**مهارت ارتباطی در روابط بین فردی**

برقراری ارتباط مؤثر میان همسران نیازمند استفاده از مهارت های ارتباطی و شیوه های مناسب برای حل مسائل است. زوجینی که این مهارت را به طرق مختلف یاد گرفته و در عرصه زندگی به کار می گیرند، خوشنودی و رضایتمندی بیشتری را تجربه می کنند. ارتباط مؤثر از مؤلفه هایی تشکیل شده که اگر زوجین در رابطه بین فردی خود آنها را به خوبی بشناسند و انجام دهند، کمتر دچار سوءتفاهم شده و تعامل سازنده ای با همدیگر خواهند داشت.

مؤلفه های ارتباط مؤثر عبارتند از:

1. گفتگوی کلامی

2. گفتگوی غیرکلامی

3. گوش دادن فعال

4. همدلی

گفتگوی کلامی

گفتگو، قلب روابط صمیمی انسان است. چنانچه بخواهید در حوزه های 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 ایده ها، افکار و احساسات است.

برای صحبت های دوستانه با یکدیگر وقت بگذارید

دوست خوب کسی است که نزد او می توان 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 بهره مند 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 عمیق تر و مستحکم تر می کند و نشانه ارزشی است که فرد برای طرف مقابل قائل است. گاهی این باور نادرست در ذهن زوجین ایجاد می شود که چون صمیمی هستیم نیازی به استفاده از کلمات مؤدبانه و محترمانه نیست؛ این باور به مرور زمان سبب بی احترامی به یکدیگر و سست شدن روابط می شود.

گفتگو را با ملایمت آغاز کنید

به یاد داشته باشید، گفتگو اغلب با همان لحنی که آغاز می شود، پایان می پذیرد. 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 می برید. خواسته ها و نگرانی های خود را بیان کنید اما به دنبال سرزنش کردن و مقصر دانستن یکدیگر نباشید. انجام گفتگویی آرام میان همسران و رفع سوءتفاهم ها به خودی خود بخش عمده ای از مسائل را حل می کند.

احساسات و خواسته ها را روشن بیان کنید

بیان احساسات مثبت، باعث افزایش صمیمیت و دلگرمی بیشتر می شود.

بیان خواسته ها و احساسات باید واضح و روشن باشند.

مراقب الگوهای مخرب گفتگو باشید.

پرهیز از بی حرمتی و برچسب زدن

رعایت نکردن اصول اخلاقی در گفت وگو، فضای صمیمی ارتباط را خصمانه می کند.

با همان احترامی که به مهمانان می گذارید، با همسرتان رفتار کنید.

پرهیز از گله و شکایت

از سؤالات با گله مندی و آمرانه مانند چرا این کار رو نمی کنی؟ چرا فلان کار رو کردی؟ نیز پرهیز کنید.

از مخابره پیام های با فاعل «تو» خودداری نمایید.

جمله هایی که «تو» در آن به کار برود، مخالفت دیگران را برمی انگیزد. جمله های «تو همیشه...» (تو همیشه دیر می کنی) و «تو هرگز...» (تو هرگز خواسته های هیچکس را در نظر نمی گیری). تهمت آمیز، تعمیم دهنده و یک جانبه گرا هستند که موجب تحقیر و عصبانیت طرف مقابل شده و به ایجاد خصومت میان شما و همسرتان دامن میزند. به یاد داشته باشید هیچکس «همیشه» یا «هرگز» به یک طریق عمل نمیکند.

پرهیز از تهدید کردن

گفتگوی غیرکلامی

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

 پژوهشگران معتقدند اغلب پیام های گفتگوی چهره به چهره، غیرکلامی هستند. با  این حال گاه فهمیدن معنای پیام های غیرکلامی دشوار می شود.»چی شد که همسرم خمیازه کشیده، خسته بود یا صحبت های من برایش جالب نیست؟»

همراهی پیام های غیرکلامی و کلامی سوءتفاهم را به حداقل می رساند و تأثیر حرف را افزایش می دهد.

مثبت اندیشی

پژوهش ها نشان می دهند، یک جمله مثبت به مراتب راحت تر و سریع تر از یک جمله منفی منتقل شده و فهمیده می شود. به عبارتی، رمز ارتباط خوب، خوش بینی است. اگر عمدتاً مسائل و موارد منفی را با همسرتان در میان بگذارید، زندگی تان را بیشتر منفی می بینید. در زوج های 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 لغزش های طرف مقابل به گونه ای شایسته و مناسب ضروری است. این امر محقق نمی شود مگر اینکه انتقاد از سر دوستی و محبت و به دور از سرزنش باشد.

