



**مهارت‌های ارتباطی**

**باز آموزشی حج ۹۴**

**(ویژه عوامل)**

## اهمیت مهارت‌های ارتباطی :

رفتارها، احساسات و عواطف ما معمولاً جمعی است. آنچه انگیزه‌های ما را شکل می‌دهد یا باعث شکل دادن افکار و رفتارهای خاصی در ما می‌شود معمولاً حاصل ارتباط ما با دیگران است. بدیهی است در سلامت و بهداشت روانی نیز جنبه‌های بین فردی و اجتماعی از اهمیت زیادی برخوردار است. مدیریت استرس و سازگاری با محیط نیز مستلزم بهره‌مندی از مهارت‌های ارتباطی است. مدیریت گروه مستلزم شناخت و بکارگیری این مهارت‌هاست.

در صورتی که فرد بتواند روابط خود را با دیگران به خوبی شناسایی، تحلیل و مدیریت کند می‌توان گفت گام مهمی در تأمین سلامت روانی برداشته و می‌تواند امیدوار باشد که موفقیت‌هایی در زندگی فردی و اجتماعی خود به دست آورد. در این فصل تلاش شده با تبیین برخی از این جنبه‌ها تحت عنوان مهارت‌های ارتباطی، نقش آنها در بهداشت روانی بررسی و بیان گردد.

با توجه به اهمیت و تأثیر مهارت‌های ارتباطی در سازگاری و بهداشت روانی و سایر ابعاد زندگی فردی و گروهی به ویژه در سفر حج و دیگر زمینه‌ها و فعالیت‌های فردی و اجتماعی به بیان این مهارت‌ها می‌پردازیم:

### ❖ الف – ارتباط

جریانی روانی و رفتاری بین دو یا چند نفر است که در خلال آن و از طریق کلام و یا علائم غیرکلامی مقاصد، مفاهیم و معانی بین آنان مبادله می‌شود. ارتباط آگاهی هر فرد را نسبت به محیط اطرافش افزایش می‌دهد و این افزایش آگاهی مهارت فرد در درک و شناخت محیط و واکنش متناسب نسبت به آن را افزایش خواهد داد.

برای این که در زندگی فردی و اجتماعی خود موفق شویم باید از مفاهیم و کلمات مناسب در ارتباط خود با دیگران با دقت استفاده کنیم. هر کلمه‌ای احساسات، عواطف خاص و عملکرد متفاوتی را در افراد برمی‌انگیزد. اگر کلمات در جا و مکان مناسب خود بکار برده شوند به صورتی مطلوب و مناسب بر جسم و روان افراد تأثیر می‌گذارند. بنابراین شایسته است در هنگام مواجهه با مخاطبان از بکارگیری کلمات و نشانه‌های ارتباطی منفی چون: نمی‌توانم، غیرممکن است، امکان ندارد، هرگز و . . . پرهیز شود. باید از نیروی کلمات و تأثیری که در دیگران دارند آگاهی داشته باشیم و آنها را جهت ایجاد یک حوزه و فضای ارتباطی مثبت و مطلوب مورد استفاده قرار دهیم.

## ❖ ب - انواع مهارت‌های ارتباطی :

برای ایجاد ارتباط مطلوب هریک از طرفین باید واجد مهارتهایی باشند. شنیدن گفتن، خواندن و نوشتن مهارتهای ارتباط کلامی هستند که آدمیان به طور طبیعی و به ترتیب آنها را آغاز می‌کنند.

ما از زمانی که متولد می‌شویم می‌شنویم، اما شنیدن به عنوان یک مهارت ارتباطی از زمانی آغاز می‌شود که انسان قدرت تأثیر زبان را درک می‌کند و از علائم کلامی و غیرکلامی آن به صورت ارادی و آگاهانه در جریان ارتباط استفاده می‌کند.

قرآن در این زمینه می‌فرماید: «و الله اخرجکم من بطون امهاتکم لاتعلمون شیئا و جعل لکم السمع و الابصار و الافئده لعلکم تشکرون» ((سوره نحل آیه ۷۸)).

یعنی: و خداست که شما را در حالی از شکم مادرانتان بیرون آورد که چیزی نمی‌دانستید و به شما گوش و چشم و دل عطا کرد تا مگر دانا شوید و شکر این نعمت‌ها را به جا آورید.

### ۱- مهارت گفتن

سخن گفتن فن یا هنری است که آدمی به وسیله آن بر دیگران تأثیر می‌گذارد. سخن گفتن و استفاده از کلام مهم‌ترین وسیله برای اظهار و ابراز و شناساندن خود به دیگران است، دیگران را ترغیب و اقناع می‌کند و همواره در مراودات اجتماعی کاربرد دارد.

در اولین لحظه برقراری ارتباط، شما با سلام و یا احوال‌پرسی قدرت بیان خود را نشان می‌دهید. اینکه چقدر با مهربانی یا صلابت سلام کنید یا از روی ترس یا ناراحتی وضعیت روانی شما را نشان می‌دهد.

سخن گفتن در بین مهارت‌های چهارگانه بیشترین کاربرد را دارد و برای برقراری ارتباط مهم تلقی می‌شود.

