مهارت‌هاي روان‌شناختي مورد نياز روحانيون کاروان‌هاي زيارتي

حجت الاسلام و المسلمين دکتر محمدحسين شريفي‌نيا

مقدمه

براي اين‌که يک روحاني بتواند وظيفة ارشاد کاروان را به درستي انجام دهد، به جز آشنايي با علوم و معارف اسلامي، به چه دانش‌ها و مهارت‌هايي نياز دارد؟ براي پاسخ به اين پرسش ابتدا اهداف فرهنگي حج و سپس وظايف روحانيون در جهت تحقق آن اهداف را مرور مي‌کنيم. طبق سند اهداف فرهنگي حج، مهم‌ترين اهدافي که بر عهده روحانيون مي‌باشد، عبارت­اند از:

1. انجام صحيح مناسک حج.

2. ايجاد تغيير و تحوّل روحي، اخلاقي و رفتاري در حجاج و تعميق باورهاي ديني در مردم.

3. ارتقاي سطح آگاهي حجاج در زمينه‌هاي ديني، متناسب با اهداف حج.

4. آشناسازي حجاج با روح و باطن حج و ويژگي‌هاي حج ابراهيمي.

5. معرفي فرهنگ و ارزش‌هاي انقلاب اسلامي به حجاج ديگر کشورها.

اگر اين پنج هدف را عصارة سفر معنوي حج بدانيم؛ بي‌ترديد نخستين کسي که مسؤول تحقق اين اهداف مي‌باشد، روحاني کاروان است و در اين خصوص نمي‌توان از مدير کاروان يا مسؤولان ستادي سازمان انتظار داشت. در حقيقت اين روحاني کاروان است که به عنوان پدر معنوي و مسؤول فرهنگي کاروان بايد اين اهداف را تحقّق بخشد. بر اين اساس به نظر مي‌رسد روحانيون، دو وظيفة کلي بر عهده دارند:

1. آموزش احکام حج و معارف ديني به اعضاي کاروان.

2. ارائة الگوي عملي از رفتار و اخلاق اسلامي به حجاج و زائران بيت الله.

به منظور انجام صحيح دو وظيفة مهم ياد شده، روحانيان کاروان بايستي علاوه بر آشنايي با مجموعه‌اي از دانش‌ها و معارف، به عنوان «محتواي پيام»، به تعدادي مهارت هم به عنوان «ابزار انتقال پيام» مجهّز باشند.

احکام و مناسک حج، اسرار و معارف حج، عقايد و معارف اهل بيت (هم) ، تاريخ اسلام، اخلاق و عرفان، از جملة اين علوم هستند. اما آشنايي با اين معارف، اگر با مهارت‌هاي عملي مناسب همراه نباشد، چندان اثربخش نيست؛ زيرا براي انتقال صحيح وکامل اين معارف به ديگران و تأثيرگذاري بر آنان، ابزار و فنون ديگري نيز مورد نياز مي‌باشد. برخي از اين مهارت‌ها و فنون که ما آن­ها را «مهارت‌هاي روان‌شناختي» مي‌ناميم و روحانيون کاروان‌ها براي آموزش مناسک حج و معارف ديني به زائران بايستي به آن­ها مجهز باشند، بدين قرار است:

1. آشنايي با ويژگي‌هاي روان شناختي حجاج.

2. مهارت‌هاي ارتباطي و فنون جذب مخاطب.

3. مهارت‌هاي آموزشي، متقاعدسازي و اطلاع‌رساني.

4. مهارت‌هاي آرام‌سازي و کاهش اضطراب، ترس و پرخاشگري.

5. مهارت‌هاي تغيير رفتار و تثبيت رفتارهاي اخلاقي و ديني.

