

الموضوع (5): مهارات الإصغاء

الأهداف التدريبية

سيتمكن المتعلمون في نهاية دراسة هذا الموضوع وتطبيق أنشطته من:

- تحديد مفهوم الإصغاء وأهميته في عملية التواصل.
- تقييم مهارات الإصغاء لديهم ولدى الآخرين.
- تحديد الإجراءات الممكنة لتطوير مهارات الإصغاء.

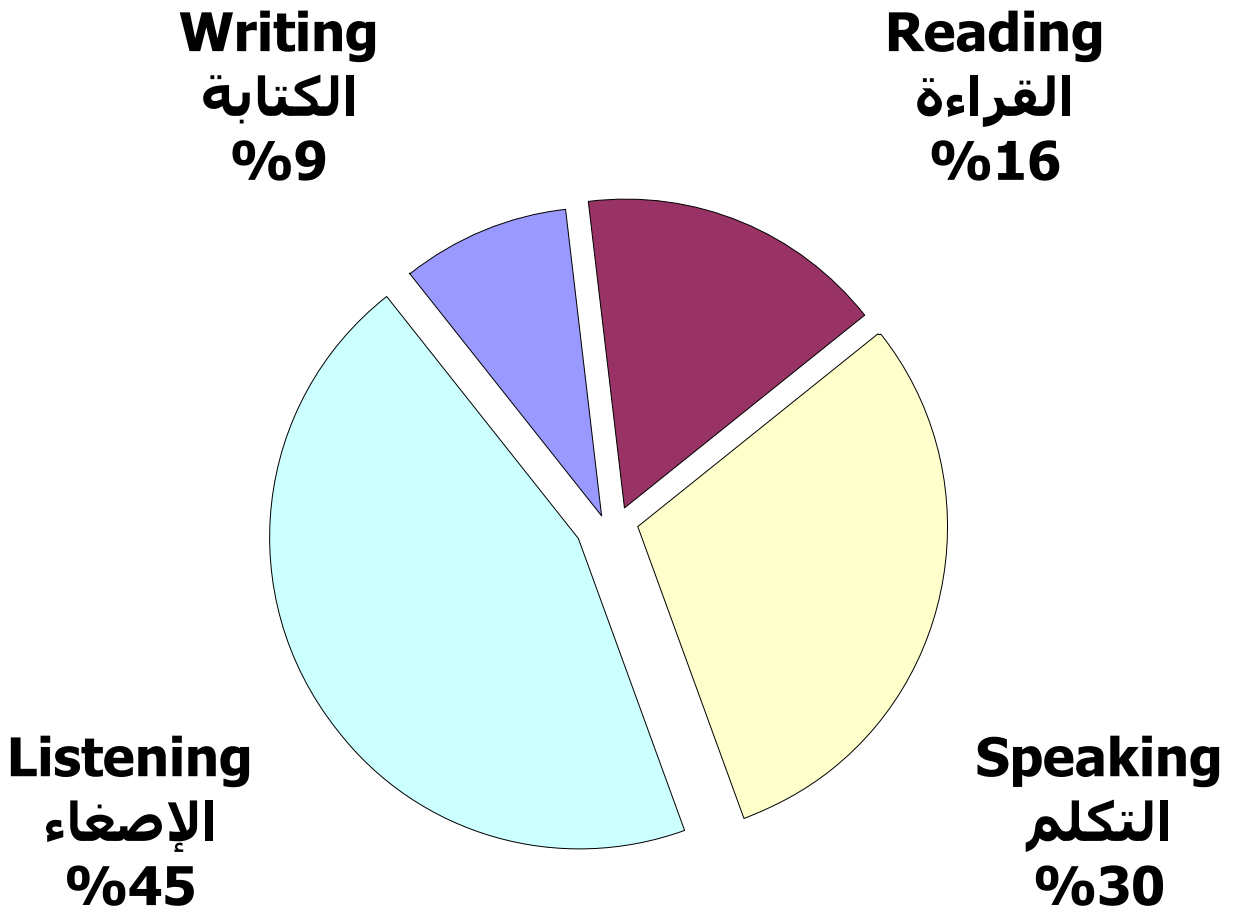
الوحدة (3): الموضوع (5)

معين تدريبي (1)

أهمية التواصل

نحن نمضي (7) دقائق في التواصل من أصل كل (10) دقائق من وقتنا

استخدام وقت التواصل



الوحدة (3): الموضوع (5)



ورقة عمل (1)

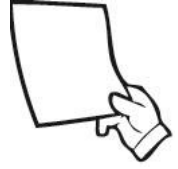
التقييم الذاتي لمهارات الإصغاء

اقرأ كلا من التعابير الآتية، وأشر إلى أي مدى توافق مع مضمونها: أوافق تماماً، أوافق إلى حد ما، أعارض إلى حد ما، أعارض تماماً.

