

الفصل العاشر

الفصل العاشر : إعادة هندسة الذات :

الوسائل - 1 -

أشتمل هذا الفصل على :

- مقدمة. 
- أولاً: مهارة الملاحظة. 
- ثانياً: مهارة القراءة. 
- ثالثاً: مهارة الإنصات. 

إعادة هندسة الذات: الوسائل -1-

مقدمة:

هناك وسائل عديدة لإعادة هندسة الذات، نذكر منها:

- 1- الملاحظة.
- 2- القراءة.
- 3- الإنصات.
- 4- البحث والتفسير.
- 5- الدقة والجودة.
- 6- حل الألغاز والمسابقات.

وفي الفصل الحالي والتالي سيتم شرح هذه الوسائل.

أولاً: مهارة الملاحظة:

الملاحظة Observation أو المراقبة أو المشاهدة هي النشاط العقلي للمدركات الحسية، وهي من أقدم أدوات جمع البيانات من المبحوثين. وأول من طور هذه الأداة واستخدمها بشكل كبير الباحثين في علم الأنثروبولوجيا.

والغرض الرئيسي للملاحظة هو تدوين ما تراه فقط من سلوك وتصرفات وحركات ومشاعر سواء سلبية أو إيجابية.

والملاحظة كمهارة من المهارات التي يجب التدريب عليها واكتسابها، تتطلب منه الانتباه Attention الجيد، ويتحقق الانتباه من خلال:

1- اليقظة.

2- اختيار المثير.

3- التركيز.

4- الحذر.

وعلى الشخص أن يتدرب على الانتباه التلقائي من خلال تمييزه بين المثيرات المهمة وغير المهمة، وأن يتجاهل المثيرات غير المهمة والتافهة والتي ليس لها علاقة بموضوع الملاحظة. وأثناء الملاحظة تزداد المثيرات وتتوالى بسرعة وتنوع، مما قد يعمل على خفض وتشتت الانتباه لدى الشخص. لذلك عليه أن يدرب نفسه على التعامل مع هذه المشكلة دون أن تنخفض قدرته على الانتباه كعنصر أساسي في عملية الملاحظة.

تدوين الملاحظة:

1- بدقة.

2- بموضوعية.

3- بجمل قصيرة.

4- بجمل واضحة.

5- بسرعة ما أمكن.

6- عدم تفسير ما تراه (فلان فعل ذلك لأن) ربما يكون تفسيرك صحيحاً، ولكن ليس هذا دور الملاحظة، والتفسير يأتي لاحقاً.

ثانياً: مهارة القراءة:

تعريف القراءة:

القراءة: فناً لغوياً له دوره الفعّال في شتى مجالات الحياة للإنسان.

من مهارات الاتصال مهارة القراءة Reading Skill. وعلى كل من المرسل والمستقبل اكتساب مهارة القراءة لكل أنواع الاتصالات المكتوبة سواء كانت تقرير أو خطاب أو مذكرة أو فاكس أو بريد إلكتروني.

والقراءة تعتبر لغة منطوقة Spoken Language، وهذا النوع من اللغات يستخدمه الإنسان للاتصال بالآخرين من خلال الحديث والحوار Dialog معهم. ويطلق عليها أحياناً بالاتصال الشفهي Vocal Communication.

وأول أمر صدر لجميع المسلمين جاء في أول آية قرآنية نزلت على سيدنا محمد ﷺ، حيث يقول الله سبحانه وتعالى ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ﴾ (١) ﴿خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ﴾ (٢) ﴿اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ﴾ (٣) ﴿الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ﴾ (٤) ﴿عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾ (٥) (العلق: 1-5).

لقد تحول مفهوم القراءة من مجرد نشاط بصري ينتهي بتعرف الرمز المطبوعة والنطق بها إلى عملية بنائية نشطة يقوم فيها القارئ بدور معالج إيجابي نشط للمعرفة وليس مجرد متلق سلبي، ومن ثم فالقراءة عملية تواصل بين قارئ وكاتب حول معنى متبادل بينهما.

