

برای آشنایی بیشتر با مهارت گوش‌دادن رمزینه را پویش کنید



اشاره

در جایگاه معلم، مشاور و مسئولی دلسوز در محیط مدرسه، همواره در تماس و ارتباط مستقیم با دانش‌آموزان هستیم؛ دانش‌آموزانی که امسال با وجود تفاوت‌های مشهود در سابقه خانوادگی و فرهنگی، در یک جریان مشترک‌اند؛ تجربه دوباره حضور در مدرسه، پس از دو سال آموزش غیرحضور؛ تجربه‌ای که با تمام هیجان برای بعضی از دانش‌آموزان غرق تنش، نگرانی، سردرگمی و حتی در برخی موارد خشم و ناراحتی بوده است. ارتباط مناسب ما با این گروه در کاهش تنش و رفع بحران‌های پیش روی ایشان نقشی مؤثر دارد. نخستین گام برای برقراری این ارتباط مؤثر، کسب مهارت «گوش‌دادن فعال» است. این مهارت کلیدی کسب موفقیت در ارتباطات اجتماعی، در برخورد با دانش‌آموز نیز از مهم‌ترین نکات است. گوش‌فرا دادن به دانش‌آموز بیانگر احترام متقابلی است که برای او قائل هستیم. به او نشان می‌دهیم که برای نگرانی‌هایش زمان می‌گذاریم و حمایتش می‌کنیم. از همه مهم‌تر، با آرامش و توجه‌مان می‌توانیم از تنش اولیه او بکاهیم و یاری‌اش کنیم تا با آرامش به حل بحران پیش رو بپردازد. به نوعی می‌توان گفت این مهارت در راستای هدف مقدس تربیتی‌مان به ما کمک شایانی خواهد کرد.

گوش‌دادن و شنیدن دو فعل متفاوت هستند. گوش‌دادن ورای مهارت، یک نگرش است که در آن افراد، صرف‌نظر از قضاوت عقاید و افکارشان، محترم شمرده می‌شوند؛ حتی اگر این افکار مطابق نظرات شخصی ما نباشد. بذل توجه و تمرکز کافی به سخنان گوینده نیازمند تمرین، صرف زمان و آموختن است. توجه به گوینده شامل دریافت همه پیام‌های کلامی و غیرکلامی، و نیز تشویق وی به ادامه صحبت از طریق رفتار و کلام دلگرم‌کننده است.

هنر

گوش‌دادن

محمد رضا حشمتی

معلم منطقه ۱ آموزش و پرورش شهر تهران

کسب مهارت گوش دادن فعال

حالا وقت گوش دادن است. قضاوت کردن را به بعد موکول کنیم. گاه دانش آموز تنها به دنبال یک گوش شنواست. گاه رفتار و فکرش، متأثر از ناراحتی‌ها، چندان منطقی به نظر نمی‌رسد. پس بهتر است در اولین گام تنها شنونده خوبی باشیم و با تمام وجود به گوینده احترام بگذاریم و به دنبال قضاوتش نباشیم.

نشان دهیم دوستدار شنیدن حرف‌های گوینده‌ایم. دانش آموزان به حضور و توجه ما نیاز دارند. چنانچه دریابند مشتاق شنیدن حرف‌هایشان هستیم، دلگرم خواهند شد.

حضور داشته باشیم. به این معنا که نگذاریم موانع ذهنی و رفتاری‌های روزمره در فرایند گوش دادن فعال مداخله کنند. با تمام وجود گوش دهیم. تنها گوش خود را درگیر نکنیم. تماس چشمی، حالت صورت و تمامی رفتارهای غیر کلامی ما برای شنونده حامل پیام هستند.

عوامل مزاحم را به حداقل برسانیم. زنگ تلفن، صدای در، حضور سایر افراد در اتاق و مسائلی از این دست، در روند صحبت مزاحمت ایجاد می‌کنند. بهتر است پیش از شروع جلسه با دانش آموز، این عوامل را حذف کنیم یا به حداقل برسانیم. برای مثال، در زمان مشخصی که به صحبت با دانش آموز اختصاص داده‌ایم، مانع از پذیرفتن سایرین در دفتر شویم.

