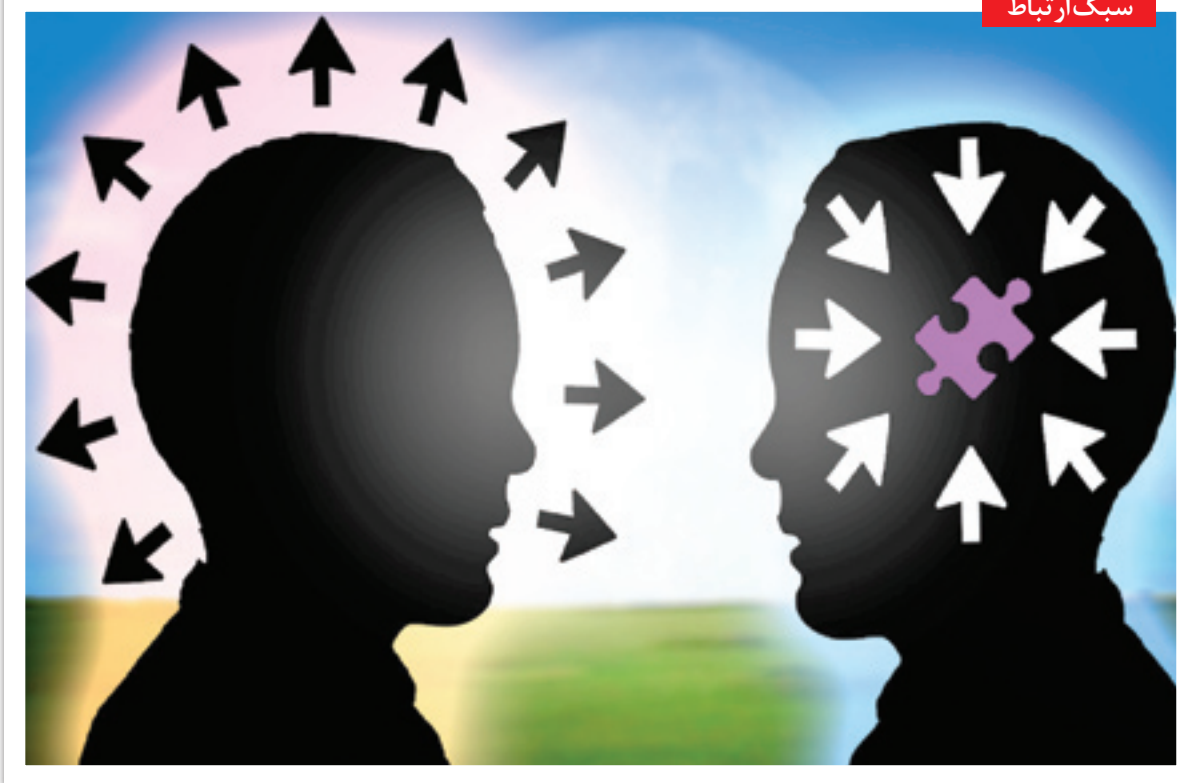


سبک ارتباط



روابط مخدوش را مدیریت بحران کنیم

# فهم مشترک، راز طلایی یک ارتباط کامل

■ **سلما سلطانی**  
ارتباط را می‌توان جریان‌های چند سویه دانست که طی آن دو یا چند نفر به تبادل افکار، نظر، بات، احساسات و حقایق می‌پردازند و از طریق به کار بردن علامت و پیام‌هایی که معنایش برای آنها قابل درک است، اقدام به برقراری از تباط می‌کنند. از سطوح ارتباط را از جست‌وجو برای دست یافتن به تمامی وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران می‌داند، به این صورت که برقرار کننده ارتباط از هر راه و روش ممکن، طرف در آورده و نظر و عقیده خود را به او بقبولاند، اما اگر ما از تباط را نوعی تلاش آگاهانه فرستنده پیام برای سهیم ساختن گیرنده در اطلاعات، عقاید و اندیشه‌اش بدانیم، مسئله تفاهم و هماهنگی فرستنده و گیرنده اهمیت اصلی و اساسی پیدا می‌کند. بنابراین، هرگونه انتقال پیام بین فرستنده و گیرنده از تباط محسوب می‌شود. به بیان دیگر از تباط یعنی انتقال پیام از گیرنده به فرستنده. با این توصیف زمانی از تباط درست برقرار می‌شود که معنای پیام‌ها برای گیرنده و فرستنده قابل فهم باشد، حال این فرستنده انسان باشد یا اینکه یک دستگاه مکانیکی فرقی نمی‌کند. با ذکر برخی مثال‌های عینی در این زمینه به موضوع ارتباطات بین فردی و ابعاد آن می‌پردازیم.

