

مهارات يحتاجها الزوجان للتواصل

هناك مهارات يحتاجها الزوجان للتواصل الفعال الذي يعتبر المفتاح الأساسي لعلاقة قوية وصحية، فمن الأشياء المهمة في إنجاح الزواج معرفة كيفية الاتصال الفكري بين الزوجين، إذ أن التحدث بلباقة و الاستماع بإنصات إلى رأي الطرف الآخر أمر ضروري حتى يصل الزوجين إلى التفاهم فيما بينهم، و يعد التجاهل و عدم احترام الرأي الآخر من الأمور المؤدية إلى الخلافات الزوجية وقد تؤدي للانفصال.

عندما نتحدث عن مهارات يحتاجها الزوجان للتواصل فإننا دون شك نتحدث هعن عوامل تساعد على ازدهار العلاقة بين الزوجين وتعينهما على الارتقاء عبر درجات سلم التوافق الزوجي؛ مما يزيد من عمق التآلف والترابط والحميمية بينهما، هذه العلاقة هي علاقة مستمرة ودائمة ومتجددة يحدث فيها دومًا وباستمرار تبادل للرسائل بين طرفي العلاقة.

مهارات يحتاجها الزوجان للتواصل

أولاً: الوعي:

وهو مكون رئيسي لأي عملية تواصل فعالة، والوعي يتضمن أمرين:

– الوعي بتواصلنا سويًا.

– الوعي باحتياجات كل منا والتي لابد أن يتم تلبيتها بواسطة الشريك.

* الوعي بتواصلنا سويًا:

وفي هذه الجزئية تحديدًا نحتاج أن نبذل الجهد عند كل تواصل للبحث عن إجابات للعديد من الأسئلة، ومن المتوقع أن محاولة الإجابة على هذه الأسئلة في البداية لن تكون سهلة، ولكن مع الوقت سنتعود على هذه الطريقة في التفكير، ومهم أن نطبع أو ننسخ هذه الأسئلة ونضعها أمامنا ونجيب عليها عندما نشعر في كل عملية تواصل مع شريك الحياة، ومن هذه

الأسئلة:

1. لماذا نتواصل؟ وما هي احتياجات كل منا من الآخر؟

2. هل أحدها (أو كلانا) متعب جسديًا ونفسيًا أو مشوش ذهنيًا؟ وهل هناك إمكانية للتقليل من هذا الإرهاق أو التشوش؟ أم إنه من الأفضل تأجيل عملية حسم الأمور الصعبة الآن ولوقت أكثر ملائمة يتم تحديده والاتفاق عليه سويًا؟



3. عندما نتواصل يكون لكل منا احتياجات يريد تلبيتها من خلال عملية التواصل، وعادة ما تختلف الاحتياجات بين طرفي العلاقة، فهل يفهم كل منا الآخر ويعي باحتياجاته ويسعى جاهداً لتلبيتها؟

4. أثناء عملية التواصل تتبادل الرسائل، وهذه الرسائل قد تحمل معنى أن احتياجاتي أهم، أو أن احتياجاتك أهم، أو أن احتياجاتنا متساوية؛ فما هي الرسالة المتبادلة بيننا الآن والتي يستقبلها كل واحد منا؟ هل الرسالة المرسلة هي الرسالة المستقبلية؟ (بمعنى أن أحداً قد يرسل رسالة مفادها أن احتياجاتنا على نفس القدر من الأهمية، ولكن الطرف الآخر قد يستقبلها بصورة أخرى، وهنا قد يكون الخلل في المرسل أو المستقبل أو في كليهما)، الرسالة التي تضمن التواصل الفعال هي الرسالة التي تحمل معنى أن احتياجاتنا نحن الاثنين على نفس القدر من الأهمية، وعلينا أن نبذل الجهد سوياً في التعرف على هذه الاحتياجات وتلبيتها.

5. هل نركز على الحاضر أم الماضي أم المستقبل؟ يكون التواصل فعالاً إذا استطعنا التركيز على اللحظة الحالية (بدون استدعاء للماضي وتراكماته أو المستقبل بما يحمله).

