سبک تربیت

افراد از زخم زبان شنیدن احساس ناراحتی شدیدی می‌کنند و دیگر رغبت ندارند با کسی که زبانش تند است ارتباط داشته باشند، بنابراین یکی از تبعات نیش و کنایه زدن تنها شدن است. از آفات دیگر زخم زبان زدن این است که پس از مدتی، دیگر کسی برای چنین فردی ارزشی قائل نیست

دلایل زخم زبان زدن و نداشتن مهارت‌های ارتباطی در گفت‌وگو با دکتر محمود ساعتچی روانشناس

مدارس ما آداب معاشرت به دانش آموزان یاد نمی‌دهند

×فاطمه زندی

معاشرت و نحوه ارتباط‌گیری با دیگران نوعی مهارت است که بسیاری از افراد بدون آنکه متوجه شوند از خلأ آن در شخصیت وجودی خود رنج می‌برند. وقتی صحبت از مهارت به میان می‌آید مقوله آموزش و یادگیری نقش پررنگی پیدا می‌کند. در واقع علت اصلی خلأ چنین مهارت‌های حیاتی، عدم آموزش‌های کافی و لازم در این زمینه است. اگر این مهارت ضروری و مهم به طور جامع و صحیح در جامعه در سطوح مختلف فراگرفته شود بسیاری از مشکلات ارتباطی و ناهنجاری‌های زبانی و گفتاری و حتی رفتاری برطرف می‌شود. بعد از جایگاه مهم خانواده، مدارس مهم‌ترین و اساسی‌ترین نهاد برای تربیت و آموزش افراد محسوب می‌شوند. نظام آموزش و پرورش ما همانطور که از اسمش مشخص است، باید در مدارس به گونه‌ای باشد که علاوه بر آموزش دروس علمی، در حوزه پرورش، آموزش معاشرت صحیح و اخلاقی را در دستور کار قرار دهد و از برنامه‌های مهم طولانی مدت در مدارس و حتی جزء دروس اصلی محسوب شود، چراکه اگر فرزند در شرایط نامناسب خانه و به دور از اخلاقیات بزرگ شود، این خلأ با یادگیری در مدرسه، تا حد زیادی جبران می‌شود. در این زمینه با محمود ساعتچی، عضو انجمن روانشناسان ایران، نویسنده، مترجم و از چهره‌های ماندگار روانشناسی ایران به گفت‌وگو پرداختیم که در ذیل شرح آن را می‌خوانید. وی ضمن تبیین دلایل روان‌شناختی زخم زبان زدن در رفتارهای ارتباطی، به تشریح نقش مدارس در آموزش معاشرت پرداخته است.

■ شخصیت سالم اهل نیش و کنایه زدن نیست

به طور کلی و از لحاظ روان شناختی می‌توان شخصیت افراد را روی یک منحنی زنجیری شکل قرار داد؛ درصد اندکی از مردم در ابعاد گوناگون روان شناختی دچار روان پریشانی هستند و درصدی هم که در طرف دیگر منحنی قرار می‌گیرند بالندگی ذهنی دارند و از شخصیت سالمی برخوردار هستند. معمولاً کسانی نیش و کنایه و زخم زبان می‌زنند که از بالندگی لازم ذهنی برخوردار نبوده و در حقیقت قادر نیستند مسائل خود را با اطرافیانشان حل و فصل یا مدیریت کنند و از حیث اینکه به اصطلاح به آن هوش اجتماعی گفته می‌شود بهره کمی برده‌اند چون هوش اجتماعی یکی از چندین نوع هوش ماست که به روابط ما مربوط می‌شود. چنین افرادی در زندگی خود برای حل و فصل مشکل ارتباطی‌شان آموزش کافی و مهارت لازم را ندیده و در واقع در محیطی رشد نکرده‌اند که به بالندگی آنها کمک کند.

