**تربیت اثربخش**

معلمان عزیز، با توجه به اهمیتی که گوش دادن فعال، جهت حل مسائل دانش‌آموزان دارد؛ و این که واقعاً گوش دادن فعال معجزه می‌کند همان گونه که در جلسات مشاوره وجود دارد.

**کاربردهای گوش دادن فعال**

گوش دادن فعال به ما کمک می‌کند:

- تا بحث کلاسی بر سر موضوع خاصی جریان پیدا کند.

- ضد مقاومت دانش‌آموزان در مقابل آموختن چیزهای تازه است.

- به دانش‌آموزان بسیار وابسته و مطیع کمک می‌کند.

- باعث تخلیه احساسات ناخوشایند ناشی از رویدادهای مدرسه یا خارج آن می‌شود.

- جلسات مؤثر با والدین یا معلم - دانش‌آموز - والدین را تسهیل می‌کند.

**چگونگی استفاده از گوش دادن فعال در بحث کلاسی**

برای استفاده از گوش دادن فعال در بحث‌های کلاسی باید نکاتی رعایت شود:

1- علائق مخصوص، ذوق‌ها، قدرت‌ها و ضعف‌های اعضا گروه را در نظر بگیرید.

از این مسأله و به خصوص از استعدادهای مخصوص می‌توان برای کمک به آموزش کل کلاس (یا گروه) استفاده کرد. و هم‌چنین کمبودها و ضعف‌ها را یادداشت کرد تا در برنامه تدریس‌های بعدی مورد توجه قرار گیرد.

2- ارزش‌یابی یا تهدید به ارزش‌یابی، بحث را متوقف می‌کند.

3- معلمین باید برای دانش‌آموزان توضیح دهند که بحث‌های گروهی جهت توسعه دادن و غنی کردن آموزش است و این بحث‌ها برای نمره دادن و قضاوت کردن نمی‌باشد.

4- معلم فقط زمانی اجازه یادداشت کردن را دارد که این یادداشت‌ها به صورت باز و روی تخته کلاس باشد تا دانش‌آموزان آن را ببینند و گرنه یادداشت‌برداری برای شاگردان تهدیدآمیز می‌شود.

 5- ترس از ارزش‌یابی همگان باعث می‌شود که بعضی از دانش‌آموزان در بحث شرکت نکنند. این مسأله حساسی است و باید مورد توجه قرار گیرد.

 6- خود معلم با اجتناب از موانع ارزش‌یابی‌کننده به دانش‌آموزان کمک می‌کند تا نظر خودشان را مطرح کنند و به موضع روشن و تعریف جدیدی از مسأله برسند.

7- معلم با اجتناب از ارزش‌یابی، می‌تواند تمام مسئولیت جهت دادن به بحث را به عهده دانش‌آموزان بگذارد.

**چگونگی استفاده از گوش دادن فعال برای رویارویی مقاومت**

تمام معلمین گاهی با مقاومت روبرو می‌شوند. دانش‌آموزان همیشه نمی‌خواهند آنچه را که معلم می‌خواهد درس بدهد، بیاموزد.

مقاومت دانش‌آموزان به شکل‌های مختلفی بروز می‌کند و می‌تواند از حالت انفعالی عدم فعالیت تا عدم همکاری آشکار باشد. متأسفانه بعضی از معلمین نمی‌توانند این علامت را به صورت رمز تعبیر کنند که این شاگرد گرفتار مشکل است و به جای توجه به مقاومت آن ها، با استفاده از موانع به جلو می‌روند.

* مقاومت در برابر آموختن، نشان‌دهنده این است که دانش‌آموز دچار مشکلی در زندگی‌اش است که جلوی قدرت عملکرد او را در ناحیه چهارضلعی تدریس - آموزش ما می‌گیرد.

* وظیفه معلم این است که به جای تنبیه کردن دانش‌آموز به خاطر مشکل داشتن، به او کمک کند تا هرچه زودتر به عملکرد آموختن بازگردد.
* برای پی بردن به اینکه دانش‌آموز گرفتار مسأله‌ای است، سؤالات «رمزی شده واحد» سرنخ‌های خوبی هستند.
* سؤالات «رمزی شده واحد» به آن دسته از سؤالات گفته می‌شود که:

1. در مورد چیزهای آشکار سؤال شود.

2. به نظر خارج از موضوع می‌آیند.

3. با آنچه که شما در مورد دانش‌آموز می‌دانید، تناسبی ندارد.

4. ناهماهنگی آن سؤالات به نظر شما عجیب باشد.

* سؤالاتی که کاملاً به رمز درآمده‌اند و مسأله‌ای در پس آن ها نهفته است، ممکن است اصلاً نیازی به جواب نداشته باشند.

 مثال‌هایی از سؤالات «رمزی شده واحد»:

«مردن چه احساسی داره؟»

«حالا قراره این رو امتحان هم بدیم؟»

«ریاضی مهم‌تر از علومه؟»

«هنوز وقت زنگ تفریح نشده؟»

«چرا باید این چیزها رو یاد بگیریم؟»

 \* این سؤالات و مانند این‌ها، علائم و نشانه‌هایی هستند، از جمله اینکه، گوش دادن فعال لازم است.

\* گاهی این سؤالات به صورت جملات خبری گفته می‌شوند.

 مثال: «شرط می‌بندم وقتی که شما هم به سن من بودید، جوش‌های غرور داشتید.»

«مردن باید احساس وحشتناکی داشته باشد.»

 \* چه این‌ها به صورت سؤالی مطرح شود و چه به صورت اظهاری مثبت، چنین سؤال‌هایی نیازمند روش گوش دادن فعال است تا با کمک آن ها به مشکل حقیقی برسیم.

 \* در بیشتر موارد، کنار آمدن با مقاومت‌های آشکار و خصومت‌آمیز از کنار آمدن با انواع پوشیده آن، آسان‌تر است.

\* گاهی معلم‌ها چیزی می‌گویند که کلید حساسیت دانش‌آموز را فشار می‌دهند، بعد دانش‌آموزان، با چیزی پراندن، نگرانی‌های درونی‌شان را تسکین می‌دهند.

 \* معمولاً وقتی دانش‌آموزان با شما و گفته‌هایتان، آشکارا مخالفت نمی‌کنند، به این معنا نیست که آن ها موافقند.

\* گاهی اوقات، دانش‌آموزی که نسبت به کلاس و معلم خود نگاه مثبتی دارد، از جانب افراد دیگر کلاس حرف می‌زند که دیدگاهی را دارند ولی آن را به زبان نمی‌آورند.

**چگونگی استفاده از گوش دادن فعال برای کمک به دانش‌آموزان متکی**

به دلیل استفاده جهانی والدین و معلمان از موانع ارتباط، دانش‌آموزان نیز در همه‌جای دنیا، برای تطبیق با آن موانع، از راه‌های معینی استفاده می‌کنند. عمومی‌ترین راهی که دانش‌آموزان انتخاب می‌کنند تا از عهده این موانع برآیند، این است که فردی تسلیم، وابسته و غیراجتماعی باشند. بنابراین این مسأله را چگونه می‌توان با گوش دادن فعال حل نمود.

دانش‌آموزان وابسته و متکی، نیازمند به دست آوردن عدم وابستگی و استقلال هستند.

لازمه کمک به این دانش‌آموزان، در زیادتر کردن قدرت تکیه بر منابع وجودی خودشان و توقع کم‌تری از دیگران، این است که معلمین مالکیت مسأله را به روشنی مشخص کنند.

با مثالی این مطلب را روشن می‌کنیم، فرض کنید یک دانش‌آموز کلاس دومی به معلم می‌گوید: «من نمی‌توانم شیروانی سقف خانه‌ام را بکشم».

بسیاری از معلمین این مسأله را اشتباهاً مربوط به خود می‌دانند «من باید بروم و این مسأله را حل کنم» در نتیجه چنین رفتاری را در قسمت پایین چهارضلعی قرار می‌دهند.

مسأله مربوط به معلم است.

با قرار دادن این مسأله در ناحیه مسائلی که مربوط به معلم است، بذرهای وابستگی افشانده می‌شود. وقتی معلم تصور مالکیت می‌کند، از یکی از موانع استفاده کرده و دانش‌آموز را وادار می‌کند که احساساتش را تغییر دهد و می‌گوید: «سعی کن، دوباره سعی کن.» یا حتی بدتر از آن، به او نشان می‌دهد که چگونه باید سقف شیروانی را بکشد و در نتیجه وابستگی بیش‌تر می‌شود.

مثال‌های زیادی را از این نوع رفتار معلمین می‌توان زد، از همکاران محترم می‌خواهیم چنان چه در این مورد سؤالی داشتند یا مثال خوبی که قابل استفاده دیگران است، مطرح کنند تا همه استفاده نمایند.

استفاده و تکرار موانع دوازدگانه برای این دانش‌آموزان باعث می‌شود که آن ها به احساسات خود بی‌اعتماد شوند و به فردی به عنوان «نجات‌دهنده» متکی‌تر شده و طوری رفتار کنند که دیگران به آن ها می‌گویند.

برای کمک به این دانش‌آموزان، از مهارت خوب گوش دادن به جای برعهده گرفتن مسأله استفاده کنید تا توانایی عقلانی دانش‌آموز را برای حل این کشمکش‌های درونی افزایش دهید.

دانش‌آموزان در زندگی روزمره با مسائل مختلفی روبرو می‌شوند. وقتی با این مسائل دست و پنجه نرم کنند و به راه‌حل برسند، به همان نسبت یاد می‌گیرند که به منابع درونی خود تکیه کنند و به احساسات خودشان اطمینان نمایند و اعتماد به نفس و استقلال به دست آورند.

بدترین خدمت معلم این است که خود را وسط بیاندازد و از بچه‌ها در مقابل مشکلاتشان دفاع کند و آن ها را از یک تجربه حساس، که تلاش برای رسیدن به راه‌حل است محروم نماید.

**استفاده‌های مفید از گروه‌های بحث دانش‌آموزی**

در طول یک سال تحصیلی، رویدادهای زیادی وجود دارند که بچه‌ها را می‌ترسانند و تحریک می‌کنند و با مشغول شدن فکر آن ها به این مسائل، تمرکز بر کار درسی را برای آن ها مشکل می‌کند. مثال‌هایی از این رویدادها در مقاطع مختلف را می‌آوریم، تا ببینیم چه چیزهایی که از نظر ما بزرگ ‌سالان کم‌ اهمیت است، ممکن است فکر بچه‌ها را مشغول کند.

در سطح ابتدایی: یک دانش‌آموز جدید، هوای غیرعادی، دعوا در زمین بازی، گذشتن اتومبیل‌های آتش‌نشانی و...

در سطح راهنمایی و متوسطه: شوخی‌های حال‌گیر، مسابقات فوتبال، رویدادهای مهم اجتماعی، تهدید به خشونت و...

این مسائل باعث می‌شوند که تعادل عاطفی بچه‌ها به هم بخورد و کار کردن برای آن ها مشکل شود. اگر اظهار شود که این احساسات در دانش‌آموزان وجود ندارند و یا بی‌اعتنایی به آن ها، نه ‌تنها مشکلی را حل نمی‌کند بلکه یأس و خستگی به همراه دارد.

معلمینی که این علائم و نشانه‌ها را تشخیص می‌دهند، می‌توانند به طور موقت برنامه‌های تحصیلی دانش‌آموز را کنار بگذارند و به او کمک کنند تا در مورد احساساتش حرف بزند و لازمه این امر استفاده از مهارت گوش دادن فعال است.

استفاده از بحث‌های دانش‌آموز - محور باعث می‌شود که:

1. احساسات از تحریک باز ایستند.

2. بررسی بیش‌تر احساسات و نظرات توسط دانش‌آموزان.

3. رسیدن به درک ارزش‌ها

4. افزایش رشد درک واقعی

برنامه‌ریزی سالیانه در برنامه درسی برای پرداختن به بجث‌های دانش‌آموز – محور اجازه به دانش‌آموزان که موضوع بحث را خودشان انتخاب کنند.

شروع جلسات با مطرح کردن یک سؤال باز از طرف معلم این سؤال می‌تواند نسبتاً وسیع باشد، مانند: «می‌خواهید امروز در مورد چه چیزی حرف بزنید؟»

بعد از استفاده از این «گشاینده‌ها»، معلم باید از «گوش دادن فعال» استفاده کند.

**مدرسه نمیرم**

دوستان عزیز تا به اینجا رسیدیم که معلم باید تشخیص دهد که مسأله مربوط به دانش‌آموز است یا، خودش؟

حال این سؤال مطرح می‌شود که اگر مسأله برای دانش‌آموز باشد، معلم باید چه کار کند؟

در ابتدا مثال‌هایی را ارائه می‌دهیم تا بحث روشن‌تر شود.

تربیت

مواردی مانند:

غیبت از کلاس توسط یک دانش‌آموز،هنگام درس به بیرون نگاه کردی،گریه کردن،بی‌قرار و بی‌تاب بودن در کلاس،حساسیت و زودرنجی،دارای لباس نامرتب و یا بدون تکلیف به کلاس آمدن

مواردی مانند این‌ها پیام‌هایی هستند که دانش‌آموزان می‌فرستند که جایی عیب دارد یا گرفتار مشکلی هستند. در برابر این‌ها امکان دارد معلم چه برخوردهایی بکند.

 **به روی خود نیاوردن**

امیدوار باشد که مسأله خودش حل می‌شود.

به شاگرد نگوید، مسأله آن ها ربطی به کلاس ندارد.

شاگرد را پیش مشاور بفرستد.

رفتار شاگرد را با تهدید و تنبیه سرکوب کند.

به امید بهبود مشکلات، تقاضای انتقال شاگرد به مدرسه دیگر را بکند.

رفتارهایی که در بالا لیست شد یا مشابه آن ها، معمولاً از سوی معلمین انجام می‌گیرد. ولی چرا این رفتارها از سوی معلمین صورت می‌گیرد، بعضی از مواردی که ممکن است در نوع رفتار معلم تأثیرگذار باشد بدین قرارند:

بعضی از معلمین تمایل ندارند به صورت فردی وارد مشکلات شاگرد شوند.

بعضی نمی‌دانند آیا مشاوره جزء وظایف آن ها است یا نه؟

بعضی‌ها، در نظر گرفتن مشکلات دانش‌آموزان را با اهداف مدرسه در تناقض می‌بینند.

بعضی‌ها می‌گویند مسائل دانش‌آموزان باید در خانه جا بماند.

 ولی در واقع می‌بینیم این مسائل با دانش‌آموز به مدرسه آورده می‌شود و مخل فرآیند یادگیری می‌گردد.

وقتی دانش‌آموزی دارای مسأله است و باری از احساسات شدید یا غم و غصه را به دوش دارد چه عواقبی ممکن است برای او داشته باشد.

امنیت او به خطر بیفتد.

احتیاجات جسمی او ارضا نشود.

افکار منفی به سراغ او بیاید مانند «من کنار گذاشته شده‌ام»، «دارای ارزش نیستم»، «مورد محبت نیستم».

مخاطرات این‌چنینی باعث می‌‌شود که در انجام کارهای مدرسه، نقصان به وجود آید و تلاش‌های معلم برای تدریس به بن‌بست برسد.

بنابراین می‌بینیم که نیاز است به مسائل دانش‌آموزان پرداخته شود. با این وجود، وقتی معلم می‌خواهد به بچه‌ها کمک کند، دانش‌آموزان به ندرت احساس می‌کنند که کمکی دریافت کرده‌اند و معلم هم به ندرت احساس می‌کند، وجودش مفید بوده است.

**چرا این اتفاق می‌افتد؟**

بعضی از معلمین می‌گویند در چنین مواقعی احساس عدم لیاقت در کمک کردن می‌کنند و هم‌چنین احساس طرد شدن از سوی دانش‌آموزان دارند.

شکست معلمین در کمک به حل مسائل دانش‌آموزان

عزیزان فکر کرده‌اید چرا با این همه دلسوزی که نسبت به شاگردان‌تان دارید و کمک‌هایی که در مواقع گرفتاری برای دانش‌آموزان انجام می‌دهید ولی شکست می‌خورید؟

این مسأله می‌تواند به دلایل زیر باشد:

معلمین فقط در مواقع گرفتاری به علایم و اشارات دانش‌آموزان توجه می‌کنند و تشخیص در این هنگام، کافی نمی‌باشد.

بعضی از معلمین نمی‌دانند، چگونه پاسخی مناسب بدهند.

در تشخیص اینکه مسأله برای دانش‌آموز است یا معلم دچار مشکل می‌شوند.

استفاده از زبان عدم پذیرش وقتی دانش‌آموز مسأله دارد.

با مثالی نکات بالا را بررسی می‌کنیم:

فرض کنید در کلاس شما، دانش‌آموزی وجود دارد که هنگام درس، دچار خیال بافی است، در این مورد چه کسی دارای مشکل است؟

اکثر معلمین می‌گویند مشکل مال معلم است.

چرا معلمین این‌گونه تصور می‌کنند در صورتی که این مشکل، مخل امر تدریس نیست.

آن ها چون تمایل دارند که مالکیت تمام رفتارهای دانش‌آموز را داشته باشند این پاسخ را می‌دهند.

برای تشخیص این که مشکل مال کیست، پنجره چهارگوش را بکشید و مشکل دانش‌آموز را در پنجره قرار دهید.

در اینجا می‌بینید مشکل مال دانش‌آموز است. آن گاه پاسخ مناسب می‌دهید.

ولی معلمینی که فکر می‌کنند که مشکل مال معلم است، پاسخی نادرست می‌دهند. آن ها شروع به فرستادن پیام‌هایی به دانش‌آموزان می‌کنند تا به او بفهمانند خیال‌بافی او قابل پذیرش نیست و باید تغییر کند.و باید به گونه‌ای عمل کند که گویی مسأله‌ای ندارد و اینجاست که از زبان «عدم پذیرش» استفاده می‌کنند. در صورتی‌که از آن باید زمانی استفاده کرد که رفتار دانش‌آموز برای معلم مسأله‌ساز است.

زبان عدم پذیرش، سد راه ارتباط بیشتر با دانش‌آموز است و حل مشکلات را آسان نمی‌کند و موجب عقب‌گرد رابطه معلم - شاگردی می‌شود.

**موانع ایجاد ارتباط**

زبان عدم پذیرش در واقع همان موانع ارتباطی است که ایجاد رابطه دوجانبه را کند کرده یا متوقف می‌کند. موانع ایجاد ارتباط را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

الف) پاسخ‌های ارائه‌کننده راه‌حل:

1- دستور دادن - فرمان دادن:

مثال: حالا دیگر دست از شکایت بکش و کارت را بکن.

تربیت جنسی کودک

تأثیرات که روی دانش‌آموز می‌گذارد:

احساسات، خواسته‌ها یا مسائل او اهمیتی ندارد.

آن چه معلم احساس می‌کند یا می‌خواهد، بپذیرد. به صورتی‌که در آن لحظه است، قابل پذیرش نیست.

ایجاد ترس از قدرت معلم

رنجیده یا خشمگین کردن دانش‌آموز

بیان احساسات خصمانه توسط دانش‌آموز

مقاومت کردن

داد و بیداد راه انداختن

نشان‌دهنده اینکه معلم به لیاقت دانش‌آموز اعتماد ندارد.

 2- اعلام خطر کردن - تهدید کردن

مثال: اگر می‌خواهی امسال معدل خوبی بیاری، بهتره پشتکار داشته باشی. بسیار شبیه دستوردهی و جهت‌دهی است.

تأثیرات که روی دانش‌آموز می‌گذارد:

احساس می‌کنند معلم کم‌ترین احترامی برای خواسته‌ها یا آرزوهای آن ها قائل نیست.

دانش‌آموز را ترسو و زبون می‌کند.

خصومت را برمی‌انگیزد.

پاسخ دانش‌آموز به این موارد «هرچه میشه بشه، من این‌طور احساس می‌کنم».