در کاروان شما افراد مختلف با تفاوت‌های فردی از نظر سطح سواد، معلومات، تجربیات سطوح شغلی و زمینه‌های فرهنگی وجود ندارد لذا باید در هنگام سخن گفتن و گفتگو با دیگران نکاتی را رعایت کنید.

#### • نکات مهم در خوب سخن گفتن

۱- خوب گوش کردن ما را برای بهتر گفتن آماده می‌کند. به حرف‌های زائران خوب گوش دهید.

- ۲- مطالعه کردن، به ما فرصت می‌دهد تا حرفی برای سخن گفتن داشته باشیم. درباره مسایل مورد نیاز گروه خود همواره از جدیدترین اطلاعات و یافته‌ها آگاهی داشته باشید.
- ۳- درباره آن چه اطلاعات نداریم اظهار نظر و صحبت نکنیم بویژه در مسایلی که در حوزه تخصص ما نباشد. به عنوان مثال در مناسک و احکام شرعی اظهار نظر نکنیم.
- ۴- از به کار بردن کلماتی که معنای آن را نمی‌دانیم خودداری کنیم. بکارگیری اصطلاحاتی برای اظهار فضل و خودنمایی از این گونه است.
- ۵- به جز در آغاز ارتباط سعی کنید اگر از شما سؤالی نشد درباره خودتان سخن نگوئید. خودستایی و بیان افتخارات و سوابق، مدارج و مدارک تحصیلی بیش از حد نیاز سبب تلقی منفی از شما در گروه می‌شود.
- ۶- هنگام گفتگو به دیگران نیز فرصت گفتن بدهید.
- ۷- درباره آن چه علاقمند هستید و اطلاعات دارید صحبت کنید آن هم در حد نیاز.
- ۸- سعی کنید از نظرات بزرگان و اندیشه‌های مهم انسانهای دیگر هنگام سخن گفتن نقل قول کنید. استناد به آیات و روایات در این زمینه مفید است.
- ۹- در نحوه سخن گفتن از دیگران تقلید نکنید. لازم نیست ادای بزرگان را در سخنرانی درآورید.

## ۲- مهارت شنیدن

به همان اندازه که در سخن گفتن و ابراز وجود باید مهارت داشته باشیم، در یک ارتباط موفق لازم است مهارت کافی برای کسب اطلاعات درباره فرد دیگر یا محیط را هم داشته باشیم.

سرچشمه بسیاری از مشکلات روزمره، عدم توجه به سخنان دیگران است. چرا که بسیاری اوقات بدون این که بدانیم دیگری درباره چه چیزی سخن خواهد گفت، فکر می‌کنیم همه چیز را می‌دانیم. اندیشمندان بزرگ بر این باورند که دو باید شنید و یکی باید گفت. از طرفی کسانی که خودشان را عقل کل می‌دانند اهمیت و ارزشی برای شنیدن حرفها و نظرات دیگران قائل نیستند. در حالی که شنیدن، بهره‌مندی از دانایی تمامی افرادی است که با آنان زندگی می‌کنیم و تجاربی دارند که ممکن است، نداشته باشیم و در عین حال به آنها نیاز مبرم داشته باشیم. حضرت علی (علیه السلام) می‌فرمایند: اندیشمندترین انسان‌ها فردی است که دانش دیگران را بر دانش خود بیفزاید.

## • نمونه‌هایی از مهارت های گوش دادن

- ۱- بپذیریم که دیگران حق حرف زدن و یا حرفی برای گفتن دارند. حرف هیچ زائری را نادیده نگیرید.
- ۲- از قطع کردن حرف دیگران خودداری کنید.
- ۳- همواره سعی کنید فقط به حرف یک گوینده گوش فرا دهید. این امر در تمرکز حواس و فهم مقصود گوینده اثر مثبت دارد.
- ۴- شنونده فعالی باشید یعنی آنچه را که گوینده درست می‌گوید تأیید کنید.
- ۵- اگر ابهامی درباره سخنان گوینده دارید سؤال کنید.
- ۶- برای دیگران و حرف آنان احترام قائل باشید.
- ۷- هنگام سخن گفتن دیگران با حالات چهره و بدن نشان دهید که با تمام وجود به آنان و سخنشان توجه دارید. مهارت‌های غیرکلامی همچون تبسم، سر تکان دادن به منظور تأیید، تعجب کردن و... از این قبیل است.

## ۳- مهارت خواندن

خواندن سومین مهارت ارتباطی است که به طور طبیعی آدمیان از کودکی آن را شروع می‌کنند. توانایی خواندن امتیازی است که انسانها را به دو دسته باسواد و بی‌سواد تقسیم می‌کند و مهارتی است که این فرصت را ایجاد می‌کند تا ما بتوانیم از اندیشه‌های انسانهای بزرگ که عمدتاً مکتوب است، بهره‌مند شویم.

داشتن کتابخانه‌ای مفید در کاروان برای توسعه این مهارت مؤثر است. واقعیت این است که افراد بسیاری به حد کافی درباره روش صحیح خواندن و مطالعه نمی‌دانند. متأسفانه در مدرسه و دانشگاه هم چیزی راجع به چگونه درس خواندن به ما نیاموخته‌اند. با این حال نکات مهمی است که به ما کمک می‌کند تا با درست خواندن به سوی یکی از اساسی‌ترین نمادهای خودشکوفایی یعنی نوشتن حرکت کنیم.

