

## مشکل گلناز

مريم بنی اسدی

سید میثم موسوی

تصویرگر

روانشناس بالینی کودک و نوجوان

وضعیت بدتر شده. برای همین هم فکر کردم که لازم است کاری برایش انجام دهیم.

**مشاور:** حالا برایم بیشتر توضیح دهید که گلناز در کلاس به‌طور کلی چه رفتاری دارد.

**معلم:** گلناز دختر آرامی است. سر کلاس با همکلاسی‌هایش خیلی حرف نمی‌زند. سرش در کتاب و دفتر خودش است. حتی یک روزهایی در زنگ تفریح که بقیه از کلاس خارج می‌شوند او در کلاس می‌ماند و خوراکی‌اش را تنها می‌خورد. هیچ وقت سر کلاس سؤال از من نپرسیده و همان‌طور که گفتم وقتی من هم سؤال می‌پرسم یا جوابم را نمی‌دهد و یا این‌قدر آرام صحبت می‌کند که نمی‌فهمیم چه می‌گوید. یکی از بدترین زمان‌ها وقتی است که باید از روی کتاب بخواند؛ چون از صدای آرام و کند خواندنش بچه‌ها عصبانی می‌شوند. وقتی هم از او می‌خواهم بلندتر بخواند. اصلاً ساکت می‌شود و نمی‌خواند. گاهی هم از قبل اجازه می‌گیرد که برود دست‌شویی یا نوبتش رد شود!

**مشاور:** آیا در کلاس دوستی هم دارد؟

**معلم:** البته یک وقت‌هایی با بغل‌دستی‌اش صحبت می‌کند ولی هر وقت که من برای جواب دادن به سؤال بچه‌ها در زنگ تفریح اول در کلاس مانده‌ام دیده‌ام که بغل‌دستی‌اش هم با بقیه می‌رود بیرون. نمی‌دانم خجالت می‌کشد یا بلد نیست با کسی صحبت کند یا مشکل گفتاری دارد یا چیز دیگر!

**مشاور:** حدس‌های شما و اینکه نگران گلناز هستید به‌جاست. ولی برای اینکه بتوانیم به گلناز کمک کنیم باید اطلاعات بیشتری از او داشته باشیم. من فکر می‌کنم یک راه‌حل این است که من و شما با مادرش جلسه‌ای داشته باشیم تا ببینیم چطور می‌شود به گلناز کمک کرد.

معلم با مادر گلناز صحبت کرد و یک جلسه سه نفره تشکیل شد.

مطابق برنامه پیش‌بینی شده معلم وارد اتاق هسته مشاوره شد و بعد از احوال‌پرسی با او درخواست کرد که با وی در مورد یکی از شاگردانش مشورتی داشته باشد.

**معلم:** من فکر می‌کنم گلناز مسئله‌ای جدی دارد که نیاز به بررسی و مداخله حرفه‌ای شماست. با وجود این نسبت به این فکر مطمئن نیستم و نمی‌دانم اگر بخوایم با والدین گلناز صحبت کنم چطور با آن‌ها مطرح کنم؟! خواستم نظر شما را بپرسم.

**مشاور:** بله حتماً. بیشتر بگویید که گلناز چه مشکلی در کلاس دارد!

**معلم:** الان گلناز پایه چهارم است و دو ماه هم از شروع سال تحصیلی می‌گذرد. در طی این دو ماه هر بار سر کلاس اسمش را صدا کرده‌ام که به سؤال‌های پاسخ دهد فقط سرش را پایین انداخته و هیچ نگفته. اگر هم جوابی داده این‌قدر صدایش آرام بوده که مجبور بودم چندین بار از او بخوایم بلندتر صحبت کند. اوایل فکر می‌کردم که درس را نخوانده و بلد نیست، برای همین جوابی ندارد که به سؤال‌ها بدهد. اما وقتی یک بار با مادرش صحبت کردم متوجه شدم در خانه درس‌هایش را می‌خواند. مادر می‌گفت که همه درس‌ها را بلد است وقتی سر کلاس می‌آید. البته می‌گفت که گلناز همیشه صدایش خیلی آرام است و معلم‌های سال قبلش هم همین مشکل را با او داشته‌اند. می‌گفت حتی در جمع‌های خانوادگی هم ساکت است یا خیلی آرام صحبت می‌کند.

