

الفصل الأول

ضرورات الحديث المؤثر

منذ أعوام قليلة مضت قمت بزيارة لقسم الشرطة رقم ٩٢ في مدينة بروكلين. وبمجرد دخولي، نظر إلى الضابط النوبتجي ثم صاح: قف.. لقد كان يرتدى زيه الرسمي ويحمل مسدسًا. فلم أملك غير أن أتوقف. وهنا أشار الضابط إلى وقال ببطء: المعرفة - الإخلاص - الحماس - الممارسة. فالتجيت ناحية المكتب وصافحت الملازم أول وقلت: شكرًا جزيلاً.

معاني الضرورات:

منذ ثلاثة أعوام مضت سمعتي هذا الضابط النوبتجي وأنا ألقى سلسلة من المحاضرات عن الحديث المؤثر. وقد ذكرت لجمهور الحاضرين أنهم إذا نسوا كل ما تحدثنا عنه، ولكنهم ظلوا يذكرون الضرورات الأربع للحديث المؤثر، فإننا نكون قد قضينا وقتاً ممتعاً معاً.. وعندما كرر الملازم أول كلمات: المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة، فقد برهن على أن مقابلتنا داخل قاعة المحاضرات حققت نجاحاً وبذا أصبحت ممتنا.

وباختصار، نقدم لكم ما تدل عليه الضرورات الأربع:

المعرفة: يجب أن تعرف موضوعك.

الإخلاص: يجب أن تؤمن بموضوعك.

الحماس: يجب أن تكون تواقاً للحديث عنه.

الممارسة: يجب أن تتحدث عنه في كل مناسبة.

والآن وقد قدمنا لكم عائلة «الضرورات» دعنا نلقى الضوء على كل منها بتعمق.

المعرفة: لقد كتب الكسندر بوب مقالته في النقد منذ أكثر من مائتي عام، وقد ذكر

في هذا العمل الكلاسيكي «المعرفة القليلة شئ خطير. اشرب بعمق، أو لا تشرب على الإطلاق من النبع الصافي» وأعتقد أن هذا القول ينطبق على عملية الحديث. فإذا ما واجهت جمهوراً من الحاضرين بمعلومات غير كافية، فإنك تبحث عن المتاعب... يجب عليك أن تعرف معلومات أكثر بعدة مرات عن موضوع حديثك، حتى ولو لم يكن هناك متسع لكى تستخدمها. إن المسئولية الملقاة عليك، تكمن في تجميع هذه المادة مسبقاً قبل الشروع في عملية الحديث.

المصادر التي يمكن أن تطرقها بحثاً عن المعرفة:

١ - نفسك: إن أفضل مصدر للمعرفة، هو ما حصلته من بيئتك: تعليمك - عملك - هوايتك - رحلاتك.. الخ وعندما تستخدم شيئاً كان محل تجربة شخصية لك فإنك السلطة رقم (١) في العالم بالنسبة لهذا الموضوع ولا يستطيع أى شخص أن ينازحك حول دقته. (أرجو ملاحظة كيف قمت باستخدام المعرفة الشخصية في بداية هذا الفصل عندما ذكرت تجربتي مع الضابط النوبنجي في مدينة بروكلين).

عندما حضر نيكيثا خروشوف دورة الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ١٩٥٩، كان ضيف شرف في مأدبة رسمية ومعه خطاب معد من قبل لكنه لم يستخدمه. لقد دفع أحد الأشياء التي ذكرها متحدث سابق الزعيم الروسى إلى أن يطرح جانباً هذا الخطاب المعد ويتحدث بدون ملاحظات مدونة ما يقرب من الساعة فكيف استطاع ذلك؟ استطاع لأنه كان مزوداً بمعلومات وفيرة تختص بموضوعه، وهى معلومات تزيد على استعماله كان حديثه متعلقاً بالشيوعية وهو أمر يشغل تقريباً كل لحظات اليقظة في حياته.

٢ - الأفراد الآخرون: إذا كانت لديك تجربة ضئيلة، أو ليست لديك تجربة على الإطلاق فيما يختص بالموضوع محل البحث، فربما تجد المعرفة المتصلة به عند أحد أصدقائك، راجع أصدقاءك وزملاءك في العمل، بل يمكن أن تسأل رئيسك عن هذا الموضوع. وإذا كان لك مرءوس جاد يمكن أن تناقش الأمر معه (إذا لم يستطع المعاونة فإنه سيقدر لك البحث عن مشورته) ابحث عن الخبراء في مثل هذه الأمور وكن على اتصال بهم اتصل بأى شخص يمكنه أن يعطيك ما تحتاج إليه.

٣ - الأدب: عندما تستنفد كل السبل الممكنة للمعرفة الشخصية ارجع إلى الكلمة المطبوعة، قم بزيارة للمكتبة واستعرض الموضوع. وأثناء قراءتك للصحف والمجلات جهز مقصاً بجانبك لاستخدامه في قص الفقرات المتصلة بموضوع البحث.. وفيما يتعلق بتلك القصاصات، فإنني أحثك بكل الطرق القوية الممكنة أن تبدأ عن طريقها في إعداد ملف المعلومات الخاص بك. ويجب أن تتوقع الموضوعات التي من المحتمل أن يطلب منك الحديث عنها، في خلال خمس أو عشر سنوات مقبلة وأن تشرع في جمع المادة المطلوبة لها، وذلك قبل أن تحس بالحاجة الفعلية لتلك المادة: وفي عام ١٩٥٠ التقت مجموعتنا المهمة بالدراسات المهنية في منزل أحد أعضائها، وهو جوهانس سيرين. ولقد استطاع هذا المشرف الشاب الطموح، أن يصمم صندوقاً للبطاقات يحتوي على بعض مجموعات الملفات المصنوعة من ورق المانيلا. وكان هذا هو الأرشيف الذي بدأ في إعداده والخاص بالموضوعات الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم وهيئات الموظفين - الإدارة - التنسيق - كتابة التقارير - الموازنة - العلاقات العامة - عمليات الإمداد وأخيراً التهرب.

ومثل هذه المعالجة المنظمة لتلك الموضوعات وضعت جوهانس على الطريق ليتبوأ مركزه الحالي ذا الشهرة القومية كرجل إدارة في حقل العدالة ضد الجريمة. ويستخدم كثير من المتحدثين أو الخطباء أداة البحث الثمينة تلك، حيث يقومون بتبويب قصاصات الصحف حسب عناوين الأحاديث أو الخطب التي سيقومون بالقائها. ثم يقومون باستعراض الموضوعات التي تم تجميعها، وذلك قبل بداية الحديث بعدة أسابيع، بغرض اختيار الفقرات التي تستخدم. وهكذا يضيفون جديداً إلى المعرفة المطلوبة للحديث.

