاظ لغوی و اصطلاحی باز می‌کنیم، بعد می‌رویم سراغ موارد کاربردی و تکنیک هایی که لازم هست. استرس، هرگونه شرایطی است که سلامت فرد را تهدید کند و بر توانایی های مقابله کردن وی فشار بیاورد. یک وقتی یک چیزی خیلی جزئی است ولی می‌تواند عامل استرس باشد و شما اگر زندگی روزمره تان را باز کنید متوجه می‌شوید که چقدر از این عوامل به ظاهر جزئی می‌تواند مشکل آفرین باشد و عامل ایجاد استرس باشد. استرس مفهوم عامی است، ولی به هر شرایطی می‌گوییم که سلامت فرد را تهدید می‌کند.

کنترل پذیری یک موقعیت بر مقدار تنش زا بودن آن اثر دارد. شما وقتی یک موقعیتی دارید می‌زان که شما تسلط دارید بر کنترل آن واقعه و آن موقعیت دقیقاً تأثیرش برابر با مقدار تنش زا بودن آن است.

مثلاً یک آتش نشان یاد گرفته یک موقعیتی که ایجاد سانحه کرده و اتفاق خاصی را موجب شده، آن از قبل فرا گرفته که آنجا را کنترل پذیر کند. هر چقدر مهارت کنترلی برای آن فرد بالا باشد، دقیقاً شخص می تواند سوار بر موقعیت و تنش یا بحران بشود. چیزی که می تواند بر این مکانیزم تعادل ایجاد کند داشتن توان پیش بینی وقوع یک واقعه ی پر فشار است. یعنی ما بتوانیم یک واقعه را پیش بینی کنیم و این پیش بینی کردن اتفاق نمی افتد غیر از اینکه ما خوب جوانب یک مسئله را در نظر گرفته باشیم و مطالعه کرده باشیم.

در واقع ناکامی زمانی روی می دهد که یک مانعی به فرد اجازه نمی دهد که او به هدف خودش برسد. یک ناتوانی در پدیده ای طرف را ناکام می کند از رسیدن به آن هدف و خود این عامل اصلی برای استرس می شود. گفتیم دومین عامل بنیادین استرس، انواع تعارض هاست. تعارض یعنی چه؟ یعنی دو عامل در مقابل هم قرار بگیرد. تعارض اول ما ممکن است گرایشی - گرایشی باشد. یعنی دو عامل گرایشی، عامل تعارض باشند و ایجاد استرس کرده باشند. یک وقت دو عامل اجتنابی در تعارض باشند و ایجاد استرس کرده باشند. مثلاً دو هدفی که هیچ کدام برای ما جذابی نیستند. مثلاً این که من مانده ام بین این که درد کمرم را تحمل کنم یا دکتر تجویز کرده که عمل جراحی انجام بدهم. یعنی بین این دو گیر کرده ام که یا آن درد شدید را تحمل کنم یا ریسک جراحی را بپذیرم. هر دو اجتنابی هستند. یعنی ما گرایشی نسبت به آن نداریم ولی در واقع ایجاد استرس کرده و مانده ام بین این دو که چه کار کنم؟ یک تعارض دیگر هم داریم که تعارض گرایشی - اجتنابی است. یعنی در واقع اینجا باید تصمیم بگیریم که بین دو هدف واحد که یکی دارای ویژگی های جذاب و دیگری فاقد ویژگی های جذاب هست کدام را انتخاب کنیم. مثلاً گرایشی، اینکه من دوست دارم جایی سرمایه گذاری کنم و اجتنابی، اینکه خطر ورشکستگی هست. اینکه من به خاطر خطر ورشکستگی وارد سرمایه گذاری بشوم یا نه. گفتیم اولین عامل بنیادی استرس ناکامی ها بود، دومی تعارض بود و سومی، تغییر و فشار. تغییرات، یعنی هرگونه تحولی که به صورت محسوس احساس بشود در زندگی ایجاد استرس می کند و نیاز به سازگاری مجدد دارد.

فشار عبارت از این است که یک وقتی توقعات و انتظارات در موردی که ما از یک مسئله ای داریم باعث می شود من به صورت خاصی رفتار کنم. خود همین ایجاد استرس می کند.

