



تقویت مهارت گوش دادن در دانش آموزان دوره ابتدایی

افشین کاوسی¹، آسیه سورگی²

¹ کارشناسی، آموزش ابتدایی، دانشگاه فرهنگیان

اداره آموزش و پرورش شهرستان درمیان، آموزشگاه شهید حیدر خسروی هندوالان

Afshin1380138@gmail.com

09157202482

² کارشناسی، آموزش ابتدایی، دانشگاه فرهنگیان

² اداره آموزش و پرورش شهرستان درمیان، آموزشگاه گل های نوغاب

Asiyeh4288@gmail.com

09159594288

چکیده:

هدف این مقاله تقویت مهارت گوش دادن در دانش آموزان دوره ابتدایی است که در آن از روش مروری استفاده شده است. در این مقاله، ابتدا بیان شده که چگونه صدا به گوش انسان می رسد و سپس به تفاوت میان گوش کردن و شنیدن توجه شده و در ادامه به تعریف مهارت گوش دادن پرداخته است. پروانول با تعریف گوش دادن در قالب شش سطح مرتبط به یکدیگر، چارچوبی را برای آموزش این مهارت زبانی ارائه می دهد و متذکر می شود که این سطوح به توالی و با چنان سرعتی روی می دهند که معمولاً فرد آگاهی چندانی نسبت به آنها ندارد. همچنین به مولفه های گوش دادن و گوش دادن فعال نیز اشاره شده است و مهارت گوش دادن در برنامه درسی دوره متوسطه ایالت نیوجرسی آمریکا تجزیه و تحلیل شده است.

واژگان کلیدی: گوش دادن، شنیدن، مهارت، دوره ابتدایی، آموزش

مقدمه

پژوهشگرانی که درباره ی مهارت های زبانی مطالعاتی انجام داده اند، هیچ یک تعریفی از گوش دادن به دست نداده اند که همگان بر آن اتفاق نظر داشته باشند (دوین، ۱۹۷۸؛ دونکل، ۱۹۹۱؛ هنینگ، ۱۹۹۱؛ نقل در دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱). معمولاً "گوش دادن" را با "شنیدن" یکی می دانند، در حالی که این دو متفاوت اند و گوش دادن چیزی بیش از شنیدن است. شنیدن تنها از نظر درک حسی و فیزیولوژیک مانند گوش دادن است ولی مستلزم هیچ تلاش ذهنی نیست. از این روست که، میتوان موسیقی را شنید یا ضبط کرد و در عین حال، روی کار های دیگر نیز تمرکز کرد. اما، گوش دادن و به تعبیر دقیق تر "گوش سپردن" فرآیندی ذهنی و فعال است؛ بنابراین نمی توان همزمان با گوش دادن کار های دیگر را به طرز صحیحی انجام داد. پس می توان گفت که، گوش دادن فرآیند رمز گشایی و تفسیر فعالانه ی پیام های شفاهی و مستلزم توجه ذهنی و پردازش اطلاعات است (کریتز و کینیکی، ۱۹۹۵؛ نقل در دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).



بنا به ادعای رینر و کلیفتون (۲۰۰۲) گوش دادن شامل چند سطح است. این سطوح عبارتند از: سطح کانال که متشکل از توجه به صدا و آوانگاری و همچنین حرکات و اشارات است. سطح بعدی سطح سیگنال است که شناسایی سیگنال های گوینده را شامل می شود، است. سطح سوم، معروف به سطح مقصود، دربرگیرنده ی درک و فهم معنی توسط سیگنال است. اگر چه بسیاری از مطالعات انجام شده در مورد مهارت گوش دادن در سطوح سیگنال و مقصود انجام شده است، چندین محقق نیز سعی کرده اند به بررسی آن دسته از فرآیندهای فراوانی بپردازند که از طریق آنها مهارت گوش دادن رخ می دهد. در واقع تلاش هایی در راستای ارائه ی تعریف درک گوش دادن مبتنی بر خرده مهارت های جداگانه ی مختلف انجام شده است (بقایی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵).

فیلد (۱۹۹۸) به دو مورد ممکن اشاره می کند که از طریق شکستن مهارت گوش دادن به خرده مهارت های آن ارائه شده است. در مرحله اول، این مهارت ها می توانند یک رویکرد تشخیصی را با ارائه فهرستی برای نشان دادن ضعف های گوش دادن ارائه کند. دوم، امکان آماده سازی مواد و مطالب برای مجموعه ای از جلسات کوتاه مدت به منظور تمرین آن خرده مهارت ها جهت تمرین های گوش دادن در مرحله بعدی فراهم می شود (بقایی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵). بنابراین روان-زبان شناسان سعی کرده اند مهارت گوش دادن را به عنوان نوعی تحمیل خلاقانه ی معنا برای سیگنال های دریافتی زبان بپندارند (ریورز، ۱۹۷۶؛ نقل در بقایی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵).

