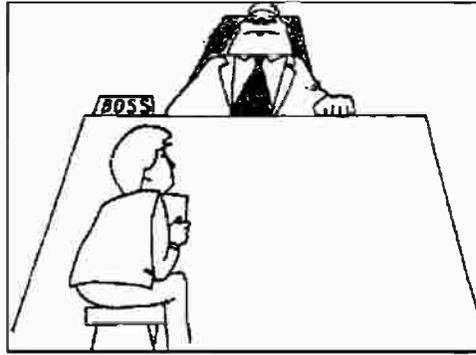


الفصل السابع عشر

ترتيبات الجلوس

أين تجلس ولماذا؟



كن مرتاحا كما لو كنت بمنزلك - وأخبرني بكل الأمور

إن جلوسك بشكل مرتبط بالناس الآخرين يعد طريقة فعّالة لكي تضمن تعاونهم معك. كما أن سمات مواقفهم نحوك يمكن أيضا أن يتم الكشف عنها من خلال وضعيات الجلوس التي يتخذونها نسبة إليك.

ولقد أجرينا الاستطلاعات مع القائمين على المؤتمرات أثناء السبعينيات والثمانينيات والتسعينيات ، وذلك لمعرفة أي المواضيع التي جلسوا فيها ثم شعروا بأنهم أعطوا أفضل نتيجة لإيصال أفكارا معينة. لقد قمنا بهذا بالتعاون مع هؤلاء المسؤولين عن المؤتمرات وباستعمال الاستبيانات الاستقصائية من قاعدة بياناتنا الخاصة. ولقد أجريت الدراسة الرئيسية الأولى (عن مواضيع الجلوس) من قبل العالم النفساني (روبرت سومر Robert Sommer) من جامعة كاليفورنيا، الذي حلّل مقاطع عرضية من الطلاب والأطفال ، وبعض الأماكن الاجتماعية مثل الحانات والمطاعم. ونحن بدورنا فقد طبقنا ببساطة تلك النتائج التي توصل إليها «سومر» على حالات التي تجري من خلالها المفاوضات وكذلك مجالات العمل. وبما أنه هناك اختلافات هامشية بين الثقافات والعلاقات بين الناس، فقد لخصنا هنا أغلب (مواضيع الجلوس) التي يمكن أن تصادفك في أغلب الأحيان وفي معظم المواقف.

في كتابه المعنون (الاتصال اللاشعوي في التفاعل الإنساني)، لاحظ «مارك ناب Mark Knapp» من جامعة فيرمونت بأنه وبالرغم من أن هناك صيغة عامة لتفسير مواضيع الجلوس ، إلا أن البيئة قد تؤثر على الموضوع الذي تم اختياره. أجرى البحث على الناس من الطبقة المتوسطة وأظهر بأن مواضيع الجلوس الخاصة بهم في الحانات العامة يمكن أن تختلف عن مواضيع الجلوس التي تتخذها الطبقة العليا في المطاعم الفاخرة. فالإتجاه الذي توجه إليه تلك المقاعد والمسافة بين المناضد يمكن

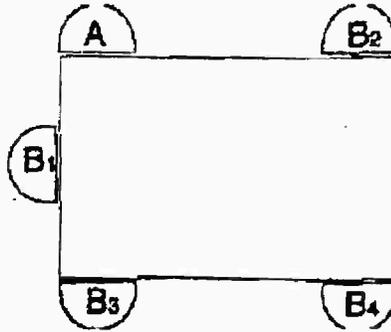
أن يكون لها تأثير على سلوكيات الجلوس. فعلى سبيل المثال، فالأزواج المتحابون يفضلون أن يجلسوا جنبا إلى جنب في أى مكان، لكن في المطاعم المزدحمة حيث تكون الطاولات قريبة من بعضها البعض، لن يكون هذا ممكنا، وبالتالي سيجبر هؤلاء الأزواج على الجلوس متقابلين أمام بعضهم، وهي في العادة وضعية دفاعية.

مع وضع تلك الأمور في الاعتبار، سوف نقوم الآن بتقديم (اختيارات الجلوس الرئيسية) التي تكون لدينا في مختلف الظروف سواء كان ذلك في محيط العمل أو من خلال المناسبات الاجتماعية الأخرى.

جرب القيام بـاختبار الطاولة،

دعنا نفترض بأنك الشخص (B) وأنت ستجلس على طاولة مستطيلة مع الشخص (A). والآن، ماهو مكان الجلوس الذي سوف تختاره في الظروف التالية:

- عندما تكون ستجرى مقابلة عمل لشخص ما في شركة صغيرة.
 - عندما تساعد شخص ما لإكمال حل الكلمات المتقاطعة.
 - عندما تكون تلعب شطرنج ضد شخص ما.
 - أنت في مكتبة عامة ولا تريد أي تطفل.
- انظر إلى الرسم التوضيحي التالي وقم بتحديد اختياراتك.



مواقع الجلوس الرئيسية

والآن، إليك الإجابات الأكثر احتمالا:

- لقد قمت باختيار، (الموضع B1)، موضع الزاوية، لإجراء المقابلة، حيث أن هذا المكان يسمح لك برؤية الشخص بشكل واضح بدون أن تبدو بمظهر تنافسي أو عدواني، وهو المظهر الذي ستبدو عليه لو جلست في المكان B3 أو أن تبدو عاثوفا جدا لو جلست في المكان B2.

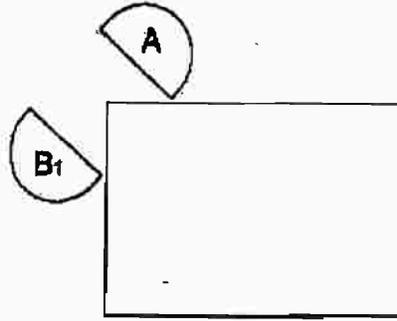
• اخترت الجلوس في المكان B2 ، وهو موضع «تعاوني»، للمساعدة بلعبة حل الكلمات المتقاطعة، لأن هذا هو أنسب مكان لتجلس فيه لتقديم المساعدة أو بناء الوثام مع الآخرين.

