

הקשבה - אבן הפינה של תהליך הלמידה

שרה זמיר¹, אוניברסיטת בן-גוריון קמפוס אילת והמכללה האקדמית לחינוך "אחוזה"

מידע במסגרת החינוכית ומחוצה לה, מתבצע באמצעות ההקשבה; קל וחומר במסגרת אקדמית המושתתת על סיטואציית ההרצאה הקונבנציונלית.



שרה זמיר

המונח "הקשבה פעילה" שאול מהפסיכולוגיה ההומניסטית, והוא מייצג פעילות מנטלית מאומצת הדורשת מן הפרט ריכוז רב והתעלות על כל מקורות ה"רעש" בתקשורת, הן החיצוניים והן הפנימיים. המקשיב הפעיל אינו רק מקשיב באוזניו, אלא קולט בחושיו את המסר המועבר אליו ומעמת במחשבתו את הנאמר לו עם המאוחסן בתודעתו. הקשבה פעילה היא הקשבה גם למה שלא נאמר במפורש ולמה שנאמר בין השיטין, למסרים המילוליים והבלתי מילוליים, תוך הפגנת עניין של ממש בדובר ובדבריו^{2,3}. אף-על-פי שרוג'רס טבע את המונח "הקשבה פעילה" בהקשר הפסיכולוגי-טיפול, הושאל המונח לתחומים רבים הדורשים כשירות של ניהול שיח.

פרופיל ההקשבה שלנו

הצורה החיצונית של ההקשבה מטעה, שכן קל מאוד לדייף רושם של הקשבה על-ידי אימוץ "פזת המקשיב". אכן, מי מאיתנו, סטודנטים וסטודנטים לשעבר, לא עשה זאת? הרי כל מה שנדרש הוא להתבונן במרצה, להניד את הראש מפעם לפעם ולהנהן בהסכמה, בשעה שמחשבותינו מצויות למעשה הרחק הרחק מאולם ההרצאות. אין קושי להעריך כיצד אנו מדברים, כותבים וקוראים, הואיל ומיומנויות אלו ברורות וגלויות לעיני כול. אולם כיצד מעריכים את מיומנות ההקשבה? להלן תמצית של תרגיל לסטודנטים, המאפשר לאמוד את איכות ההקשבה⁴:

לאחר השתתפותכם בהרצאה, רישמו את כל הדברים שעשיתם מלבד הקשבה לפי שיטת 4XD, היינו, ארבע פעולות שתחילתן באות D: חלימה בהקיץ (Day dreaming), מעקף³ (Detouring), וכחנות (Debating) ותכנון (Designing). להלן הפירוט:

חלימה בהקיץ (Day dreaming)

בראש הרשימה מצויים החלומות בהקיץ, ההזיות והדמיון המנתקים את הסטודנטים המקשיבים מרצף ההקשבה ומפנים אותם לערוץ שונה, המנותק לחלוטין מסביבתם המיידית. כאשר יש לסטודנטים שליטה על "בריחה" זו אל עולם הדמיון, הם יכולים לפתוח את ערוץ הבריחה או לחסמו כרצונם. כאשר החלימה בהקיץ מתרחשת ללא כל שליטה מצידם, הרי הם נתונים לחסדי הרגליהם.

מעקף (Detouring)

גם כאן מתקיימת התנתקות מדברי המרצה, אך בחלימה בהקיץ יש ניתוק מוחלט מדברי המדבר כבר מן ההתחלה,

למרות תדמיתה הפסיבי לכאורה של ההקשבה, סיטואציית ההרצאה האקדמית מחייבת הקשבה פעילה מצד הסטודנט. מטרתו העיקרית של המאמר היא לשטוח את המכשולים שעומדים בפני הקשבה יעילה ואת דרכי ההתמודדות עימם. ההנחה היא כי מודעות המרצה לתהליך הלמידה בכלל ולאופן ההקשבה של הסטודנטים בפרט יסייעו בקידום ההוראה במסגרת האקדמית.

בתהליך ההוראה והלמידה ההקשבה היא מיומנות תקשורת מרכזית ומהותית הנדרשת הן מן המורה והן מן התלמידים. אולם בסיטואציית ההרצאה הפרונטלית מוטל עיקר העיסוק בהקשבה על הסטודנטים, הנדרשים להתעלות מעל לרעשים, חיצוניים כפנימיים, המחבלים באיכות הקשבתם.

