

گوش دادن موثر چیست و چه تفاوتی با شنیدن دارد؟
چرا برای پیشرفت و یادگیری باید گوش بدهیم نه اینکه صرفاً بشنویم!
در همین ابتدا نیاز است که ریشه و معنی شنیدن و گوش دادن را برای شما توضیح دهیم تا با واقعیت امر آشنا شوید.
واضح و مشخص است که گوش دادن موثر و فعال (Effective Listening) با شنیدن (Hearing) فرق دارد.
به طور کلی باید گفت که **شنیدن یک امر فیزیولوژیک** است
که در زمان رسیدن امواج صوتی به گوش، خود به خود رخ می دهد.
اما **گوش دادن یک نوع مهارت است** که نیاز به تمرکز و تحلیل ذهنی دارد.

یک مثال:

بالای سر همسرش ایستاده بود و می گفت:
متوجه حرف هایم شدی؟ با شما هستم!
همسرش هم که گویی ناگهان از خواب پریده باشد، سرش را به علامت تأیید تکان داد و گفت: بله بله خانم...

همسر ادامه داد:

خب می شه بگی چی داشتم می گفتم؟!

او که غرق روزنامه خواندن بود، مین مین کنان نگاهی به ایشان کرد و گفت:
راستش حواسم به یه خبر جدید جلب شد و بخشی از حرف های شما را نشنیدم...

لطفاً قبل از ادامه این مقاله چند لحظه فکر کنید و ببینید چند نفر از شما خوانندگان محترم تجربه ای مشابه از شنیده نشدن داشته اید؟

یا تاکنون چند مرتبه همسر، همکار، رئیس و یا کارمندان خود را به درستی نشنیده اید؟

به نظر می رسد با فرا رسیدن هزاره سوم و در این دو دهه اخیر با شتاب تکنولوژی رابطه موثر و مفید بین انسان ها هر روز کم رنگ تر می شود.

گویی ما اوقاتمان را بیشتر صرف گوشی ها و لپ تاپ هایمان می کنیم.

گاهی البته فقط گاهی یادمان می رود نزدیک ترین افرادمان نیاز به شنیده شدن دارند.

گاهی فراموش می کنیم خودمان هم نیاز به شنیده شدن داریم.

روابط ماشینی و دیجیتالی شده کنونی مهارت های ارتباطی و مخصوصاً مهارت گوش دادن موثر را در ما از بین برده است. ایران ما نیز از این قاعده مستثنی نیست.

گوش دادن موثر

مهارت گوش دادن ابزاری است برای بهتر فهمیدن، عمیق تر درک کردن و مؤثر رابطه برقرار کردن با افراد دیگر، مهارتی که می تواند منجر به رابطه مطلوب زناشویی، شغلی و تحصیلی گردد و همچنین می تواند در بهبود [فن بیان](#) نیز موثر باشد، زیرا هرچه بهتر گوش کنیم بهتر می توانیم پاسخ دهیم. **مهارت گوش دادن موثر امری ضروری و حیاتی برای هر رابطه ای است.**

امروز بیش از هر روز معتقد هستیم قبل از هر نکته ای باید به خاطر بسپاریم این مهارت را شخصاً وقتی می توانیم به نحو مطلوبی اجرا کنیم که ابتدا صدای درون خودمان را به خوبی شنیده باشیم.

انسان ها مهارت گوش دادن موثر را زمانی خوب درک می کنند که ابتدا به نحوی موثر به نداها و صداهای درونی خود گوش داده باشند بدان معنا که اگر صداهای فکر و ذهن و قلب خود را خوب بشنویم به شناختی مفیدتر از خود دست یافته در نتیجه رابطه مؤثری با دیگران برقرار خواهیم کرد.

برای مهارت گوش دادن بیش از هر چیزی لازم است تعریف آن را بدانیم و فرق گوش دادن و شنیدن را درک کنیم. در ادامه به تبیین و توضیح این موارد پرداخته و با همراهی شما می آموزیم چگونه این مهارت را در خود تقویت کنیم.

تعریف گوش دادن موثر و تفاوت آن با شنیدن

گوش دادن موثر یعنی با توجه کامل و کافی به معنا و مفهوم سخنان طرف مقابل گوش دهیم به طوری که بتوانیم با او همدلی و همراهی کنیم. و بتوانیم مجموعه نشانه های کلامی و غیرکلامی سخنگو و مخاطب خود را به دقت درک کرده و واکنش مناسب مقابل او ارائه دهیم.

گوش دادن موثر تفاوتی اساسی با شنیدن دارد. شنیدن ارتباط با عضو گوش دارد، یعنی گویی فقط شما اصوات و آوایی را می شنویم و به آن دقت و توجه نمی کنیم. اما گوش دادن یعنی تمام توجه و دقت تو به کلام و [زبان بدن](#) گوینده باشد.

