

# خانواده گفت و گو محور؛ هم بگوئیم، هم بشنویم



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

## مقدمه

خانواده پایه‌ای‌ترین نهاد اجتماعی به شمار می‌رود که اهمیت آن از جهت تأمین نیازهای مادی و معنوی انسان و همچنین به‌عنوان بهترین بستر ایجاد آرامش، امنیت و پرورش بر کسی پوشیده نیست. کیفیت ارتباطات یک زوج در قالب ازدواج نقشی حیات بر سلامت روان هر دو نفر دارد و فضای نامطلوب ازدواج، سلامت روان افراد را در خطر قرار می‌دهد. از طرفی، اختلاف جزء جدایی‌ناپذیر ازدواج است، زیرا هیچ زن و مردی نیستند که سلايق و نظرات کاملاً مشابه داشته باشند. بسیاری از این دست مسائل به علت عدم توانایی زوجین در برقراری ارتباط مناسب با یکدیگر پیش می‌آید؛ پس، مهارت‌های ارتباطی امری است که همه باید به آن توجه و برای آن تلاش کنند تا آن‌ها را یاد بگیرند، تمرین کنند و در زندگی خود به کار گیرند. مهارت‌های ارتباطی شامل غنی‌سازی یک رابطه، ابراز وجود، همدلی و گوش کردن فعال- باعث بهبود کیفیت روابط و کاهش تعارض‌ها می‌شود. به رابطه‌ای سالم گفته می‌شود که در آن فرد بتواند نیازها، تقاضاها و اولویت‌های خود را بیان نماید و همچنین دیگران را به انجام این موارد تشویق کند. عملکرد نامناسب ارتباطی موجب سست شدن پیوندهای خانوادگی می‌شود و تا جایی پیش می‌رود که افراد دیگر سخنی با یکدیگر ندارند و می‌تواند منجر به فروپاشی یک خانواده شود. بیش از نود درصد زوج‌هایی که به مشکلات رابطه‌ای برخورد کرده‌اند وجود چالش در روش‌های برقراری ارتباط خود را مشکل اصلی می‌دانند. داشتن مهارت ارتباط مؤثر یکی از مهم‌ترین پیش‌گویی‌کننده‌های روابط بین فردی است. مطالعات نشان می‌دهند که بسیاری از جنبه‌های تعارض در زندگی زوجین (مانند عکس‌العمل مناسب، حس همکاری، ارتباطات جنسی، ارتباط با خانواده همسر و...) به دنبال آموزش مهارت‌های ارتباطی بهبودی چشمگیر پیدا کرده است. یکی از مهم‌ترین راه‌های ارتباطی بیان و مکالمه است که طبعاً نیاز به اختصاص زمان کافی دارد. خیلی از مواقع افراد خواسته خود را بیان نمی‌کنند، با خیال آنکه طرف مقابل می‌داند یا باید بداند و بعد از مدتی که انتظارشان برآورده نمی‌شود دل‌سرد می‌گردند و این دل‌سردی به طرق مختلف و از طریق احساسات منفی در رابطه ریشه می‌دواند.

## منظور و مقصود ما از گفت‌وگو چیست؟

گفت‌وگو دو معنای مختلف دارد: شناختی و ارتباطی. در معنای شناختی گفت‌وگو تبادل



اندیشه بین دو نفر یا بیشتر است. در معنای ارتباطی بیانگر عملی است که در آن افراد فرصت می‌یابند تا باهم ارتباط برقرار و یکدیگر را تجربه کنند. ارتباط مبتنی بر گفت‌وگو به فرآیندی اشاره می‌کند که در آن کلمه، سخن و تفکر بین افراد خانواده ردوبدل می‌شود. چنین ارتباطی به همه اعضای خانواده کمک می‌کند تا در جست‌وجویی مشترک، خلاقانه، همدلانه و از روی دانایی برای فهم و شناخت محیط زندگی خویش تلاش کنند، در حالی که قضاوت‌ها و پیش‌فرض‌های خود را کمتر وارد بحث می‌کنند و برای نظر، راه و روش دیگران احترام بیشتری قابل‌اند. رفتار ارتباطی و مهارت ارتباطی دو مقوله متفاوت است. رفتار ارتباطی به معنای گفت‌وگوی کلامی و غیر کلامی بین دو فرد در تعامل با یکدیگر می‌باشد، اما مقصود از مهارت ارتباطی توانایی شناسایی اهداف ارتباط و گفت‌وگو در خلال یک تعامل اجتماعی مناسب است.

