

درست گوش دادن، هنری ساده ولی کمیاب!

«برقراری ارتباط موثر»، یک عبارت ساده است که مفهومی بسیار گسترده دارد. تا کنون بارها در مورد اهمیت برقراری ارتباط موثر و نقش آن در زندگی اجتماعی گفته شده است...



«برقراری ارتباط موثر»، یک عبارت ساده است که مفهومی بسیار گسترده دارد. تا کنون بارها در مورد اهمیت برقراری ارتباط موثر و نقش آن در زندگی اجتماعی گفته شده است اما کمتر به اجزای این عبارت توجه شده، ارتباط موثر اجزایی مختلف دارد که یکی از آن ها هنر درست گوش دادن است! البته که منظور اختلال فیزیکی در سیستم شنوایی افراد نیست، بلکه منظور ما آداب و اصول چگونه شنیدن است:

برقراری ارتباط موثر؛ فقط خوب حرف زدن نیست

شاید گنج شده باشید ولی این یک حقیقت است که اغلب ما فاقد مهارت های اولیه برقراری ارتباط موثر و بویژه درست گوش دادن هستیم. سیستم شنوایی ما به طور خودکار بسیاری از صداهای محیط اطراف را دریافت می کند، اما پیچیدگی از جایی آغاز می شود که ما تنها بخشی از این اصوات را به معنای حقیقی کلمه ادراک می کنیم، روی آن ها تمرکز می کنیم و بالاخره نسبت به آن ها واکنش نشان می دهیم. بسیاری از رفتارهای ناهنجار در ارتباطات بین فردی (میان حرف یکدیگر پریدن ها، بی احترامی های لفظی و...) حاصل همین درست نشنیدن ها است. بسیاری از افراد تصور می کنند اگر مهارت های سخنرانی و هوش کلامی بالایی داشته باشند، پس می توانند بهترین ارتباطات بین فردی را هم برقرار کنند، اما این تصور اشتباه است. برای اثبات اشتباه بودن چنین تصویری، به این مثال ساده دقت کنید: دکتر ایوبت ارونسون روانشناس برجسته ی اجتماعی تصمیم گرفت برای بررسی توانایی برقراری ارتباط موثر در افراد کارگاهی چند روزه و با حضور سخنرانان، گویندگان و مدیران روابط عمومی برگزار کند که تصور می کردند مشکل ارتباطی ندارند. باور کردنی نبود اما نتایج نشان داد درصد قابل توجهی از شرکت کنندگان حتی بلد نبودند به حرف یکدیگر گوش کنند. در حین برگزاری کارگاه افراد شرکت کننده بارها و بارها با یکدیگر درگیر شدند و در پایان با شرمساری اعلام کردند واقعا از درک یکدیگر ناتوانند. اما از کجا باید شروع کنیم و گوش هایمان را درمان کنیم؟!

نکاتی برای تربیت گوش هایمان

اغراق نیست اگر بگوییم ادراکات حسی ما با یکدیگر رفاقتی دیرینه دارند. مجسمه ی مشهور سه میمون خردمند که در اسطوره های باستان هند و چین به آن ها اشاره شده نمونه ی خوبی از تلاش دیرینه ی انسان ها برای برقراری ارتباط صحیح است. تندیسی که در آن سه میمون وجود دارد؛ یکی گوش ها، یکی چشم ها و دیگری دهان خود را گرفته است و با کنایه ای زیبا به انسان ها هشدار می دهد به موقع بشنوند، ببیند و گوش دهند.