• اخترت الجلوس في المكان B3 للعب الشطرنج ضد الشخص الآخر. وهذا الموضع يدعى المكان (التافسي / الدفاعي) وهو الموضع الذي نختاره للتنافس ضد خصم لأنه يسمح لنا بالنظر لوجوه الآخرين ومايقومون به بشكل كامل .

• أخيرا، استعملت الموضع القطري، B4، في المكتبة لتوصيل رسالة بعدم رغبتك في الارتباط بأي شكل مع الآخرين .

الموضع بالزاوية (B1)

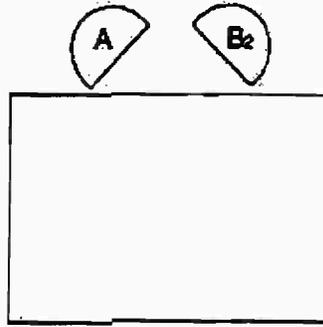
هذا المكان يستخدم من قبل الناس الذين يكونون منشغلين في القيام بالمحادثات العادية الودية. ويسمح هذا المكان بالتواصل العيني الجيد والفرصة لاستعمال الإشارات العديدة وملاحظة إشارات وحركات الشخص الآخر. إن الجلوس في موضع الزاوية يشكل حاجزا جزئيا في حال بدأ الشخص بالشعور بالتهديد. هذا المركز الإستراتيجي هو الأكثر نجاحا الذي يتمكن منه الشخص B مواصلة عرضه التقديمي، على افتراض أن الشخص A هو الجمهور. وعن طريق تحريك الكرسي بكل بساطة للانتقال للموضع B1 ، فسوف يمكنك أن تشعر بجو من الارتياح ، وتحد من التوتر، وتزيد من فرص تحقيقك لنتيجة إيجابية.



الموضع بالزاوية

الموضع التعاوني (B2)

عندما يفكر شخصان بنفس الطريقة أو يعمل كلاهما على مهمة واحدة سويا، فإنهما يتخذان هذه المواضع للجلوس في أغلب الأحيان. وقد جدنا أن ٥٥ ٪ من الناس يختارون هذا الموضع للجلوس على أنه الأكثر تعاونية، أو يقومون باتخاذها بشكل حدسي عندما يطلب منهم الاشتراك في عمل مع شخص آخر.

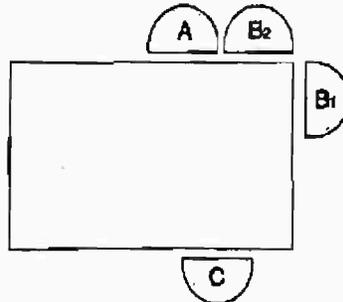


موضع الجلوس (التعاوني)

ويعد هذا المكان واحدا من أفضل المواضع لشرح قضيتك وجعلها مقبولة لدى الآخرين لأنه يسمح بالاتصال العيني الجيد والفرصة لنسخ حركات الآخرين. وتكمن الخدعة للشخص B في اتخاذ هذا المكان، أن يكون قادرا على التحرك إلى هذا الموضع بدون أي إحسّ الشخص A كما لو أنّ أرضه قد تم اقتحامها وغزوها. وهو أيضا مكان ناجح ليتم اتخاذه عندما يقوم B بتقديم طرف ثالث إلى المفاوضات الجارية.

فعلى سبيل المثال، لنفترض أن مسؤول مبيعات كان لديه مقابلة ثانية مع أحد العملاء، و سيقوم هذا المسؤول عن المبيعات بتقديم طرف ثالث لهذا العميل وليكن خبيرا تقنيا مثلا. فستجد أن الإستراتيجية التالية ستعمل بشكل جيد:

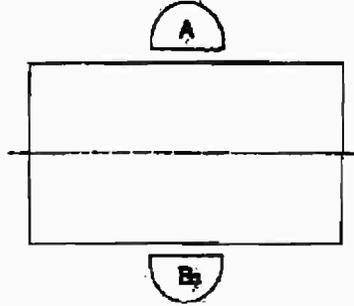
إنّ الخبير التقني جالس في الموضع C المقابل للعميل A. ومسئول المبيعات يجلس إما في الموضع B2 (التعاوني) أو في المكان B1 (زاوية). فهذا يسمح لمسئول المبيعات بأن يكون « على جانب العميل » وأن يقوم بتوجيه الأسئلة التقنية والفنية نيابة عن العميل. هذا الموقع « المعروف باسم (الجلوس على حذى الخصم).



تقديم طرف ثالث

الموضع (التنافسي / الدفاعي) (B3)

في مثل هذا الترتيب، يواجه المنافسون بعضهم البعض، مثل حاملي السلاح الغربيون في أفلام رعاة البقر. فالجلوس على الطاولة في مقابل شخص ما يمكن أن يخلق جوًا تنافسيًا دفاعيًا ويمكن أن يؤدي بكل طرف بأن يتشبث بشده بوجهة نظره لأن الطاولة ستشكل مانعا صلبا بين كلا الأطراف.



الموضع (التنافسي / الدفاعي)

في سيناريوهات العمل، رأى نسبة ٥٦ ٪ من المستجيبين للاستقصاء الذي قمنا به أن هذا الموضع يعد مكانا تنافسيا، لكن في الحالات الاجتماعية، مثل المطعم، فإن ٣٥ ٪ رأوا هذا الموضع على أنه (موضع تحادتي) أي مناسب لإجراء المحادثات. وهي نفس مواضع الجلوس التي يشيع ملاحظاتها في المطاعم الملاحظة جدا عموما في المشاهد الغرامية، ولكن قد يكون السبب الرئيسي وراء ذلك قيام الجرسونات بإجلاس الناس في المناضد على هذا النحو وتكون تلك الجلسة مناسبة جدا لزوجين متحابين يجلسان في المطعم لأنها تسمح بالاتصال بالعيون بينهما بشكل جيد ، كما أنها تبرز الاختلافات الجنسية بينهما بشكل مهذب لأنهما يجلسان متقابلين في الأساس.

