



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکز

پایان نامه :

جهت دریافت کارشناسی

رشته روانشناسی کودکان استثنایی

موضوع:

عوامل مهم در ایجاد ارتباط روشن، متقاعدسازی، شکستن مقاومت

در کودکان خیابانی خانه کودک ناصر خسرو

استاد راهنما:

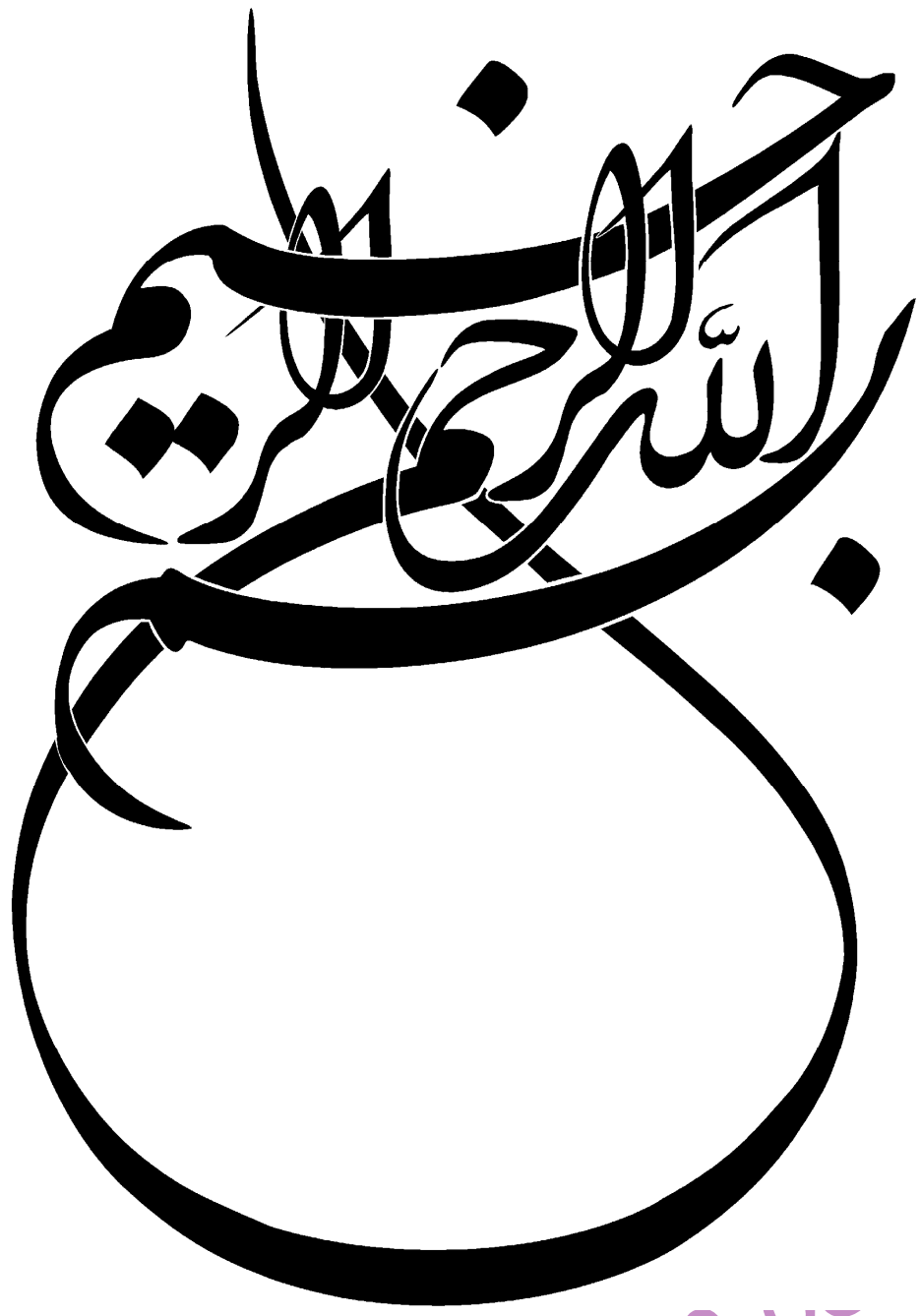
سرکار خانم دکتر مرجان خسروی

پژوهشگر :

حمیده شعبانی ایرانی

سال تحصیلی:

۸۳-۱۳۸۲



فرم پذیرش

پایان نامه پیوست با عنوان «عوامل مهم در ایجاد ارتباط روشن،
متقاعدسازی، شکستن مقاومت در کودکان خیابانی خانه کودک
ناصر خسرو»

که توسط دانشجو حمیده شعبانی ایرانی تهیه و تنظیم گردیده در
تاریخ مورد بررسی و با درجه و نمره مورد تایید قرار
گرفت.

استاد راهنما

سرکار خانم دکتر مرجان خسروی

پروردگارا

ای هستی بخش وجود

مرا با نعمات بی کرانت، توان شکر نیست

ذره ذره وجودم مرا نزدیک شدن به تو می تپد

الهی مرا مدد کن تا دانش اندکم

نه نردبانی باشد برای فزونی و تکبر و غرور

نه حلقه‌ای برای اسارت

و نه دست مایه‌ای برای تجارت

تکیه‌گایه باشد برای تجلیل از تو

و متعالی ساختن زندگی خود و دیگران

ای قاصدکها،

اشکهایم را به سرزمینهای دور خوشبختی برسانید

و به گندمزارها، آسمان

باران، رود

به پدر بگوئید

من از تمام اسطوره‌های جاویدان

نامی برتر از نام او نیافتم

نامی به معنای سخاوت و رنگ نور،

نامی زیباتر از تمام مهربانیها و مردانگی‌ها

تقدیم به آنکه دلش بارانی بود

و اندیشه‌اش تابناک.

با این نوشتار

عشقم را ارزانی‌ات می‌کنم «پدر»

اوست که شعر زندگی را برایم معنا کرد

و دلم را روشن تر از آینه صیقل داد.

او که شمع وجودش عاشقانه و مهربانانه می سوزد

تا روشنی بخش کلبه تاریک تنهایی ام باشد،

«مادر» را می گویم

و این اتمام را

پیشکش دستان مهربان و فداکار او می کنم.

ارزش معنوی این رساله را

به پاس، سپاس

به اسطوره غیرت و همت

به نام مقدس «**برادر**»

تقدیم می کنم.

سپاسگذارم

از استاد ارجمند سرکار خانم دکتر مرجان خسروی که
در نقش استاد راهنما زحمات، مشکلات و قصورات این
حقییر را با سعه صدر و بزرگواری خاص خویش تقبل و
تحمل فرموده و بنده را مورد راهنمایی و عنایت قرار
دادند.

سپاس و قدردانی

از آنجایی که در پیمودن راه علم و دانش اشخاصی در مسیر زندگی ام قرار گرفتند که مشوق و یاری دهنده من بودند از باب «لم یشکر المخلوق و یشکر الخالق» یادی از آن عزیزان به عمل آورده و مراتب سپاس و قدردانی خود را عنوان نمایم.

از جناب آقای دکتر کاوه نورانی به پاس تشویق‌های بیکرانشان کمال امتنان را دارم که مرا با راهنمایی‌هایشان به این وادی رساندند.

از جناب آقای مهندس امیر اسلامی به پاس زحمات بی‌دریغشان سپاسگذارم.

از جناب آقای رضا اسلامی به پاس همدلی، همگامی، همیاری و همکاری‌های صمیمانه‌شان کمال تشکر را دارم.

از سرکار خانم دکتر مهدیه صالحی به پاس راهنمایی‌ها و کمک‌های درایت‌مندان‌شان نهایت تشکر را دارم.

از سرکار خانم سپیده مهدیان به پاس یاری همراه و خواهری دلسوز سپاسگذارم.

در پایان بر خود واجب می‌دانم که سپاسگزار زحمات بی‌شائبه «اساتید، مسئولین و تمامی عزیزان خدمتگذار در مجتمع ولیعصر دانشگاه آزاد اسلامی - تهران مرکز و مدیر، مددکاران، کودکان خانه کودک ناصر خسرو و کلیه عزیزانی که با حمایت و دلگرمی خالصانه مرا یاری کردند» بوده و سر تعظیم فرود می‌آورم و توفیق روزافزون آنان را از درگاه حضرت احدیت مسئلت می‌نمایم.

هوالمحبوب

گفتم با گذشت زمان، تو نیز می‌روی . اما تو همچنان ماندی ، با نگاه‌های تیز و عمیق، با دست‌هایی که هنوز هم به زندگی جنگ می‌زنند و با تکه کلامهای تکراری.

تو ماندی پررنگ ، آنقدر پررنگ که به تنهایی سوژه یک تحقیق شدی؛

« بچه های خیابانی»

کسی نگفت که نام تورا بر روی نسیم دود آلود خیابانها و چهارراه‌های شهر نوشته اند. کسی ننوشت تو، هشدار ظهور قشر جدیدی از کودکان خیابانی قرن اکنونی. تویی که نامت در هیچ کجا با مهر و بی مهر ثبت نشده است.

من این کار کوچک را با تمام مهربی که در وجودم نهفته است به شما شکوفه‌های شهرم تقدیم می‌کنم.

فهرست

صفحه

عنوان

چکیده

فصل اول: مقدمه پژوهش

مقدمه

بیان مسئله

هدف تحقیق

برای چه تحقیق

اهمیت و ضرورت تحقیق

تعاریف نظری

تعاریف عملیاتی

فصل دوم: پیشینه پژوهش

مقدمه

تعارف کودکان کار و خیابانی

خصوصیات کودکان خیابانی

ساختار اجتماعی کودکان خیابانی

ویژگیهای روانی و اجتماعی کودکان خیابانی

علل پیدایش کودکان خیابانی

معرفی انجمن حمایت از حقوق کودکان

ارتباط چیست

شناخت فراگرد

مدلهای فراگرد ارتباط

هدف از برقراری ارتباط چیست

مبانی ارتباط اثربخش

موانع ارتباطی

مهارتهای روابط انسانی

مراحل بهبود ارتباط

نظریه نیاز و ارتباط مؤثر

مبانی خاص نظری در تدوین پرسشنامه جهت انتخاب مددکاران برتر

مدل ارتباطی سیستمهای «سازش‌پذیر» فرهنگی هستی‌گرا

مدل ارتباطی گربنر

مدل ارتباطی N.L.P

رپورت یا رابطه مؤثر

برقراری ارتباط روشن

متقاعد سازی

روبرو شدن با مقاومت

فصل سوم: روش پژوهش

مقدمه

مراحل تحقیق

جامعه آماری

نمونه و روش نمونه‌گیری

ابزار اندازه‌گیری

روش جمع‌آوری اطلاعات

روش آماری

پرسشنامه‌ها

فصل چهارم: نتایج یافته های پژوهش

مقدمه

نتایج حاصل از مصاحبه با کودکان

نتایج بخش اول پرسشنامه در زمینه برقراری ارتباط روشن با کودک

نتایج بخش دوم پرسشنامه در زمینه متقاعد کردن کودک

نتایج بخش سوم پرسشنامه در زمینه شکستن مقاومت کودک

فصل پنجم: بحث

بحث

مقایسه با پژوهش خانه کودک شوش

محدودیت های پژوهش

پیشنهادهای پژوهش

منابع

پیوست

چکیده

از آنجایی که موضوع کودکان خیابانی و چگونگی ارتباط برقرار کردن با آنها یکی از مسائل مهم و معضلات اساسی افرادی است که با آنها ارتباط دارند، هدف این تحقیق شناسایی مؤلفه‌ها و راهکارهای مددکاران برتر در برقراری ارتباط مؤثر و مقایسه آنان با سایر مددکاران در انجمن حمایت از کودکان خیابانی شعبه ناصرخسرو در سه زمینه ایجاد ارتباط روشن، متقاعدسازی و شکستن مقاومت می‌باشد. بررسی حاضر تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده مربوط به کودکان خیابانی و مددکارانی که در ارتباط با آنها می‌باشند است. روش تحقیق توصیفی است و جامعه آماری این پژوهش ۲۶ نفر از کودکان خیابانی خانه کودک ناصرخسرو بود که بصورت کاملاً تصادفی انتخاب شدند. این کودکان به عنوان گروه نمونه انتخاب شده و جمع‌آوری اطلاعات از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته صورت گرفت و توسط سؤالاتی خاص مددکاران برتر از سایر مددکاران تمییز داده شدند و پرسشنامه‌ای در زمینه برقراری ارتباط مؤثر

بصورت بازپاسخ و محقق ساخته در سه زمینه فوق در اختیار کلیه مددکاران NGO قرار گرفت که پاسخ سؤالات کدگذاری شد و اعتبار پاسخها و کدهای مورد نظر توسط کدگذاری دیگر بدست آمد که بطور تقریبی ۹۴٪ بوده است. و برای تجزیه و تحلیل گفته‌های مددکاران و کودکان از تحلیل محتوا بصورت کیفی و کمی استفاده شد.

مصاحبه انتخاب مددکار برتر شامل ۵ سؤال و پرسشنامه تکنیکها و مؤلفه‌های مهم برقراری ارتباط مؤثر شامل ۹ سؤال بود.

نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که مددکاران برتر بیش از سایر مددکاران به عوامل درونی و روحیات کودکان توجه می‌کنند و تأکید زیادی به نقاط مثبت و قوی آنان دارند در صورتیکه سایر مددکاران به عوامل بیرونی و محیطی کودکان توجه می‌کنند و تأکید بیشتری به مشکلات و نقاط ضعف آنان دارند.

در پایان نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش دیگری که در خانه کودک شوش انجام گرفته مقایسه شد.

نکات و پیشنهاداتی از طرف پژوهشگر مطرح گردیده که شامل
برگزاری کلاسهای آموزشی در ایجاد برقراری ارتباط برای
مددکاران و تحقیق در این زمینه توسط پژوهشگران دیگر و ... می
باشد.

فصل اول

مقدمه پژوهش

مقدمه

انسان در نتیجه فرآیند اجتماعی شدن، برخی از مهارت‌های ارتباط بین فردی را کسب میکند. اما سطح عملکرد او در این مهارت‌ها را می‌توان بهبود بخشید. هرفردی، برای آنکه در روابط انسانی خود فهمیده‌تر؛ مودبتر، صمیمی‌تر، بی‌ریا‌تر، آزاد اندیش‌تر، صریح‌تر و عینی‌تر رفتار کند، از ظرفیت بالایی برخوردار است. ارتباط سبب می‌شود که انسان دربارهٔ نیازها و شرایط محیط زندگی خودش، اطلاعات لازم را بدست آورد. کنش‌های متقابل و هماهنگی با محیط نیز با تبادل اطلاعات ساده می‌شوند. ارتباط، از طریق پیام‌های خود، مجراهای نفوذ بر محیط را آماده می‌کند و متقابلاً از طریق پس خورد پیام‌ها، اطلاعات مربوط به عکس العمل‌های محیط و نیازهای متغیر آن را به سیستم می‌رساند. اندیشمندانی چون ارسطو، گربنر هدف اصلی ارتباط را تاثیر گذاری بر مخاطبان معرفی می‌کند.^۱

^۱ محسنیان راد، مهدی، ارتباط شناسی، چاپ پنجم ۱۳۸۲، ص ۲۸

اصولاً مددکاران و کسانی که با کودکان خیابانی در ارتباط می باشند از این موضوع شکایت می کنند که نمی توانند با این کودکان ارتباط موثری برقرار کنند و اطمینان آنها را جلب کنند و کمک کنند تا از بحران ها جان سالم به در برند.

ما بواسطه این پژوهش و به کمک مجموعه مستحکمی از دانش نظری، الگوی مناسب و فرصتهای تجربه شخصی، می توانیم فرایند انسان کاملتر شدن را تا حد زیادی تسریع نماییم. و سعی بر آن داریم تا بتوانیم ارتباط موثر و بهتری را با کودکان خیابان برقرار کنیم تا بدین طریق در راستای اهداف خود کمک شایانی به مددکاران و این کودکان کرده باشیم.

در این پژوهش پس از بیان مسئله و اهداف و اهمیت موضوع ارتباط با کودکان خیابانی به پیشینه و تاریخچه پیدایش آنها می پردازیم و همچنین تاملی بر نظریه های ارتباط می کنیم و راهکارهای مفیدی را برای ایجاد ارتباط موثر با این کودکان عنوان می کنیم و سپس در

بخش سوم به وسیله پرسشنامه و مصاحبه به جایگاه عملی می‌رسیم و نتیجه‌گیری حاصل از این پژوهش را عنوان خواهیم کرد.

بیان مسئله

ارتباط برقرارکردن با کودکان خیابانی می‌تواند عاملی باشد موثر در جهت رفع مشکلات این کودکان تا بتوانند تعامل با دیگران و اعتمادکردن را بیاموزند. از این جهت به جوابگویی سوال ذیل اقدام گردید:

چگونه می‌توان با کودکان خیابانی شرکت‌کننده در NGO ناصر خسرو ارتباطی موثر در راستای ایجاد یک ارتباط روشن، متقاعدسازی، شکستن مقاومت برقرار کرد؟ برای جوابگویی به سوال فوق راه مقایسه مددکاران برتر و سایر مددکاران را در پیش گرفته شد و به سه سوال ذیل در رابطه با مهمترین مولفه‌ها و راه کارهای ایجاد ارتباط موثر با کودکان اهمیت خاصی داده شد.

- چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مولفه های مهم و موثر در ایجاد ارتباط روشن با کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟

- چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مولفه های مهم و موثر در متقاعد کردن کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟

- چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مولفه های مهم و موثر در شکستن مقاومت کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟

لازم به ذکر است که یکی از مهمترین موارد در ایجاد ارتباط موثر راپورت مناسب می باشد که متاسفانه به خاطر بروز مسائلی در اجرای پژوهش، این مفهوم در بخش عملیاتی حذف گردید.

هدف تحقیق

این تحقیق با هدف تشخیص مولفه ها و راه کارهای مهم مورد استفاده بوسیله مددکاران برتر در ایجاد یک ارتباط موثر با

کودکان خیابانی در NGOها طراحی شده و این راه کارها و مولفه

ها در سه زمینه (ایجاد ارتباط روشن، متقاعد سازی ، شکستن

مقاومت) مد نظر می باشد.

برای چه تحقیق

هدف نهایی این تحقیق کمک به مسیر آموزش این کودکان است، که

پیش زمینه برنامه ریزی اصولی و علمی برای ساماندهی کودکان کار

و خیابان در

NGOهای مربوطه در تهران همچون خانه حمایت از کودکان

خیابانی ناصر خسرو، خانه حمایت از کودکان کار و خیابانی شوش،

خانه حمایت از کودکان کار و خیابانی مولوی و ... فراهم می نماید،

چرا که کودکان خیابانی یکی از معضلات بزرگی است که نهادهای

دولتی و خیریه باید به آن توجه زیادی بکنند.

اهمیت و ضرورت تحقیق

در رابطه با پرورش کودکان خیابانی این پرسش مهم برای ما مطرح

می شود که (چگونه می توان با کودکان خیابانی ارتباط موثری بر

قرار کرد؟) به نظر من هرچه این مسئله اساسی تر و دقیق تر و روشن تر شناخته شود، توفیق ما در امر شناسایی و کمک بیشتر می شود و در موقعیتی قرار می گیریم که مشکلات کودکان خیابانی را بشناسیم و با درک مناسب به رفتار و برخورد درست با آنها رو به رو می شویم.

دوران کودکی، دوران شکل پذیری و تکوین شخصیت است. پایه هایی که در این مرحله از زندگی برای او گذارده می شود، می تواند بنایی از انسانیت و اخلاق بسازد که کج می رود یا همچنان راست و استوار کودک را به سر منزل مقصود میرساند.

سالهای اولیه زندگی مهم ترین مرحله برای پرورش استعداد، شرافت یا بزهکاری است. تمام صفات و عاداتی که در این مرحله اخذ می شود همان هایی هستند که در بزرگسالی مورد استفاده قرار می گیرند و سلامت یا انحراف دوران طفولیت مقدمه ای برای دوران بزرگسالی کودک است. و همچنین در بُعد اجتماعی با گسترش زندگی شهری و

افزوده شدن تعداد آبرشهرها و معضلات حاشیه ای خاص آن این موضوع بیشتر حائز اهمیت می شوند.

تعاریف نظری

کودکان کار و خیابانی: کودکانی که اکثر اوقات در NGOهای خانه کودک ناصر خسرو، خانه کودک شوش، خانه کودک مولوی و ... رفت و آمد می کنند و اغلب از قشر کم در آمد جامعه می باشند.

و ممکن است از بسیاری حقوق خود، بقا، رشد، امنیت، تحصیل، مراقبت های بهداشتی، حفاظت در برابر سوءاستفاده های جسمی و روحی و محیط خانوادگی سالم محروم باشند و برای امرار معاش خود خانواده هایشان بر خلاف قانون کار، مجبور به کار کردن در خیابان و یا در محیط نامناسب می باشند و از قشر کودکان عادی یا همسالان خود دور می مانند و احتمالاً دچار بسیاری از مشکلات عاطفی و شناختی می شوند که محتاج توجه و رسیدگی فوری می باشند.

لازم به ذکر است که تعریف فوق در برخی از موارد می تواند شامل حال کودکان خیابانی خانه کودک ناصر خسرو نشود.

ارتباط موثر: ارتباط در این تحقیق عبارتست از افکار، گفتار و کردارهایی که ما را با دیگران، جهان هستی و ابعاد معنوی آن مرتبط می سازد و یک روش علمی و کاربردی است؛ و در دیدگاه NLP به راهکارهای کاربردی چون برقراری راپورت، ارتباط روشن، متقاعد سازی، شکستن مقاومت، توجه خاصی شده است.

مددکاران برتر: مددکارانی هستند که بوسیله درصد قابل توجهی از کودکان در زمینه برقراری ارتباط موثر و خوب معرفی شده اند و مورد تایید مدیر خانه کودک ناصر خسرو بوده اند. که به روشی خاص مورد مطالعه قرار گرفته اند.

تعاریف عملیاتی

کودکان خیابانی خانه کودک ناصر خسرو: کودکانی هستند که اوقات فراغت خود را در خانه کودک به سر می برند و در کلاسهای هنری چون نقاشی، معرق، کتاب خوانی، فرش بافی، خیاطی، ... و در

کلاسهای تقویتی چون زبان، ریاضی، فیزیک، ... و در کلاسهای ورزشی چون یوگا، فوتبال، والیبال، تکواندو و... شرکت میکنند و اغلب دچار مشکلات اخلاقی، خانوادگی، اقتصادی، عاطفی و فرهنگی می‌باشند.

ارتباط موثر: زمانی که مددکار بتواند از طریق بهترین و مهمترین راهکارها و مولفه‌ها با کودک ارتباطی روشن برقرار کند و کودک را در راستای اهداف مورد نظر متقاعد سازد و بتواند برخورد مناسبی با مقاومت کودک ارائه دهد، ارتباط موثر گویند.

مددکاران برتر: مددکارانی که از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته، از جانب کودکان برگزیده شدند و بعزت فراوانی آرا با اختلاف زیادی از سایر مددکاران جدا گشته و راهکارها و مولفه های آنها با سایر مددکاران مقایسه شده است.

فصل دوم

پیشینه پژوهش

مقدمه

در این فصل به طور مختصر به مباحثی چون تعاریف کودکان کار و خیابانی، خصوصیات، ساختار اجتماعی، ویژگی های روانی، اجتماعی و علل پیدایش کودکان کار و خیابانی اشاره شده است و بعد به تعاریف ارتباط، شناخت فراگرد و مدل های ارتباطی و هدف ارتباط پرداخته شده است و اصول و مواردی را در زمینه ارتباط اثر بخش، موانع ارتباطی، مهارت های روابط انسانی، مراحل بهبود ارتباط را عنوان گردیده است. و در نهایت با الهام از مدل ارتباطی سیستم های فرهنگی هستی گرا و مدل ارتباطی گربنر کمک گرفته و مبانی خاص نظری در تدوین پرسشنامه جهت مددکاران را بر اساس مدل ارتباطی NLP سازمان داده است. بر اساس این نظریه به چهار زمینه برقراری راپورت، ایجاد ارتباط روشن، متقاعدسازی، روبرو شدن با مقاومت توجه گردیده است.

تعاریف کودکان کار و خیابانی^۱

^۱- مومنی، فاطمه، ۸۲-۱۳۸۱

به اعتقاد بعضی از محققان هنگامی که از کودکان خیابانی در معنای دقیق یا صریح کلمه سخن می‌گوییم منظور کودکان خیابانی هستند و تصور قالب نیز از کودکان خیابانی همین است. واژه فرانسوی که هم در تفسیر موسع و هم در تفسیر مضیق بکار می‌رود عبارتست از (Lesen fantsde lane) که نسبت به واژه انگلیسی (Street children) در بر گیرنده (Children on the street) و همچنین تعریف مضیق (Children of the street) دارای نقص و اشکال است. همچنین به کودک خیابانی «کودک بی خانمان» یا (Homeless children) نیز می‌توان گفت. در آفریقای جنوبی به آنها (Malapipe) یعنی کسانی که در فاضلابها می‌خوابند، در تانزانیا (Chan gudou) بمعنای ماهیهایی که به دلیل کوچکی زیاد بی‌مصرف هستند و صیادان آنها را دوباره به دریا می‌اندازند و همچنین دزدان (thieves) ، طاعون (pests) و اوباش (Hood lums) در ویتنام به آنها (duidoi) یعنی کودکان خاکی (Dast children) و در برزیل به آنها (Marginis) گفته می‌شود.

بعضی‌ها معتقدند که واژه کودکان خیابانی در دهه ۱۹۸۰ میلادی برای توضیح و تشریح کودکانی بکار می‌رفت که اکثر اوقات خود را در خیابانها با مشاغل گوناگون سپری می‌کنند، با بررسی و مطالعه متون به نظر می‌رسد تعریف جامع و مانع مورد قبول همگان برای واژه مذکور وجود ندارد و این امر ناشی از دیدگاههای متفاوت درباره پدیده کودکان خیابانی است بعنوان نمونه به بعضی از این تعاریف اشاره می‌شود.

در تحقیق منتشره از سوی صندوق کودکان سازمان ملل متحده» یونیسف» در تهران کودکان خیابانی چنین تعریف شده اند: کودکانی که عمده وقت خود را بدون سرپرستی بزرگسالان در خیابانها می‌گذرانند.^۱

در تعریفی دیگر که از یونیسف در سال ۱۹۹۷ ارائه شده آمده است: کودکان خیابانی به کودکانی اطلاق می‌گردد که در شهرهای بزرگ برای ادامه بقاء خود مجبور به کار یا زندگی در خیابانها هستند.

^۱- سازمان بهزیستی کشور (معاونت امور اجتماعی، دفتر امور آسیب‌دیدگان اجتماعی) طرح تجهیز و راهاندازی مراکز جمع‌آوری، تشخیص، جایگزینی کودکان خیابانی و متکدیان، ۱۳۷۸، ص ۲

این تعریف سه ایراد دارد. اول: عبارت «شهرهای بزرگ» مبهم و از آن تعریفی ارائه نشده است و معلوم نیست که منظور از بزرگی یک شهر ابعاد جغرافیایی یا تعداد سکنه آن است. دوم: ممکن است کودک کار یا زندگی در خیابان را به اختیار پذیرفته باشد. سوم: اگر منظور از زندگی در خیابانها سپری نمودن شب و روز در خیابان باشد این تعریف، کودکانی را که در خیابان کار یا زندگی نمی‌کنند اما با این حال مدت قابل ملاحظه‌ای از روز یا شب را در آن می‌گذرانند را در بر نمی‌گیرد.

«خوزه آرتور ریوس» در مقاله‌ای تحت عنوان «وضعیت کودکان خیابانی در آمریکای لاتین» کودکان خیابانی را صغاری می‌داند که دوره‌های زمانی قابل ملاحظه و اغلب منظمی از عمر خود را تنها یا به صورت گروهی در خیابانها می‌گذرانند.^۱ این تعریف اگرچه ایرادات تعاریف قبلی را ندارد با این حال دوره‌های زمانی قابل ملاحظه و اغلب منظم امری است که به نظر می‌رسد به عرف و شرایط اجتماعی بستگی دارد. بعنوان مثال کودکی که تنها یک هفته را

^۱ -UN, International Review of Criminal Policy, 1990, P: 131,2

در خیابان سپری کند کودک خیابانی محسوب نمی‌گردد. حال اینکه به اعتقاد ما اطلاق واژه کودک خیابانی بر او مانعی ندارد زیرا مدت خیابانی بودن تاثیری در ماهیت امر ندارد.

این کودکان را به چند گروه تقسیم می‌کنند^۱:

۱- کودکانی که در خیابان‌ها زندگی می‌کنند اولین نگرانی آنها زنده ماندن و داشتن سر پناه است.

۲- کودکانی که از خانواده جدا شده‌اند و موقتاً در مأمنی مانند

خانه‌های متروک و پناهگاهها زندگی می‌کنند.

۳- کودکانی که تماس با خانواده خود را حفظ می‌کنند ولی بعزت

فقر، پرجمعیت بودن خانواده یا سوء استفاده جسمی و جنسی از

آنان در خانواده بعضی از شبها یا اکثر ساعات روز را در

خیابانها به سر می‌برند.

۴- کودکانی که در مراکز ویژه نگهداری می‌شوند .

ملاحظه میگردد ارائه تعریفی جامع و مانع در این باره امری

دشوار است. با این همه اگر بخواهیم تعریف نسبتاً جامع و مانع

انجام دهیم باید بگوییم اگرچه وضعیت کنونی این کودکان بفرنج و تاسف آور است، اما گامهای فراوانی در این حیطه برداشته شده است که این گامها گاهی توسط دولتمردان نوع دوست، گاهی توسط سازمان‌های جهانی و زمانی به واسطه افراد خیر برداشته شده است. در کشور ما ایران با توجه به گامهای مثبتی که در این راستا برداشته شده است. اما باید اذعان داشت که این گامها هرچند مفید بوده اند اما با توجه به رشد فزاینده جمعیت این گروه، اقدامات مذکور کافی نبوده است. قبل از هر اقدامی باید در جهت شناخت کودکان با توجه به فرهنگ کشور اقدام کرد.