نشانه‌های غیر کلامی گوش دادن عبارت‌اند از: احترام متقابل، لبخند، تماس چشمی مناسب، حالت و انعکاس‌هایی که در صورت رخ می‌دهند. ابراز احترام متقابل اولین و تأثیرگذارترین برخورد در ایجاد اعتماد در گوینده است. مصداق‌های احترام بسیار به فرهنگ وابسته‌اند. برای مثال، در فرهنگ غنی ایرانی، افراد در مقابل یکدیگر می‌ایستند، با خوش‌رویی به استقبال هم می‌روند و در کلام از واژه‌های مقبول جامعه استفاده می‌کنند. لبخند ملایم و متناسب با حال و هوای خلقی گوینده، که همراه با تکان دادن سر همراه باشد، به گوینده نشان خواهد داد از گوش دادن و زمان گذاشتن برای وی خوش‌حالی. تماس چشمی کافی به دانش آموز، به‌ویژه دانش آموز خجالتی، جرئت سخن گفتن می‌دهد و در آن‌ها حس صمیمیت ایجاد می‌کند. تغییر حالت‌های صورت، متناسب با سخنان و خلقیات گوینده، به وی نشان خواهد داد حرف‌هایش را می‌شنویم و با او احساس هم‌دردی داریم.

شنونده فعال سعی می‌کند پیام‌ها را به خاطر بسپارد، در طول جریان صحبت سؤال کند و در صورت لزوم به پیام‌های قبلی گوینده بازگردد. بهتر است با جملات متعدد سعی کنیم پیام‌های گوینده را شفاف کنیم و در پایان خلاصه‌ای از صحبت‌ها ارائه دهیم. این اقدامات کلامی نشان می‌دهند که شنونده جریان کلام را به دقت و با تمرکز بالا پیگیری کرده است. به گوینده هم کمک می‌کند از منظری بالاتر و دسته‌بندی شده به موضوع بنگرد.

موانع گوش دادن فعال چیست؟

۱. درگیر شدن با بیش از یک کار

زمانی که تصمیم داریم هم‌زمان به حرف‌های دانش آموز گوش دهیم و به کارهای دیگر هم برسیم، قادر نیستیم با دقت و تمرکز کافی پیام‌های گوینده را دریابیم. در جایگاه معلم، تردیدی نیست که مشغله‌های سنگین کاری تمام زمان ما را به خود اختصاص داده است. با این همه، شنیدن حرف‌های دانش آموزان نیز مستلزم صرف زمان کافی است. لذا لازم است در برنامه شلوغ کاری، زمانی ویژه، کافی و مشخص برای صحبت با دانش آموزان اختصاص دهیم.

۲. باور اینکه از قبل می‌دانم چه می‌خواهی بگویی

گاهی ما تصور می‌کنیم منظور گوینده را از حضورش در دفترمان می‌دانیم. برای مثال، تصور می‌کنیم دانش آموزی که نمره پایینی گرفته است، صرفاً برای چانه زدن درباره نمره در دفتر ما حاضر شده است. این پیش‌داوری‌ها سبب می‌شوند تا ما با انگیزه و حوصله کمتری به حرف‌های وی گوش دهیم، به‌طور مرتب کلامش را قطع کنیم و نظرات و استنتاجات شخصی‌مان را مطرح

کنیم، یا اینکه به جای دریافت کامل پیام گوینده، ناخودآگاه به دنبال جملاتی بگردیم که منتظر شنیدنشان هستیم تا فرضیه‌مان را اثبات کنیم. نتیجه این خواهد بود که گوینده ناشنیده و درک نشده رها می‌شود.

۳. قضاوت

تجربه‌های قبلی و عقاید شخصی ما نسبت به افراد بر رفتارمان تأثیر می‌گذارد و می‌تواند سبب قضاوت ما نسبت به ایشان شود. قضاوت در بسیاری مواقع ناخودآگاه روی می‌دهد، اما این ما هستیم که باید خودآگاهانه و ارادی پیش‌داوری‌ها و قضاوت‌هایمان را برای گوش دادن فعال رها کنیم.

۴. درگیری با عواطف و اشتغالات ذهنی شخصی

بیشتر مواقع ذهن ما سرشار از مشکلات و مسائل حل نشده شخصی است. چنانچه نتوانیم آگاهانه خود را به تمرکز بر صحبت‌های گوینده ملزم کنیم، این افکار تمرکز ما را منحرف خواهند کرد. از طرف دیگر، عواطف ما می‌توانند سبب قضاوت و برخورد نامناسب با گوینده شوند. لذا بهتر است آگاهانه این عواطف شخصی را آگاهانه مدیریت کنیم.