

الفصل الرابع

ماذا عن الوضوح

إن الوضوح أيضاً أحد الأبعاد الرئيسية للذكاء الاجتماعي، وهو البعد الذي يقيس قدرتك على التعبير عن أفكارك وآرائك ونواياك بوضوح.

هل تقول ما تعني وتعني ما تقول؟ هل تتكلم بسرعة أكثر من اللازم؟ أم تتكلم كثيراً أكثر من اللازم؟ أم لا تتكلم كثيراً؟ هل تؤدي قوة أو درجة صوتك إلى الثقة بك أم إلى افتقار الاحترام؟ هل أنت ماهر في استخدامك للغة؟ هل بوسعك تعريف الآخرين على مفاهيمك وهمومك بلغة تؤثر فيهم؟ هل تنصت للآخرين باهتمام حقيقي يمكنك من فهم وجهة نظرهم؟

إن مجرد التحسين من حصيلتك اللغوية قادرٌ على مساعدتك على أن تصوغ أفكارك ومقاصدك في تعبيرات أنسب، كما أن استخدام لغة المجاز بشكل فعال يساعدك على إيصال أفكارك للآخرين.

أسلوب خاص في التعامل مع الكلمات:

حدث أن كان "آل جور" نائب الرئيس الأمريكي الأسبق يشرح آراءه حول الاتحاد السوفيتي السابق في حوار مع محرر من "نيويورك"، وكان جزءاً من كلامه أن قال: "إن إحدى التبعات أنه أصبح هناك حس انتصار بازغ بين أصوليي السوق اتخذ توجهها نحو التبجح والمعصومية من الخطأ حداً بأنصاره إلى أن يكونوا رافضين ومحتقرين لكل القيم التي لا تتفق مع أيديولوجيتهم".

هل فهمت شيئاً؟ أنا أيضاً لم أفهم، وهذا كان من بين الانتقادات الشائعة التي وجهت إلى "آل جور" قبل وبعد انتخابات الرئاسة عام ٢٠٠٠، ألا وهو جموده الخطابية وعجزه عن شرح القضايا المركبة ببساطة، ومع أنه لم يوجد وقتها من يمكنه أن يشكك في رجاحة عقله، فإنه كان يواجه مشكلة فيما يتعلق بقضية الوضوح، وربما كان فقداناً لفرصة احتلال منصب الرئيس الأمريكي بسبب افتقاره لمهارة استخدام اللغة المناسبة في الموقف المناسب.

كيف تعلمت الوقت:

عندما كنت في السادسة من عمري أصر أخي على أن يساعدني على تعلم كيفية تحديد الوقت بشكل سليم، ولازلت أذكر حتى الآن غضبي من أن محاولاته كانت

تزيد الأمر صعوبة بالنسبة لي بدلاً من أن تسهم في تبسيطها، فقد اشتملت استراتيجية أخي على أن يرسم صورة للساعة، ثم يرسم خطأً طويلاً يقطع الساعة وهو يقول: "والآن .. فالجانب الأيسر من الساعة خاص بـ"قبل" أما الجانب الأيمن فخاص بـ"بعد" واستفاض بعد ذلك في شرح معنى "قبل" و"بعد" حتى اضطررتي لأن أطلب منه أن يتوقف عن الشرح، لأقول له ببراعة إنني لم أفهم شيئاً.

في الواقع لقد بذل محاولته بمستوى أعلى وأكثر تعقيداً، بمعنى أنه وضع نقطة انطلاق منطقية يستطيع منها أن يقودني إلى فهم مهمة التعرف على الوقت بنفس الطريقة التي يفعل هو بها ذلك، فلم يخطر بباله أن يبدأ الشرح من مستوى أقل من ذلك كثيراً، ويبين لي أن عقربي الساعة يتحركان بسرعتين مختلفتين، وأن العقرب الصغير يتم الدورة كاملة خلال اثني عشر ساعة، بينما يتم العقرب الكبير دورة كل ساعة وهكذا، لكن أسلوب "قبل" و"بعد" هذا لم يكن يناسبني، وبالتالي عجزت عن تبين سبب غضبي، بينما عجزت أنا عن فهم ما يحاول أن يفهمني إياه.

