



همکاری راهبردی ERASMUS + VET

8 IENE – توانمندسازی خانواده‌های مهاجر و پناهجو از طریق آموزش مهارت‌های والدگری

ابزار آموزشی فشرده شماره ۳۴. گفتگو و احترام

نویسندگان:

آندره آ کوکرت و وستاینریش

گروه سنت آگوستینوس

سپتامبر ۲۰۱۹



National and Kapodistrian
University of Athens



منابع مالی این پروژه با کمک کمیسیون اروپا تأمین شده‌اند.
این اثر صرفاً بازتاب‌دهنده دیدگاه‌های نویسنده یا نویسندگان است و کمیسیون اروپا مسئولیت کاربردهای احتمالی
اطلاعات ارائه‌شده در آن را به عهده نمی‌گیرد.



Erasmus+

فهرست مطالب	2
گفتگو، ارتباطات و فراتر از آن	3
اهداف.....	3
تعریف و نظریه های گفتگو.....	3
نکات کلی دی.....	5
فعالیت.....	5
تأملی درباره یک موضوع: گفتگو.....	5
خودارزیابی.....	5
منابع.....	5

گفتگو، ارتباطات و فراتر از آن

ارتباط برای بقای انسان‌ها ضروری است. انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستند و، بنابراین، نمی‌توانند در تنهایی و بدون دیگران برای مدتی طولانی به بقای‌شان ادامه دهند. هدف انسان‌ها از صحبت کردن توصیف، بیان یا دریافت واکنش است. بنابراین، ارتباط نه تنها به تبادل واقعی اطلاعات اشاره دارد بلکه، انسان‌ها را در سطحی اجتماعی نیز به یکدیگر متصل می‌کند و در ارتباط مبتنی بر هیجان‌ات نیز دخیل است. ارتباطات شکل‌های مختلف دارد.

- ارتباط بین اشخاص (ارتباط میان‌فردی)
- ارتباط بین گروه‌ها (سازمان‌یافته، آنلاین، آفلاین)
- ارتباط جمعی با مصرف‌کنندگان از طریق رسانه‌ها
- ارتباط می‌تواند با تأخیر زمانی یا به‌صورت هم‌زمان رخ دهد (ناهم‌زمان یا هم‌زمان).
- ارتباط می‌تواند از یک شخص شروع شود و حداقل یک شخص را هدف قرار بگیرد.
- ارتباط می‌تواند از چند شخص شروع شود و گروهی بزرگتر را هدف قرار دهد (یک نفر با یک نفر، یک نفر با چند نفر، چند نفر با چند نفر).

در این درس، با گفتگویی سروکار داریم که بین اشخاص یا گروه‌ها رخ می‌دهد و معمولاً شکلی از ارتباط مستقیم بین دو یا چند نفر است که همگی در یک اتاق قرار دارند. در مقابل گفتگو، مونولوگ یا تک‌گویی قرار دارد. در تک‌گویی، یک نفر ارتباط را آغاز می‌کند و شنونده مشارکتی فعال در فرایند ارتباط ندارد.

اهداف

در این درس، کودکانی با پیشینه پناهنجویی موارد زیر را یاد می‌گیرند:

- تعاریف گفتگو و احترام
- چالش‌های موجود در فرایند گفتگو یا همان مکالمه
- راهبردهایی که گفتگویی مطلوب را تضمین می‌کنند

تعریف و نظریه‌های گفتگو

«گفتگو، به‌جای آن که ضامن حفظ فرصت‌های قدیمی باشد، فرصتی برای کشف‌های جدید است» (David Bohm). گفتگو ریشه در کلمه یونانی «dialogos» دارد و به عمل «صحبت کردن با یکدیگر»، «بحث کردن» یا «جریان کلمات» اشاره دارد. گفتگوی چهره‌به‌چهره شامل تبادل مستقیم اطلاعات بین اشخاص می‌شود که با یکدیگر در تماس هستند. به بیان ساده، گفتگو همیشه از یک شخص تشکیل شده است (فرستنده) که پیامی را به شخص دوم (گیرنده) ارسال می‌کند. در شرایط عادی، این گفتگو همیشه نوعی تبادل اطلاعات است. شخصی که پیام را ارسال می‌کند خود هم‌زمان دریافت‌کننده پیام است و شخصی که پیام را دریافت می‌کند خود هم‌زمان فرستنده است. در این شرایط، رمزگذاری و رمزگشایی اطلاعات نیز مهم است. منظور از رمزگذاری و رمزگشایی اطلاعات تفسیر اطلاعات است. آیا پیامی را که شخص مقابل می‌خواهد به من بگوید درست همان‌طور که مد نظرش است درک کرده‌ام؟ مؤلفه‌های ضروری یک گفتگوی موفق چیستند؟ نحوه صحبت کردن، حالات چهره و زبان بدن، درست مانند پیوندی بین دو طرف، بر گفتگو تأثیر می‌گذارند. امروز، پیشینه و ملیت شخص نیز در گفتگو تأثیر گذار است و حتی این که من چطور صحبت کردن را یاد گرفته‌ام نیز بر گفتگویم تأثیر می‌گذارد.

