

## الفصل الأول

# مهارة الاستماع

- ١- تمهيد .
- ٢- أهمية الاستماع وأهدافه .
- ٣- مصطلحات أساسية :-  
السمع - الاستماع - الانصات - الإصغاء .
- ٤- تطور الاهتمام بالاستماع .
- ٥- التراث العربي ومهارة الاستماع .
- ٦- عناصر عملية الاستماع .
- ٧- متطلبات عملية الاستماع .
- ٨- أنواع الاستماع .
- ٩- المستمعون وأنواعهم .
- ١٠- معوقات الاستماع الجيد .
- ١١- تنمية مهارات الاستماع .

oboeikandi.com

## تمهيد :

تمثل مهارة الاستماع الوجه الآخر لمهارة الحديث.. ومنهما معاً يتحدد طرفاً عملية الاتصال الرئيسيين : المرسل والمستقبل ، أو المتحدث والمستمع ، وتحدد بالتالي ملامح عملية الاتصال الشخصى الشفاهى.. وبينما يقوم الأول بوضع أفكاره فى رموز ، يقوم الثانى باستقبال هذه الرموز وترجمتها عبر أجهزة الاستماع والإدراك لديه.. فلكى نستجيب للآخرين بوضوح.. لا بد أن نصغى إلى الرسائل التى يرسلونها . وبدون هذا الانصات الجيد لا تنجح أساساً عملية الاتصال .

والاتصال الشفاهى أقدم وأفعال عمليات الاتصال.. فقد عرفه الإنسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور.. وقد أضافت إليه التكنولوجيا بعداً آخر ، وهو إمكانية الاتصال الشفاهى عن طريق التليفون السلكى أو اللاسلكى أو المرئى أو المحمول . وأصبح من الممكن تخطى الحواجز الجغرافية والاتصال شفهاً بالآخرين فى أقاصى الأرض ، أو عبر أجواء الفضاء . كما أصبح من الممكن تخزين الصوت وتسجيله والاستماع إليه بعد سنوات طويلة ، أى أمكننا التغلب على حاجز الزمن أيضاً ، وذلك عن طريق أجهزة التسجيل والفيديو المختلفة.

ورغم ذلك ، فإن الاتصال الشفاهى المباشر يفرد واحد أو بعدة أفراد ، فى اجتماع أو لجنة أو مؤتمر أو مقابلة ، مازال يحتل مكان الصدارة نظراً لقدرته على توفير قدر أكبر من التغذية المرتدة أو رجوع الصدى..

وبصورة عامة فإن الاتصال الشخصى الشفاهى المباشر يتسم بسمات خاصة أهمها :-

١- يعد أقصر الطرق وأيسرها للاتصال .

٢- أقل الطرق تكلفة وجهداً .

٣- يقوم على أساس الصراحة والوضوح .

٤- يتسم بالود والبعد عن التكلف والشكليات الرسمية .

وتتلخص عناصر الاتصال الشفاهى فى التفكير ، والكلام ، ثم الاستماع . وفى هذا الفصل سنركز على مهارة الاستماع . أما مهارة الكلام أو الحديث فستعرض لها فى فصل تالى ، وذلك لأهمية الاستماع . إذ يرى البعض أنه الاتصال ذاته . فبدونه تفشل عملية الاتصال ، والإنصات ، ليس مجرد عملية استماع فقط للآخرين.. ولكنه مهارة لاتتاح للكثيرين . ومن ثم يمكن لمن يرغب ، أن يمارسه وياقتدار.. لاسيما وأن الذى ينصت أكثر يستفيد أكثر.. فالإنصات يؤدي إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وإزدهار جذوة الحماس.. وليست المشكلة الأساسية فى الاتصال هى فى حمل المستقبل على الحديث وإنما فى حمله على الإنصات.. والإنصات يجعل المستقبل يتعد عن المعارضة ، ويكف عن التساؤلات التى لا مبرر لها ، ويعمل على تجميع آرائك ، وتقبل ما تسنده الحجج والبراهين منها..

والناجحون من السياسيين والإعلاميين والربويين والدعاة وغيرهم ممن يتصلون بالآخرين للتأثير فيهم.. هم فى العادة الأكثر قدرة على الإنصات ، ويلدركون أكثر ، مدى أهميته . فالإنصات يجعلهم يرقبون المستمع.. كما يجعل المستمعون يرقبون المتحدث عن كتب وبتينون ملامحه ، ويتنبون من نبرات صوته ومن لهجته ومن حركاته ومسكاته ومن التعبيرات التى ترسم على وجهه : ما يقوله وما لم يقله . والمستمع الذى يفعل ذلك سوف تتضح له كثيراً من الأمور التى لم تذكر صراحة.. فانصاته هو نوعاً من الإيماء الذى يساعد - كما يقول الدكتور زيدان عبد الباقي - على تلمس الشعور النفسى للمرسل . وعقب ذلك يكون المرسل قد تهيأ نفسياً ليكون مستقبلاً ، ويصبح أكثر استعداداً للاستماع ، وأكثر قابلية للآراء التى تنتهى إليها عملية الاتصال .

والاستماع مهارة أساسية للفرد . وتعلمها فى مراحل نموه الأولى.. فالطفل يبدأ فى الاستجابة للعالم الخارجى من خلال السماع.. والطفل يتعلم الاستماع قبل تعلم الكلام، ويتعلم الكلام قبل تعلم القراءة.. ويتعلم القراءة قبل الكتابة . فالاستماع مهارة أساسية، وأساس للمهارات الاتصالية الأخرى .

## أهمية الاستماع وأهدافه

ويمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على النبهات الخارجية . وتزيد أهميته عن الإبصار في المواقف التي لا تتوافر فيها الظروف المناسبة للإبصار السليم.. وتتم عملية السمع نتيجة للتغيرات المادية في ضغط الهواء الناتجة عن إهتزاز الأجسام ، فينتقل الصوت في شكل موجات تستثير الأذن وتجعل الإنسان متأهباً لاستقبالها .

والأسباب الخاصة بأهمية حاسة السمع وتقدمها على الحواس الأخرى وبخاصة البصر تتمثل فيما يلي :-

١. إن السمع هو أسبق حواس العقل إلى وصل الإنسان بالكون .
٢. تعلق حاسة السمع حاسة البصر في إتساع المدى وفي القدرة على الشمول والإحاطة. فالإنسان يرى في إتجاه واحد . في حين أنه يتلقى الأصوات في آن واحد من كل الإتجاهات .
٣. يفقد الإنسان حاسة البصر ومع ذلك يظل على اتصال بالجماعة التي يعيش فيها بفضل حاسة السمع . أما الأصم فتقطع صلته بالجماعة ، إذ لا يملك وسيلة للفهم معها وتلقى عواطفها ومشاعرها والوقوف على آرائها وخواطرها .
٤. إن الاستماع شرط أساسى للنمو اللغوى بصفة عامة ويأتى في المرتبة الأولى من حيث ترتيب المهارات الاتصالية زمنياً في إطار النمو اللغوى.. فالطفل بعد الولادة بعدة أيام يبدأ في التعرف على الأصوات المحيطة به ، كما يقول علماء النفس . وبدأ في نهاية عامه الأول تقريباً في نطق الكلمات.. ومع بداية التعليم في المدرسة يستخدم حصيلة الأصوات المسموعة لديه في التعرف والتمييز بين أصوات الكلمات المكتوبة . فيقرأ ويكتب.. ولهذا ينبغي تدريب الأطفال على هذه المهارة في سن مبكرة ، ليكتسبوا القدرة على تصور الأفكار من خلال الألفاظ المنطوقة ، وبالتالي القدرة على تصور هذه

الأفكار وطرحها والتعبير عنها شفاهة أم كتابة . فالاستماع يمكننا من استخدام اللغة وتبادل الكلام . واللغة هي حجر الزاوية في سلوكنا الاجتماعي ، ولهذا فللمسمع أهمية حيوية بالنسبة للإنسان .

٥. إن الاستماع يقوى انطباعات الود والصراحة ، ويفرغى بالمشاركة عن طريق توفير الفرصة للفهم الكامل والدقيق للآخرين.. فالاستماع هو العلاقة الأساسية التي يمكن أن تدل على أن إنساناً يبدى إهتماماً بآخر ويتفهمه ، وذلك في أى موقف . فالقائد أو المدير الذى يسعى لإشراك الآخرين فيما يسعى إلى تحقيقه ، هو نفسه القائد أو المدير الذى يتسم بالقدرة على الإنصات الجيد للآخرين ومشاركتهم مشاعرهم وأفكارهم . ثم إن القائد المنصت يث في غيره من القادة أو المديرين على جميع المستويات القدرة على الإنصات ، فيصبحون من فئة المنصتين .. وبالتالي فإن المؤسسة المنصتة هى أيضاً تلك التى يتزايد احتمال قدرتها على التعامل مع المتغيرات البيئية بسرعة وتحقيق نجاح أكبر ومشاركة أكثر من العاملين.. فالإنصات أو الاستماع هو الأداة الرئيسية للفرقة بين نجاح الإدارة وفشلها . وفى الوقت نفسه يوفر لنا الاستماع فرصة جيدة للتعامل مع الآخرين والتعاون معهم ، حتى وإن كنا لا نشعر نحوهم بالود.. وذلك من خلال التعرف على أفكارهم وآرائهم ومشاعرهم ودوافعهم المختلفة .

٦. إكتساب خبرات الآخرين :- فالاستماع يوسع مدارك الفرد ويزيد قدرته على الفهم من خلال التعلم من الآخرين.. فتعلم كيف يفكر الآخرون.. وماذا يفعلون تحت نفس الظروف وإزاء نفس المشكلات التى نواجهها . ونستفيد بالتالى من هذه الخبرات فى حل مشكلاتنا ، وفى تحسين المعنويات ، وزيادة الانتاج.. وهذا ما جعل كثير من المؤسسات حالياً بالبرامج التدريبية لتنمية المهارات الاتصالية . وبخاصة بعد ان اثبتت البحوث أن جزءاً كبيراً من الفشل فى هذه المؤسسات يرجع ضعف هذه المهارات لدى العاملين بها . وبخاصة قدرتنا على استقبال المعلومات .

٧. إكتساب معلومات جديدة :- فالاستماع إلى العلماء والخبراء والمتخصصين والمدراء يزودنا بمعلومات وأفكار وإرشادات ومصطلحات جديدة فى مجالات العمل

والحياة المختلفة . فهو وسيلة سريعة وأكثر كفاءة لجمع المعلومات أكثر من القراءة ولنقل اهتمامات وأفكار الآخرين . فإذا أردت أن تعرف شيئاً عن موضوع معين بسرعة.. يمكنك غالباً أن تجد شخصاً خبيراً فيه لتسأله.. ومن المحتمل أن يتحدث بأسلوب تفهمه.. فيقدم لك استعراضاً دقيقاً وعماماً للموضوع ، ويزودك بالحجج التي تعزز المعلومات المستقاه . ولكي تحصل على نفس هذه المعلومات عن طريق القراءة فإن ذلك يستغرق عدة أسابيع من البحث.. وبينما يمكنك من خلال عملية الإنصات أن تسأل أسئلة من أجل التوضيح الفوري ، فأنت لا تستطيع ذلك كقارئ.. فلا يمكنك أن تسأل الكاتب بمثل تلك السهولة .

٨. تحسين العلاقات :- وفى إطار الحياة الاجتماعية يزودنا الاستماع بالمعلومات الضرورية للفهم الكامل للآخرين.. مما يسهل مهمة التفاعل معهم والتأثير عليهم . كما يساعدنا فى تحديد الحالة المزاجية للآخرين ، من حيث الشعور بالسعادة أو الغضب أو الضيق . ويساعد عندما يتم بصورة جيدة على تقليل سوء الفهم للآخرين ، وعلى تحسين علاقات الفرد بالآخرين فى المنزل والعمل . وعلى اختصار الوقت ، أن المتحدث لن يحتاج لأن يكرر ما يقوله .

٩. التفاعل مع البيئة الخارجية :- فالاستماع يساعدنا فى اكتشاف البيئة وبالتالي التكيف معها بالصورة التى تحفظ لنا حياتنا.. فأصوات سيارة بسرعة مقبلة حولنا.. وصوت طقطقة خشب يحترق.. أو أصوات الرعد والبرق والعواصف.. وأصوات زئير الأسود ، أو نباح الكلاب ، أو زقزقة الطيور.. أو أصوات الضوضاء المختلفة.. كل منها يترتب عليه استجابة معينة..

١٠. تأكيد الأهمية :- فعندما ننجذب إلى شخص آخر وننصت إليه باهتمام ، سواء أكان يتحدث فى محاضرة عامة ، أو يتحدثنا عن مشاكله العاطفية ، أو عن متاعبه فى العمل ، فهذا يعنى أهميته كمتحدث... وبصفة عامة فإن كل إنسان يشعر باحتياج أساسى للشعور بهذه الأهمية ، وبالخاصة لأن ينصت إليه باهتمام.. ولذلك كان الحبس الإنفرادى أبلغ وسائل العقاب.. لأنه يحرم الإنسان من إشباع هذا الاحتياج .

١١. الإعجاب والسرور :- فالاستماع أحد المصادر الأساسية للإعجاب والسرور.. فالاستماع الموسيقى ، وللأعمال الدرامية فى الإذاعة والتلفزيون والسينما والمسرح، والاستماع لكلمات الحب وآحادىث الود ، كلها مصدر للشعور بالإعجاب بالصورة التى تدخل السرور إلى نفوسنا.. وكذلك الاستماع إلى أصوات الطبيعة ، فخرير المياه وزفرقة العصافير وهففات النسيم تريحنا وتدخل الراحة إلى نفوسنا .

١٢. التقييم :- فمن خلال الاستماع تتلقى يومياً عشرات الرسائل التى تحثنا على الاستماع لبرنامج أو لقراءة كتاب..أو لتسجيلنا إداء عمل معين.. فكل شخص يريد أن يؤثر علينا.. وهذه المعلومات تساعدنا على وزن الأمور وتقييمها ، واتخاذ المواقف المختلفة .

١٣. الفهم :- وهو الهدف الأساسى للاستماع.. فنحن نستمع للمناقشات والأحادىث والمحاضرات والندوات وللإذاعة والتلفزيون ، ولغير ذلك من المصادر ، لنفهم أولاً.. ثم لنستفيد مما نسمعه.. والفهم لا يعنى قبول كل ما يعنيه المتحدث.. ولكنه ضرورى لهذا القبول وضرورى لتحقيق الاستجابات الصادرة عنا .

## مصطلحات أساسية

### السمع - الاستماع - الإنصات - الإصغاء

السمع ، كما جاء في المعجم الوجيز : قوة في الأذن تدرك بها الأصوات: "وسمع" لفلان أو إليه أو إلى صديقه - سمعاً وسماعاً : أصغى وأنصت ، والاستماع من "أسمعته" أى أصغى إليه.. وأصغى ، بمعنى أحسن الاستماع .

وعلى هذا فإن الاستماع والإنصات كما يشير المعجم يفيدان معنى حسن الاستماع والإصغاء . وكذلك السماع.. وهذا الاتفاق في المعنى يتفق مع طبيعة الحضارة العربية التي اعتمدت أساساً على السماع وحسن الإصغاء .

### واصطلاحاً :-

يفرق العلماء بين السمع والاستماع.. فالسمع Hearing يتعلق بوظيفة الأذن في تلقي الشيرات الصوتية في حدود القدرة السمعية للإنسان.. فجهاز السمع محكوم بمحد أدنى وحد أعلى من القوى والترددات ، تشكل منطقة السمع لديه . أما ما دون ذلك وما فوق ذلك من القوى والترددات فيقع خارج قدرة السمع.. وإن كان عدم إدراك هذه الترددات لا يعنى نفى وجودها الواقعي . بل هي موجودة سواء أدراكها الإنسان أم لم يدركها .

وتتفاوت الحيوانات تفاوتاً كبيراً في قدرتها على السمع . فالحيوانات الدنيا تتمتع غالباً بقدرة تفوق قدرة الإنسان.. ذلك أن حدة السمع بالنسبة للحيوان مرتبطة أوثق الارتباط بغريزة البقاء ، طلباً للفريسة أو درءاً للأخطار .

أما بالنسبة للإنسان فإن السمع بالنسبة له يمثل حلقة من حلقات الاتصال اللغوي بينه وبين بنى جنسه . والوظيفة الأساسية لجهاز السمع ، هي إستقبال الاهتزازات الأكوستيكية وتحويلها إلى إشارات تنتقل عبر عصب السمع إلى المخ .

وبالنسبة لقدرة جهاز السمع لدى الإنسان فهي تفوق قدرته على القراءة والنطق .  
فبينما يستطيع الاستماع لحوالى ٣٠٠ كلمة فى الدقيقة ، يستطيع أن ينطق ١٢٥ كلمة  
فقط . بينما يستطيع العقل البشرى التفكير فى ٦٠٠ كلمة فى الدقيقة الواحدة .

أما الانصات أو الإصغاء ، كما ذهب إلى ذلك العلماء العرب ، فهو الفهم لرسالة  
المتحدث وإدراك ما يرمى إليه من مقاصد . و يختلف مستوى هذا الفهم من شخص إلى آخر  
وذلك تبعاً لمستوى الاستماع ، حيث يوجد أربعة مستويات للاستماع هى :-

- مستوى الإهتزاز أو الذذبذة .

- الاستماع .

- الفهم .

- الإدراك أو الفهم المميز .

