



چگونه شنونده‌ها فعال باشیم؟

چکیده

شنیدن، یکی از مهارت‌های زبان به شمار می‌رود و مبنای سخن گفتن و لازمه آن است. شنیدن انواعی دارد؛ شنیدن حسی فقط دریافت فرکانس‌های صوتی است، در حالی که شنیدن معنایی با تعبیر و تفسیر همراه است. شنیدن در زندگی انسان اهمیت بسزایی دارد، از جمله موجب دریافت خوب پیام‌ها و تخلیه روانی گوینده است. شنیدن سبک‌هایی دارد که هر کدام مناسب برای مواردی خاص است؛ از جمله شنیدن چرایی، نتیجه‌ای و فرایندی. از نظر هدف نیز شنیدن گونه‌های مختلفی دارد که عبارت‌اند از: شنیدن گزینشی، شنیدن برای دریافت کامل معنا، شنیدن برای درمان، شنیدن منتقدانه و شنیدن به قصد لذت بردن. با روش‌هایی می‌توان مهارت شنیدن را افزایش داد و نیز برای شنیدن فعال شرایطی لازم است.

با توجه به اهمیت برقراری ارتباط صحیح میان پدران و مادران، والدین و فرزندان و نیز والدین و مربیان، در این مقاله به بررسی ابعاد مختلف "مهارت شنیدن" می‌پردازیم که از عوامل مؤثر در برقراری ارتباط اثربخش به شمار می‌آید.

مقدمه

به اعتقاد روان‌شناسان مهارت‌های زبان به ترتیب عبارت‌اند از: شنیدن، سخن گفتن، خواندن و نوشتن. زبان شفاهی شامل شنیدن و سخن گفتن و زبان نوشتاری شامل خواندن و نوشتن است.

بسیاری از صاحب‌نظران توصیه می‌کنند که رشد مهارت‌های دریافت کلامی یا شنیدن بایستی قبل از مهارت‌های بیان کلامی یا آموزش سخن گفتن صورت گیرد. گرچه مرزبندی مشخصی بین تجربیات شنیدن و سخن گفتن اغلب غیرممکن است، می‌توان گفت که توانایی شنیدن و فهمیدن به طور کلی مبنای سخن گفتن و لازمه کسب مهارت در آن به شمار می‌رود. شنیدن معمولاً در مرحله اول به نظر امری بدیهی می‌آید و در یادگیری زبان مورد غفلت قرار می‌گیرد. در حالی که شنیدن مهارتی پایه و اساسی است و می‌توان آن را بهبود بخشید. (رخشان و فریار، ۱۳۷۱، ص ۲۹۹)

انواع شنیدن

الف) شنیدن حسی: یک فراگرد فیزیولوژیک بدون ارتباط با تعبیر و تفسیر است و به همین جهت یک فرد می‌تواند با یک حس‌اسیت شنوایی خوب اصوات خارجی را بشنود، اما ممکن است در گوش دادن و فهمیدن گفته‌های دیگران ناتوان باشد. به عبارت دیگر شنیدن حسی تعبیر و تفسیری از اطلاعات را به دست نمی‌دهد.

ب) شنیدن معنایی: شنیدن

معنایی برخلاف شنیدن حسی مستلزم انتخاب مناسب معانی و

سازمان دادن اندیشه‌ها در ارتباط با آن معانی است. علاوه بر این شنیدن معنایی با ارزیابی، رد و قبول، درونی کردن و نیز تأیید و تصدیق به موقع عقاید بیان شده

همراه است.

شنیدن معنایی پایه‌ای تمامی مراحل رشد زبان است. "چنان چه فرد در مهارت شنیدن معنایی دارای نقص باشد در تمامی مهارت‌های ارتباطی خود ناکام خواهد ماند." (همان منبع، ص ۲۲۰) در این نوع شنیدن، علاوه بر معانی به سازمان‌دهی و روابط بین کلمات و جملات نیز توجه می‌شود. به عنوان مثال فردی که با یک زبان خارجی نظیر زبان روسی هیچ‌گونه آشنایی قبلی ندارد، می‌تواند آن را به‌طور حسی بشنود ولی معنی و درکی از آن نداشته باشد. در عین حال همین زبان خارجی برای فردی که با آن آشنایی دارد با درک و تعبیر و تفسیر شنیده می‌شود. از شنیدن معنایی، برخی روان‌شناسان تعبیر به گوش دادن می‌کنند و ما در این مقاله کلمه "شنیدن" را به معنای گوش دادن یا شنیدن معنایی به کار برده‌ایم و شنیدن حسی مد نظر نیست.

