

بسیاری از ما تصور می‌کنیم گوش‌دادن یعنی کاری نکنیم و صبر کنیم تا نوبت حرف‌زدن ما برسد. در حالی که گوش‌دادن، چیزی بیش از ساکت بودن و شنیدن است. دکتر «لایمن.ک. استیل» کارشناس مشهور در زمینه‌ی گوش‌دادن، معتقد است که گوش‌دادن شامل چهارمرحله است: شنیدن پیام، تفسیر آن، ارزیابی کردن و واکنش به پیام.

تحقیق‌ها نشان می‌دهد که بیش‌تر ما به‌طور تقریبی ۵۰ درصد آن‌چه را که می‌شنویم، درک کرده، ارزیابی می‌کنیم و به حافظه می‌سپاریم و بعد از دو روز، ۵۰ درصد آن‌چه را به‌خاطر سپرده‌ایم، به‌یاد می‌آوریم. نتیجه‌ی نهایی، این‌که فقط ۲۵ درصد آن‌چه را که می‌شنویم، به حافظه می‌سپاریم.

در محیط کار، هزینه‌های اقتصادی ناشی از گوش‌دادن ضعیف، به دلار و سنت محاسبه شده است. این هزینه، شامل زمان اضافی است که صرف تکرار دستورها و توضیح‌های مربوط به کاری‌ست که یا ناقص و یا اشتباه انجام شده است. به‌علاوه برخی حادثه‌ها و آسیب‌های جسمی کارکنان، ناشی از گوش نکردن به دستورالعمل‌ها یا هشدارهای قبل از انجام کار است. در ارتباط انسانی، نحوه‌ی رابطه‌ی ما می‌تواند به دیگران، آزار برساند. برای نمونه: اگر به‌طور فعال، گوش ندهیم یا دوستانی نداشته باشیم که به‌طور مؤثر هر لحظه به درد دل‌های ما گوش دهند، دچار آسیب روانی می‌شویم. همه‌ی ما نیازمند افرادی هستیم تا بتوانیم احساس‌ها و فکرهایمان را با آنان در میان بگذاریم. اگر در زندگی، شنونده‌ی خوبی نباشیم، به تدریج احساس تنهایی و انزوا می‌کنیم.

دوستی صادقانه و رابطه‌ی صمیمی با دیگران، یکی از معجزه‌های گوش‌دادن است. ما به‌طور معمول، شیفته و جذب افرادی می‌شویم که خوب، گوش می‌دهند. این افراد، کسانی هستند که با آرامش و گوش‌دادن، از ما حمایت می‌کنند.

چرا گوش نمی‌دهیم؟

ظرفیت گوش‌دادن ما در هر دقیقه، ۴۰۰ تا ۶۰۰ کلمه است، در حالی که میانگین سرعت بیان کلمه‌ها (حرف‌زدن)، ۱۲۵ کلمه در هر دقیقه می‌باشد. این اختلاف می‌تواند زمان اضافی برای حواس‌پرتی به‌وجود آورد یا باعث شود در طول صحبت فرد، به موضوع‌های متفرقه فکر کنیم. یک دلیل اصلی ضعف گوش‌دادن، مربوط به آموزش شنونده است. ما در مدرسه، مهارت‌های خواندن، نوشتن و نحوه‌ی صحبت کردن را یاد می‌گیریم. در بزرگسالی از طریق دوره‌های آموزشی، با روش‌های تندخوانی، نامه‌نگاری و زبان مکالمه آشنا می‌شویم. باوجود همه‌ی تلاش‌هایی که در جهت بهبود ارتباطات می‌کنیم، اما اغلب یکی از مهارت‌های ارتباطی که بیش‌ترین کاربرد را دارد (گوش‌دادن)، نادیده می‌گیریم.