**مشاور:** شما با معلم‌های قبلی‌اش هم صحبت کرده‌اید؟ و یا مادرش توضیح دیگری در مورد گذشته و شخصیت گلناز به شما گفت؟

**معلم:** بله. با معلم‌های او صحبت کرده‌ام. براساس صحبت آن‌ها به نظرم آمد که هر چه گلناز به پایه بالاتر آمده این

**مشاور:** خانم، به نظر خودتان که مادرش هستی گزنز چطور دختری است؟

**مادر:** اوم! خوب. او از اول همین طور بود؛ یعنی دختر آرامی بود. ما از او خیلی راضی هستیم. برای خودش یک گوشه همیشه کارهایش را انجام می دهد. هیچ وقت هم شیطنت و بیربیر نداشته. دختر خیلی خوبی است. من به ایشان (اشاره به خانم معلم) گفته ام که نمی دانم در مدرسه مشکل او چیست چون در منزل درس هایش را می خواند و تکالیفش را هم انجام می دهد.

**مشاور:** درست است؛ ولی خانم معلم می گویند که گزنز در کلاس خیلی آرام صحبت می کند و از این جهت غیرعادی است. در خانه هم همین طور است؟

**مادر:** گزنز همیشه همین طور آرام بوده. ما همگی و حتی خودم آدم های آرامی هستیم. نمی دانم شاید صدای گزنز یکم بیشتر از بقیه ما آرام است ... (بعد از کمی مکث) ... راستش الان یادم آمد. در یک سال گذشته هر وقت رفته ایم خانه اقوام و فامیل، یا مثلاً در خانه مادربزرگش جمع شده ایم، گزنز در سلام کردن و یا جواب دادن به سؤال های خاله یا پدربزرگش مشکل داشته. گاهی مثلاً وقتی از درس و مشق او می پرسند به طرف من یا به طرف پدرش می آید و یهو قایم می شود و مثل اینکه خجالت می کشد. آنجا هم خیلی آرام صحبت می کند. بله، این طور است. اما نمی دانم چرا تا امروز به این موضوع توجه نکرده بودم!

**مشاور:** چون شما همیشه با گزنز هستید ممکن است تغییراتی را که آرام اتفاق افتاده به چشمتان نیامده باشد. این تجربه خیلی از والدین هست.

**مادر:** خوب چرا گزنز این طور شده؟ یعنی ممکن است بدتر هم بشود؟

**مشاور:** نگران نباشید. ما اینجا جمع شده ایم که ببینیم چه مشکلی ممکن است وجود داشته باشد و چطوری می توانیم به گزنز کمک کنیم. خانم معلم! شما به من گفتید که به نظر می آید گزنز در کلاس دوستی ندارد.

- درست است خانم معلم؟

- بله

- حالا شما مادر بگویند آیا از روابط دوستی گزنز خبر دارید؟ آیا او در خانواده تان دوست و همبازی دارد؟

**مادر:** ما در خانواده مان که بچه های هم سن و سال گزنز نداریم اصلاً. من فقط با یکی دو تا از مادرهای هم کلاسی های او دوست هستم و بعضی اوقات دور هم جمع می شویم. بچه هاما هم هستند ولی من هیچ وقت توجهی به

رابطه های میان آن ها نکرده ام. همیشه می روند با هم داخل اتاق و بازی می کنند. اما یادم می آید که بار آخر گزنز می گفت دیگر دوست ندارد برویم خانه خاله نیلوفر و می خواست در خانه باشد. یا آخرین باری که به خانه ما آمده بودند دوستان ما، وقتی رفتیم تو اتاق که برایشان خوراکی ببرم دیدم گزنز دارد با رایانک (تبلت) بازی می کند و اون دو تا دختر هم با هم بازی می کردند. با خودم گفتم این رابطه بین خودشان است و من نباید دخالتی بکنم.

