

جلسه دهم سرکار خانم علی بخش

«فرزند پروری استاد سرکار خانم علی بخشی»

حل مسئله

اعوذ بالله من الشیطان الرجیم بسم الله الرحمن الرحیم اللهم صل علی فاطمه و آئیهها و بعلها و بنیهها [و السّر المستودع فیها]
بعد ما أحاط به علمک

برخورد منطقی با خطا فرزندان

(۱) بعضی از والدین به گونه‌ای عادت کرده‌اند که با دیدن خطای فرزندشان شدیداً عکس‌العمل نشان می‌دهند و متأسفانه این نوع برخورد به شکل یک عادت غیرائی در بعضی بروز و ظهور پیدا می‌کند به محض مشاهده کوچک‌ترین خطایی با خشونت برخورد می‌کنند. باید به این گونه والدین خبر داد که جدا از این که این رفتار خلاف شئون انسانی است. این موضع‌گیری رفته‌رفته توان خودش را از دست می‌دهد و هرچه خشونت بیشتر می‌شود کودک جسورتر می‌گردد، البته خشونت جدا از جدیت و حساب‌گری است. (والدین سخت‌گیرانه) قبلاً گفته شد.

(۲) برعکس ممکن است موضع‌گیری پدر و مادر در مقابل رفتار خلاف بچه نوعی بی‌تفاوتی باشد بچه فریاد می‌کشد، کوچک‌تر از خودش را اذیت می‌کند و لباس‌هایش را بیش از اندازه کثیف می‌کند. بی‌ادبی می‌کند ... پدر و مادر بی‌اعتنا و خونسرد هستند و این دسته از والدین سهل‌گیرانه (قبلاً گفته شده) که هر دو روش غلط است. نه در آن محیط خفقان و خشک و نه در این محیط بی‌تفاوت و راکد هیچ‌گونه صمیمیت و دوستی به وجود نمی‌آید. به تبع آن هیچ‌گونه همکاری وجود نخواهد داشت ما نیز نباید توقع داشته باشیم که فرزندمان مطیع محض باشد.

گاهی می‌بینیم کودکی خردسال سه یا چهار ساله در برابر دستور مادر شانه‌هایش را بالا می‌اندازد و با بی‌اعتنایی کار خودش را می‌کند. این کودک شخصیت و اراده دارد و یک‌یک انسان است. اگر موهبت آزادی در انسان درست رشد یابد و رهبری شود، عقل‌ها شکوفا و استعدادها بارور و انسان‌های آزاد ساخته می‌شوند. برعکس آن زمانی که استعدادها بزرگ انسانی شکسته می‌شود (در کودکی) انسان نمی‌تواند فکر کند و حرف بزند و در این صورت استعدادها سرکوب می‌شود و اصلاً شکوفایی در کار نخواهد بود. از طرفی اگر آزادی مطلق هم باشد رویش علف‌های هرز ریشه را خفه می‌کند و باز شکوفایی نداریم. اگر شما روی جوانه‌ای در حال رشد، سنگ سخت بگذارید پژمرده و له می‌شود اما اگر وسایلی که برای رشد آن لازم است فراهم آورید و اطرافش را یک مقدار شیار بزنید آب و کود هم بدهید زودتر از دل خاک بیرون می‌آید و آزادانه رشد می‌کند. البته اگر به این سو و آن سو منحرف شد رهبریش کنید و اگر آفتی دید سمپاشی‌اش کنید ولی اجازه دهید آزاد بالا رود. ما نباید توقع داشته باشیم فرزندانمان خود فکر نکنند و شخصیت نداشته باشند و نتوانند تصمیم بگیرند و گوش به زنگ فرمان‌های پی‌درپی ما باشند. آن هم فرمان‌هایی که اگر در ضمن هفته یا روز مجموع بکن

نکن‌های خود را ضبط کنید می‌بینید بمباران دستورات است. کودکی که درمقابل این همه فرمان قرار می‌گیرد نمی‌تواند تشخیص دهد و تصمیم بگیرد و اراده‌اش از بین می‌رود. بنابراین نه می‌توانیم فرزند خود را آزاد بگذاریم هرچه خواست انجام دهد و توقع داشته باشیم هرچه می‌گوییم عمل کند. برخورد منطقی با خطاهای فرزند یکی از اصول ارتباط مؤثر است.

روش غلط در حل اختلاف

دستور	سرزنش	فریاد	توهین	قهر
-------	-------	-------	-------	-----

در شیوه صحیح حل اختلاف

در محدود اصول و چهارچوب	فضای آرام	فضای محترمانه
-------------------------	-----------	---------------

حل تعارضات

فعالیت شماره ۱: آیا تعارض خوب است یا بد؟

۱. لطفاً در گروه‌های کوچک درباره اهمیت و ضرورت حل اختلاف بحث کنید.

۲. یک نفر به عنوان دبیر گروه نظرات اعضا را یادداشت کند.

آیا تعارض خوب است یا بد؟

باورهای مربوط به تعارض: * تعارض بد است. * باید از آن پرهیز کرد. * رابطه‌ای خوب است که در آن تعارض وجود نداشته باشد. * تعارض منجر به طلاق، متارکه، جدایی، مشکلات روانی، آسیب‌های اجتماعی و حتی خشونت می‌شود.