■ افرادی که زخم زبان می‌زنند هوش اجتماعی پایینی دارند

گاهی فرد از دیگران گله‌مند و ناراحت است و چون آموزش لازم را برای رفع این مشکل ندیده و از آن هوش اجتماعی لازم به دلیل عدم یادگیری، بهره‌ای نبرده است از توانایی لازم برای حل و فصل روابطش با دیگران ناتوان است، بنابراین در این بین مقداری هیجان بسته ایجاد می‌شود و حرصش می‌گیرد و به جای اینکه در وهله اول علت ناراحتی خود را از دیگران در تمام وجوه برای خودش تجزیه و تحلیل کند که آیا ناراحتی من بحق است یا خیر؟ به رفتار ناپسند زخم زبان برای حل مشکلش متوسل و با نیش و کنایه زدن باعث رنجش دیگران می‌شود. به عنوان مثال خانمی می‌بیند که دوستش به خوبی آشپزی می‌کند، اگر غبطه بخورد و دوستش را مورد ستایش قرار دهد و تلاش خود را برای بهبود کیفیت آشپزی‌اش بیشتر کند، پسندیده است، اما اگر از روی حسادت زخم زبان بزند روابط بین آنها مخدوش می‌شود و حتی ممکن است طرف مقابل هم برای مقابله به مثل کردن به زدن زخم زبان روی آورد، بنابراین اگر نگوییم این گونه رفتارها، رفتاری بیمارگونه نیست، اما به صراحت می‌توان گفت چنین افرادی از حیث هوش هیجانی و اجتماعی پایین هستند و شخصیت ناسالمی دارند، چون شخصیت سالم همه را دوست دارند. چنین فردی بر رفتار و کلام خود کنترل دارد و سعی می‌کند تا حد ممکن از رنجش دیگران دوری کند.

■ دیگران باید از رفتار و گفتارمان در امان باشند

اخلاق معنای گسترده‌ای دارد. یکی از تعاریفش که از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است، این است که ما به گونه‌ای رفتار کنیم تا دیگران در محیط اطرافمان از دست و زبان ما آسیب نبینند و در درجه بالاتر نه تنها انسان‌های اطرافمان بلکه طبیعت نیز از اعمال ما در امان بوده و مصونیت داشته باشد. درهمین راستا پیامبر اکرم (ص) فرمودند:«مسلمان واقعی کسی است که دیگران از دست و زبان او در امان باشند.» بنابراین اگر می‌خواهیم به درجات بالایی از اخلاق برسیم، باید کاری کنیم که علاوه بر رفتار، بیان و گفتار و حتی فکر، عقیده و اعتقاداتمان نیز نیکو و پسندیده باشد.

■ آموزش رفتار مدنی، وظیفه آموزش و پرورش است

همانطور که گفته شد اگر کسی مهارت‌های لازم ارتباطی، هوش اجتماعی و رفتار مدنی را تعلیم دیده باشد برای حل مشکل خود به طعنه و نیش و کنایه روی نمی‌آورد، اما این تعلیم و آموزش را جز خانواده در کجا باید ببینند؟

متأسفانه سیستم آموزش و پرورش ما به گونه‌ای است که آموزش لازم را در راستای تربیت و اخلاق در اختیار محصلان قرار نمی‌دهد، چون وقتی ما از تعلیم و تربیت صحبت می‌کنیم انتظار می‌رود علاوه بر تعلیم و آموزش دروس علمی، در تربیت و پرورش اخلاقی و رفتاری نیز تأثیر گذار باشد. اینکه چگونه حرف بزنیم و رفتار کنیم تا نیکو باشد و سبب رنجش دیگران نشود باید جزء برنامه‌های ثابت و منظم مدارس و حتی دانشگاه‌ها باشد که متأسفانه مدارس برنامه‌ای برای این موضوع ندارند. وزارت آموزش و پرورش باید برنامه‌هایی را ارائه دهد که رفتار مدنی را به ما بیاموزند و نقش دولتمردان در آموزش و پرورش در گسترش رفتار مدنی و اسلامی و در آموزش معاشرت بسیار مهم است.

■ تنها شدن؛ سوغات زخم زبان زدن

اصولاً افراد از زخم زبان شنیدن احساس ناراحتی شدیدی می‌کنند و دیگر رغبت ندارند با کسی که زبانش تند است ارتباط داشته باشند، بنابراین یکی از تبعات نیش و کنایه زدن تنها شدن است. از آفات دیگر زخم زبان زدن این است که پس از مدتی، دیگر کسی برای چنین فردی ارزشی قائل نیست و به اصطلاح از چشم دیگران می‌افتد. این اصل را باید آویزه گوش خود کنیم که زخم زبان زدن نه تنها مشکلی را حل نمی‌کند بلکه روابطمان را با دیگران مخدوش می‌کند و سبب کاشت تخم کینه و برداشت دشمنی می‌شود.

