

الفصل السادس

ما تتجنبه في الحديث المؤثر

توجد أشياء معينة تضر بالأحاديث ينبغي تجنبها. تعكس تلك الأشياء أثرًا غير محبب على المتحدث أو على المنظمة التي ينتمى إليها. يمكن تصحيح بعض من مشيرات المتاعب تلك بصعوبة ضئيلة، فالمتحدث يكون مدركًا لوجودها ويتخذ حيالها إجراءً علاجيًا. على أية حال من الصعب أن نمنع حدوث بعض من مشيرات المتاعب تلك نتيجة لأن المتحدث لا يدرك أنه يتسبب في حدوثها. يستدعي مثل هذا الموقف عملاً بوليسياً بسيطاً.

يستطيع المتحدث أن يطلب من زميل له أن يجلس وسط الجمهور ويستمع إلى حديثه؛ لكي يكشف أى شيء من الأشياء الواجب تجنبها في المستقبل.

تجنب أخطاء النطق أو الأخطاء الفاضحة في النحو:

لا يدرك المتحدث العادى أنه يخطئ في نطق الكلمات أو أنه يرتكب أخطاء فاضحة في النحو. أما إذا أخبره أحد بذلك، فإنه يستطيع أن يصححها. لقد أخذت عندما سمعت رئيس الولايات المتحدة يخطئ في نطق كلمة هامة مرة بعد أخرى. لقد نطق الرئيس أيزنهاور كلمة «نووى» بطريقة خاطئة. وما أثار الدهشة أنه لم يصححها. بعد وفاته تعرضت مقالة صحيفة لذلك الخطأ. وعليه، لم أكن أنا الشخص الوحيد في الولايات المتحدة الذي أخذ بهذا الأمر.

عندما يطرح موضوع تصحيح اللغة الإنجليزية لدى شخص علينا أن نتذكر العمل الرائع الذي أنجزته اليزادولتيل وكلفها به هنرى هجنز في مسرحية «سيدنى الجميلة». فنحن نستطيع أن نحسن من أنفسنا إلى حد كبير إذا حاولنا. إذا كان تعليمك جيداً ولكنك اكتسبت عادات الإهمال في الحديث، فإن الأمر هو أمر تنظيم قدراتك في النحو.

على أية حال، إذا كان الخطأ يكمن في نقص تعليمك فإني أقترح عليك بشدة أن تعود إلى المدرسة وتحصل على منهج دراسي أو منهجين في اللغة الإنجليزية.

(لقد بدأت في دراسة بعض المناهج بعد العمل في عام ١٩٣٧. فيما عدا الفترة التي قضيتها في الحرب العالمية الثانية - الحرب الكورية - والحرب الفيتنامية، كنت أدرس بعض المقررات كل عام حتى عام ١٩٦٧. كانت تلك المناهج الدراسية تستهلك وقتي لكن الفائدة التي حصلت عليها فاقت التضحية التي بذلتها).

تجنب التعبيرات الخارجة والمبتذلة:

في عام ١٩٥٢، قام أحد المدرسين في فورت يوستيس بولاية فرجينيا بتحية فصله الدراسي بالكلمات التالية: صباح الخير من فورت يوتيريس بولاية فاجينا (أى الرحم) في أقل من ساعة تم نقله إلى مستشفى الأبحاث في انتظار أن يفحصه أحد الأطباء النفسيين. إحدى الطبيبات من أفراد الفصل وهى مرهقة الحس وبرتية رائد، جرحت تلك العبارة إحساسها. وعليه تركت مقعدها وذهبت إلى مكتب قائد الوحدة.

الضحك الذى تحصل عليه نتيجة لتلك التعبيرات الخارجة لا يساوى الضرر الذى يسببه:

لا تلجأ إلى استخدام التعبيرات الخارجة أو البذيئة عندما تتحدث إلى جمهور من المشاهدين، فليس من حق المتحدث أن يحثل على ميزة من خلال مرقعه كمتحدث. الكثير من الباحثين عن الشهرة ينغمسون في تلك الممارسة لأنهم يلاقون دائماً استجابة حارة من أفراد الجمهور. ليس هناك شك أن نسبة كبيرة من المشاهدين العاديين يضحكون من قلوبهم على نكتة مبتذلة، لكن حتى إذا كان ٩٩٪ منهم يضحكون و ١٪ فقط يساء إليه، فإن الأمر لا يستحق، فسرعان ما ينسى ال ٩٩٪ الذين ضحكوا النكتة مع الشخص الذى قالها. لكن الواحد في المائة لا ينسى. في كل الاحتمالات فقد قوبلت تلك الملاحظة التى قالها المدرس في فورت يوستيس بعاصفة من الضحك، لكن فراداً واحداً لم يضحك. نتيجة لذلك تم إقصاء المتحدث عن المنصة وتأثرت حياته الوظيفية كلها بطريقة غير ملائمة.

