

مروری بر آموزش مهارت حل مسئله گروهی و جرأت‌ورزی دانش‌آموزان

آزاده امیدی باورصاد^۱، اختر جمالی^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت آموزشی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد، علوم و تحقیقات، تهران، ایران

^۲ استادیار، گروه پزشکی اجتماعی مدیریت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ایران

نویسنده مسئول:

اختر جمالی

مجله علمی پژوهش در علوم انسانی و تحقیقات میان رشته‌ای (سال ششم)
شماره ۲۱ / پاییز ۱۳۹۹ / ص ۱۰-۱

چکیده

رفتار جرات‌مندانه اغلب اوقات به نفع خود انسان است زیرا بدون آنکه فرد دیگری را رنجانده یا خوار کند به خواسته‌های منطقی خود دست می‌یابد. این رفتار کمک کرده که فرد احساس بودن، عزت نفس و ارزش داشتن را تجربه کند و از آسیب‌های متعدد مصون بماند. در رفتار قاطعانه حقوقی، احساسات و آرامش دیگران مورد توجه قرار می‌گیرد و برخورد طرف مقابل نیز مناسب‌تر خواهد بود و دو طرف آسیب کمتری می‌بینند. این گونه رفتارها از نظر اجتماعی نیز پسندیده می‌باشد. طی این فرآیند افراد منابع مقابله مؤثر با وقایع فشارزای زندگی را کشف، خلق یا شناسایی می‌کنند. آموزش مهارت حل مسئله بر دانش‌آموزان باعث توانمندی و ارتقای مفهوم خودتنظیمی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان می‌شود. این روش درمانی، یکی از روش‌های بسیار مؤثر و چندجانبه برای مراجعان نوجوان است؛ می‌توان از آن برای درمان انواع مختلفی از اختلال‌های نوجوانان استفاده کرد. خشم، مشکلات انگیزشی همراه با افسردگی، تعارض بین والدین و نوجوانان، ضعف در پیشرفت تحصیلی و مشکلات ارتباطی با همسالان، نمونه‌هایی از این اختلال‌ها هستند.

واژگان کلیدی: مهارت حل مسئله گروهی، جرأت‌ورزی، دانش‌آموزان

مقدمه

جرات‌ورزی برخی از نیازهای فرهنگی قوی و فراگیر را ارضاء می‌کند و دو هدف عمده دارد: یکی کاهش اضطراب اجتماعی و دیگری کسب مهارت‌های اجتماعی. که فردی با جرات است می‌تواند ارتباط نزدیک با دیگران برقرار کند، خودش را از سوء استفاده دیگران دور نگهدارد و دامنه وسیعی از نیازها و افکار مثبت و منفی را ابراز نماید، بی‌آنکه احساس گناه و اضطراب کند و یا به حقوق دیگران لطمه بزند (آج و همکاران، ۱۳۹۵). رفتار جرات‌ورزانه، رفتارهایی متعادل هستند و فرد جرات ورز ضمن پا فشاری بر خواسته‌های منطقی و انجام رفتار مخالفتی در دفاع از خواسته‌ها، حقوق و سلیقه‌های دیگران را مورد توجه قرار می‌دهد و از احجاف حقوق دیگران و تضییع آن‌ها خود داری می‌کند. فرد جرات‌ورز دارای احساس، افکار و نگرشی مثبت نسبت به خود و دیگران بوده و رفتارش با دیگران صریح و صادقانه است (معصومی و بزازیان، ۱۳۹۳).

یکی از راه‌های پیشگیری از بروز مشکلات روانی و رفتاری ارتقای ظرفیت روان‌شناختی افراد است که از طریق آموزش مهارت حل‌مسئله جامعه عمل می‌پوشد. کلمه مهارت عبارت است از چیرگی، صلاحیت و متخصص شدن در یک فعالیت. مهارت حل مسئله مجموعه‌ای از توانایی‌ها که زمینه سازگاری و رفتار مثبت و مفید را فراهم می‌آورند (گنجی و امیریان، ۱۳۹۰). از طرفی مهارت حل مسئله^۱ یکی از کارکردهای عالی ذهن است که اکتساب آن معمولاً به آموزش نیاز دارد و اگر چه انسان در حوزه‌های مختلف با مسائل متنوعی مواجه است، با این حال اصولی کلی این مهارت تقریباً در همه نوع مسائل انسانی کاربرد دارد. ویژگی‌های مهم حل مسئله عبارتند از: اینکه حل مسئله فرآیندی شناختی است ولی از رفتار انسان استنباط می‌شود. دوم اینکه نتیجه فرآیند حل مسئله ارائه راه حل است و در نهایت حل مسئله مستلزم دستکاری یا عمل کردن بر اساس دانش پیشین است. در تمامی الگوهایی که برای حل مسئله ارائه شدند مراحل یا مؤلفه‌های شناسایی مسئله، تحلیل مسئله و ارائه راه حل از مؤلفه‌های اصلی حل مسئله محسوب می‌شوند. هرگاه افراد در یک یا بیش از یک مرحله مشکل داشته باشند، از عهده حل مسائل بر نمی‌آیند. از این رو مشکلی در حل مسئله اتفاق می‌افتد که لازم است به آن توجه شود. از این رو داشتن نگرش منفی به حل مسائل باعث بروز مشکل و ناتوانی در حل آن‌ها می‌شود (سلیمان‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۸).

