

المحاضرة السابعة

الإصغاء

Active Listening

مقدمة:

- فكر بوقت تظاهرت فيه بأنك تستمع بينما أنت في الواقع أكملت القيام بما كنت تقوم به أو تفكر به!
- فكر أيضا بموقف حاولت فيه ان تكون نصف مستمع مع نية الاصغاء التام عند التحدث عن أمر من أهمية معينة لك.
- هذه حالات متكررة جداً ومن غير المحتمل أنك لم تواجهها أبدا!
- في الواقع معظم المحادثات لا تحدث ونحن بانتباهنا الكامل!
- مقدرتنا على الاصغاء بشكل انتقائي ليست أمرا جيدا حيث أنها قد تتسبب بعدم سماعنا لبعض المعلومات الهامة.
- تشير الأبحاث إلى أن سوء الفهم هو القاعدة وليس الاستثناء.
- وأن الأشخاص لا يحققون أكثر من 25% إلى 50% من الدقة في تفسير معاني ملاحظات بعضهم البعض.
- معظم المستمعين يحتفظون بأقل من 50% مما سمعوا!
- تحدث لعشر دقائق، يسمعون نصف ما قلت فقط!
- لا عجب بأن سوء التواصل غالبا ما يحدث!!
- أحد أسباب عدم الإصغاء الجيد يكمن في أننا نفكر أسرع بكثير من قدرة الطرف المقابل على الحديث.
- معظمنا يتحدث بسرعة 100-125 كلمة في الدقيقة إلا أن قدراتنا الذهنية تمكننا من معالجة 400 كلمة في الدقيقة. هذا يعني أننا نستعمل فقط 25% من قدراتنا الذهنية بينما 75% منها حرة غير مستخدمة
- وممكن لنا أن نستخدمها في شيء آخر، لذلك تبدأ عقولنا بالتجول هنا وهناك بينما الآخر يتكلم.

المطلب الأول: الإصغاء

Active listening

- يحدث الإصغاء عندما يستمع المستمع للرسائل المختلفة التي يرسلها المتحدث (بما في ذلك لغة الجسد) ومن ثم يتحقق من المعنى من خلال التغذية الراجعة. وذلك يتطلب تركيز وتمارين.
- يسمح لك الإصغاء بفك تشفير الرسالة المتبادلة التي تتلقاها
- يمكن أن يساعدنا ذلك في تجنب سوء الفهم ويمكن أن يجعل الحياة بدون نزاعات بشكل أكثر بالعموم.

المطلب الثاني: كيف تحسن مهارات الإصغاء لديك

How to improve your listening skill?

1. الانتباه جيداً:

أعطِ المستمع كامل اهتمامك، واجعله يعرف أنك تستمع عبر الكلام ولغة الجسد وذلك من خلال:

- النظر في العينين.
- أوقف أي محادثة ذهنية تدور في داخلك.
- لا تحضر إجابتك بينما الآخر يتحدث.
- تأكد أن بيئتك لا تشتت انتباهك (الضجة على سبيل المثال).
- انتبه إلى لغة الجسد لدى الطرف الآخر، وما الذي يحاول أن يقوله لك من خلالها.

2- بين للآخر أنك تستمع:

- كأن تهز رأسك بين حين وآخر عندما يكون الطرف مناسباً.
- استخدم تعابير الوجه الملائمة.

- انتبه إلى لغة الجسد لديك.
- استخدم تعابير تبين للآخر أنك تستمع إليه بشكل جيد كأن تقول: أها، حسنا، تماما، صحيح....

3.تحقق من فهم الآخر:

- كما رأينا، قد يساء فهم الرسالة، تحقق من أنك قد فهمتها بشكلها الأنسب.
- واستخدم إعادة الصياغة (باستخدام بعض ما قاله المتحدث للتحقق من فهمك) كأن تقول:
 - ✓ ما أسمعك تقوله هو....
 - ✓ إذا كنت سمعتك بطريقة صحيحة، فلقد قلت التالي:
 - ✓ أعتقد أنك تتحدث حول....
- اطرح أسئلة تساعد في فهم ما يعنيه المتحدث (هل تستطيع إخباري ب...ما الذي قصدته عندما قلت....
- لخص ما قمت بسماعه بين فينة وأخرى، لا تنتظر حتى نهاية الحديث بالكامل.
- إضفاء وصف للمشاعر: ويتضمن العبارات التي تعكس فهمك لمشاعر وأحاسيس الآخر الذي يتواصل معك.
 - ✓ كأن تقول، تبدو أنك تشعر..(المشاعر التي سمعتها – قلق، انزعاج...)
 - ✓ أنت لا تقول للآخر كيف يشعر ولكن كيف يبدو أنه يشعر.

4- لا تقاطع تحت أي ظرف:

- فالمقاطعة تجعل المتحدث يصاب بالاكتئاب ولا تسمح لك بسماع كامل الرسالة فضلا عن أنها أمر غير مهذب.

5- لا تحكم على الآخر:

- إحدى أهم عوائق الاصفاء تكمن في ميولنا للتحكم على الآخر.
- عندما تصغي فإنك تكتسب المعلومات التي تحتاجها لتكوين رديك ، بمجرد حصولك على المعلومات وتوضيحها، حان الوقت لتكوين الرد، وستكون في هذه الحالة استجابتك مناسبة!

المطلب الثالث: عوائق الإصغاء

Barriers to Listening

- عدم الاستماع لوجهة نظر مخالفة لوجهة نظرك.
- صياغة أفكارك والتمرن عليها للرد على المتحدث.
- عدم الانتباه، والتفكير بشيء مختلف تماما.
- الاستماع بعقل مغلق تجاه الآخر وعدم الرغبة بسماعه.
- المقاطعة الدائمة!
- تكوين حكم أو تقييم للآخر قبل فهم ما الذي تم قوله.
- سماع ما نريد سماعه.

المطلب الرابع: فوائد الإصغاء

Active listening benefits

الإصغاء الجيد يساعدك في:

1. أن تصبح منتجا أكثر في العمل وفعالا في كل ما تقوم به.
2. بناء علاقات أفضل.
3. إقناع ومفاوضة الآخرين.
4. تجنب سوء الفهم.

الخلاصة: الاستماع الفعال هو مهارة محددة يمكن تطويرها وممارستها بوعي. إنها عملية نفسية نشطة تمكننا من إرفاق معنى بكل المعلومات التي نتلقاها.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير ميسان