



جای سؤال

هنر طرح پرسش‌های جذاب برای یادگیری بهتر

گفت‌وگو: محمدحسین دیزجی

اشاره

اگر یک بار چگونه آموختن خودمان را از سال‌های بسیار دور تا امروز مرور کنیم، به درستی در خواهیم یافت که بسیاری از دانسته‌های خود را مدیون پرسش‌هایی هستیم که آن‌ها را با دیگران در میان گذاشته و پاسخ مناسب دریافت کرده‌ایم. بنابراین، پرسیدن نقش بسیار مهمی در یادگیری دارد. اما همین پرسیدن، نکته‌های ریز و درشت فراوانی دارد؛ اینکه چگونه پرسیم، کجا و در چه موقعیتی سؤال خود را مطرح کنیم و با چه کسی پرسش خود را در میان بگذاریم تا به بهترین جواب برسیم. در مقام مشاور، معلم، مدیر یا والدین، چطور باید با پرسش‌های بچه‌ها روبه‌رو شویم و به آن‌ها پاسخ دهیم؟ همچنین خودمان چگونه باید از آنان سؤال کنیم و جواب بگیریم؟

با پرسش‌های متعدد و متنوع در این زمینه، به دیدار دکتر مریم پورثانی، عضو هیئت علمی «دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی» در گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی و مشاور دانشکده پیراپزشکی این دانشگاه رفتیم و با ایشان به گفت‌وگو نشستیم. آنچه پیش روی شما قرار دارد حاصل این گفت‌وگوست. متن کامل این مصاحبه را می‌توانید به صورت پرورنده (فایل صوتی از طریق «رمزبنة سریع پاسخ» (کیوآرکد) در همین صفحه دریافت کنید و بشنوید.



مصاحبه با خانم دکتر پورثانی

با موفقیت بگذرانند، فقط همان بندهایی را می‌خوانند که معلم گفته است. بنابراین، دیگر نیازی هم به پرسش کردن ندارند. حال اگر نظام آموزشی ما یک نظام پویا و تعامل محور باشد، تدریس به صورت سخنرانی نباشد و معلم در طول تدریس، پرسش‌هایی را مطرح کند و از بچه‌ها بخواهد هر سؤالی را که به ذهنشان می‌رسد طرح کنند و چه‌بسا آن درس، کار عملی و کارگاه هم داشته باشد، آن وقت باید گفت در این نظام آموزشی، پرسش مطرح می‌شود و فن‌های (تکنیک‌های) پرسیدن و روش‌های پاسخ‌گویی مهم و ارزشمند خواهند بود. در یک نظام آموزشی پویا، معلم باید شنونده خیلی خوبی باشد و بداند که کجا، از چه کسی، در چه زمانی، چه سؤالی را بپرسد تا بتواند کلاس را بهتر مدیریت کند. ما هر قدر به سمت پویایی پیش برویم و افراد درون جامعه و نظام آموزشی

● جایگاه پرسیدن و سؤال کردن در یادگیری کجاست؟ «پرسش» کلمه‌ای کلیدی در زندگی انسان‌هاست. ابتدا باید بدانیم که سبک زندگی ما چگونه است. در خانواده‌ای که والدین مستبدانه نظر می‌دهند، اصرار دارند که فرزندان خواسته‌های آن‌ها را موبه‌مو اجرا کنند و امکان تخطی از آن فرمان‌ها و مقررات وجود ندارد، پرسیدن جایگاهی ندارد و کودکان، نوجوانان و جوانان خانواده‌ها برای سؤال کردن تشویق نمی‌شوند. این مربوط به زندگی روزمره افراد است. اما در نظام آموزشی، اگر کلاس ما کلاسی باشد که معلم فقط برای دانش‌آموزان مشخص کند که از این درس فلان بندها یا صفحه‌ها مهم هستند و آن‌ها را بخوانید و این بندها مهم نیستند و از آن‌ها سؤالی هم نمی‌آید، بچه‌ها برای اینکه در چنین درسی با چنین شیوه‌ای نمره خوب بیاورند و امتحان را

از حق فکر کردن و اندیشیدن برخوردار باشند، سؤال کردن در آن جامعه ارزش بیشتری خواهد داشت.

