

الجزء ١

الاستعداد للتحدث من القلب

يعرفك هذا الجزء على مفاهيم

وتقنيات التحدث من القلب

اكتشف طريق قلبك

كن أنت فحسب! لا تفكر كثيراً! قل فقط أي شيء يخطر في بالك! لا تراقب نفسك! بل دع مشاعرك تكن دليلك! وعندما يحين الوقت ستسعدك الكلمات!

إن عالمنا مليء بالنصائح السيئة، وهذا بعض الأسوأ. ليس لأنه يحركه أي شيء خبيث، فكل هذه الآراء مبنية على الاعتقاد بأن مجتمعنا وثقافتنا يقدران التلقائية والعفوية أكثر من أي شيء آخر. فنحن نسلم جداً بأن التعبير العفوي هو شكل التواصل الأكثر مباشرة وأن التواصل الأكثر مباشرة هو بالضرورة الأكثر صدقاً. ونتيجة لذلك فإننا نساوي بين الحديث الطائش والحديث الصادق. وإذا أخذنا هذا إلى الخطوة التالية، وهي أن الحديث الأكثر صدقاً هو بالضرورة الحديث الأفضل، فينبغي عندئذ أن نستنتج بأن الحديث الأفضل هو الحديث الأقل تفكيراً، وفي الواقع كلما قلّ التفكير في ما نقول كان أفضل!

إن اللغة، كما يخبرنا كثيرون من علماء الأحياء والأجناس والفلاسفة، هي في النهاية ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى في مملكة الحيوان. فاللغة هي بالتأكيد الوسيلة الذي تتمكن بواسطتها التعبير عن معظم حاجاتنا، وبشكل أوسع، التي نستطيع بواسطتها تلبية تلك الحاجات. فاللغة، بأية طريقة ننظر إليها، هي مركزية لكل شيء نكونه ونتمناه. فهل يجب أن نكون راغبين إلى هذه الدرجة بالتوصل من مسؤوليتها والتحكم بها؟

لا حاجة لأن تضع وقتك في الإجابة عن سؤال من الواضح أنه متكلف. فالنقطة الأساسية هي: اللغة الصادقة الفاعلة - النابعة من القلب - لا تتطلب الاستغراق في

الفكر. وعكس السؤال تماماً: فكلما كان التفكير أعمق، والخيال أوسع في ما تقوله، يمكن أن يكون أكثر صدقاً وفاعلية وإحساساً.

ما طريق القلب، والعفوية؟

ولكن لماذا يتحتم علينا إعطاء أكثر من مجرد تفكير عابر للتعبير عما نشعره؟ ألا يجب أن يأتي هذا بشكل طبيعي؟

ربما يتحتم ذلك، وسيكون رائعاً لو حدث. ولكن في هذه الحالة سيكون رائعاً أيضاً إذا لعبنا كلنا رياضة الغولف مثل «تايفر وودس»، وعزفنا على الغيتار مثل «إريك كلابتون»، ولعبنا بسوق الأوراق المالية مثل «وارن بوفيه».

فعلى الرغم من إعلان الاستقلال لم نخلق جميعاً متساوين، والحياة ليست عادلة بالضرورة. فبالنسبة لكل من «وودس» و «كلابتون» و«بوفيه» فإن تفوقهم في مجالاتهم التخصصية يبدو طبيعياً. إلا أننا نعلم أن مهاراتهم ليست موروثية، بل هي مجموعة متوافقة من القدرة الطبيعية والعمل الدؤوب وربما بعض العناصر الأخرى المترامية على طول الطريق. ومع ذلك، فإننا عندما نستمع إلى متحدثة فصيحة ومقنعة نفترض أن الكلمات الصحيحة تخرج منها بالفطرة تماماً، ونتحسر على حقيقة أننا لا نشاركها تلك الفصاحة.

الخبر السيء هو أن البراعة في الرياضة والمهارة الموسيقية والعبقرية المالية لا تولد معنا ومثلها القدرة على التكلم من القلب. فمثل التارجمان الماهر في لعبة الغولف، أو الإتقان التام للغيتار أو الإدراك المتبصر في خطة الاستثمار، كذلك خلق قدرة على الكلام صادقة واضحة مقنعة هي عملية معقدة للغاية كي تكون طبيعية وفطرية تماماً بالنسبة لنا. أما الخبر الجيد فهو أننا جميعاً، لو أردنا، يمكننا أن نتعلم لعب الغولف وربما بشكل أفضل، أو النقر على وتر أو وترين من الغيتار، أو حتى الاستثمار بدرجة من الحكم السليم. ويمكننا أيضاً أن نتعلم التحدث من القلب، والخطوات في مرحلة التعلم هذه هي التالية:

الخطوة الأولى: سلّم بفكرة أن التحدث من القلب هو التحدث دون تفكير. وهذا يقتضي التخلي عن الكذبة التي تقول إن ما يحرك القلب وما يحرك العقل غير متوافقين وهما في صراع حتماً.

الخطوة الثانية: سلّم بفكرة أن الحديث العفوي هو الحديث الأفضل. فهو الطريقة الأفضل لضمان ما تريده بالفعل. وفوق أي شيء آخر، إن التحدث من القلب هو قول ما تريد قوله.

الخطوة الثالثة: سلّم بفكرة أنك تعلم بشكل طبيعي ما تريد قوله، لكن لديك مشاكل بوضعه في كلمات وحسب. فالحقيقة هي أن العملية الأساسية المهمة في التحدث من القلب هي تحديد ما تحتاج إلى قوله فقط. وعلينا غالباً أن نكرّس بعض الوقت والتفكير لإظهار ما في قلوبنا. ولا يمكننا لمجرد أن شيئاً ما مهم بالنسبة إلينا، أن نفترض أننا على دراية تامة به. لذا عليك أن تحدد ما تريد التعبير عنه قبل أن تبدأ بوضعه في كلمات.

الخطوة الرابعة: لاتسلّم بفكرة أنه عندما تعرف ما تريد وما تحتاج إلى قوله، فإن الكلمات سوف تأتي، لأن الأمر لايسير بالضرورة بهذه الطريقة، ومن المؤكد أنك لا تستطيع أن تعتمد على ذلك. كم مرة شعرت أنك متأجج العاطفة، لتجد أن لسانك معقود وحسب: غاضب جداً بحيث لم تستطع الكلام، مسرور جداً لدرجة لم تستطع معها الكلام، حزين جداً، مهتاج جداً، محبط جداً؟ فكما تقود العواطف القوية الحديث غالباً، فإنها تكبته أو تعترضه أيضاً. وكثيراً ما نتفوه بأشياء مدفوعين بمشاعر قوية ثم نندم على ما قلناه فيما بعد أو في الحال.

والآن، بعد أن تحررنا من العوائق الأربعة السابقة للتحدث من القلب، يمكنك أن تضطلع بالخطوات الإيجابية التالية:

الخطوة الخامسة: اكتشف ما في قلبك. وحدد ما تريد وما تحتاج إلى قوله. سنبدأ بشرح هذه الخطوة بالتفصيل في الفصل الثالث، بيد أنها موضوع تجده في كل مكان في هذا الكتاب.

الخطوة السادسة: ابحث عن طريق قلبك . الطريق الأكثر مباشرة من القلب إلى العقل إلى الكلمات. أنت بحاجة ليس فقط إلى تحديد ما تريده وما تريد قوله، بل إلى ما تحتاج أن تقوله بكفاءة ومباشرة أكثر. إن الحديث مثل إشارة الراديو أو التلفزيون معرّض إلى الاضطراب والتشويش من مصادر مختلفة. وتشمل بعض مصادر الاضطراب الأكثر شيوعاً:

● عواطف متصارعة ودوافع متنافسة. نحن لسنا دائماً أحادي التفكير، فأحياناً نشعر بأكثر من عاطفة قوية واحدة تجاه قضية معينة ما .

● الخوف من الارتباك.

● الخوف من التسبب في الارتباك.

● الخوف من التعرض للنقد.

● الخوف مما سيظنه أو يشعر به الشخص الآخر.

● الفهم المنقوص للموقف من قضية.

● القدرة غير الوافية في مجال خيارات اللغة المتاحة.

إن الكثير من الفصول في هذا الكتاب سوف تساعدك في التركيز على الاضطرابات القاهرة، وعلى العوائق التي تسد أحياناً طريق القلب، والطريق من القلب إلى العقل إلى التعبير.

الأمور شبيهة ب علاقة متبادلة

إن طريق القلب ليس عضواً في الجسم أو تركيباً فيزيولوجياً، بل هو، إلى حد ما، استراتيجية للحديث. وهو يتغير في حد ذاته حسب الزمان والمكان والناس المعنيين فيه. وبالتعريف، لا يمكن أن يكون الحديث عملاً منفرداً، فهو في الحد الأدنى حوار ثنائي. ثمة سؤال فلسفي مشهور يقول: «إذا سقطت شجرة في الغابة ولم يكن هناك أحد ليستمع، فهل تصدر صوتاً؟» وبالمثل، هل يمكن أن يكون هناك حديث دون

وجود أحد تحادته؟ إن البحث عن طريق القلب في أي مثال يعتمد كثيراً على من هو الشخص الآخر الذي يؤثر على مشاعرك وحاجاتك ورغباتك الخاصة.

تنظر استراتيجيات التواصل أو الحديث المقدمة في هذا الكتاب دائماً في اتجاهين، تجاه نفسك وتجاه الآخرين. إن مهمتك هي التركيز على نفسك وعلى احتياجاتك، وفي نفس الوقت توجيه اهتماماتك إلى متلقي حديثك ... لما تعرفه عنه وعن أهدافه ورغباته واهتماماته. إن الحديث من القلب بقدر ما يعني الآخرين يعنيك أنت.

الخيال هو المفتاح

لا يحتاج الأمر إلى عبقرية عالم صواريخ لاكتشاف أن أولئك الذين نحتفل باستخدامهم العظيم للغة - الشعراء والروائيون والمؤرخون والخطباء المشاهير - هم أعظم مستخدمي الخيال أيضاً. وفي الحقيقة إن الخيال هو أكثر ما نعتز به لدى كتابنا العظماء. ولكن لماذا ندّخر هذه الملكة العقلية لكتابنا الكبار؟ ماذا عنا نحن الناس العاديون أكثر؟

سواء شرعت أنت في كتابة رواية أمريكية عظيمة أو عبارة تهنئة إلى صديق حصل لتوّه على وظيفة براتب مغر، فإن ممارسة الخيال سوف تجعل الحديث أكثر فاعلية.

● لا تحاول الحديث من دون طائل. استعمل خيالك لتصور مستمعك .. قارئك .. شريكك في الحديث .. متلقي رسالتك. تخيل أن الكتابة مثل المحادثة وجهاً لوجه.

● تخيل كيف يشعر الشخص الآخر الآن، وكيف تحب أنت أن يشعر بعد أن يقرأ رسالتك.

● تخيل نفسك خارج نفسك، أي، ركز على الشخص الآخر.

● تخيل الحوار حتى قبل أنت تتطرق بكلمة واحدة. عندما يكون لديك فعلاً شيء مهم

كي تقوله، قم بمراجعة الحوار في مخيلتك. تدرّب على البروفة ومثّل المشهد لنفسك وكأنه فيلم.

● تخيل نتيجة الحديث. ما هي القضايا التي ستحلها؟ كيف ستبدو الأشياء بعد أن كتبت تلك الرسالة المهمة أو بعد أن أجريت المحادثة التي تعلم أنها ضرورية ولكنك كنت متخوفاً من خوضها؟

السياسة الأفضل

كثيراً ما يقال: **الصدق أفضل سياسة**، ولكن صحيح أيضاً أن الصدق ليس هو السياسة الوحيدة الأفضل .

إن كان بمقدورك أن تتحدث بصدق وموضوعية مطلقين فأنت في أفضل وضع ممكن. خذ ذلك نقطة بداية لك. ابدأ بأن تقول الحقيقة، كل الحقيقة، ولا شيء غير الحقيقة.

غير أن الصدق ليس مكافئاً دائماً للحقيقة بهذه البساطة. ولنتخيل على سبيل المثال أن لديك صديقاً مفضلاً وهو رسام يرسم أيام العطلة، فنان هاو يجد الكثير من المتعة في اللوحات الصغيرة التي يرسمها. وهو متواضع بالنسبة لأعماله ولكن من الواضح لك أنه معتر بعمله كثيراً. لقد أنهى لتوه لوحة لابنه ولابنته، صورة أخذت منه عدة أشهر من العمل. إنه يريك إياها ... وإذا هي فوضى رهيبة. فالطفلان المسكينان يبداون وكأنهما يلعبان في حركة مرور مزدحمة جداً.

أنت تحرق في اللوحة فاغر الفم، وصديقك بيتسم مبتهجاً.

هل الصدق هو السياسة الأفضل هنا؟

نعم. ولكن ليس الحقيقة. في هذه الحال فإن الجواب الصادق يأخذ بالحسبان الاعتبارات التالية:

● **ما تشعر به إزاء صديقك**. فأنت تحبه ولا تريد أن تؤذيه. هذه هي المشاعر وهذا هو الهدف الأقرب إلى قلبك.

● **كيف تتخيل مشاعر صديقك.** في هذه الحال من الضروري القيام بتصور أو تخيل ولو ضئيل. فمن الواضح أنه فخور بما أنجزه، ويريدك أن تشاطره رأيه في اللوحة.

● **الغاية أو الهدف من هذا الحديث.** فأنت لست فناناً ناقداً، وبالرغم من ذلك طلب رأيك بلوحته، فالهدف الحقيقي من هذا الحديث ليس النقد الفني، بل أن تدع صديقك يشعر بالسرور تجاه عمله.