دلیل دیگر ضعف در گوش‌دادن، این است که آن‌چنان سرمان شلوغ است که نمی‌توانیم روی حرف‌های گوینده، تمرکز کنیم. گاهی وقت‌ها به حرف‌های دیگران، گوش نمی‌دهیم چون فکر می‌کنیم که انتظار دارند مشکل‌های آنان را حل کنیم. درواقع، تعداد کمی از دوستان و بستگان



مهارت‌های شنیداری خود را تقویت کنیم

از ما می‌خواهند که در مشکل‌های مالی، همسریابی و یا حل معضله‌های کاری، به آنان کمک کنیم. بیش‌تر وقت‌ها، آنان می‌خواهند فقط احساس‌ها و فکرهای‌شان را با ما درمیان بگذارند و درد دل کرده و برای حرف‌های‌شان، ارزش قائل شویم. اگر قادر باشیم خودمان را جای دیگران بگذاریم و احساس‌های آنان را درک کنیم، آن‌گاه «گوش‌دادن همدلانه» اتفاق می‌افتد. با گوش‌دادن همدلانه، امکان درک احساس‌های گوینده فراهم می‌شود و شرایطی به‌وجود می‌آید تا افراد بدانند که به حرف‌های آنان، گوش داده و آن‌ها را درک می‌کنیم.

ما باید آگاه باشیم که گوش‌دادن همدلانه، یک جعبه‌ی کمک‌های اولیه است که بسیاری از افراد در جست‌وجوی آن هستند.

«لئو باسکالیا» روان‌شناس و نویسنده‌ی مشهور می‌گوید: «به‌یاد داشته باشید که بسیاری از وقت‌هاست که افراد می‌خواهند فقط به حرف‌شان گوش دهید و نه چیزی بیش‌تر.»

روش گوش‌دادن خود را تغییر دهید

قبل از آن که شنونده‌ی خوبی باشید، باید شنونده‌ی منقطع باشید به‌عبارتی، روش گوش‌دادن خود را متناسب با شرایط و موضوع گوینده، تغییر دهید و این نکته‌ی مهمی است. کشف علت گوش‌دادن، به شما در انتخاب روش گوش‌دادن، کمک می‌کند. آیا برای تفریح و سرگرمی، گوش می‌دهید یا برای کسب ایده و آگاهی برای ارزیابی اطلاعات یا برای ابراز همدلی؟ این‌ها، چهار دلیل عمده‌ی گوش‌دادن است. اگر شما به مطلب‌های یک همایش بازرگانی و تجاری همانند یک فیلم کمدی تلویزیونی گوش می‌دهید، ممکن نیست از این همایش، چیزی نصیب‌تان شود. واضح است گوش‌دادن انتقادی که در ارزیابی اطلاعات به‌کار می‌گیرید، می‌تواند اطلاعات زیادی به شما بدهد در حالی که روش مناسبی برای شنیدن مشکل‌های یک دوست نیست.

شما جزو کدام‌یک از شنوندگان هستید؟

شنونده‌ی مغرض (متعصب):

این شنونده، به‌طور معمول، به حرف کسی گوش نمی‌دهد و در این فکر است که «وباره چه بگوید؟» همیشه با «تعصب» و داشتن عقیده‌ی ثابت، بحث را دنبال می‌کند و هرگز برایش مهم نیست گوینده چه می‌گوید و فقط در فکر دفاع از عقیده‌ی خودش است.

زمانی که با فرد متعصبی صحبت می‌کنید، ممکن است به اقتضای سن، شغل و لهجه با او به تاهم برسید. از خودتان همیشه بپرسید: «آیا تعصب من، مانع گوش‌دادنم می‌شود؟» یک راه خوب گوش‌دادن، این است که درباره‌ی موضوع، قبل از پیش‌داوری، فکر کنیم تا حرف‌های دیگران را منصفانه بشنویم.

شنونده‌ی حواس‌پرت (پریشان):

با توجه به شرایط، همیشه یکی از انواع گوش‌دادن‌ها، مناسب است. شنوندگان «پریشان» به مزاحمت‌های درونی و بیرونی، اجازه می‌دهند تا به حرف‌های شنونده، توجهی نشود. متأسفانه بسیاری از شنوندگان «پریشان»، متوجه این مطلب مهم نیستند که شرط گوش‌دادن، داشتن آمادگی روحی است. شما نمی‌توانید به یک شنونده‌ی فعال تبدیل شوید، مگر آن که تلاش کنید عامل‌های حواس‌پرتی درونی را از بین ببرید و بر حرف‌های گوینده، تمرکز

کنید. اگر این کار امکان‌پذیر نباشد، بهتر است وقت دیگری را برای گوش‌دادن انتخاب کنید که تمام حواس شما، متوجه گوینده باشد. برای گفت‌وگوهای مهم، مکانی خلوت و آرام را انتخاب کنید که گفت‌وگوها قطع نشود و به‌راحتی مزاحمت‌های بیرونی را که موجب حواس‌پرتی می‌شوند از بین ببرید.

