

به نام خدا

شهروند آگاه

طرح جامع گفتگوی فرهنگ شهروندی

طرح برگزیده ی آموزش و پرورش دشتستان ۹۵ - ۹۶

گردآورنده:

سعیده مهدی زاده



عنوان و نام پدیدآور	: شهروند آگاه: طرح جامع گفتگوی فرهنگ شهروندی: طرح برگزیده‌ی آموزش و پرورش دشتستان ۹۶ - ۹۵/گردآورنده سعیده مهدی‌زاده.
مشخصات نشر	: بوشهر: هامون نو، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۶۰ ص.
عنوان دیگر	: طرح جامع گفتگوی فرهنگ شهروندی: طرح برگزیده‌ی آموزش و پرورش دشتستان ۹۶-۹۵.
موضوع	: شاگردان -- ایران -- راهنمای مهارت‌های زندگی -- راهنمای آموزشی
موضوع	: Students -- Iran -- Life skills guides -- Study and teaching
موضوع	: شهروندان ایرانی -- راهنمای مهارت‌های زندگی
موضوع	: Civics, Iranian -- Life skills guides
رده بندی دیویی	: ۳۷۱/۸۰۹۵۵
رده بندی کنگره	: /۹۲۵ش ۱۳۹۵LB۳۶۰۷
سرشناسه	: مهدی‌زاده، سعیده، ۱۳۵۷ - گردآورنده
شابک	: 978-600-95028-0-6
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۴۲۱۲۳۴

سرشناسه : مهدی‌زاده، سعیده، ۱۳۵۷ - گردآورنده
عنوان و نام پدیدآور: شهروند آگاه: طرح جامع گفتگوی فرهنگ شهروندی، گردآوری: سعیده مهدی‌زاده

مشخصات نشر : دشتستان: هامون نو، ۱۳۹۵

مشخصات ظاهری: ۶۰صفحه؛ رقعی

طراح جلد و صفحه‌آرایی: فهیمه کشتکار

ناظر چاپ: کانون تبلیغات هامون نو

چاپ: کارگر

تیراژ: ۹۰۰۰

قیمت: -

نوبت چاپ: نخست

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۵۰۲۸-۰۰-۶

فهرست

صفحه

موضوع

مقدمه ۵

شهروند مسئول

شهروند کیست؟ ۸

شهروند و مراقبت از محیط زیست شهری ۹

شهروند و مدیریت زباله ی خانگی ۱۰

شهروند و مراقبت از اموال عمومی ۱۳

شهروند و ترافیک شهری ۱۵

وقتی عابر پیاده ایم ۱۶

وقتی رانندگی میکنیم ۱۸

شهروند و همسایگان ۲۰

آداب برخورد با همسایگان ۲۰

شهروند و مهارت برقراری ارتباط موثر

- آداب گفتگو ۲۶
- آداب حضور در جمع و شرکت در مهمانی ۳۰
- آداب غذا خوردن در مهمانی ۳۳
- آداب حضور در کلاس درس و محیط آموزشی ۳۶

شهروند و مهارت کنترل خشم

- واکنش متفاوت افراد در مقابل احساس خشم ۴۱
- چگونه میتوان خشم را مهار کرد؟ ۴۳
- فهرست منابع ۴۸

مقدمه

رشد شتابان شهرنشینی و عدم آموزش فرهنگ شهروندی سبب شده است که بخش عمده‌ای از شهرنشینان به حقوق و تکالیف شهروندی خود آشنا نباشند و به رعایت قوانین شهری و مشارکت در اداره امور شهر تعهد و تعلق خاطری نشان ندهند. فرهنگ شهروندی مجموعه‌ای است از قوانین مدون شهری، به علاوه ی قوانین نانوشته‌ی دیگری که عمده‌تاً ریشه در هویت ملی- مذهبی مان دارند. هدف از آموزش فرهنگ شهروندی، ترویج احساس التزام به قوانین شهری و احیاء فرهنگ گذشت و مدارا بین شهروندان است. حاصل ارتقاء فرهنگ شهروندی، پرورش شهروندانی است که نقش خود را در ساختن شهری آباد باور کرده اند، شهروندانی که می‌دانند کیفیت زندگی آنان در شهرها، به عملکرد شخصی آنان در قبال وظایف شهروندی بستگی دارد.

کتاب "شهروند آگاه" مجموعه ای است که جهت اجرای طرح "جامع گفتگوی فرهنگ شهروندی"، در آموزش و پرورش شهرستان دشتستان تدوین شده است؛ این طرح به هدف آموزش و تبیین و مفاهیم شهروندی، در جامعه ی دانش آموزی شهرستان دشتستان اجرا می شود. امید است که اجرای این طرح، شروعی بر

آموزش‌های مستمر و جدی تر شهروندی در آینده‌ای نزدیک باشد.

برخود لازم می‌دانم که از حمایت‌های برادر عزیزم جناب آقای ناصر کرمی مدیر کل، جناب آقای سیروس فتحی معاون پرورشی و فرهنگی اداره ی کل آموزش و پرورش استان بوشهر و مجموعه ی ستادی مدیریت آموزش و پرورش شهرستان دشتستان تشکر نمایم همچنین از همکاری صمیمانه‌ی شهرداری برازجان، انجمن فرهنگ سازان محیط زیست دشتستان و پژوهشگاه معلمان استان بوشهر که در فراهم آوردن مقدمات لازم جهت اجرای این طرح ما را یاری دادند کمال تشکر را دارم. از پیش دست یکایک همکاران ارجمند را برای یاری و توفیق در این طرح فرهنگی، به گرمی می فشارم.

سید حسن لواسانی فرد

مدیر آموزش و پرورش شهرستان دشتستان

شهر وند مسئؤل

شهروند کیست؟

بر اساس تعریف، شهروند شهرنشینی است که با حقوق و وظایف خود آشنا شده است، به وظایف شهروندی‌اش عمل کرده و حقوق خود را به درستی مطالبه می‌کند. شهروند مسئول کسی است که در برابر وضعیت شهر و محله‌ی خود احساس مسئولیت می‌کند او می‌داند کیفیت زندگی‌اش در شهر به عملکرد خود و سایر شهروندان بستگی کامل دارد. شهروند مسئول می‌داند که در زندگی شهری، دیگر مفهوم "چهار دیواری اختیاری" معنایی ندارد و هر آنچه که فرد در منزل خود انجام می‌دهد مستقیم یا غیر مستقیم بر زندگی سایر شهروندان تاثیر می‌گذارد. مثلاً شهروند نمی‌تواند هر چقدر که خواست در مصرف آب اسراف کند و بعد بگوید اختیارش را دارم و پولش را می‌دهم!

