



جادویی

مهارت اول: خوب گوش دادن

روز اول



جادویی

www.parisanasri.com

سلام

دوست عزیز من

از همین الان به تو تبریک میگم، چرا که اگر فرد قدرتمندی نبودی قطعاً تصمیم به تغییر خودت نمی گرفتی. برای اینکه بتونیم به هدف اصلی خودمون در برنامه ۷ جادویی برسیم باید قدم به قدم و هر روز براساس برنامه و موضوع مهم اون روز حرکت کنیم.

امروز درس اول و تمرین اول ما در رسیدن به شخصیت قوی مهارتی به نام «خوب گوش دادن» هست. با دقت مطلب رو بخون و بعد همراه من تمرین ها رو انجام بده.

۷ روز با ۷ تمرین

فقط یادت نره باید به انجام تمرین ها متعهد باشی...

بریم ببینیم اولین مهارتی که ما رو قدرتمند می کنه و شخصیت توانمندی از ما می سازه چیه؟



جادویی

www.parisanasri.com

مهارت گوش دادن

مهارت گوش دادن یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که در موفقیت شغلی و کیفیت روابطمان با دیگران تأثیر بسزایی دارد. خیلی از ما چون به اشتباه فکر می‌کنیم که یک شنونده‌ی سراپا گوش هستیم، هیچ وقت به صرافت یادگیری این مهارت نیفتاده‌ایم. خوب گوش دادن مثل فن بیان، یک مهارت آموختنی است که در ادامه‌ی این مقاله با اصول اولیه‌ی آن آشنا خواهید شد.

گوش دادن یعنی توانایی دریافت و درک صحیح پیام‌ها در فرآیند ارتباط. این توانایی، کلید همه‌ی ارتباطات موثر است. چنانچه به مهارت گوش دادن مسلط نباشید، به آسانی ممکن است پیام‌های ارسالی از سوی طرف مقابل‌تان را اشتباه برداشت کنید. در چنین شرایطی، فرآیند ارتباط بی‌اثر شده و به سادگی موجب ناامیدی و رنجش فرستنده‌ی پیام خواهد شد.

همان‌طور که پیداست گوش دادن یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی به شمار می‌رود، آنقدر مهم که بسیاری از کارفرمایان برجسته برای کارمندان‌شان جلسات آموزش مهارت گوش دادن ترتیب می‌دهند. افزایش سطح رضایت مشتریان، بهبود کارآمدی در نتیجه‌ی اشتباهات کمتر و افزایش تبادل اطلاعات چند نمونه از مزیت‌هایی هستند که در پی یادگیری مهارت گوش دادن حاصل می‌شوند.

بسیاری از رهبران و کارآفرینان موفق، موفقیت خود را مدیون خوب گوش دادن هستند. به اعتقاد ریچارد برانسون، مهارت گوش دادن یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شرکت هواپیمایی ویرجین آتلانتیک (Virgin Atlantic) بوده است. با توجه به اینکه خوب گوش دادن از جمله مهارت‌هایی محسوب می‌شود که در زیربنای تمامی روابط انسانی مثبت قرار دارد، پس به نفع همگی ماست که کمی وقت بگذاریم و مهارت گوش دادن را که عنصر سازنده‌ی موفقیت است در خودمان پرورش دهیم.

بزرگسالان به طور متوسط ۷۰ درصد اوقات‌شان را درگیر فرآیندهای ارتباطی هستند که ۴۵ درصد آن به گوش دادن، ۳۰ درصد به حرف زدن، ۱۶ درصد به مطالعه و ۹ درصد به نوشتن اختصاص می‌یابد. کیفیت ۴۵ درصدی که صرف گوش دادن می‌شود فقط در حوزه‌ی کسب‌وکار مؤثر نیست، بلکه بر زندگی شخصی افراد نیز تأثیر گذاشته و موجب گسترده‌تر شدن تعداد دوستان و شبکه‌های اجتماعی، ارتقای عزت نفس و اعتماد به نفس، کسب نمرات عالی‌تر در دوران تحصیل و حتی تقویت سلامتی و تندرستی عمومی بدن می‌شود. همچنین مطالعات نشان داده است که حرف زدن موجب بالا رفتن فشار خون خواهد شد، در حالی که گوش دادن با دقت به اُفت فشار خون می‌انجامد.



