

## ارتباط موثر از نوع ماهرانه

جام جم آنلاین: مهارت های اجتماعی استعدادی است که باعث بروز رفتارهایی می شود که به صورت مثبت یا منفی تقویت می شوند و نه رفتارهایی که مورد تنبیه واقع یا از سوی دیگران خاموش می شوند. این مهارت ها می توانند در روابط آدمی با دیگران به نتایج مثبت و موفقیت آمیز منجر شوند.



مهارت های اجتماعی شامل مهارت در تشخیص خصوصیات گروه ، مهارت در ارتباط با دیگری ، مهارت در گوش دادن ، مهارت در همدردی و مهارت در ارتباط غیرکلامی و مهارت در تشخیص احساسات خوش است .

روانشناسان ، مهارت های اجتماعی را چنین تعریف می کنند:

رفتارهای انطباقی یاد گرفته شده ای که فرد را قادر می کند تا با افراد دیگر روابط متقابل داشته باشد و از خود پاسخ های مثبت بروز دهد و همچنین از رفتار نامناسب اجتناب کند.

مهارت های زندگی برای کودکان توانایی هایی هستند که به آنان کمک می کنند با موقعیت های زندگی ، بویژه موقعیت های پرخطر به طور صحیح برخورد کنند. وقتی این مهارت ها را کسب کردند، می توانند از ایجاد ارتباط با دیگران سازگارانه عمل کنند و بدون توسل به اعمالی که به خودشان و دیگران صدمه می زنند، مشکلات را حل می کنند. این مهارت ها چه مهارت هایی هستند؟

### مهارت خودآگاهی

اولین و زیربنایی ترین مهارت از سری دهگانه مهارت های زندگی است . کسب مهارت خودآگاهی نقش مهمی در سلامت و بهداشت روان ما دارد. خودآگاهی عبارت است از شناخت ویژگی ها، صفات ، رفتارها، عقاید، باورها، توانایی ها و استعداد های خود.

اولین جز خودآگاهی ، شناخت ویژگی ها و صفات خویش است . یک قسمت بااهمیت از نحوه نگرستن به خودمان عبارت است از ارزیابی مثبت و منفی راجع به خودمان . این نحوه نگرش به خود ، عزت نفس ما را می سازد. شکل گیری عزت نفس و خودپنداره در ما، از دوران کودکی آغاز می شود. دومین جز از خودآگاهی شناخت توانایی ها، استعدادها و پیشرفت هایمان است.

هریک از ما موفقیت هایی را در زندگی کسب کرده ایم که ناشی از توانایی ها و استعداد های ماست که آجرهای ساختمان اعتماد به نفس ما را تشکیل می دهد. اعتماد به نفس هم مانند خودپنداره و عزت نفس در تعاملات اجتماعی شکل می گیرد.

یکی دیگر از اجزای خودآگاهی تصویر واقع بینانه ای است که از خود داریم . پذیرفتن خود واقعی و همسو کردن آن با ایده آل ، تصویری که ما دوست داریم و می خواهیم مانند او باشیم ، نیازمند تمرین و کسب مهارت خودآگاهی است .

چهارمین جزء خودآگاهی شناخت افکار، ارزش ها و باورهایمان است . مجموعه افکار ما باورهای ما را می سازند و مجموعه ای از این باورها، ارزش های ما را می سازند. در حقیقت افکار، باورها و ارزش های ما چارچوب و ساختار ذهنی ما را می سازد و ما براساس این چارچوب یا ساختارهای ذهنی اطلاعات دریافتی از محیط پیرامون را پردازش می کنیم و بر مبنای آن به دنیا و محیط پیرامونمان می نگریم و یا در خصوص دیگران ، خودمان و محیط اجتماعی مان رفتار و قضاوت می کنیم .

آخرین جز و مهمترین جز خودآگاهی که رابطه تنگاتنگی با دیگر اجزای آن دارد، شناخت احساس رضایت و نارضایتی ما از خودمان ، زندگی ما یا احساس تغییر است .

شناخت اشتباه ها، نقاط ضعف ، نارضایتی ها و شکست ها، اولین قدم در جهت شناخت تغییر و اقدام در جهت رفع و اصلاح آن است .