● پس می‌توانیم این‌طور بگوییم که یادگیری زمانی به بهترین شکل اتفاق خواهد افتاد که خانواده، معلم و استاد فضا را برای پرسیدن فراهم کنند.

در جامعه‌ای که علم و دانایی در آن ارزش نباشد، سؤال کردن معنا ندارد. اگر که دانایی یک ارزش است و جامعه، آموزش و پرورش و دانشگاه ما دانایی محور هستند. خوب در چنین صورتی کلاس نباید حالت سخنرانی داشته باشد و فقط معلم در آن صحبت کند. حتماً توصیه می‌کنیم که بین معلم و فراگیرندگان پرسش و پاسخ رد و بدل شود.

● حال ممکن است این سؤال برای شخص ایجاد شود که وقتی معلم یا استاد تدریس می‌کند و من شاگرد سؤالی در ذهن دارم، بهترین زمان برای طرح این پرسش چه موقع است تا پاسخی که می‌گیرم بالاترین بازدهی را برابرم داشته باشد؟

در وهله اول باید عرض کنم، معلم خوب کسی است که بتواند کلاسش را خوب اداره کند و فراگیرنده، اعم از دانش‌آموز یا دانشجو، خسته نشود، حوصله‌اش سر نرود، از فضای درس خارج نشود و خود را مشغول کار دیگری نکند. ما به تجربه دریافته‌ایم که در هر کلاسی یکی دو دانش‌آموز یا دانشجو شیطنت و بازیگوشی می‌کنند. معلم توانمند کسی است که هم کلاس را جذاب نگه دارد، هم طوری زمان کلاس را مدیریت کند که بچه‌ها خسته نشوند، و هم شاگردان اهل شیطنت مجال پیدا نکنند که کلاس را به هم بریزند. معلم خوب کسی است که در همان جلسه اول خودش را معرفی می‌کند و با شاگردانش ارتباط می‌گیرد. اینکه کجا سؤال را با معلم در میان بگذاریم، بستگی به شیوه و روش معلم دارد. معلم باید همان ابتدا و قبل از شروع تدریس به فراگیرندگان، تکلیفش را با آنان در خصوص پرسش و پاسخ روشن کند.

برخی معلمان آمادگی دارند که در حین تدریس از آن‌ها سؤال شود و آنان همان لحظه پاسخ بدهند و ادامه درس را پیش ببرند. اما برخی تمایل دارند که درس به جایی برسد و بعد فرصتی بدهند تا فراگیرندگان پرسند و آنان پاسخ بدهند. البته سؤال کردن در مورد آن درس باید در همان جلسه اتفاق بیفتد، نه اینکه به جلسه دیگر واگذار شود. اگر معلم هم پاسخ سؤالی را در همان جلسه نداند، باید آن‌قدر شهامت داشته باشد که صادقانه با بچه‌ها در میان بگذارد و بگوید مطالعه می‌کنم، می‌پرسم و در جلسه بعد به شما پاسخ می‌دهم.

● آیا پرسش و پاسخ به ابزار و وسیله هم نیاز دارد؟ باید ابزار نوشتن و یادداشت برداشتن را همراه داشت. نیازی به خودنویس با نوک طلا نداریم. کمترین وسیله یک قلم و کاغذ است. این روزها هم که امکان نوشتن با تلفن همراه و رایانک (تبلت) وجود دارد. بعضی دانشجویان را دیده‌ام که هیچ وسیله‌ای همراه ندارند. انگار قرار است به تفریح بروند و مثلاً در پارک و بوستان گردش کنند! در این موارد، من ابتکار عمل به خرج می‌دهم و قلم و یادداشت زیبایی به شاگردانم هدیه می‌کنم. نتایج این کار فوق‌العاده بوده است.

● شما تجربه‌های خوبی در تدریس و آزمون گرفتن دارید. لطفاً در اینجا به یک مورد که ارتباطی با پرسش و پاسخ دارد، اشاره بفرمایید.