آموزش مهارت حل مسئله گروهی

حل مسئله یا مسئله گشایی نیز فرآیندی است شناختی، که به وسیله آن فرد می‌کوشد راه حل مناسبی برای مشکل پیدا کند. مهارت حل مسئله یک راهبرد مقابله‌ای عمومی است که مهارت‌های مقابله‌ای و صلاحیت‌های رفتاری را حفظ و تسهیل می‌کند (مهدی و حقایق، ۱۳۹۶). مهارت حل مسئله فرآیندی شناختی - رفتاری است و بر اساس مدل حل مسئله اجتماعی، جهت‌گیری حل مسئله در بین افراد افسرده و مضطرب، منفی است و این نوع جهت‌گیری در تلاش برای حل مسئله اختلاف ایجاد می‌کند. مهارت حل مسئله فرآیندی شناختی - رفتاری است و بر اساس مدل حل مسئله اجتماعی، جهت‌گیری حل مسئله در بین افراد افسرده و مضطرب، منفی است و این نوع جهت‌گیری در تلاش برای حل مسئله اختلاف ایجاد می‌کند (خانجانی و همکاران، ۱۳۹۹). حل مسئله نوعی از مقابله متمرکز بر مشکل و سازگار است و موجب خطمشی‌های هدف‌مندانه خاصی می‌شود که افراد به وسیله آن مسئله را تعریف کرده و راه‌حل‌های مختلف را تولید نموده، تصمیم‌گیری کرده و یک راه حل را انجام می‌دهند. آموزش حل مسئله روش درمانی است که بدان طریق فرد می‌آموزد تا از مجموعه مهارت‌های شناختی مؤثر خود برای کنار آمدن با موقعیت‌های بین فردی مشکل‌آفرین استفاده کند (زنوزیان و همکاران، ۱۳۸۹).

آموزش مهارت حل مسئله اشاره به یک فرآیند شناختی رفتاری دارد که تنوعی از پاسخ‌های بدیل و بالقوه را برای مقابله با شرایط مشکل‌ساز فراهم می‌کند و امکان انتخاب بهترین و مؤثرترین پاسخ‌های بدیل را افزایش می‌دهد. آگاهی از مهارت‌های حل مسئله ممکن است بر چگونگی حس فرد نسبت به توانایی‌های شخصی خود در یک وضعیت خاص و خودکارآمدی تأثیر بگذارد (مهدی و حقایق، ۱۳۹۶). آموزش مهارت حل مسئله، ارائه منظم آموزش مهارت‌های شناختی و رفتاری است که به فرد کمک می‌کند تا مؤثرترین راه حل مشکل را شناسایی کرده و به طریقی مؤثر با مشکلات روزمره و مشکلاتی که در آینده پیش می‌آیند، برخورد نماید (غریبی و بهاری، ۱۳۹۴).

تاریخچه آموزش مهارت حل مسئله گروهی

کاربرد آموزش حل مسئله در اواخر دهه (۱۹۶۰) و اوایل دهه (۱۹۷۰) به عنوان بخشی از جنبش شناختی - رفتاری برای اصلاح رفتار آغاز شد. پایه‌گذاران این شیوه، دزوریل و گلد فرید^۲ طی مقاله‌ای در همایش انجمن روان‌شناسی آمریکا در سال (۱۹۶۸) بر ضرورت آموزش حل مسئله در برنامه آموزش مهارت‌های اجتماعی تأکید کردند. از آن زمان، این شیوه در طیف وسیعی از موقعیت‌های بالینی، مشاوره و روان‌درمانی و زوج درمانی به کار رفته و نتایج مثبتی از آن گزارش شده است. پژوهش‌ها نشان داده‌اند، کسانی که مغلوب مشکلات می‌شوند از مهارت‌های

1- Problem solving

2- Desorilla & Gold Farid

حل مسئله اندکی برخوردارند. افرادی که از توانایی حل مسئله برخوردار نیستند، به محض این که با مانعی برخورد می‌کنند ممکن است از خود رفتارهای تکانشی بروز دهند، احساس ناکامی کنند، پرخاشگر شوند یا برای پرهیز از موقعیت مشکل‌ساز گوشه‌گیر شوند. تکرار چنین موقعیت‌هایی ممکن است به ایجاد و بروز رفتارهای غیرانطباقی منجر شود. نزو و دزوریل (۲۰۰۵) نیز بیان کرد این مهارت به افراد کمک می‌کند که به طور موثری با مشکلات استرس‌آور مقابله کنند، و به افراد آموزش داده می‌شود تا مهارت‌های مختلفی را به کار بگیرند. از جمله: الف) اصل مسئله را تغییر دهند (مثلاً بر موانع رسیدن به هدف غلبه کنند)، و ب) واکنش‌های آشفته‌کننده نسبت به مشکل را اصلاح کنند (مثلاً قبول اینکه می‌توان به یک هدف دست یافت (خلیلی و همکاران، ۱۳۹۴). روان‌شناسی گشتالت^۱ در اوایل قرن بیستم در واکنش به مکتب ساختاری و مکتب کارکردگرایی ظهور کرد. تعجب‌آور نیست که دیدگاه گشتالت درباره‌ی حل مسئله با دیدگاه ثوران‌دیک و دیویی متفاوت بود. کهلر^۲ پایه‌گذار بخشی از روان‌شناسی گشتالت بود که به حل مسئله توجه دارد. او معتقد بود که مسئله موجب بروز عدم تعادل شناختی در افراد می‌شود و افراد در صدد رفع آن عدم تعادل بر می‌آیند. یعنی مسئله افراد را به فعالیت و می‌دارد تا بر اثر آن مسئله حل شود و تعادل شناختی مجدداً حاصل گردد. کهلر هم چنین معتقد بود که افراد مسایل را ارزیابی می‌کنند و همه‌ی اجزا و شرایط آن را بررسی می‌کنند تا یکباره پاسخ مسئله را به صورت جرقه‌های بینش به دست آورند (اسمعیلی، ۱۳۸۹).

انواع آموزش حل مسئله

حل مسئله هم‌گرا

مسئله «تک پاسخی»، نیازمند توانایی پرداختن به کاری است که حل مسئله هم‌گرا نام گرفته است. به گرد آوردن اطلاعات برای دست‌یابی به یک راه حل درست، حل مسئله هم‌گرا گفته می‌شود. برای مثال، ماهیت مسئله‌ای مطرح شده برای گروهی از کودکان پیش دبستانی را در نظر بگیرید. از کودکان خواسته می‌شود بدون بلند شدن یا ترک کردن صندلی خود بکوشند شیئی را که دور از دسترس آن‌ها قرار دارد، به دست آورند. دو عدد چوب بلند نیز در اختیار آن‌ها گذاشته می‌شود، البته طول هر یک از این چوب‌ها آن قدر نیست که بتوان به کمک آن شیء مورد نظر را به دست آورد، ولی اگر این دو چوب به هم متصل شوند، کودکان می‌توانند به هدف خود برسند و این تنها راه حل مسئله است. مربی، کودکان را به سه گروه تقسیم می‌کند: گروه اول اجازه دارند با وسایل حل مسئله، پیش از پرداختن به تکلیف، به طور آزادانه بازی کنند. گروه دوم، پیش از آنکه از آنان خواسته شود تا مسئله را حل کنند، شاهد حل مسئله به دست مربی بودند. سرانجام به گروه سوم یا همان گروه کنترل، نه فرصت بازی داده شد و نه امکان مشاهده حل مسئله به دست مربی. پس از اجرای آزمایش مشخص شد، کودکانی که پیش از این با وسایل، بازی کرده بودند یا حل مسئله را دیده بودند، از کودکان گروه کنترل موفق تر عمل کردند، و جالب اینکه گروهی که با وسایل بازی کرده بودند، از گروهی که حل مسئله را دیده بودند، برای حل مسئله انگیزه بیشتری داشتند (فرگاس^۳، ۱۳۸۴: آقاجانی، ۱۳۹۰).

