

باسم‌هه تعالی  
مدیریت حج و زیارت خراسان جنوبی

سرفصل پیشنهادی :

دروس روانشناسی و بهداشت روانی در حج

کارگزاران حج - عمره

تهیه و تنظیم :

محمد فودا جی

مدیر کاروان ۳۹۰۰۱ بیرجند  
خراسان جنوبی

زمستان ۸۶

## **فصل اول**

### **کلیات روان شناسی**

#### **۱- روان شناسی چیست؟**

واژه روان شناسی به معنای شناختن روان یا ذهن است. بنابر این روان شناس یعنی کسی که روان یا ذهن را مطالعه می‌کند. چون روان یا ذهن را مستقیماً نمی‌توان دید در نتیجه مستقیماً هم نمی‌توان آن را مطالعه کرد. همانطور که راننده به هنگام خریدن اتومبیل قدرت موتور آن را در نظر نمی‌گیرد بلکه عملکرد موتور را در نظر می‌گیرد. روان شناس نیز عملکرد ذهن یا روان را در نظر می‌گیرد و از روی عملکرد به ویژگی‌های ذهن پی می‌برد بنابر این روان شناس بطور غیر مستقیم و از روی جلوه‌های روان می‌تواند آنچه را که در ذهن می‌گذرد مطالعه می‌کند.

#### **۲- ضرورت شناخت روان شناسی**

روان شناسی با طرح مباحث گوناگون سعی می‌کند ابعاد رفتاری و شخصیتی انسان را به او بنمایاند. ما به کمک روان شناسی می‌توانیم ویژگی‌های مختلف خود را در بعد رفتاری بشناسیم به گونه‌ای که مجموعه این رفتارها می‌تواند ما را به شناخت شخصیت کلی مان رهنمایی شود. ما با مطالعه روان شناسی می‌توانیم ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی انسان را در مراحل مختلف رشد اعم از کودکی، نوجوانی، جوانی، میانسالی و پیری و کهنسالی بشناسیم. این علم از طریق مطالعات تجربی می‌تواند اطلاعات سودمندی را در زمینه‌های فوق برای ما فراهم آورده و ما را در جهت کاربرد عملی آن راهنمایی کند.

#### **۳- موضوع روان شناسی**

علم روان شناسی در صدد مطالعه رفتار و کشف قوانین مربوط به آن است. اگر ما بتوانیم تصویر نسبتاً روشنی از انسان داشته باشیم، لاجرم مفهوم رفتار او را نیز بهتر خواهیم شناخت. انسان از

دیدگاه مکاتب مختلف ، به صور مختلفی مورد ارزیابی قرار می گیرد . ما انسان را از دیدگاه مکتب و فرهنگ خودمان یعنی اسلام مورد ارزیابی و مطالعه قرار داده و تلاش می کنیم تصویری از مفهوم رفتار او عرضه نماییم . ساده ترین معنی رفتار عبارت است از افعال و حرکاتی که از انسان و یا حیوان سر می زند و یا به چشم دیده می شود . به عبارتی دیگر رفتار آن دسته از تغییرات حرکتی موجود زنده ( اُرگانیزم ) است که به صورت مستقیم یا غیر مستقیم قابل ثبت و اندازه گیری باشد .

#### ۴ - روان‌شناسی در حرکت‌های دینی و عرفانی

آدم ابوالبشر (ع) به عنوان یک نبی ، اولین اطلاعات مربوط به انسان را در اختیار او قرار داده است . در آثار موجود از انبیاء الهی مطالب متنوعی درباره انسان و رفتار های او به چشم می خورد . قرآن به عنوان آخرین کتاب الهی که به شکرانه خداوند از گزند تحریف به دور مانده است ، مشحون از معارف مربوط به انسان و روان‌شناسی اوست . علاوه بر قرآن ، احادیث اسلامی نیز منبع بسیار گران بهائی در زمینه روان‌شناسی انسان بشمار می آید .

آثار عرفانی موجود در جهان ، گویای ابعاد گوناگونی از بحث پیرامون روان‌شناسی انسان است . مشتوفی معنوی یکی از آثار گرانبهای عرفانی است که در زمینه روان‌شناسی انسان بحث های جامع و جاذبی را رائه نموده است .

#### ۵ - رابطه روان‌شناسی با جامعه‌شناسی و انسان‌شناسی

روان‌شناسی چنان ارتباط نزدیکی با جامعه‌شناسی دارد که یکی از مهمترین رشته های روان‌شناسی یعنی روان‌شناسی اجتماعی با توجه به تاثیر پدیده های اجتماعی بر ویژگی های روانی انسان بوجود آمده است . روان‌شناسی اجتماعی نه تنها با استفاده از ویژگی های اجتماعی انسان در

پیدایی خصوصیات روانی وی به بحث می پردازد ، بلکه خود از سوی دیگر در صدد ، کمک رسانی به مطالعات جامعه شناختی در فرآیند های اجتماعی است .

انسان شناسی نیز به عنوان علم مطالعه فرهنگ های انسانی ، می تواند در شناخت ویژگی های روانی انسانها در میان جوامعی که فرهنگ های متفاوتی نسبت به یکدیگر دارند کمک شایانی به روان شناسی بنماید . هرچند که انسان شناسی خود با استفاده از تحقیقات روانشناسی ، ویژگی های روانی انسانها در فرهنگ ها مختلف را مورد بررسی قرار می دهد .

## ۶ - روان شناسی تفاوت‌های فردی

برای اینکه یک رفتار بوجود آید ، مجموعه ای از عوامل شرکت می کنند : ساخت بیولوژیکی و محیط این عوامل در رفتار انسانی موثر می باشند ولی بدان معنی نیست که تمام رفتارهای انسان ها با هم یکسان هستند . هر فرد آدمی با یک ساخت بیولوژیکی منحصر بفرد بدنیا می آید که این ساخت با ساخت انسان های دیگر متفاوت می باشد بنابر این ، این تصور غلط که همه آدمیان با یک ساخت ژنتیکی معین بدنیا می آیند ، در روان شناسی مطرود شمرده شده است .

