

که می‌شنوید شمارا به یاد احساسی که داشته‌اید، کاری که انجام داده‌اید یا ناراحتی‌ای که تحمل کرده‌اید می‌اندازد. شما آن قدر مشغول داستان‌های هیجان‌انگیز خود هستید که برای گوش دادن واقعی یا درک طرف مقابل وقتی ندارید.

۸- پند و اندرز

در این حالت شما حلال مشکلات می‌شوید، با پند و اندرزهای خود وسط کلام طرف مقابلتان می‌پرید و نمی‌گذارید او جملات خود را تکمیل کند. جستجوی شما برای ارائه‌ی راه حل درست و اشتیاقاتان برای درست کردن امور، مانع گوش دادن فعال است.

۹- مجادله

در این حالت صرفاً به منظور مخالفت، بحث و دعوا به طرف مقابلتان گوش می‌دهید. موضعی اتخاذ می‌کنید و بدون توجه به گفته‌های طرف مقابلتان از آن دفاع می‌کنید. یکی از انواع مجادله تحقیر طرف مقابل است. نوع دیگر مجادله، ناچیز کردن خود است؛ یعنی وقتی از شما تمجید می‌شود، تحمل آن را ندارید؛ بنابراین، خودتان را پایین بیاورید؛ مثلاً بگویید: منظورتان چیست؟ من هیچ کاره بودم! در این حالت طرف مقابل احساس می‌کند که شما تعریف و تمجید او را هیچ وقت نشنیده‌اید؛ حق هم دارد!

۱۰- همیشه بر حق بودن یا حق به جانب بودن

وقتی طرف مقابلتان بگوید که حق با شما نیست، دیگر به او گوش نمی‌دهید. برای اجتناب از هر حرفی که نشان بدهد شما در اشتباه هستید، ممکن است دروغ بگویید، داد بزنید، موضوع بحث را عوض کنید، توجیه کنید، دلیل تراشی کنید، طعنه

بزنید، متهم کنید یا در غیر این صورت انتقاد کنید.

۱۱- منحرف کردن موضوع بحث

در این حالت، هرگاه خسته شدید یا با موضوع بحث احساس راحتی نمی‌کنید، ممکن است دو روش را در پیش بگیرید: موضوع را عوض کنید یا آن را به شوخی بگیرید.

۱۲- تسکین دادن

خیلی سریع با گفته‌های طرف مقابل موافقت می‌کنید. در این حالت ممکن است پس از موافقت عذرخواهی هم بکنید تا فردی خوب و مهربان و حامی به نظر بیاید؛ یا از تعارض اجتناب کنید؛ یا این که می‌خواهید دیگران شمارا دوست بدارند. به هر حال شما تا جایی به طرف مقابلتان گوش می‌دهید که منظور او را بفهمید و احتمالاً بعد از آن شروع به موافقت می‌کنید!

با آگاهی از این موانع، می‌توانید از امروز سعی کنید موقع گوش دادن، آگاهانه ببینید از چه روشی بیشتر استفاده می‌کنید. و پس از هر بحثی به شکل فعال به بررسی موانعی که منجر به گوش ندادن به طرف مقابلتان شده است را بیابید.

نکات:

افرادی که گوش می‌دهند برای دیگران جذاب هستند و دیگران مایل‌اند ارتباطات بهتر و عمیق‌تری با آنها برقرار کنند.

کلید اصلی گوش‌دادن واقعی، توجه فعال و بودن در اینجا و اکنون است. دوازده مانع گوش‌دادن وجود دارد که شما با آشنایی با آنها و رعایت کردن نکات می‌توانید گفتگوی مؤثری داشته باشید.

* نکات:

- گوش‌دادن، مهم‌ترین مهارتی است که باعث ایجاد و تداوم صمیمیت می‌شود، اما گوش‌دادن فقط این نیست که وقتی طرف مقابلتان صحبت می‌کند شما سکوت اختیار کنید، وجه تمایز گوش‌دادن واقعی، توجه کردن است.
- ۱۲ مانع گوش‌کردن وجود دارد که از آن جمله: ذهن خوانی، قضاوت کردن، مقایسه‌کردن و رویاپردازی و ...