**مشاور:** درست است. شما اشتباه نکردید. من احساس می کنم دارید خودتان را سرزنش می کنید. هیچ اتفاق بدی نیفتاده.

**معلم:** من هم وقتی با معلم های سال های قبلی گزنز صحبت کردم متوجه شدم که گزنز در این یکی دو سال گذشته بیشتر حالت دوری زینی و اجتناب از رفتن در جمع هم کلاسی ها پیدا کرده، و الا او در تکالیف نوشتنی اش خیلی خوب است. همان طور که مادرش می گویند در خانه هم این تکالیف خودش را کامل انجام می دهد. ولی در پاسخ گفتن سر کلاس، سؤال پرسیدن و روخوانی مشکل دارد. یا وقتی کار گروهی داریم یک گوشه می نشیند و مشارکت نمی کند. وقتی هم از او می خواهیم مشارکت کند سرش را پایین می اندازد و حرفی نمی زند. لذا چون نمی دانم مشکل گزنز چیست نمی توانم تو کلاس به او کمک کنم.

**مشاور:** به نظر می آید که به طور سرشتی بچه آرامی است و شاید بتوانیم گزنز را یک بچه خجالتی بدانیم. البته خجالتی بودن به عنوان یک خصوصیت فردی هیچ بدی ندارد. بچه ها با هم فرق دارند و این ما هستیم که باید براساس خصوصیات هر یک، با هر بچه ای به شکل ویژه ای برخورد کنیم. اما بعضی اوقات این زمینه خجالتی بودن می تواند براساس بازخوردهای محیط به حالتی از نگرانی و اضطراب تبدیل شود؛ اضطراب در جمع بودن و در جمع دیده شدن! یک وقت هایی بچه ها آن قدر ذهنشان درگیر قضاوت اطرافیان می شود که دیگر نمی توانند نه چیزی بگویند و نه کاری انجام دهند. انگار

خشکشان بزند، و به مرور اجتنابشان از چنین

شرایطی بیشتر می شود. مثلاً ممکن است

گزنز در مدرسه به این بچه ها که «چقدر

آروم حرف می زنی! بلندتر صحبت کن! ...»

حساس شده باشد و همین باعث «ترس

از قضاوت دیگران» شده و او را به مرور به

سمت اضطراب اجتماعی سوق داده است.

به خصوص که این بچه ها وقتی به دوران

نوجوانی وارد می شوند به خاطر تغییرات

این دوران با مشکلات بیشتری مواجه

می شوند و اضطراب شدیدتری را تجربه

می کنند و به ویژه در بروز دادن خود یا اجرا

مشکل پیدا کنند. مثل گزنز که در تکالیف

**بچه ها وقتی به دوران نوجوانی وارد می شوند به خاطر تغییرات این دوران با مشکلات بیشتری مواجه می شوند و اضطراب شدیدتری را تجربه می کنند به ویژه در بروز دادن خود**

نوشتنی خوب است اما وقتی می‌خواهد سر کلاس جواب بدهد یا بخواهد با گروهی تعامل کند به مشکل برمی‌خورد. مشکل گلناز بلد نبودن درس نیست، بلکه ارائه دادن درس در بین یک جمع است. یا مشکل گلناز این نیست که نمی‌تواند صحبت کند یا مشکل گفتاری دارد. به نظر من او خودش می‌داند که آرام صحبت می‌کند ولی فکر می‌کند هر وقت صحبت کند بقیه صدایش را می‌شنوند و قضاوتش می‌کنند. برای همین، صدایش آرام‌تر می‌شود و حتی یک موقع‌هایی اصلاً صدایش در نمی‌آید و نمی‌تواند حرف بزند.