علاوه بر عوامل ارثی و محیطی ، عامل اراده و یا خود شخص نیز در ایجاد تفاوت انسان ها با یکدیگر موثر است .

## فصل دوم

# بهداشت روان (اصول و مبانی)

مقدمه :

در جهان امروز بهداشت روانی از اهمیت بسیاری برخوردار است زیرا در عصری زندگی می کنیم که به موازات پیشرفت‌های تکنولوژیکی - صنعتی - اقتصادی و نابسامانی‌های روانی و نفسانی روز به روز در حال گسترش است و بسیاری از ناراحتی‌ها و نابسامانی‌های روانی به شدت رنج می برند . بهداشت روانی ، علمی است در جهت بهزیستی ، رفاه اجتماعی و سلامت زندگی که با تمام دوره های زندگی از قبل از تولد تامرس و با تمام زوایای زندگی از محیط خانواده تا محیط کار و مدرسه، دانشگاه ، کاروان و ... ارتباط دارد .

تعريف بهداشت روانی :

بهداشت روانی عبارت است از مجموعه عواملی که در پیشگیری از ایجاد و یا پیشرفت روند و خامت اختلالات شناختی احساسی و رفتاری در انسان نقش موثر دارند .

بهداشت روانی در مفهوم کلی یعنی سلامت فکر و تعادل روانی و دارا بودن خصوصیات مثبت روانی ، توانایی سازگاری با ویژگیهای خود به دیگران و رویارویی با مشکلات روزمره زندگی و داشتن احساس خود توانمندی و کفايت .

در مورد سلامت روان و بهداشت روانی تعاریف مختلفی دیگر هم وجود دارد . از جمله از دیدگاه انسان گرایان ، فردی دارای سلامت روان است که از رشد کامل استعدادهای بالقوه به عنوان یک انسان منحصر بفرد برخوردار باشد . به عبارتی سلامت روانی یعنی خود پذیری - دیگرپذیری ، مشارکت جستن در فعالیتهای گروهی و اجتماعی ، فعالیت و انجام دادن کارهای مفید با معنا و رضایت بخش - شادابی ، امید ، آرامش - خلاقیت و مشاوره .....

گاهی سلامت روانی معادل بهداشت روانی در نظر گرفته می شود . اگرچه این دو مفهوم رابطه بسیار نزدیکی با هم دارند . ولی باید توجه داشت که یکی نیستند . حوزه کاری بهداشت روانی مبتنی بر پیشگیری است در حالی که سلامت روان در نتیجه فعالیت های انسان در زمینه بهداشت روانی و درمان بیماران به دست می آید .

### اصول و مبانی بهداشت و روان :

#### ۱- خویشن داری :

خودمان را همان گونه که هست بپذیریم و دوست بداریم تا پذیرش دیگران برای ما آسان شود .

#### ۲- پذیرش بدون قید و شرط دیگران :

اجتناب از پیش داوری درباره این که کیست و جهان را چگونه می بیند ، زیرا تا چیزی را نپذیریم نمی توانیم آن را تغییر دهیم – عدم سرکوبی احساسات دیگران .

#### ۳- احترام فرد به شخصیت خود و دیگران :

دوست داشتن خود و دیگران – احترام به خود و دیگران – تقویت افراد به جای تخریب شخصیت دیگران و تکریم شخصیت دیگران از اصول اساسی بهداشت روان است .

#### ۴- شناخت محدودیت ها در خود و دیگران :

شناخت توانایی ها و نقص ها و محدودیت های خود و دیگران ، روبرو شدن با واقعیت زندگی و آموزش چگونگی سازش با آن یکی از اصول بهداشت روانی است . کسی که توانایی و استعدادهای خود را می شناسد برای موفق شدن تلاش بیشتری می کند و موفق هم می شود .

حضرت علی(ع) می فرماید :

بزرگترین جهل – نا آگاهی انسان نسبت به خود است .

بلکه انسان بر نفس خویش آگاه است هرچند که عذر تراشی کند . « سوره قیامت آیات ۱۴ و

۱۵»

۵- داشتن این حقیقت که رفتار انسان معلول عواملی است :

از نظر علم هیچ پدیده ای خودبه خود به وجود نمی آید . دفاتر انسان تابع عمل و عوامل درورنی و بیرونی است . شناخت این موضوع ها در چگونگی تنظیم انتظارات یاری می سازد .

۶- آشنایی با این موضوع که : رفتار هر فرد تابع تمامیت وجود است .

وابستگی و ارتباط تن و روان و یگانگی و ارتباط دائمی و مستقیم خصوصیات جسمی و روانی و تاثیر آن دو بر هم، انسان را یک « کل » معرفی کرده است ناراحتی های جسمی بر روان تاثیر گذار است و نارسائیهای روانی سبب بروز علائم و بیماریهای جسمی خواهد شد .

۷- شناسایی نیازها و محرک هایی که سبب ایجاد رفتار و اعمال انسان می شود :

انسان در طول دوران زندگی دارای نیازهای جسمی - زیستی - روانی - عاطفی - شناختی و ... فراوانی است. تامین این نیازها از زمان مناسب بطور مستقیم و غیر مستقیم بر بهداشت روانی تاثیر گذار است.

۸- انسان تحت تاثیر و توجه محیط است:

علاوه بر عوامل وراثتی و ژنتیکی ، سایر عوامل فردی و درونی ، محیط درونی و بیرونی از قبیل خانواده ، مدرسه ، اجتماع ، رسانه های گروهی و فرهنگ جامعه و حتی ویژگی های جغرافیایی و طبیعی بر انسان موثر است .

