

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | امکان انتخاب دادن |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | اصلاح مناسب مسایل تربیتی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تشکیل جلسات دمکراتیک خانوادگی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | محکم و در ضمن مهربان بودن |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | احتراز از مسایلی که در اصل مسأله من نیستند |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

آنچه یاد گرفتیم:

تغییری که در خود می دهیم:

www.KetabFarsi.com

www.KetabFarsi.com

فصل ۵

ارتباط: گوش دادن

وقتی اغلب اشخاص کلمه ارتباط را می شنوند به یاد حرف زدن می افتند. اما حرف زدن تنها بخشی از ارتباط است. در واقع وقتی میان دو نفر رابطه‌ای برقرار می شود حرف زدن کم اهمیت ترین بخش ارتباط به حساب می آید. اجازه بدهید مثالی بزنم. فرض کنید که شما به یک میهمانی می روید و آن جا با کسی به نام جرج آشنا می شوید. بعداً به همسر و یا یکی از دوستانتان می گوئید که «جرج در کار گفت و گو حرف ندارد». می توانیم حدس بزنیم که جرج یک مستمع خوب است.

بله شما هم مانند همه سایرین دوست دارید کسی به حرف هایتان گوش بدهد. چرا؟ به این دلیل: کسی که گوش می دهد برای شما ارزش قایل می شود و معتقد است که حرف شما شایسته توجه است.

نوجوان شما هم از این قاعده مستثنی نیست. وقتی پدر و مادر به سخن نوجوان شان گوش می دهند، نوجوان آنها احساس می کند که موجودی ارزش مند است. البته ابراز احساسات و بیان اندیشه نیز بخشی از ارتباط است. شما می خواهید نوجوانتان شما را درک کند. اما مهم این است که بدانیم کی گوش دهیم و کی احساسات خود را بروز دهیم. در هر موقعیت،

مؤثرترین راه مشخص نمودن این موضوع، تصمیم‌گیری در این مورد است که چه کسی مسأله دارد، شما یا نوجوان شما.

مسأله از آن کیست؟

بعضی از والدین احساس می‌کنند که در تمام شئون زندگی نوجوان‌شان باید دخالت کنند. اما بعضی از مسایل و مشکلات خاصه نوجوان‌هاست. پدر و مادر در صورتی که به اصرار بخواهند مسؤولیت مسایل نوجوان‌ها را برعهده بگیرند، ممکن است در آنها تولید وابستگی و یا سرکشی کنند. از سوی دیگر پدر و مادر با قبول مسؤولیت در قبال مشکلات فرزندان‌شان مانع از آن می‌شدند که آنها مسؤولیت مشکلات خود را متقبل گردند.

مهم است که پدر و مادر بگذارند تا نوجوانان‌شان با قبول مسؤولیت در قبال مشکلات خود، راه برخورد با مشکلات‌شان را بیابند. مطمئناً این بدان معنا نیست که پدر و مادر از شدت توجه خود به نوجوان‌شان بکاهند. پدر و مادر البته می‌توانند در نقش راهنما باقی بمانند. اما وقتی به نوجوان‌هایشان اجازه می‌دهند که به مشکلات خود رسیدگی کنند، اعتماد به نفس و اتکای به خود را در فرزندان‌شان بالا می‌برند. جز این، نوجوان شما چه گونه می‌تواند به بالغی با اعتماد به نفس تبدیل شود؟

حرف ما بسیار ساده است. ما می‌گوییم اگر مسأله به شما ارتباطی ندارد خودتان را درگیر آن نکنید. از کجا می‌فهمید که مسأله به چه کسی مربوط است؟ این سؤالات را از خود پرسید: «آیا این مسأله با حقوق و مسؤولیت‌های من در ارتباط است؟ آیا با ایمنی و سلامتی نوجوان من ارتباط پیدا می‌کند؟ آیا پای ایمنی و سلامت دیگران در کار است؟ اگر جواب این‌ها منفی است، بدانید که شما مسأله‌ای ندارید. اگر نوجوان شما با یکی از دیرانش مسأله و اختلاف دارد، اگر او با همسر شما، یکی از دوستان شما و یا با خواهر و برادرانش مشکل دارد، مسأله موجود میان نوجوان شما و آن شخص مورد اشاره است.

به دو موقعیت زیر توجه کنید:

تد شانزده ساله بسیار ناراحت است زیرا با دوستش کارن اختلاف پیدا کرده است. مادرش به حرف‌های او گوش می‌دهد و می‌گوید که مشکلش را درک می‌کند. اما او چه‌گونه می‌تواند مشکل فرزندش را حل کند. اگر به کارن زنگ بزند و تلاش کند میان آن دو آشتی برقرار کند، مسلماً در زمینه فراگیری راه برخورد با مشکلات ارتباطی کمکی به پسرش نکرده است. تد باید با موضوع شخصاً برخورد کند. در این جا کاملاً مشخص است که تد با مشکل روبه‌روست.

کارلا هیجده ساله دیشب از اتومبیل خانواده استفاده کرده است. در یک پدر کارلا صبح زود با کسی قرار ملاقاتی دارد، اما وقتی پشت فرمان می‌نشیند می‌بیند که باک بنزین خالی است. حالا ممکن است در یک نتواند به موقع به برنامه ملاقاتش برسد از این رو ناراحت می‌شود. شرایطی پیش آمده که برای در یک مشکلاتی به وجود آورده، بنابراین مشکل از آن در یک است!

به عنوان یک اقدام تمرینی توضیح دهید که مشکل و مسأله از آن چه کسی است. نتیجه‌گیری‌های خودتان را با نتیجه‌گیری‌های ما مقایسه کنید.

مسائل

- ۱- جو قرار است برای درس علوم فردایش گزارش تهیه کند. ساعت ۹ بعد از ظهر است و او هنوز شروع نکرده است.
- ۲- کارول کتاش را روی میز آشپزخانه گذاشته و دنبال کارش رفته است.
- ۳- رومن شب‌ها دیر می‌خوابد.
- ۴- یونگی به سرعت رانندگی می‌کند.
- ۵- تام بدون این که دلیل موجهی داشته باشد، همیشه دیر سر میز غذا می‌آید.
- ۶- مارسلا کشیدن سیگار را دوباره شروع کرده است.

نتیجه‌گیری

- ۱- مشکل جو است زیرا با حق و حقوق پدر و مادرش بی‌ارتباط است.

- باید با عواقب کارش در مدرسه روبه‌رو شود. اگر پدر و مادر جو مداخله کنند، ممکن است مانع از آن شوند که او از نتیجه کارش در مدرسه درس بیاموزد.
- ۲- مشکل پدر و مادر است. در حالی که کت روی میز آشپزخانه است چیدن ظروف غذا روی آن امکان‌پذیر نیست.
- ۳- ممکن است رومن صبح‌ها خسته باشد و دیر به مدرسه برسد. باید با عواقب کارش روبه‌رو شود. این مشکل از آن خود اوست.
- ۴- از آن جایی که یونگی ممکن است سلامتی خودش، دیگران و اتومبیل را به خطر بیندازد، مشکل از آن پدر و مادر اوست.
- ۵- اگر تام به موقع سر میز غذا حاضر نمی‌شود، مشکل خود اوست. اگر پدر و مادر غذاها را روی میز باقی می‌گذارند تا بعد از این که تام غذایش را بخورد آن را جمع کنند مشکل از آن آنهاست.
- ۶- اگر مارسلا سیگار می‌کشد و دیگران را در منزل ناراحت می‌کند، در این صورت این مشکل پدر و مادر است. اما اگر بدون زیان رسانیدن به دیگران سیگار بکشد، مسأله از آن خود اوست.

