

جامعة طنطا  
كلية الهندسة  
برنامج هندسة التشييد



# فن الإصغاء والإبداع في الاستماع



د. هبة البديوي

محاضر بكلية الهندسة  
ببرنامج هندسة التشييد

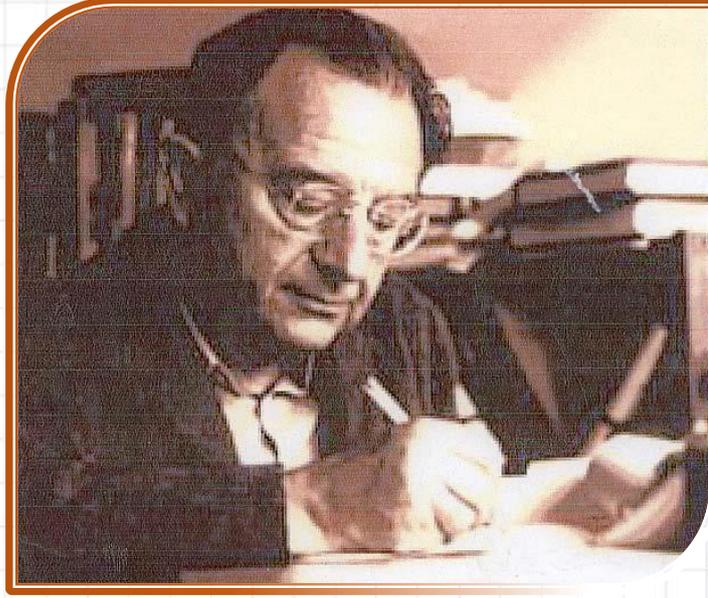
٢٠٢٥



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## تذكر



- قاعدة 40/60 فى الحوار الفعال
- الحوار الفعال أن تنصت 60% وتحدث فقط 40%
- 60% من حديثك أسئلة أو جمل أستفهامية Asking و  
40% منه جمل خبرية Telling
- فالمحاور الناجح هو من يغلق فمه قبل أن يغلق الناس  
آذانهم ويفتح أذنيه قبل أن يفتح الناس أفواههم ...

د. السيد ناصر



كلمة

د. هبة إمام البديوي

لذلك عزيزي الطالب / عزيزتي الطالبة تذكر/ تذكرى

## الحقائق التالية عن الإنصات

### الحقيقة الأولى:

الإنصات لا يعني السَّماع، فالسَّماعُ يعني فقط الجانب الفيزيائي من عملية الإنصات، مُتمثِّلاً في صورة الإحساسِ بالموجات الصوتية وتفسيرها، ويتبعُ ذلك ثلاثَ مراحلٍ أخرى حتى يتحقَّقُ الإنصات وهي



التفسير	<b>Interpretation</b>	●
التقييم	<b>Evaluation</b>	●
الاستجابة	<b>Response</b>	●

وبذلك تكتمل عملية الإنصات



## الحقيقة الثانية:

قبل أن تتقن مهارة الإنصات الفعال ينبغي أن  
تكتشف دوافع وأسباب الكلام لدى الآخرين، وهذه  
الدوافع هي:

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| نقل المعلومات | <b>Information</b> ● |
| الإقناع       | <b>Persuasive</b> ●  |
| التعارف       | <b>Phatic</b> ●      |
| تبادل المشاعر | <b>Cathartic</b> ●   |

## الحقيقة الثالثة:

● الاستماعُ: هو عمليةٌ تواصلٍ في المرتبة الأولى، حيثُ بينتِ البحوثُ أننا نمضي ( ٨٠ % ) من ساعات العملِ في عملية الاتصالاتِ ( حديث - استماع )، منها لا يقل عن ( ٤٥ % ) يقضيها الفردُ في عملية الاستماع وحدها.

## الحقيقة الرابعة:



- لا تتشكّل لدينا غالباً الإصغاء  
نتيجة التمرين، وأنّ موهبة  
التواصل الأكثر استعمالاً  
والأقلّ
- تعلّماً لنّ يصغى إليك أحدٌ  
إذا لم يكن واثقاً أنّ دوره  
قادم.

## الحقيقة الخامسة:

● معظم الناس لا يُحسنون الاستماع المؤثر، حيث أظهرت البحوث أنه عقب الإنصات المتواصل لمدة عشر دقائق، لا يتعدى ما سمعه وما أدركه، ويُقيّمه المستمع عن نصف ما ذكّر تقريبًا وخلال ٤٨ ساعة يفقد (٥٠%) منها لتنتهي الرسالة فعليًا إلى (٢٥%) من أصلها، بعبارة أخرى، نحتفظُ) في ذاكرتنا ما لا يزيدُ على رُبع ما نسمعه وننصتُ إليه.



## الحقيقة السادسة:

● إنَّ غيابَ مهارةِ الاستماعِ  
النشيطِ مُكلفٌ جدًّا، حيث  
يستدعي الأمرُ إعادةَ إنجازِ  
المهامِ مرّةٍ أخرى.



## الحقيقة السابعة:

إنَّ مهارةَ الاستماعِ يُمكنُ اكتسابها لمن رَغِبَ.

## كلمة



□ أ.د. م. أحمد الحديدي

### عزيزي الطالب/ عزيزتي الطالبة :

بعد ما تعرفنا على أبرز معلومات الاستماع النشط، لذلك أقترح عليكم بعض النقاط العامة لضمان استماع إيجابي:-

إرسال الملاحظات سريعا عقب انتهاء المتحدث من حديثه بالكامل من دون مقاطعة.

الصفاء في الملاحظات والتعليقات والاختصار قدر الإمكان أمر مطلوب.

لا يفضل التعقيب لمجرد التعقيب أو إيهام المتحدث بإنصاتنا له.

لا يحبذ الإدلاء بمعلومة مغلوبة أو غير متعلقة بالموضوع لأن

ذلك يضعف قدرنا لدى المستمعين، فيبتعد استماعهم لنا.

## الفهرس

### الفصل الأول: ما الإنصات؟

اشتمل هذا الفصل على

١٦	مقدمة
١٧	مفهوم الإنصات
١٧	مقارنة بين الإنصات والاستماع
١٨	شروط عملية الإنصات
١٨	أنواع الإنصات
٢٠	مراحل الإنصات

