

الفصل الثامن

المرشد لتحسين الاتصال الشخصي

بجلسات التفافكر

الاتصال الشخصي هو: الاتصال الذي يتم بين عدد من الأشخاص بشكل مباشر وبدون وسيط، بحيث يكون التواصل عن طريق كلمات، إشارات أو حركات، ويكون رد الفعل سريع ووجهها لوجه، والاتصال الشخصي له عدة خصائص يمكننا أن نلخصها في النقاط التالية:

- 1- الإتصال كنتيجة للاحتياجات الطبيعية: هذا يعني أن اللقاءات بين الناس تولّد داخلهم الحاجة الى التواصل بطريقة أو بأخرى، أحد هذه الطرق هي الاتصال الشخصي بواسطة تبادل رسائل.
- 2- ثنائية الاتجاه: الاتصال الشخصي يتميّز بأن معلوماته تمرّ في اتجاهين، وأن المستقبل هو مرسل في نفس الوقت والعكس صحيح.
- 3- رد فعل فوري: الاتصال الشخصي يمكن المرسل من استقبال رد فعل فوري من المتلقّي، أي ليس هناك وجود للفجوات الزمنية.
- 4- الرسائل الصورية المرافقة للمعلومة الأساسية المراد إيصالها: والتي تعتبر كـ "الديكور" الذي يخدم مشهد معيّن، فهي تقوّي المعلومة الأصلية ووجودها يسهّل على المتلقّي استيعاب المعنى.

- 5- الاتصال الغير لفظي: وهذا نوع يشمل عدّة نواحي: لغة الجسد، وضعية الجسم، نبرة الصوت وجودته، التلثم، المظهر الخارجي.

أهمية الاتصال الشخصي:

- 1- يعد الاتصال الشخصي مصدرا من مصادر المعلومات حيث نحصل على حوالي 70-80٪ من حجم المعلومات التي نتلقاها عن طريق الاتصال وجها لوجه.
- 2- يشكل الاتصال الشخصي شبكة من العلاقات التي تربط الناس بعضهم ببعض نطلق على هذه العلاقة شبكة الاتصال الشخصي.
- 3- يتداخل الاتصال الشخصي في جميع مستويات الاتصال.
- 4- له دور كبير في حجم زيادة تأثير وسائل الإعلام على الناس، فأحيانا لا تؤثر وسائل الإعلام في الجمهور مباشرة بل تؤثر في أفراد مهمين وهؤلاء ينقلون اثر هذه الرسائل إلينا عن طريق الاتصال الشخصي.

صفات الاتصال الشخصي:

- 1- يشترك فيه فردان أو (ثلاثة) ويلاحظ أن زيادة العدد تجعله يتداخل مع الاتصال بالمجموعات الصغيرة.
- 2- يحدث وجها لوجه (وأحيانا يحدث بالتليفون) حيث يتم التفاعل باللغة اللفظية.
- 3- يحدث لفظيا وغير لفظيا إلا أن استخدام اللغة غير اللفظية يزداد حجمها.
- 4- يمكن تعديل الرسالة من خلال التجاوب السريع وبما يتناسب مع الموقف الاتصالي لكلا طرفي الاتصال.
- 5- مجال الإقناع فيه اكبر حيث يتم تعديل الرسالة بما تحقق أهداف المرسل واختيار الأسلوب المناسب وتنوعه لتحقيق الإقناع.
- 6- وجداني، أي يتصف بإنشاء الشعور الداخلي مثل الحب والتقدير والولاء.....أو الشعور بالكراهية والبغضاء.
- 7- لا بد من وجود تجاوب بين المرسل والمستقبل.

وظائف الاتصال الشخصي:

لا يختلف عن أي نوع آخر من الاتصال ولكن أوجه الاختلاف تتوقف على المضمون الاتصالي الذي قد تختلف فيه نوعية الوسيلة أو عددها. وعموماً فإن الاتصال الشخصي يسعى لتحقيق أهداف معينة منها:

- 1- تلبية الحاجات الأساسية: كالحاجة إلى الهواء والماء والطعام والملبس والسكن...
- 2- تقوية العلاقات الاجتماعية.
- 3- تقوية العرف والعادات والتقاليد والقوانين غير المكتوبة بصفة عامة.
- 4- تلبية الرغبة الملحة لدى الفرد في الإفصاح وإفراغ الهموم.
- 5- تكوين علاقات شخصية جيدة مع الآخرين يمكن الاعتماد عليها.

