

الباب الثاني

مهارات الاتصال الأساسية

الفصل الرابع: مهارات الإصغاء

الفصل الخامس: مهارات القراءة

الفصل السادس: المهارات الكتابية

الفصل السابع: مهارات الإلقاء والاتصال بالجمهور

تمارين وتدرّبات

الفصل الرابع

مهارات الإصغاء

Listening Skills

- درجات الإصغاء والاستماع • الإصغاء للذات
- ماذا ينبغي أن تفعل قبل أن تشارك بالحديث؟
- العوامل التي تساعدك في تقليل حدة الخوف من الحديث • بين الحقيقة والافتراض
- العوامل المؤثرة على طبيعة الاستماع والإصغاء
- الإصغاء المطلوب • الإصغاء الكامل • معوقات الإصغاء

تمهيد

هناك العديد من الكلمات في اللغة العربية التي تدل على السمع منها السماع، والاستماع، والإنصات، والإصغاء. وكل كلمة منها لها معناها الدقيق. وفي مقالة لشحور، ٢٠١١م (Montada. Gawthany.com) يبين الفروق بين هذه الكلمات كما ورد في القرآن الكريم. نوردها هنا بشكل مختصر:

فالسمع يعني سماع الشيء حتى لو لم يكن مقصوداً. قال تعالى: ﴿وَإِذَا سَمِعُوا أَلْفَوْا آعْرَضُوا عَنْهُ﴾ (القصص: ٥٥) فالمقصود بالسماع هنا أن الشخص قد يجد نفسه يسمع شيئاً غير محبب لم يكن يقصد سماعه.

والاستماع يقصد به السمع بقصد من أجل الاستفادة. قال تعالى: ﴿وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ﴾ (الأحقاف: ٢٩).

والإنصات في اللغة هو السكوت والاستماع للحديث وقالوا هو حسن الاستماع (الزبيدي، ص ٢٢٤) وهذا يعني أنه السكوت والاستماع بتفرغ. قال تعالى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ (الأعراف: ٢٠٤). وقال الرسول - صلى الله عليه وسلم - : "إنما جعل الإمام له ليؤتم به فإذا كبر فكبروا وإذا قرأ فأنصتوا" (صحيح مسلم).

أما الإصغاء فيقول عنه شحرور "التركيز وتفاعل القلب والمشاعر" قال تعالى: ﴿إِنْ نُّؤَبَّأُ إِلَى اللَّهِ فَقَدْ صَعَتْ قُلُوبُكُمَا﴾ (التحریم: ٤)، ولعل الإصغاء هو أعلى درجات الاستماع؛ إذ يتفاعل المصغي في مشاعره مع المتحدث.. وهذا الإصغاء هو الدرجة المطلوبة من الاستماع في هذا الكتاب.

ولعل حاسة السمع أكثر الحواس استخداماً لدى البشرية جمعاء، وأثبتت بعض الدراسات الغربية أن نسبة استخدام السمع مع بقية المهارات الأخرى من قراءة، وتحدث، وكتابة تأتي في المرتبة الأولى بنسبة ٤٠٪، ثم التحدث بنسبة ٣٥٪.

وتفيد الدراسات الحديثة على أن السمع هو أول عضو من أعضاء البدن في التخلق، وأن الجنين في شهره الرابع يبدأ حاسة السمع. يقول حلمي: "وتنبه الكتاب - بحق -

إلى أن حاسة السمع تسبق حاسة الإبصار في النشأة والتكوين في المراحل الجنينية، وفي الأداء الوظيفي بعد الولادة، أي أنها سبابة في التركيب، سبابة في الوظيفة"

(حلمي، ٢٠٠٧، ص ١). كما يعد السمع من أكثر حواس الإنسان بقاءً مع تقدمه في العمر. ولعل السمع هو الأداة الرئيسة للتعلم يقول روبن شو Robinshaw: "أننا نتحدث لأننا نسمع، وإننا نتحدث عما نسمع" (Robinshaw, 2007, P.661; Flexer, 1999) بل إن

السمع يظل يعمل حتى أثناء النوم ويرى شحور أن السمع في الآخرة من وسائل تنعيم المؤمنين وتكريمهم ، وفي الوقت نفسه من أنواع عذاب الكافرين عن طريق حرمانهم منه. قال تعالى في شأن المؤمنين: ﴿لَا يَسْمَعُونَ فِيهَا لَغْوًا وَلَا تَأْثِيمًا ۖ إِلَّا قِيلًا سَلَكْنَا سَلَكًا﴾ (الواقعة: ٢٥-٢٦). وقال في شأن الكفار: ﴿لَهُمْ فِيهَا زَفِيرٌ وَهُمْ فِيهَا لَا يَسْمَعُونَ﴾ (الأنبياء: ١٠٠).

درجات الإصغاء والاستماع

تنقسم درجات الاستماع إلى ثلاثة أقسام:

١- الإصغاء التقمصي Empathetic Listening: يقوم المستمع هنا بالتوقف عن الحكم على المتحدث بل يضع نفسه مكان المتكلم في محاولة لمشاهدة الأشياء من خلال نظرة المتحدث.

فالمستمع هنا مصغ للمتحدث لا يسمح لنفسه بانصراف انتباهه لشيء آخر. إنه مصغ بشكل واع في اللحظة الراهنة للمتحدث.

مصغ ليس فقط للكلام ولكن للغة الجسد متعاطف مع شعور المتحدث وأفكاره ممسك لأفكاره وشعوره الشخصي ، وينبغي على المستمع أن يظهر وهو منصت من خلال الاتصال اللفظي وغير اللفظي ، فالاستماع ينبغي أن يكون من القلب. (Burley-Allen, 1995, PP.13-14) وهذا هو أعلى درجات الاستماع.

٢- مستمع للكلمات غير مصغ بشكل فعلي

Hearing words, but not really listening

المستمع هنا ينصت لكلمات المتحدث دون محاولة جادة للفهم خاصة للمعاني العميقة لما يسمعه ، إنه يبذل محاولات محدودة لفهم قصد المتحدث ، فالمستمع هنا ينصت بمنطقية ، ويهتم بالمضمون وليس بالشعور العاطفي مبتعد عن المحادثة ، وطريقة الإصغاء هنا قد تقود إلى سوء فهم خطير لأن المستمع مُركّز بشكل بسيط على المحادثة.

٣- استماع اللحظة Listening in Spurts: منصت بشكل أساسي لنفسه يدرك الآخرين بطريقة ما وتكون طريقة الإصغاء عنده متقطعة ، لأنه يستمع للمحادثة والنقاش فقط بدرجة تساعد على التحدث ، إنه استماع سلبي دون محاولة للاستجابة ، بل يحاول المستمع هنا غالباً الادعاء بالإصغاء بينما هو في الواقع يفكر في أشياء أخرى ، ويبني أحكاماً ويفكر في كيفية الرد أو إلقاء نصيحة أو ما الذي ينبغي عليه قوله ، غالباً لديه الرغبة في الحديث وليس الاستماع.

