

# خوب شنیدن

( هنر و مهارت )

محمد علی محمدیان

مهر ۹۲

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# فهرست موضوعی

- مقدمه
- چه خواهیم آموخت؟
- اهمیت گوش کردن در زندگی ما
- گوش کردن چیست؟
- انواع گوش کردن
- تفاوت های جنسیتی در گوش کردن
- موانع گوش کردن
- چگونه می توانیم شنونده بهتری باشیم؟

## مقدمه

• سوره توبه ، بخشی از آیه ۶۱ :

• **وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَ يُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَ رَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ**

• و از جمله منافقان کسانی هستند که پیامبر را آزار می دهند و می گویند: او [سراپا] گوش است. بگو: او گوش خوبی برای شماست؛ به خدا ایمان دارد، و مؤمنان را تصدیق می کند، و رحمتی است برای کسانی از شما که ایمان آورده اند

# چه خواهیم آموخت؟

- تفاوت گوش دادن با شنیدن
- دلایل اهمیت خوب گوش دادن در زندگی
- انواع خوب گوش دادن
- شناسایی موانع درونی و بیرونی خوب گوش دادن
- توجه به تفاوت های زنان و مردان در خوب گوش دادن
- شناسایی روش هایی برای افزایش توانایی خوب گوش دادن

# اهمیت خوب گوش کردن در زندگی ما

- خوب گوش کردن در زندگی **شخصی** و **حرفه ای** ما اهمیت بسیار زیادی دارد:
- ایجاد ، نگهداری و تقویت ارتباط فکری و عاطفی با دیگران
- موفقیت های تحصیلی و شغلی
- افزایش درک منظور دیگران
- افزایش میزان تفاهم و همدلی
- افزایش میزان یادگیری
- کمک به روحیه مشارکت جویی
- کمک به خود آگاهی بیشتر

# گوش کردن چیست؟

- گوش کردن، مساوی با شنیدن نیست. شنیدن، نخستین جزء مهارت گوش دادن، یعنی دریافت کردن صدا می باشد.
- اجزاء شش گانه درگیر در فرایند گوش دادن:
  - ۱- شنیدن ..... (Hearing)
  - ۲- فهمیدن ..... (Understanding)
  - ۳- یادآوری ..... (Remembering)
  - ۴- تفسیر کردن ..... (Interpreting)
  - ۵- ارزیابی ..... (Evaluating)
  - ۶- جواب دادن ..... (Responding)

# چهار نوع گوش کردن

دلایل گوش دادن: خبرگیری، درددل، یادگیری، نظرخواهی، حل مسئله، ...

- فعالانه شنیدن ..... (Active Listening)

- همدلانه شنیدن ..... (Empathic Listening)

- نقادانه شنیدن ..... (Critical Listening)

- شنیدن برای لذت بردن ..... (Listening For Enjoyment)



# فعالانه شنیدن (Active Listening)

- تلاش برای یافتن معنای گفتار دیگران در ذهن خود
- شنیدن درگیر با هدف است.



ACTIVE LISTENING

# همدلانه شنیدن (Empathic Listening)

• گوش دادن هدفدار و تلاش برای درک شخص دیگر است.

• **همدلی:** توانایی دیدن دنیاست، چنان که شخصی دیگر آن را می بیند و سهیم شدن و درک احساسات، نیازها نگرانی ها و شرایط هیجانی اوست.



# نقادانه شنیدن (Critical Listening)

- گوش دادن به گونه ای که در آن بتوان پیام گوینده را با ارزیابی از میزان صحت، معناداری، و سودمندی به چالش کشید.
- نقادانه شنیدن، تابعی از تفکر نقادانه است.



# شنیدن برای لذت بردن (Listening For Enjoyment)

• مربوط به موقعیت هایی است که در آن محرک های شنیداری آرام بخش، سرگرم کننده و هیجان آور وجود دارد.



