

چگونه در جلسات یک شنونده خوب باشیم؟

به عقیده برنارد فراری، نویسنده کتاب "قدرت شنیدن"، «قوی شدن در گوش دادن بعنوان مهم‌ترین مهارت اصلی در تجارت و رمز کار برای ایجاد بیش و ایده‌های خوب و جدید است که منجر به موفقیت شود»، با این‌که بیشتر افراد سعی می‌کنند نحوه ارتباط را یاد بگیرند و یاد بگیرند چطور ایده‌هایشان را موثرتر بیان کنند، با این‌حال راهشان اشتباه است و فرصت‌های اشتباهی را پیش رویشان قرار می‌دهد. برای اینکه شنونده‌ای خوب باشیم چه باید بکنیم؟

سه قدم تا تبدیل شدن به شنونده‌ای خوب

۱. برخورد محترمانه

بهترین شنونده‌ها تشخیص می‌دهند که نمی‌توانند بدون گرفتن اطلاعات از اطرافیان‌شان موفق شوند. وقتی برای ایده‌ها و نظرات دیگران ارزش قائل شوید، احتمال رفت‌وآمد کردن آن‌ها با شما بیشتر بوده و ایده‌ها و اطلاعات‌شان را بیشتر در دسترس شما قرار می‌دهند که موجب رشد شده و احتمال موفقیت را بالا می‌برد.

برای شنونده خوبی بودن باید اطلاعات مهم را از دیگران گرفته تا به آن‌ها برای ارائه ایده‌ها و راهکارهای جدید کمک کنید. به عبارت دیگر، شنونده‌های خوب سریع پاسخ حرف‌های طرف مقابلشان را نمی‌دهند یا نمی‌گویند که کجای حرفشان اشتباه بوده است؛ آنها فعالانه گوش داده و بعد سوالات محترمانه‌ای می‌پرسند که نهایتاً به کشف راهکارها یا برنامه‌های عملی کمک می‌کند. همچنین خیلی مهم است که بدانید پرسیدن سوالات محترمانه به این معنی نیست که این سوالات نمی‌توانند سخت یا کنایه‌دار باشند. رمز این کار این است که سوالات را به طریقی بپرسید که جریان سیال مکالمه را حفظ کرده و تولید فکر و ایده کند.

۲. بیشتر گوش کنید، کمتر حرف بزنید.

برنارد فراری قاعده ۸۰\۲۰ را طراحی کرده است که در آن فرد مخاطب باید ۸۰ درصد از مواقع و خود فرد ۲۰ درصد مواقع صحبت کنند. او همچنین تلاش می‌کند که این ۲۰ درصد از زمان را صرف پرسیدن سوالاتی درمورد حرف‌های مخاطب کند تا گفتن حرف‌های خود. او می‌گوید با اینکه مقاومت در برابر میل به حرف زدن درمقابل گوش دادن کار دشواری است اما با تمرین و صبر می‌توانید کنترل این تمایل را به دست آورده و کیفیت و تاثیر گفتگوهای خود را بالا ببرید. گاهی نیاز به قطع صحبت‌های طرف مقابل است تا گفتگو پیش رفته و هدایت شود. با اینحال توصیه می‌شود که این کار محترمانه انجام شود تا انتقال اطلاعات طرف مقابل مختل نشود.

۳. به چالش کشیدن تصورات

«شنونده‌های خوب به دنبال درک و به چالش کشیدن تصوراتی هستند که در زیر پوسته هر گفتگو پنهان است». یکی از فاکتورهای مهم در خوب گوش دادن این است که برای به دست آوردن چیزی که از مکالمه می‌خواهید و گرفتن تصمیمات درست، باید آماده به چالش کشیدن تصورات و فرضیات قدیمی خود باشید.

این تغییر رویکرد هم سریع و راحت حاصل نمی‌شود. تغییر دشوار است. علاوه بر این، انجام کاری متفاوت همیشه خطری دیگر به کار اضافه می‌کند. اما بستن ذهن به سمت ایده‌ها و افکار جدید هم خطر به دنبال دارد. اگر همیشه این رویکرد را دارید که می‌دانید چه چیزی بهتر است، فرصت‌های کشف چیزهای بهتر را از دست می‌دهید. همانطور که بعضی افراد نسبت به بقیه نویسنده‌های بهتری هستند، بعضی هم شنونده‌های بهتری هستند. اما، با تشخیص توانایی‌ها و ضعف‌های فردی خود و استفاده از این استراتژی‌ها برای گوش دادن، هر فردی می‌تواند به شنونده‌ای خوب تبدیل شود و در نتیجه تصمیم‌گیری‌های بهتری داشته باشد.