

خوب و کامل شنیدن پرسش اولین مهارت سرگروه است

یکی از اصلی ترین و ابتدایی ترین نکته ها در پاسخ گویی آن است که شنوندۀ خوبی برای سؤال ها باشیم .



یکی از اصلی ترین و ابتدایی ترین نکته ها در پاسخ گویی آن است که شنوندۀ خوبی برای سؤال ها باشیم . گاهی به جهت آن که در میان پرسش، تمام آنچه را که مخاطب می خواهد بگوید، دریافته و می فهمیم، میدان سخن را از مخاطب گرفته و اجازه ادامۀ او نمی دهیم . گاهی هم سازگار نبودن پرسش با عقاید ما و یا دور شدن مخاطب از ساحت ادب، ما را بر آشفته ، به همین جهت اجازه نمی دهیم که سخنش را به پایان رسانده و کلامش را قطع می کنیم . پاسخ دادن پیش از آن که پرسش به انتها برسد نشان از نادانی پاسخ دهنده دارد .

خوب گوش دادن و خوب توجه کردن به مخاطب فوایدی دارد که در ذیل به آنها اشاره می کنیم :

الف) مخاطب مطمئن می شود که شخص پاسخ گو، او و سؤالش را قابل توجه می داند. این اطمینان، ارتباطی روانی میان پرسش گر و پاسخ گو برقرار می کند که در مسیر پاسخ گویی به شدت به آن نیازمندیم.

ب) گاهی بریدن کلام مخاطب پیام تکبر و غرور را به مخاطب منتقل و او را به موضع گیری وادار می کند . گوش دادن به سخنان مخاطب بدون عجله و با مهربانی نشان از تواضع پاسخ گو دارد که به ارتباط روانی میان او و مخاطبش کمک شایانی می کند .

ج) گاهی هم این عمل، نشان دهندۀ بی حوصلگی پاسخ گو است . وقتی مخاطب احساس کند که ما حوصلۀ کافی برای شنیدن سخنان او نداریم، تمرکز و آرامش خود را از دست داده، به همین دلیل نمی تواند با خاطری آسوده پرسش خود را مطرح کرده و پاسخ بگیرد .

د) شاید وقتی به تمام سخنان مخاطب گوش دادیم، شکل پرسش و محتوای آن با چیزی که پیش بینی می کردیم کاملاً متفاوت شود .

ه) ممکن است در پرسش کامل، مطالبی بیان شود که ما را در پیش گرفتن مسیر درست پاسخ گویی راهنمایی کند؛ مثلاً گاهی پرسش گر سخنی را در ادامه سؤالش بیان می کند که ما می توانیم از آن برای یک پاسخ قانع کننده استفاده کنیم .

پس از این که پرسش مخاطب به پایان رسید، اگر احساس می کنیم که مخاطب هنوز آنچه در ذهن دارد کامل بیان نکرده خوب است از او بخواهیم که اگر حرفی دارد باز هم ادامه دهد .

نباید در گوش سپردن به سخن مخاطب فرقی میان دوست و دشمن گذاشت .

گاهی ممکن است که مخاطب شرط ادب را در گفت و گوی با ما رعایت نکند. در این جا هم باید حوصله به خرج داد و حرف های او را کامل شنید . وقتی ما حرف مخاطب را به صورت کامل شنیدیم، می توانیم توقع داشته باشیم که او هم به صورت کامل به سخنان ما گوش کند .