

فعل التأثير

ديفيد ستوفر

يملك بيل كلينتون هذا التأثير، وكذلك كولن باول، والبابا جون بول الثاني، كما كان للأميرة ديانا هذا التأثير في أعلى مستويات نجاحاتها وكذلك الرئيس كندي.

و«التأثير» هو مجموعة مؤلفة من المظهر والوضع الاجتماعي، وتحمل معنى إرسال إشارات إيجابية وفورية تقريباً للآخرين. ويقول الأشخاص الذين اختبروا التأثير الشخصي الفوري إنه ليس لـ «التأثير» حجم أو ارتفاع أو حتى جمال مادي، مع أنه قد تشارك المواهب الفطرية في هذه المجالات. وهو لا يعدّ انبساطاً نفسياً أو غير ذلك من جوانب الشخصية، بالرغم من أنه -ونقولها ثانية- يمكن لهذه المظاهر أن تسهم فيه.

لا، بل إن «التأثير» الذي يعدّ نقطة الخلاف هنا إنما يمثل أمراً مختلفاً. ويقول جيمس بي أندرسون James B. Anderson المدرب التنفيذي ورئيس مجموعة قيادة أندرسون في فيينا في فيرجينيا: «يُدعى في هوليوود بالصفة الممتازة، ويمثل في القوات المسلحة الحضور القيادي. ومهما كانت التسمية فإنه جاء من موقف ومن تركيز ومن ثقة بالنفس».

ويسأل طوني أليساندرا المؤلف والخبير في مجال تقديم النفس: «هل سبق لك أن رأيت شخصاً يدخل إلى غرفة فتتطلع كل العيون إليه بإعجاب؟ ويعود هذا إلى أنه ينقل رسائل إيجابية صامتة تم إرسالها بالطريقة التي تقدّم فيها نفسك جسدياً وعاطفياً وفكرياً».

قبل دخولك الغرفة مباشرة ارفع كتفيك وادفعهما للخلف وللأسفل. وعندما تقف باعد بين قدميك بما يقارب عرض منكبيك.

ولحسن الحظ تتوافر القدرة على إرسال رسائل صامتة تحمل أثراً إيجابياً فوراً عن الآخرين ومتاحة لنا جميعاً. وهناك سبعة اقتراحات لدعم ما توصله إلى الآخرين عبر النظرة الأولى وهي:

1- أظهر نظرة إيجابية

سوف تكون في موقف لا تحسد عليه إذا كنت ترجو إرسال إشارات أولية إيجابية عندما تكون نظرتك الخاصة سلبية أو حيادية. ويقول أليساندرا: «قد يكون على الشخص المتفائل أن يظهر بمظهر النشيط والمشغول، وعليه أن يبقى مبتسماً وأن تبقى عيناه على اتصال مباشر مع الآخرين». ويعد ذلك معقولاً، ولكن حتى لو لم يكن لديك مظهر خارجي مرح إلى حدّ القسوة مثل روبرتو بينغني Roberto Benigni فحاول على الأقل أن تكون نظرتك للاجتماع أو للاستقبال أو لأي حدث آخر على وشك الحدوث نظرة مرضية. وقبل أن تدخل الغرفة تخيل أن هناك

شيئاً جيداً قد تتاله من هذه المناسبة، كأن تقدّم إلى علاقة جديدة مهمة أو أن تترك أثراً جيداً لدى رئيس المجلس الذي تود العمل لديه.

وبعد ذلك اعمل على مظهرك الذي ستظهر فيه على الأمد الطويل. فعلى سبيل المثال: تقترح كميل لافنتن Camille Lavington المدربة التنفيذية التي تصف اختصاصها أنه دعم تنفيذي: «قم بشيء واحد على الأقل إرادياً كل يوم من أجل شخص آخر، شيء تقوم به على نحو كامل دون أي دافع خفي ولا تقصد منه أن تتال شيئاً. وسيد هشك الشعور العظيم الذي تجنيه من هذا الأمر، وسينعكس هذا الشعور في الطريقة التي تبدو فيها للآخرين منذ النظرة الأولى».

