

مهارت ارتباطی در روابط بین فردی

برقراری ارتباط مؤثر میان همسران نیازمند استفاده از مهارت‌های ارتباطی و شیوه‌های مناسب برای حل مسائل است. زوجینی که این مهارت را به طرق مختلف یاد گرفته و در عرصه زندگی به کار می‌گیرند، خوشنودی و رضایتمندی بیشتری را تجربه می‌کنند. ارتباط مؤثر از مؤلفه‌هایی تشکیل شده که اگر زوجین در رابطه بین فردی خود آنها را به خوبی بشناسند و انجام دهند، کمتر دچار سوءتفاهم شده و تعامل سازنده‌ای با همدیگر خواهند داشت.

مؤلفه‌های ارتباط مؤثر عبارتند از:

۱. گفتگوی کلامی

۲. گفتگوی غیرکلامی

۳. گوش دادن فعال

۴. همدلی

گفتگوی کلامی

گفتگو، قلب روابط صمیمی انسان است. چنانچه بخواهید در حوزه‌های مختلف زندگی مثل ارتباط با همسر، والدگری، مدیریت اقتصادی و... به درک مشترکی با اعضاء خانواده دست یابید و به نتیجه منطقی برسید، پایه و اساس آن، مهارت گفتگو یعنی انتقال ایده‌ها، افکار و احساسات است.

برای صحبت‌های دوستانه با یکدیگر وقت بگذارید

دوست خوب کسی است که نزد او می‌توان آرام، شاد و امن بود و با او صادقانه و بدون ترس صحبت کرد. افرادی که دست کم از موهبت یک دوست خوب در زندگی برخوردار باشند از سلامت جسمی و روانی بیشتری بهره‌مند هستند، بنابراین گفتگوی دوستانه با همسر خود را تجربه کنید.

به کرامت انسانی توجه کنید

استفاده از کلمات محترمانه و در عین حال صمیمانه، پیوند ازدواج را عمیق‌تر و مستحکم‌تر می‌کند و نشانه ارزشی است که فرد برای طرف مقابل قائل است. گاهی این باور نادرست در ذهن زوجین ایجاد می‌شود که چون صمیمی هستیم نیازی به استفاده از کلمات مؤدبانه و محترمانه نیست؛ این باور به مرور زمان سبب بی‌احترامی به یکدیگر و سست شدن روابط می‌شود.

گفتگو را با ملایمت آغاز کنید

به یاد داشته باشید، گفتگو اغلب با همان لحنی که آغاز می‌شود، پایان می‌پذیرد. اگر بحث و گفتگویی را با خشونت آغاز کنید یعنی به صورت کلامی یا غیرکلامی به همسرتان حمله کنید، دست کم با همان تنشی که آغاز کردید، بحث را به پایان می‌برید. خواسته‌ها و نگرانی‌های خود را بیان کنید اما به دنبال سرزنش کردن و مقصر دانستن

یکدیگر نباشید. انجام گفتگویی آرام میان همسران و رفع سوءتفاهم‌ها به خودی خود بخش عمده‌ای از مسائل را حل می‌کند.

احساسات و خواسته‌ها را روشن بیان کنید
بیان احساسات مثبت، باعث افزایش صمیمیت و دلگرمی بیشتر می‌شود.
بیان خواسته‌ها و احساسات باید واضح و روشن باشند.
مراقب الگوهای مخرب گفتگو باشید.

پرهیز از بی‌حرمتی و برچسب زدن
رعایت نکردن اصول اخلاقی در گفت‌وگو، فضای صمیمی ارتباط را خصمانه می‌کند.
با همان احترامی که به مهمانان می‌گذارید، با همسران رفتار کنید.