6. هل تركيزنا يتمحور حول: أنا أم أنت أم نحن أم شيء آخر؟ يكون التواصل فعالاً عندما نركز على “نحن”.

7. هل نركز على المشكلة السطحية أم المشكلة الأساسية والمحورية؟ التركيز على المشكلة السطحية يباعد بيننا وبين الوصول لتواصل فعال، وبالتالي لا نصل لحل مُرضٍ لطرفي المشكلة. ولنضرب مثلاً على هذا. أحد الأزواج كان دائم الغضب لأن زوجته تعمل أو تدرس، ودائماً يبدي اعتراضه على هذا، ولكن تحليل المشكلة والتعرف على احتياجات الزوج يبين أن هذه هي المشكلة السطحية، أما المشكلة الحقيقية فتكمن في أن الزوج يحتاج أن يشعر أن زوجته تقدره وتحترمه، فهو يشعر أنها لا تقدره بالقدر الكافي، ويخشى أن تزداد الأمور سوءاً بتقدمها في عملها؛ بالتالي فعلاج هذه المشكلة لا يتطلب أن تترك الزوجة عملها أو دراستها، إنما يكمن في المزيد من التقدير والاحترام للزوج بالصورة التي ترضيه. وكلما استطعنا أن نحدد بدقة لب المشكلة مع التركيز على ما يهمنا سوياً كلما كان تواصلنا أكثر فعالية.

8. ما هو مستوى الضغط الانفعالي لدينا؟ هل هو مرتفع جداً بحيث لا يمكننا أن نسمع ما يقوله الآخر؟ أم أنه منخفض وفي وضعه الطبيعي ويمكننا أن نستمع ونتفهم؟ تحديد مستوى الضغط الانفعالي مهم جداً لتحديد مهارات التواصل اللازمة في هذه اللحظة (والتي سوف نتعرف ونتدرب عليها لاحقاً)، ولكن المهم الآن أن نعرف ما هي المهارة التي تلزمنا. وجدول (1) يوضح المهارات المطلوبة في كل حالة.



ما هي مهارات التواصل التي نحتاجها؟	أنا	شريكي	
مهارة الاستماع التعاطفي.	منخفض	مرتفع	مستوى الضغط
مهارة التوكيد على احتياجاتك مع مناقشة نمط تواصلكما.	مرتفع	منخفض	
التبادل بين مهارتي الاستماع التعاطفي والتوكيد على الاحتياجات بين الشريكين.	مرتفع	مرتفع	
كل المهارات يمكن استخدامها بحرية.	منخفض	منخفض	

جدول 1: مستوى الضغط الانفعالي لطرفي العلاقة ومهارات التواصل التي نحتاجها في كل حالة

9. ما هي النتائج المتوقعة من تواصلنا الآن وفي معظم الأحوال؟ هل احتياجاتنا الأساسية يتم تلبيتها بصورة مرضية لكينا؟

10. والآن هل يمكن أن نحسب متوسط السنة الماضية ونسبة المرات التي حققنا فيها السيناريو (رابح/ رابح)؟ بمعنى أن

عملية التواصل فيما بيننا تحقق الأهداف المرجوة منها لنا نحن الاثنين؟

هذه الأسئلة نحتاج أن نضعها نصب أعيننا عندما نتواصل مع شريك الحياة.

وقبل أن ننتقل لمرحلة التطبيق، ما رأيكم أن نقيم تواصلنا سوياً؟ يمكننا ذلك بالإجابة على الاستبيان التالي:



فعال جدًا	فعال إلى حد ما	غير فعال إلى حد ما	غير فعال		
				وقت الهدوء	* قيّم تواصلك مع شريك حياتك
				وقت الخلاف	
					ما الذي يجعل تفاعلك مع شريك حياتك أكثر فعالية؟
				وقت الهدوء	قيّم تواصل شريك حياتك معك
				وقت الخلاف	
					ما الذي يجعل تفاعل شريك حياتك معك أكثر فعالية؟

* الوعي باحتياجات كل منا:

ذكرنا من قبل أن الهدف من أي علاقة هو تلبية احتياجات طرفيها، ولا توجد علاقة أكثر ارتباطًا وعمقًا من العلاقة بين الزوجين؛ ولذلك فمن المهم والضروري أن يتعرف كل من الزوجين على احتياجات وشريكه ويبحثا سوياً عن سبل تلبية هذه الاحتياجات. ولقد حاول "ماسلو" ترتيب هذه الاحتياجات حسب أهميتها وإلحاحها، فكانت كالتالي:

- الاحتياجات الفسيولوجية.

