

مقدمه

گوش دادن با شنیدن تفاوت دارد. وقتی به گوینده گوش می دهید، یعنی رفتاری ارادی انجام داده اید، که گوش دادن فعال نامیده می شود. در گوش دادن فعال، شنونده با جان و دل به صحبت های طرف مقابل گوش می دهد. این عمل کاملاً هدفمند است. درحالی که شنیدن ممکن است این گونه نباشد. گوش دادن فعال مزایایی دارد از جمله:

- با گوش دادن فعال این احساس را در گوینده ایجاد می کنیم که برایش اهمیت قائل هستیم.
- با گوش دادن فعال این احساس را در گوینده ایجاد می کنیم که او را درک کرده ایم.
- گوش دادن فعال سبب می شود، برداشت های نادرست خود را درباره دیگران اصلاح کنیم.
- گوش دادن فعال، ارتباط دوستانه ما را با دیگران تقویت می کند.
- گوش دادن فعال به گوینده انگیزه قوی ابراز احساسات درونی خود را می دهد.
- در این قسمت روش هایی برای گوش فرادادن فعال، ارائه می شود. به کارگیری این روش ها در مجموع به بهبود ارتباط شما با دیگران می انجامد.

هدفه روش برای شنونده فعال بودن

- ۱ سعی کنید خود را به جای طرف مقابل بگذارید و برای مطالبی که می گوید اهمیت قائل شوید.
- ۲ به جای آنکه درباره موضوعات مورد علاقه خود حرف بزنید، درباره آنچه که طرف مقابل گفته است سخن بگویید.

۳ بیشتر از آنکه گوینده باشید، شنونده باشید و به طرف مقابل برای صحبت کردن فرصت بیشتری بدهید.

۴ هیچ گاه صحبت طرف مقابل را قطع نکنید، حتی اگر سؤال مهمی دارید، بگذارید حرف های او به پایان برسد یا گوینده مکث کند، آنگاه سؤال خود را بپرسید.

۵ توجه کنید. وقتی کسی با شما صحبت می کند به او کاملاً توجه کنید. این کار باید با تماس چشمی با طرف مقابل و تکان دادن سر و تشویق او برای گفتگو بیشتر همراه باشد. توجه شما گوینده را به صحبت بیشتر ترغیب می کند. در هنگام سخن گفتن طرف مقابل، از انجام کارهایی مانند نگاه کردن به ساعت، نوشتن، نگاه کردن به جایی دیگر و فرستادن پیام تلفنی خودداری کنید.

۶ متوجه افکارتان باشید. توجه کافی به گوینده مستلزم این است که متوجه ذهن خود باشید. فکر کردن به مسائل دیگر یا جاری بودن افکار خاص در ذهن، هنگامی که به طرف مقابل گوش می دهید، نشان دهنده این است که توجه کافی به طرف مقابل ندارید. وانگهی گوینده نیز از حالت چهره ی شما متوجه خواهد شد که فکرتان جای دیگری است.

۷ به سؤال گوینده با سؤال پاسخ ندهید. اگر پاسخی پرسشی را نمی دانید، بگویید که نمی دانم و اگر می دانید خیلی ساده و شفاف به آن پاسخ دهید.

۸ سعی نکنید جملات گوینده را تکمیل کنید. این کار در نهایت سبب خودداری آنان از صحبت کردن می شود.

۹ متوجه پیش داوری، قضاوت و سوگیری های ذهنی خود باشید. وقتی نسبت به گوینده سوگیری داشته باشید، یعنی وقتی درباره شخصیت او قضاوت کنید و او را فردی نادرست بدانید، دیگر نمی توانید شنونده خوبی باشید.

۱۰ صحبت های گوینده را خلاصه کنید. زمانی که گوینده سکوت کرده است از فرصت استفاده کنید و صحبت های او را در یک یا دو جمله خلاصه کنید. توجه داشته باشید که دیدگاه و نظراتان را مطرح نکنید بلکه فقط صحبت های او را خلاصه کنید. به علاوه اگر گوینده از شما نظر خواست می توانید به او بازخورد دهید. بازخوردها می توانند مثبت باشند، مانند: «از صحبت های تو متوجه شدم که خیلی خوب توانستی با مشکل کنار بیایی». گاه نیز ممکن است منفی باشند مانند: «به نظرم آن قدر عصبانی هستی که نمی توانی موضوع را برایم تشریح کنی. انگار ذهنت مغشوش است و نمی توانی مطالب را درست جمع بندی کنی». خلاصه کردن و بازخورد دادن به طرف مقابل نشان می دهد که به دقت به صحبت های او گوش داده و به او توجه داشته اید.

