## 1 أولاً: مهارات الإنصات

يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات، وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية، كما أننا نشاهد أن الإنسان يتلقى التوجيهات والتربية على حسن التحدث والمخاطبة في غالب حياته، لكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب، وقد جاء في القرآن الأمر بالإنصات عند سماع القرآن الكريم حتى يتمكن المسلم من الانتفاع بالآيات التي تتلى (وَإِذَا قُرِئَ القرءان فَاستَمِعُواْ لَهُ وَأَنصِتُواْ لَعَلَّكُم ترحمونَ) الأعراف: ٢٠٤ ، و جاءت قصة الجن الذين سمعوا النبي صلى الله عليه وسلم يقرأ القرآن أنصتوا للتلاوة، ففهموا وتأثروا، قال تعالى: (وَإِذ صَرَفنا إِلَيكَ نَفَرًا مِّنَ الجن يَستمعون القرءانَ فَلَمَّا حَضَرُوهُ قَالُوا أَنصِتُوا) الأحقاف: ٢٩

**ولو سألت نفسك ما هي نسبة المعلومات التي تبقى بعد ربع ساعة من استماعك للحديث؟**
**وما هي النسبة بعد أيام قليلة؟**
**هل تستطيع عادة الوصول إلى ما وراء الحديث من المعاني والأسرار؟**
إن الإجابة على هذه الأسئلة تقودك إلى الحرص على اكتساب مهارة الإنصات.

## أهمية الإنصـــات

1 إن الإنصات الجيد لدى الطالب، وكيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة؛ من أهم مقومات التعلم.

2 يتخذ الإنصات أشكالاً مختلفة في المؤسسات وبيئات الأعمال؛ مثل: (المقابلات-تلقي التوجيهات-الاجتماعات-التفاوض والمحادثات) وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف؛ ولاسيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصالات، ونحوهم من أصحاب الوظائف التي تُعد مهارة الإنصات أمراً أساسياً فيها.

3 تقول الدراسات إن المديرين يقضون من ٦٥-٩٠ ٪ من وقت عملهم في الإنصات للآخرين، ويقضي الإنسان نصف وقته الاتصالي منصتاً إلى الآخرين، ويقضي نصفه الآخر في الكتابة والتحدث.

يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة، فالإنصات أساسي في تربية الأبناء، ومهم في استقرار العلاقة بين الزوجين.

يعتمد الإنسان في بداية حياته على الإنصات إلى الآخرين للتواصل و التعلم وتلقي الرسائل و التنبيهات.

إن بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر، إذ أن الإنصات يعبر عن احترام الطرف الآخر والاهتمام به.

## مفهوم السماع والاستماع والإنصات

تجدر الإشارة إلى بعض الكلمات التي تتردد على مسامعنا وترتبط بالإنصات وهي السماع والاستماع والانصات.

فما معنى كل منها؟ وفيم يختلف الانصات عن السماع ؟

السماع أو السمع يتعلق بوظيفة الاذن في تلقي المثيرات الصوتية في حدود القدرة السمعية للأنسان .

أما الاستماع فهو : السماع والانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة وغير المنطوقة.

والإنصات هو: الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية والحركات الجسدية، مع إدراك المعاني، والحرص إلى مراد المتحدث، والاستجابة الملائمة لرسالته.

والاختلاف بين الاستماع والإنصات هو اختلاف في الدرجة والمدى، مدى السماع، ومدى الانتباه والفهم، فالإنصات أعلى درجة من الإستماع، إنه استماع بالعقل والقلب، والروح والجسد.

**ويتضح من هذه المفاهيم أن الإنصات يختلف عن السماع من عدة جوانب:**

السماع وظيفة فسيولوجية يشمل استقبال الرسالة، أما الإنصات فهو وظيفة عقلية تعني فهم الرسالة.

السماع هو الخطوة الأولى من خطوات الأنصات، وهي خطوة لابد منها لكي يحدث الإنصات.

الإنصات عمل يتطلب الإرادة والجهد بعكس السماع.

