

## فن الإتصال

القدرة على الاتصال ، هي المهارة الوحيدة ، التي لا يمكنك النجاح في مجال الأعمال بدونها . قد تكون أذكى من «إينشتاين» ، وفي ذهنك تتدفق أعظم الأفكار ، لكن ما قيمة هذه الأفكار ، إذا لم تتمكن من توصيلها ونقلها من رأسك إلى رؤوس الناس ؟ .. كيف تنجح ؟

دون توصيل أفكارك إلى الناس ، تظل الأفكار حبيسة رأسك ... ملكك وحدك ، ولكي تكون مفيدة ، لا بد من أن تنتقل إلى شخص آخر . لذا .. نجد أن الاتصال أهم أساسيات العلاقات الإنسانية ، في كل يوم من أيام حياتنا نمارس الاتصال حول أمور مختلفة ، منها : الأفكار ، والآراء ، والأماني ، والمشاعر ، والاحتياجات . وإذا أحسنت الاتصال أصبحت حياتك أكثر ثراء ، وأقل تعقيداً ، أما إذا أسأت الاتصال ، امتلأت أيامك بسوء التفاهم ، وخيبة الأمل ، وضياح الوقت ، والعزلة .

ضعف الاتصال في مجال الأعمال يتسبب في الخسارة والفشل ، أو في ضياع الفرص على الأقل . تعلم فن الاتصال تعرف قدامك طريق النجاح . معظم وقتك في المكتب يمضي في اتصالات ، بين كتابة مذكرات وملاحظات للموظفين ، وإملاء خطابات ، وأحاديث تليفونية ، وكتابة تقارير إلى الرئيس ، وإعداد نشرة صحفية ، مهارة الاتصال تعزز فعاليتك ، بينما عاجزك عن التراسل يشل حركة تقدمك ونجاحك .

ما درجة قدرتك على الاتصال ؟ .. تستطيع أن تعرف الجواب ، بالرد عن الأسئلة البسيطة الآتية :

- \* هل كثيراً ما تصادف سوء فهم من جانب الآخرين ؟ .
- \* هل كثيراً ما تقول أشياء لا تقصدها ، أو تعجز عن قول ما تقصد ؟
- \* هل كثيراً ما تقول : «ليس هذا ما قصدت . لكنني قصدت كذا

وكذا ؟..» .

\* عندما تجلس لتكتب مذكرة مهمة : هل تجد مشقة في طرح أفكارك على الورق ؟ .

العجز عن الاتصال الفعال عائق رئيسي في طريق النجاح . إنه يعني ببطء التقدم في السباق ، والخروج من المسابقة بخفي حنين . إنه مشكلة عويصة في العلاقات الشخصية ، لكنها مدمرة في مجال الأعمال ، ولا مندوحة لمن يروم التقدم والنجاح ، من أن يتخلص منها .

التخلص من العجز عن الاتصال ، يعني تنمية مهارات الاتصال ، وثروتك اللغوية ، والقدرة على الكتابة ، وإجادة الحديث ، لكن دعنا أولاً نعود إلى الوراثة ، ونعرف أساسيات الاتصال وخلفياته لتفهم ماهية الاتصال .

يمكن أن نسمى العصر الحديث ، بعصر الاتصالات . فلم يحدث في التاريخ أن انتشرت المعلومات بغزارة وسرعة ، وبوسائل عديدة ، مثلما هي الآن .

تمر المعلومات من شخص إلى آخر بالكلمة المكتوبة والمنطوقة . ويمكن بثها بالإذاعة ، والتلفزيون ، والمطبوعات ، والكمبيوتر ، والفاكس ، وعشرات الطرق الأخرى .

نخطيء حينما نفترض أننا نتواصل كلما تكلمنا أو كتبنا . بدليل أن معظم المطلقين والمطلقات ، يعزون سبب الطلاق إلى العجز عن التواصل ، معبرين عن الاتصال بلفظ «التفاهم» مجازاً . ليس معنى ذلك أنهم لم يتكلموا ، بل ما أكثر ما تكلموا بعصبية أوقاتاً طويلة . لكن كثرة الكلام لم تؤد إلى التواصل الذي هو التفاهم .

فجوة التواصل موجودة أيضاً بين الأجيال . فهي موجودة بين الآباء والأبناء ، إذا سألت الأب عن سبب المشكلة ، قال لك : «لا أستطيع الكلام مع هذا الولد» . وإذا سألت الفتى قال : «أنا وأبى لا نتكلم لغة واحدة» مع أنهما يتكلمان نفس اللغة ، لكنهما لا يتفاهمان ، وبمعنى آخر «لا يتواصلان» .

وفى مجال السياسة ، المشكلة نفسها قائمة منذ فجر التاريخ . تنور  
خلافات بين الدول . وتبادل الحكومات المفاوضات والمذكرات والمبعوثين ،  
ويفشل الكلام المكتوب والمسموع فى حل الخلافات ، فتلجأ الدول إلى  
العمل المسلح ... لماذا؟ ، لأنها لم تتواصل .. لم تتفاهم .... على الرغم  
من كثرة الكلام .

المواقف نفسها تحدث بين الناس من مختلف الخلفيات ، ومختلف  
الدخول ، ومختلف الأديان ، والأحزاب ، وبين الاتحادات العمال وإدارات  
الشركات ، بين المستأجرين وأصحاب الأملاك ، تستطيع أن ترى صور عدم  
التفاهم ، فى الطرقات ، والمحاكم ، والصحف ، والمواد التلفزيونية ، فى  
العداوة ، والشجار ، وتعارض الآراء . وهى نتيجة لأن طرفين أخفقوا فى  
اتصال يؤدى إلى تفاهم . وبمعنى آخر أن السبب الرئيسى هو عدم معرفة  
كيفية الاتصال .

## \* بث الأفكار

الاتصال عملية تبليغ .. تبادل أفكار ومعلومات وآراء ... بث واستقبال  
مفاهيم بالكتابة والحديث والصورة والإشارة .. نقل هذه جميعا من رأس إلى  
أخرى ، والاتصال يبدأ برغبة فى إشراك الآخرين فى فكرة أو خبر أو  
معلومة .

بتطور اللغة وارتقائها أصبح اللسان طلقا ، فلم يعد المستمع يسمع  
بالضرورة ما يقصده المتكلم . لماذا؟ السبب هو أن للكلمات معانى ذاتية ،  
ومعانى شخصية ، ومعانى إضافية ، ومعانى مجازية . فإذا أنت تفوهت بلفظ  
«حب» أمام مجموعة من الناس ، وطلبت منهم أن يفكروا فيها مليا ،  
لوجدت أن كلاً منهم يفكر فى شىء مختلف : الطفل يفكر فى أمه ،  
والشباب فى خطيبته ، والعروس فى عريسها ، والغريب فى وطنه وأهله ،  
والناسك فى ربه . وهنا نجد أن معنى الكلمة قد تشكل من مجمل تجارب  
الحب عند الفرد .

ينطبق ذلك على كلمات كثيرة مثل : الفخر ، والصدقة ، والجمال ، الأمانة ، وهي كلمات تتضمن معاني مختلفة لمختلف الناس . وردود فعلنا تجاهها عاطفية على الأغلب . إذا أردت أن تنمي طريقة اتصالك ، عليك أن تضع في الاعتبار العوائق الراسخة في عقول الناس ، مثل : الثقافة البدائية ، والتعصب ، والخوف ، والهوى ، واللامبالاة .

## \* ما العلاج إذن ؟

العلاج هو محاولة السماع بأذن الشخص الآخر ، وبتقمص شخصيته ، والتعرف بواسطته على أن لديك إحساساً بما تقوله وبما يسمعه الشخص الآخر . أعظم رجال التواصل يسمعون ما يقولون بأذان مستمعهم .

كاتب الإعلانات الماهر لا يكتب ليمتع نفسه ، وإنما ليثير اهتمام الزبون . والسياسيون الناجحون يتجشمون الصعاب من أجل أن يقولوا لناخيبيهم ما يعرفون أنهم يريدون سماعه . إنهم يتحدثون إلى الناس حيث هم . مشكلة معظمنا أننا أسرى ما نقول ، بدرجة أننا لا ننتبه كثيراً لما هو مسموع . وللأسف ، يختلف ما يقال غالباً عما يسمع .

هناك وصية تقول : « لا تقف هناك صامتاً . قل شيئاً » . وإذا قلت ، قل شيئاً يهم المستمع ، وبالأسلوب الذي يفهمه . حينما تتكلم إلى طفل يجب أن تبسط كلامك . وإذا تحدثت إلى شخص لا يجيد اللغة العربية ، انطق الألفاظ بوضوح ، واختر الكلمات بعناية ، إذا أردت أن تكون مفهوماً .

ليس المقصود أن تتكلم بطريقة مفرطة في التبسيط ، فما من شيء يسد طريق الاتصال والتفاهم ، أكثر من الانطباع بشعورك أنك أوفر قدرة من مستمعك . يجب أن تتماثل مع مستمعك حتى تسمع ما يسمعون ، وتشعر بما يشعرون . حاول ذلك كتدريب ، ثم انقله إلى حيز الممارسة .

وفي المرة التالية حينما تتولى مهمة كسب شخص لصفك واعتناق وجهة نظرك : موظفاً كان ، عميلاً ، صديقاً ، ابناً ، أو غير ذلك - فكر فيما تريد قوله ، ثم اجلس في مواجهة مقعد خالٍ . وتخيل شخصاً على المقعد ، وأدر

حوارا بينك وبينه بصوت طبيعي .

بعدها ، تبادل مع الشخص الوهمى المقاعد . وكرر المناقشة . واستمع كما لو كان الحديث موجهها إليك ، فقد نجد أن كلماتك ذات وقع مختلف ، وليست مقنعة بالقدر الذى ظننته . اسأل نفسك : «هل النقاط التى سقتها تقنعنى لو كنت الشخص الآخر ؟» .

## \* الاتصال حوار

حينما تريد حث شخص آخر على عمل ما ، تشتبك معه فى حوار ، وأثناء إعدادك لركائز حديثك ، تثور فى ذهن المستمع أسئلة ، ووجهات نظر معارضة . وما لم تكن على دراية بها ، وعلى استعداد للتعامل معها ، فإنك مقبل على عدم اتفاق .

لك أهدافك وأراؤك . وكذلك المستمع . لا يكفى أن تتكلم بما فى ذهنك . وإنما يجب عليك - أثناء سير المناقشة - أن تكون حساسا للأسئلة أو الاعتراضات التى تمثلها كلماتك ... وبمعنى آخر : كن دبلوماسيا . الدبلوماسية هى أن تسمع ما تقول ، من خلال أذن المستمع .

لا أدعوك إلى تضييع الوقت فى الرد عن أسئلة لم توجه إليك . قيل عن أحد السياسيين : إنه كان دائما يجيب عن أسئلة لم يوجهها إليه أحد . لذا أقترح إذا تقدمت إلى أى مناقشة تحاول فيها تغيير رأى شخص ، أن تكون على علم بما هو مسموع . لن تكون متواصلا فعلا ، ما لم تكن جيد الشعور بالناس . إذا كان هدفك الوحيد هو دفع الآخرين لفعل ما تريد منهم فعله ، سوف يعرفون ذلك ، ثم تأتى ردود أفعالهم سلبية عكسية .

