

1

حسنّ صوتك: إنه أفضل استثمار تقوم به لرفع مستوى أدائك المهني

قد يؤدي الصوت الضعيف (المتهدج) إلى خسارة صفقة.

أغلقت ماريان إلربي Marian Ellerbe المصنف الذي يحوي أوراقها، قائلة:

إني على ثقة بأن عرضنا سيحظى بقبولكم. أريد منكم فقط تحديد اليوم الذي تريدوننا أن نباشر العمل.

لاشك أن ماريان كانت واثقة من العرض الذي قدمته مؤسستها الاستشارية، لاسيما وأن العرض كان من أفضل العروض التي قدمتها المؤسسة حتى اليوم. لقد قامت ماريان بوظيفتها على أحسن وجه وأجابت دون تلكؤ عن كل سؤال وجهه الطرف الآخر (الزبون)، ودعمت أقوالها بالحقائق والأرقام. لم يكن لديها أدنى شك بأنهم سيعهدون لشركتها تنفيذ «المشروع».

توقفت ماريان لبرهة خارج باب غرفة الاجتماعات لتعيد أوراقها إلى محفظتها وخلال هذه الثواني سمعت الحوار التالي داخل الغرفة، الأمر الذي أصابها بالذهول:

«قد يكون لدى الشركة أفكار واقتراحات مفيدة ولكنهم لا يوحون إطلاقاً بأنهم متحمسون لمنتجاتنا الجديد!»

«إنني أفهم ما تقصد... لا شك أن إرربي تمتلك الحقائق والأرقام لكنه من الواضح أن جلّ ما فعلته هو سرد تلقائي روتيني للخطوات التي ينبغي اتباعها.»

أين يكمن الخطأ في ما حصل؟ ولماذا ذهب سدى كل هذا الجهد الذي بذلته ممثلة الشركة في إعداد العرض؟ والجواب هو في الأسلوب الذي اتبعته السيدة في تقديم العرض، وبعبارة أدق في نبرة صوتها الضعيف المصحوب بأنفاس مسموعة. كانت متحمسة لخطة العمل التي أعدتها لتسويق المنتج الجديد، لكن حماسها هذا لم يستشعره المستمعون.

اللعلة (التحدث بسرعة) قد تؤدي إلى نتيجة عكسية

ألقي مندوب المبيعات جاك نلسون طلب الشراء على سطح المكتب والقلم بيده، وقال مخاطباً فردٍ وتيير: «ما رأيك؟ هل أنت مستعد لابتياح مجموعة جديدة؟ كم عبوة تريد؟ أربع أم خمس؟ ما رأيك في خمس عبوات؟».

تتحنح فردٍ محاولاً أن يخفي استيائه من ورد بالقول: «لا أستطيع أن أتخذ قراراً الآن، سأتصل بك في وقت لاحق». لكنه في حقيقة الأمر كان لسان حاله يقول: «لن أشتري منك حتى لو كنت البائع الوحيد في البلدة.»

رافق فرد مندوب المبيعات إلى باب الغرفة وودعه ثم أغلق الباب واستدار نحو معاونته قائلاً: «هل تعلمين بماذا يذكرني هذا الرجل؟ إنه يذكرني بأصحاب (الأكشاك) في أعياد الكرنفالات، وأعني أولئك الذين يحاولون إقناعك بأنك ستربح الهدية الكبرى «الدب الكبير»؛ لكنك لاتربح في النهاية سوى هدية تافهة كمروحة ورقية!». .

«إنه بالفعل يتكلم بسرعة وبدون توقف» أجابت معاونته.

قال فرد معقّباً على قولها: «لقد تكلم بسرعة إلى حد مزعج جعلني لا أود التعامل معه. والحقيقة إنني لم أثق به لدقيقة واحدة».

