

من با تو ارتباط

دارم و ندارم!

منش معلمی و مهارت ارتباط میان فردی

دکتر لیلا سلیقه‌دار
معلم و جویسگر تعلیم و تربیت



دوسوی ارتباط

معلمی دنیایی است که مینا و چارچوب آن بر اساس ارتباط شکل گرفته است و بدون ارتباط هیچ کدام از جوانب آن معنادار نیست. به همین دلیل، یکی از ظرافت‌های حرفه معلمی این است که معلم بتواند از مهارت‌های ارتباطی به خوبی بهره‌مند باشد. در این میان، ارتباط معلم و دانش‌آموز همیشه تب و تاب‌های بسیار و پراهمیت داشته است. خطاهای معلمان گاهی آسیب‌هایی جدی برای دانش‌آموزان و گاهی نیز برای معلم به همراه داشته و دارد. به همین دلیل، آگاهی و توانایی معلم در این زمینه بسیار اهمیت دارد. شما تا چه اندازه به این بعد از منش خود توجه دارید؟ چگونه آن را مدیریت می‌کنید؟ به این گزاره‌ها توجه کنید و به آن‌ها پاسخ دهید:

شما چگونه فردی هستید؟!

- در محیط مدرسه و در مواجهه با دانش‌آموزان، غالباً لبخند به لب دارم؟
- به صورت کلی متوجه احساسات دانش‌آموزانم می‌شوم؟
- به ابراز محبت دانش‌آموزان توجه و واکنش نشان می‌دهم؟
- از دانش‌آموزانی که تمایل دارند با من ارتباط دوستانه‌تر و بیشتری داشته باشند استقبال می‌کنم؟

هر یک از این سؤالات محدوده‌های از مهارت‌های ارتباطی معلم با دانش‌آموزان را نشان می‌دهد. در ادامه این گزاره‌ها را بیشتر بررسی می‌کنیم و محدوده‌های مجاز و درست در هر مورد را مرور می‌کنیم. در طول متن توجه اصلی‌مان به یافتن پاسخ این سؤال است:

آیا ارتباط معلم با دانش‌آموزان می‌تواند از جنس ارتباط با دوستان و همکاران باشد؟

لبخند همه‌جا مجاز نیست!

معلمان خوش‌خود و خوش‌رو معمولاً مشخصه‌ی چهره‌ای همراه با لبخند دارند. دانش‌آموزان همواره از معلمی که لبخند و آرامش در چهره دارد استقبال می‌کنند. صورت معلم و لبخند او از جمله نشانه‌های ایجاد ایمنی و حس خوب در دانش‌آموزان شناسایی شده‌اند. همچنین، یکی از ویژگی‌های مشترک معلمان محبوب لبخند و گشاده‌رویی است.

اما آیا برای این ویژگی محدوده‌هایی نیز مشخص شده‌اند؟ آیا معلمان در همه‌ی شرایط به لبخند زدن مجازند؟ به صورت کلی، نقش مهم معلم، ایجاد حس ایمنی و آرامش در ارتباط با دانش‌آموزان است. ممکن است این امنیت در چهره، کلام و دیگر ابزارهای ارتباطی وجود داشته باشد. با این نگاه، ضروری است طراحی آموزشی و مجموعه‌ی فرایند یاددهی‌یادگیری بر ایجاد حس امنیت مبتنی باشد.

آن سوی لبخند معلم

گاهی ممکن است چهره‌ی پر لبخند معلم به دانش‌آموزان پیامی صادر کند که آن‌ها به اشتباه تصور کنند با معلم سهل‌گیری روبه‌رو هستند و می‌توانند هر طور که تمایل دارند رفتار کنند. به معنای دیگر، گشاده‌رویی معلم رفتار شایسته‌ای است که گاهی می‌تواند به تنهایی و پیش از اینکه شناختی کامل از معلم برای دانش‌آموزان ایجاد شود، به سوء برداشت‌هایی نیز بینجامد.

