

# پیام مشاور

۲۵۵

■ نشریه مشترک دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
و مرکز مشاوره دانشگاه تهران ■ سال بیست و سوم / اردیبهشت ۱۴۰۲

**در این شماره می‌خوانید:**  
عفو و گذشت و تأثیر آن در بهبود روابط بین فردی / ۲  
درباره مهارت‌های ارتباطی بیشتر بدانیم / ۵  
پیام بهداشتی اردیبهشت ماه / ۱۶



شناخت  
مهارت‌های  
ارتباطی

# عفو و گذشت و تأثیر آن در بهبود روابط بین فردی



انسان‌ها در زندگی جمعی، در عین لذت بردن از معاشرت با دیگران، در برخی مواقع دچار اختلاف و تعارض می‌گردند. این اختلافات اگر به موقع حل نشوند، موجب رنجش افراد از یکدیگر می‌شود و این رنجش در فرد احساسات منفی بسیاری را ایجاد می‌کند. جهت کاهش رنج ناشی از اختلافات بین فردی، روش‌های مختلفی وجود دارد مانند رعایت حقوق یکدیگر، احترام گذاشتن به باورهای یکدیگر، انتقاد کردن از رفتارهای مورد انتقاد (نه شخصیت فرد)، تکریم بدون قید و شرط افراد. با همه این‌ها، افراد در روابط بین فردی گاهی از یکدیگر می‌رنجند و این رنج در درون آنها جراحتهای عاطفی و روانی ایجاد کرده و زندگی و مسایل شخصی آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهد. یکی از روش‌ها و راه‌حل‌های ممکن برای رهایی از بار سنگین رنجی که در روابط بین فردی ایجاد شده است، بخشیدن دیگران است. بخشیدن فردی که موجب رنج ما شده، روش و سنت پیامبران بوده و خداوند نیز هم خود را عَفُو (بخشاینده) معرفی کرده است و هم اینکه ما را به بخشیدن دعوت کرده است. دربرخی آیات به صراحت بر بخشیدن تأکید شده است:

خداوند به پیامبر (ص) می‌فرماید:

«فَاَصْفَحِ الصَّفْحَ الْجَمِيلَ»

(حجر، ۸۵)

**«پس با گذشتی زیبا و دلنشین از مردم درگذر  
و آنان را مشمول عفو خود ساز!»**

گذشت نسبت به دیگران؛ یعنی با وجود اقرار به رنج و درد ناشی از وجود اختلاف در روابط بین فردی،

فرد رنجیده خاطر، نسبت به فردی که خلافتی از او سرزده، هیچگونه کینه‌ای در دل نمی‌پروراند و عملی متقابل از او سر نمی‌زند و نسبت به او با مهربانی، مودت و کرامت انسانی رفتار می‌نماید و خود را از بند کینه فرد مذکور آزاد می‌سازد. این همان توصیه مولانا برای رسیدن به درجات والای انسانی است:

«رو سینه را چون سینه‌ها، هفت آب شو از کینه‌ها  
وانگه شراب عشق را پیمانۀ شو، پیمانۀ شو»

البته گذشت به این معنا نیست که در مقابل فردی که موجب رنج ما شده، خود را آسیب‌پذیر سازیم و به او اجازه دهیم که او در آینده دوباره رفتار و عمل نادرست خود را تکرار کند؛ چرا که فرد عاقل دوبار از یک سوراخ گزیده نمی‌شود. این بخشیدن برای رشد معنوی و روانی خود ماست و افرادی که صمیمانه دیگران را می‌بخشند، خود را از رنج کینه‌رها می‌سازند و روابط بین فردی خود را با دیگران بهبود می‌بخشند.