با توجه به پیشینه پژوهشی موجود؛ پژوهشی به تقویت مهارت گوش دادن در دانش آموزان دوره ابتدائی نپرداخته بود، از این رو در این پژوهش بر آن شدیم تا تقویت مهارت گوش دادن در دانش آموزان دوره ابتدائی را مورد بررسی و تحلیل قرار دهیم.

پیشینه پژوهش

دانای طوسی و بازیار (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان "شاخص های آموزش گوش دادن در دوره ابتدایی؛ شواهدی از برنامه درسی زبان ملی چند کشور پیشرو در زبان آموزی و ایران" به این نتیجه رسیدند که در چارچوب برنامه درسی زبان فارسی مهارت گوش دادن امری دانسته شده فرض شده است چرا که تعریف مشخصی برای آن مطرح نشده و خرده مهارت های آن نیز معرفی نشده اند. این موضوع باعث شده است که هدف های آموزش آن نیز به صورت کلی و مبهم ارائه شوند. از طرفی، در چارچوب این برنامه درسی، آموزش مهارت گوش دادن به صورتی متناسب با بافت موقعیت، انتقادی و با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات برنامه ریزی نشده است.

نجفی پازکی، دادرس، دستجردی کاظمی و مراد صحرایی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "تدوین استانداردهای مهارت گوش دادن و سخن گفتن در دوره اول ابتدایی" به این نتیجه رسیدند که در آموزش زبان فارسی با توجه به سه مولفه ساختار، محتوا و کاربرد کریستال (۱۹۸۷) و لاهی (۱۹۸۸)، می توان مهارت زبانی گوش دادن و سخن گفتن را به خرده مهارت های پردازش شنیداری، دستورآگاهی، گفتمان و التذاذ ادبی تقسیم کرد. با آموزش این خرده مهارت ها در پایان دوره اول ابتدایی دانش آموزان به توانش ارتباطی دست خواهند یافت؛ به بیان دیگر کسب این توانایی به معنی ایجاد توانش دستوری، توانش اجتماعی و توانش راهبردی هایمز (۱۹۷۲) و کتل و سوائن (۱۹۸۰) خواهد بود.

روش شناسی

این مقاله با هدف تقویت مهارت گوش دادن در دانش آموزان دوره ابتدائی انجام شده است. برای این منظور مقالات مرتبط با این موضوع جمع آوری شده و از میان آنها مطالب مرتبط با موضوع استخراج شده است.

یافته ها

چگونه صدا به گوش انسان می رسد؟

در اطراف ما همواره صدا های مختلفی شنیده می شود. صدا ها با ایجاد فشار در هوای اطراف ما موج ایجاد می کنند. این امواج به بدن ما می رسند. امواج صدا با فشار از طریق کانال گوش به استوانه گوش می رسند. در این جا انرژی صوتی به انرژی مکانیکی تبدیل می شود. امواج به پرده گوش برخورد می کند، به طور معمول ۴۰۰۰ عدد از پرز های عصبی گوش در هنگام دریافت صدا مرتعش می شوند و به سلول های عصبی در مغز پیام می فرستند. در مرحله ای که فرکانس های مختلف پرز های مختلف را فعال می کنند، در واقع انرژی مکانیکی به انرژی الکتریکی تبدیل می گردد. یعنی



تحریک پرز های عصبی باعث انتقال پیام از گوش به مغز می شوند. به طور میانگین گوش انسان در گستره ۲۰۰۰ تا ۵۰۰۰ هرتز بیشترین حساسیت شنوایی را دارد و فرکانس های بیشتر و کمتر نیاز به فشار صدای بیشتری جهت شنیدن دارند (ریچارد، ۲۰۰۸؛ ۴۵؛ نقل در خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

تفاوت گوش کردن و شنیدن

در گوش سپاری فقط گوش سپردن به لغات کافی نیست، بلکه قرار دادن لغات در یک متن و توجه به مفاهیم آن بسیار اهمیت دارد و در کنار آن توجه به زبان بدن گوینده و عجله نکردن در واکنش نشان ندادن فوری ضرورت دارد. گوش دادن می تواند ارتباطات را بهبود داده و تنش ها را بکاهد. گوش دادن شنیدن نیست. گوش دادن یعنی به صورت فعال به دنبال معنی و مقصود گشتن، در حالی که شنیدن یک اقدام غیر فعال است (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