در برخورد با مسائل نوجوانان دو کار بکنید: اول به هدف بدرفتاری توجه کنید و بعد ببینید مشکلی که ایجاد می‌شود از آن کیست. با رعایت این دو نکته با سهولت بیشتری تصمیم‌گیری می‌کنید.

موانع ارتباطی

لحظه‌ای به صحبت‌هایی که با نوجوانان دارید بیندیشید. این صحبت‌ها تقریباً در همه خانواده‌ها وجود دارند:

کی به منزل می‌آیی؟ نیمه شب.

آیا کیسه زباله را بیرون بردی؟ نه هنوز، می‌برم.

آیا امشب باید کار کنی؟ بله.

ظرف‌ها را بشور. چرا همیشه من باید این کار را بکنم؟

این‌ها و مطالبی نظیر این‌ها، موضوعاتی هستند که اغلب در خانواده اتفاق

می‌افتند. و البته هم لازم است که در این خصوص حرف بزنیم. اما اگر قرار است گفت‌وگوی مثبتی میان پدر و مادر و نوجوان وجود داشته باشد، باید به مطالب بیشتری توجه کنیم. احساسات، باورها و نقطه‌نظرها باید در میان گذاشته شوند. باید احترام متقابلی ایجاد شود. در این میان گوش دادن به صحبت‌های نوجوان قدم مؤثری است که برای ایجاد یک رابطه مثبت برمی‌دارید. با گوش دادن به نوجوان‌تان نشان می‌دهید که به او توجه دارید. اما بسیاری از نوجوان‌ها احساسات‌شان را با والدین در میان نمی‌گذارند، زیرا به این کار عادت ندارند. دلیل دیگر این است که از این کار خسته شده‌اند. واکنش پدر و مادرشان را دوست ندارند. اجازه بدهید موضوع را بیشتر بررسی کنیم. بعضی از والدین به گونه‌ای واکنش نشان می‌دهند که نوجوان را مأیوس می‌کنند احساساتش را مطرح سازد. فرض کنیم که شما با مسئول اداره اختلاف نظری پیدا می‌کنید. ناراحت‌اید. به یکی از دوستان‌تان مراجعه می‌کنید تا درباره موضوع با او حرف بزنید می‌گویید «از طرز برخورد او خسته شده‌ام. می‌دانی امروز چه اتفاقی افتاد؟» حال اگر دوست شما به یکی از روش‌های زیر به شما جواب بدهد چه احساسی پیدا می‌کنید؟

- سخت‌گیر، فشار خونت بالا می‌ره.
- نباید اجازه بدهی تا این اندازه تو را ناراحت کند.
- چرا جوابش را نمی‌دهی؟
- ناراحت شدن که مسأله‌ای را حل نمی‌کند.
- هر دو شما مثل بچه‌ها رفتار می‌کنید.
- اشکال این است که به او اجازه می‌دهی هر کاری که دلش خواست انجام دهد.

- کمی استراحت کن، حالت بهتر می‌شود.

اگر دوست شما این‌گونه حرف بزند چه احساسی پیدا می‌کنید؟
 خشمگین می‌شوید؟ می‌رنجید؟ دلسرد می‌شوید؟ آیا احساس می‌کنید که دوست‌تان شما را درک کرده است؟ آیا مایلید با او درباره مسایل‌تان حرف بزنید؟ بسیار خوب ترجیح می‌دهید که دوست‌تان با شما چه‌گونه برخورد کند؟ آیا دلتان می‌خواهد دوست‌تان سکوت کند و تنها یک مستمع باشد؟

شاید دلتان بخواهد از دوست‌تان نشانه‌ای دریافت کنید که بفهمید متوجه حرف‌های شما شده است.

بسیاری از ما با احساسات دیگران به راحتی برخورد نمی‌کنیم. وقتی بزرگ می‌شدیم به ما یاد دادند که از ابراز خشم و ناراحتی خودداری کنیم. قرار بود که این احساسات را برای خودمان نگه داریم. به همین دلیل اغلب ما یاد نگرفتیم که با احساسات ناخوشایند دیگران چه‌گونه برخورد کنیم. بنابراین هرگز عجیب نیست که ندانیم با احساسات ناخوشایند دوستانمان چه باید بکنیم. و با آن که به احتمال زیاد نیت خیر هم داریم، به یکی از روش‌های سنتی زیر در مقام پاسخگویی برمی‌آییم:

- در نقش فرمانده دستور می‌دهیم که نباید ناراحت باشد. این دستور می‌تواند حالت مؤدبانه داشته باشد: «سخت نگیر. فشار خونت بالا می‌ره». دستور در ارتباط با نوجوانان می‌تواند لحن آمرانه داشته باشد و تهدیدکننده باشد:

* نینم دیگه این طور با من حرف بزنی.

* به تو گفتم حق نداری با او حرف بزنی.

* اگه یک بار دیگه این طور حرف بزنی من می‌دانم و تو.

- در نقش یک اخلاق‌گرا حرف می‌زنیم و از عباراتی مانند «باید» و

نباید استفاده می‌کنیم.

* نباید بذاری این قدر تو را ناراحت کند.

* باید به خاطر برخورد بدت از آموزگارت عذرخواهی کنی.

* باید بهتر از این رفتار کنی.

* برخورد درستی نکردی.

- در نقش همه‌چیزدان ظاهر می‌شویم «چرا به او نمی‌گویی که کجا

برود؟» همه‌چیزدان به نوجوانان توصیه می‌کند، از منطق حرف می‌زند و

خودش را برتر معرفی می‌کند:

* به تو این را گفتم.

* یک لحظه فکر کن. مغزت را به کار بینداز.

* وقتی من نوجوان بودم.

- قاضی. قاضی درباره احساسات دیگران قضاوت می‌کند. والدینی که در برخورد با نوجوان‌هایشان در نقش قاضی ظاهر می‌شوند می‌خواهند حق به جانب بودن خود و در اشتباه بودن فرزندان‌شان را ثابت کنند.

* خوب این دفعه چه خرابی به بار آوردی؟

* چه انتظار دیگری داشتی؟ به اندازه کافی درس نخواندی.

* فکر می‌کنم تقصیر تو بود.

- انتقادگر. انتقادگر هم انگیزه‌ای مشابه اخلاق‌گرا، همه‌چیزدان و قاضی دارد. می‌خواهد حق به جانب بودن خودش را نشان دهد. اما انتقادگر از روش‌های متفاوتی استفاده می‌کند. مسخره می‌کند، ناسزا می‌گوید، طعنه می‌زند، شوخی می‌کند و متلک می‌گوید.

* در حد سن و سالات رفتار کن.

* فکر نمی‌کردم این قدر بزرگ شده باشی.

* مربی آن قدرها بدی هم نیست. سر و کله زدن با بچه‌هایی از قبیل تو کار

راحتی نیست.

- دلداری‌دهنده. پدر و مادر دلداری‌دهنده نمی‌خواهند خودشان را

درگیر کنند و به همین جهت اصولاً پذیرای ناراحتی نمی‌شوند.

* کمی استراحت کن حالت بهتر می‌شود.

* ناراحت نباش مشکلی در کار نیست.

* همه ما این مراحل را پشت سر گذاشته‌ایم.

* خوب که فکر کنی می‌بینی دلیلی برای ناراحتی وجود ندارد.

