

الفصل الثالث

المعونات المتصلة بنظام الحديث

تعتبر ضرورات الحديث المؤثر أساسية على أية حال. وإذا لم نعمل على تنظيم حديثنا بطريقة صحيحة سوف يضيع الكثير من المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة هباء. سنقدم في هذا الفصل خطوطاً هادية لبناء الحديث تسمح للضرورات بتحقيق قوتها الكاملة.

«معونة» الإعداد الجيد:

إذا عاجلت مهمة الإعداد بأسلوب العامل ستجلب لك ربحاً وفسراً في توفير الوقت وإنتاج حديث مقبول. وسنوضح خمس خطوات في عملية الإعداد.

كيف تعد حديثاً (طريقة الخطوات الخمس)

١ - قيم وضع الحديث بتقرير الآتي:

(أ) موعد إلقاء الحديث

(ب) مكان إلقائه.

(ج) نوعية جمهور الحاضرين.

(د) موضوع الحديث.

(هـ) كيفية إلقاء الحديث.

(و) السبب الذي يجعل هذا الحديث ضرورياً.

أهم سؤال في تلك الأسئلة، الستة هو السؤال الأخير الذي يتساءل عن السبب إذا لم تستطع أن تجد سبباً وجيهاً لإلقاء الحديث اتخذ الخطوات الفورية لإلغائه فلا يمكنك أن تكون مخلصاً أو متحمساً لشيء لا تشعر بضرورته الحقيقية.

لم يحدث من قبل أن ألقى الضوء على مغزى السؤال لماذا بطريقة مؤثرة ومكلفة في نفس الوقت، مثلما فعلته سلسلة إعلانات الصفحة الكاملة التي نشرت بصحيفة

النيويورك تايمز لمدة أسبوع على حدة كل صفحة كاملة تعرض رسماً كاريكاتيرياً وسعاًراً يقول لكى تقيم إعلاناً تأمله بأمانة فى ضوء (لماذا) إن رجل «لماذا» وبضاعته سىتفرون حالاً. هل سىتنجح فى الإعلان بدون استخدام «لماذا» فى واقع الأمر إنه لمعلن نادر الوجود ذلك الذى لا ىستخدم «لماذا» تتكلف تلك الإعانات عشرات الآلاف من الدولارات لتؤكد كلمة «لماذا».

علىك أن تفكر فى هذا الأمر وأنت تصدر حكمك على وضع أى حدیث وتأكد من حصولك على إجابة مؤكدة لكلمة «لماذا».

٢ - اختر مادة الموضوع:

علىك أن تعرف الكىر عن موضوعك أكثر مما ىمكنك استخدامه فى حدیثك. هذا ىعنى تمتعك بوهبة الاختیار للمادة التى ستضمنها حدیثك أو تلك التى ستستبعدها. وأنا أكتب تلك الكلمات أجلس فى جزيرة مونتسارات فى الكارىبى الساعة العاشرة مساءً وحدىاً تحیط بى بطاقات مواد النشر - قصاصات الصحف ملازم - مقالات المجلات - ومفكرات. سوف أنتقى من بین مادة البحث تلك وأقرر المادة التى سأضمنها فصول هذا الكتاب. تشبه تلك العملية الإجراءات التى تتبع فى اختیار مادة أى حدیث.

٣ - ضع الخطوط العریضة للحدیث:

رتب المادة المنتقاة فى نظام منطقى، وبعء أن تفعل هذا ابتعد تماماً عنه ثم عد بعد ساعات قليلة واستعرضه بعین الناقد وأعد ترتيبه كما هو مطلوب. اتركه ثانية عد واكتب الملخص تبعاً لأحسن ترتيب للمادة.

اكتب النقاط الرئیسیة والنقاط الفرعیة بوضوح. بعد مرور یوم أو یومین. استعرض الملخص وأعد كتابة الموضوع كما هو مطلوب.

٤ - التدریب:

استخدام الملخص لكى تتدرّب على الحدیث. حاول أن تقلد حالات الحدیث الفعلیة على قدر ما ىستطیع من الدقة. فإذا استطعت أن تدخل إلى القاعة الحقیقة فافعل. تأكد أنك تدخل فى الوقت المناسب بالضبط. حاول أن تحصل على شخص

يقوم بدور الجمهور إذا لم تتمكن من تقليد ظروف الحديث الذي تواجهه، إذا ارتجى. اعتاد سير ونستون تشرشل أن يتدرب وهو في البانيو. كنت أتدرب على أحاديثي وأنا راكب التطار الكهربائي، بأن أمسك بالملخص في يدي وأبدأ بالنقطة الأولى ثم أغلق عيني وانتقل إلى النقطة التالية مكرراً العملية كما كنت أتدرب في سيارتي وفي منزلي. خلال الحرب الكورية حصلت على دراسات في طرق التعليم بفورت يوستس في ولاية فرجينيا كان ابني مالكوالم في الثالثة من عمره فأصبح الشخص الوحيد الذي أمكنني الاعتماد عليه ليقوم بدور جمهوري للاستماع إلى الأحاديث القصيرة التي أعد لها. طالما كان مالكوالم ينظر إلى كنت أوقن أنني أتحدث بطريقة مؤثرة بمجرد أن تسرد عيناه فإنني أعمل على زيادة جرعة الحماس. حيث أضرب بيدي على المضدّة فيصبح مستمعاً منتبهاً كما كان.

استمر في التدريب حتى تقنعتك ألفتك بملخص الحديث ودقة توقيتك بأنك مستعد وتستطيع فقط إذا كان تدرييك مرضياً، أن تبدأ حديثك بدقة حقيقية.

٥ - فتش موقع الحديث قبل بدايته بفترة قصيرة:

لا تترك شيئاً للمصادفة.. تأكد من أن كل شيء تحتاجه موجود وجاهر للعمل. حاول أن تتنبأ بما يمكن أن يشتم انتباه المساهدين، وعليه اتخذ الخطوات اللازمة للقضاء على أو منع تلك العوامل التي تدعو إلى التشتت.