شهروند مسئول می‌داند که شهر با عملکرد شهروندان ساخته می‌شود، او می‌داند که اگر تک تک افراد در آموختن فرهنگ شهرنشینی و عمل به آن کوشا باشند در کل فرهنگ شهری نیز به سمت و سوی مثبت تحول می‌یابد. اگر شهر را به یک قایق پارویی و شهرنشینان را به مسافران این قایق تشبیه کنیم آنگاه درمی‌یابیم که چرا رفتار تک تک شهروندان بر سرنوشت شهر

مهم و تاثیرگذار است، همانطور که سرنشینان قایق باید در هماهنگی کامل با همدیگر پارو بزنند تا سلامت به مقصد برسند. شهروندان نیز با عمل به وظایف خود می‌توانند شهری آباد داشته باشند.

شهروند و مراقبت از محیط زیست شهری

پاکیزگی یک شهر تا حد زیادی به سطح فرهنگ شهروندان آن شهر بستگی دارد و اینکه شهروندان مسئولیت زباله هایشان را بپذیرند و سعی در مدیریت پسماندهای منزل داشته باشند.

شهروندی که تلاشی برای کاهش حجم زباله‌های منزلش نمی‌کند، اهمیتی به آلودگی محیط زیست نمی‌دهد، شهروندی که زباله‌های منزل را وقت و بی وقت، بدون در نظر گرفتن برنامه‌ی زمان بندی شده‌ی شهرداری جهت جمع آوری زباله، در کوچه می‌گذارد و یا زباله را در جوی آب، دره‌ها، زمین‌های خالی و ساخت نشده می‌ریزد، شهروندی است که مسئولیت خود را در ساختن یک شهر پاکیزه نپذیرفته است. اگر افراد، شهر خود را دوست داشته باشند و فرق زشتی و زیبایی را بدانند آنگاه در برابر پاکیزگی شهر خود احساس مسئولیت بیشتری خواهند کرد.

شهروند و مدیریت زباله‌ی خانگی

- زباله‌ها را باید بر اساس برنامه‌ی زمانبندی شده از طرف شهرداری بیرون از منزل بگذاریم. اگر خارج از برنامه اقدام به این کار کنیم حقوق همسایگان خود را ضایع کرده‌ایم، چرا که تا نوبت جمع‌آوری زباله‌ها فرا برسد، بو و ظاهر نامطبوع زباله‌ها همسایگان را آزار می‌دهد، مضاف بر اینکه باعث جمع شدن سگ، گربه و جانوران موذی شده و مقدمات شیوع بیماری‌های مسری را فراهم می‌کند.

- باید مراقب باشیم کیسه‌ی حاوی زباله‌ها سوراخ یا پاره نباشد طوری که احتمال نشت شیرابه به خارج از کیسه و یا ریختن زباله در کوچه و خیابان افزایش یابد.

- سعی کنیم زباله‌های خشک و تر را از هم جدا کنیم و جداگانه به ماموران شهرداری تحویل دهیم. زباله‌های خشک، شامل پلاستیک، شیشه، فلز، کاغذ و نان خشک می‌شود که قابل بازیافتند. زباله‌های تر عموماً پسماند مواد غذایی هستند. جدا کردن زباله‌های خشک و بازیافت آنها نه تنها به صرفه جویی در منابع کمک می‌کند بلکه باعث کاهش حجم زباله‌هایی که در

طبیعت دفن می شوند خواهد شد و به این ترتیب به محیط زیست صدمه‌ی کمتری وارد می‌شود.

- لامپ‌های مهتابی و شیشه‌های شکسته را باید مستقیماً به ماموران شهرداری تحویل داد، اگر این نوع زباله‌ها را در کوچه بگذاریم، کودکان رهگذر را با خطر مواجه کرده‌ایم.

لامپ‌های کم مصرف و مهتابی حاوی گازهایی سمی هستند که در صورت شکسته شدن، این گازها رها شده و می‌تواند سلامت افراد را به خطر بیندازد.

- برای محافظت از محیط زیست سعی کنیم زباله‌ی کمتری تولید کنیم. مثلاً در زمان خرید، مواد غذایی به اندازه تهیه کنیم، در پخت غذا دقت شود که دورریز کمتری داشته باشیم، از وسایل خود استفاده بهینه کنیم و در کل اسراف نکنیم.

- برای کاهش حجم زباله تا حد ممکن از وسایلی چون ظروف و سفره‌های یک بار مصرف پلاستیکی استفاده نکنیم. تجزیه شدن زباله‌های پلاستیکی صدها سال طول می‌کشد، این زباله‌ها در طبیعت باقی می‌مانند و صدمات جبران ناپذیری به محیط زیست می‌زنند. مضاف بر اینکه استفاده‌ی نابجا از این ظروف پلاستیکی

مثلا برای غذاها یا نوشیدنی‌های داغ، منجر به آزاد شدن مواد سمی و بیماری زا از دیواره ی این ظروف می شود.

- سعی کنیم به جای محصولات یک بار مصرف، وسایلی که قابلیت استفاده چند باره دارند را جایگزین کنیم مثلا به جای کیسه‌های خرید پلاستیکی و نایلکس می‌توان از کیسه‌های خرید پارچه‌ای استفاده کرد.

- از سوزاندن زباله‌ها باید به شدت پرهیز کرد، زیرا طی فرآیند سوختن زباله‌ها، گازهای سمی و خطرناکی رها می‌شود که به سلامتی انسان صدمه می‌زند.

- هنگام گردش در کوه و طبیعت باید تمام زباله‌های خود را در کیسه‌ای جمع‌آوری کرده و با خود به شهر یا جایی که سطل‌های مخصوص جمع‌آوری زباله داشته باشد بیاوریم. کسی در طبیعت زباله‌های ما را جمع نمی‌کند.

- به هیچ وجه در خیابان، کوچه، پارک و هر فضای عمومی دیگری نباید زباله ریخت. زباله‌ی خود را هر چقدر هم که کوچک باشد باید نگه داریم تا به سطل زباله‌ای برسیم و در سطل بیندازیم.

هنگام ریختن زباله در سطل بایستی دقت کنیم تا زباله در اطراف سطل ریخته نشود.

شهروند و مراقبت از اموال عمومی

درختان و فضای سبز پارک ها علاوه بر اینکه چهره‌ای زیبا به یک شهر می‌دهند، فضا را تلطیف کرده و هوای تازه تولید می‌کنند. سالانه بخش زیادی از درآمدهای ملی، جهت رفاه حال شهروندان صرف توسعه و نگهداری فضاهای سبز و سایر وسایل رفاهی شهری می‌شود. به عبارت ساده‌تر هزینه‌ی تامین این امکانات از جیب تک تک شهروندان پرداخته می‌شود و این امکانات به همه‌ی ساکنان شهر تعلق دارد. متأسفانه برخی شهروندان بدون توجه به این موضوع گاه عمداً و برای تفریح و گاه سهواً و از روی ناآگاهی به این امکانات صدمه می‌زنند؛ لامپ‌های معابر و پارک‌ها را می‌شکنند، روی دیوارهای مشرف به خیابان پیام‌های تبلیغاتی و یا شعار می‌نویسند، با افروختن آتش در پارک به فضای سبز صدمه می‌زنند و... یک شهروند آگاه، نسبت به این امکانات همچون اموال شخصی احساس مسئولیت می‌کند و می‌داند که با وجود این امکانات شهری زیبا و تمیز خواهد داشت.