۹- هنر برقراری ارتباط

۱۰- عشق و امید در سر داشتن

۱۱- نگرش مثبت

۱۲- مهارت زندگی کردن و سازش

۱۳- گوش دادن به حرف دیگران

۱۴- همدلی

۱۵- تخلیه احساسات منفی

۱۶- تأیید و تحسین

۱۷- کاری کنیم که دیگران احساس اهمیت کنند نه احساس تحقیر

۱۸- ادراک و دیدن خوبیها

۱۹- باهدف زندگی کردن

۲۰- ضرورت تغییر و تنوع

## فصل سوم

### بهداشت روان از دیدگاه اسلام

#### ۱- رابطه بهداشت روان و مذهب :

ویلیام جیمز معتقد است که مذهب عبارت است :

از تاثیرات و احساسات و رویدادهایی که برای هر انسانی در عالم تنها بی و دور از همه وابستگی ها روی می دهد به طوری که انسان از این مجموعه درمی یابد که بین او و آن چیزی که آن را امر خدایی می نماید رابطه ای برقرار است و از آنجایی که این ارتباط یا از راه قلب یا از روی عقل و یا به وسیله اعمال مذهبی برقرار می گردد. مذهب در عالیترین پرواز خود پرشور انگیز می باشد . مذهب هم مانند عشق- امید- آرزو و مانند سایر عواطف و تحریکات درونی به زندگی چنان درخشندگی سحر انگیز می دهد که به هیچ وجه نمی توان آن را بیان و توصیف کرد مگر به خود آن بنابراین احساسات مذهبی در نزد هر کس که یافت شود یک نیروی افزون در زندگی او وارد می کند هنگامی که در نبرد زندگی همه امیدها برباد می رود .

وقتی دنیا به آدمی پشت می کند ، احساسات مذهبی دست بکار می شود . در اندرون ما چنان شوری و هیجانی برپا می سازد که مارا جوان کرده و زندگی درونی ما را که تیره و تار بوده است دگرگون می سازد.

#### ۲- نماز و بهداشت روانی:

از بهترین و عالیترین اعمال دینی امر نماز است که در ایجاد حالتی از آرام سازی کامل ، آرامش روان و آسودگی عقل در انسان نقش اساسی دارد . و اسلام به آن توجه بسیاری کرده است. اگرچه

عبادت در تمام ادیان آسمانی وجود دارد اما بهترین نوع عبادت همین نماز است . که در اسلام به شکل و کیفیت خاصی آمده است .

نماز معنادهنده و جهت دهنده به زندگی آدمی است ، نماز درمان کننده افسردگی ها، اضطرابها و نگرانی ها ، ناهنجاریهای رفتاری و اخلاقی است .  
نماز جبران کننده ضعف ها و بی ارادگی های آدمی است .

نماز درمان خودپرستی - خودبزرگ بینی - خودستایی - حسادت - تملق و دیگر امراض روحی و روانی است .

نماز سدی در برابر گناهان بزهکاران است .  
نماز باحضور و با توجه نمازی که از یاد و ذکر سرشار است ، نمازی که آدمی در آن با خدای خود سخن می گوید و دل می سپارد و .... با خواندن نماز می توان خودسازی کرد . درواقع نماز تلاش و فعالیت برای ضبط نفس است .

### ۳- دعا و نیایش و بهداشت روانی:

شخص مومن پس از نماز به دعاو نیایش به درگاه باری تعالی می پردازد که این خود به تداوم و آرامش روانی برای مدتی پس از نماز کمک می کند .  
آشکار کردن مشکلات و مسائل در درگاه خدا و طلب یاری از او در کاهش اضطراب و ناراحتی فرد بسیار موثر است ، چرا که روان شناسان معتقدند یادآوری و بازگویی مشکلات به وسیله شخص موجب کاهش شدت اضطراب و تخفیف ناراحتی ها و مشکلات می شود .

دعا و نیایش را می توان در کارهای بالینی بکار برد که مسیر خوبی را برای تخلیه هیجانات باز می کند و باعث رشد روانی می گردد و تحمل شخص را نسبت به استرسها افزایش می دهد .

اثر نیایش همیشه مثبت است و با نیایش تعادل روحی برقرار می شود . احساس تنها یی - انزوا - ناتوانی و بی فایدگی تلاشها از بین می رود .

نیایش نه تنها روی حالات عاطفی بلکه بر کیفیات بدنی نیز اثر می گذارد و گاهی در مدت کوتاهی بیمار جسمی را بهبود می بخشد .

دعا و عبادت بر ویژگیهایی چون میل به زندگی ، احساس خوب بودن، شادی، کاهش اضطراب و ... اثرگذار می باشد.

#### ۴- توکل و بهداشت روانی :

مسلم است توکل به خداوند که دین اسلام و سایر ادیان پر اهمیت شمرده شده یکی از اصول بسیار اساسی در دستیابی به آرامش روانی است .

کسی که به درجاتی از توکل می رسد هرگز یاس و نومیدی به خود راه نمی دهد. او در برابر مشکلات و حوادث سخت احساس ضعف و زبونی نمی کند و مقاوم است .

همین ایمان و توکل چنان قدرت روانی به انسان می دهد که می تواند بر سخت ترین مشکلات پیروز شود .

بنابراین راه چاره در امنیت خاطر دارد . و اطمینان قلبی و توکل به خدا جستجو می کنم . این امر در درجه ایمان افراد بستگی دارد و خداوند متعال با تاکید تمام در سوره رعد آیه ۲۸ می فرماید: «  
دل آرام گیرد با یاد خدا»

#### ۵- حج و بهداشت روان :

حج باشکوه ترین عبادت دسته جمعی است که وحدت و همبستگی مسلمانان را تقویت نموده و عوامل نفاق و جدایی و امتیازات موهوم طبقاتی و نژادی را از بین می برد . در آیات شریفه مربوط

به حج ، خداوند متعال، چندین مرتبه بندگان را به یاد خدا دعوت فرموده و علت اینکه این قدر در حج به یاد حق توجه شده و خدای سبحان با این عظمت ، به یاد و ذکر خود فرا خوانده، این است که میهمان دار در حج، خدای سبحان می باشد. لذا میهمانها را به ذکر و یاد خود دعوت می کند آری اگر میهمان به یاد صاحبخانه بود ، صاحبخانه هم به یاد میهمان خواهد بود . «پس یاد کن مرا تا یاد کنم شما را» (بقره آیه ۱۵۲) . وقتی خداوند ، به یاد بنده باشد در این صورت بنده ، از دروغ، غیبت ، اسراف ، تبذیر، خشم، غضب ، سوء ظن و .... اجتناب می کند و به هنگام تحصیل یا تدریس یا کسب معاش ، از ارتکاب گناهان خودداری می کند . چنین کسی دارای صبر و تحمل بوده و پرخاشگر نیست و حق کسی را ضایع نمی سازد. به فرموده حضرت علی (ع) ، یاد خداوند، درمان بیماریهای روح و رنجوری های نفس است . ای کسی که نامش دوست و ذکرش شفاست.