أهمية القراءة:

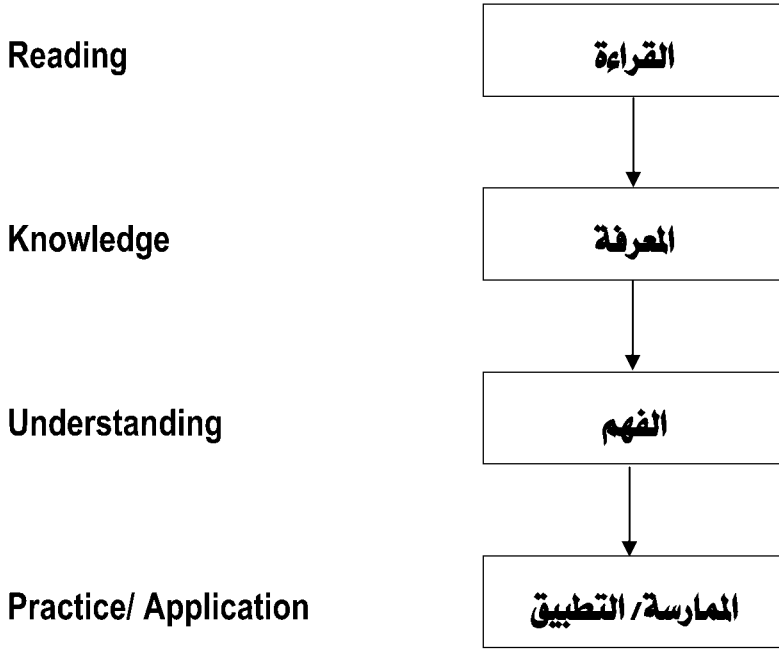
من يتأمل الآيات السابقة من «سورة العلق» تتجلى له مكانة القراءة في أحلى بيان وأجل وأدق معنى وتبيان؛ فهي أول أمر للرسول الكريم ﷺ باعتبار القراءة

مفتاح الحياة وسرها، وذلك يتضح من تكرار الأمر (اقرأ) ومن الربط بين القراءة والعلم؛ فبالقراءة يمتلك الإنسان ناصية العلم، ومفتاح كنزه المكنون، ومنها يطل على المعرفة الإنسانية والفكر الإنساني طويلاً وعرضاً واتساعاً وعمقاً، وبها يتذوق الأدب والفن ويستمتع بالحياة، وقبل هذا وذاك هي إحدى وسائل توثيق الصلة بين الإنسان وربه ودينه عن طريق قراءة القرآن الكريم والسنة المطهرة.

وتشير فائزة السيد عوض إلى أن حاجة الإنسان إلى القراءة تزداد مع ما يسود العالم من ثورة معرفية ومع ما تفرزه المطابع من إنتاج فكري ومعرفي بمعدلات هائلة يومياً، حتى أطلق عليها مسمى «الموجة الثالثة» وأصبحت المعرفة قوة تمكن الإنسان من الولوج الآمن إلى القرن الواحد والعشرين بما يتميز به من تطورات وتناقضات وتقدم تكنولوجي متلاحق الخطى، وفي خضم ذلك كله ليس من سبيل للإنسان إلا بامتلاك المعرفة والتحصن بها في مواجهة كل التحديات، ولن يتأتى له ذلك إلا بالقراءة.

وعلى الرغم من التقدم الهائل في وسائل الاتصال والمعرفة وأساليب التكنولوجيا الحديثة، إلا أن الكلمة المكتوبة لا تزال أوسع أبواب المعرفة وأطوعها، وهي باب الأمل ومتعة الاختيار والتحكم، فالكتاب قرأ في كل زمان ومكان، بينما نجد الوسائل الأخرى تفرض قيودها على الإنسان وتحكمه، ومن ثم كانت القراءة قلب كل عمل يقوم به الإنسان وأساس كل تقدم بشري.

