

منبع دوره

مهارت های زندگی

برای پیشگیری از فرسودگی شغلی

اصول و مبانی مهارت‌های زندگی

مقدمه

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

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

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

تعریف مهارت‌های زندگی

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

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

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

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

تاریخچه مهارت‌های زندگی

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

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

1. Gilbert Botvin

اهمیت مهارت‌های زندگی

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

ده مهارت اصلی زندگی

یونیسف مهارت‌های زندگی را در چندین سطح دسته بندی می‌کند:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. problem solving

3. critical thinking

5. interpersonal relationship skills

2. creative thinking

4. effective communication

6. self-awareness

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

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

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

عناصر اصلی مهارت‌های زندگی

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

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

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

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

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

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

مهارت مقابله با خلق منفی

فصل ۹

مهارت مقابله با خلق منفی

هدف کلی:

آشنایی با مهارت مقابله با خلق منفی

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

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

مهارت مقابله با خلق منفی

مقدمه

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

تعریف افسردگی

افسردگی اختلال نسبتاً شایعی می‌باشد که حتماً باید توسط روان‌شناس یا روان‌پزشک تشخیص داده شده و درمان شود. ولی شکل غیر بالینی افسردگی نیز علایم تقریباً مشابهی با افسردگی بالینی دارد که از نظر شدت و میزان بدکنشی ناشی از آن با افسردگی بالینی فرق دارد (دابسون و دوزوا^۲، ۲۰۰۴). افسردگی علایم متعددی دارد و بر تمام ابعاد زندگی تأثیر می‌گذارد. علایم افسردگی را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

1. Dobson

2. Dozois

3. Seligman

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

تغییر افکار منفی خودآیند مستلزم چند گام اساسی است:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

فعالیت‌های کارگاه مقابله با خلق منفی

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

فعالیت شماره ۱

اسلاید شماره ۵ را نمایش بدهید.

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

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

فعالیت شماره ۲: افسردگی من

از اسلایدهای شماره ۱۹ - ۱۳ استفاده کنید.

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

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

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

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

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

با استفاده از اسلاید شماره ۳۸ کارگاه را جمع‌بندی کنید.

مهارت مدیریت استرس

فصل ۱۰

مهارت مدیریت استرس

هدف کلی:

آشنایی با مهارت مدیریت استرس

و

توانمندسازی مدرسان کارگاه‌های آموزشی در زمینه

روش تدریس این مهارت.

اهداف ویژه:

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

استرس و مقابله‌های سازگاران

مقدمه

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

تعریف استرس

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

1. Lazarus

2. Folkman

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

مقابله با استرس

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

شخصیت و مقابله

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

1. Tylor

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

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

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

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

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

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

راهبردهای مقابله با استرس

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

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

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

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

توصیه‌های کوچک برای مقابله سازگارانه با استرس

رعایت نکات زیر می‌تواند از میزان استرس وارد بفرود بکاهد.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

مدیریت مالی

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

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

تنظیم وقت

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

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

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

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

«اجازه بدهید فردا به شما پاسخ بدهم».

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

اهدافش سبک و سنگین کند. از خود بپرسد این در خواست چقدر با حوزه کنونی فعالیت‌های وی هم‌خوان است. آیا انجام این در خواست مهم‌تر از آنچه که الان انجام می‌دهد است؟

⇐ مرحله بعد تصمیم‌گیری است.

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

می‌نویسد. اگر می‌خواهد نه بگوید برای فرد مقابل توضیح می‌دهد که چطور به این نتیجه رسیده‌است و این نتیجه‌گیری را در چهار چوب اهداف و ارزش‌هایش برای فرد مقابل توضیح می‌دهد مثلاً می‌گوید: «من در حال حاضر اولویت‌های دیگری در زندگی‌ام دارم و در این شرایط اگر پیشنهاد شما را بپذیرم، نمی‌توانم عملکرد مناسب و قابل قبولی داشته باشم».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ↳ در آن لحظه چه کاری انجام می‌دهد. در آن لحظه به این توجه کند که چه کاری باید انجام می‌داد که انجام نمی‌دهد؟
- ↳ فهرست فعالیت‌هایی را که در رسیدن وی به اهدافش کمکی نمی‌کنند، بنویسد (مدت زمان هر یک را بنویسد).
- ↳ کارهایی را که می‌تواند انجام ندهد یا در سطح پایین‌تری انجام دهد یادداشت کند.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

مهارت‌های مقابله‌ای

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

مهارت مقابله‌ای اول: تغییر نگرش‌ها و ادراکات درونی

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

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

مهارت مقابله‌ای دوم: تغییر نحوه تعامل خود با محیط.

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

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

مهارت مقابله‌ای سوم: افزایش توانایی جسمی برای مقابله با استرس

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

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

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

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

فعالیت های کارگاه مدیریت استرس

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

1. life style

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

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

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

فعالیت شماره ۱: استرس بر من اثر می‌گذارد.

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

1. marathon

2. reminder

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

فعالیت شماره ۲: چه می‌کنم؟

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

در مورد هریک از راهبردها توضیحات زیر را ارائه بدهید:

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

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

فعالیت شماره ۳: نظاره‌گری استفاده از توصیه‌ها

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

فعالیت شماره ۴: مدیریت مالی

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

فعالیت شماره ۵: تنظیم وقت

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

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

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

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

- مهم و فوری

- مهم و غیر فوری

- فوری و غیر مهم

- مشغله بیخود

- اتلاف وقت

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

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

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

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

فعالیت شماره ۵: شناسایی شرایط موجود

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

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

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

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

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

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

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

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

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

↔ وقت تلف نکند و کارها را معوق نگذارد.

↔ کمی قبل از خواب فهرستی از کارهای فردا تهیه کند.
↔ زمان مکالمه و محتوای مکالمه‌های تلفنی را از قبل بنویسد و با آوردن دلایلی
تلفن‌های طولانی را قطع کند.

در پایان این سخنرانی یک فعالیت بارش ذهنی انجام دهید. به افراد بگویید: *نظرتان در باره‌ی تلفن همراه چیست؟!!!* بارش ذهنی را هدایت کنید ولی جمع بندی را به عهده خود شرکت‌کنندگان بگذارید.

فعالیت شماره‌ی ۶: برنامه ریزی

این فعالیت به منظور تمرین مهارت نظم بخشی طراحی شده است. طی یک سخنرانی و ضمن نمایش اسلاید شماره ۲۰ این گام‌ها را به افراد بیاموزید:

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

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

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

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

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

↔ پس از این سخنرانی افراد را به روش قبلی به گروه‌های کوچک تقسیم کرده و از آنها بخواهید که یک نفر داوطلب شده و این گام‌ها را در مورد یکی از کارهایی که در زندگی واقعی باید انجام دهد تمرین کند و دیگران به او کمک نمایند. گروه‌ها نتایج فعالیت خود را در گروه بزرگ ارائه دهند.