## فصل چهار رفتار و انواع آن

اهداف یادگیری:

فراگیران در پایان فصل باید بتوانند:

- ۱- رفتار را تعریف کنند.
- ۲- انواع رفتار را بیان نمایند.
- ۳- افراد مختلف را از دیدگاه روانشناسی تقسیم نمایند.
- ۴- نحوه برخورد و رفتار را با افراد مختلف یاد داشته باشند.

تعریف رفتار:

آندسته از حالات ، عادات، اعمال و گفتار است که همواره قابل مشاهده ، اندازه گیری ، ارزیابی و بررسی و پیش بینی باشد . بنابراین تعاریف رفتار با عکس العمل ها و برخوردهای لحظه ای اشخاص متفاوت می باشد و با توجه به تعریف فوق اشخاص دارای رفتارهای گوناگونی از قبیل :

- ۱- رفتار شخصی: رفتاری است که کاملاً جنبه شخصی دارد.
- ۲- رفتار شغلی: رفتار خاصی که انسان از کار و حرفه خود نشان می دهد .
- ۳- رفتار اجتماعی : رفتار شخص در معاشرت اجتماعی است .

انواع رفتار :

الف- رفتار عادی(Normal) یا بهنجار:

رفتارهایی که در جهت سازگاری فرد با خود و محیط است و مطابق هنجار جامعه و ارزش های آن است .

## ب- رفتار غیر عادی (Unusual) یا نابهنجار:

رفتارهایی که نشان دهنده عدم سازگاری انسان با واقعیت بوده و در زندگی فرد اختلال ایجاد می کند.

رفتارهای نابهنجار خود به دو دسته تقسیم می شوند :

- ۱ رفتارهای نابهنجار خفیف: که در سازگاری فردی- اجتماعی و کنار آمدن فرد با واقعیت اختلال چندانی ایجاد نشده و فرد از ناراحتی خویش آگاهی دارد.
- ۲ رفتارهای نابهنجار شدید : در روابط فردی و اجتماعی و شغلی فرد اختلال ایجاد شده و فرد از بیماری خود آگاهی ندارد.

شناخت مشتریان از دیدگاه روانشناسی و روابط اجتماعی:

فرد از طریق واکنش هایی که افراد نسبت به اوانجام می دهند خود را شناخته و همانگونه هم فکر می کند . او با شناختی که از خود دارد ، شخصاً با رفتار خویش به جامعه شناخت می دهد. و اطرافیان در جامعه نسبت به او رفتارهایی را نشان می دهند . افراد بر اساس آرمانهای خاص خویش که به آن اعتقاد دارند عمل می کنند و تلاش می کنند که به آنها عینیت بخشنند .

تقسیم بندی افراد در روابط اجتماعی:

-۱ فرد منفی (Negativist)

- ❖ عمیقاً در زندگی مایوس بوده و قادر به کاری جدی و سازنده نیستند .
- ❖ اعتماد شخصی خویش را از دست می دهند .
- ❖ بر هر ایده جدیدی براحتی آب سرد می ریزنند .
- ❖ هر نوع خوش بینی را در دم خفه می کنند .

اعتقاد به وجود مشکلی مطلق دارند به نحوی که این موانع هرگز از جلوی پا برداشته نمی



شوند.

نسبت به زندگی خود و به باور خود توان چندانی ندارند.



اعتقاد دارند که صاحبان قدرت افراد غیر قابل اعتماد بوده و در شرایط معمولی نیز



نمی توانند منطقی عمل کنند.

### راهکار مقابله با فرد منفی:

۱- ابتدا میزان تاثیر پذیری فرد نسبت به عدم ترغیب و مایوس شدن شناسایی شود.

۲- تاثیر این افراد بر دیگران بسیار مخرب است. با این افرادبا اطمینان و خوش بینی برخورد کنید.

۳- با افراد منفی باف مجادله نکنید. از ناراحت نمودن این افراد پرهیز کنید. امکان پیشرفت در

مبارزه برد و باخت با این افراد وجود ندارد.

۴- باید زمینه تجزیه و تحلیل امور را برای وی فراهم نمود.

۵- باید از وی خواست تا از کلی گویی پرهیز نموده و موارد بخصوص را مشخص نماید.

۶- موفقیت های قبلی را برای برای وی بازگو نماید.

### ۲- فرد متخاصم (Aggressive ، Hostile) ، مهاجم :

این فرد همیشه فکر می کند حق به جانب اوست.



بی پرده، رک، ناملایم، نامحرم، دلخواه و بد اخلاق است.



به اعتماد شخصی و تهاجم خیلی ارزش می دهد و به هرکس این موارد را ندارد حمله می



کند.

### راهکار مقابله با فرد مهاجم:

- ۱ بدون جنگیدن در مقابل او ایستاده ، نظر خود را ابراز کنید . مثلاً : فکر می کنم با عقیده شما موافق نیستم .
- ۲ اگر به جنگ با وی برویم هرگز برنده نخواهیم شد و احتمال باخت حتمی است .
- ۳ اقدامات غیر قابل پیش بینی برای جلب توجه او انجام دهید . مثلاً کارهایی خاص و شناخته شده انجام دهید .

- ❖ از جای خود بلند شوید.
- ❖ او را با نام و جدیت خطاب کنید .
- ❖ او را وادر به نشستن کنید . تازمانی که نشسته خودتان بنشینید.
- ❖ به محض اینکه دیدید اعتماد او جلب شده فضای دوستی مهیا کنید .