2- «اخرج» من قوقعتك

إذا ما دخلت في أي مواجهة بين الأشخاص يكون فيها عقلك مركزاً إلى حد ما على اهتماماتك، فيكون من المستحيل تقريباً أن تحظى بتأثير فوري ومُرض في الآخرين. وقد تتراوح تلك الاهتمامات الشخصية بين الآنية («ألا يزال بلسم شعري يجعله منسداً على وجهي؟») أو شاملة (إذا دامت السوق المتجهة إلى الصعود فقد لا أحتاج إلى الكفالة الاجتماعية). وفي كلتا الحالتين فإنك تظهر منغلِقاً وليس منفتحاً. فكر في طريقة سهلة يمكنك بها اكتشاف شخص يجول عقله في مكان آخر.

وفي هذه الحال خذ العلاج المتعلق بالموقف الذي تقدمه المؤلفة والمتحدثة سام هورن Sam Horn، وهي رئيسة ندوات العمل، فقد

قدمت النصيحة الآتية: «رُكِّز انتباهك على الآخرين وذلك بتقديم التقنية الآتية المؤلفة من أربع خطوات هي: انظر إلى الآخرين باهتمام، وانحن إلى الأمام قليلاً وكأنك تفهم كل كلمة، وارفع حاجبيك، ومهد الطريق للجلوس مع غيرك ممن يجلسون والوقوف مع الواقفين. وبهذه الخطوات الأربع فإنك تسلط الضوء على اهتمام من اهتمامات الآخرين يجذبهم إليك».

وأنت هنا تُزود أيضاً بإستراتيجية طويلة الأمد تتألف أساساً من كسب المزيد من المشتركين فيما يجري حولك. أما في ميدان تحسين الذات الذي يتألف من تطوير الحواس والمهارات التي تقرب صلتك بكل ما هو خارجي: تحسين مهارات الاستماع وقوى الملاحظة لديك مثلاً أو حضور حصة ما في أي فنّ خلاق كفن التصوير أو فن الطباعة على الحرير أو تربية الطيور. وبالذهاب حتى إلى ما هو أبعد من الذات فإن أي نشاط طوعي جدير بالاهتمام، ابتداء من الكنيسة ومنظمة الطلاب والمعلمين (PTA) وصولاً إلى التنقيب المجاني عن الآثار في القارات الأخرى، فلا يمكن أن يكون ذا جدوى، ولكن وجّه تركيزك نحو المظهر الخارجي.

3- ابتسم

تقول هورن: «من الصعب على أي إنسان أن يقاوم ابتسامة حقيقية». وتضيف قائلة إن كونها حقيقية أمر مهم جداً: «إن الابتسامة التي تُجبرَ عليها كي تخفي تركيزاً داخلياً على مخاوفك

ستبدو ابتسامة قسرية، ولذلك عليك أن تغير تركيزك من تركيز على نفسك إلى تركيز على الآخرين.

4- مارس التمارين الرياضية وكُل جيداً

إذا بدا الأمر وكأنك لا تستطيع الخروج من الأمر الإجباري إلى التدريب على أي نوع من محاولة تحسين الذات في هذه الأيام فستكون أنت على الطريق إلى إدراك الغاية. ويؤكد أليساندرا على ذلك فيقول: «يملك الأشخاص الذين يتمتعون باللياقة البدنية نشاطاً في خطوتهم وحيوية في بشرتهم، وهذا من دون أدنى شك يروق للآخرين»، كما يقول إن الحماية الغذائية أمر مهم. «يدرك معظمنا إما كسب الطاقة أو نقصها من أكل أنواع محددة من الطعام.