فعالیت شماره ۷: پیدا کردن مقابله‌های کارآمد

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

با استفاده از اسلاید شماره ۲۳ کارگاه را جمع‌بندی کنید.

مهارت توانمندسازی و حل مسئله

مهارت حل مسئله

هدف کلی:

آشنا کردن و توانمندسازی در زمینه‌ی
مهارت حل مسئله

اهداف ویژه:

- ۱- آشنا کردن با مفاهیم پایه در حل مسئله
- ۲- توانمندسازی در زمینه مهارت حل مسئله

مقدمه

بابک دانشجوی سال چهارم رشته پزشکی است. اخیراً نامزدش به او گفته است در صورتی که زودتر برای ازدواجشان فکری نکند، باید از هم جدا شوند. بابک دوست دارد ازدواج کند، اما چون می‌خواهد از خانواده‌اش مستقل بشود باید کار کند و دیگر قادر به ادامه تحصیل نخواهد بود.

به نظر شما بابک چه احساسی دارد؟

این احساس بابک چه نقشی در حل مسئله وی بازی می‌کند؟

آیا شما نیز هم اکنون با مسئله‌ای روبرو هستید؟ لطفاً آن را یادداشت کنید.

حل مسئله همواره با انسان همراه بوده است! زمانی که انسان غارنشین از خود می‌پرسید: "چگونه خود را گرم کنم؟" در صدد حل یک مسئله بود. زمانی که انسان از خود می‌پرسید: "چگونه جلوی شیوع طاعون را در شهرم بگیرم؟" نیز با یک مسئله روبرو بود. و بالاخره وقتی انسان از خود پرسید: "چگونه روی کره ماه قدم بگذارم نیز باید مسئله‌ای را حل می‌کرد. بنابراین حل مسئله مهارتی است که بقای فرد و بقای نسل در گروی آن است. به نظر می‌رسد انسان‌ها خیلی اوقات می‌توانند مشکلات خویش را حل نمایند بی‌آن که حل مسئله را به صورت مدون و یا در کارگاه مهارت‌های زندگی آموخته باشند! اما از سوی دیگر خیلی اوقات نیز انسان‌ها نمی‌توانند مسئله‌ی خود را حل کنند چون حل مسئله را به صورت

یک مهارت، به طور اختصاصی نیاموخته یا تمرین نکرده‌اند. با توجه با این‌که افراد حل مسئله‌ی ریاضی، فیزیک و شیمی را در مدرسه می‌آموزند، و مبانی حل مسئله‌ی اجتماعی با حل مسئله‌ی ریاضی یکی است، آنها بی‌آن‌که بدانند از همان اصول برای حل مسئله‌ی اجتماعی نیز استفاده می‌کنند. اما افرادی در مسایل اجتماعی خود موفق‌ترند که در این حوزه به صورت اختصاصی تمرین کرده و آموزش دیده‌باشند.

تعریف

"حل مسئله" عبارت است از فرایند شناختی - رفتاری که توسط خود فرد هدایت می‌شود و فرد سعی می‌کند با کمک آن راه‌حل‌های مؤثر یا سازگارانه‌ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند. به این ترتیب حل مسئله یک فرایند آگاهانه، منطقی، تلاش‌بر و هدفمند است. حل مسایل مالی، مسایل شخصی (مثلاً شناختی، هیجانی/عاطفی/ رفتاری و سلامتی) بین‌فردی (مثلاً زناشویی، خانوادگی) و مسایل اجتماعی (مثلاً جرم و آسیب‌های اجتماعی) همه مستلزم دانستن مهارت حل مسئله است. مسئله می‌تواند ناشی از یک مشکل بیرونی باشد (مثل یک امتحان سخت) و یا از درون فرد نشأت گرفته باشد (مثل اهداف، نیازها یا تعهدات شخصی).

مقابله و انواع آن

وقتی ما با مسئله‌ای روبرو می‌شویم، طبیعی است که استرس را تجربه کنیم. ولی همه‌ی آدم‌ها با این استرس به یک شکل مقابله نمی‌کنند. وقتی با مسئله‌ای که در ابتدا مطرح کردید روبرو شدید چه احساسی داشتید؟

گاهی اوقات احساس ما به قدری منفی و شدید است که مانع از تفکر منطقی و حل مسئله می‌شود. مثلاً در برخورد با مسئله عصبانی می‌شویم، گریه می‌کنیم یا قهر می‌کنیم. گاهی هم احساس ما آن قدر شدید و منفی نیست ولی در هر حال رفتار ما فقط یک برخورد احساسی/ هیجانی است و منجر به حل مسئله نمی‌شود. مثلاً ساکت می‌شویم و مسئله را به عنوان یک مسئله غیر قابل حل می‌پذیریم و تنها دعا می‌کنیم مسئله به خودی خود حل

شود. در هر دو حالت مقابله‌ی ما با مسئله هیجان‌مدار است، فقط در مورد اول **مقابله‌ی هیجان‌مدار غیرسازگارانه** و در مورد دوم، **مقابله‌ی هیجان‌مدار سازگارانه** است. هدف از مقابله‌ی هیجان‌مدار تغییر شرایط استرس‌آفرین در جهت بهبود وضعیت هیجانی و کاهش فشار است. به نظر شما بایک در مقابله با مسئله‌اش چه واکنش‌های هیجان‌مداری می‌تواند نشان بدهد؟

کدام‌یک از این مقابله‌ها سازگارانه و کدام‌یک ناسازگارانه‌اند؟

خود شما وقتی با مسئله‌ای که ذکر کردید روبرو شدید چه واکنش‌های هیجانی/احساسی نشان دادید؟ آیا این واکنش‌ها سازگارانه بودند یا غیر سازگارانه؟

یک نوع مقابله‌ی دیگر در برابر مسایل، **مقابله‌ی مسئله‌مدار** است. وقتی ما به حل مسئله می‌پردازیم، نوعی مقابله انجام می‌دهیم. مقابله‌ی مسئله‌مدار می‌تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مسئله حل شود و البته مسئله به‌گونه‌ای حل شود که حداکثر نتایج مثبت به‌دست آمده و حداقل عواقب منفی به‌بار آید. باید به‌خاطر داشت **مقابله‌ی سازگارانه به‌معنای دست‌یابی به حداکثر نتایج مثبت، نه‌تنها برای خود فرد که با کمترین آثار سوء برای دیگران و نیز دست‌یابی به آثار مثبت نه‌تنها در کوتاه مدت که در دراز مدت است.** به نظر شما چرا ما گاهی در مقابل مسئله واکنش احساسی/هیجانی نشان می‌دهیم و از مقابله‌های هیجان‌مدار استفاده می‌کنیم و گاهی سعی می‌کنیم مسئله را حل کنیم و واکنش مسئله‌مدار نشان می‌دهیم؟

