



اشاره

در بخش نخست این مقال، نیم‌نگاهی به شیوه‌های برخورد با نوجوانان و جوانان داشتیم. اینک قسمت آخر این مقال را پی می‌گیریم. برای حسن برخورد با مخاطب، به ویژه نوجوانان و جوانان، از منظر روان‌شناسی عمدتاً به سه شیوه می‌توان عمل کرد:

الف. رعایت نکات شکلی و صوری

یکی از قالب‌ها و سبک‌های برخورد با مخاطب این است که از لحاظ شکلی، ظاهری و صوری به نکات ذیل توجه نمود:

شیوه‌های برخورد بانوجوانان و جوانان

محمد فولادی

تأثیرگذارتر از افرادی هستند که از پوشش مناسب و یا از نوع رنگ شاد استفاده نمی‌کنند.

۲. برخورد با نشاط و گشاده‌رویی: اساساً بهترین نوع برخورد با مخاطب، بویژه در نوع برخوردهایی که جنبه تربیتی داشته و از موضع مربی و معلم و مبلغ صورت می‌گیرد، علاوه بر داشتن هنر مخاطب‌شناسی و برخورداری از جاذب ظاهری و شکلی، می‌بایست با نشاط و شادی و یا گشاده‌رویی با مخاطب برخورد نمود. روشن است که تأثیر سخن و رفتار چنین افرادی به مراتب بیش از افرادی است که از جاذب ظاهری برخوردار نبوده، از هنر مخاطب‌شناسی بی‌بهره‌اند و نیز در نوع برخورد رعایت ادب، وقار، نشاط و گشاده‌رویی را

نمی‌کنند. البته، کسانی که از چنین هنرهایی بی‌بهره‌اند، فاقد نفوذ کلام نیز خواهند بود.

۳. به کارگیری ادبیات دلنشین به فراخور حال مخاطب: از دیگر نکات لازم‌الرعايت و از جهت صوری و شکلی در برخورد با مخاطب، به ویژه جوانان و نوجوانان، به کارگیری زبان و ادبیات شیرین و دلنشین به تناسب فهم و درک مخاطب است. قطعاً نوع زبان، ادبیات و برخوردی که با یک کودک، نوجوان و جوان و یا فرد

میان‌سال به کار می‌رود، باید متفاوت باشد. مربیان و معلمان که در برخورد با افراد مختلف و مخاطبین متفاوت، به تناسب سطح فهم و درک مخاطب و با شناخت درست مخاطب، از شعر، استعاره و ادبیات زیبا و دلنشین استفاده کنند، صد البته کلامی نافذتر از دیگرانی دارند که از این هنر بی‌بهره‌اند و این‌ها حتماً موفق‌ترند.

ب. رعایت اصول تکوینی و باطنی

مراد از اصول باطنی و تکوینی، اصولی است که فرد باید بدون فریب، اغوا، ظاهری ساده، دورویی و تصنع بدان معتقد بوده و عملاً بدان ملتزم و پای‌بند باشد. اجمالاً،

محورهای زیر را می‌توان در قالب این اصول تکوینی و باطنی مطرح کرد.

۱. خیرخواهی و خلوص نیت در برخورد: اساساً از جمله رمز و راز موفقیت در زندگی و در هر کاری، خلوص نیت است. آن‌گاه که مخاطب احساس کند که

مربی در بیان و رفتار خود جز خلوص نیت و خیرخواهی ندارد، با جان و دل سخنان او را پذیرفته و وی را به عنوان الگو می‌پذیرد.

۲. صداقت در گفتار: اگر جوان یا نوجوان احساس کند که مربی در گفتار خود صادق است و بدون کم‌ترین چشم‌داشت و به درستی و راستی قصد راهنمایی جوان یا نوجوان را دارد، البته، با جان و دل و صمیمانه کلام او را می‌پذیرد.



۳. ایمان و باور حقیقی به شایستگی‌های جوان و نوجوان: از دیگر اصول لازم رعایت این است که مربی باید قابلیت، استعداد و ظرفیت‌ها و شایستگی‌های جوان و نوجوان را باور داشته باشد و او را بپذیرد تا بتواند در او تأثیرگذار باشد. اگر حقیقتاً مربی به شایستگی‌ها و ظرفیت‌های جوان معتقد نباشد، چگونه می‌تواند او را هدایت و یا ارشاد نماید؟ لازمه تأثیرگذاری بر فرد، علاوه بر پذیرش، باور داشتن به ظرفیت‌های اوست.

۴. دوری و اجتناب از برخورد از موضع قدرت: از دیگر رمز و راز موفقیت یک مربی این است که به عنوان یک دوست و رفیق با جوان و نوجوان برخورد نماید. دوستانه و صمیمانه مسائل و مشکلات وی را به او متذکر شده و راه‌های برای آن بیابد. طبیعی است که برخورد از موضع قدرت و قوت، با لجajt و عدم پذیرش نوجوان و جوان مواجه خواهد شد و بهترین راه موفقیت و تأثیرگذاری بر مخاطب این است که از در دوستی با او وارد شده و صمیمانه با او برخورد کرد، نه از موضع قدرت. ۵. پای‌بندی عملی بدانچه توصیه می‌کند: از دیگر رموز موفقیت مربی این است که بدانچه توصیه، راهنمایی و ارشاد می‌کند، خود عملاً پای‌بند باشد. طبیعی است، کسی که خود به صفتی پای‌بند نیست و عمل نمی‌کند، در صورتی که آن را به دیگری توصیه کند، مورد پذیرش و مقبول واقع نمی‌شود. با رعایت اصول تکوینی و باطنی فوق، کلام و رفتار مربی می‌تواند به خوبی در جوان و نوجوان تأثیرگذار باشد.