والقراءة باب المعرفة الذي لا يغلق، وباب الفكر الذي لا ينضب وباب الحب الذي لا ينتهي وما من أمة علت في المجد وارتفع شأنها إلا كانت القراءة وسيلتها وما من فرد استطاع أن يرقى ويتبوأ مكانة عالية إلا كان سبيله القراءة. وكما يقول فولتير: يقود الأمم هؤلاء الذين يقرؤون.



شكل رقم (15)
أهمية القراءة

ولا غرو أن وضعها جاردنر في صدارة قائمة الذكاءات المتعددة تحت مسمى الذكاء اللغوي الذي تمثل القراءة فيه مركز القلب، وتزداد الحاجة إلى القراءة باعتبارها أحد المفاتيح المهمة للحصول على إعادة التدريب والعمل والمحافظة على البقاء الآمن والقدرة على الاستفادة من وسائل الإعلام واستخدام أساليب التقنية الحديثة من حاسوب وبريد إلكتروني والشبكة الدولية للمعلومات، وقراءة تعليمات الدواء والطعام كل ذلك يتطلب من الإنسان قدرة على القراءة بكفاءة بل وأن تصبح القراءة مصدر متعته وأداته في سبيل التعليم الذاتي المستمر مدى الحياة.

هذا ويمكن تحديد أهمية القراءة في النقاط التالية:

- 1- تساعد على الحصول على المعرفة.
- 2- تساعد على فهم الموضوع.
- 3- تزيد من إدراك الإنسان للأمور.
- 4- تنمي الثقة بالنفس.
- 5- تساعد على إنجاز العمل المطلوب بالصورة المتوقعة.
- 6- تفتح لك آفاق واسعة من الفرص في الحياة والعمل.

أنواع القراءة:

- 1- القراءة المتعمقة والقراءة السريعة.
- 2- القراءة الأفقية والقراءة الرأسية.
- 3- القراءة الجهرية والقراءة الصامتة.
- 4- القراءة للتحصيل أو للمتعة أو للنقد والقراءة الوظيفية.

ويحتاج كل منا أن يكتسب مهارة القراءة لكل هذا الأنواع، لأن لكل نوع مناسبة ووقت ومقام ومقال.

صعوبات القراءة:

هناك صعوبات عديدة للقراءة نذكر منها:

- 1- قصور في التعليم الأساسي لدى الشخص.
- 2- عدم حب القراءة.
- 3- الخوف عند القراءة أمام الآخرين.
- 4- التأتأة.
- 5- الثأأة.
- 6- صعوبات النطق.

خصائص القارئ الناضج:

- 1- تكاد الأدبيات تجمع على أن خصائص القارئ الناضج هي:
- 1- يفهم ما يقرأ، ويستمتع بالقراءة، ويوظف القراءة لحل المشكلات.
- 2- يربط بين خبراته السابقة وموضوع القراءة.
- 3- يتفاعل معه المقروء ولديه حصيلة لغوية تعينه على ذلك.
- 4- يتعرف على الكلمات بسرعة، وإذا تعرض لكلمات غير مألوفة فإنه يستخدم السياق وصيغة الكلمة وقرائن النص لفهمها.
- 5- كيف قراءته تبعاً للهدف.
- 6- يقوم ما يقرأ، وينقده.
- 7- ضرورة إلمام القارئ بالعلاقات المنطقية والفكرية.
- 8- يكون قارئاً مبدعاً.
- 9- يتنبأ بالنتائج.

خصائص المادة المقروءة الممتازة:

أ- الناحية الشكلية:

- 1- البنى المناسبة.
- 2- العناوين الواضحة.
- 3- الهوامش المناسبة.
- 4- المسافات المناسبة بين السطور.
- 5- الخلو من الأخطاء المطبعية.
- 6- الخلو من الأخطاء اللغوية.
- 7- استخدام الجداول والأشكال التوضيحية والصور.
- 8- نوعية جيدة للورق المكتوب عليه.

بـ الناحية الموضوعية (المضمون):

- 1- التركيز على الموضوعات المطلوب كتابتها.
- 2- استخدام اللغة المناسبة والبسيطة والواضحة والمباشرة والصريحة.
- 3- طرح الموضوعات بشكل علمي.
- 4- طرح الموضوعات بشكل موضوعي.
- 5- ترتيب الموضوعات بشكل منطقي.
- 6- إعطاء الأمثلة والحالات.
- 7- عدم الإسهام والتطويل.