٤ - وسائل أخرى: بمجرد أن يتقرر إلقاؤك لحديث معين، ينبغي عليك أن تمد (هوائى) جمع المعلومات الخاص بك في كل الاتجاهات فإذا ذهبت إلى السينما أو المسرح، كن متيقظاً للحصول على المعلومات الطريفة التي تدخل في نطاق موضوعك، وإذا كنت تشاهد التليفزيون أو تستمع إلى الراديو، فلا تكن سلبياً تماماً.. احتفظ بقلم رصاص إلى جانبك ودون باختصار ملحوظة على قصاصة من الورق لإدخالها في ملف المعلومات الخاص بخطابك. وبالرغم من أن هذا الاستماع النشط

أو تلك المشاهدة النشطة وأنت تحتفظ بمفكرة وقلم رصاص في يدك، قد يبدو أمراً مزعجاً، إلا أننا نتوقع أن العكس سيكون هو الصحيح. إن تلك المعالجة الجديدة لاستخلاص الفائدة سوف تضيف آفاقاً ثمينة لمتعتك في المشاهدة والاستماع.

المعرفة والمحاضر الضيف:

في كل عام تتم سلسلة غير عادية من اللقاءات في مدينة نيويورك وتجري هذه اللقاءات بهدف تقييم مؤهلات المتحدثين الضيوف الذين سيكونون رهن الإشارة للظهور أمام الجماهير. ويعتبر كل شخص من هؤلاء المتحدثين خبيراً في موضوع معين، يأتي إلى منصة الحديث بقائمة مطولة من الخواطر والأفكار المرتبطة بموضوعه أو بموضوعها (إذا كانت المحاضرة امرأة) - وغالباً ما تكون حصاد عمر كامل من التفاني المرتبط بالضمير.

وينبغي على المتحدث أثناء فترة ظهوره القصيرة نسبياً أمام أى نوع من الجماعات، سواء أكانت مكونة من مواطنين عاديين أو رجال أعمال أو حتى جمعية مشتركة - ينبغي عليه أن يركز ثروة من المادة المختزنة لديه من خلال عرض مشوق، وعلى الرغم من أن براعة أسلوب الحديث أمر هام للنجاح إلا أن أوراق الاعتماد التي تأتي في المقام الأول هي المعرفة، حيث يحصل المتحدث الذي يمتلكها على الفرصة، بينما المتحدث الذي تنقصه المعرفة لا يحظى حتى بمجرد الاستماع إليه.

المعرفة: وفي إحدى مراحل حياتي العملية، عندما كنت أفكر في وظيفة بإحدى كليات الأكاديمية الحربية بالولايات المتحدة في وست بوينت، وكنت سأعين لتدريس طرق الحديث المؤثر بمرسة القادة، إذ بي أصادف أثناء تعرفي على منهج الدراسة أحسن حديث قرأته عن القيادة. ولقد ألقى هذا الحديث الميجور باك على طلبة السنة النهائية بفورت شريدان عام ١٩١٧.. لقد اختتم حديثه بكلمات تلخص بطريقة جذابة معنى القيادة أو الزعامة هي: اعرف رجالك اعرف وظيفتك - اعرف نفسك.

المعرفة لا يمكن الاستغناء عنها:

كما هو الحال عندما تريد أن تصبح زعيماً فإن الأمر يعتمد على المعرفة.. كذلك أيضاً فإن قدرتك على الاستحواذ على جمهور من المشاهدين أو المستحقين تعتمد

بالمثل على المعرفة فإذا لم تكن لديك المعرفة لا تحاول أن تلقى حديثاً.. ومهما يكن من أمر، فإذا كنت الآن مقتنعاً بأن المعرفة لا غنى عنها لتجاح أى حديث، فدعنا إذن نتنقل إلى الضرورة الثانية من ضرورات الحديث المؤثر.

الإخلاص :

لا يكفي أن تكون على معرفة بموضوعك بل ينبغي أن تكون مؤمناً به لقد حصل عديد من الأشخاص على الشهرة بسبب إخلاصهم، لأنهم آمنوا بصدق بالقضية التي يؤيدونها.

ولكى نوضح تلك النقطة سوف نستخدم- بطريقة عرضية أسماء العديد من الأشخاص كنماذج لإلقاء الضوء على نقاط محددة وسنجد من بين تلك الشخصيات من يرتبط بالسياسة أو الدين ونحن حينها نضع تلك الأمثلة، فإننا لا ننوى أن نهجم أو ندافع أو حتى نقر أية معتقدات أو أفكار عقائدية، فإن ما يعنيننا فقط، هو أن نوضح نقطة مؤكدة فيما يتعلق بالحديث المؤثر، وعبر الستين، ومن خلال محاضرات عن الحديث المؤثر أعلنت مراراً أنه ينبغي علينا أن نتجنب الإساءة إلى أى شخص، وأن نضمن في نفس الوقت الدرجة القصوى الممكنة من استجابة جماهير المشاهدين أو المستمعين.

الإخلاص والمرشح السياسى :

منذ سنوات قليلة مضت، طلب من الرئيسين القوميين السابقين للحزبين الجمهورى والديمقراطى وهما لين هول وجيم فيرلى على التوالى - طلب منها أن يقوما بتعريف المقوم الأكثر أهمية الواجب توافره فى المرشح للرئاسة، فاتفق الاثنان على أن الإخلاص هو أهم شئ للتأثير على الجمهور.

ولقد ذهب الدوس هكسلى خطوة أبعد من ذلك فى كتابه «أعداء الحرية» حيث قال: «إن كل ما تحتاج إليه الحملة الناجحة، هو رجل يمكن تدريبه حتى يبدو صادقاً» ولقد سئل أدلاى ستيفينسون عن صحة هذه العبارة فقال: «إننى أخشى أن يكون هناك بعض الصدق فى مثل هذا القول».

ويؤكد مؤلف كتاب «بيع الرئيس» الصادر عام ١٩٦٨^(١)، أن نيكسون الذي رآه الناس خلال الحملة الانتخابية، كان الرجل الذي أراد فريق نيكسون أن يراه الناس، إن الصورة التي أرادوا أن يظهر بها نيكسون كان لها عديد من الصفات المميزة والإيجابية. ولكن في المقام الأول كان عليه أن يمتلك الصدق والإخلاص.

وعندما كان هيوبرت همفري صبيًا في مينسوتا كان والده جمهوريًا. وذات ليلة ذهب مستر همفري للاستماع إلى حديث يلقيه أحد الديمقراطيين البارزين، وهو وليم جينجز بريان. ولقد تأثر مستر همفري تأثرًا شديدًا بإخلاص بريان إلى درجة أنه بدل انتباهه الحزبي منذ ذلك الوقت وفي المكان ذاته.

