

دوگوش و یک دهان!

با ناتوانی نوجوانان در برقراری ارتباط با مربیان
مدرسه و اولیا چگونه برخورد کنیم؟

ریحانه ایزدی

اگر شما هم یک نوجوان دختر یا پسر دارید یا معلمی هستید که با نوجوانان در ارتباطید حتماً به این موضوع پی برده‌اید که نوجوانان اغلب - به جز با دوستان خاص خود- ارتباط برقرار کنندگان خوبی نیستند، به‌ویژه با والدین خود و با دیگر بزرگسالانی که دوستشان دارند. آن‌ها اغلب احساس می‌کنند که با دوستانشان بهتر از پدر و مادر و دیگر بزرگسالان می‌توانند تعامل داشته باشند. از این رو اغلب تمایل دارند که مسائل آن‌ها در محدوده خودشان بماند و بزرگسالان از آن‌ها اطلاع حاصل نکنند.

ارتباط یک پدیده دوطرفه است؛ مخصوصاً ارتباط از نوع انسانی، که هر دو سو هم گیرنده‌اند و هم فرستنده. به همین دلیل است که همیشه در اختلال ارتباطی، پای دو طرف در میان است. لذا اگر شما هم با نوجوان دچار مشکل ارتباطی هستید لازم است اول ببینید گیرنده و فرستنده سمت خودتان به درستی کار می‌کند یا نه.

در این مطلب قصد داریم عواملی را که بازدارنده برقراری ارتباط مؤثر با نوجوانان هستند بررسی کنیم و پیشنهادهایی نیز برای ساختن یک ارتباط باز و مفید به شما بدهیم. ابتدا بیایید به ماهیت این ارتباط نگاهی بیندازیم.

رابطه نوجوان و بزرگسال

دست در دست هم می‌دهند تا صحبت کردن با نوجوانان را به کاری دشوار تبدیل کنند.

به هر حال علی‌رغم این موانع طبیعی که در ارتباط نوجوانان با بزرگسالان موجود است موانع دیگری نیز وجود دارد که بزرگسالان اغلب بدون اینکه بدانند خودشان ایجاد می‌کنند، که در نتیجه نوجوان را از تلاش برای صحبت با آن‌ها دربارهٔ بسیاری از موضوعات باز می‌دارد یا دلسرد می‌کند.

حفظ رابطهٔ بزرگسال و نوجوان بسیار ضروری است و این ضرورت وقتی بیشتر به چشم می‌آید که بدانیم نوجوانان، علی‌رغم اظهار بی‌میلی به داشتن رابطه با بزرگسالان، به شدت به این رابطه نیاز دارند و قلباً دوست ندارند بزرگ‌ترها دست از کمک به آن‌ها بردارند. متخصصان بر این باورند که هم نوجوانان و هم بزرگسالان، نیاز دارند با هم ارتباط داشته باشند ولی به دلیل نداشتن آگاهی از عوامل سازنده/بازدارندهٔ ارتباط، در تلاششان برای رسیدن به یک ارتباط مؤثر ناکام می‌شوند. پس قدم اول برای عبور از ناکامی و چشیدن طعم شیرین یک رابطهٔ سالم، شناختن عوامل بازدارنده یا سازندهٔ ارتباط است. بنا به اهمیت بازدارنده‌ها، نخست این عوامل را بررسی می‌کنیم.

بسیاری از پدر و مادرها یا معلمان، از اینکه فرزند نوجوان‌شان با آن‌ها حرف نمی‌زند و آن‌ها را به دنیای خودش راه نمی‌دهد، احساس ناکامی و اندوه می‌کنند. برای این مشکل علل و عوامل زیادی وجود دارد که بسیاری از آن‌ها طبیعی و جزئی از فرایند رشد است و لذا بزرگسالان تسلط کمی بر آن دارند. اول از همه، نوجوان نیاز به ایجاد فاصله‌ای بین خود و دیگران، به خصوص والدین خود، دارد. این اتفاق کاملاً طبیعی و بخشی از فرایند ایجاد هویت بزرگسالی در نوجوان است. ثانیاً نوجوانان به خصوص پسران اغلب برای پردازش کردن و به زبان آوردن آنچه برایشان رخ می‌دهد مشکل دارند، بنابراین ارتباط کلامی‌شان با دیگران خوب نیست. ثالثاً موضوعاتی وجود دارد که هیچ نوجوانی نمی‌خواهد درباره آن‌ها با بزرگسالان علی‌الخصوص والدینش صحبت کند.