إن الجواب الأكثر صدقاً في هذه الحال، والأصدق مع أحاسيسك، والأصدق مع ما تتصور أنها أحاسيس صديقك، والأصدق مع الهدف من هذا الحديث الخاص، لا ينسجم تماماً مع ما تدركه أنه حقيقة موضوعية مطلقة.

«إنك حقاً ترى ولديك بأسلوب محبب فريد. وهذا يتجلى بوضوح في هذه اللوحة!»

إنه جواب صادق، وإن لم يكن حقيقياً تماماً.

١٥ طريقة للبدء بالتحدث من القلب

تعلمنا من مادة الفيزياء في المرحلة الثانوية مبدأ العطالة، وهو نزوع الجسم المتحرك للبقاء متحركاً، أو نزوع الجسم الساكن للبقاء ساكناً إلا إذا تعرض إلى قوة خارجية. إن قانون الفيزياء هذا ينتقل أيضاً بدقة إلى قانون في علم النفس الإنساني. فلدى الكثير منا مشكلة في عملية البدء على نحو طبيعي تماماً. إن الكلمات الأولى هي أصعبها خروجاً، وأحياناً تبدو إمكانية الحديث رهيبة جداً حتى للبدء به. وفيما يلي بعض الخطط للتغلب على العطالة التي قد تمنعنا من التحدث من القلب.

١. **لِمَ عجلتلك؟** لا يوجد قانون ضد أن تفكر قبل أن تتكلم أو تكتب. خذ وقتك كي تتمكن من فرز أفكارك وتحدد الهدف من حديثك. فكّر في ما تشعر به، وما تريد أن تحققه من وراء هذا الحديث.

٢. لا تجلس على المقعد الساخن: إننا في وضع نعتقد فيه أن الحوار أو الحديث يجب أن يكون ناراً سريعة، فيه أخذ وعطاء. وكثيرون منا لا يشعرون بالارتياح إن صمتوا ولو لبضع ثوان بين السؤال والجواب. يجب أن لا تشعر بأنك مضطر للرد بجواب سريع .. خذ الوقت الذي تحتاجه. وعند الضرورة اشتر الوقت عن طريق استخدام عبارات مثل «هذا سؤال مهم ووجيه. أمهلني قليلاً للتفكير به.»

٣. قم بمراجعة ما تشعر وتفكر به وماتريده ذهنياً، ثم قم بصياغة ما ستقول.

٤. تمرن على العفوية: إذا كنت تحسد خفة الدم الرقيقة لرجال وسيدات هوليوود، فتذكر أنهم يتبعون النص ليس إلا. ومع ذلك كن واعياً أن الحياة الحقيقية أيضاً يمكن أن تدون في نص. ولا يعد التخطيط لما تريد أن تقوله في موقف معين خداعاً، بل إنه لفكرة جيدة أن تمرن خيالك كي تستبق ما تتوقع أن يقوله الآخرون. تمرن عقلياً على التبدلات المهمة المتوقعة.

٥. أنجز وظيفتك: إن الحديث الأكثر إقناعاً ليس مليئاً بالعبارات الوردية واللغة المحببة، بل بالحقائق المناسبة والمفيدة. فإذا كان لديك شعور قوي تجاه أمر ما، عليك أن تتعلم كل ما يمكنك أن تتعلمه قبل أن تجلس لتكتب أو تقف كي تتكلم.

٦. اختر مستمعيك: كن متيقناً من أنك توجه حديثك المهم إلى الأشخاص المناسبين. وغالباً ما يكون هذا واضحاً ولكن ليس دائماً. فمثلاً، إذا كنت تتحضر للتملق الصادق في محاولة لتوظيفك في عمل جديد، فتأكد من تحديدك الشخص الذي لديه صلاحية لتوظيفك. تحدث إليه وليس لناثبه أو مساعده.

٧. تحدث في الوقت الصحيح: كثير منا يتكلم عندما تلهمه روجه. وقد يكون هذا ضرورياً في بعض الأحيان، ولكن عليك أن تولي اهتماماً دقيقاً، كلما أمكنك ذلك، في اختيار الوقت الأمثل للتحدث أو الكتابة. فعلى سبيل المثال:

● أنت تريد ترقية. قم بعرض الموضوع بعد إنهائك للمشروع بشكل ناجح، وليس عقب حدوث بعض النتائج المخيبة.

● أنت تعلم أن زوجتك تمر بأيام جيدة وأيام سيئة، أو أنها لا تتمتع بمزاج جيد في الصباح. قم بفتح المواضيع الحساسة في الأيام الجيدة، ولكن ليس في الصباح على الإطلاق.

● إن مكان عملك له إيقاع خاص به، فالصباح يكون محمومًا أما فترة ما بعد الظهر فتكون هادئة غالباً. لذلك قم بطرح الأمور المهمة عندما يتوقع أن تلقى اهتماماً هادئاً، رصيناً، واسعاً وكبيراً.

● تعد بداية الأسبوع في أي مكان عمل سيئة لطرح القضايا، ويفضل تأجيلها حتى اليوم التالي.

● في العمل، يجد الكثير من الناس صعوبة في التركيز في آخر أيام الأسبوع.

● بتساوي جميع الأمور الأخرى، تكون الطاقة العالية لمعظم الناس في أواخر الصباح بين الساعة العاشرة والساعة الحادية عشرة. ويتلازم مستوى الطاقة العالية مع العواطف الإيجابية ومستويات التفاؤل العالية. وغالباً ما يكون هذا وقت جيد لعرض الأمور التي تهتمك.

● بالنسبة إلى معظم الناس، تعتبر فترة العصر وقتاً فاتراً كله خمول وذا طاقة ضعيفة، وخاصة بين الساعة الثانية والرابعة.

٨. سلمٌ بفكرة أن هناك مشاعر «جيدة» في مواجهة مشاعر «سيئة»: وتقبل فكرة أن هناك مشاعر صحيحة ومشاعر خاطئة. إن هذا التمييز ليس له علاقة بالأخلاق. فالمشاعر «الصحيحة» هي تلك التي تريد أن تشعر بها مستمعك أو قارئك نتيجة حديثك. وبالمقابل فالمشاعر «الخاطئة» هي تلك التي تحض مستمعك أو قارئك كي يتصرف بطريقة معاكسة لما تريده. قم بتمرين مخيلتك على تحديد أي المشاعر هي «الصحيحة» بالنسبة إلى موقف معين، وقم بتكييف حديثك بطرائق تعتقد أنها سوف تولّد هذه المشاعر.

٩. لا تسأل عما تريده أنت، وبدلاً من ذلك ادخل في الحديث مركزاً على ما يريده الشخص الآخر. وهذا لا يتطلب منك أن تلتزم بمبدأ إنكار الذات والتضحية بالنفس، بل تتطلب تغييراً في المنظور. لنقل إنك بائع سيارات وتريد أن تبيع الزبون سيارة، وإنك تريد هذا بشكل ملح، ليس بسبب رغبتك الشديدة في رؤية الزبون سعيداً بقيادة سيارة، بل لأنك تحتاج إلى تأمين المال لتسديد القسط الشهري للمنزل. فإن كنت صادقاً تماماً فقد تقوم بلفت انتباه الزبون في صالة العرض عن طريق تعليق مثل: «في الحقيقة يجب عليك شراء هذه السيارة، لأنك إن فعلت ذلك فلن أقلق بشأن القسط الشهري للمنزل». ومن الطبيعي أن هذه الصراحة لن تؤدي إلى عملية بيع. ولكن، بدلاً من ذلك، حاول أن تسلط الأضواء ليس على احتياجاتك ورغباتك بل على احتياجات ورغبات الزبون: «هذه السيارة ذات قيمة عظيمة لأنها ...»

١٠. تعامل مع مخاوفك. إن القلق الناجم عن الخوف من الارتباك المتوقع ومن تلقي رد غاضب، أو رفض محتمل و... و.. يمكنه بالتأكيد أن يعترض أو يشوه الحديث المهم. لا تحاول أن تتجاهل مشاعرك القلقة. فإن أنجع طريقة لتقوية عاطفة سلبية هي محاولة تجاهلها. وهذا سيضطررك فقط إلى التركيز على العاطفة. وبدلاً من ذلك حاول ما يلي:

● قم بتمييز ومعرفة المشاعر السلبية التي لديك، ولا تحاول تجاهلها أو الهروب منها.

● حاول بروية أن تتخيل أسوأ شيء يمكن أن يحدث لك نتيجة الحديث الذي سوف تقوم به. قم بإعداد سيناريو كامل حتى النهاية، وقم بتمثله. جرّب العواطف قبل الحديث أو قبل إرسال الرسالة، ولا تدع الخوف يتسلل إليك.

● بعد أن تكون قد تخيلت أسوأ لما يمكن أن يحدث، قم بتخيل أفضل نتيجة. كيف ستشعر؟ ما سيكون الوضع عليه إن نجحت في هذه المواجهة؟ قم باستعراض هذا السيناريو أيضاً. هل سيشفى هذا التمرين حالتك العصبية؟

ربما لا، ولكنه سوف يجعل العواطف مرتبطة بحديث راسخ أكثر حميمية، وبالتالي أقل تهديداً. وإلى هذا الحد سوف يخفف أيضاً من قلقك ويساعدك على البقاء بتماس مع طريق قلبك في هذا الموقف المعين.

١١. **اظهر وكأنك تتحدث من القلب:** يبين الفصل الثاني من هذا الكتاب كيف تستخدم لغة جسدك كي تتحدث بشكل مقنع.

١٢. **لا «تتكلم» فقط بلغة الجسد الفاعلة، بل تعلم كيف «تقروها» أيضاً:** سيساعدك الفصل الثاني من هذا الكتاب أيضاً في أن تصبح أكثر إحساساً بإحساءات لغة الجسد التي يعطيك إياها مستمعك. قم بمراقبة تأثير كلماتك على الشخص الآخر.

١٣. **كن مقنعاً باستخدام أذنيك:** إن الذين يتكلمون بشكل أكثر نجاحاً من القلب هم الذين ينصتون بشكل مرهف للإحساس. سيساعدك الفصل الرابع كي تصبح أفضل مستمع ممكن.

١٤. **إياك أن تستجدي، ولكن كن مهيباً للمساومة:** يكون الحديث المقنع إيقاعاً معيناً من الأخذ والعطاء. ويمكنك أن تخلق هذا الإيقاع ليس عن طريق طلب ما تريد بل بالتفاوض. ما هو الفارق؟ إن الطلب هو أخذ؛ أما التفاوض فهو مقايضة سلعة قيّمة بأخرى، فهي أخذ وعطاء. إن الحديث الأكثر إقناعاً يركز على التفاوض. فمن جهة يبقي التفاوض القضايا حيّة. فإن سألت ببساطة: «هل يمكنني أن أحصل على ترقية؟ وكان الجواب «لا» فإن الحديث سيؤدي إلى توقف تام محبط. غير أنك إذا قمت بطرح هذا الموضوع كتفاوض، فسوف يصبح شيئاً حياً. أو على الأقل طلباً يدعو إلى جواب مبدع. فعلى سبيل المثال:

● منذ أن توليت أنا إدارة المشروع X .. حصلنا على زيادة بنسبة ١٥٪ في هامش الربح، وقد قمنا مؤخراً بالتوسع وإضافة منطقتين. وفوق هذا كله فإن السنة لما تنته بعد. لقد أعطيتهموني الكثير من الحرية المبدعة التي أشكركم عليها. إلا

أنني أشعر الآن أنه حان الوقت كي يرتفع راتبي إلى مستوى مسؤولياتي ومؤهلاتي، وبشكل خاص، إنجازاتي.

١٥. قم بخلق جو من السرور: إن التكلم بشكل صادق ومقنع في جو ودي محترم أسهل من التكلم في جو يُشعر بالبرودة أو حتى العداة. قم بصقل عادة الحديث القصير الخلاق ضمن الأسرة وبين الأصدقاء أو في مكان العمل. لا تتطلب جميع الأحاديث أن تكون من صميم القلب. تعود على سؤال الناس عن حياتهم اليومية أو كيف يستمتعون بعطلتهم الأخيرة، أو كيف تعمل سيارتهم الجديدة. اسأل طفلك كيف أمضى يومه في المدرسة. اطلب من صديقك نصائح عن الأفلام التي يجب مشاهدتها. ففي أي شيء تسأله، قم بالتركيز على اهتمامات الشخص الآخر، ولكن حافظ على أن تكون ذات طبيعة عفوية وخفيفة.

نبين هنا فكرة أخيرة للتغلب على القصور الذي يردعك عن التحدث من القلب: قم بالغوص في بقية هذا الكتاب. وستحصل على أفضل نتيجة إن قرأت جميع الفصول في الجزء الأول وقمت بمراجعة الباقي حسب ما تمليه عليك احتياجاتك.

٢

ولا كلمة أخرى!

أنهى عالم النفس ألبرت مهابيان في عام ١٩٧١ دراسة حول طبيعة الإقناع. وقد وجد أنه عندما يقوم المستمعون بمحاكمة عقلية للمحتوى العاطفي في حديث ما، فإنهم يعطون الوزن الأكبر لتعايير وجه المتكلم وحركاته، أي «لغة جسده». وقد كان مهابيان قادراً على تحديد هذا الوزن؟ بما يعادل ٥٥٪. أي أنه وجد أن ٥٥٪ من قوة المتحدث على الإقناع، وتأثيره، تعتمد على إحياءات مرئية لا لفظية.

هذا استنتاج قوي، حيث نجد أن نسبة ٤٥٪ فقط من فاعلية الحديث تأتي من الكلمات؟ ولكن لا.

