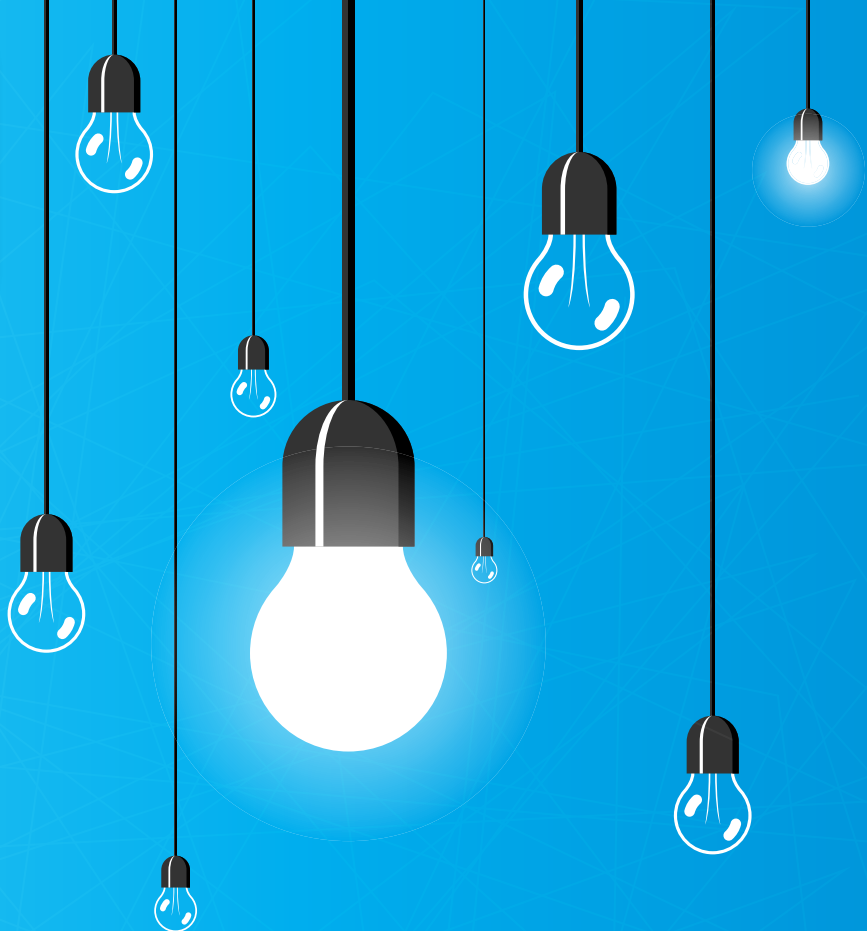


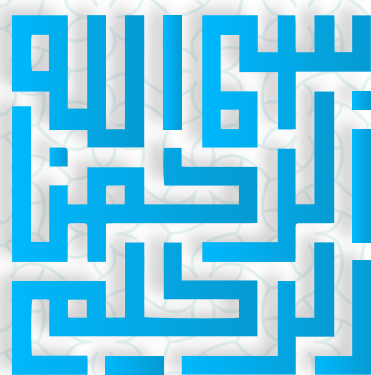


اداره کل بهداشتی انسان مرکزی
معاونت نظارتی
دفتر مشاوره و امور روانشناختی



مهارت های زندگی

(کنترل خشم، ارتباط موثر، جراتمندی)



تهیه شده توسط:

اداره کل بهزیستی استان مرکزی

معاونت پیشگیری

دفتر مشاوره و امور روانشناختی

مهارت ارتباط موثر

- ۱..... مهارت های نرم چه هستند ؟
- ۱..... مهارت های ارتباطی:
- ۲..... اهداف ارتباط:
- ۲..... عناصر کلیدی ارتباط:
- ۳..... تعریف ارتباط موثر:
- ۳..... ویژگی های ارتباط موثر:
- ۴..... پل های ارتباطی:
- ۵..... موانع ارتباطی:
- ۵..... مهارت های ارتباطی:
- ۸..... ویژگی های شخصیتی موثر در ارتباط:

مهارت کنترل خشم

- ۱۰..... خشم:
- ۱۰..... تفاوت خشم، خصومت و پرخاشگری:
- ۱۰..... مراحل خشم:
- ۱۱..... شیوه های ابراز خشم.
- ۱۲..... شیوه های مدیریت خشم.
- ۱۴..... چالش های مدیریت خشم:
- ۱۵..... چند نکته مهم درباره خشم.

- ۱۷..... (جراتمندی) ابراز وجود
- ۱۷..... روش های برقراری ارتباط:
- ۲۰..... مهارت «نه» گفتن:
- ۲۰..... راه های «نه» گفتن:
- ۲۱..... راه های تقویت مهارت «نه» گفتن:
- ۲۱..... راهکارهایی برای دستیابی به رفتار جراتمندان:
- ۲۳..... "جراتمندی" و زبان بدن
- ۲۴..... رویارویی با انتقاد:
- ۲۵..... حریم حوزه های ارتباطی:
- ۲۷..... سخن آخر:

مهارت ارتباط موثر



مهارت های نرم چه هستند؟

مهارت های نرم، ویژگی های شخصیتی هستند که ما از آن برخوردار هستیم. به طور کلی شامل نگرش ها، عادات و چگونگی تعامل ما با دیگران می باشد. به عبارت دیگر، مهارت های نرم به توانایی فرد در برقراری ارتباط با دیگران اشاره می کند تا وی و سایرین را جهت برقراری ارتباط به صورت نوشتاری، گفتاری و سبک های دیگر توانمند سازد.

یونیسف این مهارت ها (مهارت های زندگی) را به این شکل تعریف می کند:

تغییر رفتار یا رویکردی برای بهبود رفتار می باشد که تعادل را در سه حوزه دانش، نگرش و مهارت ها ایجاد می کند.

مهارت های نرم شامل توانایی های روانی- اجتماعی و مهارت های بین فردی می باشد که به افراد کمک می کند مشکلاتشان را حل کنند، تفکر نقاد داشته باشند، روابط موثری با دیگران برقرار کنند، روابط سالمی بسازند و فشارهای زندگی را به شیوه کارآمد مهار کنند.

اساساً دو نوع مهارت وجود دارد. مهارت اول در ارتباط با فکر کردن است و به آن مهارت تفکر اطلاق می شود و دیگری مهارتی است که به تعامل با دیگران اشاره دارد و آن را مهارت اجتماعی می نامند. مهارت تفکر در سطح فردی است و مهارت اجتماعی شامل مهارت های بین فردی می شوند و ترکیب این دو مهارت برای دستیابی به تغییر رفتار مورد نیاز است.

