

رَبِّهِمُ الرَّحْمَنُ الْأَكْرَمُ!

آموزش مهارت‌های زندگی

راه‌نمای مدرس

دکتر لادن فقی، دکتر فرشته موتابی

مهرداد کاظم زاده، شهرام محمدخانی

پیش‌گفتار

مهارت‌های زندگی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که قدرت سازگاری و رفتار مثبت و کارآمد را افزایش داده و باعث می‌شود که افراد مسئولیت‌های مربوط به نقش اجتماعی خود را پذیرفته و بدون صدمه‌زدن به خود و دیگران با چالش‌ها و مشکلات زندگی روبه‌رو شده و انتخاب‌ها و رفتارهای سالمی در سرتاسر زندگی داشته باشند.

تغییرات سریع اجتماعی و فرهنگی که حاصل تکامل طبیعی فرهنگ‌ها، رشد و پیشرفت تکنولوژی، دسترسی به انواع اطلاعات (مفید و غیرمفید) و فروریختن مرزهای فرهنگی و اجتماعی است، زندگی انسان امروزی را با چالش‌های فراوانی روبه‌رو ساخته است. امروزه همگام با توسعه زندگی شهرنشینی و فرایند صنعتی‌شدن فزاینده کشورهای در حال توسعه، آموزش و تربیت کودکان به‌نحو فزاینده‌ای از خانواده‌ها به نهادهای آموزشی سپرده می‌شود و این در حالی است که همواره جهت‌گیری آموزشی این نهادها بر ارائه اطلاعات و دانش معطوف بوده است و به همین دلیل کودکان و نوجوانان ما از یادگیری مهارت‌هایی که در زندگی روزمره به آنها نیاز دارند، محروم می‌مانند. در زندگی امروزه هزاران پرسش مطرح شده، که چرا با وجود پیشرفت‌های فزاینده حاصل شده، هنوز:

- ♦ دست‌یابی به یک زندگی منطقی، سالم، هدف‌مند و انعطاف‌پذیر برای مواجهه با مشکلات و فراز و نشیب‌های آن دست‌کم برای بسیاری از ما میسر نیست؟
- ♦ چرا بسیاری از افراد در حل مسائل و مشکلات جزئی خود عاجز و ناتوانند؟
- ♦ چرا توانایی و مهارت نه گفتن «قاطعیت» به پیشنهادات نابه‌جای دوستان ناباب برای بسیاری از نوجوانان سخت و دشوار است؟
- ♦ چرا بعضی از افراد نگرش و تصویر ذهنی مثبتی از خود نداشته و دائماً در تفکرات منفی خود مشغولند؟
- ♦ چرا زندان‌ها پر از افرادی است که جرم آنها قتل به‌علت ناتوانی در کنترل و غلبه بر یک لحظه خشم خویش بوده است؟

و خیلی از پرسش‌های دیگر که با طرح موضوعی مهم به نام «مهارت‌های زندگی» می‌توان امکان پاسخ‌گویی به آنها را پیدا کرد و در این مجموعه کتاب‌ها به آنها پرداخته شده است.

دکتر عباسعلی ناصحی

مدیر کل دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دکتر عصمت باروتی

مشاور وزیر و سرپرست دفتر امور زنان
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

ناظرین علمی و اجرایی:

دکتر جعفر بوالهروی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر هما قرائی - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
عاطفه خوشنواز - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سودابه طایری - کارشناس دفتر امور زنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

با تشکر از

سرپرست حوزه امور فرهنگی و رفاهی دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش
پزشکی
معاونت دانشجویی فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
سرکار خانم دکتر کیهانی - عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران
سرکار خانم دکتر رنجبر نوازی - مشاور سابق وزیر بهداشت، درمان و آموزش
پزشکی در امور زنان

فهرست مطالب

۷	دیباچه
۱۱	بخش اول: مهارت‌های زندگی و شیوه آموزش کارگاهی
۱۳	فصل ۱: اصول و مبانی مهارت‌های زندگی
۱۵	مقدمه
۱۶	تعریف مهارت‌های زندگی
۱۷	تاریخچه مهارت‌های زندگی
۱۸	اهمیت مهارت‌های زندگی
۱۸	ده مهارت اصلی زندگی
۲۰	عناصر اصلی مهارت‌های زندگی
۲۲	خلاصه فصل اول
۲۳	فصل ۲: آموزش کارگاهی مهارت‌های زندگی
۲۵	مفهوم آموزش کارگاهی در مهارت‌های زندگی
۲۶	ساختار کارگاه‌های مهارت‌های زندگی
۲۶	تسهیل‌گران
۲۸	شرکت‌کنندگان
۲۸	محل برگزاری کارگاه
۲۹	وسایل لازم
۳۰	خلاصه فصل دوم
۳۱	فصل ۳: فنون آموزش کارگاهی
۳۳	روش‌های مورد استفاده در کارگاه‌های مهارت‌های زندگی
۳۳	رویکرد فعال در مقابل رویکرد منفعل در آموزش
۳۴	بارش فکری
۳۵	بحث گروهی
۳۶	سؤال کردن
۳۸	ایفای نقش
۴۲	روش‌های تقسیم گروه

۴۴	کنترل رفتارهای مخرب در گروه
	چه کارهایی را هرگز نباید در یک کارگاه
۴۶	مهارت‌آموزی انجام داد
۴۷	خلاصه فصل سوم
	بخش دوم: راهنمای گام به گام برگزاری کارگاه‌های
	آموزش مهارت‌های زندگی
۴۹	
۵۱	فصل ۴: مهارت خودآگاهی و همدلی
۶۰	فعالیت‌های کارگاه خودآگاهی و همدلی
۶۹	فصل ۵: مهارت برقراری ارتباط مؤثر
۷۹	فعالیت‌های کارگاه برقراری ارتباط مؤثر
۸۳	فصل ۶: مهارت مدیریت خشم
	فعالیت‌های کارگاه مدیریت خشم
۹۵	فصل ۷: مهارت روابط بین‌فردی مؤثر
۱۰۵	فعالیت‌های کارگاه روابط بین‌فردی مؤثر
۱۱۱	فصل ۸: مهارت رفتار جرأت‌مندانه
۱۲۹	فعالیت‌های کارگاه جرأت‌مندانه
۱۳۳	فصل ۹: مهارت مقابله با خلق منفی
۱۴۲	فعالیت‌های کارگاه مقابله با خلق منفی
۱۴۵	فصل ۱۰: مهارت مدیریت استرس
۱۶۲	فعالیت‌های کارگاه مدیریت استرس
۱۷۱	فصل ۱۱: مهارت مدیریت زمان
۱۷۷	فعالیت‌های کارگاه مدیریت زمان
۱۸۱	فصل ۱۲: مهارت حل مسئله
۱۹۰	فعالیت‌های کارگاه حل مسئله
۱۹۵	فصل ۱۳: مهارت تفکر نقاد
۲۰۴	فعالیت‌های کارگاه تفکر نقاد
۲۰۷	منابعی برای مطالعه بیشتر
۲۰۸	وبسایت‌های مرتبط

دیباجه

دانشجویان به عنوان سرمایه‌های ملی و نیروی انسانی سازنده‌ی فردا همواره مورد توجه خاص برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران جامعه بوده‌اند. این افراد که به دنبال فرایندهای برگزینش مکرر، موفق به ورود به دانشگاه‌ها می‌شوند، گروهی منتخب و برگزیده هستند که از نظر آماری ده درصد برتر جامعه در توانایی‌های هوشی و شناختی را تشکیل می‌دهند. با این همه با کمال تأسف فرایند گزینش دانشجو به گونه‌ای است که این افراد طی سال‌های قبل از ورود به دانشگاه، بخش اعظم زمان و توانایی‌های هوشی و شناختی خود را صرف آماده شدن برای کنکور نموده و به این ترتیب از پرداختن به رشد اجتماعی- روانی خویش غافل می‌مانند. البته مدرسه و خانواده نیز بیشتر، دغدغه‌ی درس و مشق فرزندان را دارند تا نحوه تعاملات اجتماعی، حل مسئله، تفکر نقاد و یا دیگر مهارت‌هایی که نوجوان آنان برای زندگی در خارج از خانه، اجتماع و مدرسه به آنها نیاز دارد.

بسیاری از دانشجویان قبل از آغاز تحصیل دانشگاهی خویش، تجربه زندگی مستقل، کسب درآمد، ایجاد شبکه‌های اجتماعی خارج از محیط خانه و مدرسه را نداشته‌اند و ناگهان با ایجاب زندگی مستقل از خانواده و شاید در شهری دیگر روبرو شده‌اند بی‌آنکه مهارت‌های لازم برای مقابله با این موقعیت جدید را داشته باشند. مواجهه با استرس بدون داشتن مهارت‌های مقابله‌ای کارآمد، منجر به ایجاد آسیب‌های اجتماعی و روانی می‌گردد. بنابراین نهادهای دانشگاهی با دانشجویان به عنوان گروهی آسیب‌پذیر و در معرض خطر انواع آسیب‌های اجتماعی و روانی روبرو هستند. به این ترتیب تدبیر اندیشی برای افزایش مهارت‌های مقابله‌ای دانشجویان طی سال‌های اخیر یکی از سیاست‌های اصلی نهادهایی که با دانشجویان سرکار دارند، بوده‌است و در این راستا این نهادها به برنامه‌های آموزش مهارت‌های زندگی چشم داشته‌اند.

کارگاه‌های مهارت‌های زندگی طی سال‌های گذشته به اقبال روزافزونی در جمعیت‌های مخاطب گوناگون دست یافته‌اند. بخشی از این اقبال، ناشی از کارآمدی، کارآیی، و کاربردی بودن این کارگاه‌ها است و بخشی دیگر ناشی از عطش مخاطبان برای آموختن آن چیزی که هرگز در مجموعه‌ی سنتی درس‌های مدرسه‌ای بدان پرداخته نمی‌شود، در حالی که نیاز مبرم به آنها در هرگونه تعاملات بین‌فردی و خلوت‌های درون‌فردی احساس می‌گردد.

با این حال با کمال تأسف هرگز توازنی میان عرضه‌ی این کارگاه‌ها و تقاضای عمومی برقرار نبوده و این موضوع به برگزاری غیرحرفه‌ای این کارگاه‌ها منجر گردیده‌است. بسیاری از مواقع کارگاه به صورت کلاس درس یا جلسه سخنرانی برگزار می‌شود و در نتیجه روح کارگاهی بودن از برنامه‌های آموزش مهارت‌های زندگی رخت برمی‌بندد.

به منظور مقابله با مشکل فوق، دفتر امور زنان و حوزه امور فرهنگی، رفاهی دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برآن شدند که در یک طرح مشترک، اقدام به برگزاری کارگاهی با شرکت گروهی از مشاوران دفاتر مشاوره دانشجویی دانشگاه‌های تحت پوشش آن وزارتخانه، به منظور آموزش مهارت به برگزاری کارگاه‌های آموزش مهارت‌های زندگی^۱ (TOT) برای جمعیت مخاطب دانشجویان نمایندند. اجرای این طرح را معاونت دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران به عهده گرفت. این کارگاه آموزشی در آذرماه ۱۳۸۳ به مدت ۴۸ ساعت و به میزبانی مرکز بهداشت و درمان و مرکز مشاوره و راهنمایی تحصیلی دانشگاه علوم پزشکی تهران در هتل شیان تهران برگزار گردید. همراه و همزمان با برگزاری کارگاه فوق‌الذکر، این بسته‌ی آموزشی^۲ نیز تدوین گردید تا به‌عنوان راهنمای برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های زندگی برای جمعیت مخاطب دانشجویان مورد استفاده قرار گیرد. این مجموعه به گونه‌ای تنظیم شده است که مشاوران مراکز و دفاتر مشاوره‌ی دانشجویی که کارگاه آموزش مدرسان را گذرانیده‌اند، بتوانند به‌راحتی آن را در دانشگاه محل خدمت خود اجرا نمایند.

امتیاز عمده‌ی این بسته‌ی آموزشی از نظر مؤلفین، آن است که علیرغم گام‌به‌گام بودن فعالیت‌ها و نیز روشنی و صراحت دستوالعمل‌های کتاب راهنمای مدرس، قدرت

1. Training Of Trainers

2. package

خلاقیت و تصمیم‌گیری را از تسهیل‌گران سلب نکرده‌است. به این ترتیب مؤلفان امیدوارند تسهیل‌گرانی که در کارگاه آموزش تسهیل‌گران شرکت کرده‌اند، بتوانند خود فعالیت‌های کارگاهی خلق کرده و برنامه‌ریزی کارگاه را متناسب با شرایط و امکاناتی که در دسترس دارند، تغییر دهند. تسهیل‌گرانی که از این مجموعه استفاده می‌کنند، به‌خاطر خواهند داشت که تفکر خلاق و نقاد آنان، توان آنها در حل مسئله و تصمیم‌گیری، و بالاخره تمامی مهارت‌های شخصی آنان، الگویی عملی برای دانشجویان محسوب گردیده و تنها در صورتی در اجرای کارگاه موفق خواهند بود که خود الگوی زنده‌ی استفاده از مهارت‌ها باشند.

این بسته‌ی آموزشی از چند قسمت تشکیل شده است. یک قسمت این مجموعه کتاب راهنمای مدرس است. این کتاب راهنمای عملی برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های زندگی^۱ است. قسمت دیگر این بسته ده کتاب کار برای دانشجویانی است که در کارگاه‌ها شرکت می‌کنند. قسمت سوم مجموعه‌ی یک لوح فشرده است که شامل اسلایدهایی که توسط مدرسان و تسهیل‌گران کارگاه‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد، چارتهای آموزشی ده مهارت، خودآزمایی‌های ده مهارت و کلید پاسخ خودآزمایی‌ها می‌باشد. مؤلفین این بسته‌ی آموزشی همچنان در تکاپوی تجربه‌اندوژی و به تبع آن بهبود بخشیدن محتوای این مجموعه هستند و امیدوارند بازخوردهای سازنده‌ی استفاده‌کنندگان از این مجموعه، یاری‌بخش آنان باشد.

دکتر لادن فتی^۱

عضو هیئت علمی

دانشگاه علوم پزشکی ایران

بخش اول

مهارت‌های زندگی
و
شیوه‌ی آموزش کارگاهی

فصل ۱

اصول و مبانی مهارت‌های زندگی

هدف کلی:

آشنایی با مهارت‌های زندگی و ویژگی‌های آنها

اهداف ویژه:

- شناخت مهارت‌های زندگی و تعریف آنها
- آشنایی با تاریخچه مهارت‌های زندگی
- دانستن اهمیت مهارت‌های زندگی در عصر حاضر
- شناختن ده مهارت زندگی مطرح شده در این مجموعه
- آشنایی با عناصر اصلی مهارت‌های زندگی

اصول و مبانی مهارت‌های زندگی

مقدمه

هزاره جدید را می‌توان هزاره تبادل اطلاعات نامید. با رواج یافتن رسانه‌های همگانی مانند رادیو و تلویزیون و اخیراً اینترنت، اطلاعات زیادی در اختیار مردم قرار می‌گیرد، تا جایی که امروزه پدیده‌ای به نام "بحران اطلاعات" شکل گرفته‌است. منظور از بحران اطلاعات، هجوم بی‌وقفه اطلاعاتی است که متأسفانه درونی نشده و برخلاف گذشته به مهارت تبدیل نمی‌شود. مهارت به معنی استفاده ماهرانه و توان‌مندانه از دانش است. برای مثال، بیشتر مردم می‌دانند که رفتارهای پرخاشگرانه، ناکارآمد و ویران‌گر هستند. بسیاری از افراد نیز راه‌هایی را برای کنترل خشم خویش می‌شناسند. اما در عمل چند نفر می‌توانند به‌طور مناسب از این روش‌ها برای کنترل خشم خود استفاده کنند؟ یا به بیان دیگر مهارت استفاده از روش‌های کنترل خشم را دارند؟

شاید زمانی که مهارت‌ها به زمینه‌های خاص یا موارد تخصصی مربوط می‌شود، فقدان آنها آسیب‌چندانی به زندگی شخص یا جامعه وارد نکند. برای مثال اگر کسی فاقد مهارت رانندگی باشد، یا نتواند غذاهای خاصی را طبخ کند، زندگی روزمره وی مختل نخواهد شد. اما هنگامی که صحبت از فشارهای روانی روزمره و بحران‌های زندگی اجتماعی به میان می‌آید، نقص مهارت‌های مقابله‌ای سازگارانه یا تأخیر در انتخاب مناسب‌ترین راه‌حل، به آسیب جبران‌ناپذیری منجر می‌گردد. برای مثال همه ما در کار بالینی شاهد انزوا و تنهایی ناشی از رفتار غیر جرأت‌مندانه، لطمه‌های شدید ناشی از عدم کنترل خشم و یا بحران‌های ناشی از نداشتن دوست یا عوارض حاصل از دوستی‌های نامناسب بوده‌ایم. شاید در دهه‌های گذشته به‌دلیل ساده‌تربودن و پیش‌بینی‌پذیر بودن زندگی اجتماعی و

کارآمدی الگوپذیری از والدین و حتی نسل‌های قبل‌تر از آن، این مهارت‌ها به سادگی در طی رشد آموخته شده و نیازی به آموزش مستقیم آنها احساس نمی‌شد. اما امروزه آموزش مستقیم مهارت‌های زندگی به عنوان بخشی مهم و کلیدی در جامعه‌پذیری افراد جامعه در سراسر دنیا مطرح است. این کتاب به منظور آماده سازی مدرسین مهارت‌های زندگی در سطح دانشگاه‌ها تدوین گردیده‌است. مخاطبین این کتاب مشاوران مراکز مشاوره دانشجویی هستند. برنامه‌های پیشنهاد شده در این کتاب برای جمعیت هدف دانشجویی طراحی شده‌اند. این کتاب دو قسمت اصلی دارد. در قسمت اول این کتاب ابتدا مفهوم مهارت‌های زندگی و تاریخچه آن مرور شده و سپس کارگاه آموزشی و مجموعه راه‌کارهای عملی برگزاری کارگاه آموزشی توضیح داده شده است. در پایان قسمت اول فرایند اجرایی کارگاه و نحوه ارزشیابی آن شرح داده شده است. در قسمت دوم این کتاب مبانی نظری ده مهارت اصلی به تفصیل توضیح داده شده‌اند. به این ترتیب مشاوران می‌توانند از این کتاب در کنار مجموعه ده جلدی کتاب‌های کار ویژه‌ی دانشجویان استفاده کنند.

تعریف مهارت‌های زندگی

سازمان جهانی بهداشت، مهارت‌های زندگی را چنین تعریف نموده‌است: "توانایی انجام رفتار سازگارانه و مثبت به‌گونه‌ای که فرد بتواند با چالش‌ها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید" (WHO، ۱۹۹۴).

یونیسف مهارت‌های زندگی را به این صورت تعریف می‌کند: "یک رویکرد مبتنی بر تغییر رفتار یا شکل‌دهی رفتار که برقراری توازن میان سه حوزه را مد نظر قرار می‌دهد. این سه حوزه عبارتند از: دانش، نگرش و مهارت‌ها". تعریف یونیسف بر شواهد پژوهشی مبتنی است که نشان می‌دهند اگر در توانمند سازی افراد جامعه بحث دانش، نگرش و مهارت به صورت تلفیقی مورد توجه قرار نگیرد، نتیجه مورد انتظار یعنی کاهش رفتارهای پرخطر به‌دست نمی‌آید (یونیسف، ۱۹۹۹).

به طور کلی مهارت‌های زندگی عبارتند از توانایی‌هایی که منجر به ارتقای بهداشت روانی افراد جامعه، غنای روابط انسانی، افزایش سلامت و رفتارهای سلامتی در سطح جامعه می‌گردند. مهارت‌های زندگی، هم به صورت یک راهکار ارتقای سلامت روانی و هم به صورت ابزاری در پیشگیری از آسیب‌های روانی - اجتماعی مبتلا به جامعه نظیر اعتیاد،

خشونت‌های خانگی و اجتماعی، آزار کودکان، خودکشی، ایدز، و موارد مشابه قابل استفاده است. به طور کلی مهارت‌های زندگی ابزاری قوی در دست متولیان بهداشت روانی جامعه در جهت توانمندسازی جوانان در ابعاد روانی - اجتماعی است. این مهارت‌ها به افراد کمک می‌کنند تا مثبت عمل کرده و هم خودشان و هم جامعه را از آسیب‌های روانی - اجتماعی حفظ کرده و سطح بهداشت روانی خویش و جامعه را ارتقاء بخشند (سازمان جهانی بهداشت، ۱۹۹۹).

تاریخچه مهارت‌های زندگی

آموزش مهارت‌های زندگی در سال ۱۹۷۹ و با اقدامات دکتر گیلبرت بوتوین^۱ آغاز گردید. وی در این سال یک مجموعه آموزش مهارت‌های زندگی برای دانش‌آموزان کلاس هفتم تا نهم تدوین نمود که با استقبال فراوان متخصصان بهداشت روان مواجه گردید. این برنامه آموزشی به نوجوانان یاد می‌داد که چگونه با استفاده از مهارت‌های رفتار جرأت‌مندانه، تصمیم‌گیری، و تفکر نقاد، در مقابل وسوسه یا پیشنهاد سوءمصرف مواد از سوی همسالان مقاومت کنند. هدف بوتوین طراحی یک برنامه واحد پیشگیری اولیه بود و مطالعات بعدی نشان داد که آموزش مهارت‌های زندگی تنها در صورتی به نتایج مورد نظر ختم می‌شود که همه مهارت‌ها به فرد آموخته شود. پژوهش‌ها حاکی از آن بودند که این برنامه در پیشگیری اولیه چندین نوع مواد مخدر از جمله سیگار موفق بوده است (بوتوین، ۲۰۰۰؛ بوتوین، ۲۰۰۲).

به دنبال این اقدام مقدماتی، از سال ۱۹۹۳ به بعد سازمان جهانی بهداشت با هماهنگی یونیسف، برنامه آموزش مهارت‌های زندگی را به عنوان یک طرح جامع پیشگیری اولیه و ارتقای سطح بهداشت روانی کودکان و نوجوانان معرفی نمود (WHO، ۱۹۹۴، WHO & UNISEF، ۱۹۹۴، WHO، ۲۰۰۴) این برنامه در کشورهای مختلف دنیا تجربه شد و گزارش‌های امیدبخشی از کارایی این برنامه منتشر گردید.

1. Gilbert Botvin

اهمیت مهارت‌های زندگی

پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که خود - آگاهی^۱، عزت نفس^۲، و اعتماد به نفس^۳، شاخص‌های اساسی توانمندی‌ها و ضعف‌های هر انسانی هستند (WHO، ۱۹۹۴). این سه ویژگی فرد را قادر می‌سازند که فرصت‌های زندگی‌اش را مغتنم شمرده، برای مقابله با خطرات احتمالی آماده باشد، به خانواده و جامعه‌اش بیانده‌اشد و نگران مشکلاتی که در اطرافش وجود دارد باشد و به چاره‌اندیشی بپردازد. مهارت‌های زندگی به عنوان واسطه‌های ارتقای سه ویژگی فوق‌الذکر در آدم‌ها می‌توانند فرد و جامعه را در راه رسیدن به اهداف فوق کمک نمایند.

ده مهارت اصلی زندگی

یونیسف مهارت‌های زندگی را در چندین سطح دسته بندی می‌کند:

- سطح اول مهارت‌های پایه‌ای و اساسی روان‌شناختی و اجتماعی هستند. این مهارت‌ها به شدت متأثر از فرهنگ و ارزش‌های اجتماعی می‌باشند نظیر خودآگاهی و همدلی.
- سطح دوم مهارت‌هایی هستند که تنها در شرایط خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند نظیر مذاکره، رفتار جرأت‌مندانه، و حل تعارض.
- سطح سوم مهارت‌های زندگی کاربردی هستند نظیر مبارزه با نقش‌های جنسیتی سنتی یا امتناع از سوءمصرف مواد.

سازمان جهانی بهداشت در برنامه مهارت‌های زندگی که در سال ۱۹۹۳ معرفی نمود، ده مهارت را به عنوان مهارت‌های زندگی اصلی معرفی نمود. این ده مهارت از سوی یونیسف و یونسکو نیز به عنوان مهارت‌های زندگی اصلی شناخته شده‌اند. این مهارت‌ها عبارتند از:

(۱) **مهارت تصمیم‌گیری**^۴: در این مهارت افراد می‌آموزند که تصمیم‌گیری چیست و چه اهمیتی دارد. آنها همچنین با انواع تصمیم‌گیری آشنا شده و مراحل یک تصمیم‌گیری را گام به گام تمرین می‌کنند. دانشجویان همچنین با رابطه موجود میان تصمیم‌گیری و

1. self awareness 2. self esteem
3. self confidence 4. decision making

سایر مهارت‌های زندگی از یک سو و رابطه تصمیم‌گیری با پیشگیری اولیه در بهداشت روانی از سوی دیگر آشنا می‌شوند.

(۲) **مهارت حل مسئله^۱**: این مهارت عبارت است از تعریف دقیق مشکلی که فرد با آن روبرو است، شناسایی و بررسی راه‌حل‌های موجود و برگزیدن و اجرای راه حل مناسب و ارزیابی فرایند حل مسئله تا به این ترتیب فرد دچار دغدغه و اضطراب نشود و از راه‌های غیر سالم برای حل مشکلات خویش استفاده نکند.

(۳) **مهارت تفکر خلاق^۲**: توانایی تفکر خلاق یک مهارت سازنده و پایه برای نیل به سایر مهارت‌های مرتبط با سبک اندیشیدن است. در این مهارت افراد فرا می‌گیرند که به شیوه‌ای متفاوت بیان‌دیشند و از تجربه‌های متعارف و معمولی خویش فراتر روند و تبیین‌ها یا راه‌حلهایی را خلق نمایند که خاص و ویژه‌ی خودشان است.

(۴) **مهارت تفکر نقاد^۳**: این مهارت عبارت است از توانایی تحلیل عینی اطلاعات موجود با توجه به تجارب شخصی و شناسایی آثار نفوذی ارزش‌های اجتماعی، همسالان و رسانه‌های گروهی بر رفتار فردی.

(۵) **توانایی برقراری ارتباط مؤثر^۴**: این مهارت به معنای ابراز احساسات، نیازها و نقطه‌نظرهای فردی به صورت کلامی و غیر کلامی است.

(۶) **مهارت ایجاد و حفظ روابط بین‌فردی^۵**: مهارتی است جهت تعامل مثبت با افراد به ویژه اعضای خانواده در زندگی روزمره.

(۷) **خود آگاهی^۶**: خودآگاهی به معنی توانایی و ظرفیت فرد در شناخت خویشتن، و نیز شناسایی خواسته‌ها، نیازها و احساسات خویش است. در این مهارت فرد همچنین می‌آموزد که چه شرایط یا موقعیت‌هایی برای وی فشارآور هستند.

1. problem solving

3. critical thinking

5. interpersonal relationship skills

2. creative thinking

4. effective communication

6. self-awareness

۸) **مهارت همدلی کردن**^۱: این مهارت عبارت است از فراگیری نحوه درک احساسات دیگران. در این مهارت فرد می‌آموزد که چگونه احساسات افراد دیگر را تحت شرایط مختلف درک کند، تفاوت‌های فردی را بپذیرد و روابط بین‌فردی خود را با افراد مختلف بهبود بخشد.

۹) **مهارت مقابله با هیجان‌ها**^۲: شناخت هیجان‌ها و تأثیر آنها بر رفتار. همچنین فراگیری نحوه اداره هیجان‌های شدید و مشکل‌آفرین نظیر خشم، مهارت مقابله با هیجان‌ها نامیده می‌شود.

۱۰) **مهارت مقابله با استرس**^۳: در این مهارت دانشجویان فرا می‌گیرند که چگونه با فشارها و تنش‌های ناشی از زندگی دانشجویی و همچنین استرس‌های دیگر مقابله نمایند.^۴

عناصر اصلی مهارت‌های زندگی

سازمان جهانی بهداشت (۲۰۰۴) ده مهارت زندگی فوق‌الذکر را به سه طبقه یا گروه اصلی تقسیم می‌کند.

الف) مهارت‌های مرتبط با تفکر نقاد یا تصمیم‌گیری: این مهارت‌ها شامل همه‌ی آن چیزهایی است که با توانایی‌های جمع‌آوری اطلاعات، ارزیابی آنها و توانایی بررسی نتایج هریک از این اطلاعات بر اعمال خود فرد و دیگران مرتبط می‌باشد. در این گروه از مهارت‌ها فرد می‌آموزد که چگونه تأثیر ارزش‌های خودش و دیگران را بر راه‌حل‌های انتخابی خویش تحلیل کند.

۱. empathy 2. coping with emotions 3. coping with stress

۴. در این بسته آموزشی، با توجه به تجارب هشت سال گذشته مؤلفین در برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های زندگی برای جمعیت مخاطب دانشجو، به دلیل نیازهای خاص جمعیت دانشجوی ایرانی، برخی از این مهارت‌ها در هم ادغام شده و به صورت یک کارگاه طراحی شده‌اند و برخی دیگر به اجزایی شکسته شده و در دو کارگاه اجرا می‌شوند. به عنوان مثال در این مجموعه، جرأت‌آموزی و مدیریت زمان به دلیل فوق، از دل کارگاه‌های اصلی خود جدا شده و به صورت کارگاه‌هایی مستقل معرفی شده‌اند.

ب) مهارت‌های بین‌فردی و ارتباطی: گروه دوم مهارت‌ها، آنهایی هستند که با ارتباط کلامی و غیرکلامی، گوش‌دادن فعال، و توانایی ابراز احساسات و بازخورد دادن مرتبط هستند. در این طبقه مهارت‌های مذاکره، امتناع و رد کردن درخواست دیگران، و مهارت رفتار جرأت‌مندانه نیز جای می‌گیرند. مهارت‌هایی که به فرد کمک می‌کند تا تعارضات بین‌فردی را حل کند نیز در دسته‌ی مهارت‌های بین‌فردی است. همدلی، توانایی گوش‌دادن و درک نیازهای دیگران نیز بخشی از این دسته مهارت‌ها هستند. کار گروهی، توانایی همکاری با دیگران و توانایی احترام گذاشتن به دیگران هم در این دسته جای می‌گیرند. به این ترتیب این گروه از مهارت‌ها به مقبولیت اجتماعی کمک کرده و پایه‌های رفتار و روابط اجتماعی سالم را بنا می‌گذارند.

ج) مهارت‌های مقابله‌ای و مدیریت فردی: این مهارت‌ها هسته کنترل درونی را غنی می‌سازد و به این ترتیب فرد می‌آموزد که می‌تواند بر اطراف خویش اثر بگذارد و تغییری ایجاد کند. عزت نفس، خودآگاهی، مهارت‌های ارزشیابی خویشتن، و توانایی تعیین اهداف نیز بخشی از مجموعه مهارت‌های مدیریت خویشتن هستند. خشم، سوگ، و اضطراب همگی باید مدیریت شده و فرد یاد بگیرد که چگونه با سوگ، فقدان یا ضربه‌های روحی مقابله نماید. مدیریت استرس، مدیریت زمان، روش‌های تفکر مثبت و آرام‌سازی بخشی از این گروه مهارت‌های زندگی هستند.

خلاصه فصل اول

آموزش مهارت‌های زندگی به عنوان بخش مهم و کلیدی در جامعه‌پذیری افراد جامعه در سراسر دنیا مطرح است. سازمان جهانی بهداشت مهارت‌های زندگی را توانایی انجام رفتار سازگارانه و مثبت به‌گونه‌ای که فرد بتواند با چالش‌ها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید، تعریف کرده‌اند.

آموزش مهارت‌های زندگی در سال ۱۹۷۹ با اقدامات دکتر گیلبرت بوتوین آغاز گردید. پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که ویژگی‌هایی که فرد در این آموزش کسب می‌نماید وی را قادر می‌سازد که فرصت‌های زندگی را مغتنم شمرده، برای مقابله با خطرات احتمالی آماده باشد.

یونیسف مهارت‌های زندگی را در سه سطح دسته‌بندی می‌نماید:

سطح اول شامل مهارت‌های پایه‌ای و اساسی روانی - اجتماعی می‌باشد. سطح دوم مهارت‌هایی هستند که در شرایط خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند. سطح سوم مهارت‌های زندگی کاربردی می‌باشند. با توجه به این سطوح، ده مهارت اصلی زندگی عبارتند از:

- ۱- مهارت تصمیم‌گیری، ۲- مهارت حل مسئله، ۳- مهارت تفکر خلاق، ۴- مهارت تفکر نقاد، ۵- توانایی برقراری ارتباط مؤثر، ۶- مهارت ایجاد و حفظ روابط بین فردی، ۷- خودآگاهی، ۸- مهارت همدلی کردن، ۹- مهارت مقابله با هیجانات و ۱۰- مهارت مقابله با استرس

سازمان جهانی بهداشت ده مهارت فوق‌الذکر را در سه گروه اصلی طبقه‌بندی می‌کند که عبارتند از:

الف - مهارت‌های مرتبط با تفکر نقاد یا تصمیم‌گیری

ب - مهارت‌های بین فردی و ارتباطی

ج - مهارت‌های مقابله‌ای و مدیریت فردی

فصل ۲

آموزش کارگاهی مهارت‌های زندگی

هدف کلی:

آشنایی با شیوه طراحی

و

اجرای کارگاه‌های آموزش مهارت‌های زندگی

اهداف ویژه:

- آشنایی با مفهوم آموزش کارگاهی در مهارت‌های زندگی
- شناختن ساختار کارگاه‌های مهارت‌های زندگی
- دانستن شرایط لازم و نقش تسهیل‌گران و شرکت‌کنندگان در کارگاه‌ها
- دانستن ویژگیهای محل برگزاری کارگاه و وسایل لازم

آموزش کارگاهی مهارت‌های زندگی

مفهوم آموزش کارگاهی در مهارت‌های زندگی

با توجه به اینکه تعریف یادگیری، ایجاد نوعی تغییر در رفتار می‌باشد، می‌توان هدف هر آموزشی را نیز تغییر رفتار دانست. آموزش می‌تواند تغییر را در سطوح و جنبه‌های مختلفی ایجاد کند. گاهی تغییر فقط در سطح دانش و اطلاعات ایجاد می‌شود. یعنی فقط میزان معلومات فرد افزایش پیدا می‌کند. گاهی آموزش باعث تغییر در باورها و نگرش فرد می‌شود. یعنی نظر و نگرش فرد نسبت به آن موضوع تغییر می‌یابد. با این حال هیچ‌یک از این دو سطح تغییر، متضمن تغییر رفتار نیست. یعنی اینکه ممکن است آگاهی و نگرش فرد نسبت به موضوعی تغییر کند ولی رفتارش عوض نشود. برای مثال اکثر افرادی که سیگار می‌کشند، بد رانندگی می‌کنند، از حق خود دفاع نمی‌کنند و ... ، می‌دانند که این کارها مشکل‌ساز است و احتمالاً طریقه درست را نیز تا حدی بلد هستند، برخی از این افراد حتی می‌خواهند که رفتار خود را تغییر دهند، ولی این تمایل برای تغییر رفتار کافی نیست. زیرا انجام رفتارهای درست در این موارد، یک مهارت است که باید یاد گرفته شود. بنابراین آخرین سطح تغییر، تغییر در رفتار است. در مهارت‌های زندگی نیز هدف نهایی آموزش، تغییر رفتارهای مشکل‌ساز و ایجاد رفتارهای جدید و سازگارانه است. برای رسیدن به هر یک از این سطوح تغییر، از شیوه‌های آموزشی خاصی استفاده می‌شود. برای مثال شیوه‌ی سخنرانی برای ایجاد تغییر در دانش و گاهی تغییر در نگرش مفید است، درحالی‌که تغییر چندانی در رفتار و میزان مهارت فرد ایجاد نمی‌کند.

مناسب‌ترین شیوه برای ایجاد تغییر در رفتار و ایجاد یک مهارت، اجرای کارگاه آموزشی است. در این کارگاه‌ها آموزش‌دهنده و آموزش‌گیرنده هر دو فعال هستند. این

کارگاه‌ها شامل ترکیبی از چندین شیوه آموزشی مانند سخنرانی، بحث گروهی، فعالیت و ... است.

نشان داده شده است که برنامه‌های مهارت‌های زندگی به شرطی موفقیت‌آمیز خواهند بود که هنگام برگزاری کارگاه تمامی موارد زیر با یکدیگر مد نظر قرار گیرند:

الف) **مهارت‌ها باهم مرتبط هستند.** تمامی ده مهارت فوق‌الذکر به یکدیگر وابسته‌اند. مثلاً مدیریت استرس به مدیریت سازنده هیجان‌های منفی نیز کمک می‌کند و یا تفکر نقاد با تصمیم‌گیری ارتباط نزدیک دارد.

ب) **محتوای برنامه مهارت‌آموزی باید به حوزه‌ی خاصی مربوط باشد.** برای اینکه مهارت آموزی بیشترین اثر بخشی را داشته‌باشد، بهتر است مهارت‌ها در یک حوزه‌ی محتوایی خاص مثلاً اعتیاد یا ایدز تمرین شود. حوزه‌ی محتوایی مهارت‌آموزی هرچه که باشد باید هر سه عنصر دانش، نگرش، و مهارت، همزمان و به صورت تلفیقی و متوازن آموزش داده شوند.

ج) **روش آموزش مهارت‌ها روش گروهی است.** آموزش‌های مبتنی بر مهارت‌آموزی تنها زمانی مثمر ثمر واقع می‌شوند که تعاملی بین افراد گروه مهارت آموزی وجود داشته‌باشد. مهارت‌های بین‌فردی را نمی‌توان در تنهایی و با نشستن و کتاب خواندن آموخت (سازمان جهانی بهداشت، ۱۹۹۴).

به طور کلی اگر قرار است مهارت‌ها آموخته شوند، باید محتوا، روش و جامع بودن آموزش با هم مورد توجه قرار گیرند. به همین دلیل آموزش مهارت‌های زندگی مستلزم استفاده از فنون و روش‌های آموزشی خاصی است (سازمان جهانی بهداشت، ۲۰۰۴).

ساختار کارگاه‌های مهارت‌های زندگی

کارگاه‌های مهارت‌های زندگی با حضور دو گروه افراد تشکیل می‌شوند. یک گروه گردانندگان کارگاه یا تسهیل‌گران و گروه دیگر شرکت‌کنندگان در کارگاه هستند. هر یک از این دو گروه مشخصاتی دارند:

تسهیل‌گران

تسهیل‌گران کسانی هستند که ویژگی‌های زیر را دارند:

- تسهیل‌گران، گردانندگان کارگاه هستند. آنها کسانی هستند که کارگاه را برنامه‌ریزی کرده، سازمان می‌دهند و کنترل می‌کنند. تسهیل‌گران ساختار کارگاه را تعیین می‌نمایند. آنها همچنین هدایت و تسهیل‌گری گروه‌های کوچک و بزرگ را به عهده دارند.
- تسهیل‌گران مسئول تمامی فرایندهای کارگاه هستند.
- تسهیل‌گران باید همه روش‌های اداره‌ی کارگاه را بلد باشند. آنها باید به‌صورت طبیعی پراکنده باشند و بتوانند در دیگران انگیزه ایجاد کنند. تسهیل‌گران کسانی هستند که می‌توانند بر گروه تأثیر گذاشته و گروه را در جهت انجام کار گروهی و رسیدن به هدفی مشترک تشویق و هدایت کنند.
- یک عامل تعیین‌کننده و مهم در هر کارگاهی شخصیت و سبک و سیاق تسهیل‌گر است.
- روابط میان تسهیل‌گران و شرکت‌کنندگان خود حایز اهمیت است. علاوه بر این روابط تسهیل‌گران با یکدیگر نیز بسیار مهم است.
- یک تسهیل‌گر کارآمد، در پی آن است که پیشینه شرکت‌کنندگان و نقطه‌نظرهایشان را بداند و تخصص لازم جهت برقراری توازن میان پاسخ‌گویی به نیازهای شرکت‌کنندگان و پیش‌بردن کارگاه را داشته باشد.
- بالاخره این‌که تسهیل‌گر توانایی شورآفرینی خالصانه را داشته و از شور و شوق طبیعی برخوردار باشد.
- تسهیل‌گران باید اطلاعات و مهارت کافی در مورد اهداف و موضوعات آموزش داشته باشند.
- تسهیل‌گران باید بر شیوه‌ها و روش‌هایی که در یک کارگاه آموزشی بکار می‌رود مسلط باشند.
- تسهیل‌گران باید از پویایی گروه و نحوه‌ی اداره یک گروه اطلاع داشته باشند.
- تسهیل‌گران باید قادر به برقراری ارتباط مؤثر با گروه مخاطب خاص آن کارگاه باشند.

شرکت‌کنندگان

در یک کارگاه آموزشی می‌توان حدود ۲۵-۱۵ نفر را آموزش داد. بهتر است شرکت‌کنندگان از نظر سن، تحصیلات، موقعیت اجتماعی و نیز وضعیت روانی و علت حضور در کارگاه هماهنگ باشند. اگر تعداد اندک شرکت‌کنندگان باعث کاهش تعامل بین شرکت‌کنندگان شود، از کارآیی آموزش کاسته خواهد شد. از طرف دیگر تعداد زیاد شرکت‌کنندگان نیز باعث می‌شود که همه افراد نتوانند به میزان لازم در کارگاه فعال باشند و فرصت برای تمرین کم باشد.

- روابط شرکت‌کنندگان با یکدیگر ساختار قدرتی و پویایی گروه، و فضای آموزشی کارگاه را می‌سازد.
- در نتیجه نوع همراهی و همکاری اعضای گروه نقش تعیین‌کننده در یادگیری اعضا دارد.
- رابطه مثبت و باز به شرکت‌کنندگان کمک می‌کند تا خود را مالک و صاحب کارگاه بدانند و کارگاه برای آنان معنا داشته باشد.

در پایان هر کارگاه، شرکت‌کنندگان باید به سؤال‌های زیر پاسخ دهند. پاسخ این سؤال‌ها تعیین‌کننده کیفیت اجرایی کارگاه است.

- آیا احساس می‌کنید موفقیت و توانایی کسب کرده‌اید؟
- آیا فضای یادگیری چالش‌برانگیز و در عین حال حمایت‌کننده بود؟
- آیا فرصت‌های یادگیری متنوعی وجود داشت؟
- آیا پیامدهای مثبتی به دست آمد؟
- آیا از شیوه استفاده از مواد و منابع در کارگاه رضایت دارید؟
- آیا می‌توانید خودتان یک کارگاه طراحی کنید؟
- آیا فرصت بازخورد دادن به شما داده شد؟
- آیا از کارگاه لذت بردید؟

محل برگزاری کارگاه

در شرایط ایده‌آل، یک کارگاه آموزشی احتیاج به سالنی با ظرفیت ۲۵-۱۵ نفر دارد. بهتر است افراد دور یک میزگرد یا نعلی شکل بنشینند به طوری که امکان تماس رو در رو

بین کلیه افراد وجود داشته و همه قادر به دیدن سخنران و تابلو یا صفحه نمایش باشند. سخنرانی‌ها و کارهای عملی در گروه بزرگ، در این سالن برگزار می‌شود. بهتر است به تعداد گروه‌های کوچکی که تشکیل می‌شود، اتاق‌های کوچک داشته باشیم، به طوری که هر گروه در یک اتاق تشکیل شود.

باید توجه کرد که امکان دارد همیشه چنین شرایطی مهیا نباشد. در چنین مواقعی می‌توان تا حد امکان این شرایط را تقلیل داد. برای مثال به جای استفاده از سالن می‌توان از فضای چمن یک پارک استفاده کرده و صندلی‌ها را به صورت دایره چید یا از شرکت‌کنندگان خواست که به شکل دایره‌وار دور هم بنشینند. یا در صورتی که به تعداد گروه‌های کوچک اتاق نداشته باشیم، می‌توان گروه‌های کوچک را در همان سالن تشکیل داد. یعنی اعضای هر گروه کوچک صندلی‌های خود را دور هم چیده و به کار می‌پردازند. فقط باید سعی کرد گروه‌ها تا حد امکان از هم فاصله داشته باشند تا مزاحم کار یک‌دیگر نباشند.

وسایل لازم

بطور کلی در هر کارگاه آموزش وسایلی لازم است که اختصاص به موضوع یا فعالیت خاص آن کارگاه ندارد. از قبیل:

- کاغذ و قلم
- طلق شفاف و ماژیک برای ارائه گزارش‌ها در گروه بزرگ
- ویدیو پروجکشن یا دستگاه اورهد برای نمایش اسلایدها و نمایه‌های شفاف
- تخته سیاه و گچ یا وایت‌برد و ماژیک
- مجموعه‌ای از برگه‌های کار
- و معمولاً یک یا چند جزوه آموزشی

علاوه بر این وسایل، امکان دارد که برخی از فعالیت‌ها و کارهای عملی نیاز به وسایل خاص دیگری داشته باشد که بنا به مورد ذکر می‌گردد (جرج^۱ و همکاران، ۲۰۰۴).

1. George

خلاصه فصل دوم

با توجه به اینکه هدف از آموزش مهارت‌های زندگی، تغییر در دانش، نگرش و مهارت افراد می‌باشد، لذا بهترین روش برای آموزش آنها، اجرای کارگاه‌های آموزشی است. در کارگاه‌های آموزشی از ترکیبی از فنون مختلف مانند سخنرانی، بحث گروهی و ... استفاده شده است و در آنها آموزش‌دهنده و آموزش‌گیرندگان فعال هستند. در این فصل به ویژگی‌های تسهیل‌گران و شرکت‌کنندگان در کارگاه‌های آموزشی اشاره شد، همچنین مشخصات محل لازم برای برگزاری کارگاه و وسایل مورد استفاده ذکر گردید.