الإخلاص والبيع:

لقد كان بيللي جراهام من أكثر الأشخاص الذين عاشوا مخاطبةً لكثير من الناس وجهًا لوجه. ولقد أرسلته الوزارة التابع لها، إلى أركان العالم الأربعة. فهل تعلم ماذا عمل هذا الواعظ المشهور عالميًا في بداية حياته العملية؟ لقد كان بائعًا لفرش تنظيف الملابس. وبعد العام الأول أصبح البائع الرئيسي في ولايتي كارولينا. وعندما سئل عن سر نجاحه أجاب بقوله «لقد أمنت بالسلعة. وأن الإخلاص هو الجزء الأكبر في عملية بيع أى شيء»

الإخلاص والموقف:

عندما كنت أناقش الإخلاص مع مجموعة من المشرفين بجامعة بافلو، ذكر أحد المستمعين أنه من الصعب بالنسبة للمشرف حديث التخرج أن يكون صادقًا عندما يحاضر لرجال كانوا شركاء عمل بالنسبة له منذ وقت قصير مضى. وذكر أيضا أنه قد وجد من المستحيل أن يتحدث بالإقناع المطلوب عن ضرورة الالتزام الصارم بقواعد العمل، بينما كان هو متسببًا في بعض المناسبات وهو عضو معهم في جماعة العمل التي يشرف عليها الآن.

(١) جوهانكجنيس - كتاب بيع الرئيس - عام ١٩٦٨ (نيويورك - سيمون وشوستر) عام ١٩٦٩.

فأجبت عليه - وأنا مسلم معه - بأن كثيراً من المشرفين تقلقهم هذه المشكلة الواضحة، ومهما يكن من أمر، فإن هذه المشكلة ليس من الصعب حلها إذا اتخذ المشرف الموقف الصحيح. إن العامل يأخذ أجره ليعمل، والمشرف يأخذ أجره ليشرف على هذا العمل، ويجب ألا يؤثر ما كان يقوم به المشرف عندما كان عاملاً على المجال الجديد تماماً للمسئوليات التي يتحملها كمشرف. وهذه الفقرة من الإنجيل تلقي الضوء على صحة هذا التحول. وهي تقول باختصار «عندما كنت طفلاً كنت أتكلم كطفل، والآن وقد كبرت تخلّيت عن أشياء الطفولة» (الرسالة الأولى إلى أهل كورنثيا - الفصل ١٣ مقطع ١١). وعندما يرتقى الرجل ليصبح مشرفاً، فإنه يتخلى عن نشاطه كعامل. التزم بهذا الموقف، ولن تكون هناك مشكلة في ظهور الإخلاص وأنت تمارس دورك الجديد كقائد.

الإخلاص واستجابة المشاهدين:

إنها حقيقة شهيرة وهي أن المعلم لا يحصل على أعلى مرتب في المجتمع. ومهما يكن من أمر فإنه إذا أدى عمله جيداً يشعر بشعور الرضا الذي لا يمكن تقديره بالدولارات أو السنتات. ووجود خاصية الإخلاص في الحديث، يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة الإيجابية لدى المشاهدين، وفي نفس الوقت، يؤدي إلى الشعور بالرضا لدى المتحدث. لقد كنت أقوم بتنظيم حلقة دراسية في «فورت جوردون» بولاية جورجيا، تختص بطرق التدريس، وعندما حضر إلى في نهاية الأسبوع الأول من تلك الحلقة طالب يدعى كابتن «بف»، أخبرني هذا الطالب أنه حضر لمدة أربع سنوات بالكلية ولم يكن يدرس لدخول الامتحان، ولكنه وجد نفسه خلال هذه الحلقة الدراسية الخاصة بطرق التدريس وهو في منزله بكل أنواع الإعداد لحديث الدقائق الثلاث الذي سيقدمه في اليوم التالي. ولهذا أراذني أن أعرف أن إخلاصي المستمر حفزه إلى أن يفعل ما لم تستطع الكلية أن تجعله يفعله فهو لم يستطع أن يخذلني ولذلك بذل أقصى جهد ممكن من جانبه.

وبالمثل - عندما أنشئ قسم البوليس في مقاطعة سافوك حضر خمسة من كبار الضباط به الحلقة الدراسية الخاصة بفن الحديث المؤثر، والتي أقيمتها بمدينة نيويورك.

وكان هؤلاء الضباط الخمسة يسافرون مسافة خمسة وستين ميلا في الصباح لحضور المحاضرات، ويقطعون نفس المسافة للعودة إلى منازلهم في المساء.

كان أحد الخمسة في حالة من الاكتئاب الشديد. ولم يتجشم المشقة ليخفى عدم سروره خلال اليومين الأولين من الدراسة، في اليوم الأخير كان على كل فرد منهم أن يلقي حديثاً قصيراً. وعندما جاء فور هذا الضابط القلق ليلقي حديثه، حبست أنفاسي وأنا أتساءل ما الذي سوف تنطوي عليه ملاحظات الوداع التي سيقولها؟ ولكن بعد مضي بضع دقائق أصبت بغصة في حلقي، وترقرقت الدموع في عيني، وشعرت كما لو كنت أحتضن «بات ميلون» لقد تصرف بات بشجاعة أمام جمهور الحاضرين، حيث قدم اعتذاره عن موقفه الضعيف في بداية الحلقة الدراسية، وشرح الموقف بوضوح حيث قال: إنه أتى إلى هذه الحلقة ليسخر منها، ولكنه ظل بها ليقيم صلواته. وشرح أيضا العنصر الوحيد الذي جعله يغير رأيه بخصوص قيمة تلك الحلقة الدراسية، والذي غير انطباعاته من السلبية إلى الإيجابية. وقال: إنه إخلاص المعلم الذي كان يتجلى يوماً بعد يوم.

الإخلاص في شخصية مشيرة للجدل:

عبر التاريخ الأمريكي، لم تكن هناك شخصية أثارَت كثيراً من الجدل حولها، مثل شخصية السيناتور جوزيف ماكارثي من ولاية ويسكونسن. لم تكن هناك حالة وسط بالنسبة له، فهو إما محبوب أو مكروه. لقد كانت الأنشطة التي يقوم بها أنشطة فذة لدرجة أنها كانت تتطلب إضافة كلمات جديدة إلى القاموس لتحمل المعاني الحقيقية لتلك الأنشطة. لقد اعتبره الكثيرون مواطناً عظيماً، بينما نظر إليه الآخرون كشخصية قاتل لا يرحم.