علاوه بر مهارت‌هايي­که گفته شد، اگر روحاني به مهارت «مشاوره» و «ياري‌رساني» هم مسلّط باشد، مي‌تواند در موقعيت­هاي سخت و بحراني، به مشاوره و راهنمايي زائران بپردازدکه اين امر به يقين از منظر زائران و حجاج، توانايي برجسته‌اي محسوب مي‌شود و موجب جذب زائران مي‌گردد. در اين نشست به معرفي اجمالي هر يک از مهارت‌هاي پيش­گفته مي‌پردازيم:

1. مهارت آشنايي با ويژگي‌هاي روان شناختي حجاج

موضوع اين مهارت، آگاهي از شيوه‌هاي شناخت ويژگي‌هاي عاطفي، شناختي، رفتاري و هيجاني زائران و توانايي ترتيب تيپ‌بندي شخصيتي آنان است.

بي‌ترديد هر نوع تعامل و تأثيرگذاري بر ديگران، نيازمند شناخت ويژگي‌هاي شخصيتي، شناختي، عاطفي و رفتاري آنان مي‌باشد؛ به عبارت ديگر، بدون شناخت دقيق ويژگي­هاي رواني و رفتاري انسان‌ها، نمي‌توان با آن­ها ارتباط مثبت برقرار کرد و تحت تأثيرشان قرار داد. بنابراين، نخستين شرط تأثيرگذاري بر ديگران، شناخت ويژگي‌هاي شخصيتي شناختي، عاطفي و رفتاري آن­ها است.

بر اين اساس، نخستين کار روحاني، بعد از پذيرش مسؤوليت يک کاروان، مخاطب شناسي است. مواردي مانند اين‌که، اين کاروان از چه منطقه‌اي است؟ خصوصيات فرهنگي، قومي، اجتماعي و اقتصادي آن منطقه چيست؟ سطح تحصيلات اعضاي کاروان چقدر است؟ و چه ويژگي‌هاي رفتاري، عاطفي و شخصيتي دارند؟

دسترسي به مسائل اوليه ساده است و مي‌توان به سادگي ويژگي‌هاي کلي کاروان را شناخت؛ اما درک ويژگي‌هاي شخصيتي و رفتاري اعضاي کاروان، نياز به دانش و مهارت ويژه‌اي دارد. اين‌که چه کساني زود عصباني مي‌شوند؛ کدامشان مسؤوليت‌پذير هستند و در لحظات دشوار مي‌توان به آنان مسؤوليت سپرد؛ يا چه افرادي احتمالاً مشکل‌آفرين خواهند بود و ديگران را تحريک خواهند کرد. بدون آشنايي روحاني با اصول کلي ويژگي‌هاي شخصيتي انسان‌ها و توانايي طبقه‌بندي رفتاري و شخصيتي افراد، ممکن نيست. اگر روحاني از اين توانايي برخوردار باشد، به راحتي مي‌تواند کاروان را به لحاظ رفتاري و معنوي مديريت کند و مشکلات پيش‌آمده را به سرعت حل نمايد. بنابراين، آشنايي با ويژگي‌هاي شخصيتي، عاطفي، شناختي و رفتاري زائران بايستي به عنوان زيربناي همة فعاليت‌هاي تبليغي و آموزشي روحاني با زائر، مورد توجه قرار گيرد.

اهداف

در صورتي­که روحانيون با اين مهارت آشنا باشند، دستيابي به اهدافي­که در پي مي­آيد، آسان­تر خواهد بود:

1. بالا رفتن توان مديريت روان شناختي و رفتاري روحانيون.

2. تسلط بر خويشتن در مواجهه با افراد ناسازگار و مضطرب.

3. پيش‌بيني نسبي رفتار زائران در موقعيت‌هاي مختلف سفر و آمادگي براي روبه‌رو شدن با آن.

4. افزايش ضريب تأثيرگذاري بر زائران و تعميق ارتباط صميمانه با آنان.

سرفصل‌ها

آشنايي با مهارت ياد شده، نيازمند آموزش مباحث و موضوعات زير مي‌باشد:

1. اهميت و فوايد شناخت ويژگي‌هاي رواني و رفتاري حجاج.

2. انواع تيپ‌هاي شخصيتي و ويژگي‌هاي رفتاري هر يک از اين تيپ‌ها.

3. نقش وضعيت محيطي و موقعيت‌ها در حالات هيجاني و رفتاري حجاج.

4. ويژگي‌هاي شناختي و آموزشي زائران.

