

كُتَيْب الإرشادات السريعة في الإصغاء (والتواصل)

استناداً إلى مسار التواصل اللاعنفيّ

إنّ محتوى هذا الكُتَيْب قد يكون مفيداً بشكلٍ خاصّ في المحادثات المُتوتّرة والمهمّة أو التي تكون فيها المشاعر طاغية، كما قد يفيد في دعم ذاتك ودعم الآخرين الذين يواجهون تحديّات. لكنّ هذه الأفكار والتقنيات عادت بالفائدة أيضاً على كلّ أنواع المحادثات الأخرى. ما عليك إلّا تجربة ما يبدو لك مفيداً وتعديله بما يناسب أسلوبك وسياقك الخاصين.

من البديهي، ألا تكون قادراً على تعلّم الإصغاء وعلى تعزيز قدراتك للتواصل، من خلال قراءة كُتَيْب. هدفنا يكمن في تزويد القراء ببعض الأفكار ووجهات النظر الجديدة وبعض النقاط الملهمّة التي نعتقد أنّها ستساعدكم كي يكونوا أكثر قدرة على الإصغاء إلى الآخرين.



"تجري أحاديث كثيرة مع الناس، لكن كم مرة تلمسنا بأننا مفهومون فعلاً؟ أو أننا فهمنا الآخرين فعلاً"

هل اختبرت هذا الموقف أيضاً؟

تقول شيئاً ما لأحدهم، لكنه يسمع شيئاً يختلف كلياً عما قلته له.

واجهت صراعاً مع شخص ما، لكن التوتر اختفى عندما ناقشتما الأمر معاً لاحقاً بهدوء.

هل واجهت صعوبة بالتفكير لأنك متوتر جداً أو خائف؟

يخبرك شخص ما، القصة نفسها مراراً وتكراراً أو يبدو لك أنه لا يزال عالقاً في الماضي

مع أنك تبذل أقصى جهدك، يُقال لك " أنت لا تصغي إليّ! "

كيف يمكن أن يساعدك الإصغاء العميق:

تجنّب سوء الفهم من خلال الإصغاء إلى الآخر للتأكد مما إذا كان كل واحدٍ فهم الآخر جيداً.

تجنّب التوترات والصراعات من خلال الإصغاء إلى معنى ما يقوله الآخرون ، وليس إلى كلامهم فقط.

نحن بحاجة إلى التعبير عن أنفسنا تعبيراً كاملاً، لذلك عندما يصغي إلينا شخص ما نستطيع الاسترخاء أخيراً ونتمكن بعدها من التفكير بوضوح وتحديد الخطوة المقبلة التي سنقوم به.

إنّ الإصغاء إليه قد يساعده على أن يتلمس بأنه مفهوم فيتمكن بالتالي من التبدل واستيعاب الخبرة التي مرّ بها ويتخطاها نحو المرحلة التالية.

ربما كلاكما، أنت والمتحدث، لم تفهما بوضوح ما حاجة الآخر. إنّ إعادة صياغة ما سمعه كلا منكما، والتأكد من أنّ كلا منكما فهم حاجة الآخر جيداً الآخر قد يحسنان العلاقة.

قد تكون اختبرت تحديات مماثلة أو مختلفة عندما حاولت الإصغاء إلى الآخرين أو عندما كنت تحتاج إلى أن تسمع جيداً في ما أنت بحاجة إليه. نأمل أن تجد في الصفحات التالية أفكاراً تساعدك على التعامل مع تحدياتك المحددة الخاصة.

الاصغاء

تم اعتماد كلمة الاصغاء في هذا الكتيب للدلالة على الاصغاء بتراحم او الاصغاء بتشارك وجدانيّ او الاصغاء العميق او الاصغاء الفعال والتي يقصد بها جميعا هو Empathy اي أن تضع نفسك مكان الآخر، فتلمس ما يشعر به وتدرك ما يفكر به، كي تفهم ما يعيشه، من دون أن تتبنى بالضرورة مشاعره وأفكاره.

2

ما الذي قد يُساعدنا كي نُصغي
الى ما يقوله الآخرون ؟



1

في بداية محادثة ما، قد ترغبُ في أن تسأل الشخص الآخر عمّا يبحثُ عنه.