# تفاوت های جنسیتی در گوش کردن

- سبک ارتباط کلامی بین مردان و زنان متفاوت است.
- **مردان** بیشتر ابزاری و وظیفه محور با موضوعات مواجه می شوند، اما **زنان** بیشتر ارتباط مدار هستند.
- در زمینه گوش کردن هم تفاوت هایی بین زنان و مردان مشاهده می شود. مثلاً:
- هدف از گوش دادن **زنان**: گوش می دهند تا هیجان‌ات شخص دیگر را بفهمند و علائق مشترک را بیابند.
- هدف از گوش دادن **مردان**: گوش می دهند تا واکنش نشان دهند و مشکلات را حل کنند.

# تفاوت های جنسیتی در گوش کردن

- ترجیحات در گوش دادن **زنان**: ترجیح می دهند که اطلاعات ریز و پیچیده ای را بگیرند که برای ارزیابی نیاز دارند.
- ترجیحات در گوش دادن **مردان**: ترجیح می دهند که اطلاعات کوتاه، خلاصه، بدون ابهام و خطا باشند.
- ایجاد وقفه در کلام: **زنان** خیلی کم کلام را قطع می کنند و وقفه هایشان برای موافقت یا حمایت است.
- ایجاد وقفه در کلام: **مردان** خیلی زیاد کلام را قطع می کنند و وقفه هایشان غالبا برای تغییر موضوعات اصلی است.

# موانع خوب شنیدن

- چرا خوب گوش نمی دهیم؟
- معمولاً این دلایل بیان می شود: عادات ، اشتغال ذهنی، وجود عوامل مزاحم دیداری یا شنیداری، تفاوت جنسیتی، غلبه هیجانات، ...
- دسته بندی علمی و دقیق تر این دلایل و موانع انجام شده است. شناخت از این موارد و توجه به آنها در ارتباط هایی که باید شنونده موثری باشیم، بهبود روابط خانوادگی و اجتماعی را به همراه دارد.

# موانع خوب شنیدن



- عوامل فیزیکی: همه محرک هایی که در محیط، تمرکز شما را بر پیام گوینده کاهش می دهند. مثل صدای بلند موسیقی در جشن عروسی، رسانه های دیداری - شنیداری، ...
- عوامل ذهنی: سرگردان بودن ذهن، هنگامی که باید روی کلمات گوینده متمرکز باشد. مثل: فکر کردن به برنامه شغلی هنگام تدریس استاد
- حواس پرتی واقعی: تمرکز دقیق روی جزئیات، به نحوی که نکته اصلی گم شد. مثل: گوش دادن به جزئیات سخنرانی و فراموش کردن اهداف اصلی آن



# موانع خوب شنیدن

- حواس پرتی معنایی: پاسخ زیاد دادن به یک کلمه یا مفهوم مملو از هیجان. مثل: وقتی صحبت به موضوع ارتباط با خانواده همسر می‌رسد.
- برداشت از جایگاه گوینده: اختصاص توجه بر اساس برداشت از جایگاه، رتبه یا ارزش اجتماعی گوینده. مثل: بی توجهی به بیان نظرات یک کارمند تازه استخدام شده.
- کلیشه‌ها: در نظر گرفتن فرد با ویژگی‌هایی که به گروه (سن، نژاد، قومیت، جنسیت، دین، شغل، ...) او تعلق دارد. مثل: همه افراد بزرگسال نظرات مشابه دارند.