## • نمونه‌هایی از مهارت خواندن

- ۱- هرکس هر مطلب یا هر موضوعی را وقتی برای دومین بار می‌خواند بهتر و عمیق‌تر درک می‌کند. بنابراین تکرار در مطالعه ابزاری مهم در یادگیری و کسب اطلاعات است.
- ۲- برای مطالعه فعال، نوشتن نکات مهم در حین خواندن ضروری است. خواندن بدون یادداشت‌برداری عامل مهمی در ایجاد فراموشی است.

- ۳- خواندن با خط کشیدن زیر نکات مهم، حاشیه نوشتن، خلاصه‌نویسی و یادآوری دوام می‌یابد. حتماً باید در حال مطالعه خلاصه‌برداری کنید.
- ۴- پیش از مطالعه از صرف غذاهای چرب و سنگین خودداری کنید.
- ۵- حداکثر زمانی که افراد می‌توانند فکر خود را برای مطالعه روی موضوعی متمرکز کنند به طور معمول ۳۰ دقیقه است، پس از هر ۳۰ دقیقه مطالعه ۱۰ دقیقه استراحت کنید.
- ۶- اگر ۳۰ درصد وقت خود را به خواندن و ۷۰ درصد دیگر را به یادآوری اختصاص دهیم بسیار مفیدتر از آن است که تمام وقت خود را به خواندن بگذرانیم. بهتر است پس از مطالعه، مطالب را به زبان خودتان بازگو و آنها را مرور نمایید.
- ۷- خواننده باید آنچه را می‌خواند بفهمد.
- ۸- بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها را به دقت مطالعه کنید.

#### ۴- مهارت نوشتن

زبان و خط، عمده‌ترین شیوه‌های ارتباط کلامی است و انسانها برای بیان احساسات بیشتر از زبان و برای ابراز افکار عمدتاً از خط یاری می‌طلبند. توسعه علمی جهان نیز مدیون اختراع چاپ است که به تأثیر و توسعه افکار و نوشته‌های آدمیان انجامیده است. خوب نوشتن کار دشواری است و نوشتن سخت‌ترین مهارت ارتباطی است به عنوان کارگزار حج و زیارت سعی کنید تجربه‌ها و خاطره‌های سفر خود را بنویسید و زائران را به نوشتن تشویق کنید.

#### • نمونه‌هایی از مهارت نوشتن

- ۱- مدت کوتاهی قبل از آغاز نوشتن، درباره موضوع فکر کنید.
- ۲- نوشته کوتاه حداقل با بیش از ۳ بخش «مقدمه، متن و نتیجه» تشکیل شود.
- ۳- نوشته بلند حداقل باید دارای پنج بخش «عنوان، مقدمه، متن، نتیجه و منابع» باشد.
- ۴- برای خوب نوشتن به طور گسترده مطالعه کنید.
- ۵- غلط‌انمایی و یا املایی در نوشته تأثیر شگرف بر خواننده دارد.
- ۶- از نوشتن کلماتی که معنای آن را نمی‌دانید، خودداری کنید.

- ۷- توجه داشته باشید نوشته‌ها از گفته‌ها تأثیر جدی‌تر و ماندگارتری بر دیگران می‌گذارد.
- ۸- همیشه باید متن نوشته پس از اتمام نوشتن و قبل از ارسال به گیرنده یک بار خوانده شود.
- ۹- برای تشویق به نوشتن، مسابقاتی از قبیل خاطره‌نویسی، مقاله‌نویسی و داستان کوتاه نویسی در کاروان ترتیب دهید.
- ۱۰- هر اتفاق، نکته جدید، تجربه نو و اندیشه‌ای که به ذهنتان می‌آید را یادداشت کنید.

علاوه بر مهارت‌های ارتباطی اشاره شده، مهارت دیگری نیز در زندگی روزمره ما نقش ایفاء می‌کند. امروزه در آموزش‌های زندگی به این مهارت‌ها توجه روزافزونی می‌شود، به گونه‌ای که بخش قابل توجهی از تربیت اجتماعی و شهروندی به این مهارت‌ها می‌پردازد.

### ❖ مهارت‌های اجتماعی

منظور از مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌هایی هستند که در تعاملات اجتماعی کاربرد دارند. روان‌شناسان مهارت‌های زیر را برای برقراری تعاملات اجتماعی موفق توصیه می‌کنند.

- توجه کردن به گفته‌های فرد مقابل
- ترغیب و تشویق فرد مقابل به ابزار عقاید خود
- داشتن ظاهری آراسته و مرتب
- برقراری تماس چشمی مناسب ک افراد ترجیح می‌دهند طرف مقابل به اندازه کافی با آنها تماس چشمی برقرار کنند تا نسبت به هم احساس صمیمیت کنند اما نه آنقدر زیاد که به احساس خیره شدن بیانجامد.
- خود افشاگری به اندازه کافی: دادن اطلاعات کافی در مورد خود به دیگران برای برقراری ارتباط صمیمانه ضروری است اما خود افشاگری نباید آنقدر زیاد باشد که باعث خسته شدن طرف مقابل شود.
- باید رفتارهایی که ممکن است برای طرف مقابل مطلوب و نا مطلوب باشند را بشناسید و رفتارهایی که به نظر نامطلوب می‌آید را از خود نشان ندهید.