أين وجه الخطأ في ما حصل؟ الأمر واضح: قد يكون جاك نلسون مندوب مبيعات ناجح وربما يكون المنتج الذي يسعى لبيعه جيداً، لكن ذلك لا يكفي لأن أسلوبه في الكلام دون توقف يجرح الزبون ويجعله يأخذ حذره. إن مثل هذا البائع لن يحظى بطلب شراء (طلبية) في جميع الأحوال.

قد يقلل أسلوبك في الكلام من فرص ترقيةك

دخل سام منزله وقد بدى عليه الاضطراب، علمت زوجته على الفور أن زوجها لم يحصل على الترقية التي كان ينتظرها. كان سام في حالة غضب شديد. كانت زوجته إيفلين تود أن تواسه، كأن تقول له بأن أمامه فرص أخرى وبأنه لا داعي لليأس والاكتئاب. لكن سام لم يفسح لها المجال، وأطلق للسان العنان: «هل تعرفين لماذا لم يتم ترقيتي؟ سأخبرك لماذا! لأن نبرة صوتي وطريقتي في الكلام لا تعجب أصحاب

الجلالة، هذا هو السبب الحقيقي. إنهم يعلمون أنني أفضل موظف في القسم، ويعلمون أن الموظف التبعي الذي رُفِعُ بدلاً عني جاء بعدي بخمس سنوات. لم يأخذوا بالحسبان نشاطي وإخلاصي في العمل.... إن الشيء الوحيد الذي يكثرثون له هو الشكل والمظهر الذي يظهر فيه أمام الآخرين. إنني مستاء وحانق إلى حد يجعلني أريد أن أبصق!

عضت إيفلين على شفتها بحسرة وحاولت أن تفكر بشيء تقوله لمواساة زوجها. لكنها لم تجد الكلمات، إنها ليست المرة الأولى التي يتعرض فيها سام للظلم من قبل رؤسائه.

نبذة صوتك قد تؤثر في حكم الآخرين عليك

ليس من الإنصاف الحكم على ماريان لمجرد أن صوتها يبعث على الملل علماً بأن العرض الذي قدمته كان ممتازاً من حيث المضمون. وبصرف النظر عن الصوت والأسلوب الذي اتبعته. كما أنه ليس من الإنصاف أن يخسر جاك نلسون صفقة بيع لأن طريقتة المبتدلة في الكلام تجعل الزبون يشك في استقامته. وكذلك ليس من الإنصاف ترقية فرد على حساب لويس الرجل الأنشط والأقدر لمجرد أن سام يتكلم بلكنة عامية صرفة. في عالم مثالي يُفترض يُقيم الفرد على أساس العمل الجيد والجهد المفيد الذي يبذله.

لكن العالم الذي نعيش فيه لا يقوم على العدل أو الإنصاف. من حقائق الحياة أن الكثيرين من رجال الأعمال الذين يمتلكون الكفاءة والطموح اللازم، يعانون من مشكلات تتعلق بنبذة صوتهم وكيفية

نطقهم. وهذه المشكلات تعيق تقدمهم، لنأخذ مثلاً السياسي المحترف الذي يلقي خطاباً في حملة انتخابية أمام حشد من الناس، إذا كان صوته أجشاً فلن يتمكن من سماعه بوضوح سوى الأفراد في الصفوف الأمامية. مثال ثانٍ: عندما يتحدث استشاري دولي بلكنة أجنبية يصعب على السامعين فهمها. مثال ثالث: صوت صاحب محل تجاري يتصف صوته بالزعيق الذي يزعج زبائن المحل ويدفعهم للذهاب إلى محل آخر لشراء حاجياتهم حتى لو اضطروا لدفع أثمان أعلى. مثال رابع: المحامي الذي يرافع بصوت ضعيف وربما يخسر القضية أمام محامي الخصم الذي يتمتع بصوت قوي مؤثر لكنه يفتقر إلى الحجة. كل ذلك قد يؤدي إلى نتائج مجحفة.

