

چکیده‌ای از:

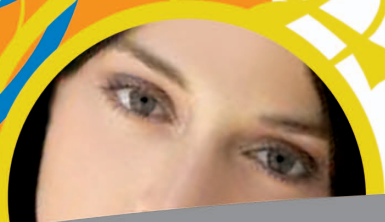
معجزه گفت و گو

دکتر سوزان هیت لِر
ترجمه اکرم کرمی



معجزه
گفت و گو
راز دستپابی به زندگی مشترک
عاشقانه و مستحکم

ترجمه اکرم کرمی



بانک ملت
bank mellat

www.bankmellat.ir

کلیدهای
موفقیت
موفق

دکتر سوزان هیت لِر

معجزه گفت و گو

راز دستپابی به زندگی مشترک
عاشقانه و مستحکم



ترجمه اکرم کرمی



مهم‌ترین عاملی که در زندگی زناشویی موجب
شادکامی و موفقیت می‌شود یا آن را تباه
می‌سازد، تبادیل کلمات یا همان گفت و گو است.



کتابهای دانه

مؤسسه‌ی انتشارات صابرین

عضو انجمن فرهنگی ناشران کتاب کودک و نوجوان



برو شور - کتاب

چکیده‌ای از:

معجزه گفت‌وگو

دکتر سوزان هیت‌لر
ترجمه اکرم کرمی

انتشارات صابرين
۸۸۹۶۸۸۹۰

● تقدیم به

مشتریان ارجمند بانک ملت و علاقه‌مند به مطالعه

بانک ملت برای خدمت به مردم عزیز ایران اسلامی با هدف ارتقای فرهنگ و دانش عمومی، اقدام به انتشار مجموعه‌ای با عنوان «بروشور - کتاب» نموده است.

یک جلد از این مجموعه پیش روی شماست که در کنار اطلاع‌رسانی و معرفی خدمات بانک ملت، به یک موضوع «مورد نیاز و علاقه جامعه» پرداخته و به صورت چکیده‌ای از کتاب «معجزه گفت و گو» تقدیم می‌شود.

امید است با خواندن این متن شوق مطالعه بیشتر شود. همچنین قدردانی خود را از انتشارات صابرین که متن حاضر را در اختیار بانک ملت قرار داده است، ابراز می‌دارد.



بانک ملت
bank mellat

● معجزه گفت‌وگو

«به ازدواج معتقدم؛ زیرا ازدواج دری گشوده به ارزشمندترین مواهب زندگی است. از صبحانه ساده‌ای که در آغاز روز در کنار همسرمان صرف می‌کنیم تا محبت و صمیمیتی که تنها در میان همسران یافت می‌شود. به نظر من ازدواج بزرگ‌ترین موهبت زندگی و ساختار بنیادین یک جامعه پایدار است.»

عبارات فوق سخنی است که «سوزان هیتلر» مقدمه کتاب خود را با آن آغاز می‌کند. اما واقعاً ازدواج چیست؟ چه عواملی آن را در معرض خطر قرار می‌دهد و چه عواملی به استحکام آن کمک می‌کند؟ راستی زوجها چه انتظاراتی از یکدیگر دارند؟ مسلماً انتظارات زوجها امروزی بسیار متفاوت از زوجهای است که قرن‌ها پیش می‌زیستند. زمانی مسئولیت زن صرفاً در چارچوب خانه به پخت‌وپز و بچه‌داری و مسئولیت مرد در شکار و حفظ خانواده از خطرات طبیعی خلاصه می‌شد. اما پیشرفت

تمدن با پیچیدگیهای روزافزونش تمام جنبه‌های زندگی بشری و از جمله زندگی زناشویی را تحت تأثیر قرار داده است، به گونه‌ای که شاید بتوان گفت بین خانوادهٔ امروزی و خانوادهٔ عهد باستان جز بارزترین جنبهٔ آن؛ یعنی اتحاد زن و مرد، شباهت دیگری باقی نمانده است. اما با تمام این تغییرات، خانواده همچنان هستهٔ اولیهٔ اجتماع به‌شمار می‌رود و حفظ کیان آن از ضروریات است. بله، پیشرفت توأم با پیچیدگی پدیده‌ای است که سرعتی سرسام‌آور به خود گرفته است و زندگی را به مسابقهٔ دو شبیه کرده است. اما برخورد با هر پیچیدگی و پیشرفتی، مستلزم مهارت و تخصص است. بی‌تردید اگر انسان چند قرن پیش بتواند به زندگی مدرن امروزی بازگردد، حتی برای استفاده از ساده‌ترین وسایل زندگی باید مدتها آموزش ببیند. نکتهٔ شایان توجه این است که در میان تحولات چشمگیر عصر حاضر، نقش زن و مرد نیز دستخوش دگرگونی شده است. ازدواج که در گذشته یک ضرورت اجتماعی به‌شمار می‌رفت، اکنون به صورت یک انتخاب درآمده است و بهره‌مندی از عشق و دوستی مهم‌ترین عامل در معادلهٔ ازدواج تلقی می‌شود. اما دادوستد راستین چنین عشقی به صرف تأمین مسکن از سوی مرد و انجام پخت‌وپز از سوی زن میسر نمی‌شود؛ زیرا دنیای درونی انسانها و انتظاراتشان نیز از الگوی پیچیدگی تبعیت می‌کند و تأمین این انتظارات حقیقتاً مستلزم مهارتی خاص است که هیچ زوجی از آن بی‌نیاز نیست. در دنیای پرمشغله و پرتنشی که انسانها را از هم دور و عطش حمایت عاطفی را تشدید می‌کند، همسر ما بهترین کسی است که می‌تواند در جریان پرتلاطم زندگی همسفر ما باشد و در افت‌وخیز زندگی از ما دستگیری کند و محیط خانواده بهترین مأمنی است که می‌توانیم در گرداب حوادث به آن پناه ببریم و در

آرامش آن بیاساییم. در واقع کتاب حاضر تلاشی است در راستای آموزش زوجها طوری که بتوانند چنین هدفی را تحقق بخشند، همسفر قابلی برای یکدیگر باشند و از خانه بستر امنی بسازند که رشد و بالندگی از آن سرچشمه گیرد. رهنمودهای کتاب حاصل پژوهشهای روان‌شناسان، تجربیات کلینیکی، نظریات و زندگی‌ناشویی بیست و پنج ساله مؤلف است.

این کتاب از سه بخش تشکیل شده است:

- بخش ۱: اصول گفت‌وگوی مشترک
- بخش ۲: کنار آمدن با تفاوتها
- بخش ۳: تبدیل روابط خوب به عالی

بخش اول، اصول برقراری ارتباط بین همسران را آموزش می‌دهد. بخش دوم، راهکارهایی را ارائه می‌کند که همسران بتوانند با مشکلات برخاسته از اختلافات کنار آیند. بخش سوم، به تحکیم روابط در یک ازدواج صحیح می‌پردازد، طوری که همسران واقعاً بتوانند آن را به حد ایده‌آل برسانند و البته اگر هر دو تن کتاب را مطالعه کنند نتیجه مطلوب‌تری خواهند گرفت.

آنچه پیش‌رو دارید؛ معرفی بخش‌ها و فصول کتاب «معجزه گفت‌وگو» از مجموعه «کلیدهای همسران موفق» منتشر شده توسط انتشارات صابرین است، به گونه‌ای که بتواند راهنمای مفیدی برای انتخاب و مطالعه کامل کتاب باشد.

● بخش اول: اصول گفت‌وگوی مشترک

مهم‌ترین عامل موفقیت و شادکامی در زندگی مشترک کدام است؟ عشق و دوستی؟ همکاری و صداقت؟ پول و ثروت؟ تحصیلات عالی؟ هدف مشترک؟ درک متقابل؟ ... یا ترکیبی از تمام اینها؟ حال کمی تأمل کنید و به پاسخ خود بیندیشید. آیا نمی‌توانید نمونه‌ای از عشق و دوستی آتشین را به یاد آورید که به‌مرور زمان، به نفرت و بی‌زاری تبدیل شده باشد؟ آیا ندیده‌اید زوج‌های همکاری را که دیوار ضخیم سکوت آنها را از هم جدا کرده باشد؟ آیا طلاق و جدایی تنها در خانواده‌های کم‌درآمد و بی‌سواد اتفاق می‌افتد؟ آیا داشتن هدف مشترک، مانع از آن می‌شود که زوجها در انتخاب روش رسیدن به آن هدف با هم اختلاف پیدا کنند؟

سخن این است؛ چه هریک از اینها به‌تنهایی برای خوشبخت شدن کافی باشد و چه ترکیبی از تمام آنها، باز هم جای خالی مهارتهایی احساس می‌شود که همانند روغن، حرکت چرخ‌دنده‌های زندگی را روان می‌سازد و از تکانهای شدید آن جلوگیری می‌کند. راستی آنچه تمام این ویژگیها را عقیم می‌سازد چیست و این کدام مهارت تکمیلی است که به تحقق موفقیت‌آمیز این عوامل کمک می‌کند؟

نکته درخور توجه این است که تحقق عوامل مذکور یا هر عامل دیگری که برای تحکیم زندگی زناشویی ذکر می‌شود، به طور قطع در یک رابطه مشترک در نظر گرفته می‌شود و مهارت کلیدی در تمام روابط؛ از جمله روابط زندگی مشترک، همان گفت‌وگو است. کلام هم وسیله‌ای برای برقراری ارتباط است و هم وسیله‌ای برای تحکیم آن و در اصل، نحوه صحبت کردن دو زوج بهترین شاخص برای سلامت رابطه آن دو است.