ثالثاً: مهارة الإنصات:

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ (الأعراف: 204).

يقول ديوجين: «لدى كلا من أذنان اثنتان وفم واحد.. كي نسمع كثيراً ونتكلم قليلاً». ويقول ابن المقفع: «تعلم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الكلام، ومن حسن الاستماع إمهال المتكلم حتى ينقضي حديثه وقلة التلفت إلى الجواب، والإقبال بالوجه، والنظر إلى المتكلم، والوعي لما يقول. وأعلم فيما تكلم به صاحبك أنه مما يستهجن صواب ما يأتي به، ويذهب بطعمه وبهجته، ويرزي به في قبوله، عجلتك بذلك، وقطعك حديث الرجل، قبل أن يفيض إليك بذات نفسه».

تعريف الإنصات:

الإنصات لغويا، مصدراً للفعل نصت، بمعنى ترك الكلام من أجل الاستماع وتفهم كلام المتحدث. ويستخدم مصطلح الإنصات كترجمة عربية لاصطلاح Listening بمعنى الإصغاء والاستماع الجيد ومحاولة الفهم.

هذا ويعرف الإنصات بأنه هو إعمال العقل بكامل طاقته في كل ما تم استقباله بمعرفة الحواس المستقبلية، ويتم ذلك بمعالجة الرسالة المستقبلية ذهنياً بالتفسير والترجمة الموضوعية كمرحلة أولية يتلوها مرحلة تالية من المعالجة الذهنية بالتقييم والربط بينهما وبين غيرها من الموضوعات والأحداث وبناء على نتيجة هذه المعالجات تتم الاستجابة للمؤثر المتمثل في الرسالة وبذلك يتحقق الهدف من الاتصال.

كذلك هناك من يعرف الإنصات بأنه تركيز الانتباه على آراء وأفكار ومشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والجسمية وعدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن الوصول إلى اتجاهات المتحدث.

الإنصات والاستماع:

وهناك فرق بين الاستماع Hearing والإنصات، فالإنصات أعمل وأشمل من الاستماع. والاستماع شرط من شروط الإنصات ومرحلة من مراحله، والاستماع يتم بواسطة الأذن، بينما الإنصات من خلال العقل.

أسباب الإنصات:

إن الإنصات هو عملية اتصال في المرتبة الأولى ونحن نستخدم الإنصات لأسباب عديدة منها:

- 1- نقل المعلومات.
- 2- التعارف.
- 3- تبادل المشاعر.
- 4- الفهم والاستيعاب.

بكلمات أخرى يمكن أن نحدد الأسباب التي تؤدي إلى الإنصات في الآتي:

- 1- أن تحب المتحدث أو تكون معجباً به.
- 2- أن تعتقد أن المتحدث لديه ما يستحق الاستماع.
- 3- أن يكون هناك احتمال الثواب أو العقاب في الإنصات أو عدمه.
- 4- حينما تعتقد أن هناك احتمالاً بأن يطلب منك التعليق على النقطة التي تم الحديث عنها.
- 5- أن تعتقد إذا أنصت جيداً للمتكلم فإنك تستطيع مناقشته فيما بعد

مراحل الإنصات:

- 1- الانتباه والتركيز.
- 2- الاستماع.
- 3- محاولة فهم المرسل (المتحدث).
- 4- تشجيع المرسل على الاستمرار من خلال الاستجابة البناءة سواء بالكلمة أو الحركة التي تساعد المرسل على التعبير الحر عن أفكاره.

شروط الإنصات الجيد:

- يمكن تحديد شروط الإنصات الجيد في الآتي:
- 1- الاستعداد.
 - 2- الانتباه.
 - 3- التركيز.
 - 4- الاستماع الواعي.
 - 5- محاولة الفهم.
 - 6- الاستفسار في حالة عدم الفهم.
 - 7- تشجيع المرسل على الاستمرار.

