

## أهمية الإصغاء الفطن



«لقد قلت لك هذا الكلام قبلاً ولكن من الواضح أنك لم تكن تصغي إلى ما أقوله». .. "نعم أنا أستمع إلى ما تقوله.. بل سمعت ما قلته.. لكن.. ألا ترى...". أصحاب هذه المواقف من ذوي الإصغاء الجزئي، فهل أنت منهم؟ هل تستطيع أن تركز انتباهك لمدة خمس دقائق أمام شخص يتحدث؟ هل تستطيع أن تكون حاضراً بشكل كامل إزاء محادثة ما؟ هل أنت مستمع أو مصغٍ؟ كلاهما يختلفان. كلنا نسمع لأنّهُ مسألة لا إرادية، ولكن قليلنا يصغي لأنّهُ يتطلب بعض المهارة والخيار. فأيتها أنت؟ لمعرفة ذلك أعطِ لنفسك أربع نقاط إذا كان جوابك "دائماً"، وثلاث نقاط إذا كان جوابك أحياناً، ونقطتين إذا كان جوابك "نادراً" ونقطة إذا كان جوابك "أبداً" على خيارات الاختبار التالي: أسئلة الاختبار دائماً أحياناً نادراً أبداً 1- أسمح للمتحدث أن ينهي كلامه دون أيّة مقاطعة 2- أنتبه جيّداً إلى ما بين السطور 3- عندما أستمع أدون ملاحظاته عقب انتهائه 4- أردد ما يقال كي يتضح لي المعنى والقصد 5- أتجنب مناوأة/ محاجة أحدهم حين لا أتوافق وإياه 6- أبتعد عن أي تشوش ذهني أثناء الاستماع 7- أهتم فعلياً بما يقوله الآخرون إذا كان مجموع إجاباتك 26 وأكثر فأنت صاحب إصغاء بدرجة ممتاز، أما إذا كان المجموع بين 22-25 فأنت تتمتع بحس إصغاء جيّد، أو بين 18-21 فهناك فرصة مقبولة لأن يكون لديك الإصغاء الأفضل، أما إذا كان 17 وأقل من ذلك فعليك أن تعيد النظر بعملية إنصاتك، وتحسّسّنها قبل أن تصبح مستمعاً رديئاً. استمع وأصغ: الكلّ يعرف "أهمية الحديث" عند كل تواصل أو تأثير. إلا أن

المحادثة لا تقوم فقط على "كيف تتكلم"، كيف تختار التعابير المناسبة، كيف تحدث الأشخاص الذين تتوجه إليهم وكيف تبني العلاقة الجيدة بالكلام وكيف تجذبهم بأسلوبك الفذ في التكلم، ما لم يكن هناك اهتمام فعلي بطرف المعادلة الآخر من المحادثة ألا وهو: الاستماع والإصغاء. فالقاعدة المبدئية تقضي: تتحدث بشكل جيد إذا كنت مستمعاً جيداً، أي لا يمكنك أن توصل رسالتك إلى الشخص الآخر إلا بعد أن تسمح لرسالته بالوصول إليك، وحينئذٍ تعلم ما ستقوله له لأنك استمعت إليه جيداً أو لا. مهارات في الإصغاء: لماذا يصغي الناس أحياناً بقلّة اكتراث؟ سؤال مهم.. ربما لأنّ الإصغاء أمرٌ ألفتناه منذ الصغر حينما كان الوالدون والمعلمون يشددون عليه بطرق ملزمة، وأخذنا نفهم الفعالية من الإصغاء بتغطية سلبية مترسبة لدينا منذ الطفولة، لكن مهما كان السبب فإن ما يفوت الناس هو أنّ الإصغاء مهارة لا يجب أن يقلل من أهميتها، إنها "عادة حسنة". كم هو حري بالإنسان أن يتعلمها ويتدرب عليها. فمهارات الإصغاء في مكان عملك مثلاً هامة لجهة فهم التعليمات الأولية عن كيفية إنجازها، لاحظ الذين يودون أن يعملوا بنشاط وحماس كيف أنهم: يصغون جيداً - عيونهم وآذانهم حاضرة لتلقي المعلومات - عقولهم تعمل كي تستوعب ماذا ينقل إليهم. لهذا ينصح الخبراء الإداريون بأنه مهما كان مضمون الكلام الذي يقال وإذا أردت الاتصال بشكل جيد يجب عليك أن تسيطر على عملية الإصغاء، وللغاية يمكنك أخذ بعض الإرشادات التي تبين كيف تصغي بشكل جيد: 1- عندما يكون من المهم أن تصغي بدقة وتهتم بفعالية الإصغاء، أبعاد القضايا الأخرى عن ذهنك حتى تستطيع إعطاء المتحدث انتباهك التام. 2- لاحظ بعناية العلامات والإشارات التي يستعملها المتحدث، لغة جسده، حركات عينيه، تقاسيم وجهه. 3- ابتعد عن التشويش، إذا كان هناك صوت آخر يختلط مع الكلام اقترح أن تنتقل إلى مكان آخر أكثر ملاءمة. 4- إذا لم يكن لديك الوقت الكافي لإنهاء الحديث، نظم وقتاً ومكاناً آخرين لاجتماع جديد، الشعور بالعجلة يمكن أن يخرّب فعالية الإصغاء. 5- لكي تؤكد فهم ما قيل اختصر جوهر الحديث مؤقتاً: كقولك مثلاً: هل هذا ما تعنيه؟ هل أفهم من حديثك كذا..؟ هل تود أن تقول كذا..؟ 6- عندما يحدث التباس أثناء المداخلة، أوضح القضية في أقرب وقت ممكن، حتى لا يكون الاستمرار بالإصغاء بمثابة مسايرة. 7- عندما تصغي إلى أحاديث معقدة فكر بتدوين ملاحظات في دفتر للتأكد ولمراجعتها عند الضرورة. 8- عند نهاية المحادثة لخص في ذهنك النقاط الرئيسية التي تناولتها، فقد تبين بالحديث والملاحظة أنّ الإنسان قد يتذكر بعد أربع وعشرين ساعة 50% من المعلومات التي يسمعها وبعد ثمان وأربعين ساعة سيتذكر حوالي 25% منها. 9- اطرح أسئلة - استوضح - ابحث عن المعاني الدفينة والعميقة، أنصت للرسالة الضمنية المستترة وراء الكلمات.