١

### الفصل الثاني: لماذا ننصت؟

اشتمل هذا الفصل على

٢٥	مقدمة
٢٥	لماذا ننصت؟
٢٦	أهمية الإنصات

٢

### الفصل الثالث:

### كيف تحقق فعالية الإنصات

اشتمل هذا الفصل على

٣٠	مقدمة
٣١	كيف تحقق فاعلية الإنصات
٣١	المهارات المطلوبة للإنصات

٣

## الفصل الرابع:

### العوائق بين المنصت والمتحدث

اشتمل هذا الفصل على

٣٧	مقدمة	٤
	العوائق بين المنصت والمتحدث	

## الفصل الخامس :

### كيف تصبح منصت جيد؟

اشتمل هذا الفصل على

٤٧	مقدمة	٥
٤٨	المبادئ العشرة للإنصات الجيد	
٥٤	وصايا الإنصات الجيد	

## الفصل السادس:

### كيف تجعل الآخرين ينصتون إليك؟

اشتمل هذا الفصل على

٥٨	مقدمة	٦
٥٩	ثماني طرق لجعل الآخرين ينصتون إليك	

## الفصل السابع:

### كيف تتأكد من جدية المنصتين؟

اشتمل هذا الفصل على

٧٠	مقدمة	٧
٧١	الإيماءات الثماني للمنصت الجدي والمتنصع	

## الفصل الأول

# ما الإنصات؟



فن الإصغاء والإبداع

# كيف أكون مَحْبُوبًا بين النَّاسِ ؟



عن طريق الاستماع

## جلسات الكونغرس الأمريكي



يسمى الكونغرس جلسات البرلمان باسم  
جلسات الاستماع Hearing، وهي دليل  
على أهمية الاستماع في تلك الجلسات، في  
حين مازالت الدول العربية تسميتها  
{بالجلسات}

## الفصل الأول ما الانصات؟



توضح الدراسات أن الشخص يقضي ٤٠% من زمنه في الإصغاء إلى الآخرين، بينما يمضي ٣٥% في الكلام، و ١٦% في القراءة و ٩% في التدوين. وعلى الرغم من تميز الإنصات بأكبر حصة من طرق التواصل المذكورة، فمن النادر أن نعثر على مناهج في مدارسنا العربية عن مهاراته وقواعده، مع العلم أن قدرتنا على التحدث والقراءة والكتابة تعتمد بصورة مباشرة أو غير مباشرة على مقدرتنا على الاستماع. إذا فالاستماع يسيطر على أغلب عملنا اليومي.

وهذا الفصل سيتناول الفرق بين الانصات والاستماع، وأنواع الإنصات.

**كثيرون يرون أنهم منصتون جيدون ولكن هل هم كذلك؟**



## ما الإنصات؟

### مفهوم الإنصات

الإنصات هو: الإصغاء للرسائل اللفظية والاهتمام للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية، مع فهم المعاني، والتوصل إلى مقصد المتحدث، والتجاوب المناسب لرسالته.

### مقارنة بين الاستماع والسمع

- يعتبر الإنصات: أوضح طريقة اتصال، وحتى تستوعب الناس من حولك لا بد أن تصغي لهم، وتصغي بكل أمانة، لا يكفي فقط أن تسمع وأنت تُعدّ الرد عليهم أو تحاول توجيه مسار الكلام، فهذا لا يسمى استماعاً على الإطلاق.
- تعريف السمع: هو الوضع الذي يستقبل فيه الشخص الأصوات.
- السماع: هو إلتقاط الأذن لذبذبات صوتية من منشئها، وهي عملية يسيرة غير معقدة، تعتمد على فسيولوجية الأذن وسلامتها الجسدية، وقدرتها على إلتقاط الذبذبات .
- الاستماع (الإنصات): هو الإنصات اليقظ الهادف إلى التفرقة بين الأصوات، وإدراكها، واستيعابها واستخلاص الأفكار.
- واللفظان (الاستماع والإنصات) يتبادلان المواقع.

### الفرق بين مهارة السمع والإنصات

م	مهارة السمع	مهارة الإنصات
١	عملية تتم بدون جهد وعناء	عملية تتطلب جهدًا وتركيزًا وعزيمة.
٢	لا يتم اختيارها بإرادة	تم اختيارها برغبة تستدعي التركيز
٣	لا تتطلب الانتباه أو التركيز	تتطلب أمرين الانتباه والتركيز

## شروط عملية الإنصات

هناك شرطان للإنصات هما:

- إلهام رغبة المتحدث: في الإسهاب والمضي قدمًا في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية ما يتحدث به والرغبة في الإنصات إليه.
- إدراك وشرح، وكذلك تحليل وتقييم أفكار وآراء وتعبيرات المرسل: لكي تعزز تأثيرك في الإنصات، وأترك في وظيفتك وفي المجموعة التي تحيا فيها، يتوجب عليك أن تكون بمستوى كفاءة ومهارة مُحدّدة بالنسبة لعملية التواصل التي تهم أفراد المجتمع.

## أنواع الإنصات



أ- وفقا للحجم:

- الإنصات الذاتي: هو الإصغاء للعقل اللاواعي لعملية الحديث مع الذات.
- إنصات بين فردين: هذا من خلال المحادثات المتبادلة مع الأشخاص الآخرين.
- إنصات جماعي: يتمثل في الدروس والمحاضرات والخطب الدينية

ب- وفقا لعنصر المواجهة بين طرفي عملية الإنصات:

- إنصات مباشر: حيث يتواجد فيه طرفا الإنصات وجها لوجه.
- إنصات غير مباشر: وهو الاستماع الذي يكون عبر أجهزة ووسائل الاتصال والهاتف والإذاعة.

ج- وفقا للغرض:

- إصغاء عرضي: هو استقبال الأصوات بطريقة غير مقصودة.
- إصغاء للحصول على المعلومات: يشمل الاستماع من أجل الحصول على الحقائق.
- إصغاء نقدي: يتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال عندها يبحث الشخص المصغي عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته.
- إصغاء عاطفي: الإصغاء الذي يقوم على المشاعر والأحاسيس.
- استماع استمتاعي: يشير الى الإصغاء الذي يختاره الفرد من أجل المتعة.

د: وفقا لأنواع المستمعين:

- المستمع المصغى: هو المستمع الذى يصغى ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنفه وقيمه.
- المستمع المتظاهر أو المدعى: هو الذى يتظاهر بالاستماع بينما هو يسمع
- المستمع الذاتى أو الأنانى: هو الفرد الأنانى الذى لا يسمع إلا لنفسه ولا يرى سواه
- المستمع المحدود الأهمية: الذى يصغى لموضوع الحديث الذى يدخل فى مجاله واهتماماته
- المستمع الفضولى: هو الذى يستمع إلى أمور لا تخصه ولا علاقة له بها.

هـ - وفقا لأشخاص عملية الإنصات

- غير المستمع: هو الذى لا يستمع لما يقال ولا يحاول بذل أى جهد فى ذلك.
- المستمع جزئيا: يسمع الأصوات وجزء من الحديث
- المستمع المقوم: هو ذلك الذى يستمع بتركيز واهتمام لتقويم ما يقال دون النظر إلى مقاصد أو مشاعر المتحدث
- المستمع النشط الفعال: هو الشخص الذى يستمع بتركيز وانتباه ويبذل جهد عالى فى فهم مقاصد ومشاعر المتحدث

## مراحل الإنصات



- **السمع** : عملية استقبال العبارات أو الأصوات في شكل موجات صوتية عبر حاسة السمع وتحويلها إلى الدماغ من خلال العصب السمعي.
- **التفسير** : فعل تحول الذبذبات إلى معانٍ وأفكار وتتم في المخ.
- **الإستيعاب** : عملية فهم المعاني والأفكار ، وتتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافي والحالة النفسية للمتلقى وأيضاً المعلومات الأخرى المساعدة والتي تصل للمخ من حاسة البصر والتي تنقل الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة.
- **التذكر** : هي مرحلة مقارنة المعاني والإشارات بالمعلومات المخزنة لتحليلها والوصول إلى للمعنى لرصيد الذاكرة.
- **التقييم** : هي مرحلة تحديد المعنى الحقيقي من وجهة نظر المتلقى للرسالة والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد الفعل الملائم.
- **الإستجابة** : هي المرحلة النهائية التي تظهر في شكل رد فعلى لفظي أو غير لفظي يوجه للمرسل وهي الحصيلة النهائية لعمليات الإستيعاب والتذكر والتقييم.