- روان‌شناس آماتور، سؤال می‌کند، تحلیل‌گر می‌شود و بعد تشخیص

می‌دهد.

* مشکل این است که اجازه می‌دهی هر چه دلش می‌خواهد بگوید.

* چرا از این روش استفاده کردی؟

* بیش از اندازه نگران اشتباه هستی.

اغلب والدین از آن جهت در این نقش‌ها ظاهر می‌شوند که راه دیگری بلد

نیستند. می‌خواهند راه درست را به نوجوان‌شان نشان دهند. اما متأسفانه در

اغلب موارد، این طرز برخورد به نوجوان کمک نمی‌کند.

بهبتر گوش بدهیم

نوجوان‌ها به خصوص وقتی ناراحت‌اند می‌خواهند گوش شنوا داشته باشند. آنها نیز درست مانند شما می‌خواهند مورد پذیرش واقع شوند. پذیرش بدین معنا نیست که با احساسات و نقطه‌نظرهای نوجوان‌تان موافق باشید. کافی است که آنها را درک کنید.

برای مثال، تصور کنید که دختر نوجوان‌تان با شتاب داخل اتاق می‌آید و به شما می‌گوید «از مدرسه خسته شدم. دیگر حاضر نیستم به مدرسه بروم. می‌خواهم کار کنم». در این لحظه چه می‌توانید بگویید؟ به احتمال زیاد دوست ندارید که او ترک درس کند. شاید خود او هم چنین خواهش‌های ندارد. اما ناراحت است. اگر با او وارد بحث شوید و بخواهید برایش ثابت کنید که بهتر است دبیرستان را تمام کند، به این نتیجه می‌رسد که شما خشم و ناراحتی‌اش را درک نکرده‌اید و بعید نیست که نفوذتان را روی او از دست بدهید.

اما اگر به او نشان دهید که موقعیتش را درک می‌کنید چه اتفاقی می‌افتد؟ می‌توانید به او بگویید «از قرار معلوم روز بدی را در مدرسه پشت سر گذاشتی». حالا احساسات دخترتان را تصدیق کرده‌اید. اگر به او فرصت بدهید تا برایتان حرف بزند و از احساساتش با شما سخن بگوید، به تدریج آرام می‌گیرد و برای حل مشکلش در مدرسه آمادگی پیدا می‌کند.

وقتی پدر و مادر احساسات نوجوان‌شان را درک می‌کند، راه را برای حل مسأله موجود هموار می‌سازند. بسیاری از والدین برای حل مشکلات فرزندان نوجوان‌شان حرف‌های خوبی برای گفتن دارند. اما اگر با شتاب و زود هنگام توصیه بکنند و نقطه‌نظرهایشان را در میان بگذارند، مورد قبول نوجوان‌شان قرار نمی‌گیرند. وقتی اشخاص ناراحت‌اند دنبال راه حل فوری نمی‌گردند. ممکن است بخواهند مدتی به حال خود تنها گذاشته شوند و یا ممکن است بخواهند صرفاً کسی پیدا شود و به حرف‌هایشان گوش بدهد و آنها را بفهمد. اجازه بدهید که در این خصوص بیشتر صحبت کنیم.

تأمل کنید، نگاه کنید و به آن چه می‌بینید فکر کنید - حالات

چهره، طرز نگاه، حالت دست و بدن و نیز لحن صدا، احساسات و معانی را مخابره می‌کنند. در واقع بعضی‌ها می‌گویند که اکثریت بزرگ تمام پیام‌ها به شکل غیرکلامی مخابره می‌شوند. اگر بخواهیم احساس نوجوان‌ها را درک کنیم باید مهارت‌های بینایی خود را افزایش دهیم. باید ببینیم و بشنویم.

بسیاری از احساسات را با رفتارمان شناسایی می‌کنیم. گریه کردن می‌تواند برای نشان دادن احساس اندوه، نومیدی، خشم، درد، ناراحتی و حتی خوشی مورد استفاده قرار گیرد. وقتی تبسم می‌کنیم شادی و اضطراب را به نمایش می‌گذاریم. اگر بشقاب غذا را پرتاب کنیم یا با مشت بر میز بکوبیم، احساس خشم، نومیدی یا ناراحتی خود را به نمایش می‌گذاریم. ممکن است با بی‌حرکت ماندن و خشک زده شدن احساس هراس خود را به نمایش بگذاریم. اقوام مختلف برای آری یا نه گفتن سرهایشان را هر کدام به سبکی تکان می‌دهند. خمیازه کشیدن می‌تواند احساس بی‌علاقگی ما را به نمایش بگذارد. اما همین خمیازه کشیدن می‌تواند نشانه خواب‌آلوده بودن باشد. خیره ماندن و خیره نگاه کردن هم می‌تواند ناشی از شوکه شدن و هم علاقه‌مندی شدید باشد. در مواقعی نیز خیره نگاه کردن نشانه بی‌ادبی و گستاخی است. در برخی از فرهنگ‌ها تماس چشمی نشانه بی‌ادبی و بی‌احترامی است. اما در فرهنگ‌های دیگر اجتناب از برقراری تماس چشمی می‌تواند نشانه اضطراب یا بی‌علاقگی باشد.

لحن صدا هم می‌تواند احساسات شخصی را مخابره کند. تردید داشتن، با لکنت حرف زدن و مکث‌های طولانی می‌تواند نشانه دستپاچگی یا اندوه باشد. صحبت تند و سریع می‌تواند نشانه وجد و نشاط و در واقع عصبیت باشد. وقتی روی کلمه به خصوصی تأکید می‌کنیم نشانه آن است که این بخش مهم پیام من است.

همان‌طور که ملاحظه می‌کنید یک کلمه یا یک عمل می‌تواند پیام‌های مختلفی را مخابره کند. هر کس یک انسان منحصر به فرد است. مهم این است که همه ما اگر می‌خواهیم مهارت‌های گوش دادن خود را بهتر کنیم باید توجه داشته باشیم.

به معانی و احساسات پنهان در پس کلمات توجه کنید - پدر و

مادر در حالی که گوش می دهند باید مراقب رفتار غیرکلامی خود باشند. وقتی نوجوان شما مطلبی را با شما در میان می گذارد، با او تماس چشمی برقرار کنید اما به او خیره نشوید. صحبتش را قطع نکنید. اما به حرفش به دقت گوش بدهید. آرامش داشته باشید، به سمت او متمایل شوید و بگذارید که چهره شما علاقه شما را به نمایش بگذارد. سرتان را به موقع و به علامت تأیید که نشان دهد حرف های او را فهمیده اید تکان دهید. با این حالات خود در واقع می گوید من به صحبت تو گوش می دهم، به حرفت علاقه مند هستم. در حال گوش دادن به نوجوانان پشت نکنید، کار دیگری را هم انجام ندهید. در حالی که سکوت کردن و به نمایش گذاشتن حرکاتی که توجه شما را برساند مهم است، می توانید از مهارت مهم گوش دادن توأم با تفکر استفاده کنید.

گوش دادن بازتابشی (توأم با تفکر) - منظور این است که به نوجوانان نشان دهید که پیام او را به خوبی دریافت کرده اید. در واقع پدر و مادر باید تبدیل به آینه ای شوند که نوجوانانها بتوانند خودشان و احساساتشان را به وضوح بیشتری در آن ببینند. اجازه دهید در این مورد مثالی بزنیم. آنا که نتوانسته به عضویت تیم بسکتبال مدرسه اش انتخاب شود موضوع را با مادرش در میان می گذارد.

