

مهارة الاصغاء (الانصات)

تعريف الاصغاء(الانصات)

الغاية من الاصغاء(الانصات)

أنواع المستمعين الرديئين

عوائق الانصات

تحسين مهارة الاستماع

خصائص المستمع الجيد

أساليب و خطوات الانصات

الاستماع والاصغاء

- نحن ننفق 80% من ساعات يقظتنا ونحن نستخدم أربع مهارات أساسية وهي الكتابة والقراءة والحديث والاستماع
- ويمثل الاستماع أكثر من 50% من ذلك الوقت وعليه فنحن نمضي 40% من أوقات يقظتنا ونحن نستمع
- ومعظمنا غير قادر أن يعير انتباهه جيدا لما يقال لأكثر من 60 ثانية في كل مرة ، فنحن نركز لبرهة قصيرة ثم يضعف انتباهنا تدريجيا ومن ثم نركز ثانية و أثناء حديثك مع زميل لك تقول له ألا تتوقف عن الكلام ولا تقول له هلا استمعت رجاءً
- ان عدد الكلمات التي يتكلمها الشخص العادي في الدقيقة من 80 الى 120 كلمة في الدقيقة والمحامي 220 كلمة في الدقيقة وتتراوح سرعة التكلم بين 125 و 150 كلمة في الدقيقة والواقع أننا قادرون على الاستماع لسرعات استثنائية تتراوح بين 750 و 1200 كلمة في الدقيقة

- اذن لماذا لانسمع ما يقوله الناس لنا؟ ببساطة لأننا نشعر بالضجر هذا هو السبب , ليس هناك ما يبقي عقولنا مشغولة عندما يتكلم الناس بسرعات عادية فما لذي يحدث؟ الجواب هو نذهب بخيالنا ونبدأ ب:
- نبدأ بإيجاد أمثلة لشيء يناقشه الشخص المتحدث
- نتساءل لماذا كان شريك حياتنا بذلك المزاج السيء هذا الصباح
- نعجب بشيء يرتديه أحدهم ونتساءل من أين اشتراه أو نعجب ونتساءل عن ملابس المتكلم
- نتساءل عن وقت الاستراحة

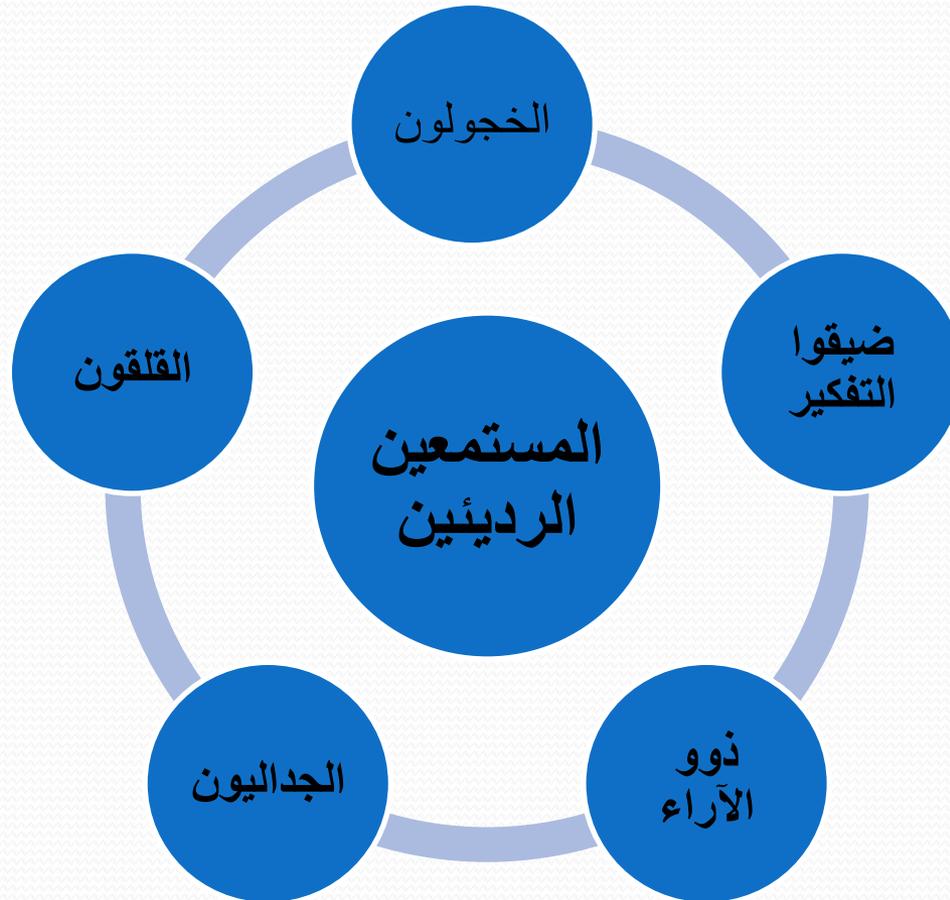
تعريف الانصات (الاصغاء)

