

کتابچه

# گوش دادن فعال



فراتر از مهارت، به سوی یک نگرش انسانی

## گوش دادن فعال: فراتر از مهارت، به سوی یک نگرش انسانی

الهه پروانه‌وار

مهسا عبدی

مرداد سال ۱۴۰۴

ابریانیش دیدار

توسعه فردی

عنوان

گردآوری و ترجمه

گرافیک و صفحه‌آرا

تاریخ انتشار

ناشر

موضوع

کلیه‌ی حقوق مادی و معنوی این کتاب، متعلق به شرکت ابرایانش **دیدار** می‌باشد. انتشار این کتاب بدون دستکاری در محتوای آن و فقط به صورت آنلاین نه تنها مجاز بلکه باعث خشنودی است.

**توجه!**

با توجه به اینکه کتاب‌های رایگان منتشر شده توسط دیدار به صورت دوره‌ای به‌روزرسانی می‌شوند، اگر این کتاب را از مسیر دیگری جز سایت ما دانلود کرده‌اید، برای دریافت آخرین نسخه‌ی کتابچه «گوش دادن فعال: فراتر از مهارت، به سوی یک نگرش انسانی» روی لینک زیر کلیک کنید.

[لینک دریافت این کتاب از سایت دیدار](#)

## فهرست

- ۶ ..... مقدمه
- ۷ ..... گوش دادن فعال چیست؟
- گوش دادن فعال: نگاهی فراتر از تکنیک
- ۱۰ ..... گوش دادن فعال: از رهبری تا زندگی شخصی
- در رهبری: از فرمان دادن تا فهمیدن
- در فروش: ایجاد رابطه، نه صرفاً معامله
- در مذاکره: تبدیل تقابل به گفت‌وگو
- در زندگی شخصی: از قضاوت تا همدلی
- ۱۴ ..... تفاوت گوش دادن فعال با شنیدن معمولی
- ۱۵ ..... موانع ذهنی و عاطفی در شنیدن واقعی دیگران
- ۱۷ ..... مهارت‌های اصلی در گوش دادن فعال
۱. حفظ تماس چشمی
۲. پرسیدن سؤال‌های پیگیرانه
۳. تأیید بدون قضاوت
۴. استفاده از سکوت و زبان بدن
۵. بازتاب دادن یا بازگویی بخشی از گفته‌ها
- ۲۰ ..... استیو جابز: رهبری از طریق شنیدن عمیق
- ۲۲ ..... اپرا وینفری: شنیدن، یعنی دادن فضا برای شفاف‌بخشی
- ۲۴ ..... اشتباهات رایج در «گوش دادن»
۱. قطع کردن حرف طرف مقابل
۲. قضاوت زودهنگام یا پیش‌داوری
۳. تمرکز نکردن و حواس‌پرتی

۲۶ ..... تمرین‌هایی برای تقویت مهارت گوش دادن فعال

۱. تمرین‌های روزانه برای تقویت گوش دادن فعال

۲. تمرین‌هایی برای محیط کار

۳. تمرین‌هایی برای روابط خانوادگی

۴. تمرین‌هایی برای جلسات مذاکره و فروش

۳۰ ..... شنیدن را همین امروز شروع کن

۳۲ ..... منابع و رفرنس‌ها

## مقدمه

در جهانی که گفتن از شنیدن پیشی گرفته، هنر «گوش دادن فعال» بیش از آن که یک مهارت ارتباطی باشد، به نوعی تمرین حضور، درک و احترام بدل شده است. بسیاری از ما «شنیدن» را با «گوش دادن» اشتباه می‌گیریم، اما گوش دادن واقعی یعنی بودن با دیگری، با تمام توجه، بدون پیش‌داوری و بدون عجله برای پاسخ.

## گوش دادن فعال چیست؟

در تعریف رایج، گوش دادن فعال به مجموعه‌ای از رفتارها اطلاق می‌شود که به شنونده کمک می‌کند درک عمیق‌تری از گفته‌های طرف مقابل پیدا کند. این رفتارها شامل حفظ تماس چشمی، نشان دادن واکنش‌های غیرکلامی (مثل سر تکان دادن)، بازتاب دادن گفته‌ها، پرهیز از قطع کردن صحبت، و پرسیدن سوالات باز هستند.

اما گوش دادن فعال، صرفاً به این تکنیک‌ها محدود نمی‌شود. اگر بخواهیم نگاه عمیق‌تری به این مفهوم بیندازیم، باید آن را به مثابه یک نگرش درونی و اخلاقی در نظر بگیریم، نه صرفاً مجموعه‌ای از ابزارهای ارتباطی.