# درباره مهارت‌های ارتباطی بیشتر بدانیم

شماره مقاله: ۰۲۰۲۲



«ص» فرد بسیار پر استعداد و کوشایی است و به همین دلیل اولین باری که در کنکور شرکت کرد در دانشگاه قبول شد و از شهرستان به تهران آمد، ولی ترم اول به او خیلی سخت گذشت او فردی خجالتی و کمرو بود و به همین دلیل زمانی که با چند نفر دیگر هم اتاق شد نمی دانست با آنان چه رفتاری داشته باشد و چون احساس می کرد آنها با هم آشنا هستند و او غریبه است، خود را از صحبت ها و بحث های آنان کنار می کشید و سعی می کرد بیشتر به کارهای شخصی خود بپردازد. پس از گذشت مدتی «ص» احساس کرد آنها هم تمایل چندانی برای برقراری ارتباط با او ندارند و به نظر می رسد که آنان بیشتر ترجیح می دهند که با هم باشند. «ص» احساس بدی در مورد خود داشت این که یک مزاحم است و این موضوع خیلی او را آزار می داد. پس از مدتی متوجه شد هم اتاقی های او از قبل چندان آشنایی با یکدیگر نداشته اند و فقط از ابتدای ترم جاری با یکدیگر صمیمی شده اند و چون او دانشجوی ورودی جدید بوده است دو هفته دیرتر با آنان آشنا شده است. او تعجب می کرد که چگونه آنها این اندازه با یکدیگر صمیمی شده اند. «ص» با وضع بدی رو به رو شده بود. از یک طرف مایل بود با هم اتاقی ها ارتباط برقرار کند و از طرف دیگر این فکر که هم اتاقی هایش از حضور او معذب هستند مانع از این بود که بتواند به آنها نزدیک شود.

«م» سعی می کرد با همه افراد ارتباط برقرار کند. او از این که دوستان زیاد و متعددی داشته باشد لذت می برد. افتخار او در زندگی داشتن دوستان و آشنایان

متعدد بود. با این حال چیزی که متوجه نمی شد این بود که گاهی اوقات عده‌ای از وی کناره گرفته و دور می‌شدند و یا گاهی به نظرش می‌رسید که در بعضی موارد عده‌ای مایل به ارتباط با او نیستند و او این موضوع را متوجه نمی شد. «م» در فعالیت‌های کلاسی نیز مشارکت زیادی از خود نشان می‌داد. در انجام پروژه‌ها و مقاله‌های گروهی اولین نفری بود که داوطلب تقسیم کار و برنامه‌ریزی بود و متوجه نمی‌شد چرا عده‌ای در پاره‌ای موارد از فعال بودن او احساس نارضایتی می‌کنند. چند بار نیز پیش آمده بود که دانشجویان دیگر به او اعتراض کرده بودند که در همه کارها دخالت می‌کند و یا در همه جا سعی می‌کند نظر و ایده خودش را اعمال کند و فرصت اظهار نظر را از دیگران می‌گیرد. «م» از این نظرات تعجب می‌کرد چون واقعا چنین قصدی نداشت.

آن چه مطرح شد نمونه‌هایی از مشکلات شایعی است که به هنگام برقراری ارتباط پیش می‌آید و باعث سوء تفاهم، بدفهمی، رنجش، خصومت و دل‌سردی از یکدیگر می‌شود. شاید پرسید مشکل از کجاست؟ چرا افراد متوجه احساسات دیگران نمی‌شوند؟ چرا گاهی اوقات علی‌رغم این که نیت بدی ندارند، رفتار بد و نامناسبی را هم انجام نمی‌دهند و حتی از نظر خود رعایت دیگران را هم می‌کنند ولی باز هم چنین اختلافات و سوء تفاهم‌هایی پیش می‌آید؟

حقیقت این است که ارتباطات و روابط انسانی موضوعی پیچیده است و نیاز به آن دارد که افراد با چنین پیچیدگی‌هایی آشنا شده و راه‌های برطرف کردن

آنها را نیز بیاموزند. اولین نکته بسیار مهم در برقراری ارتباطات انسانی آن است که به یاد داشته باشید این ارتباطات دو طرف دارند، یک طرف شما هستید و طرف دیگر دوستان و آشنایان قرار دارند. ممکن است از نظر شما رفتاری درست باشد ولی باید طرف مقابل را هم در نظر بگیرید، آیا نظر او هم همین است یا ممکن است متفاوت باشد. «ص» و «م» با آن که رفتارهای متفاوتی از خود نشان می‌دادند ولی در یک نکته کاملاً مشابه بودند و آن این که براساس فکر، حدس و گمان یا نظر شخصی خود عمل می‌کردند، بدون آن که طرف‌های مقابل را در نظر بگیرند، بهتر بود «ص» ارزیابی می‌کرد که واقعا هم اتاقی‌های او از قبل با یکدیگر آشنا بوده‌اند؟ آیا در ابتدا آنها ترجیح می‌دادند با یکدیگر باشند یا این فقط یک حدس و گمان از طرف خودش بود؟ در مورد «م» هم همینطور، او ارزیابی نمی‌کرد که آیا افرادی که با یکدیگر در حال بحث صمیمانه هستند تمایلی به شنیدن صحبت‌های او دارند؟ بهتر بود که «م» نظر دوستانش را نیز جویا می‌شد.

