

گوش کردن اثر بخش

دستیابی به

استانداردهای عالی برقراری ارتباط

نویسنده: جان ای. کلاین
مترجم: سعید علیمیرزایی

به نام خدا

گوش کردن اثربخش

دستیابی به استانداردهای عالی برقراری ارتباط

نویسنده:

جان. ای. کلاین - استاد دانشگاه دولتی تروی، آلاباما

مترجم:

سعید علیمیرزایی - مدرس دانشگاه تهران



Listening Effectively

Kline, John A

کلاین، جان، ۱۹۳۹-

گوش کردن اثربخش / نویسنده جان ای. کلاین؛ مترجم سعید علیمیرزایی. --

تهران: سارگل، ۱۳۸۴

ص. ۱۱۹

ISBN: 964-5890-39-X

عنوان اصلی:

Listening Effectively: Achieving High Standards in Communication, c2003

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

واژه‌نامه.

۱. گوش دادن. ۲. تمرکز. ۳. ارتباط بین اشخاص. الف. علیمیرزایی، سعید، ۱۳۳۷-، مترجم. ب. عنوان.

۱۵۳/۶۸

BF ۳۲۳/۵۹۷۸

۱۳۸۴

م۸۴-۵۰۰

کتابخانه ملی ایران

حق هر گونه چاپ و تکثیر برای نشر سارگل محفوظ است.

نام کتاب	:	گوش کردن اثربخش
نویسنده	:	جان. ای. کلاین
مترجم	:	سعید علیمیرزایی
ویراستار	:	سمیه شریعتی‌راد
ناشر	:	سارگل
نوبت چاپ	:	اول
تیراژ	:	۴۰۰۰
سال انتشار	:	۱۳۸۴
شابک	:	۹۶۴-۵۸۹۰-۳۹-X
قیمت	:	۱۵۰۰ تومان

ترجمه کتاب حاضر را تقدیم می‌کنم به:

دو گوهر گرانبهای زندگی‌ام
که همواره وجود پرمهرشان
الگوی عشق و ایثار و انسانیت بوده

و

چیزی جز سعادت و خوشبختی فرزندان
از خداوند متعال طلب نکرده‌اند

تقدیم به **پدر و مادر** عزیزم

سعید علمیرزایی - فروردین ۱۳۸۴

فهرست مطالب

الف	مقدمه مترجم
۱	پیشگفتار
۳	فصل اول: نیاز به بهتر گوش کردن
۴	زمانی که گوش کردن نقش حیاتی دارد
۶	چه قدر در گوش کردن مهارت دارید؟
۱۳	فصل دوم: تصورات اشتباه در مورد گوش کردن
۱۳	اشتباه اول: گوش کردن مشکل من نیست!
۱۵	اشتباه دوم: گوش کردن و شنیدن فرقی با هم ندارند
۱۸	اشتباه سوم: کسانی که خواننده خوبی هستند شنونده خوبی هم هستند
۲۰	اشتباه چهارم: افراد باهوش شنونده‌های بهتری هستند
۲۲	اشتباه پنجم: هر چه سن بالاتر می‌رود گوش کردن بهتر می‌شود
۲۵	اشتباه ششم: یادگیری مهارت‌های گوش کردن دشوار است
۲۷	فصل سوم: عادات بد گوش کردن
۲۸	عادت بد اول: فکر کردن در مورد چیزی که می‌خواهید بگویید به جای گوش دادن به صحبت گوینده
۲۹	عادت بد دوم: صحبت کردن در زمانی که باید گوش کنید
۳۰	عادت بد سوم: قطع کردن صحبت گوینده
۳۱	عادت بد چهارم: گوش کردن به چیزهایی که انتظار شنیدن آنها را داریم، به جای گوش کردن به آنچه واقعاً گفته می‌شود
۳۳	عادت بد پنجم: فکر کردن به چیزهای دیگر در موقع گوش کردن
۳۴	عادت بد ششم: پیش‌داوری در مورد گوینده یا موضوع
۳۵	عادت بد هفتم: کلیشه‌ای فکر کردن
۳۷	عادت بد هشتم: اعتماد به نفس خود ما
۳۸	عادت بد نهم: توجه نکردن

