

فن الإصغاء | د. عوديد بن مناحيم

مقدمة

معوّقات أمام
الإصغاء

شروط مثلى
للإصغاء

لمن / لماذا
نصغي
أنواع الإصغاء

ممارسات
ومهارات
تساعد على
الإصغاء

مصادر

خطوة إثر
خطوة: تطوير
مهارات
الإصغاء

قواعد عامة
للإصغاء
الأنسب

مقدمة: الإصغاء كنوع من الحضور- أن نكون مع الآخر

في أمورنا. في المقابل، يتطلب الإصغاء منا أن نُسكت الضجيج داخل وعينا، وأن نُشرك الأذن الخارجية و"الأذن الداخلية"- أي القلب.

يتطلب الإصغاء تركيزاً وانتباهاً كي نتمكن من سماع الأمر الذي يعبر عنه الآخر، سواء أكان يعبر عنه بالكلمات أم بين الكلمات أو من ورائها. بواسطة هذا النوع من الانتباه نبدأ بالاستماع إلى إيقاع الحركة في حياة الآخر الداخليّة. يُمكن الإصغاء الآخر من التحدّث ومن العثور على صوته الذاتي. الإصغاء الحقيقي هو ذاك الذي يمكن الجانب المستتر من ذاتيّة المتحدث بالانكشاف (بوبر، 1980).

الإصغاء مهم للغاية عند القيام بعملية الإرشاد الشخصي للمديرين الجدد، فهو يبني علاقات ثقة بين المرشد والمرشد (بفتح الشين- أي من يتلقى الإرشاد)، وتقويّه وتطوّر لديه الإحساس بالقدرة؛ والإصغاء يدعمه ويرافقه في عملية تصميم هويّته الإدارية؛ ويُطوّر وعي المدير الذي يحصل على الإرشاد؛ وهو مهمّ في الدرجة الأولى لأنه يخلق الحيز الإرشادي الذي تتطلبه كل هذه الأمور.

يحكي أن بروفيسورا مقدسيًا شهيراً كان يرسل للحاخام الصالح أرييه مرضى نفسيين وكان هذا الأخير يشفيهم من علائهم.

ذات مرّة سأل البروفيسور الحاخام أرييه: "ما الذي تفعله كي تشفي هؤلاء؟ اكشف لي السر".

اجابه الحاخام أرييه: "لا أفعل أكثر من الإصغاء لهؤلاء..".

الإصغاء هو أحد مكوّنات التواصل بين الأفراد (סקר, דייויס ופאנינג, 1998)، وهو يشكّل **سيرورة ذهنية** و**شعوريّة**، ويشمل السعي من أجل الفهم وإضفاء المعنى؛ إنّه عملية انتباه وإدراك، وهو يوجّهنا للحصول على معلومات متنوعة: معلومات كلامية- اللغة، والكلمات المحكية- تنويعة الإيقاعات، وتنغيم الكلمات، وعلو نبرة الصوت، وطريقة التحدّث، والتردد، والتوقف عند الحديث، والصمت؛ والمعلومات المرئيّة- لغة الجسد، ووضعيتّه، وحركات الرأس وأعضاء الجسد، وتغيّرات في اللون؛ ومعلومات تتخطى هذا وذاك- أي المشاعر والاحتياجات والطاقات.

كشفت أبحاث ألبرت ماريان (2007) النقاب عن أنّ تأثير المضمون والكلمات في الاتصال مع الشريك لا يتعدّى نسبة 7%، في الوقت الذي تؤثر فيه نبرة الصوت بنسبة 38%، ولغة الجسد تؤثر بنسبة 55%. الإصغاء التام في عملية الاتصال الوجيه (وجها لوجه) تشمل الإصغاء الذي يتخطى الكلام- لغة الجسد، ونبرة الصوت، والأمور التي لا تقال. أهمية الأمور التي لا تقال، والأمور التي تقع من وراء ما يقال، تفوق في بعض الأحيان أهمية الأمور التي تقال صراحة. فهم المكوّن "الفوق- لفظي" "ما وراء اللفظي" (מאחורי-המילים) يتطلب حالة من التيقّظ والتركيز الكامل (goodall, 1983).

الإصغاء في الدرجة الأولى هو الحضور: الحضور مع الآخر، الحضور المتكامل والكلي خلال اللقاء. يمكننا الجلوس مقابل شخص معين دون أن نكون حاضرين بالمطلق- نكون بعيدين، ومنشغلين بأفكار خارجية، ومتمركزين

لَمَن نصغي ولماذا؟ أنواع الإصغاء بحسب محور الانتباه

المدير الجديد: أريد التحدث عن موضوع إدارة وقتي.

المرشد: إلى أي درجة يهَمُّك العمل على إدارة وقتك؟

في هذه المرحلة لديك مشكلة مع إدارتك الموسَّعة

المدير الجديد: صحيح، لكن الأمر ملح بالنسبة لي.

المرشد: من المفضل ألا نُشَتَّت طاقاتنا ونصب اهتمامنا في الإدارة

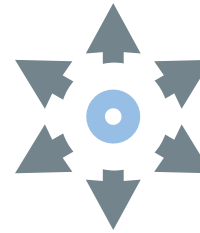
المدير الجديد: حسناً... إذا كنت تعتقد أن الأمر سيدفع بنا نحو الأمام...

