

مهارت گوش دادن

شناسنامه بروشور

عنوان	مهارت گوش دادن
تهیه کننده	دکتر کارگر
تایید کننده	کمیته آموزش به بیمار
تاریخ بازنگری	تیرماه 1403
ناظر کیفی	
دکتر مقیمی	معاون آموزشی
خانم مقصودی	سوپروایزور آموزشی
کدمدرک	EB-EP-7/3/61

تعریف:

گوش دادن یک مهارت شناختی است و عملاً فعالیت ذهنی و تحلیلی محسوب می شود.



با این حال بسیاری از توصیه‌هایی دیگری که در مورد گوش دادن موثر مطرح می‌شوند، به نوعی به مدیریت توجه و افزایش تمرکز کمک می‌کنند.

ما معمولاً احساس می‌کنیم که در گفتگو یا مذاکره یا هر نوع ارتباط با دیگران، اگر بعد از صحبت آنها سکوت کنیم و کمی فکر کنیم و سپس پاسخ دهیم، فردی ضعیف یا مذاکره‌کننده‌ای ضعیف یا دوستی غیرهمراه محسوب می‌شویم. در حالی که اتفاقاً چنین نیست؛

• وقتی بعد از صحبت طرف مقابل کمی سکوت می‌کنیم و سپس حرف می‌زنیم، او احساس می‌کند که حرف ارزشمندتری زده و حرفش برای ما هم مهم بوده و ما هم روی حرف او فکر کرده‌ایم.

• همچنین، پس از پایان گفتگو، کسی به خاطر نمی‌آورد که ما بعد از حرف‌های او، چقدر سکوت کرده‌ایم و سپس پاسخ داده‌ایم. تنها پاسخ‌های ماست که در ذهن مخاطب باقی می‌ماند. لازم نیست که نگران پاسخ دادن باشیم و از فرصتی که طرف مقابل

حرف می‌زند و ما سکوت کرده‌ایم، برای فکر کردن به پاسخ استفاده کنیم. این فرصت را به شنیدن اختصاص دهید و اگر لازم بود برای پاسخ دادن فکر کنید، این کار را به زمانی که جملات و حرف‌های طرف مقابل به پایان رسیده است، موکول کنید.

سوال پرسیدن، بخش مهمی از مهارت گوش دادن است:

بخشی از مهارت گوش دادن فعالانه، وابسته به مهارت سوال پرسیدن شما است. معمولاً با هر چند کلمه سوالی که می‌پرسید، اگر دقیق و هوشمندانه بپرسید، می‌توانید چند ده یا چند صد کلمه بشنوید. سوال پرسیدن هم این اطمینان را به طرف مقابل می‌دهد که به حرف‌هایش گوش می‌دهید و هم باعث می‌شود خودتان دقت و تمرکز بیشتری داشته باشید.

ضمناً فراموش نکنید که وقتی را که طرف مقابل صرف پاسخ دادن به پرسش شما می‌کند، عملاً در خدمت شماست. بنابراین، هرگز به فرصتی که در اختیار دیگران قرار می‌دهید تا به سوالات شما پاسخ دهند، حس بد نداشته باشید.

یادداشت برداری، یک نقطه‌ی بهینه دارد. گاهی اوقات، یادداشت برداری شبیه دیکته نویسی می‌شود و ما حتی یک لحظه هم به طرف مقابل نگاه نمی‌کنیم. این وضعیت، شکل دیگری از بی‌توجهی است و می‌تواند کیفیت جلسه و گفتگو را کاهش دهد.

چطور یک شنونده‌ی فعال باشیم:

گوش کردن فعالانه پنج تکنیک کلیدی دارد. این تکنیک‌ها به شما کمک می‌کنند تا به حرف‌های طرف مقابل به خوبی گوش کنید و در عین حال او متوجه بشود که شما دارید گوش می‌کنید.

۱. توجه کنید: تمام توجه‌تان را به گوینده معطوف کنید و تایید کردن حرف‌هایش را از یاد نبرید. به خاطر داشته باشید که نحوه

ارتباط غیر کلامی‌تان هم به مخاطب در مورد شما اطلاعات می‌دهد.