لا يستطيع شخص التأثير على آخر ما لم تتشكل بينهما علاقة ، ويسبحا فى الموجة نفسها . يجب أن يرتبطا بالوثام والثقة . الاتصال الفعال لا يأتى نتيجة مهارات لفظية ، وإنما ينبثق من ذات الفرد ، من الاهتمام بمصالح المستمعين ، من ثقتهم بالمتكلم ، من أهمية ظروف الاتصال ، من صدق المتصل وإخلاصه .

فى محاولة الفوز بموافقة الناس ، تذكر أن الهدف هو الحث وليس المناورة .. الإقناع وليس الخداع . إذا حاولت مناورة الناس ومداورتهم ، أثرت عداوتهم ، ولكن اقنعهم وحركهم ، تضيف حماسهم إلى حماسك القدرة على كسب الموافقة مهارة ثمينة ، وهى أيضا عرضة لسوء الاستخدام . إذا كنت تعرف كيف تغير آراء الآخرين ، فربما يحلو لك أن تستخدم هذه المقدرة لمصلحتك الشخصية فقط . وتفقد هذه المقدرة فاعليتها وتأثيرها على المدى البعيد ، لأن الأعمال مبنية على المصالح المشتركة لكل من البائع والمشتري . فإذا أنت استحوذت على كل المصالح وحدك ، سرعان ما يخلو الميدان إلا منك ومن أنانيتك .

### ما الفرق بين المناورة والحث ؟

المناورة محاولة لاستخدام الناس وتسخيرهم لهدف تقصده .  
والحث أو التحريك أو الحض هو العمل على أن تكون ذا فائدة للناس .  
استخدم الناس وكلفهم ، تفقدهم كموظفين ، أو عملاء ، أو أصدقاء .  
حثمهم أو حضهم ، يستفيد كلاكما ، أنت وهم .

الخط الفاصل بين المناورة والحث ليس واضحا دائما . عندما يتعلم البعض كيف يقنعون بالموافقة ويفوزون بالتصديق ، ربما يحاولون استخدام تلك المعلومة فى إفساد عقول الآخرين . وقد يفوزون ببعض المكاسب نتيجة لذلك . لكن الأغلب أن يقصر أجل هذه المكاسب ، وينتهى الأمر بعملية هدم ذاتى .

يضع علماء النفس والاجتماع القدرة على الاتصال ، على قمة قائمة القدرات التى ينبغى أن يمتلكها أى شخص فى مجال الأعمال . ومن حسن الحظ أنها مهارة يمكن تعلمها . وبدون إجادة الاتصال ، تقل احتمالات نجاح أعمالك ، وتتحدد كل علاقاتك فى الحياة .

### \* كيف تكون خطيبا مؤثرا؟

ما أقل الخطباء !! وما أكثر الذين يجيدون الحديث !!

الخطابة لا تزيد كثيراً على كونها شكلاً من أشكال الحديث . وبالتالي فإن أى متحدث لبق ، لديه الاستعداد ليكون خطيباً . ورغم أهمية الخطابة ، فإن أغلبية العاملين في مجال الأعمال يتعلمون فنون المناقشة والكتابة ، ولا يفكرون في تعلم الخطابة ... كيف تصير خطيباً مفوها ؟ .

إذا سألك سائل : كيف أصير سباحاً ماهراً ؟ .. تجيب عنه بلا تردد : «تدرب كثيراً» .. وهو نفس الجواب عن السؤال الأول . إذا أردت أن تصير خطيباً ماهراً ، تدرب كثيراً . ليست هناك طريقة أخرى . لكن كيف تتدرب ؟ .

التدريب على الخطابة لا يكون بالبحث عن جمهور تفرض عليهم نفسك ، ولا الوقوف في عرض الطريق وحجز الناس ليسمعوك . يبدأ التدريب بالتعامل مع عقلك الباطن . إن العقل الباطن يقوم مقام الملحن بالنسبة للخطيب . ويتضح لك ذلك أكثر إذا علمت أنك لا تختار في محادثاتك اليومية الكلمات وتكون منها جملاً . فمعظم هذه العملية يؤديها عقلك الباطن . أثناء الكلام ، ينقب عقلك الباطن في بنك الذاكرة داخل المخ - وبسرعة الضوء - عن الكلمات التي تحتاج إليها ، ويزودك بها .

يحدث هذا باستمرار كلما تكلمت . أنت لا تشكل الجمل السليمة بوعى . أنت لا تقول لنفسك أثناء المحادثة : «لابد أن أتقيد بالفعل والفاعل أو المبتدأ والخبر في كل جملة . لو التزمنا أثناء الحديث بكل قواعد النحو والصرف عن وعى ، ونقبتنا في سراديب المخ عن الكلمات المناسبة ، لارتبكنا وتلعثمنا . لا حاجة بنا إلى ذلك ، لأننا ندرب عقلنا الباطن على هذه المهمة ، منذ اللحظة التي نطقنا فيها أول كلمة في الطفولة المبكرة ، فصار يؤديها تلقائياً . يظل العقل الواعي حراً ، يفكر في الآراء ، والحقائق ، والانطباعات ، بينما يقوم العقل الباطن بأعمال التنقيب عن مفردات الاتصال .

فيما يلي تمرين يوزودك بطلاقة اللسان أمام الجماهير كما لو كنت

تحدث حديث شخص لشخص صديق ... افعَل ما يأتي دقائق قليلة كل يوم :

\* اختر أى شىء فى مجال رؤيتك ، كمنظر من النافذة ، أو شخص يمر فى الطريق ، أو حقيبة كتب ، أو صورة على الحائط أو غير ذلك . تكلم عن هذا الشىء بدون توقف لمدة ثلاثين ثانية . لا ضرورة لأن يكون للشىء أهمية ، ومن الضرورى أن يكون فى مجال بصرك . وأهم ما فى الأمر ، أن تتكلم عنه بلا توقف ، لمدة ثلاثين ثانية على الأقل .

إذا بدأت الكلام لا تتوقف ، حتى ولو صار كلامك غير ذى معنى . استمر فى الكلام عن لون الشىء ، وأهميته ، وبيئته ، وأجزائه ، واستعمالاته . إذا استنفدت ما فى جعبتك ، كرر بعض ما قلته . لا تناضل من أجل أن تبدو ذكياً أو منطقياً . ركز على الاستمرار حتى نهاية الثلاثين ثانية . ستحصل من هذا التدريب على فوائد عظيمة .. لماذا ؟

لأنك تدرب عقلك الباطن على العمل تحت ضغط . لأنك تطلب منه أن يقدم كلمات معينة لتكوين جمل رفيعة المستوى ، ويعمل بدون توجيه العقل الواعى رغم الارتباك ... التدريب عمل شاق ، وقد تجده صعباً . وفى الأيام القليلة الأولى ربما تجد الجمل رديئة يشوبها الارتباك ، لكن سرعان ما تتحسن بالتدريب .

\* اصنع لنفسك منبذة خطابة بارتفاع ٤٠ بوصة ولو بوضع صندوق فوق المكتب ، وبما يناسب طولك ، بحيث يمكنك قراءة ما فوقها بسهولة . ضع المنبذة فى مكان خاص حيث يمكنك الكلام بحرية وبصوت مرتفع دون أن تزعج أحداً . سوف يكون هذا المكان المهم ، الذى تمارس فيه التدريب على رياضة الخطابة ، وتنمى فيه مهارة مخاطبة الجماهير على قدميك . وبطريقة تلقائية ستتمى قدرتك على المحادثة ، وعلى المناقشة فى الاجتماعات ، واللقاءات الاجتماعية .

\* قف خلف المنبذة ، وحاول أن تتصور مجموعة من حوالى ٥٠

شخصا جالسين أمامك . لا بد من تصور الناس ، حتى يبدو لذهنك شيء يركز تفكيره فيه . والآن تكلم بصوت عادى . ابدأ بتقديم نفسك للجمهور ... ألق عليهم تحية المساء ، واذكر اسمك ، وعمرك ، ووظيفتك ، وحالتك الاجتماعية ، وعنوانك .

الغرض من ذلك هو وضعك أمام وعيك بذاتك ، وتعويدك على صوتك ، توقف لحظة ، ثم ركز على تكوين مشاعر صداقة مع الذين تتخيلهم جالسين أمامك . ابتسم لهم . لا تستأنف الخطابة إلا إذا شعرت بدفء المشاعر نحوهم . وسوف تدهش كيف تتأثر ميولك وطريقتك فى الخطابة .

كرر خطبتك عدة مرات ، ملقيا إياها بطرق مختلفة . ثم تخيل أن جمهور الحاضرين يزيد على ألف . عليك إذن أن ترفع صوتك . لاحظ اختلاف طريقة مخاطبة الجمهور الأكثر عددا ، والآن خفض عدد المستمعين إلى خمسة فى غرفة اجتماعات . وانظر كيف تكيف صوتك وأسلوب كلامك مع الظروف . تدرب لمدة ربع ساعة على الأقل يوميا لمدة أسبوع أو اثنين ، أو أكثر .

اذكر للحاضرين فى إحدى الجلسات برنامج عملك ذاك اليوم . وفى جلسة أخرى تحدث عن ندوة أدبية شاهدتها الليلة السابقة . وفى المرة الثالثة قص عليهم شيئا مسليا حدث فى العمل ، وتذكر أن تغير عدد المستمعين فى كل مرة .

## \* تغيير النبرات

معظم الخطباء يتبرمون من أصواتهم . إنهم يتكلمون على وتيرة واحدة . كالبرارى المستوية بلا تلال ولا وديان ... من هؤلاء من يستطيع تنويم طفل نشيط بصوته الرتيب ، الذى يفتقر إلى الحيوية وتنوع النبرات تبعا لتنوع المعانى .

يكتسب الصوت معظم حيويته من الضغط على مخارج الحروف ونهايات

العبارات والجمل ، والوقفات ، ومن ارتفاع وانخفاض الصوت ، فيما يلي تدريب يعلمك المهارات البيانية ، ويساعدك على فهم كيفية تغيير النبرات وفائدتها :

\* اختر جملة من كتاب ، ولتكن : «معظم الرجال لا يفهمون النساء» .

\* كررها عدة مرات ، وفي كل مرة شدّد على كلمة من كلماتها دون غيرها بالترتيب ، تجد أن للجملة في كل مرة معنى مختلفاً تماماً .

\* حينما تضغط على كلمة «معظم» ، يبدو المعنى : رجال قلائل يفهمون النساء ومعظمهم لا يفهمونهن .

\* وحينما تضغط على كلمة «الرجال» يبدو المعنى : قد يفهم النساء ، لكن معظم الرجال لا يفهمونهن .