حل مسئله واگرا

مسئله‌های چند پاسخی، نیازمند استفاده از مهارت‌های حل مسئله واگرا هستند؛ یعنی توانایی بسط دادن تفکر و در نظر گرفتن راه‌حل‌های احتمالی، گوناگون است. برای مثال، ممکن است از کسی خواسته شود تا فهرستی از همه کاربردهای احتمالی گیره کاغذ را به جز نگه‌داری یک دسته کاغذ، بیان کند. حل مسئله‌های واگرا، با فرآیندهای مربوط به آفرینندگی ارتباط دارد، در حالی که حل مسئله هم‌گرا با چگونگی عملکرد آزمون‌های هوشی یا کلاسی مرسوم مرتبط است که همواره پاسخی درست برای آن‌ها وجود دارد. به هر حال تمایز میان این دو چندان ساده نیست (آقاجانی، ۱۳۹۰).

موانع آموزش حل مسئله

مهم‌ترین موانع آموزش حل مسائل: تثبیت شدن، انگیزه کافی نداشتن و عدم کنترل هیجانات. تثبیت شدن: مردم به راحتی روی راهبرد خاصی تثبیت می‌شوند. گاهی اوقات ما به این دلیل قادر به حل یک مسئله نیستیم که نمی‌توانیم از نگاه دیگر به آن مسئله بنگریم. بنابراین، تثبیت یعنی استفاده از راهبرد قبلی و نگاه نکردن به یک مسئله از یک دید جدید و تازه. در چنین مواردی باید به کاربرد نامعمول راه‌حل‌های احتمالی یک مسئله اندیشید به این نوع تثبیت، تثبیت‌شدگی کارکردی می‌گویند. نوع دیگر تثبیت، اصطلاحاً آمایه ذهنی نام دارد. آمایه ذهنی نوعی تثبیت است که در آن مسائل را به شیوه‌ای که قبلاً جواب داده‌ایم حل کنیم. در چنین حالتی، شخص سعی می‌کند مسئله را به شیوه‌ای که قبلاً جواب داده است، حل کند. عوامل انگیزشی: برخی از افراد ممکن است مهارت‌های بسیار خوبی برای حل مسئله داشته باشند و همه

1- Gestalt

2- Kohler

3- Fergas

مراحل حل مسئله را بدانند، ولی انگیزه کافی برای استفاده از توانایی‌هایشان نداشته باشند. داشتن انگیزه درونی برای حل مسائل و صبر و پشتکار در یافتن راه حل خیلی مهم است. عدم کنترل هیجان: هیجان‌ها ممکن است هم حل مسئله را تسهیل کند و هم جلوی حل آن‌ها را بگیرند. حلال‌های خوب مسئله معمولاً علاوه بر انگیزه داشتن، هیجان‌شان را کنترل می‌کنند و روی حل کردن مسئله متمرکز می‌شوند (ناظری، ۱۳۹۰).

فواید آموزش مهارت حل مسئله

افراد در طول زندگی بارها با مشکلاتی رو به رو می‌شوند که نیاز به اتخاذ تصمیم و عمل مناسب دارد، اما آن‌ها غالباً نمی‌توانند آن را به خوبی انجام داده و یا اساساً راه‌حل‌های نادرستی را انتخاب می‌کنند که به شکست منتهی می‌شود. برای مثال در مورد انتخاب رشته تحصیلی، شغل یا انتخاب همسر، یا نه گفتن به مواد مخدر و درخواست‌های نامناسب و... یکی از روش‌هایی که با آموزش آن می‌توان افراد را در برخورد با مسائل و مشکلات یاری داد، مهارت حل مسئله است. آموزش این مهارت به افراد موجب می‌شود که آن‌ها مسلح به سلاح تفکر و روش‌هایی، شوند تا در شناخت و حل مشکلات و انتخاب راه‌حل‌های مناسب در موقعیت‌های مختلف موفق شوند. مطابق یک ضرب‌المثل، اگر به فردی یک ماهی بدهی، یک وعده از غذای او را تامین کرده‌ای اما اگر به او ماهی‌گیری یاد بدهی، غذای یک عمر او را فراهم کرده‌ای. اگر شرایط و امکانات حل مسئله در سنین پایین فراهم شود، به کودکان یاد می‌دهد که از راه تعامل با محیط، قدرت ابتکار، خلاقیت، حس همکاری و تلاش و استقلال طلبی در آن‌ها افزوده شود. از راه ایجاد توانایی حل مسئله در افراد می‌توان آن‌ها را برای مقابله با وضعیت متغیر زندگی امروزه و موقعیت‌های تازه آماده کرد. مقایسه افرادی که از توانایی فوق برخوردارند با افرادی که فاقد این توانایی هستند، نشان می‌دهد که نوجوانان دسته اول در مقابل استرس‌های شدید، تعارض و ناکامی، مقاوم‌تر و در مواجهه با مشکلات، آن‌ها را بهتر حل کرده و از قوه تفکر و اندیشه خود به خوبی استفاده می‌کنند و به ندرت احساس ناکارآمدی و یاس می‌کنند، به خصوص در عملکردهای درسی و تحصیلی موفقیت بیشتری کسب می‌کنند. اما نوجوانان دسته دوم در مقابل مشکلات، به راحتی تسلیم شده و توانایی مقابله صحیح و منطقی را از دست داده و به دلیل احساس پوچی و ناتوانی‌های مکرر، درمانده می‌شوند و حتی زمانی که برای جبران شکست، موقعیت و فرصت مجدد داشته باشند، چون پذیرفته‌اند که ناتوان از حل مشکل هستند، از حل ساده‌ترین مسئله هم عاجز می‌شوند (احدزاده، ۱۳۹۰).