أمثلة للإعداد الجيد

سياسة كارتر:

لم يترك جيمي كارتر أي شيء للمصادفة وذلك قبل المناظرة التليفزيونية الأخيرة بينه وبين الرئيس فورد عام ١٩٧٦ حيث اعتمد على تدريبه ومراجعته النهائية. قبل ست ساعات من بدء المناظرة. قام بزيارة القاعة الحقيقية التي ستجرى فيها ووقف في المكان الذي سيقف فيه ذلك المساء ومعه أربعة أعضاء من هيئة مساعديه يجلسون في المقاعد التي سيشغلها المشاركون في الندوة التليفزيونية. بدأ هؤلاء المشاركون البدلاء

في توجيه الأسئلة إليه وأجاب عليهم تماماً كما لو كانت الملايين تشاهد المناظرة على شاشات التلفزيون.

قال تشارلز موهر من النيويورك تايمز: «يعتبر مستر كارتر من أحسن السياسيين المدربين الذين يذكرون» فإذا كان مرشح الرئاسة في الولايات المتحدة يعلق تلك الأهمية الكبيرة على التدريب فكيف يمكن لأى متحدث أن يخفق في أن يضمه إلى قائمة الأعداد الخاصة به. إن حقيقة فوز جيمي كارتر بمنصب الرئيس، توضح أنه كان يفعل أشياء كثيرة صحيحة خلال حملته الانتخابية. من بين تلك الأشياء الصحيحة والمؤكد أنه أعد إعداداً جيداً لخطبته ومناظراته مما عاد عليه بالريح الوفير. عليك أن تحاكي جمهوره لتضمن إعداداً جيداً وبذلك ستخطو خطوة طويلة إلى الأمام باتجاه إلقاء أحاديث مؤثرة للغاية.

طريقة عائلة كنيدي في الإعداد:

لقد وجدت بين الكمية الضخمة من قصاصات الصحف المكومة حولي في تلك اللحظة أربع صور لطريقة لجاك وبوبى وتيد كنيدي. في صحف عام ١٩٥٨ وجدت صورة للسنتور جاك كنيدي مرتدياً رداءً جامعيًا ويجلس على جدار حجري وهو يضع اللمسات الأخيرة في حديثه الذى ألقاه في حفل التخرج بجامعة برانديز. من قصاصات صحف عام ١٩٦٣ صورة أخرى للرئيس كنيدي يضع أيضاً اللمسات الأخيرة لخطابه ويقوم هنرى فورد الثانى بتقديمه إلى جماعة من رجال الأعمال صورة ثالثة من أرسيف عام ١٩٦٨ للسنتور بوبى كنيدي يدخل تعديلات على خطابه بينما يخاطب العمدة لندساي جماعة في مدينة نيويورك من مجموعة عام ١٩٧٦ صورة لتيد كنيدي وهو يعد حديثاً له داخل طائرة خلال جولة في خمس ولايات في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي وزوجته جوان نائمة بجواره. تعكس تلك الصور الأهمية التي يعلقها ثلاثة من السياسيين المحترفين على عملية الإعداد. توجد ثلاث صور أخرى ممتعة تظهر الأولى رئيس الوزراء السابق ماكميلان وهو يعد خطاباً ليلقيه في مجموعة من رجال الأعمال وحافطة أوراقه مفتوحة بجانبه. وتوضح الصورة الثانية الرئيس جونسون يؤجل مؤتمراً صحفياً لكي ينقح ملاحظاته الافتتاحية. أما الصورة

الثالثة فترى فيها السناتور جيمس بكلى يقف في قاعة مخزن مزدحم لجأ إليها ليراجع خطابه قبل أن يذهب إلى مبنى الاجتماعات العامة.

استخدام جديد لقاعة الانتظار:

أحد الموظفين الحكوميين البارزين الذى كانت لى اتصالات مستمرة به كان يصل دائماً قبل موعد بدء أى حديث بحوالى خمس عشرة دقيقة على الأقل ويسأل «أين غرفة الاستراحة المخصصة للرجال؟ هناك يبدأ فى مراجعة ملخص خطابه وهو متأكد من عدم حدوث أى إزعاج خطير. بعد أن تعرف لأول مرة على أسلوب الإعداد غير التقليدى هذا ينبغى علينا دائماً أن يكون لدينا استراحة للرجال نظيفة جيدة الإضاءة - جيدة التهوية غير مزدحمة وأن تكون معدة لاستقبال المتحدث الرئيسى.

أسلوب البابا بيوس:

لكى أعطيك فكرة عن عبء الأحاديث التى يلقيها بعض زعماء العالم، نذكر أنه خلال عام واحد ألقى البابا بيوس الثانى عشر مائة وثمانية أحاديث بسبع لغات مختلفة لقد أتيت لى الفرصة لألقى نظرة على نموذج لنص أحد أحاديثه وكان مكتوباً بخط يده فوجدت أن تسعة أسطر من بين عشرة قد تم تغييرها من أساسها بخط يد البابا.

أسلوب بيلى جراهام:

نظم بيلى جراهام حملة فى حديقة ميدان ماديسون استمرت لمدة أربع أسابيع كنت أحضر كل ليلة بين الجمهور أدرس وأحلل كيف استطاع د. جراهام أن يستحوذ على اهتمام ما يقرب من عشرين ألف شخص. أخذت أغير من مكانى كل ليلة. انتقلت من مكان الصدارة إلى غرفة من السرفات ثم إلى جهة الشارع ٤٩ فىإلى نهاية الشارع الثامن ثم انتهيت إلى جهة الشارع ٥٠ وأخيراً عنرت على الموقع الذى اعتبرته ذا قيمة فيما يتعلق ببيحى فى النقطة التى تعلو المنصة التى يتحدث من فوقها د. جراهام وإلى الخلف قليلاً منها أقمت «معمل الحديث» الخاص بى. استخدمت نظارتى المكبرة وتتبع ملخص بيلى وهو يلقى عظاته كانت تجربة ثمينة ساعدت على تبصيرى بالأمر. كان جراهام الميجل يحتفظ بملف به أوراق سائبة كتبت عليها العظة

تم إعداد الملخص على أوراق بحجم أوراق النشرة مكتوبة عليه الكاتبة مع ترك مسافات واسعة بين السطور، على كل صفحة كتبت ملاحظات بغرض إثراء الحديث. مثلاً قد توجد ملحوظة بالحبر الأحمر دُوتت في بومباي. وأخرى بالقلم الرصاص دوتت في برلين. وثالثة بالحبر الأزرق دوتت في لندن. ذات ليلة حضرت والدتي ببيلي وقرأت فقرة من الكتاب المقدس في الحال فتح ببيلي الإنجيل الموجود في حجرة وأخرج قلمه من جيبه وعلى الهامش المواجه للآيات التي اختارتها والدته دون د. جراهام ملاحظة. هذا هو الإعداد للمدة الباقية من حياته المهنية في كل مرة يقرأ فيها د. جراهام تلك الآيات إلى جمهور من المستمعين سيخضع عليها مزيداً من الدفاء والمعاني عندما يذكر أن والدته اختارتها عندما سنحت لها الفرصة لتشارك فقرتها المفضلة مع ما يقرب من عشرين ألف شخص.