وهذا يعنى أن الاتصال يعتمد لكى يكون ناجحاً على درجة ومستوى الاستماع .  
ويمكننا التعرف على مستوى الفهم عن طريق رجوع الصدى أو ما يسمى بالتغذية المرتدة .  
وهذه التغذية المرتدة أو رجوع الصدى ليس بالضرورة كلاماً منطوقاً ، بل قد تكون على  
شكل إشارة أو نحة من المستمع للمتحدث ، تدل على أن المعنى المقصود قد وصل بوضوح  
إلى فهم السامع . أو تدل على العكس ، مما يستدعى قيام المتحدث بإعادة الرسالة بطريقة  
أوضح .

فالإنصات والإصغاء أكثر من مجرد استقبال للصوت .. بخلاف السمع الذى يحدث بمجرد  
استقبال الأصوات الخارجة .. ولا يتطلب تفاعلاً ومشاركة نشطة .

ولا يختلف معنى الاستماع عن معنى كل من الإصغاء والانصات .. فهو أيضاً يتعلق  
بمدى انتباه الفرد إلى المعانى المتضمنة فيما يقوله المرسل .

وإذا كان الاستماع لا يختلف من حيث الدلالة عن كل من الانصات والإصغاء .. فهو  
يختلف عن السمع .. فالسمع وظيفة فيسيولوجية ويشمل استقبال الرسالة .. أما الاستماع

فهو وظيفة عقلية ، وتعنى فهم الرسالة.. فبعد أن تتم عملية السماع بواسطة آلة السمع.. وتنقل الرموز إلى المراكز العصبية فى المخ.. يجب أن تفسر الرسالة ويعطى لها معنى.. وتفسر الرسائل الأخرى المصاحبة ، والتي ترد من خلال العيون ، والاشارات والحركات الجسمية والرسائل الأخرى الواردة عن البيئة المحيطة.. والمهارة فى الاستماع أو الانصات تعتمد على كيفية ترجمة هذه الرسائل وفهمها .

وحيثما نتكلم عن الاستماع أو الانصات فنحن نتعامل مع العملية العقلية والتي تعنى فهم النشاط الشفهى وغير الشفهى.. وهذه العملية العقلية لا تتم من طرف واحد ، وإنما من قبل المتحدث أيضاً.. فكلاهما يجب أن يعمل سوياً وبطريقة صحيحة.. فكل منهما يجب أن يتعهد الطرف الآخر عقلياً ، بتحسين الرسالة والمشاركة فى تشكيلها والتعاون فى بناء الفكر والمعنى . وإذا افتقد هذا التعاون من قبل المستمع فلا يكون هناك تفاعل أو اتصال . فالمستمع هو الذى يجعل لرسالتنا معنى ، كما أنه فى الوقت نفسه يضيف إلى رسالتنا على ضوء خبراته وتجاربه.. فالمستمع الذى يستمع لحديث عن الاستثمار فى البورصة ولديه خبرات وتجارب فى التعامل معها.. ستقفز هذه الخبرات وتختلط بما فهمه واستوعبه من رسالتنا . أى أنه سينشأ علاقات بين ما سمعه وبين هذه الخبرات.. وفى الوقت نفسه سينشأ علاقات ما بين الرسالة الشفهية والرسائل الأخرى غير الشفهية التى يستقبلها فى الوقت نفسه من خلال لغة الإشارات والحركات الجسمية والعيون .

وعلى هذا فالسمع والسماع غير الاستماع.. الاستماع هو نفسه الانصات والاصغاء . وهذا التراوح فى المسميات للدلالة على عملية ذات طبيعة خاصة ، يرجع إلى غنى اللغة العربية بمفرداتها.. وميل الباحثين إلى استخدام مفردة دون أخرى . أما فى اللغة الإنجليزية فتستخدم كلمة Listening للدلالة على نفس المعنى الذى تضمنته المفردات الثلاثة.. الاصغاء - الاستماع - الانصات ، والتي هى نفسها تتضمن معنى الفهم والتفاعل مع المرسل ، أو حسن الاستماع كما أشرنا سابقاً .

وكلمة يستمع Listen فى اللغة الإنجليزية استخلصت أساساً من كلمتين  
المجوساكسونيتين هما Hylstan بمعنى السماع ، وكلمة Hlosnian ومعناها أن تنتظر  
مزجاً فى حيرة.. وهى نفس ما تتضمنه كلمة Listening .

ويذهب العلماء إلى أن الاستماع كمنشط سمعى وكعملية عرفت منذ عرف الإنسان  
طريقة لاستقبال المعلومات بطريقة شفوية .

وتوجد تعريفات عديدة للاستماع أهمها :-

أ - وفقاً للمنبهات الصوتية :-

- سيرت ١٩٦٢ :- الاستماع هو العملية النشطة التى تتضمن ربط المعنى بالصوت .
- ماركر ١٩٧١ :- العمليات الانتقائية للانتباه ولسمع وفهم وتذكر الرموز الشفهية .
- ويفر ١٩٧٢ :- العملية التى تحدث عندما يستقبل جهاز السمع لدى الإنسان  
المعلومات شفوية .
- هيرتس ١٩٧٩ :- العملية التى بها تستقبل أذن الإنسان المنبهات الصوتية من الآخرين  
وخلال سلسلة من الخطوات يفسر المخ هذه المنبهات ويتذكرها .
- كولبون ، وينرج ١٩٨١ :- النشاط الانتقائى للتمييز بين المدخلات الشفهية المتاحة  
خلال أى معطيات بيئية .

ب - تعريفات وفقاً للغة الحديث :-

- رانكين ١٩٢٦ :- الاستماع هو القدرة على فهم اللغة المستخدمة فى الحديث .
- جونسون ١٩٥١ :- الاستماع هو القدرة على الفهم والاستجابة بفاعلية للاتصال  
الشفهية .
- هاميلمان ١٩٥٨ :- هو عملية اعطاء الانتباه للكلمة المنطوقة.. ليس فقط مجرد سماع  
الرموز ولكن أيضاً فى الاستجابة مع الفهم .

- ليندستين ١٩٧١ :- العملية التى بها تحمل اللغة المنطوقة المعنى إلى العقل .
- فلويد ١٩٨٥ :- الاستماع هو السماع والانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة .

وهذه التعريفات تميز بطريقة أساسية بين السماع والاستماع . فالسماع يحدث كمنشأ فيزيقى ، كما أشرنا سابقاً ، بينما الاستماع عمليات عقلية.. فنحن نشاهد بعينونا ، ولكننا نقرأ بعقولنا.. ولهذا فنحن لسنا فى حاجة لتعلم كيفية الرؤية ، وإنما حاجتنا الملحة لتعلم كيفية القراءة.. وكذلك السماع.. نحن لسنا فى حاجة لتعلم كيفية السماع.. لأن الأذن تسمع بطريقة طبيعية.. وما تحتاجه هو تعلم الاستماع أو الإصغاء الجيد .

وبالإضافة إلى ذلك فقد تجاهلت التعريفات السابقة الإشارات غير اللفظية التى يحدثها المتكلم والإشارات البيئية الأخرى المصاحبة لعملية الاستماع وهو ما تلافاه مجموعة التعريفات التالية .

### ج - تعريفات للاستماع طبقاً للغة المنطوقة والإشارات المصاحبة :

والاستماع لدى كتاب آخرين لا يتضمن فقط الرموز اللفظية ولكن يتضمن بالإضافة إلى ذلك إشارات بيئية أخرى ..

- براون و كارليسون ١٩٥٥ :- عملية استيعاب لكل من الرموز المنطوقة والإشارات الشفهية والمرئية المتضمنة فى موقف الاتصال المواجهى بين المرسل والمستقبل .

- اندرسون وآخرون ١٩٧٤ :- عملية الإدراك الحسى للاستقبال الانتقائى والمنظم والمفسر للاتصال اللفظى وغير اللفظى (بما فيها الأصوات الآلية) بواسطة مستقبل أو مستقبلين ووفقاً لمجالات الإدراك الحسى للمشاركين فى هذه العملية .

- ميكورنى ، وراج ١٩٧٥ :- الانتباه لكل من النبهات اللفظية وغير اللفظية للحديث .

وهذه التعريفات تؤكد على أهمية الإشارات غير اللفظية فى تأكيد المعنى الفعلى للإشارات اللفظية.. وكتيجة لذلك فالاستماع غالباً ما يؤكد بكل من الإشارات اللفظية

وغير اللفظية . وهذا ما أكده "رولف وآخرون " ١٩٨٣" في تعريف الاستماع بأنه سماع وفهم واختيار وتنظيم واسترجاع الاشارات والاستجابة لها .

د - تعريف الاستماع وفقاً للفكرة ذاتها :-

- زيمرمان ١٩٧٩ :- عملية استقبال وتفسير وتحليل وحفظ المعلومات .
- مونتوجرى :- الاستماع هو الغوص فى أعماق الشخص الآخر ورؤية الأشخاص الآخرين من خلال تصوراتهم .
- جمعية الاتصال الخطابى الأمريكية ١٩٨٤ :- الاستماع هو عملية استقبال واستيعاب الأفكار والمعلومات من الرسائل الشفهية . أما الاستماع الفعال فيتضمن الفهم النقدى والواقعى للأفكار والمعلومات التى نحصل عليها عن طريق اللغة الشفهية .

## تطور الاهتمام بالاستماع

### في الحضارة الغربية :

تشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضى حوالي ٧٥٪ من ساعات يقظته في أنشطة اتصال شفاهية ، ٤٥٪ منها وربما أكثر في الاستماع.. ويتحدث الناس حوالي ٣٠٪ من الوقت ، ويقرأون ١٦٪ ويكتبون فقط في ٩٪ من وقتهم .

ورغم هذه الأهمية للاستماع ، فما زال تعلم هذه المهارة يواجه باهمال على نطاق واسع في البرامج المدرسية . في الوقت الذي حظى فيه تعليم الكتابة بالاهتمام الأكبر . ثم في مرتبة تالية ، تأتي القراءة . هذا على الرغم من أن الهدف الأساسي لجميع مدارسنا على السواء هو تعليم الكتابة والقراءة . ولهذا فقد أهملت كافة هذه المدارس تعليم مهارتي الاستماع والحديث . وانسحب هذا الاتجاه على علماء التربية والمهتمين بشئون التعليم ، فقد انصرفت جهودهم إلى تنمية مناهج بحث لطرق تعليم القراءة والكتابة . وحينما رتب هؤلاء العلماء مهارات الاتصال.. حظيت القراءة والكتابة بالمرتبتين الأولى والثانية.. أما الحديث والاستماع كمهارتين فقد احتلتا المرتبتين الثالثة والرابعة على الترتيب .

وعندما تحدث برلو عن مهارات الاتصال عند المصدر عكس نفس هذا الترتيب تقريبا- على الرغم من أن الكلام حظى ببعض الشرعية على يد أرسطو - ومع ذلك يرى "برلو" ضرورة توافر خمس مهارات أساسية للاتصال بالنسبة للمصدر على النحو التالي :-

- ١- مهارتان متصلتان بوضع الفكرة في كود وهما : الكتابة والتحدث .
- ٢- مهارتان متصلتان بفك الفكرة أو الكود وهما : القراءة والاستماع .
- ٣- المهارة الخامسة : وهي المقدرة على الوزن.. ووزن الأمور والتفكير .

ورغم اهتمام " برلو " بالتفكير كمهارة خامسة إلا أنه عكس نفس ترتيب التربوين لمهارات الاتصال فقد جعل للقراءة والكتابة المرتبة الأولى في كل من مهارتي وضع الفكر في كود وفك الكود.. وأورد الحديث والاستماع في المرتبة الثانية .

وفي غمرة التطور التي حققتها علوم الاتصال في الأربعين سنة الأخيرة.. والقفزات الهائلة التي حققتها تكنولوجيا الاتصال.. وبروز شفاهية جديدة تحافظ على وجودها واستمرارها في وظيفتها من خلال التلفون والراديو والتلفزيون والوسائل الإلكترونية الأخرى ، وبروز العلاقات العامة كتخصص علمي دقيق ، ومجال مهني متميز . ومع تقدم علم التفاوض ، وتزايد الاهتمام بتطبيقاته العملية في مجال المال والإدارة والسياسة.. نتيجة لهذا كله تزايدت مكانة مهارة الاستماع أو الإنصات ، وبخاصة في السنوات العشر الأخيرة، وتدافع عدد غير قليل من المؤسسات التعليمية والباحثين للاهتمام بالأساليب التعليمية للإنصات . وبذل الباحثون جهوداً كبيرة كبيرة للبحث بتعمق في هذا المجال.. وارتفع بشكل واضح عدد الكتب والدراسات والمقالات الخاصة بهذا الموضوع.. وعلى المستوى الشعبي ، بدأ إدراك الناس يتزايد بأهمية مهارات الإنصات والحديث ، وبالمهارات الاتصالية الأخرى.. وبدأ الناس يسألون ماذا يفعلون لتنمية مهارتهم الاتصالية .

وكان ذلك بدافع الرغبة للتخفيف من عوائق الاتصال التي تحدث كنتيجة لنقص هذه المهارة .

فقد اكتشف "وولفن" و "ويكلي" في دراسة لهما سنة ١٩٨٢ أن الاهتمام الضعيف للبرامج المدرسية بتنمية مهارة الاستماع لدى الشباب أدى إلى عجز هؤلاء عن الاتصال الفعال عندما التحقوا بعد ذلك للعمل في كثير من المنشآت.. ولهذا فإن كثير من هذه المنشآت ، بدأت تدرك أهمية تنظيم دورات تدريبية لتنمية مهارة الاستماع لدى موظفيها وذلك للتخفيف من عوائق الاتصال التي تحدث نتيجة لنقص هذه المهارة..

وفي دراسة استقصائية لنفس المؤلفين على خمسمائة مؤسسة كبرى بالولايات المتحدة سنة ١٩٩١ وجدوا أن ٥٩٪ من ٢٤٨ شركة استجابت للاستقصاء تجرى دورات تدريبية لتدريب موظفيها على مهارة الاستماع .

وهذه المهارة كما يقول "نيلسون وجونز" - ١٩٨٨ - أحد مقومات النجاح الرئيسية ليس فقط للتعامل مع العملاء والمهنيين ولكن أيضاً لكل الذين يعملون في وظائف استشارية .

وفي دراسة لـ "أرمسترونج" سنة ١٩٩١ - أكد أن الاستماع مهارة طيبة أساسية.. كما أكد ذلك أيضاً "هارجى" وآخرون في دراسة عن الاتصال بين المرضى . ووجدوا أن هناك فوائد للصحة الشخصية عندما تتحسن عملية الاستماع ، سواء عندما نتحدث عن أمراضنا ، أو عندما نستمع للأطباء .

وإذا كانت الإجابة على هذا السؤال دفعت العلماء لدراسة هذه المهارة والبحث في أسسها النظرية.. فقد دفعهم أيضاً للاهتمام بالبحوث التطبيقية في هذا المجال لمحاولة تصميم المقاييس أو الاختبارات التي تقيس هذه الكفاءة . ومن هذه الاختبارات :

• الاختبار الشامل للسمع لـ " بروت وكارلسن " .

• اختبار " دو " .

• اختبار الأداء السمعى لـ "سبرى" .

• اختبار "جوسرّد دام" لقياس الكفاءة السمعية .

ويتلخص النقد الموجه لاستخدام هذه الاختبارات في تكلفتها العالية.. ونوعية البيانات المعيارية ، وصعوبة إيجاد وتدريب المتخصصين في التقييم.. والتداخل بين هذه الاختبارات والاختبارات التي تقيس الجوانب النفسية الأخرى كالتفكير والذاكرة والاستدلال ، فضلاً عن الجوانب العديدة التي تتضمنها هذه الاختبارات ، والتي جعلت قياس العلاقات الارتباطية بين نتائج الاختبار أكثر صعوبة ومشكوك في نتائجها .

أما بالنسبة لدراسة مهارة الاستماع والمهارات الاتصالية الأخرى في المجتمع العربى فما زالت بعيدة عن اهتمامات أغلب الباحثين العرب.. ولم تخصص ولا دراسة واحدة باللغة العربية لدراسة هذه المهارة وتحديد أسسها النظرية كذلك ليست هناك أية تطبيقات لقياس

مهارات الاستماع للاداريين والإعلاميين والتربويين والسياسيين والدعاة وغيرهم ممن تشكل لهم هذه المهارة عنصراً أساسياً لنجاح عملية الاتصال .

## التراث العربي ومهارة الاستماع :-

بخلاف الحضارة الغربية اعتمدت الحضارة العربية على السماع .. فمهارة الاستماع من المهارات الهامة في العملية اللغوية.. وفي نقل التراث من الماضي إلى الحاضر . فقبل اختراع المطبعة ، كان العلماء يعتمدون على سماع الروايات المنطوقة في نقل هذا التراث . وكانت الكتابة تأتي بعد عملية سماع المادة الثقافية . بمعنى نقل هذه المادة ثم كتابتها . وهذا ما يؤكد على أهمية الاستماع.. فالذي يسمع الحديث جيداً يستطيع التعبير عنه ونقله بدقة أكثر من الذي لا يجيد هذه المهارة .

ولذلك كان العرب يرسلون أبناءهم إلى البادية لسماع اللغة من معينها.. ولقد اكتسب الرسول صلى الله عليه وسلم فصيح اللغة في مضارب البدو . وعند قبيلة بني سعد . حيث رضع بين أبنائها . وغادرها وعمره أربع سنوات .

ولقد نقل العرب تراثهم الضخم عن طريق الرواية والنقل . وهى فى الأصل طريقة سماعية ، إذ أن نقل الرواية شفاهة كانت تعتمد على سماعها .