ارتباط دو جزء پنهان و آشکار دارد. محتوای آشکار یا کلامی به معنای صحبت کردن با دیگران است. این بُعد بخش بسیار کوچکی از ارتباط را شامل می‌شود، ولی باوجود این سهم کمتر، به نسبت ارتباط غیر کلامی، به نوبه خود بسیار با اهمیت است. محتوای پنهان یا غیر کلامی، همان طور که گفته شد، بخشی مهم از ارتباط می‌باشد و مشخصه آن گوش دادن و توجه به حالت‌های چهره و بدن طرف مقابل است. حالت‌های چهره مواردی مانند لحن کلام، آهنگ صدا، حرکات ابرو، ریشخند، پوزخند و حالت نگاه را در بر می‌گیرند. همه ما می‌دانیم که این حالت‌ها تا چه اندازه می‌توانند بر روند رابطه تأثیر بگذارند و باعث بروز سوءتفاهم، تنش، عدم صمیمیت و یا بالعکس شوند. نحوه استفاده از دست‌ها، راه رفتن یا نشستن می‌توانند در روند رابطه مؤثر باشند. اگر در پی صمیمت در رابطه هستید، لازم است که اصول ارتباط کلامی و غیر کلامی را یاد بگیرید و به کار ببندید.

## فایده گفت‌وگو چیست؟

برقراری ارتباط یکی از مهارت‌های اصلی زندگی است. توانایی ارتباط با دیگران یکی از عوامل مهم و تعیین‌کننده خوشبختی می‌باشد. هنگامی که بتوانید ارتباط مؤثر برقرار کنید دوستانی به دست می‌آورید و آن‌ها را برای خود حفظ می‌کنید، به کار شما ارزش گذاشته می‌شود، فرزندان‌تان به شما احترام می‌گذارند و اعتماد دارند و همچنین نیازهای زناشویی خود را برآورده شده می‌یابید. کودک در محیط امن و محبت‌آمیز خانواده رشد

## حرف گفت

-۱۳-

می‌کند و رفتارهایی را که از پدر و مادر می‌بیند الگو قرار می‌دهد. بنابراین، آموختن مهارت‌های ارتباطی در رشد و بالندگی سالم خانواده و جامعه بسیار مهم است. همچنین باتوجه به تغییرات سریع سبک زندگی در دهه‌های اخیر نیاز به برقراری و حفظ ارتباط و همچنین اهمیت آن بیش از پیش بر همه ما آشکار شده است. پس، لازم است دانش و مهارت‌های لازم را در این زمینه کسب کنیم.

ارتباط مبتنی بر گفت‌وگو در پرورش اندیشه و شخصیت افراد خانواده، به‌خصوص جوانان، تأثیر بسزایی دارد و آن‌ها را برای حل مشکلات خود و جهان پیرامون آماده می‌کند. بیان افکار مخالف از دیگر مهارت‌هایی است که فرزندان می‌توانند در محیط خانواده آن را تمرین کنند. ارتباط مبتنی بر گفت‌وگو موجب خوداندیشی می‌شود و فرصتی فراروی افراد خانواده می‌گذارد تا دوباره باورها و اندیشه‌های خود را ارزیابی کنند و در تعالی آن بکوشند. ارتباط مبتنی بر تفکر موجب می‌شود تا جوانان بتوانند به الگوها و شیوه‌های تفکر دست یابند و قوه خلاقیت خود را بیورند. در بستر ارتباط مبتنی بر گفت‌وگوست که شناخت افراد از خویش بیشتر می‌شود و می‌توانند سخنان و رفتارهای خود را در مقابل دیگران بیازمایند. همچنین به فرزندان کمک می‌کند تا فعالانه در مسائل خانواده شرکت کنند و موجب فهم بهتر و عمیق‌تر دیدگاه‌های آن‌ها می‌شود. جالب است بدانید که بین الگوی ارتباطی گفت‌وگو محور والدین در خانواده (ارتباط با فرزند، درک حضور فرزند و مدیریت گفت‌وگوی خانوادگی) با خودگردانی فرزندان (قضاوت مستقل، تأمل عقلانی و قدرت اراده) ارتباطی مستقیم وجود دارد. از سوی دیگر، تشویق افراد به گفت‌وگو و بیان احساسات و افکارشان باعث می‌شود تا احساس بهتری به خود داشته باشند و در حل مسئله قوی‌تر عمل کنند. شنیده شدن خود باعث می‌شود تا در آینده فرد فعالانه‌تر گوش به سخنان افراد دیگر بدهد. خلاصه کردن کلام مخاطب در او این حس را ایجاد می‌کند که شما به حرف‌هایش گوش داده و وی را درک کرده‌اید و یا اگر برداشت شما از صحبت‌هایش اشتباه باشد، او می‌تواند این اشتباه را اصلاح کند. همدلی و رفتار حمایت‌گرانه از دیگر فواید ارتباط مؤثر است. همدلی یعنی خودتان را به جای دیگری بگذارید و از دیدگاه او به مسائل نگاه کنید. همدلی باعث نزدیک‌تر شدن هرچه بیشتر افراد می‌شود. دور شدن از یکدیگر به دنبال بروز اختلافات نه تنها کمکی به رابطه نمی‌کند، بلکه موجب دور و دورتر شدن هرچه بیشتر می‌شود. در مواقع بروز اختلاف سعی کنید در کنار یکدیگر باشید و حمایت کردن را فراموش نکنید.