*اولین گام برای تربیت گوش ها از همین نقطه و با یک مثال آغاز می شود؛ فرض کنید در یک جمع حضور دارید و می بینید یکی از اعضای جمع که شما هم او را درست نمی شناسید شروع به انتقاد از یک هنرمند و آثار او کرده است. هنرمندی که بسیار محبوب شما است و سبک کاری او را می پسندید. اولین واکنش شما چیست؟ میان حرف او می پرید؟ برافروخته می شوید و فوراً از هنرمند محبوبتان دفاع می کنید؟ به فرد گوینده توهین کلامی می کنید؟

توصیه ی مهم روانشناسان اجتماعی برای تربیت گوش های شما این است: دقیق گوش کن، ضعف ها و قوت ها را دسته بندی کن، با تکیه بر آن ها قضاوت کن و در نهایت صحبت کن. حالا بر اساس این فرمول موقعیت قبل را بررسی کنید. شما می توانید با دقت و سکوت به حرف های گوینده گوش کنید، روایت های صحیح و غلط او را در ذهن ثبت و تحلیل کنید، با دلایل منطقی و بدون پرخاشگری بعد از آن که فرد گوینده صحبتش را به پایان رساند با او وارد مکالمه شوید و این مکالمه حتی می تواند مکالمه ای بسیار سازنده باشد.

توصیه ی دوم این که، عادت نکنید صرفاً شنونده باشید. گاهی لازم است تمرین سکوت و بردباری کنیم، اما برخی از افراد به سبب نداشتن عزت نفس کافی برای ورود به بحث یا آستانه ی تحمل پایین، عادت می کنند فقط شنونده باشند که این نیز خود نوعی بن بست ارتباطی تلقی می شود. چنین واکنشی در واقع نوعی ضد واکنش تلقی می شود و باعث احساس نارزشمندی در افراد می شود.

از طرف دیگر بیابید با خودمان روراست باشیم و صادقانه پاسخ دهیم، آیا لازم است همه چیز را بشنویم و در مورد هر چه می شنویم قضاوت و دخالت کنیم؟

یکی از بدترین رفتارهای ارتباطی دخالت های اجتماعی است که سر منشاء ندارد بجز گوش بی تربیت! همه ی ما حداقل یک بار تجربه کرده ایم یا دیده ایم این وضعیت ها را: در مترو با دوست خود صحبت می کنید که ناگهان شخص سوم و غریبه ای در مورد صحبت های شما نظر می دهد. در تاکسی یا وسایل حمل و نقل عمومی با تلفن همراه خود صحبت می کنید و آدرس می پرسید که مسافر کنار دستنی زودتر از شخص پشت تلفن (مخاطب اصلی شما) پاسخ می دهد. در مطب دکتر، با کودکان در حال صحبت هستید و او را از کاری نفی می کنید که شخصی از مراجعان در گفت و گوی شما با فرزندتان دخالت کرده و حق را به او می دهد و به واقع تمام اصول تربیتی شما را زیر سوال می برد و ...

گوش دادن به مکالمات دیگران گاهی اجتناب ناپذیر است؛ قبول. اما دخالت در روند مکالمات دیگرانی که نه از ما نظر می‌خواهند و نه آنها را می‌شناسیم کاملاً ناهنجار است. یکی از مهم‌ترین ارکان در تربیت گوش رعایت همین مسئله است که بهتر است بسیاری از صداهای غیر ضروری را نشنیده بگیریم.

ارتباط غیر شفاهی هم شنیدن می‌خواهد

بحث زبان بدن بسیار پر حاشیه است و نمی‌توان به آن پرداخت. ولی توجه به علائم غیر شفاهی هم نوعی درست گوش دادن است. یک تمرین و مثال ساده: وقتی در اتوبوس هستید، به واکنش‌های دیگران دقت کرده‌اید؟ برخی افراد به شما نگاه می‌کنند و لبخند می‌زنند، برخی اخم‌آلود و آشفته‌اند، برخی در افکار خود غرق هستند. حالا فرض کنید همه‌ی این افراد ساعت دارند و شما می‌خواهید بدانید چند ساعت است؟ اگر به ارتباط غیر شفاهی گوش کنید بهتر است از شخص آشفته این سوال را نکنید چون ممکن است با سیلی از کلمات بی‌ربط و با ربط مثل «نمی‌دانم، مگر مهم است، هیچ کس به هیچ کس رحم نمی‌کند، ساعت دانستن چه دردی دوا می‌کند و...» مواجه شوید. اگر رشته‌ی افکار فردی که در فکر است گسستید و ساعت پرسیدید، احتمالاً پاسخ شما را می‌دهد ولی با دلخوری. اما احتمالاً اگر از فردی ساعت بپرسید که نخستین واکنش غیر شفاهی یعنی لبخند را تقدیم شما کرده است، نه تنها جواب شما را می‌دهد، بلکه با شما وارد مکالمه‌ای ادامه‌دار می‌شود.