تلزم طبيعة الحياة الاجتماعية تفاعل الفرد مع الناس، وتفاعل الناس مع بعضهم البعض سواء كان هذا التفاعل فيه تقارب أو تنافر. وفي نفس الوقت نسعى للقبول من الناس والانتماء إلى الجماعات المختلفة داخل المجتمع وتختلف طبيعة الاتصال بين مجموعة وأخرى، وجماعة وأخرى. فهناك الاتفاق والاختلاف والقبول والرفض والصراع، والانقياد، والنظام، والفوضى كل تلك الصور التفاعلية مرجعها الأساسي يكون الاتصال.

وظائف الاتصال الشخصي في جلسات العصف الذهني:

تمر عملية الاتصال الشخصي بمجموعة من الوظائف المهمة كالتالي:

- 1- تعليمي: عن طريق النقاش وتبادل الآراء والأفكار ونقل المعرفة بين أفراد المجموعة.
- 2- وسيلة علاجية: فهو وسيلة جيدة لتعديل شخصية الأفراد وتقويمهم من خلال تدريبهم على النقاش وإبداء الرأي والبعد عن الانطواء أو التخوف من الحوار، كما يشجع على تكوين صداقات بين أفراد المجموعة في أجواء ديمقراطية.
- 3- وسيلة اقناعية: لأن القرار الذي تتوصل إليه المجموعة يمثل المجموعة وليس الفرد، وأن وجود رأي فردي في وسط آراء الجماعة يجعله ينصهر ويندمج ويرسخ للرأي الغالب من خلال ما يعرف بالضغط النفسي والجماعي.

- 4- الاتصال.. وسيلة لحل المشكلات: يمكن من خلال الاتصال بالمجموعات التوصل إلى حلول لمشاكل لم يرد حلها في ذهن شخص واحد كما وضحنا من قبل.
- 5- وسيلة لاتخاذ القرار: فعملية اتخاذ القرار أصبحت من العمليات التي تتعلق بالتفكير المنطقي والعقلاني للاختيار بين البدائل المتاحة لحل مشكلة ما، فمن خلال الجماعة يمكن التوصل الى هذه القرارات من خلال إقناع وحمل الناس على تبني تلك القرارات.

الاتصال في المؤسسات (كنموذج للاتصال الجماعي):

ويقصد به الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة (نظام) ودراسة العلاقة التي تنظم قيامهم بالأعمال المنوطة بهم من خلال نظام الاتصال نفسه المعمول به داخل كل مؤسسة.

أهميته:

- من خلاله يمكن التعرف على عملية انتقال المعلومات بين موظفي الإدارة العليا وبين بقية الموظفين. وكذلك معرفة اتجاه الاتصال.
- معرفة قوة أو ضعف قنوات الاتصال من خلال التعرف على السرعة التي يتم بها استلام القرارات وتنفيذها وهل هي راجعة إلى ضعف القنوات أم إلى عيوب في بعض الأشخاص.
- معرفة مدى وحجم وقوة التجاوب ورد الفعل بين المرسل والمستقبل،
- يوضح نوعية الإستراتيجية الاتصالية لكل مؤسسة والتي تحقق من خلالها أهدافها وهل تقوم بتنمية المهارات الاتصالية لأفرادها ليكون الاتصال أكثر نجاحا من عدمه.

اتجاه تدفق الاتصال داخل المؤسسات:

عادة يكون اتجاه الاتصال داخل المؤسسة من المصادر العليا في الإدارة الى قاعدة العاملين إلا أن هناك صور أخرى لهذا التدفق مثل:

1- الاتجاه السلطوي (الهابط):

ويسمى بالاتجاه الهابط لأنه يتجه من الإدارة العليا لبقية الموظفين ويغلب عليه سمة التوجيه وإعطاء الأوامر والتعليمات من المرسل إلى المستقبل.

2- الاتجاه الافقى:

يقصد به تدفق المعلومات ضمن الأفراد المتساويين في المراتب. الوظيفة أو ينتمون لنفس المستوى الاجتماعي.

