



معلمی از جمله حرفه‌هایی است که به‌صورت کامل با ارتباط اجتماعی سروکار دارد. در عین حال، منش معلمی با سرعت و قدرت بیشتری بر رفتار اطرافیان اثر می‌گذارد و به‌واسطه همین نقش الگویی است که معلم می‌تواند موجب ارتقا یا تضعیف حال دیگران در ارتباط شود. برخی ملاحظات اساسی و مهم در رفتار می‌توانند به ایجاد جوی مثبت و سازنده در محیط بینجامند. در نوشته پیش رو به برخی از این خرده‌رفتارها اشاره شده است.

شما چگونه فردی هستید؟!

- در جایی که لازم است، به‌راحتی از دیگران عذرخواهی می‌کنم.
- قبل از هر اقدامی به پیامدهای برداشتم از هر اتفاق توجه می‌کنم.
- به دنبال نکات مثبت هستم و نکات قابل تأیید را در ارتباطم جست‌وجو می‌کنم.
- قدرشناسی و سپاسگزاری را در رفتارم دنبال می‌کنم.

با ماه نشینی ماه شوی!

منش معلمی و خرده‌رفتارهای تحکیم
ارتباط اجتماعی

دکتر لیلا سلیقه‌دار
معلم و جویبشگر تعلیم و تربیت

پاسخ شما به هر یک از سوالات یادشده، نماینده بخشی از واکنش‌ها و رفتارهای شما در ارتباط با همکاران است. هر یک از گزاره‌های یادشده، در این نوشتار مورد بررسی بیشتر قرار می‌گیرد. در هر زمینه، ابتدا پاسخ و رفتار خود را مورد نظر قرار دهید و سپس با نگاه نقادانه مطالب را مطالعه کنید.

جبران خطا!

پذیرفتن این باور که امکان ارتکاب خطا برای هر انسانی، اعم از معلم، نیز وجود دارد، به این معنا نیست که نسبت به رخداد هر خطایی بی‌تفاوت باشیم. این نگرش زمینه‌ای را فراهم می‌کند که معلم نیز اشتباهات خود را بپذیرد و برای رفع و جبران آن تلاش کند. ساده‌ترین شکل برای جبران خطا، عذرخواهی است؛ هرچند برخی خطاها با عذرخواهی جبران نمی‌شوند؛ مانند زمانی که معلم در آموزش دچار خطا می‌شود و با توجه به آن لازم است یادگرفته‌های نادرست دانش‌آموزان رفع شوند و آموخته‌های جدید از طریق مؤثر و کارآمد به آن‌ها ارائه شود.

در دیگر زمینه‌های رفتاری، پیش‌قدم‌شدن برای عذرخواهی، نشانه و رفتار مناسبی است که به تقویت ارتباط کمک می‌کند و در عین حال جو مثبت روانی را در جمع افزایش می‌دهد. با این همه، زیاده‌روی کردن در این رفتار نیز پیامدهای ناخوشی دارد. استفاده از کلمات و عبارتی مانند «ببخشید»، «عذر می‌خواهم» و مواردی از این دست، در هر شرایطی، به‌منزله بی‌ارزش کردن آن در زمانی است که دقیقاً نیاز به کاربرد این عبارات وجود دارد. شناسایی موقعیت، تحلیل سریع شرایط، شناسایی خطای پیش‌آمده، تعیین سهم خود در این خطا و نیز پذیرفتن و عذرخواستن، از جمله مهارت‌های مؤثر و مرتبط با ایجاد جو مثبت روانی در هر ارتباط است.

تجربه کلاسی

دانش‌آموزی داشتم که به‌طور مداوم و بنا بر عادت، برای شروع صحبت، برای پرسش یا آمدن به جلوی کلاس و دیگر موقعیت‌های مشابه، از کلمه ببخشید استفاده می‌کرد. تکرار این رفتار باعث شده بود دیگر دانش‌آموزان نامش را ببخشید صدا می‌کردند و او را دست می‌انداختند. در یکی از اتفاقات، میان دو گروه از دانش‌آموزان اختلافی شکل گرفت و سوءبرداشت‌ها موجب شد قضاوت‌های