شنونده فعال باید به اندیشه ها و احساس های خود نیز توجه کند، متأسفانه اکثر کسانی که خواهان بهبود مهارت های خود هستند، بیشتر به مهارت های گفتاری توجه می کنند و مهارت های شنود را نادیده می گیرند. در حالی که بسیاری از صاحب نظران گوش دادن موثر را زیر بنای مهارت های ارتباطی می دانند و اهمیت فوق العاده ای برای آن قائل اند. برقراری ارتباط فعال مستلزم شناخت نگرش های مثبت در زمینه همدلی اعتماد متقابل و تأخیر در قضاوت و تفسیر و همدلی با گوینده و نیز صبر و بردباری است. هنوز بسیاری از انسان ها گوش دادن موثر را مهارت نمی دانند، بلکه آن را مساوی با شنیدن می پندارند، در حالی که گوش دادن عملی ارادی است که به دقت و توجه نیاز دارد، اما شنیدن عملی غیر ارادی است که به توجه نیاز ندارد (عباس زاده و درویش زاده، ۱۳۹۲؛ نقل در خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

شنیدن خوب، صرفاً به معنای درک واژه ها یا اطلاعات منتقل شده نیست، بلکه علاوه بر این به معنای درک عواطفی که شخص متکلم برای انتقال آن تلاش می کند نیز هست (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵). همچنین می توان گفت "گوش دادن" به معنای درک عمیق مطالب شنیداری است، در حالی که "شنیدن" تنها به دریافت سطحی مطالب یاد شده محدود می شود. به عبارت دیگر، به هنگام گوش دادن فرد به جزئیات مطلب شنیداری توجه می کند، در حالی که به هنگام شنیدن چنین چیزی اتفاق نمی افتد (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

مهارت گوش دادن

هنگامی که شخصی سخن می گوید، معمولاً گوش دادن به او در یکی از چهار سطح انجام می شود: ۱. گوینده نادیده گرفته می شود یا ابداً گوش دادن اتفاق نمی افتد. ۲. فرد وانمود می کند که گوش می دهد، اما گوش نمی دهد. ۳. شخص گزینشی گوش می کند، یعنی فقط به بعضی از قسمت های محاوره گوش می دهد و ۴. فرد دقت و تمرکز خود را به واژه های گفته شده معطوف می کند. به طور کلی، فقط تعداد کمی از افراد به قصد فهمیدن گوش می دهند (کوی، ۱۹۹۷) که این نوع گوش دادن هم به سطح بالایی از تمرکز نیاز دارد. اما بیشتر مردم به قصد فهمیدن گوش نمی دهند؛ آنها به قصد پاسخ دادن گوش می دهند، یعنی یا سخن می گویند یا آماده سخن گفتن هستند (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

اهمیت مهارت گوش دادن در این است که به ما امکان می دهد که روابط بین فردی موثر تری برقرار کنیم، اطلاعات مهمی را کسب کنیم، برای تصمیم گیری درست اطلاعات جمع کنیم و به طرز مناسبی به پیام های شفاهی واکنش نشان دهیم (بروانول، ۱۹۹۴؛ نقل در دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱). محققانی که بر آموزش مهارت گوش دادن متمرکز شده اند، عقیده دارند که می توان گوش دادن را آموزش داد (بروانول، ۱۹۹۴). آنها معتقدند که از طریق مداخله عمدی برای تغییر یا اصلاح عادت ها و الگو های گوش دادن، افراد به شنونده های کارآمدتری تبدیل می شوند. و لذا به دنبال یافتن تعریفی از گوش دادن هستند که قابلیت عملیاتی شدن و کاربرست در کلاس ها و سمینارهای آموزشی را داشته باشد (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

تعاریف گوش دادن در قالب دو رویکرد دسته بندی می شوند: رویکرد شناخت گرا و رویکرد رفتار گرا. کسانی که گوش دادن را در چارچوب رویکرد شناخت گرا تعریف می کنند، آن را به صورت فرایندی صرفاً شناختی و منفعل مطرح می سازند (گاس، ۱۹۸۲؛ کلی، ۱۹۶۷). و معتقدند که پردازش اطلاعات مهم ترین بخش فرایند گوش دادن است. اما طرفداران رویکرد رفتار گرا مفهوم گوش دادن را در قالب مدل هایی عملیاتی کرده اند که قابل یادگیری، مشاهده و کاربرست است (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