بعد سنوات أدركت أن حقيقة كونه يكبرني بسنة واحدة لم تكن تعني الكثير، فهو ذو مهارة محدودة للغاية في توصيل أفكاره للآخرين، وهناك الكثير من الناس من لم يمتلكوا هذه المهارة في حياتهم أبداً.

إننا نحيا في عالم من الكلمات، ومع ذلك فإنه من الغريب أن قليلين هم الذين يدركون مقدرة اللغة كوسط للفكر والتعبير، ففي حالات كثيرة لا يكون الحوار أو شرح الرأي أو وجهة النظر سوى مجرد تدفق للكلمات كما ترد على خاطر، بل من النادر أن تجد شخصاً يجيد استخدام اللغة كوسيلة تواصل استراتيجية، وعندما تجد شخصاً كهذا، فإنه عادة ما يكون صاحب فعالية كبيرة في عمليات التواصل.

داء الشرثرة وعلاجه:

من بين التقنيات التقليدية المستخدمة في صنع كوميديا الموقف أن يقوم الممثل بالتحدث إلى آخر بشكل سلبي عن زوج أو زوجة أو رئيس في العمل أو صديق، ثم يرى

تغييراً في تعبيرات وجه المستمع بطريقة معبرة، عندها يتوقف الممثل ويقول: "إنه يقف ورائي، أليس كذلك؟" عندها يؤدي الموقف إلى تعالي ضحكات الجمهور. عندما تفكر في العديد من المواقف الاجتماعية التي تمر بها خلال حياتك، فمن المؤكد أنك ستجد أن بعضها بمثابة مثال واضح على أناس استخدموا تعبيرات غير مناسبة على الإطلاق في مواقف غير مناسبة على الإطلاق، وجميعنا وقع في هذا الخطأ، وعليك أن تعتبر نفسك من المحظوظين لو أن هذا لم يؤثر بالسلب على علاقاتك أو عملك أو صداقاتك أو علاقتك بزوجتك.

أحياناً يؤدي الإيجاز في الحديث إلى تحقيق الكثير من النتائج، فتجد أن رجال المبيعات المهرة يعلمون متى يتوقفون عن الكلام تاركين الفرصة للعميل لاتخاذ قرار الشراء، وربما يكون من الممكن أن تقنع شخصاً عن طريق تقديم بذرة فكرة ما، وترك مهمة تميمتها وصياغتها له، وأحياناً يؤدي ترك الطرف الآخر ليوضح الفكرة، أو يكمل العبارة، أو يصل للاستنتاجات، يؤدي إلى كسب دعمه لفكرتك. والفلسفات القديمة والحكم تحبذ التزام الصمت كلما أتاحت الفرصة، ذلك لأنه يجنب الوقوع في الخطأ، إليك مثال توضيحي:

- ❖ صديقة (أ): (على شفا الانهيار) "أظن أن زوجي يخونني، لقد صارت كل تصرفاته معي غريبة جداً، أنا على يقين أنه على علاقة بأخرى".
 - ❖ صديقة (ب): "هذا مؤسف جداً.. تعلمين أنني لا أحب زوجك أبداً، لقد قلت أنه يسيء معاملتك، كم هو بغيض".
 - ❖ صديقة (أ): "أنت على حق، لكم أساء معاملتي، ولسوف أواجهه بالأمر الليلة".
- وبعد أسبوع:

- ❖ صديقة (ب): "كيف صارت الأمور مع زوجك؟"
- ❖ صديقة (أ): (غاضبة) "لقد سويتنا الأمر في الواقع، وبالمناسبة، لقد أخبرته بما قلتة عنه، وهو يقول لك أنه لا يريد أن يرى وجهك ثانية، والواقع أنني أنا أيضاً غاضبة مما قلتة عنه، فهو زوجي وأنا أحبه، كيف تجرؤين على نعتة بتلك الأوصاف؟"

أما إذا كان الحوار يحتوي على بعض الحذر في الكلام، مثل:

- ❖ صديقة (أ): (على شفا الانهيار) "أظن أن زوجي يخونني، لقد صارت كل تصرفاته معي غريبة جداً، أنا على يقين أنه على علاقة بأخرى".
 - ❖ صديقة (ب): "هذا مؤسف. وما الذي تتوین فعله؟"
 - ❖ صديقة (أ): "سوف أواجهه بالأمر هذه الليلة".
 - ❖ صديقة (ب): "أتمنى لكما التوفيق إذن، وأرجو أن تسير الأمور على ما يرام".
- وبعد أسبوع:

- ❖ صديقة (ب): "كيف سارت الأمور مع زوجك؟".
 - ❖ صديقة (أ): "لقد سويانا الأمور، إنني أحبه بالفعل، وهو يحبني".
 - ❖ صديقة (ب): "حسنا فعلتما .. لنطلب الغداء إذن".
- أحياناً يكون عدم قول شيء أمر غاية في الأهمية والفائدة، وهذا من فن الكلام.

بين الكلام العام والكلام الرسمي:

هل تابعت ذات مرة ضابط شرطة وهو يشرح في نشرة إخبارية ما حدث في موقع الجريمة، وكيف تم إلقاء القبض على الجاني، أو كيف تسير مجريات التحقيق؟ ستجد أن بعضهم يشرح الأحداث بلغة بسيطة متكاملة، مستخدماً في هذا مفردات عادية، أما البعض الآخر فيلجأ إلى اللغة الرسمية، لغة المهنة بكل ما فيها من مصطلحات وسرد آلي على نحو: "كان المتهم يقود سيارته في شارع كذا، قرابة الثانية وعشر دقائق، وتم استيقافه بمعرفة وحدة دورية تابعة للشرطة، وذلك تبعاً لبلاغ من السيد فلان، وتم اقتياده وتحرير محضر له، وتم احتجازه في قسم شرطة كذا"، من الواضح أن كل هذا الكلام لا يعني للمستمع سوى عبارة واحدة "لقد ألقينا القبض على الجاني وهو الآن في السجن".

في الغالب أن الضابط قد شرح الموقف للمذيع بالفعل قبل بدء التصوير، وربما شرح له هذا بلغة عادية، فما الذي دعاه إذن إلى أن ينتقل إلى استخدام لغة اصطناعية أخرى، لغة تعكس مجموعة من الإيحاءات المتعلقة به كشخص؟

يمثل رجل الشرطة - ليس كل رجال الشرطة بالطبع - نموذجاً لأنماط من البشر يلجأون إلى أسلوب الكلام الرسمي، وهو نمط غير شخصي من أنماط الكلام وذلك حينما يكون عليهم التحدث من منطلق مناصبهم الرسمية، سواء إلى مجموعة من البشر أو في حوار مع إحدى وسائل الإعلام، منهم القاضي والوزير والرئيس والمحافظ، وعدد كبير من الرسميين، من الممكن أن يضعفوا أمام فكرة اللجوء إلى هذا النمط الرسمي في الكلام، وأما التنفيذيين وخبراء الاقتصاد والمحامين وغيرهم فأمامهم الخيار في حواراتهم مع الإعلام في تقدير ما يريدون قوله، وفي الكيفية التي يكسبون بها كلامهم المصدقية والجاذبية.

ظاهرة الكلام الرسمي هذه تستدعي التأمل في خيارات العقل الباطن لدى المتحدث، والفوائد التي قد تعود عليه من تقديم مثل هذه التصريحات المحكمة، قد يشعر البعض أن الإشارات اللغوية التي تعتمد على لغة الحقائق غير الشخصية التي يتلقاها المستمع تضيي الدقة على المعلومات والتفكير، وقد يجد البعض فيها درعاً واقياً ضد انتقادات الآخرين لكلامه، من قبيل احتمال تلميح الصحافة لأن الشرطة قد أساءت التصرف مثلاً، بينما يرتاح آخرون إلى حصر ما يقولونه في حقائق قابلة للتحقق منها، وعلى أي حال، فإن اللغة قد تدفع المستمع إلى الحكم على المتحدث بأنه يعاني من كبت عاطفي، وأنه واقع تحت سيطرة قوية، بل ومفتقر إلى الشجاعة الفكرية.