\* وحينما تضغط على كلمة «لا» ، فأنت تعارض شخصاً قال : إن معظم الرجال يفهمون النساء .

\* وحينما تضغط على كلمة «يفهمون» ، فأنت تعنى : على الرغم من أن الرجال يعجبون بالنساء ، إلا أنهم لا يفهمونهن .

\* وإذا ضغطت على كلمة «النساء» ، فأنت تعنى : الرجال يفهمون الرجال والأطفال والكائنات ، إلا النساء .

كرر كل جملة عدة مرات ، مستخدماً مختلف النبرات ، تجد أن التعبير الجيد وحده لا يكفي لاتصال رائع ، وأن الضغط على الألفاظ المناسبة يصقل التواصل ويؤكد المعانى . كذلك رفع الصوت وخفضه ، وإجادة الوقف ، والوصل ، والفصل ، وتلوين الصوت بأحاسيس معانى الكلام . لكن تجنب أن تبدو كالممثل . حاول أن تقف ووقفات قصيرة بين الجمل .

### \* إعداد خطبة التدريب

\* اختر موضوعاً تتقنه ، كالديمقراطية ، أو الفضيلة ، أو مزايا الاستقامة ، أو دعوة إلى مكافحة تلوث البيئة ، أو غير ذلك .

\* اكتب فيه خطبة لا تزيد على خمس دقائق .

- \* اطبعها على الآلة الكاتبة لتسهل عليك قراءتها .
- \* ضعها على منضدة الخطابة حيث تتدرب ، واقرأها بصوت مرتفع الإلقاء على جمهورك الخفى . كما يمكنك أن تتدرب فى الخلاء .
- \* ستجد أخطاء ، صححها ، ثم أعد القراءة .
- \* على ضوء التجربة ، راجع الخطبة ، ستكتشف بعض الجمل الطويلة التى تصعب قراءتها بصوت مرتفع .
- \* اختصرها بحذف كلمات غير ضرورية ، أو بتقسيمها إلى جملتين .
- \* استبدل بكلمات مرادفة ، الكلمات التى يصعب نطقها .
- \* استخدم لغة فصحي سهلة مفهومة .
- \* استخدم علامة الوقف المائلة ، تسهل عليك القراءة ، وتهيكك للتوقف فى نهاية الجملة .
- \* اقرأ الخطبة بعد تعديلها وتصحيحها ، وكرر التدريب لمدة ثلاثة أيام ، وقارن النتيجة التى وصلت إليها ، بالقراءة التى بدأت بها .
- \* الآن ، تعلمت بعض قواعد ومهارات الخطابة ، وسوف تتحسن حتما بالتدريب والممارسة .

### \* الخطبة من مذكرات

- نادرا ما يجذب اهتمامك شخص يلقي خطابا من ورق ، اللهم إلا إذا كان شخصية بارزة جداً ، أو كان موضوع الخطاب حيويًا جداً . ويعيب الخطب المقروءة شيئان :
- \* أن الخطيب يحول رأسه كثيراً عن الجمهور إلى الورق ، فيقل اتصاله البصرى بهم .
- \* تركيب الجملة المستخدمة فى الكتابة ، تختلف عن تركيب الجملة المستخدمة فى الخطابة ولكل منهما ميناها وأسلوبها .

وعلى الرغم من ذلك ، يجب أن تستعد لكل خطبة بكتابتها أولاً . لأن الكتابة تساعدك على تنظيم أفكارك ، وتثبت آراءك في ذهنك .

## \* الخطبة المحفوظة

لا تحاول حفظ خطبة مكتوبة عن ظهر قلب ، فذلك خطأ فادح لسببين :

\* ربما تفعل ذلك لتوهم الجمهور بأنك ترتجل ، لكنك لن تخذع إلا نفسك . سيكشف أمرك معظم المستمعين

\* قد ترتبك ، أو تضطرب أعصابك لسبب ما أثناء إلقاء الخطاب ، فتنسى الجملة التالية ، وتمعجز عن إكمال الخطاب ، وينتهي الأمر بخيبة أمل .

\* لا تأخذ الخطبة المكتوبة معك ، لأن وجودها سيغريك بقراءتها . بدلا من ذلك . اختصرها إلى مذكرات مبسطة مكتوبة ، أشبه برموز تذكرك بعناصر الخطاب الذى تريد إلقاءه ، على شكل أفكار مرتبة فى المذكرات وفى ذهنك ، بحيث يرشدك العنصر فى المذكرة إلى ارتجال عدة أفكار مرتبة . ليست هناك قوانين تحكم عمل المذكرات . اكتبها بالطريقة التى تحلو لك ، بحيث تجعلها علامات على طول طريق الخطبة ، فتدلك أين أنت ، وماذا بعد ؟ .

\* ربما تجد فائدة من وضع خطوط تحت النقاط الرئيسية . أو من تلوين نقاط أخرى للتشديد عليها . اتبع الطريقة التى تروق لك ، بحيث تهتدى إلى مرادك فى الحال حين تنتهى من نقطة وتتحرك لأخرى .

\* اكتب مذكرات كل نقطة رئيسية على بطاقة مقاس ١٢×٨ سنتيمترا ، لتقلل كمية الورق الذى ترمقه حينما تخطب . وحرك البطاقة التى تفرغ منها إلى قاع البطاقات الأخرى بالترتيب .

\* لا تختلس النظر إلى البطاقات . فالجمهور يعرف أنك تخطب من مذكرات ، وكل الخطباء يفعلون ذلك ، فلا تتحرج منها .

## \* تجميع الخطبة \*

\* أول ما ينبغي عمله في تجهيز الخطبة هو تحديد ما تريد أن تطرحه أمام المستمعين . على وجه الدقة .

\* وضح في ذهنك ما تهدف إليه من خطابك .

\* تذكر أنه لكي يكون الخطاب مؤثرا فعلا ، لا بد من أن يكون بناؤه فعلا وأسلوبه طبيعيا ، كما لو كنت متصلاً اتصالاً عادياً . بمعنى أنك تقدم نفسك إلى المستمعين ، وتقول ما يجول بذهنك ، وتلخص أفكارك الرئيسية .

\* الخطاب ينمو كلما أوغلت في كتابته . كل فكرة تؤدي إلى أفكار أخرى جديدة ومهمة . ذلك لأن البحث يتمخض عن معلومات ، وينبه الخيال . وقد تحصد من المعلومات أكثر من الوقت المتاح للخطاب . فإذا حدث ذلك احترس وإلا فإن محاولتك ذكر كل شيء ، تؤدي إلى تجريد كل ما تقول من الوضوح .

\* نظم مواد الخطاب . ضعها مرتبة ، ليتمكن المستمعون من متابعتك ، وتذكر ما تقول فيما بعد . إذا وضعت مواد الخطاب بطريقة عشوائية ، مهلهلة ، مفككة ، سوف تكون مربكة ، ولا يسهل على المستمعين تذكرها ، كما لا يسهل عليك أنت شخصياً تذكرها .

\* تجهيز الخطاب أشبه ما يكون بعملية بناء بيت : يختار البناء المواد ويبني السرداب أولاً ، ثم الأدوار الأعلى ، ثم السطح في النهاية . كذلك الخطاب : تضع الأساس ، وتبنى فوقه السكن ، ثم تكسوه بالسقف .

\* اكتب الخطبة . لا ترهق نفسك كثيراً في ضبط الألفاظ ، فلن تقرأها ، وإنما أنت تريد أن تضع أفكارك على الورق ، من أجل تثبيتها في ذهنك .

\* بعد كتابة موضوع الخطبة ، تحول إلى المضمون . لا بد من أن يكون المضمون تلخيصاً مركزاً لما قلت . حاول تركيزه في ثلاث جمل أو ما لا يزيد على ست جمل .

## \* الانطباعات الأولى

الدقائق القليلة الأولى هي أصعب جزء في إلقاء الخطاب . ماذا يرون فيك ؟ وما انطباعهم الأول عنك ؟ .

- \* هل أثار مظهرك إعجاب الجمهور أم تحفظهم ؟ .
- \* هل استحوذت على ثقتهم أم قوبلت بلا مبالاة ؟ .
- \* هل أثارت مذكراتك هرجا وغمغمة بين المستمعين ؟ .
- \* هل ينظرون إليك بمودة أم بعصبية ؟ .

الحقيقة أنك تتواصل مع الجمهور بمجرد ظهورك أمامهم ، وقبل أن تلقى كلمة واحدة ، عن طريق مظهرك وتصرفاتك . إذا ساء الانطباع الأول ، فربما احتاج علاجه منك إلى مجهود خمس دقائق . من نعم الله على الخطيب أن يفوز بالانطباع الأول ، وتستولي كلماته الأولى على ألباب الجمهور واهتماماتهم .

ومن هنا تبرز أهمية الاستعداد لتلك اللحظات العصبية .

\* أثناء قيام منظم المحاضرة أو الندوة بتقديمك ، قل لنفسك : «اعتقد تماما ، أنني بصدد تقديم معلومات جديدة بالاستماع ، وأن هؤلاء الناس سوف يستفيدون منها» ذلك من شأنه أن يضاعف ثقتك في نفسك .

\* بعدها ، استجمع مشاعر حسن النية ، وفكر في أنهم قوم مهذبون ، يتوقعون منك الكثير ، واعزم على أن تحاول تحقيق أملهم فيك . تقدم من منضدة الخطابة بهذه الروح ، تجد مهمتك سهلة ميسورة .

\* قبل البدء في إلقاء الخطاب ، توقف قليلا حتى تتأكد من انتباه المستمعين . ضع المذكرات على المنضدة ، وقف في -حالة استرخاء لمدة لا تزيد على ثلاث ثوان .

\* انظر إلى الجمهور ، بينما عقلك يفكر أفكارا ودية متفائلة ، ومتى بدأ الصمت في الانتشار ، فقد حان دورك لبدء الخطاب . إنها لحظة صعبة ، لكن عليك أن تنتهزها وتستفيد منها ، بالتأثير على المستمعين وجذب انتباههم .

## \* استعمال الإشارات

لاشك في أن الإشارة المناسبة ، تعزز وتقوى أثر الكلمة . راقب الخطباء الممتازين ، تلاحظ أنهم يكملون خطبهم بلغة الجسم . منهم من يرفع السبابة للتشديد على نقطة ، أو يجمع قبضته للتدليل على القوة ، أو يميل إلى الأمام ، أو يفرد ذراعيه ، أو يرفع رأسه نحو السماء . وتضفى هذه الإشارات - بمداها وحسن ملاءمتها - على أسلوبهم الخطابي مغزى مستحسن . لكن الإشارات منطقة محفوفة بالخطر بالنسبة للهواة ، لأن خطباء كثيرين يخطئون الإشارة ، ويؤدونها ميكانيكيا غير ذات معنى .