از آنجا که نوع رفتار ما ناشی از احساسات ، افکار و نگرشها، نوع برداشت ها، طرز تلقی ، باورها و میزان اعتماد به نفس و عزت نفس ماست ، کسب مهارت خودآگاهی عامل مهمی در ارتباطات ، موفقیت ها و شکست هایمان است .

خودآگاهی عاملی است که موجب می شود، افکار ما به توانمندی ها و نقاط مثبتمان معطوف گردد. به طور کلی ، کسب مهارت خودآگاهی منشأ رفتارهای سازنده مفید،

مسوولانه و احترام به خود است. در آموزش مهارت های زندگی برای این که کودک بتواند از خود ارزیابی مثبتی داشته باشد و خود را با ارزش بداند، باید از خصوصیات مثبت ، توانایی ها، زیبایی ها و استعداد های خود آگاه باشد و به آنان ارج گذاشته و از این ویژگی ها احساس خوشحالی و رضایت کند.

علاوه بر این ، کودک باید قادر باشد به طور واقع بینانه محدودیت ها، کاستی ها و ناتوانایی های خود را ببیند و آنها را به عنوان قسمتی از خود بپذیرد و از وجود آنها شرمنده نباشد. قبول اشتباه ها و یادگیری از آن یکی دیگر از نکاتی است که باعث افزایش عزت نفس و کسب مهارت خودآگاهی در کودکان و نوجوانان می گردد.

پس به طور کل از خودآگاهی یعنی شناخت خودآگاهی از نقاط ضعف و قوت ، خواست ها، ترس ها، رغبت ها و تمایلات خود این توانایی به ما کمک می کند تصویر واقع بینانه ای از خود داشته باشیم و حقوق و مسوولیت هایمان را بهتر بشناسیم .

## همدلی

همدلی یعنی این که بتوانیم زندگی دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار نداریم درک کرده و بتوانیم انسان های دیگر را حتی وقتی با آنها نیز متفاوت هستیم پذیرفته و به آنها احترام بگذاریم. همدلی نوع خاصی از توجه داشتن به دیدگاه های دیگران است. همدلی دارای دو جزء شناختی و عاطفی است. جزء شناختی همدلی عبارت است از توانایی در شناسایی و نامگذاری حالات دیگران و توانایی در تشخیص و حدس دیدگاه های شخص مقابل.

جزء عاطفی همدلی نیز توانایی نشان دادن پاسخ عاطفی مناسب است . یعنی در موقعیت های مختلف و در برخورد با اطرافیانمان بتوانیم دیدگاه ها، طرز فکر، عقاید و حالات عاطفی آنها از جمله خشم ، ترس ، غم ، شادی و غیره را تشخیص دهیم و به طرز مناسب و شایسته ای به آنها جواب دهیم .

شرط لازم برای چنین کاری خودآگاهی است و از دیگر شرایط لازم برای ایجاد همدلی بین افراد، شناخت تفاوت های فردی و احترام گذاردن به آن است .

در برنامه آموزش مهارت زندگی ؛ دانش آموز ابتدایی با مهارت خودآگاهی به ویژگی ها و توانایی و علایق خود پی می برد که به دنبال آن در مهارت همدلی متوجه می شوند که دیگران هم افرادی ارزشمند هستند، لذا باید به آنها احترام گذاشت. کودک می آموزد که احترام و قدردانی از دیگران مانند رفتارهای احترام به خود است ، به طور کلی مهارت همدلی به معنی توانایی درک و فهم و احساسات دیگران است .

### ارتباط بین فردی

همه ما در طول روز با افراد زیادی در ارتباط هستیم ؛ از پدر و مادر تا... در تمام این ارتباطات اطلاعات و مطالبی رد و بدل می شود که به این طریق می توانیم نیازهای خود را برطرف کنیم. اولین و اساسی ترین نیازهای ما نیاز به زنده ماندن و نیازهای فیزیولوژیکی از قبیل آب ، هوا و پوشاک است . دومین نیاز اساسی ما نیاز به امنیت و آرامش یا به عبارتی دیگر سرپناهی امن و ایمن است مثل خانه امن ، اما بسیاری از ارتباطات نیازهای مهمتر دیگری مانند نیازهای عاطفی و روانی را هم در بر دارد.

