

۳) اقتدار همراه با صمیمیت

در این فصل از سومین بُعد مدیریت اخلاقی کلاس بحث می‌کنیم. این بحث نیز دو روی دارد: شایستگی مَنشی و بایستگی کُنشی. از طرفی در جستجوی سبک رفتاری اثربخش و مفید هستیم و از سوی دیگر در جستجوی سبک ارتباطی اخلاقی. جستجوی نخست در پژوهش‌های روانشناسان قرار دارد و بحث دوم، تحلیل اخلاقی است. اقتدار صمیمانه، برای بسیاری از حرفه‌ها از جمله مدیریت، قضا، پلیس و معلمی، فضیلت حرفه‌ای است ولی در بیشتر موارد، مرز آن با رذیلتِ قدرت‌نمایی، ناشی از خودشیفتگی مرضی، تشخیص داده نمی‌شود. به همین سبب اشاره کوتاهی به بحث برادران دروغین آغاز بحث قرار می‌گیرد.

در دام برادران دروغین

برادران دروغین اصطلاحی است که اخلاق پژوهان دوره ساسانی آن را به میان آوردند.^۱ این مفهوم برای ترسیم وضعیت معماگونه‌ای به کار می‌رود که در آن موقعیت، یک فضیلت و یک رذیلت به سان دوقلوهای همسان، از شدت شباهت، درهم آمیخته می‌شوند و شناخت آن‌ها از یکدیگر سخت و دشوار می‌گردد. چنین موقعیتی می‌تواند برای فرد اخلاقی دام باشد زیرا فرد اخلاقی،

۱. بنگرید: تفضلی احمد، تاریخ ادبیات ایران پیش از اسلام.



با انگیزه اخلاق ورزی، می‌خواهد فضیلتی را انجام دهد اما به سبب اشتباه ناشی از شباهت، در دام رذیلت می‌افتد. موارد فراوانی را می‌توان نام برد: عزت نفس با تکبر و نخوت برادران دروغین هستند، همان‌گونه که فروتنی با ذلت نفس، مشاوره و دخالت در امور شخصی، استقلال در رأی و استبداد به رأی در حرفه قضا، گرفتن هدیه و گرفتن رشوه.

یکی از برادران دروغین، اقتدار و قدرت‌نمایی است. اقتدار در بسیاری از حرفه‌ها فضیلت است. انتظار می‌رود مدیر مقتدر باشد، همان‌گونه که از معلم نیز چنین توقعی داریم. اما گاهی به دلیل شناختن مرزها، از پی اقتدار می‌رویم اما، در دام قدرت‌نمایی می‌افتیم. تشخیص دقیق مرز این دو، نیازمند به شناخت سبک‌های ارتباطی است زیرا اقتدار و قدرت‌نمایی دو سبک ارتباطی متمایز است.

مؤلفه‌های سبک ارتباطی

انسان‌ها توان برقراری ارتباط با خویش، دیگران، محیط‌زیست و خدای خویش را دارند. برقراری ارتباط، سبک‌ها و شیوه‌های گوناگونی دارد. سبک‌های ارتباطی را حداقل در دو ترازو می‌توان سنجید: اثربخشی و خوبی. ترازوی نخست بر مفهوم روان‌شناختی ضرر و زیان در ارتباط، استوار است که گاهی با مفهوم ارتباط یاری بخش، توصیف می‌شود. همه این مفاهیم نسبی‌اند و در نسبت با امری به مثابه هدف تعریف می‌شوند. اثربخش یعنی رساننده و مؤثر نسبت به هدف ارتباط. همچنین است مفهوم سود و زیان، یاری بخش و مفید و مانند آن‌ها. برقراری ارتباط برای هدفی است و اثربخشی به معنای رساننده به آن هدف.

