

خوب شنیدن

مهارتی لازم برای برقراری ارتباط با فرزندان

ترجمه و تألیف: دکتر اسماعیل بیابانگرد
عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبائی
پرتو رضایان
کارشناس ارشد روان‌شناسی



- ۱- میل متقاعد کردن بی‌چون و چرای کودک را در خود کنترل کنید و به جای تأکید بر کنترل وضعیت، روی درک احساس او تمرکز کنید.
- ۲- بدون هیچ دفاع یا مخالفتی، از افکار و احساسات کودکان استقبال کنید.
- ۳- آن‌چه از او درک کرده‌اید، بیان کنید تا نشان بدهید که

شنیدن با شیوه‌ای مؤثر، در واقع نوعی مهارت است. مهارتی که به والدین قابلیت و قدرت برقراری ارتباط با کودکان را می‌دهد. البته نه به وسیله وضع قوانین خشک یا رقابت در جواب دادن، بلکه با تبدیل خصومت به همدلی و ایجاد نوعی پیوند عاطفی محکم. خوب شنیدن و شنونده خوب بودن، شامل مراحل است:

او را می فهمید.

۴- از کودکان بخواهید تا استنباط شما را تصحیح کند یا در صورت لزوم بیش تر توضیح بدهد.

۵- در تصمیم گیری عجله نکنید، گاهی می شود تصمیمات را به تعویق انداخت و بیش تر راجع به آن صحبت کرد.

در مرحله اول، باید آرامش خود را حفظ کنید و به خود بگویید که می خواهید احساسات کودکان را کاملاً درک کنید، نه این که فقط وضع موجود را عوض یا کنترل کنید. درک کودک باعث تصمیم گیری بهتر و عاقلانه تری می شود. لازم است به او اجازه بدهید همه حرف هایش را بزند و تا قبل از اتمام صحبت های او، نباید صحبت کنید یا تصمیم بگیرید. یک دلیل برای این که کودک شک می کند که آیا واقعاً به او گوش می دهیم یا نه، این است که سکوت می کنیم.

سکوت مهم است، اما بیان آن چه از حرف های او فهمیده ایم، خیلی مهم است. به این ترتیب او مطمئن می شود که به همه صحبت هایش گوش داده و تک تک جملات او را فهمیده ایم. در واقع با علاقه و دقت به او گوش داده و احساسش را درک کرده ایم.

بدترین کاری که پدر یا مادر در این موقع می تواند انجام دهد، این است که احساسات، افکار یا عقاید کودک را حدس بزند. حتی بهتر است که به جای جمله درک می کنم، می فهمم (به خصوص وقتی که واقعاً این طور نیست!)، از عبارت: این طوری فکر می کنی؟ درسته، یا بیش تر برایم توضیح بده، استفاده کنید.

در بسیاری از موارد کودکان واقعاً آن طور که ما حدس می زنیم یا فکر می کنیم که فهمیده ایم، فکر نمی کنند. پس قبل از هر نوع واکنش و تصمیم گیری باید به دقت به کودکان گوش فرا دهیم و از آن ها بخواهیم آن چه را که ما از عقاید و احساساتشان استنباط کرده ایم، تأیید یا تصحیح کنند.

برای این که مجهز به سلاح صبر و شکیبایی شویم، گاهی لازم است تا از تجارب گذشته یا قدرت پیش بینی مان استفاده کنیم. بیش تر اوقات می توانیم حدس بزنییم یا پیش بینی کنیم که در جواب برخی درخواست های ما، مثل: زمان خواب یا مخالفت با برخی کارهای کودکان، حتماً بحثی در پیش داریم. بنابراین قبل از آن خود را آماده می کنیم. به این ترتیب از وقوع یک سلسله مشاجرات جلوگیری می کنیم. برای مثال، می دانیم که اکثر اوقات وقتی کودکان خواب آلود و خسته

است، از مسواک زدن پرهیز می کند، و در چنین موقعیتی تذکر این موضوع می تواند بحث برانگیز باشد. بنابراین باید خود را آماده جدل کنیم. البته به شیوه ای که بیان شد.

هر چه بیش تر خود را آماده شنیدن کنیم و بتوانیم اوضاع را به نحو مؤثر و مطلوب در اختیار بگیریم، کم تر درگیر چرخه «توبگو، من بگو» می شویم.

