

مهارت ارتباطی چیست؟

انسان موجودی اجتماعی است و نیاز به ارتباط با هممنوع دارد، برقراری ارتباط مؤثر مهارتی است که باید آن را آموخت.

ارتباط چیست؟

ارتباط کلامی سهم کمتری از ارتباط غیر کلامی در فرآیند ارتباط دارد ولی در جای خود بسیار مهم است.

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.

مؤلفه‌های ارتباط

محتوای آشکار (کلامی)

ارتباط کلامی به معنای صحبت کردن با دیگران است. این بعد بخش بسیار کوچکی از ارتباط را شامل می‌شود. در ارتباط کلامی مؤثر افراد می‌توانند آزادانه و با جملات مناسب از انتظارات و احساسات خود حرف بزنند، درخواست‌های خود را بیان کنند و از دیگری بخواهند رفتارشان را تغییر دهد

- بیان انتظارات

ابراز خواسته‌ها و انتظارات جزء مهمی در ارتباط و روابط صمیمانه که روابط زناشویی جزئی از آن است می‌باشد. برای ابراز انتظارات می‌توان از جمله‌های ساده‌ی زیر استفاده کرد:

انتظار دارم که

خواسته‌ام این است که

بیان احساسات در روابط بین فردی و زناشویی اهمیت زیادی دارد. این کار چندان دشوار نیست و اگر تمرین کنید به راحتی می‌توانید احساسات مثبت و منفی خود را ابراز کنید. در واقع آنچه که باعث می‌شود زوجها به هم نزدیک شوند، ابراز احساس عشق و علاقه است. ابراز دلخوریها و رنجش‌ها نیز زوجها را به هم نزدیک می‌کند و مانع از این می‌شود که پیوند هیجانی بین آنها کمرنگ و ضعیف شود.

برای ابراز احساسات بهتر است از جملاتی استفاده کرد که با «من» شروع می‌شوند مانند:

من احساس خشم می‌کنم

من غمگین هستم

- درخواست کردن

یکی از نشانه‌های ارتباط مؤثر این است که دو طرف به راحتی بتوانند درخواست‌های خود را مطرح کنند. بهترین روش درخواست کردن استفاده از کلماتی مثل لطفاً، خواهش می‌کنم و... است.

- درخواست برای تغییر رفتار

درخواست برای تغییر رفتار یکی از مهم‌ترین بخش‌های ارتباط کلامی است و در روابط زناشویی اهمیت زیادی دارد. درخواست‌های دیگری برای تغییر رفتار بهتر است در یک جمله سه بخشی صورت گیرد. بخش اول آن می‌تواند احساس فرد، بخش دوم توصیف رفتار طرف مقابل و بخش سوم بیان انتظار باشد البته می‌توان بخش اول و دوم را جابجا کرد. برای مثال:

"ناراحت می‌شم دیر می‌کنی و خبر نمی‌دی انتظار دارم از قبل منو در جریان بذاری."

"موقع صحبت کردن حرفمو قطع می‌کنی و این منو ناراحت می‌کنه، انتظار دارم بذاری صحبت من تموم شه."

گوش ندادن

وقتی کسی صحبت می‌کند و شما گوش نمی‌دهید یعنی یک مانع بر سر راه ارتباط مؤثر قرار دارد. طرف مقابل احساس می‌کند که اهمیت چندانی برایش قائل نیستید.

ادبیات نامناسب

استفاده از کلمات و جملات نامناسب باعث بروز سوء تفاهم می‌شود. در بسیاری از موارد افراد ذکر می‌کنند که ادبیات نامناسب در ارتباط کلامی عزت نفسشان را خدشه دار کرده است.

