

تصویرات اشتباه در مورد گوش کردن

بسیاری از افراد نظرات بسیار نادرستی در مورد نحوه عملکرد خود در گوش کردن دارند و از آنجا که فکر می کنند مشکلی در گوش کردن ندارند تلاشی برای بهبود این مهارت انجام نمی دهند. در واقع، دلیلی هم ندارد! وقتی آنها ندانند که گوش کردن آنها "خراب" است، ضرورتی هم برای "تعمیر" آن نمی بینند. شناخت تصویری نادرست در مورد گوش کردن به شما کمک می کند که از آنها اجتناب کنید.

اشتباه اول: گوش کردن مشکل من نیست!

افراد عموماً بر این باورند که بهتر از اطرافیان خود گوش می کنند و در واقع، این کارفرماها، همکاران، اعضای خانواده و دوستان آنها هستند که در گوش کردن اثربخش مشکل دارند، نه خود آنها. طی چند سال از شرکت کنندگان دوره های آموزشی خواسته شد که خود را به عنوان یک شنونده ارزیابی کنند. به آنها گفته شد که بر اساس یک مقیاس ۱ تا ۱۰ (۱۰ به معنی بسیار زیاد و ۱ به معنی بسیار کم) خود را به عنوان شنونده در مقایسه با سایر شرکت کنندگان ارزیابی و رتبه بندی کنند. در طول این سالها، میانگین نمره ها ۷/۵ بوده است. برخی از آنها که واقعاً خود را شنونده خوبی می پنداشتند امتیاز ۹ یا ۱۰ را کسب کرده بودند. برخی دیگر هم خود را پایین تر ارزیابی کرده بودند. اما گستردگی معمولاً تا این اندازه نیست. اکثر افراد خود را بالاتر از حد متوسط ارزیابی می کنند. در مرحله بعد از آنها خواسته شد که سایر شرکت کنندگان را به عنوان شنونده ارزیابی و رتبه بندی کنند. نتیجه این رتبه بندی به طور متوسط ۴/۱ بود. به عبارت دیگر، آنها بر این باور بودند که دیگران در گوش کردن مشکل دارند و خود آنها از این بابت کمتر دچار مشکل هستند. این در حالی است که اطرافیان ما هم فکر می کنند که ما بیشتر در گوش کردن مشکل داریم. نتیجه این که مشکل گوش کردن فقط مشکل دیگران نیست.

اشتباه دوم: گوش کردن و شنیدن فرقی با هم ندارند

شنیدن پیش نیاز گوش کردن است. اگر قادر به شنیدن نباشید نمی توانید مفهوم پیام های شفاهی را درک کنید. به دلیل اهمیت رابطه شنیدن با گوش کردن بسیاری از کتابهایی که در زمینه گوش کردن نوشته شده اند به تفصیل در مورد مکانیسم شنوایی (یعنی دریافت امواج صوتی، درک پیام در مغز و تداعی صوتی که به کمک آن شنونده می تواند گفته ها را تشخیص دهد و معانی را درک کند) به تفصیل توضیح می دهند. البته کسب اطلاعات در مورد شنیدن و شنوایی باارزش است، اما صرف داشتن این اطلاعات بدین معنا نیست که الزاماً شنونده بهتری هم هستید.

به عبارت دیگر، برخورداری از موهبت خوب شنیدن به معنی شنونده خوب بودن نیست چرا که خوب گوش کردن به معنی درست شنیدن کلمات نیست. در واقع، بسیاری از افرادی که شنوایی خوبی دارند شنونده خوبی نیستند. یک شنونده خوب باید قادر باشد معانی واژه ها و مقصود اصلی از ادای آنها را درک کند. زمانی می توانیم بگوییم که ارتباطات ما با دیگران مؤثرند که درک مشترکی از معانی کلمات داشته باشیم. اگر کسی چیزی به شما بگوید و شما ران را درست نفهمید در واقع هیچ ارتباطی بین شما و او برقرار نشده است. ارتباط زمانی برقرار می شود که علائم باعث ایجاد معانی مشترک شوند و گفته

های گوینده با برداشت های شنونده یکسان باشند. گوش کردن اثربخش بدان معنا است که شنونده باید منظور گوینده را درک کند.

