

# گوش دادن فعال

تأیید و سپس بازتاب آن چه که دانش آموز می گوید، به نوعی گوش دادن فعال را به کار گیرد.

در این روش، قضاوت و ارزش یابی جایز نیست اما به کارگیری گوش دادن فعال برای یک معلم مهم است؛ زیرا تأیید می کند که معلم به دقت گوش می دهد و پیام دانش آموز را می فهمد.

- در کلاس درس، گوش دادن فعال فرایندی است که طی آن خلاصه‌ای از احساسات و مسئله دانش آموز توسط معلم شرح داده می شود که نشان دهنده درک معلم از دانش آموز است.

گوش دادن فعال، مهم ترین قدم در مدل توماس گوردون است؛ زیرا ارتباط را بهبود می بخشد و به معلم این امکان را می دهد تا آن چه را که دانش آموز سعی بر انتقال آن دارد، بشنود.

در مجموع، گوش دادن فعال مهارتی است که معلمان خوب باید آن را گسترش دهند.

شنوندگان فعال به جای فکر کردن درباره آن چه که شخص سعی در گفتن آن دارد، تلاش می کنند تا کج فهمی های ممکن را از بین ببرند.

یک شنونده فعال پیش از شنیدن نگرانی های آن ها، برای درک شخص و نیازهای آن ها، جست و جو می کند.

به کارگیری هیجانات (عواطف) ویژه، به شناسایی چگونگی احساسات سایر افراد کمک می کند. هم چنین طرفین به نوعی از راه حل برنده - برنده دست می یابند.

## آفت های گوش دادن

موانعی که بر سر راه گوش دادن ما وجود دارند، عبارت اند از:

از مهارت های مهم در حوزه مهارت ارتباطی، گوش دادن فعال و یا هنر خوب شنیدن است. مهارت گوش دادن علاوه بر ایجاد مناسبات سالم میان انسان ها در زمینه های درمانی و مشاوره ای نیز اهمیت فراوانی دارد.

اغلب مردم معتقدند که شنوندگان خوبی هستند. البته گوش دادن برای شرکت در یک گفت و گو آسان است؛ اما گوش دادن با این هدف که خود را جای دیگری قرار دهی تا به حس و فکر او پی ببری، کاملاً متفاوت است. در روابط شخصی، گوش دادن فعال - مهارت گوش دادن هدفمند - به منظور حل کردن یا توقف مخالفت ها از اهمیت بسیاری برخوردار است.

تعاریف متعددی برای گوش دادن فعال ارائه شده است: - روشی است که طی آن تمرکز کامل بر آن چه که شخص می گوید رخ می دهد. هم چنین بر درک مفهوم و احساسات و عواطف پیام تأکید می کند تا نشان دهد که فهم دقیقی از پیام رخ داده است.

- یک نوع روش برقراری ارتباط است که سبب رشد بر دنیای واضحی از ایده ها و احساسات می شود و به یادگیرنده ها کمک می کند تا با شرکت کنندگان هم عقیده شده و آن ها را باور کنند. در گوش دادن فعال، یادگیرنده بدون هیچ قضاوتی آن چه را که بیان می شود، می پذیرد. ایده ها و احساسات ابراز شده را قابل درک می سازد و به شرکت کنندگان باز خورد می دهد.

- براساس مدل «توماس گوردون»: گوش دادن فعال، توجه دقیق و درک واضح از آن چه که شخص می گوید را دربر می گیرد. یک معلم می تواند با استفاده از حرکت سر، به نشانه

● **گوش دادن انتخابی:** این مانع زمانی رخ می‌دهد که شنونده به صورت خودآگاه یا ناخودآگاه به آن چه که شخص می‌گوید، توجه نمی‌کند زیرا شخص را دوست ندارد و به او احترام نمی‌گذارد و یا با شخص هم عقیده نیست. در چنین مواردی اغلب به علت تعصب‌های شخصی یا تعهدات قوی، شنونده تمایل دارد به طور خودکار به آن چه که با آن مخالف است، توجهی نکند یا گوش دادن به آن را متوقف سازد.

✓ **راه‌حل:** اگر شما سخنران را دوست ندارید، به احساس خود توجه نکنید و در عوض تمام توجه خود را روی موضوع مورد بحث متمرکز کنید. معنای این عبارت این نیست که سخنران را دوست داشته باشید اما تلاش کنید تا او را بفهمید. اگر متوجه شدید که دیگر به شخص گوش نمی‌دهید، روی مواردی که با آن مخالفید، تمرکز کرده و بیشتر پرسشگر باشید. سعی کنید تا در یابید سخنران چگونه فکر می‌کند و بدون شروع جر و بحث یا احساسی شدن، آن چه را که او می‌گوید باور کنید. در واقع به جای تلاش برای اثبات این که چه کسی درست می‌گوید یا بیشتر می‌داند، تلاش کنید تا همدیگر را درک کنید.