## ولكى تكون مصغيا جيدا وليس مستمعا فحسب عليك بما يلي:



- الاستماع إلى الرسالة وتفسيرها واستيعابها.
- للتأكد من فهمك لما ذكر لا تتردد أن تطلب إعادة صياغة المرسل من الراسل حيث يفيد هذا على تقريب وجهات النظر.
- ركز انتباهك على حديث المرسل.
- لا تقاطع وانتظر حتى يتوقف
- تعمق في مضمون الكلمات، فقد تحمل في طياتها معاني أخرى غير واضحة.
- لاحظ الاتصالات غير اللفظية التي تصدر من المرسل (إشارات، حركاته، إيماءاته..الخ).
- اطرح أسئلة مغلقة أو مفتوحة.
- تحرّ المرونة في الاستجابة للحديث.
- لا تتعجل في إصدار الأحكام.



## الفصل الثاني

# لماذا ننصت



فن الإصغاء والإبداع

## ماذا مهارة الاستماع والإنصات



## مهمة للاتصال الفعال

## السمع والبصر



السمع والبصر هما أدوات التعلم  
الحقيقيتان، فالأصم الأعمى لا يكتسب  
معرفة إلى أن يفارق الحياة.

## الفصل الثاني لماذا ننصت؟



### مقدمة:

من المعروف أنه كلما كان مبررا الإنصات هامًا، كان المنصت أكثر جدية وفاعلية في إنصاته

### لماذا ننصت؟

سؤال قد تبدو الإجابة عنه واضحة، لكن هل شاهدت الإجابة مدونة وتفكرت بها جيدا؟  
أدناه أسباب ٧ رئيسية تدعونا إلى أن ننصت:

- تعلم شيء جديد
- التحقق من حقيقة ما
- خلال إظهار الاهتمام
- تكوين روابط
- حب استطلاع البشر
- الرغبة من سوء العاقبة الوخيمة
- لكي يكون المصغى مشاركاً.

## أهمية الإنصات

- تحقيق التّواصل مع الآخرين.
- توصيل شعور القبول والاحترام مع الآخرين.
- إقناع الآخرين والدفاع عن الآراء والأفكار.
- أوجز الطرق للفهم والاستيعاب .
- من أهم ركائز النّجاح في التّعامل مع الآخرين والتأثير فيهم.

بعد شرح اسباب الانصات وأهميته لابد لنا من الوقوف على عوائق الانصات بين المنصت والمتحدث.



حاسة السمع مثلها مثل عدد من الحواس الأخرى، هي الأقل اتكالا على العالم المادى المباشر وهذا يعود لاستخدامها الكثير من الرموز المجردة والإشارات الليميائية. (السبيعي).



## الفصل الثالث

# كيف نحقق فاعلية الإنصات

فن الإصغاء والإبداع



كيف تصبح



مستمعاً جيداً للآخرين؟

## تصميم الأذن العجيب



كتم اللسان في الفم. وجعل الأذنين  
مشرعتين لكل شيء... ألا يستوجب التأمل  
والتفكير العميق؟

## الفصل الثالث كيف تحقق فاعلية الإنصات؟



يعد الإنصات الجيد تدريباً يومياً وليس فصلاً في كتاب، ولكي نصل إلى ذلك لا بد من التعرف على:-

- كيف تحقق فاعلية الإنصات؟
- ما هي المهارات المطلوبة للإنصات

هذه الأسئلة وغيرها سنجيب عنها في هذا الفصل، إضافة إلى بعض التدريبات والتمارين التطبيقية لقياس الإنصات.

## كيف تحقق فاعلية الإنصات؟

- اجلسن بالأسلوب الذي يجعلك تسمع وتشاهد المتكلم جيداً.
- ركّز واهتم بما يُذكر.
- كُن هادئاً وغير مُهتِمٍ بأمرٍ آخر.
- لا تتخذ رأياً مسبقاً عن المتكلم أو الموضوع.
- تغاض عن الأمور الجانبية التي قد تشد انتباهك.
- حاول تدوين الملاحظات
- أجل حُكمك على المتكلم حتى ينهي كلامه.
- اسأل عما فاتك وأخفي عنك من حديث.
- حاول أن تفهم الأمور من خلال وجهة نظر المتحدث.
- حاول أن تكتشف الغاية التي يريد المتحدث الوصول إليها.

## المهارات المطلوبة للإنصات؟



## ١. استعد للإنصات

قبل أن تبدأ الإنصات تهيأ بما يلي:

- توقف عن الكلام، وانصت بعقل متفتح للمتحدث.
- حاول أن تتخلص من كل عوائق الإنصات التي سترد الإشارة إليها، سواء أكانت عقلية أو نفسية، أو محيطية.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، باستعمال أساليب الاتصال غير اللفظية؛ كاجلسة المريحة، والتبصر المستعد، والنظر إلى المتحدث.

## ٢. استمع بانتباه

فالانتباه للحديث والاهتمام بالرسالة هي جوهر الإنصات، ولإتقان ذلك:

- استمع لكل كلمة، واستمع لكل فكرة، ولا تحكم أو تقيم إلى أن يكمل المتحدث عرض فكرته.
- سجل ملاحظتك لو احتجت لذلك، ولا تدون كل شيء بل اكتب أهم النقاط؛ لتوجز الحديث، وتعود إليه عند الناقد.
- احتفظ بذهنك حاضراً؛ وأدرك رسائل المتحدث اللفظية جيداً، وانتهبه للإشارات غير اللفظية (تعبيرات الوجه.. الإيماءات).
- لا تقاطع المتحدث؛ وإذا استدعى الأمر المقاطعة؛ فكن مهذباً في ذلك؛ وبإمكانك ذكر بعض العبارات مثل: (أرجو الانتظار لحظة حتى أنتهي من أمر ما).
- احذر من بعض التصرفات التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء الحديث، ومنها: مقاطعة المتحدث، الإيحاء بالضيق أو السآمة من خلال الكلمات أو الإيحاء غير اللفظي، استعمال عبارات محبطة (معلومة مألوفة، كلام مكرر، أنت دوماً على خطأ، أتريد أن تعلمني!)، المبادرة إلى إتمام الحديث عن المتحدث.

### ٣. فسر مضمون الرسالة

بعد الاصغاء للرسالة بالكامل؛ حلل ما استمعت إليه، واعمل بجهد في استيعاب المغزى الذي نوى المتحدث إيصاله إليك؛ طبقاً لمرجعيتك؛ وليست مرجعيتك.