لقد قمت بزيارة فندق أستور لأستمع إلى السناتور ماكارتي وهو يتحدث، وأنا أعنى تلك الآراء المتضاربة بشدة والتي قيلت عنه، لقد كان السناتور ماكارثي مؤثراً للغاية، حيث ذكر في جزء من حديثه أنه كان يعمل كابتن في بحرية الولايات المتحدة خلال الحرب العالمية الثانية. حاربت وحدته اليابانيين في المحيط الهادى. لقد حكى كيف أنه بعد اشتباك مع العدو أحضرت إلى خيمته الأمتعة الشخصية للبحارة الشبان

الذى قتلوا في المعركة، وكيف قام بالكتابة إلى أمهات هؤلاء الشباب. ووصف كيف نبعت الكراهية في نفسه ضد قوى الشر التي تسببت في قتل هؤلاء لقد دق سناتور ماكارثي المنبر وهو يقص كيف أن كابتن البحرية ماكارثي قد أقسم على أن يحارب الديكتاتورية بكل ما لديه من قوة فيما يأتي من أعوام. وهنا انفجر جمهور الحاضرين بالتصفيق وتعالص صيحاتهم بالتشجيع.

وإذا كان هناك متحدث ما، تميز بالإخلاص فإنه يكون جو ماكارثي. لقد آمن بمبادئه على الرغم من أن كثيراً من الناس اختلفوا عليها، ولقد جعل منه هذا الإخلاص - إلى حد بعيد - قوة على المسرح القومي.

الإخلاص وطرق التدريس المؤثرة:

منذ سنوات مضت، نشرت مجلة «تايم» قصة الغلاف عن اثني عشر من ألمع الأساتذة بالكليات المختلفة بأرجاء الولايات المتحدة، حيث تحدثت عن كل واحد منهم وأعطت تقريراً عن طريقته في التدريس، والأسباب التي جعلته متميزاً في ميدانه لقد كانت الحسنة المشتركة بين هؤلاء المدرسين المشاهير هي الإخلاص.

عليك أن تؤمن:

عندما فازت المجموعات الرياضية في مدينة نيويورك بعلم البطولة في عام ١٩٧٣ كان يدفعهم إلى هذا الفوز تشجيع أحد اللاعبين ويدعى «تج ماكجرو» الذي ظل يردد عبارة «عليك أن تؤمن» ونحن بدورنا نأمل أن نكون قد تمكنا من اقناعك بأنه عليك أن تؤمن بموضوعك لكي تستطيع أن تقدم حديثاً ذا مستوى ممتاز.

الحماس:

لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك وأن تؤمن به، ولكن ينبغي عليك أن تكون تواقاً للحديث عنه. لقد استمعت خلال الخمس والعشرين سنة الماضية إلى الآلاف من الأحاديث القصيرة، قدمها أناس يطمحون إلى تحسين قدرات الحديث لديهم.. وبدون أدنى شك فإن نقطة الضعف الوحيدة والواضحة في هذه الأحاديث ذات الدقيقتين أو الدقائق الثلاث، كانت افتقادها إلى الحماس. إن الغالبية العظمى

من هؤلاء المتحدثين كانت تعرف موضوعاتها وتؤمن بها. ولكن لم تنقل الانطباع بأهمية رسالتها أو أنها تواقه إلى الحديث عنها لجمهور الحاضرين، فهم لم يتركوا أنفسهم على سجيتها ولم يظهروا عاطفة صادقة، بل حتى لم يحسوا بأية مشاعر، ونتيجة لذلك، لم يحصلوا في المقابل على استجابة طيبة من قبل الجمهور.

الحماس والعاطفة:

لقد استمعت لعدة سنوات ولاحظت روبرت واجنر وهو يوضح واجباته كعمدة لمدينة نيويورك، فوجدت أنه لا يعكس أية عاطفة، وبالتالي لم تكن استجابتي له استجابة إيجابية. أخيراً عندما حان وقت تقاعده، نشرت النيويورك تايمز صورته على صفحتها الأولى وهو يلقي خطبة الوداع والدموع في عينيه. ولأول مرة أحسست بالاهتمام من جانبه ولأول مرة أيضاً حصل على الامتياز في طريقة الحديث المؤثر.

الحماس والسياسة:

للحديث عن السياسة، فإن حملة انتخاب حاكم ولاية نيويورك في عام ١٩٥٨ تعطينا مثالا جيداً على أهمية الحماس حيث كان إقربيل هاريمان هو صاحب المنصب ونيلسون روكفلر هو منافسه. لقد كان هاريمان يتمتع بميزة عظيمة وهي الخبرة كسياسي بارز على المستوى القومي حضر العديد من المؤتمرات بعد الحرب العالمية الثانية في روسيا مع ستالين وتشرشل بالإضافة إلى كونه الحاكم. بالمقارنة به فإن روكفلر كان يعتبر حديثاً نسبياً في ميدان السياسة. والشئ الوحيد الذي في صالحه هو التميز المشكوك فيه لكونه فرداً من عائلة روكفلر.

وإذا نظرنا إلى الحركة الانتخابية من وجهة نظر الحديث المؤثر، لوجدنا أن هاريمان لديه ميزة واضحة وهي المعرفة، ولأنه يتميز بهذا التفوق الواضح فعلينا أن نعطيه التفوق أيضاً في الإخلاص وعلى الرغم من ذلك، فقد فاز روكفلر في الانتخابات بسبب العرض الرائع الذي أظهره للحماس. لقد تحدثت بالأسبانية إلى أهل بورتوريكو في حي هار لم، وتناول شطائر الزبد والجبن والسلمون مع الجالية اليهودية في الجانب الشرقي من المدينة، وصافح الناخبين ذوي القمصان ذات الأكمام المطوية وهو يسير على المشي الخشبي في جزيرة كوفى. في كل مكان حل به وفي كل مرة

تحدث فيها، كان تواقا لمقابلة جمهوره والتأثير فيهم لشخصيته الدمثة الدافئة. أما هاريمان فقد نظم حملة انتخابية تفتقر إلى الحماس خالية من الإثارة ولذلك منى بهزيمة تثير الدهشة.

ما هي العوامل التي تثبط الحماس؟

لماذا لم يستطع هاريمان أن يوضح حماسه؟ ولماذا لا تستطيع الغالبية العظمى من الناس أن تعبر عن نفسها في مواجهة الجمهور؟ إن السبب يكمن في أعماق الشخص العادي. إن عدم القدرة على إظهار العاطفة أمام الآخرين، هو نموذج للتصرف الطبيعي، إذا استعرنا كلمات فرويد فيمكننا شرح هذا الأمر عن طريق مصطلحات: اللاشعور - الأنا - والأنا العليا.