### ۳- فرد شاکی (Complainer) :

- ❖ از منطقی حرف زدن حذر می کند.
- ❖ در هر چیزی ایرادی پیدا می کند.
- ❖ دائمًا در پی تهیه شکوئیه است . (البته ممکن است در شکوئیه ای که مطرح می کند حق با او باشد .)

### راهکار مقابله با فرد شاکی :

- ۱ باید با اصرار بررویکرد حل مسئله دوره غیر فعال بودن ، صبر و سکوت را شکست .
- ۲ از او بخواهید شکایت خود را مكتوب کند .
- ۳ از او سوالات سر گشاده پرسید .
- ۴ به خود او ماموریت بدھید تا حقیقت را پیدا کند.

-۵ به سخنان او گوش بدهید و توجه لازم را به خرج دهید . او نیاز دارد تا آتش درون خود را خاموش سازد و ممکن است در این وضعیت اطلاعات مفیدی به شما بدهد .

-۶ در صورت لزوم صحبت او را قطع کرده و کنترل را بدست بگیرید.

-۷ روی مسائل خاصی او را گیر انداخت .

-۸ با فرد شاکی موافقت نکنید . توافق فقط به او این اعتبار را می دهد که او بی تقصیر است و

خطا از طرف مقابل است .

-۹ اگر باز هم نتیجه ای نگرفتید از او خواسته شود تا به بحث خاتمه دهد . دنبال چه نتیجه ای است ؟

-۴ فرد ساكت (Silent) ، آرام (Unresponsive) :

❖ کم ريسك می کند، سعى می کند با واكنش نشان ندادن خود را به درد سر نيندازد.

❖ معمولاً نسبت به هيچ چيزی متعهد نمی شود حتى اگر چيزی قطعاً دچار اشكال بوده و يا غلط باشد.

❖ از اين رفتار خود (تهاجم حساب شده) برای جلوگيری از رويارويي با ترس احتمالي استفاده می کند .

راهکار مقابله با فرد ساكت :

۱-با پرسيدن سوالات سرگشاده مثل چطور، چرا ، او را وادار به صحبت کردن کنيد . سوالاتی که پاسخ آن بلی یا خیر است پرسیده نشود .

۲-در نگاه و رويارويي با فردنگاهی خيره ، آرام و دوستانه به او بيندازيد و آنرا حفظ کنيد .

**۳**-روی حقایقی که از نظر او جالب است و از ارتباط برقرار کردن امتناع می کند اظهار نظر کند مثل

اینکه فکر می کنی واکنش من چگونه خواهد بود . به نظر می رسد شما عصبی / نگران / مضطرب هستید . آیا بد برداشت کرده ام؟ آیا من در اشتباهم که شما ناراحت / عصبی / بی طاقت هستید ؟

**۴**-برای پاسخ به این سوالات به او زمان بدھید و آماده شنیدن واکنش (نمی دانم) از سوی او باشد . البته این جواب ممکن است نوعی تاکتیک باشد .

**۵**-می توانید نگاهی خیره به او نمایید و منتظر واکنش باشید .

**۶**-اگر سکوت شکسته شد باید به دقت و علاقه گوش کرد. اگر واکنش نشان نداد از تلاش مایوس نشوید . مطرح کنید که جواب او چقدر برای شما مهم است .

**۵- فرد خیلی موافق :** (Super – Agreeable)

این افراد همیشه قول می دهند و امید به خدا مطرح می کنند. البته هرگز به قول خود خیلی جدی و بموقع عمل نمی کنند.

از تضاد با خواست دیگران در هر شرایطی حذر می کنند .

از ماجرا و در گیری به سادگی خارج می شوند ، چهره اجتماعی دارند .

خیلی با دیگران صمیمی و رفیق هستند .

حرف هایی که برای شنیدن جالب اند می گویند .

نمی توانند تعهداتی را که ایجاد کرده اند برآورده کنند. باعث آبرو ریزی می شوند.

**راهکار مقابله با فرد خیلی موافق:**

**۱**-باید اعتماد او را بخود جلب کرد . بدون تخاصم .

**۲**-از او نظر بخواهید .

۳- سعی کنید با او صمیمی باشید . و برای حرف های او ارزش قائل شوید .

۴- اجازه ندهید تعهدی اضافه نسبت به چیزی بکند .

۵- نسبت به چیزهایی که در روابط خوب شما ممکن است ملاحظه کنند باز خورد جالب کنید .

۶- به اخلاق و حالات او توجه کنید . او اغلب چهره واقعی احساس خود را پنهان می کند .

## ۶- فرد متخصص همه چیزدان (: The Know It All Expert)

❖ به شدت نیاز به امنیت در دنیای غیر قابل پیش بینی دارد.

❖ به حقایق و منطق ارزش داده ، انتظار احترام از دیگران به پاس شایستگی خود دارد.

❖ اغلب به او بولدوزر هم گفته می شود . (آچار فرانسه)

❖ بسیار بهره ور ، عمیق و دقیق است .

❖ دارای قدرت و ضلالت بوده و از اطمینان و قطعیت مطلق برخوردار است .

❖ اغلب حق به جانب اوست .

❖ از کسانی که با منطق او همسوئی داشته باشند شدیداً حمایت می کند.

❖ نظرش را تحمیل می کند .

❖ گاهی کاری می کند که فرد احساس حماقت کند.

راهکار مقابله با فرد متخصص همه چیزدان:

۱- در حالیکه با تخصص آنها جدل نکرده به آنها کمک کرد تا دیدگاههای مختلف را بینند.

۲- کار خود را انجام داده و اطمینان داشته باشد که اطلاعات او درست و کامل است .

۳- به دقت گوش کرده تادرباید چه می گوید. سعی کنید صحبت او را قطع نکنید. او می خواهد

ثبت کند که به تخصصش اعتماد داشته باشید.