پرهیز از گله و شکایت

از سؤالات با گله‌مندی و آمرانه مانند چرا این کار رو نمی‌کنی؟ چرا فلان کار رو کردی؟ نیز پرهیز کنید.
از مخابره پیام‌های با فاعل «تو» خودداری نمایید.
جمله‌هایی که «تو» در آن به کار برود، مخالفت دیگران را برمی‌انگیزد. جمله‌های «تو همیشه...» (تو همیشه دیر می‌کنی) و «تو هرگز...» (تو هرگز خواسته‌های هیچکس را در نظر نمی‌گیری). تهمت‌آمیز، تعمیم دهنده و یک‌جانبه‌گرا هستند که موجب تحقیر و عصبانیت طرف مقابل شده و به ایجاد خصومت میان شما و همسران دامن می‌زنند. به یاد داشته باشید هیچکس «همیشه» یا «هرگز» به یک طریق عمل نمی‌کند.
پرهیز از تهدید کردن

گفتگوی غیر کلامی

همیشه برای برقراری ارتباط، استفاده از کلمات ضروری نیست و می‌توان از طرق دیگری نیز ارتباط برقرار کرد، کافی است پیامی ارسال و دریافت شود. این پیام به هر صورتی که منتقل شود می‌تواند یک ارتباط برقرار کند. برای مثال، تکان دادن سر می‌تواند علامت سؤال یا بالا بردن ابروها علامت تعجب باشد. پیام‌های غیرکلامی پیام‌هایی هستند که ما آنها را از طرق غیر از کلام، مثل تن صدا، بلندی صدا، تماس چشمی، حالات چهره، ژست‌ها و حالات بدن منتقل می‌کنیم.

پژوهشگران معتقدند اغلب پیام‌های گفتگوی چهره به چهره، غیرکلامی هستند. با این حال گاه فهمیدن معنای پیام‌های غیرکلامی دشوار می‌شود. «چی شد که همسرم خمیازه کشیده، خسته بود یا صحبت‌های من برایش جالب نیست؟»

همراهی پیام‌های غیرکلامی و کلامی سوءتفاهم را به حداقل می‌رساند و تأثیر حرف را افزایش می‌دهد.

مثبت اندیشی

پژوهش‌ها نشان می‌دهند، یک جمله مثبت به مراتب راحت‌تر و سریع‌تر از یک جمله منفی منتقل شده و فهمیده می‌شود. به عبارتی، رمز ارتباط خوب، خوش‌بینی است. اگر عمدتاً مسائل و موارد منفی را با همسران در میان بگذارید، زندگی‌تان را بیشتر منفی می‌بینید. در زوج‌های شاد روابط و گفتگوهای مثبت به طور متوسط چندین بار بیشتر از روابط و گفتگوهای منفی است.

انتقاد مثبت و سازنده

گوشزد کردن اشتباهات و لغزش‌های طرف مقابل به گونه‌ای شایسته و مناسب ضروری است. این امر محقق نمی‌شود مگر اینکه انتقاد از سر دوستی و محبت و به دور از سرزنش باشد.

قدردانی کردن

لازم است زوجین در شرایط مختلف، ارزش زحمت‌های یکدیگر را بدانند و در هر فرصتی از همدیگر تشکر کنند. مرد بعد از صرف غذا: خیلی خوشمزه بود دستت درد نکنه.

زن موقع آمدن شوهر به خانه: به استقبال او می‌رود بعد از دیده‌بوسی می‌گوید خدا قوت عزیزم.

زن بعد از برگشت از مسافرت با همسرش: خیلی مسافرت خوبی بود. خیلی خوش گذشت.

مرد بعد از رفتن مهمان‌ها: عزیزم خیلی خسته شدی، امشب حسابی سنگ تموم گذاشتی.

حذف عوامل مزاحم

عوامل مزاحم نه تنها روند انتقال پیام را مختل می‌کنند، بلکه خود به تنهایی می‌توانند باعث سوء تفاهم و دلخوری بشوند. عوامل مزاحم را می‌توان به سه دسته بیرونی، ذهنی و رفتاری تقسیم کرد.

عوامل مزاحم بیرونی، عواملی مانند سروصدا و کارهای شخصی؛

عوامل مزاحم ذهنی که نقش عینکی رنگی و نامنظم را در انتقال پیام ایفا می‌کنند و مانع انتقال صحیح آنها می‌شوند. مثل پیش‌داوری، ذهن‌خوانی، خیال‌پردازی و ...

