

ضرورت آموزش مهارت‌های زندگی

مبانی
آموزش،
حرفه
معلمی

زینب کامرانی
کارشناس ارشد مشاوره

برقراری ارتباط اثربخش

اشاره

انسان اصالتاً موجودی اجتماعی است و نخستین بستر فعلیت یافتن این ویژگی کانون خانواده است. خانواده به‌عنوان اولین کانونی که فرد در آن قرار می‌گیرد، اهمیت شایان توجهی دارد. بنا به تعریف سازمان جهانی بهداشت (WHO)، بهداشت روانی فقط به معنای نبود بیماری روانی نیست، بلکه بیشتر با نوعی سلامت ذهنی ارتباط دارد. افرادی از نظر روانی سالم هستند که احساس کنند به خوبی با زندگی، مسائل و تغییرات آن کنار می‌آیند و می‌توانند زندگی خود را تحت کنترل داشته باشند، مسئولیت‌پذیر باشند، از توانایی‌های ذهنی خود به خوبی استفاده کنند، با دیگران ارتباط خوب و مناسبی برقرار کنند و به فعالیت‌های سازنده بپردازند. یکی از برنامه‌های پیشگیرانه در راستای ارتقای بهداشت روانی، برنامه آموزش مهارت‌های زندگی است. فرض زیربنایی برای طراحی این برنامه، پژوهش‌های انجام شده در مورد آسیب‌های روانی و اجتماعی است. پژوهش‌های بسیاری نشان داده‌اند که آسیب‌های اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی رابطه دارند. هدف اصلی برنامه آموزش مهارت‌های زندگی این است که فرصت‌هایی را فراهم آورد تا افراد مهارت‌هایی را بیاموزند و بتوانند در رابطه با سایر انسان‌ها و کل اجتماع، به‌طور مؤثر، شایسته و مطمئن عمل کنند. این مقاله نقش مهارت‌های زندگی را با تأکید بر مهارت ارتباط مؤثر بررسی می‌کند.

کلید واژه‌ها:

مهارت‌های
زندگی،
ارتباط مؤثر،
آموزش

داشته باشند، برنامه مهارت‌های زندگی است. به‌طور کلی، مهارت‌های زندگی عبارت‌اند از مجموعه‌ای از توانایی‌ها که زمینه سازگاری و رفتار مثبت و مفید را فراهم می‌آورند. این توانایی‌ها فرد را قادر می‌سازند که مسئولیت‌های نقش اجتماعی خود را بپذیرد و بدون لطمه‌زدن به خود و دیگران، با خواسته‌ها، انتظارات و مشکلات روزانه، به‌ویژه در روابط بین‌فردی، به شکل مؤثرتری روبه‌رو شود. مهارت‌های زندگی متنوع و متفاوت هستند و به چند روش طبقه‌بندی می‌شوند. رویکرد این مهارت‌ها زمینه‌سازی برای کنار آمدن با فشارهای زندگی و کسب مهارت‌های فردی و اجتماعی است که همواره بخشی از واقعیت زندگی انسان‌اند و در دوره‌های گوناگون زندگی او به شکل‌های گوناگون تجلی یافته‌اند.

لطمه بزینم، با خواسته‌ها و انتظارات و مسائل و مشکلات روزانه، به‌ویژه در رابطه خود با دیگران، به شکل مؤثرتری روبه‌رو شویم. انسان‌ها برای مقابله سازگاران با موقعیت‌های تنش‌زا و کشمکش‌های زندگی، به آموختن برخی مهارت‌ها نیاز دارند. متخصصان علوم تربیتی معتقدند یکی از مؤثرترین برنامه‌هایی که به افراد کمک می‌کند تا زندگی بهتر و سالم‌تری