قدردانی کردن

لازم است زوجین در شرایط مختلف، ارزش زحمت های 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 می رود بعد از دیده بوسی می گوید خدا قوت عزیزم.

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

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

حذف عوامل مزاحم

عوامل مزاحم نه تنها روند انتقال پیام را مختل می کنند، بلکه خود به تنهایی می توانند باعث سوءتفاهم و دلخوری بشوند. عوامل مزاحم را می توان 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 می کنند و مانع انتقال صحیح آنها می شوند. مثل پیش داوری، ذهن خوانی، خیال پردازی 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 آمده ایم»

برای انجام یک گفتگوی مؤثر با همسر خود، ابتدا باید گوش دادن را یاد بگیرید. برای گوش دادن به صحبت های همسرتان زمان بگذارید، صبر کنید و از ارائه نظر و راه حل هنگام گوش دادن خودداری نمایید. اگر احساس می کنید از قبل پاسخ های خود را آماده کرده اید، هنگام شنیدن تمایل به تلافی کردن دارید و یا صرفاً درست یا غلط بودن حرف های همسرتان را می سنجید، یعنی درست گوش نکرده اید. هنر گوش دادن شاهراه تعمیق صمیمیت و حل مشکلات ارتباطی است. ازاین 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 می کنید و یا به طرزی مشخص و ناخوشایند چشم از همسر خود برمی گیرید، بدنتان به صدای بلند می گوید که علاقه ای به برقراری ارتباط ندارد. چهره ای باز و گشاده، برقراری تماس چشمی و تکان دادن سر در هنگام گوش دادن نشانه توجه شما است و باعث دلگرمی همسرتان می شود. 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 می کردم، سردرد عجیبی هم داشتم، از اون طرف بچه ها مرتب باهم دعوا می کردند.

شوهر: خیلی خسته شدی، روز سختی بوده، اگه می دونستم زودتر میامدم کمکت می کردم.

همدلی

منظور از همدلی، درک احساسات، نیازها و درخواست های طرف مقابل و انعکاس این درک به خود اوست، بدون انکار (تو اشتباه می کنی...)، 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 داده ای...) و هرگونه پاسخی که نشان دهنده عدم درک همسر است.

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

سازگاری

تنش و فشار، بخش جدایی ناپذیر زندگی خانوادگی است.

سازگاری عبارت است از رفتار مفید و مؤثر همسران در مواجهه با مطالبه های 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 خلاقانه ای برای توافق و مهربان ماندن با همسرش است. سازگاری توانایی منطبق شدن ما با شرایط سخت به گونه ای است که از دل این سختی ها اتفاقات خوشایندی برای خود و همسرمان خلق کنیم.

ظرفیت زوج های موفق برای تغییر و سازگاری، انعطاف پذیری در تصمیم گیری ها و انجام نقش ها و مسئولیت ها، نسبت به سایر زوج ها بیشتراست. زوج های موفق در برخورد با اختلاف هایشان منعطف تر و خلاقانه تر عمل می کنند.

ایجاد و رشد صمیمیت ماندگار

چگونه از رابطه زناشویی خود مراقبت کنیم؟ و چه مهارت هایی یک رابطه زناشویی را رشد می دهد و تازه نگه می دارد؟

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

اما چه می شود که یک زوج یکباره به جایگاهی عادی و معمولی به لحاظ هیجانی و عاطفی عدول می کند و در مواردی فرد از همسر خود فراری شده و حتی از وی نفرت پیدا می کند؟

آیا می توان از این فرایند جلوگیری کرد؟ و می توان با کسب مهارت هایی از شکل گیری 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 بهره مند شوید، نکته مهم این است که باید آن حساب مشترک توسط هر دو تکمیل و پُر شود. بدین معنی که هر یک از همسران باید بررسی کنند که برای پر کردن آن حساب چه کاری می توانند 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 کرده ام؟

این رویه باعث می شود همواره شدت عواطف و احساسات مثبت، بیش از شدت احساسات و عواطف منفی باشد که این خود می تواند 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 چند گاهی از همسر خود بازخورد بگیریم که آیا من همسر خوبی برایت هستم؟ آیا موردی هست که بخواهی به من بگویی؟ و ... این مهارت کمک می کند تا اعضای خانواده در فضایی عاری از تنش و اضطراب به بیان احساسات و افکار خود درباره دیگری بپردازند. در حقیقت خانواده های بالنده، خانواده هایی 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 خودم در رابطه