آگاهي از سطح استعداد، حافظه، هوش و نقش آن­ها در ميزان جذب مطالب به روحاني امکان مي‌دهد تا با طبقه‌بندي ساده‌اي بتواند احکام و مناسک را بهتر آموزش دهد و ميزان يادگيري زائران را افزايش دهد.

5 . ويژگي عاطفي و هيجاني زائران.

6 . تأثير شناخت‌ها و هيجان‌ها بر رفتار زائران.

اگر پيش‌زمينه‌هاي فکري، عاطفي يا هيجاني اشخاص را ندانيم، نه‌تنها نمي‌توانيم بر آن­ها تأثير مثبت بگذاريم، بلکه گاهي حتي موجب تأثير منفي مي‌شود و زائر برخلاف توصية روحاني عمل مي‌کند؛ زيرا ممکن است پيش‌زمينة ذهني او اين باشد که روحانيون، نادرست و غيردقيق سخن مي‌گويند. در اين صورت هر چه روحاني بگويد، او آن را جدي نخواهد گرفت يا عکس آن را انجام خواهد داد. بنابراين، اگر روحاني بر تمام مهارت‌هاي روان‌شناختي مسلط باشد، اما با ويژگي‌هاي روحي، رواني و شخصيتي زائران کاروان خود آشنا نباشد، نمي‌تواند بر مخاطب تأثير بگذارد. روشن است که در چنين وضعيتي، ابتدا بايد برداشت‌هاي غلطي که در ذهن مخاطب ايجاد شده، اصلاح شود، سپس موضوعات آموزشي و ديني مطرح گردد.

7. انواع نيازها و نقش آنان در شناخت، هيجان و رفتارها.

انواع نياز‌ها، شامل «نيازهاي جسمي»؛ مانند تغذيه، پوشش، جنسي و خواب، «نيازهاي روحي»؛ مانند نياز به ايمني، «نياز‌هاي شناختي»، «نياز به تعلق و عشق»، «نياز به احترام»، «نياز به خودشکوفايي و کمال» و «نياز‌هاي عالي» نظير حقيقت‌جويي، پرستش، دلسوزي و ايثار مي‌باشد. وقتي به همة نيازهاي افراد توجه شود، هر فردي را مي‌توان تحت تأثير قرار داد.

به­طورکلّي تلاش براي ارضاي نيازها در کسب آرامش و به‌دست آوردن زندگي سالم، فوق العاده حائز اهميت است. بنابراين، نياز‌هاي روان‌شناختي نقش مهمي در بروز ناسازگاري‌ها و رفتارهاي ناهنجار دارند که پرخاشگري، بي‌تفاوتي و بي‌خيالي، رفتارهاي نابهنجار، مصرف مواد مخدر و سيگار، نااميدي، فرافکني، انکار، جابه­جايي، فشار رواني، اضطراب، افسردگي، بيماري‌هاي جسمي؛ مانند بيماري‌هاي قلبي، گوارشي، تنفسي، افزايش فشار خون، بخشي از پيامدهاي آن مي‌باشد.

8 . شيوه‌هاي تيپ‌شناسي و طبقه‌بندي حاجيان.

9. علل بروز ناسازگاري و رفتارهاي نابه­هنجار در زائران.

گاهي ديده مي‌شودکه بعضي از زائران، پرخاشگري يا ناسازگاري مي‌کنند. به­طور معمول، يکي از عوامل عمدة آن عدم ارضاي نيازهايشان مي‌باشد. اگر به نيازهاي ارضا نشدة زائران بي‌توجهي شود، ممکن است آن­ها عصباني و پرخاشگر شوند. در موقعيت‌هايي­که به هر دليل امکان ارضاي نيازي وجود ندارد، روحاني بايد با همدلي و صميميت، زائران را نسبت به کمبودها و مشکلات توجيه نمايد و ارزش معنوي صبر را براي آن­ها توضيح دهد.