فصل ۳

فنون آموزش کارگاهی

هدف کلی:

آشنایی با روش‌های آموزش کارگاهی

و

شیوه استفاده از آنها در آموزش مهارت‌های زندگی

اهداف ویژه:

- دانستن تفاوت رویکرد فعال و رویکرد منفعل در آموزش بزرگسالان
- آموختن روش اجرای فن بارش ذهنی در کارگاه آموزشی
- آموختن روش اجرای فن بحث گروهی در کارگاه آموزشی
- آموختن روش اجرای فن سؤال کردن در کارگاه آموزشی
- آموختن روش اجرای فن ایفای نقش در کارگاه آموزشی
- آشنایی با سایر فنون مورد استفاده در کارگاه آموزشی
- آشنایی با فنون کنترل رفتارهای مخرب در گروه
- شناختن موانع و مشکلات اجرای کارگاه آموزشی

فنون آموزش کارگاهی

روش‌های مورد استفاده در کارگاه‌های مهارت‌های زندگی

برگزاری کارگاه‌های مهارت‌آموزی برای بزرگسالان، مستلزم نگاهی تازه به آموزش است. در این‌گونه کارگاه‌ها از روش‌های خاصی برای افزایش کیفیت آموزش استفاده می‌شود. در این قسمت برخی از این روش‌ها توضیح داده شده‌اند.

رویکرد فعال در مقابل رویکرد منفعل در آموزش

آموزش در کارگاه با استفاده از طیفی از روش‌ها صورت می‌گیرد. یک سر این طیف روش سخنرانی^۱ است که در این روش یک سخنران اطلاعاتی را ارائه کرده و مخاطبان به صورتی منفعلانه تنها پذیرنده و دریافت‌کننده اطلاعات می‌باشند. سر دیگر طیف رویکرد همکاری همدلانه^۲ است. در این روش خود شرکت‌کنندگان طی بحث و تعامل با هم معانی مورد نظر را می‌سازند. بین این دو سر طیف، روش‌های دیگری قرار دارند که در قسمت‌های مختلف یک کارگاه مهارت‌آموزی از آنها استفاده می‌شود. طراحی کارگاهی که توازن میان یادگیری فعال و منفعل در آن برقرار باشد، به تمامی شرکت‌کنندگان با ویژگی‌ها و علایق مختلف کمک می‌کند. علت این امر آن است که هریک از شرکت‌کنندگان در بخشی از کارگاه بهتر مهارت‌ها را فرا می‌گیرند و در نتیجه در باقی کارگاه به همکاری خود با علاقه ادامه می‌دهند.

1. lecture

2. collaboration

همان‌گونه که ذکر گردید، در کارگاه آموزشی از شیوه‌ها و فنون خاصی استفاده می‌شود. برخی از این فنون در اینجا توضیح داده می‌شوند:

بارش فکری

بارش فکری روشی است که برای تولید ایده‌های متنوع در کارهای گروه به کار می‌رود. در کارگاه‌های آموزش مهارت زندگی از بارش فکری برای تهیه فهرستی از مشکلات، راه‌حل‌ها، موقعیت‌ها، چیزهای خوب یا بد، آنچه که دوست داریم، آنچه که دوست نداریم، آنچه که باید انجام شود یا آنچه که نباید انجام شود استفاده می‌شود. این روش برای شنیدن نظر کل افراد گروه در زمانی کوتاه بسیار مفید است. در روش بارش فکری تمامی ایده‌ها، پیشنهادهای و راه‌حل‌های افراد گروه، غلط یا درست فهرست شده و به این ترتیب امکان تبادل نظر افراد گروه و پویایی کارگاه افزایش می‌یابد.

مراحل بارش فکری

- ۱- در نخستین گام بارش ذهنی، گرداننده کارگاه، موضوعی را انتخاب کرده و آن را به روشنی و اختصار برای گروه مطرح کرده و از آنها می‌خواهد که در این مورد نظر بدهند.
- ۲- در گام دوم، افراد شرکت کننده در کارگاه در گروه‌های کوچک یا گروه بزرگ، فردی را برای نوشتن پاسخ‌ها تعیین می‌کنند.
- ۳- گرداننده کارگاه به افراد گروه گوشزد می‌کند که از قضاوت منتقدانه، تذکرات منفی و ارزیابی در مورد نظرات دیگر اعضای گروه خودداری کنند.
- ۴- گرداننده کارگاه در مرحله بعدی نظرات افراد را می‌پرسد. وی تلاش می‌کند تمام کار به صورت غیررسمی، راحت و پراکنجه، با انرژی بالا و جالب صورت گیرد.
- ۵- گرداننده گروه یا مسئول گروه کوچک سعی می‌کند ابراز افکار و عقاید را حتی اگر در ابتدا غیرواقعی به نظر برسند، تشویق کند.
- ۶- گرداننده کارگاه فقط مسئول هدایت گروه و گرفتن نظرات افراد است و تا جای ممکن در فرایند بارش فکری گروه دخالت نمی‌کند. وی تنها زمانی اظهار نظر

- می‌کند که لازم باشد به موضوع جدیدی پرداخته شود یا این که گرداننده کارگاه بخواهد به فعال شدن جریان بارش فکری کمک کند.
- ۷- بارش فکری زمانی متوقف می‌شود که پاسخ‌های ارائه شده تفاوتی با پاسخ‌های قبلی نداشته باشند.
- ۸- پس از پایان مرحله استخراج ایده‌ها، گرداننده کارگاه توجه همه را به این سؤال مطرح می‌کند که آیا تمام پاسخ‌ها واقع‌بینانه، قابل قبول، یا مرتبط بنظر می‌رسند یا نه؟
- ۹- مرحله بعد، دسته‌بندی کردن عقاید مشابه، بحث کردن در مورد عقاید و حذف ایده‌های تکراری و نامرتبط است تا زمانی که یک یا چند مورد مفید باقی بمانند. فهرستی را که بدین ترتیب بدست می‌آید می‌توان به عنوان مقدمه برای فعالیت‌های دیگر بکار برد.

فایده‌های بارش فکری

- ✓ این روش تمام اعضای گروه را فعال کرده و باعث می‌شود همگان سهمی در تهیه فهرست داشته باشند.
- ✓ به علت حذف قضاوت منتقدانه، احتمال زیادی وجود دارد که ایده‌های خوبی ابراز شود.
- ✓ ایده‌ای که به وسیله فردی ارائه می‌شود می‌تواند باعث شود که ایده دیگری نیز به ذهن بقیه برسد.
- ✓ خلاقیت افراد افزایش می‌یابد.
- ✓ جو همکاری و حس طنز ایجاد شده و این امر باعث افزایش پیوستگی گروه می‌شود.
- ✓ باعث می‌شود هر شرکت‌کننده‌ای بتواند از تجارب خاص بقیه بهره‌مند شود.

بحث گروهی

بحث گروهی روش مؤثری برای فعال کردن اعضای گروه است و در گروه‌های بزرگ و کوچک قابل اجرا است. معمولاً تسهیل‌گر، مدرس یا رهبر گروه کوچک موضوع بحث را ارائه کرده و بحث را هدایت می‌کند. بحث گروهی باعث می‌شود تمام افراد برانگیخته شوند که

نظر و عقاید خود را راجع به موضوع ابراز کنند. گاهی تسهیل‌گر در حین بحث، نکات لازم را روی تخته نوشته و در انتها از آن نتیجه‌گیری کرده یا از آن به عنوان مقدمه‌ای برای سخنرانی خود استفاده می‌کند. در این روش گرداننده کارگاه سعی می‌کند افراد نافع را به بحث کردن تشویق کرده و مانع تسلط فرد یا افراد خاصی بر گروه شود.

سؤال کردن

در کارگاه‌های آموزشی این شیوه کاربرد زیادی دارد. پس از انجام هر فعالیت، سؤال‌هایی پرسیده می‌شود و این امر باعث می‌شود شرکت‌کنندگان بتوانند از فعالیتی که انجام شده نتیجه‌گیری کرده و این نتیجه‌گیری را به موقعیت‌های خارج از کارگاه تعمیم دهند. سؤال کردن باعث می‌شود شرکت‌کنندگان مسئولیت آموختن را به عهده بگیرند و توجه بیشتری به مطالب ارائه شده معطوف کنند. در مراحل مختلف کارگاه آموزشی می‌توان از سؤال استفاده کرد. در ابتدا و هنگام ورود به بحث، سؤال کردن به منظور جلب توجه و علاقه شرکت‌کنندگان صورت می‌گیرد. در اواسط بحث، سؤال برای فعال نگاه داشتن و حفظ روحیه همکاری اعضای گروه و نیز برای ارزیابی دانش و اطلاعات شرکت‌کنندگان به کار می‌رود. در انتهای بحث نیز از سؤال کردن برای ارزیابی میزان یادگیری شرکت‌کنندگان استفاده شده و سعی می‌شود نتایج حاصله از بحث به سایر جنبه‌های زندگی نیز تعمیم داده شود.

روش‌های مختلف سؤال کردن

سؤال‌ها انواع مختلفی دارند. از جمله:

- **سؤال‌های بسته:** این سؤال‌ها پرسش‌های ساده‌ای هستند که فقط با «بله» یا «خیر» پاسخ داده می‌شوند.

- **سؤال‌های تعریفی:** این نوع سؤال‌ها، پرسش‌های ساده‌ای هستند که پاسخ به آنها شامل تعریف یا یادآوری موضوعی است. هدف از این سؤال‌ها داشتن اطلاعاتی است که بتوان بر پایه آن به آموزش موضوعی پرداخت.

این سؤال‌ها معمولاً با کلماتی از قبیل: چه؟ کی؟ چه کسی؟ کدام؟ آغاز می‌شود.

- **سؤال‌های شخصی:** این نوع سؤال در مورد مسائل و تجارب شخصی افراد است. بدین‌وسیله تمام افراد می‌توانند با مطرح کردن خاطرات و تجارب شخصی در بحث شرکت کنند و این روش باعث کاربردی‌تر شدن بحث می‌شود.

این سؤال‌ها معمولاً با عباراتی از قبیل: «چرا شما ...؟»، «چه مواقعی شما ...؟»، «چه نظری در مورد ... دارید؟» بیان می‌شود.

- **سؤال‌های کنکاش‌کننده:** مستلزم تفکر واضح، منطقی و خلاق بوده و به تجزیه و تحلیل و ارزیابی موضوع می‌پردازد.

چند نمونه از این سؤال‌ها عبارتند از: «چطور می‌توانیم ...؟»، «برای ... چه راه حلی وجود دارد؟»، «... را مقایسه کنید.»

پاسخ دهی به سؤال‌ها

هنگامی که می‌خواهید به سؤالی پاسخ دهید به موارد زیر توجه کنید:

◀ اهمیت سؤال را ارزیابی کنید. اگر سؤال برای تمام گروه مفید و مربوط است و همه افراد آن را نشنیده‌اند، سؤال و پاسخ را به اطلاع همه گروه برسانید.
◀ اگر پاسخ را نمی‌دانید، بگویید که اطلاع ندارید و در مورد اینکه چگونه می‌توان پاسخ را یافت با گروه بحث کنید.

◀ توجه کنید که آیا فقط خودتان باید به سؤال پاسخ دهید یا دیگر اعضای گروه نیز می‌توانند شرکت کنند. در این زمینه:

- می‌توانید بگویید که «سؤال خوبی بود، آیا خودتان، یا سایر اعضای گروه می‌توانید پاسخی به این سؤال بدهید؟»

- ببینید که چرا این سؤال پرسیده شده است؟

- تمام شرکت‌کنندگان را تشویق کنید تا در پاسخ دادن و یافتن بهترین پاسخ کمک کنند. همیشه سعی کنید کسی را که سؤالی پرسیده است تشویق کنید.
مثلاً:

◀ از سؤالی که پرسیدید متشکرم.

◀ سؤال خوبی بود. (چه سؤال خوبی)

- ◀ به موضوع جالبی اشاره کردید.
- ◀ خوشحالم که این سؤال را پرسیدید.

ایفای نقش

ایفای نقش مهم‌ترین روش آموزش مهارت‌های زندگی است. این روش برای اجرا در گروه‌های کوچک مناسب می‌باشد، هرچند بصورت یک اجرای نمایشی در گروه بزرگ نیز بکار می‌رود. با استفاده از این روش، شرکت‌کنندگان می‌توانند رفتاری را مشاهده کرده و آن را در محیطی امن، به دور از پیامدهای منفی احتمالی و در نتیجه بدون نگرانی و ترس آموخته و تمرین کنند، تا جایی که بتوانند پس از تسلط بر آن، این مهارت را در زندگی واقعی بکار برند. ایفای نقش اساساً در مورد روابط بین‌فردی بکار می‌رود. ایفای نقش فرصتی را فراهم می‌کند برای:

- گسترش دادن مهارت‌های فردی موجود
- تمرین و تقویت مهارت‌های جدید بدون ترس از شکست یا انتقاد
- یافتن راه‌حلی برای موقعیت‌های پر تعارض در محیطی امن
- نشان دادن پاسخ‌های متعدد به موقعیت‌های خاص
- تجربه نقش‌های متفاوت در محیطی امن
- تجربه احساساتی که ممکن است با تصمیم خاصی همراه باشد
- و درک و در نظر گرفتن حقوق، ارزشها و احساسات دیگران

برای اینکه ایفای نقش مؤثر باشد به موارد زیر توجه کنید:

- ◀ به شرکت‌کنندگان اجازه دهید در هر زمانی که می‌خواهند، بدون ارائه توضیح کار را قطع کرده و از ادامه ایفای نقش خودداری کنند.
- ◀ همیشه مراقب احساسات شرکت‌کنندگان باشید و هرگاه احساس کردید مضطرب یا آشفته شده‌اند، فرایند را قطع کنید.
- ◀ در صورت لزوم می‌توانید ایفای نقش را قطع کرده و پس از جلب توجه اعضای گروه به موردی خاص یا تمرکز مجدد بر موضوع، ایفای نقش را از جایی که متوقف شده، ادامه دهید.

- ◀ از سناریوهای کوتاه استفاده کنید تا شرکت‌کنندگان بتوانند بر نتایج حاصله از آن تمرکز کنند و نه از خود ایفای نقش.
 - ◀ از شرکت‌کنندگان بخواهید سناریوی خود را که زندگی واقعی‌شان را نشان می‌دهد خلق کرده و ایفا کنند.
 - ◀ استفاده از ایفای نقش در گروه‌های کوچک، میزان شرکت فعالانه شرکت‌کنندگان را افزایش می‌دهد.
 - ◀ مطمئن شوید که اضطراب یا احساسات منفی همه‌ی شرکت‌کنندگان پس از پایان ایفای نقش تسکین یافته باشد.
- در هنگام استفاده از روش ایفای نقش از موارد زیر اجتناب کنید.
- ◀ قضاوت کردن در مورد ایفای نقش (بجای آن سعی کنید نشان دهید که طور دیگری هم می‌شود عمل کرد).
 - ◀ تذکر دادن در مورد اعمال یا جلوگیری از آنها (منتظر شوید تا ایفای نقش تمام شود و سپس بحث کنید).
 - ◀ تعیین کردن نقش‌هایی که کاملاً مشابه زندگی واقعی فرد یا وضعیت خانوادگی اوست.
 - ◀ سناریوهایی که افراد زیادی در آن شرکت دارند یا خیلی پیچیده هستند.

مراحل اجرای روش ایفای نقش

معرفی موضوع

سناریو را مطرح کرده و هدف از ایفای نقش را ذکر کنید. سناریوها می‌تواند برگرفته از دروس قبلی بوده یا توسط شرکت‌کنندگان پیشنهاد شود.

مشخص کردن نقش‌ها

بهترین شرایط، زمانی است که همه افراد در ایفای نقش سهمی داشته باشند. ایفای نقش را می‌توان در گروه‌های ۲، ۳، ۴ نفری یا در صورت لزوم گروه‌های بزرگتر اجرا کرد. هر یک از اعضای گروه باید نقشی داشته باشند، گاهی اوقات نیز ممکن است بخواهید مشاهده‌گری داشته باشید که آنچه را که گذشته گزارش کند. اگر این روش را در گروه

بزرگ اجرا می‌کنید از تمام شرکت‌کنندگان بخواهید که نقش مشاهده‌گر را داشته باشند. می‌توان سؤالی را مطرح کرده و یا چک‌لیستی را به آنها داد و از آنها خواست به سؤال پاسخ داده و یا چک‌لیست را انجام دهند.

تنظیم صحنه

نقش، زمان، مکان و موقعیت بازی به بازیگران اطلاع داده می‌شود ولی نباید تمام جزئیات دیکته شود. برای نمونه:

"شما دو نفر برسر فوتبال اختلاف پیدا کرده‌اید. حال هر دو شما عصبانی شده‌اید و شما (اشاره به یکی از افراد) دوست‌تان را تهدید می‌کنید."

آماده کردن مشاهده‌کنندگان

اگر مشاهده‌کننده دارید، وظایف آنها را نیز مشخص کنید، به طوری که بتوانند فعالانه در ایفای نقش شرکت کنند. مشاهده‌گران می‌توانند در مورد ارتباط غیرکلامی، یا سایر مهارت‌های بکار رفته بازخورد دهند.

ایفای نقش‌ها

پس از تنظیم همه چیز، اجازه دهید که ایفای نقش جلو برود. این فرایند بایستی کوتاه و متمرکز باشد.

بازخورد دادن

پس از ایفای نقش، در گروه‌های کوچک یا گروه بزرگ در مورد سؤال‌های زیر بحث کنید:

- ◀ نتیجه این ایفای نقش چه بود؟
- ◀ در نقش خودتان، چه احساسی داشتید؟
- ◀ چه نگرش‌هایی وجود داشت؟
- ◀ این ایفای نقش چه پیامدهای دیگری می‌توانست داشته باشد؟
- ◀ در مورد کسی که نقشش را ایفا کردید چه چیزی یاد گرفتید؟

- ◀ چه چیزی را در افرادی که ایفای نقش می‌کردند مشاهده کردید؟ (از مشاهده‌گر).
- ◀ اگر شما بودید، چه کار دیگری انجام می‌دادید؟

تعویض نقش

- ◀ می‌توان پس از پایان ایفای نقش، نقش‌ها را تعویض کرده یا به دیگران محول کرد، تا دیدگاه‌های دیگر نیز مشخص شود.
- ◀ در این مرحله می‌توان نگرش قهرمانان داستان را تغییر داده یا پیامدها را محدودتر کرد.
- ◀ در این مرحله می‌توان مهارت‌های جدیدی نظیر رفتار قاطعانه را در داستان اضافه کرد تا این مهارت تمرین شده و نیز پیامدهای احتمالی چنین پاسخی مشخص شود.
- ◀ تعویض نقش را می‌توان چند بار ادامه داده و در فواصل آن به بحث، پیشنهاد کردن، تغییراتی در رفتارها، معرفی مهارت‌ها یا اطلاعات جدید یا تغییر نگرش یا واکنش یک یا چند نفر از قهرمانان داستان پرداخت.

تجزیه و تحلیل

این مرحله اهمیت بسیار زیادی دارد چون باعث می‌شود شرکت‌کنندگان آنچه را اتفاق افتاده درک کرده و یاد بگیرند چرا و چگونه آن را در زندگی شخصی خود به کار برند.

- ◀ چه موضوع، مشکل یا موقعیتی به وسیله ایفای نقش نمایش داده شد؟
- ◀ چه راه‌حل‌ها، پیشنهادها یا جایگزین‌هایی ارائه شد؟
- ◀ هر یک از راه‌هایی که گفته شد چه پیامدی می‌تواند داشته باشد؟
- ◀ آنچه که از ایفای نقش آموختیم چگونه می‌تواند در زندگی واقعی به ما کمک کند؟

علاوه بر روش‌های اصلی فوق‌الذکر، روش‌های دیگری هم هستند که در کارگاه‌های مهارت‌آموزی مورد استفاده قرار می‌گیرند. این روش‌ها به اختصار در زیر شرح داده شده‌اند.

- نمایش بصری فعالیت‌های گروه‌ها (نصب در تابلو): یکی از فعالیت‌های کارگاهی، نصب نتایج کار گروه‌های کوچک در سالن کارگاه است. به این ترتیب اعضای سایر گروه‌ها نیز می‌توانند با نتایج کار گروه آشنا شوند.

- ارائه شفاهی (با استفاده از نمایه‌های شفاف): گاهی اوقات نماینده گروه‌های کوچک با استفاده از نمایه‌های شفاف نتیجه کار گروه خود را در گروه بزرگ به‌طور شفاهی گزارش می‌کنند. در این حالت تمامی گروه‌ها با نتیجه کار یکدیگر آشنا می‌شوند. و در تجارب گروه‌های دیگر سهیم می‌شوند.

- تکالیف و فعالیت‌هایی که به شکل بازی هستند: در کارگاه‌های مهارت‌های زندگی از بازی‌های مختلف در جهت تغییر نگرش و یا مهارت‌آموزی و یا دادن اطلاعاتی به افراد استفاده می‌شود. نمونه‌ی این بازی‌ها را می‌توان در کتابچه‌های دانشجویان مشاهده نمود.

- ایجاد رقابت‌های سالم و استفاده از پاداش و تقویت: یکی از اهداف کارگاه‌های مهارت‌آموزی ایجاد فضای کارگروهی و مشارکتی از یک‌سو و ایجاد رقابت میان گروه‌ها به منظور افزایش انگیزه یادگیری از سوی دیگر است.

- استفاده از ابزارهای سمعی و بصری: استفاده از فیلم، نمایش، وسایل نمایش اسلاید و نظایر آن نیز جو یادگیری را بهبود می‌بخشد.

- ساختن کاردستی: این روش بخصوص در مورد نوجوانان و گروه‌های جوان‌تر ابزار خوبی برای یادگیری مهارت‌ها است. ساختن جدول مدیریت زمان از جمله این دسته فعالیت‌ها است.

- مدل‌سازی و تصحیح: گاهی اوقات مهارت‌آموزی از طریق مدل‌سازی توسط تسهیل‌گران یا گردانندگان کارگاه صورت می‌گیرد. آنان مهارت مورد نظر (مثلاً) مهارت‌های ارتباطی را الگوسازی کرده و عملاً برای شرکت‌کنندگان در کارگاه نمایش می‌دهند.

روش‌های تقسیم گروه^۱

در جریان اجرای یک کارگاه آموزشی زمان‌هایی لازم است که تسهیل‌گر، شرکت‌کنندگان را به گروه‌هایی تقسیم کند. این گروه‌ها با اهداف مختلف، در اندازه‌های متفاوت و برای فعالیت‌های گوناگون تشکیل می‌شوند. بنابراین بهتر است که از روش‌های

1. group divider

آسان و در عین حال جالب برای گروه‌بندی، و گروه‌بندی مجدد استفاده شود. این روش‌ها می‌توانند به ایجاد ارتباط، اعتماد، و همدلی کمک کنند. تسهیل‌گر باید بتواند شرکت‌کنندگان در کارگاه را با روش‌های متفاوتی به گروه‌های مختلف تقسیم‌بندی کند. این امکان باعث می‌شود که در تقسیم‌بندی‌های مختلف، افراد فرصت کارکردن با اشخاص دیگری را نیز داشته باشند. برای تقسیم افراد به گروه‌های کوچکتر، باید برخی ملاحظات را در نظر گرفت:

- تعداد اعضای گروه‌ها: براساس نوع فعالیتی که قرار است صورت گیرد، تعداد اعضای هر گروه کوچک، تعیین می‌گردد.
- ترکیب افراد در گروه کوچک: ایده‌آل آن است که تمامی افراد شرکت‌کننده در کارگاه فرصت کارکردن با تمامی دیگر افراد شرکت‌کننده در کارگاه را در فعالیت‌های گوناگون داشته باشند.
- گروه‌های دوستانه: معمولاً افرادی که داوطلب شرکت در کارگاه‌های مهارت‌های زندگی می‌شوند، به نحوی با هم دوست هستند. این افراد هنگام حضور در کارگاه نیز ترجیح می‌دهند در فعالیت‌های گروه کوچک با هم باشند. باید به خاطر داشت که گروه‌های دوستانه تنها برای انجام فعالیت‌های خاصی مناسب هستند. در غیر این شرایط، کار کردن با افراد غریبه، خود فرصت تجربه‌های جدید را برای شرکت‌کنندگان فراهم می‌سازد.
- گروه‌های با توانایی‌های مشابه یا متفاوت: مشابه یا متفاوت بودن افراد گروه از نظر یک توانایی خاص نیز بستگی به ماهیت آن فعالیت خاص دارد. وجود افراد با توانایی‌های متفاوت در یک گروه مزایایی دارد. مثلاً شرکت‌کنندگانی که دارای اطلاعات، دانش و توانایی بیشتر هستند، می‌توانند دیگران را نیز در این اطلاعات و توانایی‌ها سهیم کنند.
- گروه‌های تک‌جنسیتی: تحت شرایط یا در موارد خاصی تسهیل‌گران ممکن است ترجیح دهند با گروه‌هایی کار کنند که تمام اعضای آن از یک جنس هستند.
- حساسیت‌های فرهنگی: گردانندگان کارگاه باید توجه داشته باشند که تحت شرایط خاصی به دلایل فرهنگی، نباید برخی از شرکت‌کنندگان را در یک گروه قرار داد.

- زندگی گروهی: ایجاد یک رابطه کاری خوب نیاز به زمان دارد. گاهی لازم است مجموعه‌ای از فعالیت‌ها در یک گروه با اعضای ثابت به دنبال هم انجام شود تا به این ترتیب اعضای هر گروه احساس پیوستگی با سایر اعضای گروه داشته باشند.

- نقش‌ها در گروه: ضروری است که اعضای گروه از نقش‌هایی که باید در گروه ایفا کنند آگاهی داشته باشند و مسئولیت خویش در ایجاد یک گروه مؤثر را بشناسند.

- دستورالعمل‌های واضح: شرکت‌کنندگان باید اطلاعات کامل و واضحی در مورد کاری که باید در گروه انجام دهند، داشته باشند. توصیه می‌شود که در شرایط ابهام، دستورالعمل‌های فعالیت گروهی به صورت مکتوب به گروه‌ها داده شود.

(۱) تقسیم گروه به روش کارت شناسایی

- در این روش بر روی کارت شناسایی شرکت‌کنندگان در کارگاه علاوه بر نام آنها اشکال، اعداد و حروفی نوشته می‌شود که به کمک آن می‌توان بعداً افراد را در گروه‌های مختلف جایگزین نمود. مثلاً تمام افراد با یک شماره، عکس یک نوع گل یا نظایر آن در گروه خاصی برای فعالیت خاصی گمارده می‌شوند.

(۲) تقسیم گروه به روش پازل

- می‌توان پازل‌های ساده‌ای ساخت و هر قطعه را به یکی از اعضای گروه داد. سپس از افراد درخواست نمود که بگردند و صاحبان سایر قطعه‌های پازل مربوط به خودشان را پیدا کنند. این فعالیت گرما و شور خاصی در ابتدای شروع کار گروهی در گروه‌ها ایجاد می‌کند.

ابداع روش‌های دیگر تقسیم گروه کارچندان دشواری نیست. استفاده از کارت‌های یک شکل، یک‌رنگ یا دارای عکس یکسان از دیگر روش‌های تقسیم گروه‌ها هستند.

کنترل رفتارهای مخرب در گروه

گاهی اوقات برخی از افراد شرکت‌کننده در کارگاه‌های مهارت‌های زندگی، رفتارهایی نشان می‌دهند که به پویایی گروه آسیب وارد کرده و مانع فراگیری مهارت‌ها می‌شوند. بهتر است تسهیل‌گران از قبل آمادگی برخورد و مقابله مؤثر با این رفتارها را داشته باشند. برخی از این رفتارها و روش مقابله با آنها در جدول زیر ذکر گردیده است (شارپ، ۲۰۰۰).

مداخله مناسب	رفتار یا نشانه مخرب
این قاعده مهم کار کارگاهی را به افراد یادآوری کنید که همه شرکت‌کنندگان سهم مساوی جهت مشارکت در گروه دارند.	تسلط یافتن یا برتری جویی یک فرد نسبت به دیگران
از این روش استفاده کنید که به همه شرکت‌کنندگان به ترتیب فرصت صحبت کردن، تنها به اندازه یک جمله را بدهید.	همزمان با یکدیگر صحبت کردن
به فرد مزاحم در این مورد توضیح بدهید و اگر لازم است از "پیام من" استفاده کنید.	مختل کردن فرایند کار گروهی در کارگاه
قاعده اولیه در مورد صحبت درگوشی را مجدداً تذکر دهید. کار کارگاه را متوقف کنید تا زمانی که اعضای گروه همه آماده مشارکت باشند.	با همدیگر درگوشی صحبت کردن
بعد از جلسه با فرد صحبت کنید و در صورتی که عدم مشارکت وی ادامه یافت، او را با این مسئله روبرو کنید.	کناره‌گیری
در صورت لزوم اهداف کارگاه را مجدداً تکرار کنید.	عوض کردن برنامه کارگاه
اگر رفتار ادامه یافت فرد را روبرو کنید و در این مورد خیلی باز و شفاف برخورد کنید.	تحریف منظورها و معانی
فرض‌ها و شواهد را با فرد مورد نظر در میان بگذارید. خارج از گروه و به صورت انفرادی با فرد صحبت کنید. از روش گوش‌دادن فعال استفاده کنید و منظور فرد را از رفتارش به وی منعکس کنید.	نشان دادن ناکامی و عدم رضایت از کارگاه
دقت کنید که به‌موقع کارگاه را شروع کنید. منتظر نشوید و طبق برنامه شروع کنید. فعالیت‌های جالب را در ابتدای کارگاه اجرا کنید. مجدداً قوانین اولیه را تکرار کنید. با فرد تأخیر کننده در خلوت و به صورت خصوصی برخورد کنید.	تأخیر
همدلی و توازن را مجدداً برقرار کنید. قوانین اولیه را مجدداً تکرار کنید. به فرد یادآور شوید که این رفتار از نظر اجتماعی پسندیده نیست.	تحقیر و مسخره کردن دیگران
از فرد ایجاد کننده مشکل بخواهید که دلیل کارش را توضیح دهد. در خلوت به فرد ایجاد کننده اختلال تذکر بدهید.	منفی‌گرایی و اختلال ایجاد کردن در کار گروهی

چه کارهایی را هرگز نباید در یک کارگاه مهارت‌آموزی انجام داد؟

- ✘ هرگز فراموش نکنید که افراد شرکت‌کننده در کارگاه هر یک منحصر به فرد بوده و ویژگی‌های خاص خود را دارند. آنها علایق، نیازها و تجارب مخصوص به خود را دارند.
 - ✘ هرگز افراد را مجبور نکنید که در فعالیتی شرکت کنند. هرگز با شرکت‌کنندگان همانند کودکان رفتار نکنید.
 - ✘ هرگز افراد یا تجربه‌های شخصی آنها را مسخره نکنید. هرگز نیازهای فردی افراد را نادیده نگیرید.
 - ✘ هرگز نگویند که مجبورید عجله کنید و مطالب را فشرده نکنید تا آنچه را که معمولاً در یک کارگاه طولانی‌تر ارائه می‌دهید، در یک کارگاه کوتاه جای بدهید.
 - ✘ هرگز نگویند اگر امکانش بود مطالب بیشتری را با خود می‌آوردید.
 - ✘ هرگز به شرکت‌کنندگان نگویند چه چیزی را فراموش کرده‌اید یا از قلم انداخته‌اید. هرگز عذر و بهانه نیاورید.
 - ✘ هرگز از روی یک متن طولانی روخوانی نکنید.
 - ✘ هرگز جزوه‌های غیر مرتبط به افراد ندهید. هرگز مجموعه‌ای از جزوه‌های آشفته را به جای کتاب کار به افراد ندهید.
 - ✘ هرگز چیزی را که به افراد داده‌اید تا از روی آن بخوانند، خودتان روخوانی نکنید.
 - ✘ هرگز اسلایدها و نمایه‌های شفافی را که خوانا نیستند نمایش ندهید.
 - ✘ هرگز برنامه‌ی کارگاهی را ارائه نکنید که نمی‌توانید مطابق آن پیش بروید.
 - ✘ هرگز بیشتر از زمان مقرر کارگاه را ادامه ندهید. هرگز فراموش نکنید که شما لاقلاً یک شنونده دارید.
 - ✘ هرگز کارگاه را آن قدر جدی نگیرید که به کسی خوش نگذرد.
- هرگز بدون در نظر گرفتن این فهرست "هرگزها" کارگاهی را برنامه‌ریزی نکنید (شارپ^۱، ۲۰۰۰).

1. Sharp

خلاصه فصل سوم

هدف این فصل کمک به افراد برای ترکیب فنون مختلف به منظور اجرای کارگاه‌های آموزشی می‌باشد. در این فصل فنون زیر معرفی شده و مراحل اجرای آنها ذکر گردید:

بارش فکری: روشی که برای تولید ایده‌های مختلف و متنوع به کار می‌رود.

بحث گروهی: روشی برای فعال کردن اعضای گروه و استفاده از نظرات تمام شرکت‌کنندگان.

سؤال کردن: از سؤال کردن برای نتیجه‌گیری از فعالیت‌های انجام‌شده و تعمیم آن به موقعیت‌های دیگر استفاده می‌شود.

ایفای نقش: ایفای نقش از مهمترین فنون آموزشی می‌باشد که در گروه‌های کوچک و بزرگ قابل استفاده است. از این فن برای آشنایی با مهارت‌های جدید و تمرین آنها در یک محیط امن استفاده می‌شود.

در کارگاه‌های آموزشی، برخی از فعالیت‌ها در گروه‌های کوچکتر انجام می‌گیرد. در این فصل روش‌های گوناگونی برای گروه‌بندی شرکت‌کنندگان معرفی شد.

در انتهای فصل روش‌هایی برای کنترل رفتار مخرب در گروه ذکر گردید و به موانع و مشکلات احتمالی در اجرای کارگاه‌ها اشاره شد.

بخش دوم

راهنمای گام به گام
برگزاری کارگاه‌های آموزش مهارت‌های زندگی

فصل ۴

مهارت خودآگاهی و همدلی

هدف کلی:

آشنایی با مهارت خودآگاهی و همدلی و توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزش مهارت‌های زندگی در زمینه روش تدریس این مهارت

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با خودآگاهی و همدلی.
- توانمندسازی مدرسان در افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به خودآگاهی و همدلی.
- توانمندسازی مدرسان در مورد استفاده از مفاهیم اصلی خودآگاهی و همدلی برای تغییر نگرش دانشجویان.
- توانمندسازی مدرسان در مورد استفاده از فعالیت‌های آموزشی به منظور ارتقای مهارت دانشجویان در زمینه خودآگاهی و همدلی.

مهارت خودآگاهی و همدلی

مقدمه

یکی از مهم‌ترین عواملی که به انسان کمک می‌کند زندگی خوب و موفق داشته باشد، این است که خود را بشناسد، احساس خوبی در مورد خود داشته باشد و از آنچه که هست، شاد و راضی باشد. مهارت خودآگاهی یکی از مهارت‌های زندگی است. این مهارت به فرد کمک می‌کند تا بتواند شناخت بیشتری نسبت به خود، خصوصیات، نیازها، خواسته‌ها، اهداف، نقاط ضعف، نقاط قوت، احساسات، ارزش و هویت خود داشته باشد. مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که ضعف در خودآگاهی با بسیاری از بیماری‌ها و آسیب‌های روانی-اجتماعی همراه است. از جمله مشکلات روانی اجتماعی مرتبط با خودآگاهی ضعیف می‌توان به افسردگی، اضطراب، احساس حقارت، اعتماد به نفس پایین، مشکلات ارتباطی، احساس تنهایی، سوء مصرف مواد، فرار و... اشاره کرد. از این رو کسب مهارت خود آگاهی برای پیشگیری از انواع مشکلات فوق بسیار مهم است.

کارگاه خودآگاهی و همدلی کارگاهی اساسی است و مبنا و پایه‌ی سایر کارگاه‌ها محسوب می‌شود. بنابراین بهتر است این کارگاه جزو اولین کارگاه‌هایی باشد که در یک دوره‌ی کارگاهی برگزار می‌شوند.

یکی از مؤلفه‌های مهم خود آگاهی **عزت نفس** است. عزت نفس چیزی نیست که مانند یک مهارت آموخته شود بلکه عزت نفس پیامد مجموعه‌ای از عوامل فردی، اجتماعی و خانوادگی است. عزت نفس به احساس ارزشمندی شخص اشاره دارد که تحت تاثیر عوامل عملکرد، موفقیت‌ها، توانایی‌ها، ظاهر شخصی و قضاوت‌های افراد مهم است (ریزنر^۱، ۱۹۸۲).

1. Reasoner

انسان‌ها در نتیجه واکنش‌هایی که از دیگران، به‌ویژه افراد مهم دریافت می‌کنند نگرش‌هایی در مورد ارزشمند بودن خود پیدا می‌کنند. عزت نفس بالا نشان دهنده احساسات شخصی خاصی است که به آسانی تحت تاثیر موانع، تعرض‌ها و دیدگاه‌های منفی در مورد توانایی‌ها یا ظاهر قرار نمی‌گیرد. عزت نفس بالا به اعتماد به نفس منجر می‌شود که تصمیم‌گیری خوب و مستقلانه و برخورد مناسب با تعارضات بین فردی را تسهیل می‌نماید. عزت نفس افراد در محیط حمایت‌کننده و مثبت تقویت می‌شود.

عزت نفس پایین یکی از عوامل بازدارنده رشد اجتماعی است - با این حال افراد برخوردار از عزت نفس بالا (مانند گروه‌های بزهکار) نیز دچار رشد اجتماعی مختل می‌شوند. عزت نفس افراد، متأثر از تجارب، رویدادها و شرایط زندگی آنان است. با این حال عزت نفس چیزی است که افراد می‌توانند از طریق تجربه آن را کنترل نمایند. برای داشتن عزت نفس بالا افراد باید اول بدانند چه چیزی در آنان احساسات خوب بوجود می‌آورد و سپس به گونه‌ای برنامه‌ریزی کنند که این نوع رویدادها در زندگی‌شان رخ دهد (برنز^۱، ۱۹۹۳).

عزت نفس و تاب‌آوری

تاب‌آوری^۱ به فرایند بازگشت فرد به کارکرد عادی پس از یک رویداد استرس‌زا یا تجربه ناراحتی اطلاق می‌گردد. افراد تاب‌آور چهار خصیصه اصلی دارند:

۱. کفایت اجتماعی
۲. مهارت‌های حل مسئله
۳. خود مختاری
۴. هدفمندی و خوش بینی به آینده

آموزش مهارت‌های زندگی نقش مهمی در ایجاد این خصیصه‌ها دارد. همچنین این ویژگی‌ها از شرایط لازم برای خود پنداره خوب، پیوند اجتماعی و بهزیستی عاطفی محسوب می‌شوند که از عوامل حفاظت‌کننده افراد در مقابل آسیب‌های روانی اجتماعی به شمار می‌روند. سه عامل محیطی موثر در رشد این ویژگی‌ها عبارتند از :

1. resilience
2. Burns

- روابط حمایت‌گر و توأم با توجه، شبکه‌ای از افراد که از یکدیگر حمایت می‌کنند
- معیارها و انتظارات بالا اما معقول خانواده و جامعه در مورد رفتار
- فرصت مشارکت در فعالیت‌ها و کارکردهای اجتماعی

برخی ویژگی‌های افراد تاب‌آور

- ۱- **داشتن بینش**: توانایی در دیدن اشیاء همان‌طور که هستند نه آن‌گونه که باید یا می‌توانند باشند، پذیرش واقعیت و صادق بودن با خود.
- ۲- **احساس ارزشمندی**: پذیرفتن خود به عنوان فردی ارزشمند، ایجاد تمایز بین رویدادها، چیزها و رفتارهای منفی با خود.
- ۳- **همدلی**: برقراری رابطه‌ی توأم با احترام متقابل با دیگران که گاهی اوقات به هم پیوستگی اجتماعی نامیده می‌شود، یعنی احساس تعلق به افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی.
- ۴- **نظم و ترتیب**: حس سازمان‌یافتگی، نظم و آیین‌مندی خاص که ساختار، ثبات و امنیت در زندگی فرد بوجود می‌آورد.
- ۵- **شوخ طبعی**: توانایی در دیدن جنبه روشن موقعیت و جدی نگرفتن بیش از حد خود، که به حفظ یک دیدگاه متعادل تر کمک می‌کند.
- ۶- **مهارت‌های حل مسئله**: توانایی در تجزیه و تحلیل واقع بینانه مشکلات شخصی و در نظر گرفتن راه حل‌های فوری و راهبردهای دراز مدت برای حل و فصل مشکلاتی که به آسانی و سریع حل نمی‌شوند.
- ۷- **توانمندی‌های اجتماعی**: برخورداری از طیف وسیعی از مهارت‌ها و راهبردهای اجتماعی شامل مهارت‌های گفتگو، جرأت‌مندی و گوش دادن، همراه با آمادگی گوش دادن به دیگران و احترام گذاشتن به احساسات و عقاید دیگران که در تعاملات اجتماعی بسیار مهم است.
- ۸- **خوش‌بینی**: اعتقاد راسخ به اینکه آینده می‌تواند بهتر باشد، احساس امید و هدفمندی و این باور که من می‌توانم زندگی و آینده خود را کنترل کنم.

ایجاد تاب‌آوری فرایندی است که از طریق آن، افراد توانایی هیجانی برای برخورد موثر با چالش‌های زندگی خانوادگی و اجتماعی را کسب می‌نمایند. روش خاصی برای آموختن تاب‌آوری وجود ندارد، زیرا تاب‌آوری یک مهارت مشخص نیست. تاب‌آوری شامل مجموعه‌ای از مهارت‌ها، نگرش‌ها و ارزش‌ها است که فرد کسب می‌نماید. بنابراین خودآگاهی یکی از مهارت‌های اساسی برای پرورش تاب‌آوری به حساب می‌آید.

مهارت‌های خودآگاهی شامل موارد زیر است :

۱. مهارت‌های خود ارزیابی
۲. مهارت‌های شناسایی نقاط قوت و ضعف خود
۳. مهارت‌های تفکر مثبت
۴. مهارت‌های ایجاد خود انگاره و تصویر تن مثبت

ویژگی‌های افرادی که خودشان را می‌شناسند عبارتند از:

۱. خصوصیات مثبت و توانایی و استعداد‌های خود را می‌شناسند و به آنها افتخار می‌کنند.
۲. خصوصیات منفی و نقاط ضعف خود را می‌شناسند، می‌پذیرند و در جهت اصلاح آنها تلاش می‌کنند.
۳. موفقیت‌ها و شکست‌های خود را می‌شناسند، به موفقیت هایشان افتخار می‌کنند و از شکست‌هایشان درس می‌گیرند.
۴. به خود و دیگران احترام می‌گذارند.
۵. برای رسیدن به اهداف خود تلاش می‌کنند.
۶. مسئولیت اعمال و رفتار خود را می‌پذیرند.

مؤلفه‌های خودآگاهی عبارتند از:

- شناخت احساسات و خود پنداره
- عزت نفس و احساس ارزشمندی
- هویت و هویت‌یابی

فواید خودآگاهی

مهارت خود آگاهی به شما کمک می کند تا بتوانید:

۱. احساسات خود را شناسایی کنید، از آنها آگاه شده و این احساسات را کنترل کنید. ناتوانی در کنترل احساسات می تواند به بزهکاری، اعتیاد، خشونت، درگیری با دیگران، بدرفتاری و خشونت با دیگران و به خصوص با کودکان و نوجوانان بیانجامد.
۲. بر نقاط ضعف و نقاط قوت خود آگاه شده و با تکیه بر نقاط قوت، نقاط ضعف خود را کاهش دهید. آگاهی از نقاط ضعف باعث می شود که فرد با استفاده از این آگاهی بتواند تسلط بیشتری بر خود داشته باشد.
۳. از نیازهای خود آگاه شوید و از مسیرهای سالم به رفع نیازهای خود بپردازید. با شناخت نیازهای خود می توانید راه و روش بهتری برای مقابله با نیازهای خود بیابید.
۴. اهداف واقع بینانه ای برای زندگی خود تعیین کنید. به این ترتیب از دنبال کردن اهداف بسیار ایده آل، تخیلی و کمال گرایانه دوری گزینید. تنظیم اهداف غیر واقع بینانه باعث بزهکاری، ناکامی، خشم و خشونت، خودکشی، بی بندوباری و نظایر آن می شود.
۵. بتوانید از ملاک های ارزشمندی خویش آگاه شده و ارزش خود را در زندگی بیابید. به این ترتیب، از دنبال کردن ارزش های کاذب خودداری نموده و با رضایت و آرامش بیشتری زندگی خود را طی کنید.
۶. فرآیند هویت یابی خود را به طور سالمی به انجام برسانید. دست یابی و کسب یک هویت سالم باعث می شود زندگی بزرگسالی بر پایه های قوی و محکمی بنا شود.

همدلی

همدلی یک مهارت و توانایی است و مانند هر توانایی دیگر نیاز به آموزش، تمرین و تجربه دارد. همدلی به فرد این امکان را می دهد که بتواند احساسات و حالاتی را در دیگری بفهمد که تا کنون تجربه نکرده است. همدلی باعث می شود که از سطح خودمان فراتر

رفته و دیگران را عمیق‌تر درک نماییم. به این ترتیب، همدلی قدرت و ظرفیت درک انسان‌ها را افزایش می‌دهد.

موانع همدلی عبارتند از:

۱. انتقاد
۲. بر چسب زدن
۳. تشخیص گذاری
۴. ستایش همراه با ارزیابی
۵. نصیحت کردن
۶. اغراق کردن یا بزرگ کردن مشکل
۷. بی اهمیت و کوچک کردن مشکل
۸. به رخ کشیدن و مقایسه کردن
۹. سرزنش کردن
۱۰. نصیحت کردن، راهنمایی کردن و ارائه راه‌حل

مهم‌ترین روش‌های همدلی عبارتند از:

- گوش دادن فعال
- بازپردازی
- انعکاس احساسات
- انعکاس محتوا یا معانی
- انعکاس تلخیصی
- تمرکز بر کلمات احساسی
- توجه به محتوای کلی پیام
- مشاهده زبان بدن
- پرسیدن این سوال از خود که “اگر من چنین وضعیتی را تجربه می‌کردم، چه احساسی داشتم؟”

شناسایی و کنترل احساسات

یکی از مهم‌ترین اجزای مهارت خود آگاهی، شناخت احساسات است. ناتوانی در شناخت احساسات مشکل شایعی است. عده‌ای به غلط فکر می‌کنند احساسات موضوع بی‌اهمیتی است و نباید به آن توجه کرد و به همین دلیل توجهی به احساسات خود نمی‌کنند و از آنها ناآگاهند. این ناآگاهی از احساسات خود باعث می‌شود این افراد در زندگی خود دچار مشکل شوند. بنابراین شناخت احساسات خود و عوامل برانگیزاننده آنها، و تأثیر این احساسات بر دیگران از مؤلفه‌های اساسی مهارت خودآگاهی محسوب می‌شود.

