

رَبِّهِمْ
الْحَمْدُ!

آموزش مهارت‌های زندگی

روابط بین فردی مؤثر

دکتر فرشته موتابی، دکتر لادن فتی

سرشناسه : فتی، لادن، ۱۳۴۳ -
عنوان و نام پدیدآور : مهارت روابط بین فردی مؤثر / لادن فتی، فرشته موتابی.
مشخصات نشر : تهران: میانکوشک، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری : ۳۲ ص.: جدول.
فروست : آموزش مهارت‌های زندگی؛ [ج. ۴].
شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۴-۴ : دوره: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷.
وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا.
موضوع : راهنمای مهارت‌های زندگی.
موضوع : روابط بین اشخاص.
شناسه افزوده : موتابی، فرشته، ۱۳۴۴ -
شناسه افزوده : آموزش مهارت‌های زندگی؛ [ج. ۴].
رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۱ ج. ۴ / ۵ / ۳۶۰ LB
رده‌بندی دیویی : ۱۹۸ / ۳۷۸
شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۸۶۶۸۹۷

عنوان: آموزش مهارت‌های زندگی (۴): روابط بین فردی مؤثر

نویسندگان: دکتر لادن فتی، دکتر فرشته موتابی

ناشر: انتشارات میانکوشک

شمارگان: ۲۰۰۰ جلد

لیتوگرافی و چاپ: ۱۲۸

صحافی: غزل

نوبت چاپ: اول - پاییز ۱۳۹۱

قیمت: ۱۴۰۰ تومان

شابک دوره: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۳-۷

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۹۰۹۸۹-۴-۴

پیش‌گفتار

مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که قدرت سازگاری و رفتار مثبت و کارآمد را افزایش داده و باعث می‌شود که افراد مسئولیت‌های مربوط به نقش اجتماعی خود را پذیرفته و بدون صدمه‌زدن به خود و دیگران با چالش‌ها و مشکلات زندگی روبه‌رو شده و انتخاب‌ها و رفتارهای سالمی در سرتاسر زندگی داشته باشند.

تغییرات سریع اجتماعی و فرهنگی که حاصل تکامل طبیعی فرهنگ‌ها، رشد و پیشرفت تکنولوژی، دسترسی به انواع اطلاعات (مفید و غیرمفید) و فروریختن مرزهای فرهنگی و اجتماعی است، زندگی انسان امروزی را با چالش‌های فراوانی روبه‌رو ساخته است. امروزه همگام با توسعه زندگی شهرنشینی و فرایند صنعتی‌شدن فزاینده کشورهای در حال توسعه، آموزش و تربیت کودکان به‌نحو فزاینده‌ای از خانواده‌ها به نهادهای آموزشی سپرده می‌شود و این در حالی است که همواره جهت‌گیری آموزشی این نهادها بر ارائه اطلاعات و دانش معطوف بوده است و به همین دلیل کودکان و نوجوانان ما از یادگیری مهارت‌هایی که در زندگی روزمره به آنها نیاز دارند، محروم می‌مانند. در زندگی امروزه هزاران پرسش مطرح شده، که چرا با وجود پیشرفت‌های فزاینده حاصل شده، هنوز:

- ♦ دست‌یابی به یک زندگی منطقی، سالم، هدفمند و انعطاف‌پذیر برای مواجهه با مشکلات و فراز و نشیب‌های آن دست‌کم برای بسیاری از ما میسر نیست؟
- ♦ چرا بسیاری از افراد در حل مسائل و مشکلات جزئی خود عاجز و ناتوانند؟
- ♦ چرا توانایی و مهارت نه گفتن «قاطعیت» به پیشنهادات نابه‌جای دوستان ناباب برای بسیاری از نوجوانان سخت و دشوار است؟
- ♦ چرا بعضی از افراد نگرش و تصویر ذهنی مثبتی از خود نداشته و دائماً در تفکرات منفی خود مشغولند؟
- ♦ چرا زندان‌ها پر از افرادی است که جرم آنها قتل به‌علت ناتوانی در کنترل و غلبه بر یک لحظه خشم خویش بوده است؟

و خیلی از پرسش‌های دیگر که با طرح موضوعی مهم به نام «مهارت‌های زندگی» می‌توان امکان پاسخ‌گویی به آنها را پیدا کرد و در این مجموعه کتاب‌ها به آنها پرداخته شده است.

دکتر عباسعلی ناصحی

مدیر کل دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دکتر عصمت باروتی

مشاور وزیر و سرپرست دفتر امور زنان
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ناظرین علمی و اجرایی:

دکتر جعفر بوالهروی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر هما قرائی - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
عاطفه خوشنواز - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سودابه طایری - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

با تشکر از

سرپرست حوزه امور فرهنگی و رفاهی دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش
پزشکی
معاونت دانشجویی فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
سرکار خانم دکتر کیهانی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
سرکار خانم دکتر رنجبر نوازی - مشاور سابق وزیر بهداشت، درمان و آموزش
پزشکی در امور زنان

مهارت روابط بین فردی مؤثر

هدف کلی:

آشنایی و توانمندسازی در زمینه
مهارت روابط بین فردی مؤثر

اهداف ویژه:

- ۱- آشنایی با مفاهیم پایه در روابط بین فردی مؤثر
- ۲- توانمندسازی در زمینه مهارت روابط بین فردی مؤثر

مقدمه

فرض کنید اولین روز تحصیلات دانشگاهی شما است. وارد دانشگاه شده‌اید، به اطراف خود نگاه می‌کنید و چهره‌های زیادی را می‌بینید. با خود می‌اندیشید کدام یک از این افراد دوست من خواهد بود؟ آیا دوست خوبی انتخاب خواهیم کرد؟ آیا رابطه ما بایکدیگر ادامه خواهد داشت؟ آیا یکی از این افراد همسر آینده من است؟ مهم‌ترین سؤال این است که چگونه در انتخاب فردی که می‌خواهیم با او رابطه‌ای نزدیک و صمیمانه برقرار کنیم اشتباه نکنیم؟ «کتاب کار روابط بین فردی مؤثر» راه‌های برقراری ارتباط صمیمانه مؤثر را به صورت یک مهارت آموزش می‌دهد.

فعالیت شماره ۱: من که هستم.

اگر کارگاه خودآگاهی و همدلی را گذرانده باشید انجام این فعالیت برای شما آسان‌تر است. خودتان را در یک الی دو جمله در هریک از ویژگی‌های زیر تعریف کنید.

- روانی
- اجتماعی
- خانوادگی
- هوشی
- اقتصادی
- فیزیکی / جسمانی

حالا بگویید که دلتان می‌خواهد دوست صمیمی، همکار نزدیک، یا همسرتان در هریک از این گروه‌ها چه ویژگی‌هایی داشته‌باشد؟

- روانی
- اجتماعی
- خانوادگی

- هوشی
- اقتصادی
- فیزیکی / جسمانی

فعالیت شماره ۲: آیا ما باید شبیه به هم باشیم؟

به نتیجه فعالیت قبلی نگاه کنید. تا چه اندازه آنچه که نوشته‌اید واقع‌بینانه است؟ آیا آدم‌هایی که با هم ارتباط نزدیک دارند باید ضرورتاً شبیه به یکدیگر باشند؟ در جدول زیر بنویسید که بهتر است افرادی که در ارتباط نزدیک با هم هستند، در چه ویژگی‌هایی با هم شبیه و در چه ویژگی‌هایی مکمل هم باشند؟

ویژگی‌های مشابه	ویژگی‌های مکمل
۱	۱
۲	۲
۳	۳
۴	۴

آیا آنچه که نوشته‌اید قطعی و غیر قابل تغییر است؟ اگر دوستان دیگرتان نیز این فعالیت را انجام داده‌اند، نتیجه‌ی فعالیت خود را با آنها مقایسه کنید. چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟ همه‌ی آدم‌ها مثل هم فکر نمی‌کنند.