عوامل مزاحم رفتاری مثل مقایسه، سرزنش، برچسب، نصیحت، تحقیر، تمسخر، تهدید، تعمیم، فریب دادن برای آرام کردن طرف، موضوع را عوض کردن، یکی به دو کردن، حق به جانب بودن و ...

گوش دادن فعال

«ما با دو گوش و یک دهان به دنیا آمده‌ایم»

برای انجام یک گفتگوی مؤثر با همسر خود، ابتدا باید گوش دادن را یاد بگیرید. برای گوش دادن به صحبت‌های همسران زمان بگذارید، صبر کنید و از ارائه نظر و راه حل هنگام گوش دادن خودداری نمایید. اگر احساس می‌کنید از قبل پاسخ‌های خود را آماده کرده‌اید، هنگام شنیدن تمایل به تلافی کردن دارید و یا صرفاً درست یا غلط بودن

حرف‌های همسران را می‌سنجید، یعنی درست گوش نکرده‌اید. هنر گوش دادن شاهراه تعمیق صمیمیت و حل مشکلات ارتباطی است. از این رو مهارت در گوش دادن، سنگ بنای حل مشکلات در هر نوع رابطه پایداری است. از علائم گوش دادن فعال، استفاده از زبان بدن است. وقتی اخم می‌کنید و یا به طرزی مشخص و ناخوشایند چشم از همسر خود برمی‌گیرید، بدنتان به صدای بلند می‌گوید که علاقه‌ای به برقراری ارتباط ندارد. چهره‌ای باز و گشاده، برقراری تماس چشمی و تکان دادن سر در هنگام گوش دادن نشانه توجه شما است و باعث دلگرمی همسران می‌شود. گاهی لازم است با برگرداندن جملاتی از کلام گوینده به او، ارتباط مؤثر را تسهیل کرد.

انعکاس احساس

زن: امروز کارهام خیلی زیاد بود باید تا غروب تمومش می‌کردم، سردرد عجیبی هم داشتم، از اون طرف بچه‌ها مرتب باهم دعوا می‌کردند.
شوهر: خیلی خسته شدی، روز سختی بوده، اگه می‌دونستم زودتر میامدم کمکت می‌کردم.

همدلی

منظور از همدلی، درک احساسات، نیازها و درخواست‌های طرف مقابل و انعکاس این درک به خود اوست، بدون انکار (تو اشتباه می‌کنی...)، بدون ارائه راه حل و نصیحت (خودت را سرگرم کن تا اینقدر از من انتظار نداشته باشی...)، بدون سرزنش (تقصیر خودت بود که مادرم اینطور رفتار کرد...)، بدون توجیه (منظور پدر من این نبود...)، بدون مقابله به مثل (خودت هم از این کارهای نامناسب انجام داده‌ای...) و هرگونه پاسخی که نشان‌دهنده عدم درک همسر است.

منظور از درد دل کردن با همسر این است که همسران بتوانند درخواست‌ها، احساسات و سؤالات خود را با همسرشان در میان بگذارند، بدون اینکه از قضاوت (تو من را درک نمی‌کنی...)، توهین، (تو آدم بی‌انصافی هستی...)، تعمیم (تو همیشه... و یا تو هیچوقت و...)، تهدید، تحقیر (حیف اینهمه محبتی که به تو می‌کنم...، برچسب (تو آدم مستقلی نیستی...) و هرگونه جمله مخرب دیگر استفاده کنند.

سازگاری

تنش و فشار، بخش جدایی‌ناپذیر زندگی خانوادگی است. سازگاری عبارت است از رفتار مفید و مؤثر همسران در مواجهه با مطالبه‌های زندگی مشترک و پاسخ دادن مناسب به آنها. شخص سازگار تسلیم شرایطی که وجود دارد چه خوب یا بد نیست بلکه به دنبال راه حل خلاقانه‌ای برای توافق و مهربان ماندن با همسرش است. سازگاری توانایی منطبق شدن ما با شرایط سخت به گونه‌ای است که از دل این سختی‌ها اتفاقات خوشایندی برای خود و همسرمان خلق کنیم.