وتكمن البراعة لدى كل منا في اكتشاف تلك التأثيرات وفي ضمان تناولنا طعاماً يوفر لنا الطاقة الأمثل في الوقت الذي سنكون فيه مع الآخرين».

وإن كنت تعلم سابقاً، شأنك شأن الكثير من الناس ذوي الوقت الضيق، أن نظام التمارين المنتظمة لن يقدم بطاقة رقص لك حتى تتقاضى معاشاً، فيمكنك على الأقل أن تقدم تعزيزاً لمكانتك. وأشار دافيد تي بيرنهاردت David T. Bernhardt البروفيسور المختص بطب الأطفال والعيوب الخلقية في جامعة ويسكونسن ميديكال سكول Wisconsin Medical School إلى أنه: «تميل الكثير من الأشياء التي نقوم بها بانتظام إلى جعلنا تبدو ذوي ظهور مقوسة وخائري القوى.

ويجلس الطلاب جلسة متراخية في مقاعدهم في حين يقوم عمال المكاتب بالأمر ذاته أمام شاشات الحاسوب أو في الاجتماعات التي لا يبدو لها نهاية. وتتعارض هذه الأمور مع أي مظهر آني جذاب يتمثل في الجلسة المنتصبة مع أكتاف مشدودة للخلف، كما يمكنك أن تطوّر هذا بممارسة التمارين الرياضية التي تنمي عضلات الأكتاف والظهر». أما الأسهل فهو ما يلي: اربط كرتي تنس إلى بعضهما بعضاً بشريط وضعهما على القسم العلوي من ظهرك بين لوح الكتف وادفعهما بقوة نحو الحائط، ثم اضغطهما ضغطاً متكرراً بين لوح كتفيك، وقم بهذا التمرين لمدة تتراوح بين 5-10 دقائق يومياً.

انظر إلى الآخرين باهتمام، وانحن قليلاً وكأنك تفهم كل كلمة، ارفع حاجبيك، ومهد الطريق للجلوس مع غيرك ممن يجلسون والوقوف مع الواقفين.

وانظر إلى نصيحة هورن على أنها مبعث للطموح وليس للجنين: «قبل دخولك الغرفة مباشرة ارفع كتفيك وادفعهما للخلف وللأسفل، وعندما تقف باعد بين قدميك بما يقارب عرض منكبيك، وهذه وقفة أكثر رياضية، مقابل الوقفة الرعيدة، وهي طريقة تظهر فيها واثقاً حتى عندما لا تكون واثقاً».

5- اعرف أهدافك

أيمكن أن يقدم لك وجود اتجاه ما في الحياة مظهراً لوجود اتجاه لك في العمل والتفاعلات الاجتماعية؟ ويعتقد أليساندرا أن ذلك ممكن

لسبب واحد. ولشرح هذا فقد تحدّث عن فتاة صغيرة أخبرت معلمها في روضة الأطفال أنها كانت ترسم صورة لله، وقد أخبرها المعلم أنه «لا أحد يعلم شكل الله عز وجل» فأجابت الطالبة: «سيعرفون هذا في غضون دقيقة». ويؤكد أليساندرا شأنه شأن الفتاة الصغيرة وهو يناشد الناس: «فليكن لديكم إيمان كإيمان الأطفال في رؤاهم، فهم يؤمنون حقاً بأنهم يستطيعون خلق التغيير... فمن ليس له رؤية أو أهداف يكون شخصاً هائماً ويظهر بطريقة أو بأخرى في غير محله بدلاً من أن يكون في اللحظة أوفي جزء منها. ومن ناحية أخرى فقد ينال أولئك الذين حددوا أهدافهم الشخصية جرعة واضحة من الحماسة والثقة بالنفس».

6- انس الكلام واستعد للاستماع

ربما تكون الفكرة الوحيدة الأكثر شيوعاً التي تشغل عقول الناس الذين يدخلون في تفاعل بين الأشخاص: «ماذا سأقول؟» وتلك ضربة مزدوجة في هذه الظروف. ويعد هذا مبعثاً للقلق قد يُظهر بوضوح (انظر الخطوة الثانية) وقد تُقلب القضية بأسلوب مثير أكثر لتضغط على الآخرين جميعاً: «ماذا سيقولون؟».