## گوش دادن فعال: نگاهی فراتر از تکنیک

در ادامه، به برخی از عناصر کلیدی گوش دادن فعال می‌پردازیم که فراتر از مهارت‌های سطحی عمل می‌کنند و وارد لایه‌های عمیق‌تری از تجربه انسانی می‌شوند:

### ۱. حضور کامل

گوش دادن فعال یعنی تمام حواس و ذهن خود را وقف لحظه حال و گفت‌وگو با دیگری کردن. نه مرور گذشته، نه برنامه‌ریزی برای آینده، و نه حتی ساختن پاسخ. فقط بودن، در اکنون. این نوع حضور، شبیه مراقبه است؛ آگاهانه، بی‌قضاوت و عاری از حواس‌پرتی.

### ۲. پذیرش بی‌قید و شرط

گوش دادن فعال نیازمند یک نوع پذیرش عمیق نسبت به انسان مقابل است. پذیرشی که در آن نیازی به اصلاح یا ارزیابی دیگری احساس نمی‌شود. تو گویی به جای آنکه بخواهیم پاسخ دهیم یا او را تغییر دهیم، می‌پذیریم که تنها قصد داریم «بفهمیم».

### ۳. تمایل به درک، نه صرفاً پاسخ دادن

در بیشتر مکالمات، ما گوش می‌دهیم تا نوبت حرف زدن مان برسد. در گوش دادن فعال، برعکس، تمرکز ما بر درک کردن است، نه گفتن. این یعنی متوقف کردن میل به ارائه راه‌حل و باز کردن فضا برای کشف تجربه طرف مقابل.

#### ۴. توجه به ناگفته‌ها

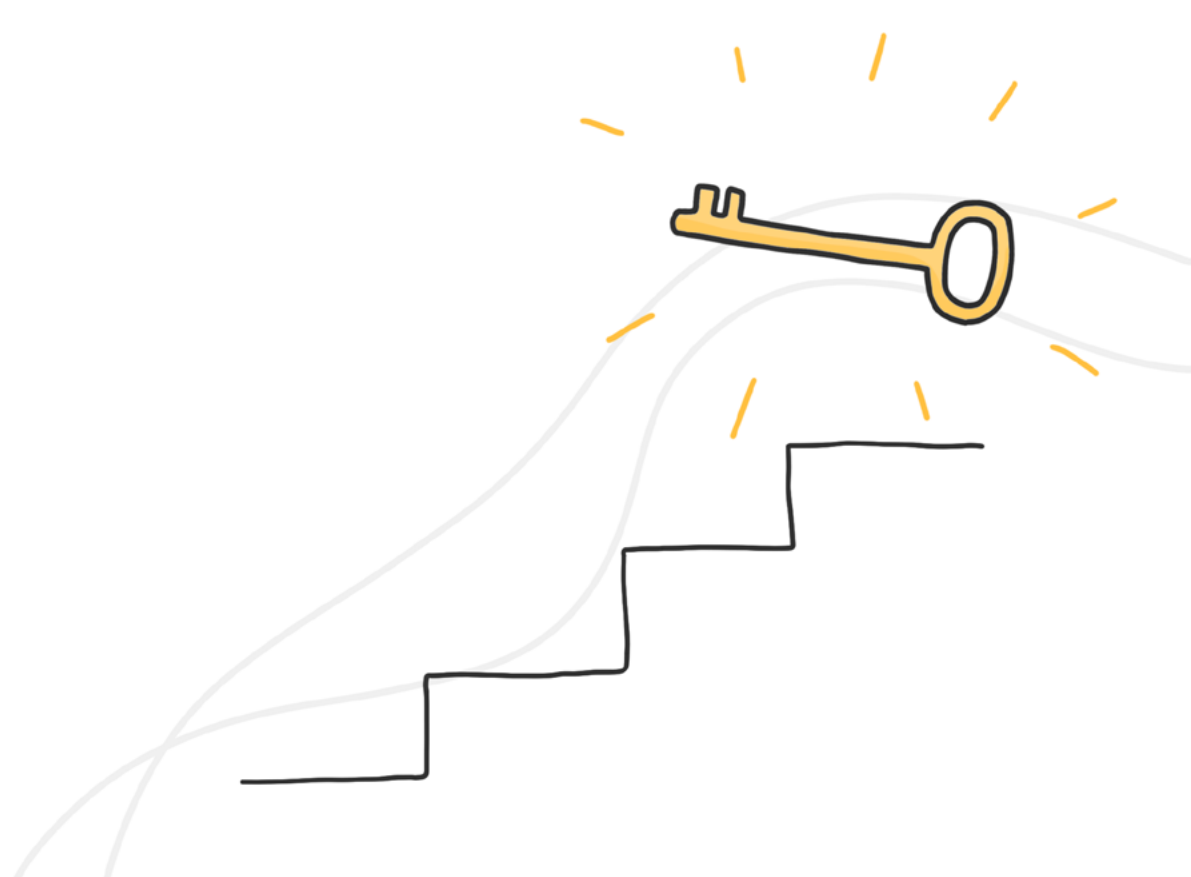
بخش بزرگی از معنا، نه در کلمات بلکه در سکوت‌ها، لحن صدا، زبان بدن و مکث‌ها شکل می‌گیرد. گوش دادن فعال یعنی توانایی شنیدن این لایه‌های پنهان، آنچه گفته نمی‌شود، اما حضور دارد.