جادویی

www.parisanasri.com

گوش دادن با شنیدن یکی نیست

گوش دادن با شنیدن فرق دارد. شنیدن یعنی توانایی درک صدا، حال آنکه گوش دادن نیازمند تمرکز عمیق‌تر و استفاده از سایر حواس است. برای گوش دادن نه تنها باید به ماجرای که تعریف می‌شود دل بدهید، بلکه لازم است به طرز بیان، شیوه‌ی استفاده از زبان، لحن و حرکات بدن گوینده نیز دقت داشته باشید. به عبارت دیگر، گوش دادن یعنی درک همزمان پیام‌های کلامی و غیرکلامی. پس فقط شنیدن کلمات گفته شده کفایت نمی‌کند، بلکه برای گوش دادن، به چیزی بیشتر از گوش‌ها احتیاج دارید.

در مجموع، مهارت خوب گوش دادن بستگی به این دارد که چه مقدار از حرف‌های طرف مقابل‌تان را شنیده و به مفهوم‌شان آگاه هستید. دکتر راشل نائومی رِمن (Rachel Naomi Remen)، ترویج‌دهنده‌ی طب تلفیقی، در این باره می‌گوید:

گوش دادن اساسی‌ترین و قدرتمندترین شیوه‌ی برقراری ارتباط با دیگران است. فقط گوش دهید. شاید مهم‌ترین چیزی که همواره به یکدیگر ارزانی می‌کنیم همین توجه‌مان باشد.

خوب گوش دادن شامل زیر نظر گرفتن زبان بدن و توجه به ناهماهنگی‌های احتمالی بین پیام‌های کلامی و غیرکلامی ارسال شده از سوی گوینده است. به بیان ساده‌تر، یک شنونده‌ی خوب فقط به چیزی که گفته می‌شود گوش نمی‌دهد، بلکه به چیزهایی که گفته نمی‌شوند یا نصفه‌کاره به زبان می‌آیند نیز گوش می‌دهد. مثلاً اگر کسی به شما گفت که زندگی خوب و خوشی دارد، اما حین انتقال این پیام دندان‌هایش را به هم فشرد یا اشک در چشم‌هایش حلقه زد، بدانید که بین پیام کلامی و غیرکلامی او مغایرت وجود دارد.



جادویی

www.parisanasri.com

تکنیک «شنیدن فعال» بیش از هر چیز به ابراز همدردی اهمیت می‌دهد. همدردی و ابراز آن به خوبی می‌تواند میان افراد ارتباط قوی ایجاد کند.

همه ما شنیده‌ایم که می‌گویند خوب شنیدن هنر است. آیا آخرین باری را به یاد دارید که مشغول صحبت با کسی بوده‌اید و حس کرده‌اید او فقط مقابل شما حضور دارد و به حرف‌هایتان گوش نمی‌کند؟ اگر می‌خواهید بدانید چقدر شنونده خوبی هستید، به سوالات آزمون زیر پاسخ دهید:

این تست رو انجام بدین: شنونده خوبی هستید یا نه؟

- * هنگامی که دوستانم مطلبی در دلشان دارند، من را محرم اسرار خود می‌دانند. (صحیح/غلط)
- * علاقه‌ای به شنیدن مشکلات دیگران ندارم. (صحیح/غلط)
- * در محافل اجتماعی و در جمع دیگران هنگام صحبت، مخاطب و موضوع صحبت را عوض می‌کنم و سراغ دیگری می‌روم چون فکر می‌کنم موضوعات بهتر و جالب تری برای سرگرم شدن وجود دارد. (صحیح/غلط)
- * از صحبت کردن با فردی که مدام از حواشی صحبت می‌کند و سر اصل مطلب نمی‌رود، کلافه و عصبی می‌شوم. (صحیح/غلط)
- * معمولاً صحبت دیگران را تمام می‌کنم و نشان می‌دهم که ادامه جمله آن‌ها را می‌دانم. (صحیح/غلط)
- * وقتی کسی با من صحبت می‌کند، به جوابی که می‌خواهم به او بدهم یا موضوع بعدی برای صحبت فکر می‌کنم. (صحیح/غلط)
- * شنیدن صحبت بیشتر مردم کسل کننده است. (صحیح/غلط)
- * در مقایسه با دیگران، من بیشتر در جمع‌ها صحبت می‌کنم. (صحیح/غلط)