النقص في الإعداد يضر بالحديث:

منذ بضعة أعوام مضت كنت أسأرك في برنامج إذاعي مع «راي أوين» مذيع الأخبار بمحطة ن. ب - س. خلال فترة الاستراحة طرحت موضوع الحديث المؤثر فذكر لي راي أنه في إحدى المرات كان على وشك الرسوب في حلقة دراسية عن الحديث، كان ذلك مثار دهشته حيث إنه يلقى كماً هائلاً من الأحاديث عن طريق الإذاعة، ولم يكن يشعر بأى نوع من التقصير، وبما أنه يحظى بخلفية جيدة فيما يختص بمخاطبة الجماهير فقد اعتقد أن هذه الحلقة الدراسية سوف تشكل دفعة إلى الأمام. لقد أضر به هذا الموقف في واقع الأمر لأنه لم يخصص الجهد اللازم لها.

فهو لم يعد إعداداً جيداً لأعمال الفصل الدراسي ولم يرق أداؤه إلى مستواه الراقى المعتاد.

أسلوب أدلاي ستيفنسون:

يعتبر أدلاي ستيفنسون سياسياً جاداً فيما يتعلق بإعداد أحاديثه وخطبه. في عام ١٩٥٦ عندما كان واضحاً أنه قد هزم في انتخابات الرئاسة. انسحب إلى غرفته وقضى ساعة كاملة يعد عبارات قصيرة يخضع بها النصر على منافسه. إن الطلاقة الرشيقة التي ميزت كل أحاديثه كانت نتيجة ساعات من الإعداد فهو يكتب مسودة

يحذف منها ويبدل فيها ويغير مادة الملخص حتى يصل بها إلى المستوى العالى الذى حدده لأحاديثه.

إن كل حديث تلقية سيكون انعكاساً للحديث الذى أعدته. أعمل على توفير الإعداد الجيد يجد جمهورك شيئاً يصفق من أجله.

معوونة الخيال :

على مدى السنين كان يراودنى إغراء لإضافة ضرورة أخرى إلى الضرورات الأربع وهى المعرفة والإخلاص والحماس والممارسة وحيث إن الخيال يعتبر العنصر الذى يستطيع - وهو فى متناول اليد- أن يحول الحديث الجيد إلى حديث عظيم. حقيقة فإنه يبدو وفى موقع محتتمل داخل قطاع الضرورات، عن طريق البحث الدقيق نكتشف فشل الخيال فى أن يثبت صلاحيته ليس بسبب عدم أهميته، ولكن لأنه لا يمكن لكل الناس استخدامه بكفاءة متساوية - يمكن لكل شخص أن يحصل على المعرفة أو أن يصبح محللاً أو متحمساً وأيضاً يمكن لكل شخص أن يمارس، لكن لا يمكن بالنسبة لكل فرد أن يستخدم الخيال علاوة على تلك الضرورات.

كل شركة كبيرة أو وكالة حكومية تقريباً لديها برنامج للمقترحات. بل إنها تمنح جوائز من أجل ذلك. فكم عدد الموظفين الذين يعدون تلك المقترحات؟ وما هى النسبة المئوية لاستخدامهم لخيالهم؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين تمثل عدداً ضئيلاً فى الواقع بعض الموظفين يقضون حياتهم الوظيفية كلها وحتى بلوغهم سن المعاش بدون أن يقترحوا اقتراحاً واحداً. فى أغلب الأحيان يوجد لديهم الخيال لكنهم لا يعرفون كيفية الاستفادة به لأنهم لم يحاولوا ذلك أبداً.

محاولة الجيش لتنمية الخيال :

فى فورت بلشوار بولاية فرجينيا، يوجد مقر مدرسة إدارة الجيش. وقد نظمت هذه المدرسة على أساس «تحرير» خيال طلبتها. ووضعت مناهجها لكى توفر الحرية الأكاديمية الكاملة بدون عوائق لهم وهم يبحثون عن وسائل لإثارة خيالهم وتحقيق التفكير الخلاق. هناك أمران لها مغزى بشأن هذا البرنامج الذى أعده الجيش :

الأول: الأهمية التى يعلقها على الخيال.

والثاني: افتراض أن الشخصيات العسكرية لديها خيال لا تحده حدود. هؤلاء الأشخاص الذين يرغبون في أن يتحدثوا بطريقة مؤثرة، عليهم أن يحاولوا تحرير الخيال لديهم. عندما يصبح من المقرر أن تلقى حديثاً حاول أن تستعين بأكثر الوسائل الممكنة إثارة للخيال لكي يكون حديثاً مؤبراً.

استخدام الخيال في الفصل الدراسي:

عينت خلال الحرب الكورية لتدريس الأوامر العامة لمجموعة من المجندين. لو كان قد قدر لك أن تحضر محاضرة تتناول هذا الموضوع العسكري لعرفت أنها تعتبر شيئاً مملأً. وعليه، قررت أن تكون محاضرتي مختلفة حيث حررت خيالي وبدأت العمل. ولم أكن أحلم إلا حلماً ضئيلاً أن نتاج خيالي سيؤثر على مجرى حياتي كلها. عندما بدأت أستعرض الأوامر العامة وجدت أن كلا منها يبدأ بحرف الجر «لـ»، متبوعاً بأحد عشر فعلاً مختلفين. هنا وضعت نظرية تقول بأنه إذا استطعنا أن نتبث تلك الأفعال الأحد عشر في عقول الرجال، فسوف تناسب بقية الأوامر العامة بطريقة طبيعية، ويمكن للرجال أن يتذكروها بسهولة.

