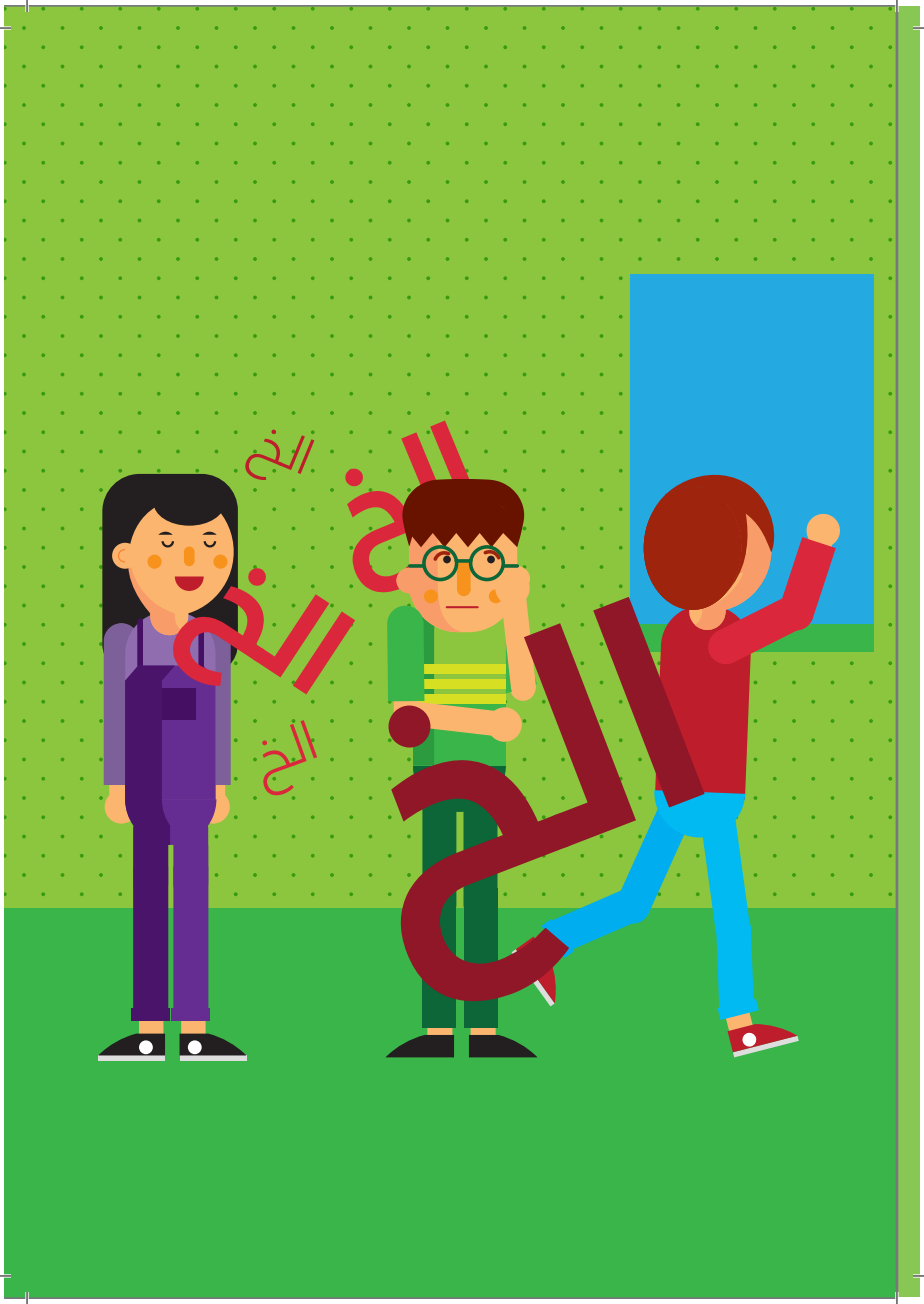
لكي تكون قادراً على الإصغاء وإتقان هذه المهارة، عليك أن:

- ☑ تتفاعل مع مشاعر الآخرين وتحترم وجهة نظرهم.
- ☑ تستمع بشكل جيد للآخرين، فتصغي جيداً وتتواصل بفعالية (بالكلام وغير الكلام).
- ☑ تقرأ الوثائق وتحللها وتستوعبها وتتعامل بانتقائية مع ما يردك من معلومات.