تحقیقات نشان داده‌اند که آموزش مهارت‌های ارتباطی به زوجین و ارتقای این مهارت‌ها در آن‌ها موجب بهبود روابطشان شده است. به طور مثال، به دنبال استفاده مناسب از این مهارت‌ها (مانند گوش کردن فعالانه، همدلی و ابراز وجود) موجبات ایجاد یک ارتباط سالم فراهم و تعارضات کم می‌شود و با کاهش تعارضات توجه به نیازهای اساسی یکدیگر بیشتر می‌گردد. تعارضات زناشویی می‌توانند عشق و صمیمیت بین زوجین را تضعیف کنند. این مسئله می‌تواند به وضوح باعث تخریب کیفیت زندگی جنسی افراد شود. این امر به خصوص برای زنان اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا رضایت جنسی آن‌ها بیشتر تحت تأثیر احساساتشان است. پس ارتقای مهارت‌های ارتباطی موجب بهبود وضعیت احساسی (به خصوص برای زن‌ها) و به دنبال آن رضایت جنسی می‌شود. به نظر می‌رسد افراد آموزش دیده در مهارت‌های ارتباطی می‌توانند احساسات منفی خود مانند عصبانیت، اضطراب و غم را با احساسات مثبت مانند مهربانی، ارتباط و عشق جایگزین کنند. آن‌ها می‌توانند احساسات منفی خود را کنترل نمایند و به جای آن نیازهای خود را مستقیماً و به طور مناسب ابراز کنند.

### چگونه گفت‌وگو کنیم؟

خانواده‌های مستحکم مناسبات ارتباطی گسترده‌ای با یکدیگر دارند، به طوری که تمام اعضای خانواده می‌توانند در خلال آن احساس احترام متقابل و شنیده شدن را تجربه کنند. یکی از بهترین راهکارهای استحکام بخشیدن به کانون خانواده افزایش مهارت شنیدن و گفت‌وگوست.

#### مهارت‌های پایه ارتباطی: ۱. گوش کردن، ۲. ابراز وجود، ۳. بیان

##### ۱. گوش کردن

گوش کردن هم یک وظیفه هم یک تعارف خوشایند است. این یک وظیفه است که بفهمیم افراد خانواده چه احساسی دارند و جهان اطرافشان را چگونه می‌بینند. شما باید پیش دآوری‌ها، باورها، علایق شخصی و دل‌نگرانی‌های خود را کنار بگذارید تا بتوانید به قلمرو پنهان پشت آئینه چشم‌های مخاطب قدم بگذارید. باید دنیای اطراف را از دیدگاه او ببینید. درعین حال، گوش کردن یک تعارف خوشایند هم است، چراکه به طرف مقابل می‌گوید: من به آنچه بر تو می‌گذرد علاقه‌مند هستم، زندگی تو و تجربیاتت برایم



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

مهم هستند. افراد همیشه به این تعارف شما با احترام و علاقه پاسخ می دهند. تنها ساکت بودن هنگامی که دیگری صحبت می کند به معنای گوش کردن واقعی نیست، هنگامی می توان گفت واقعاً به حرف های کسی گوش داده اید که برای درک شخص دیگر تلاش می کنید، حتی با وجود اینکه نمی توانید به او کمکی بکنید. زمانی که از مصاحبت با کسی لذت می برید یا می خواهید چیزی بیاموزید، طبیعتاً به سخنانش گوش فرامی دهید. هنگامی که می خواهید به کسی کمک کنید تا احساساتش را بیان کند، با گوش کردن این کار را می کنید. در مجموع، شرط اصلی گوش کردن واقعی تمایل و خواست راستین برای این کار است.