نویسنده ای فرانسوی به نام فردریک فانژه 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 1 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 0.5 (نیم) نشان می دهیم، جمع ریاضی چنین رابطه ای 3 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 (0.5) 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 می‌دهد. ارتباطات مؤثر موجب شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط می‌شود. 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 غیرکلامی 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 همسرتان 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 نکنيد. آنچه را می‌گویید روشن و واضح بيان کنيد. با بيان جزئيات خسته‌کننده صحبت را به درازا نکشيد.
* برقراري و حفظ ارتباط بستگي به رعايت حريم افراد و احترام به آن دارد.
* زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زباني خاص خودشان پيروي می‌کنند و گاه همين موجب سوءتفاهم می‌شود. زنان سؤالات بيشتري از هم می‌کنند و کمتر می‌گذارند بين شان سکوت حاکم شود. مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع شود سعي می‌کنند صدايشان را بلندتر کرده يا با سکوت ناراحتي خود را اعلام کنند.
* استفاده از کلمات «باید» و «نباید» باعث بروز سوءتفاهم و تنش در روابط افراد می شود. 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.
* سعي كنيد در ارتباط، شروع‌کننده خوبي باشيد مثل سلام و احوال‌پرسی گرم
* هنگام گفتگو، حرف يكديگر را قطع نكنيد.
* هنگام گفتگو، از پراکنده‌گویی و مقدمه‌چینی زياد پرهيز كنيد.
* با سوال كردن (نه به حالت بازجویی)، بازخورد دادن، بازگو كردن آنچه گفته و آنچه احساس می‌کند و خلاصه كردن صحبت‌های طرف مقابل، نشان دهيد كه به او توجه دارید و صحبت‌هایش براي شما اهميت دارد.
* هنگام صحبت كردن، مطالب خود را واضح بيان كنيد و مطمئن شويد كه شنونده فرصت سوال كردن يا اظهار نظر كردن را دارد.
* هنگام گفتگو، خود را جاي شنونده قرار دهيد و احساسات او را در نظر بگيريد.
* هنگام گفتگو، علاوه بركلام، از روش‌های غیرکلامی مانند (نگاه كردن، حرکات بدن و حالت چهره‌، ايما و اشاره و...) به‌خوبی استفاده كنيد.
* براي ادامه يك ارتباط خوب از تمجيد و تحسين مناسب و به جا استفاده كنيد، مانند (خوشحالم با شما هم‌صحبت شدم- خيلي خوب گفتيد- آفرين – من هم با نظر شما موافقم و...).
* از تحقير، سرزنش و توهين ديگران خودداري كنيد؛ مانند (تو اصلاً نمی‌فهمی- هنوز بچه هستي- بگو بزرگترت حرف بزنه و...).
* در مقابله با توهین‌ و رفتار پرخاشگرانه، از تلاش براي اثبات غلط بودن اتهام‌های طرف مقابل خودداري كنيد (دفاع نكنيد) و تنها از بی‌توجهی انتخابي استفاده کنید. يعني لبخند نزنيد، تماس چشمي برقرار نكنيد و به كار خودتان ادامه دهيد.
* هنگام گفتگو، از قضاوت در مورد رفتار گوينده، پرهيز كنيد؛ مانند (اگر اين كار را نمی‌کردی، این‌طور نمی‌شد- تقصير خودت بوده و...)، می‌توانید بگوييد: «بهتره مساله را یک‌بار ديگر مرور كنيم».
* در مواقع عدم امكان ارتباط حضوري، از ديگر ابزارهاي ارتباطي مانند تلفن زدن، نامه نوشتن و... در تقويت ارتباط خود با ديگران استفاده كنيد.
* توانمندی‌ها و مهارت‌های ارتباطي خود را شناخته و در عمل به كار بگيريد؛ مانند (شوخي به جا و ...).
* افراد خانواده و يا دوستان خود را با اسم كوچك و پسوندهای زيبا صدا بزنيد؛ مانند (پسرم، عزيزم، دختر گلم، همسر گرامي و...).
* شنونده خوبي باشيد و طرف مقابل را تشويق كنيد تا درمورد خودش صحبت كند؛ (مانند: نظر شما چيست؟ شما چه فكر می‌کنید؟ احساست را بگو و...).
* احتمال این عوارض افزایش می یابد.