● **پرسش به نتیجه (نتیجه‌گیری سریع):** برخی از افراد با دقت گوش نمی‌دهند زیرا فکر می‌کنند از آن چه که سخنران خواهد گفت مطلع هستند. معتقدند که سخنران برخی انگیزه‌های پنهان دارد.

در هر مورد شنونده زمان بیشتری را صرف می‌کند تا به جای گوش دادن واقعی به کشف جواب یا انگیزه‌های پنهان دست یابد.

✓ **راه‌حل:** به یاد داشته باشید که حتی سوپرمن هم ذهن افراد را نمی‌خواند. بنابراین شما هم سعی نکنید. ممکن است بر اساس مصداق‌های غیرشفاهی یا اطلاعات شخصی شما از سخنران حدس‌هایی بزنید، اما درستی یا نادرستی حدس شما درصد برابری دارد.

(یکی از دلایل اصلی اختلاف بین زوجها همین است.) بنابراین سعی نکنید که ذهن افراد را بخوانید و اگر فرضیاتی را در ذهن دارید، قبل از روشن شدن (اطمینان از صحت آن) نسبت به آن اقدامی نکنید.

● **گوش دادن انفعالی:** این دسته از شنوندگان زمانی که با سخنران موافق نیستند، در گفت‌وگو شرکت نمی‌کنند و به منظور جلوگیری از برخورد، وانمود می‌کنند که با سخنران موافق هستند.

✓ **راه‌حل:** شنوندگان منفعل از آن جایی که افکار خود را تبادل نمی‌کنند، اغلب به عنوان افراد ضعیف و کسل کننده تصور می‌شوند. زمانی که شما با همه چیز خیلی احساسی برخورد کنید، اختلاف نظرها به برخوردهای زشت تبدیل می‌شوند.

● **گوش دادن نسبی:** شنوندگان نسبی قبل از پذیرفتن هر چیزی، به تجربیات گذشته و دانش شخصی خود نگاهی می‌اندازند تا به آن چه که شخص در حال گفتن آن است،

ارجاع دهند. آن‌ها خودمحمور و مغرور هستند و معمولاً در گوش دادن انتخابی و منفعل، شوخی می‌کنند.

✓ **راه‌حل:** خوب بودن چهار چوب داخلی محکم یک مرجع (سامانه اعتقادی) به این معنا نیست که ما مجبوریم با هر چیزی که با آن مطابقت ندارد، مخالفت کنیم. گاهی بهترین راه برای نشان دادن این که شما آن را باور دارید، پذیرفتن توصیه آن‌ها و نترسیدن از پیروی از آن است.

● **تمرین:** برخی افراد خجالتی از ترس متوقف شدن در گفت‌وگو، وقت زیادی را صرف فکر کردن به آن چه که قرار است بگویند می‌کنند. از این رو به سخنران توجه نکرده و آن را از دست می‌دهند.

### کلیدهای گوش دادن مؤثر (چند روش برای این که شنونده فعال باشید)

- کار کردن را متوقف کنید.
- خواندن را متوقف کنید.
- به شخص نگاه کنید.
- فاصله مناسب را رعایت کنید.
- از شخص دور نشوید.
- صاف بنشینید.
- سر خود را تکان دهید و از عبارت «بله - بله» استفاده کنید تا به او نشان دهید آن چه را که می‌گوید درک کرده‌اید.
- اگر منظور شخص را متوجه نشدید، او را در جریان قرار دهید.
- برای شفاف کردن آن چه که شخص می‌گوید، عبارت‌هایی را از گفته او تکرار کنید.
- رفتار شما باید به گونه‌ای باشد که علاقه شما را به شنیدن بنمایاند و با طرح پرسش‌هایی این علاقه را نشان دهید.
- صحبت شخص را قطع نکنید.

### شواهد مبتنی بر اثربخشی

تحقیقات نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های گوش دادن فعال می‌تواند رفتار و مهارت‌های گوش دادن را در دانش‌آموزان بهبود بخشد. در این مطالعه، مشخص شده است که بخش عمده‌ای از دانش‌آموزان از نظر مهارت‌های گوش دادن، بسیار ضعیف هستند. این در حالی است که کمتر از نیمی از معلمان، مهارت‌های گوش دادن را به دانش‌آموزان خود آموزش می‌دهند. هم معلمان و هم دانش‌آموزان معتقدند که گوش دادن در مدرسه یک مهارت مهم به شمار می‌رود. در مقطع ابتدایی، از دانش‌آموزان انتظار می‌رود که ۵/۵۷ درصد از مدت زمانی را که در مدرسه هستند، صرف گوش دادن نمایند. معلمان باید گوش دادن فعال را مدل‌سازی کرده و مهارت‌ها و فرصت‌هایی را در اختیار دانش‌آموزان قرار دهند تا طبق آن عمل کنند. در صورت فراهم شدن محیطی برای دانش‌آموزان که بتوانند مطابق این مدل عمل کنند، انتقال به سایر کلاس‌ها صورت می‌گیرد.

### منابع

1. <http://spiritalize.blogspot.com/2007/10/active-listening.html>
2. [www.studydys.net/listening.htm](http://www.studydys.net/listening.htm)