الرقم	العناصر	التقييم الذاتي			
		أوافق تماماً	أوافق إلى حد ما	أعارض إلى حد ما	أعارض تماماً
أ	القدرة على تحديد هدف الإصغاء				
	1- أفكر بالسبب الذي يدفعني إلى الإصغاء				
	2- أدرك أهمية الإصغاء				
ب	القدرة على الإصغاء بتمعن إلى المتحدث				
	3- عندما أسمع أصواتاً غريبة، لا أسمح لنفسي بأن أفقد تركيزي بسببها				
	4- أركز على رسالة المتحدث أكثر من شكله أو صوته				
	5- أستمع إلى المتحدث من دون أن أحكم عليه أو أنتقده				
	6- أترك المتحدث ينهي كلامه من دون أن أقاطعه				
	7- أعطي مؤشرات كلامية و/أو غير كلامية خلال التفاعل مبيّناً أن المتحدث يحظى باهتمامي التام				
	8- أدون الملاحظات عند اللزوم، لتساعدني على الاستيعاب والتذكّر				
ج	القدرة على تحليل الرسالة				
	9- أحاول أن أتنبّه إلى أية تلميحات قد تعكس ما قد يشعر به المتحدث (كعدم الثقة أو القلق أو الغضب الخ)				
	10- أفكر بما يقصده المتحدث، وبالمعلومات الإضافية التي يجدر بي معرفتها				

التقييم الذاتي				العناصر	الرقم
أوافق تماماً	أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد ما	أعارض تماماً		
				11- أحاول أن أضع نفسي في مكان المتحدث	
				القدرة على صياغة استجابة	د
				12- أعيد قول (أو صياغة) الرسائل لأتحقق من مدى استيعابي لها	
				13- أفكر بعمق في الأشياء من أجل الحصول على معلومات إضافية	
				14- أقيم مدى حسن إصغائي بناء على كيفية تجاوب الشخص الآخر مع إجاباتي (فعلى سبيل المثال، هل يزعج الطرف الآخر إذا لم أدرك المقصد؟)	

الوحدة (3): الموضوع (5)



بيان معلومات (1)

عملية الإصغاء الفعّال

1- حدّد الهدف من الإصغاء

يساعدك تحديد الهدف على:

- التركيز على الاجزاء الهامة من الرسالة.
- استثمار الطاقة اللازمة من أجل الإصغاء بفعالية.
- الاحتفاظ بالطاقة عندما يكون الإصغاء من دون أهمية.
- وستساعدك معرفتك لسبب إصغائك على تركيز طاقتك في الإصغاء.

2- إصغ إلى الرسالة

يتضمن الإصغاء إلى الرسالة ما يأتي:

- **التواصل بالعين**
 - ◀ يزيد التواصل بالعين من فرصتك في "فهم" الرسالة
 - ◀ عندما تتحدث بالهاتف، حاول ألا تتنظر إلى أشياء قد تقلل من قدرتك على الإصغاء إلى المتحدث.
 - ◀ عندما تتفاعل مع المتحدث شخصياً، حافظ على التواصل بالعين.
- **تكيف وضعيتك الجسدية**
 - ◀ إنّ وضعيتك الجسدية، بما في ذلك وضعيّة الانحناء قليلاً، تظهر أنّك تصغي بانتباه، وتساعدك في البقاء على تواصل.
 - ◀ عندما تتحدث بالهاتف، حاول أن تكون في موضع يريحك، إنّما ليس إلى حدّ تفقد فيه قدرتك على الإصغاء.
 - ◀ عندما تتفاعل مع المتحدث شخصياً، واجه المتحدث مباشرة وانحنِ إلى الأمام باتجاهه قليلاً لتبيّن أنّك مصغٍ.
 - ◀ إعطاء مؤشرات كلامية أم غير كلامية. يساعدك الإقرار بكلام المتحدث بشكلٍ كلامي أو غير كلامي على الاشتراك في عملية التواصل، كما أنّه يجعل المتحدث يدرك أنّك مصغٍ.