הבנת פרופיל ההקשבה היעילה, מודעות למכשולים העומדים בדרכה וההתמודדות עימם – כל אלה עשויים לסייע לסטודנטים בתהליך ההקשבה ובתוך כך גם לקדם את תהליכי הלמידה במסגרת האקדמית.

הקשבה כמיומנות תקשורת אקטיבית

הקשבה נחשבת לא אחת מיומנות תקשורת שולית מבין ארבע מיומנויות התקשורת: דיבור, קריאה, כתיבה והקשבה; זאת הואיל והיא נתפשת בטעות כמיומנות פסיבית, שאינה דורשת מן המתקשר יכולות תקשורת מיוחדות. אולם בחינת סדר יומם של רוב האנשים מוכיחה כי אדם העוסק בתקשורת מילולית, מקדיש חלק ניכר מן הזמן לפעילות ההקשבה בהזדמנויות שונות ומגוונות: הקשבה משמשת מקור להנאה במפגשים חברתיים ובאירועי תרבות כתאטרון, שירה ומוזיקה. רבות מן הבעיות האישיות, החברתיות והארגוניות נפתרות דרך תקשורת ישירה המערבת הקשבה לזולת. הקשבה נהוגה בקרב אנשי מקצוע (פסיכולוגים, יועצים וסוציולוגים) לצורך הפגנת אמפתיה: הקשבה אמפתית כרוכה במעורבות אמיתית בעולמו של האחר, והיא יכולה לחמם ולהעשיר את היחסים האנושיים בעולם קר ומנוכר. וכמובן, רוב תהליך הלמידה, שעיקרו הטמעת

1. דר' שרה זמיר, sara_zamir@walla.com

ואילו כאן מתרחש הניתוח של מאוחר יותר; הסטודנטים המקשיבים פונים לאסוציאציות חופשיות שונות, אך עושים זאת על סמך דברי המרצה.

וכחנות (Debating)

זהו ההרגל להתווכח עם המרצה, בעודו מנסה להסביר את רעיונותיו. דרך זו להתחמק מהקשבה היא פופולרית, הואיל והיא מהנה למדי ומהווה מעין "התאגרפות מנטלית". אמנם חשוב לבקר את דברי המרצה המדבר – אך חשוב לבקר את הרעיונות כיחידות שלמות ומושלמות ולא חלקים מהם. כאשר אנו מתווכחים, איננו מקשיבים. אנשים רבים חושבים שאם יתווכחו בקולי קולות ויתקיפו מילולית, יזכו להשפיע על האחר. ברוב המקרים אין זה כך, הואיל והדבר מעורר התנגדות מצד הדוברים, שאינם זוכים להשלים את ניסוחיהם.

תכנון (Designing)

כשאנשים שונים מדברים, ותורנו לדבר עומד להגיע (או שאנו פשוט מעוניינים לדבר כדי להיראות או להרגיש אקטיביים יותר), אנו מתכננים מה לומר וכיצד לומר זאת. תכנון זה מצריך אנרגיה רבה ומטה את הקשב מדבריהם של אחרים אל ה"חזרות", שאנו עורכים לקראת "ההופעה על הבמה". ככל שהסטודנטים יחושו חרדה גדולה יותר מיסוטואציית השיעור, כך הם ייטו לנקוט תהליכי "תכנון" רבים יותר, קודם שיביעו את עצמם במליאה.

עיסוק רב בארבע "דרכי המילוט" שנמנו לעיל, מורה על קושי בסיסי במסוגלות ההקשבה. קושי זה מקרין, ללא ספק, על דפוסי הלמידה של הסטודנטים ופוגם ביכולותיהם כתלמידים.

מכשולים בפני הקשבה יעילה

רבים מן המכשולים בפני הקשבה יעילה טמונים בדובר ובדרכו להעברת המסר; בסיטואציית ההרצאה יהיו אלה ה"רעשים" שילבשו פנים שונות: מסר ארוך ומסורבל רווי עודפות (redundancy), עמימות וסתירות פנימיות, רצף לוגי לוקה בחסר, הגשה מונוטונית וחסרת מעוף של המסר, התעלמות מאופיו של קהל היעד, גיבוב לשוני ועוד.⁵ בד בבד, מכשולים בפני הקשבה יעילה מקורם גם בסטודנטים עצמם, ולפיכך מצויים בתחום אחריותם.