اقدام عملی برای آموزش مهارت حل مسئله

کودکان باید در یک فرایند تکرار شونده و منظم، مهارت حل مسئله را یاد بگیرند. برای این منظور، لازم است که اقدام‌های زیر صورت گیرد:

فراهم کردن یک محیط حل مسئله

کودکتان باید بداند که اشکالی ندارد اگر اشتباه کرد و به این خاطر تنبیه نشود. و اینکه کودک متوجه شود که قضاوت‌ها و راه‌حل‌هایشان ارزشمند است؛ حال چه درست باشند چه غلط. به خاطر داشته باشید که شما می‌خواهید تفکر حل مسئله را تقویت کنید که نیازمند این است که تمامی گزینه‌های حل یک مسئله باید استخراج شود. اگر کودک‌تان جواب به ظاهر بی‌ارتباطی داد، هرگز او را مسخر نکنید و به او نخندید. کودک شما می‌خواهد که عقایدش شنیده شده و جدی گرفته شود. اگر شما به راه‌حل‌های کودک‌تان توجه کرده و او را تشویق کنید که راه‌حل‌های خلاقانه‌تر ارائه دهد، علاقه کودک به حل مسئله، افزایش می‌یابد (موسوی، ۱۳۹۴).

ایجاد زمان برای حل مسئله

فرایند یافتن راه‌حل برای مسئله و آزمون راه‌حل در عمل، نیاز به زمان دارد. سعی و خطا، یکی از بخش‌های حیاتی برای یادگیری مهارت حل مسئله است. زمانی را بر اساس یک دوره منظم، مانند بعد از ظهرهای آخر هفته، کنار بگذارید تا به همراه فرزندتان در یک فعالیت حل مسئله، مشغول شوید.

فراهم کردن مکانی برای حل مسئله

آزمون راه‌حل‌ها باید در محیطی ایمن انجام شود مانند چاله ماسه یا محوطه باغچه که بتوانید همراه با کودک‌تان بازی کنید. چاله ماسه، جای خوبی است برای ایجاد موقعیت‌هایی مانند حفر تونل و یا ساختن یک رمپ. اجازه دهید که کودک‌تان از وسایلی که در اطرافش هست، استفاده کند. هم‌چنین اگر بتوانید چند کودک هم سن و سالش را نیز وارد کنید، سودمند است زیرا باعث تقویت تعاملات اجتماعی می‌شود؛ از آنجائیکه کودکان سعی می‌کنند برای یافتن راه‌حل با یکدیگر به گفتگو بپردازند (علیزاده‌لطری، ۱۳۹۲).

تدارک وسایل لازم

برای انجام بازی حل مسأله، کودک شما به موقعیت‌هایی نیاز دارد تا روش‌های گوناگون را به کار گرفته و تنوعی از ابزار و مصالح را داشته باشد. انعطاف‌پذیری مصالحی هم‌چون ماسه، آب، بلوک، و مواد هنری برای کشف روش‌های گوناگون، ایده‌آل هستند. کودکان می‌توانند به راحتی راه‌حل‌هایشان را تست کنند و به مصالحشان، شکل‌های مختلفی بدهند (موسوی، ۱۳۹۴).

جرات‌ورزی

جرات‌ورزی در لغت به معنای دفاع از حقوق خود می‌باشد. به عبارت دیگر جرات‌ورزی یعنی بیان درخواست به صورت روشن، صریح، صادقانه و محترمانه براساس نیازها، احساسات و امیال درست و منطقی فرد (دمیربیلک و اوترار،^۱ ۲۰۱۴). جرات‌ورزی یک ویژگی رفتاری است که مشخصه آن رفتار اجتماعی مثبت به منظور دفاع از حق یا رسیدن به هدف است. رفتار حاکی از جرات‌ورزی را باید روی یک پیوستار تجسم کرد، در منتهی‌الیه چپ رفتار منفعلانه قرار دارد، و در منتهی‌الیه راست رفتار پرخاشگر قرار دارد. رفتار حاکی از جرات‌ورزی در وسط قرار دارد و پاسخ “درست” است به وضعیتی اجتماعی که می‌تواند موجب احساس ناکامی شود (قهرمانی، ۱۳۹۸). جرات‌ورزی به عنوان یک مهارت اجتماعی دارای دو وجه مثبت و منفی است. که هر دو وجه آن لازمه تعامل اجتماعی موفق بوده و منجر به بیان افکار و احساسات و نشان دادن پاسخ‌های مناسب در روابط بین فردی می‌شود (امس و وازلوک،^۲ ۲۰۱۴). جرات‌ورزی موجب افزایش مهارت مدیریت رضایت شغلی و کسب موقعیت‌های حرفه‌ای بهتر می‌شود. در زندگی پر استرس امروزی افراد بصورت مداوم در تضاد منافع با سایر افراد سیستم‌ها قرار گرفته و از نادیده گرفته شدن تقاضاها و حقوق خود در هراسند. افراد کم جرات قادر به بیان واضح تقاضاهای خود نبوده، نمی‌توانند در مقابل فشار مقاومت کنند و به ناچار تسلیم زور می‌شود (حیدری هنگامی و نادری، ۱۳۹۷).