اهمیت روابط بین فردی مؤثر

پژوهش‌های روان‌شناختی در مورد اهمیت روابط بین فردی مؤثر به نتایج زیر رسیده‌اند:

- اثر مستقیم روی سلامت روانی فرد دارد.

- به رشد شخصی و هویت‌یابی افراد کمک می‌کند.
- بهره‌وری شغلی و موفقیت را افزایش می‌دهد.
- کیفیت زندگی را افزایش می‌بخشد
- تندرستی و سلامت جسمی به‌همراه می‌آورد.
- سازگاری فرد را افزایش می‌دهد.
- باعث مقابله‌ی سازنده با استرس می‌گردد.
- خودشکوفایی به‌همراه دارد.

برای کسب این امتیازات، باید بتوانیم روابط بین فردی مؤثر برقرار کنیم. روابط بین فردی مؤثر یک مهارت است. این مهارت همانند تمامی مهارت‌های دیگر با تمرین و تکرار کسب می‌شود. برای برقراری روابط بین فردی مؤثر چهار حوزه مهارتی را باید فرا گرفت. این حوزه‌ها عبارتند از:

- (۱) اعتماد کردن به یکدیگر
- (۲) برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام
- (۳) پذیرش و حمایت یکدیگر
- (۴) حل تعارض‌ها و مشکلات موجود در رابطه به شیوه‌ای سازنده

در ادامه این کتاب کار، راه‌هایی برای دستیابی به چهار مهارت فوق پیشنهاد شده و تمرین‌هایی نیز برای کسب مهارت‌های فوق ارائه شده است.

فعالیت شماره‌ی ۳: رابطه دوستانه

هدف این فعالیت بررسی میزان پذیرش بازخورد از جانب دیگران، خودگشایی و صحبت کردن در مورد خود، و قدرت ریسک کردن در روابط با دوستان است. شیوه کار به این صورت است که:

۱. به پرسشنامه روابط دوستانه که در پایان این دفترچه آمده است، پاسخ بدهید.
۲. براساس پاسخنامه که در پایان این دفترچه آمده است، پاسخ‌های خودتان را نمره‌گذاری کنید.

۳. برگه‌ی خلاصه پرسشنامه را در مورد خودتان و دوستانتان پر کنید تا نتیجه نهایی پرسشنامه برای شما و دوستانتان تعیین شود.

۴. به گروه‌های شش نفره تقسیم شوید و یک برگه‌ی خلاصه پرسشنامه را که در پایان این دفترچه آمده است، برای کل گروه بر مبنای میانگین نمرات تمامی اعضای گروه انجام دهید. میانگین نمره گروه با جمع نمره افراد و تقسیم آن به تعداد افراد به دست می‌آید.

۵. نتایج را در گروه با بحث در مورد پرسش‌های زیر مورد بررسی قرار دهید.

الف) افکار و احساسات شما هنگامی که زمان مناسبی برای دریافت بازخورد از دوستانتان و یا خودگشایی شما برای آنها است، چه هستند؟

ب) افکار و احساسات شما هنگامی که از دیگر افراد گروه می‌خواهید که به شما بازخورد بدهند و یا وقتی می‌خواهید برای آنها خودگشایی کنید، چیست؟

پ) آیا گروه شما محافظه کارانه عمل می‌کند یا ریسک‌پذیر است؟

ت) چگونه اعتماد بین افراد روی دادن بازخورد و یا پذیرش بازخورد اثر می‌گذارد؟

ث) آیا مایلید نوع رفتارتان را تغییر بدهید؟

ج) فکر می‌کنید چه تغییراتی در رفتار شما سازنده بوده و در شکل‌دهی روابط بهتر با دوستانتان مفید است؟

از این فعالیت چه چیزی فرا گرفتید

.....

فعالیت شماره ۴: اعتماد

هدف این فعالیت پیدا کردن راه‌های ایجاد اعتماد در روابط بین فردی است. برای انجام این فعالیت:

۱) به گروه‌های چهار نفره تقسیم شوید..

۲) هر گروه سعی کند ده تا از مهم‌ترین کارهایی را که می‌توان برای رسیدن به اعتماد در یک رابطه انجام داد تعیین کند. هر گروه بیست دقیقه برای این کار فرصت دارد.

۳) نتایج کار گروه‌ها را به هم نشان بدهید.

۴) همه گروه‌ها به‌طور دسته‌جمعی مهمترین ده جنبه‌ی ایجاد اعتماد را از مهم‌ترین به کم‌اهمیت‌ترین فهرست کنند.

آیا فهرست شما هیچ‌یک از موارد زیر را در خود دارد؟

- خودکشایی فزاینده هر فرد در مقابل دیگری
- یقین حاصل کردن از این‌که رفتار شما در مقابل فرد دیگر همواره یک‌نواخت و ثابت است.
- نسبت به فرد مقابل متعهدانه رفتار کردن
- نشان دادن گرمی و پذیرش نسبت به فرد دیگر
- اجتناب از برخورد قضاوتی نسبت به فرد مقابل
- قابل اعتماد بودن
- صادق بودن

فعالیت‌هایی که تا کنون تمرین کردید، به منظور کسب مهارت در دو حوزه شناختن و اعتماد کردن به یک‌دیگر و برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام طراحی شده بودند. حوزه سومی که در این کتاب کار تمرین خواهد شد، پذیرش و حمایت یک‌دیگر است. همدلی و گوش دادن فعال به عنوان مؤلفه‌های اصلی این حوزه مورد تمرین قرار خواهند گرفت. اما قبل از این که سایر فعالیت‌های این کتاب کار را انجام دهید، کتاب کار مهارت برقراری ارتباط مؤثر را تهیه کرده و تمرین‌های آن را انجام دهید. انجام تمرین‌های برقراری ارتباط مؤثر پیش‌نیاز برقراری روابط بین فردی سالم و مؤثر است. این تمرین‌ها نه تنها در برقراری ارتباط با دیگران، بلکه در ایجاد دوستی و روابط صمیمی و نزدیک نیز مفید هستند. از این کتاب کار یاد خواهید گرفت که رفتارهای کلامی و غیر کلامی، انواع پرسش، گوش دادن فعال، عبارات خنثی و غیره چه اثری در برقراری ارتباط دارند. در فعالیت‌های بعدی تمرین‌هایی در زمینه کسب این مهارت ارائه شده است.

فعالیت شماره ۵: موانع ارتباط

برخی از انواع ارتباط کلامی، مانع از برقراری ارتباط بین فردی مؤثر می‌شوند. در اینجا بعضی از این انواع ارتباط ذکر شده‌اند. برای هر کدام یک مثال بنویسید.