להלן שבעה היבטים עיקריים שעלולים להכשיל את הסטודנטים במהלך הקשבתם:⁶

1. הזנחת אמצע המסר

אנשים רבים מניחים בטעות כי די להפנות קשב לתחילת המסר ולסופו כדי להבין במה מדובר. ההנחה המוטעית גורסת כי מסר מתמצה בפתיח שלו, שבו מנוסח ה"בקרוב" של מה שעומד להיאמר, ובסיומו שבו מסוכם כל מה שכבר נאמר. אי-לזאת הם אינם מקשיבים לאמצעו של המסר, שהוא למעשה עיקר המסר, וגורעים מעצמם מידע חשוב ורלוונטי.

2. עיגול המסר

במתמטיקה, כאשר מוטל עלינו לערוך "בראש" פעולות חשבוניות במספרים הכוללים שברים, אנו מעגלים את המספרים למספרים שלמים כדי להקל על מלאכת החישוב. נטייה זו מתקיימת, למרבה הפלא, גם בתהליך ההקשבה; אנו נוטים "לעגל" את המסר על-ידי סיווג

לקטגוריות פשוטות וברורות והפיכתו לפשוט יותר גם במחיר הפסד תוכני.

3. אופי ההפחתה שבהקשבה

המקשיבים הגרועים נוטים לתקן מסר חדש ולהתאימו כדי שידמה יותר למסרים קודמים, שאותם הטמיעו בעבר. המקשיבים הטובים, בניגוד למקשיבים הרעים, נערכים לקליטת מסרים חדשים ואינם מתפתים לסווגם תחת כותרות ידועות ומוכרות.

4. לשמוע מה שמצפים לשמוע

בדרך כלל המקשיבים נוטים לתקן מסרים כדי שיתאימו לציפיותיהם. לפיכך, המקשיבים הגרועים אינם מאזינים כלל או מפסיקים להקשיב במחצית הדרך של המסר, והם עושים זאת, מכיוון שהם "יודעים" מה הדובר עומד להגיד. המקשיבים הטובים לעולם יצפו למידע חדש.

5. "אתה מסכים אתי"

יש הנוטים לתקן מסרים כדי שיתאימו יותר לדעותיהם ולעמדותיהם, אם מתוך עצלות לחקור את החדש ואם בניסיון למנוע חיכוך ומחלוקת בינם לבין זולתם. המקשיבים הטובים, לעומת זאת, יילחמו בקביעות בנטייה טבעית זו כדי לשמוע את הנאמר בפועל.

6. הקשבה בשחור-לבן

אצל מקשיבים גרועים קיימת הנטייה לעוות מסרים באופן רגשי או ערכי. כאשר הם מאזינים למסר כלשהו, הם נוטים לסווגו על-פי הפרמטרים של 'אוהב' מול 'שונא', 'טוב ליהודים' מול 'רע ליהודים', 'יפה' מול 'מכוער' וכדומה. זוהי השתקפות של הנטייה ל"שחור-לבן" באדם, שכן פשוט הרבה יותר לשמוע מסר ולקטלגו מיידית כרע או כטוב, מאשר להגדיל את המאמץ הדורש הערכה הבחנתית. נטייה בסיסית זו להקשיב לשדרים במונחים רגשיים או ערכיים מונעת מהשומעים הטמעת היבטים נוספים של המסר.

7. הלחצים של הקבוצה והקשבה "מסוננת"

אנשים נוטים להקשיב, במידה מסוימת, דרך "מסננות התרבות" של הקבוצה; במילים אחרות, המקשיבים מסננים את הנאמר דרך העמדות, התפישות, הנורמות, האינטרסים והאידיאולוגיה של הקבוצה, שהם משתייכים אליה. המקשיבים הטובים מכירים בנטייה זו ומודעים לסובייקטיביות של הקשבתם.

כיצד יכולים הסטודנטים להתמודד עם המכשולים הללו?

