

علم النفس

## 7 إستراتيجيات لممارسة الإنصات بشكل أفضل

على ما استمع إليه. فعقب انتهاء المتحدث من حديثه، عليك أن تأخذ وقتك كاملاً للتفكير، أو قل «هل تسمح لي بقليل من الوقت للتفكير فيما قلته». مثل هذا التصرف يجعل المتحدث يشعر بالامتنان لأنك كمنصت لم تكن تتحين الفرصة للانقضاض عليه بالرد مباشرة بمجرد فروغه من الحديث. بل سيسهر بانك تأخذ وقتك في التفكير فيما قاله، وهو ما يعني أنك شريك له في الحوار ولست منافساً.

7 - اختر الوقت المناسب للمقاطعة

لمقاطعة المتحدث ثمن

الحديث. لكنها مجرد تنبيهات يرصدها المنصت الجيد حتى يستطيع فهم المتحدث. فما قدراتك أنت على رصد وجه من يتحدث إليك واكتشاف فحوى نبرة صوته ومعاني لغة جسده؟

4 - كن واعياً لما تضيفه إلى الحديث من معلومات

يشعر المنصت الجيد بأنه في حالة من الأمان تسمح له باتخاذ قرار واع وعقلاني بما إذا كان سيحضر دوره في الإنصات. ومتابعة ما يقوله الطرف الآخر فقط، أم أنه سيطور دوره ليضيف جديداً إلى معلوماته من بحادثته. في بعض الأوقات، يكون من الأفضل للمنصت أن يقتصر على طرح الأسئلة بحيث يستجلى الموقف ويتفهمه بشكل أفضل، ليحيط بوجهة نظر المتحدث بشكل أعمق.

5 - اتخذ القرار الصحيح بشأن التفكير مسبقاً

من الطبيعي أن نفكر قبل أن نلتحق. وهذا يظل وضعاً مستحسنًا إذا كان بإمكانك أن تتوقع ما قد يقوله المتحدث. لكن المنصت الجيد هو من تعلم من التجارب السابقة أن توقعاته بخصوص ما قد يقوله المتحدث، ليست دائماً دقيقة. لذا فهو يمتنع عن استباق التفكير أو الحديث في أمور قد لا يقصدها المتحدث من الأساس.

6 - خذ وقتك في التفكير قبل أن ترد

بحاج المنصت الجيد دوماً إلى التفكير بعض الوقت قبل أن يبادر إلى الرد أو التعليق

توضيح ما يقول، وغالباً ما تكون الإعادة أوضح مما قيل مسبقاً.

2 - لاحظ المهم فيما لا يقال

على سبيل المثال، في اللقاءات بين زوجين ما، قد يكون من المهم ملاحظة طريقة اختيارهم لموضوع الحديث، مثلاً بالتركيز على أمور العمل وحدها دون الحديث في أمور تخصهما. فهذه الملاحظة قد تكون مفيدة وكاشفة لنمط العلاقة بين هذين الزوجين. لذا، يحتاج المنصت الجيد إلى التركيز على فهم الكلمات غير المنطوقة وعلى اكتشاف الأحاسيس الكامنة داخل المتحدث.

3 - لاحظ التغيرات في نبرة الصوت ولغة الجسد

يجب على المنصت الجيد أن يدرك شكل الخطوط الاعتيادية لسلوك المتحدث. فعلى سبيل المثال، هل يبدو على وجه المتحدث أي توتر، هل نبرة صوته، أو لغة جسده، بهما أي اختلاف عن المعتاد؟ إذا كان الأمر كذلك، يجب على المنصت الجيد أن يحاول إضفاء بعض الهدوء على جو الحديث. المهم هو رصد أي تغيرات عن المعتاد لدى المتحدث: فعلى سبيل المثال، إذا ارتفعت نبرة صوت المتحدث فجأة، فإن هذا يشير إلى ما يقوله/ تقوله يأتي مصحوباً بشحنة عاطفية. كما أنه إذا عقد ذراعيه فجأة، فقد يشير هذا إلى إحساسه بأنه في موقف دفاعي أو قد يكون يصد محاولة لإخفاء ما يتمثل بداخله. إلا أن هذه الإشارات لا تعد هي الفيصل في مسار

توضيح ما يقول، وغالباً ما تكون الإعادة أوضح مما قيل مسبقاً.

