

حضرت علی (ع)

گمان نکنید که هر که سمع دارد، سمیع است، نه، چنین نیست.

گوش دادن مؤثر (Effective Listening) چیست؟

ارتباط یک مبادله دوجانبه است که مستلزم ارسال پیام، و در همان حال دریافت پیام می‌باشد. بدون گوش دادن ارتباط حقیقی صورت نمی‌گیرد. گوش دادن و شنیدن یک چیز نیستند. شنیدن یک فرایند انفعالی، و گوش دادن یک عمل فعال است. گوش دادن مؤثر به بیان ساده عبارت است از مشارکت فعال در یک گفت و شنود، فعالیتی که گوینده را در انتقال منظور خویش یاری می‌کند.

هدف در گوش دادن مؤثر، تأمین این منظور است که شنونده به آنچه گفته می‌شود گوش دهد، نه این که حدس بزند. همچنین گوش دادن مؤثر گوینده را از مبهم گویی به سمت صراحت و رک گویی هدایت می‌کند، در پایان یک گفت

و شنود، شنونده فعال کسی است که از آنچه گفته شده و هم آنچه که از محتوای این گفته بر می‌آید، شناختی دقیق داشته باشد.

- دقیق گوش دادن عامل مهمی برای درک دیگران، برطرف کردن موانع و تفاوت‌ها و ایجاد ارتباطی مؤثر است. اگر از کسانی که در محیط کاری خود با دیگران خوب ارتباط برقرار می‌کنند رمز موفقیت آنان مورد سؤال واقع شود، ۹۰ درصد از پاسخ‌ها حکایت از آن دارد که این افراد با دقت و منانت، سخنان همکاران و اطرافیان خود را گوش می‌دهند.
- نتایج یک بررسی نشان داده است که ۲۵ درصد وقت روزانه یک مدیر به طور متوسط به گوش دادن سپری می‌شود و ۲۰ درصد به صحبت کردن، ۱۶ درصد به خواندن، ۹ درصد به نوشتن.



هنر گوش دادن مؤثر، کیفیت ارتباطات

در سازمان را با بهره‌ده و افراد را قادر می‌سازد تا بتوانند با حمدی و همفکری با یکدیگر، سازمان را در رسیدن به اهداف یاری نمایند.

کوش دادن مؤثر، یعنی مشارکت فعال در یک گفت و شنود یا فعالیتی که کوینده را در اشغال متطور خویش، یاری می‌کند.

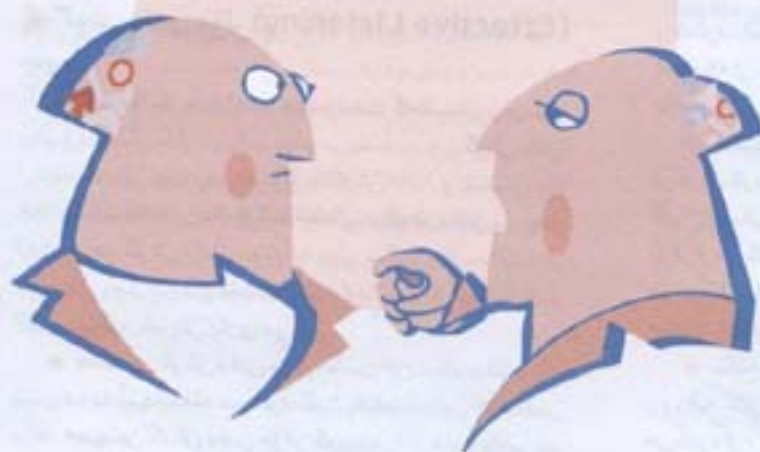
مهارت گوش دادن مؤثر بهره‌گیرنده، تأثیر احساس کارمند پس از شنیدن گفته‌های وی و بازتاب گفتاری و رفتاری مدیر که نشان دهنده شنیدن به گوش دل و درک احساسات اوست به کارمند احساس مسئولیت و استقلال می‌دهد.

