

گوش دادن در ارتباط

«گوش دادن پیش نیاز ارتباط کلامی مؤثر است»، «گوش دادن یکی از دشوارترین رفتارهایی است که انسان بدان احتیاج دارد» و... این ها جملاتی است که در بیشتر کتب روان شناسی، مشاوره و راهنمایی، و ارتباطات می توان یافت. آیا تا به حال به این مطلب توجه داشته اید که گوش دادن یک مهارت است و در ارتباطات نقش مهمی دارد؟ لطفاً به این تحقیق توجه کنید:

رانکین ، یکی از پژوهشگران پیشگام علم ارتباطات، در مطالعه ای به این نتیجه رسیده است که حدود ۷۰ درصد از زمان بیداری نمونه های آماری او در ارتباطات می گذرد. از این زمان، بخش هایی به گوش دادن، سخن گفتن، خواندن و نوشتن می گذرد که نسبت هر یک از آن ها، به درصد، به قرار ذیل است:

گوش دادن: ۴۵ درصد؛ سخن گفتن: ۳۲ درصد؛ خواندن: ۱۵ درصد؛ نوشتن: ۱۱ درصد.

با توجه به این ارقام می توان دریافت که بخش عمده ای از زمان ارتباطی انسان ها به «گوش دادن» می گذرد. با این وجود، هنوز بسیاری از انسان ها «گوش دادن مؤثر» را یک مهارت نمی دانند، بلکه آن را مساوی با «شنیدن» می پندارند. در حالی که «گوش دادن» عملی ارادی است که نیاز به دقت و توجه دارد، اما «شنیدن» عملی غیرارادی است که به دقت نیاز ندارد.

اگر شما در یک تحقیق ساده از اطرافیان خود بپرسید که: «آیا خوب گوش می دهید؟» بیشتر قریب به اتفاق قاطعانه جواب می دهند: «بلی» و حتی قایلند همه آنچه را که طرف مقابل می گوید، می گیرند. اما متأسفانه پژوهش های متعددی عکس این را نشان می دهد. این پژوهش ها بر این واقعیت تلخ استوارند که بیشتر ما گوش دهندگان خوبی نیستیم، بلکه اصلاً گوش شنوایی نداریم.

به همین دلیل در این نوشتار درصددیم به صورت کوتاه به این دو سؤال پاسخ دهیم:

۱. چرا گوش نمی دهیم؟؛ ۲. برای گوش دادن مؤثر چه بکنیم؟

چرا گوش نمی دهیم؟

بی شک در زندگی برایتان اتفاق افتاده و یا با این گلایه همسرتان مواجه شده اید که: «تو هیچ گاه به حرف من گوش نمی کنی»، یا «اگر گوش کرده بودی متوجه خواسته من شده بودی»، و... .

آیا تا به حال به این سخنان توجه کرده اید، یا حتی به این گلایه ها هم گوش نمی دهید؟ برای جواب به این سؤال برآنیم به برخی از عوامل که موجب می شود شما به سخن دیگران گوش ندهید اشاره ای کوتاه نماییم:

۱. مشغله ذهنی

داشتن مشغله ذهنی، یکی از عوامل گوش ندادن به سخن شخص مقابل است. بارها برایمان پیش آمده که ذهن، درگیر یک مطلب علمی یا مشکلی است، در این زمان اگر ما مورد خطاب کسی واقع شویم، غالباً یا متوجه نمی شویم، و یا اینکه درصد دقت و گوش کردن ما بسیار پایین می آید.

۲. بی رغبتی

بی رغبتی نیز موجب گوش نکردن می شود. البته این بی رغبتی نیز عوامل متفاوتی دارد از جمله:
الف. تنفر از ظاهر و قیافه شخص گوینده؛ ب. تنفر از صدای فرد؛ ج. دائمی بودن محرک (مانند: همسرانی که مرتب نق می زنند، یا والدینی که مدام خرده می گیرند)؛ د. یکنواختی صدای سخنران؛ و. استفاده از کلمات و لغات نامأنوس؛ هـ بی علاقه‌گی به موضوع بحث یا گوینده آن.
این عوامل موجب می شود انسان رغبتی به گوینده و سخنان او نداشته باشد و در نتیجه، فرایند گوش دهی به پایین ترین حد خود برسد.

۳. عدم تمرکز

از جمله دلایل گوش ندادن، عدم توانایی در ایجاد تمرکز است. یکی از امتیازات کلاس ها و استادان موفق این است که درس را به گونه ای ارائه دهند که تمام حواس پنج گانه انسان درگیر درس بشود. این روش امتیازات فراوانی دارد که از جمله آن ها ایجاد تمرکز در شاگردان است و اگر شاگرد نتواند هنگام درس، حواس پنج گانه خود را متوجه کلاس کند و از تمام این عوامل برای یادگیری استفاده کند، تمرکز در کلاس به شدت پایین آمده و بالتبع میزان گوش دهی شاگردان هم افت پیدا می کند.