تجربه‌ی کلاسی

سال‌های اول کارم بود. به مدرسه‌ای در یکی از مناطق شهر منتقل شده بودم که از دانش‌آموزان و رفتارهایشان چندان به‌خوبی یاد نمی‌شد. با این همه، به‌طور مداوم توصیه‌های استادانم را در ذهنم مرور می‌کردم که منش معلمی را در هر شرایطی در نظر داشته باشم. مطابق همین توصیه‌ها، همیشه لبخند به لب داشتم.

اولین چیزی که می‌شد از صورتم متوجه شد، مهربانی معلمی من بود. از همان جلسه‌ی اول برای چند هفته اوضاع چندان خوب نبود. بچه‌ها بیشتر تلاش می‌کردند صوری و مهربانی مرا به چالش بکشند. به این ترتیب، داشتن مداومت بر منش معلمی، که در آن به گشاده‌رویی و صبر بسیار توصیه می‌شود، کار سختی بود.

مدتی گذشت و تمام آزمایش‌های بچه‌ها برای اینکه مرا بشناسند انجام شد. برخی مواقع از طرف مدیر مدرسه هم سفارش شدم به اینکه جدی‌تر باشم. می‌گفتند این همه صوری هم نیاز نیست تا مبدا از طرف بچه‌ها اذیت شوم. اما در طول این مدت متوجه شدم بهترین کار این است که همچنان بر صوری و آرامش مداومت داشته باشم و در عین حال در رفتار قاطع باشم.

هر چند آن روزها سخت و پیچیده بودند، اما نتیجه این شد که دانش‌آموزان ارتباط محکم و خوبی با من برقرار کردند. در خاطراتشان می‌گویند، اول فکر می‌کردند من معلمی هستم که می‌تواند به سادگی نظم کلاس او را بر هم بزند و من نمی‌توانم واکنش درستی داشته باشم، اما به مرور متوجه شدند لبخند من با توانایی معلمی من تناقضی ندارد.

احساسات بیان‌نشده

یکی از مهم‌ترین رفتارها در منش معلمی، تلاش برای درک احساسات دانش‌آموزان است. ممکن است در بسیاری موارد، به‌ویژه با توجه به شرایط سنی، دانش‌آموزان از بیان احساس خود پرهیز کنند. اما مهم است که معلم توانایی شناخت و درک احساس آن‌ها را، حتی بدون اینکه به زبان بیابورند، در خود رشد دهد.

کودک دوره‌ی ابتدایی معمولاً در تشخیص احساس خود ناتوان است. ممکن است نتواند میان چند احساس که گاهی نیز متناقض و ترکیبی هستند، به‌درستی متوجه حس خود شود و آن را بیان کند. در یک لحظه، در عین حال که به معلم یا کلاس بسیار علاقه‌مند است، از دوستش ناراحت شود یا اتفاقی او را درگیر خشم کرده باشد. به همین دلیل نشانه‌های ناسازگاری را در رفتار خود بروز می‌دهد. برای معلم آگاه، روشن است که ناسازگاری دانش‌آموزان می‌تواند دلایل گوناگونی داشته باشد که از آن جمله ابراز نارضایتی و خشم چیزی دیگر است. به همین دلیل، به جای برخورد با رفتار ناسازگارانه، گاهی لازم است حس او مورد توجه قرار گیرد و منبع نارضایتی بررسی شود تا بتوان مشکل را رفع کرد.