موقف من الحياة

سلمى فتاة ثرثارة ومملة، ترسل ولا تستقبل، ولا تجدها عندما تحتاج أذناً صاغية. ولكن سلمى تعتقد أنها محبوبة، فقدرتها على التعبير عالية وإمكانيتها في ملء فراغ الصمت باهرة.


الخ
الخ
الخ
الخ

كيف أكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي؟

تتطور قدراتنا على التواصل بقدر ما نصغي. فنحن نسمع ما يجري حولنا من أحاديث، ضجيج، زقزقة عصافير، رنين هاتف، ... لكننا لا نصغي بالضرورة إلى هذه الأصوات. فلا نستطيع أن نمتنع عن السمع إلا في حال أغلقنا آذاننا أو الأبواب والنوافذ، أو كنا نعاني من مشكلة في سمعنا. ولكننا نصغي بإرادتنا.

في عالمنا الحالي لا يقتصر الإصغاء إلى ما يحيط بنا من مؤثرات صوتية، بل ينطبق على كيف نتلقى المعلومات من الاعلام بكل أشكاله وكيف نصغي إلى مصادر مختلفة ومن ثم نعمل فكرنا النقدي لنتفاعل مع هذه المعلومات ونستخدمها.

كيف أساعد الآخرين على اكتساب المهارة؟

الإصغاء الفعّال وغير الفعّال

للتعرف على مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية وتطبيقها، يقسم المشاركون إلى مجموعة مستمعة وأخرى متحدثة.

- تقسم المجموعه إلى أزواج: مستمع ومتحدث.
- يعطى المستمعون أوراق المستمع الغائب (أي المستمع غير المهتم والذي يظهر تشتت أفكاره)، وتأكد أنهم قد فهموا الدور.
- اطلب من المتحدث أن يتكلم عن آخر فيلم شاهده أو قصة قرأها أو حادثة طريفة.
- اوقف المتحدث بعد ٣ دقائق أو قبل أن يحبط جداً من المستمع.
- تستبدل الأدوار بين المستمع والمتحدث. ولكن الآن يعطى المستمع دور المستمع الفعال.

متحدث

مستمع

- من أجل تواصل جيد: اجلس مواجهاً الشخص المقابل وانحنِ نحوه قليلاً، ولتكن وضعية جلوسك منفتحة وحافظ على التواصل بالعينين، استرخِ مبدياً الاهتمام بما يُقال، مثل هز الرأس أو قول «امم» (بدون مبالغة).
- من أجل تواصل سيء، تجنب النظر في عيني المتحدث وليبدو عليك الملل: العب بساعتك وتثاءب واجلس في وضعية غير منفتحة وتظهر التصلب - أدر ظهرك للشخص الآخر (بدون مبالغة).

- في النهاية، يطلب الميسر من المشاركين:
  - التعبير عن إحساسهم خلال التجربة، كل من موقعه.
  - ثم يسأل عن تجارب شبيهة تحصل معهم في الحياة اليومية.
  - ثم يسألهم كيف سيوظفون تجربتهم هذه في حياتهم اليومية.

التواصل الفعّال وغير الفعّال

لتعزيز القدرة على التواصل وتقديم بعض الأدوات الملموسة التي يمكن استخدامها.

- يستخدم الميسّر لغة الجسد لعرض نوعين من التواصل. فيعرض أولاً الغمغمة، وتجنب النظر في العينين... الخ.
- ثم يعرض مثالاً للتواصل الجيد: الحماس، واستخدام الجسم للتحدث إلى الجميع.
- يستخلص الميسّر المعلومات بطرح الأسئلة التالية: ماذا حدث في العرض الأول؟ ماذا حدث في الثاني؟
- بعد المناقشة نصل إلى خلاصة عن أهمية التواصل بالطريقة الصحيحة. على المرء أن يتواصل بوضوح وفعالية مع مجموعته لضمان التعاون وجودة الأداء. فكلما كان المرء أكثر وعياً لطريقة تواصله اللفظي وغير اللفظي، أمكنه تفادي سوء الفهم والتأكد من أن نوعي التواصل منسجمان (فهو يقول ويظهر الشيء نفسه).

كيف نصغي إلى الآخرين؟

لتعزيز القدرة على التواصل وتقديم بعض الأدوات الملموسة التي يمكن استخدامها، وللتعرف على كيفية الإصغاء للأهل أو الأصدقاء أو الأقران وإظهار دعمنا لهم، واستخلاص معنى الإصغاء وأهميته في عملية التواصل ومهارات الإصغاء الفعال.

