

الاستماع والإنصات:

مهارة الاستماع والإنصات هي من أهم المهارات التي يحتاجها الإنسان في حياته اليومية سواء في العمل أو العلاقات الشخصية. الاستماع هو أكثر من مجرد سماع الكلمات التي يقولها الآخرون بل هو عملية نشطة تتطلب من المستمع أن يركز انتباهه على المتحدث وأن يبذل جهد بفهم ما يقوله.¹

طرق تنمية الاستماع والإنصات

تتوفر مجموعة من الوسائل التي من شأنها تنمية مهارة الاستماع و تحسين توظيفها، ومنها:²

- ممارسة الاستماع بنشاط من خلال الانتباه إلى كلام المتحدث، و طرح الأسئلة، ومحاولة فهم وجهة نظره.

- التركيز على المحتوى من خلال الاهتمام بالأفكار و المعاني التي يتضمنها الحديث أكثر من الاهتمام بطريقة الإلقاء.

- التدريب على الانتباه عبر تعويد النفس على التركيز أثناء الاستماع وعدم التشتت.

- المشاركة في الأنشطة الجماعية مثل: المناقشات و العروض التقديمية التي تساعد على تحسين مهارة الإنصات.

مراحل عملية الإنصات:

تتمثل أهم مراحل عملية الإنصات كما يلي:³

- مرحلة السمع: استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية و نقلها إلى المخ دون تفسير لمعانيها.

- مرحلة الاستماع: يبدأ فيها العقل بتمييز الأصوات و فهم الكلمات و تحويلها إلى معاني واضحة.

- مرحلة الإنصات: وهي أعلى درجات الاستماع، حيث يركز الفرد على الرسالة و يعمل على فهمها بدقة من أجل الاستجابة أو التفاعل معها، وتتضمن مرحلة الإنصات عدة عمليات عقلية هي: التفسير و التحليل و التركيب و التقويم و الاستجابة و التذكر.

¹ محمد عقوني: مهارات الاتصال، ص19.

² المرجع نفسه: ص21.

³ الجامعة الإلكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ط1، السعودية، 2012، ص43.