

۲۵۲

پیام مشاور

■ نشریه مشترک دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
و مرکز مشاوره دانشگاه تهران ■ سال بیست و دوم / اسفندماه ۱۴۰۱

ویژه دانشجویان خوابگاهی

در این شماره می‌خوانید:
مهارت آگاهی اجتماعی / ۲
مهارت‌های ارتباطی مؤثر / ۶
حل مسئله برای زندگی دانشجویی / ۱۳

مهارت آگاهی اجتماعی

آگاهی اجتماعی چیست؟

آگاهی اجتماعی توانایی درک و همدلی با دیگران با پیش‌زمینه‌های متفاوت فرهنگی، قومیتی و زبانی و تشخیص حمایت‌ها و منابع مختلف اجتماعی، دانشگاهی و خانوادگی است از طرفی آگاهی اجتماعی به معنی درک هنجارهای اجتماعی و اخلاقی برای رفتار کردن است. آگاهی اجتماعی یعنی آگاهی از آنچه دیگران احساس می‌کنند و این آگاهی را می‌توان از طریق عمل و گفتار آن‌ها درک کرد. همچنین آگاهی اجتماعی به معنی آگاهی از جهان اطراف دیگران و چگونگی تأثیر آن‌ها بر ماست. افزایش آگاهی اجتماعی یعنی بهبود مهارت‌های ارتباط با دیگران از طریق کلامی و غیرکلامی است. ویژگی‌های دانشجویان با آگاهی اجتماعی مناسب دانشجویان با آگاهی اجتماعی بالا دارای ویژگی‌های ذیل هستند:

- عملکرد بهتری در دانشگاه و محیط کار دارند؛
- دانشجویان با آگاهی اجتماعی بالا بهتر با محیط سازگار می‌شوند و نیازها و دیدگاه‌های متفاوت دیگران را تشخیص می‌دهند؛
- دانشجویان با آگاهی اجتماعی بالا بهتر با دیدگاه‌های متفاوت همدلی می‌کنند؛
- دانشجویان با آگاهی اجتماعی بالا کمتر دچار رفتارهای مخرب می‌شوند؛
- دانشجویان با آگاهی اجتماعی بالا توانایی برقراری

روابط مؤثر با هم‌اتاقی‌ها، هم‌کلاسی‌ها و مانند آن داشته و در صورت بروز اختلاف به صورت مؤثر این اختلاف را حل می‌کنند.

↪ دانشجویان با آگاهی اجتماعی بالا به طور مؤثر از شبکه‌های حمایت اجتماعی موجود بهره می‌گیرند و به این ترتیب عواطف دردناک و رفتارهای آسیب‌رسان را کمتر تجربه می‌کنند.

مثال:

در محیط خوابگاه رابطه ما با هم‌اتاقی‌ها و هم‌طبقه‌ای‌ها چگونه است؟ از کنار هم که رد می‌شویم چه واکنش غیرکلامی و کلامی با آن‌ها داریم.

شیوه‌های افزایش خودآگاهی اجتماعی

شیوه اول: همدلی کردن

همدلی به معنای درک دنیای شخصی طرف مقابل است؛ انگار که دنیای خودتان است. همدلی یعنی حس کردن خشم، ترس و سردرگمی طرف مقابل چنان که انگار حس خودتان بوده؛ بدون اینکه خشمگین شده، بترسید، یا اینکه سردرگم شوید.

مثال:

شما هم‌اتاقی ناشنوا دارید... اگر شما ناشنوا بودید دوست داشتید دیگران چگونه با شما برخورد کنند؟

شیوه دوم: احساسات خود را بشناسید و درک کنید

تا شما احساسات خود را نشناسید و درک نکنید نمی‌توانید احساسات دیگران را تشخیص داده و درک کنید. برای اینکه احساسات خود را بشناسید:

صحبت کنید، با اشتراک گذاشتن احساسات و دریافت بازخورد شما به احساسات خود بینش بهتری پیدا می‌کنید.