نکته مهم دیگر این است که ما ملزم نیستیم فقط وارد ارتباط کلامی با کودکانمان شویم. ما می توانیم از تماس چشمی، لبخند، نگاه های پرمعنا و حتی قدم زدن با او استفاده کنیم. شاید به وسیله یک نگاه یا یک لبخند بجا، یک بوسه به موقع و یک رابطه غیرکلامی صحیح، تأثیراتی به جا بگذاریم که هرگز به وسیله یک ساعت جدل و گفت و گو نتوان این کار را کرد. فقط باید تأثیر کسانی را که موقع صحبت کردن به چشمانمان نگاه می کنند و دستمان را به گرمی می فشارند، به یاد بیاوریم.

مسئله مهم دیگر مربوط به نحوه بیان تصمیمی است که اتخاذ کرده ایم. نظرها را باید شیرین و کوتاه بیان کنیم. ممکن است هنوز با او مخالف باشیم و این بحث هرگز خاتمه نیابد، ولی نباید

در شیوه شنیدن واقعی و مؤثر، هر

جا که واقعاً قادر به درک یا تفسیر

بیانات کودک نیستیم، تأمل

می کنیم و از او می خواهیم تا

واضح تر توضیح دهد. یعنی نوعی

عملکرد ارتباطی بین کسی که

صحبت می کند و کسی که گوش فرا

می دهد، ایجاد می شود.

فراموش کنیم که والدین اند که حق تصمیم‌گیری دارند و باید نظریات و تصمیمات خود را قاطعانه ولی با ملایمت بیان کنند. در ضمن باید کوتاه سخن گفت؛ صحبت‌های طولانی، هم والد و هم کودک را خسته می‌کند و تأثیر کلام را از بین می‌برد؛ مثلاً: «عزیزم، من می‌فهمم که تو چقدر دلت می‌خواد یک دوچرخه بهتر داشته باشی، اما امکان خرید یک دوچرخه بهتر و البته گران برای ما وجود نداره، پس بهتره صبر کنی تا وقتی که وضع بهتری پیدا کردیم، شاید بتونیم آن را بخریم.» یا: «من کاملاً تو رو درک می‌کنم و احساسات را می‌فهمم. می‌دونم که چقدر دوست داری به مهمانی تولد دوستت بری، ولی باید در این مورد با پدرت صحبت کنم، مطمئن باش نتیجه رو به تو خواهم گفت.»

اجرای این روش، به نظر ساده می‌آید، ولی گاهی والدین با مشکلاتی مواجه می‌شوند، به عنوان مثال وقتی که زمانی برای شنیدن وجود ندارد. در این مواقع چه باید کرد؟ آیا همیشه باید اول بشنویم و بعد تصمیم بگیریم؟

نه، مطمئناً نه! گاهی وقت کافی برای شنیدن و جدال وجود ندارد، مثل وقتی که بچه‌ها در مهمانی مشغول بازی‌اند، ولی ما باید برای انجام کاری مهمانی را ترک کنیم. در این مواقع می‌توانیم فرصت صحبت کردن به کودکانمان را در طول راه، در داخل ماشین یا در جای دیگر به آن‌ها بدهیم. نکته مهم این است که در صورت امکان، اول بشنویم و بعد تصمیم‌گیری کنیم. نکته دیگر این که نتیجه بحث مهم است، این که منجر به خصومت، دشمنی و لجبازی نشود.

گفتنی است که روش‌ها و رویکردهای مختلفی وجود دارد تا به وسیله آن‌ها والدین به گوش دادن به بچه‌ها و درک احساسات و افکارشان ترغیب شوند، ولی یک تفاوت اساسی بین این رویکردها و شیوه‌ها با رویکرد شنیدن به شیوه مؤثر وجود دارد و آن این است که در اکثر این روش‌ها سرعت نتیجه‌گیری مهم است، یعنی هر چه پیش‌تر

مکالمات خلاصه شوند و به یک جواب برسیم. شیوه شنیدن مؤثر و پاسخ دادن، برای خلاصه کردن مکالمات طراحی نشده، بلکه برای آزادی بیان به شیوه‌ای منطقی و توأم با احساسات مثبت پایه‌ریزی شده است. در این روش، حتی اگر هدف شما این باشد که کودکان آن‌چه را شما می‌خواهید، انجام دهد، مجاز ساختن او برای صحبت از احساسات و عقایدش، هر چقدر که می‌خواهد، ذهن و تمایل او را برای همکاری با شما، هدایت می‌کند. البته چنان که ذکر شد کودک باید کاملاً مطمئن شود که شما او را درک می‌کنید، می‌فهمید و با او سر جنگ ندارید.