گاهی وسوسه شدن به انجام آن چه که به آن ها گفته شده انجام ندهند؛ تا ببینند حرف‌های معلم به واقعیت می‌رسد یا نه.

3- گفتن اخلاقیات - موعظه کردن - باید و نباید کردن

مثال: «وقتی به مدرسه میایی، کارت درس خواندنه، باید مسائل شخصی خودت را در خانه جا بگذاری.»

نصیحت افراد با تجربه

تأثیرات:

این پیام‌ها بار قدرت و زور خارجی، وظیفه یا اجبار را به دوش دانش‌آموز می‌گذارد.

پاسخی که دانش‌آموز به این پیام‌ها می‌دهد با مقاومت و دفاع قوی‌تر

این پیام‌ها نشان می‌دهد که معلم به قضاوت آن ها اعتماد ندارد.

این پیام‌ها ایجاد کننده احساس گناه هستند.

این پیام‌ها دانش‌آموز را متقاعد می‌کنند که «بد» هستند.

4- نصیحت کردن، ارائه راه‌حل یا پیشنهادات:

مثال: کاری که تو باید بکنی این‌که طبق یک برنامه زمان‌بندی شده کار کنی، آن وقت می‌توانی به همه کارهایت برسی.

 تأثیر این پیام‌ها:

معلمین به قدرت او در حل مشکلات ایمان ندارند.

به معلم وابسته می‌شوند.

جلوی فکر شخصی‌شان را می‌گیرد.

حالت برتری را نشان می‌دهد.

برای نوجوانی که در مسیر استقلال است، آزاردهنده می‌باشد.

در مقابل شخص نصیحت‌کننده، عکس‌العمل نشان می‌دهد.

5- درس دادن، سخنرانی کردن، بحث‌های منطقی را پیش کشیدن.

مثال: بیا به واقعیات نگاهی بیندازیم، بهتره به یاد داشته باشی که فقط 34 روز دیگه از سال تحصیلی مونده که می‌تونی این درس را تمام کنی؟

تأثیر این پیام‌ها:

این پیام‌ها در ناحیه بدون مشکل رابطه معلم - شاگردی پذیرفته است.

احساس حقارت - زیردست بودن - عدم لیاقت در دانش‌آموز به وجود می‌آورد.

مقاومت و رنجش را برمی‌انگیزد چون معنی آن این است که دانش‌آموزان غیرمنطقی و نادانند.

احساس دعوا می‌کنند و دیگر گوش نمی‌دهند.

توسل به روش ناامیدانه برای اهمیت ندادن به حقایقی که معلمین می‌گویند.

نظرات معلم را در درس هم کنار می‌گذارند.

بحث‌های منطقی تبدیل به بازی قدرت، برای وادار کردن به انجام خواسته خودشان می‌شود.

ب- سه پاسخ حاوی قضاوت - ارزشیابی یا بی‌اعتنایی

بعضی از معلم‌ها معتقدند که تقصیرها، بی‌لیاقتی‌ها و رفتارهای احمقانه دانش‌آموز را به روی او بیاورند، مفید است.

6- قضاوت، انتقاد، عدم موافقت، سرزنش

مثال: «تو فقط تنبلی همین، یا یک روز زیرکار درروی حسابی».

 تأثیر این پیام‌ها:

دانش‌آموز احساس حماقت، بی‌لیاقتی، حقارت و بی‌ارزشی و بدی می‌کند.

بچه‌ها با قضاوت والدین و معلمین‌شان، از خودشان شناخت پیدا می‌کنند.

ارزش‌گذاری منفی کردن باعث جریحه‌دار شدن اعتماد به نفس می‌شود.

انتقاد منفی، باعث انتقاد منفی متقابل می‌شود. «خب خودت هم اینقدرها خوب نیستی».

معلمینی که از بیش ترین حد جملات انتقادی استفاده می‌کنند، شکایت بیشتری از بی‌احترامی شاگردان دارند.

باعث ارزش‌یابی منفی مداوم توسط خود دانش‌آموز می‌شود.

تصاویر ذهنی منفی در حد زیاد «من خوب نیستم - لیاقت ندارم - کسی دوستم ندارد».

7- فحش دادن، کلیشه‌سازی، برچسب‌زنی

مثال: تو مثل یک کلاس چهارمی رفتار می‌کنی، نه مثل کسی که به مدرسه راهنمایی آمده.

تأثیر این پیام‌ها:

به شکل‌هایی از ارزش‌یابی منفی و انتقاد کردن است و همان آثار مخرب را دارد.

عادی‌ترین پاسخ دانش‌آموزان، برگرداندن همان پیام به معلم است.

8- ترجمه، تجزیه و تحلیل کردن، تشخیص دادن

مثال: تو فقط سعی می‌کنی از زیر انجام آن تکلیف در بری.

تأثیر این پیام‌ها:

این پیام‌ها به دانش‌آموز می‌گوید که معلم سر از کارشان درآورده، می‌داند انگیزه‌شان چیست و چرا چنین کارهایی می‌کنند. «فقط این کارها را می‌کنی که جلب توجه کنی.»

این روان‌کاوی غیرحرفه‌ای، تهدید کننده و یأس‌آور است.

اگر تجزیه و تحلیل درست باشد، دانش‌آموز احساس می‌کند که حریمش مورد تجاوز قرار گرفته است و خجالت می‌کشد.

اگر تجزیه و تحلیل غلط باشد، دانش‌آموز به خاطر تهمت دروغ، عصبانی می‌شود.

نگرشی که دانش‌آموز به این پیام‌ها دارد این است که معلم خود را عاقل‌تر می‌داند.

پیام‌های «می‌دانم چرا»، «می‌توانم درونت را ببینم» باعث از بین رفتن هر نوع خواستی برای حرف زدن می‌شود.

باعث اجتناب از در میان گذاشتن اطلاعات بیش تر با معلم می‌شود چون خطرناک است.

ج- دو پیام وجود دارد که نشان دهنده کوشش از طرف معلم برای بهبود حال دانش‌آموز است یا دور کردن مشکل یا انکار مشکل

9- تعریف کردن، موافقت کردن، ارزش‌یابی مثبت کردن

مثال: تو واقعاً جوان لایقی هستی، مطمئنم هر طور شده خودت می‌توانی از عهده این کار برآیی.

تأثیر این پیام‌ها:

تشویق همیشه مثبت نیست و همیشگی بودن آن آثار منفی نیز دارد.

ارزش‌یابی مثبت وقتی با تصویر دانش‌آموز با خودش مطابقت نداشته باشد باعث برانگیختن عصبانیت می‌شود.

دانش‌آموز ارزش‌یابی مثبت را به عنوان سعی معلم بر مسلط شدن و تحت کنترل درآوردن وی تعبیر می‌کند.

در کلاسی که اغلب از تشویق استفاده می‌شود، عدم تشویق می‌تواند نشانه انتقاد باشد.

تعریف از دانش‌آموز در میان جمع، باعث خجالت او می‌شود.

دانش‌آموز به تشویق زیاد وابسته می‌شود و همیشه توقع آن را دارد.

دانش‌آموز نتیجه می‌گیرد که معلمی که از او تعریف می‌کند، او را نمی‌فهمد.

دانش‌آموز نتیجه می‌گیرد که معلم از وقت گذاشتن برای فهم احساسات او، خود را معاف می‌کند.

10- دوباره مطمئن کردن، هم‌دردی، دل‌گرمی دادن، پشتیبانی کردن

مثال: تو تنها کسی نیستی که چنین احساسی داری، من هم در مورد تکالیف سخت همین احساس را داشتم، به علاوه وقتی شروع کنی، سختی‌اش می‌رود.

تأثیر این پیام‌ها:

این پیام‌ها از نظر کمک به دانش‌آموز سطحی و غیرمفید است.

اطمینان بخشیدن به دانش‌آموز ناراحت، او را متقاعد می‌کند که درک نمی‌شود.

این که معلم می‌خواهد آن ها این احساس را نداشته باشند.

به این کوشش‌های معلم این گونه توجه می‌کند که معلم می‌خواهد او را تغییر دهد و این مسأله موجب بی‌اعتمادی می‌شود.

پیام نهفته در دلداری دادن این است که شخص گرفتار بیش از حد سخت می‌گیرد و نمی‌داند واقعاً مسأله چیست؟

د- سؤال کردن:

این پیام‌ها بیش از بقیه به کار می‌رود و خود معلمین عقیده دارند که سؤال کردن نتیجه‌اش مقاوم شدن است. ولی از طرفی معلم احساس می‌کند که باید حقایق بیشتری بداند چون می‌خواهد مشکل دانش‌آموز را با کمک خودش حل کند نه این که به دانش‌آموز کمک کند خودش مسأله‌اش را حل کند.

11- سؤال کردن، وارسی، بازپرسی، سؤالات متناقض کردن

مثال: فکر می‌کنی تکلیف خیلی سختی بود؟ چقدر وقت برایش گذاشتی؟ چرا این‌قدر طول دادی تا تقاضای کمک کنی؟ چند ساعت برایش وقت گذاشتی؟

تأثیر این پیام‌ها:

سؤال در زمانی که دانش‌آموز مسأله‌ای دارد، بازگو کننده عدم اطمینان، سوء‌ظن یا شک به اوست.

استنباط دانش‌آموزان این است که معلم می‌خواهد آن ها را روی شاخه‌ای به دام بیندازد و سپس شاخه را از ته اره کند.

دانش‌آموز احساس تهدید می‌کند، مخصوصاً زمانی که نمی‌فهمد سؤال برای چیست؟

دانش‌آموز فکر می‌کند که معلم می‌خواهد اطلاعاتی به دست آورد و به جای او حل مسأله کند.

آزادی دانش‌آموز در مورد مسأله‌ای که می‌خواهد بیان کند، محدود می‌شود و هر سؤال، پیام بعدی دانش‌آموز را دیکته می‌کند.

هـ- پیام‌هایی که می‌خواهند موضوع را عوض کنند:

این پیام‌ها می‌خواهند دانش‌آموز را از فکر موضوع خارج کنند. معلم باید با یه کار بردن آن ها و به گونه‌ای می‌خواهند از سر و کله زدن با دانش‌آموز اجتناب کنند.

12- قهر کردن، طعنه زدن، مسخره کردن، شوخی، برگرداندن حرف

کودک توقع بیش از حد دارد

مثال: ول کن بیا درباره چیز بهتری حرف بزنیم - حالا وقتش نیست - بیا به درس‌مان برگردیم - مثل این که امروز یکی از دنده چپ بلند شده است.

تأثیر این پیام‌ها:

این پیام‌ها به دانش‌آموز می‌گویند که معلم علاقه‌ای به او ندارد، به احساساتش احترام نمی‌گذارد، او را طرد می‌کند.

وقتی دانش‌آموز در مورد مشکلی صحبت می‌کند واقعاً جدی است.

دانش‌آموز دچار احساس زخم‌خوردگی، مطرود شدن، بی‌اعتنایی می‌شود. هرگاه به او، با مسخرگی، سربه‌سر گذاشتن، دست انداختن یا شوخی پاسخ داده شود.

بی‌اعتنایی باعث می‌شود که احساسات به طور لحظه‌ای دور شوند و در ابتدا موفق هستند ولی مشکل کنار گداشته شده چون حل نشده است، تمایل به ظهور مجدد دارد.

دانش‌آموز تمایل دارد که با احترام به او گوش داده شود و مورد درک قرار گیرد، در صورتی که با این پیام‌ها به او می‌گوییم مشکل خود را باید در جای دیگری مطرح کند.

دوستان عزیز،حال که موانع ارتباط را شناختیم، باید بگوییم که در بیش تر کلاس‌ها، وقتی دانش‌آموز مشکل دارد، حدود 90% از این موانع استفاده می‌شود.

با مثال‌هایی در زیر، علت بی‌تأثیر بودن این موانع را بررسی می‌کنیم. در اصل هر پاسخ، چیزی بیش از یک معنی یا پیام وجود دارد و آن پیام‌های نهفته است که آزاردهنده می‌شوند.

مثال1

وقتی یک دانش‌آموز دبیرستانی احساس خیطی یا طردشدگی خود را از طرف دوستش بیان می‌کند.

پاسخ معلم: «فکر می‌کنم اگر بهتر رفتار کرده بودی چنین اتفاقی نمی‌افتاد و حالا هم برو برای کاری که کرده‌ای معذرت‌خواهی کن.»

پیام‌های پنهانی که توسط شاگرد گرفته می‌شود عبارتند از:

«تو را باید سرزنش کرد»؛

«تو کار غلطی کردی»؛

«تو دید درستی نداری»؛

«تو دوست خیلی خوبی نیستی»؛

«به تو نمی‌توان اعتماد کرد که برای این مسأله خودت راه‌حل بیابی»؛

«تو به عاقلی من نیستی».

مثال 2

نوجوان با تنفر می‌گوید: «من دیگر طاقت مدرسه و چیزهای آن را ندارم.»

پاسخ معلم: «هر کسی یک وقت درباره مدرسه چنین فکری داشته، ولی وقتی بزرگ شدی، یادت میره.»

پیام‌های پنهان:

«تو فکر نمی‌کنی احساسات من واقعی و معتبر باشند؟»؛

«تو نه من را قبول داری و نه قضاوتم را درباره مدرسه»؛

«حتماً فکر می‌کنی من دیوانه‌ای، چیزی هستم»؛

«معلومه که فکر می‌کنی این مدرسه نیست که باید عوض بشه، فقط منم که باید عوض بشم.»؛

«فکر می‌کنی، حالا که درباره مدرسه اینطور فکر می‌کنم، خیلی بچه‌ام».

وقتی معلم چیزی در مورد دانش‌آموز (مخصوصاً نوجوان) می‌گوید هر پیام او می‌تواند اثرات زیر را داشته باشد:

 بازگو کننده چیزی که در مورد او فکر می‌کنید.

معین کننده چیزی که او در نهایت در مورد خودش فکر خواهد کرد.

نظر فردای او نسبت به خودش می‌باشد.

سازنده یا کاهنده اعتماد به نفس او.

با توجه به موانعی که در بالا ذکر شده است، سه سؤال ممکن است برای معلمین عزیز به وجود آید، که ابتدا سؤالات مطرح می‌شود و سپس به آن ها پاسخ داده می‌شود.

سؤال 1

عیب بیان واقعیت، سخنرانی کردن و اطلاعات در اختیار گذاشتن چیست؟

آیا این‌ها از عملکردهای اصلی معلم نمی‌باشد؟

سؤال 2

چرا تعریف و تمجید و ارزش‌یابی مثبت، جرو موانع آمده‌اند؟ ما یاد گرفته‌ایم که از این‌ها برای تأیید و تشویق رفتارهای خوب استفاده کنیم.

سؤال 3

چرا سؤال کردن غیرمؤثر است؟ سؤال کردن یکی از پرارزش‌ترین ابزارهای تدریس است.

پاسخ : این 12 مانع وقتی بی‌تأثیرند که:

الف: برای پاسخ دادن به دانش‌آموزی که گرفتار مسأله‌ای در زندگی (در مدرسه یا خارج از آن) می‌باشد، استفاده شود.

ب: وقتی رفتار دانش‌آموز در بالای چهارضلعی (ناحیه مالکیت مسأله برای دانش‌آموز) قرار دارد، این روش‌ها مفید نیستند و موجب تسهیل ارتباط نمی‌شود.

 استفاده از موارد 12 گانه وقتی رفتار دانش‌آموز در ناحیه «مسأله‌ای نیست» یعنی ناحیه «تدریس - آموزش» کمتر اشکال دارد که در زیر به بعضی از آن ها اشاره می‌کنیم:

- دادن اطلاعات و حقایق:

وقتی دانش‌آموز در قالب ذهنی آموختن (مسأله‌ای ندارد) و معلم نیز در قالب ذهنی تدریس (مسأله‌ای ندارد) می‌باشد، می‌تواند با حداکثر اطمینان از طرف معلم ارائه شود و از طرف دانش‌آموز نیز پذیرفته می‌شود.

- تعریف و تمجید:

الف- وقتی دانش‌آموز با خودش مسأله دارد:‌

باعث عدم خوشحالی یا نارضایتی از خود می‌شود و معلم هنگام تعریف با فردی حرف نشنو مواجه می‌شود و در این وضعیت دانش‌آموز احساس می‌کند اصلاً معلم مرا درک نکرده است یا چون احساس کم ‌ارزشی می‌کند؛ حالت تدافعی می‌گیرد.

ب- رفتار معلم - شاگردی در ناحیه بدون مسأله:

تعریف کردن مانعی ندارد به شرط این که از طرف معلم پاسخی فی‌البداهه و با توجه به عمل شاگرد باشد.

فکر

پ- تعریف از روی قصد و جهت تأثیر گذاشتن بر شاگرد برای انجام کاری خاص:

استنباطی که دانش‌آموز می‌کند، زورگویی و عدم صمیمیت است.

ت- در کلاس درس:

تعریف و تمجید از یک یا چند شاگرد یعنی بقیه را ارزش‌یابی منفی کردن و هم‌چنین دانش‌آموزی که عادت به شنیدن تعریف دارد، وقتی از او تعریف شود، احساس منفی در او ایجاد می‌شود.

- سؤال کردن

الف- وقتی مشکل مربوط به دیگری است:

روال ارتباط را قطع می‌کند و شخص احساس تهدید کرده و فکر می‌کند کسی در عمق احساساتی که هنوز آمادگی به جریان افتادن را ندارد، کنجکاوی می‌کند و به جهان درونی‌اش تجاوز کرده است و حالت تدافعی می‌گیرد.

ب- سؤال کردن وقتی مربوط به موضوع نباشد و به هدف نخورد:

موجب می‌شود که ارتباط از مسیر خود خارج شود و در جواب به نوعی با این بی‌ارتباطی مقابله می‌کند.

پ- سؤال کردن می‌تواند دامنه موضوع، احساس، مسأله را محدود کند.

همان‌گونه که گفتیم 12 مانع ارتباط که زبان عدم پذیرش می‌باشد به شخص مخاطب وانمود می‌کند که:

باید تغییر کند.

بهتر است تغییر کند.

حتماً تغییر می‌کند.

داشتن مشکل پذیرفتنی نیست.

کسی که مشکل دارد، حتماً یک جای کارش ایراد دارد.

شما کم‌تر از خود او به مسأله‌اش اهمیت می‌دهید.

در مقابل زبان پذیرش می‌گوید:

- شخصی دارای ظرفیتی است که لازمه «امدادگری» مؤثر است.

 - شخص می‌تواند رشد کند - به تغییرات سازنده برسد - حل مسأله بیاموزد - در جهت سلامت روانی حرکت کند - ثمربخش و خلاق باشد.

 - پذیرش به همان‌ گونه‌ای که هست - آزاد است تا از آن نقطه حرکت کند.

در نتیجه جوانان اغلب آن چیزی می‌شوند که بزرگ‌ترها هر روز به آن ها می‌گویند که هستند، بزرگی می‌گوید «به بچه چند بار پشت سر هم بگو که بد است و او مسلماً بد می‌شود.»

با زبان پذیرش، به دانش‌آموز آزادی داده می‌شود که احساسات خود را رها کرد و آنها را با شما در میان بگذارد.

معلم از طریق کلماتی که نشان‌دهنده احساس پذیرش درونی دانش‌آموز است، فواید زیر را برای او به ارمغان می‌آورد.

دانش‌آموز پذیرفتن را می‌آموزد.

دانش‌آموز خود را دوست بدارد.

به احساس قدردانی از خود برسد.

ظرفیت‌های پنهان افزایش می‌یابد.

از وابستگی دور می‌شود و به طرف عدم وابستگی حرکت می‌کند.

یاد می‌گیرد مسائل زندگی را خودش حل کند.

قدرت ایستادگی او در مقابل ناامیدی و درد کودکی افزایش می‌یابد و به رفتاری سازنده می‌رسد.