إن معظم الناس تستمع وتنصت من خلال هذه الدرجات الثلاث على مدار اليوم ولكن الهدف الذي ينبغي علينا التمسك به هو الدرجة الأولى في كل الأوقات والأوضاع.

تختلف درجات الإصغاء للإنسان على هذه المستويات الثلاث ، وذلك لظروف مكانية وفردية وموضوعية وقد يجد الكثير من الناس صعوبة في الوصول إلى الدرجة الأولى في حالات الجدل وعند التعامل مع الناس العاطفيين ، وفي حالات النقد الموجه لهم وفي حالة شعورهم بالخوف أو القلق أو الغضب والبعض نجده يختلف في درجة إصغائه ما بين رؤسائه وزملائه وأهل بيته. (Burley-Allen, 1995, P.13).

الإصغاء للذات

يظن الكثير أن إصغاء الإنسان يخص فقط إصغائه للآخرين وهذا غير صحيح إذ لا بد للإنسان أن ينصت لذاته أيضاً ، فإصغائه لذاته يجعله أكثر معرفة ووعياً بها.

إذاً على الإنسان أن ينصت لما يقول وكيف يقول الكلمات والجمل ، لأنه بإصغائه لذاته يتعرف على الجمل والكلمات التي يكررها بكثرة ، وهذا بالطبع يساعد في اكتشاف ذاته والدواعي التي تقف خلف تكراره لهذه الكلمات والجمل.

ماذا ينبغي أن تفعل قبل أن تشارك بالحديث؟

هناك عدة خطوات أساسية على الشخص الذي يرغب في الحديث أن يتبعها قبل بدء حديثه سواء أكان ذلك في محادثة مع زميله ، أم في مجلس عام ، أم في حلقة نقاش ومن هذه الخطوات ما يلي :

١- استمع وأنصت قبل أن تتحدث : الناس في معظم الثقافات يحبذون الحديث على السمع وهذه إحدى أهم المشكلات في مهارات الاتصال إذ يجب أن يقوم الإنسان بالإصغاء بشكل صبور إلى المتحدث وفهم حديثه بشكل لا لبس فيه. يقول كوندрил ويو (2007,P.3) Condriil and Bough "المحادثة الحقيقية هي التحدث والإصغاء" وهذا يعني أن تعطي الآخر الفرصة في الحديث ، وأن تصغي له بشكل جاد دون أن يترتب على ذلك أن تفكر كيف ترد عليه أو ماذا سوف تقول بعد انتهائه من حديثه ، لأن ذلك معناه أن تفقد الكثير مما يتحدث عنه الشخص المقابل وربما ستسيء فهم حديثه.

عليك أن تحترم وجهة نظر الطرف الآخر سواء كنت تؤيدها أو لا تؤيدها وثق أنك فقط من خلال استماعك الجاد للشخص الآخر ستسهل على نفسك الحديث وتقبله من الطرف الآخر حتى لو كان رأيك مخالف لرأيه. تثبت التجارب أن الاستماع الجاد الصبور يتيح أيضاً للطرف الآخر أن يعالج مشكلاته ، وعليك تخيل الموقف التالي :

جاءك زميل لك كنت أعرتة كتابك قبل الامتحان بليلة واحدة ليصوره لأنه أضاع كتابه وقد جاءك ليلة الامتحان يعتذر ويؤكد لك أنه أضاع كتابك أيضاً ولا يعرف موضعه. تخيل أنك قلت له كلاماً حاداً وجارحاً مثل : هذا طبعك لا تعرف أين تضع الأشياء ، أنا أستاهل أن أعطي كتابي لمثلك ، أنت غبي... إلخ.

دون شك سيحدث نوعاً من العراك بينكما وربما تنتهي علاقتهما للأبد ، وأضف على ذلك بأنك لم تعالج مشكلتك الراهنة والمُلحّة في ضياع كتابك ليلة الامتحان.

كيف يمكن لك أن تعالج الموقف؟، وكيف يمكن لك ربما الحصول على الكتاب وتذكير الشخص بموضعه؟

طبعاً إن عملية الإصغاء الجيد، الإصغاء التفاعلي النشط Active Listening سيساعدك في الخروج من المأزق وربما العثور على الكتاب، لتتصور الحديث: زميلك: أنا لا أعرف ماذا أقول يا خالد لكن للأسف أضعت كتابك كما أضعت كتابي، حقيقة لا أعرف أين وضعته؟، بحثت عنه في كل مكان لكن لم أجده، حاولت مع فلان وفلان على أن أحصل على كتاب من أي منهم لكنهم رفضوا إعارتي، أصرخ في وجهي، اعمل ما بدا لك، أنا أستهل، أنا أحمق. خالد: لحظة يا أخي قص لي قصتك من بعد ما أخذت الكتاب من عندي ألم تقل أنك ستأخذه لمركز التصوير في الجامعة؟، ماذا حدث؟.

زميلك: نعم ذهبت لمركز التصوير في الجامعة ورفضوا تصوير الكتاب ثم ذهبت لمركز أحمد للتصوير وقال لي تعال في يوم غد وسأصوره لك في الحال فرجعت للبيت ولكن في اليوم التالي لم أجد الكتاب بحثت عنه في كل مكان. خالد: لكن بعدما رجعت كنت في سيارتك أم في سيارة أخرى؟، وهل أنزلت الكتاب معك للبيت أم بقي في السيارة؟، حاول أن تتذكر؟. زميلك: نعم كنت في سيارتي، يحاول أن يتذكر: لا، لا أعرف عندما نزلت من السيارة كان معي الكتاب أم لا!

خالد: هل كان الكتاب في ظرف؟، أم في حقبتك؟، هل هو مع كتب أخرى؟، أم لوحده؟، تذكر يا صالح حاول.

زميلك: كان معي الكتاب والصحف نعم لقد أنزلت الصحف معي للبيت لكنني لم أقرأها... يا الله أعتقد أن الكتاب في وسط الصحف عن إذنك يا خالد - إن شاء الله - إنني أجده.

٢- فكر قبل أن تتحدث : لا تهرع إلى الكلام مباشرة دون أن تكون قد فكرت ملياً في طبيعة الحديث الذي سوف تقول؟ ، وعليك أن تسأل نفسك قبل الحديث : ماذا أريد أن أقول؟ ، وماذا أريد من المحادثة أو ما النتيجة التي أريد الوصول إليها؟ ، من هم هؤلاء الناس الذين أمامي وأريد الحديث معهم؟ ، ما رؤيتهم عن الموضوع؟ ، ما مستوياتهم التعليمية؟ ، ما مدى فهمهم لما سوف أقول؟ ، هل هناك محظورات؟ . عليك ليس فقط أن تفكر فيما تقول ولكن كيف تقول ، ما طبيعة الكلمات؟ ، وما مستوى ودرجة الصوت؟ ، بل عليك أن تفكر كيف تجعل الرسالة تصل لمن تتحدث إليهم بيسر وسهولة.

