



الندوة يتحدث عن فوائد الإصغاء



رئيس التحرير الزميل يوسف خالد المرزوق مكرمًا محمد النغميش بحضور مستشار الإدارة العامة الزميل يوسف عبد الرحمن ومدير التحرير الزميل محمد الحسيني ومسؤولة العلاقات العامة الزميلة نواف العباسي

# النغميش قدم محاضرة «أرجوك اسمعني» لموظفي «الانباء»: الفضول

التجارية الأخرى فوجد أن هناك قصورا واضحا في مستوى الإنصات، وذلك من خلال نتائج بعض التمارين العملية التي قام بها، وخصوصا عندما يتعلق الأمر بكيفية اختيار الموضوع، مبيّنا أن البعض يعتقد أن الحوار أو الموضوع الذي يختاره الفرد يمكن أن يبدأه في أي لحظة، وهذا من أكبر الأخطاء الحوارية، لأن لكل مستمع حالة نفسية تكون مستعدة فيها، وتوضح من ملامح وجهه، ومدى اقباله على محدثه، وكثرة الأسئلة التي تعني في كثير من الأحيان أنه مهتم بالموضوع.

تركيزه، وهذا ما ندعو إليه في علاقاتنا مع الآخرين سيما فضيلة الإنصات المنسية في مجتمعاتنا.

**البرامج الحوارية**

وذكر النغميش أن بعض البرامج الحوارية في الفضائيات العربية تقدم نموذجاً سيئاً للحوار العربي، وبعضها يعكس واقع الحال المتردي الذي نشهده في كثير من الحوارات الاجتماعية والرسومية التي تظهر من خلال الفوضى الحوارية وقيام أكثر من شخص بالتحدث في وقت واحد مما يسبب أصواتاً مزعجة.



الكاتب الزميل محمد النغميش

ولفت إلى أن أفضل طريقة أو موضوع بإمكان الشخص بدء الحوار به هو تلك الموضوعات التي تهم المنصت، ولا سيما التي تشغل ذهنه، وهذه الطريقة تكيّف لكسب تفاعل المنصت في أول لحظة من اللقاء، ويفضل أن تترك للمتحديث أكبر قدر ممكن من التفاعل حتى لا تفتر حماسته، ولا تخرج من دائرة اهتماماته الا عند الحاجة الى ايصال معلومات مهمة مثل طبيعة موضوعات المدير مع مرؤوسيه وما شابه ذلك.

وتشدد على أنه لا يمكن أن يتحدث الشخص وينصت في آن واحد، فالإنصات يحتاج الى تركيز وتفاعل، ومحاولة صادقة لفهم المتحدث، مشيراً الى أن لحظات التحدث هي فعل آخر يتطلب ترتيبات سريعة للأفكار وسردها بطريقة تناسب الشخص المتلقي، مع التركيز على ملامح وجهه للتأكد من مدى تفاعله وإتمامه بالموضوع، وهذا ما يدفع البعض الى تغيير الموضوع الى آخر يهتم بالمنصت.

وخلال المحاضرة أكد النغميش أن هناك قضية بالغة الأهمية لا يلتفت إليها الكثير من الناس في أثناء حواراتهم وهي: التحدث عن الذات، فالإنسان عندما يتحدث عن نفسه أو عن الأشياء التي تهمه يدخل في منطقة ينخفض فيها اهتمام المنصت في الموضوع، وهذا الأمر يتسبب في الملل، ويدفع المنصت للبحث عن موضوع بديل أو اللجوء لشعوريات أمور أخرى كالهاتف أو شاشة التلفاز، وخصوصاً إذا كان الموضوع لا يهم المنصت أو أن المتحدث لم يمنح الفرصة للمشاركة والسؤال.

**الموضوعات الهامة**

ولفت الى ان أفضل طريقة أو موضوع بإمكان الشخص بدء الحوار به هو تلك الموضوعات التي تهم المنصت، ولا سيما التي تشغل ذهنه، وهذه الطريقة تكيّف لكسب تفاعل المنصت في أول لحظة من اللقاء، ويفضل أن تترك للمتحديث أكبر قدر ممكن من التفاعل حتى لا تفتر حماسته، ولا تخرج من دائرة اهتماماته الا عند الحاجة الى ايصال معلومات مهمة مثل طبيعة موضوعات المدير مع مرؤوسيه وما شابه ذلك.

وتشدد على أن البحث عن موضوع بديل أو اللجوء للشعوريات أمور أخرى أو الالتفات عن المتحدث الذي أتى ناسياً أن الحوار مثل مباراة كرة القدم لابد أن تمنح الفرصة للأخريين ليشاركوا فيها، وفي الوقت نفسه لا نسبح لأنفسنا بأن نفقد اللعب لأن كل هذه الأمور تفسد أي مباراة أو حوار سواء كان اجتماعياً أو رسمياً، هي أمور بحاجة الى انتباه المتحدث وعدم الاسترسال فيها.