- نباید شاخ و برگ درختان را بشکنیم، گل‌ها را بکنیم و یا بر روی تنه‌ی درختان یادگاری بنویسیم.

- در پارک‌ها بایستی از جاهایی که برای نشستن و راه رفتن پیش بینی شده استفاده کنیم، نشستن و راه رفتن روی فضاهای چمن کاری شده به آن‌ها لطمه می‌زند.

هنگام ترک پارک نباید هیچ زباله‌ای از خود به جای گذاریم، دقت کنیم زباله‌ها را در سطل زباله بریزیم طوری که در اطراف سطل و روی زمین نریزد.

- باید از شستن ظرف و ریختن زباله در آبخوری پارک بپرهیزیم.

- هنگام استفاده از سرویس بهداشتی عمومی، از رها کردن شلنگ بر روی زمین خودداری کنیم.

- نباید در پارک آتش روشن کنیم، این کار به فضای سبز لطمه می‌زند.

- از انداختن آب دهان در خیابان یا فضاهای عمومی باید پرهیز کرد، این کار هم از نظر بهداشتی صحیح نیست و هم باعث ایجاد حس کراهت در سایرین می‌شود.

- نباید آدامس خود را در کوچه و خیابان بیندازیم. زباله‌ی آدامس با چسبیدن به کفش و لباس دیگر رهگذران ایجاد دردسر می‌کند و گاه به اشتباه توسط پرندگان خورده می‌شود که این موضوع به قیمت جانشان تمام می‌شود.

- از چسباندن کاغذ و اعلان بر دیوارها و تابلوهای راهنمایی رانندگی باید خودداری کرد، شهر با دیوارهایی تمیز، ظاهری زیبا و دلنشین دارد.

شهروند و ترافیک شهری

- در شهرهای بزرگ هر روزه بر تعداد خودروها و وسایل نقلیه افزوده می‌شود، تردد این حجم از وسایل نقلیه در خیابان‌ها و معابر اگر همراه با رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی نباشد باعث اختلال در رفت و آمد و ایجاد گره‌های کور ترافیکی می‌شود، وضعیتی که نتیجه‌اش هدر رفتن وقت با ارزش شهروندان و تضعیف اعصاب آنهاست. بارها شاهد رفتار غلط عابرین پیاده‌ای بوده‌ایم که بی‌توجه به چراغ راهنما و بدون در نظر گرفتن حق تقدم از عرض خیابان گذشته‌اند و در عبور و مرور خودروها اختلال ایجاد کرده‌اند. برخی از عابرین با راه رفتن و یا ایستادن در

حاشیه‌ی خیابان، عرصه را بر حرکت خودروها تنگ کرده‌اند و مقدمات حوادث رانندگی را فراهم ساخته‌اند.

برخی شهروندان حین رانندگی تصور می‌کنند فقط خودشان کار مهمی دارند و به بهانه‌ی عجله داشتن به خود اجازه می‌دهند که از بقیه پیشی بگیرند و بدون رعایت حق تقدم حرکت کنند، رفتار نادرست آنهاگاه با ایجاد موقعیت‌های خطرزا، مقدمات تصادفات رانندگی را فراهم می‌کند. هیچ بهانه‌ای نباید سبب شود تا حقوق سایر شهروندان را در ترافیک نادیده بگیریم، سایرین هم مانند ما در رسیدن به مقصد عجله دارند. اگر همه‌ی شهروندان به قوانین راهنمایی و رانندگی احترام بگذارند، ترافیک شهری روان تر و فضای عمومی شهر کم تنش تر خواهد بود.

وقتی عابر پیاده ایم

- باید سعی کنیم که از پیاده‌روها برای تردد استفاده کنیم و در حاشیه‌ی خیابان‌ها قدم نزنیم، اینگونه هم به حقوق رانندگان احترام گذارده ایم و هم ایمنی بیشتری برای خود فراهم کرده‌ایم.

- هنگام عبور از عرض خیابان حتی الامکان باید از مناطق خط کشی شده رد شویم و در چهارراه ها به علایم چراغ راهنما توجه کنیم.

- حین رد شدن از عرض خیابان بایستی در مسیری مستقیم حرکت کنیم نه مسیری مورب، اینگونه در کوتاه‌ترین زمان ممکن از عرض خیابان می‌گذریم و اختلال کمتری در عبور و مرور خودروها ایجاد کرده ایم.

- برای عبور از خیابان نباید محل‌هایی نامناسب چون میدان‌ها، بریدگی‌ها و محل‌هایی که گذرها عریض‌تر شده‌اند را انتخاب کنیم.

- شایسته است که به کودکان، معلولین و افراد مسن در عبور کردن از عرض خیابان کمک کنیم.

- اگر در مسیر عبورمان تصادفی رخ داده است، بی دلیل نباید توقف کنیم، چرا که با شلوغ شدن محل حادثه، فرآیند کمک رسانی با اختلال مواجه می‌شود.

- اگر برای گفتگو با دوستان و همراهان خود جایی در پیاده رو یا گذری می‌ایستیم باید دقت کنیم کناری باشد طوریکه در مسیر عبور سایر عابران را سد نکنیم.

وقتی رانندگی می‌کنیم

- قبل از شروع به رانندگی بایستی کمربند ایمنی خود را ببندیم.
- در تمام مسیرها بایستی با رعایت حق تقدم رانندگی کرد.
- بایستی ضمن رانندگی صبور بود، گذشت و حوصله نشان داد.
- حین رانندگی نبایستی با بوق زدن زیاد و ممتد آلودگی صوتی ایجاد کنیم.
- شایسته نیست صدای رادیو ضبط خودرو آنقدر بلند باشد که موجبات ناراحتی سایرین را فراهم کند.
- نباید در هنگام عبور از چهارراه با دیدن چراغ زرد، پا روی گاز بگذاریم و شتاب زده از چهار راه عبور کنیم. در اغلب موارد این کار مقدمات حوادث رانندگی را فراهم می‌کند.
- در هنگام توقف باید دقت کنیم که خودروی ما اختلالی در عبور عابرین پیاده و خودروهای دیگر ایجاد نکند.

- حین پارک کردن خودرو، نباید جای دو ماشین را اشغال کنیم.
- پارک کردن در مقابل در منازل و یا پارکینگ های اختصاصی حتی برای زمانی کوتاه، اصلا کار درستی نیست.
- تحت هیچ شرایطی نباید چیزی از پنجره‌ی خودرو به بیرون پرت کنیم. این کار تمرکز سایر رانندگان را برهم زده و آلودگی خیابان ها را در پی دارد.
- استفاده از گوشی تلفن همراه حین رانندگی به شدت اشتباه است؛ چرا که تمرکز ما را کاهش داده و ضریب خطا حین رانندگی را افزایش می‌دهد. باید در صورت نیاز به استفاده از گوشی تلفن، ابتدا در کنار خیابان توقف کنیم و بعد مکالمه‌ی تلفنی خود را انجام دهیم.
- در هنگام عبور از مسیرهای خاکی یا چاله های آب باید مراقب عابرین پیاده باشیم، سرعت بالای ما باعث ایجاد گرد و خاک و یا پاشیدن گل و لای به آنها می‌شود.
- اگر حین رانندگی در مسیرمان متوجه‌ی عبور عابرین پیاده از عرض خیابان شدیم، با کاهش سرعت ماشین به آنها فرصت کافی برای این کار بدهیم.