هر نوجوانی ممکن است نظرات، ارزش‌ها و باورهایی داشته باشد که با بزرگسالان بسیار متفاوت است و این بخشی از فرایند طبیعی حرکت او به سمت استقلال است. همین‌طور که نوجوان بزرگ‌تر می‌شود، برای کسب مهارت‌های مورد نیاز برای زندگی‌اش مبارزه می‌کند. بدیهی است که این امر موجب بروز تعارضات با بزرگسالان خواهد شد. همهٔ این عوامل (به علاوهٔ عوامل دیگر که ریشهٔ فیزیولوژیک دارند)

نصیحت کردن

معمول‌ترین شیوهٔ بی‌اعتبار کردن احساسات، تلاش برای روبه‌راه کردن شرایط و شروع کردن به ارائهٔ توصیه و راه‌حل بدون ایجاد زمینه و تمهید مقدمات است. وقتی ما به جای گوش دادن و همدلی با نوجوان فقط به او توصیه ارائه می‌دهیم، نه تنها به وی کمک نمی‌کنیم تا احساس فهمیده شدن و پذیرش کند، بلکه، برعکس، فرایند «حل مسئله» را که باید توسط خود او اتفاق بیافتد کند می‌کنیم. نوجوانان فقط می‌خواهند بدانند کماکان مورد پذیرشند و با مشکلاتشان تنها نیستند.

بی‌اعتبار کردن احساسات

بزرگسالان وقتی احساسات نوجوانان را نادیده می‌گیرند و آن را طرد می‌کنند، کوچک می‌شمارند و مورد تمسخر قرار می‌دهند، نمی‌توانند با آنان ارتباط برقرار کنند. بی‌اعتبار کردن احساسات در کانون بیشتر مشکلات ارتباطی، به‌ویژه بین والدین و فرزندان قرار دارد. برخی از شیوه‌های معمول بی‌اعتبار کردن عبارتند از:

الف بازدارنده‌ها

بیشتر ما می‌خواهیم برای نوجوانان حمایت، راحتی و دلگرمی فراهم کنیم اما به اشتباه از شیوه‌هایی استفاده می‌کنیم که ما را به هدفمان نمی‌رساند. راه‌های زیادی برای بهبود مهارت‌های ارتباطی وجود دارد، ولی مقدم بر آن‌ها کاهش بازدارنده‌های ارتباطی است. بازدارنده‌ها در حقیقت همان اشتباه‌هایی هستند که ما بزرگسالان در ایجاد ارتباط با نوجوانان مرتکب می‌شویم، به این شرح:

برچسب «غیر قابل قبول» به احساسات

وقتی بزرگسالی به نوجوان می‌گوید: «مثل یک بچه گریه نکن، قوی باش!» یا «حق نداری عصبانی بشوی»، در حقیقت دارد به او می‌گوید که احساساتش غیر قابل قبول است. هر زمان به احساسات برچسب اشتباه یا غیر قابل قبول بزنیم، با دو پیامد روبه‌رو خواهیم شد. اول اینکه نوجوان احساس می‌کند هیجانات طبیعی او برای ما قابل پذیرش نیست. بنابراین، به منظور اجتناب از طرد شدن، احساساتش را پنهان خواهد کرد یا به هنگام بروز هیجانات (که در این سن بسیار هم متغیر و زیاد است) از روبه‌رو شدن با ما اجتناب می‌کند. دوم و بدتر اینکه، او برای هیجانات خاص، احساس شرمندگی و ضعف خواهد کرد و در نتیجه آن‌ها را سرکوب می‌کند. هیجانات سرکوب شده اغلب به شیوه‌های غیرمفید و مخرب بروز خواهند کرد.

کوچک شمردن مسئله

شیوه‌ای که یک بزرگسال مسئله را درک می‌کند، اغلب از شیوه‌ی درک نوجوان از همان مسئله، بسیار متفاوت است. ما به‌عنوان بزرگسال، بسیاری از آزمون‌ها و رنج‌های نوجوانی را پشت‌سر گذاشته‌ایم و می‌دانیم که دل‌های شکسته بهبود می‌یابند، بعد از یک امتحان بد، زندگی جریان دارد، بیشتر لحظات شرمساری در طول زمان فراموش می‌شود و زندگی ادامه دارد.