3- الاتجاه الصاعد:

ويقصد به اتصال الأفراد العاديين في أسفل السلم الوظيفي إلى أفراد في أعلى السلم الوظيفي، وهو يسمح فيه بسماع التجاوب تجاه التعليمات.

معوقات الاتصال الشخصي:

كثيراً ما تصدر منا أقوال وأفعال تؤدي إلى عزوف الطرف الآخر عن إجراء الاتصال أو تردد أو حمله على اتخاذ موقف دفاعي في الحديث معنا.

وبالرغم من صعوبة التخلص نهائياً من معوقات الاتصال إلا أن التقليل منها أو استبعادها إلى حد ما أمر مرغوب فيه لتيسير عملية الاتصالات وتحقيقاً لذلك فإننا نستعرض فيما يلي أشد هذه المعوقات ضرراً منها:

1- التسرع في التقييم والتعليق.

2- استخدام العبارات التقريرية التخصصية.

3- مقاطعة الآخرين

4- الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام

5- الاستئثار بالحديث

6- أسئلة الاستدراج

7- التهكم والسخرية

8- التركيز على الأخطاء

9- المجادلة

10- استخدام بعض العادات المعوقة.

أولاً: احذر من التسرع فى التقييم او التعليق

كثيراً ما يكون التسرع فى التقييم وإبداء الملاحظات مثار شكوى الكثيرين إذ ان التسرع فى الاستنتاج وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤدى الى إصدار التعليقات غير المفيدة، والأحكام غير الناضجة، ولعلنا نحسن صنعاً اذا استرشدنا بهذه القواعد.

القواعد الإرشادية

- الالتزام بمبدأ تأجيل الحكم او التروى بمعنى ان تحتفظ باستنتاجاتك وتعليقاتك إلى أن تنتهي مناقشة جميع الأفكار.
- لا تتوان عن توجيه الأسئلة الإيضاحية حتى فى الحالات التى تشعر فيها بالإمامك بكل المعلومات.
- تأكد من معنى الحركات التعبيرية التى قد تلاحظها.
- أستوضح تعليقات الآخرين والنقاط التى يناقشون فيها بإثارة الأسئلة.
- تأكد من استيعابك لكل النقاط والمسائل كما يراها الطرف الآخر وليس كما يحلو لك ان تراها.
- استخدم مهارات الاستفسار والاستماع الفعال.

ثانياً: احذر العبارات التقريرية والتخصيصية

عندما نستخدم العبارات التقديرية أى تلك التى تعيد التقرير والحسم أو العبارات التخصيصية تلك التى تفيد التخصيص فأنت تدفع الآخرين إلى اتخاذ جانب الدفاع والمقاومة فلو أنك استخدمت إحدى هاتين العبارتين مع أحد المتعاملين معك: " دائماً تأتى متأخراً، أو لم يحدث أن جئتنى بعملية خالية من المشاكل"

فأنت تلقى بقفازك فى وجهه مما يضطره الى الدفاع عن نفسه، وبدلاً من أن يبدأ

حديثاً عادياً معك فإنه يجتهد في البحث عن أحد المواقف التي تثبت خطأ ما قلت أو عكس ما قلت، وعندما يحدث هذا تضيع الرسالة الأساسية التي تود توصيلها في معركة التفاصيل إذ تبدأ درجة الاستماع في الانخفاض رويداً رويداً حتى تتلاشى وينسى كل منكما المشكلة الحقيقية والحل المطلوب لها.

قواعد إرشادية

- تحاشى العبارات التقريرية والتخصصية كلما أمكن ذلك، فاستخدامها يؤدي دائماً الى خلق حالة من القلق.
- استخدام العبارات التقديرية في التعبير عما تريد مثل " يبدو لي انك سجلت كثيراً في كشوف المتأخرين في الأيام الأخيرة " فمثل هذا التعبير يؤدي الى الاسترخاء النفسي للطرف الآخر ويجنبك دفاعه.
- أستشهد ببعض المواقف التي تؤيد ملاحظتكم التقريبية.

ثالثاً: احذر من مقاطعة الآخرين

مما لا شك أن مقاطعة الآخرين هي أخطر ما يهدد استرسال الآخرين في الحديث والمناقشة المجدية، فمقاطعة الآخرين تشل تفكيرهم وتسبب لهم الارتباك وبالطبع النتيجة الحتمية لذلك قليلاً من المعلومات وكثيراً من الضوضاء.