مهارت های ارتباطی:

همه ما هنگامی که با خانواده، همکاران، دوستان و... ارتباط برقرار می کنیم در واقع از مهارت های ارتباطی استفاده می کنیم. ارتباطات فرایندی است که ما از طریق آن به دیگران اطلاعات می دهیم، آنها را دریافت یا تبادل می کنیم:



- ◀ برای درک بهتر و عمیق‌تر یک موضوع
- ◀ برای به دست آوردن هرگونه نتیجه
- ◀ برای اطلاعات دادن به دیگران تا آنها بتوانند اقدامی انجام دهند

اهداف ارتباط:

- ♦ بیان افکار: ارتباط افراد با یکدیگر باعث می‌شود که افراد از دانش، اطلاعات و افکار یکدیگر آگاه شوند. در واقع انسان به وسیله ارتباط است که می‌تواند حاصل ذهن خود را به تصویر بکشد و به دیگران منتقل کند و از سوی دیگر این افکار و اطلاعات می‌توانند زمینه پیشرفت او را فراهم سازند.
- ♦ بیان احساسات: با روش‌های ارتباطی متفاوتی می‌توان به بیان احساسات پرداخت. افراد از طریق ارتباط می‌توانند احساسات خود را بروز دهند
- ♦ تاثیرگذاری بر مخاطب: افراد با روش‌های ارتباطی متفاوتی می‌توانند بر مخاطب خود در هر موقعیتی اثر بگذارند و او را جذب کنند و این می‌تواند در بهبود یک رابطه موثر تاثیرگذار باشد.
- ♦ کسب آگاهی: به کمک مجموعه آگاهی‌ها و دانش‌ها می‌توان با خود و یا دیگران ارتباط مفید و موثری داشت و به وسیله ارتباط است که می‌توان در کمترین زمان به آن‌ها دست یافت، پردازش کرد و منتشر ساخت.
- ♦ پاسخ به نیازهای فردی: افراد جهت برطرف کردن نیازهای مختلف خود با ارتباط برقرار کردن با دیگران می‌توانند اقدام نمایند.

عناصر کلیدی ارتباط:

سه عامل کلیدی در فرایند ارتباط وجود دارد:

۱- شما: شما تجربه حرفه‌ای خود، تحصیلات و آموزش‌تان را با خود به فرایند ارتباطات می‌آورید. اینکه چگونه ارتباط برقرار می‌کنید معرف «شما» است.





۲- مخاطبان شما: باید مخاطبتان را بشناسید. شما به روش‌ها، محتوا و زبان متفاوتی در ارتباط با گروه‌های مختلفی از مردم نیاز خواهید داشت.

۳- پیام شما: عامل پیام نیز به همان اندازه مهم است. شما چه می‌خواهید بگویید؟ بهترین روش برای انتقال پیامتان چیست؟

تمام پیام‌ها باید پاسخ‌هایی برای سوالات چه کسی، چه زمانی، چه چیزی، کجا، چرا و چگونه را شامل شود. (پاسخ‌ها باید مناسب پیام باشد)

تعریف ارتباط موثر:

ارتباط موثر به این معناست که در جریان ارتباط، گیرنده پیام، پیام را همان گونه که منظور فرستنده است درک کند. بنابراین ارتباط موثر نیازمند درک متقابل طرفین ارتباط از یکدیگر و بازخورد مناسب و تداوم ارتباط بین آن هاست.

ویژگی‌های ارتباط موثر:

ویژگی‌های پیام موثر:

- ◀ شفاف اند: پیام به اندازه کافی واضح و شفاف باشد.
- ◀ کامل هستند: اطلاعات داده شده باید کامل باشد و برای شنونده ابهامی باقی نگذارد.
- ◀ صحیح باشد: اطلاعات تهیه شده صحیح و بر اساس واقعیات باشد.
- ◀ مختصر باشد: مختصر بودن پیام، بیان پیام مورد نظر با کمترین لغات ممکن است که باعث صرفه جویی در وقت گیرنده و فرستنده پیام می‌شود و همچنین موجب می‌شود که بر موارد مهم و کلیدی تاکید بیشتری شود.
- ◀ بازخورد مثبت داشته باشد: پیام خوشایند، صحیح و واضح برای مخاطب، باعث ایجاد بازخورد مثبت توسط فرستنده پیام می‌شود.



پل‌های ارتباطی:

مهمترین عامل در ارتباط موثر و مثبت این است که «فرستنده» پیام را به درستی ارسال کند و «گیرنده» پیام را به خوبی دریافت کند، اما عوامل دیگری نیز وجود دارد که می‌تواند در برقراری ارتباط موثر، مفید باشد که به این عوامل «پل‌های ارتباطی» اطلاق می‌شود. در واقع پل‌های ارتباطی عواملی کلامی و غیرکلامی اند که به دریافت و درک پیام کمک می‌کنند:

◀ ابراز احساسات: ابراز احساسات یعنی نشان دادن طرز تفکر، نگرش و احساسات در نوع پیام و نحوه ارسال آن. ابراز احساسات از طریق ارتباط کلامی و غیرکلامی می‌تواند در درک مفهوم پیام موثر باشد.

◀ خوش برخورد بودن: اولین برخورد، نقش بسیار مثبت و سازنده‌ای در زمینه نگرش دیگر افراد نسبت به شما دارد. خوش برخورد بودن افراد به واسطه رفتار کلامی و غیرکلامی شامل سلام و احوالپرسی، تبسم به لب داشتن، احترام به طرف مقابل و... می‌باشد.

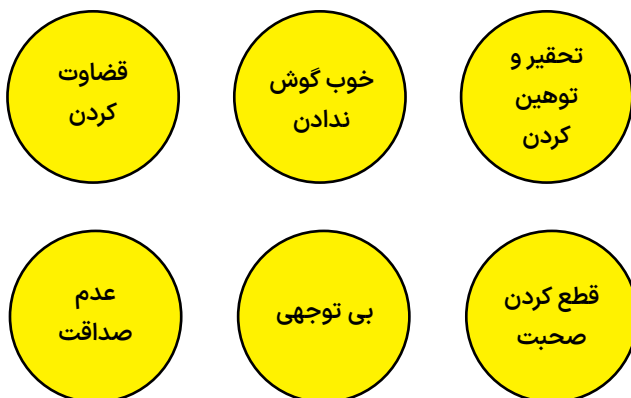


◀ انتخاب زمان مناسب برای صحبت: انتخاب زمان مناسب مطابق با شرایط و موقعیت، در برقراری ارتباط مناسب بسیار موثر می‌باشد.

◀ بیان خواسته: یعنی افکار، عقاید، خواسته‌ها و نیازهای خود را با دیگران مطرح کنید. برای بیان خواسته‌ها باید به واژه‌ها و کلمه‌های صحیح و درست، کلام و لحن مودبانه، تفاوت‌های فردی، درک مخاطب و... توجه کرد.



موانع ارتباطی:



مهارت های ارتباطی:

مهارت های شنیداری

اکثر افراد از هنگام تولد از قدرت شنیداری خوبی برخوردار هستند اما مهارت خوب گوش دادن را ندارند. گوش دادن فرایندی است که به تلاش نیاز دارد و ما می توانیم بیاموزیم چگونه شنونده خوبی باشیم. برای این کار مراحل ساده ای وجود دارد اما باید تمرین کرد تا نتیجه بخش باشد:

- ▶ تمام تمرکزتان را به کار ببرید.
- ▶ حدس نزنید که فرد مقابل چه می خواهد بگوید.
- ▶ با ارتباط چشمی و زبان بدن نشان دهید که به حرف آن ها توجه می کنید.
- ▶ در صورت امکان یادداشت بردارید.
- ▶ برای دریافت کل پیام صبور باشید.
- ▶ نسبت به پرسش های کلیدی در هنگام صحبت آگاه باشید (چه کسی، چی، کجا، چه زمانی، چرا، چگونه)

بپرسید: هنگامی که این حرف را می زنید منظورتان چیست...؟

تایید کنید: به گوینده نگاه کنید و با سر حرفش را تایید کنید.

سکوت کنید: این به شما کمک می کند تمام تمرکزتان را معطوف فرد دیگر کنید. این راهکار به خصوص زمانی مفید است که افراد با احساسات شدیدی (چه مثبت و چه منفی) پیش شما می آیند. اولین نیاز آن ها این است که کسی به صحبتشان گوش بدهد و بتوانند احساساتشان را به اشتراک بگذارند.