يبدو من سَجَل هذه المحادثة المقتضبة أن المرشد منشغل في تقييماته، وفي الاتجاه الذي ينبغي بالإرشاد أن يسير نحوه. من المهم أن نمتنع عن الإفراط في إصدار الأحكام نحو هذا النوع من الإصغاء لأنه يخبئ في طياته بعض المكاسب، وثمة حالات نحتاج فيها إلى الإصغاء البيوغرافي. عند إرشاد المديرين الجدد يقوم المدير المرشد بهذا النوع من الإصغاء في المراحل الأولى من عملية الإرشاد حيث يعيش المدير الجديد حالة من التشبُّت ويحتاج إلى مرشد واثق من نفسه كي يعيده إلى الطريق الصواب. في هذه الحالة ثمة مكان لهذا النوع من الإصغاء. على الرغم من ذلك لا يدور الحديث عن أفضل أنواع الإصغاء، ومن المفضل ألا يكون هو النوع السائد لدى المرشد خلال عملية مرافقة المدير الجديد.

من المهم أن نتوخى الحذر من ممارسة ثنائية حادة بين التمحور في الذات والتمحور في الآخر (إما هذا أو ذاك). الإصغاء للآخر لا يُلغى الإصغاء للذات. المرارة هو الصحيح: في المستويات العالية من الإصغاء، يساعدني الإصغاء لما يدور في " داخلي" على فهم ما يقوله المدير الذي أقوم بإرشاده وما هو أبعد من الكلام. راجعوا فيما يلي " الإصغاء الشامل (360 درجة).

راجعوا أيضا [حدث إرشادي - رافعة لتطوير المرشد \(بفتح الشين\)](#)

يحدد ويثورث، وكيسي هاوس، وساندهال (2006) ثلاثة أبعاد مختلفة من الإصغاء في الإرشاد. كل واحد من هذه الأبعاد يرسم حدَّ حيز الإصغاء بحسب " مناطق" انتباهه ووعي المرشد، وكذلك بحسب التأثير الذي يتوفَّر للإصغاء - أي على المدير الجديد في حالته.



إصغاء 360 درجة



مصغ للمتحدث



مصغ لنفسه

أ. المصغي يصبُّ انتباهه في نفسه

يسمَع المدير المرشد كلمات المدير الجديد، لكنه غارق في التفكير بما تعنيه الأمور بالنسبة له شخصياً. في هذا البعد نكون في حالة إصغاء لكن الأفكار والاستنتاجات الأحكام هي التي تتحكم بالإصغاء. نتحدث هنا عمَّا يسمَّى بـ " الإصغاء البيوغرافي" (Kip، 1996): الإصغاء الذي يمارسه الفرد كي يمضي قُدماً بنصّه الخاص. في الإصغاء البيوغرافي ينشغل المصغي بنية الإجابة، والتحكُّم بالمحادثة، وتوجيهها بحسب أهوائه بغية تحقيق هدف يوجّه نحوه. بحسب كوبي هذا الإصغاء معاكس لـ الإصغاء المتعاطف، الموجه نحو فهم الآخر من داخله، ويسعى إلى استيعاب مفرداته ومفاهيمه، ويحاول رؤية العالم كما يراه هو.

ب. الانتباه الذي يتمحور في المتحدث

في هذا النوع من الإصغاء، ينصب اهتمام المرشد في المدير المرشد الذي يتلقى الإرشاد. يصغي المرشد للكلمات، والعبارات، والمشاعر، ولكل ما يحضره المدير الذي يتلقى الإرشاد معه. ينتبه المرشد كذلك لطريقة قول الأمور، ولكل ما يقال وما لا يُقال. كما ذكر اعلاه، نتحدث هنا عن الإصغاء المتعاطف: الإصغاء الذي يتوجه المصغي من خلاله بكل جوارحه (بعينيته، وأذنيه وقلبه) نحو المتحدث من خلال الرغبة في فهم الرسالة واستيعابها. لا يدور الحديث هنا عن الموافقة على ما يقوله المتحدث، بل عن التعرّف على نقطة انطلاقه وتصوّراته، ومحاولة رؤية الأمور كما يراها هو (دون الغوص في التضامن معه).

ج. الإصغاء الشامل (360 درجة) توجيه الاهتمام لكل ما يدور في الحيز

في بُعد الإصغاء الشامل، يصغي المرشد للمدير الذي يرشده وكأن هذا الأخير يقع في مركز الكون؛ يحصل المرشد على معلومات من كل الحيز التي يحيط به وبالمدير الذي يقوم بإرشاده، وكأن المرشد والمدير الجديد يتواجدان داخل حقل مفعم بالطاقة يشمل حيز المعرفة والاحاسيس. ما يميّز هذا النوع من الإصغاء هو أن المرشد يستوعب بكامل حواسه صدى الأمور في داخله. هذا الصدى يحتوي على معلومات مهمّة في خدمة عملية الإرشاد التي يمارسها المرشد.