زمانی که آدم‌ها با یک مسئله روبرو می‌شوند، همواره آن را به شکل یک مسئله نمی‌بینند. گاهی اوقات افراد مسئله‌ی خود را به صورت یک مشکل یا یک معضل غیرقابل حل می‌بینند. **چنین رویکردی به مسئله نخستین مانع بر سر راه حل مسئله است.** زیرا به محض این که فرد مانع، ابهام، پیش‌بینی ناپذیری و در هر صورت مسئله‌ای را که مقابل وی قرار دارد به صورت یک معضل غیر قابل حل دید، انگیزه خویش برای مقابله‌ی مؤثر را از دست می‌دهد. هدف ما از مقابله‌ی هیجان‌مدار، مدیریت هیجان‌های ایجادشده در اثر موقعیت استرس‌آفرین است. وقتی از مقابله‌های مسئله‌مدار استفاده می‌کنیم برای این باوریم که موقعیت قابل تغییر و مسایل قابل حل هستند، درحالی‌که وقتی از مقابله‌های هیجان‌مدار استفاده می‌کنیم برای این باوریم که شرایط غیرقابل تغییر و غیر قابل کنترل هستند و تنها می‌توان در مقابل آن‌ها واکنش هیجانی نشان داد. مقابله‌های مسئله‌مدار و هیجان‌مدار انواع مختلفی دارند از جمله: مقابله‌های فعال (مثل اقدام عملی یا تلاش در جهت برطرف نمودن مسئله)، برنامه‌ریزی (مثل فکر کردن در مورد اینکه چگونه می‌توان با مسئله روبرو شد یا برنامه‌ریزی در مورد اقدامات فعالانه‌ای که باید برای مقابله صورت گیرند)، تلاش در جهت یافتن منابع حمایت اجتماعی که می‌توانند عملاً مؤثر واقع شوند (مثلاً کمک گرفتن، کسب اطلاعات، یا نظر مشورتی گرفتن در مورد آنچه که باید در جهت حل مسئله صورت گیرد)، در پی حمایت اجتماعی عاطفی برآمدن (حس دلسوزی و حمایت عاطفی کسی را به دست آوردن)، کنار گذاشتن سایر فعالیت‌ها (توجه نکردن به دیگر فعالیت‌هایی که فرد انجام می‌دهد تا به این ترتیب بتواند با تمام قوا و با تمرکز کامل به حل مسئله بپردازد)، پناه بردن به مذهب (افزایش فعالیت و رفتارهای مذهبی)، تفسیر مجدد مسئله به سبکی مثبت و آن را به عنوان فرصتی برای رشد و بلوغ اجتماعی دیدن (از موقعیت نهایت استفاده را برای رشد کردن و مسئله را از جنبه‌های مثبت و سازنده‌ی آن دیدن)، بازداري مقابله (مقابله‌ی منفعلانه به صورت عقب‌نشینی و دست از تلاش برداشتن تا زمانی که شرایط به شکلی در آید که راهبردهای مقابله‌ای فرد بتوانند مؤثر واقع شوند)، تسلیم شدن، دست از تلاش کشیدن و پذیرش شرایط (مثلاً پذیرفتن این واقعیت که استرس اتفاق افتاده است و مسئله واقعی است)، تمرکز بر تخلیه احساسات (توجه زیاد به ناراحتی و فشار روانی که فرد تجربه می‌کند و تمایل به تخلیه این هیجان‌ها)، انکار (تلاش برای نادیده گرفتن رویداد مسئله‌آفرین)، پرت کردن حواس خویش (فکر نکردن به هر آنچه

که یادآور مسئله است مثلاً خیال‌پردازی، خوابیدن یا سرگرم کردن خود با موضوعات دیگر، انجام رفتارهایی غیر از حل مسئله (مثلاً دست از تلاش کشیدن، تسلیم شدن و به دنبال هدفی که مسئله آفریده است نرفتن)، مصرف الکل و مواد مخدر (استفاده از الکل و مواد مخدر یا دارو به عنوان راهی برای فراموش کردن مسئله) و شوخی (مسئله را به شوخی گرفتن یا طنز در مورد آن).

لطفاً مقابله‌های فوق (مثال‌ها) را در جدول زیر دسته‌بندی کنید:

مقابله‌های هیجان‌مدار		مقابله‌های مسئله‌مدار	
غیرسازگارانه	سازگارانه	غیر مؤثر	مؤثر

به نظر شما هریک از مقابله‌های هیجان‌مدار و مسئله‌مدار چه سودها و چه زیان‌هایی دارند؟

حل مسئله به عنوان مقابله‌ای مسئله‌مدار

به این ترتیب گام نخست در حل مسئله این است که فرد مسئله را به صورت یک مسئله ببیند. قبلاً گفته شد که برخورد هیجانی با مشکلات، رویکردی غیر مسئله‌مدار است که اصطلاحاً مقابله‌ی هیجان‌مدار نامیده می‌شود. مقابله‌های هیجان‌مدار مانع از برخورد سازنده یا مثبت با مسئله می‌شوند. یک نوع برخورد دیگر با مشکلات، برخوردی است که در آن مشکل به صورت یک "مسئله" تعریف می‌شود. این نوع برخورد، مقابله‌ی مسئله‌مدار نامیده می‌شود. مقابله‌های هیجان‌مدار معمولاً واکنش هیجانی منفی ایجاد می‌کنند که توجه ما را منحرف کرده و در نهایت منجر به حل مسئله نمی‌شوند، ولی مقابله‌های مسئله‌مدار توجه ما را معطوف به مشکل نگاه داشته و منجر به حل مسئله می‌شوند و در نتیجه نهایتاً می‌توانند هیجان مثبت تولید کنند. به این ترتیب رویکرد مثبت به مسئله گام نخست در حل مسئله است. رویکرد منفی منجر به تولید هیجان منفی، پرهیز از حل مسئله، نگرانی فزاینده‌ی بیمار گونه، عدم تلاش و مقاومت، از دست دادن تحمل در برابر ناکامی و عدم قطعیت می‌شود و در نتیجه فرد آمادگی افتادن در دام آسیب‌های اجتماعی و روانی را پیدا می‌کند. به این ترتیب حل مسایل فردی و اجتماعی به شیوه‌ای مؤثر قبل از هر چیز مستلزم فاصله گرفتن از برخوردهای هیجانی منفی یا مقابله‌های هیجان‌مدار ناسازگارانه است. به منظور اتخاذ یک مقابله‌ی مسئله‌مدار سازنده (به جای مقابله هیجان‌مدار غیر مؤثر) ما باید:

- ۱) متوجه باشیم که مسئله‌ای به وجود آمده است و وجود مسئله را انکار نکنیم.
- ۲) آنچه را که اتفاق افتاده است به شکل یک مسئله ببینیم و نه به عنوان یک مشکل غامض یا لاینحل.

