

كلية المستقبل الجامعة  
قسم تقنيات المختبرات الطبية

## فن الاصغاء



www.amrkhaled.net  
amrkhaled

www.amrkhaled.net  
amrkhaled

اعداد

م.م. حيدر جواد الجنابي  
م.م. امال محسن كاظم

## فن الاصغاء



يقول العلماء ان المتحدث الجيد مستمع جيد ومن لا يحسن الاصغاء لا يحسن الحديث ومن هذا المنطلق فقد ميز قدماء اليونان بين السماع والاصغاء فصاغوا كلمة **listen** (السماع بقدر كبير) او (السماع الحاد) اما كلمة السمع **Hear** فتعني حاسة السمع فقط. وذهبت التعريفات الحديثة الى ان الاصغاء هو

العملية التي يتم من خلالها تحويل اللغة المتكلم بها الى معنى ما في العقل، وعندما يفهم الاصغاء على هذا النحو فانه يشمل الإحساس، التفسير، التقييم والاستجابة.

### أهمية الاصغاء:

فن الاصغاء هو الحصول على المعلومات من المتحدث او الاخرين مع الالتزام الهدوء وعدم اصدار الاحكام المسبقة واشعار المتحدث بالاهتمام مع التعليق بصورة موجزة ومحددة على ما يقوله المتحدث، شريطة محاولة تدعيم أفكاره وآرائه.

ان الاصغاء هي مهارة لا يستطيع ان يمارسها كل انسان بل تحتاج الى تدريب وخبرة وممارسه حتى يكتسبها الفرد، حيث ان الاستماع في حد ذاته فن وليس مجرد أصوات تسمعها الاذن وتستجيب لها، انما هي أصوات تحتاج إلى ترجمة المعاني والرموز التي تعبر عنها محتوى الرسالة فالإصغاء الفعال يقتضي ضمنا الانتباه اليقظ للرسالة وفهمها فهما عميقا ، وكلما كانت الرسالة موجزة وواضحة كانت الاستجابة صادقة وخالية من التكلف، كما أن الاستماع يعد وسيلة أساسية للنمو اللغوي وتوسيع مدارك الإنسان وزيادة قدرته على الفهم، كما يمكن أيضا عن طريق الاستماع اكتساب المعلومات الجديدة وخلق العلاقات الاجتماعية مع الناس مما يسهل عملية تأثير التفاعل المتبادل بين الناس .



يعد الإصغاء أحد الوسائل الهامة لتبادل المعلومات بين المتحدث والمستمع، ويساعد على تركيز الانتباه بالنسبة للطرفين، كما يشجع المتحدث على الاستمرار في الحديث، ومن مميزات الاستماع تدعيم

الانطباعات والصراحة بين الأخصائي والعميل إلى جانب المساعدة في اكتساب الخبرات والمعلومات عن طريق التعلم من الآخرين إلى جانب القدرة على قراءة ما بين السطور.

### أنواع الإصغاء:

للإصغاء ثلاثة أنواع يمكن إيضاحها بما يلي:

(أ) **الإصغاء الذاتي:** هو الإصغاء الداخلي لعملية التحدث مع النفس أو التفكير التأملي الباطني لاختيار الأفكار والآراء التي تستحق أن تقدم للآخرين ولهذا يعد الإصغاء الظاهري في كثير من المواقف ليس إصغاء مطلقا بل هو إصغاء ظاهريا في كثير من المواقف لا يعكس ما بداخل الإنسان من انفعالات وأحاسيس ومشاعر، ولذلك فإن الشخص في حاجة للمواءمة والتناغم بين عمليتي التفكير الشعوري واللاشعوري في عملية الإصغاء.

(ب) **الإصغاء بين شخصين:** يحدث أثناء تبادل الحديث بين طرفين في أمور الحياة المختلفة، ويتبادلان الحديث بتلقائية وود بعيدا عن الكلفة أما عندما يكون التحدث بين متحدث ومستمع فإن عملية الإصغاء تتجه نحو فحص المشكلة وسبر غورها، فهي تختلف عن المحادثة بين الرئيس والمرؤوس، أو القائد وأتباعه فإن الحديث يأخذ شكل الأوامر والنواهي والانصياع التام للرئيس والقائد.

(ج) **الإصغاء الجماعي:** يكون بين الفرد والمجموعة مثل المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، ويهدف هذا النوع إلى التأثير في المستمعين وتزويدهم بالمعلومات والمهارات والاتجاهات التي هم في أمس الحاجة لها.

