

تلاش هرسو، برای ارتباط است

ارتباط مؤثر با طراحی آموزشی

((هدیه سپاسی / کارشناس آموزش))

« مؤثر باشیم! »

هنگامی که بتوانیم به مناسب‌ترین روش نیازهای خود را بیان و نیازهای دیگران را نیز درک کنیم، از مهارت ارتباط مؤثر استفاده کرده‌ایم. برای این کار راه‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی وجود دارند که به تناسب موقعیت تأثیر گذارند.

توانایی تقاضای کمک و راهنمایی گرفتن از دیگران در مواقع ضروری، از عوامل مهم در ایجاد ارتباط سالم است، همچنین، در ارتباط، مهارت درک از اهمیت خاصی برخوردار است و قابلیت استفاده از آن را «ارتباط مؤثر» در افراد ایجاد می‌کند. قلب مهارت ارتباط مؤثر در گوش دادن و ابراز وجود است. به این منظور، افراد نیازمند آموزش هستند. مهارت‌های مشاوره‌ای معلمان از جمله شایستگی‌های حرفه‌ای هستند که موجب می‌شوند آن‌ها بتوانند در مواجهه با دانش‌آموزان از گوش دادن مؤثر استفاده کنند و در عین حال زمینه ابراز وجود را برای دانش‌آموزان فراهم آورند. برخی موانع گوش دادن مؤثر در تصویر صفحه بعد آمده‌اند.

اشاره

انسان موجودی اجتماعی است. به همین دلیل، روابط بین فردی از موارد ضروری برای زندگی او محسوب می‌شود؛ تا جایی که بهره‌مندی از آن می‌تواند در سلامت روانی و اجتماعی او و نیز جامعه تأثیر گذار باشد. داشتن ارتباط مؤثر کمک می‌کند بتوانیم با دیگران رابطه مثبت و سازنده داشته باشیم و طوری رفتار کنیم که همکاری بیشتر با دیگران را در پی داشته‌باشیم. مدرسه برای تقویت و آموزش توانایی ارتباط ظرفیت‌های بی‌نظیری دارد. طراحی آموزشی مدرسه‌ای می‌تواند شامل موارد روشنی از توانمندسازی دانش‌آموزان در ارتباط مؤثر باشد که بخشی از این مهارت در نوشته پیش رو آمده است.

کلیدواژه‌ها: طراحی آموزشی، مهارت‌های زندگی، ارتباط مؤثر



Ⓒ ابراز وجود

داشتن قاطعیت در روابط اجتماعی و ابراز وجود از آسیب‌های اجتماعی پیشگیری می‌کند. رفتار جسورانه، صریح و قاطعانه یادگرفتنی است. **ماسترز، بریش، هولون و ریم (۲۰۰۵)** ابراز وجود یا جرئت‌ورزی را به این شکل تقسیم کرده‌اند:

رد قاطعانه

در این شیوه فرد به صورتی که جامعه‌پسندانه است درخواست‌های تحمیلی دیگران را رد می‌کند.

بیان قاطعانه

در این شیوه فرد توانایی بیان احساسات مثبت مثل قدردانی از دیگران، ابراز وجود، محبت، علاقه، بیان تمجید و ستایش را دارد.

درخواست قاطعانه

در این شیوه فرد توانایی بیان و مطرح کردن درخواست‌هایی را از دیگران به منظور تسهیل تأمین نیازهای فردی یا رسیدن به اهداف خود دارد.

در کلاس موقعیت‌های فراوانی برای تقویت مهارت ابراز وجود فراهم هستند و دانش‌آموزان می‌توانند تجربه‌ها و تمرین‌های مؤثری در این باره کسب کنند. مثال‌های زیر کلاس‌های درس معلمانی را نشان می‌دهند که آموزش این مهارت به دانش‌آموزان را در طراحی آموزشی خود دنبال می‌کنند.

مثال‌های بعد نمونه‌هایی هستند از طراحی آموزشی مبتنی بر آموزش مهارت ارتباط مؤثر به دانش‌آموزان.

Ⓒ گوش دادن واقعی

گوش دادن واقعی یعنی حداقل برای چند لحظه قضاوت نکنیم، احساسات و آرزوهای خود را فراموش کنیم و با شور و اشتیاق منتظر شنیدن حرف‌های مخاطب باشیم (نیکولز، ۱۳۹۷).

یکی از مسائل پرتکرار کلاس این است که دانش‌آموزان علاقه و صبوری لازم برای شنیدن یکدیگر را ندارند. از طرفی می‌دانم که آن‌ها چگونگی گوش دادن را هم نمی‌دانند و به همین دلیل تصمیم گرفتم با فعالیت‌هایی آن‌ها را با گوش دادن مؤثر آشنا کنم. برای این منظور، یک فهرست‌واری کوتاه آماده کردم، مطابق گزاره‌های آن دانش‌آموزان باید هر بار که اعلام می‌کنم، بهترین نکته و برداشت خود را از صحبت و ارائه دوستشان یا من که مقابل کلاس ارائه می‌دهیم یادداشت کنند. تمام یادداشت‌ها را مطالعه می‌کنم و به فردی که در مورد او نوشته شده است هم می‌دهم تا درباره خود بیشتر بداند. بچه‌ها از طریق نوشتن احساس خود و برداشت‌های مثبت در شنیدن از دیگری، از من امتیاز دریافت می‌کنند. این کار را با دقت دنبال کردم و در طول هفته حتماً زمان‌هایی را برای آن اختصاص دادم و نتیجه این است که همه ما در کلاس شنیدن دقیق‌تر و مثبت‌تر را تمرین کرده‌ایم.