مهارت‌های زندگی روش‌ها و مهارت‌های اصلی و ضروری برای زندگی سالم و سازنده است. به عبارت دیگر، مجموعه‌ای توانایی که سبب سازگاری ما با محیط و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شوند. این توانایی‌ها ما را قادر می‌سازند که نقش مناسب خود را در جامعه به‌خوبی ایفا کنیم و بدون آنکه به خود یا دیگران

■ **تأثیر مثبت مهارت‌های زندگی**
مهارت‌های زندگی شخص را قادر می‌سازند تا دانش، نگرش و ارزش‌های وجودی خود را به توانایی‌های واقعی و عینی تبدیل کند و بتواند از این توانایی‌ها برای استفاده صحیح‌تر از نیروهای خود بهره‌گیرد و زندگی مثبت و شادابی را برای خود

فراهم سازد. شخصی که در مراد و ارتباط با دیگران از مهارت‌های زندگی کمک می‌گیرد، پیامدهای مثبت زیادی را در زندگی تجربه می‌کند. بعضی از آن‌ها عبارت‌اند از:

۱. قدرت تحمل نظرات مختلف و احساس امنیت در برابر گفتار دیگران.
۲. انجام به موقع کار با توجه به شرایط زمان و مکان.
۳. برنامه ریزی و کوشش در امور مفید و دوری از هر کار بی‌فایده.
۴. رازداری و کنترل گفتار.
۵. تقویت خودپنداره و اتکا به نفس.
۶. استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های خدادادی.

■ آموزش مهارت‌های زندگی

آموزش مهارت‌های زندگی باید بر چهار محور استوار باشد:

الف) یادگیری و کسب دانش و اطلاعات ضروری زندگی. افراد باید آموزش و یادگیری را پدیده‌ای مستمر بدانند تا بتوانند خود را برای آموختن راهکارهای مناسب سازگاری با ناملایمات زندگی مهیا کنند.

ب) یادگیری برای به کار بستن اطلاعات و مهارت‌های زندگی. باید با استفاده از روش‌های مؤثر، انگیزه لازم برای به کار بردن اطلاعات آموخته شده در زندگی را در افراد به وجود آورد.

ج) یادگیری مهارت‌های با هم زندگی کردن و در کنار هم زندگی کردن. تا بتوانند در زمینه مواجهه با مشکلات و اختلافات بین فردی توانایی‌ها و مهارت‌های لازم را کسب کنند.

د) آموزش شیوه‌ها و مهارت‌های بهتر و سالم‌تر زندگی کردن به زوجین. تا آن‌ها بتوانند با استفاده از روش‌های مؤثر، کیفیت زندگی خود را ارتقا دهند و مهارت‌های لازم برای داشتن

زندگی بهتر را به دست آورند.

■ انواع مهارت‌های زندگی

مهارت‌های زندگی فراوان‌اند و معرفی همه آن‌ها کار ساده‌ای نیست. به همین دلیل، مراجع معتبر علمی برخی را بیشتر مورد توجه قرار داده‌اند و برگسترش آن‌ها تأکید دارند، از جمله:

خودشناسی، همدلی، حل مسئله، تصمیم‌گیری، برقراری رابطه مؤثر با دیگران، تفکر انتقادی، تفکر خلاق، کنترل استرس، مدیریت هیجان‌ها، ارتباط درون‌فردی.

هر چند نمی‌توان رابطه تنگاتنگ تمام مهارت‌های زندگی با هم را نادیده گرفت، ولی در این مقاله بیشتر به نقش برقراری رابطه مؤثر با دیگران پرداخته شده است.

■ برقراری رابطه مؤثر با دیگران

یکی از ویژگی‌های انسان سالم و موفق، مهارت و توانایی برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با دیگران است. شکست در برقراری ارتباط یکی از رایج‌ترین مشکلاتی است که همسران ناراضی ابراز می‌کنند. در این نوشتار ما به هفت گام اساسی برای یادگیری این مهارت اشاره می‌کنیم.

