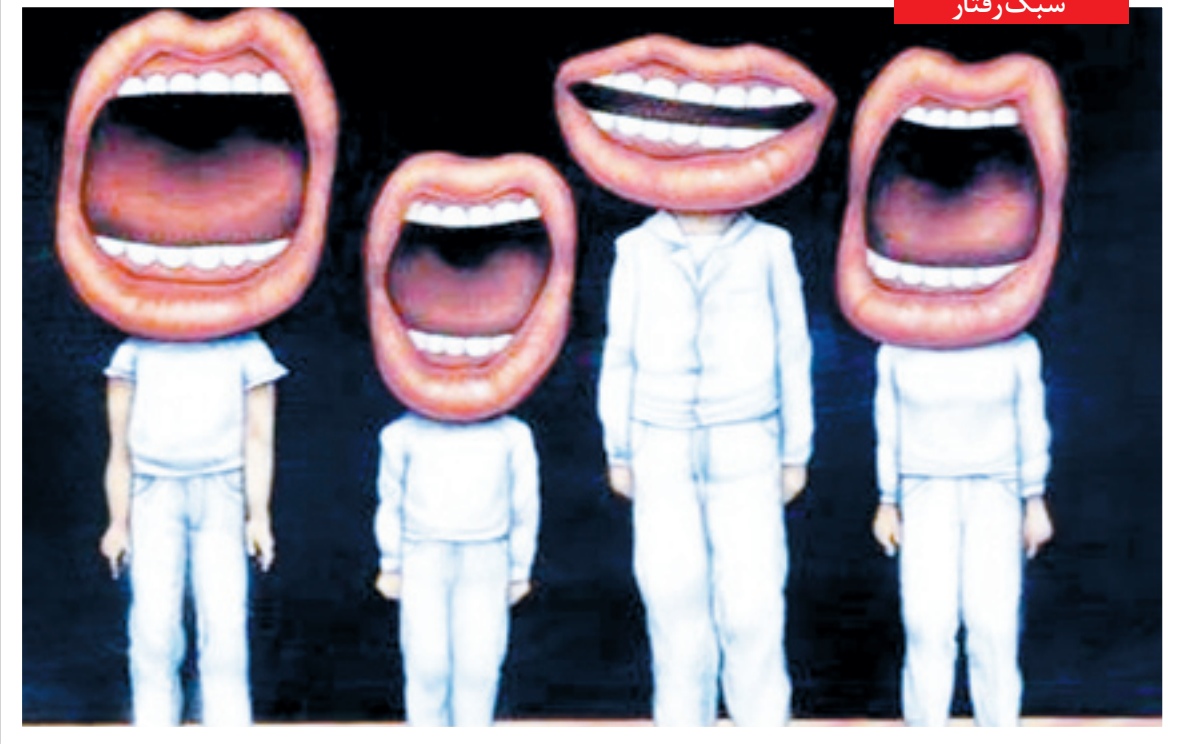


#### سیک رفتار



**۵ نکته درباره سکوت ترجیحی و مدیریت کلام**

## اگر جوابش را ندهم آتش می گیرم!

**■ محمدرضا سهیلی فر**

به نظر شما آیا لازم است همیشه در واکنش به صحبت افراد بلافاصله موضع گیری کنیم و در صدد پاسخگویی یا به اصطلاح تلافی بر آییم؟ متأسفانه برخی افراد آستانه تحمل و تحریک‌شان بسیار پایین بوده و با اولین انتقاد یا گلایه از گوره در می‌روند و نمی‌توانند خشمم و کلام خود را مدیریت کنند و تا جواب دندان شکنی به طرف ندهند آتش‌خشم‌شان فروکش نمی‌کند. جالب آن‌که بعضی از همین افراد در شرایط عادی به اطرافیان خود توصیه به آرامش و کوتاه آمدن می‌کنند؛ چرا تلاش و تمرین نمی‌کنیم تا در زمان‌های پیچیده یا دشوار پاسخ‌متقابل به کسی ندهیم

**■ تکلم خود را مدیریت کنید**

چنانچه بدون اندیشه سخن بگویید به طرف مقابل این فرصت را می‌دهید تا تصور کند فردی قوی نیستید. در چنین فضایی با واکنش تدافعی و آنی نشان می‌دهید که فردی زودرنج، با اعتمادبه‌نفس کم و نیز نامطمئن به‌نظر می‌رسید.

