



برنامج مستقبلنا التواصل والاستماع الفعال

2021-2011

”أولُّ العلم الصمت، والثاني الاستماع، والثالث الحفظ،
والرابع العمل، والخامس نشره.“
– الأصمعي

المواضيع

١. التواصل و مهارات فهم الآخر
٢. السماع والاستماع والإنصات
٣. الإنصات الجيد
٤. طرح الأسئلة للفهم

التواصل وفهم الآخر

تهدف عمليات التواصل إلى فهم الأفكار والمعلومات التي يحاول الطرف الآخر إيصالها لنا، أو التي نحاول إيصالها إلى الطرف الآخر.

ماهي المهارات التي يمكن أن تساعدنا في فهم الآخر؟

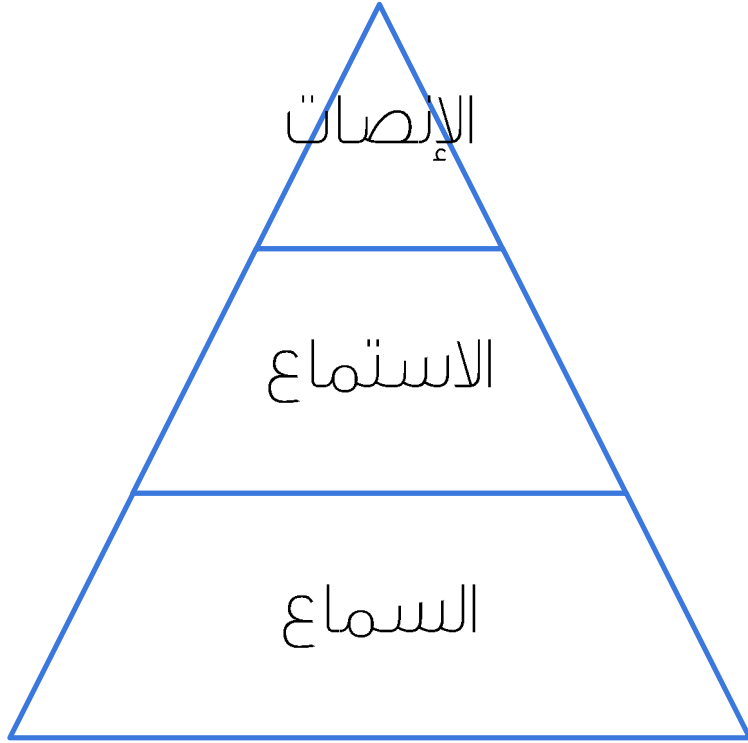
مهارات الفهم في التواصل

طرح الأسئلة	الإنصات
مهارة أساسية تهدف إلى استخراج المعلومات المطلوبة من المستفيد لفهم حالته.	مهارة أساسية تهدف إلى فهم ما يقوله المستفيد واستيعابه.

لماذا الإنصات؟

علينا الموازنة عند الحوار بين الحديث والإنصات. الإنصات مهم جداً لفهم الآخر. **علينا أن لا نفكر في الإجابة على الشخص أثناء حديثه بل أن نصب كل تركيزنا على حديث الشخص.**

ما الفرق بين السماع والاستماع والإنصات؟



هناك فرق بين السماع والإبصَات. فحين يتحدث إلينا شخص نكون في أحد ثلاث مستويات من الاستماع. وهي:

١. نسمع ما يقول الشخص بشكل سطحي وبدون تركيز (السمع)
٢. نسمع ونفهم ما يقول الشخص (الاستماع)
٣. نسمع ونركز بشكل تام فيما يقوله الشخص (الإبصَات)