- الاحتياج للأمان.

- الاحتياج للشعور بالانتماء للمجموع.

- الاحتياج للشعور بالثقة بالنفس والاحترام والتقدير.

- التحقق الذاتي.



والشكل التالي يمثل هرم "ماسلو" للاحتياجات، وتلك الاحتياجات تعتبر متدرجة حسب إلحاحها بالنسبة للإنسان من القاعدة إلى القمة، وكل واحد منها تُبنى على الآخر، بمعنى أن الإنسان الجائع الذي أوشك على الموت جوعاً لن يفكر في الانتماء أو التقدير، وهكذا.



صورة مقال

احتياجات عموم البشر تنحصر في هذه العناصر، ولكن الفروق الفردية بين البشر تتفاوت بدرجة عظيمة، وبعض هذه الاحتياجات يكون أشد من غيره، ولذلك نحتاج لأن نفحص بعق لتتعرّف على احتياجاتنا.

حصيلة أي تواصل بين طرفي العلاقة الزوجية له عدة احتمالات يوضحها جدول (2):

حصيلة التواصل				
الشعور بالارتياح بعد الانتهاء من التواصل		الاحتياجات الأساسية تم تلبيتها بدرجة كافية		
الزوج	الزوجة	الزوج	الزوجة	طرف غير راض
لا	نعم	لا	نعم	الزوج
نعم	لا	نعم	لا	الزوجة
لا	لا	لا	لا	الزوجان
نعم	نعم	نعم	نعم	لا يوجد

جدول 2: حصيلة التواصل بين الزوجين



الحالة الأخيرة في الجدول هي الحالة الوحيدة التي تمثل التواصل الفعال الذي يحقق لطرفي العلاقة احتياجاتهما، وفي كل الأحوال الأخرى هناك طرف من الطرفين على الأقل لا يشعر بتلبية احتياجاته؛ وبالتالي فهو غير راض عن العلاقة، ويعتبر قنبلة موقوتة قد تنفجر في أي لحظة لتدمر الاستقرار الأسري.

ثانيًا: وضوح التفكير وتجنب الأفكار المشوشة والأوتوماتيكية

الله عز وجل وهبنا العقل لندرك به ما في الكون، وندرك به ما بدواخل أنفسنا، كما ندرك به أحاسيسنا ومشاعرنا المختلفة، ولكننا للأسف وفي ظل ظروف مجتمعية ضاغطة، وفي ظل بيئة لا تساعد على تنمية مهارة التفكير الصافي، نحتاج أن ندرب العقل ليتعلم كيف يفكر بصفاء لإدراك ما حوله، وهو ما يؤهل لوجود مهارات يحتاجها الزوجان للتواصل والحوار من أجل الحفاظ على الأسرة.

والآن من فضلك توقف لتسأل نفسك الأسئلة التالية، وفكر فيها بعمق حتى تعتاد التعرف على نفسك:

- ماذا أرى الآن؟

- ماذا أسمع الآن؟

- ماذا أشم الآن؟

- ما الرسالة التي يريد جسدي أن يقولها الآن؟

- بماذا أشعر الآن؟

- فيم أفكر الآن؟

- ما هي احتياجاتي الآن؟

وتدربنا على هذه المهارة – مهارة التفكير الواضح- يعيننا كثيرًا على أن نستمع لأنفسنا، وحين نفعل هذا علينا أن نضع ما يلي في الاعتبار:

– نحتاج أن ننظر لكل مشكلاتنا الداخلية والخارجية (مع النفس ومع الآخرين) على أنها منازعات من أجل تلبية احتياجات لم يتم تلبيتها؛ وبالتالي مهم أن نتعرف على هذه الاحتياجات وعلى سبل تلبيتها.