آنچه را در ذهن شما می‌گذرد بنویسید یا نوشتن می‌توانید به فرایند و نام‌گذاری احساسات خود کمک کنید.

درباره افکار خود فکر کنید: برای مثال اگر شما به این موضوع فکر می‌کنید که: ای وای هفته دیگه امتحان دارم... مادرم هم فردا باید دکتر بپریم... پول شارژ غذا را هم باید پردازم... پس شما استرس زیادی تجربه می‌کنید و لازم است به علائم روان‌شناختی و جسمی آن آشنا باشید. لیستی از احساسات مختلف خود داشته باشید.

شیوه سوم: شنونده خوب بودن

شنونده‌ی خوب بودن با گوش کردن فرق می‌کند ما می‌توانیم به صحبت‌های طرف مقابل خود گوش کنیم ولی شنونده‌ی خوبی نباشیم یک شنونده‌ی خوب باید در حین صحبت طرف مقابل موارد زیر را رعایت نماید.

❖ سکوت کند.

❖ توجه خود را با حالات مختلف چهره و استفاده از عبارات تأییدی (مانند اوهوم، بله و...) نشان دهد.

↪ بتواند خلاصه‌ای از گفته‌های طرف مقابل را به او بگوید.

نکته مهم:

خبر بدی است اگر بگوییم ما در اکثر مواقع با هم حرف می‌زنیم ولی اصولاً حرفی نمی‌زنیم حرف‌های هم را گوش می‌کنیم ولی اصولاً گوش نمی‌کنیم.

شیوه چهارم: داستان‌های بیشتری از آدم‌ها بدانید

↪ داستان و سبک زندگی کارکنان خوابگاه
↪ داستان زندگی هم‌اتاقی‌های ما از شهرها و روستاها و فرهنگ‌های متفاوت
↪ پیدا کردن نقطه مشترک با دیگران،
همه‌ی موارد ذکرشده‌ی فوق باعث می‌شود ارتباط عمیق‌تری با دیگران پیدا کنیم.

شیوه پنجم: توجه به زبان بدن دیگران

زبان بدن مجموعه‌ی رفتارهای غیرکلامی است که فرد بدون صحبت کردن قادر به انتقال پیام خود در یک ارتباط است. یادگیری تکنیک‌های زبان بدن باعث می‌شود که افراد در ارتباطات خود موفق‌تر عمل کنند، چون بخش عمده‌ای از ارتباط‌های ما را، ارتباط غیرکلامی تشکیل می‌دهند.

شیوه ششم: توجه به تن صدای دیگران

پشت تن صدای دیگران، احساسات آن‌ها نهفته است. و ما با توجه به تن صدای دیگران می‌توانیم آن احساسات را شناسایی کنیم.

مهارت‌های ارتباطی مؤثر

شماره مقاله: ۰۱۲۲



تعریف ارتباط مؤثر

ارتباط هنر ایجاد و به اشتراک گذاشتن ایده‌هاست. ارتباط مؤثر به این اشاره دارد که ما چقدر توانسته‌ایم ایده‌ها، افکار و پیام‌های هم را درک کنیم. مهارت ارتباط مؤثر توانایی برقراری روابط سالم و پاداش‌دهنده با افراد از فرهنگ‌های متفاوت از طریق روابط شفاف، گوش دادن مؤثر، مشارکت، همکاری و فنون حل اختلاف مؤثر است.

مهارت‌های ارتباطی مؤثر پیش‌بینی کننده قوی در موفقیت‌های دانشجویان در دانشگاه، محل کار، زندگی خانوادگی و زناشویی و گروه‌های دوستان است. هر کدام از دانشجویان با دیدگاه‌ها، تجارب و تفاوت‌ها و فیلترهای متفاوت وارد یک رابطه می‌شوند و این تفاوت‌ها را باید بدانیم مثلاً باید بدانیم یک کلمه در هر کدام از ما ممکن است معنی متفاوت بدهد. ارتباط مؤثر یعنی ما بتوانیم موانع ارتباطی در سر راه یک ارتباط مؤثر را حذف کنیم مانند دیدگاه‌های متفاوت، تجربه‌های متفاوت، سبک‌های ارتباطی متفاوت، انتظارات متفاوت... این تفاوت‌ها در فرایند ارتباط قابل درک است.

