

## پیام‌ها

ارتباط مؤثر با همسر، فرزندان،  
همکاران، و افراد ناآشنا



# پیام‌ها: ارتباط مؤثر با همسر، فرزندان، همکاران و افراد ناآشنا

تألیف

متیو مکی

مارتا دیویس

پاتریک فنینگ

ترجمه

محمدعلی رحیمی

ویرایش

داوود رحیمی





شرفنامه: مک کی، متیو، ۱۹۴۸-م. McKay, Matthew  
عنوان و نام پدیدآور: پیام‌ها: ارتباط مؤثر با همسر، فرزندان،  
مکاران و افراد ناآشنا/ [نویسندگان متیو مک کی، مارتا  
دیویس، پاتریک فینینگ]; ترجمه محمدعلی رحیمی؛ ویراستار  
ناوود رحیمی.

شخصیات نشر: تهران: کتاب ارجمند، ۱۳۹۲.

شخصیات ظاهری: ۳۱۲ ص؛ وزیری.

نایبک: ۹-۲۳۸-۲۰۰-۶۰۰-۹۷۸

یادداشت: عنوان اصلی: Messages: the  
Communication Skill Book, 3rd ed, e 2008.

موضوع: ارتباط

شناسه افزوده: دیویس، مارتا، ۱۹۴۷-م. Davis, Martha

فینینگ، پاتریک؛ فanning Patrick رحیمی، محمدعلی، ۱۳۶۲

، مترجم؛ رحیمی، داود، ۱۳۵۱-، ویراستار.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۲ پ۹۰/م۷۸/۹۰ P

رده‌بندی دیویی: ۳۰۲/۲

شماره کتابشناسی ملی: ۳۱۳۸۱۵۳

تیتو مک کی، مارتا دیویس، پاتریک فینینگ  
**پیام‌ها: ارتباط مؤثر با همسر، فرزندان، همکاران و  
فراد ناآشنا**

نروست: ۱۱۷

ناشر: تهران: کتاب ارجمند، با همکاری انتشارات ارجمند

صفحه‌آرایی: فاطمه نویدی

مدیر هنری: احسان ارجمند

ناظر چاپ: سعید خانکشلو

چاپ: سامان، صحافی: روشنک

چاپ دوم، شهریور ۱۳۹۴، ۱۶۵۰ نسخه

شابک: ۹-۲۳۸-۲۰۰-۶۰۰-۹۷۸

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان  
مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون  
اجازه مؤلف، ناشر، نشر یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد  
قانونی قرار خواهد گرفت.

www.arjmandpub.com

### مرکز پخش: انتشارات ارجمند

دفتر مرکزی: تهران بلوار کشاورز، بین خ کارگر و ۱۶ آذر، پلاک ۲۹۲، تلفن: ۸۸۹۸۲۰۴۰

شعبه مشهد: ابتدای احمدآباد، پاساژ امیر، انتشارات مجد دانش، تلفن: ۰۵۱-۳۸۴۴۱۰۱۶

شعبه رشت: خ نامجو، روبروی ورزشگاه عضدی، تلفن: ۰۱۳-۳۳۳۳۲۸۷۶

شعبه بابل: خ گنج افروز، پاساژ گنج افروز، تلفن: ۰۱۱-۳۲۲۲۷۷۶۴

شعبه ساری: بیمارستان امام، روبروی ریاست تلفن: ۰۹۱۱-۸۰۲۰۰۹۰

شعبه کرمانشاه: خ مدرس، پشت پاساژ سعید، کتابفروشی دانشمند تلفن: ۰۸۳-۳۷۲۸۴۳۸

بها: ۲۰۰۰۰ تومان

با ارسال پیامک به شماره ۰۵۹۹ ۰۵۹۹ ۰۰۰۰ ۱۰۰۰ در جریان تازه‌های نشر ما قرار بگیرید:

ارسال عدد ۱: دریافت تازه‌های نشر پزشکی به صورت پیامک

ارسال عدد ۲: دریافت تازه‌های نشر روان‌شناسی به صورت پیامک

ارسال ایمیل: دریافت خبرنامه الکترونیکی انتشارات ارجمند به صورت ایمیل

# فهرست

مقدمه ..... ۷

## بخش اول: مهارت‌های پایه

فصل ۱. مهارت گوش دادن ..... ۱۱

فصل ۲. خود - افشاسازی ..... ۲۸

فصل ۳. ابراز نیازها، احساس‌ها و افکار شخصی ..... ۳۸

## بخش دوم: مهارت‌های پیشرفته

فصل ۴. زبان بدن ..... ۵۹

فصل ۵. زبان غیرکلامی و پیام ضمنی ..... ۶۹

فصل ۶. اهداف پنهان ..... ۷۸

فصل ۷. بررسی ارتباط متقابل ..... ۸۶

فصل ۸. شفاف‌سازی زبان ..... ۹۹

## بخش سوم: مهارت‌های غلبه بر تعارض‌ها

فصل ۹. آموزش جرأت‌مندی ..... ۱۱۷

فصل ۱۰. دعوی منصفانه ..... ۱۳۹

فصل ۱۱. اعتباردهی ..... ۱۴۹

فصل ۱۲. مذاکره ..... ۱۵۹

## بخش چهارم: مهارت‌های اجتماعی

فصل ۱۳. زود قضاوت کردن ..... ۱۷۵

فصل ۱۴. برقراری تماس ..... ۱۸۸

### بخش پنجم: مهارت‌های خانوادگی

۲۰۵	فصل ۱۵. مهارت‌های زناشویی
۲۲۵	فصل ۱۶. مهارت ارتباط با کودکان
۲۴۳	فصل ۱۷. تعاملات خانوادگی

### بخش ششم: مهارت‌های لازم برای حضور در جمع

۲۶۱	فصل ۱۸. تحت تأثیر قرار دادن دیگران
۲۷۰	فصل ۱۹. سخنرانی در جمع
۲۸۵	فصل ۲۰. مصاحبه

۳۱۱	منابع پیشنهادی
-----	----------------

## مقدمه

برقراری ارتباط، مهارتی اساسی در زندگی است که از لحاظ اهمیت هم‌تای مهارت‌هایی است که از طریق آن‌ها به دانشگاه‌ها راه پیدا می‌کنید و یا کسب معاش می‌کنید. توانایی شما برای برقراری ارتباط، تا حد زیادی میزان شاد بودن شما را تعیین می‌کند. موقعی که به شیوه مناسبی ارتباط برقرار می‌کنید، دوستانی پیدا می‌کنید و آن دوستی‌ها را تداوم می‌بخشید، در محل کار به شما ارزش و احترام قائل می‌شوند، فرزندان‌تان به شما احترام می‌گذارند، به شما اعتماد می‌کنند و به نیازهای زناشویی خود دست پیدا می‌کنید.

در صورتی که نتوانید به طور مناسب با دیگران ارتباط برقرار کنید، زندگی‌تان در یک یا چند جنبه دارای نقص خواهد بود: ممکن است در محل کار با مشکلی مواجه نشوید ولی هنگام صرف شام با خانواده خود دعوا راه می‌اندازید. ممکن است بتوانید نیاز جنسی خود را برآورده سازید، اما صمیمیت بین‌تان هرگز برایتان لذت‌بخش نباشد، شغل خود را پی در پی تغییر دهید و همسران اغلب نسبت به شما سرد باشد. وقتی با دوستان قدیمی دوران تحصیل هستید اوقات بسیار خوشی را سپری می‌کنید، در مهمانی‌ها شاد هستید اما بالاخره باید تنها به خانه برگردید.

ارتباط مؤثر، زندگی را مفید می‌سازد. اما کجا می‌توانید این مهارت را کسب کنید؟ اغلب اوقات والدین الگوهای رفتاری مبهمی را در اختیار فرزندان خود قرار می‌دهند، مدارس بیشتر مشغول آموزش دروسی مثل زبان خارجه و مثلث‌سازی می‌شوند و اغلب هیچ فرد مشخصی وجود ندارد که نشان دهد؛ چگونه به صورت فعال به دیگران گوش دهید، چگونه به جای سرزنش دیگران به صورت منصفانه و مفید با آن‌ها دعوا کنید یا چگونه به جای ذهن‌خوانی، منظور واقعی طرف مقابل را مورد بررسی قرار دهید.

مهارت‌های مذکور سال‌هاست که شناسایی شده‌اند و در دسترس هستند و باید آن‌ها را آموزش ببینیم. برای مثال؛ بزرگسالان جوان قبل از این که خودشان صاحب فرزند شوند، باید مهارت‌های والدگری مناسب را در مراکز آموزشی یاد بگیرند نه این که چند سال بعد از این که فرزندان‌شان بزرگ می‌شوند و پسرشان از مدرسه‌گریان می‌شود و دخترشان از خانه فراری می‌شود به فکر یادگیری این مهارت‌ها بیافتند. در دانشکده‌ها علاوه بر دوره‌های آموزش نظریه‌های ارتباطی، باید دوره‌های عملی مهارت‌های ارتباطی ارائه شود.

