

تاملی در آموزش برای تغییر نگرش

دکتر محمد کمالی، استادیار دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

مجله درمانگر : سال چهارم، شماره ۱۳، بهار ۸۶

با تغییر در نگرش خود، زندگی خود را تغییر دهید. این شعاری است که این روزها ممکن است بسیار شنیده شود. موضوع نگرش و اهمیت بسیار بالای آن در شکل دادن به زندگی افراد واقعیتهای کتمان‌ناپذیر است. این امر هر روز بیش از گذشته مورد توجه متخصصان و عموم مردم قرار گرفته است. در این میان بیشتر به اهمیت نگرش و لزوم تغییر آن پرداخته می‌شود لیکن کمتر به این امر توجه می‌شود که تغییر نگرش چرا و چگونه؟ این که باید نگرش‌ها را تغییر داد و به تعبیر سهراب سپهری «جور دیگر باید دید»، مورد قبول است اما نحوه تغییر و این که چگونه باید نگرش‌ها را تغییر داد، موضوعی است که کمتر مورد عنایت بوده است. برای تغییر نگرش چه باید کرد؟ آیا نگرش‌ها به یک‌باره تغییر می‌کنند؟ آیا نگرش‌ها از بخش‌های مختلفی تشکیل شده‌اند؟ در این صورت برای تغییر هر بخش چه باید کرد؟ برای تغییر نگرش بر کدام بخش باید تاکید نمود؟ چه عواملی می‌توانند در تغییر نگرش موثر باشند؟ آیا برای تغییر نگرش می‌توان از آموزش بهره گرفت؟ در نهایت از کجا می‌توان اطمینان حاصل کرد که نگرش‌ها تغییر یافته‌اند؟

در مقاله مختصر حاضر به این موضوع می‌پردازیم که نگرش‌ها را می‌توان تغییر داد، لیکن این کاری است سخت و نیازمند تلاش و داشتن برنامه‌ای مدون و علمی است. آنچه در این‌جا مورد تاکید قرار گرفته است چگونگی آموزش برای تغییر نگرش است. هدف‌گذاری در بخش‌های مختلف تشکیل‌دهنده نگرش‌ها و حرکت در این مسیر همراه با ذکر مثال‌هایی مورد بحث قرار گرفته که امید می‌رود مورد استفاده دوستان قرار گیرد.

سرآغاز...

آموزش کودکان و نوجوانان برای تغذیه بهتر و سالم‌تر، برگزاری دوره آموزشی برای مدیران یک موسسه جهت همکاری و تعاون بیشتر در کارها، ارایه آموزش‌های اقتصادی به کارکنان یک موسسه بزرگ و ... مثال‌هایی از دوره آموزشی هستند که به نوعی برای «توسعه نگرش‌های اختصاصی» هدف‌گذاری می‌شوند. این روزها بیش از گذشته از معلمان و مربیان درخواست می‌شود تا چنین دوره‌هایی را برگزار و گسترش دهند. نگرش‌های حاصله را می‌توان در سطح فردی، گروهی و سازمانی ارزیابی نمود.

در نگاه اول، به نظر می‌رسد آموزش‌های فوق تنها به ارایه اطلاعات یا آموختن مهارت‌های مورد نیاز پردازند. این که به بچه‌ها بگوییم کدام غذا سالم‌تر است، تغذیه سالم‌تر و انتخاب غذایی بهتر را به‌دنبال خواهد داشت. آموزش مدیران در مورد اهمیت کار تیمی و همکاری بیشتر، آنان را به همکاری صمیمی و خوب مبدل می‌سازد. ترمیم و نشان دادن نحوه برآورد و حساب کردن محصولات مختلف به کارکنان موسسه، باعث خواهد شد تا آنان اقتصادی‌تر کار کنند ... این‌طور نیست؟

بدیهی است، ذهنیت فرد تاثیر فراوانی بر چگونگی رفتارهایی که مایل است انجام دهد، می‌گذارد. بنابراین آموزش‌ها باید اهدافی مرتبط با تغییر نگرش داشته باشند. بالا بردن صرف دانش و آگاهی، نه تنها هدف اصلی در آموزش نگرش نیست، بلکه تنها کاری روزمره است که از عهده هر آموزشی برمی‌آید. هدف اصلی توجه کردن به ترکیبی از اهداف برای تغییر نگرش است.