- ◀ عندما تتحدث بالهاتف، استخدم تصرّفات صوتية تعكس إصغاءك مثل: "آه" و "نعم".
- ◀ عندما تتفاعل مع المتحدث شخصياً، استخدم سلوكاً غير كلامي يعكس إصغائك مثل الإيماء برأسك وتعابير وجهك.
- ◀ تصفية ذهنك. صفّ ذهنك من الأفكار الخاصة من أجل تجنّب التشتت الفكري.
- ◀ تجنّب السلوك المشتت الذي يصرف انتباهك عن قدرتك على الإصغاء.

3- حلّ (عالج) الرسالة

إنّ تحليل الرسالة هو تحويلها من تحفيز كلامي إلى تواصل ذي معنى. ولا يُعرف الكثير عن كيفية سير هذه العملية. يدخل الصوت إلى الأذن، ومن ثم تولد الأفكار في عقل الإنسان. وفي هذا السياق، لن نغوص في " الصندوق الأسود" لكيفية معالجة العقل للحوافز.

4- استجب للرسالة

بعد ان تتم معالجة رسالة ما، يمكن أن يقوم المستمع بما يأتي:

- إعادة صياغة الرسالة أمام المتحدث، من أجل التأكد من استيعابه لها.
- تكرار الرسالة لنفسه، من أجل المساعدة في حفظها.
- التفكير بعمق من أجل إيجاد المعلومات الناقصة.
- القيام بالمبادرة استناداً إلى الرسالة.
- تخزين المعلومات من أجل استخدامها لاحقاً.
- اتخاذ خيار بنسيان المعلومات.

الوحدة (3): الموضوع (5)



معين تدريبي (2)

عملية الإصغاء الفعال

لكي تكون مستمعاً جيّداً، عليك أن:

- تحدّد هدف إصغائك
- تصغي إلى الرسالة
- تحلل (تعالج) الرسالة
- تستجيب للرسالة

الوحدة (3): الموضوع (5)



ورقة عمل (2)

ورقة عمل مهارات الإصغاء

التوجيهات: استخدم ورقة العمل هذه لتسجيل ملاحظتك بشأن مهارات الإصغاء.

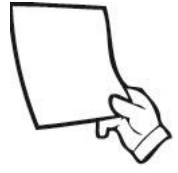
التعليقات	التقييم		هل أبدى المستمع التصرفات الآتية؟
	لا	نعم	
			التواصل بالعين
			مواجهة المتحدث مباشرة
			الإنحناء قليلاً باتجاه المتحدث
			إظهار سلوك الإصغاء الكلامي وغير الكلامي
			تجنّب السلوك الذي من شأنه صرف الانتباه

صنّف كميّة الوقائع الهامة التي تذكرها المستمع بدقة.

- تذكر بدقة عدداً قليلاً جداً من الوقائع.
- تذكر بدقة بعض الوقائع.
- تذكر بدقة عدداً كبيراً من الوقائع.
- تذكر بدقة معظم الوقائع.

التعليقات:

الوحدة (3): الموضوع (5)



بيان معلومات (2)

تطوير مهارات الإصغاء

يجب أن يكون الجميع واعين إلى ضرورة تطوير مهارات إصغاء ممتازة. وقد نتج هذا الوعي، لسوء الحظ، من جزاء تفضية الوقت مع أشخاص لا يعرفون كيفية الإصغاء. فتواجدك في موقف حيث لا يصغي إليك الشخص الآخر ليس ممتعاً. فالإصغاء مهارة هامة. وإذا كنت ترغب في أن تصبح ريادياً ممتازاً، يجدر بك أن تتعلم كيفية الإصغاء، بل كيفية الإصغاء بتمعن.