◀ یکی از توانایی‌های مدیر خوب، تأثیر بر کارکنان برای تغییر رفتار و موضع آنهاست و این در حالی است که ضمن حفظ رابطه با آنها، از آسیب رساندن به شخصیت ایشان نیز جلوگیری می‌کند. مدیر برای انجام این کار می‌تواند از



خداوند را سپاس می‌گذاریم که به ما توفیق داد سیزدهمین شماره نشریه «سامان» را به انجام برسانیم. هدف «سامان» انتشار مقاله نیست، بلکه بر آنیم که با رایه مطالب کوتاه و پیام گونه، نشریه‌ای را فراروی همکاران قرار دهیم که در زمانی کوتاه بتوان آن را مرور کرد و در مضامین آن اندیشید و آنها را به کار گرفت.

از همین رو دست باری به سوی شما دراز می‌کنیم و انتظار داریم با ارسال مطالب سودمند خود، ما را همراهی کنید.



- به فرد کمک می‌کند از مجاری دیگر به کاستی دیدگاه‌های خود پی ببرد.
- به فرد کمک می‌کند تا زمینه‌های توافق و عدم توافق در نظرها و دیدگاهها را شناخته و از بزرگ شدن اختلافات پیشگیری کند.
- اگر ما دیدگاه‌های دیگران را درست درک کنیم می‌توانیم به نحو مؤثرتری به آنها کمک کنیم تا مسائل پیچیده موجود در دیدگاه‌های خود را بهتر درک کنند.

◀ مزایای گوش دادن مؤثر

- بعضی مواقع فرد دقیقاً نیاز دارد بشنود و تصدیق کند، قبل از این که تعارض داشته باشند یک راه حل را در نظر بگیرد یا موفقیت خود را تغییر دهد.
- برای یک فرد اغلب راحت‌تر است که گوش کند و وضعیت دیگران را در نظر بگیرد، چون وی می‌داند که زمانی هم دیگری به او گوش می‌دهد و وضعیت وی را درک می‌کند.

با فراگیری گوش دادن، می‌توان درک خود را از مطالب، بهبود بخشید و از سوء تفاهات جلوگیری کرد و توانندی‌های خود را در مذاکره افزایش داد.

مرکز کسی به چهل خویش اقرار نموده است، مگر آن کسی که چون دیگری در سخن باشد، سخن گفتن آغاز کند.

سعیدی

◀ مهارت در گوش دادن

- سعی کنید فرد مقابل را در مرکز اصلی بحث و توجه قرار دهید و خود در پیرامون وی قرار گیرید.
- با دقت و علاقه و با گوش دل به آنچه می‌گوید توجه کنید.
- آنچه می‌گوید را مرتب و منظم کرده و نکات حساس و مهم آن را تکرار نمایید.
- به چشمان گوینده نگاه کنید و با برداشتن لحظه‌ای نگاه، حرکت آرام سر و دیگر اشارات، توجه داشتن و تریک خود را به گوینده منتقل نمایید.
- با طرح سوال‌ها و ملاحظات، گوینده را به ابراز عقاید و نظریاتش علاقمند نمایید.
- به معانی ضمنی و اشارات گوینده توجه کامل کنید.
- هیچ‌گاه در مقابله و نقد نظرات گوینده تا پایان کامل صحبت وی برنمایید.
- جای نقش گوینده و شنونده را به آرامی تغییر دهید.



◀ چهار شرط لازم

برای گوش دادن مؤثر

- تمرکز حواس: مغز انسان می‌تواند چهار برابر سرعتی که یک نفر معمولی صحبت می‌کند، مطلب بگیرد. این موضوع به هنگام گوش دادن مقداری وقت آزاد ایجاد می‌کند. شنونده خوب از این زمان برای جمع‌بندی و سامان دادن به گفته‌ها می‌پردازد.
- همدلی: یعنی همدردی با دیگران، یا خود را به جای دیگران قرار دادن. شنونده می‌بایست افکار و احساس خود را با دنیای گوینده سازگار نماید.
- قبول کردن: شنونده باید آنچه را که می‌شنود بپذیرد، یعنی هیچ غرض شخصی اعمال نکند.
- نعهد و مسئولیت تکمیل کردن: آخرین ویژگی گوش دادن فعال، مسئولیت کامل کردن مطالب گوینده است. یعنی در جهت گرفتن معنی و مقصود گوینده هر آن چه لازم است انجام دهد.