۴۳	فصل چهارم: فرایند گوش کردن
۴۴	دریافت
۴۵	توجه
۴۸	ادراک
۵۵	پاسخ
۵۷	به یادسپاری

۶۵	فصل پنجم: انواع گوش کردن
۶۶	گوش کردن آگاهی بخش
۷۰	گوش کردن رابطه ای
۷۵	گوش کردن تلذذی
۷۷	گوش کردن انتقادی
۸۰	گوش کردن تشخیصی

۸۵	فصل ششم: دستورالعمل‌هایی برای گوش کردن
۸۶	آنچه در مورد گوش کردن فکر می‌کنید
۹۵	آنچه در مورد گوش کردن احساس می‌کنید
۱۰۳	آنچه در مورد گوش کردن انجام می‌دهید

مقدمه مترجم

حس شنوایی یک انسان عادی از بدو تولد فعال است. کودک قبل از آشنایی با سایر مهارت‌های ارتباطی (سخن گفتن، خواندن، و نوشتن) با مهارت گوش کردن آشنا می‌شود و از این طریق به برقراری ارتباط با محیط پیرامون خود می‌پردازد. شاید به همین خاطر باشد که گوش کردن را امری بدیهی و مسلم و بی‌نیاز از آموزش و بهسازی تلقی می‌کنیم. اگر توجه کرده باشید عموماً در کلاس‌های آموزش رسمی، از دوره پیش دبستانی گرفته تا سطح آموزش عالی، برنامه مدونی و منظمی برای آموزش این مهارت مهم ارتباطی وجود ندارد؛ و این در حالی است که در تمامی مناسبات اجتماعی، درست گوش کردن به گفته‌های طرف مقابل نقش بسیار مهمی در درک متقابل و ایجاد حسن تفاهم ایفا می‌کند. طبیعی است که وقتی گیرنده نتواند درک درستی از پیام ارسالی داشته باشد، نمی‌تواند پاسخ مناسبی هم ارائه کند، و در نتیجه حلقه ارتباط از هم گسسته می‌شود.

امروزه کشورهای پیشرفته صنعتی بر برقراری ارتباط مؤثر به عنوان ابزاری برای کسب موفقیت‌های فردی و شغلی تأکید فراوان دارند. وجود انواع کتاب‌ها، مقالات، تحقیقات علمی، و برنامه‌های آموزشی متعدد در این زمینه حاکی از اهمیت این مهارت ارتباطی است. شکل‌گیری و شیوع سریع مباحث تازه‌ای مانند "زبان بدن" یا "فن گفتار" نیز نشان دهنده اهمیت توجه به مقوله ارتباط است.

همانند اکثر سایر مطالب و دوره‌های آموزشی، کسب مهارت در این زمینه صرفاً با مطالعه یا شرکت در کلاس‌های حضوری حاصل نمی‌شود. قبل از هر چیز باید این باور نادرست که "همه ما گوش داریم و می‌شنویم، پس گوش کردن نیازی به آموزش و یادگیری ندارد" را از بین ببریم و آن را به عنوان فعلی که انجام صحیح و ماهرانه آن (مثل هر فعل دیگر) نیازمند فراگیری تکنیک‌های مربوطه و تمرین و ممارست است بپذیریم. سپس، باید

این تکنیک‌ها را مرتباً در عمل پیاده کنیم تا در اثر تکرار به تدریج به شکل عادت درآیند. مسلماً اگر به یقین برسیم که گوش کردن اثربخش در زندگی ما تأثیر مثبت دارد، تلاش بیشتر و آگاهانه‌تری برای بهبود این مهارت انجام خواهیم داد.