إن أكثر الأضرار التي تنجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسي الذي ينتاب الآخرين فهي تعنى بالنسبة لهم عدم الاكتراث بهم وعدم الاهتمام بأفكارهم مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والاختصار في الحديث.

قواعد إرشادية.

- تجنب مقاطعة الآخرين.
- ركز الإنصات على النقاط الرئيسية.
- أنصت جيداً حتى تتمكن من تلخيص وجهة نظر المتحدث قبل ان تبدأ في الإدلاء بما تريد.

- لا تجلس متحفزاً للرد، بل أسترخي في مجلسك على أمل ان تصل الى ما تريد فلن تستطيع ان تنصت جيداً اذا شغلت ذهنك بالرد.
- وجه بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى تبدو راغباً في الاستماع لأفكار الغير ومتفهماً لوجهة نظرهم.
- أستخدم كل ما لديك من مهارات الاستفسار والاستماع الجيد.

رابعاً: احذر من الغضب عند المقاطعة او الاستفسار

يقصد بالغضب ان يصدر منك أقوال او أفعال عند المقاطعة او الاستفسار تؤدي الى اتخاذ مواقف دفاعية او رد فعل سلبي وينجم عنها تقليل فعالية الاتصال.

ولاشك ان المقاطعة او الاستفسار إثناء الحديث تحتاج منك الى نوع خاص من المعاملة إذ من الطبيعي ان نغضب إذا ما قوطعنا أو بدا لنا غير مفهومين للآخرين.

قواعد إرشادية

استخدام التعليقات غير المباشرة التي تنفس فيها عن غضبك مثل:

- لا تقلق بشأن هذه المسألة، اعتقد إنها ستكون أكثر وضوحاً عندما أنتهي من الحديث.
- (بعد ان ينتهي المقاطع من تعليقه)
- لم أشأ ان استوقفك لأنني اعلم مدى اهتمامك بهذه المسألة ولكني اعتقد انه من المفضل ان يعطى كل منا الآخر فرصة كاملة للتعبير عن نفسه دون تدخل..... ما رأيك؟
- والآن قبل ان ينتهي اجتماعا اشعر أنني لم اكن واضحاً تماماً فيما قلت، فهل لك ان تخبرني بمفهومك؟

إن مثل هذه التعليقات غير المباشرة تمكنك من معالجة المقاطعة بطريقة اقل هجوماً، كما أنها تمكنك من توضيح الطريقة التي تفضلها في الاتصالات مستقبلاً، ثم انه من قبل اللياقة ان نسأل الغير عما فهمه بدلاً من اتهامه بعدم الفهم، ومن المفضل دائماً، ألا تظهر عدم استماعه لك بطريقة محففة بل عالج الموقف بحكمة مثل:

- يحيل ان اهتمامك بهذه المسألة هو الذي يدفعك لطلب المزيد من المعلومات وها أنا مستعد لزيادة الإيضاح.
- استخدام النعمة الهادئة المنخفضة للصوت عند صياغة الأسئلة.
- استخدام النعمة الاستفسارية عندما نستوضح عن مدى فهم الطرف الآخر حتى لا يظن انك تبكته.
- استخدام التلخيص وإعادة الصياغة حتى تزيد من مدى فهم الآخرين لك.
- توقف عن الحديث بين الفكرة والأخرى وأنتظر برهة ثم تسأل عن مدى وضوحها.

خامساً: احذر من الاستئثار بالحديث

من المهم ان تترك للمتعامل معك فرصة الحديث، فلو انك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية، فإلى جانب انك تسلبه حق الكلمة، فأنت تشعره أيضاً بعدم اهتمامك بما سيقول، إن عدم مشاركة الآخرين في الحديث لمدة طويلة يفقداهم الاهتمام، فالمشاركة تثرى المناقشة والحوار، كما يجب عليك الا تنسى انك بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكنك اتخاذ القرارات الصائبة.

