



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کسب و کار و امور مالی شهرداری

کتاب راهنمای

آموزشی و اجرائی مدیران سرا

کانون های کودک شهرداری تهران





کتاب آموزشی و اجرایی مدیران (سرا)



معاونت امور فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران

اداره کل آموزش‌های شهروندی شهرداری تهران

زیر نظر مجتبی دانشور و سهیل سلیمیان

سرپرست تیم نگارندگان | حسین اسکندری

نگارندگان

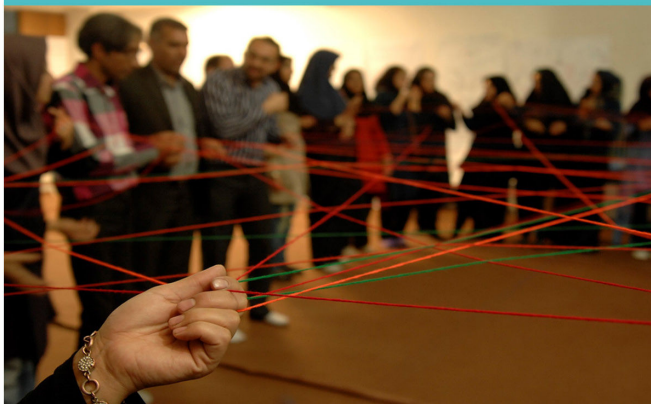
ناهید اخیانی

فاطمه صادقی

فروغ افشاری اسفیدواجانی

گرافیک و صفحه‌آرایی | نیلوفر فرزندی

تابستان ۱۴۰۰

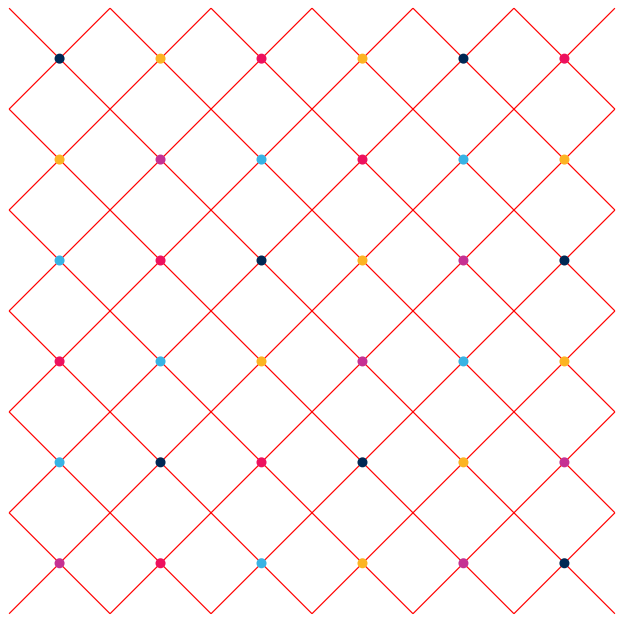




کتاب راهنمای

آموزشی و اجرایی مدیران

فهرست



۱	سخن نخست
۳	مقدمه

۵ فصل اول: اهمیت محیط یادگیری

۶	اهمیت محیط یادگیری
۷	ساحت‌های رشدی
۷	ساحت شناختی
۸	ساحت اجتماعی هیجانی
۹	ساحت معنوی
۹	ساحت جسمی، حرکتی
۱۲	معرفی الگوهای فراگیرنده
۱۲	«فراگیر» یعنی چه؟
۱۳	«دوستدار یادگیری» چیست؟
۱۴	درک کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری
۱۶	مهم‌ترین عناصر محیط‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری چیست؟
۱۸	کلاس‌ها
۲۰	ورودی دلی‌زیر
۲۱	فضای نمایش کار کودکان
۲۱	کمد‌های شخصی کودکان
۲۲	آمادگی جسمانی
۲۲	محیط‌های غذا خوری
۲۲	شفافیت یا نورگیر بودن
۲۳	چشم‌انداز بیرونی و چشم‌انداز درونی
۲۳	فناوری نه در یک جای خاص
۲۴	ارتباطات درونی و بیرونی
۲۴	فضاهای انعطاف پذیر
۲۴	فضای پاتوقی

۲۵	فضای دنج
۲۵	مبلمان آسوده نشین
۲۵	استفاده از نور طبیعی و انرژی خورشید
۲۶	تهویه مطبوع
۲۶	یادگیری، نورپردازی و رنگ
۲۷	پیوند مرکز با محله و جامعه پیرامون

بخش یک: لزوم مقررات، مقدمه و اهداف آن ۲۹

۳۰	لزوم این مقررات و دامنه شمول آن
۳۰	مرور کلی

بخش دو: ضوابط و دستورالعمل‌ها ۳۳

۳۴	ضوابط و دستورالعمل‌ها
۳۴	ضوابط عمومی
۳۴	ورودی
۳۵	راهروها
۳۶	پله
۳۷	سطح شیبدار داخلی (رپ)
۳۷	آسانسور
۳۸	بازشوها
۳۸	درها
۳۸	پنجره‌ها
۳۹	سرویس بهداشتی
۴۰	راه‌های خروج

بخش سه: مؤلفه‌های محیطی ۴۱

۴۲	مؤلفه‌ی نور
۴۲	نور طبیعی
۴۳	نور مصنوعی

۴۳	قابلیت کنترل نور
۴۳	رنگ
۴۴	کف
۴۴	دیوار
۴۵	سقف
۴۶	جنس و بافت مصالح
۴۶	آکوستیک
۴۷	تهویه مناسب
۴۷	گرمایش، حرارت (دما) و رطوبت

بخش چهار: فضای بازی و زمین بازی

۵۰	الزامات عمومی زمین بازی
۵۱	فضاهای مورد نیاز زمین بازی
۵۱	زمین بازی
۵۱	فضای استراحت
۵۱	فضاهای سایه دار
۵۲	فضای حضور والدین
۵۲	آبخوری و سرویس بهداشتی
۵۲	کف پوش محوطه بازی
۵۳	الزامات ایمنی کف پوش

بخش پنج: تجهیزات

۵۶	مبلمان
۵۶	استاندارد مبلمان
۵۸	استاندارد تجهیزات سرویس بهداشتی
۵۹	سایر استانداردها
۵۹	تابلوها
۶۰	تابلوی ورودی

۶۰	تابلوها و علائم جهت یابی
۶۰	تابلوهای موجود در فضا-پوسترها

بخش شش: سایر الزامات (برقی، ایمنی و...)

۶۲	الزامات مکانیکی
۶۲	الزامات برقی
۶۳	الزامات ایمنی
۶۳	اطفا حریق
۶۴	الزامات سرویس بهداشتی
۶۴	نظافت سرویس های بهداشتی
۶۵	جعبه کمک های اولیه

بخش هفت: چک لیست های ارزیابی کانون ها

۶۸	چک لیست های ارزیابی کانون های کودک
۶۸	چک لیست ایمنی
۷۱	چک لیست بهداشت
۷۳	چک لیست تجهیزات
۷۵	چک لیست کیفیت فضایی
۷۶	چک لیست رفتار محیطی مؤثر بر خلاقیت کودک

فصل دوم: آموزش والدین

۷۸	آموزش والدین
۷۹	هدف های کمی
۷۹	هدف های کیفی
۸۱	والدگری چیست؟
۸۱	ابعاد و سبک های والدگری
۸۲	ابعاد والدگری
۸۴	والدگری از نگاه اسلام
۸۶	اهمیت والدگری و ضرورت پرداختن به آن

۸۶	منابع دینی
۸۷	منابع علمی
۸۷	رشد رفتار فعلی کودک
۸۸	رفتار آینده کودک
۸۹	تأثیرات بین نسلی
۸۹	اسناد راهبردی کشور
۹۰	ضرورت طراحی و اجرای برنامه آموزشی برای والدین
۹۱	تأثیرات برنامه های آموزشی بر والد و کودک
۹۳	انواع برنامه های والدگری
۹۳	برنامه های والدگری رفتاری
۹۳	برنامه های والدگری شناختی رفتاری
۹۳	برنامه های والدگری مبتنی بر رابطه
۹۳	برنامه های والدگری درمان منطقی عاطفی
۹۴	برنامه های والدگری چند مدله
۹۴	مؤلفه های آموزش والدین
۹۴	محتوا
۹۵	اصول و ساختارها و روند و شیوه های انتقال اطلاعات
۹۵	اصول یادگیری بزرگسال
۱۰۰	الگوها و نظریه های پر کاربرد در تدوین محتوا دوره های والدین
۱۲۵	رویکرد راهبرانه
۱۲۷	تسهیل گران و متخصصان
۱۳۱	نظرسنجی و ارزیابی اثربخشی
۱۳۱	نیازسنجی
۱۳۱	نظرسنجی یا ارزیابی رضایت مشتری
۱۳۱	ارزیابی اثربخشی
۱۳۴	ابزارهای مربوط به سبک والدگری (فارسی)
۱۳۵	ابزارهای مربوط به ابعاد والدگری

۱۳۶	ابزارهای مربوط به سبک و ابعاد والدگری
۱۳۷	ابزار درمورد نگرش والدینی (PM)
۱۳۷	راه های توانمندسازی و آموزش والدین
۱۳۸	پیشنهاد دوره های والدین

۱۳۹

فصل سوم: ارتباط با مخاطب

۱۴۰	بخش ارتباط با مخاطب
۱۴۰	تجربه مشتری چیست؟
۱۴۱	تعاریف
۱۴۳	طراحی خدمات انسان محور چیست؟
۱۴۵	تفکر طراحی
۱۴۹	طراحی خدمت چیست؟
۱۴۹	خدمت
۱۵۰	طراحی خدمت
۱۵۰	ویژگی های طراحی خدمت
۱۵۱	پرسونا چیست؟
۱۶۶	نقشه سفر مشتری
۱۶۷	تعریف
۱۷۳	پیوست یک
۱۸۵	پیوست دو
۱۹۱	منابع

سخن نخست

إِنَّمَا قَلْبُ الْحَدَثِ كَالْأَرْضِ الْخَالِيَةِ مَا أَلْقِيَ فِيهَا مِنْ شَيْءٍ قَبِلَتْهُ،

فَبَادَرْتُكَ بِالْأَدَبِ قَبْلَ أَنْ يَنْقُصَ قَلْبُكَ وَ يَسْتَعِزَّ لُبُّكَ^۱

دل کودک چون زمین آماده کشت است که هر چه در آن افکنده شود می پذیرد؛
من پیش از آن که دلت سخت شود و فکرت مشغول شود به تو پرداختم.

سرزمین کودکی زمینی مستعد و آماده است که اگر به طور شایسته و در زمان مناسب به آن پرداخته شود، حیرت انگیز و بی نظیر رشد می کند. مردم معدن هایی پر از گوهردند که لازم است شخم زده شوند تا آنچه را در دل دارند، آشکار سازند. خداوند پیامبران را فرستاده تا همین ذخایر گرانبها را استخراج کنند : فَبَعَثَ فِيهِمْ رَسُولَهُ ... لِيُسْتَأْذِنَهُمْ مِيثَاقَ فِطْرَتِهِ ... وَ لِيُثَبِّتُوا لَهُمْ دَفَاتِنَ الْعُقُولِ^۲. خداوند رسولانش را برانگیخت ... تا میثاق فطرت الهی را به مردم یادآوری کنند ... و نیروهای پنهان عقول آنان را برانگیزانند.

این میراث دست نخورده و بکر در سرزمین کودکی نهفته است و لازم است با مدیریت مناسب، زمینه یادآوری و یادگیری کودکان را فراهم نماییم تا این استعدادها شکوفا شوند. اگر امر یادگیری و فراگیری درست مدیریت شود، همه کودکان شیوه درست اندیشیدن را فرا می گیرند و شیوه درست رفتار کردن را می آموزند و در مسیر رشد قرار می گیرند. کودکی مهمترین دوره زندگی برای شکل گیری ساختار شخصیتی و فرایندهای رشدی یک انسان است و محیط تأثیر انکارناپذیری بر آن دارد. محیط های آموزشی امروز دیگر تنها مکانی برای انتقال اطلاعات به کودکان تلقی نمی شوند بلکه جایگاه بلندتری دارند و بطور فزاینده ای در پی شیوه های هستند که بتوانند رشد همه جانبه کودکان را با ایجاد محیط غنی، آزاد، فراگیر و دوستدار یادگیری، فراهم نمایند. اگر والدین مربیان اول، مربیان و مراقبان مربیان دوم کودکان باشند محیط، مربی سوم کودکان است و بر رشد و یادگیری آنها تاثیرگذار است. در مسیر رشد باید به مراتب و مراحل رشد کودک توجه کرد. کودک در مراحل مختلف و به ترتیب لازم است به فهم خویشتن دست پیدا کند و به خودآگاهی برسد. چیزی که با حس شرم که محصول ادراک حضور دیگری است، آغاز می شود و پایه شکل گیری شخصیت فرد است. آنگاه کودک باید شجاعت و جسارت را بیاموزد و توانایی خطر کردن و اقدام کردن را فرا بگیرد و سپس به توانایی استدلال کردن و فهم خوب از بد، دست پیدا کند و سرانجام بتواند اعتدال در گفتار و رفتار و احساس را بدست آورد و بتواند آنها را در عمل رعایت کند.

تمامی این امور تنها با فراهم کردن محیط مناسب یادگیری امکان پذیر است. اموری پیچیده و چندجانبه که با آموزش ساده چند مهارت و چند محتوای آموزشی ممکن و میسر نمی شود. اما اگر استعداد کودکان درست مدیریت نشود زمینه کج روی آنان فراهم می شود:

کل مولود یولد علی الفطرة ثم ابواه یهودانه أو یُنصرانه أو یُمجسانه^۱. همه کودکان بر اساس فطرت درست پا به زندگی می گذارند؛ این شیوه های والدگری است که آنان را به این سو و آن سو می کشاند. این نکته آشکار می کند که ما بیش از کودک و تربیت و آموزش کودک لازم است به مربی و شیوه های آموزش و والدگری توجه کنیم. به عبارت دقیق تر تمرکز اصلی در تربیت، بر خود مربی و آنگاه روش هایی است که مربی به کار می گیرد. مربیان و والدین می پندارند که چون کودکان آمادگی شکل پذیری دارند، به آسانی و سهولت می توانند کودکان را به هر شکل درآورند. حال آن که این پنداری خام بیش نیست.

لَا تَحْسَبِ الْمَجْدَ ثَمَرًا أَنْتَ أَكَلْتَهُ؛ لَنْ تَبْلُغَ الْمَجْدَ حَتَّى تَلْقَى الصَّبْرَ

مپندار که بزرگی و مجد چون خوردن رطب شیرین است؛

به بزرگی و مجد دست نمی یابی مگر تلخی و سختی این راه را بچشی.

دکتر حسین اسکندری
دکترای روان شناسی
استاد دانشگاه علامه طباطبایی

مقدمه

تربیت یا آن چه در ایران "آموزش و پرورش" نامیده می شود، در معنای ساده اش عبارت است از کمک به پیدایش تغییرات مطلوب در افراد. انسان در مراحل زندگی از دو نوع تربیت برخوردار می شود، تربیت رسمی و تربیت غیررسمی. تربیت غیررسمی از طریق خانواده و سایر نهادها و ابزارهای اجتماعی، مانند محله، خیابان، بازار و انواع رسانه ها اعمال می شود و سیستم آموزشی کشور مانند نهادهای آموزشی، مدارس و دانشگاه ها به عنوان نظام های تربیت رسمی شناخته می شوند.

هر نظام تربیتی اهداف تربیتی مناسب خود را دارد که با هرگونه تغییر و تحول در نظام، آن اهداف نیز تغییر می یابد. در جوامع پیشرفته، تربیت رسمی به نسبت سایر جوامع اهمیت بیشتری دارد، لذا سرمایه گذاری های کلانی برای آن انجام می شود. به حدی که اینگونه سرمایه گذاری ها، یکی از شاخص های عمده توسعه یافتگی تلقی می شود. مطالعات متعدد نشان می دهد که شروع هرگونه بی عدالتی در زندگی از بدو تولد است و تمرکز بر رفع بی عدالتی آموزشی در سال های اولیه کودکی بیشترین بازدهی را دارد.

تربیت سال های اولیه کودکی ناظر به تربیت و رشد کودکان از بدو تولد تا هنگام ورود به نظام رسمی آموزش در دبستان است. پژوهش ها نشان می دهند که آموزش در سال های اولیه کودکی از بسیاری جهات مهم است، زیرا توانمندی کودکان برای یادگیری و رشد و پیشرفت واقعی تحت تأثیر تجارب محیطی اولیه است. اهداف تربیتی این دوره نیز باید کاملاً با ابعاد مختلف رشد کودکان متناسب باشد. با توجه به اهمیت و محدودیت زمانی که برای یادگیری در سال های اولیه زندگی بیشتر است توجه ویژه به تبیین ضرورت تربیت کودکی (پیش از دبستان) از اهمیت فزاینده ای برخوردار است. نتایج مطالعات نشان می دهد، کودکانی که دوره آمادگی پیش از دبستان را سپری می کنند در مقایسه با کودکانی که این دوره را طی ننموده اند، از پیشرفت تحصیلی بیشتری برخوردارند. با وجود این تنها تعداد محدودی از کودکان در این سنین از خدمات این آموزش ها بهره مند می شوند. نگاهی اجمالی به مطالعات انجام گرفته بر تأثیر آموزش های پیش از دبستان بر رشد شناختی، افزایش هوش کودکان، قدرت استدلال، مهارت های کلامی و زبانی، تفکر خلاق، کسب مهارت های حل مسأله، روابط اجتماعی و حس همکاری و مسئولیت پذیری صحه گذاشته اند.

محیط های آموزشی امروز در کشورهای پیشرفته دیگر تنها مکانی برای انتقال اطلاعات به کودکان تلقی نمی شوند بلکه جایگاه بلندتری دارند و به طور فزاینده ای در پی شیوه هایی هستند که بتوانند رشد همه جانبه کودکان را فراهم نمایند.

جالب است که بدانیم، در کشورهای توسعه یافته جهان تلاش های ویژه ای در زمینه همکاری محله با مراکز آموزشی و مدارس انجام می شود، و این مهم، تأثیر به سزایی در تربیت کودکان و آشنایی آن ها با فضای جامعه بیرون از مرکز و مدرسه دارد. به راستی آیا مراکز ما توانسته اند با اغوش باز والدین، افراد محله و یا حتی خود کودکان استقبال نمایند؟

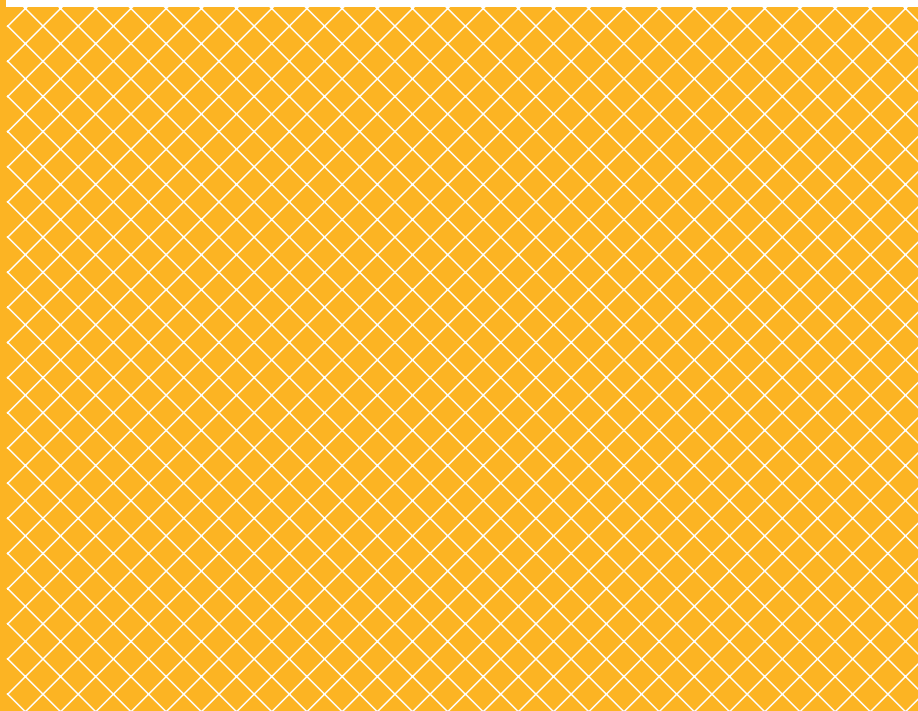
آیا ما توانسته ایم با طراحی هایمان، محیطی را ایجاد نماییم که علاوه بر کودکان دیگر افراد هم، مرکز، مهد، مدرسه را جزئی از جامعه محلی خود بدانند و در فعالیت های روزمره و هفتگی خود از آن استفاده کنند؟ به نظر می رسد حال که خانه های کودک ما در سرای محله ها که قرار بوده است، کارکرد مرکز اجتماعی محله داشته باشد، قرار دارند شاید بتوانیم گام های موثری برای تحقق این مهم برداریم.

آیا در محیط های آموزشی، نوع معماری، تجهیز و چیدمان وسایل، به تعامل یک به یک کودکان و ایجاد فرصت های برابر برای همه کودکان (کودکان با نیاز ویژه، دارای معلولیت و ...) فکر کرده ایم. آیا اساس چیدمان کلاس هایمان بر اساس معلم محوری است یا تعامل، فضای بازی و شور هیجان کودکی، تعامل کودک و مربی، تعامل کودکان با یکدیگر را مورد توجه قرار داده ایم؟ آیا به اهمیت حیاط و فضای باز توجه می کنیم؟ در این بخش تلاش می کنیم تا حد ممکن به الزامات فضایی، شیوه نامه تجهیزات، الزامات و استانداردهای کانون کودک (فضا، اسباب و اثاث، فعالیت های روزانه، بهداشت، ایمنی) بپردازیم.

از آنجاکه کانون های کودک شهرداری تهران عموماً در ساختمان های سرای محلات واقع شده اند در ابتدا به الگوهایی که لازم است برای طراحی و تخصیص فضای آموزشی مورد توجه قرار گیرند می پردازیم تا این مباحث الگو و زبان مشترک و ساده ای برای همه دست اندرکاران، به ویژه مدیران محله در فرآیند تخصیص فضا و برنامه ریزی ایجاد نماید. و مدیران بتوانند با بهره گیری از آن، با توجه به امکانات و محدودیت های خود، متناسب با استانداردهای ارائه شده الگو و فضای خود را بهینه و کاملاً منطبق با نیاز و استاندارد، طراحی نمایند.

فصل اول

اهمیت محیط یادگیری



اهمیت محیط یادگیری

ما انسان‌ها در دوران زندگی خود تغییرات زیادی را تجربه می‌کنیم و لازم است به مشارکت عوامل مختلف در به وجود آوردن این تغییر و تحولات توجه نماییم. به این معنی که همان قدر که ویژگی‌های ژنتیکی ما در جریان تغییرات زندگی ما دخالت دارند ویژگی‌های محیط نیز بر آن تأثیر می‌گذارند. ما انسان‌ها به‌ویژه در دوران کودکی مان در مواجهه و تماس با محیط، موقعیت‌های متفاوتی را تجربه می‌کنیم و بسیاری چیزها را می‌آموزیم. حتی رشد عصبی نیز بدون مشارکت محیط امکان‌پذیر نیست. لذا پر واضح است که برای تربیت و پرورش انسان و شکوفایی و رشد استعدادهای او لازم است به ترکیب عوامل توجه نماییم. از این رو لازم است در تخصیص و طراحی فضا به ویژگی‌های مختلف هر گروه سنی توجه نماییم همچنین لازم است توجه

همان قدر که ویژگی‌های ژنتیکی ما در جریان تغییرات زندگی ما دخالت دارند ویژگی‌های محیط نیز بر آن تأثیر می‌گذارند.

کنیم که برآورده شدن بسیاری از نیازهای ما در ارتباط با محیط پیرامون است و بسیاری از رفتارهای فردی و اجتماعی ما در ارتباط با افراد گوناگون، مراقبان اولیه و مربیان در فضای دوران خانه شکل می‌گیرد. در واقع بی آن که مستقیم دریابیم، محیط تأثیر انکارناپذیری در آگاهی و یادگیری ما دارد.

یادگیری فراگیر حقی برای همه است و محیط یادگیری فراگیر محیطی است که همه افراد به‌طور فعال در آن حضور دارند و احساس امنیت و راحتی می‌کنند. در مستند استانداردهای و شایستگی‌های کلیدی مربیان که به تفصیل در کتاب راهنمای اجرایی و رفتاری مربیان به آن اشاره شده است نیز آمده است که اجزای جسمانی و فیزیولوژی محیط یادگیری به طرز چشمگیری بر رشد شناختی، عاطفی و اجتماعی کودکان اثر می‌گذارد. همچنین دانش مبتنی بر تحقیقات رشد کودک (روان‌شناسی رشد) و راهبردهای یادگیری مؤثر متخصصین را در تدوین برنامه‌ای یکپارچه، انتخاب ابزارها و مواد مورد نیاز، طراحی برنامه‌های زمان‌بندی شده و فراهم کردن بستری برای ایجاد محیط یادگیری که تمام حوزه‌های رشد را تقویت نماید، هدایت می‌کند. محیط یادگیری هنگامی بهینه و کارآمد خواهد بود که به‌گونه‌ای طراحی شود که آموزش از طریق کشف و بازی و تجربیات چالش‌برانگیز مبتنی با پیشینه فرهنگی، با رفتار خانوادگی و نیازهای ویژه رشدی کودکان را فراهم نموده و آن‌ها را تقویت نماید.

ساحت‌های رشدی

در روان‌شناسی رشد از تغییر و تحول نسبتاً نظام‌دار زیستی، شناختی، عاطفی و اجتماعی فرد سخن می‌گوییم و در واقع روان‌شناسی رشد، مطالعه چگونگی و چرایی تغییرات انسان در ابعاد مختلف در طول زندگی است بنابراین رشد تنها در بعد حرکتی و زیستی اتفاق نمی‌افتد. بنابراین برای فهم رشد و تحول همه‌جانبه در خصوص همه ابعاد رشدی گفتگو خواهیم کرد، در کتاب مدیران و کتاب مربیان، به تفصیل به روان‌شناسی رشد کودکان و ابعاد آن پرداختیم می‌توانید برای مطالعه بیشتر به آن کتاب مراجعه نمایید. اینجا صرفاً برای بیان الگوهای محیطی مرتبط مروری سریع خواهیم کرد.



ساحت شناختی

ساحت شناختی از توانایی‌های مختلفی تشکیل یافته است. این توانایی‌های شناختی طبقه‌ای از تکالیف شناختی را شامل می‌شود که در آن‌ها پردازش صحیح یا مناسب اطلاعات ذهنی برای عملکرد موفقیت‌آمیز، ضروری است. در پردازش شناختی، محتوای ذهنی عمل می‌کنند تا پاسخی را تولید کنند. رشد شناختی تغییرات تفکر و فرآیندهای ذهنی را شامل می‌شود.

یکی از عمده‌ترین توانایی‌های ساحت شناختی به ویژه برای کودکان پیش از دبستان مهارت‌های اولیه خواندن و نوشتن، مؤلفه‌های دانش الفبایی، آگاهی واج‌شناختی، نامیدن خودکار سریع، نوشتن ابتدایی یا نوشتن نام، حافظه‌ی واج‌شناختی، مفاهیم چایی، دانش چایی، زبان شفاهی، پردازش بصری، و آمادگی خواندن است.

از این رو، مطالعات توانایی‌های شناختی، برای جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. صدها سال است که تفاوت‌های فردی در توانایی‌های شناختی تشخیص داده شده است که همین تفاوت‌ها خود را در نقش‌ها و رفتارهای افراد در جامعه نشان می‌دهد. نظریه‌های ابتدایی

درباره توانایی‌های شناختی، آن‌ها را به وراثت نسبت می‌دادند، اما در حال حاضر بر تعامل طبیعت و تربیت برای تحول این توانایی‌ها تأکید می‌شود. بنابراین، در صورتی که مداخلات لازم صورت بگیرد، می‌توان این توانایی‌ها را بهبود بخشید.

ساحت اجتماعی هیجانی

منظور از ساحت رشد اجتماعی-هیجانی، بررسی مجموعه توانایی‌های درون فردی و بین فردی متعددی است که امکان تجربه، ابراز و مدیریت هیجان‌ها توسط کودک و برقراری روابط مثبت و مؤثر با دیگران را فراهم می‌آورد. این ساحت در واقع بر مهارت‌هایی تمرکز دارد که خودآگاهی کودک را از خویش، احساسات، نحوه تعامل با دیگران و تأثیر بر محیط و شرایط زندگی افزایش می‌دهد.

در یک طبقه‌بندی می‌توان این متغیرها را به دو دسته رفتارهای مثبت و سازگارانه و متغیرهای منفی و ناسازگار تقسیم نمود.

دسته اول شامل متغیرهایی چون رفتارهای خودکنترلی و خودتنظیمی، احساس عاملیت، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های ارتباطی، و مهارت‌های زندگی روزمره است که به کودک امکان کنترل تکانه‌ها و خویش شدن داری، تمرکز و برنامه‌ریزی در جهت دستیابی به اهداف، عملکرد عاملانه و فعالانه در تجربیات زندگی، توانایی برقراری روابط مؤثر با دیگران، و انجام کارهای شخصی چون لباس پوشیدن، غذا خوردن، بهداشت شخصی، و استفاده مناسب از ابزارهایی چون تلفن و کامپیوتر را می‌دهد.

دسته دوم که شامل رفتارهای سازش‌نا یافته، به معنای انواع رفتارهای ناکارآمدی چون بیش‌فعالی، و اختلالات اضطرابی چون اضطراب جدایی است که اغلب در تداخل با فعالیت‌های روزمره قرار می‌گیرد، تکرار شونده و یا آن‌قدر شدید است که توانایی کودک را در عملکرد نرمال در زندگی روزمره، سازگاری با شرایط خاص اجتماعی، یادگیری مهارت‌های جدید و دستیابی و بهره‌مندی از منابع موجود در محیط محدود و مخدوش می‌کند. براین اساس، کودکان برای استفاده از فرصت‌های رشد و شکوفایی، کسب مهارت‌ها و دانش متناسب با سن و پیشرفت و رشد همه‌جانبه در سنین بعدی نیازمند ارتقاء و پرورش مهارت‌های مثبت و دوری از متغیرهای منفی ناسازگارانه در ساحت رشد اجتماعی-هیجانی خود هستند.

ساحت معنوی

رشد معنوی فرآیند پرورش ظرفیت ذاتی انسان برای تعالی و خودشکوفایی است. فرآیندی که نه تنها مؤلفه‌های مقدس زندگی را دربرمی‌گیرد، بلکه نیروی اصلی رشد انسان را به منظور دستیابی به معنا، هدف و نقشی تشکیل می‌دهد که او را به جهان پیوند می‌زند. معنویت به عنوان یکی از جنبه‌های درونی افراد نوعی آگاهی نسبت به دنیای اطراف، حس مهربانی و عشق به دنیا و هرآن چیزی را شکل می‌دهد که دریچه‌ای از شگفتی را متبلور می‌سازد.

ساحت جسمی، حرکتی

در جامع‌ترین و کلی‌ترین شکل، سلامت به رفاه یا آسایش کامل جسمی، روانی و اجتماعی و نه صرفاً فقدان بیماری یا ناتوانی می‌شود. با آن‌که به نظر می‌رسد شناخت و ارتقای بعد جسمی سلامت از دیگر ابعاد روانی و اجتماعی آن ساده‌تر و عملی‌تر است، تأثیر عوامل مختلف و نیز تنوع جنبه‌های آن به ویژه در دوران اولیه رشد و تحول، به گونه‌ای است که آن را به یکی از مهم‌ترین ابعاد تبدیل کرده است. بدون تردید، شرایط جسمی تأثیر انکارناپذیری در ارتقای سطح سایر ابعاد سلامت و نیز پیشرفت آن‌ها در سایر ساحت‌های تحولی دارد. این جنبه از رشد شامل فعالیت‌های حرکتی درشت، فعالیت‌های حرکتی ریزو ظریف، فعالیت‌های کنترل زبان، تقویت بینایی و ایجاد توازن و هماهنگی دست و چشم و... می‌شود.

ذکر این نکته ضروری است که رشد به هرگونه تغییری در زندگی فرد گفته نمی‌شود، بلکه رشد تابع تغییراتی است که بصورت نسبتاً منظم و برای مدت طولانی اتفاق می‌افتد به طور کلی می‌توان به موارد ذیل به عنوان اهداف مطالعه رشد اشاره کرد:

- بررسی تغییرات مشترک و همگانی

- بررسی تغییرات افراد

- بررسی چگونگی تأثیرپذیری رفتار از محیط

همچنین در خصوص جوانب مختلف رشد در افراد، اصول و قواعدی خارج از جامعه و فرهنگی که در آن رشد می‌کنند وجود دارد که به اختصار عبارتند از:

- رشد ما انسان‌ها به ویژه در دوران کودکی علاوه بر عوامل ژنتیکی، متأثر از ویژگی‌های محیط نیز هست. به عنوان مثال رشد قد افراد اگرچه پایه‌ی ژنتیکی دارد اما نوع تغذیه و فعالیت‌های جسمانی و تربیت بدنی در آن مؤثر است. لذا فراهم کردن محیطی که امکان دویدن و بازی را برای کودکان به دور از خطر فراهم کند ضروری است.

- میزان رشد افراد با هم متفاوت است.

- رشد دارای نظم نسبی و قابل پیش بینی است به این معناکه بعضی توانایی های کودکان زودتر از توانایی دیگر بروزی کند و این روند معمولاً در همه کودکان ثابت است.
 - رشد امری است که به تدریج اتفاق می افتد، لذا لازم است ویژگی ها و قابلیت های رشدی هر مرحله را بدانیم تا بتوانیم محیطی ارائه نماییم که توانایی سنین مختلف را در نظر گرفته و رشد قابلیت های هر دوره از رشد را تسهیل می کند.
 - سرعت رشد در دوره های مختلف متفاوت است هر چند این روند در دوران اولیه کودکی نسبت به سال های دیگر زندگی انسان ها سرعت بیشتری دارد.
- از آنجاکه محیط های آموزشی کودکان^۱ معمولاً قبلاً ساخته شدند شاید در این کتاب نتوانیم به الزامات معماری پردازیم، هر چند با توجه به اهمیت ویژه محیط به عنوان عنصر تأثیرگذار بر رشد و آموزش کودکان، لازم است در حد مقدور با راهنمایی های این سه کتاب، نسبت به بازطراحی آن اقدام نماییم.
- واقعیت این است که طراحی محیط های آموزشی کار پیچیده ای است، راهکارها ممکن است ساده باشند اما ساده انگارانه نیستند، از این رو با توجه و باور به اینکه الگوهای شناخت پذیر معینی هستند که ارتباطات فضایی سالمی را هم در سطح جزئی و هم در سطح کلان تعریف می کنند، محیط های آموزشی را بخشی از یک الگوی بزرگ تر می بینیم.
- بدیهی است** که اغلب معماران و طراحان محیطی مراکز آموزشی ترجیح می دهند که به امکان و فضاها به شیوه ای تک بعدی بنگرند. بدین معنا که در آغاز تشخیص می دهند که یک فضا برای چه کاری مناسب است و سپس دست به طراحی فضا می زنند. اینگونه نگاه به موضوع پیچیدگی های مغزو پژوهش درباره تجربه های بشری را نادیده می گیرد، که پیامد آن فضاهایی ایستا و غیر پویا است و در روند یادگیری اختلال ایجاد می کند. توجه به این نکته نیز ضروری است که امروزه ما در مورد محیط های آموزشی فراگیر^۲ و دوستدار یادگیری^۳ صحبت می کنیم. از این رو توجه به پیچیدگی های انسانی در طراحی محیط یادگیری ما مورد توجه است و لازم است به درستی به آن پردازیم.
- برای اینکه به این سوال پاسخ دهیم لازم است بررسی کنیم که زبان الگو در گستره تجربه های انسانی چه چیزهایی را در بر می گیرد؟ و برای پاسخ به این سوال باید بگوییم این روش با چهار حوزه بزرگ و همزمان تجربه انسانی سروکار دارد که این چهار حوزه عبارتند از حوزه فضایی، حوزه

^۱ محیط های کنون های کودک در سرای محلات معمولاً در بخشی از ساختمان سرا واقع شده است.

^۲ inclusive

^۳ Learning-friendly

روان‌شناختی، حوزه فیزیولوژی و حوزه رفتاری که هر کدام با ویژگی‌های چندگانه در جدول ذیل مشخص شده‌اند.

ویژگی‌ها	قلمروهای تجربه انسانی در محیط‌های آموزشی
فضایی	صمیمی - باز - روشن - بسته - فعال - آرام - اتصال به طبیعت - با عظمت - شگفت‌آور - تکنیکی
شناختی	بی خطر - تسکین دهنده - الهام بخش - شاد - سرزنده و شوخ طبع - مهیج - خلاق - نشاط - حس اجتماعی - معنوی
فیزیولوژی	گرم - نرم - خنک - سالم - معطرو خوشبو - بافت - دید و منظر خوشایند
رفتاری	بازی و تفریح - کار هنری - موسیقی و حرکات موزون - فعالیت‌های نمایشی - فضای اجتماعی و کارگروهی - طبیعت - ساخت و ساز - کتابخوانی - علوم و دانش - فضای رها و دنج - رایانه

جدول ۱۰۱ چهار قلمرو تجربه بشری و صفات متناظر با آن

آن چه در جدول بالا جالب توجه است همبستگی آشکار میان ویژگی‌های این چهار حوزه است که این همبستگی نیز تک بعدی نیست، بلکه همه جانبه است. بدین معنا که شناخت روابط علت و معلولی ساده و پایدار، میان چهار حوزه ممکن نیست به عبارتی این روابط را نمی‌توان اندازه‌گیری یا بر آن‌ها نظارت کرد. زیرا آن‌ها از دسترس ما خارج‌اند؛ به همین دلیل از آن‌ها به عنوان روابط مفهومی یاد می‌کنند.

برای مثال، پژوهش‌ها می‌گویند که برای ما به عنوان یک انسان حس بینایی (حوزه فیزیولوژی) بزرگ‌ترین محرک حسی است (حوزه روان‌شناختی). همچنین می‌دانیم که محرک‌ها می‌توانند پاسخ‌های فیزیکی را نیز از خود بروز بدهند (حوزه رفتاری) مانند خندیدن وقتی خوشحالیم، این در حالی است که محیط می‌تواند میزان این پاسخ فیزیکی (خندیدن) را زیاد یا کم کند (حوزه فضایی). در محیط‌های آموزشی فراتر از برنامه‌ی درسی و آزمون‌ها و روش‌ها و رویکردهای آموزشی که بیشتر چپ‌دستی مرکز آموزشی را تعریف می‌کنند توانایی ما در ایجاد محیطی که چهار قلمرو فوق را غنی می‌سازد می‌تواند ما را به اهداف خود نزدیک نماید.

از بین الگوهای متعدد به این دلیل این تعداد را انتخاب کردیم که می‌توانند گستره وسیعی از اصول محیط یادگیری فراگیرنده و دوستدار یادگیری را که یک مرکز بسیار خوب باید دارا باشد، در برگیرند.

معرفی الگوهای فراگیرنده

این بخش را با این سوال شروع می‌کنیم که محیط فراگیرنده و دوستدار یادگیری چیست و چرا مهم است؟ فراگیر بودن یعنی هر تغییر عملی را که می‌توانیم انجام دهیم تا کودکانی که پیشینه‌ی اجتماعی و فرهنگی و توانایی‌هایشان با دیگران متفاوت است هم بتوانند در کلاس و مرکز ما موفق باشند. چنین تغییراتی فقط به نفع کودکانی نیست که به آن‌ها «دارای نیازهای ویژه» می‌گوییم، بلکه به نفع همه‌ی کودکان و والدینشان، همه‌ی مربیان و کادر اداری مرکز، و همه‌ی افرادی است که در خارج از مرکز با آن همکاری دارند. منظورمان از «فراگیر» و از «دوستدار یادگیری» چیست؟

«فراگیر» یعنی چه؟

چند سال است که معنای کلمه‌ی «فراگیر» تبدیل شده است به محیطی که «کودکان با نیازهای ویژه» را در کلاس‌های «عادی» همراه با کودکان بدون نیازهای ویژه بپذیریم. اما منظور ما از «فراگیر» چیزی بیشتر از معنای رایج آن است.

صدالبته «فراگیر» کودکان با نیازهای ویژه را در بر می‌گیرد، یعنی مثلاً کودکانی که مشکلاتی در دیدن یا شنیدن دارند، کودکانی که نمی‌توانند راه بروند، و کودکانی که کندتر از بقیه یاد می‌گیرند. اما، به جز این «فراگیر» همچنین به معنای محیطی است که همه‌ی کودکانی را که تک می‌افتند یا منزوی می‌شوند در بر بگیرد. چنین کودکانی ممکن است به زبانی غیر از زبان بچه‌های کلاس حرف بزنند، یا به دلیل بیمار بودن، کم‌برخوردار بودن، یا تعلق به دین یا طبقه‌ی اجتماعی متفاوتی باشند. یا دخترها و پسرهایی باشند که لازم است به مهد یا مدرسه بروند اما نمی‌روند، از همه مهم‌تر آن‌هایی که در خانه، مزرعه، یا جای دیگری کار می‌کنند (مهاجران) و کودکانی که شغلی دارند تا کمک خرج خانواده‌ی خود باشند. «فراگیر» یعنی ما به عنوان مدیر، معلم، مربی، مسؤولیت داریم از هر منبع ممکن کمک بگیریم (از مسؤولان ستاد، مرکز، اجتماع مرتبط با سرای محله، خانواده‌ها و کودکان گرفته تا سایر مؤسسات آموزشی، خدمات بهداشتی و درمانی، مسؤولان اجتماعی و غیره) تا به همه‌ی کودکان ارائه خدمت نماییم.

از طرفی در بعضی جاها ممکن است همه‌ی کودکان در مراکز ثبت نام شده باشند اما بعضی از آن‌ها از مشارکت و یادگیری در کلاس حذف شوند. مثلاً چنین کودکانی ممکن است کسانی باشند که:

- درس یا کتاب به زبانی غیر از زبان اولشان نوشته شده باشد (کودکان ترک یا کرد زبان)؛
- مربی هیچ وقت از آن‌ها درخواست نکند در کلاس مشارکت کنند؛
- خودشان هیچ وقت پیشنهاد هیچ مشارکتی ندهند؛
- نتوانند تخته یا کتاب را ببینند یا نتوانند صدای معلم را بشنوند؛
- خوب یاد نگیرند و هیچ کس هم تلاشی برای کمک به آن‌ها نکند.

ما به عنوان مدیر و مربی مسؤولیت داریم محیط‌هایی برای یادگیری خلق کنیم که در آن همه‌ی کودکان بتوانند یاد بگیرند، همه‌ی کودکان بخواهند یاد بگیرند، و همه‌ی کودکان احساس کنند در کلاس و در مهد و مرکز، مشارکت داده می‌شوند.

«دوستدار یادگیری» چیست؟

بسیاری از مراکز کار با کودک، در حال تبدیل به مراکز «دوستدار کودک» هستند، یعنی جایی که در آن کودکان حق دارند در محیطی امن و پذیرا تا حداکثر توان بالقوه‌ی خود، یاد بگیرند. هدف این است که مشارکت و یادگیری هریک از کودکان در مرکز، بهبود پیدا کند؛ نه این که تمرکز اصلی او بر موضوع کار برگ و گزارش‌ها باشد.

«دوستدار کودک» بودن مرکز اهمیت بسیار زیادی دارد، اما به تنهایی کامل نیست. کودکان به مهد می‌آیند تا یاد بگیرند، اما ما به عنوان مدیر مرکز یا مربی هم، پیوسته در حال یادگیری هستیم. ما هم چیزهای جدیدی درباره‌ی یاد دادن به شاگردانمان یاد می‌گیریم. ما یاد می‌گیریم یاددهی مؤثرتر و لذت‌بردی‌تری داشته باشیم تا همه‌ی کودکان یاد بگیرند. ما از شاگردانمان هم یاد می‌گیریم. محیط «دوستدار یادگیری» محیطی است که «دوستدار کودک» و همچنین «دوستدار مربی» است. در چنین محیطی تأکید بر این است که کودکان و مربیان در قالب یک اجتماع یادگیرنده، همگی در حال یادگیری‌اند. در این محیط کودکان در مرکز یادگیری قرار داده می‌شوند و ترغیب می‌شوند که در یادگیری مشارکت فعال داشته باشند. چنین محیطی نیازها و علائق ما را هم به عنوان مدیر و مربی برآورده می‌کند، یعنی به ما کمک می‌کند این توانایی را داشته باشیم که بهترین آموزش ممکن را به کودکان ارائه نماییم.

درک کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری

در این جاسعی می‌کنیم با آوردن مثال‌های مناسب، شما را با ابعاد مختلف این مفهوم بیشتر آشنا کنیم. به نظر شما کدام یک از کلاس‌هایی که در صفحه بعد به عنوان مثال آورده شده، فراگیرنده و دوستدار یادگیری است؟

کلاس الف

بیست کودک پشت میز خود روی نیمکت‌های چوبی روبه یک تخته نشسته‌اند، دفترهای نقاشی جلوییشان باز است و قلم‌هایشان را در دست گرفته‌اند. مربی دارد اشکالی را روی تخته سیاه می‌نویسد و حواسش هست که آن را دقیقاً مانند کتاب بکشد. دخترها که در طرف چپ کلاس نشسته‌اند صبر می‌کنند معلم حرکت کند تا بتوانند چیزی را که کشیده است ببینند و آن را در دفترهایشان عیناً بکشند. معلم همان طور که دارد می‌نویسد می‌پرسد: «دارید میکشید بچه‌ها؟» و همه جواب می‌دهند: «بعله».

کلاس ب

دو گروه کودک روی زمین نشسته‌اند و هر گروه دایره‌ای تشکیل داده است. در هر دو گروه هم دختر هست و هم پسر. در یکی از گروه‌ها کودکان دارند درباره‌ی دایره حرف می‌زنند. مربی به آنها تعدادی اشیاء معمول دایره‌ای شکل نشان داده است که کودکان به درخواست او از خانه با خود آورده‌اند. کودکان این اشیاء را واری می‌کنند و بعد با هم نمونه‌های مشابه از سایر اشیائی که به شکل دایره هستند درست می‌کنند. در گروه دیگر بعضی از کودکان روزنامه‌های لوله‌شده‌ای را در دستشان گرفته‌اند که شبیه میله‌هایی بلند است. مربی عددی می‌گوید و کودکی که آن عدد مربوط به اوست لوله‌اش را روی زمین در وسط دایره می‌گذارد تا یک مربع درست کند. یکی از کودکان که مشکل شنوایی دارد لوله‌اش را کنار میله‌های قبلی روی زمین می‌گذارد و با این کار یک مثلث درست می‌کند و به مربی لیخن می‌زند. مربی هم به او لیخن می‌زند و می‌گوید: «خیلی عالی»، و حواسش هست که وقتی این را می‌گوید کودک حرکت لب‌هایش را کاملاً ببیند. یکی از والدین که داوطلب شده است آن هفته در کارهای کلاس کمک کند به بازوی آن کودک می‌زند و بعد برای کمک به کودک دیگری می‌رود که گیج شده است و نمی‌داند لوله‌اش را کجا بگذارد تا شکل هندسی جدیدی درست شود.

به نظر شما کدام یک از این دو کلاس فراگیرنده و دوستدار یادگیری است؟ این کلاس از چه نظرهایی فراگیرنده و دوستدار یادگیری است؟ جدول زیر بعضی از تفاوت‌های میان کلاس‌های سنتی و کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری را بیان می‌کند. موارد فراوان دیگری هم می‌توان به آن افزود. یکی از مهم‌ترین بخش‌های این جدول «روابط» است. در کلاسی که بناست فراگیر باشد، لازم است با کودکان روابط نزدیکی برقرار کنیم و تا جایی که می‌توانیم آن‌ها را حمایت کنیم.

کلاس‌های سنتی	کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری	
دوستانه و صمیمی. مربی کنار کودکی که اختلال شنوایی دارد می‌نشیند و به او لبخند می‌زند. والد داوطلب این کودک را تشویق می‌کند و به سایر کودکان کمک می‌کند.	بلافاصله (مربی در حالی که پشتش به شاگردان است با آن‌ها حرف می‌زند)	روابط
معلم، شاگردانی با پیشینه‌ها و توانایی‌های بسیار متنوع، و دیگران مانند والدی که آن هفته به معلم کمک می‌کند	معلم و شاگردانی با توانایی‌های کمابیش یکسان	چه کسی در کلاس است؟
آرایش نشستن متفاوت است، مثلاً دو گروه که هر کدام به صورت دایره نشسته‌اند و در هر گروه هم دختر هست و هم پسر	آرایش نشستن در همه‌ی کلاس‌ها یکسان است (همه‌ی کودکان در ردیف‌های منظم پشت میز خود می‌نشینند؛ دخترها در یک طرف و پسرها در طرف دیگر کلاس)	آرایش نشستن شاگردان
وسایل متنوع برای هر یک مفاهیم یادگیری، مثلاً وسایل ریاضی، ساخت و ساز، ساخته‌شده از روزنامه، یا پوستر و عروسک و در دسترس کودکان است	کتاب درسی، دفتر نقاشی، کاربرگ و وسایل در اختیار مربی است و در جایی به دور از دسترس کودکان	وسایل یادگیری
معلم یک روز قبل از کلاس برای آن برنامه‌ریزی می‌کند. او کودکان را در فراهم کردن وسایل کمک یادگیری شرکت می‌دهد، و این کار هیچ هزینه‌ای هم برای او در بر ندارد.	معلم بدون استفاده از هیچ وسیله‌ی کمک آموزشی با کودکان تعامل می‌کند.	منابع

جدول ۱.۲ ویژگی‌های کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری

مهم‌ترین عناصر محیط‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری چیست؟

اصل ۷ کنوانسیون حقوق کودک:

کودک باید از آموزش رایگان واجب، حداقل در مدارج ابتدایی بهره‌مند گردد. همچنین باید از امکانات کامل برای بازی و تفریح باهمان اهدافی که در مورد آموزش او آمده، برخوردار گردد. جامعه و مقامات اجتماعی باید کوشش نمایند تا امکان استفاده از این حقوق را رایج سازند.

همه‌ی کودکان حق یادگیری دارند. این جمله در کنوانسیون حقوق کودک که همه‌ی کشورهای جهان آن را امضاء کرده‌اند آمده است. به علاوه، همه‌ی کودکان می‌توانند یاد بگیرند، یعنی همه‌ی کودکان با هر شرایط جسمی، فکری، اجتماعی، عاطفی، زبانی و غیره توانایی یادگرفتن دارند. همه‌ی کودکان یعنی کودکان دارای ناتوانی و یا با نیاز ویژه و کودکان با استعداد خارق‌العاده، کودکان خیابانی و کودکان کار؛ کودکان جمعیت‌های روستایی و عشایری، کودکانی که به اقلیت‌های زبانی، نژادی یا فرهنگی تعلق دارند، کودکانی که به ویروس اچ‌آی‌وی مبتلا شده‌اند، و کودکانی که به سایر مناطق یا گروه‌های محروم یا حاشیه‌ای تعلق دارند.^۱ حال‌آنکه این همه تفاوت وجود دارد، کودکان لازم است به روش‌های متنوع یاد بگیرند نه این‌که صرفاً اطلاعات روی تخته‌سیاه را در دفتر خود کپی کنند. یا کاربرگ‌های یکسان و مشابه را پر کنند. کپی‌کردن احتمالاً یکی از غیرمؤثرترین روش‌های یادگیری کودکان است. در کتاب مربیان از مجموعه کتاب‌های حاضر درباره‌ی این نکته بیشتر می‌خوانید. اینجا تنها از منظر نگاه به کلاس و محیط آموزشی که به عنوان یک مدیر باید آن‌ها تأمین و تجهیز نماییم گفتگو می‌کنیم.

در کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری، نظر همه این است که کودکان لازم است همراه با هم کار و بازی کنند. این یعنی تعلیم و تربیت باید فراگیرنده باشد، در آن عدالت جنسیتی برقرار باشد (دخترها با پسرها حقوق و فرصت‌های یکسانی داشته باشند)، غیر تبعیض‌آمیز باشد، به همه‌ی فرهنگ‌ها حساس باشد، و به زندگی روزمره‌ی کودکان و خانواده‌هایشان ربط داشته باشد. در چنین فضایی مربیان، کادر اداری و کودکان به تفاوت‌های زبان، فرهنگ و توانایی‌ها احترام می‌گذارند و این تفاوت‌ها را مغتنم می‌شمارند.

در کلاس‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری به کودکان مهارت‌های زندگی و سبک‌های زندگی سالم آموزش داده می‌شود تا بتوانند تصمیم‌های آگاهانه بگیرند و خودشان را از بیماری و آسیب

۱ یونسکو (۱۹۹۴) چارچوب عمل برای آموزش با نیازهای ویژه، ص. ۶.

حفظ کنند. علاوه بر این، در محیط‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری آزار و اذیت کودک درکار نیست، تهدید و خط‌ونشان درکار نیست، و تنبیه بدنی درکار نیست. چنین محیطی مدیر، مربیان و کادر اداری مرکز، کودکان، خانواده‌ها و اجتماعات را ترغیب می‌کنند که به کودکان کمک کنند هم در داخل کلاس و هم خارج از آن یاد بگیرند. در کلاس، کودکان نه صرفاً مربی مسؤولیت یادگیری را به عهده دارند و در یادگیری مشارکت فعال می‌کنند. لازم است به عنوان مدیران مراکز دقت کنید که در محیط‌های فراگیرنده و دوستدار یادگیری، به نیازها، علائق، و آرزوهای مربیان هم توجه می‌شود. چنین محیطی برای مربیان فرصت‌هایی ایجاد می‌کند تا یاد بگیرند، چه طور بهتر یاد بدهند، بهترین منابع یاددهی را برای مربیان فراهم می‌کند، و با دیدن موفقیت‌های مربیان و دادن پاداش مناسب به آن‌ها موفقیت‌هایشان را جشن می‌گیرد.

محیط فراگیرنده و دوستدار یادگیری بر اساس چشم‌انداز و ارزش‌های مشترک

سبک‌های زندگی سالم و مهارت‌های زندگی را ترویج می‌کند.

عدالت جنسیتی را رعایت می‌کند و غیر تبعیض آمیز است.

امن؛ از همه‌ی کودکان در برابر آسیب، خشونت و آزار محافظت می‌کند.

خانواده‌ها، معلمان و اجتماعات مختلف در یادگیری کودکان نقش دارند.

یادگیری با زندگی روزمره‌ی کودکان مرتبط است؛ کودکان مسؤولیت یادگیری خود را به عهده می‌گیرند.

به الگوهای فرهنگی حساس است جشن‌های ملی و مذهبی برگزار می‌کند و از تفاوت‌ها فرصت یادگیری برای همه کودکان می‌سازد.

مشارکت، همکاری و تشریک مساعی را ترویج و تقویت می‌کند.

فرصت‌های یادگیری معلمان و فرصت‌های استفاده از این آموخته‌ها را افزایش می‌دهد.

همه‌ی کودکان را در بر می‌گیرد؛ دخترها و پسرها؛ کودکانی با پیشینه‌ی زبانی و فرهنگی متفاوت؛ کودکانی که توانایی‌های ویژه یا نیازهای یادگیری ویژه دارند؛ کودکانی که خودشان یا اعضای خانواده‌شان به ویروس اچ‌آی‌وی مبتلا شده‌اند.

تغییر پیدا کردن از یک مدرسه یا کلاس سنتی به مدرسه یا کلاسی که فراگیرنده و دوستدار یادگیری است، فرآیند است نه رخداد. بنابراین این کار یک شبِ محقق نمی‌شود، بلکه زمان می‌برد و به کار تیمی نیاز دارد. اما این زمان و تلاش مزیت‌ها و دستاوردهای حرفه‌ای زیادی برای ما و از همه مهم‌تر برای کودکانمان، خانواده‌هایشان و اجتماعات مرتبط دارد.

همان‌طور که بیان شد اولین گام برای داشتن محیط آموزشی متفاوت برای کودکان کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی، آتلیه‌های هنری است. با این مقدمه الگوهای طراحی محیطی پیشنهادی را آغاز می‌کنیم.

■ کلاس‌ها

چیدمان کلاس باید به گونه‌ای باشد که امکان شناوری یا سیالیت را در اختیار مربیان و کودکان قرار دهد. در کلاس‌های یادگیرنده تلاش می‌کنیم بخش‌های متنوعی برای فعالیت‌های متنوع ایجاد نماییم چرا که همان‌گونه که پیش‌تر گفتیم ما با کودکان متنوعی روبه‌رو هستیم که هم از راه‌های متنوعی یاد می‌گیرند، هم نیازهای متفاوتی دارند بنابراین نیاز داریم تا از شیوه‌های متفاوت مربیگری بهره‌گیریم و آن‌چه بیش از همه می‌تواند فرآیندهای متفاوت و متنوع را برای مربیان پشتیبانی کند، محیط غنی و متنوع است. به عنوان مثال در کلاس‌ها علاوه‌بر این‌که همیشه یک فضای خیلی بزرگ به کارهای هنری کودکان اختصاص داده می‌شود، اما همواره این امکان وجود دارد که کودکان در بخش بلاک نیز بازی کنند. این کار باعث می‌شود کودک ترغیب به انجام فعالیت‌های متنوع شود (چون لازم نیست برای نقاشی حتماً از بازی محبوبش با بلاک‌ها دل بکند)

ویژگی سیال بودن و شناوری محیط، کودکان را تشویق می‌کند از یک جا ماندن دست بردارند و در بخش‌های مختلف اتاق بچرخند و از آن استفاده نمایند و دنیای بزرگتری را اطراف خود درک کنند. اما در ایجاد این محیط به موارد مهمی باید دقت شود. یکی از این موارد قرار نگرفتن بخش‌های پرسر و صدا در کنار بخش‌هایی است که نیاز به آرامش دارند. به عنوان مثال از محل ورودی سمت راست یک بخش آرام با یک کاناپه بزرگسال و یک کتابخانه کوچک قرار می‌گیرد. این محلی است که اولیا می‌توانند در بدو ورود دقایقی را با کودک آنجا بنشینند و کتاب بخوانند. در این بخش همچنین دستگاه پخش و هدفون دیده می‌شود. که کودکان می‌توانند از آن برای خواندن کتاب‌ها و گوش دادن CD استفاده نمایند. روبروی این بخش، قسمتی از اتاق به بخش

هنری اختصاص داده شده است. در کنار بخش هنری میزهایی برای نوشتن و ریاضیات وجود دارد. روی این میزها، الفبا، اعداد، تاس و سایر موارد مربوطه قرار می‌گیرد. دورترین نقطه کلاس به بخش بلاک و پازل تعلق دارد. در این بخش چیزهایی ساخت و سازی که بچه‌ها برای درست کردن آن‌ها از انگشتانشان استفاده می‌کنند^۱ قرار می‌گیرد. در قسمت پشتی بخش بلاک، و در همسایگی آن، بخش بازی‌های نمایشی قرار دارد. وسایلی که به این قسمت هویت می‌دهند مدام در حال تغییر هستند. یک روز این محل تبدیل به بیمارستان یا مطب دکتر می‌شود و روز بعد ممکن است یک رستوران، آتش نشانی یا خانه معمولی باشد. همین طور در یک بخش آرام حتماً گوشه‌ای که یک بخش خصوصی و کوچک باشد در نظر گرفته می‌شود. در این بخش معمولاً چند پستی کوچک و نرم قرار می‌گیرد که کودکانی که نیاز به آرامش و فضای خصوصی دارند از آن استفاده کنند. بخش‌های متفاوت کلاس‌ها با استفاده از جداکننده‌های در نقش قفسه‌ها مجزا شده‌اند تا به فضای کودکان نظم بیشتری بدهد. در خصوص این موارد در کتاب ویژه مربیان به تفصیل در خصوص فعالیت‌های و چیدمان کلاس‌ها موارد دقیق بیان شده است.