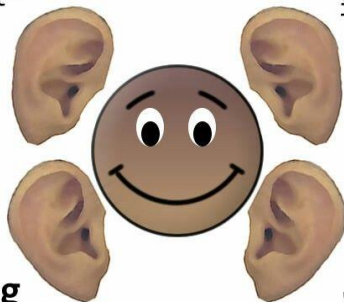
در همین بافتار، مدل شولز فن تون (1981) می‌تواند مفید باشد. تصور کنید شما و دوستان در اتاقی نشسته‌اید و با هم صحبت می‌کنید. دوستان نگاهی به بالا و پنجره‌ها می‌اندازد و می‌گوید: «پنجره باز است.» راه‌های ممکن زیادی برای جذب این اطلاعات و استفاده از آن وجود دارد. شولز فن تون این مدل را مدل چهارضلعی می‌نامد. اگر قرار باشد به ارائه اطلاعاتی خالص بسنده کنیم که فقط به واقعیات اشاره دارند، کافی است بگوییم پنجره باز است. نهادنمایی زمانی رخ می‌دهد که بگوییم من سردم است چون پنجره باز است. میزان جذابیت نشان می‌دهد طرف مقابل، یعنی دوستان، باید پنجره ببندند. اگر از دید رابطه‌ای به این گفتگو نگاه کنیم، پیامی که به طرف مقابل انتقال می‌یابد صرفاً به هدر رفتن انرژی گرمایشی اشاره دارد.

Selbst-offenbarung

"Mir ist kalt"

Sachinhalt

"Das Fenster ist offen"



Beziehung

"Du vergeudest (Heiz-)energie"

Apell

"Schliesse das Fenster"

"Das Fenster ist offen"

البته، اگر خوشبین باشیم، این پیام می‌تواند به مفید بودن هوای تازه برای سلامت‌مان هم اشاره داشته باشد. خیلی خوب است که پنجره باز است. البته، شایان ذکر است که نوع پیوندمان به طرف مقابل تأثیر قابل‌توجهی بر ارتباط بین‌مان دارد. (Watzlawick 1983) این که همراه با دوستم روی میز راحتی نشسته باشم و حین گفتگو به او بگویم «پنجره باز است» با این که با پدر یا پدر بزرگم سر کلاس درس نشسته باشم واقعاً فرق می‌کند. نحوه اتصال به طرف مقابل، چه از او خوشم بیاید و چه نیاید، چه او را بشناسم و چه نشناسم و چه من را یاد کسی که دوست داشتم بیاندازد و چه نیاندازد، بر گفتگویم با او تأثیر خواهد گذاشت. بنابراین، یک جمله ممکن است به شکل‌هایی بسیار متفاوت درک شود و کشف منظور واقعی طرف مقابل همیشه آسان نیست.

ترجمه تصویر بالا:

جمله پایین: «پنجره باز است.»

سمت بالا چپ: نهادنمایی: «سردم است.» سمت بالا راست: محتوای واقعیت‌محور: «پنجره باز است.» سمت پایین چپ: رابطه: «داری انرژی (گرما) را هدر می‌دهی.» سمت پایین راست: جذابیت: «پنجره را ببند.»

مرد جوانی اهل سوریه (۱۹ ساله) را تصور کنید که آخرین روزهای برنامه یک‌ساله کار داوطلبانه‌اش را در یک آسایشگاه سپری می‌کند. این مرد جوان، زمانی که هنوز در کشور خودش زندگی می‌کرد، از مدرسه فارغ‌التحصیل شده بود و، قصد داشت در رشته حقوق در دانشگاه ادامه تحصیل دهد. شرایط سیاسی حاکم بر کشورش او را مجبور کرد از آنجا فرار کند و، بعد از شرکت در دوره آموزش زبان آلمانی، به توصیه پدرخوانده پناهجوییش، وارد یک حرفه تخصصی شود. این مرد جوان، وقتی هنوز کشورش را ترک نکرده بود، به مادر بزرگش، که نمی‌توانست از تخت‌خوابش تکان بخورد، کمک می‌کرد. مرد جوان آموزش‌دیده بود و دیگران به سرعت متوجه مهارت بالایش در برخورد با «سالمندان» شدند. مرد جوان همه امور محوله را به آرامی و صمیمانه انجام می‌داد و با نهایت احترام، از دیگران مراقبت می‌کرد. مرد جوان به صحبت‌های همه سالمندان گوش می‌داد، درباره زندگی گذشته‌شان از آن‌ها سؤال می‌پرسید، عجلانه دست به قضاوت نمی‌زد و به همکاریانش کمک می‌کرد. رهبر تمرین‌شان می‌خواست بداند «چرا پسر جوان به مراقبت از سالمندان علاقه‌مند است.» «می‌خواهم نشان بدهم دوست دارم چطور در زمان پیری از من مراقبت کنند.» همه از کارش لذت می‌بردند. باید در رشته پرستاری ادامه تحصیل داد. البته، فقط یک مورد بود که همه را نگران کرده بود. این مرد جوان هر روز صبح در ساعتی متفاوت سر کار حاضر می‌شد. در برخی موارد، می‌توانست سر ساعت خود را به محل کارش برساند و شیفت را به‌موقع آغاز کند. در سایر موارد، مرد جوان داستان ما با تأخیر یک یا حتی دو ساعته سر کار می‌آمد. البته، گاهی کل ساعات صبح را اصلاً در محل کارش آفتابی نمی‌شد. دیگران چند بار با او صحبت کردند. «باید سر موقع سر کارت بیایی.» «ساعتت را روی زنگ تنظیم کن.» «باز هم که دیر کردی. باورم نمی‌شود.» با وجود این که کارش خیلی خوب بود، همکاریانش از او راضی نبودند. بالاخره، یکی راه‌حلی به ذهنش خطور کرد و از او پرسید: «چرا همیشه این‌قدر دیر سر کارت می‌آیی؟» مرد جوان به‌تازگی گفت: «دیر؟ من اینجا داوطلب هستم. برای برنامه یک‌ساله کار داوطلبانه‌ام اینجا می‌آیم. هر موقع دلم می‌خواهد می‌توانم سر کار بیایم!»

