**فایل شماره 1 : هنر خوب شنیدن**

ما فکر می کنیم برای موفق شدن باید بیشتر بگیم بهتر بگیم اما به این فکر نمی کنیم که باید بهتر هم بشونیم بیشتر بشنویم

الزاما در مذاکره هم اونی که بیشتر صحبت می کنه فرد برنده نیست

برای رسیدن به جای جدید باید اطلاعات جدید کسب کنیم و اطلاعات کسب کردن در زمان صحبت کردن رخ نمی دهد وقتی رخ می دهد که من ساکت هستم و دارم گوش می دم

بین گوش دادن و شنیدن تفاوت وجود دارد .

**رهبران** خوب یا **دوستان** خوب افرادی هستند که به شما گوش می دهند .

باید طوری به طرف گوش بدهید که طرف مقابل دوست دارد به اون گوش بدهید. ( بستگی دارد طرف درونگرا هست یا برونگرا )

اگر درونگرا هست روی صحبتش متمرکز بشید تا صحبتش تمام شود

اگر برونگرا هست گوش دادن باید سر و صدا داشته باشه با صحبت باید تایید کنید مثلا ( خب ، که اینطور ، پس اینطوری شد ، عه ، چه جالب ، بعد چی شد ) حتی اون برونگرا هم دوست داره علاوه بر موضوعاتی که گفتی ارتباط چشمی رو حفظ کنی

ارتباط چشمی خوب این نیست که تو چشم طرف زل بزنیم ، یک مثلث فرضی بین دهن و دو چشم ترسیم کنید و نگاه شما باید تو این فاصله بچرخد . این می شود گوش دادن موثر ، نگاه و Eye Contact خوب داشتن

5 مهارت که گفته می شود را نمره بدهید که می شود خرده مهارت هایی که زیر مجموعه مهارت گوش دادن موثر قرار می گیرد .

**فایل شماره 2 : پنج خرده مهارت هوش هیجانی**

1. به یاد آوردن جزئیات : چقدر وقتی به سخنرانی یا در جلسه هستید جزئیات مانند تاریخ یا اسامی را می توانید به خاطر بیاورید . به خودتان از 1 تا 5 نمره بدهید
2. درک تصویر کلان : درک مفهومی از موضوعات حتی وقتی نمی توانیم جزئیات را به خاطر بیاوریم . وقتی مثلا یک ساعت به صحبت یکی گوش میدیم ، یا حتی یکساعت دوره آموزشی می بینید ، می تونید بگید جان کلام این صحبت چی بود ؟ به خودتان از 1 تا 5 نمره بدهید .

1. ارزیابی محتوا : این یک مرحله بالاتر از فهم محتواست میگی ارزیابی محتوا و اون تفکر پویا و گوش دادن پویا ، این که من همزمان که می تونم خیلی خوب گوش بدم می تونم ارزیابی هم بکنم با اطلاعاتی که از گذشته هم دارم در لحظه یک تصمیم بگیرم . بین گزینه های مختلف یک گزینه را انتخاب کنم . چقدر می تونم این کار را انجام بدهم . از 1 تا 5 به خود نمره بدهید .
2. توجه به سرنخ های ظریف : گوش دادن فقط شنیدن نیست . بخش زیادی از پیام آدم ها اصلا گفته نمیشه بلکه در تن صداشون ، زبان بدنشون ، میمیک چهرشون ، جهت نگاهشون ، و همه این ها در کنار هم وجود دارد .

میگن بیش از 60 درصد از پیام آدم ها داره به صورت غیرکلامی گفته می شود .

فرض کن یک فیلم 2 ساعته سینمایی ببینیم تصویر را قطع کنیم . احتمالا بعد 2 ساعت 70 80 درصد بگیم چه اتفاقاتی افتاد و چی شد . یعنی تصویر خالی به تنهایی خیلی گویاست . چقدر می تونیم سرنخ های ظریف رو ببینیم و صرفا گوش ندیم و اون چیزی که منظور ضمنی آدم هاست رو کشف کنیم . فرق بین "بله" های مختلف "نه" های مختلف را چقدر متوجه میشیم . مثلا ممکنه طرف بگه بله و ما فکر کنیم واقعا بله گفته اما بله نبوده این یعنی اینکه ما خیلی درش قوی نیستیم احتمالا . به خودتان از 1 تا 5 نمره بدهید .

