

آموزش «مهارت ارتباط مؤثر» به دانش آموزان

از خودت بیرون بیا

سعیدی نیاز

کارشناس ارشد روان شناسی بالینی
و مدرس مهارت‌های زندگی

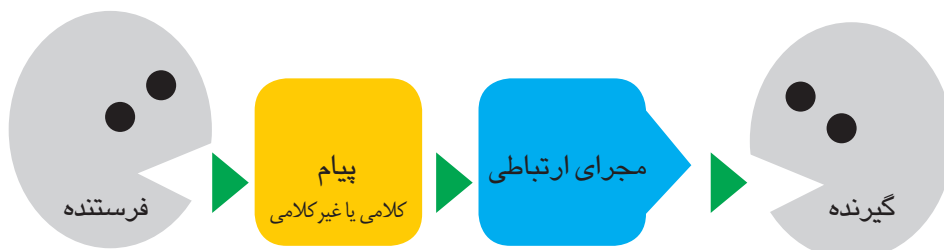
مرحله اول. ارتباط را تعریف کنید.

اول از بچه‌ها بخواهید ارتباط را تعریف کنند. معمولاً در ذهن دانش آموزان ارتباط شامل رابطه کلامی حضوری است. یعنی بچه‌ها فقط پیام‌های کلامی و شیوه ارتباط حضوری را ارتباط می‌دانند. به هر حال، در ابتدای کلاس در مورد تعریف‌های نادرست ارتباط قضاوت نکنید و بگذارید بارش فکری اتفاق بیفتد.

سپس تصویر ۱ را به صورت پاورپوینت نشان دهید یا آن را روی تخته کلاس بکشید. برای بچه‌ها توضیح دهید که ارتباط فقط شامل حرف زدن نیست. حتی یک اخم کردن ساده نوعی ارتباط است. بعد به آن‌ها بگویید که برقراری رابطه حتماً به کنار هم حضور داشتن نیست، بلکه از طریق تلفن، پیامک، چت کردن، ویدئو کنفرانس، سایت و شبکه‌های اجتماعی هم رابطه برقرار می‌شود. به دانش آموزان تأکید کنید رابطه وقتی شکل می‌گیرد که گیرنده هم به فرستنده پیامی بفرستد. برای همین مثلاً وقتی گوینده اخبار خبری برای ما می‌خواند، با اینکه همه اجزای ارتباط وجود دارند، چون گوینده اخبار واکنش ما را نمی‌بیند، رابطه‌ای شکل نگرفته است.

حالا که تعریف درستی در دست دارید، دوباره از دانش آموزان بخواهید نمونه‌هایی از رابطه را مثال بزنند.

مهارت ارتباط مؤثر یکی از مهارت‌های ده‌گانه زندگی است که سازمان بهداشت جهانی توصیه می‌کند از سطوح خیلی پایین سنی به دانش آموزان آموزش داده شود. شیوه‌های بسیار زیادی برای آموزش این مهارت وجود دارد. در این شماره می‌خواهیم در مورد شیوه کلاسیک آموزش مهارت ارتباط مؤثر توضیح دهیم. البته خلاقیت و تجربه مدرسان می‌تواند شیوه‌های کاملاً متفاوتی برای آموزش این مهارت رقم بزند.



تصویر ۱. اجزای ارتباط



مرحله ۲. یک روز بدون ارتباط را توصیف کنید.

در این مرحله، برای اینکه دانش‌آموزانتان با اهمیت ارتباط به شکل ملموس‌تری مواجه شوند، از داوطلبانی که قدرت توصیف بهتری دارند بخواهید یک روز بدون ارتباط را توصیف کنند. در این مرحله، معمولاً دانش‌آموزان، ارتباط‌های کم‌اهمیت‌تر را هم می‌آورند. مثلاً اینکه پدر و مادرشان آن‌ها را برای رفتن به مدرسه از خواب بیدار کرده‌اند. شما باید از آن‌ها بپذیرید که همه این‌ها ارتباط هستند و روز بدون ارتباط فقط در داستان‌های علمی-تخیلی یا زندان انفرادی مطلق ممکن است.

عناصر اصلی ارتباط



تصویر ۲

مرحله ۳. عناصر ارتباط را توضیح دهید.

با استفاده از تصویر ۲ به بچه‌ها توضیح دهید که پیام‌های ما فقط از طریق کلمات منتقل نمی‌شوند، بلکه بلندی صدا، ریتم حرف زدن، حالت‌های چهره، ژست، حالت‌های بدنی و تماس چشمی، یعنی زبان بدن ما، نیز پیام‌ها را منتقل می‌کنند. برای دانش‌آموزان توضیح دهید که زبان بدن هم مثل زبان‌های دیگر الفبا دارد و الفبای زبان بدن همین عناصر (یعنی ریتم، ژست و...) هستند.

مرحله ۴. با استفاده از بازی پانتومیم یا لال بازی حالات چهره را توضیح دهید.