یک سری منابع بالقوه تنش را هستند. مثل شغل هایی که ابهام یا تعارض در نقش دارند. روابط خانوادگی مثل رضایت زناشویی یا مسئولیت پذیری، شرایط محیطی مثل نابسامانی های اقتصادی یا سیاسی. یک وقت هایی یک افکار ناکارآمدی ما را دچار استرس می کند. مثلاً اینکه هیچ کس مرا درک نمی کند. یا اینکه همه ی آدم ها فقط به فکر خودشان هستند. اصلاً همه، هر، هیچ، خود اینها بار معنایی جالبی ندارد. مثلاً همین قدر که می گویم هیچ کس مرا درک نمی کند. شاید واقعاً اینگونه نباشد و من مادر یا دوستی دارم که مرا درک می کند. ولی با این فکر، عملاً ذهن من قابلیت بازیابی افرادی که

مرا درک می کنند را ندارد. اما اگر بگویم نه؛ خیلی ها هستند که مرا درک می کنند، خواه ناخواه ذهن من فعال می شود که برود پیدا کند کسانی را که مرا درک می کنند. لذا می رود در شرایط زمانی و اتفاقات دور می زند. می گویم: بین؛ این دوست من خیلی من را درک می کند، در آن اتفاقی که افتاد چقدر مرا همراهی کرد. ما باید یک جوری خودمان را در مقابل فکر ناکارآمد قوی کنیم. همین باعث می شود که خیلی از استرس ها برای ما قابل کنترل می شود. اصلاً خودتان را در این شرایط قرار بدهید که فکر کنید هیچ کس شما را درک نمی کند. چقدر احساس تنهایی و انزوا می کنید؟ و این انزوا و تنهایی چقدر به شما دلشوره می دهد و باعث استرس تان می شود؟ تا اینکه بیایید فکر کنید که چقدر دوستانی دارم که مرا درک می کنند.

بعضی از افکار به قدری کارآمد هستند که روی افکار دیگران هم تأثیر می گذارند. همه ی ما یک هاله ی ذهنی یا عاطفی داریم که اگر خوب این احوال و افکار خودمان را بشناسیم این هاله ی فکر و ذهن ما دقیقاً در مدار و هم جهت با آن فکر و ذهن دوستان ما قرار می گیرد و بازخوردش به ما برمی گردد. ما داریم یواش یواش پیش می رویم و می خواهیم اینها را تمرین کنیم و برای این به جایی برسیم که اگر دو عامل استرس زا برای من ایجاد شد آن موقع یک شرایطی را برای خودم ایجاد کنم که حال دل من خوب باشد. یعنی مشکل را تحت کنترل خودم دریاورم.

هر چقدر شما بیشتر فکر بکنید، ذهن انسان به قدری قابلیت دارد که شما اگر در هر مسیری آن را روانه اش کنی یا روانش کنی، بعد می بینید که چقدر قدرت جذب مثبت ها را دارد. دو تا اصل را هم هیچ وقت نباید فراموش کنم. اینکه آیا همیشه باید افراد صحیح رفتار کنند؟ نه، واقعاً یک وقت هایی برای آدم پیش می آید که کاری را اشتباه می کند. اصلاً اشتباه مال آدمیزاد است. نه اینکه ما جایز باشیم هر اشتباه یا خطایی را بکنیم. نه! ولی ممکن است خطا کنیم. اینها اصلاً با قابلیت های تکوینی انسانی سازگاری ندارد. من مثلاً بگویم: من باید همیشه کارهایم درست باشد. اصلاً چنین چیزی نیست. با همه ی شرایط، با همه ی علم، با همه ی تجربه؛ اتفاقاً به سمت و سویی می روم که می بینم عجب! چه تصمیمی گرفتم. یک تصمیم اشتباه بوده. بپذیرم بله، من هم ممکن است اشتباه کنم. شما هم بپذیرید که ممکن است وقتی اشتباه کنید. اگر قابلیت داشته باشد و با افراد دیگری باشد بله؛ عذرخواهی می کنم. اگر قابلیت جبران داشته باشد، برایش جبران می کنم. در مقابل خدا استغفار می کنم. همه ی اینها نشان دهنده ی این است که ما انسانیم و اصلاً این دیالوگ که هیچ و همه و هر، اصلاً در ما صدق نمی کند.