شهروند و همسایگان

همسایه‌ها و هم محله‌ای‌ها، کسانی هستند که در نزدیکی ما منزل دارند و احترام به آنها لازم است. اگر افراد یک محله برای کوچه و محله‌ی خود احساس مسئولیت کنند و نسبت به شرایط آن حساس باشند، از محله‌ی خود همچون خانه‌هایشان مراقبت خواهند کرد. شهری که شهروندانش به حقوق همسایگان خود احترام می‌گذارند و با همدلی و همکاری مسائل مربوط به محله‌ی خود را از متولیان شهری مطالبه می‌کنند، فضایی شاد و دوستانه دارد طوریکه اهالی نسبت به شهر و محله‌ی خود احساس تعلق خاطر می‌کنند.

آداب برخورد با همسایگان

- در عین حالیکه باید سعی کنیم در جزییات زندگی همسایه‌ها کنجکاوی نکنیم باید به رفت و آمدها و در کل اتفاقات محله حساس باشیم. در صورت مشاهده‌ی هر مورد مشکوکی که ممکن است جان، مال و یا آبروی اهالی را به خطر بیندازد، باید مراجع قانونی را در جریان قرار دهیم.

- شایسته است زمانیکه در منزل، مراسم جشنی داریم و یا میهمانی شلوغی برگزار کرده‌ایم رعایت حال همسایگان را بکنیم و از سر و صدای زیاد بخصوص در پایان شب و وقت استراحت بپرهیزیم. بدرقه‌ی دسته جمعی و پر سر و صدای میهمانان در پایان شب، آرامش همسایگان را بر هم می‌زند.

- از پنجره آپارتمان یا بالکن نباید کسی را با صدای بلند در خیابان صدا بزنینم.

- شایسته نیست که با بوق زدن، آمدن و رفتن خود را به خانواده اطلاع دهیم. صدای بوق ماشین آلودگی صوتی ایجاد می‌کند و باعث مزاحمت برای دیگران می‌شود.

- نباید در زندگی همسایه‌ها سرک بکشیم، مثلا اگر از بالکن به ساختمان روبه‌رو اشراف داشتیم درست نیست که کارهای همسایه خود را دید بزنینم و یا اگر در حیاطی باز بود نباید به داخل حیاط نگاه کنیم.

- سعی کنیم تا حد ممکن خطا پوش و رازدار باشیم. اگر خطا یا مورد خاصی از همسایه‌ی خود دیدیم یا شنیدیم از شتاب زده

قضاوت کردن و یا نقل قول کردن آن برای دیگران بپرهیزیم، اینگونه آبروی او را حفظ کرده‌ایم.

- تا جای ممکن باید تلاش کنیم در برابر همسایگان خود بردبار باشیم و اگر در موردی حقوق همسایگی را رعایت نکردند باید در عین ادب و احترام تذکر دهیم.

- سعی کنیم زباله‌های منزل را در زمان مقرر بیرون بگذاریم تا سریعاً به وسیله‌ی ماموران شهرداری جمع‌آوری شوند و بوی بد آن ساکنان محله را آزار ندهد.

- شایسته نیست که با لباس‌های راحتی منزل در کوچه و یا فضاهای عمومی آپارتمان ظاهر شویم.

- نباید با مصرف زیاد آب برای شستن فرش یا ماشین و... اسراف کنیم طوری که کوچه را آب بردارد و همسایگان به در دسر بیفتند.

- شایسته است در شادی‌های خود همسایه‌ها را شریک کنیم و در سختی‌ها و پیش آمدهای ناگوار آنها را یاری دهیم.

شهروند و مهارت برقراری ارتباط موثر

شهروند و مهارت برقراری ارتباط موثر

داشتن ارتباطی سالم و موثر با دیگران، راه پیشرفت فرد را در جامعه هموار می‌سازد. امروزه توانایی برقراری ارتباط با دیگران نوعی مهارت به حساب می‌آید که برخورداری از چنین مهارتی اعتماد به نفس فرد را به طور چشمگیری افزایش می‌دهد. گرچه دیده شده عمده‌ی قابلیت‌های ارتباطی در افراد، ذاتی است اما خبر خوب اینکه این مهارت نیز همچون بسیاری از مهارت‌های دیگر آموختنی و قابل پرورش است. برای پرورش مهارت‌های ارتباطی، نخست بایستی هوش اجتماعی فرد تقویت شود.

هوش اجتماعی یعنی هنر کنار آمدن با دیگران علی‌رغم همه‌ی اختلافات و تفاوت سلیقه‌ی. افرادی که هوش اجتماعی بالایی دارند می‌توانند با بقیه ارتباطی موثر برقرار کنند، چنین افرادی می‌دانند چگونه دوست پیدا کنند و چگونه دوستان خود را حفظ کنند. هوش اجتماعی بالا به فرد کمک می‌کند مصاحب یا شنونده خوبی برای اطرافیان خود باشد، این هوش به فرد حس همدلی بیشتری نسبت به دیگران می‌بخشد.

تقویت هوش اجتماعی در کنار آموختن آداب معاشرت به ما کمک می‌کند که بدانیم در هر موقعیتی و با هر شخصیتی چگونه رفتاری مناسب داشته باشیم طوری که منجر به تقویت ارتباطات اجتماعی ما شود. این جا به برخی از نکات کلیدی آداب معاشرت پرداخته می‌شود.

آداب سلام کردن

سلام مقدمه‌ی مکالمات ماست و اولین قدم در برقراری ارتباط محسوب می‌شود. لحن و نحوه‌ی ادای سلام بسیار مهم و تاثیرگذار است.

- در سلام کردن پیشقدم باشیم به خصوص در سلام کردن به بزرگترها.

«نزدیک‌ترین مردم به خدا و رسول او کسی است که آغازگر سلام باشد»
حضرت محمد (ص)

- بهتر است با لبخند به دیگران سلام کنیم. با این کار انرژی مثبتی به مخاطب خود داده‌ایم، این موضوع در اولین برخوردی که با دیگران داریم از اهمیت به سزایی برخوردار است زیرا اولین برخورد معمولاً بیشتر در خاطر افراد می‌ماند.

- برخلاف سلام کردن که تقدم با فرد کوچک‌تر است در مورد دست دادن، فرد بزرگ‌تر یا مقام بالاتر تقدم دارد.