أما قائمة حروف الجر والأفعال فكانت كالتالي: لكي تأخذ - لكي تسر - لكي تثبت وجودك - لكي تكرر - لكي تغادر - لكي تتلقى - لكي تتحدث - لكي تعطى - لكي تستدعى - لكي تحبى ولكي تكون. (وعلى الرغم من أنه لم تكن لدى الفرصة لأدون تلك الكلمات لمدة خمسة عشر عاماً على الأقل. إلا أنني استطعت أن أوضحها بدون الرجوع إلى أى مذكرات عن طريق تخيلى وأنا أقف في القاعة التي عقد فيها هذا الفصل الدراسي).

قامت بزيارة هذه القاعة قبل انعقاد الفصل. كانت عبارة عن ناد قديم للجنود بها مدفأة في المقدمة ومجموعة متواصلة من درجات السلم تصعد بك إلى شرفة. صنعت ثلاث لافتات كتبت عليها الكلمات (يأخذ - يسير ويتلقى ثم يتحدث) وأجلست رقيباً خلف منضدة في مؤخرة القاعة وآخر كمساعد له في الخلف ومعهم يتلقى ثم يتحدث.

بعد أن تجمع الطلبة في الفصل. نقلت لهم انطباعاً عن أهمية الأوامر العامة ثم أقيمت إليهم بتلك التعليمات: على كل رجل - كل في دورة - أن يبرح مكانه بينما

يراقبه بقية الفصل ويذهب إلى لافتة «ياخذ» ليأخذ قصاصة من الورق تخبره أن يذهب إلى الرقيب. أما لافتة يسير فعليها سهم يشير إلى اتجاه عبارة «سر» بمجرد أن يصل إلى الرقيب فعليه أن يصيح بأعلى صوته: «جندى» (ويذكر اسمه) ينادى. «وعندما يلاحظ الجندى أن الرقيب يغط في النوم يصيح مرة أخرى بأعلى صوته: أكرر «جندى (ويذكر اسمه) ينادى. في حالة عدم استجابة الرقيب للنداء يصيح الطالب بصوته العالى: العالى: «إنى أغادر». تلك هى الإشارة للمساعد لكى يظهر ويسمح للجندى بالإصراف. يتلقى الجندى اللافتة ويقرأ كلمة «يتلقى» ثم كلمة «يتحدث» ثم يبدأ فى الحديث عن حقيقة السماح له بالانصراف. بعد ذلك يسرع إلى نافذة مفتوحة. يطل منها ويرى أن المبنى يحترق. بعد أن يعطى التحذير بصراخه «الحريق» يصعد جرياً إلى الطابق العلوى ويستدعى سرية الحراسة. عند نزوله على السلام يلتفت ناحية المدخنة ويلاحظ قبعة أحد الضباط معلقة على منسجب الملابس فيؤدى التحية العسكرية لها. بعد ذلك يدخل رأسه فى هباب المدخنة ليتذكر عن طريقة أن «يكون» يفظاً للغاية أثناء الليل..

تمنح جائزة لأحسن أداء مما يزيد من الحماس وروح الفكاهة وكلما اندمج الرجال أكثر فى أداء أدوارهم أصبح التأثير المطلوب من الدرس أكثر عمقا.

دخل الضابط القائد إلى القاعة فى زيارة اشرافية روتينية، وظل معنا لمدة خمس دقائق يساهد ويسمع ثم غادر بدون أن ينطق كلمة واحدة. نتيجة لتلك الزيارة حرر خطاباً أصبح جزءاً من ملفى النسخى الدائم يبنى فيه على مقدرتى التعليمية العالية التى تتميز بالقدرة على استخدام الخيال. من بين مذكره فى هذا الخطاب انه خدم فى الجيش لمدة تزيد على الثلاثين عاماً ولم يستطع مطلقاً ان يتذكر أوامره العامة وبعد أن ساهد تدريباتنا التى تعتمد على تبادل الأدوار التمثيلية لمدة خمس دقائق، أصبح متأكداً أنه لن ينسى أبداً تلك الأوامر العسكرية. ترتب على هذا الخطاب ان كلفت بمهام تعليمية جديدة. وانخرطت فى سلك التدريس حتى تاريخه فى كل مناسبة نتحدث فيها فى جمهور يوجد احتمال أن نترك تأثيراً طيباً لديه يرى مستقبلك هذا الاحتمال سارى هذا القدر الضئيل من الجهد الإضافى والإفادة من الخيال.

أسلوب برنشتين:

ألقى ليونارد برنشتين محاضرة عن التذوق الموسيقي إلى مجموعة من الأطفال بقاعة كارنيجي اعتبرها البعض محاضرة كلاسيكية عن الخيال. حيث أخبر النشء الجالسين في مستوى الصالة أنهم سيسكلون عازفي الآلات النحاسية في الأوركسترا، أما الجالسون في الشرفة الأولى فهم عبارة عن قسم آلات الإيقاع والجالسون في الترفة الثانية فيتولون الآلات الوترية، ثم شرح لكل مجموعة منهم كيف تصنع أصواتاً تشبه أصوات الآلات التي يملونها، واستمع إلى كل قسم وهو يتدرب على الأصوات الخاصة به منفصلاً عن بقية الأقسام. وبعد ذلك خلط الأصوات مع بعضها ليصنع لنا موسيقياً بهذا الأسلوب سعر هؤلاء الناشئة أنهم جزء من أوركسترا حقيقي لأنهم تعلموا كيف تعزف الموسيقى فيه.

الخيال والدراسات المتعلقة بحركة المرور:

اعتبرت مسكلات تأمين حركة المرور في مدينة نيويورك اهتمامي الرئيسي وذلك لمدة ما يقرب من عام، ولكي أضفي الحيوية على أحاديثي استعنت بقليل من الخيال. فبدلاً من أن أذكر صراحة أن شخصاً واحداً يموت كل دقيقة نتيجة لحوادث السيارات، أخرجت عود نقاب من عليه كبريت - وبدون أن أنطق كلمة واحدة - أسعلته ووسط دهشة المشاهدين بللت أصابعي باللعباب ونقلت عود السدب إلى الأصابع الميتة وتركته يحترق حتى النهاية. ثم قلت ببطء وبطريقة مسرحية «ما أرفع عيني من النوح الأخير لعود النقاب لأواحه الجمهور: «بينما كان عود اللعاب هذا يحترق كان هناك شخص يلقى مصرعه نتيجة حادث سيارة».