- با زبان بی واسطه با دیگران ارتباط برقرار کنید . استفاده از زبان بی واسطه ، یک شیوه ارتباط شخصی و مستقیم با دیگران است که با استفاده از آن فرد بین خود و دیگران فاصله نمی اندازد و احساسات خود را بیان کند در حالیکه استفاده از زبان با واسطه غیر مستقیم بوده و نوعی احساس دوری و جدایی را به فرد مقابل انتقال می دهد .
- پاسخ ده بودن : پاسخ ده بودن یعنی همراه بودن با دیگران از طریق نشان دادن علاقه و توجه برقراری تماس چشمی و گوش دادن به گفته های طرف مقابل پاسخ دهی به دیگران در حقیقت هم نشان دهنده همدلی ماست و هم بیانگر درک احساسات آنها .

### ❖ تعریف مهارت های زندگی

مهارت های زندگی آن مهارت ها یا تکالیفی هستند که به عملکرد مستقلانه و موفقیت آمیز یک فرد در بزرگسالی نسبت داده می شود . منظور از مهارت های زندگی آن نوع توانایی ها و مهارت های عملی است که موجب رفتارهای مثبت و سازگارانه گردیده است فرد را در اداره موثر نیازها ، سختی ها ، خطرها و فشارهای زندگی روزانه توانا می سازد و برای احساس کامیابی، توانمندی و شادکامی در زندگی روزمره به آنها نیاز است . هدف از آموزش این مهارتها ، افزایش توانایی های روحی - اجتماعی است ( اقاچانی ۱۳۸۵ ) . مهارت های زندگی توانایی سازگارانه و مثبت می باشد به گونه ای که فرد بتواند با چالشها و ضروریات زندگی روزمره کنار بیاید ( سازمان جهانی بهداشت<sup>۱</sup> ۲۰۰۴ ) ، ترجمه فتی و همکاران ۱۳۸۶ ) .

مهارت های زندگی یک رویکرد مبتنی بر تغییر رفتار یا شکل دهی رفتار که برقراری توازن میان سه حوزه را در نظر می گیرد . این سه حوزه عبارت است از : دانش، نگرش و مهارت ها . تعریف یونیسف بر شواهد پژوهشی مبتنی است که نشان می دهد اگر در توانمندسازی افراد جامعه بحث دانش ، نگرش و مهارت به صورت تلفیقی مورد توجه قرار نگیرد، نتیجه مورد انتظار یعنی کاهش رفتارهای پر خطر به دست نمی آید .

برنامه آموزش مهارت های زندگی یکی از راهبردهای متمرکز بر فرد است و تلاش می کند که از طریق افزایش توان مقابله ای افراد ، ظرفیت آنان را در جهت مقابله با چالشها ، کشمکشها و ناملايمات زندگی روزمره ارتقاء دهند . به عبارت دیگر افراد را در برابر مشکلات ایمن نمایند . برنامه آموزش مهارت های زندگی توسط



دکتر گیلبرت . جی . بوتوین، پروفوسور روان شناس عضو دپارتمان بهداشت عمومی و روان پزشکی دانشگاه کرنل، در سال ۱۹۷۹ میلادی مطرح شده است ( آقازاده ۱۳۸۱ )

ده مهارت زندگی<sup>۱</sup> که سازمان بهداشت جهانی بر آنها تأکید کرده و اهمیت آنها را مشخص نموده است عبارتند از :

- ۱- مهارت خود آگاهی<sup>۲</sup>
- ۲- مهارت همدلی<sup>۳</sup>
- ۳- مهارت برقراری ارتباط موثر<sup>۴</sup>
- ۴- مهارت مدیریت خشم<sup>۵</sup>
- ۵- مهارت رفتار جرأت مندانه<sup>۶</sup>
- ۶- مهارت حل مسئله<sup>۷</sup>
- ۷- مهارت مقابله با استرس<sup>۸</sup>
- ۸- مهارت تصمیم گیری<sup>۹</sup>
- ۹- مهارت تفکر خلاق<sup>۱۰</sup>
- ۱۰- مهارت تفکر انتقادی<sup>۱۱</sup>

ذکر این نکته مهم است که مهارت با دانستن و علم متفاوت است. همان طور که یک نفر با خواندن کتاب شنا، فقط علم پیدا می کند ولی شنا کردن یاد نمی گیرد، دانستن این مهارت ها هم کافی نیست، بلکه با تمرین و به کارگیری آنها در زندگی روزانه است که می توانیم، شاهد نتایج رضایت بخش آن باشیم.

