

کلاس شیشه‌ای

نگاهی به الگوی نظارت بالینی در مدرسه

محمدرضا حشمتی
مشاور تربیتی و تحصیلی

اشاره

نظارت بالینی یکی از راهبردهای کلیدی در کیفیت‌بخشی به مدارس تلقی می‌شود. این موضوع در ایام تدریس غیر حضوری هم اهمیت دارد. در این رابطه تجربه‌ای از جناب آقای حشمتی به همراه آقایان وحیدرضا پور تقی، علیرضا رزاقی و احمد قرائی از مدرسه مفید ارائه می‌شود.

بیان مسئله

تقریباً اواخر بهمن‌ماه سال ۱۳۹۸ بود که موج شیوع کووید ۱۹ به کشور ایران رسید و از اول اسفندماه به تعطیلی مدرسه‌ها منجر شد. از آنجا که حدود دوسوم از طول سال تحصیلی گذشته بود و امکان تعطیلی مدرسه‌ها وجود نداشت، مسئولان تصمیم به راه‌اندازی آموزش مجازی گرفتند. این اولین تجربه آموزش مجازی برای اغلب مدرسه‌ها و دانش‌آموزان بود. هر تجربه جدیدی چالش‌های بسیاری در پی دارد و آموزش مجازی هم از این قاعده مستثنا نبود. مشهودترین و پررنگ‌ترین مشکلی که در نگاه اول به چشم می‌خورد، نبود حضور دانش‌آموزان در مدرسه و از دست رفتن آموزش چهره به چهره بود که امکان برقراری ارتباط چشمی و احساسی و اطلاع



برای مطالعه بیشتر
تصویر را اسکن کنید.

از احوال روحی دانش‌آموزان را از معلمان و امکان ارتباط با معلمان و همسالان را از دانش‌آموزان سلب کرده بود.

در آموزش حضوری، معلم می‌توانست درباره نحوه تدریس، رفتار با دانش‌آموزان، مدیریت کلاس و غیره از دانش‌آموزان و سایر اولیای مدرسه بازخورد سریع بگیرد، در حالی که در آموزش مجازی این فرصت به شیوه سابق ممکن نیست. یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها که شاید عموماً یک قدم بعد از مسائل آموزشی مورد توجه واقع می‌شود، این است که حین آموزش حضوری، وضعیت آموزشی، روانی و تربیتی دانش‌آموزان طی فرایندهایی که طی سال‌ها در مدرسه‌ها جا افتاده بودند، رصد و پیگیری می‌شدند. بسیاری از مشکلات رفتاری اجتماعی دانش‌آموزان در بستر مدرسه با تشخیص معلم یا مداخله مشاوران پایه مرتفع می‌شد. اما در مدرسه مجازی روش‌های سابق دیگر جوابگو نیستند. از طرف دیگر، این شرایط جدید مشکلات جدیدی، هم برای دانش‌آموزان و هم خانواده‌ها پدید آورد. دانش‌آموزانی که تا دیروز برای استفاده زیاد از گوشی و تبلت و اینترنت منع می‌شدند، امروز مجبورند ساعت‌ها از همین طریق آموزش ببینند.

اولیای شاغل که با سپردن فرزندانشان به مدرسه، از صبح تا بعدازظهر با خیال راحت به امور خود می‌رسیدند، با وجود کرونا، نه تنها نگران تنهاماندن فرزندانشان در خانه‌اند، بلکه دغدغه رهاکردن او در دنیایی پر از خطر را، به اقتضای آموزش مجازی، نیز دارند. در آموزش مجازی، بخشی از آموزش به دوش والدین افتاده است. برخی از والدین به دلیل تغییر شیوه‌های تدریس یا نداشتن فرصت کافی برای اختصاص آن به این موضوع مستأصل و درمانده شده‌اند و این باعث عقب‌ماندگی درسی دانش‌آموزان یا احياناً افت تحصیلی آنان شده است.