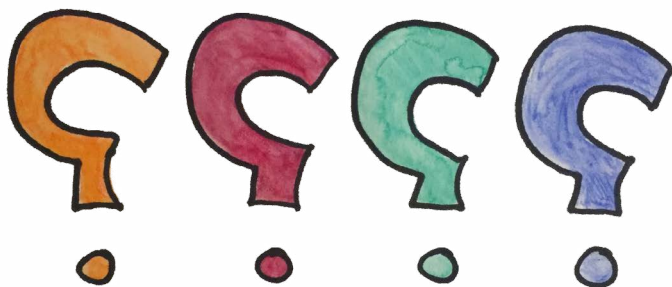
تشویق کنید: «بیشتر درباره اش به من بگو» «آیا دوست داری بیشتر راجع بهش صحبت کنی؟»

مهارت های کلامی

قبل از صحبت کردن مهم است که فرد بداند که چه می خواهد بگوید و چگونه آن را بگوید. هم محتوا و هم ادای کلام مهم است. استفاده از یک لحن صدای نامناسب می تواند آسیب های جبران ناپذیری ایجاد کند.

مخاطبتان را بشناسید. این کار به شما کمک می کند تا با آن ها ارتباط برقرار کنید، صرف نظر از این که دارید با یک فرد یا گروه کوچک یا بزرگ صحبت می کنید.

رویکرد دیگر این است که سوالات موثری بپرسید. می توانید از روش های زیر برای طرح سوالات استفاده کنید:



سوالات بسته پاسخ: این سوالات برای شفاف کردن موضوع طراحی شده اند و می توانند با جواب های «بله یا خیر» پاسخ داده شوند.

- ♦ آیا پروژه را کامل کردید؟
- ♦ آیا به زمان بیشتری برای انجام دادن کار نیاز دارید؟



سوالات بازپاسخ: این سوالات برای دریافت اطلاعات بیشتر طراحی شده اند و با «بله یا خیر» نمی‌توان به آنها پاسخ داد.

- ♦ چگونه قوانین عرضه و تقاضا را توضیح می‌دهید؟
- ♦ چگونه می‌توانم کارم را به نحو بهتری انجام دهم؟

راه حل تک نکته ای: این روش یک موضوع فوری و مهم را مشخص می‌کند، در آن واحد بر یک شکل تمرکز می‌کند و به یک راه حل خاص منجر می‌شود.

- ♦ یک چیزی که باعث می‌شود شما به این پیشنهاد موافقت کنید چیست؟

- ♦ بهترین استراتژی برای افزایش فروش چیست؟

سوالات جهت دار: از پرسیدن سوالات جهت دار امتناع کنید، این سوالات به این معنی است که فردی که سوالات را می‌پرسد جواب مورد نظر را در سوال جا می‌دهد.

- ♦ شما کی بحث کردن با همسرتان را متوقف کردید؟

مهارت توجه کردن:

توجه به سخن مخاطب، رفتارها و حرکات بدن، توجه به نوشته ها و... باعث می‌شود مطالب به درستی دریافت شوند. اهمیت توجه زمانی نمایان می‌شود که ارتباط غیرکلامی مطرح باشد. در واقع توجه کردن، مهارت غیرکلامی است که نشان می‌دهد شما به فرد در حال صحبت گوش می‌دهید.

برای اینکه بتوان مهارت توجه کردن را در خود تقویت کنیم، باید نکاتی را مدنظر قرار داد، از جمله:

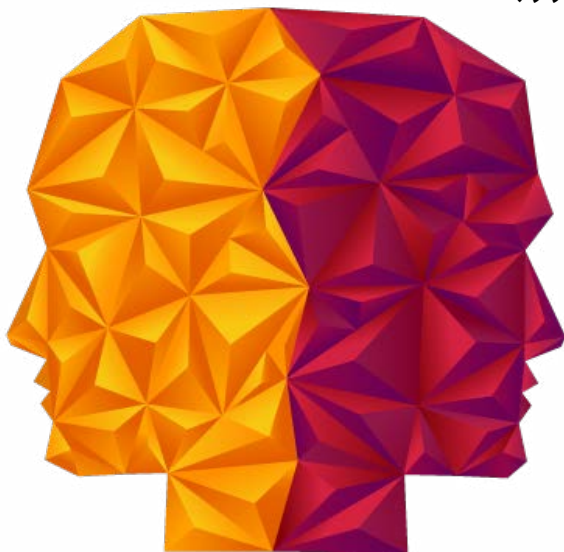


- ◀ مایل شدن به سمت گوینده
- ◀ قرارگرفتن رو در روی شخص گوینده
- ◀ قرار گرفتن در سطح چشمی یکسان
- ◀ برقراری تماس چشمی



ویژگی‌های شخصیتی موثر در ارتباط:

- ❖ صداقت: صداقت در برقراری ارتباط زمانی ایجاد می‌شود که هیچ گونه تضادی میان افکار، الفاظ و اعمال افراد وجود نداشته باشد. صداقت نقش موثری در ایجاد ارتباط انسانی، تقویت اعتماد متقابل و سلامت روانی افراد دارد.
- ❖ احترام به طرف مقابل: احترام به طرف مقابل، گرمی داشتن و توجه به نظر دیگران است. با دیگران به گونه ای رفتار کنید که احساس کنند برایشان ارزش و احترام قائل هستید حتی اگر عقاید و افکار آن‌ها با شما متفاوت باشد.
- ❖ اعتماد: اعتماد ایجاد احساس اطمینان است در شخص مقابل جهت برقراری روابطی کاملاً صمیمی به گونه ای که فرد مقابل، احساس امنیت کند.
- ❖ رازداری: در روند ارتباط شخصی که می‌داند و می‌تواند راز دیگران را نزد خود نگه دارد و در شرایط غیرضروری با شخص دیگری درباره آن‌ها صحبت نکند به عنوان فردی رازدار و قابل اعتماد شناخته می‌شود.
- ❖ مسئولیت پذیری: مسئولیت به معنای ضمانت و تعهد است. هرگاه انسان متعهد به انجام کاری شود، در حقیقت مسئولیت انجام آن را پذیرفته است. مسئولیت پذیری مفهومی است که انسان‌ها همواره در زندگی فردی و اجتماعی خود با آن در ارتباط هستند.



مهارت کنترل خشم



خشم:

خشم یکی از هیجان‌های پیچیده انسان است. در موقعیت‌هایی که دچار ناکامی می‌شویم یا احساس تهدید می‌کنیم، خشم به صورت جسمانی و هیجانی ابراز می‌شود. خشم از مهم‌ترین هیجانات شایع در جامعه است که متأسفانه افراد کمی توان کنترل آن را دارند. تجربه کردن هر نوع احساس یا هیجان حتی خشم و عصبانیت در حد معین هیچ اشکالی ندارد و همه ما در زندگی روزمره خود با آن روبه‌رو می‌شویم؛ اما نداشتن مهارت مدیریت خشم ممکن است منجر به پرخاشگری شود. پس باید سعی کنیم خشم را با شیوه‌های مناسب ابراز کنیم.

تفاوت خشم، خصومت و پرخاشگری:

خشم یک پاسخ هیجانی به ناکامی، تهدید، بی عدالتی و... است.

خصومت باوری است که در آن دیگران، منبع تهدید درک می‌شوند. به عبارت دیگر خصومت ارزیابی شناختی منفی از حوادث و افراد است که معمولاً شامل عدم اعتماد، بدبینی، انتقاد زیاد و... همراه می‌باشد.

