

از نگاه دیگری



مهارت‌های روان‌شناختی

مورد نیاز روحانیون کاروان‌های زیارتی

محمدحسین شریفی‌نیا*

مقدمه 

برای این که یک روحانی بتواند وظیفهٔ ارشاد کاروان را به درستی انجام دهد، به جز آشنایی با علوم و معارف اسلامی، به چه دانش‌ها و مهارت‌هایی نیاز دارد؟ برای پاسخ به این پرسش ابتدا اهداف فرهنگی حج و سپس وظایف روحانیون در جهت تحقق آن اهداف را مرور می‌کنیم. طبق سند اهداف فرهنگی حج، مهم‌ترین اهدافی که بر عهده روحانیون می‌باشد، عبارت‌اند از: ۱. انجام صحیح مناسک حج.

* عضو هیأت علمی پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

میقات

۱۳۶

۲. ایجاد تغییر و تحول روحی، اخلاقی و رفتاری در حجاج و تعمیق باورهای دینی در مردم.
۳. ارتقای سطح آگاهی حجاج در زمینه‌های دینی، متناسب با اهداف حج.
۴. آشناسازی حجاج با روح و باطن حج و ویژگی‌های حج ابراهیمی.
۵. معرفی فرهنگ و ارزش‌های انقلاب اسلامی به حجاج دیگر کشورها.
اگر این پنج هدف را عصاره سفر معنوی حج بدانیم؛ بی‌تردید نخستین کسی که مسؤول تحقق این اهداف می‌باشد، روحانی کاروان است و در این خصوص نمی‌توان از مدیر کاروان یا مسؤولان ستادی سازمان انتظار داشت. در حقیقت این روحانی کاروان است که به عنوان پدر معنوی و مسؤول فرهنگی کاروان باید این اهداف را تحقق بخشد. بر این اساس به نظر می‌رسد روحانیون، دو وظیفه کلی بر عهده دارند:

۱. آموزش احکام حج و معارف دینی به اعضای کاروان.
۲. ارائه الگوی عملی از رفتار و اخلاق اسلامی به حجاج و زائران بیت الله.
به منظور انجام صحیح دو وظیفه مهم یاد شده، روحانیان کاروان بایستی علاوه بر آشنایی با مجموعه‌ای از دانش‌ها و معارف، به عنوان «محتوای پیام»، به تعدادی مهارت هم به عنوان «ابزار انتقال پیام» مجهز باشند.

احکام و مناسک حج، اسرار و معارف حج، عقاید و معارف اهل بیت علیهم‌السلام، تاریخ اسلام، اخلاق و عرفان، از جمله این علوم هستند. اما آشنایی با این معارف، اگر با مهارت‌های عملی مناسب همراه نباشد، چندان اثربخش نیست؛ زیرا برای انتقال صحیح و کامل این معارف به دیگران و تأثیرگذاری بر آنان، ابزار و فنون دیگری نیز مورد نیاز می‌باشد. برخی از این مهارت‌ها و فنون که ما آن‌ها را «مهارت‌های روان‌شناختی» می‌نامیم و روحانیون کاروان‌ها برای آموزش مناسک حج و معارف دینی به زائران بایستی به آن‌ها مجهز باشند، بدین قرار است:

۱. آشنایی با ویژگی‌های روان‌شناختی حجاج.
۲. مهارت‌های ارتباطی و فنون جذب مخاطب.
۳. مهارت‌های آموزشی، متقاعدسازی و اطلاع‌رسانی.
۴. مهارت‌های آرام‌سازی و کاهش اضطراب، ترس و پرخاشگری.
۵. مهارت‌های تغییر رفتار و تثبیت رفتارهای اخلاقی و دینی.
علاوه بر مهارت‌هایی که گفته شد، اگر روحانی به مهارت «مشاوره» و «بازی‌رسانی»

هم مسأط باشد، می‌تواند در موقعیت‌های سخت و بحرانی، به مشاوره و راهنمایی زائران بپردازد که این امر به یقین از منظر زائران و حجاج، توانایی برجسته‌ای محسوب می‌شود و موجب جذب زائران می‌گردد. در این نشست به معرفی اجمالی هر یک از مهارت‌های پیش‌گفته می‌پردازیم:

۱. مهارت آشنایی با ویژگی‌های روان‌شناختی حجاج

موضوع این مهارت، آگاهی از شیوه‌های شناخت ویژگی‌های عاطفی، شناختی، رفتاری و هیجانی زائران و توانایی ترتیب‌تیب‌بندی شخصیتی آنان است.