باید و نباید

بایدها و نبایدها الزام آور هستند.. بایدها و نبایدهایی که برای دیگران به کار می‌بریم می‌توانند باعث بروز سوء تفاهم و تنش در روابط بین فردی شوند. برای مثال: «تو باید به من کمک کنی» «تو نباید دیر برسی». یکی از راه‌های کاهش تنش در روابط زناشویی پرهیز از استفاده از بایدها و نبایدها است به جای آن می‌توان از جملات: «بهتر است»، یا «بهتر نیست» استفاده کرد. مانند:

"بهتر نیست قبل از تأخیر، منو در جریان بذاری؟"

محتوای پنهان (غیر کلامی)

همان طور که گفتیم ارتباط غیر کلامی بخش مهمی از ارتباط است. مشخصه‌ی ارتباط غیر کلامی گوش دادن، توجه به حالت‌های چهره‌ای و اندامی است

- گوش دادن

گوش دادن با شنیدن متفاوت است. وقتی گوش می‌دهید توجه می‌کنید، نگاه می‌کنید، حضور ذهن دارید.

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.

موانع گوش دادن

خیال پردازی، نگاه نکردن، کار کردن در حین گوش دادن، قضاوت کردن درباره‌ی گوینده، سرگرم بودن با تلفن همراه و...

- حالت‌های چهره‌ای

حالت‌های چهره‌ای مواردی مانند لحن کلام، آهنگ صدا، حرکات ابروها، ریشخند، پوزخند و حالت نگاه را در بر می‌گیرند.

وضعیت اندامی

نحوه‌ی استفاده از دست‌ها، نحوه‌ی راه رفتن و نشستن می‌توانند در روند رابطه اختلال ایجاد کنند فرض کنید کسی در حال صحبت است و شنونده با دست‌هایش بازی می‌کند و یا سرش را به اطراف تکان می‌دهد، راه می‌رود و...

مهارت‌های ارتباط مؤثر بین همسران

اگر در پی صمیمیت در رابطه هستید، لازم است که اصول ارتباط کلامی و غیر کلامی را یاد بگیرید و به کار ببندید.

گوش دادن، ابراز احساسات مثبت، ابراز رنجش و آزرده‌گی، ابراز انتظارات و خواسته‌ها و انتقاد سازنده همگی به نزدیک‌تر شدن هر چه بیشتر زوج کمک می‌کنند. در این بین گوش دادن بسیار مهم است. وقتی به همسران گوش می‌دهید او احساس می‌کند که وی را درک می‌کنید. برایش اهمیت قائل هستید و به او علاقه‌مندید. گوش دادن را می‌توان با حالت چهره‌ای مناسب همراه کرد، مانند نگاه دقیق، لبخند زدن و

انعکاس احساس، فنی است که به کمک آن می‌توانید احساسات همسران را درک کنید و به وی منتقل کنید برای مثال به وی بگوئید: "به نظر می‌رسد که ناراحتی". بهتر است در انعکاس احساس از واژه‌ی «به نظر می‌رسد» استفاده شود.

خلاصه کردن: گاهی اوقات لازم می‌شود کلام همسران را خلاصه کنید. این کار دو فایده دارد:

به همسران این احساس را می‌دهد که به حرفهایش گوش داده‌اید و او را درک کرده‌اید.

اگر برداشت شما از صحبت‌های او اشتباه باشد، در مقام اصلاح شما بر می‌آید.

برای برقراری ارتباط مثبت و سازنده با فرزند خود

موارد زیر را در نظر بگیرید:

اعتماد به نفس کودک
شما تحت تأثیر کیفیت
اوقاتی است که با او
صرف می‌کنید، نه مقدار
و کمیت این زمان.

۱. از لحظاتی که با فرزندتان هستید، استفاده کنید.

اعتماد به نفس کودک شما تحت تأثیر کیفیت اوقاتی است که با او صرف می‌کنید، نه مقدار و کمیت این زمان. اگر اوقات مفیدی را هر روزه به کودک اختصاص ندهیم (اوقاتی

که فقط متوجه او باشیم) کم کم ناهنجاری‌های رفتاری در او

بروز می‌کند. در یک ارتباط فعال باید سعی کنید که شنونده خوبی باشید. وقتی کودکان حرف می‌زنند یکسره به دنبال یافتن پاسخ مناسب نباشید. وقتی دارند با شما حرف می‌زنند، به آنها نگاه

کنید و با حرکات سر نشان دهید که در حال توجه کردن به آنها هستید. کلام کودکان را با

