

گوش بده؛ سکوت کن

چند روایت برای آشنایی مدیران با کاربردهای مشاوره در مدرسه

ابراهیم اصلانی، روان‌شناس تربیتی - مریم دلاور، مدیر مدرسه

«گوش دادن» و «مواجهه با سکوت» دو مهارت کلیدی و مهم در مشاوره هستند. گوش دادن به معنای صحیح زمانی اتفاق می‌افتد که گوش‌دهنده ضمن پذیرش غیرشرطی و ایجاد رابطه‌ی حسنه، هنگام گوش‌دادن صحبت نکند و با سکوت و تفکر به سخنان گوینده توجه کند. همچنین، خود را به جای گوینده قرار دهد تا بتواند حرف‌هایش را بهتر درک کند و موقعیت و حالت او را بشناسد. مواجهه با سکوت هم فن ظریفی است. هنگام گفت‌وگو با دانش‌آموز، ممکن است او سکوت کند یا به راحتی حرف نزند. در مشاوره اعتقاد بر این است که گاهی از طریق سکوت می‌توان به نوع مشکلات فرد و اهمیتی که برای آن‌ها قائل است، پی برد.



با دیدن این همه انگشت اتهام، شروع به گریه کرد. هر چه معلم دانش‌آموز را دعوت کرد تا آرام باشد و حرفش را بزند، فایده‌ای نداشت. مدیر کلاس را به آرامش و سکوت دعوت کرد و به بچه‌ها گفت: شما حرف‌های خودتان را زدید. الان باید به دوستان هم اجازه بدهید حرف‌هایش را بزند. اما او دارد گریه می‌کند و نمی‌تواند راحت باشد. بنابراین، خوب است همه کمی ساکت باشیم تا اوضاع آرام شود و بتوانیم با آرامش حرف بزنیم. ظاهراً بچه‌ها قانع شده بودند. با آرام‌شدن فضا، دانش‌آموز توضیح داد که پاشیده شدن رنگ عمدی نبوده و فقط دستش خورده است. بعضی از بچه‌ها توضیح او را نمی‌پذیرفتند. مدیر به کلاس یادآوری کرد: دوستان، هم از شما عذرخواهی کرد و هم با گریه‌اش فهمیدید که از این اتفاق ناراحت است. بچه‌ها! اگر خوب به حرف هم گوش بدهیم، می‌توانیم همدیگر را بهتر درک کنیم.

عذرخواهی

مدیر با شنیدن سروصدای کلاس در زد و وارد شد. عده‌ای از بچه‌های کلاس دوم مدعی بودند هم کلاسی‌شان هنگام نقاشی و کار با رنگ گواش، به روی آن‌ها رنگ پاشیده و لباسشان را کثیف کرده است. مدیر با معلم همراه شد تا موضوع را بررسی کنند. هر کدام از بچه‌ها چیزی می‌گفت و آن هم کلاسی را متهم می‌کرد که به عمد این کار را انجام داده است. مدیر از معلم پرسید منظور بچه‌ها کدام دانش‌آموز است. معلم گفت دانش‌آموز بیرون رفته تا دست و صورت رنگی‌اش را بشوید. سروصدای بچه‌ها همچنان ادامه داشت و هر کدام دلیلی می‌آورد تا اتهام را ثابت کند. بالاخره دانش‌آموز موردنظر به کلاس آمد. همان بچه‌ها با دیدن او دوباره شروع به شکایت کردند. مدیر از همان دانش‌آموز خواست ماجرا را تعریف کند. او

وکیل نمی‌گیرید؟!

ساکت شدند. کسی چیزی نمی‌گفت. معاون اصرار داشت بچه‌ها حرف بزنند و جواب مدیر را بدهند. مدیر، معاون را هم به آرامش دعوت کرد و گفت به بچه‌ها فرصت بدهید فکر کنند. خودشان آن‌قدر عاقل هستند که بتوانند جواب منطقی بدهند.