در سومین سطح از سلسله مراتب نیازها به نیاز تعلق خاطر یا نیازهای اجتماعی می‌رسیم. ما به دنبال یافتن کسانی هستیم که با آنها احساس خوشبختی کنیم و از ارتباطات با آنها لذت ببریم و در کنار آنها تجارب بیشتری کسب کنیم. ما نیاز به معاشرت با دیگران، پذیرش و تایید آنها داریم.

آخرین سطح از نیازهای فردی نیاز به خود شکوفایی است، ما انسان‌ها به دنبال کمال خود هستیم. دوست داریم ابعاد جدیدی را در خودمان پرورش و دیدگاه‌های خود را بسط دهیم و مهارت‌های جدیدی را کسب کنیم. ما می‌خواهیم با محقق کردن ظرفیت‌های خود به بالاترین حد وجودیمان برسیم. واقعیت این است که در روابط بین فردی حرکت ما در مسیر کمال و خودشکوفایی تسهیل می‌شود و راه را به ما نشان می‌دهد. این توانایی به ما کمک می‌کند با دیگران همکاری و مشارکت بهتری داشته باشیم، به آنها اعتماد کنیم، مرزهای روابط با دیگران را تشخیص دهیم، دوستی‌های مطلوب را حفظ کنیم و در شروع و خاتمه ارتباطات به طور موثرتری رفتار کنیم.

### مهارت ارتباطات موثر

همه ما برای ارتباط برقرار کردن با دیگران، صرف نظر از این که چقدر با آنها صمیمی یا ناآشنا هستیم، با صحبت و گوش کردن (گفتگو) ارتباط برقرار می‌کنیم.

همکلاسی‌ها، دوستان، آشنایان و خانواده همه جزو شبکه گسترده ارتباطی ما هستند که امکان پذیرش، آرامش و دانستن احساس بهتری را برای ما مهیا می‌کنند. بزرگترین

شبکه اجتماعی ، ارتباطی و بهبود کیفیت روابط این شبکه ، یکی از روش های بسیار مهم رسیدن به سلامت روان است .

در حقیقت در مهارت برقراری رابطه موثر می خواهیم شیوه صحیح یک ارتباط کلامی و غیرکلامی را بیاموزیم تا بتوانیم نظرها، عقاید، خواسته ها، نیازها و هیجان های خود را به طور صحیح ابراز کرده و به هنگام نیاز از دیگران درخواست کمک و راهنمایی کنیم .

ضعف در مهارت های اجتماعی منشا بسیاری از آسیب ها، از جمله ترک تحصیل ، کم سوادی ، فقدان موفقیت تحصیلی ، خشونت ، بزهکاری و اعتیاد است . به طور عمده ، ضعف در مهارت های اجتماعی از جمله توانایی برقراری رابطه موثر در کودکان و نوجوانان علت رفتارهای پرخاشگرانه یا گوشه گیری و انزواست . این افراد پرخاشگر و ناکام و منزوی معمولاً احساس حقارت کرده و عزت نفس ضعیفی دارند. به همین علت ، وجود مشکلات روان پزشکی از جمله افسردگی و اضطراب در این دانش آموزان زیاد است. در واقع ارتباط مفهومی است که از درون فرد برخاسته و به دیگران راه یافته و از فردی به فرد دیگر منتقل می شود.

اولین جزء اصلی ارتباط تفهیم است که این تفهیم یک فرایند دوطرفه است یعنی خود فرد هم معانی پیامی را که می خواهد انتقال دهد باید بداند و بفهمد و هم بتواند به مخاطب خود بفهماند که چه می خواهد بگوید و منظورش چیست . به عبارت دیگر، یک جزئی ارتباط تفهیم و یک جزء دیگر آن تفاهم است .

ارتباط به تسهیم هم نیازمند است که دارای جوانب مختلفی است . گاهی غذای خود را قسمت می کنیم ، گاهی چیزهایی را که یاد گرفته ایم به دیگران یاد می دهیم ، گاهی خبری را که شنیده ایم به آنها می گوئیم ، گاهی شادی و عواطف یا مشکلات و سختی ها و ناراحتی های خود را با آنها در میان می گذاریم و به این طریق آنان نیز حمایت های عاطفی خود را با ما در میان می گذارند تا ما احساس آرامش و راحتی بیشتری کنیم. آموزش های مهارت های ارتباط موثر حول یه مقوله کلی گوش کردن ، صحبت کردن و ارتباطات غیرکلامی است.