اگر توانايي قانع‌سازي را داشته باشيم، زائر به آساني اين ناراحتي را تحمّل مي‌کند، اما اگر به‌جاي آرام کردن حجاج، آنان را سرزنش کنيم و بگوييم شما براي چه به حج آمده‌ايد يا اين‌که خداي متعال حج چنين زائري را قبول نمي‌کند، طبيعتاً زائر آشفته‌تر مي‌شود.

2. مهارت‌هاي ارتباطي و فنون جذب مخاطب

اين مهارت که موجب افزايش تأثير بر مخاطب و بالا رفتن کارآمدي روحاني در حج مي‌شود، شامل مجموعه‌اي از تکنيک‌هاي رفتاري، گفتاري و چهره‌اي است که موجب برقراري ارتباط سازنده و رضايت بخش روحاني با حجاج شده و آنان را به روحاني علاقه‌مند مي‌کند. در واقع با کاربرد صحيح اين مهارت مي‌توان اشخاصي بيزار از روحانيت را به افراد علاقه‌مند به روحانيت تبديل کنيم.

ناگفته پيداست که مهم‌ترين وظيفة روحانيون، تبليغ دين و اصلاح باورها و رفتار‌هاي مردم است. اين امر بدون برقراري رابطه ممکن نيست. بر اين اساس ضروري است همة افرادي که هدف آن­ها تغيير نگرش ديگران مي‌باشد، با فنون و روش‌هاي ارتباط مؤثر آشنا باشند و آن­ها را در روابط ميان فردي خود به کار گيرند.

اهداف

اساسي‌ترين اهداف آشنايي با اين مهارت بدين شرح است:

1. ايجاد ارتباط مؤثر و جذاب با حاجيان.

2. افزايش قدرت نفوذ و تأثيرگذاري بر حجاج.

3. علاقه‌مند کردن زائران به حضور در جلسات آموزشي و ارتباط صميمانه با روحاني کاروان.

4. جذب افراد منتقد و کم‌حوصله و کاهش ذهنيت منفي آن­ها نسبت به روحانيون و نهادهاي ديني.

5 . افزايش شأن و محبوبيت روحانيون نزد زائران.

سر فصل‌ها

به منظور تسلّط بر اين مهارت، آموزش مطالب زير ضروري است:

1. اهميت و فوايد ارتباط سازنده با حجاج.

2. شرايط ارتباط خوب و مؤثر.

3. عوامل مؤثر بر روابط بين‌فردي

4. فنون برقراري رابطة مؤثر.

5 . مهارت‌هاي گوش دادن.

6 . اصول سخن گفتن.

7. فنون رفع تعارض.

8 . شناخت موانع ارتباط سازنده و مؤثر.

9. ايجاد ارتباط در موقعيت‌هاي دشوار.

الف) شرايط ارتباط خوب و مؤثر

از آنجا که آشنايي با ارتباط سازنده و مؤثر در امر تبليغ بسيار مؤثر است، در اينجا اين مهارت را بيشتر توضيح مي‌دهيم:

براي ايجاد ارتباط خوب و اثربخش، بايد شرايط زير قبل يا ضمن ارتباط تحقق يابد. در غير اين صورت ارتباط ما چندان تأثيرگذار نخواهد بود.

1. خلوص و صداقت در رابطه؛

وقتي ميان دو شخص رابطه مستحکم مي‌شود که مخاطب احساس کند ما با او صادق هستيم و نقش بازي نمي‌کنيم. به عبارت بهتر، خالصانه و صادقانه با او گفتگو مي‌کنيم و به آنچه مي‌گوييم خودمان کاملاً باور داريم.

خلوص مفهومي است که امروزه در جهان کاربرد زيادي پيدا کرده است. دانشمندي روانشناس مي‌گويد: زماني­که روان درمان‌گر، در اتاق درمان با خلوص حاضر مي‌شود، همين خلوص مي‌تواند در بيمار تأثير درماني داشته باشد.

2. اعتماد متقابل؛

براي ارتباط تأثيرگذار، بايد گوينده فردِ قابل اعتمادي باشد و بتواند اعتماد شنونده را به خود جلب کند؛ زيرا وقتي شنونده به گوينده اعتماد نداشته باشد، سخن او را جدي نمي‌گيرد و به آن توجه نمي‌کند.