- يشرح الميسّر النشاط وشروطه للمجموعة، ويطلب من كل ٤ أشخاص جالسين بالقرب من بعضهم البعض أن يشكّلوا مجموعة.
- يقرأ على المجموعات السيناريو المكتوب على الورقة القلابة، وهو:
  - فلنتخيل أنّ ثلاثة منكم هم أصدقاء. تلاحظون أنّ أحدكم (كن) قد تغير (ت)، فهو يبتعد (هي تبتعد) عن أقرانه (ها) ويتكلم (تتكلم) مع أولاد الحي الأكبر سناً ولقد رأيتموه (ها) يدخن (تدخن) معهم في إحدى المرات. تقررون مساعدته (ها)، لأنكم تخشْون أن يصبح (تصبح) مدمناً (ة) على التدخين. كيف تقومون بذلك؟
- تحضّر المجموعة لمدة ١٠ دقائق عرضاً مدته ٣ دقائق، حيث سيلعب واحد منهم دور الشخص الذي يحتاج إلى المساعدة والإثنان الآخران دور الصديقين اللذين يريدان مساعدته، والرابع دور المراقب.

- عند الانتهاء من العروض، يعلق المراقبون على الأدوار التي لعبتها المجموعة وطريقة الدعم والتواصل المستخدمتين.
- نسأل المراقبين عن ملاحظاتهم المتعلقة بالإصغاء لما كان يقوم به المرسل والمستقبل وندوّن الأجوبة على اللوحة القلابة أو اللوح ونسأل المشاركين الذين قاموا بدور المرسل ومن ثم الذين قاموا بدور المستقبل عن مشاعرهم.
- ثم نناقش ونستخلص معنى الإصغاء وأهميته في عملية التواصل ومهارات الإصغاء الفعال.
- نلخص النقاط الأساسية من الجلسة طارحين الأسئلة التالية:
  - كيف نصغي للأهل أو الأصدقاء أو الأقران ونظهر دعمنا لهم؟
  - ما هي معوقات عملية التواصل التي نختبرها في حياتنا اليومية؟ كيف نزيلها؟
  - ما الذي سأغيره في طريقة إصغائي

معلومات إضافية

ماذا نعني بالاصغاء أو الاستماع؟

نحن نصغي عندما:

- نعير كل انتباهنا إلى المتحدث ونركز على ما يقوله لنا.
- ننظر في عيني المتحدث ونهز رأسنا من وقت لآخر.
- نغيّر تعابير وجهنا لتتجاوب مع مضمون الحديث.
- نعبر بطريقة جلوسنا وتعابير وجهنا أننا مهتمون لما يقوله المتحدث؛ فمثلاً؛ نميل بجسدنا إلى محدثنا دون التعدي على حدوده، ونستخدم صوتاً دافئاً، ونبقي ذراعينا غير مغلقة ويدينا مفتوحتين.
- نصدر أصواتاً خفيفة مثلاً: «أه، نعم ...» ونعلّق بـ «إني متفهم لما تعانيه... فالذي تقوله صحيح».
- طرح الأسئلة المناسبة للاستفسار وطلب التوضيح مستخدمين كلمات مثل «كيف؟، ماذا؟» متفادين الأسئلة التي تكون إجابتها «نعم أو لا» أو أسئلة تبدأ بـ «لماذا؟».
- نعيد صياغة ما قاله مستخدمين كلماتنا لنتأكد أن ما سمعناه وفهمناه هو المقصود فنقول: «إذاً لقد فهمت أنّك تريد الإقلاع عن التدخين، هل هذا صحيح؟»، أو «لقد قصدت...».
- نمتنع عن مقاطعة محدثنا بل نمهله إلى أن ينهي كلامه ونعبر عن أفكارنا ومشاعرنا.
- نمتنع عن إنهاء عبارات محدثنا.

- نمتنع أن نقول لأنفسنا «أعرف أن والدي لن يقتنع أنني أرغب بالإقلاع عن التدخين» (الأفكار المسبقة) فذلك سيمنعنا من الإصغاء إلى وجهة نظر المتحدث.

قد تساعدنا هذه الأساليب أيضاً حين نصغي إلى صديق لنا يخبرنا عن مشكلته ورغبته في تخطيها. كذلك، يعتبر الإصغاء أداة فعالة. فليس من العبث أننا وهبنا أذنين وفماً واحداً، فالاستماع أصعب من التكلم.

من أدوات الإصغاء المهارات الخمسة الدقيقة للإصغاء وهي: إعادة الصياغة والتكرار وطرح الأسئلة الإستكشافية والمصادقة على كلام الآخر والصمت المتعمد.