جرات‌ورزی یکی از مهم‌ترین مهارت‌های اجتماعی است که طی آن فرد افکار و احساسات خود را به‌طور مثبت و با رعایت حقوق دیگران بیان می‌کند. بدین ترتیب فرد حقوق خود را در روابط بین فردی با در نظر گرفتن حقوق دیگران به دست می‌آورد. برنامه آموزشی جرات‌ورزی بدین منظور طرح‌ریزی می‌شود تا عقاید و رفتارهای جرات‌مندانه‌ی افراد را بهبود بخشد؛ به‌طوری‌که آن‌ها بتوانند با دیدی بهتر به خود نگرسته، به خود اعتمادی برسند، به‌طور مناسب عواطف و تفکرات فردی خود را نشان دهند و در نتیجه روابط بین فردی مؤثرتری را با دیگران داشته باشند. اهمیت مهارت جرات‌ورزی در روابط اجتماعی به اندازه‌ای است که می‌توان کم‌جراتی را یک معلولیت اجتماعی دانست (حسین‌خانزاده و همکاران، ۱۳۹۵). مهارت جرات‌ورزی یا رفتار جرات‌ورزانه نقش مهمی در برقراری و حفظ ارتباطات و تعاملات بین فردی دارد. جرات‌ورزی در مفهوم به معنای توانایی دفاع از مواضع خود، دستیابی به اهداف و فائق آمدن بر دشواری‌ها، مصمم بودن در رفتار بدون آسیب رساندن به حقوق دیگران و کنترل تکانه‌های پرخاشگرانه است. (خرمایی و زارع، ۱۳۹۵). در واقع جرات‌ورزی به عنوان یکی از مهارت‌های مهم اجتماعی و بسیار تأثیرگذار در عرصه ارائه خدمات بهداشتی، رویکردی رفتاری است که امروزه رواج بسیاری یافته است و مخصوصاً برای افرادی که مشکلاتی در ابراز وجود خود در موقعیت‌های بین فردی دارند، مفید است. ولی با این وجود همه افراد در ابراز وجود خود، در موقعیت‌های معینی نظیر ارائه خدمت در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی مشکل دارند. رفتارهای غیر جرات‌ورزانه، بازدارنده و اجتنابی هستند و همبستگی مثبت و بالایی با ترس‌ها، هراس‌ها و اضطراب اجتماعی و انواع پرخاشگری‌های درونی دارند (حیدری هفشجانی و همکاران، ۱۳۹۸).

تاریخچه جرات‌ورزی

جرات‌ورزی پاسخی است که در جستجوی تعادل مناسبی بین انفعال و پرخاشگری است. در واقع ولپی^۳ (۱۹۸۵) اولین دانشمندی بود که اصطلاح جرات‌ورزی را به کار برد و آموزش آن را مد نظر قرار داد. او بیماران دچار اضطراب اجتماعی را افراد بدون جرات معرفی نمود که توان دادن پاسخ «نه» و اصرار برخواسته خود ندارند. به اعتقاد وی، میان پاسخ‌های جرات‌ورزانه با اضطراب، تضاد جمع‌ناپذیری وجود دارد. بنابراین، بیماران بایادگیری رفتار همراه با جرات‌ورزی تا حدود زیادی می‌توانند بر ترس‌ها و اضطراب اجتماعی خود غلبه کنند. بر این اساس آلبرتی و امونز^۴ (۱۹۷۴)، تحت تأثیر رویکرد انسان‌گرایانه راجرز^۵ (۱۹۶۱) و فنون رفتاری ولپی قرار گرفتند و اهمیت رشد عزت نفس و هم‌چنین انضمام ابراز احساسات مثبت را به عنوان قسمتی از آموزش جرات‌ورزی مورد تأکید قرار دادند. بر این اساس جرات‌ورزی به معنی احترام گذاشتن به خود و دیگران است. به این معنی که عقاید، باورها، افکار و احساسات ما و دیگران به یک اندازه از اهمیت برخوردار است و همه ما شایسته‌ی دریافت

1- Demirbilek & Otrar

2- Ames & Wazlawek

3- Volpi

4- Alberti & Ammons

5- Rogers

احترام از طرف دیگران هستیم اما گاهی لازم است آن‌ها را از این حقیقت آگاه سازیم. لنگ و جاکوبسکی^۱ مهارت جرأت‌ورزی را شامل گرفتن حق خود و ابراز افکار، احساسات و اعتقادات خویش، به نحوی مناسب مستقیم و صادقانه می‌دانند، به نحوی که حقوق دیگران را پایمال نکنیم (اسدی و همکاران، ۱۳۸۹).

انواع رفتار جرات‌مندانه

- ۱- رد جرات‌مندانه زمانی که با درخواست‌های نادرست و نامعقول دیگران مواجه می‌شویم می‌توانیم با روش رد قاطعانه (جرأت‌مندانه) به درخواست آنان پاسخ منفی بدهیم. مثال: اگر به میهمانی دعوت شدیم که اعضای شرکت‌کننده در آن را نمی‌شناسیم و نمی‌خواهیم در آن میهمانی شرکت کنیم، می‌گوییم: متأسفم من در میهمانی‌ای که اعضای آن را نمی‌شناسم، شرکت نمی‌کنم.
 - ۲- درخواست جرات‌مندانه از این روش در مواقعی که نیازمند کمک گرفتن از دیگران هستیم، استفاده می‌کنیم. مثال: اگر برای حل یک مشکل بخواهیم از والدین یا دوستی کمک بگیریم، می‌گوییم: من برای حل مشکلم نیازمند کمک و هم‌فکری شما می‌باشم، آیا می‌توانید به من کمک کنید؟
 - ۳- بیان جرات‌مندانه از این روش برای بیان احساس و افکار خود در تقدیر و تشکر از دیگران استفاده می‌کنیم (کاوه، ۱۳۹۰).
- هم‌چنین روان‌شناسان رفتار جرات‌مندانه را به پنج نوع طبقه‌بندی کرده‌اند:
۱. جرات‌مندی بنیادی: عمل ساده‌ی ابراز و اصرار بر حقوق، اعتقادات، احساسات یا عقاید خود می‌باشد. بطور مثال وقتی کسی صحبت ما را قطع می‌کند می‌توانیم بگوییم ببخشید دوست داشتم حرف‌هایم را تمام کنم.
 ۲. جرات‌مندی همدلانه: با به رسمیت شناختن موقعیت یا احساسات طرف مقابل مان نشان می‌دهیم که متوجه وضعیت او هستیم مثلاً وقتی کسی که صحبت شما را قطع می‌کند، می‌گوییم، می‌دانم شما هم باید نظراتان را مطرح کنید؛ اما اجازه بدهید حرف‌هایم تمام شود.
 ۳. جرات‌مندی افزایشی: فرد کار را با کمترین مقدار جرات‌مندی شروع می‌کند اما اگر ببیند طرف مقابل بی‌تفاوت است، به تدریج بر میزان جرات‌مندی خود می‌افزاید. بطور نمونه می‌توان فروشنده‌ای را که با اصرار و سماجت می‌خواهد جنس خود را به مشتری بفروشد مثال زد.
 ۴. جرات‌مندی مواجهه‌ای: اگر اعمال و گفتار طرف مقابل باهم هماهنگ نیست، باید به او نشان داد که آنچه می‌گوید و آنچه انجام می‌دهد با هم فرق دارد.
 ۵. جرات‌مندی با استفاده از ضمیر من: در این نوع حالت جرات‌مندی، فرد به صراحت رفتار طرف مقابل و تاثیر آن بر احساسات خود را توضیح می‌دهد. مثال: وقتی کسی پی‌درپی صحبت ما را قطع می‌کند می‌گوییم در این چند دقیقه این چهارمین بار است که حرفم را قطع می‌کنی، به نظر می‌رسد که توجهی به حرف‌های من نداری و می‌خواهی مرا ناراحت کنی، اجازه بده حرفم را تمام کنم (پاک‌نژاد، ۱۳۹۸).

ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی جرأت‌ورزی

به رغم حضور رویکردهای مختلف روان‌شناختی و فلسفی در پردازش مفهوم جرأت‌ورزی، ارزشیابی، آموزش، و درمان آن، می‌توان گفت که در توصیف ویژگی‌های رفتار جرأت‌ورز میان پژوهشگرها اختلاف چندانی وجود ندارد. غالباً به رفتارهایی همچون ابراز عواطف بدون اضطراب، انجام دادن رفتار مخالفتی، صراحت‌لهجه، رد تقاضای غیرمنطقی، توانایی در گفتن پاسخ نه، پذیرفتن تمجید و تحسین نسبت به خود، ابراز علاقه‌مندی منطقی، مسئولیت‌پذیری، احترام متقابل، توجه به شأن انسانی مخاطب، خواستن حقوق بشر برای خود و دیگران، اجتناب از تعریف، مجامله، و مداهنه تأکید کرده‌اند. براین اساس، فرد و شخصیت جرأت‌ورز کسی است که انتقادگر و انتقادپذیر است و با حفظ استقلال رأی خویش از هرگونه رفتار اتکالی، وابسته، و دنباله‌روانه پرهیز می‌کند؛ در روابط میان فردی، حساسیت‌پذیری و نگرانی نسبت به نظر دیگران راجع به خود نشان نمی‌دهد؛ رفتارهای اجتماعی ثابت رفتاری دارد و در موضع عمل و تصمیم‌گیری تردید نمی‌کند؛ در ارتباط‌های میان فردی، توأم با اطمینان و اعتقاد متقابل رفتار می‌کند و در عین فعال بودن و کارآمدی در این ارتباط‌ها، با تساهل و تسامح عمل کرده، رفتاری سازگارانه دارد؛ احساس مثبتی نسبت به خود و دیگران دارد، و به خواسته خود و حق انتخاب خود و دیگران احترام می‌گذارد؛ با وقوف بر حقوق انسانی خویش، از آن‌ها با اعتماد به نفس، تسلط و مهارت کامل دفاع می‌کند؛ استقلال رأی و افکار و عقاید مستقل، صادقانه و صریح دارد؛ زمینه مناسبی برای احقاق حقوق دیگران و ابراز نظر و استقلال رأی آنان فراهم می‌کند؛ از عذرخواستن و پذیرش این که اشتباه کرده و تأیید دیگران به دلیل انجام دادن کارهای مثبت از سوی آن‌ها، ابایی ندارد و اجتناب نمی‌ورزد؛ در رویارویی با موقعیت‌های جدید و مسائل پیش‌بینی نشده با ابتکار و انعطاف عمل می‌کند و بدیل‌های مختلف و متعدد رفتاری در ذهن خویش دارد؛ از شنیدن پاسخ نه ناراحت نمی‌شود و به رفتار واکنشی و اضطرابی مبادرت نمی‌کند؛ در قیاس خود با دیگران به جای کمتربینی افراد و شخصیت‌های انفعالی و سلطه‌پذیر، و برتربینی افراد و شخصیت‌های پرخاشگر، با خودپنداره مثبت و عزت

¹- Lang & Jacob

نفس بالا، هم طراز بین است. هم‌چنین حفظ احترام متقابل در روابط اجتماعی، صرف نظر از موقعیت مخاطب، برای او همیشه معیار اصلی رفتار ارتباطی است (آج، ۱۳۹۵).

رابطه آموزش مهارت‌های حل‌مسأله و جرأت‌ورزی

یکی از مهارت‌های بنیادین زندگی، مهارت حل‌مسأله می‌باشد. توانایی حل‌مسأله از جمله اساسی‌ترین مهارت‌ها در رویارویی با مشکلات و موانع زندگی می‌باشد. مهارت حل‌مسأله یکی از کنش‌های عالی ذهن و از جمله مولفه‌های مهارت‌های زندگی و خودگرانی است که در آن فرد باید با برقراری روابط بین تجارب گذشته و مسئله، روابط بین آن‌ها را کشف و با توجه به آن، راه‌حل مناسب را اتخاذ کند. به عبارت دیگر حل‌مسأله عمل تصمیم‌گیری است که شامل شناخت و شناسایی و تعیین وضعیتی است که در آن تصمیم‌گیری، جمع‌آوری اطلاعات، بررسی و تجزیه و تحلیل و ارزیابی وضعیت موجود انجام می‌شود و پیامدهای رفتار در آن وضعیت و گرفتن بازخورد از محیط اجتماعی توسط فرد ارزیابی می‌شود و در نتیجه شخص با جایگزین کردن تصمیم‌هایی که می‌تواند نتایج مثبت موثرتری را برای زندگی در پی داشته باشد اقدام به اتخاذ تصمیمی مناسب‌تر می‌کند (شومن^۱ و همکاران، ۲۰۱۳). در واقع پژوهش‌ها را تحت تاثیر قرار دهد مهارت جرأت‌ورزی و رفتار جرأت‌مندانه است. در بین مهارت‌های زندگی، قاطعیت (جرأت‌ورزی) به معنی دفاع از حقوق خود و بیان افکار و احساسات به شیوه مستقیم، صادقانه و مناسب است. افراد قاطع در عین حال که منفعل نبوده و به خود احترام قائلند و اجازه نمی‌دهند دیگران از آن‌ها سوء استفاده نمایند، به خواسته‌ها و نیازهای دیگران نیز احترام گذاشته و به شیوه‌ای مدبرانه با آن‌ها ارتباط برقرار می‌کنند. کسب و ارتقاء مهارت جرأت‌ورزی برای نوجوانان و جوانان اهمیتی حیاتی دارد. خودمحموری، استقلال، نیاز به کسب جواز ورود به گروه همسالان و تسکین استرس‌های دوران رشد از ویژگی‌های دوره نوجوانی است که نوجوانان را در مقابل عوامل تهدید کننده و سلامت، مانند اعتیاد و سوء مصرف مواد، آسیب‌پذیر می‌سازد. در این میان آموزش و ارتقاء مهارت جرأت‌ورزی، به نوجوانان احساس خودکارآمدی می‌دهد که در روابط متقابل او با دیگران و ایجاد اعتماد و عزت نفس در وی تاثیر مثبت خواهد داشت (رهبری و همکاران، ۱۳۹۷).