#### ۵. شنیدن به مثابه عمل احترام

وقتی کسی به‌راستی شنیده می‌شود، تجربه‌ای عمیق از ارزشمندی و دیده‌شدن را تجربه می‌کند. در این معنا، گوش دادن نه یک مهارت ارتباطی، بلکه یک کنش اخلاقی و انسانی است؛ یک عمل احترام‌آمیز به دیگری، به تجربه‌اش و به داستانی که با ما در میان می‌گذارد.

## گوش دادن فعال: از رهبری تا زندگی شخصی

گوش دادن فعال نه تنها مهارتی انسانی و اخلاقی است، بلکه ابزاری کلیدی برای موفقیت در حوزه‌های مختلف زندگی فردی و حرفه‌ای است. از مدیران و رهبران سازمانی گرفته تا فروشندگان، مذاکره‌کنندگان و حتی روابط خانوادگی و دوستانه؛ توانایی گوش دادن واقعی می‌تواند مرز میان شکست و موفقیت باشد.



## در رهبری: از فرمان دادن تا فهمیدن

رهبران بزرگ کسانی هستند که نه فقط الهام می‌بخشند، بلکه شنیده می‌شوند و می‌شنوند. گوش دادن فعال به رهبران کمک می‌کند تا:

- اعتماد بسازند: وقتی اعضای تیم احساس می‌کنند شنیده می‌شوند، حس امنیت روانی شکل می‌گیرد و وفاداری افزایش می‌یابد.

- نیازهای واقعی را درک کنند: بسیاری از چالش‌های سازمانی پشت گفته‌های سطحی پنهان‌اند. گوش دادن فعال به کشف مشکلات پنهان کمک می‌کند.

- تصمیم‌گیری‌های دقیق‌تر داشته باشند: درک چندلایه‌ای از مسائل، امکان انتخاب‌های انسانی‌تر و مؤثرتر را فراهم می‌کند.

مطالعه‌ای از (Harvard Business Review 2016) نشان می‌دهد که یکی از اصلی‌ترین ویژگی‌های رهبران مؤثر، توانایی گوش دادن عمیق و بدون قضاوت است.

## در فروش: ایجاد رابطه، نه صرفاً معامله

در دنیای فروش، جلب اعتماد مشتری پیش‌نیاز هر معامله‌ای است. فروشندگانی که صرفاً صحبت می‌کنند و ویژگی‌های محصول را فهرست می‌نمایند، کمتر موفق است در مقایسه با کسی که نیاز، نگرانی و زبان احساسی مشتری را می‌شنود.

گوش دادن فعال در فروش باعث می‌شود:

- مشتری احساس کند درک شده و نیازش دیده شده.
- راه‌حل‌ها دقیق‌تر و متناسب‌تر ارائه شود.
- مقاومت ذهنی مشتری کاهش یابد، زیرا رابطه به‌جای فشار شکل می‌گیرد.

کتاب "فروش با جادوی داستان" از پاول اسمیت تأکید می‌کند که فروش مؤثر بدون درک دقیق نیازهای طرف مقابل که مستلزم شنیدن فعال است، ممکن نیست.

## در مذاکره: تبدیل تقابل به گفت‌وگو

در مذاکره، گوش دادن فعال می‌تواند قدرت نرم شما باشد. برخلاف تصور رایج، مذاکره موفق از برتری در گفتن نمی‌آید، بلکه از درک دیدگاه و منافع طرف مقابل نشأت می‌گیرد.

کاربردهای گوش دادن فعال در مذاکره:

- شناسایی خواسته‌های پنهان طرف مقابل
- کاهش تنش از طریق نشان دادن همدلی
- ایجاد زمینه برای توافق برد-برد، نه صرفاً مصالحه

در کتاب مشهور "هنر بله گرفتن" از راجر فیشر، یکی از اصول کلیدی مذاکره، «شنیدن فعال برای کشف منافع پنهان» معرفی شده است.

## در زندگی شخصی: از قضاوت تا همدلی

در روابط شخصی، چه با شریک زندگی، فرزندان یا دوستان، گوش دادن فعال یکی از بنیادی‌ترین راه‌ها برای ساختن رابطه‌ای سالم و عمیق است.

اثرات گوش دادن فعال در این زمینه:

- افزایش صمیمیت و همدلی

- کاهش سوءتفاهم‌ها

- افزایش احساس ارزشمندی در طرف مقابل

وقتی کسی احساس می‌کند واقعاً شنیده شده، حتی اگر راه‌حل دریافت نکند، اغلب تسکین می‌یابد. شنیدن، خودش نوعی «حضور شفابخش» است.