پرخاشگری رفتاری است که موجب صدمه جسمی یا روانی می‌شود. پرخاشگری یک عمل است که هدف آن ایجاد صدمه و آسیب است، در حالی که خشم یک هیجان است. لازم به ذکر است که پرخاشگری همیشه پیامد خشم نیست، گاهی افراد بدون تجربه خشم و کاملاً عامدانه از آن استفاده می‌کنند که پرخاشگری ابزاری نامیده می‌شود زیرا از آن به عنوان یک ابزار یا وسیله برای به دست آوردن چیزی که می‌خواهند استفاده می‌کنند.

مراحل خشم:

خشم به یکباره اتفاق نمی‌افتد، اگرچه گاهی اینطور به نظر می‌رسد. آشنایی با مراحل خشم به ما کمک می‌کند تا متوجه شویم چه موقع باید مداخله مناسب را انجام دهیم:

- مرحله شلیک کننده: این مرحله ای است که فرد در آن، حادثه یا



- واقعه‌ای را تهدید کننده ارزیابی می‌کند.
- مرحله تشدید: زمانی است که بدن از نظر فیزیولوژیک خود را برای جنگ و گریز آماده کرده است. در این حالت آدرنالین در بدن ترشح می‌شود، تنش عضلانی ایجاد شده، تنفس سریع می‌شود و فشار خون بالا می‌رود.
- مرحله بحران: زمانی است که فرد به حدی برانگیخته است که قادر به قضاوت منطقی و یا همدلی با دیگران نیست.
- مرحله پس از بحران: مرحله ای است که در آن، بدن نیاز به استراحت دارد.

هرکسی خشمگین می‌شود، ولی موضوع مهم خشمگین شدن از فرد درست، به میزان درست، در زمان درست، برای اهداف درست و به شیوه درست است که البته کار آسانی نیست

شیوه های ابراز خشم

منفعلا نه (فرو خوردن خشم): در این روش فرد سکوت می‌کند و خشم را در خود می‌ریزد و به اصطلاح خودخوری می‌کند و نمی‌تواند از حق خود دفاع کند. در نتیجه به دیگران اجازه می‌دهد که حقوقش را ضایع کنند. این روش فقط در مواقعی می‌تواند مفید باشد که فرد موقتاً سکوت کند و در شرایطی آرام تر به حل مشکل بپردازد.



◀ پرخاشگرانه: برخی افراد هنگام احساس خشم، رفتارهای پرخاشگرانه دارند، مانند ناسزاگویی، فریاد زدن، کتک زدن دیگران، پرت کردن یا شکستن وسایل و به طور کلی رفتارهایی که به خود، دیگران یا اموال آسیب می‌رسانند. در واقع، فرد به مرحله انفجار رسیده است و از شیوه‌هایی برای ابراز خشم استفاده می‌کند که به پیامدهای منفی مانند زندان، خسارت مالی، احساس گناه و شرم و از دست دادن خانواده و

عزیزان منجر می‌شود.

- ◀ پرخاشگرانهٔ انفعالی: در این روش فرد رفتار پرخاشگرانهٔ خود را به صورت مستقیم نشان نمی‌دهد. یعنی در ظاهر هیچ رفتار پرخاشگرانه‌ای انجام نمی‌دهد، اما به طریقی غیرمستقیم مانند غیبت و بدگویی یا کوتاهی در کار به فرد آسیب می‌رساند.
- ◀ قاطعانه: در این روش فرد علی‌رغم احساس خشم، کاری نمی‌کند که به فرد مقابل آسیبی برساند، ولی احساس خود را نشان می‌دهد و خواست خود را بدون بی‌احترامی و تحقیر فرد مقابل و بدون لطمه زدن به وی ابراز می‌کند. سازگارترین رفتار در هنگام خشم، ابراز خشم به صورت قاطعانه است.

شیوه های مدیریت خشم

۱- ارزیابی اولیه از رویداد

نوع تفکر انسان در زمان خشم بسیار اهمیت دارد؛ زیرا افراد بر اساس تفکر مثبت یا منفی خود رفتار می‌کنند. نخستین گام برای مدیریت خشم این است که تفکرمان را مدیریت کنیم و بر اساس ارزش و اهمیت واقعی موضوع و تأثیر آن بر زندگی خودمان، اوضاع را تحلیل و با افکار منفی خود مقابله کنیم. گام دوم آگاهی از احساسات است؛ یعنی بدانیم به چه دلیل خشمگین شده‌ایم؛ زیرا محرک‌های بیرونی به شکل کاملاً طبیعی زمینهٔ عصبانیت و ناراحتی ما را فراهم می‌آورند و در ادامه این خود ماییم که با افکار ناکارآمد خود، موجبات عصبانیت غیرضروری و شدید را فراهم می‌کنیم.

۲- آرام‌سازی خود

استفاده از مهارت آرام‌سازی بسیار مفید و اثربخش است. با استفاده از مهارت‌هایی چون ترك محیط، خواندن شعر مورد علاقه، یادآوری یک خاطره یا تصویر خوشایند از گذشته یا تماس با دوستی که صحبت با او برایمان آرامش‌بخش است، می‌توانیم در کوتاه مدت خود را آرام سازیم. سپس در وضع بهتر و آرام تری با استفاده از آرام‌سازی عضلانی (انقباض و انبساط عضلات) و با مرور ذهنی نحوه واکنش خود در آن موقعیت، از خود حساسیت‌زدایی کنیم.



۳- خلاق بودن از نظر عاطفی

در مرحله اول این حقیقت را بپذیریم که خشمگین شدیم و در مرحله دوم بیندیشیم که باخشم خود چه کاری می‌توانیم انجام دهیم و آیا پاسخ پرخاشگرانه به نفع ماست؟ به این ترتیب متوجه می‌شویم که قدرت انتخاب داریم و تصمیم گیرنده واقعی برای شیوه واکنش در برابر خشم، خود ماییم. خشم باعث نمی‌شود که به شیوه‌های خاص عمل کنیم، بلکه خود ما انتخاب می‌کنیم که به روش مناسب یا نامناسب اجتماعی پاسخ دهیم.

۴- الگوی توقف فکر

یکی از دلایل ایجاد احساس خشم، خودگویی‌ها و فکر و باورهای منفی است. برای مثال با دوستان قرار داریم و او دیر به محل قرار می‌رسد. ما خشمگین می‌شویم زیرا در آن زمان فکر و باورمان این است که دوستم به من اهمیت نداده و برای وقت من ارزش قائل نشده است و در نتیجه عصبانی می‌شویم. در الگوی توقف فکر، خودگویی و باورمان را تغییر می‌دهیم و شرایط را مثبت ارزیابی می‌کنیم. مثلاً فکر می‌کنیم که شاید دوستم در ترافیک مانده و دیر به‌قرار رسیده است. در این روش به جای بحث کردن با افکار و باورهای خود، هدف این است که افکار منفی را متوقف کنیم و قبل از اینکه به مرحله اوج برسند و کنترل خود را از دست بدهیم، بتوانیم افکار خود را مهار کنیم و افکاری مثبت‌تر جایگزین کنیم.

۵- ابراز خشم به شیوه سازگاران

در این روش، هیجان خود را با روش‌هایی مانند درد دل کردن، فریادزدن در محیط‌های خلوت، ضربه زدن به وسیله‌ای بی خطر مانند بالش و یا حتی خندیدن خالی کنیم و با استفاده از گفتگوی درونی در مواقع اضطراب و خشم به خود بگوییم: آرام باش! در این روش طوری خود را مخاطب قرار می‌دهیم که انگار فردی در درون ذهن شما این حرف را به شما می‌گوید.

