

گوش بدهیم، نشنویم!

راهکارهای تقویت گوش دادن مؤثر و فعال



لیلا سلیقه‌دار
مشاور آموزشی

سال‌های بسیاری از زمان دانش‌آموزی او می‌گذرد و هر بار با اشتیاقی وصف‌ناپذیر منتظر بهانه‌ای مثل روز معلم است تا برای شخصی هدیه ببرد که زمانی معلم او بوده است و وقتی را با او سپری کند. دردناک است که در حال حاضر، به دلیل بیماری فراموشی، معلم او را به یاد هم نمی‌آورد، اما این رخداد چیزی از میزان ارادت او کم نمی‌کند. دلیل این حجم از اعتنا و احترام را در کلامی خلاصه می‌کند: «او تنها فردی بود که در دوره‌ای حساس از زندگی، به من گوش داد، شاید نتوانست اثر اتفاق‌های مخربی را که در آن سال مرا تهدید می‌کرد، کم کند، اما اینکه می‌دانستم با کلام و رفتارش مرا درک می‌کند، موجب شد تا آن دوران را پشت سر بگذارم.»

یکی از مهم‌ترین مهارت‌های معلمی، گوش‌دادن سازنده است که از آن به شنونده‌ی فعال بودن یا گوش‌دادن مؤثر یاد می‌کنند. در این نگاه، گوش‌دادن با شنیدن فرق دارد. شنیدن امری غیرارادی است و شامل تمام صداهایی می‌شود که از محیط دریافت می‌کنیم، اما گوش‌دادن فعال مهارتی است که فرد به کمک آن، می‌آموزد چگونه به پیام‌های کلامی و غیرکلامی گوینده توجه کند و به این ترتیب درک معانی و فهم دقیق‌تر احساسات حاصل شود. مهارت گوش‌دادن فعال موجب تقویت رابطه‌های فردی می‌شود؛ همان چیزی که در کار معلمی از ضرورت‌هاست.

ویژگی‌های معلمی با قابلیت گوش‌دادن فعال

- اشتیاق فراوانی برای همراهی و شنیدن سخن دانش‌آموز نشان می‌دهد؛ • بین ارتباط کلامی و غیرکلامی هماهنگی برقرار می‌کند و از هر کدام به‌موقع و به‌درستی بهره می‌جوید؛
- به همه‌ی حرکت‌ها و حالت‌های بدنی دانش‌آموز توجه می‌کند و خود نیز به هنگام

گفت‌وگویی مبتنی بر پرسش، پیام را شفاف می‌کند و تفکر و تمرکز بر موضوع را بیشتر. به همین دلیل، روش‌های تدریس پرسش‌ویاسخ‌محور از جمله شیوه‌های مؤکد در فرایند یاددهی-یادگیری هستند. در این بین، زیاده‌روی در پرسشگری و نیز طرح سؤالاتی به‌منظور سرزنش یا مچ‌گیری از دانش‌آموزان، نتیجه‌ی معکوس دارد و روند ارتباط را مختل می‌کند.

تجربه‌ی کلاسی

یکی از تمرین‌های هر روزه‌ی من در کلاس این است که تلاش می‌کنم برای اینکه نشان دهم چقدر حواسم به حرف‌های دانش‌آموزان است، از آنچه می‌گویند، به نشانه‌ی تأیید بیشتر، سؤال می‌پرسم. برای مثال، وقتی دانش‌آموزی در مورد وضعیت درس خواندن روز قبل گزارش می‌دهد و می‌گوید: «برادر کوچک‌ترش باعث شده است به خوبی نتواند فعالیت‌هایش را دنبال کند»، می‌گویم: «برادر کوچک‌ترت؟!» دانش‌آموزان هم به این شیوه‌ی من عادت کرده‌اند. هفته‌ی اولی که دانش‌آموز تازه‌واردی به کلاس ما آمد، سعی کردم برای ایجاد ارتباط بیشتر، زمان‌هایی را با او به گفت‌وگو بگذرانم. در همان روزها بود که با حالتی نشان‌دهنده‌ی صمیمیت و راحتی، به من گفت احساس می‌کند من چندان حرف‌هایش را متوجه نمی‌شوم، چون مدام از او سؤال می‌کنم. تنها امتیازی که این بازخورد برای من داشت، این بود که متوجه شدم با دانش‌آموز تازه‌وارد ارتباط برقرار کرده‌ام.