يحسن أن تتجنب الإشارات . وإذا رغبت في استخدامها ، لا تخطط لها ولا تتدرب عليها كما يفعل الممثلون . وإذا قررت عدم استخدام الإشارات ، احذر الحركات الإرادية . معظم الإشارات تعبيرات لا إرادية عن انفعالاتك . اطلب من صديق أن يراقبك أثناء الخطابة ، ويلفت انتباهك إلى العادات المزعجة والإشارات المستهجنة

اطلب من صديقك أن يؤجل النقد إلى اليوم التالي ، لأن حساسيتك للنقد تبلغ أشدها بعد الخطاب مباشرة ، وقد تؤذى مشاعرك أية ملاحظة .

## \* نصيحة ماكسيديا فون هيس

«ماكسيديا فون هيس» : معلمة الخطابة الأمريكية المشهورة ، درت ٩ محافظين ، و١١ من أعضاء الكونجرس ، و٥ أعضاء مجلس الشيوخ ، ووزيرين ، و٥٠ رئيس بلدية ، و٦٠٠ من أعضاء الهيئة التشريعية على الأقل ، ومن بين من دربتهم على الخطابة : روبرت كنيدى ، ونيلسون روكفلر ، وحوالى ٥٠٠٠٠ من السياسيين ، والمحامين ، والأطباء ، والمعلمين ، ورجال الأعمال ، وأساتذة الجامعات .

تنصح «ماكسيديا» من يرغب في تحسين قدرته على الخطابة بالآتى :

\* كن أفضل من يستمع إليك . استمع لصوتك فى البيت . قف مواجهها أحد الأركان . ضع يديك حول صوان أذنيك ، يترد الصوت إليك .

\* لا تُدَلِّ بِأَكَاذِيبٍ ، فَالْأَكَاذِيبُ تَكشِفُ عَنْهَا نِيرَاتِ صَوْتِكَ .  
\* لا تَكْرُرِ العِبَارَةَ نَفْسَهَا . وَلِلتَخْلُصِ مِنْ ذَلِكَ : أَكْتُبِ قَائِمَةً بِعِشْرِ  
عِبَارَاتٍ مِنْ تِلْكَ الَّتِي اعْتَدْتِ تَكَرَّرَهَا ، ثُمَّ أَكْتُبِ ثَلَاثَةَ بَدَائِلٍ لِكُلِّ عِبَارَةٍ ،  
وَاحْفَظْهَا .

\* أَنْصِتِ لِلخُطْبَاءِ الأَخْرَيْنِ ، وَاصْطَفِ مِنْ كَلَامِهِمُ العِبَارَاتِ الَّتِي  
تَعْجِبُكَ ، وَالأَسَالِيبَ الَّتِي تَشُدُّ انْتِبَاهَكَ . حَلَّلْهَا . وَاسْتَخْدِمِهَا بِمَا يَتَلَاءَمُ مَعَ  
قُدْرَاتِكَ .

\* تَكَلِّمِ بِمَا يَتَنَاسَبُ مَعَ سِنِّكَ وَقُدْرَاتِكَ ، لُغَةً وَمَوْضُوعاً وَأَسْلُوباً .  
\* لا تَفْتِ آذَانَ المُسْتَمْعِينَ بِسُرْعَةِ الكَلَامِ ، وَلا تَكُنْ بِطَيِّئاً بِدَرَجَةِ مَمْلَةٍ .  
\* اهِتَمِ بِأَسَالِيبِ: الفِصْلِ ، وَالمُوصِلِ ، وَالمُوقِفِ ، وَالتَّعْجِيبِ ، وَالمُاسْتَفْهَمِ .  
\* اهِتَمِ بِتَلْوِينِ الصَّوْتِ ، وَرَفْعِهِ ، وَخَفْضِهِ ، بِمَا يَنَاسِبُ المَعَانِي .



## فن المحادثة والمناقشة

ضعف التحدث إعاقة لكل جوانب الحياة اليومية ، فى عالم الأعمال ، وفى الحياة الاجتماعية ، وفيما يلى عشر وصايا ثمينة تجعل محادثتك أكثر جدوى وإقناعا :

\* **نبه الآخرين** : أنت مسئول عن التكلم مع الآخرين ، بطريقة لا تسليهم فحسب ، وإنما تحثهم على الاشتراك فى نشاط ما . المحادثة تشبه المباراة ، لا يمكن أن يلعبها طرف واحد . إذا وجدت صعوبة فى حث محدثك على الكلام . ابدأ حديثك بعبارات مثل :

- لماذا يحدث .. ؟

- ماذا تظنه سوف .. ؟

- من وجهة نظرك ، ماذا .. ؟

إذا أجاب الطرف الآخر ببخل إجابات مقتضبة جدا ، فإما أنه خجول ، أو غير مهتم ، أو غيبى ، أو أنك لم تتطرق إلى الموضوع الذى يثير اهتمامه . من مصلحتك أن تناقش الموضوعات التى تهتم الآخرين ، حتى ولو كانت ميولهم تختلف عن ميولك . ولا شك فى أن من مصلحتك أيضا ، أن تحيد عن طريقك قليلا ، لتأخذ بيد أفراد أسرتك وأصدقائك ، وتشعرهم بأهميتهم عندك ، حتى يبادلوك الاهتمام نفسه ، وينصتوا لحديثك بشغف .

\* **اكتب** : من الصعب التغلب على عادة التشتت . وإذا كانت هناك

نصيحة واحدة لتحسين الحديث ، سواء كنت تتحدث مع صديق ، أو تلقى خطابا على جمهور يقدر بالآلاف . هى : اختصر الطريق إلى بيت القصيد والزمه ، معظم المتحدثين يشكون من عادة التشتت التى تزعجهم فى مجال أحاديث الأعمال ، نتيجة لعدم كتابة مذكرة مختصرة عن موضوع

حديثهم . وهذا من شأنه أن يضيع عليهم ملايين الساعات في مجاهل التشتت ، بعد أن ينقطع تيار تفكيرهم في نقطة معينة ، ويستهلكوا الوقت في وصل الأفكار ، مكررين الجمل نفسها ، دون الاهتداء إلى نقطة الوصل .

قد يكون التشتت دليلاً على طريقة تفكير غامضة ، أو وسيلة للتشبيث بالظهور في مكان معين . ومهما يكن سببه فإنه عادة رديئة . إذا خشيت أن يجرفك تيار ميلك إلى الكلام غير المحدود ، حاول أن تتخيل أنك تتحدث تليفونيا على الخط الدولي في وضع النهار ، وأن الثروة تكلفك دولارات لا ضرورة لخسارتها دون طائل .

**\* حصن نفسك من مرض «الأنا»** ، «أنا» لفظ صغير من ثلاثة حروف . لا تجعله أكبر كلمة في مفردات اللغة التي تعرفها . أبغض المتحدثين عند المستمعين هؤلاء الذين يكررون كلمة «أنا» ، متحدثين عن أنفسهم . فتكرار كلمة «أنا» يشير إلى الأنانية وحب الظهور . والناس ينفرون من الأنانيين محبى الظهور ، ولا يعطونهم آذانا صاغية . لأنهم يشعرون برغبتهم في احتكار الحديث للدعاية لأنفسهم وإقرار ذاتهم .

**\* لا تقاطع محدثك** : المقاطعة أسوأ ما يفعله مستمع . لكن الضرورة قد تقتضيها كملاذ أخير .. كعلاج أكثر إيلاماً من المرض نفسه .

- لا تقاطع بأسئلة لا علاقة لها بموضوع الحديث .

- لا تقاطع بملاحظات لا علاقة لها بالموضوع .

- لا تقاطع بإكمال جمل المتحدث .

- لا تقاطع لتساعد في رواية قصة .

- لا تقاطع لتناقش تفاصيل تافهة .

- لا تقاطع إلا إذا أطل المتحدث وأظن إطناباً مملاً ، وغاب عنه أن

المستمعين يتشاءبون ، ويداعب النوم جفونهم . وكذلك في حالة ما إذا انحرف بحديثه إلى اتجاهات عدوانية أو تطرق إلى ما يعتبر إزعاجاً للمجتمع .

**\* تجنب الموضوعات المملة :** هناك موضوعات لا يستسيغها الناس ، وينصرفون عن سماعها . فقليلًا ما يرتاح الناس للكلام عن : الكلاب ، والأولاد ، والأمراض ، والطعام ، وبعض الرياضات العنيفة ، والشكاوى الشخصية .

**\* لا تجرح مشاعر أحد ،** يميل الناس حاليًا إلى المجاملة ، ومعادلة حسن الخلق بقليل من المجاملة . إذا كانت المعادلة صحيحة ، مرت بسلام ، أما إذا بالغ المتحدث ، فلا يلومن إلا نفسه ، إذا وصفه المستمعون بالنفاق . حسن الخلق لا يأتي من الرياء ، إنما يأتي من التقمص الوجداني . التقمص هو كلمة السر عند المتحدث ، وتعنى الشعور وكأنك الشخص الآخر ، واضعًا نفسك مكانه . حسن الخلق ، والحساسية المرهفة ، وجهان لعملة واحدة . إنهما تعبيران عن احترام يحمله إنسان لإنسان آخر يحمل له الاحترام نفسه . لا تهاجم الآخرين سرًا أو بطريقة ملتوية . تجنب الأسئلة الشخصية لا تسأل سيدة كم عمرها ، ولا كم يبلغ أجر زوجها .

**\* لا تطلق شائعة :** المقصود هنا هي الشائعة الضارة . بعض الشائعات تطلق لإشاعة البهجة . ومن المحتمل أن تقول شيئًا ظريفًا عن جار من وراء ظهره . لكن يحدث أحيانًا ألا تكون الرتبة على الظهر دليل عطف أو ملاطفة ، وإنما لتحديد مكان الطعنة القاتلة . إن أى اعتذار عن الإضرار بالآخرين لا يمكن قبوله ، سواء كان الإضرار عن عمد ، أو على سبيل الخطأ .

٩٠٪ من المحادثات لغوي يدور حول الناس والشخصيات . لكن ضع حدودًا بخط أحمر ، على مناطق لا تتعداها ، وكف عن الكلام قبل أن تمس سمعة الناس .

**\* ابحث ولا تجادل ،** ناقش بهدوء ، أما أن يشتد وطيس المناقشة ، ويتحول إلى هجوم ودفاع حار من الطرفين ، فهذه صورة من العدوان الكلامي .

\* ضم الآخرين ، لا تستبعد أحدا من المناقشة ، وإلا كنت كمضيفة تتجاهل أحد الزبائن . ولا تجعل حديثك مقصوراً على فئة تعرف أنهم مؤيدون .

\* استمع نصف الجلسة : ٥٠٪ من المحادثات الجيدة ، استماع ، لا بأذنيك وحدهما ، وإنما بحواسك ، وذهنك ، وقلبك أيضا . الاستماع له أهمية الكلام نفسها . حينما تقل ديناميكية الكلام ، من السهل أن تجد نفسك تفكر في شيء آخر ، أو تفقد مفاتيح الكلام ، أو تسيء فهم ما سمعت ، أو تقرر مقدما أى النقاط ناقشتها ولاحظت أنها مختلفة تماما عما توقعت ، أو أنها متفقة مع ما توقعت .

