



إعداد: إيناس مسعود

كم مرة نقول أو نفضل شيئا ويساء تفسيره؟ لسوء الحظ، يحدث هذا حتى مع أفضل الناس وأقربهم إلى قلوبنا، عندما يفهم كل طرف الطرف الآخر بطريقة خاطئة، وبعدها تبدأ المشكلات التي قد تؤثر على العلاقة بين الناس وقد يتسبب ذلك في قطعها تماما لذا هيا نتعلم كيف نحسن الفهم حتى نحافظ على المحيطين بنا ولا نسمح لأي شيء أن يؤثر على روابطنا بهم، ويصبح من الأكثر حكمة أن نختار ما نقول بدلا من أن نقول ما نختار.

### ما هو سوء الفهم أو سوء التفاهم؟

سوء الفهم هو عدم القدرة على التواصل مع الآخر بشكل فعال أو بطريقة واضحة وبمعنى آخر الفشل في فهم المغزى الفعلي من الرسالة أو الحديث، ويمكن حدوث هذا معي أو معك أو مع أصدقائنا أو حتى المجتمع من حولنا، ففي كثير من الأحيان يقول الطرف الأول شيئا ويكون لديه نية معينة يقصدها به لكن يفسره المتلقى بطريقة أخرى. وبالرغم من سهولة نطق وكتابة كلمة (سوء الفهم)، إلا أن معناها العميق لا يزال من الصعب جدا علينا تفهمه، لأن هناك بعض الأشياء السهلة جدا علينا لكنها تصبح أصعب ما يكون عندما يقل انتباهنا لها وإهمالها.

### ما هي الطرق الفعالة لتجنب سوء الفهم؟

الاستماع وليس السماع:

ربما يكون لديك القدرة على سماع من يحدثك بشكل جيد وفهم ما يقوله لك بينما بالك مشغول بشيء آخر مثل العمل على الكمبيوتر في شيء ليس له علاقة بما يقال، أو الاستماع إلى شيء ما فالسمع يتضمن موجات صوتية تصل إلى الأذن ويفسرها المخ، وإذا كانت تلك الموجات مختلطة بأشياء متعددة، حينها يشعر الطرف الآخر بالإهانة.

أما الاستماع فيذهب إلى أبعد من مجرد السماع، لأنه يشتمل على التركيز، والالتزام المخلص للتأكد مما

### ما أسباب سوء الفهم بين الناس؟

- أصل كلمة تواصل هي المشاركة، فكيف يمكننا مشاركة الأفكار والمشاعر إذا لم تستمع كل أطراف المحادثة بنفس القدر الذي نتحدث به؟ وهنا بعض الأسباب التي تؤدي إلى سوء التفاهم بين الناس:
- يحدث سوء التفاهم عندما نسمع مايقال، لكن لا نستمع إليه فهناك فرق كبير بين السمع والاستماع.
- لا يتم استيعاب ما يقال بطريقة صحيحة.
- وجود اختلاف بين المتحدث والمستمع في الخلفية الثقافية والاجتماعية، الخبرات والتاريخ.
- اختلاف الطريقة التي ينظر بها كل منا إلى العالم وكذلك تفسير ما يحدث من أحداث.

### ولكي تكون مستمعا جيدا اتبع ما يلي:

قاله المتحدث وفهمه بطريقة صحيحة وهذا ليس بالشيء السهل، فالاستماع الفعال أحد أفضل الطرق التواصل المثمر مع الآخرين، وعندما نستمع باهتمام يقل سوء الفهم. لذلك يصبح من الضروري عند الاستماع إلى أحد أن تترك ما بيدك وتستمع إليه بحرص حتى تشعره باحترامك واهتمامك بما يقول ولا يقع بينكما سوء تفاهم، وإذا كنت مشغولا اطلب منه أن ينتظر حتى تنهي ما تفعل وبعدها اسمح له بالتحدث.

- توقف عن كافة الأنشطة التي لا تتعلق بموضوع الحوار.
- التركيز على من يتحدث إليك.
- كن مشاركا نشطا.
- استجب لما يطرح عليك من أسئلة وتعليقات.
- شجع من يتحدث إليك بأي حركة جسمانية مثل تحريك جسمك للأمام، عمل إيماءة برأسك بمعنى نعم أو إشارة تدل على أنك فهمت ما قيل.

### لا بد من وجود نقطة تلاقي بين الجانبين:

يحدث سوء التفاهم بين الناس عندما لا تكون هناك جدية في التعامل بينهم أو عدم اهتمام، وقد تكون لديك فكرة ولديهم فكرة أخرى، لذلك يجب عزيزي القاريء أن تكون حريصا عند التعامل مع الآخرين، وتأكد أن كل ما تقوله واضح للجميع ومناسب للموضوع الذي نتحدث به.