● گام اول

گوش دادن: در حالی که به نظر می‌رسد گوش دادن به دیگران بسیار ساده است، اما اگر شنونده نتواند فن گوش دادن را به درستی به کار بندد، ارتباط دچار مشکل می‌شود. گوش دادن فقط شنیدن کلامی که طرف مقابل به زبان می‌آورد نیست، بلکه شامل برخی موارد به این شرح است: اینکه گوینده کیست؟ دیدگاه او نسبت به مسئله مطرح شده چیست؟ چه مسائلی او را نگران می‌کند،

احساساتش چگونه است و چه انتظاری از ما دارد؟

علاوه بر این‌ها، شنونده موفق به خوبی می‌تواند بین ارتباط کلامی و غیرکلامی هماهنگی برقرار کند. قادر است به کلیه حرکات و حالات بدنی گوینده توجه کند و خود نیز به هنگام گوش دادن، برای تأیید و اعلام درک طرف مقابل، حرکات و حالات بدنی مناسب نشان دهد. او هیچ‌گاه با خمیازه کشیدن یا با نگاه کردن سریع به اطراف، نگاه خود را از گوینده نمی‌گیرد و برعکس، دائماً درصدد است با تماس چشمی مناسب این حس را به گوینده منتقل کند که به حرف‌های او علاقه دارد.

به خاطر داشته باشید، تا زمانی که شما به جای تمرکز و دقت در سخنان دیگران، به افکار درونی خود گوش می‌دهید، قادر نخواهید بود شنونده خوبی باشید.

● گام دوم

صریح و صادق بودن: صراحت و صداقت فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار مؤثر نقش بازی می‌کند. تأکید می‌شود این فرایند قابل دیدن یا شنیدن نیست، بلکه دو طرف درگیر در ارتباط، آن را حس می‌کنند.

اگر ارتباطی صراحت و صداقت نداشته باشد، بدون شک، یا قطع خواهد شد یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه می‌یابد. اگر نتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان کنیم، طرف مقابل به اشتباه می‌افتد و به حدس و گمان متوسل و از واقعیت دور می‌شود.

به خاطر داشته باشیم، ابهام و عدم صداقت در ارتباطات انسانی، سرمنشأ بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است.

آسیب‌های اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی رابطه دارند. هدف اصلی برنامه آموزش مهارت‌های زندگی این است که فرصت‌هایی را فراهم آورد تا افراد مهارت‌هایی را بیاموزند و بتوانند در رابطه با سایر انسان‌ها و کل اجتماع، به طور مؤثر، شایسته و معلم‌ن عمل کنند

افراد باید آموزش و یادگیری را

پدیده‌ای مستمر بدانند تا

بتوانند خود را برای آموختن

راهکارهای

مناسب سازگاری

با نامالایمات

زندگی مهیا کنند

● گام سوم

همدلی و همدردی: غالباً ما زمانی که با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم، همواره افکار، آرزوها، تمایلات، نگرانی‌ها و ترس‌هایمان را آشکار می‌کنیم. بدین جهت نیاز داریم که دیگران اولاً درک درستی از ما داشته باشند و ثانیاً در زمینه نگرانی‌ها، ترس‌ها و مشکلاتمان با ما همدلی و همدردی کنند. همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل. برای همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آن‌ها نگاه و احساس کنیم. در همدلی می‌توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بدانند که شما منظور او را دریافته‌اید. مثلاً وقتی دوستان به شما می‌گویند هم‌اتاقی‌ام اعصاب من را خرد کرده است و به هیچ‌وجه نمی‌توانم او را تحمل کنم، رفتار همدلانه این است که به او بگویید: (مثل اینکه از دست او خیلی عصبانی هستی، این‌طور نیست؟) به خاطر داشته باشید که در برخورد همدلانه مجبور نیستید در جهت موافقت با طرف مقابل خود حرف بزنید. به جای آن با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. لازم نیست در مقابل حرف‌های طرف مقابل قضاوت و نتیجه‌گیری کنید. میان همدلی و همدردی تفاوت وجود دارد. در همدردی شنونده می‌کوشد با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. بدین معنی که خوش‌حال شدن به خوش‌حالی او و متأسف شدن به ناراحتی او منجر می‌شود، ولی همان‌طور که اشاره شد، در همدلی، شما الزاماً درصدد تأیید و موافقت با طرف مقابل خود نیستید. همدلی و همدردی هر دو در