باعث بالا بردن رشد ذهن و بدن می‌شود.

معلم‌ها نسبت به داشتن مهارت پذیرش دو دسته هستند:

1- طبیعی‌ها

این معلم‌ها از ابتدا دارای درکی مستقیم هستند و توانایی پذیرش را از اول داشته‌اند.

2- سایرین

این معلم‌ها باید ابتدا یاد بگیرند تا از راه‌های غیرسازنده ایجاد ارتباط خالی شوند و سپس راه‌های سازنده را یاد بگیرند.

معلم‌های محترم شاید در ابتدا فکر کنند که از 12 مانع ارتباط استفاده نمی‌کنند و یانداند که چه مقداری از آن ها استفاده می‌کنند.

یک کار عملی این است که آن ها هر روز، روی یکی از آن ها کار کنند. جدولی کشیده و یکی از آن موانع مثلاً تحقیر کردن را یادداشت کنند و یک روز کاری هر دفعه از این مانع استفاده می‌کردند، در جدول علامت بگذارید، در این صورت در پایان روز متوجه می‌شوند که کدام یک از موانع را استفاده می‌کنند و هم‌جنین از کدام یک بیش‌تر استفاده می‌کنند.و بدین‌گونه می‌توانند بر روی آن کار کرده و تغییر دهند.

حال که معلمین عزیز موانع را شناختند، این سؤال مطرح می‌شود که راه‌های سازنده‌ای که بتوان به دانش‌آموز دارای مشکل کمک کرد کدام است؟

1- سکوت

2- علائم کلامی و غیرکلامی

3- گشاینده‌ها

4- گوش دادن

**چگونگی روبرو شدن با احساساتی که مانع یادگیری‌اند:**

به جای انکار احساسات، احساسات را در قالب کلمات به کار برد.

وقتی احساسات نادیده گرفته شود، شاگر به آسانی دلسرد می‌شود ولی وقتی احساسات منفی مشخص و پذیرفته شدند، شاگرد تشویق می‌شود بیشتر تلاش کند.

مثال: وقتی دانش‌آموزی در مورد خواندن داستانی، می‌گوید «خیلی سخت است».

انکار احساسات:

تو تنها نمی‌خواهی سعی کنی. فقط تنبلی می‌کنی.

احساسات را در قالب کلمات گفتن:

اوه، پس شخصیت داستان توجه تو را جلب نمی‌کند؟

به جای نادیده گرفتن احساسات، آن ها را بپذیرید.

وقتی احساسات بچه‌ها کاملاً نادیده گرفته شود به سختی می‌توانند رفتار خود را تغییر دهند ولی وقتی احساسات آن ها پذیرفته شود، برای آن ها آسان‌تر خواهد بود که در رفتار خود تجدیدنظر کنند.

مثال: وقتی دو دانش‌آموز بر سر مداد رنگی دعوا می‌کنند.

نادیده گرفتن:

شاهین، این کار خوبی نیست.

پذیرفتن احساسات:

شاهین، می‌توانم بفهمم چقدر دلت می‌خواهد نقاشی کنی.

به جای انتقاد و پرس و جو و اندرز، احساسات و خواسته‌ها را بپذیرید و منعکس کنید.

مثال: وقتی دانش‌آموز از ناظم مدرسه گلایه می‌کند و می‌گوید «او به من احترام نمی‌گذارد و بی‌دلیل سر من داد می‌کشد».

پاسخ منتقدانه:

حتماً کار اشتباهی کردی، وگرنه بیخودی داد نمی‌زند.

پذیرفتن احساسات:

چقدر ناراحت‌کننده است.

راه‌های سازنده‌تر برای حل مشکلات دانش‌آموز:

1- سکوت

سکوت کردن در زمانی که نمی‌دانید چه پاسخی بدهید، واکنش مناسبی است.

فواید سکوت می‌تواند این موارد باشد:

جلوی موانع ایجاد ارتباط را می‌گیرد.

به مخاطب می‌فهماند که پیام‌هایش قابل پذیرش است.

2- علائم کلامی و غیرکلامی

کاربرد این علائم همان بازتاب‌ها می‌باشند که توجه واقعی و عملی شما را نشان می‌دهد.

معلم

بازتاب‌های غیرکلامی عبارتند از:

سر تکان دادن

 به جلو خم شدن

 لبخند زدن

تماس چشمی

 دیگر حرکات بدنی

کاربرد درست این علائم به دانش‌آموز می‌فهماند که شما واقعاً می‌فهمید.

علائم کلامی عبارتند از:

«اَ - ها»، «اِه»، ««وا»، «خب»، «دیگه»

با به کار بردن علائم کلامی به دانش‌آموز می‌فهمانید که حواستان به حرف‌های اوست و علاقمند هستید که او مطالبش را ارائه کند و عیبی ندارد که به سخنانش ادامه دهد.

3- گشاینده‌های ارتباطی

وقتی از گشاینده‌های ارتباطی استفاده شود، دانش‌آموز تشویق می‌شود که شروع به صحبت کند و بیشتر و عمیق‌تر حرف بزند. گشاینده‌ها ارتباط، جملات و سؤالات سرگشاده هستند. مانند:

«دوست داری بیش‌تر در مورد آن حرف بزنی»

«جالبه، می‌خواهی ادامه بدهی»

«مثل ‌آن که در آن مورد احساسات شدیدی داری»

«من به حرف‌های تو علاقمندم»

«می‌خواهی در موردش صحبت کنی»

همان طور که در مثال‌ها می‌بینید، اگر دانش‌آموز تمایل به صحبت کردن داشته باشد، با گفتن این جملات، شروع به صحبت در مورد احساسات و مشکلاتش می‌کند.

این گشاینده‌ها را زمانی باید به کار برد که دانش‌آموز، این طرف آن طرف می‌ایستد تا بهانه‌ای برای حرف زدن بیابد.

4- گوش دادن

گوش دادن دارای فواید بسیاری است که به بعضی از آن ها اشاره می‌شود.

- ایجاد انگیزه و دعوت از شخص گرفتار که صحبت کند.

- رها شدن احساسات شخص گوینده را آسان می‌سازد و دانش‌آموز را از هیجانات و احساسات پاک می‌کند.

- با گوش دادن می‌توان به سطوح عمیق و اساسی‌تر احساسات رسید.

- باعث ایجاد تمایل در معلم می‌شود که به دانش‌آموز کمک کند.

گوش دادن

انواع گوش دادن:

1- انفعالی؛

2- فعال

گوش دادن هر 2 نوعش مفید است. ولی در عمل، گوش دادن فعال، خیلی کاراتر و مفیدتر است و به دانش‌آموز کمک می‌کند تا مشکلش حل شود. هر چند گوش دادن انفعالی نیز مزایایی دارد که مهم‌ترین آن رهاسازی هیجانات منفی دانش‌آموز می‌باشد.

گوش دادن فعال، خیلی کار سخت و انرژی‌بری است، پس باید آن را یاد گرفت و در مواقعی که دانش‌آموز مشکل دارد، حتماً استفاده شود. معلمینی که تجربه گوش دادن به حرف‌های دانش‌آموزان را دارند، نکات جالبی را در مورد فواید کاربرد آن مطرح می‌کنند که بعضی از آن ها را در زیر می‌آید.

به معلم کمک می‌کند که از کاربرد موانع 12 گانه رها شود.

معلم‌ها در این حالت تعجب می‌کنند از مسائلی که بچه‌ها با آنها در میان می‌گذارند.

دانش‌آموز بدون جهت دادن شروع به گفت‌وگو می‌کند و احساس رهایی دارد.

احساس نزدیکی با دانش‌آموز به وجود می‌آید.

همان گونه که گفتیم، سکوت - دادن علائم کلامی و غیرکلامی - گشاینده‌های ارتباطی دارای محدودیت‌هایی می‌باشند که عبارتند از:

1- این‌ها اعمال متقابل زیادی را به وجود نمی‌آورند.

2- در استفاده از آن ها، همه کار بر عهده کسی است که صحبت می‌کند.

3- سخن‌گو از هیچ‌راهی نمی‌تواند بفهمد که شنونده حرف‌های او را درک می‌کند، فقط می‌داند که شنونده گوش می‌دهد.

4- با استفاده از این موارد، نمی‌توان به عمق بیش‌تر پی برد.

با توجه به این محدودیت‌ها فقط گوش دادن فعال است که این محدودیت‌ها را ندارد و کارآیی و تأثیر بسیار به دانش‌آموز می‌گذارد.

**ایجاد ارتباط واقعی چگونه است؟**

دانش‌آموزان چون احتیاج دارند آن چه را که در درون‌شان می‌گذرد با کس دیگری در میان بگذارند حرف می‌زنند و ارتباط برقرار می‌کنند.



در حالت آرامش:

مشغول کار می‌شوند که از آن لذت می‌برند . هیچ خواسته‌ای ندارند.

در حالت عدم آرامش:

است که نمی‌تواند آرام بگیرد و می‌خواهد نیاز خود را به‌گونه‌ای برطرف کند.

مثال: دانش‌آموز به تدریج احساس گرسنگی می‌کند.

- ابتدا به روی خود نمی‌آورد.

- پیام‌های غیرکلامی می‌دهد مثل بی‌قراری، ناآرامی و نگاه به اطراف اتاق.



- وقتی گرسنه‌تر می‌شود.

- عدم آرمش جدی‌تر می‌شود.

- ارتباط کلامی آگاهانه ایجاد می‌کند.

- مرحله رمزسازی:

رمزی را برای رساندن احساس درونی‌اش انتخاب می‌کند.

پیام‌های کلامی رمزهایی هستند که زبان رساننده احساسات هستند نه خود احساسات.

پیام‌های به رمز درآمده دو حالت دارند:

الف- روشن و واضح: که به آسانی قابل درک هستند، مثل «گرسنه‌ام».

ب- نداشتن وضوح و روشنی: این‌ها با احساس ارتباط برقرار می‌کنند، مثل «چه وقت غذا می‌خوریم» و هم‌چنین این پیام‌ها به صورت یگانه به رمز درآیند مثل «ساعت چنده» که این پیام‌ها امکان دارد که سوء تعبیر شود.

در زیر مثال‌هایی از احساسات و پیام به رمز درآمده دانش‌آموز آورده می‌شود.

احساس دانش‌آموز

1- نگرانی برای امتحانی که نزدیک است.

2- از زیادی تکالیف منزل کلافه است.

3- می‌ترسد برای یکی از تیم‌های ورزشی انتخاب نشود.

4- احساس طردشدگی و بی‌مهری می‌کند.

5- از انتخاب یک پروژه هنری ناراضی است.

پیام به رمز درآمده توسط دانش‌آموز

1- «چرا مجبوریم این نقشه‌های به درد نخور را یاد بگیریم.»

2- «این‌ها سخت هستند و من اصلاً نمی‌توانم آن ها را بفهمم.»

3- «حالا مجبوریم امروز برم سر انتخاب تیم.»

4- «منیژه آدم از خودراضی و متکبریه.»

5- «من از هنر متنفرم، هنر مال زن‌هاست.»

بیش تر پیام‌های جوان‌ها به صورت یگانه به رمز درمی‌آیند و به این دلیل فهم‌شان مشکل می‌شود پس نباید به معنی ظاهری رمز اکتفا کرد زیرا باعث فهم غلط معنی واقعی پیام می‌شود و باعث می‌شود که معلم در کمک به دانش‌آموز شکست بخورد زیرا نمی‌فهمد چه چیز او را ناراحت می‌کند و اگر به این رمز به صورت اشتباه پاسخ داده شود، دانش‌آموز فکر می‌کند که معلم او را درک نکرده است و اینجا جدایی در رابطه معلم - شاگرد به وجود می‌آید.

همان طور که گفته شد، «گوش دادن فعال» بهترین وسیله برای ایجاد ارتباط است. و چون اکثر ما فاقد این مهارت هستیم، در ادامه چگونگی گوش دادن فعال را می‌آوریم.

**چگونگی گوش دادن فعال را بیاموزیم**

گوش دادن فعال مؤثرترین روش برای جلوگیری از جدایی در ارتباط است، و دانش‌آموز را مطمئن می‌کند که حرفش را معلم فهمیده است.

با مثالی این بحث را توضیح می‌دهیم تا کاملاً مشخص شود که چگونه باید به حرف دانش‌آموز گوش دهیم.

دانش‌آموزی از این که در درس خواندن عقب افتاده است و دارای مشکل است، احساس نگرانی می‌کند و سعی می‌کند تا مشکل را حل کند. ولی توانایی اینکه این نگرانی را به معلم نشان دهد، ندارد بنابراین وارد مراحل رمزسازی می‌شود و از نمادهای کلامی استفاده می‌کند و می‌گوید «واقعاً قرار است به زودی امتحان داشته باشیم».



«آیا به زودی قرار است امتحان داشته باشم؟»

بعد از پیام، ذهن معلم وارد مراحل کشف رمز می‌شود و می‌خواهد معنی پیام دانش‌آموز را درک کند. این مرحله با حدس و نتیجه‌گیری می‌باشد زیرا نمی‌توان درون دانش‌آموز را دید. در صورت اینکه معلم درست حدس زده باشد، جمله «او نگران است» ایجاد می‌شود.



حال اگر کشف رمز نادرست باشد، این جملات به وجود می‌آید:

- «او می‌خواهد زود امتحان بدهد.»

- «فراموش کرده که طبق برنامه امتحان هفته دیگر است.»

اکنون که متوجه شدیم که کشف رمز صحیح و غیرصحیح چقدر متفاوت است و می‌تواند بازخوردهای متفاوتی به وجود آورد.

پس چگونه کشف رمز کنیم؟

برای این که صحت کشف رمز را قبل از پاسخ دادن متوجه شویم، نتیجه کشف رمز را مانند آینه منعکس می‌کنیم. برای این کار، با به کار بردن کلمات خود، مقصود او را بازمی‌گردانیم. «تو نگران امتحانی هستی که به زودی خواهد آمد.»



مرحله بازتاب کلام دیگری را «گوش دادن فعال» می‌گوییم که ایجاد ارتباط مؤثر را کامل می‌کند.

حال اگر کشف رمز شما صحیح نباشد، بازتاب بیان گر این است که حدس شما درست نبوده است و دانش‌آموز به احتمال زیاد، اشتباه شما را تصحیح می‌کند و متوجه می‌شود که باید پیامش را دوباره، با رمز دیگری بگوید.

 مثال‌هایی از کشف رمز:

1- «سالومه نقاشی من را پاره کرد» (گریه می‌کند)

بازتاب معلم: «تو برای از دست دادن نقاشی‌ات ناراحتی و از دست سالومه به خاطر پاره کردن آن عصبانی هستی»

2- «داریوش همیشه جر می‌زنه. من که دیگه با او بازی نمی‌کنم.»

بازتاب معلم: «تو آن‌قدر از رفتاری که داریوش باهات می‌کنه ناراحتی که می‌خواهی اصلاً باهاش بازی نکنی.»

 نکته 1: معلم به احساس دانش‌آموز در مورد وضعیت خارجی توجه می‌کرد، نه به خود وضعیت خارجی.

نکته 2: معلم در هیچ‌کدام مسئولیت را به عهده دانش‌آموز نمی‌گذارد.

 با توجه به مثال‌هایی که آوردیم، متوجه اهمیت گوش دادن فعال شدید. در اینجا، فوایدی که گوش دادن فعال دارد را با هم مرور می‌کنیم.

**فواید گوش دادن فعال:**

- آموزش را آسان می‌کند.

- سطح کنجکاوی را بالا می‌برد.

- احساس آزادی فکری، بحث، سؤال، کشف ایجاد می‌کند.

- وقت بیش‌تری برای تدریس اثربخش فراهم می‌کند.

- باعث کنار آمدن و از بین بردن احساسات شدید می‌شود و ذهن را به سوی یادگیری بازمی‌گرداند.

- به دانش‌آموز زیاد می‌دهد که از احساساتش نترسد و احساسات بد نیستند.

- کمک به دانش‌آموزان توسط معلمین، احساسات دوست داشتنی هستند.

- حل مشکلات دانش‌آموزان را آسان می‌کند.

- مسئولیت تجزیه و تحلیل و حل مسائل به عهده دانش‌آموز است و باعث خلاقیت و انرژی بچه‌ها برای راه‌حل می‌شود.

- دانش‌آموز علاقمند به یادگیری می‌شود.

- سطح ارتباطی را نردیک‌تر و پرمعنی‌تر می‌کند.

- احساس ارزش شخصیتی و اهمیت بیش‌تر می‌کند.

- اعتماد به نفس دانش‌آموز را بالا می‌برد.

- مسائل انضباطی را کم می‌کند و رفتارهای مشکل‌آفرین و لج‌بازی کاهش می‌یابد و زمان نظم‌دهی صرف تدریس می‌شود.

 با این همه فوایدی که گوش دادن فعال دارد، جنبه‌های مورد نیاز آن کدام است تا رعایت شود و تعامل مثبت را بالا ببرد.

 **جنبه‌های مورد نیاز گوش دادن فعال و مؤثر**

بدون وجود این جنبه‌ها، حالات معلمین غیرصمیمی، نامهربان و سلطه‌جو به نظر می‌رسد و حتی گوش دادن دقیق معلمین نیز مکانیکی، غیرطبیعی و ساختگی جلوه می‌کند.

1- باید معلم، احساس اعتماد عمیق نسبت به اینکه شاگرد توانایی حل مسأله را دارد، داشته باشد. حتی اگر راه‌حل سریع به دست نیاید و دانش‌آموز مِن‌مِن کند ولی معلم باید به روال کار ایمان داشته باشد. رسیدن به راه‌حل شاید روزها، هفته‌ها و ماه‌ها طول بکشد.

2- معلم، احساسات بیان شده از طرف دانش‌آموز را از صمیم قلب بپذیرد حتی اگر از آنچه به نظر معلم می‌آید،، متفاوت باشد.

3- معلم باید بداند، احساسات موقتی هستند.

4- معلم علاقمند باشد که به شاگردان کمک کند و برای آنها وقت صرف کند.

5- گوش دادن فعال، موجب به عمق رفتن را فراهم می‌کند و از مسأله ظاهری دوری می‌کند.

6- اگر خود معلم دارای مشکل است و ناراحتی خود را بروز می‌دهد باید شخص دیگری را برای کمک پیدا کند.

7- معلمین توسط شاگردان به عنوان افرادی خصوصی و مورد اعتماد پذیرفته می‌شوند.

نکته: پرحرفی معلم در مورد دانش‌آموزان و مطرح کردن مشکلات آن ها با دیگران، باعث از بین رفتن رابطه مشاوره می‌شود.

من معلم هستم

معلم‌ها ممکن است این سؤالات را بکنند:

- چرا به صحبت بچه‌ها گوش بدهم؟

- ما در مدرسه مشاور داریم.

- به اندازه کافی کار دارم، نمی‌توانم هم درس بدهم و هم گوش بدهم.

- آیا گوش دادن فعال به یادگیری بچه‌ها کمک می‌کند؟

- دانش‌آموزان فکر می‌کنند مغزم تکان خورده است.

همکاران محترم، جواب سؤال‌های خود را در طی بحث و از آن مهم‌تر در عمل، پیدا می‌کنند.

کاربردهای گوش دادن فعال

گوش دادن فعال کاربردهای زیادی دارد که به بعضی از آن ها اشاره می‌شود.

- بحث کلاسی مؤثر در مورد موضوع درسی ایجاد می‌کند.

- ضدمقاومت دانش‌آموزان در مقابل آموختن چیزهای تازه است.

- به دانش‌آموزان بسیار وابسته و مطیع کمک می‌کند.

- به تخلیه احساسات ناخوشایند کمک می‌کند.

وقتی دانش‌آموزان برای معلم‌ها مشکل‌آفرین می‌شوند، چه کاری می‌توان کرد؟

معلم‌های زیادی اداره کلاس را کاری طاقت‌فرسا و مأیوس‌کننده می‌دانند. مخصوصاً وقتی که تعداد زیادی (به خصوص نوجوان و جوان) هم ‌زمان می‌خواهند به خواسته‌های خود برسند.