خود پنداره

احساسی که هر کس درباره خود دارد نقش مهمی در سلامت روانی او دارد. به احساسی که هر فرد درباره خود دارد، خود پنداره می‌گویند. خود پنداره یعنی اینکه ما خودمان را چگونه می‌بینیم، یعنی تصویر یا برداشتی که هر کس از خودش دارد. طرز برداشت ما از خودمان تا حد زیادی به وسیله تجارب گذشته ما (موفقیت‌ها و شکست‌های ما) و آنچه دیگران درباره ما فکر می‌کنند، شکل می‌گیرد.

دلیل اهمیت خود پنداره

دلیل اهمیت خودپنداره آن است که اولاً برداشتی که هر کس از خودش دارد بر رفتار و عمل او تأثیر می‌گذارد، به عنوان مثال دانش‌آموزی که فکر می‌کند ریاضی او خوب است زحمت بیشتری می‌کشد و معمولاً نیز در این درس نمره بهتری می‌گیرد. انسان‌ها معمولاً آن‌گونه عمل می‌کنند که فکر می‌کنند هستند.

دلیل دوم مهم بودن خود پنداره این است که خود پنداره بر احساس شما از خودتان نیز تأثیر می‌گذارد. کسانی که احساس خوبی درباره خودشان دارند در مقایسه با کسانی که نگرش منفی به دیگران دارند، از اعتماد به نفس و رضایت بیشتری برخوردارند، افراد موفق‌تری هستند، و کمتر احتمال دارد که به سراغ سیگار، مواد و سایر رفتارهای پرخطر بروند.

چگونه می‌توان خودپنداره را اصلاح کرد

برای اصلاح خودپنداره و عزت نفس خود چند کار می‌توان انجام داد: نخست اینکه فرد هیچ‌گاه پس از یک یا دو تجربه بد، خودپنداره منفی نسازد. دوم اینکه اوضاع را بررسی کند. به هر اندازه که می‌تواند به‌طور واقع‌بینانه‌تر به خود نگاه کند و نقاط قوت و ضعف خود را بشناسد. سوم سعی کند نقاط ضعف را اصلاح کند. فرد با تعیین اهداف خاص و رسیدن به آنها می‌تواند خود پنداره خود را تغییر دهد (هویت^۱، ۱۹۹۸).

فعالیت‌های کارگاه خودآگاهی و همدلی

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. با استفاده از اسلایدهای ۱۸-۱، مفاهیم اصلی را برای شرکت‌کنندگان توضیح بدهید.

فعالیت شماره ۱: شناسایی احساسات

اسلاید شماره ۱۹ را نشان بدهید.

شرکت‌کنندگان را به گروه‌های دونفری تقسیم کنید، و از آنها بخواهید با استفاده از برگه احساسات، مشخص کنند که اخیراً کدام یک از احساسات را بیشتر تجربه کرده‌اند. سپس مشخص کنند چه شرایطی باعث این احساسات شد. در پایان به بحث و بررسی در خصوص تمرین پردازید و نقاط آموزشی را مورد تأکید قرار دهید.

فعالیت شماره ۲: خودم را چگونه می‌بینم

این فعالیت را با استفاده از اسلایدهای ۲۴-۲۰ انجام دهید.

برای انجام این فعالیت از شرکت‌کنندگان بخواهید به برگه "خودم را چگونه می‌بینم" مراجعه کرده و با استفاده از سه صفت یا سه عبارت کوتاه خود را آنگونه که هستند و آنگونه که دوست دارند باشند، توصیف کنند.

در پایان تمرین در گروه بزرگ، سؤالات زیر را مورد بحث و بررسی قرار داده و نکات آموزشی را جمع‌بندی کنید.

- چه کاری انجام دادیم؟

- چرا؟
- چه احساسی دارید؟
- آیا مسایل جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟

فعالیت شماره ۳: نقاط ضعف من

از اسلاید شماره ۲۵ استفاده کنید.

برای انجام این کار ابتدا برگه نقاط ضعف را در دفترچه تمرین آماده کنید. پس از ارائه توضیح کوتاه از شرکت کنندگان بخواهید برگه مورد نظر را تکمیل کنند. پس از اتمام کار در مورد آن در گروه بزرگ به بحث بپردازید.

در پایان تمرین در گروه بزرگ، سؤالات زیر را مورد بحث و بررسی قرار داده و نکات آموزشی را جمع بندی کنید.

- چه کاری انجام دادیم؟
- چرا؟
- چه احساسی دارید؟
- آیا مسایل جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟

فعالیت شماره ۴: توانایی تجسم بصری علایق و استعدادها

از اسلایدهای شماره ۲۸ - ۲۶ استفاده کنید.

برگه تجسم بصری علایق و استعدادها را آماده کنید. سپس ۶ سؤال زیر را در روی تخته بنویسید و از شرکت کنندگان بخواهید با استفاده از تصویر، طرح یا نماد پاسخ خود را به هر کدام از سوالات در مکان خاص آن رسم کنند. برای مثال اگر در نقاشی پیشرفت داشته‌اند در محل شماره ۱ که در مورد پیشرفت‌های شخصی افراد سؤال شده می‌توانند شکل یک قلم مو یا بوم نقاشی را بکشند. تأکید کنید که نحوه رسم اصلاً مهم نیست ولی باید از قوه تخیل و خلاقیت خود نهایت استفاده را بکنند.

سؤالات:

- ۱- فکر می‌کنید مهم‌ترین پیشرفت و دستاورد شما تاکنون چه بوده است؟

- ۲- کدام ویژگی خانواده خود را بیشتر می‌پسندید؟
 - ۳- با ارزش‌ترین چیز در زندگی شما چیست؟
 - ۴- سه چیزی که فکر می‌کنید در آنها توانایی دارید کدامند؟
 - ۵- دوست دارید چه چیزی را در خودتان تقویت کنید؟
 - ۶- فکر می‌کنید همکلاسی‌ها یا همکارانتان چه چیزی را بیش از همه در شما می‌پسندند؟
- پس از تکمیل تمرین به صورت انفرادی با تشکیل گروه‌های کوچک، برگه‌های تمرین را به یکدیگر نشان داده و در پایان به صورت گروهی در زمینه زیر بحث کنید.
- ۱- از اینکه توانایی‌ها و ضعف‌های خود را با دیگران در میان گذاشتید چه احساسی دارید؟
 - ۲- با اجرای این تمرین چه چیزی در مورد خود آموختید؟

فعالیت شماره ۵: ایجاد خودآگاهی

- از اسلاید شماره ۲۹ استفاده کنید.
- از شرکت‌کنندگان بخواهید در گروه بزرگ در مورد مفهوم عزت نفس به بارش فکر پردازند و پاسخ‌های خود را ثبت کنند.
- سپس از آنان بخواهید به صورت انفرادی و بر اساس اولین فکر مثبتی که به ذهن‌شان خطور می‌کند **برگه خود آگاهی** را تکمیل کنند.
- گروه‌های چهارتایی تشکیل داده و در مورد برگه بحث کنید.
- شرکت‌کنندگان در کارگاه درباره پاسخ‌ها در گروه‌های چهارتایی بحث کرده و موارد زیر را بررسی کنند:
- آیا نگرش شما به خودتان با برداشت شما از نگرش دیگران نسبت به خودتان متفاوت است یا خیر؟
- در پایان تمرین در گروه بزرگ سؤالات زیر را مورد بحث و بررسی قرار داده و نکات آموزشی را جمع‌بندی کنید.
- چه کاری انجام دادیم؟
 - چرا؟

- چه احساسی دارید؟
- آیا مسایل جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟
- آیا مردان در مقایسه با زنان نگاه مثبت تری به خودشان دارند؟
- آیا این بدان معنا است که مردان در مقایسه با زنان از عزت نفس بالاتری برخوردارند؟

فعالیت شماره ۶: عوامل تاثیرگذار

از اسلایدهای ۳۱-۳۰ استفاده کنید.

از شرکت کنندگان بخواهید به صورت فردی با استفاده از برگه دماسنج عزت نفس ۱۰ چیز، فرد، مکان و رویدادی که موجب می‌شوند احساس خوبی نسبت به خودشان پیدا کنند و ۱۰ چیز، فرد، مکان و رویدادی که موجب می‌شوند احساس خوبی نسبت به خودشان نداشته باشند را شناسایی کنند.

گروه‌های سه نفره تشکیل داده و از شرکت کنندگان بخواهید با هم بحث کنند که چگونه اشیاء، افراد، مکان‌ها و رویدادهای شناسایی شده به شیوه مثبت یا منفی افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهند.

از شرکت کنندگان بخواهید یکی از موقعیت‌های (سناریوهای) ذکر شده در برگه موقعیت‌ها را انتخاب کنند و در گروه‌های کوچک بحث کنند که: **" در این موقعیت چه احساسی خواهند داشت؟"**

از شرکت کنندگان بخواهید در گروه بزرگ نقطه نظرات خود را در میان گذاشته و به بحث بپردازند و شباهت‌ها و تفاوت‌های موجود در پاسخ‌های زنان و مردان را یادداشت نمایند.

از شرکت کنندگان بخواهید به صورت انفرادی: الف) پنج کاری را که می‌توانند برای بالابردن عزت نفس دیگران انجام دهند و ب) پنج کاری را که می‌توانند برای بالابردن عزت نفس خودشان انجام دهند، شناسایی کنند.

در پایان تمرین در گروه بزرگ سؤالات زیر را مورد بحث و بررسی قرار داده و نکات آموزشی را جمع بندی کنید.

- چه کاری انجام دادیم؟

- چرا؟
- چه احساسی دارید؟
- آیا مسایل جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟
- آیا برخی از کارهایی که موجب تضعیف عزت نفس می‌شوند، به جنس مخالف مربوط می‌شوند.

از این فعالیت چنین نتیجه‌گیری کنید که:

- ۱- عزت نفس فرد تأثیر مستقیمی بر نگرش او نسبت به خود و دیگران دارد.
- ۲- حساس بودن نسبت به نیازهای دیگران و ایجاد محیط حمایت کننده از عوامل تقویت کننده عزت نفس می باشد.

فعالیت شماره ۷: اهداف شخصی

از اسلاید ۳۲ استفاده کنید.

از شرکت کنندگان بخواهید ابتدا به صورت انفرادی، جملات زیر را در دفترچه تمرین تکمیل کنند:

- یک چیزی که واقعاً برای من مهم است می‌باشد.
- یک کاری که در حال حاضر برای من مهم نیست ولی باید انجام دهم
- یک مانعی که می‌خواهم از سر راه بردارم یا مشکلی که می‌خواهم حل کنم
- است.

سپس گروه‌های چهارتایی تشکیل داده و از شرکت کنندگان بخواهید پاسخ‌های خود را با همدیگر در میان گذاشته و درمورد آنها بحث کنند و شباهت‌ها و تفاوت‌ها را شناسایی کنند.

سپس به گروه بزرگ برگشته و در مورد راهبردهای حل مسئله‌ی مفید با هم به بحث پردازید.

برای مثال:

- من همیشه قبل از این که تصمیمی بگیرم نظر دوستانم را می‌پرسم.
- من هیچ وقت در هنگام خشم و عصبانیت تصمیم نمی‌گیرم.

در پایان تمرین در گروه بزرگ سؤالات زیر را مورد بحث و تبادل نظر قرار دهید.

- چه کاری انجام دادیم؟
- چرا؟
- چه احساسی دارید؟
- آیا موضوعات جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟

فعالیت شماره ۸: افتخارات شخصی من

از اسلایدهای شماره ۳۴ و ۳۳ استفاده کنید.

از شرکت کنندگان بخواهید بر اساس ادراکی که در حال حاضر از خودشان دارند، برگه افتخارات شخصی را تکمیل کنند.

از شرکت کنندگان بخواهید ابتدا نام خود را در بالای صفحه بیرون از قله‌ی افتخارات بنویسند. سپس با توجه به اطلاعات زیر پاسخ‌های خود را در مکان مناسب آن ثبت کنند.

بخش ۱: نام فردی را که برای شما مهم است بنویسید

بخش ۲: مکان دلخواه خود را بنویسید.

بخش ۳: یک ارزش یا باور شخصی که هرگز عوض نمی‌کنید.

بخش ۴: ارزش یا باوری که دوست دارید جهان بر پایه آن استوار باشد.

بخش ۵: سه چیزی را که انتظار دارید دیگران درباره شما بگویند، بنویسید.

برای شرکت کنندگان توضیح دهید که می‌توانند از کلمات یا تصاویر برای ابراز نظر خود استفاده کنند. همچنین به آنها بگویید که در پایان باید قله افتخارات خود را با دیگران در میان بگذارند.

از شرکت کنندگان بخواهید پس از تکمیل کار خود فردی را انتخاب کرده و در مورد قله افتخارات خود با او بحث کنند.

در پایان تمرین در گروه بزرگ سؤال‌های زیر را مورد بحث و تبادل نظر قرار دهید.

- چه کاری انجام دادیم؟
- چرا؟
- چه احساسی دارید؟
- آیا موضوعات جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟

فعالیت شماره ۹: دوست سری

از اسلاید شماره ۳۵ استفاده کنید.

از شرکت‌کنندگان بخواهید هر کدام یک تکه کاغذ کوچک برداشته و اسم خود را روی آن بنویسند و در سبد بیندازند.

سپس از شرکت‌کنندگان بخواهید بدون نگاه کردن، اسم یک دوست سری را از سبد بردارند. اسم نباید مال خودشان باشد و حق ندارند اسم را عوض کنند.

از آنها بخواهید در طول کارگاه فرصت‌هایی پیدا کرده و سعی کنند دوست سری خود را بیشتر بشناسند، ویژگی‌های مثبت او را مشاهده کنند و در خصوص آرزوها و خواسته‌های او با وی صحبت کنند.

در روز آخر کارگاه از شرکت‌کنندگان بخواهید دوست سری خود را معرفی کنند. به این ترتیب که در خصوص ویژگی‌ها و خصیصه‌های دوست سری خود صحبت کنند و اعضای گروه بر اساس گزارش فرد حدس بزنند که از چه کسی صحبت می‌شود. در هنگام معرفی دوست سری همه اعضای گروه باید حضور داشته باشند.

در پایان این فعالیت این سؤال‌ها را در گروه بزرگ مورد بحث و تبادل نظر قرار دهید.

- چه کاری انجام دادیم؟
- چرا؟
- چه احساسی دارید؟
- آیا موضوعات جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟

فعالیت شماره ۱۰: نامه مثبت

از اسلاید شماره ۳۶ استفاده کنید.

پاکتی را در اختیار هر کدام از شرکت‌کنندگان قرار دهید از آنها بخواهید بر روی پاکتی که داده شده اسم خود را درشت بنویسند و آن را تزیین نمایند. با کمک همدیگر تمامی پاکت‌ها را بر روی دیوار بچسبانید به گونه‌ای که اسم روی آن به سمت اعضای گروه باشد.

از شرکت‌کنندگان بخواهید در پایان هر فعالیت عملی بر روی یک تکه کاغذ کوچک یک اظهار نظر (توصیه) مثبت در مورد فردی که با او کار می‌کردند یا شاهد رفتارش بودند، بنویسند و آن را در پاکت شخصی او قرار دهند. توصیه‌ها و اظهارنظرهایتان باید بی‌نام ولی مثبت باشد. در پایان کارگاه آموزشی، پاکت‌مملو از اظهارنظرهای مثبت به صاحب آن داده می‌شود تا در خانه باز کند و مطالعه نماید.

در پایان این سؤال‌ها را در گروه بزرگ مورد بحث و بررسی قرار دهید.

• چه کاری انجام دادیم؟

• چرا؟

• چه احساسی دارید؟

• آیا موضوعات جنسیتی در این فعالیت مطرح بود؟

توجه: اگر مایلید روی مهارت همدلی بیشتر کار کنید، از قسمت مربوط به همدلی در کارگاه "روابط بین‌فردی مؤثر" استفاده کنید.

کارگاه را با گرفتن بازخورد از شرکت‌کنندگان با استفاده از اسلاید شماره ۳۷ به پایان

ببرید.

فصل ۵

مهارت برقراری ارتباط مؤثر

هدف کلی:

آشنایی با مهارت برقراری ارتباط مؤثر

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه
روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با ارتباط مؤثر.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به ارتباط مؤثر.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی ارتباط مؤثر برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد برقراری ارتباط مؤثر.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در برقراری ارتباط مؤثر.

مهارت برقراری ارتباط مؤثر

مقدمه

ارتباط از مؤلفه‌های اصلی زندگی اجتماعی است. مهارت برقراری ارتباط مؤثر یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روابط بین‌فردی است. به این منظور فنون برقراری ارتباط مؤثر به عنوان یکی از اصلی‌ترین قسمت‌های آموزش مهارت‌های زندگی در نظر گرفته می‌شوند. در این کارگاه این فنون به تفصیل آموزش داده شده و مورد تمرین قرار می‌گیرند.

تعریف ارتباط

ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام. با توجه به این تعریف:

- ◀ هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است. یعنی ارتباط می‌تواند بین دو یا چند نفر، یک نفر و یک رسانه، و غیره صورت گیرد.
- ◀ هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می‌تواند به صورت کلامی یا غیر کلامی منتقل شود. در واقع یک پیام را می‌توان به صورت آشکار یا ضمنی منتقل کرد.
- ◀ هرگونه اشکالی در انتقال پیام می‌تواند باعث اختلال در ارتباط گردد. برای مثال ممکن است پیام به صورت کامل منتقل نگردد یا اینکه یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید. یا حتی کسی پیامی را بفرستد ولی دیگری هیچ پیامی را دریافت نکند. از این موارد معمولاً به عنوان "سوء تفاهم" یاد می‌شود. یک ارتباط مؤثر ارتباطی است که راه را بر سوء تفاهم‌های احتمالی ببندد.

اهمیت ارتباط

برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است. عده‌ای انسان را حیوانی اجتماعی می‌دانند. بنابراین شاید یکی از مهم‌ترین برتری‌های انسان بر سایر جانداران، تنوع و گستره وسیع ارتباطاتی است که می‌تواند ایجاد کند.

ارتباط مؤثر:

- تنها وسیله‌ی انتقال اطلاعات بین افراد می‌باشد.
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است.
- بهترین راه تصحیح سوء تفاهم‌ها است.
- پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر، و در نتیجه
- لازمه‌ی رشد یک اجتماع است.

یک ارتباط نامؤثر:

- باعث ایجاد سوء تفاهم می‌شود.
- منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می‌گردد.
- در طول زمان می‌تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب‌های روانی و اجتماعی ایجاد نماید.
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش بدهد.

عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)

ارتباط وجوه مختلفی دارد. به طور ضمنی اشاره شد که ارتباط متضمن دو عنصر اصلی است. این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیر کلامی ارتباط. عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردند. منظور از محتوای کلام، آن چیزی است که بر زبان می‌آوریم. برای مثال جذاب بودن محتوای کلام، تهدیدآمیز نبودن آن، شور برانگیز بودن موضوع صحبت، غم‌افزا نبودن و نظایر آن، باعث تسهیل ارتباط می‌گردد. توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام یکی از مهم‌ترین عوامل در افزایش کارآمدی ارتباط می‌باشد.

فرایند برقراری ارتباط کلامی شامل چگونگی شروع صحبت، نحوه جمله بندی، زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی، و بالاخره چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط می باشد.

عناصر غیر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به جنبه‌هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردند. در این مقوله می توان تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره‌ای، ژست‌ها، حالات بدنی، و گوش دادن را نام برد.

برخی افراد برای بیان منظور و احساسات خود فقط از کلمات استفاده می کنند در حالی که دیگران برای انتقال پیام خود، علاوه بر کلمات از حالات چهره‌ای و حرکات بدنی، یعنی آنچه که عناصر غیر کلامی ارتباط می نامیم نیز استفاده می کنند.

اجزای ارتباط

عناصر کلامی و غیر کلامی ارتباط هر کدام اجزای خود را دارند. این اجزا را می توان به این صورت تعریف نمود:

محتوای کلام: اینکه موضوع گفتگو چیست، خود می تواند به ادامه ارتباط یا قطع آن منجر گردد.

توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی: هنگامی که گوینده و شنونده به ویژگی‌های فرهنگی و حتی خرده فرهنگی فرد مقابل توجه نمی کنند، ارتباط قطع می شود.

- چگونگی شروع صحبت: نوع آغاز محاوره، یعنی اولین جملات و اولین نشانه‌های غیر کلامی برقراری ارتباط، تعیین کننده تداوم ارتباط هستند.
- نحوه جمله بندی: چگونگی جمله بندی به اندازه خود محتوای کلام دارای اهمیت است.

- زمان بندی ارتباط کلامی: هر ارتباط زمان خاصی دارد. برخی از این زمان بندی‌ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن را رعایت می کنند. مثلاً کسی نیمه‌ی شب به دیگری تلفن نمی زند. ولی برخی زمان بندی‌ها ظرافت بیشتری دارند و کسانی که ارتباط بین فردی موفق تری دارند این زمان بندی‌ها را به خوبی رعایت می کنند. منظور از زمان بندی، هم زمان برقراری ارتباط، هم مدت آن و هم طول

کلام در هریک از زمان‌هایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به‌عهده می‌گیرد.

- ملاحظات موقعیتی: جایگاه اجتماعی افراد، مکان، و فضای اجتماعی از دیگر عواملی هستند که می‌توانند به ارتباط مؤثر یا نامؤثر منجر گردند.
- چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط: علاوه بر آغاز کلام، چگونگی ختم ارتباط و گفتگو نیز عاملی مهم در برقراری ارتباط مؤثر است. مثلاً جمع‌بندی نهایی و خلاصه کردن گفتگو، راهی مؤثر برای ختم ارتباط است.
- تن صدا: افرادی که در برقراری ارتباط ماهر و کارآمد هستند، به کشش‌های آوایی کلام خود در طول محاوره توجه دارند.
- آهنگ صدا: علاوه بر کشش‌های آوایی، ریتم و آهنگ کلام نیز به مؤثر واقع شدن ارتباط کمک می‌کند. به سبک کلام افرادی که از موفقیت اجتماعی برخوردارند توجه کنید. این افراد عوامل فوق‌الذکر را در کلام خود رعایت می‌کنند.
- تماس چشمی: به خاطر داشته‌باشید که ارتباط تنها گفتن و شنیدن نیست. تماس چشمی ابزاری خوب جهت انتقال پیام‌های ظریف اجتماعی، حفظ توجه مخاطب، و انتقال عاطفه است.
- حالات چهره‌ای: چهره و نوع حرکات ابرو و دهان نیز پیام‌هایی به سمت مخاطب می‌فرستند که ارتباط را تسهیل کرده و یا با مانع مواجه می‌سازند. حالات چهره به شدت به فرهنگ وابسته‌اند.
- ژست‌ها: افرادی که در برقراری ارتباط ماهر هستند، به کلام، چشم، و حالات چهره اکتفا نکرده و از دست‌ها، انگشت‌ها، پاها، و باقی اندام‌های بدن برای انتقال پیام استفاده می‌نمایند.
- حالات بدنی: سبک نشستن، ایستادن، و راه رفتن یک فرد نیز به‌طور خودکار پیام‌هایی به مخاطب منتقل می‌سازند.

گوش دادن فعال

شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند. شنیدن عمل ادراک اصوات می‌باشد. این عمل غیر ارادی بوده و فقط به دریافت محرک‌های شنیداری اطلاق می‌گردد. گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک‌های شنیداری می‌باشد. این عمل رمزگردانی اصوات به معانی را نیز در بردارد. گوش دادن به دو طبقه اصلی تقسیم می‌شود. این دو طبقه عبارتند از گوش دادن نافعال و گوش دادن فعال. گوش دادن نافعال از نظر کیفیت، کمی بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می‌دهد که گیرنده‌ی پیام، انگیزه زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد. گوش دادن به موسیقی، تلویزیون، گوش دادن از روی ادب، نمونه‌هایی از گوش دادن نافعال هستند. از آنجا که در گوش دادن نافعال تنها بخشی از ذهن ما درگیر توجه کردن می‌باشد، لذا هنگام گوش دادن به دیگران، احتمال پرت شدن حواس (یعنی تفکر در مورد چیزهای دیگری غیر از موضوع اصلی) وجود دارد. بهترین راه برای حل این مشکل، گوش دادن فعال یعنی گوش دادن هدفمند می‌باشد. بنابراین گوش دادن فعال را می‌توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد. اهداف گوش دادن فعال عبارتند از:

- کسب اطلاعات
- گرفتن راهنمایی
- درک راهنمایی
- درک دیگران
- حل مشکلات
- فهمیدن احساسات دیگران
- حمایت عاطفی دیگران

روش‌های مؤثر برای گوش کردن فعال

۱- به فرد مقابل توجه کنید

- به فرد مقابل نگاه کنید.
- نشان دهید که به حرف‌های او علاقه‌مند هستید.

- کمی به طرف او متمایل شوید
- نشانه‌های غیرکلامی او را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید. با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید.
- سعی کنید آنچه را که گفته نمی‌شود بشنوید.
- ببینید هر چیزی را چگونه می‌گوید.
- کمتر صحبت کنید.

۲- سؤال کنید. به این ترتیب:

- به فرد مقابل نشان می‌دهید که گوش می‌کنید.
- اطلاعات را جمع کرده و سازماندهی می‌کنید.

۳- بازخورد داده، بازگو کرده و خلاصه نمایید. توجه نمایید که:

- بازخورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر.
- برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده یا بازگو نمایید.
- گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق می‌کند.

خصوصیات گوش دادن فعال

برای گوش دادن فعال، شنونده باید پیام‌های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارائه بازخورد مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است (هارگی^۱، ۱۹۹۷).

چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال در زیر آمده است.

- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری‌ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- عدم سلطه‌جویی در مکالمه

1. Hargie

- تعیین پاسخ‌ها پس از اتمام صحبت‌های فرد مقابل
- دادن بازخورد
- پرسیدن سؤال‌های باز

توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

- هنگام صحبت کردن:

- مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهار نظر کردن را دارد.
- سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
- آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- مطمئن شوید که آنچه می‌گویید با تن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.
- تن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
- مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
- از دیدن علایم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید.

- هنگام گوش دادن:

- سؤال پرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.
- موضوعات را آن‌طوری که فهمیده‌اید خلاصه کنید.
- گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می‌گوید پرهیز کنید.

موانع ارتباط مؤثر

تاکنون درباره چیزهایی صحبت کردیم که می‌توانند موجب برقراری ارتباط مؤثر شوند. در این قسمت توجه شما را به موانعی جلب می‌کنیم که راه‌های ارتباط را بسته و مانع از برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. برخی انواع پیام‌ها مانع از برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. این نوع پیام‌ها در زیر ذکر شده‌اند.

(۱) دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن

(۲) اخطار، تهدید، هشدار دادن

- ۳) موعظه، نصیحت
- ۴) توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
- ۵) وادارسازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
- ۶) قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
- ۷) تحسین، تأیید، موافقت، ارزشیابی مثبت
- ۸) اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
- ۹) تفسیر، تحلیل و تشخیص پزشکی و روانشناسی روی هم‌دیگر گذاشتن
- ۱۰) اطمینان‌بخشی، هم‌حسی و حمایت
- ۱۱) واریسی، بازجویی و بازپرسی
- ۱۲) پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن

پرسش‌های باز

با استفاده از پرسش‌های باز فرد مقابل را تشویق کنید که با شما صحبت کرده و احساساتش را ابراز کند.

تعریف: پرسش‌های باز را نمی‌توان با "بله" یا "خیر" پاسخ داد. این پرسش‌ها به صورتی جمله‌بندی می‌شوند که طرف مقابل تشویق به صحبت کردن شود.

مثال: درباره حرف‌های من چه فکر می‌کنی؟
برایم مفصل بگو که امروز چه خبر بود.
نظرت درباره خانه جدید چیست؟

خلاصه‌سازی

خلاصه‌سازی یعنی اینکه در یک جمله همه‌ی واقعیت‌هایی را که دریافت کرده‌اید خلاصه می‌کنید.

مثال: "پس گفتی که اول درست را می‌خوانی و بعد اتاق را مرتب می‌کنی."
"داری به من می‌گویی که نهایت سعی‌ات را کردی ولی قضیه از کنترل تو خارج بود."

پرسش‌ها و عبارات خنثی

پرسش‌ها و عبارات خنثی به دلیل خنثی بودن، فرد مقابل را تشویق می‌کنند، برخی قسمت‌های موضوع را مفصل‌تر توضیح دهد.

مثال: "به چه دلیل اصرار داری دعوت نوید را قبول کنم، در حالی که برای بقیه چنین اصراری نمی‌کردی؟"
"برایم بیشتر توضیح بده که چرا می‌خواهی این درس را حذف کنی"

فعالیت‌های کارگاه برقراری ارتباط مؤثر

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای ۴-۱ استفاده کنید. سه داستان اول کتاب کار دانشجو را بخوانید. از افراد بخواهید که به سؤال آخر داستان‌ها پاسخ بدهند. از روش بحث گروهی استفاده کنید. در پایان خودتان بحث را جمع‌بندی کنید و چنین نتیجه‌گیری کنید که فصل مشترک تمام این داستان‌ها (از جمله داستان شما) اشکال در برقراری "ارتباط درست" می‌باشد. توانایی برقراری ارتباط درست یک مهارت است. هیچ فردی با چنین مهارتی به دنیا نمی‌آید، بلکه افراد در طی دوران زندگی به تدریج این مهارت را می‌آموزند. افرادی موفق‌ترند که بتوانند کمبودهای خود را در این زمینه شناخته و در جهت رفع آنها و یادگیری روش‌های بهتر اقدام کنند.

- سپس طی یک سخنرانی کوتاه ارتباط را تعریف کرده و با استفاده از روش بارش ذهنی اهمیت ارتباط را بر روی تخته بنویسید. برای این کار از اسلایدهای ۵ و ۶ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۱: ارتباط یک‌سویه

برای انجام این فعالیت با استفاده از روش تقسیم گروهی، گروه‌های ده نفری تشکیل بدهید. از شرکت‌کنندگان در کارگاه بخواهید که به شکل نیم‌دایره بنشینند. اولین نفر یک جمله نسبتاً طولانی را انتخاب کرده و روی کاغذ بنویسد. سپس وی جمله‌ی نوشته شده را برای فردی که کنار او نشسته بخواند و نوشته را نزد خود نگاه دارد. نفر بعد نیز این جمله را در گوش نفر بعد از خود زمزمه کند. بجز نفر اول، همه این جمله را از حفظ و به همان

صورتی که شنیده‌اند در گوش نفر بعدی زمزمه کنند. هیچ‌یک از افراد گروه غیر از کسی که در گوش او زمزمه می‌شود نباید صدای گوینده را بشنوند. هر کس فقط یک‌بار جمله را می‌گوید و فرد شنونده نمی‌تواند سؤالی پرسیده یا تأییدی بگیرد. آخرین نفر باید جمله را به همان صورتی که شنیده است به صدای بلند برای دیگران بگوید. برای جمع‌بندی این فعالیت به گروه بزرگ برگردید و از افراد بخواهید در مورد این فعالیت نتیجه‌گیری کنند. اسلاید شماره ۷ را نمایش دهید و از افراد بخواهید در این زمینه اظهارنظر کنند. سپس طی یک سخنرانی کوتاه توجه شرکت‌کنندگان را به این موضوع جلب کنید که ارتباط نه‌تنها دوسویه است (آن‌طور که در فعالیت اول تجربه کردند)، بلکه در کنار عناصر کلامی، عناصر غیرکلامی نیز دارد. برای این سخنرانی از قسمت‌های مربوطه در همین کتاب استفاده کنید.

فعالیت شماره ۲: عناصر کلامی و غیر کلامی

از اسلاید شماره ۸ استفاده کنید.

در گروه بزرگ یک فیلم پخش کنید ولی صدای آن را قطع کنید و در صورتی که به تلویزیون و ویدیو دسترسی ندارید، از یکی از افراد که زبان دیگری غیر از زبان سایر شرکت‌کنندگان را بلد است بخواهید که داستان پرهیجانی را با زبان دوم برای سایر شرکت‌کنندگان تعریف کند. سپس توجه افراد گروه را به این موضوع جلب کنید که حتی اگر نتوانسته باشند کل داستان را بفهمند، لاقلاً متوجه هیجان همراه داستان شده و توانسته‌اند قسمت‌هایی از آن را حدس بزنند. به این ترتیب نتیجه‌گیری کنید که عناصر غیر کلامی به اندازه عناصر کلامی در برقراری ارتباط اهمیت دارند.

فعالیت شماره ۳: شناسایی اجزای ارتباط

از اسلاید شماره ۹ استفاده کنید.

از یکی از شرکت‌کنندگان بخواهید نقش یک فرد عصبانی را بازی کند. سپس با استفاده از روش تقسیم گروه، افراد را به گروه‌های پنج نفری تقسیم کرده و از گروه‌ها بخواهید با استفاده از چک‌لیست مربوط به این فعالیت در کتاب کار دانشجو، نشانه‌های عصبانیت فردی را که ایفای نقش کرده است شناسایی و یادداشت نمایند.

اجزای ارتباط را با استفاده از محتوای مربوطه در همین کتاب و در کتاب کار دانشجو با استفاده از روش بحث گروهی و انجام تمرین‌های آن در گروه بزرگ، به دانشجویان آموزش دهید.

فعالیت شماره ۴: می‌دانم چگونه ارتباط برقرار می‌کنم

از اسلاید شماره ۹ برای این فعالیت نیز استفاده کنید.
با استفاده از روش تقسیم گروه، شرکت‌کنندگان را به گروه‌های سه‌نفره تقسیم کنید.
هرکدام از آنها یکی از نقش‌های زیر را به عهده بگیرد.
گوینده: کسی است که یک موضوع را توضیح می‌دهد.
شنونده: کسی است که روایت فرد دیگر را گوش می‌کند.
مشاهده‌گر: کسی است که با استفاده از چک‌لیست اجزای ارتباط (در انتهای کتاب کار دانشجو) گوینده را ارزیابی می‌کند.
از شرکت‌کنندگان بخواهید بعد از پایان فعالیت درباره آنچه که مشاهده‌گر ثبت کرده است با یکدیگر بحث کنند.

فعالیت شماره ۵: من گوش نمی‌کنم.

از اسلاید شماره ۱۰ استفاده کنید.
با استفاده از روش تقسیم گروه، شرکت‌کنندگان را به گروه‌های سه‌نفره تقسیم کنید.
هرکدام از آنها یکی از نقش‌های زیر را به عهده بگیرد.
گوینده: درباره یک موضوع صحبت کند.
فرد مقابل: به صورت غیرکلامی هر کاری انجام دهد که نشان بدهد به گوینده گوش نمی‌کند.
مشاهده‌گر: با استفاده از برگه گوش دادن فعال (که در انتهای کتاب کار آمده است) آنچه را که در رفتار فرد مقابل می‌بیند و می‌شنود، یادداشت کند.
سپس در مرحله بعد یک بار دیگر همین فعالیت انجام شود با این تفاوت که فرد مقابل براساس یادداشت‌های فرد مشاهده‌گر سعی کند نقش یک شنونده علاقمند را ایفا کند.
گروه‌ها نتیجه‌ی کار خود را جمع‌بندی کرده و در گروه بزرگ ارائه دهند.

سپس طی یک سخنرانی جزئیات و راهبردهای مربوط به گوش‌دادن فعال را برای شرکت‌کنندگان در کارگاه توضیح بدهید و توجه آنها را به همین قسمت در کتاب کار خودشان جلب کنید. برای این کار از اسلایدهای شماره ۱۷-۱۱ استفاده کنید.

ادامه فعالیت شماره ۵: تمرین بیشتر ارتباط کلامی مؤثر

مجدداً با استفاده از یکی از روش‌های تقسیم گروه، شرکت‌کنندگان را به گروه‌های سه‌نفره تقسیم کنید. از آنها بخواهید همان ایفای نقشی را که در فعالیت شماره ۵ پنج داشتند مجدداً تکرار کنند ولی توصیه‌هایی که در قسمت کارآمدتر کردن ارتباط کلامی و غیرکلامی جزوه خودشان آمده است را رعایت کنند و به این ترتیب تمرین بیشتری در مورد ارتباط کلامی کارآمد داشته باشند. از گروه‌ها بخواهید بعد از پایان ایفای نقش در همان گروه کوچک آن را مورد بحث قرار دهند.

فعالیت شماره ۶: گوش‌دادن فعال

از اسلایدهای شماره ۴۰ - ۱۸ استفاده کنید.

گوش‌دادن فعال را با استفاده از اسلایدهایی که ضمیمه این مجموعه است توضیح داده و سپس تمرین‌های مربوط به این قسمت را در گروه بزرگ و با استفاده از کتاب کار دانشجویان یا به روش طراحی ایفای نقش‌های مکرر و به بحث گذاشتن آنها توسط دانشجویان، انجام دهید.

با استفاده از روش سخنرانی و بحث گروهی، پرسش‌های باز و بسته، بازخورد دادن و عبارات خنثی را در گروه بزرگ توضیح داده و تمرین کنید. برای این قسمت از سؤال‌های کتاب کار دانشجویان استفاده کنید. موانع ارتباط مؤثر را به طور مختصر به روش سخنرانی انجام دهید، از اسلاید شماره ۴۱ استفاده کنید و سپس شرکت‌کنندگان در کارگاه فعالیت مربوط به این قسمت را در گروه بزرگ و با استفاده از کتاب کارهای خودشان انجام دهند.

با استفاده از اسلاید شماره ۴۲ این قسمت کارگاه را جمع‌بندی کنید.

سپس با استفاده از اسلایدهای شماره ۴۴ و ۴۳، سبک‌های ارتباط را مختصراً توضیح دهید و به شرکت‌کنندگان خاطر نشان سازید که در کارگاه‌های جرأت‌مندی و روابط بین‌فردی مؤثر این قسمت‌ها عملاً تمرین خواهند شد.

با استفاده از اسلاید شماره ۴۵ این کارگاه را جمع‌بندی کنید.

فصل ۶

مهارت مدیریت خشم

هدف کلی:

آشنایی با مهارت مدیریت خشم

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در
زمینه روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با مدیریت خشم.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به مدیریت خشم.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی مدیریت خشم برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد خشم.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در مدیریت خشم.

مهارت مدیریت خشم

مقدمه

خشم مقدمه پرخاشگری است. اگر چه خشم احساسی طبیعی است که جزء هیجان‌های پایه^۱ به شمار می‌رود، ولی با توجه به اینکه خشم می‌تواند منجر به رفتار پرخاشگرانه شود، شناسایی و مهار خشم و ابراز رنجش به شیوه‌ای جامعه‌پسندانه و غیر پرخاشگرانه ضروری است. این کارگاه به شیوه‌های شناسایی خشم، مدیریت آن و ابراز آن به شیوه‌ای غیر خشن می‌پردازد.

خشم چیست؟

خشم احساسی است که به صورت جسمانی و هیجانی ابراز می‌شود. خشم واکنش طبیعی موجود زنده نسبت به شرایطی است که فرد دچار ناکامی می‌شود. این احساس می‌تواند از یک هیجان خفیف ناخوشایند شروع شده و تا احساس عصبانیت شدید پیش برود.

با اینکه خشم احساسی طبیعی و لازم است، ولی وقتی شدت آن خیلی زیاد باشد، در موارد زیادی اتفاق بیفتد، و نحوه ابراز خشم توسط فرد مناسب نباشد، می‌تواند مشکل‌ساز شود.

در اکثر موارد رفتار فرد عصبانی، ناسازگارانه است. با این حال، اگر چه نمی‌توان خشم و عصبانیت را از زندگی حذف کرد ولی می‌توان آن را کنترل نمود. به عبارت دیگر ما حق داریم گاهی عصبانی شویم ولی می‌توانیم رفتارهای پرخاشگرانه نداشته باشیم.

1. basic emotions

کارگاه مدیریت خشم به دانشجویان می‌آموزد که چگونه میزان عصبانیت خود را کاهش داده و جلوی رفتارهای پرخاشگرانه خود را بگیرند.

یک نکته بسیار مهم در مورد کنترل خشم این است که به محض ایجاد خشم بتوان آن را تشخیص داد و پیش از شدت پیدا کردن، آن را کنترل نمود. برای این کار بهتر است فرد نسبت به علائم اولیه ایجاد خشم در خویش حساس شده و آنها را به محض بروز شناسایی نماید. این علائم در تمام افراد یکسان نیست. برخی علائم بروز خشم عبارتند از:

- افزایش ضربان قلب
- افزایش فشار خون
- گشاد شدن مردمک چشم
- منقبض شدن عضلات
- تغییر رنگ چهره (سرخ شدن یا رنگ پریدگی)
- داغ شدن یا یخ کردن
- بی حس شدن برخی قسمت‌های بدن
- تغییر تنفس

هر فردی در هنگام عصبانیت برخی از این علائم را تجربه می‌کند. برخی افراد معتقدند که خشم به صورت احساس فشاری است که ناگهان از سمت قلب (دل) شروع شده و در تمام بدن پخش می‌شود.

ترتیب ظهور این علائم نیز بسیار مهم است. بنابراین هر فردی باید به این موضوع توجه کند که اولین علامتی که هنگام خشم در وی به وجود می‌آید کدام است؟ علائم بعدی کدامند؟ از زمان ظهور کدام علامت به بعد است که دیگر کنترل خشم سخت می‌شود؟

موقعیت‌های ایجادکننده خشم

یکی از اولین کارهایی که برای کنترل خشم لازم است، شناختن موقعیت‌های ایجاد کننده خشم برای هر فرد است.

در اکثر موارد، افراد آشنا و مورد علاقه بیش از بیگانگان باعث خشم می‌شوند. معمولاً خشمی که ناشی از رفتار افراد نزدیک به فرد است، پاینده‌تر و شدیدتر از خشمی است که نسبت به افراد بیگانه به‌وجود آمده است.

تحقیقات نشان می‌دهد که در اکثر مواقع علت اصلی خشم، ناکامی است. ناکامی حالتی است که وقتی فرد به دلایلی نتواند به خواسته خود برسد، ایجاد می‌شود. عللی که معمولاً افراد برای خشم خود بیان می‌کنند شامل موارد زیر نیز می‌باشد:

- ✓ قطع شدن یک کار مورد علاقه
- ✓ مورد ظلم واقع شدن
- ✓ مسخره یا تحقیر شدن
- ✓ قرار گرفتن در معرض پرخاشگری از طرف دیگران
- ✓ مورد بی‌اعتنایی یا بی‌توجهی قرار گرفتن
- ✓ گول خوردن
- ✓ آسیب دیدن از طرف دیگران (عمدی یا غیرعمدی)

باید توجه داشت که افراد مختلف در یک موقعیت مشابه، احساسات متفاوتی دارند یا حداقل شدت احساسشان با یکدیگر فرق می‌کند.

شیوه‌های ابراز خشم

واکنش افراد مختلف در مقابل احساس خشم متفاوت است. برخی افراد هنگام خشم، سعی می‌کنند آن را نشان ندهند. آنها شدیداً رفتار خود را کنترل کرده و هیچ علامتی از عصبانیت نشان نمی‌دهند. گفته می‌شود که این افراد خشم خود را فرو می‌خورند.

برخی افراد هنگام احساس خشم، رفتارهای پرخاشگرانه‌ای از خود نشان می‌دهند. برای مثال با صدای بلند داد می‌زنند، ناسزا می‌گویند، دیگران را کتک می‌زنند، یا وسایلی را پرت کرده یا می‌شکنند. به عبارت دیگر، با رفتار خود به نحوی به دیگران یا وسایل آسیب می‌زنند.

گاهی افراد رفتارهای پرخاشگرانه خود را بطور مستقیم نشان نمی‌دهند. یعنی ظاهراً هیچ رفتار پرخاشگرانه‌ای انجام نداده‌اند، در صورتی‌که به‌هر حال به‌طریقی غیرمستقیم به فرد مقابل آسیب می‌زنند. به‌چنین رفتارهایی «رفتارهای پرخاشگرانه منفعلانه» می‌گویند. برخی افراد علیرغم احساس خشم، کاری نمی‌کنند که به فرد مقابل آسیب بزنند، ولی احساس خود را نشان داده و خواسته خود را ابراز می‌کنند. به این رفتارها، رفتارهای «جرات‌مندانه» می‌گویند. رفتارهای جرات‌مندانه رفتارهایی هستند که فرد با استفاده از آنها احساس و خواسته خود را ابراز می‌کند، بدون اینکه به حقوق دیگران لطمه‌ای بزند.

شیوه‌های مدیریت خشم

چندین راه عملی برای مدیریت خشم وجود دارد این راه‌ها عبارتند از:

الف) ایجاد تغییر در محیط / ترک موقعیت

گاهی فرد در محیطی قرار می‌گیرد که در آنجا عواملی وجود دارند که آستانه تحریک فرد را در مقابل خشم پایین آورده یا حتی باعث عصبانیت وی می‌شوند. حذف این عوامل در صورت امکان، یا حتی ترک محیط می‌تواند باعث کاهش میزان خشم فرد شود. بنابراین هنگام عصبانیت می‌توان برخی عوامل محیط را تغییر داد. مثلاً می‌توان برای کاهش سروصدا، تلویزیون یا رادیو را خاموش کرد، نور را تنظیم کرد، اطراف خود را مرتب نمود. در شرایطی که احتمال می‌رود ادامه حضور فرد در آن محیط باعث درگیری شود، می‌توان محیط را ترک کرد.