أهمية الإنصات:

الإنصات له أهمية كبيرة في تحقيق التواصل مع الناس، ومساعدتهم، وتوصيل الشعور بتقبلهم، والتجاوب معهم، والاحترام لهم، بل إن الإنصات الجيد للآخرين يساعدك على إقناع الآخرين بأرائك وأفكارك، بعد معرفة موقفهم تجاه موضوع النقاش. كذلك يمكن أن نقول أن الإنصات الجيد هو أقصر الطرق للفهم والاستيعاب.

إن إجادة فن الإنصات هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء والأفكار والحقائق وإقناع الآخرين بها، كما أنه من أهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم.

هذا ويحتاج الإنسان سواء في حياته الشخصية أو الوظيفية إلى أن يتعلم مهارة الإنصات Listening للآخرين، فالزوج يحتاج إلى أن ينصت إلى زوجته والزوجات تحتاج إلى أن تنصت إلى الزوج، والطبيب يحتاج إلى أن ينصت إلى المريض، والمدرس يحتاج إلى أن ينصت إلى تلاميذه، والموظف يحتاج إلى أن ينصت إلى العملاء أو الجمهور.

الإنصات والزمن:

لقد أوضحت الدراسات أننا نقضي 80٪ من ساعات العمل في عمليات الاتصالات (حديث أو إنصات) منها ما لا يقل عن 45٪ يقضيه المرء في عملية الإنصات وحده.

ومع كل هذه الأهمية والفوائد للإنصات، إلا أن معظم الأفراد لا يجيدون الإنصات الفعال، حيث أثبتت الدراسات أنه بعد الإنصات المستمر لمدة عشر دقائق لا يتجاوز الشخص ما سمعه وفهمه وقيمه عن نصف ما قبل تقريباً.

وخلال 48 ساعة يفقد 50٪ منها لتنتهي الرسالة عملياً إلى 25٪ من أصلها. بمعنى آخر أننا نحتجز في ذاكرتنا ما لا يزيد عن ربع ما نسمعه ونصت إليه.

عقبات الإنصات الجيد:

ومن العقبات التي قد تصادف طريقك إلى الإنصات الجيد:

- 1- شعورك الملح بأنه يجب عليك الإجابة عن شيء ما أو تقريره.
- 2- الحكم على الكلام الصادر من المتكلم، كما يفعل بعض المتعمقين في اللغة حيث إنهم يخرجون عن موضوع الحديث تماماً بسبب خطأ قد يقع من المتكلم في الإعراب مثلاً.
- 3- أن تسمع وأنت في عجلة من أمرك، من أجل أن تكرم صديقاً لك أو تحابه، ولو عرفت أن الوقت الذي تضيعه بدون فهم هو نفسه لو حاولت أن تفهم لما تعجلت.
- 4- أن تسمع ما تريد سماعه فقط، فتختار مما قال ما تحب أن تسمعه فقط وتهمل ما عداه.
- 5- أن يكون لديك ما تود قوله ويلح عليك وتتحين الفرصة لمقاطعة محدثك حتى تدلي بما لديك.
- 6- أن تكون مشغول البال تماماً لا يفسح مجالاً للسماع من الآخرين.
- 7- أن لا تكون مثقفاً في الرأي مع محدثك أو مقنعاً سلفاً أنك وإياه متناقضان في المبدأ.
- 8- أن ترى محدثك كشخص لا ينتمي إليك ولا تنتمي إليه، لكل منكما أفكار متعارضة.
- 9- أن تكون منصرف الذهن عن محدثك أو محملاً فيه دون متابعة أو تركيز.

ما الذي تفعله لتستطيع الإنصات بشكل جيد؟

- 1- أن تنصت للأفكار وليس الجمل والعبارات، فربما تكون الجمل غير واضحة للمعنى.