کتاب حاضر اساسی‌ترین مهارت‌های ارتباطی را در یک جلد ارائه کرده است. این مهارت‌ها به شکل خلاصه ولی با مثال‌ها و تمریناتی ارائه شده‌اند که می‌توانید برای کسب مهارت‌های مورد دلخواه خود آن‌ها را انجام دهید. این کتاب به جای این که بگوید در مورد نحوه ارتباط خود چه فکر کنید، به شما

می‌گوید که چگونه به مهارت‌های ارتباطی عمل کنید. در این کتاب به بررسی نظریه‌ها نمی‌پردازیم مگر این که آن نظریه تأثیر مستقیمی بر شناخت شما از مهارت تعاملی خاص داشته باشد.

اگر به محتوای کتاب توجه کنید، خواهید دید که در این ویراست بر مهارت‌ها تأکید شده است. سه فصل نخست تحت عنوان مهارت‌های پایه هستند. همه افراد باید بدانند که چگونه به فرد مقابل گوش دهند، چگونه افکار و احساس‌های خود را با فرد مقابل در میان بگذارند و چگونه واقعیت‌ها را بیان کنند. بخش مهارت‌های پیشرفته دارای پنج فصل است که نحوه استفاده از زبان بدن و فهم زبان بدن طرف مقابل، رمزگشایی پیام‌های غیرکلامی و پیام‌های ضمنی، پرده برداشتن از اهداف پنهان، کاربرد بررسی رفتار متقابل برای روابط و شفاف‌سازی زبان دیگران را آموزش می‌دهد. بخش بعد یعنی بخش مربوط به مهارت‌های مورد نیاز در موقعیت‌های تعارض شامل چهار فصل است: جرأت‌مندی، دعوای منصفانه، اعتباردهی و مذاکره. بخش بعدی که مهارت‌های اجتماعی نام دارد، شامل دو فصل در زمینه برقراری تماس و اجتناب از تله قضاوت است.

بخش مربوط به مهارت‌های خانواده به شما می‌آموزد که چگونه با همسر، فرزندان و کل خانواده خود رابطه برقرار کنید.

بخش پایانی در زمینه مهارت‌های مورد نیاز برای موقعیت‌های عمومی است که شامل سه فصل در زمینه مهارت‌های تأثیرگذاری بر دیگران، مهارت‌های سخنرانی و مهارت‌های مصاحبه است.

قبل از این که به سراغ فصل‌هایی بروید که برای روابط و وضعیت زندگی شما مناسب هستند، باید ابتدا بخش مهارت‌های پایه و بخش مهارت‌های پیشرفته را بخوانید. همچنین در این کتاب نباید به خواندن مطالب کتاب اکتفا کنید. پیام اصلی این کتاب این است که توانایی برقراری ارتباط مناسب یک مهارت است و تنها راه کسب مهارت، تجربه و تمرین کردن آن‌ها است. باید مهارت مورد نظر را انجام دهید، دستورالعمل‌ها را به اجرا در آورید و آن‌ها را تمرین کنید. مطابق روش‌های پیشنهادی پیش بروید و از طریق تمرین، این مهارت‌ها را جزء وجود خود کنید. در برخی از تمرینات باید یک دفترچه یا برگه‌های خاص تهیه کنید.

همان‌گونه که نمی‌توان از فرد انتظار داشت که بعد از مطالعه کتاب نجاری و روش‌های آن، تبدیل به نجار ماهری شود، در اینجا هم نمی‌توان انتظار داشت که بعد از مرور چند فصل در زمینه نحوه برقراری ارتباط، به فردی تبدیل شویم که می‌تواند به آسانی و سهولت ارتباط برقرار کند. همان‌گونه که نجاری، اسکی یا نواختن آلت موسیقی را از طریق تمرین یاد می‌گیریم، مهارت‌های ارتباطی را نیز می‌توان از این طریق یاد گرفت. مهارت، به دانش و اطلاعات نیاز دارد. دانش و اطلاعات در این کتاب ارائه شده‌اند اما باید آن‌ها را در زندگی روزانه خود به کار بگیرید.



بخش اوّل  
مهارت‌های پایه



## مهارت گوش دادن

در یک مهمانی حضور پیدا کرده‌اید، در آنجا یکی داستانی را نقل می‌کند، یکی از اوضاع شکایت می‌کند و یکی دیگر از اینکه جدیداً ترفیع شغلی گرفته است بر خود مباحثات می‌ورزد. در آنجا همه می‌خواهند حرف بزنند و داستان خود را بازگو کنند. ناگهان این احساس به شما دست می‌دهد که هیچ‌کس در آنجا گوش نمی‌دهد. در خلال صحبت‌ها به نگاه‌های افراد توجه می‌کنید که نشان می‌دهد به چیزی فکر می‌کنند. معلوم است که این افراد احتمالاً در حال مرور حرف‌های خود در ذهن‌شان هستند. آنچه جالب به نظر می‌رسد این است که آن‌ها گویی به صورت پنهانی توافق کرده‌اند که، "اگر تو به حرف‌های من توجه کنی من هم به حرف‌های تو به عنوان یک مخاطب توجه خواهم کرد." ممکن است در این مهمانی به همه خوش گذشته باشد اما همه این افراد بدون این که حرف‌های همدیگر را شنیده باشند و همدیگر را شناخته باشند به خانه‌های خود باز می‌گردند.

گوش دادن، برای ایجاد و تداوم ارتباط، مهارتی حیاتی است. اگر شنونده خوبی باشید دیگران به سمت شما کشیده خواهند شد، دوستان شما به شما اعتماد می‌کنند و روابط شما عمیق‌تر می‌شود. با گوش دادن مناسب، در روابط خود موفق‌تر می‌شوید زیرا حرف‌های طرف مقابل را شنیده‌اید، او را درک کرده‌اید، می‌دانید آن‌ها چه چیزی می‌خواهند و چه چیزهایی آن‌ها را ناراحت و عصبانی می‌کند، لحظه‌های لذت‌بخشی را برای خود فراهم می‌آورید زیرا افرادی که به آن‌ها گوش داده‌اید، از شما قدردانی می‌کنند و از شما می‌خواهند که کنار آن‌ها باشید.

افرادی که گوش نمی‌دهند برای دیگران خسته‌کننده هستند. به نظر می‌رسد این افراد تنها به خودشان و حرف زدن خودشان علاقمند هستند. این افراد از طریق ارسال این پیام که، "آنچه می‌خواهی بگویی برای من زیاد مهم نیست"، دوستی‌ها و روابط صمیمانه احتمالی را پس می‌زنند. در نتیجه این افراد اغلب احساس تنهایی و انزوا می‌کنند. فاجعه اینجاست که افرادی که خیلی گوش نمی‌دهند، نمی‌توانند متوجه شوند اشکال کار کجا است که تنها مانده‌اند. این افراد عطر و ادکلن خود را عوض می‌کنند،

لباس‌های نو تهیه می‌کنند، طوری عمل می‌کنند که شوخ به نظر آیند و در مورد چیزهای جذاب حرف می‌زنند تا افراد دیگر را به خود جذب کنند اما غافل از این که مشکل اصلی همچنان پابرجاست. دیگران از صحبت کردن با این افراد خوشحال نمی‌شوند زیرا احساس می‌کنند این افراد، به حرف‌های آن‌ها گوش نمی‌دهند.

گوش ندادن به حرف‌های دیگران عواقب بدی دارد. وقتی گوش نمی‌دهید اطلاعات را از دست می‌دهید و نمی‌توانید ببینید که مشکلات از کجا سر بر می‌آورند. اگر سعی کنید بدون گوش دادن بفهمید که چرا افراد دیگر به طرز خاصی عمل می‌کنند، برای پر کردن شکاف‌های اطلاعاتی ناشی از ضعف مهارت گوش دادن خود به ذهن‌خوانی و گمانه‌زنی متوسل خواهید شد.

گوش دادن یک امر الزامی و نوعی ارزش‌گذاری بر فرد مقابل است. گوش دادن برای درک این که دیگران چه احساسی دارند و این که دنیای خود را چگونه می‌بینند، لازم است. گوش دادن به معنای این است که قضاوت‌ها و باورهای از پیش ساخته، اضطراب‌ها و خودمحوری خود را کنار بگذارید تا بتوانید از منظر دیدگان فرد مقابل دنیا را ببینید. در این حالت سعی دارید امور را از منظر دید دیگری ببینید. گوش دادن یک نوع ارزش‌گذاری است زیرا به فرد مقابل این پیام را می‌دهد که، "من به آنچه برای تو اتفاق می‌افتد توجه می‌کنم، زندگی و تجربه تو برای من مهم هستند." معمولاً وقتی با گوش دادن به افراد مقابل ارزش می‌دهید، آن‌ها با ذوق و شوق و قدردانی به شما واکنش نشان می‌دهند.

## گوش دادن واقعی در مقابل گوش دادن غیر واقعی

گوش دادن واقعی این نیست که هنگام صحبت فرد مقابل ساکت باشیم. گوش دادن واقعی براساس انجام یکی از موارد چهارگانه زیر انجام می‌گیرد:

۱. درک او
۲. لذت بردن از حرف‌های او
۳. یادگیری از او
۴. کمک کردن به او یا تسکین دادن

برای درک یک فرد باید به حرف‌های او گوش دهید. موقعی که از گفتگویی لذت می‌برید یا میل دارید از آن گفتگو چیزی را یاد بگیرید، نحوه گوش دادن شما کاملاً طبیعی خواهد بود. موقعی که می‌خواهید به فردی کمک کنید تا احساس‌های خود را بیان کند، به این معنی است که به او گوش می‌دهید. کلید اصلی گوش دادن واقعی این است که خواسته و نیت‌تان همین باشد. متأسفانه بسیاری از گوش دادن‌های دروغی، ظاهراً گوش دادن واقعی هستند. در این نوع گوش دادن‌ها نیت فرد این نیست که به فرد مقابل گوش دهد، بلکه به دنبال برآورده کردن نیازهای دیگری است. برخی از نیازهای خاصی که به وسیله گوش دادن دروغی برآورده می‌شوند، شامل موارد زیر هستند:

■ این که مردم فکر کنند به گفته آن‌ها علاقمند هستید و بنابراین شما را دوست بدانند.