خاطرم هست در امتحان پایان نیم‌سال درس «مرجع‌شناسی»، برای دانشجویان ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، یکی از سؤال‌ها این بود: «از نظر شما در مجموعه تلویزیونی جومونگ چه موضوعی به مرجع‌شناسی ربط دارد؟» آن نیم‌سال این مجموعه از تلویزیون پخش می‌شد. یکی از بچه‌های شوخ کلاس گفت: «استاد ما اصلاً این مجموعه را ندیده‌ایم و زمان پخش آن همیشه برق خانه ما می‌رفت!» من هم سر جلسه امتحان، در مقابل چشمان حیرت‌زده همکاران ممتحن، قسمت‌هایی از مجموعه را که به مرجع‌شناسی ربط داشت، برای بچه‌ها تعریف کردم. جواب سؤال این بود که وقتی جومونگ می‌خواست سرزمین اجدادی خودشان را یکپارچه و متحد کند، اول به اطرافیان‌ش گفت که بروید و ببینید چه چیزهایی درباره این سرزمین تاکنون نوشته شده‌اند. آن‌ها را پیدا کنید، بخوانید و گردآوری کنید. این موضوع از نگاه من در مجموعه جومونگ به مرجع‌شناسی ربط دارد. پس ما می‌توانیم سؤال‌های متعدد و متنوعی را از اطراف خود که مرتبط با موضوع هستند، با مخاطب در میان بگذاریم و صرفاً نباید به کتاب درسی محدود باشیم.

● یک پرسش را باید چگونه مطرح کنیم که به جواب صحیح برسیم و در انتها به یادگیری منجر شود؟

در ضرب‌المثل‌های قدیمی اصطلاحی داریم به نام: «سین جیم کردن». سؤال کردن نباید این‌طور باشد که انگار در حال محاکمه طرف مقابل هستیم. بلکه سؤال و جواب باید حالت گفت‌وگو داشته باشد. گفت‌وگو مهارتی بسیار ارزشمند است. اگر فضای خانواده، محیط کلاس، مرکز مشاوره و سایر محیط‌های اجتماعی ما گفت‌وگومحور

ما هر قدر به سمت پویایی
پیش برویم و افراد درون جامعه و نظام
آموزشی از حق فکر کردن و اندیشیدن
برخوردار باشند، سؤال کردن
در آن جامعه ارزش بیشتری
خواهد داشت

● این بحث سؤال و جواب، زمانی که ما در جایگاه مشاور نشستهایم، چگونه است؟

معمولاً برگه‌هایی در مراکز مشاوره به افراد داده می‌شوند تا آن‌ها را تکمیل کنند. یادمان باشد تا زمانی که روح پرسشگری در این سؤال‌ها وجود نداشته باشد، این برگه‌ها فقط داخل یک پوشه قرار می‌گیرند، بایگانی خواهند شد و فرایند سازنده مشاوره در عمل تحقق نخواهد یافت. دفتر و اتاق مشاور همیشه باز است؛ به جز زمانی که در حال گفت‌وگو و مشاوره با فردی هستیم. دانش‌آموزان باید بتوانند به راحتی به مشاور مدرسه مراجعه کنند. همچنین وسایل، تجهیزات، امکانات اتاق، حتی نوع پوشش ما بسیار مهم است.

معلم ورزشی که همیشه در دفتر مدرسه نشسته و مشغول حرف زدن با دیگران یا با گوشی خود است، اصلاً جالب نیست. معلم ورزش کسی است که با لباس ورزشی در فضای ورزشی مدرسه حضور فعال داشته باشد تا بچه‌ها تشویق شوند با او در ارتباط باشند. وضعیت مشاور هم همین‌طور است. شرایط و تجهیزات دفتر مشاوره باید به گونه‌ای باشد که امکان گفت‌وگو را فراهم کند. حتماً نور خوب و گل و گلدان داشته باشد. فضاسازی محل کار مشاور باید مخاطب را سر شوق بیاورد و بچه‌ها بدانند که اینجا همیشه جای سؤال و جواب است. چه پرسشی چه پرسشی در هر دو صورت جواب هم هست. این یک پل ارتباطی است و در پل ارتباطی هر دو پایه آن باید محکم باشند.