گوش دادن فعال

مهارت‌های ارتباطی ۱



گوش دادن، مهم‌ترین مهارتی است که باعث ایجاد و تداوم صمیمیت می‌شود؛ اما گوش دادن فقط این نیست که وقتی طرف مقابلتان صحبت می‌کند شما سکوت اختیار کنید، وجه تمایز گوش دادن واقعی، توجه کردن است. افرادی که گوش می‌دهند برای دیگران جذاب هستند و دیگران مایل‌اند ارتباطات بهتر و عمیق‌تری با آن‌ها برقرار کنند، در مقابل، افرادی که گوش نمی‌دهند، برای دیگران خسته‌کننده هستند و به نظر می‌رسد که این افراد تنها به خودشان و حرف زدن خودشان علاقه‌مند هستند. این افراد از طریق ارسال این پیام که «آنچه می‌خواهی بگویی برای من زیاد مهم نیست»، دوستی‌ها و روابط صمیمانه‌ی احتمالی را پس می‌زنند. در نتیجه، این افراد بیشتر احساس تنهایی و انزوا می‌کنند. فاجعه این است که افرادی که خیلی گوش نمی‌دهند نمی‌توانند بفهمند اشکال کار کجاست که تنها مانده‌اند. آن‌ها عطر و لوازم آرایش خود را عوض می‌کنند، لباس‌های جدید می‌خرند، طوری عمل می‌کنند که خوب به نظر بیایند و در مورد چیزهای جذاب حرف می‌زنند تا دیگران را به خود جذب کنند؛ غافل از اینکه مشکل اصلی همچنان پابرجاست.

وقتی گوش نمی‌دهید، اطلاعات را از دست می‌دهید و نمی‌توانید ببینید مشکلات از کجا آب می‌خورند. اگر سعی کنید بدون گوش دادن بفهمید که دیگران چرا به طرز خاصی عمل می‌کنند، برای پر کردن شکاف ناشی از ضعف مهارت گوش دادن به ذهن‌خوانی و گمانه‌زنی متوسل می‌شوید که این مجدداً یکی از موانع گوش دادن می‌شود. گوش دادن در واقع ارسال این پیام به طرف مقابل است که: «من به آنچه برای تو اتفاق می‌افتد توجه می‌کنم» یا «زندگی و تجربه‌های تو برای من مهم هستند». ما با گوش دادن سعی می‌کنیم قضاوت‌ها، باورهای از پیش ساخته، اضطراب‌ها و خودمحوری‌ها را کنار بگذاریم تا بتوانیم دنیا را از دیدگان طرف مقابل ببینیم.

گوش دادن واقعی در مقابل گوش دادن غیرواقعی

گوش دادن واقعی بر اساس انجام یکی از موارد چهارگانه‌ی زیر انجام می‌شود:

۱- درک طرف مقابل

۲- لذت بردن از حرف‌های او

۳- یادگیری از او

۴- کمک کردن به او یا تسکین دادن او

کلید اصلی گوش دادن واقعی این است که خواسته و نیت شما هم واقعاً یکی از همین موارد باشد. متأسفانه بسیاری از گوش دادن‌های دروغین هم ممکن است واقعی به نظر برسند. برخی از نیازهای خاصی که توسط گوش دادن دروغین برآورده می‌شوند، عبارت‌اند از:

- این‌که دیگران فکر کنند به گفتمانی آن‌ها علاقه‌مند هستید و بنابراین شمارا دوست بدانند.

- این‌که گوش‌به‌زنگ باشید که آیا طرد خواهید شد یا نه.

- به قسمتی از اطلاعات گوش فرا دهید و بقیه را نادیده بگیرید.

- برای آماده کردن گفتمانی بعدی خود زمان صرف کنید.

- گوش دهید تا فرد مقابل به شما گوش دهد.