في كل يوم، ومع كل هذه الأحاديث الإعلامية التي يتحدث خلالها جميع الناس من منطلق صفاتهم الرسمية، وفي التجمعات الرسمية كالمؤتمرات ونحوها، نرى نمطين مختلفين من الكلام يمكننا أن نسميها مجازاً: "الكلام الرسمي" و"الكلام العام".

يبدو الكلام العام متطلباً لبعض المهارات الإضافية، حيث يكون على المتكلم أن يحول مجموعة من الحقائق إلى قصة تجذب اهتمام المستمع وتربطه بها، وقد يشتمل هذا على تخير مجاز بسيط يمكن أن يتمحور حوله الشرح، وقد يحتوي على رسم درامي لموقف ما فيتخذ صورة المسرحية الأخلاقية المترابطة أو القصة ذات البعد

الأخلاقي، أو يعتمد على تكوين مثال مهم يمكن مناقشته والربط بين عناصره بشكل لا يمكن للآخرين القيام به دون مساعدة المتكلم.

لقد اكتسب العديد من الشخصيات البارزة في التاريخ مكانتها من خلال القدرة على صياغة قضية، أو بناء قصة، أو مقدمة منطقية لقرارات يجدها الآخرون في صالحهم، ومن بين أبرز تلك الشخصيات "بنيامين فرانكلين" و"روزفلت" و"كيندي" و"مارتن لوثر كينج" و"رونالد ريجان" و"جمال عبد الناصر" وكلهم أبدوا براعة في استغلال مهارة الكلام العام.

بين اللغة النظيفة واللغة القنطرة:

ما الفارق الذي تراه بين عبارة "أختلف مع هذه الفكرة" وعبارة "هذه فكرة غبية"؟ أو بين عبارة "لا أحب هذه اللوحة" وعبارة "يالها من لوحة قبيحة"؟ يمكن لمعظمنا أن يصف العبارة الثانية من كل مجموعة بأنها وقحة وفجة، وتحمل نبرة عدوانية صريحة، وهي لا تفسح مجالاً للشك أو الغموض، وتحمل إيحاء بعمومية الوصف واستحالة استبدال كلماتها، كما أنها لا تحمل هذه الإيحاءات في العبارات ذاتها، فهي رسائل خفية، رسائل تحمل رسائل أخرى، فكل من نبرة صوت المتكلم وتعبيرات وجهه وسلوكه العام من شأنه تقوية أو إضعاف المحتوى الفعال والكامن في اختيار الكلمات.

تشير دراسات سيكولوجية اللغة إلى أن مثل هذه العبارات تميل إلى توليد إحساس بالقلق لدى المستمع يكتسبه دون وعي، وبشكل يفوق النوع الآخر الموجود في العبارات الأولى. ويميل البعض - ربما معظم الناس - إلى الشعور بأنهم مدفوعون أو واقعون تحت ضغط عند سماع هذا الاستخدام العدواني للغة، ومع أن المتكلم لم يقل شيئاً مباشراً يبرر هذا الشعور بالضغط، فإنهم يميلون إلى أن يسمعوا - لا شعورياً - أن المتكلم يصر على تبني الرأي أو الحكم الذي يصرح به، وهذا الإحساس بتهديد الاستقلالية الذاتية للمرء يخلق قدراً معيناً من المقاومة - بل والغضب - لدى المستمع مما قد يؤدي إلى الإضرار بأهداف المتكلم.

كما يمكن لأنماط لغوية معينة - سواء كانت عدوانية أو متعنتة أو تقييدية- أن تشعر الآخرين بالاغتراب، وتؤثر بالسلب على عملية الفهم، ويمكن أن نشير إلى هذه الصور اللغوية الفاسدة بأنها لغة قذرة، لا أعني بهذا أنها بذيئة، لكنني أقصد أنه تلوث عملية التواصل، وتشتمل اللغة القذرة على أنواع من العبارات واختبارات الكلمات التي يمكن أن تسهم في إهانة أو تخويف أو إغضاب الآخرين أو التشويش عليهم.