**التحدث عن الذات**

وخلال المحاضرة أكد النغميش أن هناك قضية بالغة الأهمية لا يلتفت إليها الكثير من الناس في أثناء حواراتهم وهي: التحدث عن الذات، فالإنسان عندما يتحدث عن نفسه أو عن الأشياء التي تهمه يدخل في منطقة ينخفض فيها اهتمام المنصت في الموضوع، وهذا الأمر يتسبب في الملل، ويدفع المنصت للبحث عن موضوع بديل أو اللجوء لشعوريات أمور أخرى كالهاتف أو شاشة التلفاز، وخصوصاً إذا كان الموضوع لا يهم المنصت أو أن المتحدث لم يمنح الفرصة للمشاركة والسؤال.

**البرامج الحوارية**

وذكر النغميش أن بعض البرامج الحوارية في الفضائيات العربية تقدم نموذجاً سيئاً للحوار العربي، وبعضها يعكس واقع الحال المتردي الذي نشهده في كثير من الحوارات الاجتماعية والرسومية التي تظهر من خلال الفوضى الحوارية وقيام أكثر من شخص بالتحدث في وقت واحد مما يسبب أصواتاً مزعجة.

وخلال المحاضرة أكد النغميش أن هناك قضية بالغة الأهمية لا يلتفت إليها الكثير من الناس في أثناء حواراتهم وهي: التحدث عن الذات، فالإنسان عندما يتحدث عن نفسه أو عن الأشياء التي تهمه يدخل في منطقة ينخفض فيها اهتمام المنصت في الموضوع، وهذا الأمر يتسبب في الملل، ويدفع المنصت للبحث عن موضوع بديل أو اللجوء لشعوريات أمور أخرى كالهاتف أو شاشة التلفاز، وخصوصاً إذا كان الموضوع لا يهم المنصت أو أن المتحدث لم يمنح الفرصة للمشاركة والسؤال.

**الإنصات والإصغاء**

أما فيما يتعلق بالفوارق المميزة للإنصات عن الاستماع والإصغاء فقال: إن الإنصات والإصغاء وجهان لعملة واحدة، فمن يوصف بأنه منصت أو يصغى الى حديث ما فإنه يستخدم كل حواسه لمعرفة ما يريد المتحدث أن يوصله له، أي يعتمد فعل ذلك ليفهم الحديث ويتامله بتركيز تام ليتفاعل معه، موضحاً أن الإصغاء يزيد على الإنصات بأنه ميل الإنسان بجسده أو برأسه نحو المتحدث.

**البرامج الحوارية**

وذكر النغميش أن بعض البرامج الحوارية في الفضائيات العربية تقدم نموذجاً سيئاً للحوار العربي، وبعضها يعكس واقع الحال المتردي الذي نشهده في كثير من الحوارات الاجتماعية والرسومية التي تظهر من خلال الفوضى الحوارية وقيام أكثر من شخص بالتحدث في وقت واحد مما يسبب أصواتاً مزعجة.

وخلال المحاضرة أكد النغميش أن هناك قضية بالغة الأهمية لا يلتفت إليها الكثير من الناس في أثناء حواراتهم وهي: التحدث عن الذات، فالإنسان عندما يتحدث عن نفسه أو عن الأشياء التي تهمه يدخل في منطقة ينخفض فيها اهتمام المنصت في الموضوع، وهذا الأمر يتسبب في الملل، ويدفع المنصت للبحث عن موضوع بديل أو اللجوء لشعوريات أمور أخرى كالهاتف أو شاشة التلفاز، وخصوصاً إذا كان الموضوع لا يهم المنصت أو أن المتحدث لم يمنح الفرصة للمشاركة والسؤال.

**الإنصات والإصغاء**

أما فيما يتعلق بالفوارق المميزة للإنصات عن الاستماع والإصغاء فقال: إن الإنصات والإصغاء وجهان لعملة واحدة، فمن يوصف بأنه منصت أو يصغى الى حديث ما فإنه يستخدم كل حواسه لمعرفة ما يريد المتحدث أن يوصله له، أي يعتمد فعل ذلك ليفهم الحديث ويتامله بتركيز تام ليتفاعل معه، موضحاً أن الإصغاء يزيد على الإنصات بأنه ميل الإنسان بجسده أو برأسه نحو المتحدث.

النغميش يقدم نموذجاً عملياً حول أحد محاور المحاضرة

النغميش يقدم نموذجاً عملياً حول أحد محاور المحاضرة

**الإنصات والإصغاء**

أما فيما يتعلق بالفوارق المميزة للإنصات عن الاستماع والإصغاء فقال: إن الإنصات والإصغاء وجهان لعملة واحدة، فمن يوصف بأنه منصت أو يصغى الى حديث ما فإنه يستخدم كل حواسه لمعرفة ما يريد المتحدث أن يوصله له، أي يعتمد فعل ذلك ليفهم الحديث ويتامله بتركيز تام ليتفاعل معه، موضحاً أن الإصغاء يزيد على الإنصات بأنه ميل الإنسان بجسده أو برأسه نحو المتحدث.