بی‌تردید هر نوع تعامل و تأثیرگذاری بر دیگران، نیازمند شناخت ویژگی‌های شخصیتی، شناختی، عاطفی و رفتاری آنان می‌باشد؛ به عبارت دیگر، بدون شناخت دقیق ویژگی‌های روانی و رفتاری انسان‌ها، نمی‌توان با آن‌ها ارتباط مثبت برقرار کرد و تحت تأثیرشان قرار داد. بنابراین، نخستین شرط تأثیرگذاری بر دیگران، شناخت ویژگی‌های شخصیتی شناختی، عاطفی و رفتاری آن‌ها است.

بر این اساس، نخستین کار روحانی، بعد از پذیرش مسئولیت یک کاروان، مخاطب‌شناسی است. مواردی مانند این که، این کاروان از چه منطقه‌ای است؟ خصوصیات فرهنگی، قومی، اجتماعی و اقتصادی آن منطقه چیست؟ سطح تحصیلات اعضای کاروان چقدر است؟ و چه ویژگی‌های رفتاری، عاطفی و شخصیتی دارند؟

دسترسی به مسائل اولیه ساده است و می‌توان به سادگی ویژگی‌های کلی کاروان را شناخت؛ اما درک ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری اعضای کاروان، نیاز به دانش و مهارت ویژه‌ای دارد. این که چه کسانی زود عصبانی می‌شوند؛ کدامشان مسئولیت‌پذیر هستند و در لحظات دشوار می‌توان به آنان مسئولیت سپرد؛ یا چه افرادی احتمالاً مشکل‌آفرین خواهند بود و دیگران را تحریک خواهند کرد. بدون آشنایی روحانی با اصول کلی ویژگی‌های شخصیتی انسان‌ها و توانایی طبقه‌بندی رفتاری و شخصیتی افراد، ممکن نیست. اگر روحانی از این توانایی برخوردار باشد، به راحتی می‌تواند کاروان را به لحاظ رفتاری و معنوی مدیریت کند و مشکلات پیش‌آمده را به سرعت حل نماید. بنابراین، آشنایی با ویژگی‌های شخصیتی، عاطفی، شناختی و رفتاری زائران بایستی به عنوان زیربنای همه فعالیت‌های تبلیغی و آموزشی روحانی با زائر، مورد توجه قرار گیرد.

اهداف

در صورتی که روحانیون با این مهارت آشنا باشند، دستیابی به اهدافی که در پی می آید، آسان تر خواهد بود:

۱. بالا رفتن توان مدیریت روان شناختی و رفتاری روحانیون.
۲. تسلط بر خویشتن در مواجهه با افراد ناسازگار و مضطرب.
۳. پیش بینی نسبی رفتار زائران در موقعیت های مختلف سفر و آمادگی برای روبه رو شدن با آن.
۴. افزایش ضریب تأثیرگذاری بر زائران و تعمیق ارتباط صمیمانه با آنان.

سرفصل ها

آشنایی با مهارت یاد شده، نیازمند آموزش مباحث و موضوعات زیر می باشد:

۱. اهمیت و فواید شناخت ویژگی های روانی و رفتاری حجاج.
 ۲. انواع تیپ های شخصیتی و ویژگی های رفتاری هر یک از این تیپ ها.
 ۳. نقش وضعیت محیطی و موقعیت ها در حالات هیجانی و رفتاری حجاج.
 ۴. ویژگی های شناختی و آموزشی زائران.
- آگاهی از سطح استعداد، حافظه، هوش و نقش آن ها در میزان جذب مطالب به روحانی امکان می دهد تا با طبقه بندی ساده ای بتواند احکام و مناسک را بهتر آموزش دهد و میزان یادگیری زائران را افزایش دهد.
۵. ویژگی عاطفی و هیجانی زائران.
 ۶. تأثیر شناخت ها و هیجان ها بر رفتار زائران.

