

"چگونگی حذف استرس از گفت و گوهای استرس زا"

زندگی ما انسان‌ها بر پایه‌ی حرف زدن استوار است. در واقع ما حیوانات ناطق هستیم. بحث، خبرچینی، شایعه‌پراکنی و شوخی می‌کنیم. اما گاهی اوقات، بیش‌ازحد انتظارمان، گفت‌وگوهای استرس‌زا داریم، همان گفت‌وگوهای حساسی که ردوبدل می‌کنیم و می‌توانند از هر نوع صحبت دیگری، بیشتر اذیتمان کرده یا ذهنمان را مشغول کنند. گفت‌وگوهای استرس‌زا در زندگی اجتناب‌ناپذیرند و ممکن است در سرکار، نتایجی - از اخراج کارمندان گرفته تا دریافت پاداش‌هایی که به طرز عجیبی زیادند - به دنبال داشته باشند. اما محتوای این گفت‌وگوهای استرس‌زا هرچه که باشد، با توجه به حجم احساساتی که همراهشان است، با سایر گفت‌وگوها تفاوت فاحشی دارند. این گفت‌وگوها، ناامیدی، سردرگمی، نگرانی، خشم، درد یا ترس را برمی‌انگیزند و اگر این احساسات در شما ایجاد نشوند، قطعاً در مخاطب شما ایجاد می‌شوند. در واقع، گفت‌وگوهای استرس‌زا به حدی سبب اضطراب می‌شوند که بیشتر افراد خیلی راحت از آن‌ها دوری می‌کنند. البته این راهبرد لزوماً غلط نیست. به هر حال، یکی از اولین قوانین تعامل، اجتناب از گفت‌وگوهایی است که هدر دادن وقت و انرژی به حساب می‌آیند. اما گاهی اوقات، اگر از زیر مشکلات شانه خالی کنیم، نتوانیم افراد بهانه‌گیر را راضی سازیم و خصومت‌ها را فروبزنیم، باید هزینه‌ی زیادی بپردازیم؛ زیرا اجتناب از این مسائل، معمولاً به بدتر شدن مشکل یا رابطه می‌انجامد.

حال که گفت‌وگوهای استرس‌زا تا این حد رایج و ناراحت‌کننده‌اند، چرا برای بهبود آن‌ها بیشتر تلاش نمی‌کنیم؟ علت این است که احساسات ما به طرز چشمگیری در این امر دخالت دارند. اگر از نظر احساسی درگیر مسئله‌ای نباشیم، می‌دانیم که عادی و قابل حل است یا حداقل می‌توان آن را مدیریت کرد. ولی به محض اینکه احساسات وارد کار می‌شوند، بیشترمان از تعادل خارج می‌شویم. مانند مهاجم فوتبالی که در یک بازی سخت نمی‌تواند کاری از پیش ببرد، همه‌ی امیدمان را برای رسیدن به نقطه‌ی هدف (گل) از دست می‌دهیم.

واقعیت این است که هیچ روش آسانی برای غلبه بر گفت‌وگوهای استرس‌زا وجود ندارد. با متغیرهای متعدد و تنش‌های بسیار زیادی روبرو هستید و تعامل‌های میان افراد در موقعیت‌های سخت، همواره منحصربه‌فردند. با این حال می‌توان تمام گفت‌وگوهای استرس‌زا را به شکل آمیزه‌ای از چند گفت‌وگوی ساده دیگر در نظر گرفت که هر کدام مشکل خاص خود را به همراه دارند. در ادامه، به بررسی چگونگی کسب آمادگی لازم برای مقابله با آن مشکلات خواهیم پرداخت. اما ابتدا اجازه دهید سه مورد از گفت‌وگوهای استرس‌زای پایه‌ای را که اغلب در محیط کار با آن روبرو می‌شویم، بررسی کنیم.

"خبر بدی برات دارم"

گفتن یک خبر بد، معمولاً هم برای گوینده و هم برای شنونده دشوار است. معمولاً گوینده آشفته و شنونده نگران این است که گفت‌وگو به کجا ختم می‌شود. در گفت‌وگوهایی از این قبیل، مشکل اصلی این است که بحث را به درستی آغاز کنیم. اگر گفت‌وگوهای ردوبدل شده به خوبی شروع شود، احتمال اینکه تا پایان به خوشی پیش

رود بسیار زیاد است. ولی اگر آغاز بدی داشته باشد، ممکن است تا آخر تیز و برنده باشد. بسیاری از مردم سعی می‌کنند خیلی به آرامی و محترمانه این گفت‌وگوها را شروع کنند.

"اینجا چه خبر است؟"

اغلب، گفت‌وگوهای استرس‌زا بر ما تحمیل می‌شوند. در واقع، برخی از بدترین گفت‌وگوها - که معمولاً نیز برای افرادی پیش می‌آیند که از جروبحث گریزان‌اند - همگی به صورت یکجا مانند طوفان تابستانی بر شخص نازل می‌شوند. سپس گفت‌وگو به شدت با احساسات درمی‌آمیزد و پرتوهای احساس در تمام جهات ساطع می‌شوند. بدتر از همه اینکه هیچ چیز با عقل جور در نمی‌آید. انگار درون ابر سیاهی از جنس منطق پیچ‌و‌پیچ و احساسات تغییر یافته کشیده می‌شویم.