خلال عملية الإصغاء الشامل يصغي المرشد بكل جوارحه للمدير الجديد. ويمارس استيعاباً متعدد الأبعاد يتناول معلومات كلامية، ومتعاطفة، وتلك المتعلقة بالمضامين، ولغة الجسد، والحركة، والرائحة، والملمس، وغير ذلك. ترديد الصدى يفتح المجال للتواصل المتعاطف الذي يفتح المجال للحدس. في الحيز الإرشادي الكامن تتكشف معلومات بالغة الأهمية حول المرشد، وهي معلومات تدور في ذهن المرشد وتدفعه للتوصّل إلى استنتاجات مهمّة. المرشد الذي يملك مهارات الإصغاء يحقق هذا الامر.

الهدف من هذا الإصغاء هو دفع المدير الجديد لاستثمار المشاعر في المحادثة. هذا الهدف مهم لأنّ المديرين الجدد يتحدّثون عن التجارب القاسية التي يخوضونها، لكنهم لا يتحدّثون عن تأثيرات هذه التجارب على مستوى المشاعر. التحدث عن المشاعر يطلق العنان لمصدر مهم للطاقة، وقد يعلم المدير الجديد حول تأثير المشاعر على نشاطاته، وممنحه أدوات لفهم مشاعره والتحدث عنها مع الآخرين.

على المرشد ان يتدرّب وأن يطور قدراته بالإيقاع الملائم كي يصل إلى هذه القدرة الإصغائية.

المرشد: أودّ العمل على سلم الأفضليات في إدارة الوقت. ما هي الأمور التي أدخلها إلى مذكرتي (أجنديتي) وما هي الأمور التي لا أدخلها إليها. كيف أتعامل مع كثرة المهّمات وكيف لا أدع الأمور المهمّة تضيق بسبب الأمور المستعجلة....

المرشد: إذا فهمتك جيداً، فأنت تريد العمل معي على كيفية إدارة وقتك. إلى أي درجة يهّمك في هذه اللحظة بالذات العمل على موضوع إدارة الوقت؟ لقد بدأنا العمل على موضوع الطاقم الإداري الفعال

المدير: هذا صحيح، لكنني أعتقد أن بعض الصعوبات مع الطاقم الإداري الفعال تكمن في عدم إيلاء ما يكفي من الاهتمام لهم. لا أجد متسعاً من الوقت لهذا الأمر.

المرشد: أفهم أنك تعتقد أنّ من الأجدر العمل الآن على موضوع إدارة الوقت لأن معالجة مسألة الوقت ستُمكنك من تخصيص الوقت الكافي لأعضاء الطاقم الإداري الفعال.

المدير: بالضبط.

المرشد: إذا ما هي الصعوبات التي تواجهها في إدارة وقتك؟

من خلال هذا الأسلوب الإصغائي يمكن المرشد المدير الجديد من تبوأ دفة القيادة. ويشغل المرشد دور من يضع المرأة أمامه، وينظم المحادثة، وي طرح الأسئلة. الحيز الذي تشغله أجنده هذا المرشد الشخصية ضئيل للغاية.

يصغي المرشد لحكاية المدير، ويقوم في الوقت ذاته بفتح قنوات الاستيعاب الإضافية. يلتفت لإشارات تجربة المدير الداخلية في هذه اللحظة. المرشد الخالي من نزعة الانتقاد يتأمل بتركيز تام ويسأل نفسه ما الذي يخوضه المدير في هذه اللحظة. ينتبه للطريقة التي يحضر فيها المدير حكايته، ولتعبير وجهه، ونبرة صوته، وحركاته، وكيف يغيّر طريقة جلوسه، وما شابه. هذه الإشارات تمثّل الطريقة التي يقوم المدير من خلالها بتنظيم أموره الباطنية، وحالته الوجدانية في اللحظة الآنية. من خلال التعقّب يلتحق المرشد بعالم المدير.

المدير الجديد: أريد اليوم التحدث حول إدارة الوقت
المرشد: عندما تقول ذلك ألاحظ أنك تفعل ، وألاحظ أيضاً تغيّراً في لون وجنتيك.
المدير الجديد: هذا صحيح. أشعر بالعجز وبالارتباك الشديد.
المرشد: (يتأني للحظة.. ويفحص في داخله...) أشعر الآن بالاختناق في حنجرتي. هل تتواصل مع هذا الامر؟
المدير الجديد: أشعر بالاختناق نتيجة ضيق الوقت.

المرشد: حاول ان تتخيّل نفسك في حالة ضيق الوقت التي تشعر فيها بالاختناق... ما الذي تراه هناك؟
المدير الجديد: أرى اناساً كثيرين يدخلون ويخرجون. جلسات إدارية مطوّلة، وأمور تتراكم فوق أمور أخرى، ولا أجد متسعاً من الوقت لإنهاء أي شيء. عليّ أن أرضي الجميع وأن أقوم بأمور مختلفة من أجلهم.
المرشد: أشعر أنك متهيج... ما هي الأمور التي يتوجّب عليك أن تقوم بها من أجلهم؟
المدير الجديد: الكثير من الأمور الصغيرة التي يستطيعون تنفيذها لوحدهم.