ونجد على النقيض من هذا أن اللغة النظيفة تستغل أنماطاً لفظية محايدة واختياراً للكلمات يستحضر حالة من التعاطف والانفتاح العقلي وتبادل الأفكار بشكل حر. من بين المهارات الأساسية للوضوح الوعي بتلك الظواهر اللغوية السيكولوجية العميقة، وهو ما يشتمل على القدرة على مراقبة استخدام الفرد لأنماط اللغوية، وكذلك استخدام الآخرين لهذه الأنماط اللغوية، وتفادي عيوب لفظية معينة يمكن أن تتسبب في سوء الفهم والخلاف بل والحكم الفاسد من الناحية السيكولوجية على المستويين الفردي والجماعي.

ويمكننا تحديد خمس فئات على الأقل للغة القذرة، ومن ثم نتعلم استبدالها بتبويغات أكثر تعقلاً من ناحية الدلالة اللفظية.

١. الرأي: ويشمل أحكاماً عدوانية على القيمة، مثل "رأس المال المشترك يعد استثماراً سيئاً" أو "هذا غش صريح"، ويمكن تصحيح هذا العيب اللفظي باستخدام المرجعية الذاتية، أي نسبة الأحكام والآراء إلى الذات مثل "لا أحب الاستثمار في رأس المال المشترك" أو "لا أعتقد أن هذا استثمار جيد".

٢. التعميم: وهو استخدام لغة مفرطة في التعميم، من قبيل "كل السياسيين يكذبون" أو "الناس كلهم كسالى"، ويمكن تصحيح هذا العيب اللفظي باستخدام عوامل تحديد وتعديل مثل "إلى حد ما" أو "يبدو لي" أو "حسب علمي أن بعض السياسيين يكذبون".

٣. التخيير: وهو استخدام لغة إما وإما، مثل "إما أن تكون معنا وإما أن تكون علينا" أو "هل أنت ليبرالي أو محافظ؟"، ويمكن بدلاً من ذلك استخدام لغة متدرجة، أي

- استخدام مجموعة متدرجة من الاحتمالات بدلاً من طريفي النقيض، مثل "يمكن أن تختلف معنا حول نقاط معينة" أو "ماوجهة نظرك بشأن الموضوع؟"
٤. **التعنت:** وهو عدم احتمال أو التسامح مع وجهات النظر الأخرى، مثل "ليس هناك سوى سبيل واحد للقيام بهذا" أو "كل من يعطي صوته لهذا المرشح إنسان غبي"، والحل يكمن أيضاً في استخدام عوامل تحديد وتعديل، وقصر الاستنتاجات الشخصية على الذات مثل "أعلم طريقة يمكن أن تفلح" أو "من المؤكد أنني لن أنتخب فلانا".
٥. **التهكم:** وهو النقد الساخر اللاذع، من قبيل "لو كنت قد قرأت هذا في التقرير لما احتجت أن تسأل هذه الأسئلة الحمقاء" أو "تظن أنك الوحيد في هذه الدنيا الذي يواجه مشكلات"، والعلاج يكون في استخدام لغة محايدة، مثل "اقرأ هذا التقرير، وستجد إجابات لأسئلتك" أو "هون عليك فكلنا نواجه مشكلات في حياتنا".

استخدام الهراوات اللفظية:

يعد استخدام الهراوات اللفظية نمطاً محددًا وشديد الإزعاج من أنماط اللغة القذرة، فالهراوة اللفظية واحدة من تلك الجمل العدوانية الصارمة التي لا توفر أي خيارات، والتي تجعل المستمع يشعر وكأن ذلك الرأي أو الحكم الذي سمعه كان بمثابة ضربة بهراوة ثقيلة على رأسه، فعبارات مثل "هذه مقولة غبية" أو "أنت مخطئ تماماً" أو "هذا لن يجدي أبداً" أو "أنت تثرثر فحسب" هذه العبارات تجعل من يسمعها يشعر بالاغتراب بدلاً من أن تدعوه إلى التفكير في وجهة نظرك.

