

مهارت گوش دادن

گوش دادن یکی از مهارت‌های ارتباطی است و نقش پررنگی در تلاوم و عمق بخشیدن به ارتباط با دیگران دارد. وقتی به دیگران به دقت گوش می‌دهید، آن‌ها احساس می‌کنند که برایشان اهمیت قایل هستید. این احساس مثبت سبب می‌شود که آن‌ها نسبت به شما احساس نزدیکی کنند و شما را در احساسات، تجارب و افکارشان سهیم سازند.

بیشتر مردم دنبال شنوندگانی هستند که بدون اظهار نظر، به صحبت‌های آن‌ها گوش دهند و با آن‌ها همدلی کنند. شاید شما نیز از برخی شنیده باشید که می‌گویند: «کسی به حرف ما گوش نمی‌دهد» یا «کو گوش شنوا!». اگر در صدد یادگیری این مهارت مهم هستید باید یاد بگیرید وقتی دیگران صحبت می‌کنند:

- سکوت کنی و صحبت آن‌ها را قطع نکنی.
 - به آن‌ها نگاه کنی. (البته منظور زل زدن نیست، بلکه نگاه ملایم است)
 - به نشانه‌ی توجه، سرت را تکان دهی.
 - اگر چیزی نشنیدی، از آن‌ها سوال کنی.
 - اگر از شما خواستند اظهار نظر کنی و یا پیشنهادی ارائه دهی، شفاف باشی و پیشنهادات خود را محترمانه عنوان کنی.
 - اگر پاسخ سوالی را نمی‌دانی، صادقانه بگویی «نمی‌دانم».
 - احساس آن‌ها را درک کنی و به آن‌ها بر گردانی.
- کسانی که شنونده‌های خوبی نیستند اغلب دیگران را ناامید می‌کنند و کمتر کسی راغب به سخن گفتن با آن‌ها خواهد بود. ممکن است آن‌ها دوستان زیادی داشته باشند؛ اما روابط نزدیک و صمیمانه‌ی اندکی دارند. این افراد به دلایل زیر شنونده‌های خوبی نیستند:
- به دیگران توجه نمی‌کنند و با آن‌ها تماس چشمی برقرار نمی‌کنند.
 - صحبت دیگران را قطع می‌کنند.
 - وقتی کسی با آن‌ها سخن می‌گوید، به فعالیت‌هایی؛ مانند نوشتن، فرستادن پیامک، بازی کردن با انگشتان



و یا چیز دیگر مشغول هستند.

■ در حین صحبت دیگران حواسشان جای دیگری است.

■ و...

بنابراین اگر من و شما هم این ضعف را داریم و نمی‌توانیم به دقت به سخنان دیگران گوش دهیم برای این است که:

□ برای دیگران و صحبتشان ارزش و اهمیتی قابل نیستیم.

□ از دیگران دلخور هستیم و دوست نداریم به حرف‌هایشان توجه کنیم.

□ زود قضاوت می‌کنیم و تصور نصیحت یا سرزنش شدن داریم.

□ بر این باوریم که گوش سپردن به دیگران وقت تلف کردن است.

□ خود را مهم‌تر از دیگران می‌دانیم.

□ مهارت گوش دادن را یاد نگرفته‌ایم.

□ به نقش مهم گوش دادن در ارتباط پی نبرده‌ایم.

□ در محیطی به سر می‌بریم که به حرف‌های ما گوش نمی‌دهند، به عبارتی نمونه‌های عملی از شنونده‌های

موثر و خوب سراغ نداریم.*

از خودمان شروع کنیم و سعی کنیم با آشنایی و تمرین مهارت گوش دادن، در ارتباط با دیگران از این مهارت به خوبی استفاده نماییم و شنونده‌های خوبی باشیم.

* اقتباس از کتاب مهارت‌های نوجوانی، شهر باتوقهاری، نشر قطره