توماس گوردون^۱، که «آموزش اثر بخش والدین^۲» را به طور گسترده‌ای توسعه بخشیده است، پیشنهاد می‌کند که والدین نظریات و خواست‌های خود را با بیانی صریح و دقیقاً با استفاده از کلمه «من» عنوان کنند، مثلاً به جای این که بگویند: «اتاق خیلی شلوغ و کثیف شده، زودتر جمعش کن!» بگویند: «من اصلاً دوست ندارم اتاق شلوغ و نامرتب باشه، بهتره یک فکری بکنی.»

بدین ترتیب، کودک تحقیر نمی‌شود، بلکه در عوض با احساسات، تمایلات و قواعد ما آشنا می‌گردد. برای مثال، به جای این که به او بگوییم: «تو، باز هم شلختگی کردی یا فقط



حالی که سرسری می‌گوید: «می‌فهمم، سخته»، بر می‌گردد و به کارش ادامه می‌دهد. در چنین شرایطی او در واقع سعی کرده با شما همدردی کند، ولی آیا توانسته است احساس آرامش و امنیت یا احساس خوبی در شما برانگیزد؟

ارتباط ما با کودکانمان هم، همین‌گونه است. آن‌ها نیاز به همدلی و همدردی و درک واقعی دارند، نیاز دارند تا ما وقت صرفشان کنیم و با دقت به آن‌ها نگاه کنیم و بشنویم، و این دقیقاً تفاوت بین «می‌دونم چه احساسی داری» و «بیش‌تر برام توضیح بده تا بفهمم» است. یعنی تفاوت بین تمایل به گوش دادن و گوش دادن تصنعی.

منظور، مته به خشخاش گذاشتن یا مورا از ماست بیرون کشیدن نیست، اصلاً خود موضوع و چگونگی آن مهم نیست، بلکه مهم، شنیدن و گوش دادن واقعی و صمیمانه است. به عبارت دیگر ابراز همدلی باید کودک را به سخن گفتن و تخلیه هیجانات وادار کند، نه این‌که علامتی برای خاتمه بحث باشد؛ به خصوص زمانی که موضوع کاملاً حاد یا جدی است و زمانی که کودک واقعاً دلخور و عصبی است.

در شیوه شنیدن واقعی و مؤثر، هر جا که واقعاً قادر به درک یا تفسیر بیانات کودک نیستیم، تأمل می‌کنیم و از او می‌خواهیم تا واضح‌تر توضیح دهد. یعنی نوعی عملکرد ارتباطی بین کسی که صحبت می‌کند و کسی که گوش فرا می‌دهد، ایجاد می‌شود. این نوع گوش کردن ظاهراً آرام و خاموش است، ولی عملاً در درون شنونده، به عنوان والد کودکی که احساساتش را بیان می‌کند، شور و اشتیاقی وجود دارد تا سراپا گوش شود و خودش را درک کند و بپذیرد.

یک شنونده خوب بودن هم می‌تواند لذت بخش باشد، این‌که انسان نیاز دیگری را به گفتن درک کند و با تمام وجود سعی در همدلی و فهم او داشته باشد (به ویژه اگر گوینده کودک ما باشد، یعنی کسی که نسبت به او احساس مسئولیت و البته عشق و محبت می‌کنیم).

تکرار و تمرین این شیوه، معجزه می‌کند. هم روابط والد و فرزند بهبود می‌یابد و هم این‌که هر دو (به خصوص کودک)، به صحبت کردن و شنیدن واقعی، عادت می‌کنند. به این ترتیب از بسیاری از درگیری‌ها پیشگیری شده، آرامش و امنیت به خانواده باز می‌گردد.

توجه کنید، زمانی که هنوز صحبت‌های کودکان کاملاً تمام نشده نباید جواب بدهید، حتی اگر مطمئن باشید که او چه

در بسیاری از موارد کودکان واقعاً آن‌طور که ما حدس می‌زنیم یا فکر می‌کنیم که فهمیده‌ایم، فکر نمی‌کنند. پس قبل از هر نوع واکنش و تصمیم‌گیری باید به دقت به کودکان گوش فرا دهیم و از آن‌ها بخواهیم آن‌چه را که ما از عقاید و احساساتشان استنباط کرده‌ایم، تأیید یا تصحیح کنند.