– نحتاج أن نتعرف ونحدد بدقة توقعاتنا من شريك الحياة، بحيث تكون توقعات واقعية ومنطقية وقابلة للتطبيق.



- علينا أن نحرض على تجنب الأفكار الأوتوماتيكية: هي أفكار تحدث تلقائيًا (أفكار شيطانية) عند التعرض لبعض المواقف مع شريك الحياة، وغالبًا تكون من نوع معين، وهي دومًا مضللة ومبالغ فيها، وقد تكون سلبية أو إيجابية؛ إلا أنها سلبية في أغلب الأحوال، خاصة في أوقات الصراع. ولنضرب مثالاً على هذه الأفكار الأوتوماتيكية، فقد يتفق الزوج مع زوجته على أنهما سيخرجان سويًا في أحد الأيام، ثم يتصادف أن يكون الزوج عنده ضغط عمل مفاجئ في هذا اليوم؛ فالفكرة الأوتوماتيكية التي ترد على ذهن الزوجة هي: “لقد تعتمد هذا فهو لا يريد أن يخرج معي، أو أنه لا يحبني، أو أنني في آخر قائمة أولوياته”. ونفس الأمر قد يحدث للزوج إذا عاد من عمله متأخرًا ووجد زوجته وقد سقطت في النوم بعد يوم شاق: “إنها تتهرب مني وتتهرب من مسؤولياتها نحوي”. ومن الأفكار الأوتوماتيكية أيضًا الفكرة المسيطرة على الإنسان بأنه ليس لديه القدرة على التحكم في انفعالاته وسلوكياته، أو بأن أي محاولة سيقوم بها لتحسين العلاقة سيقابلها شريك الحياة بالرفض. والكارثة أن تلك الأفكار الأوتوماتيكية السلبية المضللة تؤدي إلى مشاعر سلبية؛ وبالتالي سلوكيات سلبية نحو الشريك.

والآن ليحضر كل واحد منكم ورقة وقلماً ويقوم بالتدريب التالي من أجل التعرف على الأفكار الأوتوماتيكية، مع مراعاة تحري أقصى درجات **الصدق** مع النفس:

- تذكر موقفًا من المواقف التي تثير عندك أفكارًا أوتوماتيكية عن شريك حياتك.

- تعرف على تلك الأفكار والمشاعر الناتجة عنها.

- حدد السلوكيات الناتجة عن هذه الأفكار.

ثالثًا: الغوص بعمق داخل أنفسنا:

هذه هي المهارة الثالثة التي نحتاجها لنحسن من قدرتنا على التواصل الفعال، وهي مهارة الغوص بعمق داخل نفوسنا للبحث عن الأسباب الحقيقية للصراع؛ فالمشكلة الأساسية أننا نبحث عن علاج للأعراض السطحية، ولا نفكر في الغوص بعمق للتعرف على الاحتياجات التي لم تُلبَّ وتؤدي للمشكلات. ولنضرب مثالاً على هذا: “قد تبدو المشكلة السطحية أن شريكي يقاطعني ويتعامل معي بجفاء، ولكن المشكلة الأساسية هي أنني احتاج للاحترام والتقدير”، والحل الفعلي للمشكلة يكمن في التعرف على هذا الاحتياج والوصول لصيغة مرضية لتلبيته، واضعين نصب أعيننا ما يلي:



- أن يسعى كل واحد منا لتلبية احتياجاته العاطفية والجسدية والروحية والنفسية، كما نحرص دومًا على الراحة والسعادة والتقليل من الآلام النفسية والجسدية، ومن علامات النضج ازدياد قدرتنا على تحمل الآلام القريبة من أجل متع مستقبلية؛ فبذل الجهد لإرضاء شريك الحياة وتحقيق احتياجاته قد يكون أمرًا مرهقًا في كثير من الأحيان، ولكن الاستمتاع بتقديره وإرضائه الذي ينعكس على جودة العلاقة فيما بيننا يعتبر مقابلًا مجزيًا يستوجب التعب وبذل الجهد.