لذا ، أنت مطالب دائماً وقبل الحديث أن تفكر في :

- طبيعة الحديث الذي سوف تقول.
- ما الذي تريد قوله؟ ، وما النتائج المرجو الوصول لها؟.
- طبيعة الجمهور الذي أمامك.
- نوعية الكلمات.
- أقصر الطرق للوصول بالفكرة بشكل مباشر.
- كيف تجنب إساءة فهم وقصد ما تقول.

٣- آمن برسالتك : عندما تكون مؤمناً بما تقول فإن كلامك سيصدر من قلبك وفي الأمثال يقولون : "من القلب إلى القلب" أي إن الكلام الذي يصدر من قلب الإنسان ويكون مؤمناً به وواثقاً منه ، سيصل للطرف الآخر بكل يسر وسهولة ويدخل قلبه لأن الكلام اللفظي وغير اللفظي سيتدفق بسرعة وسلاسة. لابد أن تجعل شعورك يتدفق طبيعياً دون تصنع ، ولا تحاول أبداً تزييف ذلك وإلا ستفقد مصداقيتك. (Condrell and Bough,2007,P.5).

٤- اعرّف ماذا تريد قوله : قبل أن تنطق الكلمات وتخرج من فمك عليك معرفة ماذا تريد أن تقول للناس من مستمعيك.

٥- سيطر على خوفك قبل أن تتكلم : عندما يعترى الإنسان الخوف فإنه يبدأ برسم سيناريو قاتم سوداوي للحالة التي سوف ينتهي إليها ، لأنه يفكر في المخاطر والفشل وأسوأ شيء يمكن أن يصيبه جراء حديثه ؛ من ذلك اعتقاده بأنه : سوف ينسى كل شيء يريد قوله ، سأرتبك ، سوف يضحك عليّ الجمهور. يقول كوندرا ووبو: ركز على أشياء أخرى فعلاً تهملك وتؤثر على حديثك :

- ركز على رسالتك وليس الكلمات.
- ركز على المستمع إليك بدلاً من التركيز على نفسك.
- ركز على النجاح وليس الفشل.
- تصور النتيجة الإيجابية التي سوف تنتهي إليها.
- كن نفسك.
- حاول أن تأخذ نفساً عميقاً.
- هب نفسك للحديث واعمل ما يجب من أجله.

هذه مجرد أمثلة تساعد المتحدث في الابتعاد عن سيطرة الخوف عليه ، يخاف الإنسان عادة بطبعه وتكوينه مقابلة الجمهور ، ويخاف الحديث في حضرة أشخاص مهمين أو كُثر. تزيد حالات الخوف أو تقل بناءً على متغيرات عديدة اجتماعية وتعليمية وشخصية ، إضافة إلى الخبرة. يستطيع الفرد منا تخفيض حدة أثر كل عامل من هذه العوامل عندما يشب عن الطوق ويصبح متعلماً وناضجاً.

ومن أهم العوامل التي تساعد على تقليل حدة الخوف ما يلي :

أ) القراءة المتنوعة: اقرأ كل ما تجده تحت يديك ، ابحث عن التنوع في قراءاتك ، اقرأ الصحف والمجلات ، اقرأ الكتب الدراسية ، والكتب الثقافية العامة ، اقرأ كتب الشعر والأمثال والقصص والروايات ، اقرأ ما تجد نفسك ميالاً إليه وفي الوقت نفسه لا تنسَ القراءة المكثفة للموضوعات التي تتعلق بتخصصك.

إن فوائد القراءة يصعب حصرها، لكنها تساعدنا في أنها تمدنا بالثقة في النفس عند الحديث وتوجد لديك مخزوناً كبيراً من الكلمات والتعبيرات، مما يسهل تدفق الحديث وانطلاقك في التعبير والكلام.

ب) الاستعداد الجيد: مهما كنت مجيداً في موضوعك وقدراتك في الحديث، فإنك بحاجة دائماً إلى الاستعداد قبل الحديث، ففي المواقف التي سوف تلقي فيها خطبة أو كلمة أمام جمهور كبير عليك أن تعمل كل استعداداتك لهذا اليوم من خلال تحديد ملامح كلمتك وخطوطها العريضة ونقاطها الرئيسة، ومن خلال معرفة الجمهور المراد الحديث إليه وخصائصه وتوقعاته ورغباته، وكذلك من خلال التعرف على المكان الذي سيتم فيه الحديث. أما إذا كان الحديث في جلسة أمام زملائك أو أسرته أو أصدقائك فإن الاستعداد غالباً يكون من خلال النقاط التي ذكرناها آنفاً، أي التفكير في القول قبل نطقه، والتفكير في النتيجة التي تريد الوصول إليها، مع أهمية الإصغاء الجيد والفاعل لما يدور في الجلسة.

ج) التدريب: لا بد للشخص الحريص على أن يكون خطيباً أو متحدثاً مقنعاً بأن يتدرب على الحديث في أماكن مختلفة، وأن يتدرب على نطق الكلمات والحديث في ظروف متغيرة. أي يتدرب على الحديث في النقاشات الاجتماعية، وفي الكلمات والخطب الارتجالية، وفي الأحاديث الرسمية.

على الفرد أن يتدرب على كيفية الحديث في المواقف الفجائية والمخرجة، وفي مواقف المفاوضات والمناظرات، فلكل موقف خصائصه الخاصة به.

٦- اعرف ما تستطيع أن تعرفه عن مستمعيك: في كل يوم نتحدث مع أفراد أسرنا، ومع زملائنا، ومع أساتذتنا، ومع أصدقائنا، لذا نحتاج أن نعرف الكثير عنهم، خاصة ما يحبون ويكرهون، رغباتهم، وتوجهاتهم، ما يغضبهم، وما يريحهم، كيف يتصرفون مع الضغط وأثناء النقد؟، وفي الحالات العاطفية؟. في الواقع إن الكثير من

المعلومات التي لدينا نجتمعها عنهم من خلال معاشرتنا لهم ومن خلال آراء الناس فيهم لكن كثيراً من هذه المعلومات مبنية على الافتراض والإحساس أكثر مما تكون عن حقائق واضحة وجلية وهذه افتراضات قد تكون غير صحيحة، وبالتالي تلعب دوراً سلبياً في عملية الاتصال، بل قد تكون واحدة من عوائق الاتصال الفعال. لذا يجب أن نحرص في أن نحصل على معلومات حقيقية ونبني عليها إستراتيجياتنا أثناء الكلام وكلما كان ذلك مبنياً على حقائق، استطعنا أن نتعامل معهم بشكل فعال.