تسلط بر خودمان نیاز به بالغ شدن احساسات و مدیریت تکلم دارد. چنانچه همواره در محیط‌هایی که شما را دچار تنش می‌کند قرار بگیرید تبدیل به وضعیتی نگران‌کننده و چالش برانگیز خواهد شد و با کوچک‌ترین اصطکاک یا انتقادی کنترل خود را از دست خواهید داد. یا در مواقعی که نتوانید خشم خود را بروز دهید، خشم نهفته را در جاهای دیگری بروز خواهید داد. در مواجهه با افرادی که برخورد و سخنشان موافق انتظارات ما نیست، گاهی بهترین جواب، سکوت یا خودداری از واکنش سریع است.

«مدیریت تکلم» و سکوت بجای نه تنها موجب ضعیف نشان دادن ما نخواهد شد بلکه اعتمادبه‌نفس و قدرت ما را نمایان می‌کند و مانع از این می‌شود کلامی را بگوییم که بعداً از پشیمان بشیم. مزیت دیگر آن این است که به ما اجازه خواهد داد تا در زمان مناسب برخورد شایسته‌تری که مسلماً به نفع ماست، بروز دهیم و مواضع خود را به‌دور از احساسات هیجانی مطرح کنیم. سکوت خودداری را فقط شوگ‌الزایا و یک‌گرندی منفعلانه در تقابل با افراد و در ارتباطات کلامی تلقی نمی‌شود. در واقع می‌تواند حاکی از داشتن ارتباطی سالم و نه بیمارگونه و روابط قوی باشد. توصیه می‌کنم وقتی در شرایط آرامش قرار دارید کمی درون خود فرو بروید و اندیشه کنید و در عین حال به خواسته‌های سایر افراد هم فکر کنید و بیندیشید که چه چیزی برای آنها حائز اهمیت است؟ وقتی شما در پی ساختن و ایجاد یک ارتباط کاری یا فردی باشید، از آنجایی که ارتباط‌نگاری شما هدفمند است، در آن صورت سکوت مدیریت شده و خوب شنیدن فضای مناسب‌تری را بابت پاسخ‌دهی همراه با تعقل در اختیار شما می‌گذارد و تجربه نشان داده است هدف صدف شما نیست، بلکه شما بسیار بهتر حاصل می‌شود به‌خصوص شأنیت و احترام شما حتی اگر به کلام اظهار نشود، بالاتر خواهد رفت چون فردی عاقل و با منات تلقی می‌شود.

از قدیم گفته‌اند «هر سخن جایی و هر نکته مکانی دارد» آیا می‌دانید زمان مناسب بیان کردن خواسته یا به اشتراک گذاشتن ذهنیت‌تان چه وقتی است و چه زمانی باید سکوت اختیار کنید؟ به زبان ساده، «چه زمانی حرف بجا و یختم را بزنیم؟». بسیاری از مردم ترجیح می‌دهند صحبت‌های کسی را بشنوند که سخنان سنجدیه و وزین می‌گوید و حرف‌های ارزشمندی برای شنیدن دارد و نه به کسی که بر حرف یا در اصطلاح وراج است. در فیلمی که کاراکتر فیلم می‌گفت: «... پس از آن اتفاق تصمیم گرفتم کمتر حرف بزنم و بیشتر بشنوم حتی به صداهایی که در اطرافم بود و تا آن زمان توجهی به آنها نمی‌کردم...». وقتی بیشتر بشنوید و به خودتان توجه کنید، بهتر می‌توانید کلام خروجی از دهان خود را مدیریت کنید. این نوع شنیدن و تفکری می‌تواند منجر به پذیرفتن توصیه و نصیحت‌سایرین، برش‌های هدفمندتر و بیان واضح‌تر و سریع‌تر دیدگاه شما شود. وقتی در پاسخگویی یا واکنش کلامی کمی درنگ کنید فرصت تشخیص و تصمیم‌گیری دارید تا به صحبت و گفت‌وگو ادامه دهید یا از ادامه بحث و گفت‌وگو دوری گزینید.