سودهای اختلاف

اختلاف نظر می‌تواند موجب غنای روابط بین فردی ما بشود:

- تعارض ما را از مشکلات مان آگاه تر می‌کند و باعث می‌شود بفهمیم با چه کس و در چه مواردی مشکل داریم و چطور باید حل شوند.
- اختلاف نظر تغییر را تشویق می‌کند. مواقعی هست که باید تغییر کرد، مهارت‌های جدیدی را باید یاد گرفت. دیدگاه‌های قدیم را گذاشت و دیدگاه‌های جدید گرفت. زمانی که موضوع را از دید یک نفر دیگر به خوبی گوش دهیم، دیدگاه و نظرات خودمان نسبت به موضوع تغییر می‌کند.
- اختلافات زندگی را جالبتر می‌کند. بسیاری مواقع کنجکاوی و علائق ما را تحریک می‌کند. بحث در مورد سیاست، ورزش، کار و مشکلات اقتصادی، تعاملات بین فردی را پویاتر و خوشایندتر می‌کند. وقتی دیگران با نظر ما مخالف هستند این انگیزه در ما ایجاد می‌شود که در مورد موضوع اطلاعات بیشتری را جمع‌آوری کنیم.
- زمانی که اختلاف نظر بین تصمیم‌گیرندگان وجود دارد، تصمیم‌های مناسبتر و بهتری گرفته می‌شود. اختلاف نظر در تصمیم‌گیری باعث می‌شود تا در مورد تصمیمی که می‌خواهیم بگیریم دقت و فکر بیشتری کنیم.
- اختلاف نظر به ما کمک می‌کند خود را به عنوان یک فرد بشناسیم. در جریان یک اختلاف متوجه می‌شویم

چه چیزهایی ما را عصبانی می کند، چه چیزهایی باعث ترس ما می شود، چه چیزی برای ما مهم است و یک اختلاف نظر و بحث مجادله را چگونه باید مدیریت کنیم.

- داشتن اختلاف می تواند باعث تفریح و شادی افراد گردد. تنوع علایق و نظرات نسبت به ورزش، کتاب، فیلم و... زندگی را جالب تر می کند.

- اختلاف نظر می تواند روابط را غنی تر و عمیق تر نماید. در جریان یک اختلاف یاد می گیریم که دیدگاه دیگری را نیز به حساب آورده و به آن احترام بگذاریم.

مسئله چگونگی حل برخوردها یکی از حساس ترین عوامل در رابطه والد و فرزند است، متأسفانه بیشتر والدین فکر می کنند که به هر قیمتی که شده باید از مشاجره ی بین خودشان و فرزندان یا بچه ها با هم پرهیز کنند. در صورتی که برخوردها هم قسمتی از زندگی است و به طور مطلق بد نیست بیشتر والدین از به وجود آمدن بگو مگو و اختلاف متنفرند و وقتی با چنین حالتی درگیر می شوند می رنجند و نمی توانند به طور سازنده با آن روبرو شوند. وقتی دو نفر یا دو گروه با هم زندگی می کنند و احتیاجات و خواسته هایشان همیشه منطبق بر هم نیست و حتماً برخورد پیش می آید. طرح و بیان اختلافات خانوادگی در حضور بچه ها به عنوان یک رویداد طبیعی بسیار کم خطرتر از آن است که والدین می پندارند. در چنین خانواده ای بچه ها لاقلاً شانس تجربه اختلافات را دارند. بچه در زندگی خارج از خانه مسلماً با اختلافات زیادی برخورد خواهد کرد و وقتی بیاموزد که اختلافات می تواند به طور سازنده ای به راه حل برسد خیلی زیبا است.

ما در شیوه ی صحیح حل اختلاف فریاد نمی زنیم قهر نمی کنیم. توهین نمی کنیم قضاوت نمی کنیم. بلکه در یک فضای صمیمی و محترمانه و آرام تلاش می کنیم در محدوده ی اصول و چارچوب ها به یک فصل مشترک، نقطه ی مشترک و تفاهم برسیم.

۱- اگر فرزند لجباجت کند + ما هم به تحکم و خشونت وادار به اطاعتش کنیم = از او یک فرد مطیع می سازیم نه یک انسان منطقی

تنها زمانی می توان منطق گوش دادن را آموخت که خودمان آرام و منطقی باشیم کودکان هویت خود را از دریچه ی چشم والدین می بینند و وقتی احساس خوبی نسبت به والدین دارند ← در پناه آن احساس ارزشمندی و امنیت می کند ← قبلاً احترام می گذارد ← برای حفظ این ارتباط و خشنودی والدین داوطلبانه تصمیم می گیرد که کاری انجام ندهد که آن ها دوست ندارند و این دقیقاً همان چیزی است که در یک رابطه ی مؤثر اتفاق می افتد.

۲- طرفین نباید به یکدیگر احساس شرمندگی بدهند. در یک عرض یک ارتباط مؤثر و امن طرفین هرگز یکدیگر را شرمنده نمی کنند.

برداشت فرزند: ۱- پدر و مادر مسئول، حامی و دوست من هستند بنابراین به دلیل احترامی که بین ماست آن ها حق دارند که حرف آخر را بزنند. ۲- می آموزم حد و مرز اختیارات که دارم تا کجاست.

تصمیم بندی والدین بر اساس نوع برخورد با تعارضات

روش اول: والدین برنده فرزند بازنده (سخت گیر): ۱- والدین سعی می کنند موضوع به نفع خودشان حل شود.

۲- والدین راه حل انتخاب می کنند. ۳- به فرزند اطلاع می دهند. ۴- در صورت عدم انجام آن به فرزند تحمیل می کند.

روش دوم: والدین بازنده فرزند برنده (سهل گیر): والدین از ترس دلخوری و اختلاف مرتباً تسلیم بچه‌های می شوند بچه‌ها از قدرت‌شان برای به کرسی نشاندن حرف خود استفاده می کنند پدر و مادر تسلیم هستند. ممکن است این ابزار قدرت بچه‌ها با داد و فریاد و گریه ... همراه شود.