خلال محاضراتي عن الأمن المروري، كنت أذكر دائماً عبارته أن كثيراً من الناس يموتون في حوادث عندما يسائرون على سرعات عالية، لأن زمن رد الفعل لديهم يمنعهم من التوقف قبل حدوث الصدام وبسبب أن تعبير «زمن رد الفعل» ليس تعبيراً سائماً، فمن نستغرق وقتاً لكي نسرجه. وحتى نستطيع أن نوضح ذلك وبطريقة جديدة كيفية تأخير «زمن رد الفعل» كتب أطلب من أحد أفراد الجمهور أن يساعدنا وأطلب منه أو منها أن يضع أو تضع أصبع الإبهام وأصبع السبابة مساعدين

لمسافة بوصة، وأمسك بورقة نقدية من فئة الدولار وأتركها تتدلى من بين أصابعى ثم أعلق هذه الورقة النقدية بين أصبعى الشخص الإبهام والسبابة تقريباً في نقطة المنتصف فيها وأطلب من الشخص أن يمسك بالورقة النقدية بمجرد أن يراها تسقط من بين أصابعى.

حتى أضفى جواً من الإثارة على العرض. قد أخبر هذا المتطوع في بعض الأحيان أن باستطاعته الاحتفاظ بتلك الورقة النقدية من فئة الدولار إذا أمسك بواحدة منها بعد سقوط نصف دسته من تلك الأوراق النقدية على الأرض بدون أن يمسكها أحد يصبح الدرس مفهوماً. إن زمن رد الفعل (وهو الزمن الذى أخبرت العيون خلاله العقل أن الورقة النقدية تتحرك' وأخبر العقل الأصابع لتقف) قد تم تأكيده بطريقة بيانية هذا الأسلوب في الاستعانة بالخيال يضيف على الحديث طابعاً شيقاً إضافياً. حاول في المستقبل أن تطلق العنان لخيالك.

معوونة الاستعانة بالحقائق والأمثلة والاختبارات

عندما يشاهد واحد من هواة البيسبول المتفرغين إحدى المباريات، فإنه يسجل مجموع نقاط الركض والضربات والأخطاء بالمثل عندما أستمع إلى متحدث جيد فيأني أسجل إحصاء له. على قساسة من الورق أدون تقريراً عن الحقائق الاختبارات والأمثلة.

عندما يقول المتحدث عبارة مثل: «لقي ٩٠٨ أشخاص مصرعهم العام الماضى نتيجة للحوادث» أضع علامة تحت «الحقائق» أيضاً عندما يقبس عن شخص ما أضع علامة تحت «الاختبارات» وعندما يقول: مثلاً.. عندما هبط رواد الفضاء على سطح القمر.. أضع علامة تحت «الأمثلة».

منذ أن شرعت في عملية تسجيل النقاط من حوالى عشرين عاماً مضت لم أصادف قط حديثاً جيداً لا يحصل على علامة واحدة على الأقل كل دقيقتين من الحديث بعبارة أخرى: المتحدث الجيد يستخدم حقيقة واحدة أو اقتباس واحد أو مثال واحد على الأقل كل دقيقتين في بعض الحالات سجلت بطاقة النقاط الخاصة بي علامة كل

دقيقة حدث هذا يوم ٢٢ سبتمبر ١٩٦١ حيث ألقى بيلي جراهام عظة في فيلادلفيا استغرقت عشرين دقيقة سجلت خلالها بطاقة النقاط معى عشرين علامة.

الأمثلة:

إذا استخدمت الأمثلة فإنك تضيف الحيوية على حديثك اعتاد اللغيمد «رموند دريك» بجامعة نيويورك أن يطلق على الأمثلة «زاد الحياة» وحث طلبته على استخدامها بوفرة كلما أمكن ذلك. توفر مدينة نيويورك فرصة عظيمة لظهور كبار المتحدثين بتكاليف قليلة خلال فترة عملي في منهاتن كنت أحضر كل أسبوع تقريباً قداساً في كنيسة أو معبد يهودى مختلفين لم يكن يهمنى اختلاف الأديان مثلما كنت أركز اهتمامى على المتحدثين على سبيل المثال: ذات صباح من يوم أحد استمعت في كنيسة «ريفر سايد» إلى القس ما كركراكين حيث ادعى أن فكرة تلك العظة قد خطرت له منذ عام مضى، واستخدم ستة أمثلة خلال عشر دقائق - جمعها كلها خلال ذلك العام الذى خصصه لتجميع المواد.. وكانت عظة ممتازة.

اقتباس:

بما أننا نتناول موضوع الاقتباسات، أرجوكم اسمحوا لى أن نشترك معاً في تذوق أحد تلك الاقتباسات المفضلة لدى.

إذا حاولنا التأثير في الرخام فسوف يندثر.

إذا حاولنا التأثير في النحاس فسوف يحوه الزمان.

إذا سيدنا الكنائس فسوف تنهار في التراب.

لكن إذا حاولنا التأثير في عقول الرجال الخالدة

إذا صبغناها بالمبادئ السامية.

بالخوف العادل من الله وبالحب لبني البشر.

فنحن نحفر على تلك اللوحات شيئاً لا يحوه الزمان.

سوف يتألق حتى الأبدية.

دانيل وبستر

هذه رسالة موحية لكل من له سلطة الظهور أمام الجماهير ومن تتاح له الفرصة لتأثير في تفكير كل فرد من الأفراد الذين يكوّنون هذا الجمهور.