النغميش يقدم نموذجاً عملياً حول أحد محاور المحاضرة

النغميش يقدم نموذجاً عملياً حول أحد محاور المحاضرة

النغميش يقدم نموذجاً عملياً حول أحد محاور المحاضرة

كثيراً ما نستمتع إلى الآخرين فتحلفت انتباهنا طرقهم ومشاربيهم المختلفة في النطق والطريقة التي يتعاملون بها مع الكلمات، ومن المؤكد أننا لا يمكن أن ننطق على فهم واحد لكثير من القضايا التي تطرح أمامنا، فثقافة العرب الشفهية جعلتهم يتحدثون أكثر من أن يكونوا من المنصتين، ولكن في المقابل هناك انعكاس واضح بأنه لو لم يكن هناك منصتون جيدون لما كان بيننا متحدثون أكفاء وخطباء أجلاء.

كثيرة هي المشاكل التي نقع فيها بسبب عدم فهمنا للآخرين، وقد نعي الأمر بغير الوجهة التي أرادها المتكلم، وهذا يعزز ضرورة التعرف على فن الإنصات، واكتشاف الآخرين وتطوير الفهم الذاتي للعالم الخارجي، فبالقدر الذي نتحدث فيه لابد من أن ننصت، لأن ذلك هو المنخل ليكون جناباً للمعلومة والأكثر أهمية لتطوير الحواس كلها.

«أرجوك اسمعني» محاضرة ألقاها الكاتب المتخصص في الإدارة محمد النغميش في مبنى جريدة «الانباء» دعا خلالها الى الإنصات الجيد ليكون الجميع محبوباً من الآخرين، وقد شهدت المحاضرة إنصاتاً مميّزاً من الحضور الذين تقدمهم رئيس التحرير الزميل يوسف خالد المرزوق ومستشار الإدارة العامة الزميل يوسف عبد الرحمن ومدير التحرير الزميل محمد الحسيني ووفد من أعضاء طاقم ادارة التحرير والعالمين في الإدارات الأخرى والذين عبروا عن سرورهم للإنصات الذي مارسوه والمعلومات التي أُنعت وقولهم ومنحتهم القدرة على ممارسة فن من أهم الفنون بطريقة صحيحة.

بدأ النغميش محاضרתه التي أطلق عليها اسم «الأسئلة الترتيبية» باختيار مستوى إنصات المشاركين عبر اختبار عملي، وقد علق على تدني مستوى التناصح بأنه أمر طبيعي يحدث في كل الدورات التي يقدمها، مشيراً الى أن الكثيرين لا يدركون المعنى الحقيقي للإنصات، الذي يقصد منه أن يتفرغ الشخص بكليته وينصت الى محدثه بكامل جوارحه حتى يفهم ويتفاعل معه.

وقال إن كثيراً من الناس لا يفرقون بين الإنصات والاستماع والإصغاء والسماع، فالسماع مثلاً هو حاسة من الحواس الخمس التي تحتاج الى طبيب، وليست الشخص المناسب للحديث عنها لأنني في هذا المقام أتحدث عن مهارة الإنصات وشتان ما بين الاثنين، على حد قوله، مضيفاً أنه عندما يشعر الإنسان بصعوبة في النطق أو السمع فإنه يذهب الى

تحدث النغميش خلال المحاضرة عن اننا ننصت لتعلم ونحفظ وتأكد من الأشياء، كما أننا ننصت عندما نخاف، فكلما ارتفع مستوى الخوف زاد الإنصات، فلم نر صدام حسين منصتاً بقدر ما كان عليه عندما تلى عليه حكم الإعدام، لأن هذا الأمر ترتب عليه مصيره، ولذلك عندما يخطئ الموظف يتولد لديه شعور بالخوف.

**فن الإنصات**

**يجلب للمرء الهيبة والوقار واحترام المحيطين به**

**الإنصات بجاجة إلى تركيز وتفاعل ومحاولة صادقة لفهم المتحدث**

**التحدث فعل يتطلب ترتيب الأفكار وسردها بطريقة تناسب المتلقي**

**تكلفة مادية ضخمة لتجاهل الإنصات.. ونفقد من تعلمنا هذا الفن**

يقول محمد النغميش إن هناك تكلفة مادية ضخمة لتجاهل الإنصات، ولكن ليست لدينا دراسات علمية تؤكد ذلك، وضرب مثلاً عملياً على ذلك بقوله: لو افترضنا أن معدل ما يرمى في سلة المهملات من أكواب القهوة في مقاهي ستاربيك بسبب خطأ في الإنصات الى الطيب الصحيح من العميل كان 5 أكواب، وقيمة كل كوب 5 دولارات، وضربنا ناتج ذلك الـ 25 دولاراً في 30 يوماً، ثم ضربنا الناتج 750 دولاراً في 8 آلاف مقهى في العالم تقريباً، فإن معدل ما يهدر من أكواب بسبب عدم الإنصات الى الطيب يكون 6 ملايين دولار شهرياً، ولو حسبنا ذلك سنوياً لوصلت القيمة الى نحو 72 مليون دولار سنوياً، هي قيمة ما تخسره سلسلة مقاهي ستاربيك.