المرشد: ما الذي تريد فعله حيال هذا الأمر؟

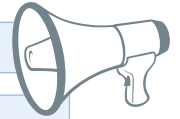
المدير الجديد: ربما لا يجدر بي أن أحاول إرضاء الجميع....

الإصغاء اللائق يسعى للحضور في الحيّز القائم بين المرشد والمرشد. ما يعنيه الامر هو الإصغاء للمدير الجديد والإصغاء لنفسي والإصغاء للأمور التي تدور بيننا. لهذا الغرض يتوجب على المرشد ان يتزود بالقدرة على استيعاب المعلومات بجوانبها المختلفة من خلال قنوات متعددة: النظر، والسمع، والحدس، وهذا الأخير ما هو إلا الإصغاء للدخل. هذه القدرة تسمى " التعقّب " (Tracking). يقوم المرشد بـ"تعقّب" طريقة جلوس المدير، وهيئته، وكيف يتحدّث، وما هي الامور التي يفصح عنها وتلك التي لا يفصح عنها، وما هي الكلمات التي يكرّرها، وكيف يتنفّس، وكيف تبدو نظراته، والمشاعر التي تتبدى منه وغير ذلك.

في موازاة كل ذلك يتعقّب المرشد مشاعره الذاتية وما يدور في داخله: ما هي المشاعر التي تتولد لديه جرّاء أقوال المدير، وما هي الحركات التي يلاحظ أنه يقوم بها، وغير ذلك.

معوّقات أمام الإصغاء

الإصغاء الحقيقي يتطلب نوعاً من الشجاعة، لذا لا يمكن تطويره إلا من خلال الوعي والاعتزام. ثمة معوّقات مختلفة تلحق الضرر بالإصغاء:



التفكير أسرع من الكلام، وقد تضر الفجوة بينهما بالإصغاء العام.

التفكير بأنّ الأهداف قد تتحقق بنجاعة أكبر بفضل الكلام أكثر من تحققها بفضل الإصغاء؛ عندما يتحدث المرشد فهو يتحكّم بمسار الحديث ويستطيع توجيهه كما يشتهي، لكنه يمارس الإصغاء بدرجة أقل.

تشتت في الانتباه سببه خشية المرشد من نسيان الأمور التي يريد قولها عند انتهاء المدير من التحدث: التكرار الداخليّ للأمور التي يريد المرشد قولها الآن، والإيمان أن ما يقوله المرشد أهمّ من الإصغاء لأقوال المدير.

قطع تسلسل الإصغاء: خلال عمليّة الإصغاء يربط المرشدون بين ما يقال وبين أمور تتعلّق بتجاربهم الحياتية. تطفو التجربة الذاتيّة على السطح فيقول المرشد: " كانت لي تجربة مشابهة تماماً"، ويحول اهتمامه إلى تجربته هو بدل تجربة المدير.

"القفز" إلى الحلول: يقوم المرشدون برسم الحلول خلال عمليّة الإصغاء للمدير مما يؤدي إلى إضاعة بعض إشارات التعقّب. هذا الأمر يتعلّق بإحساس المرشد بالمسؤولية، وبالرغبة في توفير حلول لمشاكل المدير، وبصعوبة التروّي وتأمل الأمور قبل الاندفاع نحو الأمور العمليّة.

إصدار الأحكام: يقع المرشد في بعض الأحيان في حبال النّقْد وإصدار الأحكام، وهذه سلوكيات هدامة في العمل الإرشادي.

الرّغبة في إرضاء الآخرين: يرغب المرشد في إظهار مدى لطفه، وإرضاء المدير. عندها يكون الإصغاء منقوص ويوافق المرشد مع كل ما يقوله المدير. وبدل الإرشاد يقول المرشد كلمات نحو: " صحيح... طبعاً... رائع".

الاختلاف: من شأن الاختلاف أن يقف حجر عثرة أمام الإصغاء. وبما أننا نضفي المعاني خلال عملية الإصغاء من خلال تشخيص الأماط عبر مصفاة الثقافة واللغة والمعتقدات والقيم (Treasure, 2011)، فثمة سهولة في التواصل مع الأشخاص الذين يشبهوننا؛ وثمة مزيد من الصعوبة في الإصغاء لمن يختلفون عنا.

توتر المرشد وشعوره بالإرهاك يشكّلان عائقاً أمام الإصغاء.



الشروط المثلى للإصغاء

- الإصغاء في احسن حالاته يتطلب شروطاً ملائمة: شروطاً محيطية، وأخرى تتعلق بالإطار، وشروطاً وجدانية وتلك التي تتعلق بالمكان.
- الانفتاح؛
- الاهتمام الصادق والحقيقي بالآخرين؛

الحيز المكاني

من المهم أن يكون المكان بعيداً عن الضوضاء، ويخلو من المضايقات والأمور الملهية، إن كان ذلك بالصوت أم بالحركة. من المهم أن يمكن المكان من توفير الخصوصية، إذ تشجع هذه الأخيرة على بناء الثقة وتسهل خلق حيز يتوفر فيه الإصغاء العميق.

