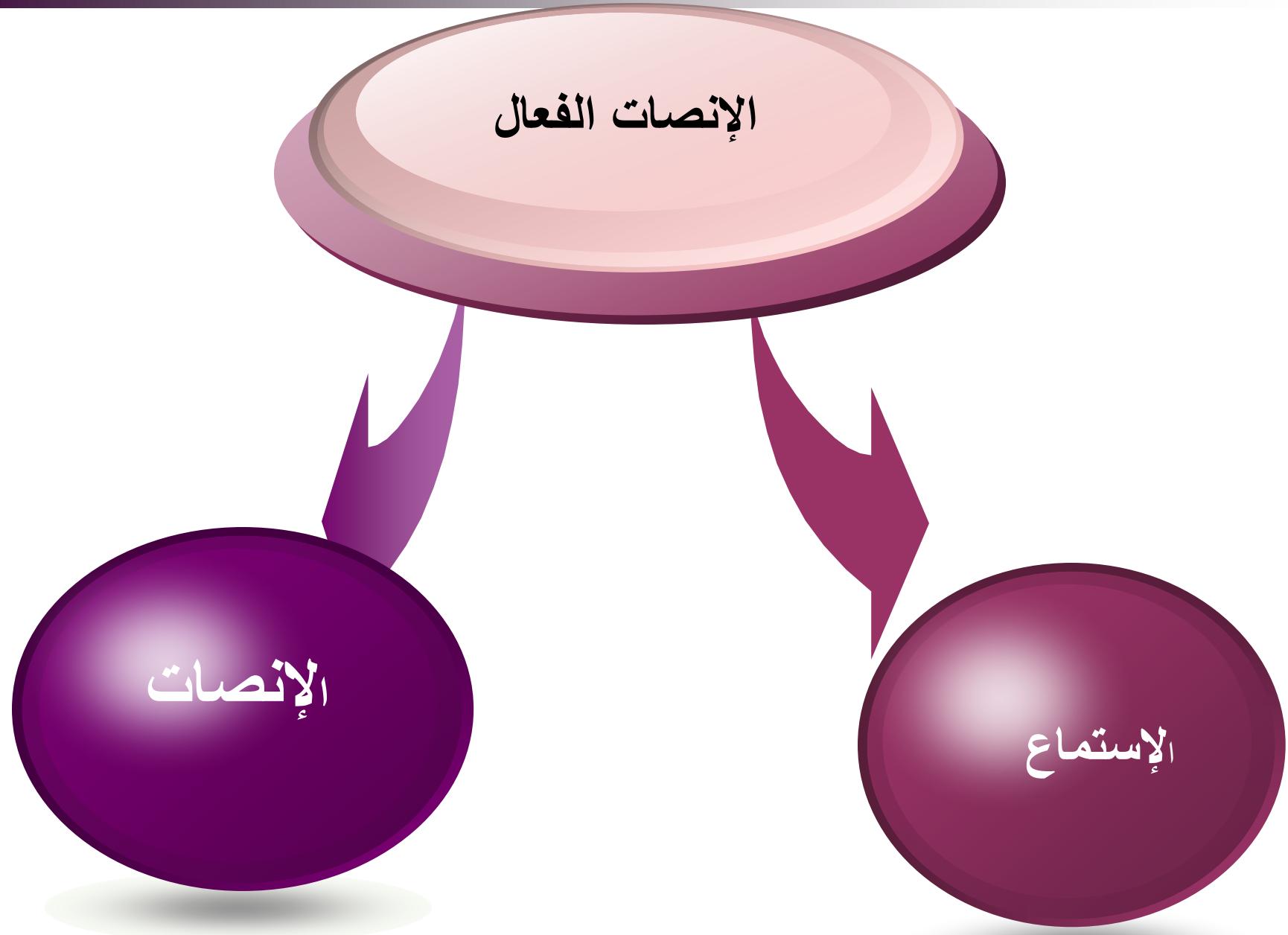


الإنصات الفعال Good Listening

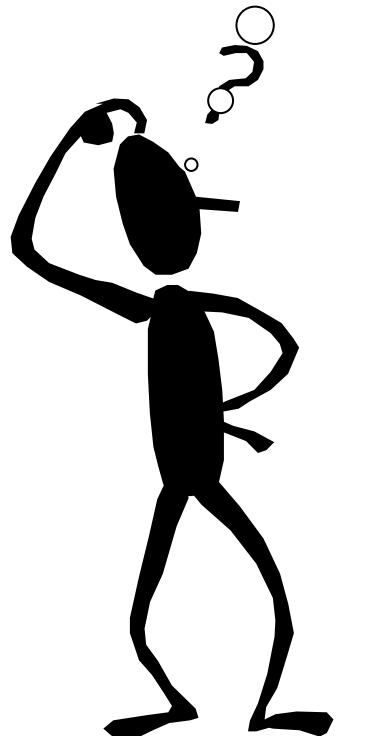




- الإنصات مهارة يمكن تطبيقتها من خلال التدريب والممارسة ، وله مظاهر يستدل منها عليه مثل الإيماءات، وتركيز العين، وإستخدام كلمات قصيرة بشكل متتالي وغيرها.
- وبالإضافة إلى دور الإنصات في إعطاء الطرف الآخر فرصة الإرسال والتعبير ، فإنه يساعد على الاستيعاب والفهم، ومن ثم تحديد الاستجابة المناسبة .

الوصايا العشر في الإِنْصَاتِ الْجَيْدِ

(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 وعبارات وجهك لتوحى للطرف الآخر أنك مهتم للاستماع إليه
- لا تشغل عنه بأشياء أخرى عند الاستماع إليه وتفرغ له تماما
- إنصت جيداً لكي تفهم الموقف وليس لمجرد الاستماع



(٤) لا تشوش على عملية الإنصات :

- لا تفر أوراقك أو تنفر بآصابعك .
- يكون أفضل لو أغلقت الباب أو الشباك .



(٥) ضع نفسك مكان الطرف الآخر :

تصور أنك تتكلم بدلاً منه حتى تأخذ الإحساس وتعاطف معه.

إمنحه الوقت الكافي للعرض .

تجنب سرعة التعميم.



(٦) ركز وتتبع بصر :



- لا تقاطع المحدث .
- حاول قراءة ما لم يقله صراحة .
- ركز على الأفكار الأساسية .
- لا تعبر برسالات غير لفظية عن السأم .
- تنبه إلى تعبيراته غير اللفظية .
- لا تصرف عذه .
- تنبه إلى تحيزاته .

(٧) إِحْتِفَاظُ بِهِ دَوْلَكٌ:

- تجنب تصنيف المحدث 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 الانتقادات والاعتراضات :

- اظهر ترحيبك بالاعتراض أو النقد .
- لا تجادل ، ففي الجدل خسارة للطرفين .
- انصت جيداً للاعتراض أو النقد وحاول تحليله منطقياً .
- لا تنفعل بمجرد سماع النقد أو الاعتراض .



(٩) إسئل في الوقت المناسب:

- الأسئلة قد تشجع الطرف الآخر على الإسترسال .
- الأسئلة دليل على الاستيعاب 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 .. فاستمع أكثر مما تتحدث.
- إذا كان الكلام من فضه ، فالسکوت من ذهب .

