

مهارت‌های لازم در گفتگوی مؤثر

خانم دکتر ریحانی

کلاس های مدرسه عالی تربیتی مادران

نیمسال دوم - جلسه پنجم

یکشنبه ۱۴۰۱/۱/۲۱

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

طاعات و عبادات عزیزان قبول باشد و سلام و وقت به خیر عرض می کنم.

گفتیم در مدیریت استرس اول باید محرک های تنش زای بنیادین یعنی چیزهایی که اصول این تنش ها را درست می کنند را بشناسیم. گفتیم سوانح، تعارضات، ناکامی ها و تغییرات و هر کدام از اینها را هم تقریباً توضیح دادیم.

هر فردی نسبت به استرس پاسخ های متفاوتی دارد. ولی به صورت عمده، یک سری از پاسخ ها، هیجانی هستند. مثل ناراحتی، خشم و غضب که جزو هیجان های پایه بودند. دلشوره، اضطراب و ترس جزو هیجان های فرعی هستند. یعنی وقتی دو هیجان با هم ترکیب می شوند، یک هیجان جدیدی مثل دلشوره یا اضطراب را ایجاد می کند. کیفیت مقابله کردن ما با مشکلات می تواند اختلال ایجاد کند.

در روش بعدی که بهتر هست، فرد سعی می کند رفتاری را انجام بدهد که فشار را بردارد. روش بعدی هم که مقابله می کند. ما می خواهیم یک کار خودآگاه و مؤثر انجام بدهیم. یعنی به طور عامدانه و آگاهانه و با اراده کاری را انجام بدهیم که تا جایی که می شود اثرات استرس را برای ما پایین بیاورد. در مقابله ی مؤثر که در واقع آن تلاش های صحیح و نسبتاً سالم هست، که در مقابل اتفاقات استرس زا انجام می شود، ویژگی اش این است که انسان باید مستقیم با مشکلات مواجه شود. تا زمانی که کسی پشت یکی پنهان شده، و از مواجهه با خود مشکل هراس دارد، نه تنها استرس در او کم نمی شود بلکه به مرور آن قدر ضعیف می شود که فکر مواجهه با آن مسئله هم اذیت اش می کند. وقتی شما مورد استرس را اندازه اش را می دانید و نسبت به آن شناخت دارید، ارزیابی تان نسبت به آن واقع بینانه است و آن نسبت به شما این قدر بزرگ نیست که شما خودتان را در مقابل آن خیلی کوچک احساس کنید و ترس از مواجهه با آن داشته باشید.

دو تا از روان شناسان آمده اند تیپ های شخصیتی انسان ها را به دو تیپ a و b در موقعیت های استرس تقسیم کردند. ما تقسیمات زیادی در تیپولوژی افراد در روان شناسی داریم که این هم یک نوع از آن است. در بحث مقابله با استرس افراد دو دسته هستند: بعضی تیپ a هستند و بعضی تیپ b. ولی حالا می خواهیم ببینیم این تقسیم بندی بر چه اساس است. شخصیت هایی که تیپ a دارند، سه فاکتور برایشان مشخص کرده اند. به شدت افرادی رقابتی هستند. یعنی به هیچ عنوان نمی توانند ببینند کسی از خودشان بالاتر است. رگه هایی از حسادت هم می شود گفت که در وجودشان هست. افراد کم صبری هستند و می خواهند در زمان کوتاه کارهای زیادی انجام بدهند. ویژگی بعدی شان این است که یک خشم و خصومت در آنها وجود دارد. فرد منزوی هست. مهارت بیان و ارتباط مؤثر ندارد. ولی وقتی هم در یک موقعیت قرار می گیرد و نمی تواند عرض اندامی بکند که مقابله به مثل کند شروع می کند به خودخوری یا در خود ریختن. از آنجا آن نشانه های خشم در او پیدا می شود. منتها چون بلد نیست و یاد نگرفته چطور نسبت به این شرایط خودش فائق بیاید، و شرایط را برای خود کنترل کند؛ وقتی در ادامه این به صورت عادت درمی آید در موقعیت حرف نمی زند. بعداً می آید می گوید ای کاش این حرف را می زدم.