در محیط های آموزشی معلمان به دنبال رویکرد هایی هستند که منحصر به عملکرد های قابل شناسایی و آشکار تکیه دارند و به عنوان نشانگر فرایندهای ذهنی که قابلیت مشاهده ندارند، به کار می روند. در چارچوب رویکرد رفتار گرا، افراد زمانی که به شیوه آموزش داده شده به آنها رفتار می



کنند، یعنی زمانی که مدل خاصی را تکرار می کنند و مانند شنوندگان کارآمد عمل می کنند، شنونده های بهتری خواهند بود (بروانول، ۱۹۹۰ و رز، واتسون و بارکر، ۱۹۹۰؛ نقل در دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

اگر بتوان مهارت گوش دادن را به صورت چند خرده مهارت مجزا آموزش داد- و مطالعات انجام شده حاکی از امکان پذیر بودن این کار است (بروانول، ۱۹۹۴)- در این صورت برنامه ریزان درسی و معلمان می توانند برای آموزش گوش دادن، برنامه درسی تدوین کنند (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱). بروانول (۱۹۸۵، ۱۹۸۶، ۱۹۹۴) با تعریف گوش دادن در قالب شش سطح مرتبط به یکدیگر، چارچوبی را برای آموزش این مهارت زبانی ارائه می دهد و متذکر می شود که این سطوح به توالی و با چنان سرعتی روی می دهند که معمولاً فرد آگاهی چندانی نسبت به آنها ندارد. شش سطح عبارت اند از:

۱. شنیدن: به واکنش ایجاد شده به وسیله امواج صوتی و بر انگیزاننده گیرنده های حسی گوش، شنیدن گفته می شود. شنیدن در واقع درک فیزیولوژیکی و غیر ادری امواج صوتی است. برای گوش دادن شما باید بشنوید، اما برای شنیدن لازم نیست که گوش بدهید (گوش دادن به میزان توجه فرد بستگی دارد).

۲. توجه کردن: مغز محرک ها را غربال کرده و تنها بر تعدادی از آنها تمرکز می کند. این درک گزینشی، توجه نامیده می شود که لازمه گوش دادن موثر است. لازم به ذکر است که محرک های قوی مانند لامپ های پر نور و سر و صدای ناگهانی همگی توجه را جلب می کنند، اما توجه به محرک های معمولی یا مواردی که چندان جالب نیستند به تلاش ویژه ای نیاز دارد.

۳. فهمیدن: به درک نماد های دیده شده یا شنیده شده، فهمیدن نام دارد. در فرایند فهمیدن شنونده معنای محرک هایی را که دریافت می نماید، تحلیل می کند. معنای محرک های شفاهی (از واژه ها تا صداهایی مانند کف زدن و هلهله) تابعی از تداعی های پیشین و بافت رخداد آنها است. شنونده باید بتواند معنای مورد نظر و بافت مفروض توسط فرستنده پیام را درک کرده باشد تا بتواند ارتباط بین فردی موثری با او یا آن برقرار کند.

۴. به یاد آوردن: به یاد آوردن پیام به این معناست که شنونده نه تنها باید پیام مورد نظر را دریافت و آن را تفسیر کند بلکه باید آن را به مخزن ذخایر ذهنی خود نیز بیفزاید. اما همانطور که توجه افراد گزینشی است حافظه نیز چنین است؛ یعنی ممکن است آنچه به یاد آورده می شود، کاملاً متفاوت از آن چیزی باشد که مشاهده شده یا شنیده شده است.

۵. ارزیابی کردن: تنها شنونده فعال می تواند در این مرحله، یعنی ارزیابی کردن، مشارکت کند. به عبارت دیگر، شنونده فعال شواهد را سبک سنگین می کند، حقایق را از عقاید جدا می سازد و وجود یا عدم تعصب و سوگیری را در یک پیام تعیین می کند. شنونده کارآمد اطمینان می یابد که این فعالیت را خیلی زود نباید شروع کند، زیرا شروع این فرایند پیش از کامل شدن پیام مستلزم آن است که دیگر نشنومیم و به پیام مورد نظر توجه کنیم و در نتیجه، فرایند گوش دادن متوقف می شود.

