

الباب الثالث

مواقف حوارية غير مهنية

وعيوب في المحادثات

(تكلّموا تعرفوا؛ فإن المرء مخبوء تحت لسانه)

الإمام علي

كيف تكون خطيباً بارعاً

عندما تتعرف على طريقة إلقاء كلمة أو خطاب كما لو كنت خطيباً بارعاً، فإنك تكون حقاً ذلك الشخص القادر على الوصول للنجاح من خلال الكلمات، وإذا كنت ممن يبحثون عن النجاح في العمل المدني أو السياسي، فاحرص على إلقاء كلمة أو خطاب في مناسبات عملية واجتماعية متعددة كلما سنحت الفرصة لذلك.

وكونك خطيباً مفوهاً تكثر دعوتك إلى المحافل قد لا يكون الطريق الأوحده لكسب تقدير الآخرين، ولكنه أفضل الطرق، يليه في الأهمية أن تلعب دور الوكيل الدعائي لنفسك.

احرص على أن يظهر اسمك في صفحات الجرائد متى كان ذلك ممكناً - باستثناء صفحات الحوادث بالطبع - واقترح في التجمعات أن تلقي كلمة دون أي مقابل إذا استشعرت أن هناك تغطية إعلامية مناسبة في هذا المحفل، وإذا كانت تلك الخبرة في مجال بعينه، فاحرص على استقطاب الإذاعات المحلية وبرامج التلفاز الحوارية، وخلاصة ذلك - دعني أقول لك - إذا لم تكن أنت وكيل دعايتك، فلا تتوقع من أحد أن يفعل لك ذلك، فافعله لنفسك واستمتع بسحر الشهرة.

فوائد تعلم الخطابة:

- ١- ستصبح عضواً بارزاً في المجتمع.
- ٢- ستصبح شخصاً صاحب نفوذ، ويمكنك تولي قيادة أي نشاط تشارك فيه.
- ٣- إذا كنت صاحب عمل خاص، ستزيد شهرتك من عملائك.
- ٤- إذا كنت تعمل في شركة ما، فستجذب اهتمام رؤسائك.
- ٥- سيعتبرك الآخرون خبيراً في مجالك، وسيطلبون مشورتك.
- ٦- ستكسب السمات الشخصية المحببة مثل:
 - أ- أن تكون شخصية ناجحة وإيجابية.
 - ب- الأمان الداخلي والثقة بالنفس.
 - ج- القدرة على تحفيز الآخرين للامتثال لرغباتك.

د - القدرة على التعبير عن أفكارك بوضوح.

أساليب تطوير القدرة الخطابية:

١ - التغلب على رهبة الوقوف إلى المنصة:

بالتأكيد إن فكرة الحديث إلى جمع من الناس تبدو مخيفة في البداية، فأنا نفسي انتابتنى في المرات الأولى تلك الحالة من الرهبة وتهديج الأنفاس والعرق البارد وتسارع نبضات القلب.

ولكن بعد مجرد إلقاء العبارات الأولى شعرت على الفور بالتحسن، واستطعت أن أوصل حديثي بعد أن تددت مخاوفي، بل تحولت إلى شعور بالثقة لأنني قمت بالذي كنت أخشاه.

إن فكرة الإقدام على الشيء الذي ترهبه تكسبك القوة على الإقدام بشكل رائع، لذلك إذا أردت أن تصبح قادراً على إلقاء خطبة على حشد كبير من الناس، ولكن الخوف ينتابك، فابدأ بجمهور محدود ومألوف لك، وتذكر أنك إذا أقدمت على ما تخشاه، فسوف تكتسب الثقة وتتبدد مخاوفك.

٢ - فهم الفارق بين الخوف والتوتر:

يجب أن تفهم أنه لا يوجد إنسان لا ينتابه التوتر عند إلقاء خطاب على الملأ، ولكن قدراً معقولاً من التوتر قد يفيد، فهذه هي الطريقة التي يستعد بها جسدك للتكيف مع الموقف الجديد المجهول، مما يدفع بالمزيد من الأدرينالين في مجرى دمك، مما يسرع نبضات قلبك وبأنفاسك ويشحذ عضلاتك كي تتأهب للموقف، وعندما تدرك طبيعة جسدك، فإنك تستطيع كبح تطور مثل هذا التوتر العصبي كي لا يتحول إلى حالة من الخوف يصعب السيطرة عليها.

٣ - معرفة الغرض من الخطبة:

يجب أن يكون لكل كلمة أو خطبة غرض واضح، وإلا فلا داعي لإلقائها، وإذا لم تكن تعي الغرض من وراء مواجهة الجمهور، فأعلم أنك لست مستعداً للحديث

على الملأ، يجب أن تعلم هل غرضك الأساسي هو إصدار الأوامر أم التوجيه؟ الإعلام أم الإقناع؟ لأن هذا هو الذي يحدد الأسلوب واللهجة والنبرة لخطابك. إن كل خطبة لا تتطلب غرضاً عاماً فقط، بل تتطلب أيضاً هدفاً أساسياً تسعى لكي تحققه، وكلاهما معاً يضمنان لك قوة ومباشرة كلماتك، فهما يضعان لك خريطة وطريقاً تسترشد بهما، فبمجرد تحديد الغرض الأساسي لكلامك ستتمثل الخطوة التالية في تحديد الهدف الذي تريد تحقيقه، فإن تذكرك للغرض العام سوف يساعدك على العثور على تفسيرات وأسباب واضحة تدعم هدفك المحدد.

٤- تحديد الأفكار الأساسية:

يدرك الخطباء المحنكون أن تحديد ما يمكن تجاهله لا يقل أهمية عما لا يمكن تجاهله، فالكلمات والأفكار والحقائق قد تكون ممتعة في حد ذاتها، أما التي لا تتسم بالحيوية لفهم وقبول الهدف المحدد، فمن الممكن أن تضعف خطابك أو تطمس غرضه الأساسي.