این مثال نشان‌دهنده اهمیت مشاهده و سؤال پرسیدن است. بسیاری از خانواده‌های پناهجو به زندگی کاملاً متفاوتی عادت دارند و سخت تلاش کرده‌اند تا معاش کودکان‌شان را، که تنها و بی‌مراقب رها شده‌اند، تأمین کنند. بازی کردن با کودکان، آشنا کردن آن‌ها با محدودیت‌ها و تشویق همیشه بخشی از فرایند آموزش در همه کشورها نیست. نکته مهم این است که به صحبت کردن ادامه دهید و، به‌جای محکوم کردن دیگران، آن‌ها را درک کنید، به بیان کردن روی بیاورید و دست به توانمندسازی بزنید. همان‌طور که در مثال هم مشاهده کردید: مردم از رویدادها و پدیده‌های واحد تفاسیری کاملاً متفاوت دارند. چالش پیش رو درک و تبیین این برخوردهای متفاوت است. در مثال مربوط به پسر جوان، همه به توافق رسیدند که به او اجازه دهند صبح‌ها یک ساعت دیرتر سر کار بیایند و، در عوض، یک ساعت هم بیشتر سر کار بماند.

نکات کلیدی

پاورپوینت

فعالیت

مدل چهارضلعی شولز فن تون عبارت است از:

- (الف)
- (ب)
- (ج)
- (د)

تأملی درباره یک موضوع: گفتگو

از نظر من، احترام یعنی:

با یکی از دوستانم صحبت می‌کنم: دوستم چه تعریفی از احترام دارد؟

در مدرسه نشسته‌ام و قرار است درباره موضوع «خانه یا وطن» صحبت کنم. چه باید به دیگران بگویم؟

درباره همین موضوع با یکی از دوستان آلمانی جدید صحبت می‌کنم.

بعد از آن، پسرخانه‌ام را می‌بینم. هر دو اهل یک روستا هستیم.

در مواجهه با مخاطبان مختلف، داستان من چه تغییری خواهد کرد؟ این مسأله چه تأثیری بر من می‌گذارد؟

خودارزیابی

به‌تازگی، با یکی از دوستانم نشسته بودم و صحبت می‌کردم. دوستم چیزی به من گفت که واقعاً احمقانه بود. البته، بعد از مدتی، متوجه شدم ماجرا را کاملاً اشتباه متوجه شده‌ام. به‌نظر تان، کجای کار اشتباه بود؟ نباید احترام بیشتری به دوستم نشان می‌دادم؟

منابع

1. Bohm, D.
2. Pictures: www.pixabay.com
3. Picture four-sides model: www.scripiter.com
4. Schulz von Thun, F. (1981). Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. [Talking to Each Other 1. Disruptions and Clarifications] Reinbek: Rowohlt Verlag.
5. Watzlawick, P. (1983). Anleitung zum Unglücklichsein. [English Title: *The Situation Is Hopeless, But Not Serious: The Pursuit of Unhappiness*].

Stadt Essen. Interkulturelle Dialog. Jugendliche im Gespräch über Gott und die Welt, Heimat .6
und Herkunft, Facebook und die Liebe. [*City of Essen. Intercultural Dialogue. Young People
Talking about Everything under the Sun, Home and Origin, Facebook and Love*].
[https://media.essen.de/media/wwwessende/aemter/0513/dialog/Dialog-
_Broschuere_Druckversion_klein.pdf](https://media.essen.de/media/wwwessende/aemter/0513/dialog/Dialog-_Broschuere_Druckversion_klein.pdf)

راه‌حل‌ها: