

## 3

## التخلص من عادة التحدث بسرعة بالغة (أو ببطئ بالغ) لكي يفهم الناس ما تقول

يمكن للكلام البالغ السرعة أن يفسد المحاضرة

سرحت تشيلسي هندرسون ببصرها في أرجاء معرضها؛ كان كل شيء يبدو رائعاً. لقد أثمرت الجهود التي بذلتها في التحضير للمعرض. كان جميع مساعديها منهمكين في خدمة الزبائن منذ الصباح. كانت وجوه الزبائن تدل على رضاهم بفضل جهود آرون وليسا (مساعداها). كان جو المعرض يفيض بالحركة والنشاط وإقبال الناس على الشراء.

بيد أن تزايد عدد الراغبين في الشراء جعل تلبية طلبات الجميع أمراً صعباً؛ لاحظت تشيلسي زوجين يبحثان عبثاً عن موظف بغية الاستعلام منه عن اللوحة الزيتية المعروضة في «الفترينة». كانت تشيلسي تسعى لبيع هذه اللوحة منذ أكثر من سنة. اتجهت نحو الزوجين بثيابها الأنيقة وابتسامتها الساحرة ولسان حلها يقول «لن أدعهما يفلتان من يدي».

ارتاعت ليسا حين رأت تشيلسي تهتم بالتحدث إلى الزبائن وانطلقت متجهة نحو تشيلسي قائلةً: «تشيلسي، هل أنجزت تصنيف تلك الكاتالوجات؟». لم تفاجأ تشيلسي بذلك وأجابت باستياء: «لا، لا داع للعجلة». أمسكت ليسا بيدها وقادتها برفق نحو منصة العرض قائلةً: «لا نستطيع الانتظار، لقد ذكرتكَ بالأمر هذا الصباح».

«ولكن، ليسا، الزوجان هناك ينتظران»

«لا تقلقي، سأذهب إليهما حالاً، تشيلسي، لا تهتمي»

لم يكن هناك فائدة من الاعتراض اللهم إلا إذا رغبت تشيلسي في لفت انتباه الحضور لغضبها. أقنعت ليسا ربةً عملها بالعودة إلى تصنيف الكاتالوجات ورجتها أن تبقى هناك لغاية انتهاء العرض ثم انطلقت لمواصلة عملها.

وهنا تسألت تشيلسي: «لماذا يتصرفون معي بهذا الشكل؟». هل سأضطر لفصل موظف آخر من الخدمة حتى لو كان متقناً لعمله؟ «ما هي المشكلة معهم؟ انهم جميعاً يعملون بجد ونشاط، ولكن يبدو لي أن كلاً منهم بعد الأسبوع الأول من عمله وكأنه يمتلك المعرض لا أنا»، وهذا ينطبق على ليسا وآرون، فكلاهما لا يدعها تقترب من أي زبون. ماذا بوسعها أن تفعل في هذه الحالة؟

يمكنها بداية أن تشغل عقلها قليلاً، إذ ليس من المعقول أن يمنعها موظفوها من الاحتكاك بالزبائن طمعاً في ممارسة السلطة. لا بد من وجود علة ما. لكن تشيلسي سيدة أنيقة المظهر تغطي بهندامها وليست

كبقية العاملات اللواتي لا يكثرثن لمظهرهم ولذلك لم يدر في خلدنا قط أنها قد تكون سبب المشكلة. ولو سألت موظفيها عن سبب سلوكهم اتجاهها لكانت إجابتهم على النحو التالي:

«تشيلسي، أنت سيدة أعمال جيدة وخبيرة بأمور الفن، ولكن... إنها الطريقة التي تخاطبين بها الناس..! أنت تتكلمين بسرعة بحيث يتعذر على المستمع فهم ما تقولين، وتجعلينه يشعر كما لو كان يتعرض لوابل من الرصاص أو ما يشبه ذلك! ألم تلاحظي أن الناس يحاولون التهرب من التحدث معك؟ لو أننا لك حرية التعامل مع الزبائن لخسرناهم جميعاً»

لا شك أن مثل هذا الكلام سيكون له وقع مؤلم على تشيلسي، ولكنه للأسف يجب أن يقال. إذ ستبقى تواجه مشكلات وصعوبات لا تقلّ إيلاًماً إذا لم تتببه إلى المشكلة الحقيقية. وهنا تجدر الإشارة أن تشيلسي كانت ستواجه مشكلة مماثلة لو كانت ممن يكلمون ببطيء شديد.

### التكلم بسرعة فائقة أو ببطء شديد - كلاهما مستهجن

من الصعب عادة فهم الشخص الذي يتكلم بسرعة بالغة أو ببطء شديد، ناهيك عن الإزعاج الذي يسببه ذلك للمستمع أو الشخص المخاطب، وهذا بطبيعة الحال يؤدي إلى هدر فرص البيع. إذا كنت تتكلم بسرعة فسيُجهد الناس أنفسهم لفهمك وسيشعرون كما لو كنت تحاول تحويل أنظارهم عن شيء ما، وبالتالي سيرتابون بك. أما إذا كنت تتكلم ببطء شديد، فسيبذل الناس كذلك جهداً لفهمك؛ وذلك لأن انتظار كلماتك التالية أمر مزعج ويؤثر على قدرتهم على فهم ما تقول.

إن ما يسمى بـ الذاكرة الحية - أي هذا القسم من دماغك الذي يعالج المعلومات الآتية ليقرر عملاً معيناً، أو ليقرر حذفها أو تخزينها - تتأثر بشكل سلبي وتفقد فعاليتها عندما يواجهك سيلٌ من الكلام يختلف إيقاعه عن الإيقاع المألوف في لغتك الأم. علاوة على ذلك، يميل الناس إلى الاعتقاد بأن الكلام البطيء يدل على التفكير البطيء، وبالتالي سيظنون أنك لست ذكياً وبالتالي غير جدير بالثقة. وهذا لن يساعدك على تحقيق النجاح في حياتك العملية.

## كيف تعرف إذا كنت تتكلم بوتيرة سريعة

### جداً أو بطيئاً جداً

من الواضح أنك لن تسعى للتكلم بصورة أسرع (أو أبطأ) إذا لم تكن مضطراً لذلك. تتلخص الخطوة الأولى في تحديد معدل تدفق (أي سرعة) كلامك قياساً بالآخرين. من الصعب أن تقرر ذلك بنفسك، لأن سرعة الكلام تبدو طبيعية بالنسبة للمتكلم. هناك ثلاث طرق يمكن لك اتّباعها في هذا الشأن:

١. استشر صديق (أو شريك في العمل) تعزز بصداقته وثق برأيه، واسأله: «ما رأيك بالسرعة التي أتحدثُ بها؟ هل تظن أنني أتكلّم سريعاً جداً أم بطيئاً جداً، أم أن سرعة كلامي مقبولة؟»

٢. اسأل الصديق (أو الشريك) نفسه أن يسجّل على شريط إحدى عينات الحديث القصير الموجودة في الملحق، ثم سجّل العينة نفسها ولكن بصوتك. (أو سجّل على شريط بصوتك خطاباً قصيراً لشخص متكلّم معروف موجوداً على شريط آخر). قسّ

الفترة الزمنية التي يستغرقها كلا التسجيلين وقارن بينهما. إذا كان الفرق كبيراً (أي إذا استغرق تسجيلك فترةً زمنية أطول أو أقصر بكثير من التسجيل الآخر)، سيكون ذلك مؤشراً على معدّل تدفق كلامك.

٣. أصغ إلى شريط مسجل لمحادثة لك مع بعض الأصدقاء أو أفراد العائلة. قارن سرعة كلامك بسرعة كلام الآخرين لتقرّر فيما إذا كنت تتكلم بشكل سريع جداً أم بطيء جداً.

لا تضمن هذه الخطوات تقييماً دقيقاً وذلك لأن الشخص الآخر قد يكون هو من يحتاج لتعديل سرعة كلامه، أو أن جميع المشاركين في المحادثة يتكلمون بلهجة غير قياسية. على سبيل المثال، يتحدّث كثير من أبناء مدينة نيويورك بسرعة كبيرة في حين يميل الجنوبيون إلى التحدّث ببطء. سيساعدك التفكير المنطقي هنا. إذا كان أسلوبك في الحديث مزعجاً للآخرين فلا بدّ أنك تكون مدركاً بذلك بالرغم من أنك قد لا تعرف السبب. إذا كان الشخص الذي تقارن سرعة كلامك بسرعة كلامه متحدثاً جيداً يصغي إليه الجمهور بارتياح، أو مديعاً مرموقاً أو ربما خطيباً مفوّهاً فلا بدّ أن تكون سرعة كلامه مقبولة وبالتالي يمكن أن يكون مثلاً يُحتذى به.

### التحكّم بسرعة الكلام

يقول بعض أساتذة الكلام أن السرعة المثلى للكلام هي حوالي ١٥٠ كلمة في الدقيقة. يماثل ذلك القول إن السرعة الأفضل لقيادة السيارة هي حوالي ٥٥ ميلاً في الساعة، لكن تتوّع المهارات القيادية وتتوّع

ظروف القيادة يجعلان من المستحيل المحافظة على سرعة ثابتة؛ وكذلك سرعة كلامنا التي تختلف بالضرورة من ظرف لآخر. لا يوجد شيء اسمه «السرعة القصوى للكلام المسموح بها في البلد»، فالمتحدثون الجيدون لهم سرعات كلام مختلفة، وما يجوز لشخص قد لا يجوز لغيره. يتحدث هنري كيسنجر ببطيء (لسبب صحي)، على حين يتحدث روس بيروت بطلاقة وبمعدل أسرع. بيت القصيد هو أن تكتشف السرعة الملائمة لك كي يكون كلامك واضحاً ونطقك مكتملاً، فالشيء الأساسي هنا هو أن يفهم الناس ما تقول. يتمتع بعض الناس بالمقدرة على النطق الواضح وبمعدل سرعة أكبر من الآخرين والحال يختلف من شخص لآخر، كما تختلف من لكمة لأخرى.

### لماذا يسرع الناس في كلامهم؟

تميل أغلبية الناس عموماً للتحدث بسرعة. هناك أسباب عديدة لذلك، سنوردها لترى إذا كان أحدها ينطبق عليك.

### قد يسبب التحدثُ ببطء الملل لدى المستمعين

يظن الناس عادةً أنهم إذا لم يتحدثوا بسرعة كافية فإن المستمعين سيفقدون اهتمامهم بفحوى ما يقال. هذا غير صحيح عموماً لا بل على العكس، يزداد احتمال فقدان الناس لاهتمامهم بالحديث بازدياد سرعته؛ لأنهم قد لا يقدرّون على متابعة الكلام السريع. ينسى كثير من المتحدثين أن الأفكار التي يطرحونها يسمعوها الآخرون لأول مرة. ونتيجة لذلك، قد يصعب على المستمع استيعاب الموضوع لا سيما إذا كان جديداً، وبالتالي سيقل اهتمامه.

## التوتر العصبي سببٌ محتملٌ للكلام السريع

عندما تكون عصبياً يمتلأ جسمك بالأدرنالين فيتسارع كلامك. فوجئتُ مديرة برامج حاسوبية مرة عندما سمعت تسجيلاً لعرض قدّمته خلال مؤتمر وطني عن البيع، إذ وبرغم العصبية التي أحست بها على المنصة فقد بدت لها سرعةُ كلامها طبيعيةً آنذاك، لكنها اكتشفت حين سمعت التسجيل أنها كانت تتكلم بسرعة فائقة. للتحكّم بسرعة كلامك، قل لنفسك دوماً: «دعهم ينتظرون». عندما تدع الحضور ينتظر ما تقوله فإنك تضع نفسك في موضع السائق الذي يقود مركبة ويتحكم بسيورها. فوق ذلك هناك فائدة أخرى، إذ عندما تبدو هادئاً مرتاح البال فإن الحضور سيكون في مثل حالتك.