🗣️ موضع فردی

برای اینکه بتوانیم به دانش‌آموزان آموزش دهم که بر نظرات خود پافشاری داشته باشند لازم بود کاری کنم که بتوانند موضع خاصی را در مواجهه با موقعیت‌های گوناگون اتخاذ کنند. روش تدریس کاوشگری به شیوه محاکم قضایی تمرین خوبی برای این مهارت است. دانش‌آموزان در مکالمه پرسشی مطابق این روش، موضعی را اختیار می‌کنند و معلم با سؤالات خود آن موضع را نقد می‌کند. سؤالات معلم برای وادار ساختن دانش‌آموزان به تفکر در حول موضع خود و پیدا کردن دلایل نگاه آن‌ها به موضوع توسط خودشان است. این کار موجب می‌شود به داشتن رأی و نظر شخصی و ریشه‌های آن حساس شوند.

🗣️ اعلام خواسته‌ها

در آموزش مهارت‌های زندگی بخشی مربوط به گفت‌وگو و درخواست کردن از دیگران بود. برای این منظور، دانش‌آموزان را دسته‌بندی کردم و عده‌ای نقش همیار داشتند و عده دیگری به نوبت باید به این افراد مراجعه می‌کردند و از وسایلی که در اختیار آن‌ها بود درخواست می‌کردند. برای بچه‌ها بیشتر جنبه بازی و سرگرمی داشت؛ اما در هر تمرین آموزش‌هایی دریافت می‌کردند که چگونه محترمانه، واضح و مؤثر درخواست خود را مطرح کنند. آثار این آموزش به بیرون از کلاس هم کشیده شده بود، معاون مدرسه به من گفت: «بچه‌ها اجازه برگزاری یک مسابقه ورزشی را در مدرسه گرفته‌اند و من که همیشه با این قبیل فعالیت‌ها مخالف بودم چنان از طرز طرح درخواست آن‌ها شگفت‌زده شدم که بی‌چون و چرا پذیرفتم.

🗣️ اعلام موجودیت

برخی دانش‌آموزان بیشتر در روابط منفعل هستند، گویی موجودیتی ندارند و هرچه دیگران بگویند برای آن‌ها تفاوت نمی‌کند و همیشه پذیرا هستند. هنگامی که روش تدریس بارش فکری را انتخاب کردم، به جای اینکه از دانش‌آموزانی که آمادگی خود را برای بیان نظرشان با بلند کردن دست‌شان اعلام می‌کنند استفاده کنم، نوبت را به اجبار برای همه در نظر گرفتم. وقتی موضوع را اعلام و قوانین را مطرح کردم از یک نقطه مشخص همه باید نظر و ایده خود را بیان کنند. این کار باعث شد دانش‌آموزان بتوانند نسبت به ایده و نظر خود حساس شوند و یاد بگیرند که توانایی این را دارند که نظری داشته باشند و آن را ابراز کنند بدون اینکه نگران تمسخر یا نقد دیگران باشند.

🗣️ کوتاه سخن

توانایی برقراری ارتباط بین فردی کمک می‌کند بتوانیم به یکدیگر و به گروه اعتماد کنیم، زیرا در کارهای مشارکتی، اعتماد اصل پایه برای همکاری افراد با یکدیگر است. بسیاری از موقعیت‌های یادگیری بر مشارکت و کار گروهی استوارند و طراحی آموزشی بدون توجه به همیاری کامل نیست. به این سبب، توجه معلم به آموزش ارتباط میان فردی و در دل آن ارتباط مؤثر، گریزناپذیر است. در ظاهر به نظر می‌رسد همه دانش‌آموزان می‌توانند با حضور در مدرسه ارتباط را یاد بگیرند، اما واقعیت این است که این توانایی به آموزش نیاز دارد و تنها در کلاس‌هایی که معلم در زمینه ارتباط توانمند است و نیز آموزش مهارت زندگی را از مسئولیت‌های کلاس و مدرسه می‌داند، این مهارت رشد و پرورش می‌یابد. روش‌ها و فنون تدریس ظرفیت‌های ارزشمندی برای این منظور دارند. کافی است ضرورت آن را دریابیم.

بیشتر بدانیم، بیشتر بخوانیم

۱. نیکولز، مایکل بی (۱۳۹۷). هنر گوش دادن. ترجمه و تألیف روح‌الله میرزاآقاسی. دانش‌آفرین. تهران.
2. Masters, J. C. Burish, I. J. Hollen, S. D. & Rimm. D. E. (2005). Assertion training methods. Behavior therapy. New York: Haecourthrace Ivanovich. Publishers Inc.