وزاد: إن كثيراً من الشركات والمؤسسات تدفع الثمن غالباً عندما يتعلق الأمر باستهانة بعض الموظفين بضرورة الإنصات، فلو أن شركة بها 10,000 موظف، وأخطأ كل موظف خطأ واحداً في السنة قيمته 100 دولار فستدفع الشركة في نهاية العام مليون دولار قيمة التسامح بأهمية الإنصات، الذي أدى الى حدوث أخطاء من هؤلاء الموظفين عندما تنفذ ما طلب. وذكر أن الأمر نفسه يحدث في بيئات الأعمال عند تكلف شخص لأيام على عمل تقرير ما طلبه منه مدير ثم يفاجأ بعد تسليمه بأنه لم يفهم مراد المدير، وأن عليه أن يعيد عمله، من هنا تتضح لنا أهمية أو تكلفة التهاون بأهمية حسن الإنصات جيداً، فالإنصات يمكنه أن يوفر علينا أموالاً، ولكن لا يوجد باحثون يعلموننا كيف نستفيد من هذا الأمر.

**الإنصات بجاجة إلى تركيز وتفاعل ومحاولة صادقة لفهم المتحدث**

**التحدث فعل يتطلب ترتيب الأفكار وسردها بطريقة تناسب المتلقي**

**تكلفة مادية ضخمة لتجاهل الإنصات.. ونفقد من تعلمنا هذا الفن**

يقول محمد النغميش إن هناك تكلفة مادية ضخمة لتجاهل الإنصات، ولكن ليست لدينا دراسات علمية تؤكد ذلك، وضرب مثلاً عملياً على ذلك بقوله: لو افترضنا أن معدل ما يرمى في سلة المهملات من أكواب القهوة في مقاهي ستاربيك بسبب خطأ في الإنصات الى الطيب الصحيح من العميل كان 5 أكواب، وقيمة كل كوب 5 دولارات، وضربنا ناتج ذلك الـ 25 دولاراً في 30 يوماً، ثم ضربنا الناتج 750 دولاراً في 8 آلاف مقهى في العالم تقريباً، فإن معدل ما يهدر من أكواب بسبب عدم الإنصات الى الطيب يكون 6 ملايين دولار شهرياً، ولو حسبنا ذلك سنوياً لوصلت القيمة الى نحو 72 مليون دولار سنوياً، هي قيمة ما تخسره سلسلة مقاهي ستاربيك.

وزاد: إن كثيراً من الشركات والمؤسسات تدفع الثمن غالباً عندما يتعلق الأمر باستهانة بعض الموظفين بضرورة الإنصات، فلو أن شركة بها 10,000 موظف، وأخطأ كل موظف خطأ واحداً في السنة قيمته 100 دولار فستدفع الشركة في نهاية العام مليون دولار قيمة التسامح بأهمية الإنصات، الذي أدى الى حدوث أخطاء من هؤلاء الموظفين عندما تنفذ ما طلب. وذكر أن الأمر نفسه يحدث في بيئات الأعمال عند تكلف شخص لأيام على عمل تقرير ما طلبه منه مدير ثم يفاجأ بعد تسليمه بأنه لم يفهم مراد المدير، وأن عليه أن يعيد عمله، من هنا تتضح لنا أهمية أو تكلفة التهاون بأهمية حسن الإنصات جيداً، فالإنصات يمكنه أن يوفر علينا أموالاً، ولكن لا يوجد باحثون يعلموننا كيف نستفيد من هذا الأمر.

**الإنصات بجاجة إلى تركيز وتفاعل ومحاولة صادقة لفهم المتحدث**

**التحدث فعل يتطلب ترتيب الأفكار وسردها بطريقة تناسب المتلقي**

**تكلفة مادية ضخمة لتجاهل الإنصات.. ونفقد من تعلمنا هذا الفن**

يقول محمد النغميش إن هناك تكلفة مادية ضخمة لتجاهل الإنصات، ولكن ليست لدينا دراسات علمية تؤكد ذلك، وضرب مثلاً عملياً على ذلك بقوله: لو افترضنا أن معدل ما يرمى في سلة المهملات من أكواب القهوة في مقاهي ستاربيك بسبب خطأ في الإنصات الى الطيب الصحيح من العميل كان 5 أكواب، وقيمة كل كوب 5 دولارات، وضربنا ناتج ذلك الـ 25 دولاراً في 30 يوماً، ثم ضربنا الناتج 750 دولاراً في 8 آلاف مقهى في العالم تقريباً، فإن معدل ما يهدر من أكواب بسبب عدم الإنصات الى الطيب يكون 6 ملايين دولار شهرياً، ولو حسبنا ذلك سنوياً لوصلت القيمة الى نحو 72 مليون دولار سنوياً، هي قيمة ما تخسره سلسلة مقاهي ستاربيك.