ظرفیت زوج‌های موفق برای تغییر و سازگاری، انعطاف‌پذیری در تصمیم‌گیری‌ها و انجام نقش‌ها و مسئولیت‌ها، نسبت به سایر زوج‌ها بیشتر است. زوج‌های موفق در برخورد با اختلاف‌هایشان منعطف‌تر و خلاقانه‌تر عمل می‌کنند.

ایجاد و رشد صمیمیت ماندگار

چگونه از رابطه زناشویی خود مراقبت کنیم؟ و چه مهارت‌هایی یک رابطه زناشویی را رشد می‌دهد و تازه نگه می‌دارد؟

زوجین به لحاظ شدت احساسات به همدیگر، در طول دوره‌آشنایی، نامزدی، عقد و عروسی و طول زندگی مشترک، متفاوت هستند. آنها از دوره نامزدی و آشنایی به عنوان دوره‌ای طلایی یاد می‌کنند و ناخواسته آن را شاخص عشق و محبت همسرشان نسبت به خود می‌پندارند.

اما چه می‌شود که یک زوج یکباره به جایگاهی عادی و معمولی به لحاظ هیجانی و عاطفی عدول می‌کند و در مواردی فرد از همسر خود فراری شده و حتی از وی نفرت پیدا می‌کند؟ آیا می‌توان از این فرایند جلوگیری کرد؟ و می‌توان با کسب مهارت‌هایی از شکل‌گیری و ایجاد چنین روابطی کاست؟ و علاوه بر این به رشد و افزایش مجدد احساسات مثبت در رابطه کمک کرد؟

توجه به بانک عشق

تصور کنید که یک حساب مشترک با همسر خود، به اسم بانک عشق، دارید که باید هر دو باهم آن را شارژ نمایید و از آن بهره‌مند شوید، نکته مهم این است که باید آن حساب مشترک توسط هر دو تکمیل و پر شود. بدین معنی که هر یک از همسران باید بررسی کنند که برای پر کردن آن حساب چه کاری می‌توانند انجام دهند؟ به تعبیر دیگر هر یک از همسران باید هر روز، هر هفته و هرماه از خود سؤال نمایند که من برای تکمیل موجودی عشق‌مان چه کار کرده‌ام؟

این رویه باعث می‌شود همواره شدت عواطف و احساسات مثبت، بیش از شدت احساسات و عواطف منفی باشد که این خود می‌تواند از بروز بسیاری از مشکلات جلوگیری نماید.

بازخورد گرفتن

بازخورد گرفتن به این معنا است که خودمان رابطه مشترک را پایش کنیم. البته نکته مهم این است که به هیچوجه قرار نیست دیگری را قضاوت کنیم و یا رفتار همسر خود را بررسی کنیم بلکه میبایست هر از چندگاهی از همسر خود بازخورد بگیریم که آیا من همسر خوبی برای هستم؟ آیا موردی هست که بخواهی به من بگویی؟ و ... این مهارت کمک می‌کند تا اعضای خانواده در فضایی عاری از تنش و اضطراب به بیان احساسات و افکار خود درباره دیگری بپردازند. در حقیقت خانواده‌های بالنده، خانواده‌هایی هستند که اعضا پیش از آنکه منتظر

انتقاد دیگران بمانند خود از سایر اعضای خانواده می خواهند از آنها انتقاد کنند؛ و این کار را با مهارت درخواست بازخورد انجام می دهند.

نکته مهم دیگر در به کارگیری این تکنیک این است که کسی که منتظر بازخورد است باید بدون قضاوت و با صبر و شکیبایی به صحبت های طرف مقابل گوش دهد و حتماً از طرف مقابل بابت بازخوردی که داده تشکر نماید و ابراز نماید که حتماً درباره این موارد فکر خواهد کرد و اگر موردی بود باهم در زمانی مناسب صحبت خواهند کرد.