آنا: نتوانستم به عضویت تیم درآیم. تعداد بازیکنان بهتر از من خیلی زیاد بود.

مادر: و حالا چون به عضویت تیم درنیامده ای ناراحتی. همان طور که ملاحظه می کنید مادر آنا ناراحتی او را در قالب کلمات خودش بیان کرد. مادر آنا صرفاً کلمات دخترش را تکرار نکرد. به جای آن احساس دخترش را به زبان خود شرح داد. وقتی اشخاص احساسشان را بیان می کنند در واقع از خود کلمه استفاده نمی کنند. یکی از دلایل این موقعیت این است که از کودکی به ما گفته اند که احساسات منفی خود را بیان نکنیم. از طرف دیگر به هنگام ناراحتی نمی توانیم به روشنی و آن طور که ضرورت دارد فکر کنیم.

چه گونه عبارت پاسخ گوش دادن توأم با اندیشه را بیان کنیم -

می‌توانید با توجه کردن به لحن صدا، حالات بدن و به عبارتی زبان تن، به عبارت مناسبی دست یابید. وقتی نوجوان‌تان احساسش را با شما در میان می‌گذارد، چند ثانیه‌ای صبر کنید. در این چند ثانیه به دو سؤال جواب دهید: نوجوان من چه احساسی دارد؟ چه عاملی سبب بروز این احساس در او شده است؟

حالا پس از اطلاع از جواب از پرسش فوق باید عبارتی را که نشانه درک شما از موقعیت او باشد انتخاب کنید. توجه داشته باشید که در موضع یک همه چیزدان ظاهر نشوید. در ضمن در موقعیتی هم نیستید که ذهن نوجوان‌تان را بخوانید و بگویید که او چه احساسی دارد. به جای آن به کمک لحن صدا و حالات تنی خود به نوجوان‌تان نشان دهید که احساس او را درک کرده‌اید. به چند نمونه زیر توجه کنید:

پدر: چرا من نباید بروم. همه بچه‌ها می‌روند.

والد: به نظر تو رفتار من متصفانه نیست زیرا سایر دوستان با این محدودیت روبه‌رو نیستند.

مربی: سر کلاس ریاضی خوابم می‌برد. به نظر من ریاضی درس کسل‌کننده‌ای است.

والد: احساس می‌کنی درس ریاضی جالب نیست.

در مواردی نوجوان‌ها تحت تأثیر دو احساس واقع هستند.

جرج: در مدرسه دوست پیدا نمی‌کنم. هر کدام از بچه‌ها برای خودشان گروهی دارند و حاضر نیستند حتی با من حرف بزنند.

والد: احساس می‌کنی تو را به بازی نمی‌گیرند. احساس تنهایی می‌کنی زیرا در مدرسه جدید دوست پیدا کردن کمی دشوار است.

گاه نوجوان‌ها احساسات آمیخته دارند.

روبرت: وقتی درسم تمام شد می‌خواهم در نیروی دریایی کار کنم. هم کار الکترونیک را که مورد نیاز آنهاست دوست دارم و هم سفرهایش را. اما اشکال این جاست که باید دست‌کم چهار سال برایشان کار کنم.

والد: ظاهراً هم کار در نیروی دریایی را دوست داری و هم نمی‌خواهی چهار سال آنجا کار کنی. به نظرت می‌رسد که چهار سال مدت زیادی

است.

واکنش‌های باز و واکنش‌های بسته

پدر و مادر معمولاً می‌خواهند نوجوان‌شان احساسات خود را با آنها در میان بگذارد تا بتوانند به او کمک کنند. در این صورت بهتر این است که پدر و مادر از واکنش‌های صریح و باز استفاده کنند. با این حال باید توجه داشت که در واکنش باز پدر و مادر نباید عباراتی به احساس فرزندشان اضافه یا از آن کم کنند. وقتی از واکنش باز استفاده می‌کنید به نوجوان‌تان می‌گویید که احساس او را درک کرده‌اید. اما واکنش بسته این مفهوم را تداعی نمی‌کند. واکنش بسته اغلب با داوری، تفسیر و تجزیه و تحلیل همراه است. در نمونه زیر به واکنش سه والد مختلف به احساس نوجوان‌شان اشاره کرده‌ایم.

مارسیا: معلم ما روز اول هفته را برای امتحان ریاضی انتخاب کرده، بدتر از این ممکن نبود. برای تعطیل آخر هفته کلی برنامه داشتم، اما حالا باید تمام مدت درس بخوانم.

والد اول: خوب، بعضی وقت‌ها برنامه‌های آدم درست‌از آب در نمی‌آید.

والد دوم: فکر می‌کنم مدرسه باید مطابق برنامه‌های تو برنامه بریزد؟

والد سوم: از قرار ناراحتی که همه برنامه‌هایت به هم ریخته است.

همان‌طور که ملاحظه می‌کنید والد اول در نقش یک همه‌چیزدان ظاهر شده است. والد دوم اقدام به تفسیر و تجزیه و تحلیل کرده است اما والد سوم نشان می‌دهد که احساس دخترش را درک کرده است.

به مثال دیگری توجه کنید. دیوید ۱۳ ساله درباره خواهرش حرف می‌زند: «ممکنه سارا را از اتاق من بیرون ببرید. مرتب چیزهای مرا برمی‌دارد». از میان پاسخ‌های زیر کدام یک پاسخ باز هستند؟

پاسخ‌ها:

- ۱- بچه است. نباید ناراحت بشی.
- ۲- چرا در اتاق را قفل نمی‌کنی.
- ۳- اگر تو سر به سر او نگذاری، او هم کاری به کار تو ندارد.

۴- باشه بهش می گم.

۵- از سارا ناراحتی زیرا به اشیای تو دست می زند. درسته؟

۶- از این که سارا به چیزهای تو دست می زند کمی ناراحتی.

نتیجه گیری:

۱- بسته. به دیوید می گوید که چه احساسی باید داشته باشد.

۲- بسته. نصیحت می کند.

۳- بسته. سرزنش می کند.

۴- بسته. مسؤلیت حل مسأله را از دیوید می گیرد.

۵- باز. به احساس دیوید اشاره می کند.

۶- بسته. با آن که این عبارت به ظاهر باز به نظر می رسد، از این که احساس

ناراحتی دیوید را «کم» ارزیابی می کند راه خطا می رود.

من گوش می دهم اما نوجوان من با من حرف نمی زند- اگر از همه مهارت های گوش دادن که توضیح دادیم استفاده کردید و با این حال نوجوانتان با شما حرف نزد چه می کنید؟ قبل از هر چیز توجه داشته باشید که تسلط بر مهارت های یاد شده به تدریج و به مرور زمان ایجاد می شود. ممکن است در برخورد با نوجوانتان هنوز در قالب یک همه چیزدان، یک فرمانده، یا یک تسلی دهنده ظاهر شوید و خود متوجه نباشید. از سوی دیگر ممکن است نوجوان شما از طرح احساساتش احساس امنیت خاطر نکند. اگر فکر می کنید این علت خودداری او از طرح احساساتش باشد، در این صورت باید ابتکار عمل را به دست بگیرید. سه پیشنهاد زیر می تواند به شما کمک کند. از آنها استفاده کنید، اما استفاده بیش از اندازه از توصیه ها نیز جایز نیست. استفاده بیش از اندازه از توصیه ها تولید مقاومت می کند.

