



المحاضرة الأولى: إطار العمل الإصغاء النفسي

الإصغاء النفسي والإصغاء النشط :l'écoute il écoute active

الإصغاء: استقبال الرسالة وفهمها ونقصد هنا الاستماع من أجل فهم ما يقال.

الإصغاء النشط: إصغاء مع اعاده صياغة احساس الشخص الذي نستمع اليه، مع اظهار الفهم والتعاطف وفهم البعد الوجداني لهذا الشخص، وهو تقنيه للتواصل تتضمن استعمال التساؤل، زائد اعادة الصياغة بطريقة توضح اننا نفهم جيدا رسالة المتحدث، ونبين له ذلك.

هذا الاسلوب تم تطويره من طرف العالم النفسي الامريكي كارل روجرز، مؤسس العلاج مركز حول العميل، مقارنته تتميز بإظهار الاحترام والثقة اتجاه المتحدث بشكل يجعله يكسر دفاعاته ويعبر عن نفسه بحرية.

بالنسبة لـ Carl Rogers المحتوى الانفعالي لموقف ما اهم كثيرا من المحتوى المعرفي او الفكري للموقف.

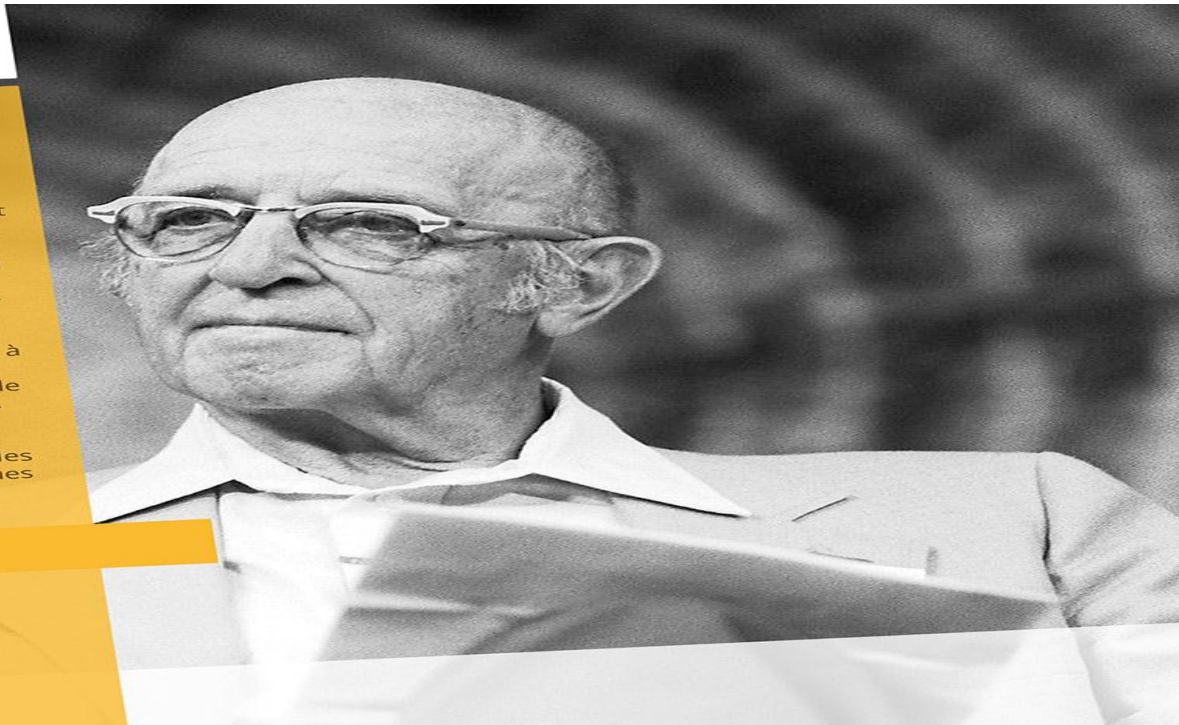
شروط الاصغاء النشط:

يعتمد الاصغاء النشط على ثلاث شروط اساسية هي:

- القدرة على الاصغاء savoir écouter
 - القدرة على طرح الأسئلة الجيدة (هي الأسئلة التي تكشف احساس العميل)
 - القدرة على اعادة الصياغة
- ويعتمد الاصغاء النشط على بعض المهارات بالإضافة الى شروطه ونذكر أهمها فيما يأتي:
- الصمت وعدم مقاطعه المتحدث.
 - البقاء على الحياد والامتناع عن إطلاق الاحكام.
 - التعاطف l'empathie
 - طرد الافكار المسبقة (للمعالج) او الاسقاط.
 - التحكم بوضعيه الجسم اثناء الجلوس بشكل يعطي للعميل شعور بانه يأخذ حيزا من الاهتمام وان المعالج حاضر معه.
 - الاعتماد على الأسئلة المفتوحة.
 - تشجيع العميل على التكلم بوضوح وتوضيح ما هو غامض.
 - اعاده الصياغة تكون بواسطة كلمات العميل قبل استخدام كلماته (أي المعالج).

ويُلخص **كارل روجرز** ما سبق في خمس نقاط اساسية هي:

1. الاستقبال او الترحيب: l'accueil ويقصد به جعل الفرد يشعر بانه اهم شخص في العالم من خلال الاهتمام وتعزيز الثقة والاحترام مع عدم انتظار او توقع عودته (كأن يكون هذا دافع المعالج).
2. التركيز على ما يعيشه الفرد وليس على ما يقوله: وذلك من اجل معرفه ما يشعر به.
3. الاهتمام بالفرد نفسه أكثر من الاهتمام بالمشكلة: بمعنى العميل كيف ينظر الى مشكلته (مثال نظره الناس للبطالة)
4. اظهار الاحترام للعميل: اي احترام طريقة تعيشه وطريقه رؤيته للأشياء وكيف يفكر فيها.
5. ان تكون مرآة حقيقية: الامر لا يتعلق بالتفسير (مشكلتك هي كذا..... وسببها كذا). أي يجب ان يكون المعالج (المرافق) صدى لما يشعر به العميل (تشعر بكذا او كذا). اي فن ابرازي المشاعر التي تصاحب كلمات الاخر.



LA SOFT SKILL DE LA SEMAINE - 10/48

Carl Rogers

Carl Rogers s'il est le premier à avoir introduit l'écoute active dans son approche centrée sur la personne, il était aussi un modèle dans sa pratique.

Il a su mettre l'accent sur la qualité de la relation entre le thérapeute et son patient (empathie, congruence et considération positive inconditionnelle).

Nous devons cette prise de conscience à Carl Rogers : Il n'y a pas de relation de confiance, ni de compréhension et ni de relation positive entre les deux parties sans écoute active et empathie.

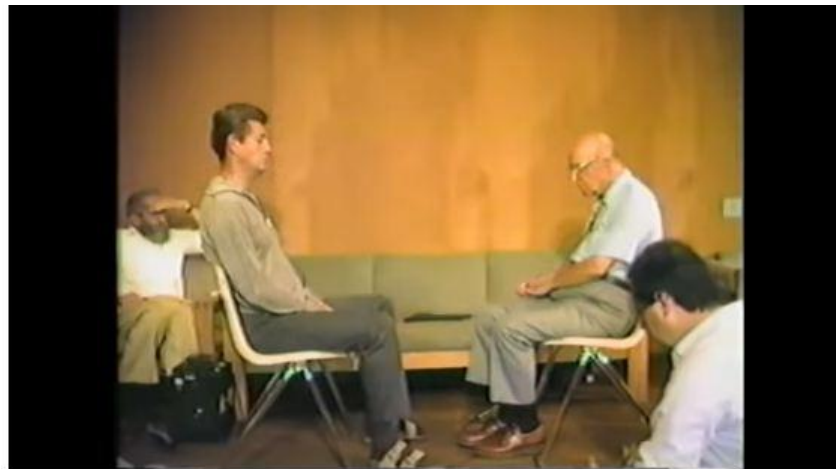
Aujourd'hui, l'écoute active est l'une des compétences douces les plus attendues chez les managers en entreprise.

Écoute active



من أجل معلومات أكثر يمكنك الاضطلاع على المقاطع التالية

https://youtu.be/r_yGBnZXFFA



<https://youtu.be/o0neRQzudzw>