ولا يهم إن كان خطابك معتمداً على ثقافتك أو قراءتك وأبحاثك الشخصية أو كلاهما معاً، فالمشكلة التي عادة ما تواجهها هي غزارة المواد بصورة مفرطة وليس عدم كفايتها، لذلك فإن الإعداد للخطبة هو عملية تحديد واستبعاد في المقام الأول، حتى لا يتبقى لك إلا غرض أو هدف واحد محدد في عقلك، ومجموعة الأفكار التي تدعم هذا الهدف.

٥- إعداد وتنظيم الخطاب:

بمجرد تحديد الغرض العام، بعد أن تكون قد حددت هدفك، وما يدعمه من أفكار أساسية، اعلم أنك صرت على استعداد لرسم الخطوط العريضة لكلماتك وتنظيمها حتى تعرف بالتحديد ما ستقوله، وإن لم تقم بتنظيم كلماتك، فمن الممكن أن تشبه خطبتك تلك الخطبة التي لا ملامح لها.

وأفضل وسيلة لتنظيم خطابك أن تقوم بعمل موجز كتابي، فما من فكرة في الدنيا يستحيل التعبير عنها كتابية، وإذا لم تستطع أن تكتب أفكارك على الورق، فاعلم أنك لن تستطع أن تعبر عنها شفاهة.

كما يجب أن تشتمل خطبتك على عناصر أساسية مرتبة كالآتي:

- أ- الافتتاحية.
- ب- الفوائد المكتسبة.
- ج- الأساليب المتبعة لتحقيق تلك الفوائد.
- د- أمثلة على آخرين اكتسبوا هذه الفوائد باستخدام تلك الأساليب.
- هـ- خاتمة.

الافتتاحية:

هي التي تحدد فكرة خطابك، ومن الضروري أن تستعين فيها بعبارة مثيرة للدهشة، أو حكاية غريبة، أو سؤال جذاب، أو اقتباس من نص شهير، فيجب أن تصدم كلماتك الأولى المستمع وتدهشه، كي تجذب انتباهه، وإلا فالأحرى أن تتجه بكلامك إلى الحائط.

الفوائد المكتسبة:

يجب التشديد على الفوائد المكتسبة من الخطاب لكي لا تفقد اهتمام المستمع، ولكي تبين له كيف يستفيد من خطابك.

أساليب الاستفادة:

في الخطوة الثالثة، ستقوم بالتصريح لجمهورك بالأساليب التي يستطيع توظيفها لكسب الفوائد التي تقدمها له.

الأمثلة:

أعطهم أمثلة على آخرين ممن حققوا النجاح بواسطة تلك الأساليب، وذلك حتى تبرهن على صحة أقوالك، ويحبذ أن تدعم حكايتك بالأسماء والتواريخ والأماكن.

الخاتمة:

إذا كان الغرض من خطابك هو الإقناع، فمن الأجدر إذن أن تكون خاتمتك مناشدة لاتخاذ إجراء من نوع ما، وإذا كان الغرض من كلمتك هو الإعلام بشيء ما، فالأفضل أن تختتمها بإيجاز النقاط الرئيسية فيها.

وصايا لجعل خطابك مقنعاً:

- ١- تكلم بنبرة سلطوية.
- ٢- استخدم الجمل القصيرة والكلمات البسيطة.
- ٣- استخدم حركات جسدية لإضفاء شيء من القوة .
- ٤- اطرح على المستمع فكرة واحدة في كل مرة يعقبها استراحة قصيرة.
- ٥- استخدم صوراً وأمثلة توضيحية.
- ٦- تجنب الكلمات غير الضرورية والمعلومات عديمة الفائدة.
- ٧- كن مباشراً وموجزاً، والتزم بموضوعك.
- ٨- يتحتم عليك عدم المبالغة، ولا تدل بتصرّيات ليس لديك سند لها.
- ٩- لا تتعال على الجمهور.
- ١٠- قدم العرض الأفضل للمستمعين لا العرض الأفضل لك أنت.
- ١١- أجب على كافة الأسئلة بصراحة وبصدق، وإذا لم تعرف الإجابة فصرح بأنك لا تعرف.

إرشادات لتنمية الثقة بالنفس:

- ١- لا تحفظ خطابك حرفياً، بل تذكر النقاط والجمل الأساسية.
- ٢- تدرب على إلقاء كلمتك أولاً.
- ٣- اعرف موضوعك والتزم به، وكن خبيراً في كل جوانبه.
- ٤- ركز فقط على مهمتك، ولا تشتت تفكيرك في التركيز على الأخطاء النحوية مثلاً.
- ٥- عندما تحقق هدفك، توقف عن الكلام وانسحب، حتى لا تكون واعظاً.



كيف تكون محاوراً محترفاً

هناك الكثير من الناس يعتبرون المحاورة نوعاً من القتال يجب أن يخرجوا منه منتصرين، وهناك البعض يعتبر المحاورة فناً يجب عليهم إتقانه، وهناك من يعتبرها أداة تعينهم على تحقيق أهدافهم، وأياً كان النوع الذي تنتمي إليه، فإنك في حاجة لأن تتقن مهارات الحوار لكي تصبح محاوراً محترفاً.

فوائد إتقان المحاورة:

- ١ - ستتمكن من مواجهة الجماهير الغفيرة وإلقاء الخطب والتصريحات دون خوف.
- ٢ - ستتعرف على كيفية الصمود في محادثاتك مع الآخرين.
- ٣ - لن تكون لديك مشكلة فيما يتعلق بقبول الآخرين لأفكارك.
- ٤ - ستكتسب القدرة على السيطرة على مشاعر محاوريك.
- ٥ - ستكتسب احترام أصدقائك وزملائك.
- ٦ - ستصبح لديك القدرة على التفكير بعقل صافٍ برغم وقوعك تحت أي ضغوط.
- ٧ - ستتحلى بشخصية ناجحة وإيجابية واجتماعية.
- ٨ - سيمنحك الكلام على الملأ دون خوف شعوراً بقوة الشخصية وتحقيق الذات.