باید علل به وجود آمدن سیر تحولی و جمعیت شناسی این کودکان مورد بررسی قرار گیرد تا بر اساس این شناختها اقداماتی جهت نگهداری و بازپروری و بازگرداندن آنها به محیط خانواده صورت گیرد بدون شناخت سبب شناسی و نشانه شناسی و سیر تحولی پدیده در کشور با توجه به فرهنگ منطقه ای برنامه ریزی در این وادی کاری عبث خواهد بود و فقط باعث اتلاف

هزینه و نیروی متخصص و عدم ثمر بخشی کار انجام شده خواهد شد و این تحقیق گامی هر چند کوچک در این حیطه است و برای رسیدن به اهداف نهایی نیاز به تحقیقات گسترده‌ای می‌باشد. زیرا که موضوع، خود نیز از گستردگی قابل توجهی برخوردار است. و تلاش محققان را در حیطه های گوناگون جامعه شناسی، فرهنگی، اقتصادی و روانشناسی و علوم تربیتی می‌طلبد. پدیده کودکان خیابانی محصول افزایش مهاجرت، گسترش حاشیه نشینی و صنعتی شدن جوامع در شهر های بزرگ است و تهران نیز از این قاعده مستثنی نیست. کودکان خیابانی به شدت در معرض آسیبهای اخلاقی و جسمانی هستند و در بسیار از موارد توسط گروه‌های سازمان یافته جذب کارهای خلافکارانه می‌شوند.

همچنین کودکان خیابانی حاصل فقر اجتماعی هستند برخی خانواده‌ها بعلت نداشتن هزینه مخارج فرزندانشان آنها را وادار به کار می‌کنند. فقر در ایران بطور مستقیم بر کودکان تاثیر می‌گذارد.

کودکان خاموش‌ترین و بی‌دفاع‌ترین بخش جامعه علاوه بر
خشونت رفتارهای سنتی و عقب افتاده پدرسالاری، در جدالی
نا برابر و از پیش تعیین شده با فقر و تنگ دستی قرار دارند . باز
تاب تکانه اجتماعی ناشی از بی‌عدالتی، عدم تامین اجتماعی،
گسترده‌تر شدن فاصله طبقه اجتماعی و ... هر روز کودکان
بیشتری را به کودکان خیابانی اضافه میکند. کودکان بعنوان یکی
از ابزار ایجاد درآمد در نتیجه فقر خانواده مورد استفاده قرار
می‌گیرند. امروزه بعزت آسیبهای اجتماعی از جمله اعتیاد، طلاق،
بی سرپرستی و بد سرپرستی، کودکان از خانه‌های خود فرار
کرده و به شهر های بزرگ می روند. این کودکان معمولاً به
کارهای پست مثل دست فروشی، واکسی، گل فروش و غیره
مشغول می‌شوند. در بعضی مواقع این کودکان مورد سوء
استفاده های جنسی و توسط افراد سود جو واسطه فروش مواد
مخدر می گردند.

طبق برآورد یونیسف در ایران ۹۰٪ کودکان دارای پدر یا مادر هستند و در خانواده‌های پر جمعیت زندگی می‌کند و در تهران ۸۰٪ این افراد مهاجر هستند و ۹۸٪ آنها مذکر هستند.

به طور خلاصه کودکان خیابانی کودکانی هستند که برای ادامه زندگی و بقای خود مجبور به کار کردن هر چند سخت و طاقت فرسا هستند و اینها از داشتن حق طبیعی و حقوق اساسی و انسانی محرومند.

برآستی در کشوری وجود چنین کودکانی قابل فهم است^۱.

خصوصیات کودکان خیابانی^۲

۱ - بیگانه شدن و طرد شدن آنها از نظام و ساختار های معمول اجتماعی

۲- اقدام به رفتارهای شدید ضد اجتماعی و صدمه به خود

۳- این کودکان بعلت مشکلات تغذیه ای معمولا کوچکتر از سن خود به نظر می‌رسند و از لحاظ جسمانی وضع خوبی ندارند.

1- www.Iran street children . com
2- www.Iran street children . com

۴- دختران معمولاً مورد سوء استفاده جنسی قرار می گیرند و اغلب به خودفروشی روی می آورند .

۵- ترس از باز داشت، زندان، خشونت و تهدید پلیس معضلی است که همیشه با کودکان خیابانی همراه است.

۶- اینان قربانیان شوم شرایط اجتماعی هستند و بیشتر از طبقات پایین جامعه می باشند.

۷- معمولاً تک سرپرست بوده و معمولاً مادر سرپرستی ایشان را بعهده داشته و نتوانسته به خوبی کودک خود را اداره کند.

۸- تمایل و اعتمادی به بزرگسالان و انجمنهای حمایتی ندارند زیرا اغلب از سوی بزرگسالان طرد شده مجبور به انجام کارهای سخت شده اند.

۹- بیشتر آنها آرزو دارند به خانه هایشان باز گردند مشروط بر اینکه فاکتورهایی که باعث فرار آنها از منزل شده حذف شود.

۱۰- بچه های خیابانی معمولاً به صورت گروههایی هستند که دور هم جمع می شوند و بین خود رابطه برقرار می کنند تا کمبود های عاطفی،

اقتصادی و حمایتی خود را از گروه دریافت نمایند. این گروهها با هم وحدت و صمیمیت دارند و از یکدیگر حمایت می کنند و اغلب به هم وفادار هستند.

۱۱- استفاده از مواد مخدر برای فرار موقت از واقعیت هاست که نه فقط تریاک، بلکه استنشاق چسب های صنعتی و بنزین و مواد شیمیایی را نیز شامل می شود.

۱۲- از نظر بافت خانوادگی تعداد افراد خانوار زیاد می باشد.

۱۳- بررسی آمار محل سکونت مدد جویان بیانگر آن است که بیشتر این کودکان از استانهای غربی کشور می باشند و پس از تهران و خراسان استانهای غربی بیشترین آمار کودکان خیابانی را به خود اختصاص داده اند.

ساختار اجتماعی کودکان خیابانی

این گروه از کودکان برای محافظت از خویش گروههای کوچک تشکیل می دهند که این گروهها جای خانواده را برای آنها پر می کند و

در بین آنها نوعی هم بستگی و محبت ایجاد میکند و رهبر گروه همیشه فرد قدرتمند و با هوش گروه است^۱.

ویژگی های روانی و اجتماعی کودکان خیابانی

این کودکان با خطرات گوناگونی و گاه ناشناخته‌ای مواجهند، از قبیل تصادف با اتومبیل و استنشاق دودهای مسموم کننده، خشم و غضب رانندگان و مسافران شهری و دستگیر شدن توسط مأموران شهرداری به جرم پرسه زدن در خیابانها و سد معبر. این بچه ها در معرض خطر تبهکاران بزرگسال و سازمان یافته ای هستند که از آنها برای جیب بری، دزدی و فروش مواد مخدر استفاده می کنند و یا برای رسیدن به هدف های پلیدشان آنان را مورد سوء استفاده بدنی و جنسی قرار میدهند.^۲

طبق بررسیهای انجام شده، بیشترین بخش کودکان خیابانی که بالغ بر نیمی و یا بیشتر آنان را تشکیل می دهند، از خانواده هایی با تحصیلات پایین و بی سواد بودند که این امر همت و تلاش گسترده

1- www.Iran street children . com

تمام موسسات آموزشی و پرورشی را در مبارزه با بی سوادی می طلبد. جمعیت جوان کشور که روز به روز بر تعداد آنان افزوده می شود و در طی سالیان آینده به رشد فزاینده ای خواهند رسید بیش از هر چیزی نیازمند به حرفه آموزی، تحصیل است و چنانچه بدون در نظر گرفتن این انفجار ناگهانی جمعیت برای نیازهای ضروری نسل جوان که آماده ورود به بازار و تشکیل زندگی مستقل است فکری اساسی صورت نگیرد به احتمال قوی آمار کودکان خیابانی سیر صعودی یافته و رو به افزایش می گذارد.

به اعتقاد روانشناسان سن بلوغ از بحرانی ترین سالهای زندگی یک انسان به حساب می آید و به دلیل تغییرات بسیار زیاد فیزیولوژیکی بروز هیجانات و احساسات خاص دوره نوجوانی نیاز مند مراقبت ویژه می باشد. تحقیقات انجام شده بیانگر آنست که بیشتر کودکان خیابانی در سنین ۱۷ و ۱۶ و ۱۵ سال مبادرت به فرار از خانه کرده اند در سنینی که حس استقلال طلبی و تمایل به ابراز وجود در نوجوان

نمود بیشتری یافته و عملاً بیشترین ناسازگاریها و پر خاشگری های نوجوانان با خانواده در این سنین نمایان می شود، تمایل به شرکت فعال در جریان امور زندگی عدم پذیرش از طرف خانواده، ارتباط با دوستان و همسالان، عدم رضایت والدین از ارتباط فرزندانشان با برخی از دوستان و تحریک جهت مسافرت به شهرهای بزرگ و تلاش برای یافتن کار و ... است بدست هم داده و عوارض بعد، نیز گریبان گیر آنها می شود.^۱

علل پیدایش کودکان خیابانی^۲

این کودکان معمولاً بعزت محرومیت از غذای مناسب دچار سوء تغذیه و در نتیجه محروم بودن از امکانات پزشکی و آموزشهای بهداشتی از بیماریهای پوستی و گوارشی رنج می برند و بطور کلی سالم نیستند. این کودکان هر روز با سوء استفاده های روانی فروانی به شکل فحاشی بزرگترها، والدین و همقطاران خود روبرو هستند. روحیه پر خاشگری و میل به خلافتکاری که در این شرایط برای

کودکان بوجود می آید، بیشتر باعث آن، بی مهری پدر و مادر نسبت به کودکان خودشان می باشند و در نتیجه کودکان وقتی احساس کنند پدر و مادر از او حمایت نمی کنند فردی نا بهنجار برای جامعه می شوند!

این دسته از کودکان برای تبهکاران بزرگسال لقمه آماده‌ای هستند و خیلی زود بوسیله این حرفه‌ای‌ها با دنیای تبهکاری آشنا می‌شوند. کودکانی که بدست این تبهکاران می افتند در طی دوره کارآموزی چنان مورد سوء استفاده بدنی و جنسی قرار می گیرند که چشم‌انداز زندگی آینده آنان شکل می گیرد. آنها خیلی زود فوت و فن های تبهکاری را فرا میگیرند و بتدریج تمایل می یابند که به کارهای ضد اجتماعی جسورانه تری دست بزنند. از جیب بری و ماشین دزدی تا سرقت از منازل، تبهکاران حرفه ای از این کودکان نگهداری می کنند و در نتیجه، حضور آنان در دنیای تبهکاران حرفه ای کم و بیش تثبیت می شوند و تداوم می یابد. به این ترتیب دست یابی به این

گروه از کودکان برای کسب اطلاعات از وضعیت کنونی و سود اهالی که برای آینده در سر می پروراند مشکل است . هر چند تمامی کودکان خیابانی زندگی بسیار سختی پیش رو دارند ، فوت و فن تنازع بقا را خیلی زود فرا می گیرند و به نظر می رسد که به آینده خوش بین اند حتی برخی از آنان آرزو دارند در آینده معلم ، دکتر ، مغازه دار و یا تاجر شوند^۱.

۱- کودک : عقب ماندگی ذهنی ، معلولیت ها جسمی ، نفرت کودک از

پدر و مادر ، ترک تحصیل به هر دلیل ، اختلال شخصیت .

۲- جامعه: فقر، بیکاری، اضمحلال ارزشها و اخلاقیات، ازدحام مناطق

مسکونی ، اجرای ضعیف قانون مهاجرت، حاشیه نشینی در اطراف

شهرها، اعتیاد، در آمد بالای مشاغل خیابانی، جاذبه گروه همسالان،

عدم سیستم آموزش و پرورش ، رشد سریع جمعیت .

۳- خانواده : خانواده های فقیر و پر جمعیت، بی سوادی والدین،

تعارض های خانوادگی، ضعف اخلاقی خانواده، بی سرپرستی یا تک

سرپرستی، بیماریها و یا معلولیت های جسمی و روانی والدین ، نا
پدری و نامادری .

همچنین مطالعات نشان می دهد که درصد بالایی از این کودکان در
سنین ۱۲ تا ۱۶ سال می باشند . بدلیل عدم وجود پشتوانه و محافظت ،
این کودکان دچار عوامل تهدید کننده سلامتی از جمله سوء تغذیه ،
ابتلا به بیماریهای واگیر دار و غیر واگیر دار ، سوء استفاده جنسی
و بیماریهای روانی میشوند .

معرفی انجمن حمایت از حقوق کودکان

انجمن حمایت از حقوق کودکان به عنوان سازمانی مستقل، غیردولتی (NGO) و غیر انتفاعی از سال ۱۳۷۳ فعالیت خود را آغاز کرد. هدف اصلی انجمن آنگونه که در اساسنامه آمده است تبلیغ و ترویج اصول مندرج در پایان‌نامه جهانی حقوق کودک است. انجمن با تکیه بر فعالیتهای جمعی از اعضای داوطلب خود در شناساندن و تفهیم این حقوق به عموم ایرانیان، به برداشته شدن موانع عینی و ذهنی تحقق حقوق کودک و در جهت برخورداری هرچه وسیعتر کودکان این سرزمین از این حقوق یاری می‌رساند. از این طریق انجمن می‌کوشد تا در بهبود وضعیت عمومی زندگی کودکان فعالانه شرکت نماید. تلاش انجمن برای شناسایی و هموار ساختن راههای رسیدن به یک حداقل زندگی مناسب برای همه کودکان در ایران، در زمینه‌های رشد جسمی، ذهنی، عاطفی و اجتماعی می‌باشد.

انجمن حمایت از حقوق کودکان از بدو تأسیس تاکنون طرحهای بلند مدت و کوتاه مدت بسیاری داشته است که از آن جمله‌اند:

4 معاضدتهای حقوقی، پیگیری پروندههای کودک آزاری، مشاوره حقوقی رایگان، و نیز ارائه پیشنویس طرحهای قانونی به نفع کودکان و تقدیم آن به مجلس شورای اسلامی ایران.

4 ارائه خدمات مددکاری اجتماعی به کودکان در معرض آسیب (بی سرپرست و بدسرپرست) و پیگیری موارد کودک آزاری.

4 ارائه خدمات مشاوره‌های تلفنی و کمک فکری به کودکان، نوجوانان و خانواده‌ها (در ارتباط با مسائل کودکان زیر ۱۸ سال) به نام صدای یارا با شماره‌های ۵-۸۵۰۱۴۱۴ همه روزه از ساعت ۹ صبح تا ۵ بعدازظهر بجز ایام تعطیل.

4 انجام مشاوره های حضوری روانشناسی، روانپزشکی، حقوقی و اعتیاد در دفتر انجمن.

4 آموزش‌یاری، ساخت، راه‌اندازی مهدهای کودک، خوابگاههای دخترانه و پسرانه.

4 خدمات آموزشی، مددکاری، بهداشتی، درمانی و ورزشی و

مهارتهای زندگی به کودکان کار و خیابان و محروم در مناطق

دروازه غار و ناصر خسرو و شوش (جنوب تهران).

4 برگزاری هر ساله مراسم روز جهانی کودک.

4 خدمات آموزشی، حرفه‌ای و مددکاری در کانون اصلاح و تربیت

دختران و پسران.

ارتباط چیست

از ارتباط تعاریف گوناگونی شده است :

- ۱- بر اساس گفته میلر « ارتباطات فرآیندی پویا است که زیر بنای بقا ، رشد ، تحولات تمام سیستمهای زنده در سازمان است ، یکی از سیستمهای حیاتی انسان و سازمان که توسط آن انسان و سازمانها و ارگانهای داخلی خود را باهم مرتبط می سازند » .
- ۲- بر اساس گفته دکتر خسروی برگرفته از مدل ارتباطی سیستمهای فرهنگی هستی گرا « ارتباط تعاملی بین یک یا چند سیستم زنده با خصوصیات بیولوژیک . این تعامل یا هدف ارضا نیاز های چند گانه سیستمها انجام می شود (نیاز های بیولوژیک سمبولیک) که حتی خود سیستم ممکن است در رابطه با آنها هوشیاری کامل داشته باشد

۱- کاشفی ، مجتبی ، «توجه به بهبود ارتباطات در یک سازمان موجب سازندگی است» تهران ، نشریه اداره کنترل ارتش، شماره ۴۵، ص ۴۹

۳- بر اساس گفته های اندیشمندانی چون شنن و ویوور برگرفته از مدل ریاضی و انتقال اطلاعات « ارتباط توزیع اطلاعات به منظور هدایت رفتار انسان می باشد»^۱.

1- J.G. miller, communication and communication systems Homewood Illinis: D. Irwin , Inc . 1967) P.17

شناخت فراگرد^۱ (فرایند)

در بررسی تعاریف گوناگون ارتباط، دیدیم که اکثر دانشمندان این رشته متفق القول هستند که ارتباط یک فراگرد است. از مجموع نوشته

های برلوی در باره فراگرد می توان چنین نتیجه گرفت:^۲

- ۱- فراگرد ایستا نیست بلکه پویا است.
 - ۲- فراگرد آغاز و پایان ندارد.
 - ۳- اجزا و عناصر یک فراگرد دارای کنشهای متقابلند و هر یک بر دیگری تاثیر میگذارد و از دیگری تاثیر می گیرد.
 - ۴- دارای ردیفی از اجزا نیست.
- و تمامی خصایص فوق شامل ارتباط که یک فراگرد است نیز می شود. و مادر ادامه به توصیف مدلهای فراگرد ارتباط می پردازیم.^۳

مدلهای فراگرد ارتباط

۳- در کتاب ارتباط شناسی دکتر مهدی محسنیان راد فرآیند PROCESS به فراگرد معنا شده است.

۱- محسنیان راد، مهدی، ارتباط شناسی، چاپ پنجم ۱۳۸۲، ص ۷۵، ۷۰.

۲- محسنیان راد، مهدی، ارتباط شناسی، چاپ پنجم ۱۳۸۲، ص ۳۷۷.

پیش مدل ارسطو: ارسطو اولین دانشمندی بود که برای ارتباط ،
شبحی از یک مدل را پیشنهاد کرد . او هدف نهایی از ارتباط را تر
غیب می دانست . در هر ارتباطی، به سهولت و به خوبی می توان سه
جز مشخص و متمایز را از یکدیگر تشخیص داد .

این سه جز عبارتند از : ۱-گوینده ۲-گفتار ۳-مخاطب .
مدل گونه هارولد لاسول: در این مدل پنج عبارت کوتاه خلاصه شده
است : ۱-چه کسی؟ ۲-چه میگوید؟ ۳-در چه کانالی؟ ۴-به چه کسی
؟ ۵-با چه تاثیری ؟

مدل ارتباطی کلود شنن و وارن ویوور: دایره المعارف مک گروهیل
، شنن را نخستین فردی معرفی می کند که ارتباطات را از دید گاه
ریاضی مورد بررسی قرار داد. این شش عضو صورت : ۱- منبع ۲-
اطلاعات ۳- منتقل کننده

۴- کانال انتقال ۵- گیرنده ۶- مقصد ، مطرح شده است . که همگی آنها
در یک خط تنظیم شده بودند.

مدل ارتباطی اتھیل دو سلاپول : یک سیستم ارتباطی عبارت است از

چیزی که بیان کننده رابطه یا عدم رابطه بین موضوعات یا اشیا ست

مدل ارتباطی ویلبر شرام: ارتباطات همیشه حداقل به سه عنصر

نیاز دارد، منبع ، پیام ، مقصد . منبع ممکن است یک فرد (صحبتش ،

نوشته‌اش، نقاشی‌اش، حرکاتش) باشد. پیام ممکن است به شکل

جوهر روی کاغذ ، امواج صوتی در هوا ، جریان برق ، تکان دادن

دست یا پرچم در فضا یا هر نوع علامتی تا قادر به تفهیم معنی باشد

، ظاهر شود. مقصد یا هدف ممکن است شنونده ، تماشاگر ، خواننده

چه به صورت فردی ، گروهی یا جمعی باشد. اگر حس کنیم که

شنوندگان ، پیام ما را درک نمی کنند ، می توانیم پیام را آنقدر تکرار

کنیم که مطمئن شویم که پیام درک شده است . یا درباره آن مطلب

مثالی بزنیم و یا همان موضوع رابه نحو دیگری بیان کنیم . این

تکرارها و مثال ها همان حشو زواید در زبان است . حالت صورت

شما ، حرکاتتان ، رابطه پیام داده شده به پیامهای فرستاده ، حتی

پیامهای اولیه ، اطلاعات در سطوح وسیعی را منتقل می کنند . پیام لغاتی را در الگویی از لحن صدا و زبان آن که به کل معنی کمک می کند ، نشان می دهد . کیفیت صدای شما (عمق ، ارتفاع ، خشن بودن ، نازک بودن ، قوی بودن ، ظریف بودن ، تند بودن ، آرام بودن) حاوی اطلاعاتی در مورد شما و آنچه می گوئید است .

مدل ارتباطی دیوید برلو : این مدل حاوی چهار عنصر ۱- منبع ۲- پیام

۳- کانال ۴- گیرنده است . منبع و گیرنده هرکدام دارای مهارت های ارتباطی ، نگرش ، دانش ، سیستم های اجتماعی و فرهنگ هستند و پیام نیز به رمز ، محتوا و نحوه ارائه و عناصر و ساخت تقسیم شده است . کانال شامل دیدن ، شنیدن ، لمس کردن ، بوییدن و چشیدن است .

مدل ارتباطی آندروش ، استتس ، بوستوم : این مدل بعنوان یک مدل خوب برای ارتباطات چهره به چهره و تاحدودی گروهی قابل استفاده است . در هر موقعیتی وقتی دو نفر یا بیشتر در کنار هم با شند .

مرحله اول، یکی از آنها شروع به فرستادن جنبه هایی از پیام می کند و خودش یک منبع پیام می شود. مرحله دوم، از فعالیتهای ارتباطی یعنی مرحله ساختها ، منبع گوینده و ایجاد کننده ایده شروع به ساخت میکند . مرحله سوم ،منبع با ارزشها ، عقیده و ایده های خود درحال کنش متقابل است اودر آن لحظه تداوم پیام را ارزیابی می کند. این ارزیابی بخش مهمی از ارتباط است . اما در هر شرایطی برای منبعها غیر ممکن است که ارزشهای خودشان را نادیده بگیرند . مرحله چهارم ، عمل انتقال برای تبدیل راهنماهای خاموش به راهنماهای شنیداری صورت می گیرد. به این ترتیب دور محرک و پاسخ در تمامی گسترده ارتباط حفظ می شود . مرحله پنجم ، یک شنونده به هیچ وجه نباید متکی به یک ارتباط ساکت باشد زیرا به محض آنکه یک گوینده صحبت خود را تمام کند نقش او جابجا می شود و گوینده مذکور حالا بعنوان گیرنده اصلی پیام شروع به ارتباط بصورت بیانی می کند . در این صورت و در آن لحظه،

شنوندهٔ قبلی مسئولیت های ارسال پیام را بعهده دارد و در مقابل
گوینده قبلی، به صورت شنونده در می آید.

ارتباطات انسانی در مدل اسمیت: ارتباط؛ اطلاعات، احساسها، حافظه
ها و فکرها را میان مردم منتقل می کند که سطوح مختلف آن عبارتند
از: سطح فیزیکی (شنیدن، دیدن، لمس کردن، بوییدن و چشیدن و
رفتار بصورت عمومی و بعنوان خروجی)، سطح عاطفی (مراقبت،
قدرت، دلبستگی، همدلی...)، سطوح حافظه (تاریخ و فرهنگ)،
سطح شناخت (تفکر با هم) سطح وظیفه (ما اینجا در حال انجام دادن
چه چیزی هستیم؟) و میان این سطوح گفتگویی انجام می گیرد.

انتقال موثر اطلاعات انسان به انسان وقتی انجام می شود که حد اکثر
اطلاعات یا داده های با معنی را دربرگیرد. معمولاً این امر سبب
کاهش زمان لازم، راحتی تشخیص و بالا بودن محتوی اطلاعاتی می
شود.

هدف از برقراری ارتباط چیست^۱

^۱محسنیان راه، مهدی، ارتباط شناسی، چاپ پنجم ۱۳۸۲، ص ۳۲۸

ارسطو هدف از ارتباط را اقناع دیگران گفته است و می افزاید که برقرار کننده ارتباط ، از هر راه و با هر وسیله ای که امکان داشته باشد مایل است طرف مقابل ارتباط یا مخاطب خود

را تحت تاثیر و نفوذ در آورد و نظر و عقیده خود را به او بقبولاند .

مکتب فلسفی فاکولته برای ارتباط دو هدف کاملاً جداگانه تعیین کرده اند :

هدف اول : که جنبه شناخت و شناسایی داشت و رابطه آن با مغز بود .

هدف دوم : که هدفی عاطفی و هیجانی بود و قلمرو فعالیت آن روح و نفسانیات محسوب می شد.

پس از چندی هدف سوم نیز از سوی نخستین کارشناسان و سائل ارتباط جمعی افزوده شد:

هدف سوم : آموزش دادن ، آگاه کردن و سرگرم کردن را مطرح کردند .

به هر حال هدف از برقراری ارتباط از یک سو می تواند در حوزه روانشناسی مطالعه شود و از سوی دیگر در حوزه جامعه شناسی .
سرانجام شاید بتوان گفت همانطور که هدف از زندگی هر شخص در هر جامعه و در هر مقطع زمانی می تواند متفاوت با اوضاعی دیگر باشد ، هدف از برقراری ارتباط نیز در هر لحظه ممکن است جدا از لحظه قبل باشد . اما شاید بتوان گفت که سهم عمده ای از هدف برقراری ارتباط ، تاثیر گذاری است و حوزه این تاثیر نیز بسیار وسیع است .

مبانی ارتباط اثر بخش

از دید گاههای مختلف که می توانند در بهبود نگاه ما به ایجاد ارتباطات موثر ، مفید باشند می توان کارل راجرز در دیدگاه انسان گرایی را نام برد که معتقد است سه ویژگی کلیدی وجود دارد که موجب پرورش ارتباط های بهتر می شود ؛^۱

۱- بولتون ، رابرت ، روانشناسی روابط انسانی ، ترجمه حمید رضا سهرابی و افسانه حیات رو شنایی ، چاپ اول ۱۳۸۱ ، ص ۳۵۸

الف (صداقت: یعنی این که فرد بدون هیچ کم و کاستی ، همان گونه که هست باشد . فردی که اصالت دارد ، از احساسات خود آگاهی دارد و قادر است در زمان مناسب این احساسات را بیان کند . فرد صادق ، در ارتباط با دیگران میتواند بطور طبیعی ، خودش باشد ، بطوریکه آنان بتوانند او را همان گونه که هست بشناسند . صداقت در تمامی روابط مهم ، امری ضروری است . فرد باید جرأت کند که خودش باشد ، تا بتواند با دیگران ارتباط برقرار کند . صداقت شامل

سه چیز است : ۱- آگاهی از خود ۲- پذیرش خود ۳- بیان خود

ب (عشق بدون انحصار طلبی : دومیت صفت کلیدی است که می تواند موجب ترویج ارتباط های معنا دار شود که شامل اجزایی است :

۱- عشق ورزیدن ، لزوما دوست داشتن نیست .

۲- پذیرش ، تجلی مهم عشق است.

۳- احترام ، دیگر عنصر اصلی عشق است .

۴- عشق واقعی متجاوز نیست .

۵- صمیمیت ، عشق به ایجاد محبت گرایش دارد .

ج) همدلی : یعنی توان درک دیگری - تا حد زیاد - و به همان شکل

که او خودش را درک می کند . فرد همدل می تواند در جلد فرد دیگر

فرو رود و جهان را از دریچهٔ چشم او ببیند . او به دیگری ، به طریقی

غیر زیان آور و غیر نقادانه گوش می کند . او داستان شخص دیگر را

، چنان که خود قصد دارد معرفی کند می شنود و اهمیت خاصی را

که داستان برای دیگری دارد ، تشخیص می دهد .

همدلی شامل سه جز می شود :

۱- فرد همدل در عین حالی که درک دقیق و حساسی از احساسات

فرد دیگر دارد ، جدایی خاص خود، از شخص مورد نظر رانیز حفظ

می کند.

۲- همدلی یعنی درک موقعیتی که پدیدار شدن آن احساسات ، کمک

کرده است و یا موجب برانگیختگی آنها شده است .

۳- فرد همدل به شکلی با طرف مقابل ارتباط برقرار می کند که او

احساس کند پذیرفته و درک شده است .

موانع ارتباطی

سدهایی که مانع یک گفتگو می شوند را متخصصان ارتباطهای بین فردی مانند کارل راجرز ، ریول هووه ، هائیم گینوت و بک گیب مشخص کرده اند . توماس گوردون فهرست جامعی ارائه کرده است که آنرا « دروازه باز دارنده پلید ارتباطی » می نامد.^۱

دسته پاسخهای نامطلوب قضاوت :

- ۱- انتقاد: ارزیابی منفی از فرد دیگر و اعمال و نگرش او می اشد .
 - ۲- نامگذاری: خوار و خفیف کردن و یا دادن یک عنوان کلیشه ای به شخص دیگر می باشد.
 - ۳- تشخیص گذاری : تجربه و تحلیل رفتار فرد دیگر و بازی کردن نقش یک روانشناس مبتدی می باشد.
 - ۴- ستایش همراه با ارزیابی : قضاوت مثبت در مورد شخص دیگر و اعمال و نگرش های او می باشد.
- دسته پاسخ های نامطلوب ارائه راه حل :

۱- بولتون ، رابرت ، روانشناسی روابط انسانی ، ترجمه حمید رضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی ، چاپ اول ۱۳۸۱، ص ۳۹

۱- دستور: دادن دستور انجام کاری که مایلید انجام شود به فرد دیگر می باشد.

۲- تهدید: تلاش برای کنترل اعمال و رفتار طرف مقابل از طریق هشدار و در مورد پیامدهای منفی آنچه برایش تدارک دیده اید.

