

الفصل الخامس

تنظيم الاتصال وحل المشكلات على أساس المكسب للجميع



يعتبر الصراع جزءاً لا مهرب منه في الحياة. كل شخص يعمل و يعيش مع الغير يدخل لا محالة في عدم اتفاق واختلاف في الرأي حول كيفية التعامل مع كثير من الموضوعات والاهتمامات التي نواجهها باستمرار. المشكلة الأساسية في المدارس هذه الأيام هي عدم الفاعلية النسبية في كيفية التعامل مع الصراعات. كثير من احتياجات الطلاب والمدرسين لا يتم الوفاء بها مما يترتب عليه الإحباط والتعاسة.

أغلب الصراعات في المدرسة يتم حلها من خلال مفردات: "أنا أكسب - أنت تخسر". فالمدرس أو الناظر يمكن أن يفرض الانصياع الدقيق بفرض إجراءات نظامية صارمة، لكن في أغلب الأحيان سوف يشعر الطلاب في النهاية بالضيق وأحياناً يصبحون عدوانيين. ويمكن أن تحدث نتائج مماثلة إذا كان أسلوب ناظر المدرسة من "أعلى إلى أسفل" "Top-Down" أو متسلط مع هيئة التدريس.

فيما يلي مثال على تفاعل المدرس مع ناظر المدرسة والذي حدث مؤخراً في مدرسة ابتدائية:

ناظر المدرسة: "علاء؛ أريد أن أراك في مكتبي"

المدرس: "حسناً، سأكون هناك بعد لحظة".

ناظر المدرسة: (يغلق باب مكتبه عندما يصل المدرس إليه) "علاء، هل حصلت على إذن مني مسبق قبل أن تدعو هذا الصحفي إلى المدرسة؟"

المدرس: "حسناً، تحدثنا نحن المدرسين عن الزيارة واتفقنا بالإجماع على أن ذلك كان أفضل وقت لدعوته للحضور".

ناظر المدرسة: "من الآن فصاعداً أحب أن تعرفني على الزوّار أولاً. هل تعرف ما نوع الاضطراب المحتمل حدوثه؟ آنذاك سوف يكون لدينا ثمان زيارات هنا! والمكان يمكن أن يسبب مشكلات".

المدرس: "كان الصحفي سيحضر فقط إلى غرفتي ويلاحظ عدداً بسيطاً من الطلبة ويغادر".

ناظر المدرسة: "لا يهمني. أحب أن تخبرني أولاً قبل أن تدعو أي فرد إلى المدرسة. مفهوم؟".

بدلاً من استخدام أسلوب المواجهة: منهج "أنا أكسب - أنت تخسر" "I win - you lose"، كيف يمكن أن يعرض ناظر المدرسة موضوعه؟ سوف نأخذ مهارات الاتصال الخاصة بالترتيب والقيادة ونصوغها متكاملة في نموذج خماسي المراحل لحل المشكلات كطريقة للمساعدة في تجنب الصراعات وإعداد حلول المكسب "لكلا الطرفين" Solutions "win - win"

النموذج خماسي المراحل لحل المشكلات

The Five - Stage Problem - Solving Model

سوف نعرض هنا لتنظيم مهارات الاتصال بطريقة منظمة والتي سوف تسمح لكم وللآخرين كمدرسين بالعمل معاً. يوجد خمسة أوجه رئيسية لنموذج حل المشكلات التي يمكن صياغتها في مهارات ترتيب الخطوات والقيادة. سوف ننقل بين الاجتماعات الفردية والجماعية. بما أن النموذج الخماسي المراحل يتم مراجعته، فإنه يجب أيضاً ملاحظة أن النموذج هنا سوف يكون مفيداً في اجتماع صعب أو مركب خاص بالآباء.

المرحلة الأولى: الوئام وهيكلته:

Stage 1: Rapport and Structuring

عندما تبدأ اجتماعاً أو - حسب هذه الحالة - حواراً، فإن أول مهمة لديك هي أن توفر البيئة التي يشعر من خلالها كل الأطراف بالراحة والأمان. من خلال

استخدام سلوك الانتباه. خصوصاً الإقرار بتواصل العيون. دع الشخص يعرف أنك مدرك لوجوده انتباهه أساسي في الوثام. ما كان يمكن أن يفعله ناظر المدرسة في المثال السابق هو أن يأخذ وقتاً لعمل حوار غير رسمي. يتخذ موقفاً غير متوتر. ويحاول الإقرار بوجود المدرس. فتقديم شيء، مثل فنجان من القهوة أو الشاي، غالباً ما يكون علامة مودة والتي تجعل الشخص يشعر بالارتياح.