- این که گوش به زنگ باشید که آیا طرد خواهید شد یا نه.
- به قسمت‌های خاصی از اطلاعات ارائه شده گوش دهید و بقیه را نادیده بگیرید.
- برای آماده‌سازی گفته بعدی خود زمان کسب کنید.
- تا فرد مقابل به شما گوش دهد.
- تا ضعف‌های او را بیابید یا از او منفعتی به دست آورید.
- به دنبال نقاط ضعف باشید تا بتوانید همیشه خود را بر حق نشان دهید، گوش دهید تا نقاط ضعف را برای حمله پیدا کنید.
- این که بررسی کنید افراد چگونه به شما واکنش نشان می‌دهند، مطمئن شوید که تأثیر مورد دلخواه را ایجاد کرده‌اید.
- برای این که فردی خوب، مهربان یا عالی به نظر آید.
- تا بدون صدمه زدن یا ناراحت کردن دیگری از دست آن‌ها خلاص شوید.

**تمرین.** همه افراد در زندگی خود بارها به صورت غیرواقعی به فرد مقابل گوش می‌دهند. مشکلات وقتی ایجاد می‌شوند که گوش دادن واقعی (میل به درک، لذت بردن، یادگیری و کمک به فرد مورد نظر)، بسیار کمتر از گوش دادن دروغی انجام می‌گیرد. به طور کلی هر چقدر در روابط خود به فرد مقابل واقعی‌تر گوش دهید، احساس بهتری خواهید داشت. برای این که میزان گوش دادن واقعی خود را در مقابل گوش دادن دروغی به یک فرد خاص ارزیابی کنید، چارت زیر را انجام دهید. برای هر یک از موارد زیر در زندگی خود درصد واقعی بودن گوش دادن خود را برآورد کنید.

کار	خانه
رئیس _____ %	همسر _____ %
همکاران _____ %	بچه‌ها _____ %
_____ %	_____ %
_____ %	_____ %
_____ %	_____ %
زیردستان _____ %	هم‌اتاقی _____ %
_____ %	<b>دوستان</b> _____ %
_____ %	بهترین دوست _____ %
_____ %	دوستان هم‌جنس _____ %

آشنایان	
مادر	_____ %
پدر	_____ %
همشیره‌ها	_____ %
دوستان غیرهم‌جنس	_____ %
_____ %	_____ %
_____ %	_____ %
دیگران	_____ %
_____ %	_____ %
_____ %	_____ %

برای این که از اطلاعات چارت استفاده کنید، این سؤالات را از خود بپرسید:

- به چه کسانی به بهترین شکل گوش می‌دهید؟
- به چه کسانی بیشتر به صورت دروغی گوش می‌دهید؟
- چه چیزی گوش دادن به این افراد را آسان‌تر یا سخت‌تر می‌کند؟
- آیا در چارت خود کسانی هستند، که می‌خواهید بیشتر به صورت واقعی به آن‌ها گوش دهید؟

به‌عنوان تمرین فردی را انتخاب کنید که می‌خواهید به شکل بهتری با او ارتباط برقرار کنید. به خودتان قول دهید که به مدت یک روز به صورت واقعی به او گوش خواهید داد. بعد از هر برخوردی که با او دارید نیت خود را در گوش دادن بررسی کنید. آیا سعی داشتید او را درک کنید، از گفتگو با او لذت ببرید، چیزی از او یاد بگیرید یا به او کمک کنید یا به او تسکین دهید؟ به موقعیت‌هایی که در آن به صورت غیرواقعی به او گوش دادید و به نیازهایی که از طریق گوش دادن غیرواقعی برآورده می‌شوند، توجه کنید.

عادت باعث تسهیل کارها می‌شود. اگر به مدت یک هفته این تمرین را ادامه دهید به صورت خودکار به وضعیت گوش دادن خود توجه خواهید کرد.

## موانع گوش دادن

دوازده مانع گوش دادن وجود دارد. خواهید دید که برخی از آن‌ها موانعی قدیمی و مورد علاقه شما هستند که بارها از آن‌ها استفاده کرده‌اید. برخی دیگر را برای نوع خاصی از افراد یا موقعیت‌ها به کار می‌گیرید. همه از موانع گوش دادن استفاده می‌کنند بنابراین اگر بسیاری از این موانع برای شما آشنا بودند، نباید نگران شوید. حالا فرصتی پیش آمده تا از موانع گوش دادن خود، هنگامی که در موقعیت‌های واقعی از آن‌ها استفاده می‌کنید، آگاه شوید.

## مقایسه کردن

مقایسه کردن، گوش دادن را سخت می‌کند زیرا در این حالت همیشه به دنبال ارزیابی این هستید که چه کسی بهتر، شایسته‌تر و از لحاظ هیجانی سالم‌تر است، شما یا فرد مقابل. برخی افراد حین گفتگو به این تمرکز دارند که چه کسی بیشتر از دیگری رنجیده شده و کدام یک بیشتر قربانی شده‌اند. آن‌ها در حین صحبت فرد مقابل، چنین افکاری را در ذهن خود دارند: "آیا من می‌توانستم آن کار را به آن خوبی انجام دهم؟"، "من سخت‌تر از آنچه او می‌گوید را تجربه کرده‌ام، او نمی‌داند سختی چیست"، "من بیشتر از او دست‌آورد داشتم"، "بچه‌های من بسیار با استعدادتر از بچه‌های او هستند". این‌گونه افراد نمی‌توانند بیشتر از این به فرد مقابل گوش دهند زیرا آن‌ها شدیداً مشغول برآورد کردن این هستند که آیا آن‌ها سرتر هستند.

## ذهن خوانی

فرد ذهن‌خوان به آنچه دیگران می‌گویند زیاد توجه نمی‌کند. در واقع این افراد اغلب به آنچه دیگران می‌گویند، اعتماد ندارند. افراد ذهن‌خوان همیشه سعی دارند آنچه را دیگران به آن فکر می‌کنند یا احساس می‌کنند، در ذهن خود تجسم کنند: "او می‌گوید که می‌خواهد به سینما برود ولی شرط می‌بندم خسته است و می‌خواهد استراحت کند. احتمالاً از این که مجبورش کردم علی‌رغم میل خود، به سینما برویم، آزرده شده است." فرد ذهن‌خوان به جای حرف‌های فرد مقابل، بیشتر به تَن صدا و علایم ریز توجه می‌کند تا از طریق آن‌ها واقعیت را بفهمد.

اگر شما فردی ذهن‌خوان هستید احتمالاً در مورد این که دیگران چگونه به شما واکنش نشان می‌دهند، پیش‌فرض‌هایی را درست می‌کنید: "شرط می‌بندم او به پوست چروک شده من نگاه می‌کند." "او فکر می‌کند که من احمقم."، "او به خاطر خجالت کشیدن من ساکت شد." این افکار از دریافت شهودی، گمان‌ها و شبهه‌های مبهم به وجود می‌آیند، این افکار با آنچه فرد مقابل به شما می‌گوید، رابطه اندکی دارند.

## مرور ذهنی

وقتی هنگام صحبت فرد مقابل جواب‌های خود را در ذهن خود مرور می‌کنید، فرصتی برای گوش دادن نخواهید داشت. تمام توجه شما بر آماده‌سازی و درست کردن استادانه اظهارنظر بعدی‌تان است. باید به حرف‌های فرد مقابل علاقمند به نظر برسید ولی ذهن‌تان بسیار کند شده است، زیرا داستان یا اظهار نظری در ذهن خود آماده کرده‌اید که می‌خواهید آن را بیان کنید. برخی از افراد تمام پاسخ‌های متوالی خود را در ذهن خود مرور می‌کنند: "من خواهم گفت: ... ، سپس او خواهد گفت: ... سپس من خواهم گفت: ... و الی آخر."

## انتخاب‌گزینشی

موقع انتخاب‌گزینشی به برخی حرف‌های دیگران گوش می‌دهید ولی به بقیه گوش نمی‌دهید. صرفاً به این توجه می‌کنید که ببینید، آیا فرد مقابل عصبانی یا ناراحت است یا این که آیا او در شرف بروز هیجان است؟! به محض این که مطمئن شدید گفتگوی تان این موارد را در بر ندارد، دیگر به او توجه نمی‌کنید.

زنی به پسرش فقط زمانی به حد کافی گوش می‌داد که می‌خواست بداند آیا او در مدرسه دعوا کرده است یا نه! همین که می‌شنید دعوا نکرده دیگر او را نادیده می‌گرفت و به لیست خرید خود فکر می‌کرد. مرد جوانی سریعاً خلق دوست خود را بررسی می‌کرد. اگر دوست‌اش در حین توصیف وقایع روزانه خود خوشحال بود آسوده شده و به جای گوش دادن به او به موارد دیگری فکر می‌کرد.