۶- ورزش کردن

ورزش مرتب علاوه بر اینکه مزایای زیادی برای سلامت دارد، به مدیریت خشم نیز کمک می‌کند. ورزش برای مصرف انرژی که در طی پاسخ جنگ و گریز ایجاد شده مفید است. سعی کنید یک ورزش



سبک و یا متوسط را انتخاب کنید برای مثال پیاده روی مرتب ولی از انتخاب ورزش های سنگین از جمله مشت زنی و... استفاده نکنید زیرا این ورزش ها در کوتاه مدت احساس خوبی ایجاد می کند ولی پس از مدتی برانگیختگی فیزیکی را افزایش داده و احتمال عصبانی شدن را افزایش می دهد.

۷- شمارش اعداد

شمارش یکی از روش هایی است که به آرام شدن شما کمک می کند. برای مثال از ۱۰۰ پنج تا، پنج تا بشمارید و در حین شمارش نفس عمیق بکشید. این کار خشم شما را کنترل کرده و امکان تفکر منطقی فراهم خواهد شد.

۶- حل مشکل

گاهی علت خشم ما یک موضوع واقعی است. در چنین مواقعی بهتر است در کنار کنترل خشم، راه حل مناسبی نیز برای مشکل خود پیدا کنیم که در این خصوص با مراجعه به متخصصین مشاور، روانشناس و یا روانپزشک از کمک تخصصی آن ها استفاده کرد.



چالش های مدیریت خشم:

۱. خواب بد: خواب بد می تواند فرد را تحریک پذیر کرده و باعث شود که زود از کوره در برود. خواب بد شبانه ممکن است دلایل مختلفی از جمله اضطراب و ناراحتی، افکار منفی و یا مشکلات مرتبط با خواب (بیماری جسمی، مصرف کافئین و...) داشته باشد.

۲. الکل و مواد مخدر: برخی افراد ممکن است برای گذر از موقعیت های دشوار یا فراموش کردن اتفاقات ناخوشایند، به مصرف الکل و یا مواد مخدر روی آورند ولی این کار در درازمدت، احتمال خشم را بیشتر می کند. وقتی فردی الکل یا مواد مخدر مصرف می کند بدن وی در حالت برانگیختگی قرار می گیرد و ممکن است با کوچکترین موضوعی عصبانی شود و امکان کنترل خشم بسیار کمتر شود.



۳. ارتباطات تنش‌زا: روابط دشوار با دیگران می‌تواند عاملی برای بروز خشم و عدم کنترل آن باشد. برخی افراد ممکن است ارتباطات پرتنش داشته باشند که چنین روابطی مشکلات خشم را بیشتر می‌کند. بنابراین افراد برای مقابله موثر با این امر از کمک متخصصین و مشاورین می‌توانند استفاده نمایند.

۴. مشکلات روانشناختی: مشکلات روانشناختی هم می‌تواند موجب تشدید خشم شده و هم خود عامل ایجاد و بروز خشم باشد از جمله افسردگی، اضطراب، اختلالات خلقی و...

۵. شرایط سخت زندگی: برخی از مسائل در روند زندگی افراد می‌تواند موجب تشدید بروز خشم آن‌ها گردد از جمله مسائل اقتصادی، بیکاری، بدهکاری، زندگی در محله‌های جرم‌خیز، خشونت خانگی و...

چند نکته مهم درباره خشم

! هیچ فردی در برابر خشم در موقعیت‌های گوناگون یکسان رفتار نمی‌کند و همیشه پرخاشگرانه، یا منفعلانه یا قاطعانه باخشم روبه‌رو نمی‌شود؛ یعنی رفتار افراد در موقعیت‌های مختلف متغیر است.

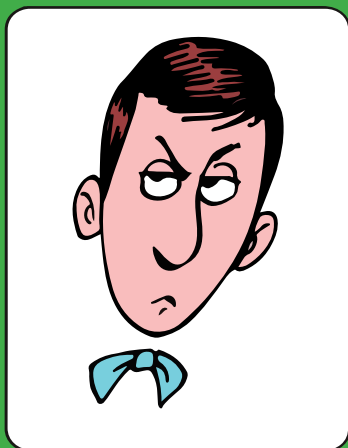
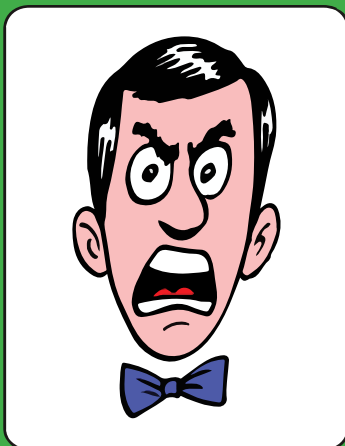
! نوع رفتاری که هر یک از ما از خود بروز می‌دهیم، میزان انتظار دیگران از ما و حد و مرز رفتار دیگران را با ما مشخص می‌کند.

! شما نمی‌توانید از دست افرادی که باعث خشم شما می‌شوند خلاص شوید یا آن‌ها را تغییر دهید، اما می‌توانید یاد بگیرید که واکنش خود را تحت کنترل درآورید.

! تا زمانی که خشم و عصبانیت در شما فروکش نکرده است، نباید هیچ تصمیمی بگیرید. در مواقع خشم و عصبانیت هر تصمیم و اقدامی، غیرمنطقی و نامناسب خواهد بود و باید سعی کنیم در زمان عصبانیت از عیب‌جویی، سرزنش و تحقیر، فریاد زدن، فحاشی و بدخلقی اجتناب کنیم.



مهارت ابراز وجود (جراتمندی)



ابراز وجود (جراتمندی)

موقعیت‌های آزار دهنده بخشی اجتناب ناپذیر در زندگی همه ما هستند: خانم خانه داری که ظرف‌ها را در ظرفشویی آشپزخانه انبار می‌کند، دوستی که همیشه دیر بر سر قرار می‌آید، مدیری که کارها را پشت گوش می‌اندازد و توضیحی برای این کار ندارد... در این شرایط چه واکنشی از خود نشان می‌دهید؟ آیا قادر به گفتن کلمه "نه" هستید؟ آیا می‌توانید در روابط "خودتان" باشید؟ بهتر است بدانید، "جراتمندی" جایگزینی مناسب برای رفتار منفعلانه، عوام‌فریبانه یا حتی پرخاشگرانه است و با حس ارزشمندی نسبت به خود ارتباطی تنگاتنگ دارد. درحقیقت داشتن شهامت نوعی برقراری ارتباط برای بیان نیازها، احساسات و اولویت‌هاست به گونه‌ای که دیگران و خود ما مورد احترام واقع می‌شویم. به بیان دیگر:

"جراتمندی" بیان صریح و روشن چیزی است که دوست دارید روی دهد نه تقاضای آن از دیگران.



روش‌های برقراری ارتباط:

← ارتباط پرخاشگرانه:

اگر از جراتمند بودن می‌ترسید، شاید بدان دلیل است که آن را با پرخاشگری اشتباه گرفته‌اید. پرخاشگری واکنشی دفاعی است که با استفاده از آن نیازها، احساسات و

عقاید خود را به قیمت نادیده گرفتن نیاز دیگران بیان می‌کنیم و بدین ترتیب بر احساس ناامنی غلبه می‌نمائیم. تنها فایده پرخاشگری احساس موقتی و زودگذر قدرت یا داشتن کنترل بر شرایط است اما این رفتار موجب می‌شود که از دیگران دور شویم و در نهایت ممکن است به احساس انزوا برسیم.