به ویژه در زمان‌هایی که علنی به ما حمله می‌شود؟ البته غریزه ذاتی ما تمایل دارد در برابر هر گونه تهاجم یا نقد از خود واکنش تدافعی نشان دهد. اگر تمرین کنیم در چنین شرایطی کمی خونسردی خود را حفظ کنیم و با درنگ و تأمل پاسخ یا توضیح مقتضی را بدheim مطمئناً کسی ما را ضعیف یا بازنده این میدان «تعامل انسانی» نمی‌پندارد. در بسیاری موارد برخورد متقابل و بدون تفکر ما منجر به اصطکاک بیشتر فضای موجود یا اوضاع خواهد شد. مدتی پیش یکی از مراجعان من که در شغل پیمانکاری پروژه‌های راهسازی مشغول کار بود شرح می‌داد که به‌دلیل گرفتاری‌های خاص پروژه‌های عمرانی مانند پرداخت نکردن

راحت‌تر خواهد شد. بنابراین به شما پیشنهاد می‌کنم در خصوص آن چیزی که می‌خواهید در توجیه منطقی یا دفاع از خود بگویید و توضیح دهید، زمانی اقدام کنید که در حالت احساسی و عاطفی قرار ندارید. گاهی اوقات نیز بهتر است موقعیت را بسنجید و تصمیم بگیرید سکوت یا صحبت کنید. حسب موقعیت، بعضاً سکوت کردن یا کمتر صحبت کردن به جای اتخاذ موضع تدافعی از شما در برابر حرف دیگران بهتر دفاع می‌کند. نکته مهم‌تر این باور را داشته باشید که همه جا یا در هر کنش و واکنشی حتماً شما باید پیروز میدان باشید یا حقایقت شما به اثبات برسد. اگر چنین باوری در شما رشد کند، در خلوت خود به این جمع‌بندی می‌رسید که همه چیز را می‌دانید و به مرور افراد دوروبرتان از شما فاصله می‌گیرند، لذا اگر به بلوغ عاطفی رسیدید و خود را با بصیرت می‌دانید، تلاش کنید در این موقعیت‌ها با انتخاب صحیح تصمیم بگیرید و عمل کنید. اگر دقت کنید متوجه می‌شوید که در جامعه‌هم افراد متعصب و حرف کمتر محبوب بخش بیشتری از اجتماع هستند. «کم گوی و گزیده گوی چون در».