نگرش چیست؟

برای نگرش، واژه‌های زیادی بیان شده است و آن را مترادف واژه‌هایی همچون روش، باور، احساسات، ارزش‌ها، ذهنیت، چشم‌انداز، اعتقاد، سبک و ... قرار داده‌اند. در واقع بسیار مشکل است که با توجه به کاربرد روزمره این واژه‌ها، رابطه آن را با نگرش تبیین کنیم. شاید بتوان گفت آنها برای استفاده در توضیح «تئوری نگرش» تدوین شده‌اند. بنابراین کسی به آن‌ها به شکلی یکسان نگاه نمی‌کند. به عنوان مثال گاهی «رفتار» مساوی و برابر با «نگرش» دانسته می‌شود و گاهی بخشی از آن محسوب می‌شود. برای تعریف نگرش از تعریف کار تسول، بلوم و مسیا

(۱۹۷۱) استفاده می‌کنیم: «نگرش مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصی، هنجارها، ارزش‌ها، احساسات، ایده‌ها، تفکرات، اندیشه‌ها و معانی است که تعیین می‌کند شخص در یک موقعیت خاص چگونه رفتار می‌کند».

در چند دهه گذشته، تئوری‌های مختلف در مورد رفتار انسان، تلاش کرده‌اند تا مکانیزم‌هایی که رفتار و نگرش انسان را کنترل می‌کنند، توضیح دهند. موضوع رویکردهای شناختی، مانند تئوری‌های پردازش اطلاعات، سنجش عقلانی نگرش است. تئوری‌های تاکید کننده بر الگو سازی و شرطی‌سازی موثر (یادگیری اجتماعی)، بر توضیح نگرش در سطح عکس‌العمل‌ها و رفتارهای عادی روزمره متمرکز شده‌اند. تئوری‌های تاکید کننده بر شرطی‌سازی کلاسیک و نیز تئوری‌های مبتنی بر احساسات انسانی، مکانیزم‌هایی را مطرح می‌کنند که در سطح هیجانات، غرایز و تحریکات عمل می‌کنند.

امروزه تئوری‌های آموزشی، اگرچه بسیار تازه و نو هستند و در بین متخصصان هنوز خیلی مورد توجه قرار نگرفته‌اند، هر کدام بخشی از نگرش را پوشش داده‌اند. نگرش همراه با خود، عناصر شناختی، رفتاری و عاطفی را داراست. عناصر شناختی در زمینه دادن و گرفتن اطلاعات، عناصر رفتاری در زمینه مهارت‌های آموزشی و عناصر عاطفی در زمینه تحریک احساسات و تعهدات عمل می‌کنند. بنابراین هر نگرش حاصل ترکیب سه جنبه است:

دانش: دانستن و فهمیدن آن رفتاری که در یک موقعیت خاص مناسب است و اینکه چرا؟

رفتار: توانا شدن بر نشان دادن رفتاری که مناسب است و تمایل به انجام آن دارد .

عواطف: آگاه شدن بر احساسات و عواطف (هیجانات) که زمینه‌ساز آن رفتار است .

این سه جنبه نقشی برابر و مساوی در هر نگرش ندارند. برخی نگرش‌ها در اصل بر داشتن اطلاعات کافی درباره موضوع مبتنی هستند و در سایر نگرش‌ها جنبه‌های رفتاری و عاطفی بسیار مهم هستند. به هر حال، این سه جنبه، همیشه در یک مسیر یا در مسیرهای مختلف در نگرش نهایی فرد تاثیرگذارند. بدین جهت، رویکرد در هر آموزشی برای تغییر نگرش باید در طول مسیری از این سه جنبه قرار گیرد. این که کدام جنبه باید تاکید شود، به نوع نگرش که هدف قرار داده شده است، بستگی دارد .

تاثیر بر نگرش

تلاش‌ها برای تاثیرگذاری بر نگرش، در مسیری که این سه جنبه (دانش، رفتار، عواطف) مورد توجه قرار داشته باشند، نسبتاً تازه هستند. جالب توجه است که بخش‌هایی از نگرش‌ها، نامرئی هستند. وقتی فردی را می‌بینید که با همکاری همراه با تشریک مساعی و صمیمانه فعالیت می‌کند، می‌توانید تصور کنید که او از چگونگی کار کردن با یکدیگر آگاهی دارد و مهارت‌های لازم را نیز دارد، اما قادر نخواهید بود اظهارنظر قاطعی در مورد لایه‌های زیرین عاطفی نگرش او بیان کنید. آیا عمل فرد در واقع و به‌خوبی همانی است که قصد انجام آن را دارد؟ آیا از صمیم قلب کار را انجام می‌دهد یا تنها وانمود به چنین کاری می‌کند؟ بنابراین رفتار، در مورد دانش و مهارت سخن می‌گوید، اما نمی‌توان مشاهده کرد که آیا این رفتار مبتنی بر عواطف، صمیمانه و بی‌ریاست یا خیر؟ عواطف صمیمانه می‌تواند مهم‌ترین بخش هدایت‌کننده پشت سر هر رفتار روزمره‌ای باشد .