في حقيقة الأمر، لقد وجد مهابيان أن العوامل الأهم في تحديد قوة الإقناع للحديث والتي تلي الإحياءات المرئية هي «الخصائص اللفظية» وليس الكلمات، بل نغمة الصوت وطبقة الصوت وبراعة الأداء، وتشكل هذه نسبة ٢٨٪ من فعالية المتحدث، فيصبح المجموع ٩٣٪. فوفقاً لدراسة مهابيان إن نسبة ٩٣٪ من فعالية الحديث لا علاقة لها بمعنى الكلمات المستخدمة. أما الكلمات نفسها فلا تشكل أكثر من ٧٪ من فعالية الحديث وحسب.

لغة الجسد

إن الدرس المستخلص من دراسة مهابيان هو أن أي إنسان يريد أن يتحدث من القلب. وينقل الأمور المهمة بطريقة صادقة ومقنعة يجب أن يتوجه دائماً إلى النواحي غير اللفظية من الحديث اللفظي، ألا وهي الحركات

والتعابير ونغمة الصوت، بغض النظر عن الكلمات المستخدمة أو غير المستخدمة.

غزاة الفضاء

أوضح «يوليوس فاست» في كتابه الرائع المشهور «لغة الجسد» عام ١٩٧٠، أن البشر، مثل باقي الحيوانات، ينتمون ويدافعون عن أرض ما، أو فضاء شخصي. ففي عالم الحيوان يتم الدفاع عن الأرض من خلال إيماءات رمزية (فالقطعة تقوم بحني ظهرها، والكلب يزمجر ويكشر عن أسنانه) ويتصاعد العنف أكثر وأكثر. إلا أن الدفاعات بين الناس هي رمزية فقط. فهي ناعمة بشكل كاف بحيث إننا لا نعي دائماً الإيماءات والوضعية الدفاعية، مع أنها فاعلة أيضاً.

الدفاع المقنّع

يتحدث «فاست» حول سلوكنا المقنّع، الوجه الذي تقدمه إلى العالم الخارجي، وهو الذي نادراً ما يكون وجهنا الحقيقي. في الواقع يعدّ السماح لوجهنا بالتعبير عن حقيقة ما نشعر به أمراً غير لائق بل أمراً فاضحاً وغير اجتماعي. فنحن نتكيف منذ عمر مبكر جداً مع وضع قناع على مشاعرنا من خلال تعابير وجهية معينة وإيماءات جسدية أخرى. ونتيجة لذلك، فقد تعلمنا توظيف لغة الجسد الكاذبة، وهي تخفي في معظم الأحيان أكثر مما تبوح عما في قلوبنا. ويبين «فاست» أن الدافع الأكبر لهذا السلوك المقنّع هو الدفاع عن المساحة الشخصية. إلا أن المشكلة هي أن مثل هذا الدفاع ليس فقط غير ضروري في أغلب الأحيان (نوع من ذي بال لتطورنا البيولوجي والثقافي) بل يمكن أن يكون هداماً بكل ما تعنيه الكلمة. فيمكنه أن يجعلنا غير صادقين أو عصبيين أو خائفين أو مراوغين أو حتى خائنين. وغالباً ما يسد طريق القلب، ويناقض بشكل مرئي لا شعوري ما نقوله بشكل لفظي ومدروس.

وتشمل بعض الأقنعة السائدة ما يلي:

● **الابتساماة المتكلفة:** يمكن أن تكون الابتساماة إحدى أقوى وسائل التواصل غير

اللفظي. فيمكنها أن تكون أفضل كاسر للجليد، ورسولاً موثقاً للإخلاص والسرور والثقة والمرح. كما يمكنها أن تكون أيضاً قناعاً قوياً. نحن نبتسم عندما نكون سعداء وكذلك نبتسم عندما نكون مضطربين وعندما نعتذر وعندما نعاني من حظ عاثر. إن الابتسامة غالباً ما تقنّع وتخفي الانزعاج ونفاد الصبر، بل وحتى الغضب.

● **العبوس المتكلف:** تحدث جنرال الحرب العالمية الثانية «جورج باتون» عن ارتدائه «قناع الحرب» وهو العبوس الشديد القاسي والجامد الذي تعودّ على ممارسته يومياً أمام المرأة. وكثير منا يتخذ أقنعة مشابهة.

● **الإيماءات المغلقة:** الطريقة التي نكتف بها ذراعينا حول صدرنا، أو طريقة وضعنا لرجل فوق الأخرى هي غالباً تعبير عن دفاع ضد غزو مجالنا.

إن هذه الأقنعة وغيرها ليست كلها سيئة. ففي المجتمعات المدنية المكتظة لا يمكننا الاستمرار بدونها. فهي تجعل يوماً بعد يوم الحديث العرضي مع أي عدد من الغرباء أسهل. ومما لا شك فيه أنها تجنب الكثير من الكراهية بدءاً من الكلمات النابية إلى استخدام الكلمات. نحن لا نريد أن ندع العالم بأكمله ضمن مجالنا الأكثر حميمية. فسعادتنا الاجتماعية والثقافية والنفسية تتطلب الحفاظ على منطقة معينة من فضائنا الشخصي.

ولكن قد تتدخل الأقنعة التي نضعها أيضاً في حديث مهم وتخرب الرسائل التي نريد نقلها.

● فقد نرسل برقية غير ودية بشكل لا شعوري.

● وقد نخبر العالم بشكل لا شعوري أننا غير صادقين أو غير جديرين بالثقة أو خائضين أو كذابين.

● وقد نوحى بالغضب ونفاد الصبر.

● وقد نوحى بالملل.

هل هناك طريقة ما للتحكم بمتى وأين نضع الأظفنة؟ وهل هناك أي طريقة لنزع الأظفنة التي لا نريدها؟

في الحقيقة، إن لغة الجسد لغة فيها معان رمزية للحديث ويمكن تعلمها. ولأن تعلمها ممكن فإننا نستطيع ضبط طريقة استخدامها. فيمكننا فعلياً أن نصبح على دراية باللغة التي نستخدمها في مواقف معينة، ويمكننا تعديلها إلى درجة كبيرة. وتبين الفقرة التالية بعض الاقتراحات حول كيفية فعل ذلك.

لغة الجسد: ١٥ نصيحة:

١. **قم بدخول واثق مباشر:** كلنا يعرف رجلاً كان أو امرأة أن العيون تتركز عليه عندما يدخل (أو تدخل) غرفة ما. وليس بالضرورة أن يكون هذا الشخص جذاباً بشكل لافت، ولكن كما تقول العبارة المتداولة «يعرف (أو تعرف) حقاً كيف يكون الدخول».

إن مشكلة العبارات الجاهزة (الكليشيهات) هي أنها أصبحت مألوفة بالنسبة إلينا لدرجة أننا نتوقف عن التفكير بما تعنيه حقاً. في الواقع إن كيفية دخولك الغرفة يكون بياناً قوياً جداً عمّن أنت وربما أهم من ذلك، عمّن تظن نفسك. بالنسبة إلى بعض الناس المحظوظين فإن تكوين الانطباع الأول الإيجابي المؤثر يأتي بشكل طبيعي وسهل. أما بالنسبة إلى الآخرين فإن العمل الجاد والتمرين مطلوبان للتغلب على الميل الطبيعي نحو الارتباك. وحتى لو كنت من بين هؤلاء الآخرين فإن الجهد الإضافي المبذول يستحق ذلك. لماذا؟ لأنه رغم كونه غير مريح فإنه من الأسهل جداً بذل الجهد لتحقيق انطباع أول إيجابي من محاولة إزالة التأثيرات السلبية لانطباع غير محبب. وأحياناً لا تتاح لك الفرصة حتى للمحاولة.

٢. **سرّ منتصب القامة:** تخبرنا الحياة وأهلنا مراراً عن شيء غير منصف، وهو أنك إذا كنت من قصار القامة فإنك لن ترغب بسماع أن طوال القامة يتمتعون بميزة لغة الجسد المتكونة في داخلهم. إننا نميل بشكل طبيعي لمنح هيمنة أكبر

للأشخاص طوال القامة. فنحن نجدهم بشكل طبيعي أكثر سيطرة بل ربما نعتقد أنهم أكثر إخلاصاً أو جديرين بالثقة أكثر. والخبر السار هو أنه حتى ولو لم تكن طويلاً فإنه بإمكانك أن تمشي بشموخ موحياً بالطول. ابدأ بارتداء ثياب توحى بالطول:

● تجنب الثياب التي تشبه الصندوق.

● تجنب النقوش المخططة أفقياً.

● على الرجال قصار القامة تجنب ارتداء السراويل ذات الموديلات الفضفاضة المنتفخة (الباجي)، وعلى النساء قصيرات القامة أن يفضلن الثياب ذات حاشية أطول.

والأهم من ارتداء ثياب تبرز القامة، هو تجنب دخول غرفة أو الاقتراب من شخص آخر بطريقة متذلة أو محدودة أو مترهلة. قم بالتركيز على المحافظة على وضعية القامة المنتصبة عندما تريد الدخول، ثم حافظ عليها بعزم ودون تردد بمشية ذات معنى.

ولكن كيف تكتسب «مشية ذات معنى»؟ تحرك بهدف واعلم إلى أين أنت ذاهب.

● حاول دائماً الدخول في أي موضع للحديث إذا تبين لك هدف الحديث وموضوعه.

● إذا كان عليك التفكير أثناء دخولك، فإن الاحتمال المرجح هو أن تظهر متردداً أو شارد الذهن. لهذا تدرب مسبقاً قدر استطاعتك.

٣. أظهر ابتسامة صادقة: هل دفعك سوء حظك في يوم من الأيام لمقابلة موظف تسليف مقيت مطبق الفم؟ فهذا يعطيك شعوراً بالانهيار حيث تتراءى لك صور كرتونية لأكياس نقود مجنحة تطير في كل اتجاه إلا في اتجاهك! إن المفاوضات العبوس الوجه لن يكسر الحاجز بينكما، فأنت تعتقد جازماً، أن البائع العبوس على

الأرجح لن يتم عملية البيع. وعلى النقيض من ذلك، فإن الابتسامة الصادقة هي دعوة. وأي شيء أقل من هذا يبعث رسالة مفادها أنك عزمت على عرض القليل أو لا شيء وأنت متفتح لقبول القليل أو لا شيء. وإذا بقيت مثل حبة بندق عسيرة الكسر، فإن كثيراً من الناس الذين تتقرب منهم سيقرون أنك لا تستحق أن يتعاملوا معك.

إذا وجدت أنه من السهل والطبيعي الابتسام فإن هذا شيء جيد بالنسبة إليك! ولكن على بعضنا أن يعمل أكثر على ذلك.

● ابدأ بالاسترخاء: فقبل أن تقوم بالدخول انظر إلى الأسفل ثم حرك فكك دائرياً ثم حرك لسانك داخل فمك. خذ شهيقاً عميقاً ثم احبسه ثم اطلقه بنشاط. قم بتكرار هذا التمرين عدة مرات.

● عندما تشعر باسترخاء عضلات وجهك، فكّر بشيء أو بشخص أو بمكان ما تحبه: تخيل الأوقات والناس والأماكن الممتعة. إن الاحتمالات المتوقعة هي أن اجتماع الاسترخاء الوجهي مع الإطار المبهج للعقل سوف يجلب الابتسامة المرجحة السهلة والتي من شأنها جعل الحديث أيسر بشكل هائل.

٤. أقم التواصل بالعيون وحافظ عليه: إن العبارة الوحيدة للغة الجسد التي يكاد يعرفها كل شخص هي «تواصل العين». فكلنا يعلم ويتقبل أن النظر إلى عين أحد ما ينقل السماحة والصدق، كما أنه ينقل الطاقة المؤثرة أيضاً. لقد سمعنا جميعاً الناس وهم يتكلمون عن «التألق» في عين شخص ما، وكأن ذلك التألق شيء غير عادي، شيء يجعل الشخص المعني يبدو شخصية خاصة. في الواقع لدى كل منا تألق في عينيه ولكن من النادر ملاحظته. لماذا؟ لأنه رغم أننا جميعاً نلاحظ أهمية تواصل العين فإن قليلين منا يقومون فعلياً بتواصل عين تام عندما نقابل أو نكلم شخصاً ما.

ومن أجل استثمار التألق في عينيك، ولنقل الصدق والطاقة، قم بتكوين تواصل العين تماماً قبل قولك الكلمات الأولى. وهذا العمل بالنسبة إلى بعض الناس ليس

سهلاً، فقد تعلم كثير منا أن يكون خجولاً، فنحن نخاف أن نبدو ممن يحدقون النظر. والواقع أننا نخاف «غزو» فضاء شخص آخر بنظرتنا. إن التغلب على هذه العادات والعوائق للقيام بتواصل عين والمحافظة عليه يستحق عناء المحاولة. إن تواصل العين شكل مميز جداً للحديث.

٥. لتكن مصافحتك للأخريين مميزة: في الأوقات الغابرة التي تعرف بأنها الأيام القديمة الحلوة كان الآباء ينتحون بأبنائهم جانباً ليبينوا لهم بشكل رزين الأهمية الكبيرة للمصافحة المتواصلة الجيدة. فقد كان ينظر إلى المصافحة على أنها صانعة التعامل وخاتمة التعامل. فهي تنقل عالماً من الثقة والأمانة والقوة. وقد كان ينظر إلى قوة المصافحة النابعة من القلب على أنها ذات معنى روي.

قد يبدو ذلك سخيماً في هذه الأيام، ولكن تبقى حقيقة أن اللمسة الجسدية والحرارة البدنية تخترق الحواجز والتعقيدات لتعطي انطباعاً إنسانياً مؤثراً.