این روزها ما در قسمت‌های متفاوت شهرمان کافه‌هایی (سراهایی) با اسم‌های متنوع و زیبا داریم. من در کتابخانه‌ام کتابی دارم با عنوان جذاب «کافه سؤال». در حقیقت، دفتر کار مشاور باید (سرای) سؤال باشد. بچه‌ها باید باور کنند که دفتر مشاور به خاطر وجود آن‌ها برقرار شده است.

● سؤال‌ها معمولاً با یک مجموعه کلمه‌های پرسشی، مانند چرا، چگونه، چطور، آیا و غیره، مطرح می‌شوند. آیا این کلمه‌ها مورد مصرف خاصی دارند؟ می‌خواهیم با واژگان پرسشی بیشتر آشنا شویم.

استفاده از واژگان پرسشی به موضوع مورد بحث ما بستگی دارد. سؤال‌های افراد هم بنا به میزان مطالعه و رشته تحصیلی آنان متفاوت است. مثلاً بچه‌های گروه علوم

باشند، معجزه آن را خیلی زود خواهیم دید. هم سؤال بپرسیم و جواب بگیریم و هم امکانی ایجاد کنیم که سؤال را به راحتی مطرح کنند و جواب بگیرند. این سؤال و جواب و گفت‌وگو دارای شرایط، آداب، زمان، مکان و ویژگی‌های خاص خودش است که باید به آن‌ها توجه کنیم تا ثمره سؤال و جواب، آگاهی و رشد باشد. تن صدا، حالت چشم‌ها و زبان بدن هم در این فرایند مهم است. وقتی از دانش‌آموز یا دانشجو طوری سؤال کنیم که نگرانی و فشار به او تحمیل شود که اصلاً به نتیجه نمی‌رسیم. باید من معلم و مشاور، نگاه بالا به پایین نداشته باشم و بعد به پرسش و پاسخ بپردازیم. آن قدر قد خود را پایین بیاوریم که چشم‌های ما و آن‌ها در یک خط و محور قرار بگیرند.

● کلمه‌ها و نوع استفاده از آن‌ها در این امر چقدر تأثیرگذار است؟

خیلی زیاد. مثلاً فرض کنید دانش‌آموز یا دانشجویی بگوید نکته‌ای را که الان توضیح دادید، من درست متوجه نشدم.

شما به عنوان مشاور، معلم یا حتی والدین، به او بگویید که من الان این موضوع را کامل توضیح دادم، باید گوش می‌کردی و می‌فهمیدی. به نظرم، این طرز برخورد فاجعه است. من در چنین مواقعی می‌گویم:

«ببخشید که من طوری توضیح دادم که شما متوجه نشدی!» و بعد با روش، بیان و شیوه دیگری همان موضوع را دوباره تشریح می‌کنم و مثال می‌آورم. اگر روش برخورد این‌گونه باشد مخاطب، دانش‌آموز یا دانشجو، به سؤال کردن تشویق می‌شود تا از طریق این پرسیدن به معلم خود نشان دهد که من درصدد یادگیری هستم. این همان بازی برنده - برنده در روان‌شناسی است. با این روش هم کلاس خوب برگزار می‌شود و هم فراگیرندگان با نشاط از آن کلاس بیرون می‌آیند و برای ادامه راه تلاش می‌کنند. وقتی کسی سؤالی می‌پرسد، ما باید با تبسم و گشاده‌رویی استقبال کنیم و بگوییم که: «چه سؤال خوبی پرسیدی! شاید بقیه هم این سؤال را داشته باشند.» آن وقت سؤال و جواب به نتیجه می‌رسد. من همیشه به بچه‌ها می‌گویم سؤال خوب نصف جواب است و نیمه دوم جواب را خوب گوش کن تا بگویم.

بنابراین با عبارت‌های تشویقی باید سعی کنیم دانش‌آموز، دانشجو یا مخاطب را ترغیب کنیم تا بپرسد.

من معلم و مشاور نباید نگاه بالا به پایین داشته باشم و بعد به پرسش و پاسخ بپردازیم. آن قدر قد خود را پایین بیاوریم که چشم‌های ما و آن‌ها در یک خط و محور قرار بگیرند

سؤال‌هایی که با چرا شروع می‌شوند، قدری زیربنایی‌تر و فلسفی‌تر هستند. کسی که با چرا سؤال می‌کند، در واقع می‌خواهد دلیل کار یا امری را بداند. مانند یک ساختمان چهار طبقه که شما باید زیربنای آن را خیلی محکم بسازید.