ولا غرو إذ ركز القرآن الكريم على ضرورة تنمية حاسة السمع وفضلها على باقى الحواس الأخرى بما فيها حاسة البصر ، باعتبارها من أقوى الحواس التى تساعد على إدراك المواقف المحيطة ، وباعتبارها رمز الهداية وأداة الإيمان . وفى كل الآيات التى تعرضت لهذه الحاسة نجد السمع مقدماً دائماً على البصر قال تعالى

١- ﴿ إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مستولاً ﴾ "الاسراء: ٣٦" .

٢- ﴿ ولو شاء الله لذهب بسمعهم وأبصارهم ﴾ "البقرة: ٢٠" .

٣- ﴿ قل من يرزقكم من السماء والأرض أم من يملك السمع والأبصار ﴾ "يونس: ٣١" .

٤- ﴿ ما كانوا يستطيعون السمع وما كانوا يبصرون ﴾ "هود: ٢٠" .

٥- ﴿ وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة ﴾ "السجدة: ٩" .

٦- ﴿ والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون ﴾ "النحل: ٧٨" .

ومن هذه الآيات وغيرها ندرك ما لهذه الحاسة من أهمية . فهي أدق الحواس وأرقها.. كما أنها عامل مهم في عملية الاتصال .

أما التراث فقد تضمن شواهد عديدة تدل على العناية بهذه المهارة من ذلك :-

- النظر للمستمع مع الإصغاء :- قال بن عباس رضوان الله عليهما - جليسى على ثلاث :-

أ- أرمى بطرفي إذا أقبل وأوسع له إذا جلس.. وأصغى إليه إذا حدث" وهي علامات تدل على رغبة الاستماع عند طرفي عملية الاتصال .

- مقام الصوت :- أى تغيير مقام الصوت . روى عن الحجاج أنه كان إذا صعد المنبر تكلم رويداً رويداً.. فلا يكاد يسمع ثم يزيد فى الكلام حتى يخرج يده من مطرفه ويزجر الزجره فيفزع بها من السجن .

- استخدام الإستعانة :- وهى عبارات للفت انتباه المستمع أو للتأكد من فاعلية الاتصال ، وإشار إليها ابو العباس المبرد.. وتعنى أن يدخل فى الكلام ما لا حاجة بالمستمع إليه ليتذكر ما بعده ، مثل قولهم.. أأست مستمعا؟ أأسمعى؟..

- الصمت :- أثناء الحديث.. ويقول الميدانى فى " مجمع الأمثال " ربما كان السكوت جواباً.

- النظر بالعين للتعبير عن المشاعر :-

قال الشاعر :-

العين تبنى فى نفس صاحبها من العداوة أو ودأ إذا كانا

ويقول المثل السائر : رب عين أتم من لسان .

- غمزة الحاجب للتحية :-

يقول ذو الرمة :-

ولم يستطع إلف لإلف تحية      من الناس إلا أن يسلم حاجبه .

- تعبيرات الوجه :-

يقول زهير :

متى تك فى صديق أو عدو      تحريك الوجوه عن القلوب .

- ضرب اليد على الصدر للتثبت والصرير :-

كقول العباس بن الأحنف :

إذا القلب أو ما أن يطير صباية      ضربت له صدرى وألزمته كفى .

- مسح اليد باليد : علامة على الانتهاء من الشئ أو إهماله :-

يقول الشاعر :-

من هاب فيك عدواً أو أخاً ثقة      فامسح يديك وكن منه على الياس .

ولم يكنف القرآن الكريم بإيزار أهمية حاسة السمع فى عملية الاتصال السمعى .. وإنما ركز أيضاً على أهمية الإشارات والحركات المصاحبة للتعبير اللغوى الذى ينقله الاتصال السمعى .

١- فبالنسبة لحركة اللسان التى تتخذ علامة على التظاهر بالإختراط فى اللفظ بالشئ، فى الوقت الذى يكون فيه منها التحريف والميل..

قال تعالى.. ﴿ وإن منهم لفريقاً يلوون ألسنتهم بالكتاب لتحسبوه من الكتاب وما هو من الكتاب ، ويقولون هو من عند الله ﴾ آل عمران ٧٨ - وذلك كناية عن الكذب وتخص الحديث كما يقول الراغب الاصفهاني..

## ٢- حركة الخدان :-

قال تعالى ﴿ولا تصعر خدك للناس ولا تمشى فى الأرض مرحاً﴾ "لقمان:١٨" - أى ولا تقلب وجهك . لا تعرض بوجهك فى ناحية من الكبر . قال السيوطى لا تصعر خدك أى لا تتكبر فتحقر عباد الله وتعرض عنهم بوجهك إذا كلموك .

٣- حركة العنق :- قال تعالى ﴿إذ تصعدون ولا تلوون على أحد﴾ أى لا يلتفت بعضكم إلى بعض هرباً.

٤- حركة الرأس :- ﴿وإذا قيل لهم تعالوا يستغفر لكم رسول الله لووا رؤسهم﴾ أما لوها.. للتعبير عن الصد والاستكبار .

وبالإضافة إلى الإشارات والحركات المصاحبة للحديث فهناك الهيئات والأوضاع الجسمية التى يكون عليها الجسم مع تغيير موضوع الكلام.. ويتخذها للدلالة على معان معينة كالتواضع.. ﴿واخفض لهما جناح الذل من الرحمة﴾ الاسراء ٢٤ - والمذلة والقهر ﴿حتى يعطوا الحرية عن يد وهم صاغرون﴾ التوبة ٢٩ - والخشوع - ﴿إن الذين أتوا العلم من قبلهم إذا يتلى عليهم يخرون للأذقان سجداً﴾ الاسراء ١٠٧ - وقوله تعالى : ﴿يخرون للأذقان يكون ويزيدهم خشوعاً﴾ الاسراء ١٠٩ .

وبالنسبة لمحددات اللغة غير اللفظية فى التراث العربى.. فقد حظيت بعناية العلماء والشعراء العرب كما يقول الدكتور محمد العبد فى كتابه " العبارة والإشارة " - دراسة فى نظرية الاتصال - ومن أهم ما أشارو إليه فى هذا المجال..

أهمية رؤية وجه السامع :- فقد روى ابن جنى عن أحد المشايخ فى كتابه الخصائص قوله "انا لا أحسن أن أكلم إنساناً فى الظلمة :- إشارة إلى أهمية رؤية المتكلم لوجه سامعه

حتى يرى فاعلية إشارات الآخر وحركاته وتعبيراته في توجيه مجرى الخطاب وسياسة الموقف الاتصالي على نحو أو آخر .

يتضح لنا مما سبق مدى اهتمام التراث العربي بمهارة الاستماع ، ومدى ما أولوه من عناية خاصة للمحددات الأساسية غير اللغوية للموقف الاتصالي اللغوى . ودورها فى الكشف عن مقاصد المتكلمين.. فالبيان عندهم أوسع من أن تتخذ له وسيلة واحدة ولا يكفى له الدليل اللفظى وحده.. فإلى جانب الدليل اللفظى يمكن أن يتسع البيان للدلائل أخرى تؤدى وظيفة التبليغ وتوضيح المعانى.. كما أشار إلى ذلك الجاحظ فى كتابه " البيان والتبيين " مشيراً إلى لغة الإشارة كأحد هذه الدلائل باعتبارها رأس العلاقات غير اللفظية .

والإشارة عنده اصطلاح يتسع لجميع أشكال السلوكيات الحركية كصعيرات العين والوجه والحركات الجسمية والأوضاع البدنية الدالة والإشارة باليد والرأس وبالعين وبالحاجب والنكب وبالثوب وبالسيف .

والجاحظ بهذا كما انتهى إلى ذلك الدكتور محمد العبد يعد أول من فطن من علمائنا القدماء لأهمية قناة الاتصال غير اللفظية كوسيط للتفاهم بين الناس . بل إنه يعد واضع البذرة الأولى لنظرية السلوك الاتصالي الحركى فى التراث العربى بخاصة ، والتراث الإنسانى بوجه عام . وكلام الجاحظ فى هذا المجال والذى ضمنه كتابه " البيان والتبيين " كما يقول الدكتور العبد قد دار حول ستة اعتبارات جوهرية تصلح أن تصنع نظرية للاتصال بتوعيه لا سيما هذه الالتفاتات الفذة إلى السلوكيات الحركية .

يقول الجاحظ فى كتابه " البيان والتبيين " ح ١ : وجميع أصناف الدلالات على المعانى من لفظ وغير لفظ خمسة أشياء لا تنقص ولا تزيد . أوها اللفظ ، ثم الإشارة ، ثم العقد ، ثم الخط ، ثم الحال . ويقول عن الإشارة : وأما الإشارة فباليد وبالرأس وبالعين وبالحاجب والنكب إذا تباعد الشخصان وبالثوب وبالسيف .. ويقول.. إن الإشارة واللفظ شريكان . ونعم العون هى له ونعم الترجمان هى عنه . وما أكثر ما تنوب عن اللفظ ، وما تغنى عن الخط ..

## عناصر عملية الاستماع

تحدث عملية الاستماع عندما يوجد متحدث يضع فكرة في كود ، ومستمع يفك الكود ، ويحاول تفهم ما يقال ، ويحدد الاستجابة التي على ضوئها سيستمّر الشخص الآخر في الحديث ، أو سيتحول ليأخذ دوره في الاستماع.. وفي خلال هذه العملية تتداخل الكثير من العوامل البيئية المنشطة ، أو المحبّطة لعملية الاستماع.. كما تتداخل كثير من العوامل الإدراكية لتحديد طبيعة عملية الاستماع ذاتها ، وما إذا كانت انصاتاً ، أو مجرد سماع فقط للمؤثرات الصوتية حولنا .

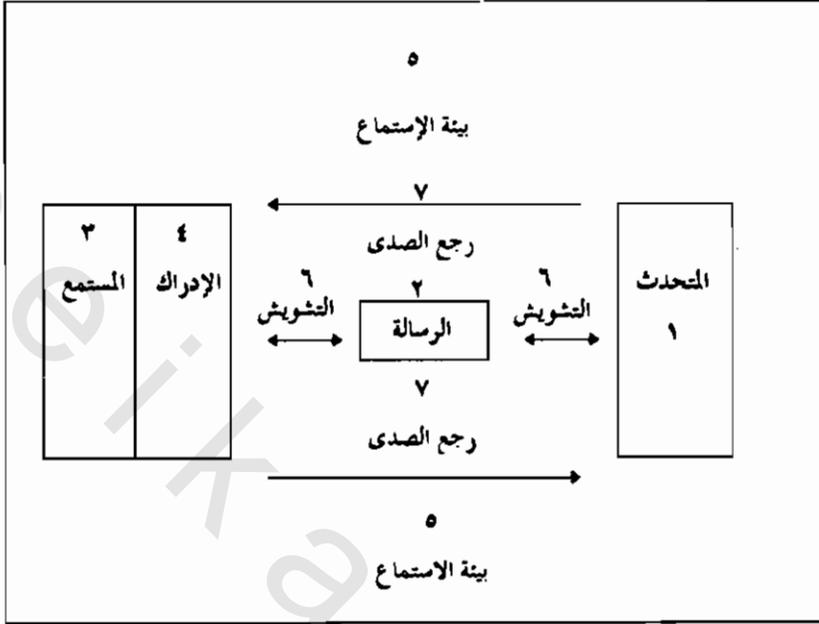
وتحليل عملية الاستماع إلى عناصرها الأساسية بدأت عام ١٩٧٧ بالتصور البسيط الذي قدمه "باكهام" و "مورجان" : وجدا أن الاستماع كعملية بسيطة يتبادل فيها كل من المرسل والمستقبل الاستماع والاستجابة كعنصرين أساسيين لهذه العملية . ثم توالت جهود العلماء في هذا المجال..

وعلى ضوء هذه التصورات يمكننا أن نحلل عملية الاتصال السماعي إلى مجموعة

العناصر التالية:-

- المتحدث .
- الرسالة .
- المستمع .
- الإدراك .
- بيئة الاستماع .
- التشويش .
- رجوع الصدى .

وذلك كما يتضح من الشكل التالي :



### عناصر عملية الاستماع

أولاً : المتحدث :-

هو الشخص الذي يضع فكره في كود.. وبعد أحد العناصر الرئيسية في عملية الاستماع.. وتتوقف فاعلية الاستماع على مجموعة من العوامل المتصلة بالمتحدث وأهمها ما يأتي:-

## • سرعة المتحدث :-

المعدل الطبيعي للحديث كما انتهت إلى ذلك البحوث يتراوح من ١٢٥ إلى ١٧٥ كلمة ، بينما المعدل التفكير يتراوح ما بين ٤٠٠ إلى ٨٠٠ كلمة فى الدقيقة . والفرق بين معدل الحديث ومعدل التفكير ، يعطى الفرصة للمستمع للاستيعاب والتنظيم ما يحصل عليه من معلومات وتقييمها ، وتصور ما لم يقله المتحدث ولتحديد الاستجابة .

ويمكن تحسين عملية الاستماع عن طريق الاستفادة من هذا الفارق فى إجراء هذه العمليات العقلية .

ولهذا فمن الضرورى للمتحدث إجراء الحديث بالمعدل المعتاد.. أما إذا زاد معدله إلى ٣٠٠ كلمة فأكثر ، فإن الاستماع سيصبح أكثر صعوبة . وكذلك إذا قل المعدل كثيراً عن المعدل الطبيعى . فإن الاستماع يصبح من الصعوبة بمكان.. كما ينبغى مراعاة طبيعة المحادثة.. ودرجة صعوبة ما تتضمنه من أفكار.. فالأحاديث العلمية فى المحاضرات والندوات تحتاج إلى معدل أقل من سرعة أحاديث الدروشة والسمر ، لضمان توفير فترة زمنية أطول للاستيعاب .

## • لهجة المتحدث :-

لهجة المتحدث الواضحة والمفهومة للمستمع تؤثر على مدى فاعلية عملية الاستماع.. ولذلك إذا كان المتحدث يتحدث باللهجة المحلية ، فعليه التأكد أولاً من أنها مفهومة للمستمع ، حتى لا يفقد انتباه المتحدث.. كما أن عليه ، ألا يتحدث بطريقة رتيبة ، وأن يتجنب التمتمة والغمغمة .

## • درجة الانفعال :-

التحدث الجياش المشاعر والمقتنع بما يقول أكثر قدرة على جذب المستمع وعلى جعله يستمع بعناية وبدقة للرسائل اللفظية.. ويقوى التفاعل بينهما فى ظل هذه الظروف.. ويلاحظ أن زيادة درجة الانفعال لدى المستمع وان كانت ستجعله يعطى اهتماماً أكثر

للمرسالة العاطفية للمتحدث إلا أنه نتيجة للانفعال الزائد فقد لا يستوعب المعلومات المهمة.. ولذلك فلا بد من الانتظار لفترة لتهدأ العاطفة.. وعندما تبدأ المشاعر العاطفية في التناقص تبدأ المناقشات المنطقية . وتستمر عملية الاستماع .

#### • المكانة :-

تؤثر مكانة المتحدث على درجة فهم واستيعاب الحديث.. فالمتحدث صاحب السلطة أو النفوذ أو الخبرة يتزايد اهتمام المستمعين بما يقوله.. وكذلك أيضاً إذا كانت للمتحدث جاذبية أو مصداقية لدى المستمع ، فإن المستمع يستمع لما يقوله ويتأثر به .

#### ثانياً :- الرسالة :-

هي محصلة وضع فكر المتحدث في رمز.. وتمثل النتائج المادية والعقلية للمصدر.. وفي حالة الاتصال الشفاهي يعتبر الحديث أو الكلمات المنطوقة هي الرسالة.. والمعاني التي ينقلها المتحدث يمثل الكلام المنطوق جزءاً منها.. أما باقي المعاني فتكمن خارج الكلمات المنطوقة.. في طريقة نطق الكلام والحركات التي يقوم بها الفرد ، وغير ذلك من مكونات اللغة غير اللفظية . وهذه تعطي مدلولات أو معان تتفق أو تختلف أو حتى تتناقض مع ما يقوله المتحدث من كلمات . ولكنها مع الكلمات المنطوقة تساهم في تكوين المعنى الذي يخرج به الفرد منها . وتؤثر طبيعة الرسالة على عملية الاستماع من زوايا عديدة :-

#### أ- زاوية الألفاظ والصياغات والمعاني :-

• فإذا كانت الرسالة غير واضحة أو تفتقد للترابط المنطقي في بنائها فإنه سيكون من الصعب الاستماع والفهم .

• إذا كان المتحدث نفسه غير مهتم بالموضوع أو غير مقتنع أو ليس لديه ما يضيفه للمستمع.. فحينئذ لن تكون الرسالة واضحة وفي هذه الحالة فمن الضروري للمستمع أن يقاطع المتحدث بأسئلة استيضاحية لفهم ما يقول .

- إذا كانت للرسالة أهمية خاصة لدى المستمع أو معنى خاصاً.. فإن الفهم والاستيعاب سيكون على أعلى مستوى .
- عندما تحمل الرسالة قيماً متشابهة ، واتجاهات أو وجهات نظر تتفق مع المستمع فإن الاستماع سيكون سهلاً.. فمعظم الناس يميلون للمعلومات التي تؤكد وجهات نظرهم.
- عندما يحمل الكلام أفكاراً ومعتقدات معارضة لقيم الاستماع وذلك لرغبة المستمع في تقييم الرسالة غير المتوقعة والتعرف بنفسه على وجهات النظر المعارضة .
- تتأثر المقدرة على الاستماع بمدى صعوبة المعلومات التي تتضمنها رسالة المبحوث.. ولهذا يلاحظ بالنسبة للمعلومات المعقدة ضرورة تخفيض معدل سرعة النطق لتعطي المستمع الفرصة لاستيعاب هذه المعلومات بطريقة متكاملة .