**مادر:** یعنی شما فکر می‌کنید گلناز اضطراب دارد؟ ما هیچ‌وقت در خانه به او چیزی نگفته‌ایم که موجب اضطرابش بشود!

**مشاور:** نه، ولی این حدس ماست و به ما کمک می‌کند که بتوانیم با گلناز صحبت کنیم و به او کمک کنیم. مهم است که هم خانم معلم و هم شما بتوانید یک رابطه مناسب با گلناز برقرار کنید و در یک فضای امن این امکان را به او بدهید که درباره آنچه در ذهنش می‌گذرد و نگرانش می‌کند با شما صحبت کند. گلناز باید بداند که در هر مشکلی، مثل این مسئله، تنها نیست و

می‌تواند با شما یا با معلمش صحبت کند و کمک بگیرد. وقتی ما مشکل گلناز را از خودش بشنویم بهتر می‌توانیم در راه‌حل‌های مناسب برای مشکل او کمکش کنیم. **معلم:** من چطور می‌توانم به گلناز کمک کنم و برای او فضای امنی ایجاد کنم که مشککش را به من بگوید؟ یا اصلاً با من حرف بزند؟!

**مشاور:** از آنجا که پدر و مادر گلناز اولین افراد امن در زندگیش هستند و مادر هم گفت که گلناز گاهی در مقابل سؤال پرسیدن دیگران از او به پدر و مادرش پناه می‌برد، من فکر می‌کنم باید اولین قدم را با والدین برداریم و برویم جلو.

در ادامه، مشاور رو به مادر کرد و گفت: خانم! لازم است شما و پدر گلناز با او صحبت کنید. ما می‌توانیم یک جلسه دیگر با شما و پدرش داشته باشیم تا بیشتر برایتان توضیح دهم و حتی چندبار در جلسه تمرین کنید. آنچه لازم است شما انجام دهید مطرح کردن دغدغه ذهنی‌تان به گلناز است. اینکه به او بگویید که معلم در مورد اتفاقات داخل کلاس با شما صحبت کرده و حالا شما فکر می‌کنید که چیزی دارد او را در کلاس اذیت می‌کند یا باعث نگرانی‌اش شده است. به او بگویید که اگر چیزی نگرانش می‌کند با شما و پدرش در میان بگذارد و شما در کنارش هستید تا برای مسئله راه‌حلی پیدا کنید. خیلی اوقات همین که بچه با این فضای امن روبه‌رو می‌شود و اصلاً اینکه می‌شنود والدین یا معلم فهمیده‌اند که او یک ناراحتی دارد خودش شروع می‌کند به صحبت کردن. مهم است در آن زمان فقط شنونده باشید و خودتان را جای گلناز بگذارید و ببینید چقدر اضطراب یا ناراحتی تحمل کرده است. به این کار «همدلی» گفته می‌شود. لازم نیست اصلاً شما در جا به گلناز راه‌حل بدهید یا بخواهید مشککش را ساده‌سازی کنید. مثلاً به او نگوید که قضاوت دیگران اصلاً مهم نیست! چون برای گلناز می‌تواند مهم باشد. شنیدن و همدلی کردن اولین چیزی است که به گلناز احساس امنیت می‌دهد. در مرحله بعد می‌توانیم به گلناز مهارت‌هایی یاد بدهیم که بتواند بر اضطرابش غلبه کند و از این حالت اجتناب به‌مرور خارج شود.