## تعكس سرعة الكلام عصر السرعة الذي نعيش فيه

مع تقدم التكنولوجيا تصبح حياتنا محمومة أكثر فأكثر. كان من المفترض أن توافر الأتمتة المزيد من أوقات، ولكنها بدلاً من ذلك جعلتنا نعمل بوتيرة أسرع وجهد أكبر. بات المطلوب منا الآن هو إنجاز المزيد بوقت أقل. تتدفق المعلومات اليوم بسرعة البرق بفضل الحواسيب الشخصية وطابعات الليزر و آلات الفاكس بالإضافة إلى تقانات الصور التي نراها على الفيديو. من الطبيعي أن نسعى لمواكبة عالم السرعة الذي نعيش فيه، وما سرعة كلامنا إلا انعكاساً لهذه الحقيقة. لا تنس أن آلية الكلام البشري ذات طابع مختلف عن التكنولوجيا المتقدّمة من حيث إنها تستلزم سرعة معالجة بطيئة نسبياً كي يكون التواصل واضح وفعال.

## يمكن لعوامل نفسية أن تسرع الكلام

سمعنا كلنا عن أشخاص تفوق سرعة تفكيرهم سرعة كلامهم، ولذلك يسرعون في الكلام لمجاراة التسلسل السريع لأفكارهم. يساعد التركيز على فكرة واحدة واستعمال كلمات أقل في التغلب على هذه المشكلة.

### تجنب الإلقاء السيئ لتحسين معدل «تدفق الكلمات»

هناك عامل آخر قد يحملك على التكلم بوتيرة سريعة أو بطيئة، وهو ما يُعرف بـ الإلقاء السيئ. يؤثر التقاطك للنفس في المكان الخاطئ سلباً على معدل تدفق كلامك ويولد انطباعاً غير جيد. سنعرض لهذه المشكلة بالتفصيل نظراً لأهميتها وربما أنك لم تعرها في الماضي الاهتمام الذي تستحقه.

تتألف العبارة من كلمة أو سلسلة كلمات مترابطة، ويتم الفصل بين العبارات المتتالية بالتوقف هنيئة عند نهاية كل عبارة. تُنطق العبارة بنفس واحد. يفيد التدريب على فصل كل عبارة عن العبارة التي تليها، في استمرارية الكلام وتماسك العبارات.

ولكن قبل أن تصيغ العبارات وتنطقها الواحدة تلو الأخرى يجب أن تكون قادراً على صياغة أفكارك بعبارات منفصلة. بعبارة أخرى يجب أن تحدّد طول الجملة التي تستطيع نطقها بشكل مريح دون أن يفقد حديثك استمراريته وتماسكه المنطقي. لايعير كثير من المتحدثين اهتماماً لصياغة أفكارهم بعبارات قصيرة، ولذلك يضطرون للتوقف مراراً لالتقاط أنفاسهم، ممّا يؤدي إلى مشكلات كثيرة من جملتها الصوت «اللاهث» و«الصوت الضعيف».

شكا أحد المدراء في مؤسسة ضمان صحي أنه كلما ألقى خطاباً كانت نبرة صوته تضعف كلما اقترب من نهاية الجملة. مما جعل صوته يفتقر إلى الزخم والحيوية. استطاع هذا المدير، من خلال التدريب على نطق عبارات أقصر والتوقف المدروس لالتقاط النفس أثناء الكلام، أن يعيد الحيوية والزخم وأن يستعيد الطاقة التي يفقدها.