**وقتی از تباط، ناقص و نادرست است**

در زندگی روزمره و در ارتباط با فامیل، دوستان و همکاران گاهی با چالش‌ها و سوءتفاهم‌هایی مواجه می‌شویم که ناشی از شکل گیری ناقص یا نادرست از تباط است.

به مثال‌های زیر توجه کنید:  
۱) سال‌های زیادی بود که در اداره‌ای مشغول به کار و همیشه جزو کارمندانی بود که شوقی می‌گرفت و از او راضی بودند، اما به دلیل داشتن مشغله‌های کاری و سستی که داشت کمتر می‌نوشت از مرخصی‌های خود استفاده کند. روزی که برای مشکل پیش آمده پدرش از مدیر مرخصی خواست تا پدر را همراهی کند، با برخورد بد مدیر روبرو شد. با آنکه مرخصی زیادی داشت، ولی مرخصی‌اش برای مدیر، پرداختن به امور شخصی تلقی و باعث بگو مگو و تلخی بین آنها شد.

۲) زمان زیادی از رابطه‌مان نگذشته بود که بحثی بین‌مان اتفاق افتاد، در مورد مسئله‌ای که خیلی برایم مهم و به شدت ذهنم را درگیر کرده بود، از او توضیحی خواستم، اما کمتر از چند ثانیه به‌جای اینکه حال مرا و چگونگی سؤال پیش آمده را جویا شود و به برطرف شدن آن حسی در من کم‌کم کند یا برای اتفاق افتاده توضیحی بدهد، با پرخاش و داد و فریاد باعث شد از درخواستم نسبت به آن موضوع منصرف‌شده و با ناراحتی آنجا را ترک کنم.

۳) با دوست چندین و چندساله خود سال‌ها بود، شریک و همکار بودم، سر مسئله‌ای مشاجره کردیم و کار به قهر و قطع رابطه کشید.

۴) سر جای پارک دو نفر از همسایگان دعویاشان شد و حساسی کار به کتک‌کاری و دعوا کشیده شد، طوری که یکی از آنها آسیب دید و...

۵) در اغلب موارد با پدر و مادرم هم عقیده نیستم، آنها می‌خواهند به‌زور عقیده خود را به من تحمیل کنند، این باعث می‌شود خیلی از هم برنجیم، مشاجره کنیم و در نهایت کارم به رفتن از خانه منجر می‌شود...

**تلاش‌های حوصله سرب‌بر برای حفظ یا توجیه رابطه**

گاهی افراد، تلاش‌های زیادی برای حفظ یک رابطه می‌کنند. تلاش‌هایی که نمی‌توان گفت همه‌شان هم درست و در جهت مثبت است، اما تلاش می‌کنند؛

یعنی به اندازه دانش، توان و طبق اصول و فرهنگ و تربیت خود سعی می‌کنند رابطه عاطفی یا اجتماعی خود را سرپا نگه دارند. البته بیشتر این سعی‌ها و تلاش‌ها، در روابط زوجین و رفاقت‌ها دیده می‌شود تا روابط عاطفی و اجتماعی دیگر. گاهی یکی فکر می‌کند که اگر همیشه کوتاه بیاید و چشم بگنجد، سنگ روی سنگ بند می‌شود و به این طریق به طرف مقابل حق‌السکوت می‌دهد. یکی با داد زدن و جر و بحث و فحش همیشه کارش را جلو می‌برد و در کمترین زمان و با کوچک‌ترین محرک سریع عصبانی می‌شود. به گمان خود از روز اول گریه را دم حمله می‌کشد و زهر چشم می‌گیرد. دیگری با فرار باز می‌کند و بعضی دیگر با بازی کردن نقش قربانی اشک، آه، نگرین، ضجه و از بدبختی گفتن راه را پیش می‌برد. انگار نشان‌دادن و بازی کردن نقش قربانی بی‌دستی، دلسوزی طرف مقابل را برمی‌انگیزد. بعضی‌ها با عوض کردن بحث یا خود را به کوچ‌علی چپ زدن سریع صورت مسئله را پاک و برای خود راه فرار باز می‌کنند و بعضی دیگر با دروغ گفتن و ساختن یک داستان عجیب و غریب و تخیلی، ذهن طرف مقابل را به سمت و سوی دیگری می‌برند و برگ برنده دست می‌گیرند. یا عده‌ای با آوردن بهانه‌های متعدد و تقصیر این و آن انداختن یا مقصر جلوه‌دادن آفتاب و ماه و خورشید و درختان و کی بود کی بود؟ من نبودم حوصله سر می‌برند. گاهی اوقات هم همان اول کار یکی از طرفین سریع تا می‌گویی بالای چشمت ابروست، قهر می‌کند و می‌رود... تا کی؟ بستگی به اندازه دلش یا دل طرف مقابل دارد... و به همین ترتیب روابط و ارتباط‌ها دچار مشکل، ناراحتی و ازهم‌گسیختگی می‌شود.