۳- اخلاقی ساختن: هنگامی که مشاوره به مراجع خود درس اخلاق می دهد یا برای او موعظه می کند رفتار مراجع خود را مورد ارزیابی قرار میدهد و اعلام می دارد که مراجع باید چه کاری انجام دهد و چه احساسی پیدا کند این گونه پاسخ دادن گناهکار بودن را در مراجع بر می انگیزد و مستلزم قضاوت ارزشی است. و سعی دارد مراجع را در مسیر نظام ارزشی مشاور تغییر دهد^۱ به بیان دیگر اینک فرد باید چه کاری را انجام دهد و موعظه کردن.

۴- پرسشهای زیاد و نامناسب: سوالهای پاسخ - بسته اغلب از سدهای عمده ارتباط می باشند. اینها سوالهایی هستند که معمولاً، می توان با کلماتی کوتاه و مختصر به آنها پاسخ داد.

۱- گرزاس کریستیانی، ریکی ال جورج، روانشناسی مشاوره (نظریه ها، اهداف و فرآیند مشاوره و روان درمانگری)، ترجمه رضا فلاحي؛ محسن حاجیلو، تهران، ۱۳۸۱ص ۱۹۳

۵- نصیحت کردن : نشان دادن راه حل مشکل فرد دیگر به او می باشد .

دسته پاسخ های نامطلوب اجتناب از نگرانی های طرف مقابل

۱- منحرف سازی : کنار زدن مشکلات فرد دیگر از طریق ایجاد حواس پرتی است .

۲- بحث منطقی : تلاش برای متقاعد کردن فرد دیگر با توسل به حقایق یا منطق و معمولاً بدون در نظر گرفتن عامل هیجانی مربوط است.

۳- اطمینان آفرینی : تلاش برای متوقف کردن هیجان های منفی فرد دیگر است.

این موانع باعث می شود ، فرد دیگر یا ممکن است فرمانبردارتر و مطیع تر شود و یا مخالفتر و عصیانگر و پیگیر جر و بحث و مشاجره شود. این دسته از موانع گفتگو، در جهت کاهش عزت نفس انگیزه طرف مقابل پیش می روند. آنها احتمال خود مختاری^۱ فرد دیگر را کم می کنند و احتمال اینکه او کانون ارزیابی را به بیرون از

1- Self - determining

خود انتقال دهد افزایش می دهند . موانع در جامعه ما بسیار شایع اند ، و در ۹۰٪ از گفتگوهایی که طی آنها یک یا هر دو طرف دچار مشکل یا نیازی جدی می شود ، دخالت دارند . اما عاداتهای مکالمه ای بد را ، در اصل، از طریق کاربرد مهارت های آموزشی می توان اصلاح کرد.

مهارت های روابط انسانی

انسان در نتیجه فرایند اجتماعی شدن ، برخی از مهارت های ارتباط بین فردی را کسب می کند. اما سطح عملکرد او در این مهارتها را می توان بهبود بخشید. هر فردی برای آنکه در روابط انسانی خود فهمیده تر، مودب تر، صمیمی تر، بی ریوتر، آزاد اندیشتر، صریح تر و عینی تر رفتار کند، از ظرفیت بالایی برخوردار است. اما با کمک مجموعه مستحکمی از دانش نظری، الگوهای مناسب و فرصت های تجربه شخصی، می توان فرایند انسان کاملتر شدن او را تا حد زیادی تصریح نمود . که رابرت بولتون مهارت هایی را عنوان کرده اند که

هر کدام از آنها می تواند به نوبه خود سر فصل تحقیق و تفحص دیگری باشند^۱.

۱- مهارت های ترمیم فاصله بین فردی

۲- مهارت های گوش کردن

۳- مهارت های کنترل تعارض و تضاد

۴- مهارت های ابراز وجود

مراحل بهبود ارتباط

مهارت های ارتباطی، یک مسئله است و کاربرد اثر بخش آنها در زندگی روزمره، مسئله ای کاملاً متفاوت. رابرت بولتون دریافت که پنج عامل، بر احتمال کاربرد این مهارت ها در زندگی روزمره آنان تاثیر می گذارد.^۲

۱- تعهد کمی یا عینی در بکار گیری مهارت ها: توان واژه «تصمیم» به دلیل کاربرد بدون دقت آن کاهش یافته است. بنابراین وقتی

۱- بولتون، رابرت، روانشناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی، چاپ اول ۱۳۸۱، ص ۲۱

۲- بولتون، رابرت، روانشناسی روابط انسانی، ترجمه حمید رضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی، چاپ اول ۱۳۸۱، ص ۳۷۹

مهارت های ارتباطی را به فردی آموزش می دهید، او را تشویق می کنید خود را متعهد سازد تا از هر مهارت، در ضمن هر هفته و به مدت سه ماه، به تعداد «دفعات مشخص» استفاده کنند. بکارگیری یک مهارت در دفعات مشخص، به اندازه تعهد برای استفاده از آن اهمیت دارد. اگر خود را به انجام تعداد مشخصی از یک مهارت متعهد نکنید، ممکن است این فکر به راحتی در ذهن شما تشکیل گیرد که مهارتها را، بیش از آنچه واقعا بکار برده اید، مورد استفاده قرار میدهید.

۲- نهراسیدن از شکستهای تصادفی: این مهارتها، نوشدارو نیستند. زمانی که بخوبی مورد استفاده قرار گیرند با احتمال بسیار زیاد موفقیت و غنی سازی روابط همراهند. با وجود این، گاه حتی کاربران بسیار خبره و صادق را با شکستهایی تصادفی روبرو می کند. احتمالاً شما هنوز یکی از ماهرترین متخصصان مهارت های ارتباطی نیستید. بنابراین همان طور که افراد موفق با شکستها تصادفی مواجه می شوند، بدون شک شما نیز به آن شکستها دچار می شوید. هنگامی که مهارت ها، برایتان مفید نیستند، شما این حق

انتخاب را دارید که به بررسی اشتباهی که اتفاق افتاده بپردازید و یاد بگیرید که چگونه آن را در آینده تصحیح کنید . پشتکار در رویارویی با شکست های احتمالی برای کسانی که به پیشرفت مهارت های خود متعهد هستند، یک ضرورت است.

۳- **انتخاب موقعیت های مناسب:** هنگامی که مردم با مهارتهای آموزش داده شده در این دوره آشنا می شوند اغلب می خواهند که برخی از آنها را در بعضی از دشوارترین مسائل بین فردی زندگی خود بکار برند . آنان ممکن است گوش کردن انعکاسی را در مواقعی بکار گیرند که با بیشترین احتمال کاربرد قضاوت یا ارائه نصایح همراه است، یا در برابر افرادی به ابراز وجود بپردازند که کمترین احتمال پاسخ به یک پیام جرأت‌مندانه را دارند . اما همان طور که احمقانه است که با یک روز تمرین دویدن ، در مسابقه maratn شرکت کنید، استفاده از مهارت‌ها در محیط‌ها و موقعیت های دشوار نیز ، قبل از تمرین جدی و تسلط کافی بر آنها کار معقولی نیست.

۴- آماده سازی دیگران برای تغییر: برخی افراد پس از یادگیری مهارتهای ارتباطی تمایل شدیدی دارند که این مهارت ها را بعنوان یک راز تلقی کنند . اما برخی دیگر مایلند که افراد شریک در زندگی و محل کار خود را از این حقیقت آگاه کنند که گاهی از اوقات، برخی از روشهای ارتباطی متفاوت را به کار خواهند برد . پژوهشها نشان می دهد که معمولا بهتر است به افراد دیگری که احتمال دارد برخی از رویکردهای جدید را در برخورد با آنان به کار می برید توضیح دهید که چرا قصد دارید برخی از رویکردهای ارتباطی جدید را بکار گیرید و این مهارت ها شامل چه مواردی خواهند بود.

۵- آموزش مهارت ها: کارگاههای آموزشی مهارت سازی می توانند موهبتی بزرگ برای توسعه توانایی انسان در برقراری بهتر ارتباط باشند . خواندن کتابهای مربوط به ارتباطات انسانی نمی تواند با یادگیری در یک موقعیت آموزشی که در آن، مهارت ها، توسط آموزش دهنده و ضبط صوت و نوارهای ویدیویی الگوسازی می شوند و در آنها ، جلسات تمرینی همراه با بازخورد تشکیل می شود

برابری کند. بیشتر مردم در می یابند که یک کارگاه مهارت آموزی در پرورش اثر بخشی بیشتر روابط بین فردی بسیار مفید است .

نظریه نیاز و ارتباط موثر

همه افراد با ابزار های بیولوژیکی متولد می شوند که از طریق آنها می توانند ارتباط برقرار کنند - یک مغز ، اندام تولید صدا (دهان ، زبان ، حنجره) و ابزار و اندام دریافت پیامها (گوشها ، چشم ها) همچنین بنا بر عقیده قوم نگاران (دانشمندانی که فرهنگ ها را مطالعه می کنند) با نیاز های خاصی متولد می شوند که باید مرتفع گردند . برخی از نظریه پردازان ارتباطات معتقدند که این نیاز های درونی افراد زمینه ساز رفتار ها و اعمال ارتباطی آنان هستند . این نظریه توضیح می دهد که چرا افراد به شیوه ای ارتباط برقرار می کنند که از درک معمول ما از فرایند ارتباطات فراتر است.

بر اساس این نظریه ، نیازهای اساسی تعیین کننده رفتار انسان عبارتند از نیاز به سلامت ، نیاز لذت جویی ، نیاز به امنیت و نیاز قلمرو خواهی . میزان نیاز هر فرد به هر یک از نیاز های مذکور با

نیاز فرد دیگر متفاوت است . مثلا ممکن است در یک فرد نیاز لذت جویی وی از سایر نیاز های اساسی وی شدیدتر باشد. حال آنکه ممکن است شخص دیگری بشدت به قلمرو خواهی نیاز داشته باشد^۱.

مبانی خاص نظری در تدوین پرسشنامه جهت مربیان

بر اساس تحقیقاتی که صورت گرفته شد، پایه تحقیق بر این نهاده شد که با در نظر گرفتن سه مدل ارتباطی سیستمیک فرهنگی هستی گرا، گربنر و NLP مولفه ها و راه کار های مفیدی را که مدد کاران برتر در مقایسه با دیگر مددکاران در ایجاد ارتباط موثر ، با این کودکان استفاده می کنند ارائه داده و در انتها بر مبنای نظریه NLP سوالاتی ساخته و با ارائه آنها به مدیر خانه کودک، مددکاران برتر و کودکان به نتیجه پژوهش دست یافت . بدین منظور ابتدا شمه ای از این سه نظریه در ذیل شرح داد خواهد شد و در نهایت سوالات مربوطه عنوان می گردد.

۱- برک.ری.ام، ولوین. آندرودی، ولوین، دارلین آر، مدیریت ارتباطات فردی و عمومی ، ترجمه سعید محمد اعدادی و داود ایزدی، تهران ۱۳۷۸ ص ۵۰

مدل ارتباطی سیستم‌های (سازش‌پذیر) فرهنگی هستی‌گرا
ارتباط یعنی تعاملی بین یک یا چند سیستم زنده با خصوصیات
بیولوژیک. این تعامل با هدف ارضا نیازهای چند گانه سیستمها
انجام می‌شود (نیازهای بیولوژیک سمبولیک) که حتی خود سیستم
ممکن است در رابطه با آنها هوشیاری کامل داشته باشد.^۱
پایه‌های ارتباطی مدل عبارتند از:

- ۱- توجه به اینکه چرا ارتباط تبادل اطلاعات نیست و یک تعامل است.
- ۲- انسانها ابعادی چند گانه و چند بعدی دارند.
- ۳- انسانها سیستمهایی هستند که در مقابل ارضا نیازها خود آزاد و
به صورت هستی‌گرایی مسئول می‌باشند.
- ۴- در ارتباطات نیازها از اهمیت محوری برخوردارند.
- ۵- سیستمها سعی دارند در جایگاهی خاص و بصورت منظم قرار
گیرند تا در آن جایگاه بتوانند نیازهای خود را بر طرف کرده و
نقشی را به خود بگیرند که به ارضا نیازهایشان کمک کند.

۶- عدم چشم پوشی از منافع تئوری هایی همچون شنن که با طرح مباحثی همچون «کانال ارتباطات» مارا به دستیابی به ارتباط کمک می کند.

مدل ارتباطی گربنر

ویژگی این مدل آنست که می تواند گونه های مختلف شرایط ارتباطی را توصیف کند. درست مشابه نحوه استفاده از بلوکهای مختلف یک ساختمان. مدل گربنر برای توصیف یک فراگرد ساده مثل پیام یا یک فراگرد پیچیده تر مثل پیام و رویدادهای مربوط به آن قابل استفاده است و می تواند پاسخهایی درباره طبیعت و اثر متقابل شناخت و ادراک از یک سو و تولید پیام از سوی دیگر عرضه کند. این مدل شامل اجزایی به شرح ذیل می باشد:

- ۱- یک شخص ۲- یک رویداد را ادراک میکند ۳- و به آن واکنش نشان می دهد ۴- در یک شرایط و موقعیت خاص ۵- بخاطر مقاصد و هدف نهایی ۶- توسط امکاناتی که در دسترس دارد ۷- به شکل و فرمی خاص ۸- و زمینه ای ویژه ۹- برای انتقال محتوی ۱۰- با نتایجی.

این مدل نشان می دهد که فراگرد ارتباط انسانی ، یک فراگرد ذهنی ، انتخابی ، متنوع، متغیر و غیر قابل پیش بینی است . در واقع سیستمهای ارتباطات انسانی یک سیستم باز هستند.^۱

مدل ارتباطی NLP

ان.ال. پی (NLP) چیست ؟ N مخفف NEURO است ، پیشوندی که اشاره به اعصاب و ذهن دارد . و این که ما چگونه زندگی ذهنی خود را سازمان دهی می کنیم. L مخفف LINGUISTIC بمعنای درباره زبان ، چگونگی کاربرد آن و چگونگی اثر آن بر ماست . P مخفف PROGRAMMING^۲ است که درباره توالی و سلسه مراتب رفتارهای تکراری ما و این که چگونه در راستای تحقق یک هدف اقدام می کنیم بحث می کند .

۱- نقل قول از : محسنیان راد ، مهدی ، ارتباط شناسی ، چاپ پنجم ۱۳۸۲، ص ۴۴۵
۲- در فرهنگ جلدی آریانپور در برابر واژه LINGUISTIC این معادله آمده است : زبانی ، وابسته به تحصیل زبان ، وابسته به زبانهای بیگانه، زبان شناسی
۳- در فرهنگ کامل انگلیسی - فارسی آریانپور در برابر واژه PROGRAMMING این معادله آمده است : تنظیم برنامه ، تهیه برنامه ، برنامه نویسی

بنابراین NLP مضمونی در باره ارتباط است ، برای افکار ، گفتار و کردارهایی که ما را با دیگران ، با جنان هستی و ابعاد معنوی آن مرتبط می سازد این یک روش علمی و کاربردی است که در آن ما پی می بریم چگونه می توانیم مفاهیم مرتبط با ان.ال.پی را برای توجیه زندگی روزانه هر فردی ترجمه و منتقل کنیم . نقطه شروع در NLP کنجاوی و علاقه پیدا کردن درباره انسانهاست و همچنین مطالعه در باره ساختارهای تجربیات ذهنی است . برای رسیدن به این اهداف ، NLP به کشف و پژوهش در این زمینه می پردازد که ما چگونه فکر و احساس می کنیم و جوابهایی در این زمینه می یابیم ، می توانیم به دیگران یاد بدهیم بطور خلاصه ، هدف در این دانش ، کشف و ارائه فضیلت و کمال برای تمام انسانهاست . NLP از اوایل دهه (۱۹۷۰) میلادی با همکاری ریچارد بند لر و جان گریندر شکل گرفت .^۱

رپورت یا رابطه موثر

۱- دیلتس ، روبرت ، ارتباط موثر و موفقیت قطعی با ان . ال . پی ، ترجمه دکتر سید رضا جمالیان ، بهار ۱۳۷۷، ص ۱۹

در NLP واژه راپورت برای شرح و بیان رابطه متکی بر اعتماد و مسئولیت پذیری استفاده میشود . راپورت ضرورتاً برخورد با افراد به همان شکلی که در جهان هستند است . برای اینکه ما بتوانیم با دیگران رابطه برقرار کنیم به این نیاز داریم که آنها رابخوبی بشناسیم وازدید گاه آنان درباره جهان و جهانیان آگاهی پیدا کنیم . در این شرایط ما نیاز نداریم که عقاید و باورهای دیگران را بپذیریم بلکه کافی است به آنها احترام بگذارم بنابراین راپوت در سه سطح متفاوت می تواند برقرار یا گسسته شود از جمله: زبان بدن ، لحن صدا ، کلمات .^{۱۱}

۲- دیلتس ، روبرت، ارتباط موثر و موفقیت قطعی با ان . ال . پی ، ترجمه دکتر سید رضا جمالیان ، بهار ۱۳۷۷، ص ۲۳

مراحلی که می‌توان از طریق آن به راپورت و ارتباط موثر دست یافت:

۱- همگام شدن: یکی از قدرتمندترین شیوه‌های ایجاد ارتباط موثر

می‌باشد که اریکسون ارائه داده است. در این مضمون برای همگام

شدن با کودک در موضع او قرار می‌گیرید و تا حدی که موافق او

هستید با او هم‌رای و هم‌صدا می‌شوید. به همین شکل همگام شدن

روش ویژه‌ای برای برقراری ارتباط موثر با اشخاص است در این

روش با دیگران همگام می‌شوید و با جلب دوستی آنها به آنان کمک

می‌کنید.

۲- تو را دوست دارم زیرا شبیه من هستی: شاید منصفانه نباشد و

با این حال واقعی‌تری است که اشخاص کسانی را دوست دارند که مانند

خود آنها باشند. با کسانی بیشتر معاشرت می‌کنیم که مانند ما

هستند و دنیا را مانند ما می‌بینند و در دوست داشتن یا نداشتن شبیه

ما هستند. ما دوستان خود را از میان کسانی انتخاب می‌کنیم که

تحت تأثیر آنها بتوانیم با خود ارتباطی گرم و صمیمانه داشته باشیم

۳- ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط و ان. ال. پی، ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم ۱۳۸۱، ص

و چه کسی جز کسانی که شبیه ما هستند می توانند به ما احساس راحتی بدهند.

۳- همگام شدن با روحیه دیگران: اهمیت همگام شدن را می توان اینگونه تعریف کرد: وقتی شما با کسی همگام می شوید در واقع به او می گویید: «من مثل تو هستم می توانی روی من حساب کنی» همگام شدن راهی برای ابعاد اعتماد و اطمینان در طرف مقابل است همگام شدن در روحیه یا رفتار همیشه ساده نیست. اما دست کم می توانید در حد رفتار دیگران ظاهر شوید.

۴- چگونه با زبان بدن حرف می زنیم: همگام شدن با زبان بدن کاری است که اغلب بصورت ناخودآگاه انجام می دهیم. این مهم بویژه زمانی تحقق پیدا می کند که اشخاص با یکدیگر در شرایط ارتباط موثر هستند از نظر «هال» وقتی دو نفر با هم حرف می زنند حرکات بدنی آنها از هماهنگی و همزمانی خاصی برخوردار است و این همزمانی به سختی دیده می شود بنابراین همگام شدن می تواند یک مکانیزم بقایی باشد، مکانیزمی که ما در نخستین تبادلهای خود با

سایر انسانها آن را می آموزیم. همانطور که حال خاطرنشان می سازد همزبانی داشتن خود نوعی ارتباط است و ما اضافه می کنیم که احتمالاً این مهمترین شکل ارتباطی است که وجود دارد.

ه- چگونه به زبان دیگران حرف بزنیم: همگام شدن با ارتباط کلامی روی عمق ارتباط موثری که با دیگران برقرار می سازید به شدت تاثیر می گذارد. داشتن انعطاف در استفاده از کلمات و عبارات و تصاویر آشنا برای مخاطب شما بسیار مهم است. اگر با دقت به زبانی که دیگران از آن استفاده می کنند توجه کنید به کلمات، عبارات و تصاویر ذهنی مورد علاقه آنها پی می برید. مسلماً اگر بتوانید به زبان محلی مخاطبین خود حرف بزنید و یا دست کم چند کلمه ای از زبان آنها را بدانید ارتباط بسیار موثری میان شما و آنها برقرار می شود. این حرکتی است که حُسن نیت شما را می رساند و اسباب امتنان مخاطب شما را فراهم می سازد. توجه به زبان بدن برای دفع فاصله و نزدیک کردن شما به دیگران مهم است.

۶- روبرو شدن با باورها و عقاید: جفرسون می گوید: «در اصول چونان صخره ای مقاوم بایستید و در زمینه نقطه نظرها چون رودخانه ای جاری باشید». نقطه مشترکی میان خود و مخاطب پیدا کنید بعداً اگر ضرورت داشت به اختلاف نقطه نظرهای میان خود و آنان و یا سوء تفاهمهایی که وجود دارد بپردازید. بسیار ساده تر و کارآمدتر است که از توافق به توافق برسیم و حال آنکه رسیدن از اختلاف به توافق به نسبت دشوار است.

۷- هماهنگی در تنفس: هم آوایی نیز یکی از قدیمی ترین روشهای ایجاد ارتباط موثر است مانند تانترا یوگا که هدف رسیدن به معنویتی واحد را پی می گیرد، دو فرد یکدیگر را به آرامی می گیرند و آنقدر به یک آهنگ تنفس می کنند تا موانع ظاهری جداکننده آنها از یکدیگر، از میان برداشته می شود و آن دو در حکم شخص واحدی می شوند.

۸- هدایت کردن: وقتی با کسی ارتباط موثر برقرار می کنید، مخاطب شما به احتمال زیاد چاره‌ای ندارد جز آنکه قدم بعدی را با شما بردارد. بعبارت دیگر همگامی و هم‌آوایی به هدایت کردن منتهی می

شود. همگام شدن انجان عملی مطابق با رفتار شخص مورد نظر شماست، اما هدایت کردن انجام کاری متفاوت از دیگران است. وقتی با شخص دیگری هستید، او را راهنمایی و در غیر اینصورت با او همگامی می کنید راه دیگری وجود ندارد و باید ابتدا ببینید که مخاطب شما در چه موضعی قرار دارد، در این موضع قرار بگیرید و بعد به او امکان انتخابهای جدید بدهید این روش اغلب موثر واقع می شود و در مقایسه با سایر روشها اثربخش تر است.

برقراری ارتباط روشن

در این بخش اطلاعات مربوط به طرز درک و فهمیدن اشخاص را با یکی از موثرترین روشهایی که برای ایجاد تفاهم متقابل و برقراری ارتباط روشن ابداع گردیده مرتبط می سازیم. اسم این روش گوش دادن پویاست که در اوایل دهه ۱۹۵۰ کارل راجرز آن را ابداع کرد. آنگاه قدمی فراتر برمی داریم و در باره معانی پنهان بحث می کنیم. مراحل که می توان از طریق آن با فرد ارتباط روشنی برقرار کرد:

۱- بفهمیم که دیگران چگونه می فهمند: یونگ می گوید: «همه از چهار

وجه ادراکی برخوردارند، بعضیها (اغلب مردان) در جنبه های حسی

و اندیشه‌ای قوی تر هستند و گروهی دیگر (اغلب زنان) در جنبه های

احساسی و شهودی قوی تراند.» و معتقد بود بعضیها ممکن است

بیشتر درونگرا و گروهی بیشتر برونگرا باشند و برعکس.

۲- شناسایی شیوه های ادراکی: یکی از ساده ترین راههای

شناسایی شیوه‌های ادراکی دیگران این است که به کلمات، واژه ها و

تصاویری که شخص مورد نظر از آن استفاده می کند دقیق شویم تا

بفهمیم آنها را به کدام شیوه شنیداری، دیداری و یا احساسی بیان می

کند. این شناسایی برای درک منظور افراد نقش مهمی را ایفا می کند و

به ما کمک می کند که منظور افراد را درک کنیم و هم نقطه نظر خود

را به افراد انتقال دهیم.

۳- شرایطی را فراهم کنیم که دیگران ما را درک کنند: در این مرحله

می‌توان از روش آزمایش و خطا استفاده کرد. اگر ندانید مخاطب شما

از میان روشهای دیداری، شنیداری، احساسی، نوشتاری کدام را

بیشتر می پسندد، می توانید در فواصل صحبت با او گاهی لحظه‌ای مکث کنید و از او بپرسید: «آیا این نقطه نظر را قبول دارید؟» یا «آیا به نظر شما پیشنهاد من عملی است؟»

۴- استفاده همزمان از روشهای مختلف ایجاد ارتباط موثر: می توان با توام کردن روش دیداری، شنیداری، احساسی و نوشتاری شیوه پیچیده تری در زمینه ادراک روی آورد که همپوشی ادراکی نامیده می شود که به آن «رنگ کردن تصاویر کلمه» گفته می شود. منظور این است که نظر موافق مخاطب خود را افزایش دهیم که خود بتواند امتیازات آن را ببیند و احساس کند.

۵- گوش دادن پویا: ارتباط واقعی زمانی ایجاد می شود که بخوبی به سخنان مخاطب خود گوش فرادهیم یعنی به گفته ها و طرز تلقی و نقطه نظرهای مخاطب خود گوش فرا دهیم، توجه کنیم که او چه منظوری دارد، درباره آن چه احساسی دارد، به قالب ارجاعی او در مورد حرفی که می زند دقیق شویم... ما با توجه به بررسیهای خود

به این نتیجه رسیده ایم که درک همدلانه، روش بسیار موثری است که می تواند تغییرات فراوانی در شخصیت ایجاد کند.

۶- توجه به معانی پنهان: اغلب ما هر جمله ای که به زبان می رانیم، به عمد یا غیرعمد مطلبی را حذف می کنیم و وقتی کسی با ما حرف می زند یا باید در باره آنچه حذف شده به حدس و گمان متوسل شویم و یا از او بخواهیم توضیح بیشتری بدهد. باید بفهمیم و بدانیم که دقیقاً چیست که او از آن سردر نمی آورد. با گوش دادن پویا از سردرنیاوردن یا گیج شدن مخاطب خود مطلع می شویم اما این کافی نیست، به دانستن مطالب بیشتری نیاز داریم، باید دقیقاً از علت سردرنیاوردن و گیج بودن مخاطب خود آگاه شویم. از جمله راههای رسیدن به این مهم، اطلاع از معانی پنهان در پس پرده گفته مخاطب ما از طریق کلمه «چرا؟» و «چه؟» می باشد به شرط آنکه بصورت تحقیر، تنبیه و تهدید بیان شود.

متقاعدسازی

در این بخش در باره شیوه های تصمیم گیری بحث می کنیم. به شما نشان می دهیم که چگونه از طرز تصمیم گیری دیگران مطلع شوید و بتوانید نقطه نظرهای خود را به شکلی مقاومت ناکردنی ابراز نماید.

مراحلی که از طریق آن می توان افراد را متقاعد کرد:^۱

۱- چگونه به خواسته خود برسیم: گاهی ما از خواسته خود مطمئن نیستیم و نمی خواهیم با طرح خواسته ای احتمالاً بی جا رفتاری احمقانه از خود به نمایش بگذاریم. اما در مواقعی از خواسته خود آگاه هستیم اما از عواقب سوال کردن می ترسیم. می ترسیم که به ما بگویند که پرسش نامربوطی را مطرح می کنیم، می ترسیم سوال ما را غیرقابل قبول بدانند یا آن را بی تناسب و یا غیرممکن اعلام نمایند اما پافشاری کلید اصلی و حلال مسئله است. بعبارت دیگر رد کردن قدمی به سوی پذیرفتن است. شکست خوردن بخشی از موفق شدن است

۱- ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط وان.الی.پی، ترجمه مهدی قراچه داغی، چاپ هفتم ۱۳۸۱، ص

۲- چگونه به یک نقطه نظر جالب برسیم: وقتی می خواهید کسی را بکاری متقاعد کنید، چند نکته لازم است: اول، آنکه ببینید چه می خواهید و یا دست کم چه نتیجه ای شما را راضی می کند. دوم، اشخاص هر کاری را به دلایل خود و نه به دلایلی که برای شما مهم است انجام می دهند. به همین دلیل آشنا شدن با دلایل دیگران بسیار مهم است، بنابراین «یک نقطه نظر خوب» آن است که مزایای آن برای مخاطب شما بیش از مضرات آن باشد که او برای انجام آن کار متقبل می شود.

۳- شناسایی روشهای تصمیم گیری: استراتژی تصمیم گیری به سه مرحله تقسیم می شود:

- الف) انگیزه: در مرحله شخص تصمیم به تصمیم گیری می گیرد.
- ب) تصمیم: در این مرحله شخص در باره عمل یا رفتار بخصوصی تصمیم می گیرد.
- ج) تایید: در این مرحله شخص پس از رسیدگی به نتایج ناشی از تصمیم گیری خود در باره خوب یا بد بودن آن قضاوت می کند.

۴- چگونه نقطه نظر خود را به شکلی که تولید مقاومت نکند ارائه

کنیم: در این مرحله استراتژی ارائه پیشنهاد در مقابل استراتژی

تصمیم گیری قرار می گیرد که به سه مرحله تقسیم می شود: الف)

علاقه ب) متقاعد کردن ج) اطمینان مجدد.

۵- همگامی در آینده: به شما امکان می دهد که بر حوادث احتمالی

آینده تسلط داشته باشید و پیشاپیش راه حلهایی برای برخورد با آنها

تدارک ببینید.

۶- خاطرات گذشته، یک منبع قدرتمند یا ناخودآگاه: منظور روشی

است که از منابع ناخودآگاه و قدرتمند دیگران برای رسیدن به

واکنشی که مورد نظر شماست استفاده می کنید. این فرایندی است که

در آن به یک خاطره، یک احساس و یا واکنشی با فرایندی دیگر

ارتباط پیدا می کند و در واقع فرایندی طبیعی است که بی آنکه از آن

اطلاع داشته باشید رخ می دهد.