وهو انطباع يدوم أكثر من مجرد الإيماء بتحية إن المصافحة الحارة المخلصة لا تنقل فقط الانفتاح والإرادة في التواصل، بل تخلق ارتباطاً فيزيولوجياً مع حضورك الذي يميل إلى تثبيتك بشكل أكثر حيوية في ذاكرة الشخص الآخر.

وفيما يلي خطوات تكوين المصافحة الجديرة بأن تذكر:

أولاً: قم بالتسليم مصافحاً وراحة يدك جافة. احتفظ بمنديل لتنشيف يديك قبل الدخول إلى اجتماع أو لقاء حيث تتوقع فيه المصافحة. إن الكف المتعرق الدبق غير مرغوب جسدياً. وهو ينقل قلقك أكثر من ثقته وسرورك بهذا اللقاء.

ثانياً: أمسك يد الشخص الآخر بشكل كامل براحة اليد وليس بالأصابع.

ثالثاً: صافح وأنت تشد على اليد بشكل معتدل. إن المصافحة المتينة لا تتطلب أن تشد يدك بشكل يهشم العظام! ولكن في الوقت نفسه، يجب أن لا تمد يداً ميتة هامدة.

رابعاً: أمسك يد الشخص الآخر لبضعة ثوان إضافية أطول من التي اعتدت

عليها. إن هذا سينقل إخلاصاً إضافياً ويلفت حقاً انتباه الشخص الآخر أثناء تبادل السلام.

خامساً: أثناء مد يدك للمصافحة قاوم غريزة النظر إلى الأسفل إلى اليدين المتصافحتين. بل انظر إلى عيني الشخص الآخر بدلاً من ذلك.

سادساً: تأكد من أن تبدأ الكلام قبل أن تمد يدك. فإذا قلت عبارة مثل «يشرفني لقاؤك» أو «يسرني أن أكون هنا» والأيدي ما تزال متشابكة يشكّل تحية فاعلة بقوة.

٦. لا تندفع إلى الجلوس: أنت تدخل غرفة ثم ماذا؟ غالباً ما تكون الخطوة التالية هي الجلوس على مقعد في المكتب أو إلى طاولة الاجتماع أو في غرفة المعيشة. إن طريقة أدائك لهذا العمل يكشف للناس الموجودين شيئاً عن موقفك ومفهومك لهم. وعليك أن تدرك أن الناس الموجودين في الغرفة سيراقبونك وأنت تجلس. فتحن دائماً نميل إلى أن نمنع النظر ونتفرّس في أي شخص يدخل «أرضنا». عندما تدخل الغرفة وتجلس فأنت (حتى هذه اللحظة على الأقل) محط الأنظار.

● لا تندفع إلى الجلوس، فهذا يجعلك تبدو مرتبكاً. وأهم من ذلك، إذا كان الآخرون في الغرفة جالسين فإن وقوفك سوف يمنحك بضع لحظات ريثما يرفعون نظرهـم إليك. وتذكّر: الطول له محاسنه، فإذا كان كل من في الغرفة جالساً وأنت واقف فأنت أطول شخص في الغرفة (في ذاك الوقت على الأقل). إن هذا يمنحك نسمة من الثقة والتأثير رغم أنها مؤقتة.

● فكر أين ستجلس. فإذا كان لديك الخيار قم باختيار كرسي ثابت وليس كنية أو مقعد وثير طري. فأنت تحتاج إلى مقعد يبقيك معتدلاً في جلوسك حيث يسمح لك بالمحافظة على وضعية قائمة، وليس مقعداً يبتلعك بالكامل.

● إذا كان عليك الجلوس إلى طاولة، فليس من اللائق احتلال الكرسي الذي في رأس الطاولة (إلا إذا كنت أنت من يدير الاجتماع). وما عدا هذا كن مدركاً أن هناك

جغرافيا نفوذ سيكولوجية في العمل حول أي طاولة اجتماعات. فالمكان الأعلى نفوذاً هو عند رأس الطاولة، والمكان الثاني هو في الطرف الآخر المقابل. وقد يدهشك أن المقاعد المجاورة لمقعد رأس الطاولة على الجانبين هي أضعف الأماكن على الطاولة ويجب تحاشيها إن أمكن ذلك.

٧. **قم بنقل إحساس ينم عن طاقة استرخاء.** إن الطاقة الشخصية خاصة إيجابية محمولة بشكل كبير عبر الإشارات غير اللفظية. وتجنب الطاقة المشوشة مع عدم الراحة أو العصبية، وبدلاً من ذلك، ناضل من أجل نقل إحساس بالراحة وإحساس يمزج بين الحماسة والثقة التي يمكن تلخيصها بكلمة «اتزان».

٨. **يعدّ التنفس من المظاهر المهمة للتواصل غير اللفظي:** من البديهي أنك لست بحاجة إلى كتاب ليعلمك كيف تتنفس، ولكن إذا أصبحت مدركاً لكيفية تنفسك فبإمكانك عندئذ أن تكسب درجة إضافية من التحكم بلغة جسدك. ففي معظم الأوقات لا نفكر كيف نتنفس، لأنها عملية يفترض أن تكون تلقائية تماماً. غير أنك عندما تكون غاضباً أو عصبياً أو خائفاً فإن شكل التنفس يصبح أقصر وأقل عمقاً وأسرع. وقد تصبح أنت، في هذه الظروف، واعياً تماماً للتغير في شكل التنفس. وأهم من هذا أن التغير أيضاً يمكن ملاحظته من قبل الآخرين الذين يراقبونك.

وندرک أنه لا يعد قصر التنفس والقلق رسالة إيجابية للغة الجسد. ولكن لحسن الحظ، يمكنك أن تتدرب على التنفس ببطء وعمق، حتى عندما تكون عصبياً. وهذا يتطلب بعض التركيز، ولكن يمكن تنفيذه حيث سيفيدك بطريقتين. فتعلمك التحكم بالتنفس لن يمنع فقط عصبيتك من الظهور بل سوف يجعلك بالتأكد تشعر بعصبية أقل. إن الخوف يوّلّد أحاسيس وأعراض جسدية معينة، وعند إدراكنا لهذه الأحاسيس والأعراض نصبح أكثر قلقاً، وهذا بدوره يزيد من شدة الأحاسيس والأعراض. إنها حلقة مفرغة مألوفة.

عندما تشعر بالقلق قم بالتركيز على تنفسك، واجبر نفسك على التباطؤ وعلى أن تتنفس بعمق وانتظام. وإن لفت انتباهك إلى تنفسك سوف يساعدك بحد ذاته على تقليص قلقك، كما أن انتظام تنفسك أيضاً سيققل من القلق.

٩. لا شيء «يتكلم» لغة الجسد ببلاغة أكثر من الرأس والوجه. فالرأس المائل إلى الجانب يدل على الاهتمام والإنصات القريب. وتعدّ هذه إيماءة إيجابية مرغوبة تلفت اهتمام نظيرك في الحديث دائماً. ولكن، تأكد فقط من تنوع هذه الإيماءة، فلا توجد إيماءة لغة جسد إيجابية إن استمرت ساكنة.

١٠. إن مد الذقن قليلاً إلى الخارج يوحي بالثقة. ولكن كن حذراً بالنسبة إلى هذا، ولا تبالغ. فإذا قمت بمد ذقنك إلى الخارج بشكل واضح فقد يبدو للآخرين أنك متكبر، أو كأفضل شخص يتمتع بموهبة لعب دور موسوليني.

١١. إن الإيماء بالرأس إلى الأعلى أو الأسفل يوحي بالموافقة، بينما يوحي هز الرأس من جانب إلى آخر بعدم الموافقة. وهذا معروف طبعاً، إلا أنه من الشائع الوقوع في فخ إرسال إشارات مختلطة. فكل منا تحدث مع أناس يقولون «نعم» حتى وهم يهزون رأسهم أن «لا» (ولو بشكل قليل). فمن الضروري جداً أن تصبح واعياً كفاية للغة جسديك لتجنب أي إرسال مشوش كهذا.

١٢. استخدم يديك، حيث تعدّ اليدين أفضل متحدث للغة الجسد بعد الرأس والوجه. غير أن كثيراً من الناس يشعرون بالقلق حول «ماذا يفعلون» بأيديهم. توقف عن القلق وبدلاً من ذلك اشعر بحرية الإيماء بيديك للمساعدة في إيصال نقاطك اللفظية إلى هدفها. وفي ما يلي بعض الأفكار:

● اليدين المفتوحتان والراحتان إلى الأعلى توحيان بالصدق والانفتاح.

● إن فرك اليدين ببعضهما يوحي بالترقب الإيجابي.

● إن تشبيك رؤوس الأصابع مع بعضها يوحي بالثقة.

١٣. عندما تكون على المنصة .. إن المبادئ الأساسية للغة الجسد المطبقة في التواصل اليومي مفيدة أيضاً في مواقف الخطاب العامة الرسمية أكثر. وفي ما يلي بعض الأفكار:

● حافظ على تواصل العين مع مستمعيك. وهذا ليس سهلاً دائماً خاصة عندما يتوجب عليك النظر إلى الأسفل إلى النص المكتوب. ولهذا قم بالتدرب على الخطاب وتمرن على النظر إلى الأعلى مراراً وتكراراً. وكلما رفعت نظرك من نص الخطاب إلى الأعلى حاول أن تتواصل مع شخص معين من المستمعين. لا تحدّق بشكل يخلو من التعبير. قم بتنوع أهداف نظرتك، ولكن انتقِ هدفاً محدداً في كل مرة.

● ابتمس كلما أمكنك، إذا كان ذلك مناسباً لموضوع كلمتك.

● استخدم حركات اليدين لإحراز نقاط الفوز. قم «بترقيص» وممارسة حركات معبرة مفيدة كما يتطلب الأمر.

● قم بتبني وضعية وقوف ثابتة منتصبة ولكن مريحة على المنصة. إن الجنود الذين يطلب منهم الوقوف بانتباه لفترات طويلة يتعلمون بسرعة الظهور بثبات دون أن يكونوا فعلياً واقفين بثبات. لا تشد أو «تضم» ركبتك بل دعمهما مشيتين قليلاً. فهذا سوف يبعث الإحساس بالاسترخاء دون أن يؤدي إلى وضعية مترهلة.

١٤. قم بتعزيز رسالتك غير اللفظية بالملابس التي ترتديها. وأنت لست

بحاجة إلى أن يخبرك هذا الكتاب كم أن الثياب مهمة في حياتنا. وفي ما يلي بعض القواعد العامة لتحقيق تواصل غير لفظي إيجابي ثابت من خلال الملابس:

● انتبه لشكل اللباس السائد لدى المجموعة التي تعمل معها. وقم بارتداء ما هو ملائم للمحيط أو البيئة التي أنت فيها.

● هناك قاعدة رئيسية بين خبراء المبيعات ألا وهي ارتداء ما يكسب الزبون. وهذا دليل منهجي معتدل وآمن لمعظم مواقف العمل.

١٥. قم بتعديل نبرة صوتك. تذكر أن دراسة ألبرت مهراييان لمصادر الإقناع

الخطابي بينت أن نسبة ٢٨% من قوة الخطاب ناتجة عن «الخصائص الصوتية» وخاصة نبرة الصوت. وفيما يلي بعض الاقتراحات لتنمية الخصائص الصوتية التي تساعدك على الكلام من القلب:

● على قدر ما يميل الأشخاص طوال القامة لإبداء سلطة أكبر مقارنة مع قصار القامة، فإنه يلاحظ بشكل عام أن الأشخاص الذين يتمتعون بأصوات ذات طبقة منخفضة أكثر إقناعاً من الأشخاص الذين يتمتعون بأصوات ذات طبقة مرتفعة نسبياً. وهذا صحيح بالنسبة إلى الرجال والنساء على حد سواء. فإذا كان صوتك يقع في المجال الصوتي العالي (الحاد) فحاول التكلم بطبقة منخفضة. قم بالتمرّن حتى تصبح مرتاحاً للدرجة أو المستوى الذي وصلت إليه.

● إن تعمدك التحدث بطبقة أخفض له مكاسب إضافية تتجلى في إبطاء سرعتك، مما يعزز ويزيد في قيمة لفظ كل كلمة. إن الحديث البطيء والأكثر ضبطاً يميل إلى إضافة مدلولات أعمق إلى كل كلمة. وسواء في حديث أو في موقف خطابي رسمي، فإن معظم المتحدثين يمكنهم الاستفادة من تكوين جهد متأن لإبطاء الحديث. إن القاعدة الرئيسية بالنسبة إلى الخطباء هي عدم تجاوز ١٥٠ كلمة/دقيقة، وهذا يعني أنك يجب أن تستغرق دقيقتين كاملتين لقراءة صفحة من نص مطبوع ذي تباعد أسطر مزدوج. وتعد قاعدة ١٥٠ كلمة/دقيقة بطيئة جداً لمعظم الأحاديث غير الرسمية، مما يرفع السرعة إلى حوالي ٢٠٠ كلمة/دقيقة.

● إن تخفيض طبقة الصوت يخفف أيضاً من أية خاصية صوتية أنفية، وهذا ما يجده مستمعون كثير مزعجاً. (إذا كنت تعاني من حساسية مستمرة أو مشاكل تنفس مزمنة فإنك قد تستفيد من زيارة طبيب لتحسين صحتك إضافة إلى فاعلية حديثك).

● تأكد ولا سيما في المواقف الخطابية الرسمية أن تتكلم بصوت عالٍ بشكل كافٍ. لا تجهد نفسك ولكن عليك أن تدرك أن لا شيء مزعجاً يعمل المتحدث على الإطلاق أكثر من إخفاقه في إسماع صوته.