شكسبير يؤيد هذا الرأي:

لقد عبر شكسبير بشكل جميل عن هذا التحذير بخصوص عدم جرح إحساس المشاهدين، عندما وجه هاملت نصيحته الشهيرة إلى الممثلين حيث قال جزئياً « بالرغم

من أنها تجعل غير البارع يضحك، إلى أنها تجعل الحكيم يحزن فإن اللوم الذى يحدث بسببها يحتم على الفرد الواحد نتيجة لإباحته أن ترجع كفته على كفة كل أفراد المسرح مجتمعين».

تجنب أن تمسك بالمنضدة أو المكتب لمدة طويلة من الوقت :

عندما يفزع صغير فإنه أحياناً ما يجرى خلف الجزء السفلى من ثوب أمه طلباً للحماية. والطفل يفعل هذا بطبيعية، فهو يريد أن يحصل على شيء يحول بينه وبين الشيء الذى يهدده. هذه الحقيقة هي تفسير نفسى يوضح لماذا لا يخرج بعض المتحدثين من وراء المنضدة أو المنصة أو المكتب، فهم يعتبرون المشاهدين عامل تهديد لهم وبذلك يريدون أن يبقوا شيئاً يحول بينهم وبين الشيء الذى يهددهم.

المستمع العادى يريد النجاح للمتحدث :

إذا كنت خائفاً فإن هذا أمر يثير الضحك بقدر ما هو ضار. إن المستمعين الذين يكونون الجمهور العادى، يريدون النجاح للمتحدث. فهم يأخذون جانبه ويقدمون التأييد. لو حدث بدلا من أن يتحدث إلى جمهور يتكون من أربعين شخصا، أن قام المتحدث الحائف بإجراء مقابلات فردية مع كل شخص من هؤلاء الأشخاص الأربعين فإن خوفه سوف يتبدد بمجرد أن يتحدث وهو مرتاح تماماً مع كل شخص. إنك سوف توافق على أنه لا يوجد أساس سليم لأن تخاف شيئاً يتكون من أطراف صديقة. على صفحات هذا الكتاب عملنا على تشجيع المتحدث حتى يعتبر حديثه كمحادثة موسعة. عندما تغلى المنصة لا تلق حديثاً على جمهور كبير واحد، بدلا من ذلك عليك أن تتحدث مع كل فرد من أفراده بمساعدة اتصال العيون.

انظر إلى المستمعين الأفراد كأصدقاء :

إذا نظرت إلى الجمهور على أساس أنه يشكل تهديداً لك، فلن تكون مؤثراً. سوف ينمكس موقفك هذا من خلال صورتك إلى جانب حركاتك وكل جسمك لكن إذا اعتبرت كل مستمع صديقاً لك، وحاولت بحماس وإخلاص أن تصل برسالتك إلى كل شخص، فسوف تجد نفسك تخرج من خلف المنصة محاولاً أن تقترب ما وسعك الاقتراب من أصدقائك بين المشاهدين.

عليك أن تتحرك بعد جملك الافتتاحية :

أثناء مقدمة حديثك، من المناسب تماماً أن تقف خلف المنصة أو المكتب. وأنت تلقي ملاحظاتك الافتتاحية تتعرف على كل وجه، وبالتالي يتعرف كل فرد على صوتك وعلى الخلفية - الهدف والمخاطر الخاص بحديثك BOM على أية حال، بمجرد أن تفرغ من إلقاء ملاحظاتك الافتتاحية، عليك أن تتحرك من خلف المنصة كلها استطعت ذلك في الغالب.

عندما كنت صبياً يافعاً اعتاد عمي أن يأخذني لحضور مباريات الملاكمة. كان كيد جافيلان، من الأبطال المفضلين لدي، لو كان على كيد أن يلعب مباراة من عشر جولات، فإنه يستخدم أسلوباً مختلفاً تقريباً في كل جولة. في إحدى الجولات يكون في وضع المنحنى، وفي التالية يعتدل، في جولة أخرى يتحرك إلى اليسار، ثم في جولة أخرى يتحرك إلى اليمين، وفي إحداها يسدد بيمينه، وفي الأخيرة يسدد بيسراه. كان أمراً رائعاً أن تشاهد نتيجة ذلك التنوع، فإذا تهادى خارجاً من الركن الذي يقف فيه مع كل جولة بنفس الطريقة فإنه يبدو كما لو كان مقاتلاً آخر مختلفاً تماماً. ولولا ذلك لما استطعت أن أحكى عن فن كيد جافيلان بعد مرور أكثر من أربعين عاماً منذ أن رأيته. عندما يتحرك المتحدث حول المنصة، فإنه يعرض صورة مختلفة على المشاهدين، حيث يبدو مثيراً للاهتمام كي تشاهده وتستمتع إليه ويصبح حديثه مؤثراً.

لا تتكئ على المنصة :

إذا كان أحد الأشخاص يقف خلف المنصة معظم الوقت، فإنه يبدأ بثبات في الانكفاء عليها. في مقاطعة سافوك بمدينة نيويورك وضعت مذكراتي إلى منصة مهترزة ثم لاحظت لافتة مكتوباً عليها «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد تنهار» سوف تتحسن الأحاديث في أنحاء البلاد إذا وضعت على كل منصة لافتة مماثلة تقول: «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد ينهار حديثك».