تخيل أنك جلست مستمعاً لمدة طويلة ثم سئلت عن رأيك، ما الذي يحدث غالباً؟ في معظم الأحيان تكون الإجابة قصيرة لا تزيد عن "لا اعرف" أو "نعم" أو "هذا صحيح" لقد ادلى المتحدث بالعديد من النقاط وطرق الكثير من المسائل والموضوعات حتى انك لم تعد تتذكر شيئاً منها، وفي أحسن الأحوال نقطة او نقطتين، تذكر هذا الموقف عندما لا تريد الإجابة التي تتلقاها عن "نعم" او "لا" ثق انك تحدثت كثيراً الى الناس وليس معهم.

قواعد إرشادية

- تعتل منبر الحديث وحدك.
- أستخدم الأسئلة المفتوحة التي تشجع الآخرين على الحديث.

- ركز تعليقاتك ولا تكرر نفسك.
- أستعن بالأمثلة والحكم الموجزة التي تفيد في توضيح ما تريد.

سادسا: احذر من أسئلة الاستدراج

الأسئلة الاستدرجية هي تلك الأسئلة التي تخلق المواقف الاضطرارية التي تشعر مستقبلها بالتأمر والغضب، فهو يشعر بتأمرك لأن أسئلتك لم تترك له فرصة الاختيار في الإجابة، كما انه سوف ينتبه للمصيدة التي تنصبها فلا تتوهم انك اذكى منه.

- إن مثل هذه الأسئلة تؤدي بك الى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاقهم معك فيما تبديه من اراء وحلول ولو كانت صائبة، ومن أمثلة تلك الأسئلة:
- ألا توافقني ان ضياع هذه الفرصة يرجع الى الصعوبة التي واجهتكم في تخطيط الوقت
 - اعتقد انك لا تظن بي ذلك ؟
 - لقد كانت غلطتك أليس كذلك ؟

قواعد إرشادية

- اخبر بما تريد في عبارات صريحة.
- لا تكثر من الأسئلة المباشرة بل استعن بالأسئلة المفتوحة كلما أمكن ذلك.
- لا تطلب موافقة الآخرين التلقائية على ما تطرحه من قضايا.
- استعن بمهارتك في الاستماع الجيد.
- أحترس من المعوقات الأخرى التي قد تصاحب أسئلة الاستدراج مثل (اللوم، التعالي، العبارات التخصصية)

سابعا: احذر من التهكم والسخرية

يلجأ بعض الناس الى التهكم والسخرية في اتصالاتهم بالآخرين فيصدرون التعليقات التي تحمل في مضمونها الاستهزاء بأفكار الغير او ذكائهم ويعتقدون خطأ انه لا غبار ولا ضرر ينجم عن تعليقاتهم هذه طالما انها تمر في موجه من موجات الضحك التي يثيرها التعليق الساخر زادت درجة الحنق والغضب لدى الغير حتى ان لم يبد ذلك

علانية ويظل متحفزاً الى ان تأته الفرصة للرد واسترجاع كرامته، ولا يعنى هذا التزام التزمت فى الاتصال بالآخرين وارتداء حلة رسمية كاملة، بل من المفضل أحياناً التباسط فى الحديث بما يزيد الفهم المتبادل.

قواعد إرشادية

- تجنب السخرية تماماً.
- عبر عما تريد فى عبارات بسيطة فى كلمات مباشرة.
- ضع نفسك مكان الطرف الآخر وفكر فيما يمكن ان يكون عليه شعورك لو تهكم عليك أحد.
- اسأل نفسك هل يمكنني ان أصيغ ملاحظاتي فى شكل عبارات او أسئلة بعيدة عن السخرية، وهل يمكنني توجيهها بطريقة جدية والقدرة على التعامل مع ما سوف يديه من تعليقات؟ إذا كانت إجابتك بالنفى فمن الأفضل ان تتناسى هذه الملاحظات.
- إذا أردت استخدام الدعاية من قبيل التباسط مع الغير والتخفيف من قيود العلاقات الرسمية فعليك ان تحلل محتويات " النكتة " التي تنوى إطلاقها وما تقصده منها وهل تقصد من ورائها تغيير امر معين؟ ام إنك تسوقها لمجرد السخرية من شخص معين؟ فيما يتعلق بالأمر الأول فيمكنك ان تبدأ بالدعاية بشرط ان تكون مناسبة للموقف، أما فيما يتعلق بالأمر الثاني (مجرد السخرية) فإننا نحيلك الى البند الأول من هذه الوصفة العلاجية.