می توان گفت که تفاوت میان شنیدن و گوش کردن در این است که شنیدن صرفاً به معنی دریافت صدا و گوش کردن به معنی **معنا بخشیدن به آن صدا** است. شنیدن انفعالی و گوش کردن فعال و پویا است. گوش کردن اثربخش مستلزم درک تفاوت میان معنی این دو واژه است.

اشتباه سوم : کسانی که خواننده خوبی هستند شنونده خوبی هم هستند

گرچه هم خواندن و هم گوش کردن مستلزم ترجمه واژه ها به معانی است و این دو فعل از این نظر شبیه به هم هستند، اما این ادعا که یک خواننده خوب الزاماً شنونده خوبی هم هست درست نیست.

محققینی که دو تست استاندارد خواندن را روی فردی واحد اجرا می کنند همبستگی نزدیکی بین نمرات وی در دو آزمون مشاهده می کنند. به عبارت دیگر، فردی که در یک تست خواندن نمره خوبی کسب می کند معمولاً در تست خواندن دیگر هم نمره خوبی می گیرد و برعکس، این موضوع در مورد تست های استاندارد شده گوش کردن نیز صادق است و کسی که نمره خوبی در یک تست بگیرد معمولاً در تست بعدی هم نمره خوبی کسب می کند. با وجود این، اغلب اوقات بین نمرات یک فرد در تست های خواندن و نمرات وی در تست های گوش کردن همبستگی ضعیفی مشاهده می شود. به عبارت دیگر، فرد ممکن است نمره خوبی در تست خواندن بگیرد ولی در تست گوش کردن ضعیف عمل کند و برعکس.

چند سال پیش تستی در چند کلاس اجرا شد. دانشجویان هر کلاس به صورت تصادفی به دو گروه تقسیم شده بودند. هر گروه را داخل یک اتاق مجزا بردند. به هر دانشجویی داخل اتاق متنی برای خواندن دادند و به آنها گفتند که متن را یک بار با صدای بلند بخوانند و سپس آن را طوری روی میز قرار دهند که روی سفید آن معلوم باشد. دانشجویانی که در اتاق دیگر بودند همان متن را در قالب سخنرانی گوش کردند. در پایان، سؤالاتی در مورد متن به هر دو گروه داده شده تا به آنها پاسخ بدهند.

کسانی که متن را خوانده بودند بیشتر به یک سری از سؤالات و کسانی که آن را شنیده بودند بیشتر به یک سری دیگر از سؤالات پاسخ درست داده بودند. این نتیجه چندان هم دور از انتظار نبود. به هنگام مطالعه، یک سری از علائم بصری از قبیل حاشیه ها، تصاویر و تقطعه گذاری ها ما را در درک بهتر مطالب کمک می کنند. هنگام گوش دادن نیز برخی علائم مانند تأکید روی کلمات، سبک خواندن، مکث ها، حالات چهره و حرکات سر و دست بر درک بهتر مطالب تأثیر می گذارند. بنابراین بین پردازش اطلاعات از طریق خواندن کلام نوشتاری با پردازش اطلاعات از طریق شنیدن کلام گفتاری تفاوت وجود دارد. این واقعیت که برخی افراد در یکی از این دو شیوه پردازش اطلاعات تبحر بیشتری دارند نشان می دهد که خوانندگان خوب لزوماً شنوندگان خوبی نیستند.

اشتباه چهارم : افراد باهوش شنونده های بهتری هستند

به نظر می رسد که این تصور اشتباه کاملاً با عقل سلیم مغایر باشد. هر چند افراد باهوش ظرفیت بیشتری برای گوش کردن دارند، اما این تصور که آنها لزوماً شنونده های بهتری هستند در اغلب موارد نادرست از آب درمی آید. در واقع می توان گفت که درست عکس این مطلب صادق است.

چند سال قبل یک تست هوش استاندارد و یک تست گوش کردن روی دانشجویان چند کلاس اجرا شد. نتایج این دو تست در مورد هر دانشجو با هم مقایسه و مشخص شد که همبستگی ناچیزی بین نمرات دو تست وجود دارد. در کمال تعجب مشاهده شد که بین نمرات تست هوش و نمرات تست گوش کردن آن دسته از دانشجویانی که بالاترین نمره را در تست هوش کسب کرده بودند، رابطه معکوس وجود دارد. به عبارت دیگر، باهوش ترین دانشجویان در تست گوش کردن نمره پایین تری در مقایسه با دانشجویانی که نمره کمتری در تست هوش کسب کرده بودند داشتند.