الحيز الوجداني: وعي الإصغاء

بغية خلق الحيز الإرشادي الذي يمكن من الإصغاء التام (360 درجة)، يخلق المرشد مع المدير علاقة هرمونية (تناغمية) متبادلة تكون نتائجها "البث على نفس الموجة" (cooper,2008). ما يعنيه الإصغاء الشامل هو الالتحاق بعالم المدير الجديد: تفاعل معه من خلال ملاءمة سلوكنا للغته، ولغة الكلمات ولغة الجسد. هذا الالتحاق يمكن المرشد من الدخول إلى عالم الشخص الذي يرشده، والبث على "موجته"، وبناء الثقة وبناء حيز محتمل (ص 8).

وعي الإصغاء يتعلّق بـ:

- الوعي الذاتي. من المهم أي يصغي المدير المرشد لمشاعره الذاتية، فهو في نهاية الأمر إنسان يملك مشاعر ومهارات وجوانب أدائية. ولكل هذه الأمور تأثير على نشاطاته، لذا يتوجب عليه أن يصغي لنفسه. الإصغاء الناجح يحول- على سبيل المثال- دون ممارسة سلوكيات دفاعية تجاه المدير الجديد، أو مشاركة محدودة أو مواجهة المعارضة التي يبديها هذا المدير بالأسلوب ذاته. راجعوا: [حدث إرشادي- رافعة لتطوير المدير الجديد](#)
- الاستقامة والصدق: راجعوا [التدريب ومدلولاته: بناء الثقة والمحافظة عليها](#)؛
- الاهتمام الصادق والحقيقي بالآخرين؛
- التطوير القدرة على الإصغاء
- قدرة المرشد على الإصغاء تشكل شرطاً أساسياً لجودة الإصغاء التي تتولد خلال اللقاء وفي عملية الإرشاد الشخصي. من المهم أن نشير أن هذه القدرات قابلة للتطوير والتعميق والترقية. هذه القدرات تشمل:
 - صبّ الاهتمام الحقيقي بالمدير الجديد الذي يتلقى الإرشاد، وتوسيع القدرة على احتواء الآخر.
 - التركيز بما يدور في اللقاء الإرشادي.
 - الاعتراف الداخلي بالأمر التي قيلت.
 - الإصغاء من خلال الاستقصاء والرّد: تجسيد الأمور، وطرح الأسئلة وتقديم تغذية راجعة.
 - الإصغاء من خلال الرقابة الوجدانية: انتقاء الإجابة وإيلاء الاهتمام بطريقة تقديمها.
 - تنظيم الرسالة لحظة استيعابها، والقدرة على تفكيكها من خلال فحص محتوياتها: ما هي الكلمات التي تتكرر، وما هو النص الخفي، وغير ذلك.
 - استيعاب وفهم رسائل غير كلامية: الإصغاء لما يختبئ وراء الكلمات (Schulman,2005). الإصغاء لما يختبئ وراء الكلمات يتعلّق بقدرة التفسير، لأن الحديث يدور عن الإصغاء للمستوى الخفي، الذي لا يجري الحديث عنه دائماً.

ممارسات ومهارات تساعد على الإصغاء

مرآة (שיקוף)

المرآة بأنواعها المختلفة تشكّل ممارسة مركزية في سياق الإصغاء، لأنها تشير إلى الإصغاء والمحاولة الدائمة لفحص ما إذا كان الشخص المصغي قد فهم أقوال المتحدث ونواياه. راجعوا [المرآة في الإرشاد الشخصي](#)

التلخيص

التلخيص هو نوع من المرآة. فبعد أن قام المدير الجديد بإطلاق عدد من الرسائل، وبعد أن لاحظ المرشد أن ثمة موضوع (أو مواضيع) مركزي في أقواله، يقوم بالتطرق لهذه المواضيع من خلال التلخيص. يستوجب التلخيص التفاتاً للسلوك اللفظي وغير اللفظي من قبل المدير على امتداد الوقت.

مراحل مقترحة للتلخيص:

المرحلة الأولى: حري بالمرشد أن يعي رسائل المدير الجديد- ما الذي قاله؟ وما هي الأمور التي ركّز عليها؟

المرحلة الثانية: يقوم المرشد بتشخيص المواضيع أو الانمط المتكررة.

المرحلة الثالثة: يختار المرشد بداية جملة تلخيص من خلال استخدام كلمة "أنت"، أو يقوم باستخدام اسم المدير الجديد ويضيف كلمات من مجمل الكلمات الحسية للمتوجّه.

المرحلة الرابعة: يختار المرشد كلمات لوصف الموضوع، ويهتمّ أن تُسمع أقواله كنصريح وليس كطرح سؤال.

المرحلة الخامسة: يقيّم المرشد نجاعة التلخيص من خلال الإصغاء ومشاهدة ردود فعل المدير الجديد.

استخدام الاستعارات (التشبيهاً)

استخدام الاستعارات يسعى إلى إثراء الحديث وتعزيز الإصغاء والتفهم. الاستعارة تنقلنا لعوالم أخرى يمكن بحث المسألة فيها، نقوم بعدها بإحضار استنتاجاتنا إلى عالمنا. يدعو المرشد المدير الجديد من خلال طرح السؤال التالي: " ماذا يشبه هذا الأمر؟" تساعد الاستعارة المرشد على إضفاء البعد الوجداني على البعد العقلي، والإصغاء إلى "الأحاسيس".