ثامناً: احذر من التركيز على الأخطاء

عندما يرتكب الناس خطأ او يسيئون الحكم فى أحد المواقف فإنهم عادة ما يدركون ذلك ويفكرون فى طريقة افضل لمعالجة الامور فى المستقبل، ولذلك فالإطالة فى مناقشة أخطائهم والتركيز والإصرار على إظهار حماقاتهم يؤدى الى مضايقتهم، ومن الأفضل ان تجعل تحسين العلاقة فى المستقبل هدفاً لك، فلا يفيد التعامل معك فى شيء أن تركز على أخطائه بقدر ما يفيد اهتمامك بمعالجة الموقف.

قواعد إرشادية

- ناقش الأخطاء بالقدر الذي يفيد في المستقبل وليس بقصد التكرار أو الشماتة.
- ركز على الاهتمام بالمستقبل في تعليقاتك.
- تأكد من إلمامك بكل حقائق الموقف قبل التعليق.
- تحاشي كلما امكن مثل هذه العبارات:
 - أرجو ان تكون قد تعلمت شيئاً الآن.
 - بالطبع انت المسئول عن كل هذه المناقشات.
 - اعتقد انك تحققت من غلطتك الآن.

تاسعا: احذر من المجادلة

يندر أن تأتي المجادلة بنتائج بناءة، فالمناقشات التي تنتهي دائماً بـ " أنت على حق وأنت على باطل " تفسد العلاقات الطيبة وتترك انطباعاً بعدم السعادة للقاء، كما أنها تقلل من احتمال عقد المقابلات، فمن خصائص المجادلة أنها تقلل درجة الرشد عند كلا الطرفين وتزيد من تماسك كل منهما برأيه وتصلبه في موقفه.

قواعد إرشادية

- دع الطرف الآخر يفرغ الشحنة الكلامية التي يصدره مع مراعاة حسن الاستماع له حتى يمكنك ان تقلل من حدة توتره العصبي.
- حدد نطاق الاتفاق ونقاط الاختلاف.
- أستخدم بعض الأسئلة الاستيضاحية فقد تؤدي الى تراجع الطرف الآخر عن موقفه.
- اطلب بعض الأمثلة التي توضح النقاط التي يتمسك بها.
- ركز حديثك على ما هو الصواب وليس من هو المحق.

عاشرا: احذر من ممارسة بعض العادات المعوقة

كثيراً ما يصدر عنا بعض الأفعال او الحركات أثناء الاستماع دون ان ندري، والواقع ان مثل هذه الحركات تخلق شعوراً من الضيق لدى المتحدث وتجعله يتردد في

الاستمرار في الحديث وسواء كنا على وعى بهذه الحركات او غير واعين بها فإننا لا نستطيع أن نقدر مدى تأثيرها على الطرف الآخر وتحديد ما يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر.

ومن أمثلة هذه الأفعال ما يلي:

- الإفراط في طلب المكالمات الهاتفية مما يشعر المتحدث بعدم أهمية حديثه.
- السماح بدخول الآخرين بصورة متكررة يفقد الحديث خصوصيته مما يجعل المتحدث يتردد في الاستمرار.
- محاولة ترتيب الأوراق والملفات التي على المكتب.
- تحويل النظر بعيداً عن المتحدث.
- الانشغال برسم الخطوط والأشكال العشوائية.
- العبث بشيء ما على المكتب (الدبايس / الأقلام / الخ).
- البلاهة في تعبيرات الوجه (التجهم او الابتسام طوال فترة الحديث).
- كتابة بعض ما يقوله المتحدث (وخاصة إذا لم تطلعه على سبب ذلك).
- التأرجح بالمقعد (التأرجح بالمقعد من جانب لآخر او من الامام الى الخلف).
- تكرار النظر الى ساعة المعصم او الحائط.

قواعد إرشادية

- تمنع في القائمة السابقة وأسأل نفسك:
- أى من هذه الأفعال يضايقني لو كنت متحدثاً؟
- أى من هذه الأفعال يصدر مني؟
- تجنب الأفعال التي سبق أن حددتها في إجابة السؤال الأول والثاني.
- شارك المتحدث في حديثه بتوجيه بعض الأسئلة وقليل من المناقشة المجدية.
- استرجاع مهارات الاستماع الجيد.