- يعرف الاصغاء أو الانصات بأنه الاستماع الى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية بحيث تحدث عملية التأثير والتأثر
- اذا الانصات هو عملية استقبال المعلومات وفهمها وتحليلها وتفسيرها وادراكها بطريقة لفظية وغير لفظية أي يقوم المتلقي للمعلومات بتوظيف حاسة السمع والنظر في ادراك المحتوى للرسالة من خلال فهم الكلمات ومتابعة وفهم الحركات ولغة الجسد
- أما الاستماع فهو عملية تلقي المعلومات دون التفكير والتحليل والتفسير وبالتالي عملية التأثير غير مشروطة الحدوث

الغاية من الانصات

1. يتيح لك فرصة الحصول على معلومات قد تكون بحاجة اليها
2. يضعك موضع قوة
3. يكسبك حلفاء
4. يتيح للشخص الغاضب أو الثائر الوقت لاستعادة صوابه
5. يمنحك الوقت الذي تريده لاكتشاف أي من الشخصيات محدثك
6. تمنحك الوقت الذي تريده لاكتشاف و معرفة حاجاته
7. أفضل استجابة للأشخاص المتغطرسين

أنواع المستمعين الرديئين



أنواع المستمعين الرديئين

- الأشخاص الخجولون : لأن الأشخاص الخجولين يتوقعون من الآخرين أن يجبوهم من عزلتهم و إذا لم يحصلوا على هذا الاهتمام فإنهم يناون بأنفسهم و معظم الأشخاص الخجولين غير مدركين لسلوكهم هذا
- الأشخاص القلقون : بسبب افتقارهم للثقة فهم يتحدثون عصبون , هم قلقون بشأن ما سيقولونه تاليا , الأمر الذي لا يترك لهم فسحة للاستماع للغير
- الأشخاص الجداليون : هؤلاء سيتجادلون مع أي شخص و أي فكرة , وهم يدققون في التفاصيل الصغيرة ممل يؤدي الى قطع مجرى الحديث
- الأشخاص ذوو الآراء : هؤلاء يستهلكون طاقتهم في صياغة البراهين بدلا من الاستماع للآخرين , هم يقاطعون الحديث و يبدأون كل جملة بكلمة (ولكن) قد يكون هؤلاء تواقين بإفراط للتأثير في الآخرين ولكنهم غالبا ما يتركون انطبعا عكسيا فالناس غالبا ما يناون عنهم لأنهم غير مرغوب فيهم
- الأشخاص ضيقوا التفكير : و هم من أكثر المستمعين الرديئين إثارة للغيظ , لديهم مجموعات صارمة من القيم ويجدون اطمئنانا في أحكامهم و آرائهم المسبقة و يشعرون أنهم مهددون أمام أية فكرة جديدة أو تغيير

ماذا تفعل عندما تواجهك هذه الأنماط الرديئة من المستمعين؟

- عند مواجهة هذه الأنماط الرديئة من المستمعين انقل لهم صدى فعلهم وسيكون اللجوء الى اللباقة والتعاطف معنا لك في مساعدتهم ليصبحوا مستمعين أفضل لأن معظم المستمعين الرديئين غير مدركين لإخفاقهم وقد يكون إعلامك لهم بصدى فعلهم مفيدا في تغيير موقفهم وسلوكهم