1. همدلی با گوینده : درک عمیق حالت احساسی آدمی که داره صحبت می کنه باهامون این هوشمندی رو داشته باشم که حتی اگر بروز نمی ده متوجه بشم این غرغرش یا درد دلش از سر عصبانیت هست غمگینه خوشحاله ؟ سردرگمه ؟ چون ادم ها نمیان به طور مستقیم احساستشون رو بیان کنن . از یک مجموعه ای از اتفاقات ما این رو باید متوجه بشیم . یک سری علائم دست به دست هم می دن تا امیدوارم که ما این رو متوجه بشیم بعد اینکه بتونیم باهاش همدلی کنیم . این همدلی در مقابل بعضی از ادم ها راهکار دادنه و در مقابل بعضی ادم ها همدردی کردن صرفا **، اینکه بهش بفهمونم می فهمم چه احساسی داری و اینکه بتونم بهش کمک کنم خوشحال می شم** . از 1 تا 5 به خود در این مهارت نمره بدهید

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| تاریخ | به یاد آوردن جزئیات | درک تصویر کلان | ارزیابی محتوا | توجه به سرنخ های ظریف | همدلی با گوینده | ارتباط چشمی |
| 05/04/1404 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |

**تمرین های مناسب تقویت هر یک از مهارت ها :**

اگر در به یاد آوردن جزئیات قوی نیستم و برای اینکه بتونم این مهارت را تقویت بکنم باید تمرین کنم هرچی بیشتر تمرین کنم بیشتر تو اون زمینه قوی می شم مثل وزنه زدن برای عضلات می مونه شاید در ابتدا خودش را نشان ندهد اما به مرور تاثیر گذاری خودش را خواهد داشت .

اگر میخواهیم در این زمینه ها تقویت بشیم باید یک مدتی dedicated باشیم روی این موضوع . درگیرش باشیم ، مشتاقش باشیم و تمرین کنم براش .

**تمرین به یاد آوردن جزئیات :**

مثلا : به اخبار هواشناسی گوش کنم و بعد که تموم شد سعی کنم ببینم چقدرش به خاطرم میاد چقدر از اعداد و **اسامی** به خاطرم میاد و هربار سعی کنم **اعداد** و اسامی بیشتر به خاطر بسپارم .

**تمرین درک تصویر کلان :**

مثلا یه ویدئو آموزشی ببینیم یا یک فیلم و بتونیم بگیم اصل مطلب چی بود اون ویدئویی که دیدیم چی رو می خواست به ما بگه در یک جمله بگیم . یعنی نه اصل مطلب قربانی بشه نه کوتاهی ، هر دو را داشته باشیم . اصل مطلب رو در کوتاه ترین حالت در **یک جمله** باید بگیم .

اگر شما کلیات موضوع را به خاطر به یاد آوردن جزئیات از دست می دید یعنی شما خوب عمل نکردید . شده تو یک سمینار یا یک کلاسی نشستی حرفهای من رو خبرنگاری می نویسنن بعد می پرسی چی شد چی بود اصل موضوع حرفی نداره بزنه انقدر که درگیر جزئیات شده .

**ارزیابی محتوا :**

اینجا خیلی مهم و جدی هست که برگردیم به گذشته فکر کنیم کجاها بوده که در لحظه نتونستیم تصمیمی که درسته بگیریم .

**سرنخ های ظریف :**

به تن صدای آدم ها بیشتر توجه کنید ، خیلی به آنچه می بینید اکتفا نکنید . بیشتر برید سراغ آن چیزی که می شنوید : تن صدا ، لحنشون ، از کلمات عبور کنید و زبان بدنشون رو ببینید ، خیلی خوبه که در زمینه زبان بدن مطالعه داشته باشید و خیلی بهمون کمک می کنه دیگه فقط به لغاتی که آدم ها میگن اکتفا نکنیم ، بلکه اگر کلامی میگه اما زبان بدنش چیز دیگری داره می گه که حرف بادی لنگوج مهمتر از حرف زبانش هست .

