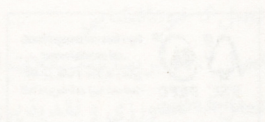


سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی

نیما قربانی
دانشگاه تهران



بینش‌نو



فهرست مطالب

۷	یادداشت چاپ چهارم
۱۰	پیشگفتار
۱۸	فصل ۱. ساز و کارهای بقا و تمدن
۳۶	فصل ۲. سبک‌های ارتباط بین شخصی
۷۲	فصل ۳. تحول سبک‌های ارتباطی : شرایط اجتماعی تسهیل‌گر و تخریب‌گر
۸۸	فصل ۴. شیوه «بودن» یاری‌بخش در ارتباط بین شخصی
۱۲۴	فصل ۵. هنر گوش‌دادن : تجلی عملی ارتباط یاری‌بخش
۱۴۶	فصل ۶. خودافشایی
۱۷۴	فصل ۷. مدیریت مشکلات ارتباطی : پافشاری، مخالفت، جلب موافقت
۱۹۸	فصل ۸. نقدورزی و نقدپذیری
۲۱۸	فصل ۹. خودشیفتگی و مسئله قدرت و مدیریت
۲۵۸	فصل ۱۰. روانشناسی مثبت روابط نزدیک
۲۷۸	منابع

فصل اول | ساز و کارهای بقاء و تمدن

بنابر شواهد زیست‌شناختی و انسان‌شناختی، از آغاز در این کره خاکی همواره مبارزه برای بقاء در جریان بوده و بشر نیز به ناگزیر با مسائل و مشکلات متعددی دست و پنجه نرم کرده است. نیاکان ما برای ادامه‌ی زندگی و بقاء با نیروهای طبیعی جدال کرده‌اند و اینکه شما اکنون در حال خواندن این کتاب‌اید، سرافرازی نیاکان ما را در جدال با این نیروها و مصائب تأیید می‌کند. موجودات بسیاری یا منقرض شده‌اند یا در معرض نابودی قرار دارند. موجودی که بهتر با محیط خود سازش یابد و به نحو اثربخشی با مشکلات روبه‌رو شود به بقای خود ادامه می‌دهد.

گرفتاری و مشکل، جزء جدانشدنی زندگی هر ارگانیسمی در این جهان است و انسان نیز با گرفتاری‌ها و مشکلات همزاد و همراه است. بقای او حاصل مقابله‌ی مؤثر وی با این مشکلات است. اگر چنین نبود و بشر استعداد رویارویی کارآمد و اثربخشی با مسائل و مشکلاتش را نمی‌داشت، بی‌شک نسل وی مدت‌ها قبل منقرض شده بود.

عامل موفقیت بشر چیست؟ پاسخ به این پرسش ساده به نظر می‌رسد:

برای استفاده از دو شیوه جنگ‌وگریز به‌طور فطری برنامه‌ریزی شده است. در جامعه متمدن امروز، به مدد فناوری، اغلب مشکلاتی که برای ما پیش می‌آید دیگر مشابه مشکلات اجدادمان نیست، و به‌ندرت جان ما را حیوانی درنده تهدید می‌کند. مشکلات امروزی ما اغلب در قالب روابطی که با دیگر انسان‌ها داریم رُخ می‌دهد. این مشکلات ماهیتی دارند که جنگ‌وگریز شیوه مناسبی برای رفع آنها نیست، اما هیجان‌های برآمده از این مشکلات اغلب به‌طور بالقوه جنگ‌وگریزند. جنگ‌وگریزی که در روابط انسانی دیده می‌شود به‌ندرت ماهیتی حیوانی دارد و کمتر به زدو خورد یا گریز فیزیکی می‌انجامد، اما بدان معنا نیست که واکنش جنگ‌وگریز از جامعه‌ی متمدن امروزی رخت بر بسته است. سازوکارهای بقاء، جنگ‌وگریز و هیجان‌های بنیادی ترس، خشم، انزجار، غم، عشق و تعجب را در ما و حیوانات به ودیعه گذاشته است.^۱ این هیجان‌ها همگی اخباری درونی‌اند، که به ما برای حفظ بقاء کمک می‌کنند. ناکامی خشم می‌آفریند تا موانع رسیدن به هدف را برطرف کنیم. تهدید ترس می‌آفریند تا فرار کنیم و بقای خود را حفظ کنیم. فقدان و شکست غم می‌آفریند تا در عملکرد خود بازنگری کنیم و با انزوا و کاهش سوخت‌وساز توان خود را بازیابیم. رابطه عشق می‌آفریند تا همکاری و تولیدمثل کنیم. رویداد جدید و نامأنوس تعجب می‌آفریند تا آن را بهتر ارزیابی کنیم. از این رو، هر هیجان و احساس پیام مهمی از درون است تا حرکت ما را در جهت سازش و تعالی تسهیل کند، اما نگاه اغلب انسان‌ها در جامعه‌ی متمدن امروزی به این پیام‌های درونی منفی شده است و اغلب سعی می‌کنند از آنها خلاص شوند. چرا؟ برخورد‌های هیجانی شدید در روابط انسانی به‌نوعی همان واکنش جنگ‌وگریز است که تمدن آنها را رنگ‌آمیزی و تلطیف کرده و به آنها ماهیتی انسانی و پیچیده بخشیده است. اما این واکنش‌ها اغلب وضعیت زندگی ما را

هوشمندی بشر در سازگاری بهتر با محیط. بشر به مدد هوش خود توانست زندگی‌ای بسیار متفاوت و متعالی برای خود بنا کند. اما هوش را نباید مفهومی ساده و به شکل سنتی در قالب (IQ) یا بهره‌هوشی در نظر گرفت. هوشمندی انسان از یک سو، قابلیت شناخت و مهار طبیعت (عالم عین) را فراهم کرده است (هوش شناختی)، و از سوی دیگر، قابلیت شناخت و مهار دنیای درون (عالم ذهن) را برای زندگی راحت‌تر و بهتر (هوش شخصی، اجتماعی، هیجانی). مشکلات ما در روزگاران گذشته بسیار شبیه به مشکلات حیوانات بود. ما نیز روزگاری مثل حیوانات با نیروهای طبیعی، ارضاء نیازهای پایه و خطر حمله، موجودات دیگر روبه‌رو بودیم؛ اما امروز زندگی ما با حیوانات تفاوت‌های چشمگیری کرده است. کمتر در معرض خطر حمله‌ی جانوران دیگر قرار می‌گیریم. آن دسته از نیروهای طبیعی که ممکن است برای ما خطرآفرین باشند، تقریباً مهار شده‌اند. به‌راحتی تغذیه و مواد موردنیاز خود را تهیه می‌کنیم. وقتی بیمار یا دچار سانحه می‌شویم از خدمات پزشکی استفاده می‌کنیم. معمولاً با آرامش و بدون خطر در مسافت‌های طولانی سفر می‌کنیم. و به‌طور کلی عوامل خطرآفرین را در زندگی خود مهار کرده‌ایم. بنابراین، محیط زندگی ما امروز متفاوت از محیط زندگی حیوانات شده است..

واکنش‌های جنگ‌وگریز در جامعه انسانی

مشابهت بنیادین محیط و مشکلات زندگی انسان و حیوان، واکنش‌های مشابهی را در آنها برانگیخت؛ انسان و حیوان برای رویارویی با مشکلات به دو روش پاسخ می‌دادند: جنگ و گریز. اگر به رفتار حیوانات، به ویژه مهره‌داران، توجه کنیم، یا می‌جنگند یا می‌گریزند. در صورت توانایی جنگیدن، حیوان جنگ را برمی‌گزیند، و در غیر این‌صورت می‌گریزد. ما نیز در چنین مواقعی یا می‌جنگیم یا می‌گریزیم. هرچند مجبوریم اعتراف کنیم دندان‌ها و پنجه‌های درنده برای جنگ یا توان بالا برای گریز نداریم، مغزمان