10- أخبر الشخص الآخر ما الذي فهمته من حديثه، توسع معه في شرح

أي غموض أو سوء فهم. أجب على ما سمعته، وقرر حديثك بناءً على ما قيل لك - أو سمعت - أو رأيت. لأنّ دماغ الإنسان في حركة دائمة من النشاط الذهني، فهو يستطيع خلال الدقيقة الواحدة أن: - يتكلم من 90 إلى 200 كلمة. - ويصغي إلى ما بين 400 و600 كلمة. - بينما يفكر من 500 إلى 1000 كلمة. الإصغاء الحقيقي يعني القدرة على الاستماع دون الإحساس إلى أن تنتقد، تنصح، أو تقدم حججاً، أو لتتقنع، وهو يعني بحق قبول ما يعبر عنه الآخر. أهمية الإصغاء: أظهرت بعض الأبحاث على أشخاص يعرف عنهم بأنهم مفاوضون ممتازون نتائج هامة جداً، منها أنهم يستمعون بحوالي ضعف ما يتحدثون، ويستخدمون عدداً من التقنيات مثل التلخيص وطرح الأسئلة والاستيضاح أكثر بكثير من بقية الأشخاص العاديين، وهناك عدد من الأسباب خلف هذه الميزة الهامة في التفاوض والنجاح وهي: • أنّها تسمح لك بالوصول إلى أعماق ذهن الآخر بحيث تعرف تماماً ما يفكر به. • أنّها تسمح لك بالتحقق من أيّة افتراضات وضعتها حول غايات الآخرين واهتماماتهم. • أنّها تبرهن على احترام الشخص الآخر واحترام وجهات نظره. • أنّها تمنحك الوقت للتفكير وتحضير حركتك التالية. • أنّها تساعدك أن تحدد قراراتك. • أنّها تجنبك أي صراع أو إشكال أو سوء فهم. • أنّها تمكنك من أن تتصرف بوعي لأنك تعرف أكثر. • أنّها تساعدك على فهم أعمق للأمور. • أنّها تجعلك تبدو رائعاً في عيون الذين تستمع إليهم لأنّ الناس تعجب بالمستمع الجيّد. هذا يبيّن أنّّه في أيّ محادثة فعالة، يعتبر الإصغاء أقوى أداة متاحة للتأثير، فهو أحد الطرق الرئيسة التي نوصل من خلالها القبول والاحترام اللذين يعتبران من المتطلبات الأساسية في نجاحنا. ▶ المصدر: كتاب الشخص المناسب (هل تود أن تكون الشخص المناسب في المكان المناسب)