من هنا نجد أن الحديث في محاضرات جماهيرية، أو ندوات علمية، تكون المعلومات المستقاة عن الجمهور أكثر علمية ومنهجية ومبنية على حقائق ويكون المتحدث فيها أكثر حذراً من تلك التي نتعامل فيها مع أشخاص نعيش بين ظهرانيهم. إننا لا نستطيع أن نقنع أولئك الذين يعتقدون أفكاراً معارضة لأفكارنا، وأولئك الذين يملكون رغبات مختلفة عن رغباتنا، من خلال الحديث عن أفكارنا ورغباتنا، فقد ينصرف الناس عن الاستماع بمستوى الدرجة الأولى نتيجة لاعتقاد المتحدث الذي أمامه يعتقد الأفكار نفسها التي يعتقها. لذا ومن أجل عملية اتصال فاعلة علينا أن نستمع لرغبات الآخرين وتوجهاتهم. (Burley-Allen, 1995, PP. 150-151).

٧- الحصول على الإصغاء المحبب: نستطيع الحصول على الإصغاء المحبب عن طريق الإصغاء المتعاطف واستخدام الاتصال الجسدي الإيجابي. عندما نقوم بهذا الدور نستطيع أن نبني جسوراً من الثقة والاعتمادية، فالفرد يشعر بالأهمية عندما ينصت له بهذه الطريقة. كما ينبغي على المتحدث دائماً أن يغير من طبقات ودرجات صوته للحفاظ على هذا الإصغاء مع توقع رغبات وتوجهات الطرف الآخر والوصول إليه من خلاله. (Burley-Allen, 1995, P.151).

٨- الفهم المضمون Secure understanding: تختلف الناس في درجة فهمها فهذا من يفهم بالتلميح وذاك من يفهم وفق ضوابط محددة، وهناك من يكون فهمه بطيئاً،

وهناك من يتعجل الفهم. لذا على المتحدث أن يستخدم اللغة المناسبة التي لا تشعر المتلقي أنها عالية عليه ولا أدنى منه. ودائماً علينا استخدام الجمل القصيرة والمصطلحات المحددة التي عادة لن يسيء أحد فهمها، وعلينا تقديم أفكارنا مرتبة وكل واحدة لوحدها مع ربط اقتراحاتنا بتجارب سابقة ناجحة. (Burly-Allen, 1995, PP. 150-151).

٩- تشجيع التغذية المرتدة (رجع الصدى) Encourage Feedback : يرى بيرلي آلن أن المستمعين يبالغون في مدى دقة فهمهم للمتحدث، وفي الوقت نفسه يبالغ المتحدث في توقعه لمدى فهم الناس له. إننا في الغالب نعتقد أننا فهمنا بشكل واضح، بينما في الحقيقة لم نفهم ما يقصده المتحدث. لذا يرى بيرلي آلن أننا إذا أردنا زيادة الفهم بين مستمعينا فإنه من المفيد أن نسأل المستمع أسئلة حول ما قيل، وعلى المتحدث أن يطالب بتغذية مرتدة من قبل مستمعيه للتأكد من دقة فهمهم لما يقول.

لتشجيع عملية رجع الصدى، على المتحدث أن يسأل عن الأفكار الجيدة، والمقترحات، وأن يتوقف من وقت لآخر لي طرح الأسئلة التي تتيح للمستمع أن يتجاوب وأن يبين مدى فهمه لما قيل، دون رجع الصدى سنبقى في الواقع غير متأكدين من مدى فهم المستمعين لما نقول بالمعنى الذي نريد.

إن النموذج الاتصالي ليس خطياً ولكنه دائرياً تنتقل المعلومة فيه من الطرف الأول إلى الطرف الثاني بشكل يتاح فيه للمتحدث تعديل الرسالة ومعرفة طبيعة رجع الصدى حولها.

فيما يلي سنقدم نماذج لأسئلة يمكن أن يطرحها المتحدث أو المستمع في حوار بين شخصين أو أكثر وهذا قد يكون حواراً عائلياً، أو حواراً بين زملاء أو أصدقاء، وهدف هذه الأسئلة إعطاء رجع صدى لتعزيز العملية الاتصالية وتحسين وضعها.

الحالة أو الموقف	طبيعة السؤال أو التجاوب
١- المتحدث يدور في حلقة مفرغة ويكرر نفسه	يمكن للمستمع هنا حتى يتخلص من هذا الموقف المزعج الذي يؤدي إلى الابتعاد عن الإصغاء. أن يقول: لعلي أخص الموقف الذي قلته حول الموضوع إن كنت فهمت قصيدك جيداً: ١، ٢، ٣ هل هناك أشياء أو أسباب أخرى تؤثر على المشكلة أو الموقف؟
٢- المتحدث يستخدم مصطلحات غير مفهومة	يمكن للمستمع هنا أن يطرح التساؤل التالي: هل يمكن معرفة بالضبط ماذا يعني هذا المفهوم؟
٣- المتحدث يقول جملة يرى المستمع أنها معارضة لما سبق قوله	عفواً: أنت قلت كذا وكذا، والآن تقول كذا هل من توضيح لهذا التناقض؟
٤- المتحدث يود معرفة انطباع المستمع وردة فعله حول فكرة معينة ذكرها	هل تعتقد أنه يمكن تطبيق هذه الفكرة في واقعنا الاجتماعي؟.
٥- المتحدث ذكر عدة أمور لعلاج مشكلة ما ويريد التركيز على نقاط معينة	ذكرنا العديد من وسائل علاج المشكلة، لكن في رأيك ما أفضل هذه الوسائل؟
٦- المتحدث يحاول أن يوصل أمراً ما إليك ولكن لحساسية الموضوع يلمح له دون أن يذكره مباشرة وتريد أن تعرف ما وراء هذه الكلمات بشكل مباشر.	هل تريد أن تقول أنه إذا لم أوظف ابنك عندي في العمل، ستهي علاقتنا؟

إن مثل هذه التساؤلات وعمليات رجع الصدى تساعد العملية الاتصالية لتكون أكثر بُعْداً عن سوء الفهم، وتساعد المتحدث في أن يكون أكثر بُعْداً عن الدفاع عن نفسه وحديثه، كما تساعد المتحدث والمستمع في أن يقوموا بحل مشكلات سوء الفهم من خلال الحديث والإصغاء كل فيما يخصه، كذلك إن مثل هذه الأسئلة تساعد في سيرورة الحديث بشكل موضوعي هادف بعيداً عن الخروج عن الموضوع الرئيس للمحادثة، وتساعد المستمع على أن ينصت بشكل مُركّز وعلى الدرجة الأولى، أي درجة الإصغاء بتقمص.

بين الحقيقة والافتراض

من أحد مشكلات الاتصال في مجتمعنا العربي بشكل عام والسعودي على وجه الخصوص هو اعتبار الافتراضات حقائق وتناول أطراف الحديث من خلالها، بل والحكم على تصرفات الناس أقوالاً وأفعالاً بناءً عليها.