روش محاسبه نمره آزمون

پس از آنکه به تمامی سوالات آزمون پاسخ دادید، نوبت محاسبه نمره است. برای این کار باید مطابق جدول امتیازات عمل کنید؛ یعنی به ازای هر پاسخی که مطابق این جدول باشد باید یک امتیاز برای خودتان در نظر بگیرید. به عبارت دیگر اگر در سوال دوم گزینه صحیح را علامت زده‌اید یک امتیاز برای خودتان در نظر بگیرید، در حالی که گزینه صحیح در سوال ششم بدون امتیاز است.

جدول امتیازات

شماره سوال: ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۸

گزینه‌های دارای امتیاز: صحیح / صحیح / غلط / غلط / غلط / غلط / غلط / غلط / غلط



جادویی

www.parisanasri.com

تحلیل آزمون

اگر بدرستی امتیاز آزمون را محاسبه کرده باشید، امتیاز نهایی شما عددی بین صفر تا ۸ خواهد بود که به شرح زیر تفسیر می‌شود:

امتیاز ۶ و بالاتر:

شما شنونده خوبی هستید. دوستان و اطرافیان‌تان دوست دارند با شما صحبت کنند و همچنین از صحبت کردن با شما لذت می‌برند. اطرافیان‌تان هنگامی که درگیر مسئله‌ای شده یا با مشکلی مواجه می‌شوند، نزد شما می‌آیند.

امتیاز ۳ تا ۵:

مهارت‌های خوب شنیدن شما در حدمیان است. وقتی به کسی علاقه‌مند باشید یا کسی در مورد موضوعات مورد علاقه شما صحبت کند، به خوبی به صحبت‌های او گوش می‌دهید، اما در مواقع دیگر علاقه‌ای به شنیدن صحبت‌هایی که به نظر‌تان کسل کننده می‌آید، ندارید.

امتیاز کمتر از ۳:

متأسفانه شنونده خوبی نیستید. به همین دلیل کمتر کسی شما را مخاطب خود قرار می‌دهد. اگر هنوز افرادی در اطرافتان هستند که شما را مخاطب و محرم اسرار خود می‌دانند، سعی کنید با آموختن مهارت‌های خوب شنیدن، آن‌ها را برای خود حفظ کنید.



www.parianasri.com

خوب حالا از شما می‌خواهم امروز را به صورت اختصاصی

به اجرای تک تک این موارد پردازید و در نهایت به خودتون امتیاز بدین

چند اصل هست که من براتون نوشتم و از تون می‌خوام به عنوان یه قول امروز سعی به اجراش کنی و در نهایت در انتهای شب به خودتون امتیاز بدید که چقدر تونستید تو این مهارت درست عمل کنید(البته بدونید که هر کاری نیاز به مداومت و تمرین داره و توقع تغییر سریع کاملا اشتباه).

من فقط می‌خوام شما امروز دقت بیشتری روی این اصول داشته باشید و بعد هر روز سعی کنید این اصول رو در روابط و زندگی تون پیاده سازی کنید:

من در مورد هر اصل برای شما عزیزانم توضیح نوشتم که بتونید درک درست تری رو از هر اصل داشته باشید.