- ۳) توجه داشته باشیم که حل مسئله برای سلامت روانی و رفاه اجتماعی ما حایز اهمیت است.
- ۴) به این باور رسیده باشیم که قادر به حل مسئله هستیم و مسئله نیز قابل حل شدن است.
- ۵) بدانیم که حل مسئله نیاز به زمان و تلاش دارد و مایل باشیم وقت یا زمان کافی را به حل مسئله اختصاص بدهیم.

مراحل حل مسئله

مقابله‌ی مسئله‌مدار مستلزم عبور از چهار مرحله است. این چهار مرحله عبارتند از:

- ۱) تعریف و فرمول‌بندی مسئله
- ۲) تولید و خلق راه‌حل‌های متعدد
- ۳) ارزیابی سود و زیان و معایب و محاسن راه‌حل‌ها و انتخاب از بین راه‌حل‌ها
- ۴) به‌کارگیری راه‌حل و ارزیابی و بازنگری آن

حل مسئله‌ی ماهرانه مستلزم عبور گام‌به‌گام از این مراحل است.

گام اول، تعریف و فرمول‌بندی مسئله

به نظر شما مسئله بایک چیست؟

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

برای اینکه تعریف دقیق و روشنی از مسئله ارائه شود باید تا حد ممکن در مورد مسئله به جمع‌آوری اطلاعات بپردازیم، نقاط مبهم را روشن سازیم و اهداف واقع‌بینانه تعیین نماییم. یک راه عملی برای این کار این است که این جمله را تکمیل کنیم:

"چطور/ چگونه
یعنی"

با کمک این جمله ما در بخش نخست آن، شرایط مبهم را به صورت یک پرسش یا صورت مسئله در می آوریم و در قسمت "یعنی"، هدف خود از حل مسئله را می نویسیم. یعنی می نویسیم چه موقع می توان گفت مسئله حل شده است. این روش راهی کوتاه و کاربردی برای تعریف عینی مسئله است.
مسئله ی بابک را با جمله ی چطور... یعنی... تعریف کنید.

چطور/ چگونه
یعنی"

حالا مسئله ی خودتان را با استفاده از این جمله به طور عینی و روشن تعریف کنید.

چطور/ چگونه
یعنی"

گام دوم، تولید، خلق و پیدا کردن راه حل های متعدد و متفاوت

یک روش عینی و عملی برای پیدا کردن راه حل ها، روش بارش ذهنی است. روش بارش ذهنی یعنی سعی کنیم بدون هیچ نوع قضاوت، بازداری، ارزش گذاری خوب و بد و یا جلوی فکر خود را گرفتن، راه حل های متعدد، متنوع و غیر قضاوتی برای مسئله ارائه بدهیم. هرچه در این مرحله راه حل های بیشتر، ابتکاری و متنوع تر ارائه کنید، رها از قضاوت و ارزشیابی (که باید در مراحل بعدی انجام شود)، احتمال یافتن راه حل مؤثر بیشتر می شود.

به مثال بابک بازگردید و لاقلاً ۱۰ راه حل برای مسئله ی بابک بنویسید:

... (۱)

... (۲)

... (۳)

... (۴)

۱۴ مهارت حل مسئله

... (۵)

... (۶)

... (۷)

... (۸)

... (۹)

... (۱۰)

لطفاً برای مسئله‌ی خودتان هم لااقل ۱۰ راه حل پیشنهاد کنید.

... (۱)

... (۲)

... (۳)

... (۴)

... (۵)

... (۶)

... (۷)

... (۸)

... (۹)

... (۱۰)

گام سوم، ارزیابی سود و زیان و معایب و محاسن راه‌حل‌ها و انتخاب از بین راه‌حل‌ها

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

بدین منظور می‌توانید از جدول ارزیابی سود و زیان استفاده کنید. هر یک از راه‌حل‌ها را در یکی از این جدول‌ها ارزیابی کنید. در بالای هر جدول یک راه حل را بنویسید. این جدول چهار ستون دارد. در ستون اول سودها یا امتیازهای راه‌حل و در ستون دوم میزان اهمیت هر امتیاز یا سود نوشته می‌شود. در ستون سوم معایب یا ضررهای هر راه‌حل و در ستون چهارم میزان اهمیت هر یک از معایب یا ضررها نوشته می‌شود. جمع ستون‌های دوم و چهارم تعیین می‌کند که هر راه‌حل چقدر امتیاز مثبت و چقدر جنبه‌های منفی دارد. با استفاده از برگه‌ی ارزیابی راه‌حل‌ها (صفحه‌ی ۱۶)، راه‌حلی را که برای مسئله‌ی بایک پیشنهاد کرده‌اید مورد ارزیابی قرار دهید. حالا راه‌حلی را که برای مسئله‌ی خودتان به ذهنتان رسیده بود مورد ارزیابی قرار دهید.

در نهایت راه حلی را انتخاب کنید که بیشترین سود و محاسن و کمترین زیان و معایب را داشته باشد.

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

در این مرحله راه‌حل انتخابی خود را اجرا کرده، آثار و نتایج آن را بر خودتان و دیگران نظاره کرده و آثار واقعی روش انتخابی را با پیامدهای پیش‌بینی شده مقایسه کنید. در نهایت اگر مسئله با این روش حل شد، به خود پاداش دهید و اگر مسئله حل نشد، موانع را شناسایی کرده برطرف کنید. در صورت لزوم می‌توانید مراحل حل مسئله را مجدداً تکرار کنید. یادتان باشد که گاهی برای اجرای مناسب راه‌حلی که برای مسئله پیدا کرده‌اید لازم است مهارت‌های خاصی داشته باشید. در این مجموعه ۹ مهارت دیگر نیز آموزش داده شده‌اند که می‌توانند به شما در حل ماهرانه مسئله به صورت عملی کمک کنند.

مراحل اجرای راه حلی که برای مسئله بابک انتخاب کرده‌اید چیست؟ بابک ممکن است در اجرای این راه حل به چه موانعی برخورد کند و شما چه راهی را برای مقابله با این موانع پیشنهاد می‌کنید؟

مراحل اجرای راه حلی که برای مسئله خودتان انتخاب کرده‌اید چیست؟ ممکن است در اجرای این راه حل به چه موانعی برخورد کنید؟ چه راهی را برای مقابله با این موانع پیشنهاد می‌کنید؟

برگه راهنمای حل مسئله که در پایان این کتاب کار آمده است شما را در حل مسایلی که در آینده با آنها برخورد خواهید کرد کمک می‌کند.