يتطلب الإنصات التنبه والتقويم للعبارات بعكس السماع.

يتطلب الإنصات الانتباه للحركات والإشارات غير اللفظية المصاحبة للحديث.

الذاكرة مطلوبة في الإنصات.

## وثمة ستة مستويات تحدد موقفنا من المتحدث

1. التجاهل التام لما يقوله المتحدث
2. التظاهر فقط بالأصغاء مع الإيماء بالرأس.
3. الإستماع الشكلي بالإستماع فقط للكلمات دون محاولة فهم الموضوع.
4. الاستماع الإنتقائي بأن ننتقي من الحديث أجزاء تهمنا وتفيدنا، ونهمل ماعدا ذلك.
5. الاستماع المتفهم لما يقوله المتحدث للاستفادة منه.
6. الاستماع المتعاطف أي نستمع للمتحدث ونتعاطف معه لقربه منا أو محبتنا له.

## المهارات المطلوبة للإنصات

**استعد للإنصات:** قبل أن تبدأ الإنصات تهيأ بما يلي:

- توقف عن الحديث واستمع بعقل مفتوح للمتحدث
- حاول ان تتخلص من كل معوقات الإنصات التي سيرد الإشارة إليها، سواء أكانت ذهنيه أو نفسيه أو بيئية.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية؛كالجلسة المريحة، والنظرة المتحفزة والمنتظرة والنظر إلى المتحدث).

2. **استمع بانتباه:** فالانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الإنصات:

- استمع لكل كلمة، واستمع لكل فكرة، و لا تحكم أو تقوّم حتى ينتهي المتحدث من عرض فكرته فالمتحدث يريدك أن تستمع إليه، وتتفهم موقفه.
- دون ملاحظاتك إن احتجت إلى ذلك، ولاتكتب كل شيء بل اكتب أهم النقاط؛ لتلخص الحديث، وتعود إليه عند المناقشة.
- احتفظ بذهنك حاضراً؛ وناقش رسالة المتحدث بالأسئلة المناسبة؛ لاستيضاح الرسالة؛ إن احتجت إلى ذلك.
- راقب أسلوب المتحدث؛ لتتبين حقيقة الحديث (مبالغ- منطقي- متعصب..).

CSRH.KAU.EDU.SA

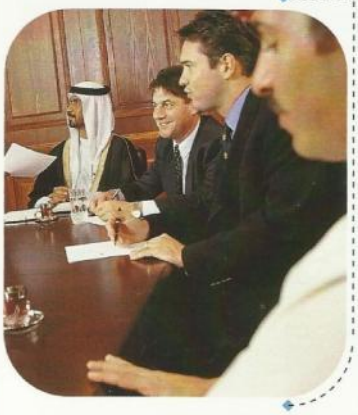
- راع الإشارات غير اللفظية (تعابير الوجه- الإيماءات)
- و فسر مدلولاتها مع الكلام.
- لا تقاطع المتحدث؛ وإذا اقتضى الأمر المقاطعة؛ فكن لبقاً في ذلك؛ ويمكنك ذكر بعض العبا رات مثل :( رجاء انتظر دقيقة حتى أنتهي من أمر ما ).

قال أبو عباد: " للمحدث على جليسه السامع لحديثه أن يجمع له باله، ويصغي إلى حديثه، ويكتم عليه سره ".

- **فسر مضمون الرسالة: بعد استماعك للرسالة كاملة؛ حلل ما سمعت واجتهد في فهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله إليك؛ وفق خلفيته؛ وليس خلفيتك.**
- **قوم الرسالة: كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة، وحقيقتها، و هدفها؛ وذلك لمنطق الحديث، وصحة المعلومات، والأدلة، والاستنتاجات.**
- **حذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء الحديث، ومنها:**
  - مقاطعة المتحدث.
  - الإيحاء بالضجر أو الملل من خلال الكلمات أو الإيحاء غير اللفظي.
  - استعمال عبارات محبطة ( معلومة معروفة- كلام مكرر - أنت دائم الخطأ- تريد أن تعلمني!).
  - المبادرة إلى إكمال الحديث عن المتحدث.
- **د الاستجابة المناسبة، أثناء الحديث، وبعده، على النحو التالي:**