## ۲. ابراز وجود

ابراز وجود یعنی بازگو کردن اطلاعات درباره خودتان. ابراز در اینجا می بایست لزوماً به صورتی باشد که شخص دیگری در مقابل شما وجود داشته باشد و آن را دریافت کند. در واقع، به خودکاوی یا نوشتن در کتابچه یا تقویم ابراز وجود نمی گویند. این مهارت شامل برقراری ارتباط بدون کلام یا با استفاده از حرکات و لحن صدا نیز می شود. نکته اصلی این تعریف لفظ «وجود» است، یعنی خود واقعی شما. در این نوع انتقال اطلاعات دروغ و تظاهر یا ارائه نقاب جذاب جایی ندارد و در واقع، زمانی می توان ابراز وجود را مهارتی مفید دانست که صادقانه صورت پذیرد. از مزایای ابراز وجود می توان به این موارد اشاره کرد: افزایش خودشناسی، روابط صمیمانه و نزدیک تر، ارتباطی بهتر، عذاب وجدان کمتر و انرژی بیشتر.

## ۳. بیان

گفت وگوهای شما با دیگران را می توان به چهار بخش عمده بیان مشاهدات، افکار، احساسات و نیازها تقسیم کرد. مشاهدات یعنی گزارش آنچه حواستان به شما می گویند. در این بخش هیچ گونه استنباط، گمانه زنی یا نتیجه گیری ای وجود ندارد. تمام اظهارات اشاره به چیزی دارند که شخص شنیده، خوانده یا تجربه کرده است. افکار شما جمع بندی ها و استنباط هایی هستند از آنچه شنیده، خوانده یا دیده اید. در واقع، تلاشی برای انسجام دادن به مشاهدات هستند.



بیان احساسات مشکل‌ترین بخش در گفت‌وگو یا ارتباط است. بخش عمده‌ای از آن چیزی است که شما را از سایرین متمایز و منحصر به فرد می‌کند. احساسات در میان گذاشته شده سنگ بنای اصلی صمیمیت هستند. وقتی بگذارید دیگران بدانند که چه چیزی شما را خشمگین، بیم‌زده یا خوش حال می‌کند دو اتفاق می‌افتد: آن‌ها به شما احساس علاقه می‌کنند، می‌توانند شما را بفهمند و همچنین بهتر می‌توانند رفتارشان را برای پاسخ‌گویی به نیازهای شما تعدیل کنند.

نیازهای شما را هیچ‌کس جز خودتان نمی‌داند و شما بهترین متخصص و مقام مسئول خودتان هستید. نیازها مفهوم منفی ندارند. بیان نیاز تنها اظهاراتی ساده درباره چیزی است که کمک یا خوش‌حالتان می‌کند.

پیام کامل دربرگیرنده هر چهار نوع بیان که پیش‌تر ذکر شد است. روابط صمیمانه با پیام‌های کامل شکوفا می‌شوند. همسران و سایر اعضای خانواده نمی‌توانند بی‌آنکه تمام تجربیات خود را با آنان در میان گذاشته باشید، واقعیت وجود شما را درک کنند. پیام‌ها باید مستقیم، فوری و واضح باشند. مثلاً وقتی لازم است موردی را بیان کنید محتوا، لحن صدا و زبان بدن شما باید باهم همخوان باشند. از پیام‌های دوپهلوی پرهیزید. خواست‌ها و احساسات خود را واضح بیان کنید. بین مشاهدات و افکارتان فرق بگذارید. هر بار فقط به یک موضوع بپردازید. همچنین پیام‌ها باید رو راست و مسالمت‌جویانه باشند. یعنی انگ‌های کلی، طعنه و تمسخر، پیش‌کشیدن گذشته‌ها، مقایسه‌های منفی، پیام‌های داورانه (تو این‌چنینی) و تهدید ممنوع است. برقراری ارتباط مسالمت‌جویانه به این معناست که باید از بازی‌های برنده/بازنده و درست/نادرست دست بردارید.