۶. پاسخ دادن: در این مرحله شنونده از طریق بازخورد کلامی و یا غیر کلامی فرایند گوش دادن را کامل می کند و به این ترتیب گوینده از دریافت پیام خود توسط شنونده اطمینان حاصل می کند (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

به هنگام گوش دادن به دیگران، باید هم محتوا و هم نگرش ها و احساسات زیر بنای محتوا مورد توجه قرار بگیرد. بنابراین، در این صورت، گوش دهنده اطلاعات شفاهی را سه تا چهار بار سریع تر از گوینده پردازش می کند. شنونده به توجه و تمرکز بیشتری نیاز دارد. انزایب، گریب، کدا، موسنتال، مولکاهی- ارنست و شدل (۲۰۰۰) چهار هدف خواندن را به گوش دادن نیز تسری می دهند، از نظر آنها افراد به هنگام گوش دادن به دیگران یکی از چهار هدف زیر را دنبال می کنند:

۱. گوش دادن برای کسب اطلاعات خاص؛ ۲. گوش دادن برای درک مقدماتی؛ ۳. گوش دادن برای یادگیری، و ۴. گوش دادن برای تلفیق اطلاعات (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

گوش دادن برای کسب اطلاعات مستلزم درک جزئیات متن است. نمونه این نوع گوش دادن در کلاس درس شامل گوش دادن به اعلان معلم درباره تاریخ مقرر شده برای مقاله پایان ترم و یا گوش دادن برای دانستن چهار سطح زندگی یک حشره است که، برای مثال، در یک سخنرانی درباره زیست شناسی بیان می شود. گوش دادن برای درک مقدماتی مستلزم درک کلی یک گفتار، از جمله درک ایده های اصلی و جزئیات مهم آن مطلب است. درک همه ی جزئیات در این هدف، ضروری نیست. گوش دادن برای یادگیری شامل توانایی گوش دادن، هم برای کسب اطلاعات خاص هم برای درک یک مطلب در وضعیتی خارج از بافت موقعیت آن است. در چنین شرایطی شنونده باید بتواند اطلاعات قسمت های متفاوت مطلب شنیده شده را تلفیق کرده و روابط میان آنها را درک کند (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).



گوش دادن برای تلفیق اطلاعات سه هدف اول را دربر می گیرد، ضمن این که برآوردن این هدف مستلزم آن است که شنونده اطلاعات بیش از یک گفتار را تلفیق کند. این هدف غالباً در مواردی مدنظر قرار می گیرد که بیش از یک مهارت مورد نیاز باشد. مثلاً ممکن است فردی درباره ی یک موضوع متنی را بخواند، به قسمتی از یک سخنرانی درباره ی همان موضوع گوش کند و سپس به طور خلاصه یک پاراگراف درباره ی آن بنویسد. سنگ بنا و شالوده ی دانش و آموزش مهارت های زبان فارسی در دانش آموزان در پایه های ابتدائی بنا نهاده می شود و سپس آموزش در تمام سال های مدرسه بر پایه دانش و مهارتی که بچه ها در پایه قبلی کسب کرده اند ادامه می یابد. برای این که دانش آموزان بتوانند به خوبی در موقعیت های مختلف به صورت تحلیلی و انتقادی به مطالب شفاهی گوش فرادهند، باید مولفه های این مهارت زبانی به خوبی به آنان آموزش داده شود (دانای طوسی و بازیار، ۱۳۹۱).

مولفه های گوش دادن

برای اینکه دانش آموزان به دیگران گوش فراداده، گفته های آن ها را درک کرده و واکنش مناسبی ارائه دهند، باید یاد بگیرند:

تمرکز خود را حفظ کنند؛

نکات خاصی را که مورد علاقه آنهاست به خاطر بسپارند؛

نظر بدهند؛

به واکنش ها (عکس العمل های) دیگران گوش فرادهند؛

برای شفاف کردن درک خود، سوال بپرسند؛

الگو های آوایی زبان (مثل تکرار، قافیه، بازی با واژه ها) را تشخیص داده و نسبت به آن ها عکس العمل نشان دهند (پازکی و همکاران، ۱۳۹۷).

گوش دادن فعال

این فن اصولاً بر منعکس نمودن احساسات طرف مقابل تکیه دارد. برای اجرای این کار باید حداکثر استفاده را از حواس خود (شنوایی، بینایی) به عمل آوریم. روی آنچه شخص مقابل احساس می کند و بر زبان می آورد، متمرکز شویم و با هدف درک کردن به او گوش دهیم. باید توجه نمود گوش دادن فعال ما زمانی نمایان می شود که رفتار هایی انجام دهیم که حاکی از توجه ما به طرف مقابل است (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵). همزمان با گوش دادن و تمرکز دقیق، بررسی ایده ها و تعمق در آنها؛ گوش دادن ماهرانه برای تمیز معانی احساسی و استدلالی از یکدیگر؛ نشان دادن واکنش مناسب به یک سخنرانی استدلالی، تفسیر شفاهی یک متن ادبی یا یک سخنرانی علمی (آموزشی) با عنوان یک شنونده (قادری دوست و دانای طوسی، ۱۳۸۹).