«تو» می‌تونی چنین کار احمقانه‌ای انجام بدی یا تو که فقط بلدی اشتباه کنی»، می‌توانیم بگوییم: «من دوست ندارم لباس‌های کثیف، کف زمین باشه.» یا «من دلم می‌خواد تو منطقی و عاقلانه رفتار کنی.» یعنی به جای این‌که بر روی وضع موجود تأکید کنیم، روی نظرات صحنه می‌گذاریم. به این ترتیب بر روی پذیرش احساسات و تمایلات تأکید می‌شود تا امر و نهی کردن و انجام دستورها.

بنابراین راه برای آزاد گذاشتن کودک در اظهار عواطف و عقایدش نیز باز می‌شود. زمانی که شما صراحتاً بیان می‌کنید که او را می‌فهمید، درک می‌کنید و منظورش را فهمیده‌اید. دیگر دلیلی برای ادامه بحث و صحبت بیش‌تر وجود ندارد. برخی از والدین به این توصیه‌ها گوش می‌کنند، ولی ظاهراً نمی‌توانند آن‌ها را کاملاً و به‌طور صحیح به کار ببرند و پس از مدتی اظهار می‌کنند که این روش هم جواب نمی‌دهد.

مشکل اصلی در جلب اعتماد کودک است. در نظر بگیرید که در محیط کارتان با مشکل مواجه شده، واقعاً احساس سردرگمی و خستگی می‌کنید و به همکاران می‌گویید: «خیلی نگرانم و به شدت احساس خستگی می‌کنم.» همکاران در



مثال، می‌توان از کودکی که تکالیف مدرسه‌اش را به موقع و با دقت انجام نمی‌دهد، پرسید: «به نظرت راهی وجود داره که تو بتونی به موقع و مرتب تکالیفت را انجام بدی؟» شاید واقعاً راه حل جالبی به ذهن او برسد. در مورد این روش نیز در آینده مفصلاً بحث خواهیم کرد. برخی والدین به دو دلیل عمده با به کار بستن این روش مخالف‌اند. یکی این که تصور می‌کنند استفاده از این روش کودکان را گستاخ می‌کند و ممکن است هر چه به زبانشان می‌آید، بیان کنند (یعنی نسبت به والدین خود بی‌حرمتی کنند) و دیگر این که تصور می‌کنند کودکان تفاوت بین پذیرفتن و شنیدن را نمی‌دانند. یعنی اگر به کودکانمان با دقت گوش دهیم، به این معنی است که خواست‌های آنان را پذیرفته‌ایم.

این نگرانی‌ها، مخصوص والدینی است که به اقتدار، قدرت و تسلط خود مشکوک‌اند. ممکن است هر دو احتمال پیش بیاید، ولی باز هم والدین موظف‌اند شیوه گفت و گوی محترمانه را به کودکانشان آموزش دهند و این امر با رعایت

می‌خواهد بگویند. زیرا کودک شما باید بیان افکار و احساسش را تمرین کند تا خودانگاره و هویت وی شکل بگیرد و احساسات سرکوب شده خویش را رها کند و به دنبال این رهایی، اندکی آرام شده، آماده شنیدن صحبت‌های شما شود. به راستی آیا شنونده‌ای امین‌تر و خیرخواهی بهتر از شما برای کودکان وجود دارد؟

بنابراین حوصله به خرج دهید و از جملات: «می‌دانم چه می‌خواهی بگویی!» استفاده نکنید. آیا ما واقعاً می‌دانیم دیگران چه فکر می‌کنند و چه می‌خواهند بگویند؟ پس با بی‌صبری، بی‌توجهی‌تان را لو ندهید.

نکته مهم دیگر این که گاهی لازم است به کودک کمک کنیم تا نظریات و عقاید و قدرت تفکر خود را بسط دهد، یعنی او را تشویق کنیم تا راه بهتری بیابد و اگر راه حل یا پیشنهادی دارد، مطرح کند. به این ترتیب هم قدرت تصمیم‌گیری و استدلال صحیح را در او پرورش داده‌ایم و هم از امر و نهی منجر به جدل و بحث، پرهیز نموده‌ایم. برای

ادب و آرامش توسط خود آن‌ها میسر است.

باز هم این والدین اند که باید تفاوت بین گفت‌وگوی منصفانه و گوش دادن در نهایت صمیمیت را با پذیرش قطعی، برای کودک روشن کنند. کودک کم‌کم یاد می‌گیرد که تنها در صورتی می‌تواند طرف مقابل را قانع و مجاب کند که منطقی و محترمانه صحبت کند. به هر حال پس از چند بار تکرار و تمرین، کودک با آنان همراه خواهد شد و به تدریج نیاز به صحبت کردن در او نیز قوت می‌یابد و می‌آموزد که قدرت نهایی در تصمیم‌گیری در اختیار والدین است.