مثال رایج: ما تو دوماهه اول که باهم دوست بودیم و هم‌اتاق بودیم اصلاً این مشکلات نبود من اصلاً نمی‌دونستم این چنین آدمی هست که نخواد تو تهیه پاور پوینت به من کمک کنه

موانع ارتباط مؤثر

مانع اول: پیش‌داوری

وقتی ما درگیر پیش‌داوری می‌شویم منحصر بودن افراد و موقعیت‌ها را فراموش می‌کنیم. مثال: شما ایمیلی را از دوستان دریافت می‌کنید که از نظر شما غیر مؤدبانه است شما هم در پاسخ، یک ایمیل غیرمؤدبانه می‌دهید.

کلمات معنی و مفهوم ندارند، این ما هستیم که به آن‌ها معنی و مفهوم می‌دهیم و این معنی از تجارب و دانش و نگرش‌های متفاوت ما می‌آید.

تمرین:

- من فکرمی کنم استاداها ...
- من فکر می‌کنم کارمندان اداره آموزش ...
- من فکر می‌کنم کارکنان خوابگاه ...
- من فکر می‌کنم همکلاسی‌ها ...
- من فکر می‌کنم کسانی که از آدم کمک می‌خواهند ...
- من فکر می‌کنم کسانی که با آدم گرم نمی‌گیرند ...

مانع دوم: تن صدا

تن صدا، تن یک جمله ممکن است بر حسب تأکیدی که شما بر کدام قسمت می‌کنید معانی متفاوت داشته باشد.

مانند:

من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.
من نگفتم که او کتاب من را **قرض** گرفته است.
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.
من نگفتم که او کتاب من را قرض گرفته است.

مانع سوم: نوع احساسی که تجربه می‌کنیم

احساس خوب و بد ما، حال خوب و بد روحی ما، حال خوب و بد جسمی ما در رابطه با تأثیر می‌گذارد و شیوه ارتباطی ما را تحت شعاع قرار می‌دهد. نگرش و احساسی هم که به طرف مقابل داریم نحوه و نوع رابطه ما را تحت شعاع قرار می‌دهد. حتماً برای شما هم پیش‌آمده که در نگاه یا برخورد اول از شخص خوشتان نیاید، که این نگرش و احساس قطعاً در برقراری ارتباط شما تأثیر می‌گذارد. اما مهارت‌های ارتباطی به شما آموزش می‌دهد با افرادی هم که دوستشان ندارید ارتباط سالم برقرار کنید.

اجزای ارتباط و فرایند آن

ارتباط از اجزای مختلف تشکیل شده است که در ادامه به آن پرداخته می‌شود.

۱- فرستنده

شما باید بدانید که آنچه دقیقاً می‌خواهید انتقال بدهید چیست؟
باید بدانید دقیقاً علت اینکه می‌خواهید چنین پیامی را انتقال دهید چیست؟
شما چه انتظاری از انتقال این پیام دارید؟...
اگر شما این‌ها را ندانید از همین الان قابل پیش‌بینی هست که یک ارتباط شکست خورده و... دارید.

حرف‌های آشنا

به خدا نمی‌دونم چی شد اینو بهش گفتم!
اصلاً نمی‌دونم چی شد بهش زنگ زدم!
هر چی از دهنم دراومد بهش گفتم!

۲- پیام

آنچه شما می‌خواهید انتقال دهید را پیام می‌گویند.
پیامتان را شفاف و واضح بگویید و از واژگان مناسب برای انتقال پیام استفاده کنید.
پیام‌های ناقص از عوامل مهم اختلافات و درگیری‌هاست.