في مثل هذه المواقف (وما أكثرها شئنا أم أبينا)، يُقيم الأشخاص وفقاً لنبرة صوتهم والانطباع الذي يولّده هذا الصوت في أذان السامعين. ورد في دراسة حديثة أن ٤٠٪ من الانطباع الأولي الذي يشكله الآخرون عنك يعتمد برمته على طبقة صوتك. تذكر ذلك عندما تُدعى لمقابلة لاختبار أهليتك لشغل منصب معين.

ثمة دراسات عديدة قديمة وحديثة تثبت أهمية الصوت والنبرة في العلاقات البشرية. إن تحسين صوتك وأسلوبك في الكلام والنطق له مردود إيجابي. هذا أمر يجب التنبه إليه كي تتجنب الضرر الذي لا تستحقه، لأنه لي من العدل أو الإنصاف أن يحكم الناس عليك من خلال صوتك وأسلوبك في الحديث، الأمر الذي قد لا يعكس مقدرتك الحقيقية. إن أغلبنا ينفق نقوده ويبذل جهده في العناية بمظهره

وهندامه كان ذلك عن طريق ارتداء الملابس الفاخرة أو قص الشعر، أو اقتناء ساعة يد ثمينة... على حين نهمل مسألة «الصوت» وأسلوب الكلام والنطق الجيدين. ثمة مقالة نشرتها أنالين سوان في مجلة Al- April، ١٩٩٥، وردت فيها العبارة التالية: ومن المتفق عليه أن من الأسباب الرئيسية لتفشي ظاهرة التكلم بشكل مبتذل يفتقر إلى الرصانة، هو عنايتنا المفرطة بالمظهر إلى حد أننا لم نعد نرى سوى هيئة الفرد الذي يقف أمامنا.

اكتشاف الطاقة الكامنة في صوتك

الخطوة الأولى هي أن تبدأ بتكوين فكرة واضحة عن وقع صوتك على مسامع الآخرين أو بعبارة أخرى: كيف يسمعك الآخرون. لذلك عليك أولاً أن تسجل صوتك على شريط «كاسيت» بحيث يتسنى لك سماع صوتك كما يسمعه الآخرون، تكلم (أو اقرأ) لحوالي عشرين دقيقة عن موضوع يهمك ودع جهاز التسجيل يسجل صوتك. لا تقراً بصوت عال أو تتفوه كمن يلقي خطاباً، بل تكلم بشكل طبيعي عن أي موضوع يستهويك، (عن معلمك المفضل أو مطعمك المفضل... الخ، تابع كلامك إلى أن تستقر نبرة صوتك وتصبح نبرتك المعتادة).

بعد الانتهاء من تسجيل صوتك، أصغ إلى الشريط الذي سجلته وأجب عن الأسئلة التالية بصدق وصراحة تامة. إذا كنت غير واثق من أجابتك عن سؤال معين، يُمكنك أن تطلب من شخص آخر مشاركتك في الإصغاء لمساعدتك على اختيار الجواب الملائم.

الجوانب التي ينبغي التركيز عليها عندما تسمع كلامك المسجل.

- ١ . هل تتمتع بطبقة صوت عالية (حادة)؟
- ٢ . هل تتمتع بنبرة صوت عالية أم العكس؟
- ٣ . هل تتكلم بسرعة أم ببطيء؟
- ٤ . هل توهي رنه صوتك وكأنك تنطق من منخريك؟
- ٥ . كيف تصف صوتك؟ هل تنطبق عليه أحد هذه الصفات التالية؟
رتيب (ذو نغمة لا تتغير)، يشبه الأنين، أجش، قصير وحاد،
خشن، مرتفع.
- ٦ . هل تلفظ الكلمات بوضوح؟
- ٧ . هل تحاول الاختصار في اللفظ، كأن تقول «goin» بدلاً عن «going»؟
- ٨ . هل تستعمل كلمات أو عبارات اعتراضية خلال حديثك، مثل
«Okay» «you know» «Uh...»؟
- ٩ . هل تتنح كثيراً خلال حديثك (لتنظيف حنجرتك)؟
- ١١ . هل يوحي صوتك بأنك مهتم فعلاً بما تقول أم أنك غير مكترث؟
- ١٢ . هي يوحي صوتك بأنك متمكن من الموضوع الذي تتحدث عنه؟
- ١٤ . عندما تقول جملة مفيدة، هل تبدو للسامع كأنك تطرح سؤالاً؟
- ١٥ . تصور أن الكلام المسجل على الشريط يعود لشخص آخر. هل وجدت متعة في الاستماع إلى كلام هذا الشخص؟