نتیجه‌گیری

با توجه به موارد فوق می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مهارت حل مسئله مجموعه‌ای از مراحل است که شرایطی را برای دانش آموز فراهم می‌کند تا در موقعیت‌های اجتماعی با پاسخ‌های سازگارانۀ نسبت به همسالان عمل کند. مواردی که برای ارائه راه حل لازم است عبارتند از: توصیف دقیقی از مسئله، توصیفی از عوامل محدودکننده و یا منفی درگیر در مسئله، توصیفی از عوامل سازنده و مثبت در مسئله، توصیف دقیقی از دامنه مشکل و نهایتاً فرایند تصمیم‌گیری. دانش‌آموزان با آموزش مهارت حل مسئله، نگرش و ارزیابی مثبتی نسبت به خود و زندگی پیدا می‌کنند. آن‌ها با بکارگیری مهارت‌های حل مسئله توانایی تصمیم‌گیری درست و مدیریت احساسات، افکار، رفتار و شناخت خود را دارا می‌شوند در واقع آموزش حل مسئله به دانش‌آموزان کمک می‌کند تا با مشکلات مقابله‌ی مسئله‌مدار داشته باشند و بتوانند افکار خود را تصحیح نموده و به مشکلات و سختی‌ها با دید مثبت بنگرند که این مثبت‌اندیشی می‌تواند باعث تغییر دیدگاه فرد نسبت به خود و دیگران شده، عزت نفس آن‌ها را افزایش دهد. بنابراین با دادن آموزش مهارت حل مسئله، دانش‌آموزان توانایی‌های لازم را برای کنترل خشم که ممکن است تنش‌آفرین و فشارزا باشد، پیدا کرده و از این رهگذر دریافتند که می‌توانند بر خشم خود غلبه کرده و آن را کنترل کنند. آموزش مهارت حل مسئله به شخص موجب می‌شود تا بدون کمک دیگران بیندیشد و مسایلش را حل کند. که این عوامل موجب افزایش ارتباطات بین فردی در دانش‌آموز می‌شود.

به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مهارت حل مسئله روش موثری برای ایجاد و بهبود جرأت‌ورزی دانش‌آموزان است. با استفاده از نتایج این پژوهش می‌توان زمینه‌شناسایی، پیشگیری و از بین بردن عوامل اختلال‌زا را برای دانش‌آموزان از طریق آموزش‌های حضوری و غیرحضوری مهارت حل مسئله گروهی فراهم کرد.