از معلمین عزیز در پاسخ به والدینی که از فرزند خود گله و شکایت دارند، می‌شنویم که «اگر سی‌تا از آن ها یک جا در یک اطاق باشند و علاوه بر نظم دادن به کلاس، بخواهید آموزش هم بدهید، چه می‌کردید؟»

با وجود این که تدریس کاری مشکل و از نظر عاطفی، خسته‌کننده است، ولی خستگی معلم بیش‌تر از آن که به خاطر سختی کار باشد، به دلیل یأس و ناامیدی است. و از طرف دیگر انجام کار سختی که ارضاکننده باشد، باعث آسودگی خاطر می‌شود.

**چرا در پایان یک روز کاری بعضی از معلمین احساس خستگی، ناتوانی و شکست می‌کنند؟**

در مورد مشکلات معلم چه کنیم؟

در قسمتهای پیشین، در مورد وضعیت‌هایی که مشکل برای دانش‌آموز بود صحبت کردیم و گفتیم که بهترین روش، «گوش دادن فعال» است. در این قسمت می‌خواهیم در مورد مشکلاتی که برای معلم است، صحبت کنیم.

مهم‌ترین کار این است که معلم‌ها، مشکلات خود را در جای مناسب قرار دهند. علامتی که به آن ها می‌گوید، مشکلات برای آن هاست، عبارت است از دلخوری، یأس، رنجش، عصبانیت، کاهندگی، تحرک‌پذیری.

علاوه بر این نشانه‌های هیجانی، یک سری نشانه‌های بدنی نیز وجود دارد که عبارتند از: تنش، ناراحتی، معده به هم ریخته، سردرد، زود از کوره دررفتن و...

بنابراین :

معلمین باید مسئولیت این احساسات و عکس‌العمل‌ها را بر عهده بگیرند.

اگر معلم این کار را انجام ندهد به بن‌بست می‌رسد، احساس خستگی و خمودگی مفرط می‌کند.

با چند مثال از وضعیت‌هایی که معلم صاحب مشکل است، مطلب را روشن‌تر می‌کنیم:

- دانش‌آموزی روی یک میز نو را می‌تراشد و خط می‌اندازد.

- چند دانش‌آموز، حرف شما را قطع می‌کنند.

- دانش‌آموزی پشت سر هم دیر می‌آید و مزاحم کلاس می‌شود.

- دانش‌آموزی سر کلاس شکلات می‌خورد و کاغذهای آن ها را کف اتاق می‌ریزد.

- چند نفر از دانش‌آموزان بلند بلند بگو مگو می‌کنند و مزاحم کلاس می‌شوند.

 این مثال‌ها و مشابه آن ها که از طرف دانش‌آموزان انجام می‌گیرد؛ عملاً با خواسته‌های بر حق معلم در تضاد است.

خود معلمین هم انسان هستند و حقوقی دارند که رفتارهای مشابه این‌ها، قابل پذیرش از طرف معلم نیست.

چنین رفتارهایی به پنجره چهار ضلعی معلم یعنی زیر «خط قابل پذیرش» تعلق دارند. این رفتارهای غیرقابل قبول را نمی‌توان با مهارت گوش دادن فعال، به طور مؤثر تغییر داد.

بسیاری از معلمینی که دوره‌های تربیت اثربخش را در کشورهای دیگر گذرانده‌اند به این نتیجه می‌رسند که کمک به دانش‌آموز دارای مشکل که به نوعی ایجاد ارتباط است از کمک به خویشتن وقتی که دانش‌آموزان برای آن ها مشکلی ایجاد می‌کنند، کاملاً متفاوت است.

در زیر بعضی از این تفاوت‌ها را می‌بینیم:

وقتی دانش‌آموز صاحب مشکل است:

 دانش‌آموز ارتباط را شروع می‌کند.

 دانش‌آموز شنونده است.

 معلم مشاور است.

 معلم به دانش‌آموز کمک می‌کند.

 معلم راه‌حل خود دانش‌آموز را می‌پذیرد.

 معلم در درجه اول به خواسته‌های دانش‌آموز علاقمند است.

 معلم در حل مسأله بیش‌تر منفعل است.

وقتی معلم صاحب مشکل است:

 معلم ارتباط را شروع می‌کند.

 معلم فرستنده است.

 معلم تأثیرگذار است.

 معلم برای خودش کمک می‌خواهد.

 معلم باید از راه‌حل راضی باشد.

 معلم در درجه اول به خواسته‌های خودش علاقمند است.

 معلم در حل کردن مسأله فعال‌تر است.

همان طور که در لیست بالا می‌بینیم، در این وضعیت، دو موضع‌گیری متفاوت لازم است. پس بنابراین:

1- باید رفتار دانش‌آموز را در قسمت مناسب چهارگوش قرار دهید.

2- اگر رفتار در ناحیه مشکل دانش‌آموز است، لازمه ی آن مشاوره است و زبان پذیرش کاربرد دارد.

3- اگر رفتار در ناحیه مشکل معلم است، موضع مشاور و زبان پذیرش غیرمؤثر می‌باشد.

اگر از زاویه دیگر به موضوع نگاه کنیم، این است که معلم می‌خواهد رفتار غیرقابل پذیرش را طوری تغییر بدهد که نیازهای خودش را برآورده کند. پس باید بر روی سه متغیر کار کند، دانش‌آموز، محیط و خودش. پس باید:

1- سعی کند رفتار دانش‌آموز تغییر کند.

2- سعی در تغییر و اصلاح محیط داشته باشد.

3- سعی در اصلاح و تغییر خود داشته باشد.

در این نوشتار، فقط با مورد اول کار داریم .

**برخوردهای معمولی نامؤثر**

«برخورد» یعنی ایستادگی در مقابل دیگری و گفتن این که «رفتارش مزاحم حقوق شماست.»

 و رفتاری است که انگیزه آن نیاز به حفظ ذات می‌باشد. ولی تقریباً 95% معلم‌ها در این برخوردها پیام‌هایی را می‌فرستند که دارای یک یا چند تا از این آثار هستند، بنابراین برخوردها باعث می‌شود که:

1- دانش‌آموز در مقابل تغییر مقاوم شود.

2- دانش‌آموز احساس کند، معلم فکر می‌کند او احمق است یا بی‌لیاقت است.

3- دانش‌آموز احساس کند که معلم کم‌ترین احترامی به او به عنوان انسانی که دارای احساسات است، قائل نیست.

4- دانش‌آموز احساس گناه یا خجالت یا سرافکندگی کند.

5- اعتماد به نفس دانش‌آموز تضعیف می‌شود.

6- دانش‌آموز احساس کند که باید از خودش دفاع کند.

7- خشم را برمی‌انگیزد و احساس «خوب کردم، حالا حق دارم انتقام بگیرم» را به وجود می‌آورد.

8- عقب‌نشینی دانش‌آموز، ترک عمل و کوشش را در پی دارد.

با توجه به موارد بالا باید بگوییم، که معلمین نمی‌خواهند باعث به وجود آمدن این احساسات شوند و هرگز در مورد برخورد شدید پیام‌شان به دانش‌آموزان فکر نکرده‌اند.

فقط آن ها چیزی را می‌گویند که از والدین و معلمین‌شان به آن ها منتقل شده است. و وقتی معلمین به اثرات پیام‌هایشان پی می‌برند، می‌گویند:

چرا من باید همان چیزهایی را که در گذشته باعث شدند از مدرسه و معلم‌هایم متنفر شوم، به زبان می‌آورم؟

نکته‌ای که وجود دارد این است که او وقتی تحت فشار قرار می‌گیرد، به طور «شرطی» این گونه رفتار می‌کند. پیام‌های معلم‌ها در برخورد با دانش‌آموزان مسأله‌ساز، به سه دسته تقسیم می‌شوند:

1- پیام‌های حاوی راه‌حل

2- پیام‌های حاوی تحقیر

3- پیام‌های غیرمستقیم

**دلایل شکست خوردن پیام‌های حاوی راه‌حل**

-در این پیام‌ها به دانش‌آموز گفته می‌شود که چگونه رفتارش را تغییر دهد، یعنی «چه کاری باید بکند»، «بهتر بود می‌کرد»، «لازم است بکند»، «می‌تواند بکند».

 -در این پیام‌ها، معلم راه‌حل‌های مشکلات خودش را ارائه می‌دهد و انتظار دارد که دانش‌آموز از آن پیروی کند.

 -در این پیام‌ها، از نگاه دانش‌آموز این است که «معلم دارد راه‌حلش را تحمیل می‌کند».

پیام‌های حاوی راه‌حل،‌ 5 دسته‌اند:

الف- دستور دادن، فرمان دادن، جهت دادن:

«آدامس را تف کن بیرون»

««زود بنشین سر جات»

ب- تهدید کردن، اعلام خطر کردن:

«اگر توی صف نایستی، مجبورت می‌کنم این کار را بکنی»

ج- نصیحت کردن، موعظه کردن:

«تو باید بیش‌تر از این‌ها عقلت برسه و این کار رو نکنی»

«یک بچه کلاس چهارمی باید بداند چه چیزی درسته»

د- تدریس، کاربرد منطق

«وقتی تو این دست و آن دست می‌کنی، تکلیف تمام نمی‌شود.»

«کتاب برای خواندنه، نه علامت زدن»

هـ‌‌- نصیحت کردن، ارائه راه‌حل

«اگر جای تو بودم، برمی‌گشتم سر کارم»

این پیام‌های آشنا و کلیشه‌ای مرتب استفاده می‌شود و در طی سالیان قبل نیز توسط والدین و معلمین به کار رفته است.

وقتی دانش‌آموز کاری می‌کند که مزاحم معلم است، پیام‌های حاوی راه‌حل سریع‌ترین و کاراترین روشی است که به وسیله آن معلمین می‌توانند نیازهای خودشان را ارضا کنند.

- پیام‌های حاوی راه‌حل اغلب نتیجه نمی‌دهند.

- اگر این پیام‌ها نتیجه بدهند، به قیمت گزافی تمام می‌شود چون حاوی پیام‌های پنهانی هستند و دانش‌آموز این پیام‌های پنهانی را می‌گیرد و رنجیده می‌شود.

مثالی از پیام‌های پنهانی

«تو احمق‌تر از آن هستی که خودت بفهمی چگونه به من کمک کنی»

«من رئیسم، مقام من بالاتر است»

«تو عوض شو چون من می‌گویم»

- پیام‌های راه‌حل حتماً در خود خطر زیاد بازگشت به سوی معلم را دارند. زیرا بهترین پاسخی که می‌توان از سوی دانش‌آموز انتظار داشت قبولی همراه زبونی است چون اگر تغییر رفتار مثبتی نیز اتفاق بیفتد همراه تغییر وضعیت منفی است. مثلاً شاید همانطور که معلم گفته، دانش‌آموز آدامس خود را بیرون بیندازد ولی تصمیم می‌گیرد بعداً جوری آدامس بجود که معلم نفهمد.

 - پیام‌های راه‌حل، فقط در مورد دانش‌آموز است و او نمی‌تواند بفهمد که چگونه رفتارش بر معلم تأثیر می‌گذارد.

- وقتی دانش‌آموز متوجه نشود که رفتارش چه تأثیری دارد، آماده است تا نظر نادرستی در مورد معلم پیدا کند. این معلم: «وسواسی است»، «بی‌انصاف است»، «بی‌توجه است«، «بدجنس است»، «ریاست‌مآب است»، «احساس قدرت وجودش را گرفته»، «بی‌احساس است»، «باریک‌بین است» وغیره.

 - هنگامی که دانش‌آموز چنین برداشت‌هایی را نسبت به معلم بکنند، دیگر انگیزه‌ای برای توجه زیاد به درس معلم در خود نمی‌بینند. برعکس آن ها معمولاً آماده جنگ متقابل و عصیان یا روش‌های دیگر برای دفاع از خود هستند.

**دلایل شکست پیام‌های تحقیرآمیز**

پیام‌های تحقیرآمیز، از دسته قبل بدتر هستند زیرا دانش‌آموز را بدنام می‌کند و شخصیت او را مورد حمله قرار می‌دهند و اعتماد به نفسش را جریحه‌دار می‌کنند.

این پیام‌ها در خود حاوی: ارزش‌یابی، انتقاد، زشت شمردن و قضاوت هستند. این پیام‌ها شش دسته می‌باشند که عبارتند از:

الف- قضاوت، انتقاد، مخالفت، شرزنش

«تو همیشه این‌جا مسأله ایجاد می‌کنی»

«شیطون شدی»

ب- فحش دادن، حرف مفت زدن، خجالت دادن

«آدم پستی هستی»

«شماها یک دسته، زبون نفهمید»

ج- ترجمه کردن، تحلیل کردن، تشخیص بیماری دادن

«تو عقده‌ای هستی»

«این کارها را می‌کنی که جلب توجه کنی»

د- تعریف کردن، موافقت کردن، ارزش‌یابی مثبت کردن

«تو مخ شاگر خوب شدن را داری»

«تو وقتی سعی کنی، کارهات خیلی خوبه»

هـ- اطمینان دادن، هم‌دردی کردن، حمایت کردن

«در چنین روزمرگی خیلی سخته آدم بی‌حرکت بنشینه، این‌طور نیست؟»

«می‌دونم بازی امشبه، اما یادت نره که تو تا ساعت 3 توی مدرسه هستی»

و- سؤال کردن، وارسی کردن، بازپرسی کردن

«اصلاً تو چرا سر جات ننشسته‌ای؟»

«وقتی این‌قدر توی کلاس حرف می‌زنی، چطور انتظار داری آخر سال قبول بشی؟»

آیا نمونه این‌ها برایتان آشنا است؟ شاید آنها را قبلاً از معلمان خود شنیده‌اید که در کلاس به کار می‌بردند؟ تأثیر این پیام‌ها را قبلاً از خواندن ادامه مطلب می‌توانید حدس بزنید. این تأثیرات بدین قرارند:

این پیام‌ها، تقصیر و مسئولیت مشکلات معلم‌ها را به گردن دانش‌آموزان می‌اندازند و به روشنی نشان می‌دهند که او آدم مسأله‌سازی است.

با این پیام‌ها، دانش‌آموز هیچ اطلاعی را در مورد معلم و مشکل او دریافت نمی‌کند و این پیام‌ها مانع می‌شود که او بفهمد معلم هم آدم است و دارای نیازها و احساسات انسانی است.

دانش‌آموزان اگر اندکی در مورد خود نظر مثبتی داشته باشند، اهمیتی به این پیام‌ها نمی‌دهند و فرض می‌کنند که معلم با واقعیت بیگانه است و بدون تغییر اساسی، روش خود را ادامه می‌دهند.

اما بیش‌تر دانش‌آموزان، برای یافتن کوچک‌ترین ارزش شخصیتی تلاش می‌کنند. آن ها معمولاً خود را به صورت «من خوب نیستم» می‌بینند و این پیام‌ها این نگاه را تقویت کرده و تصور شخصیتی‌شان را ضعیف‌تر می‌کنند.

به طور خلاصه، دانش‌آموز یا در مورد معلم نظر منفی پیدا می‌کند یا در مورد خودش نظرش منفی‌تر می‌شود.

دانش‌آموز در این مواقع، سعی می‌کند در مقابل آن چه به نظرش حمله آمده، دفاع کند. او این کار را با مقاومت کردن، بحث کردن و سعی در این که نظر معلم غلط است، یا با ترفندی تقصیر را به گردن دیگری می‌اندازد. او سعی می‌کند که یک سپر حفاظتی برای خود درست کند و این سپر حفاظتی در اندکی از دانش‌آموزان موجب تمسخر و خنده می‌باشد.

**دلایل شکست پیام‌های غیرمستقیم**

پیام‌های غیرمستقیم بدین قرارند: شوخی کردن، سر به سر گذاشتن، مسخره کردن، از موضوع منحرف شدن، مزه پراندن

مثال‌هایی از این پیام‌ها: «من تا به حال کلاسی به این شلختگی نداشته‌ام»

«فکر می‌کنم باید احمق بوده باشم که امروز تو را صدا کردن»

«از کی تا حالا مدیر این مدرسه شده‌ای؟»

«امیدوارم وقتی بزرگ شدی معلم بشی و گیر یک کلاس صد نفره با شاگردانی مثل خودت بیفتی»

«حالا که ساعت نمایش‌های خنده‌دار تمام شد، درس را شروع می‌کنیم»

معلم‌ها، پیام‌های غیرمستقیم را می‌فرستند به امید این که دانش‌آموزان نکته پنهان در آن ها را یاد بگیرند و رفتار خود را تغییر دهند. این پیام‌های چون غیرمستقیم هستند و مانند انواع دیگر نمی‌باشند، وسوسه استفاده از آن ها بیش‌تر است. اما بنا به دلایل زیر به ندرت تأثیر دارند.

این پیام‌ها اغلب مورد درک قرار نمی‌گیرند و حتی اگر درک شوند، دانش‌آموز فکر می‌کند که معلم صریح و گشاده نیست بلکه غیرمستقیم و موذی است.

دانش‌آموز ممکن است این پیام مخفی را بگیرد: «اگر من مستقیماً با تو روبرو شوم ممکن است تو از من خوشت نیاید»» یا «باز بودن و صریح بودن با تو خیلی خطرناک است» و وقتی این پیام گرفته شود دانش‌آموز احساس می‌کند که معلم قابل اعتماد نیست و استیلاگر است.

مسخره کردن می‌تواند آن ها را پژمرده سازد.

دانش‌آموزی که این پیام را گرفته است، ممکن است در میان دوستانش احساس خجالت کند.

این پیام‌ها، دانش‌آموز را در تعارض قرار می‌دهد و مشخص نمی‌کند که واقعاً کدام کارش، مورد نارضایتی معلم است.

همان طور که دیدید، ماهیت این موانع، همان «زبان عدم پذیرش» است. ولی این جا با توجه به مشکل معلم، شکل جملات آن ممکن است عوض شده باشد.

همان طور که دیدید تمام موانع دوازده‌گانه، یا حاوی ضمیر «تو» هستند یا این که ضمیر «تو» در جملات آن ها مستتر است و از آن استنباط می‌شود.

مثل پیام «آشغال را خالی کن» که در اصل، این پیام استنباط می‌شود:

«تو آشغال را خالی کن»، شاید متعجب شوید که ببینید پیام‌های شما در برخورد، چگونه پیام‌های «تو» می‌باشند به این مثال‌ها توجه کنید:

 تو بس کن! (فرمان دادن)

 تو بهتره ساکت باشی وگرنه! (تهدید)

تو باید بهتر از این‌ها بفهمی! (نصیحت)

تو اگر سعی کنی، می‌توانی این کار را بکنی. (منطق)

 تو این کار را همین‌طور که من نشانت می‌دهم، بکن. (تهیه راه‌حل، دستور)

 تو عاقلانه فکر نمی‌کنی. (انتقاد)

تو داری مثل بچه‌ها رفتار می‌کنی. (اسم گذاشتن)

 تو داری سعی می‌کنی تلافی کنی. (تحلیل کردن)

 تو معمولاً شاگرد خیلی خوبی هستی. (ارزش‌گذاری مثبت)

 تو فردا حالت بهتر می‌شه. (اطمینان دادن)

 تو چرا این کار را کردی؟ (سؤال و بازپرسی)

 تو یک آلبرت انیشتن دیگر هستی. (مسخره کردن)

همان‌طور که می‌بینید تمام این پیام‌های «تو»، چیزی در مورد معلم نمی‌گوید و کاملاً معطوف به دانش‌آموز است.

اگر معلم در مورد احساس خودش درباره رفتار دانش‌آموز می‌گفت پیام به صورت پیام «من» مطرح می‌شود.

مثل: ««من از این همه سر و صدا به تنگ آمده‌ام».