۴. توجه به آینده

گاهی اتفاق افتاده که شما پس از گوینده قرار است سخنرانی کنید یا نیمه پایانی کلاس، نوبت کنفرانس شماست و... در تمام این مدت چون شما قرار است بحثتان را تا لحظاتی دیگر ارائه دهید، مدام به سخنان خود و نحوه مباحثتان می اندیشید و دیگر توجهی به سخنان دیگران ندارید. که این عدم توجه باعث می شود فرایند گوش دهی شما بسیار پایین آمده و یا حتی به صفر برسد.

۵. پیش داوری های غلط

بعضی مواقع ما نسبت به اشخاص پیش داوری هایی داریم. این پیش داوری ها، گاهی منجر به عدم توجه به سخنان آن ها می شود. مثلاً وقتی ما با سخنرانی شخصی مواجه می شویم، به این دلیل که او غالباً حرف سیاسی می زند یا سخنان او تکراری است و یا اینکه این حرف ها از خودش نیست، به سخنان او گوش نمی دهیم، در حالی که تمام این ها پیش داوری است. شاید این شخص در این جلسه، سخن غیرسیاسی و جدید بزند. این پیش داوری علاوه بر اشخاص، ممکن است در موضوعات هم اتفاق بیفتد.

۶. عدم ارزیابی در حین گوش دادن

گاهی اتفاق می افتد پیش از آنکه طرف مقابل حرف هایش را تمام کند، همزمان به بررسی و ارزیابی سخنان گوینده پرداخته و یا پاسخ هایمان را طرح ریزی و طرح هایمان را مرور می کنیم و سپس تصمیم می گیریم. این عمل، باعث وارد آمدن خلل در فرایند گوش دهی می شود.

برای گوش دادن مؤثر چه بکنیم؟

گوش دادن فرایندی فعال محسوب می شود که نیازمند تلاشی متمرکز است. روان شناسان روش هایی برای اصلاح گوش کردن متمرکز پیشنهاد کرده اند. برخی از آن ها عبارتند از:

۱. هدف را مشخص کنید: در هر کاری تا هدفتان مشخص نباشد فعالیت ها غالباً مطلوب نیست و انسان دچار نوعی سرخوردگی می شود. در فرایند گوش دادن هم باید مشخص کنید که در میان سخن گوینده به دنبال چه هستید و چه مطلبی را می خواهید بفهمید. در این صورت است که هدف، مشعل راه می شود، و شما برای رسیدن به هدفتان نسبت به مطالب گوینده دقیق می شوید.
 ۲. از بین بردن عوامل مزاحم: گاهی بعضی عوامل مانند: محیط، سر و صدا، تهویه و درجه حرارت، و نوع نشستن باعث می شود که حواس انسان پرت شده، تمرکز از بین برود. ما باید با شناسایی این عوامل و از بین بردن آن ها باعث ایجاد تمرکز شویم. البته گاهی اتفاق می افتد که نمی توان این عوامل را از بین برد، در این صورت بایدبایک سری فعالیت ها باعث کم شدن این گونه مزاحمت ها بشویم.
 ۳. عدم پیش داوری: ما نباید هیچ گونه قضاوتی نسبت به سخن گوینده، پیش از ارائه مطالبش داشته باشیم؛ زیرا بسیاری از مواقع، فرض ها و احتمالات ما اشتباه است. گاهی گوینده در آغاز ضعیف نمایان می شود، اما در ادامه به مباحث مهمی اشاره می کند.
 ۴. نوشتن: نوشتن مطالب گوینده، باعث می شود که انسان به تمام جوانب سخن گوینده توجه کند، اما باید توجه داشت که برای بعضی، یادداشت برداری مزاحم گوش دادن است، که این گونه افراد باید از یادداشت برداری بپرهیزند.
 ۵. نگاه مستقیم: گوش دهنده هنگام گوش دادن باید به گوینده نگاه کند. حرکت لب ها و تماس چشم و نحوه تغییر وضع صورت و دست های گوینده در ایجاد ارتباط با گوش دهنده تأثیر به سزایی دارد.
 ۶. سؤال کردن: گوش دهنده در مواقع ضروری از گوینده سؤال کند؛ بدین معنا که اگر گوش دهنده متوجه گفتار گوینده نمی شود و نکات مبهمی در شنیده ها وجود دارد، سریعاً با سؤال کردن، آن ها را رفع کند. با برطرف کردن ابهام، فرایند گوش کردن ادامه مباحث تسهیل می شود. پس سعی کنید آنچه را که گفته می شود بفهمید.
- در پایان، این بود پاسخ های ما به دو سؤال مزبور. شما هم می توانید با کمی دقت در روحیات و علاقه های خود پاسخ های دیگری بر این سؤالات بیابید. ولی این را بدانید که لازمه گوش دادن مؤثر از خودگذشتگی است و شما باید از تمام حواس خود در این زمینه بهره بگیری.

گردآورنده: مراد زمانی فرد کارشناس ارشد بهداشت روان - مرکز بهداشت شهرستان نهاوند