وزاد: إن كثيراً من الشركات والمؤسسات تدفع الثمن غالباً عندما يتعلق الأمر باستهانة بعض الموظفين بضرورة الإنصات، فلو أن شركة بها 10,000 موظف، وأخطأ كل موظف خطأ واحداً في السنة قيمته 100 دولار فستدفع الشركة في نهاية العام مليون دولار قيمة التسامح بأهمية الإنصات، الذي أدى الى حدوث أخطاء من هؤلاء الموظفين عندما تنفذ ما طلب. وذكر أن الأمر نفسه يحدث في بيئات الأعمال عند تكلف شخص لأيام على عمل تقرير ما طلبه منه مدير ثم يفاجأ بعد تسليمه بأنه لم يفهم مراد المدير، وأن عليه أن يعيد عمله، من هنا تتضح لنا أهمية أو تكلفة التهاون بأهمية حسن الإنصات جيداً، فالإنصات يمكنه أن يوفر علينا أموالاً، ولكن لا يوجد باحثون يعلموننا كيف نستفيد من هذا الأمر.

الزميل محمد النغميش مع مدير التحرير وعدد من الزملاء بعد المحاضرة

الزميل محمد النغميش مع مدير التحرير وعدد من الزملاء بعد المحاضرة

الزميل محمد النغميش مع مدير التحرير وعدد من الزملاء بعد المحاضرة



النغميش يقدم نموذجاً عملياً حول أحد محاور المحاضرة



الزميل محمد النغميش مع مدير التحرير وعدد من الزملاء بعد المحاضرة



رئيس التحرير الزميل يوسف خالد المرزوق ومستشار الإدارة العامة الزميل يوسف عبد الرحمن ومدير التحرير الزميل محمد الحسيني والسيد مشعل المسلم وعدد من الزملاء يتابعون المحاضرة (هاني الشمري)

# الإيجابي أصل التعلم والتجربة.. والإنصات يحيي فضيلة منسية



## أسئلة التشويق تلفت انتباه السامعين

طرح النغميش سؤالاً حول كيفية لفت انتباه المستمعين، وأجاب بأن هذا الأمر يحتاج إلى العديد من الأمور فالأمام أبو الحسن الندوي قال: الكتابة إذا خرجت من القلب تستقر في القلب، وكذلك الكلام الشفهي، فالبعض يتحدث وهو غير متفهم بما يقول ويتوقع أن يفتن الآخرين أو يلفت انتباههم، ولكننا نقول له أن فاقد الشيء لا يعطيه. وزاد: أن مما يلفت انتباه المستمعين أسئلة التشويق، كأن نقول هل سمعتم آخر خبر؟، إضافة إلى قراءة كرات الثلج والتي هي أخبار الصفحة الأولى، التي تتدرج حتى تتحول إلى قضية رأي عام أو قضية مهمة، ولذا على المرء أن يكون مغناطيساً، لأن بعض الناس لا يكونون مهتمين إلا إذا حولنا شدهم إليها.

## «المرأة تحب المنصين»

هذا الكتاب ألفه الباحث محمد النغميش ليمنح المرأة من فهم طبيعتها من خلال فهم نقاط قوتها وضعفها أثناء الإنصات، وهو مهم أيضاً للرجل ليفهم طبيعة المرأة التي يتحدث إليها، فالعلم الحديث وجد أن هناك اختلافاً بيولوجياً بين المرأة والرجل، ولكن لا نفهم ذلك إلا من خلال الإنصات إلى الطرف الآخر خصوصاً إذا كنا لا نعرفه جيداً، فمن المؤكد أن القارئ لا يحتاج إلى معلومات مسبقة عن محضه، سواء كان رجلاً أو امرأة، بل كل ما عليه هو أن يقرأ هذا الكتاب جيداً ويتدبر أفكاره ودراساته، وحلوله التطبيقية لكي يفهم كيف يتعامل مع الطرف الآخر. يحتاج إلى قراءة هذا الكتاب كل من الموظف والمدير والقائد ليدرركوا كيف يخاطبون الآخرين، كما تحتاج إليه المرأة لأنه يشرح لها الجوانب التي يعتبرها الرجل نقاط ضعف فيها، بينما هي في حقيقة الأمر نقاط قوة مهمة في الحوار مع الآخرين. يعتبر هذا الكتاب أول مصنف متخصص يتناول موضوع الإنصات إلى النساء وفيه موضوعات عن مدى أهمية الإنصات في حياة المرأة، ينتقل بعده إلى معالجة العلاقة ما بين المعروف عن ثرثرة المرأة ورغبتها فيمن ينصت إلى حديثها، ولماذا تحب المرأة التحدث أكثر من الرجل، وغيرها الكثير من الموضوعات.

