

با هم حرف زدن (۲)

سبک‌های رفتاری، ارزش‌ها و رشد شخصیت:
روان‌شناسی سبک‌های رفتاری متفاوت در ارتباطات بین‌انسانی

تألیف

پروفسور فریدمن شولتس فن تون

تصویرگر

ماتیاس اوتر

ترجمه

دکتر ویدا محمدی

ویراستار

دکتر بهزاد صادق‌یان فرد



فهرست

مقدمه مترجم	۹
پیشگفتار	۱۵
بخش ۱: مقدمه	۱۷
از مبانی کلی روان‌شناسی ارتباطات تا تفاوت‌های فردی در روان‌شناسی ارتباطات	۱۷
بخش ۲: ابزارهای فکری و کاربردی در روان‌شناسی ارتباطات	۲۵
۱: «چهار وجه پیغام» یا «چهار وجه مفاهمه»	۲۵
۲: چهار ایستگاه فراگردهای بین‌انسانی	۳۳
۲-۱ مثال ارتباطات زناشویی	۳۴
۲-۲ مثال تربیت کودک	۳۷
۲-۳ مثالی از زندگی شغلی	۳۹
۲-۴ چرخه‌های پنهان و آشکار	۴۱
۳: چهار وجه ارزش‌ها و سمت‌وسوگیری رشد فضایل	۴۴
۳-۱ ساختار کلی	۴۴
۳-۲ چگونه برای خودم یک مربع ارزش‌ها بسازم؟	۴۸
۳-۳ طرح‌های بنیادی «چهار وجه ارزش‌ها» برای ارتباطات بین‌انسانی	۵۳
۳-۴ از چهار وجه ارزش‌ها به سوی رشد فضایل	۵۶
۳-۵ نگاهی به قطب‌بندی در جروبحث‌ها	۶۱
تمرینات این بخش	۶۳

- بخش ۳: سبک‌های رفتاری گفت‌و شنود و مفاهمه ۶۶
- پویش بین ویژگی‌های شخصیتی و نوع مناسبات ۶۶
- ۱: سبک رفتاری حمایت‌طلب و وابسته ۷۰
- ۱-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و پیش‌زمینه‌های روحی‌روانی ۷۰
- ۱-۲ نگاه سیستمی ۷۶
- ۱-۳ سمت‌گیری رشد شخصیت ۷۹
- ۲: سبک رفتاری حمایت‌کننده ۸۵
- ۲-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و پیش‌زمینه‌های روحی‌روانی آن ۸۵
- ۲-۲ از نگاه سیستمی ۹۲
- ۲-۳ سمت‌گیری رشد شخصیت ۹۵
- ۳: سبک رفتاری «از خود گذشتن» ۱۰۳
- ۳-۱ صورت ظاهر، پیام اصلی و زمینه‌های روحی‌روانی ۱۰۳
- ۳-۲ از نگاه سیستمی ۱۱۰
- ۳-۳ سمت‌گیری‌های رشد شخصیت ۱۱۴
- ۴: سبک رفتاری پرخاشگرانه و تحقیرکننده ۱۲۵
- ۴-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و پیش‌زمینه‌های درونی ۱۲۵
- ۴-۲ از نگاه سیستمی ۱۳۹
- ۴-۳ سمت‌گیری رشد شخصیت ۱۴۲
- ۵: سبک رفتاری «اثبات خود» ۱۶۴
- ۵-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و زمینه‌های روحی آن ۱۶۴
- ۵-۲ نگاه سیستمی ۱۶۹
- ۵-۳ سمت‌گیری‌های رشد شخصیت ۱۷۳
- ۶: سبک رفتاری «کنترل‌کننده و مقررکننده» ۱۸۲
- ۶-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و پیش‌زمینه‌های روحی‌روانی آن ۱۸۲
- ۶-۲ از نگاه سیستمی ۱۸۹