Carl Rogers، روان‌شناس انسان‌گرا می‌گوید:

«وقتی کسی واقعاً شنیده می‌شود، نه قضاوت می‌شود و نه اصلاح، شروع به

ترمیم خویش می‌کند.»

## تفاوت گوش دادن فعال با شنیدن معمولی

شنیدن (hearing) فرآیندی طبیعی و ناخودآگاه است که به واسطه حس شنوایی انجام می‌شود؛ اما گوش دادن فعال (active listening) یک انتخاب آگاهانه و ارادی برای درک، همدلی و توجه واقعی به طرف مقابل است. به تعبیر کارل راجرز، «وقتی کسی به‌راستی گوش می‌دهد، فراتر از کلمات را می‌شنود، او تجربه و انسان پشت صدا را درک می‌کند».

در شنیدن معمولی، صدا از طریق گوش به مغز منتقل می‌شود، اما ذهن اغلب مشغول افکار دیگر است. ممکن است کسی حرف بزند و ما صدا را بشنویم، ولی چیزی به‌خاطر نیاوریم یا معنای آن را نفهمیم. در مقابل، گوش دادن فعال مستلزم حضور کامل ذهن و جسم است؛ تماس چشمی، توجه به لحن، سکوت معنادار، و حتی زبان بدن برای خلق فضایی که طرف مقابل احساس «دیده و درک‌شده» بودن پیدا کند.

همچنین گوش دادن فعال، فرآیندی دوطرفه است؛ شنونده با واکنش‌های غیرکلامی، پرسش‌های باز و بازتاب احساسات نشان می‌دهد که درک کرده است. این تفاوت از دید روانشناسان ارتباطی همچون مایکل نیکولز نیز روشن است: شنیدن مانند نگاه کردن از پنجره‌ای تار است، درحالی‌که گوش دادن فعال شبیه گفت‌وگوی رودررو با ذهنی باز و کنجکاو است.

## موانع ذهنی و عاطفی در شنیدن واقعی دیگران

با وجود شناخت اهمیت گوش دادن فعال، بسیاری از ما قادر به اجرای آن نیستیم، چون موانعی پنهان اما نیرومند سد راهمان می‌شوند؛ موانعی که اغلب ریشه در ذهن و هیجانات ما دارند.

یکی از اصلی‌ترین موانع، **پیش‌داوری ذهنی** است. ما اغلب بدون آنکه آگاه باشیم، بر اساس تجربه‌های قبلی، باورهای شخصی یا وضعیت اجتماعی گوینده، حرف‌هایش را پیش از شنیدن قضاوت می‌کنیم. این فیلترهای ذهنی باعث می‌شوند نه چیزی را واقعاً بشنویم، نه معنایی را به‌درستی دریافت کنیم.

مانع دوم، **نیاز به پاسخ دادن یا راه‌حل دادن** است. بسیاری از ما عادت داریم به‌جای شنیدن صرف، بلافاصله دنبال راه‌حل بگردیم یا آماده شویم برای بیان تجربه‌ی مشابه خودمان. در چنین حالتی، ذهن به جای گوش دادن، به‌طور مداوم در حال «ساختن پاسخ» است. به گفته‌ی راجر فیشر، یکی از عوامل شکست در مذاکراتها این است که طرفین «به‌جای شنیدن منافع پنهان، به دنبال پیروزی در بحث» هستند.

سومین مانع، **عواطف حل نشده و مسائل شخصی خود ماست**. اگر موضوع صحبت دیگری، احساسی مشابه با درد یا رنج حل نشده درون ما را فعال کند، ممکن است ناخودآگاه مکانیسم دفاعی ذهن شروع به کار کند: فاصله گرفتن، انکار یا حتی تغییر مسیر گفتگو. در این حالت، شنیدن واقعی غیرممکن می شود چون صدای «درون ما» از صدای «مقابل ما» بلندتر است.

در مجموع، گوش دادن واقعی نیازمند ذهنی آگاه، قلبی پذیرا، و تمرینی مداوم برای کنار زدن این موانع است؛ تمرینی که از ما انسان همدل تری می سازد.

## مهارت‌های اصلی در گوش دادن فعال

گوش دادن فعال، همان‌طور که از نامش پیداست، تنها یک فرآیند منفعلانه نیست؛ بلکه مجموعه‌ای از مهارت‌های آگاهانه است که به شنونده کمک می‌کند تا واقعاً درک کند، نه فقط بشنود. این مهارت‌ها ترکیبی از زبان بدن، ذهن آگاهی و گفت‌وگوی باز هستند و هرکدام نقشی حیاتی در ساختن گفت‌وگویی اصیل و انسانی دارند.