دومین معنا گوش دادن منفعل است. این نحوه ی گوش دادن بر جنبه های پنهان رفتار شنونده اطلاق می شود. مثلاً ممکن است به طور پنهانی و بدون فرستادن پیام های کلامی و غیر کلامی، به صحبت های شخص مقابل گوش فرا دهیم. بنابراین در گوش دادن منفعل بدون آن که رفتار خاصی انجام دهیم که نشانه ی توجه ما به دیگران است، اطلاعات آنان را جذب می کنیم (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

در روابط بین فردی، ما با مهارت گوش دادن فعال که شامل پیام های کلامی و غیر کلامی است، سرو کار داریم. لذا برای کسب این مهارت باید رفتار های کلامی و غیر کلامی آن را بشناسیم. پیام کلامی مانند بیان استنباط خود نسبت به نقطه نظر های اصلی و احساسات گوینده با لحنی دوستانه، و پیام های غیر کلامی مانند تصدیق سخنان طرف مقابل با استفاده از حالات چهره می باشند. بنابراین با توجه به مطالب فوق، گوش دادن را این طور تعریف می نماییم: گوش دادن عبارت است از "فرآیند شنیدن و انتخاب، جذب و سازماندهی، به خاطر سپردن و دادن پاسخ های مشخص به محرک های شنیداری و غیر کلامی". در این تعریف تأکید بر دریافت و فهم درست از علائم کلامی و غیر کلامی است (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

الف) علائم کلامی:

یکی از نشانه های اصلی خوب گوش دادن در تعاملات اجتماعی استفاده از علائم کلامی است. این علائم به صورت تصدیق، تحسین، انعکاس احساسات، تعبیر و تفسیر کردن و ... در گفتار ما ظاهر می شود. بهره مندی از گفتار در تعاملات اجتماعی باید متعادل و متناسب با وضعیت و احوال شخص مقابل باشد؛ زیرا افراط و تفریط در گفتار با پرسش سوالات نابجا، باعث بی انگیزه شدن طرف مقابل به ادامه تعامل، از بین رفتن جو اعتماد و در نتیجه عدم کسب اطلاعات دریافتی کافی می شود (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).



۱) تصدیق: این نوع از علائم کلامی شامل کلمات و عباراتی است که نشانه تایید یا موافقت با اعمال و گفتار طرف مقابل است. از تصدیق برای تقویت قسمت های مهم گفتار طرف تعامل و جهت دادن به آن استفاده می نماییم. نمونه های آن عبارت اند از "بله"، "درسته"، "همینطور است که شما می گوئید" و صدای غیر لغوی مانند "اهوم".

۲) تحسین: تحسین هم مانند تصدیق نوعی تقویت مثبت است. ولی فراتر از یک تایید ساده یا توافق با گفتار و اعمال طرف مقابل است. از انواع تحسین کلامی می توان به عبارتی مانند "آفرین"، "چه جالب!"، "ادامه بده"، "عالیه" اشاره نمود که متناسب با وضعیت به کار می روند.

۳) انعکاس احساسات: انعکاس احساسات نوعی همدردی (شاخه ای از مهارت زندگی است) به حساب می آید و کاربرد آن زمانی است که شخص مقابل نیاز به یک همدرد برای کسب آرامش دارد. مثلاً وقتی کسی ناراحت، عصبانی و آشفته حال است، باید از این فن استفاده نمود. برای بازگرداندن احساسات باید به دقت به صحبت های طرف مقابل گوش فرا دهیم تا از نیاز ها و مسائل اصلی او با خبر شویم و گفتار خود را بر اساس آن نیاز ها تنظیم نماییم.

