به کارمندانتان گوش دهید

رهبران گوش شنوا دارند. بهترین رهبران دوبرابر مقداری که حرف می‌زنند، گوش می‌دهند. آن‌ها نرخ سوال و جواب بسیار بالایی دارند، سوالات زیادی از کارمندانشان می‌پرسند و به آن‌ها فرصت می‌دهند تا به طور منظم، آزادانه و صادقانه خودشان را ابراز کنند.

می‌توانید کیفیت ارتباط بین مدیر و کارمندان را باتوجه‌به میزان اظهارنظر آزادانه آن‌ها در مقابل مدیر بدون ترس از نقد شدن یا نادیده گرفته شدن مشخص کنید.

مطالعات سالانه GreatPlacetoWork.com نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های بهترین شرکت‌ها اعتماد زیاد در آن‌ها است. اعتماد یعنی «من می‌توانم عقایدم را آزادانه به مدیرانم ابراز کنم بدون اینکه ترسی از نقد شدن یا از دست دادن شغلم داشته باشم.»

گوش دادن قدرت می‌آورد

گوش دادن را «جادوی سفید» می‌نامند، زیرا اثری تقریبا جادویی بر ایجاد احساس فوق‌العاده بودن در افراد دارد. وقتی به دیگران گوش می‌دهید، به آن‌ها ارزش می‌دهید و کاری می‌کنید که احساس اهمیت و ارزشمندی کنند.

به طور میانگین مدیران ۶۰ درصد یا بیشتر از زمانشان را در جلسات و گفتگوها با کارمندان و روسای خود می‌گذرانند. هرچه بیشتر و بهتر گوش دهید، از کارهای در دست اجرا آگاهی بیشتری پیدا می‌کنید، مشکلات و مسائلی که می‌توانید به حلشان کمک کنید را سریع‌تر احساس می‌کنید و افرادتان در حضور شما آرام‌تر و مطمئن‌تر خواهند بود.

چهار مهارت کلیدی که در این بخش یاد می‌گیرید عبارتند از:

۱. گوش دادن دقیق

به جلو خم شوید و با دقت به سخنان طرف دیگر گوش کنید. همه عواملی که موجب حواس‌پرتی می‌شوند را کنار بگذارید. تلفنتان را خاموش کنید و صدای کامپیوتر را قطع کنید. وقتی می‌نشینید و با کارمندی گفتگو می‌کنید، طوری با او رفتار کنید گویی مهم‌ترین فرد دنیاست.

معروف است که «توجه دقیق بهترین شکل تملق است.» وقتی مشتاقانه به افراد گوش می‌سپارید، اثری فیزیکی بر آن‌ها می‌گذارید. ضربان قلبشان افزایش می‌یابد و فشارخونشان بالا می‌رود. وقتی مشتاقانه به افراد گوش می‌سپارید، باعث می‌شوید که احساس اهمیت و ارزشمندی بیشتری کنند و عزت‌نفس و اعتماد به نفسشان افزایش یابد.

به جلو خم شوید، عمیقا به چهره فرد نگاه کنید و چشمانتان را گهگاه بچرخانید تا با نگاه فرد مقابل تلاقی کند. سر تکان دهید، لبخند بزنید و شنونده فعالی باشید. اجازه دهید فرد مقابل بفهمد که سخنانش برای شما مهم است و با دقت به آن توجه می‌کنید.

مهم‌تر از همه اینکه هرگز وسط سخنان کسی نپرید یا حتی سعی نکنید چنین کاری انجام دهید. بعضی افراد آن‌قدر در فکر نظر بعدی‌شان هستند که به‌ندرت به سخنان طرف مقابل گوش می‌دهند. آن‌ها فقط منتظر فرصتی هستند که وقتی شخص مقابل مکث کرد، وسط حرف او بپرند.

۲. قبل از پاسخ دادن مکث کنید

وقتی که طرف مقابل ساکت شد، به‌جای اینکه فورا نظر بدهید، اجازه دهید سکوتی در مکالمه برقرار شود. یک سکوت کوتاه که بیش از سه تا پنج ثانیه طول نکشد، سه فایده برای شما دارد:

۱. وقتی مکث می‌کنید، به افراد نشان می‌دهید که با دقت به سخنانشان توجه دارید که باعث می‌شود احساس ارزشمندی و احترام بیشتری کنند.
۲. وقتی مکث می‌کنید، از ریسک مداخله در سخن فرد مقابل اجتناب می‌کنید، زیرا شاید مشغول سازماندهی افکارش برای ادامه بحث باشد.
۳. وقتی مکث می‌کنید، منظور فرد مقابل را در سطح عمیق‌تری از ذهنتان می‌شنوید. به یاد داشته باشید نه تنها گفته‌های افراد، بلکه ناگفته‌هایشان در پیامی که منتقل می‌کنند، مهم است.