برای انتخاب‌گزینشی روش دیگر این است که به سادگی از شنیدن موارد معینی به خصوص مواردی که تهدیدکننده، منفی، بحران‌زا یا نامطلوب باشند، اجتناب کنید. در این حالت، گویی حرف‌های مورد نظر اصلاً بیان نشده‌اند و آن‌ها را به یاد نمی‌آورید.

## قضاوت کردن

برچسب‌های منفی نیروی بسیار زیادی در بردارند. اگر از قبل در مورد فردی این‌گونه قضاوت کنید که او احمق، خُل یا بی‌لیاقت است به حرف‌های او زیاد توجه نخواهید کرد. شما او را بی‌ارزش کرده‌اید. وقتی به صورت عجولانه قضاوت می‌کنید که جمله‌ای غیراخلاقی، ریاکارانه، فاشیستی، جهت‌دار یا احمقانه است، به این معنی است که گوش دادن را متوقف ساخته‌اید و بدون فکر به آن واکنش نشان می‌دهید. قاعده اساسی گوش دادن این است که صرفاً باید بعد از این که محتوای پیام مورد نظر را شنیده و ارزیابی کردید، قضاوت کنید.

## رؤیایپردازی

در این حالت به حرف‌های طرف مقابل نصفه گوش می‌دهید و بلافاصله زنجیره‌ای از خاطرات شخصی را در ذهن تان به راه می‌اندازد. همسایه تان به شما می‌گوید که او از بازی کنار گذاشته شده است و در یک لحظه ذهن تان به سراغ صحنه‌ای می‌رود که در آن برای بازی حسرت خوردید. بعد از چند دقیقه صرفاً زمانی از سیر در این خاطره برمی‌گردید که همسایه تان می‌گوید، "می‌دانم که حرف‌های مرا درک کردید ولی به شوهرم چیزی نگویید."

وقتی احساس خستگی یا اضطراب می‌کنید، برای رؤیایپردازی بیشتر مستعد هستید. همه افراد رؤیایپردازی می‌کنند. گاهی اوقات برای این که به گوش دادن خود تداوم دهید، لازم است تلاش زیادی انجام دهید. ولی اگر در تعامل با افراد خاصی زیاد رؤیایپردازی می‌کنید ممکن است نشان‌دهنده این باشد که شناخت یا قدردانی از آن‌ها را امر لازمی برای خود نمی‌دانید. در برخی موارد نادر هم حرفی را که آن‌ها می‌گویند، آن قدر ارزشمند نمی‌دانید که آن را چندین بار تکرار کنند.



## هماندسازی

در این حالت آنچه را فرد مقابل به شما می‌گوید، دریافت می‌کنید و آن را به تجربه خودتان ارجاع می‌دهید. فردی می‌خواهد در مورد دندان درد خود به شما بگوید ولی حرف او شما را به یاد موقعی می‌اندازد که برای عقب‌کشی لته‌های خود جراحی کردید. شما قبل از این که فرد یا افراد مورد نظر بتوانند حرف‌های خود را تمام کنند، داستان خود را شروع می‌کنید. هر حرفی که می‌شنوید شما را به یاد احساسی که داشته‌اید، کاری که انجام داده‌اید یا ناراحتی که تحمل کردید، می‌اندازد. آن‌قدر مشغول داستان‌های هیجان‌انگیز زندگی خود هستید که برای گوش دادن واقعی یا درک فرد مقابل وقت ندارید.

## نصیحت کردن

در این حالت حلال مشکلات و آماده کمک و ارائه پیشنهادات هستید. برای پیدا کردن نصیحت درست، نیازی نمی‌بینید به بیش از چند جمله گوش دهید. با این حال، وقتی مشغول آماده ساختن پیشنهادات و متقاعد ساختن فرد مقابل برای انجام آن‌ها هستید، ممکن است موارد مهم را جا بیاورید. احساس‌های فرد مقابل را نمی‌شنوید و درد و ناراحتی او را تصدیق نمی‌کنید. او هنوز واقعاً احساس تنهایی می‌کند زیرا نتوانستید به او گوش دهید و حواس‌تان به حرف‌های او باشد.

## مجادله

این مانع باعث می‌شود با افراد بحث و مجادله کنید. افراد مقابل هرگز این احساس را پیدا نمی‌کنند که شما حرف‌هایشان را شنیده‌اید زیرا سریعاً با حرف‌هایشان مخالفت می‌کنید. در واقع تأکید شما بیشتر بر این است که مواردی پیدا کنید که با آن‌ها مخالفت کنید. مواضع محکمی اتخاذ می‌کنید و به باورها و ترجیحات خود زیاد پافشاری می‌کنید. راهکار اجتناب از مجادله این است که آنچه را شنیده‌اید، برای فرد مقابل تکرار کنید و آن‌ها را مورد تصدیق قرار دهید. به دنبال موردی باشید که با آن موافق هستید.

یکی از انواع مجادله‌ها، تحقیر است. در این حالت برای رد کردن دیدگاه فرد مقابل از حرف‌های طعنه‌آمیز یا زنده استفاده می‌کنید. برای مثال، هلن شروع به حرف زدن با آرتور در مورد مشکلات خود در کلاس زیست کرد. آرتور گفت، "برای پاس کردن آن کلاس کی می‌خواهی هوش کافی داشته باشی؟" آل به خاطر صدای تلویزیون احساس خفگی می‌کرد. وقتی این را به ربکا گفت او جواب داد، "اوه، خدا، باز بحث تلویزیون را شروع نکن." در بسیاری از روابط زناشویی، تحقیر مانعی رایج برای گوش دادن است. این راهکار خیلی سریع تعاملات را به الگوهای قالبی هدایت می‌کند که در آن‌ها هر کدام از افراد سؤال و جواب‌های خصمانه‌آشنایی را تکرار می‌کنند.

نوع دوم مجادله ناچیز کردن خود است. ناچیز کردن خود مخصوص افرادی است که نمی‌توانند مورد تمجید واقع شدن را تحمل کنند: "اوه، من که کاری انجام ندادم."، "منظورتان چیست؟ من کاملاً هیچ‌کاره بودم."، "شما لطف دارید ولی در واقع کار خاصی نکردم." اساس ناچیز کردن خود این است که وقتی از شما تمجید می‌شود، خودتان را پایین بیاورید. در این حالت دیگران احساس می‌کنند که قدردانی آن‌ها را

هیچ وقت نشنیده‌اید و حق هم دارند یعنی شما حرف‌های آن‌ها را نشنیده‌اید.

## حق به جانب بودن

حق به جانب بودن به این معنی است که برای اجتناب از اثبات اشتباه خود از هیچ کاری مضایقه نکنید (پیچاندن واقعیت‌ها، فریاد زدن، توجیه یا دلیل تراشی، یادآوری گناهان گذشته). نمی‌توانید به انتقاد گوش دهید، کسی نمی‌تواند از شما اشکال بگیرد و نمی‌توانید برای تغییر، پیشنهادات دیگران را قبول کنید. ادعاهایتان غیرقابل انکار هستند و از آنجا که قبول نمی‌کنید خطاهایتان واقعاً خطا بوده‌اند به انجام آن‌ها ادامه می‌دهید.

## منحرف ساختن موضوع بحث

این مانع از طریق تغییر ناگهانی موضوع بحث انجام می‌گیرد. موقعی که خسته شدید یا با موضوع بحث احساس راحتی نمی‌کنید، مسیر بحث را عوض می‌کنید. روش دیگر برای این کار استفاده از شوخی است. برای اجتناب از احساس ناراحتی یا اضطراب در گوش دادن جدی به فرد مقابل با یک حرف خنده‌دار یا کنایه‌آمیز به او جواب می‌دهید.

## تسلّی دادن

"درسته ... درسته ... ، کاملاً ... می‌دانم ... البته که شما ... هستید ... ، یقیناً ... بله ... واقعاً؟" با این روش می‌خواهید فردی خوب، دلچسب و خوشایند و حامی باشید. از دیگران می‌خواهید که شما را دوست داشته باشند بنابراین با همه چیز موافقت می‌کنید. می‌خواهید از تعارض اجتناب کنید. ممکن است به حرف‌های فرد مقابل نصفه گوش دهید، فقط به اندازه‌ای که منظور او را بفهمید ولی واقعاً وارد موضوع نمی‌شوید. به جای گوش دادن و بررسی موارد گفته شده، در حال تسلّی دادن به او هستید.

## ارزیابی موانع گوش دادن

حال که در مورد موانع گوش دادن مطالبی را خواندید احتمالاً می‌دانید که کدام یک از آن‌ها را به کار می‌برید. موانعی را که به نظر می‌رسد از آن‌ها استفاده می‌کنید، یادداشت کنید. برای شناسایی موانع گوش دادن خود می‌توانید از شناسایی افرادی شروع کنید که در مورد آن‌ها از این موانع استفاده می‌کنید. همچنین می‌توانید به دنبال این باشید که چه افراد یا طبقه‌هایی از افراد باعث استفاده از موانع گوش دادن خاصی در شما می‌شوند. برای مثال، ممکن است با مادر خود مشاجره کنید ولی در بحث با بهترین دوست خود موضوع را عوض کنید، یا ممکن است هنگام صحبت با رئیس اداره خود از تسلّی دادن و مرور ذهنی استفاده کنید در تعامل با فرزندان خود از نصیحت کردن، زیاد استفاده کنید.

