هل تجيد فن الإنصات؟

◄من خلال الملاحظة والنظر، وجدت حقيقة بديهية، أنّ أكثر مشاكلنا سواء في المؤسسات أو الأُسر أو حتى بين الأصدقاء منشأها سوء التفاهم، وسوء التفاهم منشأه من قصور إمّا في صاحب الرسالة أو في مَن تلقّى الرسالة، أعني قد يتكلّم المرء فيخطأ في التعبير، أو أنّ مَن يتلقّى الكلام هو مَن يفهم الكلمات بشكل خطأ، فينشأ من هذا سوء الفهم، يؤدي بدوره لضياع الوقت والجهد ولا نبالغ إن قلنا المال وفي بعض الأحيان الأرواح!!

وسنعالج في هذه المقالة الجانب المتلقي أي المستمع، ولن أطيل كثيراً وسأحاول الاختصار، من أخطاء المستمع:

1- المقاطعة.

2- تجهيز الرد أثناء الاستماع إلى الكلام.

3- عدم فهم وجهة النظر الشخص المتكلم ومحاولة تفسير الكلام بغير ما أريد له من معنى.

وهذه الأخطاء يقع فيها أشخاص كُثر، وبهذه الأخطاء ينشأ سوء الفهم. لذلك وحتى لا تقع في هذه الأخطاء عليك أن:

1- تستمع، بدون مقاطعة.

2- حاول أن تفهم وجهة نظر الشخص المتكلم، وإن لزم أسأله عما يعنيه.

3- بعد أن ينتهي الشخص المتكلم من كلامه، اختصر كلامه بقولك: ما فهمته من كلامك ..... كذا وكذا.

4- استمع بدون أن تجهز الرد، بل ولا تظن بأنّ عليك أن ترد عليه مباشرة، فكّر قليلاً ثم أجب، وإن لم تحصل على رد أو إجابة أخبره بكلّ بساطة أنّك سترد عليه فيما بعد.

هذا مختصر مفيد في فن الإنصات، وتذكر أنّ التعب الذي يأتيك من متابعة الإنصات خير بألف مرة من سوء التفاهم. ►

الكاتب: أنيس عجم