شخصیت تیپ b دقیقاً در مقابل با افراد با تیپ دیگر قرار دارند. اینها خیلی آرام و صبور هستند. خیلی راحت می گیرند و راحت از کنار مسائل رد می شوند. راحت با دیگران کنار می آیند. کلاً آدم های راحتی هستند. یک وقتی هم این رفتارشان باعث خشم تیپ دیگر می شود. افراد تیپ شخصیتی a دائماً با خودشان در رقابت هستند. یک ضوابطی را برای خودشان ایجاد می کنند. در واقع زندگی را فوق العاده برای خودشان سخت می کنند. مثلاً در تعاملات سخت گیر هستند و باید شرایط فوق العاده ای را ایجاد کنند. اینها در کنترل محیط و اشیاء فعال هستند. وارد خانه کسی می شوند مثلاً می بینند مبل ها خیلی تنظیم نیست سریع پیشنهاد می دهند می گویند اینها را اینطوری کنیم یا سفره را آن طوری کنیم؟! نه اینکه نظرات شان نظرات خوبی نباشد، ولی نمی توانند یک جا آرام بنشینند! پرخاشگر هستند و احساس مسئولیت بالایی دارند. احساس می کنند حتماً در این محیطی که هستند، محیط باید تحت کنترل شان باشد. دوست دارند دائماً در فضایی که هستند منفعل نباشند. در فوریت های زمانی، حساسیت های زیادی نشان می دهند. اگر یک کار ضروری پیش بیاید بلافاصله سعی می کنند آن را انجام بدهند. اگر افرادی

که در مقابل شان هستند احساس مسئولیت نکنند اینها را بسیار به هم می ریزد. خیلی سخت کار می کنند. مثلاً اگر کارمند هستند آخر هفته هم کارهای اداری شان را به خانه می آورند. اینها جزو کسانی هستند که دائماً نگران آینده و کسب تجربه از گذشته هستند.

افراد نوع b فوق العاده انعطاف پذیر هستند. خیلی واقع بین هستند. شما اگر چیزی را برای شان ایده آل تعریف کنید می گویند: نه، واقعیت این است که من توانم این قدر است. درست است که فلانی خیلی خوب است هم ورزش می رود هم کلاس می رود، ولی من این قدر دوست دارم کار کنم و بیشتر از این کار نمی کنم. خیلی دنبال اینکه از خودش کار بکشد نیست. قطعاً برای استراحت خودشان وقت می گذارند. برای لذت بردن از زندگی حتماً اوقاتی را اختصاص می دهند. به خاطر همین، افراد راحتی هستند. تمام شدن زمان خیلی اذیت شان نمی کند. در کارهای آنها خیلی شتاب نمی بینید.

مثلاً امروز پسر من قدری خواب مانده بود، ولی کارهایش را داشت روی قاعده و با آرامش انجام می داد. بدون اینکه بخواهد اضطرابی به خودش راه بدهد. آخرش هم گفتم: مامان، چه شد؟ گفت: هیچی! فقط نیم ساعت دیر رسیدم!

به همین نسبت تحریک پذیری کمتری دارند و دیر عصبانی می شوند. خوب می توانند شرایط را تحمل کنند. در بحث ویژگی ها، بحث سرسختی یا یافتن معنا کسانی که در برخورد با حوادث پر فشار مهم دچار اختلال جسمی یا هیجانی نمی شوند، این افراد سرسخت سه نشانه دارند. یکی اینکه افراد فوق العاده متعهدی هستند. کنترل خوبی دارند و در بحث چالش ها خوب می توانند آنها را کنترل کنند. فرق مشکل با مسئله در این هست مشکل ممکن است آن فشاری که برای افراد هر دو تیپ ایجاد شده وجود داشته باشد، فرق آن با مسئله این است که مشکل راه حل ندارد، یک دید کلی به یک عامل پر فشار است. اما وقتی که من از مشکل مسئله ساختم یعنی آن را تبدیل به موضوعی کردم که راه حل دارد، پس قابل کنترل می شود و وقتی من می توانم بینم که توانستم مسئله ای را حل کنم، قاعدتاً احساس رضایت بیشتری پیدا می کنم و همین به من قدرت و توان می دهد. اینها بیشتر عقل مدار و منطقی عمل می کنند.

برای کنترل استرس، یک سری روش ها بلند مدت هستند. یعنی ما در طولانی مدت می توانیم از اینها استفاده کنیم و به مرور متوجه می شویم که چقدر توانستیم آرامش کسب کنیم و مقاوم بشویم و رفتارهای هیجان مدارمان را کمتر کنیم. در بلند مدت، ورزش های هوازی که

شش ها و ریه ها در نفس های عمیق به شدت درگیرند و خود همین باعث کاهش استرس می شود.

