



گوش خوبی برای شنیدن باشیم

# حرف نزن، فقط گوش بده!

مریم ترابی

آیا تابه‌حال برای شما لحظه و زمانی پیش آمده است که دوست داشته‌اید کسی باشد که فقط گوشی برای شنیدن حرف‌ها بتان باشد و شما هر چه که باعث ناراحتی تان شده است را باز گو کنید و او فقط و فقط گوش دهد؟ برای همه ما در زندگی، زمان‌هایی په وجود می‌آید که دوست داریم فقط شنیده شویم بدون هیچ گونه اظهار نظر، پند و نصیحت و یا راه‌کاری از طرف مقابل. تنها سخنگوی این جمع دونفره من باشم و دیگری هم فقط شنونده.

□ □ □

■ در جست‌وجوی گوشی که خوب بشنود

اکثر مواقع هر زمان که حس می‌کنید نیاز به حرف زدن و درد دل کردن دارید درست با خارج شدن اولین کلمه از دهانتان، طرف مقابل شروع به اظهار نظر کرده و تمام تلاش خود را به‌کار می‌گیرد که به شما ثابت کند خودش بدبخت‌تر و بیچاره‌تر از شماست یا اگر از فردی گله دارید چنان با شدت و حدت فرد مورد نظر را با الفاظ و اظهار نظرهای بد می‌کوید که شما را از حرف زدن پشیمان می‌کند.

درست در همین زمان است که شما تصمیم به سرکوب این حس در خود می‌گیرید و با یک‌لیک‌لیکند بر چهره تظاهر به این می‌کنید که حالتان خوب است. چرا؟ زیرا فرد معتمدی وجود ندارد تا حرف‌ها و درد دل‌های خود را به او باز گو کنید و مطمئن باشید که این حرف‌ها در آینده در جایی علیه خودتان استفاده نمی‌شود. پس نقابی بی تفاوتی و لیکند ظاهری سرپوش خوبی است

■ نمیدانم اهلانی

آن چنان سناکت و بی حرکت به چشم‌های من خیره شده بود که باورم نمی‌شد موضوعی که با او در میان می‌گذارم توانسته است دوست چند ساله من را تحت تأثیر قرار دهد. تقریباً صحبت‌های من به نیمه رسیده بود که از او خواستم نظرش را در مورد حرف‌هایی که زدم بیان کند. اولین گریح و مهم‌نگاهم می‌کرد و بعد با معذرت‌خواهی گفت: «راستی می‌دونی بازی پیروزی – استقلال ساعت چند است؟» یک لحظه احساس کردم کسی من را به چالش آب سرد دعوت کرده است، عرق سردی تمام بدنم را فرا گرفت، تازه متوجه شدم نیم ساعت فقط برای در و دیوار حرف می‌زدم...

□ □ □

■ گوش دادن فعالانه، اصل ارتباط مؤثر

همیشه به این فکر می‌کردم چگونه ممکن است یک ارتباط موفق نباشد و به عبارت دیگر چرا ارتباط بین دو نفر به گونه‌ای مؤثر جریان پیدا نمی‌کند؟ به اعتقاد اکثر متخصصان علوم ارتباطات گوش دادن پیش‌نیاز ارتباط کلّامی مؤثر است.

در روابط بین فردی گوش دادن اهمیت زیادی دارد، زیرا از طریق این مهارت می‌توانیم ضمن احترام گذاشتن به فرد مقابل، یک ارتباط خوب و مؤثر را تجربه کنیم که در آن اطلاعات بیشتری جا به جا می‌شود.

تصور کنید که دقایقی بدون اینکه باز خوردی از حرف‌های خود بگیرید برای دوستان خود سخنرانی می‌کنید مسلماً هنگامی که هیچ نشانه‌ای از ارتباطات کلّامی و غیر کلّامی مبنی بر اینکه مخاطبان شما شش دانگ حواسشان به شما بوده و تنها به حرف‌های شما گوش می‌دادند، دریافت نکنید نه تنها انگیزه خود را برای ادامه صحبت از دست می‌دهید بلکه در این میان سوءتفاهم‌هایی هم ایجاد می‌شود. بنابراین لازم است بدانیم و توجه داشته باشیم که گوش دادن مؤثر عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت‌وشنود؛ فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش یاری می‌کند و به قول معرف «مستمع صاحب سخن را بر سر شوق آورد».

■ خوب بشنویم، خوب گوش دهیم

گوش دادن مؤثر اگر چه مهارتی اکتسابی است اما مستلزم تلاش فراوان می‌باشد و در عوض، اطلاعات

برای باز گو نکردن حرف‌های دل.

برای به آرامش رسیدن و تصمیم‌گیری درست زندگی، تنها به کمی وقت و مهربانی نیاز دارید صدا که با صحبت کردن و درد دل به یک آرامش درونی رسیده و چه بسا با همین درد دل کردن بتوانید راه درست را پیدا کرده و قدم‌های صحیح زندگی خود را بردارید، اما چقدر این روزها آدم‌هایی که گوشی برای شنیدن داشته باشند کمیاب شده‌اند.

