

گوش کردن فعال چیست؟

تضاد و اهمیت گوش کردن فعال

تضادی که وجود دارد این است که علی رغم اینکه فعالیت گوش کردن از سایر فعالیت‌های ما بیشتر است، ولی نوع آن را به خوبی انجام نمی‌دهیم. گوش کردن با شنیدن خیلی تفاوت دارد. شنیدن عبارت است از واقعیت فیزیکی دریافت صداها؛ که فعالیت منفعلانه است و حتی وقتی خوابیم نیز رخ می‌دهد.

گوش کردن فعالانه چیست؟

از سوی دیگر، گوش کردن فرایندی فعالانه است که به معنی تلاش آگاهانه جهت شنیدن و درک است. برای گوش کردن نه تنها باید بشنویم بلکه می‌بایست به آن توجه کرده آن را درک کنیم و همگن سازیم. گوش کردن مؤثر، شامل تعامل و پرس و پرسشگری مناسب است. گوش کردن بخش حیاتی فرایند ارتباطات است که به فراموشی سپرده شده است.

مهارت‌های گوش کردن بر کیفیت روابط دوستانه، انسجام و روابط سازمانی و موفقیت شما به عنوان یک دانشجو با مدیر می‌تواند تأثیر گذار باشد.



متأسفانه، افراد کمی وجود دارند که به طور طبیعی شنوندگان خوبی باشند. حتی در سطح اطلاعات ساده هم، بسیاری از افراد شنونده‌های خوبی نیستند. مطالعات نشان می‌دهد که ۷۵ درصد از ارتباطات شفاهی مورد بی توجهی و کج فهمی قرار می‌گیرند و تعداد کمی از ما در گوش کردن و درک معنی عمیق گفته‌های دیگران مهارت داریم.

گوش کردن شامل چه مواردی است؟

گوش کردن شامل توجه، شنیدن، تفسیر، ارزیابی و پاسخ به پیام‌های شفاهی برای دستیابی به درک مشترک است.

برای مدیران، گوش کردن این است که بدانند چه چیزی کارکنانشان را می‌انگیزاند و ارزش‌ها و انتظارات آنها کدام‌اند؟ حتی هنگامی که مدیران چیزی را که کارکنان می‌خواهند نمی‌توانند به آنها بدهند، وقتی کارکنان متوجه شوند که مدیران حرف آنها را می‌شنوند، احساس بهتری خواهند داشت.

گوش دادن به کارکنان راهی برای نشان دادن حمایت و پشتیبانی از آنهاست که باعث ایجاد محیط کاری با رضایتمندی و بهره‌وری بالا می‌شود. علاوه بر این، مدیرانی که به کارکنان گوش می‌کنند، شیوه‌های جدیدی را برای حل مشکلات سازمان می‌توانند فرا بگیرند.



- گوش دادن مهارتی اساسی برای ایجاد و حفظ روابط است.

اگر شنونده خوبی باشید به افرادی که برای اظهار نظر به شما مراجعه می‌کنند، اهمیت می‌دهید و به آنها توجه می‌کنید. در این صورت دوستان به شما اعتماد می‌کنند و روابطشان عمیق‌تر می‌شود و موفقیت شما تسهیل خواهد شد؛ زیرا شما به افراد گوش کرده، آنها را درک می‌کنید. شما می‌دانید که خواسته آنها چیست و چه چیزی باعث آزرده‌گی آنها می‌شود و بر این اساس می‌توانید با آنها رفتار کنید.

گوش کردن به مشتریان

موفقیت شرکت‌های رهبر در ایالات متحده به دلیل شیوه آنها در گوش دادن به پیشنهادات مشتریان بوده است. این شرکت‌ها به ارزش اطلاعات مشتریان در مورد کالاها و خدمات پی برده و پیشنهادات آنها را برای ارتقای محصولات خود به کار برده‌اند. البته گوش کردن به مشتریان، خود باعث افزایش رضایت مشتریان نیز می‌شود.

دامها و موانع گوش کردن

فعال گوش کردن فعال، مهارتی است که بخشی از آن انجام درست کار بوده و بخشی دیگر اجتناب از انجام نادرست کار است. اغلب همه افراد شرایط گوش کردن مناسب را دارند، ولی عادات بدی دارند. اگر بتوانند تنها بخشی از این عادات را مرتفع سازند، به شنونده‌های مؤثرتری تبدیل خواهند شد.



گرایش به ارزیابی

انسان‌ها استدلالی ذاتی برای ارزیابی گفته‌های دیگران دارند. کلید ممانعت از گرایش به ارزیابی گفته‌های دیگران آگاهی از آن است. برای ارتباطات مؤثر، باید گفته‌های دیگران را از نظرهای خودشان بشنویم. تلاش برای درک گفته‌ها به جای ارزیابی آنها به شکل گیری گفتگوهای کمتر احساسی و غیر منطقی می‌تواند منجر شود. در مرحله بعد وقتی با فرد وارد بحث شدید این قاعده را مدنظر داشته باشید که: پیش از آنکه هر کسی در مورد خودش صحبت کند، باید به طور صحیح گفته‌های فرد دیگر را مجدداً بیان کند، به گونه‌ای که نشان دهد که گفته‌های همدیگر را درک کرده‌اند. این رفتار ارتباط با هماهنگی مفهوم به بهترین شکل آن نامیده می‌شود.