**۴**-اگر قرار است ایراد و یا اشکالی از او بگیرید با پرسش ملایم و مطمئن این کار را انجام دهید.

**۵**-از نظر این افراد هیچ کس چیزی بیشتر از او نمی داند.

## فصل پنجم

# مهارت‌های ارتباطی و اجزاء آن

خودآگاهی:

خودآگاهی ، توانایی شناخت و آگاهی از خصوصیات ، نقاط صعف و قدرت، خواسته ها ، ترس و انزعاج است . رشد خودآگاهی به فرد کمک می کند تا در یابد تحت استرس قرار دارد یا نه و این معمولاً پیش شرط ضروری روابط اجتماعی و روابط بین فردی موثر و همدلانه است .

همدلی:

همدلی یعنی اینکه فرد بتواند زندگی دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد درک کند .  
همدلی به فرد کمک می کند تا بتواند انسانهای دیگر حتی وقتی با آنها متفاوت است بپذیرد و به آنها احترام گذارد. همدلی روابط اجتماعی را بهبود می بخشد و به ایجاد رفتارهای حمایت کننده و پذیرنده، نسبت به انسان های دیگر منجر می شود .

ارتباط موثر :

این توانایی به فرد کمک می کند تا کلامی و غیر کلامی و مناسب با فرهنگ ، جامعه و موقعیت ، خود را بیان کند بدین معنی که فرد متقاضی بتواند نظرها، عقاید، خواسته ها، نیازها و هیجان های خود را ابراز و به هنگام نیاز بتواند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید. مهارت تقاضای کمک و راهنمایی از دیگران، در موقع ضروری، از عوامل مهم یک رابطه سالم است.

روابط فردی:

این توانایی به ایجاد روابط فردی مثبت و موثر فرد با انسانهای دیگر کمک می کند . یکی از این موارد، توانایی ایجاد روابط دوستانه است. که در سلامت روانی و اجتماعی ، روابط گرم خانوادگی، به عنوان یک منبع مهم روابط اجتماعی ناسالم نقش بسیار مهمی دارد.

## تصمیم گیری:

این توانایی به فرد کمک می کندتا به نحو موثرتری در مورد مسائل تصمیم گیری کند. اگر فرد بتواند فعالانه در مورد اعمالشان تصمیم گیری کند، جوانب مختلف انتخاب را بررسی و پیامد هر انتخاب را ارزیابی کند ، مسلماً در سطوح بالاتر بهداشت روانی قرار خواهد گرفت .

## حل مساله:

این توانایی فرد را قادر می سازد تا بطور موثرتری مسائل را حل کند. مسائل مهم چنانچه حل نشده باقی بمانند، استرس روانی ایجاد می کند که به فشار جسمش منجر می شود .

## تفکر خلاق:

این نوع تفکر هم به مساله و هم به تصمیم گیر های مناسب کمک می کند . با استفاده از این نوع تفکر ، راه حل های مختلف مساله و پیامدهای هریک از آنها بررسی می شوند. این مهارت ، فرد را قادر می سازد تا مسائل را از ورای تجرب مستقیم خود را دریابد و حتی زمانی که مشکلی وجود ندارد و تصمیم گیری خاصی مطرح نیست ، با سازگاری و انعطاف بیشتر به زندگی روزمره بپردازد.

## تفکر انتقادی:

تفکر انتقادی، توانایی تحلیل اطلاعات و تجرب است . آموزش این مهارت ها ، فرد را قادر می سازد تا در برخورد با ارزشها ، فشار گروه و رسانه های گروهی مقاومت کند و از آسیب های ناشی از آن در آمان بمانند .

## توانایی حل مساله:

این توانایی فردا قادر می سازد تا هیجان ها را در خود و دیگران تشخیص دهد، نحوه تاثیر هیجان ها بر رفتار رابداند و بتواند واکنش مناسبی به هیجان های مختلف نشان دهد. اگر با حالات هیجانی،

مثل غم و خشم یا اضطراب درست برخورد نشود این هیجان تاثیر منفی بر سلامت جسمی و روانی خواهد گذاشت و برای سلامت پیامدهای منفی بدنیال خواهند داشت .

## فصل ششم

### آشنایی با برخی بیماریهای روانی شایع

اهداف یادگیری :

فراگیران در پایان فصل باید بتوانند :

۱- انواع بیماریهای روانی را بیان کنند.

۲- با مفهوم بیماری خفیف روانی آشنایی پیدا کنند.

۳- تعریف اضطراب را دانسته و راه های مقابله با آنرا بدانند.

۴- تعریف ترس و انواع آنرا دانسته و راه های مقابله با آنرا بدانند.

۵- تعریف وسوس ارا بدانند.

۶- تعریف افسرگی و راه های مقابله با آنرا بدانند.

انواع بیماریهای روانی :

همانطور که در فصل چهارم بیان شد رفتار های انسان به دو دسته‌ی عادی و غیر عادی تقسیم می شوند و رفتار های غیر عادی یا با به هنجار خود به دو دسته خفیف و شدید تقسیم می شوند.

برهمنی اساس بیماریهای روانی که ناشی از رفتارهای نا بهنجار افراد است به دو دسته‌ی

بیماریهای خفیف (neurosis) و بیماریهای روانی شدید (سایکوز psychosis) تقسیم می شوند.

تعریف بیماریهای روانی خفیف (نوروتیک) : آن دسته از بیماریهای روانی که در آن فرد از ناراحتی

خویش آگاهی دارد و رابطه‌ی وی با واقعیت قطع نشده و در سازگاری فردی - اجتماعی وی

اختلال چندانی ایجاد نمی شود و برای درمان اختلالات نوروتیک باید به یک روانشناس یا مشاور

آگاه و با تجربه مراجعه کرد و از روش‌های روان درمانی استفاده کرد. از جمله موارد اختلالات نوروتیک می‌توان به اضطراب، ترس، وسوس و ... اشاره نمود.

### تعريف بیماریهای روانی شدید (سایکوتیک) :

آن دسته از بیماریهای روانی که در آن روابط فردی، اجتماعی و شغلی فرد دچار اختلال شده و فرد از بیماری خود آگاهی ندارد و دچار توهمندی و هذیان است.