پیام «من» مسئولیت را متوجه جایی می‌کند که به آن تعلق دارد یعنی درون معلم یا درون شخصی که مشکل را تجربه می‌کند.

بنابراین نام دیگر «پیام‌های من» می/‌تواند پیام‌های «مسئولانه» باشد.

پیام‌های «تو» چه عیبی دارد؟

با فرستادن پیامی که «تو» از آن فهمیده می‌شود، شما دانش‌آموز را برای هر نیازی که باعث شده، با شما تماس بگیرد، سرزنش می‌کنید.

 باعث می‌شود که شما از به عهده گرفتن مسئولیت احساس کلافگی خود، اجتناب کنید.

 پیام «تو» برای آنچه که در وجود معلم می‌گذرد، یک رمز نامفهوم است.

 پیام «تو» یک قضاوت منفی در مورد دانش‌آموز است.

 پیام «تو» دانش‌آموز را در موضع دفاع قرار می‌دهد و او می‌خواهد با هر روشی مقاومت یا مقابله کند.

 پیام‌های «تو» به رابطه آسیب می‌رساند.

دلایل مؤثر بودن پیام‌های «من»

به دو دلیل به پیام‌های «من»، پیام‌های «مسئولانه» می‌گویند:

1- معلمی که پیام «من» می‌رسند، مسئولیت شرایط درونی خود را به عهده می‌گیرد.

2- پیام «من»، مسئولیت رفتار دانش‌آموز را به عهده وی می‌گذارد.

برخی از تأثیر پیام‌های «من»:

 از محتوی پیام‌های «تو» خالی است.

 دانش‌آموز را آزاد می‌گذارد که مفید و ملاحظه‌کار باشد به جای این که رنجیده، عصبانی باشد.

 احتمالاً نیاز به تغییر را افزایش می‌دهد.

 حداقل ارزش‌یابی منفی در آن وجود دارد.

 به رابطه آسیب نمی‌رساند.

 دانش‌آموز به معلم به عنوان یک انسان واقعی نگاه می‌کند، انسانی که احساس ناامیدی، درد، عصبانیت و یا ترس و در کل نقاط ضعف و قوت دارد.

 به وجود آورنده صمیمیت هستند.

 الگوپذیری از معلم را افزایش می‌دهد.

 هم‌دلی را پرورش می‌دهد.

با وجود مزایای پیام «من» چرا معلمین در استفاده از آن غفلت می‌کنند. بنابر نظر عده‌ای از آن ها، بعضی احساساتی که مانع به کارگیری پیام «من» می‌شود و آن را سخت می‌کند بدین قرارند:

 از کودکی به ما یاد داده‌اند که «من» «من» نباید کرد.

 آموخته‌ایم که احساسات‌مان را نباید نشان دهیم.

 اگر مردم احساسات ما را بفهمند، علامت ضعف است.

 در شناسایی احساس خود، مشکل داریم.

 احساس تهدید می‌کنیم.

 تصوری که مردم از معلم‌ها دارند، از بین می‌رود.

 آشکار ساختن احساسات، باعث می‌شود که دانش‌آموزان به ما احترام نگذارند.

ولی با وجود این موانع در به کارگیری پیام «من»، باید معلم‌ها جرأت کنند و آشکارا و مستقیم در مورد احساسات خود صحبت کنند. حتی اگر از شما بپرسیم که کدام یک از معلم‌های خودتان را به یاد دارید، احتمال زیاد، معلمینی را که با شما راحت‌تر بودند را بیش‌تر در خاطر دارید و به نیکی از آن ها یاد می‌کنید.

**چگونگی ساخت یک پیام «من»**

معلم‌ها باید بدانند که ساختن یک پیام «من» آسان نیست و این نوع پیام برای این که تأثیرگذاری بیش‌تری داشته باشد، باید شامل سه بخش باشد.

اول:

دانش‌آموز باید از طریق آن پیام، بداند چه چیزی باعث مشکل معلم شده است. در این صورت پیام تأثیر بیش‌تری خواهد داشت. برای این کار باید:

 یک توضیح در مورد رفتاری که انجام شده است و مورد قبول معلم نیست، باید داده شود.

 این توضیح باید رفتار را توصیف کند.

 این توضیح باید بدون سرزنش و بدون قضاوت باشد.

 مثال: «وقتی می‌بینیم کاغذها روی زمین ریخته شده‌اند ...»

«وقتی کتاب‌های تازه را با صفات پاره می‌بینیم ...»

«وقتی در ضمن درس دادن مرتباً حرفم را قطع کنند ...»

این جملات به وضعیتی که در نتیجه رفتار دانش‌آموز یا دانش‌آموزان به وجود آمده، دلالت می‌کنند.

گاهی اوقات چون رفتار دانش‌آموز مورد توجه معلم است. ضمیر «تو» آورده می‌شود بدون این که شباهتی به پیام‌های «تو» داشته باشد و محتوایش سرزنش، ارزیابی، ارائه راه‌حل یا نصیحت باشد.

مثال این‌گونه موارد:

«وقتی تو بالا و پایین می‌پری ...»

«وقتی نو جمشید را توی زمین بازی حل می‌دهی ...»

«وقتی تو حرف منو قطع می‌کنی ...»

 گاهی اوقات، پیام‌های «تو» به صورت توضیح و گزارش رفتار می‌آیند ولی بعداً همراه ارزیابی یا قضاوت می‌شوند و این باعث ناکارآمدی آن ها می‌شود.

مثال: «وقتی می‌بینم به بعضی آدم‌های شر به‌پا کن نمی‌توانم اعتماد کنم ...»

«وقتی شما شلخته بازی می‌کنید و اتاق را ریخت و پاش می‌کنید ...»

هر پیام «من» که به خوبی ارائه شود با «وقتی» شروع می‌شود.

 مهم است که دانش‌آموز بفهمد وقتی در مواقع خاص،‌ یک رفتار مشخص انجام می‌دهد، شما گرفتار مشکل می‌شوید.

این‌‌گونه پیام دادن باعث می‌شود که دانش‌آموز بفهمد منظور شما یک موقعیت و رفتار خاص است نه کل شخصیت او و نه مقبولیت شخصیت او.

او متوجه می‌شود که می‌تواند با تغییر یک رفتار به خصوص به شما کمک کند تا وضعیت بهتر شود. در صورتی که اگر پیام شما عدم قبول عمومی باشد، او گیج می‌شود که از کجا باید شروع کند و چه کار باید بکند؟

بخش دوم پیام «من» سخت‌تر است. این بخش اثر محسوس یا ملموس رفتار معینی را که در بخش نخست توضیح داده شد، بر معلم بیان می‌کند.

مثال: «وقتی کتاب‌ها را سر جایشان در قفسه نمی‌گذارید (توضیح بدون قضاوت)، من باید مدت زیادی وقتم را صرف جمع کردن آن ها بکنم ...» (تأثیر محسوس)

پیام‌های «من» اثری ندارد مگر این که اثر ادعا شده بر معلم در چشم دانش‌آموز واقعی و محکم جلوه کند.

وقتی دانش‌آموز درک کند که رفتار او، حالا یا زمانی در آینده، باعث مشکل معلم می‌شود، انگیزه تغییر در او ایجاد می‌شود.

بیش‌تر دانش‌آموزان اکراه دارند که مردم آن ها را «آدم‌های بد» بدانند، بیش‌تر دانش‌آموزان می‌خواهند معلم‌هایشان آن ها را دوست بدارند.

دانش‌آموزان اغلب نمی‌دانند،، رفتارشان چه اثری بر دیگران می‌گذارد. زیرا آن ها می‌خواهند به نیازشان برسند و از مشکلی که برای دیگری ایجاد می‌شود، آگاهی ندارند.

وقتی اثر رفتارشان به آن ها تذکر داده شود، عمومی‌ترین واکنش آن ها این است، «وای، خیلی ببخشید،، من نمی‌دانستم، ...» یا چیزی شبیه به این.

گاهی معلم‌ها، پیام‌هایی برای تغییر در رفتارهایی می‌فرستند که هیچ تأثیر محسوس و عملی بر آن رفتارها نداشته است و عقاید تغییرناپذیری درباره کارهای «درست» یا «غلط» دارند.

بنابراین دانش‌آموز هیچ انگیزه‌ای برای تغییر رفتار ندارد. مثل «من طاقت نگاه کردن به موهای بلند تو را ندارم.»

 قبل از این که پیامی را بفرستید، در مورد درست یا غلط بودن آن پیام و تأثیرگذاری آن اندکی تأمل کنید.

 وقتی معلم‌ها فرستادن پیام‌های «من» را یاد می‌گیرند، در ابتدا باید رفتارهای دانش‌آموز را به دو دسته تقسیم کنند: آن اعمال و رفتاری که واقعاً بر آن ها اثر محسوس و ملموس دارند و آن هایی که این اثر را ندارند.

زیرا دانش‌آموزان هم انسانند و به ندرت رفتارشان را تغییر می‌دهد مگر اینکه متقاعد شوند، رفتار آن ها اثری محسوس بر دیگران دارد.

بخش سوم پیام «من»، باید بیان کننده احساسی باشد که به دلیل این تأثیر محسوس در درون معلم به وجود آورده است.

مثال: «وقتی پایت را سر راه من دراز می‌کنی (توضیح رفتار)، من دقیقاً پایم به آن گیر می‌کند (اثر محسوس) و می‌ترسم بیفتم و صدمه ببینم (احساس).

 با این‌گونه پیام فرستادن، معلم می‌گوید که رفتار ممکن است یک تأثیر احتمالی به وجود می‌آورد.

 مراحل (رفتار، تأثیر، احساس) نشان می‌دهد که تقصیر متوجه اثر محتمل رفتار است نه خود رفتار دانش‌آموز، در این صورت دانش‌آموز، کم‌تر جبهه می‌گیرد.

این مراحل که بیان کردیم اهمیت دارند ولی الزامی نیستند و با هر ترتیبی که باشند و حتی اگر یک قسمت را نداشته باشند، احتمال جلب توجه دانش‌آموز را دارد. به طور خلاصه می‌گوییم، هر گونه پیام «من» معقولانه بر یک پیام «تو» یا یک پیام ضعیف غیرمستقیم برتری دارد.

**چگونگی تغییر پس از یک پیام «من»**

پیام‌های «من» هرچند کم‌تر از پیام‌های «تو» در دانش‌آموز ایجاد مقاومت می‌کنند ولی روشن است که هیچ‌کس دوست ندارد، بشنود که چگونه رفتارش برای دیگری مشکل ایجاد کرده است و ممکن است احساس رنجش، تأسف، تعجب، خجالت، تدافع، بگو مگو یا حتی گریه را برای او به وجود آورند. در این‌گونه موارد معلم باید چه کار کند.

بعد از فرستادن پیام «من»، اغلب پاسخ اولیه دانش‌آموز به این پیام، نشانه یا علامتی است که نشان می‌دهد که معلمش به خاطر برخورد با او، مشکلی برای دانش‌آموز ایجاد شده است.

 معلم‌ها باید هوشیارانه، این علامت‌ها را درک کنند و وضعیت را از پیام «من» به «گوش دادن فعال» تغییر دهند.

 این تغییر جهت از «رویارویی» به «مشاوره» به دانش‌آموز کمک می‌کند که با مشکل پیش‌آمده کنار بیاید و هم‌چنین قبول واکنش دانش‌آموز را از طرف معلم نشان می‌دهد.

 وقتی معلم نتواند عکس‌العمل تدافعی دانش‌آموز را درک کند، هیجان خودش و دانش‌آموز را می‌افزاید و در نتیجه فطع رابطه توأم با احساس خشم در طرفین پیش‌بینی می‌شود.

 با تغییر موضع از پیام «من» به «گوش دادن فعال»، دانش‌آموز فرصت می‌یابد تا خودش روی مسأله کار کند و به راه‌حل برای رفع مشکل برسد.

در این قسمت ما یک روش جانشین برای حل کشمکش‌ها پیشنهاد می‌کنیم، روشی که معلمین می‌توانند با به کار بردن آن تغییرات مشخصی (و حتی اساسی) را در چگونگی پرداختن به کشمکش‌های دانش‌آموزان به وجود آورند، یعنی تغییراتی که به جای پرداختن به علائم، به ریشه مسأله می‌پردازد.

مراحل تازه حل مسائل می‌تواند در کلاس و مدرسه انقلابی به وجود آورد و راه‌های خلاقانه‌ای برای بهتر شدن کل پیشرفت تعلیم و تربیت به وجود آورد.

روش (3) روش بدون باخت حل کشمکش‌ها (حل مسأله)

موضع روش (3) در مقابل وضعیت کشمکش نیازها، این‌گونه است که افراد درگیر در کشمکش برای یافتن راه‌حلی که برای هر دو طرف قابل پذیرش باشد، به هم می‌پیوندند، راه‌حلی که لازمه‌اش باخت هیچ‌کس نیست. بیش‌تر معلمین که سال‌های متمادی از روش برد - باخت استفاده کرده‌اند، از نتایج این روش سوم، حیرت‌زده می‌شوند.

روش (3) کاملاً ساده است و کاربرد آن در روابط دیگر نیز وجود دارد. این روش گاهی با موفقیت کامل، اختلافات را حل می‌کند.

**چگونگی به کار بردن حل مسأله در کلاس**

روش (3) یک فرآیند است. در مدتی که طرف‌های درگیر از اول تا آخر روی مشکل‌شان کار می‌کنند، چندین عمل متقابل باید انجام دهند.

در کشمکش، معلم و شاگرد عقل‌هایشان را روی هم می‌گذارند تا راه‌حل ممکنی را پیدا کنند تا کارآیی داشته باشد، بعد تصمیم می‌گیرند کدام راه‌حل برای برآورده شدن نیازهای هر دو طرف یعنی هم معلم و هم شاگرد بهترین است.

قبل از استفاده از روش 3، مهارت‌های پیشین مانند برخورد مۆثر و گوش دادن فعال استفاده می‌شود تا با فرستادن «پیام‌های من» مطمئن شده که مسأله را متوجه شده است و نیازها را نیز به زبان آورده است. وقتی نیازها مشخص شدند.

حل مسأله برای یافتن راه‌حل که باعث رضایت هر دو طرف می‌شود، انجام گرفته و کشمکش پایان می‌یابد و هر دو برنده هستند و هیچ‌یک نیز متوسل به زور نمی‌شوند.

این روش، با توجه به 2 روش قبلی دارای امتیازاتی است که باعث می‌شود انگیزه به کارگیری آن افزایش یابد. این امتیازات عبارتند از:

1- به وجود آورنده احساسات مثبت است و منجر به احساسات احترام‌آمیز دو جانبه می‌شود.

2- در این روش، تفاوتی نمی‌کند چه کسی راه‌حل نهایی را ارایه می‌دهد.

3- این روش می‌آموزد که حلال مسائل، همکاری است نه رقابت.

4- لازم نیست، راه‌حل لازم نیست که موجب رضایت افراد دیگر به عیز از شرکت‌کنندگان حل اختلاف باشد.

5- خلاقیت شرکت‌کنندگان را به کار می‌اندازد و آن ها را آزاد می‌گذارد تا راه‌حل ارائه دهند.

6- راه‌حل می‌تواند یگانه و خلاقانه باشد که برای مشکلات یگانه‌ای که فرد دارد ارائه شود.

7- باعث فعال‌سازی استعدادها، مهارت‌های و اطلاعات یگانه هر یک از شرکت‌کنندگان می‌شود.

8- این روش یک فرآیند حل اختلاف است.

9- در این روش به مشکلات به صورت مسائل قابل حل نگریسته می‌شود نه مشکلاتی که هیچ راه‌حلی برای آن ها نیست.

10- با این روش، رویدادها به صورت سالم، غیر ویران‌گر و طبیعی به نظر می‌رسند.

11- روش (3) به معلم کمک می‌کند به کشمکش‌ها به عنوان محکم‌کننده رابطه نگاه می‌کنند.

 در این شکل موارد زیر دیده می‌شود:

1- در این شکل معلم و شاگرد با دایره‌های هم‌اندازه نشان داده شده‌اند تا معلوم شود هیچ اختلاف قدرتی وجود ندارد.

2- رابطه دو طرف به صورت افقی رسم شده‌اند نه عمودی یعنی در این وضعیت هیچ برتری قدرتی وجود ندارد.

3- در این کشل، هیچ علامت (+) یا (ـ) برای معلم و شاگرد لازم نیست. یعنی هر دو قدرت دارند. بنابراین دانش‌آموز نیاز به ضدقدرت ندارد.

پیش‌نیازهای حل مسأله (روش 3)

1- داشتن مهارت گوش دادن فعال، زیرا بدین وسیله دانش‌آموزان را به صحبت در مورد نیازهای لحظه‌ای‌شان تشویق کنند.

2- دانش‌آموز باید مطمئن شود نیازهایش درک می‌شود.

3- معلم باید نیازهایش را به وسیله پیام‌های صادقانه و روشن بیان کنند.

4- در صورت استفاده از «پیام‌های تو» و پیام‌های دارای سرزنش، خجالت‌دهنده و تحقیرکننده، دانش‌آموز از روش (3) می‌ترسد.

5- دانش‌آموز باید متقاعد شود که معلم یک روش کاملاً متفاوت را می‌خواهد به کار گیرد.

6- توضیح روش (3) به طور دقیق برای دانش‌آموزان و بیان تفاوت آنها با روش (1) و (2)

 **فرآیند شش مرحله‌ای حل مسأله**

حل مسأله، فرآیندی گام به گام است و به صورت یک فرآیند شش مرحله‌ای می‌باشد که مراحل آن عبارتند از:

1- مشخص کردن مسأله

2- به وجود آوردن راه‌حل‌های ممکن

3- ارزش‌یابی راه‌حل‌ها

4- انتخاب بهترین راه‌حل

5- تصمیم‌گیری برای به عمل در آن

6- ارزیابی حد خوبی حل شدن اختلاف

در عمل و تجربه مشخص کرده است که در موقع حل مسائل کلاس، این شش مرحله راهنمایی بسیار پرارزشی برای معلمین است. در ادامه، توضیح هر یک از مراحل را خواهیم داشت.

 مرحله 1: مشخص کردن مسأله (اختلاف)

خردمندی می‌گوید: «اگر مسأله‌تان را دقیق و به روشنی مشخص سازید، نصف راه‌حل آن را پیموده‌اید» تجربه نشان می‌دهد وقتی روش (3) شکست می‌خورد که معلمین اولین مرحله را درست انجام نداده‌اند.

در زیر دستورالعملی برای این مرحله می‌آید:

الف) هرگز قبل از این که دانش‌آموزان درک کنند که روش (3)، بازی تازه‌ای برای تحت کنترل درآوردن آن ها نیست، کوچک‌ترین تلاشی برای حل مسأله نکنید، اول آن را توضیح دهید و بعد گوش دادن فعال را به کار ببرید. می‌توانید بگویید در دوره‌ای شرکت کرده‌اید یا کتابی خوانده‌اید که راهی جدید برای حل مسائل را آموخته‌اید.

ب) فقط دانش‌آموزانی را در حل مسأله درگیر کنید که:

خودشان در اختلاف شرکت دارند.

کسانی که دارای اطلاعاتی هستند که به حل مسأله کمک می‌کند و مستقیماً تحت تأثیر تصمیم نهایی قرار می‌گیرند.

ج) دانش‌آموزان باید از روی میل وارد مراحل روش (3) شوند. بنابراین شرکت در آن داوطلبانه است.

د) مطمئن باشید که برای اتمام حداقل یکی از مراحل این فرآیند دقت کافی وجود دارد.

بهترین حالت، حل و فصل یک مسأله در یک جلسه است.

می‌توان در آخر هر مرحله، جریان را قطع کرد و جلسه بعد از اول مرحله بعدی شروع کرد. در بعضی از مسائل، گذشت زمان مفید است به خصوص قبل از مراحل (2)، (3) یا (4).

