

## 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، حسناً، تماماً، 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 قصده 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 الإصغاء تكمن في ميولنا للحكم 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 موسان