

الإنصات الفعال Good Listening





الإنصات الفعال

الإنصات

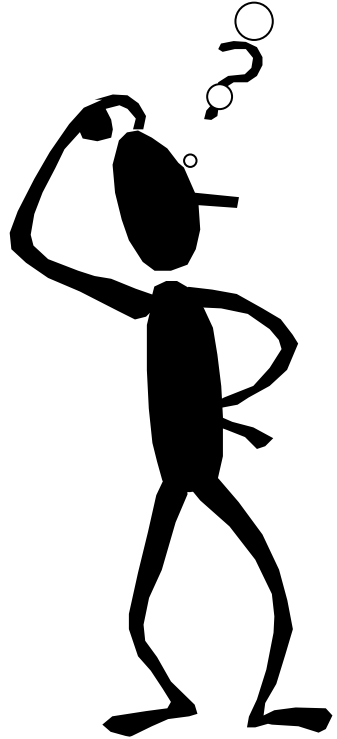
الاستماع

■ الإنصات مهارة يمكن تنميتها من خلال التدريب والممارسة ،
وله مظاهر يستدل منها عليه مثل الإيماءات، وتركيز العين،
وإستخدام كلمات قصيرة بشكل متتالي وغيرها.

■ وبالإضافة إلى دور الإنصات في إعطاء الطرف الآخر
فرصة الإرسال والتعبير ، فإنه يساعد على الإستيعاب
والفهم، ومن ثم تحديد الإستجابة المناسبة .



الوصايا العشر فى الإنصاف الجيد



(١) تتوقف عن الكلام قليلاً
” أنت لا تستطيع الاستماع وأنت تتكلم ”

(٢) حاول أن تريح الطرف الآخر

- امنح له الفرصة لأن يتكلم مثلك
- امنح له الفرصة ليقول ما يود التعبير عنه
- شجع الطرف الآخر لأن يعبر عن نفسه



(٣) أظهر للطرف الآخر أنك ترغب في الاستماع إليه:

■ استخدم لغة الجسم وخاصة تعبيرات وجهك لتوحي للطرف الآخر أنك مهتم للاستماع إليه

■ لا تشغل عنه بأشياء أخرى عند الاستماع إليه وتفرغ له تماماً

■ إنصت جيداً لكي تتفهم الموقف وليس لمجرد الإستماع



(٤) لا تشوش على عملية الإنصات :

- لا تفر أوراقك أو تتفر بأصابعك .
- يكون أفضل لو أغلقت الباب أو الشباك .



(٥) ضع نفسك مكان الطرف الآخر :

- تصور أنك تتكلم بدلاً منه حتى تأخذ الإحساس وتتعاطف معه.
- إمنحه الوقت الكافي للعرض .
- تجنب سرعة التعميم.



(٦) ركـز وتتبع بصير :



- لا تقاطع المتحدث .
- حاول قراءة ما لم يقله صراحة .
- ركز على الأفكار الأساسية .
- لا تعبر برسالات غير لفظية عن السأم.
- تنبه إلى تعبيراته غير اللفظية .
- لا تنصرف عنه .
- تنبه إلى تحيزاتة .

(٧) إحتفظ بهـدؤك:

- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه .
- لا تغضب أو تفقد أعصابك .
- الغاضب يركز على المعانى الخطأ أو يسيء تفسير الكلمات .
- الغاضب يفقد القدرة على التركيز والإستيعاب .



(٨) تقبل الإنتقادات والإعترضات :

- إظهر ترحيبك بالإعترض أو النقد .
- لا تجادل ، ففي الجدل خسارة للطرفين .
- إنصت جيداً للإعترض أو النقد وحاول تحليله منطقياً .
- لا تتفعل بمجرد سماع النقد أو الإعترض .



(٩) إسل في الوقت المناسب:

- الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على الإسترسال .
- الأسئلة دليل على الإستيعاب الناتج عن الإنصات .
- لأسئلة تساعدك على الحصول على معلومات أكثر وضوحاً .



(١٠) توقف عن الكلام قليلاً:

- هي الوصية الأولى والأخيرة وتعتمد عليها جميع الوصايا الأخرى .
- لديك أذنين ولسان واحد .. فإستمع أكثر مما تتحدث.
- إذا كان الكلام من فضه ، فالسكوت من ذهب.