پیام های غیرکلامی را حدس بزنید. وقتی کسی را می بینید که لبخند می زند، اخم می کند و یا حالت خشم دارد، از فرصت استفاده کنید و موضوع را به روی او بیاورید: «به نظر می رسد از چیزی خوشحال هستی». «مثل این که ناراحتی». «اگر اشتباه نکنم عصبانی هستی».

اگر به حالت ناخوشایندی اشاره کنید، نوجوانتان ممکن است منکر توصیف شما شود: «نه ناراحت نیستم - داشتم فکر می‌کردم». وقتی این اتفاق می‌افتد پاسخ نوجوانتان را بپذیرید و اظهار نظر را به وقت دیگری موکول کنید. در مواقعی نیز نوجوانتان به صراحت پاسخ می‌دهد:

پدر: پام مثل این که از چیزی عصبانی هستیم.

پام: بله عصبانی هستم. هر وقت من و مارک با هم بیرون می‌رویم، باید هر جایی که او می‌خواهد برویم. دیگه خسته شدم.

از نوجوانتان نظرخواهی کنید - می‌توانید از نوجوانتان بخواهید که درباره موضوعی یا روزی که پشت سر گذاشته حرف بزند. اگر او با کلماتی مانند «بد نبود»، «خوب بود» یا «نمی‌دانم» جواب داد بدانید که حوصله صحبت کردن ندارد. بهتر است در این مواقع صحبت را به زمان دیگری موکول کنید اما در مواقعی نیز یک پرسش کافی است تا نوجوانتان در صحبت را باز کند.

مادر: وضع کار چگونه؟

جری: تعریفی نداره. رییس سخت‌گیری داریم. به نظر می‌رسد هر کاری که بکنیم راضی نمی‌شه.

مادر: مثل این که از سخت‌گیری او راضی نیستی.

جری: همه تلاشم را می‌کنم اما بی‌فایده است. نمی‌دونم چه کار باید بکنم تا راضی بشه.

مادر: نمی‌دونی چه باید بکنی که راضی بشه

جری: بله همین طوره. اگه کارم را از دست بدم ماشین هم نمی‌تونم بخرم.

الگو باشید

احساسات خود را با نوجوانتان در میان بگذارید. انتظار نداشته باشید که تنها نوجوان شما احساساتش را با شما در میان بگذارد. به موضوعاتی اشاره کنید که با نوجوانتان بر سر آن اختلافی ندارید. می‌توانید درباره کارت‌تان، دوستان‌تان، ورزش، کتاب و نظایر آن حرف بزنید. «روز دشواری داشتم».

وقتی شما احساس تان را با نوجوان تان در میان می گذارید به او نشان می دهید که ابراز احساس و طرح نظرات خود، اشکالی ندارد.

چه کنیم، چه نکنیم

برای این که یک مستمع مؤثر باشید به توصیه های زیر عمل کنید:

● گوش دادن مؤثر را تمرین کنید. مادام که به اندازه کافی تمرین نکنید، گوش دادن مؤثر یا توأم با اندیشه ممکن است اقدام جالبی به نظر نرسد. اما به خاطر داشته باشید که هر مهارت جدیدی در شروع به نظر بیگانه می رسد. بعضی از والدین می گویند دوست ندارند قبل از این که حرفی بزنند فکر کنند. ترجیح می دهند که در کار صحبت با فرزندان شان طبیعی برخورد کنند. اما متأسفانه باید گفت صحبت بی تأمل می تواند مانع از همکاری نوجوان شما بشود. بهتر این است که قبل از گفتار تعمق کنید.

جمعی از والدین نیز می گویند که از رفتار نوجوان شان سر در نمی آورند. اگر شما هم از شمار این عده هستید از روش حدس زدن استفاده کنید.

● نوجوان تان را برای بازگو کردن احساساتش زیر فشار قرار ندهید. واکنش های باز و توأم با اندیشه ممکن است برای نوجوان شما هم بیگانه باشد. ممکن است مدتی وقت بگیرد تا نوجوان شما به این شیوه عادت کند. ممکن است نوجوان شما از طرح احساساتش استقبال کند اما به همین اندازه نیز ممکن است نخواهد احساساتش را با شما در میان بگذارد. ممکن است حرفی نزنند و از شما فاصله بگیرد، ممکن است با یک عبارت یکی، دو کلمه ای با شما برخورد کند، به هر صورت به طرز رفتارش احترام بگذارید و آن را بپذیرید.

● پاسخ های هر چه دقیق تر بدهید. بعضی اوقات والدین در کار فهمیدن نوجوان شان رفتار درستی به نمایش نمی گذارند. در حالی که بهتر است تا حد امکان احساس فرزندان را با واژه درست توصیف کنید. تأکید بیش از اندازه و اصرار بر علم و اطلاع خود، رفتار درستی نیست.

در مواقعی نوجوان های پیام های ناقص مخابره می کنند به طوری که ممکن است پدر و مادر متوجه مقصود و حالت آنها نشوند. در این زمان توصیه ما این است که

برای اطلاع بیشتر از آنها سؤال کنید. «ممکنه در این مورد بیشتر توضیح بدهی؟» گاه پدر و مادر احساس نوجوانشان را به درستی تشخیص می دهند اما نوجوان نظر آنها را نمی پذیرد. ممکن است احساس کنید که نوجوانتان از چیزی نگران است یا می ترسد. در این زمان اگر بگویید «مثل این که می ترسی» به احتمال زیاد جواب می گیرید که «نه نمی ترسم». بهتر است تا حد امکان از کلمات بهتری استفاده کنید. مثلاً می توانید به جای ترسیدن از کلمه نگران استفاده کنید. شما بهتر از هر کس نوجوانتان را می شناسید. از کلمات خوشایند او استفاده کنید.

- پیش از اندازه سؤال نکنید. بعضی از والدین در برخورد با یک موضوع احساسی از نوجوانشان پیش از اندازه سؤال می کنند: «خوب چی شد؟» «بعد چی شد؟»، «بعد از آن چه کردی؟» اگر به قدر کافی اطلاعات به دست آورده باشید، طرح سوالات بیشتر، معنا و مفهوم خود را از دست می دهند.
- برای گوش دادن وقت صرف کنید. داشتن روابط مثبت و مؤثر با نوجوان به صرف وقت احتیاج دارد. از این رو همه تلاشتان را بکنید تا وقتی برای گوش دادن به صحبت های فرزندان پیدا کنید. اگر احساس می کنید که فرصتی برای گوش دادن ندارید این را صریحاً با نوجوانتان در میان بگذارید. بگویید که در این زمان خاص کار دارید، قرار است کسی را مقالات کنید. به او بگویید که به راستی به شنیدن حرف هایش علاقه مند هستید و بعد زمانی را برای این کار مشخص نمایید.

- انتظار نداشته باشید که یک مستمع صد درصد خوب و عالی باشید. انتظار اشتباه کردن را داشته باشید. تا حد امکان صمیمی باشید و بدانید که نوجوان شما این صمیمیت را احساس می کند.

- به احساسات خوشایند توجه کنید. اغلب نمونه هایی که به آن اشاره کردیم احساسات منفی بودند. اما توجه به احساسات مثبت هم به همین اندازه مهم اند. متوجه احساس خوب نوجوانان خود باشید. «مثل این که خیلی سر حال هستی، چی شده؟» «مثل این که از کاری که کردی راضی هستی».

- از گوش دادن فکورانه استفاده بیش از حد نکنید. بعضی از والدین در کار استفاده از این روش راه افراط می روند. این طرز برخورد نوجوان را

ناراحت می‌کند و بعید نیست که میان شما و او فاصله بیندازد. از این رو اظهار نظرهایتان را برای موضوعات مهم‌تری بگذارید. اگر نوجوان شما می‌پرسد «چه ساعتی شام می‌خوریم؟» بلافاصله نتیجه‌گیری نکنید که «مثل این که گرسنه هستی». تا این حد افراط در استفاده از روش گوش دادن فکورانه است.