صحيح أننا نضطر في كثير من الأحيان عند الحديث مع شخص آخر سواء أكان من أفراد العائلة، أم صديق، أم زميل أن نعتمد على ما يصلنا من معلومات وما نشاهده من مواقف، فنقول عن فلان أنه سريع الغضب، أو كتوم، أو كذوب... إلخ، فقد بُني كثير من هذه الملاحظات على موقف واحد أو ملاحظة شخص ما فتكون الانطباع العام هذا لدينا. لذا علينا ألا نعتبر هذه الملاحظات العامة حقائق ونبني عليها أحاديثنا وإلا فإننا سنصل إلى طريق مسدود وتسوء علاقتنا بالآخرين.

فيما يلي بعض الأمثلة: ذهبت مع صديق لشراء هدية ما ولتكن زجاجة عطر، قام صديقك ودخل أكثر من محل، وفاوض في السعر بشكل ممل قبل أن يقوم بالشراء. بناءً على هذا الموقف اعتبرت صديقك هذا بخيلاً وصرت تنظر إليه كذلك. السؤال: هل هذه حقيقة؟ بالطبع لا، وربما كانت لديه ظروفًا معينة عند شراء العطر ربما لا توجد لديه نقود كافية، ربما صديقك من النوع الذي يحب التفاوض؛ لأنه لا يريد أحداً أن يغلبه في السعر، ربما لأن لديه تجربة سيئة في هذا المجال. إذاً هذه مجرد ملاحظة عابرة في موقف ما لا نستطيع من خلالها الحكم عليه بالبخل، إنك تستطيع أن تحكم عليه إذا رأيتَهُ فعلاً في مواقف كثيرة يتردد في الإنفاق في أشياء ضرورية له أو لأبنائه وفي مواقف تحتم عليه أن يشارك بالدفع. هنا تصل إلى أن صفة البخل فيه حقيقة.

انظر لموقف آخر: قام أستاذ بتدريس طلاب المرحلة الأولى الجامعية ووجد طلاب محاضراته في مستوى أقل من المتوسط، لا يؤدون الواجبات، لا يقرؤون المقرر، درجاتهم غير جيدة وبناءً على ذلك يقول: إن طلاب هذا الجيل سيؤون، كسالى،

لا يقرؤون. لاشك أن هذا تعميماً لا يليق ومبني على افتراض ، إن هؤلاء الطلاب يمثلون جيلهم بأكمله وهذا دون شك افتراض غير صحيح.

وبالتالي فإن الشخص الذي يعمم بهذا الشكل سوف يفقد مصداقيته في نظر سامعيه ، فماذا نقول؟ ، وكيف نقول؟ ، يعطي للآخرين تصوراً عن ماهيتنا وطبيعتنا الإنسانية.

يقدم لنا بيرلي وآلن مجموعة من الأسئلة يريان أنه ينبغي علينا طرحها حتى نستطيع أن نقلل من حجم ومقدار تعميمنا على الأشياء :

- كم مرة؟
- إلى أي درجة؟
- متى؟
- أين؟
- مقارنة بماذا؟ (Burly-Allen, 1995, P.158).

وعند العرب قديماً ، عندما يختلف اثنان في تقييم شخص أو الحكم عليه ، يقولون كل إنسان يقيم الشخص الذي يقابله بناءً على موقف أو مواقف حصلت بينهما.

العوامل المؤثرة على طبيعة الاستماع والإصغاء

هناك عوامل عديدة تؤثر على نوعية ودرجة الاستماع التي نحظى بها اليوم في حياتنا بعد أن أصبحنا رجالاً أو نساءً كباراً ، بعض هذه العوامل تتعلق بالتنشئة الاجتماعية ، فمن دور الوالدين والأهل إلى المدرسة والأصدقاء والزملاء ، وبعضها تتعلق بطبيعة الإنسان وشخصيته ، وفي هذا الجزء سنتناول أهم العوامل والمؤثرات في طبيعة ودرجة الاستماع والإصغاء الخاصة بنا.

١- حياة الطفولة: يعيش الطفل في العالم العربي بشكل عام وفي بلدنا على الخصوص في بيئة لا تتيح له الحديث إلا فيما ندر. لقد تعودنا من أجدادنا وآبائنا على أن ليس من حق الطفل الحديث بين الكبار وكلنا سمع كلمات مثل التالي:

- اسكت يا ولد.
- اسمع الكلام ويس.
- ما باقي غير "الورعان" يتكلمون.
- لا تجادلني.
- "طالع في" وأنا أكلمك.

هذا الكلام يقال للطفل من الذكور، أما الإناث فإن الأمر أسوأ من ذلك بكثير. وحتى لا نكون ظالمين لبيئتنا العربية، فإنه حتى في معظم الدول الأخرى نجد الطفل يعامل بمثل هذه المعاملة تقريباً.

ما نتيجة مثل هذه المعاملة على الطفل؟. قد يظن الإنسان أنه ربما تساعد مثل هذه المعاملة الطفل في أن ينصت للآخرين ويسمع ما يقولون ويتعلم منهم، لكن التجارب تثبت عكس ذلك تماماً إذ أن الطلب من الطفل أن يسكت أو "يخضع" عن الكلام ليستمع للآخرين، تقوده إلى عصيان الأوامر، فيرفض السمع، بل أن السمع هنا يرتبط بحالات نفسية سيئة وتجارب مريرة فيكبر ويشب عن الطوق كارهاً لشيء اسمه الاستماع. لقد أوضحت العديد من الدراسات أن ما يتلقاه الطفل أثناء طفولته من إشارات لفظية وغير لفظية إيجابية أو سلبية أثناء محاولاته الحديث مع الكبار يؤثر عليه عند الكبر، فمن تلقى الإشارات الإيجابية أضحت لديه القدرة على الحديث بأفضل المستويات، أما من عانى من الإشارات السلبية، فإنه سيعانى في كبره من ذلك، ويصير لا ينصت للآخرين ولا يصغي لهم جيداً إلا إذا تنبه لذلك وعالج نفسه. ولعل هذا يفسر شيئاً مما نراه من عدم الإصغاء خاصة بين النساء في مجتمعنا.

٢- اتجاهات نعم OK Attitudes : تشمل العمليات الاجتماعية ما أطلق عليه Okness فيما يخص الذات والآخر. وقسم برني Berne الاتجاهات فيما يخص النظرة للذات والآخر إلى أربعة أقسام هي :

- أنا Ok وأنت Ok.
- أنا Ok وأنت Not Ok.
- أنا Not Ok وأنت Ok.
- أنا Not Ok وأنت Not Ok (Burly-Allen, 1995, P.32).

ويقسم بيرلي وآلن درجات الاستماع بناءً على هذه التقسيمات الاتجاهية ، فلكل اتجاه خصائصه الاستماعية التي تؤثر على تفاعله وتعاطيه مع الآخرين. ففي الاتجاه الثاني نجد أن الفرد لا يسمع إلا لنفسه ذلك لأنه يؤمن أن الآخر ليس لديه ما يفيد فلماذا أستمع إليه إنه Not Ok. وفي الواقع ، نرى هذا النوع من الناس كثيراً وتظهر ملاحظتهم بقوة عندما يتولون إدارة عمل ما ، فهم لا يأبهون بالآخرين ويرون أنهم لن يفيدوا في شيء وهم بالتالي يجعلون الآخرين يشعرون بالإحباط.