ب) مقابله با افکار منفی

گفته شد که تفسیر فرد از موقعیت و آنچه که به خود می‌گوید می‌تواند باعث خشم یا آرامش فرد شود. بنابراین هنگام خشم فرد باید به افکار خود توجه کند. فرد باید به این موضوع دقت کند که آیا می‌تواند به نوع دیگری به موضوع نگاه کند؟

پ) آرام‌سازی

آرام‌سازی روش مناسبی برای کاهش خشم می‌باشد. در کتاب کار مدیریت خشم مخصوص دانشجویان، یکی از انواع روش‌های آرام‌سازی ارائه شده است. این روش یا هر روش

دیگری برای آرام سازی می تواند برای کنترل خشم مفید باشد. تمرینات یوگا، تمرکز ذهن و نظایر آن نیز می توانند مفید باشند.

ت) حل مشکل

گاهی علت خشم فرد یک ظلم یا تهدید واقعی است و خشم واکنشی طبیعی نسبت به آن می باشد. ولی اگر فرد در این شرایط تسلیم خشم خود شود، ممکن است رفتارهایی انجام دهد که مشکل را پیچیده تر کند. در چنین مواقعی بهتر است فرد در کنار کنترل خشم خود، راه حل مناسبی نیز برای مشکل خود بیابد. مهارت حل مسئله، یافتن بهترین راه حل برای چنین مشکل هایی را به افراد می آموزد.

ث) ابراز خشم خود به شیوه ای سازگارانه

کنترل خشم به این معنی نیست که فرد اصلاً خشم خود را نشان ندهد، بلکه کنترل خشم شامل ابراز خشم به شیوه ای سازگارانه نیز هست. رفتار جرأت مندانه رفتاری است که فرد به وسیله آن می تواند بدون انجام رفتارهای پرخاشگرانه، به دیگران نشان دهد که از آنها رنجیده یا عصبانی شده است (گرستن^۱، ۲۰۰۴).

فرایند اجرای کارگاه مدیریت خشم

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرنرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای شماره ۴-۱ استفاده کنید.

شروع کارگاه

با بارش ذهنی شروع کنید. سناریوی **خشم** را بخوانید و از افراد بخواهید به سؤال هایی که در پایان سناریو نوشته شده است پاسخ بدهند. جواب ها را به شیوه ای بارش ذهنی (که در قسمت اول همین کتاب توضیح داده شد)، ثبت و دسته بندی کنید و این قسمت را با تعریف خشم به پایان برسانید.

فعالیت شماره ۱

از اسلاید شماره ۵ استفاده کنید.

با استفاده از یکی از روش‌های تقسیم، از شرکت‌کنندگان بخواهید گروه‌های پنج نفری تشکیل بدهند و فعالیت شماره ۱ کتاب کار دانشجو را در گروه‌های کوچک انجام دهند. بعد از اینکه گروه‌ها به چهار سؤال پاسخ دادند، به گروه بزرگ برگردند و از روش بحث گروهی برای جمع‌بندی این فعالیت استفاده کنید. شرکت‌کنندگان خود در طی بحث گروهی به نتیجه‌گیری برسند و شما به عنوان تسهیل‌گر فقط بحث را هدایت کرده و نظم گروه را حفظ کنید.

فعالیت شماره ۲

اسلاید شماره ۶ را نشان دهید.

با استفاده از یکی از روش‌های تقسیم، از شرکت‌کنندگان بخواهید گروه‌های پنج نفری تشکیل بدهند و فعالیت شماره ۲ کتاب کار دانشجو را با استفاده از برگه‌ی شماره ۱ در گروه‌های کوچک انجام دهند. هر گروه نتیجه فعالیت گروهی خود را روی یک برگه نوشته و روی محل نمایش بصری در گروه بزرگ نصب کند. به همه گروه‌ها ۱۰ دقیقه فرصت بدهید که نتیجه کار گروه‌های دیگر را مشاهده کنند.

فعالیت شماره ۳

از اسلایدهای شماره ۸-۷ استفاده کنید.

این فعالیت به صورت انفرادی انجام می‌شود. از افراد در گروه بزرگ بخواهید که چشمان خود را ببندند و یکی از موقعیت‌هایی را که در آن به شدت احساس خشم کرده‌اند یادآوری کنند. افراد سعی کنند تا جای ممکن آن موقعیت را به‌طور زنده بازسازی کنند و سپس برگه‌ی شماره ۲ را مطابق دستورالعمل کتاب کار دانشجو پر کنند. در پایان فعالیت انفرادی، در یک سخنرانی کوتاه علایم خشم را برای شنوندگان توضیح دهید.

فعالیت شماره ۴

از اسلاید شماره ۹ و ۱۰ استفاده کنید.

این فعالیت در گروه بزرگ و به صورت انفرادی انجام می‌شود. از افراد بخواهید موقعیتی را که طی آن شدیداً دچار خشم شده بودند، مجدداً به خاطر بیاورند. شرکت‌کنندگان سعی کنند تمام جزئیات آن موقعیت حتی آنچه را که به خود می‌گفتند به یادآورند. سپس هریک از افراد با استفاده از برگه شماره ۲، در ستون اول بنویسند که هنگام احساس خشم چه حس‌هایی را تجربه می‌کردند (منظور این است که چه حالت‌های جسمی را احساس می‌کردند)؟

در ستون دوم، هر یک از علائم را از نظر ترتیب ظهور آنها نمره‌گذاری کنند. بدین ترتیب که در برابر اولین حسی که هنگام خشم تجربه می‌کنند شماره ۱ و در مقابل دومین نشانه‌ی خشم خود شماره ۲ و به ترتیب، ۳، ۴ و ... بگذارند.

از شرکت‌کنندگان بخواهید گروه‌های سه نفره تشکیل دهند و در گروه کوچک ابتدا هر یک به تنهایی به سؤال‌های برگه‌ی شماره ۳ پاسخ دهند. سپس افراد هر گروه پاسخ‌های خود را با دو نفر دیگر مقایسه کنند. از افراد شرکت‌کننده در کارگاه بخواهید برگه‌ی شماره ۲ خود را نیز با دیگران مقایسه کنند و به این سؤال‌ها پاسخ بدهند که آیا همه افراد پاسخ یکسانی به سؤال‌ها داده‌اند؟ با توجه به پاسخ‌هایی که به سوال سوم برگه شماره ۲ داده شده، فکر می‌کنند چه چیزی باعث می‌شود موقعیت و شرایط خاصی باعث عصبانیت کسی شود در حالی که برای بقیه این طور نیست؟

افراد گروه‌ها در مرحله‌ی بعد دو سناریوی کتاب کار دانشجو را مطالعه نموده و سپس دو قسمت جاخالی را پر می‌کنند. مهم است که دانشجویان در پایان، این‌گونه نتیجه‌گیری کنند که تفسیر ما از موقعیت، بیش از خود آن موقعیت اهمیت دارد. بنابراین در بسیاری از موارد، ممکن است ما از کسی برنجیم و خشمگین شویم، در حالی که آن فرد قصد رنجاندن ما را نداشته ولی ما این طور برداشت کرده‌ایم.

فعالیت شماره ۵

از اسلایدهای شماره ۱۱ و ۱۲ استفاده کنید.

از شرکت‌کنندگان بخواهید خاطره یا موضوعی را که هنوز هم احساس خشم در آنها ایجاد می‌کند، به ذهن بیاورند. سعی کنند تمام جزئیات را یادآوری کنند. این کار را تا جایی ادامه دهند که احساسی مشابه همان احساس خشم را داشته باشند. آنچه را که از فکرشان می‌گذرد (آنچه را که به خود می‌گویند) بنویسند. یکی از این افکار را با دیگر افراد گروه در میان گذاشته و نظر آنها را بپرسند. آیا همه با یکدیگر هم‌عقیده‌اند یا معتقدند که می‌توان نوع دیگری نیز به موضوع نگاه کرد؟

از شرکت‌کنندگان بخواهید یکی دیگر از افکار خود را انتخاب کرده و حدس بزنند که اگر دیگران در آن موقعیت قرار داشتند آیا همین فکر را می‌کردند؟ چرا؟ چه فکر دیگری می‌کردند؟

در پایان این‌گونه نتیجه‌گیری کنید که واکنش افراد مختلف به احساس خشم متفاوت است. و سپس از افراد بخواهید که سناریوهای قسمت شیوه‌های ابراز خشم را در همان گروه‌های سه‌نفره خوانده و قسمت‌های خالی را پر کنند.

از افراد بخواهید به گروه بزرگ بازگردند و با استفاده از روش بحث گروهی، انواع واکنش در مقابل خشم و پیامدهای آنها را مورد بحث قرار دهند.

بحث گروهی را با این نتیجه‌گیری به پایان برسانید که در اکثر مواقع رفتارهای جرأت‌مندانه، سازگارانه‌ترین رفتارها در هنگام احساس خشم هستند. به افراد یادآوری کنید که در بخش دیگری از دوره آموزشی مهارت‌های زندگی رفتارهای جرأت‌مندانه و نحوه انجام آنها را یاد می‌گیرند.

فعالیت شماره ۶

از اسلاید شماره ۱۳ استفاده کنید.

هدف از فعالیت شماره ۶، فراگرفتن راه‌های مدیریت خشم است. این تمرین به صورت انفرادی انجام می‌شود. از افراد بخواهید خاطره یا موضوعی را که هنوز هم احساس خشم در آنها ایجاد می‌کند، به ذهن بیاورند. سعی کنند تمام جزئیات را یادآوری کنند. آنچه را در آن شرایط به خود می‌گفتند، یادآوری کنند. این کار را تا جایی ادامه دهند که

باز هم مشابه همان احساس را داشته باشند. سپس تمرین آرامسازی را بر اساس آنچه که در برگه شماره ۴ نوشته شده، انجام دهند. از افراد بخواهید به تفاوت احساسی که پس از آرامسازی دارند با حالت قبلی توجه کنند.

روش‌های مدیریت خشم را طی یک سخنرانی همراه با مشارکت دانشجویان به آنها آموزش دهید و سپس از آنها بخواهید به گروه‌های سه‌نفری تقسیم شده و فعالیت بعدی را انجام دهند. برای این قسمت از اسلایدهای شماره ۱۷-۱۴ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۷

از شرکت‌کنندگان بخواهید یکی از سناریوهای برگه شماره ۵ را اجرا کنند و سعی کنند در هنگام اجرای سناریو از روش‌هایی که یاد گرفته‌اند برای کنترل خشم خود استفاده کنند. سپس خود را ارزیابی کرده و در صورت لزوم یک بار دیگر همان سناریو را اجرا کنند. در پایان کارگاه اسلاید شماره ۱۸ را نمایش دهید و از افراد بخواهید به نوبت هر کدام به مدت دو دقیقه در مورد شرکت‌کردنشان در کارگاه و احساسی که دارند به دیگران بازخورد بدهند.

فصل ۷

مهارت برقراری روابط بین فردی مؤثر

هدف کلی:

آشنایی با مهارت برقراری روابط بین فردی مؤثر

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در

زمینه روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با روابط بین فردی.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به روابط بین فردی.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی روابط بین فردی برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد روابط بین فردی.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در ایجاد روابط بین فردی مؤثر.

مهارت برقراری روابط بین فردی مؤثر

مقدمه

بشر موجودی اجتماعی است. انسان در خلاء آفریده نشده است. یکی از رسالت‌های مهم انسان در جهان خاکی، ایجاد، گسترش، تداوم بخشیدن، و عمق بخشیدن به روابط بین فردی است. روابط بین فردی، مهم‌ترین مؤلفه‌ی زندگی ما از بدو تولد تا هنگام مرگ هستند. بزرگترین تنبیه برای انسان، تنها ماندن (مثلاً زندان انفرادی) است. با این همه جای تعجب است که انسان زمان اندکی را صرف بهبود کیفیت روابط بین فردی خود می‌کند. هیچ‌یک از توانمندی‌های بالقوه‌ی انسان رشد نمی‌کند مگر در بستر روابط بین فردی. انسان یاد نمی‌گیرد، خلق نمی‌کند، نمی‌سازد، اختراع نمی‌کند و بالاخره زنده نمی‌ماند مگر در متن روابط اجتماعی‌اش. هیچ انسانی از بدو تولد و بدون آموختن، نمی‌تواند روابط بین فردی مؤثر برقرار کند. این آموختن مادام‌العمر است و تا زمانی که انسان زنده است، ادامه دارد. تداوم حیات، و اجتماع منوط به افزایش کیفیت روابط بین فردی است.

این کارگاه به منظور تمرین برخی مهارت‌های برقراری ارتباط مؤثر طراحی شده است. هدف این کارگاه تمرین و ممارست برخی شیوه‌های برقراری ارتباط است که پژوهش‌ها و تجربه‌های قبلی کارآمدی آنها را نشان داده‌اند (جانسون، ۲۰۰۲).

هنگامی که ارتباطی را برقرار می‌کنیم، دو خواسته اصلی داریم: (۱) تولید احساسات مثبت و (۲) رسیدن به هدف. ارتباط زمانی مؤثر است که هر دو طرف به خواسته‌های خود برسند. شاید روابط بین فردی تنها تعاملی است که می‌توان در آن دو برنده داشت.

اهمیت روابط بین‌فردی مؤثر

- پژوهش‌های روان‌شناختی در مورد اهمیت روابط بین‌فردی مؤثر به نتایج زیر رسیده‌اند (جانسون، ۲۰۰۲). روابط بین‌فردی مؤثر:
- اثر مستقیم روی سلامت روانی فرد دارد.
 - به رشد شخصی و هویت‌یابی افراد کمک می‌کند.
 - بهره‌وری شغلی و موفقیت را افزایش می‌دهد.
 - کیفیت زندگی را افزایش می‌بخشد.
 - تندرستی و سلامت جسمی به‌همراه می‌آورد.
 - سازگاری فرد را افزایش می‌دهد.
 - باعث مقابله سازنده با استرس می‌گردد.
 - خودشکوفایی به‌همراه دارد.

برای کسب این امتیازات، باید بتوانیم روابط بین‌فردی مؤثر برقرار کنیم. روابط بین‌فردی مؤثر یک مهارت است. این مهارت همانند تمامی مهارت‌های دیگر با تمرین و تکرار کسب می‌شود.

چهار حوزه‌ی مهارتی برقراری روابط بین‌فردی مؤثر

برای برقراری روابط بین‌فردی مؤثر چهار حوزه مهارتی را باید فرا گرفت. این چهار حوزه عبارتند از:

- (۱) اعتماد کردن به یکدیگر
- (۲) برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام
- (۳) پذیرش و حمایت یکدیگر
- (۴) حل تعارض‌ها و مشکلات موجود در روابط بین‌فردی، به شیوه‌ای سازنده.

برقراری اعتماد در روابط بین‌فردی

اولین حوزه مهارتی، اعتماد متقابل است. برای برقراری اعتماد در روابط بین‌فردی باید به مؤلفه‌های زیر توجه کرد:

- خودگشایی فزاینده هر فرد در مقابل دیگری

- یقین حاصل کردن از اینکه رفتار فرد در مقابل فرد دیگر همواره یک‌نواخت و ثابت است.
- نسبت به فرد مقابل متعهدانه رفتار کردن
- نشان دادن گرمی و پذیرش نسبت به فرد دیگر
- اجتناب از برخورد قضاوتی نسبت به فرد مقابل
- قابل اعتماد بودن
- صادق بودن

برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام

این حوزه مهارتی در کارگاه " برقراری ارتباط مؤثر " فصل پنجم همین کتاب به تفصیل مورد تمرین قرار می‌گیرد. یک نکته که باید در روابط بین فردی به آن توجه کرد، نوع استفاده از ضمائر در جمله‌بندی پیام است.

وقتی که فردی با جملاتی صحبت می‌کند که با «تو» شروع می‌شوند، فرد مقابل را در شرایطی قرار می‌دهد که احساس کند باید از خود دفاع کند. اما وقتی جملات فرد با «من» شروع می‌شوند، وی از احساسات و افکار خودش صحبت می‌کند و فرد مقابل ضرورتی برای دفاع از خود احساس نمی‌کند.

پذیرش و حمایت یکدیگر

از مهم‌ترین تفاوت‌های فردی که روی رابطه ما با دیگران اثر می‌گذارد، تفاوت در نقطه‌نظرها و دیدگاه‌ها است.

بسیاری از تعارض‌ها و اختلاف‌های انسان‌ها از آنجا سرچشمه می‌گیرند که افراد متفاوت دیدگاه‌های متفاوتی نسبت به یک موضوع دارند و جالب اینجاست که معمولاً در هر اختلافی هریک از طرفین فکر می‌کنند که درست می‌گویند و حق با آنهاست و این دیگری است که اشتباه می‌کند.

هر فردی احساسات، دیدگاه‌ها و رفتارهای مخصوص به خودش را دارد. به همین دلیل امکان ندارد که دو نفر در همه چیز هم‌عقیده و هم‌فکر باشند. مهم این است که فرد

یاد بگیرد داشتن اختلاف نظر کاملاً طبیعی است و این مهارت را کسب کند که دیدگاه خود را تنها دیدگاه، یا بهترین و مناسب‌ترین دیدگاه نداند و توانایی دیدن موضوع از زاویه دید دیگران را نیز داشته باشد. آن وقت است که ارتباط بین فردی مؤثرتر و سالم‌تری برقرار می‌شود.

اختلاف نظر حتی می‌تواند مفید باشد. مثلاً:

(۱) اختلاف نظر تغییرکردن را تشویق می‌کند. مواقعی هست که باید تغییر کرد، مهارت‌های جدیدی را باید یاد گرفت. دیدگاه‌های قدیم را گذاشت و دیدگاه‌های جدید اتخاذ کرد. زمانی که انسان موضوع را از دید یک نفر دیگر به‌خوبی ببیند، دیدگاه و نظرات خودش نسبت به موضوع نیز تغییر می‌کند.

(۲) اختلافات زندگی را جالب‌تر می‌کند. بسیاری مواقع کنجکاوی و علائق انسان را تحریک می‌کند. بحث در مورد سیاست، ورزش، کار، مشکلات اقتصادی و نظایر آن، تعاملات بین‌فردی را پویاتر و خوشایندتر می‌کند. وقتی دیگران با نظر فرد مخالف هستند این انگیزه را در وی ایجاد می‌کنند که در مورد موضوع، اطلاعات بیشتری را جمع‌آوری کند.

(۳) زمانی که اختلاف نظر بین تصمیم‌گیرندگان وجود دارد، تصمیم‌های مناسب‌تر و بهتری گرفته می‌شود. اختلاف نظر در تصمیم‌گیری باعث می‌شود تا فرد در مورد تصمیمی که می‌خواهد بگیرد، دقت و فکر بیشتری داشته‌باشد.

(۴) اختلاف نظر به فرد کمک می‌کند خودش رابه عنوان یک فرد بشناسد. هنگام به‌وجود آمدن یک اختلاف فرد متوجه می‌شود چه چیزهایی وی را عصبانی می‌کند. چه چیزهایی باعث ترس او می‌شود. چه چیزی برایش مهم است و یک اختلاف نظر و بحث و مجادله را چگونه مدیریت می‌کند.

(۵) داشتن اختلاف می‌تواند باعث تفریح و شادی افراد گردد، تنوع علائق و نظرات نسبت به ورزش، کتاب، فیلم و ... زندگی را جالب‌تر می‌کند.

(۶) اختلاف نظر می‌تواند روابط را غنی‌تر و عمیق‌تر نماید. در یک اختلاف فرد یاد می‌گیرد که دیدگاه دیگری را نیز به حساب آورده و به آن احترام بگذارد.

داشتن اختلاف نظر یک قسمت جدانشدنی از ارتباطات انسان‌ها است و می‌تواند باعث رشد و ارتقاء مهارت‌های بین‌فردی گردد. بنابراین بسیار مهم است که به جای تلاش در

جهت حذف اختلاف نظر، سعی شود مهارت‌هایی برای حل مؤثر اختلافات و تعارضات بین فردی آموخته شوند. اگر انسان از بحث و جدل پرهیز کند، و یا مشکلات بین فردی خود را به شیوه‌ای نامناسب و ناکافی حل کند، آنگاه در درازمدت با مشکلات بسیار جدی‌تر در روابط بین فردی خود روبرو خواهد شد (جانسون، ۲۰۰۱).

- بر اساس چهار عامل می‌توان تعیین کرد که آیا اختلاف سازنده است یا مخرب.
- (۱) اگر به دنبال تعارض و اختلاف، رابطه مستحکم شده و طرفین را توانمندتر کند تا بهتر با هم کار کنند و تعاملات بهتری داشته‌باشند، تعارض به صورت سازنده حل شده‌است.
 - (۲) اگر هر دو نفر بعد از حل تعارض، بیشتر همدیگر را دوست داشته به هم علاقمند شده و به هم بیشتر اعتماد کنند، اختلاف به طور سازنده حل شده است.
 - (۳) اگر هر دو نفر از نتیجه اختلاف احساس رضایت و خشنودی کردند نیز اختلاف به صورت سازنده حل شده است.
 - (۴) و بالاخره اگر هر دو نفر خود را در حل مسایل و اختلافات در آینده توانمندتر ببینند، اختلاف به شیوه‌ای سازنده حل شده‌است (همان منبع).

حل تعارض‌ها و مشکلات موجود در روابط بین فردی به شیوه‌ای سازنده

اختلاف همیشه رخ می‌دهد. انسان می‌تواند از اختلاف بهره برده و به نفع خویش عمل کند. اگر فرد مهارت‌های لازم برای حل اختلاف را داشته باشد، آنگاه اختلاف به نوع سازنده خود تبدیل می‌شود.

افراد مختلف برای حل اختلاف راهبردهای مختلفی دارند. راهبردهای حل اختلاف در کودکی آموخته می‌شوند و بسیاری مواقع هنگامی که اختلافی پیش می‌آید، اتوماتیک به کار می‌افتند و در واقع انسان‌ها اطلاع چندانی در مورد راهبردهای حل اختلاف خود ندارند. وقتی اختلافی پیش می‌آید، آدم‌ها دو موضوع و مسئله اصلی را مد نظر قرار می‌دهند:

- (۱) رسیدن به اهداف شخصی: برخی اوقات اختلاف به این دلیل پیش می‌آید که اهداف یک نفر با اهداف فرد دیگر در تضاد است. ممکن است هدف فرد برای وی اهمیت فراوان و ممکن است اهمیت اندکی برای او داشته باشد.

۲) حفظ ارتباط خوب با سایر افراد: ممکن است فرد نیاز به حفظ رابطه خوب با فرد مقابل در آینده داشته باشد. ممکن است حفظ ارتباط خوب با فرد مقابل اهمیت فراوان یا اهمیت اندکی برای وی داشته باشد.

اینکه "اهداف" و "روابط انسان" هر یک تا چه اندازه برای او اهمیت دارند، منجر به پنج سبک حل اختلاف می‌گردد (جانسون^۱، ۲۰۰۱).

یک سبک را می‌توان لاک‌پشتی یا سبک کناره‌گیرانه نامید. لاک‌پشت‌ها به لاک خود عقب‌نشینی می‌کنند تا از اختلاف بپرهیزند. آنها، هم از اهداف شخصی و هم از روابط خویش با دیگران می‌گذرند. آنها از موضوعاتی که می‌توانند اختلاف برانگیز باشند و از افرادی که با آنها اختلاف دارند پرهیز می‌کنند. به نظر لاک‌پشت‌ها سعی در حل اختلافات بین فردی کاری بیهوده است. به نظر آنها دور شدن از اختلافات و تعارضات بین فردی آسانتر از روبرو شدن با این اختلافات است.

سبک دوم را می‌توان روش کوسه‌وار یا سبک زورگویانه نامید. کوسه‌ها سعی می‌کنند که عقیده و نظر خود را در مورد شیوه حل اختلاف به فرد مقابل تحمیل کنند. اهداف این افراد برایشان اهمیت خاصی دارد و روابط بین فردی برای آنها بی‌اهمیت است. آنها در پی آن هستند که به هر قیمتی شده به اهدافشان برسند. آنها به نیازهای آدم‌های دیگر فکر نمی‌کنند. برایشان مهم نیست که دیگران آنها را می‌پذیرند یا قبول دارند یا خیر. کوسه‌ها بر این باورند که در حل اختلاف یک طرف می‌بازد و یک طرف می‌برد و آنها می‌خواهند که برنده باشند. بردن به کوسه‌ها حس غرور و پیروزی می‌دهد. باختن به آنها حس ضعف، بی‌کفایتی، و شکست می‌دهد. کوسه‌ها سعی می‌کنند با اعمال قدرت، زورگویی و فشار بر دیگران غلبه کنند.

سبک سوم را می‌توان سبک خرس اسباب‌بازی یا سبک توأم با نرمش نامید. خرس‌های اسباب‌بازی، به روابط با دیگران اهمیت زیادی می‌دهند در حالی که برای رسیدن به هدف اهمیت چندانی قایل نیستند. خرس‌های اسباب‌بازی می‌خواهند که دوست‌داشتنی و محبوب باشند. به نظر آنها باید از تعارض پرهیز کرد تا به این ترتیب هماهنگی و تعادل حفظ شود. به نظر خرس‌های اسباب‌بازی نمی‌توان در مورد اختلافات صحبت کرد مگر اینکه به روابط بین فردی آسیب وارد شود. آنها می‌ترسند که اگر تعارض

1. Johnson

ادامه یابد، بالاخره یک نفر آسیب می بیند و رابطه خراب می شود. خرس کوچولوها می گویند که من از خواسته ها و اهدافم می گذرم تا تو به خواسته ها و اهداف خودت برسی و به این ترتیب تو مرا دوست خواهی داشت. خرس کوچولوها سعی می کنند اختلاف و تعارض بین فردی را کم رنگ کنند چون می ترسند که رابطه آسیب ببیند.

سبک چهارم روش روباهوار یا مذاکره کننده است. روباهها، هم نگران اهداف خود و هم نگران حفظ روابط بین فردی خود هستند. به همین دلیل روباهها به دنبال نوعی رضایت و توافق دوجانبه می گردند. آنها از بخشی از اهداف خود می گذرند و دیگران را نیز وادار می کنند تا از بخشی از اهداف خود صرف نظر کنند. آنها به دنبال راه حلی می گردند که هر دو طرف در آن سودی ببرند و حد میانه را می گیرند. آنها از بخشی از اهداف و روابط خود می گذرند تا هر دو طرف در این رابطه سودی ببرند.

سبک پنجم روش جغدوار یا مقابله کننده است. جغدها، هم برای اهداف و هم برای روابط بین فردی ارزش زیادی قایل هستند. به نظر آنها اختلاف نظر یا تعارض یک مسئله یا مشکل است که باید حل شود و به دنبال راه حلی می گردند که هم خودشان و هم فرد مقابل به اهدافش برسد. به نظر جغدها حل اختلاف روشی برای بهبود روابط و کاهش تنش بین دو فرد است. آنها به دنبال راه حلی می گردند که هم رضایت آنها و هم رضایت فرد مقابل را جلب نماید. به این ترتیب روابط بین دو طرف حفظ می گردد. جغدها راضی نمی شوند مگر این که هم تنش و هم احساسات منفی هر دو کاملاً حل و فصل شوند.

حل اختلاف

حل اختلاف قواعد خاص خود را دارد. ساده ترین راه برای برگزاری یک جلسه ی حل اختلاف این است که به موارد زیر توجه شود:

- ۱) باید در مورد قواعد و مقررات از قبل توافق شود.
- ۲) زمانی برای مذاکره انتخاب شود که هر دو طرف راحت باشند.
- ۳) به دو نفر توصیه می شود که اگر عصبانیت بالا گرفت، از هم فاصله بگیرند و با هم قرار بگذارند که سر یک ساعت خاص برگشته و مذاکره را ادامه دهند.
- ۴) به آنها توصیه می شود که اگر لازم است از ساعت شماطه دار استفاده کنند.
- ۵) به هر دو نفر گفته می شود که به نوبت گوینده و شنونده باشند و هرگاه شنونده یا گوینده هستند از قواعد زیر پیروی کنند.

وقتی نقش گوینده را دارند:

- برای فرد مقابل توضیح بدهند که مسئله را چگونه می‌بینند.
- هنگام صحبت بر مسئله متمرکز بشوند و نه بر شخص.
- از پیام من استفاده کنند.

وقتی نقش شنونده را دارند:

- از فرد مقابل سؤال بپرسند تا کاملاً متوجه شوند که موضوع چیست.
 - موضوعات را آن طوری که فهمیده‌اند خلاصه کنند.
 - گوش کنند و از قضاوت درباره آنچه که گوینده می‌گوید پرهیز کنند.
- ۶) هر فردی نظرش را بیان کند.
- ۷) وقتی هر دو نفر نظراتشان را بیان کردند، به توافق برسند که مشکل چیست؟
- ۸) راه‌حل‌ها را هر چه که به نظرشان می‌رسد بیان کنند.
- ۹) بگویند که هر کدام مایلند چه اقداماتی انجام دهند.
- ۱۰) در مورد راه‌حلی که با نیازهای هر دو نفر منطبق است به توافق برسند.
- ۱۱) در مورد طرح عمل (نحوه عمل کردن) به توافق برسند.
- ۱۲) شروع کنند و عمل کنند (گراند^۱، ۲۰۰۰)

یک پاسخ بهتر

بسیاری از عصبانیت‌های افراد فقط به این دلیل اتفاق می‌افتند که وقت صرف نمی‌کنند که از قبل فکر کرده و راه‌حل‌های دیگری به‌جای عصبانی شدن پیدا کنند. سه راه‌حلی که در اینجا آمده است، راه‌حلهایی هستند که به‌جای خشم می‌توان از آنها استفاده کرد. **برای پاسخ بهتر، اول باید فرد ببیند که عصبانی است و ممکن است پرخاشگرانه برخورد کند و سپس پاسخ بهتر بدهد.** سه جایگزین خوب به جای خشمگین شدن عبارتند از:

- ۱) محدودیت تعیین کردن
- ۲) منتظر فرد مقابل نشدن برای انجام کارها
- ۳) قاطع برخورد کردن

فعالیت‌های کارگاه روابط بین‌فردی مؤثر

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرنرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای شماره ۳-۱ استفاده کنید. باید به خاطر داشت که در روابط بین‌فردی شرایطی هستند که در آنها می‌توان دو برنده داشت. در این کارگاه ۹ فعالیت برای تمرین مهارت روابط بین‌فردی مؤثر پیش‌بینی شده‌است. دانشجویان این فعالیت‌ها را به کمک تسهیل‌گر و در تعامل با یکدیگر انجام می‌دهند.

فعالیت شماره ۱

از اسلایدهای ۴ و ۵ استفاده کنید.

این فعالیت که می‌توان آن را "من که هستم" نامید، فعالیتی است که برای شناخت خویشتن و فرد مقابل طراحی گردیده است. معمولاً در کارگاه‌های مهارت‌های زندگی توصیه می‌شود که کارگاه‌های خودآگاهی و همدلی قبل از کارگاه‌های مهارت‌های روابط بین‌فردی مؤثر آموزش داده شوند و اگر چنین باشد، آنگاه انجام این فعالیت برای شرکت‌کنندگان آسان‌تر خواهد بود. فعالیت اول در گروه بزرگ و به صورت انفرادی برگزار می‌شود. از شرکت‌کنندگان بخواهید که خود را از ابعاد مختلفی که در قسمت فعالیت شماره ۱ کتاب کار "روابط بین‌فردی مؤثر" مخصوص دانشجویان آمده است خود را توصیف کنند. سپس از آنها بخواهید که مشخصات یک دوست یا فرد نزدیک به خود را هم بنویسند. یکی از شرکت‌کنندگان در کارگاه داوطلب شده و نوشته‌های خود را روی تخته می‌نویسد تا دیگران در مورد آن اظهار نظر کنند. تسهیل‌گر گروه را آزاد می‌گذارد تا در این زمینه به بحث و تبادل نظر بپردازند. در پایان تسهیل‌گر دو سؤال مطرح می‌کند:

(۱) این نوشته‌ها تا چه اندازه واقع‌بینانه هستند.

(۲) آیا لازم است آدم‌ها به دنبال کسانی شبیه به خودشان یا شبیه به رویاهایشان

بگردند؟

فعالیت شماره ۲

از اسلاید شماره ۶ استفاده کنید.

با استفاده از روش تقسیم گروهی، افراد را به گروه‌های چهارتایی تقسیم کنید.

هر گروه با استفاده از جدول فعالیت شماره ۲ ویژگی‌ها را به دو دسته، ویژگی‌های مشابه و مکمل تقسیم کنند. گروه‌ها نتیجه کار خود را به دیوار بچسبانند تا دیگر گروه‌ها نیز آن را مشاهده کنند. به گروه‌ها ده دقیقه فرصت بدهید تا نتیجه کار دیگر گروه‌ها را ببینند.

در پایان این فعالیت یک بحث گروهی را با استفاده از سؤال‌های زیر هدایت کنید:

✓ آیا همه آدم‌ها مثل هم فکر می‌کنند؟

✓ آیا می‌توان افرادی را پیدا کرد که کاملاً شبیه به هم باشند؟

✓ آیا می‌توان به دلیل تفاوت داشتن با دیگران از روابط بین‌فردی صرف‌نظر کرد؟

به‌دنبال این فعالیت از روش بارش ذهنی استفاده کنید و از افراد بخواهید در مورد اهمیت ارتباط مؤثر اظهار نظر کنند. از اطلاعاتی که در این کتاب در قسمت اهمیت ارتباط مؤثر ذکر گردید برای هدایت گروه استفاده کنید.

فعالیت شماره ۳

از اسلاید شماره ۷ استفاده کنید.

هدف این فعالیت بررسی میزان پذیرش بازخورد از جانب دیگران، خودگشایی و صحبت کردن در مورد خود و قدرت ریسک کردن در روابط با دوستان است. برای انجام این کار شرکت‌کنندگان را با استفاده از روش تقسیم گروهی به گروه‌های ۶ نفری تقسیم کنید. از افراد بخواهید به پرسشنامه‌ی روابط دوستانه (جانسون، ۲۰۰۱) به صورت انفرادی پاسخ بدهند. سپس مطابق دستورالعملی که در کتاب کار دانشجو آمده است، پرسشنامه را نمره‌گذاری کرده، هم برای خودشان و هم برای گروه‌شان و نیم‌رخ مربوطه را مطابق دستورالعمل رسم کنند. سپس این سؤال‌ها را در گروه کوچک مورد بحث قرار دهند:

الف) افکار و احساسات شما هنگامی که زمان مناسبی برای دریافت بازخورد از

دوستانتان و یا خودگشایی شما برای آنها است، چه هستند؟

ب) افکار و احساسات شما هنگامی که از دیگر افراد گروه می‌خواهید که به شما

بازخورد بدهند و یا وقتی می‌خواهید برای آنها خودگشایی کنید، چیست؟

پ) آیا گروه شما محافظه‌کارانه عمل می‌کند یا ریسک‌پذیر است؟

- (ت) چگونه اعتماد بین افراد، روی دادن بازخورد و یا پذیرش بازخورد اثر می‌گذارد؟
(ث) آیا مایلید نوع رفتارتان را تغییر بدهید؟
(ج) فکر می‌کنید چه تغییراتی در رفتار شما سازنده بوده و در شکل‌دهی روابط بهتر با دوستانتان مفید است؟

فعالیت شماره ۴

از اسلاید شماره ۸ استفاده کنید.

هدف این فعالیت پیدا کردن راه‌های ایجاد اعتماد در روابط بین‌فردی است. برای انجام این فعالیت با استفاده از روش تقسیم گروهی، افراد را به گروه‌های چهار نفره تقسیم کنید.

(۱) هر گروه سعی کند ده‌تا از مهم‌ترین کارهایی را که می‌توان برای رسیدن به اعتماد در یک رابطه انجام داد تعیین کند. هر گروه بیست دقیقه برای این کار فرصت دارد.

(۲) نتایج کار گروه‌ها به دیوار نصب گردد و همه‌ی گروه‌ها نتایج کار یکدیگر را ببینند.

(۳) همه گروه‌ها به‌طور دسته‌جمعی مهم‌ترین ده جنبه‌ی ایجاد اعتماد را از مهم‌ترین به کم‌اهمیت‌ترین فهرست کنند.

این فهرست باید عناصری از مؤلفه‌های اعتماد که در همین کتاب ذکر گردید، در خود داشته باشند.

فعالیت شماره ۵

از اسلاید شماره ۹ استفاده کنید.

از دانشجویان بخواهید تمرین موانع ارتباط را در دفترچه خود حل کرده و روی این تمرین، در گروه بزرگ بحث گروهی انجام دهند. با استفاده از اسلایدهای شماره ۱۰ و ۱۱ بحث را جمع‌بندی کنید.

اگر دانشجویان قبلاً کارگاه مهارت ارتباط مؤثر را نگذرانده‌اند، لازم است قبل از انجام سایر فعالیت‌های این کارگاه، فعالیت‌های رفتارهای کلامی و غیر کلامی، انواع پرسش،

گوش‌دادن فعال، و استفاده از عبارات خنثی را براساس دستورالعمل کارگاه ارتباط مؤثر تمرین کنند.

فعالیت شماره ۶

از اسلایدهای شماره ۱۶-۱۲ استفاده کنید.

بعد از سخنرانی کوتاه در مورد گوش‌دادن فعال، از دانشجویان بخواهید تمرینهای مربوطه را در کتاب کار تمرین خود به صورت انفرادی انجام داده و در گروه بزرگ به بحث در این زمینه بپردازند.

فعالیت شماره ۷

از اسلایدهای شماره ۲۰-۱۷ استفاده کنید.

از دانشجویان بخواهید در بحث گروهی در این زمینه شرکت کرده و فعالیت شماره ۷ کتاب کار خود را به صورت انفرادی انجام دهند. جواب تمرین‌ها را افراد در گروه بزرگ مطرح کرده و در این زمینه با یکدیگر بحث و تبادل نظر کنند.

فعالیت شماره ۸

از اسلایدهای ۲۳ - ۲۱ استفاده کنید.

پیام من و تو را در گروه بزرگ با مشارکت خود دانشجویان توضیح دهید. از افراد بخواهید تمرین‌ها را به صورت انفرادی انجام دهند و در گروه بزرگ پاسخ‌هایشان را به بحث بگذارند.

فعالیت شماره ۹

این فعالیت برای جلب توجه شرکت‌کنندگان در کارگاه به تفاوت‌های فردی طراحی شده‌است.

با استفاده از روش تقسیم گروهی شرکت‌کنندگان در کارگاه را به گروه‌های ده نفری تقسیم کنید. از هرکدام از گروه‌ها بخواهید که در مورد این‌که ورود به دانشگاه و انتخاب رشته تحصیلی بر مبنای نمره‌ی کنکور انجام می‌شود با هم بحث و تبادل نظر کنند.

یک نفر ناظم جلسه باشد و جلسه را طوری اداره کند که همه اظهار نظر کنند. گروه‌ها به مدت ۱۵ دقیقه این بحث را ادامه بدهند.

سپس از افراد بخواهید به گروه بزرگ برگردند و سؤال‌های زیر را به بحث گروهی بگذارید:

✓ از این بحث چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

✓ آیا همه شما مثل هم فکر می‌کنید؟

✓ آیا همه شما به یک اندازه از نظر خود دفاع می‌کنید؟

✓ آیا همه شما با یک لحن و با یک سبک اظهار نظر می‌کنید؟

در پایان طی یک سخنرانی کوتاه چنین جمع‌بندی کنید که بسیاری از تعارض‌ها و اختلاف‌های ما از آنجا سرچشمه می‌گیرند که افراد متفاوت دیدگاه‌های متفاوتی نسبت به یک موضوع دارند و جالب اینجاست که معمولاً در هر اختلافی هریک از طرفین فکر می‌کنند که درست می‌گویند و حق با آنهاست و این دیگری است که اشتباه می‌کند در حالی که هرفردی منحصر به فرد و ویژه است و با همه‌ی آدم‌های دیگر فرق دارد. سپس سبک‌های حل اختلاف را با استفاده از مطالبی که در همین کتاب ذکر گردید، برای افراد توضیح بدهید.

در پایان این فعالیت با استفاده از روش بارش ذهنی اهمیت حل اختلاف و تفاوت حل اختلاف سازنده و مخرب را به بحث بگذارید. برای هدایت این بحث می‌توانید از مطالبی که در قسمت قبلی همین کتاب درج گردیده است استفاده کنید. برای این سخنرانی و بحث از اسلایدهای ۲۸ - ۲۴ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۱۰

طی یک سخنرانی کوتاه با استفاده از اسلایدهای ۳۵ - ۲۹ قواعد حل اختلاف را توضیح بدهید.

با توجه به تمرین‌هایی که در کارگاه‌های دیگر مهارت‌های زندگی و در قسمت‌های قبلی این کارگاه صورت گرفته است، اکنون افراد آمادگی دارند تا عملاً در گروه‌های کوچک، مهارت‌هایی را که آموخته‌اند تمرین کنند. یکی از تمرین‌هایی که به این صورت انجام می‌شود، حل اختلاف است. قواعد حل اختلاف را طی یک سخنرانی مختصر، برای افراد

توضیح بدهید. شرکت‌کنندگان را با استفاده از روش تقسیم گروهی به گروه‌های چهار نفره تقسیم کنید. در هر گروه دو نفر ایفای نقش^۱ کرده و دو نفر آنها را مشاهده می‌کنند. از گروه‌ها بخواهید که از فهرست قواعد کتاب کار راهنما استفاده کرده و یک موضوع اختلاف فرضی را با استفاده از این قواعد حل کرده و دو نفر دیگر با استفاده از همان فهرست قواعد به آنها بازخورد بدهند.

فعالیت شماره ۱۱

بسیاری از عصبانیت‌های ما فقط به این دلیل اتفاق می‌افتند که وقت صرف نمی‌کنیم که از قبل فکر کنیم و راه‌حل‌های دیگری به‌جای عصبانی شدن پیدا کنیم. این فعالیت به منظور تمرین انواع راه‌های جایگزین برای پرخاشگری طراحی شده است. در قسمت اول این فعالیت در گروه بزرگ راه‌های جایگزین را با استفاده از مطالب همین کتاب کار توضیح بدهید. از اسلایدهای ۳۶ - ۳۵ برای این سخنرانی استفاده کنید. از افراد بخواهید که تمرین‌ها را حل کرده و با هم تبادل نظر کنند. در قسمت بعد با استفاده از روش تقسیم گروهی، گروه‌های دو نفره تشکیل داده و از افراد بخواهید در گروه کوچک با ایفای نقش این مهارت‌ها را تمرین کنند.

با استفاده از اسلاید شماره ۳۷ کارگاه را جمع‌بندی نمایید.

۱. توجه داشته باشید که فرق ایفای نقش با نمایش در این است که در نمایش شما یک سناریوی از قبل طراحی شده دارید و در ایفای نقش همه چیز فی‌البداهه است.

فصل ۸

مهارت رفتار جرأت‌مندانه

هدف کلی:

آشنایی با مهارت رفتار جرأت‌مندانه

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با رفتار جرأت‌مندانه.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به رفتار جرأت‌مندانه.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی قاطعیت برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد رفتار جرأت‌مندانه.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در انجام رفتار جرأت‌مندانه.

مهارت رفتار جرأت‌مندانه

مقدمه

مهارت‌های ارتباطی خوب مستلزم داشتن سطوح بالایی از خودآگاهی می‌باشند. آگاه بودن از سبک ارتباطی خویش می‌تواند به برقراری ارتباطی کارآمد و مستمر با دیگران منجر شود. اگر فرد بداند که چه اثری روی دیگران می‌گذارد، آنگاه می‌تواند تصمیم بگیرد که آیا این واقعاً همان ارتباطی است که او مایل به برقراری آن بوده است یا خیر؟

سه سبک اصلی در برقراری ارتباط وجود دارد. این سه سبک عبارتند از:

سبک پرخاشگرانه: در این سبک، فرد با تهدیدکردن، تزییع حق دیگران، و توهین‌آمیز برخورد کردن، با دیگران ارتباط برقرار می‌کند و می‌خواهد از این راه به اهداف خود برسد.

سبک منفعلانه: در این نوع ارتباط، فرد با عذرخواهی افراطی و کوچک انگاری خود تمامی افکار، احساس‌ها و حقوق شخصی خود را به نفع طرف مقابل نادیده می‌گیرد.

سبک جرأت‌مندانه: ارتباط جرأت‌مندانه گونه‌ای از ارتباط است که در آن هر احساسی بجز اضطراب به‌راحتی ابراز شده و نتیجه آن رسیدن به اهداف و مقاصد شخصی بدون ضایع کردن حق دیگران است.

تعریف جرأت‌مندی

تعاریف مختلفی از جرأت‌مندی به‌عمل آمده‌است. برای مثال:

ولپه^۱ (۱۹۷۳) معتقد است رفتار جرأت‌مندانه عبارت است از بیان مناسب هر احساسی غیر از اضطراب.

1. Wolpe

مسترز^۱ و همکاران رفتار جرأت‌مندانه را یک رفتار بین‌فردی می‌دانند که شامل ابراز صادقانه و نسبتاً صریح افکار و احساسات است به نحوی که از نظر اجتماعی مناسب بوده و احساسات و آسایش دیگران نیز در آن مد نظر باشد. به طور کلی جرأت‌مندی را می‌توان توانایی ابراز صادقانه نظرات، احساسات و نگرش‌ها بدون احساس اضطراب دانست. جرأت‌مندی همچنین شامل دفاع فرد از حقوق خود، به شکلی که حقوق دیگران پایمال نشود، می‌باشد.

سبک‌های سالم و ناسالم برقراری ارتباط

در این قسمت اجزای هر یک از سبک‌های رفتاری توضیح داده شده‌است:

سبک پرخاشگرانه

باورها

- " همه باید مثل من باشند."
- "من هرگز اشتباه نمی‌کنم."
- "حق با من است ولی تو اشتباه می‌کنی."
- "خودم همه چیز را می‌دانم."

