

المحاضرة الثانية

الفرق بين الاستماع والإنصات إن الاستماع:

>> هو فهم الكلام أو الانتباه إلى شيء مسموع مثل الاستماع إلى متحدث، بخلاف السمع الذي هو حاسة وآلة الأذن ومنه السماع وهو عملية فسيولوجية يتوقف حدوثها على سلامة الأذن ولا يحتاج إلى أعمال الذهن أو الانتباه لمصدر الصوت << .
* وهناك من يذهب إلى أبعد من ذلك فيعرف الاستماع بأنه "عملية عقلية تتطلب جهداً يبذله المستمع في متابعة المتكلم وفهم معنى ما يقوله واختزان أفكاره واسترجاعها إذا لزم الأمر وإجراء عمليات ربط بين الأفكار المتعددة"

الإنصات:

* يعرفه أحدهم بأنه : "نوع أعلى في الاستماع تتوافر فيه النية والقصد مع الرغبة الشديدة في تحصيل المنصت إليه".

* ويعرف آخر "الإنصات بأنه هو تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف محدد أو غرض يريد تحقيقه". ومما سبق يمكن القول أن هناك فرق بين الاستماع والإنصات (الإصغاء) وهذا الفرق في الدرجة وليس في طبيعة الأداء.

* فالاستماع قد يكون متقطعاً كاستماع التلميذ لشرح المعلم أو استماع الطلاب للمحاضرة في جو من الضوضاء والصخب وذلك لأن المستمع يتابع بعض الوقت ثم ينصرف عنه.

* أما الإصغاء (الإنصات) فهو استماع مستمر غير متقطع مع شدة الانتباه والتركيز لمصدر الاستماع مع مداومة الفهم لما يسمع.

*حقائق وأرقام:

- ومع التقدم التكنولوجي في العصر الحاضر واختراع التلفاز والمذياع والأنظمة الحديثة لمخاطبة الجماهير ومتلقى العلوم الحديثة بدا الاهتمام بالاستماع ومهاراته للاستفادة من تلقى المعلومات عن طريق حسن الإنصات والإصغاء إلى المتحدثين من علماء ومتخصصين في شتى العلوم حيث أصبح في المحافل الدولية والمؤتمرات العلمية المتحدث واحد أمام قاعدة عريضة من المستمعين.

- فالإنسان العادي يستغرق في الاستماع ثلاثة أمثال ما يستغرقه في القراءة. كما وجد أن الفرد يستغرق ٧٠% من ساعات يقظته في نشاطه اللفظي ويوزع هذا النشاط بالنسبة المئوية التالية ١١% من النشاط اللفظي كتابية، ١٥% قراءة، ٣٠% حديثاً، و ٤٠% استماعاً. فمن الواضح أن ٧٠% من وقت الكبار يذهب في عمليات اتصال لغوي تبلغ مهارات الاستماع ٤٠% وأثبت البحث العلمي أن معظم الناس يستوعبون ٣٠% من استماعهم كما أثبت أن معظمنا يتذكر أقل من ٢٥% مما يصل إلى أذنيه.

٨ المستويات الثلاثة للإنصات:

أولاً: الإصغاء السطحي، أي عندما تستمع إلى حديث يدور حولك وأنت تعمل أو تستذكر دروسك أو تقرأ كتاباً بتركيز، حيث لا تعطي ما يدور من حديثك حولك أذن صاغية ولكنك في نفس الوقت تعلم أن هناك حديثاً يدور حولك وبإمكانك الانتباه إلى جزء معين فيه والتركيز عليه.

ثانياً: الاصغاء النشط، وقد نلاحظه في المناسبات الاجتماعية أو في اللقاءات الجماعية حيث يبدو لك المستمع مصغياً باهتمام وأنت تتكلم ولكنه في الحقيقة يفكر في أشياء أخرى ويخطط لمقاطعة حديثك أو إنهائه.

ثالثاً: الإصغاء الموجّه، ويعني تفاعل وتركيز مع المتحدث ومحاولة معرفة أفكاره ومشاعره ومتابعته بشدة واهتمام وهذا هو الإصغاء الفعال وهو المطلوب لتحقيق الاتصال الفعال مع الآخرين عند حديثهم معك.