يبدو أنّك تواجهُ صعوبةً في هذا
الموقف. أتريدُ نصيحتي أو تفضّل أن
أستمعَ إليك فقط؟



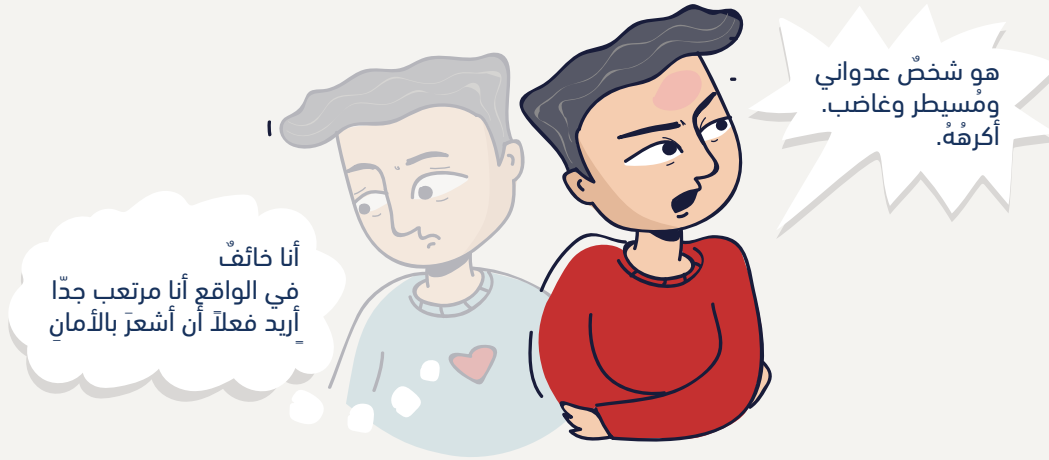
2

أصغ من دون أن تُكثِرَ الكلامَ، كن حاضراً فقط للشخص الآخر. أبدِ اهتمامك فيما تعطي
المُتحدّث الوقتَ ليفكّرَ ويشعرَ ويتكلّم. إنّ المحافظةَ على الصمتِ غالباً ما تكونُ أصعبَ
مما يبدو. (تتوافرُ معلوماتُ إضافيةٌ حول هذا الموضوع في الصفحاتِ التالية).



3

صغ بقلبك (وليس فقط بأذنك) كي تحاولَ أن تفهمَ معنى ما يقوله الآخرُ وحاجته.
فهذا يساعدُكما على فهم ما المُهمُّ في المحادثة.



4

تأكّد من المُتحدّثِ إذا ما فهمتَ حاجته بشكلٍ صحيحٍ من خلال إعادة صياغة كلامه
مثلاً أو تلخيصه على النحو التالي:



مهلاً، دعني أتأكّد من أنّي فهمتُك جيّداً. هل تعني
وأنت بحاجةٌ إلى.....؟

آه، يبدو الأمر مهمّاً للغاية بالنسبة إليك.
دعني أتأكّد من أنّي فهمتُ الموضوعَ: هل
لأنّك تشعرُ
وتحتاجُ إلى.....

هل سبق لك أن اختبرتَ هذا الموقفَ من قبل؟ شخصٌ ما يصغي إليك بصبرٍ حتَّى تتمكنَ من الاسترخاءِ وإيجادِ الحلِّ الخاصِّ بك؟



بعد مرور وقت



آه، نعم، بالفعل، قد أذهب في نزهةٍ لتصفيةِ ذهني، و...
ربّما أحتاجُ إلى بعضِ الوضوحِ