إذا كنت تريد الالتزام أخلاقياً بتخليص حوارك من هذه الهراوات اللفظية، ففي إمكانك البدء بأن تكون أكثر وعياً بها، خاصة عن طريق تحديدها في كلام الآخرين، بعد ذلك ستجد أنك تنتبه لها قبل حتى أن تنطق بها، وستكتسب مهارة في إعادة صياغة جملك وعباراتك حتى تصبح لغتك أكثر حيادية.

حينما تصبح واعياً بقيمة وتأثير الأسلوب اللفظي المرن في التعبير عن الأفكار، يمكنك أن تتبين كيف يمكن لأقل وأبسط الكلمات أن تؤثر في عملية التواصل والفهم.

خذ عقل المستمع في نزهة:

كيف تنقل فكرة أو مفهوماً أو اقتراحاً أو وجهة نظر من عقلك إلى عقل شخص آخر، بحيث تبقى بداخله ولا تتمحي؟ الأشخاص الذين لم يكتسبوا مهارة الوضوح يميلون إلى قول ما يخطر على بالهم وبأي ترتيب، وكثيرون منهم لا يفهمون الفارق بين طرح كل ما يجول بالخاطر كيفما اتفق وبين استراتيجية الحوار المختارة بعناية. قد يبدأون بشرح أمر ما لشخص ما دون جذب انتباه هذا الشخص بالكامل، وقد يبدأون من منتصف الفكرة بدلاً من تحديد نقطة بداية منطقية لها، وقد يثقلون كاهل المستمعين بمعلومات أكثر مما ينبغي دون انتظام منطقي أو ترتيب للأفكار، ويبدو أنهم يفترضون أن عقول المستمعين تقوم بمعالجة المعلومات بنفس الطريقة التي تعالج بها عقولهم المعلومات.

إذا أردنا أن نؤثر في الآخرين بأفكارنا وأن نجعلهم يتعاونون معنا، فقد يساعدنا أن نطرح ما لدينا من معلومات بأسلوب يسهل على عقولهم معالجتها. تصور الأمر وكأنك تدخل لعقل المستمع وتوجهه نحو الحقيقة الخاصة بك، أو يقينك أو استنتاجك أو اعتقادك أو وجهة نظرك، وبصورة مجازية فإنك تأخذ عقل المستمع في نزهة، عليك أولاً أن تكتشف أين عقله الآن، ومن ثم تخطط للرحلة من نقطة البداية إلى نقطة النهاية.

واليك بعض الاستراتيجيات وأساليب الحوار التي تساعدك على توجيه تفكير الآخرين.

١- الفارق ٣٥٠:

العقل البشري يعالج المعلومات الكلامية بمعدل يصل إلى ٥٠٠ كلمة في الدقيقة، وهذا أمر جيد، إلا أن الأمر السيء هو أنك - كمعظم البشر - تعجز عن التحدث بسرعة تتجاوز ١٥٠ كلمة في الدقيقة، أي أن هناك فارقاً في السرعة يصل إلى ٣٥٠ كلمة، ويستغل عقل المستمع هذا الفارق في معالجة مدخلات أخرى قد تكون مناقضة أو حتى مشتتة للانتباه.

فإذا أردت أن تستحوذ على انتباه المستمع، فإنك تحتاج إلى أن تستغل هذه القدرة غير المستغلة على المعالجة، أي أنك تحتاج إلى صرف انتباهه عن المدخلات الأخرى، وإحدى الطرق لذلك أن تطرح سؤالاً مثيراً يدفعه إلى التفكير في أهمية الموضوع في حين تطرح أنت النقاط الأساسية، أو يمكنك أن تشير إلى موضوع ذي أهمية معينة مع وعد بأن تتناوله أثناء حديثك في موضوعك، الأرجح أنه سيكون أكثر انتباهاً لأنه ينتظر الحصول على شيء يود حقاً أن يعرفه، وهناك العديد من الأساليب الحوارية التي تسهم في إبقاء المستمع على الطريق الصحيح.

٢- البرق (التلغراف):

وهو أسلوب تقديمي يحمل ديباجة للموضوع، من قبيل "سأتحدث عما حدث بالأمس" أو "سوف أخبرك بثلاثة أشياء"، وهذا الأسلوب يساعد على وضع إطار للموضوع، فقد بدأ المستمع بالفعل يفكر في الموضوع وبدأ في وضع تصورات لمسار الحوار.