من الطبيعي أن نطلب مباشرة الدخول في المشكلة المطلوب حلها. وخصوصاً إذا كان أحد الشخصين متضايقاً أو مستاء. على أي حال، لتوفير التوازن وهيكل للموضوع، حدد من البداية جدول أعمالك والغرض من الاجتماع. تعد هذه بوضوح مهارة في القيادة؛ طرح بيان بهيكل الموضوع في بداية الجلسة ربما يكون أهم وظيفة قيادية لكم في الاجتماعات. عندما تطرح هذا الهيكل. قم بتشجيع الشخص الآخر على المشاركة في إعداد جدول الأعمال.

وبالنسبة لحالة علاء، على سبيل المثال. متى وجد واثم بينه وبين الناظر. فربما يكون من المفيد تلخيص الموضوع بالقول باختصار أنك تود أن تفهم الأشياء بصورة أفضل قليلاً. - لأن الموضوع مهم لكليهما - فإنك تحتاج إلى أن تبدأ بفهم واضح للموضوعات والأهداف قبل الانتقال إلى حل المشكلة.

وبالنسبة للهيكل المقترح هنا. ربما ترغب في أن تخبر علاء أنك أولاً سوف تقوم بتحديد المشكلة والهدف من الاجتماع، وعندئذ سيتم إنتاج حلول بديلة. وفي النهاية، تستطيع أن تخبر الشخص أو الناس الذين تجتمع بهم أن واحداً أو أكثر من البدائل سوف يتم اختياره كإجراء واقعي.

بهذه الطريقة، فإنك لم تخبر مستمعك بكيفية التصرف أو ماذا يقررون. بدلاً من هذا، لقد قمت بتزويدهم بهيكل مفتوح لاتخاذ قرار تفاعلي مشترك.

المرحلة الثانية: تعريف المشكلة

Stage ٢: Defining the Problem

تنتقل بعض الاجتماعات بسرعة إلى الحل بدون وجود إدراك واضح بالمشكلات المطلوب حلها. عرض المشكلة كشيء، يجب الوصول إليه تبادلياً يشكل أول خطوة

لاستعمال مهارات الاتصال الجيدة. على سبيل المثال، يمكن للناظر أن يبدأ حديثه قائلاً: "علاء أحتاج إلى أن أناقش معك موضوع الزوار الذين يجيئون إلى المدرسة. يبدو أن أحد الزوار تمت دعوته مؤخراً بدون علمي. أحب أن أناقش ما يهمني بهذا الخصوص، لكن أحب أيضاً أن أسمع منك عن تفاصيل الدعوة، وهل تشعر أن اهتماماتي لها ما يبررها؟". بالتناول السريع للموضوع كاهتمام مشترك سيقوم بمناقشته كلاكما، فإن الناظر يمكن أن يجعل مثل هذا التعاون أكثر احتمالاً والانفتاح سوف يؤدي إلى اتخاذ قرار بشأن المشكلة.

عندما تبدأ سماع ماهية الموضوعات أو الصراعات، فإنك سوف تجد تتابع الإنصات الأساسي (BLS) basic listening sequence مفيداً جداً أثناء الاجتماع. على سبيل المثال، ربما تحتاج لتكرار ما تسمعه وتستخدم أيضاً أسلوب التشجيع للمتحدث. الإفصاح عن المشاعر يمكن أن يكون مفيداً أيضاً. البيانات المختصرة مثل: "من الواضح أنك كنت متأثراً حقاً بخصوص ما يقوله الصحفي عن حجرة الدراسة الخاصة بك". يمكن أن يوضح أنك تنصت بصورة حساسة لما يقال بإظهار مشاعرك بالانفعالات.

عندما ينهي الشخص كلامه، تستطيع أن تلخص ما قاله. فمن وقت إلى آخر، قم بالتوقف ولخص ما كان يقوله الشخص أو الأشخاص حول نقطة معينة، ربما تدون الأفكار الرئيسية على ورقة خاصة. لا يعني الملخص الموافقة أو القبول لفكرة ما، لكن يبدو كعلامة ترتيب والتي من خلالها أنت كقائد مجموعة توضح أن الفكرة أو مجموعة النقاط قد تم ملاحظتها وأن الاجتماع يستطيع الآن أن ينتقل إلى موضوع آخر. عندما تستمع بصورة أفضل إلى وجهة نظر الشخص الآخر، سوف تزداد إمكانية الاستماع أيضاً إلى أفكارك.