◀ ارتباط منفعلانه:

برقراری ارتباطی منفعلانه نقطه مقابل پرخاشگری است. این نوع ارتباط نیز مانند پرخاشگری در احساس ناامنی و عزت نفس پایین ریشه دارد، اما وقتی رفتاری



منفعلانه از خود نشان می‌دهیم در حقیقت خود را تضعیف کرده ایم. در این حالت از بیان احساسات و نیازهای خویش امتناع می‌ورزیم و حقوق خود را نادیده می‌گیریم و درحقیقت وقتی به دیگران اجازه می‌دهیم تا برای ما تصمیم بگیرند و به جای ما انتخاب کنند، به آنها

امکان نقض حقوقمان را می‌دهیم. برقراری ارتباط منفعلانه نوعی رفتار غیرمستقیم و مبهم است و معمولاً با دروغ و بهانه تراشی همراه می‌شود. تنها فایده این نوع رفتار اجتناب از درگیری با دیگران است، اما در قبال آن هزینه‌ای سنگین پرداخت می‌کنیم؛ زیرا با درپیش گرفتن این رفتار نه تنها به آنچه می‌خواهیم دست پیدا نمی‌کنیم بلکه در نهایت احساس بدتری نسبت به خود خواهیم داشت.

◀ ارتباط عوام‌فربانه:

زمانی که پرخاشگری و بی تفاوتی با هم ترکیب می‌شوند رفتاری منفعلانه-پرخاشگرانه یا عوام‌فربانه از خود نشان می‌دهیم. این رفتار بیشتر زمانی از ما سر می‌زند که به شدت به چیزی نیاز داریم، اما درخصوص دستیابی به آن احساس عجز و ناتوانی می‌کنیم. در این شرایط ممکن است غیرمستقیم رفتاری پرخاشگرانه یا مبهم از خود نشان دهیم و احساسات خود و دیگران را نادیده بگیریم. شاید در این شرایط احساس قربانی بودن و در عذاب بودن خود را وسیله‌ای قرار دهیم تا به کمک آن در دیگران حس گناهکار بودن ایجاد کنیم. فایده این نوع رفتار این است که از آسیب و عدم پذیرش از سوی دیگران نجات می‌یابیم و به ظاهر سایر افراد را نیز مورد توجه قرار می‌دهیم. اما درنهایت به لحاظ عاطفی دچار ضعف می‌شویم

و به گونه ای مرموز خشم دیگران را برمی انگیزیم، زیرا آنها این توجه ما را دروغین و جعلی می دانند.

◀ ارتباط جراتمندانه :

جنگ (پرخاشگری) و گریز (انفعال) واکنش هایی غریزی در هنگام رویارویی با یک مشکل هستند. اما در زندگی اجتماعی کنونی، "جراتمندی" گزینه ای جایگزین برای پرخاشگری و رفتار منفعلانه است و برای حل مشکلاتی که افراد در روابط خود با آنها روبرو می شوند، مناسب تر بنظر می آید. در این باره ما از مهارت های ذهنی و کالمی مانند گوش دادن، همدردی کردن، بحث، گفتگو و مذاکره استفاده می کنیم. رفتار جراتمندانه رفتاری صادقانه، مستقیم، صریح، گویا، مصرانه و محترمانه است. فایده این نوع رفتار آن است که ما دست کم در برخی مواقع به آنچه می خواهیم دست پیدا می کنیم و حتی اگر به آنچه دوست داریم، نرسیم همچنان احساس خوبی نسبت به خود داریم؛ زیرا خواسته های خود را صادقانه و به صراحت بیان کرده ایم. جراتمندی به شکل گیری اعتماد به نفس، عزت نفس و حرمت نفس در ما منتهی می شود. البته ممکن است با مخالفت ها و درگیری هایی نیز روبرو شویم، بنابراین الزم است به راههایی تازه برای مقابله با آنها بیندیشیم. برای برداشتن گامی موثر در جهت تغییر رفتار، چگونگی ارتباط خود با سایر افراد را بررسی کنید و ببینید که کدام یک از چهار روش یاد شده را برای برقراری رابطه با دیگران انتخاب کرده اید. اگر استفاده از برخی روش ها در دوران کودکی برایتان مفید بوده اند اما امروز شما را از بیان منظور و رسیدن به آنچه می خواهید منع می کنند، بهتر است آنها را کنار بگذارید.

به یاد داشته باشید رفتار غیر جراتمندانه:

- ◀ چیزی است که یاد گرفته اید.
- ◀ شاید شما را به گونه ای موثر از آسیب دیدن محافظت کرده است.
- ◀ شاید کمک کرده است تا از لحظاتی سخت نجات یابید.
- ◀ شاید خانواده شما را به داشتن این رفتار تشویق کرده است.

اما در نهایت می توانید آن را تغییر دهید!!



مهارت «نه» گفتن:

آیا شما از جمله افرادی هستید که نمی‌توانند به درخواست غیرمنطقی دیگران «نه» بگویند؟ در برابر خواسته های چه کسی نمی‌توانید «نه» بگویید؟ آیا او فرد محترمی است و با او رودربایستی دارید و یا دوست صمیمی شماست و نمی‌خواهید که از شما ناراحت شود؟

توانایی «نه» گفتن یک مهارت است که نیاز به آموختن دارد و به درستی از آن استفاده کرد. اگر نتوانید در مقابل خواسته نابجای دیگران «نه» بگویید این مشکل می‌تواند زمینه ساز بروز بسیاری از مسائل در زندگی شما گردد.

«نه» گفتن را به دو نوع اصلی می‌توان تقسیم کرد:



«نه» گفتن به خود:

هر فرد در زندگی خود اهدافی دارد و برای رسیدن به آن ها تصمیم هایی می‌گیرد و برنامه ریزی می‌کند. گاهی مواقع خواسته ها و تمناهایی از درون فرد مانع رسیدن او به اهدافش می‌شود که فرد باید قاطعانه به آن ها «نه» بگوید.

«نه» گفتن به دیگران:

زمانی که پیشنهادها یا درخواست های غیرمنطقی دیگران با اهداف و برنامه های معقول و منطقی شما در تضاد است ، یا برای شما و برنامه هایتان مشکل ایجاد می‌کند، باید قاطعانه به آن ها «نه» گفت. پیشنهادهایی از قبیل مصرف سیگار یا مواد مخدر، سرقت، رشوه و...

راه های «نه» گفتن:

برخی اوقات افراد نمی‌توانند بصورت مستقیم به درخواست نامعقول دیگران «نه» بگویند و گاهی نیز احتمال می‌دهند این امر موجب ناراحتی آن ها شود. در برخی موارد می‌توان به شیوه غیرمستقیم به آن ها «نه» گفت از قبیل:

❖ بی‌اعتنایی کردن: جواب او را ندهید و به وی بی‌اعتنا باشید

❖ بهانه آوردن: نه ممنونم، عجله دارم و باید بروم

❖ تکرار کردن: پاسخ منفی خود را بارها تکرار کنید

❖ طفره رفتن: حالا فکر می‌کنم در باره‌اش....

❖ عوض کردن موضوع: نه، ممنونم، راستی دیشب مسابقه فوتبال را دیدی؟

❖ اجتناب کردن از موقعیت: عدم مراجعه به موقعیتی که احتمال دارد از شما تقاضا شود

❖ دور شدن: نه بگویید و محل را ترک کنید.