برای درمان بیماریهای سایکوتیک فرد را باید به روانپژوهی ارجاع داد و دارو درمانی نمود از موارد بیماریهای شدید روانی میتوان از اسکیزوفرنی و افسرگی های شدید نام برد.

در این فصل با توجه به شیوع بیشتر بیماریهای خفیف و کاربرد آن در جامعه برخی بیماریهای شایع نوروتیک را مرور می کنیم.

#### الف) اضطراب

#### ب) افسردگی

#### ج) وسوس

#### د) ترس

#### اضطراب

اضطراب عبارت است از یک احساس ناراحت کننده و ترس، وحشت یا خطر که موجب پریشانی فکر و گاه باعث بروز علائم احساس خطر از جمله تپش قلب و رنگ پریدگی می شود.

در فرایند اضطراب برخلاف ترس یک عامل حقیقی ترس آور یا خطرناک یا آسیب رسان وجود ندارد.

#### علائم شایع اضطراب

**الف)** احساس این که یک اتفاق نامطلوب یا زیان بار به زودی رخ خواهد داد.

**ب)** خشک شدن دهان ، تعریق ، سردرد ، انقباض عضلات

**ج)** حالت لرزش ، تنفس شدید ، ضربان قلب ، تپش قلب

**د)** مشکل در حافظه ، مشکل در تمرکز حواس

برای درمان اضطراب به کتاب های تخصصی و مشاوران و روانشناسان مراجعه شود . و به پزشک

کاروان ارجاع دهید .

### افسردگی

در بیماری افسردگی فرد همواره در حالت دلسُرده ، غم ، دلتنگی و نا امیدی به سر می برد . نوع افکار و احساسات و رفتاری که همراه آن است تماماً از نشانه های این بیماری می باشد . بیماری

افسردگی قابل درمان است و کسانی که دچار آن هستند کاملاً بهبود خواهند یافت . این بیماری اغلب پس از ازدست دادن عزیزی ، شغلی ، موقعیتی یا سایر بحران های زندگی که ضربه روحی شدیدی به فرد وارد آمده باشد بروز می کند .

**علائم این بیماری عبارتند از :**

**الف)** غمگینی یا تحرک پذیر بودن

**ب)** احساس تأسف به حال خود

**ج)** بی حالی

**د)** کسالت

ه) احساس درماندگی که زندگی خود را مشکل می سازد . افسردگی های شدید و حاد حتماً نیاز به مراجعه به روانپزشک و درمانهای داروئی دارد . اما در افسرگی های ضعیف مشاوره و روان درمانی مفید و موثر است.

### وسواس

وسواس عبارت است از تکرار افراطی و بدون اراده افکار و اعمال نامناسب و غیر عادی است اما قادر به دور کردن آنها نمی باشد . اشخاص مبتلا به وسواس اعتماد به نفس ندارند و خود را موجودی بی ارزش و ناچیز می شمارند و چون نمی توانند افکار وسوسی را دور بیندازنند بیشتر احساس حقارت می کنند . اینگونه افراد معمولاً بسیار کامل گرا هستند . این موارد را به روحانی و پژوهشکار و محرمانه معرفی کنید .

### ترس ساده (هراس مشخص )

ویژگی اصلی هراس مشخص ، ترس آشکار و مستمر از اشیاء یا موقعیتهای قابل مشاهده و محدود است . قرار گرفتن در معرض محرك هراس آور تقریباً همیشه بلا فاصله به بروز واکنش اضطراب منجر می شود این واکنش ممکن است به شکل جمله‌ی وحشت زدگی وابسته به موقعیت یا بازمینه یک موقعیتی ظاهر شود فرد زمانی که در حضور ، یا در انتظار رویارویی با یک شیء یا موقعیت مشخص قرار می گیرد دچار ترس قابل ملاحظه ، مستمر و مفرط یا نا معقول می شود . کانون این ترس ممکن است انتظار آسیب یا صدمه دیدن جنبه‌ای از یک شیء یا موقعیت باشد مثال : احتمال ترس فرد از مسافت هواپیما بدلیل نگرانی از سقوط هواپیما .

### استرس (فشار روانی) (stress):

آدمی برای آنکه با مشکلات ، چالش ها و وسایل روزمره به درستی سازگار شود نیاز به میزانی

فشار روانی دارد . این میزان از فشار روانی به عنوان نمک زندگی ، ضروری ، لازم و مفید است .

این که چه میزان از فشار لازم و مفید است به عوامل مختلفی ارتباط دارد . اما در عین حال فشار

روانی شدید یا طولانی دارای اثرهای آسیب زای جسمی و روانی شناختی است :

### استرس ( فشار روانی ) چیست ؟

استرس بزرگترین و شایع ترین بیماری قرن عنوان شده است و این بیماری در زندگی روزمره

انسان ها تاثیر زیادی می گذارد .

استرس : به واکنش های فیزیکی - ذهنی و عاطفی گفته می شود که در نتیجه تغییرات و نیازهای

زندگی فرد بروز می کند. استرس حالتی است که ما در واکنش به فشار دنیا ای بیرون ( مدرسه -

محیط کار - خانواده - دوستان و ... ) یا دنیای درون ( تمایل به موفقیت - میل به پذیرفته شدن و ...

) احساس می کنیم .

این تغییرات و فشارها ، دارای اثرات مثبت جسمی و هیجانی بر ماست و سبب ایجاد احساسات

مثبت یا منفی می شوند .

برخی از علل شایع استرس عبارتند از:

❖ مرگ اخیر فرد مورد علاقه ،

❖ از دست دادن هرچیزی که برای فرد ارزشمند است .

❖ آسیب ها یا بیماریهای شدید .

❖ از دست دادن موفقیت - شغل یا مقام

❖ نقل مکان کردن به یک شهر جدید و ناآشنا

- ❖ تعارض مداوم بین فرد و یکی از اعضاء خانواده
- ❖ تغییر شغل - محل سکونت- محل تحصیل
- ❖ تغییر در شرایط زندگی
- ❖ گناه و خلاف کاری ها

بحث گروهی: در یک کاروان حج ، چه عوامل ، شرایط و مسائلی می توانند سبب ایجاد استرس در مدیر و عوامل زائران شود به تفکیک مورد بحث قرار گیرد.