- اگر هنگام سلام کردن دست می‌دهیم باید گرم و با محبت دست طرف خود را بفشاریم و به چشمانش نگاه کنیم، با نگاه کردن به صورت مخاطب این پیام را به او می‌دهیم که فردی مهم برای ما محسوب می‌شود.

- اگر برای اولین بار باب مکالمه با فردی را گشوده‌ایم لازم است پس از سلام و احوالپرسی خود را با نام کامل معرفی کنیم.

آداب گفتگو

عمده ارتباطی که افراد با یکدیگر دارند از طریق زبان غیر کلامی است یعنی از طریق زبان بدن، مثل حالات چهره، تکان دادن سر و دست‌ها. تشخیص درست معنای این حرکات می‌تواند به ما درک بهتری از وضعیت روحی دیگران بدهد و به ما در پیش بینی اعمال و رفتار آنها کمک شایانی کند.

- لازم است که در هنگام گفتگو به حالات مخاطب خود دقت کنیم که آیا مشتاق به ادامه‌ی گفتگو هست؟ مثلاً اگر احساس کردیم مخاطب ما عجله دارد، گفتگو را کوتاه کنیم و یا اگر

علاقه‌ای به ادامه‌ی این بحث خاص ندارد، موضوع صحبت را عوض کنیم.

- در هنگام گفتگو بایستی ارتباط چشمی منظم برقرار کنیم یعنی بدون آنکه به فرد خیره شویم هر از چند لحظه به چشمانش نگاه کنیم، با این کار به مخاطب خود این پیام را داده‌ایم که موضوع صحبت برای ما مهم است و به این ترتیب به او احترام گذاشته‌ایم.

- در هنگام گفتگو باید سعی کنیم کمتر گوینده باشیم، به دیگران هم فرصت صحبت کردن بدهیم و خود در نقش یک شنونده‌ی فعال ظاهر شویم. یک شنونده فعال، هنگام گفتگو با تمرکز به صحبت‌های گوینده گوش می‌دهد و با زبان بدن مانند تکان دادن سر و حالات مناسب چهره، گوینده را همراهی می‌کند و به این ترتیب این پیام را به مخاطب خود می‌دهد که موضوع گفتگو برایش جالب و مهم است. افرادی که هوش اجتماعی بالاتری دارند زیاد حرف نمی‌زنند بلکه بیشتر گوش می‌کنند.

- شنونده فعال در حین گوش دادن به صحبت‌های طرف مقابل، به کارهای جانبی مشغول نمی‌شود مثلاً مکرر به ساعت خود نگاه نمی‌کند، چیزی نمی‌خورد، با بغل دستی خود همزمان مشغول

گفتگو نمی‌شود، جنب و جوش اضافی ندارد و به جستجو در گوش و بینی یا خاراندن سر و بدن نمی‌پردازد و...

- در هنگام گفتگو بایستی در فاصله ای مناسب نسبت به مخاطب خود بایستیم و حریم جسمی را رعایت کنیم نه آنقدر نزدیک بایستیم که باعث برهم خوردن آرامش طرف مقابل شود و نه آنقدر دور که به برقراری ارتباط موثر صدمه بزند.

- حین گفتگو نباید با بحث زیاد و بیش از حد با مخاطب، از موضوع اصلی دور شویم و موضوع را به حاشیه بکشانیم. در کل، پرهیز از بحث‌های کلامی طولانی و بیهوده، نشان از هوش اجتماعی بالای افراد دارد چنین افرادی با دیگران حس همدلی بیشتری نشان می‌دهند و معمولاً برای اثبات خود و نفی دیگران بحث و جدل نمی‌کنند، به عبارتی راحت با دیگران کنار می‌آیند.

- قبل از گفتن هر حرفی با خود بیاندیشیم که آیا گفتنش ارزشی دارد یا نه؟ و آیا به پیشرفت جریان گفتگو کمکی می‌کند؟ به عبارت ساده‌تر باید سعی کنیم کمتر حرفی بزنیم که بعد از گفتنش پشیمان شویم.

- شایسته است که در مکان‌های عمومی و مجالس رسمی کمتر شوخی کنیم و اگر هم در گفتگوهای دوستانه قصد شوخی کردن داشتیم حتما دقت کنیم که این شوخی به رابطه‌ی دوستی ما لطمه نزند. مثلا شوخی‌های ناپسند و به کار بردن القاب زشت، نه تنها شخصیتی سبک از ما معرفی می‌کند بلکه باعث دلگیری دوستانمان هم خواهد شد.

- داشتن عفت کلام به معنای پاک نگه داشتن زبان از کلمات و الفاظ ناشایست، نشانه‌ی ادب و شخصیت بالای فرد است، باید سعی کنیم حتی در اوج عصبانیت زبان خود را از دشنام پاک نگه داریم.

- بهتر است در زمان گفتگو مخاطب رسمی یا بزرگ‌تر را با ضمیر شما خطاب قرار دهیم و از فعل جمع استفاده کنیم.

- درخواست‌های خود را مودبانه و به حالت سوالی مطرح کنیم نه به صورت دستوری. مثلا به جای «خودکارت را به من بده» بگوییم: «می‌توانم از خودکار شما استفاده کنم؟»

- هنگام گفتگو باید به حریم شخصی مخاطب خود احترام بگذاریم و در مورد مسائلی که احتمال می‌دهیم مخاطبمان علاقه‌ای

به پاسخ دادن ندارد، نپرسیم. مثلا سوالاتی در مورد جزئیات مسائل خانوادگی، درآمد و...

- اگر در هنگام گفتگو طرف مقابل مشکلی را با ما در میان گذاشت، لزوماً به این معنا نیست که از ما راه حل و راهنمایی می‌خواهد شاید فقط قصد درد دل کردن دارد، باید سعی کنیم در این مورد شنونده‌ی خوب و رازداری باشید و شتاب‌زده او را با نصیحت یا راه‌های ریز و درشت دل زده نکنیم.

آداب حضور در جمع و شرکت در مهمانی

برخی تصور می‌کنند که با پوشیدن لباس‌های گران قیمت و یا داشتن آرایش و زیورآلات چشمگیر می‌توانند در جمع بدرخشند و مورد استقبال سایرین واقع شوند! شاید داشتن چنین امکاناتی بتواند اعتماد به نفسی کاذب به فرد دهد یا توجه دیگران را دقایقی جلب کند اما قطعاً کمکی به برقراری ارتباط موثر با دیگران نخواهد کرد. برای داشتن اعتماد به نفس کافی جهت حضور در جمع و جلب نظر دوستان، داشتن مهارت ارتباطی و آشنایی با آداب معاشرت ضروری است.

- شایسته است که سرزده جایی نرویم و حتی الامکان از قبل، مثلا تلفنی با میزبان هماهنگ کنیم. شاید میزبان در شرایط مناسبی نباشد و یا آمادگی پذیرایی از ما را نداشته باشد.

- اگر اولین بار منزل کسی می رویم بهتر است هدیه ای کوچک همراه داشته باشیم.