پاراگراف بالا را دوباره بخوانید. به نظر می‌آید هر کدام از شما بعد از هر یک از آن مثال‌ها یک «آه» کشیدید، یعنی در اینکه هر کدام از این رفتارها به نوعی حوصله سر بر، ناشیانه، غیر معقول و نادرست است، شکی نیست، ولی هر کدام از این رفتارها بسته به شرایط و موقعیتی که در آن هر یک از طرفین قرار دارند، ممکن



داشته باشد. در حقیقت مدیریت بحران در شرایط مختلف متفاوت خواهد بود، اما آنچه در همه بحران‌ها مورد نیاز است، نگه داشتن تسلط بر اعصاب و قدرت تصمیم‌گیری و نیز حفظ آرامش است. ممکن است در تمام شرایط سخت گفته‌شده در بالا، هر کدام از ما رفتار غیرمنطقی و غیر معقول از خود نشان دهیم، به‌طوری که هر زمان به آن فکر کنیم، پشیمان شده یا خجالت‌زده شویم، اما می‌توان با نظر گرفتن شرایط و درک آن، از طرف مقابل اینگونه رفتار را پذیرفت و گذر کرد. اینکه بتوانیم شرایط و محیط گفت‌وگو را بسنجیم و همدیگر را به نوعی در آن حال درک کنیم. به بیان ساده‌تر بهتر است قبل از هر مشاجره و بحثی، ابتدا توجه کنیم که آیا زمان برای صحبت و گفت‌وگو مناسب است یا خیر. بعد از آنکه شرایط را برای صحبت

اگر قدرت تشخیص وضعیت روحی طرف مقابل را داشته باشیم و میزان ناراحتی و خشمش او را بتوانیم درک کنیم شاید بتوانیم با گرفتن تصمیمی درست، به سوی پایان دادن بحث و بحران گام برداریم. نباید تابع جریان بحران شد و واکنش احساسی نشان داد، بلکه باید شرایط را سنجد. به بیان واضح‌تر، درک طرف مقابل این امکان را به ما می‌دهد که بتوانیم راحت‌تر خطای او را ببخشیم یا نادیده بگیریم یا کمتر از او ناراحت شویم تا کمتر دچار تصمیم اشتباه شویم



مناسب دیدیم، با آرامش ادامه دهیم. در حقیقت، در تمامی مناسبت‌ها و روابط، عکس‌العملی که در مقابل رفتار و عمل غیرمنطقی از ما سر می‌زند در روند رابطه و بحث پیش‌آمده تأثیر به‌سزایی دارد. واکنش مناسب نشان دادن بستگی به عوامل زیادی دارد. بیشتر اشخاص در شرایط بروز بحران عصبی و روحی نمی‌توانند راه‌حل مناسب و درستی پیدا کنند و شیوه درستی را برگزینند، زیرا دانش مدیریت بحران و دوری از خشم‌سوزی را نمی‌دانند.

اینکه در مقابل هیجان و پشامده به وجود آمده، ما نیز برخورد غیرمنطقی و غیرمعقولی از خود نشان دهیم و هر دو طرف تراشه‌هایی از خشم و درون آشفته خود را در دست دیگری پر تاب کنیم، خود به ایجاد مشکلات بیشتر دامن می‌زند و ممکن است باعث به‌وجود آمدن اختلافات بیشتر شده و ارتباط را از مسیر درست و رشد خود دور نگه داشته و رابطه را دچار مشکلات بیشتری کند.

