

رابعاً:

• هل نستطيع إدارة دفعة الحديث؟!

هل تستطيع إدارة دفة الحديث؟!

**هل أنت متحدث لبق أم تجعل الآخرين ينفضون من حولك؟! هل
لأنعطى أحدا الفرصة في الحديث إذا أنت تحدث؟! إذا أنت إليك فكرة
بينما غيرك يتحدث هل تقاطعه أم ننظر حتى ينتم حديثه؟ الست
مستمعا جيدا؟!**

إذا كنت تفعل هذا أو ذاك فأنت في حاجة لأن تقرأ تلك الصفحات
علك تتعرف على فن إدارة الحديث.

ولتكون محدثا بارعا لابد أن تكون مستمعا جيدا.. ولكي تكون
مهماً يجب أن تكون مهتماً.

فالحوار فن له أصوله وآدابه، والتمسك بهذه الآداب يدعم الثقة
بك.. ولا بد لأي حوار لكي يكون ناجحا أن تستخدم فيه التهذيب
والذوق.. وأحد أهم أركانه الإنصات.. وبه نسمح للآخرين أن يعبروا
عن أنفسهم فنفهمهم، ثم نتيح لهم الفرصة ليفهمونا حين نمارس
الركن الآخر وهو التحدث، فالمهم ليس ما نقوله ولكن كيف نقوله..
فكيف نمارس فن الإنصات أو الاستماع ونحقق ما نرجوه منه؟!

• أولاً: فن الإنصات والاستماع

**الاستماع والإنصات فن له أصوله وقواعده التي يجب أن نلتزمها
إذا أردت أن نكون محدثا لبقا وهي كالآتي:**

- لابد أن تكون جيد الاستماع لغيرك، لأن هذا يشعر المتحدث أنك
تقدره وتقدر حديثه، وأنه يستحق بذل الوقت في الاستماع إليه.

- يجب أن تنظر فى وجه محدثك أثناء الكلام ولا تبعد عينيك عنه..
فمثلا لا تنظر لشيء آخر أو تنشغل بأفكار أخرى لأن هذا سيبدو واضحاً على وجهك وسيدركه محدثك حتماً مما قد يعرضه للتردد أو التشتت.. بل اجعل محدثك يشعر أنك ملكه تماماً.. وأن تومئ برأسك بما يفيد متابعتك للحديث.

- أعطه الاهتمام والتركيز العاطفى - بمعنى أنك تتجاوب وتتفاعل مع ما يقول - لا بد أن يشعر بأن كلماته تترك أثراً فى مشاعرك، وعضلات وجهك هى خير معبر عما تشعر به تجاهه مهما تباينت.

- علق من وقت لآخر بتعليقات قصيرة وبمتمتهى الصدق على الحديث وتجنب المجاملة لأن البعض يعتبرها نوعاً من النفاق ولكن أشعره بمتابعتك الدقيقة له حتى تحثه على الاستمرار.

- احذر مقاطعته بعدم الموافقة أو النقد أو عدم التصديق أو السخرية، بل اجعل عباراتك تحمل سمة الاندهاش أو التساؤل أو الموافقة.. ودعه يتكلم ويعبر عن نفسه ومشاكله ووجهة نظره.

- احذر من أن يحمل وجهك علامات نفاد الصبر والضجر أو رغبتك فى أن ينهى حديثه إذا كان متحمساً.. ولكن ماذا لو أطل ووقتك لا يسمح، هل تخرجه؟! حينئذ تصرف بلباقة واجعله ينتقل لنقطة أخرى موضحاً استيعابك لما رواه بتلخيصه فى نقاط بسيطة.

- لا تكن غليظاً وتوقفه ببعض العبارات التى تثير غضبه مثل:
"إنك لا تفهم شيئاً مما يقول" أو "اختصر كلامك" أو "لا تخلط الأمور

بعضها" ... وهكذا.. بل أنصت بحب واهتمام، وبهذا سيشعر أى إنسان يحادثك براحة كبيرة ويهدأ حين يرى تقديرك.