ریلکسیشن یا تمرین آرام سازی خود در وقت ایجاد این شرایط یا حتی قبل از آن با تمرین امکان پذیر است. روزانه دو الی سه بار که مثلاً طاق باز خوابیده اید و چیزی هم زیر سرتان نباشد، دست تان را روی شکم تان بگذارید و عمیق از بینی نفس بکشید؛ به طوری که وقتی نفس می کشید سینه به جلو آمده و شکم به عقب می رود. کیسه های هوایی شش های شما پر از اکسیژن می شود و وقتی دست روی شکم باشد متوجه تو رفتن شکم می شوید. وقتی کامل نفس کشیدید یک چند ثانیه صبر می کنید و اکسیژن را نگه می دارید بعد شروع می کنید به بازدم. از دهان تنفس را بیرون می دهید. می بینید که چقدر میزان استرس در شما پایین می آید. این کار را نه یک بار، بلکه به مرور زمان انجام دهید. عادت در این کار باید جزو خلق شما بشود.

سعی کنید از هر فرصتی برای پالایش و آرام سازی ذهن تان استفاده کنید.

یکی از چیزهایی که در بلند مدت به شما برای کنترل استرس کمک می کند، نوشتن خاطرات است. همین نوشتن خاطرات، یک راهی برای تخلیه ی ذهن است. حتی خاطرات منفی که شما در ذهن تان نگه داشته اید و ممکن است دائماً شما را اذیت کند روی کاغذ بیاورید. به این صورت مثل اینکه یک فایل را در ذهن خودتان خالی کردید و ذهن شما جای خوبی دارد برای اینکه بتواند تصمیمات بهتر و مطالب بهتری را بپذیرد.

ما در اطراف خودمان گروه های مختلف حمایتی را داریم. بعضی از افراد خیلی تنها هستند. اطرافش فقط شوهر و بچه هایش هستند. وقتی مشکلی برایش پیش می آید، قاعدتاً فقط در این دایره ی تنگ چهار نفره باید حل بشود. بچه ها که توانایی ندارند و یاد نگرفته اند، می ماند همسر و خود شخص که این مسئله می تواند به شدت آسیب های استرس را بالا ببرد. ولی افرادی که گروه های مختلفی را در اطراف خودشان ایجاد کرده اند، ما گروه دوستان را برای خودمان ایجاد می کنیم. ما دوست را انتخاب می کنیم و رابطه مان را با او تنظیم می کنیم. رابطه مان را می توانیم این قدر صمیمی کنیم که به دوستی صمیمی برسد و یک وقت هایی واقعاً دوستان صمیمی نقش شان در برداشتن استرس و خوب کردن حال ما، حتی از افراد درجه یک خانواده هم بالاتر است.

یک روش های کوتاه مدت هم هست مثل خودآگاهی هیجانی. مثلاً من الان دچار استرس شدم و نمی دانم چه حالی دارم. یک مقدار باید بنشینم به خودم فرصت بدهم به خودآگاهی برسم و موضوعی را که این شرایط را برای من ایجاد کرده پیدا کنم. شمردن اعداد از دیگر روش های مقابله با استرس است. تلقین برخی جملات، خواندن ابیاتی از شعر، ذکرها، در این زمینه **ذکر لا حول و لا قوه الا بالله**، ذکرى است که فوق العاده ایجاد تسکین می کند.

در بحث اولویت ها، من بیايم کارها را بر اساس اهمیت شان و ضرورت شان اولویت بندی کنم و شروع کنم به انجام دادن. این تا حد زیادی استرس را در ما کم می کند. در واقع همه ی این راهکارها می خواهد شرایط را برای شما قابل کنترل کند. وقتی شرایط برای شما قابل کنترل شد شما می بینید که چقدر میزان استرس کم می شود.

ما باید مهارت نگه داشتن گروه های حمایتی عاطفی را در اطراف خودمان داشته باشیم. گروه های حمایتی را باید ایجاد کرد و حفظ کرد. ما تلاش می کنیم پایگاه های عاطفی اطراف خودمان را درست تعیین کنیم، رابطه مان را با آنها میزان کنیم، که در موقعیت های مختلف بتوانیم به داد هم برسیم.

این روزها و این شب ها همه باید در حق هم دعا کنیم. امیدوارم بتوانید از شرایط تان به نحو احسن استفاده ی عالی را ببرید «