قد ينهار الحديث لهذا السبب، عندما يتكئ المتحدث يصبح جسمه مسترخياً، ومن ثم يسترخي عقله. ويصبح الجمهور أكثر استرخاء، وفي النهاية ينصرف انتباه الجمهور والخلاصة أن الحديث قد انهار.

استخدم ميكروفوناً يسمح لك بالتحرك:

بند آخر يدفع المتحدث إلى أن يقف ثابتاً في نقطة واحدة هو الميكروفون الثابت نتيجة لأن الميكروفون لا يتحرك فإن المتحدث لا يتحرك إذا كان عليك أن تستعمل ميكروفوناً فاطلب أن تحصل على ميكروفون يثبت في طية سترتك. تأكد من تدريبك على استعمال ميكروفون السترة حتى تعتاد على التعامل مع سلكه الممتد. عندما تحول الرئيس جونسون إلى استعمال ميكروفون السترة في مؤتمراته الصحفية علقت الصحف على كيف أصبح تقديمه أكثر تأثيراً.

تجنب العبث بالأشياء:

عندما ألقى محاضرة أردت أن نظارة بن فرانكلين. إنها نصف ارتفاع نظارات العيون العادية وتسمح لمرتديها بأن ينظر من أعلى الإطار، فهي تسمح لي بقراءة مذكراتي ثم بعد ذلك أنظر مباشرة في عيون الأفراد بين الجمهور. قبل أن أستعمل هذا النوع جربت استعمال - النظارة ثنائية البؤرة (نظارة ذات عدستين ثنائيتين البؤرة للبصر القريب والبصر البعيد). بدون أن أحقق نجاحاً يذكر، قبل ذلك استعملت نظارة عادية وكانت غير مرضية تماماً. كان على أن أضغط لأراجع ملاحظاتي ثم أخضعها لأتحدث بضع دقائق حينئذ ألبسها مرة أخرى لأراجع ملاحظاتي ثم أخضعها مرة ثانية، كان هذا مربكاً حيث حد من حركة يد كان يمكن استعمالها جيداً في الإيماءات والأسوأ من كل ذلك، كان من الصعب على تجنب العبث بالنظارة، فالتحدثون يجعلونها تدور يطونها أو يفتحونها، يدخلونها في جيوبهم أو يخرجونها منها وهكذا فإذا تصادف واستخدمت نظارة العيون لا تشتت انتباه مشاهديك عن طريق العبث بها.

العبث بالخواتم:

كان من المقرر أن يلقي «ج ويسلى لايلى» حديثاً هاماً في ديلوير، وطلب مني أن أستمع إلى بروفته النهائية.. اثناء نقدي سألتها عما إذا كان خاتمته يضايقه فأجاب: لا : لماذا؟ لقد دهش عندما سمع أنه ظل يلف الخاتم الذى يلبسه في يده اليسرى بيده اليمنى طوال مدة الخمس عشرة دقيقة التى استغرقها الحديث.

المسح بالمنديل:

ذات يوم كان جون جلنديل يلقي محاضرة وجلس أرقبه. يعتبر جون من أحسن المدرسين الذين عرفتهم. لك أن تتخيل دهشة عندما أخرج جون منديله ومسح فمه ثم وضعه بعيداً. كان يفعل ذلك كل بضعة دقائق. استمر هذا التكرار حتى نهاية حديثه. بمجرد أن أصبحت وحيداً مع جون سألته: لماذا ظللت تمسح فمك.. هل يضايك؟ «فسألني» «ماذا تقصد؟» فأخبرته بما كان يفعله، لقد كان جون غير مدرك تماماً لحركاته المشتتة للانتباه.

فتح الأزرار وقفلها:

قام برنارد تشكرمان بالقاء محاضرات في وحدة الجيش الخاصة بنا في جامعة ميامي، بينما هو يتحدث فتح زرار سترته ووضع يده في جيب بنطلونه ثم أخرج يده وأقفل سترته وأنزل يده فتح سترته، وضع يده في جيب بنطلونه، أخرج يده، أقفل أزرار سترته استمر ذلك لمدة نصف ساعة. في اليوم التالي قابلته في الحرم الجامعي وقدمت له التحية على حديثه الممتاز ثم سألته عما إذا كان مدركاً لما كان يفعله بزرار سترته، فقال إنه لا يدري وعليه أخبرته بما فعل فقال حينئذ: «الآن فهمت لماذا سقط هذا الزرار على المنصة أثناء محاضرتي للفصل التالي لكى بالأمس».

قاذف الطباشير:

يستعمل بعض المتحدثين السبورة ولا يضعون الطباشير مكانه فهم أحياناً يطوحون به إلى أعلى في الهواء لمسافة بضعة بوصات ثم يسكونه. وهم أيضاً أحياناً أخرى يسقطون الطباشير على الأرض ولا يحشمون أنفسهم عناء التقاطه، وبينما هم يتحركون يراقب المشاهدون أقدامهم في انتظار أن تخطوا عليه.