عوائق الانصات

- هناك أشياء أخرى يمكن أن تؤدي الى شرودك أثناء الاستماع , اسأل نفسك أيها تمثل مشكلة لك:
- فهم كلمات المتكلم
- تفكر بما ستقوله بينما كان المتحدث يتكلم
- الانهماك بالتفكير بمدى اختلافك بالرأي مع وجهة نظر المتكلم
- استمعت لما تريد سماعه
- ذهنك متعبا و مرهق مما يحد من تركيز انتباهك
- وجود أصوات مزعجة خارجية
- قدرة توصيل المتكلم للمعلومات ضعيفة أو بطيئة أو لا ترتبط بالموضوع أو غير منظمة, كثيرة التكرار
- تفكر فيما التبس عليك فهمه
- لهجة المتحدث صعبة
- تعرف ما سيكون خلاصة الحديث
- نسيت استخدام إعادة الصياغة
- شعورك بالك الكبير من المعلومات ينهال عليك

تحسين مهارة الاستماع

1. يجب أن يكون لديك الرغبة في التحسن, وبدون هذه الرغبة سيكون عليك بذل الكثير من الجهد
2. حاول أن تجد مكانا هادئا للتحدث فيه دون معوقات
3. حاول أن لا تتنبأ بما سيقوله الشخص الآخر
4. كن متيقظا ولا تدع نزاعاتك الشخصية و آرائك المسبقة تؤثر على استماعك
5. أعر انتباها دقيقا لما يتم قوله ولا تتوقف عن الاستماع لتخطط للرد على نقطة معينة
6. كن منبها للكلمات المحفزة التي يمكن أن تستحث رد فعل مبالغ فيه مثلا: الدفاع عن حقوق المرأة, الطفل.... الخ
7. لا تسمح لنفسك أن تستبعد المتكلم بمحاولة فهم الأشياء قبل الأوان
8. حاول أن تعيد صياغة ما يقوله المتحدث بين فترة وأخرى
9. عندما تجد صعوبة في الغاية من تعليقات المتكلم قل (لماذا تخبرني بهذا)
10. لا تقاطع المتكلم لتطلب توضيحا لتفاصيل غير وثيقة الصلة بالموضوع

خصائص المستمع الجيد

- الأشخاص الذين يمارسون الاستماع الجيد أي الإصغاء يفعلون التالي :
- يدعون الآخرين ينهون حديثهم بدون مقاطعة
- يطرحون أسئلة إذا التبس عليهم الفهم
- ينتبهون لما يقوله الآخرون ويظهرون أنهم منبهون بالمحافظة على اتصال بصري مريح, أي لا يدعون أعينهم تنتقل في أنحاء المكان
- يبقون منفتحي العقل ومستعدون لتعديل آرائهم
- يستخدمون صدى الفعل و إعادة الصياغة
- يعيرون انتباها للإشارات غير اللفظية (لغة الجسد)

أساليب وخطوات الإصغاء

أسئلة توضيحية

وجه أسئلة ذات
نهايات مفتوحة

إعادة الصياغة

التدوين

انظر الى عيني
المتحدث

ليكن كلامك عبارة
عن جمل خبرية

خطوات و أساليب الإصغاء

1- إعادة الصياغة:

- توضح في عقلك الشيء محل النقاش
- تعرف الشخص الآخر أنك مهتم بالتفاعل مع طلبه

2- وجه أسئلة ذات نهايات مفتوحة :

- أي أن لا تكون الإجابة عليها بنعم أو لا
- ابدأ الاسئلة بعبارات : في ظنك كيف تكون...أو مالذي, ما أنواع المعلومات التي تحتاجها....الخ

3- أسئلة توضيحية أو اطلب توضيحا :

- وهنا يجب الانتباه الى نغمة الصوت بحيث لا تشتمل على التهديد أو السخرية

خطوات و أساليب الإصغاء

- 4- ليكن كلامك عبارة عن جمل خبرية :
 - مثل البدء بالكلمات : أعتقد , أظن , ما , مالذي ... الخ
- 5- النظر الى عيني المتحدث :
 - وهنا يجب الحذر من نظرة التهديد , النظرة اللائمة , نظرة السخرية أو التهكم
 - استخدم النظرة التشجيعية
- 6- تدوين الملاحظات :
 - يثبت شدة الاهتمام
 - أكثر الطرق لامتلاك موقع هادئ من السيطرة الأقل من اللازم
 - لا يتطلب ممارسة
 - يدفع الآخر للكلام