



حسین امینی پویا

آداب گفت و گوی سالم



بله باید از به کاربردن کلمه‌های زشت و رکیک و برچسب‌های تحقیر آمیز، عیب‌جویی، تمسخر و دشنام در گفت و گوها پرهیز کرد و با هر کسی از سر ادب و اخلاق و با لحنی مناسب و محترمانه حرف زد. این را به یاد داشته باشیم که با هر لحنی که صحبت می‌کنیم، با همان لحن پاسخ خواهیم گرفت. اگر می‌خواهیم طرف مقابل با ادب باشد، خودمان هم باید این گونه باشیم.

■ حال شنونده را مراعات کنیم و از پرحرفی پرهیزیم. باید سنجیده و به اندازه حرف بزنیم. غالباً تصور می‌شود که در گفت و گوها این گوینده است که به دلیل صرف نیرو خسته می‌شود، در حالی که اگر گوینده با پرحرفی خود به شنونده فرصت ندهد، این شنونده است که زودتر و بیشتر از گوینده خسته می‌شود.

■ در گفت و گوها نباید متکلم وحده بود. وقتی می‌گوییم گفت و گو، این به معنای صحبت کردن دو طرف است. یادمان باشد، اگر قرار است یک گفت و گو به معنای واقعی شکل بگیرد، باید به شنونده نیز مجال دهیم که صحبت کند. گاه باید سکوت کرد تا فرد مقابل نیز متناسب با حرف‌های ما بتواند نظر خود را بیان کند. بدانیم هیچ رابطه‌ای چندان لذت‌بخش نخواهد بود اگر یک طرفه بماند.

بله، در یک گفت و گوی سازنده، هدف، تبادل اطلاعات و نقطه نظر هاست برای همین صحبت کردن یک طرفه و جواب نگرفتن، دیگر گفت و گو نیست. اینجاست که باید شنونده خوبی هم باشید. به موقع تمام حواس خود را به صحبت‌های طرف مقابل معطوف کنید و به او نشان دهید که حرف‌های شما مهم است. پس وقتی شخصی با شما صحبت می‌کند، روا نیست با گوشی تلفن همراه، کلید یا خود کار خود بازی کنید.

گاهی هنگام گوش دادن به صحبت‌های دیگری، حضور ذهنی کافی نداریم. حضورمان بیشتر ظاهری است. یعنی به طرف مقابل نگاه می‌کنیم، به ظاهر حرف‌های او را دنبال می‌کنیم، اما در واقع فکرمان هزار جای دیگر است. به فرض حواسمان به این است که جمله‌ای آماده کنیم تا هنگامی که زمینه مساعد شد، حرف خودمان را بزنیم. معلوم است که در این گونه موارد درست متوجه حرف‌های طرف مقابل نشویم. آن وقت باز معلوم است پاسخی هم که می‌دهیم ناقص و نیم بند است و ناشی از همین درک نادرست و ناقص از حرف‌های اوست.

انسان موجودی اجتماعی است و ارتباط از حیاتی‌ترین نیازهای اوست. اگر بتوانیم درست حرف بزنیم، بنای یک رابطه سالم و سودمند را پایه‌گذاری کرده‌ایم. چرا که گفتن و شنیدن نوعی خط ارتباطی مهم است. مادر خانواده و جامعه به گفتن و شنیدن نیاز داریم. با گفت و گو در شکل‌های متفاوت آن است که بر افکار، احساسات و اعمال یکدیگر تأثیر می‌گذاریم. برای حل مشکلات همکاری می‌کنیم و راهکاری جدید را جست‌وجو می‌کنیم.

در واقع با گفت و گوهاست که ما انسان‌ها با اندیشه و ذهن یکدیگر آشنا می‌شویم و شعور و تفکر جمعی را شکل می‌دهیم. پس چه بهتر که از همین ابتدای نوجوانی، آداب و شیوه‌های درست گفت و گو را بیاموزیم.

بی‌شک، گفت و گوی سازنده و خوب مثل هر کار دیگری، آداب و شرایط خاص خود را دارد. مثبت‌نگری، رازداری، خیرخواهی، نرم‌گویی و مدارا، و نیز پرهیز از پرحرفی، دروغ، فریب و ... از دیگر آداب و شرایط گفت و گوی سالم است.

■ یکی از مهم‌ترین آداب گفت و گو، رعایت ادب و حفظ احترام متقابل است. این جزو نخستین شرط‌های برقراری ارتباط مطلوب و باثبات کلامی است. بی‌ادبانه حرف زدن و به کارگیری کلمات زشت، حرمت‌شکنی، حتی در نحوه صدا زدن و یا در شکل نگاه کردن، حالت روانی خاصی را در مخاطب پدید می‌آورد که نه تنها سخنان گوینده را نمی‌پذیرد که گاه با ایجاد و بروز خشم و نفرت در وی، مانع ادامه ارتباط می‌شود.

در قرآن مجید آمده است:

«به بندگانه بگو سخنی که نیکوتر است بر زبان آورند که بی‌گمان شیطان (با بدزبانی) میان ایشان را به هم می‌زند و روابطشان را تباه می‌کند» (اسراء / ۳۳).