حقائق :

تحت عنوان «الحقائق» نستخدم - في أغلب الأحيان - الإحصائيات. لا يوجد شيء أكثر مللاً مثل المتحدث الذي يذكر رقماً وراء رقم إلى ما لا نهاية. نحن نعرف أن الأحاديث الفنية (التقنية) قد تحتوي على أرقام كثيرة جداً لا يمكن تصويرها مسرحياً. على أية حال، إذا كان الأمر يمكننا حاول أن تجعل من الأرقام شيئاً ينبص بالحياة. مثلاً، بدلا من أن تقول إن ١,٤٥٢,٦٢٣ سخفا جرحوا في حوادث السيارات العام الماضي يمكن أن تقول: «إذا وضعوا كل أحساد الأشخاص الذين جرحوا العام الماضي في خط مستقيم. فإنهم يصلون من نيويورك إلى سيكاغو وبالعكس»... حاول أن تجعل المساهدين يرون «هذا الخط المردوج من الأجساد».

بدلا من أن تقول: إن تكاليف الجريمة المنظمة تبلغ بليون دولار في العام بالولايات المتحدة يمكن أن تستخدم عبارة بليغة بأن تقول. إذا كدسنا أورافا نفدية من فئة الألف دولار ورقة فوق أخرى حتى تبلغ ارتفاع النصب التذكاري نواستنن. ثم ارتفعنا بعد ذلك بالكومه لمسافة مائتي قدم إلى أعلى. يمكننا انذاك أن نصل إلى الإجمالي العام لتكاليف الجريمة المنظمة في عام واحد. بخصوص إحصاء الجريمة المنظمة هذا. من الأمور المؤرره بشكل واضح أن تقول: إذا بدأ أحد الأشخاص ينفق ألف دولار في اليوم مند صلب نسيخ واستمر في صرف هذا المبلغ يوميا حتى نوقت الحاضر فلن يصل إلى قيمة المبلغ الذي يحتمه الجريمة المنظمة - في عام واحد فقط هذه الطريقة في إبراز الاحتميات تكون صورة مؤررة دعائية

مصدر للحقائق والاقبساسات والأمثلة :

تؤلف الكذب تُتمد بالحقائق والاقبساسات والامنه لحاسره. بحري الكس
اصندوق الكس للحصص، تألف بروسو، على حقائق تبساس - تحريف

فكاهات - جمل نابضة بالحياة - تسيهات - ونكات، مما يؤكد قولنا أن الأحاديث العظيمة يجب ألا تخلو من تلك العناصر.

أجمع الحقائق والاختباسات والأمثلة:

يعتبر استعمالك للحقائق والاختباسات والأمثلة متعة لك طالما أن مساهديك يسعدون بالاستماع إليها. على أية حال، قبل أن تستطيع استخدام «مولدات السغف» تلك، ينبغي عليك أن تجمعها. افتح أوراقك المطوية المناسبة الموجودة في ملفك (الملف الذي تحدثنا عنه عندما شرحنا «المعرفة») نم املأها بالحقائق والاختباسات والأمثلة.

معونة ملخص الحديث:

عندما تلقى حديثاً لا تتقيد بنص مكتوب يرغمك على قراءة كل كلمة في نفس الوقت لا تظهر بدون مذكرات كيلا تضطر إلى الارتجال وأنت تتحدث بدون إرساد عليك أن تستعين بملخص يرشدك بكلماته الهادية.

وضع هوارس هذا المبدأ في بؤرة الاهتمام عندما قال لا تفكر في الكلمات بل فكر في الحقائق والأفكار وسوف تندفق عليك الكلمات بدون أن تسعى إليها. بعبارة أخرى عندما تقوم بإجراء بحك فأنت تجمع نروة هائلة من المواد. وأنت تعد البحث تقوم بقرائه واستعراضه ثم تختار الفقرات التي ستستخدمها وتطبعها عندئذ تختار كلمات هادية معينة لتمثل كل حقيقة أو فكرة. عندما تصل إلى كل حقيقة أو فكرة في ملخصك فإنها تستدعي كل المعرفة المتصلة بها. عليه تقوم أنت ببساطة بتحويل نعرفه إلى كلمات تتحدث بها بطريقة مخلصه وحماسة.

تدوين ملحوظات الحديث:

يلجأ الأسخاخص إلى استعمال طرق مختلفة لتدوين ملحوظاتهم، البعض يدونها في مفكره أوراها سائيه - وهي طريقة ممتازة لأنها تسمح بالإضافات أو الحذف أو لإبدال. هذا الأسلوب يحافظ على الملخص ويؤدي إلى الاستعانة بطباعة السرد على لأنة الكاتيه لتكبير حجم الحقائق والأفكار ن تلك المسأه

هناك طريقة منتشرة الاستعمال لتدوين الملاحظات وهي الاستفادة ببطاقات الفهرس (٥×٣ أو ٦×٤). الميزة الرئيسية لتلك البطاقات هي حجمها الصغير، فيمكن أن يحملها المتحدث في جيبه، وعلى المنصة يمكن وضعها على المنضدة أو حملها في راحة اليد ويمكن أيضاً إعادة ترتيبها بسهولة. يمكن تغيير نظام البطاقات إذا كان ذلك مطلوباً، ويمكن أيضاً إزاحة البعض منها لتعمل على تقصير مدة الحديث. لقد استخدمت تلك الطريقة ووجدتها طريقة عملية متعددة الاستعمالات ومؤثرة.

ملحوظات عقلية:

حيثما يكون الأمر ممكناً عليك باستخدام الملحوظات العقلية. مثلاً، إذا كنت ألقى محاضرة عما ينبغي أن يعرفه المجند بالجيش، فعلى أن أضم إلى ملحوظاتي الأوامر العامة فتظهر في ملخصي الملحوظة التالية: الأوامر العامة - نادى المجندين سوف تؤدي هذه الكلمات الأربع إلى أن أتذكر تمرين الأداء التمثيلي الذي وصفته بالتفصيل عندما تحدثنا عن الخيال، وبطريقة آلية سوف تقفز إلى ذهني الملحوظات العقلية الخاصة بـ «لكي تأخذ، لكي تسير، لكي تثبت وجودك، الخ. وتساعدني أن أتحدث لبضع دقائق بدون اللجوء إلى مذكرة مكتوبة. تثبت تلك الملحوظات العقلية المتعلقة بالأوامر العامة الأحد عشر بحوامل الجنود المنتثرة حول نادى المجندين هذا ابتداء من لافتة «تأخذ» حتى «ووضع رأسه داخل المدخنة».