### احترام الوقت:

عدم احترام الوقت من الأسباب التي قد تؤدي إلى سوء التفاهم بين الناس، هذا حين يحدد أحدهما موعدا لمقابلة الطرف الآخر وبعدها لا يلتزم بذلك دون أن يوضح الأسباب وبدون أن يقدم اعتذار، وهذا يؤدي فعليا إلى سوء الفهم وهو أن يعتقد أن من حدد الموعد ثم لم يلتزم به لا يقدره بالرغم من احتمالية وجود أسباب قهرية أدت إلى ذلك، لذا على من يخلف مواعده أن يعتذر ويذكر الأسباب التي حالت دون وفائه بموعده.

### تأكد من أن المستقبل قد استلم طلبك:

فكر في بعض الأوقات عندما تطلب من شخص ما شيئا، مستخدما وسيلة غير مباشرة مثل البريد الصوتي، البريد الإلكتروني أو الرسالة النصية لتوصيله، تكون هناك نقطتين على درجة كبيرة من الأهمية وهما:

- 1 بالطبع سوف يشغل بالك أن يهتم المستلم بعمل ما طلبت منه.
- 2 كذلك إذا كانت رسالتك قد وصلت بالفعل أم لا.

وهنا يصعب من المهم إضافة جملة في نهاية الرسالة وهي: (عليك إعلامي عند وصول رسالتي إليك) حتى تتأكد من استلامه لرسالتك ويكون حكمك عليه حياديا يخلو من سوء الفهم.



عليك أن تكون واضحا لي من أو إلي ماذا تبدي رأيك

### الرسالة ومن يرسلها:

يحدث في كثير من الأحيان عدم التوافق بين الأشخاص في الآراء والاقتراحات، وقد يقدم أحد الأفراد داخل الاجتماع فكرة ما ولا يرحب بها أحدهم لكنه يظهر عدم ترحيبه بها بطريقة يبدو منها أنه

### لا للترجمة الحرفية:

عندما تكون بصدد ترجمة موضوع ما من لغات أخرى، يجب الحذر من الترجمة الحرفية، فقد تكون ترجمة عبارات مأثورة لدى لغة معينة شيء شديد الغباء والإساءة لدى لغة أخرى عند ترجمة كلمة بكلمة.

### احرص على المساواة بين من يستلمون بريدك الإلكتروني:

عندما تريد إرسال بريد إلكتروني إلى مجموعة من العاملين لديك ارسل هذا البريد وضع اسم المرسل إليه داخل خانة (To) بدلا من وضعها داخل خانة (CC) حتى لا يعتقد الشخص المستلم للرسالة أنك تفرق بينه وبين غيره، كذلك إذا كنت تتوقع منه القيام بعمل معين قد يعتقد أنه غير مكلف به وأنتك ارسلت تلك الرسالة له للإعلام فقط بينما الأمر موجه إلى الشخص الوارد بريده أمام خانة (To).

### قل ما تقصد واقصد ما تقول

### عليك تحديد ما تريد لمن تريد بدون حدود

### عند التعامل مع الغير كن محددًا:

بعض الناس من النوع المباشر جدا الذين لا يعرفون لغة الانذار أو اللبب بالكلمات وغالبا هم أصحاب القلوب الطيبة فهم يتحدثون بطريقة واضحة ويتوقعون من الذي يتعامل معهم أن يعاملهم بنفس الطريقة لذا يجب اتباع الصائحات التالية عند التعامل مع هذه النوعية من البشر:

- قل ما تقصد واقصد ما تقول
- لا تقل أبدا أشياء بشكل عام.
- عليك تحديد ما تريد لمن تريد بدون حدود.

### انتبه لما تقول من كلمات وما يصاحبها من تلميحات غير كلامية:

بما أن اللغة ليست لفظية فقط لأن هناك طرق مختلفة للتواصل ومنها الإشارة، نظرة العين، نبرة الصوت وغيرها من التلميحات الغير لفظية التي يكون لها تأثير قوي على ما نقول من كلمات، لتجنب سوء التفاهم علينا القيام بما يلي:

- احرص على الوضوح والتماثل بين الرسالة اللفظية وغير اللفظية.
- لا تقم بمزيج من الإشارات التواصلية معا حتى لا يحدث لبس.
- تذكر أن كلا من لغة الجسد، تعبيرات الوجه ونبرة الصوت تلعب دورا هاما في الطريقة التي يتم بها تفسير ما تقول.

فمثلا إذا قلت شيئا ما بطريقة معينة بينما تدل تعبيرات وجهك على شيء آخر فمن الطبيعي جدا أن يقع سوء التفاهم بينك وبين من تتحدث معه ولا تصل الرسالة التي قصدتها.

### دائما أسأل الكثير من الأسئلة:

- تجنب وضع افتراضات تستند إلى أفكار مسبقة، إنما يجب طرح الأسئلة للتأكيد على ما تريد سواء كنت المستقبل أو المرسل.
- لا تقترض أبدا أنك تعلم ما وصل إلى أذهان المستمع لك بدون أن تتأكد من ذلك.
- إذا أوصل لك شخص ما رسالة غير واضحة اطلب منه مزيدا من التوضيح.