مراجع

- آقایوسفی، علیرضا؛ اورکی، محمد؛ زارع، مریم و ایمانی، سعید (۱۳۹۲). ذهن آگاهی و اعتیاد: اثربخشی ذهن آگاهی بر کاهش استرس، اضطراب و افسردگی در سوء مصرف کنندگان مواد. نشریه اندیشه و رفتار، دوره ۷، شماره ۲۷، صص: ۱۷-۲۶.
- آج، آرمان؛ ایشانی، فرزاد؛ ادی زاده، محمد و بایلری، آق اویلی. (۱۳۹۵). رابطه جرات‌ورزی و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان. سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش در مهندسی، علوم و تکنولوژی، باتومی - کشور گرجستان، موسسه سرآمد همایش کارین.
- آقاجانی، احمد. (۱۳۹۰). آموزش مهارت حل مسئله به کودکان. فصل‌نامه علمی تخصصی کودک، نوجوان و رسانه، سال ۱، شماره ۱ و ۲، صص: ۸۰-۹۹.
- احدزاده، زعفر. (۱۳۹۰). مهارت حل مسئله. قابل دسترسی در سایت <http://giviolya.blogfa.com/post/59>
- اسدی، جوانشیر؛ رضایی، رقیه و ترابی، سیداسماعیل. (۱۳۸۹). بررسی و مقایسه جرات‌ورزی، اضطراب، افسردگی و فشار روانی در افراد نابینا و بینا. شماره ۹۳ و ۹۴، صص: ۱۳-۳.
- اسمعیلی، مریم. (۱۳۸۹). اثربخشی آموزش مهارت‌های اجتماعی به روش شناختی رفتاری گروهی در افزایش عزت نفس و جرات‌ورزی دختران دارای والد معتاد. فصلنامه اعتیاد پژوهی سوء مصرف مواد، سال ۴، شماره ۱۶، صص: ۴۱-۵۶.
- پاک‌نژاد، محبوبه. (۱۳۹۸). مهارت جرات‌ورزی. قابل دسترسی در سایت <https://www.clinicdeedar.com>
- حسین‌خانزاده، عباسعلی؛ رحیمی، الیاس و استوی، الهه. (۱۳۹۵). تأثیر آموزش مهارت‌های جرات‌ورزی بر بهبود روابط بین همسالان و حرمت خود دانش‌آموزان دیرآموز. فصلنامه افراد استثنایی، سال ۶، شماره ۲۲، صص: ۱-۲۲.
- حیدری هفشجانی، مجتبی؛ لطفی‌زاده، مسعود؛ مسعودی، رضا و ایازی، زهرا. (۱۳۹۸). بررسی ارتباط جرات‌ورزی با سبک‌های تصمیم‌گیری و یادگیری سازمانی مدیران بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. مجله بالینی پرستاری و مامایی، دوره ۸، شماره ۲، صص: ۳۶۹-۳۷۷.
- حیدری‌هنگامی، مهرگان و نادری، نادره. (۱۳۹۷). میزان جرات‌ورزی و ارتباط آن با پیشرفت تحصیلی دانشجویان در دانشکده پزشکی بندرعباس. راهبردهای توسعه در آموزش پزشکی، سال ۲، شماره ۵، صص: ۸۳-۹۶.
- خانجانی، سجاد؛ اسمری برده‌زرد، یوسف و محمدامین‌زاده، دانا. (۱۳۹۹). بررسی اثربخشی آموزش گروهی مهارت‌های حل مسئله بر آمادگی اعتیاد سربازان. مجله طب نظامی، دوره ۲۲، شماره ۱، صص: ۴۶-۵۳.
- خرمایی، فرهاد و زارع، معصومه. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ابعاد الگوهای ارتباطات خانواده/استادان و جرات‌ورزی در دانشجویان با واسطه‌گری تنظیم هیجان. فصلنامه مطالعات آموزش و یادگیری، دوره ۸، شماره ۲، پیاپی ۷۱، صص: ۶۸-۹۱.
- خلیلی، شیوا؛ لواسانی، مسعود غلامعلی و آزاد فارسانی، یاسر. (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش گروهی مهارت حل مسئله بر کنترل خشم دانش‌آموزان مقطع متوسطه. فصلنامه پژوهش‌های کاربردی روان‌شناختی، دوره ۱، شماره ۶، صص: ۱-۱۰.
- رهبری، نسرین؛ باباپور، جلیل و صبور، مقدم، حسن. (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مهارت‌های حل مسئله و جرات‌ورزی بر تغییر نگرش نوجوانان دختر نسبت به سوء مصرف مواد دختر دبیرستانی شهر تبریز. فصلنامه علمی پژوهشی اعتیاد پژوهی، دوره ۱۲، شماره ۴۸، صص: ۲۶-۱۱.
- زنوزیان، سعیده؛ غرابی، بنفشه و یکه‌یزداندوست، رخساره. (۱۳۸۹). اثربخشی آموزش حل مسئله در تغییر آبردهای مقابله‌ای دانشجویان. فصلنامه علمی پژوهشی روان‌شناسی دانشگاه تبریز، سال ۵، شماره ۲.
- سلیمان‌نژاد، حمیرا؛ پورشریفی، حمید و سایه‌میری، کورش. (۱۳۹۸). اثربخشی پروتکل یکپارچه‌نگر در کاهش نگرش منفی به حل مسئله به عنوان تعیین‌کننده گرایش به خودکشی در نوجوانان و جوانان ۱۵ تا ۲۴ ساله ایلام. مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، دوره ۱۷، شماره ۱، صص: ۱۵-۲۸.
- عظیمی، فاطمه؛ قربانعلی‌پور، مسعود و فرید، ابوالفضل. (۱۳۹۲). اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله بر انگیزش پیشرفت و شادکامی دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهرستان خوی. نشریه تدریس پژوهی، سال ۲، شماره ۲، صص: ۳۵-۴۲.
- غریبی، حسن و بهاری‌زر کیفسان. (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله بر خودتنظیمی تحصیلی و اضطراب ریاضی دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه اول شهرستان سنندج. دوره ۸، شماره ۳۲، صص: ۶۱-۷۸.
- قهرمانی، فرزانه. (۱۳۹۸). جرات‌ورزی و ابراز وجود - هوش هیجانی خود را با این مهارت تقویت کنید. قابل دسترسی در سایت <https://sokhanesabz.com>
- کاوه، محمد. (۱۳۹۰). جرات‌ورزی. قابل دسترسی در سایت <https://rasekhoon.net>
- گنجی، حمزه و امیریان، کامران. (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان پسر سال اول مقطع متوسطه شهرستان سنقر. نشریه تحقیقات مدیریت آموزشی، سال ۳، شماره ۱، پیاپی ۹، صص: ۱۱۷-۱۳۴.

معصومی، منیره و بزازیان، سعیده. (۱۳۹۳). رابطه بین جرأت‌ورزی و مسئولیت‌پذیری با تمایز یافتگی دانشجویان دختر. فصلنامه زن و مطالعات خانواده، سال ۷، شماره ۲۶، صص: ۷۷-۹۰.

موسوی، سیدحسن. (۱۳۹۴). روش تدریس حل مسئله. قابل دسترسی در سایت <http://saeiyan2.blogfa.com/post>
مهدی، محمدحسین و حقایق، سیدعباس. (۱۳۹۶). اثربخشی آموزش گروهی حل مسئله بر تاب‌آوری، رضایت زندگی و راهبردهای مقابله‌ای خانواده افراد مبتلا به سوءمصرف مواد. رویش روان‌شناسی، سال ۶، شماره ۳، پیاپی ۲۰، صص: ۱۶۳-۱۹۰.

ناظری. (۱۳۹۰) حل مسئله: تاریخچه و چگونگی آن. قابل دسترسی در سایت <http://moshaver-hamyar.blogfa.com/post/25>
Ames, DR., & Wazlawek, AS. (2014). Pushing in the Dark: Causes and Consequences of Limited Self-Awareness for Interpersonal Assertiveness. Personality and Social Psychology Bulletin, 28, 40(6), 775-790.
Demirbilek, M., & Otrar, M. (2014). The Examination of The Assertiveness Levels and Self-Respect of Adolescents with Single Parent and Whole Family. International Online Journal of Educational Sciences, 6(1).
Shuman, S., Graef, D., Janicke, D., Gray, W., & Hommel, K. (2013). An exploration of family problem-solving and affective involvement as moderators between disease severity and depressive symptoms in adolescents with inflammatory bowel disease. Journal of Clinical Psychology in Medical Settings, 20(4), 488-496.