- سعی کنیم با ظاهری مرتب و آراسته در جمع حضور یابیم. طرز پوشش و ظاهر ما به طور کلی تاثیر به سزایی در شکل گیری تصور دیگران نسبت به شخصیت ما دارد. پوشیدن لباس هایی تمیز مرتب و مناسب سن و موقعیت اجتماعی امان نشانه‌ی موقعیت سنجی و آراستگی ماست. نوع لباسی که فرد در یک جمع خانوادگی می پوشد با لباسی که در محل کار و یا مکان های عمومی می پوشد باید متفاوت باشد. مثلا با لباس راحتی منزل و دمپایی ظاهر شدن در معابر و مکان های عمومی صورت خوشی ندارد و یا پوشیدن لباس هایی جلف و استفاده از آرایش و زیورآلات زننده در محل کار و تحصیل، تصویر جالبی از شخصیت ما ارائه نمی دهد.

- باید قبل از ورود به اتاق یا هر جای در بسته ای ابتدا در بزنییم، صبر کنیم و با کسب اجازه وارد شویم (در زدن و بدون صبر کردن وارد اتاق شدن معنایی ندارد)

- بهتر است در هنگام ورود و خروج از اتاق، به احترام دیگران صبر کنیم، به خصوص در این مورد حق تقدم با بزرگ ترهاست.

- شایسته است وقتی شخص بزرگ تری به مجلس وارد می شود، به احترام او برخیزیم.

- هنگام حضور در جمع بایستی صاف بایستیم یا بنشینیم و از لم دادن و دست به کمر یا کج ایستادن خودداری کنیم. نباید موقع نشستن در جمع پای خود را دراز کنیم و اگر مجبور به چنین کاری شدیم عذر خواهی کنیم.

- سعی کنیم پشت به کسی ننشینیم، نایستیم و یا خم نشویم در صورتی که مجبور به این کار شدیم عذرخواهی کنیم.

- شایسته نیست در جمع با بغل دستی در گوشی صحبت کنیم و یا با چشم و ابرو علامت بدهیم این کار معمولاً باعث ایجاد سوتفاهم و کدورت می شود.

- نباید در مهمانی یا جمع وقت خود را فقط به یک نفر از حاضران اختصاص دهیم. باید سعی کنیم با سایرین نیز به تناسب وارد گفتگو شویم. این موضوع به خصوص در زمانی که خودمان میزبان هستیم اهمیت زیادی دارد و این پیام را به مخاطبین خود داده‌ایم که برای ما مهم و باارزشند.

- باید سعی کنیم در جمع از طرح موضوعات اختلاف برانگیز خودداری کنیم و بیشتر بر موضوعاتی که باعث افزایش همگرایی می‌شود تاکید کنیم. مثلاً گاهی طرح موضوعاتی نظیر بحث‌های سیاسی و یا طرفداری از یک تیم فوتبال، می‌تواند با تعصب ورزی همراه باشد و فضای مهمانی را به میدان جنگ تبدیل کند.

آداب غذا خوردن در مهمانی

باید سعی کنیم به اندازه غذا در بشقاب بکشیم تا پسمانده ای نماند و اسراف نشود. با اسراف کردن هم منابع طبیعی را هدر داده ایم و هم باعث افزایش حجم زباله ی شهری شده ایم.

- شایسته است با آرامش غذا بخوریم، عجله کردن هنگام خوردن غذا طوریکه قاشق به حالت انتظار در جلوی دهان پر قرار گیرد صورت خوشی ندارد.

- اگر غذا یا نوشدنی داغ است باید صبر کنیم تا کمی خنک شود و از فوت کردن آن خودداری کنیم.

- نوشیدنی را بایستی جرعه جرعه، به آرامی خورد و نباید به یکباره سر کشید. شایسته نیست قند یا شیرینی را در چای بزنیم و بعد بخوریم.

- در هنگام خوردن غذا، قاشق یا لقمه را به طرف دهان ببریم نه دهان را به سمت آن.

- شایسته است با دهان بسته غذا را بجویم برای این منظور لازم است لقمه ها را کوچک برداشته و با دهان پر، صحبت نکنیم.

- پسندیده است که از جلوی بشقاب شروع به خوردن غذا کنیم نه از وسط آن، به این شکل اگر غذایی نیم خورده بماند می توان قسمت های تمیز و دست نخورده را برای مصرف دوباره جمع آوری کرد.

- اگر چیزی در سفره دور از دسترس ما بود، نباید برای برداشتن آن بیش از حد دست خود را دراز کنیم و یا روی سفره خم شویم بهتر است از دیگران خواهش کنیم آن را به ما بدهند.

- قاشق خود را در ظرف مشترک یا ظرف اصلی غذا نزنیم چون از نظر بهداشتی درست نیست و هم اینکه دیگران از خوردن چنین غذایی اکراه دارند.

- باید سعی کنیم که حین غذا خوردن از برخورد قاشق و چنگال با بشقاب صدای زیاد تولید نشود.

- باید مراقب باشیم حین خوردن غذا صدای غیر عادی ایجاد نکنیم صداهایی چون ملچ ملچ کردن، فوت کردن، هورت کشیدن، آروغ زدن و...

- پسندیده نیست به غذا خوردن دیگران خیره شویم چرا که با این کار آرامش آنها را به هم می زنیم.

- در جمع نباید از کیفیت غذا بد گفت. اگر مشکلی در طعم غذا بود و یا حتی سنگریزه یا تار مویی در بشقاب خود یافتیم باید آن را بی سر و صدا بدون آنکه دیگران متوجه شوند جدا کنیم و به کناری بگذاریم. اینگونه به میزبان خود احترام گذارده ایم و اجازه داده ایم تا سایرین از غذای خود لذت ببرند.

- نباید در حضور دیگران از نخ دندان یا خلال جهت پاک کردن دندان هایمان استفاده کنیم. اگر مجبور به این کار شدیم باید سعی

کنیم با دست جلوی دهان خود را بپوشانیم. چرا که دیدن این صحنه برای برخی از افراد خوشایند نیست.

آداب حضور در کلاس درس و محیط آموزشی

ما سالهای زیادی از بهترین دوره ی عمر خود را صرف آموختن در مدارس می کنیم. بی شک داشتن ارتباطی سالم و دوستانه با همکلاسی ها و معلمان می تواند فرآیند تعلیم و تربیت را برای ما به امری لذت بخش تبدیل کند. شاید مهمترین دستاورد ما از دوران طولانی تحصیل، فراگیری نظم و درک نقش اساسی آن در دستیابی به اهدافمان باشد. یک دانش آموز موفق در درجه ی اول، شخصیت منظمی دارد.

- در زمان برقراری کلاس ها نباید با تجمع در راهرو و سر و صدا کردن برای سایر کلاس ها ایجاد مزاحمت کنیم.

- لازم است قبل از ورود معلم به کلاس در جای خود بنشینیم و در هنگام ورود معلم به نشان احترام از جای خود برخیزیم.