مثال: مادری که با دخترش به مهمانی می رود و به خاطر دختر معطل می شود...

برای هر دو خانواده بررسی شود. در هر دو روش به واضح دیدیم که یکی از طرفین احساس شکست خوردگی و عصبانیت می کند و لازمی هر دو روش یک جنگ قدرت است. چرا روش یک و روش دو مؤثر نیست.

روش یک (سخت گیری)

۱- کاهش انگیزه در کودک برای حل مشکل خود ۲- رنجش از والدین ۳- افزایش مشکلات والدین به دلیل تأکید مدام برای انجام کارها ۴- عدم امکان یادگیری خود نظمی در بچه‌ها ۵- عدم اتکاء به خود و رفتار مسئولانه ۶- فقدان کنترل رفتاری

روش دو دلیل عدم موفقیت روش (سهل گیر)

این بچه‌ها می آموزند که چگونه فریاد پدر و مادرشان را کنترل کنند چگونه در پدر و مادرشان احساس گناه به وجود بیاورند و چگونه به والدین‌شان حرف‌های توهین آمیز بزنند. این بچه‌ها آموختند احتیاجات‌شان مهم از احتیاجات سایرین است. آن‌ها اغلب دچار کمبود کنترل درونی بر رفتارشان و معمولاً خودمدار، خودخواه و پرتوقع هستند. این نوع بچه‌ها اغلب بر احساسات دیگران احترامی قائل نیستند. در نظر آن‌ها «من» در درجه اول است. این بچه‌ها در خانه به ندرت روحیه همکاری دارند و در رابطه با دوستان و همسالان خود دچار مشکل می شوند. این بچه‌ها در مورد عشق والدین نسبت به خودشان دچار تردید می شوند چون احساس می کنند که والدین‌شان اغلب نسبت به او رنجیده، دلخور، عصبانی هستند. در روش‌های شماره ۱ رنجش‌های خانوادگی از والدین به بچه‌ها می رسد و در روش دو از بچه‌ها به والدین. در هر دو روش جنگ قدرت است.

روش شماره ۳ حل مسئله

روش بدون باخت برای حل کشمکش‌ها یا روش توافقی. در این روش هر دو طرف به دلیل توافق بنده هستند، چون راه حل باید برای هر دو قابل قبول باشد. هر دو بر سر راه حل نهایی توافق می کنند. یکی از والدین با فرزندش درگیر یک کشمکش و تضاد نیازها می شود. او از بچه می خواهد که برای جست و جوی راه حل که برای هر دو قابل پذیرش باشد به هم بپیوندند. آن‌ها منتقدانه راه حل‌ها را ارزیابی می کنند و بالاخره تصمیم می گیرند. راه حلی می یابند که برای هر دو قابل قبول باشد برای پذیرش راه حل مورد بحث هیچ نیرویی لازم نیست، چون مقاومتی در مقابل وجود ندارد.

فعالیت شماره ۲: چگونه مسائل را حل کنیم؟

۱. لطفاً با توجه به مثال‌های زیر جدول صفحه بعد را تکمیل کنید.

مثال ۱: با سه فرزند ۳ و ۷ و ۹ ساله‌تان در یک رستوران هستید و همه ممبر گر بزرگ سفارش می دهند شما می دانید

فرزند ۳ ساله تان نمی تواند همبرگر به آن بزرگی را تمام کند. تصمیم می گیرید برای او هم همبرگر بزرگ سفارش دهید اما آن را قسمت کنید و خودتان هم با او شریک شوید. وقتی پیشخدمت برای گرفتن سفارش سر میزتان می آید و شما طرح خود را به فرزند سه ساله تان می گوید، اخم هایش درهم می رود و شروع می کند به گریه کردن: من می خواهم همش مال خودم باشد من بزرگ هستم.

مثال ۲: دختر نوجوان تان به شما می گوید می خواهد در باشگاه ورزشی برای بسکتبال ثبت نام کند. شما وقتی می شنوید که تمرینات از ساعت ۵ تا ۷ بعد از ظهر هفته ای سه شب است و باشگاه هم از منزل شما دور است عدم موافقت خود را ابراز می کنید چون نمی خواهید مجبور شوید شب ها به دنبال او برید و شام را برایش گرم نگه دارید همچنین نمی خواهید قبول کنید که دخترتان با تا کسی بیاید و شام نخورد.

مثال ۱: تمام هفته را منتظر بودید که یک برنامه مخصوص را امروز ساعت ۷ بعد از ظهر در تلویزیون تماشا کنید. پسر ۱۴ سالتان به شما می گوید سه تا از دوستانش را دعوت کرده تا پلی استیشن بازی کنند زمانش هم درست همان ساعت ۷ است. از آنجا که در خانه یک تلویزیون دارید پلی استیشن هم به آن وصل می شود به پسران می گوید باید نقشه اش را برای یک شب دیگر بگذارد و او قبول نمی کند و می گوید خجالت می کشد به دوستانش بگوید والدینش برنامه را بر هم زده اند.

مثال	نیاز والد	نیاز فرزند	راه حل والد	راه حل فرزند	راه حل های دیگر
۱					
۲					
۳					

۲. آیا شما نیز هم اکنون با مسئله ای رو به رو هستید؟ لطفاً آن را یادداشت کنید

مراحل حل مسئله

لازمه ی به کار بستن این روش (توافقی) به صورت موفق، در جریان گذاشتن بچه هاست والدین باید شرح دادن کل روش را برای بچه ها جدی بگیرند.