شکل ۱.۲ چیدمان کلاس

امروزه شواهد فراوانی از پژوهش‌های انجام گرفته بر روی مغز در دست داریم که حاکی از آن است که یادگیری واقعاً یک پدیده خطی نیست بلکه کلی نگر است به عبارت دیگر یادگیری تک بعدی نیست بلکه چند بعدی است. مهمترین سرمایه ما در کشور مهارت‌ها و خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها است و این مهارت‌ها را نمی‌توان با مراکز کار با کودک مدل سلول‌ها و زنگ‌ها تولید کرد.

روشن است که سازگار کردن مراکز قدیم با مراکز جدید دشوار است و یا به عبارتی نمی‌توان به سادگی معماری این مراکز را تغییر داد از این رو الگوهایی که در این کتاب‌ها می‌بینید تغییرات را در بستر کلاس‌های درس با تنوع ایستگاه یا بخش برده است تا بتوانیم نیازهای آموزشی کودکان را برآورده سازیم. این مراکز به اختصار عبارتند از مرکز ساخت و ساز، مرکز فعالیت‌های هنری، مرکز ادبیات (کتاب و قصه)، مرکز بازی نمایشی، مرکز علوم و دانش و ریاضی، گوشه دنج و فضای استراحت و ... که در کتاب مریبان نیز به تفصیل آمده است.

■ ورودی دلپذیر

در فضاهای آموزشی ورودی اصلی بسیار مهم است در درجه اول و قبل از هر چیز ورودی باید دارای فضای دوستانه، با صفا و دلپذیر باشد نه حالت اداری خشک و دفع کننده، باید بدانیم که روابط اجتماعی گرم در یک محیط آموزشی عامل کلیدی موفقیت آن است، بنابراین تمام افراد در مراکز آموزشی باید احساس کنند که مرکز، مهد، سرا، کانون کودک به خودشان تعلق دارد. این جنبه‌ی خوشایند بودن و پذیرندگی ورودی باید با احساس امنیت توأم بوده و در عین حال بتواند بین فضای عمومی و فضای اختصاصی کودکان تفکیک ایجاد نماید. عناصر نمادین به شرح ذیل پیشنهاد می‌گردد.

روابط اجتماعی گرم در یک محیط آموزشی عامل کلیدی موفقیت آن است.

”

عنصر نمادین در ورودی: برای اینکه ورودی مرکز دعوت کننده باشد لازم است نشانه یا علامت خاص داشته باشد ویژگی‌های مراکز را برای مخاطبان بیان کند.

ورودی‌های سرپوشیده: مسقف بودن ورودی برای مراکز آموزشی امری حائز اهمیت است. یک ورودی سرپوشیده فضای مکث و آرامش ایجاد می‌کند و فرصت بیشتری برای روابط صمیمانه و حالتی شادمانه برای مرکز فراهم می‌آورد.

فضای ملاقات عمومی: امروزه در همه جای دنیا در مراکز آموزشی مکانی وجود دارد که مراجعین (پدران و مادران می‌توانند در آن فضاگرد هم آیند و باهم دیدار کنند ورودی باید دو حس را در مراجعین تقویت کند؛ اول حس خوش آمدگویی و پذیرندگی و دوم احساس امن بودن

مدرسه و مهد را در مراجعان تقویت کند. تخصیص فضایی برای مراجعین برای استقرار والدین و دیدارشان و یا فضایی که در آن می‌توانند تماس تلفنی برقرار کنند. حتی بهتر است امکان برای صرف نوشیدنی، چای و قهوه برای مراجعین فراهم گردد. این مکان می‌تواند محیط مرکز آموزشی را به محله نیز پیوند بزند فضای برای دیدارهای غیر رسمی ایجاد نماید با توجه به اینکه کانون‌های کودک شهرداری در سرای محلات واقع هستند این فضا می‌تواند به‌گونه‌ای در مجاورت کانون کودک قرار گیرد که پاتوق محلی برای والدین نیز ایجاد نماید.

فضای اداری: فضای اداری و دفتری مرکز باید در نزدیکی ورودی ساختمان باشد تا مراجعین به سهولت به آن دسترسی داشته باشند، همچنین فضای دفتری لازم است مانند دو چشم ناظر، دو راهبرد مهم را در مرکز دنبال نماید.

نخست اینکه با کارکرد مکانی خود، به فضاهای همگانی خدمت ارائه نماید و دوم اینکه بر کودکان و فضاهای آنان ناظر باشد. در واقع خدمت‌رسانی عمومی امور اداری به شکل حفاظت است و در امور کودکان به صورت نظارت و سرپرستی. لذا این مدل طراحی دو عنصر امنیت و نظارت را بدون فشار مضاعف در محیط تأمین می‌کند.

■ فضای نمایش کار کودکان

وقتی افراد بیرونی به محیط آموزشی وارد می‌شوند خیلی زود درک خواهند کرد که در این مرکز به موضوع یادگیری کودکان اهمیت داده می‌شود این امر با نمایش خلاقیت و آفرینش‌های کودکان میسر می‌شود (توجه به تغییرات فصلی نمونه کارها برای حفظ جذابیت و تازگی امری ضروری است) استفاده از باغچه، گلدان‌هایی که کودکان آن را کاشته‌اند در فضای بیرونی نیز می‌تواند این حس را مضاعف کند.

■ کمدهای شخصی کودکان

تجربه احساس خانگی با کمدهای شخصی باید به‌گونه‌ای باشد که کودکان بتوانند از آن به درستی استفاده کنند. شاید برای کودکان زیر شش سال با نصب برچسب عکسشان روی قفسه‌ها این شناسایی به سهولت اتفاق بیافتد گنجیه‌هایی با پهنای ۳۰-۳۸ سانت با عمق ۴۵ سانت بهترین امکان برای استقرار وسایل بچه‌ها



و کوله‌پشتی هایشان خواهد بود.

■ آمادگی جسمانی

فقدان یک رژیم پایدار آمادگی جسمانی در مراکز کار با کودک تنها یک معضل بهداشتی نیست بلکه پیامدهای مستقیم دیگری بر روی کارکرد یادگیری کودکان هم دارد و کاهش فعالیت ذهنی و عدم تندرستی را هم دربردارد، لذا بهتر است این مهم را برای کودکان با بازی‌ها همراه کنیم و از آن غافل نشویم. مراکز کار با کودک ترجیحاً باید امکاناتی از این دست در یکی از مکان‌های خود پیش‌بینی کنند و یا از امکانات فضاهای ورزشی استاندارد در ساختمان سرای محلات و یا مجاورت مرکز بهره‌گیرند امکان‌هایی برای نرمش، حرکات ترکیبی همراه با بازی و... مهیا کرد.

■ محیط‌های غذا خوری

باید دقت کنیم آن‌چه از نظر دیدگاه پشتیبانی و تدارکات منطقی به نظر می‌رسد، لزوماً برای کودکان به‌ویژه در سنین زیر ۶ سال مناسب نیست یک غذاخوری خوب گذشته از سه وعده غذایی در ساعات معین، باید بتواند در هر زمان متناسب با نیاز کودکان به آن‌ها غذا و یا نوشیدنی بدهد. ممکن است بچه‌ها با رعایت نکات بهداشتی غذا یا میان وعده را در کلاس میل کنند و در فراهم کردن میان وعده و یا آماده سازی و نظافت مشارکت نمایند. توجه به میز و صندلی مناسب برای کودکان و فضای پیرامون بچه‌ها که روتین غذا خوردن را نیز می‌تواند به آموزشی غیرمستقیم تبدیل کند اهمیت ویژه‌ای دارد.

■ شفافیت یا نورگیر بودن

شفافیت یا نورگیر بودن از ابعاد مهم محیط‌های یادگیری و مراکز کار با کودک است. شفافیت احساسی از فراخ و باز بودن به آدمی می‌دهد. لازم است در عین جداسازی و حفظ حریم نور طبیعی را در ساختمان افزایش داد همچنین شفافیت در فضاهای داخلی امکان نظارت غیرمستقیم مسئولان مرکز بر فضاهای یادگیری را فراهم می‌کند. چند پیشنهاد ذیل می‌تواند برای توجه مدیران مؤثر باشد:

۱. گاهی لازم است در شروع اتصال کودک به مرکز تا طی شدن زمان فرآیند جدایی^۱ محیط شفاف ولی مجزا از کلاس کودکان برای استقرار موقت والدین فراهم شود تا این روند و حس امنیت کودک تقویت شود.

۲. نورگیری دفتر مرکزی را زیاد کنید تا احساس خوش آمدگویی به مخاطبین بیشتر شود، به همکاران خود اجازه دهید که به صورت غیر مستقیم بر ورودی نظارت داشته باشند.

۳. تا آنجا که امکان دارد شفافیت بین فضای درونی و بیرونی ایجاد نمایید تا نور طبیعی را به ارمغان آورد و به کودکان این امکان را می دهد که از مناظر موجود لذت ببرند و مربیان را تشویق می کند که از فضای باز هم برای یادگیری و بازی بچه ها استفاده نمایند.

۴. شفافیت در میان محیط های یادگیری را هم از یاد نبرید حتی در خصوص بخش هایی از کلاس های کودکان می توان از شیشه هایی با امکان دید یک طرفه بیرون به داخل فراهم کنید تا والدین بتوانند فرزندان خود را در حین یادگیری ببینند ولی کودکان آن ها را نبینند.

۵. تلاش کنید از سمت ورودی دسترسی های باز و آشکاری پدید آورید که به فضاهای کارگاهی و کاری کودکان دید داشته باشد و عملاً ویتروینی از نمونه عملی فعالیت های کودکان فراهم کردید.

■ چشم انداز بیرونی و چشم انداز درونی

اگر بپذیریم که بسیاری از آموزه های ما در مهد و مدرسه در فضاهای بسته انجام می شود، که البته شیوهی خوبی برای رشد همه جانبه کودکان نیست. بسیار مفید است اگر افاق دید



دانش آموزان را با ایجاد خطوط نگاه به بیرون کلاس گسترش دهیم. هرگونه بحثی درباره چشم انداز درونی بدون پرداختن به موضوع حواس پرتی کامل نمی شود. لازم به ذکر است در مطالعات اندکی که در خصوص تمرکز حواس کودکان انجام شده است نشان می دهد در واقع، حواس پرتی کودکان در کلاس درس بیشتر به دلیل خسته کننده بودن فضای کلاس است تا آن چه بیرون رخ می دهد.

■ فناوری نه در یک جای خاص

اگر چه بسیاری از والدین آرزو دارند روزی را ببینند که در آن تکنولوژی وجود ندارد اما این واقعیت را نمی توان تغییر داد که امروزه فناوری جزء جدایی ناپذیر و اصلی زندگی ما شده است

مخصوصاً برای کودکان که در سنین کودکی و دانش آموزی برایشان ابزاری برای یادگیری و رشد و کشف و حتی بازی و مشارکت است. همچنین به موازات پیشرفت روزافزون فناوری، شیوه‌ها و مدل‌های یادگیری نیز تغییر کرده اند به طوری که گاهی یک رایانه قابل حمل به همراه مربی و کودکان می‌تواند یک راه‌رو را به پاتوقی برای یادگیری تبدیل کرد.

■ ارتباطات درونی و بیرونی

بشر موجودی است که به صورت تکوینی برای زندگی در فضای آزاد آفریده شده است و این نیاز به فضای آزاد و رها در سنین کودکی بیش از هر زمانی است بنابراین در فضاها و مراکز کار با کودک لازم است ارتباط بین فضای درونی و بیرونی برقرار بماند. یادگیری در فضای بیرونی گاهی همراه با بازی و تفریح است گاهی کلاس نقاشی یا زمان قصه‌گویی را در فضای باز بیرونی سپری خواهیم کرد.

■ فضاهای انعطاف پذیر

در طراحی فضاهای انعطاف پذیر تلاش می‌کنیم که از فضاهای یک منظوره و تک هدفی دور شویم و به سوی محیط‌های چند کارکردی قدم برداریم. این فضا در کلاس‌ها کمک می‌کند که مطابق علایق کودکان بخشی از کلاس را بزرگ‌تر و بخشی را کوچک‌تر کنیم و متناسب با نیاز یا گروه سنی فضای مناسب را تخصیص دهیم. گاهی حتی به دلیل کمبود فضا، محیط رستوران یا غذاخوری را با یک سن همراه می‌کنیم تا در مواقع لزوم بتوانیم به عنوان فضای بازی یا فضای نمایش و اجتماعات گروهی از آن استفاده نماییم.

■ فضای پاتوقی



مفهوم فضای پاتوق با محیط‌های آموزشی و فضای تعلیم و تربیت سنتی بیگانه است. امروزه می‌دانیم که ایجاد و گسترش گفت‌وگو اجتماعی و به عبارتی رشد عاطفی و اجتماعی کودکان و همچنین آموزش مشارکتی به منظور تربیت شهروندانی کارآزموده مقوله‌ای مهم حساس است این‌گونه مهارت‌های اجتماعی که اصطلاحاً مهارت‌های نرم خوانده می‌شوند برای دنیای امروز حتی مهم‌تر از مدارک تحصیلی و دانش فراگرفته کودکان هستند و اگر

به دنبال آموزش‌های شهروندی هستیم لازم است زمینه‌های آن را در محیط‌های آموزشی برای

کودکان فراهم نماییم. نمونه‌سازی فضاهای شهری و ایجاد پاتوق‌های برای مشارکت و همراهی کودکان فرصت مناسب آموزشی و زمینه‌ساز گسترش رفتارهای اجتماعی کودکان خواهد بود.

■ فضای دنج

کودکان گاهی برای استراحت و فضای مکث به فضایی برای آرامش احتیاج دارند جایی که معمولاً با چند پستی و یا مبل راحت فرصتی برای استراحت و لم‌دادن کودکان فراهم نماید، طراحی این فضا در کلاس‌های کودکان و حتی در محیط مرکز امری ضروری است. گاهی یک فضای بیرونی در کنار فواره آب و نیمکتی نزدیک زمین بازی هم می‌تواند برای کودکان فضای دنج ایجاد کند.

■ مبلمان آسوده‌نشین

معمولاً هر نوع سطحی که بچه‌ها روی آن می‌نشینند سخت و سفت است. حتی متأسفانه گاهی اندازه صندلی‌ها متناسب با سن بچه‌ها طراحی نشده است (در قسمت تجهیزات به استانداردها اشاره شده است) گاهی مشکلات جسمانی ما در سنین بزرگسالی ناشی از نشستن ۱۲ سال بر روی این میز و نیمکت‌های غیر استاندارد است. همان‌گونه که بزرگسالان به صندلی‌های مناسب در محل کارشان نیاز دارند کودکان نیز به صندلی‌های نرم و متناسب با اندامشان نیاز دارند بهتر است همه صندلی‌ها رویه‌دوژی شده باشند یا حداقل در گوشه‌ای از کلاس چند صندلی نرم و راحت بگذاریم. همچنین کودکان علاقه زیادی به دراز کشیدن در کف اتاق دارند. لازم است پوشش کف و بالشتک‌هایی به این منظور را مد نظر قرار دهیم.

■ استفاده از نور طبیعی و انرژی خورشید

از مجموعه عناصری که کارایی یک محیط آموزشی را بالا می‌برد، نور طبیعی است. نور خورشید از راه‌های مختلفی وارد ساختمان می‌شود پنجره‌ها، نورگیرهای سقف، همچنین می‌توان در طراحی‌های اولیه از درهای بالارونده یا پانل‌های متحرک استفاده نمود. نور خورشید از این نظر اهمیت دارد که میان سلامتی، از نظر جسمانی و میزان نوری که دریافت می‌کنیم، رابطه‌ی مستقیمی وجود دارد و برای کودکان این امر حیاتی است. نور روز همچنین از این جهت بسیار مهم است که به‌کارگیری

از مجموعه عناصری که کارایی یک محیط آموزشی را بالا می‌برد، نور طبیعی است.

”

هوشمندانه آن می‌تواند به‌طور چشمگیری از مصرف انرژی در ساختمان‌ها بکاهد و در نتیجه هزینه‌های برقی و گرمایشی را نیز کاهش دهد.

■ تهویه مطبوع

توجه کنید که ساختمان‌های آموزشی نیازمند بیشترین دسترسی به تهویه مطبوع هستند، همان‌طور که نور طبیعی مهم است، هوای طبیعی نیز به ایجاد محیط زیست سالم کمک می‌کند. ساختمان‌هایی که به‌طور طبیعی تهویه می‌شوند، مقادیر زیادی از ترکیبات زیان‌بار و سموم هوای داخل ساختمان را کاهش می‌دهند. تهویه طبیعی همچنین می‌تواند از تولید قارچ‌هایی که باعث بروز مشکلات جدی می‌شوند جلوگیری کند. برای اطمینان از هوای مطبوع لازم است یا از دستگاه‌های مناسب برای ورود هوای خارج به داخل و تنظیم نگه داشتن آن استفاده نماییم و یا از الگوی طبیعی کوران هوا به‌منظور گردش مناسب هوا در محیط استفاده نماییم که البته این روش می‌تواند مکمل استفاده از دستگاه‌های هوا ساز نیز باشد.

■ یادگیری، نورپردازی و رنگ

یکی از اهداف نورپردازی فضاهای آموزشی، تأمین فضای بصری کافی برای دانش‌آموزان و مربیان است که عامل مهمی در جهت یادگیری به‌شمار می‌آید. روشنایی یکنواخت افقی به دلیل انجام فعالیت‌های مختلف در یک مرکز آموزشی نمی‌تواند به‌تنهایی گزینه مناسبی باشد و باید از نورهای تأکیدی برای مواقع لازم استفاده شود؛ که البته این نورها تابع شرایط سنی کودکان متفاوت خواهد بود.

چند تصور اشتباه در زمینه‌ی نورپردازی و رنگ‌آمیزی در محیط‌های آموزشی وجود دارد که لازم است از آن‌ها حذر کنیم.

۱. باید میزان روشنایی فضا یکنواخت باشد!!

اکثر آیین‌نامه‌ها و مقررات ساختمانی برای کل فضاهای آموزشی روشنایی یکنواختی، معادل ۵۵ شمع (واحد روشنایی) ذکر کرده‌اند. از دیدگاه آموزش نوین پیشنهاد ۵۵ شمع را می‌توان برای فضای مرکزی اتاق اختصاص داد ولی مقادیر نور کمتری برای فرورفتگی‌ها و روشنایی بیشتری برای دیوارهایی که کارها و آثار کودکان نصب شده در نظر گرفت.

۲. رنگ‌های اصلی را برای کودکان بکار بگیرید!!

این تصور رایج که مناسب‌ترین فضاها برای کودکان فضاهایی پراز نور و دارای رنگ‌های اصلی

(قرمز، زرد، آبی، سبز و...) باشد در حقیقت بر هیچ تحقیق معتبری استوار نیست. در حقیقت تجربه نشان داده است که کودکان به اندک تغییری حساس هستند به عنوان مثال کودکان به رنگ‌های موجود در طبیعت و رنگ پوست انسان توجه خاصی نشان می‌دهند حال آن‌که این رنگ‌ها جزو رنگ‌های اصلی نیستند. نتیجه استفاده زیاد از رنگ‌های اصلی موجب نامطلوب شدن محیط می‌گردد، لذا از این رنگ‌ها باید کمتر استفاده نماییم.

۳. قرمز رنگ پر خاشگری و سبز رنگ آرامش است !!



این جمله نیز مبنای علمی خاصی ندارد، در نتیجه کلیه رنگ‌ها اگر به صورت منظم و اصولی همراه با تفکر بکارگرفته شوند برای کودکان جایگاه ویژه‌ای خواهند داشت، در ضمن بکارگیری صحیح رنگ‌ها باید با بافت فرهنگی و اقلیمی و امکانات موجود و شیوه‌ی نورپردازی تناسب داشته باشد.

۴. از لامپ‌های یک شکل برای فضای آموزشی استفاده کنید!!

استفاده یکسان از لامپ‌ها هیچ تأثیری بر محیط یادگیری کودکان ندارد و تنها مدیریت بر امور ساختمان را ساده‌تر می‌کند. حال آن‌که بهتر است متناسب با نیاز کودکان اقدام کنیم و از یک الگوی یکسان دوری کنیم.

■ پیوند مرکز با محله و جامعه پیرامون

امروزه تلاش می‌شود تا در طراحی مدارس و مراکز آموزشی به گونه‌ای عمل کنند که علاوه بر کارکرد آموزشی، برای ساکنان محله کارکرد محلی نیز داشته باشد. به طوری که بتوان گفت جزئی از محله است مدارس و مراکز آموزشی از سه جنبه با محله پیرامون خود در ارتباطند:

نخستین جنبه هنگامی که مدرسه یا مرکز از نظر مکانی در قلب محله واقع شده و موقعیت مکانی آن حائز اهمیت است.

دومین جنبه، پیوندهایی است که مرکز آموزشی (مهد، مدرسه) را به کسب و کار، سازمانها و نهادهای محلی، امکانات و سرگرمی‌ها متصل می‌کند این پیوند تنگاتنگ خود عاملی است که

می‌تواند توان نهفته آموزشی مرکز را فراتر از چهار دیواری مدرسه گسترش دهد.

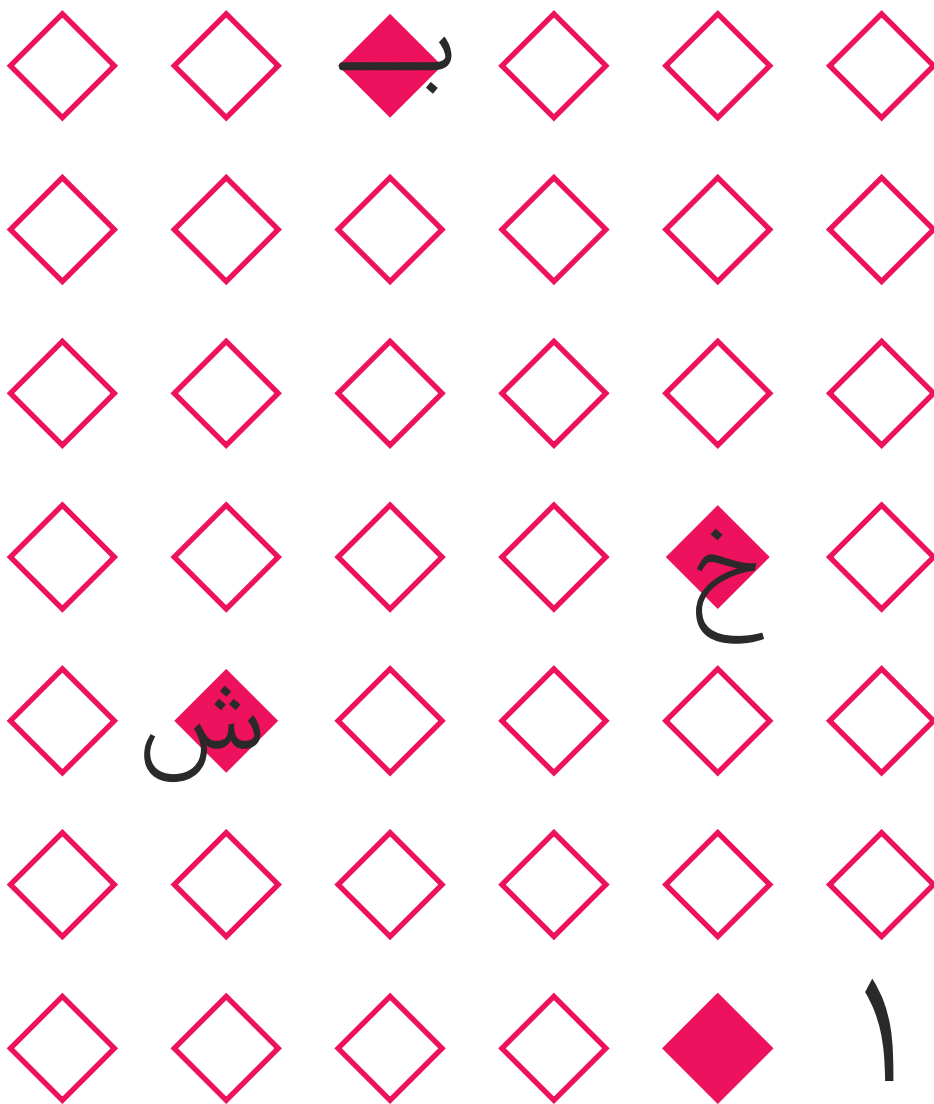
سومین جنبه هم این است که مرکز آموزشی در اساس به‌گونه‌ای طراحی شود که برای ساکنان محله جای خوشایند باشد و به اصطلاح روز خود را چنان طولانی کنند که امکانات و تسهیلات آن برای همگان و به روی همه باز باشد از آنجا که مراکز کار با کودک شهرداری تهران (کانون‌های کودک) در سرای محلات قرار دارند طبیعتاً راحت‌تر می‌توانند کارکرد محلی خود را ایفا کنند و لازم است مدیران محترم به این مهم توجه ویژه نمایند.

جمع‌بندی



در آن‌چه بیان شد تلاش کردیم با بیان مفاهیم آموزشی، مدیران را با مؤلفه‌های مؤثر محیط یادگیری برای کودک و خانواده آشنا کنیم. تا با دید حاصل از آن بتوانند نسبت به طراحی، تجهیز و بهبود محیط مرکز خود اقدام نمایند. هر چند در بخش بعد به جهت سهولت کاربری، موارد در قالب الزامات و استانداردها و چک لیست‌ها آمده است تا نکات فضا و الزامات تجهیزات با دقت بیشتری مورد توجه قرار گیرد.

بر این باوریم که اگر، مهد، کانون کودک و مدرسه همه جنبه‌های آن‌چه انتظار داریم را برآورده سازند و امکانات مهد، مرکز، مدرسه نیز همان هدف را دنبال کنند، در آن صورت به جای مهد کودک، مرکز یا مدرسه کانون‌های آموزشی محله ساخته‌ایم. فضایی که به مثابه کانون آموزشی برای همه افراد محله و نه تنها کودکان و پدران و مادران خواهد بود و با منابع موجود در محله پربارتر می‌شود و با مشارکت جامعه محلی همواره بستر مناسب‌تری را برای آموزش کودکان و بزرگسالان در کنار هم فراهم می‌نماید.



لزوم مقررات، مقدمه و اهداف آن

لزوم این مقررات و دامنه شمول آن

شیوه‌نامه حاضر در راستای ارائه خدمات جهت ارتقای محیط‌های یادگیری کودکان و رسیدن به یک ساختار فضایی مناسب برای کودک، توجه به ایمنی و زیبایی بصری می‌باشد. این تجهیزات، الزامات و استانداردها با تمرکز بر کانون‌های کودک سرای محله‌های شهر تهران تدوین شده است. که در قالب کتاب مدیران محله برای تجهیز و تأمین فضای مناسب به آن‌ها کمک می‌کند. منظور از کودک در این طرح، افراد بین ۳-۱۲ سال^۱ است. شایان ذکر است که در کنار تدوین این ضوابط و استانداردها چک‌لیست‌هایی جهت تعیین کیفیت بهداشت، ایمنی، تجهیزات مورد استفاده در کانون و خانه‌های کودک ارائه گردیده است که در قسمت انتهای همین فصل در دسترس خواهد بود.

مرور کلی

همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد، مجموعه عوامل گوناگونی بر روند پرورش خلاقیت کودکان تأثیرگذار است. پیش‌تر هم، شناخت ویژگی‌های محیطی مؤثر، بر رشد و خلاقیت کودک در محیط روان‌شناسی محیط ارائه گردید، که از مسایل مهم و تأثیرگذار بر افزایش خلاقیت کودک و طراحی محیط ساخته شده برای اوست. طراحی فضای منطبق با شرایط کودکان به‌طور قطع بستگی به شناخت کافی از ویژگی‌های رشد آنان دارد. خصوصیات جسمی و روانی کودکان در مراحل مختلف رشد، اساس برنامه‌ریزی فضا و طراحی برای آنان است. مناسب‌سازی فضای فیزیکی و محیط به جزمعماری ساختمان، ساختارها و الگوهای کلی به تجهیزات و وسایل نیز بر می‌گردد. اندازه‌ی میز و صندلی، کمدهای اسباب‌بازی و نیز ارتفاع مناسب دستگیره‌ی درها، دستشویی‌ها، شیرها و... از جمله مواردی می‌باشد که باید متناسب با ابعاد بدنی کودک طراحی شود. قطعات متنوع مبلمان، نیمکت، میز و صندلی، تابلوها، قفسه‌ها و غیره... که با مقیاس و در حد و اندازه آنان ساخته می‌شود، می‌تواند برای هر بازی شکل ویژه‌ای به خود بگیرد. اگر فضا و عناصر آن متناسب با اندازه‌های کودک باشد، آن‌ها به‌سادگی می‌توانند از فضاها و وسایل مربوط به خود استفاده کنند. علاوه بر جنبه‌های فوق، باید به احساس آسایش، امنیت و لذت کودکان نیز در فضا توجه ویژه نمود.

۱ خدمت کانون‌های کودک برای کودکان ۳ تا ۶ سال در سنین پیش از دبستان می‌باشد و تمرکز این مجموعه هم بر کودکان زیر سن دبستان است.

هدف از ایجاد کانون‌های کودک کمک به ایجاد محیط غنی برای رشد جسمانی، شناختی، عاطفی و اجتماعی معنوی، کودکان و کسب مهارت‌های لازم برای زندگی (به‌ویژه مهارت‌های نرم و هویت‌ساز و مهارت‌های شهروندی) در نهایت فراهم کردن شرایط برای کودکان به‌گونه‌ای است که بتوانند نیازهای خود را تأمین کرده و علائق خود را دنبال کنند تا توانمندی‌های آن‌ها تا حد ممکن رشد کرده و به‌کار گرفته شود.

تحقق چنین هدفی از دو بعد امکان‌پذیر است:

- تأمین نیروی انسانی متخصص و روش‌های آموزشی به‌روز و کارآمد
 - طراحی فضای فیزیکی و کالبدی و امکانات و تجهیزات و محیط مناسب یادگیری کودکان
- در این راستا کتابچه مربیان و مدیران کانون‌های کودک نیز تدوین شده است تا به شما به‌عنوان مدیر سرا یا مدیر محله کمک کند که ضمن تأمین فضای مناسب بتوانید نیروهای تخصصی و حرفه‌ای را در کنار خود همراه کنید. در کتاب مربیان به جنس کار مربی‌گری، اهمیت سلامت رفتاری-شخصیتی و اهمیت آموزش کودکان می‌پردازیم و سپس، اهمیت مربیان و ویژگی‌های یک مربی حرفه‌ای را می‌شناسیم و در مرحله‌ی آخر که بیشترین بخش کتاب را به خود اختصاص داده، اصول یادگیری-آموزشی، حیطه‌های رشدی و فعالیت‌های تقویت‌کننده حیطه‌ها را بررسی می‌کنیم. تا به مربیان برای برنامه‌ریزی و کمک به رشد همه‌جانبه کودکان کمک کنیم. در کتاب مدیران کانون‌ها نیز تلاش می‌کنیم تا به مدیر کمک کنیم تا بتواند تعامل مؤثری با خانواده‌ها برقرار نماید و حمایت و مشارکت آن‌ها را جلب نماید همچنین بتواند کیفیت مرکز تحت مدیریت خود را ارزیابی کند و در راستای بهبود ارائه خدمات گام بردارد و در فرآیند مشاهده و مستند سازی بتواند روند رشد کودکان مرکز خود را مستند نماید و با پایش منحصربه‌فرد فرآیند رشد هر کودک از ابتدای حضور تا پایان در مشارکت والدین و مربیان کودکان مرکز خود را برای رشد همه‌جانبه حمایت نماید.

در این کتاب نیز بیشتر به الزامات محیطی و تجهیزات می‌پردازیم و مسئولیت فضا سازی و برنامه‌ریزی را در کتاب مربیان پی خواهیم گرفت. باید در نظر گرفت که اگر محیط فیزیکی و فضای کالبدی با میل ذاتی و طبیعت کودک سازگاری نداشته باشد در آن صورت بعید است روح او تشویق به یادگیری شود. پس باید طراحی محیط مانوس با روحیات کودکان باشد و همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد فرصت‌های محیط فرصت‌های برابر برای همه کودکان فراهم نماید و با دید حاصل از بخش پیش و رعایت الزامات این بند محیط فراگیر و دوستدار یادگیری کودکان بسازیم.

اهداف

هدف کلی از تدوین این الزامات و استانداردها، ایجاد بستری مناسب در راستای رشد همه جانبه ی کودکان و شکوفایی توانمندی های کودک در ابعاد مختلف، بهره مندی از فضا و تجهیزات غنی آموزشی، تأمین سلامت و بهداشت، ایمنی و آسایش، بهره مندی همه کودکان از آموزش با کیفیت، یکسان در تمام نقاط شهر تهران و بهره وری مناسب همراه با ساختارهای یکپارچه آموزش، ارزیابی، تعامل و ارتباط، هویت بصری یکپارچه و امکان پایش و بهبود مستمر خدمات ارائه شده به کودکان و خانواده ها است.

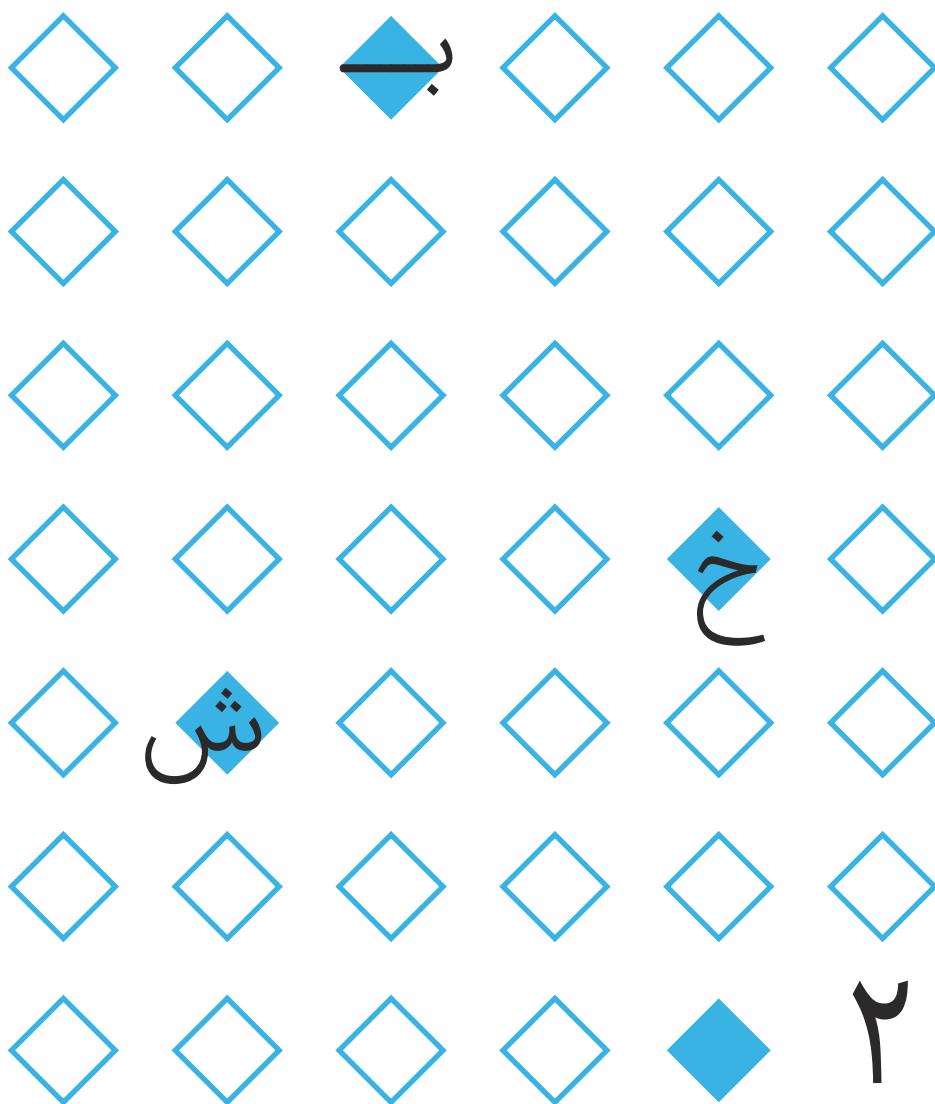
ازاهدات دیگر این کتاب راهنما تأکید برجسته های ارگونومی^۱ که منطبق با شرایط جسمی و روانی کودک، ارگونومی محیط^۲ و استفاده از اطلاعات موجود در محیط جهت بهره وری بهینه از آن ها در طراحی فضا است.

جهت سهولت این الزامات و ضوابط به صورت ذیل دسته بندی شده اند:

بخش دوم	ضوابط و دستورالعمل ها؛
بخش سوم	مؤلفه های محیطی؛
بخش چهارم	الزامات عمومی و فضاهای مورد نیاززمین بازی؛
بخش پنجم	تجهیزات، شامل مبلمان و مقررات کلی علائم و تابلوها؛
بخش ششم	شامل سایر الزامات مکانیکی، برقی، ایمنی و بهداشتی.

۱ دانش به کار بردن اطلاعات علمی موجود درباره ی انسان در طراحی محیط است. ارگونومی ظرفیت ها و توانمندی های انسان را بررسی می کند و سپس اطلاعات به دست آمده را در طراحی محیط های کار و تجهیزات به کار می بندد.

۲ این جزء از ارگونومی با توانایی ها و محدودیت های انسان در برابر عوامل گوناگون محیطی مانند روشنایی، گرما، صدا، ارتعاش و... سروکار دارد.



ضوابط و دستورالعمل‌ها

ضوابط و دستورالعمل‌ها

رعایت آن قسمت از ضوابط و استانداردهایی که در این بخش به آن‌ها اشاره شده الزامی است و به مثابه‌ی جزئی از مقررات و استانداردهایی تلقی می‌شود که استانداردهای محیطی مرکز براساس آن‌ها ارزیابی خواهد شد. لازم به ذکر است در این سند از ذکر الزامات مکان‌یابی و شرایط کارکنان و موارد کلی که در استاندارد ملی مرکز مهد و پیش از دبستان به شماره ۸۹۰۵ که در پیوست شماره ۱ نیز به تفصیل آمده است پرهیز شده است. هرچند تمام مستندات این کتاب با رعایت و توجه به این استاندارد بیان و بازتعریف شده است.

ضوابط عمومی

با توجه به استقرار کانون‌های کودک در ساختمان سرای محلات، توجه به انتخاب مکان قرارگیری آن در ساختمان‌های سرا، که عموماً چند طبقه هستند، لازم است از ابتدا مورد توجه قرار گیرد. توصیه می‌گردد فضای فیزیکی کانون کودک در طبقه هم‌کف، یا طبقه اول^۱ و با نور و فضای مناسب در نظر گرفته شود. به دلایلی که پیش‌تر نیز در الگوها بیان شد به دلیل عدم امکان تهویه و نور مناسب، به هیچ عنوان نباید کانون کودک در زیرزمین راه‌اندازی گردد. جهت نگهداری کودکان در هر کلاس به ازای هر کودک ۴ تا ۶ ساله حداقل ۳ متر مربع فضا مورد نیاز است، این فضا برای کودکان نوپا ۳ ساله ۴ متر خواهد بود. همچنین لازم به ذکر است این مقدار برای کودکان با نیازهای ویژه باید دو برابر در نظر گرفته شود. از این رو تعداد کودکان قابل پذیرش در مرکز با توجه به متراژ فضاهای مفید کلاس‌ها تعیین می‌گردد. توجه به تفکیک سنی گروه‌های سنی مختلف نیز الزامی است.

■ ورودی

جدای از الگوهای معماری و فضایی که در بخش قبل برای ورودی ذکر شد، که به کیفیت فضا می‌پردازد، حداقل عمق مناسب فضای جلوی ورودی برای انتظار و گردش ۱۵۰ سانتی متر است. این مقدار جهت تأمین آسایش والدین، کودکان و در صورت وجود کودکان توان‌خواه ضروری است. ورودی‌های در نظر گرفته شده به کانون کودک باید سرپوشیده باشد و در شب از روشنایی کافی به مقدار حداقل ۱۰۰ لوکس برخوردار باشد. ورودی مجموعه باید خوانا و بدون مانع در نظر گرفته شود در صورتی که عرض ورودی کم‌تر از ۱۲۰ سانتی متر است از قراردادن گلدان و سایر وسایل

۱ بند ۴-۲-۳ استاندارد ملی ۸۹۰۵ مورد توجه قرار گیرد (مرکز کودک باید در یک طبقه و حداکثر در دو طبقه باشد)

در مسیر اجتناب گردد. در صورت استفاده از گلدان، از گیاهانی که فاقد خار و شاخه و برگ تیز می باشد استفاده شود.

پیشنهاد می گردد در قسمت ورودی مجموعه نیمکت هایی برای حضور والدین در نظر گرفته شود در صورتی که محل قرارگیری نیمکت ها سرپوشیده نیست، با تدابیری پوشیده شود تا مانع تابش آفتاب در تابستان و باران در فصول سرد گردد. این فضا می تواند در فضای داخلی نیز پیش بینی شود.

مطابق آن چه در دستورالعمل بیان شده ورودی های مجموعه در شب باید نور کافی حداقل ۱۰۰ لوکس را دارا باشد، به همین دلیل می توان از چراغ های دارای حائل برای روشنایی مجموعه استفاده کرد. در صورت استفاده از چراغ های پایه دار و فلزی باید به این نکته توجه شود که محل قرارگیری آن به گونه ای باشد که در مسیر رفت و آمد کودکان مانعی ایجاد نکند و باعث برخورد کودک نگردد. توصیه می گردد ورودی ساختمان حتی الامکان هم سطح پیاده رو باشد در غیر این صورت پیش بینی رمپ برای تمامی ورودی ها به مجموعه الزامی است.^۱

■ راهروها

راهروها محل عبور و مرور کودکان هستند که در اغلب مواقع با سرعت از آن عبور خواهند کرد از این رو حداقل عرض مناسب برای راهروها ۱۴۰ سانتی متر است، و در صورتی که به دلیل نوع



ساختمان این عرض کمتر باشد باید شرایطی فراهم شود که کودک با محیط ناایمن مواجه نشود. به عنوان مثال از قراردادن گلدان ها که باعث کم شدن عرض راهروها می شود جلوگیری گردد. مسیرهایی که جهت تردد کودکان در داخل کانون در نظر گرفته

می شود باید خوانا بدون مانع و با شیب مناسب طراحی گردد. جهت خوانایی و زیبایی، رنگ

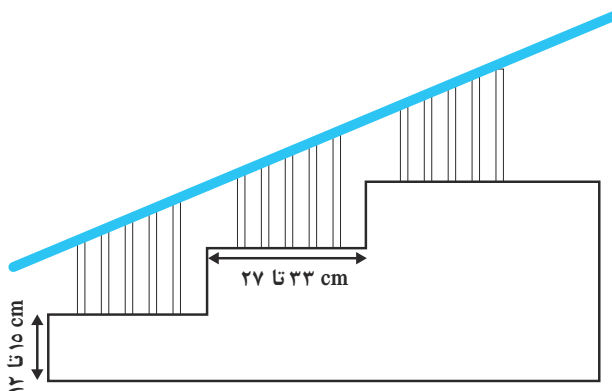
راهرو و فضاهای ارتباطی موجود با رنگ متفاوت از سایر فضاها مشخص گردد. دیوارها لازم



است بدون درز، شکاف و به رنگ روشن و همواره تمیز باشند. پوشش دیوارها و ستون‌ها نباید زیر باشد و کف راهرو باید غیرلغزنده باشد و از نصب کفپوش‌های با پرز بلند خودداری شود، همچنین در استفاده از رنگ کف به این نکته توجه شود که کم‌ترین مقدار بازتاب نور را داشته باشد.

■ پله

ارتفاع مناسب پله برای کودکان ۱۲ تا ۱۵ سانتی‌متر و عرض کف آن ۲۷ تا ۳۳ سانتی‌متر است، پله‌هایی که در محل عبور و مرور کودکان است باید دارای حفاظ به ارتفاع حداقل ۷۵ سانتی‌متر باشد و روشنایی کافی (حداقل ۱۰۰ لوکس) برای پله‌ها در نظر گرفته شود. کف پله‌ها نباید لغزنده باشد و کنار پله باید میله‌ای جهت استفاده کودک و گرفتن دست در امتداد پله‌ها قرار گیرد، این میله باید ۳۰ سانتی‌متر بعد از آخرین پله ادامه داشته باشد و سطح مقطع آن دایره در نظر گرفته شود.



شکل ۳.۱ پله مناسب کودکان

■ سطح شیب دار داخلی (رمپ)

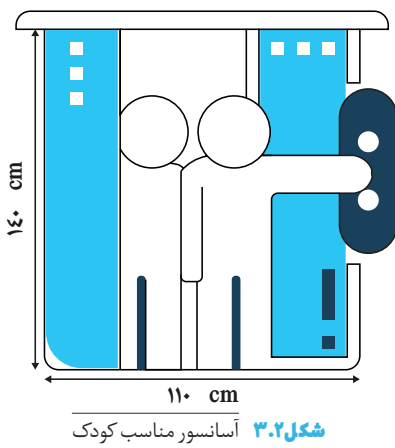
در هر قسمت از فضای داخلی مورد استفاده کودک، دارای اختلاف سطح، باید رمپ طراحی گردد که علاوه بر کودک عادی، کودکان توان خواه نیز از آسایش کافی برخوردار باشد. در صورت وجود رمپ در مرکز، حداقل عرض سطح شیب دار باید ۱۲۰ سانتی متر در نظر گرفته شود. برای سطوح شیب دار تا ۳ متر طول، حداکثر شیب ۸ درصد در نظر گرفته شود، همچنین سطح شیب دار نباید دارای شیب عرضی باشد. پیش بینی یک پاگرد به عمق حداقل ۱۵۰ سانتی متر با در نظر گرفتن حداکثر طول افقی ۹ متر الزامی است.

موارد زیر در طراحی رمپ در نظر گرفته شود:

- حداقل ابعاد پاگرد سطح شیب دار در گوشه ها برای تأمین فضای گردش ۱۵۰ در ۱۵۰ سانتی متر در نظر گرفته شود.
- در امتداد و ابتدا یا انتهای سطح شیب دار نباید پله ای وجود داشته باشد.
- کف سطح شیب دار باید غیر لغزنده، ثابت، سخت و هموار باشد.
- رنگ و روشنایی سطح شیب دار باید با پاگرد آن متضاد باشد.

■ آسانسور

در صورت طراحی خانه کودک در دو طبقه وجود یک واحد آسانسور در مجموعه پیشنهاد می گردد. حداقل ابعاد مفید اتاقک آسانسور ۱۴ در ۱۱۰ سانتی متر و عرض مفید در آن باید حداقل



۸۰ سانتی متر در نظر گرفته شود. پوشش کف اتاقک آسانسور باید محکم، ثابت و غیر لغزنده باشد، همچنین لازم است رنگ در اتاقک آسانسور در تضاد با رنگ دیوار همجوار خود باشد. برای تأمین آسایش کودک توان خواه اتاقک آسانسور باید مجهز به دستگاه های کمکی در دیواره ها باشد. ارتفاع مناسب قرارگیری این دستگاه ها ۶۰ سانتی متر بالاتر از کف است.

■ بازشوها

درها

درهای مرکز باید شرایط زیر را دارا باشد:

- حداقل عرض درب ساختمان باید ۱۰۰ سانتی‌متر و بدون آستانه باشد،^۱ در مواردی که استفاده از آستانه ضروری است حداکثر ارتفاع آن باید ۲ سانتی‌متر در نظر گرفته شود.^۲
- رنگ درب‌ها و چهارچوب آن‌ها باید در تضاد با رنگ دیوار همجوار خود باشد.
- درب‌ها از جنس مقاوم، سالم و بدون ترک خوردگی، شکستگی، زنگ‌زدگی و قابل شستشو بوده و همیشه تمیز باشد.
- درب‌های مشرف به فضای باز باید مجهز به توری سالم و مناسب و همچنین فنردار باشد به نحوی که از ورود حشرات و جوندگان و سایر حیوانات جلوگیری نماید.
- دستگیره درب ورودی که در حالت معمول در ارتفاع یک متر طراحی می‌شود، در مرکز کودک از سمت داخل باید ارتفاع بیش از یک متر و ۵۰ سانتی‌متر داشته باشد، تا کودک نتواند آن را باز کند.
- توصیه می‌شود درها دارای آرام‌بند باشند.

پنجره‌ها

پنجره‌های مرکز باید شرایط زیر را دارا باشد:

- ارتفاع مناسب پنجره از کف برای کودکان ۶۰ سانتی‌متر است، به این نکته توجه شود در صورتی که پنجره به همکف باز می‌گردد نیاز به حفاظ الزامی نیست مگر در شرایط خاص. هر چند جهت تأمین ایمنی، برای سایر پنجره‌ها که در ارتفاع بالاتر نصب شده‌اند لازم است حفاظ نصب گردد.
- پنجره‌ها از جنس مقاوم، سالم و بدون ترک خوردگی، شکستگی، زنگ‌زدگی و قابل شستشو بوده و همیشه تمیز باشد.
- پنجره‌های باز شونده باید مجهز به توری سالم و مناسب باشد به نحوی که از ورود حشرات به داخل جلوگیری نماید.

۱ حداقل عرض مفید هر لنگه در برای عبور صندلی چرخدار ۸۰ سانتیمتر می‌باشد.
۲ کلیه‌ی درها باید به سهولت باز و بسته شوند.

سرویس بهداشتی

سرویس بهداشتی در مرکز باید شرایط زیر را دارا باشد:

- سرویس بهداشتی باید دارای یک مسیر حرکت و دسترسی بدون مانع باشد
- به ازای هر ۱۵ کودک^۱ یک سرویس بهداشتی در نظر گرفته شود. همچنین ایجاد حداقل یک سرویس بهداشتی مخصوص افراد توان خواه، مجهز به توالت فرنگی الزامی است.
- شیرهای روشویی باید به صورت اهرمی باشد و به راحتی باز و بسته شوند و حداکثر فاصله آن ها از لبه ی جلو روشویی ۶۰ سانتیمتر باشد.
- تمامی سرویس های بهداشتی باید به سیفون و شیر آب اتوماتیک مجهز باشند همچنین وسایل مورد استفاده در سرویس باید راحت بادوام و غیر قابل تخریب باشد. (برای فضای شستشو لازم است از شیرهای اهرمی استفاده شود)
- ابعاد کاشی ها بهتر است بزرگ تر از ۲۰ سانتی متر باشد که به راحتی قابل شستشو باشد.
- نصب کاسه روشویی از کف تا ارتفاع حداکثر ۶۰ سانتی متر در نظر گرفته شود.
- ارتفاع آویز حوله و جای صابون و یا دستگاه خشک کن برقی از کف نباید بیش از ۷۰ سانتی متر باشد.
- کاسه روشویی فضای توان خواهان باید در فضایی به ابعاد ۷۵ در ۱۲۰ سانتی متر قرار گیرد تا امکان دستیابی از رو به رو را فراهم سازد.



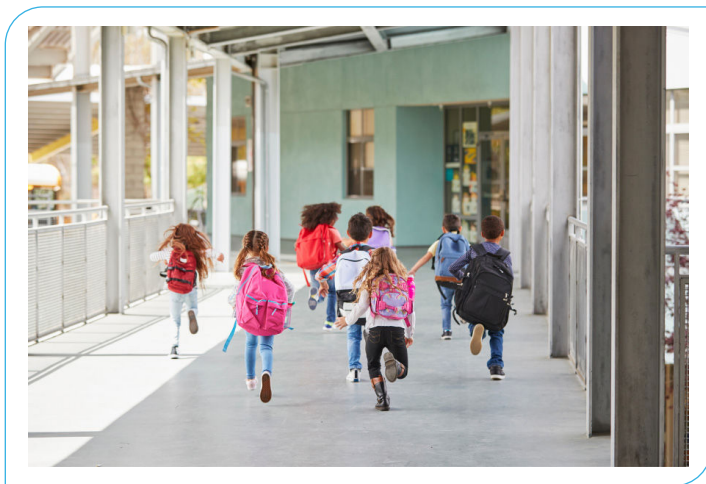
- نصب کاسه ی توالت فرنگی به ارتفاع ۴۵ سانتیمتر از کف و با فاصله ۳۰ سانتیمتر از دیوار مجاور برای سرویس بهداشتی معلول الزامی است.
- توصیه می شود از استفاده از کاشی ها و تجهیزات دارای رنگ تیره اجتناب شود و سرویس های بهداشتی دارای رنگ های شاد و روشن باشد.

۱ در استانداردهای بین المللی این عدد ۱۵ و در استاندارد ملی به ازای هر ۲۰ کودک یک سرویس بهداشتی الزامی است

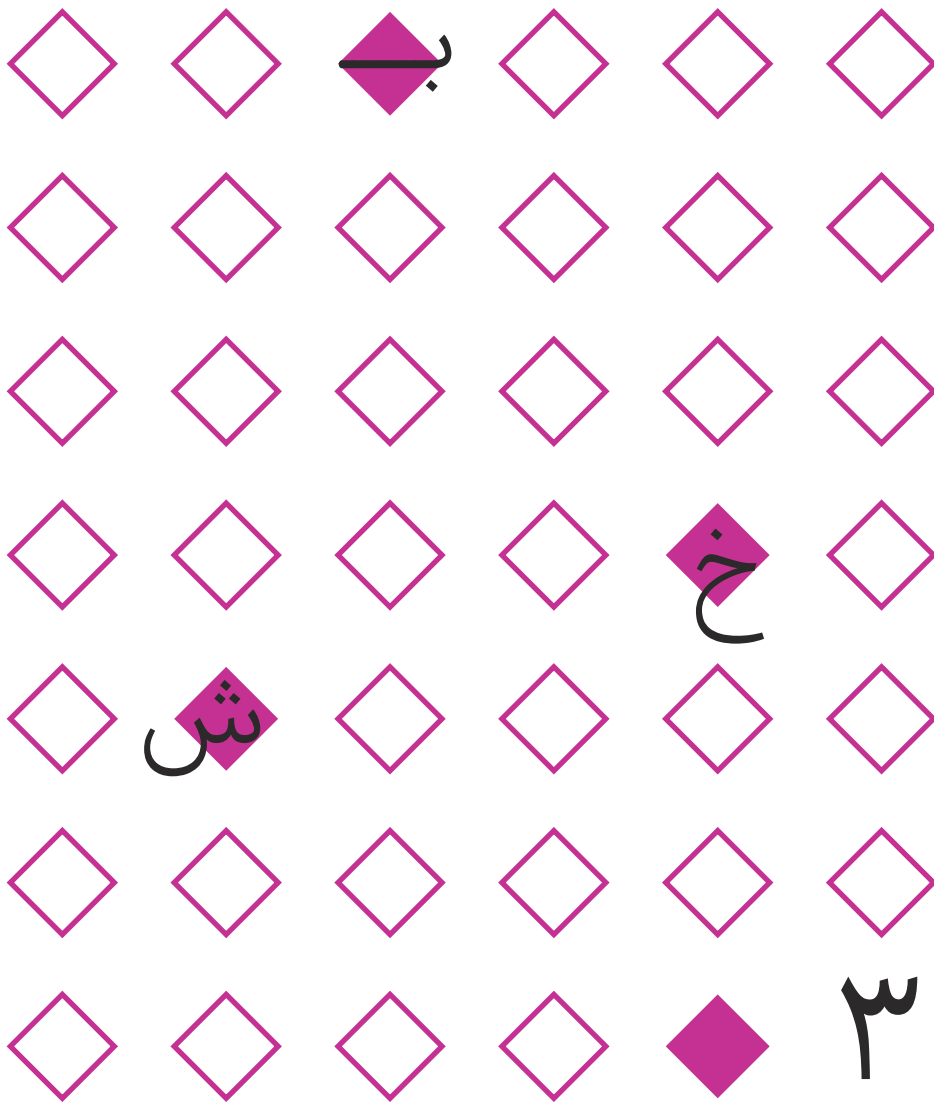
راه‌های خروج

راه‌های خروج مرکز باید شرایط زیر را دارا باشد:

- در هر مرکز کودک پیش بینی یک راه خروج در مواقع اضطراری الزامی است و پیش بینی‌های لازم برای کنترل حریق در موارد آتش سوزی الزامی است.^۱
- لازم است در هر مرکز خروجی‌ها بدون مانع باشند، تا از تمام نقاط بنا راه خروج آزاد و بدون مانع در دسترس باشد.
- فضاهای مورد استفاده کودکان پیش دبستان و ۳ تا ۷ سال باید در تراز تخلیه و فضاهای مورد استفاده دانش آموزان ۸ تا ۱۲ سال حداکثر یک طبقه بالاتر از تراز تخلیه خروج واقع شوند.^۲
- استفاده از هرگونه قفل و یا وسیله سد کننده در مسیرهای خروج که احیاناً خارج شدن به موقع را مانع شود ممنوع است.



۱ بر اساس استاندارد ملی مرکز باید مجوز ایمنی از لحاظ حریق، انفجار و اطفاء حریق از سازمان آتش نشانی اخذ نماید.
۲ تمرکز در کانون‌های کودک بر کودکان زیر ۶ سال است.



مؤلفه‌های محیطی

مؤلفه‌ی نور

همان‌طور که پیش‌تر نیز در الگوهای پیشنهادی مطرح شد موضوع نور در فضای آموزشی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نورپردازی عامل بسیار مهم و جدایی‌ناپذیر در طراحی است که می‌تواند کیفیت فضا را متحول کند و نقص در آن اثرات منفی به همراه داشته باشد. نور را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: نور طبیعی که نور خورشید است و پیش‌تر در خصوص اهمیت و ضرورت آن گفتگو شده است و نور مصنوعی که با چراغ‌ها، لامپ‌ها و... تأمین می‌شود. بدیهی است اهمیت نور را به هیچ وجه نمی‌توان نادیده گرفت، زیرا تمام فضا را روشن می‌کند، تعریف‌کننده‌ی منطقه‌ها و مرزهاست، باعث گسترش و تأکید بر فضا می‌شود و همچنین عاملی برای امنیت محیط به خصوص در ساعات شبانه می‌باشد.