- ليس مهما أن تكون متفقاً معه فى كل ما يقوله.. المهم أن تتركه يقول ما عنده.. لأن هذا سيجعله يستمع لك باهتمام فيما بعد.

- ولنفترض أنك لم تكن مهتما بالاستماع للحديث، فمن البداية اعتذر لأى سبب قبل أن يقطع المتحدث شوطاً فى حديثه.

- إذا كنت بصدد إصلاح مشكلة بين صديقين مثلاً فاحرص أن تستمع جيداً لكافة التفاصيل من الطرفين حتى حينما تجمعهما ليشعر كل منهما بمدى اهتمامك.

• **وهكذا.. إذا استطعت أن تكون مسنماً جيداً ووفقت فى ذلك.. فبالطبع سيأتى دورك فى الحديث.. فكيف ندير دفة الحديث براعة؟!**

• ثانياً: فن إدارة الحديث

من آداب الحديث الواجب مراعاتها للنصب منحدثاً بارعاً ما يأتى:

- إذا كنت تجالس بعض الأشخاص، فلا تقاطع من يتحدث، وإذا أحسست أن أحد المتحدثين يشرد أثناء حديثه أو يرتكب خطأ فحاول أن تغير مجرى الحديث بلباقة.

- لا تكذب متحدثاً حتى لو كنت واثقاً من كذبه، فقد يكون مقتنعاً بأنه يقول الصدق، ومهما كان الأمر ففى استطاعتك أن تقول رأيك دون أن تجرح شعور المتحدث، بأن توضح له مثلاً أن الخبر قد وصلك بصورة ثانية، أو أنك سمعت رأياً آخر يقول كذا...

- وإذا انتهى محدثك من كلامه، فابدأ الكلام بتلخيص ما قاله وخذ موافقته على ذلك من خلال الكلام.

- لا تتكلم بصوت عالٍ.. فيكفى أن يكون صوتك مسموعاً لمن يهيمه الأمر فقط.

- اجعل مخارج كلماتك وألفاظك واضحة وبلا لبس، حتى لا يضطر مستمعك لمطالبتك بالإعادة والتكرار، وتحدث بلغة تناسب مستوى مستمعك من حيث تعليمه أو ذكائه أو بيئته.

- انظر لمن تحدّثه.. واحذر الانشغال عنه أثناء حديثك بالنظر في جريدة أو أوراق أمامك لأن في هذا عدم لياقة وإظهار عدم اهتمام.

- عدم التحدث بسرعة وكأنك في عجلة من أمرك، ولا تكرر ما تقوله بعدة طرق.. ولون صوتك بالمعنى الذى تريده فهو خير معبر عما تريد قوله، سواء أكنت مندهشاً أو فرحاً أو غاضباً... إلخ.

فقد نرى أن أصوات بعض الناس مسطحة لا تعبر عما يقولون ولا يستطيعون صبغ الحالة الوجدانية بالكلمات.. مع أن للصوت أهمية كبيرة في توصيل المعانى.

ولذا نلاحظ أن من يتكلمون على الإنترنت - يعملوا تشات- أحيانا كثيرة يختلفون في فهم معانى الكلمات لأن سماع الكلمات بصوت المتحدث قد يكون لها رنين ومعنى مختلف عن كتابتها حيث يمكن أن نستخدم كلمة وتوحى بأكثر من معنى حسب الموقف.

- كن وسطاً أثناء الحديث فلا تكن جاداً زيادة عن اللزوم، ولا ضاحكاً دون داع، ولا تستخف بمن تحدّثه، بل غلف وجهك بالابتسامة قدر استطاعتك.

- كن محدداً وادخل في الموضوع مباشرة بلالْف أو دوران، فخير الكلام ما قل ودل.

- قلل من انفعالك قدر الإمكان ولا تستخدم يديك بكثرة وأنت تتحدث.. ولا تقف فجأة أثناء الحديث أو تأخذ المكان ذهاباً وإياباً.