ومع ذلك، ففي بيئة العمل، فإن هذه الجلسة تتخذ من قبل الناس الذين إما أن يكون هناك تنافس فيما بينهم، أو إذا كان أحدهم يقوم بتوبيخ آخر. كما يمكن أيضا أن تستخدم تلك الوضعية من قبل الشخص A ، وذلك كعلاقة بين (الرئيس / والمرؤوسين) متى كانت تتم في المنطقة الخاصة بالشخص A.

لماذا يكون بعض الرؤساء مكروهين؟

في سيناريوهات العمل، وجدنا أن الناس الذين يتحدثون من خلال جمل قصيرة ممن يكون جالسين في وضع الجلوس (التنافسي / الدفاعي) ، يمكنهم أن يتذكروا فقط أقل ما يمكن مما يقال ، ويميلون بشكل كبير للقيام بمجادلات. ولقد أجرى (ايه.جي وايت A. G. White) بتجربة في مكاتب الأطباء التي أظهرت

أن تواجد طاولة من عدمه كان له تأثير هام على شعور المريض بالارتياح. فقط ١٠٪ من المرضى تم تصور أنهم يشعرون بالراحة عندما كان مكتب الطبيب موجودا والطبيب يجلس خلفه. ولقد زاد هذا الرقم إلى ٥٥٪ عندما لم يكن مكتب الطبيب موجودا. وقد قمنا بتجربة أسميناهما (بيز و بيز Pease & Pease، 1990) حيث سألنا ٢٤٤ من كبار المديرين و١٢٧ من المدراء الأقل من المرتبة المتوسطة لرسم اسكتشات خاصة بترتيب الأثاث الذي يفضله كل منهم لأن يكون لديه في مكتبه عندما ينتقل هؤلاء المديرين إلى المبنى الجديد لمقر شركتهم. فقام ٧٦٪ من كبار المديرين يمثلون (١٨٥) مدير يرسم تخطيطي حيث وضعوا مكاتبهم لتشكل حاجزا بينهم وبين مرؤوسيههم. و فقط ٥٠٪ المدراء الأقل رتبة يمثلون (٦٤) مدير صغير قاموا بنفس الشيء، ثم أنه وجد ان المديرين من الذكور كان لديهم ميل لوضع مكاتبهم كحاجز بينهم وبين الآخرين مرتين أكثر من المديرات من الإناث.

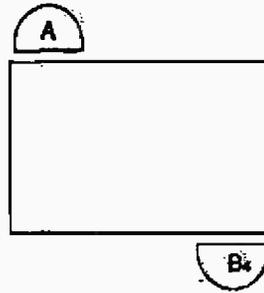
إن النتيجة الأكثر إثارة التي توصلنا إليها كانت متمثلة في كيفية تصور الموظفين الآخرين للمديرين الذين لم يكونوا يضعون مكاتبهم في وضعية تشكل حاجزا بينهم وبين الموظفين الآخرين. فهؤلاء المدراء وصفوا من قبل موظفيهم على أنهم أكثر استعدادا للاستماع إلى أفكارهم بدون نقد وأقل احتمالا لإظهار تفضيلهم لشخص على حساب آخر وأنهم منصفين.

«إن الجلوس في وضع متقابل مع الآخرين بشكل مباشر يتسبب في خلق مشاعر سيئة».

إذا كان الشخص B يريد إقناع الشخص A ، فإن الموضع (التافسي) يقلل من فرصته في تحقيق مفاوضات ناجحة، ما لم يكن الشخص B قد تم إجلاسه عن عمد في هذا المكان كجزء من إستراتيجية تم تخطيطها بشكل مسبق. على سبيل المثال، قد يكون الشخص A هو أحد المديرين الذي يتوجب عليه أن يويخ المستخدم لديه B، والموضع التافسي يمكن أن يضيف وزنا إلى عملية التويخ تلك. ومن ناحية أخرى، فإذا أراد الشخص B أن يجعل الشخص A يبدو متفوقا عليه، فيمكن للشخص B أن يجلس متعمدا مباشرة مقابل الشخص A. مهما كان العمل الذي تقوم به، وإذا تضمنت مهامك التعامل مع الناس ، فيجب أن يكون هدفك دائما الاستماع لوجهة نظر الشخص الآخر، لتيسير الأمر عليه ولجعله يحسّ بجدوى التعامل معك؛ ولن يحقق لك الموضع التافسي تلك النتيجة. ولتحقيق المزيد من التعاون أكثر ، فعليك بالموضع في الزاوية والمواضع التعاونية التي يمكن من خلالها تحقيق إنجازات أكبر من اتخاذك للموضع التافسي. وعادة ماتكون المحادثات قصيرة وأكثر حدة عند الجلوس في الموضع التافسي.

الموضع المستقل (B4)

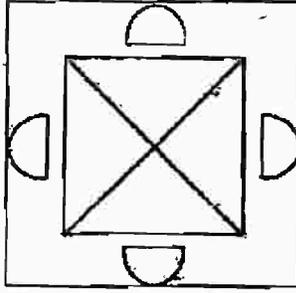
يتم اتخاذ هذا الموضع من قبل الناس الذين لا يزيدون التفاعل مع بعضهم البعض. وهو يحدث بين الغرباء في الأماكن العامة، مثل المكتبات العامة أو مقاعد المتزهات أو المطاعم وهو الوضع الذي نلجأ إليه للتدليل على أننا معارضون تماما لفكر من حولنا. وأفاد نسبة ٤٢٪ من المستجيبين للدراسة التي قمنا بها حول هذا الموضع للجلوس، بأن الرسالة التي يدل عليها اختيار مثل هذا المكان هو قلة الاهتمام، كما تم قراءة مايعنية هذا المكان بالنسبة للبعض على أنه عرض لللامبالاة أو العدوانية. ويجب أن يتم تجنب هذا الموضع إذا كان الهدف هو عقد مناقشات مفتوحة بين الناس.