مشاور سپس رو به معلم گفت: شما در این بخش می‌توانید خیلی کمک کنید و چند تا از این مهارت‌ها رو به گلناز یاد دهید یا به او یادآوری کنید. یعنی زمانی که اضطرابش زیاد می‌شود به او یادآوری کنید که از مهارت‌هایی که یاد گرفته است می‌تواند استفاده کند. از جمله این مهارت‌ها کارهای مربوط به آرام‌سازی است؛ مثل نفس عمیق کشیدن. این‌ها را من می‌توانم به پدر و مادر گلناز آموزش بدهم تا آن‌ها هم به گلناز منتقل کنند. اگر لازم بود می‌شود خودم یک جلساتی هم با گلناز داشته باشم و این‌ها را به او آموزش بدهم. شاید الان با کمک مامان و بابا و شما مسئله گلناز حل شود.

مشاور ادامه داد: این را باید یادمان باشد که برای حل مسئله



## خیلی اوقات کناره‌گیری باعث می‌شود بچه‌ها به مرور آن روش‌های تعاملی معمول با همسنگ‌هایشان یا اصطلاحات و رفتارهای تعاملی را که میان‌شان مرسوم است یاد نگیرند



اضطراب در فرد باید با قدم‌های کوچک شروع کرد. برای مثال گلناز می‌تواند در ساعت‌های اضافه‌ای که خانم معلم می‌گوید روخوانی را با ایشان تنها انجام بدهد. یعنی ابتدا با یک نفر که دور و غریبه است و گلناز احتمالاً نگران قضاوت اوست (یعنی خانم معلم) یک ارائه داشته باشد. بعد می‌شود در کنار بغل‌دستی‌اش که احتمالاً به او نزدیک‌تر است و بعد دو همکلاسی که مامان گفت با آن‌ها رابطه خانوادگی دارند روخوانی انجام بدهد. می‌شود از او خواست به مرور صدایش را هر بار کمی بلندتر کند. می‌شود یک ارائه‌هایی حتی در کنار مامان و بابا در خانه داشته باشد. مثلاً یک شعر از کتاب ادبیاتش بخواند. یا از او بخواهند که جلوی آینه تمرین کند. یا از او ویدیو بگیرد و حتی به شکلی به ارائه‌های او حالتی از تفریح و هیجان بدهید. مثلاً می‌شود با شما بخواند و پدرش بازی گروهی و نوبتی داشته باشد مثلاً یک داستانتان را برای شما بخواند و به مرور و قدم‌به‌قدم از او بخواهید که در یک جمع بزرگ‌تر خانوادگی داستانی یا شعری بخواند همه این‌ها باید طبق یک برنامه مشخص شده انجام شود.

مهارت‌های دیگری که لازم است گلناز یاد بگیرد در مورد دوست‌یابی است. خیلی اوقات کناره‌گیری باعث می‌شود بچه‌ها به مرور آن روش‌های تعاملی معمول با همسنگ‌هایشان یا اصطلاحات و رفتارهای تعاملی را که میان‌شان مرسوم است یاد نگیرند. گلناز باید در مرحله‌های بعدی تشویق شود که با همکلاسی‌هایش ارتباط برقرار کند. می‌شود برای این کار شرایطی را در کلاس هم فراهم کرد. اما خود یادگیری مهارت به گلناز کمی احساس اعتماد می‌دهد. اگر بدانیم که گلناز در رابطه برقرار کردن بیشتر از چه چیزی نگران است می‌توانیم روی مهارت‌هایی در آن رابطه کار کنیم. مثلاً بعضی بچه‌ها می‌گویند ما نمی‌دانیم چه بگوییم یا حرفی برای گفتن نداریم. شاید گلناز همان نگرانی از صدای آرامش باعث می‌شود که با دیگران تعامل نکند؛ لذا اگر بتواند اعتماد بیشتری پیدا کند راحت‌تر هم می‌تواند با دیگران ارتباط برقرار کند. اما ارتباط برقرار کردن هم باید قدم‌به‌قدم باشد. برای مثال اول با بغل‌دستی‌اش و بعد با دو دوستی که بیشتر می‌شناسد ارتباط برقرار کند. بازی‌های جالبی هم می‌شود درست کرد که هم‌بازی باشد و هم در آن‌ها تعامل و ارتباط برقرار کردن تمرین شود. کارهای گروهی در کلاس می‌تواند در گروه دونفره شروع شود. مثلاً بار اول با