**■ پشت سر کسی حرف نزنید**

توصیه می‌کنم نه در باره دیگران وقتی حضور ندارند صحبت کنید و نه در جمع غیبت‌کنندگان حاضر شوید. گفت‌وگوهای غیرسازنده و بی‌اهمیت تنها منتهی به ناسازگاری می‌شود و قوانین اخلاقی در یک جمع یا گروه را متلاشی می‌کند. افرادی که پشت سر دیگری حرف می‌زنند این پیام را به شما می‌دهند که نمی‌توانید به آنها اعتماد کنید. دور از ذهن نیست که با پاسخگویی یا قضاوت خودداری و یا خودتان کمتر تکرار کنید که می‌خواهید قبل از پاسخگویی به موارد گفته شده و جواب آن فکر کنید. طبیعی است این مهارت ارتباطی نیاز به تمرین دارد و در شرایط دشوار کار آسانی نخواهد بود مخصوصاً وقتی یک عمر با ذهنیتی که در یاد خود گرفتاراید. چنانچه خانواده‌ها هم نسبت به پرورش چنین مهارت‌هایی به فرزندان خود اقدام کنند- که تا کودکی یا نوجوانی در آنها به وجود بیاید، در بزرگسالی مدیریت تکلم در برابر انتقاد یا شکایت در محیط‌های مختلف عاطفی یا کاری یا اجتماعی بسیار عملی‌تر و دست یافتنی‌تر خواهد بود. مدیریت رفتاری و تسط بر خویشتن در وضعیت‌های پرتنش و منتشرش برای همه کار آسانی نیست ولی هر چه بیشتر تمرین کنید، این کار



## سیک زندگی

سیک زندگی ۸۸۴۸۴۷۱

### د

تازمانی که واژه‌ها و کلمات از دهان شما خارج نشده‌اند، متعلق به شما هستند ولی وقتی کلام منعقد شد دیگر آن واژه‌ها و جملات بین تمام کسانی که حول و حوش شما هستند، به اشتراک گذاشته می‌شود. فکر کنید زمانی که از انتقاد یا موضوعی خشمگین هستید الفاظی که به زبان می‌آورید، آخرین کلمات و جملاتی هستند که توان گفتن آنها را خواهید داشت. در این صورت چه کلمات و جملاتی را خواهید گفت؟

مطالبات شرکتش توسط کارفرما و اعتراضات کارگزارش و پیگیری‌های مداوم پیمانکاران فرعی که به شرکت او خدمات می‌دهند بابت دریافت حقوق و دستمزدها، مدت‌هاست به‌شدت آستانه تحریکش پایین آمده و تحمل کوچک‌ترین انتقاد یا کلام مخالفی را ندارد و نحوه برخوردش با کارکنان زیردست و حتی در محیط خانواده اطرافیان و خودوی را آزار می‌دهد تا حدی که ناچار شده است به‌دنبال کسی باشد که بتواند دانش «مدیریت تکلم در شرایط انتقادی» یا «سخن‌گویی در شرایط عصبانیت» را به او بیاموزد. من در این مقاله ترجیح می‌دهم دامنه بحث را وسیع‌تر کنم و به فواید «سکوت ترجیحی» به‌صورت اعم بپردازم.

کارکنان انگیزه‌دار می‌دهند، در خلوت درصدی مجاز نیز برای خطای آن فرد در ذهن خود تعیین می‌کنند. البته در این صورت تذکرات و همنمودهای لازم را خواهند داد.

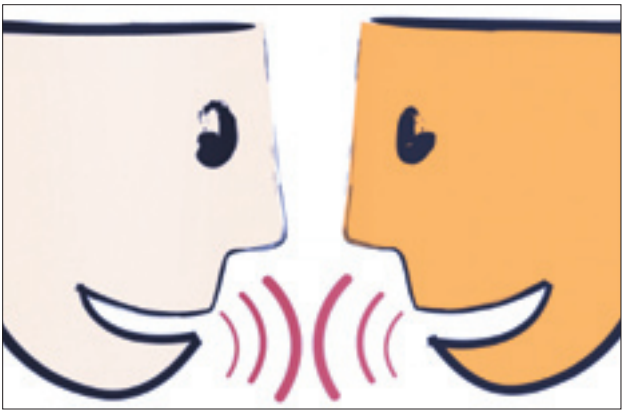
**■ وقتی باید حرف بزنید سکوت نکنید**

فرض کنید در موقعیت یک مذاکره تجاری بازرگانی قرار دارید. مقصود من این نیست که به شما توصیه‌کنم سعی کنید در چنین مواقعی سکوت اختیار کنید. برعکس صحبت کردن به موقع در یک دادوستد تجاری