ثنى المؤشر:

لعبة أخرى مفضلة هي المؤشر فبعد أن يستعمله لكى يشير إلى خريطة أو جدول أو رسم بياني لا يضعه في مكانه، بل أحياناً يمسك به من طرفيه ويثنيه قليلاً ثم يثنيه أكثر وسرعان ما ينتظر المشاهدون الانقصاص الحاد.

احتفظ بيديك حرتين:

عندما تلقى محاضرة لا تدع يديك تفسدان حديثك عن طريق العبث بالأشياء.
احتفظ بهما حرتين حتى يمكنك أن تومئ بهما، ومن ثم يصيح إلفاؤك أكثر تأثيراً..

تجنب الخطو إلى الخلف وإلى الأمام:

أثناء دورة التنس المفتوحة للولايات المتحدة التي أقيمت في فورست هيلز كنت أجلس بالسراشق في وسط الملعب، كنت أستطيع وأنا أنظر في أنحاء الملعب أن أرى معظم الخمسة عشر ألف متفرج الجالسين في الخلفية. لقد كانت تسلية لي أن ألاحظ - والكرة تغدو وتجيء عبر الشبكة كيف تتابع آلاف الرؤوس طيرانها وهي تتحرك من الشمال إلى اليمين في انسجام.

لكن مثل تلك الحركة للرأس من جانب إلى آخر من جانب المشاهدين وهم يشاهدون المتحدث يخطو إلى الخلف ثم إلى الأمام على المنصة ليس بالعمل المسلي، إنها عملية متعبة ومربكة، إن المتحدث يعاني من حالة من العصبية الصحية لكنه يبددها فبدلاً من استخدام تلك العصبية لكي يكون متحمساً ولكي يومئ فإنه يستخدم أسلوب الخطو الضار كمخرج، فهو يبدو مثل حيوان حبيس في حديقة الحيوان أكثر منه متحدثاً ذكياً..

تحرك بهدف:

عندما تتحدث عليك أن تتحرك بهدف. على سبيل المثال فأنت تتحرك بعيداً عن مذكراتك لكي تكتب شيئاً على السبورة. ثم تضع الطباشير وتتنحى جانباً لتناقش ما كتبت عليها. حينئذ تعود مرة أخرى إلى مذكراتك لبضع دقائق ثم تتركها لتؤدي عرضاً، وتعود إلى مذكراتك ثم تتحرك ناحية طرف المسرح بالجهة اليسرى لكي تعطي المشاهدين منظوراً جديداً، وهكذا تنوع في حركاتك بتلك الطريقة حتى تفرغ من حديثك.

لقد ذكرنا من قبل أن كيد جافيلان كان مقاتلاً عظيماً نتيجة لتنوع حركاته،

وبالمثل يمكنك أن تكون متحدثاً أفضل، إذا تحركت في أغلب الأحيان - وتحركت بهدف.

تجنب أن تحفظ الحديث:

يشبه حفظ الحديث اللعب بالديناميت. إذا نسيت كلمة واحدة فسوف يطرحك ذلك أرضاً، وقد لا تستطيع بعد ذلك أن تستأنف حديثك.

حقيقة، يجب ألا تشعر بالذنب لنسيانك كلمة.. فقد تكون بريئاً تماماً ولكنك مع ذلك تواجه الكارثة. فلو حدث في وسط إلقائك للحديث المحفوظ أن انهار الكرسي الذي يجلس عليه أحد الأشخاص أو وصلت رسالة عاجلة إلى المسرح لشخص بين الجمهور أو رفع أحد الأشخاص يده أو أى مقاطعة تتسبب في توقفك، فأنتك تواجه متاعب خطيرة.

عندما نقول: «تجنب حفظ الحديث» فإننا نعني: أنه ينبغي عليك ألا تحفظ كل الحديث. فمن المناسب تماماً حقيقة ومن المؤثر أن تلقى اقتباساً بدون أن تقرأه كلمة بكلمة، كما فعل الأسقف شين. اعرف جملتك الختامية قريبة من الحفظ، فإن ذلك غالباً ما يكون مؤثراً. لكن الجزء الأكبر من حديثك يجب أن يكون مرتجلاً. عليك أن تلتقط حقيقة أو فكرة من ملخص حديثك الموجز ثم ارجل بعد ذلك وتطور بحديثك بطريقة طبيعية مستخدماً نبرة المحادثة.

الحديث المؤثر والاستماع المؤثر:

مثلاً تعطى المناهج في الحديث المؤثر، أيضاً تعطى المناهج الدراسية في الاستماع المؤثر. يعلمك المنهج الدراسي في الاستماع المؤثر أن تسمع كثيراً ثم تختصر تلك الكمية الهائلة من الجمل والفقرات إلى عدد ضئيل من الكلمات الهادية. في الحقيقة إن المنهج الدراسي في الحديث المؤثر يجذب إجراءً مضاداً تماماً. نحن نبدأ بعدد ضئيل من الكلمات الهادية في ملخص حديثنا، ثم نتوسع فيه لتصل إلى كمية ضخمة من الجمل الفقرات.