٨ الوظائف الرئيسية للإنصات:

١- نقل المعلومات من طرف لآخر. ٢- الإقناع. ٣- التعرف. ٤- تبادل المشاعر.

فوائد الإنصات:

١- توفير الوقت: فالإنصات لشيء صحيح من المرة الأولى يجعلك لا تطلب المعلومات مرة أخرى.

٢- إزالة الغموض واللبس: لأن الإنصات الجيد يجعلك تفهم الرسالة بأكملها وبالتالي يجعلك تتفادى طلب إعادتها مرة أخرى.

٣- تكوين انطباع مرضي: لأن القدرة على الإنصات يجعل الآخرين يكوّنون عنك فكرة طيبة وعن مهارتك في تدوين الملاحظات بدقة.

مراحل عملية الإنصات يمكن تقسيم المراحل المختلفة لعملية الإنصات إلى ما يلي:

١- **الاستماع:** وهي عملية استقبال الكلمات أو الأصوات في صورة موجات صوتية عن طريق حاسة السمع ، وتحويل هذه الموجات إلى ذبذبات تنتقل إلى المخ من خلال العصب السمعي .

٢- **التفسير:** وهو عملية تحويل الذبذبات إلى معاني وأفكار وهي تتم في المخ .

٣- **الاستيعاب:** وهي عملية فهم المعاني والأفكار وتتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافي والحالة النفسية للمستقبل وكذلك المعلومات الأخرى المساعدة والتي تصل للمخ من حاسة البصر ، والتي تنقل الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة . والتي تنقل الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة ، أي أنه إذا كنت أقوم بشرح موضوع معين لإنسان وأمثل له هذا الشرح في صورة مشاهدة يراها فلا شك أن يكون استيعابه أفضل مما أتحدث إليه فقط .

٤- **التذكر:** وهي مرحلة مقارنة المعاني والإشارات بالمعلومات المخترنة لتحليلها والوصول إلى المعنى والمضمون ثم إضافة هذا المعنى إلى رصيد الذاكرة .

٥- **التقييم:** وهي مرحلة تحدي المعنى الحقيقي (من وجهة نظر المستقبل) للرسالة والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد الفعل المناسب .

٦- **الاستجابة:** وهي المرحلة الأخيرة التي تظهر في صورة رد لفظي أو غير لفظي يوجه

للمرسل ، وهي الناتج النهائي لعمليات الاستيعاب والتذكر والتقييم ولذلك يمكن القول إن الإنصات الفعال هو محصلة تفاعل المعلومات الواردة للمستقبل من خلال العديد من الحواس (السمع والبصر والشم واللمس)

. ومراحل عملية الإنصات كلها تتم ولكنها تتم في صورة واحدة لا يستطيع أحد أن يقول أنا الآن أستمع ، أو أفسر ، أو أتذكر ، أو أستوعب ، أو أقيم ، أو أستجيب .

ولعل مرحلة الاستجابة فقط هي المرحلة التي يستطيع أن يقول فيها الإنسان أنه استطاع أن يتحرك من إطاره الداخلي إلى إطار آخر أستطيع فيه تحديد مدى استجابتي لكلام الآخرين .

فن الانصات والاستماع الفعال:

* استمع إلى ما يقوله بدل مجرد السماع له. هناك عدد من الأشياء التي يمكن أن تستمع إليها مثل قيم المتحدث ومشاعره. أقبل عليه ببصرك وسمعه وكامل جسديك.

* حدد إذا ما كان المتحدث يتحدث عن حقائق أو عن انطباعات أو عن مشاعر شخصية. ابذل اهتماما أكبر لأولئك الذين يظهرون مشاعرهم وأحاسيسهم أثناء حديثهم إليك.

* لا تقاطع الآخرين أو تكمل كلامهم. إن الناس يشعرون بالضيق ممن لا يستمع إلى حديثهم.