نادرستی نسبت به هم داشته باشند. جلسه‌ای ترتیب دادم تا آن‌ها بتوانند در محیطی آرام و با مدیریت هیجان درباره این اختلاف صحبت کنند. در همان دقیقه‌های اولیه، اشتباهات هر دو طرف روشن شد. طبیعی بود که حس کردند باید از هم عذرخواهی کنند. من که مدت‌ها منتظر بودم تا به دانش‌آموز نشان دهم چرا باید تلاش کند تا از «ببخشید» در زمان مناسب استفاده کند، از او خواستم به‌عنوان نماینده یکی از گروه‌ها، این بخش از گفت‌وگو را بر عهده بگیرد. وقتی شروع به حرف‌زدن کرد، گفت: «ببخشید» و کمی مکث کرد و ادامه داد: «این بار نه برای هیچی، برای اینکه باید بگویم ببخشید.» بچه‌ها خندیدند. در عین حال کاملاً احساس کردم او متوجه شده است این کلمه را برای هر موقعیتی حرام نکند.

خشم چشم و گوش ندارد!

هر معلمی ممکن است در موقعیتی دچار خشم شود. این غیرعادی نیست که اتفاق یا رفتاری او را به خشم آورد. اما منش معلمی حکم می‌کند او بتواند در کمترین زمان و با بیشترین سرعت هیجان خود را مدیریت کند تا به رفتار مخرب تبدیل نشود. برای مدیریت مناسب‌تر در رفتار توصیه می‌شود برخی رفتارهای ممنوعه به‌عنوان خطاهای ارزشی در نظر گرفته شوند تا معلم بتواند با تکیه بر آن چارچوب‌ها که از قبل برای خودش در نظر گرفته است، از وقوع رفتار غیرسازنده پیشگیری کند. برای مثال، فریادزدن با نشانه تهدید و ارباب، دشنام‌دادن، طعنه و سرزنش که موجب تحقیر است، لجبازی و مقابله‌به‌مثل از جمله خطاهای رفتاری هستند که وقوع آن‌ها مجاز نیست. این فن اثر شگرفی بر مدیریت خشم دارد. هنگامی که معلم در موقعیت خشم تلاش می‌کند از رفتارهای ممنوعه دوری کند، برای مثال فریاد نزند، به‌نوعی برای مدیریت هیجان خود یک ابزار کمکی طراحی کرده است.

علاوه بر کارهای ممنوع، شناسایی و بهره‌مندی از رفتارهای کمکی مثبت بر مدیریت هیجان تأثیر دارند. برای مثال، هنگامی که معلم تصمیم می‌گیرد در هنگام خشم، با بیان جمله‌ای کوتاه، از مخاطب بخواهد برای گفت‌وگو در زمان دیگری منتظر بماند، این کار به آرام‌سازی شرایط و نیز ایجاد فرصتی برای مدیریت خشم کمک می‌کند.

پیش از اقدام می‌پرسم!

از جمله شرایط سخت در تصمیم‌گیری‌های رفتاری، زمانی است که دچار هیجان هستیم و به‌ویژه در خشم به سر می‌بریم. برای بالابردن قدرت مدیریت هیجان و تصمیم‌گیری‌های درست، لازم است از فن سه پرسش اساسی استفاده کنیم. این فن قدرت تأمل را تقویت می‌کند و در عین حال راهنمای مناسبی در انتخاب‌گری معلم است.

به این منظور لازم است در موقعیت‌های خاص تلاش کنید قبل از هر اقدامی سه سؤال از خودتان بپرسید:

**برداشت من از این اتفاق چیست؟
آیا این برداشت من به پیامدی مثبت منتهی می‌شود؟
اگر این طور نیست، چه برداشتی مفیدتر است؟**

مطابق با این فن، قبل از اقدام لازم است دربارهٔ اتفاقی که رخ داده است تأمل و برداشت خودتان را بررسی کنید. برای روشن شدن موضوع، به این مثال توجه کنید:

همکار شما مدتی است به گرمی با شما روبه‌رو نمی‌شود و مانند گذشته به گپ‌وگفت با شما نمی‌نشیند. برداشت شما از این رخداد چیست؟

ممکن است تصور کنید برای او اتفاقی پیش آمده که موجب شده است در خودش فرو برود. در نقطهٔ مقابل ممکن است تصور کنید او قصد دشمنی یا دور کردن شما را دارد.