ניקולס⁷ מציע עשר "מצוות עשה" בתהליך ההקשבה כדי להפכה ליעילה במידה מרבית:

1. מיצאו תחום התעניינות

הקשבה הופכת ליעילה יותר, בעת שאנו מגלים עניין במסרים המועברים אלינו. מקשיבים גרועים נוהגים להכריז על נושא כ"בלתי מעניין" כבר לאחר שמיעת מספר משפטים מועט, והדבר משמש עבורם תירוץ להחלטה שלא להקדיש לו תשומת לב רבה, או שלא להקדיש לו תשומת לב בכלל. מילת המפתח בסיטואציות מעין אלה היא "תועלתיות". לדוגמה, כאשר סטודנטים מצויים בסיטואציה המחייבת אותם להקשבה, אף כי הם סבורים שהם יכולים לוותר עליה, עליהם לשאול את עצמם: "מהו הדבר שיכול להועיל לי?" "האם הנאמר יכול

להפוך בעבורי לשימושי באופן כלשהו"? באופן זה הופכת ההקשבה לאמצעי לאיתור דברים בעלי ערך אישי, בבחינת "אין נושא לא מעניין, יש רק אנשים לא מעוניינים".

2. שיפטו את המסר ולא את המוסר

אנשים רבים מצדיקים את תשומת הלב הדלה מצידם לנאמר בעקבות הערכה נמוכה, שהם חשים כלפי מוסר המסר. היגדים מייצגים לתחושות אלה מצויים לרוב בביקורת הסטודנטים כלפי המרצה: "מתי כבר יפסיק לקרוא מן הכתב ויתחיל לדבר?" או "איזה קול מונוטוני!" המקשיבים הטובים, לעומת זאת, ידעו להבחין בין יחסם למרצה ולאופן התנהלותו לבין המסרים המועברים ואף יהיו מסוגלים להתעלות מעל הסממנים החיצוניים המשמשים אריזת המסר.

3. ניצור נשקם

גירוי יתר כמוהו כחוסר גירוי, ושניהם מזיקים להקשבה יעילה. המקשיבים המגורים והנרגשים יתר על המידה מרגישים דחף חזק להיכנס לדושיח עם הדובר כדי לפרוק את הרגשות, שעוררו בהם הדברים שנאמרו. מצבים כגון אלה נפוצים בעיקר בשיעורים אקדמיים, שיש להם נגיעה ממשית לענייני דיומא בוערים, לסוגיות ערכיות ועוד. ניקולס⁷ מציע ללמוד להתגבר על נטיית לב זו ולהגיב, רק לאחר שהבנתנו את הנאמר שלמה ומושלמת.

4. התמקדו ברעיונות

המקשיבים הטובים מתמקדים ברעיונות מרכזיים ומסוגלים לברור את המוץ מן התבן מתוך בליל הדברים הנאמרים. המקשיבים הגרועים, לעומתם, אינם מסוגלים לאגד את הפרטים הנמסרים להם לכלל רעיון או עיקרון ונצמדים לפרטים באופן נפרד ומנותק. סטודנטים שאינם נוהגים להקשיב בהתאמה לרעיונות המרצה, עלולים לאבד את חוט המחשבה המסייע ליצירת רצף הגיוני בין כל העובדות הנמסרות להם.

5. היו נמישים בכתיבת רשימות

אחת הטכניקות הפופולריות המסייעות להקשבה במסגרת האקדמית היא כתיבת רשימות או ראשי פרקים במהלך ההרצאה. על פי רוב, לכל סטודנט דרך אופיינית וייחודית לערוך את הרשימות, שהוא מורגל אליה ואיננו נוהג לשנותה. על-פי ניקולס⁷, רצוי לסטודנטים לשנות את אופן עריכת הרשימות שלהם ולסגלן למרצה ולסגנונו. דבקות בסגנון רישום אחד, ללא התחשבות בסגנונו של המרצה, פוגמת באיכות ההקשבה ובהטמעת המסרים.

6. השקיעו מאמץ במלאכת ההקשבה

הקשבה יעילה פירושה השקעה לא מבוטלת של אנרגיה. הקשבה, בייחוד במסגרת האקדמית, היא מלאכה קשה המאופיינת בשמירת קשר עין עם המרצה, בריכוז רב בדברים הנאמרים וכמובן בשזירת חוט השני הרעיוני לאורך ההרצאה כולה.

7. התנגדו לרעשים

המקשיבים הגרועים מושפעים בקלות מגורמים חיצוניים ופנימיים המסיטים את עיקר תשומת לבם מן הדברים הנאמרים להם. המקשיבים הטובים, לעומתם, מסוגלים להתגבר הן על רעשים חיצוניים (מוזיקה רועשת, טמפרטורת חדר נמוכה או גבוהה מדי וכדומה) והן על רעשים פנימיים (מחשבות טורדניות) ולהתמקד במלאכת ההקשבה למרות הכול.