راجعوا [استعارات في الإرشاد الشخصي](#).

التوجه للحواس

نحن نعيش العالم من خلال حواسنا. المؤثرات بأنواعها تداهمنا في كل لحظة من لحظات حياتنا. وفي يصبح الاستيعاب في الدماغ أمراً ممكناً يقوم هذا الأخير بغربلة المؤثرات القادمة، حيث يستوعب بين خمسة وثمانية بيتات (bits) من أصل مليوني بيت يصل إلى دماغنا، وتجري عملية صد وغربلة للبيئات الأخرى. تشمل الغربلة عمليات تشويه وإزالة وتعميم معلومات، وتمكّننا من تحسين موديلات مهمة في سبيل بناء صورة العالم الخاصة بنا. ثمة ثلاث حواس مركزية لدى غالبية الناس: البصر، والسمع واللمس. الحاسة المركزية لدى الفرد هي التي تحدّد كيف يستوعب الدماغ المعلومات ويشفّرها.

في حديثه مع " السمعين " يصغي المرشد جيدا لإيقاع ونبرة الحديث ويقوم بتقليدها. يستخدم المرشد كلمات تُمكن من " سماع " الرسالة. " الصوت مرتفع وواضح... " وغير ذلك. يصف المرشد لـ " الحواسين " مشاعر بكلمات موجّهة للأحاسيس " انت تحسّ بنض التاريخ...".

نظره من الاعلى

في بعض الأحيان يغوص من يتلقّى الإرشاد في التفاصيل ولا يرى الصورة الواسعة بأكملها. النظرة من الأعلى تربطه من جديد برؤياه المتعلقة بنفسه وبعمله الذي يوفر له الاكتفاء. النظرة من أعلى تمكّنه من رؤية الصورة الكاملة من منظور جديد. الإصغاء العميق يشمل أيضاً إصغاءً على محور التسلسل الزمني، وإصغاء للكلمات التي يطرّحها من يتلقّى الإرشاد من خلال هذا التسلسل.

على سبيل المثال: " قصة محادثتك مع المفتش تذكرني بمحادثة سابقة أجريتها مع أحد المعلمين، وأخرى أجريتها مع محاضر في برنامج التأهيل. هل يمكن الحديث هنا عن نمط سلوكي معيّن؟".

التقدير

إضافة إلى الإصغاء، يشكّل التعبير عن التقدير يشكل جزءاً من مهارة تعزّز أسس من يتلقّى الإرشاد. التقدير يشكل جزءاً من التمجيد، والاندهاش من الشخص الذي نقوم بإرشاده.

يجري تقديم التقدير اللائق وغير المتملّق ضمن شروط يتوفّر فيها الإصغاء الكامل. على سبيل المثال:

- يجب التعبير عن التقدير من خلال الإصغاء، وفي خضمّ المسار وليس في نهايته.
- على التقدير أن يوجّه إلى نقاط محدّدة في العمل.
- ثمة أهمية لإشراك من يتلقّى الإرشاد بالانفعال والأحاسيس الإيجابية التي تتولّد لدى المرشد.
- من اللائق الإنهاء بجملة " مواصلة العمل الجيد والمثمر...".

الأشخاص الذي يكون حس النظر لديهم مركزيا سيقومون بتشفير المعلومات بواسطة الصور. ستستخدم لغتهم كلمات تشير إلى هذا النوع من التشفير:

" إنني أرى الصورة..."
" هذا القرار يشير إلى بُعد نظر..."
" هذه الفكرة واضحة وثاقبة..."
" صورة الوضع قائمة ومشوشة..."

الأشخاص الذين يتمتعون بحس سمع متطور سيقومون بتشفير المعلومات بالأصوات والنغمات وستستخدم لغتهم كلمات تشير إلى هذا النوع من التشفير:

" الأصوات التي علت في الجلسة كانت مزعجة للغاية..."
" كونوا أذانا صاغية..."

الأشخاص الذين يتمتعون بحس لمس متطور سيقومون بتشفير المعلومات من خلال أحاسيس الجسد.

وستستخدم لغتهم كلمات تشير إلى هذا النوع من التشفير:
" أريد القيام بعملية جس للنض..."

" أشعر بضيق في الصدر عندما تتحدّث عن هذه الخطّة..."
" من الذي يحرك الخيوط...؟"

" أريد وضع الأصبع على المشكلة..."

يتواصل المرشدون المهرة في الإصغاء المتعاطف مع من يقومون بإرشادهم من خلال الإصغاء لمنهج هؤلاء في التمثيل. توجيههم يكون معنونا لطريقة التمثيل.

يقترح المرشد على " البصريين " "صوراً" خيالية وتوصيفات بصرية، وكلمات التمثيل التي يستخدمها تتوجّه لحاسة البصر: " شاي...؟"، " انتبه إلى كمية الضوء التي يحتويها هذا الحل..."، " ألوان الرؤيا التي تتبناها طاغية...".