راه‌های تقویت مهارت «نه» گفتن:

❖ مشخص کردن اهداف و برنامه‌های خود

❖ افزایش سطح اطلاعات و آگاهی خود

❖ کسب تجربه و یادگیری از افراد قاطع و یا جلسات آموزشی

❖ تقویت اعتماد به نفس و عزت نفس

❖ شروع به یادگیری مهارت «نه» گفتن با مسائل و مشکلات جزئی

راهکارهایی برای دستیابی به رفتار جراتمندانه:

در اینجا به برخی توصیه‌های عملی اشاره می‌کنیم که می‌توانند کمک کنند تا در صورت تمایل به جراتمندی بیشتر، تغییراتی در خود ایجاد کنید.

❖ احساسات خود را بیان کنید.

❖ مالک احساسات خود باشید؛ آنها متعلق به شما هستند و شما نسبت به آنها حق دارید.

❖ استفاده از واژه «من» را تمرین کنید. مثال بگویید «من احساس نگرانی می‌کنم»، «من خوشحالم».

❖ احساسات خود را با لحنی مثبت بیان کنید.

ASSERTIVENESS

- ← اگر مناسب می بینید احساسات دیگران را منعکس کنید، مثال "به نظر می رسد از این موضوع ناراحت هستید."
- ← به سخنان دیگران هم گوش کنید.
- ← توجه خود را بر احساسات متمرکز کنید، هم احساسات خودتان و هم احساسات شخص مقابل.
- ← میان احساس خود و دیگران تمایز قایل شوید.
- ← با شخص مقابل همدردی کنید؛ این حس همدردی به بهای نادیده گرفتن احساسات خودتان تمام نشود.
- ← از قبول بی چون و چرای احساسات دیگران، بدون درک آنها خودداری کنید.
- ← بدانید که می توانید به این احساسات پاسخ رد بدهید.
- ← رفتار مورد نظر را توصیف کنید.
- ← توجه خود را بر رفتار خاصی که شما را ناراحت می کند، معطوف کنید. همه ابعاد رفتاری شخص مقابل را هدف قرار ندهید.
- ← مکان و زمان رفتاری که شما را ناراحت می کند، مشخص کنید.
- ← از "بر چسب زدن" به دیگران و بکاربردن عبارات همیشگی مانند "تو همیشه منتظر فرصت هستی که مرا عصبانی کنی" خودداری کنید.
- ← به جای توصیف انگیزه به توصیف عمل فرد بپردازید.
- ← از عبارات ملموس استفاده کنید.
- ← تغییرات مورد نظر خود را مشخص کنید:
- ← آنچه را دوست دارید با صراحت بیان کنید.



- ← تغییری کوچک را طلب کنید.
- ← در یک زمان تنها خواستار یک یا دو تغییر کوچک باشید.
- ← خواسته‌های خود را مشخص و ملموس کنید.
- ← از خود بپرسید که آیا فرد مقابل می‌تواند بدون آنکه چیز زیادی را از دست بدهد، خواسته شما را برآورده کند.
- ← مشخص کنید که برای دستیابی به یک توافق کدام رفتارها را تغییر خواهید داد.
- ← پیامد‌های این تغییر را مشخص کنید.
- ← به خود و فرد مقابل اعتماد کنید.
- ← به نقطه مثبت روابط خود اعتبار بخشید.
- ← تقاضا برای تغییر رفتار را میان دو عبارت مثبت قرار دهید.
- ← نقطه خوب و مثبت روابط خود را مشخص کنید.
- ← در مورد بخش مثبت و خوب روابط خود صادق باشید.

“جراتمندی” و زبان بدن

بطور حتم، تنها واژه‌ها نیستند که به ما شهامت می‌بخشند بلکه روش استفاده از این واژه‌ها نیز در شکل‌گیری این شهامت نقش دارند. در این میان تن صدا نیز بسیار مهم است. در مثال بال جمله “من از تو دلخورم، زیرا باید همین حال اینجا را ترک کنی” را می‌توان در چهار لحن زیر بیان کرد:

- ← پرخاشگرانه: خشن، آمرانه، گستاخانه و بلند
- ← منفعلانه: لیخند زدن برای آرام کردن فرد مقابل و دعوت از فرد مقابل برای نادیده گرفتن ما
- ← عوام‌فریبانه: حرکات نمایشی/صمیمیت‌های مرموز
- ← جراتمندانه: حرکاتی روشن و واضح، صمیمیت مناسب و سرعت عملی یکنواخت. روبروی یک آینه بایستید و زیر و بم صدای خود را تنظیم کنید



وسپس با صدایی یکنواخت و محکم به گونه ای که نه مانند نجوا کردن باشد و نه آمرانه و تحکم آمیز، صحبت کردن را تمرین کنید. سعی کنید هنگام صحبت کردن با فرد مقابل تماس چشمی برقرار کنید. اما برای مدتی توانایی به وی خیره نشوید. همچنین تلاش کنید تا بدن خود را در وضعیتی ثابت نگه دارید.

رویارویی با انتقاد:

همه افراد در مقابل انتقاد آسیب پذیر هستند. بیشتر ما هنگام مواجهه با انتقاد به یکی از سه روش زیر عمل می کنیم:

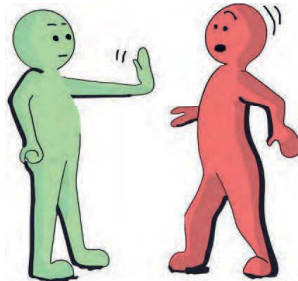
از انتقاد ناعادلانه ناراحت می شویم و آن را به دل می گیریم.

در مقابل انتقاد واکنشی پرخاشگرانه از خود نشان می دهیم.

با رفتاری منفعلانه و چاپلوسانه از انتقاد می گریزیم.

بکارگیری جراتمندی منفی یا پرس و جوی منفی روش موثر برای رویارویی با انتقاد است، چه انتقاد از جانب مدیر و یک مقام ارشد صورت گیرد چه از جانب خود ما. مهم آن است که بتوانیم در خصوص انگیزه فرد انتقاد کننده قضاوت کنیم:

آیا او سعی می کند در ما احساس حقارت و گناه بوجود آورد یا در پی انتقادی سازنده است؟ منظور از جراتمندی منفی این است که اگر انتقاد درست و مناسب بود با خونسردی آن را بپذیریم. به عبارت دیگر باید به دقت در خصوص جزئیات این انتقاد فکر کنیم، اما کلی گویی را نپذیریم. پرس و جوی منفی نیز از همین ناشی می شود. در خواست برای روشن شدن مطلب ما را قادر می سازد تا در پی انتقادی سازنده باشیم. این کار به فرد مقابل نیز امکان می دهد تا احساسات منفی خود را صادقانه و مستقیم بیان کند و این امر می تواند به بهبود رابطه منتهی شود.



به مثال زیر توجه کنید:

انتقاد: "تو مغرور هستی."

جراتمندی منفی: "بله درست است من در حال حاضر نیازهای خود را در اولویت قرار می‌دهم."