8. תרגלו את מוחכם

מקשיבים גרועים אינם מתורגלים בהטמעת חומר קשה ומסובך. מקשיבים טובים, לעומתם, מפתחים "תיאבון" לחומרים מורכבים המציבים אתגר בפני יכולותיהם המנטליות. מודעות ל"עצלות מנטלית" היא תנאי הכרחי לתיקון פגם זה.

9. היו מודעים ל"נקודות חירשות"

לכל אחד מאיתנו "נקודות חירשות" המפריעות לנו לקלוט נכוחה מסרים המועברים אלינו.

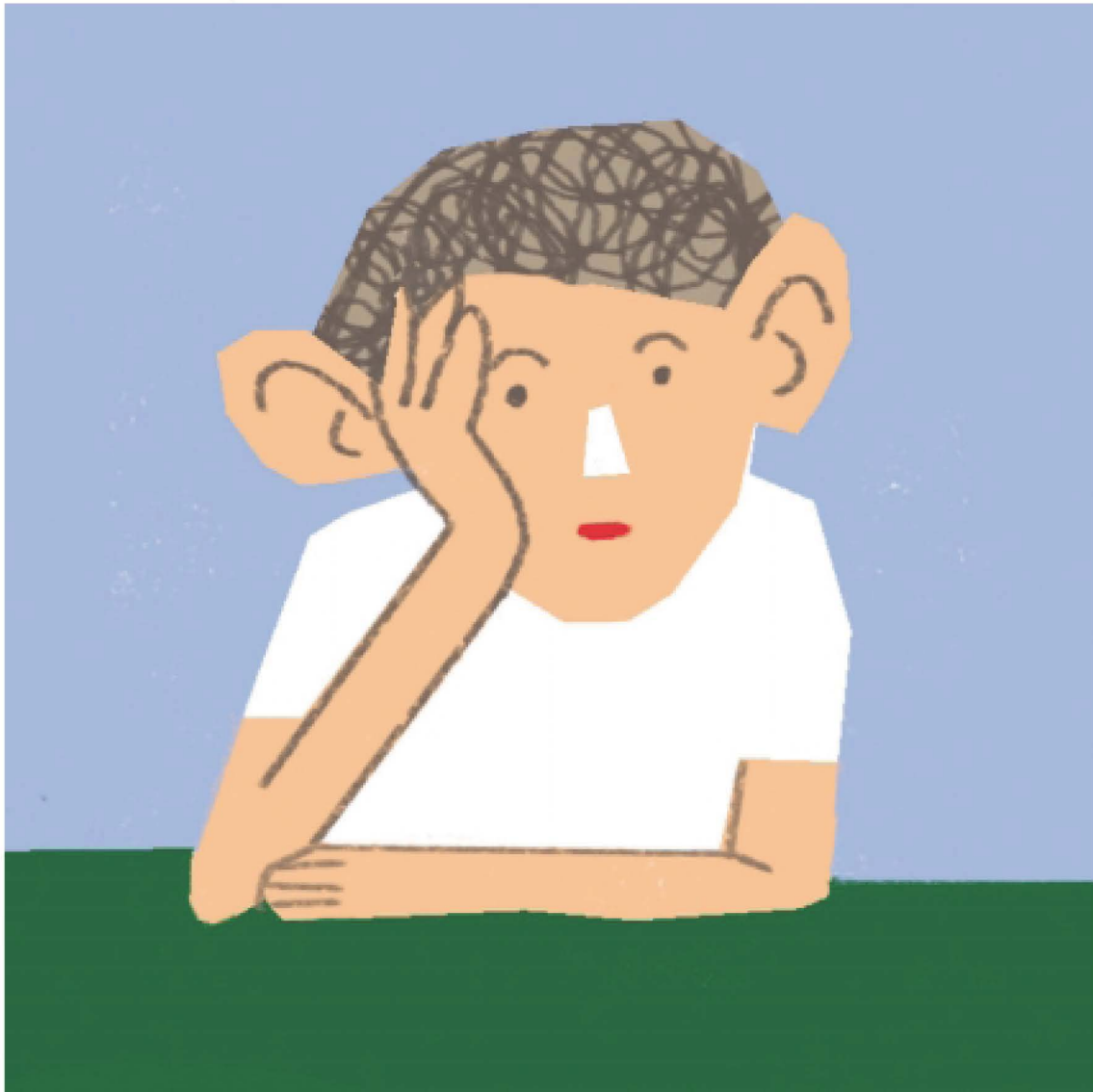
נקודות חירשות אלו מורכבות מרגשות עמוקים, מחוויות אקוטיות, ממוסכמות ומתסביכים, שאנו נושאים עימנו והמונעים מאיתנו הקשבה יעילה, בכל פעם שהדובר נוגע בהן. רגישות בנקודות אלה גורמת לנו לנקוט הגנות פסיכולוגיות, כגון התנתקות טוטלית מן הנאמר לנו או התעלמות נקודתית מהדובר ומדבריו. כמה מנקודות החירשות האוניברסליות, שהן בבחינת דגל אדום בעבור המקשיבים, כוללות עלבונות או ביטויים המעוררים אסוציאציות של כישלון והשפלה. סטודנטים שהם מקשיבים טובים, יודעים לזהות את נקודות החירשות ואף מגלים נכונות להכחות אותן על-ידי פתיחתן לדיון חוזר ונשנה ושחיקתן באופן זה.