٢٥ حركة يجب تجنبها

مثلما أن لغة الجسد يمكن أن تكون مصدر قوة للتواصل المقنع الفاعل، يمكنها أيضاً أن تشوه وتخرب رسالتك. والكثير من الأحاديث تتعرض للفشل حتى قبل نطق أية كلمة. وفي ما يلي بعض الحركات التي عليك إدراكها لتحاشيها:

١. **تجنب الدخول التجريبي.** حينما تقرر دخول غرفة أو اجتماع أو مؤتمر، أو حتى عندما تقترب من شخص ما تريد التحدث معه، قم بإنجاز العمل بشكل لطيف دونما تردد. اقترب وأنت تعلم تماماً ما تريد، فهذا سوف يساعدك على الحركة بثقة أكبر.

٢. **انتبه لأهمية تواصل العين.** إن تجنب التواصل البصري سوف يفهم على أنه خوف أو تردد أو ضعف أو خداع أو أية صفة سلبية أخرى.

٣. **تجنب المصافحة المترهلة.** إن المصافحة الرخوة الضعيفة هي فشل ذريع. فالناس تجد الراحة في القبضة الثابتة الدافئة. وإذا ما أخفقت في بلوغ هذا فإنك سوف تبدأ التواصل بفشل مسبق.

٤. **تجنب المصافحة القوية المهشمة للعظام.** فليس عليك أن تبرهن على قوتك أو تفرض هيمنتك بإزعاج غيرك. إن هذا ليس مثيراً للإعجاب بل يमित التواصل بامتعاض.

٥. **يجب على الرجال تجنب مصافحة النساء بشكل ناعم أكثر مما ينبغي.** فعلى الرجال استخدام قبضة معتدلة الشدة مماثلة للتي يقدمونها إلى الرجال.

٦. **تجنب إظهار ما يدعى «طاقة عصبية».** تذكر أن هدفك هو الإيحاء بطاقة الاسترخاء. وهذا لا يتم نقله بأقدام تضرب الأرض وعيون تنطلق كالسهام، وأصابع تطلق أو أصابع تعبت قلقة بربطة العنق أو المجوهرات أو الشعر.

٧. **لا تفقد السيطرة على تنفسك.** فالتنفس السريع والقصير المرتبط بالقلق سوف لن يزيد إلا من قلقك نفسه (مما يخلق حلقة مفرغة تجعل تنفسك أكثر سرعة وأقصر)، وسينقل العصبية إلى الآخرين. إن هذا سوف يعرض مصداقيتك إلى الشبهة. لذلك تدرّب على التنفس بعمق وبانتظام.

٨. **تجنب التنهد،** فهي عادة سيئة في معظم الأحاديث لأنها غالباً ما تفهم على أنها تعبير عن الانزعاج أو الملل.

٩. **تجنب التثاؤب.** وفي حال اضطررت إلى التثاؤب قم بإخفاء ذلك على قدر ما تستطيع. أما إذا حدث التثاؤب وكان واضحاً، فقم بالاعتذار والتوضيح: «أرجو أن تعذروني. فقد انطلق جهاز إنذار سيارة جاري في الثالثة من صباح هذا اليوم، ولم أستطع العودة إلى النوم.»

١٠. **تجنب حك رأسك.** إنها إشارة تقليدية للارتباك أو عدم التصديق.

١١. **لا تعض شفتيك.** فالأشخاص الخائفون يلوكون شفاههم. لذلك لا تنقل هذه الإشارة.

١٢. **أبق يديك بعيدتين عن مؤخرة رأسك أو رقبته.** فالإنسان يفرك مؤخرة رأسه أو رقبته عندما يكون يائساً أو عند شعوره بنفاد الصبر.

١٣. **لا تدع ذقنك منحنية إلى الأسفل.** إن العبارة المعروفة «أبقى ذقنك مرفوعة» نصيحة جيدة في معظم مواقف الحديث. فالذقن المنخفضة توحى بالموقف الدفاعي أو بعدم الطمأنينة.

١٤. **لا تنظر بعينين نصف مغمضتين.** إن تضيق العينين يعني عدم الموافقة أو الاستياء أو الغضب أو الرفض. فهذه النظرة توحى بالارتباك المطلق.

١٥. **لا تنظر إلى الأسفل ولا تتحاشى تواصل العين.** فإذا كنت لا تستطيع أن تنظر مباشرة إلى عيني الشخص الآخر، فإنه سوف يظن أنك تخفي شيئاً ما.

١٦. **لا تحملق!** إن تواصل العين حاسم ولكن إمعان النظر يدل، في أقل تقدير، على شخص متعجرف محب للسيطرة والهيمنة. وفي أسوأ الأحوال تبدو الحملقة البلاء غير اعتيادية وسوف تنفر الشخص أو الأشخاص الذين تتحدث معهم.

١٧. **كن حذراً عندما ترفع حاجبيك.** إن رفع الحاجبين يشير إلى الدهشة. وهذا ليس خطأً إن أردت أن توحى بالاندهاش، ولكن ارتفاع الحاجبين في بعض المواضع يوحي بالإنكار أو عدم التصديق. فقد تجرح مشاعر المتحدث عن غير قصد.

١٨. إذا كنت تضع نظارة فانظر من خلالها وليس من فوقها. فهذه النظرة توحى بالشك وعدم التصديق. وقد يفهم أيضاً أنها لم توضع بشكل دقيق.
١٩. لا تكتف ذراعيك. إن تكتيف ذراعيك فوق صدرك دليل قوي على الاستخفاف والتحدي أو المقاومة والدفاع أو العداوة أو العقلية المغلقة.
٢٠. لا تفرك عينيك أو أذنيك أو طرف أنفك. إن هذه الإيماءات توحى دائماً بدرجة من الشك يمكنها بشكل جدي تخريب رسالتك اللفظية (حديثك).
٢١. أقلع عن عادة هز الأيدي بقوة وحرارة. فإن بضعة إيماءات قوية بشكل زائد توحى بالقلق وبشيء من الرعب.
٢٢. تجنب المحافظة على وضعية ثابتة للرأس وتعابير الوجه لمدة طويلة، أو تكرار أية إيماءة معينة مرات ومرات. وأظهر نفسك مضطرباً بالحيوية ونشيطاً وليس محنطاً.
٢٣. تجنب التقلصات اللاإرادية المتنوعة في عضلات الوجه وكذلك العادات العصبية. وفي ما يلي ما يجب عليك مراقبته وتجنبه: حركات اليد المستمرة، فرك وجهك، وضع أيديك على أي مكان قريب من الفم، هز الكتفين باستهجان أو بلامبالاة بشكل متكرر. فإذا كنت تقوم بعمل مثل هذه الأشياء فعليك العمل على أن «تفطم» نفسك وتقلع عنها. والخطوة الأولى هي الإدراك.
٢٤. في مواقف الحديث الرسمية، احذر نقل وزنك بشكل عسبي من جانب إلى آخر. فهذا سوف يصرف انتباه مستمعك.
٢٥. تجنب إنهاء الجمل البيانية بنبرة مرتفعة. وهذه عادة لفظية شائعة لدى النساء أكثر من الرجال. فهي تجعل العبارة تبدو غير منتهية بل مثيرة للشك وكأن المتحدث يطلب الموافقة باستمرار.
- إن الوعي البسيط لـ «عبارات» لغة الجسد الإيجابية والسلبية التي نستخدمها جميعنا هي خطوة رئيسة باتجاه أخذ زمام التحكم بهذه الإيماءات والاستفادة من استخدامها.

الحديث الصريح

في ١٩ تشرين الثاني ١٨٦٣، ألقى رئيس الولايات المتحدة خطاباً تكريمياً في مقبرة الجنود الوطنية في غتيسبورغ، وكان المشهد، حتى في غمرة الصراع الدموي، يبدو نقطة التحول في الحرب الأهلية. فقد دعي «أبراهام لينكولن» إلى الحديث في آخر دقيقة. كان ظهوره بعد ظهور المذيع المقدم إلى الجمهور كان «إدوارد إفريت»، الذي كان يعد الخطيب الأفضل في عصره. وقد استغرقت كلمة «إفريت» ساعتين كاملتين، في حين استغرقت كلمة لينكولن دقيقتين! ولكن لا أحد يتذكر اليوم كلمة من الخطاب البلاغي لإفريت، أما الكلام الواضح البسيط الموجز للرئيس لينكولن، «خطاب غتيسبورغ»، فهو بلا أدنى شك أعمق كلمات نقشت حتى الآن على نصب تذكاري لإنجاز الجيش وتضحية الإنسان.

إذا كان هناك من قائد سياسي تحدث من قلبه فإنه لينكولن في غتيسبورغ. ولم يتطلب الأمر إلا خطاباً قصيراً لم يتضمن أكثر من ٢٧١ كلمة:

«منذ سبعة وثمانين عاماً جلب آباؤنا إلى هذه القارة شعباً جديداً يحلم بالحرية ويلتزم بفرضية أن كل الناس خلقوا متساوين.

أما اليوم فنحن متورطون في حرب أهلية كبيرة، تختبر فيما إذا كان ذلك الشعب، أو أي شعب يحلم ويلتزم بذلك، بإمكانه التحمل طويلاً. إننا نلتقي اليوم فوق ساحة معركة عظيمة. وقد أتينا للاحتفال بتكريس جزء من تلك الساحة كمكان راحة أبدي لأولئك الذين قدموا حياتهم كي يحيا الشعب. فمن الجدير والمناسب معاً أن نقوم بذلك.

ولكننا، بوعي أكبر، لا نستطيع تبجيل أو تكريم هذه الأرض. فقد كرمها الرجال البواسل، الأحياء منهم والأموات الذين قاتلوا هنا، بشكل يفوق قدرتنا المتواضعة على الإضافة أو الإنقاص. ولن يذكر العالم ما نقوله الآن، ولكنه لن ينسى أبداً ما قام به هؤلاء هنا. فبالنسبة إلينا إنها الحياة التي علينا تكريمها هنا بالعمل غير المنتهي الذي أداه الذين حاربوا هنا بكل نبل. فمن الأفضل لنا أن نكون هنا لتكريم الهدف الأسمى المتبقي أمامنا. وهو أننا نستمد من هؤلاء الأموات الشرفاء ولاء متزايداً لذلك الهدف الذي من أجله قدموا المقياس الكامل الأخير للإخلاص. وهو أن نعقد النية هنا على أن هؤلاء الذين ماتوا لم يموتوا هباء. هذه الأمة برعاية الله سوف تشهد ولادة جديدة للحرية. وأن حكم الشعب.. من الشعب.. وللشعب يجب أن لا يفضى من على وجه الأرض».

لا تقفز فوق هذه الكلمات. اعمل معروفًا لنفسك بقراءة هذه الكلمات الشهيرة جداً مرة ثانية. فما هو الشيء المحرّك إلى هذه الدرجة في هذا الخطاب؟

● اللغة أنيقة ولكنها ليست مزخرفة بلاغياً وفق معايير العصر الفيكتوري الخطابية السائدة في تلك الأيام.

● اللغة صريحة واضحة تغلب فيها الأسماء والأفعال على الصفات والظروف.

● يهتم الخطاب بمبادئ مطلقة معينة مثل الحرية والمساواة، ولكنه يركز على الإظهار الصلب لهذه المبادئ: تضحية أولئك الذين حابوا وسقطوا في غتيسبورغ.

● الخطاب ليس محاضرة. فهو نوع من الحديث، أي أن لينكولن أكد على تبادل المشاعر مع مستمعيه. إنه لا يقول «أنا» أو «أنتم» بل يقول «نحن»، فهو يركز على ما نعمله «نحن» في هذه المقبرة الجديدة في غتيسبورغ وفي هذه «الحرب الأهلية الكبيرة».

● الخطاب ذو اتجاه واضح قوي. فهو يبدأ باستحضار الثورة الأمريكية التي خلقت أمة تحلم بالحرية ويلتزم بأن كل الناس ولدوا متساوين. ثم يوضح أننا

متورطون في حرب أهلية لاختبار فيما إذا كان بإمكان مثل هذه الأمة الحاملة والملتزمة البقاء طويلاً. ثم يشرح كيف يقدم التكريم إلى هذا النضال. لكنه بعد ذلك يعظم ما حققه أولئك الذين حاربوا وماتوا في غتيسبورغ. الحركة سهلة مباشرة ورشيقة. والنتيجة هي أن المعركة والمقبرة كليهما أُعطيا أقصى معنى ممكن، والمستمعون دُهِشوا بهذا المعنى.

لم يكن لينكولن مجرد خطيب موهوب، بل كان رجلاً يعرف ما يريد قوله، فوجد الطريق الأكثر مباشرة والأكثر صدقاً ليقوله. وفي غتيسبورغ بشكل خاص وجد طريق قلبه. لا توجد حيل خطابية ولا استعارات بديعية ولا مراوغات. يوجد فهم شامل للحقائق، وإدراك ثابت لما يجب أن يحققه هذا الخطاب، وأداء غير متردد لتحقيق ذلك.

إن أكثر أقوال الإنسان ترابطاً وعمقاً هي أبسطها. وهي تحتاج إلى عمل وتفكير دووبين لبلوغ هذا المستوى من البساطة «الفاعلة». لقد فهم المهندس المعمار «لودفيغ مايز فاندر روهه» هذا عندما لخص فلسفته الجمالية في العبارة الشهيرة «الأقل هو الأكثر». بل قم بالتفكير فقط بواحد من أعظم التعابير الراقية للفكر الإنساني التي تم إنتاجها حتى الآن، وهو تعبير «أينشتاين» حول تكافؤ الكتلة والطاقة. وهو تعبير عن أساس الحقيقة نفسها، فهي تتكون من ثلاثة حروف: $E = mc^2$ أي أن الطاقة = الكتلة ضرب مربع سرعة الضوء. إن بيان ضريبة الدخل الذي يحفظه معظم الكسبة المتواضعين منا في ملفات كل عام أكثر تعقيداً من هذا. لكنه قلما تكون له نتيجة مكافئة.