۷- تلقینهای پنهانی: تلقینها و پیشنهادهاتی که در یک مجموعه وسیع تر جاسازی شده، بی آنکه از ظواهر امر مشخص باشد، گوینده نقطه نظری را بصورت غیرعلنی به مخاطب خود تلقین می کند.

۸- سوالها و فرامین تلویحی: آن گونه سوالها و فرامینی که در مضمونی وسیع تر قرار دارد و اغلب به شکل یک عبارت یا بیان مطرح می شود. پیشنهادهای تلویحی به اندازه ای نافذ هستند که در واقع به چشم نمی آیند. قدرت آنها از این نامرئی بودن آنها مایه می گیرد. به همین دلیل بسیار ارزشمند است اگر بتوانید از پیشنهادهای تلویحی استفاده سازنده بکنید تا بتوانید ارتباط موثری با اشخاص برقرار نمایید.

۹- چگونه یک گفت و گو را کنترل کنیم: در برخورد با اشخاص توجه به دو نکته حائز اهمیت است: الف) اشخاص بیش از گوش دادن، به صحبت کردن علاقه مندند. ب) کسی که گوش فرا می دهد کنترل گفت و گو را به دست دارد. گوش فرادهنده با طرح سوالات بجا

و یا ارائه رهنمودهای منطقی و حساب شده می تواند جریان گفت و
گو را در جهت دلخواه هدایت کند.

روبرو شدن با مقاومت

در این بخش پایانی به روشهایی برای برخورد با مقاومت دیگران در
برابر ما و نقطه نظرهای ما اشاره می کنیم

مراحلی که از طریق آن می توان با مقاومت برخورد کرد:

۱-مقاومت در برابر تغییر: باید قبل از هرچیز به محرکها و روابط

موجود توجه کنیم و در صورت امکان اشخاصی را که بر اثر این

تغییر تحت تأثیر قرار می گیرند در نظر بگیریم. اجازه بدهید این

اشخاص تاثیر این تغییر را روی خود تحلیل کنند و در باره راه حلی

که اتخاذ می کنید مشارکت داشته باشند.

۲-زندگی مسابقه نیست: بهترین راه برای برخورد با مقاومت نه

جنگیدن با آن، بلکه کنار آمدن، به توافق رسیدن و در صف واحد قرار

گرفتن با آن است.

۳-تشویق اشخاص به صحبت: این روش مفیدی است که اشخاص

بی میل به صحبت را به صحبت تشویق می کند. قدرت این روش

ناشی از میل ما به کمال رسیدن است که در همه ما وجود دارد.

روش دیگر این است که به آنها اجازه صحبت ندهیم اما در عین حال

۱- ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط وان.ال.پی، ترجمه مهدی قراچه داغی، چاپ هفتم ۱۳۸۱، ص

و همزمان، پیشنهاداتی ضمنی و تلویحی برای ادامه صحبت آنها ارائه دهیم.

۴- استفاده خلاق از پریشانی: در جریان یک شورش یا یک طغیان، شرایطی از پریشانی و ابهام حاکم است و این شرایط تا زمانی وجود دارد که کسی با یک دستورالعمل روشن و محکم اوضاع را در کنترل خود بگیرد. با دادن دستورالعمل به اشخاصی که در شرایط بهت و حیرت به سر می برند می توانید آنها را به سهولت و با حداقل مقاومت کنترل کنید.

۵- روبرو شدن با مخالفتها: با توجه به ماهیت مخالفت و شخصیت کسی که در مقام اعتراض و مخالفت حرف می زند، به روشهای گوناگونی می توان با این مخالفتها روبرو شد:
الف) اعتراض را بپذیرید و از آن استفاده کنید.

ب) با احساس او موافقت کنید.

پ) داستانی تعریف کنید.

ت) ابراز کنجکاوی یا علاقه.

ث) خلاصه کردن مخالفت.

ج) بپرسید که چه اقدامی می تواند مخاطب شما را متقاعد کند.

چ) رویارویی کردن

ح) تصدیق و پافشاری

۶- روبرو شدن با شخصیت‌های مقاوم: بر اساس نظریه سیستمی هر آینه یکی از اجزاء یک سیستم را تغییر دهیم، سایر بخشهای سیستم نیز تغییر می کند تا تعادل را از نو برقرار سازد. با تغییر دادن خود می توانیم رفتار مخاطب را تغییر دهیم. در این شرایط مهم است که بدانیم چه تغییری را باید در خود بدهیم تا در مخاطب تغییری را که می خواهیم ایجاد شود. هرچه بیشتر بتوانیم رفتارهای خود را تغییر دهیم، شانس موفقیت افزایش می یابد.

۷- فرونشاندن خشم و خصومت: هر آینه کسی به شما، به نقطه نظر شما و یا به چیزی که شما با آن ارتباط دارید حمله می کند، نخستین مطلبی که باید در نظر بگیرید مضمون حمله نیست، بلکه به خشم کسی که شما را مورد حمله قرار داده توجه کنید. از جمله اشتباهات

اشخاصی که مورد حمله قرار گرفته اند این است که در صدد دفاع از خود برمی آیند و یا از نقطه نظر خود حمایت می کنند. حالت تدافعی گرفتن یک اشتباه تاکتیکی است، زیرا مخاطب آنها این دفاع را به حساب پاتک علیه خود می گذارد و در نتیجه میزان خشم و خصومت افزایش می یابد. اول باید با حمله کننده و با مضمون حرف او موافقت کنید و بعد با احساس او همدردی نمایید.

فصل سوم

روش پژوهش

مقدمه

در این فصل به معرفی روش تحقیق که برای انجام این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته پرداخته می شود بدین منظور جامعه آماری را مشخص کرده و سپس روش نمونه گیری و انتخاب مددکاران مورد بحث قرار می گیرد و همچنین ابزاری که برای گردآوری اطلاعات از آنها استفاده شده و چگونگی شیوه جمع آوری آن توضیح داده می شود و در آخر روش توصیفی و تحلیلی که در جهت ارائه نتایج حاصله مورد استفاده قرار می گیرد شرح داده می شود.

مراحل تحقیق

در انجام این تحقیق مراحل عملی ذیل انجام شده است:

مرحله اول: نمونه گیری کاملاً تصادفی از کودکان برای مصاحبه صورت گرفت.

مرحله دوم: انجام مصاحبه نیمه ساختار یافته برای انتخاب مددکاران برتر بوسیله کودکان و ثبت اسامی مددکاران مورد علاقه کودکان به انضمام پرسیدن علت انتخاب مددکار محبوب و برتر توسط کودکان می باشد.

مرحله سوم: مشخص نمودن مددکاران برتر از سایر مددکاران از طریق فراوانی آراء، یعنی با در نظر گرفتن فاصله زیادی که بین مددکاران برتر و دیگر مددکاران با توجه به مصاحبه کودکان و اکثریت رای های بدست آمده صورت گرفته است.

مرحله چهارم: پرکردن پرسشنامه در نحو برقراری ارتباط با کودکان و نوجوانان کار و خیابانی توسط مددکاران برتر و سایر مددکاران در سه حیطة ارتباط روشن، متقاعدسازی، شکستن مقاومت می باشد.

مرحله پنجم: تحلیل و تفسیر پاسخهای مددکاران برتر و دیگر مددکاران می باشد.

مرحله ششم: شناسایی مهمترین و مؤثرترین تکنیکها و عوامل در ارتباط روشن، متقاعدسازی، شکستن مقاومت توسط مددکاران برتر و مقایسه آن با تکنیکها و عوامل سایر مددکاران می باشد.

جامعه آماری

در این تحقیق دو گروه جمعیت مورد مطالعه قرار گرفتند:

۱- جمعیت کودکان خیابانی: که در این تحقیق ۲۶ نفر از دختران و

پسران کودک و نوجوان خانه کودک ناصر خسرو بودند و همگی در

دو گروه سنی ۸ تا ۱۲ و ۱۲ تا ۱۶ سال و مقطع تحصیلی اول ابتدایی

تا دوم دبیرستان بودند. این جمعیت در راستای تشخیص انتخاب

مددکار برتر بصورت تصادفی انتخاب شده بودند و به سوالات به

صورت مصاحبه نیمه ساختاری و تشریحی پاسخ داده اند.

۲- جمعیت مددکاران: این جمعیت بر اساس انتخابی که کودکان و

نوجوانان از مددکار مورد علاقه خود کردند ۱۳ نفر می باشد که

محدوده سنی آنها از ۲۱ تا ۴۸ سال و تحصیلاتشان در مقطع دیپلم

تا لیسانس و سابقه کارشان در خانه کودک ناصر خسرو کمتر از

یکسال تا بیشتر از یکسال بوده است.

نمونه و روش نمونه گیری

شیوه نمونه گیری بصورت تصادفی است. کودکان جامعه آماری بدون آشنایی قبلی و از طریق شماره گذاری لیست اسامی کودکان و انتخاب شماره ها صورت گرفته و از آنها مصاحبه به عمل آمده است.

کودکان جامعه آماری در گروه سنی ۸ تا ۱۲ و ۱۲ تا ۱۶ قرار داشتند و جنس آنها شامل دختران و پسران کودک و نوجوان بودند و تحصیلات خاصی نیز ملاک نبوده است.

فقط شرط اصلی در نمونه گیری حضور کودکان و نوجوانان بصورت دائم و بیش از مدت ۳ ماه در خانه کودک ناصر خسرو بوده است.

جامعه آماری کودکان و حجم آن ۲۶ نفر بوده است.

در جمعیت مددکاران نمونه گیری بعمل نیامده و تمام مددکارانی که در خانه کودک ناصر خسرو حضور داشتند پرسشنامه نحوه برقراری با کودکان خیابانی را تکمیل کرده اند.

ابزار اندازه گیری

پرسشنامه انتخاب مددکار برتر، بصورت نیمه ساختار یافته، باز پاسخ، تشریحی و محقق ساخته شامل ۵ سوال بوده است.

و پرسشنامه نحوه ارتباط برقرار کردن مددکاران با کودکان بصورت محقق ساخته شامل دو دسته بود:

دسته اول، سوالات نیمه ساختار یافته و باز پاسخ و تشریحی.

دسته دوم، سوالاتی که بر اساس اهمیت و اولویت از دیدگاه

مددکاران، توسط مددکاران باید شماره گذاری می شد.

که در مجموع شامل ۹ سوال بوده است.

ولی در برخی از موارد نیز برای روشن و واضح شدن جوابها با پاسخگویان مصاحبه گردید و توضیحات لازم در رابطه با نحوه

صحیح و یا چگونگی پرکردن پرسشنامه ها به پاسخگویان تذکر داده شد.

نتیجه اقدامات انجام شده در ۲۲ جدول یک بعدی و ۲۳ نمودار در

فصل چهارم ارائه شده است.

روش جمع آوری اطلاعات

در جمع آوری اطلاعات پس از چندین بار مراجعه به مرکز خانه کودک ناصرخسرو و آشنایی با محیط، کودکان و مددکاران آنجا، با کسب اجازه و با همکاری آنان بصورت اتفاقی و تصادفی ۲۶ کودک انتخاب گردید. و پس از ارتباط با کودکان و دادن توضیحات لازم در رابطه با هدف مصاحبه و تحقیق از آنها تقاضای همکاری شد. در رابطه با مددکاران نیز توضیحاتی در رابطه با هدف و چگونگی تکمیل پرسشنامه و تحقیق داده شد و از آنها تقاضای همکاری گردید. نحوه گفتگو در مصاحبه با کودکان بصورت انفرادی بود که با طرح ۵ سوال در زمینه گرایش عاطفی، اطاعت و فرمانبرداری، جذابیت در سرگرم کردن و تعامل با کودک، جذابیت حضور در کلاس و تفاوت مددکار مورد علاقه کودک با سایر مددکاران انجام گرفت. تکمیل پرسشنامه در مددکاران بصورت انفرادی بود که با طرح ۹ سوال در سه زمینه برقراری ارتباط روشن، متقاعدسازی، شکستن مقاومت انجام گرفت.

روش آماری

استخراج اطلاعات با بهره گیری از دو روش آماری صورت گرفته است:

۱- روش آماری توصیفی: که در آن از جداول فراوانی و درصدگیری و نمودار ستونی استفاده شده است.

۲- روش تحلیل محتوا: در این پژوهش از طریق تحلیل محتوا چهار نوع کدگذاری و رمزگذاری به ترتیب ذیل انجام گرفت:

الف) کدگذاری اسامی مددکاران: اسامی مددکاران در این تحقیق صرفاً در قالب کد عنوان شده تا حرمت مددکاران حفظ گردد و دیگر مددکاران بطور شاخص از مددکاران برتر جدا نگردند.

ب) کدگذاری صفات مددکاران که توسط کودکان عنوان شده است

پ) کدگذاری پاسخها و مؤلفه ها و تکنیکهای ارائه شده توسط مددکاران: که در پاسخنامه مطرح شده است و برای آسان شدن تفسیر و نتیجه گیری از آن بهره برده شد.

ت) کدگذاری اولویتها و در پاسخ به سه سوال پرسشنامه توسط مددکاران.

در مجموع این روش شرایطی را بوجود آورد تا بتوان بصورت عینی، منظم، خلاصه شده، اطلاعات علمی در اختیار شما گذارده شود و این اطلاعات قابل مقایسه با یکدیگر و سایر اطلاعات و پژوهشها باشند.

علاوه بر آن استخراج اطلاعات بصورت دستی انجام گرفته است.

به نام خدا

نام: نام خانوادگی: سن: میزان

تحصیلات:

۱- کدوم یکی از مددکارا رو بیشتر دوست داری؟ چه جوری اند؟

۲- حرف کدوم یکی از مددکارا رو بیشتر گوش می کنی؟ چه جوری اند؟

۳- دوست داری با کدوم یکی از مددکارا بازی کنی؟ چه جوری اند؟

۴- دوست داری تو کلاس کدوم یکی از مددکارا بری؟ چه جوری اند؟

۵- مددکاری که دوست داری چه فرقی با بقیه مددکارا داره؟

به نام خدا

سابقه کار: سن:

از موضوعات مهم در رابطه برقرارکردن با کودکان و نوجوانان
خیابانی ایجاد ارتباط مؤثر و بهینه می باشد که ما در صدد پیدا کردن
بهترین و مهمترین راهکارها و مؤلفه ها می باشیم به همین جهت از
شما عزیز خواهشمندیم که در این راه با ما همکاری کرده و به
سوالات ذیل با نهایت دقت و توجه پاسخ دهید.

شما برای ایجاد ارتباط روشن از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می
کنید. لطفاً شرح دهید.
در طی فرایند ارتباط روشن به چه عوامل و مؤلفه هایی توجه می
کنید. لطفاً شرح دهید.

با توجه به موارد ذیل بفرمائید در ارتباط روشن کدامیک از این موارد
مهمتر و مؤثرتر هستند و آنها را اولویت بندی کنید.
الف) پی بردن به حالات روانی و روحی و درونی کودک.

ب) ☞ استفاده همزمان از روشهای مختلف ایجاد ارتباط (استفاده توأم از روش دیداری، شنیداری، احساسی، نوشتاری).

پ) ☞ فراهم کردن شرایط موقعیت سنجی کودک، تا ما را درک کنند.

ت) ☞ شناسایی شیوه های ادراکی (بفهمیم که کودک از کدام راه، شنیداری، دیداری، احساسی، پیامها را درک می کند).

ث) ☞ توجه به معانی پنهان (دستیابی به مطالب سانسور شده از طریق پرسشهایی که با چرا و چه آغاز می شود به شرط آنکه بصورت تنبیه و تحقیر و تهدید نباشد).

ج) ☞ گوش دادن پویا (به گفته ها و طرز تلقی و نقطه نظرهای کودک خوب گوش فرا دهیم و توجه کنیم که او چه منظوری دارد و در باره آن چه احساسی دارد).

شما برای متقاعد کردن کودک از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید. لطفاً شرح دهید.

برای متقاعد کردن کودک به چه عوامل و مولفه هایی توجه می کنید. لطفاً شرح دهید.

با توجه به موارد زیر بفرمائید برای متقاعد کردن کودک کدامیک از این موارد مهمتر و مؤثرتر هستند و آنها را اولویت بندی کنید.

الف) دست یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با کودک.

ب) انتقال چگونگی تصمیم گیری به کودک.

پ) جلب توجه کودک به حوادث و تبعات احتمالی آینده و متقاعد کردن وی از راه، راه حلهایی که به او پیشنهاد می کنید.

ت) به کودک پیشنهاداتی در قالب تلقینهای غیرمستقیم کنیم.

ث) کنترل کردن گفت و گو با کودک.

ج) سوالها و فرامین با مضمون وسیع (سوالها و فرمانها را آنگونه بیان کنیم که برای کودک قابل فهم باشد و جانب احترام و صمیمیت رعایت شود).

چ) یادآوری خاطرات گذشته برای کودک.

ح) بیان نقطه نظر خود بدون اینکه کودک مقاومت کند.

خ) به نقطه نظر جالب با کودک برسیم.

در زمانی که با مقاومت کودک روبرو می شوید از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید. لطفاً شرح دهید.

در زمانی که کودک در برابر شما مقاومت می کند به چه عوامل و مولفه هایی توجه می کنید. لطفاً شرح دهید.

با توجه به موارد ذیل بفرمائید در روبرو شدن با مقاومت کودک کدامیک از این موارد مهمتر و مؤثرتر هستند و آنها را اولویت بندی کنید.


الف) سعی جدی برای شکستن مقاومت کودک.

ب) تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت.

پ) برخورد مناسب و منطقی با کودکانی که در طی گفتگو مقاومت می کنند.

ت) توجه به اینکه هدف اصلی برنده شدن و یا بازنده شدن کودک نیست.

ث) روبرو شدن با مخالفتها و برخورد کردن با مخالفتهای کودک بوسیله روشهای خلاقانه.

ج)  فرونشاندن خشم و خصومت خود در رابطه با کودک.

در پایان لطفاً نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را بفرمائید.

«صمیمانه از شما سپاسگزاریم»

فصل چهارم

نتایج یافته های

پژوهش

مقدمه

بر اساس مبانی نظری تحقیق که در فصل اول و دوم ارائه گردید. کار عملی تحقیق بر پایه نظریه NLP در چهار زمینه برقراری راپورت، ارتباط روشن، متقاعدسازی و شکستن مقاومت آغاز شد که متأسفانه مبحث برقراری راپورت بعلت محدودیتهایی که برای اجرای آن در NGO مورد نظر بود به نتیجه مطلوبی نرسید و ناچاراً این مبحث در قسمت عملی تحقیق حذف گردید. ابتدا سوالات، نتایج و نمودارهای حاصل از مصاحبه با کودکان مطرح می‌گردد و پس از آن برای دست یافتن به نتایج سه مبحث دیگر به ذکر سوالات پرسشنامه، جداول، نمودارها و نتایج بدست‌آمده با معیار فراوانترین و بالاترین درصد پرداخته و در آخر نتیجه گیری نهایی در پایان هر مبحث ارائه می‌شود.

نتایج حاصل از مصاحبه با کودکان

سوال اول در زمینه گرایش عاطفی: کدام یکی از مددکارانو بیشتر

دوست داری؟ چه جوری اند؟

بر اساس نتایج بدست آمده مددکار کد G با ۱۸ امتیاز و بعبارتی با

۷۰٪ آراء در رده اولین مددکاری قرار می گیرد که کودکان او را

دوست دارند و صفاتی چون: صمیمی، رازدار، احساس همدردی،

خوش اخلاق، مهربان، گوش شنوا و مدافع را در وصف وی عنوان

می کنند.

و مددکار کد A با ۱۴ امتیاز و بعبارتی با ۵۳٪ آراء در رده دومین

مددکاری قرار می گیرد که کودکان او را دوست دارند و صفاتی چون

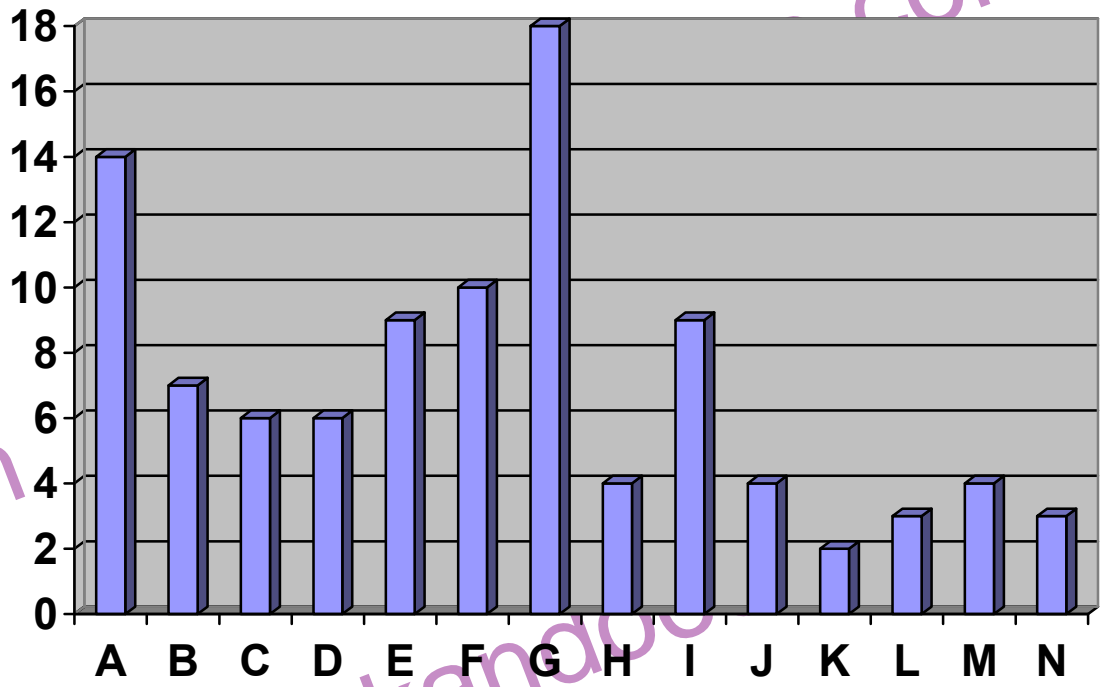
: صمیمی، رازدار، احساس همدردی، خوش اخلاق و خوش برخورد،

مهربان، گوش شنوا و مشکل گشا را در وصف وی عنوان می کنند.

سایر مددکاران با ۱۰ رای و کمتر از آن و بعبارتی از ۳۹٪ آرا به

پایین قرار می گیرند.

نمودار شماره (۱) گرایش عاطفی



سوال دوم در زمینه اطاعت: حرف کدوم یکی از مددکاران رو بیشتر

گوش می کنی؟ چه جوری اند؟

بر اساس نتایج بدست آمده مددکار کد G با ۱۴ امتیاز و بعبارتی ۵۳٪

آرا در رده اولین مددکاری قرار می گیرد که کودکان از او اطاعت می

کنند.

و مددکار کد F با ۹ امتیاز و بعبارتی ۳۵٪ آراء در رده دومین

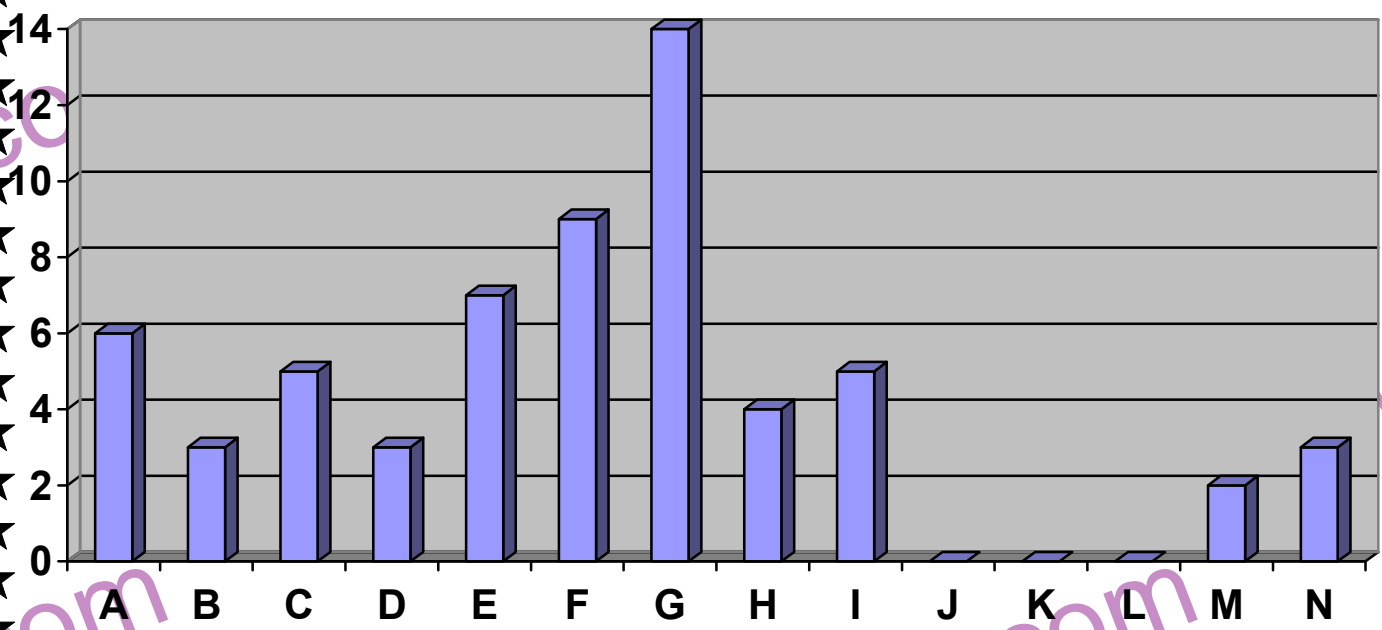
مددکاری قرار می گیرد که کودکان از او اطاعت می کنند و صفاتی

چون: احساس همدردی، احترام گذاشتن، خوش رفتار و خوش اخلاق

را در وصف وی عنوان می کنند. سایر مددکاران با ۷ رای و کمتر از

آن و بعبارتی از ۲۶٪ آرا به پایین قرار می گیرند.

نمودار شماره (۲) اطاعت



سوال سوم در زمینه جذابیت تعامل، سرگرم کننده و بازی: دوست

داری با کدوم یکی از مددکارا بازی کنی؟ چه جوری اند؟

* توضیح: در این سوال به دلیل اهمیت خاصی که در ارتباط

برقرارکردن موثر دارد آرای بدست آمده ضرب در عدد ۲ می شود.

براساس نتایج بدست آمده مددکار کد A با ۲۸ امتیاز و بعبارتی

۱۰۰٪ در رده اولین مددکاری قرار می گیرد که کودکان از تعامل و

بازی کردن با او لذت می برند.

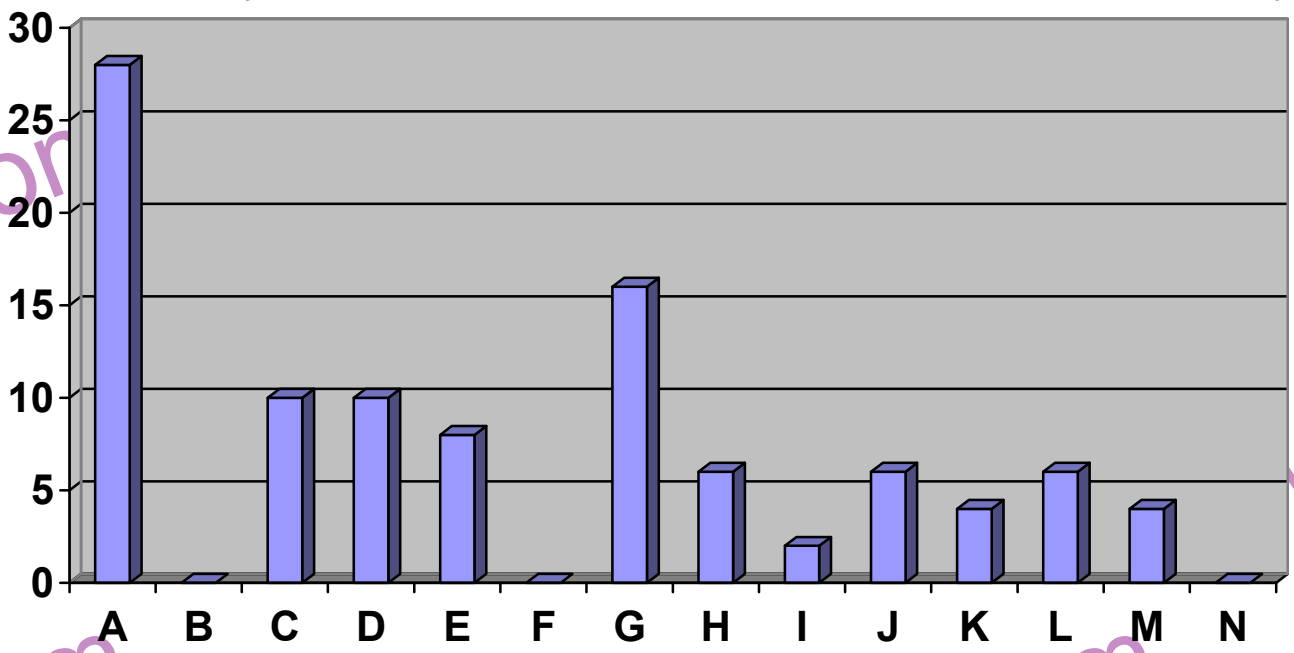
و مددکار کد G با ۱۶ امتیاز و بعبارتی ۶۲٪ در رده دومین مددکاری

قرار می گیرد که کودکان از تعامل و بازی کردن با او لذت می برند.

سایر مددکاران با ۱۰ امتیاز و کمتر از آن و بعبارتی از ۳۹٪ به پایین

قرار می گیرند.

نمودار شماره (۳) جذابیت تعامل، سرگرم کننده و بازی



سوال چهارم در زمینه جذابیت حضور در کلاس: دوست داری تو

کلاس کدوم یکی از مددکارا بری؟ چه جوری اند؟

* توضیح: در این سوال همانند سوال سوم بدلیل اهمیت خاصی که

در ارتباط برقرار کردن موثر دارد آرای بدست آمده ضرب در عدد ۲

می شود.

