

«بسم الله الرحمن الرحيم»

موضوع نشست: «ارتباط موثر»

جلسه ششم: ۸ تیر ۱۴۰۰

• تکنیک های ارتباط موثر:

۲- گوش دادن فعال:

گوش کردن یعنی کنار گذاشتن اندیشه های شخصی خود و درک آنچه گوینده می خواهد انتقال دهد.

به معنای دیگر یعنی یافتن معنای گفتار دیگران در ذهن خودمان.

با فیلترها و عقاید و نظرات او (هر چند متفاوت از من و یا حتی اشتباه) به او گوش بدهم و همان معنا را از او دریافت کنم، نه آنچه مطلوب خودم هست! باید بتوانم درک کنم که او در حال تجربه چه احساسی است و صحبت های او برخواسته از چه نیاز و دغدغه ای است.

اگر خوب گوش کنم و حس او را بتوانم درک کنم، معنای نهفته در پشت کلمات او را متوجه می شوم؛ گاهی ممکن است ظاهر کلمات آنچه واقعاً نیاز اوست نباشد، اگر خوب گوش کنم می توانم دغدغه او را درک کنم.

در زمانی که او صحبت می کند اگر به فکر جواب دادن باشم و مدام منتظر باشم تا صحبت هایش تمام شود تا بتوانم جواب دهم، گوش دادن فعال و موثر

رخ نداده، من او را و احساساتش را درک نکرده ام بنابراین پاسخ های من به او هم موثر نخواهند بود.

ما معمولا وقتی کسی صحبت می کند به جای اینکه به او گوش بدهیم، به صدای ندای درونی خودمان گوش می کنیم.

شنیدن: امری غیرارادی و فیزیولوژیک است، حسی است و با ادراک همراه نیست.

گوش کردن: فرآیندی اختیاری است که در مغز صورت می گیرد.

وقتی روی آنچه می شنوم تمرکز کنم گوش کردن رخ داده.

هر شنیدنی گوش دادن نیست ولی همه گوش دادن ها شنیدن هستند!

من حق تحریف معنای پیام مخاطب را ندارم و باید پیام را همانگونه که هست در مغز خودم تحلیل کنیم.

گوش کردن فعال مهارتی است که باید آن را بیاموزیم و تمرین کنیم؛ به زبانی دیگر مهارتی اکتسابی است اما شنیدن این گونه نیست و نیاز به مهارت خاصی ندارد.

ما وقتی خوب گوش می دهیم که اجازه ندهیم هیچ چیز دیگری غیر از افکار، خواسته ها و احساسات گوینده وارد مغز ما شود.

بدون تویخ و قضاوت و دنبال پاسخ گشتن و... در ذهن خودم.

• فواید گوش کردن فعال:

- ۱- برقراری ارتباط موثر
- ۲- علت رفتار های فرد، شخصیت او و ضمیر ناخودآگاهش را می فهمیم
- ۳- می توانیم در سطح احساس با او همدلی کنیم و خودمان را جای او بگذاریم
- ۴- بالا رفتن عزت نفس و اعتماد به نفس فرد و احساس خودارزشمندی
- ۵- باعث ایجاد امنیت و به دنبال آن برون ریزی احساسات و خواسته های او می شویم

نکته! سعی کنیم تا جایی که ممکن است با گوش راست گوش کنیم چون باعث فعال شدن نیم کره چپ مغز می شود که محل تحلیل است و هیجانها کمتری در هنگام گوش دادن دخیل می شود.

تکنیک سوال کردن:

سوال کردن یکی از راهکار هایی است که به ما در گوش دادن فعال کمک می کند

با سوالاتی سعی کنیم به او این حس را بدهیم که او را درک کرده و احساس او را فهمیده ایم.

باید سوالات ما خالی از بازخواست کردن و چرا باشد .

سوالات موثر می‌توانند پشت صحنه رفتار های او را به ما نشان دهند.

مثلا وقتی دانش آموز من دیر به کلاس رسیده اگر از او بپرسم چرا دیر اومدی؟

ممکن است بترسد و بهانه جویی کند مثلا بگوید ترافیک بود اما اگر با نرم

خویی بپرسم چیزی شده که دیر کردی؟ به راحتی و بدون ترس می‌گوید

بخشید خواب موندم...

لحن و نوع سوال من باعث برانگیختن مقاومت در او نمی‌شود و او به راحتی

حرفش را می‌زند.

انواع سوالات موثر در گوش دادن فعال:

سوالات تشریحی

سوالات قیدی

سوال طلایی

سوال کلینیکی

فیدبک دادن