

IRANIAN RED CRESCENT
YOUTH ORGANIZATION



جمعیت حلال احمر
سازمان جوانان

آموزش مهارت‌های زندگی

معاونت آموزشی
و پژوهشی
اداره آموزش

۱۳۸۵

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تهیه کنندگان:

مژگان لاکانی - زهرا باقرشاهی - زینب محمدزاده
کبری محمدی - مهیار ابوالقاسمی

زیر نظر:

دکتر مهدی نجفی - دکتر حمید یعقوبی

ویراستار:

زینب محمدزاده

تایپ کامپیوتری:

زهرة سلطانی

فهرست مطالب

عنوان

پیشگفتار

فصل اول: مهارت حل مسئله و تصمیم گیری

مقدمه

فرآیند حل مسئله

مراحل حل مسئله

خودآگاهی

مراحل تصمیم گیری منطقی

عوامل بازدارنده حل مسئله

و...

فصل دوم: مهارت تفکر خلاقانه و نقادانه

مقدمه

تفکر خلاق

تفکر مثبت

یادگیری فعال

تشخیص حق انتخاب های دیگران

تشخیص راه حل های جدید برای حل مشکلات

تفکر انتقادی

راههای تقویت تفکر انتقادی

و...

فصل سوم: مهارت ارتباط با دیگران

مقدمه

مهارت های اصلی

مهارت گوش دادن

مهارت صحبت کردن

مهارت های صوتی و مهارت های غیر کلامی

مهارت های غیر کلامی

مهارت های صوتی

و.....

فصل چهارم: مهارت خودآگاهی و همدلی

مقدمه

خودآگاهی

عوامل مؤثر در رشد خودآگاهی

واکنش سنجی

مهارت همدلی

مقدمه

تفاوت های بین فردی و تأثیر آن در برقراری روابط همدلانه

راههای رسیدن به همدلی

کنترل احساسات و هیجان

و ...

فصل پنجم: مهارت مقابله با هیجان

استرس

مقدمه

عوامل فشارزا

راههای مقابله با استرس

راههای مقابله با اضطراب

هیجان و احساس

مقدمه

خشم

فقدان عزیزان

شکست

ابراز وجود

و ...

پیشگفتار:

انسان‌ها برای مقابله سازگاران با استرس‌ها، موقعیت‌های مختلف و تعارض‌های زندگی به روش‌هایی نیاز دارند که آنان را در کسب توانایی تجهیز نماید. این کارکردها زیر بنایی هستند و در فرایند تحول شکل می‌گیرند. کارکردهایی نظیر شناخت عواطف و رفتارها که در قالب ساختارهایی مانند عزت نفس، خودکارآمدی، حل مسئله، مقابله و مهارت‌های اجتماعی تجلی می‌یابند. در این زمینه چندیست که ضرورت پرداختن به بهداشت روانی نمود بیشتری یافته است و در کشورهای گوناگون کوشش‌های بسیاری انجام شده است ولی عمدتاً بر سطوح دوم و سوم پیشگیری استوار بوده است و کمتر به پیشگیری اولیه توجه شده است.

سازمان جهانی بهداشت در سال ۱۹۹۳ برای پیشگیری اولیه و همچنین ارتقاء سطح بهداشت روانی، برنامه مدونی با عنوان «آموزش مهارت‌های زندگی» آماده کرده است.

هدف این برنامه، افزایش توانایی‌های روانی-اجتماعی کودکان است تا با تجهیز کودکان به این مهارت‌ها آنها بتوانند با تقاضا و کشمکش‌های زندگی روزانه به طور سازگاران کنار بیایند.

توانایی روانی-اجتماعی عبارت است از آن گروه توانایی‌هایی که فرد را برای مقابله مؤثر با کشمکش‌های زندگی یاری می‌کند. این توانایی‌ها فرد را قادر می‌سازد تا در رابطه با سایر انسان‌ها، جامعه، فرهنگ و محیط خود، مثبت و سازگاران عمل کند و سلامت روانی خود را تأمین نماید.

مستقیم‌ترین روش مداخله به منظور ارتقاء توانایی‌های روانی-اجتماعی، مداخله‌هایی است که منابع مقابله‌ای اشخاص و توانایی‌های مشخص و اجتماعی انسان را تقویت می‌نماید.

مهارت‌های زندگی بر تلقی افراد از کفایت خود یعنی بر اعتماد به نفس و عزت نفس آنها اثر دارد و بنابراین نقش مهمی در سلامت روان دارد.

همراه با ارتقاء سطح بهداشت روان، انگیزه فرد در مراقبت از خود و دیگران، پیشگیری از بیماری‌های روانی، پیشگیری از مشکلات بهداشتی و مشکلات رفتاری افزایش می‌یابد.

تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که ماهیت و تعریف مهارت‌های زندگی در کشورها و فرهنگ‌های مختلف، متفاوت بوده است.

تحلیل‌های بیشتر و عمیق‌تر نشان می‌دهد که چندین مهارت اصلی و اساسی وجود دارند که عبارتند از:

- ۱) توانایی تصمیم‌گیری
- ۲) توانایی حل مسئله
- ۳) توانایی تفکر خلاق
- ۴) توانایی تفکر نقادانه
- ۵) توانایی برقراری رابطه مؤثر
- ۶) توانایی برقراری رابطه بین فردی سازگاران
- ۷) توانایی آگاهی از خود
- ۸) توانایی همدلی با دیگران
- ۹) توانایی مقابله با هیجان
- ۱۰) توانایی مقابله با استرس

بیامدهای برنامه آموزشی مهارت های زندگی عبارتند از:

- (۱) یادگیری دانش
 - (۲) تغییر نگرش
 - (۳) تغییر در تمایلات رفتاری در زمینه رفتارهای بهداشتی
 - (۴) رشد عزت نفس و اعتماد به نفس و سایر شاخص های بهداشت روانی
 - (۵) کسب مهارت و رشد توانایی ها
 - (۶) رشد و بهبود متغیرهای مربوط به مدرسه
 - (۷) تغییر در رفتارهای اجتماعی و رفتار سلامت مانند:
 - کاهش استفاده از مواد مخدر و دارو
 - کاهش خشونت
 - کاهش تمایلات خودکشی
 - (۸) کاهش استرس و فرسودگی مریبان (به علت فرسودگی روانی)
 - (۹) افزایش مهارت های زندگی مریبان
- کسب مهارت های زندگی و توانایی های روانی - اجتماعی برای ایجاد و بالا بردن سازگاری با مشکلات و مسائل زندگی روزمره مفیدند. فراگیری این مهارت ها موجب رشد و پیشرفت فردی و اجتماعی می شوند. همچنین فرد را دارای آگاهی در مورد حقوق انسانی خود می کنند و از بسیاری از مشکلات اجتماعی پیشگیری می نمایند و ارتقاء سلامت روانی را موجب می شوند.

این مهارت ها که غالباً به صورت دوگانه طبقه بندی می شوند عبارتند از:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| ۱- مهارت خودآگاهی | ۲- مهارت همدلی |
| ۳- مهارت ارتباط مؤثر | ۴- مهارت روابط بین فردی |
| ۵- مهارت تصمیم گیری | ۶- مهارت حل مسئله |
| ۷- مهارت تفکر اخلاق | ۸- مهارت تفکر انتقادی |
| ۹- مهارت مقابله با هیجان | ۱۰- مهارت مقابله با استرس |

فصل اول:

مهارت حل مسئله

و

تصمیم گیری

مقدمه

امروزه به رغم ایجاد تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر در شیوه زندگی و تجدد گرایی، بسیاری از افراد - در رویارویی با مسائل زندگی - فاقد توانایی های لازم و اساسی هستند و همین امر آنان را در مواجهه با مشکلات و مسائل روزمره زندگی ناتوان و آسیب پذیر ساخته است.

پژوهش های بی شماری نشان داده اند که بسیاری از مشکلات بهداشتی و اختلالات روانی، عاطفی، ریشه های روانی - اجتماعی دارند. حل مسئله یکی از مهمترین فرآیندهای تفکر است که به افراد کمک می کند تا مقابله مؤثری با مشکلات و چالش های زندگی داشته باشند و در سلامت روانی و اجتماعی افراد نقش مهمی بازی می کند. انسان ها برای مقابله سازگارانه با موقعیت های تنش زا و کشمکش های زندگی، نیاز به آموختن برخی مهارت ها دارند.

هدف از ارائه این مهارت، کمک به افراد در جهت شناخت هر چه بهتر خود، برقراری روابط بین فردی مناسب و مؤثر، کنترل هیجانات، مدیریت داشتن بر شرایط تنش زا و حل کردن مسائل و مشکلات افراد است. در سایه تأمین چنین هدفی، توانایی های روانی - اجتماعی افراد افزایش پیدا می کند.

یک عامل مهم دیگر که به هنگام رویارویی با مسائل، توجه بدان ضروری است، آگاهی از فرآیند حل مسئله است. واقعیت این است که بسیاری از ما انسان ها نمی دانیم چگونه باید با مشکلات مقابله کنیم. به عبارت دیگر راهکار مشخصی برای حل مسأله خود نداریم. روانشناسان معتقدند که حل مسئله، یک فرایند است و اگر فرد بخواهد برخورد درستی با مسئله خود داشته باشد بهتر است مراحل را در این فرآیند طی کند.

متخصصان علوم رفتاری معتقدند که می توان با پیچیدگی مسائل - به هر اندازه که باشد - به کمک یک ساختار طبقه بندی شده، برخورد کرد. ساختار چندمرحله ای به افراد کمک می کند تا به هنگام مواجهه با مشکل، مسئله را از قالب کلی خارج ساخته و آن را به اجزایش تقسیم کنند. بدین صورت مسئله از حالت کلی، رعب آور و غیرقابل حل بودن خارج گشته و به اجزاء قابل فهم و قابل حل، تفکیک می شود.

فرآیند حل مسئله

فرآیند حل مسئله یک نگرش کلی به مسئله و مشکل است. این فرآیند چند مرحله‌ای موجب می‌شود که خود از تمایل به یافتن راه حل‌های ناگهانی و سریع صرف نظر کرده و مراحل ساختار یافته و هدفمند را دنبال کند.

این مرحله خودشامل چند گام است. در اولین گام از این مرحله، فرد باید درباره مشکل خود فکر کند و دریابد که مشکل او چیست؟ و پس از آن باید در مورد مشکل خود به خوبی فکر کند و دریابد که چه عواملی باعث ایجاد آن شده‌اند، مشکل از چه زمانی شروع شده و دلیل آن چه بوده. در این مرحله مشکل باید به صورت دقیق مشخص شود.

بنابراین برای رسیدن به یک تعریف مناسب از مسئله:

الف) صورت مسئله باید نوشته شود. اگر وقت داشته باشیم بهتر است تعریف مسئله را بنویسیم. در صورتی که تعریف نوشته شود، کمک می‌کند که واضح و دقیق فکر کنیم و تعهدات خود را قوت بخشیم؛ راحت‌تر و مؤثرتر ارتباط برقرار کنیم و سوابقی برای مراجعات بعدی داشته باشیم.

ب) روشن، ساده و دقیق باشد. توجه به این نکته ضروری است که تعریف مسئله باید تا آنجا که ممکن است دقیق باشد. لغات درهم و برهم و مبهم، خطر رسیدن به نتایج غیرمؤثر و نامنظم را افزایش می‌دهند.

مراحل فرآیند حل مسئله

مراحل حل مسئله عبارتند از:

- ۱) تعریف و شناسایی مشکل
- ۲) پیدا کردن راه‌حل‌های مختلف
- ۳) تصمیم‌گیری
- ۴) بازنگری

اینک به توضیح و تبیین هر یک از مراحل حل مسئله می‌پردازیم:

۱) تعریف مشکل:

اولین مرحله، تبیین دقیق مشکل و حل مسئله است؛ یعنی ابتدا باید مسئله تعریف شود. در این مرحله، فرد ابتدا باید از خود بپرسد که چه راه‌حلی برای این مشکل وجود دارد و سپس سعی کند همه راه‌حل‌هایی را که به ذهنش می‌رسد بیان کند.

اگر فرد دقیقاً نداند چه مشکلی وجود دارد، امکان حل آن کاهش می‌یابد و ممکن است وقت زیادی را صرف حل یک مشکل اشتباه کند.

توصیف اختصاصی مشکل این امکان را فراهم می‌آورد که با استراتژی‌های مفید به حل مشکل پرداخته شود. چنانچه مشکلی مبهم یا پیچیده باشد، نمی‌توان راه‌حل‌های مؤثری برای آن پیدا کرد. هر چقدر شناخت فرد از خود بیشتر و عمیق‌تر باشد، بهتر می‌توان دلایل و ریشه‌های مشکلات خود را پیدا کند.

اولویت بندی کردن مسائل و تأثیر آن در چگونگی حل مسائل:

از عوامل دیگری که توجه به آن در هنگام برخورد با مسائل مختلف زندگی ضروری است، اولویت بندی کردن مسائل می‌باشد. هر یک از ما طی روز با مسائل مختلفی روبه‌رو هستیم؛ مسائلی که حل هر کدام نیاز به صرف وقت و انرژی دارند. مسلماً برخی مسائل ضروری‌تر هستند و برخی از اهمیت کمتری برخوردارند. در پاره‌ای اوقات افراد در تشخیص اولویت مسائل خود دچار اشتباه می‌شوند و نمی‌دانند کدام مسئله در اولویت قرار دارد و کدام یک در اولویت قرار ندارد. در چنین مواقعی قسمت عمده‌ای از انرژی و توان افراد صرف کنترل و تردیدهایشان می‌شود. به منظور حل این مشکل و استفاده بهینه از وقت و انرژی خود و جلوگیری از دوباره کاری‌ها و تردیدها، محققان مفهوم «اولویت‌بندی» را مطرح نموده‌اند. مقصود از اولویت‌بندی کردن این است که فرد بتواند مسائل خود را بر اساس اهمیت ضرورت آنها طبقه بندی کند.

متخصصان معتقدند که مسائل را می‌توان به ۴ دسته تقسیم نمود:

(۱) مسائل مهم و غیر فوری

(۳) مسائل مهم و فوری

(۲) مسائل فوری و غیر مهم

(۴) مسائل غیرمهم و غیرفوری

مسائل مهم و غیرفوری به مسائلی گفته می‌شود که حل آنها برای ما ضروری است، ولی برای حل اینگونه مسائل محدودیت زمانی نداریم.

مثلاً برای یک دانش‌آموز سوم راهنمایی، مسئله قبول شدن در امتحانات پیش دانشگاهی یک مسئله مهم است اما فوری نیست.

مسائل فوری و غیر مهم به مسائلی گفته می‌شود که شاید مهم نباشند، اما در یک محدوده زمانی حتماً باید حل شوند و اگر آن زمان بگذرد، امکان حل مشکل بسیار سخت و حتی غیرممکن خواهد بود.

برای مثال: این که تماس بگیرید و روز تولد دوستان را تبریک بگوئید، ممکن است برای شما مسئله خیلی مهمی نباشد، اما فوریت دارد.

مسائل مهم و فوری مسائلی هستند که هم برای خود فرد مهم است و هم برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.

مثلاً برای دانش‌آموز سال سوم دبیرستان مسئله قبول شدن در امتحانات پایان ترم و رفتن به کلاس بالاتر هم یک مسئله مهم و هم فوری است. مسائل غیرمهم و غیرفوری، مسائلی هستند که نه برای فرد مهم هستند و نه حل آن دارای محدودیت زمانی است.

تشخیص صحیح اولویت‌ها جهت حل مسائل با سطح خودآگاهی ما ارتباط مستقیم دارند. هر چه شناخت ما از خودمان دقیق‌تر باشد، مسائل مهم زندگی‌مان را هم بهتر و سریع‌تر می‌توانیم تشخیص دهیم. پس از اینکه توانستیم اولین اولویت خود را شناسایی کنیم، حال باید در جهت حل آن مشکل اقدام نمائیم.

خودآگاهی و نقش آن در چگونگی حل مسئله

همان‌طور که همه شما می‌دانید، هیچ راهی برای فرار از مشکلات وجود ندارد و باید با مشکلات مقابله کرد. به منظور برخورد مؤثر با مشکلات، «آگاهی داشتن از خود» شرط ضروری است. اگر به یاد داشته باشید، در قسمت‌های قبل گفتیم خودآگاهی بدین معناست که فرد آگاهانه بداند که در چه وضعیتی به سر می‌برد. توانمندی‌ها، نقاط قوت و استعدادها و کدامند؟ نقاط ضعف و ویژگی‌های منفی او چه هستند؟

علاوه بر این، آگاهی یافتن از افکار اتوماتیک و گفتگوهای درونی‌ای که به هنگام مواجهه با مشکلات در ذهن ما فعال می‌شوند بسیار ضروری است.

روانشناسان معتقدند در برخورد با مسائل سخت و شرایط دشوار زندگی، افکاری به صورت خودکار در ذهن انسان‌ها فعال می‌شوند که ما آن را گفتگوی درونی می‌نامیم. این گفتگوهای درونی می‌توانند هم مثبت و هم منفی باشند.

برخی از گفتگوهای درونی مثبت عبارت‌اند از:

(۱) من می‌توانم این مسئله را حل کنم.

(۲) من انسان توانمندی هستم.

(۳) باید به دنبال راه حل مناسبی بگردم.

برخی از گفتگوهای درونی منفی عبارت‌اند از:

(۱) من خیلی بدبختم.

(۲) هر چه بلاست سر من نازل می‌شود.

(۳) من نمی‌توانم این مسأله را حل کنم.

(۴) من خیلی ناتوان هستم.

(۵) من به درد هیچ کاری نمی‌خورم.

به هنگام برخورد با مسائل اگر گفتگوهای درونی منفی در ذهن شما فعال شوند، آنگاه شما نمی‌توانید به خوبی مسائل خود را حل کنید و ناتوانی در حل مسائل، خود باعث تقویت و تشدید افکار منفی و کاهش اعتماد به نفس می‌شود. اما اگر به هنگام برخورد با مسائل، گفتگوهای درونی مثبت در ذهن شما فعال شوند شما می‌توانید مسائل خود را حل کنید. توانمندی حاصل از حل مسائل به شما قدرت می‌بخشد و احساس اعتماد به نفس را در شما بالا می‌برد. بنابراین اولین گام در هنگام برخورد با مسائل زندگی، شناخت گفتگوهای درونی خود می‌باشد. اگر در چنین مواقعی گفتگوهای درونی منفی در شما فعال می‌شوند باید آنها را شناسایی کرده و سعی کنید گفتگوهای درونی مثبت را جایگزین آن نمایید.