بر اساس نتایج بدست آمده مددکار کد G با ۲۲ امتیاز و بعبارتی ۸۵٪

در رده اولین قرار می گیرد که کودکان از حضور یافتن در کلاس این

مددکار احساس لذت می کنند.

و مددکاران کد A، B، I با ۱۰ امتیاز و بعبارتی ۳۹٪ در رده های

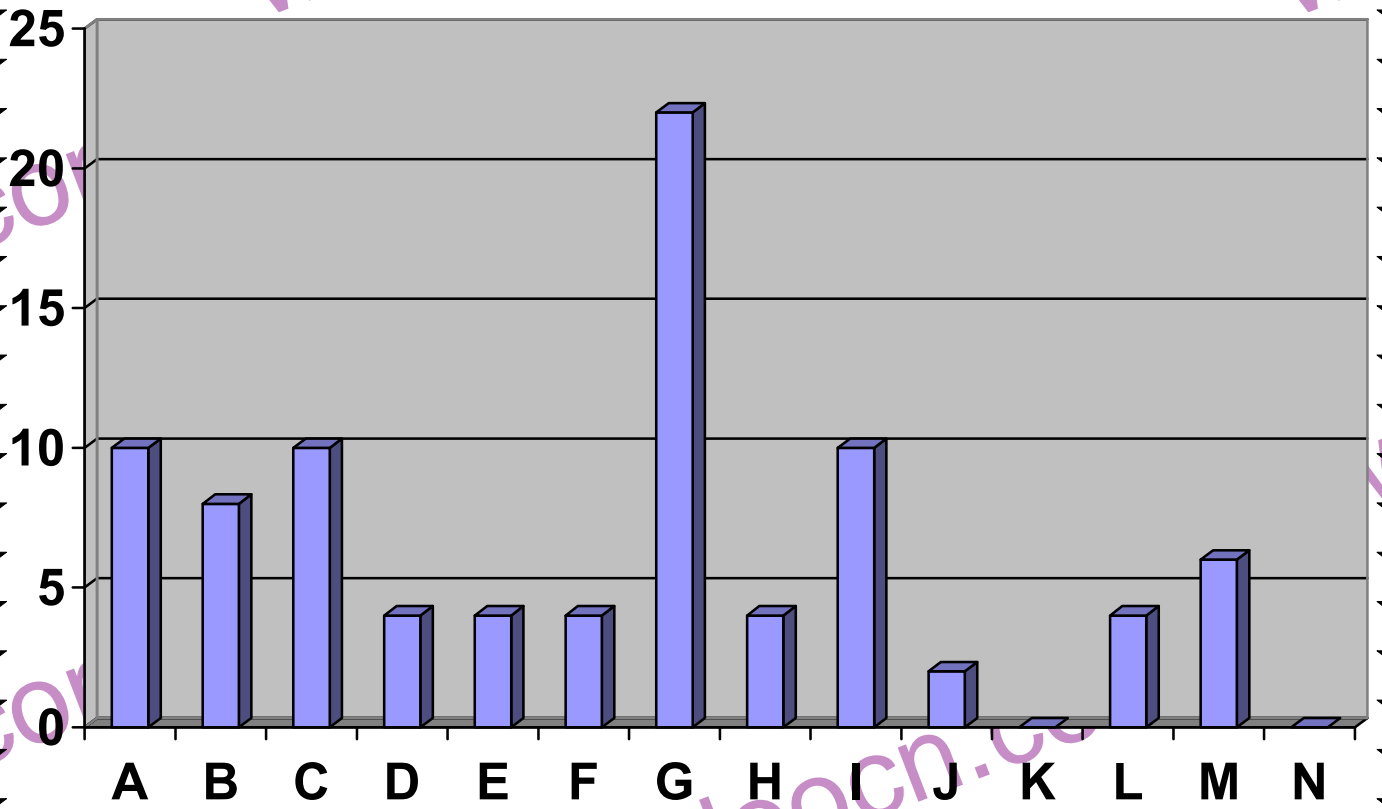
بعدی قرار می گیرند که کودکان از حضور یافتن در کلاس این

مددکاران احساس لذت می کنند.

سایر مددکاران با ۸ امتیاز و کمتر از آن و بعبارتی از ۳۰٪ به پایین

قرار می گیرند.

نمودار شماره (۴) جذابیت حضور در کلاس



سوال پنجم در زمینه انتخاب مددکار برتر و تفاوت آنها با سایر

مددکاران: مددکاری که دوست داری چه فرقی با بقیه مددکارا داره؟

با توجه به امتیازات بدست آمده در چهار سوال قبل و مجموع آنها

این نتیجه حاصل شد که مددکار کد G با ۷۰ امتیاز در رده اول و

مددکار کد A با ۵۸ امتیاز در رده دوم قرار می گیرند.

و سایر مددکاران با داشتن حداکثر ۳۱ امتیاز در جایگاه پایین تری

قرار می گیرند.

از نظر صفاتی که کودکان برای مددکاران برتر عنوان کرده اند

صفات زیر در بین دو مددکار مشترک و با آرا بیشتری می باشد و

تفاوتی که با سایر مددکاران دارند در این است یا اصلاً عنوان نشده

است و در صورت ذکر آنها از فراوانی خیلی کمی برخوردار هستند.

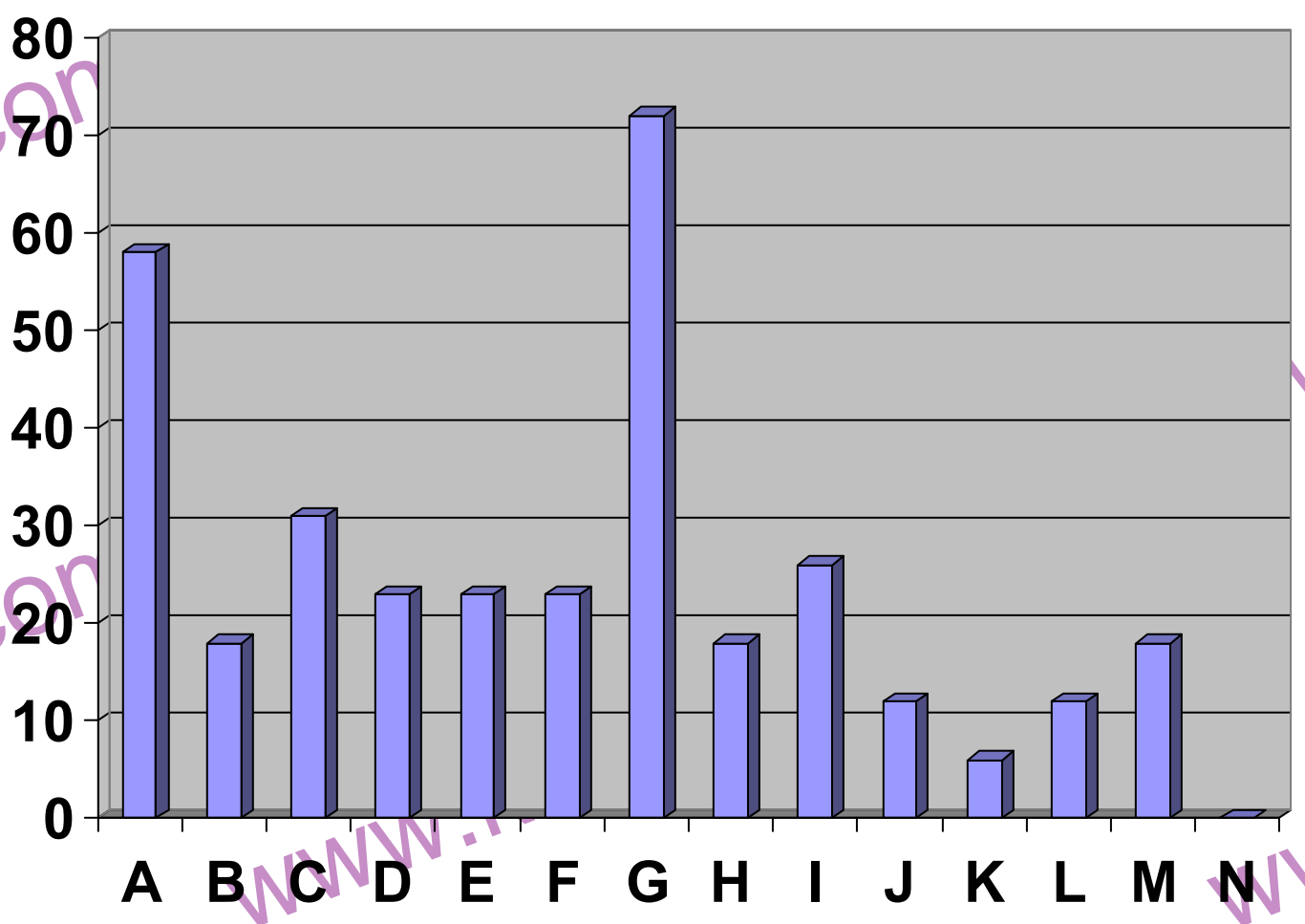
این صفات عبارتند از: صمیمی، رازدار، احساس همدردی، خوش

اخلاق، مهربان و گوش شنوا.

www.kandoocn.com

www.kandoocn.com

نمودار شماره (۵) مددکار برتر



نتایج بخش اول پرسشنامه در زمینه برقراری ارتباط روشن با

کودک

سوال اول: شما برای ایجاد ارتباط روشن از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.

اولویتهای مددکاران برتر به این سوال عبارتند از:

۱- نفوذ به دنیا و حالات درونی کودک (۱۰۰٪)

۲- همگام شدن با کودک (۱۰۰٪)

۳- جلب اعتماد کودک (۱۰۰٪)

اولویتهای سایر مددکاران به این سوال عبارتند از:

۱- شناخت موانع و مشکلات کودک (۳۶٪).

۲- در جایگاه دوست قرار گرفتن برای کودک (۳۶٪).

نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر نفوذ به دنیا و حالات

درونی و همگام شدن با کودک و جلب اعتماد کودک (۱۰۰٪) و بر

اساس دیدگاه سایر مددکاران رفتار دوستانه و شناخت موانع و

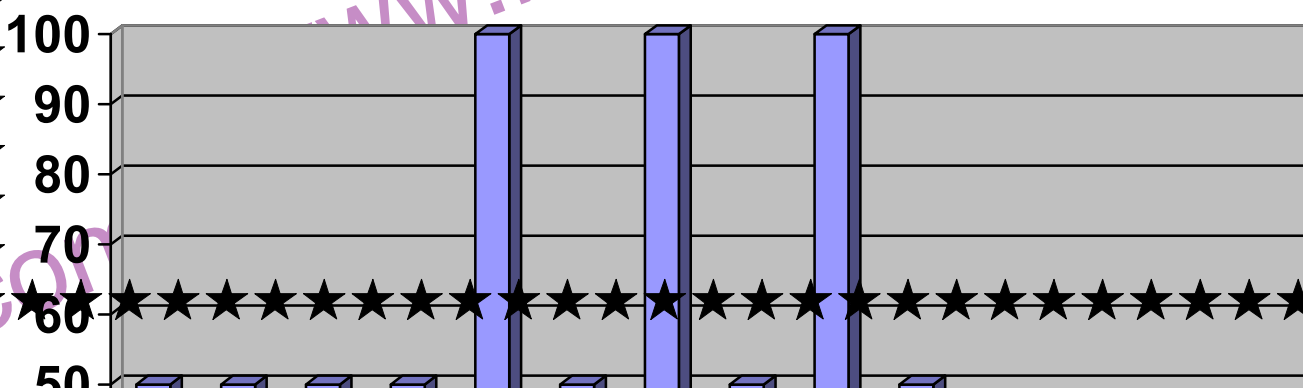
مشکلات کودک (۳۶٪) می تواند تکنیکهای موثری در ارتباط برقرار

کردن با کودک باشد.

جدول شماره (۱) سوال اول در مددکاران برتر

ک	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا	در	کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا	در
۱	توجه به حرکات و رفتار کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۶	حمایت از کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰
۲	توجه به عقاید و باورها و ارزشهای مثبت	$\frac{1}{2}$	۵۰	۷	همگام شدن با کودک	$\frac{2}{2}$	۱۰۰
۳	احترام به کودک و نظراتش	$\frac{1}{2}$	۵۰	۸	توجه به علایق کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰
۴	داشتن صداقت	$\frac{1}{2}$	۵۰	۹	جلب اعتماد کودک	$\frac{2}{2}$	۱۰۰
۵	نفوذ به دنیا و حالات درونی کودک	$\frac{2}{2}$	۱۰۰	۱۰	گوش دادن پویا	$\frac{1}{2}$	۵۰

نمودار شماره (۶) سوال اول در مددکاران برتر

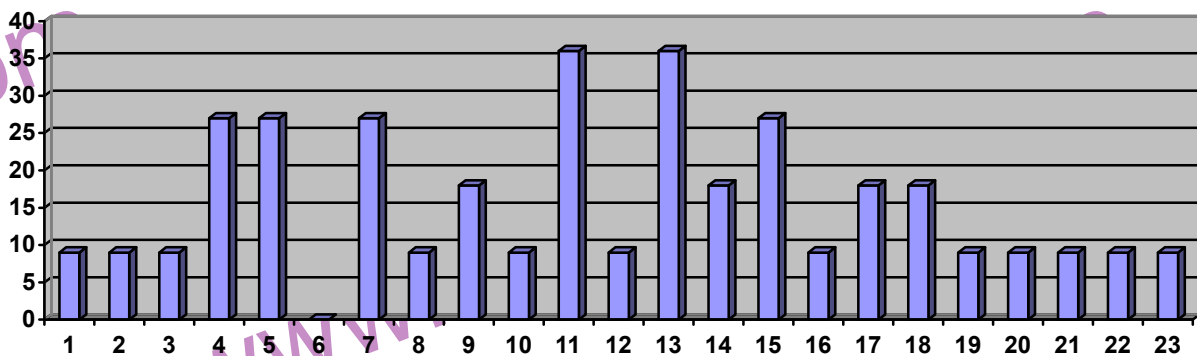


جدول شماره (۲) سوال اول در سایر مددکاران

کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	توجه به حرکات و رفتار کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۳	در جایگاه دوست قرار گرفتن	$\frac{4}{11}$	۳۶
۲	توجه به عقاید و باورها و ارزشهای مثبت	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۴	رفتار صمیمانه	$\frac{2}{11}$	۱۸
۳	احترام به کودک و نظراتش	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۵	درک کردن کودک	$\frac{2}{11}$	۲۷
۴	داشتن صداقت	$\frac{3}{11}$	۲۷	۱ ۶	مشاهده	$\frac{1}{11}$	۹
۵	نفوذ به دنیا و حالات درونی کودک	$\frac{3}{11}$	۲۷	۱ ۷	توجه به فرهنگ و سنن کودک	$\frac{2}{11}$	۱۸
۶	حمایت از کودک	---	---	۱ ۸	راهنمایی کردن کودک	$\frac{2}{11}$	۱۸

۹	$\frac{1}{11}$	گوشزد کردن کودک	۱	۲۷	$\frac{3}{11}$	همگام شدن با کودک	۷
۹	$\frac{1}{11}$	تنبیه کردن (نه تنبیه بدنی)	۲	۹	$\frac{1}{11}$	توجه به علایق کودک	۸
۹	$\frac{1}{11}$	رازداری	۲	۱۸	$\frac{2}{11}$	جلب اعتماد کودک	۹
۹	$\frac{1}{11}$	کاهش اضطراب و نگرانی کودک	۲	۹	$\frac{1}{11}$	گوش دادن پویا	۱۰
۹	$\frac{1}{11}$	شناسایی شیوه های ادراکی	۲	۳۶	$\frac{4}{11}$	شناخت موانع و مشکلات کودک	۱۱
				۹	$\frac{1}{11}$	داشتن پشتکار	۱۲

نمودار شماره (۷) سوال اول در مددکاران برتر



سوال دوم: شما برای ایجاد ارتباط روشن به چه عوامل و مولفه‌هایی توجه می کنید.

در این سوال هر یک از مددکاران برتر اولویتهای جداگانه و خاصی را عنوان کرده اند که عبارتند از:

اولویتهای مددکار برتر کد G:

۱- توجه به دنیای کودک (۵۰٪)

۲- توجه به طرز نگرش کودک (۵۰٪)

۳- توجه به انگیزه های درونی کودک (۵۰٪)

اولویتهای مددکار برتر کد A:

۱- در جایگاه دوست قرار گرفتن با حفظ حریم شخصی کودک (۵۰٪)

۲- رازداری (۵۰٪)

اولویت سایر مددکاران به این سوال عبارتست از:

توجه به روحیات کودک (۳۶٪)

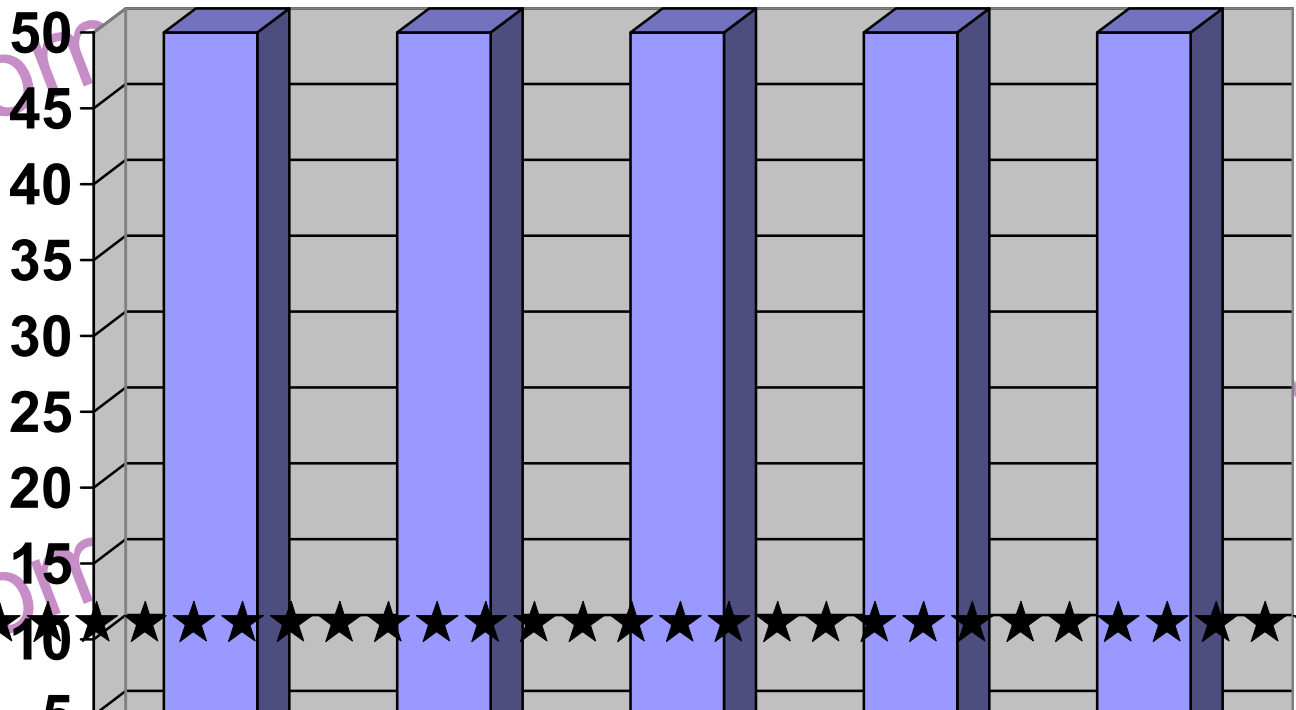
نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر به انگیزه های درونی و دنیای کودک و طرز نگرش کودک و رعایت اصول دوستی،

رازداری و حفظ حریم شخصی کودک (۵۰٪) و بر اساس دیدگاه سایر
مددکاران توجه به روحیات کودک (۳۶٪) می تواند از عوامل موثر در
ارتباط برقرارکردن با کودک باشند.

جدول شماره (۳) سوال دوم در مددکاران برتر

کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی	در صد	کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی	در صد
۱	توجه به دنیای کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۴	در جایگاه دوست قرار گرفتن	$\frac{1}{2}$	۵۰
۲	توجه به طرز نگرش کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۵	رازداری	$\frac{1}{2}$	۵۰
۳	توجه به انگیزه های درونی کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰				

نمودار شماره (۸) سوال دوم در مددکاران برتر

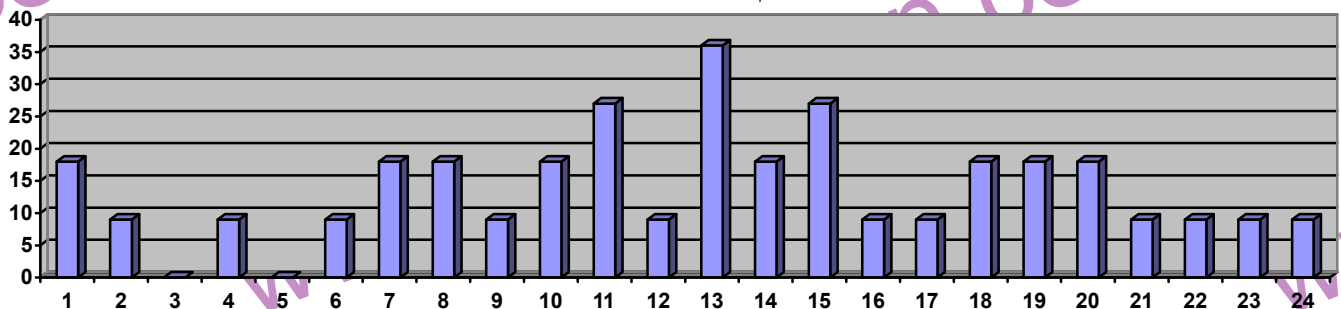


جدول شماره (۴) سوال دوم در سایر مددکاران

کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	توجه به دنیای کودک	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸	۱ ۳	توجه به روحیات کودک	$\frac{۴}{۱۱}$	۳۶
۲	توجه به طرز نگرش کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۴	استفاده از تجربیات دیگران	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸
۳	توجه به انگیزه های درونی کودک	---	---	۱ ۵	مطالعه کتاب در زمینه کودکان	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸
۴	در جایگاه دوست قرار گرفتن	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۶	توجه به عوامل تهدید کننده محیط	$\frac{۳}{۱۱}$	۲۷
۵	رازداری	---	---	۱ ۷	توجه به سن کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۶	کنترل عواطف خود	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۸	توجه به سلامت کودک	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸

۱۸	$\frac{2}{11}$	توجه به خصوصیات اخلاقی کودک	۱	۱۸	$\frac{2}{11}$	مشاهده	۷
۱۸	$\frac{2}{11}$	توجه به زبان بدن کودک	۲	۱۸	$\frac{2}{11}$	توجه به روحیه و موقعیت کودک	۸
۹	$\frac{1}{11}$	جایگاه خانوادگی و شخصیتی کودک	۲	۹	$\frac{1}{11}$	استفاده از روشهای غیرمستقیم	۹
۹	$\frac{1}{11}$	شناسایی نیازهای کودک	۲	۱۸	$\frac{2}{11}$	توجه به جنسیت کودک	۱۰
۹	$\frac{1}{11}$	درک صحیح کودک	۲	۲۷	$\frac{3}{11}$	توجه به نیازهای کودک	۱۱
۹	$\frac{1}{11}$	داشتن صداقت	۲	۹	$\frac{1}{11}$	جلب اعتماد کودک	۱۲

نمودار شماره (۹) سوال دوم در سایر مددکاران



سوال سوم: این سوال در رابطه با مراحل برقراری ارتباط روشن از طریق NLP می باشد که از مددکاران خواسته شده که این مراحل را به ترتیب اهمیتی که برایشان در ارتباط برقرار کردن با کودک دارد اولویت بندی کنند.

در مددکاران برتر مراحل زیر به ترتیب عنوان شد:

کد الف) پی بردن به حالات روانی، روحی و درونی کودک (۱۰۰٪)

کد ت) شناسایی شیوه های ادراکی یعنی بفهمیم که کودک از کدام راه شنیداری، دیداری و احساسی پیامها را درک می کند (۱۰۰٪).

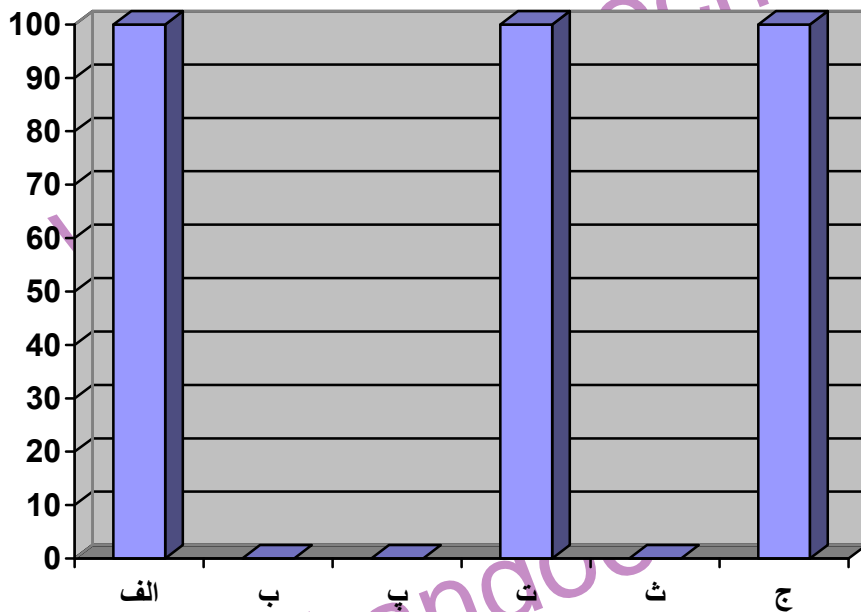
کد ج) گوش دادن پویا یعنی به گفته ها طرز تلقی و نقطه نظرهای کودک خوب گوش فرا دهیم و توجه کنیم که او چه منظوری دارد و در باره آن چه احساسی دارد (۱۰۰٪).

در سایر مددکاران مراحل فوق نیز جزء اولویتها و بالاترین فراوانی ها قرار داشتند.

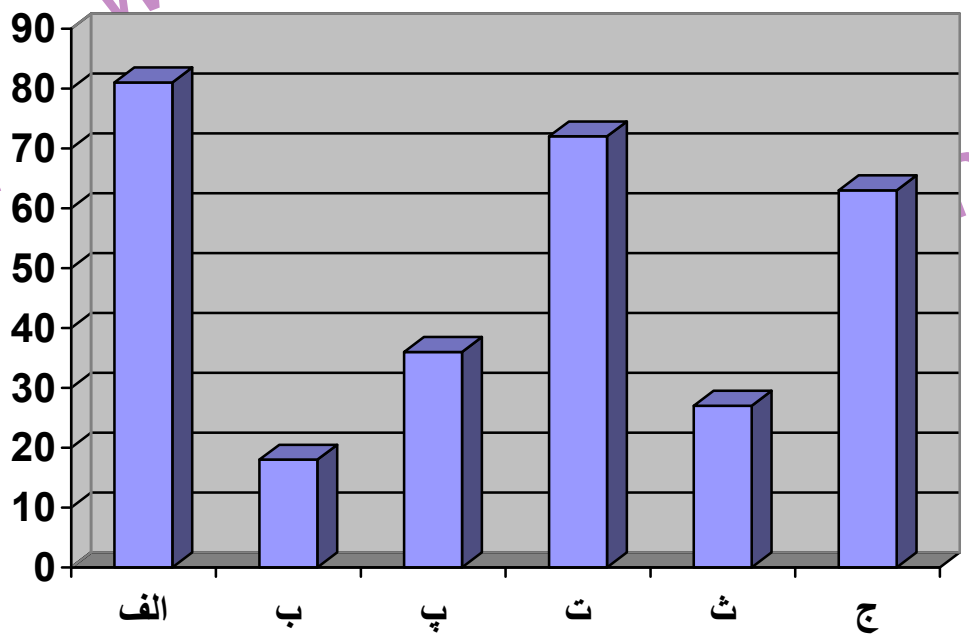
نتیجه گیری: بر اساس دیدگاههای مددکاران برتر و سایر مددکاران مراحل پی بردن به حالات روانی، درونی و روحی کودک و شناسایی

شیوه های ادراکی و گوش دادن پویا (۱۰۰٪) از اهمیت زیادی در
ارتباط برقرار کردن با کودک برخوردار هستند.

نمودار شماره (۱۰) سوال سوم در مددکاران برتر



نمودار شماره (۱۱) سوال سوم در سایر مددکاران



نتیجه گیری کلی از نتایج بخش اول پرسشنامه در زمینه برقراری

ارتباط روشن با کودک

با توجه به نظرات مددکاران برتر نفوذ به دنیا و انگیزه ها و حالات

روحي و روانی کودک (۱۰۰٪)، همگام شدن با کودک (۱۰۰٪)، توجه

به طرز نگرش کودک (۵۰٪)، شناسایی شیوه های ادراکی او (۱۰۰٪)،

رعایت اصول دوستی

(۵۰٪)، اعتماد (۱۰۰٪)، رازداری (۵۰٪)، حفظ حریم شخصی (۵۰٪) و

گوش دادن پویا (۱۰۰٪) مهمترین و بهترین راهکارها و مولفه ها در

ارتباط روشن برقرار کردن با کودک می باشند. و سایر مددکاران در

پاره ای از موارد چون شناخت روحیات کودک (۳۶٪)، رفتار دوستانه

(۳۶٪)، شناسایی شیوه های ادراکی (۷۲٪) و گوش دادن پویا (۶۳٪)

با مددکاران برتر هم عقیده هستند ولی آنها شناخت موانع و مشکلات

کودک (۳۶٪) را نیز پیشنهاد می کنند.

نتایج بخش دوم پرسشنامه در زمینه متقاعد کردن کودک

سوال اول: شما برای متقاعد کردن کودک از چه راهها و تکنیکهایی

استفاده می کنید.