اگر پیش زمینه های فکری، عاطفی یا هیجانی اشخاص را ندانیم، نه تنها نمی توانیم بر آن ها تأثیر مثبت بگذاریم، بلکه گاهی حتی موجب تأثیر منفی می شود و زائر برخلاف توصیه روحانی عمل می کند؛ زیرا ممکن است پیش زمینه ذهنی او این باشد که روحانیون، نادرست و غیر دقیق سخن می گویند. در این صورت هر چه روحانی بگوید، او آن را جدی نخواهد گرفت یا عکس آن را انجام خواهد داد. بنابراین، اگر روحانی بر تمام مهارت های روان شناختی مسلط باشد، اما با ویژگی های روحی، روانی و شخصیتی زائران کاروان خود

آشنا نباشد، نمی تواند بر مخاطب تأثیر بگذارد. روشن است که در چنین وضعیتی، ابتدا باید برداشت‌های غلطی که در ذهن مخاطب ایجاد شده، اصلاح شود، سپس موضوعات آموزشی و دینی مطرح گردد.

۷. انواع نیازها و نقش آنان در شناخت، هیجان و رفتارها.

انواع نیازها، شامل «نیازهای جسمی»؛ مانند تغذیه، پوشش، جنسی و خواب، «نیازهای روحی»؛ مانند نیاز به ایمنی، «نیازهای شناختی»، «نیاز به تعلق و عشق»، «نیاز به احترام»، «نیاز به خودشکوفایی و کمال» و «نیازهای عالی» نظیر حقیقت‌جویی، پرستش، دلسوزی و ایثار می‌باشد. وقتی به همه نیازهای افراد توجه شود، هر فردی را می‌توان تحت تأثیر قرار داد.

به‌طور کلی تلاش برای ارضای نیازها در کسب آرامش و به‌دست آوردن زندگی سالم، فوق‌العاده حائز اهمیت است. بنابراین، نیازهای روان‌شناختی نقش مهمی در بروز ناسازگاری‌ها و رفتارهای ناهنجار دارند که پرخاشگری، بی‌تفاوتی و بی‌خیالی، رفتارهای نابهنجار، مصرف مواد مخدر و سیگار، ناامیدی، فرافکنی، انکار، جابه‌جایی، فشار روانی، اضطراب، افسردگی، بیماری‌های جسمی؛ مانند بیماری‌های قلبی، گوارشی، تنفسی، افزایش فشار خون، بخشی از پیامدهای آن می‌باشد.

۸. شیوه‌های تیپ‌شناسی و طبقه‌بندی حاجیان.

۹. علل بروز ناسازگاری و رفتارهای نابهنجار در زائران.

ناگفته پیداست که مهم‌ترین وظیفه روحانیون، تبلیغ دین و اصلاح باورها و رفتارهای مردم است. این امر بدون برقراری رابطه ممکن نیست. بر این اساس ضروری است همه افرادی که هدف آن‌ها تغییر نگرش دیگران می‌باشد، با فنون و روش‌های ارتباط مؤثر آشنا باشند و آن‌ها را در روابط میان فردی خود به کار گیرند.



گاهی دیده می‌شود که بعضی از زائران، پرخاشگری یا ناسازگاری می‌کنند. به‌طور معمول، یکی از عوامل عمده آن عدم ارضای نیازهایشان می‌باشد. اگر به نیازهای ارضا نشده زائران بی‌توجهی شود، ممکن است آن‌ها عصبانی و پرخاشگر شوند. در موقعیت‌هایی که به هر دلیل امکان ارضای نیازی وجود ندارد، روحانی باید با همدلی و صمیمیت، زائران را نسبت به کمبودها و مشکلات توجیه نماید و ارزش معنوی صبر را برای آن‌ها توضیح دهد. اگر توانایی قانع‌سازی را داشته باشیم، زائر به آسانی این ناراحتی را تحمّل می‌کند، اما اگر به جای آرام کردن حجاج، آنان را سرزنش کنیم و بگوییم شما برای چه به حج آمده‌اید یا این که خدای متعال حج چنین زائری را قبول نمی‌کند، طبیعتاً زائر آشفته‌تر می‌شود.