* يقول داييل كارينجي: إذا كنت تريد أن تعرف كيف يتجنبك الناس، ويتغامزوا عليك، ويسخروا منك من خلف ظهرك، إليك هذه الوصفة: (لا تصغي طويلا إلى أحد، تكلم عن نفسك دون انقطاع، وإن كان لديك فكرة تريد أن تذكرها أثناء حديث الشخص الآخر، لا تنتظر ريثما ينتهي، فذكاؤه لا يعادل ذكاءك! فلم تضع الوقت بالاستماع إلى ثرثرته السخيفة؟! قاطعه فوراً واعترضه في منتصف الطريق)!!..

* تفاعل مع مشاعر المتحدث قبل أن تطمئن بالحقائق. وهذا كثيرا ما يحدث مع الآباء الذين يسارعون للاستجابة إلى مخاوف ابنائهم.

* الاستماع بصمت قد يكون هو كل ما يحتاج إليه المتحدث إليك : أشعره أنك تتفهم مشاعره عبر لغة الجسم بينما أنت صامت مثل تعابير الوجه والإيماء بالرأس. لا تقل إني أفهم مشاعرك.. قاوم رغبتك في المشاركة بالحديث والكلام لمجرد الكلام.

* ادمع استماعك بأصوات قليلة، مثل التأوه أو تلك التي تدل على الاستغراب. هذا يضيف على استماعك نكهة خاصة.

* ركز على ما يقوله المتحدث بدل أن تركز على ما تسعى للإجابة على ما قاله. ركز على المتحدث نفسه .

* استمع ضعف ما تتحدث به. تذكر المقولة القديمة في أننا نمتلك لسانا وأذنين. لذا أعط الفرصة لمن يجالسك بالحديث. تذكر أن كل شخص لديه ما يستحق أن تستمع له وما سيثري عقلك وتفكيرك.

* استشر جليستك لكي يتحدث عن نفسه وما يهمله. قم بتوجيه أسئلة مفتوحة: "كيف يمكن أن نقوم بذلك؟"، "ما رأيك بـ.."، "كيف تشعر تجاه هذه المسألة؟" (يحب الناس من يقدر مشاعرهم)، "ماذا لو..؟" "ماذا تنصح بالقيام به لفعل ذلك..؟" (يحب الناس أن يطلب منهم النصيحة). "ما الطريقة التي تفضلها أنت لفعل..؟" (لاحظ لهجة الاحترام والتقدير). واحذر من أن تلقي أسئلة تضعهم في موقف دفاعي: "لماذا..؟" لو استطعت فعل ذلك فستملك أداة رائعة لكسب قلوب الناس. وتذكر دوما.

* أن تصبح مستمعا بارعا يكسبك من الأصدقاء وحب الآخرين أكثر من أن تكون متحدثا بارعا.

* عندما تجيب من يحدثك في شأن مهم. استخدم استجابة قصيرة. لأن الاستجابة طويلة الأمد تفقد صبر المتحدث وتشعره وكأن الحديث خارج عما يهمله هو.

* تذكر أن موقف قلبك كمستمع سيكون أهم وأوضح من استجابتك لحديث محدثك. موقف الاحترام ومحاولة فهم عالم الشخص الآخر أكثر أهمية من تعلمك كيف تقدم ردا عبقريا.

***التدرب على أخذ نفس عندما ينتهي المتحدث قبل أن تشرع أنت في كلامك.** بهذه الطريقة سوف تعطي المتحدث الفرصة الكاملة حتى ينتهي من حديثه وستبتعد عن مقاطعته مما يعبر عن احترامك له وستقربه إليك.

****مصطلحات ومفاهيم:**

١-**المناظرة:** هي وقوف صفين أو جهتين أو طرفين كل منهما توجه ثقافي أو فكري أو سياسي مختلف عن الآخر .

٢-**الجدل:** هو حوا ناتج من مناظرة بين اشخاص معينين ليس له هجف وعوقبه وخيمه (سلبي).

٣-**الحوار:** هدفه التفاوض الايجابي بهدف الأقناع.

٤-**التفاوض:** شي معين بين البائع والمشتري.