## پیشنهادهای

همان‌طور که گفته شد، برای داشتن خانواده‌ای مستحکم لازم است یاد بگیریم تا فعالانه به حرف‌های سایر اعضا گوش کنیم و مهارت‌های گفت‌وگو را بیاموزیم و به کار گیریم. به‌طور مثال:

- ♦ تمام توجه و حواس خود را به فرد مقابل معطوف کنید. مثلاً، تلویزیون را خاموش یا کار در حال انجام خود را به زمان دیگری موکول کنید.
- ♦ تمرکز کافی بر صحبت‌ها داشته باشید و ذهن خود را درگیر پاسخ‌دادن نکنید. شما زمان کافی برای انجام این کار دارید. بکوشید با سؤالات باز مانند «چه

احساسی داری؟» یا «چه چیزی می‌تواند حالت را بهتر کند؟» مکالمه را ادامه دهید و با همکاری خود فرد به دنبال پاسخ یا حل مسئله باشید.

♦ زمانی پاسخ‌های قاطعانه بدهید که مطمئنید کاملاً متوجه صحبت و احساسات گوینده شده‌اید.

♦ از جملاتی که با «من» شروع می‌شوند به جای جملاتی که با «تو» شروع می‌شوند استفاده کنید. به طور مثال «من واقعاً از دیدن مشاجره شما و اینکه نمی‌توانید باهم کنار بیایید ناراحت می‌شوم» را جایگزین «شما دو تا چه‌تان شده است؟ دارید دیوانه‌ام می‌کنید، نمی‌توانید باهم کنار بیایید؟» کنید. جملاتی که با محوریّت «تو» هستند به ندرت حلال مشکلات هستند.

♦ افراد خانواده را به اشتراک گذاشتن احساسات و افکارشان تشویق کنید و بدون توجه به سن و سال افراد به آن‌ها اجازه دهید تا صحبت کنند و این حس را در افراد خانواده ایجاد کنید که هرکدام جایگاه مشخص و قابل احترامی دارند و هیچ‌یک بر دیگری برتر نیست.

♦ با طعنه و کنایه صحبت کردن نه تنها باعث مخدوش شدن ارتباط شما می‌شود، بلکه در تربیت فرزندان اختلال ایجاد می‌کند. وقتی با کنایه به کودک خود می‌گویید «حرف‌های قشنگ یاد گرفته‌ای» او نمی‌تواند درک کند که منظور شما این است که حرف‌هایش پسندیده نیست و نباید آن را تکرار کند.

♦ چوب نوبت! هر فردی باید شانس و زمان کافی برای صحبت کردن در مورد موضوع مشخص را داشته باشد. در غیر این صورت، ممکن است یک نفر متکلم وحده شود و اجازه مشارکت طرف مقابل را ندهد یا مدام صحبت او را قطع کند. برای ایجاد فرصت برابر می‌توان از یک چوب، کاغذ، مداد یا موارد این‌چنینی استفاده کرد و بدین صورت نوبت هرکس مشخص می‌شود. هنگامی که چوب در دست کسی باشد، یعنی نوبت صحبت اوست و فرد مقابل باید گوش فرادهد و از قطع کردن سخن او بپرهیزد. این امر از ایجاد اختلال و به هم ریختگی حین صحبت کردن جلوگیری می‌کند.

♦ گاه صحبت پیرامون یک موضوع یا مشکل، بحث‌های جدیدی حول مشکل دیگری را پیش می‌کشد. یادتان باشد که موضوع بحث را عوض نکنید و بکوشید به موضوع اصلی پایبند باشید. در غیر این صورت، در چرخه معیوب پرش از یک

موضوع به موضوع دیگر گیر می افتید و موفق به ایجاد ارتباط و مکالمه ای مؤثر نخواهید شد.

♦ از سرزنش کردن فرد مقابل به علت اتفاقات گذشته پرهیزید. هدف از ارتباط، یافتن راهی برای آینده بهتر است، نه کنکاش بی مورد گذشته.

♦ زمانی که تصمیم می گیرید پیرامون مشکلی صحبت کنید از پرداختن به جزئیات بی فایده پرهیزید. به جای اینکه بیشتر زمان خود را صرف بیان ریز ریز مشکلات کنید، موضوع اصلی را مطرح نمایید و زمان کافی را برای یافتن و بررسی راه حل های احتمالی اختصاص دهید.