**أثناء الحديث**

- هز الرأس أو الإيماء: وهو علامة على الاهتمام والمتابعة.
- الصمت والنظر إلى المتحدث بتشوق واهتمام أو الاقتراب منه
- و مالة الصدر قليلاً إلى الأمام، قال ابن حجر: " وقد ذكر علي بن المديني أنه قال لابن عيينة: أخبرني معتمر بن سليمان عن كهمس عن مطرف قال: الإنصات من العينين . فقال له ابن عيينة: وما ندري كيف ذلك؟ قال: إذا حدثت رجلاً، فلم ينظر إليك، لم يكن منصتاً ".
- الملاحظة العابرة مثل: نعم، هكذا، و هو كذلك، حقاً، صحيح، عجيب.
- عكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا..، أشعر أنك تريد أن تقول..إلخ.



أعد الصياغة: مثل أن تقول: أنت قلت كذا وكذا، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا.

كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة، وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

وذلك بحسب مستوى ومحتوى الإتصال .

بعد الحديث

اشكره على حديثه معك.

لخص له الرسالة؛ لتتأكد من استيفائك للموضوع؛ وفهمك لرسالته.

## نموذج تطبيقي من سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم لمهارة الإنصات

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال له: يا بن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السَطة في العشيرة والمكان والنسب، وانك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم، وسفهت به أحلامهم، وعبت به آلهتهم، وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أموراً؛ لعلك تقبل بعضها.

فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: قل يا أبا الوليد أسمع، فقال عتبة... حتى إذا فرغ قال: أوَ قد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم.

قال: فاسمع مني، قال: أفعل. فأخذ رسول الله صلى الله علية وسلم يتلو عليه من سورة فصلت، حتى إذا انتهى إلى موضع السجدة منها سجد، ثم قال لعتبة: قد سمعت يا أبا الوليد، فأنت وذلك، فقام عتبة إلى أصحابه، فقال بعضهم: نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به، وطلب عتبة إليهم أن يَدَعوا الرسول صلى الله عليه وسلم وشأنه، فأبوا وقالوا له: سحرك يا أبا الوليد بلسانه.

**هذه القصة من سيرة النبي** صلى الله عليه وسلم **أنموذج متميز في الإنصات و يتضح ذلك من:**

1. **استجابة الرسول** صلى الله عليه وسلم **لعتبة بن ربيعة، واستماعه إليه مع علمه بأنه على حق، وأن كلام عتبة باطل.**
2. **تودد الرسول** صلى الله عليه وسلم **لعتبة، وتكنيته بأبي الوليد.**
3. **حث المتحدث على الكلام وإبداء الرغبة في الاستماع إليه (قل يا أبا الوليد أسمع).**
4. **إتاحة الفرصة لعتبة أن يتم كلامه، والتثبت من اكتمال الرسالة، وعدم المقاطعة (أو قد فرغت يا أبا الوليد).**
5. **إبداء الاستجابة الجيدة بعد انتهاء المتحدث من حديثه (فاسمع مني ).**
6. **حسن انصات الرسول** صلى الله عليه وسلم **لعتبة أدى إلى حسن انصات عتبة إلى النبي** صلى الله عليه وسلم.

## عوائق الإنصـــــات

1. **العوائق الذهنية :** إن التفكير في غير الرسالة التي تستمع لها، وانشغال الذهن بمواضيع أخرى، يجعل من الإنصات سماعاً مجرداً ، لا يؤدي في الغالب إلى فهم الرسالة ، ولكي تتغلب على ذلك؛ فرّغ ذهنك، واجمع عنايتك على كلام محدثك، لتتمكن من الإنصات.
2. **الانطباع والحكم السابق :** إن الحكم السابق على المتحدث يؤدي إلى الحكم السابق على حديثه؛ سواء أكان إيجابياً أم كان سلبياً، ولن يكون إنصات ما لم تقاوم الرغبة في الحكم المبني على انطباع سابق، فتستمع للحديث إلى نهايته، فيكون حكمك شيئاً استنتجته بنفسك.
3. **الحالات النفسية :** مثل: القلق والخوف والاضطراب والضغط أو الإجهاد؛ كلها تؤدي إلى ضعف الإنصات.
4. **المشوشات البيئية :** مثل الضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه فيه .
5. **سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط:** كثيراً ما يميل الشخص إلى انتقاء ما يريد سماعه؛ مما يجعله غير منصت لكامل الرسالة.
6. **اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين.**