۲. مهارت‌های ارتباطی و فنون جذب مخاطب

این مهارت که موجب افزایش تأثیر بر مخاطب و بالا رفتن کارآمدی روحانی در حج می‌شود، شامل مجموعه‌ای از تکنیک‌های رفتاری، گفتاری و چهره‌ای است که موجب برقراری ارتباط سازنده و رضایت بخش روحانی با حجاج شده و آنان را به روحانی علاقه‌مند می‌کند. در واقع با کاربرد صحیح این مهارت می‌توان اشخاصی بیزار از روحانیت را به افراد علاقه‌مند به روحانیت تبدیل کنیم.

ناگفته پیداست که مهم‌ترین وظیفه روحانیون، تبلیغ دین و اصلاح باورها و رفتارهای مردم است. این امر بدون برقراری رابطه ممکن نیست. بر این اساس ضروری است همه افرادی که هدف آن‌ها تغییر نگرش دیگران می‌باشد، با فنون و روش‌های ارتباط مؤثر آشنا باشند و آن‌ها را در روابط میان فردی خود به کار گیرند.

اهداف

اساسی‌ترین اهداف آشنایی با این مهارت بدین شرح است:

۱. ایجاد ارتباط مؤثر و جذاب با حجاجان.
۲. افزایش قدرت نفوذ و تأثیرگذاری بر حجاج.
۳. علاقه‌مند کردن زائران به حضور در جلسات آموزشی و ارتباط صمیمانه با روحانی کاروان.

۴. جذب افراد منتقد و کم‌حوصله و کاهش ذهنیت منفی آن‌ها نسبت به روحانیون و نهادهای دینی.
۵. افزایش شأن و محبوبیت روحانیون نزد زائران.

سر فصل‌ها

به منظور تسلط بر این مهارت، آموزش مطالب زیر ضروری است:

۱. اهمیت و فواید ارتباط سازنده با حجاج.
۲. شرایط ارتباط خوب و مؤثر.
۳. عوامل مؤثر بر روابط بین‌فردی
۴. فنون برقراری رابطه مؤثر.
۵. مهارت‌های گوش دادن.
۶. اصول سخن گفتن.
۷. فنون رفع تعارض.
۸. شناخت موانع ارتباط سازنده و مؤثر.
۹. ایجاد ارتباط در موقعیت‌های دشوار.

الف) شرایط ارتباط خوب و مؤثر

از آنجا که آشنایی با ارتباط سازنده و مؤثر در امر تبلیغ بسیار مؤثر است، در اینجا این مهارت را بیشتر توضیح می‌دهیم:

برای ایجاد ارتباط خوب و اثربخش، باید شرایط زیر قبل یا ضمن ارتباط تحقق یابد. در غیر این صورت ارتباط ما چندان تأثیرگذار نخواهد بود:

۱. خلوص و صداقت در رابطه؛

وقتی میان دو شخص رابطه مستحکم می‌شود که مخاطب احساس کند ما با او صادق هستیم و نقش بازی نمی‌کنیم. به عبارت بهتر، خالصانه و صادقانه با او گفتگو می‌کنیم و به آنچه می‌گوییم خودمان کاملاً باور داریم.

خلوص مفهومی است که امروزه در جهان کاربرد زیادی پیدا کرده است. دانشمندی

روانشناس می گوید: زمانی که روان درمان گر، در اتاق درمان با خلوص حاضر می شود، همین خلوص می تواند در بیمار تأثیر درمانی داشته باشد.

۲. اعتماد متقابل؛

برای ارتباط تأثیر گذار، باید گوینده فرد قابل اعتمادی باشد و بتواند اعتماد شنونده را به خود جلب کند؛ زیرا وقتی شنونده به گوینده اعتماد نداشته باشد، سخن او را جدی نمی گیرد و به آن توجه نمی کند.

۳. محبت و صمیمیت؛

خوش رویی و برخورد محبت آمیز، از ارکان تأثیر گذاری و نفوذ در دیگران است. بنابراین، بهتر است در هنگام گفتگو و سخنرانی، با لحن آرام و صمیمانه با مخاطبین سخن بگوییم و از تندى و پرخاشگرى، به ویژه در منبر و سخنرانی خودداری کنیم.