سبک برقراری ارتباط

- ذهن بسته است و فرد راه را بر ورود هر نوع اطلاعاتی بسته است.
- شنونده ضعیفی است.
- در دیدن نقطه نظرات دیگران دچار مشکل است.
- حرف و کارهای دیگران را قطع می‌کند.

رفتار

- دیگران را تحقیر می‌کند.
- هرگز فکر نمی‌کند که ممکن است اشتباه کند.
- رئیس‌مآب رفتار می‌کند.
- حریم شخصی آدم‌های دیگر را رعایت نمی‌کند، قدرت طلب است.

- به دیگران حمله می‌کند (فیزیکی، کلامی، و یا عاطفی)، آدم‌ها را سر می‌دواند.
- هرگز سپاسگزاری یا امتنانی نسبت به آنچه که دیگران برایش انجام داده‌اند ندارد.

رفتار غیر کلامی

- انگشت اشاره را به سمت طرف مقابل تکان می‌دهد.
- اخم‌ها را درهم می‌کشد.
- چپ‌چپ نگاه می‌کند.
- خیره نگاه می‌کند.
- به طرف مقابل چشم می‌دوزد.
- حالت بدنی خشک و بدون انعطافی دارد.
- لحن صدایش انتقادی، بلند، و سرزنش‌آمیز بوده و غرولند می‌کند.
- آهنگ صحبت تند و مقطع است.

رفتار کلامی

- "تو باید ... " اصل کلام را تشکیل می‌دهد.
- "نپرس چرا فقط این کار را انجام بده" بخشی از کلام عادی است.
- با کلامش دیگران را رنجانده یا آزار می‌دهد.

رویارویی و حل مسئله

- باید در هر بحث، جدال یا تهدیدی که وارد می‌شود، پیروز گردد.
- از موضع برنده - بازنده با هر چیزی برخورد می‌کند.

احساساتی که تجربه می‌کند

- خشم
- عصبانیت
- ناکامی
- بی‌طاقتی

تأثیری که بر دیگران می‌گذارد.

- در دیگران رفتار مقابله با خشم را بر می‌انگیزد.
- باعث ایجاد مقاومت، برخورد دفاعی، دروغ‌گویی، پنهانکاری، فاصله‌گیری و عقب نشینی در طرف مقابل می‌شود.
- کاری می‌کند که دیگران از آنها اطاعت کنند ولی این اطاعت توأم با رنجش می‌باشد.

سبک انفعالی

باورها

- "هرگز عواطف واقعی خویش را ابراز نکن."
- "طوفان ایجاد نکن."
- "مخالفت نکن."
- "دیگران بیشتر از تو حق دارند."
- "به دردمش نمی‌ارزد."

سبک ارتباطی

- غیر مستقیم
- همیشه موافق
- بدون هیچ اعتراضی
- محتاط

رفتارها

- زیاد آه می‌کشد.
- سعی می‌کند هوای دو طرف را داشته باشد که تعارضی پیش نیاید.
- وقتی احساس می‌کند به شیوه‌ای غیرمنصفانه با وی رفتار شده است، آرامش خود را حفظ می‌کند.
- بدون آنکه لازم باشد پوزش می‌طلبد.
- به جای اقدام کردن شکوه و شکایت می‌کند.

- اجازه می‌دهد دیگران برایش انتخاب کنند.
- در برنامه‌ریزی مشکل دارد.
- خود را ندیده می‌گیرد و فدا می‌کند.

رفتار غیر کلامی

- بیقراری
- حرکات چهره‌ای ندارد.
- از سر توافق لبخند می‌زند و سرش را تکان می‌دهد.
- چشم‌هایش را پایین می‌اندازد.
- وضعیت بدنی خمیده دارد.
- تن صدایش پایین و ملایم است.
- هنگام اضطراب نشانه‌های غیر کلامی سریع و هنگام شک و ابهام نشانه‌های کندی همراه با تأمل نشان می‌دهد.

رفتار کلامی

- " شما باید این کار را انجام دهید."
- " شما بیشتر از من تجربه دارید."
- " من نمی‌توانم."
- " ممکن است اشتباه باشد، ولی ..."
- " من سعی خواهم کرد ..."

رویارویی و حل مسئله

- اجتناب، نادیده‌انگاری، رها کردن و به تأخیر انداختن شیوه برخورد فرد منفعل با مشکلات است.
- در هنگام رویارویی، کناره‌گیر، عبوس و غیرمعاشرتی است.
- به ظاهر موافق و در باطن مخالف است.
- انرژی زیادی صرف پرهیز از تعارض‌ها و مقوله‌های اضطراب برانگیز می‌کند.

- وقت زیادی صرف گرفتن نصیحت و توصیه و نظارت از دیگران می‌کند.
- بیش از حد معقول با هر چیزی موافق است.

احساساتی که تجربه می‌کنند.

- ناتوانی و عدم قدرت
- اضطراب
- ناکامی
- خشم

تأثیراتی که بر دیگران می‌گذارند.

- دیگران را پرتوقع می‌کنند.
- دلیل تراشی را در دیگران بر می‌انگیزند.

سبک جرأت‌مندانه

باورها

- باور به اینکه هم خویش و هم دیگران ارزشمند هستند.
- دانستن اینکه رفتار جرأت‌مندانه بدان معنا نیست که فرد همواره برنده است، بلکه بدان معناست که فرد موقعیت را به بهترین و کارآمدترین نحو ممکن اداره می‌کند.
- "هم من و هم دیگران برحق هستیم"

سبک ارتباطی

- گوش‌دهنده فعال و کارآمدی است.
- محدودیت‌ها و انتظارات را ابراز می‌دارد.
- مشاهداتش را بیان می‌کند، و از برچسب‌ها استفاده نمی‌کند و قضاوت نمی‌نماید.
- خواسته‌ها و انتظارات خویش را در اولین فرصت مستقیماً و صادقانه ابراز می‌دارد.
- مراقب احساسات دیگران است.

رفتار

- بر اساس انتخاب خویش عمل می‌کند.
- می‌داند چه چیزی لازم است و برای رسیدن به آن برنامه‌ریزی می‌کند.
- عمل‌مدار است.
- محکم است.
- انتظاراتش واقع‌بینانه هستند.
- منصفانه و عادلانه رفتار می‌کند.
- سویمند و قابل پیش‌بینی است.
- اقدامات مقتضی را جهت رسیدن به اهدافش انجام می‌دهد بی‌آنکه حق دیگران را نادیده انگارد.

رفتار غیر کلامی

- ژست‌های باز و طبیعی
- بیان چهره‌ای حاکی از توجه و علاقه
- تماس چشمی مستقیم
- وضعیت بدنی مطمئن و آسوده
- آهنگ صدای مناسب و متناسب
- تنوع در میزان صحبت

رفتار کلامی

- "انتخاب من این است که ..."
- "من فکر می‌کنم ..."
- "به نظر من ..."

رویارویی و حل مسئله

- مذاکره، درخواست، معامله، تراضی
- رویارو شدن با مشکلات در همان زمانی که اتفاق می‌افتند
- اجازه حضور ندادن به احساسات منفی

احساساتی که تجربه می‌کنند

- شوق
- رضایت
- آرامش

تأثیراتی که بر دیگران می‌گذارند

- افزایش عزت نفس دیگران
- احساس اینکه انگیزه کافی پیدا کرده و درک شده است.
- دیگران می‌دانند جایگاهشان کجاست.

اهمیت رفتار جرأت‌مندانه

اشکال در رفتار جرات‌مندانه می‌تواند مشکلاتی برای فرد ایجاد کند از قبیل:

- افسردگی، عصبانیت از خود، احساس درماندگی، ناامیدی و عدم احساس کنترل در زندگی که می‌تواند منجر به افسردگی شود.
- رنجیدگی، عصبانیت از دیگران و احساس اینکه آنها مرا کنترل کرده یا از من سوءاستفاده می‌کنند که باعث رنجش و دلخوری فرد از دیگران می‌شود.
- ناکامی، در بسیاری از موقعیت‌هایی که فرد نمی‌تواند به خواسته خود برسد.
- انفجار خشم، عدم ابراز خشم به شیوه‌ای مناسب که باعث می‌شود این خشم انباشته شده و در مواردی به شکلی نامناسب و پرخاشگرانه ابراز شود.
- اضطراب و به‌دنبال آن اجتناب از افراد یا موقعیت‌هایی که سبب ناراحتی می‌شود و باعث می‌گردد فرد فرصت‌های زیادی را از دست بدهد.
- ضعف در روابط بین فردی و ناتوانی در بیان احساسات مثبت و منفی که باعث می‌شود طرف مقابل از خواسته‌ها و احساسات فرد اطلاعی نداشته و نتواند اقدامی در جهت حصول آنها انجام دهد.
- مشکلات جسمانی از قبیل سردرد، زخم معده، فشارخون بالا، و تجربه‌ی استرس که عوارض جسمانی زیادی به همراه دارد.
- مشکلات مربوط به فرزندپروری و رفتار منفعل والدین که باعث می‌شود نتوانند در برابر فرزندان به‌صورت قاطعانه عمل کنند، در نتیجه بچه‌ها به‌راحتی می‌توانند

قوانین خانواده را شکسته و انضباط لازم در خانواده را نادیده بگیرند. از سوی دیگر والدین به عنوان الگوی بچه‌ها عمل کرده و می‌توانند باورهای ناکارآمد خود را به فرزندان نیز منتقل کنند.

مهارت جرأت‌مندی به فرد کمک می‌کند که بتواند:

- به خود اطمینان داشته‌باشد.
- اعتماد به‌نفس خود را افزایش دهد.
- احترام دیگران را جلب کند.
- توانایی تصمیم‌گیری خود را بهبود بخشد.
- حقوق خود را حفظ کند.
- احساسات خود را ابراز کند.
- روابط خود را بهبود بخشد.
- اعتراض کند.
- نظر خود را بیان کند.
- درخواست کند.
- نه بگوید.

حقوق فردی

یکی از دلایل رفتارهای غیرجرأت‌مندانه عدم‌آشنایی با حقوق فردی است. به‌عبارت دیگر تا وقتی که با حقوق خود آشنا نباشیم، نمی‌توانیم از آن حقوق دفاع کنیم. فهرست زیر شامل برخی از حقوق افراد می‌باشد:

هر کسی حق دارد:

- به تقاضاهای دیگران نه بگوید.
- در مورد احساسات و دلیل کارهای شخصی‌اش به دیگران توضیح ندهد.
- در برابر تقاضاهای بیش از حد دیگران ایستادگی کند.
- از دیگران بخواهد که هنگام صحبت به نظراتش گوش دهند.
- تغییر عقیده دهد.
- از دیگران بخواهد که کاری را برایش انجام دهند.

- زمانی که نیاز داشت تنها بماند.
- در روابط بین فردی مورد احترام قرار گیرد.
- اشتباه کرده و مسئولیت آن اشتباه را به عهده بگیرد.
- برای زندگی خود تصمیم بگیرد.
- احساس خاصی را تجربه کرده و آن را نشان دهد.
- از دیگران سؤال کرده یا کمک بخواهد.
- خودش را دوست داشته باشد.

انواع رفتارهای جرأت‌مندانه

طبقه‌بندی‌های زیادی از رفتار جرأت‌مندانه به عمل آمده‌است. برخی از انواع رفتار جرأت‌مندانه عبارتند از:

- مکالمه جرأت‌آمیز
- بیان احساسات
- خوش و بش کردن با دیگران
- مخالفت‌ورزی
- چرا پرسی
- صحبت درباره خود
- تشکر از دیگران به خاطر تعریف‌هایشان از فرد
- برقراری تماس چشمی (راتوس، ۱۹۷۵)

اما به‌طور کلی می‌توان رفتارهای قاطعانه را به سه گروه کلی تقسیم کرد :

- الف) بیان احساسات مثبت و منفی
- ب) قبول نکردن و مقاومت در برابر خواسته‌های نابجای دیگران
- ج) ابراز نظرات شخصی

چگونه جرأت‌مندانه رفتار کنیم؟

همان‌طور که گفته شد تقریباً همه افراد تجربه قرار گرفتن در موقعیت‌هایی که "نه" گفتن برایشان مشکل بوده داشته‌اند. به‌طور معمول بیشتر افراد می‌توانند در چنین مواقعی

رفتار جرأت‌مندانه‌ای نشان دهند. درحالی‌که عده‌ای به علت ناتوانی در انجام چنین رفتارهایی با این درخواست‌ها موافقت کرده و بدین ترتیب در روابط اجتماعی احساس راحتی نمی‌کنند. یکی از علل اشکال در رفتار جرأت‌مندانه عوامل شناختی دخیل در مشکل می‌باشند. برای مثال:

- ترس از، از دست دادن روابط یا آسیب زدن به رابطه با فرد مقابل. این اعتقاد که دیگران فرد را به علت کارهایی که برایشان می‌کند دوست دارند.
- احساس گناه در مورد نه گفتن و رنجیدن یا ناراحت شدن دیگران. این افراد در مورد رضایت، احساسات و راحتی دیگران احساس مسئولیت می‌کنند.
- اعتقاد به اینکه اگر از قبول درخواست دیگران سرباز زنند آدم بد و خودخواهی هستند. این افراد رفتارهای جرأت‌مندانه را با از خود گذشتگی، ایثار و فداکاری در تناقض می‌بینند.
- احساس مهم و باارزش بودن در مواقعی که درخواستی از فرد می‌شود. اعتقاد به اینکه اگر یک بار درخواست دیگران را نپذیرند آنها دیگر او را به حساب نیاورند.

در واقع افراد غیرجرأت‌مند یاد گرفته‌اند که:

- همیشه باید دیگران را از خود راضی و خوشحال نگه‌دارند.
 - خوب‌نیست که خواسته‌های خود را بر خواسته‌های دیگران ترجیح دهند.
 - اگر کسی چیزی گفت یا کاری کرد که باعث ناراحتی فرد شد، نباید چیزی بگوید و اگر این کار ادامه پیدا کرد بهتر است فقط سعی کند از او فاصله بگیرد.
- برای ایجاد رفتار جرأت‌مندانه، پس از شناختن باورهای ناکارآمد، لازم است که این باورها محک زده‌شده و ارزیابی شوند.
- پس از ارزیابی باورها و انتظارات فاجعه‌بار باید آنها را به شکلی واقع‌بینانه بازگویی کرد.
- در این مرحله پیامدهای رفتار معمول خود یعنی پذیرفتن خواسته‌های دیگران و خودداری از ابراز نظر و خواسته خود مورد بررسی قرار می‌گیرد.

وقتی کسی کاری را که تمایل ندارد انجام می‌دهد، ممکن است:

- احساس بدی در مورد خود داشته باشد.
 - از فرد مقابل رنجیده یا عصبانی شود.
 - عدم تمایل خود را به‌طور ناخواسته و به شکل غیر کلامی نشان دهد (به شکل سکوت، اخم کردن، دیر سر قرار حاضر شدن، انجام کارها به شکل سرسری و بدون دقت لازم).
 - رفتار دیگران تقویت شود. یعنی توقع آنها بیشتر شده یا برای به‌دست آوردن خواسته خود اصرار بیشتری کنند.
- قدم بعدی پس از تغییر باورهای خود، انجام رفتار جرأت‌مندانه، از جمله گفتن "نه" است. برای این کار می‌توان به توصیه‌های زیر اشاره کرد:
- زمان و مکان مناسبی را انتخاب کنید. لازم نیست تا دفعه بعدی که رفتار مورد نظر رخ می‌دهد منتظر بمانید.
 - سعی کنید احساس فرد مقابل را منعکس کرده و با او تا حدی همدلی کنید. در واقع سعی کنید چیزی بگویید که نشان دهد احساس او را درک کرده‌اید. این نشان می‌دهد که شما قصد دعوا یا لجبازی ندارید. برای مثال: "می‌دانم که موسیقی را خیلی دوست داری، ... " یا "می‌دانم که خسته هستی"
 - رفتار موردنظر و احساس خود را در مورد آن به‌طور واضح بیان کنید. برای مثال: "ولی وقتی صدای رادیویت بلند است من نمی‌توانم بخوابم". "ولی من احتیاج به کمک تو دارم." در این قسمت سعی کنید از پیام "من" استفاده کرده و از سرزنش فرد مقابل یا برچسب زدن به او خودداری کنید.
 - تغییر مورد نظر و آنچه را که می‌خواهید بیان کنید. برای مثال: "لطفاً بعد از ساعت ۱۱ شب صدای رادیو را بلند نکن." یا "لطفاً این قسمت از درس را برای من توضیح بده"
 - در مواردی که اعتراض کرده یا می‌خواهید "نه" بگویید، می‌توانید پیامد ادامه دادن به رفتار قبلی را بیان کنید، ولی در این مورد واقع‌بین بوده و از تهدید کردن خودداری کنید.

از آن‌جا که تجارب و نوع تربیت برخی افراد از کودکی به‌گونه‌ای بوده که آنها مطیع و پذیرا در برابر خواسته‌های دیگران بار آمده‌اند، لذا در ابتدا انجام رفتارهای جرأت‌مندانه از قبیل "نه" گفتن برای آنها بسیار مشکل خواهد بود. به همین دلیل بهتر است این افراد با انجام رفتارهای جرأت‌مندانه در موقعیت‌های آسان‌تر شروع کنند. مثلاً زمانی "نه" بگویند که مطمئن هستند که حق دارند خواسته فرد مقابل را نپذیرند و احتمال واکنش منفی از جانب دیگران زیاد نیست. تمرین کردن در چنین مواردی باعث می‌شود که اعتماد فرد به خود بیشتر شده و توانایی و مهارت او در انجام رفتار جرأت‌مندانه در موقعیت‌های دشوارتر افزایش یابد.

در موقعیت‌های دشوارتر و در شرایطی که فرد از آنچه باید بگوید مطمئن نیست، می‌تواند با گفتن اینکه "باید در این مورد فکر کنم" به خود زمان دهد. سپس همان‌طور که گفته شد احساس، باورها و انتظارات خود را در این مورد خاص بررسی و ارزیابی کند. (تاوند^۱).

توصیه‌هایی برای "نه" گفتن و امتناع از انجام خواسته نامعقول دیگران

۱. مطمئن شوید که چه می‌خواهید، آیا می‌خواهید بگویید "بله" یا "نه". اگر مطمئن نیستید، بگویید که باید در موردش فکر کنید و زمانی را برای دادن پاسخ خود مشخص کنید.
۲. اگر مطمئن نیستید که چه چیزی از شما خواسته شده، توضیح بیشتری بخواهید.
۳. تا جایی که می‌توانید پاسخ کوتاهی داده و از دادن توضیحات طولانی و آوردن دلایل زیاد خودداری کنید.
۴. از عباراتی با ضمیر "من" استفاده کنید و به‌جای سرزنش یا محکوم کردن دیگری به مطرح کردن موضوع بپردازید. مثال: به‌جای گفتن "تو همه‌اش حرف مرا قطع می‌کنی"، بگویید: "من دوست دارم حرفم را تا آخر بگویم." یا "من ناراحت شدم" به‌جای "آدم ناراحت می‌شود."
۵. به‌جای عباراتی مانند "فکر نمی‌کنم بتوانم..." از کلمه "نه" استفاده کنید.

۶. به جای قضاوت کردن، مواردی را که وجود دارد مطرح کنید. مثلاً: به جای گفتن: "این‌جا تبدیل به یک آشغال‌دانی شده‌است"، بگویید: "ظرف‌ها شسته نشده است و زمین هم خیلی کثیف است." یا به‌جای: "تو که با هم‌چین سرو وضعی نمی‌خواهی بیرون بروی؟" بگویید: "چند جای شلواری لک شده است."
۷. درخواست خود را به‌صورت واضح و مستقیم بیان کنید. مثلاً: به‌جای اینکه به هم‌اتاقی خود بگویید: "چرا ظرف‌ها را نمی‌شوئی؟" یا "می‌تونم خواهش کنم ظرف‌ها را بشویی؟"، بگویید: "امشب نوبت تو است، لطفاً ظرف‌ها را بشور."
۸. سعی کنید حرکات غیر کلامی‌تان با پیامی که می‌دهید همخوانی داشته باشد.
۹. به‌جای گفتن "نمی‌توانم"، بگویید "این کار را نخواهم کرد".
۱۰. گاهی مجبورید امتناع خود از انجام آن کار را چند بار تکرار کنید. در این صورت به جای این‌که هر بار دلیل جدیدی بیاورید، "نه" گفته و همان دلیل قبلی را تکرار کنید.
۱۱. اگر علی‌رغم این‌که چند بار نه گفتید فرد مقابل به اصرار خود ادامه داد، سکوت کرده یا موضوع صحبت را تغییر دهید. در موارد بحرانی حتی می‌توانید به گفتگوی خود پایان دهید.
۱۲. افراد منفعل گاهی حتی وقتی با چیزی مخالف هستند، برای آرام نگه داشتن شرایط، تظاهر به موافقت می‌کنند، برای مثال لبخند زده، سرشان را تکان داده یا به‌دقت گوش می‌کنند. درحالی‌که لازم است به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم مخالفت خود را نشان دهند. برای مثال می‌توانید موضوع را عوض کرده، مسیر نگاهتان را تغییر داده و یا مخالفت خود را مستقیماً ابراز کنید.
۱۳. لزومی ندارد که احساس گناه کنید. شما رسالت ندارید به هر قیمتی که شده تمام مشکلات دیگران را حل کرده یا همه را خوشحال کنید.
۱۴. اگر حتماً می‌خواهید به فرد مقابل کمک کنید، می‌توانید پیشنهاد خود را به او بگویید "نمی‌توانم جزوهم را به تو بدهم، ولی می‌توانم با تو بیایم تا یک کپی از آن تهیه کنی"
۱۵. باید در نظر داشت که رفتار جرأت‌مندانه همیشه ضرورتاً فرد را در رسیدن به اهداف خود موفق نمی‌سازد. به یاد داشته باشیم که دیگران نیز حق دارند

جرأت‌مندانه عمل کنند، یعنی با خواسته‌های ما مخالفت کنند، احساسات و عقاید خود را بیان کنند یا در برابر پایمال شدن حقوق خود اعتراض کنند.

روش‌های خاص برای موقعیت‌های دشوار:

گاهی فرد در شرایطی قرار می‌گیرد که علی‌رغم رفتار جرأت‌مندانه نمی‌تواند فرد مقابل را متوقف کند و او هم‌چنان درخواست خود را تکرار کرده و پافشاری می‌کند. در چنین مواقعی می‌توان از روش‌های زیر استفاده کرد:

- **صفحه خط‌خورده:** به‌جای بحث کردن یا دادن توضیحات بیشتر، پاسخ قبلی مرتباً تکرار می‌شود. مثلاً: وقتی فروشنده برای فروش جنس خود به شما اصرار کرده و از مزایای آن می‌گوید، به جای توضیح دلایل خود برای نخریدن آن، فقط تکرار کنید که من نمی‌خواهم آن را بخرم.
- **خلع سلاح:** برخی افراد برای متقاعد کردن دیگران و وادار کردن آنها به انجام کاری از انتقاد منفی و تحقیر استفاده می‌کنند. در چنین مواردی می‌توان از تکنیک خلع سلاح استفاده کرد. **مثال:** "تو خیلی بچه‌ننه‌ای که چون مادرت اجازه نداده در این پارتنی شرکت نمی‌کنی." پاسخ: "آره، من بدون اجازه‌ی مادرم هیچ جایی نمی‌روم."

پیامدهای منفی جرأت‌مندی

در هر موقعیتی پیش از تصمیم به انجام یک رفتار جرأت‌مندانه، ابتدا باید پیامدهای هر رفتاری را در نظر گرفت. هرچند معمولاً رفتار جرأت‌مندانه نتایج مثبتی به‌دنبال دارد ولی برخی افراد در برابر آن واکنش منفی نشان می‌دهند. برای مثال ممکن است رئیس شما فردی غیرمنطقی باشد و اگر در برابر دستور غیرمنطقی او رفتار جرأت‌مندانه‌ای نشان دهید واکنش منفی شدیدی نشان دهد. در این صورت باید بررسی کرد که آیا مثلاً پیامدی مانند اخراج شدن را می‌پذیریم یا نه. در صورتی که پیامد رفتار جرأت‌مندانه آسیب‌زا باشد بهتر است از آن صرف‌نظر نموده و از سایر روش‌های کاهش فشار استفاده کرد.

استفاده از کمترین پاسخ مؤثر

رفتارهای جرأت‌مندانه را می‌توان از نظر شدت رفتار و اثری که روی دیگران می‌گذارند از کم به زیاد درجه‌بندی کرد. به‌طور معمول در هر موقعیتی بهتر است از کمترین رفتاری که فکر می‌کنیم مؤثر است شروع کنیم. در صورتی که آن رفتار مؤثر نبود می‌توانیم از رفتاری که یک درجه بالاتر است استفاده کنیم. این امر باعث می‌شود احتمال واکنش منفی دیگران در برابر رفتار جرأت‌مندانه فرد کمتر شود. از مشخصه‌های کمترین پاسخ مؤثر ملایم بودن، عدم وجود تهدید، سطح متوسطی از بلندی صدا و استفاده اندک از ژست‌ها و نشانه‌های بدنی می‌باشد.

جرأت‌مندی افزایش‌دهنده

در صورتی که رفتار جرأت‌مندانه خاصی فرد را به هدف خود نرساند، می‌توان شدت آن رفتار را افزایش داد. افزایش شدت رفتار جرأت‌مندانه شامل استفاده از جملات متفاوت و تغییر رفتارهای غیرکلامی می‌باشد. برای مثال می‌توان در برابر دوستی که به شما سیگار تعارف کرده و اصرار دارد که تعارف او را قبول کنید، به ترتیب از جملات زیر استفاده کرد:

- متشکرم، من سیگار نمی‌کشم.

- نه، من سیگار نمی‌کشم.

- من سیگار دوست ندارم. اصرار نکن.

- اصرار تو مرا ناراحت می‌کند.

- اگر بیشتر اصرار کنی مجبورم اینجا را ترک کنم.

همراه با جملات فوق رفتارهای غیر کلامی نیز باید تغییر کند. برای مثال تن صدا

محکم‌تر شده یا تماس چشمی به‌صورت مستقیم‌تری صورت می‌گیرد.

فعالیت‌های کارگاه جرأت‌مندی

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای ۱ الی ۳ استفاده کنید. کارگاه را با ایفای نقش یکی از موقعیت‌های برگه شماره ۱ ادامه دهید. سعی کنید کسی را برای ایفای نقش انتخاب کنید که رفتارهای پرخاشگرانه یا منفعلانه‌ای داشته باشد. پس از آن از شرکت‌کنندگان بخواهید که تجارب خود را از قرار گرفتن در چنین موقعیت‌هایی بازگو کنند. از آنها بپرسید که در این موقعیت‌ها چه واکنشی نشان داده‌اند؟ پاسخ آنها را روی تخته بنویسید.

فعالیت شماره ۱: سبک‌های رفتاری

در گروه بزرگ موقعیت‌های برگه شماره ۱ را یکی یکی خوانده و از شرکت‌کنندگان بپرسید که اگر در چنین موقعیتی قرار می‌گرفتند چه می‌کردند. این پاسخ‌ها را نیز به آنچه روی تخته نوشته بودید اضافه کنید. آن‌گاه با کمک شرکت‌کنندگان تمام پاسخ‌ها را به سه دسته رفتارهای پرخاشگرانه، منفعلانه و جرأت‌مندانه تقسیم کنید. از شرکت‌کنندگان بپرسید که بر اساس چه خصوصیتی رفتارهای پرخاشگرانه، منفعلانه و قاطعانه را جدا کرده‌اند.

در مرحله بعدی جرأت‌مندی را تعریف کرده (اسلاید شماره ۴) و سبک‌های ارتباطی را با استفاده از آنچه روی تخته نوشته‌اید آموزش دهید (اسلاید شماره ۵).

فعالیت شماره ۲:

شرکت‌کنندگان را به گروه‌های سه نفری تقسیم کنید. هر گروه یکی از موقعیت‌های برگه شماره ۱ را انتخاب کرده و دو نفر این موقعیت را ایفای نقش کنند. نفر سوم این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسد. هر موقعیت را سه بار ایفای نقش کرده و هر بار یکی از سبک‌های رفتاری پرخاشگرانه، منفعلانه و جرأت‌مندانه نشان داده شود. پس از هر ایفای نقش نظر فرد مقابل پرسیده شود. چه فکر می‌کند؟ چه احساسی دارد؟ چقدر احتمال دارد به رفتار خود ادامه داده یا در آینده نیز چنین رفتاری را انجام دهد؟

فعالیت شماره ۳: اهمیت رفتار جرأت‌مندانه

گروه‌های ۵ نفری تشکیل دهید. از شرکت‌کنندگان بخواهید موقعیت‌هایی را که در آن رفتار غیرجرأت‌مندانه‌ای را نشان داده‌اند یادآوری کنند. سپس احساس خود در آن موقعیت و پیامدهای رفتار خود را بازگو کنند. بر این اساس هر گروه فهرستی از پیامدهای منفی رفتارهای منفعل و پرخاشگرانه تهیه کند. نماینده هر گروه فهرست خود را در گروه بزرگ بخواند.

مشکلات ناشی از رفتارهای غیرجرأت‌مند و مزایای جرأت‌مندی را به صورت سخنرانی فعال و با استفاده از مطالب نوشته شده روی تخته آموزش دهید (اسلایدهای شماره ۶ و ۷).

فعالیت شماره ۴: حقوق من

در گروه بزرگ از شرکت‌کنندگان بپرسید که به‌عنوان یک فرد و در ارتباط با خود و دیگران چه حقوقی دارند؟ از شیوه بارش ذهنی استفاده کنید. سپس طی یک بحث گروهی حقوق هر فرد را در ارتباط با خود و دیگران فهرست کرده و با فهرست موجود در کتاب مقایسه کنید (اسلاید شماره ۸).

انواع رفتارهای جرأت‌مندانه را به شکل سخنرانی آموزش دهید (اسلاید شماره ۹). مثال‌های صفحه ۱۴ را در گروه خوانده و تمرین‌های صفحه ۱۴ تا ۱۶ را در گروه بزرگ به صورت انفرادی انجام دهید (اسلاید شماره ۱۰).

فعالیت شماره ۵:

شرکت‌کنندگان را به گروه‌های سه نفری تقسیم کنید. در هر گروه دو نفر، یکی از موقعیت‌های موجود در برگه شماره ۱ را انتخاب کرده و ایفای نقش کنند. نفر سوم این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسد. تمرین را به‌قدری تکرار کنید که هرکس حداقل یک‌بار بتواند رفتار جرأت‌مندانه را تمرین کند. سپس مراحل انجام رفتار جرأت‌مندانه را با استفاده از شیوه سخنرانی آموزش دهید (اسلاید شماره ۱۱ تا ۱۵).

فعالیت شماره ۶:

گروه‌های ۳ نفری را که در فعالیت شماره ۵ تشکیل شده بود مجدداً تشکیل داده و مواردی را که قبلاً ایفای نقش شده بود بار دیگر تکرار کنید. نفر سوم ایفای نقش را مشاهده کرده و مواردی را که لازم می‌داند تذکر دهد. هدف بهبود و پیشرفت رفتار جرأت‌مندانه می‌باشد. پس از انجام هر رفتار جرأت‌مندانه، از فرد مقابل سؤال شود که چه فکر می‌کند و چه احساسی دارد.

فعالیت شماره ۷:

از دو نفر داوطلب بخواهید که در گروه بزرگ موقعیتی را ایفای نقش کنند که در آن فرد مقابل کوتاه نیامده و بر خواسته‌ی خود اصرار و پافشاری می‌کند. سایر افراد گروه این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسند. سپس روش‌های مربوط به رفتار جرأت‌مندانه در شرایط دشوار را آموزش دهید (اسلاید شماره ۱۶).

فعالیت شماره ۸:

از دو نفر داوطلب بخواهید که در گروه بزرگ همان موقعیت قبلی را ایفای نقش کنند. فرد داوطلب باید سعی کند با استفاده از روش‌های فوق، رفتار جرأت‌مندانه‌ای را نشان دهد. سایر افراد گروه این ایفای نقش را مشاهده کرده و نظرات خود را روی یک برگه بنویسند. با اشاره به پیامدهای منفی رفتار جرأت‌مندانه، روش کمترین پاسخ مؤثر و جرأت‌مندی افزایش یافته را آموزش دهید (اسلاید شماره ۱۶).

فعالیت شماره ۹:

گروه‌های سه نفری تشکیل دهید. هر گروه یکی از موقعیت‌های برگه شماره ۱ را انتخاب کرده و ایفای نقش کنند. یکی از افراد نقش کسی که رفتار جرأت‌مندانه نشان می‌دهد را ایفا کرده و دیگری نقش مقابل او را ایفا می‌کند. نفر اول در برابر اصرار فرد دوم از جرأت‌مندی افزایش یافته استفاده کند. نفر سوم نیز رفتار جرأت‌مندانه را مشاهده و ارزیابی

کند. سپس افراد جاهای خود را تغییر دهند، طوری که هرکس بتواند یک بار رفتار
جرأت‌مندانه را تمرین کند.
در پایان کارگاه از شرکت‌کنندگان بخواهید آنچه را که در کارگاه گذشت، خلاصه
کرده، در مورد کارگاه بازخورد داده و احساس خود را از شرکت در کارگاه بیان کنند.

فصل ۹

مهارت مقابله با خلق منفی

هدف کلی:

آشنایی با مهارت مقابله با خلق منفی

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با مقابله با خلق منفی.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به مقابله با خلق منفی.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی مقابله با خلق منفی برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد مقابله با خلق منفی.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در مقابله با خلق منفی.

مهارت مقابله با خلق منفی

مقدمه

افسردگی نه تنها به عنوان یک پدیده بالینی بلکه در شکل خفیف‌تر آن یعنی غمگینی و یأس پدیده‌ای فراگیر است. تقریباً هیچ‌کس را نمی‌توان یافت که در زمانی از زندگی تجربه غمگینی را نداشته باشد. افسردگی نیز مانند خشم، جزو هیجان‌های پایه به شمار می‌رود که با انسان به دنیا می‌آید. حدود بیست درصد انسان‌ها زمانی از زندگی خود به حدی افسرده می‌شوند که نیاز به خدمات بالینی پیدا می‌کنند (دابسون^۱ و دوزوآ^۲، ۲۰۰۴). اوج افسردگی پایان نوجوانی و آغاز جوانی است (همان منبع). به این ترتیب جمعیت نوجوان با توجه به در معرض خطر بودنشان، جمعیت هدف مناسبی برای آموزش شیوه مقابله با خلق منفی به‌شمار می‌روند. این کارگاه نیز مبتنی بر شیوه‌های شناخته شده پیشگیری از افسردگی و مقابله با خلق منفی طراحی شده است (سلیگمن^۳ و همکاران، ۲۰۰۰).

تعریف افسردگی

افسردگی اختلال نسبتاً شایعی می‌باشد که حتماً باید توسط روان‌شناس یا روان‌پزشک تشخیص داده شده و درمان شود. ولی شکل غیر بالینی افسردگی نیز علایم تقریباً مشابهی با افسردگی بالینی دارد که از نظر شدت و میزان بدکنشی ناشی از آن با افسردگی بالینی فرق دارد (دابسون و دوزوآ، ۲۰۰۴). افسردگی علایم متعددی دارد و بر تمام ابعاد زندگی تأثیر می‌گذارد. علایم افسردگی را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

1. Dobson

2. Dozois

3. Seligman

تأثیر افسردگی بر احساسات شخص علایم و نشانه‌های زیر را به‌وجود می‌آورد:

- ✓ غمگینی
- ✓ اضطراب، نگرانی و دلواپسی
- ✓ احساس گناه (وقتی کاری خوب پیش نمی‌رود، فرد افسرده احساس می‌کند که کوتاهی کرده و مقصر است).
- ✓ خشم و عصبانیت
- ✓ نوسان خلق (وضعیت روحی و حال فرد افسرده بدون دلیل خاص یا با کمترین دلیل تغییر می‌کند و گاهی خوب و گاهی بد است).
- ✓ احساس درماندگی (اعتقاد به اینکه هیچ‌کاری از دستش بر نمی‌آید و هیچ‌کس نمی‌تواند به او کمک کند).
- ✓ احساس ناامیدی (اوضاع همیشه همین‌طور خواهد ماند یا بدتر خواهد شد. آینده تاریک است و امیدی به آینده نیست).
- ✓ احساس بی‌تفاوتی (بی‌تفاوتی نسبت به نزدیکان و کسانی که فرد آنها را دوست دارد).

تأثیر افسردگی بر وضعیت جسمی فرد علایم و نشانه‌های زیر را به‌وجود می‌آورد:

- ✓ افزایش یا کاهش خواب
- ✓ افزایش یا کاهش اشتها
- ✓ افزایش یا کاهش وزن
- ✓ یبوست
- ✓ تغییر در عادت ماهیانه در خانم‌ها
- ✓ کاهش تدریجی تمایل جنسی

تأثیر افسردگی بر رفتار فرد علایم و نشانه‌های زیر را به‌وجود می‌آورد:

- ✓ گریه کردن بدون دلیل خاص یا با کمترین دلیل
- ✓ کناره‌گیری از دیگران و انزوا (فرد افسرده تنهایی را به شرکت در مهمانی و بودن در کنار دیگران ترجیح می‌دهد).
- ✓ زود از کوره در رفتن و عصبانی شدن

- ✓ نداشتن انگیزه به صورت بی‌توجهی و اهمیت ندادن به آنچه که قبلاً برای فرد مهم بود، نمایان می‌شود.
- ✓ عدم توجه به آراستگی و وضعیت ظاهری
- ✓ لذت نبردن از آنچه که قبلاً مورد علاقه بود (اگر فرد قبلاً از خرید، تماشای تلویزیون، گردش و ... لذت می‌برد، حالا هیچ‌یک از آن کارها باعث خوشحالی فرد نمی‌شود).
- ✓ مصرف بی‌رویه دارو
- ✓ مشکل در کار، تحصیل، خانه داری و زندگی روزمره
- ✓ خستگی، نداشتن توان و انرژی
- ✓ مشکل در تصمیم‌گیری
- ✓ مشکل در تمرکز (فرد افسرده بسختی می‌تواند بر کاری، مثل مطالعه تمرکز داشته باشد و به آسانی حواسش پرت می‌شود).
- ✓ مشکل در حافظه

تأثیر افسردگی بر افکار و باورهای فرد، علایم و نشانه‌های زیر را به‌وجود می‌آورد:

- ✓ اعتقاد به اینکه یک فرد " شکست‌خورده " است و هیچ موفقیتی در زندگی نداشته‌است.
- ✓ انتقاد از خود (فرد افسرده برای هر اتفاق بدی خود را سرزنش می‌کند).
- ✓ ناامیدی (اعتقاد به اینکه آینده تاریک است و هیچ تغییر مثبتی اتفاق نخواهد افتاد).
- ✓ درماندگی (اعتقاد به اینکه هیچ کس نمی‌تواند به او کمکی کند و خودش نیز کاری از دستش بر نمی‌آید).
- ✓ اعتقاد به این‌که موجود بی‌ارزشی است و به هیچ دردی نمی‌خورد.

باید توجه داشت که فرد افسرده ممکن است همه یا بخشی از علایم فوق را داشته باشد. علایم افسردگی از فردی به فرد دیگر متفاوت بوده و هر کس بخشی از این علایم را تجربه می‌کند. هر قدر تعداد این علایم در یک فرد بیشتر بوده و نیز شدیدتر باشند، شدت افسردگی نیز بیشتر است. اگر تعداد علایمی که فرد تجربه می‌کند کم است، اگر این علایم

مرتباً تکرار نمی‌شوند، اگر بیشتر از چند روز طول نمی‌کشند، اگر مشکل جدی در کار و توانایی‌های فرد ایجاد نمی‌کنند، و اگر ناراحتی فرد علت خاصی دارد (مثلاً از دست دادن کسی یا چیزی، شکست در کار یا تحصیل و نظایر آن، مشکل در روابط فرد با افراد دیگر مثلاً بگومگو با همسر، تغییرات هورمونی مانند نزدیک شدن به زمان عادت ماهانه در خانم‌ها)، احتمالاً غمگینی و بی‌حوصلگی فرد غیر عادی و بیمارگونه نمی‌باشد و احتیاج به درمان خاصی ندارد. در چنین شرایطی احتمالاً شرکت در کارگاه مقابله با خلق منفی می‌تواند به فرد کمک کند. در غیر این صورت و یا در صورتی که پس از بکار بردن توصیه‌های ذکر شده در این کارگاه باز هم این حالات ادامه داشت، بهتر است فرد برای بررسی بیشتر به یک متخصص (روان‌شناس یا روان‌پزشک) مراجعه کند.

افسردگی با فرایند تفکر فرد رابطه مستقیم دارد. به نظر می‌رسد افراد مختلف در یک موقعیت مشابه، به طرز متفاوتی رفتار کرده، احساس متفاوتی داشته و افکارشان متفاوت است. آیا می‌توان گفت که علت رفتار هر فردی نوع احساس اوست؟ پس برای تغییر رفتار افراد، باید احساس آنها را نیز تغییر دهیم. از سوی دیگر مشخص شد که طرز فکر افراد نیز تعیین کننده احساس آنهاست. پس بهترین راه برای تغییر احساس (و در نتیجه رفتار) کسی، تغییر افکار اوست.

تغییر افکار منفی خودآیند مستلزم چند گام اساسی است:

گام اول شناسایی افکار منفی خودآیند است. نخستین گام در تغییر رفتار شناختن آنهاست. در اینجا اصطلاح افکار منفی خودآیند به این دلیل به کار می‌رود که این افکار منفی هستند، چون احساس بدی در فرد ایجاد می‌کنند و خودآیند می‌باشند چون بدون این که فرد بخواهد به سراغش می‌آیند. بهترین راه برای شناسایی آنها ثبت بلافاصله آنها در جدول افکار خودآیند منفی است. وجود احساس منفی نشان دهنده وجود افکار منفی خودآیند است. فرد باید ابتدا احساس خود را در ستون مربوط به احساس نوشته و سپس سعی کند به یاد آورد که این احساس در چه شرایطی ایجاد شده است. به عبارت دیگر وقتی این احساس ایجاد شد در چه موقعیتی قرار داشت و چه کار می‌کرد. این اطلاعات را نیز در ستون مربوط به موقعیت می‌نویسد. سپس فرد از خود می‌پرسد که دارد به خود چه می‌گوید؟ به عبارت دیگر فرد سعی می‌کند افکار خود در همان زمان را در ستون مربوط به

افکار یادداشت کند. آنها را به همان شکلی که به ذهنش می‌آید بنویسد و سعی کند هیچ یک را از قلم نیندازد.

نکته مهم این است که این جدول بایستی در همان زمانی که احساس منفی وجود دارد نوشته شود.

گام دوم بررسی خطاهای شناختی است. افکار خودآیند منفی از جهاتی به هم شبیه هستند. به همین دلیل خطای موجود در افکار خودآیند منفی طبقه بندی شده و اصطلاحاً خطاهای شناختی نامیده می‌شوند. مثلاً به این افکار منفی توجه کنید: "حالا آنها فکرمی کنند که من آدم پرمدعایی هستم."، "حتماً از من بدش آمده."، "از دست من رنجیده است."، "سر و وضع من به نظرش خنده دار است."، "حتماً عصبانی است."، "دلش نمی‌خواهد کسی متوجه شود."

به نظر می‌رسد در تمام این موارد، فرد دارای «خطای شناختی» ذهن دیگران را می‌خواند یا سعی می‌کند افکار، احساسات یا عقاید دیگران را حدس بزند و از سویی به حدس خود اعتقاد کامل دارد. ولی آیا انسان واقعاً توانایی خواندن افکار دیگران را دارد؟ مسلماً پاسخ منفی است. به این مثال‌ها نیز توجه کنید: "همه زندگی‌ام پر از شکست است."، "هیچ وقت نتوانسته‌ام کاری را درست انجام دهم."، "مادر خوبی نیستم."، "اصلاً بلد نیستم." آیا تمام این مواردی که گفته شده کاملاً درست است؟ مثلاً آیا فردی وجود دارد که واقعاً نتوانسته باشد حتی یک کار را درست انجام دهد؟ مسلماً این طور نیست و در مثال‌های گفته شده حتماً مواردی از موفقیت، درست انجام دادن کارها یا بلد بودن وجود دارد. به نظر می‌رسد در این موارد به نکات مثبت توجهی نشده است.

اما چرا گاهی انسان‌ها این طور فکر می‌کنند؟ گاهی تجزیه و تحلیل اطلاعات در ذهن انسان تحریف می‌شود. این تحریف‌ها همان طور که ذکر گردید خطاها یا تحریف‌های شناختی نامیده می‌شوند و به اشکال گوناگونی ظاهر می‌شوند. مثال‌های بالا دو نمونه از این خطاها هستند. اولین مورد، "ذهن خوانی" و دومی "بی توجهی به امر مثبت" نامیده می‌شوند. در "ذهن خوانی"، فرد تلاش می‌کند افکار، احساسات و تمایلات دیگران را حدس بزند. "بی توجهی به امر مثبت" نشان می‌دهد که فقط موارد منفی در نظر گرفته شده و فرد توجهی به موارد مثبت نمی‌کند.

یکی دیگر از خطاهای شناختی " تفکر همه یا هیچ " است. این خطای شناختی گویای این است که اگر فرد به کامل‌ترین و بالاترین سطح مورد نظر خود نرسد، گویی هیچ موفقیتی به دست نیاورده است. برای مثال دانشجویی برای یک امتحان تلاش زیادی کرده و نمره‌اش نسبت به امتحان قبلی خیلی بیشتر می‌شود، ولی به حد ایده‌آل خود نمی‌رسد. وی فکر می‌کند "تلاش‌هایم هیچ فایده‌ای نداشته و هیچ چیز نسبت به سابق تغییری نکرده است."

حال اگر این دانشجو فکر کند که " من آدم شکست خورده‌ای هستم و تمام تلاش‌ها و تمام زندگی‌ام بی حاصل بوده"، می‌توان از خطای شناختی دیگری به نام "تعمیم مبالغه آمیز" نام برد.