- إذا انفعَل مستمعك من جراء حديثك وخرج عن حدود اللياقة، فمن حقك أن تنسحب من المناقشة ولكن اترك الباب موارباً.. ربما عاد لرشده واعتذر.

- لا تتحدث عن نفسك ولا متاعبك إلا في أضيق الحدود.

- تخير لحديثك الموضوع الذى يهم أكبر عدد من الحاضرين.

- أنصت لحديث غيرك حتى لو كان لا يهـمك فى شىء، ولا بد أن تعطيه الاهتمام المناسب ولا تحتكر الحديث لنفسك.

- اجعل اللباقة سبيلك عند معارضة رأى من الآراء.

- إذا احتد النقاش لا ترفع صوتك لأن هذا يهدر احترام المحيطين بك.

- لا تستأثر بالحديث لنفسك، بل دع الآخرين يعبرون عن آرائهم وتقبل أى رأى معارض بصدور رحب.

- إذا شعرت بالملل من حديث أحد الأشخاص أثناء وجودك، فحاول أن تتخلص من هذا بطرح أسئلة تغير الموضوع.
- حاول ألا تقاطع أحاديث غيرك بقدر المستطاع.
- إذا كنت من النوع المرح فهذا شئ جميل ويضفى على الجلسة السعادة، ولكن لا تهزأ من أحد أو تسخر مما يقال حتى تضحك الآخرين.
- لكل شخص مفتاح لشخصيته وإذا تعرفت عليه ستعرف كيف تدير دفعة الحديث وتسعد من أمامك.
- إذا جلست بمكان ولست على دراية بالمحيطين بك، فحاول الصمت والإنصات حتى تتعرف ولو قليلا على شخصيات من حولك وتستطيع مجاراتهم فيما بعد.
- إذا هاجمك شخص ما أثناء حديثك وعارضك بضراوة، فلا بد من الاستئذان وخاصة إذا شعرت أنك لن تتحكم فى ردود فعلك.
- إذا طرح أمامك موضوع لا تعرف عنه شيئا ابدأ بتوجيه أسئلة حول الموضوع لتشارك فى الحديث وتكتسب معلومات.
- وإذا كنا بصدد فن إدارة الحديث، فماذا تفعل فى الاجتماعات المهمة؟!

• فن إدارة أحاديث الاجتماعات

- إذا كان هناك أشخاص كثيرون تحدثهم فوزع اهتمامك عليهم

جميعاً، أما إذا تواجد بينهم رئيس مثلاً فوجه إليه حديثك وخاصة إذا أردت أن تستفسر عن شىء معين.

- كن مجاملاً ولكن فى حدود لا تصل إلى حد النفاق.. وإذا وجهت لك كلمات مجاملة فلا تُرد عليها أو ترد بأحسن منها بل وجه لقائلها الشكر.. وعلى النقيض لا تظهر بمظهر المتواضع فتتكبر على نفسك تلك الصفات.. لأن هذا التواضع قد يضعف فرصتك فى التأثير على الآخرين.

- وأيضاً لا تؤكد على الصفات التى تجامل بها حتى لا تتهم بالغرور أو النرجسية.. وقد تشعر بالفعل بنفاق هذا المجامل فلا تجعله يشعر بأنك فهمت قصده بل اشكره بلطف وادخل فى موضوعك.

- أمسك أعصابك إذا حاول أى طرف أن يُفشل حوارك أو يُفسد لقاءك ويستفزك بكلمات أو تعليقات سيئة، فلا تغضب ولا تثر وابتعد عن نقطة الانهيار حتى لا تتمكن من قلب المائدة عليك.

- لا تقسم وأنت تتحدث لأن هذا يقلل من مصداقيتك.

- لا تقل إلا ما تعرف، ولا تعد بما لا تستطيعه واستشهد بآيات من القرآن الكريم أو أحاديث الرسول - صلى الله عليه وسلم -، أو الكلمات الماثورة التى تخدم الموضوع.

- وأخيراً يجب أن تنهى الاجتماع بتلخيص الحوار ككل مع عرض لوجهات النظر المختلفة وشرح أسباب الاختلاف موضحاً أن اختلاف الرأى لا يفسد للود قضية... وهكذا.