ابتكار أسلوب الحديث المميز:

إن أسلوب كلامك، والطريقة التي تتحدث بها مع الآخرين، تسهم بصورة هائلة في بناء سمعتك ونجاحك، فإذا تعاليت على الآخرين - مثلاً - فسوف يستاءون منك، وإذا كنت تراعي رغبات رؤسائك أكثر من اللازم، فسوف ينظرون إليك على أنك ضعيف الشخصية أو على أنك متملق، لذلك فإن أسلوب محادثتك ليس مرتهاً فقط بالكلمات التي تقولها، ولكن أيضاً بطريقة توظيف هذه الكلمات، بالإضافة إلى سلوكك ومظهرك.

وأفضل السبل لتطوير أسلوبك المتميز في المحادثات هو أن تتحدث على سجيتك ولا تحاول أن تقلد أحداً، فإن الشخصية تشبه البصمة، فلا توجد طبيعتان بشريتان متطابقتان تماماً، فاحرص على تطوير الأسلوب الذي يميز شخصيتك، لا ما يميز شخصاً آخر.

كما عليك أن تتحكم في لهجتك الإقليمية - إذا كنت مدنياً أو ريفياً - وفي نبرة صوتك بالشكل الذي يمنحك التميز عن حولك.

السيطرة على مشاعر الجمهور:

إن المتحدث رفيع الشأن يعلم كيفية السيطرة على مشاعر جمهوره، وهذا النمط نراه كثيراً في البرامج الحوارية في التلفزيون أو في الندوات الثقافية.

وعليك أن تعثر على طريقة مناسبة تتماشى مع أسلوبك وشخصيتك، كما ينبغي أن تضع نصب عينيك واحدة من أفكار السابفة أثناء بحثك عن هذه الطريقة، وهي أن القلب يجب أن يستمع قبل العقل؛ لأن هذه هي أسرع طريقة للسيطرة على مشاعر الآخرين.

إرشادات للتغلب على التوتر في الحوار:

التوتر هو رد فعل فسيولوجي طبيعي تجاه المواقف الجديدة الغريبة، ويرغم كونه طبيعياً، إلا أنه يجب أن تتأكد من أنه لن يسيطر عليك كلية وذلك من خلال:

- ١- كن على أهبة الاستعداد قبل الدخول في المحاورة.
- ٢- تحل بموقف عقلي إيجابي تجاه قدراتك.
- ٣- لتكن تعليقاتك الأولية حاضرة في ذهنك.
- ٤- قصص عن نفسك حكاية، فذلك يعطيك صفة الإنسانية أمام الآخرين.
- ٥- تحل بالتأني ولا تتعجل في الكلام.

التحكم في لغة الجسد:

يتجاوب الجمهور في الخطب مع ما يرونه كما يتجاوبون مع ما يسمعونه، لذلك فإن الإيماءات والحركات تكون معبرة بدرجة كبيرة، ويمكنك الاستعانة به لتأييد حديثك، فهذه الحركات والإيماءات من الممكن أن تمثل الفارق بين الخطاب الحماسي الممتاز والخطاب الممل الذي لا حماس فيه.

وأي سلوك جسدي أو حركي يجذب انتباه الحضور بشكل لا يؤيد أو يضيف لخطابك يؤدي إلى صرف انتباه المستمع، وتصبح عائقاً بدلاً من أن تكون عوناً.

ويقول مدرسو الخطابة أن الخطيب يجب أن يتخذ وضعا منتصباً، ويقف حيث يستطيع الجمهور كله أن يراه، وأن تتقدم إحدى قدميه عن الأخرى قليلاً، مع الميل بقدر بسيط تجاه الجمهور ولكن دون الاستناد إلى المنصة، أي أن تكون وقفته يقظة منتبهة توحى بالثقة.

ويجب على الخطيب أن يوظف إيماءاته لتأكيد مقصده، فإذا كان يتناول فكرة قوية فلا بأس من أن يضرب المنصة بقبضته مرة، أو أن يمد ذراعه تجاه الجمهور طلباً لاتخاذ إجراء ما، ويجب أن تتبع إيماءاته بصورة تلقائية من حماسه.

ولأن الحركة وتعبيرات الوجه هي التي تحمل الرسالة للجمهور، فيجب أن تخلي لهما الساحة حتى يستقطبا اهتمام الجمهور، وأعني بذلك أنه لا داعي للملابس المبهرجة والمزركشة ذات الألوان المتعددة، فإن أعظم الخطباء وأكثرهم فعالية كانوا يرتدون أبسط الملابس وأكثرها تواضعاً، وأنصح بالوان كالأزرق والأبيض والأسود، فهي أكثر الألوان تأثيراً في الثقة لدى الخطيب.

تجنب الآتي:

- ١- لا تخادع من أجل أن تداري قصور المعرفة لديك.
- ٢- لا تستخدم ألفاظاً بذية حتى لا تفقد احترام المستمع.
- ٣- لا تمل للتهكم والسخرية.
- ٤- لا تتعال على المستمعين، ولا تتعامل معهم على أنهم جهلة.
- ٥- لا تفقد صبرك في الرد على الأسئلة، حتى وإن كان عرضها الاستفزاز.
- ٦- لا تختبئ وراء المنصة، بل يجب أن يكون نصفك العلوي واضحاً.
- ٧- لا تتخذ الحجج والأعذار الواهية لعدم الاستعداد وعدم المعرفة.