۴. درک وضعیت مخاطب؛

اگر ما روحانی کاروانی شدیم که تمام زائران، ایرانیان خارج از کشور باشند، باید وضعیت آنان را درک کنیم و انتظاراتمان از آنها مطابق وضعیت و موقعیت آنها باشد؛ به عبارت دیگر، باید هر فرد را همان طور که هست درک کنیم و آنها را با یکدیگر مقایسه نکنیم. برای نمونه، اگر خانم هایی هستند که در امر حجاب رفتار مورد انتظار ما را ندارند، باید با همدلی و درک وضعیت تربیتی شان با آنان گفتگو کنیم، نه این که بدون توجه به موقعیت افراد، تنها از دیدگاه خودمان با آنان مواجه شویم.

۵. تفاهم و دیدگاه مشترک؛

ابتدا در یک موضع و مبنای معین با مخاطب تفاهم کنیم و دیدگاه مشترکی را بپذیریم، سپس بحث ها و گفتگوها را دنبال کنیم. با این کار، زمینه ارتباط مؤثرتر ایجاد می شود.

۶. آشنایی با فنون ارتباطی؛

قبل از برقراری ارتباط، شایسته است با تکنیک هایی نظیر گوش دادن فعال، سخن گفتن مؤثر، ابراز وجود و رفع تعارض های احتمالی آشنا شده و با تمرین های مستمر در آنها مهارت یابیم.

ب) عوامل مؤثر بر روابط بین فردی

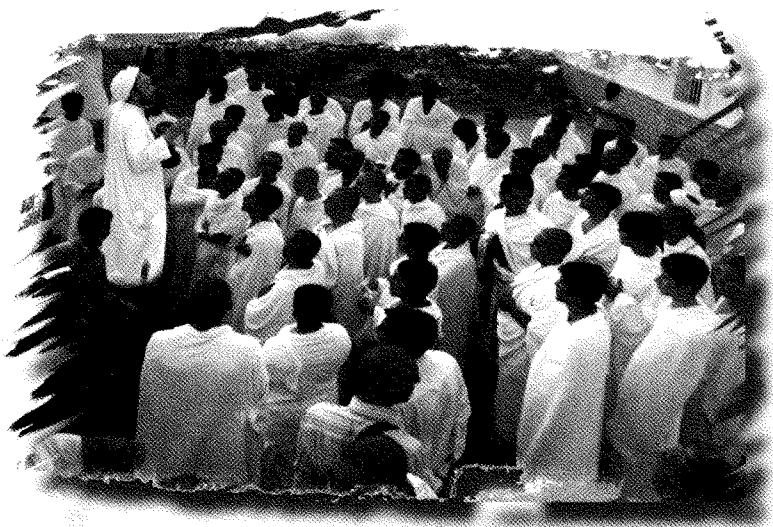
عوامل متعدد فردی، اجتماعی و محیطی بر روابط بین فردی تأثیر می‌گذارند که در اینجا به چند نمونه اشاره می‌کنیم:

۱. نوع برخورد؛ شامل: برخورد رسمی، دوستانه، صمیمانه، آمرانه، پرخاشگرانه یا دلسوزانه.

۲. حالات چهره؛ شامل: حالت‌های چشم و ابرو، پیشانی، صورت و دهان.

۳. ویژگی‌های شخصیتی؛ شامل: آرامش و ثبات، اضطراب و بی‌قراری، معاشرتی و کناره‌جویی، درون‌گرایی و برون‌گرایی.

۴. وضعیت ظاهری؛ شامل: نوع لباس و شیوه پوشش، بوی بدن و دهان، آراستگی سر و صورت.



۵. حالات بدنی؛ شامل: حرکات دست و پا، سبک نشستن و ایستادن، نوع راه رفتن.

۶. لحن کلام و آهنگ صدا؛ شامل: آرام و دلنشین یا تند و پرخاشگرانه بودن لحن و آهنگ صدا.

۷. محتوای کلام؛ شامل: محتوای تأییدی، انتقادی، آموزشی یا سرگرمی بودن سخنان گوینده.

۸. موقعیت گوینده؛ شامل: موقعیت فردی، جایگاه رسمی و شهرت اجتماعی گوینده در نزد مخاطبان.

۹. موقعیت شنونده؛ شامل: همسان، زیردست یا بالا دست بودن شنونده نسبت به گوینده.

