

# مهارة الاستماع.. مفتاح نجاح رواد الأعمال

كتبه ايتكين تانك | 8 نوفمبر, 2019

ترجمة وتحرير نون بوست

يعد الاستماع مسألة حياة أو موت، تخيل قائد طائرة لا يهتم بمراقبة الحركة الجوية، أو طبيب طوارئ يفشل في الاستماع لأعراض مريضه، هذه الأمثلة متطرفة للغاية لكن الاستماع الجيد مهارة مؤثرة للقادة ورجال الأعمال.

تقول الأبحاث إن 10% من الناس يستمعون بشكل فعال، فمن الناحية الفنية نحن نسمع -ننظر صامتين عندما يتحدث شخص آخر- لكن أذهاننا تكون مشغولة بأفكار أخرى، يقول الكاتب ستيفين كوفي في كتابه "العادات السبع للناس الأكثر فعالية": "معظم الناس لا يستمعون بهدف الفهم، لكنهم يستمعون بهدف الرد".

في شركتي "JotForm" وأدى الاستماع الجيد إلى نمو الشركة، فأنا أفعل ما في وسعي لأكون منفتحاً واستمع إلى 150 موظف، كما أن الاستماع لعملائنا وليس منافسينا جذب إلينا مليون مستخدم جديد في عام واحد، يعتقد الكثير منا أنهم مستمعون جيدون، لكن إتقان هذه المهارة الصعبة قد يسبب في نجاح أو فشل عملك.

## قوة الاستماع الجيد

في استطلاع عام 2016 طلبت شركة "Bain & Company" من 2000 موظف ترتيب 33 سمة للقائد، اختار المشاركون "التمرکز" - القدرة على الحضور العقلاني- كأهم سمة، لأن تكون حاضراً وتمكن من إسكات الحوارات الداخلية للموظفين مع منحهم الانتباه الكامل يجعلهم يشعرون بالتقدير.

كقائد؛ من الضروري أن تتأكد من أن كل الأصوات في فريقك تتلقى اهتماماً متساوياً خاصة الأصوات الهدأة، فعلى سبيل المثال في عام 2006 تمكنت شركة "GOT-JUNK-800-1" من تحقيق عائدات قدرها 60 مليون دولار وأكثر من 200 موظف في مقرها الرئيسي، كانت الشركة مزدهرة لكن نائب المدير المالي حذر القيادة وطلب منهم تقليل الإنفاق، كان النائب منطوي وهادئ بطبيعته لذا غابت نصيحته وسط الأصوات الأعلى التي تجاهلت تحذيراته.

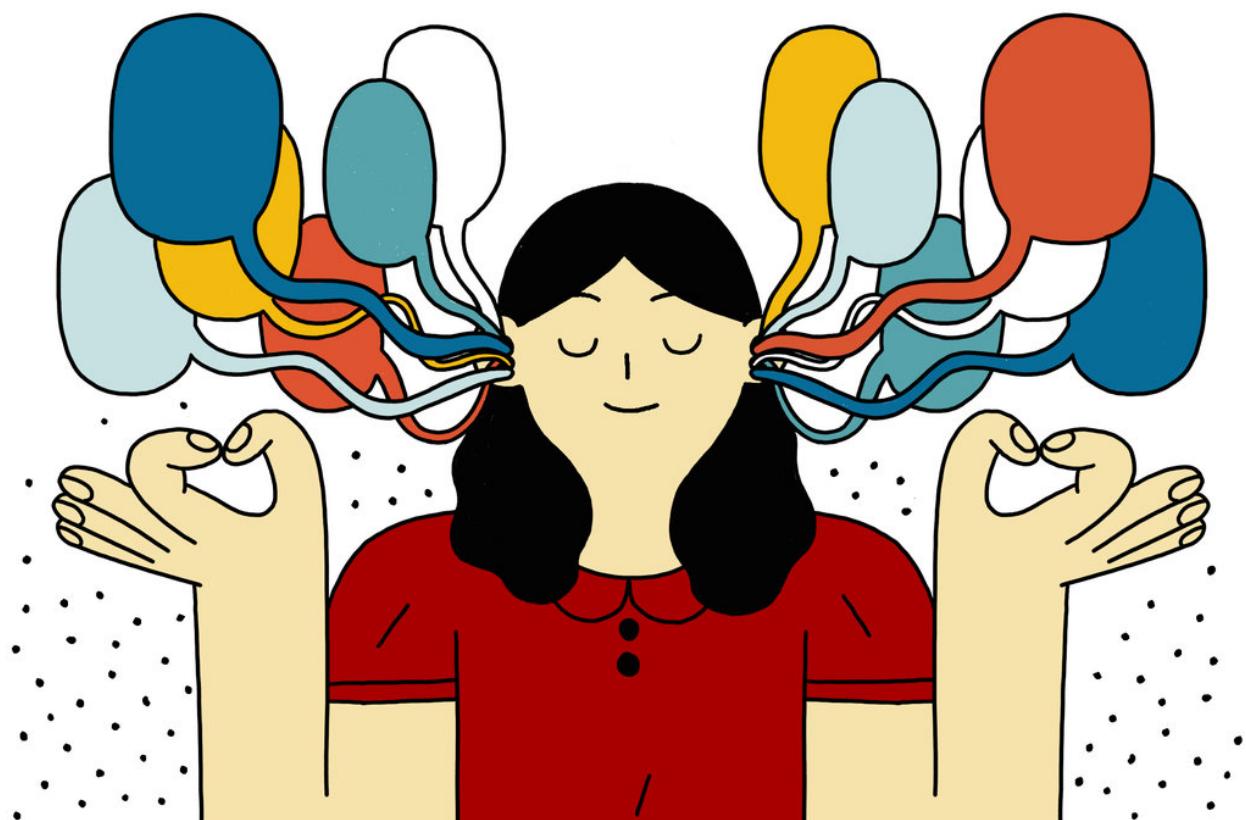
الاستماع قوة مذهلة، فهو يمكنك من الحصول على وجهات نظر جديدة وأن تسمع ما لم يُقال وأن تتعلم ما لا تعرف أنه فقدته