# موانع خوب شنیدن

- **ظواهر و صداها: اجازه دادن به این که کیفیت ظاهر یا صدا روی فرایند گوش دادن تاثیر بگذارد. مثل: گوش ندادن به سخنان شخصی که صدای تیزی دارد.**
- **خودمحوری: تمرکز افراطی بر خود، یا خود را به عنوان محور مرکزی در هر مکالمه ای دیدن. مثل: هدایت جریان مکالمه به سمت مشکلات خاص خود.**
- **دفاعی بودن: احساس این که باید از آن چه گفته یا انجام داده اید، دفاع کنید. مثل: فرض این که سخنان گوینده، حربه ای برای انتقاد از شماست.**

# موانع خوب شنیدن

- برتر نمایی تجربه ها: نگاه به سخنان دیگری به گونه ای که تجربه های او به خوبی تجربه های شما نیست. مثل: به کسانی که تجربه کمتری دارند، گوش نمی دهید.
- سوگیری شخصی: اجازه دادن به تمایلات شخصی و باورهای جزمی خود که در توانایی برای تفسیر درست اطلاعات موجود، تداخل کنند. مثل: فرض این که مردم معمولاً راستگو (یا فریبکار) هستند.
- گوش دادن ظاهری: تظاهر به گوش دادن، اما اجازه دادن به ذهن و توجه خود که به چیزی دیگر مشغول باشد. مثل: خیالپردازی به هنگام حضور در کلاس درس.

# چگونه می توانیم شنونده بهتری باشیم؟

- عوامل مزاحم را در محیط، حذف یا کنترل کنید.
- در وضعیت بدنی مناسب قرار بگیرید.
- ارتباط مناسب چشمی برقرار کنید.
- به محتوای صحبت گوینده توجه کنید.
- به زبان بدن او توجه کنید.
- در ذهن خود، به این سوال جواب دهید که چرا این سخنان را می گوید؟ (درد دل، نظرخواهی، طرح مشکل،...)

# چگونه می توانیم شنونده بهتری باشیم؟

- به محتوای احساسی و / یا منطقی سخنان توجه کنید.
- سعی کنید در جایگاه گوینده قرار بگیرید و به موضوع نگاه کنید. (همدلی)
- به اصل پیام ارسالی توجه کنید.
- مراقب باشید که سخن گوینده را قطع نکنید.
- قدرت و توان شنیدن سخنان مخالف دیدگاه خود یا نقد خود را بالا ببرید.
- به هیجان و احساس موجود در کلام گوینده توجه کنید.
- محتوای اصلی سخنان گوینده را در ذهن خود خلاصه کنید.

# چگونه می توانیم شنونده بهتری باشیم؟

- در مورد هدف گوینده، چند سوال باز پرسید.
- برای پاسخ دادن عجله نکنید و آرام باشید. فکر کنید: آیا واقعا لازم است که پاسخی بدهم؟ پیام اصلی از جنس هیجان است یا از جنس منطق یا هر دو؟ آیا جواب درست این سخنان را می دانم؟
- حد و مرز پاسخ خود را از نظر زمان و محتوا مشخص کنید.
- خلاصه ای که از سخنان او آماده کرده اید، به او بگویید.
- نظر گوینده را در مورد خلاصه دریافت خود، پرسید.
- واضح، مختصر، کامل، محترمانه، و صریح مطالب خود را بیان کنید.

# چگونه می توانیم شنونده بهتری باشیم؟

- مراقب موانع ارتباطی باشید ( پاسخ های همراه با تحقیر، توهین، دستور، تهدید، موعظه، نصیحت، قضاوت، ... ).
- تمرین کنید:
- با دقت در نوع ارتباط کلامی در فیلم ها، در همکاران، در اعضای خانواده و خویشاوندان، افرادی را که شنونده خوب هستند شناسایی کنید.
- دلیل آن را برای خود و همسرتان بیان کنید.
- سخنرانی های رادیو و تلویزیون را با دقت گوش دهید.
- عواملی را که مانع خوب گوش دادن می شوند، شناسایی کنید.
- در فضای صمیمی خانواده، نکاتی را که در این کارگاه آموخته اید، انجام دهید و در صورت موفقیت، یکدیگر را تشویق نمایید.

“

*I call him religious who understands the suffering of others.*

Mahatma Gandhi

”

شاد ،

پیروز

و

سربلند باشید