

✱ روشهای گوش فرا دادن موثر:

یکی از نیازهای اساسی برای یادگیری فردی، یادگیری جمعی و در نهایت ایجاد تغییر، «گوش دادن» است. ما بیش از ۱۶ ساعت در روز در حال گوش دادن هستیم، پس گوش دادن صحیح، نه فقط زندگی شغلی بلکه زندگی فردی ما را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد.

گوش دادن چهار سطح دارد:

۱- دانلود کردن (Downloading): این سطح گوش دادن از روی عادت است. من در مرکز دایره دانسته‌هایم قرار دارم، پس تنها به همان چیزهایی گوش فرا می‌دهم که در این دایره است. این نوع گوش دادن بد نیست، اما با واقعیت بیرونی فاصله دارد. به عبارت دیگر، این گوش دادن صرفاً انعکاس تجربیات گذشته است و نتیجه آن تایید و تاکید نظرات و قضاوت‌های پیشین ماست. حتی اگر موضوعی خلاف باور و نظرم بشنویم، در این سطح از گوش دادن آن را به گونه‌ای تفسیر می‌کنیم که باز هم با تجربه و مدل ذهنی ما سازگار باشد.

۲- گوش دادن واقع‌بینانه (Factual Listening): این سطح گوش دادن، توجه به دنیای بیرون است. در این سطح ما به تفاوت شنیده‌ها و ذهنیت خود توجه می‌کنیم. چه تفاوتی بین آنچه می‌بینم و می‌شنوم و آنچه می‌اندیشم وجود دارد؟ گفته می‌شود که داروین همیشه دفترچه‌ای همراه خود داشت تا آنچه با دیدگاهش متفاوت بوده را در آن ثبت کند، چرا که می‌دانسته ذهن ما تمایل دارد تفاوت واقعیت و فکر ما را کتمان کند. در گوش دادن واقع‌بینانه، من به مرز دایره دانسته‌هایم می‌روم تا واقعیت بیرونی را ببینم و بشنوم. این همان کاری است که در علم انجام می‌شود، یعنی توجه به داده‌هایی که با مدل سازگاری ندارند و تلاش برای اصلاح مدل (نه اصلاح یا کتمان واقعیت!).

باید توجه کنیم که تا وقتی آنچه حاصل فکر و تجربه و گذشته‌مان است را اصل قرار دهیم و شنیده‌ها و دیده‌ها را صرفاً در صورت هم‌راستایی با فکرمان بشنویم و ببینیم، گوش دادن ما در سطح دانلود کردن باقی می‌ماند. پس گوش دادن واقع‌بینانه زمانی اتفاق می‌افتد که ما ذهن خود را از قضاوت و پیش‌داوری آزاد کنیم (Open Mind)

۳- گوش دادن همدلانه (Empathic Listening): گوش دادن واقع‌بینانه، اگرچه مزایای بسیاری دارد، اما هنوز یک‌سویه‌نگرانه (دیدن از نگاه خود فرد) است. در گوش دادن همدلانه، تلاش می‌کنیم سوگیری توجه‌مان را تغییر دهیم، خود را جای دیگری قرار دهیم و سعی کنیم از زاویه دید او به موضوع نگاه کنیم. به عبارت دیگر، گوش دادن ما در این حالت از جایی آغاز می‌شود که دیگری شروع به صحبت می‌کند. این‌بار من از دایره دانسته‌هایم بیرون می‌آیم و از بیرون و از نگاه ناظر بیرونی به آن نگاه می‌کنم. برای همدلانه گوش دادن باید دلمان را باز کنیم (Open Heart). در نتیجه این باز کردن دل، نوعی ارتباط عاطفی و احساسی نیز با طرف مقابل ایجاد می‌شود که به سادگی از بین نخواهد رفت. با گوش دادن همدلانه ما به تجربیات دیگران متصل می‌شویم.

۴- گوش دادن مولد (Generative Listening): همدلی و واقع‌بینی در بهترین حالت به پذیرش نظرات و حرف‌های جدید می‌انجامد؛ اما تا وقتی اراده تغییر و حرکت نباشد، این گوش دادن‌ها نیز اثربخشی کامل نخواهند داشت.

عمیق‌ترین سطح گوش دادن، گوش دادن مولد است. در این گوش دادن، ما به خود واقعی‌مان متصل می‌شویم، آنچه می‌توانیم و باید باشیم، نه آنچه به ظاهر هستیم. نمونه گوش دادن مولد در عملکرد مربیان و رهبران دیده می‌شود. مربیان و رهبران با گوش دادن مولد، نه فقط گذشته و حال فرد، بلکه «من در حال شکل‌گیری» فرد را نیز می‌بینند و وی را به سمت تجلی و تحقق آن «من» هدایت می‌کنند. ریشه هنداروپایی کلمه رهبری در زبان انگلیسی (Leadership) دو معنا دارد: ۱/ پیش‌رفتن از یک دنیا به دنیای دیگر و گذر از مرز دو دنیا، ۲/ مردن. به عبارت دیگر، رهبری یعنی رها کردن دنیایی که با آن خو گرفته‌ایم، و وارد شدن به دنیایی ناشناخته و جدید. قطعاً چنین گذاری ترسناک است و صدای ترس درونی ما را از حرکت باز می‌دارد. پس زمانی گوش دادن مولد حاصل می‌شود که اراده رها کردن الگوها و فکرها و عقاید قدیمی و حرکت به سمت واقعیت جدید در حال شکل‌گیری وجود داشته باشد (Open Will)

برای مشاهده سایر تکنیک ها کلیک کنید