در گوش کردن آنچه مهم است ، کیفیت گوش کردن است . توجه در گوش کردن دو هدف را مدنظر دارد اول این که با تمرکز به محتوای صحبت طرف مقابل پی می بریم و دوم این که احساس و هیجان او را هم درک می کنیم که سهل انگاری در هر یک از این موارد موجب خواهد شد ارتباط دو طرف کاهش یابد.

### مهارت مقابله با هیجانات و استرس

احساسات و هیجانات بخش مهمی از زندگی و رفتارهای ما را تشکیل می دهند. احساس و هیجان رابطه تنگاتنگی باهم داشته و گاهی معادل همدیگر به کار می روند. بروز هیجانات و احساسات بر حسب سن ، به ۲ دسته هیجان های اولیه و هیجان های ثانویه تقسیم می شوند.



هیجان های اولیه ، هیجان هایی هستند که در بدو تولد و در ۲سال اول زندگی ظاهر می شوند. مانند هیجان های شادی ، غم ، عصبانیت و ترس با افزایش سن کودک هیجانها و احساسات رشد یافته و هیجانها ثانویه در کودک ظاهر می شود.

کودک در اواخر سال دوم زندگی شروع به نشان دادن هیجانها ثانویه می کند. مانند خجالت ، حسادت و غرور. به این گونه احساسات ، هیجانها خودآگاهی نیز می گویند. دلیل این نامگذاری احساس خوشایند و ناخوشایندی است که به دنبال چنین احساسی نسبت به خود پیدا می کنیم .

به طور کلی ، با توجه به اهمیت و قدرت هیجانها و احساسات ، نحوه کنار آمدن با شیوه های کنترل و مدیریت احساسات و هیجانها از اهمیت خاصی برخوردار است . به طوری که امروزه اصطلاح هوش هیجانی در کنار استعداد تحصیلی و هوش مطرح می شود.

هوش هیجانی توانایی است که به ما کمک می کند تا بتوانیم انگیزه های خود را حفظ کرده و در مقابل ناملايمات پایداری کنیم و تکانش ها و حالات هیجانی شدید خود را کنترل و تنظیم کنیم و به موقعیت ها و ناملايمات پاسخ منطقی بدهیم .

برای چنین کاری ابتدا باید احساسات خود را بخوبی شناخته ، به احساسات و حالات هیجانی خوب ، برچسب مناسب بزنیم. مثلا من در حال حاضر عصبانی هستم. در مرحله بعدی احساسات و هیجانها خود را تنظیم یا کنترل کنیم. یعنی سعی در حفظ آرامش خود کنیم .

برای کاهش هیجان می توان از روش هایی مانند پرت کردن حواس ، تنفس عمیق ، درددل کردن ، صحبت کردن با یک دوست یا انجام کاری که احساس خوبی به ما می دهد؛ پیاده روی ، ورزش کردن و... همزمان با شناخت و کنترل احساسات و هیجانات دیگران نیز مهم است .

آخرین مرحله از هوش هیجانی ، حفظ ارتباطها و روابط بین فردی است . در این مرحله به دنبال مهارت شناخت و کنترل عواطف در خود و دیگران بهترین پاسخ به موقعیت داده می شود. مهارت مقابله با استرس ، به نحوه کنار آمدن و سر و کار داشتن با استرس های روزانه می پردازد.

استرس به هر موقعیت و شرایطی اطلاق می شود که تعادل و سازگاری ما را به هم می زند. پس نحوه کنار آمدن یا مقابله با استرس ها، بسیار مهم و ضروری است.

منظور از مقابله یا کنار آمدن با یک استرس ، کوشش ها و تلاش هایی است که ما برای از میان بردن ، برطرف کردن یا به حداقل رساندن و یا تحمل آن انجام می دهیم . برای مقابله با استرس از دو شیوه مقابله مساله مدار و مقابله هیجان مدار استفاده می شود.