"فیلتر ذهنی" باعث می‌شود که فرد بخشی از واقعیت‌ها را ندیده و فقط به واقعیت‌های محدودی توجه کند. برای مثال وقتی کسی می‌گوید "هیچ کس مرا دوست ندارد"، "من آدم بی‌مصرفی هستم و به دردی نمی‌خورم." یا "هر وقت با کسی دوست شده‌ام، نتوانسته‌ام دوستی ام را حفظ کنم." در واقع نمی‌تواند هیچ موردی را که خلاف این افکار را نشان دهد به یاد بیاورد. مثلاً این که مادرش به او خیلی علاقه دارد یا دوستانی دارد که با او تماس می‌گیرند، یا این که او تنها کسی است که جزوه‌هایش در کلاس دست به دست می‌گردد.

گاهی اوقات افکار خودآیند منفی فرد بیشتر در مورد آینده است، یعنی آنچه را که برای آینده پیش‌بینی می‌کند بیشتر منفی است. مثلاً "حتماً امتحانم را خراب خواهم کرد."، "مطمئنم که به حرفم گوش نخواهد کرد." "بلیط پیدا نخواهم کرد." به نظر نمی‌رسد چنین پیش‌بینی‌هایی در مورد آینده کاملاً درست باشند، به خصوص اگر تا این حد یک طرفه باشند. این خطای شناختی "پیش‌گویی" نامیده می‌شود.

گاهی اوقات افکار فرد اغراق آمیز هستند و به نظر می‌رسد که موضوع را خیلی بزرگ می‌کند. از این خطا با نام "درشت‌نمایی" یاد می‌شود. مثلاً "آبرویم رفت."، "افتضاح شد."، "تمام زندگیم خراب شد."

"استدلال احساسی" زمانی است که فرد بدون دلیل کافی و صرفاً به علت احساسی که دارد قضاوت می‌کند. مثلاً فردی که اضطراب دارد می‌گوید: "نگران هستم پس حتماً قرار است اتفاق بدی بیافتد."

برخی افراد بایدها و نبایدهای زیادی را برای خود و دیگران به کار می‌برند. هرچند وجود این بایدها و نبایدها تا حدی انگیزه ایجادمی‌کند ولی نمی‌تواند چیزی را تضمین کند. مثلاً گفتن این که "باید نمره خوبی بگیرم"، یا "نباید این حرف را می‌زد" نمی‌تواند تضمین کننده این باشد که آن فرد واقعاً نمره خوبی بگیرد، بلکه تنها اثری که ایجاد می‌کند این است که اگر فرد نمره خوبی نگیرد خود را سرزنش کند یا به علت حرفی که دیگری زده شدیداً عصبانی باشد. این خطا، "بایدها" نام دارد.

افراد غمگین و افسرده تمایل زیادی دارند که نام‌ها و القابی را به خود دهند. آنها خود را تنبل، بی‌عرضه، خنگ و نظایر آن می‌نامند. بسیاری اوقات حتی دیگران را نیز به همین نام‌ها و خصوصیات ملقب می‌کنیم یا حادثه‌ای را بدبختی می‌نامیم. این خطای شناختی "برچسب زدن" نام می‌گیرد.

بسیاری از افراد افسرده خود را مسئول وقایع و حوادث منفی می‌دانند. آنها هر حادثه منفی را به خود نسبت داده و به خاطر آن خود را سرزنش می‌کنند. مثلاً ممکن است خود را مسئول شکست دوستشان در امتحان بدانند چون معتقدند باید به اتفاق او درس می‌خواندند تا او هم یاد بگیرد. یا اگر رابطه‌شان با دوستی به هم خورده تمام تقصیرها را خود به عهده می‌گیرند. این خطا را "شخصی سازی" می‌نامند.

شناخت خطاهای شناختی موجود در افکار کمک زیادی به تغییر آنها می‌کند. گام سوم بررسی دلایل و شواهد است. علاوه بر بررسی کردن خطاهای شناختی، راه‌های دیگری نیز برای مقابله با افکار منفی وجود دارد. مثلاً می‌توان دلایل و شواهدی را که برله و علیه فکر منفی وجود دارد بررسی کرد.

علاوه بر این سه گام روش‌های دیگری نیز برای کمک به تغییر افکار وجود دارد. با توجه به این که سایر روش‌ها تخصصی‌تر بوده و احتیاج بیشتری به کار با یک متخصص دارد از ذکر آنها در این کتاب خودداری می‌شود. علاوه بر مواردی که گفته شد، توصیه‌هایی نیز وجود دارد که رعایت آنها به افراد کمک می‌کند بر حالت غمگینی خود مسلط شده و روحیه بهتری پیدا کنند. برخی از این توصیه‌ها در کتاب کار دانشجو ذکر شده‌اند.

فعالیت‌های کارگاه مقابله با خلق منفی

کارگاه را با خوشامدگویی و معارفه شروع کنید. سعی کنید فضایی پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای ۱-۳ استفاده کنید. مثال ابتدای کتاب کار دانشجویان را با شرکت‌کنندگان در کارگاه مطرح کنید. با استفاده از روش بحث گروهی از دانشجویان بخواهید که در مورد تجارب افسردگی خویش صحبت کنند. اسلاید شماره ۴ را نیز نمایش بدهید.

فعالیت شماره ۱

اسلاید شماره ۵ را نمایش بدهید.

با استفاده از روش تقسیم گروه، شرکت‌کنندگان را به گروه‌های ۴ یا ۵ نفری تقسیم کنید. از افراد بخواهید در گروه کوچک در ابتدا هر یک به تنهایی سعی کنند خاطره یک اتفاق ناراحت کننده را به یاد آورند. این اتفاق می‌تواند یک شکست تحصیلی یا شغلی، قطع رابطه با یک فرد مورد علاقه یا از دست دادن موقعیت یا فردی که مورد علاقه آنها بوده است، باشد. افراد باید سعی کنند احساس و حالات خود در آن زمان را به یاد آورند. اسلاید شماره ۶ را نمایش بدهید. سپس با همکاری سایر اعضای گروه فهرستی از علایم و حالات شایع در چنین دورانی را تهیه کنند. در پایان هر گروه فهرست خود را در گروه بزرگ برای سایر شرکت‌کنندگان ارائه نماید.

طی یک سخنرانی علایم و شاخص‌های افسردگی بالینی و تفاوت آن با افسردگی غیر بالینی را برای شرکت‌کنندگان توضیح بدهید. در این سخنرانی از خود دانشجویان نیز بخواهید نظر بدهند. برای این سخنرانی از اسلایدهای ۷-۱۱ استفاده کنید. سپس داستان مریم و شهلا را در گروه بزرگ تعریف کنید و سؤال‌های پایان این داستان را با استفاده از روش بارش ذهنی در گروه بزرگ به بحث و تبادل نظر بگذارید. اسلاید شماره ۱۲ را نمایش دهید. از جدول‌های مریم و شهلا در کتاب کار دانشجویان کمک بگیرید.

فعالیت شماره ۲: افسردگی من

از اسلایدهای شماره ۱۹ - ۱۳ استفاده کنید.

شرکت‌کنندگان در کارگاه را با استفاده از روش تقسیم گروهی به گروه‌های سه نفره تقسیم کنید. از افراد بخواهید در گروه کوچک قرار گرفته و یک خاطره‌ی ناراحت‌کننده، شبیه به خاطره‌ای که در فعالیت شماره‌ی یک یادآوری کردند، به خاطر بیاورند و این کار را تا جایی ادامه دهند که احساسی مشابه آن زمان در آنها ایجاد شود. سپس جدول شماره‌ی ۱ (در انتهای کتاب کار) را برای آن موقعیت پر کنند.

سپس جدول خود را به اعضای دیگر گروه نشان داده و نظر آنها را جویا شوند. از آن دو نفر بپرسند که اگر در همان موقعیت قرار می‌گرفتند، آیا رفتار، احساس و افکار آنها نیز همین می‌بود؟ هدف از این فعالیت این است که افراد دریابند «افراد مختلف در یک موقعیت مشابه، به طرز متفاوتی رفتار می‌کنند، احساس متفاوتی دارند و افکارشان متفاوت است».

بعد از این که افراد به گروه بزرگ برگشتند، این سؤال‌ها را مورد بحث گروهی قرار دهید: آیا می‌توان گفت که علت رفتار هر فردی نوع احساس اوست و بنابراین برای تغییر رفتار افراد، باید احساس آنها را نیز تغییر دهیم؟ چگونه می‌توانیم افکارمان را تغییر دهیم؟ از اسلایدهای شماره ۳۰ - ۲۰ استفاده کنید.

سپس خود شما طی یک سخنرانی، سه گام تغییر افکار را توضیح بدهید. از افراد بخواهید جدول شماره‌ی یک را در همان هنگام پر کنند. بعد از این که خطاهای شناختی را با مثال توضیح دادید، از افراد بخواهید که جدول شماره‌ی دو را نیز پر کنند. از یکی از افراد داوطلب بخواهید که یکی از افکار خود را در جمع مطرح کند و خود شما به او کمک کنید تا شواهد و دلایل مربوط به آن فکر را بررسی کند.

با استفاده از روش بارش ذهنی از افراد بخواهید که در گروه بزرگ، توصیه‌ها و راهبردهایی را که برای بهبود خلق می‌شناسد مطرح کنند. سپس با فهرست توصیه‌هایی که در کتاب کار دانشجوی آمده است، فهرست حاصل از بارش ذهنی شرکت‌کنندگان در کارگاه را تکمیل کنید. از اسلایدهای ۳۷ - ۳۱ استفاده کنید.

با استفاده از اسلاید شماره ۳۸ کارگاه را جمع‌بندی کنید.

فصل ۱۰

مهارت مدیریت استرس

هدف کلی:

آشنایی با مهارت مدیریت استرس

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با مدیریت استرس.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به مدیریت استرس.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی مدیریت استرس برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد مدیریت استرس.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در مدیریت استرس.

استرس و مقابله‌های سازگارانه

مقدمه

استرس تجربه شایع انسان است که از زمان غارنشینی تاکنون با او همراه بوده است. با این حال واژه استرس زمان کوتاهی است که وارد خزانه واژگان رایج عوام شده است. اگرچه توجه به استرس به نیمه قرن بیستم برمی‌گردد، اما با توجه به یافته‌های پژوهشی فراوان طی نیم قرن گذشته، مدیریت استرس به عنوان یک محور اساسی سلامت جسمی و روانی مورد توجه متولیان بهداشت جوامع بوده است. این کارگاه با توجه به این یافته‌ها و به عنوان تلاشی در جهت تغییر سبک زندگی دانشجویان و سوق دادن آنان به سوی زندگی با استرس کمتر طراحی شده است.

تعریف استرس

استرس را می‌توان به عنوان یک تجربه هیجانی منفی که با تغییرات بیوشیمیایی، روانشناختی، شناختی و رفتاری همراه می‌باشد، تعریف کرد. این تغییرات در جهت تغییر واقعه‌ی پراسترس یا عوض کردن اثرات آن است. حوادثی مانند سر و صدا، ازدحام، یک ارتباط بین‌فردی بد، قرار ملاقات برای یک مصاحبه شغلی و... می‌توانند جزو حوادث استرس‌زا باشند. از آنجا که یک حادثه خاص می‌تواند برای یک نفر استرس‌زا و برای فرد دیگر بدون استرس تلقی شود، بنابراین اکثر تعاریف استرس بر رابطه بین فرد و محیط تأکید کرده‌اند. استرس پیامد فرایند ارزیابی فرد است، یعنی ارزیابی این‌که آیا منابع فردی برای پاسخگویی به توقعات محیط کافی است یا نه (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴).

به طور کلی تحقیقات نشان داده‌اند وقایعی که منفی، غیر قابل کنترل و مبهم بوده و فرد را در خود غرق می‌کنند یا در ارتباط با مسایل اصلی زندگی وی می‌باشند، پراسترس‌تر از وقایعی هستند که مثبت، قابل کنترل، واضح، قابل اداره هستند و یا در ارتباط با مسائل حاشیه‌ای زندگی می‌باشند (تایلور^۱، ۱۹۹۵).

مقابله با استرس

مردم به شیوه‌های مختلف در برابر استرس واکنش نشان می‌دهند. این واکنش به استرس، مقابله نامیده می‌شود. مقابله، فرایند کنترل و اداره توقعاتی است که به صورت استفاده بهینه از منابع درونی خویشتن تعریف می‌شود. مقابله شامل تلاش‌های معطوف به عمل و بین‌فردی جهت کنترل و اداره (مانند تسلط یافتن، تحمل، کاهش، به حداقل رساندن) توقعات محیطی و درونی و تعارضات موجود بین آنها می‌باشد. این تعریف چند جنبه مهم دارد. نخست این که روابط بین مقابله و یک واقعه پراسترس فرایندی پویا است. مقابله عبارت است از یک رشته تعاملات بین یک فرد دارای مجموعه‌ای از امکانات، ارزش‌ها و تعهدات از یک سو و یک محیط با امکانات، توقعات و محدودیت‌های خاص خود از سوی دیگر. پس مقابله عملی نیست که در یک زمان خاص از فرد سر می‌زند، بلکه مجموعه‌ای از پاسخ‌های متقابل است که در طی زمان رخ داده و فرد و محیط از طریق آنها روی هم تأثیر می‌گذارند. دومین جنبه مهم این تعریف، وسعت آن است. این تعریف شامل عمل و عکس‌العمل‌های بسیار زیاد در برابر موقعیت‌های پراسترس می‌باشد. بدین ترتیب در این تعریف واکنش‌های هیجانی (شامل خشم یا افسردگی) و نیز اعمالی که به طور عمدی برای رویارویی با واقعه انجام می‌گیرند را می‌توان به عنوان بخشی از فرایند مقابله محسوب کرد. تلاش‌های مقابله‌ای نیز به نوبه خود، تحت تأثیر میانجی‌هایی مانند امکاناتی که در دسترس فرد هستند، قرار می‌گیرند. (تایلور، ۱۹۹۵)

شخصیت و مقابله

افراد خاصی به علت ویژگی‌های شخصیت خود آمادگی بیشتری برای تجربه استرس و ناراحتی در زندگی دارند و همین امر نیز به نوبه خود بر میزان آسیب پذیری آنها تأثیر

1. Tylor

می‌گذارد (سیوارد^۱، ۱۹۹۷). در این زمینه متغیری به نام عاطفه‌مندی منفی^۲ مطرح می‌شود. عاطفه منفی یک خلق منفی نافذ است که با اضطراب، افسردگی و خصومت مشخص می‌شود. آمادگی کلی فرد برای منفی دیدن چیزها، بیشتر از حوادث خاص در تجربه استرس و ناراحتی اهمیت دارد. افرادی که عاطفه‌مندی منفی بالایی دارند، در برابر طیف وسیعی از موقعیت‌ها، ناراحتی و نارضایتی زیادی را ابراز می‌کنند.

عامل دیگری که در مورد اثر شخصیت بر مقابله مطرح می‌شود، شیوه توضیحی منفی‌گرایانه^۳ می‌باشد. برخی افراد زمانی که وقایع پراسترس را غیرقابل کنترل می‌بینند، اختلالات و نقایص هیجانی، انگیزشی، شناختی و رفتاری شدیدی نشان می‌دهند. این افراد وقایع منفی زندگی خود را درونی، پایا و عمومی می‌دانند.

از عوامل مهم دیگر می‌توان سرسختی^۴ را نام برد. سرسختی شامل چند خصوصیت می‌باشد: احساس تعهد، اعتقاد به کنترل داشتن و تلاش‌مندی. افراد سرسخت، به علت همین احساس تعهد، اعتقاد به کنترل و تلاش‌مندی بودنشان، وقایع پراسترس زندگی را کمتر از دیگران نامطلوب ارزیابی می‌کنند. آنها از مقابله‌های متمرکز بر مشکل و کسب حمایت اجتماعی بیشتر استفاده کرده و کمتر از اجتناب به‌عنوان راه‌حل استفاده می‌کنند. عامل دیگری که باعث می‌شود فرد با استرس به شیوه‌ای مؤثر مقابله کند، خوش‌بینی است.

احساس کنترل نیز از دیگر عوامل مهم در مقابله با استرس می‌باشد. احساس کنترل به عنوان اعتقاد به این‌که فرد می‌تواند حالت درونی و رفتار خود را خودش تعیین کرده و بر محیط تأثیر گذارده و پیامدهای مطلوبی را حاصل کند، تعریف می‌شود. این مفهوم با مفهوم خودکارآمدی نیز ارتباط نزدیکی دارد.

علاوه بر عوامل فوق‌الذکر، متغیرهای دیگری نیز وجود دارند که می‌توانند مقابله با استرس را تسهیل کنند. اعتماد به نفس بالا، وجدان‌مندی، داشتن هدف یا معنا برای زندگی، حس طنز و مهم‌تر از همه مذهب از عوامل مهم در تعیین نوع مقابله‌های فرد با استرس هستند. (همان منبع)

1. Seaward 2. negative affectivity
3. pessimistic explanatory style
4. hardiness

راهبردهای مقابله با استرس

با توجه به آنچه که تاکنون درباره استرس گفته شد، می‌توان راهبردهای مقابله سازگارانه با استرس را روی یک طیف گنجانند. یک سر این طیف توصیه‌های کوچک ساده‌ای است که هر انسانی می‌تواند برای مقابله مؤثر با استرس‌های کوچک زندگی از آنها استفاده نماید. سر دیگر این طیف، راهبردی اساسی و کلیدی است که شیوه زندگی را به طور اصولی تغییر می‌دهد و آن مقابله با افکار ناکارآمدی است که جلوی مقابله‌های شناختی منطقی را گرفته و راه را برای مقابله‌های هیجانی ناکارآمد هموار می‌سازد.

برخی از این راهبردها را می‌توان به صورت زیر رده‌بندی نمود:

- توصیه‌های کوچکی که رعایت آنها نوعی مقابله‌ی سازگارانه با استرس است و توان عمومی مقابله را بالا می‌برد.
- آرام‌سازی
- مدیریت زمان
- آموزش رفتار قاطعانه
- حل مسئله
- آموزش مهارت‌های مقابله‌ای سازگارانه
- مقابله با افکار غیر منطقی
- تغذیه
- ورزش

برخی از این مهارت‌ها در کارگاه‌های دیگر مهارت‌های زندگی توصیف شده‌اند. باقی آنها در اینجا توضیح داده می‌شوند.

توصیه‌های کوچک برای مقابله سازگارانه با استرس

رعایت نکات زیر می‌تواند از میزان استرس وارد بفرود بکاهد.

(۱) تنظیم محیط فیزیکی: نور، رنگ و سر و صدا عناصری هستند که بر حواس انسان اثر گذاشته و می‌توانند فشار آفرین بوده و یا برعکس کاهنده استرس باشند. مثلاً آبی کم‌رنگ برای دیوارها رنگ مناسبی است و اگر اتاق کاملاً سفید باشد، باید با وسایل رنگین

تزیین شود. این کار ساده‌ترین کاری است که هر دانشجویی می‌تواند در خوابگاه خود انجام دهد.

۲) خود را تشویق کردن: خیلی وقت‌ها آدم‌ها تحت فشار قرار می‌گیرند چون خودشان را سرزنش می‌کنند و حتی زمانی که مقصر نیستند، خود را گناهکار می‌دانند. در چنین مواردی بزرگترین خطای فرد خودگویی‌های منفی است، چون این خودگویی‌ها استرس‌آفرین هستند. خوب است آدم‌ها یاد بگیرند وقتی که کاری را به‌خوبی انجام می‌دهند، با خود بگویند «کارم خوب بود». بهترین راه این است که فرد در ابتدا خودگویی‌های مثبت را در جلوی آینه با خود تمرین کند تا زمانی که این خودگویی‌ها تبدیل به یک پاسخ اتوماتیک شوند. یک راه دیگر، افزایش خودباوری یا عزت نفس است. خودباوری باعث می‌شود که فرد خطاهای خود را بزرگ و فاجعه‌آمیز جلوه ندهد.

۳) برقراری ارتباط با افرادی که در زندگی خود موفق هستند. روابط بین فردی محتاج سرمایه‌گذاری عاطفی فراوانی است. افراد منفی‌باف، انتقادگر، یا منزوی، بر استرس وارده بر افراد دیگر می‌افزایند و بر عکس افراد خوش بین که خود باوری بالاتری دارند، استرس زیادی بر اطرافیان خود وارد نمی‌آورند.

۴) به خود جایزه دادن: جایزه، قدردانی و تشکر در قبال انجام کاری، یک بخش حیاتی مدیریت استرس است پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تقویت و پاداش، اندورفین یا اوپیوئیدهای درونزاد بدن را آزاد می‌سازد (درست همان موادی که برخی افراد برای کاهش استرس آنها را به شکل مصنوعی و به‌صورت مواد مخدر مصرف می‌کنند). منظور از جایزه، هر چیزی است که برای فرد لذت‌بخش است و باعث لبخند زدن وی می‌شود. خیلی از این جوایز خرج زیادی هم ندارند: سینما رفتن، تماشای تلویزیون، پرسه زدن در کتابفروشی‌ها، وقت گذرانی با یک دوست خوب، پارک رفتن، مجله خواندن و تلفن زدن به یک دوست عزیز. این فهرست بی‌انتهاست. یک توصیه اساسی این است که هر فردی لااقل یک کار لذت بخش را برای خودش در طول روز برنامه‌ریزی کند.

۵) رسم و قاعده‌ای برای خود مقرر کردن: افراد پر مشغله استرس زیادی را تحمل می‌کنند چون سیستم، الگو یا قاعده خاصی را برای زندگی روزمره خود تعیین نمی‌کنند در حالی که داشتن رسوم یا عادات‌های خاص، هم صرفه جویی در وقت است (چون لازم نیست هر روز برای زندگی برنامه‌ریزی نمود) هم در شرایط افزایش استرس به فرد کمک

می‌کند، چرا که فرد احساس می‌کند علیرغم استرس فراوان یا پیش‌بینی‌ناپذیر، یک چیز هست که در زندگی ثابت است (برنامه کلاسی منظم یا برنامه امتحانی غیر قابل تغییر هم نوعی صرفه‌جویی در انرژی روانی است).

۶) به زندگی معنوی خود غنا بخشیدن: داشتن یک اعتقاد مذهبی فرد را در یک متن یا زمینه بزرگتر قرار می‌دهد، افق دید انسان را وسیع می‌کند، به او سعه صدر می‌دهد و در شرایط استرس‌های عمیق بسیار کمک‌کننده است. حجم عظیمی از مطالعات نشان می‌دهند که توکل به یک منبع عظیم، به یک قادر متعال، به یک سنجیده‌ی لطیف، تحمل انسان را در برابر عوامل استرس‌آفرین، افزایش می‌دهد. شرکت در مراسم و مناسک معنوی دسته‌جمعی به فرد این احساس را می‌دهد که به دیگران متصل است. فارغ‌التحصیلی، ازدواج، مجلس ترحیم از جمله مراسمی هستند که به دلیل اهمیت‌شان همواره در تمامی فرهنگ‌ها با مناسک مذهبی همراه می‌شوند.

۷) دفتر یادداشت روزانه داشتن: این‌که فردی همه روزه احساسات ناخوشایند خود را در یک دفتر روزانه یادداشت نماید (مخصوصاً کسانی که به سختی می‌توانند در باره مشکلاتشان صحبت کنند، یا گوش شنوایی در اختیار ندارند)، به فرد کمک می‌کند تا هیجان‌های منفی‌اش را بیرون ریخته یا به عبارتی از خود دور سازد.

۸) پرهیز از کمال‌گرایی: برخی افراد کارهایشان را به تأخیر می‌اندازند چون نمی‌دانند چگونه باید آنها را به عالی‌ترین شکل ممکن انجام دهند یا کار انجام شده را چندین و چند بار مرور و ویرایش می‌کنند، تا این‌که بالاخره از مهلت مقرر می‌گذرند و کار تمام نمی‌شود. کمال‌گرایی یکی از مهم‌ترین عوامل استرس‌زای زندگی دانشجویی است و موجب افت عملکرد تحصیلی می‌گردد. افراد کمال‌گرا از خودباوری اندکی برخوردار بوده و رسیدن به هدف تنها بر استرس‌هایشان می‌افزاید. شاید برای چنین افرادی بهترین راه‌حل، مدیریت زمان باشد. یعنی قبل از شروع کار تعیین کنند که چقدر وقت دارند و کیفیت محصول نهایی در چه حد قابل قبول است و سپس برنامه‌ریزی کنند.

۹) بچه‌شدن: یک راه خیلی خوب مقابله با استرس انجام کارهای بچه‌گانه است. به افراد توصیه می‌شود وقتی تحت فشار قرار می‌گیرند، یک مداد شمعی برداشته و نقاشی کنند، فیلمی را که در کودکی دوست داشته‌اند کرایه کرده و تماشا کنند. آدامس بادکنکی بچونند، کتاب قصه کودکانه بخوانند. به محله‌های قدیمی بروند، به لطیفه‌های قدیمی بخندند

(چون خندیدن اندورفین آزاد می‌کند). به اردوهای دانشجویی بروند که در آن از نقش دانشجویی خبری نباشد.

۱۰) بدون عجله کارها را انجام دادن: کسانی که کار را با آرامش بیشتر و به آهستگی انجام می‌دهند، کمتر تحت فشار استرس قرار می‌گیرند. مثلاً به افراد توصیه می‌شود پله‌ها را ندوند، سر میز غذا اول مکث کنند و بعد بخورند، آهسته بخورند و از طعم غذا لذت ببرند. بعد از کلاس دوش بگیرند. وقتی تلفن زنگ می‌زند به طرف تلفن ندوند.

۱۱) آمادگی قبلی داشتن برای تغییرات: بهتر است فرد برای مهار استرس شک و عدم اطمینان را به حد اقل برساند. در شرایط بی‌تصمیمی، هر تصمیمی بهترین تصمیم است. این‌که فرد دقیقاً بداند چه چیزی و با چه وخامتی در انتظارش است به مراتب بهتر از ناآگاهی و پیش‌بینی ناپذیری است.

۱۲) توجه داشتن به این موضوع که استرس حالت تجمعی دارد: مطالعات نشان می‌دهند که استرس تکرار شونده کمتر فشار آفرین است چون فرد می‌داند که باید منتظر چه چیزی باشد. یک راه دیگر این است که وقتی تغییر اجتناب‌ناپذیر است، خود فرد داوطلبانه تغییر دیگری را انجام ندهد. با توجه به این‌که استرس‌ها اثر تجمعی دارند (مثلاً دانشجویی که از خوابگاه اخراج شده یا بیرون آمده، نباید همزمان ۲۴ واحد بردارد، ازدواج هم بکند، دنبال کار هم بگردد. بهتر است در شرایطی که اختیار یا انتخاب به دست خود اوست استرس‌ها را نه با هم بلکه به دنبال هم (یعنی شروع یکی بعد از خاتمه دیگری) مدیریت کند.

۱۳) به تعطیلات رفتن: تعطیل از ریشه عطل است یعنی خالی و بدون کار. هرفردی باید اوقاتی را در زندگی‌اش داشته باشد که خالی از تمامی سرنخ‌ها و نشانه‌های روزمرگی باشد. یک دانشجو باید وسط ترم نزد خانواده‌اش برود.

۱۴) داشتن یک سرگرمی: لازم است هرفردی کاری را انجام دهد که مزدی برایش نمی‌گیرد و تنها به این دلیل آن را انجام می‌دهد که از آن لذت می‌برد. از کجا می‌توان دانست که سرگرمی واقعی برای هر فردی چیست؟ سرگرمی واقعی این است که وقتی فرد به آن مشغول است، متوجه گذر زمان نمی‌شود و وقتی آن را انجام می‌دهد استرس را فراموش می‌کند و به آرامش می‌رسد. توصیه می‌شود که اگر فرد سرگرمی خاصی ندارد، چیزی را انتخاب کند که ذهنش را مشغول می‌کند و میزان دشواری آن در سطحی است

که بر ناکامی‌های وی نمی‌افزاید. مثلاً برای افرادی که ورزشکار نیستند یا قدشان کوتاه است، بسکتبال سرگرمی مناسبی نیست. سرگرمی‌ها کار دیگری هم می‌کنند و آن افزودن توازن و تنوع زندگی روزمره انسان است. بهتر است انسان سرگرمی خود را چیزی کاملاً متفاوت با شغل و حرفه‌اش انتخاب کند. مثلاً اگر کار فرد به گونه‌ای است که بازده آشکار، ملموس و عینی زود هنگام ندارد (مثلاً برنامه‌نویسی کامپیوتر)، باید سرگرمی خود را طوری انتخاب کند که درست برعکس باشد. خیاطی‌های ساده، گل‌سازی، شیرینی‌پزی، فوتبال یا خواندن داستان‌های کوتاه که پایان خوشی دارد مثال‌هایی از سرگرمی‌های مناسب برای چنین فردی است. کار و تحصیل دانشجو ضرب‌الاجل زمانی دارد بنابراین بهتر است یک سرگرمی انتخاب کند که سقف زمانی نداشته باشد، مثلاً اسکیت، شنا، پیاده‌روی. اگر کار به شیوه‌ای است که در تنهایی و خلوت انجام می‌شود (مثلاً کار با کامپیوتر)، سرگرمی باید دسته‌جمعی باشد (مثلاً فوتبال).

مدیریت مالی

در پژوهش‌های مختلف، افراد بسیاری اعلام کرده‌اند که فشارهای مالی بالاترین منبع تولید استرس است. یکی از فشارآورترین پدیده‌های زندگی این است که فرد در سطحی زندگی کند که متناسب با توان مالی‌اش نیست. در اینجا چند توصیه ساده برای پرهیز از چنین مشکلی ارائه گردیده است. به افراد توصیه می‌شود که:

- در چهار چوب توانایی مالی خودشان زندگی کنند.
- اهداف مالی خود را بنویسند و راه رسیدن به آنها را تعیین کنند.
- مخارج را نوشته و هر هفته به آنها رسیدگی کنند.
- قبل از هر خرید عمده‌ای تعمق کنند و با اطرافیان مشورت نمایند.
- فهرست خرید درست کنند و خارج از آن چیزی نخرند. وقتی برای خرید مواد غذایی بروند که گرسنه نیستند. وقتی برای خرید پوشاک بروند که به شدت به آن نیاز دارند. وقتی افسرده هستند خرید نکنند.
- خودشان را بیمه دانشجویی کنند.

تنظیم وقت

بیشتر دانشجویان وقتی تحت فشارند، آن را این‌گونه تعریف می‌کنند: کارهای زیادی هست که باید انجام شود و وقتم هم خیلی کم است.

توصیه می‌شود که آدم‌ها اگر همیشه احساس می‌کنند از برنامه عقب هستند، همیشه وقت کم می‌آورند، همیشه سرشان شلوغ است، این راهبردها را امتحان کنند.

(۱) محدودیت‌ها را بسنجند و سپس بگویند: «نه». محدودیت یعنی این‌که فرد مسئولیت زمان و فضای خود را به عهده بگیرد ولی در عین حال احساساتش را هم در نظر داشته باشد. محدودیت‌ها به انسان می‌گویند تا چه اندازه مسئول است، توان او چه اندازه است و به دیگران نشان می‌دهد که فرد مایل به انجام یا پذیرش چه چیزی هست. بدون تعیین محدودیت‌ها، نه گفتن مشکل است و تنها باعث وارد آمدن استرس خارج از توان فردی می‌شود. اگر پس از تعریف محدودیت‌ها فرد هنوز هم نمی‌تواند نه بگوید، توصیه می‌شود این راهبرد چهار مرحله‌ای را امتحان کند:

⇐ صبر کند و جلوی خود را بگیرد که بلافاصله جواب ندهد. در عوض بگوید:

«اجازه بدهید فردا به شما پاسخ بدهم».

⇐ بهتر است فرد درخواستی که از او شده است را در مقایسه با ارزش‌ها و

اهدافش سبک و سنگین کند. از خود بپرسد این در خواست چقدر با حوزه

کنونی فعالیت‌های وی هم‌خوان است. آیا انجام این در خواست مهم‌تر از آنچه

که الآن انجام می‌دهد است؟

⇐ مرحله بعد تصمیم‌گیری است.

⇐ در نهایت فرد باید پاسخ بدهد. اگر فرد می‌خواهد حرف نزند، پاسخش را

می‌نویسد. اگر می‌خواهد نه بگوید برای فرد مقابل توضیح می‌دهد که چطور به

این نتیجه رسیده‌است و این نتیجه‌گیری را در چهار چوب اهداف و ارزش‌هایش

برای فرد مقابل توضیح می‌دهد مثلاً می‌گوید: «من در حال حاضر اولویت‌های

دیگری در زندگی‌ام دارم و در این شرایط اگر پیشنهاد شما را بپذیرم، نمی‌توانم

عملکرد مناسب و قابل قبولی داشته باشم».

۲) یک راه کاهش تجربه‌ی استرس، هدف‌گذاری است. به افراد توصیه می‌شود اهداف کوتاه مدت تعیین کرده و آنها را اولویت بندی کنند. این استرس در زمان امتحانات در دانشجویان به اوج می‌رسد و آنان نمی‌دانند از کجا شروع به درس خواندن کنند. یک راه مهار کردن زمانی که صرف کارهای مختلف و غیر ضروری می‌شود این است که فرد تمام کارهای خود را بنویسد، اهدافش را روشن کند و آنها را در دسته‌های زیر بگنجانند:

- مهم و فوری (تأثیر زیادی روی اهداف دارد و باید فوراً انجام شود).
- مهم و غیر فوری (تأثیر زیادی روی اهداف دارد ولی لازم نیست فوراً انجام شود).
- فوری و غیر مهم (تأثیر زیادی روی اهداف ندارد ولی فرد تحت فشار است که الان آنها را انجام دهد).
- غیر فوری و غیر مهم (مشغله بیخود یا اتلاف وقت، کارهایی که هیچ فایده‌ای ندارند یا نتیجه‌ای به بار نمی‌آورند، ولی باعث می‌شود فرد احساس کند دارد کاری انجام می‌دهد و معمولاً زمانی اتفاق می‌افتد که فرد دارد از کارهای دیگر اجتناب می‌کند).

۳) ارزش‌گذاری فعالیت‌هایی که هر فرد انجام می‌دهد یکی از راه‌های خوب تنظیم وقت است. یک راه خوب تصمیم‌گیری در مورد انجام هر کاری این است که فرد از خود بپرسد «اگر من این کار را کمتر انجام دهم آیا می‌توانم بدون اینکه نتیجه نهایی کارم ضایع شود وقتی را صرفه جویی کنم؟» مثلاً اگر کیفیت کارم را پایین بیاورم، یا روش رسیدن به آن را تغییر دهم چه می‌شود؟ اگر این کار را انجام ندهم چه می‌شود؟ اولویت بندی، زمانی آسان می‌شود که فرد ارزش‌هایش را در ذهنش داشته باشد. خیلی از متخصصان معتقدند مقابله با استرس با ارزش‌گذاری شروع می‌شود. فرد می‌تواند با نوشتن فهرستی از کیفیت‌هایی که در زندگی برایش مهم است آغاز کند مثلاً ماجراجویی، ثروت، امنیت، کار ارزشمند، کمک یا خدمت به دیگران، دوستی و سپس به هر کدام از این‌ها در متن زندگی‌اش نگاه کند. یک راهکار این است که فرد ۱۰ صفت را که دلش می‌خواهد دیگران او را به این گونه تعریف کنند فهرست کند، سپس ۱۰ صفت را که یک دوست برای توصیف وی به کار خواهد برد و ۱۰ صفت که یک دشمن ذکر خواهد کرد را نیز یادداشت کند. با مقایسه این فهرست‌ها فرد در خواهد یافت که آیا ارزش‌های کنونی‌اش باید بازنگری شوند یا آیا صفتی در این فهرست هست که وی مایل است نباشد؟ چنین ارزشیابی‌ای به

فرد کمک می‌کند تا تحت شرایط استرس، تصمیم‌گیری‌های دشوار یا انتخاب‌های سخت، بتواند اولویت‌بندی کند.

۴) یکی از راه‌های کاهش فشار ناشی از کارهایی که بر دوش افراد است، واگذاری مسئولیت به دیگران می‌باشد. محول کردن برخی مسئولیت‌ها به دیگران نشان می‌دهد که فرد می‌داند که نمی‌تواند همه کار را خودش به تنهایی انجام دهد. آنهایی که بلد نیستند کاری را به دیگران واگذار کنند در تکالیف ناتمام غرق می‌شوند، تحت استرس قرار می‌گیرند، کمتر سازنده خواهند بود و به دلیل انتظارات بالا از خود و دیگران، منزوی می‌شوند. شاید بهتر باشد به جای این که فرد از خود بپرسد چه کسی بهتر از همه عمل خواهد کرد یا مسئولیت پذیرتر است؟ (سؤالی که احتمالاً جوابش «خودم» خواهد بود)، از خود بپرسد چه کسی می‌تواند این کار را بالاخره یک‌جوری انجام دهد؟ (سؤالی که جوابش احتمالاً چنین خواهد بود «من که نه»).

وقتی کاری به دیگری واگذار می‌شود، طرفین باید مطمئن شوند که کاملاً می‌دانند چه کاری باید انجام شود و سقف زمانی انجام آن چه زمانی است. در طول زمان، انجام کار باید در مقاطعی واری شود.

۵) یکی از راه‌های مقابله با استرس این است که فرد نوع استفاده‌اش از زمان را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و از خودش این سؤال‌ها را بپرسد:

☞ آیا من سعی می‌کنم همیشه در دسترس همه باشم؟ (افرادی که دنبال کسب خشنودی دیگران هستند به ندرت به اهدافشان می‌رسند چون وقتشان صرف رسیدن به اهداف دیگران می‌شود).

☞ آیا مشغله زیاد (یعنی انجام کارهایی که فوری یا مهم نیستند) به فرد این احساس را می‌دهد که دارد کاری انجام می‌دهد؟

اگر جواب فرد به هر کدام از این سؤال‌ها بله است، بهتر است روش خود را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد تا دریابد چرا از تکالیف پراسترس خاصی که اگر انجامشان بدهد زندگی‌اش آسان‌تر می‌شود، پرهیز می‌کند.

۶) یک راه خوب تنظیم وقت، نوشتن یک گزارش از وضعیت موجود است. وقتی فردی تحت استرس است، باید برای خود بنویسد:

↳ در آن لحظه چه کاری انجام می‌دهد. در آن لحظه به این توجه کند که چه کاری باید انجام می‌داد که انجام نمی‌دهد؟

↳ فهرست فعالیت‌هایی را که در رسیدن وی به اهدافش کمکی نمی‌کنند، بنویسد (مدت زمان هر یک را بنویسد).

↳ کارهایی را که می‌تواند انجام ندهد یا در سطح پایین‌تری انجام دهد یادداشت کند.

سپس از خود بپرسد آیا راه‌های بهتر یا کارآمدتری برای دسته‌بندی و سازماندهی برخی از کارهایی که در طی آن روز انجام داده وجود دارد؟ با نگاهی به این یادداشت‌ها فرد متوجه می‌شود که کجاها کار را می‌توان بهبود بخشید. معمولاً برداشت یا ادراک آدم‌ها از نحوه صرف وقتشان کاملاً متفاوت با واقعیت است.

۷) یک عنصر دیگر در تجزیه و تحلیل زمان، این است که فرد از سطح انرژی خود آگاه باشد. سیکل انرژی خود را نظاره‌گر باشد. کارهایی را که محتاج سطح انرژی بالایی نیستند مثلاً خواندن نامه‌ها، تراشیدن مدادها، خالی کردن آشغال‌ها یا کارهای روزمره‌ی کم‌اهمیتی از این قبیل را برای زمان‌هایی بگذارد که می‌داند انرژی چندانی ندارد. شیمی بدن آدم‌ها باهم فرق دارد. پس هر فردی برنامه روزانه‌اش را باید با سیکل انرژی‌اش تنظیم کند.

۸) معمولاً تخمین افراد از زمانی که برای انجام هر کاری لازم دارند، واقع‌بینانه نیست. فرد می‌تواند با تمرین، تخمین خود از زمان را اصلاح کند. هر مقدار زمانی را که برای انجام هر کاری در نظر گرفته‌است، ۱۰ درصد بالاتر تخمین بزند.

۹) اتلاف وقت اگر چه به ظاهر موجب کاهش تجربه استرس به صورت موقت است، ولی در نهایت به این دلیل که نشان‌دهنده نقص در تنظیم وقت است، یک پدیده استرس‌زا محسوب می‌گردد. به افراد تحت استرس توصیه می‌شود که وقت تلف نکنند و کارها را معوق نگذارند. اتلاف وقت بازدهی را پایین می‌آورد و نه تنها استرس را افزایش می‌دهد بلکه همچنین باعث ایجاد پیامدهای ناخوشایند استرس یعنی خشم، احساس گناه و

خودباوری پایین هم می‌شود. اتلاف وقت دلایل زیادی دارد. از جمله ترس از شکست و عدم موفقیت، ترس از جدا شدن از پروژه (وقتی تمام می‌شود)، ترس از انتقاد، ترس از مرجع قدرت و یا پیچیدگی خود تکلیف. بهترین راه مبارزه با اتلاف وقت این است که تکلیف را به اجزای کوچک‌تر شکست و برای هر قسمت ضرب الاجل تعیین نمود.

۱۰) یک راه خوب مهار استرس داشتن فهرستی از کارهایی است که باید انجام شوند. به افراد تحت استرس توصیه می‌شود مطابق فهرست زندگی کنند. فهرست کتبی وظایف به فرد کمک می‌کند زمانش را به خوبی برنامه‌ریزی کند، انرژی زیادی صرف به خاطر سپردن تکالیف جزئی نکند و استرس ناشی از مرور ذهنی وظایف و کارهایش را از خود دور کند. افرادی که به زحمت به خواب می‌روند بهتر است کمی قبل از خواب این کار را انجام دهند تا آرامش کافی برای به خواب رفتن پیدا کنند.

۱۱) تلفن یکی از استرس‌زاترین و مزاحم‌ترین پدیده‌های جامعه است که زمان شخصی فرد و کنترل او را روی وقتش از او می‌گیرد. می‌توان زمان خاصی را در روز برای تلفن در نظر گرفت. زمان مکالمه و محتوای مکالمه را می‌توان از قبل نوشت و با آوردن دلایلی تلفن‌های طولانی را قطع کرد. حالا لطفاً به این سؤال جواب بدهید: *نظرتان در باره‌ی تلفن همراه چیست؟!!!*

۱۲) بی‌نظمی، بیشتر از هر ویژگی منفرد دیگری استرس‌زا است. اما مهارت نظم‌بخشی می‌تواند آموخته شود. می‌توان با استفاده از مهارت‌های آموزش داده‌شده در کارگاه مدیریت زمان این کار را انجام داد و می‌توان این توصیه‌ها را دنبال نمود:

↔ گام اول این است که فرد در باره آنچه می‌خواهد در طی زمانی معین انجام دهد، فکر کند

↔ گام دوم این است که مشخص نماید که این تکالیف را چگونه انجام خواهد داد که بیشترین کارایی را داشته باشد.

↔ گام سوم یادداشت کردن زمان‌ها و میزان فعالیت‌هایی است که باید در آن چهارچوب‌های زمانی انجام شوند.

↔ گام چهارم دنبال کردن این برنامه است. مثلاً یک روز خاص هفته به خرید اختصاص یابد.

↳ گام آخر بررسی نتایج است تا به این ترتیب فرد دریابد که آیا این کار باعث کاهش استرس برای او شده است؟

۱۳) یک راه کاهش استرس این است که فرد یک زنگ تفریح یا زمانی جهت فرار، برای خودش در نظر بگیرد. در زمان‌هایی که احساس می‌کند وقت از دست می‌رود، کاری انجام دهد که نوعی زنگ تفریح باشد. مثلاً می‌توان هنگام انتظار برای نوبت دکتر، یا هنگام ایستادن در صف چیزی خواند، آرامسازی را تمرین کرد یا فکر را منظم نمود.

۱۴) یکی از عوامل استرس‌زا، حوادث غیر مترقبه است. هر فرد برای مدیریت استرس باید جایی یا زمانی برای اتفاقات غیر مترقبه در نظر بگیرد. برخی حوادث زندگی خارج از کنترل فرد هستند. اگر فرد به استرس فرصت دهد که تمامی منابع درونی او را ببلعد، شاید به این دلیل است که انعطاف لازم را نداشته یا پیش‌بینی حوادث غیر مترقبه را نکرده است. مثلاً دیر از خانه خارج شدن یا تا ریال آخر پول خود را خرج کردن، استرس ایجاد می‌کنند.

مهارت‌های مقابله‌ای

گفته شد که مهارت‌های مقابله‌ای سازگارانه از فشار ناشی از عوامل استرس‌زا بر فرد می‌کاهند. در متون علمی از دو نوع مقابله صحبت می‌شود. مقابله‌های حل مسئله مدار و مقابله‌های هیجان مدار. این دو نوع مقابله در کارگاه مهارت حل مسئله به‌خوبی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به مدرسان توصیه می‌شود در صورتی که آن کارگاه را برای دانشجویان اجرا نکرده‌اند، فعالیت‌های مربوط به این دو نوع راهبرد مقابله‌ای را در این کارگاه بگنجانند. در اینجا چند مهارت مقابله‌ای به صورت توصیه‌های کوتاه ارائه گردیده‌اند:

مهارت مقابله‌ای اول: تغییر نگرش‌ها و ادراکات درونی

نگرش یعنی برداشت‌های همراه با احساسات یک فرد درباره خودش، دیگران، محیط اطراف و آینده. تغییر نگرش یا به عبارتی داشتن نگرش مثبت نسبت به خود، دیگران، محیط اطراف و آینده می‌تواند راهبردی برای کاهش تجربه‌ی استرس باشد. توصیه‌های ساده و کوتاه زیر راهبردهایی کاربردی برای ایجاد نگرش مثبت نسبت به خود، دیگران، محیط اطراف و آینده است:

- ✓ استفاده از طنز و شوخی کردن یا به عبارت دیگر پیدا کردن جنبه‌های طنز وقایع.
- ✓ برقرار کردن تعادل بین کار و تفریح، مثلاً نفس عمیق کشیدن، خوردن یک فنجان چای وسط روز، پیاده‌روی، رفتن به پارک یا یک تمدد اعصاب پشت میز تحریر از ساده‌ترین کارهایی است که یک دانشجو می‌تواند برای کاهش استرس انجام دهد.
- ✓ کمک گرفتن از دیگران در مشکلات.
- ✓ داشتن یک سیستم حمایت اجتماعی.
- ✓ خودشناسی و آگاه شدن از حداکثر تحمل خود برای انواع استرس.
- ✓ داشتن یک مشاور ثابت در مرکز مشاوره دانشجویی.