حالا وارد مرحلهٔ دوم شوید. کدام برداشت ممکن است به پیامد مفیدی منجر شود؟ در برداشت اول، احتمال دارد شما رفتار او را درک کنید و تصمیم بگیرید با حس مثبت به رفتار همدلانهٔ خود ادامه دهید. این یک برداشت مفید و پیامد مؤثر است. در برداشت دوم، این احتمال وجود دارد که با دشمن‌انگاری او، تلاشی برای شناسایی یا رفع حالت ایجادشده نداشته باشید یا با او مقابله‌به‌مثل کنید. در چنین شرایطی، پیامد مؤثر و مفید نیست. بنابراین، با این نگاه که هر برداشتی به رفتاری مفید یا غیرمفید منجر می‌شود، در مرحلهٔ سوم و پس از شناسایی و تأمل دربارهٔ برداشت خود، سعی کنید برداشتی مفید را در رخداد موردنظر پیدا کنید. این به معنای خودفریبی یا ساده‌انگاری نیست، بلکه با وجود دریافت واقعیت، تلاش می‌کنید با برداشت مفید، رفتار مؤثرتری از خود نشان دهید.

تأیید‌گرا و مثبت‌جو هستم

از جمله عواملی که به ایجاد حال خوب در ارتباط اجتماعی منجر می‌شود، مثبت نگه‌داشتن نگاه در جست‌وجوی اطلاعات از مخاطب است. این به معنای دوری جستن از نگاه نقادانه نیست، اما در خرده‌رفتارهای مربوط به ارتباط معمول در زندگی، افرادی که وجوه مثبت را بیش از نکات منفی رصد و دنبال می‌کنند، در ایجاد ارتباط مؤثر نیز تواناتر و موفق‌ترند. وجوه مثبت ممکن است در ظاهر افراد، نوع پوشش، سلام و احوال‌پرسی‌ها، عادت‌های مطلوب

**تصمیم‌گیری‌های همراه با
تأمل، به‌ویژه در موقعیت‌های
چالش‌زا، نتیجهٔ بهتری دارد**

تجربهٔ مدرسه‌ای

اولین باری که کتاب‌های مربوط به فرهنگ تفاهم را مطالعه کردم و با شیوه‌های ایجاد تفاهم بیشتر در مدرسه آشنا شدم (فرهنگ تفاهم در مدرسه، نوشتهٔ توماس گوردون)، متوجه شدم من سهم و اجازه‌ای برای عصبانی شدن از دست دانش‌آموزانم ندارم. می‌توانم دغدغه داشته باشم، می‌توانم بیشتر تلاش کنم و می‌توانم زمینه را برای رفع اشتباه‌های آن‌ها فراهم کنم، اما اصولاً عصبانی شدن من در مسیر تربیت آن‌ها جایی ندارد. وقتی هم کتاب مراقبت را خواندم (دربارهٔ مراقبت، از میلتون میراف) دریافتم، این قاعده دربارهٔ همهٔ افرادی که در اطراف من هستند و حتی دربارهٔ خودم صدق می‌کند، در مراقبت آگاهانه است که ما بر اساس بردباری، صداقت، امید و اعتماد تلاش می‌کنیم با خود و دیگران تجربهٔ ارتباط مراقبتی داشته باشیم و به این جهت حتی هدف ایجاد تغییرات بزرگ نمی‌تواند توجیه خوبی برای رفتارهای مبتنی بر خشم باشد. نتیجهٔ این مطالعات را در دو جا به همکارانم تقدیم کردم: روی تابلوی دفتر مدرسه، جایی که در معرض توجه سایر معلمان نیز هست و دیگری در رفتار و کردارم، که دومی بیشتر اثربخشی داشته و دارد.

روزانه و مواردی از این دست به سادگی قابل مشاهده باشند. آغاز گفت‌وگو با این نکات، به عنوان موارد تأییدی که به زبان می‌آیند و نیز یادآوری‌های مثبت‌گرا، در اغلب مواقع روحیه‌بخش و مؤثر است.

تجربه کلاسی و مدرسه‌ای

در یکی از برنامه‌های بسیار سازنده در کلاس درس، دانش‌آموزان را با «چله‌گرفتن» آشنا کردم و در آن از همه آن‌ها دعوت کردم برای مدت چهل روز به یک ویژگی خاص رفتاری توجه کنند و به آن پایبند باشند. این کار موجب می‌شد آن‌ها بتوانند به ویژگی موردنظر خود بگیرند و در عین حالی که درباره آن گفت‌وگو و مطالعه روی می‌داد، انس و الفت نیز شکل بگیرد. به این فکر افتادم که این ایده را با مدرسه و همکارانم نیز در میان بگذارم. با هماهنگی مدیر مدرسه، در یک شورا از همکاران دعوت کردم یک برنامه چلگی را با هم تجربه کنیم. به پیشنهاد همکاران در بارش فکری اولیه، موضوع «مثبت‌گویی و تأییدگرایی در گفت‌وگو میان همکاران» تصویب شد. به مدت چهل روز، همکاران تلاش می‌کردند به موارد مثبتی درباره یکدیگر اشاره کنند. اتفاقات بسیار خوبی در طول اجرای این برنامه داشتیم. در برخی موارد، به واسطه تقویت رابطه که در اثر مثبت‌گویی‌ها رخ داده بود، نقادی‌های مؤثر و خوبی هم‌شکل می‌گرفتند و زبان همدلی افزایش پیدا کرد. جالب‌تر اینکه برخی همکاران از همین فن برای مواجهه با دانش‌آموزان نیز استفاده کردند و همه شاهد بودیم که در ادامه این ارتباط، رشته تربیت با سهولت و قدرت بیشتری ایجاد می‌شد.