پرسیدن سؤالات متوالی قطع نکنید. وقتی می‌خواهید به کودک توجه کامل داشته باشید، از

کارتان دست بکشید و به حرف‌هایش توجه کنید. پس از طرح یک موضوع، گفته‌های کودک را خلاصه کنید و به او بازخورد بدهید، با این کار می‌توانید متوجه شوید که آیا برداشت شما صحیح

بوده است یا خیر. مراقب باشید که هنگام کردن حرف‌های فرزندتان، نظرات و قضاوت‌های

شخصی خویش را وارد نکنید

۲. از زمان‌های غذا خوردن برای برقراری ارتباط با فرزندان استفاده کنید.

صرف یک وعده غذای خانوادگی که در آن تک تک اعضای خانواده دور هم جمع شده‌اند، ارزش زیادی دارد. بنابراین مانند تمام کارهای دیگری که در طول روز برای آنها برنامه‌ریزی می‌کنید، انجام این کار را نیز در اولویت قرار دهید. اگر انجام روزانه این کار امکان‌پذیر نیست، سعی کنید در طول هفته یکی دو مرتبه کل افراد خانواده را در کنار هم جمع کنید. انجام این کار را جالب و جذاب جلوه دهید و همه افراد را در آماده‌سازی وعده غذایی شریک کنید. انجام کارهای مشترک، نزدیکی و پیوند بیشتری میان افراد خانواده ایجاد می‌کند و برقراری ارتباط را آسان می‌سازد. در این حال همه افراد نسبت به یکدیگر احساس مسئولیت پیدا می‌کنند و خود را در یک کار گروهی شریک می‌بینند.

۳. تعداد ارتباط‌های دستوری را به حداقل برسانید.

والدینی که برخوردی قاطع و اطمینان‌بخش دارند، ضمن اعطای آزادی به فرزندان خود، برای آنان مقررات روشنی تعیین می‌کنند

آمار و ارقام نشان می‌دهند که والدین هر روز صدها بار از فرزندان‌شان درخواست می‌کنند یا به آنان دستور می‌دهند کاری را انجام بدهند. عجیب نیست که گوش فرزندان از حرف‌های پدر و مادرها پر است. به جای آنکه مرتب اظهار گله‌مندی کنید، و از دید فرزندان غرغر و به نظر برسید، مهارت پیدا کنید تا درخواست‌های خود را با لحنی مؤدبانه، در زمانی مناسب و به صورت امری بگویید، به این ترتیب احتمال همکاری و فرمانبرداری فرزندان افزایش می‌یابد و ارتباط سالم‌تری میان شما برقرار می‌شود.

۴. به فرزندان به اندازه مشخص آزادی بدهید و

سعی کنید که مستبد نباشید.

بخش بزرگی از یادگیری کودکان و شکل‌گیری رفتار آنان از طریق مشاهده رفتار شما صورت می‌گیرد.

والدینی که برخوردی قاطع و اطمینان‌بخش دارند، ضمن اعطای آزادی به فرزندان خود، برای آنان مقررات روشنی

تعیین می‌کنند. آن‌ها متناسب با مقررات وضع شده، دلایلی قابل فهم و روشن نیز ارائه می‌کنند. آنان حس اعتماد به نفس و مسئولیت‌پذیری را در فرزند خود تقویت می‌کنند.

ارتباط میان والدین و فرزندان به ویژه در دورهٔ نوجوانی رابطه‌ای پویا و دو طرفه است. والدین باید به جای اعمال قدرت و دستور دادن یا نصیحت کردن صرف، زمینه‌ای را فراهم کنند تا فرزندانشان نیز در مورد امور خانواده فعالانه شرکت داشته باشند و با هم فکری یکدیگر به نتیجه مورد نظر برسند. در هر حال، تصمیم‌گیری و مسئولیت‌نهایی بر عهده پدر و مادر است.

۵. الگوی مناسبی باشید

از پرسیدن سئوالات بسته که پاسخ بلی یا خیر دارند به خصوص در کودکان خردسال خودداری کنید، زیرا کودکان تمایل دارند پاسخی بدهند که شنونده را از آنان خشنود سازد.

برای فرزندتان الگو باشید و زمانی که از او انتظار دارید کاری را انجام دهد، ابتدا خودتان به آن کار بپردازید. در حین گفتگو اصل احترام متقابل را رعایت کنید، با او مهربان باشید و کارهای روزمره خانه را بدون گله و شکایت انجام دهید تا او هم یاد بگیرد که چنین برخوردی از خود نشان دهد، بخش بزرگی از یادگیری کودکان و شکل‌گیری رفتار آنان از طریق مشاهده رفتار شما صورت می‌گیرد

۶. از تحقیر اعضای خانواده و بی‌احترامی کردن به آنان بپرهیزید.

تلاش کنید فضای منزل شاداب، با نشاط و پرانگیزه باشد. بیاموزید برای بیان احساسات خود از پیام‌هایی که با کلمه «من» شروع می‌شوند، استفاده کنید. استفاده از پیام‌های "تو..." یعنی جمله‌هایی که با کلمه «تو» شروع می‌شوند در بسیاری از موارد باعث می‌شود شنونده احساس کند دارد مورد سرزنش و توبیخ قرار می‌گیرد. در این شرایط او در حالت تدافعی قرار می‌گیرد و سعی می‌کند با آوردن دلیل یا بهانه خود را محق جلوه دهد یا تقصیر را بر گردن طرف مقابل بیندازد. برای پیشگیری از این شرایط و برای کمک به ارتباط مؤثر، برای مثال به جای اینکه از فرزند یا

همسران بپرسید: «تو چرا هر روز دیر می‌آی خونه؟»، بگوئید: «من خیلی نگران می‌شم وقتی دیر می‌کنی».

۷. در ارتباط کلامی متکلم وحده نباشید، مکالمه باید دوطرفه باشد.

اگر شما هم از جمله افرادی هستید که در هنگام صحبت کردن، فقط بر موضوع مورد نظر خودتان متمرکز می‌شوید و یک ریز حرف می‌زنید، لازم است خودآگاهی بیشتری داشته باشید و به جای بی‌وقفه نظر دادن یا سخنرانی کردن، با کلماتی مانند چگونه، چه چیز و چه زمان فرزندتان را دعوت به صحبت کردن کنید. با این کار به کودکان نشان می‌دهید که نظرات او برای شما مهم است. از پرسیدن سئوالات بسته که پاسخ بلی یا خیر دارند به خصوص در کودکان خردسال خودداری کنید، زیرا کودکان تمایل دارند پاسخی بدهند که شنونده را از آنان خشنود سازد.

۸. ساکت نمانید، احساس و نظر خود را به روشی مثبت بیان کنید.

اگر عادت دارید در مقابل مشکلات ساکت بمانید، به تدریج مستعد می‌شوید که احساس آزرده‌گی و رنجش خود را به صورت حملات خشم انفجاری نمایان سازید. احساس و نظر خود را با آرامش بیان کنید. به جای حمله کردن به نظرات یا شخصیت فرزندتان، عقیده خود را به زبان ساده در مورد نظر او اعلام کنید. تا جایی که می‌توانید از زاویه دید فرزندتان به دنیا نگاه کنید. مثال زیر را ببینید:

۹. از شخصی کردن موضوعها و سرزنش خود پرهیزید.

گاهی ممکن است خود را بی‌جهت مسئول حادثه‌هایی بدانید که به هیچ وجه امکان کنترل آنها را نداشته‌اید. مادری از آموزگار فرزندش می‌شنود که او در مدرسه خوب درس نمی‌خواند و سپس با خود می‌گوید: «من چه مادر بدی هستم». در چنین مواقعی به جای محکوم کردن خودتان در جستجوی علل درس نخواندن فرزندتان باشید. شخصی‌سازی قضا یا منجر به احساس گناه، خجالت و ناشایستگی می‌شود. بعضی از والدین برعکس این حالت رفتار می‌کنند و سایرین و یا شرایط را علت مشکلات خود می‌دانند. آنان توجه ندارند که ممکن است خود نیز در ایجاد این شرایط سهیم باشند.

۱۰. به جای این که دنبال مقصر بگردید سعی کنید
راه حل مناسبی بیابید.

وقتی با مشکلی برخورد
می‌کنید به جای آنکه وقت
و انرژی خود را با گشتن به
دنبال مقصر هدر بدهید، به
راه حل‌های مؤثر در حل
مشکل بیندیشید.

وقتی با مشکلی برخورد می‌کنید به جای آنکه وقت و انرژی خود را با گشتن به دنبال مقصر هدر بدهید، به راه حل‌های مؤثر در حل مشکل بیندیشید. برای نمونه یک روز صبح فرزندان به موقع از خواب بیدار نمی‌شود. شما با داد و بیداد به همسرتان می‌گویید: «دیشب موقع فوتبال از بس صدای تلویزیون روزیاد کردی، نداشتی آرش بخوابه». با گفتن این جمله نه تنها مشکل را حل نمی‌کنید، بلکه مشکل ارتباطی با همسرتان را نیز بر مشکل قبلی می‌افزایید. در این شرایط بهتر است به کودکان کمک کنید تا زودتر حاضر شود و از سرویس جا نماند.

۱۱. از تعمیم‌های مبالغه‌آمیز پرهیز کنید.

برخی افراد هر رویداد منفی را شکستی تمام عیار و دائمی تلقی می‌کنند و برای ابراز عقیده خود در بیشتر موارد کلماتی مانند «همیشه» و «هرگز» را به کار می‌برند. این روش تفکر و نتیجه‌گیری موجب می‌شود که فرد احساس درماندگی و اضطراب پیدا کند. والدینی که این گونه می‌اندیشند ممکن است به ارتباط خود با کودکان خدشه وارد کنند.

۱۲. هنگامی که با مشکلات روبرو می‌شوید، به مسائل گذشته برنگردید.

برخی از افراد هنگام بروز مشکلات جدید، به یادآوری مسائل قبلی می‌پردازند و تعارض‌ها یا اختلاف‌های قدیمی را به میان می‌کشند. این کار باعث می‌شود مشکلات اخیر، پیچیده و غیرقابل حل به نظر برسند. باید توجه داشت که زمان حال سرمایه اصلی است که در اختیار ما قرار دارد و نباید با پرداختن به گذشته، آن را از دست بدهیم.

۱۳. شتاب‌زده نتیجه‌گیری نکنید و از ذهن خوانی پرهیزید.

برخی از والدین همیشه فکر می‌کنند که می‌دانند در ذهن فرزندشان چه می‌گذرد و بر این اساس، بدون توجه به کلام او رفتاری نشان می‌دهند که موجب می‌شود کودک در موضع دفاعی قرار گیرد.

۱۴. بر مبنای احساسات خود استدلال نکنید.

آیا فرض را بر این می‌گذارید که احساسات منفی شما لزوماً منعکس کننده واقعیت هستند؟ ممکن است اعتقاد داشته باشید: «در مورد رفتاری که با پسر در مدرسه داشتیم احساس گناه می‌کنم، پس پدر بدی هستیم» یا «وقتی در جمع والدین بچه‌های مدرسه دخترم حاضر می‌شوم احساس حقارت می‌کنم، یعنی دیگران اهمیت چندانی به من نمیدانند». این روش استدلال موجب می‌شود که کمتر به واقعیت‌ها توجه کنید، موقعیت‌های مناسب را از دست بدهید، و با پیامدهایی منفی مواجه شوید که شما و فرزندتان را دچار مشکل می‌سازد.

۱۵. کاربرد بایدهای بسیار، در دسر زاست.