في نهاية المرحلة الثانية، يكون "الملخص الشامل" لتعريف المشكلة مفيداً عادة. هنا ربما ترغب في إعداد ملخص للملخصات التي تتكرر فيه الجوانب الرئيسية لتعريف المشكلة ويستطيع الشخص أو الأشخاص الآخرون أن يضيفوا إيضاحات أو تفسيرات أخرى عند اللزوم. ومن المهم ملاحظة أن هذا النموذج خماسي المراحل يمكن أيضاً أن يكون مفيداً مع المجموعات التي تتناول موضوعات مركبة. ففي مثلنا، نستطيع أن نقول: "يبدو يا علاء، أنك تقوم بالترحيب بالزوار، بالإضافة إلى

برنامجنا في المدرسة ، لكن في نفس الوقت أحب أن أتأكد أننا نؤكد على خصوصية وأمان المدرسة. هل يبدو هذا كلاما سليما؟ ”

المرحلة الثالثة: تحديد الأهداف:

Stage 3: Defining Goals

يتوقف كثير جدا من الاجتماعات عند تعريف المشكلة. ما تود أن تفعله هو أن يوجد سياق أو سبب لتناول المشكلة في المقام الأول. يوجد مثل يقول ”إذا لم تكن تعرف إلى أين أنت ذاهب، فربما تصل إلى مكان آخر“. تعريف المشكلة ليس كافيا. ما هي الأهداف التي تريد أن يتوصل إليها اجتماعك – على المدى القريب وال المدى البعيد؟

تستطيع أن تبدأ هذه المرحلة من الاجتماع بملخص تعريف المشكلة، يليه ”بفرض وجود هذا التعريف للمشكلة، ما هي أهدافنا المثالية لحل المشكلة؟“ أو ”ماذا تريدون أن يحدث؟“ أو في هذه الحالة على وجه الخصوص، يستطيع ناظر المدرسة أن يخاطب علاء، ”أود أن أتأكد أن لدينا سياسة بخصوص الزوار والتي تستوعب كل احتياجاتنا واهتماماتنا“.

أحيانا في صخب الاجتماعات الجماعية، ربما يشعر بعض الأفراد أن أفكارهم لم يستمع إليها. وربما يجلسون في المؤخرة، ولا يشاركون في الجلسة. إنهم هؤلاء الأفراد الذين يقللون من شأن أفضل جلسات حل المشكلة.

عند هذه النقطة، من المفيد تسجيل كل الموظفين الحضور وأماكنهم الفعلية داخل الاجتماع. أولاً، من خلال استخدام الملخص، تستطيع ترتيب الحقائق والأفكار الخاصة بالجلسة. ربما تحتاج لأن تلخص المشاعر الفردية والجماعية بخصوص تلك الحقائق، وبصفة خاصة إذا كان الاجتماع ساخنا ويسبب كثيرا من الجدل.

عندئذ، اتبع الملخص مع الاتصال بالعين مباشرة لكل عضو في المجموعة. اطلب منهم معرفة ردود أفعالهم بشأن تعريف المشكلة وملخصها، وإذا كان لديهم أي انتقادات. تصويبات للملخص، أو أفكار أخرى يمكن طرحها. اقض الوقت في جعل المجموعة تصل إلى إجماع بخصوص تعريف المشكلة والأهداف المثالية.

إذا لم يكن أعضاء المجموعة يعملون معا ويشعر كل فرد أن لديه ما يقوله، فالقيمة بعيدة المدى للاجتماع يمكن تدميرها. مرة ثانية هاهنا، سوف تجد أن تتابع الإنصات الأساسي BLS قيما في تقريب الناس وأفكارهم.

أحياناً، سوف يكشف الفحص الدقيق أنك والشخص الآخر أو أفراد المجموعة لديكم أهداف مختلفة. فتوضيح الاختلافات يكون مهماً قبل الانتقال إلى حل المشكلة الفعلي أو العصف الذهني brainstorming.

المرحلة الرابعة: توليد حلول بديلة:

Stage 4: Generating Alternative Solutions

تبدأ كثير من الاجتماعات هنا فعلياً. ينتقل رئيس الاجتماع بسرعة مع تعريف المشكلة، ويفترض أن الهدف الأمثل يكون ضمنياً في بيانه في بداية الجلسة، وعندئذ ينتقل لاستخلاص الردود والاحتمالات.

إذا أخذت وقتاً لعمل ألفة وهيكله لاجتماعك بصورة حريصة على تعريف واضح للمشكلة وتحديد الهدف، فإنك سوف تجد أن أفراد المجموعة أكثر استعداداً لطرح أفكارهم بطريقة المشاركة. ويكون هذا بصفة خاصة إذا حاولت منح كل فرد الانتباه وتأييد أفكاره وإدراكاته.

مرة ثانية، تستطيع استخدام الملخص وBLS لهيكله هذا الجزء من الاجتماع. ربما تقول، على سبيل المثال، "طالما عرفنا مشكلتنا على أنها _____ وهدفنا لحلها هو _____ الآن ماذا يظهر لكم كاحتمالات لدمج الاثنين معاً؟"

ما حدث هنا هو أنك طرحت هيكلًا واضحًا لتوليد البدائل. يدعو السؤال المفتوح كل فرد لأن يشارك. مرة ثانية تستطيع استخدام مهارات التشجيع، إعادة الصياغة والإقرار بالمشاعر لأجل استخلاص أفكار كل عضو الخاصة بالمستقبل.