- شایسته نیست که بدون اجازه، صحبت معلم را قطع کنیم. برای کسب اجازه جهت پرسیدن سوال یا مطرح کردن درخواستی باید بی صدا دست خود را بالا بیاوریم و منتظر بمانیم تا معلم متوجهی

ما بشود و به ما اجازه‌ی صحبت بدهد. به این شکل به نظم کلاس احترام گذارده‌ایم و حواس همکلاسی‌های خود را پرت نکرده‌ایم.

- بهتر است اجازه دهیم صحبت معلم پایان یابد بعد سوال یا نظر خود را مطرح کنیم. در طرح سوال شتاب‌زده نباشیم گاه جواب سوالمان را در پایان بحث خواهیم گرفت.

- در زمان حضور معلم در کلاس نباید با دوستان و بغل دستی‌های خود پیچ پیچ کنیم و یا گفتگوی خارج از بحث داشته باشیم چرا که با این کار در نظم کلاس اختلال ایجاد کرده‌ایم و به تمرکز دوستان خود نسبت به موضوع درسی لطمه زده‌ایم.

- معلم شخصیتی لازم الاحترام است، در هیچ صورتی نباید در کلاس با معلم خود برخوردی قهرآمیز داشته باشیم. حتی اگر احساس کردیم در موردی خاص معلم اشتباه کرده است بایستی به احترام او خویشتن‌دار باشیم و در فرصتی مناسب مشکل را حل کنیم.

- لازم است به درخواست معلم عمل کنیم، حتی اگر از ما بخواهد که کلاس درس را ترک کنیم نباید لجباجت به خرج دهیم، در این مورد با ترک کلاس به شخصیت خود و معلم احترام گذاشته‌ایم.

- شایسته نیست که در کلاس درس، آدامس و یا تخمه خورد و یا با صدای بلند عطسه و سرفه کرد.
- در پایان کلاس باید منتظر بمانیم تا معلم از کلاس خارج شود آنگاه کلاس را ترک کنیم اگر مجبور شدیم زودتر از معلم کلاس را ترک کنیم باید اول اجازه بگیریم.
- سعی کنیم در زمان استراحت مزاحم معلم نشویم، سوالات و مشکلاتمان را در ساعت کلاسی با معلم مطرح کنیم.
- در رفتار با همکلاسی‌های خود مراقب باشیم و از شوخی‌های خطرناک پرهیزیم. مثلاً کشیدن صندلی از زیر پای دوستانمان شاید موقعیتی خنده‌دار خلق کند اما می‌تواند به بهای آسیب دیدگی جدی او تمام شود.

شهروند و مهارت کنترل خشم

شهروند و مهارت کنترل خشم

خشم نوعی رفتار غریزی در انسان محسوب می‌شود که به طور طبیعی در پاسخ به تهدیدهای محیطی نظیر آزردهی خاطر، احساس ناکامی، ناامیدی، اضطراب، ترس و... بروز می‌کند. عصبانیت نوعی هیجان است که فی نفسه نه خوب است و نه بد! چیزی که عصبانیت را معنادار می‌کند نحوه ی بروز آن است.

خشم را گاه به بنزین تشبیه می‌کنند، می‌شود از این بنزین برای سوزاندن خود، اطرافیان و یا محیط شهری استفاده کرد همانطور که برخی در زمان عصبانیت خشم خود را با رفتارهایی چون پرخاشگری، درگیری فیزیکی و یا تخریب و شکستن اشیاء نشان می‌دهند. این افراد به این ترتیب به سلامتی خود و دیگران صدمه زده، روابط شخصی اشان را با سایرین مخدوش کرده و گاه با تخریب اموال عمومی یا زیر پا گذاردن قانون باعث بروز آسیب‌های اجتماعی می‌شوند. اما در رویکردی متفاوت می‌توان از همین بنزین برای روشن کردن موتور خودرو استفاده کرد و خود را به مقصد رساند همانطور که برخی افراد با به کارگیری مهارت-هایی، خشم خود را کنترل می‌کنند و از نیروی حاصل از خشم

برای رسیدن به اهداف خود، کسب تجربه‌های نوین و آموختن مهارت‌های کاربردی استفاده می‌کنند.

مدیریت خشم به معنای فرار از خشم نیست بلکه به معنای شناخت علائم و نشانه‌های اولیه‌ی احساس عصبانیت و بروز احساس خشم به شکل صحیح و اصولی است. خشم نوعی علامت است که حکایت از وجود مشکلی دارد، مشکلی که باید دیده شود و در جهت حل آن تلاش گردد.

واکنش متفاوت افراد در مقابل احساس خشم

الف) واکنش پرخاشگرانه

برخی افراد در هنگام عصبانیت برخوردی پرخاشگرانه دارند این افراد خشم خود را با فریاد زدن، دشنام و توهین، زد و خورد، شکستن و تخریب اشیا و... نشان می‌دهند. در این نوع برخورد گرچه فرد به طور آنی هیجانات خود را تخلیه کرده اما شدیداً به خود و روابطش با دیگران صدمه زده است. این نوع واکنش نه تنها کمکی به حل ریشه‌ای مشکل نمی‌کند بلکه بر پیچیدگی موضوع می‌افزاید. بسیاری از افراد سریع‌آپس از برخورد پرخاشگرانه دچار احساس گناه، پشیمانی و شرمندگی می‌شوند.

ب) واکنش منفعلانه

برخی افراد در هنگام عصبانیت، به ظاهر خشم خود را فرو می‌خورند و سکوت اختیار می‌کنند اما به طور غیر مستقیم با اخم کردن، قهر کردن، گریه کردن، تعلل در انجام وظایف، غیبت کردن و... خشم خود را بروز می‌دهند. در این روش گرچه فرد از موقعیت تنش‌زا گذشته است اما با فروخوردن خشم خود مقدمات بیماری‌های جسمی و روانی مزمن را برای خود فراهم کرده است. در این روش هم مشکل اصلی که فرد را خشمگین کرده بود به طور ریشه‌ای حل نمی‌شود.

ج) واکنش قاطعانه یا جرات‌مندانه

گروه سوم افرادی هستند که در زمان بروز خشم ضمن اینکه احساس عصبانیت خود را به طور صحیح نشان می‌دهند، مسئولیت عصبانیت خود را پذیرفته و با گفتگوی مستقیم سعی در حل مشکل به صورت ریشه‌ای دارند. این گروه از افراد مهارت کنترل خشم را آموخته‌اند و با کمترین هزینه می‌توانند موقعیت‌های تنش‌زا را پشت سر بگذارند.

چگونه می‌توان خشم را مهار کرد؟

(۱) علائم عصبانیت را بشناسید

دانستن زبان بدن در هنگام خشم بسیار ضروری است. در هنگام عصبانیت ضربان قلب فرد بالا می‌رود، تنفس سریعتر و کم عمق‌تر می‌شود، حالت برافروختگی در چهره فرد کاملاً هویدا است، دندان‌ها به روی هم فشرده شده و عضلات چهره و بدن سفت می‌شود. فرد با دیدن این علائم در خود یا دیگران باید متوجه‌ی شروع عصبانیت شود و سریعاً به مدیریت آن بیندیشد.