همان بچه‌هایی که تا چند دقیقه پیش ساکت نمی‌شدند، انگار الان حرفی برای گفتن نداشتند و هر کدام منتظر بودند دیگری سر صحبت را باز کند! فضای عجیبی بود؛ همه با هم در یک اتاق بودند، اما کسی نمی‌خواست حرفی بزند؛ حتی مدیر و معاون! بالاخره بعد از چند دقیقه سکوت، یکی از بچه‌ها به آرامی و بریده‌بریده شروع به صحبت کرد. به تدریج بقیه هم وارد صحبت شدند. دوباره سروصدا بلند شد.

وقتی خود بچه‌ها درباره موضوعی نظر می‌دهند و آن را تحلیل می‌کنند، به درک بهتری از آن خواهند رسید. خلاصه جلسه پرباری بود و بچه‌ها آن‌قدر نکته گفتند که تقریباً چیزی از قلم نیفتاد! در پایان، مدیر برای نتیجه‌گیری و تهدیدی از سر شوخی، به بچه‌ها گفت، با این حرف‌هایی که زدید، فهمیدید چقدر باعث اذیت دوستان خودتان شده‌اید؟ به نظرتان من الان باید با شما چه بکنم؟ بگویم والدینتان بیایند یا اخراجتان کنم؟! بچه‌ها احساس شرمندگی می‌کردند. از یک طرف با مدیر دوست شده بودند و از طرف دیگر می‌دانستند کارشان قابل دفاع نیست. همین زمان یکی از بچه‌ها با شیطنت گفت: «برایمان وکیل می‌گیرید تا از ما دفاع کند؟!»

در دفتر معاون هیاهویی بود. مدیر که از کنار اتاق می‌گذشت، متوجه شد خبری هست و وارد شد. ماجرا از این قرار بود که در یکی از کلاس‌های پنجم، چهار نفر از بچه‌ها گروهی تشکیل داده بودند. این گروه در صورتی که برای یکی از اعضای آن مشکلی پیش می‌آمد، وارد دعوا می‌شد. بچه‌های کلاس از گروه ترس داشتند و به اجبار به حرف آن‌ها گوش می‌دادند. یکی از کارهای گروه اسم گذاشتن روی دیگران بود. آن‌ها حتی برای معلم و معاونان مدرسه هم اسمی داشتند. در جریان این اسم گذاشتن، یکی از هم‌کلاسی‌ها را با اسمی صدا می‌زدند که توهین‌آمیز بود و باعث مسخره او می‌شد.

معاون در حال حل‌وفصل موضوع بود و البته توپ‌وتشر و تهدید به کم‌کردن نمره، تا دیگر از این کارها نکنند. مدیر به معاون توصیه کرد برای عادی شدن اوضاع، این چهار نفر را از کلاس بیرون بکشد تا در جای مناسبی صحبت کنند. حساسیت مدیر در این باره بود که بچه‌ها احتمالاً هنگام صحبت اسم‌هایی را که روی دیگران گذاشته بودند، به کار ببرند و این‌طوری آن‌ها پیش هم‌کلاسی‌ها، معاون و مدیر خجالت بکشند.

حالا چهار نفر با معاون و مدیر تنها شده بودند. مدیر به آرامی از معاون خواست دوباره تهدیدها را شروع نکند. مدیر بعد از چند دقیقه صحبت کردن و دعوت بچه‌ها به آرامش، از آنان خواست به نتیجه کارشان فکر کنند. بعد پرسید، اگر خودتان را با اسم نامناسبی صدا بزنند، چه می‌کنید؟ بچه‌ها





سبک زندگی عجیب!

بگو. نازنین انگار که مردد باشد، زیر لب چیزهایی می‌گفت که نامفهوم بودند. بین همین کلمات نامفهوم، چند کلمه تقریباً قابل تشخیص بود: فیلم، کارتون و جنگی.