۱-۲ رمز گزاری

آیا شما بهترین شکل را برای انتقال پیام انتخاب می‌کنید شما باید بدانید مخاطب شما چه کسی

هست؟ چه چیزی می‌داند؟ و چه چیزی قراره بداند؟ شما از زبان مشترک و آشنا صحبت کنید. برای رمزگذاری موفق شما نیاز دارید بدانید فرد طرف مقابل به چه چیزهایی نیاز دارد برای اینکه پیام شما را درک کند. و به این سؤال‌ها پاسخ دهید آیا شما پیام را کامل فرستاده‌اید؟

مثلاً پنجره رو ببند.... (پیام ناقص)
یا همیشه پنجره رو ببندید، من کمی سردم
است دوباره باز می‌کنیم.... (پیام کامل)
یا به عنوان مثال: دانشجویی که خیلی پیچده
و فنی تقاضای خود را به واحد اداری و یا
آموزشی مطرح می‌کنه.....

کانال:

کانال‌های ارتباطی متفاوت‌اند ارتباط چهره به چهره، گفتگوی تلفنی، ایمیل، ویدئو کنفرانس، نامه، یادداشت‌ها خیلی مهمه تشخیص دهیم برای مؤثر بودن ارتباط برای یک موقعیت خاص کدام کانال ارتباطی موثرتره ...

مثال: زمانی که با دوستی دچار چالش شدید شدیم و می‌خواهیم آن را حل و فصل کنیم ارتباط چهره به چهره بهتر از ارتباط تلفنی است.
مثال: زمانی که باهم اتاق خود دچار مشکل شدیم و می‌خواهیم مجدد پیامی را بفرستیم صرف گذاشتن یادداشت می‌تواند سوء تفاهم را بیشتر کند.

۳- دریافت کننده:

مهم است که این نکته را بدانید هر فردی پیام شما را از طریق انتظارات شخصی، عقاید، نظرات و دیدگاه‌های خود درک می‌کند.

۳-۱ رمزگشایی

رمزگشایی در فرایند دریافت پیام است. برای این که ما فرایند رمزگشایی را موفق انجام دهیم، باید گوش دهی فعال داشته باشیم، اگر ابهام و جای سؤال وجود دارد آن را بپرسیم.. اگر شما با کسی صحبت می‌کنید که در دریافت پیام اصلی شما دچار اشکال است دوباره پیام را به شیوه‌های دیگر بفرستید ...

۴- زمینه

موقعیتی که شما و مخاطب در آن قرار دارید را زمینه می‌گویند و شامل اجزای مختلف است مانند فرهنگ سازمان، خوابگاه و دانشگاهی که شما در آن گفتگو می‌کنید، روابطی که بین شما و مخاطب وجود دارد، محتوای گفتگو، زمانی که با یک استاد، دوست، و... صحبت می‌کنید، که همه‌ی این عوامل در ارتباط ما تأثیرگذار است



حل مسئله برای زندگی دانشجویی

شماره مقاله: ۰۱۲۳

تصور کنید در موقعیت سختی قرار گرفته‌اید، بی‌وقفه به دنبال پیدا کردن راه‌حل هستید ولی شرایط به نوعی به هم ریخته‌تر می‌شود؛ تا اینجا مشکلی نیست و برای همه ما هم اتفاق می‌افتد. می‌توانیم یک گام به عقب برگردیم و کنترل این موقعیت را در دست بگیریم. پیدا کردن ایده‌هایی برای حل مسائل، چه بزرگ و چه کوچک، کار سختی نیست. استراتژی شما هر چیزی که باشد، کارهایی که به شما جواب می‌دهد را انجام می‌دهید. سوآلی که پیش می‌آید این است که چطوری می‌توانید به مهارت حل مسئله‌ای برسید که برای شما کار می‌کند؟