سؤالات

- ۱- چرا مشخص کردن این که مسأله از آن کیست مهم است؟ آیا می‌توانید با ذکر چند مثال توضیح دهید که کدام مسأله از آن پدر و مادر و کدام مسأله از آن نوجوان است؟
- ۲- به چند نقش سنتی پدر و مادر در برخورد با احساسات نوجوان‌شان اشاره کنید. این پاسخ‌ها چه گونه ممکن است نوجوان شما را مأیوس کند؟
- ۳- در کار گوش دادن و واکنش نشان دادن به نوجوان‌ها زبان غیرکلامی و سکوت تا چه اندازه اهمیت دارند؟
- ۴- گوش دادن فکورانه یا بازتابشی به چه معناست؟ با تقلید و تکرار کردن چه تفاوتی دارد؟
- ۵- گوش دادن فکورانه چه فایده‌ای دارد؟ چرا مهم است که در کنار احساس به شرایطی که منجر به این احساس شده‌اند فکر کنیم؟
- ۶- با چه عباراتی می‌توانید گوش دادن توأم با اندیشه را به نمایش بگذارید.
- ۷- چه تفاوتی میان پاسخ باز و پاسخ بسته وجود دارد؟ در هر مورد مثالی بزنید.
- ۸- پدر و مادر چه گونه می‌توانند نوجوان‌شان را به طرح احساسات خود تشویق کنند؟
- ۹- در زمینه گوش دادن فکورانه رعایت چه احتیاط‌هایی ضرورت دارد؟
- ۱۰- با توجه به شرایط فرزند نوجوان‌تان، در چه مواردی استفاده از گوش دادن فکورانه مفید است؟

تمرین هفته

گوش دادن توأم با اندیشه را با نوجوان خود تمرین کنید.

تمرین رشد شخصی

استفاده از کلمات احساسی

در این بخش به کلماتی درباره احساسات خوشایند و ناخوشایند اشاره شده است. نوجوان شما به برخی از این کلمات پاسخ مؤثری می‌دهد. برای هر کلمه تا حدی که می‌توانید کلمات مترادف پیدا کنید. از این کلمات برای بیان احساس نوجوان‌تان استفاده کنید.

کلمات مربوط به احساسات خوشایند	کلمات مربوط به احساسات ناخوشایند
مورد قبول	ترس
مشکر	عصبانی
شجاع	ناراحت
لایق	بد
راحت	مکدر
پر محبت	سردرگم
مصمم	شکست خورده
دلگرم	نومید
هیجان‌زده	دل‌درد
خوشحال	متنفر
خوب	خجالت‌زده
سپاسگزار	مقتصر
مهم	رنجش‌دار
علاقه‌مند	بی تفاوت
مورد مهر	بی اهمیت
راضی	تحقیر شده
مفتخر	مطرود
آرام	غمگین
آسوده	شوکه شده
مطمئن از خود	نامطمئن
شگفت‌زده	مورد بی‌مهری
دلسوز	نمونه‌های دیگر
عالی	
نمونه‌های دیگر	

گوش دادن فکورانه

گوش دادن فکورانه بدین معناست که به احساسات فرزند نوجوانتان توجه کنید و بعد برداشت خود از این احساسات را به زبان بیاورید، به طوری که نوجوانتان متوجه شود که احساس او را درک کرده‌اید.

واکنش‌های باز: نشان می‌دهند که شخص مستمع حرف‌ها و احساسات نوجوان را قبول می‌کند.

واکنش‌های بسته: سدی در برابر ارتباط با نوجوان ایجاد می‌کنند. نوجوان احساس می‌کند که پدر و مادر صحبت و احساس او را درک نمی‌کنند.

واکنش باز	واکنش بسته	صحبت نوجوان
– مثل این که ناراحتی.	– دوست دیگری پیدا می‌کنی. نگران مباش.	– (گرچه کنان) من ر بیل از هم جدا شدیم.
– از این که نمره عالی گرفتی خیلی خوشحالی	– به تو گفتم اگر تلاش کنی موفق می‌شوی.	– بالاخره موفق شدم نمره عالی گرفتم.
– مثل این که ناراحتی. فکرمی‌کنی از تو توقع بیش از اندازه دارم.	– واقعیت این است که می‌توانی به سرانجام بهتر از حدی که هستی باشی	– انتظار دارید که من عالی باشم و هرگز اشتباه نکنم اما همه اشتباه می‌کنند
– از این که معلم در حضور دیگران به سرت فریاد کشید ناراحتی. خجالت کشیدی.	– خوب چه کردی که او ناراحت شد.	– معلم‌ام در حضور سایر بچه‌ها سرم داد کشید. همه خندیدند. او همیشه با بچه‌ها این جور رفتار می‌کند.
– هم احساس اطمینان خاطر می‌کنی و هم نگرانی. خودت را آماده کرده‌ای اما مطمئن نیستی که به دانشگاه راه پیدا کنی.	– می‌دانم که خیلی درس خوانده‌ای. حتماً قبول می‌شوی.	– فکر می‌کنم بتوانم از پس امتحان ورودی دانشگاه برآیم. خیلی درس خوانده‌ام. اما اشکال این جاست که بیش از ۵۰ دانشجو قبول نمی‌کنند.

نکات زیر را به خاطر بسپارید

- ۱- برای این که بدانید چه گونه به نوجوان تان جواب بدهید، ابتدا ببینید که مسأله از آن کیست.
- ۲- برای این که بدانید مسأله از آن کیست پرسید: «آیا این مسأله با حق و حقوق من و مسؤولیت هایم در تضاد است؟ آیا سلامت نوجوان من و دیگران را به مخاطره می اندازد؟ اگر جواب منفی است بدانید که مسأله از آن شما نیست.
- ۳- گوش دادن روشی برای کمک به نوجوان است تا با مسایلش بهتر روبه رو شود.
- ۴- برای این که مؤثر گوش بدهید غرولند نکنید، انتقاد نکنید و از تهدید کردن، داد سخن دادن، مسخره کردن یا تضمین دادن بی جهت خودداری ورزید.
- ۵- مستمع مؤثر باید به زبان تن و به کلام، هر دو، توجه داشته باشد.
- ۶- مراقب رفتارهای غیرکلامی خود باشید. آرامش داشته باشید و علاقه نشان دهید.
- ۷- گوش دادن فکورانه بدین معناست که مانند یک آینه عمل کنید. احساس نوجوان تان را منعکس سازید و شرایط سبب آن احساس را نشان دهید.
- ۸- در واکنش های خود احتیاط لازم را رعایت کنید.
- ۹- واکنش باز ارتباط بیشتر را تشویق می کند.
- ۱۰- واکنش بسته درهای ارتباطی را مسدود می نماید.
- ۱۱- برای این که نوجوان تان را به طرح احساساتش تشویق کنید:
 - پیام های غیرکلامی را حدس بزنید.
 - تقاضای توضیح بیشتر بکنید.
 - الگو باشید.
- ۱۲- در کار گوش دادن مؤثر به نکات زیر توجه داشته باشید:
 - گوش دادن فکورانه را تمرین کنید.
 - نوجوان تان را برای طرح احساسش زیر فشار قرار ندهید.
 - واکنش های هرچه دقیق تر داشته باشید.
 - سوالات بیش از اندازه نکنید.
 - برای گوش دادن وقت بگذارید.
 - کمال طلبی کنید.
 - به احساسات مثبت توجه کنید.
 - از گوش دادن فکورانه استفاده بیش از اندازه نکنید.