سبک‌های رفتاری را از حیث خوبی و بدی رفتار و فضیلت و رذیلت منشی نیز می‌توان سنجید. ملاک این سنجش برپایه تعریف ما از اخلاق، حقوق طرف ارتباط در محیط سیصد و شصت درجه، است. مراد از حقوق نیز توانایی و برخورداری انسان‌ها است از آن جهت که انسان هستند. سبک رفتار ارتباطی درون

شخصی، اخلاقی است که حقوق من را ایفا کند. در ارتباط بین شخصی نیز رعایت حقوق من و دیگران، ملاک اخلاقی بودن سبک رفتاری است. عده‌ای از روانشناسان برای بدست آوردن سبک رفتاری یاری بخش، چند ملاک را به میان آورده‌اند: صداقت، صراحت، احترام و استقلال فردی.^۱

صداقت یا راست‌گویی در رویکرد منطقی، به معنای میان‌گزاره درست؛ یعنی مطابق با واقع است. اما در اینجا، در برابر نوعی انکار یا کتمان و تحریف حقیقت است. علامت صداقت، به معنای اخلاقی کلمه، انطباق گفتار با باور است. امروزه برای سنجش انطباق، هماهنگی و سازگاری آن را با چهار گونه زبان نشان می‌دهند: زبان کرداری (عمل فرد)، زبان کالبدی (حالات کالبدی فرد که به افکار درونی او ارتباط دارد و منطق‌دانان آن را دال بر دلالت طبعی می‌نامیدند)، زبان گفتار (آنچه بیان می‌شود) و زبان لحن (نحوه‌ای که بیان می‌شود).^۲ براین اساس، هماهنگی عمل فرد با آنچه می‌گوید و حالات بدنی و نحوه گفتارش نشانگر صداقت وی یا مطابقت گفتار او با باورش است.

مراد از صراحت، ارتباط کلامی روشن و مستقیم است، به گونه‌ای که پردازش آن برای شنونده آسان باشد و متضمن هیچ عنصر گمراه‌کننده و ابهام‌آور نباشد. احترام، رفتار ارتباطی است که احساس ارزشمندی را به طرف ارتباط منتقل می‌کند و علامت آن، خرسندی طرف ارتباط از نحوه ارتباط است و معنای استقلال فردی، توجه کنشگر به آزادی و استقلال فردی طرف ارتباط است و در برابر نفی اختیار طرف مقابل و کنترل او قرار دارد.

۱. مؤلف سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی، درجایی از آن به مهارگر یاد می‌کند (ص ۳۰) و در مواضع دیگر آن را خود مختاری می‌نامد به زعم نگارنده توجه کنشگر به استقلال فردی طرف ارتباط، تعبیر دقیق‌تری است که آن را با کوتاه نوشت استقلال فردی آوردیم. مؤلفه‌های چهارگانه را برپایه‌ی کتاب یاد شده و با تصرف و تغییر می‌آوریم.



چهار سبک ارتباطی عمده

عده‌ای از روانشناسان بر پایه چهار مؤلفه صداقت، صراحت، احترام و استقلال فردی چهارگونه سبک ارتباطی قاطعیت، پرخاشگری، سلطه‌گری و سلطه‌پذیری را تعاین نهاده‌اند. قاطعیت در این میان به سبب وجود هر چهار مؤلفه یادشده، سبک ارتباطی مؤثر و یاری‌کننده است و این سبک رفتاری، در ترازوی اخلاق نیز، ارتباط اخلاقی و فضیلت آمیز است، زیرا هر چهار مؤلفه (صداقت، صراحت، احترام و استقلال فردی) از فضایل اخلاقی‌اند. تعریف چهار سبک رفتار ارتباطی را از سبک‌ها و مهارت‌های ارتباطی می‌آوریم و تفصیل بحث را به همین اثر ارجاع می‌دهیم.^۱