- ۶-۳ سمت‌گیری‌های رشد شخصیت..... ۱۹۳
- ۷: سبک رفتاری «حفظ فاصله»..... ۲۰۳
- ۷-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و زمینه‌های روحی‌روانی آن..... ۲۰۳
- ۷-۲ از نگاه سیستمی..... ۲۱۱
- ۷-۳ سمت‌گیری رشد شخصیت..... ۲۲۵
- ۸: سبک رفتاری نمایش‌دهنده پرشور خود و بزرگ‌نمایی قضایای پیرامون..... ۲۴۰
- ۸-۱ شکل ظهور، پیام اصلی و پیش‌زمینه‌های روحی‌روانی آن..... ۲۴۰
- ۸-۲ از نگاه سیستمی..... ۲۴۹
- ۸-۳ سمت‌گیری‌های رشد شخصیت..... ۲۵۱
- چشم‌انداز..... ۲۵۷
- فهرست کتاب‌های منتخب..... ۲۶۲
- واژه‌نامهٔ آلمانی به فارسی..... ۲۶۶
- واژه‌نامهٔ فارسی به آلمانی..... ۲۷۰
- معرفی نویسنده..... ۲۷۳

بخش ۱

مقدمه

از مبانی کلی روان‌شناسی ارتباطات تا تفاوت‌های فردی در روان‌شناسی ارتباطات

نحوهٔ ابراز وجود و برقراری ارتباطات و مناسبات بین‌انسانی به میزان قابل‌توجهی در سعادت‌مندی زندگی خصوصی و پیشرفت حرفه‌ای تعیین‌کننده است. در گذشته این مهارت نوعی «استعداد مادرزادی» تلقی می‌شد - یا ذاتاً از آن برخوردار هستیم یا نیستیم. امروز ما روی آموزش مهارت‌های ارتباطی و تلاش برای رشد بیشتر شخصیت تأکید می‌ورزیم. از این رو، جای تعجب نیست که بسیاری از مردم در این مملکت در دهه‌های گذشته با روان‌شناسی ارتباطات بین‌انسانی آشنا شده‌اند، چه از طریق مطالعهٔ کتاب‌های متعدد در این زمینه و چه از طریق گروه‌های خودکامی، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت یا کلاس‌های متفرقه برای دانش‌آموزان سال‌های آخر دبیرستان. اغراق نیست اگر بگوییم - با وجود همهٔ مباحث تخصصی در دوره‌های آموزشی - روان‌شناسی ارتباطات به رشتهٔ آموزشی فراگیر و جامعی تبدیل شده است که ذهن معلمان، پزشکان، بانکداران، افسران پلیس، تکنسین‌ها، سربازان، مدیران همهٔ مشاغل حرفه‌ای و فروشنندگان انواع محصولات را درگیر کرده است. این مواجهه و درگیری وقتی اتفاق می‌افتد که، به‌طورمثال اکثر مدیران پس از یک دورهٔ طولانی آموزش تخصصی «ناگهان با انسان‌ها سروکار پیدا کنند» و البته عمدتاً در یک صحنهٔ درون‌سازمانی که به‌صورت پیچیده و گیج‌کننده‌ای تابع عوامل و موقعیت‌های متضاد است؛ مانند همکاری و رقابت، سلسله‌مراتب و همکاری گروهی، منش انسان‌دوستانه و منش بهره‌دهی، مشارکت و اختیار، شفافیت و رازداری. مدیران بخش منابع انسانی و کارشناسان آموزش‌های تکمیلی در یک نظرسنجی به اتفاق پیش‌بینی کرده‌اند که از مدیران آینده، بیش از همه، شخصیت و مهارت روزافزون در ارتباطات مطالبه خواهد شد (مجلهٔ دانش مدیریت، شمارهٔ ۱۰، سال ۱۹۸۶) - و البته باید دید که این مهارت‌ها در آینده چگونه تعریف خواهند شد.

در سایر حوزه‌های اجتماعی نیز الگوهای قدیمی «نقش‌ها» به‌سرعت در حال تحول و دربرگیرندهٔ تکالیف و چالش‌های جدید ارتباطات بین‌انسانی هستند: برای پزشکان در ارتباط با بیماران، برای

سیاستمداران در ارتباط با رأی‌دهندگان، برای مریبان دوره‌های آموزشی در ارتباط با شرکت‌کنندگان و برای فروشندگان در ارتباط با مشتریان. همین امر در زندگی خصوصی نیز صدق می‌کند: از آنجاکه بسیاری از زنان آگاهانه‌تر صدای خود را بلند می‌کنند، ارتباط زن و مرد به‌طور محسوسی در حال تغییر است. «تقسیم کار» قدیمی: مرد به‌لحاظ احساسی فاصله را حفظ می‌کند، با قدرت تسلط و تعقل برتر، معلم‌مآبانه دست بالا را می‌گیرد و در صورت لزوم این اعتبار را با خودنمایی و پرخاشگری تضمین می‌کند. زن با احساس وظیفه و ایثار و از خودگذشتگی نقش زیردست را می‌پذیرد و این تواضع را با عقب کشیدن خود و جلو انداختن شریک زندگی، و گه‌گاه با ابراز احساسات برای تقویت سرزندگی و نشاط خانوادگی، نشان می‌دهد. این تقسیم سنتی کار دیگر «عمل نمی‌کند»، ولی شکل‌های جدید زندگی مشترک نیز غالباً هنوز خوب عمل نمی‌کنند، زیرا به اندازه کافی عمیق و درونی نشده‌اند: از زیر روغن جلای آن‌گونه چوبی که ما، زن و مرد، از آن تراشیده شده‌ایم، همواره رگه‌های قدیمی بیرون می‌زنند.