يمكن لطريقة سبكك للجميل أن تجعل المعنى يبدو ضبابياً. إن عرض أفكارك بصورة فوضوية يؤدي إلى ضياع أو تشويه المعنى المقصود. يشبه الأمرُ حالَ الجملة الطويلة التي يستحسن تجنبها: إن طرح عدة أفكار في جملة واحدة قد يجعل كتابتك غير واضحة ويريك القارئ. وقد تعلمنا في المدرسة أن نتجنبَّ الجمل الطويلة في الإنشاء لكن أكثرنا ينسى أهمية تطبيق هذه القاعدة عندما يتحدث.

لا تنس أن مفتاح التعلُّم على التفوه بعبارات منفصلةً يتطلب صياغة أفكارك بعبارات قصيرة. وعموماً، تميل غالبية الناس إلى عدم التوقُّف أثناء الحديث، فالمتحدث يريد إيصال فكرته إلى المستمع في اللحظة التي تخطر فيها هذه الفكرة في باله لذلك يسرع في حديثه وينتقل من فكرة إلى فكرة تالية قبل أن تستوعب الفكرة الأولى وهكذا دواليك.... ولكي تتحكَّم في سرعة كلامك وتصيغ أفكارك بعبارات منفصلةً، من المفيد تجزئة الفكرة المركبة إلى فكرتين أو أكثر وفقاً لطبيعة الفكرة المطروحة ومدى تعقيدها.

## الإكثار من نقاط التوقف أو الفواصل لضمان سلاسة المعنى

تُستخدم نقاط التوقف (أي التوقف هنيهة) في المخاطبة للفصل بين العبارات التي تُكوّن الجملة الواحدة، وهي تحاكي الفواصل التي نستخدمها في الكتابة للفصل بين العبارات التي تُكوّن الجملة. إن تجزئة أفكارك إلى وحدات أصغر يُمكنك من التعامل معها وعرضها بشكل أسهل ويجعل كلامك أكثر سلاسة. الأمر بسيط: أضف صفاصل وهمية في المواضع المناسبة عندما تتكلم. إليك الآن بعض القواعد العامة التي تساعدك في تحديد متى وأين تتوقّف أثناء الحديث.

١. توقّف بعد العبارات التي تبدأ بحرف جرّ أو بظرف. إليك بعض الأمثلة:

■ عندما تصل إلى نيويورك، (توقّف لحظة) سيكون الاجتماع قد بدأ.

■ بالرغم من كلّ جهودنا، (توقّف لحظة) لم نستطع الحصول على الحساب.

■ حتى لو حصلنا على كافة المعلومات، (توقّف لحظة) لن يكون الاستمرار بالمشروع مجدياً.

٢. استخدم نقاط الفصل عندما تضطر في معرض حديثك إلى تعداد قائمة من البنود. ستساعد المستمع على استيعاب المعلومات لو توقّفت بعد كلّ بند من القائمة. أمثلة:

■ نحتاج لتغيير مكاتبنا، (توقّف) ولافنتاح فرعين جديدين، (توقّف) ولإجراء مقابلات مع طالبي عمل أكفاء، (توقّف) ثم لتوظيف ٢٠ عاملاً إضافياً.

■ أريد مراجعةً منهجية البحث والتطوير، (توقّف) واستراتيجية التسويق الجديدة، (توقّف) بالإضافة إلى نظام التوزيع.

٣. استخدمْ نقاط الفصل قبل الكلمات الواصلة مثل «but» (لكن)، «or» (أو)، «and» (وَ)، «because» (لأن)، «however» (ولكن، غير أن)، وهلمّ جرا. أمثلة:

■ ديانا موظفة جيدة؛ (توقّف) غير أن لديها مشكلة في التأخّر.

■ قلت لهم أن يستثمروا أموالهم بشراء سندات، (توقّف) إذا كانوا لا يريدون المخاطرة.