توجه به حالات چهره، روش ایستادن، نشستن یا راه رفتن افراد در واقع گوش دادن به ندای درونی آن‌ها است. اگر یاد بگیرید به این‌ها گوش دهید، مطمئن باشید کمتر دچار مشکل ارتباطی می‌شوید.

چگونه هوش هیجانی را ارتقا دهیم تا بهتر بشنویم؟

احساسات و هیجانات ما نقشی بسیار مهم در ارتباطات ما دارند. سالهاست که کشورهای توسعه‌یافته در حال کار بر روی هوش هیجانی کودکان خود هستند تا ظرفیت‌های ادراکی آن‌ها را بالاتر ببرند. هر قدر هوش هیجانی افراد بالاتر باشد، راحت‌تر می‌توانند شنیده‌های خود را بررسی و با دیگران ارتباط برقرار کنند.

افرادی که هوش هیجانی پایین‌تری دارند، بیش از دیگران در بحث‌های کلامی هیجانی شده‌اند، بر افروخته می‌شوند یا حتی فحاشی می‌کنند. غلبه‌ی هیجانات بر ادراک باعث می‌شود شنیده‌های افراد از صافی هیجانات بگذرد و جمله‌ی ساده‌ای مثل: «ای کاش می‌دانستی چه می‌گویم» به بدترین معانی تعبیر شود. ای کاش می‌دانستی چه می‌گویم که به «تو نفهمی!» تعبیر شده و شنیده می‌شود باعث دعوی کلامی آغاز می‌شود.

اما راهی برای ارتقای هوش هیجانی در شنیدن هست؟ قطعاً هر فرد بیش از دیگران بر ظرفیت‌های هیجانی خود آگاه است. پژوهشگران روانشناسی اجتماعی معتقدند هر فرد بنا بر ساختار روانی‌اش می‌تواند ظرفیت هیجانی خود را افزایش دهد. نوشتن یک روش جالب و حیرت‌انگیز است؛ تنها کافی است جمله‌ای که از فردی شنیده‌اید و ناراحتتان کرده روی کاغذ بنویسید و تا جایی که به ذهنتان می‌رسد معانی مختلفی که جمله‌ی مذکور دارد یادداشت کنید، از دیدن این همه معنی که می‌توانستید بشنوید و بدترین معنی را شنیده‌اید شگفت زده خواهید شد.

اگر با شخصی از اعضای نزدیک خانواده زیاد درگیر می‌شوید، یک بار دعوی کلامی‌تان را ضبط کنید، از شنیدن آن همه سوء برداشت کلامی حیرت می‌کنید.

خودتان را قضاوت نکنید، احساساتتان را قضاوت کنید. همیشه از خودتان بپرسید الان وقت بروز این احساس است؟ سعی کنید هیجانات خود را با منطق و هوش خود همسو کنید.

هرگاه احساس می‌کنید دچار برانگیختگی هیجانی شده‌اید و نمی‌توانید منطقی بحث کنید و بشنوید، عذرخواهی کرده و بحث را ادامه ندهید. مطمئن باشید طرف مقابلتان از این همه کنترل هیجانی و احترام اجتماعی شما برداشت مثبت و دوستانه‌ای خواهد داشت.

بد نیست در سال جدید تمرین کنیم لذت در برقراری روابط اجتماعی موثر وجود دارد با درست شنیدن دو چندان کنیم.

ترجمه از رویا پاک سرشت