ويشبه اللاشعور الغريزة الحيوانية الصافية. إنه الرغبة لإشباع رغبات الشخص الطبيعية بغض النظر عن الظروف المحيطة به، في شارع بمدينة مزدحمة مكتظ بالمارة، فإن كلباً سوف يخضع لدوافعه الطبيعية ليتزاوج. ولكن الآدميين لن يفعلوا هذا لأن المجتمع لا يوافق على مثل هذا التصرف. لقد ذكر الرئيس كارتر في حديث أجرته معه مجلة «بلاى بوى» عام ١٩٧٦ أنه يشعر برغبة جنسية تجاه امرأة من الجنس الآخر غير زوجته. إن الشخص العادي إذا كان هو أو هي أميناً وله دوافعه الطبيعية، سوف يقر نفس العاطفة. فما الذى يمنعنا من اتباع دوافعنا الطبيعية؟ وما الذى يكبح جماح الإنسان؟ دعنا نبحث عن الإجابة عن تلك الأسئلة.

اللاشعور والأنا:

يتحكم اللاشعور في الطفل حيث يريد الطفل إشباع رغباته الطبيعية في الحال. فإذا شعر برغبة في قضاء حاجته فإنه يبلى منشفته دوغماً تأنيب من ضميره على الإطلاق، وإذا كان جائعاً فإنه يتجه إلى ثدى أمه.. وإذا كان الثدى غير متاح له فإنه يصرخ لأنه جائع ويريد الطعام في الحال.

وعندما يأخذ الطفل في النمو يحدث توافق بين اللاشعور عنده والواقع. فهو كطفل صغير يرقد على ظهره ويمد يديه ليلتقط الخشخيشه ذات الألوان الزاهية التي تتدلى من سقف سريره. والطفل ربما لا يستطيع أن يصل إلى تلك الخشخيشه، ولعدم

قدرته على فهم تلك الحقيقة، فإنه يستمر في المحاولة. في يوم من الأيام فإن الطفل التامى يتدحرج على بطنه ويرفع جسمه على ركبتيه ممسكا بجوانب السرير، ويشد جسمه إلى أعلى حيث يستطيع أن يصل إلى الخشيشه. لقد وجد اللاشعور - في تلك اللحظة - زميلا له داخل الطفل يدعى الأنا. وتمثل الأنا، التوافق الذي يتم بين الدافع الطبيعي والبيئة المحيطة، حيث يتعلم الطفل أنه لا يستطيع أن يشبع كل مطالبه إلا إذا تصرف بطريقة معينة.

الأنا العليا:

أخيراً ينمو طفلنا الرضيع ليصبح طفلاً ناضجاً يستطيع أن يفهم ما يقوله البالغون.. في هذه المرحلة يبدأ نمو العامل الذي يثير المتاعب لعملية الحدوث المؤثر وهو العامل الذي يعوق الحماس ألا وهو الأنا العليا، حيث يشرع الوالدان في دفع الطفل إلى أن يتواءم مع مستوياتها الثقافية بتوجيه بعض النصائح مثل «لا تحدث ضجة. لا تكتب على الحوائط، لا تلوث ثيابك. لا تفعل كذا. لا تفعل لا تفعل».. وعندما يصبح الطفل على دراية بالقيود التي يفرضها المجتمع فإن الوالدين والمعلمين وكل عوامل الانضباط الأخرى، تكون قد بذرت بذور القيود التي تتميز بها فترة البلوغ أو الشباب.

لذلك يقال عن الأنا العليا إنها الضمير الذي يشكله المجتمع ليضع اللاشعور تحت رقابته الدائمة.

ولربما كان هذا الأمر في فكر شكسبير عندما قال على لسان هاملت «إن الضمير يجعل منا كلنا جبناء» هل لاحظت في وقت من الأوقات الأطفال الصغار وهم يلعبون، إنهم يكونون منطلقين وغافلين عن الحقيقة، وهي أن هناك أحداً يراقبهم فإذا كانوا يلعبون لعبة «رعاة البقر والهنود» أو لعبة «عسكر وحرامية» فإنهم يؤدون أدوارهم بحيث تساوى أو تتفوق على المحترفين وذلك من أجل تحقيق العنوية والحماس المطلوبين.. وبما أننا نجد هكذا أن الطفل الصغير يكون مؤدياً طبيعياً، فما الذي يحوله إلى شخص منطوق عندما يكبر؟

إن الشاب في المنزل والذي يصبح الطالب في المدرسة والموظف في عالم العمل

اليوم، عليه أن يتأقلم مع مستويات مجموعته، حيث إنه من الصعب بالنسبة له أولها كتاب أو كشافة، أن يقفا بمفردهما في مواجهة الجماعة ويعمل على التغيير المفاجئ لأنماط السلوك المتأصلة لديها، وهذا هو ما نطلبه من الشخص البالغ عندما نشجعه على أن يتحدث بحماس.

تحقيق فترة الانتقال من المنع إلى الحماس:

وحيث إنه من الصعب تحقيق فترة الانتقال هذه بالنسبة للشباب العادي، فإننا نستخدم أحياناً بعض الأساليب الخاصة لتحقيق هذا التغيير. ففي حالة الفصل الدراسي، ينبغي تقسيم الجماعة إلى فريقين، وعندما يحاول كل عضو من أعضاء أحد الفريقين أن يقدم حديثاً، فإن الفريق المنافس يحاول أن يسكته. طبعاً تتعالى الأصوات وتكثر الإيماءات ويحدث الضحك وتدخل العواطف في الموضوع. وغالباً ما يحدث لأول مرة في الحياة العملية للمتحدث الشاب أن ينسى الموانع ويطلق العنان لدوافعه الطبيعية.

توجد حيلة أخرى، وهي أن نجعل المتحدث يمسك في يده بقطعة من الورق المقوى المطوية أو مجلدة ملفوفة، وبينما هو يتحدث، نشجعه على أن يذق بعنف على المنضدة أو المنصة بتلك الهراوة التي في يده. إن هذا العمل البدني الذي يتمثل في التلويح بالهراوة وما تحدته من ضجة، يؤدي إلى حفز المتحدث باستمرار إلى مزيد ومزيد من الحماس.

لقد فعل ديموسينس نفس الشيء، عندما ذهب إلى شاطئ البحر ليخاطب الأمواج المتلاطمة. فإذا أردت أن تصرف مثل ديموسينس، فإن عليك أن تختار العمل بمفردك، وأن تستخدم خيالك. خذ مذكراتك ثم إغلق الأبواب والنوافذ واتجه إلى أي شيء تتخذه كمنضدة، وابدأ في التخيل أنك تتحدث إلى ألف شخص، عندئذ اعرض عليهم بحماس كم أنت تواق إلى أن تنقل رسالتك إليهم.

أهمية الحماس:

لقد أحاط ف. و. ولورث - عندما كان يقوم ببناء مجمع مستودعات السنتات الخمسة والسنتات العشرة الخاصة به - أحاط نفسه بموظفين مغممين بالحماس وادعى

أن العامل من الدرجة الثانية والمفعم بالحماس، أتمن بكثير من العامل من الدرجة الأولى ولكنه يفقده.