(۲) به احساس خشم "ایست" دهید

در این مرحله فرد می‌داند که خشمگین است اما در برابر وسوسه‌ی پرخاشگری مقاومت کرده و به خشم خود موقتا دستور توقف و ایست می‌دهد مثل اینکه در هنگام رانندگی به چراغ قرمز برسد و موقتا توقف کند. در این مرحله، مرتب با خود این جمله را تکرار کنید "صبر کن، فکر کن، بعد جواب بده".

(۳) خود را آرام کنید

در این مرحله سعی کنید که هیجان خشم را کاهش دهید و اصطلاحاً آرام و منطقی شوید.

- موقعیت تنش زا را ترک کنید.

به طرف مقابل بگویید "من الان عصبانیم، بگذارید کمی آرام شوم بعد در مورد موضوع صحبت می کنیم". با ترک محل و قدم زدن، به خود این فرصت را داده‌اید که آرام شوید و به راه‌های حل مشکل فکر کنید.

- تا عدد ده یا صد بشمارید

حین شمارش نفس عمیق بکشید، تنفس عمیق نوعی تکنیک آرام شدن است که باعث کاهش علائم جسمی عصبانیت و هیجان می‌شود، از طرفی با رسیدن اکسیژن بیشتر به مغز تمایل به پرخاشگری کاهش می‌یابد.

- به صحنه‌ای با رنگ های سرد و آرام بخش فکر کنید

کمی آب بنوشید و صحنه ای آرام بخش از جایی دور و امن را در ذهن خود تصور کنید، مثلا اقیانوسی آرام و آبی. با خود تکرار کنید "همه چیز در کنترل است و من آرامم".

- از خود چند سوال پرسید

پرسید بدترین نتیجه ای که رفتار اشتباه طرف مقابل برای من به بار می‌آورد چیست؟ به خود بگویید مثلاً اگر فردی در صف صندوق فروشگاه از من جلو زد، نهایتاً ممکن است فقط چند دقیقه بیشتر معطل شوم. با این سوال و جواب، موضوع را برای خود آنقدر کوچک کرده‌اید که دیگر برایتان ارزش درگیر شدن ندارد.

از خود پرسید آیا فرد مقابل این رفتار اشتباه را به عمد انجام داده است؟ واقعیت این است که گاهی افراد به خاطر تعجیل در انجام کارها، مرتکب اشتباهاتی سهوی می‌شوند و شاید قصد آزار و اذیت دیگران را ندارند. مثلاً اگر راننده‌ای بدون در نظر گرفتن حق تقدم از شما جلو زد نباید تحریک شوید که با افزودن سرعت ماشین و جلو زدن از او اصطلاحاً رویش را کم کنید.

از خود پرسید آیا خود من گاهی این اشتباهات سهوی را مرتکب نمی‌شوم؟ اگر بخواهیم صادقانه پاسخ دهیم باید بگوییم که ما هم گاهی سهواً حقوق شهروندی دیگران را ضایع کرده‌ایم.

۴) مشکل اصلی را شناسایی کنید

در این مرحله شما کمی آرام تر شده‌اید ولی هنوز آمادگی بروز واکنش مناسب را ندارید. گویی چراغ راهنما از قرمز به وضعیت زرد درآمده است یعنی هنوز باید احتیاط کرد!

به مشکل اصلی که باعث بروز حس خشم در شما شده فکر کنید و به خود بگویید من چرا عصبانی شدم؟ چگونه می‌توانم ناراحتیم را به شکل صحیحی ابراز کنم؟ چگونه باید مشکل‌ام را حل کنم؟ شما در این مرحله آمادگی بررسی راه‌های مختلف و ارزیابی پیامدهای هر کدام را دارید.

۵) جهت حل ریشه‌ای مشکل، گفتگو کنید

اکنون زمانی است که چراغ راهنما سبز شده است و شما آرام هستید و با آمادگی می‌توانید با کسی که شما را آزرده و عصبانی کرده است صحبت کنید. بهترین شیوه برای ابراز خشم، گفتگوست. فرد باید بتواند بگوید که "من عصبانیم" ضمن اینکه سعی کند تن صدایش از حد معمول بالاتر نرود و لحن صحبت اش تهدیدآمیز نباشد.

در گفتگو بهتر است در مورد احساس خودمان و عاملی که باعث رنجیده خا طری ما شده است صحبت کنیم نه اینکه به شخصیت طرف مقابل حمله کنیم. مثلاً به جای اینکه بگوییم "تو بدقولی و همیشه من را عصبانی می کنی" بگوییم "من عصبانی می شوم وقتی تو به قولی که داده ای عمل نمی کنی"

در پایان سعی کنید خود و دیگران را بابت برخی اشتباهات ببخشید. به خود بگویید "آدم ها کامل نیستند، آنها مجموعه ای از نقاط ضعف و قوت اند پس طبیعی است که گاهی اشتباه کنند". اینگونه خود را از فشار روانی خشم های انباشته شده می رهانید.

در برخورد با افراد عصبانی و پرخاشگر بایستی در وهله ی اول او را آرام کنیم و جداً از بحث های کلامی با او بپرهیزیم، مثلاً به او بگوییم: "می دانم، عصبانی هستی اما این دلیل نمی شود که پرخاش و یا توهین کنی!" اینگونه او را آرام کرده ایم چون عصبانیتش را به رسمیت شناخته ایم از طرفی به او گوشزد کرده ایم که خشم خود را مهار کند و اصولی مشکلش را حل کند.

تقویت مهارت کنترل خشم در بین شهروندان، می تواند از بروز بسیاری از منازعات که معمولاً در فضای شلوغ و پر استرس شهری رخ می دهد، جلوگیری کند.

فهرست منابع

- اصول شهروندی در فرهنگ ایرانی، خلیل هیبتی. تهران: اشتیاق نور ۱۳۸۸
- قدرت هوش اجتماعی، تونی بوزان، ترجمه‌ی سعید مینویی. تهران: جیحون ۱۳۸۳
- آن سوی خشم، تامس هاربین، ترجمه‌ی سهیلا نخعی. تهران: آبنام ۱۳۸۷
- هوش هیجانی، دانیل گلنن، ترجمه‌ی نسرین پارسا. تهران: رشد ۱۳۸۷
- آداب معاشرت، منصور احمدی، انتشارات توتیا، تهران: ۱۳۸۲
- مدیریت عصبانیت برای خانواده‌ها، گری مکی و استیون میبل، ترجمه‌ی مهرداد فیروزبخت، انتشارات ویرایش، تهران: ۱۳۹۰
- ۷- روان شناسی روابط انسانی، رابرت بولتن، ترجمه‌ی حمیدرضا سهرابی، انتشارات رشد، تهران: ۱۳۸۳
- ۸- ۱۰۴ فعالیت سازنده، آلنا جونز، ترجمه‌ی میترا محمدی، انتشارات جوانه رشد، تهران: ۱۳۸۴