برخی از والدین انتظار دارند که اوضاع همیشه آنطور که خودشان می‌خواهند یا دستور می‌دهند پیش برود. آن‌ها قصد دارند با بایدها و نبایدهای بی‌شماری که وضع می‌کنند در فرزندانشان خود انگیزه و احساس مسئولیت به وجود بیاورند، در حالی که این روش اغلب چنین نتیجه‌ای را به دنبال نمی‌آورد. والدینی که مرتباً در حال اعلام باید و نبایدهای خود هستند، اجازه نمی‌دهند کودکان متوجه شوند کدام دستور یا قانون از اولویت بیشتری برخوردار است. به تدریج کودکان به شنیدن دستورهای مکرر و متنوع عادت می‌کنند و حساسیت آنان نسبت به انجام خواسته‌های والدین به صورت ناخود آگاه کاهش می‌یابد. والدین احساس می‌کنند فرزندانشان با آنان لج می‌کند و از این تمرد دلخور و عصبانی می‌شوند. آنان نتیجه می‌گیرند برای وادار کردن فرزندانشان به اجرای دستورها و پیروی از قانون باید بیشتر سخت‌گیری کنند.

۱۶. به خود و فرزندتان بر چسب نزنید.

بر چسب زدن شکلی از تفکر همه یا هیچ است. اگر به جای اینکه بگویید: «اشتباه کردم»، بگویید: «مادر ناتوانی هستیم» دارید به خودتان بر چسب منفی می‌زنید. بر چسب زدن روشی غیر منطقی

است، زیرا وجود و شخصیت شما با رفتاری که می‌کنید تفاوت دارد. برچسب‌های منفی، خشم، دلسردی، و اضطراب ایجاد می‌کنند و عزت نفس را کاهش می‌دهند. گاهی همین روش نادرست را در مورد فرزندان نیز به کار می‌برید مثلاً وقتی اشتباهی می‌کند می‌گویید: «دخترم مثل احمق‌ها لباس پوشیده».

۱۷. از رفتار مشکل‌زای فرزندان انتقاد کنید نه از شخصیت او

با انتقاد از شخصیت و ویژگی‌های اخلاقی کودکان، احساس بدی را به آنان منتقل می‌کنید. انتقاد در درجه اول، باید سازنده باشد و در درجه دوم، باید رفتار کودک را زیر سوال ببرد نه شخصیت او را. ما وظیفه داریم به فرزندان تفهیم کنیم گرچه عملی که انجام داده اشتباه است شخصیت او نزد ما محترم می‌باشد. کودک معمولاً بعد از رفتار اشتباه، احساس گناه می‌کند و خود را مستحق تنبیه می‌داند. در صورتی که عملکرد او مورد نقد و بررسی قرار گیرد و پیامد جبرانی مناسبی برای آن در نظر گرفته شود، اشتباه خود را قبول می‌کند. اگر با بیان صفات ناشایست به کودک توهین شود، او عمل زشت خود را توجیه شده می‌پندارد و در مقابل والدین موضع‌گیری می‌کند.

۱۸. به ارتباط غیرکلامی بها بدهید.

علاوه بر ارتباط کلامی که همان صحبت با دیگران است، نوعی ارتباط غیرکلامی هم وجود دارد که شامل لحن کلام، استفاده از ایما و اشاره، حرکات چشم‌ها، حالات صورت، و حرکات و ژست‌های بدنی است. ارتباط غیرکلامی درک و انتقال پیام را تسهیل می‌کند. به عبارتی بسیاری بر این باورند که ارتباط غیرکلامی آنچه را در درون ماست به راحتی به دیگران منتقل می‌کند.

۱۹. پیام‌های کلامی و غیر کلامی خود را هماهنگ کنید.

اگر پیام‌های کلامی و غیر کلامی ما همسو نباشند، در تفسیر و برداشت طرف مقابل ابهام ایجاد می‌شود. این امر به ویژه در کودکان حائز اهمیت است. بنابراین باید در ارتباط برقرار کردن با آنها به روشن بودن پیام‌ها توجه ویژه داشته باشیم. اگر کودک ۳ ساله شما حرف ناسازی را بیان کند و

شما به او بگویید: «آفرین، خیلی ممنون از اینکه این همه حرف‌های قشنگ یادگرفتی»، او نمی‌فهمد منظور شما این بوده که حرفش اصلاً پسندیده نیست و دیگر نباید آن را تکرار کند

غیرقابل استناد