قل لنفسك : «أنا قطعة من أسفنج . سأمتص كل كلمة» وتذكر أن أعظم تحية تقدمها لشخص ، هي أن تستمع جيدا إلى ما يقول .

### \* حقائق ومغالطات عن المناقشة

كثيراً ما نسمع شخصا يقول : «ليس لي أى نفوذ على ذاك الشخص ما من شيء قلته أثر فيه» . درس علماء النفس فى جامعات كثيرة ومعاهد بحث كبرى ، هذا الموضوع ، باستراق السمع إلى محادثات ومناقشات ، لمعرفة : «من يؤثر فيمن ، ولماذا؟» وفيما يلي رأيهم العلمى ، فى بعض الحقائق والمغالطات ، حول موضوع المناقشة :

\* عندما يرفع محدثك صوته ، ارفع صوتك مثله وأكثر قليلا ، وإلا أصبحت فى موقف نفسى أدنى منه .

- هذا خطأ ، لأن قيامك برفع صوتك ، يؤدي بك إلى الشعور بميول عدائية ، ويفقدك الاتجاه السليم . وأذكى ما تفعل هو أن تخفض صوتك حتى يصير بالكاد مسموعا . هذا التصرف يرغمه على زيادة الانتباه إليك ، فيخفض صوته تلقائيا .

\* النساء بطبيعة تكوينهن أكثر استعدادا للانتصار فى المناقشات .

- صحيح ، فلقد أثبتت الدراسات أن النساء أقدر على التعبير عن

أنفسهن ، وأبرع فى استخدام الكلمات من الرجل العادى . وأشارت البحوث إلى أن لدى المرأة قدرة أشد حدة ، على معرفة ما يدور بذهن الشخص الآخر ، مما يجعلها تحس بما وراء الكلمات ، وتجيد توجيه المناقشة . وفيما يتعلق بالهجوم اللفظى ، اتضح أن المرأة تستطيع أن تتحدث أسرع من الرجل إذا أرادت .

\* أفضل وقت لإقناع شخص بوجهة نظرك ، بعد أن يتناول وجبة فخمة على مائدتك .

- خطأ . هذا وقت جيد ، لكنه ليس أفضل وقت . أثبتت الدراسات التجريبية أن الإنسان يكون أكثر قابلية للتأثر برأى الآخر أثناء استمتاعه بالطعام . كذلك أثبتت البحوث أن الإذعان ولين العريكة والمطابرة تتناقص شدتها بسرعة بعد الانتهاء من تناول الوجبة .

\* الأشخاص الأسهل إذعانا واقتناعا ، يجدون صعوبة أكثر من غيرهم فى التأثير على الآخرين .

- صحيح . أفادت الدراسات النفسية ، أن الأشخاص العصبيين ذوى الثقافة الرفيعة ، هم أسهل الناس اقتناعا . كما ثبت أيضا أنهم أكثر الناس فشلا فى إقناع الآخرين .

\* النساء أسهل اقتناعاً من الرجال .

- صحيح . المرأة أكثر قابلية للانخداع والتصديق من الرجل ، وأسرع استجابة للكلام المعسول ، والرجال أيضا لديهم قابلية للإغراء ، لكن رؤوسهم أكثر صلابة ، وموضوعيون أكثر من النساء .

\* التأثير على الصديق أسهل من التأثير على الغريب .

- خطأ . الأمر معكوس . فالناس يميلون إلى الاقتناع برأى الغرباء ، ولا يولون اهتماماً كبيراً لآراء الأصدقاء . ربما لأننا نعرف أخطاء أصدقائنا ، ونعرف أنهم ليسوا معصومين من الخطأ ، لذلك نميل إلى إهمال نصائحهم ، وكذلك نصائح الأقارب .

\* الشخص الوسيم المنظم يحتاج إلى أسلوب خاص للتأثير على الآخرين .

- صحيح . الشخص الجذاب أكثر قدرة على التأثير في غيره .

\* أسوأ الأوقات لبيع فكرة ، أو مشروع ، أو أى شىء ، عندما يكون الشخص متبرما .

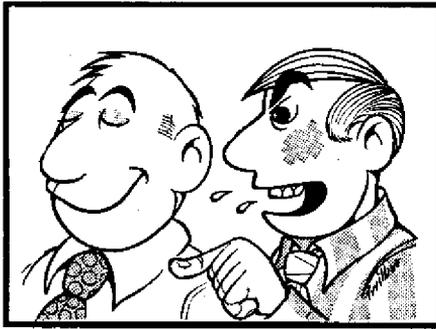
- خطأ . التبرم ، كالضجر والملل ، يضعف مقاومة الشخص للإقناع ، فى إحدى التجارب ، تم تعريف رجال ونساء لظروف تحدث الضجر ، فانضح أنهم أصبحوا على درجة عالية من سهولة التأثر . وهذا يفسر سر إقدام الناس أحيانا على ارتكاب سلوك لا يتماشى مع أخلاقهم ، ويقولون فيما بعد : « حينما أتذكر ما حدث ، يبدو لى الأمر كأنه ضرب من الجنون ، وكان وقتها اقتراحا رائعا لتضييع الوقت والترفيه عن النفس » .

### \* كيف تفوز بمناقشة ؟

هناك قاعدة رئيسية واحدة للانتصار فى مناقشة \* وهى أن تصيب خصمك بالقلق والاضطراب ، بشرط ألا تفقد هدوءك ورباطة جأشك . أسهل طرق الفوز ، هى أن تجعل محدثك يفقد أعصابه واتزان عقله ، ويصبح فى وضع دفاعى ، تصرفاته ردود أفعال ، ومقاومته تخضع لإرادتك . وهذا نوع من غسيل المخ ، يتم بضغط ثقيل مفاجىء لا يخلو من وقاحة ، أو إشارة إلى ضعف أو سر مشين ، مما يزعزع موقف الخصم ، ويصبح هدفا سهلا .

الوقاية من غسيل المخ أثناء المناقشة تكمن فى الهدوء ، وبرود الأعصاب ، والشبات على المبدأ . لن يستطيع خصمك إقناعك بوجهة نظره مادام قد فشل فى إزعاجك وإقلاقك ... لا تخطط لمناقشتك مقدما . لا تقل : إذا قال كذا ، أجيبه بكذا وكذا . احتفظ بأفكارك نقية فى ذهنك . اجعل منطوق كلامك واضحا . ضع كلامك فى عبارات سهلة موجزة .

\* د . روى ماسترز - رئيس مؤسسة التفاهم الإنسانى - لوس أنجليس .



لا تغير كلماتك لتجعل وقعها  
هينا لنا على محدثك ، فالحقيقة  
هي الحقيقة ، والحق أحق أن يقال .  
والنتيجة أن تفوز بالمناقشة ، عندما  
يستنفد خصمك بلاغته ، وتثور  
انفعالاته ، بينما احتفظت أنت  
بهدوئك وبرودة أعصابك . وعندما يدرك الخصم فشل مسعاه وضعف  
حجته ، غالبا ما يرجح فكرتك ، ويوافق عليها .

### \* كيف تنهى محادثة ولا تخسر صديقا؟

كثيرا ما يتورط المرء في محادثات مملّة مزعجة ، ويفكر في الخلاص منها  
ووضع نهاية لها ، دون أن يחדش شعور الشخص الآخر . الطريقة الوحيدة  
لإنهاء المحادثة مع الاحتفاظ بمودة الصديق المتحدث ، هي أن تترك لجسمك  
مهمة الكلام . بإمكانك أن ترسل بصرك بعيداً ، أو تصفع ساقك ، أو تؤدي  
أي إشارة شبه لا إرادية تدل على أنك منصرف عن كلامه .

نهاية المحادثة شيء هش . إذا أنهيت الحديث فجأة ، ظن الشخص الآخر  
أنه ارتكب خطأ ، مهما يكن قد حدث من قبل . إن إنهاء المحادثة ، مع  
الاحتفاظ بعلاقة الصداقة فن .

أجرى أستاذ بجامعة «بورديو» \* دراسة على ٨٠ طالبا قالوا : «وداعا ،  
والى اللقاء» فوجد أن للعبارة وقعا صعبا على معظم الطلاب . وفيما يلي  
بعض الأفكار عن كيفية إنهاء المحادثة :

\* لغة الجسم المتقنة تفيد في التعامل مع الأصدقاء . إذا كنت جالسا ،  
وجه ساقيك نحو الباب ، أو اصفع ساقك ، ثم ابدأ قطع اتصال العينين  
تدرجيا .

\* إنهاء المحادثات التليفونية يحتاج إلى مبررات بسيطة ، كغليان قدر على

النار ، أو قدوم زائر ، وخير ذلك من تدخل ظروف خارجية ، لا يستاء منها المتحدث .

- \* جمع أية الطعام ينبه المدعوين إلى أنهم جاوزوا الوقت المحدد للحفل .
- \* قل لبعض المدعوين كم يبدو عليهم الإرهاق .
- \* إذا أردت أن تنهى الحديث مع شخص يريد النقاش ، وافق على كل ما يقول بدون نقاش ، سيفقد الرغبة في الاستمرار .

### **\* كيف تجبرهم على احترام رأيك ؟**

تستطيع أن تجبر الآخرين على احترام رأيك ، ونشره بفاعلية أكثر ، إذا اتبعت عدة قواعد . ويترتب على ذلك أن يزداد احترامك لنفسك ، واستمتاعك بعلاقاتك بالناس .

وفيما يلي قواعد التعبير عن وجهات نظرك ببراعة :

- \* تمسك بالهدوء دائما ، ولا تفقد أعصابك ، تترك انطبعا أفضل دائما ، وتكسب احترام الناس لذاتك ولرأيك .
- \* كن موضوعيا حينما تعبر عن رأيك . وقل : «أعتقد ..» أو «أشعر ...» لكن تكلم بنبرة الثقة .
- \* لا تكن كثير الاعتذار . لا تذكر رأيا ثم تتبعه بقولك : «ربما أكون مخطئا» أو «لا أعرف كثيرا عن ذلك ، لكن ...» مهما يكن فهو رأيك . عليك أن تدافع عنه ، ولا داعي للاعتذار .
- \* أنصت جيدا . اسمع ما يقوله الآخرون ، وافق على أكثر ما يمكنك قبوله من آراء . من الصعب أن يعارض شخص رأيك ، إذا كنت تؤيد آراءه .
- \* اطلب المساعدة . حاول الاتفاق مع شخص يوافق على آرائك ، ولو على الحقائق وحدها . فقد لا يوافقك البعض على الاستنتاجات ، بينما يوافقونك على الحقائق .
- \* استخدم البديهييات . استخدام تعليقات مثل : «لكل موضوع جانبان»

أو «لكل إنسان وجهة نظر» . فذلك من شأنه أن يوقف زحف روح العداوة على المناقشة .