## 21 ألف كلمة تنطقها المرأة في اليوم الواحد

نكر النغميش أن دماغ المرأة مفطور على مراقبة الناس وفهم تصرفاتهم، والتأكد من أنهم بحالة جيدة، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هل المرأة ثرثارة؟ التجارب تقول أن المرأة فعلاً ثرثارة، حيث وجدوا أنها تتحدث 21 ألف كلمة في اليوم الواحد، وترسل رسائل نصية أكثر، وهذا راجع إلى هرمون ضبط المزاج، واندفاعها نحو التحدث.

## المقاطعة أفة الحوار

يقول النغميش إن المقاطعة هي محاولة قطع حبل أفكار الشخص من غير مبرر، ولها نوعان مضموم ومحمود، فمن سلبياتها للاعلاميين اطالة أمد الحديث فلو قاطعنا الشخص 5 مرات في حوار صحافي، وفي كل مرة 3 دقائق، فقد اطأنا أمد الحوار 15 دقيقة، فعندما نقاطع محتاج إلى دقيقة، والمستمع يحتاج إلى دقيقة للرد، ومن ثم نحتاج إلى دقيقة للعودة إلى حيث كنا. وتابع: إذا كنت مستمعاً في الحوار فلا تقاطع، فكثرة المقاطعة تصرف انظار المتحدثين، وهي مؤشر على عدم الاستماع، وتعطي انطباعاً بعدم التركيز من قبل صاحبها مما يؤدي إلى الإحراج. مشيراً إلى أن السياسيين يستخدمون المقاطعة لاستدراج الخصم وضرب حصونه، وبين أن هناك 3 أخطاء شائعة في المقاطعة تتمثل في عدم التفريق بين الرأي والحقيقة، والتوهم بأن الإنصات ضعف، والمقاطعة في بداية الكلام حيث يعتقد البعض أن المقاطعة في بداية الحوار تؤدي إلى إرباك الطرف الآخر، ومضايقته، مؤكداً أن الإنصات عبارة عن مجموعة من الأحاسيس والمشاعر، ولا تستطيع أن تنكس الطرف الآخر إلا عندما تطهيه الفرصة الكافية ليحبر عن نفسه، فالمقاطعة تقتل الحوار، وتدفع الطرف الآخر ليعاملك بالمثل.

## المرأة كثيرة الأسئلة

## وتنجذب للأشخاص المتفاعلين مع أحاديثها

خلال المحاضرة التي ألقاها النغميش استعرض معلومات علمية حول الاختلافات بين الرجل والمرأة في مسألة الإنصات فبين أن حواس المرأة مختلفة عن الرجل، فحاسة الشم عند المرأة قوية مما يولد لديها مشاعر وأحاسيس تدفعها للتحدث أو التفكير بصورة أكبر من الرجل، وعندما تم وضع مشاهد عاطفية وجد الباحثون أن مناطق العاطفة في جميع مناطق الدماغ موجودة لدى المرأة وهذا كله يدفعها إلى التحدث فلا ينفصل حديثها عن الأمور العاطفية، أما عند الرجل فالأمر مختلف إذ لا تتحرك لديه إلا المنطقتان، وتابع بأن القدرة على استدعاء الصورة الذهنية لدى المرأة أفضل، وهي كثيرة الأسئلة، وهذا دليل على اهتمامها الكبير، وهي تفضل الأسئلة المفتوحة ماذا، ولماذا؟ لأنها تمنحها متسعاً أكبر للتحدث من دون قيود فهذه الأسئلة ليست محددة الإجابة، وفي الوقت ذاته لا تفضل الأسئلة المغلقة كيف، أين ومتى؟ مشيراً إلى أنها أفضل طريقة يمكن أن تلجأ إليها عندما نريد أن ننهي الحديث معها أو عندما نريد هي أن تنتهي الحديث مع رجل ثرثار. فالسؤال المغلق بطبيعته يجعل المستمع مضطراً لأن يرد باقتضاب أو باجابه محددة مثل أين كنت؟ متى كان ذلك؟ وعادة بعد طرح سلسلة من الأسئلة المغلقة يمكن للمحاور الذكي أن يغير وجهة الحديث، إضافة إلى أن المرأة تنجذب للشخص الذي يتفاعل معها أثناء إنصاته إليها وهذا ما أكدته جامعة MIT في بوسطن في دراستها.

الفضائية حتى تحولت بعض برامجها الحوارية إلى ما يشبه «صراع الديكة»، حيث لا يمكن أن تفهم ما يقال من شدة الفوضى الكلامية. تناول الكتاب أيضاً دراسات علميتين مهمتين، أجراها المؤلف خصوصاً لهذا الكتاب، وذلك بالتعاون مع رئيس قسم الإعلام بجامعة الكويت، حيث كانت الأولى عن البرامج الحوارية التلفزيونية العربية، تحت عنوان «سلوك مقاطعة المنصتين للمتحدث: حالة البرامج الحوارية العربية»، وقد أظهرت أن 25٪ من مذيعي الفضائيات العربية يقاطعون ضيوفهم، الأمر الذي يسبب أرباساً للضيف، ولم يكن الضيوف أفضل حالاً حيث وصلت نسبة المقاطعة لديهم إلى 70٪، كما جاء في الدراسة أيضاً أن الرجال أكثر مقاطعة من النساء بنسبة 88٪ مقابل 53٪.