الحوار والنجاح العملي

أود في هذا الفصل أن أوضح كيفية تفعيل كافة الخبرات في المحادثات بما يضمن لك النجاح في مجال العمل، وسيكون العاملان الأساسيان في تحديد مدى تقدمك في عملك هما ما ستقوله والطريقة التي تقوله بها، فعندما تدرك كيف تتحدث بشكل يكفل لك التأثير على الآخرين، يمكنك شق طريقك تجاه النجاح بالكلام حرفياً، وقبل الخوض في الأساليب التي تستطيع توظيفها كي يتحقق لك هذا، أود أولاً أن أطلعك على الفوائد المباشرة التي ستحققها من وراء ذلك، وهي:

- ١- ستكسب المزيد من المال.
- ٢- ستتمتع بقوة الشخصية والاحترام والمكانة الرفيعة.
- ٣- ستتمكن من الوصول إلى القمة بسهولة.

الحوار طريقك إلى النجاح:

إذا أردت أن تحرز النجاح في عملك وفي مجتمعك، يجب عليك أن تحيط بكيفية استخدام الألفاظ للسيطرة على أفعال الآخرين، وطالما كنت لا تستطيع ممارسة القوة لتحقيق أهدافك، فأنت في حاجة لأن تتعلم كيفية استخدام اللغة بالشكل الذي يحقق لك النتائج التي تسعى وراءها.

إذ يمكنني القول دون تردد بأنك عندما تسيطر على الكلمات بما يخدم أفكارك ومشاعرك، فأنت تكون على الدرب الصحيح للسيطرة على الآخرين وإخضاعهم لإرادتك وخدمة أغراضك.

وإذا أردت أن تشق طريق النجاح باستخدام الكلمات، فيجب أولاً أن تجيد اللغة، واللغة تحتل أهمية كبرى في هذا الصدد، فكما قلنا من قبل، إن معظم مواقفنا اليومية تقوم على تواصل لفظي من تفسير وإقناع وطرح وإجابة أسئلة، بغض النظر عن نوع وطبيعة عملك.

تقليد المديرين الكبار:

إذا كنت تريد أن تكون مديراً مرموقاً، يجب عليك أن تقلد كبار المديرين في ملابسهم ومظهرهم وحديثهم أيضاً، إذ يجب عليك أن تتحدث كما لو كنت رئيس

قطاع أو مديراً رفيع المستوى، فإن ما تقوله وكيفية القول من الممكن أن يرشحك للإدارة العليا، ومن الممكن أن يصمك إلى الأبد كمدير صغير الشأن، وربما كاتباً دائماً في الأرشيف.

ترك الانطباع الجيد في مقابلات العمل:

هناك أربع نقاط محددة أعتبرها ذات أهمية قصوى لإجراء مقابلة عمل ناجحة:

أولاً: الابتسامة العريضة على الوجه، ويجب أن تكون صادقة لا مصطنعة، وإذا كان يصعب عليك ذلك، فيمكنك استرجاع أسعد ذكريات نجاحك، أو تخيل سعادتك بنجاح المقابلة، وسوف ترسم على وجهك الابتسامة.

إن البسمة العريضة توحى بالكثير، فهي تعني أنك إنسان سعيد ومتفائل، ولست متشائماً مكتئباً، وهي تظهر أيضاً أنك إنسان ودود واجتماعي يستمتع الناس بصحبتهم.

ثانياً: احرص عندما يقول لك الآخر شيئاً ما ألا تجلس أمامه كالحجر، بل أجبه بإيماءات رأسك، وبعبارات تدل على التجاوب مثل: "نعم... فهمت... آه... لا...". أو أي شيء يناسب مجرى الحديث.

ثالثاً: احرص على أن ترسم على وجهك تعبيراً يوحي بالإصغاء واليقظة والاهتمام، حتى تثبت للآخر أنك إنسان يقظ وواع.

رابعاً: انظر مباشرة إلى وجه المحاور، فهذا يوحي له باهتمامك به وبما يقوله.

خطوات للحصول على علاوتك التي تستحقها:

يجب أن تبدأ في الإعداد لعلاوتك قبل أن تحصل عليها، ومن أجل ذلك عليك القيام ببعض الخطوات، هي:

- ١- كن خبيراً في مجالك، وأن تكون دائم التقدم في هذه الخبرة.
- ٢- احرص على إقامة علاقة ودية مع رئيس العمل.
- ٣- تعلم كيف تفخر بإنجازك، وأن تدع رئيسك يدرك مدى كفاءتك.

- ٤- لا تتردد في تفويض مهامك في العمل لكي تستطيع قبول مسئوليات أكبر.
- ٥- احرص على إطلاع رؤسائك على الأمور المستجدة.
- ٦- أعد نفسك ذهنياً للتفاوض حول العلاوة بإدراك ما تعطيه للشركة كي تستحق العلاوة.
- ٧- اختر الوقت المناسب لطلب العلاوة، وهو غالباً عقب إنجاز عمل ناجح في مهمة صعبة.

خطوات الترقى في السلم الوظيفي:

- يمكنك توظيف النقاط السابقة أيضاً للحصول على ترقية، ولكن هناك بعض النقاط الإضافية تسهل عليك الأمر، وهي:
- ١- لا تضخم صفات الأمور التي يمكن التفاوض عنها.
 - ٢- أظهر اعتراضك بهدوء وكياسة، ولا تكن مستفزاً ولا دائم الاستياء.
 - ٣- كن حريصاً على الانسجام في العلاقات الإنسانية.
 - ٤- كن شديد الحماس في عملك.
 - ٥- لا تخش من الإقدام على أي مخاطرة، بشرط أن تكون معقولة.
 - ٦- ابحث دائماً عن مسئوليات أكبر، وقم بها على أكمل وجه.
 - ٧- ابتكر أسلوبك الخاص في إحراز التقدم.

كيف تلفت انتباه الإدارة:

يجب أن تدرك جيداً أنه لا أحد يهتم بنجاحك سواك، وصدق أو لا تصدق، فإن رئيسك هو آخر من يتمنى لك النجاح والترقي؛ لأنك بهذا إما ستحتل مكانه، وإما ستترك مكانك مما يضطره للبحث عن كفاءة أخرى أو تدريب عنصر جديد.