در عین حال، روان‌شناسی ارتباطات از طریق مؤسسات آموزشی برای بزرگسالان به پیروزی مهمی دست یافته است و امروز احتمال صحبت با افراد «آموزش‌دیده» بسیار بیشتر از گذشته است، چه آن فرد پلیس راهنمایی و رانندگی باشد و چه کارمند پست، مهماندار یا مدیر باشد. آیا این موضوع به ما احساس ناخوشایندی نمی‌دهد؟ آیا ارتباط بین‌انسانی فقط به حوزه اشرف بر مهارت‌های حرفه‌ای، بی‌عیب و نقص و روان‌شناختی محدود نشده است؟ یا اینجا چشم‌انداز نویدبخشی برای درک بهتر انسان باز می‌شود، چشم‌اندازی که ما در زندگی خصوصی، حرفه‌ای و سیاسی خود به آن نیاز مبرم داریم؟

من در کتاب با هم حرف زدن (جلد ۱، ۱۹۸۱) مبانی روان‌شناسی ارتباطات را از مکاتب مختلف جمع‌آوری، تلفیق و به‌مثابه کارافزاری برای ارتباطات بین‌انسانی کاربردی کرده‌ام. براساس یک ایده اصلی «از دستکاری (بزرگ‌کاری) رفتار تا رشد شخصیتی فرد» سعی کرده‌ام روشن کنم که روان‌شناسی انسان‌گرا خواستار «نحوه جدید حرف زدن» - به اصطلاح فن سخنوری بی‌عیب و نقص - نیست، بلکه رهنمودهایی ارائه می‌دهد که پیش‌نیازهای درونی گفت‌و شنود و مفاهمه مؤثر را فراهم می‌کنند. حالا نتیجه آن چه شده است؟ آیا ما صادق‌تر، فهیم‌تر و بیشتر از گذشته گفت‌وگو محور شده‌ایم؟ آیا گوش دادن را یاد گرفته‌ایم و قادر شده‌ایم معنای پشت آنچه را گفته می‌شود حس کنیم، دریابیم و به آن پاسخ دهیم؟ آیا ما شهامت بیشتری پیدا کرده‌ایم که خود را همان‌طور که هستیم بپذیریم و آنچه را فکر و احساس می‌کنیم به‌وضوح بیان کنیم؟ یا اینکه، صرفاً چند شاگرد الگوآموز جدید را تأدیب و تربیت کرده‌ایم که بر «زبان روان‌شناسی» در جایگاه نوعی زبان بیگانه جدید تسلط دارند و با فخر فروشی همیشگی در زندگی روزمره خودنمایی می‌کنند؟

ممکن است فضاقت رقت/انگیز کسانیه که «آموزش دیده» رفتار می‌کنند از آنجا ناشی شود که در دوره‌های فشرده آموزشی، فقدان بن‌مایه شخصیتی آنها با اصلاح رفتار و «فنون سخنوری» پوشانده و پنهان می‌شود؟

هنوز هیچ تحلیل تجربی و میدانی‌ای در این باره انجام نشده است. به استنباط من «هم این و هم آن» همزمان در یک ترکیب چندگانه تاحدودی صدق می‌کنند. متنها باید این پیامدها یا تبعات را برحسب انسان‌ها و موقعیت‌های اجتماعی و عینی تفکیک کرد.