- احتياجاتنا المختلفة تتصارع بداخل ذاتنا؛ فالجسم مثلاً يحتاج للنوم والراحة، ولكن في نفس الوقت هناك مهام لابد من الانتهاء منها لتلبية الاحتياج للإنجاز، وهنا تتصارع الاحتياجات، ويتغلب الاحتياج الأعلى، فإذا كان هذا يحدث بداخلنا، فما بالنا بالصراعات التي تحدث بين الاحتياجات المختلفة لشركاء الحياة؟

- مشاكل العلاقات والصراعات هي عبارة عن احتياجات غير مُلباة، وحل الصراعات يكون باتباع إستراتيجية الريح المزدوج لكليتنا.

- الوعي بالاحتياجات الفعلية هام جدًا وضروري، وكما قلنا مسبقًا نحن لا نعي احتياجاتنا واحتياجات الشركاء الفعلية، والدليل على هذا أنه في حال الصراع نقول دوماً: “لقد أهنتني، لقد رفعت صوتك علي، لقد قاطعتني،... إلخ” بدلاً من أن نقول: “المشكلة ليست في أنك ترفع صوتك علي أو تلومني، ولكن المشكلة الفعلية هي أنني أحتاج للتقدير والتقبل والاحترام”.

- في كل الأوقات التي نختلف فيها تتصارع بيننا أربعة أنواع من الاحتياجات، وهي موضحة في جدول 3:

احتياجات شريكي من عملية التواصل	احتياجاتي من عملية التواصل
احتياجات شريكي الأخرى	احتياجاتي الأخرى

جدول 3: الاحتياجات التي تتصارع خلال أي عملية تواصل بين الزوجين
ولحل هذا الصراع نحتاج أن نتعرف على هذه الأنواع الأربعة من الاحتياجات ونعطيها نفس القيمة والأهمية، ومن المهم هنا أن يضع كل من طرفي العلاقة الآخر في دائرة وعيه، وعندما نبدأ في الغوص بعمق داخل نفوسنا سنكتشف مستويات متعددة من النظر للمشكلة أو للصراع، هذه المستويات هي:

المستوى الأول: هناك أحد غيرنا هو سبب الصراع (الأهل / الأطفال / الجن والسحر والعمل / الحسد / أو أي شائعة أخرى نعلق عليها مشاكلنا).



المستوى الثاني: شريكي هو السبب الأوحـد للمشكلة؛ ولذلك فعليه هو أن يقر بذلك ويتغير.

المستوى الثالث: أنا وشريكي مسئولان عن المشكلة لأن تواصلنا غير فعال، والسبب في ذلك أننا:

- لا نعي احتياجاتنا.

- توقعاتنا من هذه العلاقة غير واقعية.

- هناك خلل في نظرتنا للمشكلة؛ وبالتالي في طريقة حلها؛ ولذلك فعلى كل منا أن يسعى جاهداً لتغيير نفسه.

المستوى الرابع: أنا مسئول عن تلبية احتياجاتي باستخدام كل مهارات التواصل التي تعلمتها وسأتعلمها، وسأبذل جهدي من أجل أن أكون أكثر وعياً ومن أجل أن أداوي جراح نفسي، أنا من سأغير أولاً: “إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم”.

رابعاً: الاستماع التعاطفي الفعال:

الاستماع الفعال والتعاطفي من أهم مهارات التواصل، ومن أهم الوسائل التي تعبر بها عن الاهتمام بشريكك، ويتضمن التركيز والوعي مع تلخيص دوري لما تسمعه، وهو الوقاية ضد حدوث المشاكل، أو طريق لحلها عند حدوثها.

خصائص الاستماع التعاطفي

1. لا يعني فقط مجرد الاستماع للكلمات، ولكن من المهم التركيز على كلمات الشريك ومشاعره وأفكاره، واستماعك لشريكك لا يعني أنك توافقه على وجهة نظره.

2. من خلال هذا الاستماع ترسل رسائل لشريكك: أنه مهم عندك، وأنت تهتم بأفكاره ومشاعره.

3. لابد أن يتم هذا الاستماع دون اتخاذ موقف المدافع، مما يشجعكما سوياً على المشاركة المفتوحة والأمانة.

4. لابد من ملاحظة الصوت وتعبيرات الوجه وحركات ولغة الجسد عند تلاقي العيون، ومهم التركيز على المشاعر.