- 
- ۱ Life Skill
  - ۲ Self-awareness skill
  - ۳ Empathy skill
  - ۴ Effective communication
  - ۵ Managing anger skill
  - ۶ Assertive relationship skill
  - ۷ Problem solving skill
  - ۸ Managing stress skill
  - ۹ Decisions making skill
  - ۱۰ Creative thinking skill
  - ۱۱ Critical thinking skill

## • مهارت خودآگاهی

مهارت خودآگاهی، توانایی شناخت نقاط ضعف و قوت، خواسته‌ها، نیازها، تمایلات و تصویر واقع‌بینانه از خود است تا حقوق فردی، اجتماعی و مسئولیت‌های خود را بهتر بشناسیم. این مهارت موجب می‌شود که به سؤال مهم «من کیستم؟» جواب دهیم.

امام علی ( علیه السلام ) می‌فرمایند: شخص دانا و عالم کسی است که قدر خود را بشناسد و برای جهل و نادانی انسان همین بس که از قدر و منزلت خود بی‌خبر ماند. (خطبه ۱۰۳)

آیا نسبت به احساسات و نگرشها، هیجانات و اندیشه‌های خود آگاهی داریم؟

اندکی درباره ی خود اندیشه کنیم ...

### ○ اجزای خود آگاهی

۱ - شناخت ویژگی های جسمانی و بدنی :

شناخت ویژگی های ظاهری خود ، لازمه خود آگاهی است . می توان با تکیه بر نقاط مثبت خود و با احساس رضایت حاصل از آن در جهت برطرف نمودن نقاط ضعف خویش اقدام کرد .

۲ - شناخت تواناییه و مهارت های خود :

الف : شناخت نقاط قوت : از جمله ویژگی ها و نقاط مثبت خود ، شناخت توانمندی های خود ، شناخت پیشرفت ها و موفقیت های خود است .

ب - شناخت نقاط ضعف : این شناخت ها از پذیرش آنها و همچنین درونی ساختن این باور ککه هر کس می تواند از اشتباهات خود درس بگیرد کاملاً لازم و ضروری و شرط لازم برای پیشرفت است وقتی انسان خودش را با همه نقاط قوت و ضعف بپذیرد آن وقت می تواند با تکیه بر این خود آگاهی با موفقیت و اعتماد حرکت کند.

### ۳ - شناخت افکار و گفتگوهای درونی :

محققان معتقدند در موقعیت های مختلف زندگی ( چه خوشایند و چه نا خوشایند ) در زن هر یک از ما افکاری اتوماتیک وار فعال می شود و به شکل گفتگوهای درونی خود را نشان می دهد . این گفتگوها هم می تواند منفی باشد و به احساسات صدمه بزند و وی را در شک و ترس هایش باقی بگذارد و هم می تواند مثبت باشد و احساسات مثبت به وجود آورد ، با شناخت گفتگوی درونی منفی خود ، می توانیم در هر موقعیتی که این افکار شروع به فعال شدن می نماید را کنترل کرده و آن را به پیام های مثبت ذهنی تبدیل نمود .

### ۴ - شناخت افکار باورها و ارزش های خود :

افراد بر اساس خانواده هایی که در آن تربیت می شوند و دیگر اطلاعاتی که کسب می کنند ، افکاری دارند مجموعه افکار باورها را می سازند و مجموعه ای از این باورها ، ارزشها را به وجود می آورند . باورها، افکاری هستند که آنها را صحیح دانسته و بر مبنای آنها عمل می کنیم . ارزش ها، ملاک هایی است که به وسیله آنها افکارها و باورهایمان را مورد ارزیابی قرار می دهیم . باورها، ارزشها و بهطور کلی نحوه نگرش ما نسبت به زندگی قابل تغییر است و ما می توانیم هر کجا که لازم باشد در افکار و باورهایمان به اصلاح و تعدیل ساخت های ذهنی خود پردازیم

### ۵ - شناخت اهداف خود :

هدف جایی است که فرد می خواهد به آن برسد و برای رسیدن به آن برنامه ریزی می کند . هر چه شناخت فرد از خودش واقعی تر باشد هدفی را هم که برای خود بر می گزیند واقع بینانه تر خواهد بود و احتمال دستیابی به آن نیز بیشتر خواهد بود . برای دستیابی به اهداف باید آن را از قالب کلی و مبهم خارج ساخته و به اجزایش تقسیم کرد و مرحله به مرحله پیش رفت . در طی این مرحله هم باید به توانمندی های خود بیشتر آگاه شد و این آگاهی منجر به رفع اشتباهات می شود ( فتحی ۱۳۸۶ ) .

### • مهارت همدلی

همدلی یعنی این که فرد بتواند مسایل دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد درک کند و به آنها احترام بگذارد.

این مهارت موجب می‌شود تا به دیگران توجه کرده و آن‌ها را دوست داشته باشیم و خود نیز مورد توجه و دوست داشتن دیگران قرار بگیریم و با ایجاد روابط اجتماعی بهتر به هم نزدیکتر شویم.

همدلی با افراد کاروان سبب ایجاد صمیمیت و تعاون در جهت آسان‌سازی کارها و حل مشکلات کاروان می‌شود.