- ولا يجب فى نهاية الاجتماع أن تلخص حديثك بأن تقف فجأة.. ولكن تمهد لذلك ببعض العبارات مثل: "كان اجتماعنا اليوم مثمراً" أو"، وإلى اللقاء فى الاجتماع القادم بعد أن ندرس مقترحاتكم"... إلخ.

• وإذا كنت قد انتهيت من اجتماعك وأجدت فيه وكنت بارعاً.. وتوجهت لبعض أصدقائك بدعوتهم لسهرة فى مكان ما.. وليكن بيتك مثلاً فهل ستختلف إدارتك للحديث عما سبق؟!!

• فن إدارة أحاديث السهرة

- إذا دعوت مجموعة من الأصدقاء أو المعارف لقضاء السهرة فى بيتك، يحسن أن تبدأ الحديث أولاً، فإن ذلك يفتح أمامهم المجال لتناول كثير من الموضوعات. فإذا زال الحرج، وبدأوا يتناولون الموضوعات ببساطة وود، فإنه فى استطاعتك أن تتركهم بمفردهم يتحادثون.

- ابدأ بالحديث فى الموضوعات التى تهم أكبر عدد من الموجودين كالحديث فى بعض الموضوعات التى تنشرها الجرائد والمجلات ولكن المبهج منها.

- ابعد بالحديث عن كل ما يستفز الآخرين وكن مرحاً حتى تنشر البهجة بين الموجودين.

- إذا كنت عصبياً واضطرت للجلوس وسط مجموعة من الأشخاص لا ترغبهم، فحاول ضبط أعصابك أو انسحب بلطف.

- قد تكون أحاديث حفلات العشاء صعبة بعض الشيء، وبخاصة

إذا كان هناك ضيف شرف أو شخصية مهمة، ولكي تزيل جو الحرج، ابدأ بتوجيه بعض الأسئلة التي تفتح مجالات الحديث، اسأل مثلاً ضيفك عن الرحلات التي قام بها، أو الهوايات التي يحبها، أو المتاعب التي واجهته في طريقه إلى بيتك.. ومن خلال هذه الأسئلة سوف تكتشف كثيراً من الأشياء التي يحبها محدثك، وبهذا يمكن الاستفاضة في الحديث معه عنها.

- تجنب ذكر الفضائح التي تمس بعض الأشخاص، لأن ذلك لن يجذب أذهان الحاضرين وأذانهم بقدر ما يسيء إلى شخصيتك في نظرهم.

- كذلك تجنب المناقشات الحادة التي تضيء على الحفل جواً من التوتر والعنف.

- وإذا جاء مقعدك بجوار شخص لا تعرفه من قبل، فابتسم في وجهه، وابدأ الحديث معه.. اسأله عن عمله مثلاً، وبعد ذلك ستجد أن الحديث أصبح متصللاً بينكما، ولكن في نفس الوقت، حاول توزيع اهتمامك على المجموعة كلها، فإنه من الخطأ أن تجعل اهتمامك كله منصبا على شخص بعينه.

- استخدم الكلمات المهذبة للتعارف مثل: "أود لو تعرفت عليك! أو من فضلك..." ولا تستخدم كلمة مثل "صديقي" مثلاً عند تقديم أحد الأصدقاء لشخص آخر حتى لا يشعر بأنه غريب عنك.

- لا تقدم الأشخاص بأسمائهم الأولى فقط ولكن لا بد من الاسم كاملاً.

- وأخيراً لا تشعر الآخرين بالتعالى عليهم فى حديثك مهما كان مستواك المادى أو الاجتماعى .. فالتعالى قد ينقص من قيمتك ولا يزيدها.