اما حالا امکان‌پذیر و ضروری به نظر می‌آید که خود روان‌شناسی ارتباطات را مورد بازنگری نسبی قرار دهیم. براساس این بینش صحیح، که وظیفه روان‌شناسی ارتباطات نه‌تنها «توضیح دادن» (مثلاً چطور اختلالات رفتاری خاص بروز می‌کنند؟)، بلکه هم‌چنین «راه‌حل دادن» (چطور می‌توان بهتر با یکدیگر کنار آمد؟) است، روان‌شناسی ارتباطات رهنمودهای کلاسیک را ارائه کرده است؛ از جمله «من-پیام‌ها»، «گوش دادن فعال»، جدا کردن سطح «محتوای اصلی موضوع» از سطح «مناسبات طرفین»، «بحث درباره نحوه گفت‌و شنود و مفاهمه»، «بازخورد»، «درمیان گذاشتن درونیات خود» و غیره. با وجود چنین توصیه‌هایی به نظر می‌آید که روان‌شناسی ارتباطات نوعی گفت‌و شنود و مفاهمه ایده‌آل را جارمی‌زند که می‌توان آن را الگو قرارداد. به این ترتیب روان‌شناسی ارتباطات نوعی «رقابت زیبایی» جدید راه انداخت که در آن گاهی فن سخنوری ایده‌آل وزنه بیشتری نسبت به بن‌مایه آنچه باید گفته شود داشت. مقوله‌های کلاسیک بالا فهم و درک ما را از رفتار در گفت‌و شنود بین‌انسانی بهتر می‌کنند، اما به همان اندازه نیز به‌مثابه مؤلفه‌های یک گفت‌و شنود و مفاهمه ایده‌آل محدود و مبهم هستند. منظور من این نیست که فکر یک ایده‌آل را باید از سر بیرون کنیم، بلکه من به ضرورت تمایزگذاری اعتقاد دارم:

۱. لازم است که در گفت‌و شنود بین‌انسانی رفتار ایده‌آل (سازنده، هدف‌مند، مناسب) را از ویژگی‌های کل یک موقعیت انضمامی، تاریخچه آن و از معنایی که من به این موقعیت می‌دهم استنتاج کنیم. هر موقعیتی «گوش دادن فعال» را مطالبه نمی‌کند؛ ممکن است گاهی «من-پیام» که با خلوص نیت بیان شده کاملاً «نابجا» باشد؛ همین‌طور موقعیت‌هایی وجود دارند که در آنها بحث درباره نحوه گفت‌و شنود و مفاهمه اوضاع را بدتر می‌کند. توانایی استنتاج گفت‌و شنود و مفاهمه مناسب و هماهنگ با حقیقت یک موقعیت انضمامی نیاز به شکل‌های آموزشی دیگری غیر از آموزش‌های کلاسیک دارد.

۱. اصطلاح Ich-Botschaft در روان‌شناسی ارتباطات بین‌انسانی به این معنی است که بتوانیم نیازها، نظرات و احساسات خود را- صرف‌نظر از تفسیر یا قضاوت اظهارات مخاطب- بیان کنیم و دائم توپ را به زمین طرف مقابل نیندازیم و او را مستقیماً مورد انتقاد قرار ندهیم، بلکه نخست از خود بگوییم (بنگرید به شرح اصطلاحات کلیدی در آثار شولتس فن تون در پایان کتاب مفاهمه؛ هنر زندگی، انتشارات لوح فکر ۱۳۹۹).