اولویت مددکاران برتر به این سوال عبارتست از:

صحبت کردن و روشن کردن مسئله (۱۰۰٪).

اولویتهای سایر مددکاران به این سؤال عبارتند از:

۱- صحبت کردن و روشن کردن مسئله (۵۴٪).

۲- آوردن مثال و مصداقهای بیرونی (۴۵٪).

نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر و سایر مددکاران

صحبت کردن و روشن کردن مسئله (۱۰۰٪) و علاوه بر آن در سایر

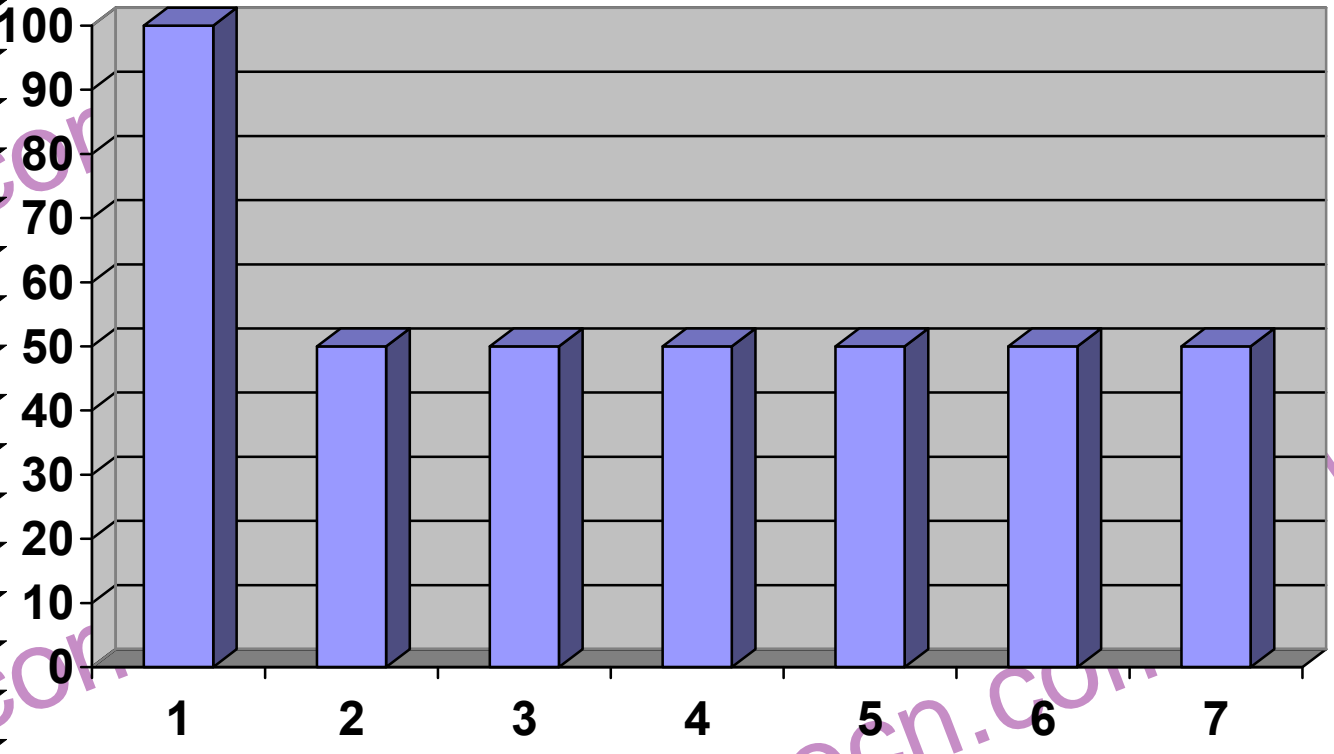
مددکاران مثال و مصداقهای بیرونی (۴۵٪) می توانند تکنیکهای

موثری در متقاعد کردن کودک باشند.

جدول شماره (۵) سوال چهارم در مددکاران برتر

کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	صحبت کردن و روشن کردن مسئله	$\frac{2}{2}$	۱۰۰	۴	ارائه راه حل بصورت گزینه انتخابی	$\frac{1}{2}$	۵۰
۲	رسیدن به نقطه نظرات مثبت	$\frac{1}{2}$	۵۰	۶	فرصت تصمیم گیری دادن به کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰
۳	تلقینهای غیر مستقیم	$\frac{1}{2}$	۵۰	۷	خواستن دلیل از کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰
۴	هشدار از آینده و عواقب آن	$\frac{1}{2}$	۵۰				

نمودار شماره (۱۲) سوال چهارم در مددکاران برتر

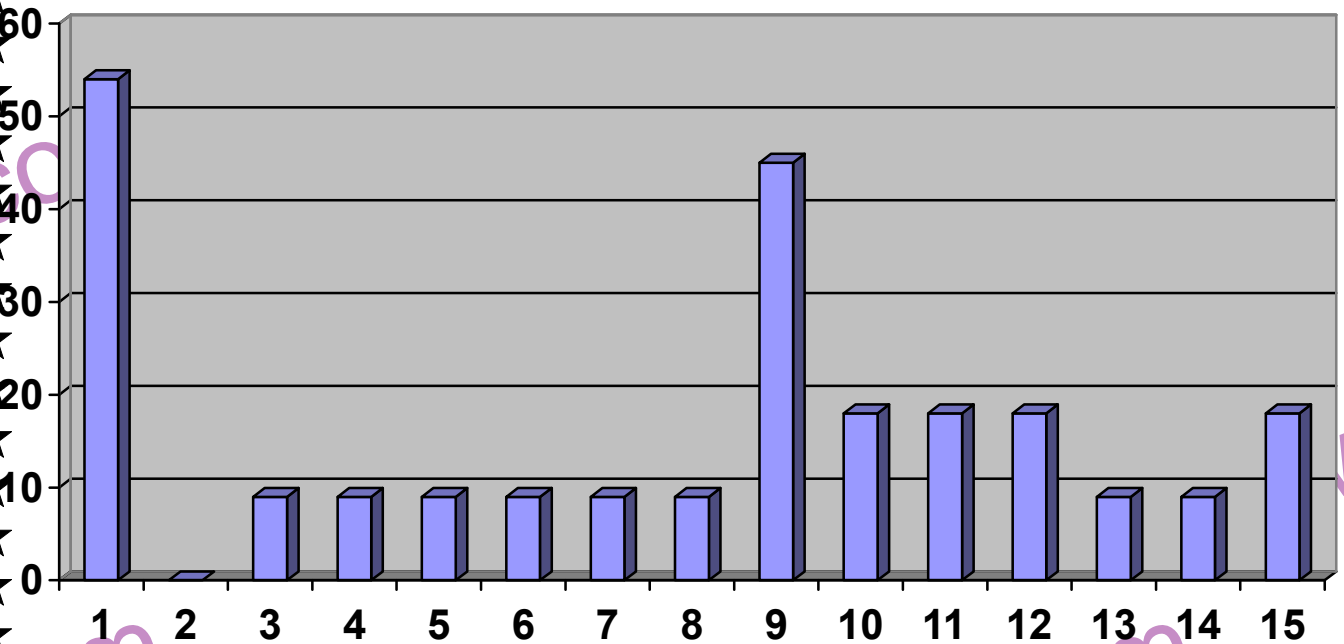


جدول شماره (۶) سوال چهارم در سایر مددکاران

کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	راهها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	صحبت کردن و روشن کردن مسئله	$\frac{7}{11}$	۵۴	۹	آوردن مثال و مصداقهای بیرونی	$\frac{5}{11}$	۴۵
۲	رسیدن به نقطه نظرات مثبت	---	---	۱ ۰	همفکری و مشورت	$\frac{2}{11}$	۱۸
۳	تلقینهای غیر مستقیم	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۱	ایجاد رابطه دوستانه	$\frac{2}{11}$	۱۸
۴	هشدار از آینده و عواقب آن	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۲	داشتن صداقت	$\frac{2}{11}$	۱۸
۵	ارائه راه حل بصورت گزینه انتخابی	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۳	شناسایی مشکلات کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۶	فرصت تصمیم گیری دادن به کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۴	گفتگو کردن با آرامش	$\frac{1}{11}$	۹

۱۸	$\frac{2}{11}$	استفاده از زبان کودک	۱	۹	$\frac{1}{11}$	خواستن دلیل از کودک	۷
			۵				
				۹	$\frac{1}{11}$	توجه به نظرات کودک و احترام به آن	۸

نمودار شماره (۱۳) سوال چهارم در سایر مددکاران



سوال دوم: شما برای متقاعد کردن کودک به چه عوامل و مؤلفه های توجه می کنید.

در این سوال هر یک از مددکاران برتر اولویتهای جداگانه و خاصی را عنوان کرده اند که عبارتند از:

اولویت مددکار برتر کد G:

روشن و شفاف صحبت کردن با کودک (۵۰٪).

اولویتهای مددکار برتر کد A:

۱-مشورت و کمک گرفتن از کودک (۵۰٪).

۲-طرح سوال از کودک (۵۰٪).

۳-خودداری کردن از زور و اجبار (۵۰٪).

۴-یادآوری نکردن گذشته برای کودک (۵۰٪).

اولویت سایر مددکاران به این سوال عبارتست از:

توجه به احساسات و نظرات کودک و احترام به آن (۳۶٪).

نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر روشن و شفاف

صحبت کردن با کودک (۵۰٪)، خودداری کردن از مسائلی که باعث

آزار کودک می شود

(۵۰٪) و طرح سوالاتی در زمینه موضوع به کمک کودک (۵۰٪) و بر

اساس دیدگاه سایر مددکاران توجه به احساسات و نظرات کودک و

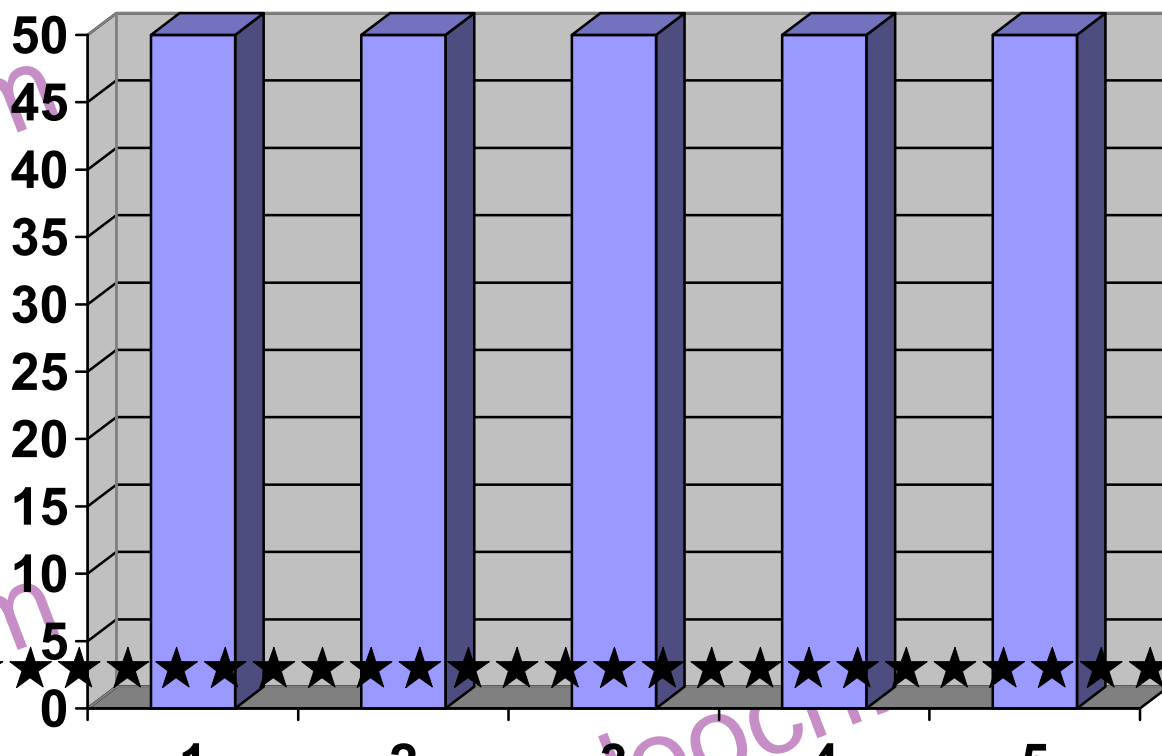
احترام به آن

(۳۶٪) می توانند از عوامل موثر در متقاعد کردن کودک باشند.

جدول شماره (۷) سوال پنجم در مددکاران برتر

کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوانی	درصد	کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوانی	درصد
۱	روشن و شفاف صحبت کردن با کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۴	خودداری کردن از زور و اجبار	$\frac{1}{2}$	۵۰
۲	کمک گرفتن از کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۵	یادآوری نکردن گذشته به کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰
۳	طرح سوال از کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰				

نمودار شماره (۱۴) سوال پنجم در مددکاران برتر



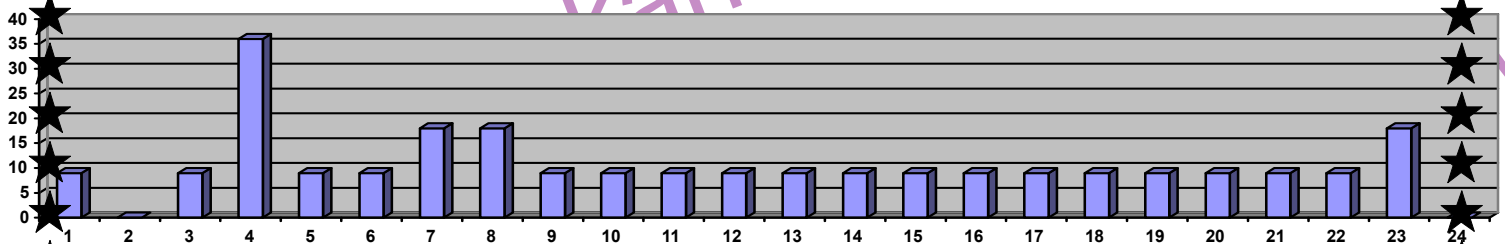


جدول شماره (۸) سوال پنجم در سایر مددکاران

کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	روشن و شفاف صحبت کردن با کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۳	گوش دادن پویا	$\frac{1}{11}$	۹
۲	کمک گرفتن از کودک	---	---	۱ ۴	ظرفیت کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۳	طرح سوال از کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۵	خصوصیات اخلاقی کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۴	توجه به احساسات و نظرات و احترام	$\frac{4}{11}$	۳۶	۱ ۶	توجه به خانواده و دوستان کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۵	تلقینهای غیرمستقیم	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۷	شناخت علایق و بی زاریهای کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۶	رابطه علت و معلول	$\frac{1}{11}$	۹	۱ ۸	داشتن صداقت	$\frac{1}{11}$	۹

۷	جاب اعتماد کودک	$\frac{2}{11}$	۱۸	۱	به دست آوردن رگ خواب کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۸	ایجاد رابطه دوستانه	$\frac{2}{11}$	۱۸	۲	توجه به نیازهای کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۹	مطالعه کتاب در زمینه کودکان	$\frac{1}{11}$	۹	۲	درک صحیح کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۱۰	استفاده از تجربیات دیگران	$\frac{1}{11}$	۹	۲	دانستن اهداف کودک از رفتار مورد نظر	$\frac{1}{11}$	۹
۱۱	مشاهده رفتار کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۲	خودداری کردن از زور و اجبار	$\frac{2}{11}$	۱۸
۱۲	توجه به زبان بدن کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۲	یادآوری نکردن گذشته به کودک	---	---

نمودار شماره (۱۵) سوال پنجم در سایر مددکاران



سوال سوم: این سوال در رابطه با مراحل متقاعد کردن از طریق NLP می باشد از مددکاران خواسته شد که این مراحل را به ترتیب اهمیتی که برایشان در تعامل با کودک دارد اولویت بندی کنند.

در این سوال هر یک از مددکاران برتر اولویتهای جداگانه و خاصی را عنوان کردند که عبارتند از:

اولویتهای مددکار برتر کد G:

کد ث) کنترل کردن گفت و گو با کودک (۵۰٪).

کد ج) سوالها و فرامین با مضمون وسیع یعنی سوالها و فرمانها را آنگونه بیان کنند که برای کودک قابل فهم باشد و جانب احترام و صمیمیت رعایت شود

(۵۰٪).

کد خ) به نقطه نظر جالب با کودک برسند (۵۰٪).

اولویتهای مددکار برتر کد A:

کد ت) به کودک پیشنهادهای در قالب تلقینهای غیرمستقیم می کنم (۵۰٪).

کد پ) جلب توجه کودک به حوادث و تبعات احتمالی آینده و متقاعد کردن او از راه حلهایی که به او پیشنهاد می‌کنم (۵۰٪).

کد ب) انتقال چگونگی تصمیم‌گیری به کودک (۵۰٪).

سایر مددکاران اولویتهای زیر را به ترتیب عنوان کرده‌اند:

کد الف) دست یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با کودک (۵۴٪).

کد پ) جلب توجه کودک به حوادث و تبعات احتمالی آینده و متقاعد کردن او از راه حلهایی که به او پیشنهاد می‌کنند (۵۴٪).

کد خ) به نقطه نظر جالب با کودک برسند (۳۶٪).

نتیجه‌گیری: نتیجه‌گیری کردن از اولویتهای مددکاران برتر به این

سوال بسیار دشوار می‌باشد زیرا هر یک از مددکاران برتر دیدگاه

شخصی خاصی برای خود دارند که به هیچ عنوان نقطه مشترکی با

یکدیگر ندارند به همین دلیل نتیجه‌گیری از این سوال به بخش بحث

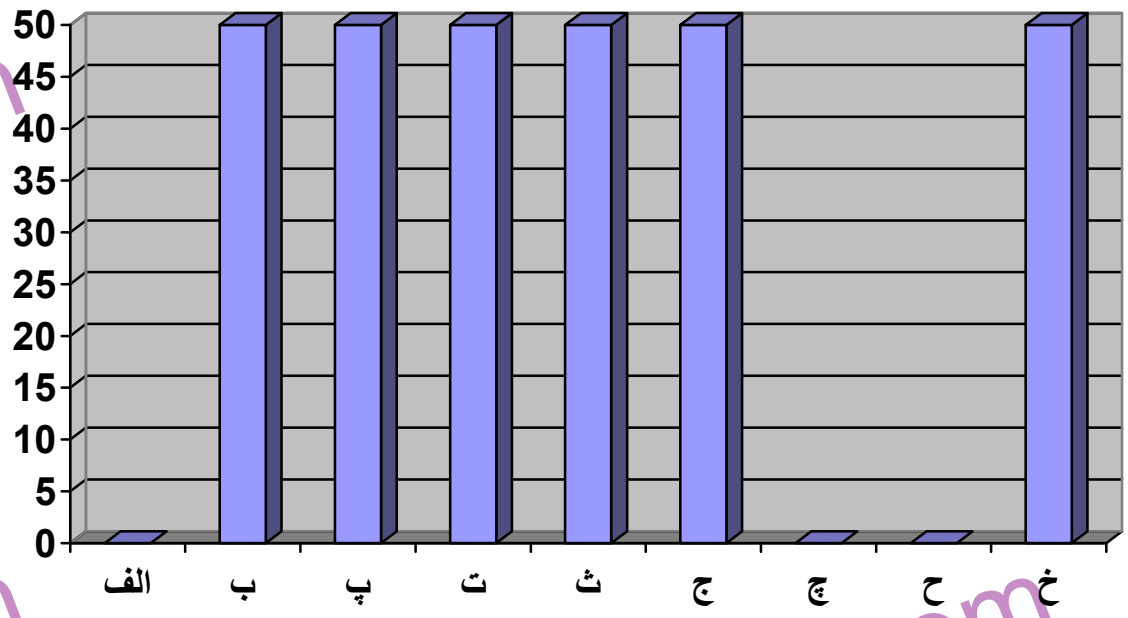
موکول می‌شود تا با نتایج پژوهش دیگری مقایسه شود. اما بر اساس

دیدگاه سایر مددکاران دست یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با

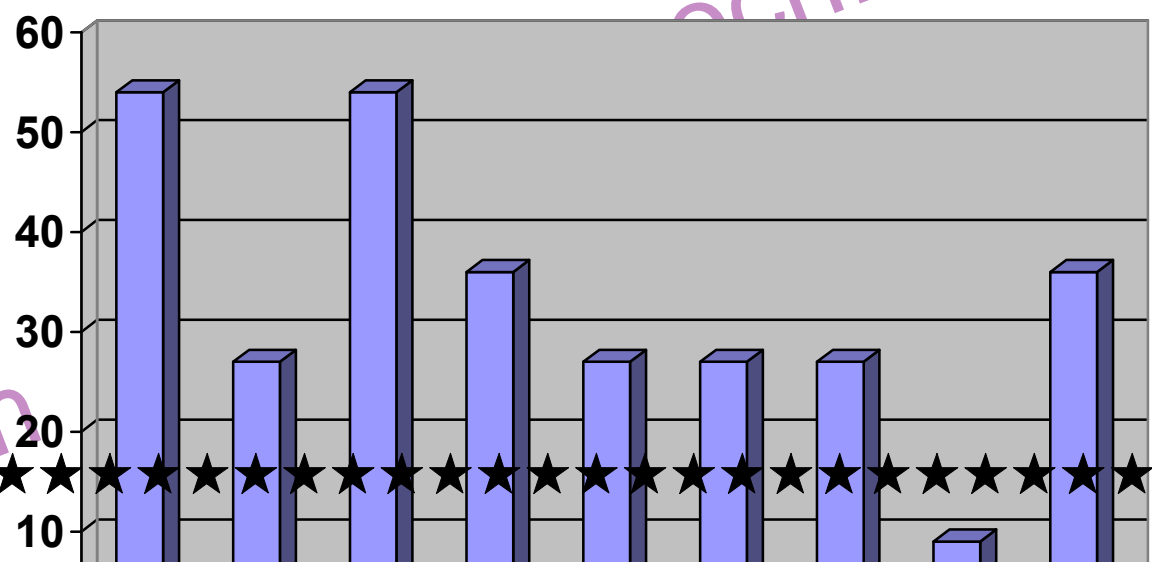
کودک (۵۴٪)، جلب توجه کودک به حوادث احتمالی آینده و متقاعد کردن او از راه حلهایی که به او پیشنهاد می کند (۵۴٪) و به نقطه نظر جالب با کودک رسیدن (۳۶٪) از اهمیت زیادی در متقاعد کردن کودک برخوردار است.

لازم به ذکر است که دو مورد آخر که در مددکاران دیگر مشترکاً ذکر شده است، هر یک از مددکاران برتر آنها را عنوان کرده اند.

نمودار شماره (۱۶) سوال ششم در مددکاران برتر



نمودار شماره (۱۷) سوال ششم در سایر مددکاران





نتیجه گیری کلی از نتایج بخش دوم پرسشنامه در زمینه متقاعد

کردن کودک

با توجه به نظرات مددکاران برتر صحبت کردن و روشن کردن

مسئله (۱۰۰٪)، جلب توجه کودک به حوادث احتمالی آینده (۵۰٪)،

خودداری کردن از بیان مسائلی که باعث آزار کودک می شود (۵۰٪)

و طرح سوالاتی در زمینه موضوع له کمک کودک و رسیدن به نقطه

نظر جالب (۱۰۰٪) مهمترین و بهترین راهکارها و مولفه ها در متقاعد

سازی کودک می باشد. و سایر مددکاران در پاره ای از موارد چون

صحبت کردن و روشن کردن مسئله (۵۴٪)، جلب توجه کودک به

حوادث احتمالی آینده و رسیدن به نقطه نظر جالب (۵۴٪) با مددکاران

برتر هم عقیده هستند ولی آنها توجه به احساسات و نظرات کودک و

احترام

(۳۶٪)، دست یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با کودک (۵۴٪) و

آوردن مثال و مصداقهای بیرونی (۵۴٪) را نیز پیشنهاد می کنند.

نتایج بخش سوم پرسشنامه در زمینه شکستن مقاومت کودک

سوال اول: در زمانی که با مقاومت کودک روبرو می شوید از چه

راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید. در این سوال هر یک از

مددکاران برتر اولویتهای جداگانه و خاصی را عنوان کردند که

عبارتند از:

اولویتهای مددکار برتر کد G:

۱- برخورد مناسب و منطقی با مقاومت کودک (۵۰٪).

۲- روشن کردن موضوع و پیامدهای آن (۵۰٪).

۳- گوش دادن به دلایل کودک برای مقاومت (۵۰٪).

اولویتهای مددکار برتر کد A:

۱- استفاده از روشهای خلاقانه (۵۰٪).

۲- موکول کردن گفتگو به زمانی دیگر (۵۰٪).

۳- کمک گرفتن از دوستان کودک (۵۰٪).

اولویت سایر مددکاران به این سوال عبارتست از:

داشتن آرامش در مواجهه با مقاومت کودک (۳۶٪).

نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر برخورد مناسب و

منطقی

(۵۰٪)، روشن کردن موضوع و پیامدهای آن (۵۰٪) و گوش دادن به

دلایل کودک برای مقاومت (۵۰٪)، شیوه های خلاقانه (۵۰٪) و موکول

کردن گفتگو به زمانی دیگر (۵۰٪) و بر اساس دیدگاه سایر مددکاران

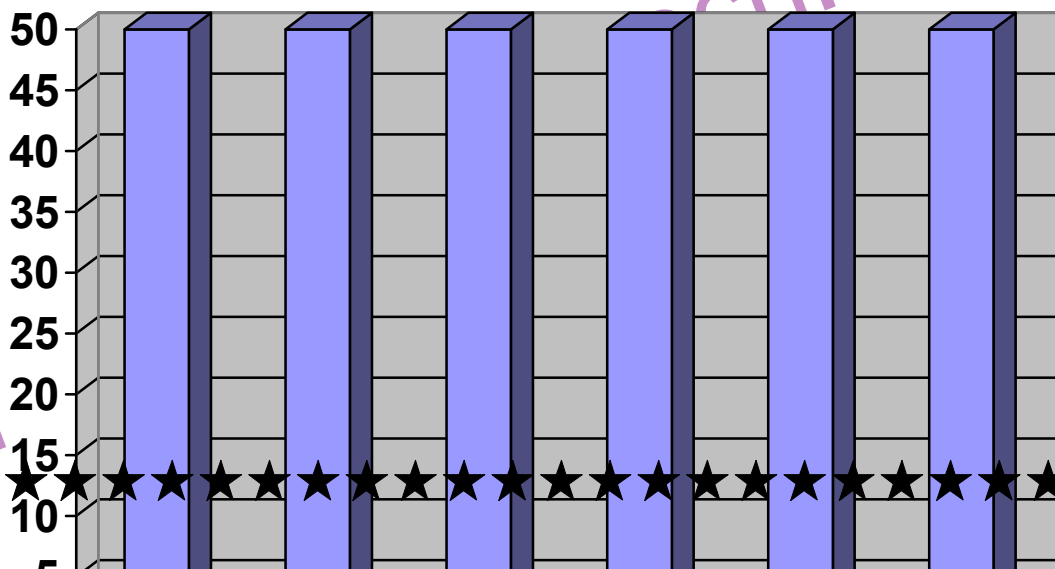
داشتن آرامش (۳۶٪) می تواند تکنیکهای موثری برای شکستن

مقاومت کودک باشند.

جدول شماره (۹) سوال هفتم در مددکاران برتر

کد	راه ها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا	در صد	کد	راه ها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا	در صد
۱	برخورد مناسب و منطقی با مقاومت کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۴	استفاده از روشهای خلاقانه	$\frac{1}{2}$	۵۰
۲	روشن کردن موضوع و پیامدهای آن	$\frac{1}{2}$	۵۰	۵	موکول کردن گفتگو به وقتی دیگر	$\frac{1}{2}$	۵۰
۳	گوش دادن به دلایل کودک برای مقاومت	$\frac{1}{2}$	۵۰	۶	کمک گرفتن از دوستان کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰

نمودار شماره (۱۸) سوال هفتم در مددکاران برتر



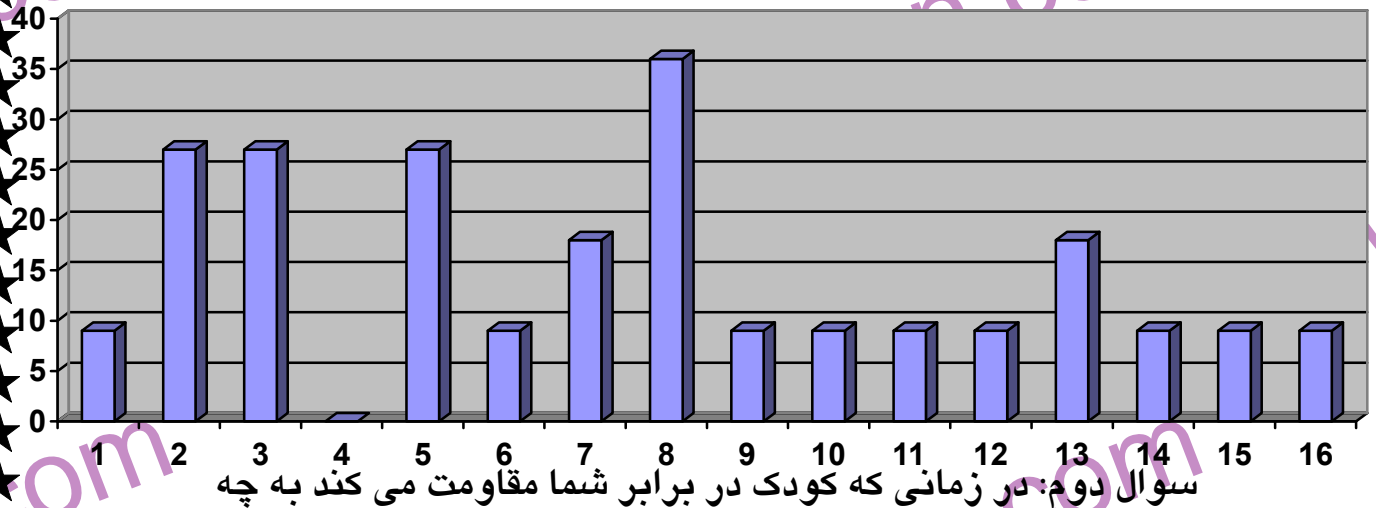


جدول شماره (۱۰) سوال هفتم در سایر مددکاران

کد	راه ها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	راه ها و تکنیکهای پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	برخورد مناسب و منطقی با مقاومت کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۹	نوشتن نکات مثبت و منفی به کمک کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۲	روشن کردن موضوع و پیامدهای آن	$\frac{۳}{۱۱}$	۲۷	۱ ۰	توجه به شرایط کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۳	گوش دادن به دلایل کودک برای مقاومت	$\frac{۳}{۱۱}$	۲۷	۱ ۱	مشاهده رفتار کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۴	استفاده از روشهای خلاقانه	---	---	۱ ۲	احترام گذاشتن به نظرات کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۵	موکول کردن گفتگو به وقتی دیگر	$\frac{۳}{۱۱}$	۲۷	۱ ۳	فرصت دادن به کودک برای فکر	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸
۶	کمک گرفتن از دوستان کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۴	شناخت زبان کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹

۷	بیان میزان اهمیت موضوع به کودک	$\frac{2}{11}$	۱۸	۱	شناخت روحیه کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۸	داشتن آرامش	$\frac{4}{11}$	۳۶	۱ ۶	شوخی کردن	$\frac{1}{11}$	۹

نمودار شماره (۱۹) سوال هفتم در سایر مددکاران



عوامل و مولفه هایی توجه می کنید.