ارتجل ولا تحفظ :

يعتبر اقتباس «هوراس» الخاص بهذا الموضوع مناسباً للغاية لدرجة تستحق التكرار «لا تبحث عن الكلمات بل ابحث فقط عن الحقائق والأفكار وبتجمعها سوف تأتيك الكلمات طواعية» بعبارة أخرى استخدم المذكرات وارجل - ولا تحفظ.

تجنب قراءة حديثك :

مالم يكن من المستحيل أن تفعل العكس، فمن الأمور المهينة أن تقرأ حديثاً إلى الجمهور وذلك لسببين على الأقل :

السبب الأول : يتعلق بالحقيقة التي تقول بأنه من السهل جداً للقارئ أن يقرأ الحديث كلمة بكلمة أكثر من أن يلقي الحديث بالطريقة الصحيحة. عندما يقرأ الحديث فإن القارئ يقول في الواقع : «إننى لا أهتم بالقدر الكافي بهذا الجمهور حتى أعد حديثي إعداداً جيداً، إننى لا أبحث بعمق ولا أجهز ملخصاً ولا أجرى برورات ولا أفعل شيئاً من هذه الأمور لأننى لا أعتقد أن هذا الجمهور يستحق العناء».

السبب الثانى : يهين القارئ ذكاء الجمهور. إنه يفترض أن الجمهور لا يستطيع القراءة بطريقة صحيحة لذلك فسوف يقوم نيابة عنه بهذا المجهود، فإذا أراد أى شخص أن يقرأ حديثاً، فعلى الأقل عليه أن يترك مجال الاختيار مفتوحاً أمام الجمهور. عليك أن توزع نسخاً من حديثك عند الباب، حينئذ إذا أراد أى شخص، فيمكنه أن يعود لمنزله ويقرأ الحديث في وقت فراغه. أما إذا أراد شخص ما المساعدة عن طريق القراءة فيمكنه أن يجلس ويسمع.

أحد الجذالات يضجر مستمعيه :

في إحدى حفلات التخرج التي شهدتها، ألقى عميد خطاب الافتتاح. كان موضوعه يتصل بخبرة حياته كلها ألا وهى حياته العسكرية. لم أستطيع تصديق عيني وأذنى عندما بدأ هذا الجنرال في قراءة حديثه، استمر في القراءة لم يرفع عينيه قط لمدة ما يقرب من عشرين دقيقة. كان الحديث مملاً بطريقة لا حياة ولا بهجة فيها، وترك انطباعاً غير محبب عن مهنة العسكريين.

عندما تكون القراءة ضرورية:

توجد أوقات تكون قراءة الحديث فيها ضرورية. تلك هي الحال بالنسبة للصحف والراديو والتلفزيون عندما تقتبس ما قيل كلمة بكلمة. في حالة كنت لا يوجد هامش للخطأ ويجب أن يقرأ الحديث لكي يمنع حدوث المفاهيم الخاطئة المكلفة.

لقد أعطى الرئيس أيزنهاور من خلال أحاديثه في التلفزيون، درساً قيماً للتلاميذ الحديث المؤثر، حيث كان يقرأ كلمة بكلمة لبضع دقائق، ثم يتوقف، يخلع نظارته، ينظر في حجرات الجلوس في جميع أنحاء أمريكا ويقرر بنبرة المحادثة الطبيعية التي يتميز بها أيك ما قرأه توا وبذلك نلاحظ أن الفرق في التأثير بين القراءة والتحدث فرق ضخم. القراءة ممتعة أما الحديث فمخلص متحمس وممتع.

إذا كان لديك الاختيار:

إذا وجد لديك الاختيار لتقرأ أو تلقى حديثاً، عليك أن تضع في اعتبارك الجمهور: فأنت مدني له يجعل الحديث سيقاً بقدر الإمكان، لذلك تجنب قراءة الحديث.

تجنب المشروبات الكحولية:

سمع تلك النصيحة الممتازة بانتظام «إذا شربت لا تقود السيارة وإذا قدمت السيارة لا تشرب» يمكننا أن نعيد صياغة تلك العبارة لتصبح: «إذا شربت لا تحاول أن تكون حديثاً، وإذا كان عليك أن تلقى حديثاً لا تشرب» فتلك أيضاً نصيحة ممتازة.

الكحول مشبث للهمة:

الآن في انه يجب عليك ألا تنهك في القيادة أو إلقاء الأحاديث بينما تحتفظ بالكحول في جهازك الجسمي، يرجع إلى فترة رد الفعل لديك حيث تبطئ ردود أفعالك وتستغرق وقتاً طويلاً لكي يحدث رد الفعل لديك. بالنسبة للسيارة قد يعني ذلك الموت. على المنصة فمن المؤكد تقريباً أنه سيؤدي إلى الاضطراب، وفي حالة متطرفة قد يعني تحطيم حياتك العملية.