اهمیت شنیدن معنایی یا گوش دادن فعال

یک داستان قدیمی و نه چندان خنده‌آور غربی چنین می‌گوید که اگر پاروی دم سگی بگذارید و آن سگ پارس کند، می‌شود آن را یک تصادف نامید، اما اگر در نیویورک پاروی دم سگی بگذارید و در لندن پارس کند، باید آن را ارتباط نامید. ارتباط مطمئناً انواع مختلفی دارد که پاروی دم سگ گذاشتن نیز ممکن است یکی از انواع آن باشد. نکته مهم این است که ارتباط واژه‌ای بسیار انتزاعی است و از راه‌های متعدد و گوناگون می‌تواند صورت پذیرد. (طالبی نژاد، ص ۵) مدرن‌ترین نوع ارتباط، ارتباط کلامی است که شنیدن در آن نقش اساسی دارد.

بیان گوینده باعث می‌شود که آن چه در دستگاه عصبی وی می‌گذرد بر روی آن چه در دستگاه عصبی شنونده می‌گذرد تأثیر بگذارد که در واقع این آشکارترین شکل ارتباط است. نقش گوش دادن در برقراری این نوع ارتباط، اگر به صورت فعالانه انجام پذیرد، بسیار حائز اهمیت است از جمله این که:

شنیدن مهارتی پایه و اساسی است و می‌توان آن را بهبود بخشید.

۱- گوش دادن فعال نشانه‌ای از پذیرش گوینده و به نوعی تکریم شخصیت اوست و رمز این که هم در متون مذهبی تلویحاً به این معنا اشاره شده و هم روان‌شناسان مشاوره تأکید بر روی این مسئله دارند، همین نکته است.

۲- دیگر کارکرد مهم گوش دادن فعال این است که گوینده‌ای که بار سنگینی از مشکلات را با خود دارد و به لحاظ عاطفی تحت فشار کلام قرار گرفته است، وقتی شنونده فعالی را مخاطب خود می‌یابد تخلیه روانی می‌شود، عقده‌های فرو خورده را بیرون می‌ریزد، احساس سبکی می‌کند و از تحت فشار بودن رهایی می‌یابد.

۳- نکته دیگر این است که تا وقتی فرد مسئله‌ای را به درستی درک نکند، نمی‌تواند راه حل منطقی و اصولی برای آن پیدا بکند و لازمه درک درست یک مسئله، گوش دادن فعال به چگونگی بیان و طرح آن است.

۴- به طور طبیعی ما انسان‌ها گرایش به ارزیابی شنیده‌های خود از دیگران و قضاوت در مورد درستی و نادرستی آن‌ها داریم و برای این که بتوانیم ارزیابی صحیحی از گفته‌های دیگران به عمل بیاوریم و قضاوت معقولی در مورد آن‌ها داشته باشیم، باید به طور فعال بشنویم. به عبارت دیگر، بدون شنیدن معنایی دقیق و حساب شده این گونه ارزیابی و قضاوت ممکن نیست.

سبک‌های شنیدن

هم چنان که گفتن، خواندن و نوشتن، سبک‌های گوناگون دارند و هر کدام از این سبک‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است، شنیدن نیز سبک‌هایی دارد که هر یک از آن‌ها می‌تواند متناسب با منظور شنونده به کار گرفته شود. این سبک‌ها عبارت‌اند از:

۱- شنیدن چرایی: بعضی از افراد به هنگام شنیدن دوست دارند پیامی که دریافت می‌کنند با دلایل و مستندات لازم همراه باشد تا بتوانند شنیده‌های خود را به راحتی هضم کنند و به اصطلاح

قانع و مجاب شوند. به عنوان مثال یک قاضی یا وکیل دادگستری سعی می‌کند اغلب اوقات شنیده‌هایش به این سبک بوده، پیام‌هایی که از گوینده دریافت می‌کند مستدل و همراه با اسناد و مدارک قابل قبول باشد.