(۲) پیدا کردن راه‌حل‌های مختلف:

هنگامی که مسئله یا مشکل دقیقاً مشخص و معلوم شد، فرد باید بکوشد تا راه‌حل‌های مختلفی را برای مشکل خود پیدا کند. برای این کار، فرد باید ذهن خود را باز نگه دارد، آن را سانسور نکند و هر راه‌حلی را که به ذهنش می‌رسد -چه خوب و چه بد- در نظر بگیرد و همچنین با دیگران مشورت کند. نکته مهم در این مرحله، کمیت راه‌حل‌هاست و نه کیفیت آنها؛ زیرا در این مرحله، راه‌حل‌ها مورد قضاوت و ارزشیابی قرار نمی‌گیرند. فرض بر این است که کمیت، تولید کیفیت می‌کند و هر چه فرد راه‌حل‌های بیشتری در اختیار داشته باشد، امکان حل مؤثر مشکلات نیز بیشتر می‌شود. علاوه بر این، آموختن حل مسئله و تصمیم‌گیری، بر احساس فرد از خود و دیگران اثر می‌گذارد. حل مسئله، بر ادراک افراد، از کفایت خود، اعتماد به نفس و عزت نفس آنان اثر دارد و بنابراین تأثیر زیادی در سلامت روان دارد. همراه با ارتقای سطح بهداشت روان، انگیزه‌های فرد در مراقبت از خود و دیگران، پیشگیری از بیماری‌های روانی، پیشگیری از مشکلات بهداشتی و مشکلات رفتاری افزایش می‌یابد.

یکی از روش های پیدا کردن راه حل برای مشکلات، روش «بارش مغزی» است. بدیهی است که صورت مسئله های مختلف، ممکن است به راه های مختلف برای حل مسئله منتهی شود. همه راه حلی که به ذهن می رسد - چه خوب و چه بد - چه مثبت و چه منفی، باید نوشته شوند این امر به دو دلیل است:

اولاً: هنگامی که فرد ذهنش را باز می کند، بسیاری از راه حل هایی را که قبلاً آموخته است ولی به دلیل این که مدتهاست آنها را به کار نبرده فراموش کرده، از نهانخانه مغز فراخوانده می شود و دوباره آنها را به همان شکل یا در شکلی جدید به کار می برد. این خود منجر به افزایش اعتماد به نفس فرد می شود.

ثانیاً: هدف این مرحله دست یافتن به راه حل های متعدد است. چپستی و چگونگی راه حل ها مهم نیست. زیرا در این مرحله راه حل ها مورد قضاوت و ارزشیابی قرار نمی گیرند. اما این نکته ضروری است که در روش بارش مغزی، فرد مجاز به ارائه راه حل هایی می باشد که نه به خودش و نه به دیگران صدمه و آسیب برساند.

۳) تصمیم گیری:

انسان ها به میزان زیادی خود سرنوشت خود را رقم می زنند و تصمیم گیری ابزاری است که این کار را برای آنها انجام می دهد. تصمیم گیری، فرآیند پیچیده ای است شامل انواع مختلف توانایی های فکری و نیز آگاهی از عوامل مختلفی که بر این مقوله تأثیر می گذارد. تصمیم گیری های درست، در ارتقاء رفتارهای سالم، مثبت و قابل پذیرش و به طور کلی یک آینده مثبت نقش مهمی دارد و تصمیم گیری های اشتباه ممکن است بر جنبه های مختلف زندگی و آینده فرد تأثیر منفی بگذارد.

• توجه به این نکته ضروری است که تصمیم گیری - به دلیل اهمیت خاصی که دارد - خود می تواند به عنوان یک مهارت جداگانه مورد بررسی قرار گیرد. اما به دلیل شباهت بسیار زیاد بین فرایند حل مسئله و تصمیم گیری، این دو مهارت در یک مبحث آورده شده و تنها به ذکر تفاوت های ظریف و مهم بین این دو فرآیند پرداخته ایم. در این مرحله تک تک راه حل هایی که در مرحله قبل شناسایی شده بودند، مورد قضاوت و ارزشیابی قرار می گیرند. برای این کار، افراد باید پیامدها و قابلیت دسترسی هر راه حل را قبل از استفاده از آن، پیش بینی کنند. چنین کاری احتمال استفاده از راه حل هایی را که پیامدهای قبلی و خطرناک به همراه دارد، کاهش می دهد. (در مرحله تصمیم گیری، این فرصت به فرد داده می شود تا قبل از این که از یک راه حل استفاده کند، نتیجه و پیامد هر یک از راه حل ها را پیش بینی کند و سپس با مقایسه پیامدها و نتایج راه حل های مختلف، بهترین راه حل را انتخاب نماید).

در تصمیم گیری، فرد با موقعیت یا تکلیفی رو به روست که برای آن چندین جواب وجود دارد و فرد باید این جسارت و شهامت را داشته باشد که از بین گزینه های موجود، یک گزینه را به عنوان مناسب ترین گزینه انتخاب کند. اما در حل مسئله، فرد با موقعیت یا تکلیفی روبه روست که هیچ جوابی برای آن ندارد و حل آن مستلزم استفاده از دانش و اصول آموخته شده پیشین در ترکیبی تازه است. گرچه شجاعت و جسارت برای روبرو شدن و برخورد با مسائل ضروری است، اما به نظر می رسد این عنصر نقش اساسی تری را ایفا می کند.

مرحلہ تصمیم گیری منطقی

مرحلہ اول - مشخص کردن موقعیت تصمیم گیری

برای تصمیم گیری درست، افراد باید آگاه باشند که در یک موقعیت تصمیم گیری قرار دارند و باید تصمیم گیری کنند. گاه افراد آنقدر سریع، خودکار و بدون فکر تصمیم می گیرند که اصلاً متوجه نمی شوند تصمیم گیری کرده اند. بنابراین ممکن است خود را مسئول پیامدهای آن نیز ندانند؛ ولی در واقع عمل تصمیم گیری یا انتخاب بین دو یا چند چیز صورت گرفته و در برابر این تصمیم، مسئول هستند.

مرحلہ دوم - شناسایی حق انتخاب های موجود در یک موقعیت

تصمیم ها شامل انتخاب های سیاه و سفید نیستند و در اکثر موارد، حق انتخاب های متعددی در یک موقعیت تصمیم گیری وجود دارد. شناسایی این انتخاب های مختلف مستلزم استفاده از فرآیند تفکر خلاق است و برای تحریک تفکر خلاق، بارش فکری یعنی عدم انتقاد از ایده ها، خوش آمدگویی به هر ایده ای و اهمیت دادن به کمیّت و نه کیفیت، روش مفیدی است. علاوه بر این، معمولاً مشورت با سایر افراد نیز انتخاب های دیگری را به میان می آورد. نکته مهم در این مرحله تأکید بر یافتن حق انتخاب های بیشتر و بیشتر است، زیرا هر چه انتخاب های موجود در یک موقعیت بیشتر باشد، امکان یک تصمیم گیری منطقی نیز افزایش می یابد.

مرحلہ سوم - ارزیابی انتخاب های موجود

تصمیم گیری منطقی، مستلزم ارزیابی انتخاب های موجود برای گرفتن بهترین تصمیم است. ارزیابی انتخاب های مختلف بر اساس پیش بینی پیامدهای مثبت و منفی کوتاه مدت و بلند مدت برای خود و دیگران صورت می گیرد. پیامدهای مربوط به خود، شامل هماهنگی با اهداف و ارزش ها، میزان زمان و کوشش لازم، میزان پاداش محسوس، هزینه یا پاداش هیجانی، تأیید یا عدم تأیید دیگران و آسایش و راحتی فیزیکی می باشد. پیامدهای مربوط به دیگران، بستگی به ماهیت تصمیم داشته و بهترین راه برای ارزیابی پیامدهای احتمالی تصمیم مورد نظر برای دیگران، در میان گذاشتن آن با خود آنهاست.

مرحلہ چهارم - انتخاب بهترین حق انتخاب و برنامه ریزی برای اجرای تصمیم

در این مرحله با توجه به پیش بینی پیامدهای مثبت و منفی، بهترین مورد انتخاب و تصمیم گیری انجام می شود. نکته مهم در این مرحله آن است که همیشه بهترین انتخاب، گزینه ای که کمترین پیامدهای منفی و بیشترین پیامدهای مثبت را به همراه دارد، نیست؛ زیرا وسعت و طول دوره تأثیری که یک پیامد بر حوزه های مختلف زندگی و آینده فرد می گذارد، نیز حائز اهمیت است. پس از اینکه تصمیم گیری انجام شد، باید چگونگی اجرای آن نیز به بهترین نحو برنامه ریزی و یک طرح اجرایی ریخته شود. این طرح باید ساختار واضحی داشته باشد و در آن گام های مختلف برای عملی کردن تصمیم، موانع و مشکلات احتمالی و راه های غلبه بر آن و نیز منابع حمایتی روشن شده باشند.

مرحلہ پنجم - اجرای تصمیم و ارزیابی آن

در این مرحله، تصمیم به مرحله اجرا درمی آید و سپس هم چگونگی اجرای طرح عمل و هم پیامدهای واقعی اجرای تصمیم مورد ارزیابی قرار می گیرند. در مواردی که پیامدهای واقعی با اهداف مورد نظر هماهنگ نیستند، لازم است فرآیند تصمیم گیری مجدداً مورد بررسی قرار گیرد. تصمیم های منطقی شامل توجه به بازخوردها و عمل کردن براساس آن هاست.

متخصصان علوم رفتاری به منظور تصمیم‌گیری، روش‌های مختلفی را پیشنهاد می‌کنند اما مهمترین آنها عبارتند از:

الف) روش اگر ... آنگاه

یکی از روش‌های پیش‌بینی پیامدها، روش «اگر ... آنگاه» است. مقصود از این روش آن است که در مورد راه حل خوب فکر کنیم و به خود بگوییم اگر از این راه حل استفاده کنم آنگاه آن اتفاق خواهد افتاد.

ب) جداول تصمیم‌گیری

جداول تصمیم‌گیری، جدول‌هایی هستند که به شما کمک می‌کنند کیفیت‌ها را به کمیت تبدیل کنید و با عدد و رقم به شما جواب می‌دهند. هنگام استفاده از جدول تصمیم‌گیری، شما باید مزایا و معایب هر راه حل را بنویسید و به هر گزینه امتیازی اختصاص دهید. امتیازات می‌توانند هم مثبت باشند و هم منفی. شما می‌توانید به بهترین گزینه امتیاز +1 و به بزرگترین عیب امتیاز -1 بدهید و بعد امتیاز بقیه را در مقایسه با این دو حد تعیین کنید. سپس برای هر راه حل، مجموعه امتیازات را حساب کرده و میانگین بگیرید. بالاترین میانگین، بهترین راه حل می‌باشد. این نحوه اجراء به عنوان یک قرارداد، کار شما را ساده می‌کند.

نکته: برای درک بهتر روش «اگر ... آنگاه» و جداول تصمیم‌گیری به مثال آخر

همین بحث توجه فرمایید.

۴) بازنگری

پیش از آنکه خود را به اجرای راه حلی متعهد کنیم، لازم است یک بازنگری نهایی انجام شود. همچون سایر موارد مربوط به فرایند حل مسئله، طول مدت زمان بازنگری و شیوه‌هایی که به کار می‌گیریم، به اهمیت و فوریت مسئله بستگی دارند.

ممکن است این بازنگری چند ثانیه یا چند ماه طول بکشد. ولی همیشه انجام این بازنگری با ارزش است. لازم است راه حل خود را از چند زاویه بازنگری کنیم. در این مرحله بر اساس پیامدهای پیش‌بینی شده برای هر راه حل، راه حلی که بیشترین پیامدهای مثبت و کمترین پیامدهای منفی را به همراه دارد، انتخاب می‌شود. چنانچه راه حل انتخاب شده رضایتبخش بود، فرآیند حل مسئله پایان می‌یابد و اگر مؤثر نبود، باید از راه حل‌های دیگر استفاده کرد یا فرآیند حل مسئله را از ابتدا شروع نمود. بنابراین فرآیند حل مسئله زمانی پایان می‌یابد که آن موقعیت، دیگر برای فرد مسئله ساز نباشد.

عوامل بازدارنده حل مسئله:

وجود برخی از عوامل مانع صحیح فکر کردن و حل مسئله می‌شود و نتیجه کلی حل مسئله را تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث اخذ تصمیمات و راه‌حل‌های اشتباه می‌گردند. از این عوامل به عنوان عوامل بازدارنده حل مسئله یاد می‌شود که عبارتند از:

(۱) شتاب

تعجیل در حل مسئله زیان‌های غیرقابل جبرانی را می‌تواند در پی داشته باشد. اگر در فرآیند حل مسئله به مراحل ذکر شده توجهی نشود و تمام دغدغه ذهنی ما این باشد که سریع‌ترین راه حلی را که به ذهن ما رسیده عملی کنیم، مسلماً راه حل اتخاذ شده کاستی‌های فراوانی خواهد داشت و در معرض تهدید خطرات غیرقابل جبرانی خواهیم بود.

(۲) احساسات

هنگام رویارویی با مسائل، ممکن است احساسات ناخوشایندی داشته باشیم. ترس و اضطراب آشکارترین آنها هستند. رویارویی با مسئله می‌تواند اضطراب‌زا باشد؛ چرا که فرد در موقعیتی ناشناخته قرار می‌گیرد. یعنی، موقعیتی که فرد با مسئله یا مشکلی روبه‌روست و راه حل آن را نمی‌داند؛ این عدم آگاهی، تولید اضطراب می‌کند. از سوی دیگر ما انسان‌ها از رویارویی با مسائل ناشناخته بیم داریم، ریشه‌های این بیم و نگرانی می‌تواند عوامل زیر باشند:

- **ترس از تغییر:** راه‌حل‌های جدید در پاره‌ای اوقات مستلزم انجام تغییراتی در سبک زندگی فرد می‌باشد و این نیاز به تغییرات می‌تواند ایجاد رعب و وحشت کند.
- **ترس از شکست:** فرد می‌ترسد که راه‌حل اتخاذ شده در عمل به شکست انجامد و در نتیجه از رویارویی و حل مسئله فرار می‌کند.
- **ترس از طرد شدن:** فرد می‌ترسد که با اجرای راه‌حل به دست آمده، اطرافیان را دلخور کند و محبت و توجه آنها را از دست بدهد.
- این ترس‌ها و اضطراب‌ها می‌تواند به صورتی جداگانه یا توأم با هم اتفاق بیفتند و مانعی در یافتن راه حل مناسب برای مسائل شوند.

(۳) تعصب:

تعصب نیز از عوامل بازدارنده حل مسئله است. گاهی اوقات ما حاضر نیستیم قبول کنیم که نظر ما اشتباه است و مثلاً نظر یک فرد کوچکتر از ما یا فرزند ما درست است. داشتن انعطاف‌پذیری در قبول و رد نظرات مختلف از مواردی است که باید به مرور زمان در ما ایجاد و تقویت شود. باید هر چه می‌توانیم از تعصبات کم کنیم و خصلت‌هایی چون مشورت با دیگران و تحمل نظر دیگران را در خود رشد دهیم. (و شاورهم فی الامر)

اگر در مورد موضوعی نظر خاصی داشتیم و در آخر مشخص شد که نظر ما درست بوده است، هرگز آن را به رخ دیگران نکشیم و هرگز درگیر موضع‌گیری نشویم.

یکی از شایع‌ترین موارد تعصب نادرست در مورد موضوع، راه‌حلی است که اول از همه به ذهن ما می‌رسد. وقتی درباره موضوعی، فکر می‌کنیم بدیهی است که موارد و راه‌حل‌ها و موضوعات متعددی به ذهن ما می‌رسند.

بعضی از افراد فکر می کنند اولین راه حلی که به ذهنشان می رسد همان راه حل درست است و با اصرار زیاد از آن دفاع می کنند. طبیعی است، بسیاری از مواقع این اولین راه حل ها اشتباه خواهند بود و توسط دیگران قابل قبول نیستند.

۴) خستگی ذهن:

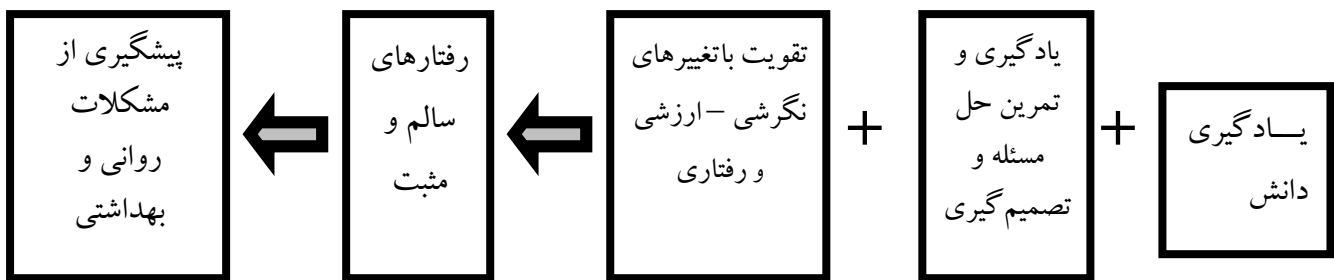
این حالت ممکن است بر اثر تفکر طولانی درباره موضوع مورد نظر یا در اثر انجام کارهای متعدد ذهنی به طور همزمان ایجاد شود. در هر دو صورت وجود آن، از موانع مهم فکر کردن و حل مسئله محسوب می شود. برای جلوگیری از خستگی فکری، باید زمان هایی برای استراحت در نظر گرفته شود. هر مسئله به میزان متفاوتی فکر کردن نیاز دارد. بسته به اهمیت موضوع، شرایط موجود، قدرت و مهارت فکر کردن و وضعیت شخصی - اجتماعی شخص فکر کننده یا حل کننده مشکل، این مدت زمان فرق می کند.

۵) توجه زیاد به موانع اجرا:

حل یک مسئله و مشکل اجرای راه حل آن، در واقع دو امر جداگانه هستند و نباید روی هم اثر زیادی بگذارند. شاید یکی از علل جدا بودن قوه قانونگذاری و اجرایی کشورها نیز همین موضوع باشد. برای حل مسئله نیز به پشتوانه گام هایی که قبلاً برداشته شده، سرنخ هایی وجود دارد و فرد با کمک این سرنخ ها می تواند راه حلی برای مشکل جدید خود پیدا کند.

از طرف دیگر، شاید بهتر این باشد که انتظار نداشته باشیم تمامی راه حل ها عملی شوند. چون در عمل، در اجرای بعضی از آنها دچار اشکال می شویم. اما تفاوت وجود دارد بین وقتی که انسان برای مسئله ای راه حلی پیدا می کند و تصمیم به اجرای آن می گیرد ولی در عمل موفق به اجرای آن نمی شود با وقتی که فرد به خاطر ترس از مشکلات اجرایی اصلاً به موضوع نزدیک نمی شود و فکر کردن در مورد آن را امری بیهوده می پندارند. یکی از مهمترین علل اشتباه بودن این طرز برخورد هم این است که خود مشکلات اجرایی نیز برای حل شدن نیاز به فکر کردن و تصمیم گیری جداگانه دارند و وقتی شروع به درگیر شدن با آنها می کنیم می بینیم آن طور که قبلاً فکر می کردیم، غیرقابل حل نیستند و کافیست که زمان بیشتری را به آنها اختصاص دهیم تا حل شوند.