۱. سلطه‌پذیری. برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیر صریح (غیر مستقیم و مبهم)، توأم با احترام (گاهی ظاهری و گاهی اصیل) به فرد مقابل، و خودمختاری فرد مقابل (باخت - بُرد)
۲. سلطه‌گری. برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیر صریح (غیر مستقیم و مبهم)، توأم با احترام ظاهری، و کنترل فرد مقابل (بُرد - باخت)
۳. پرخاشگری. برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیر صریح (مستقیم و مبهم)، بدون احترام متقابل، و کنترل فرد مقابل (بُرد - باخت)
۴. قاطعیت. برقراری ارتباط صادقانه، صریح (مستقیم و روشن)، توأم با احترام متقابل و اصیل، و خودمختاری متقابل (بُرد - بُرد)

ملاک‌ها و ویژگی‌ها

هریک از سبک‌های ارتباطی چهارگانه ویژگی‌های معینی دارند. از این ویژگی‌ها می‌توان به مثابه ملاک تمایز و سنجش استفاده کرد. مؤلف سبک‌های ارتباطی، آن‌ها را در جدولی برشمرده‌است. ویژگی‌های بیان‌شده در این جدول را می‌توان

به سه دسته تقسیم کرد:

- یک، ویژگی‌های سبک‌های چهارگانه در ارتباط کلامی (نمودار ۱۲)
- دو، ویژگی‌های آن‌ها در نحوه مواجهه فرد با مشکلات (نمودار ۱۵)
- سه، ویژگی‌های آن‌ها از حیث پیامدها (نمودار ۱۶)

مقایسه چهار الگوی رفتاری در ارتباط کلامی

سلطه پذیری	سلطه گری	پرخاشگری	قاطعیت
صدای ضعیف و لرزان	صدای معمولی اما گاهی لرزان	صدای بلند	صدای معمولی
صحبت با تردید	صحبت با کنایه و به صورت غیر مستقیم	صحبت سریع	صحبت با سرعت متناسب و قابل فهم
گفتار کلی و غیر مستقیم	گفتار کلی و غیر مستقیم	گفتار مبهم، مستقیم و توأم با چسب‌های تحقیر آمیز	گفتار روشن، مشخص و عینی
کم حرف	پر حرف	هنگام انتقاد و توبیخ پر حرف می‌شود	ایجاز در گفتار
فاقد ارتباط چشمی	معمولاً فاقد ارتباط چشمی	نگاه خصمانه	ارتباط چشمی متناسب
ناتوان در ارائه واکنش مناسب در حین صحبت	ارائه واکنش توأم با فریب در حین صحبت	ناتوان در گوش کردن	توانا در هنر گوش کردن

نمودار شماره ۱۴

مقایسه چهار الگوی رفتاری در مواجهه با مشکلات

سلطه پذیری	سلطه گری	پرخاشگری	قاطعیت
من مدار	تو مدار	تو مدار	مسئله مدار
گریز از تعارض	فریب فرد مقابل در تعارض	تخریب فرد مقابل در تعارض	تأکید بر گفتگو در برخورد

نمودار شماره ۱۵



مقایسه چهار الگوی رفتاری در آثار

سلطه پذیری	سلطه گری	پرخاشگری	قاطعیت
آسیب پذیر	آسیب پذیر و آسیب زننده	آسیب زننده	یاری بخش
مستعد افسردگی و اضطراب در روابط	مستعد افسردگی، اضطراب و خشم در روابط	مستعد خشم و احساس گناه در روابط	تنظیم و مهار احساسات در روابط
اجازه مورد سوء استفاده قرار گرفتن	خود و دیگران را به صورت پنهان مورد سوء استفاده قرار دادن	سوء استفاده از دیگران به صورت آشکار	روابط منصفانه و به نفع دو طرف
مورد بی احترامی قرار می گیرد	در کوتاه مدت احترام برانگیز ممکن است در کوتاه مدت در روابط موفق باشید	تهدیدگر و به ظاهر احترام برانگیز	احترام برانگیز
ناموفق در روابط		ممکن است در کوتاه مدت در روابط موفق باشد	احتمال بالای موفقیت در روابط

نمودار شماره ۱۶