\* كن دبلوماسياً . بدلا من أن تقول : «أنا أختلف معك» أو «أنت غارق في الخطأ حتى أذنيك» قل : «لقد عرفت وجهة نظرك ، لكن ...» أو «هذا رأيي ، لكن هناك رأياً آخر ، هو ...» وهكذا تتجنب احتمالات مشاعر الصدام العدائية .

\* تجنب التكرار . لا تكرر تغطية الموضوع بالكلام نفسه ، من الزوايا نفسها . وإذا وصلت المناقشة إلى موقف حرج ، عالج الموضوع من زاوية مختلفة ، أو اختتم المناقشة ، تكسب احترام الآخرين ، لأنهم سيعجبون بمنطقك .

\* استخدم الفكاهة . استخدام الفكاهة والتعليقات الطريفة بين الحين والآخر ، يلطف حدة الحديث ، ويدعو إلى التشويق ، ويشد انتباه المستمعين إلى متابعة المناقشة ، وهذه الأمور في مجموعها تخلق جوا يروج فيه رأيك ويحظى بالاحترام .

\* اجمع آخر المعلومات . معرفة الحقائق أولا بأول ، تساعدك على كسب الآخرين لمناصرة وجهة نظرك . الجأ إلى السلطات المعنية ، ولا تتردد في طلب المعلومات التي تؤيد آراءك .

\* اهدأ ، وتلطف مع المستمعين . لأنك إذا تكلمت بخشونة وغضب ، خشيك الآخرون وخافك الناس وحسبوا عنك احترامهم . لا تكن فظا غليظ القلب حتى لا ينفضوا من حولك .

\* لا تصر على التعبير عن رأي ، إذا لم تعرف شيئا عن موضوع المناقشة ، واقنع بالصمت ، حتى لا تتورط في حديث فج غير محسوب ، فتخسر احترام الناس .

## \* كيف تتقن التعبير عن مشاعرك ؟

المبالغة فى كبت المشاعر ، يمكن أن تؤدى إلى فقدان الأصدقاء القدامى ، وحرمانك من عقد صداقات جديدة . من الطبيعى أن تخفى عواطفك أحيانا ، لكن هناك أوقاتاً نبالغ فى كبت مشاعرنا . عندما يملكنا الغضب - مثلاً - ربما نكبت الغضب ، خوفاً من أن يدفعنا العنف إلى الإضرار بشخص .

وقد نكبت حبنا للآخرين ، خوفاً من أن يعرضنا التعبير عن الحب إلى الحرج . وربما نكبت الغيرة ، لأننا لا نحب أن نبدو فى صورة الشخص الغيور . لكن استمرار كبت مشاعر كثيرة ، يمكن أن يجر عليك سمعة غير مستحبة ، فيلقبك الناس بأنك «بارد عديم الإحساس» ، ويصعب عليك الاحتفاظ بالأصدقاء القدامى ، أو اكتساب أصدقاء جدد .

فيما يلي نقاط قليلة ، تعلمك كيف تعبر عن عواطفك جيداً ، حينما تدعو الحاجة إلى ذلك :

\* اسأل الآخرين عن شعورهم تجاه الأشياء : الأشخاص الذين لا يريدون الحديث عن مشاعرهم ، غالباً ما يشجعون الآخرين على عدم الحديث عن مشاعرهم . إذا سألت الناس عن ردود أفعالهم حيال الأمور ، فإنك تستهل محادثات تتضمن مشاعر ، وسوف تستجيب لها .

\* شجع الآخرين على الثقة فيك : أكثر الناس لا يحبون سماع مشكلات الآخرين ، لأنهم لا يحبون التورط فيها . تشجيع الأصدقاء على الثقة بك ، يسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم ، وتعميق الصداقة ، وبذلك تساعد نفسك أكثر مما تتصور .

\* زر الناس حينما يواجهون المتاعب : كثير من الناس يولون ظهورهم للآخرين حينما يصابون بمرض ، أو يفقدون عزيزاً ، أو تلم بهم مشكلة ، معتقدين أن أمثال هؤلاء الناس يرغبون فى أن يبقوا وحدهم . والواقع أن ذلك غير صحيح فى أغلب الأحيان ، وأنتك تستطيع أن تقدم

مساعدة ثمينة لصديقك في محتته ، بمجرد وجودك معه ، وشعوره بأنك بجوراه . كما أنه من الصعب عليك أن تتجرد من العاطفة ، حينما تحاول مساعدة صديق في ضيق .

**\* قدم التمنيات الطيبة :** قدم مجاملة مخلصه واحده يومياً طوال حياتك سواء كانت هذه المجاملة تهنئة ، أو تحية ، أو إطراء . ذلك من شأنه أن يضيف عمقا إلى أبعاد صداقاتك ، وهو في الوقت نفسه تدريب للتعبير عن عواطفك الصادقة .

**\* اشتك ، لا تسكت على سوء الخدمة في المتاجر ، والمطاعم ، والفنادق وغيرها .** أعلن شكواك في الحال للشخص المسئول حينما يحدث ما يدعو إلى الشكوى . تلك طريقة ممتازة للتعبير عن مشاعرك .

**\* عبر عن مشاعرك في الخطابات التي تكتبها :** سيضفي ذلك على خطاباتك صيغة درامية مشوقة ، وهي في الوقت نفسه تمرين جيد لتصريف انفعالاتك ، والتخلص من ضغوطها .



## الكلمات أدوات الإتصال

إذا كنت ممن يعملون بعقولهم ، أكثر مما يعملون بأيديهم ، فغالباً ما تكون الكلمات هي أدوات عملك ، تماماً كما يتعذر على النجار والحداد وغيرهما من الحرفيين أن يعملوا بدون أدوات ، يتعذر عليك أيضاً أن تؤدي عملك بدون قدر كاف من المفردات اللغوية ، وقواعد استخدامها .

امتلاك ناصية اللغة يجعل الحياة أبسط ، ويتيح لك أن تقول وتكتب ما تعنيه تماماً . وتمكنك من الآتى :

\* توصيل أفكارك للآخرين .

\* كتابة أفكارك على الورق .

\* التعبير عن مشاعرك .

\* تؤهلك للكلام نيابة عن الآخرين .

\* توفر الوقت الذى يمكن أن يضيع فى تصحيح سوء الفهم الناتج عن سوء التعبير .

\* تعطيك الثقة بالنفس .

\* تجعلك أكثر شعوراً بالراحة فى التعامل مع الآخرين .

\* تمكنك من الاشتراك فى المناقشات دون أن يخونك التعبير باللفظ المناسب .

**الكلمات قوة :** الكلمات هي القوة التي يستطيع بها المتحدث ، خطيباً كان أو محاضراً ، أن يشكل رأياً عاماً ، يتكون من آلاف المستمعين استماعاً مباشراً ، أو ملايين المشاهدين للتلفزيون ، يتأثرون بأفكاره ورأيه الشخصى ، سياسياً كان أو اجتماعياً أو علمياً . والكلمات هي القوة التي يحرك بها

الروائي عقول وعواطف ومخيلات قراء لم يقابلهم أبدا . وهى أيضا القوة التى يستخدمها القادة فى دفع الجنود إلى اقتحام الأخطار وبذل الأرواح فداء للأهداف النبيلة .

**الكلمات خدام العقل :** وهم أشبه بالسفراء الذين يحملون أفكارك إلى الآخرين ، وتفصح عن اهتماماتك ونواياك . باستعمالها تستطيع ترجمة مشاعرك . وإذا أعوزتك الكلمات ربما تقف أبكم لا حيلة لك أمام الأزمات . باستطاعة الكلمات أن تكون خدما مخلصين ، أو تخونك وقت الشدة .

**الكلمات ادوات الفكر :** من المستحيل أن تفكر بدون الكلمات . تزداد قدرتك على التفكير المبدع ، كلما ازداد حجم حصيلتك من المفردات . قد يستطيع الأمل أن يتخيل فكرة ، لكنه يعجز عن توضيحها ، فتموت دون أن يعبر عنها . وهذا لا يعنى أن الفرد البليغ الغنى بالمفردات اللغوية مفكر مبدع بالضرورة . وإنما يعنى أن هذا الفرد يملك مقومات الإبداع .

**الكلمات قلب العلاقات الإنسانية :** الكلمات تمكنك من التعبير عن أسهل العواطف وأصعبها ، إنها تحرر وتستعبد ، تضر وتنفع . تعبر عن الغضب والندم والفرح والحب والكرهية والولاء والتمرد والثورة ... المجتمع المتحضر يضطجع مرتاحا على كلمات .

**الكلمات اموال :** أجرى فريق من العلماء \* سلسلة من الاختبارات على أفراد مختلفين ، لفهم أهمية معرفة الكلمات . الرجال والنساء الذين تعرضوا للاختبار اختيروا من معظم الحرف والمهن . وكان الغرض هو معرفة مدى المفردات التى يتزود بها كل فرد . زود كل فرد بمائة وخمسين كلمة مختارة .

كل كلمة مقدّمة فى عبارة موجزة ، وتحتها خط لتمييزها . ثم أعطوا الشخص خمس كلمات مرادفة للكلمة المميزة بخط تحتها ، وطلبوا منه أن

\* مخبر الهندسة البشرية - نيويورك .

يشير إلى أقرب الكلمات الخمس معنى . وكانت النتائج كالآتي :

- \* ٣٠٠ من خريجي المدارس العليا حديثا ارتكبوا ما معدله ٧٥ غلطة .
- \* ٧٥٠ من طلبة الجامعة حديثا ارتكبوا ما معدله ٤٢ غلطة .
- \* ١٠٠٠ خريج جامعة ارتكبوا ما معدله ٢٧ غلطة .
- \* فريق من المهنيين الأكاديميين ارتكبوا ما معدله ٨ أخطاء .
- \* فريق من كبار رجال الأعمال ، كلهم مديرون تنفيذيون ورؤساء مجالس إدارات ارتكبوا ما معدله ٧ أخطاء
- توصل البحث إلي عدة مضامين ، منها :
- \* غزارة المفردات سمة عامة يشترك فيها كل الأفراد الناجحين تقريبا ، بغض النظر عن مناصبهم .

\* رجال الأعمال الذين خضعوا للاختبار ، لم يجتازوا جميعاً التعليم الرسمي حتى نهايته ، ومن بينهم واحد أنهى تعليمه المدرسي في سن الرابعة عشر ، ومع ذلك سجل خطأين من بين ١٥٠ سؤالاً .

\* من بين المضامين التي استخلصت من نتائج الاختبار أن المديرين التنفيذيين الذين اجتازوا الاختبار بتفوق ، اكتشفوا قوة الكلمات في باكورة حياتهم ، واكتسبوا القدرة على استعمال الكلمات لتوصيل أفكارهم ورغباتهم ، وشرح ما يريدون بوضوح حينما يتحدثون إلى الناس ، والمساعدين ، والعملاء ، ومرؤوسيههم .

\* في مجال رجال الأعمال ، اتضح أن هناك تناسباً طردياً بين زيادة الحصول اللغوي ، وبين زيادة الدخل المالى .