تكون المرحلة الرابعة من الاجتماع، حيث من المحتمل أنك سوف تتقاسم أفكارك. لكن أولاً دع المجموعة ترى ما يمكن توليده من أفكار. اطرح أفكارك الخاصة بصورة مهذبة حتى لا تزج مجموعة العمل. وبالرجوع إلى المثال الأصلي، إذا وافق علاء على ماهية المشكلة وماهية الأهداف، فإنه سيكون أكثر استعداداً

للمساعدة في إقامة سياسة صحيحة للزوار التي سوف تستوعب ليس فقط احتياجات واهتمامات ناظر المدرسة بل أيضاً مصالح المدرس الخاصة. بعض الحلول للمشكلة يمكن أن تكون قيام كل الزوار بإبلاغ المكتب أولاً، أو أن المدرسين يدعون المكتب، ويعرفون متى سيصل إليهم زوار، أو أن يقوم الناظر بصورة نشيطة بمساندة وتقديم خطة لاحتواء الزوار المهمين.

ربما تجد أنه من المفيد تلخيص وترتيب كل فكرة بديلة يتم طرحها. إذا لم تقم بتلخيص الأفكار الجديدة وتوضح أنها تم إقرارها، سوف تجد غالباً أعضاء المجموعة يكررون نفس الفكرة مراراً وتكراراً حتى يتم ملاحظتها. أو أن أحداً من الأعضاء لم يتم ملاحظة فكرته يمكن أن يتراجع على كرسيه ولا يقوم بالمشاركة مرة أخرى. من الواضح أن هذه المرحلة الرابعة تشبه عملية العصف الذهني الخلاقة. التي يستخدمها الناس في حل كل أنواع المشكلات، سواء كانت فردية أو مؤسسية.

متى أنتجت المجموعة أو أنت والشخص الآخر عدداً مناسباً من البدائل، فقد حان الوقت للالتزام باتخاذ إجراء. كثير من الاجتماعات وجلسات التخطيط تنتهي قبل هذه الخطوة المهمة.

المرحلة الخامسة : الالتزام باتخاذ إجراء:

Stage 5: Commitment to Action

إذا كان العمل الشاق في الجلسة أو الاجتماع لا يجب أن يضيع، والأفكار التي توصلت إليها يجب اتباعها، فإن خطوات إجراء معين تحتاج إليها. هنا تجد أن دورك القيادي يكون الأكثر طلباً. بالرغم من أن طرح المهارات ربما يكون الأكثر حساسية في المراحل الأربعة الأولى. فإن قدرتك القيادية يجب أن تظهر هذه المرة بوضوح.

ومع ذلك، لا تعني رئاسة اجتماع بالضرورة أن تخبر موظفيك ماذا يفعلون. من الواضح، أن إخبار الأفراد بما يفعلونه نادراً ما يجدي! إذا كانت بدائل التنفيذ أو الإجراء تم تلخيصها بوضوح، فالسؤال المحوري . " أي بديل يجب أن نعمل بموجبه؟ " يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ قرار مشترك.

كما تستطيع أن تتوقع ، سيكون تتابع الإنصات الأساسي BLS مفيداً في ترتيب أولويات خطتك في العمل. كل فرد في الاجتماع سوف يكون لديه مشاعر بشأن ما يجب أن تكون عليه خطة التنفيذ، وسوف تحتاج إلى أن تلخص وتعبّر عن أفكارهم ومشاعرهم. من خلال الإيقاع الحريص، تستطيع غالباً نقل المجموعة إلى الإجماع على القرار الذي يستطيع الجميع أن يقبله ويسانده فيما بعد. هذا الإجماع يكون مهماً خصوصاً في إعداد خطة تعليمية للطلاب أو لتنفيذ سياسة مهمة جديدة.

متى قررت ما سيتم اتخاذه، فإن أفراداً معينين يستطيعون التطوع أو أن يكلفوا بمختلف المهام. إذا استخدم الاجتماع مواهب كل المجموعة وسمح بالمشاركة الكاملة، فإن توزيع الموظفين على مختلف أجزاء المهام يمكن ألا يكون لازماً. إن مشاركتهم في الاجتماع غالباً سوف تشير إليك وإليهم بمن يجب أن يقوم بأي جزء في المهمة.

يمكن إنهاء الاجتماع بملخص لما حدث: تعريف المشكلة، تحديد الأهداف، البدائل الرئيسية المطروحة والتي تقرر، والأفراد المعيّنين الذين يقومون باستكمال كل مهمة.