أما الاتجاه الثالث والذي يشعر فيه الشخص أنه Not Ok ، بينما الآخر Ok ، فيظهر عكس صاحب الاتجاه الثاني ، إذ دائماً ما يرى نفسه غير قادر على أن يتحدث وهو يستغرق وقت حديث الشخص الآخر في التفكير فيما الذي سوف يقوله ، ويتردد كثيراً في الحديث خوفاً من أن مما سوف يقوله يكون غيباً أو غير مفيد. إن درجة الاستماع لديه لا تتجاوز أحد المستويين الثاني أو الثالث أي الاستماع دون إصغاء أو استماع اللحظة ، ومحصلة هذا عدم الإصغاء الجيد لما يدور ، وبالتالي يكون تقرير المشرفين والمدراء لهذا الشخص لعدم تنفيذه للإشارات والأوامر.

أما أصحاب الاتجاه الرابع فإنهم يميلون للعزلة والابتعاد عن الآخرين إنهم أكثر سلبية وتشاؤماً من الآخرين يرون أنه لا فائدة من الاستماع لأحد ، ونادراً ما يهتمون

بما يقال إنهم يقولون إننا لا نستطيع عمل أي شيء ولن نستطيع أحد ذلك أيضاً إنهم لا يرون أحداً يستطيع حل المشكلات ويقلل من تفاقمها.

أما الاتجاه الأول Ok-Ok فإنه الاتجاه المطلوب في العملية الاتصالية وهو اتجاه مفتوح، منطقي، متفهم، عاطفي، من غير حكم مسبق على الآخرين Nonjudgmental. إنه اتجاه لا يأتي إلا أن يكون الشخص قد عاش في طفولته بين ظهراي والدين ومعلمين أو معلمات وغير ذلك ممن يمثلون نماذج في كيفية الاستماع الفاعل الذي لا يكتفي فقط بالإشارات والتعابير اللغوية، ولكن يستخدم الإشارات الجسدية غير اللفظية.

٣- المثلث الدرامي Drama Triangle: يقسم بيرلي وآلن (١٩٩٥، ص ٣٤) الاتجاهات التي تأخذ وجهة Not Ok إلى ثلاثة أقسام وهي :

القسم الأول المضطهد Persecutor: وهو الذي يرى ذاته Ok، والآخر غير ذلك Not Ok. هذا النوع من الناس دائماً ما يبحث عن الخطأ، لذا يحاول أن يتجاوز العمل الصحيح إلى الأخطاء ليتوقف عندها مهما كان حجمها ويجعل ذلك حجر الزاوية. وهذا ما نلاحظه عند بعض المشرفين والمدراء من هذا النوع الذين لا يكفون عن النقد.

القسم الثاني: المنقذون Rescuers: إنهم أناس يهتمون دائماً بإعطاء النصائح، بل هم من النوع الذي يرى أيضاً ذاته Ok، والآخرين غير ذلك Not Ok. يختلفون عن النوع الأول في أنهم يقومون بدور المنقذ لمن يحتاج في الواقع إلى إنقاذ، أو أنه لا يرغب في ذلك إنهم مركزيون في إداراتهم ويأخذون أشياء الغير على عواتقهم مما يجعلهم يتورطون في أعمال كثيرة تحتاج ساعات طويلة خارج الدوام ولو تركوها لأصحابها لكان الأداء أفضل والنتيجة أحسن، وعندما يتحدث الطرف الآخر لا ينصتون جيداً

لأنهم مشغولون بكيفية تقديم النصيحة فلا يستمعون إلى الحديث كاملاً مما يجعل نصائحهم في غير محلها.

القسم الثالث: الضحية **Victim Mode**: عندما يرى الفرد أن الطرف الآخر **Ok**، وذاته غير ذلك **Not Ok**، يتصرف بصفته ضحية **Victim**. إنه لا يستمع للطرف الآخر بشكل جيد، ولكنه دائماً ما يكون مشغولاً بحوار داخلي، لذا يتصرف بشكل دفاعي، وتأخذه عواطفه بعيداً عن الموضوعية.

الإصغاء المطلوب

ليس كل شخص صامت أمام شخص يتحدث يعني أن ذلك الشخص منصت ومصغ بشكل جيد، إن للإصغاء خطوات مهمة أجملها ماكيبي وديفس وفاننج في أربع خطوات هي كالتالي:

١ - الإصغاء النشط **Active Listening**

يتطلب الإصغاء النشط من المستمع الاشتراك في العملية الاتصالية ليس من خلال مقاطعة المتحدث والتحدث عن قضايا وموضوعات تخص المستمع أو قضايا يعرفها مشابهة لقصة المتحدث، ولكن يشارك من خلال طرح الأسئلة المناسبة وإعطاء رجع الصدى الملائم سواء أكان ذلك من خلال الاتصالات اللفظية أم غير اللفظية، وهذا ما يجعل العملية الاتصالية تأخذ شكلها الدائري بعيداً عن الإصغاء السالب. هناك عدة طرق تجعلك تستمع وتنصت بشكل نشط:

إعادة الصياغة: هذه الطريقة تساعد المستمع في إشغال نفسه باتباع المتحدث بشكل مستمر ودقة، ويمكن إعادة الصياغة عبر كلمات مثل: "يعني تقصد أن"، وبعبارة أخرى يمكن أن نقول "فأنت رأيت إذاً أن"، "إذاً ما حدث هو". وغير ذلك من العبارات التي تعني في النهاية أنك تعيد ما يقول المتحدث بلغتك أنت. وتفيد هذه الطريقة في

أمر كثيرة منها: تساعد نفسك في عدم التفكير في شيء آخر، وبالتالي عدم إعاقة العملية الاتصالية، كما تساعد المتحدث وتجعله يقدر للشخص الاستماع له مما يجعله يسترسل في حديثه ويوح بما لديه. إن إعادة الصياغة تساعد أيضاً في إيقاف سوء الفهم وسوء التفسير والافتراض، وتساعد على تذكر ما يقال.

التوضيح: وهو يعني أن يحاول المستمع التعرف أكثر على الموضوع المطروح. لذا فالمستمع يطرح الأسئلة لمعرفة المزيد والتفاصيل بكل وضوح ودون سوء فهم. وهذا التوضيح دون شك يساعد المتحدث أيضاً في قول المزيد مع أريحية في ذلك لشعوره أن المستمع يبذل الجهد من أجل أن يتفهم الموضوع.