### ○ راه‌های رسیدن به همدلی

۱ - درک چار چوب ذهنی دیگران : درک هر یک از ما با دیگری از یک موقعیت خاص کاملاً متفاوت است . زیرا هر یک از ما بر حسب تجربیات خود موضوعی را تفسیر می‌کنیم . هر گاه بتوانیم چار چوب ذهنی دیگران را بشناسیم و بدانیم چه چیزی برایشان اهمیت دارد با برآوردن انتظارتشان به سهولت می‌توانیم با آنها رابطه گرم و صمیمی ایجاد کرده و در آنها نفوذ کنیم .

۲ - کنترل احساسات و هیجانات : برای برقراری روابط همدلانه باید احساسات خود را شناخته کنترل آن را در دست گرفته و بر خود تسلط داشته باشیم . افرادی که به خویشتن داری دست یافته اند احساسات دیگران را بهتر می‌شناسد .

۳ - هماهنگی : هماهنگی به معنای انعکاس رفتارهای طرف مقابل است . به نحوی که وی بتواند در اعمال و گفته‌های ما ، اعمال و گفته‌های خود را بیابد. از راه‌های مختلفی می‌توان هماهنگی با دیگران را افزایش داد : زبان اندام، نحوه سخن گفتن ، احساسات و خلیات .

۴ - گوش کردن فعال : واکنش‌های ما هنگام گوش کردن ، سئوالاتی که مطرح می‌کنیم ، حالات و حرکات ما همگی در دقیق شنیدن موثر است . با انتقال استنباط و احساسات خود به گوینده نشان می‌دهیم که به عمق مطلب او پی برده و از نقطه نظر او آگاهیم ، دقیق شنیدن عامل مهمی در درک دیگران است و در عین حال موانع و سدهای ارتباطی را از بین می‌برد ( سازمان جهانی بهداشت ترجمه فتی و همکارت ۱۳۸۶ ) .

### • مهارت ارتباط جمعی

داشتن این مهارت موجب می‌شود ضمن تقویت روحیه مشارکت، اعتماد واقع‌بینانه و همکاری با دیگران بتوانیم مرزهای روابط بین خود و کسانی را که دوستشان داریم تشخیص داده و در جهت ایجاد و یا تقویت روابط

صمیمانه و دوستانه با آنان قدم برداریم و هر چه زودتر به دوستی‌های نامناسب و ناسالم خود خاتمه دهیم، پیش از آن که مورد آسیب جدی قرار گیریم.

### • مهارت ارتباط مؤثر

کسب این مهارت به ما می‌آموزد برای درک موقعیت دیگران چگونه به سخنان آنان فعالانه گوش دهیم و چگونه دیگران را از احساس و نیازهای خود آگاه کنیم تا ضمن به دست آوردن خواسته‌های خود طرف مقابل نیز احساس رضایت کند.

### ○ مبانی ارتباط اثر بخش

برای داشتن ارتباط اثر بخش داشتن دو ویژگی حائز اهمیت است که عبارتند از :

— صداقت : اینکه فرد جرأت داشته باشد خودش باشد ، یعنی بدون هیچ کم و کاستی همانگونه که هست باشد .

صداقت سه جزء دارد : آگاهی از خود ، پذیرش خود و بیان خود

— عشق بدون انحصار طلبی : راجرز در مورد این خصلت کلی چنین می گوید : نوعی عشق نسبت به فرد آنچنان که هست ، کارل مینگر<sup>۱</sup> این صفت را در معنای تحمل ، انصاف، پایداری ، منطق، محبت و به اختصار عشق واقعی شخص به شخص دیگر به کار می برد .

— گوش دادن فعال : برای برقراری یک ارتباط سالم و موثر مهمترین عامل گوش دادن صحیح می باشد . گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری می باشد ( بولتون ترجمه سهرابی ، ۱۳۸۳ )

## • مهارت مقابله با استرس

در دنیای امروز، همواره با تغییرات وسیع و پیچیده‌ای روبرو هستیم و هر تغییری با فشارهای روحی و روانی (استرس) همراه است. میزان استرس اگر بیش از حد و طولانی باشد، بر زندگی و عملکرد ما تأثیر منفی گذاشته و مشکلات جدی و زیادی را برای ما به وجود خواهد آورد.

فراگیری این مهارت به ما کمک می‌کند تا ضمن شناسایی هیجان‌های خود و دیگران و تأثیر آن‌ها بر تفکرات و رفتارهایمان بتوانیم در مقابله با آن‌ها واکنش مناسبی را از خود بروز دهیم.

## • مهارت مدیریت هیجان‌ها

ما همواره با احساسات و هیجانات مختلفی مثل خشم، ترس، لذت، غم و ... روبرو هستیم که آنها بر تصمیم‌گیری و نحوه زندگی و روابط ما با دیگران اثر می‌گذارد. شناسایی و کنترل این احساسات و هیجانات قسمتی از مهارت مدیریت بر هیجان می‌باشد.