## الاستماع والإصغاء

هناك فرق كبير بين الاستماع والإصغاء ويجب أن نميز بين المصطلحين لأنهما قد يتداخلا في الكثير من المواقف:

- ١- المستمع المصغي: وهو الذي يستخدم الأذن والعقل معا ويقبل نحو محدثه بكل حواسه، ويتجاوب مع إيماءاته الرسائل التي يتم عن هذا التجاوب بكل حواسه، ويتجاوب مع إيماءاته بنقل الرسائل التي تتم عن هذا التجاوب.
- ٢- المستمع المدعي: وهو الذي يصغي بأذنه وحواسه دون عقله، ويتمثل ذلك في عدم الاهتمام والشرود الذهني وعدم المبالاة الذي نلاحظه عند بعض المستمعين.
- ٣- المستمع الذاتي أو الأناني: هو الشخص الذي يحب نفسه ولا يستمع إلا لما يوافق اهتماماته ولا يتقبل النقد أو الرأي الآخر، فهو ينتقي دائما ما يوافق اهتماماته الذاتية فقط.
- ٤- المستمع المحدود الاهتمام: هو خليط بين المصغي والمدعي بمعنى أنه يستخدم أذنه وعقله في بعض الأحيان وفي أحيان أخرى يصغي بأذنه وحواسه دون عقلة فهو شخص في الغالب بحساسية ضد المتحدث، ويفسر إيماءات المتحدث تفسيراً خاطئاً.
- ٥- المستمع الفضولي هو الذي يستمع بدون هدف ويركز في الغالب على ما يود معرفته وتجاهل ما سوى ذلك كما ويفسر ما يسمعه وفقاً لأهوائه وقد يضيف رتوشاً لتلوين المعلومات التي حصل عليها.

## تطوير مهارات الإصغاء

يمكننا تطوير مهارات الإصغاء والتدريب عليها يوميا حتى نتمكن من إتقان الإصغاء بشكل جيد ومن هذه التمرينات المفيدة في عملية التدريب على الإصغاء التالية:  
توقف عن الكلام: فأنت لا تسمع وأنت تتكلم.

١- حاول أن تريح المتحدث: أعطيه الفرصة أن يتكلم، شجعه لكي يعبر عن نفسه.

٢- أظهر له أنك تود الاستماع إليه اجعل تعبيرات وجهك وتصرفاتك توهي أنك مهتم بالاستماع إليه، استمع لكي تتفهم الموقف لا لترفضه.

٣- لا تشوش على عملية الاستماع بأن تقرأ أوراقك أو تعبت بأصابعك.

٤- ضع نفسك مكانه: تصور أنك المتكلم حتى تتعاطف معه وتحس بمشكلته.

٥- كن صبورا: بأن تعطي المتحدث وقتا كافيا ولا تقاطعه ولا تهتم بتركه كأن تتجه إلى الباب وهو يتحدث إليك.

٦- احتفظ بهدوءك فالشخص الغاضب يقع في خطأ المعاني ويتصيد الكلمات السيئة للمتحدث.

٧- تقبل المناقشة والانتقادات: فأن ذلك يؤدي إلى هدوئه، ولا تجادل فالجدال خسارة للطرفين.

٨- اسأل: فهذا يشجعه ويظهر له أنك مستمع جيد مما يمكنك من الحصول على معلومات أكثر ورؤية واضحة.

٩- توقف عن الكلام. إذا أردت أن تسمع فلن تستطيع إن كنت تتكلم.

## **كيف نحقق الإصغاء الجيد:**

يمكننا تحقيق الإصغاء الجيد عبر تطبيق خطوات محددة وتجريب التدريب المستمر عليها نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الأمثلة التالية:

أولا: التزم بالإصغاء الجيد وتوجيه الأسئلة في الوقت المناسب مع إتاحة حرية التعبير عما يشعر به المتحدث.



ثانيا: التعليق في الوقت المناسب يساعد على تنشيط عملية التفاعل الاجتماعي وتكوين العلاقة المهنية والإنسانية.

ثالثا: استخدم التعليق لتشجيع المتحدث للاسترسال والإفاضة في الحديث.

رابعا: التعليق يساعد المتحدث على الشعور بالتقبل من قبل المستمع الاجتماعي وينعكس ذلك على تقديره لذاته.

خامسا: يجب عدم استخدام التعليقات إلا بعد الإلمام بقدر كافي من المعلومات والحقائق عن مشكلة المتحدث.

سادسا: يجب أن يكون للتعليق هدف مسبق يود المستمع تحقيقه عن طريق التعليق.

سابعا: يجب أن يتضمن التعليق التوضيح ، أو الإيحاء، أو التلميح بفكرة يود المستمع من المتحدث أن يتبناها.

ثامنا: التعليقات غير المدروسة أو العشوائية تثير القلق وتربك المتحدث فيلجأ للحيل الدفاعية.

تاسعا: يجب أن يكون التعليق قصيرا وواضحا.

عاشرا: وأخيرا لا بد من استخدام اللغة والكلمات التي تناسب المستوى الثقافي للمتحدث.

”أكبر مشكلة في التواصل هي أننا  
لا نستمع لفهمهم، بل نستمع لنرد.“

**The biggest communication  
problem is we don't listen  
to understand. We listen  
to reply.**