كان لتكولن ستفنس متحمساً للقضاء على الفساد في الحكومة. لقد تحدث في كتابه الذي وضعه عن التحقيقات التي أجريت في أوائل عام ١٩٠٠ وهي التحقيقات الخاصة بفضائح ذوى الشأن، تحدث عن العديد من السياسيين الذين أعجب بهم ومن بينهم سيناتور روبرت لافوليت. لقد كان السيناتور على درجة من الحماس لإجراء إصلاحات بالحكومة لدرجة أن أحاديته أصبحت تمارين في الألعاب الجمبازية. وفي إحدى المناسبات، تسبب في إصابة يده إصابة شديدة حيث ضرب بها بحماس على المنصة مما أدى إلى أن يجعلها بجانيه في صمادة لعدة أسابيع.

ويمكن تصنيف المصور «يوسف كارش» بين أكبر مصوري الشخصيات في العالم لقد قام خلال فترة خمسة وثلاثين عاماً باستخدام عدسته في تسجيل صور كبار الرجال والنساء في العالم. وهو يسافر من الاستديو الخاص به في أوتاوا بكندا إلى واشنطن - لندن - باريس أو أى مدن أخرى ليسجل صورة أى زعيم عالمى بارز حسب الطلب فلماذا كانت الصورة التي يلتقطها كارش عظيمة ومختلفة عن أى صورة أخرى؟ لن نجد الإجابة في استخدامه لاستديو خاص أو عدسات خاصة أو حتى معدات خاصة للإضاءة. إن الفرق يكمن في كارش نفسه لقد سرح الأمر بنفسه حيث قال: «إننى أولد داخل حماساً زانداً عندما أعمل لدرجة أن الموضوع يصبح جزءاً لا يتجزأ من هذا الحماس. وفي نفس اللحظة التي ينعكس فيها هذا الحماس من خلال الموضوع، نسمع صوت مصراع الكاميرا يغلق وهكذا تضاف صورة شخصية جديدة إلى «بهو العظمة» «لكارش».

الحماس يصلح في أى مكان:

لكى أوضح أن الحماس لا يتطلب أية بيئة خاصة لبذر بذوره ونموه فيها، فإننى استعيد وجوده في أماكن تبدو مختلفة للغاية، لقد شاركت في حلقة دراسية عن الحديث المؤثر أقيمت في سجن جزيرة ريكرز، حيث كرستنا نحن المعلمين وقتنا لهذا البرنامج الخيرى، على أمل أن تساعد بعض النتائج المفيدة التي ستسفر عنها الحلقة الدراسية السجين على تحقيق تغييرات ناجحة في حياته عندما يعود إلى المجتمع ن نهاية مدة

العقوبة. لقد كان من العوامل المشجعة أن نرى الطريقة التي يتجاوب بها النزلاء. فهناك في داخل قاعة الدرس هذه في وسط إيست ريفر بمدينة نيويورك، سمعت أحاديث تتميز بالحماس الزائد عن تلك الأحاديث التي يلقبها بعض الطلبة في الأكاديميات المحيطة بنا.

من بين تأثير العرض الشيق لهذه الحلقة الدراسية ما حدث بعد انقضاء عام واحد على نهايتها. حيث كنت مسئولاً - بصفتي قائداً ميدانياً لمكتب المخدرات بمدينة نيويورك - عن الحضور إلى مسرح كل عملية لإلقاء القبض على مدمني المخدرات بالمدينة خلال جولاتي أثناء نوبات عملي في فرقة المباحث رقم ٢٨ في قلب حي هارلم، أجريت مقابلة مع أحد المدينين الذي تم القبض عليه وفي حوزته كمية من الهروين. وفي نهاية استجوابي له قال المدمن: إنني أذكرك من الحلقة الدراسية الخاصة بالحديث المؤثر والتي أقيمت في جزيرة ريكرز.

وأثناء مناقشاتنا علق على كيفية استفادته من الحلقة الدراسية وأبدى أسفه على أن عادة تعاطى الهروين لديه منعتة من وضع حماسه موضع الممارسة في الاتجاه الصحيح. الحماس والبيع:

لقد تفهمت الشركة العامة للتأمين بولاية كونكتكت قيمة الحماس حيث قامت باستمرار بنشر إعلانات الصفحة الكاملة في مجلاتنا واسعة التوزيع لتلقين فضائل هذه السمة الشخصية المحمودة وتستخدم عناوين مثيرة مثل «الهرب» يثبت السفن. والحماس يثبت الرجال. ويعتبر مدير المبيعات والمشرفون الآخرون الذين يقاس نجاحهم بالنتائج - يعتبرون الحماس أهم مفتاح لزيادة المبيعات (عندما يرتبط طبعاً بالمعرفة والإخلاص).

لاحظ تركيب كلمة الحماس بالإنجليزية: فإذا قسمتها إلى مقاطع وغيرت الهجاء قليلاً فإن كلمة الحماس En - thus - i - asm تصبح in - thus - i - asm. وهكذا أكون. وتعكس الكلمة في تركيبها الجديد المعنى الذي يقول بأن الفرد يكون مؤثراً بمقدار ما يشعه من حماس. وغالباً عندما يدرس شخصاً منهجاً في كيفية الحديث المؤثر أو منهجاً آخر في المبيعات أو أى جوانب أخرى لتطوير الشخصية، فإن عائلته وأصدقائه يلاحظون تغييراً إذا كان حقاً قد استفاد من هذا المنهج الدراسي.

وهم عادة يلاحظون أن الخريج يبدو أكثر حيوية فهو يتسم في أغلب الأحيان وبحيى الآخرين طواعية. وخلاصة الأمر، لقد أصبح أكثر حماساً.

تعقد كثير من إدارات شؤون العاملين امتحانات لتقييم حاصل الذكاء للموظفين الجدد.. وتفى امتحانات الذكاء تلك بالفرض، ولكنها ليست الإجابة الكاملة. فهي لا تستطيع قياس تلك الصفة الحيوية التي استطاع عملاق التسويق ف. و. ولورث أن يضعها فوق كل الصفات الأخرى وهي الحماس. يمكن فقط قياس هذه السمة المرغوبة بشدة عن طريق الملاحظة الشخصية وأيضاً عن طريق المشاهدة والاستماع إلى كيفية تفاعل الفرد بالنسبة لاحتكاكات الاتصال مع الأشخاص الآخرين.