الموضع المستقل - يجبر الآخرين بأنك لا تريد تكوين علاقات معهم

لا يتعلق الأمر بما تقوله، بل بمكان جلوسك:

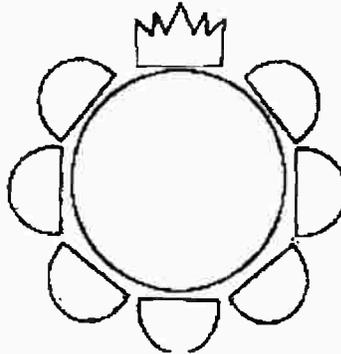
كما قلنا سابقا، فالطاولات المستطيلة تخلق علاقة تنافسية أو دفاعية بين الناس لأن كل شخص يكون لديه مساحة مساوية، وواجهة مساوية وحافات منفصلة. ويسمح هذا الموضع لكل شخص بأخذ «موقع» في التحدث حول موضوع معين، كما أنه من الأماكن التي تسمح بالتواصل بالعيون بشكل مباشر لحد كبير عبر الطاولة. وتعد الطاوات المربعة الشكل مثالية للقيام بالمحادثات القصيرة المباشرة في صلب المواضيع أو في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين. يجيء ويأتي معظم التعاون من الشخص يجلس بجانبك، كما أن الشخص الذي يجلس بجانبك على (يمينك) يميل إلى أن يكون أكثر تعاوننا معك من الشخص الجالس على (يسارك). تاريخيا، فالشخص على يمينك يكون أقل احتمالا بأن يتمكن من (توجيه طعنة) إليك بشكل ناجح بيده اليسرى، لذلك «فالرجل الجالس على اليمين» يكون هو الأكثر تفضيلا، كما أن الآخرين يعتقدون بأن هذا الشخص يمتلك سلطة أكبر من الشخص الجالس على الجانب اليسار. وتأتي أكثر المقاومة من الشخص الجالس مباشرة في مقابلك في موقع «حامل السلاح»، وعندما يجلس أربعة أشخاص، فكل شخص سيكون أمامه شخص آخر يجلس مقابله.



كل شخص سيحاول الجلوس في كلا المرعزين التناسي والموضع بالزاوية عندما يهمن بالجلوس على طاولة مربعة الشكل.

مبدأ الملك آرثر

استعمل الملك آرثر المائدة المستديرة كمحاولة لإعطاء كل من فرسانه كمية مساوية من السلطة والمنزلة. أي مائدة مستديرة تخلق جواً من عدم الالتزام بالشكليات بشكل مريح ومثالي للمناقشة بين الناس الذين يكوتون من منزلة مساوية، حيث أن كل شخص يمكن أن يدعي أن له نفس الكمية من مساحة الطاولة. والدائرة في حد ذاتها أصبحت رمزاً للوحدة والقوة حول العالم وببساطة فالجلوس في دائرة أيا كانت يؤدي في النهاية إلى نفس التأثير المريح لأفرادم ولسوء الحظ، كان الملك آرثر غافلاً عن أنه إذا كانت منزلة أحد الأشخاص ممن يجلسون على الطاولة المستديرة أعلى من الآخرين في باقي المجموعة، فإن هذا من شأنه أن يؤثر القوة الديناميكية للمجموعة بالكامل. فالملك كان يمثل الشخص الأكثر قوة، وهذا كان يعني بأن الفرسان الجالسين على جانبيه سوف يمنحون وبشكللا ضمناً قدراً أعلى من القوة والنفوذ لاحقاً، كما أن الشخص الذي يجلس على يمين الملك سيكون أكثر نفوذاً من الشخص الجالس على يساره ثم يقلّ النفوذ لباقي الأشخاص حسب المسافة التي يجلس عندها كل فارس بعيداً عن الملك.



الشخص ذو المنزلة العالية الجالس على طاولة مستديرة يسبب تشويها لتوزيع النفوذ والقوة بين باقي الجالسين.

وكان الفارس الجالس مباشرة قبالة الملك آرثر ، في الواقع ، يجلس في الموضوع (التافسي/ الدفاعي) ، ومن المحتمل أن يكون شخصا يتسبب في إثارة المشاكل. ولقد رأى ما نسبته ثمانية وستون بالمائة من المشاركين بدراساتنا أن الشخص الذي يجلس قبالتهم مباشرة على مائدة مستديرة ، يكون أكثر مجادلة في المناقشات المطروحة وأكثر تافسية. وستة وخمسون بالمائة أيضا قالوا بأن الجالس في المقابل لن يريد التدخل في المناقشات أو يكون قليل الاهتمام بها ، كما هو الحال في المكتبة العامة مثلا.

وعندما جلوس شخص بجانب آخر مباشرة، ٧١ ٪ قالوا بأنهم كانوا إما أنهم يجرون محادثات ودية أو ينشأ بينهما تعاون.

ويستخدم العديد من مدراء شركات اليوم طاولات مستطيلة، مربعة أو مستديرة. فالمكتب المستطيل، المستخدم عادة في العمل، يستخدم في تفعيل الأنشطة الخاصة بالعمل، والمحادثات القصيرة، وعمليات التوبيخ وهكذا.