احترام بگذارید!

دانش‌آموزان خود را فارغ از مقایسه با دیگران، با اوضاع حاضر و بدون هیچ قیدوشرطی بپذیرید. همچنان که اشاره شد، احترام از این نوع به معنای مقایسه‌نکردن، دوری از چارچوب‌گذاری برای ارائه‌ی خدمات آموزشی به دانش‌آموزان و نیز تمرکز بر عزت‌نفس و خودارزشمندی آنان است. یکی از راه‌های رسیدن به این مقصود، رعایت قواعد و مقرراتی است که ویژه‌ی هر موقعیت در نظر گرفته می‌شود.

تجربه‌ی کلاسی

ما همیشه در کلاس نمایشگاهی از کارهای بچه‌ها برگزار می‌کنیم.

گوش‌دادن از حرکت‌ها و حالت‌های بدنی مناسب برای تأیید و اعلام درک او استفاده می‌کند؛ • هیچ‌گاه با خمیازه‌کشیدن یا با نگاه کردن به ساعت و به اطراف، نگاه خود را از دانش‌آموز نمی‌گیرد؛

• مدام درصدد است با تماس چشمی مناسب، این موضوع را به دانش‌آموز منتقل کند که علاقه‌مند است به حرف‌های او گوش دهد؛ • به جای تمرکز و دقت بر افکار خود، به سخن دانش‌آموز گوش می‌دهد.

راهکارهای تقویت گوش‌دادن فعال و مؤثر

اهمیت دهید!

به احساس‌ها، نیازها و خواسته‌های دانش‌آموزان توجه نشان دهید. رفتار شما در برابر انتظار و احساس دانش‌آموز رابطه‌ی میان فردی را تقویت یا تضعیف و حس مهم بودن یا مهم نبودن را در او ایجاد می‌کند.

تجربه‌ی کلاسی

مدیر که به کلاس آمد، درست در میان ارائه‌ی نقد کار یکی از دانش‌آموزان بودیم و هیجان خاصی بچه‌ها را فرا گرفته بود. به دلیل اهمیت این بخش از فعالیت برای همه‌ی دانش‌آموزان، با دیدن مدیر دستم را به علامت دعوت به سکوت، روی لبم گذاشتم و با رفتارم نشان دادم از آمدنشان سیاسی‌گزارم، اما در کلاس در جایی بنشینند تا حرف بچه‌ها قطع نشود. بعد از تمام‌شدن ارائه‌ی دانش‌آموز و بیان نظرات دیگران، مدیر از من و بچه‌ها تشکر و به مقصودی اشاره کرد که برای آن به کلاس آمده بود. من در تمام آن مدت به این فکر می‌کردم که چقدر خوب است برای دانش‌آموزان، هیجان‌ها و احساساتشان، به اندازه‌ی لازم و شایسته، احترام قائل شویم.

پرسش کنید!

پرسیدن از رایج‌ترین و درعین حال ساده‌ترین مهارت‌ها محسوب می‌شود.



از مخالفت استقبال کنید!

مخالفت‌ورزیدن منطقی، چه توسط معلم و چه دانش‌آموزان، از اهمیت زیادی برخوردار است. دانش‌آموزانی که می‌توانند مخالفت‌ورزیدن منطقی را در کلاس تجربه کنند، در سایر زمینه‌های زندگی نیز با تکیه بر این مهارت روابط سالم‌تری را تجربه می‌کنند.

تجربه‌ی کلاسی

از جمله فعالیت‌های کلاسی، نمایشی است که تقریباً هفته‌ای یک‌بار به اجرا در می‌آید و در هر بار نمایش، دانش‌آموزان به انجام فعالیت خاصی دعوت می‌شوند. برای مثال، در نمایشی باید تلاش کنند ایرادی را در موضوع، محتوا یا اجرای نمایش پیدا کنند که منطقی باشد و بتوانند به‌خوبی آن را بیان کنند. گاهی لازم است در خصوص محتوای ارائه‌شده موضع‌گیری کنند و موافقت یا مخالفت خود را با آن ابراز کنند. شیوه‌ی بیان نیز از نکات مهمی است که باید رعایت شود. دانش‌آموزان در طول این فعالیت‌ها می‌آموزند چگونه خودشان را نسبت به اطرافشان فعال و مؤثر بیانند و نیز ابراز وجود را تمرین کنند.