2 - لاحظ المهم فيما لا يقال

على سبيل المثال، في اللقاءات بين زوجين ما، قد يكون من المهم ملاحظة طريقة اختيارهم لموضوع الحديث، مثلاً بالتركيز على أمور العمل وحدها دون الحديث في أمور تخصهما. فهذه الملاحظة قد تكون مفيدة وكاشفة لنمط العلاقة بين هذين الزوجين. لذا، يحتاج المنصت الجيد إلى التركيز على فهم الكلمات غير المنطوقة وعلى اكتشاف الأحاسيس الكامنة داخل المتحدث.

3 - لاحظ التغيرات في نبرة الصوت ولغة الجسد

يجب على المنصت الجيد أن يدرك شكل الخطوط الاعتيادية لسلوك المتحدث. فعلى سبيل المثال، هل يبدو على وجه المتحدث أي توتر، هل نبرة صوته، أو لغة جسده، بهما أي اختلاف عن المعتاد؟ إذا كان الأمر كذلك، يجب على المنصت الجيد أن يحاول إضفاء بعض الهدوء على جو الحديث. المهم هو رصد أي تغيرات عن المعتاد لدى المتحدث: فعلى سبيل المثال، إذا ارتفعت نبرة صوت المتحدث فجأة، فإن هذا يشير إلى ما يقوله/ تقوله يأتي مصحوباً بشحنة عاطفية. كما أنه إذا عقد ذراعيه فجأة، فقد يشير هذا إلى إحساسه بأنه في موقف دفاعي أو قد يكون يصد محاولة لإخفاء ما يتمثل بداخله. إلا أن هذه الإشارات لا تعد هي الفيصل في مسار



د. ماريا جرايميد

الإنصات للآخرين هي مهمة أصعب مما يظن أغلب الناس، وفيما يلي بعض الاستراتيجيات التي قد تساعدك في تطوير مهارات الإنصات:

1 - تفهم ما يقوله الطرف الآخر

يفتقر كثير من المتحدثين لقدرات التواصل بوضوح مع الآخرين، لذا يتوجب على المستمع الجيد فك الرموز والإلغاز التي تمتلئ بها أحاديثهم. وحتى لو كان المتحدث واضحاً في أسلوبه، فقد يظل بعض محتوى الحديث غير مفهوم، لكن المستمع الجيد هو الذي يعلم متى يجب عليه الإنصات باهتمام، ومتى يمكنه أن يمارس الاستماع دون اهتمام بالسبح. وفي حال تعذر على المستمع الجيد فهم جانب ما من الحديث، حتى ولو كان بسبب افتقاره للقدر على التركيز، فإن عليه أن يكتسب مهارة كيفية طرح الأسئلة المناسبة من أجل طلب إعادة التوضيح، مثلاً «لم أستطع استيعاب ذلك، هل يمكنك إعادة مرة أخرى؟».

عند سماع مثل هذا الطلب، فإن المتحدث لا يطرأ على باله عبارة «بالله من غبي»، بل من الأرجح، أنه سيكون أقرب إلى تقدير كيف أن لديه مستمعا مهتماً بما يكفي ليطلب إليه إعادة



الشيخ فيصل الحمود مع العقيد عبدالله المرشود والعقيد عبدالله الحمود والعقيد فهد الحميدي

## عبدالله المالك يحتفل بترقية الدفعة 22 في «الداخلية»



العقيد عبدالوهاب النجدي والشيخ عبدالله المالك وفهد الحميدي



أقام الشيخ العقيد عبدالله الحمود المالك الصباح حفل استقبال وعشاء بمناسبة ترقية دفعة 22 في «الداخلية» من رتبة مقدم إلى رتبة عقيد، وذلك في اسطبل العرين.

وحضر الحفل كذلك محافظ الفروانية الشيخ فيصل الحمود، وعدد من الأصدقاء الذين باركوا للضياف بالترقية وتمنوا لهم مستقبلًا حافلاً بالعبء والتميز.

الف مبروك ومنها للأعلى.