برگه‌ی ارزیابی راه‌حل‌ها

راه حل:			
میزان ارزش و اهمیت (۰-۱۰)	معایب	میزان ارزش و اهمیت (۰-۱۰)	محاسن

برگه راهنمای حل مسئله

مسئله من این است که

اما من سعی می‌کنم عواطف منفی خود را مهار کنم تا بتوانم به شیوه‌ای منطقی با مسئله مقابله نمایم.

اگر بخواهم مسئله‌ام را دقیقاً تعریف کنم باید بگویم من از خودم می‌پرسم:
چطور

یعنی

من راه‌های زیادی برای این مسئله به نظرم می‌رسد. با وجود اینکه برخی از این راه‌ها ممکن است مسخره و یا غیر واقع‌بینانه به نظر آیند، ولی همه را در اینجا می‌نویسم:

(۱)

(۲)

(۳)

(۴)

(۵)

(۶)

مهارت حل مسئله ۱۹

----- (۷)

----- (۸)

----- (۹)

----- (۱۰)

هر کدام از راه‌حل‌های من معایب و محاسنی دارند که آنها را در برگه‌های ارزیابی
راه‌حل‌ها (برای هر راه‌حل یک برگه) می‌نویسم.

برگه‌ی ارزیابی راه‌حل‌ها

راه حل:			
میزان ارزش و اهمیت (۰-۱۰)	معایب	میزان ارزش و اهمیت (۰-۱۰)	محاسن

تصمیم گرفته‌ام یکی از این راه‌حل‌ها را که بهتر از بقیه به نظر می‌رسد امتحان کنم.
برای اجرای این راه‌حل باید اقدامات زیر را به عمل بیاورم:

نتیجه‌گیری:

به نظر من این راه‌حل در حل مسئله‌ام این اثر را داشت که:

فکر می‌کنم در آینده نیز از همین روش برای مقابله با مشکلات زندگی استفاده کنم.
تمرین بیشتر این روش باعث می‌شود من در مقابله‌ی مسئله‌مدار با مشکلات موفق‌تر
شوم.

مهارت برقراری ارتباط موثر

مهارت برقراری ارتباط مؤثر

هدف کلی:

آشنایی و توانمندسازی در زمینه
مهارت برقراری ارتباط مؤثر

اهداف ویژه:

- ۱- آشنایی با مهارت ارتباط و ویژگی‌های آن
- ۲- توانمندسازی در برقراری ارتباط مؤثر

حمید و مریم یک زوج جوان هستند. آن‌ها خود را زوج خوشبختی می‌دانند و مشکل اساسی در زندگی مشترکشان وجود ندارد. یک روز مریم در دانشگاه دچار مشکلی شده بود. او بسیار هیجان زده بود و می‌خواست به محض دیدن حمید، تمام ماجرا را برایش تعریف کند. مطمئن بود که با این کار آرام می‌شود. حمید پس از رسیدن به منزل و خوردن یک چای، مشغول خواندن روزنامه شد. مریم شروع به تعریف ماجرا کرد. پس از اندکی احساس کرد که حمید اصلاً علاقه‌ای به شنیدن موضوع ندارد. مریم پرسید حمید گوش می‌دهی؟ حمید در حالی که همچنان مشغول روزنامه خواندن بود گفت: "آره گوشم با تو است". اما مریم ...

آقای دکتر اکبری استاد با سوادی است. او زیاد مطالعه می‌کند. دلش می‌خواهد هر چه را که بلد است به دانشجویان خود یاد بدهد. به طوری که در تمام جلسات کلاس‌هایش با هیجان و انرژی فراوان تدریس می‌کند. گاهی تمام زمانی را که سر کلاس درس است، در حال توضیح دادن است. ولی دانشجویان کلاس‌های او را خسته کننده و یکنواخت می‌دانند. آنها معتقدند ...

فرزانه و سارا در خوابگاه هم‌اطاق هستند. آن‌ها وجوه مشترک فراوانی دارند. اوایل آشنایی‌شان معتقد بودند که بزرگترین شانس را در هم‌اطاق شدن با یکدیگر آورده‌اند. ولی این روزها فرزانه دارد فکر می‌کند ای کاش می‌شد اتاقش را عوض کند. با این که هر دو علایق مشترکی دارند و از خانواده‌های مشابهی آمده‌اند، ولی گاهی به نظر می‌رسد نمی‌توانند حرف همدیگر را بفهمند. گاهی سارا بی‌دلیل در خود فرو می‌رود و علاقه‌ای به حرف زدن یا ارتباط برقرار کردن با فرزانه ندارد. اوایل فرزانه با اصرار می‌خواست بداند که چه اتفاقی افتاده است و چرا سارا ناراحت است، اما به

مهارت برقراری ارتباط مؤثر ۷

مرور زمان سکوت سنگین سارا او را دلسرد کرد. پاسخ سارا همیشه این بود که چیزی نیست، من اصلاً ناراحت نیستم. فرزانه کم‌کم به این نتیجه رسید که ...

آیا شما کسانی را شبیه آدم‌های این قصه‌ها می‌شناسید؟ آیا هرگز خودتان تجارب مشابهی داشته‌اید؟ یکی از این موارد را بنویسید:

فصل مشترک تمام این داستان‌ها (از جمله داستان شما) اشکال در برقراری "ارتباط درست" می‌باشد. توانایی برقراری ارتباط درست یک مهارت است. هیچ فردی با چنین مهارتی به دنیا نمی‌آید، بلکه افراد در طی دوران زندگی به تدریج این مهارت را می‌آموزند. افرادی موفق‌ترند که بتوانند کمبودهای خود را در این زمینه شناخته و در جهت رفع آنها و یادگیری روش‌های بهتر اقدام کنند.

تعریف ارتباط

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

- ◀ هر ارتباطی مستلزم حضور دو یا چند واحد اجتماعی است. یعنی ارتباط می‌تواند بین دو یا چند نفر، یک نفر و یک رسانه، و غیره صورت گیرد.
- ◀ هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می‌تواند به صورت کلامی یا غیر کلامی منتقل شود. در واقع یک پیام را می‌توان به صورت آشکار یا ضمنی منتقل کرد.

◀ هرگونه اشکالی در انتقال پیام می تواند باعث اختلال در ارتباط گردد. برای مثال ممکن است پیام به صورت کامل منتقل نگردد یا این که یک نفر پیامی را ارسال کند ولی فرد مقابل مفهوم دیگری را دریافت نماید. یا حتی کسی پیامی را بفرستد ولی دیگری هیچ پیامی را دریافت نکند. از این موارد معمولاً به عنوان "سوء تفاهم" یاد می شود. یک ارتباط مؤثر ارتباطی است که راه را بر سوء تفاهم های احتمالی ببندد.