اگر کودک صحبت کردن را تجربه نکند و والدین نیز تمایلی به شنیدن واقعی نداشته باشند، کودک رنجش عمیقی حس می‌کند و نمی‌داند با احساسات سرکوب شده‌اش چه کند. چنین کودکی ممکن است، مطیع و فرمانبردار خوبی باشد، ولی قلباً احساس می‌کند که به او بی‌توجهی و بی‌احترامی شده و به والدین خود به چشم افراد بی‌انصاف و زورگویی می‌نگرد که قابل احترام نیستند.

به خاطر بسپارید، این یک قانون و یک اصل است: «هر چه بیش‌تر گوش بدهید، بیش‌تر به شما گوش خواهند داد.» مشکل دیگری که برخی والدین با روش شنیدن مؤثر دارند، زمانی است که باید برای آن صرف کنند.

آن‌ها می‌پرسند: «آیا این کار وقت زیادی نمی‌گیرد؟» البته، البته که زمان می‌برد! اما اگر می‌خواهید رفتار کودک‌تان را تغییر دهید، و او را به شیوه‌ای صحیح تربیت کنید، باید انجام این کار را در اولویت قرار دهید.

اگر می‌خواهید هر روز با فرزندتان مسابقه حاضر جوابی و داد و فریاد به راه نیندازید، به نظر می‌رسد که صرف کمی وقت برای رفع این مشکل، از تمیز کردن آشپزخانه یا یک مکالمه تلفنی طولانی یا حتی به موقع رسیدن به یک قرار ملاقات، مهم‌تر باشد. در ضمن در مواقعی که واقعاً فرصتی برای این کار ندارید، می‌توانید، بعداً با کودک‌تان صحبت کنید، به شرطی که به زودی و واقعاً این کار را انجام بدهید.

توجه داشته باشید که در شنیدن و صحبت کردن با کودک‌انمان فقط کافی است که صادق و روراست باشیم، خودمان باشیم، فقط همین، نیازی نیست تا از کلمات قصار یا جملات زیبا و شاعرانه استفاده کنیم.

در ضمن لازم نیست بابت هر مسئله کوچکی، جلسه مذاکره و گفت‌وگو و شنود راه بیندازیم. برخی از مسائل کاملاً پیش

با افتاده و سطحی‌اند، می‌توان با بله، خیر یا یک جمله ساده به آن خاتمه داد و البته با ملایمت و اقتدار. برای مثال، جواب کودکی که درست قبل از شام می‌خواهد یک کاسه آجیل بخورد، یک جمله ساده بیش‌تر نیست: «می‌دونم گرسنه‌ای، ولی ده دقیقه دیگر شام می‌خوریم!» فقط همین، به بیش از این نیازی نیست.

اصل مهم دیگری که باید به آن توجه کرد و گرنه در دسرساز می‌شود، این است که شیوه شنیدن به طور مؤثر و پاسخ‌ده، تنها زمانی کاربرد دارد که کودک دلیلی برای خواست یا مخالفتش داشته باشد؛ در مواردی مانند مثال قبلی، خواست کودک بی‌دلیل و بی‌منطق می‌نماید و نیازی به بحث درباره آن نیست. این شیوه، به ویژه وقتی که کودک احساس ناراحت‌کننده ولی مبهمی دارد، به او کمک می‌کند تا خود نیز علت ناراحتی‌اش را بیان و تفسیر کند و شکوه و شکایت را در درون خود نگاه ندارد. در ضمن اگر والدین واقعاً گوش دادن به کودک را بیهوده بدانند، کودک به تدریج حس می‌کند که آن‌ها همیشه اشتباه می‌کنند؛ چرا که توجیه نشده، خود را محق می‌دانند.

با بیان این مقدمات و بیان ضرورت وجود چنین شیوه‌ای، باید به بررسی این موضوع پرداخت که چگونه والدین می‌توانند به چنین سلاحی، مجهز شوند؟

ادامه دارد

بی‌نوشت‌ها:

- 1- THOMAS GORDON
- 2- PARENT EFFECTIVENESS TRAINING (PET)

فهرست منابع:

- NICHOLS, MICHAEL (2004) STOP ARGUING WITH YOUR KIDS. NEWYORK: THEGUILFORD PRESS.
- SHOW, C, AND FERGUSON, A (2001) TALKING TO CHILDREN, CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS.
- WEBER - OLSEN (2002) THE LANGUAGE OF PARENT TO CHILD, NEWYORK: NORTON.