گوش دادن موثر چه فوایدی دارد؟

با تعریف گوش دادن موثر حالا نوبت مهم این نکته است که بفهمیم اساساً گوش دادن مؤثر چه فوایدی دارد؟ با شناخت فواید این نوع گوش دادن، ما نتایج شگرفی در حوزه روابط حاصل می‌کنیم و یکی از آیتم‌هایی که ما برای یک پیشرفت و رشد نیاز داریم روابط مطلوب با دیگران است. حالا این روابط شامل انواع رابطه است نظیر رابطه زناشویی، شغلی، تحصیلی و... پس نکته اساسی گوش دادن موثر بهبود رابطه‌هاست و همچنین باعث خواهد شد که در روند [مذاکره](#) موفق‌تر عمل نماییم.

گوش دادن موثر به چه مواردی بستگی دارد؟

برای گوش دادن علاوه بر دوتا گوش، نیاز به "تمرکز" داریم و بدون وجود تمرکز هرگز عمل گوش دادن موثر اتفاق نخواهد افتاد و اتفاقی که می‌افتد صرفاً شنیدن است.

تمرکز در گوش دادن یعنی؛

تمام ذهنیت و انرژی خود را برای درک پیام‌های کلامی صرف کرده و به قدری به آن‌ها توجه داشته باشیم که بتوانیم در ذهن خود تجزیه تحلیلشان کنیم.

یکی از مواردی که دشمن گوش دادن موثر است، "حاضر جوابی" می‌باشد. خیلی از ما زمانی که چیزی را می‌شنویم، صرفاً برای پاسخ دادن به آن توجه می‌کنیم و این نوع تمرکز و توجه هیچ تأثیری در موثر بودن گوش دادن ندارد.

برای مهارت در گوش دادن موثر چه کارهایی انجام دهیم؟

با رعایت نکات زیر می‌توان مهارت گوش دادن موثر را ارتقاء داد. ناگفته نماند گوش دادن موثر همانند هر مهارت دیگری قابل ارتقاء بهبود است و فقط نیازمند تلاش و تکرار است.

- **صبر پیشه کنید**

برای آنکه بفهمیم مخاطب در حال انتقال چه پیامی است نیاز است صبورانه به حرف‌هایش گوش دهیم. تعجیل در پاسخگویی نمی‌گذارد به اصل صحبت‌های مخاطب پی ببریم. در حقیقت صبوری به خرج دادن سبب اعتماد بیشتر گوینده می‌شود و راحت‌تر و مطمئن‌تر با شما گفتگو خواهد کرد در نتیجه شما به نیات و مقاصد گفته‌های طرف مقابل پی خواهید برد.

- **توجه به زبان بدن گوینده**

گاهی البته فقط گاهی ممکن است که ما فقط به گفتار سخنران و گوینده توجه کنیم برای مهارت یافتن در گوش دادن موثر لازم است به زبان بدن گوینده هم توجه شود.

مثلاً چند روز پیش در برخورد با یکی از دوستان متوجه پنهان کاری وی شدیم. وقتی پس از مدتی همدیگر را دیدیم طبق معمول ازش پرسیدیم:

حالت خوب است؟ همه چیز رو به راه است؟ گفت: بله خوبم. همه چی رو به راه است! اما این فقط گفتارش بود. چهره اش خسته، غمگین و فاقد بشاشیت لازم برای خوب بودن، را ادا می کرد که حاکی از تناقص گفتار و زبان بدن او بود. بنابراین برای گوش دادن صحیح حتماً باید به زبان بدن فرد مورد نظر دقت ویژه ای داشت تا در صورت نیاز کمک مطلوب و مؤثری به او انجام شود.

• قضاوت و پیش داوری ممنوع

ممکن است ما نسبت به آدم ها و طرز تفکرشان قضاوت و یا پیش داوری داشته باشیم. این امر سد محکمی در راه گوش دادن موثر است. به همین منظور لازم است در برخورد با افراد فاقد قضاوت و پیش داوری باشیم. در حقیقت پیش داوری و قضاوت مانع از توجه و دقت در لحظه اکنون مخاطب شده و راه را برای توسعه و ترمیم روابط می بندد. وقتی قضاوت می کنیم، ناشنیده رأی صادر کرده ایم و طبعاً راضی خواهیم بود.

برای مهارت در گوش دادن موثر بهترین راه بی قضاوت شدن است و بی قضاوتی وقتی میسر است که بتوانیم بدون پیشینه و ذهنیت قبلی به سمت فرد برویم. چه بسا انسان روبروی ما تغییر کرده باشد و این خود راهی باشد برای ارتباط صحیح و سازنده.