می‌تواند یک موفقیت تجاری را رقم بزند یا حتی از بروز ضرر و زیان مالی جلوگیری کند. اگر تشخیص دهید که مصلحت شما یا شرکت‌تان در سکوت نیست و می‌توانید در بهتر شدن اوضاع نقش داشته باشید، حتماً سکام مذاکره را به دست بگیرید. مخصوصاً وقتی احتمال می‌دهید جهت بحث به سوی بروز یک فاجعه کاری پیش می‌رود. چالش مقابل شما زمانی که در حال صحبت هستید وقتی در مورد موضوعی حرف می‌زنید، مسئله احتیاط و بصیرت خواهد بود. یک فرد داورندیش که با تفکر سخن می‌گوید، می‌تواند بسجد و تشخیص دهد کجا و کی باید هشدار لازم را به دیگران بابت یک مشکل احتمالی بدهد. سکوتی که معمولاً اولین فردی هستند که صحبت را شروع می‌کنند و بعد پشیمان می‌شوند که چرا در صحبت تعجیل کرده و ای کاش کمی تأمل می‌کردند آن است که قبل از شروع به صحبت روی وضعیت خود کمی فکر کرده و ملالاز خود سوال کنند که آیا تکلم و بیان نظر در این زمان مرا به فرد یا گروه مخاطب نزدیک‌تر خواهد کرد؟ اگر پاسخ منفی بود یا چندان مثبت نبود، کمی در بیان نظرتان درنگ کنید یا عجلاناً صحبت نکنید.

**■ با مشتری یان خود نرم و محترمانه سخن بگویید**
هروقت مشتری یا مصرف‌کننده کالا و خدمات شما یا حتی رقبای کاری و تجاری در آشکار و نهان نظر و عقیده خود را بازگو می‌کند، نباید از این منظر و جایگاه با آنها مکالمه داشته باشید که گویا صرفاً در حال بیان نقاط ضعف شما یا حمله به کسب و کارتان هستند و شما نیز باید به این تهاجم پاسخ درخور ایدید بلکه توجه داشته باشید که آنها ضمن بیان نظرآشان به شما می‌آموزند که در جهت رونق کسب و کارتان چگونه کالا یا خدمات خود را اصلاح کنید. خوب شنیدن نرم و محترمانه سخن گفتن اجازه می‌دهد فضا برای اشتراک‌گذاری نظرات آنها فراهم شود و شما نیز بتوانید به صورت سازنده‌تری با توقعات و نیازهای خریداران آشنا شوید و از این راه قبل از تشدید مشکلات، گلوگاه‌هایی که از چشم شما مخفی مانده را شناسایی و حل کنید که قطعاً منتهی به تقویت ارتباط شما و مشتریان خواهد شد. در رابطه مدیر و کارمندی نیز چنانچه مدیر یا همکاران قطعاً منتهی به تقویت ارتباط شما و مشتریان خواهد شد. انتقادی از شما داشتند، واکنش طبیعی‌تان این است که موضع دفاعی داشته باشید. اما آگاهی از اینکه فرد مقابل چه انتظاری از شما دارد می‌تواند به شما کمک کند رفتار و مهارت‌های خود را در جهت رفع خواسته‌هایش به کار ببرید. در بسیاری موارد، اینگونه تعامل منجر به همکاری بهتر و رابطه رضایت‌بخش‌تری خواهد شد.