## 2 ثانياً: مهارات القراءة.

### مقدمة

يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسين الكتابة لإرسال المكتوب، والقراءة لاستقبال الرسائل المكتوبة، وأول شيء نزل من القرآن الكريم قوله تعالى: (اقرأ) تلك الكلمة التي تعد منهجاً للأمة في التعلم. ونحن حين نتحدث عن القراءة نعني بها القراءة التي هي مهارة من مهارات الاتصال ووسيلة من وسائل التعلم وتحصيل المعرفة، ولا شك أن الحياة المعاصرة قد يسرت وسائل الاتصال المكتوب بظهور المطابع الحديثة، وأدوات الكتابة الرخيصة المتداولة، ناهيك عن ثورة شبكة المعلومات (الانترنت)، والبريد الإلكتروني، فأصبحت الرسائل المكتوبة التي ترد القارئ كل يوم لا تقل في عددها عن الرسائل المسموعة، فالمرء يطالع الكتب والصحف اليومية، ويستعرض بريده الإلكتروني .

و في بيئات الأعمال يقرأ المذكرات والتقارير المطولة أو المختصرة، وقد يمر على ملفات البيانات للحصول على ما يساعده في اتخاذ قراره أو إعداد تقريره، وهناك مراسلات الأصدقاء ، كما أنه يستقبل الرسائل التعليمية مكتوبة طوال مدة عمله في مؤسسته التعليمية، ومع هذا الزخم الكبير تولدت مهارات جديدة في القراءة تتجاوز فك الرموز وفهم المكتوب إلى مهارة القراءة السريعة والقراءة التحليلية والقراءة النقدية، والقدرة على استخلاص الرسالة المتضمنة بين سطور المكتوب.

## معلومة

في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر للوصول إلى الرسالة:

- المعنى الذهني.
- اللفظ الذي يؤديه.
- الرمز المكتوب.

وتتم القراءة على ثلاثة مراحل:

1. مرور العين على النص المكتوب.
2. تفسير الكتابة.
3. ستنتاج المعاني

## سمات القراءة

تتسم القراءة بعدد من السمات، التي قد تشاركها في بعضها مهارات اخرى ومن هذه السمات:

- **أنها تتيح العناية بتحليل الرسالة**، وذلك بإعادة النظر، والتأمل في النص المكتوب كله، وتحليله من غير أن تُهمل منه كلمة، وهو ما لا يتأتى أثناء الاستماع للرسائل الصوتية أحياناً.

- **أن المادة المقروءة مجردة من مؤثرات الصوت، أو الأداء الصوتي .**
فالرسالة المكتوبة محكومة بدقة الكلمات وبلاغتها ووضوح معانيها، مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الذي قد يوجه التأثير في الاتصال الصوتي إلى حد كبير.

- **ثبات الرسالة.**
فيمكن الرجوع إليها في كل وقت، وتأجيل الإطلاع عليها إلى الوقت الأنسب، دون تغيير أو تحريف.

- **أنها تحتاج إلى تَعلُّم فنحن نشاهد بعيوننا، ولكننا نقرأ بعقولنا .. ولهذا فنحن لسنا بحاجة لتعلم كيفية الرؤية، وإنما بحاجة إلى تعلم كيفية القراءة.**

CSRH.KAU.EDU.SA

## أساليب القراءة

ينبغي أن ينوع القارئ في أسلوب قراءته وسرعتها؛ بما يلائم طبيعة المادة التي تقرأ، والهدف من القراءة.