نور طبیعی

فضاهایی با نور طبیعی و شفاف اثر مثبت بر کودکان دارند به همین دلیل استفاده از نور طبیعی در مراکز کودک توصیه می‌شود. برای این منظور می‌توان از پنجره متناسب با ابعاد کودک استفاده کرد. نور خورشید، روشنایی با کیفیتی را برای فضا فراهم می‌سازد و برقراری با محیط بیرون را آسان می‌سازد همچنین باعث تهویه فضا می‌گردد. در استاندارد ملی نیز توصیه شده است، جهت ساختمان به گونه‌ای باشد که حداکثر تابش آفتاب به صورت مفید به ویژه در فصل زمستان برای کلاس‌ها فراهم گردد^۱ هر چند با توجه به اقلیم لازم است در خصوص ایجاد یا عدم ایجاد سایه سار تصمیم‌گیری شود. نورپردازی طبیعی باید به گونه‌ای باشد که از تضادهای زیاد نوری^۲ و سایه‌های متعدد و ریتمیک پرهیز شود برای کاهش شدت نور می‌توان از سایه بان‌ها در قسمت بیرونی پنجره یا پرده استفاده کرد.



۱ بند ۴-۲-۴ استاندارد ۸۹۰۵

۲ میزان نور زیاد با روحیات کودکان اتیسم چندان هماهنگ نیست و میزان نور کمتر، بهتر با نیازهای آن‌ها هم‌خوانی دارد. به همین منظور می‌توان با استفاده از شیشه سندبلاست روشنایی یکدست و بدون پراکندگی را از نور طبیعی به وجود آورد.

نور مصنوعی

طراحی نورپردازی باید به گونه‌ای باشد که از رویت مستقیم لامپ‌ها جلوگیری شود همچنین انتشار نور متناسب با نیاز باشد در استاندارد ملی شدت روشنایی برای فضاهای نقاشی و کاردستی ۵۰۰ تا ۷۰۰ لوکس، برای میز مطالعه ۳۰۰ تا ۵۰۰ لوکس. آشپزخانه ۱۰۰ تا ۲۰۰ لوکس و فضاهای عمومی ۱۰۰ لوکس پیش بینی شده است هرچند توصیه می‌شود اگر فضای نمایشگاهی در ورودی مرکز برای نمایش کار کودکان پیش بینی شده است، نور مضاعف برای زیبایی بصری کار کودک فراهم گردد.

پیشنهاد می‌شود بیش‌تر لامپ‌های استفاده شده در مراکز کودک دارای نور گرم (خورشیدی) باشد^۱ و از استفاده نور سرد (مهتابی) کم‌تر بهره ببریم.

استفاده از دیوارکوب برای تزئین، ممنوع است و تمامی چراغ‌ها باید حایل داشته باشند. همچنین پیشنهاد می‌شود در صورت استفاده از نورپردازی خطی در فضاهای ارتباطی مانند راهروها، نورپردازی به صورت مخفی انجام گیرد.

قابلیت کنترل نور

در صورت حضور کودکان دارای نیازهای ویژه و اتسیم^۲ در کانون باید کنترل نور در نظر گرفته شود، به گونه‌ای که امکان کم کردن نور در فضای حضور این کودکان به صورت مجزا^۳ وجود داشته باشد.

رنگ

محیط کودک لازم است دعوت کننده و جذاب باشد، ترکیب رنگ‌های استفاده شده در فضا بر وضعیت روحی انسان‌ها مؤثر است با توجه به مدت زمان زیادی که کودکان در فضای مراکز کودک سپری می‌کنند، این اهمیت دوچندان می‌شود همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد در این بازه‌ی سنی تأثیرات محیطی بیشترین درجه اهمیت را داراست. لازم است به رابطه رنگ‌ها در محیط توجه کنیم. بیشتر وقت‌ها فضای مهد کودک‌ها از رنگ اشباع شده است، رنگ‌های پررنگی که اجازه دیده شدن به یکدیگر نمی‌دهند. وجود یک یا چند رنگ هماهنگ در فضایی ساده کمک می‌کند چشم ما بهتر ببیند و اثر بگیرد. برای ایجاد به ساختار بصری یکپارچه و ایجاد

۱ منابع نور که دمای رنگ بالاتری دارند فضا را پرانرژی می‌سازند.

۲ تحریک شدگی بیش از حد بصری برای این کودکان مسأله ساز است و باعث خیرگی کودک اتیسمی می‌شود.

۳ برای هر منطقه نورپردازی، باید کلید کنترل مجزایی وجود داشته باشد.

تعادل عالی میان فضاهاى عمومى و خصوصى، استانداردهاى رنگى در کتابچه هویت بصرى پیشنهاد شده است توجه به تعادل و همخوانى سایر رنگ ها با هویت پیشنهادى لازم است مورد توجه قرارگیرد.

کف

کف مرکز باید دارای شرایط زیر باشد:

- از جنس مقاوم، صاف، بدون درز و شکاف و قابل نظافت و ترجیحاً در مواقع ضرورى قابل شست و شو باشد.
- سطوح کف باید ضد تابش و نباید خیره کننده باشند. در فضای کف توصیه می شود از کف پوش های شلوغ و با تصاویر کارتنى استفاده نشود و از ترکیب های ساده استفاده شود.
- سطوح کف باید دارای شیب مناسب به طرف کف شور فاضلاب باشد.
- کف فضای بازی کودکان باید به طور کامل با پوشش نرم، تمیز، مناسب و قابل شستشو (فوم) پوشش داده شود و استفاده از پوشش هایی مانند فرش و گلیم و موکت برای پوشش کل فضا ممنوع است.^۱

یکی از کف پوش های متنوع تایل ها یا رول های لمینت عاج دار غیر لغزنده هستند که می توان با اضافه کردن لایه نمد زیر آن به عنوان یک لایه ی قابل ارتجاع و ضربه گیر (نقش فوم را ایفای کند)، با توجه به تنوع رنگ و طرح از آن به عنوان کف پوش فضای کودکان ۴ تا ۶ سال استفاده نمود.

پیشنهاد

دیوار

دیوارها باید دارای شرایط زیر باشد:

- دیوار باید از کف تا سقف از مصالح مقاوم بوده و طوری باشد که ورود حشرات و جوندگان جلوگیری به عمل آورد.
- سطوح دیوار باید ضد تابش خیره کننده باشند.
- پوشش سطح دیوار اتاق کودکان زیر سه سال می بایست از بالای قرنیز تا ارتفاع یک متر،

۱ مواد بکار برده در کف پوش فضای مخصوص کودک باید فاقد عناصر سنگین بیش از حد مجاز استاندارد ISO ۸۱۲۴-۳ باشد.

به وسیله روکش های قابل ارتجاع و قابل شست و شو و بهداشتی باشد که مانع از آسیب دیدگی کودکان هنگام برخورد احتمالی سر آن ها با دیوار گردد. بدیهی است از ارتفاع یک متری تا زیر سقف دیوار باید صاف و صیقلی و قابل شست و شو و به رنگ روشن باشد.



- پوشش سطح دیوار سایر اتاق و راهروها باید صاف، بدون درز و شکاف، به رنگ روشن و همیشه تمیز باشد.

- پوشش دیوارها و ستون ها نباید زیر باشد.

- در سطوح دیوارها و ستون ها و سایر عناصر نباید قسمت های تیز و برنده وجود داشته باشد.

- گوشه ها و زوایای برآمده دیوارها و سایر عناصر باید به شعاع حداقل ۱۰ سانتی متر گردد شود. امروزه تجهیزات مشخصی برای گوشه تیز و وسایل تولید شده است لازم است برای پوشاندن سطوح از این پوشش های استاندارد استفاده کنیم و با استفاده از فوم های غیر استاندارد اقدام به پوشاندن گوشه تجهیزات یا روی ستون ها ننماییم .

- پوشش بدنه آشپزخانه، آبدارخانه، حمام، سرویس بهداشتی باید از کف تا زیر سقف، سنگ، کاشی یا سرامیک صاف و صیقلی و به رنگ روشن باشد.

سقف

سقف باید دارای شرایط زیر باشد:

- سقف باید صاف، حتی الامکان مسطح، بدون ترک خوردگی و درز و شکاف بوده و همیشه تمیز باشد.

- پیشنهاد می گردد رنگ سقف روشن در نظر گرفته شود.

- پوشش سقف محل طبخ، حمام و سرویس بهداشتی باید از جنس قابل شست و شو باشد.

جنس و بافت مصالح

بافت سطوح که اهمیت به سزایی در تأثیر کلی بر ادراک فضا، توسط انسان دارد. در ادراک فضا، حس لامسه پس از حس بینایی، از مهم‌ترین ارکان حسی است. در مورد کودکان موضوع از این مهم‌تر است، چرا که کودکان از طریق لمس کردن یاد می‌گیرند و آموزش می‌بینند. کودکان بافت‌های نرم را دوست دارند. با استفاده از مصالحی متنوع در محیط کودکان، می‌توان حواس کودکان را تحریک و آن‌ها را مشتاق یادگیری کرد. مواردی که در مورد جنس و بافت مصالح باید در نظر گرفته شود به شرح زیر است:

- باید تمامی متریال‌های موجود در فضا قابل شست‌وشو باشند.
- متریال نرم در دیوارها و محل برخورد کودکان در نظر گرفته شود.^۱
- به کاربرد مصالح بافت‌دار و استفاده از فرم‌های مختلف مانند فرم‌های راست گوشه یا منحنی، در طرح می‌تواند تجربه‌ها و دریافت‌های لمسی کودک را بالا ببرد.

آکوستیک

اگر بحث از محیط فراگیر می‌کنیم لازم است توجه کنیم که، انسان‌ها نسبت به اصوات، درجات

مختلفی از حساسیت را نشان می‌دهند، ولی کودکان کم‌توان و اوتیسمی برای متمایز کردن اصوات مختلف، بیش از سایرین تلاش کرده و در مقابل صداها، حساسیت بیشتری نسبت به دیگر

یکی از مهم‌ترین ابعاد طراحی محیط برای این کودکان اُتِیسم مناسب بودن وضعیت آکوستیک می‌باشد.

”

کودکان از خود نشان می‌دهند. یکی از مهم‌ترین ابعاد طراحی محیط برای این کودکان، مناسب بودن وضعیت آکوستیک است.

در صورت حضور کودکان دارای اختلال اتیسم در مراکز کودک توجه به محیط آرام و بدون سرو صدا برای این کودکان ضروری است.^۲ لذا پیشنهاد می‌گردد فضای با آکوستیک بالا برای آن‌ها در نظر گرفته شود این فضا می‌تواند با استفاده از متریال‌هایی که باعث کم شدن محرک‌های صوتی می‌شود ایجاد گردد. در صورت نبود فضای آکوستیک در مرکز توصیه می‌گردد محیط این کودکان در قسمتی از مرکز که فاصله مناسب از خیابان و سایر فضاهایی که دارای آلودگی صوتی هستند پیش‌بینی گردد.

۱ کودکان اتیسمی در مواقع ناراحتی خود را به در و دیوار می‌کوبند و به خود آسیب می‌زنند که باید متریال نرم در دیوارها استفاده شود و در صورت نیاز از ضربه گیرها استفاده گردد.

۲ افزایش آلودگی صوتی باعث پر خاشگری کودکان دارای اختلال اتیسم می‌شود.

تهویه مناسب

کنترل کیفی هوای داخل محیط از نظر درجه حرارت، میزان رطوبت، جریان هوا و در صورت لزوم تصفیه مواد مضر موجود در هوا را تهویه می‌گویند. کودکان در هر تنفس، هوای بیشتری را نسبت به وزنشان تنفس می‌کنند و نسبت به بزرگسالان تحرک و فعالیت بالاتری دارند که سبب می‌شود آلاینده‌های بیشتری وارد بدن آن‌ها شود. به همین دلیل توصیه می‌گردد محیط کودکان دارای تهویه مناسب باشد. هوای تازه برای تندرستی کودکان بسیار مهم است. پنجره به عنوان تهویه طبیعی و تهویه مکانیکی در فضاهای لازم، به ویژه سرویس‌های بهداشتی الزامی است. تهویه مناسب باید به نحوی صورت گیرد که همیشه هوای داخل مرکز کودک سالم، تازه، کافی و عاری از بو باشد.^۱

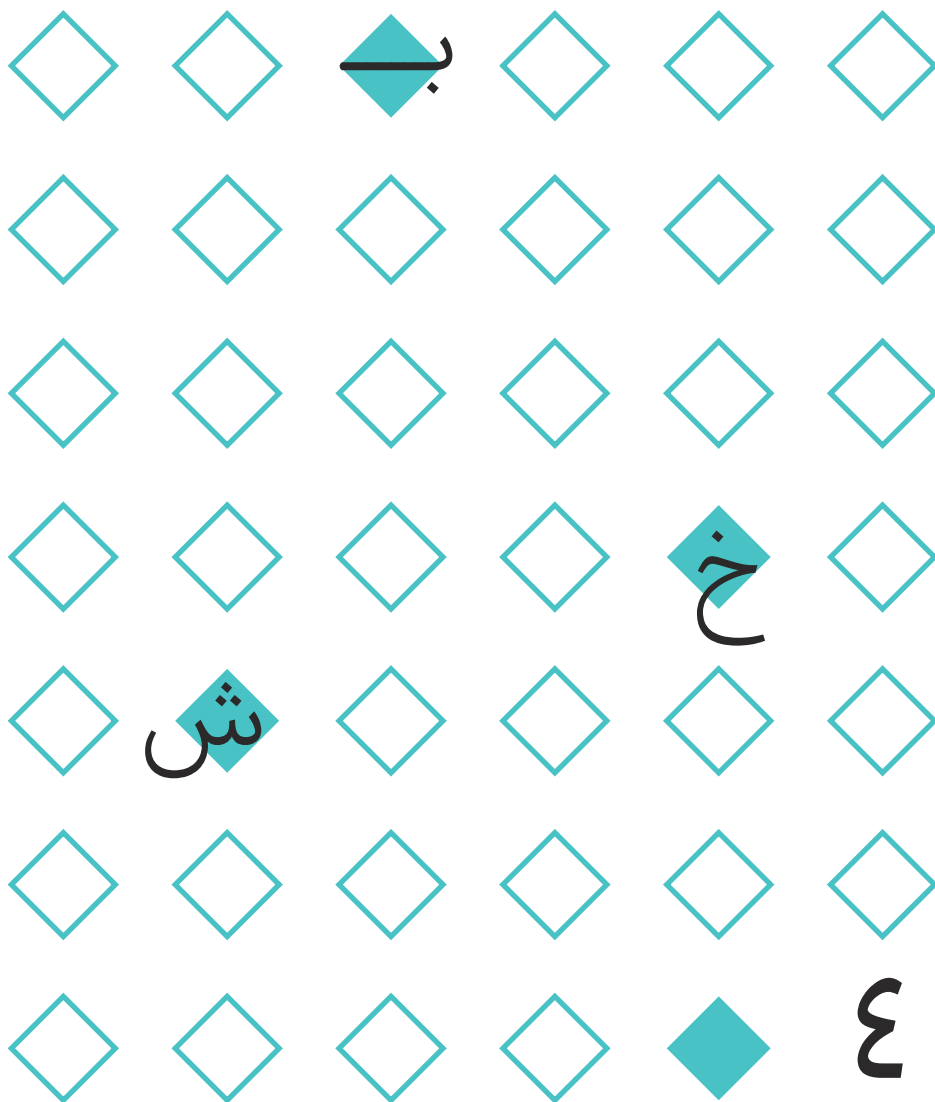
گرمایش، حرارت (دما) و رطوبت

در زمینه گرمایش محیط، آن‌چه که متداول است استفاده از رادیاتور است. اما باید توجه کرد رادیاتورهای دارای تیغه‌های پهن و گوشه‌های تیز هستند که در صورت برخورد کودک با آن می‌تواند آسیب جدی به او وارد کند به همین دلیل بر روی رادیاتورهای باید حفاظ مناسب نصب گردد. پشت هر رادیاتور یک فضای خالی وجود دارد که کودکان را تحریک می‌کند تا اشیاء مختلف مانند اسباب‌بازی، مداد و ... را به پشت آن پرتاب کنند و باید با پوشش مناسب این فضای خالی از بین برود. **نوع دیگر** گرمایش تأمین گرما از طریق لوله‌های گرمایشی است که در زیر کف پنهان می‌شوند. بدون شک گرمایش از طریق کف گزینه بهتری به شمار می‌رود. این نوع سیستم گرمایشی غیر قابل رویت بوده و فضا را اشغال نمی‌کند و گرمای مناسبی را برای محیط فراهم می‌سازد. به علاوه با گرمایش از طریق کف، می‌توان قسمت‌هایی را برای کنترل دما، منطقه‌بندی نمود. این ویژگی، اجازه می‌دهد قسمت‌های مختلف به صورت مستقل دمایشان، کنترل شود.^۲ لازم است درجه حرارت داخل مرکز کودک به تناسب فصول سال حداکثر ۲۵ تا ۲۷ و حداقل ۲۰ درجه سانتی‌گراد باشد، درجه حرارت مناسب مرکز کودک متناسب با فصول سال تنظیم گردد. میزان رطوبت مناسب محیط برای کودکان ۵۰-۶۰ درصد است.

۱ برای مدیران لازم است دستورالعمل‌های HSE در خصوص بازدید ادواری و تعمیرات دستگاه‌های مکانیکی تهویه مورد توجه قرار گیرد و در مدارک مرکز مستندات آن نگهداری شود.

۲ این نوع از گرمایش و کنترل دما برای کودکان کم‌توان و اتیسمی مناسب است، مخصوصاً زمانی که بعضی از این کودکان به گرما حساس هستند و دمای کمتری نسبت به بقیه کودکان نیاز داشته باشند.





فضای بازی و زمین بازی

برخی ویژگی‌ها برای هر محیطی ضروری است. فرقی نمی‌کند محیط باز باشد یا محیط بسته در بررسی محیط لازم است ببینیم یک کودک یا یک بزرگسال در فضا چه نیازهایی دارد؟ آیا فضای حیاط مرکز جایی برای دورهمی و گپ‌وگفت دارد؟ اگر مریبان بخواهند روزی زمان قصه‌گویی یا کتابخوانی را با کودکان در حیاط برگزار کنند امکان آن وجود دارد؟ بچه‌ها عاشق جستجو و کشف هستند، وجود مقداری ابهام و قابلیت جستجو و کشف ابعاد ناپیدای محیط این حس را تقویت می‌کند. یادگیری و خلاقیت کودکان از طریق تعامل با محیط اتفاق می‌افتد، محیط بازی کودک باید برانگیزاننده و جذاب باشد. حد متعادلی از پیچیدگی، تازگی، طراوت، تنوع و هیجان انگیز بودن در محیط بازی کودک ضروری است تا آن‌ها بتوانند آزادانه در آن بازی و جست و خیز کنند. وقتی در مورد فضای باز و زمین بازی گفتگو می‌کنیم توجه به همه موارد فوق مورد نظر است.

الزامات عمومی زمین بازی

در طراحی زمین بازی توجه به مقیاس کودک باید در نظر گرفته شود. همه چیز باید در مقیاس، ابعاد و اندازه کودک طراحی شود؛ در این صورت است که کودک احساس راحتی بیشتری و امنیت می‌کند، همچنین نسبت به محیط خود احساس تعلق خواهد کرد. به همین دلیل فضاهای بازی کودکان باید با توجه به گروه سنی آنان طراحی شود.

زمین بازی مختص کودکان بین سه تا هفت سال باید جدا از زمین بازی بزرگترها باشد تا آنان با خطرات ناشی از دوچرخه‌سواری و توپ‌بازی روبه‌رو نشوند. برای زمین بازی کودکان بین هفت تا نه سال باید توجه کرد که این گروه به استقلال و روابط اجتماعی نیاز دارند و زمین بازی چندمنظوره، خاص فعالیت‌های پرتحرک در نظر گرفته شود. به دلیل این که کودکان نه تا دوازده سال مستقل‌تر هستند، در زمین و فضاهای وسیع‌تر با حصار کمتر، بازی می‌کنند.^۱



۱ تنوع زمین بازی از این منظر ذکر شده که گاهی در سرای محلات گروه سنی بالاتری نیز حضور دارند هر چند حضور کودکان بزرگ‌تر از ۶ سال همزمان با کودکان زیر شش سال در فضای مرکز کودک توصیه نمی‌شود.

- در طراحی زمین بازی موارد زیر در نظر گرفته شود:
- محل بازی ترجیحاً باید در مکانی با مرز مشخص و مناسب انتخاب شود و شیب بندی به نحوی باشد که در زمان بارندگی یا شست و شو، آب در مکان بازی جمع نشود.
- در صورتی که زمین بازی در زمان تاریکی نیز مورد استفاده قرار می گیرد تأمین روشنایی مناسب الزامی است.
- در صورت وجود وسایل بازی مانند تاب و سرسره یا وسایل بازی چند منظوره پلی اتیلن، از تمام جهت های زمین بازی ۲ متر فاصله جهت ایمنی در نظر گرفته شود.

فضاهای مورد نیاز زمین بازی

زمین بازی

مساحت محل بازی کودکان باید متناسب با تعداد کودکان و همچنین به نوع و ماهیت لوازم بازی مشخص می گردد. به ازای هر کودک حداقل ۶ متر مربع فضای باز باید در نظر گرفته شود بنابراین برای مرکزی با ۲۰ کودک حداقل ۱۲۰ متر مربع فضای باز مورد نیاز است^۱. کودکان بدون فعالیت در فضای باز، بخشی از نیازشان برآورده نمی شود از این رو توجه به سرانه استاندارد فضای امری جدی است.

فضای استراحت

همان طور که پیش تر اشاره شد پیش بینی فضایی برای مکت، فضایی، برای استراحت کودکان الزامی است برای این فضا به ازای هر دو کودک، یک متر پیشنهاد می گردد. تعبیه مبلمان مناسب با توجه به ارگونومی کودک مانند نیمکت ها و... از نکات مهم طراحی فضای استراحت است، همچنین این فضا باید دارای سایه بان مناسب باشد. ترجیحاً مواد استفاده شده در نیمکت ها قابل شستشو باشد و سطح آن فاقد هرگونه سوراخ و شکاف های کوچک که امکان گیر کردن انگشت کودک در آن هست، باشد.

فضاهای سایه دار

انتخاب پوشش گیاهی مناسب^۲ برای رفع نیاز به سایه در روزهای گرم تابستان اهمیت فراوانی دارد. طرح کاشت درختان باید به گونه ای باشد^۳ که بتوانند همچون یک سایه انداز در ساعات تابش شدید خورشید در زمین بازی عمل کنند.

۱ رعایت سری استاندارد ۶۴۳۶ در مورد تجهیزات زمین بازی الزامی است.

۲ در کاشت درختچه ها و بوته ها باید به این نکته توجه کرد که دید هیچ قسمت از فضا محدود نشود و از همه طرف بتوان محل بازی کودکان را زیر نظر داشت.

۳ برای ایجاد سایه می توان از گونه هایی با بافت مترکم استفاده کرد.

فضای حضور والدین

مکانی جهت امکان گفتگو، نظارت والدین بر کودکانشان پیش‌بینی کنید. این مکان باید به اندازه کافی نزدیک باشد تا به راحتی در دید قرار گیرند و به اندازه کافی هم از کودکان دور باشد تا بتوانند آزادانه بازی کنند.

آبخوری و سرویس بهداشتی

آبخوری‌ها باید در مقیاسی متناسب طراحی شوند و به آسانی در دسترس کودکان عادی و کودکان دارای نیازهای ویژه قرار گیرد. به فاصله ۲/۵ متر از آب‌خوری باید محیطی پاکیزه همراه با امکانات رفاهی (فضای استراحت) وجود داشته باشد.

اگر در فضای بازی تنها یک آبخوری وجود دارد، امکان استفاده دوطرفه (از سمت چپ و راست) برای افراد همه کودکان توانمند و توان‌خواه، فراهم شود. آبخوری‌ها باید دارای شیر اهرمی باشند تا کنترل جریان آب و استفاده آسان از آن برای کودکان امکان‌پذیر باشد، همچنین شیرها باید بر روی یک سطح سخت نصب شوند. در ساخت آبخوری باید از مواد بادوام و باکیفیت مانند سنگ، بتن و فلزاتی مانند مس، برنز، چدن و استیل که طول عمر آن‌ها ۱۰ سال یا بیشتر است استفاده گردد.

پیش‌بینی یک چشمه سرویس بهداشتی برای زمین بازی الزامی است و به ازای هر ۱۵ کودک یک چشمه سرویس بهداشتی اضافه گردد. آبخوری‌ها و سرویس بهداشتی در دسترس باشند، همچنین استقرار سطل‌های زباله به تعداد کافی پیرامون زمین بازی ضروری است.

کف‌پوش محوطه بازی

پوشش بخشی از محوطه عمومی زمین بازی که مورد نیاز استفاده کودکان قرار می‌گیرد باید از موادی با خاصیت ارتجاعی باشد و از سطوح سخت مانند بتن، آسفالت، موزاییک فرش و امثال آن که حالت ارتجاعی ندارند نباید در زیر وسایل بازی استفاده شود. قرارگیری سطوح‌های قابل ارتجاع، علاوه بر رعایت ارتفاع مناسب برای وسایل بازی، در کاهش میزان و شدت آسیب‌ها مؤثر است. در صورت استفاده از چمن طبیعی لازم است حداکثر ارتفاع سقوط وسایل کمتر از یک متر باشد چمن باید تازه و مناسب باشد. استفاده از چمن مصنوعی در زیر وسایل بازی مجاز نیست.^۱ گزینه پیشنهادی برای کف‌پوش زمین بازی استفاده از فوم درجاریز (تزریقی) است و یا استفاده

۱ استفاده از چمن به عنوان کف‌پوش در زیر وسایل بازی به دلیل اینکه ضربه‌گیر آن کم است توصیه نمی‌شود. همچنین چمن در اثر تردد زیاد از بین رفته و خاک زیر آن هنگام بازی کودکان وارد ریه‌های آن‌ها می‌شود.

از گرانول رولی است. مزیت این کف پوش نسبت به نوع گرانول قطعه‌ای دوام و ماندگاری بیشتر، مقاومت در برابر آب و همچنین مقاومت در برابر اشعه خورشید، ضربه و فشار است.



پوشش‌های لاستیک اسفنجی، بسیار گران‌تر از فیبرهای فشرده چوبی هستند و اگر عملیات نصب آن‌ها به صورت محکم و دائمی صورت نگیرد، بعد از گذشت زمان از هم جدا شده و خطر افتادن و پشت پا زدن استفاده‌کنندگان را به همراه خواهد داشت؛ نصب پوشش لاستیک اسفنجی به ضخامت ۸ سانتی‌متر در محوطه فضای تاب‌ها، اقسام سرسره‌ها و فضاهای با حجم استفاده زیاد، مناسب است.

پوشش سطوح اطراف و زیر لوازم بازی اگر ارتفاع سقوط از وسیله بازی بیشتر از ۶ سانتی‌متر باشد، باید از مواد جاذب ضربه و غیر متراکم مانند ماسه و غیره باشد.

در صورت استفاده از ماسه در فضای بازی عمق مناسب آن ۳۰ تا ۴۰ سانتی‌متر در نظر گرفته شود. محل بازی با ماسه باید بالاتر از سطوح زمین واقع شده و در معرض تابش نور مستقیم خورشید باشد تا ماسه‌ها ضد عفونی شود. این محل در زمانی که مورد استفاده قرار نمی‌گیرد باید به نحوی پوشانیده شود تا از آلوده شدن توسط حیوانات محفوظ بماند. این محل نباید در معرض جریان باد واقع شود. ماسه شسته، که عاری از هرگونه رس و مواد آلی و مواد شیمیایی مضر باشد گزینه‌ای بسیار مناسبی است.

الزامات ایمنی کف پوش

سطح زمین بازی یکی از مهم‌ترین عوامل کاهش‌دهنده میزان جراحت هنگام افتادن از وسایل بازی است.

موارد ذکر شده در صفحه‌ی بعد جهت ایمنی کف پوش رعایت گردد.

- نباید هیچ‌گونه وسایل لبه‌دار و تیز و برنده در دسترس کودکان باشد؛
- سطح زیر وسایل بازی باید به اندازه کافی نرم و دارای ضخامت مناسب باشد تا هنگام سقوط کودکان مانع از آسیب دیدگی آن‌ها شود؛
- در سطوح تمام شده وسایل بازی نباید لبه‌های تیز فلزی یا تراشه‌های چوب وجود داشته باشد؛

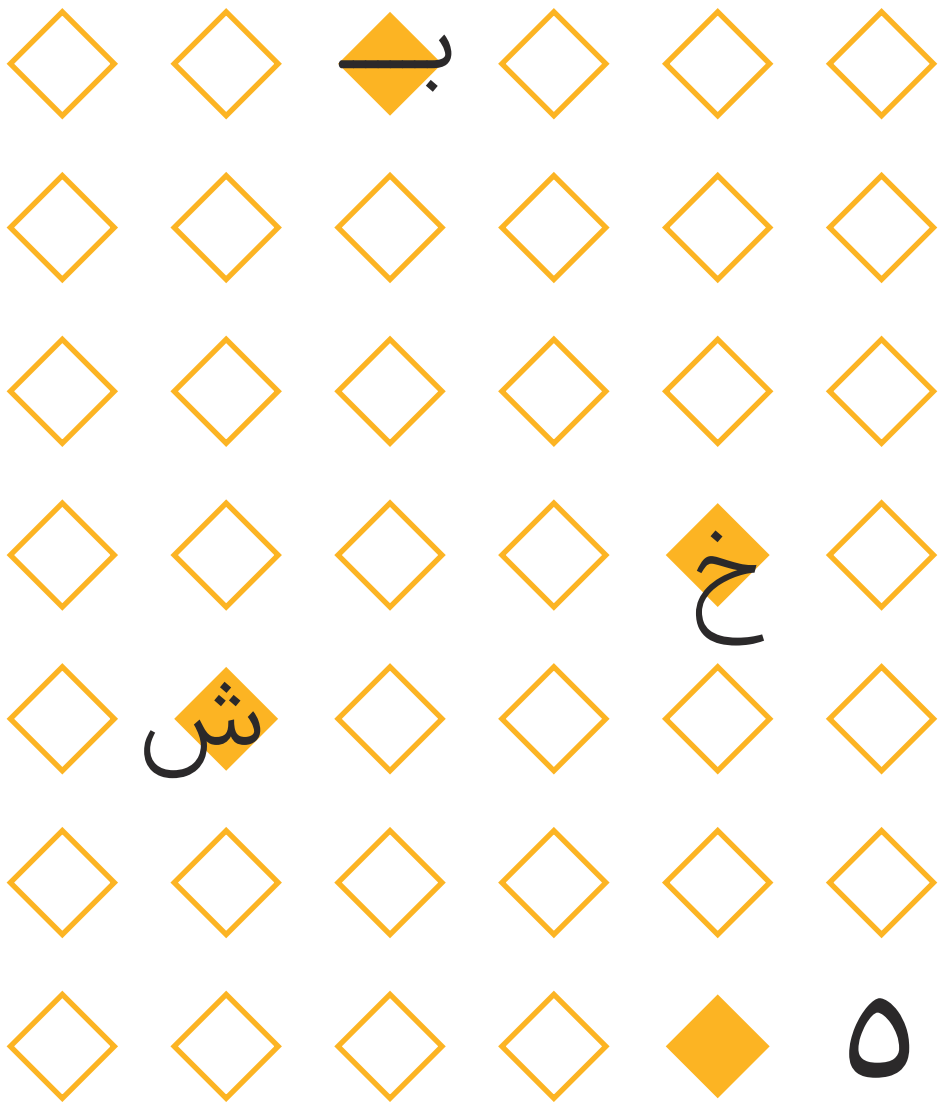
- کلیه ی وسایل بازی کودکان ضمن برخورداری از شرایط ایمنی باید تمیز و بهداشتی باشند؛
- سطح زمین بازی باید عاری از آب و نخاله های مختلف نظیر صخره، شاخه، ریشه درخت و... باشد تا باعث زمین خوردن کودکان نشود. همچنین، این سطح باید فاقد موادی نظیر چوب شکسته و آهن زنگ زده یا تکه های سیمان و سنگ شکسته باشد؛
- توصیه می شود حصارهای زمین بازی حداقل ۱/۵ متر از لبه کناری وسایل بازی نصب گردد؛

■ چنانچه در مرکز کودک از چرخ و فلک، سرسره و تاب استفاده می شود باید کاملاً سالم و ایمن بوده و شرایط آن ها به ترتیب منطبق با استانداردهای شماره ۴۲۸۷، ۴۲۷۹، ۴۰۷۵ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران باشد؛

■ توصیه می شود که از یک سیستم زهکشی صحیح با کیفیت اتصال و نصب دقیق در ورودی ها و خروجی لوله ها، به منظور جلوگیری از تخریب مواد و مصالح زمین بازی و تجمع حشرات موذی مثل پشه ها، هنگام بارندگی یا طوفان استفاده نمود؛



- بیرون زدن اشیایی مثل میخ ها، پیچ ها و ته لوله ها و لبه شکسته شده وسایل، می تواند سبب بروز بریدگی و کوفتگی و یا گیر کردن لباس کودکان به آن ها و نهایتاً باعث آسیب دیدگی شان گردد، و ضروری است که با نظارت پیوسته مانع به وجود آمدن چنین خطراتی شد؛
- منطقه فرود از وسایل بازی باید خالی از هرگونه اجسام سخت باشد. تیرک ها و ستون های نگهدارنده وسایل بازی باید در زیر زمین با بتن محکم شوند.



تجهيزات

مبلمان

استاندارد مبلمان

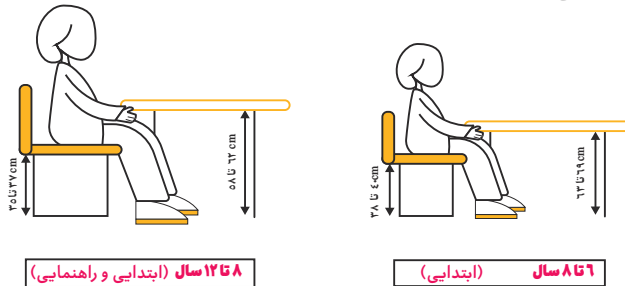
در استفاده از مبلمان به موارد زیر توجه شود:

- کلیه میزها و صندلی‌های مورد استفاده کودکان باید سالم و ابعاد و ارتفاع پایه آن‌ها متناسب با سن کودکان باشد.
- از تجهیزات سه پایه (میز، صندلی و ...) باید اجتناب گردد همچنین صندلی‌هایی که سطح گردان دارند باید پنج پایه داشته باشند. پایه‌های صندلی نباید از قسمت نشیمن فراتر برود. مطابق جدول یونسکو استاندارد قد کودک مطابق جدول شماره ۶.۱ به شرح زیر است که می‌توان از این استانداردها جهت تهیه تجهیزات متناسب با ابعاد کودک بهره برد.

سن	قد
۳ سال	۱,۲۱۰ سانتی‌متر
۴ سال	۱,۲۸۰ سانتی‌متر
۵ سال	۱,۳۴۰ سانتی‌متر
۶ سال	۱,۴۰۰ سانتی‌متر

جدول ۶.۱ استاندارد قد کودکان ۳ تا ۶ سال (یونسکو)

جدول ۶.۲ استاندارد سطح دید کودک، درد و حالت ایستاده و نشسته را مشخص می‌کند که می‌توان ارتفاع وسایلی را که برای کودک نصب می‌گردد بر این اساس مشخص نمود. همچنین حداکثر میزان دسترسی کودک به قفسه مشخص گردیده است.



شکل ۶.۱ ارتفاع صندلی و میز برای کودک ۳ تا ۴ سال و ۴ تا ۶ سال

۱۲ سال	۸ سال	۶ سال	۴ سال	۳ سال	
۱۵۰	۱۳۰	۱۱۰	۱۰۰	۹۰	بالترین ارتفاع ایستاده قفسه
۷۷	۶۵	۶۰	۵۷	۵۵	ارتفاع پیشخوان
۱۰۵	۹۰	۷۷	۷۰	۶۷	سطح چشم نشسته
۱۳۷	۱۱۵	۱۰۵	۹۰	۸۰	سطح چشم ایستاده

جدول ۶.۲ استاندارد دید نشسته و ایستاده کودک (تمامی اندازه‌ها برحسب سانتی متر است)

- ارتفاع پایه میز برای استفاده اطفال در حالت ایستاده ۵۳ سانتی متر و در حالت نشسته ۴۲ سانتی متر است.
- ارتفاع نشیمن‌گاه صندلی اطفال باید ۲۵، عمق آن ۲۴ و پهنای آن ۲۵ سانتی متر باشد.
- ارتفاع نشیمن‌گاه صندلی مخصوص غذا دادن به کودکان باید ۵۵ سانتی متر باشد.
- برای اکثر کودکان در سنین اولیه دوران کودکی، عرض و عمق صندلی برابر ۳۰ تا ۳۶ سانتی متر، ارتفاع پشت صندلی برابر ۲۳ تا ۲۸ سانتی متر و ارتفاع دسته‌های صندلی ۱۳ تا ۱۸ سانتی متر از کف صندلی هستند و مطابق جدول ۶.۳ سن و ارتفاع مشخص گردیده است.

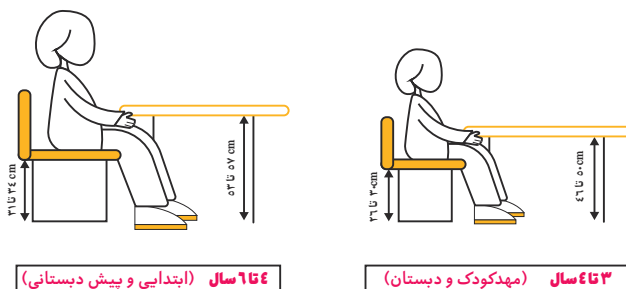
سن	ارتفاع (سانتی متر)	عرض و عمق	ارتفاع دسته	ارتفاع پشتی صندلی
۳ تا ۵ سال	۲۵ تا ۳۰	۳۰ تا ۳۶ سانتی متر	۱۳ تا ۱۸ سانتی متر	۲۳ تا ۲۸ سانتی متر
۵ تا ۷ سال	۳۰ تا ۳۶			
۸ تا ۱۰ سال	۳۳ تا ۴۳			
۱۰ تا ۱۲ سال	۳۸ تا ۴۶			

جدول ۶.۳ استاندارد ابعاد و ارتفاع صندلی کودک بر حسب سن

- تمامی میزهای استفاده شده در مرکز کودک باید دارای لبه‌های گرد باشد تا ایمنی کودک تأمین گردد. وجود لبه‌های تیز موجب برخورد سرو صورت کودک و در نهایت جراحت می‌گردد. مطابق جدول ۶.۴ استاندارد ارتفاع و عمق میز مشخص گردیده است.

سن	ارتفاع میز	عمق میز
۳-۴ سال	۴۶ تا ۵۰ سانتی متر	۴۰ تا ۴۵ سانتی متر
۴-۶ سال	۵۳ تا ۵۷ سانتی متر	۴۵ سانتی متر
۶-۸ سال	۵۸ تا ۶۲ سانتی متر	۵۰ سانتی متر
۱۰-۱۲ سال	۶۳ تا ۶۹ سانتی متر	۵۵ تا ۶۰ سانتی متر

جدول ۶.۴ استاندارد ابعاد و ارتفاع میز کودک بر حسب سن



شکل ۶.۲ ارتفاع صندلی و میز برای کودک ۶ تا ۸ سال و ۸ تا ۱۲ سال

استاندارد تجهیزات سرویس بهداشتی

تجهیزات سرویس بهداشتی از موارد مهمی است که باید مطابق ابعاد کودک و نصب وسایل نیز متناسب با قد کودک در نظر گرفته شود تا دسترسی به آن‌ها برای کودک به سهولت انجام گیرد. جدول ۶.۵ مقدار حداقل، حداکثر و مقدار بهینه این ارتفاع را مشخص می‌کند. لازم است تجهیزات مطابق این استاندارد نصب گردد.

حد اکثر (cm)	مقدار بهینه (cm)	حداقل (cm)	
۸۰	۶۷	۵۰	جاسابونی
۶۸	۶۵	۵۷	جاحوله‌ای
-	۷۰	-	ارتفاع خشک‌کن
۶۲	۵۷	۵۰	روشویی

جدول ۶.۵ استاندارد تجهیزات سرویس بهداشتی

سایر استانداردها

سایر استانداردهای مورد نیاز کودکان مطابق جدول شماره ۶ است.

حد اکثر (cm)	مقدار بهینه (cm)	حداقل (cm)	
۶۵	۶۰	۵۰	آب‌خوری
۷۰	۶۷	۵۲	پیشخوان
-	۶۰	-	ارتفاع لبه پنجره از کف
۷۰	۵۲	۵۰	نرده پله
۷۵	۷۰	۶۲	میزکار
۳۰	۲۸	۲۵	نیمکت

جدول ۶.۶ سایر استانداردها

تابلوها

نصب تابلوها و علائم نقش به‌سزایی در ایجاد ساختار منظم و زیباسازی محیط دارد. تابلوها باید به نحوی انتخاب و چیدمان شوند که از نظر ارائه اطلاعات و هشدارهای ایمنی برای کودکان قابل درک باشند و از نظر ساخت و نصب بی‌خطر و ایمن باشند.

تابلوی ورودی

درالصاق تابلوها و علائم تصویری بر بدنه خارجی ساختمان‌ها باید از بست‌های نگهدارنده فولادی و رول پلاک فلزی، به نحوی که از استحکام مطلوبی برخوردار باشد استفاده شود. کیفیت و تعداد بست‌ها و نگهدارنده‌های مذکور باید به نحوی تنظیم شود که نیمی از آن‌ها نیز برای مقاوت در برابر کلیه شرایط احتمالی کافی باشد.

تابلوها و علائم باید به‌گونه‌ای باشد که در مقابل عوامل مخربی چون بادهای شدید، زمین‌لرزه، رطوبت، حریق و... از مقاومت کافی برخوردار باشد.

استفاده از مصالح قابل احتراق همچون چوب، کاغذ و پلاستیک‌های قابل اشتعال سریع، در تابلوها و علائم تصویری ممنوع است.

استفاده از سطوح شیشه‌ای در تابلوها و علائم تصویری ممنوع است مگر آن‌که از شیشه‌های نشکن بوده یا دارای شبکه محافظ داخلی باشند.

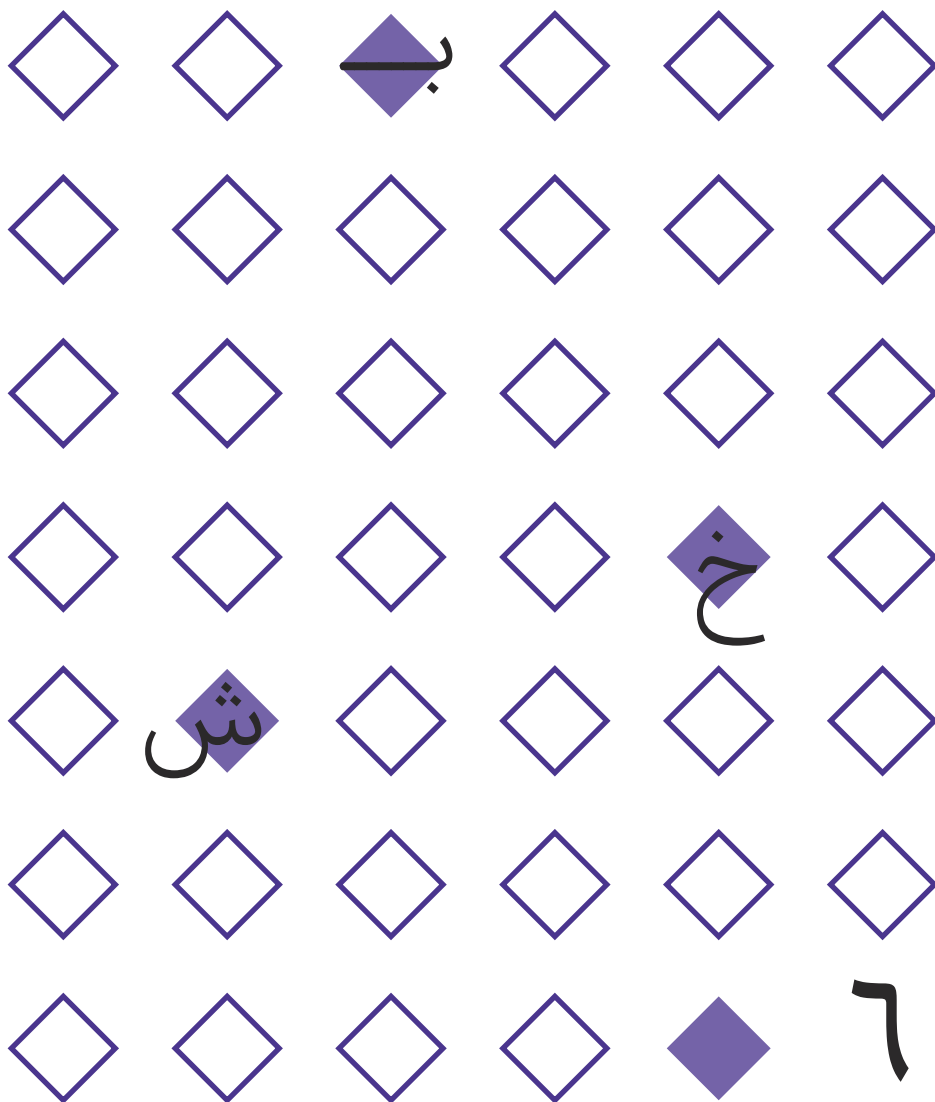
تابلوها و علائم جهت‌یابی

در داخل ساختمان‌ها تابلوهای مشخص‌کننده راه‌های خروج و محل وسایل اطفای حریق، به علت جمع شدن دود ناشی از حریق در بالا، باید در ارتفاع پایین‌تر از سقف (تابلوهای روی دیوار در ارتفاع ۱۷۰ تا ۲۰۰ سانتی‌متر) نصب گردد. تمام دسترسی‌های خروج باید با علامت‌های تایید شده که سمت و جهت دستیابی به خروج را با پیکان نشان می‌دهند مشخص شوند. تعداد و موقعیت این علائم باید به‌گونه‌ای انتخاب شود که فاصله هیچ نقطه‌ای از دسترس خروج تا نزدیک‌ترین علامت قابل مشاهده، از ۳۰ متر بیشتر نشود. توجه به نصب این تابلوها و علائم در کد ارتفاعی قابل دید برای کودکان نیز الزامی است.

تابلوهای موجود در فضا-پوسترها

جهت حفظ نظم و یکپارچگی محیط بصری در مراکز تابلوهای استاندارد در کتابچه هویت بصری مرکز طراحی و در دسترس است همچنین می‌توان بردهایی با ابعاد ۱۰۰ در ۷۰ و در ارتفاع یک‌ونیم متر نصب گردد و تمامی قوانین^۱ و پوسترها و یا نقاشی‌های کودکان بر روی آن نصب گردد.

۱ قوانین با مشارکت کودکان به کمک مربی به‌مور زمان تولید می‌گردد. اگر قوانین با بچه‌ها تنظیم و به کمک خودشان طراحی و نصب شود تأثیرش می‌تواند چند برابر شود



سایر الزامات (برقی، ایمنی و...)

الزامات مکانیکی

کلیه ی بخاری های گازی و تمامی مسیرهای دودکش، باید از مدارس، مهدها و فضاهای مورد استفاده کودک حذف گردد.^۱ استفاده از موتورخانه حرارت مرکزی و لوله کشی مربوطه به همراه

رادیاتورهای پانلی فولادی و یا آلومینیومی استاندارد جهت گرمایش و استفاده از کولر آبی و یا اسپلیت یونیت به منظور سرمایش در مراکز کودک توصیه می گردد.

۷۷

کلیه بخاری های گازی و کلیه مسیرهای دودکش باید از مدارس، مهدها و فضاهای مورد استفاده کودک حذف گردد.

الزامات برقی

فضاهای داخلی از لحاظ روشنائی مطابق مبحث ۱۳ مقررات ملی ساختمان، نور کافی را دارا باشد و مقدار روشنایی هر فضا بر حسب لوکس به این شرح است^۲: شدت روشنائی نور طبیعی یا مصنوعی در فضاهای مربوط به نقاشی و کاردستی کودکان ۷۰۰ تا ۵۰۰ لوکس، برای میز مطالعه ۳۰۰ تا ۵۰۰ لوکس، برای دفاتر ۲۰۰ تا ۵۰۰ لوکس، فضای غذاخوری کودک ۱۰۰ تا ۲۰۰ لوکس، در محوطه عمومی و انبار حداقل ۱۰۰ لوکس و در راهرو، رختکن، توالت و دستشویی و حمام باید بین ۵۰ تا ۱۵۰ لوکس تأمین گردد.

موارد زیر جهت تأمین ایمنی مراکز کودک رعایت گردد:

- کلیدهای روشنایی و سایر موارد عملکردی باید در مقیاس بزرگسالان باشد و در ارتفاع مناسب نصب شوند.
- کلیه ی پریزهای اتاق ها و راهروها باید دارای حفاظ و درپوش مناسب و ایمن باشند.
- کلیه ی وسایل برقی باید دور از دسترس کودکان بوده و از نظر ایمنی مطابق استانداردهای ایمنی لوازم خانگی باشد.
- در سیم کشی ها و نصب وسایل الکتریکی و کلیه ی کلیدها و پریزها در محوطه باید رعایت کامل مقررات ایمنی صورت پذیرد.

الزامات ایمنی

کودکان خردسال طبیعتاً کنجکاو، پرتحرک و فعال هستند آن ها دوست دارند بدونند، بالا

۱ به مبحث ۱۲ مقررات ملی ساختمان مراجعه شود.

۲ به مبحث ۱۳ مقررات ملی ساختمان مراجعه شود.

بروند، بچرخند و با استفاده از هر چیزی که امکانش هست تاب بخورند. کودکان مانند بزرگترها به اشیاء نگاه نمی‌کنند، آن‌ها به دلیل اینکه قدشان کوتاه است اغلب نمی‌توانند فضاهای خطرناک را ببینند. بنابراین هنگام طراحی اینگونه فضاها برای کودکان و به منظور جلوگیری از وقوع خطرهای احتمالی می‌توان با نصب علائم هشدار توجهشان را جلب نمود. از آنجایی کودکان از خطراتی که در اطراف آن‌ها است آگاهی ندارند توجه به ایمنی و نظارت به فضای کودکان امری الزامی است. در عین حال با ایجاد فضای ایمن امکان گردش کردن به آن‌ها داده می‌شود تا ضمن رعایت ایمنی استقلال کودکان حفظ شود.

مواردی که در اجرا باید در نظر گرفته شود:

- عناصر محیط باید به شکلی طراحی شود که احتمال بالا رفتن کودک از آن سلب شود؛
- اجتناب از لبه‌های تیز در محیط بازی و کلاس‌های یادگیری کودکان؛
- کلیه ی لبه‌ها و برآمدگی‌هایی که در دسترس کودکان است باید ایمن سازی شود؛
- پیداکردن ترکیب مناسب بین مواد سخت، تجهیزات ویژه و توجه به اتصالات مناسب؛
- اقدامات احتیاطی برای پنجره‌ها به طوری که از شیشه‌های مقاوم و نشکن در فضا استفاده شود که به اندازه کافی در برابر شکسته شدن توسط پرتاب اشیاء مقاوم باشد؛
- احتیاط‌های لازم و علامت‌های هشدار دهنده مانند خروج به هنگام آتش سوزی باید به دقت و در محل دید نصب و تجهیزات بصورت دائم مورد بررسی قرار گیرد؛
- وجود اختلاف سطح در زمین‌های بازی و آستانه درب‌ها خطرناک هستند و باید از آن‌ها پرهیز شود؛
- وجود دریچه‌های فاضلاب که همسطح زمین نیستند، باعث زمین خوردن و آسیب دیدن کودکان می‌شود و باید از آن‌ها پرهیز شود؛
- نگهداری هرگونه وسایل اضافی و مستهلک و مستعمل و مواد غذایی غیر قابل مصرف و ضایعات در محل مراکز کودک ممنوع است.

اطفای حریق

در استفاده از کپسول جهت اطفای حریق موارد زیر رعایت گردد:

- مصرف هرگونه محصولات دخان‌بانی در محوطه عمومی مرکز کودک است.
- در بازرسی‌های ۶ ماهه بایستی برخی از کپسول‌های اطفاء حریق به طور تصادفی در یک حریق آزمایشی مورد استفاده و آزمایش قرار گیرند، در صورتی که ۱۰٪ از وزن یک کپسول کم شده باشد بایستی مجدداً شارژ گردد.

- وجود سیستم^۱ یا حداقل کپسول اطفای حریق، دارای کنترل فنی و بررسی ادواری با درج تاریخ و مشخصات بازدیدکننده برای هر طبقه ضروری و الزامی است.
- کپسول های اطفای حریق باید در دسترس بوده و مانعی در مسیر دسترسی به آن ها وجود نداشته باشد.
- این کپسول ها باید در نزدیکی ورودی ها و خروجی ها نصب گردند همچنین فاصله دو کپسول از یکدیگر نباید بیشتر از ۳۰ متر باشد.
- متصدیان و مدیران کانون های کودک مسئول و موظفند ضمن نصب تابلوهای هشدار دهنده در نقاط مناسب و در معرض دید از مصرف دخانیات در مرکز کودک جلوگیری کنند.

الزامات سرویس بهداشتی

- موارد زیر در مورد سرویس بهداشتی رعایت گردد:
- سرویس های بهداشتی شاغلین باید از سرویس بهداشتی کودکان جدا باشد.
 - سرویس های بهداشتی باید مجهز به صابون مایع، خشک کن مناسب و بهداشتی بوده و وجود سطل زباله در در کنار دستشویی الزامی است.
 - سرویس بهداشتی مجهز به فلاش تانک باشد (با قابلیت دسترسی کودکان برای استفاده)

نظافت سرویس های بهداشتی

- در نظافت سرویس های بهداشتی موارد زیر رعایت گردد:
- شستشوی سرویس های بهداشتی ابتدا با پودر شوینده و سپس با مواد ضد عفونی کننده مناسب انجام شود. در صورت نیاز باید تکرار شستشو در طول روز پیش بینی شود.
 - از مخلوط نمودن پودر شوینده و مواد ضد عفونی کننده باید اجتناب شود.
 - پس از کاربرد مواد ضد عفونی کننده، فضای ضد عفونی شده حداقل به مدت ۵ دقیقه به طریق طبیعی یا مصنوعی تهویه شود.
 - چنان چه در مرکز کودک از حوضچه استفاده شود جهت گندزدایی آب آن، از مواد دارای پایه ی آمونیوم کوارتز (بنزالکونیم کلراید) استفاده گردد.
 - گندزدایی نباید در زمان حضور کودکان در مرکز انجام شود.

۱ فضاها می تواند به سیستم آب پاش مجهز باشد.

جعبه کمک‌های اولیه

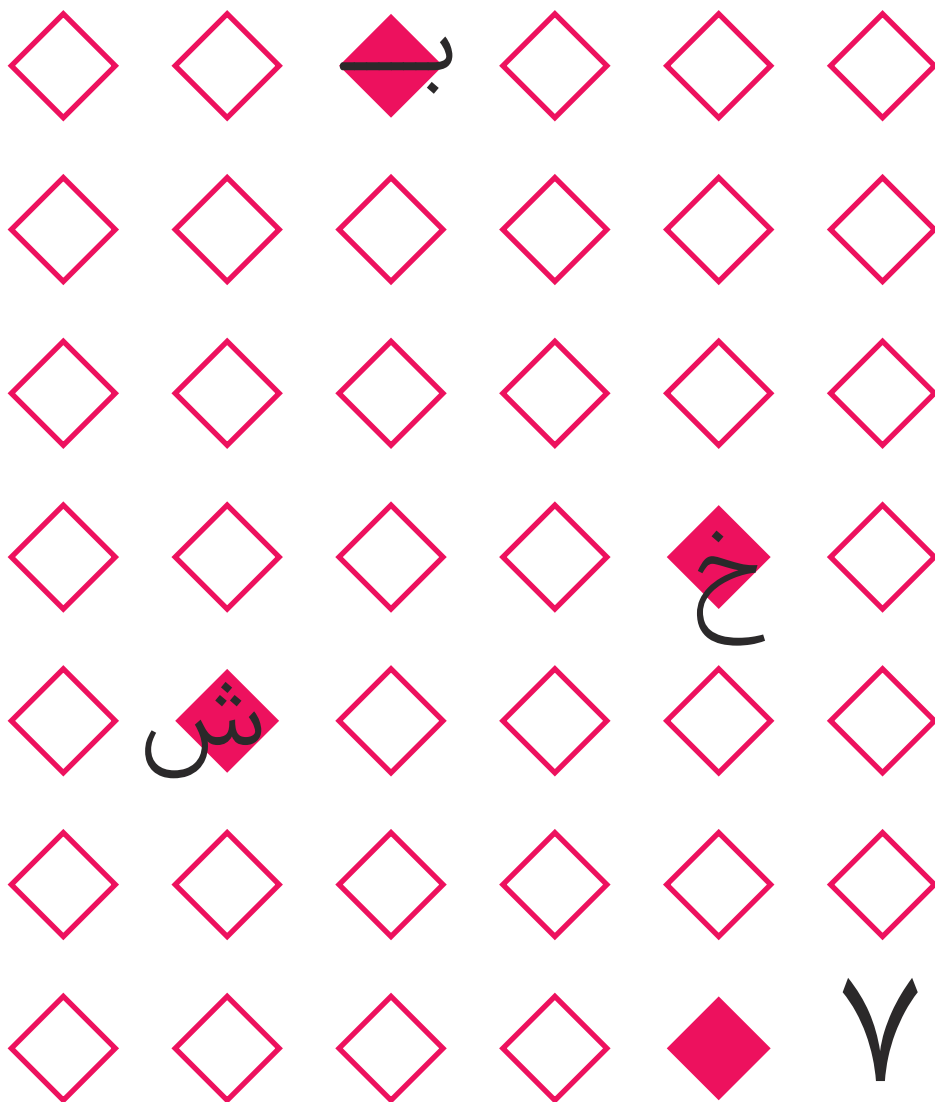
وجود جعبه کمک‌های اولیه یکی از وسایل و لوازم الزامی مراکز کودک است. نکته بسیار مهم آن‌که، این جعبه و به خصوص داروهای آن باید همیشه دور از دسترس کودکان قرار گیرد. لوازم و داروهای ضروری جعبه کمک‌های اولیه به شرح زیر است:

- محلول بتادین و سرم فیزیولوژی (ضد عفونی کننده)؛
- الکل سفید؛
- پنبه؛
- گاز استریل در ابعاد مختلف؛
- باند در اندازه‌های ۲ و ۵ و ۱۰ سانتی متری؛
- محلول آمونیاک (محرک تنفسی)؛
- کیف یخ؛
- کیسه آب گرم (مبارزه با سرما یا درد)؛
- پماد جنتامایسین و پماد تتراسیکلین؛
- درجه تب (ترمومتر)؛
- قیچی و پنس؛
- سرنگ آماده برای تزریق ضروری در اندازه‌های مختلف؛
- تخته شکسته بندی کوچک و بزرگ (آتل).