در تمرینات زیر کشف می‌کنید که از چه موانعی در گوش دادن استفاده می‌کنید، در مواجهه با کدام افراد از کدام موانع استفاده می‌کنید و چه مواقعی و در چه وضعیتهایی به موانع گوش دادن متوسل

می شوید. بعد از این که الگوهای گوش دادن خود را تعیین کردید، تمرین آخری به شما کمک خواهد کرد تغییرات کوچکی در آن ایجاد کنید تا در آینده در گوش دادن بهتر عمل کنید.

**تمرین.** بنویسید که برای هر یک از افراد مهم زندگی خود از کدام یک از موانع گوش دادن استفاده می کنید. توجه داشته باشید که در تعامل با بسیاری از افراد، ممکن است به طور هم زمان از چند مانع گوش دادن استفاده کنید.

فرد	موانع
<b>کار</b>	
رئیس _____	_____
همکاران _____	_____
	_____
	_____
	_____
	زیردستان
	_____
	_____
	_____
	<b>آشنایان</b>
مادر _____	_____
پدر _____	_____
همشیرها _____	_____
	_____
	_____
	دیگران
	_____
	_____
	_____
	<b>خانه</b>
همسر _____	_____
بچه ها _____	_____

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

هم‌اتاقی

**دوستان**

بهترین دوست \_\_\_\_\_

دوستان هم‌جنس \_\_\_\_\_

دوستان غیرهم‌جنس \_\_\_\_\_

به الگوی مانع تراشی خود در گوش دادن نگاه کنید. در خانه بیشتر از موانع گوش دادن استفاده می‌کنید یا در محل کار، با دوستان هم‌جنس بیشتر استفاده می‌کنید یا دوستان غیرهم‌جنس؟ آیا افراد یا وضعیت‌هایی را که باعث استفاده از موانع می‌شوند، مشخص کردید؟ آیا عمدتاً بر یک نوع مانع تکیه دارید یا در مواجهه با افراد و وضعیت‌های مختلف از موانع متنوعی استفاده می‌کنید؟

**تمرین.** برای منظم کردن موانع گوش دادن یک روز را برای انجام پنج مرحله زیر تعیین کنید. توجه داشته باشید که هدف این تمرین از بین بردن موانع گوش دادن نیست بلکه افزایش آگاهی در مورد این که چطور و چه موقعی از این موانع استفاده می‌کنید، هدف اصلی است.

۱. مانعی که از آن بیشتر استفاده می‌کنید را انتخاب کنید.
۲. یک برگه شمارش دفعات استفاده از آن مانع را به همراه داشته باشید: در یک روز چند بار از آن مانع استفاده می‌کنید؟
۳. مانع مورد نظر را بیشتر در تعامل با چه کسی استفاده می‌کنید؟
۴. معمولاً چه موضوعات یا موقعیت‌هایی باعث به راه افتادن آن مانع می‌شوند؟
۵. موقعی که شروع به مانع تراشی کردید چه احساسی داشتید؟ (دور هر احساسی که آن را تجربه کردید، دایره بکشید.)

کسالت	اضطراب	عصبانیت	ناراحتی
حسادت	ناامیدی	اشتیاق	حقارت
انتقاد	هیجان	دل‌مشغولی	مورد هجوم واقع شدن
خستگی	موارد دیگر		

برای هر تعداد مانع گوش دادن که می‌خواهید آن‌ها را کشف کنید، می‌توانید این تمرین را تکرار کنید.

**تمرین.** بعد از به دست آوردن آگاهی بیشتر، ممکن است بخواهید برخی از رفتارهای مانع‌تراشی خود را تغییر دهید. برای انجام موارد زیر دو روز دیگر را تعیین کنید.

۱. فرد مهمی را انتخاب کنید که می‌خواهید استفاده از موانع گوش دادن را در تعامل با او متوقف سازید.
۲. یک برگه شمارش به همراه داشته باشید: در یک روز چند بار در گوش دادن به او از موانع استفاده کردید؟
۳. از کدام موانع استفاده کردید؟
۴. معمولاً کدام موضوعات یا وضعیت‌ها باعث استفاده از موانع گوش دادن می‌شوند؟
۵. در روز دوم به صورت آگاهانه در تعامل با فرد مورد نظر، از موانع گوش دادن استفاده نکنید. به جای موانع گوش دادن سعی کنید نقل بیان کنید (بخش بعدی را ببینید). متعهد شوید که واقعاً به او گوش خواهید داد. به احساس خود و مواردی که هنگام اصرار بر استفاده از موانع رخ می‌دهند، توجه کرده و آن‌ها را یادداشت کنید (توجه: انتظار معجزه نداشته باشید. اگر در استفاده از موانع ۵۰ درصد کاهش داشتید، موفقیت محسوب می‌شود).

در شروع ممکن است احساس اضطراب، خستگی یا عصبانیت کنید. ممکن است متوجه شوید که از یک مانع استفاده نمی‌کنید ولی به جای آن از مانع دیگری استفاده می‌کنید. ممکن است در گفتگوی‌تان تغییرات ناراحت‌کننده‌ای رخ دهد. ممکن است به صورت ناگهانی مواردی را باطرف مقابل در میان بگذارید که قبلاً آن‌ها را پیش خود نگه داشتید. دانشمند باشید و به صورت عینی آنچه را که رخ می‌دهد، مورد مشاهده قرار دهید و آن را مورد ارزیابی قرار دهید. آیا روش جدید نسبت به روش معمول خود در برخورد با فرد مورد نظر، احساس بهتری در شما به وجود می‌آورد؟ اگر چنین نیست، این تمرین را به مدت یک هفته انجام دهید. به این توجه کنید که چطور به تدریج عادت بررسی کردن طرز گوش دادن خود را شکل می‌دهید و چطور خوب گوش می‌دهید.

## چهار مرحله گوش دادن مؤثر

برای گوش دادن مؤثر چهار مرحله وجود دارد: گوش دادن فعال، گوش دادن با همدلی، گوش دادن با گشادگی و گوش دادن با آگاهی.

### مرحله اول: گوش دادن فعال

گوش دادن به معنای این نیست که دهان بسته در جلوی فرد بنشینید. یک مجسمه هم می‌تواند آن را انجام دهد. گوش دادن فرایند فعالی است که به مشارکت شما نیاز دارد. برای این که معنای یک رابطه متقابل را کامل درک کنید، سؤالاتی را بپرسید و بازخورد دهید. سپس طی داد و ستدی که انجام می‌شود می‌توانید درک کامل‌تری از آنچه گفته می‌شود، به دست آورید. شما از جذب منفعلانه به حرف‌های طرف مقابل فراتر می‌روید و در فرایند ارتباط متقابل مشارکت می‌کنید. گوش دادن فعال شامل نقل بیان، شفاف‌سازی و بازخورد دادن است.

### نقل بیان

نقل بیان به این معنی است که آنچه را فکر می‌کنید فرد مقابل گفته است، با واژه‌های خودتان بیان کنید. نقل بیان برای گوش دادن خوب لازم است. نقل بیان باعث می‌شود به جای استفاده از موانع گوش دادن، به تلاش‌های خود برای درک و شناخت حرف‌های فرد مقابل ادامه دهید. در شروع نقل بیان، می‌توانید از چنین واژه‌هایی استفاده کنید: "آنچه من شنیدم این بود که گفتید ... " "به عبارت دیگر ... " "پس اساساً احساس شما این بود که ... " "بگذار ببینم، آنچه برای شما اتفاق افتاده این بود که ... " "آنچه رخ داده این بود که ... " "منظورت این است که ...؟" هر وقت فردی مطلب مهمی را به شما گفت باید آن را نقل بیان کنید. سعی کنید نقل بیان را انجام دهید تا پنج منفعت بسیار بزرگ را به دست آورید:

۱. افراد از این که حرف‌های آن‌ها را گوش داده‌اید، عمیقاً از شما قدردانی خواهند کرد.
۲. نقل بیان سیر صعودی عصبانیت را متوقف می‌سازد و باعث فروکش کردن حالت بحرانی می‌شود.
۳. نقل بیان تعاملات مبهم را متوقف می‌سازد. از طریق نقل بیان مفروضه‌های اشتباه، اشتباهات و تعبیر و تفسیرهای نادرست، به موقع تصحیح می‌شوند.
۴. نقل بیان باعث می‌شود آنچه گفته شده است را به خاطر آورید.
۵. موقعی که نقل بیان می‌کنید می‌فهمید که مقایسه، قضاوت، مرور ذهنی، مجادله، عوض کردن بحث، رؤیاپردازی و از این قبیل موارد، سخت‌تر از نقل بیان هستند. در واقع نقل بیان برای بسیاری از موانع گوش دادن به عنوان پادزهر عمل می‌کند.

اگر نقل بیان این قدر خوب است و این قدر از نقص‌های گوش دادن را رفع می‌کند، پس چرا همه این کار را انجام نمی‌دهند؟ همه باید نقل بیان را انجام دهند. ولی مدارس به ندرت مهارت‌های زندگی را آموزش می‌دهند و بسیاری از افراد نحوه گوش دادن را از طریق نمونه‌هایی که می‌بینند، یاد می‌گیرند. و متأسفانه، بسیاری از این نمونه‌ها نادرست هستند.