#### ب- زاوية الصوت :-

سبق وأن تحدثنا عن الصوت وأهميته لعملية الاستماع.. وطبيعة الجهاز الإنساني الناطق.. لكن المهم هنا تسجيل أهميته لعملية الاستماع.. فاستخدام المتحدث لصوت خفيض يجعل عملية الاستماع صعبة .

فإذا لم يستطع المستمعون سماع ما يقوله المتحدث.. فإنهم يصبحون غير منتبهين وقد يغمضون أعينهم ويسترخون ، أو يشغلون أنفسهم بأشياء أخرى ، أو يدخلون في مناقشات مع من يجاورونهم ، وتبدأ بالتالي سلسلة من ردود الأفعال . وبسرعة ، تنتشر أحاديث الهمس المعتادة بينهم .

ولا يكفي أن يكون صوتك جهورياً . وإنما تأكد من أن كل شخص من المستمعين يسمع ما تقول.. وتأكد بنفسك من درجة الاستماع بالنسبة لمن هم في آخر القاعة ، وإلا فيجب أن تتخذ الترتيبات اللازمة لتزويد القاعة بمكبر صوت . ولا مانع من سؤال الجمهور عند بداية الحديث عما إذا كانوا يسمعونك أم لا.

ولا نغنى بجهارة الصوت أن يصبح صوتك على وتيرة واحدة عالياً طوال الوقت.. وإلا تسبب في نوم المستمعين لأن صوتك سيصبح مثل صوت النوم المغناطيسي . لكن التنويع

فى نبرة الصوت ارتفاعاً وانخفاضاً وفقاً درجة الحمس والانفعال ، يضى جمالاً على الحديث .. وقد تخفض الصوت إلى درجة همس للتأثير على الجمهور وجذب انتباهه .  
وأيضاً تستخدم نبرة الصوت للتأكيد على المعنى أو للتعبير عن المشاعر الهادئة أو عن المشاعر السارة .. أو غير ذلك من المعانى التى يتحدث عنها الشخص .

### ج- العناصر غير اللفظية فى الاستماع :-

ويقصد بها حركة الجسم وتعبيرات الوجه والبيئة المحيطة بالمتحدث والمستمع وأهم هذه العناصر :-

#### ( أ ) التعبير بالوجه :-

وإيماءات التعبير بالوجه عديده .. فالتناس تكثر من استخدام العيون والحواجب والقم واللسان والذقن والابتسامات . بالإضافة إلى الإيماءات بالأفروع والأيدى والأرجل والسيقان .. وقد أسفرت البحوث عن أكثر من مائة إيماءة مميزة للوجه واليد والجسم .

وعلى الرغم من ذلك ، فإن كثير من المتحدثين يهملون هذه الأنواع من الإيماءات ، ويركزون ويستخدمون فقط أحياهم الصوتية ، وبطريقة آلية أثناء الحديث ، مما يقلل من فرصهم فى الاستماع الفعال من قبل المستمعين .

ويتضح لنا مقدار ما يحسره هؤلاء إن ركزنا على أحد التعبيرات الخاصة بالوجه فقط . وهى العين .. فالعين بعد الصوت ، تعتبر أهم أدوات التعبير للمتحدث المؤثر . فعندما يتحدث أو تستمع إلى حديث .. فأنت عادة طوال الوقت تنظر إلى وجه الشخص الآخر وتركز على العيون .. وهذا الاتصال عن طريق العيون يجعل أثر الاتصال يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى أعظم .. فالعيون تنقل رسالة إلى المتحدث "أنا قد فهمناك" أو أنك قد ائتمتت .. وأحياناً العكس .. فتعمل عندئذ على مزيد من الشرح والتوضيح . وعندما يتحدث إلى جمهور كبير فإنك تستطيع من خلال العيون أن تحدث كل شخص من الجمهور بمفرده ويسمع المستمع كما لو كنت تحدثه شخصياً .. ولذلك فمن الخطأ أن يميلق المتحدث أعلى الصفوف الأولى ويظل هكذا طوال الحديث .. وإنما عليه فى بداية الحديث ، وأثناء لحظات

الصمت الأولى ، أن ينقل عينيه بين المستمعين ، وأن يجعلها تتلافى مع عيني كل شخص يجلس في القاعة.. فضلاً عما يوفره الاتصال بالعيون من دفء ومودة للحوار.. ومن إمكانية التأثير على المستمعين وجعلهم يوافقونك على آرائك ويقتنعون بها.. فإنها توفر الفرصة للتحكم والسيطرة في الموقف الاتصالي من خلال النظر.. بل كثيراً ما تعكس العيون المشاعر النفسية للمتحدث : الإعجاب ، الغضب ، التهديد ، الارتياح ، الاقتناع ، الموافقة

### (ب) حركة الجسد والأيدى :-

يمكن للمتحدث باستخدام جزع الجسم وحركته للأمام وللخلف وإلى الجانبين ، أيضاً حركة الأيدى والأصابع أن يعزز معنى الرسالة والموضوع الذي يتحدث عنه . وازدياد الحركات عن المعقول أو المناسب قد يشوه ويشوش المعاني ، وقد تستخدم كدلالة على عدم ثقة المتحدث في نفسه . أما بالنسبة للمستمع ، فالحركة الهادئة لجزع الجسم ، وإسناد الجسم على ظهر الكرسي ، وعدم التمتع والتشاؤم وحركات السأم ، فهي حركات هامة لتشجيع أو تثبيط همة المتحدث في الاستمرار في الحديث .

وعلى الرغم من أن اليدين والذراعين تنتجان غالبية الإيماءات فإن الجسد كله يشغل في إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال.. وقد تم وضع علم يسمى " علم الإحساس بالحركة في العضلات والاورتار العضلية " في أوائل عام ١٩٥٠ وضعه د. "براى بيردويستل" . بالإضافة إلى ذلك كتبت العديد من الكتب عن الإيماءات ، منها على سبيل المثال كتاب "كيف تقرأ شخصياً كما تقرأ كتاباً" تأليف " نير نبرج وكالبرو" - نيويورك مؤسسة هولون المتحدة للكتب - عام ١٩٧١ . وأشار فيه إلى أنه يوجد لدى الجيش الأمريكى حشد من الإيماءات تسمى "إشارات الأيدى" تشير إلى معانٍ متنوعة يلجأ إليها المسئولون بالجيش عندما يكون الهدوء مطلوباً . أو عندما يمنع ضجيج المعركة سماع الأوامر العادية أو في حالة ما إذا سمحت المسافات البعيدة بإجراء الاتصالات البصرية .

ثالثاً :- المستمع :-

وهو الطرف الأساسى فى عملية الاستماع . وهو الذى يستقبل المؤثرات الصوتية ويضفى عليها معنى معيناً بعد تمييزها وإدراكها.. وبه يتحقق هدف المتحدث من عملية الإرسال.. بل وتتوقف عليه أساساً عملية الإرسال ذاتها.. من خلال الإصغاء والاهتمام بالمتحدث أو الإنصراف عنه بالكلية .

ولنجاح عملية الإرسال ينبغى أن تتوافر للمستمع طبقاً لما ذهبنا إليه جمعية الاتصال الخطابى الأمريكية فى اجتماعها السنوى لعام ١٩٨٤ مجموعة من المقومات والقدرات الأساسية هى :-

١. القدرة على فهم اللغة الشفهية للحديث وتمييز الأفكار الرئيسية .
  ٢. القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية .
  ٣. تمييز العلاقات الواضحة بين الأفكار .
  ٤. القدرة على استدعاء أو استرجاع الأفكار والتفاصيل الرئيسية .
- وإضافة إلى هذه القدرات حددت الجمعية مجموعة من المهارات الأساسية التى ينبغى أن تتوافر للمستمع والتى يتحدد على ضوئها مدى نجاح عملية الاستماع ذاتها وهى :-
١. الانتباه وسعة الأفق .
  ٢. إدراك هدف المتحدث .
  ٣. التمييز بين جمل الحقيقة والرأى .
  ٤. التمييز بين الراهين المنطقية والعاطفية .
  ٥. ملاحظة مدى الحياد أو الانحياز للمتحدث .
  ٦. تمييز اتجاه المتحدث .
  ٧. تمييز التناقضات بين الرسائل الشفهية وغير الشفهية للمتحدث .

٨. استخدام الأسلوب الأمثل للاستماع .

وبالإضافة إلى ماسبق :-

تتأثر عملية الاستماع بكثير من الجوانب الخاصة بشخصية المستمع وعمدى قدرته على الاستماع بفاعلية وهذه العوامل هى :-

• المقدرة اللغوية :-

تشير البحوث إلى وجود علاقة ارتباطية بين القدرة على الاستماع بفاعلية والمقدرة اللغوية.. وتحدد المقدرة اللغوية بمقدار حصيلة المستمع من الكلمات . فكلما كانت الحصيلة اللغوية أكبر كلما سهلت عملية الاستماع.. وزادت مقدرة المستمع على فهم ما يسمعه واستيعابه بمعدل أكبر مما لو كانت الحصيلة اللغوية أقل .

• الدافع للاستماع :-

فتوافر الدوافع للاستماع لدى المستمع يجعله يستمع بفاعلية من ناحية.. ويتذكر بصورة أفضل المعلومات المقدمة من ناحية أخرى.. وقد يتواجد الدافع لدى المستمع لرغبته فى الحصول على المعلومات المقدمة لاشباع غريزة حب الاستطلاع أو لتنمية مهاراته للترقى فى العمل.. أو بسبب الخوف . كخوف التلميذ من أستاذه .

• المقدرة التنظيمية :-

وتعنى قدرة المستمع على التعرف على الأفكار الرئيسية فى الحديث وتنظيم المعلومات التى يحصل عليها فى فئات تصويرية متوافقة .

• استخدام التقنيات الخاصة بالتركيز :-

كأن يتخيل المستمع نفسه فى مكان المتحدث محاولاً أن يرى العالم بعينه ليتمكن من فهم واستيعاب ما يقوله.. أو استخدام أسلوب المحاوره مع المتحدث لتثبيت الأفكار.. أو استخدام أسلوب الأسئلة الذاتية كأن يسأل نفسه أسئلة حول مجرى الحديث . مثل ما

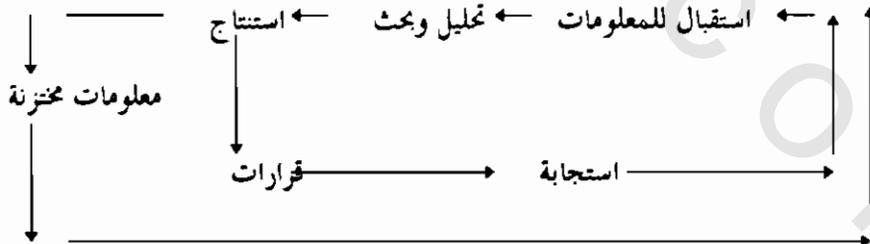
الفكرة الرئيسية لهذا الحديث ؟.. ماذا يقصد المتحدث ؟.. أو استخدام عبارات الموافقة والتأكيد لتشجيع المتحدث على الإستمرار.. وأحياناً فى هذا المجال تستخدم الغمغمات الدالة على الموافقة ، أو حركة الرأس ، أو يسأل أسئلة استيضاحية ، مثل أفهم جيداً ما تقول ، ولكن ماذا تقصد بكذا ؟.. أو يراجع المتحدث ويطلب منه تكرار ما يقول ، أو تكرار نقطة محددة فى سياق الحديث.

- النوع :- تشير دراسات عديدة إلى أن النساء أكثر قدرة على إدراك وتفسير الرسائل غير اللفظية - يوريسوف وميريل ١٩٩١ - وأن الرجال أكثر قدرة على فهم الرسائل الشفهية من الرجال.. أى أن الجنس عامل مهم فى التأثير على مدى فاعلية الاتصال .
- الظروف الصحية والنفسية للمستمع :-

فالمستمع الذى يعانى من مشاكل صحية فى الأذن ، يكون أقل قدرة على الاستماع.. وكذلك المستمع المتوتر أو المريض نفسياً أو القلق.. ولذلك لابد من التعرف على الناحية الصحية والمزاجية لضمان فاعلية الاستماع .

#### رابعاً :- الإدراك :-

يعد الإدراك أحد مكونات عملية التعامل مع المعلومات .فحين يستقبل النظام السلوكى المعلومات عن المثيرات المختلفة ، يتم نقلها إلى منطقة متخصصة فى العقل لمعالجتها بالتحليل والبحث حتى يستخرج النظام منها الدلالات والمعانى التى يعتمد عليها فى اختيار أنواع الاستجابات التى تصدر عنه . وبالتالى فإن تدفق المعلومات داخل النظام السلوكى يتم وفقاً للتابع الآتى :



وعلى ذلك فإن مجرد استقبال النظام للمعلومات لا يكفي لإنتاج استجابات معينة ، بل لابد أن تخضع تلك المعلومات للتحليل من جانب أجزاء متخصصة في المخ تستطيع التوصل إلى المعانى الحقيقية التى تعكسها هذه المعلومات .

ويختص الجزء الأوسط من النظام السلوكى (الدماغ الإنسانى) بتلك العمليات الذهنية المختلفة .

وتتركز العمليات السلوكية المختصة بمعالجة المعلومات وتحليلها فى الآتى :

Perception	- عملية الإدراك
Thinking	- عملية التفكير
Learning	- عملية التعلم
Attitude Formation	- عملية تكوين الاتجاهات
Motivation	- عملية الدافعية
Decision Making	- عملية إتخاذ القرارات

وسنركز هنا فقط على عملية الإدراك . وهى عملية تفسير المعلومات الواردة للنظام السلوكى وتكوين المفاهيم والتصورات عن العالم المحيط . وتنطوى عملية الإدراك على عمليات فرعية ، يمتد بعضها ليشمل عملية استقبال المثيرات التى تحدثنا عنها . ثم تختص عمليات فرعية أخرى بتنظيم تلك المثيرات وتفسيرها ، أى إعطائها معان ومدلولات خاصة ، ثم تصل عملية الإدراك إلى ذروتها بتكوين مفاهيم شاملة وعامة عن البيئة المحيطة بالنظام السلوكى والتغيرات التى تطرأ عليها وهذا ما نطلق عليه لفظ "المدركات" .

والإدراك عملية شخصية يصعب إخضاعها للمقاييس الموضوعية . حيث تتداخل فى التأثير عليها عمليات نفسية أخرى كالدافعية والتعلم . كما تتأثر بالظروف الموضوعية التى تحيط بالنظام السلوكى ، وبما تراكم فيه من معلومات وخبرات سابقة .

كذلك فالادراك عملية مستمرة ومزائمة تخفى وراءها تاريخ النظام السلوكى كله الذى يتبلور فى صورة "تنظيم فكري" يسهم فى تحديد المعانى التى يستخرجها النظام من المعلومات الواردة إليه .

ومما يزيد فى أهمية الادراك ارتباطه بكل مظاهر النشاط الذهني للإنسان ومن ثم تأثيره المباشر وغير المباشر على استجابات الإنسان وأنماط سلوكه .

## المكونات الادراكية لعملية الاستماع :-

المكونات الادراكية التى تؤثر على عملية الاستماع وتحدد بالتالى مدى نجاح المتحدث فى تحقيق أهدافه ، عديدة وأهمها ما يلي :-

### ١- دقة آثار الاستماع والانتباه المركز :

وتظهر آثار هذه المهارة فى درجة اللباقة الاجتماعية التى يمتلكها ويديها السامع ، وينعكس هذا الادراك فى التعبير عن مدى الاهتمام بالحديث ، وذلك عن طريق توجيه أسئلة موضوعية وذكية بعد التفكير العميق فى عناصر موضوع الاستماع ، وتتجلى درجة الادراك لمعنى الاستماع فى تجنب مقاطعة المتحدث ، أو الانشغال بأمور أخرى جانبية أو الحديث مع الآخرين .

كل هذه الأمور وغيرها مؤشرات على امتلاك صاحبها دقة فى الاستماع ، وشدة فى الانتباه ، وحدة فى التبصر ، وهذه مهارات أساسية تساعد على تنمية المهارات المنبثقة من مهارة التمييز السمعى ، ويقصد بها تذكر الأصوات فى نظام تتابعى معين ، والتمييز بين الأصوات لإدراك معانى الكلمات والجمل والعبارات ، والقدرة على صهر الأصوات فيما بينها ، أو ما أطلق عليه مصطلح "الدمج" .

### ٢- فهم الموضوع فهماً شاملاً :

لا يتم فهم الموضوع إلا بعد المتابعة الدقيقة ، وإدراك العلل والأسباب التى يديها المتحدث ، ويدافع عنها أو ينقدها . بل لابد أن يدرك السامع العلاقات بين الأفكار

الرئيسية ، ولا يمكننا الحكم على مدى السمع لمادة الحديث إلا إذا استطاع إتقان الجوانب المهارة الأساسية وهي :

أ- التحليل : يتم التحليل بالربط بين المعلومات والحقائق والمفاهيم والأفكار التي يسمعا ، وبين تلك التي مرت بتجاربه السابقة ، ويتم ذلك عن طريق الموازنة ، والتي تعتبر مهارة فرعية أساسية . ولكنها تأتي بعد عملية تفسير التحليلات المستخلصة .