وتقول هورن: «عندما تستقبل الآخرين استقبالاً كاملاً بدلاً من التركيز على نفسك فإنك ستشعر بالراحة، وذلك نتيجة لانتهاء الضغط، فالناس حولنا يكوّنون عالمنا بأسره في تلك اللحظة». والمهم هو سلاح التسلل في ترسانة موجوداتك التي تستحث الآخرين على تكوين مشاعر أنية مُرضية عنك. كل منّا يرغب في أن يشعر بأنه مهم، وأن ينقل للآخرين الأشياء التي تستحق الاهتمام والتي يقومون بها، أي أن يتم الاستماع إليه.

ولا تنس أن تقول شيئاً ينم عن الفطنة

حتى عند ممارستك لوقفة الثقة ولتقنية الخطوات الأربع وعند استماعك لكل الآخرين وأنت تتذكر أهدافك بثبات، فإن عليك أن تتذكر أن الجزء الأكثر أهمية في إعطاء شعور أولي قوي لدى الآخرين يكمن في قولك شيئاً ذا شأن. ويعطي الكثير من مدربي التقديم لك الشعور بأنه ليس للمضمون تلك الأهمية وبأن المظهر الجيد وحده هو ما يهم، ولكن ليس هناك ما هو أفضل من الصدق. وقد لا يتذكر المستمعون لك كل ما تقوله، ولكنهم يتذكرون الأفكار المهمة، كما أنهم يتسمون بالحصافة نوعاً ما فيما يتعلق بتدقيق ما تقوله مقابل الإشارات غير المحكية التي ترسلها أنت. وهذا يبرهن على وجود تناغم بين موقفك ورسالتك، كما يشير أيضاً إلى أنه على رسالتك أن تكون بسيطة وواضحة قدر الإمكان. وهاك أربع أفكار لتكبير أثر ما عليك قوله.

ارتبط بمعتقداتك الجوهرية

هل أنت متوتر؟ سيلحظ المستمعون إليك ذلك عبر ملاحظة الإشارات غير الشفهية الصغيرة كلها: كفحص سرعة العين، وتقل القدمين، والكتفين اللذين «يميلان ويترنحان»، والكفين الفارقين بالعرق، والابتلاع المتوتر للريق. هذه كلها ستوحي للناس الذين تلتقي بهم بأن لديك أمراً آخر يشغل بالك إلى جانب ما تقوله. ويشير البحث إلى أن أولئك الذين تتقل عيونهم كثيراً ربما يكذبون، ومن ثم فإن

أولئك المستمعين محقين في اهتمامهم. وهناك طريقة جيدة للتقليل من التوتر، وهي التأكد من أن ما تقوله يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأفكار والمعتقدات التي تتحمس لها، وكلما انحرفنا عن معتقداتنا الأساسية زاد احتمال إرسالنا برسالة برقية ريبة.

أخبرنا عن شعورك بوضوح:

ستزيد اهتمام مستمعك بما عليك قوله - وبمستوى راحتك - إذا تدرجت على جعلهم يعرفون ما تشعر به. هل تحب الطريقة التي يسير عليها العمل في هذه الآونة أم أنك تكرهها؟ وماذا عن انطلاق ذلك المنتج الأخير؛ هل كان ممتازاً أم كان مخففاً؟ وهل أنت متحمس بشأن الاكتتاب العام (IPO) المعلق؟ لا تدع الشك يساور مستمعك بشأن موقفك من القضايا المهمة، بل قم بالأمر ببراعة، وتجنب التناذر «الأخرق» للناس الذين ينهقون بأرائهم دون رغبة في الاستماع لآراء الآخرين.