المارتيني غير الحلو بدلا من الإعداد الصحيح:

في اجتماع تجارى موسع كان من المقرر أن يتحدث أحد البائعين ليقوم بعمل دعاية هامة لشركته. لم يكن هذا الشخص قد تلقى دراسة عن فن الحديث المؤثر ولا قرأ حتى كتاباً جيداً يتصل بالموضوع، لم يستطع أن يتجنب الحديث ولم يعرف كيف يمضى فيه. وبينما أخذت الساعة التى سيجرى فيها دعايته تقترب، قدم له الأصدقاء حسنو النية كل أنواع النصائح. من بين تلك النصائح ما اقترحه أحدهم عليه، بأن يتناول المارتيني غير الحلو وعليه أسرع البائع متوجهاً إلى البار. جعله كأس واحد من المارتيني يشعر بالاسترخاء إلى درجة أنه تناول الكأس الثانية ثم الثالثة. بعد فترة وجيزة بدأ فى تقديم عرضه. كانت هذه الدعاية عبارة عن إخفاق تام نتيجة حالة السكر التى كان يعاني منها والنقص فى الإعداد. اعتبر هذا الفشل محرّجاً للبائع وللشركة التى يمثلها للجمهور ولهُؤلاء الذين يرون ذلك الاجتماع.

المشروبات الكحولية تقضى على العصبية وهذا أمر سيئ:

لكى نتحدث بتأثير أكبر، عليك أن تثار وتصبح حساساً عن طريق العصبية لكى تشدّ حواسك وتسرع الاستجابات لديك. الكحول عامل مثبط للهمة وله أثر مضاد للعصبية. إذا شربت لا تلقى حديثاً وإذا ألقيت حديثاً لا تشرب.

الاعتماد على القصص الهزلية:

من فضلك انتبه إلى الكلمة الأولى «الاعتماد» عليك أن تعتمد على معرفة موضوعك والإيمان به، والتلف على الحديث عنه. أما إذا اعتمدت على القصص الهزلية، فإن هدف الموضوع سوف يفقد وتصبح المسألة مسألة تسلية الجمهور بدلا من إعلامه.

لا تجعل الناس تكوّن سمعة عنك على أساس أنك شخص هزلى:

إذا اعتمدت فى حديثك على القصص الهزلية، فسوف تتكون لدى الناس سمعة عنك كشخص هزلى، وعليه فإن الأشخاص الذين سيأتون للاستماع إليك سوف يتوقعون أن تسليهم، ومن ثم، سوف تكرر كل حياتك لهذه السمعة، فإذا تحدثت إلى نفس الأشخاص بطريقة منتظمة فلن يمكنك استخدام نفس النكات.

أما إذا استطعت أن تلقى نكأاً جديدة دائماً في هذه الحالة تصبح من بين أعضاء التليفزيون. الحل الأمثل هو أن تستخدم القصص الهزلية بطريقة مقصدة. كما ذكرنا على صفحة سابقة، يجب أن تكون قصصك الهزلية لصيقة بالموضوع، فإذا كانت القصة غير متصلة بالموضوع ولا تساعد على ترويض أفكارك، عليك ألا تستخدمها.

تجنب أن تعلن عن موضوعك من خلال كلماتك الأولى:

«سوف أتحدث عن...» - ما أكثر ما نسمع المتحدثين يقولون تلك الكلمات ويتبعونها بعنوان حديثهم. عندما تكون تلك هي الكلمات الأولى التي توجه إلى الجمهور، فإنها تمثل غلطة شنيعة في أسلوب الحديث، دعنا نوضح لماذا نعتبر الأمر كذلك.

قبل أن يبدأ الحديث، فإن غالبية المشاهدين يكونون مشغولين بالدراسة، وتأخذ بعض من تلك الأحاديث صفة الهمس بمجرد أن يبدأ الحديث. أما الآخرون الذين يدرسون، فإنهم لا يهمسون، لكنهم يفكرون في الملاحظة الأخيرة قبل بداية الحديث. نتيجة لذلك فإن المتحدث يعتبر سعيد الحظ إذا وجد نصف المشاهدين ينصتون إليه بمجرد أن يبدأ حديثه. على ضوء ذلك، إذا أعلن المتحدث عن موضوعه فوراً فإن نصف المشاهدين فقط يتلقون انطباعاً من الكلمات.

من بين الخمسين في المائة الذين يتلقون الانطباع، قد لا تهتم نسبة كبيرة منهم بالموضوع وعليه يفقدون المتحدث. أما الباقون - وهم هؤلاء الذين لا يستمعون بمشاعر عدائية قوية إزاء الموضوع - فقد لا يرغبون في الاستماع نتيجة فشل المتحدث في إثارتهم بالقدر الكافي.

إعطاء المستمع الوقت اللازم لتحويل انتباهه:

يعتبر الإعلان عن الموضوع مع الجملة الأولى غلطة شائعة يرتكبها عادة المتحدثون المتمرسون (لكن غير مؤثرين جداً). عندما شرحنا «اتصال العيون»، ذكرت إنني انغمست في إجراء تمرين لمحاولة النظر في عيني كل شخص من أفراد الجمهور قبل أن أنطق بكلماتي الأولى عن طريق ذلك التمرين. أرسيت دعائم

الاتصال مع الأفراد وأفسحت لهم الوقت الكافي لكي يخرجوا أحاديثهم التي يمارسونها قبل إلقاء الحديث من ترتيبها ويحولوا انتباههم إلى المتحدث.