يمكنك أيضاً أن تربط بين ملحوظاتك العقلية، إما عن طريق سلسلة من الحوادث المرتبة زمنياً أو أى طريقة أخرى لتداعي المعاني.

يمكن ربط الملحوظات العقلية إلى كلمة مركبة من أوائل حروف كلمات أخرى. عندما شرحنا «الإعداد» أسرنا إلى أهمية تقييمك لوضع الحديث. وقلنا في هذا المجال إنه يجدر بك أن تضع في اعتبارك كلمات «عندما - أين - من - ما - كيف - ولماذا».

دعنا نفترض أننا نريد أن نستعمل كلمة أوألفية لكي نتذكر تلك الكلمات الست. بعد أن نفحص كلا منها، نجد أن خمساً منها يبدأ بالحرف «W» في اللغة الإنجليزية. وعليه لا يمكننا أن نكون كلمة أوألفية واضحة يسهل تذكرها من الحروف الأولى. على

أية حال، إذا نظرنا إلى الحروف الأخيرة، نجد أنها كلها مختلفة وتكتب هكذا بالإنجليزية NEOTWY لو كنت ألقى محاضرة عن الإعداد، فمن ضمن الأفكار التي سأضمنها ملخصي قد تكون: ضع في اعتبارك NEOTWY: سوف تستدعي كلمة NEOTWY إلى ذهني كلمات عندما - أين - من - ما - كيف - ولماذا، وبذلك أستطيع التحدث لعدة دقائق بدون الاستعانة بمذكرات مكتوبة.

كلمة تحذير:

بالرغم من أن الملاحظات العقلية تزودك بالثقة وتعمل على التأثير في الجمهور (المشاهدين) فليك أن تعي أن أية مقاطعة للحديث أو تشتت للذهن قد يقطع سلسلة أفكارك، وربما لا تستطيع العودة إلى مسارك نانية. لذلك إذا خططت لاستخدام الملاحظات العقلية، فيجب أن تكتب مادتها في مذكراتك المكتوبة لتلجأ إليها في حالات الطوارئ.

طرق التلقين الفورية:

منذ ظهور التلفزيون تطورت طرق التلقين الفورية تطوراً كبيراً.. لقد حلت الروائع الالكترونية التي تغذي الحديث آلياً محل «البطاقات الغبية» القديمة. حيث أدت إلى زيادة تلك الطرق الفورية أو أن تخلف هي الملاحظات على المنضدة. وبذلك حررت المتحدث من الحاجة إلى النظر إلى ملحوظاته كما أضافت إلى طبيعية أدائه.

نسخ الحديث:

لاحظ أحد الطلبة ناقيب الفكر، والذي يدرس الحديث المؤثر، أنه قد توجد أربع نسخ للحديث الواحد. الحديث الذي تعده - الحديث الذي تلقيه - وأنت في طريقك إلى منزلك - الحديث الذي كنت تتمنى أن تلقيه - وفي اليوم التالي التقرير عن حديثك تحمله إليك الصحيفة. إذا كان ملخص حديثك ضعيفاً، فسوف تختلف تلك النسخ الأربع اختلافاً كبيراً. أما إذا كان ملخصك جيداً فإن النسخة المعدة ستشبه تماماً النسخ التالية.

معوثة الاستهلال الجيد:

. في عام ١٩٦٦ عينت للإشراف على برنامج تعليمي خاص بالأمن بغرض تحسين عادات عبور الشوارع للملايين المارة بمدينة نيويورك عند نهاية الحملة.. أظهر استعراض لنتائجها أن أهم إنجاز ذى مغزى كان الاستقبال المؤيد لنشاطاتنا من قبل جمهور المشاة والصحف.. ترجع تلك الاستجابة الإيجابية من قبل الجمهور والصحافة إلى كلمتين هما: اعذرنى - من فضلك دعنى أوضح لك.

قبل بداية البرنامج تقابلت مع ضباط البوليس الخمسين وخمسة رقباء وملازم أول وأحد المكلفين بتنفيذ قوانين المرور في منطقة وسط المدينة بمهاتن.. كان حاضراً أيضاً اثنان من الممثلين التابعين لى سيقومون بتمثيل الأدوار التمثيلية في مسرحيتين قصيرتين كتبنا لتبيننا الصواب والخطأ في طريقة إصدار الأمر. اقترب الضابط «سنافو» من عابر الطريق المخالف وقال له: «فيم العجلة؟» نشبت مناقشة حامية بينها نتيجة لذلك وحدث تشابك جسماني.. ترتب عليها اعتقال بلا مبرر كنتيجة محزنة.. بعد ذلك العرض المحزن للعلاقات بين رجال الشرطة والجمهور قدمت المسرحية القصيرة الثانية. اعتلى الضابط «ايفريدى» خشبة المسرح واقترب من نفس عابر السبيل المخالف حيث قال له: «اعذرنى» بعد أن رد عليه المواطن «نعم.. سيدى الضابط، سأله ايفريدى عن بطاقة تحقيق الشخصية.. ثم بين له مخالفته، ثم أصدر الأمر إلى المواطن المكدر ولكنه متعاون..

قدمت نصيحتى للضباط بأن لديهم اختيارا.. يمكنهم أن يلجأوا إلى تصرف سلبي ويعانون المتاعب التي تترتب عليه أو يكون تصرفهم إيجابيا ومن ثم يتمتعون بإيجاد صلات طيبة مع مواطنيهم من أبناء نيويورك. واختتمت حديثى قائلاً: اننى أطلب منكم شيئاً واحداً قل جملة استهلالية طيبة. بمجرد أن تقترب من أى شخص قل «اعذرنى» بعد ذلك تصبح معتمدا على قواك الذاتية.

استمرت الحملة لمدة عشرة أيام قدم خلالها أكثر من خمسة آلاف أمر. سأل «المصور الفوتوغرافي المحقق» في صحيفة «نيويورك ديلي نيوز» ستة أشخاص فرغوا لتوهم من تلقى استدعاء لعدم اطاعتهم لافتات السير وعدم السير عن شعورهم

بالنسبة للبرنامج فقال أحدهم أن على الشرطة أن تهتم بشيء آخر هام مثل القبض على اللصوص أما الخمسة الآخرون فقد شعروا أن الشرطة تقوم بعمل طيب.. وتقبل كل واحد منهم سواء هي أو هو حقيقة أنه يستحق أن يتلقى استدعاء..