نتایج این بررسی نشان می دهند اگر دانشجویانی که ظرفیت گوش کردن آنها بالاتر است (اگر نگوئیم دانشجویانی که میل بیشتری به گوش کردن دارند) از ضریب هوشی بالاتری برخوردار باشند لزوماً بدین معنی نیست که شنونده بهتری هم هستند. علاوه بر این، هوش قوی ممکن است عملاً با گوش کردن افراد باهوش تداخل پیدا کند.

به خاطر داشته باشید که بررسی فوق بر روی یک گروه خاص (یعنی دانشجویان) انجام شده که اکثر آنها ۱۸ تا ۲۴ ساله بوده اند. همچنین، تست انجام شده همه انواع گوش کردن را ارزیابی نکرده است. لازم بود که دانشجویان به مکالمات نیز گوش بدهند تا بتوانند اطلاعات به دست آورند و گوینده را درک کنند. این احتمال هم وجود دارد که باهوش ترین دانشجویان این کلاس از تست خسته شده باشند و در نتیجه سطح عملکرد آنها کاهش یافته باشد.

خلاصه کلام این که افراد باهوش لزوماً شنونده های بهتری نیستند- اما بهتر است که باشند! هوش به دلایل مختلف زیر جزء دارایی های انسان محسوب می شود :

۱- افراد باهوش عموماً فرهیخته ترند. آنها معمولاً از تحصیلات رسمی بالاتری برخوردارند. از آن مهم تر این که میل زیادی به مطالعه فردی ندارند، کنجکاوترند و سطح علاقه مندی های آنها وسیع تر است. به عبارت دیگر، خارج از کانال های رسمی آموزش مطالب زیادی یاد می گیرند و اطلاعات عمومی آنها بیشتر از افراد کم هوش تر است. افراد باهوش با دنیای عقاید و ایده ها آشنا ترند و به همین خاطر بهتر از افراد معمولی اطلاعات جدید را گوش و پردازش می کنند.

۲- افراد باهوش هنگام مواجهه با پیام های هم زمان به اندازه افراد معمولی زیر بار سنگین اطلاعات قرار نمیگیرند و دچار سرگرمی نمی شوند. سطح هوش افراد با توانایی آنها در تمرکز بر روی یک پیام از بین چند پیام ارتباط مثبت دارد. به عنوان مثال، افراد باهوش تر در بین سر و صداهای مختلف بهتر می توانند بر صحبت های گوینده متمرکز شوند. به علاوه، این افراد بهتر از افراد معمولی می توانند به دو یا چند پیام به طور همزمان گوش و معنی آنها را درک کنند.

۳- هوش با دامنه توجه رابطه مثبت دارد. طول دامنه توجه نقش مهمی در خوب گوش کردن دارد. پر واضح است که غیر از هوش بسیاری از متغیرهای دیگر نیز بر دامنه توجه تأثیر گذارند. عده نسبتاً زیادی از افراد زرنگ دچار سندروم کمبود توجه هستند و بسیاری از افراد باهوش عادات بدی پیدا می کنند.

اشتباه پنجم: هر چه سن بالاتر می رود گوش کردن بهتر می شود

مطمئناً همراه با افزایش سن و تجربه، ظرفیت یا توانایی گوش کردن و معنا بخشیدن به پیام ها افزایش می یابد. با وجود این، باید توجه داشت که گرچه توانایی گوش کردن افزایش می یابد، اما عملکرد افراد در گوش کردن معمولاً تنزل پیدا می کند.

برخی مطالعات انجام شده در زمینه رابطه سن با رفتار گوش کردن نشان می دهند که بچه ها در مقایسه با نوجوانان و نوجوانان در مقایسه با جوانان شنونده های بهتری هستند. هر چند والدین از این یافته ها تعجب نمیکنند، اما اکثر آنها بر این باورند که وقتی بچه ها به سن بلوغ می رسند گوش کردن آنها بهتر می شود. متأسفانه واقعیت این نیست. گرچه در سطح مرحله رشد آنها تنظیم شود، اثربخشی گوش کردن در آنها کاهش می یابد. بنابراین می توان گفت که اکثر افراد با افزایش سن شنونده های ضعیف تری می شوند.