به خاطر سپاسگزاری، آرامش دارم

از جمله مهم‌ترین منش‌های معلمی، آرامش است. آرامش و احساس معلمی که با خود در صلح است، می‌تواند از یک منش ویژه‌ی درونی نشئت بگیرد که از آن به معجزه سپاسگزاری یاد می‌شود. معلمان قدرشناس و سپاسگزار می‌توانند دانش‌آموزانی را پرورش دهند که قابلیت دیدن داشته‌های خود را دارند، از آن‌ها به درستی استفاده می‌کنند و به این واسطه، سپاسگزاری قابل هستند. در آیین سپاسگزاری، توجه فرد به آن چیزی است که در اختیار دارد. او از تلاش برای تسخیر و به‌دست‌آوردن‌های ضروری دوری نمی‌کند، اما با تکیه بر داشته‌ها و بهره‌مندی درست از آن‌ها، قدرت و انرژی لازم را برای ادامه مسیر و مواجهه درست با موانع در اختیار می‌گیرد. از جمله وجوه درست، قریحه سپاسگزاری را می‌توان در باز خورد کامل و سازنده جست. در این دسته از بازخوردها، معلم ابتدا بر نکات درست و قابلیت‌های موجود تأکید و اشاره می‌کند و سپس به نکات لازم به تغییر و شیوه‌های تغییر آن‌ها می‌پردازد. این ایده واکنش‌سازنده و مفیدی به کل جریان و اتفاقات زندگی و حرفه است. مطابق با آموزه‌های مرتبط با سپاسگزاری، شکر نعمت موجب افزایش نعمت‌هاست و معلمی که سقف انتظارات کلاسی خود را با توجه به ظرفیت‌ها و داشته‌های دانش‌آموزان بالا می‌برد و با بیان و اشاره به توانایی‌ها، تلاش می‌کند راه‌های غلبه بر ضعف‌ها را برای مخاطبان روشن کند، به مراتب بیشتر می‌تواند شاهد رشد یادگیرندگان باشد. این موضوع درباره ارتباط با والدین دانش‌آموزان،

دیدن نکات مثبت، تأیید دادن در این باره و تأکید بر آن، بخش‌هایی از روحیه سپاسگزاری و قدرشناسی هستند

همکاران و دیگر معلمان در فضای مدرسه نیز صادق است. در این مفهوم از شکرگزاری، تکیه بر داشته‌های ارزشمند طرف مقابل، اعم از دانایی و توانایی، ارتباط را بهبود می‌بخشد و رشد می‌دهد.

تجربه مدرسه‌ای

مدتی بود که سختی کار و تعدد دانش‌آموزان در هر کلاس موجب شده بود برخی از معلمان احساس خستگی زیادی داشته باشند و به دلیل این خستگی، نمی‌توانستند در تعامل با یکدیگر به درستی رفتار کنند. در شورای مدرسه تصمیم گرفته شد برای مدتی، جمع معلمان در یکی از ساعات‌های تفریح مهمان یکی از کلاس‌ها شود. برنامه این بود که در فرصت ساعت تفریح، هر معلم درباره معلم میزبان صحبت و ویژگی‌های ارزشمند و مثبت او را یادآوری کند. این برنامه به‌ظاهر ساده، به‌شدت در ایجاد و تحکیم ارتباط میان همکاران نقش داشت. یادآوری داشته‌های رفتاری معلمان، حس خوبی از سپاسگزاری برای بودنشان را در وجود معلمان دیگر ایجاد می‌کرد و در عین حال برای معلم میزبان نیز تقویت‌کننده وجوه مثبت و تلاش بیشتر برای نگهداشت و گسترش آن بود.