گفت‌وگوی مشکل‌ساز، روابط مالی را برهم می‌زند، صداقت شما را پشت ابرهای تیره پنهان می‌کند، بافت دوستی را جریحه‌دار می‌سازد و به مرور سردی و جدایی را بر روابط شما حاکم می‌کند، هرچند به‌ظاهر همکار یکدیگر باشید و زندگی خود را با اهداف مشترک آغاز کرده باشید. پس آنچه به آموختن و اصلاح نیاز دارد، همان مهارت گفت‌وگو است و نوشتار حاضر تلاشی برای آموزش این مهارت اساسی است. این بخش، در سه فصل به ارائه اصول گفت‌وگوی مشترکی می‌پردازد که سالم‌ترین شیوه ارتباطی است. گفت‌وگوی مشترک؛ نقطه مقابل گفت‌وگوی خصمانه و گفت‌وگوی ناتمام است. جدول ۱ کتاب تقسیم‌بندی خلاصه‌شده‌ای از این سه شیوه گفت‌وگو است که با مراجعه به آن با سبک گفت‌وگوی خود با همسران آشنا می‌شوید.

«سوزان هیت‌لر» در این بخش و بخش‌های بعدی برای هرچه ملموس‌تر ساختن راهکارهایی که ارائه می‌کند مثال‌های خود را از زندگی دو زوج فرضی وام می‌گیرد که البته با نمونه‌هایی از این زوجها در مشاوری‌های خود روبه‌رو بوده است. «لن» و «لیندا» دو زوجی هستند که اغلب به علت عدم آگاهی از اصول گفت‌وگوی مشترک موجبات سرخوردگی و رنجش یکدیگر را فراهم می‌آورند و «جرالد» و «جینا» دو زوج دیگری هستند که با رعایت این اصول راه را برای تفاهم هرچه بیشتر هموار می‌سازند. از مزایای این کتاب درج گفت‌وگوهای این دو زوج به صورت مقایسه‌ای در کادری مجزا، و خلاصه کردن اصول مفاهیم کلیدی هر فصل در جدول‌های گوناگون است؛ طوری که خواننده پس از اتمام کتاب، صرفاً با مراجعه به جدول‌ها می‌تواند مطالب را به‌یاد آورد و آنها را در تجربیات روزمره خود به‌کار بندد.

● فصل ۱: اسرار صحبت کردن

مؤلف معتقد است که برای گفت‌وگو ده اصل کلی وجود دارد که چهار اصل آن را در فصل یک برمی‌شمارد: اجازه دهید ابتدا نگاهی کلی بیندازیم به ده اصلی که مؤلف برای گفت‌وگوی مشترک برشمرده است:

● اصول گفت‌وگوی مشترک:

- ۱. به زبان بیاورید
- ۲. احساسات خود را بیان کنید
- ۳. حریم‌شکنی ممنوع
- ۴. آلوده‌سازی ممنوع
- ۵. گوش دادن به قصد آگاه شدن
- ۶. گوش دادن به احساسات
- ۷. گوش دادن دوجانبه
- ۸. به هم گره زدن گفت‌وگوها
- ۹. رعایت چهار ویژگی مهم
- ۱۰. استفاده از روشهای کنترل فضا

ناگفته نماند که مؤلف در توصیف هر اصل یا راهکار به ذکر ظرایف و رموزی می‌پردازد که رعایت یا اجتناب از آنها رابطه مؤثرتری را ممکن می‌سازد. مثلاً با مطالعه اصل اول متوجه این اشتباه رایج زوجها می‌شویم که آنها گمان می‌کنند نشانه تفاهم کامل این است که طرف مقابل خود بداند دیگری چه انتظاری دارد. حال آنکه این تصور خطا، رفته رفته روابط را بغرنج و پیچیده می‌کند. یک رابطه سالم آن است که در آن هر دو طرف خواسته‌ها و نگرانیهای خود را آزادانه و صادقانه به زبان آورند

و البته بیان احساسات، شیوه خاص خود را دارد. گاه زن و مرد به جای ابراز صادقانه خواسته خود فقط به آن اشاره می کنند. گفت و گوی زیر مثالی از این مورد است:

اشاره کردن	به زبان آوردن
لن: فکر نمی کنی خونه خیلی گرمه؟ لیندا: نه، به نظر من خیلی هم خوبه. لن (چند دقیقه بعد): ای کاش از اونایی بودی که دوست دارن بیشتر برن بیرون!	جرالد: از اینکه تمام روز روتو خونه موندم احساس خفگی می کنم. دوست دارم یه دوری بیرون بزنم، تو هم با من می آیی؟

در این مثال لن به آنچه می خواهد اشاره می کند و لیندا اصلاً متوجه نمی شود که او دوست دارد با هم بیرون بروند. وقتی لن دائماً سرخورده شود تعاریف منفی اش از لیندا شرایط را بدتر هم می کند و علاوه بر آن روحیه لیندا نیز تضعیف می شود. ارتباط غیرمستقیم در شرایط حاد واقعاً می تواند خطرناک باشد. نمونه ای از این خطر در کتاب ذکر شده است. در ضمن کمی تأمل در تجربیات خود و دیگران می تواند نمونه های دیگری را در ذهن شما مجسم سازد. اما آیا می دانید کاربرد چه کلماتی ممکن است همسرتان را به جبهه گیری وادارد؟ آیا می دانید آرزو کردن و از خود پرسیدن به جای گفتن و سؤال کردن؛ حدس زدن به جای سؤال کردن؛ به جای خواستن ها از نخواستن ها حرف زدن و به جای درخواست کردن شکایت کردن؛ چگونه به تیرگی روابط شما کمک می کند؟ مطالعه این فصل از کتاب توجه شما را به این نکات جلب می کند.

اصل دو از زوجها می‌خواهد که احساسات خود را بیان کنند؛ چون احساسات حاوی اطلاعات مهمی هستند که باید با همسرمان در میان بگذاریم. اما رعایت چه نکاتی بیان احساسات را مؤثر می‌سازد؟ در این فصل می‌آموزیم که به احساسات خود عنوانی یک‌کلمه‌ای بدهیم و از به‌کار بردن عباراتی که طرف مقابل را به جبهه‌گیری وامی‌دارد، خودداری کنیم. به جای ادا درآوردن، پا به زمین کوبیدن و در را به‌هم زدن، احساس خود را بیان کنیم، لحن خود را ملایم کنیم و از متهم کردن طرف مقابل بپرهیزیم. البته در اینجا نیز مثالهای عینی از زندگی دو زوج فرضی کتاب آورده‌ایم که راهنمای ما در این آموزش هستند.

اصل سه توجه ما را به حریم‌شکنی و لزوم اجتناب از آن جلب می‌کند؛ زیرا:

- حریم‌شکنی شما را از درک خواسته‌ها و نگرانیهای خود باز می‌دارد.
- با این کار دیگر نمی‌توانید احساس همدلی و همدردی در همسرتان ایجاد کنید.
- همسرتان هم فرصت نمی‌کند صادقانه افکار و احساسات خود را ابراز کند.
- دیدی روشن نسبت به مسئله پیدا نمی‌کنید.
- در نتیجه نمی‌توانید برای مشکل، راه‌حلهای مفید پیدا کنید.

مثال زیر نمونه‌ای از حریم‌شکنی را در صحبت‌های لن و لیندا نشان می‌دهد:

صحبت کردن دربارهٔ خود	صحبت کردن دربارهٔ دیگری
جرالد: به نظر من فیلم مزخرفی بود. نظر تو چیه؟ جینا: ای بدک نبود! می‌دونی؛ جنبهٔ سینمایی‌اش عالی بود اما طرح داستانی خوبی نداشت.	لن (بعد از تماشای فیلم): شرط می‌بندم از فیلم خوشش اومده. لیندا: نه، خوشم نیومد. می‌دونی، تو اصلاً سلیقهٔ منو نمی‌شناسی. چطور ممکنه من از چنین فیلمی خوشم بیاد؟ این تویی که از فیلمهای بی‌مزه خوشش میاد!

همانطور که ممکن است حدس زده باشید؛ اوقاتی که می‌توانست برای لن و لیندا با خوشی سپری شود به رنجش ختم شد؛ چون هریک از آنان به‌جای آنکه نظر خود را بازگو کند سعی می‌کرد نظر دیگری را بخواند و این روشی است که معمولاً به خطا می‌رود. در ادامهٔ فصل با پنج نوع حریم‌شکنی و روشهای مثبت مقابل آن آشنا می‌شوید.

اصل چهار آلوده‌سازی گفت‌وگو توسط کلمات زهرآلود را ممنوع می‌سازد. چه‌بسا اغلب حاوی پیامهای تحقیرآمیزند، حال آنکه نزاکت گفتار و ظرافت رفتار بی‌آنکه موجب اهانت شوند پیامهای مهم و حساس را منتقل می‌کنند. ادامهٔ فصل به ما می‌گوید که چگونه با ظرافت، ناراحتی خود را از کاری که همسرمان انجام داده است، نشان دهیم.