شیوه مقابله مساله مدار به تلاش هایی گفته می شود که به منظور از میان بردن استرس انجام می گیرد. مثل مشورت کردن ، مشاوره کردن ، فکر کردن ، تصمیم گیری ، حل مساله و برنامه ریزی کردن ، جمع آوری اطلاعات ، مطالعه کردن شامل شیوه های مساله مدار است.

در شیوه هیجان مدار کار خاصی انجام نمی دهیم، بلکه سعی می کنیم خود را آرام کنیم یا ناراحتی خود را کاهش دهیم زیرا در مواجهه با استرس ابتدا سازگاری و آرامش ما به هم می خورد. شیوه های هیجان مدار عبارت است از دعا، نیایش، تخلیه و ابراز احساسات، مانند گریه کردن، بی قراری کردن، ابراز خشم به طور صحیح. گفتگوی درونی مانند دلداری دادن به خود، مثبت اندیشی، توکل کردن به خدا، صبر کردن، درد دل کردن با دوستان و آشنایان و....

این شیوه به دلیل این که آرامش را به ما بازمی گرداند، بسیار مهم و ضروری است و از انجام مقابله های ناسالم و خطرناک و راه حل های عجولانه و تکانشی جلوگیری می کند. یکی دیگر از مقابله های هیجان مدار که خود شیوه ای از مقابله به حساب می آید، مقابله های معنوی و مذهبی است.

یعنی افرادی که اعتقادات مذهبی و معنوی دارند بهتر در مقابل استرس ها و حتی بیماری ها دوام می آورند و از سلامت روانی و جسمانی بهتری برخوردارند. مقابله های مذهبی و معنوی در کشور ما مانند نذر کردن، دعا کردن، نیایش، قربانی کردن، امیدوار بودن، صبر کردن، هراس نداشتن از اتفاقات، پیش آمدها، تسلیم قسمت و سرنوشت بودن و... باید توجه داشت برای همیشه و برای هر استرسی نمی توان از این شیوه استفاده کرد. لذا توصیه می شود تا از هر دو شیوه توأمان استفاده کرد.

**تفکر انتقادی**

تفکر انتقادی یا نقادانه تفکری است که در جستجوی شواهد، دلایل و مدارک برای یک قضاوت و نتیجه گیری است. اولین جزء مهارت تفکر انتقادی ، تفکر فعال است . یعنی وقتی با یک موقعیت تصمیم گیری مواجه شدیم ، باید فعالانه به جمع آوری اطلاعات بپردازیم ، احتمالات مختلف را بررسی و با افراد باتجربه و متخصص مشورت کنیم و سپس درباره تمامی این موارد به جمع بندی و نتیجه برسیم.

دومین جزء مهارت تفکر انتقادی ، بررسی دقیق موقعیت ها با پرسش است . در واقع توانایی پرسیدن سوالات یکی از قدرتمندترین ابزارهای تفکر است که غالبا استفاده چندانی از آن نمی شود.

این نوع تفکر به ما کمک می کند مسائل را از زوایای مختلف دریابیم و راه حل های مختلف مساله و پیامدهای آن را ارزیابی کنیم و بلافاصله راه حل های تازه ای برای مشکلاتمان پیدا کنیم . با استفاده از این مهارت تصمیم گیری های ما مناسب تر و مسائل را به طور عملی تر حل می کنیم و معلمان برای پرورش خلاقیت در کودکان باید به نحوه شکل گیری اندیشه خلاق در آنان توجه کنند.

### مهارت حل مساله

آموزش مهارت حل مساله یک فرآیند چند مرحله ای است. اولین مرحله مهارت حل مساله ، مرحله خودآگاهی است . یعنی آگاهانه بدانیم در چه وضعیتی به سر می بریم . اصلی ترین شاخص خودآگاهی ما، گفتار درونی ماست. حال اگر گفتار درونی ما مثبت باشد، به طبع آن محتوای رفتاری و اعمالی ما نیز مثبت خواهد بود و اگر منفی باشد، اعمال ما نیز

منفی می شود بنابراین ، اولین و مهمترین مرحله حل مساله این است که بکوشیم خودآگاهی منفی خود را با به کار بردن گفتارهای درونی مناسب مثبت کنیم .