درخاتمه باید گفت که برای ایجاد و افزایش توانایی های روانی - اجتماعی و ارتقاء سطح سلامت، آموزش حل مسئله و تصمیم گیری ضروری است. تحقیقات نشان داده اند که اگر دانش و اطلاعات لازم را در اختیار افراد قرار دهیم و موقعیت هایی را به وجود آوریم که طی آن افراد بتوانند دانش آموخته شده خود را به صورت عملیاتی هم تجربه کنند، آنگاه این دانش و ارزش و نگرش به توانایی های بالفعل تبدیل خواهد شد. این توانمندی به افراد کمک می کند تا بدانند در هر موقعیت چه کاری باید انجام دهند و چگونه باید آن را انجام دهند. آگاهی از این امر بر اعتماد به نفس و سلامت روانی فرد می افزاید و این خود باعث تقویت انگیزه های سالم و سلامت فرد می شود.



به منظور عملیاتی کردن مراحل حل مسئله و چگونه تصمیم گرفتن درباره انتخاب یکی از بهترین راه حل های موجود، به مثال زیر توجه نمایید:

مثال:

علی پسری است ۳۰ ساله و دانشجوی دوره دکتری، این روزها در حال انجام کارهای پایان نامه اش است. او به شدت کار می کند، شب ها کم می خوابد و فشار جسمی و روانی زیادی را تحمل می کند. همه این عوامل باعث شده که از میزان کارایی او کاسته شود و کیفیت کاری او پایین بیاید. فرض کنید راه حل هایی که او انتخاب کرده عبارتند از:

- (الف) رفتن به مسافرت
- (ب) ماندن در خانه و خوابیدن
- (پ) رفتن به استخر
- (ت) انجام کارهای معوقه
- (ث) گردش در داخل شهر
- (ج) استفاده از نوشابه های انرژیزا
- (چ) کمتر کار کردن
- (ح)

علی در مورد هر یک از راه حل ها روش «اگر، آنگاه» را به کار می گیرد و به ترتیب زیر عمل می کند:

- (الف) اگر به مسافرت بروم، آن وقت احتمالاً خستگی ام برطرف می شود.
- (ب) اگر در خانه بمانم و بخوابم، آن وقت ممکن است خستگی ام کمی برطرف شود؛ اما نمی خواهم تنها باشم.
- (پ) اگر به استخر بروم، آن وقت ممکن است خستگی ام برطرف شود.
- (ت) اگر کارهای معوقه ام را انجام دهم، آن وقت خستگی ام برطرف نمی شود.
- (ث) اگر به گردش بروم، آن وقت ممکن است خستگی ام برطرف شود.
- (ج) اگر از نوشابه های انرژیزا مصرف کنم، آن وقت خستگی ام برطرف نمی شود.
- (چ) اگر آهسته تر کارهایم را انجام دهم، آن وقت خستگی ام برطرف نمی شود.

بدین ترتیب علی در همان ابتدا تصمیم می گیرد که گزینه های ب، ت، ج، چ را حذف کند و بقیه گزینه ها را باقی نگه دارد. مرحله دوم تصمیم گیری، انتخاب یکی از سه گزینه باقی مانده می باشد. برای انجام این کار می توان از جداول تصمیم گیری استفاده کرد.

راه حل: رفتن به مسافرت

مزایا	امتیازات	معایب	امتیازات
تغییر آب و هوا	+۸	هزینه سفر	-۱۰
کسب آرامش	+۱۰	درد سر رفت و آمد	-۶
تنوع	+۶	خستگی راه	-۳
دیدن اقوام	+۹	جمع	-۱۹
جمع	۳۳		

$$X=7$$

راه حل: رفتن به کوه میانگین

مزایا	امتیازات	معایب	امتیازات
ورزش	+۱۰	دیدن اقوام	-۹
آرامش	+۴	درد سر رفت و آمد	-۸
هزینه	+۱۰	خستگی راه	-۱۰
دردسر رفت و آمد	+۵	دیدن طبیعت زیبا	-۵
رفتن به قهوه‌خانه	+۵	جمع	-۳۲
جمع	۳۵		

$$X=1/25$$

راه حل: رفتن به استخر میانگین

مزایا	امتیازات	معایب	امتیازات
ورزش	+۱۰	دیدن اقوام	-۹
آرامش	+۶	زمان	-۸
هزینه	+۵	تغییر آب و هوا	-۱۰
دردسر رفت و آمد	+۸	دیدن طبیعت زیبا	-۸
دیدن دوستان قدیمی	+۱۰	جمع	-۳۵
جمع	۳۹		

$$X=2$$

فصل دوم:

تفکر خلاقانه

و

تفکر نقادانه

مقدمه:

تفکر خلاقانه یعنی «توانایی و مهارت ذهنی» جهت ایجاد ارتباط های سازنده میان معانی مختلف به طوری که منجر به ایجاد یک مفهوم، کنش و رابطه تازه یا خلق یک اثر و موقعیت جدید یا آفریده ای منحصر به فرد گردد. این نوع تفکر به حل مسئله و به تصمیم گیری های مناسب کمک می کند. با استفاده از این نوع تفکر راه حل های مختلف مسئله و پیامدهای هر یک از آنها بررسی می شوند. این مهارت فرد را قادر می سازد تا مسائل را از ورای تجارب مستقیم خود دریابد و حتی زمانی که مشکلی وجود ندارد و تصمیم گیری خاصی مطرح نیست، با سازگاری و انعطاف بیشتر به زندگی روزمره بپردازد.

تفکر خلاق:

تعریف خلاقیت ساده نیست. تعاریف زیادی برای آن ارائه شده است مانند:

- فرایندی که در برگیرنده تفکر و واکنش است، و برقرار کننده رابطه بین انسان و گذشته اش تا به محرک ها (اشیاء، نشانه ها، مفاهیم، افراد، موقعیت ها) واکنش نشان دهد.
- آفریدن، به وجود آوردن
- جرأت متفاوت بودن
- توانایی یا قدرت ذهنی یا بدنی برای ساختن یا بازسازی واقعیت به نحوی منحصر به فرد
- یافتن ارتباط بین چیزهایی که قبلاً با هم بی ارتباط بودند به طررقی که از نظر خود فرد تازه و معنی دار است.

این تعاریف نشان می دهد که خلاقیت در برگیرنده این موارد است:

- توانایی دیدن چیزها به شیوه ای نو
- آموختن از تجربه های قبلی و ارتباط دادن این یادگیری با موقعیت های تازه
- تفکر انعطاف پذیر و شکستن محدودیت ها
- استفاده از روش های غیر سنتی برای حل مشکلات

• فراتر از اطلاعات گام برداشتن

• آفریدن چیزی منحصر به فرد

تفکر خلاق به عنوان فرایند و راهی برای برقراری ارتباط بین چیزهایی که با هم ارتباطی ندارند و یافتن راههای تازه در همه مراحل رشد دیده می شود. تفکر خلاق مستلزم خلاصه کردن اطلاعات ادراکی و تغییر و تبدیل آن به شکلی تازه است. بنابراین آدم های خلاق منفعل نیستند. آنها دارای یک مهارت مهم هستند:

«مهارت طوری دیگر اندیشیدن»

نکات اصلی این مهارت عبارتند از:

الف - تفکر مثبت

ب - یادگیری فعال

ج - ابراز وجود

د - تشخیص حق انتخاب های دیگر (برای تصمیم گیری)

ه - تشخیص راه حل های جدید برای مشکلات

الف - تفکر مثبت:

انعطاف پذیری در شیوه تفکرمان درباره زندگی، خالی از فایده نیست. عده ای با طرح شیوه های تفکری که به توانایی ما در نگرستن و پاسخ دادن به دنیا به شیوه ای انعطاف پذیر کمک می کنند یا از توانایی ما می کاهند «تفکر مثبت» را اینگونه تعریف کرده اند.

تفکر مثبت به انواع مهارت هایی که با آزمون های بهره هوشی سنجیده می شوند، ارتباطی ندارد. لکن تفکر مثبت به لیاقت شما در مواجهه با چالش های زندگی به شیوه هوشمندانه ارتباط پیدا می کند. کلید این نوع «هوش اجتماعی»، انعطاف پذیری است. در انجام ارزیابی های اولیه و ثانویه انعطاف پذیر باشید. اگر در درک توانایی ها و انتخاب هایتان انعطاف پذیر باشید، مشکلات زندگی خودتان را به طور مؤثری حل خواهید کرد.

▪ **انعطاف پذیری در انجام ارزیابی های اولیه:** در ارزیابی های اولیه خودتان انعطاف پذیر باشید. از حوادث زندگی که باید به آنها توجه نمائید اجتناب نکنید یا آنها را انکار نکنید. اما از هر گاهی نیز کوهی نسازید و خود را تحت استرس قرار ندهید که ضرر این کار به مراتب بیشتر از سود آن است.

▪ **انعطاف پذیری در انجام ارزیابی های ثانویه:** به هنگام ارزیابی های ثانویه، بیشترین نفع شما در آن است که رویکرد «مسئله گشایی» همراه با نگرش تسلط و خودکارآمدی اتخاذ کنید. اگر ارزیابی اولیه شما می گوید که حادثه زندگی یک مسئله است، از ابتکار خود برای پاسخ دادن به بهترین وجه استفاده کنید. اگر فقط یک یا دو مهارت سازش در اختیار دارید احتمال دارد با اعمال «راه حل های» که نتیجه نمی دهند به بن بست برسید. یک روانشناس معروف به مشکلی اشاره می کند که اگر افراد نتوانند در پاسخ دادن به چالش های زندگی انعطاف پذیر باشند، با آن روبرو می شوند. آنان به دلیل این که گزینه های دیگری ندارند، صرفاً «بیشتر همان» راه حلی را پیاده می کنند که قبلاً مؤثر واقع نشده است.

درست شبیه این است که هر چیزی را با چکش درست کنید. اگرچه ممکن است واضح به نظر برسد، همه ما این تجربه را داشته ایم که در مواردی، چون نتوانسته ایم به گزینه های مناسب بیشتری فکر کنیم، برای حل مشکل خود با سماجت یک راه حل غیر مؤثر را به کار گرفته ایم.

شیوه های تفکر مثبت به شکل های زیر بروز می یابند:

- از آن افرادی هستیم که عمل می کند، نه اینکه فقط فکرمی کند یا از وضعیت شکوه می نماید.
- به چالش ها به عنوان چیزی که بترسم نگاه نمی کنم، بلکه به عنوان فرصتی برای آزمودن خودم و آموختن می نگرم.
- در بیشتر کارهایی که انجام می دهم، می کوشم نهایت سعی ام را بکنم.
- وقتی که با حوادث ناخوشایند قریب الوقوع مواجه می شوم، معمولاً با دقت می اندیشم که چگونه با آنها برخورد کنم.

وقتی که به شیوه مقابله ای رفتاری «**تفکر مثبت**» متوسل می شوید، همه توجهتان آن است که عملی مفید را درپیش گیرید و نگرش خوش بینانه و توأم با امید خود را نسبت به زندگی حفظ کنید. مقابله رفتاری تفکر مثبت با توانایی تمرکز به آینده در ارتباط است و نه با تمرکز بر تجارب منفی در گذشته

ب - یادگیری فعال:

در کتاب «**تفکر منطقی**» در زمینه یادگیری ۵ اصل به نقل از یک روانشناس معروف برای یادگیری آسان و دائمی به صورت زیر ذکر شده است:

- ۱ - یادگیرنده تحریک شده باشد، وقتی که او سهمی در جریان یادگیری دارد.
- ۲ - یادگیری متناسب با رشد یادگیرنده باشد، وقتی که یادگیری با استعداد بدنی و عقلانی یادگیرنده متناسب باشد.
- ۳ - یادگیری از طرحی پیروی کند، وقتی که یادگیرنده بتواند روابط با معنا را در میان فعالیت ها و هدف تشخیص دهد.
- ۴ - یادگیری مورد ارزیابی قرار گیرد، وقتی یادگیرنده راهی برای آگاهی از پیشرفت خود در اختیار داشته باشد.
- ۵ - یادگیری با رشد شخصی و اجتماعی ارتباط پیدا کند، وقتی که یادگیرنده رشد و سازگاری رضایت بخشی را احساس کند.

یادگیری انسان در مراحل مختلف رشد و با توجه به ویژگی های آن، تفاوت دارد. اگر چه در دوران کودکی بسیاری از یادگیری ها به طریق شرطی شدن کلاسیک یا شرطی شدن فعال صورت می گیرد ولی با توجه به اصل موجودیت انسان به عنوان اشرف مخلوقات باید به یادگیری وی از طریق شناخت، آگاهی و بصیرت تعمق کرد. در فرایند یادگیری انسان، باید به قدرت تفکر و اندیشیدن به عنوان محور اصلی شناخت در جریان یادگیری اندیشید.

به طور کلی هر اندازه نفوذ و دامنه اختیارات و فعالیت های یادگیرنده در امور آموزش و یادگیری بیشتر باشد، رضایت وی از این فرایند بیشتر خواهد بود و تعهد بیشتری در قبال آنها خواهد داشت. نتیجه این امر بهبود

پیشرفت آموزشی خواهد بود که خود زمینه ساز ایجاد شناخت و درک عمیق تر نسبت به مطالب آموخته شده و در نتیجه اشراف کامل به آنها در زمینه ایجاد تغییرات جدید سازنده و خلاقیت خواهد بود. ما می توانیم با استفاده از شیوه هایی که زمینه بررسی و کاوش در محیط را مساعد می کند، تفکر خلاق خود را تقویت کنیم. والدینی که در بیرون از منزل کار می کنند (بویژه پدران) گمان می کنند برای جبران اوقاتی که نزد فرزندانشان نیستند باید کارهایی مثل رفتن به پارک، سینما، باغ وحش و رستوران را انجام دهند یا وسایل و اسباب بازی های گران قیمت برای فرزندانشان بخرند. فعالیت های ساده و روزمره ای مانند خرید کردن، رفتن به زیرزمین خانه، تعمیر یک وسیله خراب یا کارکردن در باغچه به همراه پدر یا مادر همگی یادگیری فعال و مشارکتی محسوب می شوند و ارزش های آموزشی زیادی دارند. با پرسش های ساده ای مانند اینکه وقتی آب را داخل فریزر می گذاریم یا هنگامی که به گیاهان خورشید نمی تابد چه اتفاقی می افتد؟ به بچه ها کمک می کنیم تا حدس بزنند، فرضیه ای داشته باشند یا برداشت علمی کنند؛ چرا که در غیر این صورت فقط در کتاب ها به این مطالب برمی خورند. این فعالیت ها سبب می شود بچه ها درباره علت و معلول ها فکر کنند و بتوانند براساس این روابط در ابزار، مواد و مفاهیم کاوش کنند و بر آنها مسلط شوند.

ج- ابراز وجود:

با وجود آنکه ما برای خلاقیت ارزش قائلیم و می خواهیم آن را تشویق کنیم، اما ممکن است برخی افراد خلاق به عنوان مزاحم شناخته شوند. زیرا زیاد می پرسند و می خواهند به جای پذیرش دیدگاه دیگران و انسان های اطرافشان امکانات دیگر را بررسی کنند. این مسئله ممکن است برای کسانی که در ارتباط با آنها هستند به دلایل زیر دشوار باشد:

- شاید احساس کنند که این گونه افراد اقتدار آنان را تهدید می کنند زیرا دیدگاهشان را نمی پذیرند.
 - به دانش و مهارت های خود اعتماد ندارند و به همین دلیل نمی خواهند بگذارند دیگران فراتر از برنامه آماده شده پیش بروند.
 - نگرانی از اینکه ممکن است هرج و مرج شود. مهم است بخاطر داشته باشیم مقصود از ابراز خود، بی بند و باری نیست. مقصود فرایند خلاقانه آزاد ذهنی و آزادی ابراز عقیده است. نه به این مفهوم که هرکس هرچه مایل است انجام دهد. در محیط های آموزشی نگرانی از لحاظ محدودیت زمانی می تواند فشاری ایجاد کند که مانع از تشویق تفکر خلاق شود، چون دست اندرکاران آموزش احساس می کنند ناچارند آموزش دیدگان را به سمت هدف از پیش تعیین شده ای برای یادگیری هدایت کنند.
- به هر حال طبیعی است اگر این اعتقاد وجود داشته باشد که پرورش تفکر خلاق برای رشد فعلی و آینده جوامع اهمیت حیاتی دارد، باید برای ایجاد وقت و فضای کافی برای درگیری افراد با فرایند خلاقیت سرمایه گذاری کرد. به عنوان مثال لازم است بین برنامه درسی و تشویق دانش آموزان به درگیر شدن با فرایند تفکر خلاق تضادی وجود نداشته باشد. جهت یافتن اعتماد به نفس و انگیزه لازم برای رسیدن به مرحله ابراز وجود در فرصت های به دست آمده نکات زیر را در وجودتان درونی سازید و با تکرار به آنها ایمان آورید:

- اکنون از فرصت های (هرچند ناراحت کننده و دردناک) که تجارب لحظه به لحظه ام برایم پیش می آورند تا بتوانم از الگوهای عاطفی قالبی و روبات مانند خلاصی یابم، استقبال می کنم.
 - هیچ گاه فراموش نمی کنم که تمام چیزهایی که بتوانند در حال حاضر مرا شادمان کنند و از آنها لذت ببرم، در اختیار دارم. مگر اینکه اجازه دهم آگاهی ام تحت تأثیر انتظارات و توقعاتی قرار گیرد که براساس گذشته یا آینده مورد تصورم هستند.
 - خود را در تمام احوال قبول دارم و آگاهانه همه چیز را احساس می کنم. در مورد آنها فکر می کنم، صحبت می کنم و به آنها عمل می کنم و آنها را جزئی از رشد به سوی آگاهی برتر می دانم.
 - من با همه مردم با چهره ای باز مواجه می شوم و با عمیق ترین احساسات با آنها ارتباط برقرار می کنم، زیرا اگر خود را پنهان کنم، در دام انزوا و جدایی از مردم باقی خواهم ماند.
 - کنترل اضطراب آمیز ذهن خود گرای خود را رها کرده و به دنبال انرژی بیشتری می گردم تا مرا قادر کند با مسائل پیرامون خود بیامیزم.
 - من همواره از «هفت اصل هشیاری» که مورد نیاز من است، مثل احساس داشتن انرژی، استنباط و ادراک قوی، عشق، آرامش درونی و رسیدن به تمام اصول هشیاری آگاه هستم.
 - من همه چیز و همه کس را - از جمله خودم - درک می کنم و به عنوان شخصی بیدار و آگاه در راستای برنامه های آگاهی برتر و رسیدن به عشق و یگانگی بی قید و شرط تلاش می کنم.
- اعتماد به نفس جز با شناخت «نفس» (خود) حاصل نمی شود. وقتی با دقت به فعالیت ها، بازی ها و محدودیت های شخصیتی که نفس شما باعث بروز آنها می شود نگاه کنید، متوجه می شوید که می توانید فکر کنید چه کسی هستید. اما شما هیچ یک از این ها نیستید. تمام این ها برای کشف هوشیاریتان است. اگر بنا می شد فهرستی از تمامی فعالیت ها، خصوصیات شخصیتی و محدودیت های شخصیتان که اکنون مسئول آنها نفس شما است بنویسید، کشف می کردید که بسیاری از این ها در فهرست ده سال گذشته عمرتان نبوده است و بسیاری از آنها نیز در فهرست ده سال آینده شما نخواهند بود. دنیا برای لذت بردن ماست اما تنها زمانی می توانیم کاملاً از آن لذت ببریم که فراموش کنیم مجبوریم چه نقش هایی را بازی کنیم. ما باید راهی پیدا کنیم که بتوانیم بین آنچه اساساً هستیم و الگوهای عاطفی که رفتار ما را تحت الشعاع قرار داده اند تمایز قائل شویم.
- در عین حال یک فرد آگاه هرگز نقش های فردی یا حتی نقش های اجتماعی خود را رد نمی کند، بلکه آنها را اجرا می کند. این یعنی لذت بردن از نقش های لحظه به لحظه زندگی. فقط زمانی که افراد مورد آزار قرار می گیرند، تحت تأثیر رفتارهای گروه قرار نمی گیرند. این افراد بسیار انعطاف پذیرند و به هر بادی که بوزد، متزلزل نمی شوند. حتی از تغییر اوضاع هم ناراحت نمی شوند زیرا مترصد یافتن راهی برای هرگونه تغییرات «ما» هستند. آگاهی، عشق، بصیرت و انعطاف پذیری آنها به ما می گوید که قدری در مورد خود فکر کنیم و فرصت ابراز وجود را از خود نگیریم.