پرسش منفی: "فکر میکنی در چه زمینه‌هایی مغرور هستیم؟ ممکن است دقیق‌تر بگویی؟"

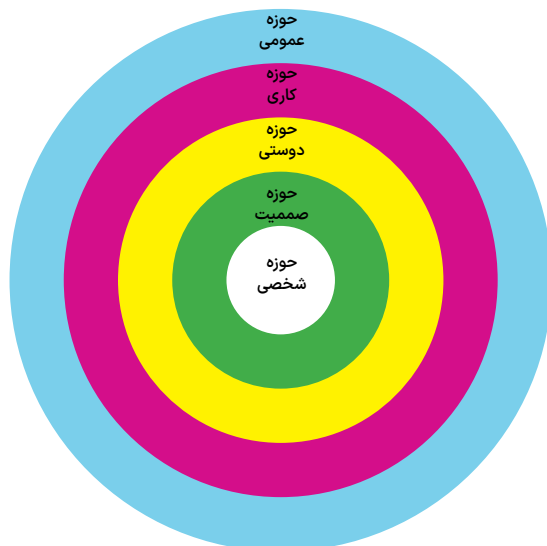


حریم حوزه‌های ارتباطی:

در زندگی فردی و اجتماعی، هر فردی در جریان ارتباط خود با دیگران سلسله‌مراتبی از حوزه‌های ارتباطی را دارا می‌باشد که توجه به آن می‌تواند در بهبود ارتباط‌های اجتماعی افراد تاثیر به‌سزایی داشته باشد.

حریم حوزه‌های ارتباطی افراد به صورت زیر می‌باشد:





حوزه شخصی: در هر خانواده و برای هر فردی یک حوزه شخصی وجود دارد که هرکس انتظار معقول دارد تا دیگران بدون رضایت او وارد آن نشوند و یا به اطلاعات آن حوزه دسترسی نداشته باشند و هرگونه سوال و یا کنکاش در این حوزه، در صورتی که فرد مقابل تمایل به ارائه اطلاعات نباشد، موجب رنجش و آزار وی خواهد بود.

حوزه صمیمیت: در این حوزه تنها کسانی که از نظر عاطفی با فرد نزدیک باشند می‌توانند وارد شوند مانند والدین، همسر، دوست

حوزه دوستی: این حوزه فاصله فرد را در ارتباطات غیررسمی خارج از خانواده و در محیط‌های مختلف مشخص می‌سازد مثلاً ارتباط با هم کلاسی و یا همکاری که با وی ارتباط بیشتری داریم.

حوزه کاری: این حوزه، حوزه‌ای است که فرد در آن، فاصله خود را با دیگران حفظ می‌کند و ارتباط فرد بر اساس هنجارها و قوانین مشخص شده در محیط‌های مربوطه می‌شود مانند ارتباط فرد با همکاران، رئیس و...

حوزه عمومی: هنگامی که با گروه زیادی از افراد ارتباط برقرار می‌کنیم و به نوعی با آن‌ها در تعامل هستیم وارد حوزه عمومی ارتباط شده ایم. مانند بازار، خیابان و...

سخن آخر:

مهارت به معنی استفاده ماهرانه، توانمند و مدبرانه از دانش است. برای مثال بیشتر مردم می دانند که رفتار های پر خاشگرانه ، ناکارآمد و ویران گر هستند. بسیاری از افراد نیز راه هایی را برای کنترل خشم خویش می شناسد، اما در عمل چند نفر می توانند بطور مناسب از این روش ها برای کنترل خشم خود استفاده کنند؟ یا به بیان دیگر مهارت استفاده از روش های کنترل خشم را دارند؟

از این رو در مهارت های زندگی هدف نهایی آموزش ، تغییر رفتار های مشکل ساز و ایجاد رفتار های جدید و سازگارانه است.

به طور کلی آموزش مهارت های زندگی بر چهار محور زیر استوار است:

۱- یادگیری و کسب اطلاعات و دانش:

بدین معنا که ما دریابیم، آموزش، پدیده ای مادام العمر و مستمر است و می بایست همیشه خود را برای آموختن راهکار های مناسب برای سازگاری با ناملایمات زندگی مهیا سازیم و آماده ی تغییر باشیم، زیرا در غیر این صورت ممکن است به آموخته های قبلی و غلط خود بچسبیم و آنها را در حلقه ای معیوب تکرار و تکرار کنیم.

در خانواده های سالم ، همیشه تغییری که والدین می خواهند در فرزندان خود ایجاد کنند، در خودشان ایجاد می کنند و این حاصل نمی شود مگر با آموزش، آن هم از نوع علمی و تجربی آن.

۲- یاد بگیریم که به کار ببندیم:

هدف از این عبارت آن است که، ما تا نتوانستیم آنچه را که آموخته ایم به کار بندیم، تفاوتی با فردی که فاقد این دانش است نخواهیم داشت. به عبارت ساده تر:

هدف از آموزش، کسب اطلاعات و به کار بستن آن اطلاعات در صحنه زندگی است. تجربه نشان می دهد که بین سه بعد مهم شخصیت یعنی سطح آگاهی، نگرش و رفتار، رابطه های زیر برقرار است:

سطح آگاهی ما وسیع تر از آن چیزی است که در رفتارمان تظاهر می یابد. برای مثال بسیاری از افرادی که سیگار می کشند به مضرات و آسیب های ناشی از آن



آگاهند- چه بسا بیشتر از یک فرد غیرسیگاری- ولی واقعیت آن است که این آگاهی نتوانسته به رفتار تبدیل شود و از طرفی همیشه ما نسبت به آنچه که می‌دانیم و از آن آگاهی داریم ، الزاما نگرشی مثبت و یا منفی نداریم.

۳- یاد بگیریم تا بهتر زندگی کنیم:

این مقوله بیشتر به افزایش کیفیت زندگی و چگونگی بهره‌برداری از امکانات آن اشاره دارد. مهارت لازم برای داشتن زندگی بهتر، گستره ی وسیعی از چگونگی صرف غذا و درک مواد سالم و ناسالم خوراکی گرفته تا برنامه‌های مفید برای اوقات فراغت و صرف وقت کافی در کنار اعضای خانواده را شامل می‌شود.

برای مثال در برخی از خانواده ها شاهد این موضوع می‌توان بود که علی‌رغم زحمت و تلاش بی‌وقفه پدر خانواده برای زندگی خانوادگی ، از جایگاه مطمئنی در قلب و عواطف اعضای خانواده برخوردار نیستند. دلیل چنین حقیقت تلخ و غیرمنصفانه‌ای را شاید باید در عدم آگاهی و کم‌توجهی چنین پدری برای داشتن زندگی با کیفیت و صحیح در قالب خانواده جست‌وجو کرد. به همین منظور در آموزش مهارت‌های زندگی، سرفصل مهمی از این دوره اختصاص به همدلی و برقراری ارتباط موثر داشته است.

۴- یاد بگیریم در کنار یکدیگر و با هم بهتر زندگی کنیم:

این مفهوم اندکی وسیع‌تر از گفتار قبل به کیفیت ارتباطات در پهنه روابط اجتماعی و سازگاری و انتخاب روش‌های سالم برای مواجهه با مشکلات و اختلاف بین فردی است. در این حوزه مخاطبان آموخته خواهد شد، که «تکامل آزاد هر فرد، شرط تکامل آزاد همگان است». و برای حصول چنین پیش شرط باارزشی ، باید از «مناسبات کهنه اجتماعی» مبنی بر تحمل عقاید و چارچوب‌های ذهنی خویش به دیگران پرهیز کرد و به رای و انتخاب یکدیگر تا جایی که مانع انتخاب و آزادی دیگران نباشد احترام گذاشت. تنها با درک حضور دیگری است که حقوق انسان تعیین می‌شود و نقد، توهین قلمداد نخواهد شد.