هذا الملخص النهائي يغري بحذفه لأنه من المحتمل أنك وأعضاء المجموعة سوف تكونون مرهقين وسوف تحتاجون لإنهاء الاجتماع. لكن تمضية الوقت بطريقة حريصة لتلخيص ما قد حدث سوف يسهل اتخاذ الإجراء فيما بعد. أيضاً، سوف تحتاج إلى أن ترى إذا ما كان الذي أقمته بعمل بنجاح. على سبيل المثال، هل كل الزوار حالياً يبلغون المكتب وهل تقوم بالجزء الخاص بك لتسهيل جدول أعمال أي زائر من ضيوف المدرسين؟

في المستقبل ربما تحتاج أيضاً إلى رؤية كيف يشعر الأفراد تجاه الخطة المتفق عليها. على سبيل المثال، في ظرف أسابيع قلائل تستطيع لس أساس الخطة مع "علاء" وأن تعرف هل هو سعيد بالطريقة التي يتم بها التعامل مع الزوار.

الصراعات داخل حجرة الدراسة

Conflicts Within the Classroom

يكون للصراعات داخل حجرة الدراسة كثير من الصفات المشابهة للصراع بين ناظر المدرسة والمدرس الذي سبق توضيحه. يشعر المدرسون غالباً كما لو كان لديهم بديلان فقط في المحافظة على نظام حجرة الدراسة - إما أن يكونوا صارمين، أو أن يطبقوا منهاجاً ديمقراطياً، متسامحاً. هكذا يواجه المدرسون غالباً ولا شعورياً خيارين في التعامل مع طلابهم: إما أن يكونوا "عمليين وصارمين" "hard-nosed" ويديروا "حواراً محكماً" أو أن "يستسلموا" ويحاولوا استيعاب الطلاب.

يوضح السيناريو التالي موقفاً كثيراً التكرار داخل حجرة الدرس: فقد بدأت تدريس أول فصل بالصف الخامس مقسماً إليهم إلى مجموعات صغيرة وبدأت تدريس وحدتك الخاصة بجائزة تعلم اللغة الإنجليزية، لكن، لإغاظتك، ظهرت حجرة الدراسة في حالة من القلق والارتباك. إنك تحاول السير داخل الفصل، منتظراً أن يصبحوا هادئين. في النهاية، تلتفت إلى مجموعة من الأولاد الذين يتكلمون وتخاطبهم بصورة حادة، "أغلقوا أفواهكم في هذه الدقيقة وحركوا مقاعدكم بعيداً عن مقاعد زملائكم!" ينظر الأولاد إليك وهم مصدومين. عندئذ وبصورة تميل إلى البطء المتعمد ينفذون أوامرك، وهم يقهقهون. يقوم أحد الطلبة "بطريقة عرضية" بالقاء كتابه على الأرض عند تحريك مقعده عبر الحجرة ويحاول تلميذ آخر أن يصطدم بمقعد صديقه، محدثاً خدشاً أعلى المقعد بطريقة سيئة. إنك تلاحظ هنا أن الطلبة الآخرين غير سعداء ولا يبدو أنهم يتابعون شرحك للغة الإنجليزية.

من الواضح، أنه لا يوجد أحد قد انتهى شعوره بالرضاء عن هذا التفاعل. أما الحل الآخر المتاح أمام المدرس هو "الاستسلام" ببساطة والاستمرار في تقديم الدرس مع استمرار كلام تلاميذ الفصل، لكن ذلك أيضاً ربما لا يحل المشكلة. لأنه عندئذ لن يتم الوفاء باحتياجات المدرس.

نادراً ما يكون المدرسون متسلطين أو متساهلين تماماً في مناهجهم من حيث الانضباط. على أي حال، يميل أغلب المدرسين لسلوك التسلط، إذا كان العرف فقط في معظم المدارس هو التحكم و"جعل الطلبة هادئين" من الممكن أيضاً المحافظة على

السيطرة داخل فصل "مفتوح" أو مترابط هذا المنهج الوسطى، الذي يوازن بين الانفتاح والسيطرة، هو ما نود أن نركز عليه.

عندما يستخدم المدرسون نموذج حل المشكلات خماسي المراحل داخل حجرة الدرس، فإنهم يتعاملون مع الطلبة بالطريقة التي لا تتضمن استعمال أي سلطة مُقنَّعة أو فعلية. أكثر من هذا، ينصت المدرسون والطلبة إلى بعضهم البعض وتبدأ بذور الاتصال الحقيقي في الظهور. كما يستحق الملاحظة أيضاً، أنه في أحوال كثيرة عندما يعاقب المدرسون التلاميذ، فإنهم يقومون بهذا على أساس تقييم سريع وسطحي للموقف، وربما لا يستوعب بالكامل ماهية الموضوعات. على سبيل المثال، أثناء الحصة يمكن للمدرسة أن تصيح مخاطبة إحدى التلميذات "لتلقيها" كارت تعتقد أن تلميذاً آخر أرسله لها، عندما يظهر أن المحتويات ليست أكثر من رسالة تهنئة من والد تلميذ آخر لنجاحها في مسابقة العلوم.