د - تشخیص حق انتخاب های دیگر (برای تصمیم گیری):

شما عموماً سعی می کنید به چیزی بچسبید که حتماً در اختیار دارید، چیزی را به دست آورید که ندارید و یا از چیزی بپرهیزید که نمی خواهید. ذهن خودگرای شما آلت دست نفس شده است که برای «توجیه منطقی» تقاضاها و توقعات ایمنی، احساسی و قدرتی شما فرمان می دهد. هنگامی که از بار سنگین وابستگی هایی کم می کنید که تاکنون حمل می کرده اید، ذهن خردگرای شما رفته رفته آرام می شود و شما به افزایش بصیرت و هوشیاری خود می پردازید. انتخابی می کنید که پیش از توجه به نحوه گفتار و کردارتان در دسترس شما قرار نداشت. هنگامی که فضای ارزشمند آگاهی و ادراک شما با هشدارهای اضطراری برانگیخته نشده و با الگوهای تعلق آور مختلف مربوط به اینکه دنیا چگونه باید باشد، اشغال نشده باشد، شما با انرژی ها و روش های ظریف تر اطراف خود همنا شده و قدرت تفکر خلاقان می تواند مسیرهای جدیدی از انتخاب را کشف نماید.

راههای بسیاری وجود دارند که به قله کوه آگاهی منتهی می شوند. آنچه برای شما اهمیت دارد این است که راه خود را بیابید و سپس آن را ادامه دهید حتی هنگامی که ادامه راه را مشکل می یابید. یکی از دام های نفس، به شک انداختن شماست که آیا راهی که می روید نتیجه بخش است یا خیر؟ اگر تلاش کنید نتیجه بخش خواهد بود. توجه کردن به سه عاملی که جنبه های رشد آگاهی را ارائه می کنند می تواند مفید باشد. این عوامل چنان درهم تنیده اند که هرگونه پیشرفت در یکی از آنها موجب پیشرفت در دو عامل دیگر می شود:

۱ - ترک انتظارات عادت ۲ - آرام ساختن ذهن ۳ - احساس همدردی نکردن با «خود» که نفس شما چنان با ثبات و استواری از آن محافظت می کند.

آنچه مهم است اینکه به خاطر داشته باشیم در سخت ترین لحظات نیز، بن بست نیست و همواره انتخابی دیگر برای جستجو کردن وجود دارد. مشخصه فرایند خلاق، آزمودن و تجربه کردن است. هر تفکر خلاق به موفقیت نمی انجامد. اما اگر افراد احساس عدم موفقیت کنند حس خلاقیتشان برانگیخته نمی شود و دنبال کشف چیز تازه نمی روند. اشتباهات مهم هستند زیرا تفکر را به سمت جلو هدایت می کنند. از این رو برای پرورش تفکر خلاق جنبه حیاتی دارند. از سوی دیگر موفقیت و دریافتن راههای تازه خود نه تنها تقویت کننده این شیوه خلاق است بلکه به پرورش اعتماد به نفس فرد و بروز این احساس که «من می توانم» کمک می کند.

ه - تشخیص راه حل های جدید برای مشکلات:

بررسی کنید تا چه حد با جملات زیر موافق یا مخالف هستید.

۱ - به توانایی خویش در حل مسائل جدید و مشکل اعتماد دارم.

قویاً موافقم موافقم مخالفم قویاً مخالفم

۲ - معتقدم که با تلاش و وقت کافی می توانم اغلب مسایل را که با آنها مواجه می شوم، حل نمایم.

قویاً موافقم موافقم مخالفم قویاً مخالفم

۳ - تعداد زیادی از مسائلی که با آنها روبرو می شوم پیچیده تر از آنند که حل نمایم.

قویاً موافقم موافقم مخالفم قویاً مخالفم

۴ - پس از آنکه تصمیم‌هایی می‌گیرم، نسبت به آنها خوشحالم.

قویاً موافقم موافقم مخالفم قویاً مخالفم

۵ - وقتی که با مسئله‌ای روبرو می‌شوم، مطمئن نیستم که آیا می‌توانم وضعیت پیش آمده را تحت کنترل بگیرم.

قویاً موافقم موافقم مخالفم قویاً مخالفم

۶ - توان آن را دارم که اکثر مسائل را حتی اگر هیچ راه حلی بلافاصله در دسترس نباشد، حل کنم. قویاً موافقم موافقم مخالفم قویاً مخالفم

این جملات از فهرست مسأله‌گشایی گرفته شده‌اند. اگر با جملات ۱ و ۲ و ۴ و ۶ موافق و با جملات ۳ و ۵ مخالف باشید، به توان حل مشکل خود اعتماد نسبتاً بالایی دارید. اما مهم نیست که اعتماد شما به مهارت حل مشکلات در حال حاضر بالاست یا نه، وقتی طرح‌هایی برای پاسخگویی به چالش‌های زندگی ابداع می‌نمایید در واقع از روش حل مشکل استفاده می‌کنید. این کار یک مهارت کاربردی برای کنار آمدن با مشکلات است اما از جنبه روانشناختی هم مفید است. استفاده صحیح از مهارت مسئله‌گشایی موجب اعتماد به نفس در شما می‌شود. وقتی بدانید مهارت‌های حل مشکل را در اختیار دارید احساس لیاقت و تسلط شما تقویت خواهد شد. مهارت‌های حل مشکل اثر بخش با سازگاری شخصی، همبستگی خوبی دارند. پژوهشگران دریافته‌اند افرادی که در مسئله‌گشایی مهارت یافته‌اند این اصل را می‌پذیرند که فایده‌آمدن بر چالش‌های زندگی نیاز به تلاش شخصی دارد. برای تشخیص راه حل‌های جدید در مشکلاتتان این سه نکته کلیدی را در نظر داشته باشید:

نخست، افراد اغلب به بن بست می‌رسند چرا که آنها به طور انعطاف‌ناپذیری راه حل واحدی را درمسائل خودشان اعمال می‌کنند. وقتی که با این راه حل موفق نمی‌شوند، به انجام راه حل مشابه دیگر دست می‌زنند. پر واضح است که اگر نتوانیم چیزی را با چکش درست کنیم، در این صورت پتک به دست گرفتن، احتمالاً بهترین راه حل نخواهد بود. لکن اغلب این حقیقت را به هنگامی که با مشکلات روزمره زندگی خود مواجه می‌شویم، نادیده می‌گیریم.

دومین نکته مورد توجه عبارت از این است که بعضی مواقع برای رویارویی با یک مشکل، بهترین کار آن است که راه حلی منحصر به فرد و خیلی متفاوت را در پیش بگیریم. این مطلب به ویژه در کار با دیگر افراد صادق است. دفعه دیگری که در تلاش برای حل چیزی با شخص دیگر به بن بست می‌رسید راه حل غیرمنتظره‌ای را در پیش بگیرید. پیشنهاد نمی‌شود که باید به شیوه‌ای عمل کنید که مضر و خطرناک است. لکن، می‌ارزد به خاطر داشته باشیم که بهترین مسأله‌گشایان کسانی هستند که می‌دانند چگونه مبتکر و خلاق باشند و به مسائل از تمام زوایا نگاه کنند.

سومین نکته‌ای که باید راجع به حل مشکل بدانید عبارت از این است که برای مسئله‌گشایی باید رویکردی فعال - و نه منفعل - داشته باشید. آنچه از ذهن شما تراوش می‌گردد ماحصل توانمندی‌ها، آگاهی‌ها و تفکر خلاقانه شخص شما می‌باشد.

چنانچه مشغول تقویت روحیه خلاقیت در کودکان می‌باشید، بدیهی است در تعدادی از این فعالیت‌ها به سؤالاتی بر می‌خورید که پاسخ آنها را نمی‌دانید. یکی از راه‌های مناسب جستجوی پاسخ سؤال به همراه کودکان در کتاب‌های منزل یا کتابخانه است. آنچه مهم است اینکه به این ترتیب کودکان به یادگیری و تلاش بیشتر برای یافتن جواب علاقمند می‌شوند. با استفاده از سؤالاتی که پاسخ درست و غلط ندارند مانند: «آرزو داشتی چه اتفاقی بیفتد؟» یا «اگر اتمبیل اختراع نشده بود چه می‌شد؟» یا بازی‌هایی مثل با یک ورق کاغذ چند نوع چیز مختلف می‌توان ساخت؟ از یک نوار لاستیکی یا گیره کاغذ چطور؟ می‌توان تفکر خلاق را تحریک کرد. راه دیگر ایجاد زمینه‌های گفتگو در منزل در موقعیت‌های مختلف است. حتی برای گرفتن تصمیماتی در منزل می‌توان از کودکان نظر خواست. از سوی دیگر صحبت از تجارب گذشته با فرزندان نیز می‌تواند آموزنده باشد، چرا که کودکان به این طریق می‌توانند با گذشته ارتباط برقرار کنند و درک بهتری از شرایط داشته باشند.

مثال:

اعضای یک گروه دانش‌آموزی صبح‌های جمعه برای گردش به کوه می‌روند. در این سفر یک روزه مربیان برآند تا دانش‌آموزان به دستیابی شناخت و تفسیر جدیدی از طبیعت اطرافشان نائل آیند. در این اردو دانش‌آموزان فراگرفتند که نسبت به صداهای اطرافشان قضاوت زود هنگام و واکنش بدون تفکر (مانند فریاد یا فرار) بروز ندهند و انعطاف‌پذیری نسبت به ارزیابی‌های اولیه و ثانویه خود را آموختند. همچنین ضمن پاکسازی محیط زیست، به شهروندان حاضر در مکان، شیوه‌های صحیح دفع زباله را آموخته و بدین ترتیب فرصتی جهت ابراز وجود و محرک توانمندی‌های خود در این زمینه را یافتند. دانش‌آموزان به سه گروه تقسیم گشته و هر گروه با مشورت و همفکری با یکدیگر بهترین مسیر جهت رسیدن به مقصد نهایی را انتخاب کرده و سپس در جمع کلیه اعضا، هر گروه به معرفی مسیر مورد نظر خود و مزایای آن نسبت به مسیرهای دیگر پرداخت. با این روش دانش‌آموزان علاوه بر شناخت حق انتخاب راه‌های متفاوت برای تصمیم‌گیری، به تمرین مهارت حل مشکل و شناسایی راه‌حل‌های جدید برای آن پرداختند. در پایان به خاطر داشته باشیم برای تقویت تفکر خلاق باید خارج از چهارچوب‌ها عمل کرد. در هر لحظه از ما خواسته می‌شود راه‌های تازه پیدا کنیم و چیزهای زیادی را ببینیم و قضاوت کنیم.

تفکر نقادانه

تفکر انتقادی یک فرایند شناختی فعال، هدفمند و سازمان‌یافته است که با استفاده از آن به بررسی افکار و عقاید خود و دیگران پرداخته و به فهم روشن‌تر و بهتری دست می‌یابیم. تفکر انتقادی مستلزم استفاده فعال از هوش، دانش و توانایی‌ها برای مقابله مؤثر با موقعیت‌های زندگی است. در تفکر فعال وقتی فرد با یک موقعیت تصمیم‌گیری و انتخاب مواجه می‌شود، فعالانه به جمع‌آوری اطلاعات می‌پردازد، امکان‌ها و احتمالات مختلف را بررسی می‌کند، با افراد با تجربه و متخصص مشورت می‌کند و سپس درباره تمامی این موارد به تفکر انتقادی می‌پردازد. همچنین یکی از ابعاد مهم تفکر انتقادی، بررسی دقیق موقعیت‌ها با پرسیدن سؤالات مناسب و مربوط است که باعث می‌شود درک بیشتری نسبت به دنیا پیدا نموده و تصمیم‌های آگاهانه‌تری بگیریم.

همچنین می‌بایست به منبع اصلی عقاید و نظرات پی برد که شامل مراجع قدرت، کتب، شواهد حقیقی و تجربه شخصی می‌باشد و سپس به ارزیابی اعتبار این منابع پرداخت. یکی از فعالیت‌های مهم در تفکر انتقادی، گوش کردن به نظرات دیگران و ایده‌های جدید و ارزیابی آنهاست. کسانی که تفکر انتقادی دارند، نسبت به تجارب جدید **باز** بوده و در صورت وجود شواهد و دلایل منطقی، انعطاف پذیری لازم را برای تغییر و اصلاح ایده‌های خود دارا هستند.

بنابراین ترکیب دو توانایی مشاهده موقعیت‌ها از نقطه نظر دیگران و بررسی دلایل و شواهد نقطه نظرات مختلف به فهم کامل‌تر و بینش عمیق‌تر نسبت به موقعیت‌های زندگی کمک می‌کند.

تفکر انتقادی چیست؟

تفکر انتقادی به معنای تفکر صحیح برای ارزیابی مسائل است. به تعریف دیگر، تفکر همراه با استدلال، مسئولیت، مهارت و هدف را تفکر انتقادی می‌نامند. فردی که تفکر انتقادی دارد می‌تواند سؤالات مناسب بپرسد، اطلاعات مربوط را به طور مرتب و خلاق جمع‌آوری کند و به نتایج مدلل برسد که او را قادر به زندگی و عملکرد موفق نماید. کودکان با قدرت تفکر انتقادی به دنیا نمی‌آیند و این توانایی را بدون آموزش کسب نمی‌کنند. توانایی تفکر انتقادی، مهارتی است که بایستی آموخته شود، لیکن بسیاری افراد آن را فرا نگرفته‌اند. تفکر انتقادی همان تفکر علمی است که در ساختار ریاضی و علوم به کار می‌رود. هر چند بشر به طور مداوم اطلاعات را ارزیابی می‌کند، اما در تفکر انتقادی، ارزیابی این اطلاعات به شیوه‌ای ماهرانه و دقیق است که منجر به بهترین نتیجه می‌شود. افراد با تفکر نقاد می‌توانند مستقل فکر کنند، مشکلات را شناسایی کنند، اطلاعات مربوط را جمع‌آوری و تجزیه تحلیل کنند و نتیجه بگیرند. آنها بدون تکیه کردن به نظرات و ایده‌های سایرین فکر می‌کنند، به عبارت دیگر تلقین نمی‌پذیرند و خود قضاوت می‌کنند.

تفکر انتقادی در واقع روش شناختی است که عمدتاً با بررسی داده‌ها به قضاوت می‌پردازد. بر خلاف تفکر خلاق که در پی یافتن راه‌های تازه است، در تفکر انتقادی شخص از منابع و اطلاعات موجود بر اساس دانش قبلی برای حل مسئله کمک می‌گیرد.

با توجه به اینکه مهارت تفکر انتقادی مادرزادی نیست، اطلاعات، تجربه و تمرین برای ایجاد آن ضروری هستند. برخلاف مهارت مطالعه یا ریاضیات فراگیری مهارت‌های تفکر، برنامه مشخصی ندارد و از همه موقعیت‌هایی که می‌توانند برانگیزاننده این نیاز باشد امکان استفاده وجود دارد. در زندگی روزمره می‌توان مواقعی را یافت که قضاوت انتقادی مورد نیاز است و بعد آن را تمرین کرد. برای کودکان بهترین شیوه آموزش این مهارت آن است که به آنان کمک کنیم علت و معلول‌ها را بشناسند. آنها باید یاد بگیرند چگونه اطلاعات لازم را به دست آورند و از این اطلاعات استفاده کنند. در اینجا شیوه‌های ساده‌ای که می‌تواند در منزل و مدرسه برای تقویت این نوع تفکر استفاده شود، مرور می‌کنیم.

راهکارهای تقویت تفکر انتقادی

- تقویت تیزبینی (می توان از افراد خواست به اطراف نگاه کنند و هر چه می بینند نام ببرند).
 - تقویت حافظه (می توان در شرایط مختلف از کودکان خواست بیاد بیاورند، مثلاً صبحانه چه خورده اند؟ اول چه، بعد چه؟)
 - حدس زدن (از آنها بخواهید درباره اندازه ها حدس هایی بزنند و بعد با کمک خودشان آن را با ابزارهای اندازه گیری مجدد سنجید و با حدس آنها مقایسه کرد).
 - بررسی کردن (با بررسی کالا موقع خرید و با کمک سؤالاتی مثل: آیا آنچه می خریم مورد نیازمان است؟ آیا قیمت آن مناسب است؟ آیا می توان کالایی با قیمت بهتر و کیفیت بهتر پیدا کرد؟ به افراد ارزیابی کردن را می آموزیم).
 - استفاده از نشان ها (می توان از افراد خواست تا به مشخصات شیئی که ما می گوئیم گوش دهند و بعد با توجه به مشخصات، آن را نام ببرند).
 - پرسیدن سؤالات (از افراد بخواهید از والدین، بستگان و همسایگان درباره شغلشان سؤال کنند. چطور این مشاغل را انتخاب کرده اند؟ آیا از کاری که انجام می دهند لذت می برند؟)
- استفاده از نشانه ها و پرسیدن سؤالات بیانگر توانایی های فرد در جمع آوری و درک اطلاعات است و در نهایت به وی مهارت و اعتماد به نفس می دهد تا از مردم اطرافش در زندگی روزمره اطلاعات بگیرد و درباره آن فکر کند. گفتگو درباره شنیده ها با دیگران و ارزیابی سخنان سایرین بر اساس اطلاعاتی که داریم کمک می کند تا بیاموزیم که شنیده هایمان را نیز باید مورد ارزیابی قرار دهیم.
- از سوی دیگر باز کردن زمینه گفتگو با افراد در زمینه مسائل مختلف و از جمله فشارهای مختلفی که ما را به سمت انتخاب خاصی هدایت می کند (مثلاً تبلیغات)، کمک می کند تا آنان درک بهتری از فشاری که با آن مواجهند و ممکن است از آن آگاه نباشند به دست بیاورند:
- چه کسی مدل ها را پایه گذاری می کند؟
 - چه کسی به ما می گوید چه چیزی بخریم؟
 - آیا کسی را می شناسیم که محصولی را با نام معروفی خریده و از آن ناراضی بوده است؟
 - آیا زمانی را به خاطر می آوریم که آنچه را دیگران انجام می داده اند نکردیم و نتیجه خوبی گرفتیم؟ حتی نتیجه ای بهتر از دیگران؟

نکات اصلی مهارت تفکر انتقادی عبارتند از:

- ادراک تأثیرات اجتماعی و فرهنگی بر ارزش ها، نگرش ها و رفتارها
- آگاهی از نابرابری ها، پیشداوری ها و بی عدالتی ها
- واقف شدن به این مسئله که دیگران همیشه درست نمی گویند
- آگاهی از نقش یک شهروند مسئول

الف) ادراک تأثیرات اجتماعی و فرهنگی بر ارزش ها، نگرش ها و رفتارها:

هنوز باید موانع را از پیش پای خود بردارید و به پیش بروید. هنوز می خواهید نقش مهمی در جهان پیرامون خود ایفا کنید، هنوز می خواهید مطالب گوناگون بیاموزید، با مردم بیامیزید و ضمن زندگی کردن آگاهانه، در سازندگی جهان زیبای خود نقش بیشتری داشته باشید. اما شما این کارها را انجام نخواهید داد. فقط بدن و ذهن شماست که در این نمایش روزمره کار و بازی و غیره شرکت می جوید. هشیاری آگاهانه شما فقط از مکانی در درون شما، یعنی در جایی که همه چیز در آرامش به سر می برد، نظاره گر اوضاع است و در تمام اوقات، حتی اگر بدن یا ذهنتان گرفتار خشم یا حسادت شود، شما آگاهید که در حال ایفای نقشی هستید که مدت هاست به آن خو گرفته اید. زیرا به آرامی شاهد هستید که ذهن و جسم شما مانند دیگران با در دست داشتن سرنخ ها، نقش خود را در زندگی روزمره اجرا می کنند.