انتظارات و حتی انتقادات اولیای دانش‌آموزان در قبال هزینه‌هایی که به مدرسه پرداخته‌اند نیز قابل اغماض نیست. حذف اردوها، ساعت‌های ورزش و زنگ‌های تفریح که تقویت‌کننده‌های همه‌جانبه (از نظر روحی و ارتباطی) برای معلمان و دانش‌آموزان بودند، اثر خود را بر سایر ابعاد آموزش گذاشت. کیفیت پایین اینترنت و استفاده بهینه‌نگردن از آموزش‌های ارائه شده، مشکل دیگری است که تقریباً همه معلمان و دانش‌آموزان کم و بیش آن را تجربه کردند. موج مسائل به‌وجودآمده، مسئولان و معلمان مدرسه‌ها را نیز متلاطم ساخت و آن‌ها مجبور شدند ساعاتی زیادتر و فراتر از ساعات رسمی به حل و فصل امور دانش‌آموزان مشغول باشند. در مدرسه ما، برای جلوگیری از خطرات محتمل ناشی از حضور نداشتن در مدرسه، جلساتی حضوری برای هم‌اندیشی و مدیریت شرایط پیش‌آمده برپا شد. نیاز به افراد متخصص کاملاً احساس می‌شد. بنابراین، نقش افراد دارای تحصیلات مربوط به مشاوره و کسانی که دوره‌های تئوری انتخاب و واقعیت‌درمانی را پشت سر گذاشته بودند، پررنگ‌تر شد و آنان با تمام قوا به میدان آمدند.

بررسی تکالیف دانش‌آموزان به صورت فردی و پیگیری دلایل نقص تکلیف از طریق تماس تلفنی با تک‌تک اولیای

دانش‌آموزان، از وظایف معلمان شد. به حضورطلبیدن یکی از اولیای دانش‌آموز در شرایط بحرانی، آخرین راه برای حل مسئله به حساب می‌آمد. همه این مسائل و مشکلات دیگری که در این مقال نمی‌گنجد، از نیاز به یک الگوی مشاوره و پشتیبانی جدید و کارآمد در مدرسه حکایت داشت که بتواند مسائل آموزشی، روانی و تربیتی دانش‌آموزان را به خوبی رصد کند و فرایند انجام اقدامات مقتضی برای بهبود وضعیت ایشان را فراهم آورد. با انجام چنین اقداماتی، به همراه دلسوزی و پیگیری تیم آموزش و مشاوره مدرسه، روابط متقابل خوبی در این بخش شکل گرفت و شرایط بهبود نسبی پیدا کرد. حاصل تجربه‌های این مدت، الگوی مشاوره و پشتیبانی «کتاب» است که در ادامه شرح آن بیان خواهد شد.

الگوی مشاوره و پشتیبانی «کتاب»

الگوی «کتاب» الگویی ساده، قابل فهم و تجربه‌شده بومی است که بر اساس تجربه‌ها و مطالعات ما طراحی شد. این الگو با پیگیری دقیق مشاوران به راحتی قابل اجرا خواهد بود. در ادامه به‌طور خلاصه آن را تبیین و تشریح می‌کنیم.

هدف

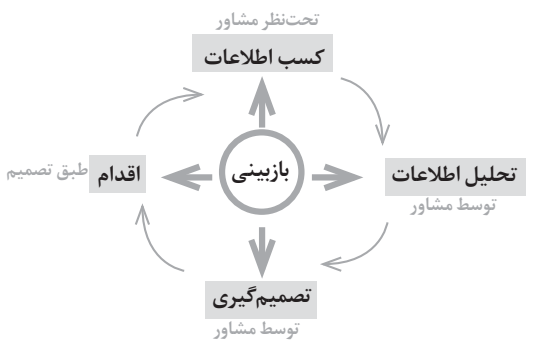
رصد وضعیت آموزشی، روانی و تربیتی دانش‌آموزان، ارائه بازخوردها و بذل اقدامات مقتضی برای بهزیستی و شکوفایی تک‌تک دانش‌آموزان.