تداوم ارتباط نقش بازی می‌کنند؛ با این تفاوت که در همدلی نقش منطقی قوی‌تر از احساس است و شنونده با همدلی به خوبی به حرف‌های گوینده گوش می‌دهد تا بتواند برای حل مسئله به او کمک کند، ولی در همدردی صرفاً با تخلیه هیجانات و عواطف منفی به او کمک می‌کند.

● گام چهارم

حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل: ما غالباً در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آن‌ها برمی‌آیم و گاه فکر می‌کنیم یا باید نظرات و احساسات آن‌ها را رد یا به نوعی (مستقیم و غیرمستقیم) نظرات و احساسات خودمان را به آن‌ها تحمیل کنیم. ارتباطاتی که بر پایه این روش شکل می‌گیرند، غالباً تداوم نمی‌یابند و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می‌سازند. همان‌طور که قبلاً نیز اشاره شد، ما با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم تا از طریق آن به حل مسائل و مشکلات، رفع تضادها و تعارضات، رد و بدل کردن اطلاعات، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی دست یابیم. در روابطی که ارزیابی دیگران عنصر

اصلی آن است، نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی‌یابد، بلکه آرامش لازم در ارتباطات انسانی نیز از بین می‌رود. باید به خاطر داشته باشیم، همه ما می‌خواهیم دیگران با نظرات ما موافقت کنند یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند و آن‌ها را تأیید کنند، زیرا عقاید و نظرات ما برای خودمان کاملاً اهمیت دارند. اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظرات آن‌ها احترام نمی‌گذاریم، ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی‌کند.

● گام پنجم

مخالفت کردن به شیوه مناسب: اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند



ما نیستند، آن وقت می‌توانیم به شیوه مناسب با نظرات و عقاید آن‌ها که به نظر ما صحیح نیستند، مخالفت کنیم. به عبارت دیگر، بدون بحث و جدل مخرب که غالباً با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب همراه است، می‌توانیم به نتیجه مناسب دست یابیم. یکی از مناسب‌ترین شیوه‌ها برای مخالفت کردن با نظرات و عقاید دیگران روش خلع سلاح است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل واقعیتی را پیدا می‌کند (حتی اگر با مجموعه سخنان او موافق نباشد) و سپس در مقام موافقت و تأیید آن، حرف می‌زند. این روش، بر طرف مقابل تأثیر آرام‌بخش عجیبی می‌گذارد. ولی جلد، بی‌فایده و همیشه بی‌سرانجام است. با این شیوه در واقع شما پیروز از بحث خارج می‌شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می‌کند و با آمادگی بیشتری به حرف‌های شما گوش می‌دهد. برای مثال، هم‌کلاسی شما می‌گوید:

اصلاً حرف‌های تو را قبول ندارم! پاسخ شما باید این باشد که: بله حق با توست. ما همیشه نباید درست و به صورت صددرصد حرف‌های دیگران را بپذیریم.

باید به‌خاطر داشت، لحن پاسخ شما نیز مهم است. اگر پاسخ تحقیرآمیز باشد این روش اثر مطلوب را نخواهد داشت.

● گام ششم

خودشناسی و افزایش آگاهی: شناسایی دنیای ذهنی دیگران، همدلی و همدردی کردن با آن‌ها یا به نتیجه رسیدن بحث‌های ما با دیگران، به خودشناسی و تلاش برای افزایش اطلاعات و آگاهی‌های خود به‌منظور شناسایی دیگران و محیط زندگی نیاز دارد.