عندما يدعو المدرسون الطلبة ليكونوا جزءاً من حل مشكلة، يشعر الطلبة أنهم أكثر احتراماً واحتواءً؛ وهكذا يكونون أكثر تحفزاً لتحمل المسؤولية. ببساطة أن تأمر الطلبة على انتهاج طرق معينة لا يسمح لهم باستيعاب هذه الأوامر داخلها في أنفسهم لأنهم يكونون مشغولين بشعور: الدفاع، الضيق، أو الاعتراض على الأوامر. عندما يعامل المدرسون الطلبة باحترام ويأخذون وقتاً للإنصات إليهم، وخصوصاً عندما يفصح المدرس أو المدرسة أولاً بصورة حاسمة ما يضايقه أو يضايقها، يميل الطلاب للرد بصورة إيجابية لأنه يتم معاملتهم كأناس: مسئولين، قادرين، ناضجين، وجديرين بالاحترام.

دعنا نعود إلى الصراع الأصلي الخاص بشرح اللغة الإنجليزية الإضافية في الصف الخامس الابتدائي ونوثق الحوار التالي الذي يدور ما بين حجرة الدراسة والمدرس الذي يستخدم حالياً نموذج حل المشكلات خماسي المراحل وتتابع الإصغاء الأساسي :BLS

المدرس: " أيها التلاميذ، يبدو أن الأمور لا تسير بصورة حسنة الآن وأريد أن آخذ دقائق قليلة للمناقشة عن هذا الموضوع معكم".

تلميذ: " مرة ثانية إنه طفل مزعج !"

المدرس: "عندما نتحدثون جميعكم ولا يصغي أحد إلى فهذا يجعلني أشعر بالإحباط، حيث لا أحد يهتم بما أقوله. عندئذ أنهار وأقلق من ألا ننهي المادة الدراسية في حينه طبقاً للمنهج الدراسي".

تلميذ: "متى سنخرج من حجرة الدراسة؟"

المدرس: "أحب أن أسمع منكم لمدة دقيقة عما نستطيع عمله بخصوص الضوضاء والناس الذين لا يصغون إلى الدرس. هل يستطيع أحد أن يطرح أي اقتراحات بخصوص هذا الموضوع لما نستطيع عمله؟"

تلميذ: "أعطنا مهلة".

المدرس: "حسناً، هذه فكرة. سوف أقوم بتدوينها على السبورة. من لديه اقتراحات أخرى؟"

تلميذ: "دعنا نقسم أنفسنا إلى مجموعات أخرى أصغر".

المدرس: "هكذا تودون العمل معاً على شكل فرق عمل صغيرة. أليس كذلك؟!"

تلميذ: "نعم، لكن ضع الطلبة كثيري الكلام في مجموعات منفصلة".

المدرس: "هاتان حقاً فكرتان - العمل من خلال مجموعات أصغر في العدد مع تجنب كثيري الكلام في مجموعات منفصلة".

تلميذ: "إنهم يزعجوننا وعندئذ لا نستطيع إنجاز عمل الحصة الدراسية".

المدرس: "يبدو أنكم تشعرون أن بعض الطلبة يمضون الوقت في الكلام".

تلميذ: "نعم، مثل التلميذة منى"

التلميذة: "أنا لا!"

المدرس: "لدينا حالياً ثلاثة أفكار. ما الذي يستطيع أي فرد منكم أن يفكر فيه أيضاً؟"

تلميذ: "قم بتسجيل أسماء الطلبة الذين يتحدثون على السبورة وعندئذ أتركهم داخل حجرة الدراسة أثناء وقت الفسحة".

المدرس: "إنك تقترح أنه يجب معاقبتهم على الكلام".

تلميذ: "هكذا بالضبط".

المدرس: "أفكار أخرى؟"

تلميذ: "أعطيهم صفراً في اختبارهم القادم".

المدرس: "حسناً. نعطيهم صفراً. لقد فعلت هذا".

تلميذ: "ماذا لو وضعنا قاعدة بعدم التحدث عندما يتكلم المدرس؟"

المدرس: "تبدو فكرة جيدة لي ! أي أفكار أخرى؟"

تلميذ: "عندما تستخدم وسائل شرح أكثر مثل عمل الأشياء أو رسم الخرائط أو الصور. أحياناً أشعر بنوع من الملل".

المدرس: "إذا كنت أسمعك بطريقة صحيحة، أنك تشعر بالملل أحياناً من المدرس وتود أن تدخل في أنشطة أكثر حيوية".