♦ سعی کنید روراست و باز صحبت کنید. پنهان نکردن مسائل بسیار کمک کننده است. لازم است هر زوج یا هر دو فردی که می خواهند با یکدیگر ارتباط برقرار کنند از میزان اطلاعاتی که بینشان به اشتراک گذاشته می شود اطلاع داشته باشند و جایگاه خود را بدانند. فراموش نکنید که اگر انتظار احترام متقابل و صداقت از طرف مقابل خود دارید، شما هم باید به همین شکل رفتار کنید.

♦ از دیگر مهارت های گفت و گو، ابراز خواسته ها و انتظارات، بیان احساسات و توانایی درخواست کردن است. این موارد اجزای مهمی در ایجاد روابط صمیمانه اند. بهتر است درخواست از دیگری برای تغییر رفتارش در یک جمله سه بخشی صورت گیرد؛ بخش اول آن می تواند احساس فرد، بخش دوم توصیف رفتار طرف مقابل و بخش سوم بیان انتظار از وی باشد. مثلاً «ناراحت می شوم که دیر می کنی و خبر نمی دهی، انتظار دارم از قبل من را در جریان بگذاری» یا «موقع صحبت کردن حرفم را قطع می کنی و این من را ناراحت می کند، انتظار دارم بگذاری صحبت من تمام شود».

## ابراز علاقه همسران

یکی از دلایل کارکرد نامناسب ارتباطات خانوادگی و کاهش معنادار روابط زوجین و افزایش شتابان طلاق های حقوقی و عاطفی، عدم آگاهی همسران از مفهوم، کارکردها و مهارت های ابراز علاقه به یکدیگر می باشد. این مسئله نقش پررنگی در ایجاد آرامش، افزایش اعتماد متقابل، تأمین نیازهای مادی و معنوی و در نهایت تقویت بنیان خانواده و سلامت روانی جامعه ایفا می کند. ابراز علاقه باعث آرامش جسم و روح شده و عاملی

مؤثر برای جلوگیری از طلاق عاطفی در خانواده است.

مهارت ابراز علاقه در ابعاد کلامی و رفتاری و تأمین نیازهای زوجین نمود پیدا می‌کند. یکی از مهم‌ترین شیوه‌های ابراز علاقه میان همسران، استفاده از کلام و بیان کردن محبت در خلال ارتباطات است. صدا زدن با نامی که مورد علاقه همسر است، عامل مهمی در ایجاد و تقویت محبت به حساب می‌آید. با گفتن جمله دوستت دارم یا سایر جملات عاشقانه تأثیرگذار به همسرتان یادآور می‌شوید که رابطه شما بر پایه عشق و محبت بنا شده و با این کار آن را پویا و زنده نگه می‌دارید. جادوی کلمات را فراموش نکنید. کلمات می‌توانند شما را به هم نزدیک کرده یا فرسنگ‌ها دور کنند. راه‌های دیگری نیز برای ابراز علاقه می‌توان برشمرد. دانستن علایق و سلیق همسران می‌تواند شما را در مسیر ابراز علاقه راهنمایی کند. به طور مثال اگر همسر شما به پاکیزگی خانه اهمیت می‌دهد می‌توانید با انجام این کار علاقه خود را به او ابراز کنید.

با اختصاص دادن زمان‌های مشخص و پرسیدن سوالات باز مانند «هدف و رؤیای تو در زندگی چیست؟» یا «تعطیلات ایده‌آل تو چگونه است؟» می‌توانید هم از علایق همسر خود مطلع شوید هم به او نشان دهید که او را دوست دارید و برایش ارزش و اهمیت قائلید. از دیگر راه‌های ابراز علاقه هدیه دادن، ارسال پیام‌های عاشقانه در طول روز و استقبال از همسر خود در هنگام ورود به خانه است که می‌تواند با آغوشی گرم همراه شود. فراموش نکنید که عشق میان شما بسیار ارزشمند است، پس بزرگداشت آن را فراموش نکرده و روزهای خاصی را برای جشن گرفتن آن اختصاص دهید (به طور مثال سالگرد ازدواج).