برنامه من برای بهبود روابط

(فرصتی برای ارزیابی پیشرفت هفتگی)

نگرانی یا مسأله من:

واکنش معمول من:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> مجازات کردن | <input type="checkbox"/> صحبت کردن، سخنرانی نمودن |
| <input type="checkbox"/> تسلیم شدن، فراموش کردن | <input type="checkbox"/> شکایت کردن، غرولند نمودن |
| <input type="checkbox"/> قدرت‌نمایی کردن | <input type="checkbox"/> خشمگین شدن، فریاد کشیدن |
| <input type="checkbox"/> سایر موارد _____ | <input type="checkbox"/> زخم زبان زدن، طعنه زدن |

پیشرفت من در این هفته:

با گذشته	باید این کار	این کار را	
تفاوتی نکرده‌ام	را بیشتر بکنم	بیشتر می‌کنم	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	درک هدف بد رفتاری
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تلاش برای ایجاد یک رابطه برابر بر اساس
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احترام متقابل
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	پاسخ دادن مؤثرتر به احساسات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تشویق کردن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	تشکر کردن و مسؤلیت دادن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	گوش دادن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	احساس خود را بدون سرزنش و یا تهمت زدن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	بیان نمودن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ابراز مهر و عشق و احساسات مثبت
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اجتناب از اختلاف و برخورد

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | امکان انتخاب دادن |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | اصلاح مناسب مسایل تربیتی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | تشکیل جلسات دمکراتیک خانوادگی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | محکم و در ضمن مهربان بودن |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | احتراز از مسایلی که در اصل مسأله من نیستند |

آنچه یاد گرفتیم:

تغییری که در خود می دهیم:

فصل ۶

ارتباط: ابراز احساس

در فصل‌های گذشته توضیح دادیم که چه‌گونه به ابراز احساس از ناحیه نوجوان‌تان گوش کنید، حال بینیم اگر معلوم شد که مسأله و مشکل از آن شماست چه‌گونه باید برخورد کنید. در مواقعی ممکن است بخواهید ناراحتی‌ها و رنجش‌های مختصر را فراموش کنید. اما در مورد اغلب مشکلاتی که با نوجوان‌تان پیدا می‌کنید باید راه‌چاره‌ای بجوئید. از این‌رو به مهارت‌های مؤثر حل مسأله نیاز دارید. به مهارت‌هایی احتیاج دارید تا بتوانید احساسات خود درباره یک موقعیت خاص را بیان کنید و درباره آن مذاکره نمایید.

در این فصل به راه‌ها و روش‌های مثبتی اشاره کرده‌ایم که به کمک آن می‌توانید احساسات خود درباره رفتار نوجوان‌تان را بیان کنید. می‌توانید با روش‌هایی به نوجوان‌تان کمک کنید تا با مسایل خود روبه‌رو شود.

چرا نوجوان‌ها به حرف ما گوش نمی‌دهند؟

پنج دفعه به تو گفتم که این پنجره‌ها را بشور. به راستی که پسر تنبلی هستی.

کلمات را روی کاناپه نینداز. چند بار باید یک حرف را بزنی؟
صدای آن تلویزیون را کم کن. مگر نمی بینی که با تلفن صحبت
می کنی؟ بسیار بی ملاحظه هستی.

فرض کنید که شما دریافت کننده این پیام می بودید. چه احساسی پیدا
می کردید؟ آیا به حرف پدر و مادرتان گوش می دادید؟ آیا به سخن آنها عمل
می کردید؟ این پیام ها جملگی تحقیرآمیزند. به شکلی سرزنش می کنند. به
هوش و فراست نوجوان توهین می کنند، پیام های غیر مؤثری هستند زیرا ما را
به جانب مخالف خواسته امان راهنما می شوند. این عبارات به جای این که
تشویق کنند، تولید مقاومت و سرکشی می کنند.

همه ما وقتی ناراحت می شویم حرف هایی از این دست می زنیم. کار
دیگری بلد نیستیم. اما متأسفانه وقتی به نوجوانان بی احترامی می کنیم،
دلیلی ندارد که به ما احترام بگذارد. به جای سرزنش کردن و تهمت زدن
می توانیم احساس مان را با نوجوانان در میان بگذاریم.

اجازه بدهید به یکی از مثال های فوق اشاره کنیم. فرض کنید که شما
نوجوان هستید. شما اگر از مادرتان بشنوید که: «پنج بار به تو گفتم که پنجره ها
را بشور. به راستی که پسر تنبلی هستی». چه واکنشی نشان می دهید؟ آیا به
سخن او گوش می دهید؟ آیا همکاری می کنید؟ حالا فرض کنید به جای این
عبارت به شما بگویند: «وقتی مجبورم چند بار برای شستن پنجره ها از تو
خواهش کنم ناراحت می شوم زیرا احساس می کنم که خواسته من جایی به
حساب نمی آید». چه تفاوتی میان این دو پیام وجود دارد؟ قبل از این که بقیه
مطالب را بخوانید به این پرسش فکر کنید.

در پیام اولی مادرتان شمارا به یک صفت منفی (تنبلی) متصف ساخت و در
مقام سرزنش شما حرف زد. در پیام دوم گفت که درباره مسأله چه احساسی
دارد. شما را سرزنش نکرد اما مسئولیت احساساتش را بر عهده گرفت. «من
ناراحتم». به شما احترام گذاشت، به شما اعتماد کرد تا به او کمک کنید.

پیام های «تو» و پیام های «من»

وقتی نوجوان های ما تن به همکاری نمی دهند، ممکن است دلیل اش این

باشد که به آنها «پیام‌های - تو» مخابره می‌کنیم. و حال آنکه درست‌تر این است که با آنها با «پیام‌های - من» برخورد کنیم. «پیام‌های - تو» نوجوان را تحقیر می‌کنند. سرزنش آمیز و انتقادکننده‌اند. «پیام‌های - تو» اغلب تولید خشم، رنجش، خجالت و احساس بی‌ارزش بودن می‌کنند. نوجوان‌ها ممکن است عباراتی از قبیل «تو، بی‌ملاحظه‌ای». یا «تو، فکرت را به کار نمی‌اندازی» را نشانه نداشتن ارزش شخصی قلمداد کنند. وقتی ما پدر و مادرها با نوجوان‌مان این گونه حرف می‌زنیم آنها را به خاطر احساس‌مان سرزنش می‌کنیم و در نتیجه سبب بدرفتاری بیشتر آنها می‌شویم.

به جای پیام‌های - تو بهتر این است که از پیام‌های - من استفاده کنید. پیام - من احساس و نگرانی ما را مخابره می‌کند و شرایطی فراهم می‌سازد که نوجوان‌مان به احساسات ما بها بدهد.

وقتی از پیام - من استفاده می‌کنیم سرزنش یا انتقادی در کار نیست. نمی‌گوییم که نوجوان ما را ناراحت کرده است. با پیام‌های - من تأکید می‌کنیم که خود ما مسؤول احساسات‌مان هستیم. به جای این که بگوییم «تو مرا ناراحت می‌کنی» می‌گوییم «احساس ناراحتی می‌کنم».

برای نشان دادن تفاوت‌های مهم میان پیام‌های - من و پیام‌های - تو به مثال‌های قبلی توجه دوباره می‌کنیم.