تلميذ: "حسناً، إلى حد ما".

تلميذ: "ماذا لو استطعنا التحدث بهدوء وبنصت في نفس الوقت؟"

المدرس: "تود أن تكون قادرًا على الكلام أثناء كلامي، هل هذا صحيح؟"

تلميذ: "آه، حسناً أعتقد أنه ليس صحيحاً. ربما نستطيع رفع أيدينا أولاً".

المدرس: "ما هي الأفكار الأخرى الموجودة لدى أي فرد؟" (لا توجد أفكار أخرى)
"حسناً، هكذا دعونا نرى ما لدينا حول هذا الموضوع. دعونا نشطب على الأفكار التي لا نرغب فيها. حقاً لا أهتم بالفكرة رقم (٤)، حيث يتم تدوين أسماء الطلبة على السبورة وبقاؤهم داخل حجرة الدراسة أثناء الفسحة المدرسية".

تلميذ: "لا أعتقد أن إعطاءهم صفراً فكرة جيدة".

المدرس: "سأقوم بشطب هذه الفكرة أيضاً. أيضاً، بالإضافة إلى ما سبق، رفض أحد الطلبة الفكرة (٨)، التي تسمح لكل فرد بأن يتحدث أثناء كلامي. هذا

يترك النقاط ١، ٢، ٣، ٦، ٧ و٩. هل يريد أي فرد إضافة أي شيء في هذا الخصوص؟”

تلميذ: ”متى نستطيع عمل شيء من أنشطة المجموعات الصغيرة؟“

المدرس: ”بمجرد أن ننهي ما نفعله اليوم. سوف أقوم بطباعة هذه القائمة، نستطيع بدء تنفيذها من الغد، حينئذ نستطيع التحدث بشأن كيفية تحويل هذه الأفكار إلى إفعال“.

تم حل الصراع والمشكلات التي واجهت المدرس بطريقة عقلانية، ديمقراطية، وبمنتهى المشاركة من كل فرد. لا أحد يمارس سلطته على أي فرد آخر، والطلبة تم احتواؤهم داخل مناخ ”خذ - وهات“. كل فرد، ليس المدرس وحده، عمل على حل المشكلة، ولأن الطلبة تم احتواؤهم أصبح من المحتمل أن يكون لديهم الدافع لتنفيذ الأفكار. أيضاً، على الأقل تم إبراز مشكلة خفية لكنها مهمة - كان أحد الطلبة مستاءً بسبب طريقة شرح المدرس واقترح المشاركة برفع الأيدي، التي سوف يحاول المدرس تنفيذها.

مما لا شك فيه، أن هذا النموذج يحتاج إلى مدرس قوي الشخصية، واثق من نفسه ليشارك الطلبة بهذه الطريقة. على أي حال، الإصغاء والانفتاح يكونان علامتين على القوة والسلطة الفردية - وطريقة لاكتساب التأثير الحقيقي على تلاميذك.

يمكن تطبيق نموذج حل المشكلات خماسي المراحل بصورة عامة في مواقف لا حصر لها داخل وخارج حجرة الدراسة. في الواقع، أي علاقة تشمل الأفراد، مثل الصداقة، تفاعلات المجتمع، الزواج، وعلاقات دوائر الأعمال - تستطيع الاستفادة من نموذج حل المشكلات السابق ذكره. حقل النمو المتصاعد للوساطة، يعد مثالا واحداً على حقل تفاعلي يمكن تطبيق هذه الأفكار بطريقة فاعلة فيه. بتعريف ماهية المشكلة أو الموضوع ثم الإصغاء بصورة نشيطة للأطراف المشتركين، تكون الأفراد قد حسمت كثيراً من الصراعات التي كان يمكن أن تنتهي بملحوظة سلبية أو غير مرضية.

يستطيع المدرسون استخدام هذا النموذج إما داخل فصل دراسي كامل، حسب ما هو موضح أعلاه، أو من خلال تفاعلات ما بين فرد وآخر مع التلاميذ.

يمكن استخدام النموذج خماسي المراحل في كثير من السياقات، ابتداءً من وضع قواعد حجرة الدراسة واللوائح، كما جاءت في الفصل الثالث إلى الموضوعات التي تتعلق باحتياجات الطلبة المرتبطة بالمنهج الدراسي. على سبيل المثال، يمكن استخدامه في حالة الطالب الذي سوف يفقد اختباراً بسبب حدث رياضي خارج المدرسة. كما يمكن استخدامه أيضاً بصورة منتجة مع الطلبة الذين لديهم مشكلات تعلم خاصة.