● فصل ۲: اسرار گوش دادن

«طبیعت، دو گوش و تنها یک زبان به ما داده است.»

این کلام «دیسرایلی» اهمیت گوش دادن را به ما یادآور می‌شود. گوش دادن مهارتی است که متأسفانه ضعف آن در تمام جوامع و اعصار مشاهده شده است، اما از آنجا که مبادله اطلاعات تنها از طریق گفتن و شنیدن صورت می‌گیرد، در عصر ارتباطات، ضرورت کسب این مهارت پررنگ‌تر جلوه می‌کند. پیشنهاد ما این است که از امروز به نحوه گوش دادن خود به سخنان دیگران (همسر، فرزند، همکار و...) توجه کنید و ببینید گوش دادن شما از چه الگویی پیروی می‌کند. آیا با قصد اینکه مخالفت کنید، به صحبت‌های همسران گوش می‌کنید؟ بدون توجه گوش می‌کنید؟ مانند یک دادخواه گوش می‌کنید یا مانند یک قاضی؟ شاید هم مانند کارآگاهان گوش می‌کنید. این نوع گوش دادن‌ها پیامدهایی دارد که رابطه ما را به مخاطره می‌اندازد. بیاییم با راهکارهای این کتاب، رموز گوش دادن را به قصد آگاه شدن بیاموزیم. یاد بگیریم که از گفتن «اما» خودداری کنیم. «اما» را به «و» تبدیل کنیم. سم‌زدایی کنیم. با نشانه‌های خوب گوش دادن، آشنا شویم، آنها را در گفت‌وگوهایمان رعایت کنیم و به طرف مقابلمان نشان دهیم که خوب گوش می‌کنیم.

در ادامه فصل، با مطالعه اصل شش، توجه به علائم احساسی و نحوه برخورد با آنها را یاد می‌گیریم. اصل هفت درباره گوش دادن دوجانبه بحث می‌کند.

● فصل ۳: اسرار گفت‌وگو

در این فصل گفت‌وگوی دونفره به بازی فوتبال تشبیه می‌شود. در این بازی گاه دو بازیکن آهسته و به نوبت توپ را این پا و آن پا می‌کنند و جلو می‌برند. گاهی یکی از آنها در طول راه بارها توپ را دریبل می‌کند و دیگری به دنبال او می‌دود و گاهی یکی از آنها توپ را به قصد آسیب رساندن به دیگری محکم به او می‌زند یا بارها توپ را در جهت دیگری شوت می‌کند و مسیر بازی را تغییر می‌دهد. در واقع حرکت بازیکنها و توپ می‌تواند شکل‌های بی‌شماری به خود بگیرد.

توپ گفت‌وگوی شما و همسران نیز الگوهای مختلفی به خود می‌گیرد. در الگوی حرکتی پس و پیش به نوبت، یکی می‌گوید و دیگری می‌شنود. اگر در حین گفت‌وگو یکی بخواهد توپ را با سر به جهت مخالف پرتاب کند، دیگری را دچار تنش می‌کند. ممکن است یکی بخواهد دیگری را بازی دهد تا خصمانه رفتار کند. گفت‌وگوی شما می‌تواند مانند حرکت بازیکنانی که به سوی دروازه حرکت می‌کنند خط مستقیمی را طی کند یا دستخوش پیچ و تاب شود.

سه اصل دیگر از ده اصل گفت‌وگو به شما کمک می‌کند تا ساختار و ترکیبی موفقیت‌آمیز برای گفت‌وگو خود انتخاب کنید. با آشنایی اصل هشت می‌آموزیم که صحبت‌های خود را مانند رشته‌های طناب به هم گره بزنیم و با ترکیب دیدگاه‌های خود، به درک متقابل واحدی برسیم و گفت‌وگوی خود را با هم پیش ببریم. در این حین گفت‌وگوی موازی و بی‌ثمر بودن آن نیز مطرح می‌شود. همواره شنیده‌ایم که شنونده خوب سخن طرف مقابل را قطع نمی‌کند، اما گاهی برای آنکه شنونده خوبی باشیم حتماً باید این کار را بکنیم. «هیت‌لر» در سه مورد و به سه شکل

این کار را مجاز می‌شمارد و ما را به انجام آن تشویق می‌کند، اما نحوه و زمان قطع کردن واقعاً مهم است. قطع کردن مفید و مؤثر زمانی باید اتفاق بیفتد که:

- شما صحبت طرف مقابل را با بیان خود بازگو کنید.
- می‌خواهید ببینید که آیا آنچه شنیده‌اید درست بوده است یا خیر.
- می‌خواهید سؤالی را مطرح کنید تا آنچه را شنیده‌اید بهتر درک کنید.

در اینجا نیز مثالهایی از گفت‌وگوی لن و لیندا و جرال و جینا همراه با نکات کلیدی دیگر به روشن شدن راهکارها کمک می‌کند. بخش یک با ارائه جدول ۵ که خلاصه‌ای از اصول گفت‌وگوی مشترک را در اختیارتان می‌گذارد، پایان می‌یابد.

● بخش دوم: کنار آمدن با تفاوتها

شاید با مطالعهٔ بخش ۱ چنین تصور کنید که با فراگیری و رعایت اصول و رموز گفت‌وگو، هرگز نباید در زندگی شاهد اختلافات باشید، اما حقیقت این‌گونه نیست. اختلاف ناشی از تفاوت و تفاوت امری اجتناب‌ناپذیر است. در واقع زندگی چون رودی است که گاه آرام و آهسته پیش می‌رود و گاه دستخوش تندآبهای طاق‌فرسا می‌شود. درست است؛ تمام زوجها با یکدیگر اختلاف پیدا می‌کنند، اما همهٔ آنها با هم ستیزه و مشاجره نمی‌کنند. ستیزه و مشاجره یعنی از کار افتادن سیستم ارتباطی. وقتی مهارت‌های ارتباطی شما درست عمل کند می‌توانید با صحبت کردن برای حل مشکلات خود چاره‌ای بیندیشید و این با مشاجره تفاوت دارد.

فصلهای ۴ تا ۱۰ این بخش، مهارت‌های مهم ارتباطی را با فنون و اصول گفت‌وگو درهم می‌آمیزد. به کمک راهکارهای این بخش و مهارت‌های بخش ۱ به تدریج یاد می‌گیرید که حتی در حساس‌ترین اختلافات، گفت‌وگویی مثبت داشته باشید. از یاد نبرید که سلامت عاطفی شما به عنوان یک زوج با توان ارتباطی شما در مواجهه با مشکلات روزمره سنجیده می‌شود. هرچه مهارت‌های ارتباطی شما بیشتر باشد و در تندآب جریان زندگی کمتر کنترل خود را از دست بدهید، از سلامت بیشتری برخوردار خواهید بود.

● فصل ۴: گفت‌وگوی اصلاحی

گفت‌وگو برای حل مشکلات کوچک و تصمیم‌گیری دربارهٔ آنها چیزی است که مؤلف آن را «گفت‌وگوی اصلاحی» می‌نامد. وی این مشکلات کوچک را به لغزش قهرمانان پاتیناژ تشبیه می‌کند. وقتی قهرمانان پاتیناژ (اسکی روی یخ) در یک حرکت نمایشی دچار لغزش می‌شوند، به ضعف خود در آن حرکت خاص پی می‌برند و بنابراین در تمرینهای خود آنقدر حرکت صحیح را تمرین می‌کنند تا انجام آن به صورت خودکار درآید. اختلافات زندگی زناشویی به لغزشهای قهرمانان پاتیناژ شباهت دارد و بر زن و مرد واجب است که با تمرین کافی بر ضعف خود غلبه کنند تا حل مشکلات روزمره برایشان به صورت خودکار درآید. به مثال زیر توجه کنید:

«آرون» خیلی ناراحت و دلخور بود. هر شب «دنا» سر میز شام از او سؤال می‌کرد که ناهار را با چه کسی خورده است. تلقی آرون این بود که همسرش به او اعتماد ندارد و نگران است که مبادا به او خیانت کند. اوایل صبروری به خرج می‌داد، اما سؤالهای دنا آنقدر ادامه پیدا کرد تا سرانجام یک روز با خودش فکر کرد که «من نیازی به پلیس ندارم! اصلاً اون راجع به من چی فکر می‌کنه؟» و بعد برای آنکه همسرش را از این کار بازدارد، به راهکارهای تحمیلی ممکن فکر کرد.

اگر شما جای آرون بودید با کدامیک از واکنش‌های زیر با دنا روبه‌رو می‌شدید؟

درخواست تحکم‌آمیز: «دیگه از من نپرس با کی غذا خوردم!»
سرزنش: «با این سؤالهای آزاردهنده‌ای که هر روز تکرار

می‌کنی، کم‌کم داری مشکل‌ساز می‌شی. یه بار بهت گفتم دست بردار اما تو راه خودت رو می‌ری.»

انتقاد: «خیلی تو کار آدم دخالت می‌کنی.»

تهدید: «اگه از این کارت دست برداری واقعاً این کار رو می‌کنم.»