اولویت مددکاران برتر در پاسخ به این سوال عبارتست از:

مخالفت نکردن مستقیم و جدی (۱۰۰٪).

و اولویت سایر مددکاران در پاسخ به این سوال عبارتست از:

پی بردن به دلایل مقاومت کودک (۶۳٪).

نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر مخالفت نکردن مستقیم

و جدی

(۱۰۰٪) و بر اساس دیدگاه سایر مددکاران پی بردن به دلایل مقاومت

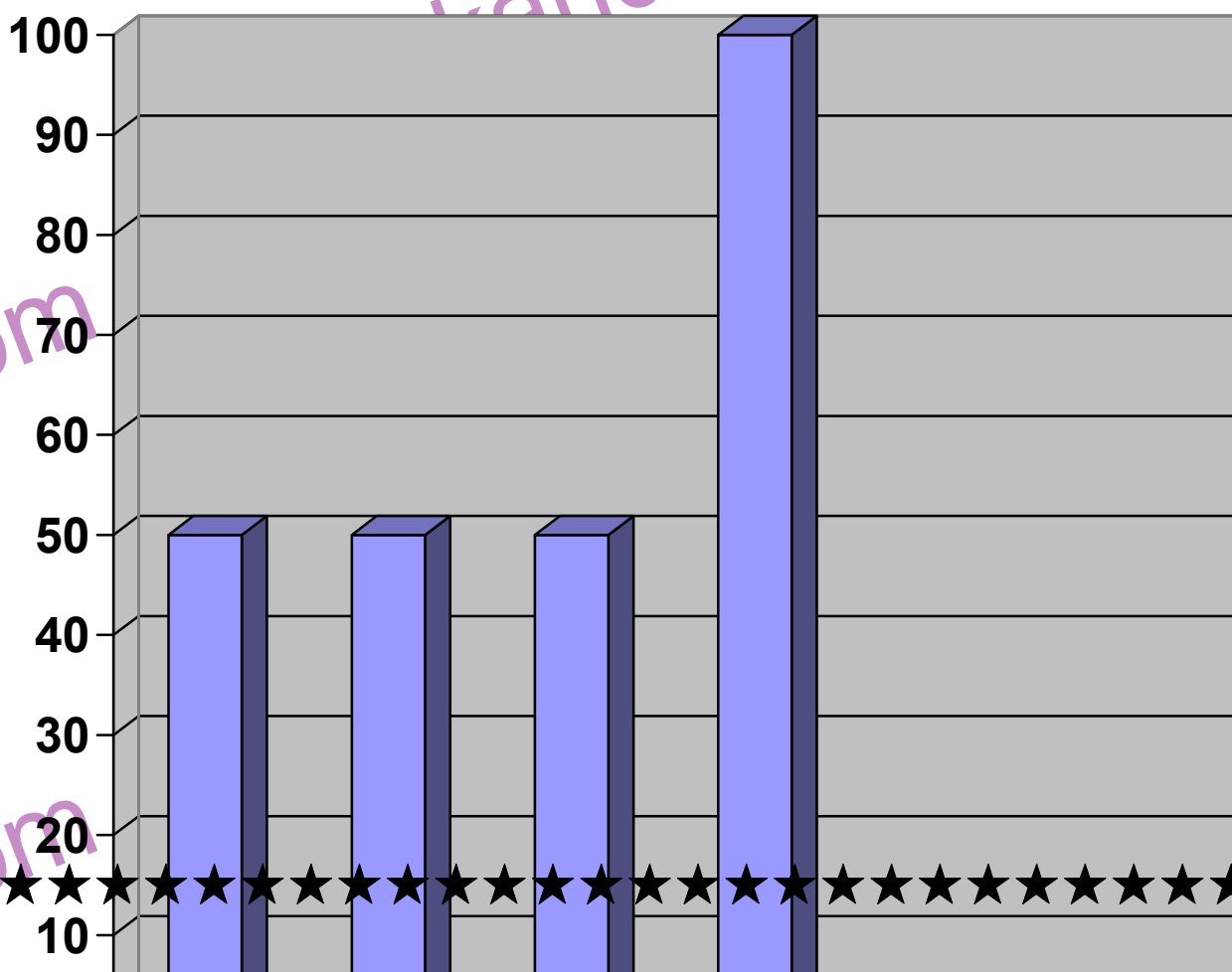
کودک

(۶۳٪) می توانند از عوامل موثر در شکستن مقاومت کودک باشند.

جدول شماره (۱۱) سوال هشتم در مددکاران برتر

کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوانی	در صد	کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوانی	در صد
۱	پی بردن به دلایل مقاومت کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۳	داشتن آرامش و خونسردی	$\frac{1}{2}$	۵۰
۲	بیان اهمیت موضوع برای کودک	$\frac{1}{2}$	۵۰	۴	مخالفت نکردن مستقیم و جدی	$\frac{2}{2}$	۱۰۰

نمودار شماره (۲۰) سوال هشتم در مددکاران برتر



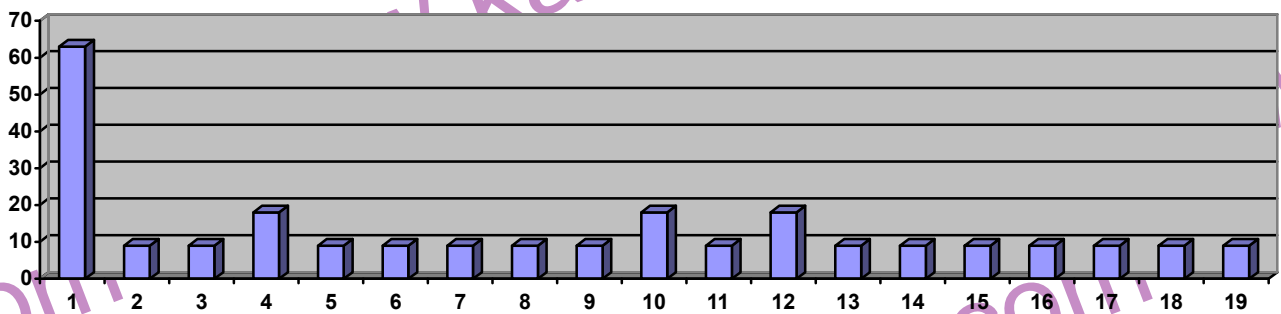


جدول شماره (۱۲) سوال هشتم در سایر مددکاران

کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در	کد	عوامل و مولفه های پیشنهاد شده	فراوا نی صد	در
۱	پی بردن به دلایل مقاومت کودک	$\frac{۷}{۱۱}$	۶۳	۱	توجه به محیط کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۲	بیان اهمیت موضوع برای کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۲	طرز صحبت کردن مددکار	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸
۳	داشتن آرامش و خونسردی	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۳	طرز گوش دادن کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۴	مخالفت نکردن مستقیم و جدی	$\frac{۲}{۱۱}$	۱۸	۱ ۴	توجه به سن کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹
۵	پافشاری نکردن بر نظر خود	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۵	ایجاد رابطه دوستانه	$\frac{۱}{۱۱}$	۱۸
۶	برقراری ارتباط خوب با کودک	$\frac{۱}{۱۱}$	۹	۱ ۶	داشتن صداقت	$\frac{۱}{۱۱}$	۹

۷	جلب اعتماد کودک	$\frac{1}{11}$	۹	۱	تجربه کردن روشهای گوناگون	$\frac{1}{11}$	۹
۸	تلقینهای غیرمستقیم	$\frac{1}{11}$	۹	۱	توجه به شخصیت کودک	$\frac{1}{11}$	۹
۹	مثال آوردن	$\frac{1}{11}$	۹	۱	داشتن زمان لازم	$\frac{1}{11}$	۹
۱۰	استفاده از تشویق و تنبیه	$\frac{1}{11}$	۱۸				

نمودار شماره (۲۱) سوال هشتم در سایر مددکاران



سوال سوم: این سوال در رابطه با مراحل شکستن مقاومت از

طریق NLP می باشد از مددکاران خواسته شده که این مراحل را

به ترتیب اهمیتی که برایشان در ارتباط برقرار کردن با کودک دارد اولویت بندی کنند.

در مددکاران برتر مراحل زیر عنوان شد:

کد ب) تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت (۱۰۰٪).

کد پ) برخورد مناسب و منطقی با کودکانی که در طی گفتگو مقاومت می کنند (۱۰۰٪).

کد ت) توجه به این که هدف اصلی برنده شدن یا بازنده شدن کودک نیست

(۱۰۰٪).

در سایر مددکاران مراحل زیر به ترتیب عنوان شد:

کد ت) توجه به این که هدف اصلی برنده شدن یا بازنده شدن کودک نیست

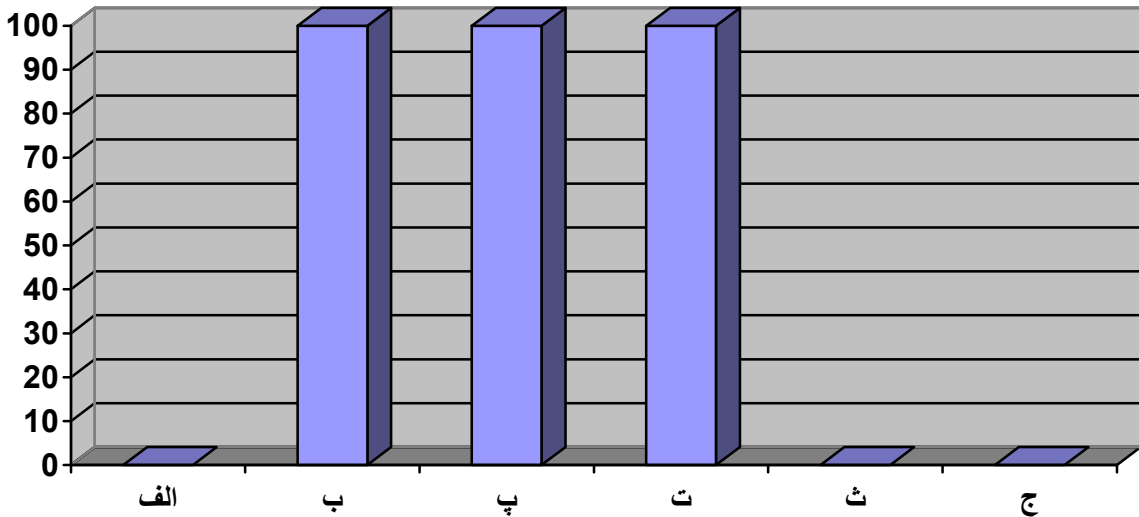
(۷۲٪).

کد ث) روبرو شدن با مخالفتها و برخورد کردن با مخالفتهای کودک بوسیله روشهای خلاقانه (۶۳٪).

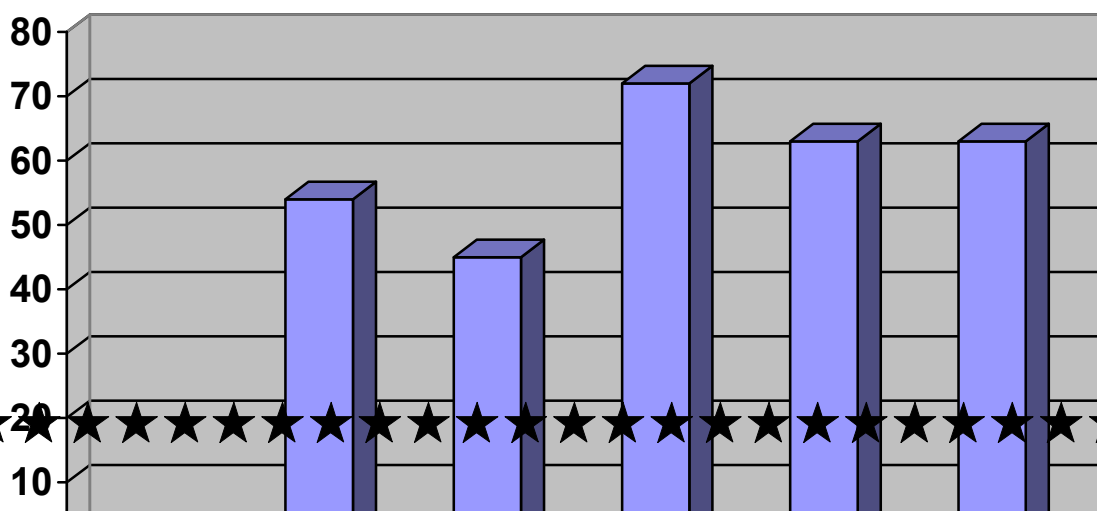
کد ج) فرونشاندن خشم و خصومت خود در رابطه با کودک (۶۳٪).

نتیجه گیری: بر اساس دیدگاه مددکاران برتر مراحل تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت (۱۰۰٪)، برخورد مناسب و منطقی با کودکانی که در طی گفتگو مقاومت می کنند (۱۰۰٪) و توجه به این که هدف اصلی برنده شدن یا بازنده شدن کودک نیست (۱۰۰٪) و بر اساس دیدگاه سایر مددکاران که در مورد اول با مددکاران برتر توافق داشتند مراحل روبرو شدن با مخالفت‌های کودک به شیوهٔ خلاقانه (۶۳٪) و فرونشاندن خشم و خصومت خود در شکستن مقاومت کودک (۶۳٪) از اهمیت زیادی برخوردارند.

نمودار شماره (۲۲) سوال نهم در مددکاران برتر



نمودار شماره (۲۳) سوال نهم در سایر مددکاران



نتیجه گیری کلی از نتایج بخش سوم پرسشنامه در زمینه

شکستن مقاومت کودک:

با توجه به نظرات مددکاران برتر برخورد مناسب و منطقی (۱۰۰٪)،

تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت (۱۰۰٪)، مخالفت

نکردن مستقیم و جدی (۱۰۰٪)، روشن کردن موضوع و پیامدهای آن

(۵۰٪)، شیوه خلاقانه و موکول کردن گفتگو به زمانی دیگر (۵۰٪) و

توجه به این که هدف اصلی برنده شده و بازنده شدن کودک نیست

(۱۰۰٪) از مهمترین و بهترین راهکارها و مولفه ها در شکستن

مقاومت کودک می باشند و سایر مددکاران در مورد تشویق کودک

برای بازگو نمودن دلایل مقاومت (۶۳٪) با مددکاران برتر هم عقیده
هستند ولی آنها روبرو شدن با مخالفت‌های کودک به شیوه خلاقانه
(۶۳٪) و داشتن آرامش (۶۳٪) را نیز پیشنهاد می‌کنند.

فصل پنجم

بحث

این پژوهش با مطرح کردن سه سؤال آغاز شد که عبارتست از: چه تفاوتی در زمینه راهکارها و مؤلفه‌های مهم و مؤثر در ایجاد ارتباط روشن، متقاعد کردن کودک، شکستن مقاومت کودک بین مددکاران برتر و سایر مددکاران وجود دارد؟ که هدف از این پژوهش شناسایی راهکارها و مؤلفه‌های مددکاران برتر در برقراری ارتباط مؤثر می‌باشد.

در این پژوهش ابتدا نتایج پرسشنامه انتخاب مددکار برتر که شامل ۵ سوال بود ارائه می‌شود. این ۵ سوال در زمینه گرایش عاطفی، اطاعت، جذابیت تعامل و سرگرم کننده و بازی، جذابیت حضور در کلاس و تفاوت مددکار محبوب با سایر مددکاران بود. برای بدست آوردن مددکاران برتر نمرات مددکاران را در سوالات فوق جمع کردیم با این تفاوت که دو سوال جذابیت تعامل و جذابیت حضور در کلاس که تاکید بیشتر بر رابطه مددکار و کودک دارد، نمرات این سوالات بعلاوه اهمیت فوق العاده دو برابر شد. و با توجه به نمرات نهایی مددکاران، مددکاران برتر انتخاب شدند که نمراتشان از نمرات

سایر مددکاران اختلاف و روند بالایی داشت. این پرسشنامه بصورت نیمه ساختار یافته، باز پاسخ، تشریحی، محقق ساخته فراهم شده بود و نمونه گیری از بچه ها بصورت تصادفی و اتفاقی بعمل آمده بود و جامعه آماری کودکان در گروه سنی ۸ تا ۱۲ و ۱۲ تا ۱۶ بودند که تحصیلاتشان در مقطع اول ابتدایی تا دوم دبیرستان بود و به مدت بیش از ۳ ماه در خانه کودک ناصر خسرو حضور داشتند.

مرحله بعدی ارائه پرسشنامه در زمینه ارتباط برقرار کردن با کودکان بوده است که توسط مددکارانی که کودکان به آنها رای داده بودند تکمیل شده است. این پرسشنامه که بصورت دو دسته سوال، که سوالات دسته اول، باز پاسخ و تشریحی و نیمه ساختار یافته و محقق ساخته و سوالات دسته دوم بر اساس اهمیت و اولویتی که در دیدگاه مددکاران داشت باید شماره گذاری می شد. بوسیله تمام مددکاران برتر و سایر مددکاران تکمیل شد. از طریق روش آماری تحلیل محتوا اسامی مددکاران و پاسخ سوالات و اولویتهای آنها کدگذاری و رمزگذاری گردید و محاسبه اعتبار پاسخها و کدهای

مددکاران توسط کدگذاری دیگر صورت گرفت که بطور تقریبی ۹۴٪ می باشد و به تحلیل و تفسیر و مقایسه اولویتهای مددکاران برتر و عادی پرداخته شد.

لازم به ذکر است از روش آماری توصیفی از طریق فراوانی و درصدگیری نیز استفاده شد. و نتایج بدست آمده از مراحل فوق در بخش نتیجه گیری بطور مفصل بیان شده است و جداول و نمودارهای مربوط به آن در هر بحث ارائه داده شده است. اما بطور خلاصه می توان نتیجه گرفت که مددکاران برتر نسبت به مددکاران عادی تاکید و توجه بیشتری به (عوامل درونی، روحیات کودک، همگام شدن با دنیای کودک در زمینه ارتباط برقرار کردن و صحبت کردن، روشن کردن مسئله، به نقطه نظر جالب با کودک رسیدن در زمینه متقاعد کردن کودک و ارائه دلایل مقاومت از سوی کودک، موکول کردن گفتگو به زمان دیگر، مخالفت نکردن مستقیم و جدی در زمینه شکستن مقاومت کودک) دادند.

لازم به ذکر است که این پرسشنامه بر اساس نظریه NLP تهیه شد که شامل چهار مبحث راپورت، ارتباط روشن، متقاعد کردن و شکستن مقاومت بود که بعلاوه محدودیتهایی در اجرای پرسشنامه در NGO مورد نظر حذف گردید.

برای توجیه یافته های این پژوهش از مدل ارتباطی هستی گرا و مدل ارتباطی گربنر کمک گرفته شد و نظریه NLP پایه اصلی کار تئوریک قرار گرفت و با ارائه راهکارهای عملی نظریه NLP در سه زمینه ارتباط روشن، متقاعد سازی، شکستن مقاومت در پرسشنامه مددکاران به خواسته ها و اهداف مورد نظر توجه گردید.

مقایسه با پژوهش خانه کودک شوش
برطبق پژوهش (مهدیان، تابستان ۱۳۸۳) که در انجمن حمایت از حقوق کودکان شعبه خانه کودک شوش انجام شده است نتایج زیر به دست آمده:

مددکاران برتر در زمینه برقراری ارتباط روشن به عوامل و راهکارهای (درک حالات روحی، روانی، جسمی کودک و همراه شدن

با او، برخورد دوستانه توأم با شوخی، شناسایی شیوه های ادراکی و گوش دادن پویا) اهمیت زیادی قائل‌اند. و در زمینه متقاعد کرده به عوامل و راهکارهای (صحبت کردن منطقی، درک کردن کودک و مشکلاتش، توجه به حالتهای روحی و روانی کودک، ارائه پیشنهادات بصورت تلقینهای غیرمستقیم، کنترل کردن گفت و گو و به نقطه نظر جالب با کودک رسیدن) اهمیت زیادی قائل‌اند. و در زمینه شکستن مقاومت کودک به عوامل و راهکارهای (صحبت و شوخی کردن با کودک، صحبت کردن منطقی و توجه به دلایل کودک، آرامش بخشیدن به کودک، روبرو شدن با مخالفتها به شیوه خلاقانه و توجه به اینکه هدف اصلی برنده شدن و یا بازنده شدن کودک نیست) اهمیت زیادی قائل‌اند.

و در سایر مددکاران در زمینه ایجاد ارتباط روشن با کودکان عوامل و راهکارهای (زندگی کردن با کودک و محروم شدن از یک سری چیزها، دادن انگیزه و امید به کودک، پی بردن به حالات روحی، روانی و درونی کودک، شناسایی شیوه های ادراکی و گوش دادن

پویا) اهمیت می دهند. و در زمینه متقاعد کردن کودک به عوامل و راهکارهای (صحبت کردن و توجه به عقاید کودک، تفاوت‌های فردی در کودکان، دست یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با کودک، ارائه پیشنهادات بصورت تلقینهای غیرمستقیم و کنترل گفت و گو با کودک) اهمیت می دهند و در زمینه شکستن مقاومت کودک به عوامل و راهکارهای (ایجاد موقعیتهای مناسب و فرصت دادن به کودک، توجه به دلایل مقاومت و عقاید و نظرات کودک، بررسی خواستههای کودک، آرامش بخشیدن به کودک، انتقال چگونگی تصمیم گیری به کودک، جلب توجه کودک به حوادث آینده، کنترل کردن گفت و گو، سوالها و فرامین با مضمون وسیع) اهمیت می دهند.

با توجه به پژوهش فوق و مقایسه آن با این پژوهش نتایجی به دست آمد که عبارتند از:

۱-مددکاران برتر خانه کودک ناصر خسرو و شوش در کلیه مولفه ها و تکنیکها با یکدیگر مشترک هستند با این تفاوت که در مددکاران

خانه کودک شوش در زمینه شکستن مقاومت به دو راهکار شوخی کردن و آرامش بخشیدن کودک نیز توجه شده است.

۲- در تفاوت بین سایر مددکاران در خانه کودک ناصر خسرو و شوش، مولفه‌ها و تکنیکهایی از جانب مددکاران خانه کودک شوش که در مددکاران خانه کودک ناصر خسرو به آن اهمیت کمتری داده اند و یا آن را ندیده انگاشته اند که در بخش های مختلف شامل موارد ذیل می شود:

در بخش اول (برقراری ارتباط روشن): زندگی کردن با کودک و مثل او محروم شدن از یکسری چیزها، دادن انگیزه و امید به کودک.

در بخش دوم (مقایسه سازی): تفاوت های فردی
۳- در مقایسه اولویتهای مددکاران برتر و سایر مددکاران در هر دو خانه کودک ناصر خسرو و شوش در زمینه برقراری ارتباط روشن موارد عنوان شده بصورت مشترک ذکر شده اند:

الف) پی بردن به حالات روانی و روحی و درونی کودک

ت) شناسایی شیوه های ادراکی

ج) گوش دادن پویا

در مقایسه اولویتهای مددکاران برتر در خانه کودک شوش و ناصر خسرو در زمینه متقاعدسازی موارد عنوان شده بصورت مشترک ذکر شده اند با این تفاوت که درصد این موارد در مددکاران برتر خانه شوش بیشتر است:

خ) به نقطه نظر جالب با کودک رسیدن

ج) سوالها و فرامین با مضمون وسیع

ث) کنترل کردن گفت و گو با کودک

در سایر مددکاران دو مورد مشترک بوده و اختلاف در یک اولویت بوده است:

مورد مشترک (الف): دست یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با کودک

مورد مشترک (پ): جلب توجه کودک به حوادث احتمالی آینده و متقاعد کردن او از راه، راه‌هایی که به او پیشنهاد می‌شود.

مورد اختلاف (خ): به نقطه نظر جالب با کودک رسیدن.

مورد اختلاف (ت): به کودک پیشنهاداتی در قالب تلقینهای غیرمستقیم
کنیم.

در مقایسه اولویتهای مددکاران برتر در خانه کودک ناصر خسرو و
شوش در زمینه شکستن مقاومت دو مورد بصورت مشترک عنوان
شد و اختلاف در یک اولویت بود:

مورد مشترک (ب): تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت.

مورد مشترک (پ): برخورد مناسب و منطقی با کودکانی که در طی
گفتگو مقاومت می کنند.

مورد اختلاف (ت): توجه به اینکه هدف اصلی برنده شدن و یا بازنده
شدن کودک نیست.

مورد اختلاف (ث): روبرو شدن با مخالفتها و برخورد کردن با
مخالفتهای کودک بوسیله روشهای خلاقانه.

در سایر مددکاران دو مورد مشترک بود و اختلاف در یک اولویت
بوده است:

مورد مشترک (ت): توجه به اینکه هدف اصلی برنده شدن و یا بازنده شدن کودک نیست.

مورد مشترک (ث): روبرو شدن با مخالفتها و برخورد کردن با مخالفتهای کودک بوسیله روشهای خلاقانه.

مورد اختلاف (ج): فرو نشاندن خشم و خصومت خود در رابطه با کودک.

مورد اختلاف (ب): تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت. بطور خلاصه مددکاران برتر خانه کودک ناصر خسرو و شوش در برقراری ارتباط روشن مؤلفه ها و تکنیکهای درک حالات روانی و روحی و همگام شدن با کودک و داشتن برخوردی دوستانه با او، شناسایی شیوه های ادراکی و گوش دادن پویا را پیشنهاد می کنند و معتقدند که نقش بسزایی در ارتباط با کودک دارد و در زمینه متقاعد کردن کودک به تکنیک صحبت کردن منطقی بسیار اهمیت می دهند و در زمینه شکستن مقاومت کودک به مؤلفه ها و تکنیکهای برخورد مناسب و صحبت کردن منطقی با توجه به دلایل کودک برای مقاومت،

توجه به اینکه هدف اصلی برنده شدن و یا بازنده شدن کودک نیست اهمیت خاصی می دهند.

سایر مددکاران خانه کودک ناصر خسرو و شوش در برقراری ارتباط روشن به مؤلفه‌ها و تکنیک‌های درک حالات روحی و روانی کودک، شناسایی شیوه‌های ادراکی، گوش دادن پویا توجه می‌کنند و در زمینه متقاعد کردن کودک به مؤلفه‌ها و تکنیک‌های صحبت کردن و توجه به عقاید کودک، دست‌یافتن به اهداف مورد نظر در رابطه با کودک توجه می‌کنند و در زمینه شکستن مقاومت کودک به تکنیک تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت توجه می‌کنند.

در مصاحبه ای که با مدیر خانه کودک ناصر خسرو قبل از بخش عملی پژوهش به عمل آمده بود، ایشان در ارتباط برقرار کردن با کودک به ایجاد عوامل زیر اشاره کردند: ابراز محبت از سوی مددکار، نفوذ به دنیای کودک، جلب اعتماد کودک، شناسایی مشکلات کودک و رفع نیازهای او و مشورت و همکاری با کودک.

و به عوامل نفوذ به دنیای کودک و جلب اعتماد کودک بیش از عوامل دیگر تاکید کردند.

با توجه به پژوهش انجام شده و مصاحبه با مدیر خانه کودک ناصر خسرو نتیجه نهایی عبارت است از: مددکاران برتر بیش از سایر مددکاران به حالت درونی و روحیات کودک و نقاط قوت و مثبت کودک توجه می کنند و به آن اهمیت می دهند و برخلاف سایر مددکاران توجه و اهمیت کمتری به عوامل بیرونی و نکات منفی و مشکلات کودک در ارتباط با کودکان کار و خیابانی می دهند.

با این توضیحات، سوالی که در اینجا مطرح می شود این است که ارزشیابی از مددکاران برتر و سایر مددکاران تا چه حد مفید و قابل اعتماد است و به منظورهایی می تواند مورد استفاده قرار گیرد؟ معمولاً نتایج این نوع ارزشیابی ها به سه منظور می تواند بکار گرفته شوند:

۱- دادن بازخورد به مددکاران برای آگاه شدن از طرز فکر و نگرش کودکان و نوجوانان نسبت به خود.

۲- کمک به مددکاران برای شناسایی بهترین و مهمترین تکنیکها و مولفه های برقراری ارتباط مؤثر و بهینه.

۳- کمک به مسئولان در تصمیم گیریهای مربوط به انتخاب مددکاران برای مراکز خود.