• فن إدارة أحاديث التليفون

■ إن مراعاة أصول المحادثات التليفونية يمكن أن يكون سببا فى كسب صداقة عدد كبير من الناس. ولكى ننجح فى ذلك، عليك مراعاة الآتى:

- أن يكون صوتك هادئا غير مرتفع، واضح النبرات.
- تجنب الإطالة فى الحديث.
- ومن الأفضل أن تبدأ المكالمة بذكر اسمك أولاً.
- إذا كنت تتحدث بشأن عمل، ولا تعرف الشخص الذى يجب توجيه الحديث إليه، فاطلب مساعدة "السويتش" فى إيصالك بالشخص المطلوب.
- عند الاتصال بالأصدقاء، عليك اختيار الأوقات المناسبة، وتجنب أوقات تناول الطعام، أو أن تكون المحادثة بعد الساعة العاشرة مساء مثلاً.
- إذا طالت المحادثة، وكنت على موعد أو لم يكن لديك وقت فراغ، فقدم اعتذارك بطريقة لبقة لطيفة.
- علم أطفالك أن يحىوا المتحدث عند الرد على التليفون وألا يقفلوا الخط إلى أن تنتهى المكالمة.. وألا يتحدثوا مع متصل لا يعرفونه فى أى أمور.. وعموما لا يجب أن يرد الطفل على التليفون فى وجود الكبار حتى لا يضيع وقت المتحدث سدى.

• ثالثاً: الباقية

فن إدارة الحديث يحتاج للباقية، وإذا كان الكلام هو وسيلة التفاهم بين البشر فكل متحدث بالطبع يحاول جذب انتباه الآخرين للاستماع إليه لأن التحدث فن له أصوله - كما ذكرنا من قبل.

وحتى نكون منحدثاً لبقاً عليك بمراعاة الآتي:

- استمع أكثر مما تتكلم، وابتسم أكثر مما تتجهم.. وإذا اتضح أنك مخطئ فسلم بذلك!

- لا تسخر من الآخرين أو تستهزئ بهم.. وقلل من استخدام ضمير "أنا" في الحديث واستبدله بـ "أنت".

- ابدأ بإلقاء أسئلة تتطلب رداً إيجابياً ثم تطرق بعد ذلك إلى ما تريد من حديث.

- يمكنك أن تبدأ الحديث بالتحدث عن المكان الذي تتواجد فيه، أو عن سبب تواجذك في هذا المكان مثلاً، أما إذا كنت في حفلة فليكن المضيف وجو الحفلة العام هما محور حديثك.

- اجعل محدثك يشعر أن الآراء التي تبديها من وحي أفكاره.

- لا بد أن تكون واثقاً من نفسك ومن قدرتك على الإسهام في الحديث بموضوعات شيقة تجذب انتباه الموجودين لحديثك.. ولا تنس أن هذه الثقة تنعكس بدورها على المستمعين.

- لا بد أيضاً أن تكون مثقفاً وملماً ببعض الأفكار والمعلومات والتجارب التي تستعين بها لتؤكد كلامك أو تجمله، وبالطبع يجب

- ألا تخرج عن النطاق الذى تتحدثون فيه حتى لا تشتت المستمع.
- ابتسم وأنت تتحدث، فالابتسامة لها مفعول السحر، ولكن بالطبع ليس فى الأمور المحزنة.
- حاول حفظ أسماء الموجودين أو الأصدقاء أو الزملاء، لأن نسيان اسم شخص ما قد يسبب له حرجاً أو ضيقاً.
- إذا توقف الحديث ونضب حاول إثارة تساؤل أو إلقاء سؤال فى مضمون الحديث ولو عن جزئية توقف عندها أحد المتحدثين ولم يكملها.
- لا تكمل عبارات محدثك إذا تلغثم أثناء الحديث حتى لا تخرجه إلا إذا كنت تعلم أن هذا يسعده.
- لا تقاطع محدثك ولا تكثر من الثثرة، بل استمع له بإصغاء وانظر باهتمام واتركه ينهى حديثه، ثم ابدأ أنت إن أردت.
- لا تعارض معارضة مباشرة فى موقف اجتماعى ما لم تكن المناقشة ودية.
- لا تشر فى الحديث لمشاكل تؤذى مشاعر الآخرين كالخصام أو الطلاق وغيرهما من المشكلات التى تخصك وتخص غيرك.
- لا تسأل سؤالاً ثم تبعد نظرك عن وجه محدثك إذا انتهيت من إلقائه، بل عليك بالتركيز مع الإجابة.
- لاحظ أثناء حديثك أن لكل مقام مقالا، فلا تسقط الكلفة إلا إذا توطدت الصلة واحفظ الألقاب حسب مقتضيات السن والطبقة