مجازات: «حالا که این‌طوره، فردا بعد از ساعت کاری می‌رم دنبال خوش‌گذرونی، تا تو باشی که دیگه این قدر نق‌نزنی.»
اعمال زور: «ساکت باش! بهت گفتم دیگه این سؤال رو از من نپرس. خیلی هم جدی گفتم!»

ایجاد احساس گناه: «تا حالا شده من چنین سؤالی از تو بکنم؟ تو باید به من اعتماد داشته باشی. نباید هر دقیقه منو بیایی!»

این راهکارها شگردهای تحمیلی است که هریک از آنها می‌تواند طرف مقابل را وادار به تسلیم و انقیاد کند اما مقاومت و ناخشنودی نهفته در آن تاوان سنگینی در پی خواهد داشت. چون با این کار خواسته‌ها و نگرانیهای طرف مقابل برطرف نمی‌شود، بلکه فقط از سطح به عمق می‌رود.

این راهکارهای تحمیلی به چند دلیل، نارسا و مردودند:

- با ایجاد فضای نامساعد، رضایت و امنیت روابط شما را به تنش، تأسف، اضطراب، ستیزه‌جویی و بی‌اعتمادی تبدیل می‌کنند.

- مشکلی را حل نمی‌کنند. اگر به جای تحکم، با احترام به نظرات طرف مقابل گوش بدهید و آن را در کنار نظر و خواسته خود قرار دهید، راه‌حلهای بهتر و پایدارتری پیدا خواهید کرد.

- استفاده از آنها به غلط چنین حسی را القا می‌کند که مشکل حل شده است؛ در حالی که اگر خواسته‌های همسران را به حساب نیاورده باشید این بخش از مشکل می‌تواند همچنان ادامه داشته باشد.
- طرف مقابل را وادار می‌کند تا رفتاری تلافی‌جویانه داشته باشد. دیر یا زود، او هم با روشی منفی همانند روش خودتان به شما پاسخ خواهد داد.
- کلمات زهرآلود عشق را از بین می‌برند. رفتارهای توهین‌آمیز و آمرانه چهره‌ای دوست‌داشتنی از شما نمی‌سازند. ترس و رنجش برخاسته از آنها به تدریج محبت همسران را نسبت به شما از بین می‌برد. کلمات تلخ و گزنده، عشق خود گوینده را نیز مسموم می‌کند.

اگر راهکارهای فوق مردودند، کدام روش جایگزین می‌تواند در چنین شرایطی رابطه شما را نجات دهد؟

گفت‌وگوی اصلاحی در پنج گام، روشی است که مؤلف به خواننده معرفی می‌کند و البته طی کردن هر پنج مرحله الزامی نیست؛ چه‌بسا گاهی در گام‌های اولیه به راه‌حلی مناسب خواهید رسید. در این روش، هدف رسیدن به راه‌حلی است که برای هر دو طرف مفید باشد. این شیوه در حل مشکلات روزمره در مواجهه با موضوعات حساس، هنگام بروز خشم و حتی هنگام رویارویی با مشکلات پیچیده نیز به کار می‌آید. با مطالعه فصل ۴ با این روش آشنا می‌شوید.

● فصل ۵: خشم یعنی تابلوی ایست!

وقتی مشکلی به وجود می‌آید تا زمانی که حل نشود؛ دلخوری، رنجش و احتمالاً خشم پیامدهایی هستند که ممکن است به سراغ هریک از ما بیایند. در این میان آثار مخرب خشم می‌تواند قوی‌تر از عوامل دیگر باشد. به همین دلیل مؤلف بخشی از کتاب را به این موضوع اختصاص داده است.

اما چرا خشمگین می‌شویم؟ چرا گاه با تلنگری جریان آرام وجودمان به تلاطم درمی‌آید و آن را به کوهی از آتشفشان تبدیل می‌کند؟ آیا از آن تیزبینی برخوردارید که بتوانید ریشه‌های خشم خود را در کودکی خود بیابید؟ آیا هرگز فکر کرده‌اید که سبک تربیتی شما در خانواده پدری یا حتی فیزیک شما چگونه می‌تواند عاملی برای بروز خشم‌های بی‌دلیل شما باشد؟ مطالب این فصل دید شما را نسبت به علل خشم عمیق‌تر می‌سازد. ای بسا همسر شما مسئول ایجاد خشم بی‌امانی نیست که شعله آن خود و اطرافیان را می‌سوزاند، اما واکنش فردی که بی‌جهت در معرض رگبار کلمات آتشین شما قرار می‌گیرد، چه خواهد بود؟ حتماً انتظار ندارید به شما لبخند بزند و قطعاً اگر لبخندی نیز نمایان شود زهر و تلخی آن بر هیچ‌یک از شما پوشیده نیست. به حقیقت، خشم تاوان سنگینی دربر دارد. در اینجا نویسنده ده پیامد مخرب برای خشم برمی‌شمارد که شما نیز حتماً با کمی تأمل می‌توانید برخی از آنها را شناسایی کنید.

نکته‌ای که در اینجا باید به آن توجه داشت این است که در موارد ضرر و زیان همواره برخی از آسیب‌ها قابل جبرانند اما برخی دیگر به‌سختی جبران می‌شوند و برخی هم هرگز جبران نخواهند شد. یک پیمانه پودر ماشین، لکه آب انار را از لباس شما پاک می‌کند، اما وقتی حرارت بیش از حد اتو لباس را بسوزاند

حتی ماهرترین رفوگرها هم نمی‌توانند آن را به شکل اولیه‌اش بازگردانند و خرید لباسی نو تنها راه‌حل جبران این مورد است. اما زندگی مشترک چیزی نیست که بتوان به راحتی جایگزینی برای آن پیدا کرد.

یکی از پیامدهای خشم، شرمندگی و عذاب وجدان است، اما شرمندگی و عذاب وجدان مقطعی است و سرانجام ما را رها می‌سازد، هرچند مزمن شدن آن می‌تواند عوارض جانبی دیگری در پی داشته باشد. یکی دیگر از آثار زیانبار خشم این است که به مرور زمان علاقه و محبت را از بین می‌برد و ممکن است زمانی به خود آییم که دیگر جایی برای جبران گذشته باقی نمانده باشد. همانطور که گفتیم؛ مطالعه این فصل شناخت ما را از علل خشم و پیامدهای آن بیشتر خواهد کرد و طبیعی است که صرف همین شناخت، شما را تا حدی به سوی راهکارهای مناسب یا دست‌کم، کنترل خشم رهنمون شود. اما نویسنده تنها به باز کردن این دو مبحث نمی‌پردازد و علاوه بر شرح تفصیلی در خصوص راهکارهای جایگزین، آنها را به صورت جدولی خلاصه‌شده در اختیار خواننده قرار می‌دهد. مهم‌تر اینکه به ما می‌آموزد که چگونه از خشم خود در جهت مثبت استفاده کنیم. در صورت جواب ندادن راه‌حل‌های پیشنهادی؛ مؤلف در انتهای فصل موارد لزوم استفاده از کمک‌های تخصصی را نیز گوشزد می‌کند.

● فصل ۶: روبه‌رو شدن با خشم بدون ستیز

اما اهمیت خشم و آثار منفی آن به حدی است که نویسندگان به این حد اکتفا نمی‌کند و فصل دیگری را به این موضوع اختصاص می‌دهد و مهارت‌هایی را معرفی می‌کند که به واسطه آن بتوانیم بدون ستیز و مشاجره، با خشم همسرمان روبه‌رو شویم. فصل ۵ راهکارهایی را در اختیار شما قرار می‌دهد که بتوانید با خشم خود روبه‌رو شوید، اما وقتی آتش خشم از درون همسران شعله‌ور می‌شود چه کار باید بکنید؟

روانشناسان دریافته‌اند که در ازدواج‌های ناموفق، خشم یکی از زوجها موجب خشم دیگری می‌شود و برعکس، در ازدواج‌های موفق وقتی یکی از زوجها عصبانی می‌شود دیگری آرامش خود را حفظ می‌کند.

رفتار همسران هر چه باشد؛ تصمیم شما درباره نحوه پاسخگویی، بر نتیجه کار تأثیر می‌گذارد. البته منظور این نیست که با سکوت خود قربانی رفتار همسران شوید. سکوت ابتدایی‌ترین حرکت برای احتراز از شعله‌ورتر شدن آتش خشم است. مسئولیت شما به عنوان دریافت‌کننده خشم این است که در درجه اول شنونده خوبی باشید و در عین حال خونسردی خود را حفظ کنید؛ چون تابلوی خشم به ما می‌گوید: «مشکلی وجود دارد، بایست، و آن را پیدا کن!» رهنمودهای ارائه شده در این فصل و فصل قبل، راه پیدا کردن مشکل را به شما نشان می‌دهند. اما برای آنکه بدانید در صورت نادیده گرفتن خشم و برخورد و تصادف چه باید بکنید به خواندن فصل بعد ادامه دهید.

● فصل ۷: پاکسازی پس از آلودگی

وقتی کنترل اوضاع از دست خارج می‌شود و وضعیت ناراحت‌کننده‌ای پیش می‌آید، پافشاری برای اصلاح آن معمولاً وضعیت را بدتر می‌کند. آیا برای جبران این شرایط به روشهای زیر متوسل می‌شوید؟

- سرزنش کردن: پیدا کردن مقصر
- تلافی: پیدا کردن راههای مقابله به مثل
- مجازات: پیدا کردن راههایی برای تنبیه همسران به خاطر آنکه شما را آزرده است
- تحقیر: بیان ناراحتی خود طوری که در همسران احساس گناه یا شرمساری ایجاد کنید.