برای انجام نقل بیان، تمرین زیر را انجام دهید. یکی از دوستان خود را که دوست دارد موارد جدیدی را انجام دهد، انتخاب کنید. به او توضیح دهید که می‌خواهید مهارت‌های گوش دادن خود را بهبود ببخشید. وظیفه دوست‌تان این است که داستانی را درباره وقایع مهمی که در زندگی روزانه وی رخ داده است به شما بگوید. به طور معمول آنچه همه دوستانتان برای شما انجام می‌دهند، صحبت کردن است. وظیفه شما این است که در بین وقفه‌هایی که پیش می‌آیند، آنچه گفته شد را نقل بیان کنید. حرف‌هایی را که شنیده‌اید، با روش خودتان بیان کنید و ببینید که آیا آن‌ها را درست دریافت کرده‌اید. هر بار که نقل بیان می‌کنید دوست‌تان به این نتیجه می‌رسد که حرف‌های او را واقعاً درک کرده‌اید. او در گفته‌های شما اصلاحاتی را انجام می‌دهد و شما موقع نقل بیان جدید آن اصلاحات را وارد می‌کنید. به نقل بیان و اصلاح ادراک خود تا آنجا ادامه می‌دهید که دوست‌تان راضی می‌شود که حرف‌های او کاملاً شنیده شده‌اند. گاهی اوقات ممکن است تصحیح موارد درهم و رسیدن به توافق بر سر آنچه گفته شده است، آن‌قدر طول بکشد که تعجب کنید.

### شفاف‌سازی

شفاف‌سازی اغلب هم‌گام با نقل بیان انجام می‌گیرد. شفاف‌سازی به معنی پرسیدن سؤالاتی برای به دست آوردن تصوّر کامل‌تری از حرف‌های فرد مقابل است. از آنجا که هدف شما درک کامل حرف‌های فرد مقابل است، باید از او بخواهید اطلاعات و پیش‌زمینه بیشتری را در اختیار شما قرار دهد. باید اطلاعات مختلف را بدانید. شفاف‌سازی به شما کمک می‌کند. آن‌قدر تمرکز گوش دادن خود را شدت ببخشید که علاوه بر نکات کلی مبهم، مطالب دیگری را نیز بشنوید. با استفاده از شفاف‌سازی، رویدادهای ارائه شده را در قالب تفکر، احساس و تاربخچه مربوطه می‌شنوید. همچنین شفاف‌سازی به فرد مقابل نشان می‌دهد که شما به حرف‌های او علاقمند هستید. شفاف‌سازی این پیام را منتقل می‌کند که "من می‌خواهم برای شناخت و درک شما تلاش کنم."

### ارائه بازخورد

گوش دادن فعال به ارائه بازخورد بستگی دارد. آنچه را گفته شده است، نقل بیان کرده و شفاف‌سازی می‌کنید و امیدوار هستید که آن‌ها را درک کردید. حالا زمان آن است که می‌توانید در مورد واکنش‌های خود صحبت کنید. می‌توانید فکر، احساس یا حسّ خود را فارغ از هرگونه قضاوتی با فرد مقابل در میان بگذارید. البته نه به این معنی که مجادله یا همانندسازی را یک واکنش بدانید و آن را انجام دهید. بازخورد دادن به معنای این است که آنچه را درون‌تان رخ می‌دهد، با فرد مقابل در میان بگذارید.

حالا زمان خوبی است تا دریافت‌های خود را مورد بررسی قرار دهید. شما به زبان بدن فرد مقابل توجه کرده‌اید و حالت صدای او را شنیده‌اید. شما به مواردی توجه کرده‌اید که به نظر احساس فرد مورد نظر را نشان می‌دهند. همچنین ممکن است در مورد محتوای تعامل به نتایجی رسیده باشید. برای بررسی دریافت‌های خود، مواردی را که دیده و شنیده‌اید به جملات توصیفی بررسی کننده تبدیل کنید: "می‌خواهم احساس‌های شما را درک کنم - آیا شما این‌گونه احساس می‌کنید که [جمله توصیفی]؟"

“وقتی به حرف‌هایتان گوش می‌دادم به این فکر بودم که آیا آنچه واقعاً رخ داده است این است که [جمله توصیفی].” همه این اظهارات بدون تأیید یا عدم تأیید یک نتیجه انجام می‌گیرند و تنها به دنبال این هستند که آیا احساس شما درست است یا نه!

همچنین ارائه بازخورد به فرد کمک می‌کند تا پیامد تعامل خود را بفهمد. ارائه بازخورد در واقع فرصت دیگری برای تصحیح اشتباهات و سوءتفاهم‌ها به شمار می‌رود. همچنین فرصت دیگری برای فرد مقابل است تا دیدگاه بکر و ارزشمندی را به دست آورد. یعنی دیدگاه شما.

برای ارائه بازخورد سه قاعده مهم وجود دارد: بازخورد باید فوری، صادقانه و حامیانه باشد. فوری یعنی همین که پیام فرد مقابل را به طور کامل فهمیدید به او بازخورد دهید (بعد از نقل بیان و شفاف‌سازی). به تأخیر انداختن بازخورد حتی به مدت چند ساعت آن را بسیار کم‌ارزش می‌کند. صادقانه یعنی واکنش واقعی خود را ارائه دهید نه واکنش ناشی از ترس. نباید برای ارائه واکنش خود به صورت کلامی به فرد مقابل حمله کنید. در واقع برخورد بی‌رحمانه، صداقت محسوب نمی‌شود. بازخورد شما باید صادقانه و حامیانه باشد. می‌توانید بدون ایجاد آزرده‌گی و ایجاد حالت تدافعی در فرد مقابل، حرف‌های لازم را به او بگویید. برای مثال، جمله، “احساس می‌کنم چیزی هست که شما به من نمی‌گویید” از جمله “تو چیزی را از من مخفی می‌کنی” حمایتی‌تر است. جمله، “احساس می‌کنم احتمال قریب به یقین اشتباهی را مرتکب شدید” از جمله “تو یک احمق” حمایتی‌تر است.

### مرحله دوم: گوش دادن همدلانه

برای گوش دادن همدلانه تنها یک مورد ضروری وجود دارد: به طور ساده بدانید که همه افراد سعی دارند در طئی زندگی، جان خود را حفظ کنند شما مجبور نیستید همه را دوست داشته باشید یا با همه موافق باشید ولی باید بدانید که همگی موارد بغرنج یکسانی را تجربه می‌کنید. در هر ثانیه از روز، سعی دارید از لحاظ روانی و جسمی جان خود را حفظ کنید. همه افکار، تصمیمات و حرکات شما در جهت تضمین موجودیت شما طرح‌ریزی شده است.

همه رفتارهای ظالمانه، بی‌ملاحظگی‌ها، اشتباهات و اعمال خشونت‌آمیز به عنوان راهکاری برای به حداقل رساندن ناراحتی و درد (مرگ) هستند و برای تداوم زندگی انجام می‌گیرند. برخی افراد نسبت به افراد دیگر راهکارهای بهتری برای نجات دادن خود دارند و برخی متأسفانه در این راه ناشی هستند و هر چیزی را که دست‌شان می‌رسد، خراب می‌کنند. آن‌ها زیاد زنده نمی‌مانند و به دلیل اضمحلال روانی زودهنگام ناشی از افسردگی یا اضطراب مزمن از بین می‌روند.

گوش دادن همدلانه، به این معنی است که به خودتان بگویید، “گوش دادن کار سختی است ولی فرد مقابل نیز انسان دیگری است که سعی دارد جان خود را حفظ کند” از خودتان سؤال کنید که، باور یا تصمیم خاصی که فرد مقابل دارد با وجود این که ممکن است سرانجام با شکست مواجه شود، چطور اضطراب او را کاهش می‌دهد یا برخی از نیازهای او را برآورده می‌سازد؟

موقعی که فرد مقابل عصبانی است، انتقاد می‌کند یا شدیداً از دست خود ناراضی است؛ توانایی شما برای گوش دادن به او به صورت طبیعی کاهش می‌یابد. در صورتی که نمی‌توانید با همدلی به فرد مقابل



گوش دهید، این سؤالات را از خود بپرسید:

- (عصبانیت یا مواردی از این قبیل) از کدام نیاز او ناشی می‌شود؟
- فرد مورد نظر چه خطری را تجربه می‌کند؟
- او به دنبال چه چیزی است؟

### مرحله سوم: گوش دادن با ذهن آزاد (بدون قضاوت)

موقعی که در مورد فرد مقابل حکم صادر می‌کنید و عیب‌یابی می‌کنید، گوش دادن کار مشکلی است. هنگامی که به دنبال موردی هستید که فرد مقابل یا عقاید او را بی‌ارزش سازید، روند انتقال پیام از فرد مورد نظر به شما به‌کندی صورت خواهد گرفت. در این حالت باید به صورت گزینشی به او گوش دهید، مواردی که با ارزش و منطقی هستند را نادیده بگیرید و به مواردی که اشتباه یا احمقانه به نظر می‌رسند، تأکید کنید. شما در واقع "موارد احمقانه" را جمع‌آوری و ذخیره می‌کنید بنابراین می‌توانید آن‌ها را بعداً با یک مخاطب که با شما اتفاق نظر دارد، در میان بگذارید.