رجع الصدى: أن يقوم المستمع بإظهار مدى تفاعله مع الموضوع المطروح، كيف يرى ويحس ويشعر بالموضوع يعطي المتحدث ردات فعله حيال ذلك، ويجب أن تكون في إطار داعم وليس بشكل سلبي محبط، حتى النقد والمعاينة يمكن أن تكون في إطار محبب داعم وليس عدائياً، ويكون رجع الصدى من خلال الكلمات والإشارات غير اللفظية أيضاً.

يذكر ماكبي وديفس وفاننج ثلاثة أحكام لإعطاء رجع الصدى: أن يكون فورياً، وأميناً، وداعماً. بمعنى أن تكون ردة الفعل مباشرة بعد فهمك للموضوع المطروح وليس بعد ساعات، وأن يكون صادقاً وأميناً بمعنى أن تقول رأيك الحقيقي وليس رأياً مزيفاً وغير صادق، أما داعماً فهو من باب ما جاء في الأثر "انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً" فعندما تتأكد من أن محدثك مرتكب خطأ لابد من أن تذكر له ذلك، لكن وفق لين ورفق فبدلاً من القول: "لقد ارتكبت عملاً أحمق" أو "لقد ارتكبت خطأ جسيماً لا يغتفر" يمكن القول: "ليتك عملت كذا وكذا" أو "هناك احتمالية كبيرة في أنك ارتكبت خطأ في كذا وكذا". (Mckay, Davis, and Fanning, 1995, PP.16-17).

٢- الإصغاء بفهم Listening with Empathy

لابد أن تدرك أننا بصفقتنا بشراً نصيب ونخطئ في سبيل أن نحقق النجاح والتميز، فقد تتكالب على الإنسان الظروف بعضها لا يد له فيها، سواء من بيئة نشأ فيها، أو مشكلات ابتلي بها لذا لابد وأن نستمع للآخرين بتعاطف وأن نضع أنفسنا في مكانهم لنحس بالأمر. عندما يكون الطرف الآخر في حالة من الغضب أو يتحدث بشكل فيه تهجم ونقد جارح قد تجد صعوبة في أن تتعاطف معه، لكن حاول قدر الإمكان أن تتذكر أنه بشر وأن تسأل نفسك عن أسباب هذا الغضب وما الرغبات التي أدت إليه؟، وما الخطورة التي يعيشها هذا الإنسان؟، وما الأشياء التي يبحث عنها؟، ربما بهذه التساؤلات ستشعر بنوع من التعاطف معه.

٣- الإصغاء بانفتاح Listening with Openness

لا يمكن للمرء أن ينصت للآخرين بانفتاح وهو يعد العدة لكيفية الرد، أو أنه يبدأ في الحكم على الحديث دون أن يسمع كامل القصة. حاول ألا تفقد سماع أي معلومة، وثق إنه إن كان رأيك خاطئ فستكون آخر من يعلم ذلك، وتذكر إن الإنسان يتعلم من أخطائه ويطور ذاته من خلال سماع آراء الآخرين وأفكارهم. وتذكر أيضاً أن بقاء الإنسان منطقياً على ذاته وفكره لا يساعده على التطور. لا تفقد الآخرين ممن يمكن أن يلعبوا أدواراً بارزة في تعزيز مسيرتك ووجهاتك الاجتماعية بسبب عدم إصغائك لآرائهم.

وجود آراء وأفكار أفضل مما لديك في موضوع معين وزمن محدد لا يعني أن أصحابها أفضل منك أو أكثر قدرة على العطاء، لذا اجعل من نفسك ذلك الشخص الذي يبحث عن الحقيقة ويأخذها حتى "من أفواه المجانين"، نعم يمكن لشخص تزدرية أو ترى أنه أقل منك في كل شيء أن يفاجئك بأفكار ورؤى أفضل من أفكارك ورؤاك في موضوع محدد.

٤- استمع مع الوعي Listening with Awareness

لكي تستطيع أن تسمع بوعي لاحظ أولاً إلى أي درجة هناك تناغم بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي للمتحدث، هل يحدثك عن خسائر مالية فادحة وقع بها خلال هذا الأسبوع وكل علامات الاتصال غير اللفظي تشير إلى ابتسامة عريضة، وانبساط في التعابير على وجهه ومن خلال تصرفاته؟ هنا دون شك تعارض بين ما يدعيه حول خسائره وبين حالته النفسية والمزاجية.

فالرسالة التي وصلتكم مزدوجة ومتناقضة ولا بد لك حتى تفهم الرسالة وتصل إليك بشكل صحيح أن تستفسر وتتأكد من المتحدث.

الاستماع الواعي يعني أيضاً أن تقارن ما يقال لك مع معلوماتك والحقائق الموجودة لديك حول الموضوع قارن دون أن تحكم وتتخذ قراراً ولكن لتأكد، ويمكن عن طريق طرح السؤال والتوضيح وإعادة الصياغة أن تفهم بشكل أوضح. (Mckay, Davis, and Fanning, 1995, P. 19).

الإصغاء الكامل

يقدم ماكي وديفس وفاننج نقاطاً ست للإصغاء الكامل وهي :

- ١- حافظ على الاتصال عن طريق العين بشكل جيد مع محدثك.
- ٢- احن نفسك قليلاً للأمام نحو المتحدث.
- ٣- ادعم المتحدث عن طريق إعادة صياغة ما يقول، وعن طريق استخدام الإشارات غير اللفظية مثل هزة الرأس نحو الأعلى والأسفل.
- ٤- استوضح مما تسمع عن طريق السؤال.
- ٥- ابتعد عن كل ما يُلهي.

- ٦- ابق منصتاً حتى عندما تكون في حالة غضب وذلك حتى تستطيع أن تفهم.
(Mckay, Davis, and Fanning, 1995, P. 19).

ويضيف ليوتنبرج ولبتاك Leutenberg and Liptak بعض النقاط الأخرى مثل :

- ١- لا تكمل للطرف الآخر جملة ، أي لا تستعجل حديثه وتكملة له.
- ٢- اقض وقتاً أطول في الإصغاء بدلاً من الحديث.
- ٣- خطط لردك بعد انتهاء الطرف الآخر من الكلام وليس أثناءه.
- ٤- لا تقاطع المتحدث. (Leutenberg and Liptak, 2008, P. 32).