شاید توسل به این شیوه‌های منفی این حس را در شما ایجاد کند که عدالت برقرار شده است، اما این روشها کمکی به بهبود اوضاع نمی‌کند؛ چون در موقعیت بعدی این همسر شماست که مقابله به مثل خواهد کرد.

«پولین» و «رونالد» خیلی به یکدیگر علاقه داشتند، اما مهارت اندک آنها برای اصلاح مشکلات، لغزشی تأسف بار را به فاجعه‌ای بزرگ تبدیل کرد که زندگی آنها را به مخاطره انداخت.

رونالد به پولین قول می‌دهد که هیچ‌گاه مشروبات الکلی مصرف نکند و تا یک سال به قول خود عمل می‌کند اما یک شب به عادت سابق برمی‌گردد. پولین متوجه می‌شود و آتش خشمش زبانه می‌کشد. رونالد که خود از لغزشش شرم‌منده و ناراحت است در مقابل رفتار همسرش کاملاً احساس سرافکنندگی می‌کند.

بعد از این ماجرا، پولین تا سه ماه با ترشروبی با رونالد حرف می‌زند و مرتب از او ایراد می‌گیرد تا مبادا دوباره به عادت خود برگردد. اما رفتار او عملاً روحیه رونالد را تضعیف می‌کند تا جایی که بعد از چند ماه عادت سابق را کاملاً از سر می‌گیرد و چیزی نمی‌گذرد که موقعیت شغلی‌اش به مخاطره می‌افتد.

تردیدی نیست که رونالد اولین قدم اشتباه را برمی‌دارد و بعد از گذشت یک سال دوباره اشتباه خود را تکرار می‌کند. اما خشم بی‌وقفه پولین احساس گناه و انتقاد او را از خود بیشتر می‌کند. وقتی افراد ناراحت باشند نمی‌توانند اراده خود را برای ایجاد تغییر حفظ کنند. برعکس، اگر رونالد و پولین می‌توانستند درباره لغزش رونالد گفت‌وگوی سازنده‌ای داشته باشند، احتمالاً او می‌توانست دوباره به زندگی عاری از الکل خود برگردد.

راهکارهای این فصل شرایط منفی را به فرصتی برای رشد مثبت تبدیل می‌کند. سه راهکار التیام‌بخش این فصل عبارت‌اند از: شنیدن، معذرت‌خواهی و کنار هم چیدن قطعات پازل. برای شنیدن باید به راهکارهای فصول گذشته برگردید. اما وقتی حدود را نادیده می‌گیرید و کلمات زهرآلود شما جو را مسموم می‌کنند چگونه با عذرخواهی خود به جبران مافات می‌پردازید؟ در اینجا سوزان هیت‌لر به ما یادآور می‌شود که عذرخواهی فقط در گفتن «متأسفم» یا «معذرت می‌خواهم» خلاصه نمی‌شود. آیا می‌دانید چگونه:

- تأسف خود را ابراز کنید؟
- مسئولیت رفتار خود را بپذیرید؟
- غیرعمدی بودن رفتارتان را توضیح دهید؟

- ماجرا را توصیف کنید؟ و بالاخره اینکه
- خسارت را جبران کنید؟

مؤلف کتاب، این روشها را در قالب داستانی از زندگی لوئیس و جولی به ما نشان می‌دهد. جالب اینکه عذرخواهی سه بعدی را هم یاد می‌گیریم!

اما منظور از تکمیل قطعات پازل در این بحث چیست؟ گاهی وقتی مشاجره و جر و بحث اوج می‌گیرد، هیچ یک از شما متوجه نمی‌شوید چگونه کار به اینجا کشید و باز هم، ساده‌ترین راه این است که تقصیر را به گردن یکدیگر بیندازید. اندک آرامش کاذبی که این کار به شما می‌دهد به بهای منفی‌نگری نسبت به یکدیگر تمام خواهد شد. روش دیگر برای برخورد با چنین شرایطی این است که آن را پازلی تصور کنیم که باید تکمیل شود. تصویر نهایی، بینشی در شما ایجاد می‌کند که مانع پیشامدهای مشابه در آینده می‌شود. ادامه فصل، روش چیدن قطعات پازل را نشان می‌دهد.

● فصل ۸: تصمیم‌گیری مشترک

در گذشته‌های بسیار دور که حوزه مسئولیت زن و مرد بسیار محدود بود و در پخت و پز و بچه‌داری برای زن و شکار و تأمین سرپناه برای مرد خلاصه می‌شد؛ اغلب تصمیم‌گیری‌ها به عهده یک تن بود و تصور نمی‌شد که اختلاف چندان وجود داشته باشد، اما با پیچیده‌تر شدن هر چه بیشتر جوامع انسانی و پررنگ‌تر شدن نقش زنان و مشارکت آنها در امور مختلف اجتماعی، تصمیم‌گیری یک جانبه عامل بسیاری از اختلافات به شمار می‌رود. از این رو است که ضرورت تصمیم‌گیری مشترک بیش از پیش احساس می‌شود. تنظیم دخل و خرج منزل، نظم و ترتیب و نظافت خانه، تعداد فرزندان و تربیت آنها، انتخاب محل سکونت، مدرسه فرزندان، تعیین وقت خواب، تماشای تلویزیون و مسائلی از این دست موضوعاتی هستند که در آن رأی و نظر هر دو طرف باید لحاظ شود و به تصمیم‌گیری مشترک نیاز دارند طوری که هر دو طرف،

- تمایلات و خواسته‌های مهم خود را بیان کنند.
- بتوانند به یک اندازه حرف بزنند و به یک اندازه احساس توانمندی کنند.
- از تصمیم‌گیری مشترک احساس رضایت کنند.
- از تصمیمات اتخاذ شده سود ببرند و نیاز هر دو تأمین شود.

اما این کار آسان نیست؛ چون اینجا جایی برای خودخواهی، رقابت، برتری‌جویی یا حتی نوع‌دوستی افراطی نیست. آسان نبودن تصمیم‌گیری مشترک به این معنا نیست که باید از آن صرف‌نظر شود، بلکه ضرورت تلاش، فراگیری این مهارت را

برجسته‌تر می‌سازد؛ چون وقتی تصمیم‌گیری مشترک نباشد و توسط یک تن انجام شود خشم، افسردگی، اضطراب، وسواس فکری - عملی و اعتیاد از عواقب حتمی آن خواهد بود.

- خشم: اگر تصمیم‌گیری توسط شخصی انجام شود که در جر و بحثها قوی‌تر است و دست پیش را می‌گیرد؛ خشم طرف مقابل به راحتی برانگیخته می‌شود. تصمیمات تحمیلی معمولاً مشاجره‌های بعدی را یدک می‌کشند.
- افسردگی: اگر یکی از طرفین تصمیمی بگیرد که خواسته‌های طرف مقابل در آن نگنجد، بعد از مدتی فرد تابع دچار افسردگی می‌شود.
- اضطراب: بلا تکلیف گذاشتن مسائل مهم، اضطراب ایجاد می‌کند. اگر از ترس پیش آمدن جر و بحث یا درگیریهایی ناخواسته، مسئله مهمی را بلا تکلیف بگذارید و با آن روبه‌رو نشوید، تنش و نگرانی بر خانواده شما سایه می‌افکند. علاوه بر آن به تعویق انداختن حل مشکلات گاهی اوضاع را وخیم‌تر می‌کند.
- وسواس فکری - عملی: گاهی یک یا هر دو طرف برای فرار از مشکلات احتمالی، به رفتارهای دیگر روی می‌آورند، مانند: پر خوری، کم خوری، مشروبات الکلی، مواد مخدر یا افکار مربوط به ترس از بیماری. اما این رفتارها نه تنها مشکلی را حل نمی‌کنند، بلکه مشکلی هم به مشکلات قبلی اضافه می‌کنند.

● از شبه توافق بر حذر باشید

اما از شبه توافقها جداً بر حذر باشید، که چون آفتی موزی، به مرور در ساختار روابط شما رخنه می‌کنند و آن را متزلزل می‌سازند.

شبه توافق چیست؟ شبه توافق موقعیتی است که در آن اثری از مشاجره و ستیزه به چشم نمی‌خورد، اما موافقت ظاهری از نفوذ و غلبه یکی بر دیگری سرچشمه می‌گیرد. حال گاهی نفوذ و غلبه به علت فرماندهی یک طرف بر دیگری و گاهی نتیجه خواهش و تمنای یک طرف و تضعیف مقاومت دیگری است. در هر صورت تصمیماتی که در این شرایط اخذ می‌شود فقط خواسته یک طرف را تأمین می‌کند. دو مثال زیر این شرایط را به خوبی نشان می‌دهد:

مثال ۱: جرسون از طبقه بالا با عصبانیت فریاد می‌زند: «ممکنه بگی بچه‌ها دوش پایین رو ببندن تا حمام من تموم بشه؟» و در حالی که به حمام برمی‌گردد غرغرکنان می‌گوید: «خودش می‌دونه فشار آب کمه اما اصلاً متوجه نیست من چی می‌خوام.» هالی در حالی که دوان‌دوان به طرف حمام بچه‌ها می‌رود با خودش فکر می‌کند: «وای خدای من! این یعنی اینکه دوباره باید بچه‌ها از سرویس مدرسه جا بمونن و من ببرمشون و خودم دیر برسم سر کار. اما هر چه باشه بهتر از دعوا و جار و جنجال است چون اصلاً حوصله‌شو ندارم. در ضمن بچه‌ها هم از جنگ و دعوای ما خیلی ناراحت می‌شن.»