و) نیازها و احساسات خود را به صورت «پیام‌های من» بیان کنید.

خود را دست‌کم نگیرید.

احساسات‌تان را کوچک نشمارید.

احساسات خود را دقیق به دانش‌آموزان بگویید.

فرمول سه جزئی پیام‌های من را به کار ببرید.

مطلقاً از پیام‌های تو استفاده نکنید.

ز) - احساسات خود را بیش از حد اظهار نکنید.

 به ویژگی مهم پیام‌های من که هدف‌دار بودن آن است دقت کنید.

ح) - مسأله خود را بیان کنید، نه راه‌حلی را که نیاز دارید.

 وجود تفاوت بین نیازها و راه‌حل‌های آن

مثال: پیام «من می‌خواهم کلاس ساکت باشد؟» بیان راه‌حل است.

جملاتی که نیاز را می‌رساند از این قبیل‌اند:

«سرم درد می‌کند»

«من دوست ندارم دستورالعمل‌ها را تکرار کنم»

با گفتن راه‌حل در اصل بچه‌ها را در ابهامی برای نیازهایتان روبرو می‌کند.

نیازها را بر روی تخته سیاه لیست کنید و مرتباً لیست را تغییر دهید تا همه راضی شوند.

ت) از روش (3) برای اولین بار در کلاسی که اختلاف بر سر قانونی است که قبلاً از طرف شما وضع شده است به کار نبرید. در این صورت می‌توان موضوعی را مطرح کرد و قوانینی که لازمه اجرا آن موضوع است را مطرح و بحث کرد.

ی) باری اولین بار از روش (3) برای موضوعاتی که مزاحم شما هستند استفاده نکنید. برای این کار این موضوع که مشکلاتی که داریم چه چیزهایی هستند را بحث کنید.

مرحله دوم: پیدایش راه‌حل‌های ممکن

بعد از مشخص شدن مسأله، هم معلم و هم شاگردان می‌توانند راه‌حل ارائه دهند. برای این که دانش‌آموزان بی‌تجربه هستند، شما قبل از این که راه‌حلی پیشنهاد کنید، عقاید بچه‌ها را در مورد موضوع بپرسید. نکات زیر در این مورد به شما کمک خواهد کرد:

الف) - راه‌حل‌های پیشنهادی را ارزیابی نکنید. وقتی دانش‌آموز می‌بیند مورد قضاوت قرار کرفته است از ارائه راه‌حل خودداری می‌کند.

ب) - شرکت در این مرحله را با جملاتی تشویق کنید: «راه‌حل‌های ممکن این مسأله چه چیزهایی می‌توانند باشند» یا «ببینیم به چند راه‌حل می‌توانیم برسیم»

- تمام عقاید را بپذیرید.

- در این مرحله، کمیت زیاد مورد نظر است.

- پیشنهادها را ویرایش نکنید.

- راه‌حل‌های عجیب و منحصر به فرد را تشویق کنید.

د) - بهتر از خودتان یا یکی از بچه‌ها راه‌حل‌ها را سریع بنویسید.

- می‌توانید صدای بچه‌ها را ضبط کنید. بچه‌ها این کار را دوست دارند.

هـ) - از دانش‌آموزان بخواهید نظریات‌شان را توجیه کرده یا ثابت کنند.

و) - همه را به شرکت تشویق کنید.

- احباری در کار نیست.

- دانش‌آموز خاصی را مورد خطاب قرار ندهید.

- به نوبت از همه نپرسید.

ز) - وقتی روال از حرکت بازماند، یک سۆال برانگیزنده مطرح کنید. مثلاً «راه‌حل‌هایی که تا به حال به فکرتان نرسید کدامند؟» کدام راه‌حل را دوست دارید و کدام را ندارید.

مرحله سوم: ارزش‌یابی راه‌حل‌ها

الف) روش ارزش‌یابی را با سۆال، پاسخ باز شروع کنید: مثلاً «حالا وقتشه ببینیم کدام راه‌حل را دوست دارید و کدام‌ها را دوست ندارید؟»

«آیا کسی راه‌حلی را ترجیح می‌دهد؟»

«کدام‌ها بهترین هستند؟»

ب) هر کدام از راه‌حل‌ها را که از طرف هر کسی و به هر دلیلی رد می‌شود از لیست خط بزنید.

ج) از گوش دادن فعال برای این که تمام شرکت‌کنندگان احساس کنید دقیقاً احساسات و نظریات‌شان درک شده است استفاده کنید.

د) در بیان عقاید ترجیحات خود درنگ نکنید. اگر راه‌حلی واقعاً برای‌تان قابل قبول نیست، خط بزنید.

ه) برای بیان احساسات خود از «پیام‌ها من» استفاده کنید. مثلاً من نمی‌توانم این عقیده را بپذیرم چون ...»

و) شرکت‌کنندگان را تشویق کنید از پیشنهادات خودشان دفاع کنند، و به دیگران بگویند عقایدشان چه محاسنی دارند. شما هم از راه‌حل‌های خود دفاع کنید.

ز) عجله نکنید، تا وقتی به وضوح همه با یک راه‌حل موافقت نکرده‌اند بگذارید هر کس عقیده خود را بیان کند.

ح) اگر بعضی از شرکت‌کنندگان حرف نزده‌اند، با «پیام‌ها من» آنها را تشویق کنید. مثلاً: من تمام نظریات را نشنیدم و علاقمندم احساس همه را بدانم.»

مرحله چهارم: تصمیم‌گیری

- اگر مرحله‌های (1)، (2) و (3) به دقت برداشته شده باشند، مرحله چهارم به آن سختی که به نظر می‌رسد، نیست.

- گاهی یک راه‌حل فوق‌العاده بروز می‌کند و همه با آن موافقت می‌کنند و مرحله چهارم برداشته می‌شود.

در صورت باقی ماندن چند راه‌حل، نکات زیر را مدنظر قرار دهید:

الف) - رأی‌گیری نکنید، رأی‌گیری به وجود آورنده برنده و بازنده است.

- بازمانده ممکن است انگیزه انجام تصمیم را از دست بدهد.

ب) راه‌حل‌های پیشنهاد شده را امتحان کنید: از سۆالات زیر استفاده کنید:

«اگر این راه‌حل را به کار ببریم، فکر می‌کنید چه اتفاقی بیفتد؟»

«آیا همه راضی خواهند بود؟»

«فکر می‌کنید مسأله حل خواهد شد؟»

«احتمال شکست در آن وجود دارد؟»

ج) - تا همه راه‌حلی را انتخاب نکرده‌اند،، آن را انتخاب نکنید، تمام سعی خود را در رسیدن به یک راه‌حل انجام دهید.

- برای اینکه انتخاب دانش‌آموزان را محک بزنید و ببینید آیا تصمیم‌شان تغییرناپذیر نیستند و می‌توانند تصمیم‌شان را تغییر دهند و تصمیم بهتری بگیرند: برای این کار می‌توانید این سۆالات را بپرسید:

- «مثل اینکه همه ما با شماره (4) موافقیم، کسی هست که موافق نباشد؟»

- «آیا می‌خواهید شماره (4) را امتحان کنید و ببینید نتیجه دارد یا نه؟»

- «من می‌خواهم، این را امتحان کنم، شما چطور؟»

- «راه‌حل‌های مورد توافق را بنویسید.»

- «به احساسات و پیام‌هایی که در مورد راه‌حل است و کم‌تر از مثبت می‌باشد، حساس نباشید.»

- ««بازتاب‌ها را بگیرید، آن ها را کنترل کنید و بدانید سازشکاری از روی بی‌میلی، موافقت نمی‌باشد.»

مرحله پنجم: تصمیم‌گیری در مورد عمل به نظرات مورد قبول

احتمال این که تصمیم‌ها هرگز به عمل درنیایند، وجود دارد و این مسأله به این دلیل اتفاق می‌افتد که گروه مشخص نمی‌کنند چه کسی، چه کاری و چه وقتی و تا چه وقت باید آن کار را انجام دهد. برای جلوگیری از این آسیب توصیه‌های زیر می‌تواند کارساز باشد:

الف) - از گروه بپرسید: «برای شروع چه نیازهایی داریم؟»

«چه کسی می‌خواهد مسئولیت چه عملی را بپذیرید؟ و تا چه موقع؟»

ب) - در مورد استانداردهای اجرا اگر لازم است، بحث شود.

مثلاً وقتی بحث برای راه‌حل تمیز نگه‌داشتن کلاس است، ممکن است بحث‌هایی بر سر استاندارهای نظافتی که برای همه قابل قبول است، انجام شود: نه یک کلاس تمیز چه مشخصاتی دارد؟

ج) تصمیم‌هایی که در مورد وظایف شخصی گرفته شده است که چه کسی مسئول انجام چه کاری است و تا چه وقت را‌ بنویسید.

د) می‌توانید شاگردانی را به عنوان «وقت نگه‌دار» تعیین کنید تا به انجام کار نظارت کنند و نزدیک شدن زمان انجام کار را یادآوری کنند.

مرحله ششم: تعیین موفقیت راه‌حل

این قدم خیلی مهم است و لازم نیست، که حتماً به صورت رسمی درآید. فقط ضروری است کوشش‌های خود را کنترل کنید، برای امتحان نتایج می‌توانید این سۆالات را مطرح کنید:

 - «آیا مسأله منتفی شده؟»

- «آیا در مسأله پیشرفتی کرده‌ایم؟»

- «آیا تصمیم خوبی گرفتیم؟»

- «آیا از آنچه انجام داده‌ایم، راضی و خوشحالیم؟»

- «تصمیم ما تا چه حد مۆثر بود؟»

- یکی از نتایج واضح حل مسأله از طریق روش (3)، از میان رفتن اختلاف است.

- معلم می‌تواند برای امتحان نتایج حل مسأله، دوباره شاگردان را جمع کند و از آنها بپرسد که:

- «چگونه از آب درآمد؟»

- «آیا مشکل ما حل شد؟»

- «چه پیشنهاداتی برای مۆثر بودن روش (3) دارید؟»

 الف) مواظب تعهداتی در شور و شوق حل مسأله پذیرفته شده‌اند اما بعداً معلوم شده که واقع‌گرایانه یا انجام‌شان مشکل است، باشید.

- خوب است هر چند وقت یک‌بار شرکت‌کنندگان را کنترل کنیم و ببینیم احساس‌شان در مورد تصمیم چیست؟

ب) وقتی راه‌حلی نمی‌تواند مسأله‌ای را حل کند، معنی‌اش این است که مشکل غیرمنتظره‌ای در راه‌حل یا عمل کردن به آن، به وجود آمده است.

د) گاهی کشمکش در کلاس صورت می‌گیرد که ناشی از انجام تعهدی است که بر اساس تصمیم ضعیف پذیرفته شده، می‌باشد و این بر اثر سوءتفاهمی می‌باشد که «تصمیم گرفته شده» را غیرقابل تغییر می‌دانند. برای حل این مشکل: راه‌حل‌های خلاقی بیابید که نیازهای همه را ارضا کند و وقتی راه‌حلی شکست خورد، آن را نادیده گرفته و به دنبال راه‌حل دیگری باشید.

هـ) اگر راه‌حلی که پیدا کردید، مسأله اصلی را حل کرده باشد، عاقلانه است که دوباره آن را زیر نظر بگیرید، زیرا وضعیت‌ها تغییر می‌کنند، نیازها هم متغیرند بنابراین تصمیم‌های روش (3) را غیرقابل تغییر فرض نکنید، پس راه‌حل را دوباره ارزش‌یابی کرده و به دنبال راه‌حل بهتری بگردید.

**فوائد و دستاوردهای حل مسأله (روش 3) در مدارس**

دوستان عزیز، با توجه به مراحل حل مسأله که به آن ها پرداختیم، شاید سۆالی از طرف شما مطرح شود که «آیا این روش ارزش یاد گرفتن و وقت گذاشتن برای آن را دارد؟» برای پاسخ به این سۆال، برخی از فوائد حل مسأله را در زیر می‌آوریم:

1- عدم رنجش

- وقتی اختلافات طوری حل شوند که هیچ‌کس نبازد، رنجشی دیگر به وجود نمی‌آید.

- هرگاه دو نفر روی اختلاف‌شان کار کنند و به راه‌حلی برسند، رابطه بین آن ها استحکام می‌یابد.

- هرگاه در اختلافی، یک نفر برنده و یک نفر بازنده باشد، در شخص برنده، احساس گناه به وجود می‌آید.

خشم

2- انگیزه بیش‌تر برای عمل کردن راه‌حل

- به گزارش معلمین وقتی دانش‌آموزان برای انجام راه‌حل‌های روش (3) برانگیخته می‌شوند به دلیل شرکت کردن در تصمیم‌گیری است.

- همه افراد در مقابل کنترل و تصحیح توسط دیگران، رنجیده شده و مقاومت می‌کنند و احساس خصومت در آن ها به وجود می‌آید.

- وقتی دانش‌آموزان در تصمیم‌گیری شرکت می‌کنند، در مورد آن، احساس تعهد می‌کنند و خود را مسئول می‌دانند.

3- روش (3) یک فرآیند مشارکتی است.

- حل مسأله، تفکر خلاق، قدرت مغزی و تجربه معلم و شاگرد را تواماً به کار می‌گیرد بنابراین راه‌حل‌های خلاق و منحصر به فردی به وجود می‌آید.

4- در روش (1) معمولاً لازم است وقتی معلم، راه‌حلی را پیشنهاد می‌کند، دانش‌آموز را ترغیب کند و در روش (2) نیز عکس این مسأله صادق است.

ولی در روش (3)، ترغیب جزء ساختار فرآیند حل مسأله است (در مرحله سوم) و وقتی یک تصمیم به عنوان راه‌حل نهایی مورد پذیرش دو طرف قرار می‌گیرد، ترغیب لازم نیست. بنابراین در روش (3) در وقت صرفه‌جویی می‌شود.

5- عدم نیاز به زور

در روش (3)، زور که باعث کاهش رابطه می‌شود، از بین می‌رود. پس در این وضعیت معلم و دانش‌آموز بدون هیچ‌گونه فشار و استرسی به کار خود ادامه می‌دهند.

6- ایجاد کننده رابطه دوستی

روش (3) روابطی توأم با احترام متقابل، توجه متقابل و اعتماد متقابل را به وجود می‌آورد و احساس گرمی را بین معلم و شاگرد ایجاد می‌کند.

7- از دلایل واقعی مسائل پرده برمی‌دارد.

در روش (1) و (2) با مسائل به صورت سطحی برخورد می‌شود ولی در روش (3) معلمین به جای حدس زدن در مورد انگیزه‌های پنهان رفتار دانش‌آموز، به علل واقعی پی می‌برند و علاوه بر این معلمین اختلاف‌نظر با دانش‌آموزان را بر اساس نیازهای برآورده نشده خودشان بازبینی می‌کنند، در نتیجه مسأله واقعی کم‌کم به سطح می‌آید. بنابراین تا مسأله واقعی شناخته نشود، راه‌حل‌ها هر چقدر هم عالی باشند نامناسب هستند.

8- مسئولیت‌پذیری و بالغ‌تر شدن دانش‌آموز

یکی از هدف‌های اولیه مدارس به وجود آوردن حس مسئولیت و رشد در دانش‌آموزان می‌باشد. در حالی که با کنترل و جهت دادن به کودکان و جوانان با کاربرد زور (با تنبیه یا تهدید به تنبیه و با پاداش یا قطع پاداش) که موقعیت مسئول بودن را از بچه‌ها می‌گیرد و آن ها را در وابستگی و عدم رشد نگه می‌دارد و به طور خلاصه به دانش‌آموز می‌فهماند که او غیرمسئول‌تر، بی‌توجه‌تر و رشد یافته‌تر از آن است که بتواند خودش ذاتاً رفتاری مسئولانه، با توجه و بالغ‌تر داشته باشد ولی در مقابل روش (3) به دانش‌آموز علامت می‌دهد که آن ها قادرند رفتاری رشد یافته و قابل اعتماد داشته باشند و قادر به درک دیگران و تغییر در رفتارشان در صورت مزاحمت برای دیگران را دارند.

**کاربردهای عملی روش (3)**

کاربردهای روش (3) نامحدود هستند. اختلاف در انواع مدارس و تمام کلاس‌ها وجود بروز می‌کند. این اختلافات می‌تواند بین یک معلم و یک شاگرد، بین معلم و تمامی کلاس، بین دو دانش‌آموز یا دو گروه از دانش‌آموزان، بین دو معلم، بین یک معلم و یکی از والدین، بین معلمین و مدیران و دیگر کارکنان مدرسه. به طور کلی هرجا انسان‌ها با یکدیگر ارتباط دارند چه فردی و چه گروهی، اختلاف اجتناب‌ناپذیر است.

اما در مدارس این اختلافات به طور مکرر و مداوم هستند زیرا مدرسه تنها مۆسسه‌ای است که مجموعه نامتجانسی از انسان‌ها را در تمام سنین، تمام درجات و مهارت‌های فرهنگی، و تمام سطوح قدرت، تمام درجات رشد اجتماعی و عاطفی و تمام استعدادهای مختلف را در خود جای می‌دهد. و کاستن از حجم اختلافات مدارس به علت گوناگونی جمعیت تقریباً غیرعملی است.

هم‌چنین در صورتی مدارس مۆثر هستند که افراد آن برای حل سازنده اختلافات پرورش‌یافته باشند. این افراد شامل معلمین، دانش‌آموزان، والدین دانش‌آموزان، کارکنان مدارس، کارکنان دفتری و مدیران می‌باشند.

در این بخش کاربرد روش (3) را در ارتباطات مختلف ارائه می‌دهیم. امیدواریم که دوستان عزیز نمونه‌های واقعی از کاربرد روش (3) را برای ما ارسال کنند.

1- حل اختلافات تدریس - آموختن با روش (3)

نسبتاً اختلافات بسیاری که بین معلم - شاگرد اتفاق می‌افتد، به نوع رابطه معلم و شاگرد در ناحیه تدریس - آموختن برمی‌گردد. معلمین بیش از هر زمان دیگری در این ناحیه نقش جدی و مقتدرانه‌ای ایفا می‌کنند. با عملی کردن روش (3) می‌توان از اختلافات مربوط به آن کاست. برای این کار باید:

- از برچسب زدن به دانش‌آموز که در این ناحیه مشکل دارد، پرهیز شود.

- احساس واقعی دانش‌آموز را درک کنید.

- از گوش دادن فعال استفاده شود.

- باید دانش‌آموز را ترغیب کرد تا به راه‌حل‌های دیگر نیز فکر کند.

- با توجه به نتایج راه‌حل‌ها، بر روی 1 یا 2 راه‌حل توافق کرد.

- در مورد چگونگی و زمان عملی شدن راه‌حل به یک نظر برسند.

 2- چگونگی حل اختلافات بین دانش‌آموزان با روش (3)

اختلافات بین دانش‌آموزان موجل کاهش زمان تدریس – آموختن طرف‌های درگیر می‌شود و هم‌چنین برای کل دانش‌آموزان مزاحمت ایجاد می‌کند.

در عمل آرزوی دور بودن از چنین اختلافاتی ممکن نیست زیرا دانش‌آموزان در هر سنی گرفتار عدم توافق، بگو مگو، کشمکش، جنگ و حتی کتک‌کاری هستند.

**رفتار معلم و سرزندگي دانش آموزان**

معمولاً معلمین این اختلافات را با اقتدار یعنی زور، تهدید به تنبیه یا تنبیه عملی حل و فصل می‌کنند ولی خود معلمین اعتراف می‌کنند که در این موارد، شدیداً احساس بی‌تأثیری و بی‌کفایتی دارند. در زیر علاوه بر نکات قبلی، مواردی را می‌آوریم:

- نقش معلم در اختلافات بین دانش‌آموزان به صورت «تداوم‌بخش صحبت» است. در اینجا نقش اصلی معلم که تعلیم و تربیت است، آشکار می‌شود.