قضاوت‌ها و احکامی را که در مورد دیگران صادر می‌کنید، ممکن است برای شما بسیار رضایت‌بخش باشند ولی آن‌ها را به صورت زیر انجام می‌دهید:

- اگر تأیید شد که نظرات شما اشتباه هستند، باز هم نظر از پیش ساخته خود را می‌گویید.
- فکرتان رشد نمی‌کند زیرا صرفاً به دیدگاه‌هایی گوش می‌دهید که تا آن لحظه در ذهن خود دارید.
- وقتی با نظرات دیگران مخالف هستید در واقع ارزش آن افراد را رد می‌کنید.
- دیگران علاقه خود را به شما از دست می‌دهند زیرا بحث و جدل می‌کنید و به آن‌ها گوش نمی‌دهید.
- اطلاعات مهم را از کف می‌دهید.

تقریباً همه افراد در گوش دادن با ذهن آزاد مشکل دارند. نمی‌خواهید به حرف‌های گاوهای مقدس که آن‌ها را تا حد همبرگر تنزل داده‌اید، گوش دهید. نمی‌خواهید با واقعیت‌های خاصی در مورد خودتان رودررو شوید. نمی‌خواهید باور کنید فردی که از او خوش‌تان نمی‌آید، حرفی گفته است که ارزش فکر کردن را دارد. فقط می‌خواهید بحث و جدل کنید تا مانع حرف زدن او شوید.

ترس از این که در اشتباه باشید، تبعات گسترده‌ای دارد. زیرا عقاید و باورهای شما به شدت به عزت‌نفس‌تان گره خورده‌اند. در اشتباه بودن می‌تواند برابر با حماقت، بد بودن یا بی‌ارزش بودن باشد. اگر باورها و نظرات به عنوان فرضیه‌هایی موقتی در نظر گرفته شوند یعنی احتمال رد شدن و اصلاح برای آن‌ها در نظر بگیرید، می‌توانند گام بسیار بزرگی به سمت جلو باشند. به جای این که عزت‌نفس خود را براساس همیشه بر حق بودن و عدم اشتباه قرار دهید، می‌توانید تصویرتان را از خودتان به این شکل اصلاح کنید که می‌خواهید حقیقت را پیدا کنید.

گوش دادن با ذهن آزاد، مهارتی است که می‌توانید آن را یاد بگیرید. تمرین زیر را که واژگون‌سازی نامیده می‌شود باید با فردی که به آن اعتماد دارید، انجام دهید. یک مورد قدیمی را که در آن اختلاف نظر

دارید ولی خیلی شدید نیست، انتخاب کنید. هر کدام از شما حرف‌های خود را از جانب خودتان بگویید. حالا جایگاه خود را عوض کنید و از جانب فرد مقابل بحث کنید.

با اعتقاد بحث کنید و به صورت واقعی نقطه‌نظر فرد مقابلی را که از جانب وی بحث می‌کنید، به کرسی بنشانید. سعی کنید در این مبارزه بر فرد مقابل پیروز شوید. تا زمانی که احساس کنید بر دیدگاه فرد مقابل غلبه پیدا کرده‌اید، بحث خود را ادامه دهید. در پایان مواردی را که تجربه کردید، با هم در میان بگذارید.

طبیعتاً نمی‌توانید در بیشتر موارد از تمرین واژگون‌سازی استفاده نمایید. آنچه به عنوان تمرین برای گوش دادن باز می‌توانید انجام دهید این است که خود را به عنوان یک مردم‌شناس در نظر بگیرید. تصور کنید فردی که با او صحبت می‌کنید از کشور دیگری که رسوم و روش‌های تفکر متفاوتی دارند، آمده است و کار شما این است که بفهمید دیدگاه او چگونه می‌تواند قابل توجیه باشد. ببینید که دیدگاه او چگونه متناسب با نگاه او به دنیا، تاریخچه و سیستم اجتماعی خاص خود او است.

مهمترین قاعده برای گوش دادن باز این است که قبل از قضاوت، حرف‌ها و پیام‌ها را به طور کامل بشنوید. ارزیابی‌های پیش از موقع، منطقی نیستند زیرا هنوز همه اطلاعات لازم را در اختیار ندارید.

### مرحله چهارم: گوش دادن با آگاهی

برای گوش دادن با آگاهی، دو مؤلفه وجود دارد. یک مؤلفه این است که آنچه را گفته می‌شود، با اطلاعات مربوط به سوابق افراد و روال کارها بسنجید. در این حالت بدون قضاوت و به سادگی نحوه تناسب پیام را با اطلاعاتی که از قبل می‌دانید، ثبت می‌کنید.

روش دیگر گوش دادن آگاهانه، گوش دادن و مشاهده میزان هماهنگی در پیام است. آیا تن صدا، تکیه کلام، حالت چهره و حالت بدنی فرد مقابل با محتوای پیام او تناسب دارد؟ اگر فردی به شما می‌گوید که پدرش فوت کرده ولی تبسم می‌کند و با آرامش لم داده و دستان خود را پشت سرش گره کرده است، پیام او غیرمنطقی است. هیچ تجانسی در پیام او وجود ندارد. در صورتی که بدن، صورت، صدا و کلمات با هم تناسب ندارند، وظیفه شما به عنوان شنونده این است که پیام او را روشن‌سازی کنید و در مورد این ناهماهنگی‌ها به او بازخورد دهید. اگر نوع پیام را نادیده بگیرید، پیام ناتمام و آلوده را پذیرفته‌اید.

اگر می‌خواهید توجه به ناهماهنگی‌ها را در پیام افراد، تمرین کنید به برخی نمایش‌های خنده‌دار در تلویزیون نگاه کنید. بسیاری از شوخی‌ها در این نمایش‌ها براساس ناهماهنگی بین حالت بدنی و محتوای پیام قرار دارند.

### گوش دادن کامل

دیگران می‌خواهند شما به آن‌ها گوش دهید، بنابراین هنگام تعامل با شما به دنبال نشانه‌هایی هستند که به آن‌ها گوش می‌دهید. برای این که شنونده کاملی باشید به موارد زیر توجه کنید:

■ تماس چشمی مناسب داشته باشید.

■ کمی به جلو متمایل شوید.

- با تکان دادن سر و نقل بیان، گوینده را تقویت کنید.
- با پرسیدن سؤال، پیام او را شفاف سازی کنید.
- مواردی که باعث حواس پرتی می شوند را از موقعیت مورد نظر دور کنید.
- حتی اگر عصبانی و آشفته هستید خودتان را ملزم کنید که حرف طرف مقابل را بفهمید.

## گوش دادن برای زوجها

شاید مهمترین کاربرد مهارت های گوش دادن، موقعی باشد که با همسران تعامل برقرار می کنید. فرایندی که "تعامل دو جانبه" نامیده می شود، ساختاری را برای شما فراهم می سازد که طی آن می توانید واقعاً حرف های همدیگر را بشنوید. این فرایند به این صورت عمل می کند، موقعی که در مورد موضوعی بحث می کنید که در مورد آن با هم اختلاف نظر دارید، پنج دقیقه شنونده و پنج دقیقه گوینده باشید در حالی که جای خود را نیز عوض می کنید.

موقعی که گوینده هستید:

- به طور خلاصه و موجز نقطه نظر خود را توضیح دهید.
- از سرزنش و توهین اجتناب کنید. همسران را متهم نکنید و بر اشتباهات وی تأکید نکنید.
- از جانب خود و تجربه خودتان حرف بزنید. بر آنچه خودتان می خواهید و احساس می کنید تمرکز کنید.

موقعی که شنونده هستید:

- کاملاً به گوینده توجه کنید تا بتوانید احساس ها، نظرات و نیازهای همسران را درک کنید.
- در مورد هیچ کدام از حرف هایی که همسران می گوید، مخالفت و بحث نکنید و سعی نکنید آن ها را تصحیح کنید.
- می توانید برای روشن شدن موضوع سؤال پرسید ولی نباید با فرد مقابل منازعه و برخورد متقابل انجام دهید.

بعد از این که گوینده به مدت پنج دقیقه سهم خود را از گفتگو بیان کرد، شنونده با استفاده از مهارت های نقل بیان که ذکر شدند، حرف های او را خلاصه می کند. اگر شنونده در خلاصه ای که ذکر می کند نکات مهمی را جا انداخت یا مطالبی را درست نفهمید، گوینده می تواند آن ها را شفاف سازی کرده و برای او توضیح دهد تا بالاخره دریابد که حرف هایش به طور کامل درک شده اند. وقتی دور اول صحبت کردن و گوش دادن تمام شد، موقع آن است که جای خود را با همدیگر تغییر دهید. گوینده می شود شنونده و برعکس. این بار هم دقیقاً از همان دستورالعمل ها استفاده کنید تا گوینده دوّم نیز احساس کند حرف هایش را کاملاً فهمیده اید.

از تعامل دوجانبه می توانید به طور خاص در همه موضوع هایی که در آن ها مشکل دارید، استفاده کنید. ویژگی اصلی تعامل دوجانبه این است که روند تعامل را کند می کند طوری که احتمال شدت یافتن تعارض ها را کم می کند و نیازها و احساس های افراد را شفاف تر می سازد.