ب-- التفسير : تختلف طبيعة الفهم من شخص لآخر ، وعملية التفسير تخضع لعوامل الخبرات، الشخصية في المجال المعرفي ولعوامل مهارات الاستماع . فمن حيث العوامل الأولى يبحث المستمع عن مبررات يصوغها لاقناع نفسه بصدق محتوى الحديث أو مصداقية المتحدث ، وربما يحدث العكس تماماً إذ يبحث عن مبررات يفسر بها تناقض المحتوى مع أفكاره ومعتقداته السابقة . من هنا نراه يجادل ويسأل ويستفسر ، ومن الناس من يسعى للاستفزاز في توجيه الأسئلة لاثبات بطلان أفكار المتحدث .

أما بالنسبة للعوامل الأخرى المتعلقة بمهارات الاستماع وأثرها في التفسير فتكمن في أن المتخصص في مجال الحديث يفسر القول بشكل أفضل من الذي لا يمتلك ثروة لغوية كافية .

#### ج - الموازنة :

بعد تفسير الموضوع المسموع يستطيع المستمع أن يوازن بين أفكاره واتجاهاته ، وما ورد في موضوع الحديث . ولا تنطبق مهارات الفهم الأساسية على ذوى الخبرة فقط ، بل لابد من تعويد التلاميذ عليها وإكسابهم إياها حتى يتمكنوا من الجدل والنقاش بعد التحليل والتفسير والموازنة . وبأسلوب علمي وموضوعي بعيداً عن التعصب والتهور .

#### د- النقد والتقويم :

بناء على المهارات السابقة يتم نقد وتقويم مجال الحديث وموضوعه . فقد يتفق السامع مع المتحدث ، وقد يختلف معه ، لذلك يجب أن يكون الحكم عليه بعملية وموضوعية ،

ولكن يتوافر هذان الشرطان فى التكوين السليم لابد أن ينتظر المستمع آراء الغير ، ويتوقع ردود الأفعال الإيجابية والسلبية حتى يتمكن من الإمساك بجميع الجوانب الهامة التى توصله إلى العملية والموضوعية .

هـ - تكوين اتجاه ما :

لا يمكن الحكم على مدى فهم الموضوع ، إلا بعد التأكد من مناقشته على جميع المستويات ، وتناول جميع جوانبه . وليس شرطاً أن يتفق المستمع مع المتحدث فى جميع الأفكار والاتجاهات ، بل ليس شرطاً أن يتفق معه فيما ورد من معلومات وما يعبرها المتحدث حقائق ، بل قد يوجد وجه الخلاف الذى يكون جزئياً أو كلياً ، ويبرز ذلك من خلال المناقشة الموضوعية وتحليل عناصر البحث ونقدها وتقويمها ، وما يتفق فيه المستمع مع المتحدث تكون اتجاهات إيجابية . وما يختلف معه فيها تكون اتجاهات سلبية حول الموضوع ، وتكوين الاتجاه ليس عملية سهلة ، بل لابد أن يكون الفرد قد مر بمجربات سابقة متشابهة ومتفقة مع موضوع البحث حتى ترسخ لديه الأفكار الإيجابية وتندعم اتجاهاته نحوها . وإذا كانت خبراته السابقة لا تتفق مع موضوع البحث ، ربما يدعم هذا الموضوع من اتجاهاته السلبية أو تكون خطوة لتغيير هذه الاتجاهات نحو الإيجابية ، وفى هذه الحالة لا يمكننا الحكم على اتجاهات المستمع أو تغييرها إلا بعد تدعيمها بأفكار أخرى مشابهة ، والإحساس بتقبلها من خلال استجاباته الإيجابية نحوها ، والاستجابة تكون بالتعبير الشفهى أو التحريرى أو عن طريق توجيه أسئلة متفقة أو منسجمة أو محايدة مع موضوع البحث .

ومن الطبيعى أن يمر المستمع بمرحلة تجميع المعلومات وتحليلها وتفسيرها ونقدها قبل التعبير عن اتجاهاته نحوها ، كما لابد من اختصار فكرة الموضوع الرئيسية فى ذهنه قبل الخوض فى مناقشة عناصرها من معلومات وحقائق ومفاهيم وأفكار .

ولقد أشار " مذكور " إلى استخلاص الفكرة الرئيسية وأردفها بمهارة هامة أسماها "التفكير الاستنتاجى" والتى نعتبرها متضمنة فى تكوين الاتجاه ، والذى لابد من حدوثه بعد أن يكون المستمع قد تخيل عناصر ومرامى البحث ، واستنتج أفكاراً معينة من هذه العناصر، وتنبأ بأهدافه .

و- تدوين الملاحظات عن موضوع الاستماع :

عملية تدوين الملاحظات من المهارات الهامة التى لا يتقنها إلا المتدرب على هذه المهارة، إذ من الأفضل الوقوف على النقاط الهامة والتركيز عليها ، بحيث يدون المستمع عناصر الموضوع وأفكاره ويشير إلى جوانب الاتفاق وجوانب الاختلاف ، والأماكن التى تصلح لتوجيه سؤال معين تكون أكثر أهمية من غيرها .

ويشير العلماء إلى نقاط أساسية ينبغى أن تلاحظها أثناء قيامك بتدوين الملاحظات عند الاستماع لشخص يتكلم وهى :-

- ١- كن حذراً وأعرف النقاط الرئيسية وأهم الخصائص والأفكار فى الحديث .
  - ٢- اكتب فقط الأشياء الرئيسية التى تريد أن تذكرها .
  - ٣- اكتب النقاط الرئيسية واتبعها بالنقاط الفرعية الخاصة بكل نقطة .
  - ٤- دون الملاحظات وأنت تسمع .
  - ٥- اكتب الملاحظات بطريقة سهلة القراءة والخط .
  - ٦- كن موجزاً واستعمل الاختصارات أثناء تدوينك الملاحظات حتى تتمكن من متابعة التكلم .
  - ٧- استخدام الكلمات والجمل المختصة بدلاً من العبارات المطولة .
  - ٨- بعد انتهاء الاستماع اقرأ الملاحظات وأعد كتابتها إن لم تكن واضحة .
- ويلاحظ أن عملية التدوين لا نستخدمها إلا بالنسبة للاستماع الخاص بالدروس والمحاضرات والندوات والاجتماعات الرسمية واللقاءات العلمية .. الخ.. وفضلاً عن فائدتها فى تركيز انتباه المستمع ومساعدته على التذكر فإنها توفر الفرصة لطرح الأسئلة حول موضوع الحديث .

## رابعاً :- الظروف البيئية :-

فالبيئة التي يتم فيها الاستماع تؤثر على مدى فاعلية الاستماع وذلك من خلال متغيرات عديدة أهمها :-

- الطقس والحرارة :- فالمنخ الشديد الحرارة أو الشديد البرودة والجو الملى بالأتربة والمكان السيئ التهوية يؤثر على فاعلية الاستماع.. والاستماع المثالى لابد أن يكون فى جو مريح يتسم بدرجة الحرارة المناسبة والتهوية الجيدة.. ولذلك تجهز قاعات المحاضرات بالمكيفات والمراوح التى تضمن التهوية المناسبة لضمان فاعلية الاستماع .
- الضوضاء :- وتؤثر على فاعلية الاستماع.. فصوت المكيفات العالى.. وضوضاء السيارات والآلات القريبة وأصوات الأشجار والعواصف وغيرها تجعل الاستماع أقل كفاءة.. والعكس صحيح إذ تزيد فاعلية الاستماع إذا كانت الأصوات الخلفية عبارة عن موسيقى هادئة كما تفعل المطاعم والفنادق وعيادات بعض الأطباء.. فإن هذا يشجع على الاستماع .
- وبالإضافة إلى ذلك توجد عوامل بيئية أخرى تؤثر على فاعلية الاستماع ، من ذلك المقعد المستخدم للجلوس.. إذا كان مريحاً ، وإذا كان المستمع سيستمع لفترة طويلة ، فإن ذلك سيساعد على الاستماع بفاعلية ويقلل من عوامل القلق والتوتر التى تؤثر على عملية الاستماع .

## خامساً :- التشويش :-

وهو مجموعة العوامل التى تؤدى إلى ظهور اختلافات بين الرسالة المنطوقة والرسالة المسموعة وهو نوعان :

- ١- تشويش ميكانيكى :- ويعنى أى تغيير أو أى تداخل فى نفسياً يطرأ على إرسال الإشارة فى رحلتها من مصدر المعلومات إلى الهدف الذى يريد المتحدث الوصول إليه. ويأخذ التشويش الميكانيكى أشكالاً متعددة بالنسبة لعملية الاستماع وأهمها :-

- مصادر الضوضاء الخارجية التي تحدث أثناء عملية الاستماع .
- ضعف حاسة السمع عند المتلقي .
- ضعف الأجيال الصوتية ، أو إصابة المتحدث بالبرد ، أو غيره من الأمراض التي تؤثر على أجهزة النطق .
- سرعة نطق المتحدث ، أو التحدث بلهجة غير مفهومه .
- الاستماع إلى أكثر من شخص يتحدثون في وقت واحد .

## ٢- التشويش الدلالي :-

ويحدث عند توافر الظروف الآتية :-

- وجود أسباب خاصة لإساءة فهم المتحدث نتيجة للحساسية .
- عدم انتباه المستمع نظراً لانشغاله بقضايا أخرى أكثر أهمية . أو لتفاهة الموضوع ، أو لعدم وجود وقت كاف لديه للاستماع . أو لعدم رغبته إلا في الاستماع للأشياء التي تتفق فقط مع وجهة نظره .
- صعوبة موضوع الحديث بحيث يتجاوز قدرته على الفهم والاستيعاب .
- عدم موافقة موضوع الحديث وما يحمله من أفكار وقيم لإطاره الدلالي .
- الحالة المزاجية الراهنة للمستمع.. وتراوحها ما بين الفرح والحزن ، والانشراح والضييق والاكئاب ، فيتأثر بذلك استعداده للاستماع .
- الخبرات الدلالية السابقة .. سواء عن المتحدث أو عن موضوع الحديث.. وهذه تؤثر على مدى استجابته ، ومدى ما سوف يستصدره من أحكام تحدد موقفه من عملية الاستماع أصلاً ، وطريقة فهمه للرسالة اللفظية والإشارات المصاحبة .
- وعلى هذا فإن فهم أسباب التشويش الميكانيكي والدلالي يساعدنا على تقليل واستيعاد كثير من أسباب التحريف أو الخطأ في عملية الاستماع .

## سادساً :- رجوع الصدى :-

وتمثل في مجموعة الاستجابات اللفظية وغير اللفظية بين طرفي عملية الاستماع.. ويتوقف على نوع هذه الاستجابات تحديد استمرار عملية الاتصال الشفاهي أو توقفها أو اظهار جوانب الموافقة أو الرفض أو الاعتراض أو الاستفسار حول ما تتضمنه الرسائل الإعلامية . وفي حالة الاتصال السمعي يتمثل رجوع الصدى في جانبين :-

• الاستجابة اللفظية :- وتأخذ شكل الكلام المنطوق أو الحوار أو الاستفسار وتضمن استمرار عملية الاتصال .

• الاستجابة غير اللفظية :- وقد أشارت الدراسات إلى أنواع عديدة من هذه الاستجابات التي تعطي معاني عديدة مؤكدة لعملية الاتصال اللفظي.. وتتراوح هذه المعاني ما بين الموافقة والتأكيد والرغبة في استمرار الحديث.. والاستفسار عن جوانب مرتبطة بالحديث . وقد تظهر السرور لما يقوله المتحدث ، أو تظهر معاني الدهشة أو الغضب أو التعجب أو السخرية . أو الاندماج والتأمل... ومن أنواع هذه الاستجابات:-

• الابتسامات .

• مؤشرات التعبير بالوجه.. بالعين.. بالحاجب بالصدغ أو باللسان .

• التعبير بأجزاء الجسم.. بالكتف باليد بالأصبع بالصدر أو بالرأس أو باليدين.. أو بإستناد الذقن على اليد أو بالإيماءه بالرأس أو بحركة الجسم كله كالليل للأمام أو للخلف بالكرسى للدلالة على الإصغاء .

• النظر بالعين إلى أسفل أو أعلى أو إلى صورة أو منظر .

وهذه الاستجابات في حقيقتها عبارة عن رجوع صدى أو رد فعل للاتصال الشفاهي.. وتمثل الاستجابات اللفظية وغير اللفظية الأساس لاستمرار التفاعل في عملية الاتصال الاجتماعي .

## متطلبات عملية الاستماع

تستلزم عمليات الاستماع وجود متطلبات عديدة هي :- جهاز استقبال ، ومصدر صوتي ، وجهاز ناطق ، ولغة لتحقيق عملية التواصل الإنساني ، وستحدث فيما يلي عن هذه المتطلبات باختصار :

### الأذن :-

تمثل السمع وسيلة أساسية يستقبل بها النظام السلوكي الثورات الخارجية ، وتتم عملية السمع بسبب التغيرات المادية في ضغط الهواء الناتجة عن اهتزاز الأجسام فينتقل الصوت في شكل موجات تستير الأذن وتجعل النظام السلوكي قابلاً للتغير .

وتتألف الأذن من ثلاثة أقسام هي من الخارج إلى الداخل :

• الأذن الخارجية : وتتألف من الصوان ومجرى السمع الظاهر .

• الأذن الوسطى : وتتألف من غشاء الطبل والعظيماة السمعية .

• الأذن الداخلية : وتتألف من عضوين :-

- عضو السمع ويتمثل في الحلزون .

- عضو التوازن الداخلي ويتمثل في الدهليز والأفقية نصف الدائرية .

وتتصل الأذن الداخلية مع المراكز العصبية بواسطة العصب السمعي ومع المراكز العصبية الدهليزية بواسطة العصب الدهليزي .

وفي ضوء هذا فإن للأذن وظيفتين :

• وظيفة السمع : بنقل الاهتزازات الصوتية الموجودة فى الوسط الخارجى وتحويلها فى صورة نبضات عصبية إلى الدماغ .

• وظيفة المحافظة على التوازن : بنقل المعلومات المتعلقة بوضعية الجسم والرأس والحركات المختلفة من المراكز العصبية العليا ، وذلك للمحافظة على التوازن فى جميع الأوضاع .

وفى سياق وظيفة السمع تقوم الأذن بعمليتين :-

• كجهاز ناقل :- يقوم بالتقاط الاهتزازات الصوتية الموجودة فى الوسط الخارجى إلى القسم العصبى من الأذن . ويقوم بهذا العمل صوان الأذن ومجرى السمع الظاهر وغشاء الطبل والعظيمات السمعية .

• كجهاز مستقبل :- يقوم باستقبال هذه الاهتزازات الصوتية وتحويلها إلى سيالة عصبية (إشارة كهربية مرموزة) وذلك على مستوى الأذن الباطنة ثم تنتقل هذه السيالة إلى المراكز العصبية بواسطة العصب السمعى .

الصوت :-

المثير النبيه لحاسة السمع هو الموجات الصوتية.. إلا أن الحس السمعى من الممكن أن يتأثر فى غياب الصوت.. ففى بعض الأحيان يشكو الفرد من طنين فى أذنيه . وفى أحيان أخرى نجد مريضاً ذهانياً يعانى من هلوسات سمعية ، حيث يسمع أحداً ينادى عليه دون أن تكون هناك أصوات حقيقية .

والصوت بعكس الضوء يحتاج إلى وسيط مَادى ينتقل خلاله.. فى شكل ذبذبات . ويتحرك الصوت فى الهواء بسرعة ٧٦٠ ميلاً فى الساعة.. وإذا انتقل عبر الماء فإن سرعته تزداد إلى أربعة أضعاف هذه السرعة.. وهو يسرع أكثر خلال المواد الصلبة .

وتتميز المثيرات الصوتية بثلاثة خصائص :- التذبذب Frequency والشدة Intensity والتعقيد Complexity . وتشير خاصية التذبذب للتباين فى الموجات

الصوتية . وتقاس بمقياس سيكل / ثانية Cycle / Second أما الشدة أو القوة فهي درجة ضغط الصوت.. وكذلك تتصف الأصوات المسموعة بدرجات من التعمق . إذ أنه يندر في الحياة الحقيقية أن نسمع صوتاً من نغمة واحدة . فهذا لا يحدث إلا في معمل التجارب . بل عادة نسمع أصواتاً معقدة مركبة من نغمات مختلفة .

ويجب أن نلاحظ أن الصفات السابقة للأصوات هي الخصائص المادية للتمييز الصوتي . ولكن ما يسميه الإنسان أو ما يستقبله النظام السلوكي فعلاً فهو أمر مختلف . إن النظام السلوكي يستقبل الانعكاسات النفسية لتلك الخصائص المادية . فالذبذبة مثلاً يقابلها من الناحية النفسية ما يسمى Pitch أو الارتفاع السلمى . كما يعادل القوة والشدة خاصية نفسية تسمى الضخامة .

#### الصوت الإنسانى :-

الصوت الإنسانى من أهم وسائل التعبير عما فى النفس . رغم أن العينين واللامح والإشارة والحركة وسائل للتعبير لا نقل بلاغة.. ويؤدى الصوت الإنسانى المعانى بترواح بين الارتفاع والانخفاض ، والانقباس والانطلاق ، والسرعة والبطء فى الأداء ، والرقعة والنفخامة . والصوت يحدث عندما يتموج الهواء الخارج من الجوف فى عملية الزفير.. عندما يصطدم بالأوتار الصوتية التى فى الحنجرة ، أثناء الاندفاع بفعل الرتتين اللتين تقومان بما يشبه عمل المنفاخ .