٣- الهرم:

هو أن تبدأ بإعطاء لمحة خاطفة عما ستقوله، يليها المزيد ثم المزيد من المعلومات، وبذلك تتجلى الحقائق بالتدرج، وهو أسلوب توضيحي تستخدمه الصحف بنجاح، وله فاعليته في الحوار.

٤- وضع خطة للتقدم:

"إليكم ما سوف نقوم به، في ثلاث خطوات أو أجزاء أو مراحل"، وهو أسلوب فعال في التواصل مع الأشخاص الذين يحتاجون بشدة إلى هيكل ونظام وترتيب في عملية التفكير، هم يعرفون الطريق الذي تنوي أن تقودهم إليه، ويشعرون بالراحة في تتبع تسلسل الموضوعات.

٥- الاقتراب أو الابتعاد:

البدء بتوضيح الصورة الكبيرة، ثم الانتقال إلى الصورة الأكثر تفصيلاً بطريقة "ZOOM" الكاميرا، أو البدء بمعلومة محددة في جزئية صغيرة، ثم الانتقال إلى الصورة العامة.

٦- التخطيط:

قم برسم خريطة، واستخدم مخططاً ما، وهي وسيلة رائعة للتعليم البصري مع أولئك الذين يحتاجون إلى أن يروا قبل أن يفهموا، وكثيراً ما يشير المستشارون إلى "قدرة القلم"، وهي عبارة تعني أن الشخص الذي يدون أفكار المجموعة على لوح الكتابة مثلاً، يتولى دور القيادة مؤقتاً.

٧- المجاز:

التعبير المجازي يعطي صورة راسخة أو خبرة مألوفة في مكان المفهوم المجرد المبهم، فبدلاً من أن يقول المرء: "إن الخطة المقترحة تقدم العديد من الفوائد، وقد أسهمت بالفعل في حل بعض المشكلات التي نواجهها" يمكنه أن يقول ببساطة: "إن هذا الأسلوب طريق ممدد، ونحن في منتصفه الآن".

المجاز يتصف بالإيجاز، ويحول المفهوم الثري الكامل إلى عبارة واحدة بسيطة ومختصرة، كما أنه يحفز العديد من الارتباطات الذهنية في عقل المستمع، وهو الأمر الذي يثري الحوار.

قوة المجاز:

المجاز بالتحديد يستحق اهتماماً خاصاً كأداة لتوضيح الفكر وكوسيلة للتواصل، وسواء أدركنا هذا أم لا، فإننا نستخدم المجاز في محادثاتنا طوال الوقت، وهو يمدنا بوسيلة فعالة للكتابة أو الكلام تساعد الناس على أن يكونوا معك على نفس الموجة. فالرجال يميلون عادة إلى استخدام لغة المجاز المستمدة من الألعاب الرياضية أو المصطلحات الحربية، بينما تميل النساء إلى استخدام المجاز المستمد من الحياة والطبيعة والمجتمع، وهناك مجاز ثقافي أو عرقي أو متصل بالعمر، أما بعضها فهو محض عبث، ومن أمثلة المجاز:

- لقد حبسنا أنفسنا في زاوية (أي وضعنا أنفسنا في موقف حرج بدون خيارات جيدة).
- رعاية الشجرة الختاً (أي اتباع خطة عمل عقيمة).
- توصيل النقاط (أي تجميع الأفكار للوصول لنتيجة).

- يطارد العديد من الأرناب (أي يدخل في عدد كبير من المشروعات في وقت واحد).
 - أطلق النار على قدميه، أو كسر مجذافيه (أي أحبط أهدافه بنفسه).
 - هذا انتحار مهني (أي تدمير للحياة المهنية).
 - دهاليز المؤسسة (البيروقراطية).
- اقض يوماً كاملاً في الاستماع والانتباه إلى الأشكال المختلفة للمجاز، وقد يدهشك الكم الضخم الذي ستسمعه منها خلال يوم واحد، يمكنك تدوين المجازات التي تعجبك كي تضيفها إلى مفرداتك.