این روش ۶ مرحله دارد:

۱- تشخیص و روشن نمودن مورد اختلاف

مرحله ای که والدین می خواهند بچه ها را درگیر حل مسئله سازند، مرحله ای بسیار مهم است. برای موفقیت در این مرحله نکات کلیدی وجود دارد که در ذیل به آن ها اشاره می کنیم.

الف) انتخاب زمان مناسب برای طرح مسئله ب) مسئله واضح و مختصر بیان شود. ج) بیان احساس به روش پیام من، درضمن به احساسات فرزند نیز به شکل گوش دادن فعال توجه شود. د) تحقیر و پیام تو ممنوع! ه) بیان این که شما، به دنبال یک راه حل توافقی هستید راه حلی که در آن هیچ کس نمی بازد و هر دو طرف به خواسته هایشان

به نظر شما مسئله سارا چیست؟ یادداشت بفرمایید.

۲- به وجود آوردن راه حل (بارش فکری یا سیال سازی ذهن) همه ی راه حل ها نوشته شود.
در این مرحله پیشنهاد چندمین راه حل است با سئوالاتی از قبیل: - ما چه کارهایی می توانیم بکنیم؟ - بیا در مورد راه حل های ممکن فکر کنیم. - بیا فکرهای مان را روی هم بریزیم.
چند نکته: - اول سعی کنید راه حل بچه ها را سوال کنید - راه حل های ارائه شده را ارزیابی یا قضاوت یا تحقیر نکنید - هیچ جمله ای بیان نکنید که نشان دهد هر کدام از راه حل های ارائه شده از نظر شما ممکن است قابل پذیرش نباشد. به مثال سارا بازگردید لااقل ده راه حل برای مثال سارا بنویسید.

۳- بررسی راه حل های مختلف (ارزیابی)
در این مرحله والدین باید علت عدم پذیرش شان نسبت به بعضی از راه حل ها، صادقانه با دلیل و با پیام من توضیح دهند.
با استفاده از برگه حل مسئله راه حل هایی را که برای مسئله سارا پیشنهاد دادید را مورد ارزیابی قرار دهید.

۴- تصمیم گیری در مورد بهترین راه حل
راه حلی که بتواند همه را متقاعد کند بهترین است.
چند نکته: - با جملاتی مثل این: «حالا این راه خوبه»؟! - فکر می کنی این مشکل را حل می کنی؟! صحبت را با بچه ها ادامه می دهیم. - با جملاتی مانند خیلی خوب بیایم این یکی راه حل را هم امتحان کنیم ببینیم مؤثر است؟ - برای تغییر راه حل های مورد بررسی قرار گرفته منعطف باشیم. - نکات متعدد راه حل ها را بنویسید تا فراموش نشود (برای مقایسه با هم) - مطمئن شوید که بچه ها کاملاً فهمیده اند که انتخاب هر کدام از راه حل ها باعث تعهد در قبال اجرای آن هاست و عواقب اجرای راه حل ها را با خود بچه ها تعیین کنید (پیامد رفتار)
۵- به عمل آوردن تصمیم اخذ شده (به فعلیت درآوردن آن ها)

بعد از رسیدن به تصمیمی لازم است جزئیات اجرای آن دقیقاً بررسی شود با جملاتی مانند چه کسی باید چه کاری را انجام دهد و چه وقت شروع کنیم بچه ها با جزئیات چگونگی اجرای تصمیم اخذ شده آشنا می شوند.

۶- ارزشیابی بعدی
باید بپذیریم: تمام تصمیماتی که با روش بدون باخت اتخاذ می شود در عمل خوب از کار در نمی آید.
بدین ترتیب لازم است که والدین بعد از رضایت بچه را مورد بررسی قرار می دهند پس لازم است که والدین کنترلی بر نحوه ی انجام تصمیمات داشته باشند چون بعد از انجام بعضی از کارها نتیجه معلوم می شود. پس به این ترتیب کنترل نهایی اطلاعات جدیدی را به دست می آورید که در نتیجه آن لازم است تصمیم اولیه تغییر یابد.

دلایل موفقیت

- ۱- به بچه یا فرد مورد نظر انگیزه می دهد راه حل را اجرا کند.
براساس اصل تشریک مساعی: شخص برای اجرای تصمیمی که در آن تشریک مساعی داشته انگیزه بیشتری دارد. بچه ها احساس می کنند این تصمیم آن ها است بنابراین خود را مسئول انجام آن می پندارند آن ها به این حقیقت که والدین شان نخواستند به قیمت باخت آن ها برنده شوند پاسخ خوشایندی می دهند.
- ۲- شانس بیشتری برای یافتن راه حل های بسیار عالی وجود دارد. این ذهنیت را باید کنار گذاشت که فقط راه حل من درسته.
۳- قدرت تفکر بچه ها را توسعه می دهد. این روش عملاً بچه ها را وادار به فکر کردن می کند و به بچه ها علامت می دهد. «اگر اختلافی داریم بیاید عقل های مان را روی هم بریزیم، فکر کنیم و به یک راه حل خوب برسیم».
- ۴- خصومت کمتر و عشق بیشتر از پیام های این روش است. والدینی که این روش را پیاده کرده اند گزارش داده اند که در خانواده هایشان به طور چشم گیری خصومت در رفتار بچه ها کاهش یافته است. وقتی یکی از والدین و بچه ها برای حل مسئله ای با هم کار می کنند و به یک راه حل رضایت آمیز دو جانبه برسند. اغلب طرفین به هم نزدیک می شوند + فرآیند حل مسئله آنقدر ماحصل دارد که خود مسئله ندارد.
- ۵- این روش نیاز به تأکید کمتری دارد. این روش یادآوری کمتری هم احتیاج دارد. چون وقتی بچه ها راه حلی را پذیرفتند، معمولاً آن را انجام می دهند. زیرا دوست ندارند مجبور به انجام راه حلی شوند که در آن بازنده خواهند بود هر چه راه ها برای افرادی که باید آن را اجرا کنند کمتر قابل پذیرش باشد، احتیاج تأکیدهای بعدی، غر زدن، تملق گفتن، یادآوری، سرزدن و کنترل بیشتر است.
- ۶- این روش نیازی به اعمال زور ندارد. در این روش والدین و بچه ها، در مقابل یکدیگر جبهه نگرفته اند و با هم کشمکش نمی کنند.
- ۷- این روش به مشکلات اصلی بهتر و سریع تر می پردازد. چون همدلانه هرکس حرف دلش را زده است و ریشه های رفتارهای اصلی بهتر بیرون آمده است.
- ۸- در این روش با بچه ها مثل بزرگ ترها رفتار می شود. - مهم بودن احتیاجات آن ها - اعتماد کردن به آن ها - رفتار با آن ها مثل یک آدم کامل است.