**دومین نکته** مهم و اساسی این است که به یاد داشته باشید شما نمی‌توانید فکر دوستان و آشنایان را بخوانید، همان‌طور که آنان نمی‌توانند فکر و ذهن شما را بخوانند. تنها کاری که می‌توان انجام داد آن است که در مورد دیگران حدس‌هایی داشته باشیم و برای اطمینان از این که حدس و گمان‌ها صحیح است یا نه، بهتر است نظر دیگران را جویا شویم. مثلاً «ص» می‌توانست از هم اتاقی‌های خود بپرسد آیا شما مدت زیادی با هم آشنا هستید یا نه؟ آیا من مزاحم شما



نمی‌توان فکر دوستان و آشنایان را خواند!  
همانطور که آنان نمی‌توانند فکر و ذهن ما را بخوانند.  
تنها کاری که می‌توان انجام داد آن است که  
در مورد دیگران حدس‌هایی داشته باشیم  
و برای اطمینان از این که حدس و گمان‌ها  
صحیح است یا نه،  
بهبتر است نظر دیگران را جویا شویم.



نیستم چون به نظرم شما از قبل همدیگر را می‌شناسید، یا نکند که من جمع شما را بهم زده باشم؟ به این ترتیب، «ص» یا «م» فرصت داشتند تا افکار، نظرات و حدس و گمان خود را ارزیابی کنند تا از واقعی بودن آنها مطمئن شوند.

**سومین نکته‌ای** که باید در ارتباطات خود به آن‌ها توجه کنید آن است که دیگران نمی‌توانند فکر و ذهن شما را بخوانند و ممکن است آنها هم در مورد شما فکر خوانی کنند و حدس‌ها و نظرات اشتباهی در مورد شما داشته باشند. بعضی از رفتارهای فرد در شرایط اجتماعی و گروهی به این فکر یا ذهن خوانی‌های منفی کمک می‌کند و به آن دامن می‌زند. به یاد داشته باشید، اصطلاحاً "نجوشیدن با دیگران و یا همراه نشدن با دیگران در ارتباطات اجتماعی" عامل مهمی است که باعث سوء تفاهم می‌شود و سبب می‌گردد که دیگران حدس و گمان‌های اشتباه داشته باشند. آن چه در مورد «ص» اتفاق افتاد ناشی از همین موضوع بود. آنان نمی‌دانستند چرا «ص» از آنها فاصله می‌گیرد و به همین دلیل افکار و حدس‌های اشتباهی داشتند. معمولاً مردم تصور می‌کنند فردی که از ارتباط کناره می‌گیرد به علت آن است که "خود را می‌گیرد"، "خودش را بالاتر از دیگران می‌داند" و مواردی از این قبیل. به همین علت دیگران متوسل به رفتارهای تلافی جویانه و مقابله‌ای می‌شوند و مشکل فرد تشدید شده و رو به وخامت می‌رود. برای پیشگیری از ایجاد سوء تفاهم‌هایی از این نوع، سعی کنید حداقل ارتباط را برقرار کنید. منظور از

حداقل ارتباط این است که:

➡ به دیگران نگاه کرده و ارتباط چشمی مناسب برقرار کنید.

➡ اگر آنها نیز به نگاه شما جواب دادند یعنی آنها هم شما را نگاه کردند، واکنش مثبتی نشان دهید. (لبخند بزنید یا سری تکان دهید.)

➡ در این موارد بهتر است کلام کوتاهی رد و بدل کنید مانند این که "حالت خوبه" یا "چطوری" یا "خسته نباشی" یا "خوبی؟"

چنانچه طرف مقابل شما پاسخ متقابل داد یعنی به شما جواب داد، ارتباط را بیشتر کنید و موضوع مشترکی را برای ادامه صحبت فراهم کنید. در فرهنگ و ارتباطات ما معمولاً از این عبارات استفاده می‌کنند:

"چه خبر"، "خبر تازه چه داری؟"، "با درس‌ها چه میکنی؟". نکته مهمی که باید به آن توجه کرد این است که این نوع سوال‌ها جواب مشخص و خاصی ندارد بلکه هدف گوینده آن است که به نوعی "سر صحبت را باز کند" بنا براین، می‌توانید جواب‌های کاملاً متفاوتی به آنها بدهید.