ومن أفضل الطرق للسعي نحو القمة أن يشتهر الفرد بالمعرفة والقدرة على تحمل المسؤولية والإلمام التام بمجريات العمل بالمؤسسة، وكلما زادت تلك المعلومات لديك كلما زاد اعتماد رئيسك عليك في استقاء معلوماته، وربما يصل به الحال ألا يحضر

اجتماعاً بدونك، وحتى إن لم يصل الأمر لذلك، فلك أن تخمن إذا سأله رئيسه في الاجتماع عن معلومة، أي الأسماء سيقفز إلى ذاكرته؟

اجعل عملك يتحدث عنك:

إذا كنت صاحب مشروع تجاري، يمكنك بأقل التكاليف أن تحصل على دعاية جيدة، وذلك من خلال:

- ١- الحصول على لافتة كبيرة يسهل رؤيتها طوال اليوم، فإن تكلفتها أقل من وسائل الدعاية الأخرى، كما أنها تبقى اسم المنتج أمام الناس لأطول فترة ممكنة.
- ٢- استخدم أرفف محلك كبائع صامت، وذلك من خلال العرض الجيد للسلع.
- ٣- استعن بالبائعين الودودين المرحين، فهم الذين يحتفظون بزبائنك.
- ٤- ضع شعاراً لمكانك حتى يذكرك الناس به، مثل (أنت معنا في أيد أمينة) أو (الجودة تصنع الثقة) أو أي شيء من هذا القبيل.
- ٥- قم بتوظيف الألوان المبهجة لاستقطاب العملاء.
- ٦- الإعلان ... الإعلان، حتى ولو بسطر في جريدة، أو ترويج بالبريد الإعلاني.
- ٧- احرص على بيع أي منتج جديد يظهر بالأسواق، فكلما (جديد) دائماً تجذب الاهتمام.



المحاورات مع الشخصيات المهمة

هناك العديد من الشخصيات التي تشغل حيزاً من الأهمية في حياتنا، مثل أفراد عائلتنا ورؤسائنا في العمل وزملائنا وأصدقائنا، وقد سبق لنا أن تكلمنا عن الحوار مع العائلة والأصدقاء، ونحن هنا بصدد الحديث عن كيفية إجراء المحاورات مع رؤساء العمل والزملاء، والحديث مع الجنس الآخر دون حرج أو ارتباك.

الانسجام مع رئيس العمل:

قلنا في الفصل السابق أن إحراز التقدم العملي مرهون بإقامة علاقة ودية مع رئيس العمل، وما من شك أن الصعود إلى القمة والحفاظ عليها يتطلب علاقة تتسم بالانسجام مع رئيس العمل، واعلم أنه لا يوجد أحد أهم بالنسبة لك من الشخص القادر على منحك الترقية أو العلاوة التي تريدها.

ستحسن علاقتك برئيسك بشكل مؤكد إذا علم أنك دعوب ومثابر في عملك، فالظهور دائماً بمظهر المنشغل كثير المسؤوليات من الأسباب التي تترك لديه الانطباع الجيد.

ولكن العامل الجيد لا يكفي، فمن الوسائل الأخرى التي تعين على الانسجام مع رئيسك في العمل هي تعزيز تصوّره الذاتي، ففي الوقت الذي تحرص فيه على أداء أفضل مهمة منوطة بك من أجله، احرص على أن يتناغم أسلوبك مع أسلوبه، فإذا كان يعمل بسرعة كبيرة، قدم له الإجابات القصيرة الموجزة والحقائق المجردة، وإذا كان ممن يميلون لسماع التفاصيل فأسمعه إياها بدقة، واحرص بشكل عام على أن تحذو حذوه.

إن طرحك لفكرة ما على رئيسك في العمل بصورة ناجحة لا يعتمد فقط على كلمات تقولها له، وإنما يعتمد أيضاً على الإعداد والبحث الذي تجريه قبل أن تبدأ في طرح فكرتك، لذلك يجب عليك الإلمام بموضوع حديثك وكيفية توصيله لرئيسك، ومعنى ذلك أنك ستقوم بتلك الخطوات:

- ١- يجب أن تحيط علماً بموضوعك حتى تكون على استعداد لطرحه في أي وقت.
- ٢- تعرف على كافة تفاصيل عرضك بما يكفل لك الإجابة على أية تساؤلات.
- ٣- احرص على جعل عرضك للفكرة دقيقاً وكاملاً ومقنعاً وموجزاً في ذات الوقت.

كما عليك أن تراعى بعض النقاط في طريقة عرضك للفكرة:

- ١- يجب أن تكون متفهماً لطبيعة شخصية رئيسك كي تتسجم معها.
- ٢- يجب أن تظهر لرئيسك في العمل الاحترام والإجلال.
- ٣- عليك أن تتبنى في فكرتك المبدأ القائل بأن كل شيء في الدنيا يحتمل الخطأ.
- ٤- التحلي بالكياسة في عرض الفكرة ومراعاة مشاعر الرئيس.
- ٥- دع لرئيسك حق تحديد الجو والإطار المناسب لطرحك للفكرة.

الحديث مع زملاء العمل:

إذا لم تكن تعرف كيفية تجاذب أطراف حديث بسيط مع شركائك أو زملائك في العمل، فمن الممكن أن تدمر فرص تقدمك بيدك، لأنك بدلاً من أن تشعر الآخرين بالراحة والطمأنينة متى دعت الحاجة لإجراء محادثة عرضية، فمن الممكن أن تجعلهم يشعرون بالتوتر والقلق، فأى محادثة بسيطة من هذا النوع ستجعل الآخرين يجنحون إلى تجنبك بأي ثمن، ولن تكون محل ترحيب أينما كنت.