مثال: (شناخت و تعریف تقابل)

پدر: می خواهم درباره ی وظایف تان با شما صحبت کنم. من گمان می کنم که وظایف مربوط به عصر و شب شما واقعاً مشکل ساز شده اند. وقتی که ساعت ۵ شب وارد آشپزخانه می شوم و می بینم که ظرف ها هنوز روی ظرفشویی باقیمانده اند و آشغال ها همکف آشپزخانه ولو هستند. واقعاً عصبانی و ناراحت می شدم. دلم می خواهد که این مشکل را به کمک هم حل کنیم.

مادر: من از این که ناچارم قبل از انجام کاری دو سه بار غرولند کنم خسته شده ام. احساس می کنم که باید به تنبیه متوسل شوم اما دلم نمی خواهد این کار را بکنم. آیا وظایف تان شما را ناراحت می کند؟ **علی:** ولی من

همیشه قبل از این که او ظرف ها را در قفسه بچیند آشغال ها را خالی می کنم. **زهرا:** من نمی توانم تا وقتی که تو آشغال ها را بیرون نبرده ای آشپزخانه را جارو کنم. **علی:** من که کاری به تو ندارم. را هم از طرف دیگری است. **پدر:** مثل این که شما دو تا با وظایف تان مشکل دارید. دل تان می خواهد راه حلی پیدا کنیم که همه ی کارها درست انجام شود و همه راضی باشند؟ **علی:** البته **زهرا:** بله **مادر:** بگذارید قبل از هر چیز مطمئن شویم که مشکل کار کجاست ما می خواهیم که کارها هر شب به طور منظم انجام شوند و شما هم می خواهید که کارتان با همدیگر تداخل نداشته باشد درست است؟ **زهرا:** تازه بعضی وقت ها ما اصلاً نمی توانیم کارمان را انجام بدهیم مثل وقت هایی که مهمان داریم و شما تا نیمه های شب ظرف ها را نمی شوید. **علی:** تازه من حوصله غرولند شنیدن هم ندارم. **مادر:** پس احساس می کنید که گاهی اصلاً نمی توانید وظایف تان را انجام دهید و ... **علی:** بله **پدر:** بسیار خوب ما می خواهیم که کارها در یک زمان معقول و منطقی انجام شود... (راه حل های احتمالی) **زهرا:** استفاده از بشقاب های کاغذی، اول خالی کردن آشغال ها و جارو کردن آشپزخانه بعد مرتب کردن ظرف ها **علی:** همه به نوبت در انجام وظایف همکاری کنند. اول ظرف ها مرتب شود. آشپزخانه جارو شود. بعد سطل خالی شود. کسی، کسی را سرزنش نکند از علائم یادآوری کننده استفاده شود. **مادر:** تا وقتی کارها انجام نشده اند، دردسری در کار نباشد. کسی غرولند نکند. **پدر:** یک ماشین ظرفشویی خریداری و یک مستخدم استخدام شود. اگر کارها انجام نشود پول تو جیبی بچه ها قطع شود. یک روز در هفته کارها تعطیل شود. (ارزیابی راه حل ها)

- پیشنهاد های غیر قبول (بشقاب کاغذی) - پر خرج (خرید ماشین ظرفشویی و استخدام یک مستخدم)
- غیر قابل قبول برای والدین (مشارکت در انجام وظایف بچه ها)
همه این موارد حذف شد. (بهترین راه حل انتخاب شد) **علی:** پنجشنبه ها تعطیل است. **زهرا:** جمعه ها تعطیل است. کارها باید تا ساعت هشت و نیم تمام شوند. پدر و مادر غر نزنند. برای انجام ندادن کارها کسر از پول تو جیبی - (اجرای تصمیم) - (ارزیابی نتیجه)

بعد از یک ماه، همه از وضعیت موجود راضی بودند. علل اهمیت گوش دادن فعال در فرآیند حل مسئله. والدی که مهارت گوش دادن فعال و پیام من را بلد نیست چگونه می تواند فرزندش را در کانال حل مسئله هدایت کند؟!

بار دیگر علل مؤثر بودن گوش دادن فعال را بررسی می کنیم:

۱- یک وسیله ی بسیار عالی برای کمک کردن به نوجوان به منظور گشودن زبان، آشکار شدن احتیاجات واقعی و احساسات حقیقی آنهاست. وقتی این ها از طرف والدین مورد قبول قرار گرفت. معمولاً قدم بعدی یعنی تفکر در مورد راه حل و برآورده شدن آن خواسته ها که در عین حال برای والدین هم قابل قبول باشد آسان است.