ج) فنون برقراری رابطه مؤثر

مهم ترین تکنیک های برقراری ارتباط که نیازمند کسب مهارت می باشند، عبارت اند از:

۱. مهارت های گوش دادن

این مهارت ها شامل انجام درست برخی فعالیت ها است؛ مانند توجه کردن، ساکت بودن و سخن نگفتن در میان صحبت های گوینده، قرار دادن خود به جای گوینده، توجه به حرکات بدنی و حالت چهره گوینده در هنگام صحبت، کاهش عوامل مزاحم که تمرکز ما را نسبت به گوینده مختل می کند؛ اتخاذ حالات بدنی مناسب، قضاوت عجولانه نکردن، توجه به جنبه های عقلی و عاطفی کلام گوینده و پرهیز از واکنش هیجانی فوری به کلام وی می باشد.

۲. اصول سخن گفتن

لازم است در هنگام سخن گفتن، واژه های زیبا به کار ببریم و مؤدبانه ادا کنیم؛ متین و آرام سخن بگوییم؛ سعی کنیم آهنگ صدایمان در طول صحبت، یکنواخت و کسل کننده نباشد. در همه حال با چهره گشاده و لبخند با دیگران روبه رو شویم. از بیان واژه نامناسب و القاب زشت پرهیز کنیم؛ دقیق و کامل سخن بگوییم؛ در هنگام عصبانیت خودمان یا مخاطب، بر خویشتن تسلط داشته باشیم و زود خشمگین نشویم؛ در سخن گفتن شتاب نکنیم و شمرده حرف بزنیم؛ بکوشیم مختصر و مفید سخن بگوییم تا به قول شاعر:

کم گوی و گزیده گوی چون در / تا از سخنت جهان شود پر

۳. فنون رفع تعارض

گاهی ممکن است میان گوینده و شنونده، سوء تفاهم، اختلاف دیدگاه یا تعارض و ابهامی به وجود آید. در این هنگام، باید با استفاده از شگردهای رفع تعارض، سعی کنیم

اختلافات را به حداقل کاهش دهیم و جوی از اعتماد و صمیمیت را به وجود آوریم.

برخی اقدامات که برای کاهش سوء تفاهم و رفع تعارض مفیدند:

۱. بتوانیم موضوع را از دیدگاه طرف مقابل ببینیم.
۲. ابعاد مثبت اختلاف نظر را برجسته کنیم.
۳. به جای پاک کردن صورت مسأله، علل تعارض را شناسایی کرده و راه حل های مناسب را به کار گیریم؛
۴. با استفاده از تجارب قبلی، تنش های پیش آمده را مدیریت نماییم.

۴. موانع ارتباطی

مهم ترین اموری که مانع برقراری ارتباط سازنده و مؤثر میان ما و دیگران می شود، عبارتند از:

۱. سرزنش و انتقاد از مخاطب.
۲. با لحن تهدیدآمیز یا آمرانه سخن گفتن.
۳. نصیحت کردن بیش از حد دیگران.
۴. برش زیاد و قضاوت عجولانه.
۵. وجود تعارض شدید میان دو طرف و نداشتن منافع مشترک.
۶. چاپلوسی و ستایش مزورانه با اهداف پنهانی.
۷. بحث عقلانی صرف و عدم توجه به حالات و نیازهای عاطفی و هیجانی مخاطب.

۵. ایجاد ارتباط در موقعیت های دشوار

گاهی در موقعیت هایی قرار می گیریم که برقراری ارتباط با طرف مقابل دشوار می شود و به علل مختلف، نمی توانیم به راحتی با دیگران رابطه برقرار کنیم. این حالت ها در سفر حج که پر از حوادث غیرمترقبه و ناگهانی است، فراوان پیش می آید؛ مثلاً گاهی وضعیتی پیش می آید که احساس می کنیم کاروان در حال متلاشی شدن است.