۲- شنیدن نتیجه‌ای: گاهی اوقات عده‌ای از افراد به هنگام شنیدن به دلایل و مستندات توجه چندانی ندارند، به شنیدن جزئیات ماجرا تمایل نشان نمی‌دهند و بی‌صبرانه به دنبال نتیجه‌اند، مثلاً فردی که نتوانسته است بازی فوتبال تیم مورد علاقه‌اش را دنبال کند و برد و باخت تیم مورد علاقه‌اش برای او مهم است در اولین فرصت ممکن سعی می‌کند از طریق دوستان یا اخبار تلویزیون نتیجه را بشنود و برای چنین کسی شنیدن جزئیات یا دلایل، در درجات بعدی اهمیت قرار دارد.

۳- شنیدن فرایندی: در این روش شنیدن، صرف نظر از دلایل و مستندات و نتیجه، شنونده دوست دارد جریان ماقوع را با جزئیات آن بشنود. البته این بدان معنا نیست که در این شیوه شنیدن اصلاً به مستندات و دلایل توجه نمی‌شود، بلکه فرایند، بیش تر مورد نظر است.

مشاوره‌ای که به درد دل مراجع خویش گوش می‌کند یا پدری که به حرف‌های هیجانی و بی‌سروته فرزند خود گوش می‌سپارد، بیش تر از سبک شنیدن فرایندی بهره می‌گیرد.

هم چنان که قبلاً نیز اشاره شد هر کدام از شیوه‌های شنیدن برای منظوره‌های خاصی مناسب است، بنابراین گاهی اوقات ممکن است مشکل آفرین نیز باشد. به طول معمول در گفت و گوهای خانوادگی و مشاوره‌ای، شنیدن فرایندی کارسازتر است؛ به ویژه وقتی که یکی از اعضای خانواده دچار مشکلات خاصی است و نیاز به همدردی دارد، دیگر

وقتی که یکی از

اعضای خانواده

دچار مشکلات

خاصی است و

نیاز به همدردی

دارد، دیگر اعضای

خانواده و مشاوران

این گونه افراد

بایستی سبک

فرایندی را بیش تر

مد نظر قرار دهند.

اعضای خانواده و مشاوران این گونه افراد بایستی سبک فرایندی را بیش تر مد نظر قرار دهند تا سبک های دیگر.

انواع شنیدن از نظر هدف

۱- گوش دادن گزینشی: گاهی اوقات شنونده به همه مباحث بیان شده از طرف گوینده به صورت معنایی گوش نمی سپارد، بلکه بخش هایی از بیانات گوینده را که برایش تازگی دارد یا مورد نیاز اوست و به دردش می خورد انتخاب می کند و فقط به آن قسمت ها به صورت فعالانه گوش می کند. اما بقیه مباحث را فقط به صورت حسی دریافت می کند که ممکن است با درجاتی از شنیدن معنایی نیز همراه باشد.

فردی که به اخبار تلویزیون، فقط با این قصد و نیت گوش می کند که آیا در جلسه امروز مجلس شورای اسلامی فلان موضوع تصویب شده است یا خیر، در واقع فقط آن قسمت از اخبار را به صورت معنایی و فعالانه گوش می کند.

۲- گوش دادن برای درک کامل: در مواردی

شنونده به هنگام گوش دادن به موضوعی سعی می کند به دقت تمام جوانب را گوش کند تا درک کاملی از موضوع داشته باشد و هدف او تسلط کامل بر همه ابعاد موضوع مطرح شده و فهم کامل آن است. برای مثال، شنیدن دانشجو یا دانش آموز علاقه مندی که در سر کلاس درس استاد قلم و کاغذ به دست به بحث تازه ای که توسط وی مطرح می شود گوش می سپارد، از این نوع است.

۳- گوش دادن برای درمان: گونه دیگری از

شنیدن، گوش سپردن افراد متخصص به درد دل افراد نیازمند کمک به منظور کمک رساندن به آنهاست. شنیدن پزشکانی که پای صحبت مریض می نشینند و نیز شنیدن

مشاوران و مددکاران اجتماعی که به سخنان مراجعان خود گوش فرامی دهند، از این نوع است. در این نوع گوش دادن، مخصوصاً در کار مشاوران و مددکاران اجتماعی، ضمن شنیدن، سرمایه گذاری عاطفی نیز لازم است. سرمایه گذاری عاطفی والاتراز یک تبادل عاطفی است. تبادل عاطفی به مفهوم داد و ستد پایاپای عاطفه و محبت است، ولی سرمایه گذاری عاطفی به معنی بذل و صرف احساس و عاطفه در جهت نیل به هدف معینی است، (شرفی، ۱۳۷۴، ص ۱۹۱) که ثمردهی آن شاید سال ها به طول انجامد.

