



گاهنامه اینترنتی

مرکز مشاوره دانشگاه تهران

معلم هر روز

شماره ۴ | اردیبهشت ماه ۱۳۹۱



ویژه روز معلم

این شماره | ارتباط موثر

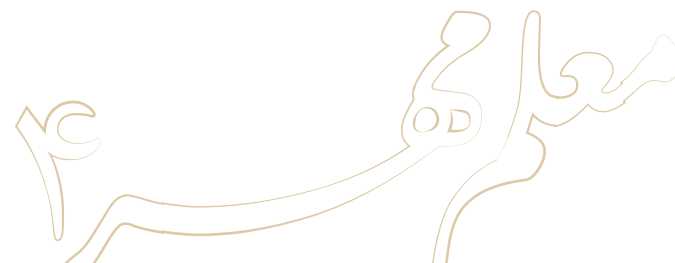


## روز معلم گرامی باد



دوازدهم اردیبهشت ماه روز معلم یادآور شکوه و عظمت مردان و زنان پاکباخته ای است که در تاریخ پر افتخار این سرزمین، در حریم مقدس تعلیم و تربیت زیباترین جلوه های عشق و ایثار را در کسوت معلمی در نگارخانه هستی به تصویر کشیده اند. بی گمان رسالت سترگ دانشگاه در تربیت نیروی انسانی خلاق، فکور، اندیشمند و متعهد مرهون کوشش خستگی ناپذیر اساتید و معلمانی است که با همت و تلاش مضاعف نگاه بلند خویش را به افقی معطوف داشته اند که ایرانی مقتدر، آباد و دانش محور، میوه به بار نشسته آن خواهد بود. گرچه زبان و قلم توان تقدیر و تشکر از زحمات خدایسندانه شما را ندارد، لیکن بر حسب وظیفه از تلاش و زحمات شما قدردانی می گردد.

با آرزوی توفیق روزافزون



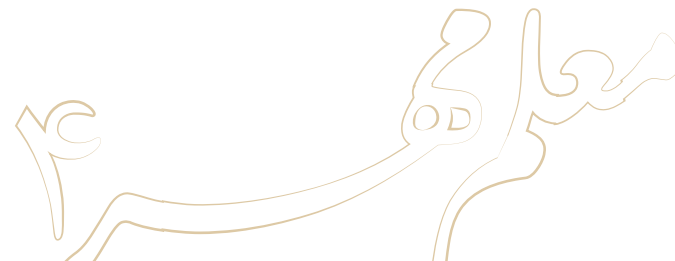
### ارتباط موثر

یکی از مهم‌ترین مسائل مطرح در قلمرو آموزش، چگونگی برقراری ارتباط با یادگیرندگان است. در ذکر اهمیت این موضوع، همین نکته بس که استاد دارای مهارت‌های کافی برای برقراری ارتباط با دانشجویان، در انتقال دانش موفق‌تر است؛ و البته در نزد دانشجویان محبوبیت بیشتری نیز کسب خواهد کرد.

بدیهی است که ارتباط بین استاد و دانشجو بیشتر از آن چیزی است که استاد می‌گوید و دانشجو گوش می‌کند. ما به روش‌های مختلفی ارتباط برقرار می‌کنیم؛ علاوه بر محتوای کلام، کنش‌ها، حرکات، آهنگ صدا، تظاهرات چهره‌ای، پوشش و بسیاری دیگر از رفتارهای غیرکلامی ما، پیام‌هایی را به دانشجویان منتقل می‌کنند.

بسیاری از اوقات پیام‌هایی را که تمایل داریم بفرستیم، پیام‌هایی نیستند که دانشجویان دریافت می‌کنند؛ به گونه‌ای که گاهی تصور می‌کنیم که در حال فرستادن یک پیام خاص هستیم؛ ولی ممکن است صدا، وضعیت بدنی، کلمات به کار گرفته شده و ژست‌های ما پیام دیگری را منتقل کنند.