کتاب حاضر یکی از صدها کتاب نوشته شده در این زمینه است. برخورداری از ویژگی‌های مهمی چون ساده‌گویی مطالب، ارائه مثال‌ها و تمرین‌های جالب و خواندنی، و بیان مطالب از زبان کسی که خود سالیان سال به عنوان استاد دانشگاه و سخنران حرفه‌ای به تحقیق و آموزش در زمینه ارتباطات و گوش کردن پرداخته، از جمله دلایل انتخاب و ترجمه این کتاب به زبان فارسی بوده است. امید است که مورد قبول واقع شود. لازم است در همین جا از زحمات همکاران محترم، جناب آقای دکتر محمدعلی حسینی، جناب آقای حمیدرضا اسکندری، و سرکار خانم سمانه شریعتی‌راد که از روی صبر و حوصله کتاب حاضر را به دقت مطالعه، و پیشنهادات مفیدی را جهت بهبود کیفیت اثر ارائه کرده‌اند تقدیر و تشکر نمایم.

سعید علیمیرزایی

فروردین ۱۳۸۴

فصل اول

نیاز به بهتر گوش کردن

- هدف کلی:** - درک اهمیت گوش کردن در کسب موفقیت.
- اهداف جزئی:** - تشخیص مدت زمانی که در ارتباطات صرف گوش کردن می‌شود.
- ارائه مثال‌هایی در مورد مشکلات ناشی از گوش کردن ناقص.

گوش کردن از جمله مهارت‌های ارتباطی است که معمولاً مورد بی‌توجهی قرار می‌گیرد. خواندن، نوشتن، و صحبت کردن مهارت‌هایی هستند که در دوران تحصیل رسماً آموزش داده می‌شوند، اما به ندرت می‌توان کسی را پیدا کرد که در زمینه گوش کردن آموزش رسمی دریافت کرده باشد. تحقیقات انجام شده این خلأ آموزشی و تربیتی را بیشتر نمایان می‌کنند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهند که اکثر ما در هر ساعت بیداری حدود ۵۰ دقیقه را صرف برقراری ارتباط می‌کنیم که از این مقدار زمان، ۱۵ دقیقه صرف خواندن یا نوشتن، ۱۰ دقیقه صرف صحبت کردن، و ۲۵ دقیقه صرف گوش کردن می‌شود.

به نظر شما این عجیب نیست که ما نیمی از زمان ارتباط را صرف گوش کردن می‌کنیم اما تلاشی برای بهبود و توسعه منظم این مهارت انجام نمی‌دهیم؟! البته کسانی که این کار را انجام می‌دهند به خوبی از منافع آن، از جمله بهره‌وری بالاتر، یادگیری سریع‌تر، پیدا کردن مشاغل بهتر، ترفیعات بیشتر، و روابط بهتر با دیگران، بهره‌مند می‌شوند. علاوه بر

این، بسیاری از مواقع پیش می‌آید که گوش کردن نقش تعیین کننده‌ای در حفظ سلامت جسمی، و حتی تعیین مرگ و زندگی، ایفا می‌کند.

از هر ساعت بیداری حدود ۵۰ دقیقه صرف برقراری ارتباط می‌شود:
۱۵ دقیقه برای خواندن یا نوشتن
۱۰ دقیقه برای صحبت کردن
۲۵ دقیقه برای گوش کردن

زمانی که گوش کردن نقش حیاتی دارد

در برخی مشاغل گوش کردن نه تنها مهم است، بلکه کاملاً جنبه حیاتی دارد. متن زیر مربوط به مکالمه ضبط شده یک خلبان نظامی با برج مراقبت به هنگام فرود است. مسئول برج مراقبت از خلبان می‌خواهد که از ارتفاع ۱۵,۰۰۰ پا به ارتفاع ۸,۰۰۰ پا بیاید و مسیر ۱۸۰ درجه را حفظ کند. متن مکالمه به شرح زیر است:

مسئول برج مراقبت: "به سمت راست؛ مسیر ۱۸۰ درجه را حفظ کنید. تا ارتفاع ۸,۰۰۰ پایی فرود بیایید و آن را حفظ کنید."