قواعد عامة للإصغاء الأمثل

- امنحوا من يتلقى الإرشاد اهتمامكم الكامل، وحافظوا على موقف منفتح وعلى التقاء النظرات. كونوا مدرّكين للجلسة المشتركة. الجلوس مقابل شخص آخر يحمل في طياته تحدّيات كثيرة: انحنوا قليلاً إلى الأمام وحاولوا " تقليد " طريقة جلوس وسلوك من تقومون بإرشاده.
- بين الحين والآخر كرّروا الجمل التي تسمعونها من خلال استخدام عبارات نحو: " أسمعُ أنك... " أو " أفهمُ أنك... ". هذا التوجه يعزّز من يتلقى الإرشاد ويؤكّد له أنّنا فهمناه.
- إذا لم تكونوا متأكّدين من أنكم فهمتم، لا تترددوا في طرح الأسئلة وطلب التوضيحات. وقد ترجى بعض الفائدة من طرح تعابير نحو: " هل تقصد...؟ " و " هل تستطيع أن تمدّني بالمزيد حول... ".
- دعوا من تقومون بإرشاده يشعر أنّكم تهتمون بمشاعره أيضاً. يمكن استخدام تعابير مختلفة نحو " ما الذي شعرت به عندما حصل هذا الأمر؟ " أو " لا غرابة أنّك تشعر.. ". من المفضل استخدام كلمات المشاعر التي استخدمها من يتلقّى الإرشاد.
- إذا شعرتم بأمر ما على مستوى الجسد خلال الإصغاء فلا تترددوا بالتحدّث حول ذلك مع من تقومون بإرشاده. على سبيل المثال: " أشعر الآن باختناق في حلقي ". إذا عبّر الشعور عن أمر مشابه لدى من تصغون إليه فسيؤدّي به الأمر إلى الانفتاح.
- مارسوا الإصغاء بجسديكم ومشاعركم، وبأذانكم وبعقلكم. كونوا مدرّكين لحقيقة أنّ ثمة أمور تندرج في خانة " المسكوت عنها " لكنكم تستطيعون التعرف عليها بواسطة مشاعركم.
- شجّعوا الشخص الآخر على الانفتاح من خلال أسئلة تتمحور في الحل. استخدموا تعابير نحو: إذا كيف تعتقد أنّك تستطيع مواجهة هذا الأمر الآن؟ " بدل أن تسألوا: " هل تعتقد أنّك تستطيع مواجهة هذا الأمر؟ ". ليكن في جعبتكم مخزوناً من الأسئلة التي تستوجب إجابات تتخطى " نعم " أو " لا ".

خطوة إثر خطوة: مقترح عملي لتطوير مهارات الإصغاء الشخصية.

يوم الأحد	يوم الاثنين	يوم الثلاثاء	يوم الأربعاء	يوم الخميس	يوم الجمعة
<p>اجروا متابعة لدرجة إصغائكم لأشخاص مختلفين. اسألوا أنفسكم ما هي نسبة إصغائكم الحقيقية لأشخاص مختلفين في حياتكم. افحصوا إجاباتكم المتعلقة بشريك حياتكم، وأحد أفراد الطاقم، ومن تقومون بإرشاده، أو طالب، أو أحد الوالدين. اسألوا أنفسكم: لمن تصغون بدرجة أكبر؟ لمن تصغون إصغاء كاذباً؟ ما الذي يجعلكم تصغون بدرجة أكبر أو بدرجة أقل؟ ما هي الظروف التي تدفعكم لمزيد من الإصغاء والتركيز؟</p>	<p>اختراروا شخصاً يُمكنكم التواصل معه جيداً. التزموا بالإصغاء له بصورة حقيقية لمدة يوم واحد. بعد كل لقاء افحصوا ما يلي: هل حاولتم فهمه؟ والانبساط من رفقته؟ وتعلّم أمر ما؟ ومساعدته؟ والتخفيف عنه؟ ما الذي قمتم به خلال الحديث؟</p>	<p>اختراروا ثلاثة أشخاص لا تصغون لهم إصغاء جيداً. بعد كل لقاء اسألوا أنفسكم الأسئلة التالية: أي من حواجز الإصغاء ظهر في هذه الحالة؟ افحصوا الامر على امتداد أسبوع واحد. عند تلخيص متابعة الأشخاص الثلاثة افحصوا ما يلي: ما هي حواجز الإصغاء التي تظهر لديكم مرّة تلو المرة؟</p>	<p>اجلسوا في مقهى. تأملوا رجل وامرأة في لقاء تعارف. افحصوا حركاتهم - هل هناك تنسيق بين حركات الاثنين؟ ما يعنيه هذا الأمر بالنسبة للعلاقة بينهما؟</p>	<p>اجلسوا امام التلفزيون خلال أحد برامج "الرياليتي" (برامج الواقع) أو الاستضافة. راقبوا المشاركين وصوبوا اهتمامكم على مشارك واحد. ابدأوا بتنفيذ ملاءمة بدنية. نفذوا الأمر إلى أن تكتشفوا سهولة قيامكم بخلق ملاءمة والإحساس بالراحة دون التفكير بهذا الأمر.</p>	<p>أديروا محادثة مع شخص معين. ابدأوا بخلق رابط مع هذا الشخص من خلال الملاءمة. في مرحلة معينة وعندما تعتقدون أنّ ثمة رابط بينكم، غيروا طريقة الجلوس وافحصوا إذا كان هو الآخر يغيّر طريقة جلوسه بعد بضع ثوانٍ.</p>

