

می‌کند. معلول یا سالم‌مندی که نیازمند همراهی من است، در صورتی که در این همراهی احساس کند من به او ترحم می‌کنم، از لحاظ روانی دچار سرخوردگی و احساس ناخوشایند خواهد شد.

ارتباط ترحم‌آمیز مساوی است با ارتباط مبتنی بر احساس دلسوی ناسالم (مختل‌کننده استقلال یا عزت نفس معلول و سالم‌مند). فرد معلول یا سالم‌مند به دلیل مشکلات و اختلالات در جسم، در معرض کاهش عزت نفس است. یکی از اصول اساسی در مداخلات منطقی در این افراد عبارت است از کاهش وابستگی بیمار به دیگران. باید مطمئن شوید در این افراد وابستگی افزایش نیابد و او مسئولیت رفتار خود را قبول کند. نگاه ترحم‌آمیز این مداخله را مختل می‌کند. فرض کنید شما در مواجههٔ فرد معلول یا سالم‌مند، به دلیل احساس ترحم و دلسوی ای که دارید، با انجام کارهای نابه‌جا، در استقلال فرد خلل ایجاد می‌کنید. القای احساس وابستگی در معلول یا سالم‌مند موجب کاهش عزت نفس در روی خواهد شد.<sup>۱</sup>

#### در مواجهه با معلول و سالم‌مند

براساس اصل احترام، باید اجازه داد فرد در حل مشکلات خود فعال باشد. احساس کنترل و قدرت را از طریق تشویق تصمیم‌گیری‌های او دربارهٔ حل مشکل و مراقبت‌های درمانی و فعالیت‌های مربوط به مراقبت از خود تقویت کنید (ارتباط سالم).

### ۵-۲. همدلی با سالم‌مند

همدلی مهارت رفتار کردن به گونه‌ای است که طرف مقابل احساس کند ما پیام و احساس واقعی او را درک کرده‌ایم. در همدلی، ما خویش را به جای دیگری می‌گذاریم و از زاویهٔ دید او به مسائلی که مدنظر است نگاه می‌کنیم و احساسی را که در آن وضعیت دارد درمی‌یابیم.<sup>۲</sup> تحقق اصلی همدلی منوط به دو رکن است: اول، درک مسائل دیگران در هر شرایطی، و درک آنان همان‌گونه که هستند، نه آن‌گونه که ما دوست داریم، و دوم، رفتاری متناسب با مسئلهٔ درک شده.

به این مثال توجه کنید: فرض کنید شما عضو یک شرکت خدماتی هستید که با مردم

۱. علی اسلامی نسب، *روان‌شناسی جانبازی و معلولیت*، ص ۳۲۳.

۲. مارتی برونستاین، *ارتباط مؤثر به زبان آدمیزاد*، ص ۱۰۳ و ۱۰۴.

سروکار دارد. بخش بزرگی از این نقش کار کردن به عنوان رابط میان مشتری و گروه‌های اجرایی است. همکاران، آقای «الف» که مدیر مالی است، نگرانی خود را درباره یک مشتری سالمند با شما درمیان می‌گذارد. او می‌گوید: «جدیداً با یک مشتری سالمند در ارتباط هستم که کار با او چندان آسان نیست. تقریباً هر روز از کار من شکایت دارد و راضی نیست. جواب تلفن‌های من را نمی‌دهد و هر وقت هم که تلفن را جواب می‌دهد، با ادبیاتی تند و طلب‌کارانه سخن می‌گوید و تلفن را هم سریع قطع می‌کند. چند هفته پیش که حضوری ملاقات داشتیم، درباره این مسائل صحبت کردیم. با این حال، همچنان از همه چیز شکایت می‌کند. خسته شده‌ام و قصد دارم قرارداد این مشتری را - ولو با پرداخت خسارت - منتفی کنم.»