۴) تعبیر و تفسیر کردن: با استفاده از گنجینه لغات شخصی خود، مطالبی را که شنیده ایم برای گوینده تفسیر می کنیم. با این کار مطمئن می شویم که سخنان وی را درست فهمیده ایم و همچنین نشان می دهیم که در طول تعامل با دقت به سخنانش گوش داده ایم (خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

ب) علائم غیر کلامی:

پاسخ های غیر کلامی نیز نقش مهمی در گوش دادن بازی می کنند. برخی از این رفتار ها نشانه ی توجه به گوینده و برخی هم نشانه ی بی توجهی به اوست که باید به آنها اهمیت داد. از علائم غیر کلامی رایج می توان به "تکان دادن سر"، "حالات چهره"، وضعیت بدنی"، "تماس چشمی مستقیم" اشاره نمود که در ذیل به تفسیر اجمالی این موارد می پردازیم.

۱) تکان دادن سر: سر تکان دادن در مذاکره، علامت توجه به گفته های طرف مقابل است. این مسئله باعث تشویق گوینده به ادامه تعامل و در نتیجه کسب اطلاعات بیشتر توسط ما می شود.

۲) حالات چهره: حالت چهره بیانگر هیجانات درونی ما می باشد که نسبت به صحبت های شخص مقابل ابراز می کنیم. مانند "بالا انداختن ابرو ها" که نشانه تعجب شنونده است.

۳) وضعیت بدن: وضعیت بدن می تواند، معرف نگرش های مثبت و منفی و سطح هیجانات و تمایلات باشد. لذا باید به نحوه نشستن یا ایستادن بسیار توجه نمود؛ زیرا طرف تعامل از وضعیت بدنی ما تصمیم به ادامه یا قطع مذاکره می گیرد.

۴) تماس چشمی مستقیم: نشانه گوش دادن به گفته های طرف مقابل است. حال اگر شنونده باشیم، بیش از وقتی که صحبت می کنیم از نگاه استفاده می نماییم و نسبت به گوینده نگاه های طولانی تری داریم (سلیقه دار، ۱۳۸۵؛ نقل در خلبانی همدانی، ۱۳۹۵).

تجزیه و تحلیل مهارت گوش دادن در برنامه درسی دوره متوسطه ایالت نیوجرسی آمریکا

در چارچوب برنامه ی درسی زبان ملی ایالت نیوجرسی، به دانش آموزان آموزش داده می شود تا در موقعیت های گوناگون به اطلاعات منابع متفاوت با دقت گوش دهند. گوش دادن عبارت است از فرآیند شنیدن، دریافت، ساخت معنا از شنیده ها و واکنش به پیام های کلامی و غیر کلامی. پس گوش دادن مجموعه چند فعالیت است و به صورت تکی و جدا صورت نمی گیرد. با گوش دادن فعال، دانش آموزان زبان و ارتباطات را می فهمند و از آن لذت می برند. آنها بسته به هدف گوش دادن (مثل گوش دادن به صدای حروف برای کسب آگاهی واج شناختی، فهم، گرفتن اطلاعات، ارزیابی یک پیام، لذت بردن) از مهارت های شنیداری متفاوتی استفاده می کنند. این خصوصیات نشان دهنده تاثیر بافت و موقعیت بر آموزش است و نشان می دهد که بسته به موضوع، هدف گوش دادن (گوش دادن به منظور انتقاد و تحلیل، گوش دادن التذادی، و یا گوش دادن فعال و ...) و اهمیت مطلب، راهبرد خاصی توصیه می شود. شنوندگان اثر گذار می توانند فعالانه گوش دهند، سخنی را با بیان دیگر بگویند، توضیح و پاسخ دهند و پیام هایی را که می شنوند ارزیابی کنند. ضمن اینکه، باید همزمان با گوش دادن، ایده ها را بررسی و در آنها تعمق کنند و برای تمایز گذاشتن میان معانی احساسی و استدلالی ماهرانه گوش بدهند؛ که همه اینها از ویژگی های گوش دادن انتقادی است (قادری دوست و دانای طوسی، ۱۳۸۹).

علاوه بر این، در چارچوب برنامه درسی یاد شده، به دانش آموزان آموزش داده می شود که برای قضاوت درباره مطالب گفتاری دیگران و خلاصه کردن آنها باید گوش دهند و قادر به ارزیابی باور پذیری گوینده باشند. دیگر اینکه تشخیص دهند که در فرم های شفاهی چه وقت از شعار و استدلال استفاده می شود. این موارد همگی از ویژگی های سواد انتقادی است. خلاصه اینکه، در چارچوب برنامه درسی زبان ملی ایالت نیوجرسی، شیوه آموزش



مهارت گوش دادن نیز انتقادی است. در آموزش گوش دادن، به برقراری ارتباط با مخاطب از طریق ارائه پاسخی مناسب به وی در یک سخنرانی استدلالی، تفسیر شفاهی متن ادبی و یا سخنرانی علمی یا آموزشی و یا در کل گوش دادن به یک بحث و ارائه پاسخ مناسب به آن نیز توجه شده است. در خاتمه توجه به این مطلب خالی از لطف نیست که دانش آموزان می بایست متوجه شوند که آنچه می گویند، می خوانند، می نویسند و می بینند در محتوا و کیفیت تجارب شنیداری آنها تاثیر دارد و این تاثیر ارتباط و انسجام این مهارت با سایر مهارت های زبانی را تبیین می کند (قادری دوست و دانای طوسی، ۱۳۸۹).