محدودیت‌های پژوهش

از مشکلات و نقاط ضعف در انجام این پژوهش می توان موارد ذیل را عنوان نمود: در مورد کودکانی که سن کمتری داشتند وقتی از علت پاسخ به سوالات از آنها پرسش شد، بعلت دامنه لغات محدود، از پاسخهای یک نواخت و تکراری استفاده می کردند و مشکل دیگر تعداد کم دختران نسبت به پسران در خانه کودک ناصرخسرو بود، با همه این حرفها کار با کودک و نوجوانان ساده تر و راحتتر نسبت به کار با مددکاران بود. زیرا مددکاران در پرکردن پرسشنامه به هیچ عنوان همکاری لازم را انجام نمی دادند و پر کردن پرسشنامه توسط ۱۳ مددکار به مدت سه هفته به طول انجامید. همچنین کم بودن مددکاران برتر در مقایسه با تعداد زیاد مددکاران عادی در بخش

نتیجه گیری و مقایسه، کار را پیچیده و مشکل کرد. یکی از مشکلات مهم دیگر تغییر در مفهوم راپورت در پرسشنامه مددکاران بود که بوسیله یکی از مددکاران که باید مجوز آغاز به کار را در NGO می دادند، صورت گرفت. که در نهایت منجر به سوء تفاهم و حذف این مبحث مهم در بخش عملی پژوهش شد.

پیشنهادات پژوهش

۱- با توجه به ویژگیهای مددکارانی که با این کودکان در ارتباط هستند در صدد این برآیند تا پرسشنامه ای برای شناسایی مولفه ها و تکنیکهای برقراری ارتباط موثر در بین مددکاران تهیه شود و اقدامات لازم صورت گیرد.

۲- شناسایی ویژگیهای روحی و روانی و درونی کودکان و شیوه ادراکی آنها و نحوه برقراری ارتباط کودکان، به مددکاران در برقراری ارتباط با کودکان کار و خیابانی می تواند کمک شایان و قابل توجهی کند.

۳- باتوجه به نتایج این پژوهش می توان با ایجاد همایش و کلاسهای خاص، عوامل مؤثر در ارتباط و بهترین شیوه های ارتباطی و مهارتهای ارتباطی را به مددکارانی که با کودکان کار و خیابانی در ارتباط می باشند، توسط افراد متخصص و باتجربه آموخت.

۴- این پژوهش ممکن است برای اولین بار مورد توجه قرار گرفته باشد در نتیجه می توان از زوایا و دیدگاههای دیگر مورد پژوهش قرار گیرد، که این توصیه را به پژوهشگران آینده می شود.

۵- این تحقیق مفاهیم انتزاعی را مورد بررسی قرار داده است به پژوهشگران آینده توصیه می شود که این تحقیق را با ارائه مثالهای عینیتر انجام دهند تا استفاده و درک از آن سادهتر و راحتتر باشد.

۶- این پژوهش در خانه کودک ناصر خسرو و شوش مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته است در نتیجه برای تعمیم و مقایسه آن با مراکز دیگر می توان این پژوهش را در مراکز و NGO های دیگر نیز مورد بررسی قرار داد.

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

منابع

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

www.kandoo.cn.com

منابع فارسی

۱- جورج ریگی ال، کریستیانی توزاس، (۱۳۸۱) روان شناسی

مشاوره: نظریه‌ها، اهداف و فرایندهای مشاوره و روان درمانگری /

ترجمه رضا فلاحتی؛ تهران انتشارات رشد.

۲- گلدارد، کاترین، گلدارد، دیوید (۱۳۸۲) راهنمای عملی در مشاوره

با کودکان / ترجمه، مینوپرنیانی تهران انتشارات رشد ۱۳۸۲

۳- حسین نژاد، محمد (۱۳۴۲) مفاهیم و کاربردها در مشاوره با

کودکان انتشارات اسپندهنر (۱۳۸۱)

۴- برکو، ژی ام، ولوین آندروودی، ولوین، دارلین آر (۱۹۵۳) مدیریت

ارتباطات: فردی و عمومی / ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی

تهران (۱۳۸۲)

۵- بولتون، رابرت (۱۳۸۱) روانشناسی روابط اجتماعی / ترجمه

حمیدرضا سهرابی و افسانه حیات روشنایی انتشارات رشد

۶- محسنیان راد، مهدی، (۱۳۳۴) ارتباط شناسی انسانی میان فردی،

گروهی، جمعی) انتشارات سروش چاپ پنجم ۱۳۸۲

۷- محسنیان راد، مهدی (۱۳۵۵) ارتباطات انسانی / انتشارات دانشگاه

تهران

۸- محسنیان راد، مهدی (۱۳۵۶) ارتباطات انسانی / انتشارات دانشکده

علوم ارتباطات اجتماعی

۹- محسنیان راد، مهدی (۱۳۵۹) روشهای تحقیق میدانی در علوم

۱۰- محسنیان راد، مهدی (۱۳۶۵) ارتباطات غیرکلامی، سهمی از

ارتباطات انسانی تهران دانشگاه علامه طباطبائی

۱۱- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۳) مدیریت استراتژیک منابع انسانی و

روابط کار

۱۲- کاشفی، مجتبی / توجه به بهبود ارتباطات در یک سازمان موجب

سازندگی است / تهران نشریه اداره کنترلر ارتش شماره ۴۵

۱۳- ریچاردسون، جری معجزه ارتباط و ان ال پی / ترجمه مهدی

قراچه داغی

۱۴- دیلتیس، روبرت، ۱۳۷۷، ارتباط موثر و موفقیت قطعی با ان.ال.پی /

ترجمه دکتر سید رضا جمالیان بهار

۱۵- آریان پور، امیرحسین (۱۳۴۲) زمینه جامعه شناسی، اقتباس از

آگ پرن و نیم کف، تهران، انتشارات فرانکلین

۱۶- آریان پور کاشانی، عباس (۱۳۶۲) فرهنگ کامل انگلیسی و

فارسی (پنج جلد) تهران انتشارات امیرکبیر

۱۷- باطنی، محمدرضا (۱۳۴۹) زبان و نظریه ارتباط مجله سخن سال

۲۲ شماره ۱۰

۱۸- کول، کریس، ۱۳۸۲، کلید طلایی ارتباطات / ترجمه محمدرضا آل

یاسین چاپ دهم

۱۹- اکونور، ژوزف - سیمور، جان، ۱۳۷۵، برنامه ریزی عصبی -

کلامی ان ال پی: روانشناسی جدید شخصیت موفق / ترجمه مهدی

قراچه داغی - تهران: نشر البرز

۲۰- فرگاس، جوزف پی، ۱۳۷۳، روانشناسی تعامل اجتماعی رفتار

میان فردی / ترجمه خشایار بیکی، مهرداد فیروزبخت، چاپ اول

زمستان، انتشارات ابجد

۲۱-میلر، جرج، ۱۳۶۸، روانشناسی و ارتباط / ترجمه محمدرضا

طالبی نژاد نشر دانشگاه تهران چاپ اول

۲۲- انجمن حمایت از کودکان کار و خیابانی ۱۳۸۳

۲۳-خانه سبز ۱۳۷۹

منابع پایان نامه

۱-مومنی، فاطمه، ۱۳۸۲، بررسی ویژگیهای روانی کودکان خیابانی

در تهران، کارشناسی ارشد

۲-هاشمی. ژینوس، ۱۳۴۴ کار کودکان پایان نامه کارشناسی ارشد

۳-تندرونالیکا شوی (۱۳۷۷) بررسی اوضاع کودکان خیابانی در

سطح مناطق بیست گانه تهران پایان نامه کارشناسی

منابع اینترنتی

1- WWW.Iran street children.com

2- WWW.Sprc.org

3- WWW.Hami.com

منابع انگلیسی

1. Pamela Butler, as noted in Robert McGarvey (Talk Yourself Up,) USA ir Magazine (March 1990)
2. Gail Dusa, as noted in McGarvey
3. Bernie zilbergeld, as noted in McGarvey
4. GORDON, T. (1974). T.E.T: Teacher effectiveness training Newyork. Mckay
5. ROGERS, G.R (1957) The necessary and sufficient conditions of theraneutic personality change jound of consulting psychology
6. ROGERS, C.R (1961) on becoming a person. Boston: Houghton Mifflin.
7. Geldard D.(1993) Basic Personal Counselling 2nd edition. Sydney: Prenticer-Hall.
8. Berlo, David (1960) The Process of communication. Michigan state university Newyork: Rinehart and Winston.
9. Lasswell, Harold. D., (1927) Propaganda Technic in the word War< new york: Knopf
10. Lasswell, Harold. D., (1948) The structure and function of communications in society, In Bryson Lyman (ed) The communication of Ideas, Nweyork: Harper

11. Claude E. and weaver, warren, (1949) the Mathematical theory of communication. University of Illinois press.

12. Gerbner, G., (1956) (Toward a General of Communication Audio Sielal communication of Review, No.4

13. Gerbner, G, (1964) on content Analysis and Critical Research in MassCommunication, In Dexter, L.A and white D.M. (eds). People society and Mass Communication, New york: The free press

14. Miller.G. communication and communication systems (Home wood llinis D Irdin, Inc. 1967)

15. RIGERS, G.R and STEVENS, B. (1971). Person to person problem of being human. Newyork: Pocket Boks.

پیوستها

جدول شماره (۱۴) تکنیکهای ارتباط روشن

<p>شما برای ایجاد ارتباط روشن از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.</p>	<p>سوال اول کد مددکار برتر</p>
<p>بیشتر توجه من به رفتار کودک است و همینطور عقاید و باورها و ارزشهای مثبتی که درون او رشد کرده است و به آن علایق احترام می گذارم حتی کودکانی که بسیاری از ارزشها را نادیده بگیرند به آنها احترام هم می گذارم و در جلسات ابتدایی بسیاری از کودکان دوست دارند از زندگی شخصی افراد پرس و جو کنند سعی می کنم با صداقت به سوالاتشان پاسخ دهم و یک اطمینان خاطری برایشان بوجود آورم کم کم به درون کودک نفوذ می کنم و البته تا جایی که قوانین اجازه دهند حمایتشان می کنم. مانند کودک باشم و از نظر روحی با کودک همگام</p>	<p>کد G</p>

<p>می شوم و نکات مثبت را ثبت می کنم و منفی ها را کم رنگتر می کنم.</p>	
<p>کد A اول سعی می کنم مانند آنها بچه شوم. با آنها بازی می کنم و در هر فرد با توجه به علایق آنها از طریق علایق وارد آنها می شوم. بعضی ها شطرنج، فوتبال، هنر، درس و ... با آنها حرف می زنم و تشویق می کنم و در ارتباط برقرار کردن متداوم سعی می کنم اعتماد آنها را جلب کنم و حالات درونی آنها را بررسی می کنم و با آنها صحبت می کنم و با چرا و چگونه به مسائل آنها پی می برم. زمانی که می بینم می خواهند حرف بزنند فقط گوش می دهم.</p>	
<p>شما برای ایجاد ارتباط روشن از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.</p>	<p>سوال اول کد سایر مددکاران</p>
<p>ابتدا پذیرش مددجو و کاهش اضطراب و نگرانی مددجو</p>	<p>کد C</p>

<p>مطرح است و اینکه مددجو را آنطور که هست پذیریم نه آنطور که می خواهیم و با روحیات او همگام شویم و به عقاید او احترام بگذاریم و اعمال قدرت نمی کنیم و بعد شناخت مشکل و قادرسازی کودک و خانواده. این ارتباط با هر فردی متفاوت است بستگی به روحیه و باورها و موقعیت کودک دارد ولی سعی می کنیم در ابتدا اعتماد آنها را قوی کنیم بعد در صدد بدست آوردن اطلاعات جزئی هستیم</p>	
<p>برای ایجاد ارتباط دوستانه از راه صداقت و پشتکار می توانیم ارتباط خوبی با بچه ها برقرار کنیم.</p>	<p>کد I</p>
<p>ایجاد ارتباط دوستانه و هم سطح نه از موضع بالا. طوری که مددجو مرا یکی از دوستان خود تصور کند. و سعی در برقراری رفتار صمیمانه و اینکه طرف مقابل حس کند که او را درک می کنیم و در برخی موارد به او حق می دهیم.</p>	<p>کد D</p>
<p>در ابتدا با مشاهده، توجه به فرهنگ و سنن کودک، رفتار و حرکاتی که انجام می دهد، راهنمایی و توجه او به رفتار مناسب و تمام کودکان کار و خیابان و کودکانی که در پروژه ها می آیند قانون پذیری را با گوشزد کردن و حتی در مواردی با تنبیه شدن از ندادن تغذیه بخاطر رفتار نامطلوب بپذیرند، ارتباط بسیار مثبت خواهد شد.</p>	<p>کد F</p>
<p>من اکثراً تلاش می کنم با کودک مانند یک دوست برخورد کنم. او را درک کنم و در مورد مسائلی که کودک را جذب می کند گفتگو کنم تا در بین صحبت های او پی به مشکلاتش ببرم و به او کمک کنم.</p>	<p>کد E</p>
<p>بررسی موانع و مشکلات و تا حد امکان رفع آن با همفکری خود جمعی و با آگاهی کامل از نحوه برخورد و دوستی و صداقت در کلام و عمل.</p>	<p>کد H</p>
<p>بیشتر سعی می کنم خودم را هم تیپ مددجو کنم و دنیا را از چشم او بنگرم و بیشتر سعی بر درک او را دارم.</p>	<p>کد B</p>
<p>---</p>	<p>کد M</p>
<p>درک صحیح از آنها و شرایط آنها و رعایت رازداری و</p>	<p>کد L</p>

ایجاد اعتماد و همگام شدن برای ارتباط اولیه و تصنعی برخورد نکردن و داشتن صداقت.	
در ابتدا خوب به حرفها و درد دلهای کودک گوش می کنم و بعد سعی می کنم بفهمم که کودک از چه راهی بیشتر و بهتر به حرفهای من گوش می دهد و توجه می کنم که کودک از چه راهی بیشتر می تواند با من رابطه برقرار کند و بعد از برقراری ارتباط او را به سوی هدفی که دارد راهنمایی می کنم.	کد J
بهترین راه رفتن در قالب مددجو سخن گفتن با زبان خودش است. باید در محیط مورد نظر قرار گرفت سپس با توجه به مشکلات موجود راه حلی مناسب را در جهت ایجاد ارتباط موثر انتخاب نمود.	کد K

شماره (۱۵) مولفه های ارتباط روشن

سوال دوم	در طی فرایند ارتباط روشن به چه عوامل و مولفه هایی توجه می کنید.
کد مددکار برتر	
کد G	توجه به دنیای کودک، طرز نگرش و انگیزه های درونی اش
کد A	اول اینکه آنها نفهمند من می خواهم مددکار آنها شوم چون شدیداً دوری می کنند من فقط دوست آنها هستم. آنها مددکار را به چشم یک آدم فضول می بینند سعی می کنم تا هر جایی که خودشان اجازه دادند وارد زندگی آنها شدم و نه بیشتر و تا جایی که بشود حفظ اسرار می کنم وقتی حرفهایی را که لازم نیست به مددکاران دیگر نمی گویم.

<p>در طی فرایند ارتباط روشن به چه عوامل و مولفه هایی توجه می کنید.</p>	<p>سوال دوم</p> <p>کد سایر مددکاران</p>
<p>در ابتدا کنترل عواطف خودم و مشاهده قوی قبل از ارتباط نزدیک و توجه به روحیه و موقعیت فرد و استفاده از روشهای غیر مستقیم برای منتقل کردن مسائل و معمولاً از روش مستقیم و زور ارتباط برقرار نمی کنم.</p>	<p>کد C</p>
<p>از نظر جسم و روح مددجو را مورد توجه قرار می دهیم حتی از نظر جنسیت</p>	<p>کد I</p>
<p>نیازهای طرف مقابل، بخصوص به اینکه مددجو احساس راحتی و اطمینان کند. روحیات هر مددجو، اجازه یم دهیم که طرف خود را بدون ترس، واهمه ابراز نماید. اینکه طرف مقابل ما مجرمی نیست که در مقابل بازپرس قرار گرفته است.</p>	<p>کد D</p>
<p>راهنمایی از تجربیات افرادی که به راحتی توانستند ارتباط خوبی بقرار کنند و کتابهایی که در این زمینه وجود دارند و مهمترین عوامل، عوامل تهدیدکننده برای اینان است که در بیشتر بچه ها متاسفانه بخاطر نامناسب بودن شرایط خانه و محیط زندگی باعث شده رفتارهای نامطلوب از خود نشان دهند که خیلی بیشتر باید روی این بچه ها کار شود.</p>	<p>کد F</p>
<p>سن کودک، جنسیت وی، سلامت کودک، توجه به خصوصیات اخلاقی، زبان بدن، جایگاه خانوادگی و شخصیتی</p>	<p>کد E</p>

کد H	با شناخت از کودکان مرکز می توان نیازها و باورها و نقطه نظرهای آنها را دانسته و بر اساس نیازها برنامه ریزی شود.
کد B	به شخصیت بچه ها، زبان بدن، نحوه برخورد، قبل از ارتباط دو سه مشاهده می کنم.
کد M	-----
کد L	درک صحیح، صداقت، به کودک بفهمانیم که سعی می کنیم او را درک کنیم. توجه به شرایط کودک، فضا، امکانات.
کد J	باید روحیه کودک را شناخت و با آن هم زبان شد. سعی می کنم با کودک یک رابطه دوستانه برقرار کنم تا کودک من را مانند خودش بداند. حالات روانی و روحی کودک را مورد توجه قرار می دهم و از ارزشهای مختلف ایجاد ارتباط استفاده می کنم.
کد K	در حله اول عامل تجربه بدین ترتیب که هم فکری با افراد با تجربه باشد نه افرادی که صرفاً خواستار اثبات نظریات خویش باشند و دوم اینکه افزایش مطالعات در این زمینه (ایجاد ارتباط) خود نیز از مولفه های اصلی به شمار می رود. سووم قرار گرفتن در شرایط طرف مقابل و وارد شدن به دنیای کودک

جدول شماره (۱۶) تکنیکهای متقاعدسازی

<p>شما برای متقاعد کردن کودک از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.</p>	<p>سوال چهارم کد مددکار برتر</p>
<p>بیشتر سعی در بازکردن مسئله برای کودک می کنم. شروع به حرف زدن در مورد آن موضوع می کنم. نقطه نظرات مثبت خود و کودکان را در جریان تعامل بیان می کنم.</p>	<p>کد G</p>
<p>برای متقاعد کردن آنها از تکنیکهای غیرمستقیم استفاده می کنم. همچنین در باره آینده هشدار می دهم و آینده و عواقب کار را برایشان باز می کنم. سعی می کنم راه حل پیشنهادی را در چند گزینه انتخابی برای آنها بگنجانم و از آنها بخواهم یکی را انتخاب کنند و راجع به هر یک دلیل بیاورند.</p>	<p>کد A</p>



www.kandoo.cn.com

<p>شما برای متقاعد کردن کودک از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.</p>	<p>سوال چهارم</p> <p>کد سایر مددکاران</p>
<p>در ابتدا گوش کردن به نظر فرد و احترام گذاشتن به آن و بعد تحلیل موضوع با کمک خود فرد. دادن پیشنهادات در قالب تجربه یا مثال بصورت غیرمستقیم تا موضع گیری نشود و در آخر با همفکری او با توجه به توانایی هائش تصمیمی گیری کردن</p>	<p>کد C</p>
<p>ابتدا رابطه دوستانه برقرار می کنم بعد برای هر کار مددجو علت آن را از او می خواهم. با همان دلیل کارش و دلیل هرکاری که برای مددجو انجام می دهم در حد توانم برای او توضیح می دهم</p>	<p>کد I</p>
<p>توضیح روشن و منطقی و صدردرصد صادقانه و نشان دادن مصداقهای بیرونی در صورت وجود.</p>	<p>کد D</p>
<p>اول یا صحبت کردن، گوش کردن راه بد و نادرست، نشان دادن بچه هایی که کار مثبت انجام می دهند و فرصت داده به اینکه راه درست را از نادرست تشخیص دهد.</p>	<p>کد F</p>
<p>شرح مساله، مثال آوردن، اشاره به این نکته که با فردی مانند وی برخورد کرده ام. و از جمله یکبار امتحان کن مطمئن باش به نتیجه می رسی بسیار استفاده می کنم</p>	<p>کد E</p>
<p>ارتباط سالم توأم با صداقت و اینکه کودکان بدانند که برای آنها حضور یافته ایم و گره های کودک را بشناسیم و بر اساس آنها برنامه ریزی کنیم.</p>	<p>کد H</p>
<p>از طریق مثال زدن، و صحبت کردن با آرامش و گاهی</p>	<p>کد B</p>

هم تند صحبت کردن.	
استفاده از زبان خود کودک	کد M
شکل خاصی ندارد، باید دید از چه راهی با توجه به توانایی کودک می توان به مقصود رسید زیرا تجربه گذشته کودک و نوع برخورد با آن می توانند تعیین کننده باشد.	کد L
ابتدا سعی می کنم با او دوست شوم و یک رابطه دو ستانه برقرار می کنم و از کودک برای کاری که کرده یا موضوعی که باید او را متقاعد کنم از او دلیل می خواهم و بر اساس آن دلیل با او صحبت می کنم و در صورت لزوم با عمل به او اثبات می کنم و او را متقاعد می کنم.	کد J
سعی می کنم تا با لحن خودش و با همراهی او متقاعدش سازم.	کد K

جدول شماره (۱۷) مولفه های متقاعدسازی

برای متقاعد کردن کودک به چه عوامل و مولفه های توجه می کنید.	سوالپنجم کد مددکار برتر
روشن و شفاف صحبت کردن مددکار و مددجو. <td data-bbox="1129 801 1305 907">کد G</td>	کد G
از زور کردن آنها شدیداً خودداری می کنم. سعی می کنم گذشته را یادآوری نکنم و سعی می کنم از خود آنها بیشتر کمک بگیرم و با سوالهای بسیار او را به هدف نزدیک کنم	کد A

<p>برای متقاعد کردن کودک به چه عوامل و مولفه های توجه می کنید.</p>	<p>سوال پنجم کد سایر مددکاران</p>
<p>اول اینکه او یک انسان است و نظر و احساس مربوط به خود را دارد و باید به آن احترام گذاشت. طرح سوال در مورد موضوع و صحبت در مورد آن با کودک. نظر و پیشنهادات خودم را به زور به او تلقین نکنم و بصورت غیرمستقیم به نظر واحد برسیم.</p>	<p>کد C</p>
<p>رابطه علت و معلول</p>	<p>کد I</p>
<p>به ویژگیهای شخصی کودک و ویژگیهای مشترک انسانها. اینکه کودک باید به ما اطمینان کند تا توجیه ما را بپذیرد. اینکه به او اطمینان بدهیم دوست او هستیم، دوستش داریم و قصدمان کمک به اوست نه تنبیه و مجازاتش</p>	<p>کد D</p>
<p>کتابهایی که در این زمینه است. تجربیات افراد در برخورد با این کودکان داشته اند. و در آخر زیرنظر داشتن رفتار کودک برای انجام دادن رفتارهای نادرست و درنظر گرفتن تغییر کردن او که به احتمال ۸۰٪ تغییر در آن مشاهده می شود.</p>	<p>کد F</p>
<p>استفاده از زبان بدن و گوش کردن دقیق به سخنانش، ظرفیت کودک، خصوصیات اخلاقی وی، خانواده وی، دوستان کودک، توجه به مواردی که به آنها علاقه دارد یا از آنها متنفر است.</p>	<p>کد E</p>
<p>دوستی و صداقت</p>	<p>کد H</p>
<p>نوع شخصیت او و اینکه شگرد او به چه صورت است به</p>	<p>کد B</p>

نوعی رگ خاص او را بدست آورم.	
دیدگاههای شخصی کودک، خواسته های او، نوع نگرش او نسبت به دیگران.	کد M
برای ایجاد ارتباط و انتقال پیام به تعداد کودکان تنوع وجود دارد و تصمیم گیری قبلی در مورد نوع ارتباط و انتقال مفاهیم می تواند زیان آور باشد. باید اول درک کرد و بعد تصمیم گرفت.	کد L
باید هدف کودک را از آن کار بدانم و بر اساس آن هدف تصمیمات لازم را بگیریم.	کد J
جلب اعتماد کودک که قصد تحمیل خواسته های خود را ندارم.	کد K

جدول شماره (۱۸) تکنیکهای شکستن مقاومت

در زمانی که با مقاومت کودک روبرو می شوید از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.	سوال هفتم کد مددکار برتر
برخورد مناسب و منطقی با مقاومت کودک و توجه به مسئله برای کودکان و شرح و توضیح پیامدهای منفی آن موضوع و گوش دادن به توجیه های کودک و دلایلی که کودک می آورد.	کد G
اول از او می خواهم بگویم اگر مقاومت کرد با سوالهای دیگر و روشهای خلاقانه سعی می کنم مقاومت او را از بین ببرم اگر جواب نداد او را رها می کنم تا زمان دیگر که مناسبتر باشد یا از دوستان کودک کمک می گیرم برای رفع مشکل کودک.	کد A

<p>در زمانی که با مقاومت کودک روبرو می شوید از چه راهها و تکنیکهایی استفاده می کنید.</p>	<p>سوال هفتم کد سایر مددکاران</p>
<p>بازکردن و روشن کردن موضوع و طرح سوال در مورد علت مقاومت و میزان اهمیت آن موضوع با آرامش و بدون تعصب. به کمک آن نکات مثبت و منفی موضوع را در روی ورقه ای نوشتن و خود او نظر بدهد.</p>	<p>کد C</p>
<p>جلسه را تمام می کنم و به او می گویم که هر وقت دوست داشتی بیا تا با هم صحبت کنیم.</p>	<p>کد I</p>
<p>بستگی به شرایط دارد ولی معمولاً در آن لحظه موضوع را ادامه نمی دهم و به وقت مناسبتری موکول می کنم.</p>	<p>کد D</p>
<p>سکوت و مشاهده کردن رفتار کودک و شرمندگی کردن از عمل برخورد. درگیری لفظی یه هیچ عنوان جواب نمی دهد.</p>	<p>کد F</p>
<p>بحث در مورد دلایل وی برای مقاومت کردن و سعی در حل آنها. به نظر او احترام می گذارم ولی تمام سعی خود را می کنم تا او را قانع کنم از طریق گفتگو و یا صحبت با دوستانش در هنگامی که خودش هم حضور داشته باشد (در مورد موضوع مورد نظر).</p>	<p>کد E</p>
<p>با سکوت و فرصت دادن به کودک.</p>	<p>کد H</p>
<p>می توانم بگویم در این مورد هیچ کاری نتوانستم بکنم و نمی دانم چه راه حلی باید انجام شود. سعی می کنم با صحبت کردن این مقاومت را از بین ببرم ولی نتوانستم</p>	<p>کد B</p>
<p>اجازه فکر کردن بیشتر به کودک بدهیم. حداقل امکان ادامه بحث به زمان دیگری موکول شود.</p>	<p>کد M</p>

کد L	کودک یک انسان است همانگونه که در مورد انسانها تکنیکهای متنوع وجود دارد در مورد کودکان نیز همینطور است ولی در مرحله اول شناخت زبان کودک است.
کد J	بر اساس شناختی که از روحیهٔ کودک دارم یک برخورد مناسب یا با او، با جدیت صحبت می کنم یا اینکه با شوخی و با گفتن کلماتی که کودک متوجه شود که کار او اشتباه است.
کد K	سعی می کنم تا بر اعصاب خود مسلط باشم و بدنبال نقطه ضعفی از جانب کودک به هنگام بیان دلایل مقاومت.

جدول شماره (۱۹) مولفه های شکستن مقاومت

سوال هفتم	کد
در زمانی که کودک در برابر شما مقاومت می کند به چه عوامل و مولفه‌هایی توجه می کنید.	G
به هیچ عنوان با زور نمی شود کسی را به کاری وادار کرد. و نباید خشمگین شد چون هدف ما کمک به کودک است نه اینکه عصبانی شویم و او را زور کنیم.	A

<p>در زمانی که کودک در برابر شما مقاومت می کند به چه عوامل و مولفه هایی توجه می کنید.</p>	<p>سوال هشتم</p> <p>کد سایر مددکاران</p>
<p>با او مخالفت مستقیم و جدی نمی کنم و خواستن دلایل مقاومت. در مورد نظر خودم تعصب نشان ندهم. و با برقرار کردن ارتباط خوب و بالا بردن اعتماد او با روش غیرمستقیم و نمونه های بارز با او صحبت می کنم.</p>	<p>کد C</p>
<p>تشویق کودک برای بازگو نمودن دلایل مقاومت و دلیل منطقی این مقاومت را از او می پرسم اگر خواست جواب بدهد.</p>	<p>کد I</p>
<p>به دلایلی که باعث ایجاد و ابراز چنین مقاومتی شده توجه می کنم.</p>	<p>کد D</p>
<p>تشویق بکار خوب و همیشه با زبان خوش و تشویق درست نیست بلکه تنبیه جواب مثبت به ما می دهد. تنبیه منظور تنبیه بدنی نیست بلکه گرفتن وسیله بازی از اوست.</p>	<p>کد F</p>
<p>دلایل مقاومت، محیط کودک، طرز صحبت کردن خودم، طرز گوش کردن کودک، سن کودک.</p>	<p>کد E</p>
<p>روشهای متفاوت را تجربه کنیم که توام با دوستی و صداقت باشد.</p>	<p>کد H</p>
<p>به تیپ شخصیتی او.</p>	<p>کد B</p>
<p>علت مقاومت، دلیل به بن بست رسیدن بحث.</p>	<p>کد M</p>
<p>مقاومت کودکان معمولاً پیچیدگی زیادی ندارد و با چند حرکت متفاوت می توان بعلت آن دست یافت، فقط زمان می خواهد.</p>	<p>کد L</p>

کد J	ابتدا سعی می کنم خود را در مقابل کودک عصبانی و عصبی نشان ندهم و بعد سعی می کنم دلایل مقاومت کودک را متوجه شوم و بعد با او صحبت می کنم و بر اساس آن یک برخورد مناسب با او می کنم.
کد K	با او برخورد نشود، توجه کامل به دلایل کودک، قانع ساختن بوسیله سخنان قبلی او.