تصویر ۳. هیجان‌های اصلی

به بچه‌ها توضیح دهید که ما شش هیجان اصلی داریم: «ترس، خشم، غم، شادی، تعجب و تنفر». این هیجان‌ها در همه جای دنیا به یک شکل در چهره بروز می‌کنند. قبل از اینکه تصویر ۳ را نشان دهید، از یک داوطلب که به بازی‌های نمایشی علاقه‌مند است، بخواهید این هیجان‌ها را فقط با استفاده از چهره خود و به صورت پانتومیم اجرا کند. از بقیه بچه‌ها بخواهید هیجان را حدس بزنند. معمولاً دانش‌آموزان بین خشم و تنفر و ترس به اشتباه می‌افتند. از این اشتباه به‌عنوان فرصت آموزش استفاده کنید. با استفاده از ماسک‌های تصویر ۳ می‌توانید شش هیجان اصلی را برای بچه‌ها توضیح دهید.

مرحله ۵. با استفاده از بازی، تأثیر ریتم صحبت کردن و بلندی صدا را توضیح دهید.

از دو داوطلب بخواهید گفت‌وگوی دلبخواهی را شروع کنند؛ در مورد هر موضوعی که دوست دارند. بعد از آن‌ها بخواهید یک بخش از گفت‌وگو را بی‌کم و کاست، با صدای خیلی بلند، خیلی کوتاه، ریتم تند و ریتم کند تکرار کنند. از طرف مقابل بخواهید حس خود را در قبال هر کدام از این‌ها بگوید. به دانش‌آموزان توضیح دهید که صدای خیلی بلند یا ریتم خیلی تند معمولاً نشانه پرخاشگری است و صدای خیلی پایین یا ریتم خیلی کند نشانه خجالت. به آن‌ها بگویید که در ارتباط مؤثر، معمولاً صدا و ریتم هر دو متوسط‌اند.



مرحله ۷. با استفاده از بازی، نقش تماس چشمی را توضیح دهید.

از دو دانش‌آموز داوطلب بخواهید روبه‌روی هم قرار بگیرند و با هم گفت‌وگوی دلخواهی را شروع کنند. اول بگذارید گفت‌وگو به حال عادی پیش برود. معمولاً دانش‌آموزان این جور وقت‌ها خودبه‌خود تماس چشمی برقرار می‌کنند. یک‌جا مکالمه را قطع کنید و از آن‌ها بخواهید آخرین جمله را با رو برگرداندن یا نگاه سر به زیر یا نگاه خیره اجرا کنند. از طرف مقابل بخواهید حسش را بگوید. به بچه‌ها توضیح دهید که چه نگاه خیره چشم در چشم، چه دزدیدن نگاه و چه نگاه سر به زیر، هیچ‌کدام تماس چشمی سالم نیستند. نگاه خیره و دزدیده نشانه پرخاشگری و نگاه سر به زیر نشانه خجالت است. البته برای آن‌ها بگویید که در فرهنگ ما بین دو جنس مخالف رعایت‌هایی وجود دارد که می‌تواند استثناهایی برای این بحث باشد.

تماس چشمی سالم مداوم و در عین حال منقطع است. یعنی هم در مدت مکالمه به‌صورت طرف مقابل نگاه می‌کنیم و هم گاهی سرمان را این طرف و آن طرف می‌بریم. معمولاً نگاه ما در صورت طرف مقابل می‌چرخد و ثابت در چشم‌هایش نگاه نمی‌کنیم.

مرحله ۶. با استفاده از بازی، ژست‌ها و حالات بدن را توضیح دهید.

به دانش‌آموزان توضیح دهید که ژست‌ها مجموعه‌ای از حرکات بدن هستند که در هر فرهنگ خاص معنای خاص خود را دارند. مثلاً می‌توانید ژست «ایست»، ژست «می‌خواهم مستقیم بروم» برای مسافران تاکسی و ژست «حق به جانب» را به بچه‌ها نشان دهید. بعد از آن‌ها بخواهید ژست‌های دیگری را هم پیدا کنند و برای دانش‌آموزان بازی کنند تا آن‌ها آن ژست را حدس بزنند. حالات بدن برخلاف ژست‌ها در همه جای دنیا یکسان هستند؛ مثلاً حالت بدن خموده در همه‌جا نشانه داشتن اندوه است.



مرحله ۸. نکته‌های ضروری ارتباط مؤثر را توضیح دهید.

- چند نکته زیر را به‌عنوان نکته‌های مهم برای ارتباط مؤثرتر، به دانش‌آموزانتان گوشزد کنید:
۱. بدانید چی را به کی می‌گویید، چطور بگویید بهتر است؟ کجا بگویید و کی (چه زمانی) بگویید بهتر است؟
 - با استفاده از تصویر «اجزای ارتباط» (تصویر ۱) می‌توانید این نکته را بهتر به دانش‌آموزان بفهمانید.
 ۲. اثر اولیه خوبی به‌جا بگذارید!
 - برای دانش‌آموزان توضیح دهید که معمولاً اولین و آخرین داده‌ها بیشتر در حافظه افراد می‌مانند. بنابراین در اولین ملاقات بهتر است بهترین اثر را بگذارند.
 ۳. نقطه اشتراک را پیدا کنید!
 ۴. از دیگران پرسید نظرشان چیست؟