وقتی در مرکز آگاهی زندگی می کنید، خود را مانند هنرپیشه ای خواهید دید که روی صحنه بزرگ زندگی ایستاده است. هر روز نقشی را ایفا می کنید که ارزش ها، نگرش ها، رفتارها و به طور کلی محیط اجتماعی اطرافتان به شما دیکته می کند و متوجه می شوید برنامه های عادی که نفس و ذهن شما را فعال کرده اند، پیوسته مترصد آن هستند که شما را از درک اینکه واقعاً که هستید، منع کنند. با مطرح ساختن سؤال هایی مانند «فکر می کنی چه هستی؟» یا «فکر می کنی که هستی؟» دقیقاً متوجه می شوید که نفس شما حالت تدافعی دارد. «نقاب ها» یا نقش های اجتماعی که اکنون شما را از فرایند زندگی دور کرده اند، کدامند؟ چه چیزهایی باعث بروز عصبانیت، ترس، حسادت یا اندوه می شوند؟ ذهن شما با چه چیزی (یا چه کسی) مقابله می کند؟ آنچه نشان می دهد طرز تفکر شما چگونه است، رفتارهای شما در ارتباط با نفستان می باشد. تمام این برنامه ها شما را متزلزل و نا امن نگه خواهند داشت. دنیا برای لذت بردن ماست، اما تنها زمانی می توانیم کاملاً از آن لذت ببریم که فراموش کنیم مجبوریم چه نقش هایی را بازی کنیم.

بنابراین به تدریج می آموزیم که ما این شخصیت هایی نیستیم که نفس های ما از آن ها دفاع می کنند. اگر این شخصیت ها نیستیم، پس مجموعه محرک هایی که از جامعه بر ما اثر کرده، ما را چه -یا که- کرده است. همچنان که به تفکر نقاد می رسیم، به طور فزاینده درک می کنیم که ما فقط جسمی زنده نیستیم. جسم های ما به مثابه معبدهایی هستند که جایگاه آگاهی ما هستند.

وقتی که دیگر به نقش های اجتماعی و تأثیرات فرهنگی و ارزشی بر خود نیاندیشید، خود را موجودی مستقل می یابید که توانایی استفاده از زبان، قدرت تحلیل و ذخیره آنها در حافظه و نیز استفاده از نماد ها و مقایسه عقاید و فرضیات را دارا است. آیا ارسطو انسان را حیوانی خردمند ندانست؟

ب) آگاهی از نابرابری ها، پیشداوری ها و بی عدالتی ها:

وقتی با مسئله ای مواجه می شوید، ارزیابی اولیه شما، ماهیت آن را برایتان روشن می سازد. بدیهی است که این ارزیابی اولیه بدون توجه و تمرکز لازم، خالی از آسیب هایی چون پیشداوری و نابرابری نخواهد بود. در زیر مثال هایی از این نوع ارزیابی اولیه ذکر می شود:

تفکر خودکار: وقتی ذهنتان درگیر چیزی می شود که تلاش می کنید از آن اجتناب کنید، عینیت مسئله را از دست می دهید. نمی توانید این مشکل را از ذهن خود بیرون کنید. درگیری شما با آن، غیر ارادی و خودکار می شود و تفکر سازنده شما را تباہ می کند.

تعمیم افراطی: شما چیزهایی را خطرناک می بینید که فقط شبیه به شیء یا پدیده ای به نظر می رسند که از آنها اجتناب می کنید. صداها، مناظر، رایحه ها و اعمال افرادی که شما را به یاد این چیزها می اندازد، مضطربتان می کنند. در ذهن خود در مورد این که چگونه حادثه ای کاملاً عادی می تواند به شما ضرر برساند، خیا لپردازی می کنید.

فاجعه آفرینی: همه چیز را بزرگ می کنید و همیشه به بدترین نتیجه ممکن می اندیشید. همه چیز و حشتناک، زشت و وحشت آور به نظر می رسد. امکان هرگونه قوت قلب و تفکر مثبت را از خود سلب می کنید. برای اینکه خود را متقاعد کرده اید که حالت فاجعه آمیز تنها پیامد ممکن می باشد.

ادراک انتخابی: گرایش پیدا می کنید که نکات منفی را ببینید. اگر سه جنبه مثبت و یک جنبه منفی برای مسئله ای وجود داشته باشد، شما روی جنبه منفی تمرکز می کنید. اگر واقعاً احساس نگرانی می کنید، شاید حتی به دنبال حقایق منفی بگردید صرفاً به این دلیل که به خود ثابت کنید که بجاست مضطرب باشید.

انعطاف ناپذیری: همه چیز را صرفاً به صورت سفید و سیاه مشاهده می کنید. نمی توانید ابهام و عدم قطعیت را تحمل کنید. همه چیز برایتان یا خوب است یا بد و به خاطر تعمیم افراطی، ادراک انتخابی و نبود تناسب، سرانجام همه چیز برایتان بد جلوه می کند.

درباره الگوهای غلط تفکر که اغلب باعث ایجاد اضطراب و سر درگمی شدید بدون دلیل، تفکر خودکار، تعمیم افراطی، ادراک انتخابی، تفکر انعطاف ناپذیر، استدلال چرخشی و انتظارات غیر واقعگرایانه می شوند، چیزهایی آموختید.

انسان ها میل شدیدی به تفکر غلط دارند. بنابراین لازم است افکار خود را به ویژه زمانی که ناراضی و غمگین هستند، بیازمایید. آموختید که چگونه افکار شما در احساساتتان نیز تأثیر می گذارند. به منظور تجزیه و تحلیل آنچه به خودتان می گویند دارا بودن مهارت انتقادی مهم است. شیوه خوب و مؤثر برای آزمودن بی طرفی تفکر خود عبارت است از: «**ثبت اطلاعات روزانه**» در دفتر. روزانه آنچه را که اتفاق می افتد (رویداد زندگی)، آنچه را که در ذهن می آورید (ارزیابی اولیه خود) و احساسی را که در شما به وجود می آید، ثبت کنید. شاید دریابید که این عوامل فرایند ارزیابی اولیه را که قبلاً اشاره شد، تشکیل می دهند. همچنین ستون دیگری را به این نمودار اضافه کنید که در آنجا منطق خودتان را تجزیه و تحلیل می نمایید. اگر تفکر تان نادرست است، سعی کنید رویداد مورد نظر را دوباره به شیوه ای معقول تر ارزیابی کنید و در پایان احساس جدیدی را که پس از اصلاح تفکر خود پیدا خواهید کرد، ثبت نمایید. به این ترتیب بی طرفی تفکر خود را «**آزموده اید**» و آن را از هرگونه نابرابری، پیشداوری و بی عدالتی پاک می سازید.

ج) واقف شدن به این مسئله که دیگران همیشه راست نمی گویند:

می توانید با پذیرش این واقعیت که هیچ کدام از آن هایی که به شما نزدیک هستند انسان هایی کامل (بی عیب و نقص) نیستند، بسیار آسانتر به نقد و بررسی افکار و عقایدشان بپردازید. سعی کنید جلوی تمایل خود به مورد

پذیرش قرار گرفتن و تأیید شدن را بپذیرید. وقتی خود را در موقعیتی می‌یابید که نفعی برای شما ندارد، لازم نیست آن طور باشید. البته اجتناب از پذیرفتن نقش‌هایی که از شما انتظار می‌رود و رها شدن از روابط زیان‌آور، مستلزم رنج و تلاش می‌باشد. بعضی مواقع باید تصمیم بگیرید که آیا می‌ارزد به خاطر کسب رضایت در بلندمدت، در کوتاه مدت رنج بکشید. انعطاف‌پذیری در تفکر به این معناست که حداقل مایل هستید این انتخاب را مدّ نظر داشته باشید. با احساس شایستگی و عزّت نفس زندگی کردن اغلب مشکل است، اما ناممکن هم نیست. با در نظر گرفتن این ریز فاکتور مهم است که می‌توانیم به راحتی تمامی آنچه به عنوان غیرقابل تغییر از عقاید و نظرات دیگران در ذهنمان حک گردیده است را مورد بررسی و در صورت لزوم تجدید نظر قرار دهیم.

وقتی با توجه به ارجحیت‌ها (یا حذف کامل آنها) به اصلاح وابستگی‌های خود می‌پردازید، متوجه خواهید شد که دیگر چیزی ندارید که از دیگران مخفی نگاه دارید. آنگاه از اینکه می‌توانید با هر شخصی دقیقاً در مورد آنچه شما تجربه می‌کنید ارتباط برقرار نمایید، احساس رضایت می‌کنید. همچنان که با حذف عادت‌هایتان، تفکر انتقادی شما رشد می‌کند، قادر خواهید شد که تمام دخالت‌های مبتنی بر رابطه علت و معلول در بازی‌هایی را که تا آن موقع بازی می‌کردید رها کنید. بازی پول، بازی حس‌ایمنی، بازی جنسیت (زن-مرد)، بازی کسب اعتبار، بازی قدرت، بازی کسب معرفت و تخصص و غیره. این‌ها می‌توانند نقش‌های زیبایی برای بازی کردن باشند، در صورتی که شما آنها را آگاهانه و از روی اشتیاق بازی کنید، اما وقتی آنها را از روی وابستگی بازی نمایید، موجب رنج و ناکامی شما می‌شوند.

این که بتوانید به موقع خود را آشکار سازید، با آنچه فکر می‌کنید نادرست است مخالفت نمایید و بگذارید مردم با همه جنبه‌های شما آشنا شوند، خیلی خوب است. از اینکه در آن هنگام چگونه آنها می‌توانند به سرعت نمایش خود را نیمه‌کاره رها کنند و شما را بدون نقاب‌ها و نقش‌های ساختگی که قبلاً با آنها شناخته می‌شدید، بپذیرند، شگفت‌زده می‌شوید. شما برای آنچه دقیقاً احساس می‌کنید کاملاً محق هستید. اگر «دیگران» رنجیده خاطر می‌شوند این مشکل خود آنهاست. شما با ارائه تجاربتان به آنان برای برنامه‌ریزی دوباره عادت‌هایشان - که به آن نیاز دارند - به عنوان آموزگارشان هستید. آنان نیز تنها در توان بخشی شما برای یافتن عادت‌هایتان آموزگار شما هستند.

(د) آگاهی از نقش یک شهروند مسئول:

بسیاری از افراد می‌گویند که دوست دارند امری مؤثر و تصمیمی سازنده را در زندگی جمعی خود نهادینه سازند، اما باور ندارند که بتوانند در این زمینه کاری انجام دهند. آنها برای خود مسئولیتی نمی‌بینند و نمی‌خواهند در کار دیگران نیز دخالت کنند. گویا بسیاری از ما، از نقش خود به عنوان نیرویی از توان‌کلی جامعه و به عنوان یک فرد مسئول در قبال جامعه خود غافل گشته ایم. به خاطر داشته باشیم افرادی که با آنها کار و زندگی می‌کنید، انتظار دارند با ابتکار خود به این ایده تحقق ببخشید.

شما حتی اگر از هیچ قدرتی برخوردار نیستید یا اختیارات اندکی دارید، فرصتی دارید تا به عنوان یک شهروند همچون دیگران حوزه‌های مختلف زندگی اجتماعی را تحت تأثیر قرار دهید. نگران آن نباشید که شاید پاسخ درست را ندانید یا قدم در راهی اشتباه بگذارید. از خود نپرسید که آیا دیگران از آنها پیروی خواهند کرد یا نه؟ تنها

کافی است با استفاده از شیوه تفکر منطقی توانسته باشید به نتایج جدیدتری رسیده و ناقضی برای آنها نیافته باشید.

«تفکر منطقی» با استفاده از روش حل مسئله شکل می گیرد. این روش توسط «جان دیوئی» مربی بزرگ امریکایی ارائه گردید. این روش هم اکنون جامع ترین روش تحقیق علمی است که شامل مراحل زیر می باشد:

- ۱- **بیان مسئله:** در اولین گام یا قدم، مسئله یا مشکل بایستی روشن و مشخص باشد.
 - ۲- **جمع آوری معلومات و مفروضات:** در مرحله دوم یعنی پس از بیان مسئله یا مشکل فرد محقق باید اطلاعات لازم و مدارک مورد نیاز را که در حل مسئله مورد نظر لازم است جمع آوری نموده، آنها را طبقه بندی نماید و ارتباط آنها را با یکدیگر روشن سازد. روش پرسیدن سؤالات که پیش از این ذکر شد در همین مرحله به کار گرفته می شود.
 - ۳- **پیدا کردن راه حل های مناسب:** پس از مشخص شدن مسئله و جمع آوری مدارک لازم، محقق بایستی با بهره گیری از معلومات و مفروضات، یک یا چند راه حل آزمایشی را جهت حل مسئله در نظر گیرد. این راه حل ها را در اصطلاح علمی «فرضیه» می نامند. برخوردار بودن از یک تفکر خلاق در این مرحله بسیار کارآمد می باشد.
 - ۴- **آزمایش راه حل ها:** در مرحله چهارم راه حل هایی را که به نظرتان رسیده است آزمایش نمایید تا صحت و اعتبار نسبی آنها معلوم گردد.
 - ۵- **انتخاب راه حل مناسب:** در این مرحله از بین راه حل ها یا به عبارت دیگر از بین فرضیه ها، فرضیه ای را که بیشتر از بقیه مورد تأیید است انتخاب و آن را به عنوان یک راه موقتی و آزمایشی می پذیرد. در انتخاب راه حل اصلح، از خود جسارت به خرج داده و به آنچه که تا کنون بوده است اهمیتی ندهید.
 - ۶- **استنتاج:** در این مرحله محقق از فرضیه های انتخاب شده اموری را نتیجه می گیرد و تا اندازه ای آنها را تعمیم می دهد.
- در این مرحله است که احساس مسئولیت شما سرنوشت ساز می باشد چنانچه اعلام نتایج خود را مفید می دانید، دریغ نورزید!!! به طور کلی استفاده از تفکر انتقادی نه تنها در مسائل علمی بلکه در زندگی روزمره انسان نیز وسیله خوبی برای حل مشکلات می باشد. بنابراین ایجاد مهارت در به کار بردن روش حل مسئله در برخورد با مسائل زندگی یکی از کارسازترین و مفیدترین راهکارها می باشد.

مثال:

«هومن» دانش آموز مقطع راهنمایی می باشد. علی رغم استعداد ذاتی وی در تألیف داستان و سرودن اشعار، متأسفانه دچار مشکل شدیدی در رابطه با سخنرانی در جمع می باشد. به همین دلیل در مراسم و موقعیت های مختلف قادر به بیان صحیح آثار خود نمی باشد. او به این نتیجه رسیده است که می باید به هر

نحو ممکن گامی در جهت حلّ این مشکل بردارد. او با استفاده از روش های تفکر انتقادی اقدام به این کار می نماید.

صورت مسئله برای وی مشخص است «**مشکل سخنرانی و ابراز بیان در جمع**» وی در رابطه با مشکلش با دیگران صحبت و از آنها سؤال می کند. همچنین با استفاده از تجربیات آنان و نیز مطالعه کتب مختلف روانشناسی و فنّ بیان اطلاعات لازم را در این زمینه جمع آوری می نماید. او واقف است که ترس از آنچه در محیط اجتماع درباره وی قضاوت می گردد و نیز پیشداوری دیگران درباره لرزش صدای وی در حین سخنرانی مشکلش را تشدید می کند. بنابراین اولین گام را مبارزه با آنها و نادیده انگاشتن آن می داند. «هومن» می باید از میان راه حل های مختلف بهترین را برگزیند. اغلب افراد دچار مشکل وی، راه حل کناره گیری را انتخاب کرده و از صحبت کردن در جمع می پرهیزند. لیکن دریافت های «هومن» حکایت از آن دارد که تمرین و ممارست پی در پی بر خلاف تصور سایرین، راه حل این مشکل می باشد. «هومن» این کار را با در نظر گرفتن آموخته هایش می آزماید و هم اکنون در جلسات مختلف به ارائه آثار و سخنرانی می پردازد.

فصل سوم:

مهارت ارتباط با دیگران

مقدمه:

آیا هیچ به این نکته فکر کرده اید که چرا با دیگران ارتباط برقرار می کنیم؟ دلایل بسیاری برای گرایش انسان نسبت به تعامل با دیگران وجود دارد. ارتباط برقرار کردن با دیگران، بسیاری از نیازهای فرد را برطرف می سازد. اما ارتباط به چه معناست؟ تعاریف بسیاری از ارتباط به عمل آمده است که عبارتند از:

- ارتباط، هر عمل متقابلی است که شامل انتقال پیام باشد.

- ارتباط، فرایند ارسال و دریافت پیام از طریق کلامی و غیر کلامی بین افراد است.

- ارتباط، عبارت است از سازماندهی و استفاده از کلمات، حرکات و حالات، تظاهرات چهره ای، صداها و اعمال برای ایجاد انتظارات، تصاویر، توصیف احساسات، و بیان معانی

یکی از نشانه های سلامت روانی، وجود روابط بین فردی است. روابط بین فردی یکی از مهارت های اجتماعی است که «مهارت ارتباطات اجتماعی» به سه دسته تقسیم می شود:

۱ - مهارت های اصلی ارتباط با دیگران: شامل دو بخش:

الف) مهارت های کلامی و

ب) مهارت های غیر کلامی

۲ - مهارت های برقراری روابط صمیمانه با دیگران و دوست یابی: شامل دو بخش:

الف) مهارت های لازم برای شروع ارتباط و

ب) مهارت های لازم برای ادامه ارتباط

۳ - مهارت های سازگاری با دیگران

در این قسمت به تشریح سه قسم مهارت ارتباطات اجتماعی می پردازیم.