عندما يخبر المدرسون تلاميذهم بما يضايقهم ثم يصغون بصورة مركزة لماهية احتياجات الطلبة مستخدمين نموذج حل المشكلات خماسي المراحل وتتابع الإصغاء الأساسي BLS فإنهم يستطيعون خلق حلول للمشكلات التي يقبلها كل فرد حيث لا يوجد أحد خاسراً في النهاية.

تدريبات على حل المشكلات

Exercises in Problem Solving

١- استخدم الخمسة مراحل في اتصال من فرد إلى فرد. يأتي إليك في المرة التالية زميل طالبا مساعدته في حل مشكلة، فكر بطريقة منظمة في المشكلة وطبق الخمس مراحل المقترحة هنا. أوجد علاقة، قم بتحديد المشكلة والهدف الأمثل، أوجد بدائل، وقم بالحصول على التزام بالإجراء.

في هذه العملية، حاول استخدام فقط تتابع الإصغاء الأساسي حتى يكون زميلك قادراً على إنتاج حل على مسؤوليته فقط قدم الاقتراحات والنصائح المحددة عند اللزوم تماماً. حاول الاحتفاظ بالنصيحة والاقتراحات إلى المرحلة الرابعة من النموذج.

٢- دون ملاحظات خاصة بالاجتماع. تكون معظم الاجتماعات أكثر اضطراباً من اللازم. استخدم قائمة الفحص التالية لتحليل بعض ظروف الاجتماع الفعال. ماذا تم طرحه بنجاح في الجلسة التي لاحظتها؟ ما الذي افتقدته الجلسة؟

لا يلزم اتباع كل خطوة من الهيكل خماسي المراحل في كل اجتماع باضطراد أو نظام دقيق. لكنك سوف تجد أن الاجتماعات الأكثر فاعلية عند نقطة ما تشمل كل الأبعاد التالية :

أ- الوثام وهيكله الاجتماع. هل هناك إقرار بوجود كل شخص حاضر من خلال نظرات العيون ومهارات الانتباه الجيد؟ هل قام رئيس الاجتماع بتوفير بعض أنواع الهياكل المنظمة للجلسة؟

ب- تعريف المشكلة. هل تم تعريف المشكلة بوضوح؟ هل قام رئيس الاجتماع وسمح لكل فرد بالمجموعة بالتعبير عن أفكاره حول المشكلة المطروحة؟ هل أقر رئيس الجلسة بالاعتراف بالمشاعر التي تدور حول الأفكار والموضوعات الرئيسية؟ هل كان رئيس الجلسة قادراً على تلخيص المشكلة أو الفرصة بوضوح حسب ما عرفتھا المجموعة ؟ .

ج- وضع الأهداف. هل تم مناقشة الحل المثالي للمشكلة . حتى لو لم يكن في الإمكان تحقيقه بالكامل؟ هل تم بذل بعض الجهد لإشراك كل عضو في تعريف المشكلة ووضع الهدف؟

د- توليد حلول بديلة. هل قام رئيس الجلسة بتشجيع وقبول الأفكار المتنوعة؟ هل تم تشجيع كل عضو على تقديم مدخلاته؟ هل تم على الأقل دراسة ثلاثة بدائل؟ (لا يوجد لديك اختيار إذا لم يكن لديك على الأقل ثلاثة اختيارات).

هـ- الالتزام بالإجراءات. هل تم إنهاء الاجتماع بدون وجود خطط واضحة للمتابعة؟ هل تأكد رئيس الجلسة من أن الخطوات التالية كانت واضحة وأن الأفراد تم اختيارهم لتحقيق الأهداف المتفق عليها معاً؟ هل وجد بيان موجز في نهاية الاجتماع؟

٣- قم بعقد اجتماع بنفسك. استخدم الملخص السابق. من المناسب وبصفة خاصة أن تستخدم تتابع الإصغاء الأساسي وتشرك كل فرد حاضر في الاجتماع أثناء كل مرحلة في العملية. كن متأكداً بصفة خاصة من ضم المرحلة الخامسة إلى خطة المتابعة ، وإلا يمكن أن تهرب منك الأفكار والخطط الجديدة.

٤- عند حدوث عدم اتفاق، أو عندما ينشأ صراع داخل فصلك الدراسي، حاول استخدام النموذج الخماسي المراحل لحسم الموضوع. وضح أنها طريقة جديدة لحسم المشكلات وأنتك والفصل سوف تتعاونان معا لحلها.

٥- في المرة التالية عندما يكون لديك مشكلة أو موضوع يتعلق بأحد تلاميذك والذي يتطلب لقاء بين الأب والمدرس، حاول استخدام منهج حل المشكلات خماسي المراحل وتتابع مهارات الإصغاء الأساسية (BLS) عندما تتعامل مع الأب. حاول الإصغاء بصورة مركزة، اعكس مشاعرك مثلما تعمل مع الطلبة في ملخص يتكون من خمس مراحل.