والحنجرة أسطوانة تمتد إلى أعلى حيث فتحتها مثلثة الشكل ، وتقع هذه الفتحة خلف البروز الظاهر فى الرقبة من أمام.. ويسمىها العامة تفاحة آدم . وتشتمل الحنجرة على عدة خيوط تشبه أوتار الآلات الموسيقية وتسمى الأحبال الصوتية.. وهذه هى التى تحدث الصوت عند مرور الهواء بها .

ويتكيف الصوت بفعل النطق بالحروف التى تحددها أدوات النطق الواضحة فى مخارج الحروف ونخصيها فيما يلى :-

١ - اللهاة - وهي الجزء الذى يلي الحنجرة من أعلى فتحتها المثثة وينتهى من أعلى بأول اللسان.. وحروفها معروفة .

٢ - اللسان - وهو يمتد فى امتداد الفم كله ويعمل على إبراز حروفه التى تقدم بيانها .

٣ - الأسنان - وتشارك اللسان فى إظهار بعض الحروف كما تقدم .

٤ - الشفتان - وحروفهما معروفة كما تقدم .

٥ - الفك الأعلى - وهو ثابت لا يتحرك.. وبحركة اللسان معه ارتفاعاً وانخفاضاً وتفرطحاً تظهر بعض الحروف .

٦ - الفك الأسفل - وهو متحرك.. ومن داخل الفم نجد فيه تجويفاً مقعراً تحت اللسان يسمونه (المضعف الصوتى) وبالانجليزية (Pharynx) ويصنعون فى بعض (الفوتوغرافات) القديمة تجويفاً مثله معدنياً تحت الإبرة ليساعد على إبراز الصوت .

وترجع قوة الصوت وضعفه إلى عمل الرتين.. وكمية الهواء المخزونة .

ويرجع حجم الصوت.. من حيث ضخامته أو رفته إلى عمل الأوتار الصوتية . فإن كانت رقيقة أحدثت صوتاً رقيقاً.. وإن كانت غليظة أحدثت صوتاً غليظاً .

## اللغة والتواصل الإنسانى :-

عن طريق جهازى النطق والسمع تتم عمليتى الكلام والاستماع ويكتمل النظام الأساسى للتواصل بين البشر .

إن نقطة البداية فى هذه العملية هى أن يصوغ المتكلم فكرته فى قالب لغوى يجرى على مقتضيات اللغة المشتركة بينه وبين سامعيه ، وهذه العملية مرتبطة فى جوهرها بنشاط المخ ، وبها يتحقق للرسالة المنطوقة وجود لغوى ، لتنتقل بعده إلى طور جديد . حيث تتولى وظائف المخ ، المختصة بضبط النشاط العصبى لأعضاء الجسم ، بإرسال تعليماتها على هيئة مشيرات عصبية تنطلق عبر الممرات العصبية إلى أعضاء النطق فتضبط حركتها فى تتابع أو تزامن دقيق . بحيث تخرج لنا بالصوت الصحيح فى موقعه الصحيح . إنها عملية أشبه ما

تكون بالأداء أو العزف الموسيقى ، يقوم فيها القالب اللغوى الصامت بدور النوتة الموسيقية المدونة التى تنتظر فرقة مسموعة . أما الوظائف العصبية للمخ فما أشبه دورها بدور "المابسترو" الذى يقود الفرقة ، ويحدد لكل آلة دورها فى العزف ، وموضع التدخل ، وكيفيته ، ومدته .

وعندما تنشط أعضاء النطق لتعطى القالب اللغوى الصامت وجوداً مادياً يتحقق للرسالة المنطوقة شكل آخر من أشكال وجودها ونعنى به الوجود النطقى : وبذلك ينتهى دور "الإرسال" الذى يقوم به المتكلم لتبدأ المرحلة الانتقالية ما بين المتكلم والسامع ، فعملية النطق تؤدى بدورها إلى إحداث اضطراب فى الهواء المحيط على هيئة سلسلة من الضغوط والتخلخلات ، فينشأ عن ذلك ما يسمى بالموجة الصوتية التى تمثل بدورها الطور الثالث من أطوار الرسالة المنطوقة أثناء انتقالها .

وفى هذا الطور يتحقق للرسالة الوجود الفيزيقي الذى يتم به نقل الرسالة بين المتكلم والسامع ليبدأ الوجه الآخر من عملية التواصل اللغوى ، ونعنى به استقبال الرسالة المنطوقة وفهم فحواها ، ويتم ذلك على النحو التالى :

تطرق الموجة الصوتية طيلة الأذن لدى السامع فبدأ ميكانيكية السمع فى العمل وتنتقل الرسالة من خلال عمل طيلة الأذن والأذن الوسطى والأذن الداخلية فى شكل مشيرات عصبية إلى المخ فيتحقق لها الوجود السمعى . وهناك فى المخ يتم مرة أخرى تفسير الرسالة المسموعة . ولا يتم ذلك حتى يتحقق لها مرة أخرى فى النهاية وجود لغوى عند السامع ، يناظر الوجود اللغوى الذى تحقق لها فى البداية عند المتكلم .

## أنواع الاستماع

يمكن تقسيم الاستماع وفقاً للمعايير المختلفة إلى أنواع عديدة .

أولاً :- فوقاً للحجم :-

ينقسم الاستماع إلى :-

١ - استماع ذاتي :-

وهو الانصات للعقل اللاشعوري.. لعملية التحدث مع النفس أو لعملية التفكير التأملى.. لاختيار الأفكار والآراء التى تستحق العرض والتقديم للآخرين.. وهى عملية موازية لعملية الاستماع ذاتها.. فعندما تجلس للاستماع لمحاضرة أو ندوة أو موعظة دينية سنجد أنفسنا نعطى آذاناً صاغية للمتحدث.. وفى الوقت نفسه ننصت لتيار آخر من الأفكار والآراء والمشاعر والانفعالات يتحرك بسرعة ٦٠٠ كلمة على الأقل داخل عقولنا، وعلى ضوء معطيات هذا التيار والاستنتاجات التى يستخلصها العقل من عملية التفكير هذه يستوعب الفرد ما يقال ويزنه ويحدد استجابته تجاه ما يقوله المستمع.. ولهذا فإن الصمت الظاهرى الذى يغلف الإنسان فى كثير من المواقف ليس سكوتاً مطبقاً.. وإنما هو صمت ظاهرى يخفى حالة الاستماع الذاتى والتى قد تصل إلى حالة الصخب الداخلى الذى يرهق الإنسان ويزعجه ويبدد طاقاته العقلية.. وقد يتحول إلى مرض يحتاج إلى علاج . وإلى إعادة تكيف.. وفى الحالات العادية.. فنحن فى حاجة لتكيف الحياة العقلية اللاشعورية ، وذلك بالنظر إلى الظاهرة العقلية فى ظروف ملائمة ، والتعرف على طريقة تفاعل وعمل العقل اللاشعورى ، وطريقة تكوينه ، للمواءمة بينه وبين عملية التفكير الشعورى أثناء عملية الاستماع.

## ٢ - استماع بين فردين :-

ويتمثل في عملية الاستماع التي تحدث أثناء الأحاديث التي نتبادلها مع بعضنا البعض في الطرقات والميادين ومجالات العمل.. داخل الأسرة وبين الأصدقاء ومع الأبناء.. الخ.. وتتكون من طرفين متحدث ومستمع.. وسرعان ما يتحول المستمع إلى متحدث وهكذا وتتم بالتلقائية والود والبعد عن الكلفة إلا عندما يكون مجرى الحديث بين رئيس أو مسئول وأحد تابعيه ويأخذ صفة التوجيه أو إعطاء الأوامر . وقد تأخذ عملية الاستماع بين فردين شكلاً منظماً كما فى المقابلات الشخصية بأنواعها.. ولعل أشهرها المقابلات الصحفية التي يعد لها بصورة جيد وتحدد الأسئلة . أو مجالات الحديث التي سيجريها الصحفى مع المتحدث أو المسئول أو الخبير للحصول على أكبر قدر من المعلومات فى أقل وقت ممكن . وكذلك أيضاً عندما تستخدم المقابلات للاقناع وحل المشكلات والنصح والإرشاد والبحث عن عمل واستقبال الشكاوى ومراجعة الأداء وتصحيح الأخطاء والمدح وقياس مدى قدرة الإنسان على تحمل الضغط النفسى .

## ٣ - الاستماع الجماعى :-

وهو عملية اتصال منظم ومدرّوس يوجه من خلال فرد أو عدة أفراد رسائل معينة إلى عدد كبير من الجمهور . ويأخذ أشكالاً متعددة مثل الدروس والمحاضرات والخطب السياسية والدينية والمؤتمرات الصحفية والسياسية . وأيضاً أشكال الاتصال المسرحى . وعبر وسائل الاتصال الجماهيرى .. الخ وذلك بغرض التأثير فى الجمهور وتزويده بالمعلومات أو التأثير على اتجاهاته وميوله .

ثانياً :- وفقاً لعنصر المواجهة بين طرفى عملية الاستماع :

ينقسم الاستماع إلى :-

أ- استماع مباشر :- وهو الذى يتواجد فيه طرفا عملية الاستماع وجهاً لوجه كما فى أنواع الاتصال الشخصى والجمعى . ويتميز بتزايد رجوع الصدى ، إذ يستطيع

المتحدث أن يتعرف على درجة تقبل المستمع للحديث ، وبالتالي يعدل من رسائله ومن هجة الحديث.. وأساليب الاقناع المستخدمة .

ب- استماع غير مباشر :- وهو الاستماع الذى يتم عبر أجهزة ووسائل الاتصال.. كالتليفون واللاسلكى وأجهزة التسجيل والفيديو والإذاعة والتليفزيون.. ويفتقد لعنصر المواجهة . وبالتالي فإن المتحدث لا يستطيع التعرف مباشرة وبدرجة كافية على رد فعل الجمهور ومدى استجابته لرسائله ، إلا من خلال الرسائل الشخصية والتليفون والبحوث العلمية .

ثالثاً :- وفقاً للغرض من الاستماع :-

ينقسم إلى :-

أ- استماع عارض :-

وهو استماع غير إرادى وغير هادف.. ويحدث كعملية فيزيقية تنفق وطبيعة جهاز الاستقبال "الأذن" لدى الإنسان.. فالأذن تستقبل كافة الأصوات المتاحة فى البيئة المحيطة بالإنسان ، وبطريقة غير مقصودة كالأصوات الطبيعية وأصوات الحيوانات والطيور والعواصف والأمواج والرياح والمياه والأجهزة والآلات وأصوات الآخرين.. وغيرها.. وقد تتداخل الأصوات محدثة جلبة وضوضاء ، وتشكل تلوثاً سمعياً يؤثر على جهاز السمع لدى الإنسان ويصيبه بالصمم . ويدخل فى نطاق الاستماع العارض الاستماع المفروض علينا من قبل الأفراد الذين يرغبون فى الكلام ولا نحب الاستماع إليهم.. فتتظاهر بالانتباه ومحاولة التجاوب معهم.. دون أن نستمع إليهم .

ب- استماع تعليمى وتثقيفى :-

وهو عملية اتصال هادفة من قبل المتحدث.. مدرساً كان أو عالماً أو واعظاً أو صحفياً أو مديعاً.. وذلك بغرض نقل معلومات جديدة أو لتعلم المستمعين أفكاراً أو طرقاً جديدة أو مهارات جديدة . ويأخذ أشكالاً متعددة : أهمها الدرس والمحاضرة

والاجتماعات والندوة . وقد يتم بصورة مباشرة فى المدارس والجامعات أو عبر وسائل الاتصال الجماهيرية ، عندما نستمع للندوات والبرامج الإخبارية بالإذاعة والتلفزيون أو نستمع للسينما التعليمية . والاستماع يتم هنا لأجل الحصول على الحقائق والمعلومات ولأجل فهم الرسائل التى نستقبلها فهماً كاملاً .

#### ج- استماع توجيهى :-

وهو اتصال هادف أيضاً يستهدف التوجيه والإرشاد.. بغرض التأثير فى المستمعين.. ويكون المتحدث هنا مديراً أو رئيساً أو واعظاً.. أو مسئولاً سياسياً أو مسئولاً عن أسرته.. ويأخذ فى الغالب صفة النصيح والإرشاد.. ومن أشكاله الأحاديث التى تتم بين المدير ومروسيه وبين الداعية وجمهوره وبين الأب وأبنة وذلك فى الخطب والاجتماعات والندوات والمؤتمرات وعبر وسائل الاتصال الجماهيرى المختلفة .

#### د - استماع ترفيهى :-

وهدف هذا النوع من الاستماع إلى الترفيه عن المستمع أو مساعدته على قضاء أوقات الفراغ لديه بطريقة ممتعة . وهذا النوع من الاستماع يريح أعصابنا ، ويدخل السرور إلى نفوسنا . ومن أمثله الاستماع للموسيقى والأدب والشعر وزقزقة العصافير ولأصوات خرير المياه.. وهنيفة النسيم.. والاستماع للمسرحيات والأفلام والمسلسلات والبرامج التلفزيونية والإذاعية المختلفة . وأيضاً الاستماع لأحاديث قتل الوقت والدردشة والمودة مع الآخرين .. وغير ذلك من الأحاديث الغير هادفة والتى تزخر بها حياة الناس اليومية كأحد الخصائص المميزة للمجتمع الإنسانى . تلبية مجرد الرغبة فى الحديث لدى الإنسان .

#### هـ- الاستماع التقييمى :-

ويحدث عندما نستمع لمحدث يحاول التأثير على اتجاهاتنا وعقائدنا وعواطفنا أو تصرفاتنا.. ونحن نستمع بطريقة تقييمية لكى نتمكن أنفسنا من إصدار الأحكام المناسبة المتعلقة بمثل هذه الرسائل الإقناعية . ويحدث ذلك عندما نتعامل مع الباعة ، أو عندما

نتفاوض فى الاجتماعات ، أو عندما نستمع لخطيب سياسى أو نشاهد إعلانات التليفزيون .

وبينما الأنواع الأخيرة تعدّ استماعاً واعياً أو إيجابياً.. يمثل الاستماع فيها نوعاً من النشاط الإرادى الدائب . يتجاوب فيه المستمع فإن النوع الأول يعد سماعاً سلبياً يسوده الاسترخاء والكسل ولا يتجاوب فيه المستمع . وهو استماع غير مقصود ولا يهدف فيه المستمع لاتمام عملية الاستماع .

## أنواع المستمعين

ينقسم الناس وفقاً لسلوكيات الاتصال السمعي إلى عدة أنواع هي :-

### ١- المستمع المصغى :-

وهو المستمع الذى يصغى بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنفه ويقيمه.. يقبل على المتحدث بكافة حواسه ومشاعره ، ويتجاوب معه بعينه وابتسامات تعلق شفثيه، وبأنواع مختلفة من الإيماءات ، بيده أو برأسه أو بحاجبيه أو بذقنه .

وينقل من خلالها معانى مختلفة للمتحدث تدل على الفهم أو الموافقة أو الرضى أو الإعجاب.. وهذا التجاوب يشجع على استمرار عملية الاتصال السمعي . ويكون هذا السلوك عادة من المستمع المصغى لأسباب مختلفة :-

- لأن موضوع الحديث يتفق مع اتجاهاته وميوله .
- لأنه فى حاجة إلى هذه المعلومات للتعلم أو للتوجه لاحتياجه إليها للاستفادة منها فى مجالات مختلفة .
- لأن المعلومات التى يقدمها المتحدث جديدة أو مشوقة .

### ٢- المستمع المتظاهر أو المدعى :-

وهذا المستمع المصغى يقبل بأذنيه وحواسه مع المتحدث ، ويتجاوب معه بإيماءات رأسه ونظرات عينيه وابتسامات تعلق شفثيه وإشارات يده.. وقد يجيب على أسئلة المتحدث لكنه مشغول بعقله عن كل ما يسمعه.. وانتباهه ليس مع المتحدث.. وذلك لأسباب منها :-

- عدم اهتمامه بموضوع الحديث .

• تكرار سماع نفس المعلومات من المتحدث لدرجة التبرم والضيق والالتزام بالاستماع هنا لعدم إحراج المتحدث .

• الانشغال بشئ ما آخر أكثر أهمية مما يقوله المتحدث .

• صعوبة استيعاب موضوع الحديث.. لأن موضوع الحديث يصادم مشاعره وأفكاره وحواسه .

• الاضطرار لسماع الحديث .

### ٣- المستمع الذاتى أو الأنايى :-

ويدخل فى دائرة هذا النوع الأفراد الأنايىون الذين لا يجون سوى أنفسهم ولا يرون سواها.. ولا يهتمون سوى بذواتهم.. ولا يهتمون كثيراً بالآخرين.. ولذلك لا يستمعون إلا إلى ما يتعلق باهتماماتهم.. ويسقطون من حسابهم المعلومات وحتى الأشخاص الذين يخالفونهم فى الرأى . ولذلك فهم يختارون الأشخاص الذين يوافقونهم فى الاتجاه والأفكار التى تدعم وجهات نظرهم . ويتعاملون مع المتحدث بحاسة اللغة .

فلا يشعرون بالارتياح عندما يتعرض المتحدث فى حديثه لأفكار أو أبناء أو أشخاص تعارض اتجاهاتهم . والعكس عندما يتناول أفكاراً أو أشياء يؤمنون بها .