حالا چند دقیقه گذشته بود و نازنین که می‌دید مدیر تمایل دارد به حرف‌های او گوش کند، داشت از علاقه‌مندی‌هایش حرف می‌زد و می‌گفت: «در خانه فیلم‌ها و کارتون‌هایی می‌بینم که یا جنگی هستند یا درباره جادوگری. جادوگری را دوست دارم و می‌خواهم جادوگر شوم. سبک زندگی من طوری است که فکر می‌کنم برای جادوگر شدن نیازی به درس خواندن نیست! اگر جادوگری را یاد بگیرم، می‌توانم هر کاری خواستم بکنم و دیگر لازم نیست خیلی خودم را به زحمت بیندازم.»

برای مدیر، شنیدن چنین حرف‌هایی از زبان یک دانش‌آموز کلاس سوم، جالب بود. تعجب می‌کرد چرا معلم یا مادر نازنین به او فرصتی نداده‌اند تا درباره آرزوها و چیزی که آن را سبک زندگی می‌نامید، حرفی بزند. اگر به جای حرف زدن و نصیحت کردن، کمی سکوت می‌کردند و حوصله به خرج می‌دادند، می‌توانستند با نازنین بهتر ارتباط برقرار کنند. مدیر بعد از شنیدن حرف‌های نازنین، برای او توضیح نداد که جادوگری چیز بدی است و او نباید به این موضوعات فکر کند. فقط در چند کلمه گفت که اگر درس‌هایش را نخواند، نمی‌تواند از کتاب‌ها و نوشته‌ها سر در بیاورد. مدیر احساس می‌کرد ارجاع نازنین به مشاوره کمی عجولانه است و با اعمال اصلاحاتی در رفتار والدین، همراهی بیشتر معلم و شاید یکی دو جلسه گفت‌وگوی دیگر با خود نازنین، وضعیت درسی او بهتر شود.

نازنین دانش‌آموز کلاس سوم بود. نه درس می‌خواند و نه حوصله دیگر کارهای مدرسه را داشت. معلم بارها مادرش را فراخوانده و درباره وضعیت نازنین با او صحبت کرده بود. در این صحبت‌ها معمولاً نازنین هم حضور داشت. هر بار گفت‌وگوی معلم و مادر به نصیحت و تذکر می‌رسید و در نهایت از نازنین قول می‌گرفتند بیشتر تلاش کند. جالب آنکه نازنین قولی نمی‌داد. فقط سکوت می‌کرد و گاهی هم سری تکان می‌داد. اما معلم و مادر همین را نشانه تأیید تلقی می‌کردند.

بعد از چندین بار نصیحت و قول گرفتن، حوصله معلم سر رفت و از مدیر خواست نازنین را برای بررسی مشکلات و اقدامات لازم به مشاور ارجاع دهد. خانم مدیر کم‌وبیش در جریان مسائل نازنین قرار داشت. براساس همین شناخت مختصر، تصور نمی‌کرد مسائل او خیلی پیچیده باشند. با توجه به درخواست معلم، مدیر در فرصتی مناسب نازنین را به دفترش خواند. نازنین با قیافه خندان و رفتاری راحت وارد اتاق مدیر شد. مدیر از همان برخورد اول می‌توانست حدس بزند با دختری باهوش، شاد و زرنگ طرف است. بعد از احوال‌پرسی، کمی با هم درباره موضوعات عادی از جمله وضعیت مدرسه حرف زدند. مدیر سعی می‌کرد با رفتار صمیمانه «اصل پذیرش» را رعایت کند. به تدریج صحبت را به خود نازنین و شرایط درسی او رساند. با آرامش از نازنین خواست نظرش را بگوید. حرفی زده نشد. اتاق در سکوت فرو رفت و مدیر و نازنین، بدون آنکه به همدیگر نگاه کنند، همین‌طور ساکت ماندند. بعد از مدتی، مدیر به آرامی گفت دخترم از خودت

منبع

* اصلانی، ابراهیم (۱۳۹۰). آموزش‌های مشاوره‌ای برای مدیران مدارس. انتشارات مدرسه. چاپ چهارم. تهران.