إن رجال الأعمال والمديرين التنفيذيين يتقنون بشكل كبير في الأفراد الذين لديهم القدرة على الانسجام مع الآخرين في نفس المؤسسة، فإذا كنت تعمل في مجال الإدارة، فمن الأفضل أن تكون قادراً على التعامل مع الآخرين في كل المستويات، وهذا يشتمل أيضاً على الإشتراك في دردشة خفيفة في كافة المواقف شبه العملية وشبه الاجتماعية.

فهناك البعض ينظرون للمحاورة على أنها معركة تنتهي بطرف منتصر وآخر مهزوم، ويصررون على أن تكون لهم اليد العليا في الموضوع، مهما كان، فتبادل وجهات النظر والأفكار بصراحة ليس ما يبحث عنه مثل هذا الشخص في محاوراته مع شركائه.

والبعض يرى أنه لا جدوى من المحادثة غير المجدية، فهذا النوع لا يملك ولا يشجع حس الدعابة في المحاورات، ويعلو صوته ويصطبغ بصبغة قوية ويصر على أنه على صواب، وعادة ما سيستخدم كلمات مليئة بالغرور والتظاهر في محاولة مستمرة للظهور بمظهر المهم أمام من يحاوره.

فإذا أردت أن تمتلك القدرة على التحدث بلباقة مع شركائك، فضع هذه المحظورات الأربع نصب عينيك:

- ١- إياك أن تطلق لسانك بذكر الإحصاءات كما لو كنت موسوعة متحركة، فهذا يبعث على الملل والضجر.
- ٢- لا تستعمل العبارات الاصطلاحية إلا مع من يفهمها.
- ٣- لا تستخدم الجمل المتكررة، فبعض اللزمات الكلامية مثل تكرار (هل تفهمني) تصيب المستمع بالغضب حتى لو كان صديقك.
- ٤- لا تحك قصصاً تكون أنت بطلها دائماً، بل تحل بالتواضع.

فالعلاقات الطيبة مع زملائك بشكل عام تعد ذات أهمية كبيرة بالنسبة لمستقبلك المهني، فكلما أقمت علاقات أفضل مع من تلتقي بهم يومياً، كلما زادت فرصة بناء سمعة مشرفة، وإذا استطعت إقامة صداقاتك على أساس من النفع والانتفاع لشركائك، فسيطيب لهم التعامل معك بالمثل، وبذل ما في وسعهم بما يفيد مصالحك أنت أيضاً.

إدارة الحوار مع الجنس الآخر:

هناك العديد من المشاكل الحوارية التي تحدث لكلا الجنسين في تجاذب أطراف الحديث مع بعضهما البعض، فعلى سبيل المثال تميل بعض النساء في حوارهن مع الرجال - والغرباء منهم بشكل خاص- إلى الحديث بنبرة الجنس الضعيف، فبدلاً من التحدث بطلاقة يسمح للرجال بالهيمنة على الحوار تماماً ويمنحونه فرصة تحديد موضوع الحوار وطريقة تناوله، ويكتفين بدور التعليقات التي من قبيل "أظنني من فضلك على المزيد" أو "واصل الحديث من فضلك" بدلاً من أن يشاركن في الحوار بأفكارهن.

إن النساء اللاتي ينخرطن في مثل هذا النوع من المحادثات يظهرن أمام الآخر بمظهر يفتقر إلى احترام الذات والثقة بالنفس أيضاً، ويتملكهن الخوف من أنهن لو صرحن بوجهات نظرهن فسوف يظهرن جريئات أكثر مما ينبغي، أو ممن يناصرن المساواة بين الجنسين، أو حتى يظهرن مثيرات للمشاكل.

وهناك من الرجال من يميلون إلى فرض سيطرتهم على الحوار، حتى وإن لم تمنحهم المرأة الفرصة لذلك، وعادة ما يضيفون تلميحات غير مناسبة إلى لقاءاتهم مع زميلاتهم في العمل، خاصة إذا كانوا يتجادبون أطراف الحديث مع امرأة فاتنة، أما إذا كانت تلك المرأة مسنة، فإنهم عادة ما يتبنون سلوك المجاملة تجاهها من قبيل عبارات مثل "كيف حالك اليوم أيتها العروس؟".

ولكن الحقيقة أنه إذا ظن الرجل أن المرأة العادية - سواء داخل أو خارج نطاق العمل - تود منه أن يعاملها بشيء من التعالي أو العبث لمجرد كونها أنثى فلا بد أنه متخلف؛ لأن مثل هذا السلوك من الممكن أن يوقعه في مشاكل كثيرة، فليس من الحكمة أبداً المخاطرة بالإساءة إلى امرأة، مهما كان عملها أو منصبها.

لذلك فإن أفضل وسيلة لإجراء حوار ناجح مع الجنس الآخر تكمن في اتباع خط إرشادي سبق وأن تناولناه من قبل، وهو أن تعامل كل امرأة كما لو كانت سيدة أرسقراطية أو (Lady) بمعنى أوضح، وأن تعامل كل رجل كما لو كان أحد النبلاء، وسوف تؤدي هذه الطريقة إلى نتائج مذهلة.



أسلوب الكتابة البارِع (الإنشاء)

من أفضل الوسائل التي تعين الفرد على التواصل بشكل فعال مع الشخصيات المهمة هي كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير بشكل واضح وموجز، ومهما كان عمك أو حيثيتك في المجتمع اعلم أنه إذا كانت كتابتك واضحة ومفهومة فإنك سوف تزيد من فرصك في النجاح وإحراز التقدم.

إن أسلوب كتابتك من الممكن أن يمنحك الاحترام والنفوذ والهيبة، ويزيد من فرصك في النجاح والترقي والتقدم أو العكس تماماً، وأسلوب الكتابة من الممكن أن يكون الفارق بين وظيفة حقيرة متدنية تقضي فيها بقية حياتك، وبين الترقي إلى المناصب التنفيذية ذات الهيبة، وقدرتك على كتابة خطابات مقنعة من الممكن أن تكفل لك سيطرة عظيمة على الآخرين.

