

اللَّهُمَّ احْمِ
الْحَمْرَنَ آمَنًا!

آموزش مهارت‌های زندگی

راهنمای مدرس

دکتر لادن فقی، دکتر فرشته موتابی

مهرداد کاظم زاده، شهرام محمدخانی

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 هریک 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 فرایند 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 به‌طوری 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، به‌طوری 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 به‌جای استفاده از سالن می‌توان از فضای چمن یک پارک استفاده کرده و صندلی‌ها را به‌صورت دایره چید یا از شرکت‌کنندگان خواست که به‌شکل 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 این گونه 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 توازنی 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 بر سر 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، به‌طوری‌که 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).

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

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

- ✖ هرگز فراموش نکنید که افراد شرکت‌کننده در کارگاه هریک 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 نگویید 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 نگویید اگر امکانش بود مطالب بیشتری را با خود می‌آوردید.
- ✖ هرگز به شرکت‌کنندگان نگویید 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 لااقل یک شنونده دارید.
- ✖ هرگز کارگاه را آن‌قدر 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 شرکت کنندگان.

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 شرکت کنندگان 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 تجرب، 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 راه حل

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 بی اهمیتی 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- بارزش‌ترین 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 ۳۰-۳۱ استفاده کنید.

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

گروه های سه نفره تشکیل داده و از شرکت کنندگان بخواهید با هم بحث کنند که چگونه اشیاء، افراد، مکان ها و رویدادهای شناسایی شده به شیوه مثبت یا منفی افراد را تحت تاثیر قرار می دهند.

از شرکت کنندگان بخواهید یکی از موقعیت های (سناریوهای) ذکر شده در برگه موقعیت ها را انتخاب کنند و در گروه های 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 شباهت ها و تفاوت های موجود در پاسخ های زنان و مردان را یادداشت نمایند.

از شرکت کنندگان بخواهید به صورت انفرادی: الف) پنج کاری را که می توانند برای بالابردن عزت نفس دیگران انجام دهند و ب) پنج کاری را که می توانند 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 است.
- 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 بپردازید.

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 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 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 بین فردی 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.
- پیش‌شرط 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 جنبه هایی غیر از محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردند. در این مقوله می توان تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره ای، ژست ها، 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 چهره ای 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 ویژگی های 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 نشانه های 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 بندی ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن را رعایت می کنند. مثلاً کسی نیمه ی شب به دیگری تلفن نمی زند. ولی برخی زمان بندی ها ظرافت بیشتری دارند و کسانی که ارتباط بین فردی موفق تری دارند این زمان بندی ها 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

- 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 گول‌زدن

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 می‌کند، 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 بدهید 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، لااقل 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 گوش‌دادن 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 دانشجو 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 دانشجو 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 به وجود 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 صورتی که به هر حال به طریقی غیرمستقیم به فرد مقابل آسیب می‌زنند. به چنین 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 دانشجو، 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 پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای شماره ۱-۴ 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 شماره‌ی ۱

از اسلاید شماره ۵ استفاده کنید.

با استفاده از یکی از روش‌های تقسیم، از شرکت‌کنندگان بخواهید گروه‌های پنج نفری تشکیل بدهند و فعالیت شماره‌ی 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 شماره‌ی ۲

اسلاید شماره ۶ را نشان دهید.

با استفاده از یکی از روش‌های تقسیم، از شرکت‌کنندگان بخواهید گروه‌های پنج نفری تشکیل بدهند و فعالیت شماره‌ی ۲ کتاب کار دانشجو را با استفاده از برگه‌ی شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی ۱ و در مقابل دومین نشانه‌ی خشم خود شماره‌ی 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 شماره‌ی ۳ پاسخ دهند. سپس افراد هر گروه پاسخ‌های خود را با دو نفر دیگر مقایسه کنند. از افراد شرکت‌کننده در کارگاه بخواهید برگه‌ی شماره‌ی 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 شماره‌ی 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، این گونه 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 شماره‌ی ۵

از اسلایدهای شماره‌ی 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 شماره‌ی ۶

از اسلاید شماره ۱۳ استفاده کنید.

هدف از فعالیت شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی ۷

از شرکت‌کنندگان بخواهید یکی از سناریوهای برگه شماره‌ی 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 به همراه 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 علایق 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 علایق 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 بین فردی 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 روباه وار یا مذاکره کننده است. روباه ها، هم نگران اهداف خود و هم نگران حفظ روابط بین فردی خود هستند. به همین دلیل روباه ها 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 هردو 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 هردو 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 هردو 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 آن‌طوری 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 به جای عصبانی شدن پیدا کنند.

سه راه‌حلی که در اینجا آمده است، راه‌حل‌هایی هستند که به جای 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

1. Grand

فعالیت‌های کارگاه روابط بین فردی مؤثر

کارگاه را با خوشامدگویی، معارفه و پیش‌آزمون شروع کنید. سعی کنید فضایی پرانرژی و شاداب ایجاد کنید. برای شروع کارگاه از اسلایدهای شماره ۳-۱ استفاده کنید. باید به خاطر داشت که در روابط بین فردی شرایطی هستند که در آنها می‌توان دو برنده داشت. در این کارگاه ۹ فعالیت برای تمرین مهارت روابط بین فردی 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 بین فردی 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 بین فردی مؤثر" مخصوص دانشجو 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 شماره‌ی 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؟

به دنبال 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 شماره‌ی 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 این که 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 شماره‌ی 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 گرفته‌است، 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 به جای 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، تضييع حق دیگران، و توهين‌آمیز 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 دردرسش 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

تأییراتی 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. به عبارت 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 درمورد 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 بالارزش 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 غیر جرأت‌مند 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. (تاوانند^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. به جای 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 به جای: "تو که با همچین سرو وضعی نمی‌خواهی بیرون بروی؟" بگویید: "چند جای شلواری لک شده است."
۷. درخواست خود را به صورت واضح و مستقیم بیان کنید. مثلاً: به جای 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. به جای 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 به دقت 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:** به جای 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 به دنبال 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 افزاینده

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، به‌ترتیب 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 تجرب 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 غیر جرأت‌مندانه‌ای 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 غیر جرأت‌مند 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 به عنوان 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 به قدری 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.