سریع و عجولانه

قضاوت نکردن در

مورد شنیده ها،

شنونده را قادر

می سازد که با دقت

بیش تری

شنیده های خود را

دریافت کند و

مورد توجه قرار

دهد.



۴- گوش دادن منتقدانه: بعضی اوقات ما سخنان دیگران را گوش می کنیم تا گفته هایشان را خوب درک کنیم، نقاط ضعف و قوت سخنان آن ها را بیرون بکشیم و به بیان دیگر، سخنانشان را نقد کنیم. این بالاترین سطح گوش دادن است که تقریباً تمامی اهداف قبلی تا حدودی در این نوع گوش دادن حاصل می شود.

استادی که به سخنان دانشجوی خود در هنگام ارائه موضوع کنفرانس گوش می کند یا داورانی که در جلسه دفاعیه دانشجویی حاضر می شوند، شنیدن آن ها معمولاً به قصد نقد و بررسی است. هم چنین، مادری که پای صحبت ها و مجادلات فرزندان خود می نشیند و درباره موضوعی که منشأ جدال فرزندان شده است دقت می کند، به دنبال بررسی

و قضاوت در مورد شنیده‌های خویش است.

۵- گوش دادن به قصد لذت بردن: برخی اوقات هدف شنونده هیچ یک از موارد ذکر شده قبلی نیست و موضوعی را فقط به قصد لذت بردن از آن گوش می‌کند. برای مثال، گوش دادن به آواز پرندگان، هلهله آبشار، موسیقی و موضوعاتی از این قبیل بیش تر به همین منظور صورت می‌گیرد.

۳- صبور بودن و خودداری کردن از قطع سخنان گوینده عامل مهم دیگری است که موجبات ارتباط بهینه و شنیدن مؤثر شنونده را فراهم خواهد کرد.

۴- پرهیز کردن از خودمحوری و تحمل نظریات مختلف و احیاناً مخالف با عقاید خود می‌تواند شنونده را در درک بهتر بیانات گوینده کمک کند.

۵- برای دریافت خوب، شنونده باید در جریان ارتباط، عواطف خود را چه مثبت و چه منفی کنترل کند. زیرا اگر در جریان ارتباط، در آن قسمت‌هایی که هیجانات شنونده توسط برخی از پیام‌های گوینده تحریک می‌شود، شنونده نتواند هیجانات خود را کنترل کند و به ابراز آن پردازد، ممکن است به قطع کل ارتباط منجر شود.

۶- طرز نشستن و ایستادن و ژست گرفتن نیز بر فرایند گوش دادن اثر می‌گذارد. برای مثال، روبه روی هم نشستن اغلب اوقات می‌تواند بیانگر مقابله^۱، با فاصله نشستن و پشت به گوینده نشستن حاکی از بی توجهی و در کنار هم نشستن رساننده همدلی باشد.

۷- کنترل عواملی که حواس را پرت می‌کنند. تسبیح به دست گرفتن، با کلید یا امثال آن بازی کردن و... می‌توانند از عواملی محسوب شوند که سبب حواس پرتی شنونده می‌شوند.

۸- توجه به نشانه‌های گوینده پیام نیز در این مورد کمک کننده است. توجه به نشانه‌هایی از قبیل لحن گوینده، مثلاً لحن ترس یا لحن دستور یا لحن تقاضا، طبقه‌بندی گوینده، سرعت، طنین و حجم صدا در افزایش مهارت شنیدن مؤثرند.

۹- ارائه بازخورد فعال به سخنان گوینده نیز جریان ارتباط را محکم و شنیدن را پر بارتر می‌کند. بازخوردهایی از قبیل سر تکان دادن، بله گفتن یا دوباره گفتن برخی از کلمات گوینده نیز اثر مثبت در شنیدن دارند که البته در این

برای دریافت خوب، شنونده باید در جریان ارتباط، عواطف خود را چه مثبت و چه منفی کنترل کند.