إذا كانت الكتابة تمثل مشكلة بالنسبة لك كما هو الحال مع كثيرين، فاعلم أن الأساليب المفصلة في هذا الفصل تناسبك تماماً، ولست أعني أن هذه الأساليب ستخلق منك كاتباً محترفاً، ولكنها ستضفي على كتابتك الوضوح والإيجاز، وتساعدك على تحقيق مقصدك بصورة لا يستعصي معها الفهم، وستعينك أيضاً هذه الأساليب على خلع شيء من السلاسة على مراسلاتك بما يكفل لك قول ما تريد قوله.

كيف تتأكد من فهم الآخرين لك؟:

إذا لم تتخذ خطاباتك وتقاريرك ومذكراتك الشكل الذي تريده، فمن الممكن أن تشكل لك مشكلة كبرى، فالمطلوب منك أن تجعل كتابتك واضحة جلية، وذلك يتحقق من خلال الآتي:

- ١- تحرر الإيجاز في كتابتك، فإن خير الكلام ما قل ودل.
- ٢- استخدم الأفعال المبنيّة للمعلوم، فهي تعطي معلومات أدق.
- ٣- اتخذ أسلوباً مباشراً.
- ٤- استخدم الجمل الاعترافية القصيرة لا الطويلة.
- ٥- قسم جمك الطويلة إلى جمل قصيرة.
- ٦- تخلص من الجمل الخاوية من الدلالة، فهي حشو لا ضرورة له، فمثلاً جملة مثل "اتخذ خطوات للاستعداد" يمكن الاستغناء عنها بكلمة "استعد".

الكلمات الضخمة:

إذا كنت تستخدم كلمات بسيطة وواضحة فإن الآخرين سيفهمونك، أما الكلمات التي تحتاج من القارئ إلى استعمال القاموس كي يفهمها، فإنها تؤدي إلى آثار سلبية لدى القارئ، أنت في حاجة لأن تتعرف على مثل هذه الكلمات الرنانة كي تفهمها حين يستخدمها الآخرون، ولكن عليك ألا تستخدمها، فإن كلمة مثل (تحصيل) - وتعني التقسيم إلى حصص أو أجزاء- قد يسبب استخدامها مشكلة لدى القارئ إن لم يفهمها، وقد لا يلجأ إلى البحث عن معناها فيضطر لتجاهلها، ويبدو أن الموظفين الحكوميين البيروقراطيين يمتلكون موهبة استخدام مثل تلك الكلمات المستعصية الفهم، ولكن الحقيقة أنه لا يوجد أي عذر لمن يستخدمها.

الكلمات التي تحمل القارئ على اتخاذ إجراء:

يمكنك أن تضع يدك على الكلمات ذات الأثر القوي على الآخرين، فهناك بعض الكلمات التي تدفع الناس إلى التفكير بعقلانية، والبعض الآخر يدفعهم للتصرف بصورة عاطفية، فمثلاً حين يقنع السمسار الماهر صاحب المنزل بالبيع فإنه يستخدم كلمة (منزل) ولا يستخدم كلمة (بيت)، لأن كلمة (منزل) أو (شقة) تحدد العين كسلعة تباع، أما كلمة (بيت) فإنها تثير بعداً عاطفياً لدى المالك تجعله يصعب عليه فراقه.

كتابة الخطابات الفعالة:

- ١- حدد ما تريد إنجازه.
- ٢- تعرف على شخصية القارئ.
- ٣- ضع الأساس السليم من خلال ترتيب الأفكار.
- ٤- حدد أفكارك الأساسية.
- ٥- استعن بتمهيد مختصر في البداية.
- ٦- راجع كتابتك متحريراً الموضوعية.



أخطاء المحاورات وكيفية تفاديها

١- عدم الإصغاء بانتباه:

إن عدم الإصغاء إلى الآخر بانتباه يرجع غالباً إلى واحد من عدة أسباب محتملة، فربما لانشغالك بعمل تقوم به أو أي أمر آخر كمشاهدة مباراة أو قراءة جريدة، وربما بسبب عدم اهتمامك بالموضوع محل الحوار، فينصرف تفكيرك لأشياء تمنعك من الإصغاء، أو ربما لعدم تحليّك بالصبر، أو لأي سبب آخر. وبغض النظر عن السبب، فاعلم أن المتحدث سوف يلاحظ عدم انتباهك، مما يجعله يعد ذلك إهانة لشخصه، فهو شكل من أشكال الرفض الذي يجرح المشاعر ويوذّنها.

● كيفية تفادي ذلك الخطأ:

- ١- انظر إلى المتحدث مباشرة.
- ٢- أظهر اهتمامك بما يقول.
- ٣- مل بجسدك تجاه المتحدث.
- ٤- اطرح الأسئلة متى دعت الحاجة إليها.
- ٥- لا تقاطع المتحدث مهما حدث، فهذا هو الخطأ الثاني.

٢- مقاطعة المتحدث:

وهي أحد مظاهر عدم الإصغاء، وهي ترجع لغرور المقاطع، وإحساسه المتضخم بأهميته، ولكن الحقيقة أن مقاطعة الآخرين هي أسرع الطرق لكسب الكراهية، إذ لا توجد طريقة أسرع من المقاطعة لإهانة الآخر وجرح مشاعره.

● كيفية تفادي ذلك الخطأ:

- ١- تعلم الإنصات بكل جوارحك.
- ٢- تعلم أن تكبح جماح غرورك.
- ٣- تحل بالصبر في عملية الاستماع.

٤- أظهر اهتمامك بحديث الآخر.