مهارت مقابله‌ای دوم: تغییر نحوه تعامل خود با محیط.

ارتباطات بین فردی و روابط اجتماعی، هم می‌توانند یک عامل تنش‌زا باشند و هم یک عامل کاهنده استرس. در مورد مهارت‌های مدیریت روابط بین‌فردی، در سه کارگاه ارتباط، روابط بین‌فردی مؤثر و کنترل خشم، فعالیت‌هایی در نظر گرفته شده‌است. توصیه می‌شود این کارگاه‌ها قبل از کارگاه مدیریت استرس برگزار شوند. توصیه می‌شود انسان‌ها برای کاهش استرس‌های ناشی از مشکلات روابط بین‌فردی از راهبردهای زیر استفاده کنند:

- ✓ استفاده از مهارت‌های حل اختلاف که در سایر کارگاه‌ها، به تفصیل به آنها پرداخته شده است.
- ✓ مشورت با دوستان، چون احتمال دارد آنها راه‌هایی برای صرفه جویی در زمان، انرژی و استرس بلد باشند.
- ✓ آموختن و به‌کار گرفتن رفتارهای جرأت‌مندانه.

مهارت مقابله‌ای سوم: افزایش توانایی جسمی برای مقابله با استرس

پژوهش‌ها نشان داده‌اند افرادی که از نظر جسمی و فیزیکی سالم‌تر هستند، بهتر در مقابل عوامل استرس‌زا دوام می‌آورند و راحت‌تر از منابع مقابله‌ای خود استفاده می‌کنند. عوامل اثرگذار بر سلامت جسمی را به این ترتیب می‌توان مدیریت نمود:

- ✓ داشتن یک برنامه متعادل غذایی که در آن مصرف کربوهیدرات‌ها، آب‌نبات و شکلات، نوشیدنی‌های شیرین به حداقل رسیده و برعکس مصرف مواد پروتئینی و سبزیجات و میوه افزایش یابد ساده‌ترین توصیه غذایی است.
- ✓ حذف مواد حاوی کافئین، نیکوتین و قند.
- ✓ شروع و ادامه دادن یک برنامه آمادگی جسمانی مثل ورزش‌های ایروبیک.
- ✓ تنظیم زمان و میزان خواب و استراحت.
- ✓ استفاده از روش‌های آرامسازی که در سایر کارگاه‌ها آموزش داده شده‌اند.
- ✓ ترتیب دادن فعالیت‌های تفریحی و فوق‌برنامه سالم.

مهارت مقابله‌ای چهارم: ایجاد تغییر و تنوع در محیط خود یا حداقل گاهی با خود خلوت کردن.

- ✓ بررسی ضرورت شرکت در تمام جلساتی که فرد در آنها شرکت می‌کند.
- ✓ تغییر دادن شغل خود، نحوه استفاده از تعطیلات یا محل زندگی خود.
- ✓ زمان‌هایی را برای رهایی از کار اختصاص دادن.

فعالیت های کارگاه مدیریت استرس

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای ۱-۳ استفاده کنید. با یک بارش ذهنی شروع کنید. از افراد بخواهید در مورد عنوان کارگاه اظهار نظر کنند و حدس بزنند چه چیزی محتوای این کارگاه را تشکیل می‌دهد. در پایان این بارش ذهنی به افراد یادآوری کنید که مهم‌ترین تفاوت مدیریت استرس با سایر مهارت‌های زندگی این است که سایر مهارت‌ها یک فن و شیوه برای ارتقاء کیفیت زندگی هستند در حالی که مدیریت استرس مستلزم تغییر اساسی در سبک زندگی^۱ است. توجه داشته باشید که براساس پژوهش‌های انجام شده، تمامی کارگاه‌ها، به‌خصوص کارگاه مدیریت استرس زمانی بهترین نتیجه را می‌دهد که به جای کارگاه‌های طولانی، در جلسات

هفتگی متوالی، دو الی سه ساعته این کارگاه‌ها برگزار شوند. در این صورت دانشجویان فرصت خواهند داشت تغییراتی را که طی هفته در سبک زندگی خود می‌دهند با سایر شرکت‌کنندگان در کارگاه و با تسهیل‌گر در میان گذاشته و از آنها بازخورد بگیرند. در صورتی که کارگاه به صورت طولانی مدت و در طی یک روز^۱ برگزار می‌گردد، زمان و محلی را برای تماس‌های پشتیبانی در نظر بگیرید تا مطمئن شوید دانشجویان فعالیت‌های توصیه شده در کارگاه را انجام می‌دهند.

گفته شد که مدیریت استرس مستلزم تغییر در سبک زندگی است. بنابراین در این کارگاه کارهای عملی و فعالیت‌ها بیشتر به صورت تمرین‌ها و فعالیت‌های ذهنی بوده و کمتر شکل رفتاری دارند در حالی که فعالیت‌های بیرون از کارگاه بیشتر رفتاری بوده و همان‌گونه که اشاره شد، مستلزم تغییر دادن برنامه زندگی می‌باشد. این موضوع را به صورت یک کارت یادآوری^۲ بزرگ درآورده و به دیوار کارگاه نصب کنید. بهتر است مقوایی که این موضوع را روی آن می‌نویسید رنگی و بزرگ باشد. همچنین جمله یادآوری کننده این موضوع که مدیریت زندگی مستلزم تغییر اساسی سبک زندگی است، باید کوتاه، رسا و جلب توجه کننده باشد. می‌توانید از خود دانشجویان در مورد محتوای کارت یادآوری نظرخواهی کرده و یا حتی این کار را به خود گروه‌ها واگذار کنید که در این صورت، تهیه کارت یادآوری خود به صورت یک فعالیت عملی در می‌آید.

پس از بارش ذهنی و احتمالاً ساختن کارت یادآوری، یک سخنرانی کوتاه در باره تعریف استرس و مقابله داشته باشید. در این سخنرانی از روش بحث گروهی نیز استفاده کنید. محتوای این سخنرانی در همین قسمت، کتاب راهنمای مدرس و اسلایدهای آن ضمیمه این کتاب کار است. برای این قسمت از اسلایدهای ۴ و ۵ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۱: استرس بر من اثر می‌گذارد.

این فعالیت به منظور روشن کردن رابطه ویژگی‌های شخصیت و مقابله انجام می‌شود. با استفاده از روش تقسیم گروهی، دانشجویان را به گروه‌های پنج نفری تقسیم کنید از آنها بخواهید در این مورد بحث کنند که کدام یک از آنها در مقابل عوامل استرس‌زا مقاوم‌تر هستند و علت این مقاومت چیست؟ در پایان نماینده هر یک از گروه‌ها نتیجه کار

1. marathon

2. reminder

خود را در گروه بزرگ ارائه می‌کند. کار گروه‌ها را با سخنرانی در مورد رابطه استرس و مقابله با شخصیت جمع‌بندی کنید. در این جمع‌بندی به عوامل شخصیتی نظیر سرسختی، احساس کنترل، و دیگر عوامل اشاره کنید. از اسلایدهای ۱۰ - ۶ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۲: چه می‌کنم؟

این فعالیت به منظور آماده سازی گروه‌ها برای استفاده از راهبردهای مقابله‌ای طراحی شده است. مجدداً با استفاده از روش تقسیم گروهی افراد را به گروه‌های پنج نفری تقسیم کرده و از آنها بخواهید هر کدام به مدت پنج دقیقه یک تجربه خود را از استرس به خاطر بیاورند این خاطره باید واضح و روشن به خاطر آورده شود. سپس هر کدام به خاطر بیاورند در مقابل آن تجربه استرس چه کرده‌اند و آیا راه‌حلی که استفاده کرده‌اند مفید بوده‌است یا خیر. سپس افراد گروه باهم به طور انفرادی تجربه استرس خود و راه‌های برخورد با آن و نتایج آن راه‌ها را روی کاغذ نوشته و با سایر افراد گروه در میان بگذارند. در پایان هریک از گروه‌ها انواع راه‌های مقابله با استرس که در گروه‌شان مطرح شده را جمع‌بندی کرده و طبقه‌بندی می‌کنند. گروه‌ها در گروه بزرگ نتایج کارشان را ارائه می‌دهند. در پایان با استفاده از محتوای کتاب راهنمای مدرس نتایج کارگروه‌ها را جمع‌بندی کنید و انواع راهبردها را نام ببرید. از اسلایدهای شماره ۱۱ و ۱۲ استفاده کنید. سپس یادآوری کنید که برخی از این راهبردها در کارگاه‌های دیگر ارائه گردیده‌اند.

در مورد هریک از راهبردها توضیحات زیر را ارائه دهید:

- آرام‌سازی در کارگاه مدیریت خشم آموزش داده شده یا می‌شود
- برای مدیریت زمان کارگاه مستقلی پیش‌بینی شده است.
- برای آموزش رفتار جرأت‌مندانه کارگاه مستقلی پیش‌بینی شده است.
- برای حل مسئله کارگاه مستقلی پیش‌بینی شده است.
- آموزش مهارت‌های مقابله‌ای سازگارانه
- برای مقابله با افکار غیر منطقی کارگاه مستقلی پیش‌بینی شده است که با عنوان مقابله با خلق منفی برگزار می‌گردد.
- در مورد تغذیه و ورزش، مجدداً تأکید کنید که استفاده از این راهبردها مستلزم تغییر سبک زندگی است.

در صورتی که سایر کارگاه‌های مهارت‌های زندگی برگزار نمی‌شوند، دیگر راهبردها را نیز با کمک گرفتن از متون مربوط به سایر کارگاه‌ها آموزش بدهید و البته به‌خاطر داشته باشید که در این صورت مدت زمان کارگاه مدیریت استرس باید بیشتر باشد. همان‌طور که در ابتدای کتاب راهنمای مدرس خاطرنشان گردید، بهتر است تمامی مهارت‌های زندگی با هم آموزش داده شوند و فشرده کردن آنها در یک کارگاه، اتلاف وقت و هزینه است. توصیه‌های کوچک برای مقابله سازگارانه با استرس را به عنوان یک راهبرد مقابله با استرس به صورت سخنرانی در گروه بزرگ ارائه بدهید. از اسلایدهای ۱۸ - ۱۳ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۳: نظاره‌گری استفاده از توصیه‌ها

از افراد بخواهید طی هفته آینده با استفاده از فهرست توصیه‌های کوچک که در کتاب کار دانشجوی آمده است و شما نیز طی یک سخنرانی در مورد آنها توضیح داده‌اید، نوع فعالیت‌های کهنده استرس که انجام داده‌اند را یادداشت کنند. سپس سعی کنند تعداد توصیه‌هایی که به آنها عمل می‌کنند را طی هفته بعد از آن افزایش دهند.

فعالیت شماره ۴: مدیریت مالی

طی یک سخنرانی کوتاه در مورد مدیریت مالی (با تأکید بر مشکلات زندگی دانشجویی) توضیح داده و گام‌های مدیریت مالی را بیان کنید. سپس از افراد بخواهید در طی هفته آینده با استفاده از روش مدیریت مالی که در کتابچه دانشجوی آمده است و شما نیز طی یک سخنرانی در مورد آنها توضیح داده‌اید، به مدیریت مالی خود پرداخته و در صورتی که احتیاج به هم‌فکری شما داشتند، در محل و زمانی که تعیین می‌کنید به شما مراجعه کنند. اسلاید شماره ۱۸ را در این سخنرانی نشان بدهید و پیشنهادات و اظهارنظرهای دانشجویان را یادداشت کنید.

فعالیت شماره ۵: تنظیم وقت

به دلیل اهمیت خاص مدیریت زمان برای دانشجویان، در این مجموعه کارگاه مستقلی برای این مهارت در نظر گرفته شده است. با این حال به دلیل رابطه تنگاتنگ استرس و مدیریت زمان، در این کارگاه نیز راه‌های ساده تنظیم وقت آموزش داده می‌شوند.

به این منظور راهبردهای تنظیم وقت را طی یک سخنرانی آموزشی داده و با استفاده از روش تقسیم گروه، افراد را به گروه‌های پنج نفری تقسیم کرده و از آنها بخواهید در گروه کوچک این فعالیت‌ها را هر کدام به صورت مستقل و متناسب با شرایط خود انجام دهند ولی نتایج کار خود را با دیگران نیز در میان گذاشته، از سایر اعضای گروه بازخورد بگیرند و به آنها بازخورد بدهند.

☞ هر کدام از شرکت‌کنندگان در کارگاه اهداف کوتاه مدت تعیین کرده و آنها را اولویت بندی کنند

☞ افراد تمام کارهای خود را بنویسند و با توجه به اهدافشان آن کارها را در دسته‌های زیر بگنجانند:

- مهم و فوری

- مهم و غیر فوری

- فوری و غیر مهم

- مشغله بیخود

- اتلاف وقت

توضیحات مربوط به این طبقه‌بندی در کتاب کار دانشجو وجود دارد و دانشجویان می‌توانند برای کمک گرفتن، به کتاب کار مراجعه نمایند. برای این قسمت از اسلاید شماره ۱۹ استفاده کنید.

هر یک از اعضای گروه فهرستی از کیفیت‌هایی که در زندگی برایش مهم است مثلاً ماجراجویی، ثروت، امنیت، کار ارزشمند، کمک یا خدمت به دیگران، دوستی و نظایر آن را تهیه کند.

سپس هر یک از اعضای گروه کارهایی را که می‌تواند به دیگران واگذار نماید از فهرست خود خارج کند.

این فهرست کارها را با دیگر اعضا در میان بگذارند. در نهایت شرکت‌کنندگان در کارگاه این فهرست را در زندگی واقعی خود مورد استفاده قرار می‌دهند و در می‌یابند تا چه اندازه مطابق این فهرست فعالیت می‌کنند.

فعالیت شماره ۵: شناسایی شرایط موجود

به افراد خاطر نشان کنید که ممکن است نتوانند مطابق فهرستی که تهیه کرده‌اند زندگی کنند و در این صورت محتاج این خواهند بود که یک پله به عقب بازگشته و مشکلات خود را در تنظیم وقت پیدا کنند. این فعالیت به منظور آموزش مهارت علت‌یابی در تنظیم وقت طراحی گردیده است. به این منظور راهبردهای مربوط به خود نظارگی را طی یک سخنرانی آموزش داده و توجه افراد را به گام‌های زیر جلب کنید. از شرکت کنندگان بخواهید در طول هفته این گام‌ها را دنبال کرده و در جلسه بعدی و یا در جلسه پشتیبانی، آنها را با شما در میان بگذارند.

↔ گام اول نوشتن یک گزارش از وضعیت موجود است. وقتی فردی تحت استرس است، باید در هر ساعت از روز برای خود بنویسد در آن لحظه چه کاری انجام می‌دهد.

↔ در آن لحظه به این توجه کند که چه کاری باید انجام می‌داد که انجام نمی‌دهد؟

↔ فهرست فعالیت‌هایی را که در رسیدن وی به اهدافش کمکی نمی‌کنند بنویسد (مدت زمان هر یک را بنویسد).

↔ کارهایی را که می‌تواند انجام ندهد یا در سطح پایین تری انجام دهد یادداشت کند.

سپس از خود بپرسد آیا راه‌های بهتر یا کارآمدتری برای دسته‌بندی و سازماندهی برخی از آنچه که در طی آن روز انجام داده وجود دارد؟

↔ به افراد یادآوری کنید که با نگاهی به این یادداشت‌ها فرد متوجه می‌شود که کجاها کار را می‌توان بهبود بخشید و در می‌یابد که معمولاً برداشت یا ادراک آدم‌ها از نحوه صرف وقتشان کاملاً متفاوت با واقعیت موقعیت است.

↔ سیکل انرژی خود را نظاره‌گر باشد. کارهایی را که محتاج سطح انرژی بالایی است را برای زمان‌هایی بگذارد که می‌داند انرژی چندانی ندارد.

↔ مقدار زمانی را که برای انجام هر کاری در نظر گرفته است، ۱۰ درصد بالاتر تخمین بزند.

↔ وقت تلف نکند و کارها را معوق نگذارد.

- ⇐ کمی قبل از خواب فهرستی از کارهای فردا تهیه کند.
 - ⇐ زمان مکالمه و محتوای مکالمه‌های تلفنی را از قبل بنویسد و با آوردن دلایلی تلفن‌های طولانی را قطع کند.
- در پایان این سخنرانی یک فعالیت بارش ذهنی انجام دهید. به افراد بگویید: *نظرتان در باره‌ی تلفن همراه چیست؟!!!* بارش ذهنی را هدایت کنید ولی جمع بندی را به عهده خود شرکت‌کنندگان بگذارید.

فعالیت شماره‌ی ۶: برنامه ریزی

- این فعالیت به منظور تمرین مهارت نظم بخشی طراحی شده است. طی یک سخنرانی و ضمن نمایش اسلاید شماره ۲۰ این گام‌ها را به افراد بیاموزید:
- ⇐ گام اول این است که فرد در باره آنچه می‌خواهد در طی زمانی معین انجام دهد، فکر کند
 - ⇐ گام دوم این است که مشخص نماید این تکالیف را چگونه انجام خواهد داد که بیشترین کارایی را داشته باشد.
 - ⇐ گام سوم یادداشت کردن زمان‌ها و میزان فعالیت‌هایی است که باید در آن چهارچوب‌های زمانی انجام شوند.
 - ⇐ گام چهارم دنبال کردن این برنامه است. مثلاً یک روز خاص هفته به خرید اختصاص یابد.
 - ⇐ گام آخر بررسی نتایج است تا به این ترتیب فرد دریابد که آیا این کار باعث کاهش استرس برای او شده است؟
 - ⇐ پس از این سخنرانی افراد را به روش قبلی به گروه‌های کوچک تقسیم کرده و از آنها بخواهید که یک نفر داوطلب شده و این گام‌ها را در مورد یکی از کارهایی که در زندگی واقعی باید انجام دهد تمرین کند و دیگران به او کمک نمایند. گروه‌ها نتایج فعالیت خود را در گروه بزرگ ارائه دهند.

فعالیت شماره ۷: پیدا کردن مقابله‌های کارآمد

در یک سخنرانی کوتاه انواع مهارت‌های مقابله‌ای را توضیح بدهید. از اسلاید شماره ۲۱ و ۲۲ استفاده کنید. سپس افراد را به روش قبلی به گروه‌های کوچک تقسیم کرده و از آنها بخواهید که به صورت کاردستی، فهرستی از روش‌های مقابله‌ای کارآمد با هم‌فکری و مشارکت همگان تهیه کرده و در طول هفته هرکدام در پایان روز در مقابل روش مقابله‌ای که در آن روز از آن استفاده کرده است یک علامت مثبت بزنند. در کارگاه بعدی یا در جلسه پشتیبانی، همه افراد برگه‌های مقابله مثبت خود را به دیوار می‌زنند تا دیگران نیز آن را ببینند.

با استفاده از اسلاید شماره ۲۳ کارگاه را جمع‌بندی کنید.

فصل ۱۱

مهارت مدیریت زمان

هدف کلی:

آشنایی با مهارت مدیریت زمان

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با مدیریت زمان.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به مدیریت زمان.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی مدیریت زمان برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد مدیریت زمان.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در مدیریت زمان.

مدیریت زمان

مقدمه

استفاده بهینه از زمان، بخش مهمی از زندگی دانشجویی است. اگرچه مدیریت زمان گاهی بخشی از مدیریت استرس محسوب می‌گردد، ولی در این مجموعه با توجه به اهمیت نحوه گذران زمان در زندگی دانشجویی، بخش ویژه‌ای به مهارت‌های مدیریت زمان ویژه دانشجویان اختصاص داده شده است. در این بخش دانشجویان به صورت گام به گام می‌آموزند که چگونه زمان خویش را با اهداف خود سازگار و تنظیم نمایند.

تعریف مدیریت زمان

مدیریت زمان وسیله‌ای است جهت:

- صرفه‌جویی و جلوگیری از اتلاف وقت
- داشتن آمادگی قبلی برای فعالیت‌های اجتماعی
- کاهش حجم کار
- نظارت بر روند پیشرفت کارها، تنظیم وقت موجود متناسب با اهمیت کارها و وظایف و اطمینان حاصل کردن از این‌که پروژه‌های درسی در طول ترم دانشجویی پیش رفته، کارها بر روی هم جمع نمی‌شوند و به‌صورت روزانه و هفتگی انجام می‌شوند.

اهمیت

مدیریت زمان به فرد کمک می‌کند تا استرس و اضطرابی را که اغلب تجربه می‌کند، کاهش دهد. مدیریت زمان، توانایی برنامه‌ریزی، به دیگران واگذار کردن کارها، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل کارها را به فرد می‌دهد. هر انسانی به طور معمول روزانه حدود هشت ساعت می‌خواهد و ساعاتی را هم در رفت و آمد می‌گذراند. به این ترتیب هر فرد ساعات محدودی دارد که باید آنها را به کارآمدترین شیوه برنامه‌ریزی نماید. مدیریت زمان، مهارت انجام چنین کاری است.

مرحله اول به تعیین اهداف زندگی اختصاص دارد. بدین وسیله هر فردی می‌تواند بداند که زمان روزانه خود را چگونه مدیریت کند تا به این اهداف برسد. تعیین هدف، فرایند رسمی برنامه‌ریزی شخصی است. با هدف‌گذاری منظم و مداوم به شکل عاداتی، فرد تصمیم می‌گیرد که می‌خواهد به چه چیزی برسد و گام‌های رسیدن به آن اهداف مرحله به مرحله چه هستند. فرایند هدف‌گذاری به فرد کمک می‌کند تا انتخاب نماید که در زندگی می‌خواهد به کجا برود؟ وقتی فرد دقیقاً بداند که از زندگی چه می‌خواهد، آنگاه می‌داند که باید بر روی چه چیزی تمرکز کند تا به اهدافش برسد. علاوه بر این با تعیین اهداف برای فرد روشن خواهد شد که چه چیزهایی وقت تلف کردن هستند و در راه رسیدن به اهداف به او کمکی نمی‌کنند.

در چه زمینه‌هایی باید هدف تعیین کرد؟

هر فردی باید بداند که در حوزه‌های مختلف زندگی چه اهدافی دارد. این حوزه‌ها عبارتند از:

- هنری
- معنوی / نگرشی
- شغلی
- تحصیلی
- خانوادگی
- مالی
- فیزیکی / جسمی

● لذت و تفریح

● عمومی

چه زمانی تعیین هدف به بی‌راهه می‌رود؟

زمان‌هایی پیش می‌آید که تعیین هدف کمک‌چندانی به انسان نمی‌کند. این مشکل زمانی پیش می‌آید که:

- به‌جای هدف فرایندی، هدف پیامدی تعیین شود.
- اهداف فرد به‌شکلی غیر واقع‌بینانه بالا و زیاد باشند.
- اهداف فرد خیلی ابتدایی و سطح پایین باشند.
- اهداف فرد آن‌چنان مبهم باشند که تعیین آنها فایده‌ای نداشته‌باشد.
- فرایند تعیین اهداف خیلی نامنظم، آشفته و پاره‌پاره باشد.
- تعداد زیادی اهداف تعیین شوند که اولویت‌بندی نشده باشند.
- پس از تعیین اهداف، باید فعالیت‌ها طوری تنظیم شوند که فرد بتواند به این اهداف برسد. با محاسبه ساعات موجود در هفته می‌بینیم که هر کسی در طی هفته ۱۶۸ ساعت در اختیار دارد که می‌تواند برای آن برنامه‌ریزی کند.

برای برنامه‌ریزی بهینه، قبل از هر چیز فرد باید بداند در حال حاضر زمان خود را چگونه می‌گذراند. برای پاسخ به این سؤال بهتر است فرد یک هفته تمامی فعالیت‌های خویش را لحظه به لحظه ثبت نماید.

این فعالیت‌ها می‌توانند شامل فعالیت‌های زیر باشند: مطالعه، کلاس رفتن، کار، رفت و آمد، تماشای تلویزیون، لباس شستن، غذا خوردن، صحبت با تلفن، توپ‌بازی و غیره ... گام بعد تهیه فهرستی از کارهایی است که فرد باید انجام دهد^۱ مثلاً برای یک دانشجو احتمالاً فعالیت‌های زیر باید یادداشت شوند.

● سرفصل دروس و محتوای هر درس

● برنامه کاری

- فهرستی از برنامه‌ها و کارهایی که فرد باید انجام دهد مثل مسافرت، مهمانی، سینما، فعالیت‌های خیریه، انجمن‌های دانشجویی و ...
 - اگر دانشجو با خانواده زندگی می‌کند، کارها و فعالیت‌های دیگر اعضای خانواده هم ممکن است او را درگیر کنند. مثلاً فعالیت‌هایی نظیر خانه‌تکانی، کمک به درس خواهر و برادر کوچک‌تر و نظایر آن که آنها را هم باید یادداشت شوند.
- برخی از این کارها زمان مشخصی دارند که باید درست در همان زمان انجام شوند، مثلاً وقت دکتر. باقی کارها را باید در طول هفته، نیم‌سال تحصیلی، یا سال، برنامه‌ریزی نمود.

تمرین مهارت مدیریت زمان را بهتر است با برنامه‌ریزی‌های هفتگی شروع کرد. در کتاب کار دانشجو گام‌های این برنامه‌ریزی به تفصیل یادداشت شده‌اند. به‌طور خلاصه فرد برای برنامه‌ریزی هفته آینده باید اول زمان لازم را تخمین بزند، بعد اولویت بندی کند، و سپس کارها را در خانه‌های خالی جدول بنویسد.

بعد از انجام این برنامه‌ریزی، فرد باید این برنامه را پی‌گیری نموده و در طی کار به موانع و مشکلات رخ داده توجه نماید. به این ترتیب لازم است که فرد همواره به موانع مدیریت زمان خویش توجه داشته و برای برطرف کردن آن موانع تدبیر اندیشی کند. مثلاً فرد به این موضوعات توجه کند:

- در زمان‌های خاصی فرد برای انجام کارهای خاصی آمادگی بیشتری دارد و اگر آن کار بخصوص را به آن زمان بخصوص واگذار کند، آن‌گاه کیفیت و بازدهی کار وی افزایش می‌یابد.
- اگر عادت ندارد که شب هنگام مطالعه کند، درس خواندن را برای ساعات آخر شب برنامه‌ریزی نکند. چون در این صورت زمان لازم برای یاد گرفتن درس تا دو برابر افزایش می‌یابد.
- کمتر خوابیدن زمان شما را برای انجام کارها افزایش می‌دهد اما این افزایش الزاماً مفید نیست. یک راه افزایش زمان، کمتر خوابیدن است. اما کمتر خوابیدن خود می‌تواند منجر به کاهش توان فردی و حتی منجر به بیمار شدن بشود که در این صورت برنامه‌کاری به کلی مختل خواهد شد. کمتر خوابیدن به عنوان یک ابزار مدیریت زمان توصیه نمی‌شود.

- برنامه‌های بزرگ، نیازمند زمان زیادی هستند. زمان لازم برای اجرای برنامه‌های بزرگ از دو راه به دست می‌آید:

• زمان انباشته، یعنی زمانی که فرد هر کار دیگری را متوقف می‌کند تا تنها بر روی یک چیز کار کند. به این روش، شیوه «چسبیدن به کار» گفته می‌شود.

- زمان با فاصله، در این روش فرد در طول زمان به تدریج هرروز بخشی از کارش را انجام می‌دهد. به این روش شیوه‌ی «لاک‌پشتی» می‌گویند.

بالاخره این که مدیریت زمان یک آفت اصلی دارد و آن اتلاف وقت است. این نشانه‌ها و رفتارها حاکی از آنند که فرد دارد وقت تلف می‌کند:

- تمام وقت خود را صرف برنامه‌ریزی کردن
- کمال‌گرایی
- خستگی و کسالت
- خشونت و عصبی بودن
- دائماً در تله‌ی ضرب‌الاجل‌های فوری افتادن.

فعالیت‌های کارگاه مدیریت زمان

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرنرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای شماره ۱ تا ۳ استفاده کنید. سپس با یک سخنرانی کوتاه در مورد مدیریت زمان، تعریف این اصطلاح و اهمیت آن ادامه دهید (اسلاید ۴). از شرکت‌کنندگان در کارگاه بخواهید که به نحوه‌ی گذران اوقات خود توجه نموده و گروه را به این سو هدایت کنید که زمان محدود است و به این ترتیب باید به دقت برنامه ریزی شود. در صفحه پنجم کتاب کار دانشجوی یک محاسبه ساده از مدت زمان مفید هر انسان در طول هفته ارائه گردیده است. توجه دانشجویان را به این محاسبه جلب کنید.

توجه داشته‌باشید که مدیریت زمان یک فعالیت کاملاً شخصی است بنابراین فعالیت‌های این کارگاه همگی به صورت انفرادی طراحی شده‌اند ولی می‌توانید از افراد بخواهید که در گروه‌های کوچک کار کنند و نتایج کار خود را بر روی دیوار کارگاه نصب کنند تا دیگران نیز این فعالیت‌ها را ببینند.

فعالیت شماره ۱: هدف من در زندگی

این فعالیت به منظور جلب توجه افراد به اهدافشان در زندگی و اندیشیدن در مورد این که آیا به سوی هدف پیش می‌روند یا خیر طراحی گردیده است. با استفاده از روش بارش ذهنی در گروه بزرگ توجه شرکت‌کنندگان را به نقش هدف‌گذاری در مدیریت زمان جلب کنید (اسلایدهای ۵ تا ۷). گام‌های این فعالیت در کتاب کار دانشجو نوشته شده‌اند. از دانشجویان بخواهید که با استفاده از کتاب کار خویش، هر یک به صورت انفرادی این فعالیت را انجام دهند. سپس افراد داوطلب در گروه بزرگ نتایج کار خود را با دیگران مطرح نمایند و اعضای گروه به آنها بازخورد بدهند. پس از آن نتایج بحث گروه را جمع‌بندی نموده و توجه شرکت‌کنندگان در کارگاه را به عواملی که مانع تعیین هدف شده و یا باعث می‌شوند تعیین هدف به بیراهه رود جلب نمایید. برای این قسمت، از اطلاعات مربوطه در قسمت قبلی همین کتاب و اطلاعات کتاب کار دانشجو استفاده کنید.

فعالیت شماره ۲: خوب! از کجا شروع کنم؟

اولین فعالیت را به صورت یک کاردستی طراحی کنید. از افراد بخواهید که با استفاده از برگه شماره ۱، تقویم، و مداد شمعی یا مارکر و با استفاده از راهنمایی‌هایی که در کتاب کار دانشجو آمده است، جدول مدیریت زمان را تکمیل کنند (اسلاید ۸ تا ۱۰).

فعالیت شماره ۳: چه احساسی دارم؟

از افراد بخواهید در طول هفته آینده خانه‌های این جدول را پر کنند. تمامی فعالیت‌های خود را برای یک هفته یادداشت کنند و بنویسند که در هنگام انجام هر یک از این فعالیت‌ها چگونه احساس می‌کنند. این یادداشت‌ها را تجزیه و تحلیل کنید.

فعالیت شماره ۴: خیلی سخت است!

• بهتر است این فعالیت در طول زمان کارگاه و با نظارت خود شما انجام شود زیرا یکی از دشوارترین مراحل مدیریت زمان است. دانشجویان باید اطلاعاتی در حوزه‌های مختلف فعالیت‌های خودشان جمع‌آوری کنند و این اطلاعات را در جدول / تقویمی که آماده کرده بودند یادداشت نمایند (اسلایدهای ۱۱ تا ۱۳).

فعالیت شماره ۵: برنامه‌ی هفتگی

دستورالعمل این فعالیت با جزئیات در کتاب کار دانشجو آمده است. از دانشجویان بخواهید با استفاده از راهنمایی‌های کتاب کار برنامه‌ریزی را گام به گام انجام دهند (اسلایدهای ۱۴ تا ۱۷).

فعالیت شماره ۶: من چه کردم؟

این فعالیت در طول هفته و در منزل انجام می‌شود و گام‌های آن به تفصیل در کتاب کار دانشجو ذکر شده است (اسلاید ۱۸).
در این قسمت از کارگاه، طی یک سخنرانی کوتاه توجه شرکت‌کنندگان را به روش‌های کار فشرده و از قبل برنامه‌ریزی شده و معایب و محاسن هر کدام جلب کنید (اسلاید ۱۹). اطلاعات مربوط به این شیوه‌ها در کتاب کار دانشجو ارائه گردیده است.

فعالیت شماره ۷: سارقین وقت

با توجه به این که معمولاً دانشجویان وقت زیادی را تلف می‌کنند، با استفاده از روش بارش ذهنی از گروه بخواهید روش‌ها و عوامل اتلاف وقت خویش را با سایرین در میان بگذارند. سپس این فعالیت را به صورت تکلیف خارج از کارگاه اجرا کرده و از افراد بخواهید که سارقین وقت خود را در طول هفته شناسایی کرده و برای خنثی کردن آنها تدابیری بیاندیشند (اسلاید ۲۰).
در پایان به کمک شرکت‌کنندگان گام‌های لازم برای مدیریت زمان را جمع‌بندی کرده و از آموخته‌های شرکت‌کنندگان نتیجه‌گیری کنید.

فصل ۱۲

مهارت حل مسئله

هدف کلی:

آشنایی با مهارت حل مسئله

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با حل مسئله.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به حل مسئله.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی حل مسئله برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد حل مسئله.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در حل مسئله.

مهارت حل مسئله

مقدمه

حل مسئله همواره با انسان همراه بوده است! زمانی که انسان غارنشین از خود می‌پرسید: "چگونه خود را گرم کنم؟" در صدد حل یک مسئله بود. زمانی که انسان از خود می‌پرسید: "چگونه جلوی شیوع طاعون در شهرم را بگیرم؟" نیز با یک مسئله روبرو بود. و بالاخره وقتی انسان از خود پرسید: "چگونه روی کره ماه قدم بگذارم نیز باید مسئله‌ای را حل می‌کرد. بنابراین حل مسئله مهارتی است که بقای فرد و بقای نسل در گروهی آن است. به نظر می‌رسد انسان‌ها خیلی اوقات می‌توانند مشکلات خویش را حل نمایند بی‌آن‌که حل مسئله را به صورت مدون و یا در کارگاه مهارت‌های زندگی آموخته باشند! اما از سوی دیگر خیلی اوقات نیز انسان‌ها نمی‌توانند مسئله‌ی خود را حل کنند چون حل مسئله را به صورت یک مهارت، به طور اختصاصی نیاموخته یا تمرین نکرده‌اند. با توجه با این‌که افراد حل مسئله‌ی ریاضی، فیزیک و شیمی را در مدرسه می‌آموزند، و مبانی حل مسئله‌ی اجتماعی با حل مسئله‌ی ریاضی یکی است، آنها بی‌آن‌که بدانند از همان اصول برای حل مسئله‌ی اجتماعی نیز استفاده می‌کنند. اما افرادی در مسایل اجتماعی خود موفق‌ترند که در این حوزه به صورت اختصاصی تمرین کرده و آموزش دیده‌باشند. حل مسئله‌ی اجتماعی^۱ به شکل مدون از اواخر دهه‌ی ۱۹۶۰ آغاز شد (کندال^۱ و هولون^۲، ۱۹۷۹). پیشگامان این حرکت گلدفرید^۳ و دوزوریللا^۴، براین باور بودند که آموزش مهارت‌های اجتماعی باید شامل آموزش مهارت‌های حل مسایل اجتماعی نیز باشد. پژوهش‌های زیادی نشان داده‌اند که

1. Kendall 2. Hollon
3. Goldfried 4. D'zorilla

نقص در حل مسئله‌ی اجتماعی با آسیب‌های روانی و اجتماعی در کودکی، نوجوانی و بزرگسالی همراه است (دوزویلا و نیزو^۱، ۲۰۰۱).

تعریف

"حل مسئله" عبارت است از فرایند شناختی- رفتاری که توسط خود فرد هدایت می‌شود و فرد سعی می‌کند با کمک آن راه‌حل‌های مؤثر یا سازگارانه‌ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند. به این ترتیب حل مسئله یک فرایند آگاهانه، منطقی، تلاش‌بر و هدفمند است (دوزویلا و نیزو، ۲۰۰۱). افزودن صفت "اجتماعی" به حل مسئله به این معنی است که رویارویی با هر نوع مسئله‌ای که در بستر زندگی اجتماعی انسان اتفاق می‌افتد. مسایل مالی، مسایل شخصی (مثلاً شناختی، هیجانی/ عاطفی/ رفتاری و سلامتی) بین فردی (مثلاً زناشویی، خانوادگی) و مشکلات اجتماعی (مثلاً جرم و آسیب‌های اجتماعی) همه جنبه اجتماعی داشته و مستلزم دانستن مهارت حل مسئله‌ی اجتماعی است (همان منبع).

زمانی می‌گوییم فرد با یک مسئله روبروست که شرایط به‌گونه‌ای باشد که یک پاسخ سازگارانه ضرورت داشته باشد اما فرد پاسخ آماده و به‌اصطلاح عامیانه دست به نقدی برای "مقابله"^۲ با آن مسئله در اختیار نداشته باشد. مسئله می‌تواند ناشی از یک مشکل بیرونی باشد (مثل یک امتحان سخت) و یا از درون فرد نشأت گرفته باشد (مثل اهداف، نیازها یا تعهدات شخصی).

معمولاً زمانی فرد با حل یک مسئله اجتماعی روبرو است که مشکل یا مانعی وجود داشته باشد که استفاده از پاسخ‌های سازگارانه‌ی قبلی وی راهگشا نباشند. مثلاً فرد به مانع برخورد کرده باشد، مسئله تازه باشد، شرایط مبهم باشد، وضعیت غیر قابل پیش‌بینی باشد یا فرد مهارت عملکردی لازم را نداشته باشد. مسئله اجتماعی می‌تواند یک مسئله‌ی واحد باشد مثل زندگی با یک مصرف‌کننده‌ی مواد در یک اتاق در خوابگاه، می‌تواند یک سلسله مسایل به هم پیوسته باشد مثل مسایل ناشی از شروع به تحصیل در شهری دور از خانواده یا مسئله‌ای مزمن و مستمر باشد مانند احساس تنهایی.

1. Nezu
2. coping

مقابله و انواع آن

راه حل مسئله، یک "پاسخ مقابله‌ای" است. وقتی فردی به حل مسئله می‌پردازد، نوعی مقابله انجام می‌دهد. مقابله‌ی فرد می‌تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مسئله حل شود و البته مسئله به‌گونه‌ای حل شود که حداکثر نتایج مثبت به‌دست آمده و حداقل عواقب منفی به‌بار آید. باید به‌خاطر داشت مقابله‌ی سازگارانه به‌معنای دستیابی به حداکثر نتایج مثبت نه‌تنها برای خود فرد که با کمترین آثار سوء برای دیگران و نیز دستیابی به آثار مثبت نه‌تنها در کوتاه مدت که در دراز مدت است. یافتن یک راه‌حل برای مسئله به‌معنی توانایی به‌کار بستن آن راه حل نیست گاهی اوقات افراد می‌توانند راه‌حل یا پاسخ مقابله‌ای مؤثر برای یک مسئله بیابند. اما قادر به به‌کار بستن آن نیستند. بنابراین حل مسئله اجتماعی باید در کنار سایر مهارت‌های زندگی آموخته و تمرین شود تا به این ترتیب فرد توانایی به‌کار بستن پاسخ مقابله‌ای سازگارانه را داشته‌باشد.

زمانی که آدم‌ها با یک مسئله روبرو می‌شوند، همواره آن را به‌شکل یک مسئله نمی‌بینند. گاهی اوقات افراد مسئله‌ی خود را به‌صورت یک مشکل یا یک معضل می‌بینند. چنین رویکردی به مسئله، نخستین مانع بر سر راه حل مسئله است. زیرا به‌محض این‌که فرد مانع، ابهام، پیش‌بینی ناپذیری و در هر صورت مسئله‌ای را که مقابل وی قرار دارد به‌صورت یک معضل غیر قابل حل دید، انگیزه خویش برای مقابله‌ی مؤثر را از دست می‌دهد.

مبنای رویکرد حل مسئله این است که بسیاری از آسیب‌های روانی و اجتماعی ناشی از فقدان رفتارهای مقابله‌ای مؤثر یا استفاده از رفتارهای مقابله‌ای غیر مؤثر هستند. نقص در رفتارهای مقابله‌ای سرمنشأ تجربه استرس و عوارض نامطلوب هیجانی، رفتاری، شناختی و بین‌فردی است.

به‌گفته‌ی لازاروس^۱ "استرس" یک نوع رابطه متقابل یا تعامل محیط و فرد است که در این رابطه فرد فشارهای وارده بر خویش یا انتظاراتی که محیط از وی دارد را بیش از حد و ورای توانایی‌های مقابله‌ای خویش ارزیابی می‌کند و این فشارها را تهدید کننده‌ی سلامت خویش می‌داند (لازاروس و فولکمن^۲، ۱۹۸۴). به این ترتیب رویارویی با یک مشکل

1. Lazarus 2. Folkman

در زندگی روزمره، می‌تواند نوعی تجربه استرس تلقی شود. رویارویی با استرس / مشکل مستلزم دو فرایند اصلی است؛ یکی ارزیابی شناختی استرس و دیگری ارزیابی توان مقابله. منظور از ارزیابی شناختی، بررسی دو موضوع است. نخست این که آیا استرس تجربه شده (یا مشکل) می‌تواند تهدیدی برای سلامت جسمی، اجتماعی یا روانی فرد محسوب گردد؟ این نوع ارزیابی، ارزیابی اولیه نامیده می‌شود. دوم ارزیابی فرد از توانایی‌ها و منابع در دسترسش برای مقابله با استرس. این نوع ارزیابی، ارزیابی ثانویه نامیده می‌شود. فرایند دوم در رویارویی با مشکل مقابله است. براساس نظریه لازاروس دو نوع مقابله‌ی اصلی در برابر استرس وجود دارد: مقابله‌ی مسئله‌مدار و مقابله‌ی هیجان‌مدار. هدف مقابله‌ی مسئله‌مدار تغییر شرایط استرس‌آفرین در جهت بهبود وضعیت و کاهش فشار و حل مسئله است. هدف از مقابله‌ی هیجان‌مدار مدیریت هیجان‌های ایجادشده در اثر موقعیت استرس‌آفرین است. به نظر می‌رسد افرادی که از مقابله‌های مسئله‌مدار استفاده می‌کنند براین باورند که موقعیت‌ها قابل تغییر و مسایل قابل حل هستند. درحالی‌که افرادی که از مقابله‌های هیجان‌مدار استفاده می‌کنند براین باورند که شرایط غیرقابل تغییر و غیر قابل کنترل هستند و تنها می‌توان در مقابل آنها واکنش هیجانی نشان داد. مقابله‌های مسئله‌مدار و هیجان‌مدار انواع مختلفی دارند. مثلاً: مقابله‌های فعال (مثل اقدام عملی یا تلاش در جهت برطرف نمودن مسئله)، برنامه‌ریزی (مثل فکر کردن در مورد این که چگونه می‌توان با مسئله یا مشکل روبرو شد یا برنامه‌ریزی در مورد اقدامات فعالانه‌ای که باید برای مقابله صورت گیرند). تلاش در جهت یافتن منابع حمایت اجتماعی که می‌توانند عملاً مؤثر واقع شوند (مثلاً کمک گرفتن، کسب اطلاعات، یا نظر مشورتی گرفتن در مورد آن‌چه که باید در جهت حل مسئله صورت گیرد)، در پی حمایت اجتماعی - عاطفی برآمدن (حس دلسوزی و حمایت عاطفی کسی را به دست آوردن)، کنار گذاشتن سایر فعالیت‌ها (توجه نکردن به سایر فعالیت‌هایی که فرد انجام می‌دهد تا به این ترتیب فرد بتواند با تمام قوا و با تمرکز کامل به حل مسئله بپردازد)، پناه بردن به مذهب (افزایش فعالیت و رفتارهای مذهبی)، تفسیر مجدد مسئله به سبکی مثبت و آن را به عنوان فرصتی برای رشد و بلوغ اجتماعی دیدن (از موقعیت نهایت استفاده را برای رشد کردن و مسئله را از جنبه‌های مثبت و سازنده‌ی آن دیدن)، بازداري مقابله (مقابله‌ی منفعلانه به صورت عقب‌نشینی و دست از تلاش برداشتن تا زمانی که شرایط به شکلی در آید که راهبردهای مقابله‌ای فرد

بتوانند مؤثر واقع شوند)، تسلیم شدن، دست از تلاش کشیدن و پذیرش شرایط (مثلاً پذیرفتن این واقعیت که استرس اتفاق افتاده است و مسئله واقعی است)، تمرکز بر تخلیه احساسات (توجه زیاد به ناراحتی و فشار روانی‌ای که فرد تجربه می‌کند و تمایل به تخلیه این هیجانات)، انکار (تلاش برای نادیده گرفتن رویداد مسئله‌آفرین). پرت کردن حواس خویش (فکر نکردن به هر آنچه که یادآور مسئله است مثلاً خیال‌پردازی، خوابیدن یا سرگرم کردن خود با موضوعات دیگر)، انجام رفتارهایی غیر از حل مسئله (مثلاً دست از تلاش کشیدن، تسلیم شدن و به دنبال هدفی که مسئله‌آفریده است نرفتن)، مصرف الکل و مواد مخدر (استفاده از الکل و مواد مخدر یا دارو به عنوان راهی برای فراموش کردن مسئله) و شوخی (مسئله را به شوخی گرفتن یا طنز در مورد آن).