### \* قلة المفردات عيبة

رحب بالكلمات . تزود بها دائماً . نَمِّ محصولك منها . اجعلها خير صديق ورفيق تفتح لك أبواب النجاح فى الحياة . بدون العلم بالكلمات تصبح معاقاً بإحدى أهم القدرات . ويفقد ذهنك إحدى أهم المهارات .

تصبح حاسة السمع تالفة ، ويصبح لسانك كأنه مربوط ، يفقد سمعك نصف ما يقال ، ويخونك التعبير عن أفكارك .

لكي تعرف قيمة الكلمات ، تصور نفسك ضالاً في «بوركيينا فاسو» - مثلاً - وقد فقدت أوراقك بما فيها جواز سفرك الذي يثبت شخصيتك . إنه مأزق سحيق . أنت تحاول شرح مشكلتك للناس ، لكنهم لا يفهمون ما تقول ، وبالتالي لا يستطيعون مساعدتك ، كما أنك لا تفهمهم . أنت قلق ، مرتبك ، محبط ، لكنك لا تجد وسيلة للتعبير عن مشاعرك ، وسواء تكلمت أو كتبت ، فليس لكلماتك معنى . ولذلك أنت أصم وأبكم ، عاجز عن الكلام ، تجد نفسك وقد عدت إلى الوراء ملايين السنين ، وقد ضمرت قدراتك إلى مستوى الأصوات والإشارات البدائية التي كان يمارسها الإنسان البدائي فيما قبل التاريخ .

ربما أكون مبالغاً ، لكنك إذا لم تملك الكلمات التي تعبر بها عما تريد ، تتضاءل علاقتك بالناس ، ولا تستطيع تصوير أفكارك ، والتعبير عن مشاعرك ونواياك ، كما أن الآخرين لن يستطيعوا التواصل معك . والأخطر من ذلك أن نقص المفردات يضعف قدرتك على التفكير .

لا يعني ذلك أنك عاجز تماماً عن التعبير ، لكن يعني أنك تعبر عن أفكارك تعبيراً مهزوزاً ، تدل على ذهن مبهم ، مرتبك ، تملكك الحيرة حينما تحاول التعبير عن فكرة مركبة . وترى المراهق يبدأ عباراته بقوله : «وكما تعرف ...» بينما هو نفسه لا يعرف ما يريد بالضبط . وإنما يحاول أن يكسب وقتاً للبحث عن مفردات يعبر بها عما يفكر فيه ، أو تسعفه أنت بالتكهن بما يريد قوله .

حاول بكل جهد ، وطول الوقت ، التخلص من هذه الإعاقة ، فكل كلمة تضيفها إلى قاموس مفرداتك ، تضيف معنى رفيعاً على حياتك .

## \* كيف تبني صرح مفرداتك ؟

لا بد من أن تكون لديك الرغبة أولا فى ذلك . وأن تكون عميق الاقتناع بأهمية الكلمات وقوتها ، والقدرات التى تمتلكها بزيادة محصلتك منها . إذا كانت أعظم أمانيك أن تنجح فى عملك وفى علاقاتك الإنسانية ، لا بد من أن تحول رغبتك إلى عزيمة وإصرار ، لأن الأمانى لا تكتسى بقيمة حقيقية إلا إذا تحولت إلى أعمال . والأهداف لا تتحقق بسهولة . وهى أكثر صعوبة على أشخاص بالنسبة لغيرهم ، لكنها ليست مستحيلة على أحد .

قس قوة إرادتك . قد تنتحل لنفسك الأعداء وتقول : « طريقة تعبيرى اللغوى ضعيفة ركيكة » . لا أبى ولا أمى تعلمتا فى المدرسة كثيرا . وأنا لم أنه التعليم الثانوى . أنا أبداً بعد فوات الأوان .

لا جدال فى حقيقة أن نوعية اللغة التى تستخدمها الأسرة ، مهمة جدا كقاعدة أساسية للمهارة اللغوية . إذا كانت معرفة الوالدين بالكلمات محدودة . كان التحدى أعظم مما يواجه غيرك ممن نشأوا فى بيئة غنية بالمفردات اللغوية .

اقرأ كثيرا ، واحضر المحاضرات والندوات ، وتابع البرامج الثقافية والأدبية فى الإذاعة والتلفزيون ، وحل مسابقات الكلمات المتقاطعة ، وافعل كل ما من شأنه تحصيل المزيد من الكلمات . وإذا ناوشتك أفكار اليأس ملوحة لك بضعفك فى اللغة وفقرك فى المفردات ، قارن بينك وبين المبعوثين الأوروبيين الذين يحضرون إلى البلاد العربية لا يعرفون سوى عشرات الكلمات ، ولا تمضى سنوات قلائل إلا وهم مؤهلون لتدريس اللغة العربية فى جامعات بلادهم . ومثل هذا يقال لك إذا أردت أن تتعلم لغة أجنبية .

## \* ما زال الوقت مبكرا

قد لا تكون واثقا من قدرتك على اتباع النظام المطلوب للدراسة . ربما كان ذلك صحيحا . لكن كيف تعرف إذا لم تحاول ؟ لا جدال فى أن التعلم أكثر صعوبة فى منتصف العمر . لكن لا جدال أيضا فى أن الارتباك

أقل لتوسطى الأعمار من الرجال والنساء فى العشرينات من أعمارهم .  
وأواخر سن المراهقة ، وأوائل بلوغ سن الرشد ؛ بما يصاحبها من قلق ،  
وضآلة الدخل ، يتخلفون عنك فى صف الأولوية . قد تكون أيامك مشغولة  
مثلهم ، لكنك أحرزت قدراً من الحكمة ، وحسن التقدير ، ودقة الحكم ،  
فى السنوات الماضية . وأنت أكثر إدراكاً لحقائق الحياة وأهميتها . وأنت  
مقتنع بأهمية الاستعداد للنجاح . وعلاوة على ذلك ، هناك عدد لا يحصى  
من الرجال والنساء ، اكتشفوا أن السنين الوسطى والمتأخرة هى أحسن سنى  
النمو .

المشكلة ليست عظيمة كما تبدو ، عندما نواجه عقبة رئيسية ، نميل إلى  
تضخيمها ، لكننا كثيراً ما نكتشف أن من المشكلات قلة يمكن حلها دفعة  
واحدة ، وكثرة لا تخل إلا خطوة خطوة . اعزم على البدء ، وسرعان ما تقبل  
على دراسة اللغة بشغف يزداد كلما تقدمت ، وتنجح .

الطريقة المثلى لزيادة مفرداتك هى استمرار القراءة . القراءة هى أسهل  
الطرق الطبيعية لإثراء قدرتك على الكلام والكتابة . ليس من قبيل الصدفة  
أن ألمع الناس وأفصحهم قراء مدمنون . ليست هناك طريقة تبارى القراءة فى  
تقوية ملكة الكتابة والكلام .

لا تعتبر القراءة واجباً حتى لا تملها كما يفعل أغلب تلاميذ التعليم  
الثانوى حيث القراءة منهج إجبارى . اقرأ ما يطيب لك وتهواه . اقرأ  
للمنفلوطنى ، والرافعى ، والسباعى ، ومحفوظ ، وطه حسين ، والعقاد . اقرأ  
لشارلز ديكنز ، ومارك توين ، وهيمنجواى ، ودى لامارتن ، دى موسىه . إذا  
كانت ميزانيتك لا تطيق شراء كتب ، استعرها من المكتبات العامة . اقرأ  
أى شىء ، وكل شىء . أعط حصه من وقت قراءتك للقرآن الكريم ،  
تسمو لغتك ويستقيم لسانك . اقرأ الصحف والمجلات . اقتطع من وقت  
مشاهدتك للتلفزيون واستبدل به القراءة . لا تجتز الكلمات الغريبة دون أن  
تبحث عن معناها فى القاموس ، وتجعلها مألوفة معروفة ، تضاف إلى  
مجموعة أصدقاتك من الكلمات التى تعينك وقت الشدة .

كثير من الناس لا يقطعون قراءتهم للبحث عن معنى الكلمات الصعبة في القاموس ، لكنهم يحتفظون بورقة وقلم ، ويسجلون الكلمات الغامضة ورقم الصفحة ، ثم يبحثون عن معناها فيما بعد . يمكنك أن تجعل القراءة متعة مثل المشى عبر الحقول في فصل الربيع ، وقطف الزهور أثناء النزهة .

استخدم الكلمات التي تجمعها من بساتين القراءة أولا بأول . أدخلها في عبارات التحدث إلى الأصدقاء وأفراد الأسرة . استعملها في كتاباتك . لا تتردد خوفا من أن ترتكب أخطاء ، وتذكر كيف كنت مترددا حينما بدأت تتعلم ركوب الدراجة ، وكيف أصبح ركوبها لا يكلفك أى جهد . لا تحاول استعمال الكلمات الضخمة في حديثك مع الناس بقصد استعراض العضلات والتفاخر . والتواصل المثالي كلام مباشر مستقيم لا محاولة فيه للتأثير .

### لماذا تجهد نفسك بجمع ثروة لغوية ؟

لأن الثروة اللغوية تساعدك على النجاح في مجال السياسة ، والأعمال ، والإعلام ، وأى مجال يهملك . حب الكلمات يضيف إلى حياتك أبعادا جديدة . وإذا أوتيت ثروة لغوية ، أمكنك أن تفكر بطريقة أوضح وفي آفاق أبعد ، واستطعت أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك بدقة .

والكلمات كما شرحنا قوة ، وخدم للعقل ، وهي قلب العلاقات الإنسانية ، وركيزة المجتمعات المتحضرة . والكلمات أدوات العاملين بعقولهم ، ومن المستحيل إنجاز أهم الأعمال بدون الإلمام بقدر من المفردات .

### \* الاتصال على الورق

الاتصال على الورق ، يأتي في المرتبة الثانية من الأهمية بعد الاتصال بالتخاطب بأنواعه : المحاضرة ، والخطاب ، والمحادثة وغيرها . حينما تجيد الحديث تترك انطبعا جيدا في نفوس المجتمعين بك . وحينما تجيد الكتابة تترك انطبعا جيدا في غيابك . تتبخر الكلمة المنطوقة في الهواء أو تختفى

في الذاكرة ، أما الكلمة المكتوبة فتظل محفوظة لا تتغير . لكي تؤثر في الآخرين بما تقول ، لابد أن تكون موجودا . أما إذا عبرت عن أفكارك على الورق - سواء في رسالة ، أو تقرير ، أو مذكرة أو غير ذلك - فلا داعي لوجودك . تستطيع رسالتك المكتوبة أن تنوب عنك في عشرات الأماكن ، دون أن تترك مكتبك .

بالكلمة المكتوبة تستطيع أن تؤثر في شخص بعيد عنك ، وربما لم تره من قبل أبدا ، كما هو الحال في طلب الوظيفة ، والاشتراك في مسابقة ، وطلب المقابلة ، والعرض التجاري . وتستخدم بالكلمة المكتوبة مخاطبة شخصيات قد تستعصى عليك مقابلتهم كرؤساء الجمهوريات والوزارات .