یک موضوع مهم دیگه لطفا سعی کنید در انتهای شب بنویسید که چه نتیجه‌ای از اجرای این اصول بدست آوردید؟

۱. زبان به دهان بگیرید.
۲. خودتان را برای گوش دادن آماده کنید.
۳. گوینده را راحت بگذارید.
۴. حواس گوینده را پرت نکنید.
۵. همدلی کنید.
۶. صبور باشید.
۷. تعصبات شخصی را کنار بگذارید.
۸. به لحن گوینده گوش دهید.
۹. به طرز فکر گوینده گوش دهید نه فقط کلماتش.
۱۰. منتظر نشانه‌های ارتباط غیر کلامی بمانید.



www.parisanasri.com

اصل خوب گوش دادن

۱- زبان به دهان بگیرید

قتی شخص دیگری در حال حرف زدن است به چیزی که می‌گوید گوش دهید، وسط حرفش نپرید، به جای او حرف نزنید و اجازه دهید که خودش جملاتش را تمام کند. پس خاموش بنشینید و فقط گوش دهید. زمانی که صحبت گوینده با شما تمام شد، آن وقت شاید لازم باشد خودتان در مورد چیزی که گوش داده‌اید حرف بزنید و توضیح دهید تا مطمئن شوید که پیام طرف مقابل‌تان را درست متوجه شده‌اید.

۲- خودتان را برای گوش دادن آماده کنید

آرام باشید و همه‌ی توجه‌تان را به گوینده اختصاص دهید. به عبارت دیگر، تمام چیزهای اضافی دیگر را از ذهن‌تان دور بریزید. ذهن انسان به آسانی به سمت افکار دیگر پرت می‌شود، مثلاً اینکه «ناهار چی باید بخورم؟ کی باید از اینجا برم تا به اتوبوس برسم؟ می‌خواه بارون بیاد؟» همه‌ی تلاش‌تان را به کار بگیرید و این قبیل افکار نامربوط را از سرتان بیرون کنید تا بتوانید تمام و کمال روی پیام‌های ارسالی از سوی طرف مقابل‌تان تمرکز کنید.

۳- گوینده را راحت بگذارید

طوری رفتار کنید که گوینده برای صحبت کردن احساس راحتی کند. نیازها و علائق طرف مقابل‌تان را هم مد نظر قرار دهید. بد نیست گاهی سر بجنبانید یا از حرکات و کلماتی استفاده کنید که گوینده برای ادامه‌ی صحبت ترغیب شود. دیگر اینکه ارتباط چشمی فراموش‌تان نشود، اما حواس‌تان باشد که خیره نشوید. خلاصه اینکه یک جوری به طرف مقابل‌تان نشان دهید که دارید گوش می‌دهید و حرف‌هایش را می‌فهمید.

۴- حواس گوینده را پرت نکنید

فقط و فقط به چیزی که گفته می‌شود توجه کنید. خط‌خطی کردن یا بازی کردن با کاغذهای جلوی دست‌تان، از پنجره بیرون را دیدن، ور رفتن با ناخن‌های دست و کارهای این شکلی را کنار بگذارید. این رفتارها علاوه بر اینکه موجب وقفه‌های بی‌مورد در فرآیند ارتباط می‌شوند، حواس طرف مقابل‌تان را پرت کرده و این حس را به او منتقل می‌کنند که از حرف‌هایش خسته شده‌اید و به پیامی که سعی در انتقالش دارد بی‌اعتنا هستید.

۵- همدلی کنید

بهتر است دیدگاه طرف مقابل‌تان را بفهمید و به قضا یا از دید او نگاه کنید. دیدگاه‌هایی را که از قبل برای خودتان ساخته‌اید کنار بگذارید و با ذهنیت باز وارد مکالمه شوید تا بیشتر بتوانید با گوینده ابراز همدلی کنید. چنانچه چیزی گفته شد که خلاف نظر شما بود، اندکی به خودتان فرصت دهید تا بتوانید به یک استدلال محکم در جهت اثبات مخالفت‌تان دست پیدا کنید. در هر صورت به یاد داشته باشید که با دیدگاه‌ها و نظرات دیگران با ذهنیت بسته مواجه نشوید.