خلبان: "پیام دریافت شد. حفظ مسیر ۱۸۰ درجه. در حال فرود از ارتفاع ۱۵,۰۰۰ پا به ۲,۰۰۰ پا هستم." [توجه داشته باشید که طرفین درست به صحبت هم گوش نکرده‌اند. مسئول برج مراقبت به خلبان می‌گوید ارتفاع ۸,۰۰۰ پایی را حفظ کند، و خلبان می‌گوید که در حال کاهش ارتفاع به ۲,۰۰۰ پا است. در این میان هیچ یک از آنها متوجه این اختلاف نشده است.]

خلبان (حدود یک دقیقه بعد): "در مسیر ۱۸۰ درجه ثابت هستم و از ارتفاع ۱۰,۰۰۰ پا به ۲,۰۰۰ پا می‌روم."

نیاز به بهتر گوش کردن

مسئول برج مراقبت: ”پیام دریافت شد. شما در موقعیت ۱۲ مایلی جنوب غربی فرودگاه هستید. ارتفاع ۸,۰۰۰ پایی را حفظ کنید.“ [باز هم طرفین درست گوش نکرده‌اند. زمانی که مسئول برج مراقبت می‌گوید پیام دریافت شد به این معنی است که پیام خلبان را متوجه شده و کاهش ارتفاع از ۱۰,۰۰۰ پا به ۲,۰۰۰ پا را تأیید می‌کند. در کمال تعجب، مسئول برج مراقبت مجدداً به خلبان می‌گوید که باید ارتفاع ۸,۰۰۰ پایی را حفظ کند.]

خلبان: ”پیام دریافت شد. در حال کاهش ارتفاع از ۹ به ۲ هستیم.“ [در اینجا نیز خلبان نشان می‌دهد که دستور برج مراقبت مبنی بر حفظ ارتفاع ۸,۰۰۰ پایی را نشنیده است و به همین علت می‌گوید که از ارتفاع ۹,۰۰۰ پایی به ارتفاع ۲,۰۰۰ پایی می‌رود.]

مسئول برج مراقبت (حدود دو دقیقه بعد): شما در موقعیت ۱۹ مایلی جنوب غربی فرودگاه هستید. ۲۰۰ درجه به سمت راست بچرخید تا ...

گزارشات واصله حاکی از آن است که در این زمان ارتباط رادیویی و رادار قطع می‌شود. هواپیما به کوه اصابت می‌کند و خلبان و کمک خلبان آن هر دو جان می‌بازند: ”قربانیان یک حادثه مرگبار که در نتیجه درست گوش نکردن در زمین و آسمان به وقوع پیوست.“ (نقل از کتاب می‌شنوم ولی گوش نمی‌کنم، امنیت هوافضا، نیروی هوایی ایالات متحده، ژانویه ۱۹۷۱، صفحه ۸)^۱

ممکن است شغل شما به گونه‌ای باشد که مسئله گوش کردن در مرگ و زندگی شما نقشی نداشته باشد، اما واقعیت این است که هر یک از ما در طول روز در موقعیت‌های مختلفی قرار می‌گیریم و در صورت درست گوش نکردن ممکن است سلامتی خود را به خطر اندازیم. به عنوان مثال، هنگام رانندگی، عبور از یک خیابان شلوغ، کار با ماشین‌آلات صنعتی، و بسیاری از فعالیت‌های دیگری که در دنیای تکنولوژیک و صنعتی امروز انجام می‌دهیم هر لحظه این احتمال وجود دارد که درست گوش نکردن ما را با خطر مواجه کند.

1. "Hearing but not Listening," USAF Aerospace Safety, January 1971, p.8.