توجه به سهم خود در رابطه

نویسنده ای فرانسوی به نام فردریک فانزه در رابطه با زوجین از چند فرمول نام می برد که در آن هر یک از زوجین به صورت عدد یک نمایش داده شده است:

در فرمول رابطه کارآمد (که $3=1+1$ است) هر یک از زوجین نمایانگر عدد ۱ می باشند. در چنین رابطه ای هر یک از زوجین سهم خود را نیز برای رابطه زناشویی ادا می نمایند که آن را با عدد ۰,۵ (نیم) نشان می دهیم، جمع ریاضی چنین رابطه ای ۳ می شود که این حاصل تلاشی آگاهانه و هدفمند از سوی زوجین است. به عبارت دیگر زن و شوهر هر دو برای آن رابطه به سهم خود تلاش می کنند؛ بنابراین برای حفظ یک رابطه، سهم هر زوج این است که از خود بپرسد من سهم خود را (۰,۵) برای بهبود رابطه چگونه ادا کرده ام؟

حفظ و نگهداری از رابطه

تلاش شخصی برای مراقبت و نگهداری از رابطه به این معناست که فرد همواره باید خود را به روز نماید و مهارت ها و رفتارهایی را بیاموزد که به رشد رابطه اش کمک نماید. زن و شوهر نیز همچنان سعی در توجه به یکدیگر و جلب نظر دیگری داشته باشند و سعی کنند برای زندگی مشترک اشتیاق داشته باشند؛ و به همراه شریک زندگی خود در جستجوی تجربیات جدید و تازه باشند.

مطالعه درباره روابط زناشویی مؤثر، مشورت با یک مشاوره خانواده و شرکت در کلاس های آموزشی می تواند ایده های خوبی برای ارتقای این مهارت باشد. همچنین در نظر گرفتن زمان هایی که به دور از فرزندان و درگیری های روزمره باهم باشند و به صورت دونفره قدم بزنند و تفریح و سرگرمی داشته باشند، می تواند در نگهداری مطلوب رابطه کمک نماید.

پیام

ارتباطات بین فردی اساس و شالوده هویت و کمال انسانی است و مبنای اولیه پیوند انسان با دیگران را تشکیل می دهد. ارتباطات مؤثر موجب شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط می شود. این در حالی است که ارتباطات

غیر مؤثر مانع از شکوفایی انسان می‌شود. انسان موجودی اجتماعی است و نیاز به ارتباط با هم‌نوع دارد، برقراری ارتباط مؤثر مهارتی است که باید آن را آموخت. ارتباط فرایند ارسال و دریافت پیام‌های کلامی و غیر کلامی است، یعنی فرایندی که از طریق آن، افکار، عقاید، احساسات و هیجان‌های خود را ابراز کرده و افکار و احساسات دیگران را دریافت می‌کنیم.