با توجه به تاریخ انقضای داروها، باید هر ۶ ماه با کنترل داروها، داروهای تاریخ گذشته از دور مصرف خارج و داروهایی با تاریخ اعتبار جدید جایگزین شوند.

پیشنهاد





چک لیست های ارزیابی کانون ها

چک لیست های ارزیابی کانون های کودک

جهت رتبه بندی کانون ها چک لیست هایی در نظر گرفته شده است، این چک لیست ها دارای پنج محور به شرح زیر است:

- چک لیست ایمنی؛
- چک لیست بهداشت؛
- چک لیست تجهیزات؛
- چک لیست کیفیت فضایی؛
- چک لیست رفتار محیطی مؤثر بر خلاقیت کودک.

چک لیست ایمنی

نام ارزیاب:		نام کانون:		تعداد کودکان:		
تعداد کودکان کم توان:				نوع کم توانی: جسمی/حسی ☐ اجتماعی/هیجانی ☐		
بیشترین تعداد کودکان حاضر در کانون:				تعداد مربیان و کارکنان حاضر:		
چک لیست ایمنی						
پرسش		بله	خیر	کیفیت		توضیحات
				ناکافی	کم	
ورودی ها	آیا ورودی مرکز سرپوشیده است؟					
	در صورت وجود ورودی دوم به کانون سرپوشیده است؟					
	مسیر ورودی مرکز باز و بدون مانع در نظر گرفته شده است؟					
پله ها	ارتفاع پله ها متناسب کودک است؟ (۱۲ تا ۱۵ سانتی متر)					
	عرض کف پله مناسب کودک است؟ (۲۷ تا ۳۳ سانتی متر)					
	آیا لبه سنگ پله گرد است؟					

چک لیست ایمنی

توضیحات	کیفیت				خیر	بله	پرسش
	عالی	خوب	کم	ناکافی			
							در صورت ارتفاع بالای ۶۰ سانتی متر آیا حفاظ برای پله ها وجود دارد؟
							ارتفاع حفاظ حداقل ۷۵ سانتی متر است؟
							در صورت اختلاف سطح به کانون آیا رمپ در نظر گرفته شده است؟
							در صورت وجود رمپ دارای شیب مناسب است؟ (حداکثر ۸ درصد)
							آیا پنجره های بالای طبقه همکف دارای حفاظ است؟
							آیا ارتفاع پنجره از کف متناسب است؟
							برای پنجره ها شیشه های مقاوم و نشکن در نظر گرفته شده است؟
							جنس کف پوش از مواد ارتجاعی است؟
							ضخامت کف پوش حداقل ۲۰ میلی متر است؟
							آیا کف پوش سالم، بدون برآمدگی و پارگی است؟
							آیا جنس دیوارها سالم، بدون درز و شکاف است؟
							در محل ستون ها ضربه گیر نصب شده است؟
							آیا هر فضا به طور جداگانه دارای کپسول اطفاء حریق است؟
							آیا کپسول های دارای برجسب بررسی دوره ای و تاریخ است؟
							آیا محل نصب کپسول ها ۱۵۰ سانتی متر بالاتر از کف است؟

چک لیست ایمنی							
توضیحات	کیفیت				خیر	بله	پرسش
	عالی	خوب	کم	ناکافی			
							آیا در زمین بازی از عدم وجود لبه های تیز جلوگیری شده است؟
							آیا زمین بازی عاری از نخاله و سایر لوازم مستهلک است؟
							آیا وسایل بازی از اطراف حداقل ۱۵۰ سانتی متر فاصله دارد؟
							آیا پریزها دارای روکش است؟
							در صورت وجود رادیاتور آیا رویه مناسب جهت جلوگیری از آسیب به کودکان است؟
							آیا مسیرهای خروجی در مواقع اضطراری باز، بدون مانع و دارای تابلو هدایت کننده است؟

چک لیست بهداشت

نام ارزیاب:		نام کانون:		تعداد کودکان:		
تعداد کودکان کم توان:				نوع کم توانی: جسمی / حسی ☐ اجتماعی / هیجانی ☐		
بیشترین تعداد کودکان حاضر در کانون:				تعداد مربیان و کارکنان حاضر:		
چک لیست بهداشت						
پرسش	بله	خیر	کیفیت			توضیحات
			کم	خوب	عالی	
آیا تهویه مناسب در کانون وجود دارد؟ (تهویه مکانیکی و طبیعی)						
آیا هر فضا دارای درجه حرارت مناسب است؟ (متناسب فصول ۲۵ تا ۲۷ و حداقل ۲۰ درجه سانتی گراد)						
سیستم گرمایش و سرمایش مناسب وجود دارد؟						
آیا رطوبت موجود در کانون مناسب است؟ (رطوبت بین ۵۰ تا ۶۰ درصد)						
آیا کف پوش های داخل کانون ضد آب است؟						
آیا کف پوش ها قابل شستشو هستند؟						
آیا کف پوش محوطه بازی ضد آب است؟						
آیا روشویی متناسب با ابعاد کودک در سرویس بهداشتی موجود است؟						
آیا سرویس بهداشتی مجهز به صابون مایع است؟						سرویس های بهداشتی
آیا سرویس بهداشتی دارای جای حوله (دستمال کاغذی) است؟						
آیا سرویس بهداشتی مجهز به خشک کن است؟						

چک لیست بهداشت							
توضیحات	کیفیت				خیر	بله	پرسش
	عالی	خوب	کم	ناکافی			
							آیا سطل زباله در دار در سرویس بهداشتی وجود دارد؟
							آیا سطل زباله دارای کیسه زباله است؟
							آیا سرویس بهداشتی مجهز به فلاش تانک است؟
							آیا سرویس بهداشتی از تهویه مناسب برخوردار است؟ (تهویه طبیعی و یا تهویه مکانیکی)
							آیا شیرهای سرویس بهداشتی از نوع اهرمی است؟
							آیا نظافت سرویس به صورت روزانه انجام می شود؟
							آیا نظافت در زمان عدم حضور کودکان در کانون انجام می شود؟
							آیا سرویس بهداشتی کارکنان از کودکان جدا است؟
							آیا در کانون جعبه ی کمک های اولیه وجود دارد؟
							آیا جعبه کمک ها اولیه دور از دسترس کودکان قرار دارد؟
							آیا تاریخ انقضای داروهای موجود در آن هر ۶ ماه بررسی می شود؟
							آیا الکل سفید، گاز استریل، باند، چسب و قیچی در جعبه موجود است؟
							آیا محلول آمونیاک (محرک تنفسی) در جعبه موجود است؟

سرویس های بهداشتی

جعبه کمک های اولیه

چک لیست تجهیزات

نام ارزیاب:		نام کانون:		تعداد کودکان:		
تعداد کودکان کم توان:				نوع کم توانی: جسمی/حسی ☐ اجتماعی/هیجانی ☐		
بیشترین تعداد کودکان حاضر در کانون:				تعداد مربیان و کارکنان حاضر:		
چک لیست تجهیزات						
پرسش	بله	خیر	کیفیت			توضیحات
			کم	خوب	عالی	
آیا لامپ‌های استفاده شده در کانون، لامپ گرم (نور خورشیدی) است؟						
آیا لامپ‌ها دارای حائل است؟						
آیا صندلی‌های موجود متناسب با سن کودک است؟						
آیا میزها متناسب با سن کودک است؟						
آیا کمد‌ها متناسب با سن کودک است؟						
آیا لبه‌های مبلمان گرد است؟						
آیا تعداد کمد‌ها متناسب با تعداد کودکان در کانون است؟ (به ازای هر کودک ۳۰ سانتی متر)						
آیا فاصله شیرروشویی تا لبه جلویی آن حداکثر ۶۰ سانتی متر است؟						
آیا ارتفاع روشویی متناسب با ابعاد بدنی کودک است؟ (مقدار بهینه از ۵۷ و حداکثر ۶۲ سانتی متر)						
آیا ارتفاع جای صابون مایع متناسب با ابعاد بدنی کودک است؟ (مقدار بهینه از ۶۷ و حداکثر ۸۰ سانتی متر)						

چک‌لیست تجهیزات							
توضیحات	کیفیت				خیر	بله	پرسش
	عالی	خوب	کم	ناکافی			
							سرویس بهداشتی و
							آیا ارتفاع جای حوله متناسب با ابعاد بدنی کودک است؟ (مقدار بهینه از کف ۶۵ و حداکثر ۶۸ سانتی‌متر)
							آیا ارتفاع خشک‌کن متناسب با ابعاد بدنی کودک است؟ (مقدار بهینه از کف ۷۰ سانتی‌متر)
							آیا زمین بازی دارای نیمکت و مبلمان متناسب با ابعاد کودک است؟
							آیا زمین بازی دارای سطل زباله در دار است؟
							آیا به ازای هر ۱۵ کودک یک آبخوری وجود دارد؟
							در صورت وجود یک آبخوری آیا امکان استفاده‌ی دوطرفه از آن وجود دارد؟
							آیا زمین بازی دارای سرویس بهداشتی است؟
							آیا فضای سایه‌دار جهت استراحت کودکان وجود دارد؟
							آیا مکانی جهت نظارت والدین بر کودکان وجود دارد؟
							آیا ورودی و خروجی‌ها دارای تابلو راهنما است؟
							آیا علائم جهت‌یابی جهت دسترسی به فضاها وجود دارد؟
							آیا علائم هشداردهنده در فضا وجود دارد؟
							آیا مسیرهای خروج اضطراری دارای تابلوی خوانا و مشخص است؟
							آیا علائم منع‌کننده مانند ورود حیوانات ممنوع و یا مصرف دخانیات ممنوع در محوطه‌ی مرکز وجود دارد؟

چک لیست کیفیت فضایی

نام ارزیاب:	نام کانون:	تعداد کودکان:
تعداد کودکان کم توان:		نوع کم توانی: جسمی / حسی ☐ اجتماعی / هیجانی ☐
بیشترین تعداد کودکان حاضر در کانون:		تعداد مربیان و کارکنان حاضر:
چک لیست کیفیت فضایی		
ایجادکننده تعاملات بیشتر	چیدمان مبلمان	
	عملکرد فضایی	
	مقیاس مناسب فضا	
انعطاف پذیری عملکردها	یک فضا با چند عملکرد مختلف در کنار هم در یک زمان	
	استفاده از یک فضا در زمان های متفاوت برای عملکردهای مختلف	
تحریک کنندگی	وجود عناصر محرک طبیعی	
	وجود تنوع و تغییر ناگهانی در فضا	
	ویژگی های سمعی و بصری انواع المان های موجود در فضا	
	ازدحام	
	تراکم زیاد الگوهای فضایی	
	گرما	استفاده از نور گرم
		نور طبیعی
	رمز آمیز بودن فضا	مفهوم
		تحریک
		دادن اطلاعات منحرف کننده
	نور فضا	وجود نور رنگی
		نور پردازی خاص
الگوهای نامربوط فضایی در یک فضا		

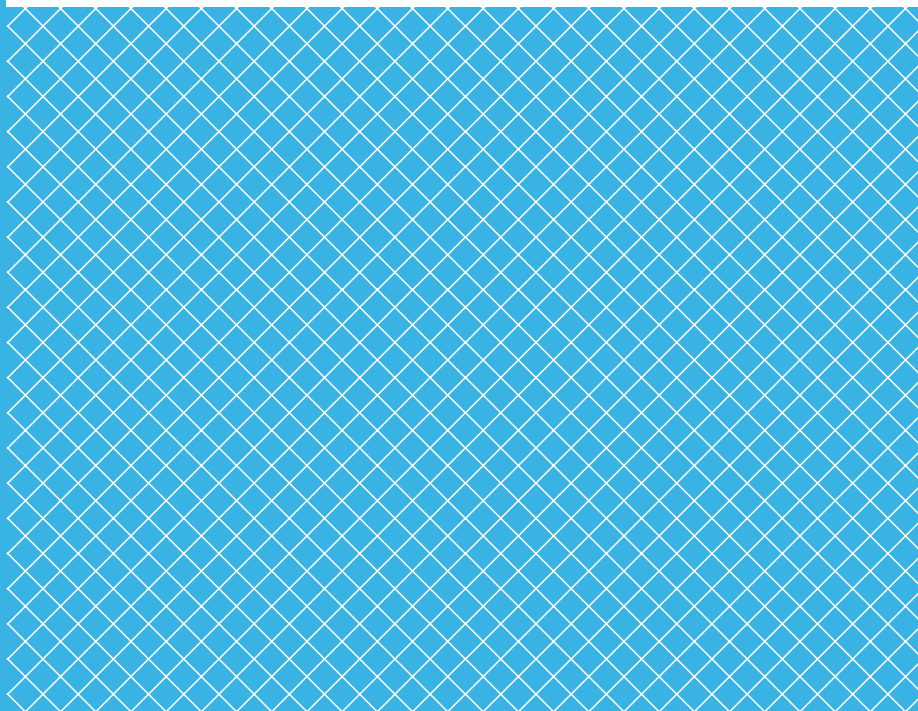
چک لیست کیفیت فضایی		
پیچیدگی	غیر سازماندهی شده	
	سازماندهی شده	

چک لیست رفتار محیطی مؤثر بر خلاقیت کودک

نام ارزیاب:	نام کانون:	تعداد کودکان:		
تعداد کودکان کم توان:		نوع کم توانی: جسمی / حسی ☐ اجتماعی / هیجانی ☐		
بیشترین تعداد کودکان حاضر در کانون:		تعداد مربیان و کارکنان حاضر:		
چک لیست رفتار محیطی مؤثر بر خلاقیت کودک				
عوامل تعیین کننده رفتار محیطی		ویژگی های مؤثر بر خلاقیت کودک	توضیحات	
انسجام	تخیل	کنجکاوی	بازی	انسجام در محیط با ایجاد حس امنیت در کودک، او را به بازی در محیط فرامی خواند.
پیچیدگی				پیچیدگی محیط از طریق تأثیر بر تخیل و کنجکاوی کودک، او را به بازی در محیط تحریک می کند.
خوانایی				محیط های خوانا کودک را به حرکت دعوت کرده و به او آدرس می دهند و بدین صورت کودک را به کنجکاوی و بازی دعوت می کنند.
رمز و راز				رمز و راز موجود در محیط کودک را به تخیل و کنجکاوی وامی دارد، و از این طریق او را به بازی در محیط تحریک می کند.

فصل دوم

آموزش والدین



آموزش والدین

بی‌شک خانواده، به‌عنوان نهادی مقدس و بی‌بدیل، مهم‌ترین و اصلی‌ترین و نقطه آغاز پرورش فرد محسوب می‌شود و یکی از نهادهای آموزشی و پرورشی عمده جامعه است. اساس یک جامعه سالم را خانواده‌های سالم می‌سازد. هر فردی در خانواده‌ای به دنیا می‌آید، بزرگ می‌شود و تکامل می‌یابد. خانواده سالم، انسان سالم پرورش می‌دهد. خانواده سالم، خانواده‌ای است که به نیازهای همه‌جانبه‌ی اعضای خود درگستره حیات توجه دارد و سعی می‌کند به انتظارات و نیازهای آنان به شیوه‌های درست پاسخ دهد. بدیهی است برای رشد همه‌جانبه فرزندانمان، توجه به نیازهای همه‌جانبه و آموزش همه‌جانبه آن‌ها ضروری است. تا آنجاکه روان‌شناسان و متخصصان تعلیم و تربیت در فرایند مطالعه ناهنجاری‌های رفتاری و عاطفی کودکان، ریشه‌ی رفتارهای نابهنجار را در گذشته فرد، یعنی در دوران کودکی و در بستر خانواده جستجو می‌کنند.

کودکان پیش از ورود به دبستان، در فرآیند آموزش و پرورش غیررسمی و با استفاده از قدرت یادگیری، تقلید و الگوبرداری، رفتارها و مهارت‌های گوناگون را در خانواده یاد می‌گیرند و به کار می‌بندند. بنابراین آموزش خانواده‌ها به خصوص در دوره پیش از دبستان به‌طور مضاعف احساس می‌شود. در برنامه‌ی آموزش خانواده، توجه به نیازها، انتظارات و تأکید بر آموزش مهارت‌های اساسی کودکان، توسط مادران و پدران و مربیان جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده است. از این رو، با قاطعیت باید گفت که نظام آموزش و پرورش، هیچ‌گاه بدون آموزش خانواده‌ها و مشارکت خانواده‌ها موفق نخواهد شد. بدیهی است که آموزش خانواده، مانند هر امر دیگری نیاز به برنامه‌ریزی دارد و آموزش خانواده بدون برنامه‌ریزی و مشخص کردن هدف‌ها، روش‌ها و محتوا، تلاشی ناموفق و ناکامل خواهد بود. از این رو توصیه می‌شود به‌منظور برنامه‌ریزی دقیق‌تر، مراکز کار با کودک، متناسب با نیاز خانواده‌ها و براساس نیازسنجی اولویت‌های آموزشی خود به والدین را انتخاب کنند. هر چند طی مطالعات انجام شده نیازهای اصلی آموزشی اغلب والدین مشترک است که در این بخش به پیشنهاداتی در این زمینه خواهیم پرداخت.

والدین، نخستین و پایدارترین معلمان کودک محسوب می‌شوند. آن‌ها، هم مستقیماً با کودک در تعامل هستند؛ هم می‌توانند جنبه‌های دیگر محیط خانه را تقویت کنند و هم می‌توانند ارتباط مؤثری با سایر نهادهای آموزشی کودک (مثل مهد کودک یا مدرسه) برقرار کنند. والد می‌تواند با پذیرفتن نیازهای اساسی کودک، الگوی دلبستگی ایمنی را با او شکل دهد. در

این صورت است که احتمالاً کودک فعالیت‌های اکتشافی و جستجوگری بیشتری خواهد داشت، زودتر حرف می‌زند و توانایی کلامی بالاتری دارد. او می‌تواند با تشویق و ترغیب کودک، حس خودکارآمدی و کفایت را در کودک تقویت کند و به او انگیزه‌ی درونی بخشد. همچنین با وضع ساختارها و قوانین مشخص و واضح برای کودک او را از اضطراب دور سازند و احساس امنیت و ثبات را برایش تأمین کند. والدین اولین مراقبان کودکان هستند و قرار است با شرکت در این دوره‌ها بتوانند نگاه جدیدی به والدگری خود داشته باشند و روابط خود با فرزندانشان را بهبود ببخشند. همچنین هدف از برگزاری این دوره‌ها کمک به والدین برای بهبود فضای خانواده به منظور افزایش روابط مثبت بین والدین و کودکان است، این بهبود روابط، انسجام خانواده و کاهش معنادار اختلافات خانوادگی را نیز به همراه دارد. از اهداف دیگری که می‌توان ذکر کرد، ارتقای حس امیدواری به بهبود در خانواده و ارتقای اعتماد به نفس و رضایت والدین در والدگری است.

برنامه‌های توانمندسازی والدین به معنای توسعه شایستگی‌های آن‌ها به منظور ایجاد فضایی اثربخش برای رشد کودک است. مجموعه‌ای از اهداف کمی و کیفی توانمندسازی والدین را به شرح ذیل می‌توان برشمرد.

هدف‌های کمی

- افزایش والدین حساس
- افزایش والدین توانمند
- افزایش والدین آگاه
- افزایش میزان و تنوع بازی کودک در خانه
- افزایش کمیت محیط یادگیری خانه (تعداد کتاب، تنوع اسباب بازی، میزان بازی و کتاب خوانی)

هدف‌های کیفی

- بهبود کیفیت محیط یادگیری خانه
- بهبود فضای خانواده، افزایش روابط مثبت در خانواده و کودکان، بهبود معنادار، در انسجام و ابراز خانواده، کاهش معنادار اختلافات خانوادگی
- ارتقای کیفیت و افزایش دلبستگی رابطه والد-فرزند
- توجه آگاهی و حضور والد در لحظه تعامل با کودک و آگاهی نسبت به احساسات، نیازها و افکار

خود و کودک

- بازاندیشی و درک حالت‌های ذهنی والد و کودک در تعامل‌های والد-فرزندی
- آگاهی والدین به اهمیت کاربرد مراقبت از سلامت جسمی، روانی و آرامش خود
- ارتقای اعتماد به نفس و تجارب والدین در والدگری، راهبردهای توانمندسازی والدین، حس خودکارآمدی والدین، احساس رضایت از والد بودن و نوع والدگری خود و تجربه رشد همگام در کنار فرزند.

در مرحله‌ی حساس‌سازی، والدین به اهمیت و ضرورت و نیازهای کودک در سال‌های اولیه کودکی می‌پردازیم. اولین مرحله حساس‌سازی والدین است. مرحله بعدی آگاه‌سازی آنان است که در این مرحله به ابعاد مختلف موضوعات کودکی مثل بازی، شیوه‌های تعامل با کودک، توجه به اثرات رفتارهای والدین از جمله تنبیه و تشویق اشاره می‌شود. که از طریق بروشورها پوسترها، جلسات گروهی تسریع می‌شود. گام بعد توانمندسازی والدین است که از طریق شرکت و حضور در دوره‌ها و کارگاه‌ها و نشست‌های محقق می‌شود. در این مرحله، زیرساخت‌های خانواده برای ایجاد ارتباط مؤثر و با کیفیت با کودکان به صورت جدی مورد توجه قرار می‌گیرد. آن‌ها موانع و چالش‌های ارتباطی‌شان را کشف می‌کنند و با شیوه‌های بازاندیشی راه‌های جدید را در زندگی خود پیدا می‌کنند و به وسیله ابزارهای کلیدی که در دوره‌ها فرا می‌گیرند و در این راه توانمند می‌شوند و در کنار فرزندانشان با هم لحظه‌های شگفت‌انگیز رشد و شکوفایی را تجربه می‌کنند.

ما و کودکانمان با هم بزرگ می‌شویم

نتایج پژوهش‌ها و تحقیقات گسترده‌ای که در خصوص عوامل مؤثر در تربیت بهتر فرزندان انجام شده است نشان می‌دهد که علی‌رغم آن‌چه ما فکر می‌کنیم که غنا یا فقر مالی، سطح تحصیلات والدین و سن آنان در تربیت فرزند عوامل مهمی هستند اما نکته‌ی کلیدی و مؤثر شیوه تعامل و سبک ارتباطی خانواده‌ها با کودکان است. در این بخش در ابتدا تلاش می‌کنیم کمی با دنیای والدگری آشنا شویم.

در دنیای والدگری بیشتر تمرکز ما بر توانمندسازی والدین است.

در دنیای فرزندپروری بیشتر تمرکز بر اصلاح فرزند است.

والدگری چیست؟

اصطلاح «والدگری» مفهومی فراتر از مراقبت‌های والدینی دارد (مازی، ۲۰۰۰؛ نقل از فرزادفر، ۱۳۸۵) و به مجموعه رفتار، نگرش، هیجان و مسئولیت‌هایی گفته می‌شود که به صورت مستقیم توسط والد به کودک منتقل می‌گردد (گلمبک، ۲۰۰۰).

والدگری ساختی ذاتاً پیچیده و چندوجهی است که شامل شناخت اجتماعی والدین از اعمال و روش‌های خود می‌شود و نشان‌دهنده رفتار واقعی آنان به‌هنگام تعامل با کودکان است. درواقع والدگری روشی است که والدین از طریق آن، روابط، روش‌ها و محیط پرورش فرزند را در تعامل خود با کودک شکل می‌دهند و تعبیر و تفسیر می‌نمایند (پاستینن، لیرا، متساپلتو و پاکینن، ۲۰۰۸).

ابعاد و سبک‌های والدگری

در ادبیات والدگری دو نوع دیدگاه وجود دارد:

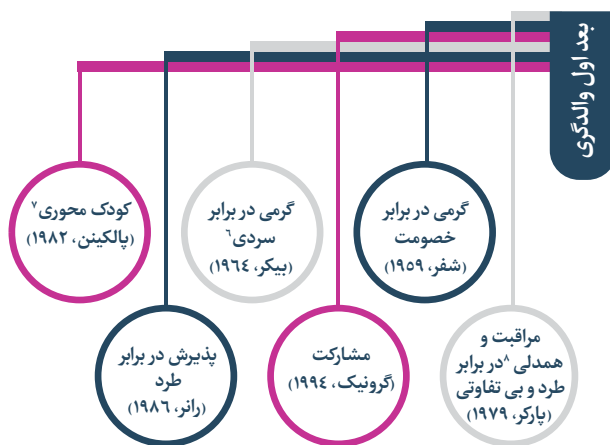
- یک دسته مطالعاتی که بر ابعاد و روش‌های والدگری تمرکز می‌کنند.
 - ابعاد مفاهیمی اند که رفتارهای والدگری مثل حمایت، تنبیه و نظارت را در خود جای می‌دهد.
 - دسته دیگر بر سبک‌های والدگری تأکید دارند.
- در این دیدگاه به تیپ‌شناسی مجموعه‌ای از ابعاد والدگری، که سبک را تشکیل می‌دهد، پرداخته می‌شود.

ابعاد والدگری

ابعاد همان رفتارها یا روش‌های والدگری^۱ است و به دو نوع کلی تقسیم می‌گردد: حمایت و کنترل.

بعد حمایت: به تأمین هیجانی کودکان اشاره دارد و رفتارهایی را شامل می‌شود که کودک به

واسطه آن احساس پذیرش، راحتی و تأیید شدن می‌کند (هاو، دابس، آیکل شیم، وندرلان، اسمینک و گریس، ۲۰۰۹). شفر (۱۹۵۹؛ نقل از گرونیک، ۲۰۰۳) معتقد است این بعد دربرگیرنده طیف گرمی در برابر خصومت است. بنابراین رفتارهای والدین در این بعد، دامنه‌ای از جنبه‌های رفتاری مثبت مثل عاطفه^۲، عشق، حمایت، گرمی، پاسخگویی^۳، ارتباط، صمیمیت، پذیرش، هیجان بالا، تقویت مثبت و حساسیت^۴ به نیازها و خواسته‌های کودک، تا جنبه‌های منفی مثل خصومت^۵، بی‌توجهی، طرد و خشونت را شامل می‌شود. شکل ۹.۱ نام‌گذاری‌های مختلف این بعد والدگری را نشان می‌دهد.



شکل ۹.۱ بعد اول والدگری. گرونیک (۲۰۰۳)

بعد کنترل (تقاضامندی): به محدودیت‌ها و قوانینی اشاره می‌کند که به منظور کنترل و تقاضا از کودک وضع می‌شود. بسیاری معتقدند کنترل را باید به صورت چندوجهی تعریف کرد.

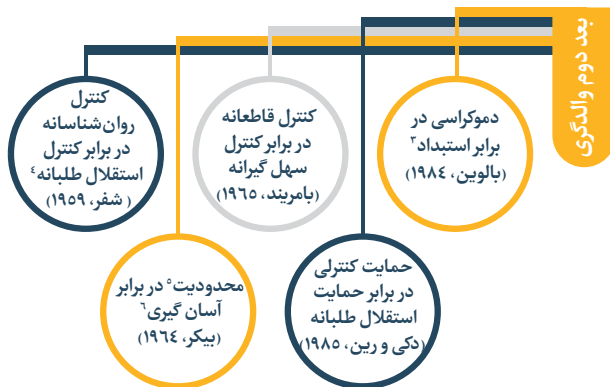
hostility ۵	parenting practices ۱
coolness ۶	affection ۲
child-centeredness ۷	responsiveness ۳
empathic ۸	sensitivity ۴

تقسیم‌بندی رایج، دو نوع کنترل مقتدرانه و قدرت طلبانه^۱ را نشان می‌دهد. در نوع اول والدین تلاش می‌کنند کودک را به صورت منطقی هدایت کنند و شامل روش‌های انضباطی کودک-محور مثل هدایت شناختی رفتار کودک، دادن اطلاعات و برانگیختن رفتارهای مسئولانه در کودک

است. در نوع دوم والدین تلاش می‌کنند رفتار کودک را از طریق معیارهای ذهنی خود شکل دهند و کنترل و ارزشیابی نمایند. این نوع روش‌های انضباطی والد-محور، زورگویانه، محدودکننده و خشک، را شامل می‌شود و بر جنبه‌های منفی کنترل مثل تنبیه خشن و رفتار بدون محبت تأکید دارد.

مطالعات اخیر، کنترل را به دو دسته رفتاری^۲ و روان‌شناختی^۳ تقسیم می‌کند. کنترل رفتاری شامل تلاش والدین به منظور کنترل و نظم دادن به رفتار کودک از طریق نظارت، محدودیت‌گذاری، قوانین و ثبات در راهبردهای انضباطی است. در حالی که کنترل روان‌شناختی به دریغ کردن عشق و محبت، دخالت، هدایت مستقیم از سوی والد، وابسته نگه داشتن و استفاده از تقصیر و گناه به منظور کنترل کودک اشاره دارد (هاو و همکاران، ۲۰۰۹).

این بعد بر روش‌های آشکار کنترل فعالیت‌ها و رفتارهای کودک تأکید می‌کند و به او اجازه نمی‌دهد به عنوان فردی مستقل از خانواده رشد کند. این نوع کنترل، بیانات سرد و بدون هیجان، انتقاد و کنترل شخصی شدید را دربرمی‌گیرد (شفر، ۱۹۶۵؛ نقل از گرونیک، ۲۰۰۳). نام‌گذاری‌های متعدد کنترل، از نظر محققان مختلف در شکل ۹.۲ آورده شده است.



شکل ۹.۲ بعد دوم والدگری. گرونیک (۲۰۰۳)

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| Psychological Autonomy ۵ | authoritarian ۱ |
| coolness ۶ | behavioral control ۲ |
| Restrictive ۷ | psychological control ۳ |
| Permissive ۸ | Autocratic ۴ |

سبک‌های والدگری

سبک‌های والدگری ترکیبی از نگرش‌ها و رفتارهای والدین است که به عنوان بستری برای

مجموعه ابعاد والدگری (شامل حمایت و کنترل)، در موقعیت‌های متفاوت به حساب می‌آید (دامنج رودریگز، دانویک و کرولی، ۲۰۰۹). به عنوان مثال سبک والدگری «مقتدرانه»^۱ ترکیبی از بعد والدگری حمایتی، دلبستگی و هدایت مناسب رفتار کودک است. در ادبیات والدگری، چهار سبک رایج وجود دارد که عبارتند از:

مقتدر (حمایت و کنترل بالا)،

مستبد و قدرت طلب (حمایت پایین، کنترل بالا)،

سهل گیر^۲ (حمایت بالا و کنترل پایین) و بی توجه^۳

(حمایت و کنترل پایین) (هاو و همکاران، ۲۰۰۹).

سبک‌های والدگری بیشتر کیفی و مبین ظرفیت ارتباطی والد-کودک است در حالیکه ابعاد والدگری را باید در چارچوب محتوا و فراوانی این رفتارهای خاص ارزیابی کرد. در واقع ابعاد والدگری دربرگیرنده اعمال قابل مشاهده‌ای است که والدین انجام می‌دهند (مثل تنبیه جسمی، درآغوش کشیدن) و سبک‌های والدگری چگونگی انجام آن‌ها توسط والدین است (با گرمی یا خصومت)

فاصله بین مفهوم سبک و ابعاد والدگری بسیار زیاد است، به گونه‌ای که دامنج و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند ابعاد والدگری (شامل گرمی و کنترل) به صورت بهتری ویژگی‌های والدگری را نسبت به سبک‌ها نشان می‌دهد. زیرا ابعاد والدگری جهان شمول‌اند و در نتیجه تنوع رفتارهای والدگری را به‌ویژه در گروه‌های فرهنگی-قومی مختلف که معنای رفتار (که مفهومی کاملاً وابسته به فرهنگ است) در آن‌ها متفاوت است، بهتر نشان می‌دهد.

والدگری از نگاه اسلام

در متون اسلامی، تربیت فرزند فعالیت پیچیده شامل رفتار، رابطه و روش‌های آموزشی است که جدا و در ارتباط با یکدیگر بر رشد معنوی و عاطفی فرزند و در ابعاد فردی و اجتماعی او تأثیر می‌گذارد. از نظر حضرت علی (ع) فرزندان انسان تربیت پذیرند و اگر پدر و مادر از اصول و شیوه‌های تربیتی آگاه باشند، به خوبی می‌توانند از این ویژگی فرزندان بهره‌مند و فرزندان خویش را در

authoritative ۱

permissive ۲

neglected ۳

رسیدن به بالاترین درجه‌های علمی و معنوی یاری کنند. آن حضرت براساس اصل تربیت‌پذیر بودن انسان، یکی از حقوق فرزندان بر پدر را تربیت شایسته فرزند می‌داند و می‌فرماید: حق فرزند بر پدرش این است که نام نیکو برای او برگزیند و به خوبی تربیتش کند و به وی قرآن بیاموزد (نهج‌البلاغه، حکمت ۳۹۹). آن حضرت در کلامی دیگر در همین باره می‌فرماید: هیچ پدری به فرزندش موهبتی مانند تربیت نیکو نبخشیده است (طبرسی، ۱۴۰۸؛ نقل از امیدی و فضل‌الهی قمشی، ۱۳۹۵).

تربیت فرزند به معنای فراهم آوردن مقدمات لازم برای به فعلیت رسیدن قوای او در راه تقرب به خداوند است. طی کردن چنین مسیری، نیازمند آگاهی و تمرین عملی است.

رابطه پدر و مادر با فرزند در درجه اول از نگرش آنان نسبت به فرزند تأثیر می‌پذیرد. منظور از نگرش‌های پدر و مادر، اندیشه‌ها، احساسات و آمادگی آنان برای عمل در مورد تربیت فرزندانشان است. اسلام نگرش‌های پدر و مادر را در مسیر صحیح قرار می‌دهد، به آنان این باور را می‌دهد که حقوقی دارند و انسان دارای مقام خلیفه الهی و مستعد رسیدن به همه کمالات است که رسیدن به آن در گرو تربیت صحیح است. تربیت صحیح در سایه نگرش مثبت به فرزندان صورت می‌گیرد. پدر و مادر باید نگرش مثبتی نسبت به فرزندان داشته باشند و تربیت آنان را در راستای مظهریت صفات الهی قرار دهند (کوخابی و رودمقدس، ۱۳۹۵).

در نگرش اسلامی فرزندان به عنوان نعمت نزد پدر و مادر امانت هستند و جزئی از وجود پدر و مادر معرفی شده‌اند. در قرآن و احادیث بر سبک فرزند‌پروری به طور ویژه‌ای تأکید شده است؛ تا بدین وسیله فرزند به درستی و براساس همان فطرت انسانی که خدا به وی عطا کرده است، تربیت شود و شخصیتش در جنبه‌های مختلف روانی، عاطفی، معنوی، فردی و اجتماعی به صورت هنجار رشد کند. این سبک، سبک مسئولانه نام دارد.

سبک مسئولانه اصولی دارد که عبارتند از: رابطه بر اساس محبت، تقاضا متناسب با توانایی‌های کودک، تأکید بر نظم و ترتیب، نهی از تربیت فرزند در موقع خشم، چشم‌پوشی و نهی از سرزنش کودک، تنبیه به جا و بازی با کودک (ربانی اصفهانی، ۱۳۹۴).

در زمینه روش تربیتی پیامبر اسلام (ص) می‌فرمایند: «روش پرورش مناسب، روشی است که بتواند شخصیت نیکو در فرزند و ویژگی‌های روانی، هیجانی و رفتاری هماهنگ با فطرت برایش

فراهم سازد تا درست و عاقلانه بیندیشد، زندگی را شایسته تدبیر نماید و روابط خوب و انسانی با دیگران برقرار سازد» (حَرّعاملی، ۱۳۹۸ق، نقل از کوخایی و رودمقدس، ۱۳۹۵)

امیدی و فضل الهی قمشی (۱۳۹۵) در پژوهشی با استفاده از روش تحلیل اسنادی، ۹ اصل مهم در تربیت فرزند را از سخنان و آموزه‌های حضرت علی (ع) استخراج کردند. اصول مهم فرزندپروری از دیدگاه امام علی (ع) عبارتند از: عزت، آزادگی، محبت، تکریم، اخلاق مداری، توجه به تفاوت های فردی، تدریجی بودن تربیت، همه جانبه بودن تربیت و بازی.

حضرت علی علیه السلام می‌فرماید:

لا تقسر اولادکم علی آدابکم فانهم مخلوقون لزمان غیر زمانکم

فرزندانتان را بر آداب خود تربیت نکنید؛ چرا که آن‌ها برای زمانی غیر از زمان شما آفریده شده‌اند.

اهمیت والدگری و ضرورت پرداختن به آن

منابع دینی

در اسلام تربیت فرزند از مهم‌ترین وظایفی است که در درجه اول به عهده پدر و مادر نهاده شده است؛ چراکه تربیت اولاد رابطه مستقیم با صلاح و فساد جامعه دارد. امام سجاد (ع) در تربیت فرزند در دعای ۲۵ صحیفه سجادیه، از خداوند استمداد می‌طلبد و عرض می‌کند:

«خدایا مرا در تربیت، ادب‌آموزی و نیکوکاری فرزندانم یاری و مدد فرما»

اگر پدر و مادر در انتقال عقاید صحیح و ایجاد رفتار درست در فرزند خود کوشا باشند، خیر او را فراهم می‌کنند و مشمول رحمت خداوند قرار می‌گیرند. درباره عقاید صحیح و انتقال آن به فرزندان، تکلیف بزرگی بر عهده پدر و مادر گذاشته شده است؛ زیرا تأثیر عقایدی که در خانواده رواج دارد و به فرزند القا می‌شود، در آینده او غیرقابل انکار است.

اهمیت و ضرورت تربیت آدمی بر کسی پوشیده نیست. همه مکاتب و مذاهب به دلایل متعددی برای تربیت آدمی در دوران کودکی، اهمیت ویژه‌ای قائل هستند. اسلام نیز که در رأس همه ادیان قرار دارد، بر تربیت در دوران کودکی تأکید فراوان دارد و آن را از وظایف پدر و مادر و حقوق فرزندان می‌داند. امام صادق (ع) می‌فرماید: «فرزند بر پدر سه حق دارد: انتخاب مادر مناسب برای او، نام نیک نهادن براو و جدیت در تربیت او» (مجلسی، ۱۴۰۴ق؛ نقل از کوخایی

و رود مقدس، ۱۳۹۵).

اسلام پدر و مادر را به تربیت نیکوی فرزندانشان ترغیب و تشویق کرده است. امام سجاد (ع) در رساله الحقوق فرمودند: «حق فرزند این است که بدانی او از توسل و در دنیا با هر خیر و شری که دارد، به تو منسوب است و تو مسئول تربیت نیکو و راهنمایی اش به سوی خدا و یاری اش در اطاعت از پروردگار هستی» (حرانی، ۱۴۰۰ ق؛ نقل از کوخایی و رود مقدس، ۱۳۹۵). خداوند متعال در آیه ۶ سوره تحریم می فرماید: «ای کسانی که ایمان آورده اید، خود و خانواده خود را از آتش نگاه دارید.» امیرالمومنین (ع) در تفسیر این آیه می فرماید: «یعنی به خود و خانواده خود خوبی بیاموزید و آنان را تربیت کنید» (ریشه‌ری، ۱۳۸۶).

منابع علمی

روان‌شناسان معتقدند هرگاه کودکی در محیطی آرام و اطمینان بخش رشد کند در حالی که از عطف و نوازش و محبت والدین و اطرافیان برخوردار باشد، در سنین بزرگسالی از رشد کامل روحی و جسمی برخوردار خواهد بود و فردی طبیعی و معتدل است در مقابل اگر کودکی در محیط ناآرام و خشن بزرگ شود، روح و جسمش آزرده می‌شود و روش زندگی اش دگرگون می‌شود و این آثار تا بزرگسالی وی باقی می‌ماند.

■ رشد رفتار فعلی کودک

شواهد محکمی در دست است که نشان می‌دهد تعاملات والدین با کودکان تاثیر اساسی بر رشد آنان دارد. از جمله نقش‌های والدین در رشد کودکان عبارت است از: پرورش و حفاظت از کودک، هدایت کودکان در درک و بیان مناسب احساس و هیجان‌ها و آموزش رفتارهای قابل پذیرش در دوران کودکی. همچنین والدین سعی می‌کنند کودکان را برای سازگاری با دوره طولانی‌تر زندگی در آینده و نقش‌هایی که در طول دوره رشد با آن مواجه می‌شوند، آماده سازند (برنشتاین، ۲۰۰۶).

تعامل والدین با کودکان، نقش مهمی در رشد رفتار آنان دارد (کزدا، آبیبرگ، ریچ و کوئیدو، ۲۰۰۴). مطالعات نشان می‌دهند کیفیت مثبت روابط والد-کودک و روش‌هایی مثل مشارکت، نظارت و حمایت والد با عزت نفس و کارآمدی اجتماعی کودکان (کیم و کیکتی، ۲۰۰۴) و گرمی و بیانات مثبت والدین با ایجاد حس همدلی در کودکان همراه بود (کرتنر-اسمیت و همکاران، ۲۰۰۶).

طیف‌های مختلف ابعاد والدگری، اثرات متفاوتی بر شناخت و افکار کودک دارد. ابعادی مانند تقویت مثبت، گرمی و پذیرش و تأمین تجارب مثبت برای کودک، نگرش مثبت او نسبت به خود

و جهان را توسعه می‌دهد؛ در حالی که طرد، انتقاد، کنترل سرسختانه و سطوح پایین گرمی و تقویت مثبت به دلیل ارائه شناخت منفی درباره خود، نگرشی ناکارآمد و افکار منفی در کودک به وجود می‌آورد (بروس، کول، دلیر، جکوئز، پایندا و لاگرانگ، ۲۰۰۶). همچنین روش‌های والدگری ناکارآمد شامل منفی‌گرایی و فقدان گرمی (فینفر، مک برنت، راتوزو جودیک، ۲۰۰۵)، آسان‌گیری / بی‌ثباتی و فقدان پاسخگویی (گلدشتاین، هاروی و فریدمن-وینث، ۲۰۰۷) در بروز رفتارهای منفی کودک نقش دارد.

در واقع می‌توان گفت همه کودکان دارای سطحی از مشکلات رفتاری هستند که به مرور زمان و رشد کودک تغییر می‌کند، ولی آن چه در سال‌های پیش از مدرسه بیشترین تأثیر را در این تغییر دارد، مهارت‌های والدگری است.

والدینی که روش و مهارت‌های ضعیفی دارند، باعث ماندن کودک در همان سطوح از مشکلات رفتاری می‌شوند.

(فورهند و لانگ، ۱۹۸۸)

■ رفتار آینده کودک

والدگری نه تنها در رفتارهای حال حاضر کودک، بلکه در بروز مشکلات رفتاری دوره‌های بعدی نیز مؤثر است. به گونه‌ای که میلر-لوییز و همکاران (۲۰۰۶) در یک مطالعه طولی دریافتند، خلق و خوی غیر منعطف و بی‌ثبات و واکنش افراطی والدین در چهار سالگی کودک، پیش‌بینی‌کننده مشکلات برونی‌سازی شده او در ۶ سالگی بوده است.

بر اساس مطالعات متعدد که توسط روان‌پزشکان کودک و نوجوان انجام شده است، مشخص گردیده است که علت اکثر اختلالات عاطفی کودک به دلیل محرومیت از مادر و یا اختلال در نحوه تعامل مادر-کودک است. بسیاری از تحقیقات نشان می‌دهند که عوامل خطر ساز خانوادگی مانند فرزندپروری ناکارآمد والدین می‌تواند پیش‌بینی‌کننده‌ی قوی برای ایجاد و حفظ مشکلات عاطفی و رفتاری در کودکان و نوجوانان باشد، بنابراین مداخلات با هدف تغییر در شیوه والدگری و تعامل والدین و کودکان، می‌تواند پیشگیری‌کننده‌ی بسیار مناسبی برای اختلالات رفتاری کودکان و بهبود ارتباطات‌شان باشد.

■ تأثیرات بین‌نسلی

علاوه بر اثرگذاری نگرش‌ها و روش‌های والدگری بر کودکان، برخی مطالعات به انتقال این روش‌ها در بین نسل‌ها پرداخته‌اند. یک نسل به واسطه‌ی ژنتیک، تجربه و یادگیری، اعتقادات و رفتارهای والدگری نسل بعد را به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه تحت تأثیر قرار می‌دهد. به عنوان مثال مادرانی که دلبستگی ایمن نسبت به مادر خود دارند، به احتمال بیشتری با کودک خود دلبستگی ایمن برقرار می‌کنند. وقتی والدین کودک خود را مورد آزار و سوءاستفاده قرار می‌دهند، به احتمال زیاد، کودک او در معرض تکرار این الگو با فرزندان خود قرار می‌گیرد (نیوکام و لاک، ۲۰۰۱؛ نقل از برنشتاین، ۲۰۰۶).

والدین به واسطه‌ی شخصیت، نگرش، طبقه اجتماعی-اقتصادی، عقاید، تحصیلات، ارزش‌های فرهنگی و معیارهای خود چنین تأثیرشگرفی بر فرزندان دارند. اهمیت اثر پایدار شیوه‌ی والدگری بر کودکان به اندازه‌ای است که به عقیده‌ی ولف و هاپچ (۲۰۰۳)، نوع و شیوه‌ی والدگری که در دوران کودکی بر فرد اعمال می‌شود، بر کیفیت و اعتقادات والدگری او در زمان بزرگسالی، بهزیستی هیجانی و رضایت از فرزندان نیز مؤثر است.

■ اسناد راهبردی کشور

در اسناد راهبردی کشور نیز به اهمیت والدین و نقش آن‌ها در تربیت کودک به صراحت تأکید شده است. به عنوان نمونه در طرح تدوین سند ملی آموزش و پرورش، از خانواده به عنوان یکی از نهادها و عوامل اصلی جریان تربیت در اجتماع نام برده شده است. همچنین در سند فلسفه تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، علاوه بر اینکه خانواده را یکی از ارکان نظام تربیت رسمی و عمومی کشور می‌داند، معتقد است به دلیل شرایط کودکان در سنین آغازین زندگی، نقش تربیتی والدین در این دوران برجسته، حساس‌تر و ضروری‌تر است.

در ماده ۵۵ منشور حقوق شهروندی نیز صراحتاً ذکر شده است که حق کودکان است که از والدین و سرپرستان صلاحیت دار بهره‌مند شوند.

در مجموع می‌توان گفت شیوه والدگری جنبه مهمی از تعامل‌های والد-کودک است؛ که از یک سو بر رفتارهای کنونی کودک و نیز رفتارهای او در مقاطع سنی بعدی اثرگذار است و از سوی دیگر تأثیر بنیادی بر نگرش، اعتقاد و شیوه‌های والدگری آنان در آینده دارد؛ به گونه‌ای که می‌تواند رضایت یا عدم رضایت آنان از والدگری خود را تعیین کند و در نتیجه در تأمین بخشی از سلامت

روانی آنان مؤثر باشد. بنابراین، از آنجاکه معمولاً والدین بیشترین تماس و مهمترین تأثیر را بر کودکان خود دارند، از بهترین موقعیت برای افزایش رفتارهای مطلوب و ارتقاء کیفیت زندگی آن‌ها برخوردارند (بک، ۱۳۸۴).

همچنین ضرورت ایجاد برنامه‌هایی برای والدین در اسناد بالادستی نیز تأکید شده است. در سیاست‌های کلی «خانواده» که توسط مقام معظم رهبری حضرت آیت الله خامنه‌ای ابلاغ شد، ضرورت پرداختن به توانمندسازی خانواده و والدین در بند ۱۲ این ابلاغیه اشاره گردیده است:

حمایت از عزت و کرامت همسری، نقش مادری و خانه‌داری زنان و نقش پدری و اقتصادی مردان و مسؤولیت تربیتی و معنوی زنان و مردان و توانمندسازی اعضای خانواده در مسؤولیت‌پذیری، تعاملات خانوادگی و ایفاء نقش و رسالت خود، مورد توجه قرار گیرد.

ضرورت طراحی و اجرای برنامه‌ی آموزشی برای والدین

برنامه‌های والدگری به منظور حمایت از والدین و توانمندی آن‌ها به مهارت‌های انضباطی مؤثر برای مدیریت چالش‌های روزمره والدگری طراحی و ایجاد شده است تا بدین وسیله از بروز مشکلات بعدی در زندگی کودکان پیشگیری شود (هاسلم، مجیا، ساندروز و ریز، ۲۰۱۶).

هدف عمده از طراحی برنامه‌های والدگری، ایجاد آگاهی در مورد اهمیت نقش والدین در حمایت از رشد کودک و اصلاح یا تقویت نگرش، باور و رفتارهای والدین و مراقبان در مسیر مراقبت از کودک است.

برخی مفروضات برنامه‌های آموزشی - درمانی والدگری عبارتند از:

- والدگری به واسطه یادگیری بهبود خواهد یافت. والد بودن به معنای نیاز همیشگی به سازگاری و تغییر است.
- والدین نیاز دارند عکس‌العمل‌های هیجانی خود را برای دریافت پذیرش، با دیگران به اشتراک گذارند.
- اگر گروه والدین به خوبی سازماندهی و تشکیل شده باشد، والدین می‌توانند به طور فوق‌العاده‌ای به یکدیگر کمک کنند. والدین می‌توانند از این طریق حس کارایی پیدا کنند.
- سازمان‌دهندگان گروه مسئول ارائه اطلاعات درست یا غلط به شرکت‌کنندگان هستند (الحسن، ۲۰۰۹).

■ میزان و چگونگی اثرگذاری برنامه‌های والدگری بر ویژگی‌های والدین و کودکان می‌تواند نشانگر ضرورت تدوین چنین برنامه‌هایی باشد.

تأثیرات برنامه‌های آموزشی بر والد و کودک

برنامه‌های آموزش والدین یکی از مداخلات مؤثر برای والد و کودک به‌شمار می‌آید. نتایج یک فرا تحلیل از ۶۳ مطالعه، نشان داد برنامه‌ی آموزش والدین تأثیرات مثبتی بر مهارت‌های فرزندآوری، سازگاری عاطفی، تغییر نگرش نسبت به سوءاستفاده و اقدام به آن در والدین شرکت‌کننده در برنامه‌ها داشت (لاندال و همکاران، ۲۰۰۶).

فرا تحلیل دیگری با بررسی ۷۷ برنامه‌ی آموزش والدین نشان داد این برنامه‌ها در ارتقای رفتار والدگری (شامل دانش و آگاهی، نگرش، ارزش، خودکارآمدی و رفتار) و بهبود رفتارهای مشکل‌ساز کودکان (شامل مشکلات درونی و برونی‌سازی شده، تحصیلی و رفتارهای ضداجتماعی) مؤثر بوده است (کامینسکی و همکاران، ۲۰۰۸).

دلایل زیادی وجود دارد که نشان می‌دهد آموزش والدین به‌جز والدین در معرض آسیب، برای دیگر افرادی که به‌تازگی پدر و مادر شده‌اند نیاز است. احتمال پیشگیری از سوءاستفاده، طرد و بدرفتاری با کودک، با شرکت در این برنامه‌ها افزایش می‌یابد. همچنین برنامه‌های آموزش والدین برای تازه‌والدها فواید زیادی دارد. مطالعه‌ای که در ۲۰۱۰ انجام شد نشان داد یک سوم والدین آمریکایی آگاهی و دانش کافی در مورد پرورش فرزند و رشد او ندارند. حتی والدینی که از دانش نسبی برخوردارند، در بعضی موارد مثل تعبیر و تفسیر سرخ‌های کودک، روش‌های انضباطی مؤثر، مواجهه با رفتارهای مشکل‌ساز کودک و دیگر موارد متعدد مرتبط با والدگری، اطلاعات کمی دارند (انگستروگونسالس، ۲۰۱۲).

برنامه‌های والدگری در گروه وسیعی از گروه‌های والدین و کودکان در سراسر دنیا به‌کار گرفته شده‌است. نتایج مطالعات نظام‌دار نشان می‌دهد برنامه‌های آموزش والدین می‌تواند اثرات مثبتی بر والد و کودک داشته باشد. از جمله: بهبود رفتار کودک، افزایش حرمت نفس و روابط سازگارانه مادر، بهبود تعامل و آگاهی مادر-کودک و کاهش تنش و افسردگی مادر (بانیتینگ، ۲۰۰۴).

مطالعات منسجم در مورد برنامه‌های والدگری نشانگر اثرات مثبت این برنامه‌ها بر ارتقای دانش والدگری، نگرش والدین در مورد مسائل پیرامون پرورش فرزند، مهارت‌های کاربردی

به‌هنگام مواجه شدن با عوامل استرس‌زای روزمره، خودکارآمدی والدگری، بهبود رفتارهای کودکان در بافت آسیب‌زا است (رودریگو، ۲۰۱۶).

تعدادی از مطالعات داخلی نیز به ارزیابی نتایج برنامه‌های والدگری پرداخته‌اند. برنامه‌هایی که به آموزش والدگری مثبت پرداختند، اثراتی را بر والد و کودک بیان کردند. مثل کاهش تنیدگی، افزایش پذیرش و بهبود تعاملات والد-کودک و تغییر در سبک‌های والدگری مادران (وارسته، ۹۵)، کاهش علائم نافرمانی مقابله‌ای، کاهش نشانه‌های اختلال بیش‌فعالی / کمبود توجه در کودکان و بهبود رابطه والد-کودک (صالحی، ۱۳۹۲؛ شاپورآبادی، ۱۳۹۱).

در ارائه گزارش مطالعه دیگری که به اثربخشی برنامه‌ی توانمندسازی خانواده مبتنی بر ذهن‌آگاهی پرداخته است بیان شده، این برنامه موجب افزایش روابط برون‌فردی و مهارت‌های رفتاری در والدین می‌گردد (یوسفی، ۱۳۹۴).

همچنین در مطالعه مصباحی (۱۳۹۵) آموزش والدگری انعکاسی، استرس والدین را کاهش داد و بر بهبود دلبستگی ناایمن اجتنابی مؤثر بود.

یافته‌های مطالعه‌ای که به تدوین برنامه‌ی والدگری مثبت و مقایسه اثربخشی آن با درمان شناختی- رفتاری پرداخته بود، اثربخشی برنامه‌ی والدگری مثبت در کاهش اختلالات هیجانی و رفتاری نوجوانان و برتری نسبی آن بر درمان شناختی- رفتاری را نشان داد. این نتایج از کارایی فزاینده مداخلات سیستمی و متمرکز بر خانواده و متناسب با بافت فرهنگی در جهت کاهش اختلالات هیجانی و رفتاری نوجوانان حمایت می‌کند (صالح زاده، ۱۳۹۱).

به نظر می‌رسد با مداخله در والدگری، توانایی والدین برای درک افکار، احساسات و رفتارهای خود افزایش می‌یابد.

همچنین برنامه‌ی دیگری که به درمان تعامل والد-کودک برای والدین پرداخته بود، تأثیر آن را بر کاهش نشانه‌های اضطراب جدایی کودکان گزارش داد (مرضیه عباسی، ۱۳۸۹).

به نظر می‌رسد با مداخله در والدگری، توانایی والدین برای درک افکار، احساسات و رفتارهای خود افزایش می‌یابد و بر روند تغییر خود، کودکان، رابطه با آنان و دیگر اعضای خانواده تأثیر مثبتی می‌گذارد (لواک، مک‌می، مرکا و ردان-دی آرکی، ۲۰۰۸). از این رو تلاش برای تجهیز والدین به مهارت‌ها و حمایت‌های لازم به منظور مؤثر بودن آنان و تأمین حمایت هیجانی که باعث ارتقای توانایی‌های والدگری می‌شود، از اهمیت زیادی برخوردار است (ولف و هایرچ، ۲۰۰۳).

انواع برنامه‌های والدگری

به‌طور کلی برنامه‌های والدگری که برای دوران کودکی تهیه می‌شود برپایه‌های متفاوتی استوار است: جهت‌گیری‌های نظری برای تهیه الگوی مداخله، (مثل یادگیری اجتماعی، دلبستگی و...)، شرایط رشدی کودک (مثل پیش از تولد، نوزادی، پیش از دبستان)، رفتارهای کودک که باید مورد مداخله قرارگیرد (مثل مشکلات برونی‌سازی شده، مشکلات شناختی و اجتماعی) (الحسن، ۲۰۰۹).

مطالعات نظام‌مند در حوزه والدگری، تعدادی چارچوب نظری برای برنامه‌های مختلف به‌کار رفته برای والدین تشخیص داده‌اند که عبارتند از:

برنامه‌های والدگری رفتاری

این برنامه‌ها مبتنی بر اصول یادگیری اجتماعی هستند و در نظر دارند برخی تکنیک‌های رفتاری پایه مانند تقویت مثبت و گفتگو به‌عنوان جایگزین تنبیه را به والدین آموزش دهند. یکی از برنامه‌های رفتاری والدگری که به‌صورت دقیقی ارزیابی شده، برنامه‌ی وبستر- استراتون است که نتایج خوبی به‌همراه داشته است.

برنامه‌های والدگری شناختی رفتاری

این دیدگاه تکنیک‌های پایه رفتاری را با راهبردهای شناختی ترکیب می‌کند و به والدین کمک می‌کند تا نحوه تفکر نسبت به خود و کودکشان را دوباره سازمان دهند.

برنامه‌های والدگری مبتنی بر رابطه

هدف این برنامه‌ها ایجاد مهارت‌های جدید برای گوش دادن و ارتباط برقرارکردن با کودکان است. همچنین این برنامه‌ها به والدین آموزش می‌دهند رفتار کودک را در بستری از ارتباط‌ها درک کنند. نمونه‌هایی از این دسته عبارتند از: آموزش والد اثرگذار، برنامه‌های آدلری و برخی برنامه‌های والدگری مثبت.

برنامه‌های والدگری درمان منطقی عاطفی

هدف این برنامه‌ها کاهش تنش‌های عاطفی از طریق زیر سوال بردن باورهای غیرمنطقی و تقویت باورهای منطقی است.

برنامه‌های والدگری چند مدله

که مؤلفه‌های برنامه‌های دیگر به علاوه تکنیک‌های شناختی یا رفتاری را ترکیب می‌کند.

مؤلفه‌های آموزش والدین

صرف نظر از استراتژی مورد استفاده برای توانمندسازی و آموزش والدین، همه استراتژی‌ها از چندین مؤلفه تشکیل شده‌اند. این موارد شامل محتوا (برنامه‌ی درسی)، اصول، ساختارها، ابزارها مورد استفاده، روند و روش انتقال اطلاعات، تسهیلگران و حامیان ارائه خدمات و درنهایت ارزیابی رضایت مخاطبان و ارزیابی اثربخشی آموزش‌های ارائه شده‌است.