افراد با افزایش سن به تدریج نگران بیماری آلزایمر می شوند. مسلماً این بیماری شوخی بردار نیست. کسانی که اعضای خانواده آنها به این بیماری دچار شده اند با سردرد و استرس ناشی از این بیماری- هم برای خود بیمار و هم برای اعضای خانواده و دوستان وی- آشنایی دارند. گرچه نمی دانیم که امکان پیشگیری از این بیماری وجود دارد یا خیر، اما مطالعات اخیر نشان داده اند که بین مهارت های زبانی و آلزایمر رابطه وجود دارد. به بیان ساده می توان گفت افرادی که در طول زندگی خود مهارت های ارتباطی بهتری (شامل نوشتن، صحبت کردن، خواندن، گوش کردن) داشته اند در مراحل بعدی عمر خود کمتر دچار این بیماری می شوند. این موضوع می تواند دلیل خوبی باشد که ما مهارت های ارتباطی خود را پرورش دهیم.

اکثر افراد با افزایش سن به تدریج مشکل گوش کردن پیدا می کنند و در نتیجه از نظر یادآوری مطالب (که به گوش کردن بستگی دارد) نیز دچار مشکل می شوند. برخی از آنها می گویند: "همینه که هست! بهتر از این نمی توانم گوش کنم!" و تلویحاً نشان می دهند که واقعاً نمی توانند مهارت خود در گوش کردن را بهتر کنند. برخی دیگر هم می گویند: "شنونده خوب بودن مادرزادی است!" اما واقعیت این است که تنزل گوش کردن و به یادآوردن مطالب آنقدر که با عادات بد و رفتارهای اکتسابی در ارتباط است با فرآیند افزایش سن مرتبط نیست.

اشتباه ششم: یادگیری مهارت های گوش کردن دشوار است

حقیقت این است که یادگیری خود مهارت ها آن قدر هم دشوار نیست و در ابتدا فرد خیلی سریع پیشرفت می کند. اما به کارگیری مستمر مهارت ها نیاز به تمرین فراوان دارد و تسلط یافتن بر آنها مستلزم صرف زمان و تمرین فراوان است و به عبارت دقیق تر، یک عمر طول می کشد. با وجود این به زحمتش نمی ارزد.

همانطور که در قسمت قبل اشاره شد، عادات بد اغلب مانع خوب گوش کردن می شوند. در واقع، با شناسایی و ترک این عادات بد می توانید مهارت های گوش کردن خود را تا حد زیادی بهبود بخشید. از آنجا که عادات اکتسابی هستند امکان تغییر دادن آنها وجود دارد. به عبارت دیگر، می توان آنها را "فراموش کرد" و تقویت مثبت برای عادات بد را از بین برد.

انسانها به تدریج که بزرگ می شوند یاد می گیرند که چطور گوش نکنند. به عنوان مثال، ممکن است پدر یا مادری به فرزند خود بگوید: "یادت نره وقتی مدرسه می ری کتت را بپوشی!" اما بچه نمی خواهد کت را بپوشد و به این ترتیب "یاد می گیرد" که گوش نکند. در مدرسه معلم چند بار تکالیف بچه ها را به آنها متذکر می شود تا مطمئن شود که همه آنها

تکالیفشان را انجام خواهند داد. رفتار معلم به گونه ای نیست که بچه ها را به درست گوش کردن در بار اول تشویق کند چرا که آنها فکر می کنند برای دریافت پیام چند بار فرصت خواهند داشت. تکرار مستمر اخبار در رادیو و تلویزیون نیز ما را در برابر درست گوش کردن در بار اول شرطی می کند. عادت بد گوش کردن که در کودکی یاد می گیریم در مراحل بعدی زندگی در ما باقی می ماند. در این فصل ۹ عادت بد گوش کردن تشریح شده اند .

عادت بد اول : فکر کردن در مورد چیزی که می خواهید بگویید به جای گوش کردن به صحبت گوینده

اغلب ما موقع گوش کردن به صحبت های طرف مقابل آن قدر به چیزهایی که خودمان می خواهیم بگوییم فکر می کنیم که نمی توانیم درست بر صحبت های وی متمرکز شویم. آن وقت، زمانی که شروع به صحبت می کنیم مثل آن است که اصلاً به حرف های او گوش نمی کرده ایم- که در واقع همین طور هم بوده !