مثال ۲: پنی: خیلی دلم می‌خواد فردا با هم تنیس بازی کنیم. اسکار: نه نمی‌شه، امروز گلف بازی کردیم. فردا نمی‌تونم بازی کنم.

پنی: خواهش می‌کنم. امروز خیلی خوش گذشت. فردا هم حتماً خوش می‌گذره.

اسکار: نمی‌شه؛ چون اول اینکه آفتاب منو خیلی اذیت می‌کنه، بعد هم کلی خرده‌کاری دارم که باید تو خونه انجام بدم.

پنی: خواهش می‌کنم، به خاطر من. فقط یه ساعت. آخه خیلی
 وقته بازی نکردیم. فقط همین یه بار، قبوله؟
 اسکار با اکراه: باشه، قبوله.

در دو مثال فوق چیزی که مشاهده نمی‌شود گوش دادن دو
 جانبه است. جرسون و پنی فقط خواسته خود را در نظر می‌گیرند.
 در مثال اول، توافق ظاهری نتیجه تسلیم و فرمانبری هالی و در
 مثال دوم، نتیجه تضعیف مقاومت اسکار است و موافقت موجود
 شبه توافقی بیش نیست.

در چنین رابطه‌ای زوجها به ترتیب نقش برنده و بازنده را
 بازی می‌کنند. وقتی جرسون در استفاده از حمام برنده می‌شود،
 هالی محبتش را از او دریغ می‌کند و زمانی که پنی با اصرار و
 پافشاری بازی تنیس را می‌برد، اسکار هم برای خودش خودرویی
 می‌خرد که پنی تصور نمی‌کرد پول خریدش را داشته باشد. نتیجه
 این روابط انباشته شدن خشم و افسردگی هر چهار نفر است.
 برعکس زمانی که زوجها هنر تصمیم‌گیری مشترک را یاد
 بگیرند هر دو راضی می‌شوند. نه کسی احساس سرخوردگی و
 رنجش می‌کند و نه کسی به سود دیگری صحنه را ترک می‌کند
 و هر دو همواره احساس می‌کنند که خواسته‌هایشان مهم تلقی
 می‌شود.

شما در تصمیم‌گیری مشترک خود از چه اصولی پیروی
 می‌کنید؟ آیا شرایطی که در خانواده شما تصمیم‌گیری مشترک را
 می‌طلبد، صحنه‌ای است که در آن همسران را نقطه مقابل خود
 و عامل مشکل‌ساز می‌بینید؟ آیا نیت خوب داشتن کافی است تا
 شما را به تفاهم برساند؟ در تصمیم‌گیریهای مشترک نقش «من»
 پررنگ‌تر است یا نقش «ما»؟

با مطالعه فصلی که به این موضوع مربوط می‌شود، یاد می‌گیرید که در تصمیم‌گیری‌ها به خواسته‌های «ما» توجه کنید و از عواملی پرهیزید که در این راه مانع ایجاد می‌کنند در واقع کسب مهارت‌های تصمیم‌گیری مشترک زندگی را به صحنه‌ای زیبا تبدیل می‌کند که در آن هر دو طرف حرکاتی موزون دارند و مهم‌تر از همه اینکه یک مسئله از دو دیدگاه مورد بررسی قرار می‌گیرد. با وجود این مهارت‌ها، تفاوت‌هایی که ممکن است اختلاف برانگیز باشند، به فرصتی برای لذت بردن از حس همکاری تبدیل می‌شوند.

● فصل ۹: حل اختلاف

خواه ناخواه در زندگی مشترک، گاهی یکی می‌خواهد به چپ بپیچد و دیگری به سمت راست. گاهی هر دو تن در جهت مخالف از هم دور می‌شوند و گاهی با سر به هم می‌خورند. این کشمکش‌ها حاکی از اختلاف و درگیری است. در واقع راهکارهای تصمیم‌گیری مشترک که در فصل قبل به آن پرداختیم، به حل اختلافات نیز کمک می‌کنند. تفاوت تصمیم‌گیری مشترک و حل اختلاف در چگونگی حال و هوای آغازین بحث نهفته است: آرام یا تند بودن آن، اینکه آیا خوب پیش می‌رود یا در یکی از این سه مرحله متوقف می‌شود.

اگر از شما سؤال شود علت اختلافات زناشویی چیست؛ در پاسخ چه خواهید گفت؟ اختلاف عقیده یا سلیقه؟ شاید، اما اختلاف عقیده نمی‌تواند علت تمام اختلافات باشد. بیشتر مشاجره‌های خانوادگی؛ از ضعف مهارت گفت‌وگوی صحیح، تندمزاجی، حساس بودن موضوع یا انجماد فکر و اندیشه نشئت می‌گیرد. ممکن است علت ابتدایی؛ یعنی فاصله گرفتن از اصول ارتباطی صحیح، بیش از همه در ایجاد اختلاف مؤثر باشد؛ یعنی زمانی که دچار سوء تفاهم می‌شویم؛ زمانی که حالت دفاعی به خود می‌گیریم و جبهه‌گیری می‌کنیم؛ زمانی که با استفاده از واژه‌ها و عبارات سمی موجبات رنجش و کدورت طرف مقابل را فراهم می‌کنیم؛ زمانی که احساس می‌کنیم طرف مقابل توجهی به سخنان ما ندارد و بالأخره زمانی که عدم کنترل فضای درون زندگی زناشویی موجب شدت گرفتن مشاجرات می‌شود. به نظر شما چگونه می‌توان با این نقایص کنار آمد و مسیر اختلاف موجود را به گفت‌گوی مشترک بازگرداند؟ رهنمودهای این فصل همراه با هشت راهکار اساسی، به شما کمک می‌کند تا در صورت بروز اختلافات در حل آنها بکوشید.

● فصل ۱۰: تخلف از مقررات و خطای عمد

این فصل گفت‌وگو و رابطه زوجها را به بازی ورزشی تشبیه می‌کند و به این وسیله، خطای عمد و تخلف از مقررات را توصیف می‌کند. در گفت‌وگو؛ کلمات، نقش توپ و اصول گفت‌وگو؛ نقش حدود زمین را بازی می‌کنند. اما خطای عمد چیست؟ به طور کلی هر رفتار یا کلامی که به دیگری آسیب برساند؛ احساسات را جریحه‌دار کند؛ اعتماد به نفس و عزت نفس را از بین ببرد؛ و مهم‌تر از همه اینکه اساس پیمان زناشویی را متزلزل سازد؛ خطای عمد تلقی می‌شود. خطا همان اهانت‌های خشم‌آلود، بددهانی، بدرفتاری، بی‌صدافتی، بی‌مسئولیتی در امور مالی، روابط نامشروع یا نزدیکی عاطفی با غیرهمسر و هر چیز دیگری است که پیوند ازدواج را سست می‌کند. خوشبختانه حتی در چنین مواردی نیز می‌توان با رعایت اصولی چند، دوباره توپ را به زمین برگرداند و بازی را از سر گرفت. آیا خطای عمد اغلب از سوی شما اعمال می‌شود یا همسرتان؟ آیا در صورت صدور خطای عمد می‌دانید چگونه توپ را به زمین برگردانید؟ وقتی خطای عمد روی شما انجام می‌شود چگونه خود را از آسیب آن در امان نگه می‌دارید؟ راستی اگر همسرتان نخواهد به بازی ادامه دهد، چه باید کرد؟ در اغلب اختلافات مشکل موجود زیر سؤال می‌رود، نه اصل ازدواج. اما مواردی نیز وجود دارد که اصل ازدواج را زیر سؤال می‌برند. آیا شما قربانی چنین اختلافی هستید؟ در این صورت شاید بهتر باشد با توسل به کمک‌های تخصصی در اصل ازدواج خود تجدیدنظر کنید. این فصل شما را با مواردی آشنا می‌کند که اصل پیوند زناشویی را تهدید می‌کنند.

● بخش سوم: روابط خوب را به عالی تبدیل کنید

بخش پایانی در سه فصل، به ارائه راهکارهایی می‌پردازد که جنبه‌های کیفی زندگی مشترک را به بالاترین حد آن می‌رساند. حمایت، صمیمیت، عشق و شادی راهکارهایی هستند که هر یک در فصلی جداگانه مورد بررسی قرار می‌گیرند.

در فراز و نشیب زندگی دست در دست یکدیگر حرکت کردن، گفت‌وگوی صادقانه داشتن، به یکدیگر مهر ورزیدن، علائق مشترک را با هم دنبال کردن، با هم خندیدن و شاد بودن از جمله اموری هستند که زندگی زوجها را به هم پیوند می‌زند و به آن ثبات می‌بخشد. اگر علاوه بر کار و فعالیت دوستانه با یکدیگر، از زندگی مشترک خود دلشاد باشید و لذت ببرید، می‌توان گفت که پیوندی منحصر به فرد ایجاد کرده‌اید.