■ هرگز مقابله به مثل نکنیم

مقابله به مثل کردن بدترین راه ممکن هنگام مواجه شدن با فردی است که نیش و کنایه می‌زند. در این مواقع بهتر است با محبت و آرامش با طرف مقابل صحبت کنیم و علت ناراحتی او را جویا شویم. اگر حق با او باشد عذرخواهی کنیم و اگر اشتباه کند با مهربانی برایش توضیح دهیم.

اینکه چگونه حرف بزنیم و رفتار کنیم تا نیکو باشد و سبب رنجش دیگران نشود باید جزء برنامه‌های ثابت و منظم مدارس و حتی دانشگاه‌ها باشد. نقش آموزش و پرورش در گسترش رفتار مدنی و اسلامی و در آموزش معاشرت بسیار مهم است

سبک تعامل

مقابله به مثل یا مهار کردن؟

ما طعنه زننده را مدیریت کنیم نه او ما را

به حتم همه ما در زندگی خود زخم زبان شنیده‌ایم و شاید تا مدت‌ها اثر جراحت آن را بر خود احساس کرده‌ایم. جراحتی که گاهی تا پایان عمر همراهمان می‌ماند، اما برای ترمیم این زخم زبان همواره بر سر دوراهی قرار گرفته‌ایم؛ آنچه در چنین مواقعی اهمیت بسیاری دارد نوع و نحوه عکس‌العمل ماست که می‌تواند شرایط پس از آن را بدتر کند یا بهبود دهد. آیا هنگام تیغ و تندی زبان دیگران، ما هم زره نیش و کنایه به تن کرده و مقابله به مثل کنیم یا به سکوت متوسل شویم و مدارا کنیم؟!

■ مقابله به مثل کردن، اوضاع را بدتر می‌کند

شاید اولین چیزی که در چنین شرایط حساسی به ذهنمان می‌رسد مقابله به مثل کردن، برای فرار از فشار عصبی ناشی از شنیدن زخم زبان است.

اما واقعیت امر این است که اگر زخم زبان را با نیش و کنایه جواب دهیم در واقع به شخصی دیگر اجازه داده‌ایم تا ما را کنترل کند و پس از مدتی ما نیز تبدیل به همان فرد طعنه زننده می‌شویم که زخم زبان زدن را راهی برای فرار از مشکلات ارتباطی خود قرار داده است.

از طرفی مقابله به مثل کردن نه تنها مشکلی را حل نمی‌کند بلکه سبب مضاعف شدن مشکلات هم می‌شود، چراکه در صورت استمرار این رویه، پس از مدتی غده‌های سرطانی کینه، تمام روح دو طرف را دربرمی‌گیرد و باعث فرسایش روح در آنها می‌شود که در نهایت ممکن است منجر به مخدوش شدن روابط و حتی دشمنی و انتقام شود که نتیجه‌ای جز نابودی پایه‌های زندگی خود فرد ندارد.

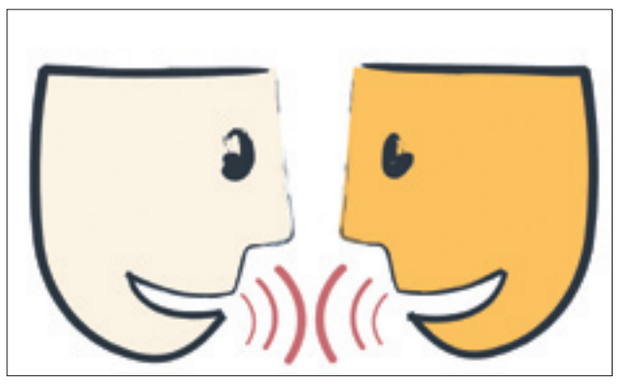
برخی نیز به غلط تصور می‌کنند عدم مقابله به مثل در برابر طعنه زننده، به معنای منفعل بودن و سکوت کردن است، درحالی که چنین امری سبب می‌شود فرد مقابل به خود اجازه دهد تا ما را همواره به عنوان سیبلی در دسترس برای پرتاپ نیش و کنایه‌های خود انتخاب کند و در این صورت هم به نوعی در رشد چنین خصیصه‌ای در او شریک می‌شویم و هم پس از مدتی عزت نفس خود را از دست می‌دهیم.