٥-**الأقناع:** بهدف اقناع عينه بهدف تسويق سلعه معينه أو طرح منتج في الأسواق. كيف تتم عملية الاتصال:

المرسل < الرسالة < الوسيه < المستقبل.

المصدر < الموضوع < قناة الاتصال < الملتقى.

مستويات الإنصات التجاهل المستوى الأول التظاهر المستوى الثاني الانتقاء المستوى الثالث الانتباه المستوى الرابع التقمص المستوى الخامس ٢٤ مستويات الإنصات خمسة تتدرج تصاعدياً أقلها التجاهل وهو أن يظهر المستمع الصدود عن المتحدث ثم التظاهر وهو إظهار الاهتمام ظاهرياً بالمتحدث ولكن في داخل المستمع أنه لا يهتم بشكل كاف بالمتحدث وبما يقول والثالث هو الانتقاء وهو الاهتمام بالمتحدث للاحتفاظ ذهنياً أو كتابياً بما يريده المستمع سواء السلبيات أو الإيجابيات الانتباه وهو الاهتمام الصادق بالمتحدث وبما يقول ولكن بدون أدنى تعبير عن تفاعل المستمع مع المتحدث وأفضلها هو التقمص وهو إضافة للاهتمام والانتباه فإن المستمع يظهر السلوك الذي يدل عليه حديث المتحدث مثل الفرح أو الانبساط وربما الحزن إذا كان هذا هو مضمون كلام المتحدث.

مستويات الأنصات:

المستوى الخامس (التقمص).

المستوى الرابع (الانتباه).

المستوى الثالث (الانتقاء).

المستوى الثاني (التظاهر).

المستوى الأول (التجاهل).

٨٨ عمليات مهمه لتفعيل الأنصات:

١-**الاستجابات العاطفية:** وتكون هذه الاشارات في مواقف الرغبة في تشجيع المتكلم على الاستمرار في حديثه ، وتستخدم أيضاً عندما نريد أن نبليغ المتكلم موافقة أو نعمل على وضع جسور الألفة والوئام مع المتكلم.

٢- **إعادة النص أو بعض كلمات النص:** وهي طريقة نهدف من خلالها إظهار أننا استلنا رسالة المتكلم.

٣- **إعادة صياغة النص بكلمات جديدة:** وهي طريقة للتعبير عن فهم رسالة المرسل ولكن بكلمات خاصة بالمستمع ذاته.

٤- **التلخيص المجمل:** وهو تلخيص لإظهار الأهمية وإلقاء الضوء على النقاط الرئيسية.
المؤثرات اللفظية:

- ١-التأني بالكلام ٢- شدد على الكلمات المهمة ٣- كرر الفكرة: حاول أن تكرر بعض العبارات بين الفينة والأخرى، على فترات متباعدة، وأساليب مختلفة، ومن غير تكلف. ٤- غير طبقات صوتك فإن المستمع لحديثك سرعان ما يمل عندما.
- ٥- غير معدل سرعتك في الكلام: فتكون أبطأ عند الجمل المهمة، وأسرع عند سواها.
- ٦- توقف قبل وبعد الأفكار المهمة لتوكيدها ٧- اخفض من صوتك .

***تطبيقات**

كسر خالد نافذة الغرفة أمس (لتوكيد الفعل أو لنفي فعل آخر غيره) كسر خالد نافذة الغرفة أمس (لتوكيد الفاعل أو نفي التهمة عن غيره) كسر خالد نافذة الغرفة أمس (لتوكيد أن النافذة هي التي كُسرَت وليس الباب) كسر خالد نافذة الغرفة أمس (أن الذي كُسر هو نافذة الغرفة وليس السيارة) كسر خالد نافذة الغرفة أمس (توكيد الزمن المذكور أو لنفي زمن آخر)

- خمس طرق تجعل تعبيراتك مؤثرة:

- اجعل تعبيراتك مرتبطة بالموضوع الذي تتحدث عنه.
- اجعل من جسمك مرآة صادقة لأحاسيسك.
- كن طبيعياً .
- إن محيط عملك هو المكان الرئيسي للتدريب على الأفضل في الحديث والتعبير.. فلا سبيل إلى تطوير دون الممارسة، وتحين فرصة التدريب لتتعلم الكثير.
- أعد لنفسك مقدماً.. واطهر دائماً بمظهر الخبير الواثق.
- قوة عناصر الاتصال وتأثيرها ١- الصورة ٥٥% ٢- الصوت ٣٨% ٣- الكلمة ٧% .
- *في الوجه أكثر من ٨٠ عضلة يتحرك معظمها بدون وعي منا ومفتاح إتقانها استشعار الموقف وتقمص الوضع.
- *انظر بحركات بطيئة ولا تنظر بحركات .
- *الانحناء الى الامام للاصغاء بطريقة افضل او ابداء ملاحظة
- *إيماءات الرأس.

الاتصال البصري:

- أرسل رسائل المحبة عبر تواصلك البصري مع من تحاورهم.
- انظر إلى العينين.
- وزع نظرك بطريقة مسحية ثم عشوائية.
- لا تهمل الجالسين في الأطراف.
- توقف عند عيني كل شخص .
- نظرك في أعين الناس يزيدك ... في طرحك.
- كيف تحاور ؟
- التزام القول الحسن،
- استعد. ثم استعد. ثم استعد..... كحاطب ليل أو كضال في صحراء.
- لا تبقى على طراز واحد.
- كن رباناً ماهراً.

- عليك بالعقل والمنطق.
- اجعل الأفعال دائماً أقوى من الكلمات.
- احملْ رايةَ الرفق والحنان استخدم الوسائل التعليمية.
- ابدأ بنقاط الاتفاق

*استراتيجيات الحوار:

- النهاية المؤثرة.
- تحين الطرف المناسب .
- راقب نفسك وقيّمها.
- عود نفسك على الابتسامة.
- التركيز على الفكرة لا على الشخص.
- التمسك بأداب وأخلاق المحاور .

*استراتيجيات الحوار العامة:

- ١- التغلب على المعوقات الحالية. ٢- أقناع الطرف الآخر بالجلوس للحوار.
- ٣-المحافظة على استمرارية الحوار.
- ٤- استيعاب محاولات إفساد الحوار.
- *أخلاق وصفات المحاور الجيد:
- ١-الأمانة والصدق.
- ٢- قدّم التحية لمن تحاوره وبروح مرحّة.
- ٣-عرّف بنفسك وبالإدارة التي تعمل بها.
- ٤-دعْ فقرتك الافتتاحية تسترعي انتباه من تحاوره.
- ٥-لا ترفع صوتك فهو دليل على..
- ٦-لا تتحدث مع زميلك وأنت في حوارٍ مع شخص آخر.
- ٧-حضور البديهة
- ٨- قوة الذاكرة استخدم نبرة صوتٍ مرحّة وهادئة حتى تتمكن من شد انتباه الحاضرين.
- ٩- مزاجك يجب ألا ينعكس على صوتك أثناء الحوار.
- ١٠- إذا كنت مستعجلاً اعتذر عن بدء الحوار، وحدّد موعداً آخر للحوار.
- ١١-لا تستخدم عبارة (يجب عليك القيام بـ.....).
- ١٢- قارن ما تريد إقناع مستمعك به بشيء مألوف لديه.
- ١٣- أكّد في ختام حوارك على الأعمال التي تريدها.
- ١٤- لا تتناول الأكل أو الشرب أثناء المحادثة، ولا تتحدث مع من تحاوره وفمك مشغول
- ١٥- استخدم (يمكنك) لتقول (لا) بطريقة لبقة.
- ١٦-استعمل الكلمات الإقناعية: (جديد..مجرب..فعال..الخ).
- ١٧- الإلمام بالمشكلات الإنسانية والأوضاع العالمية.
- ١٨- الاستشهاد بالقصص وعرضها بأسلوب جذاب.
- ١٩- الحوار بطريقة السؤال، لكن أي أسئلة نعني؟! ٢٠- التفريق بين الفكرة وصاحبها.
- ٢٢- عدم اتهام النيات، على المحاور عدم اتهام نية صاحبه أو الطعن في مقصده