بدلاً من الإعلان عن موضوعك في الحال، استخدم
(الخلفية - الهدف - الحافز):

عليك أن تعلن عن موضوع حديثك عندما تحصل على الانتباه الأفضل. وهذا هو السبب في أن صيغة الخلفية - الهدف - الحافز تعتبر قيمة للغاية. إنك ترسي أرضية مشتركة عن طريق شرح الخلفية، حيث تدّعي أن الهدف (الموضوع). ثم تحفز المجموعة إلى الإنصات.

تجنب استفزاز الجمهور:

تشكل الخصومة حاجزاً يمنع عملية التلقي، إذا عملت على نفث ريش المشاهدين غضباً فلا توقع منهم أن تتقبلوا ما تحاول أن تبيعه لهم. فإذا أهين المشاهدون فعلى المتحدث أن يجرى الإصلاحات اللازمة قبل أن يستعيد صلة الألفة والوئام الطيبة معهم.

استفزاز الجمهور قد يكون غير مقصود:

من سوء الظالم، أن المتحدث يفشل أحياناً في أن يعرف أنه قد أساء إلى الجمهور. في معظم الوقت يكون ذلك غير مقصود. لكن إذا كانت الإساءة مقصودة أو غير مقصودة، فإن الضرر قد وقع ويصبح الأشخاص الحساسون بين الجمهور مستائين.

في عام ١٩٥٤ كان فريق التمثيل الخاص بنا يمثل مسرحية صغيرة تشرح كيفية تبليغ الضابط عن مرضه، طلبت من الرقيب باتريك ميرفي (فيما بعد مفوض قسم البوليس بمدينة نيويورك) أن يكون الضابط النوبتجي. بعد انتهاء المسرحية الصغيرة تلقينا الأسئلة من المشاهدين سأل أحد الشبان «لماذا بدا الضابط النوبتجي متزعجاً هكذا» لم يلاحظ بات ولا أنا أنه استعمل نبرة الصوت تلك. على أية حال، لقد اعترض مستمع واحد عليها، ومن المحتمل أن أفراداً آخرين من بين الجمهور قد شعروا بشعور الخصومة.

أسباب خصومة الجمهور:

حيث إن المتحدث لا يكون واعياً عادة بإساءته للجمهور، فإنها فكرة جيدة أن تتعرف على نوع من الملاحظات التي قد تصرف الجمهور إليك بعضها: أية إشارة إلى أن المتحدث متحيز ضد أى جنس أو دين أو جنسية أو عقيدة سياسية. أية ألفاظ خارجة أو وقاحة أو مصطلحات تثير الاعتراض. أية سخريّة لا مبرر لها بشأن موضوع حساس. أية عبارات ازدراكية عن شخصيات أو أماكن أو أشياء محبوبة.

كن لبّاقاً:

اجعلها قاعدة أن تستخدم اللباقة. يقول مثل ممتاز «إذا لم تستطع أن تقول شيئاً حسناً فلا تقل شيئاً» بالنسبة للمتحدث الذى ينبغي عليه أن يتحدث، والذى يتعين عليه أن يتحدث بلباقة، يمكن إعادة صياغة هذا المثل كالتالى «إذا لم تستطع أن تقول شيئاً حسناً، حاول أن تجد بديلاً معقولاً» على سبيل المثال، إذا أردت أن تقول شيئاً لطيفاً عن وجه امرأة، قبيح إلى درجة قد تعمل على إيقاف الساعة، فإن الطريقة اللبقة للتعبير عن هذا الرأى، هى كالتالى: «سيدتى عندما أنظر إلى وجهك يتوقف الزمن» نفس الرأى، بمعالجة مختلفة.

احتفظ بالجمهور فى جانبك:

يعتبر إلقاء الحديث بطريقة مؤثرة تحدياً كافياً بدون تعقيد الأمور احتفظ بالجمهور فى صفك ولا تختصم مستمعيك.

تجنب الاعتذار بشأن الحديث:

عندما يفتتح المتحدث حديثه باعتذار، فإن ذلك يعتبر شكلاً من أشكال التبرير. باعتذاره هذا، فإنه يعنى نفسه مما يتوقعه أن يكون حديثاً ضعيفاً مما لا يدعو للدهشة أن النتيجة المعتادة هى - كما هو متوقع - حديث ضعيف.