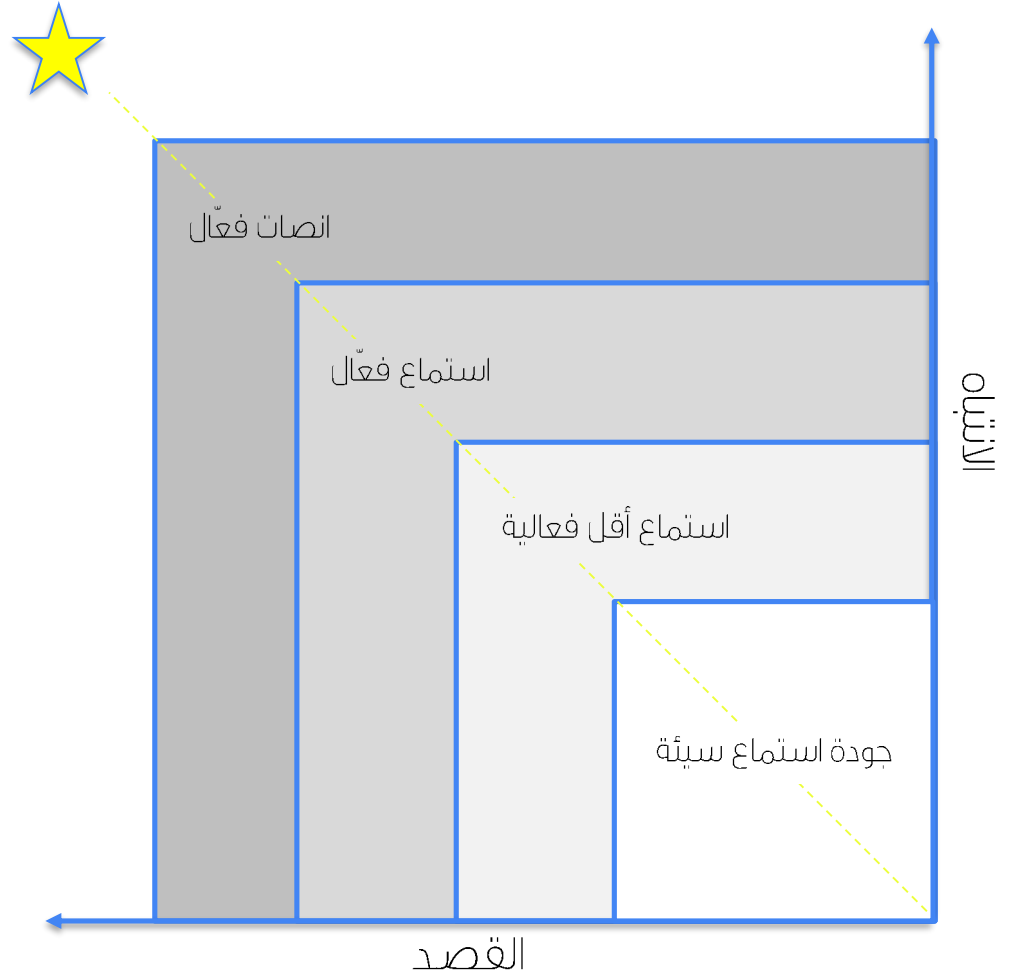
الإنصات الجيد

ما يحدد قدرتنا على الإنصات هو مزيج بين:

- الانتباه (ما نركز عليه)
- النية أو القصد (ما يحفزنا في ذلك الموقف).

التأثير على المتحدث	التأثير على المستمع	
يشعر المتحدث بمدى انتباه الشخص الذي أمامه واهتمامه بالحديث. بالتالي يقوم بسرد المعلومات دون تحفظ أو تشتت كلما زاد الانتباه، وتقل كمية المعلومات كلما شعر بقلة الانتباه	يؤثر في كمية المعلومات المتلقاة والمستوعبة. حيث أن كمية الاستيعاب والفهم يتناسب طردياً مع مقدار الانتباه	الانتباه
قد يشعر المتحدث بنية المستمع من لغة جسده ونبرة صوته، ويتأثر حديثه بناء على ما يشعر به من نية ومقصد	استقبال المعلومات وتفسيرها يتأثر باختلاف القصد والنية.	النية / القصد

جودة الإنصات



مهارّة الإنصات تتطلب تدريباً وممارسة.
حيث أنّها مهارّة تكتسب بالممارسة والملاحظة
والمراجعة

عند تحسين وتطوير الانتباه والتركيز على النية
والقصد، ستكون مهارّة الإنصات أكثر فعالية

تدريب جماعي : الاستماع لمشرف أو مدرب

في مجموعتكم، قوموا باختيار أحد المشرفين أو المدربين أو المتطوعين، واطرحوا عليه موضوع أو سؤال معين، واستمعوا له بتركيز عالٍ دون مقاطعة

ثم شاركوا ما فهمتهم منه

طرح الأسئلة

- طرح الأسئلة هي أحد المهارات المهمة لفهم الآخرين، وهي مهارة نستخدمها مع مهارة الإنصات لفهم الآخرين
- طرح الأسئلة يساعد أيضاً المستفيد على التفكير بمنظور آخر، وهي إحدى الأمور التي يمكن نقل المعرفة من خلالها.
- هناك نصائح نعرضها لطرح أسئلة قوية وفعّالة:

١. **اسأل أسئلة مفتوحة** تبدأ ب: من؟ ماذا؟ متى؟ أين؟ كيف؟
٢. استخدم كلمات مثل: "أخبرني عن.."، و "حدثني أكثر عن.."، و "اشرح لي.."
٣. استطلع الإجابات أكثر وتحقق منها. اسأل أسئلة تتابعية (أي متعلقة بموضوع تحدث عنه الشخص)

تمرين ثنائي: اطرح أسئلة لزميلك

شكّل ثنائي مع أحد زملائك، وقم بطرح أسئلة لفهم ماهي طموحاته وأحلامه وأهدافه، وكيف يسعى لتحقيقها. حاول معرفة وفهم ما يرغب به وساعده على صقل أفكاره بأسئلتك.

ثم تبادلا الأدوار



شكراً