محتوا

لازم است توجه کنیم که محتوای آموزش والدین از سازمان ارائه‌کننده آن مجرد است و لازم است به‌گونه‌ای به والدین ارائه شود که نیازهای متنوع والدین را پشتیبانی نماید. امروزه در اغلب برنامه‌های والدگری در دنیا رویکرد جامع‌تری مورد توجه قرار می‌گیرد و هم به نگاه کل نگرانه به رشد همه‌جانبه کودکان توجه شده‌است و هم به نیازهای کل خانواده در متن بستر فرهنگی و اجتماعی هر جامعه و نیازهای ویژه‌ی پدران و مادران توجه شده‌است. که می‌توان آن‌ها را به دسته‌بندی‌های ذیل تقسیم کرد:

۱. بهداشت و سلامت و تغذیه کودکان

در این بخش از آموزش‌ها معمولاً توجه به فرآیند رشد جسمانی کودک و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سلامت کودک برای والدین تشریح می‌گردد و به والدین کمک می‌کنند تا با دانش حاصل سلامت و بهداشت و تغذیه سالم و مناسب برای کودکان خود را تضمین نمایند.

۲. اصول یادگیری و کمک به رشد همه‌جانبه به ویژه رشد عاطفی و اجتماعی

برنامه‌های آموزشی برای والدین جهت تعامل مؤثر با کودک، با تأکید بر یادگیری‌های اولیه، مانند رشد زبانی، رشد کلامی، رشد عاطفی و اجتماعی و کمک به والدین برای آماده‌سازی کودکان برای ورود به آموزش رسمی در مدرسه

۳. برنامه‌ی درسی برای کودکان

والدین با شناخت توانمندی‌های کودکان در سنین مختلف می‌توانند آن‌ها را در فرآیند یادگیری مؤثر و جذاب راهبری کنند در بسیاری از آموزش‌های این چنین برای والدین، یکی از

فعالیت‌های جلسات گروهی والدین بحث در مورد فعالیت‌هایی است که والدین می‌توانند با فرزندان خود در طی جلسات انجام دهند.

۴. توجه به نیازهای همه‌جانبه والدین

هنگامی که فردی پیش از فراگرفتن مهارت‌های برقراری رابطه با فرزندان، به دنیای والدگری وارد گردد، طبیعی است با انبوهی از مشکلات و بن‌بست‌ها مواجه شود که گاه خروج از این بن‌بست‌ها به هزینه سنگین به خطر افتادن سلامت روان خود و کودک منجر می‌گردد. در این مسیر تنها کودکان آسیب نمی‌بینند بلکه پدران و مادران هم نیاز دارند که با خود مهربان باشند و از والد بودن خود احساس رضایت کنند. از این رو دوره‌های آموزشی والدین باید بتواند علاوه بر ارائه و انتقال مفاهیم کلیدی تربیت فرزند، به والدین کمک کند که در هر جای مسیر والدگری خود هستند روش‌های والدگری پیشین خود را بازبینی کنند، راه‌های تازه و شخصی‌سازی شده برای بهبود تعامل خود و فرزندشان بیابند، و با رویش نگرش و روش‌های کارآمد در وجود خود، و ایجاد فرصت تمرین برای به‌کارگیری شیوه‌های نوین دنیای شگفت انگیز والدگری خود را بسازند و از آن لذت ببرند.

اصول و ساختارها و روند و شیوه‌های انتقال اطلاعات

نیت اصلی همه روش‌ها و ساختارها از آموزش والدین همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد، ارتباط صمیمانه، همدلانه و تأمین امنیت روانی کودک، در سپری کردن سالم مراحل رشدی کودک، و ارتباط مؤثر با کودک، حضور و توجه والد به نیازها، افکار و احساسات خود و کودک در هر لحظه تعامل با او است.

وقتی صحبت از آموزش والدین به میان می‌آید باید توجه کنیم که برای استقبال و موفقیت در این آموزش لازم است اصولی را رعایت کنیم که ما از آن‌ها به اصول هشت‌گانه آموزش بزرگسال یاد می‌کنیم این هشت اصل بر مبنای یافته‌های علم عصب‌شناسی و دانش آندروگوزی (مطالعه‌ی چگونگی یادگیری بزرگسالان) تدوین شده‌اند.

■ اصول یادگیری بزرگسال

■ اصل یادگیری فعال

مشارکت از طریق گفتگو، بازخورد و فعالیت‌های گوناگون. برای بزرگسال محقق می‌شود لذا لازم است در شیوه‌های ارائه از حجم محتوایی که ارائه می‌شود کاسته شود و فضایی ایجاد شود که شرکت‌کنندگان بتوانند درباره‌ی محتوا با یکدیگر گفتگو کنند.

■ اصل محوریت مسأله

بزرگسالان با این هدف که صرفاً اطلاعات شان افزایش یابد در کلاسی شرکت نمی کنند، بلکه می آیند تا مسأله شان را حل کنند. بزرگسالان مسأله محورند، نه محتوا محور.

■ اصل تجربه های پیشین

اطلاعات جدید لازم است به دانش و تجربه ی قبلی پیوند بخورد، در غیر این صورت فراموش می شود. باید زمانی را برای برای گفتگو مخاطبین در نظر گرفت تا در این باره که اطلاعات جدید چگونه به اطلاعات قبلی آن ها وصل می شود با یکدیگر گفتگو کنند. گاهی نیز لازم است تسهیلگر به آن ها کمک کند پیوندها را ببینند.

■ اصل مرتبط بودن

محتوایی که ارائه می گردد لازم است برای شنونده معنا دار باشد و فوراً به او و زندگی اش ربط پیدا کند. اگر مفاهیمی که ارائه می شود پیچیده یا دشوار فهم باشند گوینده توجه اش را از دست خواهد داد.

■ اصل پیوند عاطفی

ارائه هایی که با عواطف یادگیرنده پیوند می خورند احتمال بیشتری دارد که در خاطر او باقی بمانند و یاد گرفته شوند. ترس برای یادگیری انگیزه ی خوبی نیست، چون باعث می شود مغز دچار سندرم جنگ و گریز شود و از روی آن واکنش نشان دهد. ترس جلوی یادگیری واقعی را می گیرد. پس روش هایی که در آن از داستان ها یا تجربه های عاطفی شرکت کنندگان استفاده کنند و شرکت کنندگان بتوانند در مورد احساسات شان بازاندیشی کنند و از آن یاد بگیرند. در آموزش بزرگسال موثرتر خواهند بود.

■ اصل خودیادگیری

یادگیرندگان بزرگسال درباره ی چگونگی یادگیری خود عقاید محکمی دارند. این عقاید، صرف نظر از این که تا چه حد صحت داشته باشد، می تواند باعث اختلال یا تقویت یادگیری آن ها شود. لذا لازم است تسهیلگران در روش های آموزشی خود، همیشه به مخاطبان توضیح دهند که چرا از آن ها می خواهند در آن فعالیت شرکت کنند و آن فرآیند و محتوا چه سودی برایشان خواهد داشت.

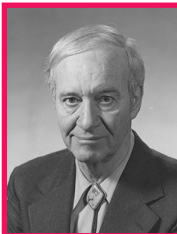
■ اصل همسویی

بزرگسالان توقع دارند که محتوا، نتایجی که از یادگیری مدنظر است و فعالیت‌هایی که گوینده طراحی کرده است با هم همسو باشد. اگر نتایجی که از یادگیری مدنظر است با محتوای ارائه جور در نیاید یادگیرنده ارتباط خود را با محتوا از دست می‌دهد و یادگیری با اشکال مواجه می‌شود. اگر فعالیت یادگیری به نظر او بچگانه یا اجباری باشد، یادگیری اتفاق نمی‌افتد.

■ اصل تفریح

یادگیری لازم است مفرح باشد! لازم است روش و ساختارها به گونه‌ای طراحی شوند که یادگیری مفرح و شاد را رقم بزنند.

مالکوم نالز^۱ واژه‌ی آندورگوزی^۲ را ساخت تا چگونگی یادگیری بزرگسالان را (در برابر «پداگوژی»^۳)، چگونگی یادگیری کودکان) توصیف کند. تمرکز آندراگوژی بر راهبردهای یادگیری بزرگسالان است. آندراگوژی به فرآیند وارد کردن و جذب کردن یادگیرندگان بزرگسال در چارچوب تجربه‌ی یادگیری توجه دارد. در ادامه ۱۴ اصل آندراگوژی که از پژوهش‌ها به دست آمده است بیان شده‌اند. برای اطمینان از موفق بودن تجربه‌ی یادگیری لازم است این اصول به کار گرفته شوند.



مالکوم نالز^۱ واژه‌ی آندورگوزی^۲ را برای متمایز ساختن چگونگی یادگیری بزرگسالان در برابر پداگوژی^۳ مطرح کرد. آندورگوزی به فرآیند جذب یادگیرندگان بزرگسال در تجربه‌ی یادگیری می‌پردازد.

۱. یادگیری اساساً اجتماعی است.

یادگیری فراتر از فرآیند کسب دانش است. یادگیری موفق معمولاً به صورت اجتماعی ساخته می‌شود و ممکن است مستلزم رها کردن خود از یادگرفته‌های قبلی باشد. یا ممکن است مستلزم تغییراتی در هویت فرد و باورهای بنیادین او باشد، که این دو ممکن است نیاز به زمان داشته باشند و چالش‌های زیادی ایجاد کنند، اما بسیار قدرتمندند.

Malcolm Knowles ۱

andragogy ۲

۳ هنر/دانش/حرفه یاددهی به کودک/راهبری کودک

۲. دانش با زندگی جوامع و در پیوندهایی که در اجتماع ایجاد و حفظ می‌کنیم در هم تنیده است.

۳. یادگیری کنشی برای مشارکت است.

انگیزه‌ی یادگیری این است که فرد به عضوی قابل قبول از اجتماع مورد نظر خود تبدیل شود. یادگیری ساختن و حفظ پیوندهای فرد با فرد یا افراد دیگر است تا ارزشی را به آن رابطه وارد کند.

۴. عمق یادگیری ما به عمق جذب شدن ما در فرآیند یادگیری بستگی دارد.

ما از مشارکت فعال خود در موقعیت‌ها و فعالیت‌های مختلف و متعدد دانش کسب می‌کنیم و اطلاعات به دست می‌آوریم. شرکت داشتن مان هر چه فعال تر باشد، شبکه‌های نورونی مغزمان بیشتر فعال می‌شود و بیشتر یاد می‌گیریم. بنابراین، یادگیری منفعل پایین‌ترین سطح از جذب شدن در یادگیری را دارد و فقط کمی از خواندن اطلاعات عمیق تر است (شما اکنون در حال خواندن این مطلب هستید. کامنت گذاشتن برای مطلبی در یک وبلاگ نیازمند آن است که مغز در سطح عمیق‌تری فعال شود و اطلاعاتی را که می‌خوانید به گونه‌ی متفاوتی پردازش کند. برای کامنت گذاشتن، پیش از آن که شروع به تایپ کنید باید درباره‌ی نحوه‌ی پاسخ دادن تان فکر کنید.

۵. جذب شدن با توانمند شدن ارتباط نزدیک دارد.

ما هویت مان را با توانایی مان در مشارکت ادراک می‌کنیم. ما می‌خواهیم بر زندگی و بر رشد اجتماعی که در آن هستیم اثر بگذاریم و در ارتباطات و پیوندهایی که داریم به عنوان منبع شناخته شویم. وقتی در چیزی جذب می‌شویم احساس توانمندی می‌کنیم.

۶. وارد نشدن / ممانعت از مشارکت فعال مساوی است با شکست در یادگیری.

یادگیری مستلزم دسترسی و داشتن توانایی مشارکت است. اگر کنفرانسی برگزار کنید که شامل مجموعه‌ای از سخنرانی‌های یک طرفه باشد، شکست در یادگیری را افزایش داده‌اید.

۷. در نظر گرفتن «برای من چی توش داره؟» کلیدی است

همگی ما می‌خواهیم موضوعاتی را یاد بگیریم که به کارمان ارتباط واضح و مشخصی داشته باشد. اگر در تبلیغات یک دوره یا آغاز یک ارائه نتوانیم پاسخی به «برای من چی توش داره؟» پیدا کنیم، با آن ارتباط برقرار نمی‌کنیم و توجه مان را از دست می‌دهیم.

۸. اول تصویر بزرگ، بعد جزئیات.

معمولاً وقتی از همان اول درگیر یک مسیر پریپیچ و خم و پراز جزئیات می شویم راه برگشت را پیدا نمی کنیم. ذهن ما فزّار است، آن را درگیر علف های هرز نکنید. اگر چیزی که می گوئید در درون ما جایی ننشیند و نفهمیم چه نیازی به آن اطلاعات داریم، به آن توجهی نخواهیم داشت. جزئیات لازم است در خدمت تصویر بزرگ (ایده ی اصلی) باشد.

۹. جای این یادگیری در ارتباط با سایر چیزهایی که می دانم کجاست؟

ما هر چه بیشتر از سن مان می گذرد بر دانش، تجربه ها، شکست ها و موفقیت هایمان تکیه می کنیم. به همین دلیل است که گوش کردن به تجربه های سایر بزرگسالان می تواند به ما کمک کند برای دانش تازه ای که کسب می کنیم چارچوبی بنانیم. ما دوست داریم از دیگران و به خصوص از کسانی که تجربه هایی متفاوت با ما دارند راجع به تجربیات شان بیروسیم. این کار توجه ما را افزایش می دهد.

ذهن ما فزّار است، آن را درگیر علف های هرز نکنید.

۱۰. اول به من بگو چرا لازم است این را بدانم.

ما باید قبل از این که بدانیم چگونه بدانیم چرا.

۱۱. ما متمرکز بر مسأله ایم نه محتوا محور.

بزرگسالان به حل مسأله و کاربرد فوری علاقه مندند. آن چه ارائه می شود لازم است به مسأله ی من مرتبط باشد. اگر محتوای تو برای حل مسأله ی من کاری نکند آن محتوا برایم بی اهمیت است.

۱۲. لطفاً موانع یادگیری مرا از بین ببر.

در طول ارائه چراغ را خاموش نکن یا نور را کم نکن. این کار باعث می شود حواس ام پرت شود و نتوانم یادداشت بردارم یا تایپ کنم (چه خوش ات بیاید و چه نه، با افزایش سن قدرت بینایی و شنوایی کمتر می شود). لطفاً به محیط به اندازه ی کافی توجه کن. آیا دید مرا موانع فیزیکی محدود کرده است؟ آیا عوامل دیگری در محیط هست که ممکن است با اثر گذاشتن بر هریک از حواس پنج گانه برای یادگیری مانعی ایجاد کند؟ آیا من فقط سرهای شرکت کنندگان دیگر را از پشت می بینم یا می توانم چهره هایشان را ببینم؟

۱۳. تکرار باعث می‌شود اطلاعات کلیدی بهتر در یادم بماند.

برای آن که با اطلاعات تازه و دشوار ارتباط برقرارکنم برایم تجربه‌های آشنا فراهم کن. چنین تجربه‌هایی باعث می‌شود آشنا بودن با آن موقعیت به یادگیری من کمک کند. حافظه‌ی کوتاه مدت با افزایش سن کاهش می‌یابد. یادگیری‌های کلیدی تر لازم است به شکل‌های مختلف و متعددی تکرار شوند تا از حافظه‌ی کوتاه مدت به حافظه‌ی بلند مدت بروند.

۱۴. بگذار خودم تصمیم بگیرم آن را چگونه می‌خواهم یاد بگیرم.

یادگیری غیررسمی بسیار مهم است. از من توقع نداشته باش از این میزگرد بر سر آن میزگرد بنشینم یا ساعت‌ها به سخنرانی یک نفر گوش دهم. برای یادگیری آن موضوع برای من چند راه در نظر بگیر تا انتخاب کنم. اگر می‌خواهم به شکل منفعل یک گوشه بنشینم و در جلسه حاضر باشم، اگر از فعالیت‌هایی استفاده کنی که مشارکت را افزایش دهد، باعث جلب علاقه و توجه جمع می‌شود. برای من یادگیری ایجادکن و آنگاه اعتماد به تو بیشتر می‌شود.

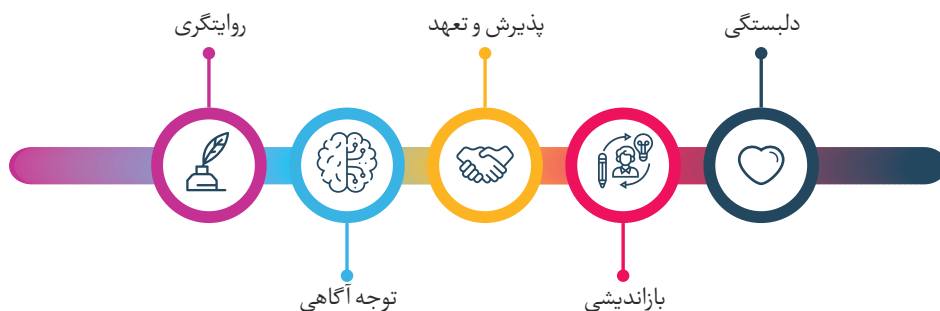
سخنرانی‌های طولانی سمیناری ممنوع!
مشارکت فعال شرکت‌کنندگان آزاد!

امروزه بسیاری از شرکت‌کنندگان در همایش‌ها دیگر تحمل سخنرانی‌های طولانی مدت به سبک قدیم و میزگردهای طولانی را که همه باید در همه‌ی آن‌ها شرکت کنند ندارند. نسل‌های جدیدتر در کلاس‌های طولانی مدتی که می‌توان محتوای آن را در ۳۰ دقیقه یاد گرفت و سایر انواع ارائه‌ها و همایش‌هایی را که نسل قدیم به رسم ادب تحمل می‌کردند دوام نمی‌آورند. شرکت‌کنندگان می‌خواهند فعال باشند و با ارائه‌دهنده، سایر شرکت‌کنندگان و محتوا در تماس و ارتباط قرار گیرند. شرکت‌کنندگان می‌خواهند در یادگیری خود فعالانه مشارکت کنند. لذا به عنوان مدیران این حوزه تلاش کنید برای انتخاب دوره‌های آموزشی به این‌که مخاطب شما بزرگسال است توجه ویژه کنید و در انتخاب سمینارها، دوره‌ها، کارگاه‌ها و نشست‌ها به اصول فوق و یادگیری فعال توجه نمایید.

■ الگوها و نظریه‌های پرکاربرد در تدوین محتوا دوره‌های والدین

همان‌طور که پیشتر اشاره شد در والدگری مؤثر، والدین قادر هستند حالت‌های ذهنی (افکار، احساسات، امیال، باور و نیت‌ها) خود و کودک را درک کنند، بازتاب دهند و از رویداد خارجی

تفکیک کنند. والدین در صورت پذیرش کودک و شناخت ارزش‌ها و عمل براساس ارزش‌های خود، می‌توانند والد مؤثرتری باشند. والدین برای رابطه موثرتر با کودکان نیازمند درک عمیقی از خود و شناخت نیازهایشان هستند. با بررسی نمونه‌های و سبک‌های دوره‌های والدگری می‌توان پرکاربردترین نظریه‌ها و یا الگوهایی که برای تدوین و اقتباس و توسعه دوره‌های والدین مورد توجه قرار گرفته‌اند را به شرح ذیل بیان نمود.



شکل ۹.۳ پایه‌های نظری برای والدگری کارآمد

بعضی نظریه‌های مفهوم زیربنایی دارند و بستر دوره‌های آموزشی والدین را شکل می‌دهند مانند دلبستگی، پذیرش و تعهد. و برخی الگوها نوعی سبک زندگی محسوب می‌شود و به عنوان شیوه‌ای از «بودن والد» به منظور والدگری کارآمد و مؤثر آموزش داده می‌شوند نظیر: توجه آگاهی، بازاندیشی و روایت‌گری. که در ادامه کمی به آن‌ها خواهیم پرداخت. یکی از مهمترین پایه‌های نظری اکثر دوره‌ها و نشست‌های والدین را نظریه دلبستگی^۱ تشکیل می‌دهد.

دلبستگی (ارتقای کیفیت و افزایش رابطه والد-فرزندی)



دلبستگی پیوند یا رابطه عاطفی پایدار با یک یا چند فرد دیگر است (نریمانی و طالبی جویباری، ۱۳۹۱). بدین معنا که دلبستگی، توانایی منحصر به فرد انسانی ما برای شکل دادن و ادامه دادن روابط با دیگران را توضیح می‌دهد (کولمر، روثفورد و مورفی، ۲۰۱۱). به باور این نظریه، دلبستگی پیوندی جهان شمول است و در تمام انسان‌ها وجود دارد. این نظریه معتقد است کودکان طی رابطه با سایر انسان‌ها، در مورد خود و دیگران چیزهایی فرامی‌گیرند و چگونگی

کنترل احساسات خود به عنوان بخشی از فرآیند رشد را تجربه می‌کنند. در فرآیند رشد، کودکان این الگوی رابطهای و نظم بخشی هیجانی یاد گرفته شده را با خود همراه دارند و طی روابط خود با دیگر افراد، آن را در درون خود نهادینه می‌کنند (کولمر، روثفورد و مورفی، ۲۰۱۱).

به اعتقاد نظریه دلبستگی که مربوط به روابط انسانی است:

- انسان‌ها به ارتباط عاطفی با یکدیگر در فضایی صمیمانه تمایل دارند.
- شیوه رفتار والدین و به ویژه مادر تأثیر بسیار زیادی بر رشد کودک دارد.
- بر اساس نظریه‌های رشدی، روابط مبتنی بر تجارب اولیه در گرایشهای بعدی کودک اثرگذار است (اشنایدر، شپیرو و ترلیون، ۲۰۱۲).

نظریه دلبستگی معتقد است صمیمیت، مؤلفه اساسی در طبیعت انسان است که از زمان جنینی شروع می‌شود. نوزاد انسان تمایل دارد یک سری الگوهای رفتاری را نشان دهد که در نتیجه آن خود را به مراقبانش نزدیک تر کند. در واقع ابتدایی‌ترین روابط کودک توسط نظریه دلبستگی مورد توجه قرار می‌گیرد، زیرا قالبی را ایجاد می‌کند که انتظارات ما از روابط آینده مان را شکل می‌دهد (اشنایدر، شپیرو و ترلیون، ۲۰۱۲).

نظریه دلبستگی به این واقعیت اشاره دارد که کودکان فقط به غذا و سرپناه نیازمند نیستند بلکه آن‌ها به گرمای عاطفی، آرامش، اعتماد به نفس، رشد استقلال و این حس که دنیای آدم‌ها جای مثبتی است، نیازمنداند (پاول، کوپر، هافمن و ماروین، ۲۰۱۴).

دلبستگی، عامل مهمی در سال‌های اولیه زندگی انسان به شمار می‌رود. کیفیت و چگونگی دلبستگی در کودکی، پایه رشد هیجانی، عاطفی و اجتماعی در دوران بزرگسالی را پی‌ریزی می‌کند، تقریباً تمام مطالعات مربوط به دوران کودکی بر این نکته اشاره دارند که کیفیت رابطه بین مراقبان و کودکان در سال‌های ابتدایی زندگی کودک، تأثیر مهمی بر عملکردهای بعدی کودک دارد. همچنین مطالعات متعددی با موضوعات رشد ذهنی نشان داده‌اند که کیفیت تعامل بین نوزاد و مراقب در سه سال اول زندگی به طور معناداری بر رشد مغز، سلامت جسمی، هیجانی و ذهنی در آینده اثرگذار است. این امر به ویژه در زمینه آسیب‌پذیری در برابر استرس و ظرفیت کنترل تکانه حائز اهمیت است (کولمر، روثفورد و مورفی، ۲۰۱۱).

روان‌شناسان رشد، در مورد ریشه‌ها یا عوامل تعیین‌کننده دلبستگی، دو تبیین مختلف ارائه داده‌اند. تبیین نخست دورنمای رفتار شناختی و تبیین دوم بر چشم‌انداز یادگیری تکیه دارد. به عقیده‌ی بالبی پایه‌های زیستی رفتارهای دلبستگی، در صورتی که از دیدگاه تکاملی مطالعه شود، آسان تر قابل درک خواهد بود. برای اینکه نوع انسان، به رغم طولانی بودن دوره ناپختگی و

آسیب‌پذیری، بتواند زنده بماند، مادر و کودک تمایل ذاتی دارند که به یکدیگر دلبسته شوند. برخلاف بالبی که ریشه رفتارهای دلبستگی را به مکانیسم‌های ذاتی نسبت می‌دهد، نظریه‌پردازان یادگیری، دلبستگی را محصول فرآیند اجتماعی شدن می‌دانند. به عقیده‌ی این روان‌شناسان، در ابتدای کار مادر چیز خاصی برای کودک عرضه نمی‌کند. اما به تدریج که مادر کودک را شیر می‌دهد، گرم می‌کند و بغل می‌گیرد (یعنی راحتی او را فراهم می‌کند)، ویژگی‌های پاداش دادن را یاد می‌گیرد. به عقیده‌ی نظریه‌پردازان یادگیری، نیاز به حضور مادر به تدریج پیشرفت می‌کند و به دلبستگی کودک شکل می‌دهد (وندرزندن، ۱۳۸۶).

مطالعات نشان می‌دهند چهار دسته عمده دلبستگی در کودکان وجود دارد: ایمن، اجتنابی (ناایمن)، مضطرب / دوسوگرا (ناایمن) و سازمان نیافته (ناایمن) (پاول و همکاران، ۲۰۱۴). سبک‌های دلبستگی روش‌های مواجهه فرد با موقعیت‌های استرس‌زا را متأثر می‌سازد.

مطالعات نشان داده‌اند که دلبستگی ایمن به نتایج سودمندی برای کودک منتهی می‌شود. در حالی که دلبستگی ناایمن مشکلات جدی برای رشد کودک در پی دارد. در دلبستگی ایمن کودک حس می‌کند والد او بسترایمنی برای ریسک کردن و به دست آوردن دوباره ایمنی است. در این الگو مادر می‌تواند کودک را از لحاظ جسمی و عاطفی تأمین کند، هنگامی که مضطرب است او را آرام نماید، هنگامی که ترسیده است به او اطمینان دهد و هنگامی که کودک او را صدا می‌زند حضور داشته باشد. ایجاد دلبستگی ایمن، در چگونگی رابطه عاطفی و سالم مادر و کودک ریشه دارد. این رابطه شامل همسویی، همدلی، تقویت مؤثر، تماس چشمی، ریتم صدای کشیده و آرام، لذت و خوشی متقابل می‌شود (اشنایدر، شپیرو و ترلیون، ۲۰۱۲).

براین اساس کودکانی که از دلبستگی ایمن برخوردارند:

- از بودن با والدین خود لذت بیشتری می‌برند.
- خشم و عصبانیت کمتری نسبت به والدین خود احساس می‌کنند.
- رابطه بهتری با دوستان خود برقرار می‌کنند.
- روابط دوستانه قوی‌تری دارند.
- قادر هستند مشکلات پیش آمده با دوستان را حل کنند.
- رابطه بهتری با برادران و خواهران خود دارند.
- از عزت نفس بالاتری برخوردارند.
- می‌دانند که بیشتر مشکلات راه حل دارد.
- مطمئن هستند اتفاقات خوبی برای آن‌ها رخ می‌دهد.

■ به افرادی که به آن‌ها عشق می‌ورزند اعتماد دارند.

■ می‌دانند که چطور به اطرافیان خود اعتماد کنند (پاول و همکاران، ۲۰۱۴).

دلبستگی ایمن به اندازه‌ای مهم است که حتی می‌تواند به روابط مطلوب در نوجوانی و بزرگسالی منجر شود. مطالعات نشان داده‌اند نوجوانانی که از دلبستگی ایمن نسبت به والدین خود برخوردارند، خانواده‌هایشان را جذب‌کننده می‌دانند و اضطراب اجتماعی یا احساس افسردگی اندکی دارند. دلبستگی ایمن در سن نوجوانی موجب افزایش روابط شایسته با همسالان و روابط دوستانه مثبت در خارج از خانواده می‌شود. این نوجوانان می‌توانند نسبت به همسالان نیز دلبستگی ایمن داشته باشند (برجلی، ۱۳۸۰).

افرادی که در کودکی و نوجوانی از دلبستگی ایمن برخوردارند، قادرند آن را در دوران بزرگسالی نیز تجربه کنند. دلبستگی بزرگسالی، به تمایل پایدار فرد و تلاش جدی برای حفظ مجاورت و تماس با یک فرد یا تعدادی افراد معین که می‌توانند برای آرامش و امنیت جسمانی و روانی وی امکانات ذهنی فراهم سازند، اطلاق می‌شود. طبق این نظریه تفاوت‌های فردی در سبک دلبستگی از تجربیات افراد از روابط نزدیک قبلی‌شان نشأت می‌گیرد که این تجربیات با رابطه دلبستگی بین کودک و مراقب اولیه‌اش شروع می‌شود (نریمانی و طالبی جویباری، ۱۳۹۱).

پژوهش‌های انجام‌شده در مورد بزرگسالان نشان می‌دهد افراد دارای سبک دلبستگی ایمن، سطوح پایین‌تری از عواطف منفی را تجربه می‌کنند. این افراد روابط مستحکمی را با دیگران برقرار می‌کنند و به‌هنگام درماندگی هیجانی برای دریافت کمک به آن‌ها مراجعه می‌نمایند (نریمانی و طالبی جویباری، ۱۳۹۱).

افراد دارای سبک دلبستگی ایمن، سطوح پایین‌تری از عواطف منفی را تجربه می‌کنند.

”

روابط ناایمن در دوران خردسالی، به احتمال بیشتری به اختلال در عملکرد اجتماعی، روان‌شناختی و عصب زیست‌شناختی در طول زمان منجر می‌شود و امکان ایجاد آسیب‌های روان‌شناختی در طول زندگی را افزایش می‌دهد. دلبستگی ناایمن با افسردگی و عدم تعادل در شرایط استرس‌زا مرتبط است. کودکان دارای دلبستگی ناایمن احساس شادی کمتری می‌کنند، در برقراری روابط صمیمانه مشکل دارند، و در شرایط سخت، آسیب‌پذیرند. همچنین آن‌ها به احتمال بیشتری به‌هنگام ازدواج و بچه‌دار شدن دچار مشکل خواهند شد (اشنایدر، شیپرو و ترلیون، ۲۰۱۲).

کودکانی که دارای دلبستگی ناایمن هستند:

- با مشکلات فزاینده پرخاشگری در مدرسه مواجه هستند.
- پس از اتفاقات استرس زا، به سختی آرام می شوند.
- احتمال بروز علایم اختلالات روانی در سن نوجوانی افزایش می یابد.
- مشکلات درسی و تحصیلی افزایش می یابد.
- از عزت نفس پایین تری برخوردارند.
- با طرد از سوی همسالان مواجه می شوند (پاول و همکاران، ۲۰۱۴).

کودکان دارای دلبستگی ناایمن اجتناب گرا کمترین تعامل جسمی و صمیمی را با مراقبان نشان دارند، بعد از جدایی مراقب، بی تفاوتند و در تجدید دیدار با وی از او اجتناب می کنند. والدین این کودکان اغلب طردکننده، گوشه گیر و درونگرا هستند و در تعامل با کودک احساس راحتی نمی کنند. در نتیجه عملکرد ناهماهنگ والدین سبب دلبستگی ناایمن دوسوگرا نیز در کودک ایجاد می شود. عدم پاسخگویی به موقع و گاهی پاسخگویی بیجا، شک و تردید نسبت به مراقب را در کودک به وجود می آورد و در آینده شخصیتی از وی می سازد که از صمیمیت فرار می کند، دمدمی مزاج بوده و در عین وابستگی به دیگران، سعی در دوری جستن از پیوند نزدیک با آنان دارد.

مراحل دلبستگی

کودکان طی مراحل به مراقبان خود دلبسته می شوند:

■ مرحله نخست (تولد تا ۳ ماهگی): پاسخ دهی نامتمایز به انسان ها

نوزادان در خلال ۲ یا ۳ ماهه ابتدای تولد، انواع پاسخ ها را به افراد از خود نشان می دهند ولی معمولاً پاسخ آن ها به شکل روش های مشابهی است. نوزادان بلافاصله بعد از تولد دوست دارند به صداهای انسانی گوش دهند و به صورت انسان ها نگاه کنند. در پنج یا شش هفته لبخندهای اجتماعی آغاز می شود. در ۳ ماهگی نوزاد به هر چهره ای لبخند می زند. در این مرحله صدا یا نوازش، محرک های نسبتاً ضعیف تری برای ایجاد لبخند است.

به نظر بالبی هنگامی که کودک لبخند می زند، مراقب از بودن با او لذت می برد، با او صحبت می کند، او را در آغوش می گیرد و باعث ایجاد دلبستگی می شود.

■ مرحله دوم (۳ تا ۶ ماهگی): تمرکز بر آشنایان

در ۳ ماهگی پاسخ‌های اجتماعی نوزاد به تدریج انتخابی‌تر می‌شود. به صورتی که فقط به آشنایان لبخند می‌زند و وقتی غریبه‌ای را می‌بیند، خیره می‌ماند. در خلال این مرحله نوزادان پاسخ‌دهی خود را به آشنایان محدود می‌کنند. به نظر می‌رسد کودکان شدیدترین دلبستگی را به فردی که با دقت به علامت‌های آنان پاسخ می‌دهد و فردی که لذت بخش‌ترین تعامل را با آنان دارد، پیدا می‌کنند.

■ مرحله سوم (۶ ماهگی تا ۳ سالگی): دلبستگی شدید و نزدیکی جویی فعال

از ۶ ماهگی به بعد، دلبستگی نوزاد به شخص خاص، روزه‌روز شدیدتر و اختصاصی‌تر می‌شود. آن‌چه در این مرحله بیش از هر چیز بارز است، این است که نوزادان با خارج شدن مادر از اتاق گریه می‌کنند که این نشان‌دهنده اضطراب جدایی است. منحصر شدن دلبستگی کودک به یک والد، تقریباً در ۷ یا ۸ ماهگی نمایان می‌شود که کودک ترس از غریبه‌ها را نشان می‌دهد. یک متغیر مهم در پایان نخستین سال زندگی، الگوی کارکرد کلی کودک از منبع دلبستگی است. یعنی کودک بر مبنای تعامل‌های روزانه خود، به تدریج طرحی کلی از پاسخ‌دهی و قابل دسترس بودن مراقب خود به وجود آورده است.

■ مرحله چهارم (۳ سالگی تا پایان دوران کودکی): رفتار مشارکتی

کودکان قبل از ۲ یا ۳ سالگی تنها به نیاز خودشان برای حفظ نزدیکی با مراقب توجه دارند. به همین دلیل برای یک کودک ۲ ساله، این آگاهی که مادریا پدر برای انجام کاری بیرون می‌رود، بی‌معناست و کودک نیز بی‌چون و چرا می‌خواهد برود. اما کودک ۳ ساله چنین مسئله‌ای را درک می‌کند و می‌تواند به آن‌ها اجازه رفتن دهد.

بالبی دلبستگی را محدود به دوران کودکی نمی‌داند، بلکه معتقد بود رفتارهای دلبستگی در سال‌های بعدی زندگی نیز اهمیت زیادی دارد. نوجوانان از زیر سلطه والدین خارج می‌شوند و ولی به جانشینان والدین دلبستگی پیدا می‌کنند. بزرگسالان خود را مستقل می‌دانند ولی در هنگام بحران در جستجوی نزدیکی به اشخاص محبوب خود برمی‌آیند. افراد مسن درمی‌یابند باید به نحو فزاینده‌ای به نسل جوان ترمتمکی شوند.

بالبی و اینزورث معتقدند والدینی که با حساسیت و بی‌درنگ به علایم نوزادانشان پاسخ می‌دهند، با او صحبت می‌کنند و به او لبخند می‌زنند، کودکانی تربیت می‌کنند که در یک سالگی با ایمنی دلبسته شده‌اند. این نوزادان در خانه کمتر از سایر نوزادان گریه می‌کنند و نسبتاً مستقل

هستند. به نظر می‌رسد آن‌ها این احساس را در خود به وجود آورده‌اند که همواره توجه والدینشان را به دست می‌آورند، از این رو می‌توانند با آرامش به کاوش جهان بپردازند. این کودکان حتی در موقعیت‌های جدید نیز در مورد حضور مادرشان، نگرانی شدیدی ندارند. بلکه در واقع، آن‌ها را پایگاهی ایمن برای کاوش اطراف خود در نظر می‌گیرند. آن‌ها برای بررسی محیط اطراف، با جرأت از مادر خود جدا می‌شوند و با آن‌که هرازگاه او را نگاه می‌کنند یا به سوی او برمی‌گردند، ولی باردیگر خیلی زود و شجاعانه به کاوش خود ادامه می‌دهند.

می‌توان گفت بالبی و دیگر کردارشناسان در دستیابی به این نگرش که رشد انسانی را دریافتی تکاملی ببینیم کمک شایانی کرده‌اند. آن‌ها اظهار می‌دارند که ما نمی‌توانیم رفتار کودکان را به هر شکلی که می‌خواهیم تغییر دهیم. کودکان به پاسخ‌ها و علایمی تجهیز شده‌اند که در صورتی که بخواهیم رشد به درستی پیش رود باید برای آن‌ها اهمیت قائل شویم. به عنوان مثال اگر ما به گریه کودکان، خنده‌ها و سایر علامت‌های آنان توجه نکنیم، آن‌ها در خود دلبستگی ایمن را که برای رشد اجتماعی بعدیشان ضروری به نظر می‌رسد، به وجود نخواهند آورد. بنابراین قبل از تلاش برای تغییر رفتار کودکان، نخست باید این موضوع را درک کنیم که رفتار چگونه از طرح طبیعی برای رشد سالم پیروی می‌کند (کرین، ۱۳۹۲).

می‌توان گفت، همان‌طور که محققان دریافته‌اند کودکان در دوران ابتدایی کودکی، به بستری

کودکان در دوران ابتدایی کودکی، به بستری
امن برای جستجو و اکتشاف محیط نیاز دارند.
این بستر امن در منزل، والدین هستند.

امن برای جستجو و اکتشاف محیط نیاز دارند. این بستر امن در منزل، والدین هستند. بنابراین رابطه‌ای ایمن و ثابت در این بستر امن، به رشد حس تعلق و پیوند در کودک منجر می‌شود. بنابراین نیاز است والدین از اهمیت نقش خود در این زمینه آگاه شوند و برای یادگرفتن روش‌هایی برای تقویت دلبستگی ایمن در کودک خود تلاش کنند (کولمر، روثرفورد و مورفی، ۲۰۱۱).

از آنجا که دلبستگی ایمن، کودکان را در مسیر رشدی سالم برای ورود به دوران بزرگسالی هدایت خواهد کرد و کودکان واجد این ویژگی، قادر خواهند بود همان پیوند ایمن را با فرزندان خود در آینده شکل دهند، پرداختن به دلبستگی در دوران کودکی از اهمیت زیادی برخوردار است (پاول و همکاران، ۲۰۱۴).

همان‌طور که در ابتدا بیان شد به دلیل اهمیت دلبستگی در روابط والد و کودک، در بسیاری از دوره‌های والدگری، از این مفهوم استفاده شده است. همچنین برای مراقبان کودک (مربیان و

مدیران) مراکز کار با کودک اطلاع از وضعیت کودک و همراهی و مشارکت با والدین برای طی شدن فرآیند جدایی و اتصال به مرکز امری ضروری است. می‌توان نظریه دلبستگی را به عنوان بستر زیربنایی در بسیاری دوره‌های آموزشی والدین مشاهده نمود.

پذیرش و تعهد



یکی از رویکردهایی که در دوره‌های والدگری مورد استفاده قرار می‌گیرد، آموزش / درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد^۱ است. تعیین ارزش‌های زندگی والد و کودک، عمل بر اساس این ارزش‌ها و پذیرش هرآنچه خارج از توان کنترل والدین است به اندازه‌ای مهم است که می‌توان آن را یکی از نظریه‌های زیربنایی دانست.

آموزش و درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد (ACT) نوعی رویکرد آموزشی- درمانی است که از فرآیندهای پذیرش، توجه‌آگاهی و فرآیندهای تعهد و تغییر رفتار، برای ایجاد انعطاف‌پذیری روان‌شناختی بیشتر استفاده می‌کند (هیز و استروسال، ۱۳۹۴). ACT یکی از درمان‌های رفتاردرمانی موج سوم به حساب می‌آید و در اصل نوعی رفتاردرمانی است که موضوع آن عمل است، عملی که اولاً ارزش محور باشد. به این معنی که ACT به مراجع کمک می‌کند آن‌چه واقعاً برایش مهم است را بشناسد و سپس از او می‌خواهد از این ارزش‌ها برای هدایت تغییرات رفتاری در زندگی استفاده کند. ثانیاً عملی که توجه‌آگاهانه باشد. یعنی عملی که با هوشیاری و حضور کامل انجام می‌شود؛ گشوده‌بودن نسبت به تجربه و مشارکت کامل در آن‌چه انجام می‌شود (ایزدی و عابدی، ۱۳۹۳).

ACT نامش را از یکی از پیام‌های مرکزی اش گرفته است:

هرآنچه را که خارج از کنترل شماست، بپذیرید و متعهد باشید به آنچه که زندگی شما را پربار می‌سازد.

هدف ACT این است که به ماکمک کند از طریق پذیرفتن دردی که به ناچار زندگی با خود دارد، بتوانیم زندگی غنی، کامل و معناداری داشته باشیم. ACT این کار را به دو روش انجام می‌دهد:

■ به ما مهارت‌های روان‌شناختی را یاد می‌دهد که به عنوان مهارت‌های توجّه‌آگاهی شناخته می‌شود) تا بتوانیم افکار و احساسات دردآور را به طور مؤثر تحمل کنیم، به طوری که تأثیر و نفوذ کمتری داشته باشد.

■ به ما کمک می‌کند تا بفهمیم واقعاً چه چیزی برای ما مهم و معنادار است. به این معنا که ارزش‌های ما را روشن می‌سازد و از این اطلاعات در جهت هدایت کردن، الهام بخشیدن و برانگیختن ما برای انتخاب هدف و انجام اعمالی که زندگی ما را پربار می‌کند، استفاده می‌نماید (هریس، ۱۳۹۶).

ACT یک پروتکل خاص یا مجموعه‌ای محدود از راهبردهای درمانی نیست. بسته مداخله‌ای ACT شامل طیف گسترده‌ای از تکنیک‌ها در حوزه‌های عمومی پذیرش، گسلش، ایجاد حس متعالی از خود، بودن در زمان حال، برخورداری از ذهنی آگاه، ارزش‌های انتخاب شده و ایجاد الگوهای بزرگتری از عمل متعهدانه مرتبط با ارزش‌هاست (هیز و استروسال، ۱۳۹۴).

اساس درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد (ACT) بر توجّه‌آگاهی قرار دارد، اما برای داشتن زندگی غنی، معنادار و کامل به چیزی بیشتر از توجّه‌آگاهی، یعنی عمل کردن در جهت ارزش‌ها نیاز است. این درمان به دنبال از بین بردن رنج‌ها و سختی‌های زندگی نیست، بلکه می‌خواهد با گرفتن زهر افکار و احساسات ناخوشایند، درد هیجانی تبدیل به رنج کشیدن مستمر و مداوم که مانع عمل کردن در جهت زندگی پربار و سرزنده است، نشود. ACT شیوه‌ای برای زندگی کردن در جهت ارزش‌ها است. البته همواره این‌گونه زندگی کردن شاید امکان‌پذیر نباشد اما با تمرین و ممارست می‌توانیم این نوع نگاه به دنیا را در خود تقویت کنیم (هریس، ۱۳۹۶).

درمان ACT شامل شش فرآیند محوری می‌شود که در خدمت تداوم یا تغییر عمل، ارزشمند است. این فرآیندها معرف مدل مداخله ACT هستند و عبارتند از: پذیرش، گسلش، تماس با لحظه حال، خود به عنوان زمینه، ارزش‌ها و عمل متعهدانه.

پذیرش: پذیرش و تمایل را تقویت کند و در عین حال تسلط کنترل و اجتناب هیجانی را در سلسله مراتب پاسخ مراجع تضعیف نماید.

گسلش: فرآیندهای مبتنی بر زبان را که باعث تقویت آمیختگی، دلیل آوردن بیجا و ارزشیابی غیرسودمند است را تضعیف نماید و تجربه‌های خصوصی را به عنوان موانع روان‌شناختی برای فعالیت‌های ارتقاءدهنده زندگی تلقی کند.

تماس با لحظه حال: بیشتر در زمان حال زندگی کند، تماس کامل‌تری با جریان تجربه در حال انجام، آنگونه که رخ می‌دهد، داشته باشد.

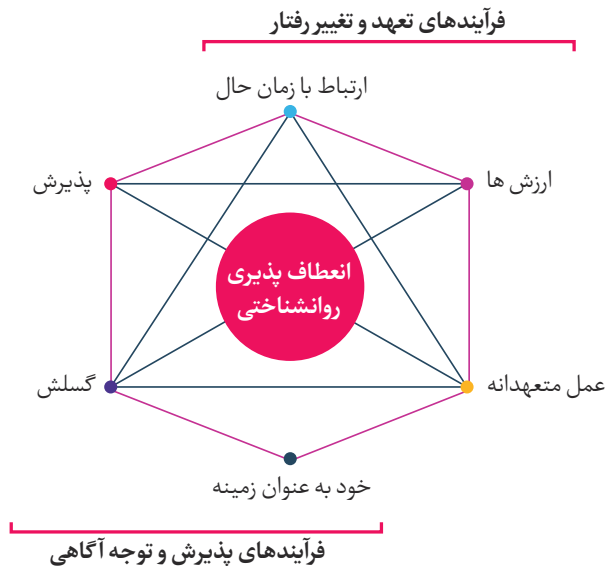
خود به عنوان زمینه: با تمایز بین خود به عنوان زمینه در مقابل خود مفهوم سازی شده تماس تجربی داشته باشد تا شرایطی فراهم سازد که در آن رویدادهای خصوصی تهدیدکنندگی کمتری داشته باشند.

ارزش ها: اهداف ارزشمندی را در زندگی شناسایی نماید که مواجه شدن با موانع روان شناختی که قبلاً از آن پرهیز می شد را مجاز بدانند.

عمل متعهدانه: الگوهای بزرگ و بزرگتری از عمل متعهدانه که با اهداف ارزشمند زندگی هم خوان است، بسازد (هیزواستروسال، ۱۳۹۴).

الماس شش وجهی به نام انعطاف پذیری روان شناختی :

به معنی بودن در لحظه حال با آگاهی و گشودگی کامل نسبت به تجربیات خود و انجام عمل ارزش مدار است. به طور ساده تر، توانایی بودن در زمان حال، فضا دادن به افکار و احساسات و انجام آنچه که مهم است (هریس، ۱۳۹۶).



شکل ۹.۲ شش فرآیند اصلی ACT

در حقیقت انعطاف‌پذیری روان‌شناختی، دادن پاسخ بله به سؤال زیر است که شامل هر شش فرآیند ACT می‌شود:

با توجه به تمایز بین شما به عنوان یک انسان هشیار و رویدادهای روان‌شناختی که با آن در حال مبارزه هستید (خود به عنوان زمینه)، آیا مایلید آن رویدادها را به طور کامل و بدون دفاع در برابر آن‌ها تجربه کنید (پذیرش)، همان‌طور که هستند نه آن‌طور که آن رویدادها می‌گویند (گسلش) و کاری را انجام دهید (تعهد) که شما را در جهت ارزش‌های انتخاب شده خود (ارزش‌ها) در همین جا و اکنون (ارتباط با زمان حال) حرکت دهد؟ (هیزو و همکاران، ۲۰۱۰؛ نقل از ایزدی و عابدی، ۱۳۹۳)

در مجموع به نظر می‌رسد از مؤلفه‌های ACT می‌توان برای پیشگیری از ابتلا به اختلالات و تقویت سلامت روان استفاده کرد و این امر حاصل نمی‌شود مگر این‌که پذیرش آن‌چه که قابل تغییر نیست و تعهد به انجام عمل ارزش‌مدار، به یک سبک زندگی تبدیل شود. این مهم فقط از طریق آموزش این مؤلفه‌ها به اقشار مختلف جامعه از هر جنس، سن، باور، اعتقاد و سطح اجتماعی-اقتصادی و تحصیلی که هستند میسر می‌شود. بدین ترتیب، مادر آینده نسلی خواهیم داشت که از مشکلات به شیوه‌های مختلف فرار نمی‌کند و با ذهنی باز و پذیرا سعی می‌کند در جهت داشتن زندگی ارزشمندگام بردارد. وقتی انسان‌های ارزش‌مدار بتوانند در جامعه‌ای گرد هم آیند مطمئناً جامعه‌ای سرزنده، هدفمند و توجه‌آگاه خواهیم داشت (هریس، ۱۳۹۶).

دوره‌های والدگری مبتنی بر ارزش موجود در دنیا، به اصول اساسی ارتباط مبتنی بر ارزش در رابطه با کودکان می‌پردازد. آن‌گونه که ما با کودکان ارتباط برقرار می‌کنیم، کاملاً به موقعیت مخصوصی که در آن قرار داریم، بستگی دارد. بخشی از این‌که چه چیزی برخی موقعیت‌ها یا بسترها را برای رفتار با کودک، بسیار سخت و مشکل می‌کند، احساسات و افکاری است که ما نسبت به آن موقعیت داریم و معنایی است که به آن می‌دهیم. اما آگاهی نسبت به اثرا احساسات و افکار هم به تنهایی کلید حل مسئله و بهبود رابطه با کودک نیست. اگر با آگاهی نسبت به احساسات و افکاری که نسبت به هر موقعیت داریم و با در نظر گرفتن ارزش‌هایی که برای کودکان می‌خواهیم، عمل کنیم، حلقه‌ی مفقوده را پیدا کرده‌ایم.

رویکرد مبتنی بر پذیرش و تعهد به والدین کمک می‌کند در موقعیت‌های مختلف بدون این‌که احساسات و افکارمان، کنترل ما را بر عهده بگیرند به آن‌ها توجه کنیم. بدین ترتیب می‌توانیم به جای عمل کردن بر مبنای آن‌چه ذهنمان می‌گوید، بر مبنای ارزش‌هایی که در زندگی برایمان اولویت دارند با کودکان رفتار کنیم. در واقع این بستری است که توسط رویکرد مبتنی بر پذیرش و

تعهد، برای اندیشیدن درباره ارزش ها، اولویت های آن ها و عمل مبتنی بر آن ها، خلق می شود. والدین در این بستر، می توانند با دیدن زندگی خود و تجربه هایی که در موقعیت های واقعی بخصوص در مواقع پرفشار با کودک خود دارند، به زندگی خود نگاه کنند و با آگاهی از ارزش هایی که دارند، عمل مبتنی بر ارزش را به جای عمل مبتنی بر گفتگوها و معنادادن های ذهنی داشته باشند.

ذهن آگاهی (حضور والد در لحظه تعامل با کودک)



یکی از مفاهیم کلیدی در دوره ها و سمینارهای والدین، ذهن آگاهی^۱ است. از آنجا که این مفهوم نقش بسیار مهمی در حفظ آرامش والد، توجه به نیازها و احساسات خود و کودک و کنترل بازخوردهای والد به ویژه در مواقع پرتنش دارد، از جایگاه ویژه ای در دوره های آموزش والدینی برخوردار است. برای آشنایی بیشتر با تعریف و مبانی ذهن آگاهی، در زیر توضیحات بیشتری ارائه شده است.

ذهن آگاهی یک مفهوم باستانی است و به طور گسترده ای در روحانیت باستانی و سنت های مذاهب مختلف مانند بودائیسیم، تائوایسم، هندوئیسم، جودیسیم، اسلام و مسیحیت یافت می شود (هریس، ۱۳۹۶). تمایل به بهره مندی از فواید تمرینات ذهن آگاهی طی ۲۵ سال گذشته رشد سریعی داشته است. کاربرد نخست ذهن آگاهی در پزشکی بود ولی سپس آموزش آن در زمینه های روان شناسی، مراقبت های مربوط به سلامت، نوروساینس، تجارت، ارتش و آموزش گسترش یافت (میکلجان، فیلیپس، فریدمن، گریفین، بایگل، روچ و ایزبرگ، ۲۰۱۲).

روان شناسی غربی به تازگی فواید زیادی را که مهارت های ذهن آگاهی به دنبال دارد؛ تشخیص داده است (هریس، ۱۳۹۶). تقریباً از سال های ۱۹۹۰ به تدریج مشخص گردید که باورهای افراد به شرطی باعث پدیدآیی و تداوم هیجان و واکنش های ناسالم می شود که "فرآیندهای توجهی" به شیوه ای خاص تنظیم شود. به عبارتی، عامل اصلی در پدیدآیی هیجان ها، توجه است و نه نظام باورها. ذهن آگاهی حالتی ذهنی است که باعث می شود افکار و احساسات به محض بروز، مشاهده شوند و به آن ها اجازه ورود داده شود (فنوریسویک، بروئرسن و شورینک، ۱۳۹۴).

به بیان دیگر ذهن آگاهی عبارت است از: هوشیار بودن نسبت به تمام چیزهایی که تجربه می شوند (ادراک حسی، افکار و احساسات عاطفی) و مجال دادن به هر نوع تجربه ای اعم از افکار

mindfulness ۱

توجه: در این سند به تبعیت از ترجمه دکتر حمیدپور در کتاب توجه آگاهی و طرحواره درمانی (۱۳۹۴)، واژه "توجه آگاهی" به عنوان معادل mindfulness استفاده شده است.

(تجزیه و تحلیل، طرح ریزی، خیال پردازی، قضاوت و استدلال) رفتارها و کشش های رفتاری (رفتار اجتنابی و میل به توجه برگردانی) بدون ابراز واکنش خودکار به آن (فنوریسویک و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به تعاریف ذکر شده می توان گفت هسته اصلی ذهن آگاهی عبارت است از:



تعامل بین مؤلفه های شناختی و توجه می تواند تبیین کند افراد در چه مسیری گام برمی دارند. ظاهراً دو مسیر بیشتر وجود ندارد:

الف) مسیر توجه آگاهی یا ذهن آگاهی ب) مسیری توجهی
اگر فرد وارد مسیری توجهی شود، احتمالاً دچار واکنش های خودآیند، بی تأمل و دردسرساز می شود. هدف فرد در چنین مسیری این است که هر چه سریعتر از شریکان ها، احساس های بدنی و هیجانی ناخوشایند دور شود. اما اگر بتواند با تکنیک هایی که یاد می گیرد، وارد مسیر ذهن آگاهی شود، به احتمال زیاد دست به رفتارهای سالم می زند. هدف تکنیک های ذهن آگاهی این است که ذهنیت بزرگسال سالم بتواند عنان و اختیار را تا حدودی به دست گیرد (فنوریسویک و همکاران، ۱۳۹۴).

تمرین های ذهن آگاهی به خصوص به والدین کمک می کند که در شرایط پرفشار، درک کنند، که احساسات، افکار و حس های بدنی ناخوشایند ممکن است رخ دهند اما آن ها جزء ثابت و دائمی وجود آن ها نیستند. ذهن آگاهی برای فرد این امکان را فراهم می کند تا به جای گیر افتادن در دنیای بیرون و درون و باور کردن قصه های ذهنی خود و واقعی دانستن آن و پاسخ دادن ناآگاهانه یا تلاش برای دور کردن آن، با ذهنی باز، پذیرا و مهربانانه با این موارد روبه رو شود (هریس، ۱۳۹۶).

تیزدیل، ویلیامز و سیگل اعتقاد دارند ذهن آگاهی چهار مؤلفه اساسی دارد:
۱. آگاهی ۲. توجه مداوم ۳. تمرکز بر زمان حال ۴. پذیرش بدون قضاوت.
که اگر این چهار مؤلفه طی تمرین ها به کار گرفته شود، می توان انتظار داشت مشکلات هیجانی و رفتاری کاهش یابد.

در مطالعات دیگری هم مانند مطالعه بروان (۲۰۰۳؛ نقل از کافی، هارتمن، فردریکسون، ۲۰۱۰) که برای ارزیابی ذهن آگاهی انجام شد، پنج عامل را برای توجه آگاهی در نظر گرفته است، مشاهده

تجربه، پذیرش بدون قضاوت تجربه، عمل با آگاهی، توانایی توصیف تجربه و عدم واکنش به تجارب درونی.

پژوهش‌های انجام‌شده اثرات مثبت متعددی برای مداخلات مبتنی بر ذهن‌آگاهی برشمرده‌اند. از جمله مطالعه کافی، هارتمن، فردریکسون (۲۰۱۰) که به کاهش مشکلات روان‌شناختی نظیر مشکلات اضطرابی، افسردگی، اختلال اضطراب اجتماعی، خشم، اختلال بیش‌فعالی و کمبود توجه اشاره کرده‌است. همچنین پژوهش دیگری ارتباط مثبت ذهن‌آگاهی در افراد با رابعضی وجوه بهزیستی از جمله مثبت‌نگری، عاطفه مثبت و واقع‌نگری نسبت به خود گزارش داد (اسکانر-ریچل و لالور، ۲۰۱۰).

به نظر می‌رسد ذهن‌آگاهی به واسطه تأثیرگذاری بر عوامل کاهش استرس، کاهش اتکای به درمان‌های پزشکی، آگاه شدن به حس درد، افزایش انگیزه برای تغییر سبک زندگی، بهبود ارتباطات اجتماعی و تقویت روابط بین‌فردی (میکلجان و همکاران، ۲۰۱۲)، سلامت روان و بهزیستی را بهبود می‌بخشد.

مبانی نظری و نیز شواهد تجربی محدود، سه سازوکار را که احتمالاً در رابطه ذهن‌آگاهی و کاهش تنش‌های روان‌شناختی و در نتیجه افزایش سلامت روانی مؤثر است را بدین شرح توضیح داده‌اند:

۱. ذهن‌آگاهی به نظم‌بخشی هیجانی و مدیریت عواطف کمک می‌کند که این امر نیز از طریق آگاهی نسبت به افکار و رفتار حول آن موضوع تنش‌زا انجام می‌گیرد.

۲. دومین سازوکار ذهن‌آگاهی که با سلامت روان مرتبط است، کاهش نشخوار فکری است که به‌ویژه در افسردگی دیده می‌شود. مشخصه نشخوار ذهنی، افکار تکراری، منفی و متمرکز بر خود در مورد واقعه‌ای در گذشته یا آینده است. توجه همراه با آگاهی به لحظه کنونی و حال حاضر و توانایی تمرکز بر توجه داشتن به امور، از گرفتار شدن به نشخوار فکری جلوگیری می‌کند.

مشخصه نشخوار ذهنی، افکار تکراری، منفی و متمرکز بر خود در مورد واقعه‌ای در گذشته یا آینده است.