العقيد الشيخ عبدالله المالك متوسلاً بالعقيد أحمد العجمي وفهد الحميدي



العقيد أحمد البزيع والعقيد عبدالله المرشود



العقيد يوسف الحبيب



العقيد عبدالله المرشود وأحمد البزيع وفهد الحميدي



العقيد إبراهيم الخليل وفهد الحميدي وأحمد الحمود وراشد المري



**Drop of Change**

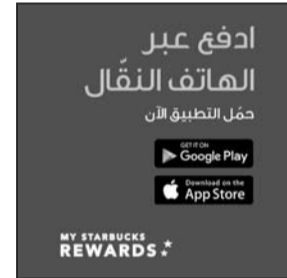
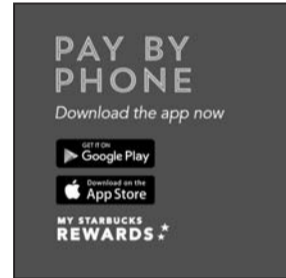
www.dropofchange.com.kw  
هاتف: 22444428 - 22444429  
60495750

● شرق، شارع الخليج، بناية رقم 1، برج أحمد، الدور الثاني عشر

## تطبيق «ستاربكس» لهواتف أندرويد الذكية الآن في الكويت

بمزاجاً مميزة. وتعليقاً على إطلاق البرنامج، تقول رنا شاهين، المدير الإقليمي للاتصالات والمسؤولية الاجتماعية لدى «ستاربكس»، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: «نهدف في ستاربكس إلى منح زبائننا تجربة لا مثيل لها، لذا فإننا من خلال توفير التطبيق لحاملي هواتف أندرويد وآيفون لا نقدم لزبائننا مبادرة جديدة تثري تجربتهم وحسب، بل أيضاً نعبر لهم عن امتناننا

بإجراء مسح ضوئي لرمز QR الذي يظهر على تطبيق الهاتف النقال والحصول على مكافآت قيمة والاستمتاع



أصبح بإمكان حاملي هواتف الأندرويد في الكويت طلب المشروب المفضل لديهم والدفع فوراً بواسطة الهاتف، وتأتي هذه الخطوة بعد إطلاق برنامج My Starbucks Rewards لحاملي هواتف الآيفون. ومع توفير التطبيق لحاملي هواتف الأندرويد، سيتمكن المزيد من زبائن «ستاربكس» من الانضمام إلى برنامج المكافآت My Starbucks Rewards ودفع ثمن مشترياتهم بسهولة

## «الملكة البريطانية» للتعليم المبكر تحتفي بالأهيات



سفير بلجيكا أندي ديتاي ودحنان المطوع



السفير البلجيكي أندي ديتاي وعائلته وبعض الأصدقاء

اتجه الأطفال إلى اللعب الداخلي لتسقط من اللعب والحركة لتعارف الأهيات للتعرف وتبادل الخبرات بما يفيد رعاية الأطفال وتنميتهم. في ختام الحفل، قامت د.حنان المطوع من مؤسسة الملكة البريطانية للتعليم المبكر، بتقطيع قالب

بالوان من اختياره، ثم انتقلوا إلى مطبخ الملكة البريطانية المجهز بأحدث المعدات لتزيين قوالب الكيك بطبقات السكر والشوكولاتة اللذيذة التي تم خبزها في الحضنة خصيصاً لهذه المناسبة واستمتع الأطفال والأهيات بطعمها اللذيذ، ثم



دحنان المطوع وناري بيهباني ومشكان فرجان وبامبلا ماريا ميدنس



دحنان المطوع خلال تقطيع الحلوى بحضور الأهيات



محمد مجدي

## محمد مجدي طيب المستقبل

وعد محمد مجدي عبدالرزاق والديه وأسرتهم بمواصلة الاجتهاد والمثابرة لنيل أعلى الدرجات العلمية، حيث يدرس محمد الطب البشري سنة أولى مع زملائه أطباء المستقبل. وفقك الله يا محمد، ونراك طبيباً قريباً إن شاء الله.



فجر القطان.. وفرحة التخرج

## فجر القطان تخرجت في الجامعة

تسلمت فجر وليد القطان شهادة تخرجها في جامعة الكويت بدرجة جيد جداً من قسم العلوم السياسية بكلية العلوم الاجتماعية، وذلك في الحفل الذي أقيم بالمناسبة، وودعها والدتها بإقامة حفل كبير بالمناسبة. ألف مبروك وعقبال الدكتوراه.