در محاوره‌های معمولی، انسان ۴۰ درصد از گفتگورا در موقع سخن گفتن و حدود ۷۵ درصد را در هنگام شنیدن، صرف حفظ تاس چشمی می‌کند.

کوش دادن مؤثر، به روابط انسانی محدود نمی‌شود، بلکه از جنبه‌های کاربردی، و مادی تیر و ادراکی اهمیت است. وقتی که دست کوش می‌دهیم، احتمال این که گرفتار خطا شویم و وقت یا هزینه تلف شود، کمتر است.



◀ رمز خوب گوش دادن

- زمینه‌های مورد علاقه را بیابید.
- محتوی را مورد قضاوت قرار دهید نه گوینده را و خطاهای از رایه دهنده را نادیده بگیرید.
- دلسرد نشوید و قضاوت را به تعویق اندازید تا مطلب گوینده کامل شود.
- به فکرها گوش دهید (به دنبال منظور اصلی باشید)

- منعطف باشید. (از انواع روش‌های یادداشت برداری یا ثبت موضوع با توجه به سخنرانی استفاده کنید)
- بر توان گوش دادن خود بیفزایید و فعالانه باز خورد بدهید.
- در برابر آشفتگی افکار تان مقاومت کنید.
- بر این واقعیت سرمایه‌گذاری کنید که فکر سریع‌تر از سخن است.
- گوینده را کمک و تشویق نمایید و ذهن خود را باز نگه دارید.
- و بالاخره ...
- قبل از هر چیز قیافه و شکل خود را متناسب با وضعیت مرتب کنید.
- با علاقه به گوینده نگاه کنید، گاهی لبخند بزنید یا سر تان را به علامت تأیید تکان دهید.
- بیش از اندازه تحت تأثیر برداشت‌های اولیه از قیافه، لباس، جنسیت و ... سخنران نباشید.
- گفتگی یا خود را متوقف کنید.
- از عبارتهایی مانند «می‌فهمم»، «بله»، «ادامه دهید» و «قطعاً» استفاده کنید.



تذاتی

سازمان مرکزی دانشکده فروعی مشهد
دفتر توسعه و پژوهش، تلفن: ۰۵۱-۴۴۳۱۵۳

منابع

- ۱- مدیریت رفتار سازمانی - دکتر حسن رضاشادیان - انتشارات دانشگاه تهران - ۱۳۷۲
- ۲- بررسی رفتار مدیریت گوش دادن مؤثر در سازمان - حامد چهارسوقی - مجله تدبیر - شماره ۱۳۱ و ۱۳۲ - ۱۳۸۱
- ۳- نظریه و مدل‌های سیستم‌ها - فیلیپ مورچو - هنرچهره‌های مدیریت - سازمان برنامه و بودجه دفتر برنامه‌ریزی و احداث سیستم‌ها - ۱۳۶۰
- ۴- مدیریت رفتار سازمانی - استیون رابنر - ترجمه علی‌رضا سائیان و محمد اعرابی - انتشارات مؤسسه عالی فرهنگ - ۱۳۷۲
- ۵- تجربه از شباهت در رواند آسمانی - لایل موسلمان - ترجمه حبیب - دغایی - انتشارات دانشکده فروعی مشهد - ۱۳۷۴

5- www.csb.sju.edu.2003
7- www.relationship.institute.com.2003

احمد رجایی / احمد طوی / مسیحیفر جعفریان

تدوین ژورنال
مصطفی دانشی
با همکاری