”

۳. سومین سازوکار ذهن‌آگاهی که با سلامت روان در ارتباط است، عدم وابستگی به تعلقات است. تعلقات موضوعات یا اهدافی است که انسان فکر می‌کند باید آن‌ها را داشته باشد تا شاد شود، نظیر تجارب مثبت یا دوری از هیجانات منفی. به نظر می‌رسد تعلقات باعث رنج انسان می‌شود. زیرا تبدیل به اهداف مهمی برای انسان می‌شود که در صورتی که فرد نتواند

به این اهداف نایل شود، دچار نشخوار فکری می‌گردد. به نظر می‌رسد ذهن آگاهی، باعث وابستگی کمتر به تعلقات می‌شود (کافی، هارتمن، فردریکسون، ۲۰۱۰). پژوهشگران در توضیح اهمیت ذهن آگاهی، به تفاوت دو وضعیت شدن^۱ و بودن^۲ اشاره کرده‌اند. به عقیده‌ی آنان ما پیوسته در وضعیت شدن قرار داریم؛ یعنی همواره مشغول اندیشیدن و عمل کردن در جهت برخی اهداف هستیم. مراقبه^۳ و ذهن آگاهی به ما می‌آموزد که وارد وضعیت بودن شویم و در همین وضعیت باقی بمانیم. تیزدیل، ویلیامز و سیگل (۲۰۱۴)؛ نقل از فنوریسویک و همکاران، (۱۳۹۴) بین ذهنیت بودن با ذهنیت شدن هفت تمایز جدی قائل می‌شوند:

۱. زندگی در ذهنیت شدن، حالت خودآیند دارد، درحالی‌که زندگی در ذهنیت بودن، توأم با آگاهی و قدرت انتخاب است. زمانی که تمام تلاشمان این است که به خواسته‌هایمان دست پیدا کنیم، از اتفاقات پیرامون خود بی‌خبریم و به نداشته‌ها یا کمبودهای خودمان فکر می‌کنیم، پس ذهنیت شدن فعال شده است. اما زمانی که به‌گونه‌ای زندگی کنیم که انگار همه چیز برایمان تازگی دارد و در دام الگوهای فکری و عاداتی نمی‌افتیم، پس به احتمال زیاد در ذهنیت بودن قرار داریم.

۲. ما در ذهنیت شدن با افکارمان ارتباط برقرار می‌کنیم، اما در ذهنیت بودن، با حواس پنج‌گانه ارتباط مستقیم داریم. در ذهنیت شدن، افکار بازتاب دقیقی از واقعیت هستند. به‌گونه‌ای که با افکارمان ارتباط برقرار می‌کنیم، انگار واقعیت دارند و باید به آن‌ها واکنش نشان دهیم. اما در ذهنیت بودن نه تنها با حواس پنج‌گانه خود ارتباط برقرار می‌کنیم، بلکه می‌توانیم توجهمان را بین حواس پنج‌گانه به‌گونه‌ای انعطاف‌پذیری حرکت دهیم.

۳. تمام هدف ذهنیت شدن، گذشته‌نگری و آینده‌نگری است، اما هدف ذهنیت بودن، تمرکز بر زمان حال است.

۴. هدف ذهنیت شدن، اجتناب یا دوری از تجارب ناخوشایند است، درحالی‌که هدف ذهنیت بودن، کنجکاوی در قبال تجارب ناخوشایند است.

۵. هدف ذهنیت شدن، دستیابی به خواسته‌های متفاوت در همین لحظه است. اما هدف ذهنیت بودن این است که اجازه دهد وقایع همان‌گونه که هستند، باشند.

۶. در ذهنیت شدن، افکار واقعی تلقی می‌گردد، اما در ذهنیت بودن، افکار، وقایع ذهنی گذرا تصور می‌شود.

۷. هدف ذهنیت شدن، دستیابی به خواسته‌ها و اهداف است، اما هدف ذهنیت بودن این است که از چشم‌اندازی وسیع‌تر به نیازها بنگرد.

همان‌طور که اشاره شد ذهن آگاهی یک مؤلفه زیربنایی از آگاهی انسانی است و ظرفیتی ذهنی به شمار می‌آید که می‌تواند به واسطه روش‌های آموزشی متنوع، تقویت شود.

با این حال به نظر می‌رسد در مبحث ذهن آگاهی، تمرکز اصلی بر تنفس است. تنفس نقش لنگرگاه توجه را دارد. فعال‌سازی ذهنیت‌ها باعث سرگردانی توجه می‌شود. آن‌چه قرار را به این توجه سرگردان بازمی‌گرداند، تنفس است. ظاهراً توجه سرگردان برای این‌که در اختیار فرد قرار گیرد می‌تواند به غیر از تنفس از دو لنگرگاه دیگر نیز استفاده کند که عبارت است از بدن و حواس پنج‌گانه. هدف اکثر تکنیک‌های ذهن آگاهی این است که با متمرکز کردن توجه برای دقایقی بر تنفس، بدن و حواس پنج‌گانه بتواند در مسیر توجه آگاهی گام بردارد (فنوریسویک و همکاران، ۱۳۹۴). مواردی که در دوره‌های مبتنی بر این الگو با والدین تمرین می‌شود.

در والدگری ذهن آگاهانه، والدین می‌آموزند بدون قضاوت به کودک خود توجه کنند، آگاهی خود از لحظه کنونی حضور با کودک را افزایش و واکنش‌های خودکار و منفی نسبت به کودک را کاهش دهند. همچنین والدین یاد می‌گیرند، به واسطه انجام تمرینات مراقبه روزانه، از خود مراقبت کنند و برای خانواده خود آرامش را همراه آورند (کبت-زین و کبت-زین، ۱۹۹۷؛ نقل از وندهویجر-برگزما، فورمزما، بروین و بوجلز، ۲۰۱۲). ذهن آگاهی به والدین اجازه می‌دهد کودکان خود را همان‌گونه که هستند درک کنند و به جای واکنش نشان دادن صرف، با خرد و پاسخگویی بیشتری رفتار نمایند (دیبروین و همکاران، ۲۰۱۴).

کوتسوورث، دانکن، گرینبرگ و نیکس (۲۰۱۰) معتقدند والدگری ذهن آگاهانه دو جنبه درون فردی و بین فردی دارد. جنبه درون فردی آن عبارت است از اسنادها، نگرش‌ها، ارزش‌ها، باورها و انتظاراتی که والدین در مورد فرزند و والدگری خود دارند. از این منظر، والدگری ذهن آگاهانه «فرا مفهومی» است که منعکس‌کننده سطوح بالاتری از آگاهی است که والدین نسبت به وضعیت درونی خود دارند و این مسئله را در بر می‌گیرد که آن‌ها چگونه در مورد افکار و احساسات خود می‌اندیشند و چه احساسی دارند.

در حوزه‌ی بین فردی، ذهن آگاهی در والدگری نشان‌دهنده روش والدین برای حضور کامل به هنگام تعامل با کودک است و این‌که چگونه نگرش خود در مورد

در حوزه بین فردی، ذهن آگاهی در والدگری نشان‌دهنده روش والدین برای حضور کامل به هنگام تعامل با کودک است.

پذیرش، مهربانی و محبت و شفقت را، در تعامل با کودک وارد می‌کنند. به نظر کوتسوورت و همکاران (۲۰۱۰)، آموزش والدین در قالب تمرینات و روش‌های کوتاه مدت ذهن‌آگاهی، هم می‌تواند شناخت‌ها و خلق والدین در مورد والدگری را تحت تأثیر قرار دهد (درون فردی) و هم بر رفتار والدین نسبت به کودک خود مؤثر باشد (بین فردی).

اهداف خاص والدگری ذهن‌آگاهانه عبارتند از افزایش و تقویت ارتباط بین والد-کودک و بهبود والدگری که به واسطه ایجاد خود-آگاهی، توجه‌آگاهی و قصدمندی در والدگری (آلتمایر و ملونی، ۲۰۰۷) و نیز از طریق بهبود توجه والدینی، افزایش آگاهی از تئیدگی والدگری، کاهش واکنش والدینی و انتقال بین‌نسلی والدگری ناکارآمد حاصل می‌شود (بوجلز، هلمنز، دیورسن، رومر، و ندرمیولن، ۲۰۱۳).

با توجه به نکات مثبت ذهن‌آگاهی در زندگی روزمره و نیز اثرات عینی آن در رابطه والد-کودک، این سازه به عنوان یکی از مفاهیم کلیدی برای آموزش والدین، گنجانده شده است. حضور و آگاهی والد در رابطه با کودک اثرات مثبتی به همراه دارد.

الگوی بازاندیشی (درک حالت‌های ذهنی والد و کودک)



از دیگر مفاهیم کلیدی و بنیادی که اساس شیوه آموزش در دوره‌های والدگری را تشکیل می‌دهد، بازاندیشی والد است. دوره‌هایی از جنس این الگو، قصد دارد به والد کمک کند در هر موقعیتی با درک و دیدن افکار و احساسات خود و کودک و انعکاس آن، به‌ویژه در لحظه‌های پرتعارض، بتواند رابطه والد و کودک را مدیریت کند و بهبود بخشد. برای آشنایی بیشتر با این مفهوم، تعاریف و مبانی عملکرد بازاندیشانه توضیح داده می‌شود.

عملکرد بازاندیشانه: فکر کردن در مورد احساسات و احساس کردن فکرها

(جفری، ۲۰۰۸)

سازه‌ی «عملکرد مبتنی بر بازاندیشی» را اولین بار پیتزفانگی، میریام استیل، هاوارد استیل و مری تارگت (۱۹۹۱ و ۱۹۹۵، نقل از اسلید، ۲۰۰۶) کمتر از ۲۵ سال پیش مطرح کردند. فانگی و همکارانش عملکرد مبتنی بر بازاندیشی را به صورت «ظرفیت فرد برای ذهنی‌سازی» تعریف کردند، که در آن ذهنی‌سازی یعنی تصویرکردن حالت‌های ذهنی خود و دیگران. معنای اصطلاح

حالت‌های ذهنی شامل همه‌ی تجربه‌های ذهنی است: افکار، احساسات، امیال، باورها، نیت‌ها (اسلید، ۲۰۰۶). به بیان دیگر عملکرد بازاندیشانه عبارت است از توانایی درک این نکته که رفتارهای خود فرد یا دیگران به روش‌های معناداری به حالت‌های ذهنی زیربنایی (احساسات، آرزوها، افکار و تمایلات) همان فرد مرتبط است (جفری، ۲۰۰۸).

دکتر اسلید صراحتاً بیان کرده است برنامه‌های والدگری بازاندیشانه به‌طور کامل از یک الگوی جدید مفهوم‌سازی رشد کودکان یا مداخله بالینی پدیدار نشده است. بلکه نظریه عملکرد بازاندیشانه ریشه عمیقی در نظریه دلبستگی و نظریه روان تحلیلی دارد. این مفهوم از بازی‌های فراشناخت و ارتباطش با حساسیت‌های مادرانه ایجاد شده است. به علاوه این مفهوم نقش مهم ظرفیت والدین برای بازتاب، آینه شدن، ظرف شدن و انتقال تجربه عاطفی کودک را توضیح می‌دهد (گرینبرگ، ۲۰۰۷).

صاح به نظران، معتقدند عملکرد بازاندیشانه مادر به عنوان متغیر میانجی و واسطه در ارتباط بین دلبستگی بزرگسال با خردسال ایفای نقش می‌کند. این بدان معناست که ظرفیت مادر برای درک ذهن کودک و عملکرد بازاندیشانه برای به‌طور عمیقی با چگونگی پیوند دلبستگی والد و کودک ارتباط دارد به ویژه در زمان‌هایی که هیجان منفی شدیدی شکل گرفته است. به بیان دیگر دلبستگی نتیجه مستقیم عملکرد بازاندیشانه است. قابلیت مادر برای آرام کردن پریشانی و ترس‌های کودک، در احساس امنیت کودک نقش مهمی دارد. و چنانچه مادر از عملکرد بازاندیشانه برخوردار باشد می‌تواند به این پریشانی و ترس‌ها پی ببرد. (کلی، اسلید و گرینبرگ، ۲۰۰۵).

به نظر فاناگی عملکرد بازاندیشانه بیانگر توانایی والد در انعکاس و بازتاب تجارب درونی کودک است. کودکی که برای ارتقای دلبستگی

عملکرد بازاندیشانه بیانگر توانایی والد در انعکاس و بازتاب تجارب درونی کودک است.
جفری

”

ایمن و دیگر جنبه‌های رشدی ضروری است.

هیجان، افکار و تمایلات، زیربنای رفتار را شکل می‌دهند، بنابراین در رویکرد بازاندیشانه، توجه به این مؤلفه‌ها به جای واکنش سریع نشان دادن به رفتارها، به والدین کمک می‌کند که رفتار کودکان را درک کنند و به‌طور ثمربخش‌تری پاسخ دهند. هدف از والدگری بازاندیشانه این است که والدین یاد بگیرند چگونه با حساسیت زیاد، تجارب درونی و نیازهای کودک را ببینند، به آن فکر کنند و بازتاب دهند و در نهایت همراه با اندیشه و تفکر به آن رفتار پاسخ نشان دهند به جای اینکه پاسخی خودکار به رفتارهای نامطلوب کودک نشان دهند. همچنین لازم است

آنچه را در درون خود آنها در جریان است را نیز ببینند و بازتاب دهند، حتی زمانی که پاسخ‌هایشان به لحاظ هیجانی ناراحت‌کننده باشد (جفری، ۲۰۰۸).

پژوهش‌ها حاکی از تفاوت در میزان عملکرد بازاندیشانه در والدین است. بعضی والدین به‌سختی می‌توانند حالت‌های ذهنی خودشان یا فرزندانشان را متوجه شوند در حالی که بعضی دیگر به‌شیوه‌ای غنی، پویا و مهیج درباره‌ی تجربه‌های درونی خودشان و فرزندشان حرف می‌زنند. دسته‌ی اخیر در توصیف رابطه‌ی پویای میان حالت ذهنی خود و حالت ذهنی فرزندشان نیز معمولاً توانایی دارند (اسلید، ۲۰۰۶).

مطالعات نشان داده‌اند عملکرد بازاندیشی والدین (که در دامنه‌ای از کم تا زیاد قرار دارد)، علاوه‌بر ارتباط بسیار زیاد با دلبستگی ایمن، در انعطاف‌پذیری، تنظیم عواطف و کاهش تنش‌های کودک نیز نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای دارد. وقتی والدین در عین حال که نسبت به کودک خود با حساسیت بالایی پاسخگو هستند، یاد می‌گیرند چگونه به پاسخ‌های خود دقت کنند، آن‌ها را بهتر رصد کنند، با شگفتی و تحمل بیشتری پاسخ دهند، قادر خواهند بود در برقراری و ادامه پیوند هیجانی با کودک خود پایدار بمانند. این همان دلبستگی ایمن است که دلالتی مهم بر رشد هیجانی کودک و والدگری خوب و مؤثر والدین است (جفری، ۲۰۰۸).

مطالعاتی که به بررسی بازاندیشی در پدر و مادرها پرداختند، متوجه تفاوت‌هایی بین والدین در این مورد شدند،

بدین ترتیب که والدین دارای عملکرد بالای بازاندیشی:

- احتمال کمتری دارد که رفتارهای کودک را مشکل ساز تلقی کنند.
- به احتمال بیشتری دلایل محتمل برای بروز رفتارهای کودک را شناسایی می‌کنند.
- بیشتر قادر هستند تا مواقع پریشانی کودک از نظر هیجانی همراه او باشند، و بتوانند کنترل موقعیت و خود را در دست گیرند و به تنظیم هیجانی کودک کمک نمایند.
- احتمال بیشتری دارد کودکانی با دلبستگی ایمن داشته باشند.
- والدینی که عملکرد پایینی در بازاندیشی دارند:
 - از کودکان خود فاصله می‌گیرند.
 - بر نیازهای خود تمرکز می‌کنند.
 - نقش کودک-مراقب معکوس است.
 - قادر نیستند سرنخ‌های کودک را درک کنند و آن‌ها را نادیده می‌گیرند.
 - تفسیر نادرستی از دنیای درونی و بیرونی فرزند خود دارند.

■ ممکن است نسبت به کودک خود، خصومت و ستیز داشته باشند (هابر، ۲۰۱۳).

بسیاری از والدینی که برای کمک مراجعه می‌کنند، چه آن‌هایی که فضای پرخطر و چه آن‌هایی که فضای کم‌خطری دارند، درباره‌ی کودک خود و درباره‌ی کلنجار رفتن با کودک خود از منظر رفتار کودک حرف می‌زنند.

«بچه‌م نمی‌خواه... همه‌ش داره این‌ور و اون‌ور می‌دوه... با بچه‌های دیگه بدرفتاری می‌کنه» و از این قبیل. در عین حال، ممکن است کودک خود را با صفاتی توصیف کنند که به افکار و احساسات او هیچ ارتباطی ندارد: «خیلی فعاله... دوست داشتنیه... بده... دمدمی مزاجه... عین خودمه... واقعاً شروره» و از این قبیل. در همه‌ی این نمونه‌ها، تمرکز والد بر رفتار یا شخصیت است. فاناگی به چنین تمرکزی عنوان «جایگاه فیزیکی» می‌دهد، که عبارت است از گرایش به پاسخ به ویژگی‌های بیرونی و نه درونی دیگران. این نمونه‌ها به وضوح حاکی از فرافکنی والدانه است، اما نکته مهم این است که در همه‌ی این نمونه‌ها والد وارد تجربه‌ی کودک می‌شود اما به روشی که احتمالاً شکل تحریف‌شده‌ای از احساسات و نیت‌های خود اوست (فاناگی ۲۰۰۲؛ نقل از اسلید، ۲۰۰۶).

هدف اصلی هر برنامه‌ی والدگری مبتنی بر بازاندیشی این است که جایگاه بازاندیشی را در والدین پرورش دهد. ساده‌ترین تعریفی که از جایگاه بازاندیشی مدنظر است تعریفی است که روانکاو کودک سالی پراونس در راهنمای فشرده‌ی خود برای والدین ارائه کرده‌است: «صرفاً یک کاری نکنید که کاری کرده باشید. با آن موقعیت باشید و حواستان را جمع کنید. کودکان دارد سعی می‌کند به شما چیزی را بگویند».

برنامه‌های والدگری مبتنی بر بازاندیشی تلاش می‌کنند والدین را درگیر این سؤال کنند که این «چیزی» چه چیزی است. به بیان دیگر، تلاش والدگری بازاندیشانه این است که والدین را به جایی برساند که درباره‌ی کودک خود نه از منظر رفتار او بلکه از منظر تجربه‌ی درونی او فکر کنند. (اسلید، ۲۰۰۶).

یکی از راه‌های تقویت عملکرد بازاندیشانه در والدین این است که تجربه‌ای را برای والد ایجاد کنیم که وی برای تأمین آن برای کودک تلاش می‌کند. از این طریق به احتمال زیاد والد داشتن ظرفیت بیشتر برای مشاهده تجارب درونی خودش را آغاز خواهد کرد. این کار ظرفیت والد برای دیدن حالت ذهنی کودک را افزایش می‌دهد و پریشانی‌های او را کاهش می‌دهد (گرینبرگ، ۲۰۰۷).

برای والدین بسیار سخت است که حالت‌های درونی کودک خود را بازتاب دهند و تعبیر و

تفسیر نمایند. بر همین اساس پاسخگویی به کودک نیز با مشکل همراه می‌شود، در نتیجه پیوند عمیقی که باید بین والد و کودک شکل بگیرد، رخ نمی‌دهد. در این مواقع مشکلاتی نظیر فاصله هیجانی بین والد و کودک، عدم آرامش، عدم درک شدن کودک، تغییرات ناگهانی خلقی، نافرمانی و پرخاشگری در کودک به وجود می‌آید. چنین رابطه سخت و بدون رضایت مندی با کودک منجر به حس ناامیدی در والدین می‌شود (جفری، ۲۰۰۸). بنابراین در اینجاست که مهارت بازاندیشی می‌تواند به والدین کمک کند تا از بروز چنین مشکلاتی جلوگیری نمایند و به‌هنگام وقوع نیز بتوانند آن را مدیریت کنند.

این مهارت در بعضی از والدین سریع‌تر از بقیه والدین شکل می‌گیرد، ولی آن چه مهم است این است که این مهارت آموختنی است و باید آموزش داده شود. به بیان دیگر، اینکه والد بتواند در لحظه‌های تعامل با کودک نیت‌ها، افکار و احساسات خود و کودک را ببیند و بر اساس آن عکس‌العمل نشان دهد، از اهداف دوره برای توانمندی والد است.

ارتباطی که همراه با آگاهی و درک نسبت به احساس‌های کودک باشد
سنگ بنای روابط سالم با کودکانمان تا پایان عمر است.

بهره‌گیری از روش‌های روایت‌گری در والدین



همان‌طور که پیش‌تر بیان شد، یکی از اصول مهم آموزش بزرگسال، بهادادن به روایت^۱ شخصی افراد از زندگی خود است. روایت‌ها کمک می‌کند، افراد تجارب گذشته و حال خود را بهتر ببینند و با بازاندیشی در مورد آن، به خلق آینده مطلوب خود بپردازند. با این نیت، بهتر است از دوره‌هایی برای والدین بهره بگیریم که روایت‌گری در طراحی و شیوه‌های ارائه آن جریان دارد و تسهیلگران اعضای گروه را برای آرامش در بازگویی روایت خود تشویق و ترغیب می‌نمایند. برای آشنایی با مفهوم و اهمیت روایت‌گری، توضیحات بیشتری در ذیل آمده است.

روایت‌ها نشان دهنده این است که هر شخص چگونه هویت و احساس‌اش را نسبت به خود می‌سازد. داستان‌های شخصی صرفاً راهی برای گفتن در مورد خود به دیگران نیست، بلکه شامل معناهایی است که به واسطه آن هویت هر فرد ساخته می‌شود (کلارک و روزیتر، ۲۰۰۸).

بیشتر پژوهش‌ها در مورد مهارت‌های روایت شخصی، از رویکردهای زبان‌شناختی^۱ ظهور نموده‌اند. براساس فرضیه بنیادی این رویکرد، روایت‌ها بین فردی هستند. روایت‌ها به‌گونه‌ای برای دیگران گفته می‌شود تا برای آن‌ها قابل درک باشد. بنابراین تفسیر روایت‌های شخصی هم به توانایی بازگویی تجارب گذشته نیاز دارد و هم به توانایی تشخیص این نکته که تجارب در قالب‌های روایت‌هایی بیان شود که با فرهنگ و عرف مطابقت داشته باشد (هدن، هین و فایووش، ۱۹۹۷).

روایت درمانی رویکردی احترام‌آمیز و بدون قضاوت، برای کار مبتنی بر جامعه است که به افراد به عنوان متخصصانی در زندگی خود می‌نگرد. این رویکرد به مشکلات به عنوان مسائلی جدا از انسان‌ها نگاه می‌کند و آن‌ها را افرادی دارای مهارت، کارآمدی، عقاید، ارزش، تعهد و توانمندی‌های زیادی می‌پندارد که همین عوامل به اشخاص کمک می‌کند تأثیرات مشکلات را بر زندگی خود کم کنند (مورگان، ۲۰۰۰).

بر همین اساس است که گرایش نظری، فلسفه و تکنیک‌های روایت درمانی، با ایجاد فرصت‌های یادگیری باعث رشد خودکارآمدی در شخص می‌شود. چون درمان مبتنی بر روایت معتقد است مشکلات افراد در یک زمینه اجتماعی ایجاد می‌شود که با طبیعت و ذات افراد مغایر است، بنابراین به افراد کمک می‌کند با تکنیک «بیرونی سازی مشکلات» به جداسازی مشکلات از خود بپردازند (ناروا، ۲۰۰۹).

یکی از نکاتی که به درک بهتر روایت کمک می‌کند تمایز داستان از روایت است. داستان شامل وقایعی است که ترتیب زمانی دارند. بدون وقایع، که در بستر زمان اتفاق می‌افتد، داستان وجود ندارد. داستان‌ها همیشه خطی‌اند. در حالی که روایت بیان دوباره یک اتفاق یا یک سری از اتفاقات است. پولکینگهورن روایت را به عنوان ابزاری که مردم به واسطه آن به دنیای خود معنا می‌دهند، می‌نگرد (سرمک و تیونا، ۲۰۱۳).

روایت ساختاری است که تجارب موقتی و مقطعی در درون آن، پیکربندی و شکل داده می‌شود و نیز انسجام پیدا می‌کند. به بیان دیگر، در روایت، یک کل شکل داده می‌شود و به بخش‌های آغاز، وسط و پایان برای هراپیزود (داستان) مجزا تقسیم می‌گردد. ساختار روایت، نمایانگر یکی از ویژگی‌های بخش هشیار ذهن انسان است که یک سری متوالی از وقایع تجربه شده را بیرون می‌کشد

ساختار روایت، نمایانگر یکی از ویژگی‌های بخش هشیار ذهن انسان است که یک سری متوالی از وقایع تجربه شده را بیرون می‌کشد

۷۷

متوالی از وقایع تجربه شده را بیرون می‌کشد و هر عمل مجزایی را در اپیزودهای یکپارچه‌ای قرار می‌دهد. در واقع می‌توان گفت، وقتی روایتی گفته یا نوشته می‌شود، تکرار و بازپرداختی بر تجارب و اعمال روزانه صورت می‌گیرد. روایت چارچوبی است که به داستان‌های تخیلی و اتفاقات واقعی انسجام می‌دهد. خاطرات و تجارب انسان شامل تراکم وسیعی از داستان‌ها و اپیزودهای روایت‌گونه است. وقتی ساختار روایت به کار برده می‌شود، اعمال هر شخص معنا دار می‌شود. همچنین به کمک روایت، اپیزودهای گذشته زندگی افراد، تفسیر و منسجم می‌شود تا به شکل دهی فعالیت‌های آتی آن‌ها منجر شود و در نهایت به زندگی او به صورت یک کل شکل و معنا دهد (پالکینگ هورن، ۱۹۹۱).

ناروا (۲۰۰۹) در مقاله خود به برخی از تکنیک‌های روایت درمانی اشاره کرده است:

۱. بیرونی سازی^۱: روایت درمانگر فرد را ترغیب می‌کند تا در مورد مشکلات به گونه‌ای صحبت کند که گویی ماهیت و وجود خارجی دارند.
۲. پرسش‌گری در مورد تأثیرگذاری نسبی^۲: دو گونه است: نخست، سوالاتی در مورد تأثیرات مشکلات بر زندگی شخص؛ دوم، سوالاتی در مورد تأثیر شخص بر مشکلات.
۳. تکالیف بین جلسه‌ای^۳: کارهایی که در یک جلسه شروع شده تا جلسه بعد ادامه می‌یابد.
۴. توضیح مضاعف^۴: درمان‌گرا ابتدا کاربرد مراجع از داستان قدیمی را توضیح می‌دهد سپس یک داستان جدید ارائه و آن را توسعه می‌دهد.
۵. سرمک و تیونا (۲۰۱۳) معتقدند دلایل بسیاری وجود دارد که نشان می‌دهد روایت یک وسیله قدرتمند برای آموزش و یادگیری است. قدرت روایت در این حقیقت نهفته است که راهبردهای ذهنی را که پیشتر برای یادگیری به کار برده می‌شد، تحت کنترل در می‌آورد. موارد زیر که از ویژگی‌های روایت به شمار می‌آید، آن را برای آموزش مناسب می‌سازد.
۶. روایت به خلاصه سازی کمک می‌کند.
۷. روایت از طریق ایجاد چارچوبی برای یادگیرنده، که دانش جدیدش را در آن جای دهد به مفهوم سازی اطلاعات کمک می‌کند. که همین امر حافظه و درک آن‌ها را بهبود می‌بخشد.
۸. روایت به یادگیرنده اجازه می‌دهد تجارب هیجانی بی‌واسطه‌تری داشته باشد تا بتواند یادگیری خود را به آن مرتبط کند و بنابراین بهتر به یاد بیاورد.

مزایای روایت‌گری باعث شده است از این شیوه در دوره‌های آموزشی گروهی بهره‌گیرند. تجربه روایت در گروه‌های آموزشی و درمانی والدین می‌تواند فواید زیادی برای شرکت‌کنندگان داشته باشد. از نظر ناروا (۲۰۰۹) گروه بازخورد دهنده، یکی از تکنیک‌های روایت‌گری است. هنگامی که والد در گروه حضور دارد و شرکت‌کنندگان نقاط قوت و مهارت‌هایی را که در او یا خانواده‌اش می‌بینند را به وی منعکس می‌کنند، این امر تجربه تأثیرگذار و نیروبخشی برای والد خواهد بود. همچنین بخشی از یادگیری در گروه آموزش والدین که از تکنیک‌های روایت استفاده می‌کنند هنگامی اتفاق می‌افتد که والدین انبوهی از نظرات و تجارب خود را با بقیه به اشتراک می‌گذارند. هنگامی که والدین در حال اشتراک افکار و تجارب خود در گروه هستند، ممکن است والد دیگری با دیدن کارکردن مداخله‌ای خاص برای یک والد و فرزند، به این نتیجه برسد که او هم می‌تواند از آن مداخله برای رابطه خود استفاده کند. در نتیجه می‌توان گفت رویکرد روایت‌درمانی، می‌تواند به رشد حس خودکارآمدی در والد کمک کند.

یکی دیگر از اثرات روایت بر رابطه مؤثرتر والد و فرزند است. خود-روایت‌گری یا توانایی گفتن داستان خود، به افراد کمک می‌کند به زندگی خود معنا دهند. چگونگی معنادادن هر فرد به تجارب دوران کودکی خود، تأثیر بسیار عمیقی بر چگونگی والدگری‌اش برای کودکان خود دارد. هر شخص با درک بهتری از خود و انگیزه‌های خود، می‌تواند رابطه مؤثرتر و لذت‌بخش‌تری با کودکان خود برقرار کند. بدون چنین درکی از خود، ممکن است تعاملات منفی از نسلی به نسل دیگر منتقل شود و باقی بماند (بنیاد دوران کودکی استرالیا، ۲۰۱۱).

خود-روایت‌گری یا توانایی گفتن داستان خود، به افراد کمک می‌کند به زندگی خود معنا دهند.

”

لنگ (۲۰۰۴؛ نقل از ناروا، ۲۰۰۹) در پژوهشی به مقایسه دو شیوه آموزش والدین پرداخت که در یکی به صورت سنتی آموزش داده می‌شد و در دیگری از شیوه روایت‌گری استفاده گردید. نتایج نشان داد والدین گروهی که از شیوه روایت‌گری استفاده کردند، یاد گرفتند چگونه به کودکان خود گوش دهند، در حالی که اعضای شرکت‌کننده در گروه شیوه‌های مرسوم آموزشی، در آن تنها یاد گرفتند که چگونه با کودک خود صحبت کنند. به علاوه والدین گروه روایت‌گری مهارت‌های بیشتری برای تعامل با کودک فراگرفته بودند. نویسنده متن و دیگر پژوهشگران در مورد نتایج به دست آمده گمان می‌کنند افرادی که در گروه‌های روایت محور شرکت می‌کنند حتی اگر گروه توسط غیرمتخصص اداره شود، مهارت‌های بیشتری به دست می‌آورند. لنگ معتقد است دلیل این امر مهارتی است که هر یک از والدین به دلیل سهیم شدن نظرات دیگر

شرکت‌کنندگان به دست می‌آورد. بر همین اساس او معتقد است یادگیری در اثر گوش دادن به بازخوردهای گروه اتفاق می‌افتد. همچنین مطالعه دیگری نشان داد تکنیک‌های روایت‌گری در کاهش تعارضات والد و کودک مؤثرند. این تکنیک‌ها عبارت بودند از بیرونی‌سازی، تکالیف بین جلسه، سوالات تأثیرگذار (بیسا، ۱۹۹۴؛ نقل از ناروا، ۲۰۰۹).

اثرگذاری روایت‌علاوه بر والد، موجب تأثیرات مثبتی بر کودکان نیز می‌شود. شواهد پژوهشی نشان دادند یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده قوی دلبستگی در کودکان، عامل روایت خود یکپارچه در والدین آن‌ها است (سیگل و هارتزل، ۲۰۰۴؛ نقل از بنیاد دوران کودکی استرالیا، ۲۰۱۱). با توجه به تعاریف و اهمیت روایت‌گری، پیشنهاد می‌شود از برگزاری دوره‌های گروهی برای والدین که از این الگو بهره می‌گیرند، در برنامه‌های آموزشی مرکز خود استفاده کنید.

رویکرد راهبرانه

خیلی از ما این‌طور یاد گرفته‌ایم که فقط با تشویق و تنبیه می‌شود رفتارهای کودک را کنترل کرد؛ برای کارهایی که دوست داریم انجام بدهد به او پاداش دهیم و برای قطع رفتارهای نامناسب، تنبیه‌اش کنیم. این روش را سبک کنترل‌گرانه می‌نامند، چراکه در آن والد مسئول کنترل کردن کودک به حساب می‌آید.

در مقابل، اساس سبک راهبرانه که در این بخش به آن اشاره می‌کنیم، برای این است: کودک برای اینکه بتواند رفتاری مناسب داشته باشد، به جای مشوق به مهارت نیاز دارد. وقتی درباره تنظیم رفتارها صحبت می‌کنیم، مدیریت هیجانات مهم‌ترین مهارتی که است که کودک باید یاد بگیرد. وظیفه‌ی والدین و مراقبان کودک، این است که این مهارت را به کودک آموزش دهیم، نه اینکه به خاطر نداشتن این مهارت او را توبیخ کنیم!

کودک به طور ذاتی تنظیم کردن هیجاناتش را بلد نیست. این وظیفه‌ی والدین و مربیان است که بجای توبیخ کردن، این مهارت را به او یاد بدهند.

سبک کنترل‌گرانه اساساً معتقد است که کودکان (و در معنایی عام‌تر، همه‌ی انسان‌ها) موجودات قابل اعتمادی نیستند. ردپای این طرز فکر را می‌توانیم در بسیاری از جملات روزمره درباره‌ی کودکان ببینیم: بچه‌ها فقط دنبال توجه‌اند، مدام اذیت می‌کنند و از قصد کاری می‌کنند

«تا اعصاب ما خرد شود». جالب اینکه اگر کسی مشابه این عبارت‌ها را درباره‌ی اقلیت‌های مختلف اجتماعی به کاربرد فوراً برآشفته می‌شویم؛ اما حواسمان نیست که این برچسب‌های کلی، درباره‌ی کودکان نیز تأثیری منفی دارد.

برعکس این نگاه بدبینانه نسبت به انسان، سبک راهبرانه به کودکان اعتماد دارد. این سبک به نتایج پژوهش‌ها هم اعتماد دارد؛ پژوهش‌هایی که انسان را موجودی هم‌دل و مشارکت‌جو می‌دانند (بولز و گینیتز، ۲۰۱۱؛ توماسلو، ۲۰۰۹؛ یانگ، فاکس و زان-وکسلر، ۱۹۹۹). این سبک کودکان را موجوداتی عقلانی می‌داند و معتقد است هر کدام از رفتارهای آن‌ها هم مثل ما، به دنبال ارضای نیازی مشخص شکل می‌گیرد. سبک راهبرانه اطمینان دارد که کودکان دوست دارند روز به روز توانمندتر شوند؛ دوست دارند یاد بگیرند و کارهایی که ما می‌توانیم را انجام دهند؛ دوست دارند دنیا را تجربه کنند، بفهمند و به محیط اطرافشان تسلط پیدا کنند (هلت، ۱۹۸۳)؛ و نهایتاً، آن‌ها دوست دارند که ما از داشتن شان احساس غرور کنیم.

سبک کنترل‌گرانه معتقد است که ما به وسیله‌ی پیامد و نتیجه‌ی رفتارهایمان با انگیزه می‌شویم (انگیزشی بیرونی داریم). اما سبک راهبرانه بر این باور استوار است که ما از درون با انگیزه می‌شویم؛ انگیزه‌ای که به ارضای نیازها و ادارمان می‌کند. این اصل به ظاهر ساده، واکنش ما نسبت به رفتارهای کودک را متحول می‌کند. چراکه از این منظر، مهم نیست چه کسی باید حرف آخر را بزند؛ بلکه توجه‌مان را به این جلب می‌کند که در هر لحظه، هر کس چه نیازی دارد. الگوی راهبرانه ارزش‌های اساسی دارد که با مدل تنبیهی سازگار نیست.

اول از همه، احترام متقابل میان کودک و والد؛ حق برابر همه ما این است که نیازهایمان برآورده شود.

دوم، هدف اصلی سبک راهبرانه این نیست که کودک فرمان‌برداری از والدین را یاد بگیرد. کودک

سبک راهبرانه کودک را راهنمایی می‌کند تا درباره‌ی تأثیر رفتارهایش بر دیگران فکر کند.

فرمان‌بردار نسبت به قلدری و سوءاستفاده آسیب‌پذیر است. چراکه یاد نگرفته می‌تواند در برابر زور، خودش را ابراز کند. سبک راهبرانه کودک را راهنمایی می‌کند تا درباره‌ی تأثیر رفتارهایش بر

دیگران فکر کند؛ این سبک از کودک می‌خواهد دیگران را هم در نظر بگیرد و موجودی مسئول باشد.

رعایت حال دیگران با تنبیه و تشویق ممکن نیست. چون این دوروش رایج، ذهن کودک را درگیر این می‌کند که وقتی کار مشخصی را انجام داد، چه اتفاقی برای خودش می‌افتد (نکنه

مچم رو بگیرن؟ نکنه دعوایم کنند؟ ممکنه به خاطر این کار صد آفرین بگیرم؟) اما ما می‌خواهیم کودک به این توجه کند که وقتی رفتار خاصی انجام می‌دهد، چه اتفاقی برای دیگران می‌افتد. **سوم،** از دید سبک کنترل‌گرانه، ما عادت داریم وقتی رفتار کودک در تضاد با نیاز ما قرار می‌گیرد، او را با برچسبی منفی قضاوت کنیم؛ کار بد، رفتار نادرست، بچه‌ی تخس، بچه‌ی بد یا بچه‌ای که هیچ‌کس دوستش ندارد. این طوری رفتار مشکل‌دار کودک را به عنوان نقصی در شخصیت‌اش در نظر می‌گیریم و همین‌جا است که زمینه برای تنبیه و توبیخ فراهم می‌شود. این رویکرد ناشی از این طرز فکر است که کودک برای اینکه رفتار درست را یاد بگیرد، «باید» با نتیجه‌ی کارهایش روبرو شود.

بزرگ‌سالان باید برای کودک همچون یک راهبر باشند؛ راهبری که در مسیر ارضای هر نیاز، پایه‌پای کودک حرکت می‌کند.

آن‌چه در دوره‌های آموزشی والدین مبتنی بر راهبری بیان می‌شود به والدین کمک می‌کند که به جای کنترل از الگوهای راهبری استفاده کنند. بزرگ‌سالان باید برای کودک همچون یک راهبر باشند؛ راهبری که در مسیر ارضای هر نیاز، پایه‌پای کودک حرکت می‌کند. مشابه این الگو، الگوهای دیگری نیز در مستندات ملی و بین‌المللی مشاهده می‌شود مانند الگوهای والدگری فکورانه^۱، والدگری مبتنی بر ارزش، والدگری ذهن آگاهانه^۲، والدگری راهبرانه^۳، والدگری همراهانه^۴ این الگوها به والدین کمک می‌کنند تا سبک والدگری خود را بسازند و به جای ارائه راهکار برای حل یک مسأله آن‌ها را توانمند می‌کنند تا بتوانند خودشان مسائل‌شان را حل کنند.

تسهیلگران و متخصصان

روش‌های متعددی در دنیا برای آموزش والدین وجود دارد گاهی حتی برنامه‌های تلویزیونی مفصلی به آموزش‌های والدین و افزایش آگاهی عمومی می‌پردازند. به جز روش‌های مرسوم

برگزاری دوره‌ها و سمینارها و کارگاه‌های حضوری و الکترونیک (آنلاین و آفلاین)، یکی از روش‌های مرسوم که توسط مراکز پیش از دبستانی و مراکز ارزیابی و مشاوره در دنیا انجام می‌شود ویزیت خانه^۱ است که براساس ابزار محیط یادگیری خانه (HLE)^۲ توسط مربی کودک و یا ارزیاب انجام می‌پذیرد.

گروه‌های مختلف که معمولاً دوره‌ها و کارگاه برگزار می‌کنند عموماً به چند دسته تقسیم می‌شوند:

۱. متخصصان، روان‌شناسان و مشاورین خانواده
 ۲. تسهیلگران فعال و متخصص در حوزه آموزش والدین که بصورت برگزارکنند دعوت می‌شوند
 ۳. تسهیلگران محلی آموزش دیده که به‌طور خاص در فرآیند تربیت تسهیلگر برای سازمان ما تربیت می‌شوند و به‌جای اینکه افراد را برای تأمین دوره‌های آموزشی، حمایت و آموزش والدین از خارج از مجموعه دعوت کنیم، افراد واجد شرایط را آموزش می‌دهیم. این تسهیلگران آموزش دیده علاوه بر مرکز ما می‌توانند به سایر والدین نیز ارائه خدمت نمایند.
 ۴. داوطلبین واجد شرایط آموزش دیده نیز در دنیا برای حمایت والدین مرسوم هستند و آن‌ها عموماً برای تسهیلگری بازی گروه (میان والد و کودک) و برای حضور در رویدادهای شهری آموزش دیده‌اند و بصورت داوطلبانه ارائه خدمت می‌کنند.
- همان‌طور که پیشتر نیز اشاره شد یادگیری فعال زمانی اتفاق می‌افتد که یادگیرنده فعالیتی بیش از گوش دادن به یک سخنرانی دارد. یادگیری فعال شامل گفتگو با دیگران (نه فقط با ارائه‌دهنده)، یادداشت‌برداری نظام‌مند، حل مسأله و نوعی مشارکت است.
- یادگیری فعال همچنین یادگیری شناختی و استفاده از مهارت‌های تفکر سطح بالا مانند تحلیل، ارزیابی و سنتز را تقویت می‌کند. در یادگیری فعال، مشارکت کردن صرفاً به خاطر مشارکت کردن انجام نمی‌شود. معنای یادگیری فعال این نیست که عضوی از بدنات را حرکت دهی تا اطلاعات بهتر در حافظه‌ات ذخیره شوند، بلکه معنای یادگیری فعال انجام فعالیت‌هایی است که شرکت‌کنندگان در آن کارهایی انجام دهند و تفکر انتقادی آن‌ها در حین انجام کار فعال باشد. یادگیری فعال به معنای استفاده از سیستم محرک/پاسخ روی شرکت‌کنندگان نیست، بلکه به معنای تحول و تبدیل جلسات سخنرانی سنتی به یادگیری مسأله‌محور، و استفاده از رویکردهای مشارکتی و فعالیت‌محور با راهنمایی و هدایت ارائه‌دهنده است.

راهبردهای یادگیری فعال ممکن است نیاز به برنامه‌ریزی و آماده‌سازی بیشتری از طرف ارائه‌دهنده داشته باشند، اما پژوهش‌ها نشان داده است که نهایتاً یادگیری مهارت‌ها و دانش تازه و ماندگاری آن‌ها در حافظه‌ی شرکت‌کنندگان را افزایش خواهد داد.

نکاتی که لازم است ارائه‌دهندگان دوره‌های والدین به آن توجه کنند تا به جای سخنرانی کردن به تسهیلگر یادگیری بزرگسالان تبدیل شود. و مانیز به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی انتخاب دوره برای والدین لازم است آن را در نظر داشته باشیم به اختصار در ذیل اشاره شده است.

در سیستم سنتی معلم‌ها کسانی هستند که در یک حوزه مشخص علم و تجربه دارند و آن‌چه می‌دانند را به روش‌های مختلف به افراد منتقل می‌کنند. اما تسهیلگران عموماً دانشی را به افراد

منتقل نمی‌کنند و مشکلات افراد را یک به یک حل نمی‌کنند؛ بلکه آن‌ها را حمایت می‌کنند تا با استفاده از قابلیت‌های درونی خود، جواب مسائل را پیدا کرده و رشد کنند.

اما تسهیلگران عموماً دانشی را به افراد منتقل نمی‌کنند و مشکلات افراد را یک به یک حل نمی‌کنند؛ بلکه آن‌ها را حمایت می‌کنند

تسهیلگران می‌توانند به سرعت سطح دانش گروه را تشخیص دهند و با پرسیدن سؤالات مرتبط و متمرکز نگاه داشتن گروه، آن‌ها را حمایت کنند تا دانش مورد نیاز خود را بسازند. در این راستا، آن‌ها به گروه کمک می‌کنند تا برای خودشان قوانینی وضع کنند و در پایان، آموخته‌های خود را ارزیابی کنند. تسهیلگران ممکن است مانند اساتید در یک حوزه متخصص نباشند؛ آن‌ها آموزش‌های بخصوصی می‌بینند تا بتوانند گروه را پویا نگاه دارند، تعارض‌های گروه را ببینند و برطرف کنند و افراد را در راستای کار گروهی حمایت کنند.

تسهیلگران والدین، باید بتوانند به آن‌ها کمک کنند تا در موقعیت‌های مختلف زندگی، خودشان راه را پیدا کنند، گوهر درون خود را کشف کنند و بر مبنای آن زندگی خود را از نو بسازند. نه اینکه فقط به دنبال راه حل برای همان موقعیت خاص باشند.

در واقع تسهیلگران به افراد کمک می‌کنند با زندگی کردن و در بستر واقعی زندگی، رشد کنند و با ارتباطات مؤثر رابطه‌های نو بسازند.

۱. تسهیلگر حال و هوای ابتدایی تجربه‌ی یادگیری را می‌سازد.

تسهیلگر چه به صورت آشکار و چه پنهان اطمینان‌اش را به گروه مخاطبان، تک‌تک آن‌ها و فرآیند یادگیری آن‌ها به نوعی منتقل می‌کند.

۲. تسهیلگر کمک می‌کند نیت ارائه شفاف شود و ضمناً فضای ابراز هدف هر یک از افراد را نیز ایجاد می‌کند.

تسهیلگر برای شرکت‌کنندگان فضایی را می‌سازد تا علت مهم بودن آن موضوع را از دیدگاه خودشان بیان کنند.

۳. تسهیلگر فضایی ایجاد می‌کند تا هر یک از افراد نیت خود را بیان کنند و از آن برای ایجاد انگیزش یادگیری استفاده می‌کند.

حتی اگر تمایل شرکت‌کننده‌ای این است که شخص دیگری او را راهنمایی یا راهبری کند، تسهیلگر این نیاز را می‌پذیرد و به تجربه‌های جدید بازاست و برای این نیاز یک سری اعمال طراحی می‌کند. تسهیلگر قادر است از انگیزه‌ی هر فرد برای پیشبرد یادگیری او استفاده کند.

۴. تسهیلگر از هویت خود به عنوان منبعی چندمنظوره برای گروه استفاده می‌کند.
تسهیلگر مانند یک ناصح، مربی، مشاور و شخصی که در آن زمینه تجربه دارد عمل می‌کند. تسهیلگر قادر است احساسات و باورهایش ابراز کند، البته احساسات و باورهایی که قضاوت جلوه نکنند یا تنها روش فکرکردن تلقی نشوند.

۵. تسهیلگر هر یک از شرکت‌کنندگان را منبعی از تجربه و دانش می‌بیند.
وقتی حال و هوای جمع برقرار شد، تسهیلگر قادر است خودش نیز یکی از یادگیرندگان باشد، و هر چه از آغاز جلسه می‌گذرد یادگیری او بیشتر می‌شود.

۶. تسهیلگر هم افکار و هم احساساتی را که از جانب شرکت‌کنندگان بروز می‌کند، می‌پذیرد.
تسهیلگر به هر یک از مشارکت‌های شرکت‌کنندگان به اندازه‌ی مناسب توجه می‌کند. وی استدلال‌ها و مشارکت‌های فکری را نیز می‌پذیرد.

۷. تسهیلگر به شرکت‌کنندگان کمک می‌کند میان تجربه‌هایشان و موضوع جدید پیوند ایجاد کنند.

تسهیلگر ارائه‌ی خود را با سطح تجربه‌ی شرکت‌کنندگان تنظیم می‌کند. تسهیلگر به شرکت‌کنندگان کمک می‌کند محتوای تازه‌ای را که دریافت کرده‌اند با دانش و تجربه‌ی خود پیوند بزنند و آن را مال خودشان کنند.

نظرسنجی و ارزیابی اثر بخشی

■ نیازسنجی

نیازسنجی بعنوان فرایند جمع آوری و تحلیل اطلاعات که براساس آن نیازهای افراد گروه‌ها و جوامع مورد شناسایی واقع می‌شود دارای قدمتی به اندازه خود تعلیم و تربیت و یا درواقع خود انسان است. زیرا انسان در طی قرون و اعصار، همواره ناگزیر از شناسایی نیازهای متنوع خویش و تصمیم‌گیری درباره طرق برطرف ساختن آن‌ها بوده است. تعیین نیازهای آموزشی اولین گام برنامه ریزی آموزش است، وقتی صحبت از آموزش و توانمندسازی والدین در خصوص تعلیم و تربیت کودکان مطرح باشد اهمیت این امر دوچندان خواهد شد. همان‌طور که پیش‌تر نیز بیان شد برای ارائه دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی بهتر است فرایند انتخاب از نیازسنجی خود والدین آغاز شود در پیوست شماره یک در پایان کتاب برای تسهیل کار نمونه ارائه شده است.

■ نظرسنجی یا ارزیابی رضایت مشتری

رضایت شرکت‌کنندگان از دوره آموزشی تنها به محتوا و تسهیلگر مربوط نمی‌شود در نظر سنجی پایان دوره‌ها معمولاً در سطح اول نحوه واکنشی است که کلیه شرکت‌کنندگان در طول اجرای دوره نسبت به عوامل مؤثر در اجرا از خود بروز می‌دهند تا به بهبود اجرای دوره کمک نماید. در سطح دوم نیز موضوع یادگیری قابل نظرسنجی خواهد بود. یادگیری، عبارت است از مشخص کردن کیفیت فراگیری مهارت‌ها و تکنیک‌هایی که به عنوان هدف دوره در طول دوره به شرکت‌کنندگان آموخته شده یا فراگیری آن‌ها برای ایشان تسهیل شده است. سطح سوم ارزیابی تغییر رفتار است منظور از رفتار، چگونگی و میزان تغییراتی است که در رفتار شرکت‌کنندگان، در اثر شرکت در دوره‌های آموزشی حاصل می‌شود. که در بخش پیش‌رو از آن به ارزیابی اثربخشی دوره یاد می‌کنیم. سطح چهارم نیز معمولاً تحقق ارزیابی نتایج است، منظور از نتایج، میزان تحقق هدف‌هایی است که به‌طور مستقیم به سازمان ارتباط دارد. در پیوست شماره دو به منظور تسریع یک نمونه ارائه شده است.

■ ارزیابی اثر بخشی

در ابتدای فصل در خصوص سبک‌ها و ابعاد والدگری صحبت کردیم، پس از اینکه پژوهشگران حوزه والدگری، با نقایص طبقه‌بندی رایج بعد کنترل در مطالعات مواجه شدند، در دسته‌بندی دیگری کنترل را به دو دسته رفتاری^۱ و روان‌شناختی^۲ تقسیم نمودند. کنترل رفتاری شامل تلاش

والدین به منظور کنترل و نظم دادن به رفتار کودک از طریق نظارت و وضع قوانین (فارکاس و گروولیک، ۲۰۱۰) و دارای جنبه‌هایی مثل نظارت^۱ و انضباط با ثبات^۲ است. در حالی که کنترل روان شناختی به ایجاد مانع در مسیر رشد روان شناختی کودک مثل دریغ کردن عشق و محبت، وابسته نگه داشتن و استفاده از شرم و گناه به منظور کنترل کودک، اشاره دارد. مطالعات نشان می‌دهند کنترل رفتاری، به احتمال زیاد با مشکلات برونی سازی شده و کنترل روان شناختی، با مشکلات درونی سازی شده مرتبط هستند (اسمیتان و دادیس، ۲۰۰۲).

شفر (۱۹۶۵؛ نقل از گروولیک و پامرانتر، ۲۰۰۹) نخستین فردی بود که تشخیص داد بیش از یک نوع کنترل والدینی وجود دارد (کنترل روان شناختی و رفتاری) و برای هر یک طیفی از رفتارها را تعریف نمود؛ که شامل "استقلال روان شناسانه"^۳ در برابر کنترل روان شناسانه^۴ و "کنترل سختگیرانه"^۴ در برابر کنترل سهل انگارانه^۵ است. استقلال روان شناسانه به حمایت فعال از تمام ظرفیت کودک برای خود- متمایز سازی^۵ و استقلال اشاره دارد و یکی از سه مؤلفه کلیدی والدگری موفق به شمار می‌آید (مشارکت و ساخت دو مورد دیگر هستند). هنگامی که والدین کودک را برای فعالیتی خاص تشویق می‌کنند از استقلال او حمایت می‌نمایند؛ به شرطی که هدف آن‌ها به جای فرمانبرداری کودک، پرورش خودتنظیمی استقلال طلبانه باشد. این بعد شامل چهار مؤلفه است:



شکل ۹.۵ چهار مؤلفه ی بعد والدگری

- ۱ monitoring
- ۲ consistency in discipline
- ۳ psychological autonomy
- ۴ firm control
- ۵ self-initiating

دخالت^۱، محوریت والدین^۲ و کنترل از طریق ایجاد احساس گناه، زیرمقیاس‌های کنترل روان‌شناسانه هستند. این بعد والدگری با تمرکز بر روش‌های روان‌شناختی پنهانی^۳، به کنترل فعالیت‌ها و رفتارهای کودک می‌پردازد و به کودک اجازه نمی‌دهد به عنوان فردی مجزا از خانواده رشد کند. مفهوم این نوع کنترل شامل انتقاد و کنترل شخصی شدید است. در مقابل نیز کنترل سختگیرانه بر نظارت و محدودیت‌گذاری اشاره دارد (باربر، ۱۹۹۶).

بر اساس انواع ابعاد والدگری ذکر شده و نیز از آنجا که سبک‌های والدگری از مجموعه ابعاد تشکیل می‌شوند- می‌توان چهار نوع سبک در متون والدگری یافت، که در جدول زیر ارائه شده است.

سبک	حمایت	کنترل
مقتدر	+	+
مستبد و قدرت طلب	-	+
سهل‌گیر	+	-
بی‌توجه ^۴	-	-

جدول ۹.۱ سبک‌های والدگری

سبک مقتدرانه با ترکیبی از مهارگری، حمایت عاطفی بالا، سطوح مناسبی از استقلال و ارتباطات دو سویه میان کودک و والد مشخص می‌شود. سبک مستبدانه با مهارگری شدید، سطوح بالای جدیت، انضباط بی‌ثبات و سخت‌گیرانه و سطوح نسبتاً پایینی از صمیمیت عاطفی همراه است. سبک سهل‌گیرانه با کمبود مهار والدینی به گونه‌ای که اعمال قدرت والدین روی رفتار کودک با شکست مواجه می‌شود و گرایش به تن دادن به خواست‌های کودک مشخص می‌شود (دارلینگ و اشتینبرگ، ۱۹۹۳).

این سبک‌ها به عنوان میان‌بری برای مجموعه رفتارهای والدین (حمایت و کنترل) به حساب می‌آیند (دامنج رودریگز، دانویک و کرولی، ۲۰۰۹). سبک‌های والدگری بیشتر کیفی و مبین ظرفیت ارتباطی والد-کودک است، در حالی که رفتارهای والدگری را باید در چارچوب

۱ intrusiveness
۲ parental direction
۳ covert
۴ neglected

محتوا و فراوانی این رفتارهای خاص ارزیابی کرد. در واقع رفتارهای والدگری دربرگیرنده اعمالی است که والدین انجام می‌دهند (مثل تنبیه جسمی، درآغوش کشیدن) و سبک‌های والدگری متضمن چگونگی انجام آن‌ها توسط والدین است (با گرمی یا خصومت) (دارلینگ و اشتینبرگ، ۱۹۹۳).

فاصله بین مفاهیم سبک‌ها و رفتارهای قابل مشاهده والدگری بسیار زیاد است؛ به گونه‌ای که دامنج و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند ابعاد جداگانه و متمایز والدگری، شامل گرمی و کنترل به صورت بهتری ویژگی‌های والدگری را نسبت به سبک‌های آن نشان می‌دهد. زیرا ابعاد والدگری جهان شمول‌اند و در نتیجه رفتارهای والدگری را به ویژه در گروه‌های فرهنگی - قومی که در آن‌ها معنای رفتار (که مفهومی کاملاً وابسته به فرهنگ است) متفاوت است، بهتر نشان می‌دهند.

ابزارهایی که به سنجش مؤلفه‌های یاد شده در والدگری می‌پردازند و در ایران نیز استفاده شده‌اند، معرفی می‌گردد. بدین ترتیب ابزار براساس سبک، ابعاد، ترکیب این دو و نگرش والدینی تفکیک شده‌اند. برای هر ابزار، سازنده، مؤلفه‌ی مورد سنجش، تعداد عبارات، خرده‌مقیاس‌ها، شیوه نمره‌گذاری و فرم والد یا کودک مشخص شده‌است.

در فرآیندهای ارزیابی اثربخشی لازم است با تحلیل دقیق محتوا از ابزارهای موجود بهره‌گیریم و یا متناسب با محتوای دوره‌ی آموزشی برای ارزیابی اثربخشی محتوا ابزار متناسب با دوره طراحی کنیم و پس از فرآیند اعتبارسنجی از آن بهره‌گیریم.