■ راهکاری برای مهار طعنه دیگران

بهترین راه این است که سعی کنیم با مدارا و ملایمت طعنه زنندگان را متوجه اشتباه و غلط بودن افکار و مسیرشان کنیم که این کار سودمندتر خواهد بود. چون این اشخاص رفتارهای عادتی دارند، لذا باید طرز فکر آنها را عوض کرد. بخشی از زخم زبان‌ها تبدیل به رفتارهای عادتی می‌شوند، بنابراین فرد باید متقاعد شود در رفتار خود تغییر ایجاد کند، لذا اگر ارتباط با این فرد برای ما مهم است یا دائم با او در ارتباطیم باید به او کمک کنیم تا این مشکل خود را حل کند. نخستین گام برای تحقق بخشیدن به این امر حفظ خونسردی خود است و پس از آرام شدن جو و طرف مقابل از او وقت مناسبی بخواهیم و درخواست کنیم در آن زمان در محیطی آرام، بدون تشنج و بدون فضاهای منفی با هم صحبت کنیم.

از طرفی قصد ما در این مصاحبت نباید این باشد که به او حمله و دائم نقدش کنیم یا به نوعی فشار عصبی خود را بر او تحمیل و تخلیه کنیم، چراکه این کار نه تنها سبب تصحیح رفتار او نمی‌شود، بلکه از همان ابتدا نسبت به ما جبهه می‌گیرد و دیگر در برابر سخنان بحق ما نیز ناشنوا می‌شود و در نهایت کار به لج و لجبازی کشیده می‌شود. در آن زمان که او صحبت می‌کند، سعی کنیم انتقادپذیر باشیم و بدانیم که هر چند روش او برای بیان احساساتش صحیح نیست، اما ما هم به هیچ وجه نباید مقابله به مثل کنیم. به عبارتی چنین فردی با این خصوصیات را باید مدیریت کنیم و اگر شنونده خوبی باشیم، مقابله به مثل نکنیم، حرف‌هایش را قطع نکنیم و به او کمک کنیم در کمال آرامش و راحتی احساس منفی خود را از ما یا هر کس دیگری بگوید، اینکه از چه چیزی دلخور است، از چه زمانی ناراحت و از چه زمانی این احساس به او دست داده و منظور اصلی او را از این نیش و کنایه‌ها جویا شویم و مهم‌تر از همه اینکه به او این حس را بدهیم که ما در کنارش هستیم و در نقطه مقابلش نیستیم، آنجاست که فرد حس خود را می‌گوید و ما می‌توانیم درست ابراز کردن احساس خود را به او یاد دهیم؛ اینکه چطور خودش را ابراز کند تا مجبور به بروز احساسات خود از طریق نیش و کنایه نباشد. باید به این شیوه، او را متوجه اشتباهش کنیم. شاید در قدم نخست کنترل روحی خود هنگام شنیدن نیش و کنایه، سخت و غیرقابل تصور باشد اما اگر به دنبال حل مشکل و آرامش روحی خود هستیم این امر بهترین راه حل است. از طرفی همیشه برداشتن قدم اول سخت است و اگر از آن گذر کنیم، پیمودن باقی مسیر برایمان عادی و آسان می‌شود.

سبک رفتار



آسیب‌های زبان تند از منظر قرآن و روایات

وای بر هر عیب‌جوی طعنه‌زننده

وَيْلٌ لِكُلِّ هُمَزَةٍ لُمَزَةٍ؛ وای بر هر عیب‌جوی طعنه زننده‌ای

این سوره(الهمزه) که با هشداری کوبنده آغاز می‌شود کسانی را توبیخ می‌کند که با نیش زبان و حرکات دست و چشم و ابرو در پشت سر و پیش‌رو، دیگران را استهزا کرده یا عیب‌جویی و غیبت می‌کنند یا آنها را هدف تیرهای طعن و تهمت قرار می‌دهند.

وقتی صحبت از رنجاندن دیگران به میان می‌آید ذهنمان به سمت برخورد فیزیکی می‌رود، در حالی که یکی از مهم‌ترین حق‌الناس‌ها که سبب بسیاری از گناهان و بدبختی‌های انسان می‌شود، آزار و اذیت دیگران از طریق زبان است. یکی از آفات خانمانسوز زبان که موجب رنجش دیگران و سلب برکت و آرامش زندگی خودمان نیز می‌شود نیش و کنایه و زخم زبان زدن است. در طول روز و در زندگی روزمره هر کدام از ما در عکس‌العمل به رویدادها و اتفاقات تلخ و شیرین، سخنانی را بر زبان می‌آوریم. این سخنان نه تنها مسیر اتفاقات بعدی را تعیین می‌کند بلکه آثار خود را ساعت‌ها و گاه روزها بر زندگی دیگران و حتی خودمان بر جای می‌گذارد. حفظ و کنترل زبان به قدری اهمیت دارد که امیرالمؤمنین علی (ع) در سخنی نغز و پر مفهوم، زبان را به درنده‌ای تشبیه کرده است که اگر کنترلی بر آن نباشد و رها شود، گاز می‌گیرد.

