

گوش دادن فعال

تقریباً در تمام منابع، مراجع و استانداردهای مدیریتی، مهارت گوش دادن فعال و موثر یکی از مهارت‌های کلیدی مدیران برشمرده شده است.

این مهارت را مانند هر مهارت دیگر می‌توان با تمرین به دست آورد.

مهارت گوش دادن فعال و موثر به معنای تمرکز بر آنچه واقعاً بیان می‌شود است (به جای شنیدن صرف). به بیان دیگر شنیدن یک رخداد فیزیکی و جسمی است که ضرورتاً با درک کامل مقصود گوینده همراه نیست.



هدف گوش دادن فعال درک صریح و صحیح مقصود گوینده به صورت تمام و کمال است و عملاً یک فعالیت ذهنی و تحلیلی است.

شنیدن در گوش و گوش دادن در مغز اتفاق می‌افتد.

برای گوش دادن فعال و موثر:

- تمام جهت‌گیری‌ها، برداشتها و استنباط‌های قبلی را کنار بگذارید.
- حاضر باشید، به گوینده گوش دهید و توجه کنید (هم کلام، هم حرکات و هم حالات).
- به گوینده نگاه کنید و حالتی پذیرا داشته باشید.
- قبل از واکنش خوب فکر کنید.
- فقط برای اطمینان از برداشت صحیح سوال کنید.
- مطالب را براساس برداشت خود تکرار کنید.
- بازخورد بدهید.
- صحبت گوینده را برای بیان نظر و راه‌حل خود قطع نکنید.
- سعی کنید احساس گوینده را درک کنید.

LISTEN

L	L ook Interested
I	I nvolve Yourself by Responding
S	S tay on Target
T	T est Your Understanding
E	E valuate the Message
N	N eutralize Your Feeling