با این نوع حرف زدن - زشت‌گویی - ممکن است تعدادی را گرد خود جمع کرد، اما مطمئناً اطرافیان فرهیخته و دوستان خوب خود را کم‌کم از دست خواهیم داد. این همان است که امام علی (ع) به آن هشدار داده‌اند: «از سخن زشت پرهیز که فرومایگان را گرد تو آورد و بزرگواران را از تو دور سازد» (غررالحکم، ج ۱، ص ۲۱۴).

بود؛ گوش دادن با نظر انتقادی نیز در بعضی موارد ضرورت دارد. به یاد داشته باشیم کسی که به آسانی باور می کند، به به آسانی هم فریب می خورد.

نکته‌های پایانی

✳ با صراحت مفید و مختصر حرف بزنید
بکوشیم حرف‌هایمان مفید و مختصر باشند. باید در گفتار خود تعادل برقرار کنیم. نه آن قدر پرگویی کنیم که شخص مقابل را کلافه و ناراحت کند، و نه آن قدر گزیده‌گو باشیم که او نتواند متوجه حرف‌های ما و منظورمان شود. از دو پهلو حرف زدن یا بیش از اندازه مقدمه‌چینی کردن نیز لازم است دوری کرد. باید حرف خود را به شکل روشن و کاملاً مستقیم بیان کنیم.
روی لحن و آهنگ صدای خود دقت داشته باشید
دقت روی لحن از اهمیت بالایی برخوردار است. آهنگ صدا و لحن باید متناسب با محیط و اوضاع و احوال باشد. باید متناسب با موضوعی باشد که در موردش صحبت می‌شود. مثلاً اگر موضوع غم و مرگ عزیزی است، لحن گفتار معلوم است که باید توأم با تأثر و تأسف باشد.

✳ آینه را نباید فراموش کنید
در بحث‌ها و گفت‌وگوها، به خصوص بحث‌های سیاسی، باید مراقب بود که همه پل‌های پشت سر را خراب نکنیم. طوری باید حرف بزنیم که بعداً بتوانیم توی چشم بقیه نگاه کنیم. اختلاف‌های سیاسی طبیعی هستند. نکته مهم آن است که خانواده و دوستان را، به‌ویژه در گفت‌وگوهای سیاسی، نباید به راحتی از دست داد. باید آرام بود و همه را به آرامش دعوت کرد.



چه زیبا گفته است فردوسی حکیم:

سخن را نباید شنیدن نخست

چو دانا شوی پاسخ آری درست

■ اگر هنگام گفت‌وگو، بخشی از حرف‌های گوینده را نفهمیدیم، یا جایی ابهام وجود داشت، زود قضاوت نکنیم. از او بخواهیم که بیشتر توضیح دهد. نباید گذاشت این ابهام باقی بماند، چرا که در نهایت باعث سوء تفاهم خواهد شد و به سلامت گفت‌وگو لطمه خواهد زد.

■ تا وقتی خود گوینده حرف‌هایش را تمام نکرده است، نباید بین حرف‌های او بپریم. باید بگذاریم منظور خود را کامل بیان کند.

به قول سعدی بزرگ:

سخن را سر است ای خداوند و بن

مایور سخن در میان سخن

خداوند تدبیر و فرهنگ و هوش

نگوید سخن تا نبیند خموش

با پریدن بین حرف گوینده، ممکن است رشته کلام از دست او در برود. به علاوه، این کار بی‌ادبانه، نوعی توهین و بی‌احترامی نیز هست و امکان دارد، باعث عصبانیت طرف مقابل شود. آشکار است که این وضعیت می‌تواند در روند گفت‌وگو اختلال ایجاد کند.

■ از «زبان بدن» هم استفاده کنیم. مورد مهم دیگری که در شکل‌گیری گفت‌وگو سازنده و مفید نقش دارد و بخشی از مهارت گوش دادن فعال محسوب شود، بهره‌گرفتن از زبان بدن است. برای مثال، می‌توانیم ارتباط چشمی مناسب و خوبی برقرار کنیم. البته این کار خیره‌شدن گستاخانه نیست، بلکه ارتباط چشمی مناسب توأم با حرکت صورت و بدن که نشان دهد، به قول معروف شش دانگ حواسمان به اوست. این همان است که گفته‌اند: «مستمع صاحب سخن را بر سر ذوق آورد!»

■ اجازه بدهیم سخن‌گو حرف خود را تمام کند. سعی نکنیم پیش از اینکه طرف حرفش را زده باشد، محکومش کنیم. یعنی از قبل با پیش‌فرض‌های ذهنی، نسخه‌اش را نپیچیم! درست نیست که چون فلانی قیافه‌اش به فلان دسته یا گروه می‌خورد، اصلاً به حرفش گوش ندهیم. در گفت‌وگوها باید از این کار پرهیز کرد. هر کدام از طرف‌های گفت‌وگو باید هر بار از خود بپرسد: «آیا بدون اینکه طرف مقابل حرفش را زده باشد، من در حال قضاوت درباره او نیستم؟» باید تلاش کنیم پیش از شنیدن سخن کسی، در ذهنمان درباره او قضاوت نکنیم.

■ نباید بی‌جهت، با نگاه بدبینانه و شکاکانه وارد گفت‌وگو شد. سعی کنیم تا وقتی سخنی را درست و کامل گوش نکرده‌ایم، بد تعبیر نکنیم. بسیاری از سوء تفاهم‌ها ناشی از رعایت نکردن همین نکته به‌ظاهر ساده است. البته نمی‌گوییم همه جا باید خوش‌بین