(۱) دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن

(۲) اخطار، تهدید، هشدار دادن

(۳) موعظه، نصیحت

(۴) توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن

(۵) وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن

(۶) قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری

(۷) تحسین، تأیید، موافقت، ارزشیابی مثبت

(۸) اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن

(۹) تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی هم گذاشتن

(۱۰) اطمینان بخشی، هم‌حسی و حمایت

(۱۱) واریسی، بازجویی و بازپرسی

(۱۲) پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

پیام‌های ذکر شده چرا غلط هستند؟

- همه این پیام‌ها در پی آن هستند که فرد مقابل را عوض کنند، نه اینکه او را آنچنان که هست بپذیرند.
- همه آنها در پی آن هستند که طرز فکر، رفتار یا احساسات طرف مقابل را عوض کنند، نه اینکه او را همان‌طور که هست بپذیرند.

یعنی "عدم پذیرش و نبودن همدلی"

- همدلی یعنی ظرفیت و توانایی اینکه خود را جای دیگران بگذاریم.
- واقعیات را از دید آنها ببینیم.
- احساسات آنها را در مورد چیزهای مختلف بفهمیم.
- یک ابزار مهم پذیرش و همدلی در روابط بین فردی، گوش دادن فعال است. گوش دادن فعال روشی است برای ایجاد فضای همدلی، پذیرش و درک و فهم متقابل.

– گوش دادن فعال دو مرحله دارد

- یکی درک و منعکس کردن احساسات فرد مقابل.
- دوم درک و منعکس کردن دلیل این احساسات.

گوش دادن فعال یعنی بازگویی جملات طرف مقابل با

کلمات و جملات خودمان. به ما می‌گوید آیا درست فهمیده‌ایم یا نه.

نشان می‌دهد که ما گوش می‌دهیم، علاقه‌مند هستیم و

موضوع برایمان مهم است.

فعالیت شماره ۶: گوش دادن فعال

یک جواب که نشان دهنده گوش دادن فعال باشد به هر یک از عبارات زیر بدهید.

۱. پدرتان می‌گوید: "من روز خیلی بدی را گذراندم. دو تا از کارمندهایم مریض شده بودند و من باید خودم با مشتری سرو کله می‌زدم. بعد هم ماشینم روشن نمی‌شد و آخر سر هم در راه آمدن به خانه وسط بزرگراه بنزین تمام کردم."

شما جواب می دهید:

۲. زودتر از موقع به خانه می آید و می بینید خواهرتان که با شما هم اتفاق است به اتفاق دوستش دارند با عجله ریخت و پاش هایی را که برای انجام یک کاردستی مدرسه کرده اند جمع و جور می کنند. از دیدن شما هم خوشحال نمی شوند.
شما می گوئید:

۳. پایان ترم است و شما از قبل با همسرتان قرار گذاشته بودید که برای دیدن خانواده تان به مسافرت بروید. همسرتان می گوید: "نمی دانم درباره این تعطیلات چه بگویم، الآن نظرم عوض شده و دارم فکر می کنم هم راه طولانی است و هم سفر گرانی است. این جوری ما هرگز نمی توانیم به گردش برویم و کاری کنیم که به ما خوش بگذرد."
شما می گوئید:

آیا گوش دادن فعال به این معناست که ما با هر چیزی که طرف مقابل می گوید موافق هستیم؟ نه، هدف از گوش دادن فعال این است که به فرد مقابل نشان بدهیم که ما مایلیم حرفهای او را گوش داده و نظر او را بدانیم. وقتی کسی به ما نشان می دهد که به شنیدن حرفها و نظرات ما علاقمند است، احساس خوبی به ما می دهد. احساس خوبی در مورد طرف مقابل در ما ایجاد می کند. بازگویی و بررسی حرفهای فرد مقابل باعث می شود که اگر سوء تفاهم یا سوء برداشتی وجود دارد برطرف شود.

برای کسب مهارت بیشتر در گوش دادن فعال می‌توان از این فنون استفاده کرد:

- پرسش‌های باز
- جملات خلاصه سازی
- پرسش‌ها و عبارات خنثی

پرسش‌های باز

با استفاده از پرسش‌های باز فرد مقابل را تشویق کنید که با شما صحبت کرده و احساساتش را ابراز کند.

تعریف: پرسش‌های باز را نمی‌توان با "بله" یا "خیر" پاسخ داد. این پرسش‌ها به صورتی جمله بندی می‌شوند که طرف مقابل تشویق به صحبت کردن شود.

مثال: در باره حرف‌های من چه فکر می‌کنی؟

برایم مفصل بگو که امروز چه خبر بود.

نظرت در باره خانه جدید چیست؟

به طور کلی این پرسش‌ها با کلماتی مثل چه، چرا، چطور یا برایم تعریف کن شروع می‌شوند.

پرسش باز چه فوایدی دارد؟

- این پرسش‌ها باعث می‌شوند که فرد موضوع را کاملاً باز کند و توضیح دهد.
- پرسیدن این گونه سؤالات باعث می‌شود که فرد مقابل فرصتی پیدا کند تا بگوید چه فکر می‌کند یا چه احساس می‌کند.
- این پرسش‌ها فرد مقابل را تشویق به حرف زدن می‌کند.
- این پرسش‌ها بخصوص زمانی خیلی مفید هستند که فرد مقابل از حرف زدن طفره می‌رود، ساکت است و یا وارد جزئیات نمی‌شود.
- این پرسش‌ها باعث تخلیه احساسات منفی می‌شوند.

خلاصه‌سازی

آنچه را که فرد مقابل می‌گوید خلاصه کنید. به این ترتیب به او نشان می‌دهید که با دقت به او گوش می‌کنید.

تعریف: خلاصه‌سازی یعنی این که در یک جمله همه واقعیاتی را که جمع کرده‌اید خلاصه می‌کنید.

مثال: ”پس گفتی که اول درستی را می‌خوانی و بعد اتاق را مرتب می‌کنی.“
”داری به من می‌گویی که نهایت سعی‌ات را کردی ولی قضیه از کنترل تو خارج بود.“

خلاصه‌سازی چه فوایدی دارد؟

- این جملات، خلاصه کردن آن چیزی است که فرد مقابل گفته است
- عزت نفس فرد مقابلتان را بالا می‌برد چون می‌بیند شما کاملاً به او گوش فرا داده‌اید.

- به شما کمک می‌کند بر واقعیات متمرکز شوید و نه بر هیجان‌ها
- به فرد مقابلتان کمک می‌کند که بعد از شنیدن خلاصه شما، افکارش را مرتب کند

- خلاصه‌سازی باعث می‌شود رئوس مشکلات و اختلاف نظرها معلوم شود و بتوانیم یک به یک با آنها مواجه شویم.

- با تمرکز بر یک موضوع خاص جلوی قاطی شدن موضوعات گرفته می‌شود
- با خلاصه‌سازی می‌توانیم موضوعات مهم را از موضوعات غیر مهم جدا کنیم.

پرسش‌ها و عبارات خنثی

تعریف: پرسش‌هایی که فرد مقابل را تشویق می‌کند برخی قسمت‌های موضوع را مفصل‌تر توضیح دهد.

مثال: ”به چه دلیل اصرار داری دعوت نوید را قبول کنم، در حالی که برای بقیه چنین اصراری نمی‌کردی؟“

”برایم بیشتر توضیح بده که چرا می‌خواهی این درس را حذف کنی“

پرسش‌ها و عبارات خنثی چه فوایدی دارد؟

- این عبارات‌ها به فرد مقابل شما کمک می‌کند راحت‌تر صحبت کند.
- این عبارات‌ها در مقایسه با سؤالات باز متمرکزتر هستند.
- فرد مقابلتان می‌فهمد شما در مورد کدام قسمت می‌خواهید بیشتر بدانید.
- به گسترده‌تر کردن ارتباط کمک می‌کنند چون به شما اطلاعات بیشتری می‌دهند.
- با این پرسش‌ها و عبارات به فرد مقابلتان نشان می‌دهید که چقدر به موضوع علاقمند هستید و گوش می‌کنید.