استعمل لغة غنية بالألوان

لقد فقد فن المحادثة الجيدة قيمته كثيراً، حتى إننا عند لقائنا بسيدة ما يمكننا التعبير عما يجول في بالها بقوة ولباقة لا يمكننا إلا أن نتأثر. وكلنا نفكر في أشياء تتم عن الذكاء نتمنى لو أننا كنا قد ذكرناها عندما تنتهي المقابلة، ولا مفر من ذلك وليس المهم أن تحاول تحضير النكات المرحة التي لا تتسى، وإنما عليك أن تكون واضحاً وقويماً فيما يتعلق بالقضايا التي تراها مهمة.

وينبع الاستعمال الناجح لـ «اللفة الفنية بالألوان» حتماً من الالتزام المتحمس للموضوع الذي نتناوله. ابحث دائماً عن طرق ترفع الثمن الفعلي باستخدام الاستعارة: فلا تقل «لقد أزعجنا هذا قليلاً»، ولكن قل «لقد أزعجنا هذا مثل القطار الجامح الذي نضرب به المثل».

اختتم جملك ودع الآخرين يختتمون جملهم

لقد وقعت حياتنا المتعلقة بالمحادثات فريسة لنمط حياتنا السريع والمحطم. والنتيجة هي أننا نادراً ما ننهي ما بدأنا به. ولكن إن اعتاد المستمعون لنا سماع الشذرات فإنهم سيعطوننا اهتماماً مشطى. درب نفسك على الكلام الموجز وعلى إتمام الأفكار، وأصغ إلى الآخرين، وسيكون التأثير على مقدار الاستماع إليك عن كثب كبيراً جداً.

7- كن أنت كما أنت

برغم كل ما تقدم من نصائح فقد تسبب إزعاجاً أنياً للآخرين إذا لم تدخل الاجتماعات وفي ذهنك قوانين الآخرين. وما عليك عدم قوله هو أنه يجب عليك أن تتبذ الخطوة الأولى إلى الخطوة السادسة، بل بالأحرى إن عليك أن تعالجها خطوة خطوة، وأن تعمل على إضفاء صفة الذاتية عليها، وأن تجعل كلاً منها بدوره سلوكاً افتراضياً.

كن حذراً بشأن قائمة غسيل أحدهم والمتعلقة بطرق جذب الجوارب من الآخرين. ويحذر جيم أندرسون Jim Anderson المدرب التنفيذي

قائلاً: «يقوم بعض الأشخاص الذين يطلقون على أنفسهم اسم مستشاري الصورة أو ما شابه بتعليم الناس عملياً أن يكونوا زائفين. لا تشعر بأن عليك أن تكون شخصاً مختلفاً عما أنت عليه، بل تجرأ وكن حقيقياً - كن أنت كما أنت. وأنت تريد أن تقول مجازاً للآخرين: إذا كنتم لن تحبوني فأريد منكم أن تكرهوا ما أنا عليه حقاً وليس ما حملني عليه شخص آخر. وستشعر براحة أكبر مع نفسك وبإنسانية أكثر وبأنك محبوب من الآخرين».

وتقدّم هورن نصيحة مماثلة ضد وجود نظرة غير مريحة لمن لديه شيء عليه إثبات صحته: «عندما نشعر بأن علينا أن نثبت للآخرين ذكاءنا وسرعة بديهتنا فإننا نبذو وكأننا نفتقر إلى البساطة. فالملحوظ الجذاب يأتي من عدم وجود شيء لدينا علينا إثباته».

قراءات إضافية

charisma: Seven Keys to Developing the Magnetism That Leads to Success by Tony Alessandra (1998, Warner Books).

Concrete Confidence: A 30-Day Program for an Unsharable Foundation of Self-Assurance by Sam Horn (1997, St. Martin's press).

You've Only Got Three Seconds: How to Make the Right Impression in Your Business and Social Life by Camille Lavington with Stephanie Losee (1998, Doubleday).