الأسبوع الأول

خطوة إثر خطوة



يوم الأحد يوم الاثنين يوم الثلاثاء يوم الأربعاء يوم الخميس يوم الجمعة

تدربوا على الصمت المطلق: حاولوا قضاء 3-4 دقائق في اليوم في صمت مطلق. اصغوا للهدوء وللأصوات في الخلفية. ما هو عدد القنوات الصوتية التي يمكنكم الاستماع إليها في نفس الوقت. من خلال الإصغاء إلى الخارج، اصغوا أيضا للأصوات والأفكار داخلكم. اصغوا للأحاسيس الجسدية. التدرب على الإصغاء لـ"الداخل" يعزز الإصغاء لـ"الخارج".

حاولوا استذكار المحادثات التي أجريتموها خلال اليوم . شخّصوا- أنواع الإصغاء وإلى أين توجّه انتباهكم. متى انصبّ الانتباه في نفسي، ومتى في المتحدث، ومتى كان الإصغاء شاملاً. حددوا لأنفسكم ما الذي تحتاجونه للانتقال من مستوى إلى آخر.

أديروا محادثة مع زميل . بين الفينة والأخرى أغلقوا أعينكم وحاولوا أن " تحسّوه" داخلكم، أو صفوا الأحاسيس التي تعتریکم إلى جانب المرأة اللفظية، ومرآة الصوت ومرآة حديثه. كيف أثر الأمر على إصغائكم. وكيف أثر على المحادثة؟

أديروا محادثة مع زميل لكم. اصغوا باهتمام لأقواله من خلال الالتفات إلى نبرة كلامه وإيقاعه، وغير ذلك. وجهوا الإصغاء إلى الداخل وافحصوا ما الذي تعنيه التغيرات في نبرة الصوت. اسألوه بحذر شديد. من خلال المرأة المتعاطفة إذا ما كان تشخيصكم يصيب الحقيقة. ما هي استنتاجاتكم بخصوص الإصغاء اللائق.

اجروا محادثة مع احد زملائكم. مارسوا عملية المرأة من خلال التعاطف أو قوموا بوصف الأحاسيس التي تعتریکم إلى جانب المرأة اللفظية والاجوبة. كيف أثر الأمر على إصغائكم؟ كيف أثر على المحادثة.

واصلوا عملية المرأة (ש'ק'9) اللفظية وألحقوها بعملية مرآة تلخيصية. افحصوا مدى تأثير استخدام المرأة على إصغائكم. افحصوا درجة تأثيره على المحادثة أيضا.

هذا هو يوم عمليات الانعكاس اللفظي. في هذا اليوم حاولوا الامتناع عن تقديم مقترحات او تعليمات. اعكسوا لمن يحيطون بكم الأمور التي يقولونها وأضيفوا سؤالاً. دعوهم يحاولون الوصول إلى حلول بأنفسهم. افحصوا ما هي الاستنتاجات التي توصلتم إليها في نهاية اليوم.

الأسبوع الثاني

مصادر

Cooper, L. (2008). **Business NLP for DUMMIES**. Wiley: Glasgow.

Cornell, Weiser A. (2005). **The Radical Acceptance of Everything**. Berkley: Calluna Press.

Goodall Jr, H.L. (1983). **Human Communication**. Dubuque, Iowa: W.C Brown.

Meharabian, A. (2007). **Nonverbal Communication**. Aldine de Grujten.

Schulman, L. (2005). **The skills of Helping Individuals, Families, Groups and Communities**. Wadsworth.Pub.co.

Treasure, J. (2011). "5 Ways to Listen Better". Retrieved from: http://www.ted.com/talks/julian_treasure_5_ways_to_listen_better.html?utm_source=newsletter_weekly_2011-08-

אוסטרוויל, ז' (1995). **פתרונות פתוחים**. ירושלים. תל-אביב: שוקן.

בובר, מ' (1980). "אני - אתה". **בסוד שית**. ירושלים: מוסד ביאליק.

בנימין, א' (1990). **הראיון המסייע**. תל-אביב: ספרית פועלים.

בן מנחם, ע' (2011). **אימון קונפולואנטי, המדריך לאימון זורם**.

ראש פינה: המרכז לאימון קונפולואנטי.

ויתוורת', ל', קימסי-האוס, ה' וסנדהאל, פ' (2006). **אימון קו-אקטיבי, כישורים חדשים לאימון אנשים להצלחה בעבודה ובחיים**. דניאלה די-נור מוציאים לאור בע"מ.

מק'קיי, מ', דיוויס, מ' ופאנינג, פ' (1998). **מסרים**. תל אביב: אור עם.

פוקס, א' (2002). **על מדריכים מודרכים והדרכה**. צ'ריקובר מוציאים לאור.

קובי, ס' (1996). **שבעת ההרגלים של אנשים אפקטיביים במיוחד**. תל אביב: אור-עם.

קייסמנט, פ' (1988). **ללמוד מן המטופל**. תל-אביב: דביר.

רוגרס, ק' (1973). **חופש ללמוד**. תל אביב: ספרית הפועלים.