روش‌های افزایش مهارت‌های شنیدن

۱- برای برقراری ارتباط مناسب، هم چنان که از گوینده انتظار می‌رود پیام را درست، به موقع و به اندازه ارائه کند، شنونده نیز باید بپذیرد که برای دریافت پیام آمادگی لازم را داشته باشد. چرا که برای برقراری ارتباط صحیح بین گوینده و شنونده، فرستنده و گیرنده پیام هر دو مؤثرند. پس هر اندازه شنونده خود را در برقراری ارتباط فعال مؤثر بداند و برای آن آماده شود، پیام‌های بیش تر و عمیق تری دریافت خواهد کرد.

۲- سریع و عجولانه قضاوت نکردن در مورد شنیده‌ها، شنونده را قادر می‌سازد که با دقت بیش تری شنیده‌های خود را دریافت کند و مورد توجه قرار دهد.

زمینه نباید افراط شود.

کیفیت مورد نظر است.

۱۰- تجسم خود به جای گوینده، یعنی این که شنونده اگر بتواند خود را به جای گوینده فرض کند و چنین تجسمی را برای خود فراهم بیاورد، شنیدن مؤثرتر خواهد بود.

شرایط لازم برای شنیدن معنایی

۱- شرایط جسمانی مناسب: لازمه شنونده خوب بودن، نداشتن هر گونه مشکل جسمی اعم از بیماری، خستگی و... است. فردی که به شدت گرسنه است نمی تواند تمرکز حواس پیدا کند و به خوبی به مطلبی گوش فرادهد. مردی که ساعات متوالی در بیرون از خانه کار کرده است و به شدت خسته شده، به محض ورود به منزل آمادگی لازم را برای شنیدن گلایه ها و شکایت های خانم ندارد و برعکس.

۲- نداشتن مشغله ذهنی: یکی دیگر از

شرایط لازم برای شنونده خوب و فعال بودن، عاری بودن ذهن از هر گونه مشغله غیر از پیامی است که دریافت می شود. فردی که نگرانی های شدید یا مشغله های ذهنی فعالی دارد که او را رها نمی کنند، هرگز نمی تواند برای گوینده یک شنونده خوب و فعال محسوب شود. چرا که نظام دریافتی او ظرفیت لازم را برای این کار ندارد.

۳- وقت کافی برای شنیدن

اختصاص دادن: شنونده برای این که بتواند

فعالانه گوش به پیامی بسپارد باید کارهای دیگر خود را به کناری نهد و وقت کافی برای دریافت پیام گوینده اختصاص دهد. البته ناگفته نماند که منظور از وقت کافی، صرفاً از نظر کمی نیست، بلکه صرف وقت کافی همراه با

پی نوشت:

۱- روبه رو نشستن معلم و دانش آموز به معنای مقابله نیست، هر چند که طرز نشستن دانش آموزان در کلاس نیز اگر به صورت میزگرد باشد، بهتر است.

منابع:

- رخشان، فریدون و فریار، علی اکبر: ناتوانی های یادگیری، انتشارات نیاز، تبریز ۱۳۷۱.

- شرفی، محمد رضا: بینش های تربیتی (راهنمای عملی در تعلیم و تربیت)، انتشارات تربیت، چاپ اول، تهران ۱۳۷۴.

- هیأت مؤلفان: روان شناسی و ارتباط، ترجمه محمد رضا طالبی نژاد، مرکز نشر دانشگاهی، چاپ اول، تهران ۱۳۶۸.

- جمعی از مؤلفان، روان شناسی سال سوم متوسطه، شرکت چاپ و نشر کتاب های درسی، تهران ۱۳۸۰.

- ملکی، صادق: خانه و مدرسه و تفاهم والدین و فرزندان (جزوه)، انجمن اولیا و مربیان استان آذربایجان شرقی.

مردی که ساعات متوالی در بیرون از خانه کار کرده است و به شدت خسته شده، به محض ورود به منزل آمادگی لازم را برای شنیدن گلایه ها و شکایت های خانم ندارد و برعکس.

لازم را برای شنیدن

گلایه ها و شکایت های

خانم ندارد و برعکس.