

# بهبود مهارت‌های ارتباطی آموزگاران



روش‌های بهبود مهارت‌های  
کلامی قسمت اول

## آنکور چیست؟

آنکور در لغت به معنی تکیه‌گاه و لنگر یک کشتی، و در اصطلاح به معنی نگه داشتن موضوع یا مطلب مورد نظر در نقطه‌ای مشخص از ذهن است. آنکور را می‌توان با اختلال هراس (فوبیا) توضیح داد. هراس حالتی است که فرد برای یک‌بار با چیزی مواجه شده و احساس مربوط به آن را آموخته است. آنکور نیز همین‌گونه است. این واژه در اصطلاح روان‌شناسی عبارت است از استفاده از یک سرنخ برای به‌خاطر آوردن خاطره یا موضوعی خاص. این سرنخ‌ها یا نمادهای توانمند کلامی، غیر کلامی یا نمادین باشند. از منظر روان‌شناسی رفتاری، کلمه‌ی آنکور یادآور تجربه‌های پاولف با سگ‌هاست. در این آزمایش که با صدای زنگ و بر پایه‌ی اصل هم‌زمانی به سگ غذا داده می‌شود، رابطه‌ی وجود دارد که نوعی آنکور است.

پس می‌توان گفت مراحل ایجاد یک آنکور مرتبط با هم‌زمانی دو تجربه است؛ مثلاً بوی نان شمارا به یاد کودکی‌تان می‌اندازد. پیراهن مشکی شما را به یاد عاشورا یا از دست دادن عزیزی می‌اندازد یا تشویق قبلی در کلاس ریاضی، در کلاس‌های ریاضی دیگر، آن حالت را به یاد شما می‌اندازد. در نهایت یک تجسم درونی همگی آن‌ها را بر فرد عارض می‌کند. بنابراین می‌توان آنکورها را به‌طور عمده‌ی نیز ساخت و در زمانی‌هایی که احتیاج به احساس و تفکری خاص داریم،



محمدحسن بهروزیان  
مدرس بازنشسته‌ی دانشگاه فرهنگیان

در مباحث پیشین درباره‌ی ان‌ال‌پی به‌عنوان مؤثرترین مکتب در خصوص بهبود ارتباط کلامی و غیر کلامی آموزگاران مطالبی مطرح شد. این روش راهکاری برای تغییر و اصلاح رفتار دانش‌آموزان از طریق هدایت فرایندهای یاددهی و یادگیری است. همچنین بیان شد که چگونه می‌توان، با به‌کارگیری فنون ان‌ال‌پی، به نتیجه‌های دلخواه خود برای کسب موفقیت‌های آموزشی با شاگردان دست پیدا کرد. به شیوه‌هایی که باعث می‌شوند زندگی انسان به‌طور علمی و عملی متحول شوند نیز اشاره شد. این مقاله در ادامه‌ی مطالب پیشین راهکارهای خاص دیگری را به‌منظور تغییر سریع و ماندگار در رفتار دانش‌آموزان برای آموزگاران دوره‌ی ابتدایی مطرح می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** آنکور، طراحی آنکور، آنکورهای بصری، آنکورهای سمعی، آنکورهای لمسی

آن را در خود تولید کنیم؛ مثلاً حالتی را که یک مشت زن (بوکسور) نیاز دارد تا وارد سکوی مشت زنی (رینگ) شود، می تواند با آنکور در خود ایجاد کند. برای ساختن یک آنکور باید محرک را با یک احساس همراه کنید تا همیشه یادآور یکدیگر باشند. ساخت آنکور بر اساس قانونی است که در آن علائم حسی (معمولاً لمسی)، بصری و شنیداری در فرد جمع شوند. عمل این گونه آنکور مانند فشار دادن نوعی دکمه‌ی روانی است که می تواند ناحیه‌ی به خصوصی از مغز را برای تولید رفتار شناختی یا عینی مربوط فعال سازد. بحث آنکورها در آن ال پی به رابطه‌ی محرک‌ها و واکنش‌های مربوط به آن‌ها می پردازد. ساختن آنکور می تواند در روند فعالیت‌های یاددهی و یادگیری، در دوره‌های متعدد آموزشی، ابزاری مفید برای فعال سازی ذهنی به همراه خلاقیت، یادگیری و تمرکز در مطالب آموزشی باشد.

### روش طراحی آنکورها

طراحی یک تکیه‌گاه ذهنی به این نیت انجام می شود تا وضعیتی ذهنی را که برای موقعیتی مشخص مورد نیاز است، ایجاد کند؛ مثلاً موقعیتی برای آرمش امتحان دادن یا کنترل خشم.

### انواع آنکورها

تکیه‌گاه‌های ذهنی می توانند در چهار دسته باشند: بصری، سمعی، حسی حرکتی و همچنین بویایی و چشایی.