#### نگاه



آداب سخن گفتن در آموزه‌های قرآنی و سیره نبوی

### حرف خوب زدن و خوب حرف زدن

**■ سیمین جم**

زبان، این عضو کوچکی که خداوند خلق نموده و در دهان انسان تعبیه کرده است

از مهم‌ترین اعضای بدن انسان محسوب می‌شود. عضوی که با آن سخن می‌گوییم و با دیگران از تلباط برقرار می‌کنیم، به آن خواسته‌ها و نیازهای خودمان را مطرح می‌کنیم و نظرآنسان را درباره مسائل متعدد به اطلاع دیگران می‌رسانیم. اما همین زبان که نقشی حیاتی در

زندگی فردی و اجتماعی دارد اگر به خوبی استفاده نشود منشأ بسیاری از سوء تفاهم‌ها، اختلافات و حتی گناهان

کبیره خواهد شد. به همین دلیل در دین اسلام و در آموزه‌های قرآنی، سیره نبوی و گفتار و کردار ائمه معصومین(ع) برای سخن گفتن همچون بسیاری دیگر از رفتارهای زندگی آدابی در نظر گرفته شده است. همین‌طور در حکایات و متون ادبی و روایات، به مصادیق جالب و عبرت‌انگیزی در این زمینه بر می‌خوریم.

■ ■ ■

در یکی از حکایات گلستان سعدی آمده است: «سبحان بن وائل، فردی بود بی‌همتا در خوش سخنی و نیک گفتاری و دلیل آن این بود که اگر یک سال برای مردم سخن می‌گفت، یک کلمه را دوبار بر زبان نمی‌آورد و اگر باز می‌خواست همان کلمه را به زبان بیاورد، کلمه‌ای هم معنی آن می‌گفت، نه خود آن واژه را.»

پیام حکایت سعدی این است که برهیز از تکرار در سخن در مواقع غیر ضروری و تنوع در سخن در صورت تکرار، موجب فصاحت و زیبایی سخن می‌شود؛ و در واقع شما با این کار به سخن خود ارزش می‌دهید و کلمات بیهوده از زبان شما خارج نمی‌شود.

مولوی نیز در اشعاری زیبا درباره آداب سخن گفته‌اند: «کنش‌های کان گشت‌ناگه از زبان / هم چو تیری دان که جست‌از آسمان / وانگردد از ره آن تیرای بس / بند باید کرد سیلی را ز سر / چون گذشت از سر، جبهانی را گرفت / اگر جهان ویران کند، نبود شگفت»

مولانا به ما می‌گوید بسا دشمنی‌ها و کینه‌ها که به سخنی نابجا شکل می‌گیرند و با سکوتهی به موقع یا سخنی منطقی برطرف می‌شوند. گاه نیز ریشه برخی اختلاف‌های عمیق، گفتاری ناروا و خاستگاه روابط اجتماعی رضایتمندی است. با کنترل زبان و برهیز از سخن نابجایی توان بسیاری از دشمنی‌ها و اختلاف‌ها را سد کرد.

طبق دستورات اسلامی یکی از آداب سخنوری، گوش فرا دادن به گفتار دیگران است. در این رابطه امام صادق(ع) می‌فرماید: «سه چیز دلیل درست‌اندیشی است: بر خورد خوب با مردم، گوش فرا دادن به گفتار مردم و خوب پاسخ دادن به سؤال اشخاص.»

خداوند متعال در آیه ۸۳، بقره، ۵۳، اسراء، ۵ نساء، ۱۳ لقمان و ۲۳ اسرا در رابطه با سخن گفتن با نرمی، مهر و محبت و گرمانه و بزرگواران‌ه تأکید کرده است. نبی مکرم اسلام(ص) نیز در رابطه با آفت سخن گفتن فرموده است: «به راستی از بزرگ‌ترین خطاها، زبانی است که عادت به دروغ داشته

### د

بسا دشمنی‌ها و کینه‌ها که با

سخنی نابجا شکل می‌گیرند و با سکوتی به موقع یا سخنی منطقی برطرف می‌شوند. گاه نیز ریشه برخی اختلاف‌های عمیق، گفتاری ناروا و خاستگاه روابط اجتماعی ناشایست، سخنی باطل است.

با کنترل زبان و برهیز از سخن نابجایی می‌توان راه بسیاری از دشمنی‌ها و اختلاف‌ها را سد کرد