بخش دیگر مهارت مدیریت بر هیجان مربوط به شناخت و کنترل احساسات و هیجانات دیگران است. در این بخش ما متوجه عکس‌العمل احساسی و هیجانی دیگران شده و می‌توانیم آنها تحت کنترل قرار داده و هدایت کنیم. شاید یکی از مهمترین هیجانات در ارتباط گروهی بویژه سفرهای زیارتی کنترل خشم و پرخاشگری باشد. وجود موانع و مشکلات، سختی‌های سفر و کمبودهای گوناگون و عوامل استرس‌زا ممکن است سبب بروز هیجان خشم و پرخاشگری شود داشتن مهارت کنترل خشم و پرخاشگری ما را در کنترل بهتر خود و گروه یاری می‌سازد به این دلیل به توضیح بیشتر این مهارت می‌پردازیم:

## • مهارت کنترل خشم و پرخاشگری

خشم، حالتی عاطفی است که از نظر شدت، با خشم ملایم، عصبانیت و خشم جنون‌آمیز، تفاوت دارد. خشم نیز مانند سایر هیجان‌ها، با تغییرهای فیزیولوژیکی و بیولوژیکی همراه است. وقتی که عصبانی می‌شوید ضربان قلب و فشار خونتان بالا می‌رود و نیز سطح انرژی هورمونی، آدرنالین و نورآدرنالین افزایش می‌یابد. هدف از مدیریت خشم، کاهش احساس‌های عاطفی و تحریک‌های فیزیولوژیکی است که خشم، آن‌ها را ایجاد می‌کند.

شما نمی‌توانید از چیزها یا افرادی که شما را خشمگین می‌سازند خلاص شوید یا دوری کنید، شما هم چنین نمی‌توانید آن‌ها را تغییر دهید، اما می‌توانید یاد بگیرید که چگونه واکنش‌هایتان را کنترل کنید، وقتی عصبانی می‌شوید کنترل خود را از دست ندهید. با خالی کردن عصبانیت خود سر دیگران مشکل شما حل نمی‌شود به جای آن قبول کنید که عصبانی هستید و سعی کنید بفهمید چرا؟ چه کار می‌توانید بکنید که از بروز دوباره آن جلوگیری کنید؟ چه کار کنید تا عصبانیت و پرخاشگری به روند کاروان لطمه وارد نسازد؟

#### ○ روش‌های کنترل خشم و پرخاشگری :

پس از یاد خدا و یادآوری ناپسندی خشم و پرخاشگری در آموزه‌های دینی و اعتقاد به معروف بودن عفو و گذشت به عنوان یک فضیلت اخلاقی باید در موقعیت‌های خشم‌برانگیز نکات زیر را رعایت کنید :

- ۱- به گونه‌ای عمل نکنید که به خود آسیبی وارد سازید.
- ۲- به گونه‌ای عمل نکنید که به فرد یا افراد دیگر آسیبی وارد نمایید.
- ۳- به حق و حقوق خود آگاهی داشته و سعی کنید تا حد ممکن مانع از ضایع شدن آن شوید .
- ۴- از حالت خشم خود، آگاهی هیجانی داشته باشیم آیا در این حالت خود را در آینه دیده‌اید؟ از تغییرات چهره، ضربان قلب، فشار خون و ... در چنین حالتی آگاهی دارید؟
- ۵- روش‌های سالم ابراز خشم را بیاموزید این روش‌ها شامل : فعالیت ورزشی، فعالیت هنری، تکنیک صحبت با صندلی خالی، تکنیک نامه نوشتن، عفو و گذشت و ابراز کلامی خشم می‌باشند.
- ۶- راه‌های کنار آمدن با فرد پرخاشگر را یاد بگیرید که عبارت است از: از خودتان دفاع نکنید، مرزها را مشخص نمایید، او را متوجه پیامد رفتارش نمایید، او را خلع سلاح کنید، محکم حرف بزنید، در صورت لزوم موقعیت را ترک نمایید.
- ۷- به یاد داشته باشید که وقتی عصبانی هستید چطور عمل می‌کنید می‌توانید موقعیت بهتری داشته باشید اجازه ندهید خشم شما را کنترل کند
- ۸- گفتن عبارت «ایست». زمانی که عصبانی هستید، می‌توانید به خودتان بگویید «ایست»، «صبرکن». این فرمان باعث می‌شود که شما بتوانید تا حدودی از اسیر بودن در دست احساساتتان رهایی پیدا کنید و موقعیت را بهتر ارزیابی کنید.

- ۹- معمولا تنفس عمیق باعث می‌شود که ضربان قلب کاهش یافته و در نتیجه فشار خون هم پایین بیاید و بدین ترتیب می‌توان با تنفس عمیق، عوامل فیزیولوژیک مؤثر در تشدید خشم و عصبانیت را کنترل کرد.
- ۱۰- در حالت خشم تکرار آرام اذکار و تسیحات و آیات قرآنی بهترین روش کنترل هیجانات است.
- ۱۱- شمردن اعداد زمانی که عصبانی هستید توصیه می‌شود از ۱ تا ۱۰۰ بشمارید. شمارش اعداد باعث می‌شود که شما کمی از موقعیت فاصله گرفته و شدت انرژی منفی حاصل از عصبانیت در وجود شما کاسته شود.
- ۱۲- تلقین برخی جمله‌ها در حین مقابله با یک وضعیت ناخوشایند برای مثال می‌توان به خود این فرمان را بدهیم که :

«آرام باش و آرام باقی بمان».

«موضوع را زیاد بزرگ نکن».

«این را درس عبرتی بدان».

«یک نفس عمیق بکش، خونسردیت را حفظ کن و فکرت را به کار انداز».