➡ سؤال‌های باز مطرح کنید نه سوال‌های بسته. خصوصیت مشترک تمام موارد بالا در این است که یک سوال باز و وسیع مطرح شده، که فرد مقابل می‌تواند آن را بهانه‌ای برای صحبت قرار داده و اصطلاحاً سر صحبت را باز کند. به همین دلیل به این نوع سوال‌ها باز پاسخ می‌گویند که جواب آنها می‌تواند متعدد و فراوان باشد و فرد مقابل را تشویق به صحبت کردن کند بدون اینکه او را محدود نماید. توصیه شده است

که در این موارد سوال‌های بسته نپرسید. سوال‌های بسته معمولاً پاسخ‌های یک کلمه‌ای دارند و با یک کلمه حتی با یک بله یا خیر موضوع تمام می‌شود. مثلاً این سوال که با اتوبوس آمدی؟ یک سوال بسته است، یا جواب بله است یا خیر. این سوال را می‌توان به صورت باز پرسید: چطوری خودت را به دانشگاه رساندی؟ در این جا فرد مقابل فرصت دارد تا به صورت مفصل و کامل صحبت کند.

👉 هنگام صحبت کردن به فرد مقابل نگاه کنید و گاه با تکان دادن سر نشان دهید که به گفته‌های او توجه دارید و گوش می‌دهید.

👉 از لابه لای مطالب فرد مقابل سوال‌هایی برای ادامه صحبت بپرسید.

👉 در مورد مطالبی که فرد مقابل می‌گوید نظرات خود را مطرح کنید تا صحبت ادامه داشته باشد. همانطور که مشاهده می‌کنید روش بالا کاملاً برعکس رفتارهای «ص» است. او سعی می‌کرد کمتر با آنان ارتباط داشته باشد و به همین علت تا این حد در مورد او اشتباه شد.

**نکته چهارمی** که در برقراری ارتباط با دوستان و سایر دانشجویان بهتر است رعایت کنید آن است که ارتباط خود را به موازات بازخوردی (فیدبک) که از طرف مقابل‌تان می‌بینید، تنظیم کنید. در نظر داشته باشید که ارتباط اجتماعی یک "بده بستان" است. در جهت ایجاد و ابقای ارتباط و یا استفاده از اصول نکته سوم، شما سعی می‌کنید ارتباط برقرار کنید ولی اگر طرف

ارتباط اجتماعی یک "بده بستان" است.  
در جهت ایجاد و ابقای ارتباط و یا استفاده از اصول  
سعی کنید ارتباط برقرار کنید ولی اگر طرف مقابل  
تمایلی به برقراری ارتباط نداشت بهتر است شما قدم  
بیشتری برندارید.



مقابل تمایلی به برقراری ارتباط نداشت بهتر است شما قدم بیشتری بردارید به یاد داشته باشید شما یک قدم برمی‌دارید اگر طرف مقابل با پذیرش و استقبال از حرکت شما قدم بعدی را برداشت شما مجدداً قدم بعدی را بردارید و اگر این کار را نکرد شما ارتباط خود را در همان مرحله نگه دارید. آیا «م» به این موضوع توجه داشت؟ «م» چون شنیده بود که گفته می‌شود برقراری ارتباط امری پسندیده و سالم است سعی می‌کرد در هر شرایطی و با هرکسی وارد ارتباط شده و ارتباط خود را عمیق تر سازد بدون آنکه به احساسات، نظرات و تمایلات دیگری توجه کرده و اهمیت بدهد.

همانطور که قبلاً گفته شد، ارتباطات بین فردی موضوع پیچیده‌ای است که دو طرف دارد. حالا بد نیست رفتار افراد مقابل «ص» و «م» را بررسی کنیم. آیا آنان به عنوان دوستان، هم‌کلاسی یا هم‌اتاقی می‌توانستند رفتار بهتری داشته باشند؟ آیا آنان می‌توانستند با اعمال و رفتارهای مناسبی به دوستان خود کمک بیشتری کنند؟ مسلم است که، بله. آنان می‌توانستند با برخوردهای مناسب سوءتفاهم را سریع‌تر از بین ببرند. آنان چه اقدامی می‌توانستند انجام دهند؟

