

مرا بشنو

ما در ارتباطات گاهی به عنوان گیرنده و گاهی به عنوان فرستنده عمل می‌کنیم. گیرندگی در قالب گوش دادن و فرستندگی در قالب سخن گفتن نمود می‌یابد...



جام جم آنلاین: ما در ارتباطات گاهی به عنوان گیرنده و گاهی به عنوان فرستنده عمل می‌کنیم. گیرندگی در قالب گوش دادن و فرستندگی در قالب سخن گفتن نمود می‌یابد، اما کدام یک از اینها مهم‌تر است؟ گیرندگی یا فرستندگی؟ از آنجا که ارتباط داشتن به معنای توانایی پذیرش و پاسخگویی صحیح به واقعی‌ترین و عمیق‌ترین نیازهاست، می‌توان گفت «مهارت گوش کردن» لازمه یک ارتباط صحیح است، اما با تمام اهمیتی که این مهارت ارتباطی دارد، اکثر ما حاضر نیستیم وقت گذاشته و به حرف دیگران گوش کنیم.

بسیاری از ما ارتباط را تنها در سخن گفتن می‌دانیم، اما در یک ارتباط موثر باید از خود بپرسید که آیا واقعا گوش می‌کنید یا منتظر نوبت خود برای سخن گفتن هستید؟

اغلب ما در ارتباطات خود از این مهم غافل می‌شویم که انسان وقتی مطمئن می‌شود مطلبی که می‌گوید برای شنونده‌اش با ارزش است و مورد انتقاد قرار نخواهد گرفت، برای صحبت کردن انگیزه بیشتری می‌یابد در واقع گوش دادن رضایت خاطر را ایجاد می‌کند. این رابطه مثبت اگر متقابل باشد، احترام، اعتماد و نوعی هماهنگی عملی در پی خواهد داشت.

انواع گوش دادن

گوش دادن برای درک مطلب: ما زمانی از این نوع گوش دادن استفاده می‌کنیم که می‌خواهیم درک، تجارب و اطلاعات خود را افزایش دهیم. ما در این نوع گوش دادن بیشتر به حقایق اصلی، ایده‌های مهم و موضوعات حساس توجه می‌کنیم تا پیام مخابره شده را به طور کامل بفهمیم.

گوش دادن برای ارزیابی: وقتی از این نوع گوش دادن استفاده می‌کنیم که سخنگو سعی می‌کند با تاثیر گذاردن برنگرش‌ها، اعتقادات یا اعمالمان ما را اغوا و ترغیب کند در این حالت ما برای انجام قضاوتی مناسب در مورد پیام‌های او سخنان وی را ارزیابی می‌کنیم.

گوش دادن همدلانه: وقتی کسی نیاز به صحبت کردن و درک شدن از سوی ما دارد، به این شکل (همدلانه) به او گوش می‌دهیم. در این گونه مواقع نسبت به شنیدن و درک افکار، اعتقادات و احساسات طرف مقابل ابراز تمایل می‌کنیم.

گوش کردن موثر شامل 4 مرحله مختلف است:

- 1 - شنیدن: دقیقا با توجه به کلمات ادا شده از طرف مقابل، حرف‌های او را با دقت بشنویم.
- 2 - تفسیر: آنچه شنیده‌ایم با توجه به منبع معنی موجود در مغز خود تفسیر کنیم. تفسیر غلط به درک غلط منجر می‌شود.
- 3 - ارزیابی: درباره آنچه تفسیر کرده‌ایم، قضاوت و دیدگاهمان را با آن مقایسه می‌کنیم.
- 4 - پاسخ: به گوینده اطمینان می‌دهیم که پیامش را درک کرده‌ایم. این پاسخ ممکن است به شکل کلامی یا غیرکلامی بیان شود.

توصیه‌هایی برای گوش کردن موثر

- نیاز به شنیدن را در خود ایجاد کنید.
- زمان را فقط به شنیدن اختصاص دهید تا دغدغه‌خاطر دیگری نداشته باشید.
- از خود بپرسید که آیا بدرستی توانسته‌اید گوش فرا دهید یا نه؟

– با گفتن جملاتی، تایید مطالب شنیده شده را به فرستنده پیام اعلام کنید.

– با به حداقل رساندن عوامل منحرف‌کننده حواس، شرایط را برای گوش دادن موثر مهیا کنید.

– تا جایی که امکان دارد، کلام فرد مقابل را قطع نکنید و به وی بفهمانید که شنونده فعالی هستید.