مهارت های اصلی * مهارت های کلامی

ارتباطات کلامی در بردارنده گفتار و محتوای کلام فرد هستند. این نوع خاص از ارتباط را به طور خلاصه می توان چنین تعریف کرد: انتقال افکار، احساسات، خواسته ها و آنچه در ذهن ما می گذرد، به مخاطب یا مخاطبین خود و متقابلاً شنیدن افکار، احساسات و خواسته های آنها
به منظور دستیابی به ارتباطات کلامی مؤثر تسلط بر دو مهارت زیر ضروری است:

۱ - مهارت گوش دادن

۲ - مهارت صحبت کردن

۱- مهارت گوش دادن

گوش کردن، یکی از مؤلفه های اصلی ارتباطات میان فردی است. زیرا در صورت عدم وجود آن، ارتباطات سطحی و مختل خواهد شد. گوش دادن به خودی خود روی نمی دهد. به عبارت دیگر برای کسب اطلاعات خوب و سودمند، تنها شنیدن سخنان دیگران کافی نیست و آنچه مهم است، کیفیت گوش دادن است. واکنش های شما به هنگام گوش کردن، سؤالاتی که مطرح می کنید و حالات و حرکات شما همگی در دقیق شنیدن مؤثر هستند. در گوش دادن به غیر از گوش، از قلب و چشمان نیز باید مدد گرفت و به اصطلاح به سخنان گوینده گوش دل سپرد. برای افزایش سطح مهارت گوش دادن، در نظر گرفتن نکات زیر ضروری است:
الف) گوش دادن خوب، مستلزم توجه کردن است: (توجه کردن در گوش دادن دو هدف را مد نظر دارد. اول این که با تمرکز بر محتوای صحبت های فرد پی می بریم که او چه می گوید و دوم اینکه سعی می کنیم احساس و هیجان گوینده را هم درک کنیم. سهل انگاری در هر یک از این دو مورد موجب خواهد شد که کارایی ما به عنوان عضوی از یک رابطه دو طرفه کاهش یابد.

ب) لازمه گوش دادن فعالانه، صبور بودن است: (صبر و شکیبایی خصیصه ای است که در بسیاری از موارد کارکرد بهداشتی دارد ولی شاید بتوان عملی ترین مصداق آن را در توانایی گوش کردن یافت. گوش کردن بیشتر از هر فعالیت بشری، مستلزم صبر است. در موقعیت های بین فردی، گاهی مطالبی داریم که می خواهیم آن را بلافاصله مطرح کنیم ولی طرف مقابل مشغول صحبت کردن است.

وقتی که به ابزار چند منظوره صبر مجهز شویم، خواهیم توانست که بر این خواسته خود غلبه کرده و صبورانه به گوش دادن صحبت های طرف مقابل ادامه دهیم. حسن دیگر صبوری در گوش دادن، این است که به فهمیدن کمک می کند و بسیاری از مواقع مانع می شود که بحثی که دوستانه شروع شده است، به یک جدل مبدل شود.

ج) خلاصه کردن جزئی از گوش دادن صحیح است: باید اجازه داد گوینده حرفش را تمام کند و سپس در موقعیت مناسب، صحبت های او را خلاصه کرد: «با توجه به صحبت های شما آیا برداشت من درست بوده است که...؟» «آیا منظور شما این است که...؟»

د) تفسیر گفته های فرد مقابل، ظرافت می طلبد: تفسیر دیگران براساس سخنان خود آن ها، بزرگترین هدیه ای است که می توانیم به دیگران بدهیم، این هدیه چیزی نیست، جز آن که دروازه های ذهن خود را به روی نگاه و نگرش آن ها باز کنیم. شنونده ما هر کسی است که خودش را کنار بگذارد و

سعی کند نقطه نظرهای سخنگو را بفهمد. گوش دادن مؤثر مستلزم درک دیگران بر مبنای سخنان خود آن ها است.

ه) گوش دادن ثمر بخش، پاسخ دهی را به دنبال دارد: شنوندگان ما پاسخ هایی ارائه می دهند که حاکی از پیگیری و علاقه مندی آنهاست: تماس چشمی، تکان دادن سر، قیافه ای که نشانگر توجه و تمرکز باشد، پرسش و اظهار نظرهایی که طرف مقابل را به تشریح هر چه بیشتر سخنانش دعوت می کند، پاسخ ها و رفتارهایی هستند که این احساس را در فرد گوینده به وجود می آورد که دیگران به حرفهایش گوش می دهند و این مسئله موجب می شود که واضح تر و با علاقه بیشتری سخنانش را دنبال کند.

و) گوش دادن فعال ایجاب می کند که مطالبی را به یاد آوریم: بخش دیگری از گوش دادن به حافظه سپردن و متعاقباً به یاد آوردن موضوعات مهم گفته های فرد متقابل است. روشن است که ما باید در ابتدا به اندازه کافی به گفته های طرف مقابل توجه کنیم تا بدین ترتیب چیزی در حافظه بماند و سپس آنها را به یاد آوریم. علاوه بر موارد مهم فوق، توجه به برخی از نکات ظریف در هنگام گوش دادن به برقراری ارتباط هرچه بهتر ما با دیگران کمک می کند که عبارتند از:

۱- هنگام گوش دادن، نظر شخصی ارائه ندهید، راه حل نگوئید.

۲- شنونده خسته و کلافه ای نباشید.

۳- وقتی کسی رو در رو برای شما صحبت می کند، یکی از بهترین روش ها سؤال کردن است. وقتی سؤال می کنید نشان می دهید که واقعاً حواستان به صحبت های اوست.

۴- برای این که نشان دهید واقعاً از شنیدن لذت می برید، یک سؤال مهم وجود دارد که باید در پایان صحبت های گوینده عنوان شود و آن سؤال این است «دیگه چی؟» یعنی این که: از این که تا حالا به صحبت های شما گوش کرده ام، خسته نشده ام و بلکه حاضرم بیش از اینها بشنوم.

۲- مهارت صحبت کردن

از طریق صحبت کردن می توانیم افکار، علایق، احساسات و خواسته های خود را برای دیگران بیان کنیم. صحبت کردن یکی از مهم ترین اجزاء سازنده هر ارتباطی است. البته فقط صحبت کردن مهم نیست؛ بلکه چگونه صحبت کردن نیز اهمیت دارد. برای اینکه بتوانیم گفتگوی خوبی با دیگران داشته باشیم، باید این نکات را در صحبت کردن رعایت کنیم:

الف) وقتی با دیگران صحبت می کنیم، باید حتماً به آنها نگاه کنیم تا بهتر بتوانند به حرف های ما گوش دهند و آن را بفهمند.

ب) با صدای مناسب، یعنی نه خیلی بلند و نه خیلی آهسته و نه خیلی تند و نه خیلی کند صحبت کنیم.

ج) هنگام صحبت کردن باید نوبت را رعایت کنیم. آیا تا به حال کسانی را دیده اید که مرتب خودشان صحبت می کنند و به دیگران اجازه حرف زدن نمی دهند؟ این رفتار چه احساسی در دیگران ایجاد می کند؟ گفتگو شامل گوش کردن و رعایت نوبت در صحبت کردن است؛ چون همه دوست دارند صحبت کنند و نظرات و عقاید خود را در مورد موضوعات مختلف بیان کنند. بنابراین هنگام صحبت کردن باید نوبت را رعایت کنیم و به بقیه هم اجازه صحبت کردن بدهیم.

د) دقیقاً در مورد یک موضوع صحبت کنیم. اگر هنگام صحبت کردن، هر موضوعی را که به ذهنمان می‌رسد بیان کنیم، دچار پراکنده‌گویی می‌شویم و دیگران نمی‌توانند به خوبی متوجه صحبت‌های ما شوند و بنابراین ممکن است دیگر به حرف‌های ما گوش ندهند.

استفاده مناسب از کلمات و لغات به هنگام صحبت کردن تأثیری شگفت‌انگیز بر روابط ما با دیگران دارد. ما در انتخاب کلماتی که به کار می‌بریم اختیار تام داریم. می‌توانیم کلام پیچیده و تحریک‌آمیزی را در یک ارتباط به کار گیریم یا با الفاظی روشن و ملایم و دلچسب و گفتاری مؤدبانه و صمیمانه دیگران را تحت تأثیر قرار دهیم. به هر حال انتخاب لغات بر عهده خود ماست. درانتخاب کلمات به نکات زیر توجه کنید:

- کلمات در پیامی که به دیگری منتقل می‌کنید تأثیر فراوانی دارند. بنابراین از به کار بردن کلمات بر حسب عادت و بدون اندیشه خودداری کنید.
- کلمات می‌توانند تأثیر مثبت داشته باشند یا با ایجاد حالت تدافعی گفتگو را به بحث و جدل بکشانند.
- چارچوب پیام خود را با دقت مشخص کنید و سپس با صراحت و بدون پیش‌داوری حقایق را با لحن و کلامی غیر مغرضانه شرح دهید.
- از لغات بی‌طرفانه استفاده کنید.

اگر فشمگین و آزرده فاطرید، چند لمظه درنگ کنید و بر اعصاب خود مسلط شوید. آنگاه به دقت به سخنان فرد دیگر گوش فرا دهید، مقایق را جمع بندی کنید و بکوشید تا با زبان و لحنی بی‌طرفانه و غیرمغرضانه به گونه‌ای پیام خود را به طرف متقابل انتقال دهید که مقاومت او را بر نیانگیزد و کار را به بحث و مشاجره نکشید.

- کلمات را دقیق و روان انتخاب کنید. به طور کلی کلماتی را انتخاب کنید که در الگوی زیر بگنجد:
- صریح کوتاه دقیق مؤدبانه صحیح پرمحتوا
- دقیق و مشخص صحبت کنید.

*** مهارت‌های غیر کلامی**

ارتباطات غیر کلامی دامنه‌ای وسیع از ارتباطات بین فردی انسان‌ها را در بر می‌گیرد. به طوری که می‌توان گفت تنها درصد ناچیزی از تأثیراتی که بر دیگران می‌گذاریم از ارتباطات کلامی محض - یعنی از واژه‌هایی که به کار می‌بریم - ناشی می‌شود؛ بخش اعظم تأثیرات از پیام‌های غیر کلامی است.

مهارت‌های غیر کلامی را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

۱ - مهارت‌های صوتی ۲ - مهارت‌های غیر صوتی

در زیر به شرح مختصر برخی از این مهارت‌ها پرداخته شده است.

۱- مهارت های صوتی

الف) چگونگی ادای کلمات: یعنی لحن صدا (خشن، نرم، بی تفاوت، بالارونده یا پائین رونده) زیر و بمی و درجه صدا (بالا، پائین، بلند، نرم یا معمولی) سرعت ادای کلمات (تند، آرام یا معمولی) و تأکید و فشار بر روی کلمات، همگی در برقراری ارتباط از اهمیت بسیاری برخوردارند.

ب) تأکید بر روشن کردن معنا: بیشتر مردم تا حدودی با نقش تأکید بر روی کلمات آشنا هستند. ما غالباً بدون این که خود بدانیم بر روی بعضی از کلمات تأکید می کنیم، یعنی ما بی آنکه بخواهیم بر کلمات تأکید کرده و به طور نا خود آگاه احساس واقعی خود را نشان می دهیم.

از لمن زیر و بمی، درجه و سرعت صدا برای ایجاد بهترین تأثیر در دیگران استفاده نمائید.

۲- مهارت های غیر صوتی

یکی از مهارت های غیر صوتی استفاده از «حرکات» است. منظور از حرکات، کلیه حرکاتی است که با بدن انجام می دهیم مثلاً ژست ها، حرکت اندام های بدن، تکان دادن های سر، حالت های چهره، وضعیت بدن و ...

وضعیت و حرکات بدنی معرف خلق و خوی افراد نیز هست. صورت انسان نیز پیام آور ظریفی است. انسان ها می توانند به صورت خود هزاران حالت بدهند. این حالت ها محصول کج و راست کردن سر و حرکات ابروها، چشم ها و دهان است. چشم ها می توانند معرف خشم، مخالفت یا عشق باشد. انسان با صورتش می تواند مخالفت: اخم، شک: بالا انداختن ابروها، تحسین: نگاه صمیمانه و گرم، خود را نشان دهد. صورت نقش مؤثری در نشان دادن تمایل و علاقه ما به دیگران دارد.

یکی دیگر از مهارت های غیرصوتی «ارتباط چشمی» است. ارتباط چشمی نقش مهمی در چگونگی روابط ما با دیگران دارد. ارتباط چشمی خیلی کم، می تواند ما را به شنوندگان بی علاقه یا غیرقابل اعتماد تبدیل کند و ارتباط چشمی خیلی زیاد، ما را نزد گوینده فردی جاه طلب جلوه می دهد.

مهارت های برقراری روابط صمیمانه با دیگران و دوست یابی

این مهارت شامل دو بخش می شود که عبارتند از:

الف) مهارت های لازم برای شروع دوستی

- رعایت برخی جزئیات در شروع یک ارتباط می تواند تأثیر فوق العاده ای در صمیمیت شما داشته باشد.
- متخصصان مهارت های اجتماعی به منظور شروع گفتگویی مناسب، موارد زیر را توصیه می کنند:
- ۱- به وضعیت ظاهری خود توجه نمایید (یعنی طرز لباس پوشیدن و لوازم شخصی) کسانی که به ظاهر و آراستگی خود توجه ندارند از جذابیت، نفوذ و تأثیرپذیری خود می کاهند.
 - ۲- یک سلام همراه با لبخند ارائه دهید. سلام همراه با تبسم یعنی از دیدار شما بسیار خوشنودم.
 - ۳- از پرسش های ساده و تعارفات متداول استفاده کنید.
 - ۴- به علاقه مندی های طرف مقابل توجه کنید.
 - ۵- از شخص مقابل در حد متعارف تمجید کنید مانند «چه قدر با دقت مطالعه می کنید!»

۶- در مورد خودتان اطلاعات بدهید؛ مانند رشته تحصیلی تان، اهل کجا هستید و ...

ب) مهارت های لازم برای ادامه دوستی

برخی از مهارت هایی که به افراد کمک می کند تا روابط دوستانه موفق را تجربه کنند عبارتند از:

• استقلال درونی

به روابط خود با دیگران توجه کنید؛ در روابط دوستانه خود با دیگران به دنبال چه هستید؟ انسان ها از کسانی که اصلی ترین هدفشان از برقراری ارتباط با دیگران، تأمین نیازهای درونی خودشان است و فقط به نیازها و انتظارات خود توجه دارند بدون این که توانمندی ها و ویژگی های طرف مقابل را در نظر آورند- فاصله می گیرند. برعکس افرادی که از یک استقلال نسبی برخوردارند - یعنی کسانی که به طور نسبی قادر به پاسخگویی نیازهای روانی خود هستند- از دیگران متناسب با توانمندی هایشان انتظار دارند و دیگر انسان ها را همان طور که هستند می پذیرند و دوست می دارند در برقراری روابط صمیمانه، موفق تر عمل می کنند. چنین افرادی به دلیل این که هدفشان از برقراری روابط صمیمانه صرفاً برآورده ساختن نیازهای روانی خود نیست، بهتر می توانند دیگران را درک کنند و در نهایت قادرند روابط سالم تر و صمیمانه تری با دیگران برقرار نمایند.

• قاطعیت

یکی دیگر از مهارت هایی که به شما کمک می کند تا با دیگران ارتباط بهتری برقرار کنید و از روابط صمیمانه تری برخوردار باشید مهارت قاطعیت است. قاطعیت یا ابراز وجود، یعنی این که پای حقوق خود محکم بایستید و اندیشه ها و احساسات خود را به گونه ای مستقیم، صادقانه و متناسب با اوضاع بیان کنید. کسانی که از خود قاطعیت نشان می دهند کسانی هستند که هم به حقوق خود احترام می گذارند و هم به حقوق دیگران؛ از یک سو حالت انفعالی نداشته و نمی گذارند دیگران از آنها سوء استفاده کنند و از سوی دیگر نیازهای دیگران را درک می کنند و سعی می کنند خود را به نحوی معقول با آن تطبیق دهند.

داشتن سه مهارت زیر برای قاطعیت داشتن مؤثر است:

۱- بیان احساس خویش، یعنی بگذاریم که دیگران بدانند که نسبت به رفتار آنان چه احساسی داریم.

۲- درک احساس دیگران همچون دارویی مناسب در ایجاد روابط دوستانه مؤثر خواهد بود.

۳- کاردانی و ظرافت در رفتار. قاطعیت در رفتار ضمن اینکه انعطاف پذیری و تمایل به گفتگو را می رساند، درعین حال این معنا را نیز می دهد که: انعطاف پذیری من باعث نمی شود که از حق و حقوق خودم محافظت نکنم. برخی از ظرافت های رفتاری در زیر آمده است:

- با صدای آرام و مؤدبانه صحبت کنید و حتماً جمله خود را با «من» شروع کنید. در این صورت صحبت های ما دیگر حالت سرزنش و توهین ندارد و بنابر این بیشتر احتمال دارد که طرف مقابل به حرف های ما گوش دهد.

- فقط به حرف یا کاری که ما را عصبانی کرده اشاره کنیم و مسائل گذشته را پیش نکشیم.

- به طرف مقابل بگوئیم که از او چه انتظاری داریم و از وی چه می خواهیم.

• خودفاش سازی یا گشودگی

مقصود از گشودگی همان اشتیاق به صحبت کردن از خود است که در بردارنده اطلاعاتی در مورد خود است و به صورت طبیعی هر کس می تواند آن را بیان کند و با دیگران در میان بگذارد یا می تواند آن را مخفی کند. افرادی

که بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به خود را که می تواند منجر به رشد و تسهیل یک ارتباط دوستانه شود مخفی می کنند در حقیقت ارتباط را از مسیر طبیعی خود خارج کرده اند.

• همدلی

شاید یکی از دشوارترین جنبه های کیفی ارتباطات، توانایی به کار گیری همدلی در یک رابطه متقابل است. به این معنی که فردی که ارتباط دوستانه برقرار می کند باید توانایی درست ارائه کردن همدلی به دیگری را داشته باشد. همدلی کردن با کسی یعنی احساس او را درک کردن. همدلی توانایی فرد است برای این که بتواند خودش را در جایگاه طرف مقابلش قرار دهد و به گونه ای که او به مسائل نگاه می کند، نگاه کند. دانستن برخی از نکات در بالا بردن رابطه همدلی با دیگران مؤثر است:

- پرهیز از ارزیابی رفتار مقابل
- درک احساسات و عواطف طرف مقابل
- خود را کاملاً در جای او و به جای او قرار دهیم یعنی نقش او را ایفا؛ کنیم این کار به ما کمک می کند که او را بهتر درک کنیم.

• حمایت گری

یک رابطه دوستانه مناسب و قابل اتکاء رابطه ای است که در یک فضای حمایت گرانه شکل گرفته باشد.