إن العمل الحقيقي لمعادلة أينشتاين لم يكن في كتابة E وإشارة مساواة ثم c و m ثم ٢ مكتوبة فوقها. فهو مثل خطاب لينكولن المختصر إلى درجة أنه كان مكتوباً خلف ظرف، فالعمل الحقيقي كان في جميع التحضيرات باتجاه معرفة ما يريد قوله، ثم في تركيز تلك المعلومات في أفضل صيغة مباشرة. إن العمل الكبير في التحدث من القلب يبدأ قبل نطق كلمة أو كتابتها.

إيجاد ما تريد قوله حقاً

لقد كان المعجبون بالاستعراض التلفزيوني الشهير «رحلة النجوم» في ستينيات القرن المنصرم يعلمون أن السيد «سبوك» هو «فولكان» (إله النار عند الرومان) ذي الأذنين المستدقتين، والذي هو نتاج زواج مختلط لأب «فولكان» مع أم من الأرض. فكان «سبوك» على الدوام ممزقاً بين ميراث «فولكان» ذي الفكر المنطقي وميراثه الدنيوي ذي العاطفة العارمة. ولم يجد المشاهدون صعوبة في تقبل صراعه، باعتبار أنهم سلّموا جديلاً بأن المنطق والعاطفة متعارضان على نحو طبيعي وحتمي.

في الحقيقة، إن هذه إحدى الأساطير الكثيرة التي تقود حياتنا. أما بالنسبة إلى هدف التواصل أو الحديث المقنع فهي ليست أسطورة مفيدة ويجب نبذها. إن الحديث في مستوى عاطفي فاعل يتطلب إعداداً فكرياً وعرضاً منطقياً. فكّر بخطاب «غيتيسبورغ»، فهو بالتأكيد مثال على التواصل القوي العاطفي. وهو نموذج أيضاً للعرض المنطقي في مباشرته وبساطته ووضوح ألفاظه.

إن خطوتك الأولى إذاً في الاستعداد للتحدث أو الكتابة من القلب هي نبذ الفكرة الخاطئة بأن القلب والرأس غير متوافقين. بل على العكس، فإن تحديد منطوق ما تريد قوله سوف يجعل التواصل أو الحديث ذا مستوى مقنع من الناحية العاطفية. وحالما تقبل بهذا يمكنك متابعة الخطوة التالية: الجرد.

طريقة الجرد

يمكن أن يكون هذا بسيطاً مثل ترتيب النقاط التي تود عملها حول موضوع أو قضية أو مشكلة معينة على هذا النحو:

النقطة أ

النقطة ب

النقطة ج

بعد ذلك، خذ ورقة واكتب النقطة أ في الأعلى. وتحتها اكتب عنواناً آخر: ماذا أعرف. الآن اكتب الحقائق التي تعرفها عن النقطة أ بشكل قائمة. عندما تنتهي من هذا اكتب عنواناً آخر: ماذا أحتاج لمعرفته. وقم بتدوين الأشياء التي أنت بحاجة إلى أن تعرف عنها أكثر وذلك لمناقشة النقطة أ بشكل أكثر فعالية.

قم بتكرار هذه العملية لكل من النقاط التي سجلتها في لائحة الجرد. وعند استكمالها اقتطع ورقة أخرى: وضع لها عنوان الاعتراضات. هنا يمكنك أن تدون باختصار الجدل حول أي من النقاط التي تنوي عملها. قم بدراسة هذه القائمة ثم اكتب عنواناً جديداً على ورقة أخرى الردود. قم بوضع مسودة للإجابات عن الأمور التي وضعتها في اللائحة في صفحة الاعتراضات.

وحالما ينتهي هذا الجرد ستجد أن لديك مسودة يمكنك من خلالها بناء خطابك أو رسالتك أو مذكراتك أو أي نوع من التواصل تقوم به. وباختصار سوف تعلم ما تريد قوله وما تحتاج إلى قوله.

تعمل طريقة الجرد بشكل جيد عندما تحتاج إلى التركيز على بعض المواضيع المعينة أو على مجموعة أمور تود مناقشتها أو الكتابة عنها، وهذا ليس مفاجئاً على وجه الخصوص. يمكنك أيضاً استخدام نسخة من طريقة الجرد للمساعدة في وضع خطة عملك اليومي، مما يمكنك من توظيف وقتك بشكل أكثر فاعلية مثل الفترة التي سيكون فيها تواصلك ذا معنى وفعالية أكبر.

حاول أن تفكر بيوم عملك بطريقة جديدة تماماً. ليس كمجموعة ساعات أو كسلسلة مشاريع أو زبائن أو مهام، بل كسلسلة معادلات. لنتوقف قليلاً عند هذه الفكرة للحظة أو اثنتين.

تتألف المعادلات من عناصر معلومة وغير معلومة متغيرة. وكلما قل عدد العناصر غير المعلومة أصبح حل المعادلة أسهل. فبدءاً من مشهد الساعة السادسة صباحاً،

عندما تفتح صنوبر «الدوش»، يبدو يوم العمل مليئاً بالمتغيرات. في النهاية، أنت لست متتبئاً بالمستقبل. لكن أمعن التفكير في هذا: مهما كانت المتغيرات الأخرى كثيرة في معادلة يوم معين، فأنت دائماً واحد منها. وتملك خياراً: فبإمكانك دخول المعادلة كعنصر معلوم أو كعنصر متغير غير معلوم.

من السهل أن تحمل نفسك على إنجاز عمل معين.

قبل أن تغادر إلى المكتب، دَوِّن قائمة قصيرة بأهداف وقضايا هذا اليوم: أشياء تريد إنجازها ومسائل أو مشكلات تعتقد أنك ستواجهها. بعد وضع هذه القائمة، تكون خطوتك التالية هي أن تراجعها، بنداً بنداً، وتساءل نفسك عن مدى علاقة وضعك بكل بند:

● كيف تشعر إزاء هذا البند؟

● ما نوع النتيجة التي تريد الحصول عليها بالتعامل مع هذا البند؟

● ماذا يعني هذا البند لك؟

● ماذا تحتاج للتعامل مع هذا البند؟

● ماذا تحتاج من الآخرين لكي يتعاملوا مع هذا البند؟

إليك مثلاً عن قائمة بنود قد ينكب على إنجازها شخص ما في يوم محدد:

١. تقدير تكاليف مشروع سميث.

٢. التحدث مع الرئيس حول اقتراح شركة جونز وجونز.

٣. التحدث مع كليبر بصدد الإسراع بالشحنات إلى السيد بارني، أحد أبرز عملائنا.

بعد ذلك، خذ هذه البنود كل على حدة وسجل ما تعنيه لك:

١ - تقدير تكاليف مشروع سميث: سأحتاج إلى التحدث مع بيت للحصول على

أرقام، سأطلب منه أن يجعل هذا الأمر أولى أولوياته. إذا استطعت أن أقدر هذه

التكاليف اليوم، أستطيع أن أصل إلى عميلي قبل أن تعمل المنافسة. مهم جداً أن أعقد هذا المزا.

٢ - التحدث مع الرئيس حول اقتراح جونز وجونز: إنها تعارض هذا الأمر، لكنني أعتقد أن الاقتراح فكرة جيدة، فأنت تسلم مسؤولية مشروع كهذا سيحسن عملي - إذا نجح الأمر. أعتقد أنها فكرة جيدة، ولكنني لست متأكداً. أحتاج إلى المزيد من المعلومات الديموغرافية عن المنطقة المقترحة.

٣ - بارني يكلمني بشأن التأخير في الشحن: أنا قلق حول فقدان هذا الزبون، من المهم حل هذه المشكلة. كيف أحفز كليز؟

والآن لم تحدد أهدافك لهذا اليوم فحسب، بل وماذا يعني كل منها بالنسبة لك، وبشكل عام، ما الذي يجب عليك القيام به لإنجازها.

الهدف الثاني، التحدث مع رئيسك حول اقتراح شركة جونز وجونز، يبدو كأنك بحاجة إلى تعليقه حتى تستطيع الحصول على مزيد من المعلومات. فلا جدوى من التحدث فيه هذا اليوم، إذن. وبالتالي فإنك ترجع أولويته إلى الموقع الأخير. رغم أن الهدف الأصلي رقم (٣) ملح، إلا أن الهدف رقم (١) يتطلب أن يكون في المقدمة. وهكذا فأنت الآن قد خطت لأولويات يومك:

١. تقدير تكاليف مشروع سميث. سأحتاج إليالتحدث مع «بيت» للحصول على أرقام. أحتاج إليه لأن يضع هذا الأمر في أولوياته الأولى. إذا تمكنت من تقدير هذه التكاليف اليوم، أستطيع الوصول إلى زبوني قبل أن تعمل المنافسة. إن إجراء هذا البيع مهم جداً بالنسبة لي. ٢. السيد بارني يكلمني بشأن التأخير بالشحن: هذا يجعلني أبدو بصورة سيئة. ويجعل الشركة تبدو بصورة سيئة أيضاً. من المهم أن تُحل هذه المسألة. كيف أستطيع تحفيز كليز للإسراع بالشحن؟

٣. الحصول على المزيد من المعلومات عن الوضع الديموغرافي للمنطقة المقترحة، من أجل اقتراح شركة جونز وجونز وذلك قبل التحدث مع الرئيس بصدها.

وصفة الـ K.I.S. (Keep it Simple)

يكن الكثير من الأشخاص المولعين بالمصطلحات والاختصارات شعوراً خاصاً لهذه الكلمة اللفظة: K.I.S. حافظ على الأمر بسيطاً. إنها بسيطة كفاية لتجعل المرء يتذكرها، أما النصيحة التي تتضمنها فثمينة، إذا أضفنا إليها مسحة من التفكير.

عندما تضع مخططاً لما تريد أن تقول وحسب، أبقِ المخطط بسيطاً قدر المستطاع. فعبارة «قدر المستطاع» هذه جزء مهم. فما تقرر قوله يجب ألا يكون أكثر تعقيداً مما يجب أن تقوله- ولكنه يجب ألا يكون أبسط منه أيضاً. فالتعقيد والتبسيط الزائد كلاهما يشوه التعبير. حافظ على مخططك بسيطاً قدر الإمكان، ولكن ليس أبسط من ذلك.

تستطيع طبعاً أن تطبق وصفة الـ K.I.S. على مواضيع ومشكلات ومسائل محددة، ولكنك تستطيع تطبيقها عموماً على يوم عملك أيضاً.

إذا حسدت يوماً ما الطريقة التي يمشي فيها نجم هوليوودي خلال دوره في فيلم، عارفاً كيف سينتهي الأمر برمته، وعارفاً بالضبط ما سيفعل وما سيقول، إذاً فكر بإعطاء نفسك ميزة هوليوود: وهي النص المكتوب.

يا لها من فكرة مرعبة! والعقبة الوحيدة هي أن هذه حياة حقيقية. والحياة الحقيقية لا تجري وفقاً لنص مكتوب.

وهذا صحيح تماماً. غير أن هذا لا يعني أنك لا تستطيع أن تؤلف واحداً.

● ركز على أهم وأصعب أهداف يومك وضع خططك للوصول إليها. قد يكون ذلك على شكل بضعة ملاحظات سريعة، أو نص حقيقي بخط يدك.

● انظر إلى ما هو الآن هدفك الأول لليوم: تقدير تكاليف مشروع سميث. سأحتاج للتحدث مع «بيت» للحصول على أرقام. أريد منه أن يضع هذا الأمر في أولوياته. إذا تمكنت من تقدير هذه التكاليف اليوم، أستطيع الوصول إلى زبوني قبل أن تعمل المنافسة.

كيف ستتدبر أمر حث «بيت» على العمل ؟ فكر في ذلك قليلاً الآن، قبل الوصول إليه. تقرر أنك تعرف حقيقتين مهمتين:

١. المحفز الأقوى هو المصلحة الذاتية.

٢. يفاخر «بيت» بقيامه بأفضل عمل يعرف القيام به.

الحقيقة الأولى، بما أنها ليست وقفاً على «بيت»، فهي حتماً افتراضاً مأموناً. والثانية التي ترتبط بشكل مباشر أكثر بما تعرفه عن «بيت»، هامة أيضاً. اكتب الآن نصاً يستثمر هاتين الحقيقتين حول ما يمكن أن يحفز «بيت».

أنت: «بيت، هل أستطيع التحدث إليك لدقيقة؟ لدينا فرصة بأن نصطاد زبوناً مهماً. ولعمل ذلك، سنحتاج لإعطائه أفضل عرض ممكن - هذه فرصتنا المثلى. وأنت، يا صديقي، الوحيد القادر على توفير الأرقام التي نحتاجها لتقديم عرضنا الأكثر إيجازاً والأقل سعراً.»

لقد وضعت مشهد الافتتاحية التي تستهدف الاهتمام الذاتي لدى «بيت» (سيمنح دوراً أساسياً في هذه الصفقة الكبيرة) واعتزازه بعمله الرجولي (فهو الوحيد الذي يستطيع تأمين المطلوب). ولكنك لم تصل بعد إلى الهدف المنشود. بما أنك ألفت حجة جيدة، فتابع التحضير. والخطوة التالية هي أن تتوقع مقاومة محتملة.

بيت: «سأعمل على ذلك حالما أستطيع، ولكنني الآن غارق بالأشغال.» لا تتراجع. فمهمتك هي إبقاء مشروعك في فم النار.