آگاهی از نقاط قوت و ضعف، ترس‌ها، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آن‌ها، کمک می‌کند ویژگی‌ها و خصوصیات دیگران را واقع‌بینانه‌تر ببینیم و آن‌ها را بپذیریم. در خودشناسی، پاسخ دادن به سؤالاتی نظیر پرسش‌های زیر کمک‌کننده است:

دوست دارم دوستان و افرادی که با آن‌ها ارتباط نزدیک دارم چه ویژگی‌هایی داشته باشند؟ آیا می‌توانم رابطه‌ای صمیمانه و بدون قید و شرط را با دیگران برقرار کنم؟ از درگیر شدن در رابطه دوستانه چقدر لذت می‌برم؟ میزان تعهد من در ارتباطات اجتماعی چقدر است؟ در مواقع ضروری چقدر می‌توانم به دوستانم کمک کنم؟ آیا در دوستی و ارتباط با دیگران پیش‌قدم می‌شوم؟ زمانی که مسئله یا مشکلی در ارتباط با دیگران پیدا می‌کنم چگونه عمل می‌کنم؟ آیا انتظارات من از دیگران واقع‌بینانه

است؟ باید به‌خاطر داشت، خودشناسی و افزایش آگاهی مستلزم صرف وقت، صبوری و تلاش برای تغییر ویژگی‌های منفی خود است. علاوه بر این عوامل، کمک گرفتن از افراد متخصص نظیر روان‌شناسان و مشاوران نیز ضروری است.

● گام هفتم

شناسایی افکار تحریف شده: اکثر ما در ارتباط با دیگران در چارچوب افکار خود و احساسات از پیش تعیین شده و کلیشه‌ای مان رفتار می‌کنیم. در بسیاری از این افکار، تصویر صحیحی از واقعیت‌ها موجود نیست. بدین معنی که ما در فرایند پردازش اطلاعات نسبت به دیگران، دستخوش خطای شناختی می‌شویم. برای روشن‌تر شدن مطلب مثالی می‌آوریم: آیا تاکنون برای شما پیش آمده است که سایه یک شیء مثل یک تکه چوب باریک و بلند یا ریسمانی را روی دیوار به شکل مار ببینید؟ مطمئناً همه ما در طول زندگی بارها تجربیاتی از این دست داشته‌ایم. به این قبیل تجربیات در علم روان‌شناسی احساس و ادراک، «خطای حسی» گفته می‌شود. نظام شناختی ما نیز بعضاً دچار خطا و تحریف می‌شود. این خطاها را روان‌شناسان شناختی «تحریف شناختی یا خطای شناختی» می‌نامند. تحریف‌های شناختی مثل آینه یا دوربین، اشکال را به همان‌گونه که هستند بازنمایی نمی‌کنند، بلکه شکل‌های عجیب و غریب و نادرستی را نشان می‌دهند.

تحریف‌های شناختی در ارتباطات انسانی مشکلات فراوانی ایجاد می‌کنند، لذا باید آن‌ها را شناخت و برای تصحیح آن‌ها گام برداشت.

یکی از ویژگی‌های انسان سالم و موفق، مهارت و توانایی برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با دیگران است

منابع.....

۱. خسرو، امیرحسینی. **مهارت‌های اساسی زندگی سالم**. نشر عارف کامل. تهران، چاپ چهارم، ۱۳۸۷.
۲. زهره، استوار. **هفت گام اساسی در برقراری ارتباط مؤثر**. انتشارات معاونت دانشجویی و فرهنگی مرکز مشاوره دانشجویی - وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
۳. فضایل، شاهماری. **مهارت‌های زندگی**. تحکیم خانواده. shahmari.blogspot.com
۴. اعظم، مرادنژاد. **داشتن هدف به زندگی معنا می‌دهد**. روزنامه کیهان. شماره ۱۸۷۳۶. به تاریخ ۸۵/۱۱/۲۳. صفحه ۷.