وقتی فکر می کنید طرف یه چیزی گفته اما یه چیزی این وسط درست در نمیاد یه چیزی می لنگه احتمالا شما حرف زبان بدن طرف را دیدید با حرفی که خودش می زند همخوانی ندارد و متوجه شدید تناقض این وسط وجود دارد .

**همدلی با گوینده :**

در فصول قبلی در مورد این مهارت و تفاوت همدلی و همدردی صحبت شد و گفته شد چطور این مهارت را در خودمون پرورش بدیم .

**فایل شماره 3 : چالش های گوش دادن موثر**

چالش های پیش رو در مسیر گوش دادن موثر :

چالشهایی که ما باهاش درگیر می شویم وقتی میخواهیم تمرکزمون رو بزاریم وقتی میخواهیم یک صحبت یا جلسه ای رو خیلی دقیق و عمیق گوش بدیم .

1. **فیلتر های ذهنی :**

بر اساس تعاریفی که براش شده یک چیزهایی رو اجازه ورود می ده و یک سری چیزها رو اجازه نمی ده مثل فیلتر آب ، فیلترهایی هم که تو ذهن ما هست اجازه نمی ده یک سری دیتاها وارد بشه و جلوگیری میکنه از ورود اون ها

رایج ترین انواع فیلتر ها : قومیت آدم ها ، جنسیتشون ، مذهبشون ، نژادشون ، یا پیش زمینه هایی که درمورد اون ها داریم هست ، یعنی قبل از اینکه شروع به صحبت کنی یکی از همکارهاتون بگه بابا این که خیلی بد صحبت می کنه چی میخواد بگه اصلا

بعد هر جا صحبت کنی ، تپق بزنی ، ایراد داشته باشی اون دنبال این نشونه ها می گرده و میگه ببین دیدی بد صحبت کردی ، دیدی خوب نبود ، دیدی ؟ و اون هایی هم که خوب بود رو نمی بینیم .

پس خیلی مهمه بگردیم ببینیم چیا فیلتر ذهنی شما شده ، خیلی وقت ها First Impression نامناسب با یک آدمی یک فیلتر ذهنی می سازه بعدا هر کاری اون آدم بکنه هر مزیتی داشته باشه باعث می شه ما نبینیم هر محبتی که به ما بکنه هر خوبی که به ما بکنه ، نمی بینیم ، نمی پذیریم . انگار که فقط میخواهیم منفی هاش رو ببینیم و انقدر به این کار ادامه می دیم که سیگنال **منفی باش** رو به اون آدم می دیم و اون شروع می کنه بد اخلاق بودن و منفی و بودن و غر غر کردن

خیلی مهمه که گوش دادنمان بی قضاوت باشه فیلتر های ذهنی فیلترش نکرده باشن . خیلی کار سختیه خیلی کار سختیه . چون ذهن ما در طول تکاملش اگر خرس می دیده فرار می کرده . اگر صبر میکرده میگفته قضاوت نکنیم الان خرس می خوردتش . اگر ذهن ما زود قضاوت می کنه برای سیر تکاملیش بوده که اتفاق افتاده . ما مجبور بودیم برای هر چیزی که شبیه مار هست عکس العمل نشون بدیم و گرنه تا الان مرده بودیم . حالا اگر بعدا ثابت می شده که مار نبوده خب نبوده . اگر می گفتم اجازه بده بررسی کن و بعد می بود خب اتفاق خوبی نمی افتاده . فیلتر های ذهنی تو همه ما هست باید تلاش کنیم کنترل کنیم ، بهش آگاه باشیم و بعد یه مدت پیشرفت می کنیم .

اولاش ، آخراش می فهمی نباید تند حرف می زدی ، بعد یه مدت وسطاش می فهمی ، بعد یه مدت که حرفه ای شدی اولاش متوجه میشی .