برای نمونه، در سال گذشته، در غروب عرفات و در آن غوغای قیامت گونه، زائری در حال سوار شدن به اتوبوس، میان دو اتوبوس تحت فشار شدید قرار می گیرد و فوت می کند. تصور

کنید در آن لحظه چه فضایی بر کاروان حاکم می‌شود. در این لحظات پراضطراب، روحانی باید با استفاده از فنون ارتباط در موقعیت‌های دشوار سعی کند به منظور آرام کردن کاروان، با حالتی از حزن آمیخته با آرامش با حاجیان سخن بگوید و ضمن همدردی با آنان، به آنها دلداری بدهد؛ مثلاً بگوید: «عزیزان من! این فرد که میهمان خدا بود و خدای متعال قبل از اتمام حجتش او را پذیرفت...» نه این که بگوییم: «تقصیر مدیر نالایق است!» یا «زائری احتیاطی کرده است!» باید بدانیم در این موقعیت دنبال مقصر گشتن نه تنها دردی را درمان نمی‌کند، بلکه فقط مشکل را پیچیده‌تر و حل آن را سخت‌تر می‌کند؛ اما اگر روحانی با این فنون آشنا باشد و بداند چه سخنی را با چه واژه‌ای و با چه لحن و شیوه‌ای بیان کند، می‌تواند بر این آتش اضطراب و دلهره آب سرد آرامش بریزد. برخی اقداماتی که در موقعیت دشوار به روحانی کمک می‌کنند، بتواند با دیگران ارتباط برقرار کند و آنها را آرام کند عبارت‌اند از:

۱. اصلاح باورهای شناختی خود.

۲. خودآرام‌سازی.

۳. پذیرش واقعیت.

۴. حفظ آرامش محیط.

۵. آرام صحبت کردن.

۶. دعوت طرف مقابل به آرامش.

۷. نداشتن حالت دفاعی.

۸. رعایت مهارت‌های ارتباطی.

۹. آشنایی با مهارت حل مسأله و به کار بستن آن.

۳. مهارت‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی

بی‌گمان، از مهم‌ترین وظایف روحانیون، تدریس احکام و معارف دینی است. بدین روی، بایستی آنها با روش‌های جدید آموزشی و انتقال مفاهیم آشنا باشند. بر این اساس، روحانی کاروان باید مهارت‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی - که عبارت است از مجموعه شیوه‌ها و تکنیک‌هایی که موجب انتقال بهتر پیام و افزایش یادگیری در فراگیران می‌شود - را بیاموزد.

اهمیت آگاهی از این مهارت‌ها در آن است که علاوه بر این که دریافت آموزش صحیح و آگاهی از مسائل دینی، حق حجاج است که باید به درستی ادا شود، تسلط بر مهارت‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی، زمان آموزش را کاهش و کیفیت یادگیری را افزایش می‌دهد. در نتیجه می‌توان با صرف وقت و انرژی کمتر، آگاهی و رفتار مطلوب‌تری را در حجاج به وجود آورد.

اهداف

- مهم‌ترین اهداف آشنایی با مهارت‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی به قرار زیر می‌باشد:
۱. دریافت صحیح و کامل پیام‌های آموزشی توسط حجاج و پیشگیری از برداشت ناقص و نادرست آنان از مطالب ارائه شده.
 ۲. انجام درست مناسک و اعمال حج و سایر رفتارهای مورد انتظار.
 ۳. پیشگیری از شایعات، اخبار نادرست و رفتارهای نامناسب با اطلاع‌رسانی صحیح و به موقع.
 ۴. کاهش مشکلات روحانی در طول سفر و حین اعمال حج.
 ۵. افزایش همکاری و صمیمیت میان روحانی و زائران.

سرفصل‌ها

مباحث و موضوعاتی که برای کسب این مهارت، باید مورد بحث و تمرین رفتاری قرار گیرند، به شرح زیر است:

۱. اهمیت آموزش صحیح و اطلاع‌رسانی دقیق.
 ۲. ویژگی‌های متون آموزشی و پیام‌های اطلاعاتی.
 ۳. شرایط لازم برای دریافت آموزش و انتقال پیام.
 ۴. ابزار آموزش و اطلاع‌رسانی.
 ۵. شیوه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی.
 ۶. فنون ارزیابی میزان یادگیری و دریافت پیام.
۴. مهارت آرام‌سازی و کاهش اضطراب، ترس و پرخاشگری
به‌طور معمول، سفر حج پراضطرابی است؛ زیرا برای بسیاری از زائران، نخستین سفر

سفر حج سفر پراضطرابی است؛ زیرا برای بسیاری از زائران، نخستین سفر خارجی محسوب می‌شود؛ به علاوه، سفر حج، سفری تفریحی نیست، بلکه همراه با اعمال و مناسک خاصی است و مسائل و رویدادهای پیش‌بینی نشده در این سفر زیاد پیش می‌آید. گاهی هم روحانیون در احکام و مناسک مبالغه می‌کنند و موجب اضطراب زائران، به ویژه افراد کم‌سواد و سالخورده می‌شوند.