۶- صبور باشید

گاهی ممکن است طرف مقابل‌تان مکث کند، شاید هم یک مکث طولانی، اما مکث کردن همیشه به این معنی نیست که حرف گوینده تمام شده است. پس صبور باشید و اجازه دهید که طرف مقابل‌تان با زمان‌بندی خودش پیش برود. گاهی اوقات طول می‌کشد تا آدم‌ها در مورد اینکه چه چیزی بگویند و چطور مطلب‌شان را عنوان کنند به نتیجه برسند. بنابراین هر وقت کسی مکث کرد، فوراً رشته‌ی کلام را به دست نگیرید و سعی نکنید که جمله‌اش را با کلمات خودتان تمام کنید.



www.parisanasri.com

۷- تعصبات شخصی را کنار بگذارید

بی‌طرف باشید. زود نرنجید و اجازه ندهید که عادات و رفتار گوینده حواس‌تان را از اصل مطلب دور کند. توجه داشته باشید که هر آدمی طرز بیان خودش را دارد. بعضی‌ها دست‌پاچه‌تر یا خجالتی‌تر از دیگرانند؛ بعضی‌ها لهجۀ محلی دارند یا حرکات دست‌شان زیاده از حد است؛ بعضی‌ها دوست دارند موقع حرف زدن قدم بزنند و بعضی دیگر هم خوش‌شان می‌آید که بی‌حرکت بنشینند. پس فقط و فقط به چیزی که گفته می‌شود توجه کنید و نگذارید که شیوه‌های فردی بیان مطلب حواس‌تان را پرت کنند.

۸- به لحن گوینده گوش دهید

حجم و لحن صدا، چیزهایی را به آنچه گفته می‌شود اضافه می‌کنند. یک گوینده‌ی توانا حجم صدا و لحنش را طوری تنظیم می‌کند که از دقت شنونده کم نشود. مردم در مواقع خاص از زیر و بمی، لحن و حجم صدا برای رساندن مقصودشان کمک می‌گیرند و شما می‌توانید با توجه به این موارد به اهمیت مطلبی که عنوان می‌شود پی ببرید.

۹- به طرز فکر گوینده گوش دهید نه فقط کلماتش

باید از حرف‌های طرف مقابل‌تان یک تصویر کلی برداشت کنید، نه اطلاعات تکه‌تکه و پراکنده. یکی از دشوارترین قسمت‌های خوب گوش دادن همین توانایی برقراری ارتباط بین تکه‌پاره‌های اطلاعات برای رسیدن به طرز فکر گوینده است. برای آسان‌تر به دست آوردن این توانایی به توجه کافی، پرهیز از حواس‌پرتی و تمرکز احتیاج داشت.

۱۰- منتظر نشانه‌های ارتباط غیرکلامی بمانید

به اشارات و حرکات بدن، حالات چهره و حرکات چشم‌ها دقت کنید. برای خوب گوش دادن فقط به گوش‌های خود اکتفا نکنید، بلکه از چشم‌های‌تان هم کمک بگیرید، یعنی حواس‌تان به اطلاعات اضافه‌تری که از طریق ارتباط غیرکلامی منتقل می‌شوند نیز باشد.

تک به تک این اصول را در مکالمات روزمره‌ی‌تان تمرین کنید.

خوب گوش دادن مهارتی نیست که بتوانید در عرض یک شب بر آن مسلط شوید، چرا که ترک عادات قدیمی زمان می‌برد. پس صبور باشید و برای تبدیل شدن به یک شنونده‌ی سراپا گوش حسابی روی خودتان کار کنید.

مارک تواین می‌گوید:

اگر قرار بود بیشتر از مقداری که گوش می‌دهیم حرف بزنیم، آن وقت دو زبان و یک گوش می‌داشتیم.



جادویی

www.parisanasri.com

میزان سنجش و ارزیابی خود را از امروزتان بنویسید:

A large area with horizontal dotted lines for writing, set against a background of light blue hexagons. A solid light blue hexagon is positioned in the lower right corner of this area.