شنونده‌ی عجول (بی‌حوصله):

شنونده‌ی «عجول»، کسی است که کلام گوینده را قطع می‌کند و به‌طور معمول، اجازه نمی‌دهد گوینده حرفش را تمام کند. این عادت ناپسند را به‌راحتی می‌توان از بین برد. اگر هنگام گوش‌دادن به صحبت‌های کسی که خیلی آرام حرف می‌زند، عصبانی و آزرده‌خاطر شدید، به‌احتمال زیاد، یک شنونده‌ی «بی‌حوصله» هستید. برای این‌که یک شنونده‌ی صبور باشید، لازم است که حرف دیگران را قطع نکنید. در اولین گام، ممکن است گوش‌دادن بدون قطع کلام، کاری دشوار باشد اما بعدها به‌طور خوشایندی متعجب می‌شوید که زمینه‌های ارتباطی، باز هم فراهم می‌شود.

شنونده‌ی بی‌تفاوت (منفعل):

شنونده‌ی «منفعل»، هیچ‌گاه گوش‌دادن را به‌عنوان فرآیندی فعال، محسوب نمی‌کند. وقتی درگیر گفت‌وگو با شنوندگان «منفعل» هستید، هرگز مطمئن نیستیم که پیام ما درک می‌شود چون درحقیقت، بازخور (پس‌خوراند) دریافت نمی‌کنیم یا اگر دریافت کنیم، بسیار جزئی است. به همین دلیل، شنوندگان «منفعل»، می‌توانند مشکل‌های ارتباطی زیادی به‌وجود آورند. مکالمه‌ی تلفنی با شنونده‌ی منفعل، مشکل‌تر از گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره است و بیش‌تر وقت‌ها، متعجب می‌شویم که چرا ارتباط، قطع شده است. اگر هنگام مکالمه‌ی تلفنی، گوینده از آن سوی تلفن، از شما بپرسد: «هنوز پشت خط هستید؟» به این علت است که تصور می‌کند به حرف‌هایش گوش نمی‌دهید. اگر به شنونده‌ی منفعل، گرایش دارید، باید سعی کنید وضعیت خود را با دادن «بازخور»، به یک شنونده‌ی «فعال» تغییر دهید. بنابراین، فقط کافی‌ست کمی به سمت گوینده، خم شوید، تماس چشمی برقرار کنید و سرتان را به علامت تأیید، تکان دهید یا اگر شرایط مناسب بود، تبسم کنید.

هنگام گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره یا تلفنی، می‌توانید از عبارت‌هایی مانند «که این‌طور» و «بله» نیز استفاده کنید.

مهارت‌های ارتباطی شما چه‌طور است؟

ممکن است متوجه شوید که مهارت‌های ارتباطی شما، نیازمند بهبودی نسبی است. اگر چه نمی‌خواهید یک‌شبه و به‌طور دائم، عادت‌های خود را تغییر دهید، با صرف کمی وقت و تلاش، می‌توانید یک شنونده‌ی خوب شوید. به‌یاد داشته باشید گوش‌دادن، یک مهارت مهم ارتباطی محسوب می‌شود و نباید نادیده گرفته شود.

شما با این عبارت، آشنا هستید: «قبل از آن که حرف بزنید، فکر کنید.» تا آن‌جا که این توصیه باید عادت ثانویه‌ی شما شود اما این عبارت پندآموز، ناقص است و عبارت کامل آن، این‌گونه است: «گوش‌دادن، مهارتی است که باید مدام تمرین شود.» در نتیجه، کیفیت ارتباط ما با دیگران به‌طور چشمگیری، بهبود می‌یابد.

ترجمه‌ی: سیروس آقاییار

www.warrenshepell.com