تستخدم بالكلمة المكتوبة الاتصال بالعاملين معك ومرؤوسيك ، وتقديم اقتراحاتك لرؤسائك ، الخطاب الجيد الذي كتبت مسودته بعناية ، يفتح أبوابا ما كانت تفتح بطريقة أخرى . والمذكرة المدبجة بمهارة تشد انتباه رؤسائك إلى مقدرتك ، إذا كان لديك اقتراح للرئيس ، قدمه مكتوبا . من المفيد أحيانا أن تضع اقتراحك على الورق ، وتتركه لرئيسك مكتوبا بعد شرحه شفاهة ، فذلك أدعى إلى تذكيره به .

كلما ارتقيت السلم الإداري ، وتحملت مسؤولية أعمال الآخرين ، اكتشفت أن نظام إصدار التعليمات كتابة هو النظام الأمثل . التعليمات الشفوية عرضة لسوء الفهم والنسيان .

ترغمك عملية تحسين الكتابة على عمق التفكير وترتيبه . حينما تودع أفكارك على الورق تفهمها أكثر . وإذا فكرت في تقديم أفكار مهمة إلى آخرين ، اكتبها على الورق أولا ، تزداد ثقة من صحتها ، ويزداد رسوخ الأفكار في ذهنك ، وتساعدك على أن تطرحها بنظام .

لا تقل إنك ضعيف في قواعد النحو والصرف ، وإنك لا تستخدم الكتابة ، لهذا السبب . هذا كلام مردود عليه ، بأن كل من يستخدم التفكير ، يستخدم الكتابة . إذا كانت لديك أفكار تستحق التعبير ،

وبإمكانك توصيلها في محادثة ، فلا سبب يحول بينك وبين التعبير عنها كتابة . الأمر يتوقف أولاً على إحراز المهارة .

لاحظ الطفل حينما تحاول أمه تعليمه المشى . إنه ينظر إليها ولسان حاله يقول : إنه لن يستطيع أن ينتصب على قدميه أبداً . لكنه بتكرار المحاولة والتدريب يمشى ، بل يجرى ، وأكثر من ذلك إنه يصير بطلاً من أبطال العدو . لاحظ أيضاً أنك قد تخطيء أثناء المحادثة أو النقاش ، وترتب على خطئك سوء فهم وربما مشكلة . أما في الكتابة فإنك تكتب بالضبط ما يطابق أفكارك . لذلك ولأسباب أخرى . من الحكمة أن تكتب ملخصاً لما يدور في أي اجتماع مهم ، وما يسفر عنه من نتائج وقرارات واتفاقيات . من شأن ذلك أن يجنبك سوء الفهم ، لأن الكلمة المنطوقة كثيراً ما تكون غير دقيقة . فإذا اتضح أي غموض في ملخص الجلسة ، أمكن إزالته أو تفسيره في الحال ، وقبل أن يمر وقت طويل ، ويتعذر التعديل أثناء التطبيق .

### \* قواعد الكتابة

معظم الناس يتكلمون أفضل مما يكتبون ، بالمحادثة نستطيع إقناع الآخرين بأرائنا ، لكننا حينما نحاول وضع أفكارنا على الورق ، نجد أنفسنا في مكابدة مع الكلمة ، والأسلوب ، والنحو ، والنقط . إذا وجدت صعوبة في التعبير عن نفسك كتابة ، بادر باتخاذ خطوات في الحال لتغيير الموقف . وإذا أردت أن تنجح في علاقاتك العملية ، تعلم كيف تجيد الكتابة ، هناك قاعدتان أساسيتان لذلك :

\* تعلم الكتابة بالكتابة .

\* تعلم حسن الكتابة بتكرار الكتابة .

يتراجع الكثيرون عن مواصلة تعلم الكتابة ، لأنهم لا يفهمون أن الكتابة عملية . قد تتردد أو تنجبن عن المضي في مهمة الكتابة ، لأننا نفترض أن المطلوب منا أن نجيدها من أول مرة وهذا خطأ فاحش . فأنت تتعلم الكتابة بإعادة كتابة ما سبق لك أن كتبت ، فتصححه وتنقحه . وأهم ما يقال في

هذا الشأن : لا تلقِ بالا لِحتمية الكتابة الجيدة من أول مرة ، واهتم فقط بجودة إعادة الكتابة .

لا وجود لكاتب على مدار التاريخ ، كتب شيئاً يستحق القراءة ، دون أن يراجع مرارا ، ينطبق هذا على كتاب الشرق والغرب على السواء . حتى شكسبير ، وميلتون ، وهوجو ، وشيكوف وغيرهم ، كتبوا ، ثم أعادوا كتابة ما كتبوا ، حتى اقتنعوا بمطابقة كتابتهم لما يدور في أذهانهم .. العبرة ليست بالكتابة الأولى ، وإنما بالمراجعة وإعادة الكتابة إذا اقتضى الأمر .

ضع أفكارك على الورق مهما بدت لك رديئة . تذكر أن الشخص الذى تكتب إليه لن يرى المسودة . المسودة هى المادة الخام التى تتشكل منها الوثيقة النهائية . إذا جلست لتكتب . لا تخمق فيما وراء الآفاق ، ولا تنتظر الإلهام كى يزودك بجملة تتشكل فى ذهنك ، هذا خطأ شائع . أنت لست بصدد حفر كلماتك على الصخر . اكتب ما يخطر على بالك ، فأمامك فرص التصحيح ، والإضافة ، والحذف ، والتعديل ، والتنقيح . إن أعظم الكتب مرت بعدد من المراجعات والمسودات قبل نشرها .

لا تسيء الظن بنفسك وتعتقد أنك الوحيد الذى يجد صعوبة فى تحسين الكتابة . كل الكتاب يخوضون التجربة نفسها . لا تبتئس إذا استعصت عليك الكلمة المناسبة . لن يرى المسودة أحد سواك . فابدأ إذن .

أحسن أساليب الكتابة فى مجال الأعمال هو الأسلوب المباشر المستقيم . الغرض من الكتابة هو نقل المعلومات من ذهنك ، إلى ذهن شخص آخر ، بأقصى قدر من الواقعية والمطابقة . لا تهتم بنقائص محاولتك الأولى . ابدأ واستمر فى الكتابة حتى تضع أفكارك الرئيسية على الورق ، واصل الكتابة حتى لا يبقى فى ذهنك شئ تكتبه .

والآن ، راجع المسودة ، مبتدئا بالجملة الأولى . استبدل الكلمات والعبارات بأخرى أصح وأنسب . أعد قراءة ما كتبت . اسأل نفسك : « هل قدمت وطورت ما أردت قوله ؟ » .. هل نسقت الفقرات بحيث تخدم

وضوح الموضوع ، أم يحتاج الأمر إلى تقديم فقرة على أخرى ؟ .

إذا انتهيت إلى مقطوعة مقنعة ، راجعها للمرة الأخيرة ، واحذف كل كلمة أو جملة لا يخل حذفها بالمعنى . فيما عدا إنتاج الكتاب المحترفين ، نادراً ما نجد فقرة مكتوبة - أيا كان نوعها - لا تتحسن بحذف شيء منها . قد تشعر كأنك تتخلص من أحد أطفالك ، حينما تحذف جملة ، لكنك ستأكد من أنك خيراً فعلت لصالح الفقرة . احذر ارتكاب الإثم الشائع بين الكتاب ، وهو الوقوع في هوى كلماتك .

احذر أن تستعرض ثروتك اللفظية لتبهر القارئ ، فكل ما يزيد على احتياجات التوضيح الموضوعية - مهما كان شكله - يعتبر هراء من قبيل الثروة الموجودة . يمكن التعبير عن أي فكرة بطرق كثيرة ، بعضها أفصح من الأخرى . اكتب ما تشاء بطريقة تلائم المناسبة ، وتعكس شخصيتك ، لكن لا تغفل عن الهدف الأساسي من الكتابة .

اقرأ تقريرك أو رسالتك أو أيا كانت كتاباتك ، مرة أخيرة ، لتراجع الفقرات . تأكد من أن كل فقرة تتناول موضوعاً أو عنصراً فرعياً . قد تتكون الفقرة من جملة واحدة ، أو عدة جمل ، وربما عدة صفحات ، وربما كلمة واحدة . لكنك لا تكتب أدباً . لذا احرص على أن تكون الجمل والفقرات قصيرة ، حتى تسهل على القارئ متابعة أفكارك ولا يفقد أثرها .

### \* مشكلة الترقيم

قد لا نجد مشقة في الكتابة . تستطيع أن تقول وتكتب ما تريد ، وإذا جاء دور ترقيم ما تكتب ، وقعت في حيرة . الواقع أن الترقيم مهارة فرعية ، تتحكم فيها قواعد قليلة . وظيفة الترقيم هي ترتيب الكلام ، وفصل الكلمات والعبارات والجمل ، وتنسيقها ليصبح الموضوع واضح المعاني . الترقيم بالنقطة ، والشرطة ، والفاصلة ، وعلامات : التعجب ، والاستفهام ، والوصل ، والأقواس وغيرها ، تضيف على الجملة إحساساً فوق المعنى .

يمكنك دراسة استخدام أدوات الترقيم ، بملاحظتها فيما تقرأ . وأبسط

طريقة لتحديد المطلوب من أدوات الترقيم لما تكتب ، هي أن تقرأه بصوت مرتفع . أثناء القراءة ، قف وقفة قصيرة عند كل فصلة أو شرطة . وخذ نفسا عند كل نقطتين ، أو فصلة منقوطة ، أو نقطة . اسمع أثناء القراءة . هل المعنى مستمرل ؟ هل التعبير مطابق للفكرة ؟ هل أجادت كتابتك توصيل ما تريد ؟ إذا بدت كتابتك مهلهلة ، احذف بعض أدوات الترقيم ، واقرأ مرة ثانية ، واجعل هدفك توصيل ما فى ذهنك من أفكار ، وليس استعراض مهارتك فى الترقيم .





## المراجع

- \* Hidden Meanings - Dr. Gerald Smith .
- \* How to Read A Person Like A Book -Dr. Gerard Nierenberg
- \* How Your Mind Can Keep You Well - Roy Masters .
- \* Open Family Living - Dr. Tom .Mc. Ginis
- \* Poetry Therapy . - Dr. Jack Leedy .
- \* Practical Psychiatry . - Dr. Jean Rosenbaum
- \* I Can If I Want To . - Dr. Arnold Lazoras .
- \* Putting It All Together - Dr. Irone Kassarla .
- \* The Power Of Positive Thinking - Norman Vencant .
- \* The Memory Book . - Harvy Lorayne .
- \* The Trouble Book - Eugene Kennedy and Jerry Lucas
- \* Successful Living Day By Day - Dr. Nelson Boswell Peale.
- \* Speech Can Change Your Life - Dorothy Sarnoff
- \* Your Erroneous Zones - Dr. Wayne Dyer .
- \* How To Become Rich and Successful - Charles Tempelton .