همین موضوع درباره‌ی نوجوانی نیز صادق است. دانش‌آموزان دوره‌ی متوسطه معمولاً درگیر هیجانات نوجوانی هستند. این هیجانات با فراز و فرودهای زیادی همراه هستند و غالباً نیز زودگذر و متلاطم هستند. معلم در این دوره سنی لازم است بتواند حس نوجوان را نه در رفتار ظاهری، بلکه در ظرافت‌های مرتبط با نوجوانی درک کند. یکی از موقعیت‌های مرتبط با این رفتارها، مواجهه با دانش‌آموز عاشق است. دانش‌آموزان دوره‌ی متوسطه عشق و علاقه را در مدرسه و به‌ویژه در ارتباط با معلمان خود تجربه می‌کنند. نشانه‌های محبت در همه‌ی دانش‌آموزان این گروه لزوماً با مهربانی همراه نیست. برای مثال، ممکن است دانش‌آموزی بیشتر از سایرین برای کلاس مزاحمت ایجاد کند یا نظم و آرامش را بر هم بزند. از این طریق به‌طور مداوم در تیررس نگاه معلم است و

لبخند و گشاده‌رویی نشانهٔ حرفه‌ای بودن معلم است، اما شرایط خاص خودش را نیز دارد

بدهد، ممکن است در بیراهه‌ای گرفتار شود که نتیجهٔ آن خسارت بیشتر به دانش‌آموزان است.

مشاور چه می‌گوید؟

در تازنمایی که در ارتباط با نوجوانان است، به‌عنوان مشاور فعالیت می‌کنم. نوجوانان می‌توانند از مشاور سؤال‌انگیزان را بپرسند و نگرانی‌هایشان را در میان بگذارند. تعداد زیادی از سؤالات و مراجعان در مورد ارتباط با معلمانی هستند که دانش‌آموز به او علاقه‌مند شده است و در این رابطه دچار مشکلاتی هستند. به‌جز سؤالات در مورد اینکه چطور محبت خود را به معلم نشان دهند، بخشی از سؤالات این است که معلم ابتدا توجه زیادی نشان می‌دهد، اما به مرور رابطه را کم کرده یا با اینکه قبلاً شمارهٔ تلفن همراه را خودش در اختیار دانش‌آموزان گذاشته بوده، اما بعد آن‌ها را مسدود کرده است و مواردی از این دست. در چنین شرایطی، رفتار و تصمیم معلم بسیار اهمیت دارد. اگر معلم در حفظ فاصله با دانش‌آموزان زیاده‌روی کند و احتیاط نکند، می‌تواند زمینهٔ بسیاری از خسارت‌ها را برای معلم و نیز دانش‌آموزان فراهم آورد.

تجربهٔ کلاسی

اینکه محبوب دانش‌آموزانی بودم، برایم بسیار شیرین و لذت‌بخش بود. معمولاً از ابراز محبت دانش‌آموزان استقبال می‌کردم و راه‌های ارتباطی خارج از مدرسه را در اختیارشان می‌گذاشتم. یکی از دانش‌آموزان که بسیار به من وابسته شده بود، درس بزرگی به من داد.

آن روزها درگیر اتفاقی در خانواده بودم و مشکلاتی در زندگی شخصی‌ام پیدا کرده بودم. رابطه‌ام با همسرم به هم ریخته بود و زندگی مشترکمان در مرز نابودی و جدایی بود. در عین حال، همان سال مادرم را از دست دادم. به لحاظ روحی در بدترین شرایط زندگی بودم. به همین دلیل، نمی‌توانستم مثل گذشته با دانش‌آموزانم ارتباط داشته باشم. چندماهه‌ای که از بی‌حوصلگی‌های من گذشت، روزی با یک نامه از دانش‌آموزم روبه‌رو شدم و خبر تلخ اقدام او برای خودکشی را دریافت کردم! بسیار ناراحت‌کننده بود. من کاملاً گیج شده بودم. نمی‌توانستم مصیبت دیگری را تحمل کنم. دانش‌آموزم نوشته بود از دیدن سردی رفتار من کلافه شده است و بارها برایم پیام فرستاده و من پاسخی نداده‌ام. به همین دلیل تصمیم گرفته بودم با این کار برای همیشه از زندگی من بیرون برود.