3. محبت و صميميت؛

خوش‌رويي و برخورد محبت‌آميز، از ارکان تأثيرگذاري و نفوذ در ديگران است. بنابراين، بهتر است در هنگام گفتگو و سخنراني، با لحن آرام و صميمانه با مخاطبين سخن بگوييم و از تندي و پرخاشگري، به ويژه در منبر و سخنراني خودداري کنيم.

4. درک وضعيت مخاطب؛

اگر ما روحاني کارواني شديم که تمام زائران، ايرانيان خارج از کشور باشند، بايد وضعيت آنان را درک کنيم و انتظاراتمان از آن­ها مطابق وضعيت و موقعيت آن­ها باشد؛ به عبارت ديگر، بايد هر فرد را همان‌طور که هست درک کنيم و آن­ها را با يکديگر مقايسه نکنيم. براي نمونه، اگر خانم‌هايي هستند که در امر حجاب رفتار مورد انتظار ما را ندارند، بايد با همدلي و درک وضعيت تربيتي­شان با آنان گفتگو کنيم، نه اين‌که بدون توجه به موقعيت افراد، تنها از ديدگاه خودمان با آنان مواجه شويم.

5 . تفاهم و ديدگاه مشترک؛

ابتدا در يک موضع و مبناي معين با مخاطب تفاهم کنيم و ديدگاه مشترکي را بپذيريم، سپس بحث‌ها و گفتگوها را دنبال کنيم. با اين کار، زمينة ارتباط مؤثرتر ايجاد مي‌شود.

6 . آشنايي با فنون ارتباطي؛

قبل از برقراري ارتباط، شايسته است با تکنيک‌هايي نظير گوش دادن فعال، سخن گفتن مؤثر، ابراز وجود و رفع تعارض‌هاي احتمالي آشنا شده و با تمرين‌هاي مستمر در آن­ها مهارت يابيم.

ب) عوامل مؤثر بر روابط بين فردي

عوامل متعدد فردي، اجتماعي و محيطي بر روابط بين‌فردي تأثير مي‌گذارند که در اينجا به چند نمونه اشاره مي‌کنيم:

1. نوع برخورد؛ شامل: برخورد رسمي، دوستانه، صميمانه، آمرانه، پرخاشگرانه يا دلسوزانه.

2. حالات چهره؛ شامل: حالت‌هاي چشم و ابرو، پيشاني، صورت و دهان.

3. ويژگي‌هاي شخصيتي؛ شامل: آرامش و ثبات، اضطراب و بي‌قراري، معاشرتي و کناره‌جويي، درون‌گرايي و برون‌گرايي.

4. وضعيت ظاهري؛ شامل: نوع لباس و شيوة پوشش، بوي بدن و دهان، آراستگي سر و صورت.

5 . حالات بدني؛ شامل: حرکات دست و پا، سبک نشستن و ايستادن، نوع راه رفتن.

6 . لحن کلام و آهنگ صدا؛ شامل: آرام و دلنشين يا تند و پرخاشگرانه بودن لحنِ و آهنگِ صدا.

7. محتواي کلام؛ شامل: محتواي تأييدي، انتقادي، آموزشي يا سرگرمي بودن سخنان گوينده.

8 . موقعيت گوينده؛ شامل: موقعيت فردي، جايگاه رسمي و شهرت اجتماعي گوينده در نزد مخاطبان.

9. موقعيت شنونده؛ شامل: همسان، زيردست يا بالا دست بودن شنونده نسبت به گوينده.

ج) فنون برقراري رابطه مؤثر

مهم‌ترين تکنيک‌هاي برقراري ارتباط که نيازمند کسب مهارت مي‌باشند، عبارت­اند از:

1. مهارت‌هاي گوش دادن

اين مهارت‌ها شامل انجام درست برخي فعاليت‌ها است؛ مانند توجه کردن، ساکت بودن و سخن نگفتن در ميان صحبت‌هاي گوينده، قرار دادن خود به جاي گوينده، توجه به حرکات بدني و حالت چهرة گوينده در هنگام صحبت، کاهش عوامل مزاحم که تمرکز ما را نسبت به گوينده مختل مي‌کند؛ اتخاذ حالات بدني مناسب، قضاوت عجولانه نکردن، توجه به جنبه‌هاي عقلي و عاطفي کلام گوينده و پرهيز از واکنش هيجاني فوري به کلام وي مي‌باشد.