- ونستعرض هنا أبرز الأساليب المستعملة في القراءة، وفقاً لتغذي الهدف من القراءة، وسرعة القراءة .

### أولا اساليب القراءة وفقاً للهدف من القراءة :

**1 القراءة الاستكشافية :**

هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدها القارئ، فلا ينظر إلى سواها في أثناء مروره السريع على النص، ويستعمل هذا النوع من القراءة غالباً في البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات.

ويتطلب هذا الأسلوب من القراءة استحضار صورة المعلومة وهيئتها، وفهم طريقة الصف، وتنسيق الإخراج، وأساليب عرض المعلومات في الكتاب، ليتأنى القارئ عند المرور على الأشكال المشابهة لها، ويمر سريعاً على ما سواها دون توقف أو تأنٍ. وذلك للوصول إلى الهدف، وينبغي التركيز على هدف المعلومة المطلوبة دون الالتفات لغيرها، لأن كثيراً من القراء قد يستطردون مع معلومات الكتاب الممتعة وينصرفون عن البحث إلى قراءة الكتاب مما يضيع عليهم الوقت.

**2 القراءة التصفحية :**

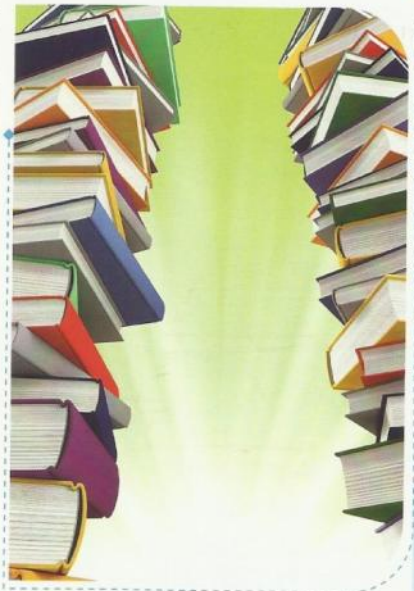
وتستعمل للحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص، وللقراءة التصفحية ينصح بما يلي:

- قراءة مقدمة النص: ويبين فيها الكاتب غالباً الهدف من الكتابة، ودافعه لها، ومنهجه في الكتاب.
- قراءة الفهرس: من أجل الاطلاع على موضوعات الكتاب، ومعرفة موضوعه الرئيسي.
- قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول، والاطلاع على بعض موضوعات الكتاب؛ من أجل تكوين رأي عن المكتوب.
- بعض الكتاب يضع ملخصاً عاماً في خاتمته، أو يضع ملخصات مختصرة في نهايات؛ الفصول؛ أو بداياتها، و الاطلاع عليها مفيد جداً في القراءة التصفحية.

**القراءة الدراسية :**

وهي من أهم أنواع القراءة، فهي لا تهدف إلى تكوين فكرة عامة أو البحث عن معلومة معينة فحسب، بل إلى فهم محتوى الكتاب واستيعابه.

## أسلوب الخطوات الخمس للقراءة الدراسية



**الخطوة الأولى : استطلع**

وتعني المرور على المادة العلمية لتصورها بطريقة التصفح كما في الأسلوب السابق.

**الخطوة الثانية : اسأل**

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

**الخطوة الثالثة : اقرأ**

والآن بعد أن تصورت المنهج، ووضعت الأسئلة قم بقراءة الكتاب، وابحث عن إجابة لأسئلتك.

في أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب وملاحظاته.

لخص ما قرأته بأسلوبك.

**الخطوة الرابعة : استذكر**

ضع الكتاب وحاول أن تستذكر ما قرأت، تذكر أسئلتك والإجابات التي حصلت عليها؛ بعبارات واضحة وإجابات مكتملة.

**الخطوة الخامسة : راجع**

وهذه خطوة مهمة لتجنب النسيان والحفاظ على المعلومة.

والمراجعة نوعان:

المراجعة الفورية: بعد الانتهاء من القراءة مباشرة بإعادة المرور على الكتاب.

المراجعة الدورية: بين الفينة والفينة لشحذ الذهن وترسيخ المعلومات فيه.