فعالیت شماره ۷: ارتباط مؤثرتر

با توجه به آنچه که در مورد گوش دادن فعال و مهارت‌های مرتبط با آن آموختید، این فعالیت را انجام دهید.

دستورالعمل: برای هر موقعیت یک مهارت گوش کردن انتخاب کنید. یک مثال بنویسید که اگر در این شرایط بودید به فرد مقابل چه می‌گفتید که احساسات او را تأیید کرده و او را به ابراز بیشتر احساسات تشویق کند.

(۱) دوست‌تان دیشب به یک مهمانی مهم رفته بود. وقتی که از او می‌پرسید "مهمانی چطور بود"، او شانه‌هایش را بالا می‌اندازد و می‌گوید "بد نبود".

در اینجا کدام مهارت شنیدن بیشتر به کار می‌آید؟
من جواب می‌دهم: -----

(۲) پدرتان می‌گوید "با این رشته‌ای که قبول شده‌ای، تازه انتظار داری که به جای خوابگاه برای خانه هم بگیرم؟ من هیچ پول اضافه‌ای برای این درس خواندن خرج نخواهم کرد، مگر این که یک رشته درست و حسابی انتخاب کنی."

در اینجا کدام مهارت شنیدن بیشتر به کار می‌آید؟
من جواب می‌دهم: -----

۳) دوست‌تان می‌گوید: "دلم می‌خواست امروز صبح از رختخواب بیرون نمی‌آمدم."
در اینجا کدام مهارت شنیدن بیشتر به کار می‌آید؟
من جواب می‌دهم:

۴) برای دیدن دوست‌تان درجایی که با هم قرار گذاشته‌اید، ۲۰ دقیقه دیر کرده‌اید.
هیچ راهی برای اطلاع دادن به او ندارید. وقتی به محل قرار می‌رسید، او بدون هیچ حرفی
به شما خیره می‌شود. بعد هم به شما می‌گوید: "انگار با هم قرار گذاشته بودیم یک بار هم
که شده به موقع بیایی!"

در اینجا کدام مهارت شنیدن بیشتر به کار می‌آید؟
من جواب می‌دهم:

۵) با دوست‌تان روی یک پروژه مشترک درسی کار می‌کنید. شما اصرار دارید که یک
کار بسیار کامل و بدون عیب و نقص تحویل بدهید ولی دوست‌تان معتقد است که نباید
وقت زیادی روی این کار بگذارید. او می‌گوید "این پروژه نمره زیادی ندارد. با این استاد هم
دیگر درسی نخواهیم داشت. تازه اگر بخواهیم کار را آن طور که تو می‌خواهی انجام دهیم
باید از اردوی شمال دانشگاه هم صرف‌نظر کنیم. اصلاً ارزشش را ندارد."

در اینجا کدام مهارت شنیدن بیشتر به کار می‌آید؟
من جواب می‌دهم:

آخرین نکته در همدلی و پذیرش! آیا هرگز به اثر معجزه‌آسای جملاتی که با "من" یا
"تو" شروع می‌شوند توجه کرده‌اید؟ وقتی که با جملاتی صحبت می‌کنید که با "تو" شروع
می‌شوند، فرد مقابل را در شرایطی قرار می‌دهید که احساس می‌کند باید از خود دفاع کند.
اما وقتی جملات شما با "من" شروع می‌شوند، شما دارید از احساسات و افکار خودتان
صحبت می‌کنید و فرد مقابل ضرورتی برای دفاع از خود احساس نمی‌کند. به مثال‌های زیر
توجه کنید:

پیام تو

مثال:

- فردا باید رأس ساعت ۵ خانه باشی.
 - نباید این کار را بکنی.
 - باید از فرودگاه به من تلفن کنی و بگی چه ساعتی می‌رسی خانه.
 - تو با دوست‌های من بی ادبانه رفتار می‌کنی.
 - تو باید این کارها را انجام دهی.
- چرا این نوع گفتگو به رابطه لطمه وارد می‌کند؟

پیام من

در این نوع پیام سه عنصر وجود دارد: رفتار + احساسات + تأثیرات

مثال:

- وقتی من اطلاع ندارم که چه خبر است، ناراحت می‌شوم و خیال می‌کنم که دچار یک مشکل لاینحل شده‌ای.
 - وقتی شنیدم که تصمیم گرفتی تعطیلات را با بچه‌های کلاس به اردو برویم، گیج شدم که چرا اول از من نپرسیدی تا من هم برنامه‌ام را تنظیم کنم.
- چرا این نوع گفتگو از "پیام تو" مؤثرتر است؟

فعالیت شماره ۸: پیام من

این جملات "پیام تو" را به "پیام من" تبدیل کنید طوری که مثبت‌تر به نظر برسند.
(۱) فردا باید رأس ساعت ۵ خانه باشی.

پیام من:-----

(۲) تو با دوست‌های من بی ادبانه رفتار می‌کنی.

پیام من:-----

(۳) تو باید این کارها را انجام دهی.

پیام من:-----

(۴) باید لباس مناسب تری انتخاب می‌کردی که بیوشی.

پیام من:-----

تاکنون در مورد سه حوزه روابط بین‌فردی مؤثر تمرین کردید. اکنون به سراغ آخرین حوزه یعنی حل اختلاف و تعارض می‌رویم. آیا می‌توان در روابط بین‌فردی اختلاف نظر وجود نداشته باشد؟ فعالیت بعدی به بررسی این موضوع اختصاص دارد.

فعالیت شماره ۹: آدم‌ها مثل هم فکر نمی‌کنند.

از مهمترین تفاوت‌های فردی که روی رابطه ما با دیگران اثر می‌گذارد، تفاوت در نقطه‌نظرها و دیدگاه‌ها است. این فعالیت برای توجه به تفاوت‌های فردی طراحی شده‌است. به گروه‌های ده نفره تقسیم شوید و هرکدام از گروه‌ها در مورد این که ورود به دانشگاه و انتخاب رشته تحصیلی بر مبنای نمره‌ی کنکور، صحیح است یا خیر، با هم بحث کنید. یک نفر ناظم جلسه باشد و جلسه را طوری اداره کند که همه اظهار نظر کنند. به مدت ۱۵ دقیقه این بحث را ادامه بدهید. نسبت به نظرات یکدیگر اظهار نظر کنید. از این بحث چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟ آیا همه شما مثل هم فکر می‌کنید؟ آیا همه شما به یک اندازه از نظر خود دفاع می‌کنند؟ آیا همه شما با یک لحن و با یک سبک اظهار نظر می‌کنید؟

بسیاری از تعارض‌ها و اختلاف‌های ما از آنجا سرچشمه می‌گیرند که افراد متفاوت دیدگاه‌های متفاوتی نسبت به یک موضوع دارند و جالب اینجاست که معمولاً در هر اختلافی هریک از طرفین فکر می‌کنند که درست می‌گویند و حق با آنهاست و این دیگری است که اشتباه می‌کند.

هر فردی منحصر به فرد و ویژه است و با همه‌ی آدم‌های دیگر فرق دارد.