### ٤. قوّم الرسالة

كوّن رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة، وحققتها، وهدفها؛ وذلك لسلامة الكلام، ودقة المعلومات، والبراهين والاستنتاجات. وفي التقييم تظهر شخصيتك ورأيك فيمعرضه المتحدث بعد استيعابك لكلامه مسبقاً من خلفيته هو لا أنت.

### ٥. الاستجابة المناسبة

أثناء الحديث، وبعده، على النحو التالي:

#### أ) أثناء الحديث:

- إيماء الرأس أو الإيماءة، وهي إشارة إلى الاهتمام والمتابعة.
- الصمت والنظر إلى المتحدث بشوق واهتمام أو الاقتراب منه، أو إمالة الصدر بعض الشيء إلى الأمام.
- الملاحظة السريعة مثل: أجل هكذا، وهو كذلك، صدقاً، صحيح، عجباً.
- عكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا... أشعر أنك تود أن تقول.. الخ.
- إعادة الصياغة، مثل أن تقول: أنت ذكرت كذا، أنت أشرت في حديثك كذا وكذا.
- كتابة بعض كلمات المتحدث المهمة، وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

#### ب) بعد الحديث:

- اشكره على حديثه معك.
- اوجز له الرسالة: للتأكد من استيعابك للموضوع؛ وفهمك لرسالته.

الفصل الرابع

# العوائق بين المنصت والمتحدث

فن الإصغاء والإبداع



ماذا أفشل



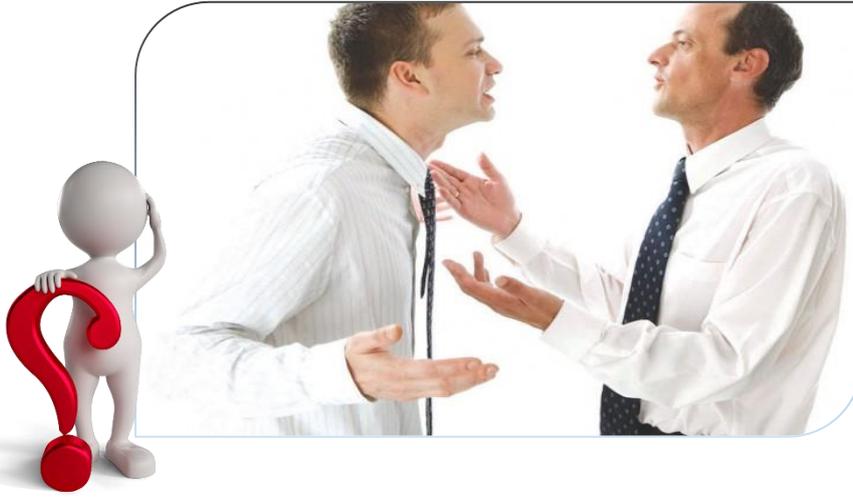
أن أكون منصبتا جيدا ؟

## سر قوة المتحدث



حسن الانصات ... قوة للمتحدث

## الفصل الرابع العوائق بين المنصت والمتحدث



افترض أنك سمعت مديعا يذكر اسمك أو اسم أحد أفراد أسرته ..  
كيف ستنصت إليه؟ بالتأكيد ستنصت بكل حواسك وكأن على رأسك الطير!  
وبعبارة أخرى، تحاول إبعاد جميع الحواجز التي تعيق بينك وبين الإنصات  
للموضوع. تلك الحواجز "العوائق" تعرقل بصورة أو بأخرى المنصت عن  
الاستفادة من معلومات كثيرة وقد تؤثر على طبيعة بعض العلاقات الشخصية  
فما هذه العوائق؟ وكيف يتم تخطيها؟.

## العوائق بين المنصت والمتحدث

التحدث هو أهم عوائق الإنصات و قد قيل: (من يتكلم أكثر يتعلم أقل  
و من ينصت أكثر يتعلم أكثر). و يظهر ذلك واضحاً في حضور المحاضرات العامة  
أو الاجتماعات. فهناك ثلاثة أنواع من المصنور:

- النوع الأول: ملتزم بالإنصات للمتحدث.
- النوع الثاني: يتبادل الكلام مع من بجواره من حين لآخر.
- النوع الثالث: حاضر الجسد شارداً الفكر.

● النوع الأول: وهو الذي يفضل الإنصات على الكلام بلا شك في أنه يزداد  
معلومات مع مرور كل دقيقة حتى وإن كان الدرس ممل أو لا يضيف شيئاً  
إليه فإنه يعرف مع مرور الزمن من شخصية المتحدث و ضحالة معرفته على  
الأقل.

● النوع الثاني: وهو الذي يتكلم إلى من حوله فيصعب عليه أن يبلغ مرحلة  
الأول و تركيزه لأنه منشغول، ومهما حاول لا ترتقى كمية معلوماته إلى  
معلومات الأول.

● أما النوع الثالث: وهو الشخص حاضر الجسد شارداً الفكر، فستكون معارفه  
أقل من حظ الثاني و الأول بداهه. فهو ساه عما يقال لاستغراقه فكره في  
موضوع آخر .



## العائق الأول : التحدث

الإنصات شجاعة! : فالشجاعة أن تقف وتتحدث، ومن الشجاعة أن تجلس وتصغي إلى الآخرين.

(رئيس وزراء بريطانيا الأسبق وينستون تشرشل)

## العائق الثاني : انتقائية المستمع في الإنصات

حيث غالباً ما يفضل المرء اختيار ما يرغب في سماعه، الأمر الذي يجعله غير مصغٍ للرسالة بأكملها.

## العائق الثالث : الانطباع والحكم السابق

إن الحكم المسبق على المتحدث يؤدي إلى الحكم المسبق على حديثه، سواء أكان إيجابياً أم كان سلبياً، ولن يكون استماع مالم تقاوم الميول في الحكم المبني على انطباع سابق، فتصغي للحديث إلى نهايته، فيكون حكمك شيئاً استخلصته بنفسك.

## العائق الرابع : العائق الذهني

\* **العوائق الذهنية:** إن التفكير في غير الرسالة التي تسمعها لها، وانشغال الذهن بمواضيع أخرى؛ يجعل من الإنصات سماعاً مجرداً، لا يؤدي في الغالب إلى إدراك الرسالة، ولكي تتغلب على ذلك؛ فرغ ذهنك، وركز إهتمامك على كلام محدثك، لتتمكن من الإنصات.

حيث تشير الإحصائيات و تجارب الدورات التدريبية إلى أن معدل سرعة الكلمات التي ينطق بها الشخص هي ٢٠٠ كلمة في الدقيقة بينما تفوق سرعة تفكير الدماغ معدل ٨٥٠ كلمة في الدقيقة. وهو ما يؤكد أن التفاوت الكبير بين الاثنين يترك فرصة أكبر للمستمع أياً كان الموضوع أن يشرد ذهنه.