"داری به شخصیت من حمله می‌کنی!"

حال بیا به راجع به گفت‌وگوهای استرس‌زای همراه با پرخاش بحث کنیم که در آن‌ها، افراد از هرگونه مکانیزم روانشناسی و گفتاری جهت سلب تعادل حریف، تخریب جایگاه او و حتی تحقیر او، بهره می‌گیرند. این "تاکتیک‌های مقابله‌ای" به اشکال مختلفی از جمله بی‌حرمتی، دستکاری احساسات و فریاد زدن، ظاهر می‌شوند و همه‌ی افراد، با تاکتیک یکسانی تحریک نمی‌شوند. یک تاکتیک مقابله‌ای به تنهایی خطرناک نیست؛ ولی آمیزه‌ای از تاکتیک‌های مقابله‌ای هر کدام با آسیب‌های خاص، می‌تواند خطر آفرین باشد.

آمادگی برای گفت‌وگوهای استرس‌زا

حال، سؤال این است که چگونه از قبل، برای این سه گفت‌وگوی استرس‌زای پایه آماده شویم؟ بهتر است نخست، از نقطه ضعف‌های خود در برابر اشخاص و موقعیت‌های مختلف آگاه شویم. ایجاد آگاهی به این معنا نیست که پیوسته در حال کاوش درون خود باشیم، ولی شاید این‌طور به نظر برسد. بیشتر به این معناست که شناخت ضمنی‌مان از خود را به شناختی صریح و آشکار تبدیل کنیم. همه‌ی ما از تجربیات پیشین خود درمی‌یابیم که در مقابل کدام گفت‌وگوها و چه اشخاصی دارای ضعف هستیم. اگر زمانی در گفت‌وگوی دشواری قرار گرفتید، از خود بپرسید که آیا این یکی، از همان موقعیت‌هاست یا با یکی از آن اشخاص طرف هستید؟ برای مثال، آیا در مقابل یک رقیب قدر، به مبارزه برمی‌خیزید؟ آیا وقتی احساس می‌کنید از جمع کنار گذاشته شده‌اید، در لاک خود فرومی‌روید؟ با درک محدوده‌ی خطر خود، می‌توانید آسیب‌پذیری‌هایتان را بشناسید، پاسخ مناسب آن‌ها را پیدا کرده و اصلاحشان کنید.

یکی از بهترین روش‌ها جهت آمادگی برای مشکلات خاصی که در یک گفت‌وگوی استرس‌زا ممکن است با آن‌ها روبرو شوید، این است که با یک دوست بی‌طرف تمرین کنید. کسی را انتخاب کنید که مشکلات ارتباطی چون

شما ندارد. بهتر است که دوستان صادق و شنونده‌ای خوب باشد و کسی نباشد که قضاوتتان کند. نخست، بدون توجه به طرز بیان و تن صدا، فقط برای دوستان بیان کنید که چه چیزی می‌خواهید به طرف مقابلتان بگویید. اینکه تند و گزنده، باحالت ترس، کنایه‌آمیز و هر طور دیگر حرف می‌زنید مهم نیست، مهم این است که حرفتان را بزنید! حال دوباره این کار را انجام دهید و فکر کنید که اگر در موقعیتی مملو از احساسات قرار نداشته باشید چه می‌گویید؟ دوستان می‌تواند در این راه به شما کمک کند، چون که در موقعیت احساسی به سر نمی‌برد. هرچه به ذهن هر دوی شما می‌رسد، یادداشت کنید؛ در غیر این صورت، بعداً از یادتان خواهد رفت.

اکنون روی تنظیم طرز بیانتان کار کنید. اگر خود را در مقابل مخاطب واقعی فرض کنید، فقط یک نوع حرف زدن و طرز بیانی شدید به ذهنتان خواهد آمد. ولی اگر دوستان از شما بپرسد: "بگو که چگونه این حرف را می‌خواهی بزنی؟" با اتفاق جالبی روبرو می‌شوید. معمولاً طرز بیانتان بهتر، ملایم‌تر و کارسازتر خواهد شد. به خاطر داشته باشید که هر چه بخواهید می‌توانید بگویید؛ فقط همین‌طوری خشک و خالی نباشد! با دوستان روی زبان بدن نیز کار کنید. احتمالاً پس از مدت کوتاهی، با حرکاتی که ناخودآگاه از خود نشان می‌دهید، خنده‌تان می‌گیرد؛ حرکاتی چون پایین و بالا رفتن ابروها، گره خوردن پاها به هم و پوزخندهای از روی اضطراب که قطعاً از آن‌ها، سوءتعبیر می‌شود.