هر فردی احساسات، دیدگاه‌ها و رفتارهای مخصوص به خودش را دارد. و به همین دلیل امکان ندارد که دو نفر در همه چیز هم‌عقیده و هم‌فکر باشند. مهم این است که یاد بگیریم داشتن اختلاف نظر کاملاً طبیعی است و این مهارت را کسب کنیم که دیدگاه خود را تنها دیدگاه، یا بهترین و مناسب‌ترین دیدگاه ندانیم و توانایی دیدن موضوع از زاویه دید دیگران را نیز داشته باشیم. آن وقت است که ارتباط بین فردی مؤثرتر و سالم‌تری برقرار خواهیم کرد.

حال یک سؤال دیگر، آیا فکر می‌کنید افراد می‌توانند همه با هم اختلاف نظر داشته باشند، ولی هنوز با هم دوست باشند؟ اختلاف نظر چه فایده‌ای می‌تواند داشته باشد؟ با

دوستانتان درباره‌ی ارزش اختلاف نظر صحبت کنید. در زیر، نظرات برخی افراد در مورد ارزش اختلاف نظر نوشته شده است:

۱) اختلاف نظر تغییر را تشویق می‌کند. مواقعی هست که باید تغییر کرد، مهارت‌های جدیدی را باید یاد گرفت. دیدگاه‌های قدیم را گذاشت و دیدگاه‌های جدید گرفت. زمانی که موضوع را از دید یک نفر دیگر به‌خوبی گوش بدهید، دیدگاه و نظرات خودتان نسبت به موضوع تغییر می‌کند.

۲) اختلاف زندگی را جالب‌تر می‌کند. بسیاری از مواقع کنجکاوی، ما را تحریک می‌کند. بحث در مورد سیاست، ورزش، کار، مشکلات اقتصادی و نظایر آن، تعاملات بین فردی را پویاتر و خوشایندتر می‌کند. وقتی دیگران با نظر شما مخالف هستند در شما این انگیزه را ایجاد می‌کنند که در مورد موضوع، اطلاعات بیشتری جمع‌آوری کنید.

۳) زمانی که اختلاف نظر بین تصمیم‌گیرندگان وجود دارد، تصمیم‌های مناسب‌تر و بهتری گرفته می‌شود. اختلاف نظر در تصمیم‌گیری باعث می‌شود در مورد تصمیمی که می‌خواهید بگیرید دقت و فکر بیشتری داشته باشید.

۴) اختلاف نظر به شما کمک می‌کند خودتان راه عنوان یک فرد بشناسید. در یک اختلاف متوجه می‌شوید چه چیزهایی شما را عصبانی می‌کند، چه چیزهایی باعث ترس شما می‌شود، چه چیزی برای شما مهم است و متوجه می‌شوید یک اختلاف نظر و بحث و مجادله را چگونه مدیریت کنید.

۵) داشتن اختلاف می‌تواند باعث تفریح و شادی افراد گردد، تنوع علایق و نظرات نسبت به ورزش، کتاب، فیلم و ... زندگی را جالب‌تر می‌کند.

۶) اختلاف نظر می‌تواند روابط را غنی‌تر و عمیق‌تر نماید. در حل یک اختلاف نظر یاد می‌گیرید که دیدگاه دیگری را نیز به حساب آورده و به آن احترام بگذارید.

داشتن اختلاف نظر یک قسمت جدانشدنی از ارتباطات شما است و می‌تواند باعث رشد و ارتقاء مهارت‌های بین فردی شما گردد. بنابراین بسیار مهم است که به جای تلاش در جهت حذف اختلاف نظر، سعی کنیم مهارت‌هایی را برای حل مؤثر اختلافات و تعارضات بین فردی بیاموزیم. یادمان باشد که اگر ما از بحث و جدل پرهیز کنیم، و یا مشکلات بین فردی خود را به شیوه‌ای نامناسب و ناکافی حل کنیم، آنگاه در درازمدت با

- مشکلات بسیار جدی‌تر در روابط بین فردی خود روبرو خواهیم شد. در این مقاله به موضوع حل اختلافات بین‌فردی می‌پردازیم.
- از کجا بدانیم که اختلافات ما سازنده است یا مخرب؟ ما بر اساس چهار عامل تعیین می‌کنیم که اختلاف سازنده است یا مخرب.
- (۱) اگر به دنبال تعارض و اختلاف، رابطه مستحکم شده و ما و فرد مقابل را توانمندتر کند تا بهتر با هم کار کنیم و تعاملات بهتری داشته باشیم، تعارض به صورت سازنده حل شده است.
- (۲) اگر هر دو نفر ما بعد از حل تعارض، بیشتر همدیگر را دوست داشته، به هم علاقه مند شده و به یکدیگر بیشتر اعتماد کنیم، اختلاف به‌طور سازنده حل شده است.
- (۳) اگر هر دو نفر ما از نتیجه اختلاف احساس رضایت و خشنودی کردیم نیز اختلاف به صورت سازنده حل شده است.
- (۴) و بالاخره اگر هر دو نفر ما خود را در حل مسایل و اختلافات در آینده توانمندتر ببینیم، اختلاف به شیوه‌ای سازنده حل شده است.

راه‌کارهایی برای حل اختلاف

- اختلاف همیشه رخ می‌دهد. و ما می‌توانیم از آن بهره ببریم و به نفع خویش عمل کنیم. اگر ما مهارت‌های لازم برای حل اختلاف را داشته باشیم، آنگاه اختلاف به نوع سازنده خود تبدیل می‌شود. تمرین‌های زیر می‌توانند به حل سازنده اختلاف کمک کنند. پنج اختلاف عمده‌ای را که در طی سال‌های گذشته با اطرافیان داشته‌اید به خاطر بیاورید. آن‌ها را روی کاغذ یادداشت کنید. از چه راه‌هایی برای حل این اختلافات استفاده کردید؟
- آدم‌ها برای حل اختلاف راهبردهای مختلفی دارند. راهبردهای حل اختلاف در کودکی آموخته می‌شوند و بسیاری مواقع هنگامی که اختلافی پیش می‌آید، اتوماتیک به کار می‌افتند و در واقع ما اطلاع چندانی در مورد راهبردهای حل اختلاف خودمان نداریم. وقتی اختلافی پیش می‌آید، آدم‌ها دو موضوع و مسئله اصلی را مد نظر قرار می‌دهند:
- (۱) رسیدن به اهداف شخصی: برخی اوقات اختلاف به این دلیل پیش می‌آید که اهداف ما با اهداف فرد دیگری در تضاد است. ممکن است هدف ما اهمیت فراوان و یا اهمیت اندکی برای ما داشته باشد.

۲) حفظ ارتباط خوب با سایر افراد: ممکن است ما نیاز به حفظ رابطه خوب با فرد مقابل در آینده داشته باشیم. ممکن است حفظ ارتباط خوب با فرد مقابل اهمیت فراوان یا اهمیت اندکی برای ما داشته باشد.

اینکه "اهداف" و "روابط" ما، هر یک تا چه اندازه برایمان اهمیت دارند، منجر به پنج سبک حل اختلاف می‌شود.

یک سبک را می‌توان لاک‌پشتی یا سبک کناره‌گیرانه نامید. لاک‌پشت‌ها به لاک خود عقب‌نشینی می‌کنند تا از اختلاف بپرهیزند. آنها هم از اهداف شخصی و هم از روابط خویش با دیگران می‌گذرند. آنها از موضوعاتی که می‌توانند اختلاف برانگیز باشند و از افرادی که با آنها اختلاف دارند پرهیز می‌کنند. به نظر لاک‌پشت‌ها سعی در حل اختلافات بین فردی کاری بیهوده است. به نظر آنها دور شدن از اختلافات و تعارضات بین فردی آسانتر از روبرو شدن با این اختلافات است.