والجنس.. وحاول أن تكون الأحاديث مما تطيب لها نفس محدثك فاجعل محدثك يشعر بقيمة نفسه فتكتسب عطفه ثم تحمله فيما بعد على سماعك ومجاراتك في تفكيرك.

وأخيراً: لاتنس أن الكلام لغة الأحياء ولولاه ما تعارفنا، والاستماع للآخرين لغة العقلاء وخاصة أن هناك أزمة استماع يمر بها المجتمع.. فكل مشغول بحاله وليس لديه وقت حتى لأقرب المقربين، ولذا فمعظم الناس إذا فتحت لهم سكة الكلام تنساب من ألسنتهم الكلمات بسهولة حتى أنك لا تستطيع أن تستوقفهم أحيانا !

وعموماً إذا استمعت لهؤلاء حتى لو لم تستطع حل مشاكلهم إلا أنك في الحقيقة قد حللت جزءاً كبيراً منها بذلك الاستماع، حيث سيشعرون أن أحداً مهتم بهم وأعطاهم جزءاً من وقته وربما شملتهم السعادة لذلك.

فمثلاً.. هناك بعض الزوجات قد يشكون لأزواجهن عند عودتهم من العمل عن المشاكل اليومية التي تواجههن من جراء شقاوة الأبناء أو عدم مذاكرتهم أو مشاكل المواصلات أو العمل... إلخ..

وهن في هذه الحالة يشكون ويعلمن تماماً أنه لا يوجد حل لمشاكلهن، وأن الظروف لن تتغير وكل ما تريده الزوجة هو أن توضح لزوجها كم المجهود الذي تقوم به في غيابه حتى تسمع منه كلمة شكر أو مدح تسعدها وتساعدها على مواصلة دورها.. أو تشعره أن دورها مهم كدوره بالنسبة للأسرة.. أو تكون بالفعل متعبة وتريد أن يتحمل معها بعض مسئوليات الأبناء.

وبالطبع هنا لا يلزم أن يأتى لها بحل لمشكلاتها لأنه لا حل مطلقا فما دام هناك أبناء وأسرة ومنزل وعمل لابد من تواجد هذه المشكلات.. وحين يحدث هذا يكون غالبا رده وبسخرية: "أنت مش قد المسئولية ما هو كل الأمهات بيعملوا كده، اشمعنى انت الى كثيرة الشكوى.. أنا عايز أعرف إيه الى بتعمله زيادة عنهم".

وحينئذ تصدم فيه وتصاب بكم هائل من الإحباط، فهو لا يشعر بها ولا بما تقوم به، وبجرة قلم ضاع كل ما تفعله وما تتعب فيه من أجله.. وماذا كان سيخسر هذا الزوج إذا قال لها مثلا: "تسلم إيديكى".. "أنا عارف إنك بتتعبى قوى علشان تسعدينا وربنا يخليك لنا ويقدرنى على إسعادك".. أو يقول: "حقيقى أنت بتبذلى مجهود كبير من أجلنا كلنا.. وربنا يعطيكى الصحة!" حقيقة هذه الكلمات كانت ستفرق معها كثيرا!



• وبعد أن أسهبنا فى كيفية إدارة دفة الحديث.. ونصحناك أن تنظر لمحدثك وترقب ملامح وجهه وحركات جسده أثناء الحديث.. فهذا لأنك ستستشف الكثير.. ااهم كيف نقرأ وجه محدثك؟! وكيف نفهم أحاديث الجسد؟! هيا بنا لننعم الجديد من خلال لعبتنا.. لعبة الحياة!

ولكن بعد ان نأخذ فكرة عن حالات النفس الذاتية ؟!