إن الواقع الحزين هو أنّ معظم الأشخاص لا يعيرون أهمية كبرى لكونهم مستمعين ممتازين. فنحن نريد أن نتكلم، وأن يصغي إلينا الآخرون من دون أن نصغي بدورنا إليهم. ونريد أن نقول ما يتبادر إلى ذهننا، وأن نكون موقع الاهتمام. إلا أننا إذا لم نصغ، فكيف نتوقع أن يصغي إلينا الآخرون؟

إن منافع الإصغاء ضخمة، فعندما يتعلم الرياديون كيفية الإصغاء بشكلٍ فعّالٍ، سيتمكنون من التأثير على أية مؤسسة. كما أنهم سيتنبّهون إلى فرص النمو والانتاجية المتزايدة. وسينجذب الزبائن نحوهم راغبين في العمل معهم. بإمكان الرياديين الذين يجيدون الإصغاء تطوير علاقات مستدامة، كما أنهم سيتمكنون من معالجة النزاعات بفعالية أكبر، وسيكونون أكثر إبداعاً وارتباطاً بالآخرين. فهم سيتقدّمون كزعماء، جاذبين الناس إليهم. فالنقطة الأهم هي أنك إذا حسّنت قدرتك على الإصغاء، ستكون أكثر نفوذاً في كل ما تقوم به.

لا أحد يرغب في أن يكون بالقرب من شخص يسيطر على الحديث باستمرار، كما لا يريد أحد أن يكتفي بالإصغاء. فالكل يود أن يحظى بفرصة التحدّث، وبأن يستمع إليه الآخرون.

لكي تبدأ بتمرين الإصغاء بفعالية أكبر، اكتفِ بالتزام الصمت، واترك الشخص الآخر يتكلم. فقد ترغب في طرح بعض الأسئلة، ومن ثم الإصغاء بتمعن إلى الإجابة. ومن خلال قيامك بذلك، ستتعلم أموراً أكثر يمكنك ان تستجيب معها من خلال الإصغاء بشكلٍ ناشطٍ. فعندما تصغي، تتيح الفرصة للآخرين للتكلم، وعندئذ ستتعلم الكثير.

قد يمارس الجميع فن الإصغاء، ويطوّرونه ليصبح مهارة يتميّزون بها. فالرياديون الذين يبرعون في التواصل يكونون بارعين كذلك في الإصغاء.

إرشادات مفيدة لتطوير مهارات الإصغاء

- 1- انتبه! أعر انتباهك إلى الشخص المتحدّث، وعندما تكون على الهاتف اكنف بالإصغاء، واعط اهتمامك إلى المتحدّث.
- 2- ركّز! ركّز على المتحدّث وعلى ما يقوله. لا تخطّط لما ستقوله من بعده، لأنك لن تكون مصغياً إذا كنت تخطّط لما ستقوله لاحقاً.
- 3- اترك للشخص الآخر مجالاً لإنهاء كلامه. لا تبدأ بالتحديث قبل أن ينهي الشخص الآخر كلامه. يجوز لك أن تطرح عليه بعض الأسئلة لدى انتهائه، إنّما لا تبدأ بالتكلم على الفور، بل اترك مجالاً لكلامه بأن يخرق تفكيرك، ومن ثم فكّر بما تريد قوله. ومن الممكن أن تتخلّل هذه المحادثات بعض فترات الصمت.
- 4- النقاط الهامة. عندما تبدأ بالكلام، أعد النظر في النقاط الهامة التي أشار إليها المتحدّث. وتأكد من أنك سمعتها بشكل صحيح.
- 5- اطرح بعض الأسئلة. عادة ما يحب الناس أن يطرح عليهم الآخرون أسئلة.
- 6- اعط معلومات مرتدة. اترك الشخص الآخر يعرف ما رأيك بتعليقاته وأفكاره.
- 7- التزم الصمت. إنّه لمن المفيد أن يتكلم المرء بقدر أقل وأن يصغي أكثر. إذ يقول القول القديم- لديك أذنان وفم واحد لسبب معيّن، لذا، استعمل أذنيك.
- 8- التركيز على الآخرين. علينا تذكير أنفسنا في أغلب الأحيان أنّ الحياة لا تدور حولنا باستمرار. لذا، علينا التركيز على الآخرين. فما هي مكامن القوة لديهم؟ وبم يمكنهم أن يساهموا؟ وكيف يمكنك أن تسمح لهم بأن يكونوا محور الحديث؟
- 9- اتركهم يكونوا نجوماً. يرغب الناس في أن يتألّقوا. فهم يريدون أن يصغي إليهم الآخرون، وأن يكونوا نجوماً، اترك لهم المجال. إذ، ليس عليك أن تكون متألقاً في كافة الأوقات. فمن خلال إعطاء الآخرين فرصة التألّق، نكون في صدد تنمية قياديين آخرين مبيّنين بذلك أفضل ما لديهم.