ابزارهای مربوط به سبک والدگری (فارسی)

۱. آزمون شیوه‌های فرزندپروری

- دیانا بامریند (۱۹۷۲)
- سنجش سبک فرزندپروری والدین
- ۳۰ جمله
- خرده مقیاس: سه سبک مقتدرانه، مستبدانه و سهلگیرانه
- نمره‌گذاری: ۵ امتیازی لیکرت
- توسط والدین

۲. پرسشنامه اقتدار والدین (PAQ)

- بوری ۱۹۹۱
- به منظور اندازه‌گیری دیدگاه اولیه اقتدار والدین بامریند

■ ۳۰ ماده

- سه سطح اقتدار منطقی، استبدادی و آزادگذاری
- نمره‌گذاری در مقیاس فاصله‌ای از ۰ تا ۴
- هم والد و هم نوجوان و جوان

۳. پرسشنامه سبک فرزندپروری ادراک شده

- مکلون و مرزل (۱۹۹۸)
- براساس شاخص‌های سبک والدینی بامریند
- سه گروه ۶ جمله‌ای
- برای سنجش سه سبک اقتدار منطقی، استبدادی و آزادگذاری
- مقیاس اندازه‌گیری: اسمی

۴. پرسشنامه سبک‌های والدینی

- شفر (۲۰۰۰)
- براساس نظریه بامریند (۱۹۷۲) و مکوبی و مارتین (۱۹۸۳)
- متشکل از ۴ پاراگراف و هر پاراگراف یکی از سبک‌های ۴ گانه والدگری
- سبک‌ها: مقتدر، مستبد، آزادگذار و بی‌اعتنا
- مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت
- فرزندان

ابزارهای مربوط به ابعاد والدگری

۱. پرسشنامه فرزندپروری (PQ)

- اشتنبرگ، لامبرن، درونبوش و دارلینگ (۱۹۹۲)
- ۲۶ گویه
- سه خرده مقیاس: گرمی و پذیرش، اعطای استقلال، نظارت و سخت‌گیری
- ۴ امتیازی لیکرت
- توسط فرزندان

۲. مقیاس ادراک شده شیوه فرزندپروری والدین (POPS)

- گرونیک و همکاران (۱۹۹۷)

- ۴۲ گویه (۲۱ برای مادر و ۲۱ برای پدر)
- ۶ خرده مقیاس: مشارکت مادر/ پدر، حمایت از خودمختاری و گرمی مادر/ پدر
- ۷ درجه‌ای لیکرت
- فرزندان

۳.۳) سیاهه رفتار والدینی (CRPBI)

- بازیابی شده توسط مارگولیز و وینتراب (۱۹۹۷) براساس کارشفر (۱۹۶۵)
- ۵۶ گویه
- ۳ بعد پذیرش / طرد، کنترل / استقلال روان شناسانه، کنترل قاطعانه / سهل گیرانه
- ۳ امتیازی لیکرت
- فرم والد / کودک

۴.۲) پرسشنامه والدگری آلاباما (APQ)

- توسط فرایک ۱۹۹۱
- ۵۱ سوال
- ۶ عامل: مشارکت، والدگری مثبت، ضعف در نظارت و راهنمایی، اقتدار، مطلع بودن از یکدیگر، تنبیه بدنی
- ۵ درجه‌ای لیکرت
- فرم پدر/ مادر/ فرزند

ابزارهای مربوط به سبک و ابعاد والدگری

۱. پرسشنامه سبک‌ها و ابعاد فرزندپروری (PSDQ)

- رایبنسون، ماندلکو، اولسن و هارت (۲۰۰۱)
- به منظور سنجش سبک‌های فرزندپروری بر پایه نظریه بامریند و ۷ بعد ارتباطی
- ۳۲ سوال
- خرده مقیاس: ۱- سبک مقتدر با ابعاد ارتباطی، نظم، خودمختاری؛ ۲- مستبد با ابعاد اجبار فیزیکی، خصومت کلامی، تنبیهی - غیر توضیحی؛ ۳- سبک سهل گیر با بعد بی توجهی
- ۵ امتیازی لیکرت
- توسط والدین

۲. پرسشنامه محیط خانوادگی - فرزندپروری

- توسط نقاشیان (۱۳۵۸)، براساس مطالعات شفر ۱۹۶۵
- ۷۷ ماده
- سنجش ۲ بعد و ۴ سبک
- خرده مقیاس: کنترل / آزادی؛ محبت / طرد؛ سبک های ۴ گانه
- ۵ درجه ای لیکرت
- توسط والدین / کودک

ابزار درمورد نگرش والدینی (PM)

- توسط شافرواگرتون (۱۹۸۵)
 - به منظور اندازه گیری باورهای والدین نسبت به شیوه های فرزندپروری
 - ۳۰ گویه
 - خرده مقیاس: باورها در دو بعد سنتی / دیکتاتور؛ باورهای نوین / مدرن
 - ۵ درجه ای لیکرت
- علی ای حال وقتی صحبت از ارزیابی اثر بخشی است، بهترین شیوه ها این است که براساس مؤلفه های کارکردی و اهداف دوره ابزار سنجش متناسب آن در قالب پیش آزمون و پس آزمون تهیه کنیم و قبل از دوره و پس از آن با انجام این تست از میزان تغییر رفتار و درونی شدن آموزش ها بر روی شرکت کنندگان اطمینان حاصل نماییم. از این رو لازم است متناسب با محتوای دوره های جدید برای ارزیابی اثر بخشی آن نیز از متخصص کمک بگیریم.

راه های توانمندسازی و آموزش والدین

- تهیه و توزیع کتب و نشریات مرتبط با حوزه کودک و والدین، تجهیز کتابخانه ویژه والدین در مرکز
- تولید نشریه های فصلی مرتبط با آموزش های مورد نیاز و فعالیت های انجام شده در مرکز
- تولید دستبرگ های فعالیتی با مشارکت والدین به منظور حمایت از یادگیری های همه جانبه کودکان
- افزایش آگاهی عمومی از طریق تولید محتوای دیجیتال (اینفو موشن، فیلم، پادکست، تولید محتوای اثر بخش در شبکه های مجازی و در دسترس والدین)
- برگزاری سمینارها، دوره ها و کارگاه های توانمند سازی والدین

- برگزاری نشست‌های والدین با موضوعات و دغدغه‌های والدین
- برگزاری برنامه‌های حمایتی گروه بازی
- امکان مشاوره تخصصی از طریق مشاوران خانواده و روان‌شناسان کودک
- بازدید از خانه و مشاوره برای بهبود محیط یادگیر خانه
- ایجاد یک سامانه / سایت (کانال ارتباطی) برای والدین جهت اطلاع‌رسانی، نظرسنجی، ارائه بازخورد و مشاوره به والدین

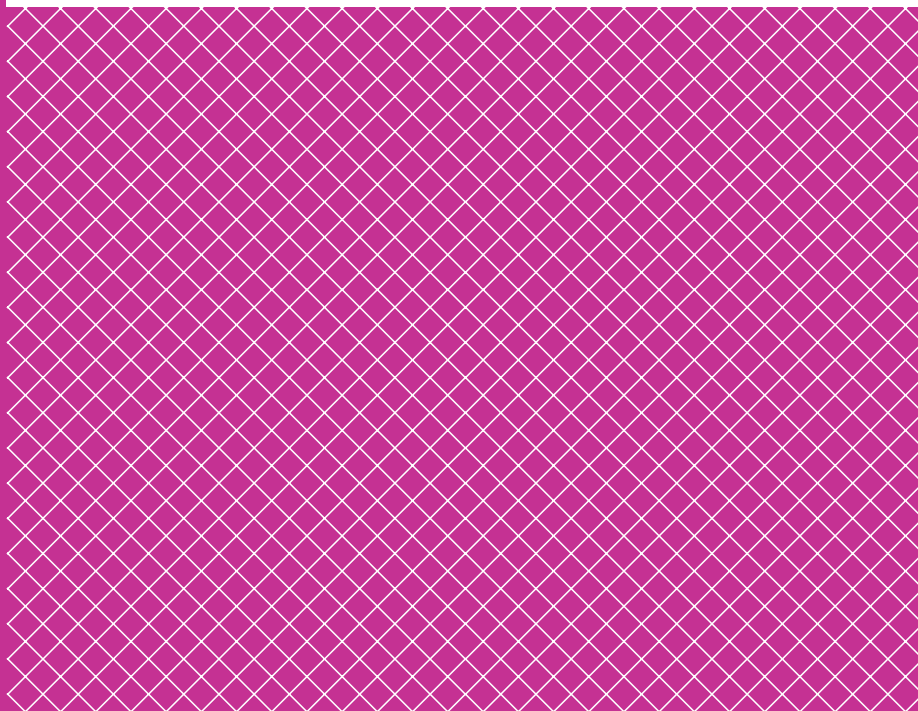
پیشنهاد دوره‌های والدین

مطالب فوق به‌گونه‌ای ارائه شده‌است که مدیران مراکز با آگاهی کامل بتوانند در خصوص برنامه‌های آموزشی مورد نیاز مرکز خود و خدمات آموزشی مورد نیاز والدین در محله اقدام نمایند و خدمات ویژه‌ای به مردم محله ارائه نمایند علی‌الحال به دلیل تسهیل در انتخاب دوره‌ها موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد.

- اهمیت سال‌های اولیه کودکی - دوران طلایی کودکی
- تعامل مؤثر با کودک
- پرورش فرزند بالنده - مهارت‌های والدگری
- بهبود محیط یادگیری خانه
- والدگری مبتنی بر ارزش
- والدگری راهبانه
- مهارت‌های گفت‌وگو
- دوره‌های مهارت (مهارت‌های کلامی - زبانی، مهارت‌های ریاضی، مهارت‌های علوم)
- ارتباط همدلانه
- تربیت سالم
- نشست‌هایی با موضوعاتی که با نیازسنجی از والدین به آن‌ها رسیده‌اید که بخشی از آن در پرسشنامه نیز آمده است، مانند کتاب‌خوانی مشارکتی، سواد رسانه‌ای، کج خلقی، همراهی و ارتباط و بهداشت و تغذیه.

فصل سوم

ارتباط با مخاطب



ارتباط با مخاطب

در بخش آخرین کتاب می‌خواهیم کمی در مورد ارتباط با مخاطب یا مشتریان مان گفتگو کنیم و تلاش کنیم مسیری را برای شناسایی نیاز و دغدغه‌های مخاطبین مان بشناسیم و برای ایجاد تجربه خوشایند در آن‌ها تلاش کنیم. آخرین باری که به عنوان مشتری تجربه بسیار خوبی داشته‌اید فکر کنید و احساسی که این تجربه به شما داد را به یاد بیاورید. اکنون برای آخرین باری که به عنوان مشتری تجربه ضعیفی داشتید نیز همین کار را انجام دهید. وقتی در کل روز در حال ارائه خدمات به مردم هستیم اهمیت تجربه مشتریان دوچندان خواهد شد تجربه مشتری^۱ مثبت برای موفقیت در کسب و کار شما بسیار مهم است زیرا مشتری خوشحال، احتمالاً به مشتری وفادار تبدیل می‌شود و می‌تواند به شما در جذب مخاطبین جدید کمک کند شخصی که به مجموعه شما وفادار باشد، کسب و کار شما را به دیگران معرفی خواهد کرد و می‌تواند آن را واقعی تبلیغ کند و از برند و محصول یا خدمات شما حمایت کند.

تجربه مشتری چیست؟

هاروارد بیزینس ریویو، تجربه مشتری را مجموع کلیه تعاملات مشتری با یک سازمان می‌داند؛ از آشنایی اولیه مشتری با سازمان و یافتن محصول / خدمت سازمان گرفته تا تداوم استفاده از محصول / خدمت و ارتباطات باشبکه‌های اجتماعی سازمان. کلیه این تعاملات در کنار یکدیگر لحظات کلیدی را برای مشتری رقم می‌زنند که تجربه وی از سازمان را شکل می‌دهد. اگر به کلیه تعاملات مشتری با سازمان که تجربه مشتری را رقم می‌زند، به مانند یک سفر نگاه کنید^۲، خدمات مشتری تنها یک ایستگاه از این سفر است که بر تعاملات با مشتری نیازمند پشتیبانی متمرکز است. در حالی که تجربه مشتری، تصویری بزرگ‌تر از تعاملات قبل و بعد از خدمات مشتری است و بر تمامی ایستگاه‌های سفر مشتری در سازمان متمرکز می‌کند. تجربه مشتری شامل هر آن چیزی است که سازمان به مشتری پیشنهاد می‌کند و ارائه می‌دهد؛ از کیفیت خدمات مراقبت از مشتری گرفته تا بازاریابی، بسته‌بندی، ویژگی‌های محصول / خدمت، سهولت استفاده از محصول / خدمت و ...

در این مسیر ابتدا کمی در خصوص طراحی خدمات انسان محور گفتگو می‌کنیم تا از این روش برای طراحی ارتباط با مخاطب بهره ببریم، تنوع مخاطبین را با پرسونا معرفی خواهیم کرد

و سپس با نقشه سفر مشتری آشنا می شویم تا بتوانیم متناسب با نیاز و مخاطبین خود در شهر، منطقه یا محله خود ارتباط مؤثر خلق کنیم و تجربه فوق العاده برای مشتریان و مخاطبان مان بهره بگیریم.

■ تعاریف

تلاش های زیادی تاکنون برای تعریف و مفهوم سازی تجربه مشتری انجام گرفته است. همه ی تعاریف بر روی تأثیر تجارب مشتری جذاب بر کسب مزیت رقابتی، رضایت مشتری، متمایز شدن و وفاداری مشتری توافق دارند. آبوت (۱۹۵۵) و آلدرسون (۱۹۵۷) با این باور که «آن چه که افراد می خواهند، محصولات نیست بلکه تجارب رضایت بخش می باشد» به تجربه

مشتری اشاره کرده و بعد از آن ها مفهوم تجربه مشتری، توسط هولبروک و هایشمن (۱۹۸۲) معرفی شد. آن ها بر این باور بودند که مصرف کنندگان تنها بر اساس معیارهای عقلانی تصمیم نمی گیرند و عقلانی بودن ارزش و قیمت تنها بر بخشی از رفتار آن ها تأثیر گذار است.

آن چه که افراد می خواهند، محصولات نیست بلکه تجارب رضایت بخش می باشد.

این محققان رویکرد تجربه را جایگزین تئوری پردازش اطلاعات دانسته اند. بر اساس عقیده آن ها نمی توان به مصرف کننده تنها به دید موجودی منطقی نگریست و رفتار مصرف کننده علاوه بر جنبه های عقلایی دارای عواطف، احساسات و ضمیر ناخود آگاه می باشد. هدف آنان به دست آوردن فهم کلی از تجربه مصرف بود که ماهیت آن علاوه بر لذت گرایی، نمادین و زیبایی شناسی است.

پس از هولبروک و هایشمن (۱۹۸۲)، پایین و گیلومور (۱۹۹۸) با پژوهش خود در مجله ی هاروارد ایده ی تجربه مشتری را به طور معناداری ارتقاء بخشیدند. آن ها مفهوم تجربه ی مشتری را «رویدادهایی که افراد را به طریقی شخصی (با سازمان) درگیر می کند»، تعریف کردند و بر این باور بودند که هر مشارکت و تعامل فیزیکی، عاطفی، ذهنی یا روحی به تجارب مربوط می شود و به ذهنی بودن تجربه تأکید می کردند. پایین و گیلومور تجربه ی اثربخش را تجربه ای منحصر به فرد، به یاد ماندنی و پایدار دانسته اند.

بر خلاف بازاریابان سنتی که معتقدند مشتریان از روی عقلانیت تصمیمات خود را اتخاذ می کنند، بازاریابان تجربی بر این باورند که انسان ها علاوه بر عقلایی بودن، عاطفی اند و در هنگام اتخاذ تصمیم خرید برای کسب لذت نیز ارزش قائل هستند. تجربه ی مشتری به جنبه ی عاطفی آن محدود نمی شود و طیف گسترده ی از ارزش هایی که برای مشتری ایجاد می کند را شامل می شود.

برای فهم چند بعدی بودن این مفهوم، اشمیت (۱۹۹۹) پنج بعد، حسی، عاطفی، شناختی، فیزیکی و هویت اجتماعی را معرفی کرده است. او بر این باور است که تجربه در زمان مواجهه، استفاده و یا زندگی با آن چیزی است که ارزش های حسی، عاطفی، شناختی، رفتاری و رابطه ای ایجاد می کند. همچنین بیان می کند که سازمان ها باید از بازاریابی سنتی که بر مبنای ویژگی و منفعت بوده به سمت ایجاد تجربه برای مشتریان حرکت کنند.

سازمان ها باید از بازاریابی سنتی که بر مبنای ویژگی و منفعت بوده به سمت ایجاد تجربه برای مشتریان حرکت کنند.

”

پایین تجربه مشتری را به عنوان یک پدیده غیرمتداول و غافلگیرکننده که توسط سازمان ها برای مشتریان ایجاد می شود، معرفی کرده است. در سال ۲۰۰۴ واگو و لونس تئوری منطق چیرگی خدمات را معرفی کردند. در این تئوری اهمیت خدمات و تجارب مربوط به آن برای کسب و کارها مورد بحث واقع شده و بیان گردید که ارزشی که کسب و کارها برای مشتریان خلق می کنند مشارکتی بوده، ماهیتی ذهنی، زمینه ای و تجربی دارد.

جنتایل و همکارانش (۲۰۰۷) نقش خاص ویژگی های تجارب مختلف را در رسیدن به برخی از محصولات، ارزیابی کرده اند. آن ها تجربه مشتری را حاصل مجموعه ای از تعاملات بین مشتری، محصول و سازمان یا بخشی از آن که واکنشی را بر می انگیزد، معرفی نمودند. به عقیده ی آنان تجربه مشتری شخصی است و بر سطوح متفاوت مشارکت مشتریان اشاره دارد. جنتایل و همکارانش با اضافه کردن بعد پراگماتیک بر ابعاد تجربه ی مشتری اشمیت (۱۹۹۹) افزودند.

ماسکیرینهاس و همکارانش (۲۰۰۶) تجربه ی کلی مشتری را به تعامل و مشارکت مداوم مشتری در تمام مراحل مصرف و در نهایت رسیدن به مشتری وفادار و همیشگی معرفی کرده اند. تعامل و مشارکت عالی مشتریان و تجارب شخصی سازی شده، از ویژگی های متمایز تجربه ی کلی مشتری است که بعنوان مزیت رقابتی که سازمان های پیشرو می توانند از آن ها بهره گیرند، شناخته می شوند (هوانگ و سو، ۲۰۱۶).

بری و کربن (۲۰۰۷) پیشنهاد داده اند که سازمان ها باید تجربه مشتری جامع، اصیل و محرک احساس برای رقابت پذیر بودن و ساخت ارتباط عاطفی با مشتریان خلق نمایند. آن ها تجربه مشتری را تجمیع ادراک مشتری می دانند که از مطلع شدن، به دست آوردن، استفاده، نگهداری و مصرف محصول یا خدمت به دست می آید. بری و کربن تجربه را احساس مشتری که ناشی از تعاملات آن ها با کالا و خدمات و محرک های محیطی است تعریف کرده اند.

میر و شوگر (۲۰۰۷) تجربه مشتری را واکنش درونی و ذهنی مشتری می‌دانند که در هر ارتباط مستقیم و غیر مستقیم با سازمان دارد. ارتباط مستقیم اغلب در خرید، استفاده و خدمات پس از آن اتفاق می‌افتد که توسط مشتری این ارتباط آغاز می‌گردد. ارتباط غیر مستقیم برنامه‌ریزی نشده است و اغلب شامل مواجهه غیر مستقیم با نمایندگان محصولات، خدمات و یا برند سازمان و در قالب تبلیغات و یا انتقادات، تبلیغات، اخبار، گزارش‌ها و نظرات کاربران است.

شاو (۲۰۰۷) تجربه مشتری را تعاملات بین سازمان و مشتری می‌داند. این تعاملات ترکیبی است از عملکرد فیزیکی سازمان، حواسی که مورد تحریک واقع شده و عواطفی که برانگیخته می‌شود. هر کدام از این عناصر با انتظارات مشتری در تمام لحظات تماس مقایسه می‌شوند. ورهوف و همکارانش (۲۰۰۹) بیان کرده‌اند که تجربه‌ی کلی مشتری شامل مراحل مختلفی است که از جستجو برای اطلاعات تا فعالیت‌های پس از خرید را، از طریق کانال‌های چندگانه، دربر می‌گیرد. این مراحل را می‌توان در سه بعد اجتماعی، فیزیکی و عاطفی بررسی کرد.

آن‌ها با تکیه بر چندگانه بودن خدمت، بر اهمیت تجارب قبلی در ارزیابی تجربه فعلی تأکید داشتند. حمیدی زاده و همکاران (۱۳۹۸) در مطالعه‌ی خود با شناسایی انواع تجربه مصرف، به بررسی تأثیر آن‌ها بر ادراکات از قیمت در میان مصرف‌کنندگان گوشی‌های تلفن همراه پرداخته‌اند. با جمع‌بندی تعاریف ارائه شده، تجربه مشتری را این‌گونه تعریف می‌کنیم «تجربه مشتری احساسی است که از ارزیابی (شناختی، عاطفی، هیجانی، اجتماعی و عملکردی) ارزش ایجاد شده از تعاملات مستقیم و غیر مستقیم مشتری با سازمان ایجاد می‌شود.» در این ارزیابی هدف مشتری و متغیرهای جمعیت‌شناختی او (ویژگی‌های فردی مشتری) و دیگر عوامل خارج از کنترل سازمان (عوامل محیطی) مؤثر است.

طراحی خدمات انسان محور چیست ؟

طراحی انسان محور، یک رویکرد خلاقانه، مبتنی بر تفکر طراحی، برای حل مسئله است. این فرآیند، با افرادی که شما در حال طراحی سیستم برای آن‌ها هستید، شروع می‌شود و با راه‌حل‌هایی جدید، که با توجه به نیازهای آن‌ها طراحی شده است، به پایان می‌رسد. طراحی انسان محور^۱ بر چهار اصل اساسی استوار است.

■ **روی انسان‌ها متمرکز شوید:** هر خدمت یا محصولی طراحی می‌کنید، همیشه به این فکر کنید که انسان‌ها قرار است از محصول شما استفاده کنند. این افراد «کاربران» انتزاعی نیستند،

کسانی هستند که انسان واقعی هستند که با خدمات شما تعامل دارند. فرآیند شناسایی با یک سوال ساده آغاز می‌شود: این خدمت برای چه کسانی طراحی می‌شود؟ چه کسانی از این خدمت/محصول استفاده خواهد کرد؟

■ **مشکلات واقعی و اساسی را شناسایی کنید:** همه مشکلات ارزش حل کردن ندارند. دون نورمن دو نوع مشکل را شناسایی می‌کند: مشکلات اساسی و علائم مشکلات. او استدلال می‌کند که رسیدن به مشکل اساسی، ضروری‌تر است زیرا با انجام این کار، بسیاری از سایر مشکلات که در واقع علامت‌های مشکل اساسی هستند نیز حل خواهند شد. البته، تحقیق و شناسایی مشکل اساسی، نیازمند زمان است و تیم‌های مربوطه، اغلب استدلال می‌کنند که زمان کافی ندارند. اما مهم نیست که چقدر زمان لازم است، فرآیند شناسایی مشکلات اصلی، باید یک بخش غیرقابل حذف از روند طراحی باشد. هنگامی که طراحان این قسمت را نادیده می‌گیرند، در آینده، سعی در حل مشکلاتی خواهند کرد که واقعاً مشکل سیستم نیست و زمانی که در این بخش ذخیره شده است در بخش طراحی چند برابر خواهد شد.

■ **همه چیز را به عنوان یک سیستم در نظر بگیرید:** هیچ گاه فقط روی یک بخش تمرکز نداشته باشید. سعی کنید که در جریان تحلیل سفرکاربر، تصویری کلی و جامع از سیستم تهیه کنید. بهبود تجربه محلی به این معنا نیست که شما یک تجربه خوب کلی را دارید. در واقع آن چه شما می‌خواهید با تجربه خود، در تحلیل سیستم به دست آورید، نمایی از نتیجه نهایی سیستم شما خواهد بود. کاربران باید در هر نقطه تماس، هر دو دیجیتال و فیزیکی، تجربه مخاطب خوبی داشته باشند.

■ **همیشه تصمیمات طراحی خود را تست کنید:** مهم نیست چقدر از زمان خود را صرف یافتن راه حل طراحی و فکر کردن و نمونه برداری کنید، همیشه باید آن را با افراد واقعی آزمایش کنید. بازخورد از جلسات، به شما کمک خواهد کرد که درک کنید که چه بخشی از طراحی شما نیاز به بهبود دارد. وقتی بحث از طراحی تجربه متناسب با نیاز در شهر، محله و منطقه می‌کنیم دقیقاً یعنی تست آن چه طراحی می‌کنیم با مخاطبان واقعی خودمان. شما نباید مخاطبان واقعی را با اعضای خانواده/تیم/ذی‌نفعان، جایگزین کنید، زیرا این یک تست خوب و کامل نخواهد بود. طراحان و توسعه دهندگان اغلب دچار این فرض غلط هستند که کاربران به طور مشابه، در یک زمینه خاص رفتار خواهند کرد. توجه کنید که شما مخاطب نیستید، به همین دلیل، تنها مطالعه با مخاطبان هدف واقعی، بینش ارزشمندی نسبت به تجربه کاربری ارائه می‌دهد.

موارد ذکر شده باعث می‌شوند به جای اینکه الگوی واحدی برای ارتباط با مخاطبان در این

کتاب پیشنهاد کنیم مهارت طراحی تجربه مخاطب را به شما بیاموزیم.

تفکر طراحی

تعاریف مختلفی از «تفکر طراحی»^۱ وجود دارد اما به زبان ساده، تفکر طراحی عبارت است از فرآیند ایجاد ایده‌های جدید و نوآورانه برای حل یک مسأله‌ی خاص.

تفکر طراحی در واقع یک نوآوری در پروسه‌ی حل مشکل است که ریشه در یک سری مهارت‌ها دارد. این رویکرد برای دهه‌ها وجود داشته اما بعد از مقاله‌ای که در سال ۲۰۰۸ در Harvard Business Review با عنوان تفکر طراحی توسط Tim Brown، مدیر عامل و رئیس شرکت طراحی IDEO عنوان شد، در خارج از محدوده‌ی طراحی محبوبیت پیدا کرد. از آن پس پروسه‌ی تفکر طراحی در بسیاری موارد از جمله توسعه‌ی محصولات و خدمات جدید و بازه‌ی وسیعی از حل مشکلات از ایجاد یک مدل تجاری برای فروش را نیز دربرگرفته است.

هربرت سایمون، در «علوم مصنوع» (MIT Press, ۱۹۶۹) طراحی را به عنوان تحولی از شرایط موجود به شرایط ترجیح داده شده تعریف کرده است. پس تفکر طراحی همواره به یک آینده بهبود یافته متصل است. برخلاف تفکر انتقادی^۲ که یک روند تجزیه و تحلیل است و با در هم شکستن ایده‌ها مرتبط است، تفکر طراحی یک روند خلاقانه است که بر اساس ساخت ایده‌ها پایه‌گذاری شده است. هیچ نوع قضاوتی در تفکر طراحی وجود ندارد. این موضوع ترس از شکست را از بین می‌برد و به مشارکت بیشتر و بالاترین ورودی تشویق می‌کند. از ایده‌های غیرمعمول و دیوانه‌وار استقبال می‌شود از این رو که اغلب به خلاقانه‌ترین راه حل‌ها منجر می‌شوند. هر شخصی یک طراح است، و تفکر طراحی راهی است که متدولوژی طراحی را بر تمام موقعیت‌های زندگی اعمال می‌کند.

تفکر طراحی شامل اجزای زیادی است که بسته به کاربرد، ممکن است نام‌ها و عناوین مختلفی برای آن‌ها در نظر گرفته شود اما به طور کلی همه‌ی این اجزا را می‌توان تحت عناوین کلی تقسیم‌بندی کرد که عبارتند از:

- بررسی نیازهای بالقوه‌ی مخاطب
- تعریف مسأله
- ایده‌پردازی
- پروتوتایپ‌سازی (مدل‌سازی)

■ تست محصول نهایی

مرحله‌ی بررسی نیازهای بالقوه‌ی مخاطبان و تعریف مسأله، پایه و اساس تفکر طراحی را تشکیل می‌دهند. در این مراحل، مطالعات قوم‌شناسی و مردم‌شناسی (خصوصیات دموگرافیک) صورت گرفته و جامعه‌ی هدف، خصوصیات و نیازهای آن به‌طور دقیق مورد شناسایی قرار می‌گیرد. در حقیقت در پایان این مرحله خواهیم دانست که قرار است برای چه افرادی و با چه خصوصياتی، خدمات یا محصولات را روانه‌ی بازار کنیم.

در مرحله‌ی ایده‌پردازی هدف اصلی، ارائه‌ی تعداد زیادی ایده‌ی مختلف است که بیانگر

روش‌های احتمالی حل مسأله هستند. در این مرحله می‌توان از تکنیک‌های رسم طرح^۱، طوفان فکری^۲ و رسم نقشه‌ی ذهنی^۳ استفاده نمود.

در مرحله‌ی ایده‌پردازی هدف اصلی، ارائه‌ی تعداد زیادی ایده‌ی مختلف است که بیانگر روش‌های احتمالی حل مسأله هستند.

”

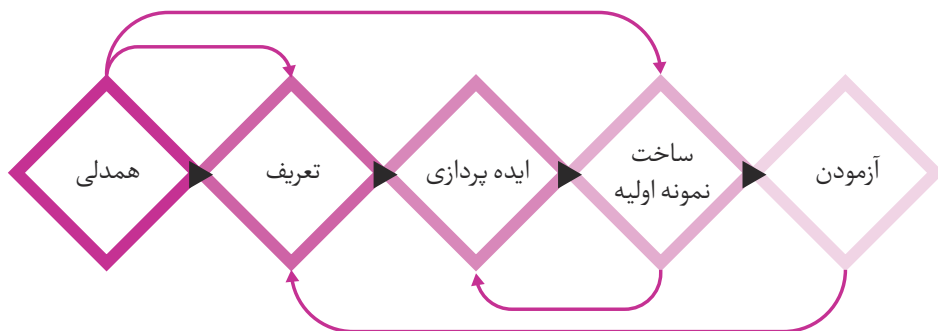
آخرین و مهم‌ترین مراحل مرتبط با تفکر طراحی، مدل‌سازی و اجرای آزمایشی ایده است. در این مرحله، ایده‌های ارائه شده در مرحله‌ی قبل به نحو ملموس و قابل اجرا درآمده و به دفعات مختلف مورد آزمایش و رفع اشکال قرار می‌گیرند.

تکنیک مدل‌سازی (پروتوتایپینگ) کمک می‌کند تا ایده‌ی اولیه به مرحله‌ی پیشرفته‌تری وارد شده و عملی بودن یا نبودن آن مشخص شود؛ در واقع، در مدل‌سازی باید تمام شرایط اجرای ایده مطابق با شرایطی باشد که نمونه‌ی نهایی در آن اجرا خواهد شد. هدف اصلی این مرحله این است که ایده‌ی اولیه پس از هر بار اجرا کامل‌تر شده و در نهایت به سطحی برسد که بتوان آن را به عنوان راه حل مسأله‌ی طرح شده در مراحل قبل در نظر گرفت که در نهایت منجر بدین خواهد شد که یکی از نیازهای اساسی کاربران نهایی مرتفع شده و منجر به رضایت ایشان گردد.

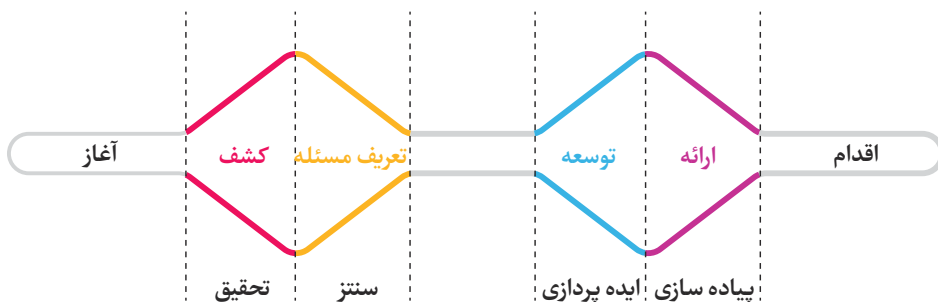
Sketching ۱

Brainstorming ۲

Mind Mapping ۳

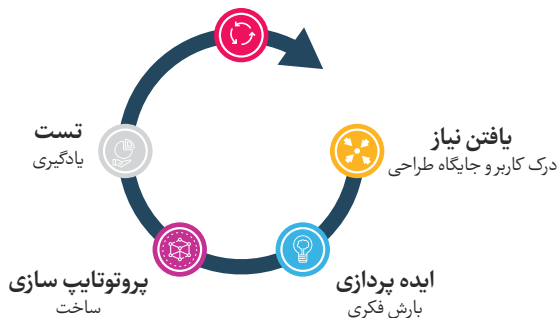


شکل ۱۰.۱ پروسه‌ی تفکر طراحی

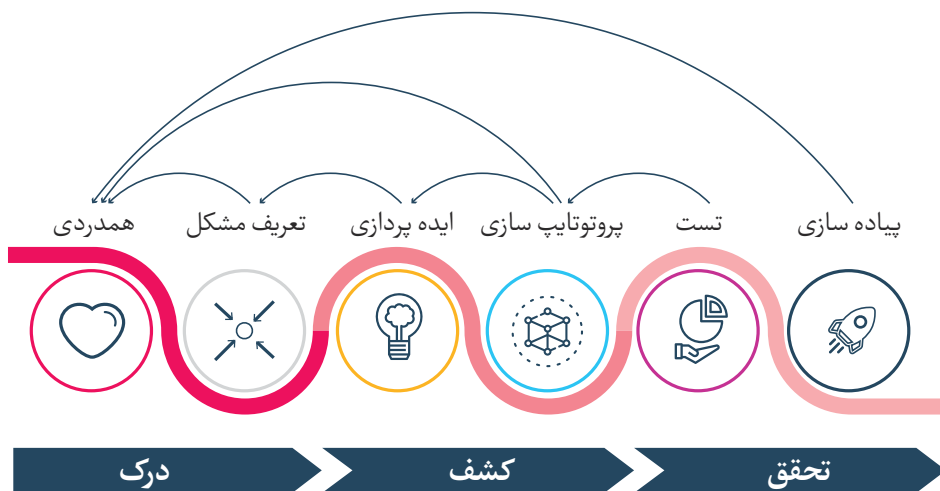


شکل ۱۰.۲ پروسه‌ی تفکر طراحی

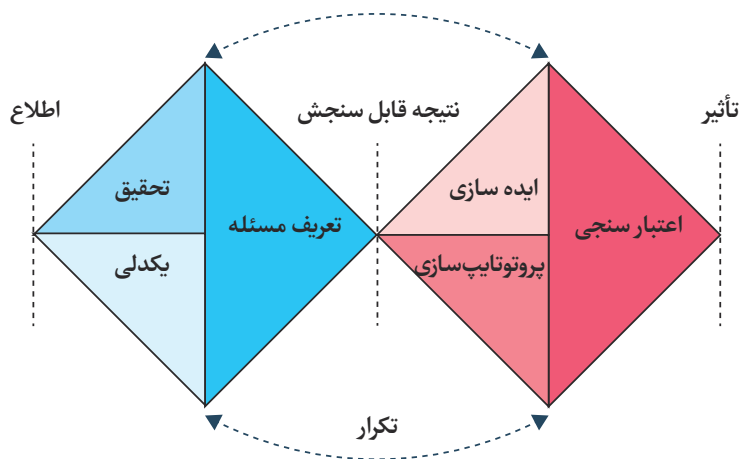
تعریف دوباره مشکل
طراحی هیچگاه پایان نمی‌یابد



شکل ۱۰.۳ پروسه‌ی تفکر طراحی



شکل ۱۰.۴ پروسه‌ی تفکر طراحی



شکل ۱۰.۵ پروسه‌ی تفکر طراحی

خدمت

تعریف کلاسیک خدمت عبارت است از کالایی غیرمادی و غیرقابل لمس، که مالکیت و دارایی به همراه ندارد و قابل ذخیره یا جابجایی نیست. معمولاً در لحظه مصرف به وجود آمده و بعد از مصرف از میان می‌رود، اما تعریف جدید از خدمات فراتر از این تعریف است.

در سال ۲۰۰۴ با معرفی پارادایم جدیدی به نام «منطق چیرگی خدمات» تعریف جهان فراصنعتی از خدمات به کلی تغییر کرد. این تغییر به گفته خود استفان وارگوو رابرت لوش که از پردازندگان این نظریه هستند از سال‌ها پیش با رشد اقتصاد خدماتی در حال شکل‌گیری بوده است. به عنوان مثال در کتاب «تئوری‌ای جامع برای رقابت»، آقای شلبی هانت مطرح می‌کند که «منابع مادی هیچ‌گاه به خودی خود، نهاده‌ای برای فرآیند تولید محسوب نمی‌شوند، بلکه تنها خدماتی که این منابع مادی می‌توانند برای فرآیند فراهم کنند، به عنوان ورودی ارزشمند است.» این نظریه بر همین اساس همه اقتصادها را اقتصادهای خدماتی می‌خواند. این بحث‌ها که از سال‌ها قبل و با نقد ارزش‌های جامعه صنعتی شروع شده بود در عصر حاضر و در اقتصادهای فراصنعتی که خدمات نقش کلیدی یافته است به تعریف این پارادایم جدید منجر شده است. «منطق چیرگی خدمات»، خدمت را این چنین تعریف می‌کند:

خدمت، به کارگیری قابلیت‌ها از طریق فعالیت‌ها،
فرآیندها و عملکردها برای سود خود یا دیگری است.

در این دیدگاه، ارزش، در محصولات تجسم نمی‌یابد، بلکه ارزش در استفاده از محصولات و خدمات به صورت مشارکتی بین ارائه‌کننده و استفاده‌کننده به وجود آمده و معنا پیدا می‌کند. خدمات، پایه‌ی تبادلات شناخته شده و محصولات مادی وسیله‌ای برای توزیع گسترده خدمت تعریف می‌شوند، خدمتی برای رفع یک نیاز. به همین دلیل مخاطب همواره در ایجاد ارزش مشارکت دارد و یک سازمان به تنهایی نمی‌تواند ارزشی ایجاد کند، سازمان‌ها تنها ارزش‌هایی پیشنهادی می‌توانند طرح کنند که در استفاده معنا می‌پذیرند. همانند دیدگاه طراحی، این نظریه در بازاریابی و مدیریت نیز با ذکر تعاریف خود به این نتیجه می‌رسد که ارائه

خدمات یک فعالیت همواره کاربر محور است و همان طور که اشاره شد، ارزش خدمت، با سودی که برای دو طرف ایجاد می کند سنجیده می شود.

طراحی خدمت

طراحی خدمات به صورت کلی استفاده از طرز فکر و مهارت های کلیدی طراحی برای یافتن راه حلی در بهینه سازی یا ابداع خدمات جدید است. به صورت جزئی تر طراحی خدمات رشته ای است که تلاش می کند تا خدمتی جدید به وجود آورد یا خدمات موجود را بهینه سازد تا برای مخاطبان مفید، قابل استفاده، دلخواه و برای سازمان ها کارآمد و موثر و متمایز باشد. طراحی خدمات زمینه ای چند رشته ای دارد و حوزه های در حال تعامل در آن بسیار بیشتر از طراحی محصولات است زیرا حوزه های طراحی محصول را شامل شده و جدای از آن ها در حوزه های مدیریت سازمان، طراحی تجربه، طراحی تعامل، بازاریابی خدمات، روان شناسی رفتاری، قومیت شناسی، مدیریت فرآیندها، برنامه ریزی ارتباطات نیز وارد می شود.

■ ویژگی های طراحی خدمت

بريجيت مايگراولين دكترای طراحی خدمات چند ویژگی طراحی خدمات را این چنین ذکر می کند:

ایجاد خدمات به صورت مشارکتی ^۲	انسان محوری ^۱
کلی نگری ^۴	تعامل میان رشته ای ^۳
تفکر و بیان تصویری ^۶	ایجاد تغییرات اساسی از دید مشتری ^۵

الهام بخشی برای تغییر^۷

با آن چه ذکر شد برای طراحی خدمت ارتباط با مخاطب لازم است در ابتدا با گفتگو و همدلی با مخاطبین نیازهای آن ها را به درستی شناسایی کنیم همدلی کردن یعنی مطلع شدن از دغدغه ها، نگرانی ها، نیازها و خواسته های کسی که مخاطب حل مسأله است. اگر قرار است کسب و کاری راه اندازی شود یا خدمتی طراحی شود؛ قطعاً افرادی وجود دارند که می خواهند از

Radical Innovation ۵

Visual Thinking ۶

Inspiring ۷

Human Centered Design ۱

Co-Creative ۲

Interdisciplinary ۳

Holistic View ۴

محصول یا خدمت استفاده کنند. پس باید بتوان با آن‌ها همدلی کرد؛ یعنی پای صحبت‌هایشان نشست و دید آن‌ها دنبال چه چیزی هستند و چه انتظاراتی دارند. همدلی یعنی مخاطب را دقیق‌تر بشناسیم؛ یعنی از نقاط قوت و ضعف، استعدادها و توانمندی‌ها، تیپ و صفات شخصیتی، باورها و مدل ذهنی، سبک ارتباطی، نظام ارزشی و چشم‌انداز شخصی، الگوهای فکری، احساسی و رفتاری افراد مطلع شویم. همه‌ی این‌ها حاصل نخواهد شد، مگر این‌که برای شناخت افراد وقت بگذاریم.

تعریف درست صورت مساله، نیمی از حل مساله است

پرسونا چیست؟

پرسونا تصویری فرضی و شفاف از یک فرد (گاهی کسب‌وکار) است که می‌تواند مشتری یا مخاطب ما باشد و فکر می‌کنیم این تصویر با تعداد زیادی از مخاطبان ما تطبیق دارد. به بیان دیگر پرسونا به مجموعه‌ای از ویژگی‌ها، داشته‌ها و خواسته‌ها و الگوی فکری و رفتاری مخاطب فرضی اشاره دارد.

وقتی توانستیم با مخاطب همدلی کنیم، می‌توان فهمید مسأله‌ای که باید حل شود چیست. گاهی اوقات ما در کلاف تصمیم‌گیری گم می‌شویم؛ زیرا از ابتدا سراغ مسأله‌ی درستی نمی‌رویم. مهم است که بتوانیم مسأله‌ی اصلی را کشف کرده و درست تعریفش کنیم.

با استفاده از پرسونا هر فرد درگیر در پروژه با یک نگاه می‌تواند اطلاعات مفید و کاربردی از اهداف و الگوهای رفتاری مخاطب، و هرآنچه نیاز و انتظار دارد و چشم‌انداز آن‌ها به دست آورد؛ که نتیجه‌ی آن درک درست و لحاظ کردن کاربر در تمام مراحل پروژه است و نهایتاً طراحی مناسب و مطابق با گروه هدف انجام می‌شود.

او مخاطب خود را شناسایی کرد و ایده‌ها را براساس اولویت و ترجیح آن‌ها پیش برد. طی کردن این روند کمک بسیاری به طراحی نهایی کرد، و نتیجه نزدیک به خواست کاربر بود.



در سال ۱۹۸۰ آلن کوپر برای درک مخاطب خود و استفاده از ذهنیات افرادی که قرار بود از نرم‌افزاری که او طراحی می‌کند استفاده کنند؛ پرسونا را ساخته و گسترش داد.

آلن کوپر دسته‌بندی زیر را برای پرسونا ارائه داد:

پرسونای بازاریابی



این نوع پرسونا بر روی اطلاعات دموگرافیک افراد، عادات، اولویت‌ها، دغدغه‌ها و انگیزه‌های خرید آن‌ها و رفتار و عادات رسانه‌ای آن‌ها تمرکز دارد؛ به صورت یک محدوده تعریف می‌شود و رفتارهای مشتری را توصیف می‌کند، اما چرایی آن‌ها را بررسی نمی‌کند. این نوع پرسونا برای یافتن مشتریان مناسب برای یک محصول خاص و یا پیام بازاریابی خاص و نیز سنجش بازگشت سرمایه محصول مناسب هستند.

پرسونای اولیه



برای زمانی که سازمان بودجه و زمان کافی برای تحقیقات اولیه‌ی کامل ندارد. پرسونای اولیه بر اساس پیش‌بینی‌های تیم درگیر با مشتری و تحقیقات ثانویه سازمان شکل می‌گیرد.

پرسونای طراحی



بر روی اهداف کاربر نهایی، رفتارهای فعلی و مشکلات او تمرکز می‌کند، و مبتنی بر تحقیقات میدانی و افراد واقعی شکل می‌گیرد و حالت داستانی-توصیفی دارد و چرایی رفتار مخاطبان را تشریح می‌کند. برای تبادل اطلاعات تحقیقات و اهداف کاربر مناسب است. برای قشر خاصی از کاربران و درک مستقیم آن‌ها، طراحی محصول و خدمات مبتنی بر اولویت‌های کاربر و دوری از تولید محصولات همه‌جانبه و یا طراحی سلیقه‌ای مناسب است.

با ساخت و استفاده از پرسونا این امکان برای طراحان ایجاد می‌شود که با درک درست از نیازها و منافع کاربر نزدیک‌ترین و بهترین طراحی نسبت به خواسته و نیاز کاربر را داشته باشند.

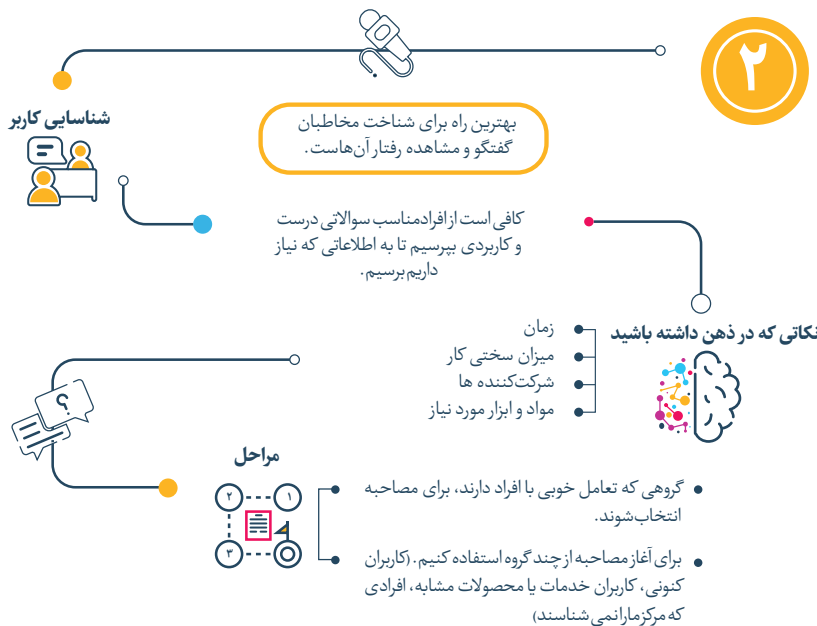
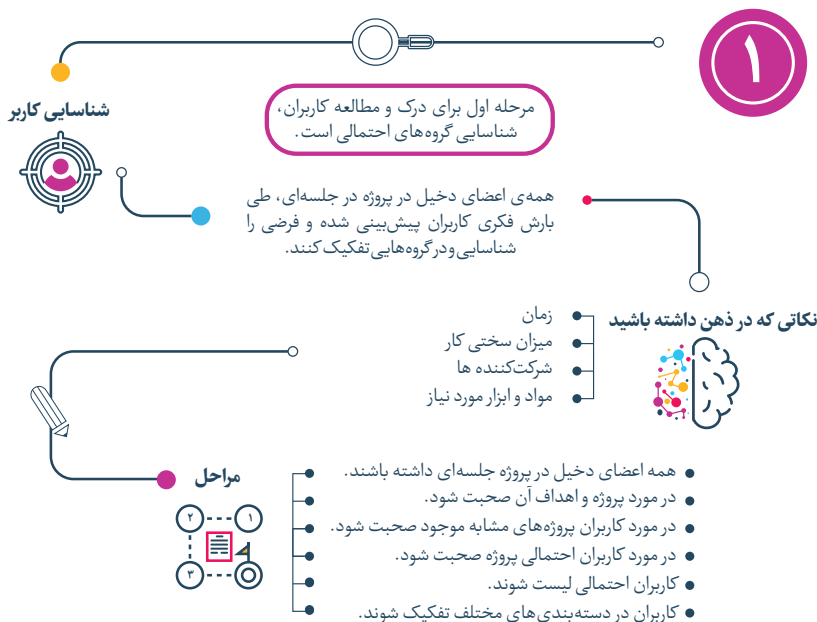
با ساخت و استفاده از پرسونا این امکان برای طراحان ایجاد می‌شود که با درک درست از نیازها و منافع کاربر نزدیک‌ترین و بهترین طراحی نسبت به خواسته و نیاز کاربر را داشته باشند. پرسونا کمک می‌کند از دیدگاه و چشم‌انداز کاربر به مسائل و حل مشکلات بنگریم. پس از انجام پروسه طراحی با تکیه بر سناریوی بیان شده در پرسونا می‌توان به بررسی طرح در ارتباط با کاربر پرداخت. در شناسایی و درک کاربران اصلی و روشن شدن هدف پروژه و اولویت‌بندی کاربران و نیازهایشان در طراحی، طیف وسیعی از افراد با ویژگی‌ها و تجربیات متفاوت باید در نظر گرفته شوند. پرسونا این امکان را فراهم می‌کند که افرادی که در مطالعات مورد بررسی قرار نگرفته‌اند نیز در طراحی در نظر گرفته شوند.

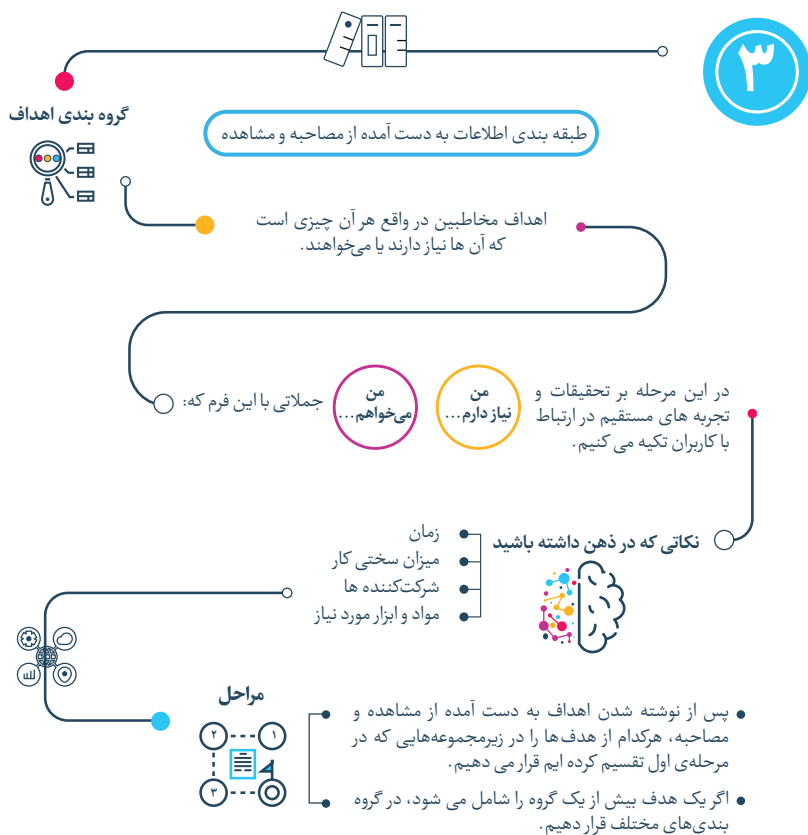
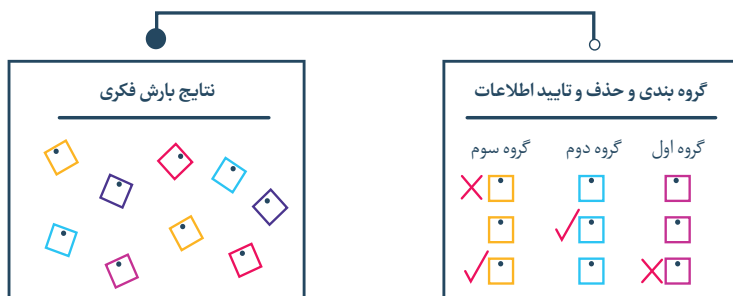
تعداد و ساختار پرسوناها بنا به نیاز، متغیر است و با خلاقیت و بسته به نیاز پروژه باید طراحی شوند. نکته مهم در ساخت پرسونا تکیه بر واقعیت است تا مشتری واقعی را شناسایی کنیم، همچنین از پرداختن به جزئیات غیرمرتبط اجتناب کنیم. برای تهیه‌ی پرسونای مناسب لازم

نیست از هزاران نفر سوال کنیم، کافیت از افراد مناسب سوالاتی درست و کاربردی بپرسیم. (در نظر گرفتن پرسونای بد، در کنار پرسونا‌های ایده آل می‌تواند برای شناسایی نقاط ضعف و اشتباه مفید باشد).

برای تهیه‌ی پرسونای مناسب لازم نیست از هزاران نفر سوال کنیم، کافیت از افراد مناسب سوالاتی درست و کاربردی بپرسیم.

در ادامه تلاش می‌کنیم تا به صورت شماتیک مراحل تعریف پرسونا را با زبان ساده مرور کنیم. تا در صورت ضرورت برای تعریف خدمات جدید در مرکز خود و یا بازطراحی خدمات موجود از آن بهره‌گیریم.







شکل دهی به شاه کلیدها

برای رسیدن به گروه هایی هدف نهایی

اهداف مخاطبین در واقع هر آن چیزی است که آن ها نیاز دارند یا می خواهند.

نکاتی که در ذهن داشته باشید

- زمان
- میزان سختی کار
- شرکت کننده ها
- مواد و ابزار مورد نیاز

مراحل



- به صورت گروهی حول خواسته ها و نیازها صحبت کنید.
- موضوع های اصلی از بین نیازها و خواسته ها گردآوری شود. (می توان این دسته بندی ها را نام گذاری کرد: افراد ساکت، افراد اجتماعی)
- لازم است در مورد هر گروه صحبت شود و در مورد مهم ترین نیازها، اهداف و اولویتهای آن ها یادداشت برداری کنیم. می توان برخی گروه ها را باهم ترکیب کرد.
- طرح کلی هدف کلیدی هر گروه شاه کلیدها خیلی خلاصه و تیتروار باشند.
- اگر شاه کلیدهای زیادی دارید، براساس خواست کاربران اولویت بندی کنید.
- هدف قراردادن ۳ تا ۵ شاه کلید که هر کدام به نمایندگی از چند هدف، نیاز و اولویت باشد



تبدیل شاه کلیدها به پرسونا

مرحله نهایی برای ساخت پرسونا

در این مرحله بهتر است گروه کوچک تری برای تبدیل شاه کلیدها به پرسونا فعالیت نتیجه را در اختیار همه ی افراد قرار دهند.

نکاتی که در ذهن داشته باشید

- زمان
- میزان سختی کار
- شرکت کننده ها
- مواد و ابزار مورد نیاز

مراحل



- به هر شاه کلید یک نام اختصاص دهید. نارنبین بیاتی، ارسلان قاسمی)
- نقل قولی بسازید که نیازهای اولیه مخاطب را جمع بندی کند. (نقل قول ها حتما براساس تحقیقات ساخته شود)
- پارگراف های کوتاهی در مورد خلاصه ای از تجربه زندگی، مکان، تکنولوژی، نیازها، انگیزه ها، الگوی کارهای معمول کاربر نوشته شود.
- به عنوان مثال: پرسونا چه فعالیت های علمی به طور معمول انجام می دهد.
- چگونه و چه زمان هایی پرسونا از محوطه سرای محله استفاده می کند.
- تکنولوژی هایی که پرسونا استفاده می کند و میزان تسلط و راحتی گپ و گفت هایی که پرسونا در محوطه سرانجام می دهد.
- مشخص کردن برخی اطلاعات جمعیت شناسی و شخصی تا شخصیت عمیق تری به پرسونا بدهیم. به عنوان مثال (سن، میزان تحصیلات، زادگاه، محل زندگی، سرگرمی ها، علاقمندی ها و عدم علاقه مندی ها)

۶

شناسایی کاربر



کنترل اطلاعات جهت نزدیک شدن پرسونا به واقعیت است.

اطلاعات نهایی شده را باید بنا به تجربیات و نظرات اعضای گروه، و یا آزمایش پرسونا روی مخاطب اصلاح کنیم.

نکاتی که در ذهن داشته باشید



- زمان
- میزان سختی کار
- شرکت‌کننده ها
- مواد و ابزار مورد نیاز

مراحل



- پرسونای ساخته شده در این مرحله را با تمام اعضای گروه که در مراحل اولیه شرکت داشتند، به اشتراک بگذاریم.
- فیدبک و نظر اعضا را بررسی کنیم در مورد اینکه پرسونای ساخته شده با گروه‌هایی که در ابتدا در نظر گرفتیم تطابق داشته باشد.
- اطلاعات و تحقیقات را مجدداً مطالعه کنیم تا تطابق پرسونا با گروه بندی‌ها تایید شود.

۷

شناسایی کاربر



پرسونای نهایی باید در دسترس و قابل درک برای همه اعضای گروه باشد.

برای رسیدن به محصول یا خدمتی کاربرمحور اولین قدم آن است که درک مشتری از کاربر داشته باشیم، که بهترین کار استفاده همه اعضا از پرسونا است. با این شناخت به نظر می‌رسد حالا گامی به سمت طراحی تجربه مخاطب پیش رفته‌ایم

نکاتی که در ذهن داشته باشید



- زمان
- میزان سختی کار
- شرکت‌کننده ها
- مواد و ابزار مورد نیاز

مراحل



- وقتی پرسونا نهایی شد، پرسونا را ارائه دهیم و فرصت دهیم تا سوال پرسیده شود.
- برای تسهیل در برقراری ارتباط با پرسونا، ارائه ای به صورت فایل پاورپوینت و پوسترهایی برای نصب در دیوار آماده شود.

از تجاربتان استفاده کنید. اولین قدم استفاده از تجربه خود و همکارانتان است. بهتر است با توجه به تجاربتان به سوالات زیر پاسخ دهید.

- مخاطب ایده آل شما چه کسی است و چه ویژگی هایی دارد؟
- در حال حاضر بهترین مخاطب و مشتری شما کیست و چه ویژگی هایی دارد؟
- این مشتری از کجا با مجموعه شما آشنا شده است؟
- به چه دلیل این مشتری به دنبال محصولات یا خدمات شماست؟
- به نظرتان چرا این مشتری / مخاطب، شما را انتخاب کرده است؟
- به نظرتان چه مزایای نسبت به رقبای دارید که باعث شود مشتریانی از این دست به سمت شما جذب شوند؟

نظرسنجی را فراموش نکنید.

از مشتریانی که در حال حاضر دارید کمک بگیرید. قطعاً این مشتری ها از گروه های مختلفی هستند. شما با نظرسنجی می توانید اطلاعات مفیدی از این گروه ها به دست آورید. اصولاً مشتری ها علاقه ای به شرکت در نظرسنجی ندارند. شما باید آن ها را تشویق کنید. برای مثال دادن تخفیف های شگفت انگیز یا تعریف اقدامات مشارکتی، جشن ها و... محرک خوبی برای شرکت مخاطبین در نظرسنجی است.

تحقیق کلمات کلیدی مهم است.

این کار راحت تر از نظرسنجی است. زیرا نیاز نیست شما کسی را متقاعد کنید به پرسشنامه شما پاسخ دهد. در نظرسنجی ممکن است حتی برخی افراد اطلاعات نادرست در اختیار شما بگذارند ولی مردم با گوگل صادق هستند. آن ها جواب هر سوال یا هر مشکل و نیازشان را اول در اینترنت جستجو می کنند. به کمک تحقیق کلمات کلیدی می توانید بفهمید در زمینه کسب و کار شما چه چیزی ترند است. مردم به دنبال چه چیزهایی هستند و چه چیزهایی در سرشان می گذرد. این کار سخت نیست. متخصصان سئو به کمک دانش و تجربه و ابزاری که دارند به راحتی این کار را انجام می دهند. البته اگر خودتان هم سری به گوگل بزنید اطلاعات بسیاری درباره مخاطباتان به دست می آورید.

شبکه‌های اجتماعی را تحلیل کنید.

