



مشاهده درنگ ارزیابی

- ما اصلاً شیمی نمی‌فهمیم خانم!
- ممکنه بیشتر توضیح بدی؟ کدوم قسمتشو نمی‌فهمی؟
- همه رو
- منظورت اینه که فصل گرمای شیمی رو که تازه تموم کردیم، نفهمیدی؟
- بله، نفهمیدم.
- خب. یعنی تفاوت دما و گرما و انرژی گرمایی را نفهمیدی؟
- نه خانم. اونهارو خوب نفهمیدم!
- واکنش گرماگیر و گرماده و رسم نمودار هاش برات سخت بود؟
- اون‌ها که راحت بودن.
- آها. نکنه محاسبه آنتالپی و استفاده از قانون هس را خوب یاد نگرفتی؟
- آره دقیقاً. خیلی سخته! گیج می‌شم.
- نمی‌فهمم باید چکار کنم.
- وقتی من پای تخته نمونه اون رو حل کردم، تو متوجه شدی؟
- بله. اون موقع احساس کردم می‌فهمم، اما وقتی خودم خواستم حل کنم، هر کاری کردم نشد.
- آهان. خب بیار ببینم کدوم مسئله بود که نتونستی حل کنی؟

ممکن است در حالت تدافعی قرار گیرد:

- ما اصلاً از شیمی هیچی نمی‌فهمیم.
- خب، معلومه. وقتی سرکلاس درست گوش نمی‌دید، همینه دیگه! این همه کامل براتون توضیح دادم و مثال حل کردم! سؤال دادم که توی خونه حل کنید. دیگه باید چکار کنم که شما بفهمید؟

یا می‌تواند در جایگاه بهانه‌تراشی و حمله قرار گیرد:

- ما اصلاً از شیمی هیچی نمی‌فهمیم.
- می‌دونم، مشکل اینجاست که شماها پایه‌تون ضعیفه! من شیمی رو هر جورم که بخوام به شما درس بدم، وقتی ریاضیتون آنقدر اوضاعش خرابه، نمی‌تونید یه مسئله شیمی حل کنید. از ادبیاتتون که نگم، معنی سؤال رو نمی‌فهمید. من یه چیز نوشتم، شما رفتی یه چیز دیگه جواب دادی.

این به آن معنا نیست که ما هیچ‌گاه نباید ارزیابی کنیم و لازم است همیشه بی‌طرف بمانیم! نکته کلیدی ماجرا این است که قادر باشیم مشاهده را از ارزیابی جدا کنیم.

در این الگوی ارتباطی، دانش‌آموز به تدریج درمی‌یابد که برای رفع مشکل خود لازم است ابتدا دقیقاً با نیاز خود آشنا شود، سپس از واژه‌هایی استفاده کند که نیاز او را به درستی به شنونده منتقل کنند.

در چنین شرایطی، هم معلم احساس سرخوردگی را تجربه می‌کند و هم دانش‌آموز. در نهایت هم مجادله‌ای لفظی بین دانش‌آموز و معلم صورت می‌گیرد و هر دو آسیب می‌بینند.

اما در موقعیت اول، معلم با تمرکز بر آنچه احتمالاً پشت جمله «ما اصلاً از شیمی هیچی نمی‌فهمیم» قرار دارد، درمی‌یابد که دانش‌آموز دقیقاً از این جمله چه هدفی دارد. پس معلم به‌طور غیرمنتظره با او همدلی می‌کند. البته

ما نیاز داریم آنچه را می‌بینیم، می‌شنویم یا لمس می‌کنیم و بر سلامت جسم و روح ما مؤثر است، بدون در آمیختن با ارزیابی، مشاهده کنیم. اگر مشاهده و ارزیابی را با هم بیامیزیم، امکان اینکه کسی اصل پیام ما را دریافت کند، بسیار کم می‌شود، زیرا شنونده احساس می‌کند در حال نقد شدن است و حالت تدافعی می‌گیرد.

اگر هنگام شنیدن و سخن گفتن به این نکته توجه کنیم، می‌توانیم جلوی بسیاری از مجادله‌ها و سوءتفاهم‌ها را بگیریم. در واقع، زبان ما ابزار ناقصی است که همیشه قادر نیست منظور واقعی ما را بیان کند. بسیاری اوقات آنچه شخص می‌خواهد بگوید، با آنچه به زبان می‌آورد، یکی نیست. از طرف دیگر، آنچه می‌شنویم با آنچه دریافت می‌کنیم، فاصله زیادی دارد.

در این مثال، دانش‌آموز با خشم انبارشده حاصل از ناتوانی در حل مسائل مربوط به قسمتی از درس خود و احساس نگرانی بابت عواقب این ناتوانی، از جملاتی استفاده می‌کند که از نگاه معلم می‌تواند به معنای نادیده انگاشتن همه زحمات تدریس او باشد. در این حالت می‌توان انتظار داشت معلم عکس‌العمل‌های متفاوتی داشته باشد.