۲- از آن جایی که در حین حل مسئله ممکن است چه از طرف بچه ها و چه از طرف والدین احساسات شدیدی ظاهر شود، گوش دادن فعال برای کمک به آرام شدن احساسات و از بیان بردن احساسات منفی و تلاش برای ادامه ی حل مسئله بسیار پراهمیت و ضروری است.

۳- گوش دادن فعال راه مهمی است که می گذارد بچه ها بفهمند که راه حل های پیشنهادی آنها به عنوان یک راه حل

با نیت خوب پذیرفته شده و افکار و ارزشیابی آن‌ها در مورد تمام راه‌حل‌های پیشنهادی مورد توجه والدین هست.

علل اهمیت پیام من در فرآیند حل مسئله

- ۱- کاربرد پیام من به بچه‌ها می‌فهماند که والدین هم خواسته‌هایی دارند و می‌خواهند به خواسته ایشان بی‌اعتنا نشود.
 - ۲- لازم است از پیام من استفاده شود تا بچه‌ها بدانند پدر و مادر چه احساساتی دارند.
 - ۳- بچه‌ها باید بفهمند والدین در خانه حقوقی دارند که باید شناخته و رعایت شود.
- از کجا شروع کنیم؟!

اولین جلسه‌ی حل اختلاف را برای یک اختلاف دراز مدت و یا یک مسئله‌ی فوری و یا پیش پا افتاده برگزار کنید. به بچه‌ها موقعیتی بدهید که چند مسئله را بیان کنند. فایده شروع حل مسئله با مشکلات بچه‌ها واضح است. وقتی ببینید این روش تازه به نفع آن‌ها کار می‌کند خوشحال می‌شوند؛ این نظر نادرست که والدین وسیله‌ی دیگری برای رسیدن به خواسته‌های خودشان پیدا کرده‌اند به نظر آن‌ها منتفی می‌شود.

قوانین و توافقات حاکم بر جلسه‌ی حل اختلاف:

گاهی برای این که موضوع جدی گرفته شود عاقلانه این است که با صحبت در مورد قوانین اساسی لازم برای اجرای یک جلسه حل اختلاف و توافق بر سر آن‌ها شروع کنند. والدین می‌توانند پیشنهاد کنند که در مدتی که یک نفر حرف می‌زند همه ساکت باشند و حرف او را قطع نکنند باید به روشنی گفته شود که رأی‌گیری نمی‌کنیم بلکه روشی را دنبال می‌کنیم و دنبال راه‌حلی هستیم که برای همه قابل پذیرش باشد. توافق کنید در موقع حل اختلاف شوخی نکنید، پرخاش نکنید، به تلفن پاسخ ندهید و ...

می‌توان برای مسائل پیچیده از یک تخته سیاه و یا یک کاغذ بزرگ استفاده کرد.

مشکلات رایج در مهارت حل مسئله

حل اختلاف بدون اعمال قدرت وقت و دقت خاصی را می‌خواهد. به خصوص در رابطه با نوجوانانی که سال‌ها تجربه‌ی روش برد و باخت را داشته‌اند هم پدران و مادران و هم فرزندان‌شان مجبورند بسیاری از الگوهای رفتاری قدیمی‌شان را کنار بگذارند و الگوهای جدید را بیاموزند در زیر بعضی از مشکلات رایج این روش اشاره می‌شود:

بی‌اعتمادی و مقاومت اولیه

بعضی از والدین در کاربرد این روش با مقاومت از جانب فرزندان‌شان مواجه می‌شوند به خصوص وقتی بچه‌ها نوجوانانی هستند که سال‌ها به جدال دائمی قدرت با والدین عادت کردند. بهترین راه اقدام در مقابل چنین بی‌اعتمادی و مقاومت‌هایی این است که والدین موقتاً حل اختلاف را کنار بگذارند و سعی کنند با محبت بفهمند که بچه‌ها واقعاً چه می‌گویند. گوش دادن فعال بهترین وسیله‌ی فهمیدن بچه‌ها و تشویق آن‌ها به بیان بیشتر احساسات‌شان است. چون بعد از این که احساسات‌شان تخلیه شد نوجوانان اغلب وارد مرحله‌ی حل کردن مسئله می‌شوند. اگر آن‌ها کنار ماندند و نخواستند شرکت کنند و والدین باید احساسات خودشان را به صورت پیام من بیان کنند معمولاً این پیام‌ها در حل مناقشات و مقاومت‌ها مؤثرند. در غیر این صورت والدین به سادگی مسئله را یکی دو روز

حل نشده باقی بگذارند و بعد بار دیگر دوباره سعی کنند بی‌اعتمادی اولیه‌ی بچه‌ها کاملاً طبیعی است.

۲- اگر نتوانیم یک راه حل قابل قبول پیدا کنیم چه؟!

این مشکل وقتی پیش می‌آید قالب فکری برد و باخت و جدال قدرت در اذهان خانواده حاکم باشد. برای حل این مشکل ۵ راه حل پیشنهاد می‌شود:

الف) به حرف زدن ادامه دهید. ب) به مرحله‌ی دو باز گردید و راه‌حل‌های بیشتری را پیشنهاد کنید. ج) مسئله را تا فردا یا جلسه‌ی بعد باز نگه دارید. د) بیشتر بکوشید، بگید آیا واقعاً تمام راه‌حل‌های ممکن را بررسی کرده‌اید؟! ه) مشکل را باز کنید و سعی کنید بفهمید آیا یک دلیل پنهانی باعث جلوگیری از پیشرفت می‌شود یا نه؟!