مقابله‌های هیجان‌مدار می‌توانند سازگاران یا غیر سازگاران باشند. برخی مقابله‌های هیجان‌مدار سازگاران عبارتند از دعا کردن، آرام کردن خود و شوخی و طنز. برخی از مقابله‌های هیجان‌مدار ناسازگاران عبارتند از پناه بردن به الکل و مواد مخدر و دعوا کردن. فرق این دو نوع مقابله، در عوارض سوء آنها برای فرد یا اجتماع است. مقابله‌های هیجان‌مدار ناسازگاران نه تنها منجر به حل مسئله نمی‌شوند بلکه آسیب‌های اجتماعی و روانی نیز به دنبال می‌آورند، در حالی که مقابله‌های هیجان‌مدار سازگاران منجر به کاهش موقت استرس و ناراحتی ناشی از رویارویی با شرایط بغرنج می‌شوند ولی در هر حال چون هیجان‌مدار هستند باعث تسکین فرد می‌شوند اما اقدامی عملی در جهت حل مسئله نیستند و در نتیجه مسئله را حل نمی‌کنند.

محل مسئله به عنوان مقابله‌ای مسئله‌مدار

به این ترتیب گام نخست در حل مسئله این است که فرد مسئله را به صورت یک مسئله ببیند. برخورد هیجانی با مشکلات، رویکردی غیر مسئله‌مدار است که اصطلاحاً مقابله‌ی هیجان‌مدار نامیده می‌شود. مقابله‌های هیجان‌مدار مانع از برخورد سازنده یا مثبت با مسئله می‌شوند. یک نوع برخورد دیگر با مشکلات، برخوردی است که در آن مشکل به صورت یک "مسئله" تعریف می‌شود. این نوع برخورد، مقابله‌ی مسئله‌مدار نامیده می‌شود. مقابله‌های هیجان‌مدار معمولاً واکنش هیجانی منفی ایجاد می‌کنند که توجه فرد را منحرف کرده و در نهایت منجر به حل مسئله نمی‌شوند، ولی مقابله‌های مسئله‌مدار

توجه فرد را معطوف به مشکل نگاه داشته و منجر به حل مسئله می‌شوند و در نتیجه نهایتاً می‌توانند هیجان مثبت تولید کنند. به این ترتیب رویکرد غیر هیجانی به مسئله گام نخست در حل مسئله است. رویکرد منفی منجر به تولید هیجان منفی، پرهیز از حل مسئله، نگرانی فزاینده‌ی بیمار گونه، عدم تلاش و مقاومت، از دست دادن تحمل در برابر ناکامی و عدم قطعیت می‌شود و در نتیجه فرد آمادگی افتادن در دام آسیب‌های اجتماعی و روانی را پیدا می‌کند. به این ترتیب حل مسئله اجتماعی به‌شیوه‌ای مؤثر قبل از هرچیز مستلزم فاصله گرفتن از برخوردهای هیجانی منفی یا مقابله‌های هیجان‌مدار ناسازگارانه است. به‌منظور اتخاذ یک مقابله‌ی مسئله‌مدار سازنده (به‌جای مقابله هیجان‌مدار غیر مؤثر) فرد باید:

- (۱) متوجه شود که مسئله‌ای به‌وجود آمده است و وجود مسئله را انکار نکند.
- (۲) آن‌چه را که اتفاق افتاده است به شکل یک مسئله ببیند و نه به عنوان یک مشکل غامض یا لاینحل.
- (۳) توجه داشته باشد که حل مسئله برای سلامت روانی و رفاه اجتماعی او حایز اهمیت است.
- (۴) به این باور رسیده باشد که خودش قادر به حل مسئله است و مسئله نیز قابل حل شدن است.
- (۵) بدانند که حل مسئله نیاز به زمان و تلاش دارد و مایل باشد وقت یا زمان کافی را به حل مسئله اختصاص بدهد (دوزورایلا و نیزو، ۲۰۰۱).

بعد از آن که فرد نگرش فوق را نسبت به حل مسئله پیدا کرد، آن‌گاه باید مراحل حل مسئله را به‌درستی طی کند. مقابله‌ی مسئله‌مدار مستلزم عبور از چهار مرحله است. این چهار مرحله عبارتند از:

- (۱) تعریف و فرمول‌بندی مسئله
 - (۲) تولید و خلق راه‌حل‌های متعدد
 - (۳) ارزیابی سود و زیان یا معایب و محاسن هر راه حل
 - (۴) به‌کارگیری راه‌حل و ارزیابی و بازنگری آن
- حل مسئله‌ی ماهرانه مستلزم عبور گام‌به‌گام از این مراحل است.

گام اول، تعریف و فرمول‌بندی مسئله

معمولاً وقتی مشکلی در زندگی پیش می‌آید، آدم‌ها آن را خیلی گنگ، مبهم، پراکنده و غیر دقیق ادراک می‌کنند. آنها نمی‌دانند از حل مسئله چه انتظاری دارند. اطلاعات کمی در مورد مشکل دارند و اهدافشان نامشخص است. هدف این گام ارائه تعریف مشخص و دقیق از مشکل است تا آنجا که ابهامات و نامفهومی‌های فوق‌الذکر تا جای ممکن از بین برود.

برای این که تعریف دقیق و روشنی از مشکل ارائه شود فرد باید تا جای ممکن اطلاعات در مورد مشکل جمع‌آوری کند، نقاط مبهم را روشن سازد و اهداف واقع‌بینانه تعیین نماید. یک راه عملی برای این کار این است که فرد این جمله را تکمیل نماید:

"چطور/ چگونه
یعنی"

با کمک این جمله فرد در بخش نخست جمله، شرایط مبهم را به صورت یک پرسش یا صورت مسئله در می‌آورد و در قسمت "یعنی"، هدف خود از حل مسئله را می‌نویسد. این روش راهی کوتاه و کاربردی برای تعریف عینی مسئله است.

گام دوم، تولید، خلق و پیدا کردن راه‌حل‌های متعدد و متفاوت

یک روش عینی و عملی برای پیدا کردن راه‌حل‌ها، روش بارش ذهنی است. در قسمت اول این کتاب در مورد روش بارش ذهنی توضیح داده شده است. در این مرحله فرد سعی می‌کند با استفاده از روش بارش ذهنی راه‌حل‌های متعدد، متنوع و غیر قضاوتی برای مسئله ارائه بدهد. هرچه که فرد راه‌حل‌های بیشتر، ابتکاری و متنوع ارائه کند و رها از قضاوت ارزشیابی (که باید در مراحل بعدی انجام شود) آنها را ارائه دهد، احتمال یافتن راه‌حل مؤثر بیشتر می‌شود.

گام سوم، تصمیم‌گیری و انتخاب از بین راه‌حل‌ها

در این مرحله فرد راه‌حل‌های ارائه شده در گام دوم را مورد ارزیابی قرار داده و سود و زیان هر کدام را بررسی می‌کند و در نهایت راه‌حلی را انتخاب می‌کند که بیشترین سود و کمترین زیان را داشته باشد.

بدین منظور می‌توان از جدول ارزیابی سود و زیان استفاده کرد. در بالای هر جدول یک راه حل نوشته می‌شود. این جدول چهار ستون دارد. در ستون اول سودها یا امتیازهای راه‌حل و در ستون دوم میزان اهمیت هر امتیاز یا سود نوشته می‌شود. در ستون سوم معایب یا ضررهای هر راه‌حل و در ستون چهارم میزان اهمیت هر یک از معایب یا ضررها نوشته می‌شود. جمع ستون‌های دوم و چهارم تعیین می‌کند که هر راه‌حل چقدر امتیاز مثبت و چقدر جنبه‌های منفی دارد.

گام چهارم ارزیابی آثار و پیامدهای راه‌حل و تعیین اثربخشی راه‌حل انتخاب شده

در این مرحله فرد راه‌حل انتخابی را اجرا می‌کند، آثار و نتایج آن را بر خودش و دیگران نظاره می‌کند، آثار واقعی روش انتخابی را با پیامدهای پیش‌بینی شده مقایسه می‌کند، در نهایت اگر مسئله حل شده بود به خود پاداش می‌دهد و اگر مسئله حل نشده بود موانع را شناسایی کرده برطرف می‌کند و در صورت لزوم مراحل حل مسئله را مجدداً تکرار می‌کند. در حل مسئله حرکت رفت و برگشتی بین مراحل، پدیده‌ی دور از انتظاری نیست. در بسیاری از موارد هنگامی که فرد مشغول ارزیابی سود و زیان راه‌حل‌ها است، ناگهان راه‌حل جدیدی به ذهنش می‌رسد یا زمانی که اجرای یک راه‌حل را برنامه‌ریزی می‌کند متوجه سود یا زیان تازه‌ای در مورد آن راه‌حل می‌شود. مجدداً تأکید می‌شود که گام آخر یعنی برگزیدن یک راه‌حل و اجرای ماهرانه آن، مستلزم آشنایی با سایر مهارت‌های زندگی است. مثلاً در صورتی که مسئله در روابط بین‌فردی باشد، راه‌حل مستلزم آشنایی با مهارت حل اختلاف یا سایر مهارت‌های روابط بین‌فردی مؤثر است.

فعالیت‌های کارگاه حل مسئله

با اسلایدهای ۱ الی ۳ شروع کنید و خوشامدگویی و معارفه را انجام دهید.

فعالیت شماره ۱

از دانشجویان بخواهید یکی از مشکلات اخیر خود را یادداشت کنند و تمام جزئیات را بنویسند. سپس یادداشت خود را موقتاً کنار بگذارند و به مثال شما توجه کنند. مثال زیر را مطرح کنید:

"بابک سال چهارم رشته پزشکی است. وی دوست دارد از خانواده مستقل شود و ازدواج بکند ولی اگر بخواهد مستقل شود باید کار کند و اخیراً نامزدش به او گفته است در صورتی که زودتر برای ازدواجشان فکری نکند، باید از هم جدا شوند. اما اگر بابک ازدواج بکند باید کار کند چون می‌خواهد از خانواده مستقل شود و در این حالت دیگر قادر به ادامه تحصیل نخواهد بود".

سپس از گروه بپرسید احساس بابک چیست؟ پاسخ‌ها را یادداشت کنید. از اسلایدهای شماره‌ی ۴ و ۵ استفاده کنید.

با استفاده از روش بارش ذهنی از دانشجویان بپرسید احساس بابک چه نقشی در حل مشکل وی بازی می‌کند؟ پاسخ‌ها را روی تخته بنویسید.

از شرکت کنندگان در کارگاه بپرسید این نوع هیجان و احساسی که بابک دارد احتمالاً باعث می‌شود او چه واکنشی در مقابل مشکل نشان دهد؟ پاسخ‌ها را روی تخته بنویسید و چنین جمع‌بندی کنید که واکنش ما در مقابل هر مسئله متناسب با نوع احساس و هیجان ما در مقابل آن مسئله است.

از افراد بخواهید به مسئله‌ی خودشان که قبلاً یادداشت کرده بودند باز گردند و از خود بپرسند من چه احساسی دارم و این احساس باعث شده چه واکنشی در مقابل مسئله نشان بدهم و سپس پاسخ‌های خویش را بنویسند.

فعالیت شماره‌ی ۲

با روش سخنرانی مقابله را توضیح دهید و انواع مقابله‌ها را تعریف کنید از متن این کتاب استفاده کنید و با استفاده از روش بحث گروهی و با کمک اسلایدهای شماره‌ی ۶ الی ۱۰ به دسته‌بندی مقابله‌ها بپردازید.

از دانشجویان بخواهید به مشکل خودشان بازگردند و با توجه به آنچه که قبلاً نوشته‌اند، بگویند روش مقابله‌ی آنها چه نوع مقابله‌ای است.

از افراد بخواهید در کاغذ خود بنویسند چه مقابله‌های دیگری می‌توانند در برابر مسئله انجام بدهند؟ آیا این نوع مقابله‌ها هیجانی‌اند یا مسئله مدار؟ اگر هیجانی‌اند

سازگاران هستند یا غیرسازگاران؟ به این ترتیب دانشجویان انواع مقابله‌هایی را که به ذهنشان رسیده است دسته‌بندی می‌کنند.

در جمع‌بندی این قسمت کارگاه در مورد مانع‌های حل مسئله و پیش‌شرط‌های حل مسئله برای دانشجویان توضیح دهید. از اسلایدهای شماره‌ی ۱۱ و ۱۲ استفاده کنید. مراحل حل مسئله را به طور کوتاه توضیح بدهید و وارد گام اول حل مسئله شوید.

فعالیت شماره‌ی ۳

به مثال بابک بازگردید و از شرکت‌کنندگان بپرسید مشکل بابک چیست؟ از روش گروه کوچک و اگر ممکن نیست از روش بارش ذهنی استفاده کنید و پاسخ‌های افراد را یادداشت کنید. روش چطور، یعنی را شرح دهید و از افراد بخواهید مشکل خود را در جمله‌ی چطور..... یعنی..... بگنجانند. به مثال بابک بازگردید و از افراد بپرسید چگونه می‌توان مسئله‌ی بابک را به شکل چطور..... یعنی..... تعریف کرد. از اسلایدهای شماره‌ی ۱۳ و ۱۴ استفاده کنید.

فعالیت شماره‌ی ۴

گام دوم حل مسئله را با این پرسش در گروه بزرگ شروع کنید: "چه راه‌حلهایی برای مشکل بابک وجود دارد؟" اگر امکان برگزاری گروه کوچک را دارید، ابتدا روش بارش ذهنی را برای افراد توضیح دهید و از آنها بخواهید در گروه کوچک این فعالیت را انجام دهند. اگر امکان برگزاری گروه کوچک فراهم نیست، از افراد بخواهید در گروه بزرگ راه‌حلهایی را که برای مسئله بابک به ذهنشان می‌رسد بیان کنند. از افراد بخواهید عاری از قضاوت، بازداری یا ارزشیابی اظهار نظر کنند و راه‌حل‌های خلاقانه را تشویق کنید. گروه را تشویق کنید که ذهن خود را کاملاً باز و رها بگذارند. در صورتی که شرکت‌کنندگان شروع به قضاوت و ارزشیابی راه‌حل‌ها کردند، به آنها یادآوری کنید که در این مرحله صرفاً بارش ذهنی بدون ارزشیابی انجام می‌شود.

حالا به مشکل خود شرکت‌کنندگان بازگردید و از افراد بخواهید با بارش ذهنی در فعالیت انفرادی راه‌حل‌های مسئله‌ی خویش را یادداشت کنند. از اسلاید شماره‌ی ۱۵ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۵

سپس به گام سوم حل مسئله بروید. از برگه فعالیت "ارزیابی راه‌حل‌ها" استفاده کنید. روش ارزیابی سود و زیان را توضیح دهید. از شرکت کنندگان بخواهید در گروه‌های کوچک سود و زیان راه‌حل‌های بابک را بررسی کنند و نتایج کار خود را در گروه بزرگ ارائه دهند. از اسلاید شماره ۱۶ استفاده کنید.

سپس از افراد بخواهید به طور انفرادی به مسئله خویش بازگردند و راه‌حل‌های خودشان را از نظر سود و زیان بررسی کنند.

در گروه بزرگ با توجه به ارزیابی سود و زیان، راه‌حلی برای مسئله‌ی بابک انتخاب کنید. از افراد بخواهید در مورد مشکل خودشان نیز راه‌حلی که بیشترین سودها و کمترین زیان‌ها را دارد را برگزینند.

فعالیت شماره ۶

در فعالیت بعدی در گروه بزرگ با روش‌های بحث گروهی و بارش ذهنی، مراحل اجرایی راه‌حل انتخابی بابک را یادداشت کنید. از اسلاید شماره ۱۷ استفاده کنید.

سپس از افراد بخواهید مراحل راه‌حل انتخابی خودشان را یادداشت کنند. در مورد پیش‌بینی موانع و تدبیر اندیشی در مورد آنها با استفاده از مطالب همین کتاب توضیح دهید. گام آخر حل مسئله را به صورت سخنرانی برای افراد توضیح دهید. در صورتی که کارگاه را به صورت هفتگی و با فاصله بین جلسات برگزار می‌کنید، از افراد بخواهید بین جلسات راه‌حل انتخابی خودشان را در زندگی واقعی به اجرا بگذارند و نتایج حاصل را یادداشت کنند.

فعالیت شماره ۷

از یک فرد داوطلب بخواهید مسئله‌ی خویش و مراحل حل مسئله را که در طول کارگاه یادداشت کرده‌است برای گروه بزرگ توضیح بدهد و افراد در مورد فعالیت انفرادی وی نظر بدهند.

کارگاه را با خلاصه کردن مطالب، جمع‌بندی کرده و بازخورد افراد را بپرسید. از اسلایدهای شماره ۱۸ و ۱۹ استفاده کنید.

فصل ۱۳

مهارت تفکر نقاد

هدف کلی:

آشنایی با مهارت تفکر نقاد

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

- آشناسازی مدرسان با مفاهیم مرتبط با تفکر نقاد.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از روش‌های افزایش اطلاعات دانشجویان در زمینه مفاهیم اصلی مربوط به تفکر نقاد.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از مفاهیم اصلی تفکر نقاد برای تغییر نگرش دانشجویان در مورد تفکر نقاد.
- توانمندسازی مدرسان در استفاده از فعالیت‌های آموزشی به‌منظور ارتقای مهارت دانشجویان در تفکر نقاد.

مهارت تفکر نقاد*

مقدمه

تفکر نقاد یک فرایند شناختی فعال هدفمند و سازمان‌دهی شده است که فرد از آن برای آزمودن دقیق تفکر خود و دیگران و روشن کردن برداشت و بهبود درک خود از وقایع استفاده می‌کند. تفکر نقاد روش معنی‌دادن به دنیا است. تفکر نقاد، یعنی تفکر در باره تفکر. در این کتاب کار ما روش‌های مؤثری را برای آزمودن تفکر خویش و دیگران یاد می‌گیریم. در واقع می‌آموزیم که چگونه نقادانه فکر کنیم (شافه^۱، ۱۹۹۴).

تعریف نقد

نقد به معنی سؤال کردن و ارزیابی کردن است. متأسفانه توانایی انتقاد اغلب به صورت مخرب به کار می‌رود. بسیاری از افراد، فکر می‌کنند انتقاد یعنی زیر سؤال بردن و ناآرزنده‌سازی، در حالی که انتقاد می‌تواند سازنده هم باشد. انتقاد سازنده یعنی تحلیل کردن به منظور ایجاد درک بهتری از آنچه که اتفاق می‌افتد.

فرایندهای شکل‌دهنده تفکر نقاد

تفکر نقاد از ترکیب فرایندهای زیر تشکیل شده است:

(۱) فعالانه فکر کردن^۲

* مطالب نظری فصل تفکر نقاد از کتاب "نقادانه اندیشیدن" نوشته‌ی شافه (۱۹۹۴) اقتباس گردیده است.

1. Chaffe

2. thinking actively

- ۲) با دقت تمام موقعیت‌ها را وارسی کردن و به پرسش‌های اکتشافی دقیق در باره آن موقعیت‌ها پرداختن^۱
 - ۳) مستقلانه اندیشیدن^۲
 - ۴) نگاه کردن به موقعیت از زوایای گوناگون^۳
 - ۵) ایده‌ها را به شیوه‌ای سازمان‌یافته و منظم مورد بحث و بررسی قرار دادن^۴
- در ادامه این فصل، هر یک از این فرایندها توضیح داده می‌شوند.

۱) فعالانه فکر کردن

تفکر نقاد مستلزم استفاده فعالانه از هوش، اطلاعات و توانایی‌ها به‌منظور مواجهه مؤثر با موقعیت‌های زندگی است. زمانی که فرد نقادانه فکر می‌کند، منتظر نمی‌ماند که اتفاقی بیافتد، بلکه در فرایند رسیدن به اهداف، تصمیم‌گیری و تحلیل مسایل، فعالانه درگیر می‌شود.

تفکر فعال شامل تلاش‌های هوشیارانه‌ای برای موفق شدن در حل مشکلات است. وقتی فرد منفعلانه عمل می‌کند، در واقع اجازه می‌دهد که رویدادها و وقایع دنیای اطراف او را کنترل کنند یا به دیگران اجازه می‌دهد که تفکر او را مطابق میل خودشان شکل دهند. این روند در درازمدت به ضرر فرد است.

برای مثال اگر کسی بخواهد در مورد شغل آینده خود به‌درستی تصمیم‌گیری کند، باید فعالانه اطلاعات بیشتری به‌دست آورد، احتمالات مختلف را بررسی کند، با افرادی که در آن حیطه تجربه دارند صحبت کند و سپس به تمام این عوامل «نقادانه» واکنش نشان بدهد. به طور خلاصه تفکر نقاد مستلزم فکری فعال است و نه تفکری واکنشی و منفعل.

در طی رشد، انسان‌ها با عوامل و جریاناتی مواجه می‌شوند که آنها را به تفکر فعالانه تشویق می‌کنند. از سوی دیگر تجارب زیادی نیز وجود دارند که تفکر منفعلانه را در فرد تقویت می‌کنند. مثلاً پژوهشگران معتقدند که تماشای تلویزیون باعث می‌شود که مردم به‌خصوص بچه‌ها منفعلانه فکر کنند.

-
1. carefully exploring situations with questions
 2. thinking for ourselves
 3. viewing situations from different perspectives
 4. discussing ideas in an organized way

یک جنبه مهم تفکر نقاد این است که فرد موقعیت‌هایی را که با آنها درگیر است به‌وسیله سؤال‌های مختلف واری می‌کند. در واقع توانایی پرسیدن سؤال‌های مناسب یکی از قوی‌ترین ابزارهای تفکر است. با این‌حال، بسیاری از افراد از آن به‌طور کامل استفاده نمی‌کنند.

پرسش‌ها انواع مختلفی داشته و برای رسیدن به اهداف متفاوتی مورد استفاده قرار می‌گیرند. سؤال‌ها را می‌توان براساس روشی که افراد برای تحلیل و سازماندهی اطلاعات به کار می‌برند طبقه‌بندی کرد. سؤال‌ها می‌توانند به حیطه‌های زیر مربوط باشند:

- واقعیت‌های^۱ موجود
- تفسیر^۲
- تجزیه و تحلیل^۳
- ترکیب^۴
- ارزشیابی^۵
- کاربرد^۶

باید توجه داشت که این حیطه‌ها با هم مرتبط بوده و معمولاً همراه با هم مورد استفاده قرار می‌گیرند و فرد باید بتواند انعطاف‌پذیرانه از یک حیطه به حیطه‌ای دیگر حرکت کند. در زیر، هر یک از این حیطه‌ها به اختصار توضیح داده شده‌اند.

الف) سؤال‌های مربوط به واقعیت‌های موجود

سؤال‌های مربوط به واقعیت‌ها به دنبال پیدا کردن اطلاعات بسیار پایه و اساسی در مورد یک موقعیت هستند. این سؤال‌ها با واژه‌هایی مثل کی، چه، کجا، چطور و ... شروع می‌شوند. این سؤال‌ها معمولاً به دنبال اطلاعات بسیار واضح و روشن در مورد واقعیات موجود هستند. با این حال این‌گونه اطلاعات همیشه به‌سادگی و بی‌دردسر به دست نمی‌آیند.

-
- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. facts | 2. interpretation |
| 3. analysis | 4. synthesis |
| 5. evaluation | 6. application |

ب) سؤال‌های مربوط به تفسیر

این سؤال‌ها در صدد کشف روابط بین عقاید یا حوادث هستند. چنین روابطی شامل موارد زیر هستند:

- روابط زمانی یعنی ارتباط دادن چیزها با هم براساس یک ترتیب زمانی
- روابط فرایندی یعنی ارتباط دادن چیزها براساس جنبه‌های رشد، نمو یا تغییرشان
- روابط مقایسه بر مبنای شباهت‌ها یعنی ارتباط دادن چیزها بر اساس خصوصیات مشابه آنها
- روابط مقایسه مبتنی بر تضادها یعنی ارتباط دادن چیزها بر اساس خصوصیات متفاوت آنها
- روابط علی یعنی ارتباط دادن حوادث برحسب این‌که چگونه حادثه یا حوادثی مسئول اتفاق افتادن حوادث دیگر هستند.

پ) سؤال‌های مربوط به تجزیه و تحلیل

این سؤال‌ها در صدد تجزیه کردن کل یک فرایند یا موقعیت به اجزای تشکیل دهنده آن و درک روابط این اجزا با کل آن هستند. این سؤال‌ها سعی می‌کنند عوامل مختلف را طبقه‌بندی کرده، سازه‌های تشکیل دهنده را خلاصه نموده، احتمالات مختلف را بررسی کرده و استدلالی را که ارائه می‌شود روشن کنند.

ت) سؤال‌های ترکیبی

۱) هدف از این گونه پرسش‌ها ترکیب نظرات برای تشکیل یک کلیت جدید یا رسیدن به یک نتیجه‌گیری، رسیدن به برداشت‌هایی در مورد حوادث آتی و بالاخره ایجاد راه‌حل‌ها و طراحی برنامه عملیاتی می‌باشد.

ث) سؤال‌های مربوط به ارزشیابی

۱) هدف این سؤال‌ها کمک به فرد در قضاوت و تصمیم‌گیری آگاهانه به وسیله تعیین ارزش، حقیقت و اعتبار نسبی چیزها است. فرایند ارزیابی دو قسمت دارد. قسمت اول مشخص نمودن ملاک‌ها و استانداردهایی است که فرد به کار می‌برد،

قسمت دوم قضاوت در مورد اینکه موضوعات مورد ارزشیابی تا چه اندازه این ملاک‌ها را دارا می‌باشند.

ج) سؤال‌های مربوط به کاربرد

هدف این سؤال‌ها این است که فرد بتواند اطلاعات یا مفاهیمی را که در یک موقعیت به دست می‌آورد در موقعیت‌های دیگر نیز به کار برد.

۳) مستقلانه اندیشیدن

نقطه‌نظرات فرد راجع به این موارد و بسیاری از موارد دیگر احتمالاً از خانواده بخصوص پدر و مادر ریشه‌گرفته است. وقتی انسان کودک است به والدین خود وابسته است و تحت تأثیر نحوه نگاه آنها به جهان قرار دارد. هرچه انسان بزرگ‌تر می‌شود یاد می‌گیرد که در موقعیت‌های مختلف چگونه مستقلانه فکر کند، احساس کند و رفتار کند. معلم‌ها، نیز انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. برادر و خواهرها، دوستان، رهبران مذهبی، کتاب‌ها، تلویزیون، و نظایر آن نیز همین اثر را دارند. افراد بیشتر آنچه را که یاد می‌گیرند بدون این‌که حتی از این یادگیری آگاه باشند جذب می‌کنند. بسیاری از عقاید فرد در مواردی مثل موارد بالا احتمالاً توسط تجاربی که در طول رشد داشته‌است شکل گرفته است.

با این حال هر قدر تجارب فرد بیشتر می‌شود، ذهن و تفکر او بیشتر رشد می‌کند و به بلوغ و پختگی نزدیک‌تر می‌شود. فرد به تدریج به جای این‌که نظرات دیگران را به سادگی بپذیرد، این توانایی را کسب می‌کند که تفکر خود را آزموده و تصمیم بگیرد که آیا موضوع یا اطلاعات مورد نظر درست است یا خیر؟

البته بسیاری اوقات انسان حتی بدون این‌که عقایدی را مورد آزمون قرار دهد و تصمیم بگیرد، همچنان به باور به آن عقاید ادامه می‌دهد.

مستقلانه اندیشیدن به این معنا نیست که فرد دقیقاً همان چیزی را که می‌خواهد انجام دهد، بلکه به معنی آن است که از اصول اجتماعی و شرایط یک موقعیت، آگاه بوده و سپس یک تصمیم آگاهانه برای خود می‌گیرد.

به عبارت دیگر اصل مستقلانه اندیشیدن، اغلب شامل ایجاد تعادل بین نظر خود فرد راجع به مسایل و نظر دیگران در این مورد می‌باشد، یعنی ادغام خود در ساختارهای اجتماعی بدون فداکردن استقلال یا خودمختاری شخصی.

۴) نگاه کردن به موقعیت از زوایای گوناگون

با وجود اینکه مستقلانه فکر کردن ارزش فراوانی دارد، ولی باید توجه داشت که دیگران نیز ممکن است نظرات خوبی داشته باشند و بتوان چیزهای زیادی از آنها یاد گرفت. یک متفکر نقاد، فردی است که گوش فرا می‌دهد و نقطه نظرها و عقاید جدید دیگران را به‌دقت امتحان می‌کند. هیچ‌کس همه چیز را نمی‌داند. نقطه نظر خود فرد تنها یکی از چندین نقطه نظر در باره‌ی موقعیت و شرایط است. ممکن است نقطه نظرهای زیاد دیگری وجود داشته باشد که آنها نیز در جای خود مهم بوده و باید در نظر گرفته شوند. هنگام کودکی، انسان جهان را فقط از نقطه نظر خود درک می‌کند. در طول رشد و در تماس با افراد دیگری که نقطه‌نظرهای متفاوتی داشتند به مرور زمان متوجه می‌شود که نقطه‌نظرات او تنها راه دیدن موقعیت و شرایط نیستند.

در مورد بسیاری از موضوعات و مشکلات مهم زندگی، یک نقطه‌نظر به تنهایی کافی نبوده و نمی‌تواند درک کافی و رضایت‌بخشی را ایجاد کند. لذا برای افزایش دانش خود، باید نقطه‌نظرات دیگران در مورد همان موقعیت را نیز داشته باشیم. گاهی این کار را می‌توان با استفاده از تخیل یا تجسم نظر دیگران انجام داد. با این‌حال انسان معمولاً نیاز دارد که نقطه‌نظرات دیگران را جویا شده و به آنها گوش فرا دهد. اغلب دیدن امور از نقطه‌نظر دیگران خیلی سخت است و اگر فرد مواظب نباشد ممکن است به اشتباه فکر کند هر چیزی همان‌طوری است که فرد آن را می‌بیند.

نگاه کردن به موقعیت از زوایای گوناگون چهار گام دارد:

- ۱) ابتدا فرد عقیده‌ای را که کاملاً به آن اعتقاد دارد برای خود توضیح می‌دهد.
- ۲) سپس دلایل یا تجربی که وی را به این باور رسانیده است را برای خود توصیف می‌کند.
- ۳) نقطه‌نظرهای مخالف با آن را نیز توصیف می‌کند.
- ۴) سپس دلایلی را که ممکن است کس دیگری برای آن موضوع ابراز کند، را برای خود توضیح می‌دهد.

استقبال از عقاید جدید و دیدگاه‌های متفاوت به معنی آن است که انسان نسبت به تغییر عقاید خود در سایه اطلاعات یا بینش جدید به اندازه کافی انعطاف پذیر باشد. همه

انسان‌ها تمایل دارند به عقایدی که از ابتدا داشته‌اند بچسبند ولی اگر فرد بخواهد به رشد تفکر نقاد خویش تداوم بخشد، باید خود خواستار تغییر و عوض کردن عقاید خویش باشد. کسی که تفکر نقاد دارد، باید نسبت به پذیرفتن شواهد جدید باز برخورد کرده و به قدر کافی در مورد تغییر و عوض کردن عقاید خود بر اساس این شواهد انعطاف‌پذیر باشد. اگر فرد موضوع را از زوایای گوناگون ببیند و تمام جوانب موضوع را در نظر بگیرد، باید بتواند در مرحله بعد علاوه بر دلایل و شواهدی که دیدگاه وی را تأیید می‌کند، شواهد و مدارکی که دیدگاه‌های دیگر را تأیید می‌کند نیز داشته باشد، یعنی:

▪ دیدن مسایل از دیدگاه‌های مختلف

▪ حمایت از دیدگاه‌های دیگر با دلایل و شواهد

تلفیق این دو توانایی، فرد را قادر می‌سازد که نه تنها نقطه‌نظرهای دیگران در مورد موضوع را درک کند، بلکه درک نماید که چرا این نقطه‌نظرها را همچنان حفظ می‌کنند. مثلاً آیا بستن کمر بند ایمنی بایستی اجباری باشد؟ در کنار مدارک و شواهدی که از این نقطه‌نظر حمایت می‌کنند، بایستی مدارک و شواهدی که از نقطه‌نظرهای دیگر حمایت می‌کنند نیز در دست باشند.

مسایل را به شیوه‌ای سازمان‌یافته مورد بحث و بررسی قرار دادن

انسان برای ارتقای تفکر نقاد خویش باید نسبت به نظرات دیگران باز برخورد نموده و مایل باشد به نظرات آنها گوش فراداده و عقاید خویش را با آنها مبادله کند. این فرایند رد و بدل کردن نقطه‌نظرها «بحث» نامیده می‌شود. وقتی فرد در یک مباحثه درگیر هست، فقط حرف نمی‌زند، بلکه در حال مبادله و اکتشاف عقاید به شیوه‌ای سازماندهی شده می‌باشد. متأسفانه مکالمه فرد با دیگران در مورد مسایل مهم همیشه مبادله‌ی سازنده‌ای نیست، بلکه اغلب به صورت برچسب زدن، داد زدن، یا حتی بدتر از آن در می‌آید. به بیان دیگر خیلی اوقات در محاورات، طرفین در مورد دیدگاه‌های فرد مقابل بحث نمی‌کنند، بلکه فقط خود را ابراز کرده و سعی می‌کنند روی طرف دیگر تأثیر گذاشته و او را با خود موافق کنند.

تفکر نقاد مستلزم توجه به هر دو روی سکه برای رسیدن به یک نتیجه‌گیری بالغانه

است.

فعالیت‌های کارگاه تفکر نقاد

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرنرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای ۳ - ۱ استفاده کنید. داستان *فرهاد* در ابتدای کتاب کار دانشجو را با دانشجویان بخوانید، سپس با استفاده از روش بارش ذهنی و بحث گروهی، تفکر نقاد، فرایند نقد، و فرایندهای تشکیل دهنده تفکر نقاد را برای شرکت‌کنندگان در کارگاه توضیح بدهید. در این فاصله اسلایدهای ۴ الی ۷ را نشان بدهید.

فعالیت شماره ۱: فعالانه فکر کردن

از دانشجویان بخواهید که با استفاده از برگه‌ی فعالیت شماره ۱ در کتاب کار خودشان، تفکر خویش را فعال کنند و به سؤال‌ها بر اساس داستان *فرهاد* پاسخ بدهند.

فعالیت شماره ۲: تفکر فعال و منفعل

تفکر فعال و منفعل را برای دانشجویان توضیح بدهید، از اسلاید شماره ۸ و ۹ استفاده کنید و از آنها بخواهید در گروه‌های شش نفره با استفاده از برگه‌ی فعالیت شماره ۲ به بحث و گفتگو در مورد این دو نوع تفکر بپردازند.

فعالیت شماره ۳: تجربه‌های شخصی در مورد تفکر فعال و منفعل

این فعالیت به طور فردی ولی در گروه بزرگ انجام می‌شود. از دانشجویان بخواهید که با استفاده از دستورالعمل کتاب کار دانشجو، به سؤال‌های فعالیت شماره ۳ پاسخ بدهند. سپس با روش بحث گروهی این پاسخ‌ها را در گروه بزرگ با یکدیگر در میان گذاشته و از آن نتیجه‌گیری کنند.

فعالیت شماره ۴: واریسی دقیق به منظور نقد شرایط

از اسلایدهای شماره ۱۰ الی ۱۷ استفاده کنید. این فعالیت بسیار وقت‌گیر و در عین حال بسیار مهم است. در این فعالیت دانشجویان با استفاده از یک مثال (داستان *فرهاد*) فرایند پرسش‌گری را در تفکر نقاد تمرین می‌کنند. این فعالیت را در گروه بزرگ و با استفاده از روش بحث گروهی، بارش ذهنی و تمرین

انفرادی به طور همزمان انجام بدهید. داستان فرهاد را با شرکت‌کنندگان در کارگاه در میان بگذارید و انواع پرسش‌ها را گام به گام توضیح داده و تمرین کنید. یادتان باشد که تا زمانی که یک نوع پرسش‌گری را کاملاً تمرین نکرده‌اید و همه‌ی شرکت‌کنندگان در کارگاه تمرین مربوطه را در کتاب کار خود انجام نداده‌اند، به سراغ پرسش‌گری بعدی نروید. به این ترتیب در مورد تک‌تک حوزه‌های زیر توضیح داده و از شرکت‌کنندگان بخواهید تمرین‌های مربوطه را انجام دهند:

- واقعیت‌های موجود

- تفسیر

- تجزیه و تحلیل

- ترکیب

- ارزشیابی

- کاربرد

در طی انجام این فعالیت مکرراً به دانشجویان یادآوری کنید که توجه داشته باشند که این حیطه‌ها با هم مرتبط بوده و معمولاً همراه با هم مورد استفاده قرار می‌گیرند و فرد باید بتواند انعطاف‌پذیرانه از یک حیطه به حیطه‌ای دیگر حرکت کند.

فعالیت شماره ۵: مستقلانه اندیشیدن

این فعالیت را با استفاده از برگه‌ی شماره‌ی ۳ انجام دهید.

از دانشجویان بخواهید که هریک به‌تنهایی به سؤال‌های برگه‌ی شماره‌ی ۳ پاسخ بدهند. سپس طی یک سخنرانی کوتاه برای افراد توضیح بدهید که چگونه تفکر مستقل در طول رشد شکل می‌گیرد. از دانشجویان بخواهید که با استفاده از تجارب شخصی خویش در این زمینه اظهار نظر کنند. از اسلاید شماره ۱۸ استفاده کنید.

فعالیت شماره ۶: پرسش‌گری در مورد باورها و عقاید.

برای این فعالیت از برگه شماره‌ی ۴ استفاده کنید. این فعالیت در گروه‌های چهار نفره انجام می‌شود.

برای این فعالیت از اسلاید شماره ۱۹ استفاده کنید.

از افراد بخواهید پاسخ خود به هریک از سؤال‌های برگه‌ی شماره‌ی ۳ را با استفاده از راهنمای برگه‌ی شماره‌ی چهار مورد واری قرار داده و صحت آنها را بسنجند. چند نمونه پرسش در کتاب کار دانشجو ارائه گردیده که به دانشجویان در این پرسش‌گری کمک می‌کنند.

فعالیت شماره‌ی ۷: ملاک تفکر مستقل

از اسلاید شماره ۲۰ استفاده کنید.

با یک مثال شروع کنید و در گروه بزرگ با استفاده از روش بارش ذهنی و سپس بحث گروهی در مورد ملاک‌های تفکر مستقل، توجه شرکت‌کنندگان در کارگاه را به چگونگی برقراری تعادل میان استقلال فکری و ایجاب‌های زندگی اجتماعی جلب کنید.

فعالیت شماره‌ی ۸: نگاه کردن به موقعیت از زوایای گوناگون

اسلاید شماره ۲۱ را نشان بدهید.

این تمرین در گروه بزرگ و به صورت انفرادی انجام می‌شود. مثال کتاب کار دانشجو را در گروه بزرگ مطرح کنید و از دانشجویان بخواهید که با استفاده از برگه‌ی فعالیت شماره‌ی ۶ به پرسش‌هایی در مورد این موقعیت جواب بدهند.

در مرحله بعد از افراد بخواهید که پاسخ‌های خود را با دیگر اعضای گروه بزرگ در میان گذاشته و در این زمینه با یکدیگر تبادل نظر کنند. از قواعد بحث گروهی برای هدایت جلسه استفاده کنید. در پایان، نتایج بحث را جمع بندی نموده و چنین نتیجه‌گیری کنید که در مورد بسیاری از موضوعات و مشکلات مهم زندگی، یک نقطه‌نظر به تنهایی کافی نبوده و نمی‌تواند درک کافی و رضایت‌بخشی را ایجاد کند. لذا برای افزایش دانش خود، باید نقطه‌نظرات دیگران در مورد همان موقعیت را نیز داشته باشیم. گاهی این کار را می‌توان با استفاده از تخیل یا تجسم نظر دیگران انجام داد. با این حال ما معمولاً نیاز داریم که نقطه‌نظرات دیگران را جویا شده و به آنها گوش کنیم. اغلب دیدن امور از نقطه‌نظر دیگران خیلی سخت است و اگر مواظب نباشیم ممکن است به اشتباه فکر کنیم هر چیزی همان‌طوری است که ما آن را می‌بینیم.

فعالیت شماره ۹: دیدن موضوع از دیدگاه‌های مختلف

از اسلاید شماره ۲۲ استفاده کنید

مثال کمر بند ایمنی را در گروه بزرگ مطرح کرده و با استفاده از روش بارش ذهنی از شرکت‌کنندگان در کارگاه بخواهید که دلایل دیگری برای حمایت از هر یک از این دو نقطه نظر پیدا کنند. این دلایل را در دو ستون روی تخته بنویسید. از افراد بخواهید با استفاده از برگه‌ی شماره ۷ در این زمینه بیشتر تمرین کنند.

فعالیت شماره ۱۰: موضوعات را به شیوه‌ای سازمان‌یافته مورد بحث و بررسی قرار دادن.

از اسلاید شماره ۲۳ استفاده کنید.

طی یک سخنرانی کوتاه توجه شرکت‌کنندگان را به این موضوع جلب نمایید که تفکر نقاد مستلزم برخورد باز با نقطه نظرات دیگران است. مثال سارا و سیما و یا داستانی مشابه آن را در گروه، ایفای نقش کنید. هر دو نوع بحث و پرسشگری را نمایش دهید و از افراد بخواهید نشانه‌های تفکر نقاد را در ایفای نقش دوم شناسایی کنند. در پایان چنین نتیجه‌گیری کنید که:

به این ترتیب می‌توان به هر موضوعی نقادانه نگریست.

کارگاه را با استفاده از اسلاید شماره ۲۴ جمع‌بندی کنید.

منابعی برای مطالعه‌ی بیشتر

- Botvin G. J. (2002). *Life Skills Training Program, middle school curriculum*, national health promotion associate inc.
- Botvin, G. J. (2000). *Life Skills Training*. Princeton Health press Inc.
- Burns, D. D. (1993). *Ten Days to Self-esteem*. New York: William Morrow.
- Chaffe, J. (1994). *Thinking Critically*. Toronto: Houghton Mifflin Company.
- Dozois, D. J. A., & Dobson, K. S. (Eds.) (2004). *The prevention of anxiety and depression: Theory, research, and practice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- D'Zurilla, T. J., & Nezu, A. M. (1999). *Problem-solving therapy: A social competence approach to clinical intervention* (2nd ed.). New York: Springer.
- D'Zurilla, T. J., & Nezu, A. M. (2001). Problem-solving therapies. In K. S. Dobson. *Handbook of cognitive-behavioral therapies*. New York: The Guilford Press.
- George, B., Delcourt, B., Bacouris, M. & Lioupas, Z. *Workshop Organization Reference*. Retrieved in WWW.Ejeisa.com/Nectar, 6/5/2004.
- Gersten, D. *ABC's of anger control*. Retrieved in WWW.imagerynet.com, 2/7/2004.

- Grand, L. C. (2000). *Marriage and Family Presentation Guide*. U.K. John Wiley and sons.
- Hargie, O. (1997). *The Handbook of Communication Skills*. London: Routledge.
- Huitt, W. (1998). Self-concept and self-esteem. *Educational Psychology, 15, 322-331*.
- Johnson, D.W. (2001). *Reaching Out*. Prentice-Hall International, Inc.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Masters, J. C. ; Hollon, S. D. ; Burish, T. J. & Rimm, d. c. (1987). *Behavior therapy: Techniques and empirical findings (3rd Ed)*. Sandiego: Harqurt Brace Javanovich.
- NICEF *Rights, Wants & Needs*. Retrieved in www.unicef.org/crc/fultext.htm. 3/4/2004.
- Rathus, S. (1975). Principles and Practices of assertive training: An eclectic overview. *The Counseling Psychologist, 5, 9-19*.
- Reasoner R (1982) *Building Self Esteem: Teachers Guide and Classroom Manual*, Palo Alto, California.
- Seaward, B. L. (1997). *Managing Stress: Principles and Strategies for Health and Wellbeing*. U.K.: Jones and Bartlett Publishers Inc.
- Sharp, P.A. (2000). *The 'Never Evers' of Workshop Facilitation*. National staff development council. Retrieved in www.Nectar.org, 8/1/2005.
- Townend, A. (1991). *Developing assertiveness*. U.K.: Rotledge.
- Tylor, S. (1995). *Health Psychology*. McGraw Hill.
- UNESCO. *The impact of HIV/AIDS on Education: A Review of Literature and Experience* UNESCO, New York.
- UNFPA (1998). *A guidance resource manual on the growing Filipino adolescent: module 1, second year level*.
- WHO (1994). *Life Skills Education in schools*. WHO, Division of mental health, Geneva MNH/PSF/ 93.7, 1994.
- WHO (1994). *Training workshops for the development and implementation of life skills program*. Division of mental health, Geneva.
- WHO (1999). Information *Series on School Health Document five: Tobacco Use Prevention: An Important Entry Point for the development of Health Promoting Schools*, Geneva.
- WHO, *Life Skills based Education for Drug Use Prevention Training Manual 290* . Retrieved in www.paho.org, 3/4/2004.
- WHO, *Tobacco-Free Youth: Life Skills*. Retrieved in www.paho.org, 3/4/2004.
- WHO/CPA (1994). *School health education to prevent AIDS and STD: a resource pakage for curriculum planners*. WHO, Global programme on AIDS, Geneva.
- WHO/UNESCO/UNISEF (1994): *Comprehensive school health education suggested guidelines for action*. World health organization, Geneva.
- Williams, J. M. G. (1992). *The Psychological treatment of Depression*. New York: Rotledge.
- Wolpe, J. & Foder, I. (1975). A cognitive / behavioral approach to modifying assertive behaviorin women. *The Counseling Psychologist, 5, 45-52*.

وب سایت‌های مرتبط:

<http://www.ARISELife-Skills.org>
<http://www.caseylifeskills.org>
<http://www.lifeskillstraining.com>
<http://www.lifeskillstraining.org>
<http://www.impactfactory.com>
<http://www.helping.apa.org>
<http://www.nhtsa.dot.gov>
<http://www.workshopsinc.com/manual>
<http://www.lifeskills4kids.com>
<http://www.unicef.org/lifeskills>
www.sapto.hbi.ir