معوقات الإصغاء

Blocks to Listening

سنقدم فيما يلي مجموعة من معوقات الإصغاء والاستماع الفعال التي نمارسها يومياً أثناء استماعنا للآخرين وهي معوقات علينا التنبيه لها ومحاولة التدريب على الابتعاد عنها بالتأكيد ، نحن نختلف في قدرتنا على الإصغاء للآخرين وبالتالي مدى وجود كل هذه المعوقات أو بعضها لدينا (Davis, Paleg, and Fanning, 2004, PP. 13-14; Leutenberg and Liptak, 2008, P. 33) :

- ١- المقارنة Comparing : من الصعوبة بمكان أن تصغي وأنت تقارن نفسك بالشخص المتحدث كأن تقارن بين تحصيلك العلمي وتحصيله ، أو ما حققته من نجاح بما حققه هو ، أو مقارنة قدراته المختلفة بقدراتك.
- ٢- قراءة فكر الآخر Mind Reading : عندما تركز اهتمامك وتصب تفكيرك فيما تعتقد أنه يقصده من كلامه سواء عن طريق شعورك الداخلي ، أو افتراضك الشخصي ، أو تخمينك بدلاً من الإصغاء فعلياً لما يقول ومحاولة فهمه. مثال : عندما تطلب زوجة من زوجها الذهاب معها للسوق لشراء بعض احتياجات المنزل ويعتذر

الزوج بأنه مضطر للخروج لمقابلة شخص ارتبط معه بموعد مسبق فتقنع نفسها بأنه فقط يتحجج بذلك وأنها متأكدة بأن قصده معاقبتها، لأنه غاضب منها لتصرف عملته في وقت سابق.

٣- مشغول بالتفكير في الرد Rehearsing: يقصد به أن المستمع يحاول عقلياً تخطيط كيف يرد على كلام المتحدث بينما ما زال الشخص الآخر يتحدث. وهذا عمل دون شك يعوق سماعك للطرف الآخر، فالمفترض أن تنصت جيداً بينما الشخص الآخر يتحدث، ثم بعد أن ينتهي من الكلام ترتب أفكارك وتحدث.

٤- الإصغاء لبعض ما يقول المتحدث Filtering: يحدث هذا عندما يعتمد المستمع الإصغاء لما يريد وتجنب استماع ما لا يرغب فيه أو لا يحب أن يسمعه.

٥- الحكم المسبق Judging: يحدث عندما تعتمد على تصور مسبق لديك حول الشخص، بأنه لا يستحق أن تنصت إليه لسبب ما، كأن تعتقد أنه غبي أو مجنون أو كذاب، وأنت تسمع هنا فقط لتؤكد رأيك عنه.

٦- السرحان Daydreaming: يقصد به أنه أثناء استماعك للطرف الآخر تسرح بفكرك حول أشياء أو أحداث أخرى.

٧- التماثل في الموقف Identifying: يقصد به عندما يتحدث الشخص المقابل عن موضوع ما أو تجربة حدثت له، فيجد المستمع أنها تشابه تجربة حصلت له، وبدلاً من الإصغاء حتى يخلص المتحدث ليقوم بالحديث عن تجربته يقاطع المتحدث ويبدأ في سرد قصته.

٨- إسداء النصيحة Advising: يحدث عندما يقفز الشخص لإسداء النصيحة مباشرة بعد انتهاء الشخص من حديثه أو حتى قبل أن ينتهي، وهذا يدل على أنك لست مستمعاً ولكنك ناصحاً.

٩- الاعتراض وإبداء الرأي المخالف Sparring : ويقصد به أن المستمع لا يكمل إصغائه لكل حديث الشخص الآخر ، ولكنه يبدأ يقاطعه عندما يشعر بأنه يخالفه الرأي دون الإصغاء الفعلي لما سيقوله الشخص ومبررات ذلك بل ربما الاستهزاء بالرأي وتسفيهه.

١٠- التأكيد على صحة ما قمت به Being Right : وهذا يحدث عندما يصر المستمع على صحة رأيه أو قراره عن طريق المقاطعة والحديث بصوت عالٍ أو تحريف الحقائق أو لوي أعناقها ، أو تغيير الموضوع ، أو الاستئذان بالخروج.

١١- الخروج عن الخط Derailing : عندما يقوم المستمع بمحاولة تغيير دفة الحديث أو قول طرفه وذلك للخروج من حديث الشخص لأنه ممل أو لا يحب سماعه. على سبيل المثال : عندما يحاول الأب الحديث عن الوضع الدراسي لابنه ، يغير الابن الحديث لموضوع آخر ، أو يلقي طرفه.

١٢- الاسترضاء Placating : هنا يحاول المستمع أن يظهر بصورة الإنسان اللطيف والمهذب ، فيقوم بالموافقة على كل شيء يقوله الطرف الآخر دون الاستماع الحقيقي لما يقوله الطرف الآخر.

١٣- الالتفات بأشياء أخرى Distractions : ويحدث عندما ينقسم تركيزنا بين المتحدث وأشياء أخرى داخلية أو خارجية ، مثل أن يكون المستمع جائعاً أو قلقاً أو متألماً بصداق أو غيره ، أو ملتهياً جزئياً بأشياء خارجية كاستراق السمع لحديث جانبي يحدث بجانبه.

تمارين وتدريبات

أولاً: التمارين الاستيعابية

السؤال الأول: تحدث عن درجات الاستماع الثلاث؟

--	--

السؤال الثاني: ما أهمية الإنصات والإصغاء للذات وللآخرين في العملية الاتصالية؟

--

السؤال الثالث: ما العوامل المساعدة على تقليل حدة الخوف قبل التحدث؟

الإجابة

السؤال الرابع: ما العوامل المؤثرة على طبيعة الاستماع والإصغاء لدى الإنسان؟

الإجابة

ثانياً: التدريبات

التدريب (١)

لتتعرف على قدراتك في السمع الجاد الفعال اختر صديقاً لك ممن ترتاح إليه واطلب منه محادثتك في أمر ما واطلب منه متابعتك وملاحظة استماعك وإصغائك. بعد انتهاء حديثه حاول أن تلخص ما دار من حديث. بعد أداء هذا الاختصار سيتضح لك درجة إصغائك وستتعرف على مشاكل الاستماع عندك فإذا لم تستطع أن تلخص ما دار فلا شك أن لديك مشكلة ما في الإصغاء.

إن التدريب بوجود شخص معك يفيد في تحسين فعالية عملية الإصغاء عندك ولا بأس من أن تبدأ من خلال الإصغاء لأحاديث عبر آلة تسجيل لتختبر بشكل أولي مقدرتك على الإصغاء وتحسينها.

جرب أن تركز في إحدى المحاضرات منذ بدايتها حتى نهايتها، أنصت وأصغ للأستاذ وللطلاب أثناء حديثهم، اجعل استماعك إيجابياً وليس سلبياً، ثم حاول أن تلخص ما دار في المحاضرة، ستعرف الفرق!!.

التدريب (٢)

ما نقاط القوة لديك في الإصغاء؟

التدريب (٣)

ما أهم نقاط الضعف لديك في الإصغاء؟

التدريب (٤)

حاول أن تجرّب كيفية تعزيز مهارات الإصغاء لديك عن طريق القيام بالمهارات التالية: رجع الصدى، التوضيح، الإصغاء بانفتاح وذلك بأن تطلب من زميل لك أن يتحدث عن مشكلة لديه.

التدريب (٥)

ما أهم معوقات الإصغاء لديك من خلال ما قرأت من قائمة معوقات الإصغاء؟، وكيف يمكنك التخلص منها؟