- گوش دهید تا نقطه‌ی ضعف طرف مقابل را پیدا کنید و به او حمله کنید.

- تا بدون ناراحت کردن دیگران از شر آن‌ها خلاص شوید.

موانع گوش دادن

دوازده مانع گوش دادن وجود دارد که شما با آشنایی با آن‌ها و رعایت کردن نکات می‌توانید گفتمانی مؤثری داشته باشید و به ارتباط خود به شکل مناسب‌تری ادامه دهید.

۱- مقایسه کردن

این‌که دائماً خود را با طرف مقابل از لحاظ هوش، هیجان، دستاورد، استعداد و... مقایسه کنید.

۲- ذهن خوانی

هنگامی که به طرف مقابلتان توجه نمی‌کنید یا اعتماد ندارید و به جای آن سعی می‌کنید منظور واقعی او را از قبل در ذهن‌تان تصور کنید، در واقع در حال ذهن‌خوانی هستید، نه گوش دادن. افراد ذهن خوان به نشانه‌هایی مثل لحن صدا، حالات چهره و وضعیت بدنی اهمیت زیادی می‌دهند. آن‌ها محتوای واقعی صحبت را نادیده می‌گیرند و در عوض به فرض‌ها و گمان‌های خود توجه دارند. ذهن‌خوانی برای رابطه‌ی صمیمانه بسیار مخرب است چراکه فرد ذهن خوان آنچه واضح است را نادیده می‌گیرد و به تصورات خودش توجه می‌کند. در واقع این افراد به آنچه دیگران

می‌گویند اعتماد ندارند و سعی دارند آنچه را که دیگران فکر یا احساس می‌کنند در ذهن خود تجسم کنند.

۳- مرور ذهنی

در این حال، شما آن‌قدر گفتمانی خودتان را در ذهن مرور می‌کنید که هرگز حرف‌های طرف مقابل را نمی‌شنوید. حتی ممکن است یک گفتمانی طولانی را در ذهن‌تان مرور کنید که من چه می‌گویم و او در پاسخ چه جوابی خواهد داد. شما در واقع مشغول آماده کردن جواب‌هایتان در ذهن خود هستید و شاید تا انتهای مکالمه را در ذهن خود تجسم کنید.

۴- انتخاب گزینشی

این به این معناست که شما به برخی از حرف‌های طرف مقابلتان گوش می‌کنید و به برخی دیگر گوش نمی‌دهید؛ مثلاً شما به عنوان یک مادر فقط می‌خواهید بدانید پسران در مدرسه دعوا کرده است یا نه. در صورت گرفتن جواب نه دیگر گوش نمی‌دهد و به لیست خرید خود فکر می‌کند!

۵- قضاوت کردن

ممکن است به دلیل برخی قضاوت‌های منفی به حرف‌های طرف مقابل گوش ندهید، یا باهدف برچسب زدن یا دادن لقب‌های منفی به او گوش دهید. اگر فکر کنید طرف مقابلتان احمق، دیوانه، خرافاتی یا بی‌منطق است، به او گوش نخواهید داد؛ اگر هم گوش کنید به خاطر یافتن شواهدی در همان زمینه‌ها و تأیید همان پیش‌زمینه‌هاست.

۶- رؤیایپردازی

حواس همه ممکن است به دلیل خیال‌پردازی هنگام صحبت کردن طرف مقابل پرت شود. این مورد به‌ویژه راجع به همسران یا کسانی که چندین سال است باهم هستند، گوش دادن را به راحتی متوقف می‌کنند و غرق در تخیلات خود می‌شوند. اگر توجه کردن به طرف مقابلتان برایتان سخت است، ممکن است علامت این باشد که از تماس با موضوع خاصی اجتناب می‌کنید. وقتی احساس خستگی یا اضطراب می‌کنید بیشتر این اتفاق می‌افتد.

۷- همانندسازی

در این حالت آنچه را طرف مقابل به شما می‌گوید دریافت می‌کنید و آن را به تجربه‌ی خودتان ارجاع می‌دهید. هر حرفی