عادت بد دوم : صحبت کردن در زمانی که باید گوش کنید

به نظر می رسد فرهنگ بعضی ملل به گونه ای است که افراد بیشتر به سمت حرف زدن سوق داده می شوند تا گوش کردن. شاید از نظر آنها ساکت بودن و بی سر و صدا گوش کردن شیوه مناسبی برای مقابله با بمباران بی وقفه پیام های مختلف نیست و فکر می کنند که با بیشتر صحبت کردن می توانند حرف های خود را به کرسی بنشانند. بعضی ها هم این رفتار را با این ضرب المثل توجیه می کنند که "به چرخ روغن می زنند که جیغ جیغ کنه" اما واقعیت این است که اگر زمانی که باید گوش کنیم حرف بزیم خیلی چیزها را از دست می دهیم.

بسیاری از افراد دیگر هم عادت بد حرف زدن به جای گوش کردن را دارند، با این تفاوت که دلیل خوبی برای این کارشان ندارند! این فرد ممکن است یک کودک باشد که برای حرف زدن زیاد مورد تشویق و توجه قرار گرفته یا فردی باشد که صرفاً خیلی دوست دارد صدای خودش را بشنود. علت هر چه باشد، باید بدانیم که حرف زدن در زمانی که باید گوش کنیم عادت بدی است و باید آن را ترک کنیم. زمانی زیرکی گفته است که ما با یک دهان و دو گوش آفریده شده ایم و بنابراین باید دو برابر زمانی که حرف می زنیم گوش کنیم. اکثر ما به این توصیه نیاز داریم!

عادت بد سوم : قطع کردن صحبت گوینده

عادت قطع کردن صحبت افراد با عادت حرف زدن در زمانی که باید گوش کنیم ارتباط نزدیک دارد. این عادت بسیار بد و آزار دهنده است. نکته جالب این است که کسانی که وسط حرف دیگران می پرند معمولاً خودشان متوجه این عادت بد نیستند. افراد معمولاً به این دلیل حرف دیگران را قطع می کنند که فکر می کنند حرف های خودشان خیلی مهم تر است و باید زودتر آنها را بگویند. همچنین ممکن است آن قدر غرق در ایده های خود باشند که ناخودآگاه (مانند آنچه در مورد عادت بد اول گفته شد) حرف دیگران را قطع کنند. این عادت بد به هر علت که باشد حاکی از بی نزاکتی، بی فکری، نداشتن شعور اجتماعی و عدم آگاهی از مهارت های بین فردی است.

عادت بد چهارم: گوش کردن به چیزهایی که انتظار شنیدن آنها را داریم، به جای گوش کردن به آنچه واقعاً گفته می شود بعضی ها فقط چیزهایی را می شنوند که انتظار شنیدنش را دارند. این عادت بد با افزایش سن به مشکلی حاد و بزرگ تبدیل می شود و بین افراد سوء تفاهم ایجاد می کند. گوش کردن با هر هدفی که انجام می شود (یادگیری، ارزیابی، تشخیص، لذت بردن، بهبود روابط و ...) باید به نحوی باشد که همه آنچه لازم است را بشنویم، نه فقط چیزهایی را که دوست داریم.

عادت بد پنجم: فکر کردن به چیزهای دیگر در موقع گوش کردن

گاهی اوقات دلیل گوش نکردن ما این است که ذهنمان درگیر موضوع دیگری است. ذهن ما مملو از ایده ها، اطلاعات، نگرانی ها و چیزهای دیگر است و تا دلمان بخواهد موضوع برای فکر کردن داریم. گاهی اوقات در داخل کلاس درس می نشینیم و به کارهای آخر هفته یا وظیفه ای که باید در محیط کار انجام می دادیم فکر می کنیم. گاهی اوقات هم ذهنمان درگیر بدهی ها یا امتحان درس دیگر است. بعضی فکرها مثل فکر کردن در مورد تعطیلات آخر سال یا قرار ملاقات با نامزدمان برای ما لذت بخش هستند و دوست داریم آنها را دنبال کنیم.

گوش کردن اثربخش مستلزم آن است که کلیه مشغله های ذهنی را به طور موقت کنار بگذاریم و به موضوعات دیگر فکر نکنیم. یکی از ویژگیهای اکثر مدیران اجرایی و سایر رهبران و مدیران موفق این است که می توانند بر موضوع مورد نظر تمرکز کنند. همین ویژگی در مشاوران متبحر نیز به چشم می خورد. آنها می توانند به راحتی نگرانی ها و مشغله های ذهنی خود را فراموش کنند و با حواس جمع به صحبت های طرف مقابل خود گوش بدهند. ممکن است شما مدیر یا مشاور نباشید، اما لازم است هنگام گوش کردن همه مشغله های فکری که موجب حواس پرتی می شوند را کنار بگذارید. به علاوه، برقراری روابط حسنه با افراد نیز مستلزم آن است که به دقت به صحبت های آنها گوش کنید.