تذكّر أنه عندما تقرأ من نصّ مكتوب فإنه لا يمكنك دوماً متابعة علامات الترقيم (punctuation marks). يتوقّف كثير من المتحدثين للتففس عندما يرون فاصلة أو فاصلة منقوطة أو نقطتين. ولكن جملة طويلة قد تتألف من عدة كلمات أو عبارات منفصلة بحيث يتعذر نطقها دفعة واحدة واحدة وبنفس واحد. في هذه الحالة، من الأفضل تقسيم الجملة إلى مقاطع أصغر ووضع علامات ترقيم إضافية للدلالة على مواضع التوقّف لاستنشاق الهواء. وعموماً يتناسب عدد نقاط التوقف طرداً مع طول العبارة.

قُسِّمَت العبارة التالية إلى أربع عبارات جزئية. انطق العبارة بصوت مرتفع ولاحظ كيف أن التوقّف لبرهة قصيرة بعد كل عبارة جزئية يساعد في إيصال فحوى الكلام.

«اجتمعنا مع اللجنة في الأمس، (توقّف) ووافقنا كلنا (توقّف) على أنه من أجل أن تبقى شركتنا تنافسية، (توقّف) نحتاج إلى تطوير استراتيجية عمل جديدة.»

يتجنب كثير من المتحدثين التوقف لاستنشاق الهواء خشية أن تقطع لحظات السكون سلسلة أفكارهم. والواقع أن ما نتحدث عنه هنا هو التوقف للحظة. لكن الأمر الأكثر أهمية هو أنك عندما تتوقف هنيهة لاستنشاق الهواء أثناء الكلام سيساعدك على نطق العبارات منفصلة، فالتوقف لثانية أو أقل يمنحك برهة للتفكير ويجعل الأفكار التي تطرحها أكثر وضوحاً.

إن التدريب على استخدام علامات الترقيم في كلامك يتيح لك التحدث بشكل ارتجالي. إذا كنت ممن يميل إلى نطق جمل طويلة دفعة واحدة فمن المفيد أن تستخدم فواصل والتوقف هنيهة بعد كل فاصلة لاستنشاق شيئاً من الهواء. وهذا سيمكّنك من التخفيف من سرعة كلامك، تماماً كالضغط من حين لآخر على فرامل السيارة للتخفيف من سرعتها.

### التحكم بسرعة تدفق الكلام وفقاً لطبيعة المناسبة

يتقن الخطيب الجيد التكلم بسرعات متفاوتة وعبارات مدروسة وفقاً للمقام والظروف المحيطة واعتبارات أخرى، منها على سبيل المثال:

#### طبيعة المكان

من الأفضل عموماً التكلم ببطء واستخدام الجمل القصيرة عندما تتحدث أمام حشد كبير. وهذا يرتبط في الواقع بالخصائص الصوتية أو الصوتيات (acoustics) للمكان. يستغرق الصوت زمناً أطول لقطع

مسافة معيّنة في مدرّج كبير؛ في حين يستغرق زمناً في غرفة صغيرة. من المستحسن أن يكون كلامك بطيئاً عندما تتحدّث في الخلاء كي لا يضيع جزءاً من صوتك.

### التحدّث عبر مضخّمات صوت

من المعروف أن الرسائل الصوتية التي تصدر عن مكبّرات الصوت في الأماكن العامة (المكبّرات الصوتية المستخدمة في محطات المترو في مدينة نيويورك) تفتقر إلى الوضوح. وأنت حين تتحدّث عبر مكبّر صوت قوي ستسمع أصداً متعاقبة تنتشر في أرجاء المكان، تتكرر الأصداً مع ارتفاع مستوى التضخيم. ولكي تمنع حدوث ذلك، استعمل جملاً قصيرة يتخللها فترات توقف قصيرة أثناء الحديث. عندما تخاطب مجموعة كبيرة من الناس دون الاستعانة بميكروفون فإن النفوس بجمل قصيرة سيساعد في إخراج الصوت بصورة غير مشوّهة. ثم إن استخدامك لكلمات أقل دفعة واحدة (أي بنفس واحد) سيمنحك فترة أطول لسبك عباراتك.