سبک دوم را می‌توان روش کوسه‌وار یا سبک زورگویانه نامید. کوسه‌ها سعی می‌کنند که عقیده و نظر خود را در مورد شیوه حل اختلاف به فرد مقابل تحمیل کنند. اهداف این افراد برایشان اهمیت خاصی دارد و روابط بین فردی برای آنها بی‌اهمیت است. آنها در پی آن هستند که به هر قیمتی شده به اهدافشان برسند. آنها به نیازهای آدم‌های دیگر فکر نمی‌کنند. برایشان مهم نیست که دیگران آنها را می‌پذیرند یا قبول دارند یا خیر. کوسه‌ها بر این باورند که در حل اختلاف یک طرف می‌بازد و یک طرف می‌برد و آنها می‌خواهند که برنده باشند. بردن به کوسه‌ها حس غرور و پیروزی می‌دهد. باختن به آنها حس ضعف، بی‌کفایتی، و شکست می‌دهد. کوسه‌ها سعی می‌کنند با اعمال قدرت، زورگویی و فشار بر دیگران غلبه کنند.

سبک سوم را می‌توان سبک خرس اسباب‌بازی یا سبک توأم با نرمش نامید. خرس‌های اسباب‌بازی، به روابط با دیگران اهمیت زیادی می‌دهند در حالی که برای رسیدن به هدف اهمیت چندانی قایل نیستند. خرس‌های اسباب‌بازی می‌خواهند که دوست‌داشتنی و محبوب باشند. به نظر آنها باید از تعارض پرهیز کرد تا به این ترتیب هماهنگی و تعادل حفظ شود. به نظر خرس‌های اسباب‌بازی نمی‌توان در مورد اختلافات صحبت کرد مگر اینکه به روابط بین فردی آسیب وارد شود. آنها می‌ترسند که اگر تعارض ادامه یابد، بالاخره یک نفر آسیب می‌بیند و رابطه خراب می‌شود. خرس کوچولوها می‌گویند

که من از خواسته‌ها و اهدافم می‌گذرم تا تو به خواسته‌ها و اهداف خودت برسی و به این ترتیب تو مرا دوست خواهی داشت. خرس کوچولوها سعی می‌کنند اختلاف و تعارض بین‌فردی را کم‌رنگ کنند چون می‌ترسند که رابطه آسیب ببیند.

سبک چهارم روش روباه‌وار یا مذاکره‌کننده است. روباه‌ها، هم‌نگران اهداف خود و هم‌نگران حفظ روابط بین‌فردی خود هستند. به همین دلیل روباه‌ها به دنبال نوعی رضایت و توافق دوجانبه می‌گردند. آنها از بخشی از اهداف خود می‌گذرند و دیگران را نیز وادار می‌کنند تا از بخشی از اهداف خود صرف‌نظر کنند. آنها به دنبال راه‌حلی می‌گردند که هر دو طرف در آن سودی ببرند و حد میانه را می‌گیرند. آنها از بخشی از اهداف و روابط خود می‌گذرند تا هر دو طرف در این رابطه سودی ببرند.

سبک پنجم روش جغدوار یا مقابله‌کننده است. جغدها، هم برای اهداف و هم برای روابط بین‌فردی ارزش زیادی قایل هستند. به نظر آنها اختلاف نظر یا تعارض یک مسئله یا مشکل است که باید حل شود و به دنبال راه‌حلی می‌گردند که هم خودشان و هم فرد مقابل به اهدافش برسد. به نظر جغدها حل اختلاف روشی برای بهبود روابط و کاهش تنش بین دو فرد است؛ بنابراین به دنبال راه‌حلی می‌گردند که هم رضایت خود و هم رضایت فرد مقابل را جلب نماید. به این ترتیب روابط بین دو طرف حفظ می‌گردد. جغدها راضی نمی‌شوند مگر اینکه هم تنش و هم احساسات منفی، هر دو کاملاً حل و فصل شوند.

فعالیت شماره ۱۰: مدیریت تعارض

با دوست‌تان برای حل تعارض تمرین کنید. یک موضوع مورد اختلاف نظر را انتخاب کنید. سعی کنید درباره‌ی موضوع به توافق برسید. هنگام مذاکره قواعد زیر را رعایت کنید.

- ۱) در مورد قواعد و مقررات از قبل توافق کنید.
- ۲) زمانی را انتخاب کنید که هر دو راحت باشید.
- ۳) اگر عصبانیت بالا گرفت، از هم فاصله بگیرید و قرار بگذارید که سر یک ساعت خاص برگردید.
- ۴) اگر لازم است از ساعت شماطه دار استفاده کنید.
- ۵) به نوبت گوینده و شنونده باشید و در هر حالت از قواعد زیر پیروی کنید.

وقتی نقش گوینده را دارید:

- ◀ توضیح بدهید که شما مسئله را چگونه می بینید.
- ◀ بر مسئله متمرکز بشوید و نه بر شخص.
- ◀ از پیام من استفاده کنید.

وقتی نقش شنونده را دارید:

- ◀ سؤال بپرسید تا کاملاً بفهمید موضوع چیست.
 - ◀ موضوعات را آن طوری که فهمیده‌اید خلاصه کنید.
 - ◀ گوش کنید و از قضاوت در باره آن چه که گوینده می گوید پرهیز کنید.
- ۶) هر فردی نظرش را بیان کند.
- ۷) وقتی هر دو نفر نظراتشان را بیان کردند، به توافق برسید که مشکل چیست؟
- ۸) راه‌حل‌ها را هر چه که به نظرتان می‌رسد بیان کنید.
- ۹) بگویید که هر کدام مایلید چه اقداماتی انجام دهید.
- ۱۰) در مورد راه‌حلی که با نیازهای هردوی شما منطبق است به توافق برسید.
- ۱۱) در مورد طرح عمل (نحوه عمل کردن) به توافق برسید.
- ۱۲) شروع کنید و عمل کنید.

فعالیت شماره‌ی ۱۱: یک پاسخ بهتر

بسیاری از عصبانیت‌های ما فقط به این دلیل اتفاق می‌افتند که وقت صرف نمی‌کنیم که از قبل فکر کنیم و راه‌حل‌های دیگری به جای عصبانی شدن پیدا کنیم. سه راه حلی که در اینجا آمده است، راه‌حل‌هایی هستند که به جای خشم می‌توان از آنها استفاده کرد. برای پاسخ بهتر، اول باید فرد بپذیرد که عصبانی است و ممکن است پرخاشگرانه برخورد کند و سپس پاسخ بهتر بدهد.

۱) محدودیت تعیین کنید

مثال: از این عصبانی هستید که برادرتان ماشین شما را کثیف به خانه برگردانده است. او با چند تا از دوستانش به سفر یک روزه‌ای رفته‌اند و ماشین پر از پوست تخمه،

پاکت خالی آبمیوه، و خاکستر سیگار است. بنابراین هم درون و هم بیرون ماشین باید شسته و تمیز شود. احساس می‌کنید که در آستانه منفجر شدن هستید.

نمونه پاسخ:

الف) به خودتان اعتراف کنید که عصبانی هستید و ممکن است عصبانی برخورد کنید.