### ٤- المستمع المحدود الاهتمام :-

يجمع بين سمات كل من المستمع المصغى والمستمع المتظاهر.. فهو يصغى عندما يكون موضوع الحديث داخلاً فى نطاق اهتمامه . ويتظاهر بالاستماع أو يتجنب عندما لا يود سماع الحديث لعدم تعلقه باهتمامه . وهم يتصرفون بحساسية تجاه المتحدث فيما لا يودون سماعه ، ويقاطعونه ، وأحياناً يسيئون تفسير ما لا يوافقهم ، أو يجادلون المتحدث ، وقد يتحولون للهجوم الشخصى على المتحدث مما يجعله يتصرف كمدافع . كما أنهم من ناحية أخرى يفسرون أى إشارة أو إيماءة من المتحدث وكأنه هجوم شخصى فينبرون للدفاع عن أنفسهم.

## ٥- المستمع الفضولي :-

هو مستمع غير هادف يعطى انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضى فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث.. وهو يفسر ما يسمعه وفقاً لأهوائه.. وقد يضيف على ما يسمعه رتوشاً عديدة لتلوين هذه المعلومات وجعلها أكثر إثارة وقد يقوم هو نفسه بتزديدها مراراً وتكراراً على أسماع الآخرين .

## معوقات الاستماع الجيد

نشأ معوقات الاستماع لأسباب عديدة أهمها فقدان الاحساس بالمسئولية لدى المستمع وفقدان الاحساس بأهميته كعضو أساسى مشارك وفعال تتوقف عليه تحقيق الحديث لأهدافه الاتصالية .

وفى ضوء ذلك يمكننا تحديد أهم معوقات الاستماع فى الجوانب التالية :-

### ١- فقدان الهدف :-

فالمستمع الذى يشعر بأن الحديث لن يقدم إليه معلومات جديدة ، أو يساعد على تفهم حقائق معينة ، أو مشكلات معينة ، أو أنه لن يمتعه ، لن يشعر بأهمية الحديث على الاطلاق. بل إنه لن يشجع المتحدث على الاستمرار وبالتالي سيتوقف الاتصال .

### ٢- تفاهة الحديث :-

ذلك إذا شعر المستمع بأن الحديث غير معد ، أو غير مهم ، أو ان المتحدث فيه لن يضيف شيئاً جديداً . أو إذا شعر أن المتحدث نفسه لا يتوقع أن ينصت المستمعون عليه . سينصرف أيضاً عن الاستماع ويتوقف الاتصال .

### ٣- التشويش :-

يعد أحد معوقات الاستماع.. ويتمثل فى هذا الضوضاء والأحوال البيئية المختلفة التى تحول عن الاستمرار فى عملية الاتصال .

### ٤- السرحان :-

وهو نوع من التشويش العقلى.. ويحدث حينما يكون المستمع مشغولاً ذهنياً بمشاكله، أو مشوش عاطفياً وحينئذ ان يكون لدى قادراً على الانصات .

## ٥- اللامبالاة :-

عندما يكون المستمع غير مهتم ولا يعطى أى اهتمام للمتحدث ، وذلك لتعامله عليه أو لعدم اقتناعه بما يقول ، أو لعدم احترامه وتقديره له . وحينذ لا تبدر منه أى بادرة تدل على التشجيع أو الاهتمام أو الفهم .

## ٦- عدم الصبر :-

عندما يكون المستمع قلقاً أو متوتراً أو متعجلاً للانصراف ، فلا يعطى اهتماماً للحديث .. ويقاطع المتحدث كثيراً ، وقد يقطع الحديث ويتصرف مسرعاً .

## ٧- الميل للانتقاد :-

السلوك النقدي المتعجرف لدى المستمع يعوق الاستماع الجيد لأن كل اهتمامه حينئذ يكون مركزاً للنقد أكثر من الانصات .. ولتحين الفرص لظهور الانتقادات أكثر من الاستجابة للمتحدث .

## تنمية مهارات الاستماع

على الرغم من أن الإنسان يبدأ فى بناء وتنمية مهارة الاستماع لديه منذ نعومة أظفاره.. ويكتسب مع الزمن عادات لممارسة الاستماع.. إلا انه يستطيع تنمية هذه المهارة وتحسينها ، ويمكن للفرد تحسين هذه المهارة من خلال تلافى معوقات الاستماع الجيد السابقة واتباع تكتيكات عديدة أهمها :-

أولاً :- تنمية القدرة على التذكر .

ثانياً :- الاستفادة من طبيعة البناء المعرفى للفرد .

ثالثاً :- الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد .

أولاً :- تنمية القدرة على التذكر :-

التذكر مهارة ترتبط مباشرة بعملية الاستماع.. فالإنسان عن طريق الذكرة يحتزن قدرأ هائلاً من المعلومات.. ويستطيع الإنسان أن يسترجع أية معلومة يريد لها من ذاكرته فى ثوانى.. وتتطلب عملية الاستماع أن ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة ما تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المخزنة فى الذاكرة.. لتقييمها وبناء استجابة محددة .

ولتنمية القدرة على التذكر يمكن للفرد اتباع الإجراءات التالية :-

١- تنظيم المعلومات فى فئات :-

وذلك بأن يقوم المستمع بتصنيف المعلومات التى يحصل عليها طبقاً للأفكار الرئيسية والتفاصيل الفرعية لها إلى فئات طبقاً لعلاقات واضحة بينها وذلك أثناء عملية الاستماع . وقد لاحظ "نيكول" و"ستيفنز" ١٩٧٧ ، وجود اختلاف بين معدل سرعة الكلام وسرعة التفكير.. بينما يتراوح معدل الكلمات التى ينطقها المتحدث فى الدقيقة من ١٢٥ إلى

١٤٠ كلمة فى الدقفة ، فإن معدل الكلمات التى ىسزجها العقل فى الدقفة الواحدة تبلغ من خمسة إلى عشرة أضعاف سرعة الكلام.. وهذا الذرق الزمنى بىن معدن السرعتىن يمكن للفرد أن ىستخدمه للتفكر فى كلام المتحدث وتقفىمه ، واستىباط ما وراء كلمات المتحدث من معان.. وتوقع ما سوف يقوله .

## ٢- حفظ المعلومات فى شكل تنابعى أو مسلسل :-

فالمعلومات التى ىصفها وفقاً لفئات محددة ، أو طبقاً لعلاقات متشابهة أو مشتركة ىنظمها الفرد فى شكل تنابعى وفقاً للزمن . أو إذا كانت تتضمن أرقاماً فى شكل تصاعدى: فالأسماء وفقاً للحروف الأبجدفة ، والعناوین ، وأرقام التلفونات وفقاً لتسلسل الأرقام، والاتجاهات وفقاً لطبعتها ونوعها وتسلسل تكوينها . وهكذا .

## ٣- استخدام الأسالیب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر :-

من ذلك استخدم الاختصارات للمساعدة على التذكر، مثلاً NATO مختصر للدلالة على منظمة حلف شمال الأطلنطى.. أو ربط الأسماء والأشفا والأفكار مثلاً بخصائص معينة.

## ٤- التخیل والصور الذهنية :-

ىستخدم أسلوب التخیل لترجمة كلمات المتحدث إلى انطباعات حسفة . وإذا ما ربطت هذه الانطباعات بصور الكلمات فى الذهن تكونت لدى الفرد صورة ذهففة لكلام المتحدث. فعندما ىتحدث شخص عن عشاء الأمس الذى تكون من الشواء ، وىستفیف فى شرح طرفة عمله والتوابل الحرففة التى أضيفت إلفه . فإن المستمع من خلال الصورة الذهففة ، ىتخیل المطعم الهندى ویتذوق اللحم ذهففاً وىجرى لعبه.. وتكوين مثل هذه الصور الذهففة ىساعد على استرجاع ما قاله المتحدث .

## ثانياً :- الاستفادة من طبيعة البناء المعرفى للفرد :-

نستطيع من خلال البناء المعرفى أن نتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة. وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين تتعامل معهم فى هذا العالم المتغير . وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم . ففهم الآخرين والتعرف عليهم هو المفتاح لبناء علاقات فعالة .

## ثالثاً :- الإلتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد :-

الاستماع نصف عملية الاتصال . وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات انصات جيدة.. وهو ليس مجرد لباقة اجتماعية.. وإنما هو فرصة لاستيعاب أكبر قدر ممكن من المعلومات وتساعد القواعد التى سنعرضها فيما يلى فى عملية تنمية هذه المهارة بما يساعد على نجاح الاتصال فى كافة المجالات الإعلامية والتربوية والدعوية والإدارية والدبلوماسية.. الخ وهذه القواعد هى :-

### ١- الانتباه للمتحدث :-

والانتباه للمتحدث يعنى توجيه طاقات وقدرات الفرد العقلية والجسدية نحو الاستماع.. فلكى تكون مستمعاً جيداً يجب أن تحشد كافة انتباهك للمتحدث. وذلك يتطلب جهداً ذهنياً للتركيز . ويتطلب الآتى :-

- التفرغ لتحدثك تماماً فعامله كصديق وأظهر بأنك ترغب فى الانصات ، وأشعر ، بأنك مهتم بما يقول ، وذلك من خلال مشاركتك وتعبيرات وجهك وتصرفاتك التى توحى بأنك مهتم بالاستماع .
- تجنب التشويش على عملية الاستماع.. بالانصراف عن المتحدث ، بالنقر بالأصابع أو النظر فى أوراق أمامك ، أو النظر إلى لوحة معلقة أو الرسم أو ما شابه ذلك .
- تلافى تأثير الاتجاهات السلبية عن المستمع لدى المتحدث .

## ٢- تلافى تأثير العوامل التى تؤثر على الانتباه مثل :-

أ - المؤثرات الطبيعية :- مثل الأصوات والإشارات والروائح المتصلة بالبيئة المحيطة، وأصوات الأجهزة الكهربائية والماكينات والمقاعد غير المريحة ، واهتزاز الأحبال الصوتية للمتحدث ، أو الملابس غير المعتادة للمتحدث ، أو ألوانها غير المألوفة . وكذلك أيضاً تلافى الأضواء العارضة ، والمقاعد الغير مريحة ، والأماكن سيئة التهوية .

ب - المؤثرات النفسية :- وتشمل الحالة المزاجية للمستمع.. مدى الشعور بالسعادة أو الضيق أو الاكتئاب.. والمؤثرات النفسية الناتجة عن العلاقات الأسرية أو علاقات العمل.. وانعكاساتها على الوجه فى شكل يضى عليه طابع الحزن أو التشتت أو الضيق أو الارهاق .

ج - المؤثرات الخاصة ببيئة العمل :- والتى تنتج نتيجة لضغط العمل أو لعدم وضوح المهام والمسئوليات.. أو للشعور بعدم التقدير .

د - المؤثرات الفسيولوجية :- وتحدث نتيجة لضعف السمع بسبب المرض أو لوجود عيوب سمعية.. مما يجعل المستمع أقل قدرة على الاستماع أو لوجود أخطاء فى طريق نطق المتحدث . ويمكن التغلب على العيوب السمعية بالعلاج.. وباختيار المكان المناسب للاستماع .

هـ - المؤثرات البيئية :- وهى المؤثرات الخاصة بظروف البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية للمستمع.. والحرص على تلافى تأثيراتها على عملية الاتصال.. ولهذا فإن معرفة الجمهور والتعامل معهم فى إطار المعرفة الواعية يساعد على زيادة درجة انتباه الجمهور للمتحدث .

ومسئولية المستمع هنا هى العمل على تلافى تأثير هذه المؤثرات ، وبخاصة المؤثرات التى يمكن السيطرة عليها ، كتلك المتعلقة بالبيئة الخارجية والإضاءة والتهوية... الخ . أما المؤثرات الخاصة بالضغوط النفسية والشروود والسرحدان فتححتاج

إلى جهد كبير من المستمع لتلافي تأثيرها . ويلاحظ أن القدرة على السيطرة على هذه المؤثرات تتوقف على مدى رغبة المستمع فى المشاركة فى الاستماع.. ولاشك فإن الرغبة القوية فى الاستماع والمشاركة قد تكون خير معين على ذلك .

### ٣- اللغة اللفظية :-

وبالنسبة للغة اللفظية فينبغى مراعاة الآتى :-

- الإلتزام بمخارج الحروف وتجنب أخطاء النطق .
- اختيار الأفكار بحكمة وبطريقة تشبع اهتمام القارئ .
- ترتيب الأفكار بطريقة موضوعية وتلافي التناقض بينها فى إطار سياق الحديث الواحد أو تناقضها بما هو معروف عن المتحدث فى مؤلفاته الأخرى .
- تبسيط المعانى لمساعدة المستمع على الفهم .
- تجنب استخدام الكلمات المعقدة وتوخى الدقة والسهولة .
- مناسبة المعلومات للمستمع من حيث القدرة على استيعابها.. وبحيث تكون فى الحجم الأمثل الضرورى لتحقيق الإقناع بلا زيادة أو نقصان .
- احترام رأى الآخر وإتاحة الفرصة له للتعبير عن رأيه .
- عدم التثبت بالرأى عند عدم وجاهاته .

### ٤- الصمت :-

الهدف الأساسى للصمت هو الحد من تشوه المعلومات التى تتدفق من المتحدث .فهو يساعد على تركيز الانتباه.. والصمت فى حد ذاته وسيلة لتبادل المعلومات مع المتحدث.. فهو يعنى من ناحية أنى معك مهتم بكل ما تقول وأفهمه . مما يشجع على استمرار المتحدث فى الكلام.. ومن ناحية أخرى فإن حُظات الصمت المشترك بين المتحدث والمستمع تعنى دلالات معينة يتبادلها كل منها نحو الآخر.. وبخاصة عندما تقرن لحظة الصمت بإيماءات أو

إشارات أو نظرات معينة متبادلة بين الطرفين.. فالصمت مهم.. وأنت لا يمكن أن تنصت إلى الآخرين وأنت تتكلم.. فاستمع أكثر مما تتكلم.. وإذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب .

## ٥ - الانتباه لتأثير عامل السن :-

لا شك أن حساسيتنا للسمع تتغير بتقدمنا فى السن . ومعظمنا يعانى مع تقدم السن - من فقدان مستمر للسمع . والواقع أننا لا نستطيع أن نقدر بكل دقة مدى التدهور الذى يحدث فى حاسة السمع لدينا مع تقدمنا فى السن . ذلك لأن القدرة على السمع عند الأشخاص من نفس العمر تختلف اختلافاً واسعاً . فبعض كبار السن لا يعانون البتة من أى تدهور فى السمع ، بينما نجد بعض الأشخاص يحتاجون إلى بعض المعينات السمعية قبل أن يبلغوا الأربعين من أعمارهم . كذلك يختلف الرجال عن النساء ، فالرجال يفقدون حساسيتهم للطبقات من ٢٠٠٠ سايكل فما فوق فى حين تفقد النساء حساسيتهن للطبقات من ١٥٠٠ إلى ٢٠٠٠ سايكل . وليس لدينا تقدير واضح لعدد من يعانون من صعوبات فى السمع فى مصر . ولا نستطيع أن نطلق عليهم جميعاً صم . وأحد أنواع الصمم هو الصمم العصبى Nerv Deafness وهو راجع إلى تلف فى العصب السمعى نتيجة لجراحة أو مرض . والنوع الآخر ما يطلق عليه بالصمم الوصلى Conduction Deafness وهو يرجع إلى عجز فى توصيل الموجات الصوتية إلى القوقعة وبالتالي إلى العصب السمعى . ومعظم حالات الصمم الوصلى ترجع إلى عيب خلقى فى نمو العظام بصورة تعجز الركاب عن الحركة . وإذا كان الركاب عاجزاً عن الحركة ، فإن الموجات الصوتية لن تنتقل من طبلة الأذن إلى عظيمات الأذن إلى القوقعة . وهؤلاء المرضى الذين يعانون من عجز الركاب عن الحركة يستطيعون السمع إذا استخدموا المعينات السمعية . وفى أحيان أخرى يعالج صممهم بالجراحة حيث تستأصل الأنسجة العظمية التى تشل حركة الركاب . فإذا تحرك الركاب عاد السمع طبيعياً .

## - الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية :-

لتنمية مهارات الاستماع يوصى العلماء عادة بالاهتمام باللغة اللفظية.. والتأكيد على ما تحمله من أفكار رئيسية . وفرز التفاصيل والأفكار الفرعية لعدم التشويش على عملية الاستماع.. لكن من ناحية أخرى هناك مستوى آخر من التعبير هو اللغة غير اللفظية تحمل المحتوى الآخر الضمني أو الخفى الذى لا يعبر عنه بالألفاظ.. وما يحدد القصد من الكلمات فى كثير من الحالات ليس معناها اللغوى الشائع ، بل النبرة التى تلفظ بها ، والتى قد تقلب المعنى رأساً على عقب أحياناً . نفس الجملة قد تثير الغضب أو تثير النكتة تبعاً لنبرة الصوت ، فهى فى الحالة الأولى تهديد . وفى الثانية دعابة . ولقد أصبح معروفاً فى علم الاتصال والعلاقات الإنسانية عموماً أن أهم ما يحاول محدثنا أن ينقله إلينا يمر من خلال اللغة دون اللفظية . ومن خلال هذه اللغة يستشف اللبيب المعنى الأساسى الذى لا يكون المضمون الظاهرى سوى تغطية له أو وسيلة للإشارة إليه . ولهذا كان من الضرورى للاستماع الفعال بالاهتمام بالتعبيرات الغير لفظية .