وأنا أعرف أن العادات القديمة من الصعب التخلص منها، لذلك فإذا كانت هذه الخطيئة الأساسية المتمثلة في مقاطعة الآخرين هي إحدى مشاكلك الحوارية، وحدث أن ضببت نفسك أكثر من مرة وأنت تقاطع الآخرين، فتوقف واعتذر للآخر عن المقاطعة، واطلب منه مواصلة الحديث، فهذا على الأقل سيجعله يفضرك وقااحتك.

٣- انتقاد الآخر على الملأ:

وهذه العادة غالباً ما تكون لدى المديرين والمشرفين والمدرسين، وإذا بحثنا في المسألة سنجد أننا لا ننتقد في الآخر إلا الصفات التي ليست فينا، ولكن لا يوجد أحد منا يحب أن يكون عرضة للنقد، وما من أحد يحب أن يظهر بمظهر المخطئ خصوصاً على الملأ.

● كيفية تفادي ذلك الخطأ:

- ١- إياك وتصحيح أخطاء الآخر على الملأ إلا في حالة الضرورة القصوى.
- ٢- الوسيلة الوحيدة لتصحيح الخطأ هي انتقاد الفعل لا انتقاد الفاعل، أي أن يكون كلامك محددًا حول الخطأ بغية تصحيحه.

ولكن احترس، فإذا طلب منك أحد العاملين لديك فحص عمله وإعلامه بخطئه فلا تتخدع بهذا المطلب، فإنه ليس بغيته الحقيقية، إذ إنه يريد منك أن تثني عليه لا أن تنتقده.

٤- السخرية والاستهزاء:

إن الأشخاص الذين تبدر منهم تعليقات ساخرة عادة ما تهدف تعليقاتهم إلى استعراض خفة الظل، وللأسف فإن هذا النوع من الحوار عادة ما يأتي بنتائج عكسية؛ لأن معظم الناس لا يحبون السخرية، خصوصاً لو كانوا هم موضعها. والأسوأ من السخرية هو الاستهزاء، وذلك أن تظهر الآخر أمام الحضور بمظهر الأحمق؛ لأنه لن يفضرك إهانتك له، وستصبح عدوه إلى الأبد.

• كيفية تفادي هذا الخطأ:

- ١- العرفان بجهوده والتأكيد على قيمته.
- ٢- استبدال السخرية والاستهزاء بالثناء.
- ٣- استخدام المجاملة.

٥- التعالي:

وهو النمط الذي يجعل المتعالي يريد أن يظهر بمظهر العالم الأوحده بموضوع الحديث، حتى وإن كان لا يعلم عنه شيئاً، وستجده يعرب عن تأكيدات بصوت عالٍ وبتعالٍ، وهذا النمط دائماً ما يدخل في مناقشات حادة، وينزع الآخرون لمهاجمة أفكاره لا لكونها خاطئة، ولكن لأنهم لا يستطيعون تحمل سلوكه المتغطرس.

• كيفية تفادي ذلك العيب:

إياك أن تعقد مقارنات لتظهر أنك أذكى من الآخريين؛ لأنك لا بد وأن تقابل شخصاً أذكى وأعلم منك، كما أقترح عليك أن تدرك قيمة الكلمة العظيمة (لا أعرف) وقد تناقشنا حولها من قبل.

ثم يجب أن تعلم كيف تتعامل مع الآخريين على أنهم بشر، وليسوا أصفاراً على اليسار، فعندما تخاطب الآخر بكونه إنساناً، سيستحيل أن تتعالى عليه، وبهذا يمكنك الشفاء من داء التعالي.

٦- النميمة:

إذا كنت تتحدث دائماً عن الآخريين بما يسيء إلى سمعتهم من وراء أظهرهم، فاعلم أنك سرعان ما ستفقد أصدقاءك وستكسب عداوة الجميع.

• كيفية تفادي ذلك العيب:

يجب أولاً أن تضع في اعتبارك أنه عندما يطلعك النمام على أخبار مثيرة حول هذا أو ذاك من وراء أظهرهم، اعلم أنك لن تسلم أنت أيضاً من لسانه، فهذا النمام حتماً سيتحدث عنك إلى هذا أو ذاك.

وأفضل وسيلة هي الابتعاد عن مجالس النميمة، وأن تصرح لذلك النمام بأنك لست مهتماً بمعرفة هذه الأخبار ولا تريد سماعها، وإذا لقيته خلال نشاط اجتماعي أو في العمل أو حتى في السوبر ماركت، فاحرص على أن تتعالى على مستواه البغيض، ولا تلق عليه حتى تحية الترحاب، بل تجاهله كلية، فإذا عامله الجميع على هذا النحو، فإن هذا كفيل بشفائه من داء النميمة.



الختام

لعلك الآن - عزيزي القارئ - أدركت بصورة أو بأخرى أن هذا الكتاب يحتوي على فوائد عديدة، أنا لا أدعي المعرفة الكاملة لطبائع الناس، لكن كل ما قدمته في صفحات هذا الكتاب هو استقراء للعديد من الخبرات والتجارب الحياتية، بالإضافة إلى خلاصة قراءات في عدة مجالات تتصل بتنمية الموارد البشرية.

إن الحكمة العربية التي تقول إن "المرء مخبوء تحت لسانه" تؤكد لنا أن اللغة والكلمات هي دليل المرء نحو النجاح والشهرة، وهي أيضاً قائده إلى جحيم الفشل، وعلى الإنسان أن يختار إلى أي الطريقتين سيتجه.

إننا في عصر لا تكفي فيه معايير الذكاء العلمي أو المادي للنجاح والترقي، بل إن الذكاء الاجتماعي صار من أهم الأسلحة المستخدمة في هذا العصر لخوض معركة الحياة، وأهم مكونات الذكاء الاجتماعي هو استغلال طاقة المحادثة وتنمية قدرات الحوار وإدارته.

أتمنى لك - عزيزي القارئ - كل السعادة والنجاح.