ويقول المؤلف إنه أصدر الكتاب بعد أن لاحظ تدني مستوى الحوار في التلفزيونات العربية وغياب فضيلة الإنصات وهو ما أكدته نتائج فرضيات الدراسة، التي تناولت معلومات أخرى مهمة ومثيرة للاهتمام.

أما الدراسة الثانية فكانت بعنوان «سلوك مقاطعة المتحدثين للمتصتين: حالة مجلس الأمة (البرلمان في الكويت)»، وأظهرت أن أكثر سبب للمقاطعة هو الرغبة الملحة في «طرح سؤال» وذلك بنسبة 43٪ فيما كانت 5٪ بسبب الحاجة إلى تغيير الموضوع أو التحكم على المتحدث، والمفارقة التي توصل إليها البحث هي أن 57٪ من المتكلمين الذين يتعرضون في المقاطعة يستمرون في الكلام من دون توقف، أي أنهم لا يابهون بمن يقاطعهم وهو ما اعتبره البحث سبباً رئيسياً في أحداث فوضى الحوار على الشاشة، ما قد يدفع المشاهدين إلى الانصراف نحو فضائيات أكثر جاذبية في الحوار.

وتبين في الدراسة أن 82٪ من النواب والوزراء يبدون امتعاضاً لفظياً عندما يقطع عليهم أحد حديثهم وذلك بالتفوه بكلمات استياء، كما بينت أيضاً أن 67٪ من المتحدثين في البرلمان يتعرضون للمقاطعة حديثهم في أول دقيقتين، بمعنى أنهم يجسّدون صعوبة بالغة في الاسترسال في الحديث وفي الكتاب موضوعات أخرى متعة مثل مصفوفة الحوار الممتع، والفوارق بين المقاطعة المحمودة والمؤمومة وغيرها.

• أعدناه للنشر - محمد راتب



النغميش يوضح أحد محاور محاضراته بشكل عملي

## لنمنح الآخرين فرصة

## التحدث ولنبعد

## عن الاستفاضة في

## الحديث عن الذات

## الاستماع مرحلة

## تسبق الإنصات

## والمنصت يعبر

## عن استغراقه

## بشدة الانتباه

## معظم حواراتنا التي

## تستنزف طاقاتنا هي

## بسبب عدم تفريقنا

## بين الرأي والحقيقة

كان المقصود منها الدخول إلى مسرح الطائرات الذي كان يشهد لحظة هبوط طائرة أخرى، في حين أن برج المراقبة توقع أن القائد كان يسألهم أن كان يمكن أن يأنذروا له بالأقلاع، ولكنهم كانوا يصدرون أن يستعدوا للاقلاع في الموقف المحدد، لكن القائد دخل المدرج فحدث إلى المتحدث السؤال المناسب الذي يمكن أن يفهم منه ماذا يريد أن يصل إليه.

وأشار إلى أن التركيز هو مسألة مهمة في الإنصات، يمكن تمهينه بالمران المتواصل وبإبقاء كل الحواس وتوجيهها نحو المستمع حتى نفهمه، فكثير من الأخطاء لا أعني المادية بل تلك المرتبطة بحياتنا المادية بل تلك المرتبطة بحياتنا المادية كانت بسبب عدم إصغاء الفرد جيداً ليفهم ما هو المطلوب منه، ضارباً مثلاً عن تلك بحادثة طيران شهيرة حدثت في مطار أوروبي عندما حدث سوء فهم بين برج المراقبة وقائد الطائرة أفضى إلى حادث مأساوي أودى بحياة مئات الركاب.

وأكمل بأنه عندما توقع قائد الطائرة أن كلمة الموافقة (OK) التي سمعها من برج المراقبة

أو ثرثارين؟ وأجاب بأن الأمر يتطلب منحهم الفرصة للتعبير عما يجيش في خوارهم، فهم بشر مثلنا يتطلعون إلى من يسمعهم ولكن طريقتهم مختلفة عنا، وهذه مسألة مهمة فلا يستطيع أحد أن يغير الآخرين، إلا عندما يقوم الآخر بتغيير نفسه.

وأستدرك قائلاً لكن هناك طرقاً يمكن فيها التهرب من النقاش الذي نذكر سلفاً أنه ليست له قيمة أو أنه عبارة عن محاولة بحثة لتضيق الوقت في أمور لا قيمة لها، وذلك من خلال التعذر بوعود سابق أو فتح الهاتف واستقبال المكالمات للرد عليها في محاولة مقصودة للهروب من نقاش أفراد لا يحترمون المنصتين ولا يحسنون اختيار كلماتهم ولا موضوعاتهم.