- 2- أن تعرف المحتوى الحقيقي والمراد من وراء كلام المتحدث أكثر من التعرف على الظاهر منه.
- 3- فكر للأمام للاستعداد للنقطة التالية، لتربط بينها وبين النقطة الأولى وهكذا حتى نكون موضوعاً، ولكن احذر اعتقاد أو افتراض النقطة التالية.
- 4- لا تندفع بتحضير الرد على الحديث.
- 5- تجنب الأحكام المتعجلة.
- 6- ضع في عقلك دائماً أن الحديث مستمر حتى ميعاد الانتهاء، فلا تكن متلهفاً على فترات في وسط الحديث يتوقف فيها ولا تنتظر وقت الانتهاء وتظل تنظر في الساعة كل دقيقة.
- 7- أن يكون ذهنك حاضراً عند سياق الأمثلة حتى تربط بينها وبين المراد توضيحه بها.

تذكر أن انعدام مهارة الإنصات الفعّال مكلفة للغاية، حيث يترتب عليها على سبيل المثال، إعادة تنفيذ الأعمال مرة أخرى، والوقوع في أخطاء عديدة، لأن الإنصات للآخرين والتركيز لما يقال. وتعتبر مهارة الإنصات من المهارات السلوكية الضرورية لنجاح المدير في إنجاز المهام المطلوبة والمتوقعة منه. فهل أنت ممن يجيدون فن الإنصات؟

استقصاء: هل أنت مُنصت جيد؟

الآن ما مدى قدرتك على الإنصات الجيد وبتركيز؟ لتعرف الرد، عليك بالإجابة عن الأسئلة الآتية بـ «نعم» أو «لا»

عندما تنصت للآخرين أثناء حديثهم معك:

- 1- هل تعطي لهم الإحساس بالاهتمام بحديثهم؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 2- هل توفر الانتباه والتركيز لحديثهم؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 3- هل تشعر المتحدث بأنك متابع لحديثه من خلال إشارة حركية أو صوتية؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 4- هل نستخلص كثيراً من الأمور خلال الحركات الجسدية ونبرات الصوت لدى المتحدث؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 5- هل تقوم بتسجيل بعض النقاط المهمة التي وردت في الحديث أو الحوار؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 6- هل تترك المتحدث حتى ينتهي من حديثه ثم تقوم بمناقشته؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 7- في حالة عدم فهمك إحدى الأفكار التي طرحت في الحديث، هل تستوضح هذه الفكرة من المتحدث؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

- 8- هل توافق على هذه العبارة: فن الإنصات
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 9- هل ترد على الهاتف أثناء حديثك مع الآخرين؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 10- هل تنصت إلى ما يهكم من الكلام فقط، وتعرض عن دونه؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 11- هل تقاطع المتحدث كثيراً عند حديثه معك؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 12- هل توشي للمتحدث بأنك معه في حين أنك لست كذلك؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم» عن الأسئلة من 1 إلى 8، وفي حالة الإجابة بـ «لا»، عن الأسئلة من 9 إلى 12.
- 2- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «أحياناً»، عن جميع الأسئلة.
- 3- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

أ - إذا حصلت على 17 درجة فأكثر، فأنت منصت جيد تحترم الآخرين وتهتم بهم عندما يتحدثون معك، وأغلب الناس يستمتعون بالحديث معك، وهم سعداء لإنصاتك وانتباهك لحديثهم.

- ب- إذا حصلت على 9 - 16 درجات، فأنت منصت بدرجة متوسطة تحترم الآخرين وتهتم بهم قليلاً، وبعض الناس يستمتعون بالحديث معك.
- ج- أخيراً، إذا حصلت على 8 درجات فأقل، فأنت شخص غير منصت للآخرين، أنت تستمع إليهم بأذنك قط، لا بعقلك. وهذا يعرضك للوقوع في أخطاء عدة، لأن الإنصات للآخرين يوفر لك كثيراً من المعلومات التي تهمل في الحياة والعمل أو الدراسة، وأغلب الناس لا يجبون الاتصال بك، لأنهم ليسوا أغبياء، ولأنهم يدركون أنك لا تحترمهم ولا تهتم بهم نظراً لعدم إنصاتك إليهم، ننصحك بإعادة قراءة المقدمة والأسئلة مرة أخرى.