به تعبیر شگفت‌انگیز امام علی (ع) زبان، این عضو کوچک انسان اگر کنترل نشود می‌گزد، یعنی گاهی با دروغ و تهمت آبروی دیگران را می‌ریزد، گاهی با سخنان تفرقه‌آمیز دوستی‌ها را از میان می‌برد و دشمنی و کینه ایجاد می‌کند، گاهی با نیش و کنایه یا عتاب و سرزنش دلی را می‌شکند و گاهی با تحقیر و توهین مایه رنجش کسی می‌شود. از طرفی اگر از زبان به درستی استفاده کنیم ما را به ارج، قرب و مقامی والا می‌رساند. تلاوت قرآن، دعوت مردم به خیر و صلاح، دعا و نیایش، گفتن یک جمله و کاشتن گل خنده بر لبان و امید در دل‌های دیگران، بخشیدن آرامش به دیگران و بسیاری از کارهای خیر دیگر که با استفاده درست از زبان می‌توانیم به آنها برسیم.

■ زلزله زخم زبان، پس لرزه‌هایی خانمانسوز تر دارد

کنترل نکردن زبان و نیش و کنایه زدن عواقب شومی دارد که اکثر اوقات جبران آن امکان‌ناپذیر است. در واقع زخم زبان زدن مانند بمبی عمل می‌کند که حتی عمیق‌ترین روابط عاطفی را نابود می‌کند و با کاشتن تخم کینه و نفرت در دل‌ها بدبختی‌هایی را به بار می‌آورد. چه بسیار والدینی را که از فرزندانشان جدا کرده و همسران را از هم متنفر ساخته و چه دوستی‌های عمیقی که توسط آن به دشمنی تبدیل شده است. در واقع زخم زبان اعصاب و روان طرف مقابل را نشانه می‌رود و تداوم آن موجب ایجاد کینه و نفرت و در نهایت دشمنی‌های خطرناکی می‌شود که جبران آن امکان ناپذیر است. از طرفی خود فرد هم از ترکش‌های این بمب مخرب نمی‌تواند در امان باشد، چراکه اگر به موقع به خنثی‌سازی آن عمل نکند، رفته‌رفته این عمل به نوعی عادت و اعتیاد رفتاری در فرد تبدیل می‌شود و به غلط، آرامش اعصاب خود را در نیش و کنایه زدن به دیگران و عصبی کردن آنها می‌بیند، اما اگر کف روی آب را کنار بزنیم و به عمق حقیقت نگاه کنیم درمی‌یابیم که چنین افرادی در وهله اول شخصیت خود را تحقیر و کوچک می‌کنند و با نیش و کنایه زدن، موجبات تنهایی خود را فراهم می‌کنند، چراکه چنین افرادی از خصیصه مهم حفظ حریم دیگران بی‌بهره بوده، در نتیجه دوستان، آشنایان و حتی اعضای خانواده زیاد دلخوش نیستند که با آنها صحبت کنند.

■ فقدان رشد شخصیتی و اخلاقی علت تندی زبان

علت اساسی طعنه‌دار و تند بودن زبان برخی افراد ریشه در فقدان رشد شخصیتی و اخلاقی آنها دارد. چنین افرادی اصولاً از ثبات روحی و روانی خوبی برخوردار نیستند. عقده‌های روحی در گذشته و عدم تکمیل ابعاد شخصیتی و اخلاقی سبب می‌شود فرد نسبت به همه افکاری منفی، کینه توزانه و حتی خشم و حسادتی کذایی داشته باشد. اغلب این افراد انسان‌های عصبی هستند که آستانه تحمل کم و مهارت ارتباطی ضعیفی دارند و چون زمینه‌های اخلاقی به طور کامل و مناسب در آنها شکل نگرفته است، سبب می‌شود، فرد این عقده‌های درونی گذشته خود را به صورت نیش و کنایه نسبت به دیگران بروز دهد تا با تحقیر و رنجش دیگران، به تصور غلط خود شخصیت رشد نیافته خود را ارتقا دهد. از سوی دیگر به صراحت می‌توان گفت گاهی چنین افرادی از بهره هوشی و هوش هیجانی پایینی برخوردارند، چراکه نمی‌توانند تجزیه و تحلیل کنند که آهنگ کلام، لحن و نوع انتخاب کلماتشان چه تأثیری در روح و روان طرف مقابل می‌گذارد.