شنونده حاضر و دقیق بودن اولین قدم در تمرین هنر گوش دادن

اولین قدم در تمرین هنر گوش دادن، تلاش برای يك شنونده حاضر و دقیق بودن و مقابله با وسوسه صحبت و نصیحت کردن است. از طریق توجه دقیق به صحبت‌های فرد مقابل، شنونده نه تنها اطلاعات بارزشی درباره گوینده کسب می‌کند، بلکه ضمن حفظ احترام او، علائم خود را به صحبت‌های وی نشان می‌دهد و او را تشویق می‌کند که با راحتی بیشتر صحبت کند و هسته اصلی مطالب خود را بیان نماید. اگر شما در جایی که باید با رعایت برخی موارد شنونده باشید، بیشتر سخن بگویید. در واقع فرصت شناخت فرد مقابل را از خود سلب کرده‌اید. يك شنونده خوب نه تنها به پیام‌ها و علامت‌هایی که گوینده ارسال می‌کند توجه می‌کند، بلکه به علائمی که خود نیز به گوینده ارسال می‌کند، واقف است. برای يك شنونده حاضر و دقیق بودن لازم است از 5 بعد ارتباطی در فرد مقابل و خودآگاه باشد:

1 – زبان بدن: اگر شما هنگام گفت‌وگو خمیازه بکشید، کسل یا عصبی به نظر برسید یا به سمتی به غیر از چهره فرد مقابل نگاه کنید (مثل نگاه به بیرون از طریق پنجره) فرد مقابل برای ادامه صحبت یا طرح مسائل حساس و خصوصی تمایلی نشان نخواهد داد.

2 – ارتباط چشمی: اگر بخواهیم علاقه و احترام خود را به فرد مقابل و صحبت‌هایش نشان دهیم، باید به چشم‌هایش نگاه کنیم و سطح مناسبی از ارتباط چشمی را حفظ نماییم. معمولاً می‌توانیم از پیام‌هایی که چشمان فرد مقابل از طریق ارتباط چشمی ارسال می‌کند آگاه شویم، زیرا چشم دریچه دل است و هر کسی با طرز نگاه خود احساساتش را منعکس می‌کند.

3 – کیفیت صدا: بخش عمده‌ای از اطلاعات هنگام گفت‌وگو نه از طریق محتوای کلمه، بلکه چگونگی بیان منتقل می‌شود. شدت، زیر و بمی و ارتعاشات صدا هنگام صحبت انعکاسی از وضعیت احساسی فرد مقابل نسبت به موضوع است. از این‌رو توجه به کیفیت صدای خود و گوینده هنگام گوش دادن اهمیت دارد تا از این طریق احساس همراه با زبان گفتار نیز شناسایی شود.

4 – رد کلامی: منظور از رد کلامی تلاش برای دنبال کردن سخنان فرد مقابل و اجتناب از طرح موضوع و مساله جدید هنگام صحبت است. رد کلامی یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی است که در آن از وارد کردن دیدگاه‌های خودمان هنگام گوش دادن اجتناب می‌کنیم و سخنان و پرسش‌های خود را به موضوع و محتوای سخنان فرد مقابل محدود می‌سازیم.

5 – تشویق به صحبت: این مهارت تلاش ما را برای درک و فهم سخنان فرد مقابل به وی منتقل می‌کند. به عبارت دیگر با استفاده از این مهارت شما به فرد مقابل تلوینا می‌گویید: «دارم گوش می‌دهم، ادامه بده." اصولاً فرآیند فعال گوش کردن شامل 2 نوع رفتار است: رفتار غیرکلامی و رفتار کلامی.

عادات بد گوش دادن

عادت بد اول: فکر کردن در مورد چیزی که می‌خواهید بگویید به جای گوش کردن به صحبت گوینده. اغلب ما موقع گوش کردن به صحبت‌های طرف مقابل آنقدر به چیزهایی که خودمان می‌خواهیم بگوییم، فکر می‌کنیم که نمی‌توانیم درست بر صحبت‌های وی متمرکز شویم. آن وقت زمانی که شروع به صحبت می‌کنیم مثل آن است که اصلاً به حرف‌های او گوش نمی‌کرده‌ایم که درواقع همین طور هم بود.

عادت بد دوم: صحبت کردن در زمانی که باید گوش کنید. زمانی زیرکی گفته است که ما با يك دهان و 2 گوش آفریده شده‌ایم و بنابراین باید 2 برابر زمانی که حرف می‌زنیم، گوش کنیم و اکثر ما به این توصیه نیاز داریم، واقعیت این است که اگر زمانی که باید گوش کنیم حرف بزنیم، خیلی چیزها را از دست می‌دهیم.

عادت بد سوم: قطع کردن صحبت گوینده. افراد معمولاً به این دلیل حرف دیگران را قطع می‌کنند که فکر می‌کنند حرف‌های خودشان خیلی مهم‌تر است و باید زودتر آنها را بگویند. همچنین ممکن است آنقدر غرق در ایده‌های خود باشند که ناخودآگاه حرف دیگران را قطع کنند. این عادت بد به هر علت که باشد حاکی از عدم آگاهی از مهارت‌های بین فردی است.