**به شرایط پاسخ بدهیم نه واکنش**

اگر قدرت تشخیص وضعیت روحی طرف مقابل را داشته باشیم و میزان ناراحتی و خشم او را بتوانیم درک کنیم شاید بتوانیم با گرفتن تصمیمی درست، به سوی پایان دادن بحث و بحران گام برداریم. این نیز خود مستلزم شناخت موقعیت و مراتبی است که قبلاً گفته شد. در اصل نباید تابع جریان بحران شد و واکنش احساسی نشان داد، بلکه باید شرایط را سنجد. به بیان واضح‌تر، درک طرف مقابل این امکان را به ما می‌دهد که بتوانیم راحت‌تر خطای او را ببخشیم یا نادیده بگیریم یا کمتر از او ناراحت شویم تا کمتر دچار تصمیم اشتباه شویم.

باید پذیریم که این بروز خشم و ناراحتی یا برخورد ناپایدار در مدل رابطه‌ای نیست که باعث ناراحتی ما می‌شود بلکه ما را در برخورد با این مسائل است که ما را ناراحت می‌کند. ناتوانی ما در برخورد با ترفیق‌بزرگ‌ها، شنیدن دروغ، توهین، دیدن صحنه‌های خشم‌سوزت‌آمیز از طرف مقابل، طفره رفتن و پاک کردن صورت مسئله، مسخره کردن و دیدگاه از بالا به پایین، داد و فریاد و ایجاد ترس و تهدید و... است که باعث می‌شود به‌هم بریزیم، خشمگین شویم، فریاد بزنیم یا پرخاش کنیم، فرار کنیم، گریه کنیم و حتی به کسی آسیب بزنیم. اینها واکنش هستند. به بیان ساده‌تر، این ناتوانی ما در برخورد با مسائل و مشکلات است که ما را ناراحت می‌کند نه خود آن مسائل.

باید بدانیم که ارتباط‌های خود نباید واکنش نشان دهیم، بلکه باید پاسخ دهیم. واکنش‌ها همیشه غریزی هستند، در حالی که پاسخ‌ها همراه با تفکرند. پاسخ همراه با تفکر همان رابطه درست و مدیریت بحران است. پاسخ‌ها همان بهترین تصمیمی هستند که باید انجام داد، بدون نشان دادن واکنش غیرمعقول. این مفهوم مهمی در فهم زندگی است. انسانی که در این مفهوم است، به این خاطر نیست که همه چیز در زندگی‌اش درست است، او به این خاطر خوشحال است که دیدگاهش و پاسخش نسبت به مسائل زندگی درست است.

در واقع ارتباط‌بهتری با محیط پیرامون خود اعم از انسان‌ها و طبیعت و اتفاقاتی که هر دو ی آنها را شامل می‌شود، برقرار می‌کند. در اصل می‌پذیرد که همه چیز در هم است. از آنجا که هر موقعیتی برای خودش منحصر به فرد است، آنچه مسلم است این است که شناخت و تجربه و استفاده از پتانسیل‌های احتمالی موجود در محیط و آزادسازی آنها در جهت مدیریت و مهار بحران، مهم‌ترین موضوع است. پس لازمه داشتن یک ارتباط خوب و برد برد و در حقیقت مؤثر، درک متقابل یا همان فهم مشترک، مدیریت بحران، گرفتن تصمیم صحیح و دادن پاسخ درست به شرایط است.

سبک رفتار



بررسی خشم اخلاقی در شبکه‌های اجتماعی وقتی آنلاین خشمگین می‌شویم به نفع و ضرر چه کسی است؟!

نمی‌شود در برابر بعضی رفتارها سکوت کرد. انسانیت ما نمی‌پذیرد که از اتفاقی ناگوار و غیرا اخلاقی یا خبر شویم، اما خشمگین نشویم. به این خشم برآمده از مشاهده بدرفتاری‌ها خشم اخلاقی می‌گویند. خصیصه‌ای که همیشه تاریخ در جوامع انسانی وجود داشته است، اما ظهور شبکه‌های اجتماعی ماهیت و ابعاد این خشم را از بنیاد دگرگون کرده است. مالی کراکت، در این مقاله جوانب گوناگون این تغییر را با تکیه بر تحقیقات جدید تشریح می‌کند.