\* **الحالات النفسية :** مثل القلق أو الخوف أو الضغط كلها تؤدي الى ضعف الانصات و الاستماع.

## العائق الخامس : المشوشات البيئية

مثل الضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه في نفس المكان

## العائق السادس : اختلاف اللغة

الاختلاف في اللغة أو اللهجة يعيق فهم أو تفسير كلام المتحدث.

## مشاركة الغير في حديثهم

قال بعض الحكماء: إن من التهذيب ألا يشارك الرجل سواء في حديثه،  
وإن كان أعلم به منه، وكما قال الشاعر:

ولا تشارك في الحديث أهله      وإن عرفت فرعه وأصله



## العائق السابع : التحدث عن الذات

هل صادف أن رأيت نفسك محاطاً بإلحاح المتحدث على التكلّم عن نفسه و قصصه البطولية؟ إن الكلام عن أنفسنا هو أكثر ما تتقنه، وهذا يفسر إصرار البعض بقصد بغير قصد إلى حصر الحديث في ذلك الموضوع .

## العائق الثامن : النظر إلى الساعة

بالرغم من أنّها فعل اعتيادي، إلا أن إمعان المستمع النظر إلى الساعة يشتت ذهن المتحدث. تلك الحركة تثير الكثير من الاستفسارات في ذهن من يتحدث حول مدى اهتمام منصته بالاستماع. فالنظر إلى الساعة أثناء حديث شخص ما إليك سيفسر حتماً بأنك ضقت ذرعاً أو أنك غير مستمتع بما يقال. لذا أفضل طريقة أن ألا تنظر إلى ساعة يدك بل تنظر بشكل سريع إلى ساعة محدثك فذلك قد يوحي إليه بأنك معجب بساعته!



و تجنب مطالعة الساعات المعلقة في الغرفة فهي لا تختلف عن النظر إلى ساعة معصمك، فكلاهما يؤدي إلى سوء الإنصات وتشتيت الذهن .

### العائق التاسع : الأسئلة الخاطئة

المنصت قد يجعل الحديث مملاً ، و ليس المتحدث فقط! ذلك أن الأسئلة التي يطرحها المنصت للإيضاح أو الاستفسار قد تبعد المتحدث عن الموضوع الأساسي إلى آخر قد يكون مملاً. فعندما يسترعي انتباه المنصت شيء لدى المتحدث كملابسه أو ساعته فيقول مقاطعاً ( ما شاء الله .. ترتدي ساعة جميلة من أين اقتنيتها )

مما قد يدفع بعض المتحدثين إلى الإسهاب في الإجابة و الإطالة أحياناً كأن يشرح موقع المتجر بكامل تفاصيله والخيارات التي كانت متاحة لديه ..وما شابه ذلك من موضوعات قد تصرف المنصت عن متابعة الإنصات .



### العائق العاشر : الصوت المرتفع

مهما كان الموضوع بالغ الأهمية، تبقى حقيقة: وهي أن تناول الموضوع بصوت عالٍ جداً يسبب إزعاجاً، و أحياناً رغبة من المنصتين لإنهاء الحديث بأسرع وقت ممكن.

## العائق الحادي عشر : التوهم بأن الإنصات ضعف

هناك اعتقاد سائد بأن (الالتزام بالإنصات ضعف) مما يدفع الناس إلى التشاجر على الدخول في أي جدال وبأي ثمن و تلك الفئة تعتقد بأن المنصتين لا يعرفون شيئاً بينما يسيطر على زمام الحديث أصحاب المعرفة .



في الحقيقة العكس هو الصحيح لأن من ينصت جيداً أثناء الحديث فإن فرصته لمعرفة ثغرات المتحدث أكبر من المتحدث، وبالتالي فإنه يضيف إضافة جديدة لم ينته إليها أحد من الجالسين فينصتوا له. و إن لم يجد ما يضيف فإن إنصاته كاف لزيادة معلوماته. إذن فالحل هو التخلص من هذا الاعتقاد الخاطئ و ممارسة متعة الإنصات في خضم النقاشات لمزيد من الاستزادة العلمية النافعة .

وهكذا نكون قد أتممنا الحديث عن العوائق بين المنصت والمتحدث، فهلا تجنبناها كلها في سبيل الوصول إلى إنصات جيد وإيجابي في نقاشاتنا مع الآخرين.



## الفصل الخامس

# كيف تطرح منصت جيداً؟

فن الإصغاء والإبداع



## من هو امنصت ؟



## الإنصات للمحيطين بك



الإنصات الجيد علامة ممتازة ومميزة لقدرة الشخص على التوافق والتفاعل مع الآخرين، ولا يقل تأثيره عن المتحدث الجيد.

## الفصل الخامس كيف تصبح منصت جيد؟



يعد الإنصات الجيد تدريباً يومياً وليس فصلاً في كتاب، ولكي نصل إلى ذلك لابد

من:- معرفة كيف نصبح منصتين جيدين؟

هذا السؤال سنجيب عنه في هذا الفصل ...



## المبادئ العشرة للإنصات الجيد

### المبدأ الأول استعد لعملية الإنصات

**توقف عن الكلام فلا يمكن أن تنصت وأنت تتكلم.**



من الضروري أن يولي المنصت تركيزه على ما يقوله المتحدث، وذلك بمتابعته له والاهتمام بما يطرحه، مع الحفاظ على التواصل البصري، مع استعمال إيماءات الرأس والابتسامه مع توافر انتباه تام دون الانشغال بكل ما قد يشتت انتباهه لكلامه، مثل حركة الأقلام والمفاتيح والجوال وفرقة الأصابع وبقية الأمور الملهية الأخرى، فالإنصات عملية متكاملة شاملة لجميع الحواس والجسد والفكر، فالمنصت لا يستقبل فقط كلاماً بواسطة حاسة السمع، وكأنه يستمع إلى مذياع، بل هو يبعث أيضاً إلى المتحدث رسائل، فاحرص أن تكون هذه الرسائل إيجابية، كما احرص على الإنصات لحديثه، فالجاهزية، ليست مجرد كلمة، فهي سلوك يمتد إلى العمل على إتمام عملية الإنصات والاستعداد لتطبيق كل مهارات الإستماع وبفاعلية.

## المبدأ الثاني عدم مقاطعة الحديث



حيث يجب الحرص على عدم المقاطعة وإتاحة الفرصة المناسبة للمتحدث لقول ما يرغب في التعبير عنه، وتحليل مضامين عملية الإنصات كاملة،

وفي ذلك يقول ديل كارنيجي:

«إذا كنت تريد أن ينفصّ الناس من حولك ويسخروا منك حينما توليهم ظهرك، فأحرص ألا تعطي أحداً فرصة للحديث.. تكلم بغير انقطاع.. وإذا خطرت لك فكرة بينما الآخر يتحدث، فلا تنتظر حتى يتم حديثه، فهو ليس كياناً مثلك، فلم تضع وقتك في الاستماع إلى حديث سخيف؟ اقتحم عليه الحديث، واعترض في منتصف كلامه.