مشکل را در ابتدای مسیر، متوقف کنید

ناگفته نماند؛ چه راهی بهتر از اینکه در وهله اول، هر کاری که می‌توانید انجام دهید تا از بروز مشکل پیشگیری کنید. درحالی‌که گاهی اوقات نمی‌توان این کار را انجام داد چون برخی مسائل خارج از کنترل هرکسی اتفاق می‌افتد ولی در زمان‌های خاصی می‌توان جلو یک مشکل خاص یا موقعیت را گرفت. یک‌راه پیشگیری از مشکل داشتن برنامه و سازمان‌دهی است مثل استفاده از جدول برنامه‌ریزی و یادآورها و ...

جنبه‌های مثبت و منفی را ارزیابی کنید

ارزیابی جنبه‌های مثبت و منفی هر راهی، یک راهکار بسیار عالی برای حل مسئله است. چون هر راه‌حلی جنبه‌های مثبت و منفی خودش را دارد. به

هر حال ما همیشه دوست داریم که محاسن بیشتر از معایب باشد، پس چرا مزایا و معایب راه‌حل‌ها را از ابتدا ارزیابی نکنیم؟

از فرآیند حذف استفاده کنید

یک روش دیگر حل مسئله، حذف کردن راه‌حل‌هایی است که به نظر منطقی نمی‌رسد. مثل سؤال امتحانی چهارگزینه‌ای، که گزینه‌های نامربوطی دارد؛ گاهی راه‌حل‌های یک موقعیت خاص، مشکلاتی دارد که شاید قابل اجرا نباشد. ما بارها از این فرآیند حذف کردن در طول زندگی استفاده کردیم مثل زمان انتخاب رشته، چند رشته را که احساس می‌کردیم برایمان مناسب است در نظر گرفتیم بعد با فرآیند حذف کردن، یکی‌یکی گزینه‌ها را حذف کردیم تا به این نتیجه برسیم که کدام یک از آن‌ها مناسب نیستند و در نهایت رشته‌ای را انتخاب کردیم.

گام به گام حل مسئله را پیش ببرید

گاهی موقعیت و مسئله پیچیده‌تر است و پیدا کردن راه‌حل دشوارتر می‌شود. بهترین کار در این موقعیت این است که مسئله را به گام‌های کوچک‌تر تقسیم کنیم تا بتوانیم مسئله‌ی به وجود آمده را گام به گام حل کنیم. اگر چه این کار زمان بر به نظر می‌رسد ولی یکی از مؤثرترین روش‌ها برای حل مسئله است وقتی به مشکلی گام به گام نگاه می‌کنیم با احتمال بیشتری بهترین راه‌حل را پیدا خواهیم کرد.

قابل اعتماد باشید

قابل اعتماد بودن برای حل مسئله ضروری است. افرادی که قابل اعتماد هستند معمولاً مشکلات را حل می‌کنند. پیدا کردن راه‌حل‌های بلندمدت در نهایت به نفع همه کسانی است که به نوعی درگیر مشکل هستند. مثلاً مطمئن باشید وقتی به شما نیازی احساس می‌شود، حضور دارید، و اهل کار تیمی هستید به جزئیات به‌طور مؤثری نگاه کنید. این‌طوری نشان می‌دهید که قابل اطمینان هستید. آدم‌های قابل اعتماد همیشه وقت دارند برای اینکه در زمان‌های سخت کنار شما باشند و اگر مشکلی پیش بیاید آن‌ها پشت شما هستند. از خودتان بپرسید آیا دوستی، همکار، مدیر یا ... می‌خواهید که قابل اطمینان نباشد؟ مطمئناً در حوزه حل مسئله، قابل اعتماد بودن برای همه مفید است.