فصل اول

از طرفی، اگر بدانید که درست گوش نکردن می‌تواند موجب بروز اشتباه در انجام کارها، تأخیر در گرفتن ترفیعات شغلی، یا ضعف در برقراری ارتباط با دیگران شود آیا باز هم فکر می‌کنید که تلاش برای بهبود این مهارت ارزش چندانی ندارد؟

حتی در عادی‌ترین ارتباطات سازمانی و عملیات اداری نیز درست گوش نکردن می‌تواند هزینه‌های سنگینی را در پی داشته باشد. معمولاً ارائه رهنمود برای کارکنان ارشد یا صدور دستورالعمل برای کارمندان فقط یک بار- و آن هم اکثراً به صورت شفاهی- انجام می‌شود. هر چه تفاوت مقام و مرتبه میان ارائه کننده رهنمود یا دستورالعمل و دریافت کننده آن بیشتر باشد احتمال این که گیرنده درخواست توضیحات بیشتر کند کمتر خواهد بود، چرا که می‌ترسد به کودنی، دیر فهمی، یا بی‌توجهی محکوم شود. در صورتی که در این قبیل مواقع بهتر است افراد همان بار اول به دقت به صحبت مافوق خود گوش کنند و در صورت لزوم با طرح سؤال یا ارائه بازخوردهای مناسب به وی نشان دهند که به صحبت‌های وی توجه دارند.

چه قدر در گوش کردن مهارت دارید؟

در صفحات بعدی دو پیام آمده است. قبل از مراجعه به این صفحات، از یک نفر بخواهید شما را همراهی کند. یکی از شما متن اول را با صدای بلند بخوانید و سؤالات مربوطه را از نفر دوم بپرسید. سپس جای خود را عوض کنید و با متن دوم نیز همین کار را انجام دهید. هر دو متن باید فقط یک بار خوانده شوند. پس از انجام این تمرین ببینید کدام یک از شما بهتر گوش کرده‌اید و پاسخ بهتری به سؤالات داده‌اید. (اگر در کلاس این کتاب را مطالعه می‌کنید یکی از فراگیران متن را برای کل کلاس بخواند و سپس سؤالات را مطرح کند.)

تمرین | ارزیابی مهارت در گوش کردن

📖 دستورالعمل: متن زیر را فقط یک بار با صدای بلند برای طرف مقابل بخوانید.

رییس میانسال یک شرکت کارمندان را دور هم جمع می‌کند و به آنها می‌گوید: "خبرهای مهمی برای شما دارم. از شما می‌خواهم که به دقت به صحبت‌های من گوش کنید چون قصد دارم تغییرات مهمی در کار شرکت ایجاد کنم."

کارمندان به سختی می‌توانند حواس خود را جمع کنند. آنها چند ساعت اضافه کاری داشتند و خیلی خسته بودند. به علاوه، شرکت در کارش موفق عمل می‌کرد و آنها دلیلی برای اعمال تغییرات نمی‌دیدند. وضعیت ظاهری رییس هم طوری نبود که گوش کردن را برای کارمندان راحت‌تر کند! لباس‌های او شدیداً با لباس‌هایی که هر روز می‌پوشید فرق داشتند: به جای کت و شلوار تیره، پیراهن سفید، و کراوات قدیمی همیشگی، امروز یک پیراهن لیمویی یقه باز پوشیده بود و کت و جوراب هم نداشت. شلوار و کفش او نیز آخرین مد روز بود!

رییس غافل از این که کارمندان نمی‌توانند حواس خود را جمع صحبت‌های او کنند به حرفش ادامه می‌دهد و می‌گوید: "اول از همه این که ما دیگر به شرکت Acme جنس نمی‌فروشیم. می‌دانم که آنها مشتری درجه یک ما بوده‌اند، اما با روش کار کردن آنها موافق نیستیم. خیلی کند و سستی عمل می‌کنند. دوم این که، قصد دارم برادر منشی‌ام را به عنوان معاون بخش فروش خارجی استخدام کنم. درسته که منشی من جوان است و مدت کوتاهی است که با من کار می‌کند، اما انصافاً کارش را "عالی" انجام می‌دهد. خب! برادرش هم از همان رگ و ریشه است و مطمئنم که او نیز کارش را به نحو احسن انجام خواهد داد. نکته آخر این که می‌خواهم شرکت به عنوان یک شرکت جوان‌گرا و مدرن در جامعه معرفی شود."