اهمیت ارتباط

برقراری ارتباط اولین ضرورت یک زندگی اجتماعی است. عده ای انسان را حیوانی اجتماعی می دانند. بنابراین شاید یکی از مهم ترین برتری های انسان بر سایر جانداران، تنوع و گستره وسیع ارتباطاتی است که می تواند ایجاد کند.

ارتباط مؤثر:

- تنها وسیله ی انتقال اطلاعات بین افراد می باشد.
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است.
- بهترین راه تصحیح سوء تفاهم ها است.
- پیش شرط هر نوع آموزش مؤثر، و در نتیجه
- لازمه ی رشد یک اجتماع است.

یک ارتباط نامؤثر:

- باعث ایجاد سوء تفاهم می شود.
- منجر به نارضایتی، احساس تنهایی و تعارض در افراد خانواده و جامعه می گردد.
- در طول زمان می تواند اعتماد به نفس فرد را مختل کند و احساس درماندگی و در نتیجه آسیب های روانی و اجتماعی ایجاد نماید.
- توانایی فرد برای مقابله با مشکلات زندگی را کاهش بدهد.

فعالیت شماره ۱: ارتباط یک‌سویه

برای انجام این فعالیت به حضور حداقل ده نفر نیاز است. با دوستانتان به شکل نیم‌دایره بنشینید. اولین نفر یک جمله نسبتاً طولانی را انتخاب کرده و روی کاغذ بنویسد. سپس وی جمله‌ی نوشته شده را برای فردی که کنار او نشسته بخواند و نوشته را نزد خود نگاه دارد. نفر بعد نیز این جمله را در گوش نفر بعد از خود زمزمه کند. بجز نفر اول، همه این جمله را از حفظ و به همان صورتی که شنیده‌اند در گوش نفر بعدی زمزمه کنند. هیچ‌یک از افراد گروه غیر از کسی که در گوش او زمزمه می‌شود نباید صدای گوینده را بشنود. هر کس فقط یک‌بار جمله را می‌گوید و فرد شنونده نمی‌تواند سؤالی پرسیده یا تأییدی بگیرد. آخرین نفر باید جمله را به همان صورتی که شنیده است به صدای بلند برای دیگران بگوید.

آیا جمله‌ای که نفر آخر می‌گوید همان جمله‌ای است که روی کاغذ نوشته شده است؟ از این فعالیت چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

عناصر اصلی ارتباط (کلامی و غیر کلامی)

تاکنون معلوم گردید که ارتباط وجوه مختلفی دارد. همچنین به طور ضمنی اشاره شد که ارتباط متضمن دو عنصر اصلی است. این دو عنصر عبارتند از عناصر کلامی و عناصر غیر کلامی.

عناصر کلامی ارتباط شامل آن وجهی از ارتباط هستند که اختصاصاً به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می‌گردند.

منظور از محتوای کلام آن چیزی است که بر زبان می‌آوریم. برای مثال جذاب بودن محتوای کلام، تهدید آمیز نبودن آن، شور برانگیز بودن موضوع صحبت، غم‌افزا نبودن آن و نظایر آن باعث تسهیل ارتباط می‌گردد. توجه به ابعاد فرهنگی و حتی خرده فرهنگی در محتوای کلام، یکی از مهمترین عوامل در افزایش کارآمدی ارتباط می‌باشد.

فرایند برقراری ارتباط کلامی شامل چگونگی شروع صحبت، نحوه جمله‌بندی، زمان بندی ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی، و بالاخره چگونگی جمع‌بندی و ختم ارتباط می‌باشد.

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

فعالیت شماره ۲: عناصر کلامی و غیر کلامی

هنگام تماشای سریال مورد علاقه‌تان صدای تلویزیون را کاملاً قطع کنید. حدس بزنید که بازیگران چه احساسی دارند و راجع به چه موضوعی صحبت می‌کنند؟ از کجا به این نتیجه رسیدید؟ یک سؤال دیگر، آیا همه بازیگران سریال به یک اندازه احساسات خود را نشان می‌دهند؟ فرق کسانی که احساسات خود را در حرکات و حالات چهره خود نشان نمی‌دهند و بقیه در چیست؟

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

فعالیت شماره ۳: شناسایی اجزای ارتباط

یکی از دوستانتان در مورد بحثی که با پدرش داشته با شما صحبت می‌کند. شما احساس می‌کنید که او عصبانی است. چه چیز باعث شد که شما احساس کنید که دوستان عصبانی است. آنچه را که به نظرتان می‌رسد در جدول زیر بنویسید.