### موانع ارتباط مؤثر چیست؟

زمانی که کسی صحبت می‌کند و شما گوش نمی‌دهید یک مانع بر سر ارتباط مؤثر قرار می‌دهید و طرف مقابل احساس می‌کند که اهمیت چندانی برایش قایل نیستید. استفاده از کلمات و جملات نامناسب باعث بروز سوء تفاهم و خدشه دار شدن عزت نفس طرف مقابل می‌شود.

♦ مقایسه گوش کردن را دشوار می‌کند، زیرا شما دائم در تلاش هستید تا بفهمید چه کسی باهوش‌تر یا تواناتر یا از سلامتی عاطفی بیشتری برخوردار است. شما یا دیگری؟ برخی اشخاص همواره به این نکته توجه دارند که چه کسی بیشتر

رنج می برد یا بیشتر قربانی شده است. وقتی که کسی صحبت می کند شما پیش خودتان فکر می کنید که آیا می توانستم این کار را به همین خوبی انجام دهم؟ من سخت ترهایش را نیز پشت سر گذاشته ام، او حتی نمی داند سختی یعنی چه، به این ترتیب نمی توانید واقعاً در بحث شرکت کنید، چرا که سخت گرفتار سنجش خودتان هستید.

♦ کسی که سعی می کند ذهن افراد را بخواند، نمی تواند توجه چندانی به آنچه مردم می گویند داشته باشد. در حقیقت، او به گفته های افراد بی اعتماد است. فرد ذهن خوان همیشه توجه بیشتری به لحن و سرنخ های ظریف کلامی دارد تا کلمات بیان شده و به این ترتیب سعی می کند از ورای گفتارها به حقیقت امر پی ببرد.

♦ وقتی سرگرم آنچه می خواهید بگویید هستید، وقت کافی برای گوش کردن ندارید. تمام توجه شما معطوف به آماده کردن و شکل دادن صحبت های بعدی تان است. ناچارید خود را به صحبت های طرف مکالمه علاقه مند نشان دهید، اما ذهن شما به سرعت صد کیلوتر در دقیقه در اطراف بحث در جولان است، چرا که به نوبه خود می خواهید داستانی تعریف کنید یا نکته ای را یادآور شوید. بعضی افراد تمام زنجیره پاسخ ها را پیش خود تمرین می کنند. «من می گویم بعد او خواهد گفت، بعد من می گویم...» و این بحث تا به آخر ادامه پیدا می کند.

♦ وقتی سرگرم پالایش حرف های کسی هستید، به برخی نکات گوش می دهید و مابقی را نشنیده می گیرید. در حقیقت، فقط دقت می کنید تا ببینید آیا کسی عصبانی یا غمگین است و یا اینکه مخاطره ای عاطفی متوجه شماست. هنگامی که متوجه شوید موضوع بحث هیچ یک از این موارد نیست، ذهنتان را به پشت و برای گذار می فرستید.

♦ انگ زدن تأثیر بسیار زیادی دارد. اگر شما کسی را احق، بی عرضه یا نادرست فرض کنید، به آنچه می گوید توجه نخواهید کرد. یعنی در حقیقت، از همان ابتدا آن ها را نشنیده می گیرید. قضاوت عجولانه درباره یک گفته، مثلاً غیر اخلاقی، ریاکارانه، نژادپرستانه، چپ گرایانه و یا جنون آمیز خواندن آن به این معناست که دیگر به دنباله آن توجه نمی کنید و بحث را واپس می زنید. یکی از قوانین درست گوش کردن این است که همیشه باید «پس» از اتمام گفته ها و تمام و کمال شنیدن

و ارزیابی محتوای پیام درباره آن قضاوت کرد.

♦ شما دارید وانمود می‌نمایید که گوش می‌کنید. یکی از گفته‌های گوینده ناگهان زنجیره‌ای از وقایع یا خاطرات شخصی را در ذهن شما تداعی می‌کند. همسایه‌تان می‌گوید بیکار شده است و شما هم ناگهان به سال‌های دور و صحنه‌ای باز می‌گردید که به دلیل انجام بازی رایانه‌ای در اوقات ملال‌انگیز استراحت اداری از کار اخراج شدید. هنگامی که کلافه یا مضطرب هستید، معمولاً تمایل بیشتری به خیال‌پردازی دارید. اگر هنگامی که با افراد صحبت می‌کنید، بیش از حد در رؤیا فرو می‌روید، به احتمال زیاد تعهدی به شناخت یا احترام گذاشتن به آنان در خود احساس نمی‌کنید.