۳- بازگشت به روش شماره ۱ و ۲ یعنی برنده بودن خانواده وقتی روش بدون باخت به بن بست می‌رسد. این کار والدین را به شدت وسوسه می‌کند و بچه‌ها را از این اتفاق عصبانی! آن‌ها احساس می‌کنند در باور این که والدین‌شان یک روش جدید پیدا کرده‌اند فریب خوردند و دفعه‌ی دیگری که والدین بخواهند از روش بدون باخت استفاده کنند آن‌ها بی‌اعتمادتر خواهند شد. بازگشت به روش شماره دو یعنی برنده شدن بچه‌ها هم همین پیامد را دارد. چون اگر بگذارید بچه‌ها برنده شدند دفعه‌ی بعد که از روش بدون باخت استفاده می‌شود آن‌ها خود را آماده می‌کنند که به جنگ ادامه دهند تا به خواسته‌های خودشان برسند.

۴- آیا باید تنبیه در تصمیمات گنجانده شود؟

(به غیر از شرایط خاص) بهتر است که والدین از گذاشتن تنبیه برای عدم اجرای توافقی‌ها خودداری کنند در وضعیت اعتماد به بچه‌ها و کامل بودن‌شان فوائد بیشتری نهفته است. بچه‌ها می‌گویند وقتی احساس می‌کنم به من اعتماد شده کمتر ممکن است به آن خیانت کنم. هر نوع صحبتی درمورد جریمه تنبیه مسلماً بازگوکننده‌ی عدم اعتماد شک سوء ظن و بدبینی است.

۵- وقتی توافق شکسته می‌شود.

علل عمل نکردن بچه‌ها به تعهدات:

۱- ممکن است کشف کنند تعهدی را به عهده گرفتند که انجام دادنش بیش از حد برایشان مشکل است. ۲- آن‌ها عادت و تجربه‌ی کافی در خود نظم‌ی و خود رهبری ندارند. ۳- قبلاً برای نظم و کنترل خود به قدرت والدینی وابسته بوده‌اند. ۴- ممکن است تعهد خود را فراموش کنند. ۵- ممکن است بخواهند روش بدون باخت را امتحان کنند تا ببینند آیا پدر و مادر هر چه می‌گویند انجام می‌دهند؟ آیا بچه‌ها می‌توانند از زیر قول‌های خود شانه خالی کنند؟! ۶- ممکن است آن‌ها در زمان حل مسئله رضایت نشان داده‌اند، چون از جلسه‌ی ناراحت کننده‌ی حل مسئله خسته بودند.

برای حل این مشکلات والدین باید بیاموزند با نوجوانانی که به تعهد مورد توافق خود عمل نمی‌کنند مستقیماً و صادقانه روبرو شوند. راه این است که فرزندان را با یک پیام من مخاطب قرار دهیم؛ بدون مقصر دانستن، تحقیر، تهدید کردن. همچنین برخوردها باید در اسرع وقت انجام پذیرد.

گفتن این جملات مثلاً: ۱- از این که به قولت عمل نکردی ازت ناامید شدم. ۲- فکر می‌کردم با هم قرار گذاشته

بودیم که... ۳- و امیدوار بودم که مشکلاتمان را حل کرده باشیم

به ما، در فرستادن پیام کمک می‌کند. بدین ترتیب که از طرف جوان جوابی دریافت کنیم تا بتوانیم اطلاعات بیشتری از او به دست آوریم. باز هم این وقت گوش دادن فعال است. در انتها پدر و مادر باید این مسئله را روشن کنند که در روش بدون باخت از هر کسی انتظار می‌رود که خودش مسئول و قابل اعتماد باشد و به تعهداتش عمل کند. این کار به نظم واقعی هم بستگی واقعی و کار واقعی منجر می‌شود.

به این ترتیب متوجه می‌شوید که پیام‌های من مؤثرند، گاهی ممکن است مسئله را دوباره مطرح کنیم تا راه حل بهتری بیابیم و از بچه‌ها بخواهید دنبال راه حل‌هایی باشند تا قول خودش را فراموش نکنند.

۶- وقتی که بچه‌ها عادت کرده‌اند که برنده باشند.

این بچه‌ها عادت دارند به قیمت باخت والدین‌شان برنده باشند و طبیعی است که میل به ترک این عمل پرفایده ندارند. در این نوع خانواده‌ها وقتی والدین در ابتدا با تفاوت شدید بچه‌ها با روش بدون باخت روبرو می‌شوند، گاهی اوقات مرعوب شده و در مورد ادامه‌ی روش دچار تردید می‌گردند. آن‌ها باید متقاعد شوند که به عنوان پدر و مادر حقوقی دارند. از این گذشته تسلیم شدن همیشگی آن‌ها به خواسته‌های بچه‌ها آن‌ها را خود خواه و بی‌توجه بارمی‌آورد. چنین والدینی باید بخواهند که تغییر کنند و باید آمادگی داشته باشند که درمقابل تغییر موضع به روش بدون باخت از طرف بچه‌ها مقاومت زیادی می‌بینند.