■ گوش کردن با شنیدن متفاوت است

شنیدن نه تنها همان گوش دادن نیست، بلکه پیش‌نیاز آن است. رسایی امواج و دریافت صدا در مغز باعث شنیدن می‌شود برای اینکه شنونده خوبی باشید، شنیدن صحیح کلمات به تنهایی کافی نیست، بلکه باید معنی کلمات را آن چنان که مد نظر گوینده است دریابید. شنیدن، دریافت صدا و گوش دادن، درک معنی آن صداست. درک تفاوت میان شنیدن و گوش دادن، پیش‌نیاز مهمی برای گوش دادن فعال است.

واقعیت این است که در تعلیم و تربیت و فرهنگ ما به موضوع گوش کردن توجهی نشده است و بالطبع آموزش هم داده نمی‌شود، در حالی که صحیح گوش کردن یکی از ابزارهای مهم یادگیری و یکی از ارکان مهم برقراری ارتباط دو نفره است. خوب گوش دادن به معنی توجه به دیگران است. رابطه‌ای که در آن طرف مقابل احساس کند که شما به او توجه داشته‌اید، چقدر می‌تواند لذت‌بخش باشد. وقتی شما با خوب گوش دادن به حرف‌های طرف مقابلتان توجه می‌کنید، قبل از هر چیز به خودتان کمک می‌کنید تا برداشت کاملی از حرف‌های او داشته باشید. در مقابل، طرفتان متوجه

# سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۴۹۴۷۱



خوب گوش دادن به معنی توجه به دیگران است. رابطه‌ای که در آن طرف مقابل احساس کند که شما به او توجه داشته‌اید، چقدر می‌تواند لذت‌بخش باشد. وقتی شما با خوب گوش دادن به حرف‌های طرف مقابلتان توجه می‌کنید، قبل از هر چیز به خودتان کمک می‌کنید تا برداشت کاملی از حرف‌های او داشته باشید. در مقابل، طرفتان متوجه می‌شود که شما به حرف‌های او علاقه دارید و نگران او هستید

■ به دیگران گوش بدهیم

برای اینکه بتوانید گوش خوبی برای شنیدن حرف‌ها و درد دل‌های دوست، همسر یا همکار خود باشید باید چند نکته را فراموش نکنید؛ هنگامی که در مقابل او نشسته‌اید باید به او فرصت حرف زدن بدهید. اگر از چیزی یا کسی ابراز ناراحتی یا نژجاری می‌کنند نیازی نیست شما صد پر ابراز او ابراز کنید و کاسه داغ‌تر از آش باشید. اگر به اشتباهی از خود اعتراف می‌کنند نیازی نیست او را سرزنش کنید. اگر نمی‌دانند چه راهکاری درست است نیازی نیست راهکاری که خود قبول دارید را به او ارائه دهید. اگر موقعیتی را برایتان شرح می‌دهد

■ برای «خوب گوش کردن» هیچ وقت دیر نیست

برای آموزش و یادگیری «خوب گوش کردن» هیچ زمانی دیر نیست. از همین الان این فن را در خود پرورش دهید. حتی با کودکان نیز تمرین «گوش کردن» داشته باشید و از این طریق آنها را آموزش دهید. اجازه دهید کودکان صحبتش را تمام کند، نگذارید فکر کند که حرفش فقط وقت تلف کردن است.

زمانی که با آنها صحبت می‌کنید تماس چشمی برقرار کنید زیرا بچه‌ها زود متوجه می‌شوند که آیا به حرفشان گوش می‌دهید یا حواسشان جای دیگری است. دنیا را

از چشمان بچه‌ها ببینید. زمانی که صحبت می‌کنید مراقب حرکات صورت و تن صدایتان باشید و کلمات را شمرده و با حوصله ادا کنید. بدانید که کی باید صحبت کنید و کی نباید. اوقاتی هست که باید سکوت کنید. وقتی که کودک بعد از یک روز ناراحت‌کننده از مدرسه به خانه می‌آید با حرف زدن و انتقاد کردن وضعیت را برایش بدتر نکنید.

یادگیری «خوب گوش کردن» در تمام مراحل زندگی به‌درد انسان‌سوی می‌خورد و برای او راه‌های موفقیت‌را هموار می‌کند.