10. נצלו את הבדלי המהירות בין דיבור לחשיבה

תהליך החשיבה מהיר הרבה יותר מפעולת הדיבור. לפיכך, המקשיבים הגרועים נוטים להיות חסרי סבלנות ומאפשרים למחשבותיהם לנדוד לאפיקים שונים. המקשיבים הטובים, לעומתם, מנצלים את מהירות מחשבתם לפעילויות המסייעות להקשבה: הם מנסים לחזות את דבריו הצפויים של הדובר, להקשיב בין השורות או לעמת את הנאמר עם הידוע להם.

סיכום

חרף העובדה כי סיטואציית ההרצאה הפרונטלית מטילה את עיקר האחריות להקשבה יעילה על הסטודנטים עצמם, מרצים טובים יכולים לסייע רבות לתהליך ההקשבה: הם יכולים למזער רעשים חיצוניים על-ידי הקפדה על סביבת למידה נטולת הפרעות, כמו דיבור או צלצולי טלפון; לפתוח כל הרצאה בהצגת הרציונל המנחה אותה; להרצות באופן קולח ורהוט, בשפה תקינה ובניסוח מוקפד; לשדר אמינות, רצינות ומקצועיות (על בסיס השקעה והכנה מוקדמת); להבנות את הרצאותיהם באופן שישקף חשיבה לוגית ומשנה סדורה; להקרין מצגות או שקפים המארגנים את המידע הנלמד באופן ברור ובהיר; לאפשר, ככל הניתן, גם דיון פתוח המשולב במסגרת ההרצאה ולהפגין עניין



איור: מיכל בוננו

2. Kahn, E. (1998). Carl Rogers, more relevant today than Freud, *Psychotherapy Bulletin*, 33, Spring, 35-36.
3. Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1995). Active listening, In D. A. Kolb, J. S. Osland, & I. M. Rubin (Eds.), *The organizational behavior reader*, NJ: Prentice Hall, 203-214.
4. Conboy, W. A. (1976). *Working together: Communication in healthy organizations*. Ohio: C. E. Merrill Publications.
5. חטיבה, נ' (2004). איך ללמד באופן בהיר? על הגובה, 3, 11-13.
6. אגן, ג' (1988). הקשבה - תנאי קדם להתנהגות תומכת. אצל, א. א. בן-ברוך (עורך), *תקשורת בארגוני חינוך - מקראה*, באר שבע: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
7. Nichols R. G. (1973). Listening is a 10 part skill. In R. C. Huseman, C. M. Logue & D. L. Freshly (Eds.), *Readings in interpersonal and organizational communication*, Boston: Hobrook, 534-540.

של ממש ב"קהל היעד" שלהם, הלא הוא קהל הסטודנטים הלומדים בכיתתם.
 אין ספק כי ההתייחסות להקשבה כאל מיומנות תקשורת אקטיבית, לרבות המודעות למכשולים העומדים בדרכה, עשויות לסייע הן לסטודנטים בתהליך הלמידה והן למרצים כ"מלמדים" (במלעיל) בתהליך ההוראה ●