📖 حال از شنونده بخواهید به سؤالات زیر پاسخ دهد:

- ۱- دلایل ناتوانی کارمندان در گوش کردن دقیق به صحبت‌های رییس چه بودند؟
- ۲- سه تغییر مهمی که رییس مد نظر داشت چه بودند؟
- ۳- رییس چه لباسی به تن داشت؟
- ۴- آیا می‌توانید بگویید به چه علت رییس می‌خواست این تغییرات را به وجود آورد؟ (برای پاسخ به سؤال آخر باید به معانی مستتر در متن فوق توجه کرد.)

حال از شنونده بپرسید که چرا به برخی سؤالات بهتر از دیگر سؤالات پاسخ داده است.

آیا شنونده به تغییراتی که رییس قصد ایجاد آنها را داشت گوش کرده است؟ آیا توصیف وضعیت ظاهری رییس موجب حواس پرتی وی از موضوع اصلی شده است؟ آیا لباس‌های رییس را دقیقاً به خاطر داشت یا سعی می‌کرد با قوه تخیل خود جوابی را سر هم کند؟ آیا از رفتار رییس برداشت یا نتیجه‌گیری خاصی کرده است. مثلاً در مورد رابطه وی با منشی جدیدش یا تمایل وی به جوان به نظر رسیدن؟

تمرین | ارزیابی مهارت در گوش کردن

دستورالعمل: متن زیر را فقط یک بار با صدای بلند برای طرف مقابل بخوانید.

روز امتحان میان ترم است. نام درس گوش کردن/اثربخش است. دانش‌آموزان خودکار به دست آماده پاسخ دادن به سؤالات شفاهی معلم هستند. معلم شروع به صحبت می‌کند: "از آنجا که این دوره درباره گوش کردن بوده، امتحان شما شامل سه سؤال است که فقط یک بار آنها را برای شما می‌خوانم. سؤالات تکرار نخواهند شد. فراموش نکنید که نام دوره گوش کردن/اثربخش است. سؤال اول: موانع مهم در برابر گوش کردن کدامند؟"

در همین موقع، هیاهویی در انتهای کلاس به راه افتاد. یک دانش‌آموز پسر دانش‌آموز دیگر را از روی صندلی هل می‌دهد، او را به زمین می‌اندازد، و خودش در جای او می‌نشیند. دانش‌آموز دوم از روی زمین بلند می‌شود، کلاه دانش‌آموز اول را از سرش می‌کشد، و به سمت در کلاس فرار می‌کند. دانش‌آموز اولی هم به سرعت دنبالش می‌کند. معلم سر آنها فریاد می‌کشد که دعوا را خاتمه دهند، اما آنها هیچ توجهی نمی‌کنند. دانش‌آموز دوم رو به معلم و کلاس می‌کند و شکلک درمی‌آورد. در حالی که بقیه دانش‌آموزان سعی داشتند بفهمند چه اتفاقی افتاده، معلم ادامه می‌دهد: "سؤال دوم: ۹ عادت بد گوش کردن کدامند؟" در نهایت، معلم می‌گوید: "از آنجا که گوش کردن مستلزم مشاهده دقیق است، سؤال سوم این است که با استفاده از جملات خود و با جزئیات کامل بگویید که چند لحظه قبل بین دو دانش‌آموزی که همین الان از کلاس بیرون رفتند چه اتفاقی افتاد."

نیاز به بهتر گوش کردن

☞ حال از شنونده بخواهید به سؤالات زیر پاسخ دهد:

- ۱- نام درسی که دانش‌آموزان قرار بودن امتحان بدهند چه بود؟
- ۲- آیا دو دانش‌آموز درگیر دعوا پسر بودند یا دختر؟ (توجه داشته باشید که اولی پسر بود، اما در متن به جنسیت دومی اشاره نشده است.)
- ۳- سه سؤال مطرح شده توسط معلم چه بودند؟
- ۴- زمانی که دو دانش‌آموز درگیر کلاس را ترک کردند چه اتفاقی افتاد؟

☞ حال از شنونده بپرسید چرا برخی سؤالات را بهتر جواب داده است.