نگاه

اندر آداب گفت‌وگو

## پل ارتباطی مان را خراب نکنیم

■ هلیا شیرجعفری

گوش‌های ما از مهم‌ترین عضوهای بدن ما هستند چراکه وظیفه بسیار مهم شنیدن را بر عهده دارند و از آنجایی که شنوایی یکی از حواس پنجگانه ماست و به درک ما از جهان هستی کمک می‌کند، باید به آن توجه بسیار شود. اشاره به اینکه گوش‌هایمان و شنیدن یکی از ارکان ارتباطی بین ما و جامعه، افراد و در کل هر چیزی است که ما را احاطه کرده، نیز خالی از لطف نیست. همانطور که هر کاری آداب و فرهنگ مخصوص به خود را دارد، شنیدن نیز از این قاعده مستثنی نیست. نباید فراموش کنیم که گفت‌وگو که مهم‌ترین راه ارتباطی میان ما انسان‌هاست، از طریق شنیدن آغاز می‌شود. اگر در آغاز گفت‌وگو یا طی آن، طرفین به درستی به حرف‌های هم گوش نکنند، فرآیند گفت‌وگو درست پیش نخواهد رفت و نهایتاً این گفت‌وگو نتیجه درستی حاصل نمی‌شود. برای درک بهتر این مسئله می‌توان مثال‌های بسیاری زد و آن زمان است که متوجه می‌شویم چقدر با این مسائل در زندگی‌مان مواجه می‌شویم؛ و مهم‌تر از آن می‌بینیم که نه تنها دیگران، خیلی از نزدیکان، دوستان یا غیره و غیره آن را رعایت نمی‌کنند بلکه حتی در خیلی از مواقع خودمان هم به آن عمل نمی‌کنیم!

■ چگونگی عملکرد شنیدن

انسان به خدی خود موجودی اجتماعی است؛ از زمانی که یک انسان در هر سنی، از یک کودک دبستانی گرفته، تا پدر و مادرش، یا یک کارمند، یک دانشجو یا غیره پا از خانه بیرون می‌گذارد، به دنبال برقراری ارتباط با انسان‌های اطراف خود هستند و این برقراری ارتباط در اکثر مواقع از طریق کلام برقرار می‌شود. برقراری کلام و ارتباط، زمانی به درستی ایجاد می‌شود که هنگامی که فردی کلام یا گفت‌وگویی را آغاز می‌کند، دیگری کلام او را شنیده و سپس طی یک عملیات بسیار سریع که در کسری از ثانیه در مغز اتفاق می‌افتد، پاسخ می‌دهد. در گفت‌ وگوهی روزانه، آنقدر این عملکرد سریع اتفاق می‌افتد که حتی متوجه آن هم نمی‌شویم. پس مانند فیلمی با سرعت آهسته، بیابید این عملکرد را بررسی کنیم تا به اهمیت فوق‌العاده آن پی ببریم. تصور کنید که در خیابان در حال راه رفتن هستید، شاید هم در محل کار یا دانشگاه یا هر جای دیگر، که به طور ناگهانی به یک دوست، فامیل یا همکار برخورد می‌کنید، مغز شما بلافاصله پس از شناسایی چهره آشنا به شما دستور می‌دهد و شما تصمیم می‌گیرید تا گفت‌ وگویی را آغاز کنید یا سلامی بدهید، شما به این فرمان مغز و همچنین تصمیم خود‌آگاه عمل می‌کنید و سلام می‌کنید یا جمله‌ای برای آغاز یک گفت‌وگو بیان می‌کنید، امواج صوت



حرف زدن با اظهار نظر در رابطه با امری است، میان حرف و نیریم و مداخله نکنیم؛ این نکته‌ای است که قطعاً کودکانی به گوش همه ما خورده اما کمتر کسی به آن توجه می‌کند.

علاوه بر این خیلی وقت‌ها طرف مقابلمان در حال تعریف کردن ماجرا یا داستانی است یا شاید هم دارد برای ما درد دل خود را باز گو می‌کند، نکته مهم در این میان این است که ما به دقت به حرف‌های او گوش دهیم و نه تنها میان حرف‌های او نریسم بلکه در این میان اظهار نظر نکنیم، پیشنهاد دهیم یا ناگهان نگوئیم، اتفاقاً برای من هم چنین چیزی پیش آمده یا بحث‌هایی از این دست. باید ابتدا اجازه دهیم‌تا او تمام حرف‌هایش را بزند و ما سپس نظر مان را بگوئیم یا به او پیشنهادهایی بدهیم.

■ حرف آخر، درک متقابل

هنگی انسانیم و بالطبع نیاز درونی ماست تا با اطرافیان و دیگران ارتباط داشته باشیم. نیاز داریم تا با هم صحبت کنیم و در عوض نیاز به شنیدن و درک متقابل نیز داریم. باید توسط گوش طرف مقابل به مغز وی ارسال و بررسی یا آنالیز می‌شود و مغز و همنظور غم‌های یکدیگر بشریک باشیم و همین‌طور یکدیگر را راهنمایی کنیم. این عملیات بسیار پیچیده است و در عین حال بسیار قابل توجه. در بین تمامی این مراحل، مرحله‌ای بسیار پراهمیت وجود دارد که مانند یک پل عملی می‌کند و اگر نباشد یا نادیده گرفته شود، عملیات و فرآیند گفت‌وگو درست انجام نمی‌شود. این مرحله پل مانند همان شنیدن و گوش دادن است. حال، این پل را به طور کل خراب کنید، به طور قطع گفت‌ وگو و مکالمه‌ای به وجود نخواهد آمد. یا اگر این مورد نظر کل خراب باشد، چیزی که شنیده می‌شود و جوابی که داده می‌شود، درست و کامل نخواهد بود.

■ گوش دادن، با توجه شنیدن است

به بیان ساده‌ا تمام اصوات اطرافمان را