## المبدأ الثالث المقاطعة الحسنة

استفسر ووجّه الأسئلة بما يؤكّد حرصك على سماع المزيد من الحديث

وهنا يجب على المنصت أن يحاول فهم كل ما يقوله المتحدث، على أن يتم السؤال عن كل ما لم يستوعبه المنصت دون إفراط وفي الأوقات الملائمة، وفي هذه الحالة تكون الأسئلة إيجابية والمقاطعة استثنائية، تحقق للمنصت الإجابة المطلوبه، وتوحي للمتحدث بأن الطرف الآخر متابع وحريص ومهتم، مما يجعله يتقدم في الحديث بمعنويات عالية.

## المبدأ الرابع إهدر العاطفة

أظهر للمتحدث تعاطفك معه، وضع نفسك مكانه،  
لكن تشعّر تماماً بما يشعّر به.



من الأهمية بمكان عدم جعل العواطف تؤثر في وجهة نظر المستمع، وتجنب الاستسلام للانفعال أو الإثارة، حتى لا يقلل ذلك من انتباه المستمع، ودائماً وأبداً، من الضروري مراجعة الأفكار والآراء التي تظهر في ذهن المستمع بشأن الأفكار التي يطرحها المتحدث، ويتعين عليه أن يتأكد من أن مصدرها العقل لا الشعور، وألا تكون مصحوبة بانفعالات لفظية وجسدية، ولا تصدر قرارات مسبقة بينك وبين نفسك على تلك النقاشات والمحادثات قبل الانتهاء فعلياً من الحوار، وربما تظهر في ذهنك أحكام، إذا أمكن، حتى لا يكون إنصابتنا سلبياً. فنلك الآراء إذا صدرت واعتقدنا بها أو أوليناها اهتماماً أثرت بكل وضوح على تعابيرنا و قسامتنا.

### المبدأ الخامس اصبر على كلام محدثك

**كُنْ صبوراً مع المتحدثِ، وامنحه الوقتَ الكافيَّ ليعبّرَ عن أفكاره.**

احذر الملل أو إشعار محدثك بذلك، مهما كان الحديث غير مقبول عندك أو قد سمعته عدة مرات. كان واصل بن عطاء إمام أئمة المعتزلة يقول «إني استمع للقصة من أحدهم، وكأني أسمعها لأول مرة، وقد سمعتها قبل أن تلده أمه، فرمما تأثر بحسن إصغائك وجميل أدبك، وبما نقنع الآخرين بحسن إصغائنا.»

### المبدأ السادس اصغ بهدف الفهم والاستيعاب

اصغ بهدف الفهم والاستيعاب، وليس بهدف المناقضة والرد

**احتفظْ بهدوءٍ أعصابك حتى تستطيعَ فهمَ الرّسالةِ بالطريقةِ الصّحيحةِ.**

هناك استماع انتقائي، لذا فكم هو رائع وأنت تشعر المتكلم بأنك مُدرك لما يقول، مُهتّمٌ أشد الاهتمام باستيعاب ما يود أن يوصله للمستمعين لحديثه، وأن يفسر كلامه على هواه هو، لذا سوف نجد المتحدث يحس بقوة التواصل النفسي والشعوري الذي سوف يطبع في عاطفته انطباعاً رائعاً عنك.

## المبدأ السابع لا تنشغل بالكتابة

ركز انتباهك على المتحدث، ولا تنشغل بأعمالٍ أخرى أثناء توجيه الحديث لك.



لا تهتم بالكتابة، كأنك مقرر جلسة، تدوّن محضراً أو تسجل مستنداً رسمياً لما يقوله المتحدث؛ الأمر الذي يدعو إلى التروي والإحساس بعدم الاطمئنان، ويجعله أقل تلقائية،

حتى لا يخطئ في كلامه؛ فيحاسب عليها، ويشعر كذلك أنه إنما يكتب لكي يتم اقتناص الهفوات، وتفقدته الثقة بالحديث، ولكن يمكنك إيجاز أهم نقاط محاورك باختصار، وهذا أفضل بكثير من أن تعرقل سلسلة أفكار الآخرين فيملوا منك.

## المبدأ الثامن وفر المناخ المناسب

وفر المناخ المناسب والجو الهادئ للاستماع

من الضروري الابتعاد عن ملهيات الفكر، إذ إنّ فعل الإصغاء شامل، فموقع النقاش وسكونه، عنصر أساسي ومفيد لنقاش ناجع، وبالأخص إذا تمّ إبعاد جميع المشوشات، كالهاتف بأشكاله وتحركات الدخول والخروج للآخرين وغيرها، وكان الموقع أيضاً ملائماً من حيث التجهيزات وتوفر المستلزمات.

**المبدأ التاسع**  
**لا تصدر أحكاماً مبكرة**

لا تصدر أحكاماً مُسبقة بينك وبين ذاتك، على توجهات مقاصد من تتحدث إليه، فإن ذلك يؤثر على تشويه الصورة التي توّد معرفتها أو التأكد منها.

**المبدأ العاشر**  
**كن مبتهجا منشرح الصدر**

**شجّع المتحدث على الحديث بحريّة وانطلاق.**

الابتهاج يجعل المتحدث في حال إمعان لتعبيرات وجهك وانتباهك، الأمر الذي يعطي تأثيراً أعمق على نفسية المتحدث ، وسوف يقدر ذلك



وهكذا فإن مهارة الإنصات تكاد تكون محور عملية التواصل، فبواسطتها يستطيع الشخص أن يحدد استجابته وتقييمه للبيئة الاتصالية المحيطة، وبالتالي فإنّ رسالته التي يعتمز إرسالها تكاد تكون معتمدة بشكل كبير على ما قام باستيعابه من الطرف المتحدث أثناء عملية الإصغاء، لذا، فإن الإنصات النشط يعتبر قيمة كبيرة يجب التدريب المستمر عليها، بالشكل الذي يتمكن المرء من خلاله من ترشيد ردود أفعاله نحو الطرف المُرسِل.

## وصايا الإنصات الجيد



- توقف عن القولِ فلا يمكنُ أن تصغي وأنت تتحدّث.
- حفّز المتكلّم على الكلامِ بحريّةٍ وانطلاقٍ.
- أبَد للمتحدّث رغبتك في استماعٍ ما يقولُ، وأعطه الانطباعَ باهتمامك بما يقول.
- ركّز انتباهك على المتكلّم، ولا تشغلْ بأعمالٍ أخرى أثناء توجيه الخطاب لك.
- أظهر للمتحدّث تعاطفك معه، ووضّع نفسك مكانه، لكي تحسّ تماماً بما يشعرُ به.

- كن صبوراً مع المتكلّم، وامنحه الزّمن الكافي ليعبّر عن أفكاره.
- احتفظ بصفاء ذهنك حتى تستطيع إدراك الرّسالة بالطريقة الصّحيحة.
- لا تدخل في نقاشٍ مع المتحدّث ولا تُجِب عليه بالانتقادات.
- استفسر ووجه الأسئلة بما يُؤكّد حرصك على سماع المزيد من الحديث.
- توقّف عن الكلام أثناء حديث الآخرين فهذه هي الوصيّة الأولى والأخيرة.