بنابراین آیا آموزش باید علاوه بر دانش و مهارت، بر جنبه عاطفی هم تمرکز پیدا کند؟ در این زمینه عقاید مختلف است برای مثال رومیس زویسکی (۱۹۸۱) معتقد است می‌توان بین جنبه‌های مختلف نگرش تمایز قایل شد. او تنها معتقد به بخش مریی نگرش است و می‌گوید این بخش در آموزش تحت تاثیر واقع می‌شود. دیگران معتقدند تفکیک جنبه‌های مختلف نگرش - در صورت امکان - می‌تواند در آموزش مفید باشد. اگرچه تعیین نتایج آموزش در بخش‌های مختلف نگرش، مشکل است. لیکن پذیرش این واقعیت که اندازه‌گیری یا دیدن لایه‌های زیرین نگرش کار سخت و غیرممکنی است، بدین معنی نیست که وارد نمودن این جنبه‌ها در آموزش مثرم ثمر نیست.

رویکرد سه‌گانه

سه جنبه معین در نگرش، لزوم آموزش در یک رویکرد سه‌گانه را فراهم می‌کند: بخش مبتنی بر دانش: این بخش مرتبط با تهیه اطلاعاتی در مورد نگرش هدف است. پردازش شناختی این اطلاعات، موضوع محوری در آموزش است. اطلاعات همیشه در مورد پرسش از نگرش است. طرز فکر مشتری چیست؟ چرا این طرز فکر مشتری مهم است؟ کدام بخش از طرز فکر مشتری می‌تواند متمایز شود؟ مزایا و معایب هر یک کدام است؟ اطلاعات را از طرق مختلف می‌توان به صورت چاپی (مثل یک کتاب)، شنیداری (تدریس یا سخنرانی)، دیداری (ویدئو آموزشی)، فناوری اطلاعات (سی‌دی) و ... ارائه کرد.

بخش مبتنی بر رفتار: در مورد آموزش مهارت‌های اختصاصی یا قسمت‌های از مهارت‌هاست. مهارت‌های عملکردی به وسیله مربی (آموزش دهنده) و یا در صورت امکان فراگیر مشاهده می‌شود و سپس تجزیه و تحلیل می‌شود.

بخش مبتنی بر عواطف: هدف در این‌جا رخنه کردن به حیطه عواطف و احساسات است که در لایه‌های زیرین نگرش‌ها قرار دارند. اگر بتوان این لایه‌ها را تغییر داد، نگرش آموخته شده تازه، اساس و بنیان محکم‌تری پیدا می‌کند. در بخش آموزش مبتنی بر عواطف، روش‌هایی استفاده می‌شوند که بتوانند شخص را تحت تاثیر قرار دهند. برای مثال مواجهه ساختن فرد با احساسات مثبت و منفی خویش، برقراری امکان تجربه نتایج مثبت و منفی در انجام یک عمل مشخص یا انجام بحث درباره یک موقعیت اخلاقی یا دشوار و سخت...

متمایزسازی

این رویکردهای سه‌گانه را می‌توان از هم متمایز ساخت. لیکن نمی‌توان آنها را به عنوان بخش‌های مجزا از هم دید. در مثال زیر می‌توانید آن را بهتر درک کنید: در یک فروشگاه بزرگ، قسمت جدیدی ایجاد شده بود و برای آن کارکنان جدیدی به کار گرفته شده بودند. نخستین باری بود که آنها در کنار همدیگر فعالیت می‌کردند. بعد از شش ماه قسمت جدید ارزیابی شد. میزان فروش کمتر از حد انتظار بود و دشوارتر از آن، مسایلی بود که کارکنان جدید برای فعالیت در کنار همدیگر داشتند. این مسایل هم شامل موضوعات واقعی همچون نحوه انتقال وظایف و کارها در بین یکدیگر و هم شامل برخی مسایل از جمله «تفاوت‌های فرهنگی» بود. مثلا در مورد درک از «دیر آمدن سر کار»، «چگونگی رسیدن به مشتری‌ها» و نیز «رفع و رجوع شکایت‌ها» و ... مدیریت فروشگاه تصمیم می‌گیرد تا همکاری بین کارکنان جدید را بهبود بخشد. بدین‌منظور از قسمت آموزش می‌خواهد تا دوره‌ای آموزشی طراحی کند. در این موقعیت رویکرد سه‌گانه می‌تواند شامل:

دانش: درباره موضوع باید اطلاعات ارائه کرد. مثلا «همکاری چیست؟» و «چه رفتاری لازم است؟»

رفتار: باید مهارت مشخصی را آموزش داد. مثل نحوه واگذاری کار به یکدیگر، چگونگی گرد هم آمدن و این‌که چطور روی پای خود بایستیم.