## خود-افشاسازی

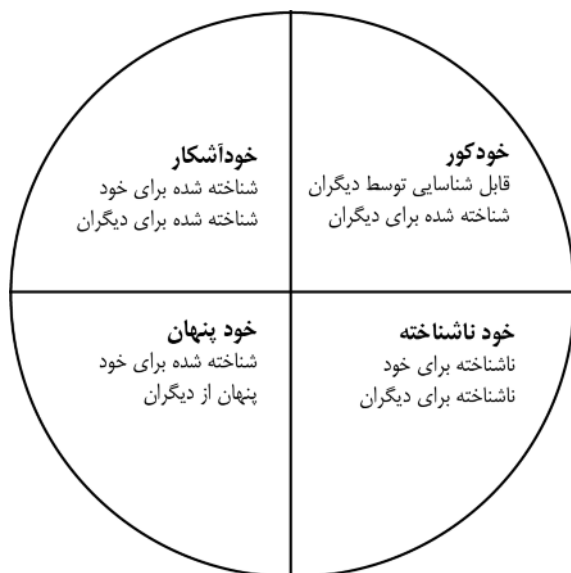
خود-افشاسازی می‌تواند به اندازه پرش از ارتفاع بدون چتر نجات، ترسناک باشد. شما در خود-افشاسازی مردد هستید زیرا پیش‌بینی می‌کنید طرد شوید یا شما را تأیید نکنند. ولی بدون خود-افشاسازی موارد زیادی را از دست می‌دهید. خود-افشاسازی، روابط را هیجان‌انگیز می‌کند و باعث صمیمیت می‌شود. خود-افشاسازی باعث شفافیت و جان بخشیدن به روابط می‌شود. بدون خود-افشاسازی در تجربه شخصی خود تنها می‌مانید.

شما نمی‌توانید جلوی خود-افشاسازی خود را بگیرید. هر موقع در کنار دیگران هستید، خود-افشاسازی می‌کنید. حتی اگر به افرادی که کنارتان هستند توجه نکنید، سکوت و حالت بدنی شما اطلاعاتی را در مورد شما فاش می‌سازد. مسئله این نیست که آیا خود-افشاسازی کنیم یا نه بلکه این است که چگونه به صورت مناسب و مؤثر خود-افشاسازی انجام دهیم.

با توجه به هدف این فصل، خود-افشاسازی شامل ارائه ساده اطلاعاتی در مورد خودتان است. در این تعریف کوتاه، چند مورد مهم وجود دارد. اول از همه "ارائه" به طور ضمنی به این اشاره دارد که دریافت‌کننده موارد افشا شده نیز یک انسان است. درون‌نگری و نوشتن مطالبی درباره خود در یک مجله یا دفتر خاطرات، خود-افشاسازی محسوب نمی‌شود. "ارائه" به طور ضمنی به زبان غیرکلامی مثل حالت‌های بدنی و تن صدا نیز اشاره دارد. زبان غیرکلامی بسیاری از لغزش‌های غیرعمدی را نیز دربرمی‌گیرد.

در این تعریف واژه "اطلاعات" به طور ضمنی به این اشاره دارد که آنچه فاش می‌شود، برای فرد مقابل جدید است نه این که تکرار موضوعات و داستان‌های قدیمی باشد. اطلاعات مورد نظر می‌توانند به شکل واقعیت‌هایی که آن‌ها را مشاهده کرده‌اید و کسی آن‌ها را مطرح کرده است، احساس‌هایی که در گذشته آن‌ها را داشته‌اید یا در حال حاضر آن‌ها را تجربه می‌کنید، افکارتان در مورد خودتان یا دیگران و خواسته‌ها یا نیازهایتان در گذشته و حال حاضر، باشند.

واژه کلیدی در این تعریف "خودتان" است. این واژه به معنی خود واقعی تان است. خود-افشاسازی شامل مجموعه‌ای از دروغ‌ها یا تحریف‌ها یا یک ماسک جذاب نیست. برای درک بهتر خودی که فاش می‌شود، تصویر زیر را که از پنجره جوهری<sup>۱</sup> اقتباس شده است، تمرین کنید (لافت، ۱۹۸۴۹). تصوّر کنید کُل وجود شما به صورت دایره‌ای است که به چهار قسمت تقسیم شده است. به صورت زیر:



اولین ربع این دایره خودآشکار است. این قسمت تمام فعالیت‌ها و حرف‌های آگاهانه شما را دربردارد. دومین ربع خودکور است که شامل مواردی است که دیگران می‌توانند از آن‌ها در مورد شما اطلاع یابند. مواردی که خودتان از آن‌ها آگاهی ندارید، عادت‌ها، سبک‌های اخلاقی، مکانیزم‌های دفاعی، راهکارهای گریز. ربع سوم شامل خودپنهان شما است. این قسمت شامل همه موارد سری شما است، یعنی همه چیزهایی که به آن‌ها فکر می‌کنید، احساس می‌کنید و خواسته‌ای که به کسی نگفته‌اید. ربع چهارم خود ناشناخته شما است. از آنجا که این قسمت در تعریف، ناشناخته اعلام شده است صرفاً می‌توانیم فرض کنیم که این قسمت وجود دارد و آن را ناهشیار یا نیمه‌هشیار نام‌گذاری کنیم. رؤیاها و تجربیات عرفانی قوی‌ترین شواهد برای وجود خود ناشناخته هستند.

این قسمت‌ها مثل خانه‌های یک جعبه، خشک و تغییرناپذیر نیستند. طی زندگی روزانه مشاهدات، افکار، احساس‌ها و خواسته‌ها به طور مداوم از یک قسمت به قسمت دیگر انتقال می‌یابند. هر چیزی که در دنیای بیرونی می‌بینید، می‌شنوید و لمس می‌کنید، خودمخفی محسوب می‌شوند. برخی از این موارد فراموش می‌شوند و به این معنی است که به قسمت خودناشناخته می‌روند. برخی از تجربیات

شما به عادت‌های ناهشیار مداوم شما نسبت داده می‌شوند، بنابراین وارد قسمت خودکور شما می‌شوند. برخی موارد را به خاطر می‌آورید ولی هرگز آن‌ها را بیان نمی‌کنید و آن‌ها را در خودپنهان‌تان رها می‌کنید. و برخی مواردی که می‌دانید و آن‌ها را به دیگران می‌گویید به قسمت خودآشکار انتقال می‌یابند. موقعی که در مورد نحوه عملکرد خود در دنیا بینش دارید آن اطلاعات را از قسمت خودکور به خودپنهان انتقال می‌دهید. در میان گذاشتن این بینش با دیگران باعث می‌شود آن را به قسمت خودآشکار خود انتقال دهید. نقل و انتقالی که در این فصل مورد مطالعه قرار می‌گیرد شامل انتقال اطلاعات در مورد مشاهدات، احساس‌ها، افکار و نیازهای خودتان از قسمت خودپنهان به خودآشکار است. این همان خود-افشاسازی است. در صورتی که از لحاظ خود-افشاسازی خوب عمل کنید، ربع خودآشکارتان در مقایسه با ربع‌های دیگر بزرگ‌تر خواهد شد. هر چه قسمت خودآشکار شما بزرگ‌تر باشد، بیشتر احتمال دارد که مزایای ناشی از خود-افشاسازی را به دست آورید.

## مزایای خود-افشاسازی

افشاسازی درست این که شما چه کسی هستید، کار مشکلی است. برخی اوقات فکر می‌کنید، "چرا باید سعی کنم در مورد خودم به کسی توضیح دهم؟" "چرا با خود-افشاسازی خطر مورد طرد واقع شدن را ایجاد کنم؟" و هنوز احساس می‌کنید که نباید در مورد خودتان به دیگران اطلاعات دهید و نباید به آن‌ها اجازه دهید به دنیای درونی شما راه پیدا کنند. چند عامل باعث می‌شود که خود-افشاسازی ارزش خطر کردن داشته باشد.

## افزایش اطلاعات در مورد خود

این که شما خود را تا آنجایی می‌شناسید که شناخته شده‌اید، حرف متناقض ولی درستی است. تا زمانی که افکار، احساسات و نیازهای خود را به صورت کلامی بیان نکنید، مبهم و پوشیده باقی می‌مانند. برای این که دیگران شما را درک کنند، باید حرف‌های خود را شفاف‌سازی، تعریف و با دقت بیان کرده و نتیجه‌گیری‌هایی را انجام دهید. برای مثال بیان کردن نیازهای خود اجازه می‌دهد شکل و رنگ آن را ترسیم کنید، جزئیاتی را به آن اضافه نمایید، نقاط متناقض و حوزه‌های احتمالی تعارض که باید حل شوند را تصحیح نمایید.

## روابط صمیمانه‌تر

دانش شما در مورد خودتان و فرد مقابل، اساس یک رابطه صمیمانه است. اگر هر دو بخواهید خود واقعی‌تان را افشا کنید رابطه شما عمیق‌تر خواهد شد. در صورتی که یک یا هر دوی شما قسمت اعظمی را در مورد خودتان پوشیده نگه دارید، رابطه‌تان برای هر دو سطحی و نارضایت‌بخش خواهد بود.

## بهبود تعامل

خود-افشاسازی باعث خود-افشاسازی دیگران می‌شود. موقعی که خودتان را در دسترس دیگران قرار می‌دهید، آن‌ها نیز ترغیب می‌شوند در پاسخ به شما اطلاعاتی را در مورد خودشان در اختیار شما