رویکرد

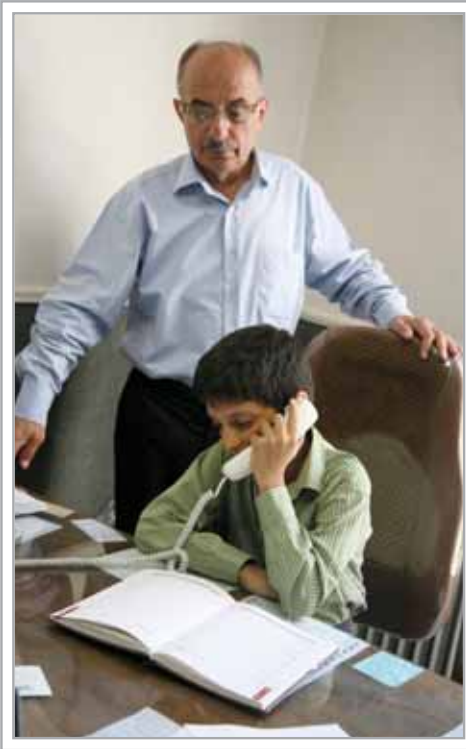
آنچه در اجرای مدل مشاوره باید موردنظر مشاوران قرار بگیرد این است: توجه به همه دانش‌آموزان، صرف‌نظر از وضعیت آن‌ها و اولویت‌دادن به کیفیت و اثربخشی اقدامات آن‌ها.

مدل اجرایی - نظارتی

با توجه به اهمیت و ویژگی‌های خاص مشاوره و پشتیبانی که پیش از این بیان شد، ضروری است مدل اجرایی مناسبی برای مشاوره تدوین شود که تا حد امکان دقیق و در عین حال انعطاف‌پذیر باشد. داشتن مدل کمک می‌کند مشاور بر امور خود مسلط باشد و آگاهانه پیش برود و در صورت مواجهه با اختلال یا کاستی در جریان مشاوره، بتوان آسیب‌شناسی دقیق‌تری انجام داد و اصلاحات کارآمدتری را پی گرفت. در «شکل ۱» نمای کلی الگوی «کتاب»، به‌صورت چرخه‌ای از کسب اطلاعات، تحلیل اطلاعات، تصمیم‌گیری، اقدام و بازبینی است. قابل مشاهده است. اصطلاح «کتاب» در واقع سرواژه‌های ساخته‌شده از ابتدای نام مراحل این مدل است.



شکل ۱. چرخه مشاوره در الگوی «کتاب»



نیست که امکان رسیدگی به اتفاقات مهم از دست برود. برای اجرای رصد هفتگی، مستندات بسیار دقیق و منظم از عملکرد دانش‌آموزان در فضاهای مدرسه مجازی و همچنین وجود ابزارهای ارتباطی سهل و کارآمد مشاوره با دانش‌آموز و والدین ضروری است. معلمان و هر مسئول دیگری که با دانش‌آموزان، در کلاس‌ها و سایر برنامه‌های مدرسه، در ارتباط هستند، لازم است گزارش وضعیت و عملکرد آموزشی، روانی و تربیتی دانش‌آموزان را به صورت هفتگی ثبت کنند تا مشخص شود عملکرد هر دانش‌آموز در هر برنامه و به طور کل چگونه بوده است. تنها در صورت وجود چنین مستندات

دقیق و منظمی امکان رصد هفتگی میسر است. لذا تمهیدات لازم باید در برنامه‌ریزی آموزشی (اختصاص وقت لازم و توجیه معلمان) و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات مدرسه (سهولت کاربری و قابلیت‌های مناسب) فراهم باشد. در صورتی که این مقدمات فراهم باشد، مشاور می‌تواند به سادگی به اطلاعات موردنیاز خود دسترسی داشته باشد و تمرکز و انرژی خود را برای مراحل ارزشمند بعدی صرف کند، اما چنانچه فرایند ثبت مستندات به خوبی انجام نشود، مشاور به منظور جمع‌آوری اطلاعات باید وارد تعاملات پیچیده با معلمان شود و وقت زیادی برای پالایش اطلاعات نامنظم موجود صرف کند. در نتیجه، در عمل، مراحل بعدی که مراحل اصلی مشاوره هستند، آسیب خواهند دید.