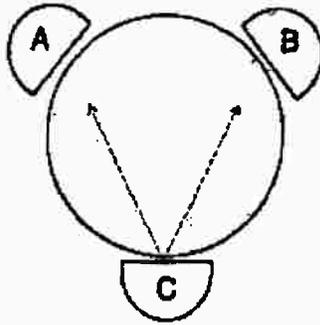
أما المائدة المستديرة، فهي في أغلب الأحيان تكون منضدة قهوة صغيرة مع مجموعة من الكراسي متراصة حولها، وتستعمل لخلق جو مريح بعيدا عن الشكليات أو أن تستخدم للإقناع. كما أنها تتواجد أيضا في أغلب الأحيان في العائلات التي تمارس الديمقراطية بين أفرادها أو التي لا يكون بها والد مسيطرا فيها.

أما المناضد المربعة فمكانها في المطاعم.

الإبقاء على مشاركة شخصين في مناقشة

دعنا نفترض بأنك، الشخص C، وإنك ستحدث مع الأشخاص A وB، وبأنكم جميعا جلوسا بحيث تشكلون مثلثا على مائدة مستديرة. افترض بأن الشخص A كثير الكلام ويسأل العديد من الأسئلة ويأبى الشخص B يبقى صامتا طوال الوقت. فعندما يسألك الشخص A سؤالا، كيف تجيبه وتستمر بالمناقشة بدون أن يشعر الشخص B بأنه مستثنى أو قد تم استبعاده من الحوار؟ قم باستخدام الأسلوب التالي الذي يتسم بالبساطة، لكنه فعال: فعندما يسأل A سؤالا، انظر إليه عندما تبدأ بالإجابة، ثم استدر برأسك نحو B، ثم انظر مرة أخرى إلى A، ثم إلى B ثانية وكرر ذلك حتى تنتهي من إجابتك على السؤال، وأخيرا قم بالنظر A ثانية وأنت تنهي جملتك.

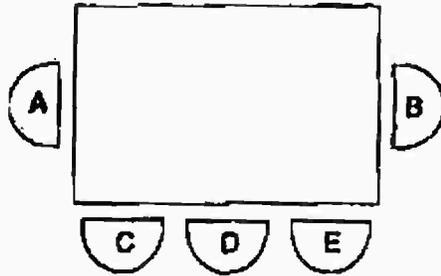
هذا الأسلوب يجعل الشخص B يشعر أنه داخل المحادثة، وهو مفيد جدا إذا كنت تحتاج أن يكون الشخص B إلى جانب رأيك في تلك المسألة.



الإبقاء على شخصين مشاركين في المناقشة أثناء قيامك بالإجابة على أحد الأسئلة

الطاولات المستطيلة

فيما يتعلق بالطاولة المستطيلة، يبدو أن هناك معيار تصليفي مشترك بأن الوضع A يكون الأكبر تأثيرا دائما، حتى عندما يكون كل الناس الجالسين على الطاولة متساوين في المنزلة. في اجتماع ناس من منزلة المساوية، فإن الشخص الجالس في الموضع A، سيكون هو من يحوز نفوذا أعلى، على افتراض أنه لا يوجه ظهره إلى الباب.



إذا كان ظهر الشخص A يواجه الباب، فإن الشخص الجالس في المكان B هو الذي سيكون الأكثر تأثيرا وسيكون منافسا قويا للشخص A. وقد قام كل من (سترودتبيك Strodbeck) و (هوك Hook) بإعداد بعض المشاورات التجريبية لهيئة من المحلفين والتي كشفت بأن الشخص الجالس في وضع رأس المنضدة كان غالبا ما يتم اختياره كقائد لهم، خصوصا إذا تم تصور هذا الشخص على أنه من طبقة اجتماعية عالية. على افتراض أن الشخص A كان في أفضل مركز للقوة، والشخص B سوف يليه في السلطة، ثم الشخص D، ثم C وهكذا. ويتم التعامل مع المكانين A و B على أن من يشغلها من هم قادرين على تولي المهام، بينما يتم

تصور من يحتل الموضع D على أنه قائد عاطفي، وعادة مايكون امرأة، التي تكون مهتمة أكثر بشأن العلاقات بين أفراد المجموعة وتحثهم على المشاركة. هذه المعلومات تجعل من الممكن التأثير على لعب أدوار القوة في الاجتماعات بوضع شارات عليها الاسم لتحديد مكان جلوس كل شخص في مكان بعينه. وهذا سيعطيك درجة من السيطرة على مجريات الاجتماع.

لماذا يجلس الطلاب على اليسار في المحاضرات؟

وجد الباحثون في جامعة أوريغون بأن الناس يمكن أن يحتفظوا بالمعلومات ثلاثة مرات أكثر من المعتاد عندما تكون تلك المعلومات مكتوبة ويرونها من خلال مجال إبصارهم الأيمن عنه لو كانت تلك المعلومات تقع في مجال إبصارهم على اليسار. كما تقترح دراستهم بأنك لديك « جانب أفضل » لوجهك عندما تقدم المعلومات إلى الآخرين. وطبقا لهذا البحث فالجانب الأفضل من وجهك سوف يكون على يسارك لأنه في المجال الأيمن لإبصار الشخص الآخر .

«أظهرت الدراسات أن الجانب الأيسر من وجهك هو الجانب الأفضل لتقديم محاضرة».

الدكتور (جون كيرشنيير John Kershner) من معهد أونتاريو للدراسات التعليمية، قام بدراسة المعلمين وسجل إلى أين كانوا يوجهون نظراتهم كل ٣٠ ثانية ولمدة إجمالية تقدر بـ ١٥ دقيقة. فوجد أن المعلمين كانوا تقريبا يهملون التلاميذ الجالسين على يمينهم. وأظهرت الدراسة بأن المعلمين نظروا أمامهم بشكل مستقيم للأمام طوال ٤٤ ٪ من الوقت ، و ٣٩ ٪ من الوقت إلى اليسار و ١٧ ٪ من الوقت فقط إلى يمينهم . ووجد أيضا أن التلاميذ الذين جلسوا على يسار المعلم أدوا بشكل أفضل في الاختبارات التهجئي من أولئك على اليمين وأن أولئك على اليسار كان يتم توجيه أسئلة لهم بشكل أقل ممن كانوا يجلسون على اليمين .

