

{ورق معلوماتی چهارم} نکاتی در مورد تقویت مهارت‌های گوش دادن فعال

گوش دادن فعال یکی از فنون مهم ارتباطات است که به فرد اجازه می‌دهد تا نشان بدهد که آنان گوش می‌کنند، وضعیت شان را درک می‌کنند و حالت شان را جدی میگیرند. گوش دادن فعال عنصر مهمی در اعتمادسازی میان فرد و شنونده است.

۱- کاهش مزاحمت‌ها:

تلفن موبایل تان مزاحم شماره یک است، آن را در جیب تان و به دو از دید نگهدارید. بدن تان نیز می‌تواند یک منبع مهم اختلال باشد، مثلاً درد فزینگی، ناراحتی مثل گرسنگی، سرما، سردردی و یا هم خستگی به سادگی می‌تواند توجه شما را منحرف کند. ناهنجاری‌های احساسی در مغز شما نیز می‌تواند شامل این اختلالات باشد، ازین وضعیت فکری تان آگاه باشید تا به سرعت توجه تان را به فردی که با او صحبت می‌کنید، دوباره معطوف سازید. یگانه ابزار اختلال را که به خود اجازه بدهید، استفاده از قلم و کاغذ است تا یادداشت‌های کوتاه در مورد مسایلی بنویسید که باید به خاطر بسپارید.

۲- وقت بگذارید و سوال کنید

چقدر وقت درین اجتماع میمانیم؟ چه مدت زمانی را با این فرد سپری می‌کنم؟ آیا برای این فرد وقت بیشتری گذاشته ام؟ چه زمانی واقعاً نیاز است با این فرد صحبت کنم؟ وقت می‌تواند خود یک مانع برای گوش دادن فعال موثر باشد. وقت چیزی نیست که همیشه آن را در اختیار داشته باشید به ویژه در مناطقی که وضعیت امنیتی خوب نیست. به همین دلیل مهم است که شما قبل از رفتن به محل، کارهای اساسی تان را انجام بدهید. اما زمانی که شما با یک فرد هستید، بگذارید صحبت کند و با سوال از مردم آنان را ترغیب به حرف زدن کنید و برای اینکه منظورشان را درست فهمیده اید، توضیحات بخواهید. به یاد داشته باشید که سوالات باز با (5W مانند کی، چی، چه وقت، کجا و چرا و همچنان چگونه) به شما اطلاعات می‌دهد اما سوال‌های بسته (بلی و نخیر) تایید کننده هستند.

۳- مداخله نکنید

وقتی حرف نمیزنید شما به دقت بیشتر گوش میدید. بناءً از مداخله در حرف فردی که با او صحبت می‌کنید، خودداری کنید. به یاد داشته باشید که بگذارید حرف خود را تمام کند. مداخله ممکن است رشته ی افکارش را قطع کند و نامید اش بسازد. حتی اگر فرد از موضوع بیرون شده است، سعی کنید با گفتن جملاتی چون "دلچسپ است، لطفن بیشتر درین مورد به من بگویید" او را دوباره به سر اصل موضوع برگردانید.

۴- فکر کنید جواب را از قبل میدانید

مهمترین مسئله برای گوش کردن دقیق، تواضع است. ممکن شما قبلاً نیز با یک چنین موضوعی سر خورده باشید، حتی همین امروز، تصور کنید که شما راه حل را نزد خود دارید. اما چه اتفاق خواهد افتاد اگر این راه حل با این فرد صدق نکند؟ به یاد داشته باشید که یک سباز به همه مطابقت نمیکند. سعی کنید تجارب و برداشت‌های تان را کنار بگذارید و به آنچه که فرد به شما میگوید، تمرکز کنید. کوشش کنید بدون قضاوت کردن گوش بدهید و به نکته بعدی فکر کنید - مداخله می‌کنید، جملات طرف را پایان میدید و یا هم جمله یا سوال بعدی را پلان می‌کنید. حضور داشته باشید و احترام قایل شوید.

۵- مراقب کلیشه‌ها باشید: جانبداری‌های غیرارادی تان را تصدیق کنید

با فرضیات در مورد اینکه چه کسی هستند، انتظار دارید چگونه عمل کنند و چه بگویند، از کلیشه سازی افراد خودداری کنید. این گوش دادن شما را جهت خواهد داد و بر تصمیم‌گیری‌های شما تاثیر منفی میگذارد. به یاد داشته باشید که هر فرد متفاوت است و وضعیت منحصر به فردی دارد، و بدون توجه به جنسیت، نژاد، مذهب و پیشینه اش سزاوار توجه و احترام غیرقابل تقسیم ماست. بطور خلاصه سخاوتمند باشید و سخت سعی کنید تا دنیا را از دید آنها ببینید.

۶- مروری بر فاکت‌های اساسی

برای بررسی اینکه فاکت‌های اصلی و محتوای مکالمه را درست شنیده‌اید، مختصر ساخته و دوباره ذکر کنید. این به فرد اجازه می‌دهد که بداند شما آنها را درک کرده‌اید. اظهاراتی مثل "چیزی که من شنیدم" یا "به نظر می‌رسد شما می‌گویید که" بهترین روش برای ذکر دوباره یا خلاصه کردن است. شما همچنان می‌توانید واضح‌تر بگویید که "ممکن است آنچه را شما گفتید تکرار کنم تا از وضعیت شما کاملاً آگاه باشم؟"