## أسباب الإنصات

وعن أسباب الإنصات تحدث النغميش فبين أن الإنسان ينصت لأسباب عديدة، فضلاً عن رغبته في التعلم فإنه ينصت ليفاقرن بين شيئين أو رأيين اثنين قبل أن يقدم على اختيار الأفضل منهما، ولذا فإن القاضي لا يمكن أن يصدر حكمه قبل أن يسمع الجانبين وحجتيهما، إضافة إلى ذلك ينصت الفرد ليقيم موقفه أو رأيه المسبق تجاه موضوع ما بعد أن يسمع آراء آخرين، فالكثيرون يغير مجرى حياتهم بعد أن قرروا أن ينصتوا إلى الآخرين بتجرد وبتحيز صادقة لهم وتقييم ما توصلوا إليه من انطباعات أو آراء.

وأضاف أن الإنسان ينصت إلى الآخرين لأنه يريد أن يبدي اهتماماً بهم، فلا يمكن أن أشعر الطرف الآخر باهتمامي ما لم أنصت إليه، إضافة إلى أن الفضول هو أحد الدوافع التي تدعونا إلى الإنصات، وهذا ليس أمراً سلبياً كما يعتقد البعض، لأن الفضول هو أصل التعلم والتجربة، فكل من حرم الفضول لم يتقدم خطوة في حياته، ونقص هذا الفضول الإيجابي وليس الفضول التجسسي على أسرار الناس.

وأشار إلى أن أسئلة الفضول كانت وراء أعظم الاختراعات، ولولا إنصات الإنسان واستجابته لهذا الدافع الداخلي، ولولا أن هذا الفضول المبدع لقي آذاناً صاغية لما وجد أحدًا يحضن اختراعه، فكل المخترعين على مر التاريخ ساهموا بآفاق الفضول الذي حظي بأذان صاغية بأن رأت مخترعاتهم النور.

## فخ عدم الإنصات

وأوضح أن مشكلة الوقوع في فخ عدم الإنصات تكمن في

الرأي الآخر وعدم تسفيهه ما دام الإنسان يعبر عن رأيه.

## ثقافة الاختلاف

وأردف قائلاً إن كل المجتمعات الإنسانية بنيت على ثقافة الاختلاف، ولولا الاختلاف لبارت السلع والخدمات والأفكار، ولصارت بيوتنا وشوارعنا ومبانيها كلها متشابهة، لأننا لا نجد أحداً يختلف معنا، وعليه فلا بد من أن نترك أن ما نسنع من آراء مختلفة لابد من أن نمنحها آذاناً صاغية تحترم قائلها، فكم من رأي لم يعجبنا ما لبثنا أن وجدناه رأياً سيديداً.

## ضعف الإنصات

ولفت النغميش إلى قضية اعتبرها «شائعة بين الناس» وهي الاعتقاد بأن الإنصات ضعف، مؤكداً أن هذه النظرة غير صحيحة، لأن المنصت هو الذي قرر أن يكون منصتاً بملء إرادته، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يعمر العالم من دون الإنصات فلا بد منه للاجابه عن الكثير من الأسئلة والوصول إلى المعلومة.

## ثقافة التحدث

وبين أن ثقافة حب التحدث متأصلة في الشعب العربي، فهو من الشعوب القليلة التي قدمت أفضل تكريم لأفضل المتحدثين، كأولئك الذين علقت أشعارهم على أستار الكعبة، ولم نسنع عن شخصية عامة كرمت لأنها كانت تتحلى بفن الإنصات، وما يجلبه للمرء من هيبة ووقار واحترام المحيطين به، مشيراً إلى أنه عندما نذكر هذه الحقيقة نفهم لماذا يتدافع من يفهم ومن لا يفهم ليبدلي بدلوه في كل شاردة وواردة في العمل السياسي والاقتصادي والتجاري والاستثماري، وكان الإنسان لدينا يجب أن يفهم في كل شيء، وإذا لم يجب فإن ذلك نقصة فيه.

وأبدي إعجابيه ببعض الشعوب ولاسيما الغربية منها، التي يجلس كثير من أفرادها وينصتون بشكل جيد ليتعلموا الأمور التي تنقصهم والمعلومات التي لا يعرفونها فتجد فيهم من يعبروننا آذاناً صاغية، وهنا نجد الإشارة إلى أمر في غاية الأهمية وهو أن الإنصات أفضل طريقة للتعلم، ولو أدرك الفرد هذه الحقيقة لما تسرع في الدخول في النقاش قبل أن يتعلم أكبر قدر ممكن من المتحاورين، ولذلك أقول دائماً إن كل إنسان في العالم لديه على الأقل معلومة واحدة فقط لم نسمعها، ولذا يجب أن ننصت بكل جوارحنا لتعلمها.

وزاد ربما يتساءل سائل كيف أنصت إلى أناس ملين



جانب من الحضور خلال المحاضرة