### ۱. حفظ تماس چشمی

تماس چشمی مؤثر، از اصلی‌ترین نشانه‌های توجه است. نه به معنای خیره‌شدن، بلکه نگاه آرام و متمرکز به چهره‌ی گوینده که نشان می‌دهد شنونده واقعاً حاضر است. این تماس چشم‌ها، اغلب نوعی «پل غیرکلامی» بین دو ذهن ایجاد می‌کند و حس دیده‌شدن را به طرف مقابل منتقل می‌کند.

## ۲. پرسیدن سؤال‌های پیگیرانه

یکی از قدرتمندترین راه‌ها برای نشان دادن علاقه و توجه، طرح پرسش‌هایی است که از دل صحبت طرف مقابل برمی‌خیزد. مثلاً پرسیدن:

- وقتی گفتم ناامید شدم، دقیقاً از چی بیشتر ناراحت شدم؟
- یعنی حس کردی که تنها موندی؟

این پرسش‌ها نشان می‌دهند که شنونده فقط سطح کلمات را دریافت نکرده، بلکه به دنبال درک لایه‌های زیرین پیام است.

## ۳. تأیید بدون قضاوت

تأیید در گوش دادن فعال، به معنای موافقت نیست؛ بلکه به معنای نشان دادن درک و احترام به تجربه طرف مقابل است. عباراتی مثل:

- درکت می‌کنم.
  - می‌فهمم که این موقعیت برات سنگین بوده.
- نشان می‌دهند که شنونده در حال همراهی است، نه ارزیابی. این نوع تأیید، امنیت روانی در گفت‌وگو ایجاد می‌کند.

## ۴. استفاده از سکوت و زبان بدن

گاهی، سکوت هوشمند از هزار کلمه گویاتر است. مکث‌های کوتاه پس از صحبت طرف مقابل، فضا را برای عمق بیشتر باز می‌کند. همین‌طور، زبان بدن باز، بدن متمایل به گوینده، گره نکردن دست و پا و حرکت سر به نشانه توجه، پیام‌های قدرتمند غیرکلامی هستند که به گوینده احساس شنیده شدن می‌دهند.

## ۵. بازتاب دادن یا بازگویی بخشی از گفته‌ها

بازگویی بخش‌هایی از حرف‌های طرف مقابل، مثل: «یعنی احساس کردی که مورد بی‌توجهی قرار گرفتی؟» باعث می‌شود فرد احساس کند به دقت شنیده شده و می‌تواند پیامش را اصلاح یا تأیید کند. این کار به عمق و وضوح گفت‌وگو کمک می‌کند.

## استیو جابز: رهبری از طریق شنیدن عمیق

استیو جابز بیشتر با جسارتش در تصمیم‌گیری‌های بزرگ و طراحی محصولاتی انقلابی شناخته می‌شود، اما یکی از ویژگی‌های کمتر دیده‌شده‌اش، توانایی در گوش دادن عمیق بود؛ گوش دادنی که در سکوت، در نگاه و حتی در تغییر عقیده خودش معنا پیدا می‌کرد.



در کتاب زندگی‌نامه‌اش به قلم والتر آیزاکسون، بارها از جلساتی روایت می‌شود که جابز در آن‌ها نه تنها به ایده‌های تیم طراحی گوش می‌داد، بلکه با سکوت‌های طولانی و نگاه‌های تیزبین، طرف مقابل را وادار به تعمق و بازنگری می‌کرد. شنیدن برای او یک ابزار کنترلی نبود، بلکه راهی بود برای کشف چیزی که هنوز گفته نشده. وقتی کسی با ایده‌ای وارد دفتر او می‌شد، جابز اغلب پاسخی فوری نمی‌داد؛ در عوض، اجازه می‌داد ایده در سکوت فضای اتاق بپیچد و سپس با پرسشی ساده، آن را به چالش می‌کشید یا ارتقا می‌داد.

این سکوت سنجیده، بخشی از «حضور ذهن» او بود. او می‌دانست که تصمیم‌های خوب، از درک عمیق گفت‌وگو ناشی می‌شوند، نه از شتاب برای پاسخ دادن. جابز حتی به شنیدن بازخوردهای سخت هم تمایل داشت؛ چیزی که برای شخصیتی کمال‌گرا عجیب به نظر می‌رسد. اما همین میل به شنیدن واقعی، باعث شد محصولاتی مانند iPod و iPhone از دل نیازهای واقعی مصرف‌کنندگان شکل بگیرند.

درواقع، او یکی از معدود رهبرانی بود که به جای شنیدن برای تأیید، می‌شنید برای تحول.

## اپرا وینفری: شنیدن، یعنی دادن فضا برای شفافبخشی

اپرا وینفری سال‌هاست که به عنوان یکی از توانمندترین مصاحبه‌گران جهان شناخته می‌شود. اما آنچه مصاحبه‌های او را از دیگران متمایز می‌کند، مهارت بی‌نظیرش در گوش دادن فعال است؛ شنیدنی عمیق، خالی از قضاوت و با حضوری کاملاً انسانی.