خدا را شکر اقدام او موفق نبود و او به زندگی برگشت. اما درس بسیار بزرگی به من داد. من فهمیدم اصلاً نباید احساس آن‌ها را کم بدانم. من اجازه نداشتم وارد ارتباطات جزئی‌تر شوم و نوعی دوستی را تداعی کنم که در اثر آن انتظار متقابلی را در دانش‌آموزانم به وجود آورم. در عین حال، اگر رابطه‌ای آغاز شده بود، نباید آن را بدون هیچ اطلاعاتی بر هم می‌زدیم و کنار می‌گذاشتم. در حال حاضر و از آن تاریخ به بعد، بسیار مراقبت می‌کنم که رفتار اشتباهی از من سر نزنند و فاصله‌های ایمن و در عین حال دوستی‌های حرفه‌ای‌تری را تجربه کنم.

نام او به زبان آورده می‌شود. این فرد به‌نوعی در پی دریافت توجه معلم است. در چنین شرایطی، درک احساس دانش‌آموز می‌تواند به مدیریت بهتر رفتار او کمک کند، بدون اینکه درگیری‌های رفتاری رخ دهند.

تجربهٔ کلاسی

دانش‌آموزی داشتم که خواب و خوراک را از من گرفته بود. در همهٔ کلاس‌ها مزاحمت ایجاد می‌کرد و قوانین کلاس را زیر پا می‌گذاشت. درس نمی‌خواند و غالباً از همه چیز شاکمی بود. چندباری به محل توقف خودرو که در گوشه‌ای از حیاط مدرسه بود رفته و روی بدنهٔ ماشین من خط کشیده بود. البته بعد از اینکه این کار چند بار تکرار شده بود، دوربین را بررسی کردیم و متوجه شدیم کار او بوده است. وقتی این اتفاقات به میز مدیر مدرسه کشانده شد و جنبهٔ انضباطی گرفت، موضوع تشدید و مزاحمت‌های او بیشتر شد. طوری که خارج از ساعت مدرسه هم از دست او آرامش نداشتم. نمی‌دانم از کجا شماره تلفن مرا گرفته بود و به‌طور مداوم پیام‌های ناشناس می‌داد و شب و روز دست از پیام‌دادن برنمی‌داشت.

با همکار مشاور مدرسه گفت‌وگو کردم تا راهی برای مواجههٔ درست با او پیدا کنم. به پیشنهاد مشاور تصمیم گرفتم با دانش‌آموز صحبت کنم و به او بگویم متوجه رفتارها و احساس آشفتهٔ او هستم. این کار تأثیر زیادی در رابطهٔ ما با هم داشت. روزی که با او صحبت کردم، متوجه شدم به من علاقه بسیار دارد، هر چند اصلاً به‌طور مستقیم در این باره چیزی نگفت. از آن به بعد تلاش کردم به جای سرزنش، او را به انجام کار درست و تأیید آن تشویق کنم. هر بار تأییدگرفتن، متابعت او از قوانین کلاس را بیشتر می‌کرد. کم‌کم رابطهٔ ما هم بهتر شد. او به جای اذیت‌کردن و خسارت وارد کردن، راه دیگری را تجربه می‌کرد که به نسبت بیشتری محبت و توجه مرا جلب می‌کرد.

دوستی خطرناک!

با همهٔ توصیه‌هایی که درخصوص منش معلمی و همراهی معلم با مهربانی و درک دانش‌آموزان صورت می‌گیرد، اما برخی رفتارهای دوستانهٔ معلم می‌تواند خطرناکی در پی داشته باشد. زمانی که دانش‌آموزان علاقهٔ زیادی به ایجاد ارتباط بیشتر با معلم نشان می‌دهند و در عین حال از مهربانی و گشاده‌رویی معلم استقبال می‌کنند، زمینهٔ دوستی‌های بیشتر فراهم می‌شود. معلمی که مطابق با حرفهٔ خود در تلاش است پاسخ محبت دانش‌آموزان را