طیف گسترده‌ای از مخاطبان در انواع شبکه‌های اجتماعی عضو هستند و فعالیت می‌کنند. تنها کاری که شما باید بکنید حضور در شبکه‌های اجتماعی و تولید محتوای باکیفیت است. پس از مدتی باید بفهمید کدام طیف از مخاطبان مناسب کسب و کار شما هستند و سعی کنید با آن‌ها ارتباط برقرار کنید. امروزه بیشتر شبکه‌های اجتماعی ابزار آنالیز و تحلیل دارند و شما به راحتی می‌توانید بفهمید کاربران، کدام سبک محتوای شما را می‌پسندند. یا اگر با چه شیوه‌هایی با آن‌ها ارتباط برقرار کنید مشتاق‌تر خواهند بود.

برای تعیین پرسونا لازم است به یک سری سوال پاسخ داده شود. پاسخ به این پرسش‌ها برای تدوین پرسونا بسیار کمک‌کننده هستند. ما در ادامه لیستی از پرسش‌های مهم و کلیدی را برای شما آورده‌ایم. با توجه به هدف و به دنبال آن پرسونای مخاطب ممکن است برخی از این پرسش‌ها کنار گذاشته شوند.

۱. فاکتورهای مهم یا دموگرافیک

- جنسیت مخاطبان
- بازه سنی مخاطب
- میزان درآمد
- سطح تحصیلات
- محل زندگی مخاطبان

۲. اطلاعات شغلی

- شاغل بودن
- نوع شغل برای مثال اکثریت گروه مخاطب شغل دولتی دارند یا در شرکت‌های خصوصی کار می‌کنند؟ آیا خودشان صاحب کسب و کاری هستند؟
- میزان سابقه‌ی کاری
- سمت ورده شغلی برای مثال مدیر، معاون، کارشناس ارشد، کارشناس، تکنسین و ...
- گروه مخاطب با توجه به شغلشان چه مهارت‌هایی دارند؟
- آیا مخاطبان از وضعیت شغلی خود راضی هستند؟ آیا به دنبال پیشرفت هستند یا می‌خواهند مسیر شغلی خود را عوض کنند؟

۳. ارزش‌های مشتری

- ارزش‌های آن‌ها چیست؟
- در یک جمله خود را چگونه معرفی می‌کنند؟
- به چه چیزهایی در زندگی افتخار می‌کنند؟
- چه چیزهایی به آن‌ها انرژی و انگیزه می‌دهد؟

۴. مشکلات و نیازها

- چه مشکل یا سوالی دارند که برای حل آن به سمت شما می‌آیند؟
- چه نیازهایی دارند که خدمات یا محصولات شما آن‌ها را برطرف می‌کنند؟

۵. نوع زندگی

- چه سبک زندگی دارند؟ یا در واقع یک روز معمولی خود را چگونه سپری می‌کنند؟
- چه ترجیحاتی دارند؟ کار، خانواده، دوستان؟
- ترس‌هایشان چیست؟
- سرگرمی و تفریح‌شان چیست؟
- هزینه زندگی آن‌ها حدوداً چقدر است؟

۶. رابطه مشتری با شما یا محصولات

- چرا به محصولات و خدمات شما نیاز دارد؟
- آیا نسبت به کسب و کار شما یا خدمات‌تان انتقادی دارند؟
- آیا قبل از محصول یا خدمت، شما از محصول یا خدمت دیگری استفاده کرده‌است؟
- چرا شما را به رقبایتان ترجیح داده‌است؟
- آیا رابطه شما و مخاطبان عمق دارد؟



معرفی شخصیت کاربر:

توضیحاتی چند کلمه ای با توجه به شخصیت کاربر، کمک به دید کلی و سریع از پرسونا به هنگام نیاز می‌کند. به هر شاه‌کلید یک نام اختصاص دهید (نازنین بیاتی، ارسلان قاسمی)، نقل قولی بسازید که نیازهای اولیه‌ی کاربر را جمع‌بندی کند و بیانگر دغدغه و منعکس‌کننده برخورد و رفتار کاربر واقعی باشد. (نقل قول‌ها حتماً براساس تحقیقات ساخته شود.)

شخصیت من	
مسئولیت پذیرم با روابط اجتماعی بالا شخصیت بسیار ریسک پذیری دارم. ماجراجو آماده شروع کارهای سخت	 حسام مردانی - ۳۵ ساله روزنامه نگار - تهرانی نقل قول  

بخش جمعیت‌شناسی



مشخصات جمعیت‌شناسی: جزییات بخش جمعیت‌شناسی کاملاً واقعی و براساس تحقیقات اطلاعات شخصی (سن، میزان تحصیلات، قومیت، جنسیت، زادگاه، محل زندگی، گروه شخصیتی، وضعیت خانوادگی، سرگرمی‌ها، علاقمندی‌ها و...)

اطلاعات حرفه‌ای: شغل، سطح درآمد، تجربه‌ی کاری

محیط کاربر: محیط و اجتماعی که کاربر در آن زندگی می‌کند، و تکنولوژی‌هایی که کاربر از آن استفاده می‌کند، بیشتر وقت خود را کجا می‌گذرانند، چگونه با دیگران همکاری می‌کنند؟

اطلاعات روان‌شناسی: نگرش، منافع، انگیزه، نقاط مشکل ساز

 من کیستم؟ من یک روزنامه نگار هستم، که در دفتر روزنامه همشهری فعالیت می‌کنم. من به دلیل علاقه‌ی شخصی به هنر در بخش اخبار فرهنگی-هنری کار می‌کنم.	 ارتباط من با تکنولوژی تسلط کامل به تکنولوژی‌های روز دارم و از استفاده آن‌ها لذت می‌برم.
 توانایی‌های من رهبر خوب سخنرانی خلاق روابط اجتماعی	 علاقه من طراحی مطالعه بازاریابی عکاسی

بخش اهداف نهایی



عامل انگیزشی که الهام بخش فعالیت‌های کاربر است. کاربر هنگام استفاده از محصول چه نیازی را برطرف می‌کند.

 روایاهای من دوست دارم با تیمی حرفه‌ای در زمینه روزنامه نگار فعالیت کنم. همچنین علاقه دارم تجربه‌ای در داستان نویسی داشته باشم.	 سه دلیل استفاده از خدمت/محصول مشارکتی است. پرسنل ارائه دهنده خدمت آموزش دیده هستند.
 سه دلیل خرید خدمت/محصول مشارکتی است. پرسنل ارائه دهنده خدمت آموزش دیده هستند. مدیران شنوا و پاسخگو هستند.	



روایت زندگی روزمره، نحوه‌ی ارتباط یک فرد با محصول یا خدمت برای رسیدن به هدف خاص خود، سناریو بیان می‌کند که کی، کجا، و چگونه داستان کاربر اتفاق می‌افتد. (پاراگراف‌های کوتاهی در مورد خلاصه‌ای از تجربه‌ی زندگی، مکان، تکنولوژی، نیازها، انگیزه‌ها، الگوی کارهای معمول کاربر نوشته شود.)



.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

حال که با فرآیند معرفی پرسونا تا حدی آشنا شدیم می‌خواهیم مزایای آن را هم مرور کنیم. اول از همه پرسونا باعث هماهنگی بیشتر تیم‌های مختلف در مجموعه می‌شود. بگذارید با مثال توضیح دهیم. فرض کنید شما سه پرسونا تدوین کرده‌اید و تشخیص داده‌اید این سه گروه مخاطبانی هستند که می‌توانند به مشتریان تان تبدیل شوند. حالا همکارانتان این سه شخصیت را می‌شناسند و براساس آن‌ها کار خود را ادامه می‌دهند و اختلاف عقیده بر سر مسائل مختلف نیز کاهش می‌یابد. پس مطمئن باشید نتیجه بهتری حاصل خواهد شد. تدوین پرسونا باعث می‌شود استراتژی ارتباط با مخاطب بهتر انتخاب شود.

مهم‌ترین چیزی که در تدوین پرسونای مخاطب باید به آن توجه کنید هدف است. توجه داشته باشید که با اهداف مختلف پرسونا نیز تغییر می‌کند. برای تدوین پرسونا هدف‌های شما باید شفاف‌تر و جزئی‌تر باشند.

طراحی پرسونا باعث می‌شود که شما بتوانید به نیازها، اهداف و آرزوهای مخاطبان پی ببرید.

”

طراحی پرسونا باعث می‌شود که شما بتوانید به نیازها، اهداف و آرزوهای مخاطبان پی ببرید. در ادامه با شناخت دقیق مخاطبان می‌توانید نه تنها تجربه مشتری و ارتباطات با مخاطب بلکه تمام قسمت‌های کسب و کار را متناسب با آن‌ها طراحی کنید. محتوای مناسب و مرتبط برایشان تولید کنید، رابط‌های کاربری را به بهترین شکل طراحی کنید و خدماتی طراحی کنید که دقیقاً متناسب با نیاز آن‌ها باشد طراحی پرسونا باعث می‌شود که به نقشه سفر مشتری هم دیدگاه بهتری پیدا کنید و بفهمید مخاطبان چه زمانی عمل خرید را انجام داده و تبدیل به مشتری شما می‌شوند.

جمع‌بندی



اگر بخواهیم مراحل طراحی پرسونا را مرور کنیم:

■ جمع‌آوری اطلاعات

تا جایی که می‌توانید درباره‌ی کاربران فعلی تان اطلاعات جمع کنید. پروفایل آن‌ها در شبکه‌های اجتماعی را بررسی کنید و اگر امکان پذیر است با آن‌ها مصاحبه کنید.

■ تحلیل اطلاعات

اطلاعاتی را که به دست آورده‌اید تحلیل کنید و براساس آن‌ها، نکات مشترک بین افرادی که بررسی کرده‌اید و همین‌طور تفاوت‌های آن‌ها را بنویسید.

■ بیان نتیجه تحلیل

در مرحله دو شما پیش خودتان به یک نتیجه فرضی درباره پرسوناها رسیده‌اید. در مرحله ۳ باید این نتیجه‌گیری را برای سایر اعضای تیم بیان کنید و ببینید که آیا آن‌ها با شما هم‌نظر هستند یا خیر. هدف این است که به یک تصویر کلی از پرسوناها و تفاوت‌های آن‌ها برسید.

■ تعیین تعداد پرسونا

کاملاً محتمل است که شما بیش از یک پرسونا برای کسب و کارتان نیاز داشته باشید. در مرحله ۴ باید تصمیم بگیرید که تعداد دقیق این پرسوناها چند نفر است. معمولاً برای هر محصول یا خدمتی می‌توانید یک پرسونای جداگانه تعریف کنید؛ اما باید یک پرسونای اصلی هم داشته باشید که اهدافتان را براساس آن پیش ببرید.

■ توصیف پرسونا

هدف از تعیین پرسونای مشتری این است که شما به اهداف، نیازها و علایق مخاطبانان پی ببرید. پس در این مرحله باید پرسونا را با تمام ویژگی‌هایش توصیف کنید.

■ تعیین سناریو و موقعیت

برای شخصیت‌ها داستان سرایی کنید! آن‌ها را در موقعیت‌های مختلف فرضی قرار دهید و ببینید چگونه به محصول شما می‌رسند.

■ اعلام نهایی

پرسونا‌های نهایی شده را به تمام اعضای تیم توضیح دهید تا تمام بخش‌ها از روابط عمومی گرفته تا مریبان و مراقبان بدانند که مشتریان چه کسانی هستند و براساس شخصیت آن‌ها، فعالیت‌هایشان را هماهنگ کنند.

■ تصحیح پرسونا

به تدریج که در کارتان پیش می‌روید، با افراد واقعی بیشتری برخورد خواهید داشت و از سوی دیگر محصولات و خدمات جدیدی هم تولید خواهید کرد. هر از گاهی پرسونا را با توجه به تجربه‌های جدیدتان به روزرسانی کنید.

نقشه سفر مشتری

وقتی خدمت یا محصولی به کاربران ارائه می‌دهیم لازم است بررسی کنیم که مخاطب ما دقیقا چه نیازی دارد، لحظات حقیقی که نیاز دارد چه زمانی است؟ راهی که هر کاربر برای پاسخ دادن به نیاز خود انتخاب می‌کند چیست؟

برای رسیدن به پاسخ این سوالات نیاز است تا تجربه مشتری را در طول یک چرخه‌ی کامل تعاملات ببینیم. نقشه سفر مشتری تجسمی زنده و ساختاریافته از تجربه کاربر از استفاده یک محصول یا خدمت ایجاد می‌کند. با این روش، داستان‌هایی از مجموعه رویدادها مانند یک فیلم بیان می‌شود و یک داستان جذاب براساس تجربه آن‌ها شرح داده می‌شود، این داستان جزئیات تعاملات کاربر با محصول یا خدمت به همراه احساسات کاربر را در شیوه‌ای بسیار قابل دسترس بیان می‌کند.



در هر سفر مخاطبان در مواجهه با خدمات ما با مجموعه در نقاطی که به آن‌ها نقطه تماس^۱ می‌گوییم در ارتباط هستند که از آن‌ها برای تجربه و ساخت یک «سفر» استفاده کنیم. نقشه سفر مشتری فعل و انفعالات ناملموس را مشهود می‌کند و درکی مشترک از مخاطب بین اعضای مجموعه ایجاد می‌کند؛ همچنین چشم‌انداز مخاطبان را با دیدگاه

سازمان مرتبط می‌سازد. نقشه سفر مشتری کمک می‌کند تا شکاف‌های تجربه مخاطب / مشتری، را ببینیم و راه حلی برایشان خلق کنیم.

اغلب مشتریان و مخاطبان شما از نخستین ارتباط تا این لحظه سفری طولانی، پیچیده و چند مرحله‌ای را طی کرده‌اند: سفری که برای آن‌ها یک شکل و یکسان نبوده است.

تعریف

نقشه سفر مشتری نمایش بصری تک تک تجربه‌هایی است که مشتریان تان با شما دارند. این نقشه، قصه‌ی تجربه‌ی مشتری از برند شما را، از نخستین مواجهه تا زمانی که رابطه‌ی بلندمدت شکل می‌گیرد، بیان می‌کند.

نقشه سفر مشتری ایده‌ی ساده‌ای دارد، دیگرامی که گام به گام مسیر درگیر شدن مشتریان را با یک مرکز، محصول فیزیکی، تجربه‌ی آنلاین، تجربه‌ی خرده‌فروشی، خدمت و یا ترکیبی از این‌ها نمایش می‌دهد. هرچقدر نقاط تماس [تعداد مراحل] بیشتر باشد، چنین نقش‌های پیچیده‌تر، و البته ضروری‌تر خواهد بود.

این بخش راهنمایی است برای کمک و ایجاد یک نقشه سفر مشتری برای درک بهتر تجربه مشتریان. این نقشه امکان می‌دهد تا از دید مخاطبان مجموعه، روند ارائه خدمت یا محصول مورد بررسی قرار گیرد. و ارتباطات مؤثر با مخاطبان مان بسازیم.

وقتی می‌پذیریم که افراد مختلف، از مسیرهای متفاوتی با ما آشنا شده و به کسب و کار ما می‌رسند؛ و نیز در طول مدت ارتباط با کسب و کار ما نیز، سفرهای متفاوتی را تجربه می‌کنند، تفاوت نیازها و دغدغه‌های آن‌ها را بیشتر جدی می‌گیریم.

استفاده از نقشه سفر، در شاخه‌های مختلفی از مدیریت، بازاریابی و فروش، مفید است و نمی‌توان آن را به یک زمینه‌ی خاص محدود کرد. مثلاً توجه به نقشه سفر مشتری در طراحی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، قطعاً می‌تواند اثربخشی آن را افزایش دهد. توجه به مراحل سفر مشتری هنگام تولید محتوا و به کارگیری بازاریابی محتوا در ارتباط با مخاطبین ما بسیار مهم است.

باید بکوشیم کانال ارتباط با مخاطب / مشتری و نیز نوع محتوایی که برای او ارائه می‌کنیم، در هر قسمت از سفر مشتری، متفاوت باشد و ویژگی‌های آن مقطع از سفر را در نظر بگیرد. شاید اشاره به موردی که بسیاری از ما تجربه کرده‌ایم، اهمیت نقشه سفر مشتری را بیش از پیش مشخص کند.

شاید شما هم با کسانی روبرو شده باشید که یک محصول را روی سایت خود می‌فروشند و برای حمایت از آن محصول، در شبکه‌های اجتماعی هم فعال شده‌اند.

آن‌ها مدام مخاطب را از تلگرام به پست اینستاگرام و از اینستاگرام به استوری و از استوری به اکانت شخصی خود و از اکانت شخصی‌شان به اکانت تجاری هدایت می‌کنند و در این میان، هر از چندگاهی، به مناسب‌های مختلف و رویدادها و حوادث کشور، تبریک و تسلیتی هم می‌گویند

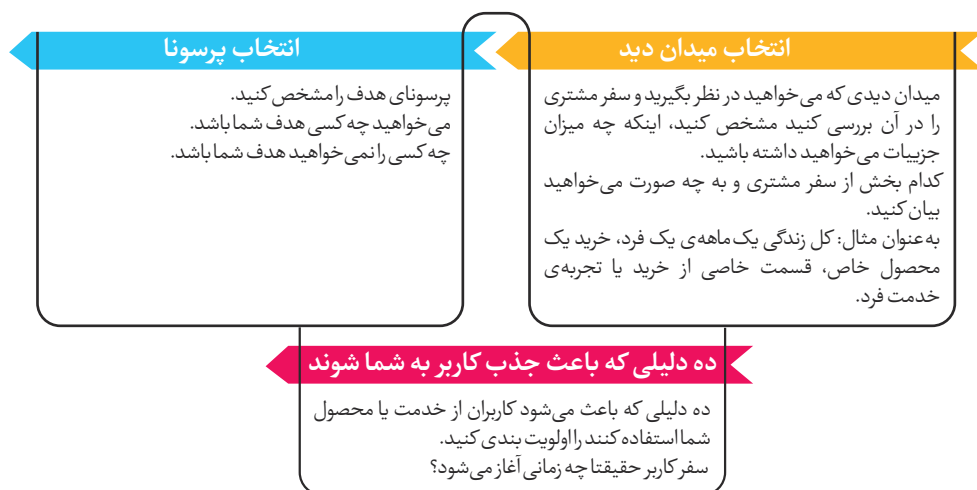
و گاهی هم، در استوری یا قسمت Bio در اینستاگرام، مخاطب را به سرزدن به سایت و خرید محصول، تشویق می‌کنند. در نگاه اول ممکن است این کار بسیار منطقی و رایج به نظر برسد. اما اگر همین افراد، نقشه‌ی سفر مشتریان خود را دقیق‌تر ترسیم کرده و مسیر مشتریان و مخاطبان فعلی خود را نیز تحلیل کنند، ممکن است به نتیجه‌ی دیگری برسند: این‌که بخش زیادی از مشتریان بالقوه‌ی خود را در حلقه‌ی «لایو- پست- استوری- کانال- لایو» گرفتار کرده‌اند و آن‌چنان‌که باید، نتوانسته‌اند از تلاش خود بهره ببرند (شبیه ماشینی که در سفر، دور میدان می‌چرخد و آن‌قدر جاذبه‌های دور میدان زیاد است که فراموش می‌کند باید یکی از خروجی‌ها را انتخاب کرده و مسیر خود را ادامه دهد).

این که هر روز جاده‌ها و راه‌های بیشتری بسازید، الزاماً سفر مشتری را ساده‌تر و دلپذیرتر نمی‌کند.
سرگردانی بسیاری از مشتریان در مسیر سفر خود، ناشی از بی‌توجهی کسب و کارها به طراحی نقشه راه مشتری است.

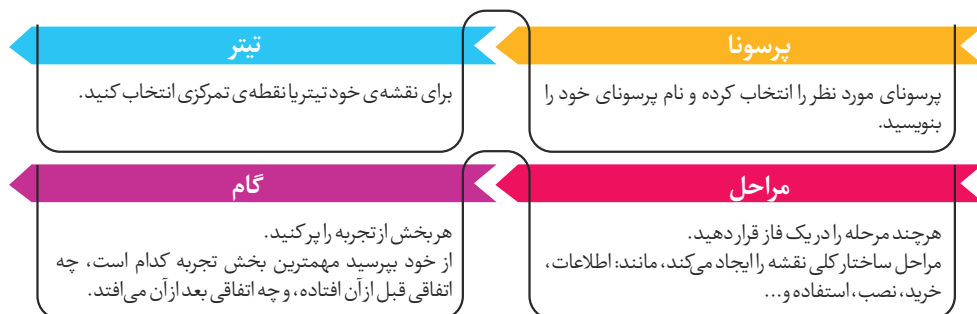
درگام نخست لازم است نقاط تماس مخاطبان مان را به درستی بشناسیم، شناسایی نقاط تماس کاربران با محصول یا خدمت، بسیار حائز اهمیت است. نقاط تماس می‌توانند حالات مختلفی داشته باشند، از ارتباط مستقیم با افراد تا ارتباط مجازی از طریق سایت، شبکه‌های اجتماعی، یا حضور فیزیکی در یک ساختمان و فضا. بنابراین ساخت نقشه سفر مشتری شامل تعریف این نقاط تماس از دید کاربر است. مصاحبه برای تهیه نقشه سفر مشتری بسیار کاربردی و مفید است. همچنین نقشه‌ها می‌توانند توسط خود کاربر تکمیل شوند. وبلاگ‌ها و خاطرات ویدئویی^۱ این امکان را فراهم می‌کند که افراد به زبان خود بینش و تفکرشان را ارائه دهند. وقتی که نقاط تماس شناسایی شدند، می‌توان آن‌ها را به صورت بصری و در ترکیب با هم به صورت یک تجربه کلی ارائه داد. این نقشه‌ی کلی از تجربه‌ی کاربر باید به اندازه‌ی کافی جذاب باشد تا برای همه قابل دسترسی و درک باشد، همچنین جزییات کافی برای ارائه‌ی بینش واقعی افراد را داشته باشد.

این شاید به این معنی باشد که نقشه‌ی سفرکاری باید بر مبنای پروسنا ساخته شود، در این صورت کاربرانی که سیرا انجام می‌دهند بیشتر از یک اسم در صفحه هستند. اکنون این سیرا باهم مرور خواهیم کرد.

مراحل اجرا



ساختار و اجزای مشخص و ثابتی برای نقشه‌ی سفرکاری وجود ندارد، و با توجه به خدمات و محصولات متفاوت ارائه شده در شرکت‌های مختلف این نقشه می‌تواند تغییر کند. در زیر به برخی از اجزایی که می‌توان در نقشه‌ی سفرکاری استفاده کرد اشاره می‌شود.



کانال های ارتباطی

در هر مرحله راه ارتباطی افراد چیست؟ تلفن هوشمند، تالارهای گفتگو، ارتباط رو در رو، ایمیل، وبسایت و... با استفاده از آیکون ها کانال های ارتباطی افراد را تصویری کنید.
چه کسی مسئول هر کانال است. شما چگونه می توانید اثرگذار باشید.

استوری بورد

زیر هر مرحله طرحی بکشید تا روایتی تصویری ایجاد کنید. حتی اگر با یک مثلث و دایره طرح یک انسان را بکشید هم مورد قبول است.
عکس های واقعی، اسکرین شات یا هر چیز تصویری دیگر برای بیان داستان پرسونا بسیار موثر است، ضمن اینکه باعث می شود سایر افراد بتوانند سریعتر با پرسونا ارتباط برقرار کنند.
استوری بورد کمک می کند تجربه ی کاربری را بصری کنید.

سفر عاطفی

گرافی ساده که میزان رضایت پرسونا در هر نقطه ی تماس را به صورت تصویری نشان می دهد.
در هر نقطه، تجربه ی عاطفی پرسونا چیست.
۵ نقطه، از ۲- (بدترین) تا ۱+ (بهترین)
سفر عاطفی کمک می کند مشکل ها و شکاف های موجود در تجربه ی کاربری را شناسایی کنید.

منحنی دراماتیک

برای نشان دادن میزان درگیری پرسونا در هر نقطه ی تماس از منحنی دراماتیک استفاده می شود. (تنش، درام، اهمیت)
برای هر مرحله ۵ نقطه از ۱ تا ۵ در نظر بگیرید. (از کمترین تا بیشترین)
منحنی دراماتیک کمک می کند مهم ترین نقاط تماس از نقطه نظر کاربر شناسایی شود.

نقاط تماس

نقاطی که کاربر از ابتدا تا انتها با محصول در تماس است. قبل، حین، و بعد از استفاده از خدمت یا محصول. از لحظه ای که کاربر با محصول یا خدمت آشنا می شود و تا آخرین لحظه ای که کاربر با محصول یا خدمت در ارتباط است.
برای هر نقطه ی تماس یک تیترو توضیح انتخاب کنید. و در صورت امکان تصویر، اسکرین شات یا اسکیچی به آن بیافزایید.

متن

در این بخش هر اطلاعات اضافی که برای توضیح تجربه ی پرسونا نیاز است، اضافه کنید.
قسمت های مختلف برای نیازها، تفکرات، احساسات، ایده ها، پیشرفت، یادگیری کلیدی، فرصت ها و... توضیح دهید در هر مرحله چه اتفاقی می افتد.

لحظات حقیقت

نقاطی در ارتباط با کاربر که شما فرصت دارید وفاداری کاربر خود را با درگیر کردن آن ها دریابید.
لحظات حقیقت را می توان به دو قسمت moments of pain و moments of glory تقسیم کرد.

فرصت ها

افزودن فرصت هایی که شرکت از تجربه ی کاربر در هر بخش می تواند برای بهبود محصول یا خدمت و افزایش بهره وری داشته باشد.

افزودن پرسونا

برای تکمیل تجربه ی کاربر پرسونا های بیشتری اضافه کنید، مانند گروه های مختلف مشتریان، مشتریانی با تجربه کارمندی و...

خطوط اضافی

توضیح مراحل
KPLS
مشلغ
پروسه ی پشت صحنه
سیاست گذاران
خروجی تحقیقات

یک نقشه سفر کاربری معمولی، چندکاناله و
بر مبنای زمان است.

بسیار مهم است که فقط مسیر سفر کاربر را تجسم نکنید، بلکه به داستان‌هایی که چرا این مسیر اتفاق افتاده است نیز اشاره کنید؟
شرایط، انگیزه‌ها و تجربیاتی که منجر به این روند شدند نیز لازم است مورد توجه قرار گیرد. در تصویر ذیل یک نمونه ساده از سفر کاربری را مشاهده می‌کنید.

سناریو

 ارسلان	مثبت	-----
	خنثی	-----
	منفی	-----
 نازنین	مثبت	-----
	خنثی	-----
	منفی	-----
نقاط تماس		
لحظات حقیقت		
فرصت‌ها		

نمونه نقشه سفر کاربری

پیوست یک



مجموعه پرسشنامه‌های
نیازسنجی کانون‌های مادر/پدر



پرسشنامه‌ای که در دست دارید در دو بخش تنظیم شده است.

بخش نخست

یکی از راه‌هایی که به والدین کمک می‌کند آگاهی و مهارت بیشتری در تربیت کودک بدست آورند، شرکت در دوره‌های آموزشی فرزندپروری است. برای تشکیل دوره‌های مفید و کارآمد برای شما پدر و مادرگرامی، لازم است از علایق و اولویت‌های شما در مباحث مربوط به فرزندپروری اطلاع دقیقی داشته باشیم. بدین منظور در زیر فهرستی از این دوره‌ها تنظیم شده است. لطفاً با مطالعه توضیحات دوره‌ها، میزان تمایل خود و همسرتان برای شرکت در هر دوره را با گذاشتن علامت زیر یکی از گزینه‌های "خیلی علاقه‌مندم، نسبتاً علاقه‌مندم، نسبتاً بی‌علاقه‌ام و کاملاً بی‌علاقه‌ام" مشخص نمایید.

نسبت شما با کودک چیست؟ ☐ پدر ☐ مادر ☐ ناپدری ☐ نامادری ☐ سایر			
سن پدر:		سن مادر:	
مدت ازدواج:			
میزان تحصیلات پدر			
☐ بی‌سواد	☐ ابتدایی	☐ راهنمایی (سیکل)	☐ دبیرستان (دیپلم)
☐ فوق دیپلم	☐ لیسانس	☐ فوق لیسانس	☐ دکتری
شغل پدر: (اگر شغل آزاد است، لطفاً نوع آن دقیقاً ذکر شود)			
میزان تحصیلات مادر			
☐ بی‌سواد	☐ ابتدایی	☐ راهنمایی (سیکل)	☐ دبیرستان (دیپلم)
☐ فوق دیپلم	☐ لیسانس	☐ فوق لیسانس	☐ دکتری
شغل مادر: (اگر شغل آزاد است، لطفاً نوع آن دقیقاً ذکر شود)			
وضعیت زندگی والدین به چه صورت است؟			
☐ والدین با هم زندگی می‌کنند.	☐ والدین طلاق گرفته‌اند	☐ والدین در حال طلاق گرفتن می‌باشند.	☐ مادر فوت کرده است. ☐ پدر فوت کرده است.

تعداد فرزندان خانواده			
فرزند اول	جنسیت:	فرزند اول	جنسیت:
	سن:		سن:
فرزند سوم	جنسیت:	فرزند سوم	جنسیت:
	سن:		سن:

عناوین و تعاریف دوره‌ها

پرورش فرزند

در این دوره به والدین کمک می‌شود نیازها و احساساتی که پشت رفتارهای کودک پنهان است را بشناسند و براساس آن، واکنش‌های متعادل‌تری نسبت به رفتار کودک از خود نشان دهند و در نتیجه آگاهانه‌تر رفتار کنند. این برنامه تلاش دارد مهارت آرامش دادن به خود و مراقبت از خود را به والدین آموزش دهد. چگونگی ارتباط با کودک، نحوه‌ی گوش دادن به کودک و شناخت زبان بدن والد و کودک از دیگر مباحث این دوره است. دوره پرند معمولاً در چهار جلسه چهارونیم ساعته برگزار می‌شود.

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی‌علاقه‌ام	کاملاً بی‌علاقه‌ام	
				نظر مادر
				نظر پدر

همراهی، راهبری و ارتباط

هدف از این دوره درک کودک و ایجاد فضای شاد همراه با رضایت والد و کودک است. والدین می‌آموزند چگونه در عین اینکه ارتباط صمیمی و عاطفی با کودک برقرار می‌کنند، رفتارهای کودک را به سویی که خواست والدین است هدایت نمایند. دوره همراهی در سه جلسه سه ساعته برگزار می‌شود.

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه های زیر مشخص کنید.

	خیلی علاقه مندم	نسبتاً علاقه مندم	نسبتاً بی علاقه ام	کاملاً بی علاقه ام
نظر مادر				
نظر پدر				

والدگری مبتنی بر ارزش

در این دوره والدین در پاسخ به پرسش "برای کودکم چه می خواهیم؟" نظام ارزشی خود در مورد فرزندپروری (بایدها و نبایدها) را کشف می کنند، یعنی آنچه برای آن ها در رابطه با فرزندشان مهم است را درمی یابند. سپس اولویت بندی و چگونگی عملی کردن بر اساس ارزش های فرزندپروری خود را فرامی گیرند. بدین ترتیب والدین قادر می شوند به جای رفتارهای شتاب زده در مواقع پر تنش، بر اساس ارزش هایشان با کودک رفتار کنند. این دوره در شش جلسه سه ساعته برگزار می شود.

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه های زیر مشخص کنید.

	خیلی علاقه مندم	نسبتاً علاقه مندم	نسبتاً بی علاقه ام	کاملاً بی علاقه ام
نظر مادر				
نظر پدر				

چالش های تربیت کودک

هدف از این دوره شناسایی عوامل متعددی است که در شکل گیری رفتارهای ناسازگارانه کودک در هر یک از مراحل رشد و تحول او نقش دارد. این آگاهی موجب جلوگیری از به دام افتادن والدین در تله های تربیتی، کاربرد روش های صحیح تربیت فرزند و در نتیجه کاهش فشار روانی والدین می شود. این دوره در سه جلسه دو ساعته برگزار می شود.

■ سرفصل های دوره:

(۱) شناخت مراحل رشد، (۲) شناخت مشکلات رفتاری کودکان (۳) الگوها و تله های تربیتی والدین

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه مند	نسبتاً علاقه مند	نسبتاً بی علاقه	کاملاً بی علاقه

مهندسی ارتباط والد و کودک

هدف این دوره آموزش روش های کاربردی برقراری ارتباط با کودک است که به عنوان پل های نامرئی برای برقراری قوانین و انضباط سالم به شمار می آید. همچنین یکی دیگر از اهداف این دوره آموزش خودکنترلی و بهبود رفتار کودکان است. این دوره در سه جلسه دو ساعته برگزار می شود.

■ سرفصل های دوره:

۱) چگونه با کودک دوست باشیم؟ ۲) چگونه رفتارهای سازنده را به کودک بیاموزم؟
لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه مند	نسبتاً علاقه مند	نسبتاً بی علاقه	کاملاً بی علاقه

تربیت بدون فریاد

هدف از این دوره آموزش چگونگی ارائه دستورهای روشن و واضح والدین به کودکان است. از این طریق کودکان محدودیت های رفتاری را می شناسند و در نتیجه کودکانی با روشی سازگار و بدون خشونت پرورش می یابند. همچنین آگاهی و توانایی کنترل احساسات و هیجانات کودک نیز یکی دیگر از اهداف این دوره است. این دوره در سه جلسه دو ساعته برگزار می شود.

■ سرفصل‌های دوره:

(۱) تکنیک‌های قانون‌گذاری، (۲) چه کنم تا کودکم از دستوراتم تبعیت کند؟ و (۳) آموزش بیان احساسات
لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی علاقه‌ام	کاملاً بی علاقه‌ام	
				نظر مادر
				نظر پدر

شیوه‌های برخورد با رفتارهای ناسازگارانه کودک

نحوه، زمان و چگونگی استفاده از روش‌های تنبیهی به منظور تربیت کودکی سالم و بدون تخریب شخصیت، از اهداف این دوره است. همچنین آگاهی در مورد حد و مرز روش‌های تنبیهی در محیط خانه و خارج از خانه و نیز زمان مورد نیاز برای استفاده از کمک‌های حرف‌های، از دیگر مباحث این دوره است. این دوره در سه جلسه دو ساعته برگزار می‌شود.

■ سرفصل‌های دوره:

(۱) روش‌های تنبیهی مؤثر، (۲) مدیریت موقعیت‌های پردردسرو (۳) چه زمانی کمک حرف‌های بگیریم؟
لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی علاقه‌ام	کاملاً بی علاقه‌ام	
				نظر مادر
				نظر پدر

تربیت جنسی کودکان

ارائه راهکارهای صحیح و کاربردی به والدین به منظور پاسخگویی به کنجکاوی‌های جنسی کودکان و نحوه عکس‌العمل‌های صحیح و مناسب که بخش مهمی از سلامت جسمی و روانی

کودکان است، از اهداف آموزشی این دوره محسوب می‌شود. این دوره در چهار جلسه دو ساعته برگزار می‌شود.

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

	خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی علاقه‌ام	کاملاً بی علاقه‌ام
نظر مادر				
نظر پدر				

آموزش مهارت‌های ارتباطی به کودکان

هدف این دوره آگاهی و آموزش والدین در مورد مهارت‌های شگل‌گیری و حفظ روابط دوستانه و صمیمی در کودکان است. آموزش این مهارت‌ها در بستر خانواده، شالوده روابط اجتماعی موفق کودکان در آینده را شکل می‌دهد. این دوره در سه جلسه دو ساعته برگزار می‌شود.

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

	خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی علاقه‌ام	کاملاً بی علاقه‌ام
نظر مادر				
نظر پدر				

ابزارهای ارتباطی در کودکان

هدف این دوره پی بردن به اهمیت، چگونگی استفاده و نیز نقش هریک از ابزارهای ارتباطی شامل: گفتار، قصه، بازی و اسباب‌بازی است. اهمیت ابزارهای ارتباطی در انتقال اندیشه، احساسات، تقویت درک، قدرت بیان و حل مسئله انکارناپذیر است. در این دوره به مشکلات کودکان هرگروه سنی در زمینه به کارگیری این ابزارهای ارتباطی پرداخته می‌شود. این دوره در چهار جلسه دو ساعته برگزار می‌شود.

■ سرفصل‌های دوره:

(۱) رشد گفتار و زبان، (۲) قصه، (۳) بازی و اسباب‌بازی
لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی علاقه‌ام	کاملاً بی علاقه‌ام	
				نظر مادر
				نظر پدر

تقویت توانمندی‌های ذهنی و یادگیری کودک

هدف از آموزش مهارت‌های یادگیری، تقویت ذهن و جسم است. بدین ترتیب مؤلفه‌های هر یک از این مهارت‌ها، متناسب با هر گروه سنی، به صورت نظام‌مند، با روش اکتشافی و نیز بهره‌گیری از روش‌ها و ابزارهای نوین آموزشی و به کمک بازی آموزش داده می‌شود. این دوره در چهار جلسه دو ساعته برگزار می‌شود.

■ سرفصل‌های دوره:

(۱) مهارت‌های حرکتی ظریف و درشت، (۲) پیش‌نیازهای خواندن و نوشتن و (۳) پیش‌نیازهای مفاهیم ریاضی
لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه‌های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه‌مندم	نسبتاً علاقه‌مندم	نسبتاً بی علاقه‌ام	کاملاً بی علاقه‌ام	
				نظر مادر
				نظر پدر

کتابخوانی مشارکتی

در این کارگاه یک‌روزه، شیوه‌های افزایش انس و علاقه کودکان به خواندن و موانع آن مورد بررسی قرار می‌گیرد. شرکت‌کنندگان با انواع کتاب، محل و زمان مطالعه، روش‌های متنوع و

موضوعات کتابخوانی، پایان دادن به داستان کتاب، تغییر روند اتفاقات کتاب، بازی نمایش بر اساس کتاب و نیز پرداختن به موضوعات کتاب در دنیای واقعی آشنا می شوند.

لطفاً میزان تمایل خود را برای شرکت در این دوره با گذاشتن علامت در یکی از گزینه های زیر مشخص کنید.

خیلی علاقه مند	نسبتاً علاقه مند	نسبتاً بی علاقه	کاملاً بی علاقه	
				نظر مادر
				نظر پدر

۱) والد گرامی چه روزهایی از ایام هفته را برای تشکیل کلاس ترجیح می دهید؟

.....

.....

.....

۲) تمایل دارید چند روز در هفته کلاس تشکیل شود؟

.....

.....

.....

۳) لطفاً زمان هایی از روز (صبح / عصر) که ترجیح می دهید در کلاس شرکت کنید را ذکر نمایید.

.....

.....

.....

۴) چنانچه محدودیتی یا پیشنهادی برای شرکت در کلاس دارید، بیان کنید.

.....

.....

.....

بخش دوم

به منظور ارائه خدمات با کیفیت برای کودکان، لازم است اطلاعات دقیقی در مورد نوع تعاملات والد و فرزند داشته باشیم. در زیر عباراتی درباره نحوه ارتباط شما با کودکان و نیز ویژگی‌های او بیان شده است. لطفاً هر عبارت را به دقت بخوانید و میزان موافقت خود با هریک را با گذاشتن علامت زیر یکی از گزینه‌های کاملاً موافقم، نسبتاً موافقم، نسبتاً مخالفم و کاملاً مخالفم مشخص کنید. لطفاً تا جایی که ممکن است هیچ موردی را بدون پاسخ نگذارید.

عبارات	کاملاً موافقم	نسبتاً موافقم	نسبتاً مخالفم	کاملاً مخالفم
(۱) به فرزندم اجازه می‌دهم هر چه می‌خواهد، انجام دهد.				
(۲) وقتی کودکم حرف می‌زند به دقت به حرف‌هایش گوش می‌دهم.				
(۳) قوانین زیادی برای برقراری نظم در منزل داریم.				
(۴) قبل از اقدام به تنبیه، معمولاً چندین بار تهدید می‌کنم.				
(۵) کودکم چگونگی مراقبت از اعضای بدن خود را می‌داند.				
(۶) فرزندم بیشتر با کودکان خیلی کوچکتر یا بزرگتر از خود بازی می‌کند.				
(۷) کودکم واضح حرف نمی‌زند و مشکلات تلفظی دارد.				
(۸) فرزندم در قیچی کردن از روی خط مشکل دارد.				
(۹) وقتی از کودکم می‌خواهم کاری را انجام دهد، باید حتماً آن را انجام دهد.				
(۱۰) به جنبه‌های اشتباه رفتار فرزندم بیشتر دقت می‌کنم.				
(۱۱) در اجرای قوانین منزل، من و همسرم خیلی همراه هستیم.				
(۱۲) برای تنبیه کودکم از تنبیه‌های بدنی نیز استفاده می‌کنم.				
(۱۳) کودکم نمی‌داند چگونه از اندام‌های خصوصی خود مراقبت کند.				
(۱۴) کودکم نمی‌تواند برای ایجاد رابطه دوستی پیشقدم باشد.				

عبارات				کاملاً موافقم	نسبتاً موافقم	نسبتاً مخالفم	کاملاً مخالفم
(۱۵) فرزندم نمی‌تواند به خوبی افکار، نظرات و خواسته‌هایش را به صورت شفاهی انتقال دهد.							
(۱۶) کودکم در نقاشی و مهارت کپی کردن از اشکال، ضعیف عمل می‌کند.							
(۱۷) وقتی از دست فرزندم ناراحتم، احساساتم را حتماً با بیان جمله و به صورت کلامی به او می‌گویم.							
(۱۸) از تماس جسمی و نوازش فرزندم در هیچ زمان دریغ نمی‌کنم.							
(۱۹) اکثر اوقات رفتارهای کودکم غیر قابل کنترل است.							
(۲۰) اجرای تنبیه‌هایم در محیط‌های خارج از منزل معمولاً برایم غیر قابل انجام است.							
(۲۱) کودکم در مقابل کودکان هم سن و سال قلدر، نمی‌تواند از حق خود دفاع کند.							
(۲۲) معمولاً کودکم سؤالات کنجکاوانه درباره بدن را از من می‌پرسد.							
(۲۳) فرزندم شرکت در بازی‌های رقابتی را دوست دارد.							
(۲۴) کودکم پس از شنیدن قصه، نمی‌تواند به خوبی آن را درک و بازگو کند.							
(۲۵) فرزندم در شمارش و شناخت اعداد زیر ۱۰ دچار مشکل است.							
(۲۶) رفتارهای کودکم، اغلب آرامشم را می‌گیرد.							
(۲۷) کودکم اغلب دستوراتم را در خانه نشنیده می‌گیرد و عمل نمی‌کند.							
(۲۸) برای بهتر کردن روش‌های تربیتی‌ام، از بزرگان فامیل و دوستان کمک فکری می‌گیرم.							
(۲۹) کودکم احساسات خود را با جمله (به صورت کلامی) بیان می‌کند.							
(۳۰) به طور ثابت برنامه‌ای برای گذراندن زمان با کیفیت با فرزندم (بازی، کار مشترک و...) اختصاص می‌دهم.							
(۳۱) بازی‌های کودکم، فاقد قصه مشخصی است.							
(۳۲) کودکم در طبقه‌بندی مفاهیم پایه ریاضی مثل رنگ، شکل و اندازه دچار مشکل است.							

عبارات				کاملاً موافقم	نسبتاً موافقم	نسبتاً مخالفم	کاملاً مخالفم
۳۳) از هر سؤال و اتفاقی برای ارتباط و آموزش به کودکم استفاده می‌کنم.							
۳۴) کودکم به ندرت بازی های فکری انجام می‌دهد.							
۳۵) فرزندم نمی‌تواند جهت‌ها را به درستی تشخیص دهد.							
۳۶) اکثر اوقات از مادری / پدری کردن خودم، حالم بد می‌شود.							
۳۷) از اینکه نمیدانم چه کارهای دیگری باید برای فرزندم انجام دهم (انتخاب کلاس مناسب، مدرسه، نوع ورزش)، سردرگم هستم.							
۳۸) هیچ یک از راه‌هایی که برای ارتباط با فرزندم امتحان کردم، در مورد کودک من جواب نمی‌دهد.							
۳۹) معمولاً از کلماتی مثل لجباز، شلخته، پرتوقع، یکدنده و ... برای توصیف رفتار کودکم استفاده می‌کنم.							
۴۰) از اینکه چنین مادر / پدری هستم، عذاب وجدان دارم.							
۴۱) چون علت اصلی مشکلات رفتاری کودکم، همسر است، او باید کلاس شرکت کند.							
مادر/پدر گرامی از همکاری صمیمانه شما کمال تشکر را داریم.							

پيوست دو



فرم نظرسنجی شرکت کننده



شرکت کننده محترم

جهت ارتقاء کیفیت برنامه های آموزشی و نحوه اجرای دوره های آموزشی ، این پرسشنامه در اختیار شما قرار داده شده است. لذا خواهشمند است با اختصاص چند دقیقه از وقت خود، سوالات عنوان شده را مطالعه و پاسخ های خود را در قالب نمره بیان نمایید. و با ارائه پیشنهادات و انتقاد مؤثر ما را در ارائه بهتر خدمات یاری نمایید. با تشکر

مدرس دوره:										تاریخ برگزاری جلسه:										شماره جلسه:									
نام دوره آموزشی:										نام و نام خانوادگی تکمیل کننده:																			
شرح موارد مورد ارزیابی										عالی		خوب			متوسط			ضعیف											
										۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱										
محتوای دوره	تناسب مطالب ارائه شده با عنوان و اهداف دوره																												
	تازگی و به روز بودن مطالب ارائه شده																												
مدیرین	قدرت بیان، تفهیم و انتقال مطالب																												
	کیفیت اجرای کارگاه ها مطابق دستبرگ جلسه																												
	استفاده بهینه و به موقع از مواد آموزشی استفاده شده در طول جلسه																												
	صبر و حوصله در پاسخ گویی به سوالات																												
	ایجاد انگیزه در افراد شرکت کننده																												
	دقت در رعایت زمان بندی جلسه																												
امکانات و سازماندهی	شرایط محیط محل برگزاری دوره (نور، حرارت، صدا و...)																												
	امکانات آموزشی از نظر امکانات سمعی و بصری																												
	تناسب وسایل و مواد کمک آموزشی با اهداف دوره																												
	رعایت نظم و مقررات آموزشی (حضور به موقع)																												
نظرات و پیشنهادات و انتقادات:																													

نمونه ابزار خودکارآمدی والدین

مشخصات فردی					
نام و نام خانوادگی:		سن:		مدت ازدواج:	
وضعیت تأهل					
☐ متأهل		☐ مطلقه		☐ مجرد	
☐ بیوه					
تحصیلات					
☐ بی سواد		☐ ابتدایی		☐ راهنمایی (سیکل)	
☐ فوق دیپلم		☐ لیسانس		☐ فوق لیسانس	
☐ دکتری		☐ دبیرستان (دیپلم)			
شغل:			وضعیت شغلی: ☐ تمام وقت ☐ نیمه وقت		
آیا در تعطیلات هم کار می کنید؟ ☐ بله ☐ خیر					
مشخصات همسر					
سن:					
تحصیلات					
☐ بی سواد		☐ ابتدایی		☐ راهنمایی (سیکل)	
☐ فوق دیپلم		☐ لیسانس		☐ فوق لیسانس	
☐ دکتری		☐ دبیرستان (دیپلم)			
شغل:			وضعیت شغلی: ☐ تمام وقت ☐ نیمه وقت		
آیا در تعطیلات هم کار می کنید؟ ☐ بله ☐ خیر					
مشخصات فرزندان					
تعداد فرزندان:					
سن فرزند اول:		جنسیت:		سن فرزند دوم:	
☐ دختر ☐ پسر		جنسیت:		☐ دختر ☐ پسر	
سن فرزند سوم:		جنسیت:		سن فرزند چهارم:	
☐ دختر ☐ پسر		جنسیت:		☐ دختر ☐ پسر	

دستورالعمل: پرسشنامه‌ای که در اختیار دارید، عبارت‌هایی را در مورد نگرش، احساس و رفتار شما مطرح می‌کند، لطفاً هر یک از عبارت‌ها را به دقت بخوانید و عدد مناسب را انتخاب نمایید. چنانچه درباره آن جمله کاملاً موافقت‌تان با عدد ۶ و اگر کاملاً مخالفید عدد ۱ خط بکشید. در غیر این صورت یکی از گزینه‌های ۲ تا ۵ را انتخاب کنید.

کاملاً مخالفم	مخالفم	نسبتاً مخالفم	نسبتاً موافقم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	۲	۳	۴	۵	۶

عبارت						
۱	به این نتیجه رسیدم وقتی بدانی اعمال چگونه بر کودک تأثیر می‌گذارد، حل مشکلات مراقبت از فرزندت آسان می‌شود.					
۲	والد بودن خوبی‌ها و لذت‌های خودش را دارد، اما الان که فرزندم در این سن است کم آورده‌ام.					
۳	شب که به رختخواب می‌روم با صبح‌اش هیچ فرقی نکرده‌ام، یعنی احساس می‌کنم در طول روز کار خاصی نکرده‌ام.					
۴	نمی‌دانم چرا، ولی بعضی وقت‌ها که باید کنترل اوضاع به دست من باشد، بیشتر حس کسی را دارم که از خودش اختیاری ندارد.					
۵	والدینم بهتر از من تربیت شده بودند تا مادر/ پدر خوبی باشند.					
۶	برای کسی که تازه مادر/ پدر شده است و می‌خواهد بداند برای والد خوب بودن چه چیزهایی لازم است، من الگوی خوبی هستم.					
۷	من از پس پدر/ مادر بودن برمی‌آیم؛ هر مسأله‌ای برایم به راحتی قابل حل است.					
۸	یکی از مسائل سخت در والد بودن این است که نمی‌دانی کارت را خوب انجام می‌دهی یا بد.					
۹	گاهی فکر می‌کنم واقعاً کاری انجام نمی‌دهم.					
۱۰	در مراقبت ماهرانه از فرزندم به انتظارات شخصی که از خودم داشتم رسیده‌ام.					
۱۱	اگر قرار باشد کسی به این سؤال جواب دهد که چه چیزی فرزندم را آزار می‌دهد، آن شخص منم.					
۱۲	من در زمینه‌های دیگری علاقه و استعداد دارم، نه در والد بودن.					

عبارت							
۶	۵	۴	۳	۲	۱	با توجه به مدتی که از پدر/ مادر بودنم می‌گذرد، احساس می‌کنم کاملاً با این نقش آشنا شوم.	۱۳
۶	۵	۴	۳	۲	۱	اگر پدر/ مادر بودن فقط کمی جذابیت بیشتری داشت (جالب‌تر بود)، انگیزه‌ام برای این که پدر/ مادر بهتری باشم بیشتر می‌شد.	۱۴
۶	۵	۴	۳	۲	۱	صادقانه معتقدم همه مهارت‌های لازم را دارم تا پدر/ مادر خوبی برای فرزندم باشم.	۱۵
۶	۵	۴	۳	۲	۱	والد بودن مرا مضطرب و عصبی می‌کند.	۱۶
۶	۵	۴	۳	۲	۱	پدر/ مادر خوب بودن، خودش خوب ولدت بخش است.	۱۷

کلام آخر

وقتی گیاهی رشد نمی‌کند یا گل نمی‌دهد شرایط محیطی را تغییر بدهید نه خود گیاه را. سراهای محله‌ها بستری واقعی برای مشارکت اجتماعی جامعه محلی هستند. در این کتاب تلاش کرده‌ایم تا هر چند کوتاه و مختصر با درک محدودیت‌های موجود، به شما عزیزان کمک کنیم تا برای ارائه خدمات با کیفیت و جلب مشارکت جامعه محلی‌تان نگاهی نو داشته باشید؛ با ارائه راهکارهای عملی کمک کنیم تا از مشکلات‌تان رها شوید و با کشف راه‌های نو آن‌چه را برای کیفیت ارائه خدمات لازم است خلق کنید و در ادامه تلاش کرده‌ایم نمونه‌سازی کنیم تا راحت‌تر با ما همراه شوید.

قدردان همراهی همه مدیران محله‌هایی هستیم که به ما کمک کردند تا با مشاهده مشکلات و دیدن نواقص، درست‌تر برنامه‌ریزی کنیم. ما را در این راه همراه خود بدانید و مسیر خود را برای تغییر آغاز کنید.

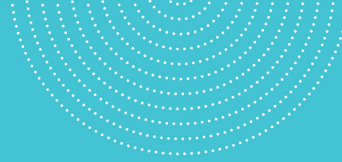
منابع



- ACT, (Access: 2021), Library Resources in Australian CHildhood Foundation: professionals.childhood.org.au/resources/
- Edwards, C., Gandini, L. and G., Forman, (1998), "Hundred Language of Children: The Reggio Emilia Approach to Early Childhood Education, US.
- Fielding, R., (2000), "Lighting the Learning Environment, An Introduction to Current Issues in Lighting as They Apply to Learning Environment", Designshare. com/Research/Lighting/Lighting Envr1.htm.
- Gladwell, M., (2002), "The Tipping Point. How the Little Things Can Make a Big Defference", USA: Little, Brown and Company.
- IDEO, (2015), "The Field Guide to Human-Centered Design: A step-by-step guide that will get you solving problems like a designer.", USA: IDEO.
- Lackney, J. A., (2000), "Thirty-three Educational Design Principle fir Schools and Community Learning Center", Schoolhouse Jurnal, 2(2), 1.
- Larson, C. E., (1993), "Communication Between Teachers and Parents as Perceived by Parents"CA: Simon Fraser University.
- Levine, E., (2002), "One Kid at a Time. Big Lessons from a Small School", Columbia University :Teachers College Press.
- Kolucki, b. and Lemish. D., (۲۰۱۱), " Communicating with Children Principles and Practices to Nurture, Inspire, Excite, Educate and Heal", New York: UNICEF.
- اخوت، ا.، (۱۳۹۸)، «باکودکان خود طیب سخت بگوییم»، تهران: قرآن و اهل بیت نبوت علیهم السلام.
- اداره کل آموزش ها و مشارکت های اجتماعی، (۱۳۹۷)، «دستورالعمل اجرایی خانه آموزش های شهروندی»، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
- استیکدورن، م. و ی.، اشنایدر، (۱۳۹۵)، «این، تفکر طراحی خدمات است»، (ترجمه: حمیدرضا حاجی حسینی گزستانی و سعید رحیمی نژاد)، تهران: هنر معماری قرن (سازمان زیباسازی شهرداری تهران).
- ایزدی، ر.، (۱۳۹۵)، «درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد»، تهران: جنگل.
- بریا، م.، (۱۳۹۹)، «کلیدهای پرورش هوش اخلاقی در کودکان و نوجوانان»، (ترجمه: فرناز فرود)، تهران: صابرين.

- پارک علم و فناوری دانشگاه تربیت مدرس، (۱۳۹۷)، «مقیاس سنجش کیفیت مراکز آموزشی سال‌های اولیه کودکی (۳ تا ۶ ساله‌ها)»، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- پاکزاد، ج. و ح. بزرگ، (۱۳۹۵)، «الفبای روانشناسی محیط برای طراحان»، تهران: آرمانشهر.
- پویا زیست، (۲۸۳۱)، «مطالعه و تحقیق پیرامون پارک‌های بازی کودکان در مناطق شهرداری تهران»، تهران: شرکت پویا زیست.
- دفتر تدوین مقررات ملی ساختمان ایران، (۱۳۹۶)، «مبحث چهارم الزامات عمومی ساختمان»، تهران: وزارت راه و شهرسازی.
- دفتر تدوین مقررات ملی ساختمان ایران، (۱۳۹۵)، «مبحث سیزدهم، طرح و اجرای تأسیسات برقی ساختمان»، تهران: وزارت راه و شهرسازی.
- دفتر تدوین مقررات ملی ساختمان ایران، (۱۳۸۴)، «مبحث بیستم، علائم و تابلوها»، تهران: وزارت راه و شهرسازی.
- ردیچ، ج.، (۱۳۹۷)، «خانواده، سرآغاز اولین یادگیری‌ها: مجموعه یادگیری روزانه»، (ترجمه: احمد تصویری)، زرنده: هم‌نوا.
- روزنبرگ، م.، (۱۳۹۸)، «ارتباط بدون خشونت: زبان زندگی»، (ترجمه: کامران رحیمیان)، تهران: اختران.
- ریولا، ا.، (۱۳۹۹)، «پرسونای مشتری»، (ترجمه: فرشاد حیاتی)، تهران: چالش.
- سازمان پژوهش‌ها و برنامه‌ریزی آموزشی، (۱۳۹۴)، «راهنمای برنامه و فعالیت‌های آموزشی و پرورشی دوره پیش دبستانی»، تهران: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران.
- سازمان پژوهش‌ها و برنامه‌ریزی آموزشی، (۱۳۹۵)، «کنترل بهداشت و ایمنی محیط مراکز پیش از دبستان»، تهران: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران.
- سازمان ملی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، (۱۳۹۷)، «استاندارد شماره ۸۹۰۵، الزامات مرکز پیش دبستانی و مهدکودک»، تهران: استاندارد ملی ایران.
- سیگل، د. و م.، هارتسل، (۱۳۹۶)، «فرزندپروری از درون به برون» (ترجمه: مهرناز شهرآرای)، تهران: آسیم.
- شورای عالی شهرسازی و معماری ایران، (۱۳۹۸)، «ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای افراد دارای معلولیت جسمی و حرکتی» (ویرایش سوم)، تهران: وزارت راه و شهرسازی.
- سازمان ملی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، (۱۳۸۸)، «تجهیزات زمین بازی و سطوح آن، قسمت اول: الزامات ایمنی عمومی و روش‌های آزمون»، تهران: استاندارد ملی ایران.

- شاپیرو، ش. و ک.، وایت، (۱۳۹۹)، «انضباط ذهن آگاهانه» (ترجمه: رضوان محمدی)، کرج: راوشید.
- علیزاده، م.، (۱۳۹۵)، «آیین فرزند پروری: روش های علمی آموزش مهارت های زندگی»، البرز: سیادت.
- فیبر، ا. و ا.، مزلیش، (۱۳۷۱)، «کودک، خانواده، انسان»، (ترجمه: گیتی ناصحی)، تهران: نشر نی.
- کمیسیون عالی ماده ۲۶، (۱۳۹۰)، «اصلاحیه دستورالعمل تاسیس، اداره و انحلال انواع مهدهای کودک»، تهران: سازمان بهزیستی.
- کوخایی، آ. و رودمقدس، ر.، (۱۳۹۵)، بررسی سبک های فرزند پروری در منابع اسلامی، بصیرت و تربیت اسلامی، دوره ۱۳، شماره ۳۵: ۱۲۹-۱۵۰.
- معاونت امور فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران، (۱۳۹۷)، «سند راهبردی آموزش های شهروندی»، شهرداری تهران.
- معاونت برنامه ریزی و توسعه سازمان زیباسازی شهر تهران، (۱۳۹۰)، «تجهیزات زمین بازی کودکان»، تهران: هنر معماری قرن.
- مجلس شورای اسلامی، (۱۳۸۰)، «آیین نامه بهداشتی مهدکودک ها»، تهران: مجلس شورای اسلامی.



کانون کودک شهرداری تهران
Tehran Municipality Child center