

الفصل الثمانون

تكلّم بأسلوب يفهمه الآخرون

اقتصد في الكلام، وسوف تأتيك الأشياء من تلقاء نفسها.

لاوتسو

حينما لا يُصغي أحدهم إليك، فهذا يعود في الغالب إلى أنه لم يُنه كلامه بعد. عندما تقاطع أحدهم، يظلّ تفكيره مشغولاً في ما أراد قوله، ولا يُصغي إليك فعلاً. فإذا أردت أن يُصغي إليك الآخرون، عليك أولاً أن تدعهم يُنهون كلامهم. ولكن كيف يسير هذا؟ عليك أن تسأل محدّثك ببساطة: "أتود أن تضيف شيئاً آخر؟". وفي 99 بالمئة من الحالات يكون لديه شيء آخر ليضيفه، حتى لو بدا لك أنه قد أنهى كل شيء. أعطِ محدّثك فرصة مواصلة حديثه. تأكّد من أن الآخر جاهز للإصغاء إليك.

حينما لا يُصغي المرء إليك، فقد يكون مردّد ذلك أيضاً إلى أنك لا تتكلّم بصوتٍ مسموع أو بوضوح كافٍ. هل يستطيع الآخر أن يسمعك؟ إذا كان صوتك أنفياً أو حاداً، أو حتى إذا كان لديك نبرة قوية، فقد لا يُصغي إليك الآخرون فعلاً، لأنهم ببساطة يحسّون أن الأمر متعب لهم. من حسن الحظّ أننا قادرون على التحكم بصوتنا. قم بتسجيل كلماتك على شريط، أو اطلب من أصدقائك تلقيماً راجعاً، ثم ابدأ بتعلّم التقنيات الموافقة. أخفض صوتك، أو اقل شيئاً لتخفيف حدة نبرتك... الخ. ربما كنت أيضاً لا تعبّر بوضوح كافٍ. لا تتكلّم أكثر مما ينبغي، لا تسرف في الكلام. فالشرح المطوّل يصيب المستمعين بالضجر، وينطبق هذا على دنيا الأعمال بصفة خاصة. قل ما عليك قوله - لا أكثر.

إليك بعض الأفكار التي تتيح لك تحسين كفاءتك في التواصل بشكل

كبير: اشطبُ كلمة "أنا" من قاموسك. لنفترض أنك تشارك في اجتماع ما، وهناك نقطة لم تفهمها. ترفع يدك وتقول: "أنا لم أفهم ما قلته في النقطة س. هل لك أن تشرحها مرة أخرى من فضلك؟". احذف كلمة "أنا"، وادخل في صلب ما تريد قوله مباشرة: "أرجو أن توضِّح ما قلته في النقطة س مرة أخرى". لست مضطراً للقول إنك لم تفهم السياق. تخلُّ عن عبارة "لديّ هنا سؤال..."، بل اسأل: "كيف يبدو جدول المواعيد الخاص بهذا المشروع؟". وسوف ينتبه إليك المرء بشكل مختلف تماماً، ولو أن لسؤالك المعنى ذاته في النهاية.

ينطبق الشيء نفسه على الإطراءات والاستحسان أيضاً. عبارة "أنت عظيم!" تبدو أفضل من عبارة "أنا أجذك عظيماً!". - "أنت عظيم!" مقولة، بينما يتعلق الأمر مع "أنا أجذك عظيماً!" برأي شخصي. إذاً: احذف كلمة "أنا" من قاموسك طوال أسبوع، وراقب ردود الأفعال، وسوف ترى أن تأثيرك في الآخرين أشد إقناعاً في كل الأحوال.

ثمة وسيلة مساعدة أخرى في التواصل تكمن في تحويل الأسئلة إلى مقولات. فالنساء تحديداً كثيراً ما ترين أن طرح السؤال أشد تهديباً من إعطاء توجيه صريح. وهو أسلوب ينجح تماماً فيما بينهن عادةً، ولكنه كثيراً ما يخلق المشكلات في الحديث مع الرجال. فالرجال أشد استجابةً للمقولات الصريحة. إذا كان رئيسك رجلاً، لا تسأل: "كيف يمكنني تحسين أدائي؟"، بل: "أرجو أن توضِّح لي، كيف يمكن تحسين أدائي؟"، ومن المرجح في هذه الحالة أن يعطيك الجواب. ينطبق الشيء نفسه على الحياة الخاصة أيضاً. عندما يعود زوجك من العمل، وتسأليته: "كيف كان يومك يا عزيزي؟"، يُرجح أن يجيبك باقتضاب: "جيد". لذلك حاولي مرة بعبارة: "أخبرني كيف كان يومك؟"، فعندئذ يُرجح أن يخبرك عن سير يومه بالتفصيل. إذاً: تأكّدي من أن لديك الرغبة والوقت للإصغاء إليه.