2. اصول سخن گفتن

لازم است در هنگام سخن گفتن، واژه‌هاي زيبا به کار ببريم و مؤدبانه ادا کنيم؛ متين و آرام سخن بگوييم؛ سعي کنيم آهنگ صدايمان در طول صحبت، يکنواخت و کسل‌کننده نباشد. در همه حال با چهرة گشاده و لبخند با ديگران روبه­رو شويم. از بيان واژة نامناسب و القاب زشت پرهيز کنيم؛ دقيق و کامل سخن بگوييم؛ در هنگام عصبانيت خودمان يا مخاطب، بر خويشتن تسلّط داشته باشيم و زود خشمگين نشويم؛ در سخن گفتن شتاب نکنيم و شمرده حرف بزنيم؛ بکوشيم مختصر و مفيد سخن بگوييم تا به قول شاعر:

کم گوي و گزيده گوي چون دُر تا از سخنت جهان شود پر

3. فنون رفع تعارض

گاهي ممکن است ميان گوينده و شنونده، سوءتفاهم، اختلاف ديدگاه يا تعارض و ابهامي به وجود آيد. در اين هنگام، بايد با استفاده از شگردهاي رفع تعارض، سعي کنيم اختلافات را به حداقل کاهش دهيم و جوّي از اعتماد و صميميت را به وجود آوريم.

برخي اقدامات که براي کاهش سوءتفاهم و رفع تعارض مفيدند:

1. بتوانيم موضوع را از ديدگاه طرف مقابل ببينيم.

2. ابعاد مثبت اختلاف نظر را برجسته کنيم.

3. به جاي پاک کردن صورت مسأله، علل تعارض را شناسايي کرده و راه حل‌هاي مناسب را به کار گيريم؛

4. با استفاده از تجارب قبلي، تنش‌هاي پيش‌آمده را مديريت نماييم.

4. موانع ارتباطي

مهم‌ترين اموري که مانع برقراري ارتباط سازنده و مؤثر ميان ما و ديگران مي‌شود، عبارت­اند از:

1. سرزنش و انتقاد از مخاطب.

2. با لحن تهديدآميز يا آمرانه سخن گفتن.

3. نصيحت کردن بيش از حدّ ديگران.

4. پرسش زياد و قضاوت عجولانه.

5 . وجود تعارض شديد ميان دوطرف و نداشتن منافع مشترک.

6 . چاپلوسي و ستايش مزورانه با اهداف پنهاني.

7. بحث عقلاني صرف و عدم توجه به حالات و نيازهاي عاطفي و هيجاني مخاطب.

5 . ايجاد ارتباط در موقعيت‌هاي دشوار

گاهي در موقعيت‌هايي قرار مي‌گيريم که برقراري ارتباط با طرف مقابل دشوار مي‌شود و به علل مختلف، نمي‌توانيم به راحتي با ديگران رابطه برقرار کنيم. اين حالت‌ها در سفر حج که پر از حوادث غيرمترقبه و ناگهاني است، فراوان پيش مي‌آيد؛ مثلاً گاهي وضعيتي پيش مي‌آيد که احساس مي‌کنيم کاروان در حال متلاشي شدن است.