پاسخ ما به رفتار آقای «الف»:

این وضعیت را «فرار از محل حادثه» می‌نامیم. شکایتش را ابراز می‌کند و پیش از این که تو بتوانی آن را بررسی کنی، ناپدید می‌شود. شاید دلیل این مسئله به وضعیت روحی این فرد بازگردد. به نظر ما، با نگاهی همدلانه، خودت را به جای او بگذار، زود قضاوت نکن و سعی کن در یک جلسهٔ حضوری، با مشارکت مدیران دیگر مجموعه، مسئله را حل کنی. در این پاسخ، با توجه به دورکن همدلی، پاسخی همدلانه ارائه شده و ضمن درک احساس مشتری سالمند، رفتاری متناسب با این احساس پیشنهاد شده‌است.<sup>۱</sup>

### ۵-۳. گوش دادن فعال

برخی از فعالیت‌هایی که باید هنگام گوش دادن به سخنان یک معلول یا سالمند انجام دهیم:

۱. عواملی را که به حواس‌پرتی می‌انجامند در نظر بگیرید تا از آن‌ها بپرهیزید، از جمله:
  - بازی کردن با کلید و سکه و...;
  - تکان خوردن با حالت عصبی؛
  - ضرب گرفتن روی میز با انگشتان؛
  - جابه‌جا شدن مکرر؛
  - تماشای تلویزیون یا توجه به تلفن همراه؛

۱. همان، ص ۱۱۶ و ۱۱۷.

- نگاه کردن به ساعت یا موقعیت دیگر و....
- ۲. زمان و مکان مناسبی را برای گفت‌وگو با معلول یا سالم‌مند انتخاب کنید. حتی الامکان در زمان‌های خستگی یا بیماری با آن‌ها گفت‌وگویی درازمدت نداشته باشد.
- ۳. به اشاره‌های غیرکلامی شخص مقابله هنگام صحبت کردن توجه کنید. مثلاً نفس‌نفس زدن سالم‌مند نشان خستگی اوست یا افتادن پلک‌ها و....
- ۴. تا آنجا که می‌توانید، به حرف‌های سالم‌مند یا معلول علاقه نشان دهید.
- ۵. در موقعیت‌های مناسب، با سالم‌مند یا معلول ابراز همدلی کنید.
- ۶. در صورت نیاز، سکوت کنید. گاه می‌توان با سکوت، حالت احساسی را بهتر بیان کرد.
- ۷. اگر مطلب را متوجه نشده‌ید، پرسش‌های ساده و صریح بپرسید، خصوصاً این‌که ممکن است وضعیت جسمی معلول یا سالم‌مند توان ذهنی وی را کاهش داده باشد.
- ۸. ارتباط جسمی مناسب برقرار کنید؛ نه آن‌قدر خیره شوید که معلول یا سالم‌مند را معذب کنید و نه آن‌قدر به او نگاه نکنید که تصور کند به ارتباط با او علاقه‌ای ندارید. بهتر است به‌گونه‌ای بنشینید که بدنتان کمی متمایل به جلو و به طرف آن‌ها باشد.
- ۹. با بیان عباراتی، معلول یا سالم‌مند را به ادامهٔ صحبت تشویق کنید، مثلاً «بعد چی شد؟»، «جدی؟!»، «واقعاً؟» و....
- ۱۰. درک خود را از احساسات گوینده بیان کنید، مثلاً به نظرم این موضوع شما را ناراحت کرده.
- ۱۱. منظور معلول یا سالم‌مند را با کلمات خودش به او انعکاس دهید.
- ۱۲. تا وقتی که آن‌ها مطلب خود را تمام نکرده‌اند یا منتظر پاسخ نیستند، سخن‌شان را قطع نکنید.
- ۱۳. موقع شنیدن سخنانی که خوشایند شما نیست یا مخالف خواسته‌ها و تمایلات و افکار شماست، از خود صبر و شکیبایی نشان دهید و با علائم کلامی و غیرکلامی نامناسب، از خود واکنش نشان ندهید.<sup>۱</sup>

### ◆ پرسش‌های درس

۱. دو مهارت اخلاقی در مواجهه با خویشاوندان را در قالب یک نمونه تبیین کنید.
۲. معیار انتخاب دوست خوب چیست؟

<sup>۱</sup>. ر.ک: علی، صادقی سرشت، **این هوش دست یافتنی** (با اندکی تصرف و افزوده).