● **پس ما به‌عنوان مشاور یا معلم باید از سؤال‌های چرایی بچه‌ها استقبال کنیم.** زیرا بعد از این است که آنان به چگونگی می‌رسند.
بله، دقیقاً. ذهن‌های کنجکاو و جست‌وجوگر با چراها شروع می‌کنند.

● **برخی دانش‌آموزان ممکن است سؤال‌ها و پرسش‌هایی داشته باشند، اما به دلایلی، مانند خجالت و کم‌رویی، نتوانند این پرسش‌ها را با ما در میان بگذارند.** به این گروه از افراد چطور می‌توانیم کمک کنیم تا وارد دایره پرسش و پاسخ شوند؟

استقبال کردن ما از بچه‌ها در مقام مشاور، معلم، مدیر یا والدین، در این زمینه بسیار مؤثر است. نحوه برخورد و استقبال کردن از مخاطب و فراگیرنده، در برقراری ارتباط مؤثر معجزه می‌کند. ما باید آغوشی گشاده داشته باشیم. وقتی من به‌عنوان مشاور یا معلم بتوانم به بچه‌ها کتاب‌های خوبی معرفی کنم، کتابخانه‌ای غنی برایشان تدارک ببینم و شیوه جست‌وجو در منابع اطلاعاتی و وبگاه‌های معتبر را به آن‌ها یاد بدهم، آن‌ها را تشویق می‌کنم که انسان‌هایی جست‌وجوگر و پرسشگر باشند. اما اگر خدای ناکرده ارتباط مؤثر شکل نگیرد و نکته‌های فراوان در مواجهه با این عزیزان رعایت نشود، شاید آن‌ها را تا آخر عمر از پرسیدن و پرسش کردن و تفکر انتقادی محروم کنیم. اگر خواهان رشد همه‌جانبه و واقعی دانش‌آموزان خود هستیم، باید با تمام وجود تلاش کنیم فضای مناسبی برای گفت‌وگو فراهم آوریم و با آغوشی گشاده در خدمت فرزندان این سرزمین باشیم.

● **از حضورتان در این گفت‌وگو صمیمانه سپاسگزار هستیم.**

تجربی سؤال‌های خاصی را مطرح می‌کنند و نوع پرسش‌های دانش‌آموزان گروه ریاضی و انسانی تا حدودی متفاوت است. علاوه بر این‌ها، به شرایط اجتماعی و سمت‌وسوی فکری افراد هم ربط پیدا می‌کند. هیچ‌گاه نباید به بچه‌ها برای نوع پرسیدن خط بدهیم که چه چیزهایی را بپرسید و چه چیزهایی را نپرسید. شاید یک سؤال از نظر ما پیش‌پاافتاده باشد، اما برای او اهمیت داشته باشد. باید این فرصت و فضا را ایجاد کنیم تا او سؤالش را مطرح کند. اگر ما فضا را به‌گونه‌ای محدود کنیم و به سؤال کردن او خط و جهت بدهیم، شاید او دیگر سؤالی نپرسد. ما باید فضای پرسش و پاسخ را با توجه به شرایط سنی، اجتماعی و فرهنگی آن افراد یا محیط فراهم کنیم. چه‌بسا که ما پاسخ برخی سؤال‌ها را ندانیم، چون علامه دهر نیستیم. پس بهتر است به او بگوییم که در اولین فرصت پاسخ سؤال‌هایت را خواهم داد.

● **حتی اگر سؤال بدیهی، ساده و تکراری باشد؟**

قانون طلایی ما در میث پرسش و پاسخ این است: «همیشه تشویق کنید.» نباید خسته یا کلافه بشویم و مثلاً بگوییم این موضوع که خیلی ساده و بدیهی است. حرف‌هایی از این قبیل ممنوع است. تحمیل این ملامت و رنجش به آن شخص، یعنی اصلاً مشاوره نداریم.

● **در پرسش کردن جایگاه چرایی و چگونگی کجاست و آیا ما از چرایی به چگونگی می‌رسیم؟ این دو پرسش چه کمکی به ما می‌کنند؟**