مرحله دوم حل مساله و تعریف دقیق مساله است . به این منظور که مشکل را به شکل دقیق تعریف کنیم . بیشتر فکر کنیم و با کمک روش های تفکر انتقادی و خلاق به بررسی بپردازیم .

مرحله سوم مهارت حل مساله ، یافتن راه حل است. برای حل مشکل نیز احتیاج به راهکارهای عملی و مفید می باشد که پیش نیاز این مرحله ، بارش فکری (یعنی راه حل های متعدد و زیاد برای مشکل) است.

مرحله چهارم مهارت حل مساله ، ارزیابی راه حل هاست . در این مرحله به کیفیت توجه می شود. آنچه در این مرحله رخ می دهد، اندیشیدن به مزایا و معایب راه حل هاست . نکته بسیار مهم آن است که راه حل به نفع خود ما و دیگران باشد. در این محله از روش (اگر آن وقت ) برای ارزیابی می توان استفاده کرد.

مرحله پنجم مهارت حل مساله ، انتخاب راه حل ، اجرا و بازبینی راه حل هاست. بهترین راه حل آن است که بیشترین مزایا و کمترین ضعف و ضرر را برای ما داشته باشد. برای حل یک مساله ، باید بکوشیم بیش از یک راه حل مناسب را در نظر بگیریم.

ما در زندگی به طور مداوم در حال حل مساله ایم. برخی از این مسائل بسیار ساده اند ولی برخی دیگر به فعالیت های فکری پیچیده ای نیاز دارند. توانایی حل مساله به ما کمک می کند مسائل زندگی مان را به نحو مطلوب حل کنیم. اگر مسائل مهم زندگی ما حل نشده

باقی بماند، با فشار روانی روبه رو می شویم و سلامت روانی و جسمانی ما تهدید می شود.

## مهارت تصمیم گیری

این مهارت به ما کمک می کند به نحو موثرتری با مسائل زندگی برخورد کنیم . عوامل مختلفی در تصمیم گیری های موثر دخیل هستند. آگاهی از اطلاعات تصمیم ، از عواملی است که باید در روند تصمیم گیری به آن توجه کنیم . اگرچه همه ما تصمیم می گیریم ، ولی همیشه تصمیم های هوشمندانه نمی گیریم .

برخی از این تصمیم گیری های غلط به پیامدهای ناخوشایند منجر می شود. مهارت های تصمیم گیری به ما کمک می کنند به طور صحیح در مورد اعمالمان تصمیم بگیریم و جوانب مختلف انتخاب ها و پیامدهای مثبت و منفی هر یک از آنها را در نظر داشته باشیم. تصمیم گیری مناسب و واقع بینانه موجب بالا رفتن سطح سلامت روانی می شود.

## نتیجه گیری

همه ما در زندگی با موقعیت هایی روبه رو می شویم که اگر بدرستی عمل نکنیم ، سلامت روانی خودمان و دیگران به خطر می افتد. این موقعیت ها مختلفند. برای مثال ، چگونه با دوستان و اطرافیان خود ارتباط برقرار کنیم ؟ چگونه مسوولیت های جدید را بپذیریم ؟ چگونه تصمیم بگیریم ؟ چگونه مشکلاتمان را حل کنیم ؟ چگونه با ترس و اضطراب ، ناکامی ، افسردگی و فشارهای روانی مقابله کنیم؟ و... رفتار کردن در این موقعیت ها نیاز

به یادگیری دارد. یعنی باید چگونه عمل کردن را تمرین کرد، یاد گرفت و آن را در زندگی به کار برد.

## مهارت تفکر خلاق

پرورش خلاقیت در کودکان یکی از اهداف مهم تعلیم و تربیت است اما با افزایش سن کودکان از میزان خلاقیت آنها کم می شود. خلاقیت یک مهارت است و هر مهارت با تمرین و تلاش کسب می شود.

مهارت تفکر خلاق باعث غنای زندگی می شود. از این مهارت می توان در منزل ، به هنگام تفریح بویژه در رابطه با دیگران و در زمینه های شغلی و اجتماعی استفاده کرد. خلاقیت احساسات نیروبخش همچون حس لذت ، ماجراجویی و تفریح در زندگی ایجاد می کند. با به کارگیری مهارت های تفکر خلاقانه ، افکار جدید و راه حل های نوآورانه به ذهن خطور می کند.