الحماس والتمثيل:

ذات المساء دخلت إلى مسرح اللهجة البيديه (وهي لهجة متفرعة عن اللغة الألمانية وتكتب بحروف عبرية) في الطريق الثاني - الشارع الثاني بمنهاتن وذلك بعد أن بدأ العرض. ومكثت في المؤخرة أشاهد «مولى بيكون» نجمة العرض في المسرح البيدي. فاقترب مني مدير المسرح وهمس في أذني: «هل تصدق أنها تعدت الستين» لقد كان من الصعب عليّ أن أصدق هذا الأمر. لقد كانت مس بيكون تتمتع بحيوية وفتنة وتألّق امرأة أصغر بكثير. مرة أخرى همس المدير: «كل ليلة قبل أن تظهر على المسرح تقوم بعمل بعض التمرينات الرياضية». وهذه الحقيقة ذات مغزى لكل من يؤدي دوراً أمام جمهور من المشاهدين. تماماً مثلما يفعل لاعب البيسبول أو كرة السلة المحترف قبل أن تبدأ المباراة، حيث يقوم بعملية التسخين، فإن مولى بيكون - وهي في قمة شهرتها لا تلاقى جمهورها حتى تكون في كامل لياقتها، بينما تساعد تلك التمرينات الرياضية على استرخاء جسدها فإنها تفيده أيضاً في تحقيق سرعة الاستجابة لديها وتنشيط القدرة على التعبير بهدف زيادة حماسها.

الحماس والوعظ:

ذات مرة سئل الواعظ الكبير «هنرى وارد بيتشر» من قبل أحد القساوسة الزائرين: لماذا يجلس مستمعوك على أطراف مقاعدهم وهم ينتظرون الكلمة التالية منك، بينما غالباً ما يغلب النوم على الحشد الذي يستمع إلى خلال إلقاءي للخطبات؟.

حينئذٍ نظر بيتشر المبجل يامعان إلى زميله القس وقال: إن العلاج أمر بسيط احتفظ بشخص بجوار المنبر ومعه عصا طويلة وأطلب منه أن يلاحظ الحشد الموجود عن قرب. في كل مرة تميل فيه إحدى الرؤوس لتنام، فإن عليه أن يمد عصاه ليضربك ضربة خفيفة على ظهره فهذه تعتبر طريقة أساسية لكي يتولد عندك مزيد من الحماس. ولكنني على ثقة من أن المتحدثين سوف يفهمون المقصود من ذلك.

زيادة الحماس:

سواء استخدمت عصا بيتشر المبجل أو الدق بعنف على المنبر كما فعل سيناتور لافوليت أو لجأت إلى حركات ديموسينس على الشاطئ أو مارست تمرينات مولى بيكون أو اتبعت سياسات شتون العاملين الخاصة ب. ف. و. ولورث أو طريقة المعالجة الفنية لصور يوسف كارش. سواء اتبعت هذا كله لكي تتغلب على الموانع المكتسبة لذلك، فإن هذا الأمر متروك لك. عليك أن تتبع الأسلوب الأجود أو الصيغة الأحسن لك لكي تزيد من حماسك. فإذا ركزت اهتمامك على مثل هذا التطوير للشخصية، فسوف تسيطر على الأنا العليا لديك وتسمح لنفسك بالتحقق من قوتك كمتحدث مؤثر.

بعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعها جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة التي سنتعرف عليها الآن.

الممارسة:

من وجهة نظر واحدة فإن الحديث المؤثر لا يختلف عن أى مهارة أخرى تجعلها الممارسة فى أكمل صورها. فإذا أردت أن تتفوق فى عزف البيانو، فإنك تعزف على البيانو وإذا أردت أن تزيد من سرعتك فى الكتابة على الآلة الكاتبة، فإنك تكتب على الآلة الكاتبة، فإذا كان عليك أن تجرى فى سباق لمسافة ميل واحد، فإنك تمارس الجرى لمسافة الميل المطلوب. وبالمثل إذا أردت أن تكون متحدثاً أكثر تأثيراً، فإن عليك أن تتحدث أمام الجماهير حتى تستطيع أن تعرف موضوعك وأن تؤمن به وأن تكون تواقاً للحديث عنه، لكن إذا لم تستطع أن تحول هذه العوامل إلى عمل، فإن كل ما ذكرناه آنفاً سوف يضيع هباء.

القيمة الدولارية للممارسة:

إذا غريت في أن تحصل على محاضرات في الحديث المؤثر، فإن ذلك سيكلفك مئات من الدولارات، علاوة على ثمن شراء هذا الكتاب. هل ستدفع تلك المئات من الدولارات لكي تشعر بمزيد من الرضا أو من أجل مبادئ، مختلفة أو لأجل تعليم جيد؟ لا. إنك ستدفع المبلغ الضخم من النقود لكي تحصل على فرصة الممارسة. هذا هو الفرق الأساسي بين هذا الكتاب ومحاضرات الحديث المؤثر. إنك عندما تستخدم هذا الكتاب، فإن عليك أن تجد جمهوراً لكي يوفر لك الممارسة، عندما تحصل على منهج دراسي، فإن زملاءك من الطلبة يصلحون كجمهور في كل دورة دراسية. ولقد يبدو أن مئات الدولارات مبلغ ضخم تدفعه لتنال فرصة الممارسة، ولكنك إذا كنت جاداً فإن هذا المبلغ يساوي تلك الممارسة.

الممارسة والمسرح:

عندما كنت في لندن في عام ١٩٥٨، كان سير لورانس أوليفيه يظهر في مسرحية «المهراج». لقد ذهبت إلى شبك التذاكر وطلبت تذكرتين، لكن الشخص الموجود بداخله ضحك وشرح لي أن تذاكر العرض قد بيعت منذ ثلاثة أشهر قبل بداية العرض. لقد رفض أوليفيه عرضاً قيمته ٢٥٠,٠٠٠ دولار ليمثل فيلماً سينمائيًا لكي يقوم ببطولة هذا الإنتاج المسرحي في مقابل حوالي ١٥٠ دولار في الأسبوع. فلماذا اختار أن يعمل بمثل هذا الجهد الزائد في مقابل مثل تلك النقود القليلة؟ إن الإجابة تكون من كلمة واحدة الممارسة في أغلب الأحيان. ينبغي على الممثل الكبير فعلاً أن يعود إلى المسرح. عليه أن يظهر أمام جمهور من النظارة لكي يمارس ويتقن كل المهارات التمثيلية التي تساهم في إقامة العروض العظيمة.

لقد شرح روبرت برستون قيمة التمثيل في المسرح التقليدي بقوله: «مع المشاهدين المتجاوبين فأنت تحصل على شيء ما عندما تعطي. إنهم دائماً مختلفون، لذلك فأنا دائماً مختلف. إنني أعلم شيئاً عند كل عرض».