عن طريق اعتذاره يرمى عقبة فى طريقه. يشبه ذلك بائع السمك المنجول وهو

ينادى «السكك الفاسد» محاولاً أن يبيع سلعته فمن ذا الذى سيشتري ما يبيعه بعد قوله إنه فاسد؟

أمثلة من الافتتاحيات الرديئة:

هذه بعض الأمثلة من الافتتاحيات الاعتذارية (التي لا ينبغي أن تستخدم مطلقاً).
 «هذا موضوع جاف ولكننى سأجعله شيئاً يثير الإمكان» (إنه يفشل).
 «لدى ساعة واحدة فقط لكى أعطى عمل يوم بأكمله» (الجمهور يستسلم).
 «موضوعنا اليوم صعب للغاية لكننى سأحاول أن أوضحه بقدر المستطاع» (إنه يحاول ولكنه يفشل).
 «لم يعطونى أشعاراً قبلها بوقت كاف، لذلك لم أجد الوقت اللازم للإعداد، ولكننى سأمضى هنا» (وهناك يمضى الجمهور «مزيد من السكك الفاسد»)
 عندما يستمع الجمهور إلى اعتذارات من هذا القبيل، فإنه يفقد اهتمامه ويشغل أفرادهم بأفكار أكثر أهمية أو أكثر بهجة.

قاوم الإغراء: لا تعتذر:

فى المستقبل مهما يكن من أمر الإغراء لكى تعتذر فيما يتعلق بحديثك، لا تفعل ذلك. بدلاً من ذلك. تناول المادة التى بحوزتك وبعها بإخلاص ووفرة زائدة من الحماس.
 لاتندهش إذا حضر الناس إليك عندما تنتهى من حديثك قائلين «حديث عظيم».

تجنب الثقة الزائفة بالنفس:

تماماً مثلما تسبق العظمة السقوط فإن الثقة الزائفة بالنفس تسبق الحديث الفاشل. كان من المقرر أن تلقى إحدى الحفريات بكلية كوينز حديثاً قلم ترعجها تلك المهمة لأنها كانت قد ألفت بنجاح حديثاً حول نفس الموضوع منذ شهر فقط. لقد كانت واثقة من أنها سوف تكرر نجاحها نتيجة لأنها لم تعد إعداداً مناسباً. سجل حديثها فشلاً ذريعاً.

مثل هذه الثقة للمتحدث فى نفسه، كانت ثقة بالنفس زائفة تميزت بغياب العصبية.

لم يعانِ المتحدث من العصبية لأنه لم يشعر بالخوف أو القلق فيما يتعلق بحديثه. لم يكن المتحدث مهتماً بالعائد لأنه أو لأنها لم تفكر في احتمال الفشل.

يجب أن تتبع الثقة بالنفس من الإعداد المناسب:

على المتحدث أن يكون واثقاً من نفسه. مهما يكن من أمر، ينبغي أن تتبع تلك الثقة بالنفس من تقييم حقيقي لموقف الحديث. عليه أن يتأكد من أن أي حديث يمكن أن يفشل إذا أعد إعداداً ضعيفاً أو ألقى بطريقة ضعيفة كونه مدرّكاً لتلك الحقيقة فإن ذلك يساعده في توفير الحافز للنجاح عن طريق تطبيق مبادئ الإعداد الجيد كما تم توضيحها في هذا الكتاب يصبح في استطاعة المتحدث الحصول على الثقة الحقيقية بالنفس بينما هو يعالج ويلقى حديثه.

قوة الحديث المؤثرة:

إذا حللت صفات زعماء العالم - الذين يتكونون من رجال يعتبرون علماء - فإنك تجد أنهم قويا يبدو لا يشتركون في صفات واحدة إلا إلى حد قليل. البعض منهم طويل والآخر قصير، البعض نحيف والآخر سمين، البعض عجوز والآخر في مقتبل العمر، البعض منهم متعلم جداً والبعض الآخر تلقى تدريباً أساسياً ضئيلاً. البعض منهم خير والآخرون طغاة. من الصعب أن تجد أية سمة مشتركة تمتلكها الأغلبية. من الأمور غير الواردة تقريباً وجود صفة مميزة يتمتع بها كل زعيم عالمي بوفرة، ولكن تلك هي الحال، إن المقوم الضروري للزعامة، هو قوة الاتصال بالآخرين والمقدرة على الحديث المؤثرة. لقد عبر عن ذلك تعبيراً حسناً المؤلف والمؤرخ الشهير بروس ناتون حيناً قال: «يوجد في مكسي ما يزيد على عشرة آلاف مجلد للتراجم. جميعهم يقصون نفس القصة. حقق كثير من الرجال النجاح عن طريق قدرتهم على الحديث أكثر من محتجته عن طريق أمة مهارة أخرى لقد حكم المتحدثون المؤثرون دائماً العالم. والنسء الحكيم الذي ينبغي عليك أن تعمله هو أن تنضم إليهم».

منذ أكثر من خمسين سنة مضت شرع ساب متطرف في ألمانيا في أن يسود الحياة السياسية في بلده، كان مصدر قوته الأساسى (إن لم يكن مصدر قوته الوحيد) قدرته

على الحديث المؤثر. لقد حقق هدفه ثم حاول أن يحكم أوروبا وأفريقيا. اعتبر في ألمانيا متقدماً أو مخلصاً بينما اعتبر في بقية أنحاء العالم كظاغية.

سوف نحلل في الفصل التالي حياة هتلر العملية، لكي نعرف كيف ساعدته مقدرة الحديث لديه على اكتساب القوة التي استخدمها في تحقيق قيام وسقوط الرايخ الثالث.