آه، أتعين أنك تحتاجين فعلًا إلى بعضِ الراحةِ الآن؟



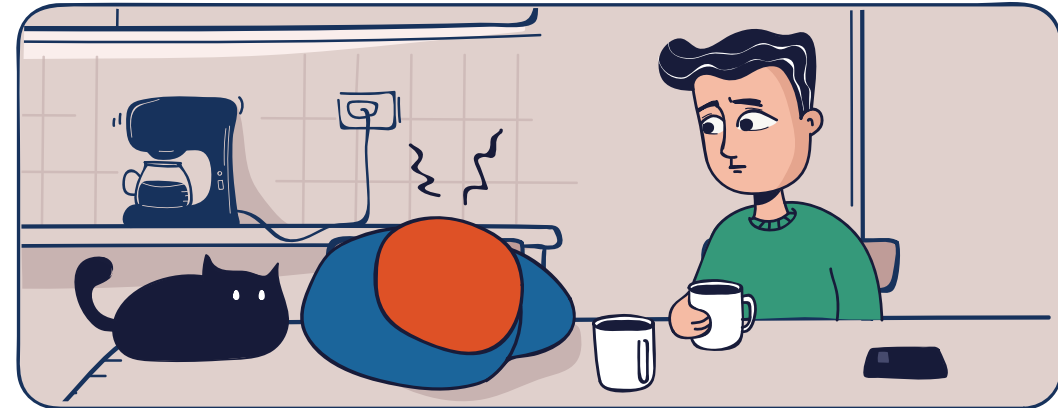
كان يومي صعبًا جدًّا، أنا....



يبدو أنّ يومك كان مُرهقًا جدًّا وأنك مُتعبة فعلًا



بدأتُ بالفعل أشعرُ بالارتياحِ قليلًا. شكرًا لإصغائك!



هنا، يمنحُ المُستمعُ الشخصَ الآخرَ المساحةَ الضروريّةَ ليعبّرَ عن نفسه فيساعده على معرفة ما يجري وما يحتاجُ إليه. يمكنكُ أن تلمّسَ من الأجواءِ متى يتوصّلُ المُتحدّثُ إلى الاطمئنانِ بمساعدةِ المُستمعِ. عندئذٍ، يتمكّنُ المُتحدّثُ في العادةِ من التفكيرِ بوضوحٍ من جديدٍ ومن اتّخاذِ القرارِ فيما ستكون عليه خطواته التالية.



نجري أحاديث كثيرة مع الناس، لكن كم مرة تلمسنا أننا فهمنا الآخرين فعلاً؟

هل اختبرت هذا الموقف أيضاً؟

هنا، المُستمع لا يصغي فعلاً لكنه...

كان يومي صعباً جداً، أنا...

آه! أنا أيضاً! لا يمكنك أن تتخيل ماذا فعل وليد... ولن تصدق ماذا حصل مع أختي إلخ إلخ إلخ...

يستولي على قصة المُتحدّث يعجز عن الاعتراف بحالة المُتحدّث وأحاسيسه.

كان يومي صعباً جداً، أولاً انقطعت الكهرباء، ثم...

آه، هل نسيت أن تدفع الفاتورة؟ لا بد أن أأكل استهلك الكثير من الكهرباء، يا لها من حكومة إلخ إلخ إلخ... هيا، تناول بعض الطعام، سيكون كل شيء على ما يرام.

يحلل قصة المُتحدّث. يحاول أن يهدئ المُتحدّث. يعجز عن الاعتراف بحقيقة مشاعر المُتحدّث. يشتت انتباه المُتحدّث عن أحاسيسه.

هل اختبرت هذا الموقف أيضاً؟

هنا، المُستمع لا يصغي فعلاً لكنه...

اليوم، حصلتُ على علامة سيئة جداً في المدرسة، أنا خائف جداً

هذا أكيد! لقد طلبتُ منك البارحة أن تدرس كما أن أبوك يطلبُ منك دائماً أن تركز على دروسك، لكنك لا تسمع أبداً... إلخ إلخ إلخ...

يلوم المُتحدّث ويربّيه.

اليوم ذهبتُ لزيارة صديقي في المستشفى...

توقّفي! كنت أريد أن أقول لك إنه سيشفى قبل الزفاف

يا إلهي! مسكين! هذا فظيع كما أن الأطباء ليسوا كفوئين. يا لها من كارثة! على صديقك استشارة دكتورة زينة إنهما.. إلخ...

يفسّر الخبرة، ويحبّط عزيمة المُتحدّث ويعطيه نصيحة (في غير محلّها).

اليوم، طلبتُ الدعم من مديرتي و...

