



گوش دادن؛ هنر یافتن معنای گفتار دیگران

طاهره کدخدازاده
مدیر دبستان طلوع
منطقه ۴ آموزش و پرورش شهر تهران

مقدمه

گوش دادن فعال، یافتن معنای گفتار دیگران در ذهن خود است. با این تعریف شنیدن یا گوش دادن متفاوت است شنیدن فعالیتی جسمی است و نیازی به یادگیری ندارد، چرا که دستگاه شنیداری ما غیرارادی در اثر برخورد با صداها، تحریک شده و شنیدن احساس می‌شود. اما گوش دادن فعالیتی ذهنی است که نیازمند یادگیری است و تا به آن توجه نکنیم ادراک نمی‌شود. ما با گوش‌های خود می‌شنویم، اما به مغزمان گوش می‌دهیم.

فواید و کارکردهای گوش دادن

- تمرکز بر پیام‌های دیگران
- برداشت کامل و درک مناسب تر منظور دیگران
- ابراز علاقه، نگرانی و توجه به دیگران
- تشویق دیگران به بیان و ابراز آزادانه و صادقانه مسائل خود
- تقویت ارتباط و تعامل خود با دیگران
- افزایش تفاهم ما با دیگران
- جلوگیری از سوء تفاهم‌ها
- افزایش قدرت یادگیری
- کمک به خودآگاهی و گسترش شناخت از

خود و دیگران

• افزایش روحیه مشارکت جویی و کار گروهی

مهارت‌های اساسی گوش دادن فعال مهارت توجه

یعنی توجه چشمی و غیر کلامی به طرف مقابل، که به او نشان دهد دقیقاً به صحبت‌های او گوش می‌دهیم. مثلاً هنگام گوش دادن با بدنی

به یاد داشته باشیم که

سرعت متوسط تکلم انسان
بین ۱۲۵ تا ۱۷۵ کلمه در دقیقه است. در صورتی که
سرعت متوسط تفکر انسان
بین ۴۰۰ تا ۸۰۰ کلمه در دقیقه است. از این فرصت
برای پردازش اطلاعات
گوینده خوب استفاده کنیم

مهارت پی‌گیری

گاهی گوینده نگران و هیجان زده است که در حالت‌های چهره، تن صدا و رفتارهای او نمایان می‌شود، در این صورت بایستی بدون زورگویی او را به صحبت کردن دعوت کنیم، مثلاً با استفاده از جملات در باز کن (امروز سر حال به نظر نمی‌رسی! خب! بعد چی شد! - ادامه بده!) با استفاده از کلمات تشویقی کوتاه (هوم - درسته - بله و ...) با استفاده از سوال‌های کوتاه و باز و با حتی گاهی سکوت توأم با توجه و مشاهده او می‌تواند این موانع را از میان بردارد.

مهارت انعکاسی

یعنی انعکاس توضیحات و احساسات و معانی درک شده از گوینده به خود او، که نشان دهنده درک و فهم و پذیرش او نزد شنونده است.

پردازش اطلاعات گوینده خوب استفاده کنیم.

- عوامل حواس پرتی را به حداقل برسانیم
- از جمله: بازی کردن با کلید و سکه، تکان خوردن با حالت عصبی، ضرب گرفتن روی میز با انگشتان، جا به جا شدن مکرر، تماشای تلویزیون، سر تکان دادن به عابرین، روزنامه خواندن و ...
- ارتباط جسمی مناسب برقرار کنیم. نه آن قدر خیره شویم که گوینده را معذب کنیم و نه آن قدر به او نگاه نکنیم که تصور کند به ارتباط با او علاقه‌ای نداریم.
- موانع فیزیکی را از بین ببریم. مثلاً در دفتر کار خود، از پشت میز بیرون آمده و در کنار او بنشینیم و صحبت کنیم.
- بهتر است به گونه‌ای بنشینیم که بدن ما کمی متمایل به جلو و به طرف گوینده باشد.
- احساسات درک شده اش را به او انعکاس دهیم. مثلاً (گویا موضوعی باعث خوشحالی شده؟! غمگین به نظر می‌رسی! و ...)
- با بیان عباراتی گوینده را به ادامه‌ی صحبت تشویق کنیم. مثلاً (خب خب! بعد چی شد؟ جدی؟! واقعا؟! و ...)
- گوینده را با سوالات پی در پی بمباران نکنیم که احساس کند مورد بازجویی قرار گرفته است.
- در گوش دادن به مطالب مهم، از یادداشت برداری نکات کلیدی غفلت نکنیم.
- درک خود را از احساسا گوینده بیان کنیم. مثلاً (به نظرم این موضوع شما را ناراحت کرده!)
- گاهی موضوعات مهم مطرح شده را به گوینده یادآور شویم تا میزان درک خود را مورد ارزیابی قرار دهیم. (مثلاً: چند دقیقه اجازه دهید ببینیم درباره چه چیزهایی صحبت کردیم، اول ...)
- منظور گوینده را با کلمات خودش به او انعکاس دهیم.
- برای خوب گوش دادن و درک بهتر گوینده ضروری است تلاش نماییم برخی خصوصیات و توانایی‌ها را در خود افزایش دهیم، برای مثال تحقیقات نشان داده است که: کسانی که خزانه واژگان غنی تری دارند، شنوندگان بهتری هستند، کسانی که پیشرفت تحصیلی بهتری دارند، توانایی گوش دادن آنها نیز بیشتر است، زنان در تفسیر و تشخیص پیام‌های غیر کلامی از مردان کارآمدترند، معمولاً افراد درونگرا، شنوندگان بهتری هستند، تا وقتی که گوینده مطلب خود را تمام نکرده و یا منتظر پاسخ نیست، سخن او را قطع نکنیم.
- موقع شنیدن سخنانی که خوشایند ما نیست و یا مخالف خواسته‌ها و تمایلات و افکار ما هستند، صبر و شکیبایی از خود نشان داده و با علائم کلامی و غیر کلامی نامناسب از خود عکس‌العمل نشان ندهیم.
- عوامل مزاحم را از محل گفتگو دور کنیم، مانند: (خاموش کردن رادیو، تلویزیون، ضبط صوت، در صورت ضرورت قطع تلفن و یا نصب و یا نصب کاغذی بر روی در اتاق با عنوان لطفاً مزاحم نشوید.)

تحقیقات نشان داده است که:
کسانی که خزانه واژگان غنی تری دارند، شنوندگان بهتری هستند، کسانی که پیشرفت تحصیلی بهتری دارند، توانایی گوش دادن آنها نیز بیشتر است، زنان در تفسیر و تشخیص پیام‌های غیر کلامی از مردان کارآمدترند، معمولاً افراد درونگرا، شنوندگان بهتری هستند

راهکارهای عملی گوش دادن فعال

- برای درک بیشتر گوینده به علائم کلامی (زبان بدن) او توجه کنیم.
- خود را به جای گوینده قرار داده و سعی کنیم دنیا را از دیدگاه او ببینیم و درک کنیم.
- با طرح سوالاتی از خود، حساسیت گیرندگی مان را افزایش دهیم. مثلاً (چرا او حالا این موضوع را به من گفت؟ منظور او چیست؟ نکات اصلی حرف او چیست؟ و ...)
- به یاد داشته باشیم که سرعت متوسط تکلم انسان بین ۱۲۵ تا ۱۷۵ کلمه در دقیقه است. در صورتی که سرعت متوسط تفکر انسان بین ۴۰۰ تا ۸۰۰ کلمه در دقیقه است. از این فرصت برای