۱۱ اگر صحبت های گوینده برایتان مهم بوده یا پرسش هایی دارید، سؤال کنید. بهتر است سؤالات خود را به گونه ای طرح کنید که بتوان پاسخ های گسترده تری به آنها داد. مانند سؤالات تشریحی در امتحانات که هر دانش آموز بسته به میزان دانش خود می تواند به آنها پاسخ دهد. چند نمونه توجه کنید:

- ممکن است درباره بیماری خودتان بیشتر توضیح دهید. متوجه نشدم که دقیقاً ناراحتی شما چیست؟
- می توانم درباره رابطه شما با دخترتان اطلاعات بیشتری داشته باشم.



معاونت دانشجویی و فرهنگی
مرکز مشاوره دانشجویی

نکاتی برای شنونده فعال بودن

اردیبهشت ۱۳۸۷

پاهایش را تکان می دهد؟ آیا بی قرار به نظر می رسد؟ همه این موارد از احساسات درونی گوینده خبر می دهد. برای مثال: فرد مضطرب دائماً دستهایش را به هم می مالد یا فرد خجالتی و ناراحت روی لبه صندلی می نشیند.

۱۶ به سکوت گوینده احترام بگذارید. سکوت گوینده گاهی اوقات به این معناست که می خواهد نفسی تازه کند و صحبت هایش را ادامه دهد. در این صورت به سکوت او احترام بگذارید و صبر کنید صحبت هایش را ادامه دهد. اما اگر صحبت او تمام شده است، می توانید از فرصت سکوت استفاده کنید و سؤالات خود را بپرسید یا مطالبی را با وی در میان بگذارید.

۱۷ شنونده خوب بودن به معنای حل مسئله نیست. به عنوان شنونده فعال، وظیفه شما فقط شنیدن است نه حل مسائل در بسیاری از موارد فقط خوب شنیدن می تواند به گوینده کمک کند تا با تخلیه احساسات و هیجانات خود، از زاویه دیگری به مشکل نگاه کند و خود برای آن راه حل هایی بیابد. بنابراین اگر شما شنونده خوبی باشید می توانید گوینده را به سمت حل مسئله سوق دهید. اگر چنانچه گوینده از شما درخواست کمک کرده است، می توانید او را یاری کنید.

دکتر شهربانو قهاری

کارشناس مرکز مشاوره دانشگاه تهران

● نظرت درباره ازدواج چیست؟
در مقابل به سؤالات زیر توجه کنید که پاسخگویی را محدود می سازد:

- چند برادر داری؟
- چند سال دارید؟

۱۲ در صورت درخواست گوینده، توصیه هایی به او ارائه کنید. سعی کنید توصیه ها با جملات مثبت بیان شوند.

۱۳ به حالت های چهره طرف مقابل مانند: حالت نگاه، رنگ صورت و تن صدا توجه کنید. حالت چهره نشان دهنده احساسات درونی فرد است. احساساتی که طرف مقابل ممکن است بخواهد آنها را از شما پنهان کند.

۱۴ وارسی کنید. در صورتی که علی رغم توجه کافی، متوجه منظور گوینده نشدید و احساس کردید به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، از فن وارسی استفاده کنید و از گوینده بخواهید موضوع را برایتان روشن سازد. برای مثال اگر گوینده می گوید: «از درس های این ترم راضی نیستم»، می توانید این گونه وارسی کنید: «گفتید از درس های این ترم راضی نیستید» (انکار صحبت طرف مقابل)، «می توانم دلایل آن را بدانم (وارسی)»

۱۵ به زبان بدنی گوینده توجه کنید. توجه به رفتارهای بدنی طرف مقابل به شما اطلاعاتی درباره احساسات درونی فرد خواهد داد. این که فرد چگونه نشسته است آیا در صندلی خود فرو رفته است؟ آیا دستهایش را به هم می مالد؟ آیا دستهایش می لرزد؟ آیا