♦ شما نباید گفته‌های مخاطب را به تجربه‌های شخصی خود ارجاع دهید. مخاطب شما درباره دندان دردش صحبت می‌کند، اما این گفته شما را به یاد زمانی می‌اندازد که به خاطر تحلیل رفتن لثه‌هایتان ناچار شدید به یک جراحی دهان تن دهید. یعنی پیش از آنکه مخاطب فرصت کند داستانش را پایان ببرد شما داستان خود را آغاز کرده‌اید. هرچه می‌شنوید شما را به یاد کاری که کرده، احساسی که داشته یا رنجی که برده‌اید می‌اندازد. شما آن چنان به این وقایع و خاطرات جالب گذشته‌تان سرگرم می‌شوید که دیگر فرصتی برای گوش کردن یا تلاش در جهت شناخت آن‌ها ندارید.

♦ شما حلال بزرگ مشکلات هستید، سرشار از اندرزا و پیشنهادهای تازه. فقط کافی است چند جمله از حرف‌های مخاطبتان را بشنوید تا در ذهنتان مناسب‌ترین اندرز را برای او پیدا کنید. در هر حال، هنگامی که شما سرگرم پروراندن اندرزا هستید و می‌خواهید مخاطبتان را متقاعد کنید که «بله، فقط امتحان کن» ممکن است نکته اصلی و مهم ماجرا را از نظر دور بدارید. شما احساسات او را نشنیده‌اید و از رنج او آگاه نیستید.

♦ گاه شما مدام در حال مجادله و جروبخت کردن با افراد هستید. مخاطب هرگز احساس نمی‌کند که حرف‌هایش را شنیده‌اید، چرا که بلافاصله با او مخالفت کرده‌اید. در حقیقت، عمده توجه شما معطوف به یافتن نکاتی بوده است که با آن‌ها مخالفت کنید. شما درباره باورها و دل‌خواه‌هایتان مواضعی قوی اتخاذ می‌کنید. یکی از راه‌های اجتناب از مجادله تکرار کردن و فهم چیز گفته شده است.

به دنبال نکته‌ای باشید که می‌توانید با آن موافق باشید. یکی از موانع متداول گوش کردن نزد بسیاری از زوجین این مسئله است. این رفتار ارتباط را خیلی زود به الگویی تکراری و کهنه بدل می‌کند که در آن هرکس طعنه و کنایه خاص خود را به طرف مقابل می‌زند.

♦ شما به هرکاری دست می‌زنید (حقایق را وارونه جلوه می‌دهید، فریاد می‌کشید، بهانه‌تراشی می‌کنید، دیگران را متهم می‌نمایید، اشتباهات گذشته افراد را یادآوری می‌کنید) تا همیشه حق به جانب باشید. شما نمی‌توانید به انتقاد کسی گوش بدهید، نمی‌توانید اصلاح شوید و نمی‌توانید شیوه تغییر دادن اخلاق خود را یاد بگیرید. اعتقادات شما خدشه‌ناپذیرند و از آنجا که نمی‌توانید بپذیرید که واقعاً اشتباه می‌کنید، همیشه در همین حال باقی خواهید ماند.

♦ سعی کنید ناگهان بحث را عوض نکنید. هنگامی که حوصله‌تان از موضوعی سر می‌رود یا خوشتان نمی‌آید، به ناگاه از مسیر گفت‌وگو منحرف می‌شوید. یکی دیگر از راه‌های منحرف کردن بحث به شوخی گرفتن آن است. به این ترتیب، شما به هرچه گفته می‌شود با یک شوخی یا متلک پاسخ می‌گویید و به این نحو از اضطراب یا ناراحتی‌ای که هنگام گوش کردن واقعی به صحبت‌های مخاطب سراغتان می‌آید اجتناب می‌کنید.

♦ «درست است... آره... کاملاً... می‌دانم... باورکردنی نیست...» شما می‌خواهید مهربان، خوشایند و حمایت‌گر باشید. می‌خواهید که مردم دوستتان داشته باشند. پس با تمام گفته‌هایشان موافقت می‌کنید. شاید تظاهر به گوش کردن کنید، آن قدر که موضوع بحث را دریابید، اما واقعاً درگیر آن نیستند، یعنی به جای شرکت در بحث و فهم مطلب، فقط درصدد به دست آوردن دل دیگران هستید.