### الرسائل الهاتفية المسجّلة

يميل كثير من الناس إلى التكلّم بسرعة على الهاتف، وخاصةً عندما يتركون اسمهم أو اسم شركتهم ورقم هاتفهم. غالباً ما يعطي المتكلّم رقم هاتفه دفعة واحدة خلال نفس واحد، بما في ذلك رمز المنطقة. لذلك يخطئ الكثيرون في رقم الهاتف الذي يعطيه الشخص المتصل!. تتلخص الطريقة المثلى في إعطاء رقم الهاتف في تجزئة

الرقم إلى أربع وحدات منفصلة. توقّف بعد إملاء رمز المنطقة، ثمّ توقّف مرة أخرى بعد الأرقام الثلاثة الأولى ثم انطق الأرقام الأربعة الأخيرة في مجموعتين من رقمين إثنين. على سبيل المثال، إذا كان رقم الهاتف ٤٥٦٧-١٢٣ (٢١٢) مقله على النحو التالي: ٢١٢ (توقّف) -١٢٣ (توقّف) ٤٥ (توقّف) ٦٧ (توقّف). إن اتّباع هذه الطريقة يضمن سماع صديقك للرقم الصحيح.

تذكّر أن الجهاز آلة صماء لا تستطيع أن تطلب منها تكرار الرقم للتأكد منه. قد يكون التسجيل الرديء سبباً في عدم اتصال زميلك بك بعد تلقيه مكالمتك المسجلة.

### الذي يتصل بالزبائن مندوب مبيعات

يُنصح مندوبو المبيعات عادةً بأن يتكلموا بإيقاع يماثل إيقاع كلام الزبائن المحتملين وخاصةً في الاتصالات الهاتفية استناداً إلى النظرية التي تقول إن تكلمك بإيقاع مماثل لإيقاع كلام الزبون يؤدي إلى علاقة جيدة معه ويوحى أنكما منسجمان. بعبارة أخرى: عندما تتكلم مع متحدثٍ بطيء فمن الأفضل أن تحذو حذوه. في حين عندما تخاطب متحدثاً سريعاً فحاذر ألا تتجاوز سرعتك حدّاً لا تستطيع معه الاستمرار! على سبيل المثال، في حال تقديمك لعرضٍ بيعٍ أمام زبون على عجلة من أمره، فمن الأفضل اختصار المعلومات مطبقاً القاعدة «خير الكلام ما قل ودل»، بدل أن تتكلم بالتفصيل بسرعة فائقة بحيث تبدو كمن فقد السيطرة على نفسه. (والطريقة هذه مفيدة أيضاً في جعل الزبون الذي يتكلم بسرعة، يتكيّف مع سرعة كلامك).

## التركيز على النقاط الأساسية

لنقل الفكرة بصورة مقنعة إلى المستمع، يستحسن أن تتناسب سرعة كلامك مع أهمية الفكرة التي تطرحها. فالفكرة أو المعلومة الهامة تتطلب وقتاً أطول لعرضها أو شرحها للمستمع بوضوح. تصور أنك تقوم برحلة سياحية لمشاهدة بعض المعالم الأثرية أو المناظر الطبيعية. من البديهي أن تتوقف لفترة أطول عند المشاهد الأكثر روعة، أليس كذلك؟ لكن الواقع يشير إلى أن الكثيرين يتكلمون بالسرعة نفسها بصرف النظر عن الفكرة التي يحاولون إيصالها إلى المستمع، مما يجعلهم في كثير من الحالات ينسون التشديد على العبارات المهمة مخلفين بذلك انطباعاً سيئاً. تذكر أن الكلمات التي تتفوه بها لا تحظى بنفس القدر من الأهمية. قصارى القول إن التآني في نطق العبارات صالئئة يسهم في إيصال الفكرة المطروحة بدقة.