كما وجد بحثنا هذا أن صفقات العمل الأكثر نجاحا تتم عندما يجلس البائع إلى يسار الزبون وليس على يمينه. لذا، فعندما ترسل أطفالك للتعلم، فعلمهم الجلوس على لجانب الأيسر للمعلم لكن، عندما يصبحون بالغين ويحضرون الاجتماعات، أخبرهم بالمضي للحصول على سلطة ونفوذ إضافي ، من خلال جلوسهم على يمين رئيسهم في العمل.

لعب مراكز القوة في المنزل:

إن شكل منضدة غرفة الطعام العائلية يمكن أن يعطي فكرة حول توزيع القوى أو السلطات في تلك العائلة، ومن المفترض أن تحوى غرفة الطعام طاولة لها شكل معين ، وأنه تم اختيارها بعد الكثير من التفكير في الشكل المناسب لها ، فتختار العائلة «المنفتحة» الموائد المستديرة، أما العائلات «المنغلقة» فتختار المناضد

المرتبة والعائلات المتسلطة «تختار المناضد المستطيلة. في المرة القادمة التي تدعو فيها بعض الناس على حفلة عشاء، جرب هذه التجربة: أجلس الضيف الانطوائي والأكثر خجلا على رأس المنضدة، وأبعده عن الباب ليكون ظهره إلى حائط. ستكون مندهشا لرؤية أنه وبكل بساطة بأن جلوس الشخص في موضع جلوس (القوة) يشجعه على البدء بالكلام في أغلب الأحيان أكثر ويضفى عليه شعورا أكثر بالسلطة ، وكم أن الآخرين سيعبرونه انتباها أكثر أيضا .

كيف يمكنك أن تجعل الجمهور يبكي

كتاب القوائم Book of Lists — هو طبعه كتاب يقوم بإدراج كل أنواع المعلومات حول السلوك البشري كل سنة — ويظهر أن محادثاتنا العامة مع باقي الناس على أنها أول مخاوفنا، ويصنف الخوف من الموت في المرتبة السابعة. هل هذا يعني بأنك إذا كنت في جنازة، فإنك ستكون أفضل حالا في التابوت من قراءة قصيدة لمدرح المتوفى؟

إذا تطلب منك مخاطبة جمهور في أي وقت كان، فمن المهم أن تفهم كيف يستلم الجمهور المعلومات ويحتفظ بها في ذاكرته . أولا ، لا تخبر الجمهور أبدا بأنك تشعر بأنك عصبيا أو خائفا - لأن ذلك سيجعلهم يبدؤون بالبحث عن لغة الجسم العصبية والتأكد من العثور عليها. فهم لن يشكوا بأنك عصبيا ما لم تخبرهم بذلك.

ثانيا ، استخدم الإشارات والحركات الدالة على ثقك بنفسك عندما تتحدث، حتى إذا كنت تشعر بالفزع. واستخدم حركة (القبة) يديك، ووضعيات راحة اليد المفتوحة والمغلقة ، وإظهار إصبع الإبهام بشكل عرضي، وأبقي ذراعيك غير مشية. تجنّب الإشارة إلى الجمهور، وثني الذراع، ولمس الوجه ، والإمساك بالمنصة الخطائية .

وتظهر الدراسات أن الناس الذين يجلسون في الصف الأمامي يتعلمون ويحتفظون بالمعلومات أكثر من الآخرين من جموع الجمهور، وهذا يرجع جزئيا بسبب أن أولئك في الصف الأمامي يكونون أكثر حماسا من الآخرين لأن يتعلموا ، وهم يظهرون انتباها أكثرا إلى المتحدث لكي يتفادون أن يسلط نظره عليهم.

«الناس الذين يجلسون في الصفوف الأمامية يتعلمون أكثر، ويشاركون أكثر ويكونون أكثر حماسا».

والجمهور الجالسين في الصفوف الوسطى صفوف المقدمة هم المجموعة التي توصف بالأكثر فطنة والتي تلي جمهور الصفوف الأولي وهم يسألون معظم الأسئلة ، وتلك الصفوف الوسطى تعتبر في منطقة آمنة، فهي محاطة بالآخرين. وتكون المناطق الجانبية والصفوف الخلفية هي الأقل تجاوبا وانتباها. وعندما تقف إلى يسار الجمهور — وهو يمثل الجانب الأيمن من المسرح — فإن معلوماتك

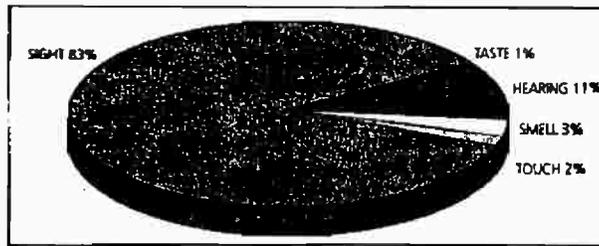
سيكون لها تأثير أقوى على نصف الفص الأيمن للمخ لكل فرد من جمهورك، وهو الجانب الذي يوصف بأنه «عاطفي» في معظم الناس.

أما عندما تقف إلى يمين الجمهور — وهو ما يمثل الجانب الأيسر من المسرح - فإن معلوماتك سيكون لها تأثير على نصف الفص الأيمن للمخ لكل فرد من جمهورك.