ب) محدودیت تعیین کنید. خواسته‌ها و انتظارات خود را به وضوح تعیین کنید. شما می‌توانید به برادرتان بگویید که: "من واقعاً متأسف شدم که ماشینم این وضعیت را پیدا کرده‌است. نمی‌توانم بپذیرم که تو ماشینم را به این شکل به من برگردانی. ازت می‌خواهم که همین الان ترتیب تمیز شدن ماشینم را بدهی. در آینده هم قبل از این‌که ماشینم را بهت قرض بدهم، یادت می‌آورم که چه انتظاری دارم."

یک مثال دیگر: هفته قبل دختر خاله‌تان ویدئوی خانه شما را که معمولاً شما از آن استفاده می‌کنید برای انجام کاری به خانه خودشان برده‌است. شما هم به او گفته‌اید ظرف یکی دو روز ویدئو را برگرداند. ولی او هنوز ویدئو را به خانه نیاورده‌است. شما به او زنگ می‌زنید که یادآوری کنید که ویدئو را بیاورد.

به دختر خاله‌تان چه می‌گویید؟

الف) -----

ب) -----

۲) منتظر نشوید تا فرد مقابلتان کارهایتان را انجام دهد.

مثال: دارید کم کم عصبانی می‌شوید که هم‌اطاقی‌تان در خوابگاه زباله‌ها را بیرون نبرده‌است و بوی آن‌ها در اطاق پیچیده‌است. به نظر می‌رسد که هم‌اطاقی‌تان خیلی هم نگران این قضیه نیست. او آن قدر گرفتار کارش هست که نمی‌تواند در خوابگاه کمک زیادی به شما بکند.

نمونه پاسخ:

الف) نزد خودتان اعتراف کنید که پاسخ شما خشم است.

ب) به نحو دیگری این مشکل را حل کنید.

شما می‌توانید به هم‌اطاقی‌تان بگویید: "من از منظره سطل زباله و بوی اطاق خجالت می‌کشم. می‌دانم که الان گرفتاری و نمی‌توانی آنها را بیرون ببری. دارم فکر می‌کنم به

سرایدار خوابگاه یک پولی بدهیم تا او زباله‌ها را بیرون ببرد. این جورى نه از فکر زباله‌ها ناراحت می‌شوم و نه نسبت به تو عصبانی می‌شوم." یک مثال دیگر: باید برای دوست‌تان یک کادو بخرید. شما می‌خواهید این کار را خودتان انجام دهید ولی مادرتان پافشاری می‌کند که او شما را همراهی می‌کند و در پاساژی که می‌شناسد، کادوهای مناسبی یافت می‌شود. ولی این کار دائماً به دلایل مختلف به تعویق می‌افتد.

شما به مادرتان چه چیزی می‌توانید بگویید؟

----- (الف)

----- (ب)

۳ قاطع برخورد کنید

مثال: از اول ترم به همسرتان گفته‌اید که می‌خواهید در طول تعطیلات یک هفته به مسافرت نزد والدینتان بروید. او هم موافقت کرده و خودش پیشنهاد داده که با شما بیاید. اما هر وقت که می‌خواهید تاریخ این مسافرت را تعیین کنید، او سرش شلوغ است و فرصت مسافرت ندارد. شما عصبانی هستید چون زمان دارد از دست می‌رود و الآن اواخر ترم است. نمونه پاسخ:

(الف) بپذیرید که عصبانی هستید.

(ب) موضوع را قاطعانه مورد بحث قرار دهید.

می‌توانید به همسرتان بگویید: "من هفته آینده به دیدار والدینم می‌روم. من می‌خواهم قبل از شروع امتحانات این مسافرت را انجام بدهم و امیدوارم تو هم وقت داشته باشی که با من بیایی. به نظر تو ملاقات بزرگترها کار مهمی نیست؟"

یک مثال دیگر: دوست‌تان به شما اصرار می‌کند همراه با او به یک مهمانی بروید. شما از افرادی که در این مهمانی شرکت دارند خوششان نمی‌آید ولی دوست‌تان به شدت اصرار می‌کند تا جایی که شما را کلافه می‌کند.

شما به دوست‌تان چه می‌گویید؟

----- (الف)

----- (ب)

پرسشنامه روابط دوستانه

این پرسشنامه در ارزیابی درک و فهم شما از رفتارتان در روابط بین‌فردی به شما کمک می‌کند. این پرسشنامه پاسخ درست یا غلط ندارد. آنچه که از نظر شما معنای روابط دوستانه است، بهترین پاسخ می‌باشد. هر ماده از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول یک موقعیت را مطرح می‌کند و قسمت دوم واکنشی را به آن موقعیت نشان می‌دهد. برای هر جمله شماره‌ای را که به سبک برخورد شما با چنین موقعیتی نزدیک‌تر است انتخاب کنید:

- (۵) شما همیشه به این سبک واکنش نشان می‌دهید.
- (۴) شما اغلب به این سبک واکنش نشان می‌دهید.
- (۳) شما گاهی به این سبک واکنش نشان می‌دهید.
- (۲) شما به ندرت به این سبک واکنش نشان می‌دهید.
- (۱) شما هرگز به این سبک واکنش نشان نمی‌دهید.

سعی کنید هر پرسش را با تجربه شخصی خودتان ربط بدهید. با خودتان صادق باشید. به دنبال جواب پسندیده نگردید. جوابی را انتخاب کنید که صادقانه با عکس‌العمل‌ها و رفتارهای شما نزدیک‌تر است.

(۱) با دوستی کار می‌کنید ولی برخی حرکات و رفتارهای او اعصابتان را خرد می‌کند. تا جای ممکن از دوست‌تان فاصله می‌گیرید و سعی می‌کنید دیگر او را نبینید. هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه
(۲) در یک لحظه‌ی ضعف نفس، راز دوستی را فاش می‌کنید. دوست‌تان موضوع را می‌فهمد و به شما تلفن می‌زند تا در این زمینه از شما سؤال کند. شما این موضوع را می‌پذیرید و با دوست‌تان درباره‌ی اینکه در آینده رازدارتر خواهید بود، صحبت می‌کنید. هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه
(۳) دوستی دارید که ظاهراً هرگز وقت کافی برای شما ندارد. به او در این مورد اعتراض می‌کنید و می‌گویید که چگونه احساس می‌کنید. هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه

<p>(۴) دوست‌تان از شما رنجیده است. چون شما او را اذیت کرده‌اید. او به شما می‌گوید که چه احساسی دارد. شما به او می‌گویید که بیش از حد حساس و نکته‌بین است.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۵) با دوستی دچار سوء تفاهم شده‌اید و حالا هر وقت که شما را می‌بیند رویش را برمی‌گرداند. شما تصمیم می‌گیرید متقابلاً به او بی‌اعتنایی کنید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۶) دوستی به شما تذکر می‌دهد که وقت کافی به او اختصاص نمی‌دهید. شما به او توضیح می‌دهید که سرتان شلوغ است و سعی می‌کنید با دوست‌تان به تفاهم برسید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۷) با دردرس فراوان برای دوست‌تان از یک دکتر وقت گرفته‌اید. وقتی به سراغش می‌روید که او را به دکتر ببرید، می‌بینید که او تصمیم گرفته دکتر نرود. شما برایش توضیح می‌دهید که چه احساسی دارید و سعی می‌کنید درباره انجام این‌گونه لطف و محبت‌ها برای او در آینده به تفاهم برسید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۸) با دوستی بحث کرده‌اید و حالا از دست او عصبانی هستید. با او قهر می‌کنید. او به شما می‌گوید که احساس بدی دارد و از شما می‌خواهد دوباره با هم دوست باشید. شما به او اعتنایی نمی‌کنید و از او دور می‌شوید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۹) رازی دارید که آن را تنها به بهترین دوست‌تان می‌گویید. روز بعد یکی از آشنایان در باره‌ی آن راز با شما حرف می‌زند. شما راز را انکار می‌کنید و تصمیم می‌گیرید رابطه‌تان را با بهترین دوست‌تان قطع کنید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۰) دوستی که با شما کار می‌کند درباره‌ی عادت‌ها و رفتارهایتان که او را عصبی کرده، با شما صحبت می‌کند. شما درباره‌ی این موضوع با دوست‌تان صحبت نموده و سعی می‌نمایید راه‌حلی برای مشکل پیدا کنید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>