عادت بد ششم: پیش داوری در مورد گوینده یا موضوع

نگرش ها و احساساتی که با عقل و منطق همراه نیستند موجب پیش داوری و تعصبات نابجا می شوند. گاه پیش می آید که از گوینده خوششان نمی آید یا در ارتباط با موضوع صحبت وی بی اطلاع هستید، در نتیجه به وی و حرفهایش توجه نمی کنید. گاهی اوقات هم روش ارائه مطلب ما را جذب نمی کند. هر یک از این موارد به نحوی موجب می شوند که شنونده به نحوی به پیش داوری بپردازد و در نتیجه در ذهن خود با گوینده مخالفت کند یا آن که خیلی راحت از گوش کردن به صحبت وی امتناع ورزد.

عادت بد هفتم: کلیشه ای فکر کردن

همه ما موجودات متفکر و با احساسی هستیم و عقاید خاصی در ارتباط با موضوعات مختلف داریم. اکثر ما نظر ثابت و مشخصی در مورد درست بودن و واقعیت ها داریم. بعضی از ما زمانی که فردی شواهدی مغایر با اعتقادات و نظراتمان ارائه می کند یا فکر می کنیم صحبت وی غیرقابل قبول و غیرمنطقی است و یا صرفاً دوست نداریم چیزی مخالف عقیده خود بشنویم. نتیجه این می شود که به گفته های او توجه نمی کنیم. اما باید بدانیم که یک شنونده خوب هرگز خود را اسیر دام عقاید کلیشه ای نمی کند. گوش کردن با پیش داوری های خاص (عادت ششم) و کلیشه ای فکر کردن هر دو نتیجه گوش کردن با ذهن بسته هستند.

انتخابات ریاست جمهوری مثال خوبی برای گوش کردن با ذهن بسته است. هنگام انتخابات وقتی اعضای احزاب اصلی به یک سخنرانی واحد گوش می کنند، بسته به این که نامزد ریاست جمهوری و شنوندگان چه وابستگی حزبی دارند، تفسیرها و برداشت های آنها کاملاً یکدیگر فرق می کند. وابستگی حزبی ما برای آنچه می شنویم تأثیرگذار است. در واقع تحقیقات نشان می دهند که اغلب اوقات حتی تحمل شنیدن نظرات نامزد حزب رقیب را هم نداریم! به همین ترتیب اعتقادات مذهبی، میراث فرهنگی، ارزش ها و نگرش های شخصی نیز بر نحوه گوش کردن ما تأثیر می گذارند.

جنسیت نیز بر گوش کردن تأثیرگذار است. مردها و زن ها درک متفاوتی از دنیا دارند. برخی از این تفاوت ها احتمالاً به دلیل شرطی شدن است. پسرها بیشتر به انجام بازی های همراه با فعالیت جسمی، رقابت و برد و باخت تمایل نشان می دهند. شاید علت، نحوه تربیت و بارآوردن آنها باشد. از طرفی دخترها دوست دارند بازی هایی انجام دهند که در آنها برد و باخت به اندازه روابط بین بازیگران حائز اهمیت نیست.

با دقت در نحوه صحبت کردن مردها و زن ها می توان تفاوت های آنها را شناخت. مردها بیشتر مایلند خیلی صریح و قاطع صحبت کنند، در حالی که خانم ها ترجیح می دهند ملایم تر و با قاطعیت و صراحت لهجه کم تر حرف بزنند. به تفاوت بین این دو جمله توجه کنید :

"خب! وقتشه کم کم فکر رفتن باشیم. نظرت چیه؟" و
"وقت رفتهه."

جمله اول معمولاً توسط خانم ها و جمله دوم توسط آقایان استفاده می شود. همچنین خانم ها معمولاً جملات خود را با عبارات حاکی از شک و تردید مثل "نمی دونم نظر شما در این مورد چیه، اما ... " و یا "نمی دونم همه موافق هستند یا نه، ولی ... " آغاز می کنند.

