

ماذا يعني هذا ؟ يعني أن لدينا مشكلة في الاستماع والإنصات • أهمية ودور الاستماع في عملية التواصل : Andrew Wolvin  
and Carolyn Coakley في دراسة مسحية أجراها الباحثان • (Seiler & Beal / 2006) • ضعف مهارات الاستماع يمكن أن  
يسبب للشخص كثيراً من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية. Listening and hearing الاستماع والسماع : هناك فرق بين  
السماع والاستماع . من المؤكد أنك لن تستمع " تنصت " لصوت دون أن تسمعه أولاً ولكن من الممكن أن تسمع الأصوات دون  
أن تنصت لهذه الأصوات . والتركيز يعني تركيز وتحديد الفكر على هذه المعلومة مع تحليل وتقويم هذه المعلومة . وعادةً يعرف  
الاستماع (الإنصات) بأنه عملية استقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية وتكوين معنى واستجابة لهذه الرسائل. • ما الذي نحتاجه  
لننجز في التواصل مع الآخرين: السماع أو الاستماع ؟ • ما الذي نريده لنكون أكثر نجاحاً في حياتنا : السماع أم الاستماع  
ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الاستماع إلى أربعة أقسام : وستكون مستمعاً نشطاً عندما تتعرف ذهنياً على النقاط  
المهمة في كلام المتحدث. يقول تعالى مؤكداً أهمية الإنصات للفهم والاستيعاب والتذكر (فإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا  
لعلكم ترحمون) (الأعراف: ٢٠٤). ويكون لدى الشخص الفرصة للتعبير الكامل عن نفسه. أنواع الإنصات: يمكن تحديد أربعة  
أنواع من الإنصات هي: walukanne. النوع الثالث: الإنصات العاطفي Empathic Listening: ويشير إلى الإنصات الذي يقوم  
على المشاعر ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته. هي وهذه عملية  
فسولوجية تلقائية لا يمكن اعتبارها استماعاً ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية Evaluating التقويم - ٤ ويتم في هذه  
المرحلة الحكم على مدى حقيقة وصدقية العبارات التي يطرحها المتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقد ونؤمن به من  
خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمساءلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار الاستجابة - ٥