• تساوی

تساوی خاصیتی ویژه است. در هر وضعیتی احتمالاً یک عدم تساوی وجود دارد. یک فرد ممکن است باهوش تر، قوی تر، ثروتمندتر، و حتی سالم تر باشد. هرگز دو نفر از تمام جنبه ها با یکدیگر مساوی نخواهند بود. با وجود این عدم تساوی، ارتباطات افراد عموماً زمانی صمیمی تر خواهد بود که فضای حاکم، فضای مبتنی بر تساوی باشد. در این مورد باید به نقاط مشترک که نوعی تساوی است تأکید بیشتری شود.

• مثبت گرایی

یک ارتباط دوستانه خوب زمانی ادامه پیدا می کند که از مثبت گرایی نسبی بهره مند باشد. مثبت گرایی در یک ارتباط بین فردی به دو عامل مختلف تکیه دارد:

- ۱- به خودمان احساس مثبت و نظر مثبتی داشته باشیم کسانی که نسبت به خود مثبت می اندیشند، این احساس مثبت را به دیگران منتقل و آنان را وادار به مثبت پنداری می کنند.
- ۲- احساس مثبتی را که نسبت به طرف مقابل احساس می کنیم، به او انتقال دهیم.

مهارت های سازگاری با دیگران

یکی از بزرگترین اهداف هر فرد در برقراری ارتباط با دیگران این است که با وجود تفاوت هایی که میان او و بقیه وجود دارد، احساس کند قادر است مسائل خود را با دیگران حل کرده و با آنها به تفاهم و سازگاری برسد. برای رسیدن به سازگاری با دیگران علاوه بر مهارت هایی که تاکنون به آنها اشاره شد کسب برخی دیگر از مهارت ها ضروری است مانند:

- ۱- تواضع ۲- صداقت ۳- ادب ۴- گفتار مهرآمیز ۵- پرهیز از گفتار قهرآمیز مانند
ملامت، مخالفت، مچ گیری ۶- احساس محبت ۷- احساس مهم بودن و محترم بودن
۸- احساس مفید بودن

فصل چهارم:

مهارت خود آگاهی

و

همدلی

مقدمه:

محققان معتقدند، همدلی توانمندی است که وجود آن را از نخستین سال های زندگی در کودک می توان مشاهده کرد. از نخستین سال های زندگی، بسیاری از رفتارهای کودک حاکی از این واقعیت است که او قادر به درک دیگران است و می تواند با آنان همدلی کند. با وجود این افراد مختلف از نظر توانایی و تمایل به همدلی کردن با دیگران متفاوت اند. تفاوت موجود در میل به همدلی در افراد مختلف به نحوه تربیت کودکان از جانب والدین بستگی دارد. درصد قابل توجهی از رفتارهای همدلانه کودکان از طریق تماشای نحوه واکنش نشان دادن اطرافیان در مقابل درماندگی دیگران شکل می گیرد. کودکان با تقلید از آنچه که می بینند مجموعه رفتارهایی از واکنش های حاکی از همدلی را در خود به وجود می آورند. از جهت دیگر ما شاهد این واقعیت هستیم که با بزرگتر شدن کودکان و ورود آنها به جامعه، توان همدلی در افراد کاهش می یابد و این یکی از بزرگترین معضلات جامعه صنعتی است. در جوامع امروزی به دلیل ماشینی شدن زندگی و کمتر بها دادن به ارتباطات میان فردی، دامنه ارتباطات بین فردی محدودتر شده و در این محدوده نیز هر یک از ما آن قدر درگیر مسائل شخصی خویش هستیم که فرصتی برای با هم بودن پیدا نمی کنیم. یا آن قدر ارتباطات مرزبندی شده است که در هنگام وقوع مشکلات خواه به دلیل احترام گذاردن به وقت دیگران و خواه به دلیل عدم اعتماد حاصل از این تمدن به خود اجازه نمی دهیم مسائل خود را با دیگران در میان بگذاریم. به این ترتیب روز به روز از میزان توان همدلی ما با دیگران کمتر می شود. حال که به نقش پر اهمیت همدلی پی برده ایم ممکن است این سؤال در ذهن شما شکل بگیرد که همدلی چیست؟ و چگونه می توان این توانایی را در خود پرورش داد؟

تعریف همدلی:

همدلی نوع خاصی از توجه داشتن به دیدگاه دیگری است؛ به این معنا که «فرد از طریق ادراک واکنش های عاطفی دیگران، واکنش های عاطفی از خود نشان می دهد که به آن همدلی می گویند.» دانشمندان معتقدند، همدلی دو جزء شناختی و یک جزء عاطفی دارد. اجزای شناختی همدلی عبارتند از توانایی در شناسایی و نام گذاری حالات دیگران و توانایی در حدس زدن دیدگاه شخص دیگر. جزء عاطفی آن عبارت است از توانایی در نشان دادن پاسخ عاطفی مناسب. به منظور برقراری روابط همدلانه. فرد باید بتواند خود را به جای دیگران بگذارد، امور را از دیدگاه آنان ببیند و از خود بپرسد که اگر من به جای او و

شرایط او بودم چه احساسی داشتیم؟ شرط لازم برای انجام چنین کاری خودآگاهی است. وقتی شما ویژگی‌ها، موفقیت‌ها و شکست‌های خود را شناختید آنها را پذیرفتید و به خود به عنوان یک «انسان ارزشمند» احترام گذاشتید، آنگاه می‌توانید دیگران را با همان وضعیتی که هستند با تمام نقاط ضعف و قوتشان بپذیرید و به آنها احترام بگذارید.

از دیگر شرایط لازم برای ایجاد همدلی بین افراد، اعتماد متقابل است، به عبارت دیگر اعتماد متقابل هنگامی به وجود می‌آید که طرفین درگیر در ارتباط، نسبت به همدیگر یکدلی، آسایش و امنیت خاطر داشته باشند و این اعتماد حاصل نمی‌شود مگر با شناخت تفاوت‌های فردی و احترام گذاردن به آن

تفاوت‌های بین فردی و تأثیر آن در برقراری روابط همدلانه:

محققان بر این باورند که دو عامل اصلی تفاوت‌های بین فردی، در ابتدا تفاوت در ساختار ژنتیکی افراد و سپس تفاوت در محیط زندگی آنان است.

هر فرد ساختار ژنتیکی خاص خود را دارد و هر خانواده‌ای سبک، روش زندگی، روش تربیتی مخصوص به خود را داراست. خانواده‌ها بر اساس روش تربیتی متنوع، کودکان متفاوتی تربیت می‌کنند. محیط مدرسه، دوستان، همسالان هر یک به گونه‌ای خاص در چگونگی رشد شخصیت ما تأثیر می‌گذارند و فرهنگ حاکم بر جامعه و طبقه اجتماعی خاصی که هر یک از ما در آن قرار گرفته ایم خود بر چگونه بودن و ویژگی‌های روانی-اجتماعی ما تأثیر می‌گذارند.

مجموعه عوامل فوق از ما، فردی منحصر به فرد می‌سازد که در بعضی زمینه‌ها و یا بعضی ویژگی‌ها با دیگران متفاوت باشیم و یا بین ما شباهت وجود داشته باشد. و در تعاملات فردی خود به خوبی به تفاوت‌های عمیق فردی خود با انسان‌ها یا اختلافات با گروهی دیگر پی می‌بریم.

نحوه نگرشی که ما نسبت به تفاوت‌های بین فردی داریم، بر چگونگی برخورد ما با دیگران اثر می‌گذارد. بعضی افراد معتقدند که تفاوت‌ها مانعی بزرگ بر سر راه روابط صمیمانه است و فکر می‌کنند در برقراری روابط نزدیک با دیگران باید افرادی را برگزینند که بیشترین شباهت‌ها را با او داشته باشند.

مسلماً چنین باورهایی به فرد اجازه نمی‌دهد که با صبر و تحمل به احساسات و افکار دیگران توجه کند و دیگران را همان گونه که هستند ببیند و بپذیرد و دوست بدارد. شاید بتوان گفت بسیاری از رفتارهای نامناسبی که ما در جوامع مختلف شاهد آن هستیم، یعنی رفتارهایی همچون بی‌عدالتی‌ها، تبعیض‌ها، تحقیرها و تهدیدها و ... ناشی از همین باور غلط است.

از سوی دیگر برخی از انسان‌ها بر این باورند که تفاوت‌ها فرصت‌هایی مغتنم در زندگی هر فرد می‌باشند. تفاوت‌ها فرصت‌های چالش برانگیزی هستند که به ما اجازه می‌دهند دوباره خود و نقاط ضعف و قوت خود را ببینیم.

تفاوت‌ها میدان عمل مهارت‌های آموخته شده ماست. جایی که می‌توانیم در آن توانمندی‌هایی را که کسب کرده ایم به شکل عملی تجربه کنیم و ببینیم چقدر در عمل می‌توانیم آموخته‌های خود را پیاده کنیم و در این میدان دوباره ضعف‌ها و توانمندی‌های

خود را مورد مشاهده قرار دهیم. «تفاوت ها به ما فرصت می دهند که بفهمیم با چه مهارت هایی آشنا نیستیم و باید به دنبال کسب آن ها باشیم.»

«توجه به تفاوت های فردی، پذیرش آنها و احترام به این تفاوت ها یکی از اصول پایه ای و مهم در برقراری روابط همدلانه با دیگران است.»

در پایان ذکر این نکته ضروری است که هدف از توجه به تفاوت های بین فردی، نادیده گرفتن و کم اهمیت تلقی کردن نقش شباهت ها در برقراری روابط همدلانه نیست و مسلماً هرچه قدر شباهت های بین فردی بیشتر باشد توان برقراری روابط همدلانه بیشتر خواهد بود.

راههای رسیدن به همدلی:

درک چارچوب ذهنی دیگران: هرگاه بتوانیم چارچوب ذهنی دیگران را بشناسیم و بدانیم چه چیزی برایشان اهمیت دارد، با برآوردن انتظاراتشان به سهولت می توانیم با آنها رابطه ای گرم و صمیمی ایجاد کرده، در آنها نفوذ کنیم.

برای شناخت چارچوب های ذهنی افراد مختلف، باید از سوابق زندگی و تجربیات گذشته آنها اطلاعاتی به دست آورد؛ از نقاط ضعف، حساسیت ها و گرایش های آنها آگاه شد و سپس مسائل را از دریچه چشم آن ها دید. در واقع باید حتی الامکان چارچوب ذهنی خود را به چارچوب ذهنی فرد دیگری نزدیک تر کرد تا زمینه سخن گفتن فراهم آید و ارتباط برقرار شود. به بیانی دیگر، برای ایجاد ارتباطی موفق با یکدیگر، باید چارچوب های ذهنی متقارن و همساز باشند.

خواه چارچوب های ذهنی ما به طور طبیعی به هم نزدیک باشند و خواه به اختیار آنها را به هم نزدیک کنیم، هر چه این تقارن بیشتر باشد، ارتباط ما با یکدیگر موفق تر و توان همدلی کردن ما با دیگران بیشتر است. هم‌رنگی و انطباق چارچوب های ذهنی دو نفر، نقطه عطف یک رابطه مؤثر و مفید بین آنها بوده و مصداق واقعی تفاهم و توافق و همدلی است.

کنترل احساسات و هیجان:

دو نفر را تصور کنید که بر سر مسئله ای بسیار عصبانی هستند. این دو نفر یک احساس واحد دارند اما احساس خود را به شکل های مختلفی بروز می دهند. اولی به سرعت عکس العمل نشان داده، فحاشی می کند، و دیگری احساسات خود را کنترل نموده، از عکس العمل آنی خودداری و قبل از بروز هر عکس العملی فکر می کند؛ سهم خود را می بیند و سپس متناسب با موقعیت عکس العمل نشان می دهد.

میزان مهارت افراد در بیان احساسات، ویژگی اجتماعی مهمی است که به برقراری ارتباط هر چه بهتر با دیگران کمک می کند. مهارت بیان احساس به شکل مناسب یکی از اجزاء سازنده «هوش هیجانی» است.

«هوش هیجانی» مجموعه ای از توانمندی هاست که طی آن فرد می تواند انگیزه خود را حفظ نموده، در مقابل ناملایمات پایداری کند و تکانش های خود را کنترل کند و متناسب با موقعیت پاسخ مناسب را بدهد.

حقیقت اینست که یکی از عوامل مهم زیربنایی در دستیابی به همدلی، تسلط بر هیجانات و احساسات است. برای برقراری روابط همدلانه باید احساسات خود را شناخته، کنترل تکانش های خود را در دست گرفته و اجازه ندهیم پریشانی خاطر، تفکر ما را خدشه دار کند.

انتقال احساسات منفی به دیگران و عدم کنترل هیجان ها نیز از مهمترین عوامل تخریب روابط همدلانه است. شواهد بسیاری ثابت می کند افرادی که دارای مهارت های هیجانی هستند و به سطحی از خویشتن داری دست یافته اند، احساسات دیگران را بهتر می شناسند؛ این احساسات را بهتر درک می کنند و برخورد مؤثری با آن دارند.

گوش دادن:

یکی دیگر از ابزارهای مهم رسیدن به همدلی، گوش دادن و شنیدن صحبت های طرف مقابل است. برای کسب اطلاعات خوب و سودمند تنها شنیدن سخنان دیگران کافی نیست. آنچه به حساب می آید کیفیت گوش دادن است. واکنش های شما به هنگام گوش کردن، سؤالاتی که مطرح می کنید و حالات و حرکات شما، همگی در دقت شنیدن مؤثر هستند.

برای آنکه بتوانیم با دیگران همدلی کنیم، باید واقعاً گوش کنیم. گوش کردن نیمه دیگر صحبت کردن نیست؛ بلکه به غیر از گوش کردن، از قلب و چشمان خود نیز مدد می گیریم. استماع واقعی مستلزم آن است که به طور موقت احساسات شخصی، انتظارات و پیش داوری ها را از دخالت در قدرت شنوایی خود دور نگه دارید و به همه چیز از دریچه چشم گوینده بنگرید. گوش کردن واقعی کار دشواری است و انرژی زیادی می طلبد. از سوی دیگر توجه به این نکته ضروری است که گوش کردن با شنیدن فرق دارد. گوش دادن عملی ارادی است که به صبر و توجه نیاز دارد. دقت شنیدن عامل مهمی در درک دیگران است و در عین حال موانع و سدهای ارتباطی را از بین می برد. برای ایجاد و حفظ روابط خوب و مطلوب و جلوگیری از اختلاف نظرها، کشمکش ها و سوء تفاهم ها، باید فن دقیق شنیدن را آموخت و به کار بست. اگر از کسانی که در محیط کار با دیگران خوب ارتباط برقرار می کنند رمز موفقیتشان را سؤال کنید، نود درصد از پاسخ ها حکایت از آن دارد که این افراد با دقت و متانت به سخنان همکاران و اطرافیان خود گوش می دهند. دقت شنیدن، یک مهارت اکتسابی و مستلزم تلاش فراوان است، اما در عوض، اطلاعات بیشتر، تفاهم متقابل و نتایج ارزنده ای را در پی دارد. گوش دادن دقیق، جریان گفت و شنود یک طرفه را به کوششی دو جانبه یا گروهی تبدیل می کند. اگر می خواهید ارتباط مؤثری با مخاطب خود برقرار کنید، تلاش کنید تا در موقعیت های ارتباطی نکات زیر را رعایت نمایید:

در روابط خود با دیگران آنچه را که می بینید و می شنوید، در ذهن خود خلاصه کنید و با زبانی ساده استنباط خود را از نظرات اصلی و احساسات گوینده با لحنی دوستانه بیان کنید.

وقتی گوینده به چند نکته اشاره می کند، در ذهن خود به مطالبی که کانون توجه شماست بپردازید و آن را به وی انتقال دهید. در نتیجه او احساس می کند که به چه مطالبی توجه بیشتری دارید و جهت سخنانش را به آن سمت سوق می دهد. وقتی هیجانات و احساسات زیادی از سوی گوینده مشاهده کردید، به آخرین مورد آن واکنش نشان دهید.

برای اینکه تمرکز افکار خود را حول سخنان گوینده حفظ کنید، استنباط خود را به صورت کوتاه و خلاصه مطرح کنید. وقتی استنباط خود را به مخاطب ابراز می کنید، فقط برداشت خود را به طرف منتقل کنید؛ نه سخنان شخص را تأیید و نه آن را مردود شمارید.

چهار فن برای دقیق شنیدن:

۱- **تعبیر و تفسیر کردن:** با استفاده از گنجینه لغات شخصی خود، مطالبی را که شنیده‌اید برای گوینده تفسیر کنید، تا مطمئن شوید که سخنانش را درست فهمیده‌اید.

۲- **انعکاس احساس:** وقتی کسی ناراحت، عصبانی و آشفته حال به نظر می رسد، با دقیق شنیدن، همدلی خود را به او منعکس کنید.

۳- **انعکاس مفاهیم:** به طور خلاصه حقایق و محتوای سخن گوینده را منعکس کنید.

۴- **ترکیب کردن و خلاصه نمودن:** نکات مختلف سخن گوینده را با هم ترکیب کرده و در یک جمله به او بگویید.

۵- **هماهنگی:** هماهنگی یکی از عوامل مهم در دستیابی به همدلی است.

هماهنگی در معنی واقعی کلمه، آینه داری رفتارهای طرف مقابل است به نحوی که وی بتواند در اعمال و گفته های شما اعمال و گفته های خود را بیابد و بدین ترتیب به چشم خود ببیند که آنچه اطلاعات و تجربه اش به آنها حکم کرده است، درست، واقعی و معتبر بوده است.

بنابراین، هماهنگی یعنی رابطه با دیگران از طریق انعکاس زبان، اندام، صدا، واژگان و خلقیات آنها، به ترتیبی که آنان با شما خیلی راحت احساس یگانگی کنند.

مسلماً هماهنگی به معنای آن است که جنبه هایی از خود را که شبیه دیگران است به آن ها نشان دهیم.

همه ما تمایل داریم که افراد مشابه خود را دوست بداریم و با آنان هم رأی شویم. ما با کسانی که احساسی مثل ما دارند، دنیا را مثل ما می بینند و دارای همان پسندها و ناپسندها و باورهای ما هستند، بهتر از همه ارتباط برقرار می کنیم و دوستان خود را از میان کسانی بر می گزینیم که در ما احساس آرامش خاطر ایجاد می کنند. متخصصان علوم رفتاری معتقدند که اگر فرد خواهان برقراری روابط همدلانه باشد، علاوه بر درک ساختار ذهنی دیگران و به کار بردن فنون صحیح گوش دادن، می تواند با هماهنگ نمودن خود با دیگران بر عمق و شدت روابط همدلانه خود بیافزاید.

راههای دستیابی به هماهنگی با دیگران:

راههای بسیاری برای رسیدن به هماهنگی با دیگران وجود دارد که در زیر به برخی از مهمترین این راهها اشاره می کنیم:

۱- **زبان اندام:** وضعیت نشستن، حرکت دست، شکل کلی ایستادن، زاویه سر، شیوه

لباس پوشیدن، حالات چهره، نحوه نگاه کردن، تماس بدنی و ... همه و همه اجزاء سازنده زبان اندام ماست.

۲- **نحوه سخن گفتن:** بلندی، سرعت و لحن کلام، واژه های انتخابی، اصطلاحات خاص، واژه های بیگانه، اصطلاحات کوچه- بازاری و عبارات حرفه ای، چگونگی و نحوه سخن گفتن را معین می سازد. واقعیت اینست که تنظیم صدا، سرعت و آهنگ کلام، به ما در رسیدن به همدلی کمک خواهند کرد.