آیا شنونده با دقت به سؤالات مطرح شده توسط معلم گوش کرده است؟ آیا جریان دعوا حواس وی را از موضوع اصلی پرت کرده است؟ آیا چون او سعی داشته روی صحبت‌های معلم تمرکز کند نسبت به جزئیات دعوا بی‌توجه بوده است؟ آیا شنونده از این که یکی از سؤالات مربوط به مشاهده ماقع بوده تعجب کرده است؟

دو تمرین فوق چهار نکته مهم در مورد گوش کردن را بیان می‌کنند:

۱- *حواس‌پرتی بر نحوه گوش کردن و آنچه می‌شنویم تأثیرگذار است.* در تمرین اول، ممکن است شنیدن در مورد نحوه لباس پوشیدن رییس آن قدر شنونده را به فکر فرو برده باشد که به گفته‌های رییس توجه نکرده باشد. در تمرین دوم، ممکن است نزاع بین دو دانش‌آموز آن قدر توجه شنونده را به خود معطوف کرده باشد که سه سؤال مطرح شده توسط معلم را گوش نکرده و آن را به خاطر نیاورده باشد.


۲- *گاهی اوقات توجه خود را آن قدر معطوف چیزی می‌کنیم و به دقت به آن گوش می‌دهیم که متوجه چیز دیگر نمی‌شویم.* در تمرین اول، ممکن است شنونده آن قدر با جدیت منتظر شنیدن سه تغییر مورد نظر رییس بوده باشد که متوجه سه مشکل کارمندان برای درست گوش کردن به صحبت‌های رییس نشده باشد. در تمرین دوم، ممکن است شنونده برای آن که حواسش پرت نشود، به جزئیات نزاع بین دو دانش‌آموز توجه نکرده باشد. همان طور که معلم در داستان مذکور اشاره می‌کند، مشاهده دقیق نقش مهمی در گوش کردن اثربخش دارد.

۳- **وقتی پیامی فقط برای یک بار اعلام می‌شود، به یاد آوردن کلیه جزئیات آن کار دشواری است.** تکرار می‌تواند ما را در بهتر گوش کردن و به یادسپاری مطالب کمک کند. به همین خاطر پیام‌های مهم معمولاً به دفعات تکرار، و به شیوه‌ها و روش‌های متفاوت اعلام می‌شوند. به عنوان مثال، مسئله مهمی مانند تغییر ساعات رسمی کشورها معمولاً چند بار از طریق رسانه‌های مختلف مانند رادیو، تلویزیون، و روزنامه‌ها اعلام می‌شود و در کشوری مانند آمریکا، به دلیل آن که تغییر ساعت از روز یکشنبه آغاز می‌شود، اکثر نشریات وابسته به کلیساها از یک هفته قبل آن را اعلام می‌کنند.

۴- **علائم غیرکلامی نقش مهمی در گوش کردن دارند.** اگر در تمرین اول شما به عنوان یک شنونده واقعاً در صحنه توضیحات رییس در مورد برنامه‌هایش حضور داشتید نه تنها علائم غیرکلامی وی (از قبیل تن صدا، تن گفتار، و غیره) بلکه مشاهده نحوه لباس پوشیدن و شیوه برخورد کارمندان با وی نیز می‌توانستند شما را در بهتر شنیدن و به یادسپاری گفته‌های رییس یاری کنند. در مورد تمرین دوم نیز می‌توانستید هم به صحبت‌های معلم گوش کنید و هم جریان نزاع دو دانش‌آموز را مشاهده کنید.

با تمام حواس گوش کردن (یا به اصطلاح سر تا پا گوش بودن) در کلیه شرایط و موقعیت‌ها حائز اهمیت است. در تمرین‌هایی که خواندید به دو موقعیت مهم زندگی، یکی در محیط کار و دیگری در محل تحصیل، اشاره شد. بررسی‌ها نشان می‌دهند افراد شاغل در بالاترین رده‌های سازمانی از همان ابتدا به خوبی ارزش گوش کردن اثربخش را درک کرده‌اند. اکثر مدیران اجرایی ارشد سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ و کوچک همگی بر این باورند که مشکل شماره یک آنها درست گوش نکردن است. علاوه بر این، به اعتقاد آنها گوش کردن مهم‌ترین مهارت برای کسب موفقیت است. البته این نظر آنها اصلاً جای تعجب ندارد چرا که بسیاری از مطالعات انجام شده نیز به همین نتیجه رسیده‌اند که گوش کردن در محیط‌های کاری و کسب موفقیت‌های شغلی نقش حیاتی دارد.