براي نمونه، در سال گذشته، در غروب عرفات و در آن غوغاي قيامت‌گونه، زائري در حال سوار شدن به اتوبوس، ميان دو اتوبوس تحت فشار شديد قرار مي‌گيرد و فوت مي‌کند. تصور کنيد در آن لحظه چه فضايي بر کاروان حاکم مي‌شود. در اين لحظات پراضطراب، روحاني بايد با استفاده از فنون ارتباط در موقعيت‌هاي دشوار سعي کند به منظور آرام کردن کاروان، با حالتي از حزنِ آميخته با آرامش با حاجيان سخن بگويد و ضمن همدردي با آنان، به آن­ها دلداري بدهد؛ مثلاً بگويد: «عزيزان من! اين فرد که ميهمان خدا بود و خداي متعال قبل از اتمام حجش او را پذيرفت...» نه اين که بگوييم: «تقصير مدير نالايق است!» يا «زائر بي‌احتياطي کرده است!» بايد بدانيم در اين موقعيت دنبال مقصر گشتن نه‌تنها دردي را درمان نمي‌کند، بلکه فقط مشکل را پيچيده‌تر و حلّ آن را سخت‌تر مي‌کند؛ اما اگر روحاني با اين فنون آشنا باشد و بداند چه سخني را با چه واژه‌اي و با چه لحن و شيوه‌اي بيان کند، مي‌تواند بر اين آتش اضطراب و دلهره آب سرد آرامش بريزد. برخي اقداماتي که در موقعيت دشوار به روحاني کمک مي‌کنند، بتواند با ديگران ارتباط برقرار کند و آن­ها را آرام کند عبارت­اند از:

1. اصلاح باورهاي شناختي خود.

2. خودآرام‌سازي.

3. پذيرش واقعيت.

4. حفظ آرامش محيط.

5 . آرام صحبت کردن.

6 . دعوت طرف مقابل به آرامش.

7. نداشتن حالت دفاعي.

8 . رعايت مهارت‌هاي ارتباطي.

9. آشنايي با مهارت حل مسأله و به کار بستن آن.

3. مهارت‌هاي آموزشي و اطلاع‌رساني

بي‌گمان، از مهم‌ترين وظايف روحانيون، تدريس احکام و معارف ديني است. بدين روي، بايستي آن­ها با روش‌هاي جديد آموزشي و انتقال مفاهيم آشنا باشند.

بر اين اساس، روحاني کاروان بايد مهارت‌هاي آموزشي و اطلاع‌رساني ـ که عبارت است از مجموعه شيوه‌ها و تکنيک‌هايي که موجب انتقال بهتر پيام و افزايش يادگيري در فراگيران مي‌شود ـ را بياموزد.

اهميت آگاهي از اين مهارت‌ها در آن است: علاوه بر اين‌که دريافت آموزش صحيح و آگاهي از مسائل ديني، حق حجاج است که بايد به درستي ادا شود، تسلّط بر مهارت‌هاي آموزشي و اطلاع‌رساني، زمان آموزش را کاهش و کيفيت يادگيري را افزايش مي‌دهد. در نتيجه مي‌توان با صرف وقت و انرژي کمتر، آگاهي و رفتار مطلوب‌تري را در حجاج به وجود آورد.

اهداف

مهم‌ترين اهداف آشنايي با مهارت‌هاي آموزشي و اطلاع‌رساني به قرار زير مي‌باشد:

1. دريافت صحيح و کامل پيام‌هاي آموزشي توسط حجاج و پيشگيري از برداشت ناقص و نادرست آنان از مطالب ارائه شده.

2. انجام درست مناسک و اعمال حج و ساير رفتارهاي مورد انتظار.

3. پيشگيري از شايعات، اخبار نادرست و رفتارهاي نامناسب با اطلاع‌رساني صحيح و به موقع.

4. کاهش مشکلات روحاني در طول سفر و حين اعمال حج.

5 . افزايش همکاري و صميميت ميان روحاني و زائران.

سرفصل‌ها

مباحث و موضوعاتي که براي کسب اين مهارت، بايد مورد بحث و تمرين رفتاري قرار گيرند، به شرح زير است:

1. اهميت آموزش صحيح و اطلاع‌رساني دقيق.

2. ويژگي‌هاي متون آموزشي و پيام‌هاي اطلاعاتي.

3. شرايط لازم براي دريافت آموزش و انتقال پيام.

4. ابزار آموزش و اطلاع‌رساني.

5 . شيوه‌هاي آموزشي و اطلاع‌رساني.

6 . فنون ارزيابي ميزان يادگيري و دريافت پيام.

