

## الفصل الثالث والسبعون

### أصغ بانتباه

ليس الصوت هو ما يتحكّم بمسار حكاية  
ما: بل الأذن.

إيتالو كالفينو

بما أنك لم تعد الآن مضطراً إلى الإكثار من الكلام، فباستطاعتك الإصغاء إلى الغير بشكل أفضل. معظم الناس يعدّون أنفسهم مُصغين جيدين، ولكن قلة قليلة فقط هي كذلك فعلاً. كم عدد أصدقائك وأقربائك الذين يصغون إليك فعلاً؟ لا شك في أن الإصغاء فنّ يتطلّب شيئاً من التمرين، حيث لم يسبق لأحد أن علّمنا إياه، فقد تعلّمنا الكلام فقط. مع ذلك فإن ما يجعلنا جدّابين في نظر الآخرين هو الإصغاء.

عندما تُصغي إلى الآخر بانتباه، وتحفظ لنفسك بما تسمع، ستحقّق نتائج مذهشة. من يتكلّم ينتابه بعد الحديث شعور بأنه يعرف المُصغي جيداً ويثق به. قد يبدو أن الأمر يُفترض أن يكون معكوساً، ولكن هذا هو واقع الحال. وقد أكّد روبرت، أحد معارفي، هذه النظرية بقوله: "لا يمكن كسب الثقة إلاّ عن طريق الإصغاء والمزيد من الإصغاء والمزيد من الإصغاء، ولا أهمية في ذلك للموضوع الذي نتحدث فيه مع الآخر. دع الآخر يتكلّم، وسوف يروي لك محدّثك عاجلاً أم آجلاً القصص الجديرة بالاهتمام أيضاً".

كقاعدة عامة يمكن القول: تحدّث 20 بالمئة من الوقت، وأصغ 80 بالمئة. جرّب ذلك، وسوف يفاجئك ما يأتَمَنك عليه الآخرون، عندما تُصغي إليهم بانتباه. سوف يحبّك الناس، لا لشيء إلاّ لأنك تصغي إليهم. إليك هذه الفكرة: عندما تصغي إلى أحدهم، وتسترسل في تلك الأثناء في أفكارك الخاصة، أو حتى تكوّن

لنفسك حكماً على ما يقوله، فأنت لا تصغي إليه في الحقيقة، بل تُدير محادثة داخلية ذاتية. حينما تُصغي إلى أحدهم في المرة القادمة، انتبه إلى الوقت الذي تقضيه في تلك الأثناء في مونولوجاتك الداخلية، حاول أن تقصر تركيزك على محدثك، وقبل أن تفكر في ردِّ ما، استمع إلى ما يقوله الآخر.

الإصغاء الصحيح ليس أمراً يسيراً في الواقع، وهو يتطلب شيئاً من التمرين. حاول في هذا الأسبوع أن تُصغي إلى أصدقائك وأقاربك ومديرك مدة ثلاث دقائق، قبل أن تبادر إلى الكلام. بإمكانك أيضاً أن ترجو الآخر أن يواصل الكلام: "أوه، مشوّق جداً، حدّثني أكثر". وانتبه إلى أنك تُصغي فعلاً، وأنت لا تفكر مسبقاً بحلٍّ للمشكلة أو بردِّ ما.

فيليب يعدّ نفسه مُصغياً جيداً، فكثيراً ما كان الآخرون يقصدونه طالبين رأيه أو منفسين عن شكواهم، ولم يتّضح له مدى انشغاله في تلك الأثناء بأفكاره الخاصة إلاّ عندما طلبتُ إليه أن يُصغي بانتباهٍ فعلاً. فقرّر أن يولي الآخرين اهتمامه وأن يتخلّى أثناء كلامهم عن أيّ حكمٍ أو انتقاد، حينئذ حدث أمر غريب: فقد روى له الآخرون أشياء لم يسبق لهم أن أفصحوا عنها. كما عرف فيليب، فضلاً عن ذلك، أن محدّثيه غالباً ما كانوا يجدون بأنفسهم الحلّ لمشكلاتهم. حسبته أن يُصغي إليهم مدة كافية، وكانوا مهتمّين له. كلما أصغيت إلى الآخرين بانتباهٍ أشد، اشتدّ سعي الآخرين إلى صحبتك، وأُتيحَت لك فرص أكثر.