تحلیل اطلاعات

پس از اینکه مشاور اطلاعات مناسب را به دست آورد، لازم است بررسی و پردازش اولیه‌ای از وضعیت دانش‌آموز داشته باشد. به عنوان مثالی ساده از چنین تحلیل‌هایی، فرض کنید اطلاعات نشان می‌دهد دانش‌آموزان آ، ب، پ، ت و ث جملگی وضعیت و سطح عملکرد مشابهی در یک هفته داشته‌اند. دانش‌آموز آ در هفته‌های گذشته وضعیت روحی روانی مناسبی نداشته و مدام آشفتگی و مضطرب بوده، اما اکنون به ثبات و آرامش رسیده است. دانش‌آموز ب در هفته‌های گذشته خیلی شاداب و سرزنده بوده، اما این هفته را کم‌فروغ بوده است. دانش‌آموز پ هفته‌های گذشته از لحاظ درسی بسیار ضعیف بوده و این هفته عملکرد متوسطی داشته است. دانش‌آموز ت هفته‌های گذشته از لحاظ آموزشی عالی بوده، اما این هفته متوسط عمل کرده است. در نهایت، دانش‌آموز ث همچنان وضعیت ثابت خود را طی هفته‌های گذشته حفظ کرده است. همان‌طور که در این مثال قابل ملاحظه است، با وجود اینکه اطلاعات خام، وضعیت این دانش‌آموزان را مشابه گزارش

پیش از شرح مراحل ذکر شده، مرحله‌ای مقدماتی (برقراری ارتباط مؤثر با دانش‌آموز) که تحقق آن پیش از ورود به چرخه ضروری به نظر می‌رسد، بیان می‌شود. همان‌طور که در مقدمه بیان شد، در آموزش حضوری، طی تعاملات طبیعی و رایج مدرسه‌ای، ارتباطی صمیمانه بین مسئولان مدرسه و دانش‌آموزان شکل می‌گیرد. اما در آموزش مجازی، شکل‌گیری این ارتباط که پایه و اساس اثربخشی مشاوره و پشتیبانی است، مختل می‌شود.

لذا پیش از ورود جدی به چرخه مشاوره لازم است پیش‌بینی و اقدامات لازم برای ایجاد پیوند و ارتباطی سالم و مؤثر بین مشاور و دانش‌آموز صورت پذیرد. پس از آغاز چرخه اجرایی، باید انرژی مضاعفی برای برقراری این ارتباط صرف شود که در صورت موفق‌نشدن در برقراری ارتباط مؤثر، مشاوره و پشتیبانی حاصل مطلوبی نخواهد داشت. موکول کردن ارتباط‌گیری به حین اجرای چرخه، علاوه بر اینکه به سبب محدودیت‌های زمانی و فشار کاری سال تحصیلی دشوارتر خواهد بود، در مورد دانش‌آموزانی که با مشکل روبه‌رو هستند، به سبب پیش‌زمینه‌ای منفی که احتمالاً به سبب خودآگاهی اندک در ذهن دانش‌آموز وجود دارد، می‌تواند دشوارتر حاصل شود. در واقع، دانش‌آموزی که مشکل دارد، احتمالاً در ذهن خود پیگیری مشاور خود را سوگیرانه تعبیر کند و در مقابل گفت‌وگو و برقراری ارتباط جبهه بگیرد. لذا بهتر است ابتدا تلاشی مقدماتی برای «ارتباط‌گیری» با دانش‌آموزان صورت پذیرد و پس از آن مراحل چرخه اجرایی آغاز شود. در ادامه، شرح مراحل چرخه اجرایی خدمت‌تان بیان خواهد شد.