أجب الآن عن الأسئلة التالية التي ستساعدك في تشكيل فكرة عن الصفات العامة لصوتك في الحياة اليومية.

- ١ . ندما تتكلم أو تقول شيئاً، هل يُطلب منك عادة تكرار ما تقول؟
- ٢ . هل تجد صعوبة في إيصال صوتك عندما تخاطب الحاضرين في غرفة كبيرة؟
- ٣ . هل تلاحظ أنك في كثير من الأحيان يستغرق حديثك مدة أقصر مما كنت تريد أو العكس أي أن الوقت يداهمك؟
- ٤ . هل يقول لك الناس أنك تتكلم بلكنة خاصة؟
- ٥ . هل يقاطعك الآخرون عندما تتحدث؟
- ٦ . هل يرتعش صوتك عندما تتحدث بعصبية؟
- ٧ . هل يصبح صوتك أجشاً عندما تتحدث لفترة أطول من المعتاد؟
- ٨ . هل تجد صعوبة في جذب اهتمام الآخرين أو جعلهم يصغون لأقوالك؟
- ٩ . هل تخشى عندما تتحدث في اجتماع من أن يترك صوتك (أو أسلوبك في التقديم) انطباعاً غير حسن؟
- ١٠ . هل تشعر أن الآخرين يستمتعون بالحديث معك أو الاستماع إليك ؟ أم أنهم يتجنبون الحديث معك.

يُفترض أن يكون لديك الآن المعلومات الوافية المتعلقة بنوعية صوتك وطريقتك في الكلام. احتفظ بالشريط الذي سجلت عليه صوتك بالإضافة إلى الأجوبة كي يتسنى لك فيما بعد مقارنة النتائج قبل البدء بالتمارين المدرجة وبعدها.

كيف تُطبق التمارين الصوتية بحيث

تستفيد من نبرة صوتك

عندما تشرع بتطبيق التمارين المطلوبة لا تنسى أن تبدأ ببطيء إلى أن تألف هذه التمارين، ولكي تضمن أنك تطبق بالتمارين بالشكل الصحيح. بعد أن تتقن التمرين حاول تسريع الوتيرة حتى تبلغ سرعتك المعتادة في الكلام. قد تضطر إلى تكرار بعض التمارين خمس أو عشر وربما خمس عشرة مرة بسرعات متفاوتة إلى أن يتحسن أداءك ويصبح كلامك عفويًا. قد يتطلب ذلك تكريس بعض وقتك لهذا الغرض، لكنها الطريقة الوحيدة لتحقيق نتائج ملموسة.

حاول قدر الإمكان أن تعتمد بعد كل تمرين إلى متابعة التحدث وكأنك تتخاطب مع شخص وهمي. أقول ذلك لأن معظم الطلاب قادرون على تطبيق تمرين أو أكثر بشكل جيد، لكنهم سرعان ما يعودون إلى عاداتهم وطرائق نطقهم القديمة، بعد الانتهاء من تطبيق التمرين عملياً. لذلك من المفيد متابعة التحدث بعد الانتهاء من التمرين، وبالشكل الذي وصغناه لردم الفجوة بين التطبيق الآني والتطبيق الدائم. وأخيراً لا تنسى أن العادات القديمة لا تزول بسرعة، فالأمر يحتاج إلى صبر وأناة.