نام کتاب : هفت عادت مردمان موثر

عادت پنجم و ششم

ارائه دهنده : نازگل گودرزیان

موسسه خیریه یاوران ایتام

مقدمه :

کتاب هفت عادت مردمان مؤثر، نوشته استفان کاوی، یکی از شناخته‌شده‌ترین کتاب‌ها در حوزه رشد فردی، ارتباط مؤثر و مدیریت روابط است. این کتاب تلاش می‌کند با معرفی هفت عادت اساسی، به افراد کمک کند تا در زندگی شخصی و حرفه‌ای، تصمیم‌های آگاهانه‌تری بگیرند و روابط مؤثرتری بسازند. عادت‌های پنجم و ششم بیش از هر چیز بر درک دیگران، گفت‌وگوی مؤثر و همکاری خلاقانه تمرکز دارند.

عادت پنجم :
نخست بخواهید بفهمید، سپس فهمانده شوید.

عادت پنجم بر مهارت ارتباط مؤثر و گوش دادن همدلانه تأکید دارد. استفان کاوی معتقد است بیشتر ما هنگام گفت‌وگو، به جای اینکه واقعاً طرف مقابل را بفهمیم، در ذهن خودمان مشغول آماده کردن پاسخ هستیم. در این عادت یاد می‌گیریم پیش از قضاوت، نصیحت یا بیان نظر خودمان، ابتدا دیدگاه، احساسات و نیازهای طرف مقابل را درک کنیم. زمانی که فرد احساس کند واقعاً شنیده و فهمیده شده است، اعتماد بیشتری شکل می‌گیرد و زمینه برای یک گفت‌وگوی مؤثر فراهم می‌شود. بعد از این مرحله، می‌توانیم دیدگاه خودمان را نیز واضح و محترمانه بیان کنیم.

عینک ذهنی :

همه ما با عینک ذهنی خودمان نگاه می‌کنیم.
هر فرد دنیا را از فیلتر تجربه‌ها، باورها، ارزش‌ها و پیش‌فرض‌های خودش می‌بیند. به همین دلیل ممکن است یک موضوع واحد برای دو نفر معنای کاملاً متفاوتی داشته باشد. اگر بدون شناخت این تفاوت‌ها قضاوت کنیم، احتمال سوءبرداشت بالا می‌رود.

چهار سطح رایج گوش دادن :



حتی گوش دادن توجه‌دار هم همیشه به معنای درک واقعی طرف مقابل نیست.

گوش دادن همدلانه چیست؟

گوش دادن همدلانه فقط شنیدن کلمات نیست؛ بلکه درک احساسات، انگیزه‌ها و دنیای درونی طرف مقابل است. در این نوع گوش دادن، فرد تلاش می‌کند موقتاً از چارچوب ذهنی خودش خارج شود و موقعیت را از نگاه طرف مقابل ببیند.

وقتی فرد احساس کند واقعاً شنیده شده است :

* مقاومت و حالت دفاعی کاهش پیدا می‌کند.
* احساس امنیت روانی بیشتر می‌شود.
* اعتماد شکل می‌گیرد.
* گفت‌وگو سازنده‌تر می‌شود.
* حل اختلاف آسان‌تر می‌شود.

فهمانده شدن :

بعد از اینکه طرف مقابل احساس کرد حرفش شنیده و درک شده است، نوبت به بیان دیدگاه خودمان می‌رسد. در این مرحله، هدف این نیست که نظر خود را به او تحمیل کنیم؛ بلکه باید خواسته‌ها، دلایل و منطق خود را به شکلی شفاف، محترمانه و قابل فهم بیان کنیم. چون قبل از صحبت کردن، نگرانی‌ها و دیدگاه طرف مقابل را درک کرده‌ایم، می‌توانیم حرف خود را طوری مطرح کنیم که برای او قابل پذیرش‌تر باشد.

کاربرد عادت پنجم در محیط کار :

- شنیدن دغدغه‌های کارکنان پیش از تصمیم‌گیری
- جلوگیری از قضاوت یا مشاوره عجولانه
- شناسایی دقیق‌تر ریشه مشکلات
- افزایش اعتماد میان مدیر و اعضای تیم
- تصمیم‌گیری بر اساس اطلاعات واقعی‌تر

عادت ششم:
نیروی جمعی ایجاد کنید

هم‌افزایی یعنی افراد فقط وظایفشان را کنار هم انجام ندهند، بلکه توانایی‌ها، تجربه‌ها و دیدگاه‌های متفاوتشان را با هم ترکیب کنند تا نتیجه‌ای تازه و بهتر شکل بگیرد. در این نوع همکاری، تفاوت افراد مانع نیست، بلکه یک فرصت برای پیدا کردن راه‌حل‌های خلاقانه‌تر است.

هم‌افزایی یعنی 1 + 1 بیشتر از 2

در هم‌افزایی، ترکیب افراد و توانایی‌ها باعث می‌شود خروجی نهایی بسیار بیشتر از مجموع عملکرد جداگانه آن‌ها باشد. این موضوع تنها به تقسیم کار مربوط نیست، بلکه به خلق راه‌های تازه از دل همکاری مربوط می‌شود.

تفاوت دیدگاه‌ها، مانع نیستند.

هم‌افزایی زمانی شکل می‌گیرد که تفاوت میان افراد را نه به عنوان مشکل، بلکه به عنوان منبع اطلاعات و خلاقیت ببینیم. تفاوت در تخصص، تجربه و نگاه، می‌تواند ابعاد پنهان یک مسئله را آشکار کند.

هدف، برنده شدن در بحث نیست

- قرار نیست ثابت کنیم چه کسی درست می‌گوید.
- هدف، پیدا کردن راه‌حل بهتر است.
- مالکیت ایده اهمیت کمتری از نتیجه دارد.
- تیم موفق از «من» و «تو» عبور می‌کند و به «ما» می‌رسد.

راه‌حل سوم، قلب هم‌افزایی

در هم‌افزایی، هدف انتخاب میان نظر من و نظر تو نیست. راه‌حل سوم، گزینه‌ای است که قبل از گفت‌وگو وجود نداشته و از ترکیب بهترین بخش‌های دو دیدگاه شکل می‌گیرد.

هم‌افزایی در چه فضایی شکل می‌گیرد؟

- اعتماد متقابل
- امنیت روانی
- آزادی در بیان نظر
- پذیرش اختلاف دیدگاه
- احترام به استعدادهای متفاوت
- گفت‌وگو به جای دیکته کردن

جمع بندی :

عادت پنجم، پایه عادت ششم است. تا زمانی که افراد نتوانند واقعاً یکدیگر را بفهمند، امکان استفاده از تفاوت‌ها و رسیدن به هم‌افزایی وجود ندارد. ابتدا باید شنید و فهمید؛ سپس می‌توان از تفاوت‌ها برای ساختن راه‌حل بهتر استفاده کرد.

عادت پنجم به ما یاد می‌دهد پیش از قضاوت یا پاسخ، دیگران را بفهمیم. عادت ششم به ما می‌آموزد که از تفاوت‌ها برای خلق نتیجه‌ای بهتر استفاده کنیم. ترکیب این دو عادت، پایه شکل‌گیری ارتباط مؤثر، اعتماد و همکاری سازنده است.

ممنون از توجه شما