گروه را به کار گیرید!

کار گروهی روحیه‌ی همکاری، هم‌فکری، همدلی و هماهنگی را تقویت می‌کند. بنابراین، علاوه بر تقویت رابطه، می‌تواند نتایج ارزشمند دیگری مثل همیاری را در پی داشته باشد. لازم به یادآوری است، معلم همواره عضوی برای تمام گروه‌های دانش‌آموزی است. از این طریق ارتباط معلم و دانش‌آموزان نیز تقویت می‌شود و او فرصت بیشتری دارد به صحبت همه‌ی دانش‌آموزان توجه نشان دهد.

تجربه‌ی کلاسی

از جمله تجربه‌های اثرگذار در کلاس، ایجاد گروهی به وسعت کلاس است. در این تجربه از دانش‌آموزان می‌خواهیم مطالب درس را که به تعداد آن‌ها تقسیم شده است، مطالعه کنند و در فایل صوتی یا تصویری، سهم خود را چنان شرح دهند که سایر دانش‌آموزان بتوانند به راحتی از طریق توضیح آن‌ها درس را یاد بگیرند. این فعالیت موجب می‌شود همدلی در کلاس افزایش پیدا کند، دانش‌آموزان گوش‌دادن و تمرکز بر گوینده را تمرین کنند و همگی خود را عضوی از یک گروه بزرگ‌تر بدانند.

منظور، در هفته‌های میانی سال تحصیلی که دانش‌آموزان، مدرسه، هم‌کلاسی‌ها و خودشان را بهتر شناخته‌اند، فعالیت «حقوق من، حقوق دیگری» را در کلاس اجرا می‌کنم. در این فعالیت دانش‌آموزان هر روز درباره‌ی یکی از مواردی که حق آن‌هاست، در حد چند دقیقه صحبت می‌کنند، سپس آن را روی تابلوی مخصوص این کار نصب می‌کنیم. تا زمانی که دانش‌آموزان احساس کنند دیگر حقی باقی نمانده است، این کار را ادامه می‌دهیم. بعد از این مرحله، آن‌ها مواردی را بررسی می‌کنند که به‌نظرشان حق آن‌ها در ارتباط با هم‌کلاسی، هم‌مدرسه‌ای، معلم، والدین و... است و آن را در جای خود، روی تابلو، قرار می‌دهند. انجام همین فعالیت، حساسیت زیادی را در دانش‌آموزان برای توجه به خود، محیط و اطرافیان ایجاد می‌کند. لازم به یادآوری است، در آموزش مجازی، متنی را که بتوان نگهداری، اصلاح و تکمیل کرد، به نوشتن حقوق اختصاص می‌دهم و در نهایت آن را در قالب یک فایل برای همه‌ی دانش‌آموزان می‌فرستم.

در زمان آموزش غیرحضوری هم نمایشگاه مجازی داشتیم. در این نمایشگاه هر دانش‌آموز، به صورت کلی و بدون اشاره به مقایسه‌ی یک اثر با دیگری، می‌تواند در مورد کار بقیه‌ی دانش‌آموزان نظر بدهد. برای اینکه از نظر سلیقه‌ای پرهیز شود و چارچوب روشنی در اختیار آن‌ها بگذارم، برای هر فعالیت، با مشارکت خودشان، معیارهای خاصی را هم طرح می‌کنم تا نظراتشان را بر همین اساس مطرح کنند.

اجازه‌ی ابراز وجود بدهید!

مهم است که زمینه‌ی ابراز وجود را، با رعایت محدوده‌هایی که به گستاخی منجر نشود، برای دانش‌آموزان فراهم آورید. در این میان به آن‌ها فرصت می‌دهید به راحتی فکر، احساس، اعتقاد و حق خود را بیان کنند. بدیهی است افراد خجالتی و کم‌رو در ابراز وجود بیش از دیگران مشکل دارند.

تجربه‌ی کلاسی

راه‌های بسیاری برای ابراز وجود در کلاس به کار گرفته می‌شوند که به نظر می‌رسد «شناخت خود» و «احساس وجود» مهم‌ترین آن‌هاست. برای این