- ۱۳- ترک موقعیت یکی از راه‌های کنترل عصبانیت است. با ترک موقعیت، شما به خود فرصت فکر کردن می‌دهید و می‌توانید به موقعیت فراسوی نیازها و خواسته‌های خود توجه کنید. در چنین شرایطی، اگر مخاطب شما فرد خاصی است، می‌توانید از او بخواهید تا در زمان دیگری در مورد مسأله‌تان صحبت کنید. اما در پاره‌ای اوقات هنگام رویارویی با موقعیت‌های برانگیزاننده عصبانیت، شما نمی‌توانید موقعیت را به طور کامل ترک کنید، ولی می‌توانید برای چند دقیقه‌ای از موقعیت خارج شده، هوایی تازه کنید، قدمی بزنید، در صورت امکان آب نوشیده و سپس به موقعیت بازگردید.
- ۱۴- یاد بگیرید که مذاکره و گفت‌وگو کنید: خشم معمولا با تعارض همراه است. یکی از راه‌های کاهش خشم، شرکت در گفت‌وگوست. گفت‌وگو ما را قادر می‌سازد تا از نظریات طرف مقابل آگاه شویم و اساسی روشن برای مذاکره و یافتن راه حل یا سازش فراهم می‌کند.
- ۱۵- گفتگو با فردی که از دست وی عصبانی شده‌ایم: بعد از خاموشی و آرامش و حل مشکل و دلجویی از وی بسیار کمک‌کننده است.



## • مهارت حل مسئله

ما همه روزه با مسایل فراوانی روبه‌رو هستیم که برخی ساده و برخی پیچیده‌اند. مهارت حل مسئله این توانایی را به ما می‌دهد که با توجه به تجارب عملی و توانمندی‌های ذهنی خود بتوانیم در جهت حل مسأله یا مشکل قدم برداریم و به نتیجه مطلوب دست یابیم.

حل مسئله : عبارت است از فرایندهای شناختی - رفتاری که توسط فرد هدایت شود و فرد سعی می‌کند که با کمک آن راه حل‌های موثر یا سازگارانه‌ای برای مسائل زندگی روزمره خویش پیدا کند . به این ترتیب حل مسئله فرایند آگاهانه ، منطقی ، تلاش بر و هدفمند است . افزودن صفت « اجتماعی » به حل مسئله به این معنا است که رویارویی با هر نوع مسئله‌ای که در بستر زندگی اجتماعی انسان اتفاق می‌افتد از جمله مسائل مالی ، مسائل شخصی ( شناختی - هیجانی، عاطفی، رفتاری و سلامتی ) ، بین فردی ( زناشویی و خانوادگی ) و مشکلات اجتماعی ( جرم و آسیب های اجتماعی ) همه مستلزم دانستن مهارت حل مسئله است .

## • مهارت تصمیم‌گیری

انسان در مسیر زندگی همواره نیازمند تصمیم‌گیری‌های مختلف است و موفقیت در زندگی در گرو تصمیم‌گیری درست و به جای اوست.

مهارت تصمیم‌گیری به ما کمک می‌کند تا با اطلاعات و آگاهی کافی و با توجه به اهداف واقع‌بینانه خود، از بین راه حل‌های مختلف بهترین راه را انتخاب کرده و به کار بگیریم و پذیرای پیامدهای آن نیز باشیم.

## • مهارت تفکر خلاق

فکر کردن مهارتی است که از کودکی می‌آموزیم. مهارت تفکر خلاق، قدرت کشف و تولید اندیشه‌ی جدید را برای ما فراهم می‌آورد.

مهارت تفکر خلاق به ما کمک می‌کند در مواجهه با حوادث ناگوار چگونه احساسات منفی خود را به احساسات مثبت تبدیل کنیم. تفکر خلاق، نوع دیگر دیدن است. در این تفکر هیچ گاه مشکل و مسأله یک عامل

مزاحم به حساب نمی‌آید، بلکه یک فرصت برای کشف راه‌های نو و بدیع تلقی می‌شود که تاکنون کسی به آن توجه نکرده است.

### • مهارت تفکر نقادانه

تفکر نقادانه نوعی دیگر از تفکر است. کسب این مهارت به ما می‌آموزد تا هر چیزی را به سادگی و درست قبول یا رد نکنیم، ابتدا در مورد آن موضوع سؤال و پرسش و یا استدلال کنیم، سپس آن را بپذیریم یا رد کنیم.

کسانی که از تفکر نقادانه برخوردارند، فریب دیگران را نمی‌خورند و به راحتی جذب گروه‌ها و افراد و مواد مخدر نمی‌شوند، چرا که همواره با سؤال کردن به عاقبت کار می‌اندیشند و از همنوایی نامناسب دوری می‌کنند. اینها کسانی هستند که این ضرب‌المثل را نمی‌پذیرند که: «خواهی نشوی رسوا، هم‌رنگ جماعت شو»<sup>۱</sup>.

---

<sup>۱</sup> برای آشنایی بیشتر با مهارت‌های ارتباطی به کتاب "روانشناسی روابط انسانی تألیف رابرتولتون، ترجمه حمیدرضا سهرابی" مراجعه شود.