پیام‌های - تو:

- کتات را روی کاناپه نینداز، چند بار باید این حرف را بزنی.
- صدای تلویزیون را کم کن، مگر نمی‌بینی دارم با تلفن حرف می‌زنم. تو بسیار بی‌ملاحظه هستی.

پیام‌های - من:

- وقتی می‌بینم کت روی کاناپه افتاده ناراحت می‌شوم. برای این که دلم می‌خواهد اتاق منظمی داشته باشم.
- وقتی صدای تلویزیون بلند است ناراحت می‌شوم. زیرا نمی‌توانم صدای کسی را که با من حرف می‌زند بشنوم.

آیا متوجه هستید که پیام‌های - من چه احترامی را منتقل می‌کنند؟ در پیام‌های - من دستور یا راه‌حل وجود ندارد. نوجوان‌تان متوجه می‌شود که چه باید بکند. وقتی شما راه‌حل نشان ندهید در نظر نوجوان‌تان شخص خوشایندی می‌رسید و این‌گونه میل او به همکاری با شما افزایش می‌یابد.

چه گونه از پیام - من استفاده کنیم

پیام‌های - من به احساس شما در قبال رفتار نوجوان‌تان اشاره دارند. اشاره پیام - من به شما و به نوجوان شما نیست. باید میان رفتار و رفتارکننده تفاوت قایل شوید. برای این کار به عمل و نه به شخص عمل‌کننده بها بدهید. با استفاده از کلمه «وقتی»، ناراحتی خود از یک رفتار را نشان می‌دهید: «وقتی می‌بینم در قفل نشده»، «وقتی می‌بینم باک بنزین خالی است» و یا «وقتی دو ساعت دیر می‌کنی». این عبارات جملگی رفتار نوجوان را هدف می‌گیرند، اما به کسی حمله نمی‌شود.

بعد، توضیح دهید که با دیدن یک کار بد چه احساسی دارید: «نومیدم. دلسردم. نگران‌ام. این عبارات احساسات شما را بیان می‌کنند. توجه داشته باشید که این رفتار یا کردار نیست که شما را ناراحت می‌کند، بلکه نتیجه آن رفتار است که روی شما اثر می‌گذارد.

پیام‌های - من شکل ویژه‌ای دارند. برای استفاده از پیام‌های - من به سه اقدام زیر توجه داشته باشید:

- ۱- رفتار ناراحت‌کننده را توصیف کنید. تنها به توصیف اکتفا کنید اما سرزنش نکنید. «وقتی می‌بینم باک بنزین خالی است...»
- ۲- احساس خود درباره عواقب آن رفتار به خصوص را توصیف کنید «نگران می‌شوم...»

۳- به عواقب و نتایج آن رفتار اشاره کنید «برای این که من باید بنزین بزنم و به احتمال زیاد نمی‌توانم به موقع به محل قرار برسم».

به عبارت ساده یک جمله پیام من از شکل زیر برخوردار است:

«وقتی _____ احساس می‌کنم _____»

زیرا _____»

مثال‌های پیام - من

به نمونه مسایل و پیام‌های - من زیر توجه کنید.

مسأله: پدر و اینگا تصمیم گرفته‌اند برنامه‌ای را به اتفاق اجرا کنند. در آخرین لحظه، اینگا تصمیم می‌گیرد با دوستانش از منزل خارج شود.

پیام - من: وقتی برنامه می‌ریزم تا به اتفاق کاری بکنیم و تو تغییر رأی می‌دهی من ناراحت می‌شوم زیرا برنامه‌ریزی کرده بودم که با تو باشم.

مسأله: لئو شانزده ساله آخرین کسی است که صبح از خانه بیرون می‌رود و فراموش می‌کند که در خانه را قفل کند.

پیام - من: وقتی می‌بینم در منزل قفل نیست نگران می‌شوم زیرا ممکن است دزدی به منزل وارد شود.

توجه داشته باشید که در پیام‌های - من جایی برای سرزنش کردن نیست. کلمه‌ای که اغلب به شکلی بار سرزنش‌آمیز دارد واژه «تو» است. البته در مواقعی مجبورید به کلمه «تو» اشاره کنید زیرا می‌خواهید فرزندان را مخاطب قرار دهید با این حال می‌توانید عبارت خود را بدون اینکه حاوی سرزنش باشد بیان کنید. «وقتی دو ساعت دیر می‌آیی». این مفهوم سرزنش را مخابره نمی‌کند. به جای آن در نهایت به حقیقتی اشاره دارد. با این حال تا حدی که امکان دارد از به کار بردن لفظ «تو» خودداری کنید.

در مواقعی پیام - من احساس را بیان نمی‌کند به جای آن تنها به رفتار و نتیجه آن رفتار اشاره دارد «وقتی بلند حرف می‌زنی نمی‌توانم تلفنی حرف بزنم». به هنگام مخابره احساس سعی کنید کلمه احساس را به دقت انتخاب کنید. به جای این که از کلمه ناراحت استفاده کنید، احساس خود را توضیح دهید «نگران هستم». «خجالت می‌کشم»، «احساس بی‌حرمتی می‌کنم». کلمات داور می‌کننده می‌توانند پیام - من را به پیام - تو تبدیل کنند.

پیام‌های - تو:

وقتی این همه شلخته هستی...

وقتی مرا ناراحت می‌کنی....

پیام‌های - من:

وقتی لباس‌هایت را روی زمین می‌بینم...

وقتی برنامه می‌ریزیم و تو برنامه را به هم می‌زنی...

پیام‌های خشمگینانه مؤثر نیستند

پیام - من در شرایط و لحن خشمگینانه به پیام - تو تبدیل می‌شود. چرا؟ به این دلیل که وقتی نشان می‌دهید از کار نوجوان عصبانی هستید، برای آنها به شدت دشوار می‌شود که سخن شما را به حساب سرزنش کردن خود نگذارند.

احساسات خصمانه اغلب طرف مقابل را در حالت تدافعی قرار می‌دهد. وقتی این اتفاق می‌افتد هر دو طرف حالت خصمانه پیدا می‌کنند و این ممکن است تولید اختلاف بیشتر کند و در این شرایط مسلم است که مسأله‌ای حل و فصل نمی‌شود.

البته در این جا نیز استثنائاتی هست. اگر شما و نوجوان‌تان رفتار باز و صادقانه‌ای داشته باشید، خشم گه‌گاهی می‌تواند مؤثر باشد. اما اگر از پیام‌های - من برای ایجاد خشم و برافروختگی استفاده شود مسلماً به حل مسأله کمکی نمی‌کند.

با این حساب با احساس خشم و سایر احساسات خصمانه چه می‌کنید؟ می‌توانید اگر بخواهید در این جا به فصل ۳ مراجعه کنید. به خاطر داشته باشید که خشم شما نمی‌تواند نوجوان‌تان را به فکر قدرت‌طلبی و انتقام و تلافی بیندازد. خشم اغلب با احساسات دیگری از قبیل نگرانی، ناراحتی، نومییدی یا هراس همراه است. اگر به جای خشم این احساسات را بیان کنید، نشان می‌دهید که به نوجوان‌تان احترام می‌گذارید. این رفتار شما همکاری بیشتر نوجوان‌تان را به همراه می‌آورد.

اجازه بدهید در این خصوص مثالی بزنیم: فرض کنید نوجوان شما قول داده که بلافاصله بعد از اتمام مدرسه به منزل بیاید تا به اتفاق، مهبای پذیرایی