کسب اطلاعات

در آموزش حضوری، هر دانش‌آموز چندین بار در کلاس و فضاهای عمومی مدرسه و توسط معلمان و مسئولان مدرسه دیده می‌شود. طی این فرایند، به صورت خودکار پایش و رصدی دائمی از دانش‌آموزان صورت می‌پذیرد. لذا احتمال اینکه مسئولان از وضع دانش‌آموزان غافل باشند، پایین است. اما در آموزش غیرحضوری، رصد وضعیت دانش‌آموزان با خلل جدی مواجه می‌شود و لازم است برنامه رصد نظام‌مند برای جمع‌آوری اطلاعات از وضعیت دانش‌آموزان تدوین شود. به نظر می‌رسد، رصد دوره‌ای هفتگی مطلوب‌ترین حالت در شرایط غیرحضوری باشد. البته برای اجرای آن باید با انجام برنامه‌ریزی تدبیر کرد. از طرف دیگر این رصد آن قدر وسیع

می‌دهد، ضمن فرایندی تحلیلی و پردازشی مشخص می‌شود این اطلاعات چه معنایی دارند و چه چیزی را درباره دانش آموز نشان می‌دهند. حاصل این فرایند تحلیلی، مشخص شدن وضعیت دقیق و معنادار هر دانش آموز با توجه به پیشینه و سوابق اوست.

تصمیم‌گیری

پس از اینکه مشاور وضعیت معنادار هر دانش آموز را در قالب اطلاعات پردازش شده تعیین کرد، وقت این است که تصمیم بگیرد چه اقدامی برای بهزیستی و شکوفایی هر دانش آموز مناسب است. تصمیم‌گیری و دو مرحله بعد (اقدام و بازبینی) مراحل حساس‌تر این مدل هستند و به دقت نظر و ظرافت نیاز دارند. مشاور باید با توجه به ظرفیت‌ها و محدودیت‌های موجود، اقدام مناسب را برای هر دانش آموز مشخص کند. از جمله اقدامات کلی که مشاوران به‌طور معمول می‌توانند انجام دهند، موارد زیرند:

۱. ارسال پیام به دانش آموز یا ولی او؛
۲. گفت‌وگو با دانش آموز یا ولی؛
۳. هماهنگی آموزشی و تربیتی با معلمان برای حمایت از دانش آموزان؛
۴. بازخورد مدرسه‌ای برای اصلاح یک روال معیوب مدرسه؛

واضح است، دو اقدام اول تنها قالب هستند و محتوای این پیام‌ها یا گفت‌وگوهاست که بسیار اهمیت دارد و غنابخشی به آن کار یک مشاور حرفه‌ای است. در موارد خاص، مشاور می‌تواند برنامه ویژه‌ای مانند دعوت از دانش آموز برای حضور یک روزه در مدرسه برای او فراهم کند. همچنین، همفکری با مسئول گروه مشاوره و ارجاع به ایشان یا مشاور متخصص خارجی، از دیگر اقداماتی است که در موارد خاص می‌تواند مفید باشد.

اقدام

مفهوم عبارت «از حرف تا عمل فاصله بسیار است» به خوبی جایگاه این مرحله را مشخص می‌کند. گاهی ما تصمیم داریم کاری انجام دهیم، ولی در عمل دقت و ظرافت و اصول مناسب را به کار نمی‌بندیم و نتیجه مطلوب حاصل نمی‌شود. بنابراین، در هنگام اقدام باید دقت در انجام تصمیم اتخاذ شده کاملاً رعایت شود و ظرافت‌های لازم در ارتباط با دانش آموز یا والدین لحاظ شود. یکی از موارد بسیار اثرگذار در مرحله اقدام، وجود ابزارهای ارتباطی مناسب و کارآمد است. ابزار ارتباطی بین مشاوران با دانش آموزان و اولیا باید ضمن امکان رعایت حریم‌ها، سهل و سریع باشند؛ در غیر این صورت فرایند مشاوره و پشتیبانی با کندی، اختلال و دشواری روبه‌رو و از اثربخشی آن کاسته می‌شود.

