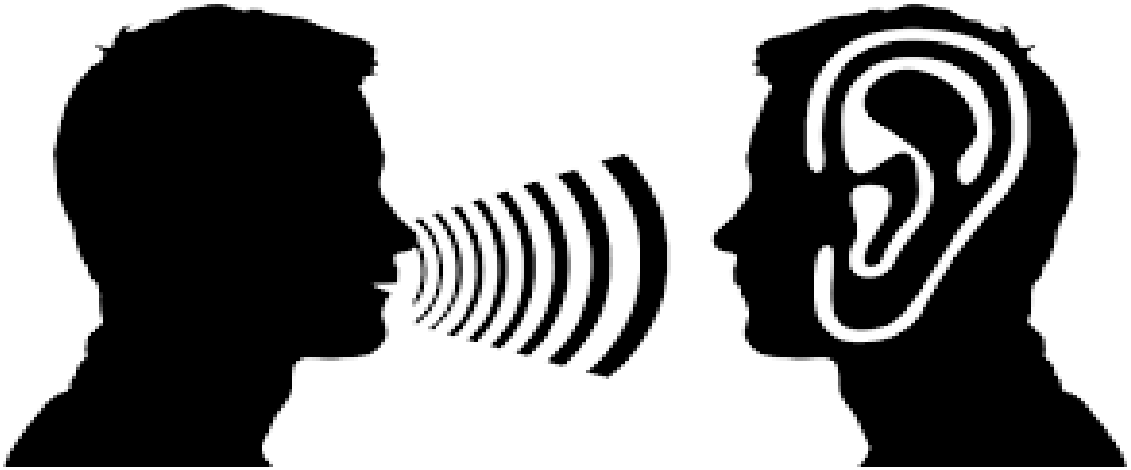


مهارة الاستماع

تمهيد:

معروف أنّ الاستماع من المهارات الضرورية في العملية الاتصالية، فالإنسان يتأثر بكل الأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع، وعليه يعتبر الاستماع مهارة أساسية من أجل بناء العلاقات مع الآخر وفهمه فهما صحيحا لا يحدث خلافا على مستوى الرسالة.



الاستماع مهارة ضرورية من أجل نجاح الاتصال

مراحل عملية الإنصات

يعد الإنصات أعلى مراتب عملية السمع، وهو يأتي بعد الإستماع، ويمكن تحديد أهم مراحل عملية الإنصات في المراحل التالية:

مرحلة السمع: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي. ويستوي في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الأذن) سواء كان بقصد منهم أو بدون قصد.

مرحلة الإستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الأصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه. وتكون عملية الاستماع بطريقة مقصودة للفرد حيث يكون فيها إعمال للعقل، وتختلف عملية الاستماع من فرد لآخر رغم أن السماع ربما يكون واحداً، ولعل ذلك الاختلاف في فهم كل منهم لدلالات الألفاظ ومعاني الكلمات ربما يكون نتيجة اختلاف خبراتهم السابقة التي مروا بها، وقدراتهم العقلية التي يعالجون بها دلالات تلك الأصوات وترجمتها إلى معاني مفهومة.

مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد القرار بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إليه، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

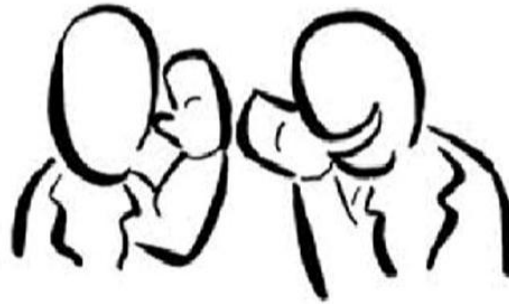
- التفسير: حيث يقوم العقل بعملية تفسير معاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيراً في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.
- التحليل: حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.
- التركيب: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معاً، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.
- التقويم: وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.
- الاستجابة: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي. فمن أمثلة السلوك القولي ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيداً عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.
- التذكر: وهي آخر مراحل الإنصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرار حدوثها.

ويبين الشكل التالي المراحل التي تسبق عملية الإنصات، بالإضافة إلى العمليات اللازمة لعملية الإنصات:



شكل (2-5)

شكل يبين مراحل الانصات



شكل (2-6)

احرص على الاستماع عندما يتحدث الآخر

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات:

ليس جميع الأشخاص ينصتون إلى الرسالة الإتصالية بنفس الدرجة والإهتمام، حيث يمكن تصنيف الأشخاص في عملية الإتصل بناء على عملية الإنصات إلى الأصناف التالية:

- الشخص غير المنصت (Non Listener) : وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الألي فقط.
- الشخص المنصت جزئياً (Marginal Listener) : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية سابقة الذكر، بل باستخدام بعضها دون الآخر.
- الشخص المنصت المقوم: (Evaluative Listener) : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.
- الشخص المنصت النشط (Active Listener) : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالنفسير والتحليل والتركيب والتقييم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.