• مستقیم به طرف مقابل‌تان نگاه کنید.

• افکار مزاحم را کنار بگذارید.

• برای مخالفت کردن در ذهن‌تان استدلال آماده نکنید!

• نگذارید عوامل محیطی مانند گفتگوهایی که در اطرافتان در جریان هست حواس‌تان را پرت کند.

• به زبان بدن گوینده دقت کنید.

۲. **نشان دهید که در حال گوش کردن هستید:** از زبان بدن و حرکات دست استفاده کنید تا توجه‌تان را نشان دهید.

• هر از گاهی سرتان را به نشانه تأیید تکان دهید.

• لبخند بزیند و از حالت‌های مختلف چهره بهره ببرید.

با دستان و پاهای کمی از هم گشوده بایستید تا گرم و پذیرا جلوه کنید. با عبارت‌های کوتاهی مثل «آره»، «آها» و «اوهوم» گوینده را به ادامه دادن حرفش ترغیب کنید.

۳. **بازخورد بدهید:** پیش‌فرض‌ها، قضاوت‌ها، باورها و فیلترهای ذهنی هرکس می‌توانند شنیده‌هایش را تحریف کنند. وقتی در جایگاه شنونده قرار می‌گیرید، وظیفه شما فهم درست حرف‌های طرف مقابل است. رسیدن به این هدف ممکن است نیازمند منعکس کردن شنیده‌هایتان و پرسیدن سوال در مورد آنها باشد.

• برای منعکس کردن مطالب، آنها را یک بار دیگر به زبان خودتان بیان کنید. به کمک بعضی عبارت‌ها می‌شود به خوبی این کار را انجام داد. مثلاً «چیزی که من فهمیدم اینه که...» یا «به نظرم داری میگی که...»

• برای روشن شدن مطلب سوال بپرسید. «وقتی میگی ...»

منظورت چیه؟» یا «منظورت اینه؟»

• هر چند وقت یک بار حرف‌های طرف صحبت‌تان را خلاصه کنید.

اگر متوجه شدید که دارید احساسی با حرف طرف مقابل برخورد می‌کنید، همین را به او بگویید و اطلاعات بیشتری بخواهید.

مثلاً: «شاید من درست منظورتون رو متوجه نشدم، و الان متوجه شدم که دارم حرفتو به خودم می‌گیرم. من فکر کردم میگی فلان و فلان فلان؛ آیا منظورت این بود؟»

۴. **قضاوت را به تعویق بیاورید:** وقتی حرف طرف مقابل‌تان را قطع می‌کنید فقط دارید وقت هدر می‌دهید. این کار هم او را دلخور می‌کند و هم نمی‌گذارد مقصود کلام را کامل و درست متوجه شوید.

• قبل از اینکه شروع کنید به سوال پرسیدن، اجازه دهید مخاطب‌تان حرفش را تمام کند.

• با مخالفت و انتقاد حرفش را قطع نکنید.

۵. **واکنش مناسب نشان دهید:** گوش دادن فعالانه مدلی برای احترام و درک طرف مقابل است. شما دارید از دیدگاه مخاطب‌تان آگاه می‌شوید و اطلاعات کسب می‌کنید. با انتقاد، تحقیر و حمله کردن به او هیچ چیزی به شما اضافه نمی‌شود.

• صادق، بی‌ریا و صریح باشید.

• نظرتان را محترمانه بیان کنید و با ملاحظه باشید.

• با طرف مقابل‌تان همان طور رفتار کنید که او دوست دارد با او آن‌گونه رفتار شود.

منابع:

<https://www.chetor.com/Reference>

<https://motamem.org>

نوبت دهی اینترنتی



آموزش به بیمار و مراجعین



مراجعین گرامی: برای دسترسی به اطلاعات، از طریق نصب نرم افزار بارکد خوان بر روی گوشی همراه خود، اقدام به اسکن بارکد درج شده در فرم نمایید.

آدرس: شیراز - چهار راه حافظیه - خیابان حافظ - جنب بوستان

سیزده آبان - بیمارستان ابن سینا

تلفن گویا: 04 - 07132289601

سایت: <http://ebnesina.sums.ac.ir>