أنت: «أنا أفهم شعورك تماماً! لكن الأمر هو أن صفقة ثمينة كهذه أنا واثق من أنك تريد أن تكون جزءاً منها. وألويتنا الآن تستلزم اتخاذ موقف سريع. إذا كنا لا نريد أن ندع هذه الصفقة تفلت من أيدينا.»

وهنا سر قول ذلك من القلب، والذي ستراه يتكرر في هذا الكتاب: لا تخبر الشخص الآخر أبداً ما يجب أن يفعل. فالإخبار ليس طريق مقنعة. بدلاً من ذلك، هيئ الواقع ليقرر بنفسه فعل ما تريد منه أن يقوم به.

كيف ستنجز ذلك؟

إن الطريق الأسهل للقيام بذلك هي بتقليد ما يفعله محترفو المزادات التي تحقق أعلى مبيع. ركز على حاجات «الزبون»، وليس على حاجاتك. كيف يمكن لاستجابة «بيت» لطلبك أن تعود عليه بالنفع؟ هذا هو السؤال الذي يجب أن تجيب عليه. وتذكر أن بائع السيارات يهتم غالباً بتسديد الدفعة المقبلة من رهنه أكثر من اهتمامه برؤيتك تقود مبتعداً وأنت سعيد. فالفائدة التي يجنيها من بيعك السيارة هي قدرته على تسديد الرهن هذا الشهر. ومع ذلك، لا يأتي على ذكر قسط الرهن. وليتم البيع، يركز على الفوائد التي ستجنيها أنت من الشراء.

وبعد إعدادك نصاً لأولويتك الأولى، تستطيع أن تستمر لتحضّر نصاً آخر من أجل أولويتك الثانية: تحفيز كليير في قسم الشحن لتعجل بشحنات زبونك، السيد بارني.

أنت تدرك ما تريده من كليير، ولكنك تدرك أيضاً، أنه بتهيئة الأسباب لإقناعها، يجب أن تركز على حاجاتها. وليس هناك خطأ بأن تبدأ بتبني مصلحتها الذاتية. ولكن ماذا تعرف أيضاً عن كليير بشكل محدد؟ لقد اكتشفت، من التجارب السابقة، أنها حساسة بعض الشيء، ودفاعية فيما يتعلق بحلبتها. إن معرفة أمراً هاماً، لأنك تدرك احتمال عدم استجابتها إيجابياً إذا نوهت إلى أن قسمها من السهل خداعه بينما ما يهم الآن هو بضائع السيد بارني. لذلك، تقرر عدم اتباع ذلك الأسلوب. والاستراتيجية الأسلم هي أن تعطيها صورة واضحة.

أنت: كليير، إنني أتلقى نقداً لاذعاً من أحد زبائننا الأساسيين، بارني، تعرفينه، أليس كذلك؟

كليير: نعم، بالطبع، أعرف السيد بارني.

ضع اللوم على السيد بارني، لا عليك ولا على كليير. ابدأ بشرح المشكلة لاعلى أنها مشكلتك أو مشكلتها بل مشكلتنا: «أحد أهم زبائننا».

أنت: حسن، يشكو السيد بارني من التأخير في الشحن. حسن، الجميع قلقون حول موعد الشحن. لكن ألقى نظرة على ذلك ...

تقرر أنك ستري كليز سجل المواد والذي يشير إلى الفجوة بين تاريخ الطلب وتاريخ الشحن. دعها تصل إلى استنتاجاتها الخاصة. اترك قرار التطوير يصدر عنها ويكون فكرتها هي، وليست فكرتك.

١٠ أدوات بسيطة لحديث صريح

الأدوات هي وسائل بسيطة لجعل العمل أسهل. وإليك بعض الأدوات لمساعدتك على التحدث بصراحة، وبشكل مباشر، وبأبسط شكل يسمح به الموضوع والقضايا:

١. اسأل نفسك ماذا تريد.
٢. اسأل نفسك ماذا تحتاج.
٣. اسأل نفسك كيف تشعر.
٤. جهز خطة شفوية لمساعدتك بالتواصل مع الآخرين لتحقيق أهدافك.
٥. استعمل الكلمات التي توحد (نحن وأخواتها) بدلاً من الكلمات التي تفرق (أنا، أنت).
٦. احذر من وضع «أنا» مقابل «أنت» .
٧. ركز على كيف سيستفيد الشخص الآخر مما تريده.
٨. تجنب تحديد فائز في مواجهة خاسر.
٩. استخدم لغة تؤكد على الاحتمال لا على الحدود.
١٠. استخدم كثيراً من الأسماء والأفعال، وقليلاً من الصفات والظروف.

٥٠ كلمة من القلب

إن إحدى فوائد العيش في الأزمنة الحديثة الكثيرة هي تمديدات المياه داخل المنازل. أدر الصنبور، ويتدفق الماء. أما في الأزمنة القديمة، فقد لجأ الناس إلى المضخة، ولتشغيلها، كان ينبغي شحنها على الأغلب بإضافة القليل من ماء الدلو فيها. لقد تحسنت أنظمة توصيل المياه الحديثة، ولكن ما زالت مضخاتنا الشفهية يمكن أن تستفيد من الإضافة. هنا بعض الكلمات والعبارات التي ستساعدك على البدء في التحدث من القلب:

تعلم	استثنائي	يعجب
حب	أساس	نصيحة
ولاء	كريم	ينصح
معجزة / أعجوبة	جوهري	فائدة
ممتن	ممتن	الأفضل
موديل/ نموذج	إرشاد	يحتفل
يؤدي	يرشد	يهنئ
يمدح	يساعد	يسهم
يتقدم	يشرف	يبتكر
مليء بالمصادر	أمل	يوجه
ينجح	إنسانية	يعزز

شكراً	يحسن	مؤسسة تجارية
تفهم	مخلص	أخلاق
قيم	مبتكر	مثال
رغبة	إلهام	امتياز
حكمة	بلا قيمة	استثنائي
	خلاق	تجربة

٥٠ كلمة يجب تجنبها

حاول تجنب الكلمات الواردة أدناه، فهي تميل لوضع النشاط والعمل تحت

ضوء سلبي:

ميت	مرير	مطلق
أليم	مخدوع	حادث
كارثة	بلا حل	ضد
قدر	سياسة الشركة	غاضب
مخيف/موحش	يزعج / يضايق	بيطل / يبيد
أصم	يحطم	يهزم
مسروق	عادي الجودة	ينجو
مصدوم	ثانوي	يحصر / يقصي
حسم نزاع/مكاشفة	خطأ	مرهق
الوضع الراهن	يجب	يستغل

صارم	يطيع	يفشل
متعب	إلزامي	يفسد / يتلف
مشكلة / صعوبة	يخلي	صعوبة
لانهائي	يتقاعد / يتراجع	يأثس
لا يتبدل / ثابت	ينسحب	يهين
ظلم	يخفض	حظ
	يتخلص	يهمل



- التكلّم بأذنيك -

تحدثنا في الفصل السابق عن كتابة ردودك الشفهية الأساسية بشكل مسرحي كطريقة لضمان إيصال رسالتك بأبسط شكل مباشر ومعبر ممكن. والتفكير في جعل الكلام النابع من القلب نوعاً من عمل مسرحي شيء جيد.

والفوائد التي تقدمها هذه الطريقة تتضمن منحك الشعور بسيطرة أكبر، والسماح لك بالتحضير والتدريب ووضع أهداف دقيقة متعلقة بما ترغب أن تقوله. ومع ذلك، فإنه ليس من المفيد أن تبالغ بفكرة الأداء المسرحي، مما يسبب تجاهل الجانب التفاعلي في التواصل المليء بالمعاني.

ونحن هنا، ربما بحاجة إلى التفكير بفكرة الأداء المسرحي على نحو أعمق. فممثلو المسرح العظام، لا يتقيدون بالنص المسرحي ببساطة، بحيث يذيعون كلمات دورهم على الجمهور. وبدلاً من ذلك، يتعلمون قراءة المكان والتقاط الإشارات التي يرسلها الجمهور لهم. فالأداء المسرحي، بالنسبة لهم، بمقياس أكبر، هو عرض أخذ ورد. وهذه القدرة على الأخذ والرد، بالنسبة للممثل، هي مهارة رائعة وهي نوع من الحاسة السادسة. أما بالنسبة لنا، نحن الذين لا نريد إلا الحديث بشكل مقنع وصادق ومؤثر، فما هي إلا مسألة شديدة البساطة. فالمهارة، التي علينا تطويرها، هي القدرة على الإصغاء والسماع. هل تريد أن تقنع الآخرين؟ إذاً استعمل أذنيك.

طريق باتجاهين :

ستشعر بالعبء الملقى عليك حين تقف لتتكلّم وتدخّل في مناقشة، فأنت ستأخذ على عاتقك مسؤولية خلق المعاني لحديثك. وهذه، بلا شك، مسؤولية هامة وعبء

ثقيل. ولكن لا تنس بأنه يمكنك تقاسم هذا العبء مع الآخرين. فالمستمع لديه مسؤولية الإنصات إليك وفهم وتفسير ما تقوله. فتصور مقدار هذا العبء عليك، لو أنك تتحدث إلى شخص لا ينصت إليك، أو لو كنت تتكلم إلى شخص أبله بطيء الفهم. فالحديث إذاً، هو أشبه بتحريك قطعة أثاث ثقيلة. إنه عمل شخصين معا. فلو كان أحدهما كسولاً أو ليس قويا بما فيه الكفاية، فإن معظم العبء سيكون من نصيب الشخص الآخر. وفي بعض الأحيان يكون العبء ثقيلاً جداً بحيث تقع قطعة الأثاث على الأرض وتتحطم. وهكذا تفشل الرسالة في الوصول.

في أثناء حملك للقطعة الثقيلة، ستكون شاكراً لكل من يمد لك يد المساعدة، وستكون ممتعضاً إن لم تحصل على تلك المساعدة.

وستحصل على الشعور نفسه أثناء حديثك مع الآخرين. فلو أن الله أنعم عليك بمستمع جيد، فستجد عملك أسهل وستكون راضياً عن نفسك وعن الآخرين. ولكنك لن تستطيع دائماً أن تختار مستمعيك. أما إذا كنت محظوظاً، فستكون لديك الفرصة للحديث إلى شخص ينصت إليك، ويفهمك ويحمل نصيبه من العبء معك. وثانية، قد لا تكون محظوظاً للغاية. وما يمكنك أن تتحكم به، على أية حال، هو قدرتك أنت على الإصغاء. وفوائد ذلك كبيرة:

- - إن مجرد حضور المستمع يساعد المتحدث على توجيه حديثه نحو الهدف.
- - بقدر ما يتكلم المتحدث بشكل مؤثر، تكون الفائدة التي يجنيها المتحدث والمستمع من الحديث أكبر.
- - بقدر ما يتكلم المتحدث بشكل مؤثر، يكون شعوره تجاهك، كمستمع، إيجابياً.
- - بقدر ما يكون شعور المتحدث إيجابياً تجاهك، يسهل عليك إيصال رسالتك حينما يأتي دورك في الحديث ويكون حديثك أكثر إقناعاً.

هناك عدد من الناس يصفون الغموض على حديثهم دون حاجة لذلك، معتقدين، أن الحديث ما هو إلا نوع من الفن الأسود يمارس، وبشكل أكثر فاعلية، من قبل

أناس لديهم مهارات خاصة بفن الخطابة. وفي الواقع، فإن جوهر الحديث المؤثر يكمن في المعلومات، فبقدر ما تضمن حديثك معلومات مفيدة، يكون هذا الحديث أكثر تأثيراً وإقناعاً وفعالية. وهناك بالطبع مصادر عديدة لتستقي منها المعلومات المفيدة، ولكن أغنى المصادر التي يمكنك أخذ المعلومات منها، هو الشخص الذي تتحدث إليه، فبقدر ما تحس بشعور الشخص الآخر وتعرف ما يحتاجه وما يفكر به، يصبح لديك كم من الكلمات التي تضيفها إلى المعلومات المفيدة له.

ولكن كيف تجمع هذه المعلومات؟ يجب أن تصغي، وتصفي إلى الشخص الآخر.

معادلة الضمائر

كيف ستقرر بأن المناقشة، التي تدخلها مستعملاً الضمير الشخصي (أنا) مقابل الضمير (أنت) هي مناقشة ناجحة وفعالة؟ إن مجموع (أنا) و (أنت) يساوي الضمير (نحن). وهذه هي معادلة الإقناع التي ليس فيها رابح ولا خاسر، فليس (أنا) أكبر من (أنت)، والاثنتان يساويان (نحن). وهذا بالطبع لن يحصل إلا بالحديث والإنصات الفاعليين، فلا تركز على أحدهما بشدة إلى درجة أن تهمل الآخر.

عشر طرق لتصبح مستمعاً أفضل.

١. مارس ضبط النفس بشكل خلاق. تذكر التلميذة الصغيرة في صفها الخامس التي لاتستطيع منع نفسها عن رفع يدها للإجابة عن كل سؤال يطرح. فعندما تكون في مناقشة قوية، وتبادل آراء بالغ الخطورة، يكون من السهل أن تبدأ بالتصرف مثل تلك التلميذة الصغيرة. فقد تجد نفسك غير قادر على الجلوس بصمت وهدوء والإصغاء، في تلهفك إلى الحفاظ على استمرار النقاش، واستعراض براعتك في الحديث أمام الآخر عن كل شيء تعرفه، والإجابة على كل سؤال، وذلك قبل أن يغلق الشخص الآخر فمه. كن حذراً من ألا تستأثر بالحديث. واصغ.