- در ابتدا معلم در مورد اختلاف به وجود آمده، صحبت می‌کند.

- نشان دادن این که مسأله‌ای وجود دارد به طرفین درگیر با جملاتی شبیه «به نظر من شما دو نفر مسأله‌ای دارید. من فکر می‌کنم می‌توانم به هر دو طرف دعوا گوش بدهم و شاید بتوانم به نتیجه‌گیری و یا حتی راه‌حلی برسیم.»

- ترغیب طرفین به گفتن احساسات‌شان

- گوش دادن فعالانه

- بازخورد دادن صحبت‌های طرفین، جهت روشن شدن مسأله واقعی

- پیشنهاد نوشتن راه‌حل‌ها

- نوشتن راه‌حل‌های طرفین

- اگر معلم نیز پیشنهادی دارد، آن را ارائه دهد.

- صحبت در مورد نتایج راه‌حل‌ها

- اگر مشکل بر سر اجرای قوانین (مثلاً قوانین بازی) است، آن ها را هدایت کنید تا با هم فکری قوانینی را لیست کنند.

- وقتی اختلاف بین دو یا چند دانش‌آموز است فقط با خود آن ها جلسه بگذارید و مسأله را به کل کلاس منتقل نکنید.

- استفاده از «پیام‌های من» مۆثر

- کمک به طرفین اختلاف تا یکدیگر را درک کنند.

با توجه به مسائل بالا، این‌گونه نیست که همیشه در اجرای روش (3) همان طوری که ما انتظار داریم، پیش برود ولی در خیلی از موارد، روش (3) می‌تواند اختلافات را حل کند. و در مجموع روش (3) باعث می‌شود که تغییرات سازنده رفتاری ایجاد شود در صورتی که قبلاً بچه‌ها را دست‌کم می‌گرفتیم و جوی از محلت و اعتماد ایجاد شود و شانس ارضاء نیازهای اساسی آنها فراهم شود.

3- استفاده از روش (3) برای تدوین قوانین کلاسی

وجود قوانین در همه‌جا و همه شئون زندگی انسان از زندگی خانوادگی تا شرکت‌ها و مۆسسات در آخر در جامعه لازم و ضروری است.

با کلاس

بدون وجود قوانین و مقررات مردم نمی‌توانند روابط اجتماعی خود را پیش ببرند. در مقابل انواع قوانین، متغیر هرج و مرج وجود دارد.

این مطلب بیش‌تر از همه‌جا در مدارس و کلاس‌ها، صدق می‌کند. بنابراین قوانین در کلاس نقش مهمی را ایفا می‌کند و نبود آن می‌تواند عوارضی داشته باشد که عبارتند از:

- در جایی که دانش‌آموزان، محدودیت‌ها را ندانند، دچار مشکل می‌شوند.

- وقتی قانونی وجود نداشته باشد یا قوانین مبهم باشند، اختلافات غیرقابل پیش‌گیری می‌باشند.

- گاهی در مقابل کلاس‌هایی دارای قوانین روشن و واضح نیستند، کلاس‌های وجود دارد که بیش از حد قوانین دارند که حتی امکان دارد دانش‌آموزان معنا و مفهوم آن ها را ندانند و صرفاً به نفع معلمین می‌باشد.

- در نتیجه اختلافات معلمین و شاگردان در 3 حالت بروز می‌کند:

الف) وقتی قوانین و مقررات روشنی وجود نداشته باشد.

ب) وقتی قوانین و مقررات دقیقاً توضیح داده نشده و مورد درک قرار نگرفته باشند، بنابراین برای تفسیر آنها دچار مشکل شوند.

ج) وقتی قوانین از طرف بزرگ‌ترهای مقتدر بدون مشارکت دانش‌آموزان وضع شده باشد و برای آنها تحمیلی باشد.

- بهترین زمان «جلسه قانون‌گذاری کلاس» اولین روز سال تحصیلی می‌باشد، ولی می‌توان آن را حتی بعد از فراگیری نحوه قانون‌گذاری اجرا کرد.

- گاهی معلمین احساس تهدید می‌کنند که مبادا دانش‌آموزان قوانین مناسبی نگذارند یا قوانین خیلی سهل‌گیرانه یا خشن باشد. معلم باید بداند که دانش‌آموزان نمی‌توانند قوانینی خارج از قدرت معلم و حیطه آزادی او وضع کنند.

- برای شروع جلسه، منظورتان را از تشکیل جلسه بیان کنید.

- ترتیب فیزیکی مهم است. چیدمان صندلی‌ها به گونه‌ای باشد که دانش‌آموزان چهره‌به‌چهره یکدیگر را ببینند.

- ابتدا با دانش‌آموزان، فهرستی از فعالیت‌هایی را که می‌خواهید قوانین در مورد آن وضع کنید، بنویسید.

- سعی نکنید برای همه چیز قانون بگذارید.

- از نوشتن بر روی تخته کلاس استفاده کنید.

- معلم هم قوانینی را پیشنهاد کند.

- مراحل 6 گانه روش (3) را فراموش نکنید.

- جلسه را خیلی طولانی نکنید که حوصله بچه‌ها سر برود. سریع عمل کنید.

- یک نسخه از لیست قوانین آخر را در اختیار دانش‌آموزان قرار دهید و یک نسخه را روی تابلو کلاس نصب کنید.

- معلم در جلسه قانون‌گذاری نقش رهبری دارد،

بنابراین: - استفاده از گوش دادن فعال

- با گفتن جملاتی از منحرف شدن مطلب جلوگیری کنید مثل: «این مسأله دیگری است، بیایید فعلاً به این مسأله بپردازیم».

- استفاده از پیام‌های من برای رسیدن به نیازهایتان

- خودداری از ارزش‌یابی مثبت یا منفی یا با جملات مثلاً «نظر خوبی است» یا «پیشنهاد احمقانه‌ای است»

معلمین محترم، در مورد پیدا کردن راه‌حل‌ها و قوانین صحبت شد، ولی سۆالی که مطرح می‌شود این است که آیا همیشه این راه‌حل و قوانین توسط دانش‌آموزان اجرا می‌شود یا نه و با چالش‌های آن چگونه برخورد شود.

مراحل و کاربردهای روش (3) را مرور کردیم حال به موارد دیگری از استفاده عملی روش (3) می پردازیم، بنابراین به بعضی از آنها اشاره می‌کنیم.

1- وقتی دانش‌آموزان به توافق‌ها عمل نمی‌کنند.

با توجه به مزایای حل مسأله، ولی گاهی در عمل، دانش‌آموزی به تعهدها و راه‌حل‌هایی که متقابلاً به دست آورده‌اند، عمل نمی‌کند در این موارد چه باید کرد.

- گاهی در این وضعیت معلم وسوسه می‌شود تا به روش (1) بازگردد، این مسأله فاجعه‌بار است و بازگشت به زور برای تأکید بر توافق‌ها و مقررات به تدریج مسئولیت را از شانه دانش‌آموز برداشته و مستقیماً بر دوش معلم می‌گذارد.

- معلم در ابتدا، یک «پیام من» قوی بفرستد که دقیقاً ناامیدی او را از نتایج منفی که ناشی از عدم انجام توافق راه‌حل توسط دانش‌آموز را برساند.

- معمولاً این پیام من منجر به ایجاد پیامی از سوی دانش‌آموز می‌شود که دلیل انجام ندادن راه‌حل (نخواستن یا نتوانستن) را بیان می‌کند.

- به دانش‌آموز یک شانس دیگر بدهید.

- راهی پیدا کنید تا به او یادآوری کند، تعهدش را انجام دهد.

- به مراحل حل مسأله بازگردد و سعی کند راه‌حل بهتری را بیابد یعنی راه‌حلی که انجامش برای دانش‌آموز ساده‌تر باشد.

2- اگر نتوانیم روی راه‌حلی توافق کنیم، چه کار کنیم؟

بیش‌تر معلمین شک دارند که آیا در گروه می‌توان به یک راه‌حل رسید یا نه و معمولاً به ندرت اتفاق می‌افتد که تمام 6 مرحله حل مسأله را انجام داد و به راه‌حل قابل قبول نرسید ولی گاهی وقفه‌هایی به وجود می‌آید که برای برطرف کردن آن، توصیه‌های زیر می‌تواند کارساز باشد.

- وقفه در روش (3) می‌تواند ناشی از بی‌اعتمادی دانش‌آموز باشد زیرا هنوز این روش برایشان تازه است و هنوز در قالب ذهنی برد - باخت می‌باشند.

- گاهی یک راه‌حل قابل قبول به سرعت به دست نمی‌آید.

- به صحبت و تفکر خلاق ادامه دهید.

- به مرحله (2) بازگردید و راه‌حل‌هایی را به وجود آورید.

- روز بعد جلسه دیگری بگذارید.

- اصرار خود بر پیدا کردن راه‌حل را با کلمات بیان کنید. مثلاً

«باید حتماً راهی برای حل این مسأله باشد، بیابید بیش‌تر سعی کنیم و راه‌حلی برای آن بیابیم.»

«مطمئناً یک جایی، راه‌حلی هست.»

- مشکل را باز کنید، شاید مشکلی در زیر آن وجود داشته باشد که هنوز به آن نرسیده‌اید. مثلاً می‌توانید بگویید: «نمی‌دانم چرا در پیدا کردن راه‌حل دچار مشکل شده‌ایم، آیا چیزی وجود دارد که راه ما را سد کرده است؟»

3- وقتی یکی از راه‌حل‌های پیشنهادی، دانش‌آموزان تنبیه است.

معمولاً معلمین با دانش‌آموزانی روبرو می‌شوند که این راه‌حل پیشنهاد می‌کنند که اگر هر کس به تعهدش عمل نکرد، تنبیه می‌شود و یا برایش جریمه‌ای در نظر گرفته شود. در اصل بچه‌ها چنان به تنبیه شدن در برابر قانون‌شکنی عادت کرده‌اند که تنها راه‌حل را تنبیه می‌دانند.

- به بچه‌ها بگویید، اصل این است که «شخص مسئول تا عدم مسئولیتش ثابت نشود، مسئول است.»

4- چگونه دانش‌آموزی را بر اجرای قوانین مدرسه که خارج از حیطه تصمیم معلم است، ترغیب کنیم؟

گاهی اوقات معلم با رفتارهایی از سوی دانش‌آموزان روبه رو می‌شود که قوانین آن توسط مدیر و کادر اجرایی مدرسه گذاشته شده است.

گاهی اوقات معلم می‌داند که آن قانون نابه جا بوده و بیهوده است ولی کاری نمی‌تواند انجام دهد، معلمین معمولاً در این مواقع نمی‌دانند چه اقدامی انجام دهند، در این بخش نکاتی را ارائه می‌دهیم که احتمالاً برای آن ها کارساز باشد.

- ابتدا مشخص کنید که رفتار قانون‌شکن دانش‌آموز در چهارضلعی نظر شما نسبت به او در چه ناحیه‌ای قرار می‌گیرد.

- اگر رفتار در ناحیه بدون مشکل است، شما می‌توانید برای تأیید آن هیچ کوششی نکنید، زیرا این وضعیت وقتی به وجود می‌آید که آن قانون از نظر معلم بیهوده، ناعادلانه و غیرقابل تأکید است. و در صورت عدم تأیید، انتقاد از معلم را در پی ندارد.

- اگر رفتار قانون‌شکن دانش‌آموز در زیر خط شما قرار دارد یعنی در ناحیه مشکلات معلم، روال قدم‌به‌قدم زیر توصیه می‌شود.

- ببینید دانش‌آموز قانون و نتیجه شکستن آن را می‌داند، اگر نمی‌داند آگاهش کنید.

- اگر مطمئن شدید که او آگاهی دارد ولی می‌خواهد محدودیت‌های قانونی را زیر پا بگذارید، به او بگویید: «من در مقامی نیستم که به تو چنین آزادی بدهم، و این خارج از حیطه نفوذ من است.»

- اگر مطمئن هستید که او قوانین و نتیجه سرپرستی از آن ها را می‌داند ولی باز آن ها را زیر پا می‌گذارد، یک «پیام من» روشن بفرستید.

- یادتان باشد بعد از فرستادن پیام من، دنده عوض کنید و به گوش دادن فعال بپردازید.

- اگر دانش‌آموز وضعیت خود را عوض نکرد، به روش (3) متوسل شوید، آن‌وقت احتمالاً می‌فهمید چه نیازهایی، انگیزه وی برای قانون‌شکنی است.

- اگر روش (3) راه‌حل قابل قبولی را به وجود نیاورد، نکات زیر را انجام دهید:

الف) به او بگویید، دفعه بعد، رفتار او چه نتایجی خواهد داشت.

ب) همین دفعه نتایج را اجرا کنید.

ج) اگر احساس می‌کنید، قانون بی‌موردی است، سعی کنید قانون را در جلسه مدرسه یا با مدیر، عوض کنید.

5- آیا زمان‌هایی هم‌روش (1) لازم است؟

- معلمین باید تداخل ممکن بین روش (1) و سعی جدی برای تأثیرگذاری بر دانش‌آموزان را از میان بردارند، مثلاً دستور دادن، رهنمود دادن.

- روش (2) و (3) بعد از این که اختلافی به وجود آمده و برای حل آن به کار می‌رود.

- مثالی از سعی جدی برای تأثیرگذاری: «توی صف بمانید.»، این فرمان به ظاهر خشن، روش (1) نیست بلکه سعی جدی برای تأثیرگذاری است.

- اگر دانش‌آموزی از پذیرفتن دستور بالا بدش بیاید، هیچ اختلافی نیست و لزومی به کاربرد هیچ کدام از 3 روش نمی‌باشد.

- اگر دانش‌آموزی در پذیرش فرمان بالا، مقاومت کند، یعنی اختلافی وجود دارد، اگر معلم برای غلبه بر مقاومت دانش‌آموز از قدرتش استفاده کند به طوری که خود تو برنده شود و دانش‌آموز بازنده شود، در این صورت از روش (1) استفاده کرده است.

- لازم است معلم درک بیش‌تری برای تأثیرگذاری در مواردی که مۆثر یا نامۆثر می‌داند، پیدا کند.

- سعی در تأثیرگذاری، می‌تواند به صورت «پیام من» یا «پیام‌های تو» باشد و هیچ‌کدام از این‌ها روش (1) یا (3) نیستند. چنین پیام‌هایی سعی در تأثیرگذاری دارند نه حل اختلاف.

- سعی ضعیف‌تر، برای تأثیرگذاری، از سوی دانش‌آموز به صورت زورگویی فهمیده می‌شود.

- گاهی سعی ضعیف برای تأثیرگذاری، تأثیر کافی ندارند، اگر این‌گونه باشد، معلم باید خود را برای شنیدن «نه» آماده کند یا به کوشش جدی‌تری دست بزند.

- تأثیرگذاری‌های بسیار قوی از سوی دانش‌آموز، نوعی تهدید تلقی می‌شود که اگر اطاعت نکند، ممکن است تنبیه شود و معمولاً دانش‌آموز دچار رنجش شدید می‌شود.

- معلم وقتی که می‌خواهد تأثیرگذاری بسیار قوی داشته باشد، دو حالت برایش پیش می‌آید:

الف) دانش‌آموز مقاومت می‌کند و می‌جنگد.

ب) دانش‌آموز می‌ترسد اختلاف خود را ظاهر کند، رنجش خود را پنهان کرده و روی هم جمع می‌شود.

- در دو حالت، سعی جدی در تأثیرگذاری از طرف دانش‌آموز کاملاً قابل قبول است:

الف) وضعیت‌های غیرعادی: یعنی در جاهایی که 1) سرعت یا پاسخ‌ها حساسیت حیاتی دارند، مانند، «مواظب سرت باش»؛ 2) وقتی خطر واضح و حاضر است، «آن کبریت را نزن، گاز باز است»؛ 3) در جاهای پر سروصدا و درهم‌و‌برهم که فریاد زدن معلم ضروری است.

ب)مسائل واقعی در تأثیرگذاری جدی وقتی به وجود می‌آید که معلمین مثل فرماندهان نظامی، حتی وقتی حق نیست، زیاده از حد سخت می‌گیرند.

- در مواردی اختلافی که در نتیجه سعی در تأثیرگذاری به وجود می‌آید، کاربرد روش (1) ارزش پرداخت بهایش را دارد، این موارد عبارتند از:

الف) وقتی خطر روشن و حاضری وجود داشته باشد.

ب) بچه نتواند دلیل موقعیت شما را درک کند.

ج) فشار زمانی وجود داشته باشد، «از پله‌ها بیا پایین، از سرویس مدرسه جا می‌مانی.»

- وقتی معلم از روش (1) به دلیل لزوم و حق بودن آن استفاده می‌کند، بعداً برای جلوگیری از صدمه خوردن به رابطه می‌تواند گام‌هایی را بردارد:

الف) برای دانش‌آموز توضیح بدهد که چرا از روش (1) استفاده کرده است.

ب) بگویید متأسف است.

ج) گوش دادن فعال به احساس دانش‌آموز

د) پیشنهاد کند آن را به صورتی که برای دانش‌آموز مورد قبول باشد، تلافی کند.

هـ) با دانش‌آموز نقشه‌ای را طرح‌ریزی کنید که از پیش‌آمدهای این‌چنینی جلوگیری کند.

- هرگاه معلمین عموماً از روش (3) استفاده می‌کنند، کاربرد گاه‌گاهی روش (1) زیان‌های جدی در رابطه با دانش‌آموز به وجود نمی‌آورد.

**تصادم ارزش‌ها در مدرسه**

گاهی اختلافاتی بین معلم و دانش‌آموز به وجود می‌آید که روش (3) برای آن ها کارساز نیست. این اختلافات بر سر موضوعاتی که در مورد باورها، اعتقادات، ارزش‌ها و سلیقه‌های شخصی است.

این که چگونه تشخیص دهیم اختلاف بین معلم و شاگرد ناشی از تصادم ارزش‌هاست؟

وقتی می‌توانید بگویید که به ناحیه ارزش‌ها برخورد کرده‌اید که دانش‌آموز با علامتی (معمولاً بدون سخن) به شما می‌فهماند که دست بردار یا از من عیب بگیر یا این که در مقابل قضاوت شما از ارزش‌هایش متقابلاً ارزش‌های شما را مورد سۆال قرار دهد.

وقتی می‌فهمید به اختلاف در مورد ارزش‌ها رسیده‌اید که چیزی در درون شما فشار می‌آورد بگویید «پیام‌ها من» به جهنم (و یک جمله نامناسب به ذهن‌تان برسد یا قضاوت‌های دیگری بکنید.)

مثال‌هایی از ارزش‌ها و باورهایی که ممکن است بین دانش‌آموز و معلم متفاوت باشد. مدل‌های لباس - نظافت - نظم و انضباط - زبان مناسب - آداب معاشرت - رفتار اخلاقی - عدالت - درستکاری - شرافت - انتخاب دوست.

سۆالی که از جانب معلم مطرح می‌شود، این است که در مورد این مسائل چه کار باید بکنیم، در زیر نکاتی ارائه می‌شود:

 1- در مسائل ارزشی برای دانش‌آموزان یک مشاور کارآمد باشید زیرا مشاور، رابطه‌اش را با «مورد مشورت» با پشتوانه قابل توجهی شروع می‌کند. بیش‌تر معلمین اگر قبلاً رابطه‌شان با شاگردان خراب نشده باشد، از نظر آن ها به عنوان شخصی که دارای تخصص، عقل، تجربه، دانش شناخته می‌شوند، برای شروع می‌توانید از جملات زیر استفاده کنید:

- اخیراً چیزهایی شنیده‌ام که تصور می‌کنم تو گرفتار مسائلی نسبت به بزرگ‌سالان هستی که به تو در مورد لباست نق می‌زنند.

- من مطالعات زیادی در مورد همین مسأله دارم، و ممکن است این‌ها به درد تو بخورد.