این از اون مهارت هاست که اینطوری خودش رو برای ما جا می ندازه

1. **Multi Tasking :**

تحقیقات نشون می ده آدم هایی که مولتی تسک هستند و اینطوری کار می کنند به شدت تمرکزشون افت می کنه مثلا دو تا کار دارید 50 + 50 میشه 100 ، درصورتی که به صورتی که به صورت مولتی تسک کار کردن 50 + 50 رو 100 نمی کنه اگر دو تا کار داشته باشی هر کدوم 50 باشن وقتی با تمرکز کار می کنی با مولتی تسکینگ کار کردن 50 +50 خروجی میشه 60 . 40 درصد تمرکز رو از دست دادیم در مسیر و قربانی میشه .

**پس همانطور که در قسمت های قبل گفتیم در زمان Active Listening قرار نیست کار دیگه ای انجام دهیم .**

1. **توجه به شیوه ارائه به جای محتوا**

این یکی از اصلی ترین موانعی هست که در لحظه گولمون می زنه

مثلا : یک کالایی که واقعا لازم نداشتید رو از یک فروشنده خوش صحبت خریدید یا یک حرف واقعا بی منطق را از یک سخنران خوش زبان یا خوش بیان یا چرب زبان پذیرفتید و تحت تاثیر اون پذیرش کارهایی کردید که بعدا فهمیدید اشتباه بوده.

دوستان **شیوه ارائه محتوا** یک داستان هست **خود محتوا** یک داستان دیگست

لطفا در ارزیابی هاتون این مسائل را با هم قاطی نکنید ، این که من توانایی خوبی در فن بیان و ارائه دارم ، دلیل نمیشه دارم حرفای درست و خوبی می زنم و حرفام سندیت داره ، از اونطرف وقتی ضعیف صحبت می کنم ( کش دار ، آروم ، بی انرژی ) ، دلیل بر این نمیشه حرفام اشتباه باشه مثل یک سری اساتید دانشگاه که حرف های مهمی می زنند اما مهارت ارائه خوبی ندارند . اما این ارائه ضعیف باعث می شد که من به محتوا هم گوش نکنم .

یک گوینده وقتی داره صحبت می کنه در هر لولی حتی با یک دوست ، باید مهارت فن بیان و سخنوری را در خودش پرورش داده باشه . ولی ما که نمی تونیم همه آدم ها رو مجبور کنیم به این مهارت برسن اما ما باید یک مهارتی در خودمان ایجاد کنیم فارغ از اینکه آن آدم خوش صحبت هست یا نیست من بتوانم روی محتوا تمرکز کنم . و شیوه ارائه اون در قضاوت من از اصل محتوا تاثیری نداشته باشه .

1. **تراکم بیش از حد اطلاعات :**

گاهی اوقات حجم ارائه اطلاعات زیاد می شود و این مشکل ما نیست ذهن ما مقدار مشخصی اطلاعات را می تونه پردازش کنه و اگر از یه حدی حجم اطلاعات بیشتر بشه یا ساختار مناسبی نداشته باشه اطلاعاتی که دارن بهمون می دن ، خب مسلما مطلب رو از دست می دیم چه در کلیات چه در جزئیات

یک راه خوبی که موقع گوش دادن می توانید استفاده کنید این هست که از یک MindMap استفاده کنید.

این باعث میشه شما یک نقشه اصلی در ذهن شما شکل بگیره و باعث میشه شما سردرگم نشه و به راحتی می توانید ساختار مطالب را داشته باشید .

1. **واکنش نامناسب :**

چون تعداد واکنش ها زیاد هست در فایل بعدی به آن پرداخته شده است .

**فایل شماره 4 : واکنش های نامناسب هنگام گوش دادن**

واکنش های نامناسبی که اگر برطرف شوند باعث تمایز شما با دیگران خواهند شد .

1. **شخصی سازی و ارتباط دادن موضوع به خودتان :**

معمولا وسط صحبت کردن طرف می گیم اره برای منم همینطوریه رفته بودیم مسافرت کلی اتفاق افتاد اینطوری شد اینطوری شد اینطوری شد ، کلا راجع به سفر خودمون حرف می زنیم.

اون بنده خدا داشت راجع به سفر خودش حرف می زد الان حرفش ناقص موند .

میاییم راجع به تجربه شخصی خودمون بدون اینکه بدونیم صحبتش تموم شد ، نشد ، الان بگم این رو یا نگم صحبت می کنیم .