وستجد أن الجمهور سيضحك طويلا عندما تستخدم معهم روح الدعابة، وهم يستجيبون إلى القصص العاطفية عندما تخاطبهم من الجانب الأيمن من المسرح. ولقد عرف الكوميديون هذا الأمر لعقود طويلة - فهم يضحكون جمهورهم من اليسار ويكونونهم من اليمين.

نطاق الاهتمام

تم توظيف استخدام البارامترات من قبل الباحثين (روبرت سومر Robert Sommer) وأدامز وبيدل، أجري دراسة على المشاهدين لتقييم كم المشاركة التي قدموها للمحاضرين استنادا على المكان الذي جلس فيه هؤلاء المشاهدون في القاعة الخاصة بأحد المؤتمرات العلمية، وكم كان يمكنهم تذكر تلك الموضوعات محل المناقشة التي استعرضها المحاضرون. وجاءت نتائجنا مشابهة لنتائج دراسة روبرت سومر الأصلية بشكل كبير، بالرغم من أن مشاركونا كانوا بالعين وكان المشاركون في دراسة سومر من الطلاب. كما وجدنا أيضا بضعة اختلافات ثقافية بين الأستراليين، السنغافوريين، الأفارقة الجنوبيين، الألمان، البريطانيين، الفرنسيين والفنلنديين. فيجلس الأفراد من ذوي المنزلة العالية في الصف الأمامي في أكثر الأماكن — وبشكل خاص في اليابان - وهم يشاركون بشكل أقل، لذا فقد سجلنا بيانات الجمهور فقط عندما كان المحاضرون بشكل عام من المنازل المتساوية. وكانت النتيجة التي توصلنا إليها ما يسمى بـ «تأثير القمع» (بضم القاف) «Funnel Effect» (١).



(البصر= ٨٣٪ - التذوق= ١٪ - السمع= ١١٪ - الشم= ٣٪ - اللمس= ٢٪)

القدرة على إعادة تذكر المعلومات والمشاركة من الحضور اعتمادا على اختياراتهم في الجلوس (دراسة قام بها الزوجان «بيز Peas» عام ١٩٨٦)

وكما ترى، فعندما يجلس المشاركون في مكان يشبه قاعة الدروس، يكون هناك « نطاق للتعلم » يتخذ شكلاً مخروطياً مثل (القمع)، والذي يمتد مباشرة من مركز الجمهور وعبر الصف الأمامي. وأولئك الذين يجلسون في المنطقة التي أسميناها ب «القمع» هم الذين تزداد مشاركاتهم، ويتفاعلون أكثر مع المحاضر ويمكنهم إعادة تذكر ما قيل في المناقشة بشكل أكبر من غيرهم. وأولئك الذين شاركوا بشكل أقل كانوا ممن يجلسون في الخلف أو في الجوانب، ويميلون إلى أن يكونوا سلبيين أو لم يكونوا يرغبون في المشاركة، كما كان تذكرهم لتفاصيل المناقشة أقل من غيرهم. وتسمح المواقع الخلفية أيضاً للشخص بالعبث، أو النوم أو الهروب.

تجربة في التعلم

نعرف بأنّ الناس الذين يكونون متحمسين جداً للتعلم، يختارون أماكن للجلوس تكون هي الأقرب إلى المقدمة وأولئك الذين يكونون أقلّ تحمّساً يجلسون في الخلف أو في الجوانب.

وأجرينا تجربة أخرى لتحديد ما إذا كان «تأثير القمع» كان نتيجة للمكان الذي قام الناس باختياره للجلوس، بناءً على مدى اهتمامهم بالموضوع الذي سوف تتم مناقشته، أم أن المقعد الذي اختاره الشخص للجلوس هو الذي أثر في مدى مشاركته وإعادة تذكره للمعلومات لاحقاً. لذلك فقد قمنا من خلال هذه التجربة بوضع بطاقات بأسماء الأشخاص على المقاعد حتى لا تكون أمامهم فرصة باتخاذ أماكن جلوسهم العادية وبمحض اختيارهم.

فقمنا بإجلاس أناس من الذين كانوا متحمسين لسماع المحاضرة عمداً على المقاعد في الجوانب والخلف كما قمنا بإجلاس مرتادي الصفوف الخلفية المشهورين في المقدمة. فوجدنا بأنّ هذه الإستراتيجية ليست فقط تعمل على زيادة المشاركة وتذكر المعلومات من قبل الزائرين السلبيين عادة الذين أجلسناهم في المقدمة وحسب، بل أنه قلت مشاركة المشاركين الإيجابيين عادة وقدرتهم على تذكر المناقشة من الذين تم إجلاسهم في الصفوف الخلفية. وهذا من شأنه أن يبرز إستراتيجية واضحة في عملية التعليم - وهي إنك إذا كنت تريد أن توصل رسالة لشخص، فدعه يجلس في الصف الأمامي. ولقد ترك بعض المحاضرين والمدربين «أسلوب قاعة الدروس» أو الفصول الدراسية كوسيلة للاجتماع، وعملوا على تدريب المجموعات الأصغر، حيث استبدلوا الفصول بما يسمى الجلوس على هيئة «حدوة الحصان» أو على شكل «مربع مفتوح» لأن الدلائل تشير بأن هذا يؤدي إلى المزيد من المشاركة واستدعاء المعلومات بشكل أفضل كنتيجة للاتصال البصري المتزايد بين كل من الحاضرين والمحاضر أو المتحدث.

اتخاذ قرار على العشاء

مع الأخذ في الاعتبار كل الذي قيل حول المنطق الخاصة بالإنسان واستعمال الطاولات المستطيلة والمربّعة والمستديرة، دعونا نفكر في ديناميكية الذهاب إلى مطعم لتناول وجبة طعام، لكن عندما يكون هدفك في هذه المرة أن تحصل على ردّ مناسب لمقترح خاص بك.