لا تتس أن سرعة كلامك قد تؤثر في مدى استجابة الآخرين للأفكار التي تعرضها. إن التكلم بسرعة فائقة قد يوحى إلى المستمع بأن ما تقوله غير مهم. وإذا كنت تعتقد أن الموضوع لا يستحق تخصيص الوقت الكافي لإيضاحه فما بالك بالغريب، ولماذا تتوقع من هذا الغريب أن يهدر وقته للإصغاء إليك؟ لذلك، امنح نفسك الوقت الكافي صلوضع النقاط على الحروف ولا تخشى من التكلم ببطيء عند الضرورة. ثمة فئة من الناس تتجنب التكلم ببطيء وتستهنه ظناً منها أن ذلك يضعف الأداء؛ لكن العكس هو الصحيح. إن التكلم بتأن وبسرعة معتدلة يتيح لك سبك عباراتك بشكل واضح، والوضوح يعني

الحيوية. فالمتكلم البطيء الذي يتسم كلامه بالوضوح أفضل بكثير من المتكلم السريع الذي لا يختار عباراته بتأن! فضلاً عن أن التكلّم بإيقاع معتدل من شأنه أن يحسن نبرة و نوعية صوتك، ناهيك عن أنه يجعلك التكلّم ببطء تبدو مظهرَ الواثق من نفسه.

سبق أن ذكرنا في بداية هذا الفصل أن غالبية الناس تميل إلى التكلّم بسرعة، في حين أن الأشخاص الذين يتكلّمون ببطء بالغ فهم أقلّ بكثير. يرى الكثيرون أن الشخص الذي يتحدث ببطيء مملّ وكثيراً ما يُنصح مثل هذا الشخص بتسريع وتيرة كلامه كعلاج لمشكلته. وهذا في حقيقة الأمر ليس علاجاً ناجحاً. ليست السرعة، في معظم الأحيان، هي ما يجعل المتحدثين البطيئين يبدوون مملّين وإنما يكمن السبب على الأرجح في قلة التنوّع في المواضيع التي يتناولونها. خلاصة القول: إن تنوع المادة من جهة، وتحكّمك بمعدّل تدفق الكلمات، بحيث لا تبدو سريعاً جداً أو بطيئاً جداً من جهة أخرى، يتيحان لك استقطاب اهتمام المستمعين بم تقول.

### قلها بصوت مرتفع

نورد أدناه خمس عبارات اقتباسية. اقرأها بصوت مرتفع (أو حاول أن تحفظها ثم ردها) كتمرين على ما تعلّمته في هذا الفصل. استخدم علامات الترقيم مراعيّاً نقاط التوقّف الضرورية.

Among all the professions, only two or three others can compare with political leadership in its demands that the individ-

ual be able to think one thing and yet, within certain ethical and practical boundaries, say something quite different.

HEDLEY DONOVAN,

"The Enigmatic President" Time Magazine, May 6, 1985, p. 29.

It is often said that the difference between American and Japanese business attitudes is that Americans plan for the next quarter while the Japanese plan for eternity.

MICHAEL M. LEWIS,

the Money Culture: Japanese Takeout" The New Republic, October 3, 1988, p. 19.

If the poor believe that most wealthy people are exploiters and thieves who squash other people into poverty for personal gain, they will not be likely to climb the ladder of economic success.

MICHAEL BAUMAN,

"The Dangerous Samaritans: How We Unintentionally Injure the Poor, Imp rimis, January 1994, p. 2.

In the past many chief executives liked to pack their board rooms with trusted allies.... But those days are numbered.

The trend is for more directors with specialized skills and experience who have fewer ties to management.

BRIGID MCMENAMIN,

"Help Wanted," Forbes Magazine, November 22, 1993, p. 186.

In Search of Excellence... can be summed up in one sentence: Being a good human being is good business.

PAUL HAWKEN,

"Surviving in Small Businesses," Coevolution Quarterly, Spring 1984, p. 17.