الممارسة والسياسة:

لقد حاول الرئيس كيندي أن يكون مرشحاً لمنصب نائب الرئيس في عام ١٩٥٦

لكنه اخفق. حينئذ ركز أنظاره على موضوع الرئاسة حيث قام بمخاطبة الجماهير - خلال السنوات الأربع التي تلت هذا العام - في أنحاء الولايات المتحدة. لقد قالت إحدى المقالات الصحفية «ليس هناك شك في أن ذلك يعتبر عائدًا كبيراً من التجربة. لقد كان كيندى مؤثراً دائماً وهو يخاطب التجمعات الصغيرة، وهو الآن قد بدأ يظهر كخطيب وسط الجماهير ويحقق تفوقاً عن طريق الثقة التي اكتسبها ولم تكن لديه منذ سنوات قليلة. وعندما يشاهد أحدنا الرئيس كيندى وهو يعقد مؤتمراً صحفياً، فإن المقدرة تبدو كما لو كانت قد أتت إليه بطريقة طبيعية. أما هؤلاء الذين تتبعوا حياته العملية عن قرب فإنهم يعرفون أن امتيازه في مواجهة الجمهور قد أتى عن طريق سنوات طويلة من الممارسة».

الممارسة وذاكرة العضلات:

عندما يمارس لاعب الكرة أو الراقص الماهر أو أى مؤد آخر تمريناته، فإنه يكرر نفس الحركة الصحيحة مرات ومرات. ويتسبب هذا التكرار في أن جسده يتجاوب آلياً عندما يدعو عقله إلى اجراء تلك الحركة. نحن نطلق على هذا الأمر «ذاكرة العضلات» أى أن نفعّل الشيء الصحيح بدون وعى بكل حركة صغيرة. عندما يواجه متحدث قليل الخبرة جمهوراً، فإنه لا يعرف ماذا يصنع بيديه أو عينيه أو حتى بقية جسده. أما المتحدث الجيد، فإنه يمارس عملية الاستفادة من جسمه. ينبغى عليه أولاً أن يصنع الحركة وهو واع بها. بعد فترة وجيزة تتغلب ذاكرة العضلات ويحيد نفسه قادراً على أن يركز على كلماته، بينما تقوم يدها وعيناه وجسمه عامة وبطريقة آلية بأداء الأشياء الصحيحة.

الممارسة والأفلام السينمائية:

عندما ظهر فرانك سيناترا في فيلمه الأول كان ينقص تمثيله الشيء الكثير. على أية حال. بعد مرور أعوام ليست بالكثيرة، حصل على جائزة أكاديمية لتمثيله في فيلم «من الآن وإلى الأبد».. لقد تطور سيناترا من الضعف إلى الامتياز من خلال الممارسة.

الممارسة والمؤثرات السياسية:

عندما نهض السناتور جون جلن عن أوهايو (والفضاء الخارجى) ليلقى خطابه الرئيسى فى مؤتمر الحزب الديمقراطى عام ١٩٧٦. كان على وشك أن يلقى أهم حديث سياسى له طول حياته. فإذا كان الحديث بارزاً، فمن المحتمل ترشيحه لمنصب نائب الرئيس. وإذا سقط الحديث، فإنه لن يحظى بهذا المنصب. وسقط الحديث.

بينما كنت أشاهد السناتور جلن وهو يحاول - بلا نجاح - أن يستحوذ على لاهتمام الكامل لجمهور النواب القلقين مشغولى البال، تذكرت مشهداً مماثلاً حدث فى مؤتمر الحزب الجمهورى عام ١٩٥٢ حيث كان السناتور (ابقرت ديركسن) يقف على المنصة فى مواجهة حشد عاصف من النواب. كانت مجموعة النواب المعارضة تتبر صخباً وأراد ديركسن أن يوقف هذا الصخب. فوقف على المنصة دقيقة بعد دقيقة بعد دقيقة يسأل الجمهور باحترام أن يعيره انتباهه. تلاشت الضجة ببطل، وانتظر ديركسن ثم انتظر وطلب السكوت وأخيراً حصل على الهدوء ثم ألقى خطاباً عظيماً. لقد كان السناتور ديركسن أستاذاً فى إلقاء الخطب. ولا يمكن إلا لخبير حقيقى أن يسيطر على حشد من هذا النوع. فقد قضى ديركسن سنوات طويلة فى الممارسة لم تتوفر للسناتور جلن. وهذا هو الفرق الكبير بين الاثنين.

لماذا يجب عليك أن تمارس:

سوف نوضح فى الفصول التالية ما الذى ينبغى عليك أن تمارسه. ومنى ينبغى عليك أن تمارس. وأين ينبغى عليك أن تمارس وكيف ينبغى عليك أن تمارس. عند هذه النقطة نحن معنيون فقط بالإجابة عن سؤال «لماذا ينبغى عليك أن تمارس ولماذا ينبغى عليك أن تقبل كل فرصة متاحة للحديث؟»

إن الإجابة الواضحة هى أن تتحسن. وعلى أية حال فإنه يوجد عامل نفسى فى الموضوع، فإذا كان موقفك سلبياً نحو الممارسة ولا تسعى إلى كل فرصة متاحة للحديث، فإن كل موقف للحديث تواجهه سوف يكون مفعماً بعدم الحسم والقلق. من ناحية أخرى، إذا حسمت أمرك من الآن وحتى نهاية حياتك العملية كمتحدث على أساس أنك سوف تقبل كل فرصة ممكنة للحديث، فستكون قد خطوت خطوة طويلة

إلى الأمام. وستحل الثقة ورباطة الجأش محل عدم الحسم والقلق. إن هذا يعني بالطبع، العمل، لكن في كل مرة تعد حديثاً وتندرب عليه، ستتحسن قدرتك.

لقد عبر يوليوس قيصر في مسرحية شكسبير تعبيراً جيداً عن هذا الأمر عندما قال: «إن الجبان يموت آلاف المرات ولكن الشجاع لا يذوق الموت إلا مرة واحدة» لذلك دع الجبناء يموتون كل مرة يواجهون فيها موقفاً يتحدثون فيه وكن شجاعاً واتخذ قراراً بأن تقبل في كل الأحوال كل دعوة للحديث.

أهمية الضرورات:

إذا حدث وتذكرت فقط - بعد أن تفرغ من قراءة هذا الكتاب - ما قرأته عن الضرورات، فستكون قد حصلت على قدر عظيم من الفائدة. لكي تكون عادلاً بالنسبة لأي موقف من مواقف إلقاء الأحاديث أو الخطب، فإنك يجب أن تتسلح بالمعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة. إن ما يقع في مقدمة هذا الكتاب سيعمل على تهذيب مقدرة الحديث لديك. وإن شاء محتوي أحاديثك وسيزيد من شعور الاستمتاع والرضا الذي يُستمد من واحدة من أكثر التجارب إثارة على وجه الأرض ألا وهي مخاطبة الجماهير.