### مراحل و علائم استرس:

پس از مواجهه یک فرد با عوامل استرس زا معمولاً سه مرحله زیر در فرد ظاهر می شود:

- ۱- مرحله اعلام خطر است که در این مرحله بدن با افزایش فشار خون ، ترشح آدرنا لین گورتیزول و کشیدگی عضلات ، آماده مقابله با موقعیت استرس زا می شود . در این حالت فرد ممکن است دچار علائم اولیه تنش از قبیل سردرد، اختلال در خواب، ناراحتی معده و .... می شود .
- ۲- مرحله مقاومت است که در طی آن تمامی عکس العمل های جسمانی و روانی افزایش یابد تا فرد بتواند برای مقابله با عوامل استرس زا آماده شود . البته قدرت عمل و مقاومت افراد در برابر عوامل استرس زا متفاوت است . رفتارهای مذهبی از قبیل : توکل به خداوند، صبر، دعا و عبادت و سایر رفتارهای مذهبی در افزایش مقاومت موثر است .

- ۳- مرحله فرسودگی است . در صورتی که فرد در مرحله دوم قدرت تحمل و مقاومت را نداشته باشد یا در سازگاری مناسب با استرس ناتوان باشد مرحله فرسودگی پیش می آید که طی آن فرد واقعاً دچار مشکلات اساسی می شود .

علائم و بیماری های زیر می توانند در این مرحله ظاهر شوند:

- ❖ بیماری های قلبی و عروقی ، افزایش فشار خون و ضربان قلب ، درد قفسه سینه
- ❖ بیماری های گوارشی
- ❖ بیماری های تنفسی ، پوستی
- ❖ سردردها، گرفتگی عضلانی
- ❖ افسردگی، اختلال در خواب ، خورد و خوراک و .... بدخلقی و خستگی
- ❖ اعتماد به نفس پایین، تحریک پذیری و .....
- ❖ و سایر بیماری ها و علائم .....

بحث گروهی : برای افزایش مقاومت انسان در مواجهه با عوامل استرس زا چه برنامه هایی برای عوامل کاروان و زائران گروه خود پیش بینی و اجرا می کنید ؟

در زندگی امروزه نمی توان فشارهای روحی و روانی حاصل از واقعیع ، پیش آمددها و تغییرات پرشتاب زندگی را به طور کلی حذف و کنار گذاشت . این کار نه مفید است و نه امکان پذیر .

اما لازم است که استرس را مدیریت کرد. روش های مقابله و مواجهه با استرس را آموخت تا شدت پیدا نکرده و به عوارض و اختلالات شدید تر تبدیل نشوند .

در هر شغل و سازمانی می توان باآموزش و یادگیری و بکارگیری روش های مقابله ای نسبت به مدیریت استرس اقدام کرد. روش های زیر می تواند در این رابطه مفید باشد:

**۱- مقابله های مذهبی:** این مقاله ها بر باورها و فعالیت های مذهبی است و از این طریق در کنترل استرس های هیجانی و ناراحتی های جسمی به افراد کمک کند، در مقابله مذهبی منابع مذهبی همانند ذکر دعا و نیایش ، توکل و توسل به خداوند ، زیارت اماکن مذهبی ، انجام مناسب و اعمال خاص ، ارتباط با الگوهای حسنی از قبیل : پیامبران- امامان و عالمان استفاده کرد . داشتن مينا و

هدف در زندگی ، احساس تعلق به منبعی والا، امید واری به کمک ویاری خداوند در شرایط مشکل زای زندگی و برخورداری از حمایت اجتماعی و روحانی همگی در مواجهه با حوادث فشار زای زندگی سبب کاهش می شوند.

۲- پیش بینی، شناسایی و پیشگیری از استرس: در جریان رویدادهای زندگی از جمله سفر حج می توانند مشکلات و چالش ها ، تغییرات و حوادث را پیش بینی و شناسایی و در صورت امکان از وقوع آنها پیشگیری یا اثر تخریبی انها را کاهش داد .

بحث گروهی : یکی از فرآیندهای سفر مثلاً رمی جمرات را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد . رویدادهایی که می توان آنها را پیش بینی کرده بنویسید و چگونگی پیشگیری از وقوع استرس را بحث کنید .

۳- در سازگاری با استرس به نکات زیر توجه کنید :

- ❖ برای هر کاری برنامه ریزی کنیم .
- ❖ از اضطراب و عصبانیت دوری کنیم .
- ❖ با صبر و حوصله ، تفکر و مشورت راههای سازگاری و کنارآمدن با رویدادهای استرس را پیدا کرده و اجرا کنیم .
- ❖ باور کنیم که هر مشکلی راه حلی دارد. پس مایوس و ناامید نشویم.
- ❖ با اعضای کاروان وزائران گفتگوی دوستانه و محبت آمیز داشته باشیم .
- ❖ زائران را درک کنیم و عواطف آنان را بشناسیم.
- ❖ جو صمیمیت، همدلی ، صداقت ، همکاری و احترام متقابل در میان عوامل کاروان وزائران ایجاد کنیم .

- ❖ در برخی موارد لازم است خود را از موقعیت استرس زا دور کنیم .
- ❖ از مشکلات فرار نکنیم و مبارزه جویی را در خود و اعضاء تقویت کنیم .
- ❖ اهداف واقع گرایانه برای خود و کاروان تعیین کنیم.

بحث گروهی: سایر نکات کاربردی را با همدیگر بحث کنید و به صورت دستورالعمل درآورید.

لطفا نقطه نظرات و پیشنهادات خود را به آدرس پست الکترونیکی زیر ارسال نمایید :

**moshaver@iran-hadj.org**

والسلام

تهیه و تنظیم :

محمد فوداجی

مدیر کاروان ۳۹۰۰۱ بیرجند