<p>(۱۱) دوست شما کارهایی غیرقانونی انجام می‌دهد که شما معتقدید آن کارها او را به دردرسر جدی می‌اندازند. شما تصمیم می‌گیرید به دوست‌تان بگویید که درگیر شدن وی در کارهای غیرقانونی را تأیید نمی‌کنید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۲) در یک لحظه‌ی ضعف نفس، راز دوستی را فاش می‌کنید. دوست‌تان متوجه می‌شود و به شما تلفن می‌کند تا در این باره پرس‌وجو کند. شما قاطعانه منکر می‌شوید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۳) دوستی دارید که ظاهراً هیچ‌وقت زمان کافی به شما اختصاص نمی‌دهد. تصمیم می‌گیرید از خیر این دوستی بگذرید و به دنبال دوست تازه‌ای بگردید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۴) درگیر کاری غیرقانونی شده‌اید، و دوست‌تان به شما می‌گوید که کارتان را تأیید نمی‌کند و می‌ترسد که شما دچار دردرسری جدی بشوید. شما در مورد این موضوع با دوست‌تان بحث می‌کنید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۵) با دوستی کار می‌کنید ولی بعضی از عادات و حرکات او شما را عصبی می‌کند. شما احساساتتان را برای دوستان تشریح می‌کنید و به دنبال راه‌حلی دوجانبه برای مشکل می‌گردید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۶) دوستی به شما می‌گوید که هیچ‌وقت زمان کافی برای او در نظر نمی‌گیرید. شما از او دور می‌شوید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۷) بهترین دوست شما در فعالیتی غیرقانونی درگیر است که شما معتقد هستید او را دچار دردرسری جدی می‌کند. تصمیم می‌گیرید سرتان به کار خودتان باشد.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۱۸) دوستان ناراحت است چون شما او را اذیت کرده‌اید. او به شما می‌گوید چه احساسی دارد. شما سعی می‌کنید موضوع را درک کرده و با هم به توافقی برسید که در آینده این مسئله تکرار نشود.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>

<p>(۱۹) با دوستی اختلاف نظر دارید. او هر وقت شما را می بیند رویش را برمی گرداند. شما به او توضیح می دهید که رفتار او چه اثری روی شما می گذارد و از او درخواست می کنید که دوباره با هم دوست باشید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۲۰) دوستی که با شما کار می کند درباره برخی عادات و رفتار تان که او را عصبی می کند با شما صحبت می کند. شما به حرف های او گوش می کنید و از او دور می شوید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۲۱) با هزار دردسر موفق می شوید از دکتر برای دوست تان وقت بگیرید. وقتی به سراغش می روید، به شما می گوید که تصمیم ندارد نزد دکتر برود. شما حرفی نمی زنید ولی با خود عهد می کنید که دیگر هرگز برای آن فرد کاری انجام ندهید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۲۲) با دوستی بحث کرده اید و نسبت به او عصبانی هستید. وقتی او را می بینید روی تان را برمی گردانید. او به شما می گوید که چه احساسی دارد و از شما می خواهد که مجدداً با هم دوست باشید. شما درباره راه های حفظ دوستی حتی هنگامی که بحث و اختلافی وجود دارد با او مذاکره می کنید.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۲۳) رازی دارید که تنها با بهترین دوستان آن راز را در میان می گذارید. روز بعد یکی از آشنایان در باره ی آن راز از شما سؤال می کند. شما به دوست تان تلفن می زنید و درباره این موضوع از او می پرسید. شما سعی می کنید با دوست تان به توافقی برسید که در آینده بهتر رازداری کند.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>
<p>(۲۴) شما درگیر یک فعالیت غیرقانونی هستید. دوست تان به شما می گوید که کار شما را تأیید نمی کند و نگران است که دچار دردسری جدی بشوید. شما به دوست تان می گوئید که سرش به کار خودش گرم باشد.</p> <p>هرگز ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ همیشه</p>

کلید پاسخ‌نامه روابط دوستانه

در پرسشنامه‌ی روابط دوستانه دوازده ماده به تمایل به خودگشایی و دوازده ماده به دریافت بازخورد مربوط هستند. نمره‌هایی را که به ماده‌های پرسشنامه دادید به کلید پاسخ منتقل کنید. نمره‌گذاری تمامی ماده‌هایی را که کنار شماره‌ی آنها در کلید پاسخ ستاره دیده می‌شود، معکوس کنید. یعنی اگر به این ماده نمره پنج داده‌اید، در پاسخ‌نامه بنویسید یک. اگر به این ماده نمره چهار داده‌اید، در پاسخ‌نامه بنویسید دو. اگر به این ماده نمره سه داده‌اید، در پاسخ‌نامه همان نمره‌ی سه را بنویسید. اگر نمره دو داده‌اید، بنویسید چهار و بالاخره اگر نمره یک داده‌اید، بنویسید پنج. سپس نمره‌های هر ستون را باهم جمع کنید.

تمایل به خودگشایی	پذیرفتن بازخورد
۱*	۲
۳	۴*
۵*	۶
۷	۸*
۹*	۱۰
۱۱	۱۲*
۱۳*	۱۴
۱۵	۱۶*
۱۷*	۱۸
۱۹	۲۰*
۲۱*	۲۲
۲۳	۲۴*
جمع	جمع

در برگه‌ی خلاصه‌ی پرسشنامه‌ی روابط دوستانه، با جمع کردن نمرات پذیرش بازخورد و تمایل به خودگشایی، شاخص ریسک‌پذیری در روابط دوستانه به دست می‌آید.

برگه‌ی خلاصه‌ی پرسشنامه روابط دوستانه

براساس نمرات خود یک خط عمودی و یک خط افقی در مربع "الف" و براساس نمرات گروه‌تان یک خط افقی و یک خط عمودی در مربع "ب" بکشید. این دو شکل میزان خودگشایی و پذیرش بازخورد را، هم در مورد شما و هم در مورد گروه‌تان نشان می‌دهد. هرچه مربعی که در سمت چپ بالا درست می‌شود بزرگتر باشد، حاکی از خودگشایی و بازخوردپذیری بیشتر شما و گروه‌تان است.

نمره‌ی گروه	نمره‌ی شما	
		پذیرش بازخورد
		تمایل به خودگشایی
		ریسک‌پذیری در روابط بین فردی

پذیرش بازخورد

۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰
۱۰						
۲۰						
۳۰						
۴۰						
۵۰						
۶۰						

مربع الف
نمره خودتان

پذیرش بازخورد

۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰
۱۰						
۲۰						
۳۰						
۴۰						
۵۰						
۶۰						

مربع ب
میانگین نمرات گروه

تمایل به خودگشایی