یک وقتی ما در مواجهه با استرس واکنش های متفاوتی داریم. یک وقتی واکنش های هیجانی داریم. یک زمانی واکنش ما به استرس در سه سطح بررسی می شود. یعنی یک استرسی به ما وارد شده، سه جور ممکن است من رفتار کنم. در وهله ی اول ممکن است هیجانی رفتار کنم. یک وقتی واکنش من فیزیولوژیک است. یعنی مثلاً می گویم انگار در دلم دارند رخت می شویند! وقتی ما در مقابله کردن با استرس، پاسخ مان هیجانی باشد دچار اختلال می شویم. این اختلالات موجب آسیب به بدن ما می شود.

کسانی که با وقایع و رای حد معمول رنج آدمی مثل بلایای طبیعی، تجاوز، یا آدم ربایی روبرو می شوند بعضی اوقات دچار مجموعه ای از علائم می شوند.

نشانه های انطباقی نوعی پاسخ بدن است که در سه مرحله در واکنش فیزیولوژیکی به استرس را این طوری توصیف می کند. در مرحله ی اول هشدار است. در مرحله ی دوم مقاومت است و در مرحله ی سوم، فرسودگی است.

پاسخ های فیزیولوژیک تا حد زیادی تحت اختیار ما نیستند و آن فعل و انفعالاتی هست که بدن به صورت خودکار دارد انجام می دهد.

مقابله کردن عبارت است از تلاش های فعال برای غلبه کردن کاهش دادن یا تحمل کردن فشارهای ایجاد شده توسط استرس. پس استرس یک عامل کاملاً بیرونی است. وقتی به ما وارد می شود در درون ما اتفاقاتی می افتد. بدن ما یک واکنش هایی از خودش نشان می دهد که می خواهد مقابله کند. مقابله انفعال نیست بلکه یک واکنش فعال است که می خواهد بر استرس غلبه کند که یا آن را کاهش دهد یا برای بدن قابل تحملش کند. به این پاسخ های رفتاری بدن ما به استرس می گوئیم.

اگر بخواهیم شیوه های مقابله ای را به صورت دسته بندی بررسی کنیم یک سری از روش های هیجان مدار. در واقع فرد برای برطرف کردن مشکل کاری نمی کند. ولی سعی می کند خودش را آرام کند. با این آرام کردن خودش از شدت فشار کم می کند.

در روش مسئله مدار، طرف می رود دنبال فعالیت و عملی که فشار عملی آن ترس و استرسی که از هر نوع هست را به حداقل برساند.

طی روش های مقابله ای ناسازگار، فرد با هدف کاهش فشار روانی به رفتارهای مضر مخرب روی می آورد که اینها ایده آل هم نیستند.

من به لحاظ روانی می توانم روی خودم کار کنم، که بر خیلی از شرایط بحران زا مسلط بشوم. وقتی مسلط می شوم نیازی ندارد دارو بخورم.

وقتی ما تکانشی برخورد کنیم مثل حمله به دیگران، یعنی در واقع پرخاشگری هرگونه رفتاری است که هدفش آزار رساندن جسمانی یا کلامی به دیگری است. یک سری هم مکانیزم دفاعی بدن فعال می شود یعنی در واقع یک واکنش ناهوشیار است. یعنی دست ما نیست.

بدن هر کس نسبت به هر نوع استرسی که از بیرون دریافت می کند نسبت به مقاومتی که دارد متفاوت عمل می کند. ما نمی توانیم مشکلات را کم کنیم. ما خودمان را باید بزرگ کنیم که مشکلات برای ما کم به نظر بیایند. من باید بدنم را مقاوم کنم. من باید به لحاظ رفتاری آیتمی هایی را یاد بگیرم که در مقابله با استرس یا بحران ها چطور عمل کنم. واگرنه، استرس چیزی است که در جامعه، در محیط، در خانواده به من وارد می شود. وقتی به من وارد شد می بینم با یک استرس من از جا پریدم ولی همسرم از جایش تکان نخورد! این برای آن سیستم عصبی و قوت و ضعفی است که در سیستم عصبی ما وجود دارد که

می‌توانیم تعیین کنیم که بدن ما آیا تکانشی عمل می‌کند یا نه؛ مسئله محور عمل می‌کند. سعی می‌کند شرایط را کنترل کند. این دیگر به بدن من بستگی دارد چون به بدن من بستگی دارد پس من می‌توانم با تقویت خودم چه به لحاظ فیزیولوژیک چه به لحاظ روانی و چه به لحاظ رفتاری با یاد گرفتن و با تقویت خودم بتوانم در مواجهه‌ی با استرس‌ها، مقابله‌های منطقی داشته باشم ®