• تماس چشمی صحیح داشته باشید

بهتر است در هر رابطه ای که نیازمند به گفتگو دو جانبه است از ارتباط چشمی مناسبی استفاده کنید. ارتباط چشمی صحیح، نوع نگاهی است که به اقتضاء شرایط، جنسیت، فرهنگ و ... به مخاطب داریم. ارتباط چشمی صحیح به مخاطب می فهماند که او برایمان مهم و ارزشمند است و به این نکته تأکید می ورزد که تمام توجه ما به اوست زیرا در این لحظه هیچ چیزی برایمان با ارزش تر از گفته های او نیست.

• حواس پرتی یعنی سقوط رابطه

مناسب است وقتی به گفتگو می پردازیم، حواسمان فقط به گفتار و کردار شخص جمع شده باشد گاهی البته فقط گاهی ممکن است نکاتی مهم از دستمان فرار کند.

اگر عوامل حواس پرتی نظیر موبایل، لپ‌تاپ، تلویزیون، جراید و ... در کنارمان نباشد بهتر می‌توانیم به گفته‌های طرف مقابل گوش جان بسپاریم. مهارت گوش دادن موثر در گوش دادن وقتی رخ می‌دهد که مخاطب عملاً بفهمد ما حواس‌مان جمع او و گفتار اوست.

• پرسشگری

آدم‌های ماهر در گوش داد موثر، اغلب عادت به پرسیدن سوالات خوب و چالشی دارند. این افراد به جای طرح سوالات منفی و بیهوده، سوالاتی مثبت و در جهت گفتگو می‌پرسند تا مخاطب را به سمت درست هدایت کنند.

توجه داشته باشید بهتر است نوع سوالات جواب‌هایی نظیر خیر و بله نداشته باشد بلکه سوالاتی پرسیده شود که فرد اطلاعات دقیق تری در اختیارمان بگذارد تا در پرتو آن پاسخ‌ها بتوانیم به شخص کمک کنیم.

• یادداشت برداری

یکی از مواردی که تاثیر مستقیم در میزان تاثیر گوش دادن دارد، یادداشت برداری از آن چیزی است که به آن گوش داده و توجه می‌کنیم.

در واقع یادداشت برداری را به عنوان یکی از تکنیک‌های گوش دادن موثر می‌شناسند. اما باید توجه داشته باشیم که یادداشت برداری با دیکته نویسی تفاوت دارد و منظور از یادداشت برداری، نوشتن تمام و کمال آنچه که می‌شنویم نیست. در یادداشت برداری نیاز است آنقدر تمرکز داشته باشیم که نکته‌های مهم را تشخیص داده و آن‌ها را با جملات و عبارت‌های کوتاه بنویسیم. به طوری که با دیدن آن جمله یا عبارت، مقدار زیادی از مطالب را به خاطر بیاوریم.

• انعکاس احساسات

این یعنی به طرف بازخورد بدهیم. وقتی کسی با ما صحبت می‌کند با بازتاب دادن به او می‌فهمانیم شش دانگ توجه‌مان به اوست.

بازتاب یا انعکاس احساسات یکی از بهترین روش‌های مهارت در گوش دادن موثر است. مثلاً وقتی کسی با غصه، هیجان، گریه و بسیاری از احساسات دیگر برای‌مان حرف می‌زند با او همدردی کنیم و به او احساس خود را بازتاب دهیم طوری که فرد کاملاً حس کند در آن لحظه درک شده است.

• جمع‌بندی و تبادل نظر

اکثر افراد در گفتگوها نیازمند رسیدن به نتیجه مشخص و تبادل نظر هستند. سعی کنید با توجه به دقت در جملات، زبان بدن و حالات فکری و جسمی فرد، جمع‌بندی واضح و شفافی از گفتگو ارائه دهید.

بهتر است بدون نصیحت کردن، به تبادل نظر پرداخته، راهکارها و نظرات خود را با بیانی صادق و مشخص ابراز نمایید.

جمع‌بندی می‌تواند خلاصه‌وار، بدون حاشیه و با پرهیز از اضافه‌گویی به اصل مطلب پرداخته تا مخاطب را کمک کند به نتیجه‌گیری صحیح.

چگونه شنونده خوبی باشیم؟

بهتر است زمانی که خودمان در حال صحبت کردن هستیم و کسی شنونده حرف‌های ما است را به یاد بیاوریم. چه مواردی باعث می‌شود که بدانیم طرف مقابل در حال گوش دادن به حرف‌های ما است یا صرفاً آن‌ها را می‌شنود؟ مواردی که به ذهنتان می‌رسد را یادداشت کنید و سعی کنید زمانی که کسی در حال صحبت است با یادآوری آن موارد، شنونده خوبی باشید.

مواردی که فکر می‌کنید با آن‌ها می‌توان شنونده خوبی بود و موثر گوش داد را برای ما بنویسید.