عادت بد چهارم: گوش کردن به چیزهایی که انتظار شنیدن آنها را داریم، به جای گوش کردن به آنچه واقعاً گفته می‌شود. بعضی‌ها فقط چیزهایی را می‌شنوند که انتظار شنیدنش را دارند. این عادت بد با افزایش سن به مشکلی حاد و بزرگ تبدیل می‌شود و بین افراد سوءتفاهم ایجاد می‌کند. گوش کردن با هر هدفی که انجام شود، باید به نحوی باشد که همه آنچه لازم است را بشنویم، نه فقط چیزهایی را که دوست داریم.

عادت بد پنجم: فکر کردن به چیزهای دیگر هنگام گوش کردن. گاهی اوقات دلیل گوش نکردن ما این است که ذهنمان درگیر موضوع دیگری است. در حالی که لازم است هنگام گوش کردن همه مشغله‌های فکری که موجب حواس‌پرتی می‌شوند را کنار بگذارید. بعلاوه، برقراری روابط حسنه با افراد نیز مستلزم آن است که به دقت به صحبت‌های آنها گوش کنید.

عادت بد ششم: پیشداوری در مورد گوینده یا موضوع. نگرش‌ها و احساساتی که با عقل و منطق همراه نیستند، موجب پیشداوری و تعصبات نابجا می‌شوند. گاهی پیش می‌آید که از گوینده خوشتان نمی‌آید یا در ارتباط با موضوع صحبت وی بی‌اطلاع هستید، در نتیجه به او و حرف‌هایش توجه نمی‌کنید.

عادت بد هفتم: کلیشه‌ای فکر کردن. بعضی از ما زمانی که فردی شواهدی مغایر با اعتقادات و نظراتمان ارائه می‌کند یا فکر می‌کنیم صحبت وی غیرقابل قبول و غیرمنطقی است یا صرفاً دوست نداریم چیزی مخالف عقیده خود بشنویم، نتیجه این می‌شود که به گفته‌های او توجه نمی‌کنیم، اما باید بدانیم که یک شنونده خوب هرگز خود را اسیر دام عقاید کلیشه‌ای نمی‌کند.

عادت بد هشتم: خودمحوری به جای دیگر محوری. ما همیشه و هر روز با خودمان زندگی می‌کنیم و به همین خاطر اکثراً به جای فکر کردن درباره دیگران زمان زیادی را صرف فکر کردن در مورد خودمان می‌کنیم. بنابراین تعجبی ندارد که خودتوجهی یا خودمحوری با گوش کردن تداخل پیدا کند. برای رفع این مشکل باید کانون توجه را از خود به گوینده منتقل کنیم.

عادت بد نهم: این عادت بد، از همه عادات بدتر است. مثلاً بسیاری از افراد (زن و شوهرها) تظاهر می‌کنند که به صحبت‌های یکدیگر توجه دارند، ولی واقعاً این طور نیست و این نوع رفتار باعث ایجاد تاثیر منفی در برقراری یک رابطه خوب می‌شود.

اکثر مواقع روابط افراد به خاطر دقیق گوش نکردن لطمه می‌بیند و خیلی از اوقات به دلیل دقیق گوش نکردن تصمیمات غلطی گرفته می‌شود. گوش کردن شاید مشکل‌ترین مهارت ارتباطی باشد که تا به حال توجه چندانی به آن نشده است.

چند توصیه

در مدت گوش کردن آرام و راحت باشید، اما با هوشیاری کامل گوش کنید.

در گفت‌وگو فعالانه شرکت کنید.

از انجام حرکاتی که موجب حواس‌پرتی می‌شود، خودداری کنید.

با تکان دادن سر، تبسم و دیگر حرکات مناسب نشان دهید که به سخنان گوینده گوش می‌کنید.

موقع گوش کردن بهتر است کمی به سمت گوینده خم شوید نه این که خشک و مستقیم بایستید یا در صندلی خود با حالتی خسته بنشینید.

در طول گفت‌وگو سعی کنید با نگاه کردن به گوینده ارتباط چشمی مناسب ایجاد کنید. (اما به چشمان او خیره نشوید و همیشه هم به دور نگاه نکنید.)

برای این که بتوانید از مهارت‌های زبانی مربوط به گوش کردن به طور موثر استفاده کنید، موارد زیر را در نظر داشته باشید:

با صحبت‌های خوشایند گوینده را به صحبت کردن راغب کنید.

گوینده را با سوالات پی در پی بمباران نکنید، وگرنه او احساس می‌کند که مورد بازجویی قرار گرفته است.

سعی کنید نکات کلیدی صحبت‌های گوینده را منعکس کنید.

درك خود را از احساسات گوینده بیان کنید. مثلاً به او بگویید: «به نظرم این موضوع شما را ناراحت می‌کند.»

برای خاتمه دادن به هر قسمت از گفت‌وگو، از خلاصه کردن استفاده کنید تا پلی برای رفتن به موضوع بعدی گفت‌وگو برقرار شود.

از تصدیق یا رد احساسات طرف مقابل خودداری کنید. احساسات واقعیتهایی برای طرف مقابل است.

از خود بپرسید اگر جای طرف مقابل خود بودید چگونه فکر می‌کردید و چه احساسی داشتید.

معصومه اسدی / جام جم