تلاش برای نشان دادن یک چشم‌انداز در افقی وسیع‌تر به نوجوان، با قصد کمک به او در شرایط دشوار، می‌تواند زبان‌بخش باشد چون نوجوان از لحاظ رشدی هنوز مهارت درک دیدگاه فرد دیگر را ندارد. وقتی بزرگسالان تلاش می‌کنند دیدگاه خود را ارائه کنند، تمام چیزی که نوجوان درک می‌کند این است: «شما مرا جدی نمی‌گیرید.» یا «شما فکر می‌کنید این مهم نیست، پس من مهم نیستم.»

در حالی که چشم‌انداز بزرگسالان ممکن است به واقعیت نزدیک‌تر باشد، اما تلقی نوجوان از آن کوچک شمردن عقیده‌ی وی است که باعث می‌شود حس کند درک نشده و لذا تنهاست.

انکار اهمیت موقعیت

چه بسا فکر کنیم که، درخصوص حل یک مشکل، با گفتن به نوجوان که «این شرایط آنقدرها هم بد نیست» تا حدی به او کمک کرده‌ایم. در حالی ممکن است نتیجه کاملاً برعکس باشد. وقتی نوجوانی معترف است که از مسئله‌ای ترسیده ولی بزرگسال به او می‌گوید: «چیزی برای ترسیدن وجود ندارد»، در واقع او احساسات نوجوان را کوچک شمرد و حتی آن مشکل را نفی کرده است، که این باعث می‌شود در آینده نوجوان کمتر تمایل به بروز دادن یا در میان گذاشتن احساساتش داشته باشد. متأسفانه بسیاری از بزرگسالان فکر می‌کنند شیوه‌ی پرداختن به این احساسات، تغییر ادراک نوجوانشان است، در حالی که برای کمک به نوجوانان، برای اینکه مسائل را واضح‌تر ببینند، شما باید ابتدا به احساساتشان اعتبار ببخشید و کمکشان کنید تا آن احساسات را پردازش کنند.

واکنش بیش از حد

گاهی هنگام ارتباط با نوجوان، در ما، اضطراب و تردید وجود دارد. که یکی از دلایل آن می‌تواند واکنش بیش از حد نشان دادن ما بزرگسالان، به کلام یا رفتار نوجوان باشد. انکار ترس، تردید و درماندگی در ذهن همه ما وجود دارد. هر زمانی که نوجوان کاری کند یا چیزی بگوید که این احساسات ما را برانگیزد، آن‌ها را به شیوه‌های گوناگونی بروز می‌دهیم. این‌ها فوراً بیم و تردیدهای ماست که بیشتر مربوط به نیازهای خودمان است تا نیازهای نوجوانان.

نوجوانان به استرس ناخواسته بسیار حساس‌اند و یک بزرگسال با واکنش بیش از حدی که نشان می‌دهد دقیقاً همان استرس ناخواسته را به‌وجود می‌آورد. بنابراین نشان دادن واکنش‌های سنجیده و مناسب به نوجوانان، یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که بزرگسالان باید داشته باشند و البته باید آن را بیاموزند.

حرف زدن بیشتر از گوش دادن

نقلی قدیمی وجود دارد که ما دو گوش داریم و یک دهان تا یادمان باشد که باید دو برابر آنچه می‌گوییم، گوش دهیم. این مطلب به‌ویژه هنگام ارتباط با نوجوانان اهمیت دارد. نوجوانان معمولاً حرف‌هایی برای گفتن به بزرگسالان دارند، اما به‌خاطر نداشتن فرصت برای گفتن ناکام می‌شوند. بزرگسالان هم به نوبه خود از اینکه نوجوانان با آن‌ها حرف نمی‌زنند یا ارتباط برقرار نمی‌کنند، ناکام می‌شوند. گوش دادن با دقت و پرسیدن سؤال‌های مفید اغلب اطلاعات بیشتری از یک نوجوان به شما خواهد داد تا اینکه تلاش کنید دستور کاری تعیین کنید و روی موضوعاتی که خودتان فکر می‌کنید مهم است تمرکز کنید.