	کلمات
	تن صدا
	بلندی صدا
	تماس چشمی
	حالات چهره
	ژست‌ها
	حالت بدن

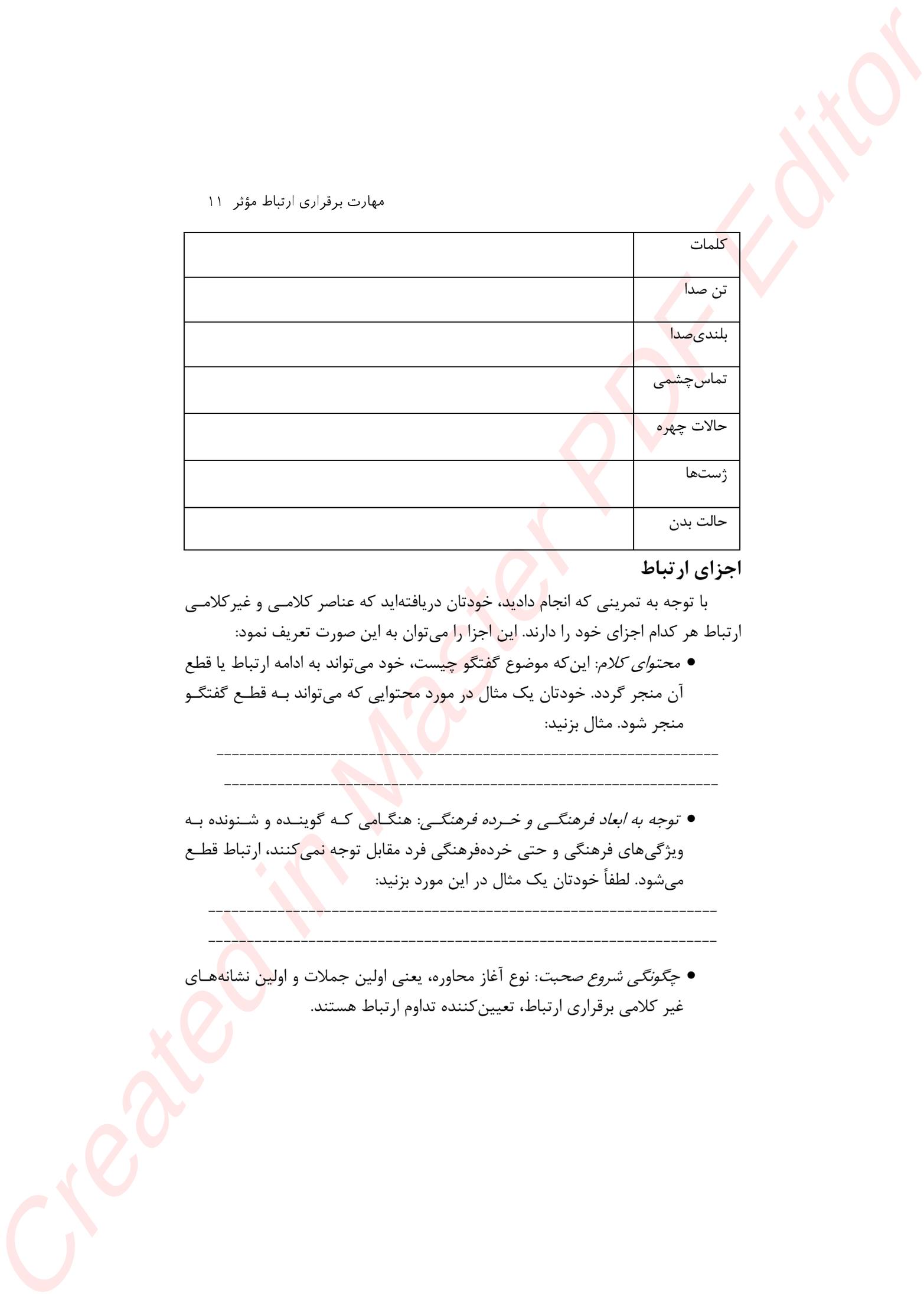
اجزای ارتباط

با توجه به تمرینی که انجام دادید، خودتان دریافته‌اید که عناصر کلامی و غیر کلامی ارتباط هر کدام اجزای خود را دارند. این اجزا را می‌توان به این صورت تعریف نمود:

- **محتوای کلام:** این که موضوع گفتگو چیست، خود می‌تواند به ادامه ارتباط یا قطع آن منجر گردد. خودتان یک مثال در مورد محتوایی که می‌تواند به قطع گفتگو منجر شود. مثال بزنید:

- **توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی:** هنگامی که گوینده و شنونده به ویژگی‌های فرهنگی و حتی خرده فرهنگی فرد مقابل توجه نمی‌کنند، ارتباط قطع می‌شود. لطفاً خودتان یک مثال در این مورد بزنید:

- **چگونگی شروع صحبت:** نوع آغاز محاوره، یعنی اولین جملات و اولین نشانه‌های غیر کلامی برقراری ارتباط، تعیین کننده تداوم ارتباط هستند.



- نحوه جمله‌بندی: آیا تا کنون به این موضوع توجه کرده‌اید که بسیاری مواقع تحت تأثیر کلام دیگران قرار می‌گیرید فقط به این دلیل که می‌دانند "چگونه بگویند". آیا می‌توانید یکی از این موارد را از تجربه گذشته خود به‌خاطر بیاورید؟ چه چیز باعث شده بود که صحبت گوینده برای شما جذاب شود؟

- زمان‌بندی/ارتباط کلامی: هر ارتباط زمان خاصی دارد. برخی از این زمان‌بندی‌ها عمومی و کلی هستند و تقریباً همگان آن‌را رعایت می‌کنند. مثلاً کسی نیمه شب به دیگری تلفن نمی‌زند. ولی برخی زمان‌بندی‌ها ظرافت بیشتری دارند و کسانی که ارتباط بین‌فردی موفق‌تری دارند این زمان‌بندی‌ها را به‌خوبی رعایت می‌کنند. منظور از زمان‌بندی، هم زمان برقراری ارتباط، هم مدت آن و هم طول کلام در هریک از زمان‌هایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به‌عهده می‌گیرد.
- ملاحظات موقعیتی: جایگاه اجتماعی افراد، مکان، و فضای اجتماعی از دیگر عواملی هستند که می‌توانند به ارتباط مؤثر یا نامؤثر منجر گردند.
- چگونگی جمع‌بندی و ختم/ارتباط: علاوه بر آغاز کلام، چگونگی ختم ارتباط و گفتگو نیز عاملی مهم در برقراری ارتباط مؤثر است. مثلاً جمع‌بندی نهایی و خلاصه کردن گفتگو، راهی مؤثر برای ختم ارتباط است.
- تن صد/افراد: افرادی که در برقراری ارتباط ماهر و کارآمد هستند، به کشش‌های آوایی کلام خود در طول محاوره توجه دارند.
- آهنگ صد/علاوه بر کشش‌های آوایی، ریتم و آهنگ کلام نیز به مؤثر واقع شدن ارتباط کمک می‌کند. به سبک کلام افرادی که از موفقیت اجتماعی برخوردارند توجه کنید. این افراد عوامل فوق‌الذکر را در کلام خود رعایت می‌کنند.
- تماس چشمی: به خاطر داشته‌باشید که ارتباط تنها گفتن و شنیدن نیست. تماس چشمی ابزاری خوب جهت انتقال پیام‌های ظریف اجتماعی، حفظ توجه مخاطب، و انتقال عاطفه است.

مهارت برقراری ارتباط مؤثر ۱۳

- **حالات چهره‌ای:** چهره و نوع حرکات ابرو و دهان نیز پیام‌هایی به سمت مخاطب می‌فرستند که ارتباط را تسهیل کرده و یا با مانع مواجه می‌سازند. حالات چهره به شدت به فرهنگ وابسته‌اند.
- **ژست‌ها:** افرادی که در برقراری ارتباط ماهر هستند، به کلام، چشم، و حالات چهره اکتفا نکرده و از دست‌ها، انگشت‌ها، پاها، و باقی اندام‌های بدن برای انتقال پیام استفاده می‌نمایند.
- **حالات بدنی:** سبک نشستن، ایستادن، و راه رفتن یک فرد نیز به‌طور خودکار پیام‌هایی به مخاطب منتقل می‌سازند.

فعالیت شماره ۴: می‌دانم چگونه ارتباط برقرار می‌کنم

با دوستانتان گروه‌های سه‌نفره تشکیل دهید. هر کدام از شما یکی از نقش‌های زیر را به عهده بگیرید.

گوینده: کسی است که یک موضوع را توضیح می‌دهد.

شنونده: کسی که روایت فرد دیگر را گوش می‌کند.

مشاهده‌گر: کسی که با استفاده از "چک‌لیست اجزای ارتباط" (در انتهای کتاب کار) گوینده را ارزیابی می‌کند.

بعد از پایان فعالیت، درباره آنچه که مشاهده‌گر ثبت کرده است با یک‌دیگر بحث کنید.

گوش دادن فعال

فعالیت شماره ۵: من گوش نمی‌کنم.