یکی از موقعیت‌های ارتباطی که هر فردی با آن مواجه می‌شود، موقعیت مشکل‌زا است؛ موقعیتی که ارتباط با دانشجو، قدری چالش می‌طلبد. در چنین موقعیتی کلید رابطه خوب استاد - دانشجویی تعیین این نکته است که مشکل متعلق به چه کسی است؟



### ارتباط موثر

اگر مشکل واقعاً به دانشجو تعلق داشته باشد، استاد بایستی یک مشاور و حمایت کننده باشد و به دانشجو کمک کند که راه حلی را برای برطرف نمودن مشکلش پیدا کند؛ ولی اگر استاد، مشکل را متعلق به خود بداند، این مسئولیت استاد است که به واسطه حل مشکلش با دانشجو، رفتار مناسبی در پیش بگیرد.

فرض کنیم که دانشجویی انجام تکلیف ارائه شده توسط استاد را بی معنی می داند (مشکلی که به دانشجو تعلق دارد) در این صورت، شایسته است که استاد گوش دادن همدلانه را به کار گیرد تا در یافتن راه حل به دانشجو کمک نماید. بدین ترتیب که استاد با تلاش برای شنیدن حرف های دانشجو، بازگو نمودن مشکل برای او، اجتناب از ارائه سریع پیشنهاد و راه حل و عدم انتقاد و سرزنش یا بازجویی، خطوط ارتباطی را باز نگه می دارد.

گوش دادن همدلانه فعال، توجه به هیجان ها، قصد و معنایی که در پشت کلمات مطرح شده وجود دارد را نیز شامل می شود؛ بنابراین مؤلفه های گوش دادن همدلانه فعال عبارتند از:

- ۱\_ ممانعت از ورود محرک های خارجی مزاحم به ذهن
- ۲\_ توجه با دقت هم به پیام های کلامی و هم پیام های غیر کلامی دانشجو
- ۳\_ تمایز بین محتوای عقلانی و هیجانی پیام
- ۴\_ نتیجه گیری در مورد احساسات دانشجو



## ارتباط موثر

گوش دادن فعال یکی از مهارت‌های بسیار مهم در روابط انسانی است که در اثر تمرین به دست می‌آید. این مهارت برای یک استاد که با دانشجویان بسیاری در ارتباط است فوق‌العاده مهم است و در ایجاد روابط مؤثر نقش بسیار مهمی ایفاء می‌کند. بنابراین یک استاد موفق سعی می‌کند که این مهارت را در خود پرورش دهد.



وقتی دانشجویان متوجه شوند که به صحبت‌های آنها گوش داده می‌شود و به دلیل آنچه که گفته و یا احساس کرده‌اند، از آنها ارزیابی منفی نمی‌شود، به استاد خود اعتماد بیشتری می‌کنند. آزادانه‌تر گفتگو می‌کنند و گاهی پس از این جریان، مسأله واقعی آشکارتر می‌شود.

اگر رفتار دانشجو مانع رسیدن به اهدافتان باشد، مشکل به شما تعلق دارد و این به عهده شماست که با دانشجو روبرو شوید و در پی جستجوی راه حل باشید. در مواردی که مشکل متعلق به استاد است، مواجهه مورد نیاز است و نه مشاوره؛ یعنی در یک روش مستقیم، قاطعانه و غیرقضاوتی، آنچه را که دانشجو انجام می‌دهد، چگونگی تأثیر آن بر شما به عنوان یک استاد و چگونگی احساس‌تان در مورد آن رفتار را به دانشجو بگویید. در این صورت دانشجو آزاد است که با اراده خود تغییر کند و اغلب هم این کار را انجام می‌دهد.

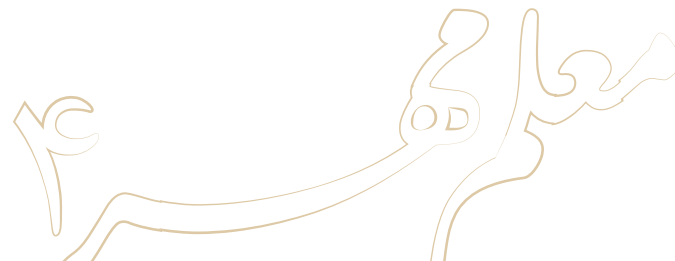


### ارتباط موثر

رفتار بسیاری از استادان به این دلیل غیر مؤثر است که یا منفعلند و یا پر خاشگر. استادان منفعل اغلب به جای گفتگوی مستقیم راجع به آنچه دانشجویان انجام می دهند، از آنها می خواهند که در مورد رفتار درست تلاش یا فکر کنند و ممکن است که به دانشجویان نگویند که چه رفتار جایگزینی داشته باشند یا ممکن است استادان آنچه را دانشجویان می باید انجام دهند، مطرح کنند، ولی هرگز انتظار مطرح شده را پیگیری نکنند.