بازبینی

این بخش از مدل ضامن اثربخشی، کارآمدی و پویایی آن

است و مصداق «حاسبوا انفسکم». نظارت و بازبینی عملکرد اجرایی و اثربخشی تمام مراحل چرخه مشاوره باید توسط مسئول مشاوره برنامه‌ریزی شود. بدین منظور می‌توان اقداماتی شامل گرفتن بازخورد از والدین، دانش آموزان و معلمان را در کنار نظر تخصصی مشاوران و خودارزیابی آن‌ها مدنظر قرار داد.

نتیجه‌گیری

پس از درگیری با امواج همه‌گیر بیماری کرونا تغییراتی جدی در نظام آموزشی کشور رخ داد و آموزش غیرحضوری مسائلی را ایجاد کرد که اقصایر گوناگون را با خود درگیر کرده است. یکی از این مسائل، لزوم ایجاد فرایند نظام‌مند و جامع مشاوره برای رصد پیگیری و اقدام مؤثر در مورد فرد فرد دانش آموزان در ارتباطی همه‌جانبه با معلمان، خانواده‌ها و دانش آموزان، با هدف بهزیستی، رشد و شکوفایی دانش آموز است.

برای این کار لازم است مدلی دقیق و منعطف تدوین شود که در مقاله حاضر یک الگوی تجربی را شرح دادیم. در نتیجه بهره‌گیری از الگوی مشاوره و پشتیبانی «کتاب»، امکان رصد فرد فرد دانش آموزان با هدف رشد ایشان فراهم شد و در آن تمامی دانش آموزان، اعم از قوی، متوسط یا ضعیف، دیده شدند.

همچنین، به دلیل نظام‌مندی، این الگو تمامی عناصر مدرسه را حول هدف رشد دانش آموز به‌صورت هماهنگ گرد هم آورده است؛ به طوری که ارکان مدرسه به‌صورت هم‌افزا با یکدیگر کار می‌کنند. تمرکز هر مشاور بر بخشی از جمعیت دانش آموزان است و چرخه مشاوره را با دقت برای آن‌ها پی می‌گیرند. به این صورت که فرایند کسب اطلاعات به‌صورت جامع در نظر گرفته شده و امکان دسترسی به اطلاعات برای ایشان فراهم آمده است. مشاوران در سطح تحلیل بسیار تعمق می‌کنند و از مشورت یکدیگر نیز برخوردارند. تصمیم‌ها و اقدامات از طریق دادن بازخوردهای لازم و گفت‌وگوهای مفصل با دانش آموز، والدین و معلمان، به‌صورت مؤثر پیگیری و به‌صورت عملی اجرا می‌شود.

در نتیجه اجرای این الگو، بسیاری از مشکلات ناشی از فضای مجازی حل و برخی فرصت‌های جدید نیز ایجاد شده‌اند. گرچه مسیر پویای مشاوره به‌طور مستمر ادامه دارد و در بخش بازبینی، هم الگو و هم فرایندهای مشاوره در حال بررسی و بازبینی هستند؛ به طوری که این مسیر بر فرایند تدریس و بازخورددهی معلمان هم مؤثر خواهد بود.

منبع

۱. گلاسر، ویلیام (۱۹۹۸). تئوری انتخاب؛ درآمدی بر روان‌شناسی امید. ترجمه علی صاحبی. ۱۳۹۶. سایه سخن. تهران.