پیوند عاطفی در هر عصر و دوره‌ای جذاب و مطلوب بوده است اما در عصر حاضر جوابگوی عطشی خاص است؛ چون خانواده‌های هسته‌ای کم‌جمعیت امروزی، دیگر همانند گذشته از حمایت اجتماعی فامیل و دوست و آشنا برخوردار نیستند. هر چند وسایل ارتباطی مانند تلفن و ایمیل رابطه‌ای ضعیف را زنده نگه داشته‌اند، اما ارتباط حضوری به کمترین میزان رسیده است. علاوه بر آن؛ مشغله زندگی، بُعد مسافت و اختلاف سلیقه‌ها دوستان را هم از یکدیگر دور کرده است.

با توجه به کم‌رنگ شدن حمایت‌های اجتماعی، زوجهای امروزی باید به یکدیگر روی آورند و بدانند که ارتباط غنی و سازنده آنها در این دوره حکم گنجی پربها را دارد.

● فصل ۱۱: حمایت از یکدیگر

در جاده پرفراز و نشیب زندگی گاهی با نگاه به آینده سیل نگرانی به سراغمان می‌آید و گاهی با نگاه به گذشته حسرت و پشیمانی دامن‌گیرمان می‌شود. گاهی در سختی‌های زندگی از پا می‌افتیم و گاهی ناراحت و عصبی می‌شویم.

از مزایای زندگی مشترک داشتن یک همسفر است که می‌تواند در نگرانی‌ها و ناکامی‌ها شریک ما باشد؛ دوستی که می‌تواند به ما روحیه دهد، در لغزشها دستمان را بگیرد، بر زخمهایمان مرهم بگذارد و کمک کند تا راه خود را پیدا کنیم.

شاید شما از آن دسته افرادی باشید که ذاتاً حامی خوبی هستید اما اگر نمی‌دانید در تنش‌ها چگونه از همسر خود حمایت کنید راهکارهای این فصل به کمک شما خواهد آمد.

در این مبحث نویسنده از شما می‌خواهد که برای حمایت از همسرتان نقش مربی بیس‌بال را بازی کنید. در این بازی بازیکن برای کسب امتیاز باید خود را به سه بیس یا سه گوشه برساند و بعد از آن به طرف گوشه چوب‌زن حرکت کند و به آنجا برسد. در جریان پرتلاطم مشکلات ما نیز باید به ترتیب خود را به این سه گوشه برسانیم تا عاقبت بتوانیم در گوشه چوب‌زن احساس آرامش کنیم. وقتی بازی سخت می‌شود، مربی به بازیکن کمک می‌کند تا خود را به خانه آخر برساند. شما نیز در سختی‌ها نقش مربی را برای همسرتان داشته باشید. و اما نقش مربی بیس‌بال این نیست که مشکل بازیکن را حل کند او فقط کمک می‌کند تا بازیکن خود این سه مرحله را طی کند. ادامه فصل؛ تشریح سه بیس بازی و مقایسه آن با وضعیت مشکل‌ساز و آموزش مربی‌گری را به عهده دارد. شما در ضمن یادگیری مهارت‌های کلیدی هر مرحله یاد می‌گیرید که از رفتارهای بی‌ثمر اجتناب

کنید. فرض کنید همسرتان به علت اخراج از کار یا مشکلی شبیه به آن ناراحت است و اشک در چشمانش حلقه زده است. در چنین موقعیتی چگونه او را به سمت بیس اول هدایت می‌کنید؟ سعی می‌کنید به او روحیه دهید؟ به نصیحت و توصیه کردن متوسل می‌شوید؟ موضوع را کوچک نشان می‌دهید؟ به زور جوی شاد ایجاد می‌کنید؟ یا شاید هم سعی می‌کنید حواس او را از موضوع پرت کنید. جالب اینکه تمام این راهکارها بی‌فایده هستند و در مقابل می‌توانید راه‌حل مفیدتری به کار گیرید؛ راه‌حلی که نشان‌دهنده درک احترام‌آمیز شما از احساسات همسرتان باشد راهکاری است که بیس اول را کامل می‌کند. اما درک احترام‌آمیز و همدلی نیز رموز خود را دارد که در این فصل با آن آشنا می‌شوید و به دنبال آن رهنمودهای دیگر در خصوص بیس دوم و سوم را فرا می‌گیرید. و اما نکته‌ای که همواره در این فصل گوشزد می‌شود این است که از یاد نبرید مشکل از آن کیست.

● فصل ۱۲: صمیمیت

صمیمیت از کلمه یونانی *intima* به معنای درونی ترین لایه دیواره رگها گرفته شده است. وقتی دو فرد درونی ترین بخش های ذهن و روح خود را با هم در میان می گذارند، وارد دنیای اسرارآمیز صمیمیت و نزدیکی می شوند. اما تمام زوجها با یکدیگر صمیمی نیستند. صمیمیت یک جریان است که با شناخت یکدیگر در گذر زمان به وجود می آید. البته لازمه صمیمیت و نزدیکی اعتماد و امنیت است. اگر مطمئن نباشید که همسرتان به افکار شما اهمیت می دهد، با دقت به خواسته های آن گوش می دهد و با لطف و مهربانی با حساسیت های جسمی و روحی شما برخورد می کند، چطور می توانید به او نزدیک شوید؟ بله، لازمه صمیمیت امنیت است اما امنیت نیز خود لوازمی دارد که در این فصل با آن آشنا می شوید.

احساس امنیت راه را برای در میان گذاشتن لایه های عمیق وجودمان هموار می کند، اما در میان گذاشتن لایه های عمیق وجودمان مستلزم شناخت نگرانیها یا خواسته های عمیق و درونی ماست، و آنجا که واکنش عاطفی، با ماجرا و موقعیت موجود تناسب ندارد جا دارد که مکث کنیم و با رهنمودهای معرفی شده در کتاب سفری به درون داشته باشیم و نگرانیها یا خواسته های عمیق خود را شناسایی کنیم. البته گاهی نگرانیها و خواسته های عمیق هر دو زوج به یکدیگر گره می خورد و مشکل پیچیده تر می شود. در این موارد می توانید سفر درونی را به همراهی هم به انجام برسانید. ناگفته پیداست که فراتر رفتن از امور سطحی و قدم گذاشتن به اعماق وجود یکدیگر ظرفیت بالایی را می طلبد، ولی ارمغان آن صمیمیتی است که استحکام هر چه بیشتر پیوند شما را تضمین می کند.

● امور جنسی و صمیمیت

امور جنسی بخشی از زندگی زناشویی است که صمیمیت در آن به بهبود و سلامت روابط کمک می‌کند. در واقع امور جنسی نیز خود نوعی رابطه است که از همان راهکارهای ایجاد صمیمیت پیروی می‌کند و برای یک زندگی ایده‌آل شناخت این راهکارها نباید مورد غفلت قرار گیرد. همه انسانها تا سه سالگی حرف زدن را یاد می‌گیرند اما همه آنها به زیبایی یکدیگر سخن نمی‌گویند و نفوذ کلام همه آنها به یک پایه نیست. میل جنسی نیز در تمام انسانها وجود دارد اما برخورد با آن می‌تواند به گونه‌ای باشد که به قوام زندگی کمک کند و کسب آگاهی در این زمینه بخشی از وظایف زناشویی است. بخشی از فصل دوازده کتاب به این موضوع پرداخته است.

● فصل ۱۳: کانونی گرم و صمیمی بسازید

فصل آخر کتاب گفتار کوتاهی در باب عشق و دوست داشتن در زندگی مشترک است که بیشتر سعی دارد توجه خواننده را به موهبت‌های مسلمی جلب کند که ممکن است جریان زندگی روزمره موجب غفلت از آنها شود.

در اینجا معرفی خلاصه‌وار کتاب را با کلمات قصاری از کوهلت که عبارتهای پایانی کتاب را تشکیل می‌دهد به انتها می‌رسانیم:

دو تا بهتر از یکی است؛ چه آنها پاداشی نیکو از زحمت خویش بر می‌گیرند.

دو تا بهتر از یکی است؛ چه آنگاه که یکی می‌افتد دیگری دست او را می‌گیرد.

دو تا بهتر از یکی است؛ چه آنگاه که به یکی حمله می‌شود دیگری از او دفاع می‌کند و پیوندی این چنین، دور است که آسان گسسته شود.

در این «بروشور- کتاب» چکیده‌ای از کتاب «معجزه گفت‌وگو» از مجموعه «کلیدهای همسران موفق» منتشر شده توسط انتشارات صابرین به صورت خلاصه آورده شد. امید است مطالعه آن، شما خواننده گرامی را به سمت خواندن اصل کتاب سوق دهد و این کتاب راهنمای خوبی برای روابط خانوادگی و اجتماعی شما باشد.