اپرا در طول بیش از ۳۷۰۰۰ گفت‌وگو، بارها تأکید کرده که «همه‌ی انسان‌ها صرف‌نظر از جایگاه‌شان فقط یک خواسته دارند: شنیده شدن.» این جمله ساده، فلسفه ارتباطی او را خلاصه می‌کند.

در مصاحبه‌هایش، اپرا نه فقط سوال می‌پرسد، بلکه با نگاه، سکوت و زبان بدن نشان می‌دهد که کاملاً در لحظه حاضر است. او اجازه می‌دهد سکوت‌ها جریان پیدا کنند، احساسات طرف مقابل خودش را نشان دهد و این‌طور فضایی ایجاد می‌کند که اغلب مهمان‌ها به گریه می‌افتند یا رازهایی را برای اولین بار فاش می‌کنند. به گفته خودش، «گوش دادن، شکلی از عشق است» و شاید به همین دلیل است که مردم نزد او احساس امنیت، دیده‌شدن و حتی رهایی می‌کنند.

## اشتباهات رایج در «گوش دادن»

گوش دادن فعال یکی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی است و اشتباهات رایج زیادی شما را از فرآیند صحیح آن خارج می‌کند که همین امر مکالمه را از حالت موثر خودش خارج می‌نماید. اما ۳ مورد از رایج‌ترین اشتباهات در مکالمه اینها هستند:

### ۱. قطع کردن حرف طرف مقابل

یکی از بزرگ‌ترین اشتباهات در گوش دادن، قطع کردن حرف شخص مقابل پیش از اینکه کامل حرفش را بزند است. این کار باعث می‌شود طرف مقابل احساس کند که صحبت‌هایش ارزش ندارد و شنیده نمی‌شود. همچنین قطع کردن می‌تواند باعث شود شنونده نتواند کل پیام را دریافت کند و برداشت اشتباه داشته باشد.

## ۲. قضاوت زودهنگام یا پیش‌داوری

گاهی وقتی کسی صحبت می‌کند، شنونده سریع نتیجه‌گیری یا پیش‌داوری می‌کند و در نتیجه توجهش را به شنیدن ادامه‌ی حرف‌ها از دست می‌دهد. این کار باعث می‌شود شنونده نکات مهم یا دقیق‌تری را که ممکن است در ادامه بیان شود، از دست بدهد و گفتگو سطحی و نادرست شود.

## ۳. تمرکز نکردن و حواس‌پرتی

یکی دیگر از اشتباهات شایع، نداشتن تمرکز کامل هنگام گوش دادن است. مثلاً همزمان نگاه کردن به گوشی، فکر کردن به موضوعات دیگر یا عدم تماس چشمی. این کار باعث می‌شود پیام‌های غیرکلامی و حتی کلامی مهم را از دست بدهیم و درک عمیقی از صحبت طرف مقابل نداشته باشیم.

## تمرین‌هایی برای تقویت مهارت گوش دادن فعال

یادگیری گوش دادن فعال صرفاً با مطالعه مفاهیم آن حاصل نمی‌شود، بلکه نیاز به تمرین مستمر و آگاهانه دارد. در ادامه، مجموعه‌ای از تمرین‌های ساده اما مؤثر برای تقویت این مهارت ارائه می‌شود که می‌توانید آن‌ها را در زندگی روزمره، محیط کار، روابط خانوادگی و جلسات مذاکره و فروش به کار ببندید.

### ۱. تمرین‌های روزانه برای تقویت گوش دادن فعال

این تمرین‌ها پایه‌ای هستند و به عنوان تمرین‌های مداوم روزانه توصیه می‌شوند:

- گوش دادن بدون قطع کردن: هر روز دست‌کم در یک مکالمه، تمرین کنید که صحبت‌های طرف مقابل را بدون وقفه و بدون آماده‌سازی پاسخ ذهنی، تا پایان بشنوید.
- بازتاب دادن محتوا: پس از شنیدن بخشی از صحبت فرد مقابل، تلاش کنید آن‌چه را شنیده‌اید با عباراتی مانند «اگر درست متوجه شدم...» یا «یعنی منظورت اینه که...» بازگو کنید.

- تمرکز کامل در لحظه‌ی گفتگو: تمرین کنید هنگام گوش دادن، تمام حواس خود را متوجه فرد مقابل کنید. حذف عوامل حواس‌پرت‌کن مانند تلفن همراه، صفحه‌نمایش و گفتگوهای ذهنی بسیار حیاتی است.
- یادداشت نکات کلیدی: در مکالمات مهم، نوشتن چند کلمه یا عبارت کلیدی به تمرکز بهتر و به‌خاطر سپردن مطالب کمک می‌کند.