۳- **درک و پذیرش دیگران:** هر چه قدر ما بیشتر بتوانیم شباهت های خود را با دیگران پیدا کنیم و هر چه قدر بیشتر بتوانیم تفاوت هایمان را بپذیریم و به آنها احترام بگذاریم، امکان دستیابی به هماهنگی فکری- روانی و اجتماعی بیشتر خواهد شد و در نتیجه در برقراری روابط همدلانه موفق تر خواهیم بود.

دردآشنایی، یک فن است و مانند هر فن دیگری باید با تمرین و ممارست به آن خو گرفت. برای پرورش این حس باید مترصد فرصت هایی باشیم تا اوضاع و شرایط را از دیدگاه فرد دیگر ببینیم. به عبارت دیگر با کندوکاو در تمایلات و گرایش های فرد، از چشم اندازی که آنان به موضوعات می نگرند، بنگریم و آنگاه با صدای بلند به ایشان بگوییم که اگر به جای آنها بودیم چه احساسی داشتیم.

با مهارت در این فن، ناظر تحولی عظیم در روابط خود بر مبنای احساسات و افکار مشترک خواهیم بود. این تمرین را ابتدا با کسانی آغاز کنید که با آنها روابط خوبی دارید. پس از آنکه در این زمینه مهارت به دست آوردید، به تدریج به سراغ افرادی بروید که از نظر عقاید و ارزش ها با شما تفاوت بیشتری دارند و ایجاد رابطه با آنها مشکل تر است و سرانجام افرادی را انتخاب کنید که به سختی می توانید افکار و عقاید آنها را درک کنید. بدین ترتیب شما آموخته اید که چگونه با دیگران به بهترین وجهی همدلی کنید و یک رابطه همدلانه - توأم با دوستی و صمیمیت و احساس آرامش - را به وجود آورید.

فصل پنجم:

مهارت مقابله با

هیجان و استرس

مقدمه:

واژه هیجان که با واژه های شور، احساس و عاطفه شباهت های زیادی دارد، به معنای هر نوع برانگیختگی ذهن و بدن است. هیجانات و احساسات بخشی از وجود ما هستند. بنابراین ما نسبت به دنیای پیرامون خود حساس هستیم و از آن تأثیر می پذیریم. در واقع هیجان و احساس، پدیده هایی هستند که هر روز انواع مختلفی از آن را تجربه می کنیم. با وجود اینکه احساسات در زندگی تمامی انسان ها مشترک است، اما هر یک از ما دنیای مخصوص به خود را دارد.

احساسات و هیجانات، بخش جدا ناپذیری از زندگی تمامی انسان ها هستند. برخی از این احساسات خوشایند هستند و به آنها، انرژی می دهند مثل شادی، عشق و ... اما برخی از احساسات خوشایند نیستند و انسان ها معمولاً از آنها می گریزند، مثل ترس، خشم و ... داشتن این احساسات می تواند در دراز مدت، مخرب باشد. بنابراین هیجانات، کارکردهای مختلفی دارند، و می توان با جهت دهی مناسب هیجانات، زمینه ای برای زندگی سالم، فراهم نمود.

احساسات نه تنها به زندگی ما پویایی و حیات می بخشند بلکه یک ابزار ارتباطی مناسب، محسوب می شوند. انسان ها به وسیله احساسات خود پیام های متقابلی را به یکدیگر منتقل می نمایند. از سوی دیگر، نزدیک شدن انسان ها به یکدیگر و برقراری ارتباط مثبت، ناشی از چگونگی و نحوه درک هیجانی آنهاست. مشخص است که اگر بتوانیم احساسات خود را به شیوه مناسبی به دیگران منتقل کنیم و برداشت و تفسیر صحیحی از احساسات و هیجانات دیگران داشته باشیم، ارتباط مناسبی، حاصل خواهد شد. برخلاف آن، اگر نتوانیم شیوه مناسبی برای بیان احساسات خود پیدا کنیم ارتباطات ما، محدود خواهد شد.

عمدتاً این باور وجود دارد که ما توسط دیگران یا توسط محرک های بیرونی برانگیخته می شویم و احساسات ناخوشایندی همچون عصبانیت، خشم و غم به ما دست می دهد. واقعیت این است که افکار افراد تأثیر بسیار مهمی در شکل گیری احساسات آنها دارند.

ما در این فصل می آموزیم که همه افراد محدوده ای از احساسات و هیجانات شدید را در زمان های مختلف، تجربه می کنند. تلاش می کنیم تا برای تشخیص و بروز هیجانات خود و دیگران، راههای مختلفی را امتحان کنیم

و راههایی را بیاموزیم تا به وسیله آن‌ها بتوان با احساسات و هیجانات شدید، به طور موازی مدارا کرد. در این فصل به ۳ احساس خشم، فقدان، شکست و راهکارهای مقابله با آن‌ها می‌پردازیم.

• خشم:

خشم یکی از هیجان‌های پیچیده انسان است. خشم، واکنشی متداول نسبت به ناکامی و بدرفتاری است؛ همه ما در طول زندگی خود با موقعیت‌های خشم‌انگیز مواجه شده ایم. اشکال خشم در این است که اگر چه بخشی از زندگی ماست، ولی ما را از رسیدن به اهداف باز می‌دارد.

اگر چه ما عقاید و برداشت‌های متفاوتی از خشم داریم و آستانه خشم ما با یکدیگر متفاوت است، اما می‌توانیم از راه حل‌های مطرح شده در این فصل، برای مقابله با خشم استفاده کنیم.

۱- ارزیابی اولیه از رویداد:

یک نقطه شروع خوب برای آموختن نحوه مقابله با خشم، تجزیه و تحلیل ارزیابی‌های اولیه خود است. وقتی یک ارزیابی اولیه از رویدادی ناکام‌کننده و مشکل‌ساز به عمل می‌آورد، باید معین کنید، که آیا آن مسئله ارزش ناراحت شدن را دارد یا نه؟ همه ما انتظارات و خواسته‌هایی داریم که همیشه معقول و منطقی نیستند. از این رو بررسی منطقی بودن ارزیابی‌های خود را به صورت یک عادت در آورید. اگر اصرار کنید که تمام کارها باید همیشه مطابق میل شما پیش برود و دیگران باید با شما خوب رفتار کنند و هرگز نباید ناکام شوید، خشمگین می‌شوید. باید بدانیم که دنیا بر اساس خواسته‌ها و آرزوهای ما اداره نمی‌شود، بنابراین باید برای مقابله با ناکامی‌ها و بدرفتاریها، مهارت مقابله‌ای مناسب را یاد بگیریم.

۲- آرام سازی خود:

وقتی خشمگین هستید، استفاده از مهارت آرام سازی خود بسیار مفید و اثر بخش است. می‌توانید از احساس خشم خود به عنوان نشانه‌ای برای شروع آرام سازی خود، استفاده کنید. شما می‌توانید با استفاده از مهارت‌های تنفس آرام و عمیق، در مدتی کوتاه خود را آرام سازید. سپس در وضعیت بهتر و آرامتری راه حل‌های خودتان را بررسی کنید. همچنین می‌توانید از آرام سازی خود برای آماده کردن خود در جهت مواجه شدن با موقعیتی خشم‌انگیز، استفاده کنید. می‌توانید با مرور ذهنی نحوه واکنش خود در موقعیت مزبور، از خود حساسیت زدایی کنید.

۳- خلاق بودن از نظر عاطفی:

وقتی که خشمگین هستید، مراحل زیر را طی کنید:

اول: این حقیقت را بپذیرید که خشمگین هستید.

دوم: ببینید که با خشمتان چه کاری می‌توانید انجام دهید؛ بعضی مواقع ممکن است به این نتیجه برسید که به نفع شماست که پرخاشگرانه پاسخ دهید. آنچه دانستن آن در اینجا مهم است، عبارت از این است که شما دارای قدرت انتخاب و در عین حال، مسئول هستید که تصمیم بگیرید در موقع خشم شیوه صحیح واکنش شما

چگونه باید باشد. خشم باعث نمی شود که به شیوه ای خاص عمل کنیم؛ بلکه ما خشمگین می شویم و انتخاب می کنیم که به روش مناسب اجتماعی یا به روش نامناسب اجتماعی، پاسخ دهیم.

۴- تخلیه کردن:

وقتی که خشمگین می شویم، سرگرم شدن به فعالیت جسمانی و خلاق می تواند در تخلیه کردن انرژی به ما کمک کند. ارزش تخلیه خشم این است که حالت فکری آرامتری در ما به وجود خواهد آورد تا مسئله ای را که در وهله اول ما را خشمگین کرده بود، حل کنیم. مهم این است که بدانیم تخلیه انرژی به عنوان یک مهارت، یک فرآیند دو مرحله ای است. اولین مرحله، خارج نمودن فشار و برانگیختگی از بدنتان است. مرحله دوم به حل مسئله مربوط است. تخلیه انرژی باعث نخواهد شد که منبع ناکامی و بدرفتاری از بین برود؛ بلکه قدرت بیشتری به شما خواهد داد.

• فقدان عزیزان (سوگ)

سوگ و فقدان عزیزان، بخش اجتناب ناپذیری از زندگی ماست. «فقدان» رویدادهایی از گسستگی روابط تا جدایی و مرگ را در بر می گیرد. فقدان برای افراد متفاوت، معانی و تعبیر مختلفی دارد. آموختن درباره فقدان به عنوان تجربه ای انسانی در زندگی، به شما کمک می کند تا با پیشامدهای زندگی راحت تر کنار بیایید و اگر مسلط به مهارت های مورد نیاز باشید، تغییرات وحشتناک و غیر عادی ظاهر نخواهد شد. راهکارهای مقابله با فقدان عبارتند از:

۱- **قبول واقعیت فقدان:** باید با این حقیقت روبرو شوید که تجربه از دست دادن یک حقیقت است و این که نمی توانید به گذشته برگردید. این کار سخت و دردناک است و به زمان نیاز دارد. وقتی به این بیندیشید که سرانجام این اندوه پایان خواهد پذیرفت، آسانتر خواهید توانست از غم و اندوه خود را رها سازید. به هنگام تمرکز روی این اصل، از گرفتار شدن در دو نقطه پرهیز کنید. اول با دست کم گرفتن یا انکار کردن اهمیت فقدان، خودتان را منزوی نکنید. شما در دنیایی زندگی می کنید که با غصه ها و مشکلات روبرو خواهید شد. دوم، برای خود تاریخی را مشخص کنید که در آن تاریخ، خیال واهی برگشتن شخص از دست رفته را رها کنید.

۲- **کنار آمدن با زندگی جدید:** به دنبال فقدان، زندگی ما دستخوش تغییر می شود. هیچ راهی برای غلبه بر این وضعیت وجود ندارد. زندگی شما از فصل هایی تشکیل شده است و هرگز نمی دانید که چه موقع یک فصل پایان خواهد یافت و فصلی جدید، آغاز خواهد شد. این حقیقت را بپذیرید که زندگی چالشی است که از شما می خواهد تا مهارت های جدیدی را یاد بگیرید و با تجارب جدید انطباق پیدا کنید.

۳- **یافتن فعالیت های معنا دار:** مشغول شدن به کار، یک مهارت مفید برای منحرف کردن خود از افکار افسرده کننده است. همچنین صرف انرژی خود در فعالیت های معنا دار، فرصتی برای شما فراهم می آورد که بر شکاف های زندگی که با از دست دادن کسی برای شما پیش آمده، فائق آید. فعالیت های معنا دار بعد از فقدان کسی می تواند به شما کمک کند تا حواستان از پرداختن به شکست های زندگی، منحرف شود و دوباره امیدوارانه و هدفمند به زندگی نگاه کنید.

۴- ادامه دادن به زندگی: باید خود را آماده کنید که به زندگی ادامه دهید. این بدان مفهوم نیست که شما حادثه فقدان را فراموش کرده اید. تجارب گذشته شما چیزهایی هستند که به رشد و بلوغ شما، کمک می کنند. ادامه دادن به زندگی به مفهوم رها کردن افراد یا حوادث گذشته شما نیست، صرفاً به این مفهوم است که آماده هستید تا فصل جدیدی را آغاز کنید.

• شکست

افراد مختلف در فرآیند زندگی خود، به فعالیت های متعددی مشغول هستند. قدر مسلم این است که شرایط ویژه ای باعث احساس شکست در افراد می شود. مقابله با احساس شکست به عنوان یکی از این موارد، توانایی های ویژه ای را می طلبد. می توانیم شکست را رویدادی در نظر بگیریم که هم می تواند به عنوان یک مشکل و هم یک مزیت ارزیابی شود. با وجود اینکه شکست معمولاً تجربه ناخوشایندی است، اما غالباً می توانیم از عهده آن برآییم. ما باید تلاش کنیم تا بسیاری از شکست های خود را به عنوان بخشی از زندگی بپذیریم. ارزیابی اولیه به ما فرصت می دهد تا بسیاری از تجارب ناموفق خود را به عنوان بخشی از زندگی بپذیریم و انرژی خود را برای کنار آمدن با آنها حفظ کنیم.

۱- استفاده از ارزیابی های منطقی: اولین چیزی که باید بعد از نتیجه گیری مبتنی بر اینکه شکستتان به ناراحتی انجامیده از خودتان برسید، این است که چگونه می توانم علت این شکست را به روش منطقی بشناسم؟ بخش مهم کنار آمدن با شکست عبارت است از کسب نوعی نگرش کنار آمدن. وقتی که در کاری شکست می خورید که ارزش ناراحت شدن را دارد، لازم است که تأمل کنید و یک ارزیابی منطقی انجام دهید. اگر شکست به علت آن است که حل مشکل خارج از توانایی شما بوده، ممکن است بتوانید به هدف خودتان از طریق دیگر، دست پیدا کنید. اگر شکست، به این دلیل بوده که به اندازه کافی تلاش نکرده اید، شاید بخواهید جرأت ورزی و گفتگو را در پیش بگیرید. ارزیابی های واقع گرایانه به ما کمک می کنند که بعد از تجربه شکست کمتر احساس بن بست کنیم، چراکه این ارزیابی ها، راهکار مثبتی را به ما نشان می دهند.

۲- اصرار داشتن: اگر شکست خود را نتیجه عدم تلاش بدانید، به احتمال زیاد لازم است، دنبال کار را بگیرید و بعد از شکست، تسلیم نشوید. وقتی که نگرش مسئله گشایی را اتخاذ می کنید، متعهد می شوید که مسئولیت شکست خود را بپذیرید. همچنین اصرار و پشتکار داشتن مستلزم آن است که شما بیشتر به موفقیت فکر کنید تا نگرانی از شکست خوردن. اگر تجارب بعضی از افراد مشهور و موفق جهان را بررسی کنید، شاید به شما کمک کند تا ارزش پی گیری و پشتکار را درک نمایید.

۳- تسلط گرا بودن: افرادی که تسلط گرا هستند، می کوشند چالش ها را به تجارب یادگیری مفید، تبدیل کنند. آنها نمی خواهند که کارها به آسانی پیش برود. تا وقتی که احساس می کنند چیزی از تلاششان حاصل می شود، چندان مهم نیست که آیا موفق شوند یا خیر؟ افراد تسلط گرا می توانند در مسائل دشوار خود را انطباق دهند. تسلط گرایی، خلاقیت را آسان می کند. زیرا در تسلط گرایی بر انگیزه درونی تأکید

می شود. بخش مهم تسلط گرا بودن، عبارت از این است که با تکالیف و مسائل، رویکردی خلاقانه داشته باشیم که این خود به شما الهام می بخشد.

۴- فائق آمدن بر کمال گرایی: افراد کمال گرا تصور می کنند که تمام کارها باید بدون عیب و نقص پیش برود و اگر عیب و نقصی در کار ایجاد شود، موضعی خود ویرانگرانه در قبال خود اتخاذ می کنند. آنها شکست در بخشی از کار را به معنی شکست در مجموع آن می دانند. اما تفکر منطقی این است که بدانیم انجام همه کارها بدون عیب و نقص، ممکن نیست.

۵- داشتن انتظاراتی واقع گرایانه در زندگی: کنار آمدن موفقیت آمیز با شکست به مفهوم آن است که در زندگی انتظاراتی واقع گرایانه داشته باشید. اگر هدف هایی دست نیافتنی را دنبال کنید، همیشه شکست خواهید خورد و این کار دلسرد کننده است. اگر هدف هایتان بیش از حد پیش پا افتاده باشند، هرگز شکست نخواهید خورد؛ اما زندگیتان خسته کننده خواهد بود. برای اینکه زندگی جالب و پرتکاپویی داشته باشید، باید اهداف خودتان را در سطحی تنظیم کنید که احتمال شکست در آن وجود داشته باشد.

این مبحث را با ذکر یک مثال به پایان می رسانیم.

مثال:

آقای رضایی، نماینده یک شرکت بیمه است. او در اولین تجربه شغلی اش باید در مقابل کارمندان یک شرکت داروسازی، سخنرانی می کرد تا آنها را به قبول قراردادهای بیمه تشویق کند. موضوعاتی که او باید در مورد آن سخنرانی می کرد، شامل عناوین متعددی بود و آقای رضایی بدون توجه به تفاوت و تعدد آن شروع به سخنرانی می کرد. مسلماً نتیجه رضایت بخش نبود. آقای رضایی می توانست تجربه شکست خود را جدی تلقی و از سخنرانی در جلسات دیگر خودداری کند. اما او با قبول اینکه در هر کاری امکان شکست وجود دارد، به طبقه بندی موضوعات سخنرانی خود پرداخت و جلسه بعدی سخنرانی خود را با موفقیت به پایان رساند.

فهرست منابع:

- ۱) ال. کلینکه، کریس. (۱۳۸۳). مهارت های زندگی. (ترجمه شهرام محمدخانی)، تهران: سپند هنر
- ۲) ال. کلینکه، کریس. (۱۳۸۳). کنار آمدن با چالش های زندگی. (ترجمه دکتر محمد نریمانی)، مشهد: آستان قدس رضوی
- ۳) امامی نائینی، نسرين. (۱۳۸۳). مهارت های زندگی. تهران: سازمان بهزیستی
- ۴) رثوفی. محمدحسین. (۱۳۷۷). مدیریت رفتار کلاسی. مشهد: به نشر
- ۵) جزوه مهارت های زندگی - وزارت کشور. ۱۳۸۳
- ۶) کیزکن. (۱۳۷۶). آگاهی برتر. (ترجمه شهد ارژنگ). تهران: البرز
- ۷) ماروسکا، دان. (۱۳۸۳). چگونه تصمیم های بزرگ بگیریم. (ترجمه سیدرضا افتخاری). مشهد: انتشارات بامشاد
- ۸) محمدخانی، شهرام. (۱۳۸۳). جزوه مهارت های ارتباطی و بین فردی. تهران
- ۹) مهارت های زندگی ویژه کارشناسان بهداشت روان. (۱۳۸۳). اداره سلامت روان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.

[-http://www.sosantern.seminars.com](http://www.sosantern.seminars.com)

[-http://www.Yahoo.com.science.psychology](http://www.Yahoo.com.science.psychology)