آیا همیشه برای حل مسئله نیازی به روش بدون باخت هست؟! آن‌گاه که باید نه می‌گفت، پدر و مادر ضمن آن که به بچه‌ها اجازه‌ی بیشتر خواستن می‌دهند باید نه گفتن را هم تمرین کنند. اگر پدر و مادر نتوانند جواب نه بدهند بچه‌ها خیلی زود رفتار منطقی را کنار می‌گذارند و همچنان بیشتر و باز هم بیشتر می‌خواهند. اگر پدر و مادر نتوانند محدودیت‌های منطقی وضع بچه‌ها تقاضاهای غیرمنطقی می‌کنند هنگامی که نه می‌گویید ممکن است با مقاومت طفل یا گریه و زاری او مواجه شوید راه کار خوب برای پاسخ منفی دادن این است که غیرمستقیم نه بگویید. برای این که بدون استفاده از کلمات منفی محدودیتی قائل شوید پنج راه وجود دارد:

۱- انتخاب دیگری را مطرح کنید: به جای این که بگویید «از تلویزیون تماشا کردن خبری نیست، باید مشق‌هایت را تمام کنی» می‌توانید بگویید «تکالیف را همین الان تمام می‌کنی یا تا ۱۵ دقیقه دیگر؟»

«دندان‌هایت را قبل از شنیدن قصه مسواک می‌زنی یا بعد از شنیدن آن؟»

۲- بله را جایگزین نه کنید: - می‌توانیم بیسبال بازی کنیم؟ - بله، بعد از نهار - به جای این که بگوییم الان نه - بله هر وقت اناقت را مرتب کردی می‌توانی به خانه مادر بزرگ بردی - بروم بالا پیش مادر بزرگ نه الان اناقت مرتب نیست.

۳- اطلاعات بدهید: به جای این که بگویید: «نه نمی‌توانی از خانه خارج شوی» بگویید: «تازه دقیقه دیگر از خانه خارج خواهیم شد» یا به جای این که بگویید «ممکن است صدمه ببینی، چطور است فوتبال دستی بازی می‌کنی؟»

۴- احساسات او را بپذیرید: «می‌دانم که واقعاً دلت می‌خواهد در آن میهمانی شرکت کنی، سخت است آدم وسط میهمانی بلند شود و به خانه بازگردد.» «خیلی ناراحت کننده است که آدم این جور سرما بخورد و نتواند به فوتبال

۵- مشکل را شرح دهید: «می دانم که امشب می خواستی به سینما بروی اما به این ترتیب خواهرت در خانه تنها ماند برای او لازم است تو در خانه باشی.»

خلاصه ای از مهارت حل مسئله (در دایره ای فراتر از ارتباط والد و فرزند)
امروزه افرادی که توانایی حل مسائل خود را داشته باشند قطعاً در زندگی موفق تر هستند توانایی حل مسئله علاوه بر جسارت، نیازمند آموزش اساسی است که تا به حال کمتر به آن پرداخته و جایگاه پایین تری هم برایش قائل بوده ایم. از آن جایی که توانایی «حل مسئله» یکی از مهارت های اساسی زندگی محسوب می شود گام به گام مراحل آن را دوره می کنیم.

تعریف مسئله: فرآیندی است که شخص با توجه به تجارب عملی و توانمندی های ذهنی خود بتواند در جهت حل مسئله یا مشکل قدم برداشته و به نتیجه ی مطلوب دست یابد.

مراحل حل مسئله: ۱- شناسایی و طرح مسئله: مرحله ای است که در آن ذهن (افکار یا احساس) شخص با مسئله یا مشکلی روبرو می شود. ۲- جمع آوری اطلاعات: برای این که مشکل یا مسئله دقیقاً مشخص و معلوم شود، ضروری است اطلاعات دقیق درباره آن موضوع را جمع آوری کند جمع آوری اطلاعات معمولاً از طریق گفتگو با دیگران، خصوصاً متخصصین، تجارت، کتاب ها و سایر منابع رسانه ای و اطلاعاتی صورت می پذیرد. هرچند اطلاعات دقیق تر و مناسب تر باشد فرد برای رسیدن به حل مسئله موفق تر خواهد بود. ۳- تعریف دقیق مسئله: در این مرحله شخص با بررسی اطلاعات جمع آوری شده به ریشه و ماهیت مشکل خود پی می برد. ۴- تولید و خلق راه های مختلف: در این مرحله شخص سعی می کند راه حل های مختلف را از طریق بارش فکری، تعامل و هم اندیشی با دیگران به دست آورد، همه ی راه حل های مختلفی که به ذهنش خطور می کند را بنویسد هدف در این مرحله فقط پیدا کردن راه حل های گوناگون است نه این که کدام یک از راه های انتخاب شده بهتر و قابل قبول تر است. ۵- بررسی راه حل های گوناگون و انتخاب بهترین راه حل: در این مرحله فرد هر یک از راه حل هایی که در مرحله ی قبل یادداشت شده بود را با نمره ارزش گذاری می کند تا دریابد کدام یک از راه حل ها کارایی بهتر و قابلیت اجرایی بیشتری دارد و به نوعی زودتر و بهتر می تواند مشکل یا مسئله را حل نماید.

بارالها، به مقربان درگاہت، به آیہ های قرآنت، آقا امام زمان عجل الله را از ما راضی و خشنود بگردان. در ظهور ایشان تعجیل بفرما، به بانیان این جلسه به مسئولین مدرسه که چنین فضایی را برای ما تدارک دیدند که بتوانیم در پیشرفت زندگی مان، در تربیت فرزند صالح، تربیت شیعه علی ابن ابیطالب قدمی را برداریم توفیق بندگی و عاقبت به خیری عطا فرما. خدایا به همه ما توفیق تربیت فرزند صالح عطا فرما. آمین یا رب العالمین .

پایان مبحث

جلسه دهم سرکار خانم علی بخشی

۱۴۰۰/۲/۱۹