٢. ابدل جهداً واعياً لتبدو وكأنك تستمتع بالمحادثة: إن الرسالة التي تريد إيصالها، هي أنك تستمتع حقيقة بما يقوله الآخر. فاحرص على كبح جماح نفسك، وابتسم، وتفاعل مع ما يقوله الآخر وأومئ برأسك.

٣. ردد كلمات المتحدث ذاتها: دع المتحدث يدرك أنك تسمع وتفهم ما يقوله، ويمكنك فعل ذلك بترديد الكلمات التي يستعملها. فمثلاً عندما يقول المتحدث: «أريد أن أطور هذا المشروع». عليك أن تجيبه: «أجل، أفهمك إنه من المهم لك أن تطور هذا المشروع.»

٤. استعمل العبارات اللفظية نفسها: فالطريقة الأخرى التي تؤكد للمتحدث أنك تفهم ما يقوله هي إعادة عبارات حديثه نفسها. فمثلاً عندما يقول: «أحتاج لتطوير هذا المشروع». عليك أن تجيبه: «أجل أنت تحتاج لكل جزء من الدولار لتطوير مشروعك.»

٥. قل للمتحدث إنك تفهمه: لا تهمل إخبار المتحدث أنك تفهمه حتى لو كان ذلك واضحاً. فمثلاً، عندما يقول المتحدث: «أنا بحاجة إلى إطلاق هذا المشروع.» عليك أن تقول: «أفهمك.»

٦. لا تهمل إجابتك، ولكن أجلها وأنت تستمع إلى الشخص الآخر: كن متأكداً من أنك تتعلم ما يبهج الشخص الآخر وما يهمله، وما يحتاجه، وما يريده. وذلك قبل إبداء رأيك وطرح أفكارك. وحاول خلق حالة من الاستمتاع قبل طرح آراء ووجهات نظر مختلفة.

والآن كيف ستتصرف لو أنك اصطدمت بالرأي مع المتحدث واختلفت وجهات نظركما. ما هو موقفك الأفضل؟

. أن تختار ألا تعبر عن رأيك، بل أن توافق وحسب.

. أن تختار عدم الموافقة.

. أن توافق قدر الإمكان، ثم تنطلق من هذه الأرضية المشتركة لتوضيح كيف وأين تختلف آراؤك.

ربما كان البديل الثالث هو الأفضل:

الشخص الآخر: المهمة (أ) حاسمة لعمليتنا. والخطة التي أفضلها هي الطريقة ٢ و٣.

أنت: بالتأكيد أتفق معك على أن المهمة (أ) هامة جداً لإنجاز أهدافنا، وأنا تروق لي الطريقة ٢، لكن هل فكرت باستخدام الطريقة (٢) بدلاً من الطريقة (٣)؟

الشخص الآخر: ولم عليّ أن أستخدمها؟

أنت: حسن، هذه هي الفوائد التي وجدتها...

٧- انصت، كي تستطيع التركيز على حاجات الشخص الآخر. فليس الهدف من المحادثة هو أن تبدو غيبياً أو غير أناني، بل أن تعبر عن نفسك بطريقة تظهر اهتمامك بالمتحدث، واحتياجاته واهتماماته، حتى في أثناء طرحك لوجهة نظرك. إن الإنصات هو هبة يمكنك تبادلها مع الشخص الآخر أثناء المحادثة، والفوائد ستعود عليك وعليه في آن معا. فبالإنصات الجيد سوف تؤكد على أن الأفكار والآراء التي تطرحها، هي وثيقة الصلة بالاهتمامات والاحتياجات التي يعبر عنها الشخص الآخر.

٨- ركز على الفكرة الأساسية: تذكر جيدا الجهود المضنية التي بذلها مدرس اللغة الإنكليزية في مدرستك، كي يجعلك تركز وتوجه أفكارك في المقالة التي كنت تعمل عليها. كيف جعلك تبدأ بالجملة الرئيسية ومن ثم تعين موضوعك وتطوره.

إن البدء بطرح أفكار واضحة وقوية صلب الموضوع ستحافظ على كتابتك مركزة وتجعل مقالاتك فائقة التأثير، فلا أحد يستمتع بقراءة مقالة تافهة ومتخبطة، وسيكون هذا إحباطا ومضيعة للوقت.

تستطيع تطبيق القواعد نفسها على حديثك، رتب موضوعك بوضوح. وباستطاعتك أيضا تطبيق قواعد الإنصات على حديث شخص آخر، حاول أن تطابق الجملة الرئيسية على ما يقوله الشخص الآخر، ومن ثم أكد عليه شفهيًا. فمثلاً صديقك جون الذي يبدو محتاراً، لأنه يريد شراء سيارة جديدة، ولا يعرف ماذا يفعل، وتعرف أنت ومن خلال حديثه أنه مهتم بمواصفات الأمان، عندئذ يمكنك مبادرته: جون، يبدو لي أنه يمكنك تضيق مجال بحثك في السوق والبحث عن السيارات التي تملك أفضل ميزات الأمان». وهنا ستأخذ المحادثة منحى أوضح وأدق.

٩. **ارصد ما يهيك وطوره:** ربما حصل أنك تركب الحافلة، منهمكا بقراءة أوراقك. ويجلس أمامك أحد الركاب، الذي يبادرك بالحديث، فتجيبه بفتور وقلة اهتمام. وفجأة يتفوه هذا الراكب بأشياء تهيك بالفعل، وهنا تأخذ المحادثة منحى وهدفا لتعطيك موضوعا وأفكارا رئيسية، فكن متيقظا لأي فكرة مهمة قد تومض وتشعل فتيل المحادثة، وعندما تجدها شارك في النقاش.

١٠- **ارتبط باهتماماتك الخاصة:** ركز على احتياجات المتحدث، ومشاعره واهتماماته، ولكن أرجع ذلك كله إلى نفسك. فعندما يعبر المتحدث عن حاجته لتطوير مشروعه، مثلا، فكر بشعورك أنت حيال حاجته تلك. جرب الإحساس الذي يتولد عن ذلك الشعور بالحاجة. فالمشاعر القوية أساسية، ليس فقط لتبادل الحديث، بل لإقامة العلاقات أيضاً. فارتبط إذا بهذه المشاعر ودعها تقود ملاحظاتك.

لغة الجسد:

كيف تستطيع أن تسمع أكثر من الكلمات التي تقال.

أحد المشاهد المسرحية الأكثر إيلاماً التي يمكن أن يراها المرء هي ألم فشل ممثل هزلي واقف على خشبة المسرح. يلقي نكتة بعد أخرى، وبالغاً الذروة مرة بعد مرة، ليقابل بالصمت وبعدم تفاعل الجمهور.

«لقد مت هناك على خشبة المسرح هذه الليلة،» يئن الرجل البائس إلى الساقى بعد عرضه. «لقد مت لتوي.»

قد تتعاطف مع هذا الشعور. فكل منا من حين إلى آخر قال شيئاً ما متوقعاً إثارة استجابة معينة، ليتلقى لا شيء غير الصمت والوجه المتحجر. فتخيل إذاً كيف سيكون شعور محدثك إذا لم تظهر تفاعل مع ما يقوله. لا تدعه يمت.

وطبعاً، عليك تجنب الردود المصطنعة والمبالغ فيها لكل شيء يقال. ولكن ينبغي أن تظهر اهتمامك وفهمك واستمتاعك بمحاكاة رسالة المتحدث:

- إذا كان المتحدث منفصلاً بشيء ما، انفعل أنت أيضاً.
- إذا عبر المتحدث عن سروره، ابتسم بدورك.
- إذا أثار المتحدث قضية ذات أهمية بالغة بالنسبة له، ضيق نظراتك، وضع يدك بتمعن تحت ذقنك، وأظهر له بأن هذا الموضوع هو من الأهمية بمكان بالنسبة لك أيضاً.

إن لغة الجسد تعمل على طريقتين. فأنت تستطيع بثها وتستطيع تلقيها. وكلما ازدادت حساسية المتلقي، ازداد تفهمك له وازدادت مقدرتك على نسج ملاحظاتك بدقة حول حاجاته ورغباته واهتماماته. ابحث عن الإشارات التالية من شريكك في الحديث:

- **إمالة الرأس إلى أحد الجانبين:** افترض أن المتلقي يصغي بانتباه إلى ما تقوله وأنه مهتم. وهذا بلغة أهل التجارة ذوي الخبرة يدعى «إشارة شراء» وهي دلالة على أن المستمع مأخوذ بما تقوله، فتابع محادثته على هذا المنوال.
- **حك الرأس:** إشارة على الحيرة وعدم التصديق. فإذا واجهت هذا الموقف لا تجزع، بل توقف واسأل المستمع فيما إذا كان ما تقوله واضحاً كفاية.
- **عض الشفة:** دلالة على القلق، وهذا معناه بأن القضية التي تطرحها قد

مست أعصابه أو أنه اهتم لشيء ما برز أثناء المحادثة. فإذا أدركت أن هذه النقطة حساسة، عليك أن تكون حكيماً في اختيارك إما بالانتقال إلى موضوع آخر، أو بشرح وجهة نظرك حيال اختيارك لهذا الموضوع. «أدرك أن هذا مجال يسبب القلق، غير أنني أظن أنها مسألة هامة ينبغي بحثها.»

● **فرك مؤخرة الرأس أو الرقبة:** وهذه دلالة على الإحباط ونفاد الصبر، فيستحسن، عندئذ، الانتقال إلى موضوع آخر، ولكن بلباقة، أو أن تسأل المستمع فيما إذا كان يود المغادرة.

● **تدلي الذقن إلى الأسفل على نحو ملحوظ:** هذه إشارة اتخاذ موقف دفاعي. ربما تشكل نتيجة شيء ما قلته أنت وفسر على أنه انتقاد له. في هذه الحال، قدم ملاحظة مهدئة، مثل: «طبعاً، أدرك أن لكل إدارة أسلوبها في العمل. أنا صريح كثيراً، ومستعد لأن أكون مرناً.»

● **هز الرأس للأعلى والأسفل:** هذه إشارة شراء هامة. فاستمر بالمحاوراة على هذه الوتيرة.

● **هز الرأس من جانب لآخر:** هذه إشارة على رفض ما تقول، اسأل المستمع، مباشرة، فيما إذا كان يختلف معك حول هذه النقطة، ولا تجرب التحدي بل حاول أن تسأل سؤالاً مثل هذا: «ما الذي سيحفظ المحادثة من التعثر أو التوقف؟»

● **تضييق العينين:** وهذا يشبه تماماً هز الرأس من جانب لآخر، فهو دلالة على رفض ما تقول. اسأل مباشرة عن سبب هذا الرفض وعدم الاتفاق.

● **النظر شزراً أو تضييق العينين على نحو ملحوظ للغاية:** وهذه ليست دلالة على الرفض بقدر ما هي دلالة على الارتباك والحيرة. هنا توقف عن الحديث وخذ نفساً عميقاً، ومن ثم بين أنك تود أن توضح هذه النقطة بطريقة أخرى.

● **رفع الحاجبين:** دلالة على الدهشة أو عدم التصديق، واجه هذا وجها لوجه وبين بأن هذا حقيقي بالرغم من أنه يصعب تصديقه.

● **التحديق من فوق النظارات:** دلالة أخرى على عدم التصديق.

● **تجنب تواصل العينين:** إذا انعدم تواصل العينين من بداية المحادثة، فالأمر المحتمل هو أنك تتحدث إلى شخص خجول. حاول التودد إليه، ولاحظ أنه في حال فشلت النظرات بالتلاقي، فإنك ستفقد اهتمام المستمع.

إحدى الإشارات غير اللفظية الدقيقة التي عليك البحث عنها هي الطريقة التي يتنفس بها المستمع. فإذا لاحظت أن كل شيء عادي، يكون الأمر حسناً. ولكن إذا كان تنفس المستمع متغير، فينبغي أن تفترض أن ثمة شيئاً قد أثاره سبق أن قلته.

● **انعدام التنفس أو التنفس السريع وغير العميق:** هذا يشير إلى القلق. وينبغي أن ترد بإعادة التأكيد بأن كل شيء على ما يرام، وأنه من الممكن حل هذه المشكلة.

● **شهيق مفاجئ:** دلالة على التلهف لقول شيء ما. توقف واترك المستمع يتكلم. الآن.

● **التنهد:** دلالة قوية على الإحباط أو الملل، وهي إشارة لك بأن تنتقل إلى موضوع آخر.

كلمات وعبارات تشجع على الإصغاء الفعال:

لا تركز كثيراً على الإصغاء إلى درجة تدع غرضك من النقاش يضيع، فهذا قد يقتل الحديث. اقطع إصغائك من وقت إلى آخر بمثل الكلمات والعبارات التالية، فهي معدة للحفاظ على المناقشة ووضعها على مسار صحيح:

صحيح، إضافي، يوافق، هل بإمكانك التوسع في الشرح، هل بإمكانك المتابعة أكثر، نقاش أوسع، استثنائي، مثمر، أبعد، موافق، أقدر هذا، لم أكن أفكر على

هذا النحو، أرى ذلك، أفهم، نعم هي قضية نواجهها، فرصة، فعلي، صحيح،
نأخذ بالحسبان، أخبرني بالمزيد، وهذا يتعلق بي أيضاً، إنها فكرة ممتعة، نعم،
علينا المناقشة. يقيم.

وكما أن هناك كلمات وعبارات معينة تبقى المحادثة مفعمة بالحياة، فإن هناك
أيضا كلمات وعبارات سلبية، عليك تجنبها، توقف المناقشة قبل أن تنتهي. مثل:
قطعاً لا، من غير المحتمل، لا، ليس من سبيل، لا يمكن فعله، ليست هذه الطريقة
التي أستخدمها، هذا تم وانتهى الأمر، متشبت برأيك الخاطئ، أنت مخطئ.