عاطفی: باید شرایطی فراهم آورد تا کارکنان اهمیت همکاری کردن را تجربه کنند. برای مثال با مواجهه کردن آنها در یک موقعیت ناخواسته و نامطلوب یا اجازه دادن در مورد این‌که پیرامون ناراحتی‌های خود بحث کنند.

تمام آموزش‌ها با هدف تغییر نگرش باید شامل این سه قسمت باشند. لیکن در عمل یک مورد مهم انتخاب پرسش آغازین صحیح برای شروع بحث است. نقطه آغاز آموزش (تمرکز بر دانش، رفتار و یا عاطفی) می‌تواند متفاوت باشد. در برخی نگرش‌ها نقطه آغاز، از دانش و در برخی دیگر، رفتار یا حوزه عاطفی است. لیکن به طور نسبی نقطه آغاز آن قسمتی است که باید بیشترین تاکید روی آن صورت پذیرد. مثلا در محیطی که فرآیند جدیدی در تولید آغاز می‌شود ممکن است کارکنان به علت عدم آشنایی با فرآیند جدید، در مقابل آن مقاومت کنند. در این‌جا نقطه شروع آموزش می‌تواند تاکید و اهمیت دادن به عنصر دانش باشد. اما چنانچه یک اقدام خاص در محیط مد نظر باشد مثلا جداسازی زباله‌ها یا مراقبت از منابع طبیعی و محیط زیست، نقطه آغاز آموزش تاکید بر رفتاری خاص می‌باشد و برای آموزش در حیطه انعطاف‌پذیری، رشد ایده‌ای جاه‌طلبانه و افزایش قدرت دفاع شخصی، باید از تاکید بر عواطف و هیجانات آغاز نمود.

در یک سازمان احساس شد مدیران جوان نیازمند آموزش هستند. هدف این بود که هر مدیری متناسب با شیوه و سبک شخصیتی خود و نیز متناسب با بخشی که در آن کار می‌کند، آموزش ببیند. این آموزش را می‌توان در دو شیوه مبتنی بر دانش و مبتنی بر رفتار ارائه کرد. گام‌هایی که برای آموزش مبتنی بر دانش می‌توان برداشت در اقدامات زیر بیان می‌شود: خواندن متنی درباره شیوه‌های مختلف رهبری / بحث

گروهی همراه با راهنمایی مربی/ دیدن فیلم ویدئویی در مورد سبک‌های مختلف رهبری/ بیان سبک مورد نظر رهبری از دید فرد/ و... از سوی دیگر در بخش رفتار، گام‌های آموزشی می‌تواند شامل: مشاهده الگوی رفتاری در هر یک از سبک‌های رهبری/ تجربه کردن این سبک‌ها با تکمیل چک لیست فعالیت‌ها/ مشارکت در نمایش و آرایه سبک‌های رهبری و...

این که کدام آموزش بهترین است بستگی به موقعیت خاصی دارد که در آن نقطه آموزش آغاز و دنبال می‌شود. از این رو زمانی که افراد استرس و فشار زیادی را در هنگام کار احساس می‌کند یا فکر می‌کنند که مسئله‌ای را نمی‌توانند حل کنند، معقول است که از آموزش مبتنی بر عواطف استفاده شود. در آغاز آموزش افراد می‌توانند احساساتشان را بیرون بریزند به تعبیری نگرش فعلی خود را بیان کنند، آن‌گاه برای پذیرش نگرش جدید، آمادگی بیشتری خواهند داشت. زمانی که فراگیران از شکست می‌هراسند، شما باید کارتان را با تمرینات عملی و ساده آغاز کنید که در انجام آنها افراد بتوانند موقعیت تازه را تجربه کنند. موقعیت‌ها، احساس خوب و قوت قلب به افراد می‌بخشد. بدین صورت تمرین بعدی موفقیت بیشتری به دنبال خواهد داشت .

گاهی اوقات افراد باید قبل از آموختن موضوعی تازه، نگرش و عادات قبلی خود را به فراموشی بسپارند. این کار – فراموشی عادت قبلی – بهترین کار است به شرط آن‌که افراد دریافته باشند عادات قبلی چگونه به ایشان ضرر می‌رساند و یا بر آنها موثر بوده است. بنابراین در این موقعیت برای شروع آموزش باید افراد را با نتایج رفتارشان مواجه ساخت. این کار بسیار موثرتر از آن است که به ایشان تنها بگوییم بسیار مهم است که کار تازه‌ای را یاد بگیرید و انجام دهید.