في النهاية نفذت سيولة الشركة سريعاً وعانت في الأزمة الاقتصادية عام 2008، لكنها لم تنهار وغيرت من طرقها، يقول كاميرون هيرولد مؤسس COO: "كفريق قيادي تعلمنا أن نستمع ونرثم بالجميع بغض النظر عن طريقة تواصلهم"

عادة ما نميل إلى تقدير التحدث أكثر من الاستماع خاصة بين القادة والؤسسين الذين يظهرون كمنقذين، نحن نعيش الأشخاص الذين يعبرون بوضوح عن ما يفكرون به في كل لحظة، لكن الاستماع كذلك قوة مذهلة، فهو يمكنك من الحصول على وجهات نظر جديدة وأن تسمع ما لم يُقال وأن تتعلم ما لا تعرف أنه فقدته.

## أنواع الاستماع المختلفة

عادة لا تتم جميع الحالات بشكل متساو، تقول مستشاره التنمية التنظيمية ميليسا ديمبلر أن هناك 3 مستويات مختلفة لل الاستماع وهي تبدأ بالاستماع الداخلي، يحدث ذلك عندما تستغرق في أفكارك الخاصة وتتظاهر أنك تسمع الشخص الآخر، أما الاستماع للمركز فيعني أننا نستمع لكن دون اتصال كامل ونفتقد التلميحات غير المبطولة، المستوى الأعلى يُسمى "الاستماع 360 درجة" وهو يحدث عندما نستمع إلى حديث أحدهم وكيف ي قوله وما لم يقله كذلك.



يقودنا التحيز المعرفي إلى الاعتقاد بأننا نسمع دائمًا بمستوى 360 درجة لكننا عادة ما نفشل في ذلك، ووفقاً للأبحاث وتحليل البيانات يقول مستشاريو القيادة جاك زنجر وجوزيف فولكمان أن المستمعين الجيدين يشاركون 4 صفات:

## المشاركة

يسأل المستمع الجيد أسئلة مناسبة وعميقة في الموضوع، دائمًا ما نعتقد أن الصمت يشير إلى التركيز العميق، لكن الاستماع الجيد هو حديث ثنائي الاتجاه.

## الدعم

إظهار الدعم والثقة يضمن تجربة إيجابية للجميع، فالاستماع الجيد يعزز من احترام الطرف الآخر لذاته أثناء الحديث.

# التعاون

عندما تتدفق التعليقات بين الطرفين لن يحتاج أحدهما لأن يكون دفاعيًّا، وفي المقابل المستمع الضعيف يستخدم صمته لإعداد تصحيحات وتکذیب الآخر مما يجعل الحديث تنافسي.