## ۲. تمرین‌هایی برای محیط کار

- در فضای حرفه‌ای، گوش دادن فعال نقش کلیدی در ارتقاء همکاری‌ها و کاهش سوءتفاهم‌ها دارد:
- پرسش‌های باز در جلسات: به جای پرسیدن سوال‌های بسته (بله/خیر)، از سوال‌های باز استفاده کنید. عباراتی مانند «می‌تونی بیشتر توضیح بدی؟» یا «چطور به این نتیجه رسیدی؟» به تداوم گفتگو کمک می‌کنند.
- خلاصه‌سازی مشارکتی: در پایان جلسات یا بخش‌های مهم گفتگو، خلاصه‌ای از مطالب مطرح‌شده را به زبان خودتان بازگو کرده و از طرف مقابل بخواهید در صورت نیاز آن را اصلاح کند.
- بازخورد غیرکلامی مؤثر: با استفاده از زبان بدن، تماس چشمی، تکان دادن سر یا لبخند، نشان دهید که در حال گوش دادن هستید.
- یادداشت‌برداری فعال: هنگام جلسات، نکات مهم را به صورت گزاره‌های واضح ثبت کنید و از آن‌ها در تحلیل و پیگیری مکالمات استفاده کنید.

### ۳. تمرین‌هایی برای روابط خانوادگی

در ارتباط با اعضای خانواده، گوش دادن فعال به بهبود همدلی و کاهش تنش‌ها کمک می‌کند:

- شنیدن بدون قضاوت یا پیشنهاد فوری راه‌حل: در گفتگوهای عاطفی یا هنگام شنیدن نگرانی‌ها، به جای تلاش برای حل مشکل، سعی کنید صرفاً شنونده‌ای دلسوز و بدون قضاوت باشید.
- تکرار احساسی شنیده‌شده: با گفتن جملاتی مانند «می‌فهمم که برات سخت بوده» یا «به نظر می‌رسه خیلی ناراحت شدی»، احساسات فرد را به رسمیت بشناسید.
- گوش دادن بدون حواس‌پرتی: هنگام صحبت با اعضای خانواده، گوشی یا تلویزیون را کنار بگذارید و توجه کامل داشته باشید تا ارتباط عمیق‌تری شکل گیرد.
- زمان اختصاصی برای شنیدن: هر روز یا هفته زمانی را صرفاً برای گفتگوهای دوطرفه و شنیدن حرف‌های یکدیگر در نظر بگیرید.

### ۴. تمرین‌هایی برای جلسات مذاکره و فروش

در فضای مذاکره و فروش، گوش دادن فعال می‌تواند به درک دقیق‌تر نیازها و ایجاد اعتماد منجر شود:

- تشخیص نشانه‌های غیرکلامی مشتری: تمرین کنید تا زبان بدن، لحن صدا و مکث‌های طرف مقابل را نیز مانند کلمات، بخوانید و تفسیر کنید.

• پرسش‌های تکمیلی: پس از بیان دغدغه یا نیاز از سوی مشتری، با سوالاتی مانند «میتونی مثالی بزنی؟» یا «از کی این مسئله برات پیش اومده؟» عمق بیشتری به مکالمه بدهید.

• بازخورد دقیق و شخصی‌سازی‌شده: محتوای مطرح‌شده از سوی مشتری را به‌گونه‌ای بازتاب دهید که نشان دهد دقیقاً منظور او را دریافت کرده‌اید.

• سکوت آگاهانه: در برخی موارد، سکوت پس از صحبت مشتری، فضا را برای ادامه‌ی توضیح یا شفاف‌سازی بیشتر باز می‌گذارد. این تکنیک بسیار در فضای مذاکره مؤثر است.

## شنیدن را همین امروز شروع کن

اگر تا این جای مقاله را خوانده‌اید، احتمالاً شما هم مثل من باور دارید که گوش دادن فعال فقط یک مهارت ارتباطی نیست؛ یک مسیر انسانی برای ساختن رابطه، معنا و حتی رهبری مؤثر است. اما دانستن کافی نیست؛ جادوی واقعی در تمرین کردن اتفاق می‌افتد.

پس این را به یاد داشته باش:

- هر گفت‌وگو، یک فرصت است.

- هر لحظه شنیدن، یک تمرین برای انسان‌تر بودن.

رسالت ما هم همین است. بررسی‌های ما در دیدار نشان داده که یکی از چالش‌های جدی مدیران، کمبود آموزش درست و قابل اعتماد برای تصمیم‌گیری‌های حساس کسب‌وکارهاست. همین هم ما را برآن داشت که با آموزش‌های کاربردی و معتبر، به مدیران کمک کنیم تصمیم‌های بهتری بگیرند. تصمیم‌هایی که تیم و سازمان را در مسیر رشد هدفمند قرار می‌دهد و این رشد، به فروش بیشتر و مشتریان وفادارتر منجر خواهد شد.

پس پیشنهاد ما به شما این است:

از همین امروز، تصمیم بگیرید که آموزش در کنار تمرین را ادامه بدهید. مثلاً حداقل در یکی از گفت‌وگوهای روزانه «واقعاً گوش بدهید». نه برای جواب‌دادن، نه برای موافقت یا مخالفت، فقط برای درک کردن.