- میل دارم موقعیتی پیدا کنم که عقایدم را با تو در میان بگذارم و واکنش‌های تو را ببینم.

- تقاضای گوش دادن کوتاه معمولاً مۆثر است چون هیچ‌گونه ارزش‌یابی منفی درآن نیست.

- عقیده‌تان را فقط یک‌بار مطرح کنید، با مراجع بگو مگو نکنید.

- از مهارت گوش دادن مثبت استفاده کنید. سعی در تغییر دیگران، بدون استثناء باعث ایجاد مقاومت و حالت تدافعی می‌گردد.

- مقاومت و دفاع را به محض ظاهر شدن بشنوید و قبول خود را از احساس مراجع را نشان دهید.

- مسئولیت را به گردن دانش‌آموز بگذارید. زیرا شما به او، راه جدید رفتار یا طرز تفکر جدید را نشان داده‌اید.

2- نمونه ارزش‌هایتان باشید.

- نمونه رفتاری باشید که می‌خواهید پایه‌گذاری کنید.

- استانداردهای دوگانه نداشته باشید، معمولاً قوانین در مدارس، کارهایی را برای بزرگ‌سالان مجاز می‌داند که برای غیر بزرگ‌سالان مجاز نیست.

- دانش‌آموزان کلاس خود را تقریباً به شکل خوب ببینید. تفاوت‌های ارزشی بین شما و آن ها، واقعاً کم‌اهمیت است. احتمالاً در اکثر موارد با هم موافق هستید.

- کلید وارد کردن دانش‌آموزان به پذیرش ارزش‌های شما از طریق نمونه بودن این است که با آن ها رابطه خوبی ایجاد کنید.

- با فرستادن روزانه «پیام‌های من» به دانش‌آموزان می‌گویید که در روابط خود باز و صادق هستید.

3- تغییر خود

- با تغییر در نگرش شخصی، پذیرش بیش‌تر نسبت به دیگری به وجود آورید، و یا درک بهتری از آن چه در درون دیگری می‌گذرد، پیدا می‌کنید و این تغییر می‌تواند رابطه شخص را با دیگری به طور قابل توجهی تغییر می‌یابد.

- معلمی که می‌تواند خودش را قبول داشته باشد، دانش‌آموز را هم دوست خواهد داشت.

4- توجه به شناخت بچه‌ها

- هر مطلبی که درباره بچه‌ها، نوبالغین، خصوصیات جوانی و حقوق بچه‌ها به دستتان می‌رسد، بخوانید. زیرا انسان‌ها در مقابل کسانی که درک‌شان نمی‌کنند، احساس خصومت می‌کنند.

- دانش‌آموزان را به صحبت درباره ارزش‌ها و عقایدشان، رسیدن به آن ها و معنی آن ها دعوت کنید.

- با گوش دادن فعال، آن ها را تشویق کنید که عقایدشان را با شما در میان بگذارند.

- با دانش‌آموزی که با او تصادم شدید ارزشی دارید، انتخاب کنید و در یک ملاقات خصوصی دقیقاً به حرف‌های او گوش دهید.

5- رسیدن به رشد از طریق گروه

- از طریق شرکت در گروه، رشد خود را افزایش دهید.

6- روان‌درمانی شخصی یا گروهی

- با مراجعه به یک روان‌شناس یا کارگاه‌های گروهی، در شناخت بیش‌تر خود گام بردارید.

- ده کاری را که بیش‌تر از همه دوست دارید که انجام دهید، بنویسید.

- فهرستی از قوی‌ترین باورهایتان درست کنید، چیزهایی که بیش از همه می‌خواهید برای آن ها پایداری کنید.

- لیست را به ترتیب از پراهمیت‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین بنویسید.

- از خودتان بپرسید چگونه به ارزش این کارها و باورها پی می‌برید.

- این باورها را چگونه کسب کرده‌اید؟ خود به آن ها رسیده‌اید؟ یا از طریق کس دیگر (شاید والدین) آن ها را آموخته‌اید.

7- آموختن از دانش‌آموزان

- معلمینی که به بچه‌ها گوش می‌دهند یا خود را جای آن ها می‌گذارند، متوجه شده‌اند تحت تأثیر ارزش‌ها و باورهای آن ها قرار می‌گیرند.

**اصول ازدواج موفق**

والدین به طور آزادانه روش تربیتی خود را انتخاب می‌کنند و تصمیم می‌گیرند که چگونه رفتار کنند. اما معلمین این آزادی انتخاب را ندارند. زیرا آزادی انتخاب آن ها با قوانین مدرسه و عوامل آن (مدیریت - کادر اجرایی و اداری) به طور قابل ملاحظه‌ای محدود می‌شوند.

استرس

شکست معلمین در تأثیرگذاری و کارآیی آموزش را نه تنها به خود آن ها و دانش‌آموزان بلکه به عوامل اداری و مدیریتی نیز نسبت داد زیرا که آنها نقش معلم را مشخص و محدود می‌کنند.

بنا به گفته یکی از فلاسفه تعلیم و تربیت اگر می‌خواهیم دانش‌آموزان را در کلاس آزاد سازیم، ابتدا باید معلمین را آزاد کنیم.

بعضی از استرس‌ها و فشارهایی که بر معلمین وارد می‌شود را می‌توان این‌گونه برشمرد:

- اغلب به حقوق معلمین احترام گذاشته نمی‌شود.

- به آن ها اجازه شرکت در جلسات تصمیم‌گیری که باید خودشان مجری موارد باشد داده نمی‌شود.

- مدیران به آن ها با هم‌دردی و تفاهم گوش نمی‌دهند.

- دائماً در جوی پر از ارزش‌یابی، قضاوت و ترس کار می‌کنند.

اگر به خواسته معلمین توجه نشود، آن ها هم حوصله توجه به خواسته‌های بچه‌ها را نخواهند داشت.

**خصوصیات مدارس مشکل‌آفرین برای معلمین**

هرچند که تمام مدارس مثل هم نیستند ولی گاهی مدارسی یافت می‌شود که برای معلم، مشکل‌آفرین هستند. این مدارس دارای خصوصیات زیر می‌باشند.

الف) معلمین تابع هستند.

- تقریباً در تمام مدارس براساس سلسله مراتب اداری اداره می‌شوند و معلمین نسبت به مدیران و معاونان آنها در رده پایین‌تر هستند.

ب) عدم شرکت معلمین در تصمیم‌گیری‌ها

- در بعضی از مدارس انتظار می‌رود معلمین تصمیماتی را عملی کنند که خودشان در اتخاذ تصمیم‌ها شرکت ندارند.

- قوانینی که از طرف مدیران گرفته می‌شود گاهی بازتاب خواسته معلمین نیست.

ج) مقاومت در برابر تغییرات

- مدارسی وجود دارند که با توجه به عیوبی که دارند، در مقابل تغییرات نیز مقاوم هستند.

د) تقصیر را به گردن دیگران انداختن

- در مدارس معمولاً تقصیر را به گردن دیگری بیندازند، دانش‌آموزان معلمین را مقصر می‌دانند، معلمین مدیران را و آنها هم اعضای انجمن را مقصر می‌دانند.

**چگونگی افزایش تأثیرگذاری معلمین در تشکیلات مدرسه**

معلمین می‌توانند به جای موضع انفعالی و دفاعی که به خود می‌گیرند و مسئولیت‌ها و مشکلات را به گردن دیگری می‌اندازند، کارهای مثبت زیادی انجام دهند تا مدرسه را جای بهتری برای تدریس بکنند. این تأثیر را می‌توان در موارد زیر برشمرد:

1- معلمین اهمیت نقش خود را قبول دارند:

- در تمامی تشکیلات مدرسه، اهمیت تأثیرگذاری هیچ شخص دیگری بر دانش‌آموزان به اندازه معلمین نیست.

- در رابطه معلم - شاگردی، معلم می‌تواند به دانش‌آموز احساس رشد و ارضا بدهد، یا احساس خشکی و صدمه دیدن.

- با قبول کردن اهمیت نقش خود توسط معلمین، باعث می‌شود تا آنها به نقش خود ارزش بدهند و از آن محافظت کنند.

2- همیشه از میان «پنجره‌تان» نگاه کنید:

- معلمین با افراد بسیاری از مردم در ارتباطند و هر کدام ممکن است طوری رفتار کنند که به رابطه معلم با دانش‌آموزان صدمه بزند و در روند تدریس و آموزش مداخله نماید.

- هر کس را که با او ارتباط دارید از طریق «پنجره چهارضلعی» ببینید و رفتار او را در مکان درست چهارضلعی خود قرار دهید.

با مثالی این موارد را توضیح می‌دهیم:

فرض کنید سرایدار به شما می‌گوید، نگذارید دانش‌آموزان صندلی‌ها و میزهایشان را به صورت دایره بچینند، چون برای او باعث کار زیادی می‌شود. به رفتار او از میان پنجره‌تان نگاه کنید و از خودتان بپرسید:

 «آیا رفتار او (که به من می‌گوید چکار نکن) برای من قابل قبول است یا غیرقابل قبول؟»

اگر رفتار او را در بالای سه قسمت چهارضلعی قرار دادید، بعد به خودتان بگویید مسأله مال سرایدار است، او ناراحت است و احتیاجات او مورد تهدید قرار گرفته است.

 مسائلی که مال دیگران است

 مسأله‌ای نیست

 مسائلی که مال شماست

حالا شما خوب می‌دانید که نباید یکی از پیام‌های مانع ارتباط را برای او بفرستید. بنابراین از گوش دادن فعال برای نشان دادن تفاهم خودتان و قبول احساسات او استفاده کنید.

«آقای رجبی، شما از کار زیادی یعنی مرتب کردن دوباره صندلی‌ها، بعد از اینکه آنها را به صورت دایره چیده‌ایم، خوشتان می‌آید.» با این یک جواب ساده شما رابطه‌تان را با آقای رجبی استحکام بخشیده‌اید. فکری که در مغز اوست احتمالاً چنین چیزی است: «این از آن معلم‌هاسا=ت که واقعاً مشکلات مرا می‌فهمد و جداً به من اهمیت می‌دهد.» و گوش دادن فعال شما نتایجی به بار می‌آورد که به خاطر طولانی شدن مطلب، در اینجا آورده نمی‌شود.

- بعد از مشخص شدن اینکه چه کسی دارای مسأله است؟ می‌توانید مهارت مناسب را که در طول این مباحث داشته‌ایم را استفاده کنید.

3- استفاده از مهارت‌های مناسب در مقابل مدیر

معلمین به دلایل مختلفی در برابر مدیر و کادر اجرایی مدرسه سکوت می‌کنند و تابع اوامر آن ها هستند. که این دلایل شامل مسائل ارزش‌یابی تا استخدام و جابه‌جایی مدرسه و غیره می‌شود و وقتی که معلم به خواسته‌اش می‌رسد واضح است که احساس بی‌میلی می‌کند، کینه به دل می‌گیرد، نق خواهد زد، احساس بیچارگی می‌کند، در خود فرو می‌رود و واکنش‌های متفاوت دیگری را نشان می‌دهد. معلمین برای رسیدن به خواسته‌هایشان و گفتگو با مدیران مدرسه و رۆسای بالاتر می‌توانند با استفاده از 6 مرحله زیر، به موانع کم‌تری برخورد کنند:

درس هایی که در هیچ مدرسه ای یاد نمی گیریم

1- یک پیام من خوب بفرستید.

با نوشتن چند جمله مناسب قبل از رفتن، خود را آماده کنید.

2- دنده را عوض کرده به گوش دادن فعال بپردازید.

- حتی بهترین پیام من نیز مقاومت ایجاد می‌کند، بنابراین با گوش دادن فعال، مقاومت را از میان بردارید.

3- اگر پیام اولی به نتیجه نرسید، یک پیام من دیگر بفرستید. ولی این‌بار قوی‌تر باشد.

4- اگر پس از این، مسأله حل نشده باقی ماند، از مدیر خود بخواهید در یک جلسه با حضور در منطقه آموزش و پرورش شرکت کرده، تا مسئول بالاتر، به حل اختلاف بین شما دو نفر کمک کند.

5- اگر مدیرتان از قبول دعوت امتناع کرد، به او بگویید به تنهایی به منطقه خواهید رفت و مشکلتان را مطرح می‌کنید.

6- به تنهایی به منطقه رفته و پیش مسئول بالاتر بروید و توضیح دهید که چگونه مراحل 1 تا 5 را انجام داده‌اید و خواسته‌تان را به وی بگویید و تأثیر عدم برآورده شدن خواسته‌تان را بر خودتان بیان کنید و از وی کمک بخواهید.

با طی این مراحل، امیدواریم مشکل شما برطرف شود، زیرا خیلی از مدیران از اینکه مسائل مدرسه‌شان به منطقه کشیده شود، ترس دارند و در همان مراحل اولیه برای حل اختلاف و رسیدن به یک راه‌حل مشترک کوشش می‌کنند. بسیاری از مدیران بیان می‌کنند که دوست دارند معلمین حرف‌شان را بزنند و وقتی کارها به خوبی پیش نمی‌رود، آنها را در جریان بگذارند زیرا موفقیت مدیران به شدت درگیر و موفقیت معلمین‌شان است.

4- چگونه در جلسات گروهی مۆثر باشیم؟

همه معلمین تجربه حضور در جلسات را چه در مدرسه و چه در گروه آموزشی در منطقه دارند. این جلسات برای مطالعه بر روی یک مسأله و اظهارنظر در مورد آن تشکیل می‌شود. معلمین باید مهارت‌های لازم را برای شرکت در این جلسات داشته باشند. این مهارت‌ها و عملکردها به 3 دسته تقسیم می‌شوند: الف) مهارت‌هایی که قبل از جلسه لازمند؛ ب) مهارت‌هایی که در طول جلسه لازمند؛ ج) مهارت‌هایی که بعد از جلسه لازم می‌باشند.

**قبل از جلسه**

1- قبل از رفتن به هر جلسه‌ای جزئیات صورت جلسه قبل را بخوانید.

2- وقتی به جلسه می‌آیئید، مسائل و موضوعاتی را که می‌خواهید در جلسه به بحث بگذارید، به طور روشن در ذهن داشته باشید.

3- سر وقت به هر جلسه‌ای برسید.

4- تمام مواد لازم را همراه بیاورید.

5- زمان لازم برای جلسه را کنار بگذارید تا مزاحمتی ایجاد نشود. (تلفن، پیام، مراجع)

**در مدت جلسه**

1- موارد خود را برای گذاشتن در دستور جلسه نسلیم کنید. آن ها را تا آن جا که ممکن است به طور خلاصه بیان کنید و با دقت و جزئیات شرح ندهید.

2- وقتی عقیده یا احساسی دارید، آن را صادقانه و روشن بیان کنید. در احساسات‌تان غرق نشوید! (یعنی تحت تأثیر احساسات قرار نگیرید.)

3- روی موردی که در دستور جلسه مطرح شده و مورد بحث است کمی تأمل کنید و به دیگران هم کمک کنید که چنین کاری کنند.

4- وقتی چیزی را که کسی می‌گوید درست نمی‌فهمید، یا اگر متوجه مقصود دستور جلسه نمی‌شوید، سۆال کنید تا برایتان روشن شود.

5- فعالانه شرکت کنید. وقتی حرفی برای گفتن دارید بگوئید، و صبر نکنید تا عقیده شما را بپرسند.

6- در تعقیب روندهایی که به عملکرد و کارآیی گروه‌تان کمک می‌کند، پافشاری کنید:

الف) شروع سر وقت

ب) تنظیم صورت جلسه

ج) به روی موضوع ماندن

د) نظم را حفظ کردن

هـ) گوش دادن به دیگران

و) یادداشت برداشتن

ز) مواد مهم نتیجه‌گیری‌ها، مسائل، رابطه‌ها یا موارد دستور جلسه را روی تخته اعلانات یا نموادار نشان دادن

ح) به تصمیم رسیدن

و) ختم به موقع

7- از حق دیگران برای بیان عقاید و احساساتش پشتیبانی کرده و افراد ساکت را تشویق به صحبت کردن کنید.

8- با دقت به دیگران گوش دهید، برای روشن کردن آنچه دیگران می‌گویند از گوش دادن فعال استفاده کنید.

9- سعی کنید به طور خلاقانه روی راه‌حل‌هایی که ممکن است اختلاف را حل کند فکر کنید. چیزهایی که به فکرتان رسیده برای جمع مطرح سازید.

10- از ایجاد ارتباطاتی که گروه را از هم می‌گسلد، خودداری کنید. شوخی، مسخرگی، تفریح، صحبت‌های تنها، طنز، کنایه و غیره.

11- آنچه را که به انجامش توافق نموده‌اید، بعد از جلسه یادداشت کنید.

12- مرتباً از خود این سۆال‌ها را بکنید: «در این لحظه، به این گروه چه چیزی کمک می‌کند که بتواند مشکل‌شان را حل کنند؟». ««من چه کار می‌توانم بکنم تا به گروه کمک کنم عملکرد مۆثرتری داشته باشند؟» «چگونه می‌توانم کمک کنم؟»

**بعد از جلسه**

1- به تعهدات و وظایفی که به عهده گرفته‌اید عمل کنید.

2- تصمیمات یا راه‌حل‌هایی را که دیگران باید بدانند به آنها برسانید.

3- تمام آن چیزهایی که در جلسه گفته یا انجام نشده و ممکن است به آبروی یکی از اعضا بر بخورد محرمانه نگه دارید.

4- هرگز درباره تصمیمی که با آن موافقت کرده‌اید، شکوه و شکایت نکنید. اگر به افکار تازه‌ای رسیدید آنها را در جلسه بعدی گروه مطرح سازید.

5- از درخواست‌های خارج از جلسه از رئیس‌تان خودداری کنید. احساسات شما در مورد فعالیت‌های گروه یا باید در گروه مطرح شوند و یا اصلاً مطرح نشوند.

شما می‌توانید با تهیه کردن رونوشتی از این قوانین برای عضویت مسئولانه در گروه، و دادن آن به هر یک از اعضا، برای گروه مفید باشید.

5- نقش مشاور برای مدیر و همکاران

- می‌توانید با اجرای نقش مشاور برای مدیر و همکارن‌تان اثر عمیقی در مدرسه بگذارید.

- می‌توانید عقاید و نظریات تازه خود را با دیگران در میان بگذارید.

- در زنگ‌های تفریح یا هر وقت یا هر موقعیتی که به دست می‌آورید با معلمین در مورد مهارت‌های ارتباطی و تربیتی که کسب کرده‌اید، صحبت کنید.

- مهارت‌ها را عملاً به کار ببرید.

- شنونده فعال خوبی باشید.

- پیام‌های من بفرستید.

- روش حل مسأله را در کلاس خودتان به کار ببرید.

- از معلمین دیگر دعوت کنید، بیایند و ببینند شما و شاگردان‌تان چگونه با روش (3) کار می‌کنید.

- پیشنهاد تشکیل گروه‌های آموزشی مبتنی بر روابط انسانی را بدهید.

- اطلاعات‌تان را به طور خصوصی در اختیار مدیر مدرسه قرار دهید.

- از کتابدار بخواهید چند نسخه از کتاب‌های روابط معلم - شاگرد را تهیه کند.

- از روان‌شناسی بخواهید تا دوره‌های تربیت اثربخش، روابط معلم - شاگرد و مدیریت کلاس برای شما برگزار کند.

- حل یک مسأله مزمن در مدرسه را به عهده بگیرید و عملاً کاربرد روش 3 را برای حل آن مشکل نشان دهید.

- در مورد مسائل مدرسه، حامی دانش‌آموزان‌تان باشید.

دوستان عزیز سلسله مقالات تربیت اثربخش به پایان رسید. ولی حرف‌ها و نکات بسیار است. امیدوارم که نکات این مباحث را در کلاس و مدرسه خود اجرا کنید و نکات قوت و ضعف تربیت اثربخش را همراه تجربیات خود برای ما ارسال نمایید.