نیاز به بهتر گوش کردن

 هیچ کس با گوش کردن از کار بی کار نشده است.


کالوین کولیج^۱

در جاهای دیگر از قبیل خانه، کلیسا، باشگاه‌ها، مهمانی‌ها، و غیره نیز درست گوش کردن بسیار مهم است، البته با این تفاوت که در این موقعیت‌ها گوش کردن بیشتر برای برقراری و بهبود روابط اهمیت دارد تا برای کسب اطلاعات. مشاوران و متخصصین ارتباطات بین فردی می‌گویند:

“گوش کردن مهارتی است که می‌تواند موجب برقراری یا قطع ارتباط شود.”

این نوع گوش کردن در محیط کار نیز تا حدی حائز اهمیت است: به هر حال ما انسان‌ها موجودات اجتماعی هستیم و گاهی اوقات درک خود افراد به اندازه درک گفته‌های آنها در روابط ما تأثیرگذار است. بنابراین، حتی در محیط کار نیز گوش کردن علاوه بر درک معنی کلمات، فواید مهم دیگری هم دارد.

شکی نیست که مهارت گوش کردن در عین مهم بودن معمولاً نادیده گرفته می‌شود. فصول بعدی به نحوی سازمان‌دهی شده‌اند که با مطالعه و تمرین بر روی مطالب آن بتوانید در تمامی موقعیت‌های زندگی شنونده بهتری باشید. برای این منظور باید ابتدا برخی از تصورات نادرست و عادات بد خود را شناسایی و از خود دور کنید.

 مهارت در گوش کردن تنها وجه تمایز میان یک شرکت بزرگ و یک شرکت کوچک است.

لی لاکوکا^۲

۱. Calvin Coolidge (1933_1872): سی‌امین رییس جمهور ایالات متحده

2. Lee Lacocca

خود را ارزیابی کنید: چه نوع شنونده‌ای هستید؟	تمرین
---	--------------

☞ کدام یک از جملات زیر وصف حال شما هستند؟ با بله یا خیر پاسخ دهید.

	بله	خیر
—	—	—
		۱- فکر می‌کنم در مقایسه با خیلی‌ها شنونده بهتری هستم.
—	—	—
		۲- چون قدرت شنوایی من خوب است پس حتماً شنونده خوبی هم هستم.
—	—	—
		۳- چون در خواندن مهارت دارم پس حتماً شنونده خوبی هم هستم.
—	—	—
		۴- باهوش هستم و افراد باهوش عموماً شنونده‌های خوبی هستند.
—	—	—
		۵- چون سنم بالاتر رفته پس حتماً شنونده خوبی هستم.
—	—	—
		۶- گاهی اوقات تظاهر به گوش کردن می‌کنم.
—	—	—
		۷- در صورت بی‌علاقگی به موضوع از ادامه گوش کردن خودداری می‌کنم.
—	—	—
		۸- زمانی که سعی دارم گوش کنم خیلی راحت حواسم پرت می‌شود.
—	—	—
		۹- زمانی که گوینده یا موضوع را دوست نداشته باشم، گوش کردن برایم دشوار می‌شود.
—	—	—
		۱۰- اغلب به جای گوش کردن به صحبت طرف مقابل در مورد آنچه خردم باید بگویم فکر می‌کنم.

☞ هر چه تعداد پاسخ‌های ”بله“ بیشتر باشد احتمال این که تصورات اشتباه یا عادات بدی در گوش کردن داشته باشید بیشتر است. راه‌های از بین بردن این تصورات و عادات بد در فصول بعدی ارائه شده‌اند.