5. الاستماع لشريكك يشجعه على التحدث، ومن المهم التركيز بكل حواسك:

- لا تتصور أنك تعرف ما يقوله شريكك.



- لا تشغل بالك بالتفكير في كيفية الرد عليه.

- تجنب إصدار أحكام أو عقد مقارنات.

- مؤقتًا ضع آراءك واحتياجاتك جانبًا؛ لأنها تعيق تدفق أفكار ومشاعر شريكك

الاستماع التعاطفي الفعال يتطلب

- التركيز التام، مع وضع كل الأفكار الأخرى جانبًا.

- احترم ما يقوله شريكك حتى لو لم تكن موافقًا عليه؛ فالمهم أن تظهر رغبتك في الاستماع والتفهم.

- تأكد من قدرتك على فهم شريكك من خلال إعادة الصياغة بجملة تأكيدية مثل: هل تقصد ...؟ هل هذا ما تعنيه؟ على أن يتم هذا في جملة مختصرة تتناول النقاط الرئيسية فقط وتركز على محتوى الرسالة ولا تحتوي على رأي المستمع.

- أخبره أنك على استعداد للاستماع للمزيد، مثلًا قل له: أخبرني بالمزيد عن هذا الأمر.

- التواصل الكلامي يكون صعبًا جدًا مع الانفعالات الشديدة، وفي هذه الأحوال يمكن أن يتم التواصل عبر اللمسات الحنونة الرقيقة.

- بعد التأكد من أن الرسالة التي أرسلها المتحدث هي نفسها الرسالة التي فهمها المستمع، يمكن أن يتم تبادل الأدوار.

معوقات الاستماع الجيد

أولاً: عند المستمع:

- التركيز على رد الفعل أو الاستجابة التي سنقدمها.

- الأسئلة أو محاولة طرح حلول.

- الرغبة في القفز السريع والوصول بسرعة لاستنتاجات مسبقة.

- رد الفعل الغاضب أو المازح يعيق قدرتنا على الاستماع الجيد.

- محاولة توقع ما سوف يقال ودلالاته.



ثانيًا: عند المتحدث:

استخدام التعبيرات والكلمات السلبية يعيق الاستماع الجيد والعكس صحيح.

فوائد الاستماع الفعال:

- يساعد على تلبية احتياجات طرفي العلاقة.
- يحمل رسالة تقدير واحترام لشريك الحياة.
- يساعد المتحدث على أن يستمر في الحديث بدلاً من أن يغرق في اللوم أو الدفاع أو الانسحاب، وهذا يؤدي لبناء الثقة والحميمية والتواصل.
- يشجع شريكك على أن يستمع هو الآخر لك.
- يوضح أنك تفهم شريكك وتتفهم مشاعره وأفكاره.
- يقلل من احتمالية حدوث سوء الفهم.
- يساعد المتحدث على أن يتفهم أفكاره ومشاعره واحتياجاته من خلال إعادة التلخيص المتكرر.
- يساعد على تخفيض مستوى الضغط عند شريكك، مما يمكّنكما من حل المشكلة والصراع، وعلى العكس فمحاولة حل المشكلة أثناء ارتفاع مستوى الضغط عند شريكك يفاقمها.

تدريبات:

قيم نفسك وشريكك كمستمعين متعاطفين، أعط درجة من 1 إلى 10:

- في لحظات الصفاء:

- أعطي نفسي.
- شريكي يعطيني.
- أعطي شريكي.
- شريكي يقيم نفسه.



- في لحظات الصراع:

- أعطي لنفسي.

- شريكي يعطيني.

- أعطي شريكي.

- شريكي يقيم نفسه.

- ما هي أصعب الأوقات التي لا تستطيع فيها أن تستمع لشريكك؟

- ما هي الموضوعات التي لا تحب مناقشتها؟ وما هو السبب؟

- متى يكون استماعك لشريكك أفضل؟

بعد أن تعرفنا سويًا على مفهوم التواصل الفعال والمهارات التي نحتاجها لنجعل تواصلنا سويًا أكثر فعالية، أعتقد أننا الآن على أتم استعداد للتعرف على مهارة الحوار كجسر للتواصل الجميل.