فإذا كان هذا العشاء هو عشاء عمل، فقد تكون الإستراتيجية الحكيمة في هذا الموقف تتطلب منك إكمال أغلب المحادثة قبل أن يصل الطعام. فعندما يبدأ كلّ شخص بتناول الطعام، يمكن للمحادثة أن تتوقّف ولو كنتما ستتناولان الكحول فهو بلا شك سيعمل على تبلد الدماغ. وبعد أن تتناولوا الطعام، تأخذ المعدة الدم بعيدا عن الدماغ للمساعدة على الهضم، مما يجعل الأمر أكثر صعوبة على الناس للقيام بعملية التفكير بشكل واضح. وبينما يتمنى بعض الرجال أن يحدثوا هذه النوعية من التأثيرات على امرأة من خلال موعد غرامي، إلا أن هذا الأمر يمكن أن يكون كارثيا لو تم تطبيقه في مجالات العمل. وباختصار، نتصحك بتقديم اقتراحاتك عندما يكون كلّ شخص يقظ عقليا.

«لا يمكن لأحد أن يتخذ قرارا بينما يكون فمه مليئا بالطعام».

قبل مائة ألف سنة، كان الرجل البدائي يعود بفريسته في نهاية يوم الصيد، ويشترك هو ومجموعته في تناول تلك الفريسة داخل كهف خاص بهم. ويتم إضرام النار في مدخل الكهف لتجنّب الحيوانات المفترسة وللتزود بالدفئ. وكان كلّ رجل كهف يجلس وظهره مستندا نحو حائط الكهف لتفادي إمكانية الهجوم عليه من الخلف، بينما يكون منهمكا في تناول وجبة طعامه. وكانت الأصوات الوحيدة التي يمكن سماعها في ذلك الحين هي أصوات الصرير وقضم الأسنان وخشخشة النار. هذه العملية القديمة لتناول الطعام بشكل جماعي و التجمع حول النيران في المناطق المفتوحة في وقت الغسق، كانت بداية لمناسبة اجتماعية يقوم من خلالها الرجل المصري في زمننا الحديث بتكرارها، فهو يقوم بحفلات الشواء أو ما يطلق عليه اسم «الباربيكيو»، وحفلات الكوكتيل وحفلات العشاء. فيتصرف الرجل المصري أيضا في هذه المواقف تقريبا بنفس الأسلوب الذي كان عليه الرجل البدائي قبل أكثر من مائة ألف سنة.

والآن بخصوص مطعمنا أو حفلة عشائنا: يصبح القرار لصالحك بشكل أسهل عندما يكون الشخص الآخر مسترخيا ومخففا من موانعه الدفاعية. وللوصول إلى تلك النتيجة، مع الوضع بالاعتبار الذي قيل حول أسلافنا من البدائيين، يجب اتباع بضعة قواعد بسيطة ولكنها ضرورية.

أولا، سواء كنت تتعشّى في البيت أو في مطعم، اجعل الشخص الآخر يجلس

وظهره مواجهها لحائط . فتظهر الأبحاث بأن التنفس ومعدل نبضات القلب وتردد الموجات الدماغية وضغط الدم ، كلها تزيد بشكل متسارع عندما يجلس شخص وظهره موجها إلى فضاء مفتوح، خصوصا عندما يتنقل آخرون من حوله. كما أن التوتر يزداد لأبعد حد إذا كان ظهر الشخص موجها نحو باب مفتوح أو نافذة في الدور الأرضي. لذا فهذا المكان يعد جيدا لإجلاس شخص ما تريد إثارته أو هز أعصابه . وفي المرحلة التالية ، يجب أن تخفف الأضواء وتشغيل موسيقى خفيفة في الخلفية للعمل على استرخاء الأحاسيس. و الكثير من المطاعم الفاخرة يكون بها موقد مفتوح أو مدفئة قرب مدخل المطعم للإيحاء بتأثيرات النار التي كانت تشتعل في أعياد إنسان الكهف في القديم وسيكون من الأفضل استعمال مائدة مستديرة وأن يتم حجب الناس الآخرين عن مجال رؤية الشخص الجالس إما بوضع شاشة أو نبات لحاجز مع باقي رواد المطعم.

وتستخدم المطاعم الفاخرة أساليب الاسترخاء هذه للحصول على مبالغ باهظة من محافظ زبائنها عند تناولهم الطعام العادي ، كما أن الرجال طالما استخدموا تلك الطرق لآلاف السنوات لخلق جو رومانسي لنسائهم. لذا ، فإنه من السهل جدا الحصول على قرار مناسب لصالحك تحت هذه الظروف عنه في حالة الجلوس في المطاعم التي يكون بها إضاءة قوية ساطعة ومناضد وكراسي تم وضعها في مناطق مفتوحة ، مع ضجيج ارتطام الصحون والسكاكين والشوكات.

الخلاصة

لا يجب أن تكون أماكن الجلوس عرضية أو بطريق الصدفة كيفما اتفق؛ لأن وضع بعض الناس في أماكن جلوس معينة يمكن أن تؤثر على نتيجة المقابلة. ففي المرة القادمة التي سوف تذهب فيها لمقابلة أشخاص معينين ، وجه لنفسك هذا السؤال: « من هو الشخص الذي تريد أن تؤثر عليه أكثر، وما هو أنسب مكان تريده أن يجلس فيه لتحقيق أهدافك؟ وهل هناك قائد معين بالمجموعة والذي سيدعى مكانا معيناً للجلوس بحيث يكون هو الأكثر قوة؟ وإذا كنت تريد السيطرة والتحكم أكثر في المقابلة ، فأين يتوجب عليك الجلوس؟ إن إجاباتك على مثل هذه الأسئلة سوف لن يعطيك فقط ميزة القوة والتحكم في مجريات المقابلة وحسب، بل إنه سيمنع الآخرون من محاولة السيطرة عليك أو السيطرة على المقابلة ككل.