- بیان خواسته‌ها و انتظارات نقش مهمی در برقراری روابط صمیمانه دارد. برای بیان انتظارات می‌توان از جمله‌هایی مانند «انتظار دارم که...»، «خواسته‌ام این است که...» استفاده کرد.
- بیان احساسات در روابط بین فردی اهمیت زیادی دارد.
- ابراز عشق و علاقه باعث می‌شود زوج‌ها به هم نزدیک شوند. ابراز دلخوری و رنجش نیز زوج‌ها را به هم نزدیک می‌کند و مانع از این می‌شود که پیوند بین آن‌ها کم‌رنگ و ضعیف شود.
- درخواست‌های خود از همسران را به راحتی را مطرح کنید. بهترین روش درخواست کردن، استفاده از کلماتی مثل لطفاً، خواهش می‌کنم و... است.
- به‌طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید. آنچه را می‌گویید روشن و واضح بیان کنید. با بیان جزئیات خسته‌کننده صحبت را به درازا نکشید.
- برقراری و حفظ ارتباط بستگی به رعایت حریم افراد و احترام به آن دارد.
- زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می‌کنند و گاه همین موجب سوءتفاهم می‌شود. زنان سؤالات بیشتری از هم می‌کنند و کمتر می‌گذارند بین شان سکوت حاکم شود. مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع شود سعی می‌کنند صدایشان را بلندتر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام کنند.
- استفاده از کلمات «باید» و «نباید» باعث بروز سوءتفاهم و تنش در روابط افراد می‌شود. برای مثال: «تو باید به من کمک کنی» «تو نباید دیر برسی».
- به جای استفاده از کلمات «باید» و «نباید»، از جملات: «بهتر است»، یا «بهتر نیست» استفاده کنید؛ مانند: «بهتر نیست قبل از تأخیر، من را در جریان بگذارید؟»
- گوش دادن با شنیدن متفاوت است. وقتی گوش می‌دهید توجه می‌کنید، نگاه می‌کنید، حضور ذهن دارید و حالت‌های چهره‌ای شما هم به گوینده نشان می‌دهد که در حال گوش دادن هستید.
- سعی کنید در ارتباط، شروع‌کننده خوبی باشید مثل سلام و احوال‌پرسی گرم
- هنگام گفتگو، حرف یکدیگر را قطع نکنید.
- هنگام گفتگو، از پراکنده‌گویی و مقدمه‌چینی زیاد پرهیز کنید.

- با سوال کردن (نه به حالت بازجویی)، بازخورد دادن، بازگو کردن آنچه گفته و آنچه احساس می‌کند و خلاصه کردن صحبت‌های طرف مقابل، نشان دهید که به او توجه دارید و صحبت‌هایش برای شما اهمیت دارد.
- هنگام صحبت کردن، مطالب خود را واضح بیان کنید و مطمئن شوید که شنونده فرصت سوال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.
- هنگام گفتگو، خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- هنگام گفتگو، علاوه بر کلام، از روش‌های غیرکلامی مانند (نگاه کردن، حرکات بدن و حالت چهره، ایما و اشاره و...) به‌خوبی استفاده کنید.
- برای ادامه یک ارتباط خوب از تمجید و تحسین مناسب و به جا استفاده کنید، مانند (خوشحالم با شما هم‌صحبت شدم - خیلی خوب گفتید - آفرین - من هم با نظر شما موافقم و...).
- از تحقیر، سرزنش و توهین دیگران خودداری کنید؛ مانند (تو اصلاً نمی‌فهمی - هنوز بچه هستی - بگو بزرگتر حرف بزنه و...).
- در مقابله با توهین و رفتار پرخاشگرانه، از تلاش برای اثبات غلط بودن اتهام‌های طرف مقابل خودداری کنید (دفاع نکنید) و تنها از بی‌توجهی انتخابی استفاده کنید. یعنی لبخند نزنید، تماس چشمی برقرار نکنید و به کار خودتان ادامه دهید.
- هنگام گفتگو، از قضاوت در مورد رفتار گوینده، پرهیز کنید؛ مانند (اگر این کار را نمی‌کردی، این‌طور نمی‌شد - تقصیر خودت بوده و...)، می‌توانید بگویید: «بهبتره مساله را یک‌بار دیگر مرور کنیم».
- در مواقع عدم امکان ارتباط حضوری، از دیگر ابزارهای ارتباطی مانند تلفن زدن، نامه نوشتن و... در تقویت ارتباط خود با دیگران استفاده کنید.
- توانمندی‌ها و مهارت‌های ارتباطی خود را شناخته و در عمل به کار بگیرید؛ مانند (شوخی به جا و...).
- افراد خانواده و یا دوستان خود را با اسم کوچک و پسوند‌های زیبا صدا بزنید؛ مانند (پسرم، عزیزم، دختر گلم، همسر گرامی و...).
- شنونده خوبی باشید و طرف مقابل را تشویق کنید تا در مورد خودش صحبت کند؛ (مانند: نظر شما چیست؟ شما چه فکر می‌کنید؟ احساسات را بگو و...).