اگر دوست دارید تمرین‌های بیشتر، راهکارهای کاربردی و مثال‌هایی از زندگی واقعی را دنبال کنید، خوشحال می‌شویم همراه ما در این مسیر باشید.

محتوای بیشتر را در پیج دیدار پیدا می‌کنید، حتما دیدار را دنبال کنید. با هم یاد می‌گیریم تا بهتر دیده شویم.



اینستاگرام

## منابع (References)

- Carl Rogers (1957). "The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change."
- Otto Scharmer (2009). "Theory U: Leading from the Future as It Emerges."
- Michael P. Nichols (2009). "The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships."
- Nichols, M. P. (2009). The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships.
- Fisher, R., & Ury, W. (1981). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In.
- Harvard Business Review (2016). "The Most Important Leadership Skill You'll Ever Learn: Listening."
- Paul Smith (2016). "Sell with a Story: How to Capture Attention, Build Trust, and Close the Sale."
- Carl Rogers (1980). "A Way of Being."
- Brownell, J. (2012). Listening: Attitudes, Principles, and Skills. Pearson.
- Goleman, D. (2006). Social Intelligence: The New Science of Human Relationships. Bantam Books.
- Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2018). Interplay: The Process of Interpersonal Communication. Oxford University Press.
- Isaacson, W. (2011). Steve Jobs. Simon & Schuster.
- Harvard Business Review (2015). Oprah Winfrey on Empathy, Listening, and Leadership.

- Winfrey, O. (2021). What Happened to You? Flatiron Books.
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1957). Active Listening. University of Chicago Press.
- Wolvin, A. D., & Coakley, C. G. (1996). Listening (5th ed.). McGraw-Hill.
- Mehrabian, A. (1971). Silent Messages. Wadsworth Publishing.
- Brownell, J. (2012). Listening: Attitudes, Principles, and Skills. Pearson.
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1957). Active Listening. University of Chicago Press.
- Wolvin, A. D., & Coakley, C. G. (1996). Listening (5th ed.). McGraw-Hill.
- MindTools. "Active Listening". <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>
- Verywell Mind. "What Is Active Listening?" <https://www.verywellmind.com/what-is-active-listening-3024343>

★★★★★  
به صرفه ترین راهکار!

★★★★★  
بیشترین رضایت مشتری!

★★★★★  
نهایت سادگی!

## نرم افزار CRM دیدار

می تواند فروش شما را تا ۳۰۰٪ افزایش دهد!

استفاده از نرم افزار CRM دیدار، علاوه بر ایجاد تحول در فروش و ارتباط شما با مشتریان با گزارشات خود به شما کمک می کند که تصمیمات هوشمندانه و دقیقی برای توسعه کسب و کارتان بگیرید.

اکنون ۹۱ درصد کسب و کارهای کوچک و متوسط در دنیا برای مدیریت بخش فروش شان از CRM استفاده می کنند.

بعد از شروع به استفاده از دیدار

چه اتفاقی می افتد؟



## یک ساعت بعد از شروع :

پیگیری جاری شما منظم، دقیق و سریع شده و دیگر شما هیچ پیگیری را از دست نخواهید داد. هیچ دقیقا یعنی هیچ



## یک هفته بعد از شروع :

داده‌های قدیمی مشتریان شما وارد دیدار شده و شما یک پایگاه داده‌ای متمرکز + به روز از مشتریان و خریدهای آنها خواهید داشت.



## یک ماه بعد از شروع :

حداقل (حداقل) روزی بین ۱ تا ۲ ساعت در زمان کارمندان فروش شما که قبل صرف جستجوی اطلاعات بین فایل‌ها، یادداشت‌ها و حافظه‌شان می‌شد صرفه‌جویی می‌شود.



## سه ماه بعد از شروع :

می‌توانید یک شب دل‌انگیز با یک چای تازه دم در آرامش گزارشات ۳ ماه را در CRM دیدار بررسی و پیشنهادهای هوشمندانه از اطلاعات جمع‌آوری شده به تیم‌تان بدهید.



## شش ماه بعد از شروع و استفاده درست از دیدار :

نرخ تبدیل‌تان تا ۳۰۰ درصد افزایش پیدا می‌کند.  
پروژه پیگیری و ارتباط با مشتریان کامل مستقل از افراد می‌شود.  
شما دقیقا می‌دانید کدام تبلیغات شما بهتر کار می‌کند، پروژه فروش شما چگونه است؟ کدام کارمند فروش بهتر تبدیل می‌کند و ...  
از این که کسب و کارتان در کنترل شما به شدت احساس آرامش می‌کنید.



برای استفاده ۱۵ روز رایگان از دیدار روی دکمه زیر کلیک کنید  
یا QR کد را اسکن کنید.

۱۵ روز رایگان <