در مورد «ص»، آنها می‌توانستند در ایجاد ارتباط پیش قدم شوند و در این زمینه مناسب بود که موارد مربوط به نکته سوم را در مورد «ص» اعمال می‌نمودند. از سوی دیگر آنان می‌توانستند با پیش قدم شدن، بیان تجربه‌های روزهای اول زندگی دانشجویی خود، بیان قواعد و اصول خوابگاه، آموزش «ص» در مورد شرایط محیط جدید و خوابگاه به او

کمک کنند تا بهتر بتواند با این تغییر نسبتاً بزرگ زندگی خود سازگار شود. هنگامی که زندگی دچار تغییر می‌شود از جمله شروع زندگی دانشجویی، شروع زندگی خوابگاهی، دوری از خانواده و مسائلی از این قبیل، وجود یک حامی، دوست و فردی که با محیط سازگار شده است، کمک و حمایت بزرگی است که می‌تواند فشار ناشی از این تغییر وضعیت را کاهش دهد. آنچه کمک می‌کند تا شرایط یک تازه‌وارد یا هر فرد دیگری را دریابیم آن است که بتوانیم خود را جای او قرار دهیم. به این مهارت همدلی گفته می‌شود که به عنوان یک مهارت بسیار مهم نیاز به آموزش جداگانه دارد.

در مورد «م» هم به نظر می‌رسد که دوستان و همکلاسی‌ها می‌توانستند به او کمک نمایند تا بهتر متوجه رفتار خود و اثر آن بر دیگران شده و آن را تغییر دهد. در این رابطه بهتر بود، دوستانش نظر و عقیده خود را به نحو روشن و مشخص‌تری به او اطلاع می‌دادند. آنان می‌توانستند بگویند: درست است که تو زحمت کشیده‌ای و این تقسیم‌بندی را انجام داده‌ای ولی به نظر می‌رسد در این مورد با هم اختلاف سلیقه داریم و نظر ما این است که در خصوص پیشبرد کار گروهی با هم مشورت کرده و تصمیم مشترکی اتخاذ نماییم و سعی کنیم همه اعضای گروه را در فعالیت مدنظر قرار دهیم و از مشارکت تمام اعضا استفاده نماییم.

پیام بهداشتی اردیبهشت ماه:

# باور به اینکه دیگران باید تغییر کنند، یک باور سمی است!

شما نمی‌توانید دیگران را تغییر دهید. شاید سالها طول بکشد تا به این امر پی ببرید، ولی باور کنید تنها کسی که می‌توانید تغییر دهید خودتان هستید. اگر دیگران آماده تغییر نباشند یا نخواهند تغییر کنند، تمام زحمات شما به هدر خواهد رفت. نگران دیگران نباشید، شما نمی‌توانید و نباید دیگران را تغییر دهید. زمانی که این فکر را رها کنید و دیگران را همان گونه که هستند بپذیرید، برای خودتان و آنها آرامش بیشتری مهیا می‌کنید.



# پیام مشاور

PAYAM MOSHAVER

ISSUE 255

صاحب امتیاز	مرکز مشاوره دانشگاه تهران
مدیر مسئول	دکتر ابراهیم نعیمی
سردبیر	دکتر زهره عزیزی
دبیر تحریریه	فاطمه حسین پور
نویسندگان	فاطمه حسین پور
	دکتر باقر غباری بناب
	دکتر ربابه نوری
طراح گرافیک	حمیدرضا منتظری

Mobile Edition

آدرس ساختمان مرکزی:  
تهران، خیابان ۱۶ آذر، خیابان ادوارد براون،  
پلاک ۱۳ و ۱۵، مرکز مشاوره دانشگاه



فکس / تلفن تماس:  
۰۲۱ - ۶۶۴۸۰۳۶۶



مرکز مشاوره دانشگاه تهران  
<http://counseling.ut.ac.ir>  
دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم  
[ch.saorg.ir](http://ch.saorg.ir)



آدرس ایمیل نشریه پیام مشاور  
[PayameMoshaver@ut.ac.ir](mailto:PayameMoshaver@ut.ac.ir)



اپلیکیشن تلفن همراه  
پیام مشاور



خواهشمندیم با ارسال کد بهترین مقاله از طریق پیامک، در جهت دهی  
و بهبود نشریه خود، ما را یاری دهید.

۰۹۳۳۱۹۷۵۱۳۴