## الفصل السادس

# كيف تجعل الآخرين ينصتون إليك

فن الإصغاء والإبداع

هل أنت منصت جيد ؟



## أنصت وإن علمت الحديث



إذا رأيت محدثاً يحدث حديثاً قد سمعته، أو  
يخبر خبراً قد علمته، فلا تشاركه فيه،  
حرصاً على أن تعلم من حضرك أنك قد  
علمته، فإن ذلك خفة وسوء أدب.

(خالد صفوان)

الجامع لأخلاق الراوي والسامع

## الفصل السادس كيف تجعل الآخرين ينصتون إليك؟



ألا تشعر بالضجر عندما تسترسل في حديث ما لتجد أن من تحدّثه أبعد ما يكون عن  
ما تقول أو أقرب إلى جثة هامدة.. لا يسمع ولا يتفاعل؟

لماذا لا ينصت الناس إلينا أحيانا؟

ماذا نفعل إلى الإنصات المثالي؟

هذا الفصل يجيب عن الأسئلة السابقة وغيرها.



## ثمانى طرق لجعل الآخرين ينصتون إليك

### ١. وضوح هدف

لا يمكن أن يفهم المستمعون هدف المتحدث إذا لم يكن واضحاً، مما يؤدي إلى انصرافهم عنه، ويتعذر التعرف على الهدف إذا لم يكن المتحدث يعرف ما يتحدث.

### ٢. حركات العين



توزيع النظر أثناء الحديث يشهد انتباه المستمعين، فمن المهم إمعان النظر فيمن يشعر بأن ذهنه قد شرد قليلاً. ولقد أثبتت الدراسات العلمية أن حركة العينين الانتقالية للمتحدث أفضل وسيلة لإظهار التفاعل مع المستمعين. يقول السيد Chollar من مقال ( In the Of an Eye ) بمجلة ( Psychology Today ) مارس ١٩٨٨ زيادة الرموش

بالعين قد يعني ضغط نفسي أو جسماني، وانخفاض معدل الرمض يشير إلى حاجة إلى مزيد من المعلومات أو تركيز عيني أكبر.

### ٣. الحديث المقبول والسهل الفهم



التواصل بأسلوب مقبول و مفهوم للآخرين يفضى إلى استماعهم بصورة أفضل.  
والأشخاص الذين يمتلكون تلك السمة غالباً ما تراهم محبوبين لدى الناس.

## الأخلاق والاستماع:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ( من أخلاق المؤمن حسن الحديث إذا حدث، وحسن الاستماع إذا حدث، وحسن البشر إذا لقي، ووفاء الوعد إذا وعد ) "

## الإنصات الحقيقي:

قال معاذ بن سعيد: " كنا عند عطاء بن أبي رباح، فتحدث رل بحديث ، فاعترض له آخر في حديثه، فقال عطاء سبحان الله، ما هذه الاخلاق؟ ما هذه الأحلام؟ إني لأسمع الحديث من الرجل، وأنا أعلم منه، فأريهم من نفسي أنى لأحسن منه شيئاً "

٤. استخدام المستمع كمثال:



عند سماع اسمك، يلزمك الالتفات التلقائي لمعرفة ما يقال عنه. تلك الفطرة يمكن استغلالها لشد انتباه من يراد جرهم إلى الحديث. يمكن أن يرافق المناداة بالاسم الإشارة باليد أو الاكتفاء بالنظر المباشر إلى العين بعد إدارة كامل الجسم إلى الشخص المعني.

العشق

قالوا: إن الأذن تعشق قبل العين أحياناً

٥- البدء بذكر الحقائق والقصص.



إن سرد الحقائق و الحكايات في مستهل الكلام يستحوذ على الاهتمام، فعندما تتعالى يجب أن تبدأ الحوارات برفع الانتباه عن طريق ذكر الحقائق والقصص، فمثلاً إذا ناقشنا سبب الأمية في الدول العربية، يجب أن نقول مثلاً "تعلمون أن الأمية انخفضت إلى نسبة كذا في عام كذا"، ثم تابع بجمل سريعة و قصيرة لضمان المحافظة على انتباه المستمعين.



## بريطانيا تدرب سائقي الأجرة على الإنصات

أفادت صحيفة الأوبزرفر بأن الحكومة البريطانية تجهز "مبادرة غير مسبوقة" تقضي بترتيب برنامج جديد يهدف إلى تدريب سائقي سيارات الأجرة على الإنصات إلى الركاب بدلاً من التحدث إليهم، إذ وجدت الدراسات أن سيارات الأجرة تقدم جواً مريحاً لمساندة المواطنين على الإفصاح عن مشاكلهم بالأخص النساء اللاتي يعانين العنف الأسري ويسرعن بطلب سيارة الأجرة للابتعاد عن المنزل.... " نعمات البحيري "

### ٦ - إعادة الجمل أو الأفكار:

إن إعادة بعض العبارات أو الآراء للمتحدثين تؤدي إلى تفاعل أكبر من جانب الجمهور مع ما تتحدث به، بل الآخرين الذين سيصبحون أكثر اهتماماً لمعرفة ما الذي نال إعجابك في فكرة خالد. ما تعيده من عبارات لا يعني بالضرورة استسلامك أو موافقتك عليها، ولكنه أحد الأساليب التي تساعد على الإنصات الفعال.



## ٧\_ تشجيع الآخرين على المشاركة :

يجعل تشجيع المستمعين على المشاركة الحديث أكثر تفاعلاً. يمكن ذلك من خلال توجيه أسئلة لهم، كالأئلة التي تطلب منهم ردهم، أو تشجيعهم على تزويدك بأفكار إضافية.

## الأذن قالب المعلومات العجيب

الأذن هي قالب المعلومات، الذي لا يتطلب جهداً عضلياً يشار إليه ملئه..



٨\_ استخدام الأيدي :



استخدام الأيدي بمهارة لشرح النقطة يلفت انتباه المستمعين ويجذبهم.



### السمع يسبق البصر فى القرآن

فى القرآن الكريم نجد أن فقدان  
السمع "الصمم" يتقدم فقدان البصر  
"العمى" فى ثلاثة عشرة آية، بينما يسبق  
فقدان البصر فقدان السمع فى آيتين.

( سعود السبيعى )



هل أنا مستمع



جيد أم غير جيد ؟

## المروءة والإنصات



روى عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه  
قال: (من المروءة أن ينصت الأخ لأخيه إذا  
حدثه)

الجامع لأخلاق الراوى  
وأداب السامع

## الفصل السابع كيف تتأكد من جدية المنصتين؟



هل بوسعك تمييز من يتظاهر بالاستماع؟ أم يمر عليك التظاهر بالإنصات مروراً عادياً، هل توجد أساليب عملية تميز بين الإنصات الجاد والمصطنع؟

لقد يسرت دراسة لغة الإشارات الجسدية، التي أخذت في الانتشار الواسع في الجامعات ومراكز التدريب الدولية، مهمة الإنصات فقد اكتشف علماءها أن جسد الإنسان ويديه ونبرة صوته هي اتصالات غير لفظية تتكرر لدى معظم الناس عندما يواجهون أوضاعاً محددة، مثال ذلك أن انحناء المستمع بنصف جسده إلى الأمام نحو المتحدث ربما يدل على أنه يتصنع الإنصات، كما قد يعد تشابك الذراعين على الصدر كالحاجز الذي يضعه الشخص بينه وبين محدثه، ويعيق استماعه الجيد.