خشم اخلاقی حسی قدرتمند است که مردم را برمی‌انگیزد تا متخلفان را رسوا و مجازات کنند. مجازات اخلاقی می‌تواند نیرویی در خدمت خیر باشد؛ زیرا با نشان دادن تقصیر به گردن گذشتگان بد همکاری را تحکیم می‌کند، اما مجازات جنبه‌های منفی نیز دارد، زیرا با انسانیت‌زدایی دیگران و دامن‌زدن به خصوصت‌های ویرانگر می‌تواند تعارض اجتماعی را تشدید کند. خشم اخلاقی حداقل به اندازه خود تمدن قدمت دارد، اما تمدن در مواجهه با تکنولوژی‌های نوین به‌سرعت دارد دگرگون می‌شود. امروز در سراسر جهان، بیش از یک میلیارد نفر حداقل یک‌ساعت در روز را صرف رسانه‌های اجتماعی می‌کنند و خشم اخلاقی مد روز زندگی آنلاین است.

از آنجا که رسانه‌های دیجیتال دارند به زندگی اجتماعی ما نفوذ می‌کنند، حیاتی است که در پیام این تکنولوژی‌ها چگونه می‌تواند ابزار دیگران واکنش نشان دهند یا آنها را بازتر کنند. به‌علاوه، ابزار خشم به‌طور شخصی (یعنی از طریق تنبیهات زبانی یا خشونت) ضرورتاً مستلزم مجاورت فیزیکی یا متخلف است، اما ابزار خشم آنلاین یا مکتان، ساعت روز، با احتمال برخورد‌های تصادفی یا خطاکاران محدود نمی‌شود. مردم می‌توانند اهدافی برای ابزار خشم پیدا کنند و این کار را می‌کنند، حتی اگر آدم‌هایی کاملاً غریبه باشند که در این سو و آن سوی جهان در منطقه‌های زمانی متفاوتی زندگی کنند. شبکه‌های اجتماعی آنلاین به مردم امکان می‌دهند تا خودشان را در اتاق‌های پژواک یا مخاطبانی ناپذیر حبس کنند. هنگامی که شما فقط ناخوابی اخلاقی تان را بسازد دیگر همکارانتان در میان می‌گذارید، احتمال اقدام متقابل پایین است. به‌علاوه، این همکاران به فرد امکان می‌دهند تا در میان جمع پنهان شود، رسوا کردن فردی غریبه در خیابانی خلوت بسیار مخاطره‌آمیزتر از بیوسنت به باندی هزاران نفره در توییت است.

ابزار خشم اخلاقی صرفاً به نفع اشخاص نیست؛ این کار می‌تواند به نفع جامعه نیز باشد، زیرا گذشتگان را در مسئول تشخیص می‌دهد و به دیگران پیام می‌فرستد که چنین رفتاری از نظر اجتماعی ناپذیر فحش است. پلتفرم‌های آنلاین این ابزارها را در دسترس همه می‌گذارند، به‌نحوی که گروه‌های به‌طور سنتی قدرتمند زوده را قادر می‌سازند تا رفتار ذی‌نفعان قدرتمندتر را مهار کنند. ابزار خشم آنلاین می‌تواند پایبندی مردم به یک هدف را تشدید کند، چراکه در انتظار عموم خود را ملزم به عمل می‌کند.

سرانجام، خطری واقعی وجود دارد و آن اینکه خشم اخلاقی در عصر دیجیتال شکاف‌های اجتماعی را عمیق‌تر خواهد کرد. مطالعه‌ای تازه نشان می‌دهد که رغبت به مجازات دیگران موجب می‌شود آنها کمتر «انسان» به نظر برسند. بنابراین، اگر رسانه‌های دیجیتال خشم اخلاقی را تشدید می‌کنند، این کار می‌تواند با انسانیت‌زدایی بیشتر از افراد قربانی خشم منجر به افزایش چنددستی اجتماعی شود.

چنددستی در امریکا با شتابی هشداردهنده، همراه با کاهش روزافزون و گسترده میزان اعتماد و سرمایه اجتماعی، در حال افزایش است. اگر رسانه‌های دیجیتال این فرآیند را از این هم‌بیشتر شتاب بخشند، عواقب ناآهنگ‌تر خواهند بود. اما خشم اخلاقی آتش است، آبی می‌شود اینترنات را نفت دانست؟ شرکت‌های فناوری استدلال می‌کنند که محصولات آنها تنها به‌منظور خشنی برای رفتارهای اجتماعی فراهم می‌کنند، اما آن رفتارها را تغییر نمی‌دهند. این بررسی تجربی است که دانشمندان علوم رفتاری باید به آن پاسخ دهند، زیرا پاسخ آن دارای پیامدهای نظری و اخلاقی است.

**نقل از ترجمان نوشته: مالی کراکت / ترجمه: علی برزگر / مرجع: Nature Human Behaviour**