سبک پاسخ خصمانه نیز به اشتباهات متفاوتی منجر می شود. استادی ممکن است بدون واضح بیان کردن انتظاراتی که از دانشجو دارد، او را محکوم کند و یا ممکن است دانشجویان را تهدید کند، ولی به دلیل اینکه این تهدیدها بسیار شدیدند، هیچ گاه آن را اجرا نکند. به عنوان مثال، استادی در کلاس تربیت بدنی به دانشجو می گوید که "او باید برای سه هفته روی نیمکت بنشیند" اما چند روز بعد، به دلیل اینکه تیم یک نفر کم دارد، استاد به دانشجو اجازه می دهد که بازی کند. در چنین موقعیتی می بایست استاد هرگز او را به نیمکت برنگرداند تا اینکه سه هفته مذکور سپری شود. بنابراین شایسته است که اگر تهدیدی هم از سوی استاد صورت می گیرد، عملی شود (البته باید توجه داشت که این تنبیه باید متناسب و خیر خواهانه باشد).

اغلب در صورت تداوم رفتار ناشایست دانشجویان، استادی که منفعل بوده است، دچار رفتار خصمانه و یا انفجاری می شود. در مقابل دو سبک ارتباطی منفعل و خصمانه، واکنش قاطعانه قرار می گیرد. واکنش قاطعانه این پیام را به دانشجویان منتقل می کند که شما آنقدر به آنها و فرآیند یادگیری اهمیت می دهید که اجازه نمی دهید رفتار نامناسبی در محیط آموزشی ادامه پیدا کند.



### ارتباط موثر

استادان قاطع انتظار اتشان را به گونه واضح بیان می کنند. آنها برای تأثیر گذاری بیشتر، هنگام صحبت کردن به چشمان دانشجو نگاه می کنند و دانشجویان را با نام مخاطب قرار می دهند. صدای استادان قاطع، آرام، محکم، توأم با احترام و با اعتماد است؛ آنها به دانشجویان خود تهمت نمی زنند؛ در مورد منصفانه بودن مقررات تعیین شده، تردیدی ندارند و از دانشجویان تغییر کردن را انتظار دارند، نه قول دادن و عذرخواهی را.

برخی از پژوهشگران تعلیم و تربیت معتقدند آنچه موجب اخلاقی شدن دانشجو می گردد، دانستن قوانین و یا پیروی از قوانین نیست؛ بلکه بحث درباره دلایل عمل به شیوه خاص است. مطابق با اصول واکنش قاطعانه، درس دادن به دانشجویان در فضایی توأم با احترام، اعتماد و حمایت مورد تأکید است؛ به گونه ای که آنها بتوانند رفتارهای مسئولانه داشته باشند.

اگر واکنش های قاطعانه، با شکست مواجه شود و رفتار ناشایست دانشجو تداوم یابد، می توان از ”روش بدون بازنده“ استفاده کرد. در این روش هم نیازهای استاد و هم نیازهای دانشجو در نظر گرفته می شود؛ یعنی انتظار نمی رود که هیچ یک کاملاً تسلیم شوند و هر دو طرف هم به خودشان و هم به دیگری احترام می گذارند. این روش، یک راهبرد حل مسأله شش مرحله ای است که مراحل آن عبارتند از:

۱ \_ مسأله را دقیقاً تعریف کنید؛ انتظارات خویش و دانشجو را مشخص نمایید.

۲ \_ همه راه حل های ممکن را در نظر بگیرید.

۳ \_ هر راه حل را ارزیابی کنید.

۴ \_ با توافق یکدیگر راه حلی را انتخاب کنید که هر دو طرف با آن موافق باشند.

۵ \_ چگونگی اجرای آن (مسئولیت هر فرد و برنامه زمانی) را تعیین نمایید.

۶ \_ موفقیت راه حل و میزان رضایت حاصل از آن را ارزیابی کنید.