■ درستی و راستی زبان، ثمره ایمان حقیقی فرد است

هرچه انسان اعتقادات قوی‌تری داشته و در یک کلام از ایمان حقیقی و قلبی و نه ظاهری، بهره کاملی برده باشد و زمینه‌های اخلاقی در او به درستی شکل گرفته باشد سعی می‌کند نحوه تکلم خود را به سمتی ببرد که از آزار و اذیت دیگران به دور باشد، چراکه به دلیل ترس از گناه، از رنجاندن دیگران دوری و سعی می‌کند وارد گفت‌وگوی محترمانه شود. رسول خدا(ص) فرمودند: «ایمان هیچ بنده‌ای درست نمی‌شود، مگر اینکه قلبش درست شود و قلبش درست نمی‌شود تا آنکه زبان او راست و مستقیم شود.»

از سوی دیگر اگر کمی به اطرافیان خود دقت کنیم متوجه می‌شویم کسانی که نیش و کنایه را چاشنی تلخ هر جمله خود قرار می‌دهند، از نظر مسائل اعتقادی و اخلاقی ضعیف هستند و از ایمان حقیقی بهره‌ای نبرده‌اند، در نتیجه عمل بخشش و گذشت در زندگی چنین افرادی کمرنگ است و سر بزنگاه‌ها به راحتی مانند مار نیش می‌زنند. همچنین ایمان با آرامش همراه است و همین آرامش سبب ممانعت از زدن زخم زبان می‌شود، چراکه اصولاً افراد عصبی در موقعیت‌های مورد نظر به تصور غلط برای آرامش اعصاب خود، به نیش و کنایه متوسل می‌شوند.

■ راهکار اساسی برای ترک تند زبانی

مهم‌ترین و اساسی‌ترین قدم برای ترک بدزبانی این است که قلباً به عواقب شوم اخروی و دنیوی آن پی ببریم. شاید بتوان واضح‌ترین عواقب بد و سخت اخروی و دنیوی آن را در این کلام معنادار امام محمد باقر(ع) یافت: «هیچ انسانی رویاروی مؤمنی به او طعنه نمی‌زند، جز اینکه به بدترین مرگ می‌میرد و سزاوار است که به خیر باز نگردد.» (کلینی: کافی، ص ۳۶۱، ح۹)

در جایی دیگر حضرت رسول اکرم(ص) فرمودند: «بهترین اعمال نزد خداوند حفظ زبان است و بیشترین گناهان فرزندان آدم زبان اوست. هر که مردم از زبان او برسند از اهل جهنم است.»

بنابراین نفرت و دشمنی خدا، محروم شدن از بهشت، استحقاق لعن، تیرگی دل و انحطاط اخلاق از پیامدهای زخم زبان است که در مضامین روایی، بسیار به آنها اشاره شده است.

دومین قدم در جهت ترک زخم زبان و طعنه زدن این است که خود شخص بپذیرد به این مرض روحی دچار شده و زبانش واقعاً تند است، چراکه اغلب این افراد سهل انگارانه از پذیرش این موضوع شانه خالی می‌کنند و خود را فریب می‌دهند، بنابراین شرط دوم این است که فرد باید متقاعد شود در رفتار خود تغییر ایجاد کند. لازم است وقتی می‌خواهیم ضعف کسی را به او یادآور شویم با خوشرویی، مهربانی و دلسوزی با او روبه‌رو شویم و به گونه‌ای سخن بگوییم که آن شخص درصدد جبران ضعف خود برآید. از آن جایی که ترک هر عادت رفتاری سخت است دوری از آفت آسیب‌زای زبان نیز شاید ابتدا کمی سخت باشد ولی پس از مدتی متوجه خواهیم شد با دوری از نیش و کنایه زدن ابتدا خود را از درد و رنج‌های درونی رها و سپس شیرینی آن را نه تنها در دل بلکه در زندگی خود احساس می‌کنیم.