ج. شیوه‌ها و اصول رفتاری

مربی در برخورد با نوجوان و جوان علاوه بر رعایت اصول و قواعد شکلی و صوری و نیز اصول تکوینی و باطنی، که خود باید بدان متصف باشد، شیوه‌ها و اصولی را رعایت نماید تا با برخورداری از روان‌شناسی برخورد، بتواند بهتر و بیش‌تر تأثیرگذار باشد. غالباً این اصول را می‌توان در محورها و شاخص‌های زیر بیان نمود:

۱. سعه صدر، صبوری و مواجهه فراجرایی: صبر و استقامت، سعه صدر و برخورد فراجرایی در مواجهه با مسائل و مشکلات جوانان و نوجوانان از جمله اصول رفتاری مورد توصیه است.

۲. طمأنینه در رفتار و اعتماد به نفس در گفتار: مربی و فرد تأثیرگذار باید از اعتماد به نفس کافی در گفتار و وقار و طمأنینه لازم در رفتار برخوردار باشد.

۳. استخدام و به کارگیری علایق و سلیقه‌های مقبول و انگیزه‌های فطری نسل جوان: باید با شناخت ویژگی و خصوصیات رفتاری و گفتاری نوجوانان و جوانان و در واقع با مخاطب‌شناسی درست، دانست که از جمله ویژگی‌های این قشر، تجدد و نوگرایی، تحرک، تلاش، امید، آرمان‌خواهی، آرمان‌گرایی، آزادی‌خواهی، نشاط و طراوت، لطافت، غرور، احساس خوشبختی،



منزلت‌طلبی، جسارت و... می‌باشد. می‌بایست با به کارگیری و استخدام علایق و سلیقه‌های معقول و متناسب با این ویژگی‌ها با او برخورد و رفتار کرد.

۴. التزام به توصیه و برخورد و تبلیغ غیرمستقیم: بهترین شیوه تأثیرگذاری، برخورد و رفتار و تبلیغ غیرمستقیم است. البته، نوع تبلیغ و برخورد بی‌واسطه و غیرمستقیم و غیرزبانی به مراتب مؤثرتر،

کارآمدتر و تأثیرگذارتر از شیوه برخورد مستقیم و زبانی است.

۵. تأکید بر عزت نفس، تقویت خودباوری، وقار و اعطای شخصیت به مخاطب: از دیگر شیوه‌های رفتاری موردنظر در برخورد با نوجوانان و جوانان است. مخاطب نوجوان و جوان وقتی احساس می‌کند که مربی ضمن احترام گذاشتن به وی و تأکید بر عزت نفس وی، او را به عنوان یک شخصیت حقیقی و واقعی پذیرفته است و او را محترم می‌شمارد، به راحتی نه تنها سخنان او را می‌پذیرد که مجذوب و شیفته رفتار او می‌گردد.

۶. تحریک احساسات و عواطف: برای حسن تأثیر بر مخاطب، به ویژه نوجوان و جوان و با هدف تأثیر بیش‌تر و بهتر، ضمن شناخت روحیات و خلیات مخاطب، با تحریک عواطف و احساسات وی می‌توان بیش‌از پیش بر او تأثیرگذار بود.

۷. استفاده هم‌زمان از اهرم تشویق و تنبیه: یکی از شیوه‌های صحیح تربیت و نیز برخورد شایسته و مناسب با مخاطب، تذکار صفات شایسته و پایسته و مناسب و مثبت و نیز صفات منفی مخاطب است. به عبارت دیگر، همان‌گونه که ترغیب، تحریک و تشویق مخاطب به کارهای شایسته و خوب لازم و ضروری است، منع، رد و توبیخ و سرزنش وی در خصوص کارهای ناشایست نیز ضروری است. صرفاً استفاده از اهرم تنبیه و یا تشویق مسیر و فرایند تربیت را دچار انحراف و افراط و تفریط خواهد نمود.

د. اصول حاکم بر طرز گفتار

از دیگر نکات لازم رعایت و ضروری در برخورد با مخاطب، اصول حاکم بر گفتار است که می‌توان آن را در چند محور بیان کرد:

۱. معلومات سنجی، گرایش فهمی و نیازسنجی مخاطب: باید ابتدا دانست که مخاطب به چه نوع مطالب، با چه زبانی و در چه قالبی و در چه سطحی نیاز دارد. به عبارت دیگر، معلومات سنجی، گرایش فهمی و نیازسنجی پیش از القاء هر نوع مطلبی به مخاطب لازم و ضروری است تا نیاز سنجی درست صورت نگیرد و سطح فهم و نیاز مخاطب شناخته نشود، قطعاً انتخاب نوع مطالب و نیز قالب ارائه و سطح مطالب بی‌معنا خواهد بود.

۲. پرهیز از افراط و تفریط در گفتار و رفتار: از دیگر اصول حاکم بر طرز گفتار است. در واقع، از یک سو، بیانات و سخنان طولانی، خسته کننده و بدون به کارگیری ظرفیت‌های گفتاری و کلامی و از سوی دیگر، بیانات و کلام کوتاه، مبهم و مجمل هر دو تا کارآمد و غیر کافی بود و وافی به مقصود نمی‌باشد.

۳. شروع سخن از بدیهیات و مسلمات: بیان و آغاز سخن از مشترکات طرفین بویژه اصول مسلم و بدیهی میان طرفین از دیگر ضروریات و اصول حاکم بر طرز گفتار می‌باشد.