۲. این تمایز نه تنها در موقعیت‌های مختلف، بلکه در رابطه با اشخاص مختلف نیز ضروری به نظر می‌رسد. در دوره‌های آموزشی چند سال اول، ما «مربی‌ها» در کیف‌دستی خود مجموعه‌ای از نظریه‌ها، تمرین‌ها و توصیه‌های رفتاری را داشتیم و کم‌وبیش تصور می‌کردیم که آنها برای همه اشخاص سازنده و سودمند هستند. به‌طورمثال، مسئله بر سر این بود که هر فرد خود را با «گوش دادن فعال» در دنیای ذهنی دیگری قرار بدهد و آن را دنبال کند و یاد بگیرد که پیام‌های احساسی و درونی طرف مقابل را از بین جملات او دریابد. یا مسئله این بود که دنیای درون خودمان را واضح‌تر احساس کنیم و آن را با جملات شفاف (من-پیام‌ها) بیان کنیم و به این ترتیب بر ترس از «نشان دادن درونیات خود» نیز فائق بیاییم، ترسی که معمولاً ما را وادار می‌کند «نقاب‌هایی» را جلوی خود بگیریم که در پشت آنها نیروهای ظاهراً ناخوشایند یا پردرشدۀ درونی پنهان شده‌اند. تا اینجا خیلی خوب است - در واقع، کسب چنین مهارت‌های کلیدی‌ای آرزوی همه انسان‌ها و برای بسیاری از آنها واجب و فوری است. اما با گذشت زمان، ما همچنین متوجه شدیم که همان توصیه‌ها و تمرین‌ها برای هر شخصیتی اولویت ندارند. برعکس، به نظر می‌رسید که برخی انسان‌ها از آنچه دیگران اصلاً نداشتند بیش از حد برخوردار بودند! بنابراین، همان‌طور که بعداً به تفصیل نشان داده خواهد شد، ما گه‌گاه در معرض خطر آموزش مطالب «درست» به افراد «اشتباهی» قرار می‌گرفتیم. وقتی صحبت از توانایی‌هایی می‌شود که با بن‌مایه شخصیت مرتبط هستند، لازم است که از آموزش‌های استاندارد فاصله بگیریم و «نگاهی» به تک‌تک انسان‌ها، به سبک خاص رفتار و واکنش تک‌تک آنها در ارتباط با دیگران، داشته باشیم. با این نگاه، محدودیت‌ها و بازدارنده‌های درونی، یعنی «ضعف‌ها»، نیز در کنار توانایی‌های بالقوه، یعنی «نقاط قوت»، آشکار می‌شوند و برای غلبه بر آنها تک‌تک انسان‌ها به محرک‌های برانگیزنده بسیار متفاوتی نیاز دارند.

دقیقاً موضوع این کتاب همین تفاوت‌ها است. در اصل، من قصد داشتم هر دو تمایز - ویژگی‌های یک موقعیت انضمامی و ویژگی‌های شخصیتی - را یک‌جا در این کتاب بیاورم. اما بعد، دومی از نظر محتوا چنان غنی شد که کتابی مجزا را به خود اختصاص داد.

در مقایسه با جلد اول، اکنون میدان دید وسعت می‌یابد. در جلد اول، خودنمایی متکبرانۀ، پنهان کردن ضعف‌ها و رسوایی‌ها در پشت نمای ظاهری کمال‌یافته و آسیب‌ناپذیر در مرکز توجه و بررسی بود. این «سبک رفتاری» به‌منزله موردی خاص (و رایج میان مردان در برخی جوامع) از مجموع هشت سبک رفتاری مختلف در ارتباطات بین‌انسانی مطرح شد. توصیف این هشت سبک رفتاری بخش عمده این کتاب (بخش سوم) را تشکیل می‌دهد:



حمایت طلب،
وابسته



فرشته نجات، منجی



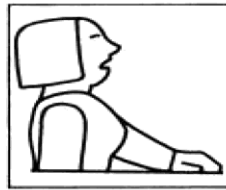
از خود گذشته
خودکم بین



خشن و تحقیر کننده



اثبات کننده خویش



کنترل کننده،
تحکم کننده



سرد و خشک،
حافظ حریم ها



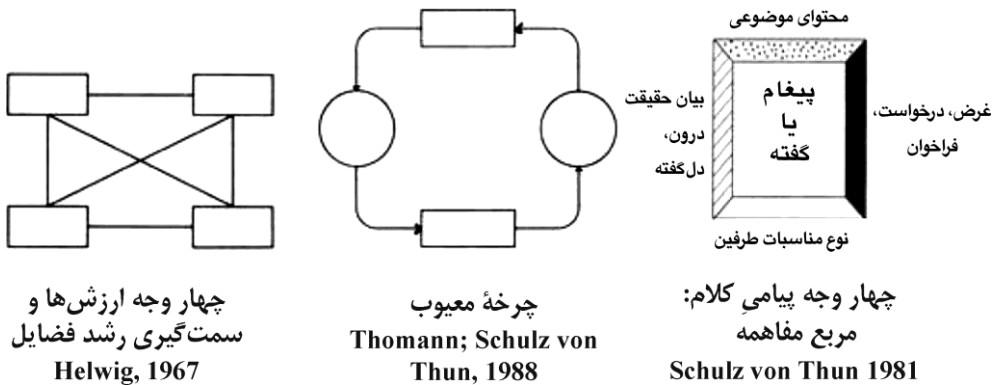
نمایش گر پرشور
خود و اوضاع

تصویر ۱

اصطلاح «نمای ظاهری» اکنون به مفهوم جدیدی نیاز دارد. به عبارت دیگر، این اصطلاح اصلاً مناسب نیست و این تصویر را به ذهن متبادر می کند که گویی نقابی وجود دارد که آنچه واقعی و اصیل است را در پشت خود پنهان می کند. خلاصه کلام: هدفش آن است که نگذارد ما خودمان را آن طور که «واقعاً» هستیم نشان دهیم. البته این درست است که نحوه نشان دادن خود در «دنیای بیرون» برخاسته از «دنیای درون» است، دنیای درونی که فوراً به چشم نمی آید و برای خود ما نیز فقط کم و بیش دیده و احساس می شود. اما در هر صورت این ظاهر بیرونی رفتار یک رشد شخصیتی بسیار منحصر به فرد را نشان می دهد که، به جای یک نقاب ظاهری، بیشتر مانند یک صورتک هنری عمل می کند که دیدن خطوط چهره نهفته در پشت خود را تاحدودی امکان پذیر می کند. این صورتک به خود فرد تعلق دارد، درست مثل احساسات، خواسته ها و ترس هایی که در پشت آن انباشته و فراموش شده اند. شکل گیری این صورتک برای تثبیت خود و محافظت خویش در مقابل آسیب های زندگی مشترک با مهم ترین انسان های سال های اولیه کودکی ضروری است. از این منظر، «ظاهر بیرونی» نه به مثابه ظاهر جعلی و ساختگی که باید هرچه سریع تر از بین برود، بلکه به مثابه بخشی ارزشمند از شخصیت فردی و بنابراین «واقعی» تلقی می شود، همان طور که خطوط چهره ای چروکیده از سرگذشت انسان خبر می دهند. بنابراین، فراخوان ما نمی تواند این باشد: «از ظاهرسازی دست بردار!» بلکه باید گفت: «خودآگاهی ات را از تصویری که از خود در <بیرون> و در برقراری ارتباط با دیگران نشان می دهی ارتقاء بده و یاد

بگیر که بفهمی این سبک رفتاری برای تو چه چیزهایی را امکان‌پذیر، اجتناب‌پذیر یا محدود می‌کند. خودت را یک‌جانبه با الگوهای بیرونی‌ات همانند نکن - البته آنها مهم هستند و به تو تعلق دارند، اما <پشت> آنها یک رویداد درونی خیلی مهم‌تر نیز در جریان است که به تو مربوط می‌شود و تو نباید با رویداد درونی خود گسستگی ایجاد کنی یا، به عبارت دیگر، سعی کن که با آن دوباره ارتباط برقرار کنی. این گسست ارتباط با رویداد درونی باعث می‌شود که ما از خودمان بیگانه شویم و تا سطح ماشینی تنزل یابیم که مانند رایانه، بدون آزادی انتخاب، برنامه‌ریزی شده و محکوم به این است که براساس «داده‌های» اولیه همان «خروجی‌ها» را بارها و بارها بیرون بدهد.

من برای تشریح هشت سبک رفتاری در ارتباطات بین‌انسانی از سه الگوی فکری استفاده می‌کنم و پیوسته در فواصل منظم به آنها رجوع خواهم کرد. نمایی از این الگوها را در ادامه می‌بینید (تصویر ۲، از راست به چپ):



تصویر ۲

این سه الگو به قدری برای سمت‌گیری در ارتباطات بین‌انسانی اهمیت کلی دارند که می‌خواهم پیشاپیش مروری بر آنها داشته باشم (بخش دوم). توصیف الگوی «چهار وجه مفاهمه» اجمالی خواهد بود، چون جلد اول کتاب با هم حرف زدن به «چهار وجه مفاهمه» (یا چهار وجه یک پیغام یا گفته) به‌منزلهٔ نوعی الگوی پایه در روان‌شناسی ارتباطات به‌تفصیل پرداخته است. من این الگو را در اینجا با هدف تاحدودی متفاوتی به‌کارخواهم برد تا به کمک «چهار وجه مفاهمه» (یعنی: محتوای اصلی موضوع، بیان درونیات خود، نوع مناسبات طرفین و غرض از هر پیغام یا گفته) روی پیام اصلی و

1. Kommunikationsquadrat

بنگرید به کتاب مفاهمه؛ هنر زندگی، انتشارات لوح‌فکر، ۱۳۹۹، کتاب تیم درونی، جلد سوم از کتاب با هم حرف زدن، انتشارات ارجمند، ۱۴۰۱ و همچنین کتاب روان‌شناسی ارتباطات برای کادر مدیریت و رهبری، انتشارات ارجمند، ۱۴۰۲.