کلیدهای تربیت کودکان و نوجوانان

از این مجموعه کتابهای زیر منتشر شده است :

- آمادگی برای زایمان و مراقبت از نوزاد
- چهل نکته کلیدی برای شیردادن به نوزاد
- آشپزی نوین برای کودکان، از سه ماهگی تا هیجده ماهگی
- کلیدهای آرام کردن کودک ناآرام
- بهترین کلیدهای تغذیه برای کودک و نوجوان
- نقش پدر در مراقبت و تربیت کودک
- فرزند دوم، پیامدها و راه‌ها
- کلیدهای آموختن به کودکان درباره خدا
- کلیدهای تربیتی برای والدین تک‌فرزند
- کلیدهای پرورش اعتماد به نفس در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای رویارویی با مشکلات رفتاری کودکان
- کلیدهای رویارویی با پدیده خشونت در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای رفتار با نوجوانان
- کلیدهایی برای بیماریهای کودکان
- دستورات ایمنی و مراقبت از آسیب‌های کودکان
- کلیدهای رویارویی با بیماری حساسیت در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای تربیت فرزند در خانواده‌های تک‌سرپرست
- کلیدهای پرورش کودک تیزهوش
- کلیدهای پیشگیری و مقابله با اعتیاد در نوجوان و جوان
- کلیدهای آموزش و مراقبت از سلامت جنسی در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای گفتن و شنیدن با کودکان و نوجوانان
- کلیدهای پرورش مهارت‌های اساسی زندگی در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای مراقبت از نوزاد از تولد تا یک‌سالگی
- کلیدهای رفتار با کودک یک‌ساله
- کلیدهای رفتار با کودک دو‌ساله
- کلیدهای رفتار با کودک سه‌ساله
- کلیدهای رفتار با کودک چهارساله
- کلیدهای رفتار با کودک پنج‌ساله
- راهنمای کامل تربیت کودک
- ماساژ کودک
- کلیدهای عادت دادن فرزند به کار در خانه
- کلیدهای پرورش فرزندان امیدوار و موفق
- کلیدهای همراهی و مراقبت از نوجوانان در اینترنت
- کلیدهای پرورش خلاقیت هنری در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای مقابله با اضطراب در کودکان و نوجوانان

کلیدهای تربیت کودک کان و نوجوانان

- کلیدهای تربیت و رفتار با پسرها
- کلیدهای شناخت و رفتار با دخترها
- کلیدهای برخورد با مشکلات خواب کودکان
- کلیدهای برخورد با ناتوانی در یادگیری
- چگونه به کودک خود « نه » بگوییم!
- پاسخ به والدین
- کلیدهای پرورش هوش عاطفی در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای پرورش رفتار و ارزشهای اخلاقی در کودکان و نوجوانان (هوش اخلاقی)
- کلیدهای تربیت کودک مبتلا به سندرم دان
- راهنمای بهبود روابط خواهر و برادرها
- کلیدهای رفتار با دوقلوها
- روشهای انتخاب مهد و پرستار کودک
- کلیدهای رفتار با کودک مبتلا به اختلال کمبود توجه
- کلیدهای موفقیت پدر ناتنی
- کلیدهای موفقیت مادر ناتنی
- کلیدهای پرورش احساس امنیت در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای پرورش فرزند شاد
- کلیدهای کمک به کودک برای برخورد با مرگ عزیزان
- کلیدهای آموختن دربارهٔ کودکان کم توجه و بیش فعال (ADD/ADHD)
- کلیدهای برخورد با لکنت زبان در کودکان
- کلیدهای برخورد با ترس در نوجوانان
- فرهنگ نامها
- آموزش دستشویی رفتن به کودکان
- تربیت بدون فریاد
- کلیدهای پرورش تفکر در کودکان و نوجوانان
- کلیدهای آموختن آداب اجتماعی به کودکان و نوجوانان
- راهنمای کامل والدین (۱، ۲ و ۳)

کلیدهای همسران موفق

از این مجموعه کتابهای زیر منتشر شده است :

- ۱۰۰۱ پرسش پیش از ازدواج
- راهنمای مادران شاغل
- تغذیه دوره بارداری
- ده قرار مهم برای زندگی مشترک
- برای روابط بهتر کاری نکنید!
- معجزه گفت و گو
- غذاهای فوری





« پرداخت الکترونیکی قبوض »

بانک رفتن راه انگشتان خود بسپارید

شما نیز می توانید

کافیست یک بار امتحان کنید و به هوش و کنجکاری خود اطمینان داشته باشید تا مانند نوجوانان امروز، شما نیز از فن آوری های نوین استفاده کنید.

دیگر لازم نیست برای کارها، مانند پرداخت قبض آب، برق، تلفن و... به شعب بانک ها مراجعه کنید، در خانه یا محل کار می توانید با انگشتان خود و با استفاده از تلفن بانک، موبایل، خود پرداز (ATM) یا اینترنت قبض ها را به صورت الکترونیکی پرداخت کنید.



بانک ملت
bank mellat

مرکز ارتباط ملت: ۱۵۵۶ شهرستان: ۸۲۴۸۸۰ - ۰۲۱ - پیام کوتاه: ۲۰۰۰۳۰۰ روابط عمومی



حساب مهر ماندگار

با افتتاح این حساب که مدیر با تدبیر آن شخص مهر گذار می باشد ضمن اینکه امکان برداشت موجودی حساب در زمان حیات با وی (افتتاح کننده حساب) بوده روزهای روشنی را برای آینده عزیزانتان و عزیزی که به مهرتان نیازمندند رقم بزنید.



بانک ملت
bank mellat

مرکز ارتباط ملت: ۱۵۵۶ شهرستان: ۸۲۴۸۸۰ - ۰۲۱ پیام کوتاه: ۲۰۰۰۳۰۰ روابط عمومی



کمک به آزادی زندانیان نیازمند

با مشارکت ستاد دیه کشور

شما نیکوکاران عزیز می توانید علاوه بر استفاده از خدمت **حواله منظم** (در حساب های متمرکز) و یا مراجعه حضوری به بانک، از طریق دستگاه های خود پرداز بانک ملت نیز در طرح عظیم کمک به آزادی زندانیان نیازمند مشارکت نمایید. برای این کار با انتخاب گزینه مربوطه مبلغ مورد نظر توسط شما به حساب ستاد دیه کشور به طور مستقیم واریز خواهد شد.

★ باشد که خانواده ای طعم شیرین با هم بودن را بچشد .



تأسیس: یکم شهریور ۱۳۵۶ - مرکز ارتباط ملت: ۱۵۵۶ - شهرستان: ۸۲۴۸۸۰ - پیام کوتاه: ۲۰۰۰۳۰۱ - روابط عمومی



تأسیس: یکم شهریور ۱۳۵۶ - مرکز ارتباط ملت: ۱۵۵۶ - شهرستان: ۸۲۴۸۸۰ - پیام کوتاه: ۲۰۰۰۳۰۱ - روابط عمومی

۱۵۵۶

مرکز ارتباط ملت

Contact Center

اطلاع‌رسانی، مشاوره راهنمایی، پاسخگویی

تلفن، صندوق صوتی (voice mail)

تلفن گویا (IVR) و نمابر (fax):

تلفن شهرستان: ۰۲۱ - ۸۲۴۸۸

پیام کوتاه (SMS) : ۲۰۰۰۳۰

گامی دیگر در جهت خدمت به مردم، تکریم ارباب رجوع

و ارزش آفرینی برای مشتریان

پست الکترونیک: info@bankmellat.ir

سایت اینترنتی: www.bankmellat.ir



بانک ملت
bank mellat

مرکز ارتباط ملت: ۱۵۵۶ شهرستان: ۰۲۱ - ۸۲۴۸۸ پیام کوتاه: ۲۰۰۰۳۰ روابط عمومی



دستگاههای کارت خوان بانک ملت

- ✓ سرعت و دقت در تراکنش
- ✓ اتصال دائمی به شبکه شتاب
- ✓ واریز آنی به حساب پذیرنده



ملت کارت اصناف گامی دیگر در جهت رونق اقتصادی

امکانات:

- ✓ درج شماره صنفی
- ✓ عضویت واحد صنفی در نظام صنفی توزیع کالاهای تحت حمایت دولت
- ✓ انتقال وجه برای عاملین توزیع کالاهای یارانه ای حساس و ضروری
- ✓ تغییر شماره پروانه کسب به شماره شناسه صنفی
- ✓ برگزاری انتخابات اتحادیه های صنفی به صورت الکترونیکی
- ✓ پرداخت حق عضویت در اتحادیه ها
- ✓ پرداخت قبوض
- ✓ افتتاح حساب قرض الحسنه پس انداز الکترونیک
- ✓ خرید از دستگاه های کارت خوان فروشگاه (Pos)
- ✓ اعلام مانده موجودی، اخذ صورتحساب و تغییر رمز کارت
- ✓ دریافت خدمات از طریق اینترنت با برقراری رمز اینترنتی
- ✓ انتقال وجه فی مابین صاحبان پروانه صنفی امور صنفی و شورای اصناف



- اعلام موجودی
- سه گردش آخر-
- پرداخت قبوض-
- حواله بانکی و بین بانکی-
- تائید مبلغ چک-
- فروش شارژ
- سیم کارت های اعتباری-
- خدمات کارت وچک-

همراه بانک ملت بانک همراه شما

تمام دارندگان هر یک از حساب های الکترونیک بانک ملت می توانند با نصب نرم افزار همراه بانک ملت، حساب های الکترونیک خود را مدیریت نمایند.