نحوه گوش کردن مردها و زن ها نیز با هم تفاوت دارد. زن ها کم تر عادت دارند صحبت مردها را قطع کنند. اما هم زن ها و هم مردها بیشتر عادت دارند حرف زن ها را (در مقایسه با مردها) قطع کنند. ظاهراً زن ها دقیق تر از مردها گوش می کنند، در حالی که مردها معمولاً عادت دارند هنگام گوش کردن خود را با چیزی سرگرم کنند. شاید علت این که خانم ها می گویند آقایان به حرف آنها گوش نمی کنند همین مسئله باشد!

به طور کلی نحوه گوش کردن مردها و زن ها متفاوت است و به چیزهای متفاوتی گوش می کنند، اما شناسایی این تفاوت ها می تواند موجب برابری زن و مرد در گوش کردن شود. به عنوان مثال بعضی می گویند زن ها بیشتر رابطه ای و مردها بیشتر منطقی فکر می کنند. ما کاری به درستی یا نادرستی این ادعا نداریم، اما مسلماً اگر به عنوان یک شنونده از پیش داوریها، عقاید کلیشه ای، نقاط قوت و نقاط ضعف خود آگاهی داشته باشیم می توانیم با کنترل آنها گوش کردن خود را بهبود بخشید.

عادت بد هشتم: اعتماد به نفس خود ما

ما همیشه و هر روز با خودمان زندگی می کنیم و به همین خاطر اکثراً به جای فکر کردن درباره دیگران، زمان زیادی را صرف فکر کردن در مورد خودمان می کنیم. بنابراین تعجبی ندارد که خود-توجهی یا خود-محوری با گوش کردن تداخل پیدا کند. برای رفع این مشکل باید کانون توجه را از خود به گوینده منتقل کنیم. راز تمامی ارتباطات اثربخش و از جمله گوش کردن اثربخش در دیگر-محور بودن است.

عادت بد نهم: توجه نکردن

این عادت بد از همه عادات بدتر است و می توان گفت که هر هشت عادت بد دیگر به توعی ریشه در آن دارند. اگر می خواهید شنونده خوبی باشید باید توجه کنید.

متأسفانه بسیاری از افراد شبیه به این زن و شوهر هستند. به عبارت دیگر آنها تظاهر می کنند که به صحبت های یکدیگر توجه دارند، ولی در واقع اینطور نیست. این نوع رفتار تأثیر مثبتی در برقراری روابط خوب اجتماعی ندارد. دانش آموز و دانشجو در کلاس و کارگر در سر کار از این رفتار نتیجه مطلوبی نمی گیرند. دانشجویان با تجربه کاملاً از اهمیت گوش کردن به صحبت های استاد خبر دارند. معمولاً چیزهایی که اساتید روی آنها تأکید می کنند جزو سؤالات امتحان هستند. زن و شوهرها نیز اهمیت گوش کردن به گفته ها و ناگفته های یکدیگر را به خوبی می دانند. گوش کردن صادقانه می تواند مانع بروز سوء تفاهم های جدی در آینده شود.

کارمندان نیز اهمیت گوش کردن به صحبت های مافوق را به خوبی می دانند. خوب گوش کردن در محیط کار مساوی است با انجام صحیح وظایف و جلوگیری از بروز سوء تفاهم ها و اشتباهات پرهزینه. کسانی مانند پزشکان، پرستاران و معلمان که در مشاغل خدماتی فعالیت می کنند باید بیش از دیگران به این موضوع توجه داشته باشند و با دقت تمام گوش کنند. ارزش خدمات این افراد تا حد زیادی به خوب گوش کردن آنها بستگی دارد.

با آگاهی از تصورات اشتباه متداول در مورد گوش کردن و از طریق تلاش برای غلبه بر عادات بد خود می توانیم خیلی سریع پیشرفت کنیم و به یک شنونده خوب تبدیل شویم. اما نباید فراموش کرد که یادگیری نحوه کاربرد مستمر این مهارت ها نیازمند تلاش و کوشش فراوان و تبدیل شدن به یک شنونده حرفه ای مستلزم ممارست فراوان و صرف زمان بسیار است. به عبارت دیگر می توان گفت که شنونده حرفه ای شدن یک پروژه مادام العمر است اما این تلاش و زحمت بی نتیجه نمی ماند.

منبع:

گوش کردن اثربخش (دستیابی به استانداردهای عالی برقراری ارتباط) - جان ای. کلاین، ترجمه سعید علی میرزایی، نشر سارگل (۱۳۸۴)