نتیجه گیری

گوش دادن یک مهارت و شامل شنیدن و درک مطلبی است که به صورت شفاهی بیان می شود و نیازمند آموزش است. محققان پس از بررسی های مطالعاتی و تحقیقی بسیاری که در این باره انجام داده اند، معتقدند که مهارت گوش دادن تأثیر مستقیمی بر روند یادگیری دارد از این رو به نظر می رسد این مهارت می بایست به افراد آموزش داده شود که این مهم مستلزم شناخت دقیق عوامل موثر در گوش دادن است. بنابراین و پس از حاصل شدن این شناخت ها به راه های تقویت مهارت گوش دادن در افراد پرداخته شود.

آموزش مهارت گوش دادن باید از همان دوران کودکی و توسط والدین آغاز شود و بعد از آن در مدارس توسط معلمان ادامه پیدا کند. آموزش و پرورش به عنوان مهم ترین نهاد آموزشی کشور باید این روند آموزش مهارت گوش دادن را ابتدا به معلمان و سپس توسط معلمان به والدین آموزش دهد، چرا که محقق شدن هدف این برنامه که همان تقویت مهارت گوش دادن و به تبع آن بالا بردن سطح یادگیری کودکان است، قدم بزرگی در رسیدن به اهداف آموزشی کشور است.

انتظار می رود در مدارس و به ویژه مدارس ابتدائی باید مهارت گوش دادن در دانش آموزان تقویت شود، به گونه ای که دانش آموزان با دقت به مطالب شنیداری گوش دهند، با گوینده ارتباط برقرار کنند، بر سخن وی تمرکز داشته باشند و نکات خاص و مهم را به خاطر بسپارند. در گفت و گو های کلاسی مشارکت فعال داشته باشند و نظر بدهند. همچنین به عکس العمل های دیگران نیز گوش فرا دهند و برای شفاف کردن درک خود، سوال بپرسند. در گوش دادن موثر همچنین لازم است دانش آموزان برخی علائم کلامی و غیر کلامی را نیز به کار بگیرند. بنابراین انتظار می رود که در پایان دوره ابتدائی مهارت گوش دادن به خوبی در دانش آموزان تقویت شده باشد.

منابع

- بقایی مقدم، پوریا، ظهوریان، زهرا و قهرمانلو، محمد (۱۳۹۵). بررسی فرآیندهای شناختی زیربنایی در درک مهارت گوش دادن آزمون آیلتنس. فصلنامه مطالعات زبان و ترجمه (دانشکده ادبیات و علوم انسانی)، ۲: ۹۷-۱۱۲.
- خلبانی همدانی، سعید (۱۳۹۵). مهارت های مدیریت ارتباطات و گوش دادن موثر. سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری. استانبول، ترکیه.
- دانای طوسی، مریم و بازیار، مهدی (۱۳۹۱). شاخص های آموزش گوش دادن در دوره ابتدائی؛ شواهدی از برنامه درسی زبان ملی چند کشور پیشرو در زبان آموزی و ایران. فصلنامه نوآوری های آموزشی، ۴۱: ۸۹-۱۱۲.
- قادری دوست، الهام و دانای طوسی، مریم (۱۳۸۹). مطالعه اهداف و مولفه های آموزش مهارت های زبانی (خواندن، نوشتن، گوش دادن و سخن گفتن) در برنامه درسی زبان فارسی دوره متوسطه ایران. فصلنامه نوآوری های آموزشی، ۳۵: ۲۳-۶۵.
- نجفی پاژکی، معصومه، دادرش، محمد، دستجردی کاظمی، مهدی و مراد صحرایی، رضا (۱۳۹۷). تدوین استاندارد های مهارت گوش دادن و سخن گفتن در دوره اول ابتدائی. فصلنامه مطالعات برنامه درسی ایران، ۴۸: ۱۰۷-۱۴۰.