### آنکورهای بصری

به تصویرهایی که می توانند جنبه‌های ذهنی یا عینی داشته باشند و همراه با خود احساس یا فرایند تفکر را در دانش آموزان راه اندازی کنند،

تکیه‌گاه دیداری گفته می شود. آنکورهای دیداری یا عینی اند یا ذهنی. آنکورهای دیداری عینی شامل تصویرها، اشیا یا از این قبیل موارد می توانند باشند. آنکورهای دیداری ذهنی عبارتند از هر موضوع ذهنی که توسط آن مطلب مورد نظر یادآوری شود.

چون تکیه‌گاه‌های دیداری عینی همیشه همراه ما نیستند؛ بنابراین تکیه‌گاه‌های دیداری ذهنی از آن‌ها برترند. مثلاً شکل گیری اعتماد به نفس در مسابقات یا امتحانات با ایجاد یک تکیه‌گاه مناسب می تواند شرایط کسب موفقیت را ایجاد کند.

نکته مهم در یادگیری آنکورهای دیداری یا عینی این است که این آنکورها باید با یک احساس پیوند زده شود تا در موقعی که نیاز به احساس مورد نظر داریم، آن تصور را فراخوانی کنیم و بدین وسیله به احساس مطلوب دست پیدا کنیم.

### آنکورهای شنیداری

اگر یک صدای درونی یا بیرونی مانند یک موسیقی خاص را با احساسی که در آن زمان داشته ایم پیوند بزنیم، هرگاه آن صدا را با گوش (بیرونی) یا حس (درونی) درک کنیم، به آن موقعیت قبلی برمی گردیم؛ مانند باز داشتن فردی از انجام کاری توسط لحن ترسناک یا تولید احساس موفقیت در آزمون در کسی باشنیدن جمله‌ای مناسب.

### آنکورهای حسی

این آنکورها شامل آنکورهای لمسی، بویایی و چشایی می شوند. حس لمسی یکی از قوی ترین انواع آنکورهاست. همچنین حس بویایی نیز بسیار اثر گذار است؛ مثلاً در آغوش گرفتن در موقع شادی یا غم یا هر رابطه‌ی عاطفی دیگر، بنا به درجه‌ی فشاری که طرفین با دست‌های خود به

یکدیگر وارد می آورند، می تواند نماد احساس‌ها و نیت‌های متفاوت باشد.

لمس کردن مچ دست: افزایش اعتماد به نفس، دست بر شانه‌ی فرد گذاشتن: احساس غم و اندوه، مالیدن بالای پیشانی: احساس آرامش و آسودگی.

استفاده از عطری به خصوص: احساس پیروزی در آن زمان.

قوی ترین آنکورها از نمونه‌ی ناخود آگاه آن هستند؛ یعنی فرد نداند که چه چیزی در حال جفت شدن با چیز دیگری در درون وی است. برای ایجاد یک آنکور مراحل زیر را انجام دهید:

۱. تصمیم بگیرید و تعیین کنید چه وضعیتی را می خواهید به عنوان یک تکیه‌گاه ذهنی در آورید، وضعیتی مثل آرمش داشتن. این وضعیت ذهنی می تواند شامل اعتماد به نفس، خوش حالی، انگیزش و حتی برانگیختن دانش آموزان برای فعالیت‌های آموزشی به صورت فردی یا گروهی نیز باشد.

۲. یک یا چند تکیه‌گاه را که می خواهید به واسطه آن احساس بالا را در خود بسازید، تعیین کنید. این تکیه‌گاه بهتر است شامل نقاطی از بدنتان باشد، مثل مچ دست، بالای پیشانی، دست کردن در موهای خود، قرار دادن یک گیره در دست خود و فشار دادن به آن.

۳. یک خاطره را به یاد آورید. شرایطی را تصور کنید که در آن احساس مطلوبتان را با تکیه‌گاه جفت کنید. در خاطره خود غرق شوید و همه‌ی جزئیات مربوط به آن را به یاد آورید.

### ارتباط‌های غیر کلامی

- ارتباط چشمی
- تن صدا
- لمس (نحوه‌ی دست دادن یا ...)
- ژست‌ها (حالات، اطوار، اداها و ...)
- وضعیت بدن (محل قرار گرفتن بازوها، دست‌ها، پاها، نحوه‌ی نشستن، ایستادن و ...)
- ظاهر فیزیکی (روش لباس پوشیدن، حمل وسایل خاص و ...)
- حریم و فاصله شخصی
- بیان صورت (تغییر حالات چهره)
- فرآزبان (آه کشیدن، گلو صاف کردن، خمیازه کشیدن، سکوت، مکث)
- به کارگیری وسایل (نمایش اشیا یا مادی)
- گوش دادن
- چهره و حالات چهره
- حالت‌های دست دادن
- شیوه‌های خارش و مالش اندام‌ها
- حرکات مختلف دست
- حرکات مختلف پا
- حالات مختلف نشستن
- حرکات مختلف سروا جزای آن