ماذا؟ لماذا تطلب من مديرتك المساعدة؟ لا يجب أن تفعل هذا أبداً! ماذا طلبت منها بالضبط؟ وما كان ردّها بالضبط؟ وماذا حصل عندها؟ وما هي سياسة شركتكم حول...

يصحّ تصرف المُتحدّث ويعطيه النصائح. يتحقّق من قصة المُتحدّث ويحلّها.

ماذا لو أردنا أن نصغي إلى الآخر، لكننا وجدنا أنفسنا عوضاً عن ذلك نتكلّم معه؟

5



افهم السبب

أحياناً، قد نكون مُتعبين أو متوتّرين أو منشغلين أو قد تكون مخاوفنا وآلامنا مُثارة بسبب ما يقوله الآخرون. في الواقع، يصعبُ على الإنسان جدّاً "ألا يصحح الوضع" أو "ألا يقوم" بشيء عندما يصغي إلى معاناة الآخرين وصراعاتهم. في الغالب، يكون من الأسهل صرف انتباه الآخرين (وانتباهنا الشخصي) عن الألم بدلاً من إعطاء الآخرين مساحة "للتنفيس عنه".



كن لطيفاً مع نفسك

إذا أمكنك، خذ قسطاً من الراحة، وتنفّس، وفكّر في ما تحتاج إليه أنت أولاً ثمّ قدّم الدعم للشخص الآخر. تنبّه إلى أنّ تجنّب الإصغاء الفعليّ للذات قد يكون آليّةً داخليةً للدفاع عن النفس.



ساعد نفسك

من خلال الاعتراف بأحاسيسك الخاصّة ولا تطلق الأحكام القاسية على نفسك. قد يساعدك مثلاً أن تبحث عن شخص آخر ليصغي إليك كي تتمكن من التعبير عن ألمك وإحباطك.



امنح نفسك بعض الفضل

ذكّر نفسك أنّ الإصغاء ليس بالأمر السهل. لذا يُعتبر هديّةً ثمينةً للغاية. فأنت تبذل قصارى جهدك. وإذا أردت، تعلّم من هذه التجربة وتعرّف على ما تريد فعله بطريقةٍ مُختلفة في المستقبل.

هنا، المُستمع لا يصغي فعلاً لكنّه...

هل اختبرت هذا الموقف أيضاً؟



توقّفي عن البكاء. الأمر ليس بهذا السوء، لديك ألعاب أخرى العبي بها.

أمّي، أمّي، لقد انكسرت لعبتي



تخبر الطفلة أنّ أحاسيسها خاطئة. وتعلّمها القيام بالمتوقّع منها بدل أن تعترف بمشاعرها وتساعدنا على أن نتقن بأحاسيسها وتتعامل معها.

قد تكون اختبرت "تقنيات استماع" مماثلة عندما تحدّثت عن تجربة ما. اسأل نفسك عن مدى فائدة هذه التقنيات.

في الواقع، هذه التقنيات لا تساعدنا في أن نكون حاضرين فعلاً للمتحدّث وداعمين له عاطفياً. قد تكون مفيدة في بعض الظروف، إنّما من المهم أن ندرك ما نفعله وما من شأنه أن يعود على المتحدّث والمستمع بفائدة أكبر في هذه الحالة.

هذه بعض الإرشادات حول كيفية مساعدة الآخرين على الإصغاء إلينا.

ابدأ المحادثة بإخبار الشخص الآخر عما تبحث عنه. هنا مثالين حول كيفية دفع الآخر إلى فهم ما تحتاج إليه في هذه اللحظة بوضوح:

أنا أواجه صعوبة من شيء ما وبحاجة أن أعبر وأن أسمع فيما أعيشه. هل لديك بعض من الوقت للاستماع إليّ؟

أنا أواجه هذا التحدي، وبحاجة إلى وضوح كي أستطيع أن أقرر ماذا أفعل. هل لديك ساعة أو أكثر لتسمعي وتعطيني رأيك ونصحتك وإرشاداتك؟

إذا كنت تتوقع أن تصبح المحادثة مُتوتّرة مُتوتّرة ساعد الآخرين على الإصغاء إليك من خلال مشاركة مخاوفك ونواياك:

أنا مُتوتّر قليلاً للتحدّث معك في هذا الموضوع، ويهمني الحفاظ على علاقة جيّدة معك، فهل يمكنك إيقافني إذا سمعت أيّ لوم مني، حتى أتمكن من شرح نفسي بطريقة مختلفة؟

في موقف مهمّ أو صعب، يمكنك أن تطلب من الآخر أن يلخّص ما سمعك تقوله كي تتأكد من أنك أوصلت الرسالة الصحيحة. فعلى سبيل المثال:

أنا غير متأكد من أنني عبّرت عن نفسي بوضوح. هل يمكنك أن تخبرني بما سمعتهني أقوله؟

هذا مهمّ جدّاً بالنسبة إليّ وأريد أن أتأكد إن كنت قد أوضحت لك ما يحصل معي. هل يمكنك أن تخبرني بما سمعتهني؟

إذا شعرت بالانزعاج أثناء إصغائك إلى شخص، فقد تجد من المفيد أن تتنفس بعمق، وقد تطلب استراحة، وتبتعد قليلاً، وتستكشف مشاعرك وحاجاتك ثم تعود لتستأنف المحادثة.

تذكّر أنّ الإصغاء ومحاولة فهم الآخرين لا يعني أنك توافق على كلمات المُتحدّث وأفعاله. إنّما، بمجرد أن يفهم أحدنا الآخر يمكننا أن نجد طرائق أفضل كي نتعامل مع المواقف.

إذا شعرت بالانزعاج لأنك تسمع الكثير من الانتقاد أو الأحكام أو اللوم، حاول أن تعرف ما الذي يشعر به المُتحدّث وما الذي يحتاج إليه من خلال الأحكام التي تسمعها. بمجرد أن "ننظر" إلى ما وراء الكلمات، قد يكون من الأسهل سماع الآخر.

إذا شعرت بالملل لأن أحدهم يخبرك القصة نفسها مراراً وتكراراً، حاول أن تعرف ما إذا كان تلخيص ما سمعت يعود بالفائدة. قد يُكرّر الأشخاص أقوالهم عندما يكونون بحاجة إلى التأكد أنه يتم فهمهم فهماً تاماً. ما إن يدركوا أنك فهمت رسالتهم قد يتمكنون من المضي قدماً والانتقال إلى الخطوة التالية.

إذا أردت أن تتعلّم المزيد

إنّ هذا الكُتَيْب مُستندٌ إلى مسار التواصل اللاعنفيّ. إذا أردت أن تكتشف المزيد حول هذا المفهوم أو حول الإصغاء، وأهميّة الأساسيس والحاجات وحول كيفية التعامل مع التوترات والصراعات، أطلع على ما يلي:

Facebook: forumZFD Lebanon 

Youtube: forumZFD Lebanon 

Instagram: @forumzfdleb 

NVC resources Website 
www.forumzfd.de/en/NVCresources

تستطيع أن تتابع تدريباتٍ حول هذا الموضوع في اللغة العربية، إنّما ستجد عددًا أكبر من التدريبات (بما في ذلك عبر الإنترنت) في اللغتين الإنجليزية والفرنسية ولغاتٍ أخرى.

أعدّ هذا الكُتَيْب مستندًا إلى فلسفة التواصل اللاعنفي التي وضعها مارشال روزنبرغ.



منتدى خدمة السلام المدنيّة ج.م. بموجب مرسوم رقم 4569 بتاريخ: 27/10/2016
(مبنى مقدسي- شارع طالب حبيش- بدارو-بيروت- لبنان رقم الهاتف: +9611382490).



✉ froehlich@forumzfd.de

Design and Illustrations by: Mariam Al Kotob

© mimoscorner

"حضورك هو أئمن هديّة يمكن أن تقدّمها إلى إنسانٍ آخر".

"التشارك الوجدانيّ هو فهم ما يختبره الآخرون باحترام. فبدل أن نقدّم التشارك الوجدانيّ، غالبًا ما يكون لدينا دافع قويّ لتقديم النصائح أو للطمأنة ولشرح موقفنا أو شعورنا. لكن التشارك الوجدانيّ يدعونا إلى إفراغ أذهاننا والإصغاء إلى الآخرين بكلّ كياننا".



مارشال روزنبرغ، مؤسس التواصل اللاعنفي