4. مهارت آرام‌سازي و کاهش اضطراب، ترس و پرخاشگري

به­طور معمول، سفر حج سفر پراضطرابي است؛ زيرا براي بسياري از زائران، نخستين سفر خارجي محسوب مي‌شود؛ به علاوه، سفر حج، سفري تفريحي نيست، بلکه همراه با اعمال و مناسک خاصي است و مسائل و رويدادهاي پيش‌بيني نشده در اين سفر زياد پيش مي‌آيد. گاهي هم روحانيون در احکام و مناسک مبالغه مي‌کنند و موجب اضطراب زائران، به ويژه افراد کم‌سواد و سالخرده مي‌شوند.

بديهي است، اگر روحاني با شگردهاي آرام‌سازي و کاهش اضطراب آشنا باشد؛ مي‌تواند بسياري از اين عوامل اضطراب‌زا را مهار کند و موجبات آرامش کاروانيان را فراهم سازد. اين مهارت‌ها به مجموعه‌اي از روش‌ها و فنون شناختي، عاطفي و رفتاري اطلاق مي‌شود که تسلّط بر آن­ها موجب آرامش خود فرد و ديگران در موقعيت‌هاي استرس‌زا، پرتنش و بحراني شده و از وقوع رفتارهاي ناسازگار، تشنج‌آفرين و پرخاشگرانه پيشگيري مي‌کند و يا در صورت وقوع، آن­ها را مهار مي‌نمايد.

اهداف

مهم‌ترين اهداف آشنايي با مهارت آرام‌سازي و کاهش اضطراب، ترس و پرخاشگري به شرح زير است:

1. آشنايي با علل و علايم اضطراب، ترس و پرخاشگري.

2. تشخيص موقعيت‌ها و عوامل اضطراب‌زا و ناکام‌کننده، براي پيشگيري از رويدادهاي ناگوار.

3. پيشگيري از وقوع رفتارهاي تشنج‌آفرين، آسيب‌زا و پرخاشگرانه.

4. مداخله در بحران و مهار رفتارهاي ناسازگار و کنترل درگيري‌ها و پرخاشگري‌هاي احتمالي.

5 . رفع ترس و نگراني از خود و ارائه الگوي عيني از يک انسان آرام، مطمئن، صبور و پرتحمل توسط روحاني کاروان.

6 . آموزش حجاج براي مقابله با اضطراب و ترس و پرخاشگري و تحمل موقعيت‌هاي فشارآور و حل مشکلات با صبر و بردباري.

سرفصل‌ها

به منظور آشنايي با اين مهارت، آموختن مباحث و موضوعات زير مناسب به نظر مي‌رسند:

1. اهميت آرامش و آرام‌سازي در سفر حج.

2. شناخت موقعيت‌هاي اضطراب‌زا و فشارآور.

3. علل و علايم اضطراب، ترس و فشار رواني.

4. علل و علايم خشم و پرخاشگري.

5 . راهبردهاي عمومي آرام‌سازي.

6 . فنون خودآرام‌سازي.

7. شيوه‌هاي آرام کردن ديگران.

8 . فنون مقابله با خشم و پرخاشگري.

منابع

1. قرآن مجيد. ترجمه: محمدمهدي فولادوند. (1372). قم: دارالقرآن الکريم.

2. پاول تروور، جي و سيمون جي انرايت. (1383). فشار رواني، اضطراب و راه‌هاي مقابله با آن. ترجمه: عباس بخشي‌پور و حسن صبوري. مشهد: انتشارات به‌نشر.

3. رحماني، جعفر. (1385). آسيب‌شناسي فرهنگي حج و عمره و راه‌هاي برون‌رفت. تهران: سازمان حج و زيارت.

4. شريفي‌نيا، محمدحسين. (1387). نيازسنجي از حجاج بيت‌الله. تهران: سازمان حج و زيارت.

5 . قرباني، نيما. (1384). سبک‌ها و مهارت‌هاي ارتباط. تهران: انتشارات تبلور.

معاونت آموزشي و پژوهشي بعثه ايران. (1386). سند چشم‌انداز برنامه‌هاي فرهنگي حج. مکه: بعثه حج ايران.