خارجی محسوب می‌شود؛ به علاوه، سفر حج، سفری تفریحی نیست، بلکه همراه با اعمال و مناسک خاصی است و مسائل و رویدادهای پیش‌بینی نشده در این سفر زیاد پیش می‌آید. گاهی هم روحانیون در احکام و مناسک مبالغه می‌کنند و موجب اضطراب زائران، به ویژه افراد کم‌سواد و سالخورده می‌شوند.

بدیهی است، اگر روحانی با شگردهای آرام‌سازی و کاهش اضطراب آشنا باشد؛ می‌تواند بسیاری از این عوامل اضطراب‌زا را مهار کند و موجبات آرامش کاروانیان را فراهم سازد. این مهارت‌ها به مجموعه‌ای از روش‌ها و فنون شناختی، عاطفی و رفتاری اطلاق می‌شود که تسلط بر آن‌ها موجب آرامش خود فرد و دیگران در موقعیت‌های استرس‌زا، پرتنش و بحرانی شده و از وقوع رفتارهای ناسازگار، تشنج‌آفرین و پرخاشگرانه پیشگیری می‌کند و یا در صورت وقوع، آن‌ها را مهار می‌نماید.

اهداف

مهم‌ترین اهداف آشنایی با مهارت آرام‌سازی و کاهش اضطراب، ترس و پرخاشگری به شرح زیر است:

۱. آشنایی با علل و علایم اضطراب، ترس و پرخاشگری.
۲. تشخیص موقعیت‌ها و عوامل اضطراب‌زا و ناکام‌کننده، برای پیشگیری از رویدادهای ناگوار.

۳. پیشگیری از وقوع رفتارهای تشنج آفرین، آسیب‌زا و پرخاشگرانه.
۴. مداخله در بحران و مهار رفتارهای ناسازگار و کنترل درگیری‌ها و پرخاشگری‌های احتمالی.
۵. رفع ترس و نگرانی از خود و ارائه الگوی عینی از یک انسان آرام، مطمئن، صبور و پر تحمل توسط روحانی کاروان.
۶. آموزش حجاج برای مقابله با اضطراب و ترس و پرخاشگری و تحمل موقعیت‌های فشار آور و حل مشکلات با صبر و بردباری.

سرفصل‌ها

به منظور آشنایی با این مهارت، آموختن مباحث و موضوعات زیر مناسب به نظر می‌رسند:

۱. اهمیت آرامش و آرام‌سازی در سفر حج.
۲. شناخت موقعیت‌های اضطراب‌زا و فشار آور.
۳. علل و علائم اضطراب، ترس و فشار روانی.
۴. علل و علائم خشم و پرخاشگری.
۵. راهبردهای عمومی آرام‌سازی.
۶. فنون خود آرام‌سازی.
۷. شیوه‌های آرام کردن دیگران.
۸. فنون مقابله با خشم و پرخاشگری.

منابع

۱. قرآن مجید. ترجمه: محمدمهدی فولادوند. (۱۳۷۲). قم: دارالقرآن الکریم.
۲. پاول تروور، جی و سیمون جی انزایت. (۱۳۸۳). فشار روانی، اضطراب و راه‌های مقابله با آن. ترجمه: عباس بخشی‌پور و حسن صبوری. مشهد: انتشارات به‌نشر.
۳. رحمانی، جعفر. (۱۳۸۵). آسیب‌شناسی فرهنگی حج و عمره و راه‌های برون‌رفت. تهران: سازمان حج و زیارت.
۴. شریفی‌نیا، محمدحسین. (۱۳۸۷). نیازسنجی از حجاج بیت‌الله. تهران: سازمان حج و زیارت.
۵. قربانی، نیما. (۱۳۸۴). سبک‌ها و مهارت‌های ارتباط. تهران: انتشارات تبلور.
- معاونت آموزشی و پژوهشی بعثه ایران. (۱۳۸۶). سند چشم‌انداز برنامه‌های فرهنگی حج. مکه: بعثه حج ایران.