بهترین شنوندگان «هنر مکث» را در هر مکالمه‌ای به کار می‌بندند. این کار مزیت فوق‌العاده‌ای در درک کردن و درک شدن به آن‌ها می‌دهد.

۳. پرسیدن برای شفاف‌سازی

هرگز منظور واقعی افراد را از گفته‌هایشان برداشت نکنید. در عوض، اگر ابهامی وجود داشت، فقط بپرسید «منظورتان چیست؟» این سوال قدرتمندترین سوالی است که تاکنون برای مدیریت و هدایت یک مکالمه کشف شده است.

افراد از دوران کودکی شرطی می‌شوند تا هرگاه سوالی از آن‌ها پرسیده شد، جواب دهند. وقتی می‌گویید «منظورتان چیست؟» تقریبا همه بدون استثنا با بسط نظرات قبلی خود پاسخ می‌دهند، در نتیجه مطالب بیشتری را برای درک منظور واقعی‌شان در اختیار شما قرار می‌دهد.

به یاد داشته باشید فردی که سوال می‌پرسد، کنترل را در دست دارد. پاسخ‌دهنده در کنترل پرسشگر قرار می‌گیرد. هرچه سوالات بیشتری بپرسید، کنترل مثبت بیشتری بر مکالمه دارید. هر چه بیشتر سوال بپرسید، بیشتر یاد می‌گیرید و درک می‌کنید و هرچه اطلاعات بیشتری به دست آورید، می‌توانید تصمیمات بهتری اتخاذ کرده و مدیر بهتری باشید.

۴. سخنان گوینده را جمع‌بندی کنید

سخنان شخص مقابل را تصریح کرده و آن را به زبان خودتان جمع‌بندی کنید. این «محک» گوش دادن است. این همان جایی است که نشان می‌دهید واقعا با دقت به سخنان فرد مقابل گوش می‌دهید، به‌جای اینکه با مشغول شدن به افکار خود مودبانه لبخند بزنید.

می‌توانید چیزی شبیه این بگویید «اجازه دهید مطمئن شوم که منظورتان را کاملا درک کرده‌ام» و سپس به جمع‌بندی سخنان طرف مقابل بپردازید. وقتی طرف مقابل اعلام کرد که منظورش را درست متوجه نشده‌اید، می‌توانید با نظرات و مشاهدات خود به او پاسخ دهید.

["message_box text_color="light]

گوش دادن اعتماد می‌آورد

سوال پرسیدن کلید رهبری و ارتباطات خوب است. وقتی سوالی می‌پرسید، فرصت دارید که پاسخ‌ها را بشنوید و گوش دادن اعتماد می‌آورد. اعتماد بین دو نفر مبنای

عملکرد عالی است.

مهم‌تر اینکه، گوش دادن شخصیت می‌سازد. هرچه بیشتر به افراد دیگر گوش دهید، و واقعا برای درک آن‌ها و همدلی با آن‌ها تلاش کنید، بیشتر خودتان را پرورش می‌دهید. در مجموع، گوش دادن عمیق بدون مداخله، به نظم فوق‌العاده‌ای نیاز دارد. گوش دادن صبورانه، بدون عجله و آرام را تمرین کنید. طوری گوش کنید گویی همه زمان دنیا در اختیار شماست. به یاد داشته باشید که بعضی افراد به زمانی بیش از دیگران نیاز دارند تا به اصل مطلب بپردازند.

وقتی افراد حس می‌کنند که می‌توانند آزادانه و صادقانه در مقابل روسا صحبت کنند و روسا تمام توجه خود را به آن‌ها معطوف کرده و سعی در درکشان دارند، نتیجه این می‌شود که آن روسا با کارمندانشان ارتباط برقرار می‌کنند، برای افرادشان ارزش قائل هستند، به آن‌ها توجه می‌کنند و آن‌ها را مهم می‌دانند. گوش دادن دقیق به دیگران یک ابزار انگیزشی فوق‌العاده نیرومند است که نه‌تنها آن‌ها را قوی می‌کند، بلکه شما را نیز قوی کرده و به مدیر آگاه بهتر و بهتری تبدیل می‌کند.

[message_box/]