## الإيجابية

يقدم المستمع الجيد آراء وتعليقات بناءة ومحترمة، وعندما يعلم زميلك أنك تستمع إليه باهتمام فإنه سيأخذ اقتراحاتك على محمل الجد.

يقول زنجر وفولكمان أن المستمع الجيد أقل شبهاً بالإسفنج وأكثر شبهاً بالمنطة (الترامبولي)، إنهم يساعدون على ارتداد أفكارك بدلاً من امتصاص طاقتك وأفكارك، وهم يعززون ويوضحون ويوسعون من تفكيرك، إنهم يمنحك شعوراً أفضل ليس من خلال الامتصاص السلبي ولكن من خلال الدعم النشط وهذا من شأنه أن يمنحك الطاقة والشموخ تماماً مثل الشخص الذي يقفز على المنطة.

إن المستمعين الملاهرين يتعلمون بشكل أسرع ويعملون بشكل جيد داخل الفريق

ولا يتعلق الاستماع الجيد بالأخلاق الحسنة فقط، فالانتباه والفضول الصادق يساعدك في الكشف عن الفرص الجديدة واكتشاف وجهات نظر مختلفة ويساعدك في بناء شركة أقوى وأكثر مرونة.

## كيف تصبح مستمعاً أفضل؟

عندما نشعر بالتشتت والتوتر والتعب يصبح من السهل أن نفقد انتباها فنحن بشر، لكنني عندما أدركت أنني لم اسمع نصف الكلمات التي نطقها زميلاً؛ استخدمت تلك الأساليب السبعة لتحسين استماعي:

# التواصل البصري

قد يبدو الأمر واضحًا لكن التواصل البصري يظهر الاحترام والثقة، لا تنس أن تغلق أحجزتك وكذلك جميع التنبهات، وامنح الطرف الآخر انتباهك الكامل.

## دُعَه يَنْهِي حَدِيثَه

دع شريكك ينهي جملته أو فكرته ولا تفك حقي في رده عليه حتى ينتهي من حديثه، لكن التوقفات المدروسة جيدة ويمكنها أن تجعل المحادثة أكثر فعالية.

## اسْتَمِعْ إِلَى مَا لَمْ يُقَالْ

حوالي 80% من التواصلات تكون غير لفظية، فأثناء الاستماع تقوم بمراقبة تعبيرات وجه شريكك ووضعه والتواصل البصري والإيماءات والتنفس، لا تخش من طرح أسئلة تتناول هذه الألغاز، وإذا كان باستطاعتك القيام بمكالمة فيديو بدلاً من مكالمة هاتفية فاختر دائمًا التفاعل وجهاً لوجه.



# اطرح أسئلة مفتوحة النهاية

شاهد المذيعين العظام مثل أوبيرا وباربرا والترز وديفيد فورست ولاري كينغ وستلاحظ أنه أسئلتهم لا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا، فأنت تسأل أحدهم ”ما رأيك في المشروع؟“ سيجعل الإجابة أكثر ثراءً من سؤالك ”هل تستمتع بالعمل في المشروع؟“

## خصص وقتاً للتفكير

إن التقويم المكتظ بالمجتمعات المتتالية لا يمنحك وقتاً للتفكير، يقول رواد الأعمال بأدوار مختلفة، لكن إذا استطعت الحصول على عدة دقائق قليلة للتفكير في كل محادثة قبل أن تبدأ أخرى جديدة، خصص لذلك وقتاً في جدولك واكتب ملاحظات تساعدك على معالجة أفكارك.

## راقب النسبة

من الجيد أن تراقب مقدار استماعك مقابل تحدثك في مبادلة نموذجية، يقترح سكوت إيلين مؤلف كتاب ”Overworked and Overwhelmed: The Mindfulness Alternative“ أن تكون نسبة 2:1 للاستماع مقابل التحدث بينما يقترح آخرون أن تكون النسبة 80:20.

## اصنع فريقاً من المستمعين العظام

إن المستمعين الlahرين يتعلمون بشكل أسرع ويعملون بشكل جيد داخل الفريق ويميلون إلى تعزيز الثقافة التنظيمية، كما أنهم أفضل في التفاعل مع الزبائن والعملاء، لذا إذا قررت أن توظف أحدهم فراقب الأشخاص الذين يستمعون بشكل جيد وانتبه إلى الإشارات غير اللغوية.

المصدر: [إنترنيور](#)

رابط المقال: <https://www.noonpost.com/34739>