بغل‌دستی‌اش و بعد در یک گروه چهارنفره، مثلاً با دو دوست و بغل‌دستی‌اش و ... کم‌کم از او بخواهیم که وارد گروه‌هایی بشود که برایش ناآشنا هستند. بازی‌های داخل حیاط و ورزشی که نیاز به صحبت کردن ندارد هم می‌تواند به تعامل بیشتر و غلبه کردن بر این ترس به او کمک کند، به خصوص اگر مثلاً گلناز در گروهی باشد با دوست‌هایی که می‌شناسد و با آن‌ها راحت است. **معلم:** در واقع همان‌طور که گلناز به مرور این حالت اجتناب و اضطرابش زیاد شده ما باید برعکس، کمک کنیم به مرور این احساس‌ها کم شود. درست است؟

**مشاور:** بله درست است. وقتی تکالیف بیشتر از حد برای بچه اضطراب ایجاد کند و قدم‌به‌قدم نباشد حتی می‌تواند نتیجه عکس بدهد و اجتناب بچه را بیشتر کند. لازم است گلناز در فضای امنی که دارد خودش بخواهد بر این اضطراب غلبه کند و بداند که در این مسیر تنها نیست و می‌تواند روی کمک شما حساب کند. خانم (رو به مادر) شما هم در صحبت اولیه‌ای که با دخترتان گلناز خواهید داشت که می‌توانیم در یک جلسه با هم تمرین کنیم، می‌توانید خانم معلم را هم به‌عنوان یک پناه امن به گلناز معرفی کنید و به او اطمینان بدهید که در مدرسه یا کلاس به هر مشکلی برخورد کرد با خیال راحت با خانم معلم صحبت کند .... شما هم، خانم معلم، بعد از صحبت والدین با گلناز خوب است با او صحبت کنید و می‌گویید که می‌خواهید به او کمک کنید و هر چیزی را می‌تواند به‌طور خصوصی با شما مطرح کند. یعنی اگر توی کلاس راحت نیست می‌تواند قبل یا بعد از کلاس با شما حرف بزند و شما به او کمک می‌کنید. یا می‌تواند سؤال‌های درسی‌اش را در قدم اول خصوصی از شما بپرسد تا به مرور با شما راحت‌تر صحبت کند. لازم است در این روند شما و پدر و مادرش رابطه تنگاتنگی با هم داشته باشید و مراحل را که گلناز دارد طی می‌کند زیر نظر داشته باشید و سرکلاس براساس آن با گلناز پیش بروید.

و بالاخره، یک موضوع را هم نباید فراموش کنیم و به‌طور ضمنی به گلناز منتقل کنیم که بداند هر بچه‌ای خصوصیات ویژه خودش را دارد و خجالتی بودن گلناز و کیفیت صدایش هم خصوصیت ویژه اوست. پس ما نمی‌خواهیم او یک آدم دیگه‌ای شود. فقط می‌خواهیم که اضطراب و نگرانی‌اش کاهش پیدا کند و گرنه همه کارهایی را که دوست دارد می‌تواند انجام دهد. برای مثال اگر دوست دارد با بچه‌های دیگر بازی کند این کار را انجام دهد و لازم نیست از آن‌ها دوری کند و از این قبیل.

\*\*\*

در پایان معلم و مادر گلناز این نکته مشاور را تأیید کردند و قرار شد مادر گلناز با پدرش صحبت کند و برای یک جلسه دونفره وقتی را با مشاور هماهنگ کنند. معلم و مادر هم قرار گذاشتند با هم در ارتباط باشند تا برنامه کمکی به گلناز را با هم به پیش ببرند.