## ٧- المتابعة :-

وتعنى الانتباه للحديث والتعرف على هدف المتحدث وهل هو ضمني أم مباشر.. وتعرف على الأفكار الرئيسية والأفكار الفرعية التى تؤدى إلى تطوير هدف الحديث.. وميز بين الحقيقة والمبدأ والفكرة والمثال والدليل والبرهان . وانتبه للإشارات القليلة التى تشير إلى الانتقال من فكرة إلى أخرى.. ووجه انتباهك أيضاً لدلالات اللغة غير اللفظية : الاشارات والنظرات وتعبيرات الجسم وحركات الوجه واليدين.. وهل تبدو متوافقة مع ما يقوله . وخلال ذلك اسأل نفسك عن هدف المتحدث وماذا يقصد؟ والأسباب التى برهن بها على أفكاره والخاتمة التى رسمها.. وناقش ذلك للمساعدة على استيعاب الموضوع.. ولا مانع خلال ذلك من تسجيل الملاحظات ، ومن مراجعة المتحدث إذا ما سمح الموقف بذلك لاستيضاح بعض النقاط .

## ٨ - التجاوب :-

ويتحقق التجاوب من خلال تكتيكات عديدة أهمها :-

- ضع نفسك مكان المتحدث :- تصور أنك تتكلم حتى تأخذ نفس الاحساس وتعاطف مع رأيه . وهذا يساعدك على النظر للأمور من أكثر من زاوية .
- تقبل المناقشة .. وتجنب انتقاد المتحدث .. فهذا الأسلوب يضعه في الجانب الدفاعي ويجعل المتحدث يفقد هدوئه واتزانه وقد يصل إلى حد الغضب .
- سيطر على أعصابك ولا تغضب بسهولة .. لأن الشخص السريع الغضب يفهم كلمات محدثة بعان خاطئة غير مقصودة .
- أسأل :- فهذا يشجعه ويظهر أنك مستمع جيد . ويؤدي هذا إلى الحصول على معلومات أكثر ورؤية أوضح للكلام .
- اصبر :- إذا كان لديك ما تقوله .. اصبر حتى ينتهي المتحدث وتتاح لك فرصة الحديث ولا تقاطع المتحدث ولا تشغل بما تريد أن تقول حتى تتمكن من فهم المتحدث .
- رجع الصدى :- نحن دوما كمستمعين في موقف نشط نتعامل مع ما نستمع إليه ونستجيب له . وقد تكون هذه الاستجابة صريحة (رد فعل لفظي ، أو غير لفظي) أو تكون ضمنية (تعبيرات خفية عن رضانا أو انزعاجنا ، أو تحفظنا) . وهذا ما يسمى بارجاع الأثر ، ومن أبرز مهارات فن الاستماع معرفة الأسلوب الناجح لارجاع الأثر ، الذى يوثق الصلة ويعمق الاتصال ويرتقى به ، لأنه يلعب دوراً توجيهياً هاماً يرشد المتحدث إلى الآثار الناتجة عن رسالته ، ويساعده على تطويرها أو تكييفها للوضعية ، ولكي يقوم إرجاع الأثر بوظيفته هذه لابد له من توفر عدة شروط :
- أن يكون وصفاً (الحديث عن نمط السلوك وخصائصه) وليس تقويمياً (الحكم على هذا السلوك) .

- أن يكون محدوداً وليس عاماً ، أى أن يرتبط بموضوع محدد ولا ينطلق فى تعميمات من الموضوع إلى الأشخاص .
- أن يأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل وخصائص الوضعية التى يتم فيها الاتصال وقدرة احتمال الصراحة .
- يجب أن يتركز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك أو العمل .
- يجب أن يكون مطلوباً وليس مفروضاً (لأنه فى هذه الحالة الأخيرة قد يتحول إلى عملية اعتداء معنوى على الآخر) .
- يجب أن يحسن توقيته ، من حيث اختيار اللحظة المناسبة التى يكون الطرف الآخر مستعداً لتلقيه وقبوله .

## ٩ - التوافق :-

فالاستماع الناجح ليس تصليداً لأخطاء المتحدث.. وليس محاولة لانتقاء كلمات معينة من سياقها واستخلاص ما نريده منها مجرد معارضة المتحدث.. وليس مجرد مقاطعات مستمرة للمتحدث.. كما أن الاستماع الناجح لا يعنى الانصراف عن المتحدث أو انتهاء الحديث قبل الأوان .

وكل هذه الجوانب تعنى عدم التوافق مع المتحدث.. وبالتالي عدم نجاح عملية الاستماع .

وبدلاً من ذلك علينا الاهتمام بالمعاني الأساسية والتعرف على أهداف المتحدث.. والبحث عن مجالات الخبرة المشتركة والتوافق معه.. وفى حالة غموض الحديث أو العجز عن فهم شئ ما فإنه يمكن للمستمع أن يسأل عنها المتحدث .

## ١٠ - تجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم :-

فالتسرع فى الاستنتاج أحد المعوقات الذاتية التى تعيق قدرتنا على الاستماع.. وتؤدى إلى سوء التفاهم.. وعلى الرغم من أنه قد يرضى غرورنا ويعكس اعتدادنا بذواتنا ، وقدراتنا على سرعة وشولية الاستيعاب ، إلا أنه لا يرضى بالتأكيد شروط الانصات الجيد .

وأحياناً يرجع التسرع فى الاستنتاج إلى العادة السيئة لبعض الناس فى الاستماع مع الإفراط فى الحساسية ، وذلك عندما يكتشفون عدم اتفاق المتحدث معهم فى الاتجاه أو الفكر ، أو عندما يستمعون إلى جهل لا يحبونها . فإنهم نتيجة لهذا الاستنتاج يشرعون على الفور إلى إعداد دفع أو بينة ، وينصرفون عن الاستماع لما يقوله المتحدث ، دون أن يتبنوا سياسة سماع الحديث حتى النهاية ، حتى يمكنهم بعد ذلك إصدار أحكامهم النهائية .

وكذلك التسرع فى التقويم.. أو الحكم على ما قاله المتحدث قبل انتهاء الحديث.. يعوق عملية الاستماع الناجح.. لأنه لا يعطى الفرصة للمتحدث لعرض وجهة نظره كاملة . ولا الفرصة للمستمع لمراجعة المتحدث للتعرف على ما قاله لتقويمه

## ١١ - تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه :-

ليس التسرع فى التعميم والقفز إلى الاستنتاجات هو فقط مدعاة تورطنا فى عمليات سوء التفاهم ، وإنما الأخطر من ذلك الميل المصاحب لسرعة تكوين الأحكام القطعية عن المتحدث كالقول : أنه مغرض ، أو هو يحاول أن يغرر بى ، أو أنه واحد من تلك الجماعة التى اشتهرت بالمراوغة ، أو عدم صفاء النوايا تجاه المؤسسة . منذ تلك اللحظة يصبح التفاعل صراعياً ، ويلقى بك فى الوضع الدفاعى مما يوتر عملية الاتصال وقد يقضى عليها . إحدى مهارات فن الاستماع وأصعبها على الإطلاق هى أن نلجم عواطفنا ، ونعلق أحكامنا على الآخرين ، حتى ولو كان محدثك معروفاً بميله الانتفاعية ، فهو ليس بالضرورة هكذا طوال الوقت ، فقد يقف مرة أو أكثر

موفقاً يخدم المصلحة العامة . وكذلك لو اشتهر محدثك بضيق الأفق وقلة الحيلة ، فلا شئ يمنع أن يكون في بعض المرات صاحب أكثر الاقتراحات أو الأفكار فعالية في حل مشكلة ما . إن لجم ميلنا لإسقاط عيوبنا ونقائصنا على الطرف الآخر هو الوسيلة الأولى لتجنب الأحكام القطعية ، وهو السبيل إلى فتح أبواب الاتصال الفعال أمامنا . ويكمل هذه الوسيلة ويعزز سبيل الاتصالات الناجمة ، التنبيه إلى تميزاتنا الشخصية . فنحن لا نقبل تلقائياً إلا ما يتمشى مع مصالحنا وأهوائنا ومعتقداتنا وقيمنا . ونحن نتحيز لهذه المعتقدات والقيم كى نعطيها شرعيتها الضرورية لشعورنا بسلامة موقفنا . ولكن غنى العالم فى تنوعه ، وعموه فى تعدده . إن نرسيس بطل تلك الاسطورة اليونانية قد قضى عليه ، لأنه أعجب بذاته وغرق فى تأملها مما جعله يلغى ذاته بالغاء العالم من حوله . وإذا كان فى موقفنا بعض الحقيقة فهو لا يشمل الحقيقة كلها . فقط لجم تميزاتنا الذاتية يفتح أمامنا أبواب كنوز المعرفة والحقيقة ، وبالتالي يضعنا على طريق السيطرة على واقعنا .

## ١٢ - تجنب محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة القاء المتحدث أو مظهره :-

وذلك حتى لا نشغل بالمظهر عن مضمون ما يقال.. ومن ناحية أخرى ينبغي للمتحدث ألا يجعل مظهره أو طريقته فى الإلقاء تترك انطباعاتاً لدى المستمعين . حتى لا يفقد المستمعون الاهتمام والحماس.. فالقاعدة هى أن يحرص طرفى عملية الاستماع معاً على ما قيل وليس على كيف قيل؟ ولا كيف يبدو المتحدث فى أثناء قوله؟ .. أما كيف يبدو المستمعون فهى مسئولية المتحدث أساساً من خلال إعداد الكلام وتوجيهه بطريقة تجذب الانتباه وتحفظ له هذا الانتباه طوال فترة الكلام .

## ١٣- تذكر أن الاستماع عمل جاد ..:

ويتطلب جهداً ومعاونة للاستماع بفاعلية . كما يتطلب التزاماً داخلياً راسخاً للاستماع . والذين يتطلب عملهم الاستماع بفاعلية كالدعاة والتربويين والسياسيين والإداريين والإعلاميين يدركون إلى أى مدى أهمية هذا النشاط ومدى ما يتطلبه من

جهد . وضبط للنفس وعزيمة.. كما يدركون مدى أهمية الاستماع كمهارة أساسية..  
وأهمية الحرص على تنميتها وتطويرها ليصبحوا مستمعين جيدين .

تتسبق يلاحظ أن مهارة الاستماع من المهارات الأساسية لنجاح عملية الاتصال..  
وأنها مهارة تحتاج إلى تدريب وتنمية وإرادة وجهد كبير للتخلص من عادات الاستماع  
السيئة كما أنها ترتبط برغبة الفرد في التعبير عن نفسه وإعطاء فرصة التعبير للآخرين .

oboeikandi.com

## مراجع القصل الأول

- ١- إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنساني ودوره فى التفاعل الاجتماعى - محمد بدوى للنشر والتوزيع - عمان - ١٩٩٣.
- ٢- الحافظ أبو بكر بن عبد الله بن أبى الدنيا : الصمت وحفظ اللسان - تحقيق وتعليق محمد أحمد عاشور - دار الإعتصام - القاهرة - ١٩٨٦.
- ٣- أحمد ماهر : السلوك التنظيمى - مدخل بناء المهارات - الدار الجامعية للنشر والتوزيع - ١٩٩٣.
- ٤- أحمد عبد الله أحمد - فهم مصطفى محمد : الطفل ومشكلات القراءة - الدار العربية اللبنانية - ٤- أحمد محمد الحوفى : فن الخطابة - دار الفكر العربى - القاهرة - ط - ١٩٦٣.
- ٥- بهجت عبد الفتاح : أنت ونفسك - مؤسسة المطبوعات الحديثة - القاهرة - بدون تاريخ .
- ٦- توم بيتز : ثورة فى عالم الإدارة - ترجمة محمد الحديدى - الدار الدولية للنشر والتوزيع - مصر - كندا .
- ٧- حسن محمد وهب : مقدمه فى علم التفاوض الاجتماعى والسياسى - عالم المعرفة (١٩٠) - المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب - الكويت - ١٩٩٤.
- ٨- زاهر أحمد : تكنولوجيا التعليم حد ٢ تصميم ونتاج الوسائل التعليمية - المكتبة الأكاديمية - القاهرة - ١٩٩٧.
- ٩- زكريا إسماعيل : طرق تدريس اللغة العربية - دار المعرفة الجامعة - الإسكندرية - ١٩٩٠.
- ١٠- زيدان عبد الباقى : وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية - ط ٢ - ١٩٧٩.
- ١١- سعد مصلوح : دراسة السمع والكلام - عالم الكتب - بدون تاريخ .
- ١٢- سعيد يسن عامر : الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكى لها - دار المريخ - الرياض - ١٩٨٦.
- ١٣- ظريف شوقى محمد فرج : السلوك الإدارى وفعالية الإدارة - مكتبة غريب - القاهرة .
- ١٤- عاطف عدلى العبد : مدخل إلى الاتصال والرأى العام - الأسس النظرية والإسهامات العربية - دار الفكر العربى - القاهرة - ١٩٩٧.
- ١٥- عامر موفق أمين : نقص السمع وتفاديه - منشورات علاء الدين - دمشق - ١٩٩٧.
- ١٦- عبد الوارث عسر : فن الإلقاء - الهيئة المصرية العامة للكتاب - ١٩٩٣.

- ١٧- على بن محمد بن حبيب البصرى : أدب الدين والدنيا - دار الكتب العلمية - بيروت - لبنان - ١٩٨٧ .
- ١٨- على أحمد على : العلوم السلوكية - مدخل لدراسة السلوك وفهمه وتطويره - مكتبة عين شمس - القاهرة - ١٩٨٣ .
- ١٩- على السلمى : السلوك التنظيمى - مطبعة جامعة القاهرة .
- ٢٠- فؤاد أبو حطب : القدرات العقلية - الأنجلو المصرية - القاهرة - ١٩٧٤ .
- ٢١- فيصل المقدادى : فن الإلقاء والخطابة - منشورات جامعة قارون - ١٩٨٥ .
- ٢٢- متولى السيد متولى : السلوك التنظيمى - مدخل تحليلى - المؤلف - ط ٢ - ١٩٨٣ .
- ٢٣- د. محمد الصغير بنانى : النظريات اللسانية والبلاغية عند العرب - دار الحدائق - بيروت - ١٩٨٦ .
- ٢٤- محمد منير حجاب : نظريات الإعلام الإسلامى - المبادئ والتطبيق - الهيئة المصرية العامة للكتاب - الاسكندرية - ١٩٨٢ .
- ٢٥- محمود رشدى خاطر وآخرون : المدخل إلى تدريس اللغة العربية والزبيرة الدينية - دار الثقافة الجامعية - القاهرة - ط ٧ - ١٩٩٠ .
- ٢٦- محمود الزبى : - أسس علم النفس العام - مكتبة معهد راتب - ١٩٧٢ .
- ٢٧- مصطفى حجازى : الاتصال الفعال فى العلاقات الإنسانية والإدارة - المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع - ١٩٩٠ .
- ٢٨- نجاة على : فن الإلقاء بين النظرية والتطبيق - الدار المصرية اللبنانية - القاهرة - ١٩٩٦ .
- ٢٨- هارى شو : ثلاثون طريقه لتحسين قدراتك - ترجمة وفيق مازن - دار المعارف - ط ٢ - ١٩٩٦ .
- ٢٩- وليم ح . ماكولاف : فن التحدث والإقناع - ترجمة وفيق مازن - دار المعارف - ط ٢ - ١٩٩٤ .
- ٣٠- والونج . أونج : الشفاهية والكتابة - ترجمة حسن البنا عز الدين - عالم المعرفة (١٨٢) - الكويت - ١٩٩٤ .

- 31- Anderson, M.P ., Nichols, E.R., Jr and Booth, H.W. The Speaker and His Audience, Harper and Row, New York, 1974.
- 32- Barker, L.L. Listening Behavior, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1971.
- 36- Bostrom, R. The Kentucky Comprehensive Listening Test, Kentucky Listening Research Center, Lexington, 1983.
- 37- Clark, M.L. Hierarchical Structure of Comprehension Skills, vol. 1, Australian Council for Educational Research, Hawthorn, Victoria, 1972.

- 38- Cohen, E. *Speaking the Speech*, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1983.
- 39- Colburn, C.W. and Weinberg, S.B. *Listening and Audience Analysis*, Science Research Associates, Chicago, 1981.
- 40- Ehninger, D., Gronbeck, B.E., Mckerrow, R.E. et al. *Principles and Types of Speech Communication: Theory and Practice*, Scott, Foresman and Company, Glenview, Illinois, 1982.
- 41- Hirsch, R.O. *Listening: A Way to Process Information Aurally*, Gorsuch Scarisbrick, Publishers, Dubuque, Iowa, 1979.
- 42- Lundsteen, S.W. *Listening: Its Impact on Reading and Other Language Arts*, National Council of Teachers of English, New York, 1971.
- 43- Mehrabian, A. *Silent Messages*, Wadsworth Publishing Company, Belmont, CA, 1971.
- 44- Montgomery, R.L. *Listening Made Easy*, AMA COM, New York, 1981.
- 45- Nichols, R.G. and Stevens, L.A. (1957) *Are You Listening?*, McGraw-Hill, New York, 1953.
- 46- Nicky Stanton, *Mastering Communication*, London, MACMILLAN PRESS LTD, 1996.
- 47- Owen Hargie, Christine Saundels and David Dick Son, *Social Skills in International Communication*, London, Routledge, 1994.
- 48- Petrie, C.R., Jr. "What is Listening?" in S. Duker (ed.), *Listening: Readings*, Scarecrow Press. New York, 1971.
- 49- Stuart Harris, *Human Communication*, England, NCC Black Well Limited, 3rd Ed, 1993.
- 50- Voneile Smith: *Listening*, in "A Hand Bookd" *Communication Skills*, Croom-Helm, London, Sydeny, 1986.