في هذا الفصل سنتطرق إلى ٧ إيماءات تفرق بين الإنصات الجدى والمصطنع.



## الايماءات السبعة للمنصت الجدى والمتصنع

الايماءات التى سنتطرق لها هى كالتالى:



١ . إيماة حك الأذن.

٢ . إيماة السأم.

٣ . إيماة قرع الأصابع والقدمين.

٤ . إيماة تشبيك الذراعين

٥ . إيماة الجلسة الناقدة

٦ . إيماة ذلك راحتي اليدين

٧ . إيماة اليدين المتشابكتين

### إيماة حك الأذن

يقول آلن بيز أن حك الأذن هو محاولة تلقائية من المستمع لعدم سماع أى شىء لا يجبهه، ويتم ذلك من خلال وضع اليد حول الأذن أو فوقها. "



ويفسر تلك الحركة بأنها طريقة يقوم بها الكبار امتدادا وتواصلًا لحركة نقوم بها عندما كنا صغارًا وهى سد الأذنين لصد توبيخات والدنيا.

### إيماة الملل



ويقول آلن بيز أنه " عندما يستعمل المستمع يده لإسناد رأسه، فهذه إشارة إلى أن الملل قد بدأ، وأن سند الرأس هو محاولة للإمساك به بشكل عام لمنع نفسه من النوم".

### إيماءة قرع الأصابع والأقدام

إن نقرع المستمع على المنضدة بأصابعه والأرض بقدمه لهو علامة غير مقصودة، وبرهان على أن صبره قد نفذ، وكما ازدادت وتيرة النقرع بالأصابع والأقدام زاد مقدار نفاذ الصبر، على حد قول آلن بيز.



وبضيف " إنه غالبا ما يساء فهمها (هذه الإيماءة) من الخطباء المهنيين باعتبارها علامة ضجر، لكنها في الواقع مؤشر على نفاذ صبر الشخص.

### إيماءة تربع الذراعين

إن يعد تربيعة الذراعين علامة على أن الشخص قلما يصغى إلى ما يريد ويقال، كما أنها إشارة إلى تكون أفكار سلبية تجاه الحديث. وفقاً لآلن بيز، هذه الإيماءة طبيعية نتعلمها في سن مبكرة لحماية أنفسنا، مثل الاختباء وراء الأشياء الصلبة عندما كنا أطفالاً.



وذكر آلن بيز أن البحوث في الولايات المتحدة الأمريكية أظهرت أن إيماءة تربيعة الذراعين سبب قلة احتفاظ الذاكرة لدى بعض الطلبة بنسبة ٣٣% مقارنة بنظيرهم.

### إيماءة تربيعة الذراعين والقبضة

تشير إيماءة جمع اليدين أثناء تربيعة الذراعين إلى أن المصغى يتخذ "موقفا عدوانيا ودفاعيا" ويضيف آلن بيز أن تلك الإيماءة "غالبا ما تقترن بإطباق الأسنان والوجه الأحمر، وفي هذه الحالة يُتوقع هجوم لفظي أو جسدي مضاد من قبل الشخص..

### إيماءة الجلسة الانتقادية

الجلسة الانتقادية هي إسناد المستمع



راحة يده إلى الوجه، مع السبابة التي تشير إلى أعلى الخد،  
في حين تغطي إصبع أخرى الفم، والإبهام بسند الذقن.  
الجلسة الانتقادية تشير إلى أن المستمع يميل إلى انتقاد  
المتحدث.

ويعرف ذلك عندما تكون الساقان متقاطعتين بإحكام، والذراع أقرب إلى الجسد، بطريقة  
دفاعية، في حين يكون الرأس والذقن إلى أسفل، بطريقة عدائية. ويصف آلن بيز من يجلس  
هكذا بأنه كالذي يقول " أنا لا أحب ما تقوله، ولا أوافقك عليه".

### إيماءة فرك راحة اليدين



يقول آلن بيز أن فرك راحة اليدين

دليل على متابعة لك وانتظار إجابات في حديثك.

### إيماءة اليدين الممسكتين



يقول آلن بيز " إن البحوث التي أجراها كل من بيرنبرغ وكالبرو حول اليدين المسكنتين  
تمثل إيماءة إحباط سلبي تجاه المتحدث..



## الخلاصة

ومن خلال ذلك فإن الاستماع والإنصات والإصغاء عبارة عن نشاط عقلي يهدف إلى إدراك وفهم الرسالة الشفهية وغير الشفهية المصاحبة لها في الموقف التواصلى. وهذه العملية العقلية لا تتم من طرف واحد.

علمًا بأنه لا يتساوى الأفراد في القدرة على الاستماع لكننا جميعًا قادرون على تعلم فن الاستماع، إذا لم نبذل جهدًا واعيًا.

وحتى نكون مستمعين ناجحين علينا أن الآتى:

- أ. نتعمد الاستماع.
- ب. نمنع عقولنا أو أفكارنا عن الشرود.
- ج. نركز على ما يقال.
- د. نقاوم انصراف انتباهنا إلى شيء آخر.
- هـ. نجلس في المقدمة وندون الملاحظات.

وعلينا أن لا نكبح حديث المتحدث، ويجب علينا أن ننصت للأفكار وأن نحكم على الرسالة بناء على مزايا مضمونها وليس على أساس طريقته، كما يجب أن يكون لدينا الصبر الكافى فى الإنصات إلى المتحدث بانتباه، وألا نقطعه، كذلك علينا أن نفهم بجديه ما يقوله الشخص الآخر. وتتم ممارسة كل ذلك بوعى وصبر.

## الخاتمة

المنصت الجيد ..... متحدث جيد

لاري كنج



## المراجع

- إبراهيم خليل خضر ( ٢٠١٣ ): مهارات الإتصال : مرجع خاص بطلبة الجامعات والكليات والمعاهد، دار الجندي للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى ٢٠١٣ م.
- نوح يحيى الشهرى (١٤٣١هـ): مهارات الاتصال، دار حافظ للنشر والتوزيع ١٤٣١ هـ
- سومر شريقي: مهارات التواصل في العمل.
- ضياء الدين محمد مطوع، حسن جعفر الخليفة (٢٠١٣م): مهارات الاتصال الفعال، مكتبة الرشد ، الرياض ، ٢٠١٣ م.
- مدحت محمد أبو النصر ( ٢٠٠٩ م ): مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر الطبعة الثانية، ، ٢٠٠٩ م
- حقيبة مهارات الاتصال وريادة الاعمال: الجامعة الإلكترونية السعودية المملكة العربية السعودية ، مهارات الإتصال الطبعة الأولى ٢٠١٢ م