تطبيق نموذج SOLER

الإصغاء الجيد لا يقتصر على سماع الكلمات؛ بل يشمل أيضاً ما تقوله أجسادنا. وقد وضع عالم النفس جيرارد إيغان نموذج SOLER ليساعد المرشدين على إظهار حضورهم الكامل. واليوم يستخدمه المديرون والمدربون والممرضون وفرق خدمة العملاء في محادثاتهم اليومية. ونموذج SOLER قائمةٌ بسيطة من خمس مهارات في لغة الجسد. ويرمز كل حرفٍ إلى سلوكٍ واحد يقول للآخر: أنا أصغي باهتمامٍ حقيقي.

1. S: المواجهة المباشرة

يرمز الحرف S إلى الجلوس في مواجهة الشخص الآخر مباشرة. فعندما يتجه جسدنا نحو شخصٍ ما، فإنه يقول إن له كامل انتباهنا. أما الالتفات بعيداً، أو مواجهة الشاشة، فيرسل الرسالة المعاكسة. وإذا بدا الجلوس المباشر مقابله مبالغاً فيه، فإن زاويةً خفيفة تفي بالغرض أيضاً. والمهم أن يشعر الشخص بأننا معه.

مثال: الصديق الذي يضع هاتفه جانباً ويلتفت لمواجهتنا يُشعرنا بأهميتنا.

في العمل: اعتاد خالد، وهو قائد فريق، أن يرد على فريقه وهو يكتب الرسائل الإلكترونية. أما الآن فيدير كرسيه بعيداً عن الشاشة ويواجه الموظف الذي يتحدث.

2. O: الوضعية المنفتحة

يرمز الحرف O إلى الوضعية المنفتحة. فتشابك الذراعين أو الساقين قد يبدو دفاعياً، حتى لو لم نقصد ذلك. والذراعان المسترخيتان واليدان الظاهرتان تُظهر أننا منفتحون على ما يقوله الآخر. والوضعية المنفتحة تساعدنا أيضاً على الشعور بانفتاحٍ أكبر في داخلنا. وهي تدعو المتحدث إلى مشاركة المزيد.

مثال: موظف المتجر المكتوف الذراعين يبدو أقل ترحيباً من زميله ذي اليدين المنفتحتين.

في العمل: في اجتماعٍ صعب، يلاحظ خالد أن ذراعيه متشابكتان. فيفتحهما ويضع يديه على الطاولة، فيصبح النقاش أهدأ.

3. L: الميل نحو المتحدث

يرمز الحرف L إلى الميل قليلاً نحو الشخص الآخر. فالميل البسيط إلى الأمام يُظهر الاهتمام والمشاركة. والرجوع إلى الخلف كثيراً قد يبدو ملاً، بينما قد يكون الاقتراب الشديد مزعجاً. والمفتاح هو التوازن، والحركة الطبيعية خلال الحديث. ويمكن لجسدنا أن يتبع إيقاع الحديث، فيميل إلى الأمام في اللحظات المهمة.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

مثال: عندما يروي طفلٌ قصةً مثيرة، يميل والداه نحوه بشكلٍ طبيعي.

في العمل: عندما يشرح موظفٌ مشكلةً مع أحد العملاء، يميل خالد نحوه قليلاً. فيرى الموظف أن مشكلته تؤخذ بجدية.

4. E: التواصل البصري

يرمز الحرف E إلى التواصل البصري الجيد. فالنظر إلى المتحدث يُظهر الانتباه والاحترام. والتواصل البصري الجيد ثابتٌ لكنه ليس تحديقاً؛ ومن الطبيعي أن نشيح بنظرنا من حينٍ لآخر. وللثقافة دورٌ هنا، لأن القدر المريح من التواصل البصري يختلف بين الناس والأماكن. والهدف هو الحضور، لا إرباك الشخص الآخر.

مثال: المعلم الذي ينظر إلى طلابه وهو يجيب عن أسئلتهم يُبقيهم منتبهين.

في العمل: خلال اجتماعٍ بالفيديو، ينظر خالد إلى الكاميرا عندما يتحدث وإلى المتحدث عندما يُصغي. فيشعر فريقه بأنه معهم حقاً.

5. R: الاسترخاء

يرمز الحرف R إلى الاسترخاء. فالجسد الهادئ يقول للآخر إننا مرتاحون ولدينا وقتٌ له. أما التململ، أو النظر إلى الساعة، أو النقر بالقلم، فيرسل إشارات توترٍ أو نفاد صبر. والاسترخاء لا يعني اللامبالاة؛ بل يعني الهدوء والتركيز. وعندما نسترخي، يسترخي الآخر أيضاً.

مثال: الطبيب الذي يجلس بهدوء ويتحدث ببطء يساعد المريض القلق على الشعور بالأمان.

في العمل: قبل مراجعة الأداء، يأخذ خالد نفساً عميقاً ويضع هاتفه جانباً. فيتحدث الموظف بصراحة، لأن الاجتماع يبدو هادئاً.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن نموذج SOLER يحوّل الإصغاء إلى شيءٍ يراه الآخر. فالمواجهة المباشرة، والوضعية المنفتحة، والميل إلى الأمام، والتواصل البصري الجيد، والاسترخاء هي مفاتيحه الخمسة. وهي ليست قواعد صارمة بل تذكيرات، ويجب أن تبدو طبيعيةً لا آلية. ومن المفيد التدرب على حرفٍ واحد كل أسبوع، وسؤال الآخرين عن طريقة ظهورنا. فالناس ينفتحون على من يُظهر لهم حقاً أنه يصغي إليهم.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)