ذهنیت بازی داشته باشید و پذیرا باشید

داشتن ذهنیت باز و پذیرا بودن دو جنبه مهم برای کنار آمدن با اتفاق‌هایی است که زندگی به ما تحمیل می‌کند. مهم است که در آرامش باشید و احساس کنید که با جریان پیش می‌روید. مثلاً وقتی استرس امتحان یا ... دارید، با آن مواجه شوید و این واقعیت را بپذیرید که صرف نظر از نمره‌ای که می‌گیرید، زندگی جریان دارد. اگر برای امتحانی اضطراب و استرس داشته باشید، با احتمال کمتری خوب عمل می‌کنید. به‌طور کلی وقتی آرام هستید در مقایسه با وقتی استرس دارید، عملکرد بهتری خواهید داشت. به همه مشکلاتی که از سر گذرانید نگاه کنید، با آغوش باز آن‌ها را بپذیرید و توجه داشته باشید که این پذیرا بودن به حل مسئله شما کمک خواهد کرد.

داشتن ارتباط با دیگران مسئله‌ی کلیدی و مهم است

وقتی صحبت از حل مسئله می‌شود می‌بینیم در اغلب مشکلاتی که پیش می‌آید افراد دیگری هم حضور دارند. یکی از بهترین راه‌ها برای اطمینان از اینکه همه افراد درگیر در یک موقعیت خاص حضور دارند، ایجاد محیطی است که بتوان به راحتی ارتباط برقرار کرد. ارتباط رو در رو، ایمیل زدن، تلفن کردن و یا هر نوع ارتباط دیگری که نظرها به اشتراک گذاشته می‌شود لازم است که مطمئن شویم چیزی ناگفته نمانده است. همه این راه‌های ارتباطی برای موقعیت‌هایی مثل اختلاف با هم‌اتاقی، دوست و ... لازم است. به یاد داشته باشیم که ارتباط سالم مانند کلیدی است که می‌تواند از برخی مشکلات پیشگیری کند و یا آن را حل کند.

از دیگران کمک بگیرید

وقتی مشکلی برای شما پیش می‌آید، افراد بسیاری هستند که می‌توانند به شما کمک کنند و علاقه‌مند به این موضوع می‌باشند. شاید دیدگاه دوست و یا خانواده‌تان با دیدگاه شما متفاوت باشد و تا شما نپرسید نمی‌توانید در موردش بدانید. با شنیدن دیدگاه‌های بیشتر، بینش شما افزایش می‌یابد و حتی اگر مسئله را برایتان حل نکند دست کم شما را به حل مسئله نزدیک‌تر می‌کند، پس چرا کمک نگیرید؟ درخواست کمک کردن بسیار پذیرفته شده است و به شما در یک مسیر طولانی کمک خواهد کرد.

پیام مشاور

PAYAM MOSHAVER

ISSUE 252

صاحب امتیاز	مرکز مشاوره دانشگاه تهران
مدیر مسئول	دکتر ابراهیم نعیمی
سردبیر	دکتر زهره عزیزی
دبیر تحریریه	فاطمه حسین پور
نویسندگان	فاطمه حسین پور
	دکتر فاطمه جعفری
	دکتر فاطمه ویسی
طراح گرافیک	حمیدرضا منتظری

Mobile Edition

آدرس ساختمان مرکزی:
تهران، خیابان ۱۶ آذر، خیابان ادوارد براون،
پلاک ۱۳ و ۱۵، مرکز مشاوره دانشگاه



فکس / تلفن تماس:
۰۲۱ - ۶۶۴۸۰۳۶۶



مرکز مشاوره دانشگاه تهران
<http://counseling.ut.ac.ir>
دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم
ch.saorg.ir



آدرس ایمیل نشریه پیام مشاور
PayameMoshaver@ut.ac.ir



اپلیکیشن تلفن همراه
پیام مشاور



خواهشمندیم با ارسال کد بهترین مقاله از طریق پیامک، در جهت دهی
و بهبود نشریه خود، ما را یاری دهید.

۰۹۳۳۱۹۷۵۱۳۴