ارسال مداوم پیام‌های منفی

گاهی شیوه صحبت کردن ما، می‌تواند به همان پیام‌هایی بینجامد که سعی داریم از آن‌ها اجتناب کنیم! اگر شما فکر کنید یا نگران باشید که نوجوانتان، با رفتاری که دارد، ممکن است در آینده سرکش، مشکل‌ساز یا غیرقابل اعتماد شود، بعید نیست در مواجهه با او زبانی به کار برید که چه بسا بازتاب ترس‌ها و فرض‌های خودتان باشد. بزرگسالانی که پیام‌هایشان به نوجوانان با استفاده افراطی از کلماتی مانند «نکن»، «دست نگه‌دار»، «اصلاً» و... است، نه‌تنها غرور و مستبد شناخته می‌شوند، بلکه، ناخواسته، رفتارهایی را بروز می‌دهند که خودشان سعی داشتند از آن‌ها جلوگیری کنند. استفاده از عبارات مثبت به‌جای عبارات منفی و تمرکز بر پیام‌های مثبت مطلوب به‌جای پیام‌های منفی ناخواسته، آنچه را نوجوان می‌شنود، و بنابراین آنچه را بر آن تمرکز می‌کند، تغییر شکل می‌دهد. نوجوانان معمولاً از شکست‌ها و نقصان‌هاشان بسیار آگاه‌اند اما کمتر قادرند آنچه را خوب انجام می‌دهند، ببینند. هیچ چیزی مثل بازخورد مثبت یک بزرگسال، نوجوان را دلگرم نمی‌کند.

تطبیق ندادن انتظارات

به‌عنوان بزرگسال و به‌ویژه والدین، آسان است که بچه‌ها را کوچک‌تر از آنچه هستند ببینیم. سخت است بپذیریم آن‌ها دارند بزرگ می‌شوند. اما نوجوانان همین‌طور که بزرگ‌تر می‌شوند، به فرصت‌هایی نیاز دارند تا مسئولیت و استقلال بیشتری داشته باشند. بزرگسالانی که دائماً محدودیت‌ها و قوانینی را بر نوجوان تحمیل می‌کنند که خارج از ظرفیت موجود او، از نظر سنی، جسمی، عاطفی و... است، می‌توانند وی را ناکام کنند و از خود برانند. با صبر کردن و اندیشیدن پیش از «نه» گفتن به یک تقاضا و آماده بودن برای رسیدن به توافق با نوجوان هنگام بحث بر سر محدودیت‌ها و قوانین، عملکرد بهتری خواهیم داشت.

سازنده‌های رابطه با نوجوانان

شیوه‌ها و راه‌هایی که شما می‌توانید از طریق آن‌ها با نوجوانان ارتباط برقرار کنید اشاره می‌کنیم.

- به سخن نوجوان گوش دهید.
- فرصت‌هایی برای صحبت فراهم آورید.
- درباره چیزهایی صحبت کنید که برای نوجوان اهمیت دارد.
- با مهربانی و احترام ارتباط برقرار کنید.
- سؤالات کنجکاوانه پرسید، نه سؤالات مچ‌گیرانه.
- شما مجبور نیستید وقتی عصبانی هستید یا نوجوان عصبانی است به او واکنش نشان دهید.

بسیاری از متخصصان و بزرگسالانی که با نوجوانان کار می‌کنند تصدیق می‌کنند که عبور از دوره نوجوانی مثل «عبور از میدان مین» است! این استعاره چند پیام در خود نهفته دارد. اول آنکه عبور از آن بسیار مهم است زیرا در پس آن پیروزی‌های بزرگی در انتظار نشسته است. دوم آنکه عبور از این میدان نیازمند داشتن آگاهی و مهارت است که باید آموخته شود و سوم آنکه نوجوان هرگز به تنهایی توان عبور بی‌دردسر از این میدان را ندارد و همراهی یک راهنما، در اینجا بزرگسال، با او ضروری است حتی اگر خودش این ضرورت را درک نکند. امیدواریم با کسب آگاهی و مهارت‌های بیشتر، بتوانیم همراهان مؤثرتری برای عبور از این برهه مهم زندگی نوجوانان باشیم.