با دوستانتان گروه سه نفره تشکیل دهید. هر یک از شما یکی از سه نقش زیر را به عهده بگیرید:

گوینده: درباره یک موضوع صحبت کند.

فرد مقابل: به صورت غیر کلامی نقش شنونده‌ای را بازی کند که به گوینده گوش نمی‌کند.

مشاهده‌گر: با استفاده از برگه‌ی گوش دادن فعال (که در انتهای کتاب کار آمده است) آنچه را که در رفتار فرد مقابل می‌بیند و می‌شنود، یادداشت کند. سپس در مرحله بعد یک بار دیگر همین فعالیت انجام شود با این تفاوت که فرد مقابل براساس یادداشت‌های فرد مشاهده‌گر سعی کند نقش یک شنونده علاقمند را ایفا کند.

گوش دادن فعال یکی از مهمترین عوامل مؤثر در ارتباط است.

شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوت هستند. شنیدن عمل ادراک اصوات می‌باشد. این عمل غیر ارادی بوده و فقط به دریافت محرک‌های شنیداری اطلاق می‌گردد. گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرک‌های شنیداری می‌باشد. این عمل «رمزگردانی» اصوات به معانی را نیز در بر دارد.

گوش دادن به دو طبقه اصلی تقسیم می‌شود. این دو طبقه عبارتند از گوش دادن نافع و گوش دادن فعال. گوش دادن نافع از نظر کیفیت بالاتر از شنیدن است و زمانی رخ می‌دهد که گیرنده‌ی پیام، انگیزه‌ی زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد. گوش دادن به موسیقی، تلویزیون، گوش دادن از روی ادب، نمونه‌هایی از گوش دادن نافع هستند. از آنجا که در گوش دادن نافع تنها بخشی از ذهن ما درگیر توجه کردن می‌باشد، لذا هنگام گوش دادن به دیگران، احتمال پرت شدن حواس (یعنی تفکر در مورد چیزهای دیگری غیر از موضوع اصلی) وجود دارد. بهترین راه برای حل این مشکل، گوش دادن فعال یعنی گوش دادن هدفمند می‌باشد. بنابراین گوش دادن فعال را می‌توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد. اهداف گوش دادن فعال عبارتند از :

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

**گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن یا حتی بیش از آن
انرژی مصرف می کند.**

روش های موثر برای گوش کردن فعال

۱- به فرد مقابل توجه کنید

- به فرد مقابل نگاه کنید.
- نشان دهید که به حرف های او علاقه مند هستید.
- کمی به طرف او متمایل شوید
- نشانه های غیر کلامی او را به شیوه ای ظریف تکرار کنید. با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید.
- سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود بشنوید.
- ببینید هر چیزی را چگونه می گوید.
- کمتر صحبت کنید.

۲- سؤال کنید. به این ترتیب:

- به فرد مقابل نشان می دهید که گوش می کنید.
- اطلاعات را جمع کرده و سازماندهی می کنید.

**سوال های بسته، فرد را تشویق به دادن پاسخی کوتاه و
سکوت کردن می کند.**

سوال های باز، فرد را به توضیح بیشتر درباره موضوع دعوت می کند.

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

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

خصوصیات گوش دادن فعال

برای گوش دادن فعال، شنونده باید پیام‌های مختلف را شنیده، معانی را درک کرده و سپس با ارائه‌ی بازخورد، مطمئن گردد که برداشت وی صحیح بوده است. چند نمونه از خصوصیات گوش دادن فعال در زیر آمده است:

- اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
- عدم تکمیل جملات دیگران
- عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر
- آگاه بودن از سوگیری‌ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- تعیین پاسخ‌ها پس از اتمام صحبت‌های فرد مقابل
- دادن بازخورد
- پرسیدن سؤال‌های باز

توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

- هنگام صحبت کردن:

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

- هنگام گوش دادن:

- سؤال پرسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.

مهارت برقراری ارتباط مؤثر ۱۷

- موضوعات را آن طوری که فهمیده‌اید خلاصه کنید.
- گوش کنید و از قضاوت درباره آن چه که گوینده می‌گوید پرهیز کنید.

موانع ارتباط مؤثر

تاکنون درباره چیزهایی صحبت کردیم که می‌توانند به برقراری ارتباط مؤثر کمک کنند. در این قسمت توجه شما را به موانعی جلب می‌کنیم که راه‌های ارتباط را بسته و مانع از برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. برخی انواع پیام‌ها مانع از برقراری ارتباط مؤثر می‌شوند. مثلاً انتقاد کردن، مسخره کردن و تحقیر کردن. آیا شما موانع دیگری بر سر راه ارتباط مؤثر می‌شناسید؟ آنها را نام ببرید.

برگه‌ی اجزای ارتباط

لطفاً با استفاده از این چک لیست ایفای نقشی را که مشاهده می‌کنید ارزیابی نمایید.

اجزای ارتباط	خوب	بد
محتوای کلام	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
توجه به ابعاد فرهنگی و خرده فرهنگی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
چگونگی شروع صحبت	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
نحوه جمله‌بندی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
زمان‌بندی ارتباط کلامی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
ملاحظات موقعیتی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
تن صدا	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
آهنگ صدا	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
تماس چشمی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
حالات چهره‌ای	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
ژست‌ها	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
حالات بدنی	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷
چگونگی جمع‌بندی و ختم ارتباط	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	۰ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷

برگه‌ی گوش دادن فعال

لطفاً با استفاده از این چک لیست ایفای نقشی را که مشاهده می‌کنید ارزیابی نمایید.

بد	خوب	گوش دادن فعال
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	به فردی که صحبت می‌کند، نگاه می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	نشان می‌دهد که به حرف‌های راوی علاقه‌مند است.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	کمی به طرف او متمایل می‌شود.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	نشانه‌های غیر کلامی راوی را به شیوه‌ای ظریف تکرار می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	از راوی حرف بیرون می‌کشد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	مترصد شنیدن چیزهایی که گفته نشده‌اند، است.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	به هیجان و نگرش پشت کلمات توجه می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	کمتر صحبت می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	به راوی نشان می‌دهد به آنچه که وی می‌گوید، علاقه‌مند است.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	سؤال باز می‌پرسد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	بازخورد می‌دهد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	با عباراتی دیگر بازگو می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	خلاصه می‌کند.

بد	خوب	گوش دادن فعال
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	مرتبط با موضوع صحبت پیش می‌رود.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	توصیفی و تشریحی بازخورد می‌دهد و نه قضاوتی و ارزشیابانه.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	با اول شخص مفرد و ضمیر من بازخورد می‌دهد.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	کمتر از واژه‌هایی نظیر همیشه و هرگز استفاده می‌کند.
۰	۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷	نصیحت نمی‌کند.

Created in Master Editor