یا اینکه موضوع را شخصی سازی می کنیم یعنی طرف داره از یک حسابدار دیگه ای شکایت می کنه من به عنوان حسابدار به خودم می گیرم ، خب اصلا ربطی به من نداره چرا من باید به علت شنیدن گفت گو شنیدن یک همچین چیزی خودم را ناراحت بکنم یا از اون آدم سوء برداشتی داشته باشم .

1. **بلافاصله انتقاد کردن :**

عادت کردیم بلافاصله ، بدون اینکه هیچ پس و پیشی داشته باشه انتقادمون ، مستقیم انتقاد کنیم .

مثلا : آدمه اینطوری گفت به من و من بهش گفتم شما باید فردا مراجعه کنید و اینکارها را انجام بدید \* یهو ما برگردیم بهش بگیم : نه دیگه ببین قرار نیست با هرکسی که میاد اینطوری صحبت کنیم و باید بهش می گفتی که اینطوری اینطوری اینطوری و .....

درسته اگر لازم هست باید انتقاد کنیم اما انتقاد کردن هم خودش تکنیک داره و نباید مستقیم به طرف انتقاد کنیم . یکی از رایج ترین تکنیک های انتقاد،**تکنیک ساندویچی** هست.

ساندویج یک نون نرم پایینش داره یعنی با یک گفتگوی خوب و مناسب شروع می شه از نقاط مشابهت و نقاط تفاهممون شروع می کنیم از خوبی هاش بهش می گیم بعد یک لایه ضخیم **یک لایه سخت تری داره که اصل حرف هم هست** و در نهایت با یک نون نرم دیگه تمومش می کنیم .

**بحث این هست که بین این دو روش کدامیک بیشتر جواب می ده** به نظرتون در سناریو اول طرف سعی می کنه نظرش رو عوض کنه یا در سناریو دوم ( تکنیک ساندویچی ) و در کدوم این ها من چهره بهتر و مثبت تر از خودم ارائه دادم ، مثل یک **رهبر الهام بخش** عمل کردم یا کاری رو کردم یک بچه 7 ساله هم می تونه بکنه .

1. **نصیحت کردن و ارائه توصیه بدون اینکه از شما بخواهند :**طرف مقابل داره در مورد یک موضوعی صحبت می کنه برای ما گزارش میده یکهو بدون اینکه از ما بخواد شروع می کنیم بهش توصیه می کنیم که فلان کار رو انجام بده . ببین دفعه بعد رفتی اونجا به فلانی بگو اگر میخوای با ما کار کنی ...
2. **تمرکز بر حقایق به جای احساسات یا تمرکز بر جزئیات به جای گرفتن منظور مخاطب :**

این دو تا دو سر طیف هستند .

خیلی مهم است که من بدونم کجا باید این رو اکتیو کنم کجا باید اون حالت رو اکتیو کنم .

کجا وارد جزئیات نشم فقط اصل مطلب رو بگیرم یا اینکه کجا باید به جزئیات توجه کنم .

شده دارید با یکی صحبت می کنید بحث خیلی مهمه میاد به یکی از بی اهمیت ترین و جزئی ترین صحبت های شما متمرکز می شه و گیر می ده و شروع می کنه راجع به اون صحبت کردن .

اصلا من دارم صحبت می کنم بحثم چیز دیگست تو یکی از بی اهمیت قسمت های حرف من رو که یکی از جزئیاتش بوده توجه کردی و اون رو میخوای برام یک عالمه سخنرانی کنی .

خب این هم مسلما اشکال داره .

پس اینکه در لحظه گوش دادن حواسمون باشه جزئیات در این مکالمه سرنوشت ساز هست یا صرفا گرفتن توجه به کلیات و گرفتن منظور اصلی مخاطب مدنظر ماست . این رو اولش متوجه بشم و باقی مسیر رو طبق اون دانش عمل بکنم خیلی برامون مهم هست .

**تلاش کنیم این ها رو اول بیارم تو لایه آگاهی از ناخودآگاهمون بعد سعی کنم یواش یواش کمترش کنیم** **و پشتکار و استقامت داشته باشیم و به خودمان زمان بدیم و انتظار تغییر سریع نداشته باشیم**