كل يوم من أيام الحملة كنت أتحدث إلى ضباط الشرطة الذين يصدرن الأوامر فاجعوا كلهم على اقتراح عبارة «اعذرنى» كعبارة استهلال.. وهكذا لا يوجد أدنى شك في أن هذا الأسلوب جعل البرنامج ناجحاً.

أهمية الجملة الأولى:

أظهر البحث أنه عندما يستمع الأشخاص إلى حديث أو يقرأون مقالاً.. فإنهم يولون اهتماماً كبيراً إلى الجمل الافتتاحية والجمل الختامية.. لهذا السبب ينبغي عليك أن تبدل مجهوداً مضاعفاً لتجعل جملتك الافتتاحية جملة جيدة..

إنها حقيقة لا تقبل النقاش أن كتاب «المختار» قد لاقى نجاحاً منقطع النظير خلال فترة طويلة.. ويرجع هذا النجاح معظمه إلى الأسلوب الماهر الذى تبني به كل مقالة في المرة القادمة التى تحصل فيها على نسخة من هذا الكتاب عليك أن تتصفحها وقرأ فقط الجملة الأولى في كل مقالة.. سوف تتأثر بالأسلوب الذى تثير به تلك الجمل الافتتاحية الشغف لديك.

بعض الجمل الافتتاحية الجيدة:

الوزير د . آرثر ج. براون أثار الشغف بتلك الجملة الافتتاحية: «منذ مائة عام مضت كالיום واجهت جمهوراً لأول مرة وقلت لهم - كما أقول الآن - لعلكم مندهشون لكى تروا شخصاً فى مثل سنى يتحدث إلى جمهور.. هذه الجملة الافتتاحية الممتازة قالها د . براون بمناسبة عيد ميلاده رقم ١٠٦.

خاض وليم جيننجز برايان معركة الترشيح لانتخابات الرئاسة ثلاث مرات فى قائمة مرشحي الحزب الديمقراطى.. وأثناء جولة انتخابية له داخل نطاق المزرعة التقى بمشاهديه عند تقاطع طرق وكان الشيء الوحيد الموجود هناك هو «رشاشة السماد» فاعتلى رشاشة السماد وبدأ يقول: لقد تحدثت فى كثير من القاعات

والحليات والاستادات.. لكن هذه هي المرة الأولى التي أخطب فيها جمهوراً وأنا أعتلى منصة للحزب الجمهوري.

وأنا أحاضر عن قيمة الجملة الافتتاحية الجيدة كنت أبرز قطعة من الورق المقوى وأقطعها لتأخذ شكل بيضة كبيرة منقوش عليها بالأحرف كلمة «بيضة» مباشرة... وبينما أقوم بعرضها على الفصل أقول: في بداية أي حديث لا تضع بيضة. «حينئذ أقلب قطعة الورق المقوى حتى يرى الفصل الوجه الآخر لها. وهو مكتوب عليه كلمة «يوم» عندئذ أقول: بدلاً من البيضة أسقط قنبلة» بقولي هذا أسقط قطعة الورق المقوى وبمجرد أن تلمس الأرض أطلق مسدسى صوت كنت أخفيه حتى هذه اللحظة. هذه إثارة حقيقية للسُخف وطريقة مثيرة للاستحواذ على الانتباه.

قد تعجب للطريقة الخطأ التي كتبت بها كلمة «قنبلة» حيث كتبتها «يوم» وقد تعجب أيضاً مما إذا كانت كلمة «يوم» تحمل أي مغزى خاص... تدل الكلمة الأوائلية «يوم» على «الخلفية» «الهدف والحافز». في أي وقت تفتح فيه أو تقدم موضوعاً ينبغى عليك أن تربطه بالخلفية الثقافية للمستمع.. إلى ما يعرفه بالفعل لكي تنتقل من المعروف إلى المجهول... بعد أن تؤسس أرضية مشتركة تذكر الهدف وتوضح بتعابير لا لبس فيها الهدف الذي يهدف الحديث إلى تحقيقه.. ثم تتخذ الخطوات اللازمة للإجابة عن سؤال المستمع.. لماذا ينبغى على أن أستمع؟

عليك أن تتوقع المستمع أنه سيستفيد من رسالتك.. فإذا استطعت أن توضح له أنه سيتعلم كيف يتجنب المتاعب وكيف يربح مزيداً من المال.. ويعيش حياة أطول ويحصد السعادة ويتمتع بصحة جيدة ويستمد كل أنواع الفوائد الأخرى فسيصبح لديه الدافع لكي يسمع..

في المستقبل إذا عملت على تفجير قنبلة في بداية كل حديث من أحاديثك فستجني فوائد جمة تتمثل في الانتباه الكبير من قبل المشاهدين والاستجابة المتزايدة إلى أي طلب بشأن مزيد من الحركة..

«محوثة» المساعدات البصرية:

أثبت البحث أن الأشخاص يتذكرون حوالي ١٥٪ من الأشياء التي يسمعونها

وحوالي ٥٠% مما يشاهدون.. ولقد قام «اينفاسوس» ببحث موضوع التذكر هذا بحثاً مستفيضاً وقرر بناء على هذا أن هناك رسماً بيانياً أكيداً للنسيان.. فنحن ننسى معظم الأشياء في الأربع والعشرين ساعة الأولى ثم أقل كل يوم حتى نصل إلى مرحلة الاحتفاظ بالانطباع الدائم..

أن الاعتقاد بأن الالتجاء إلى العيون قد يضاعف من كمية المعلومات المختزنة سيعمل على تشجيعنا على استخدام المساعدات البصرية حيثما كان ذلك ممكناً. بالطبع عليك أن تلجأ إلى كل من العين والأذن لكي تزيد من كمية الأشياء التي تتعلمها - وفي الحقيقة كلما ازداد التجاؤك إلى أكثر من حاسة كان هذا أفضل.. إذا عملت على أن تتأثر العيون والأذن والأنف وحاسة الذوق وحاسة اللمس في وقت واحد فسوف تحصل على أعلى درجة ممكنة من التذكر..

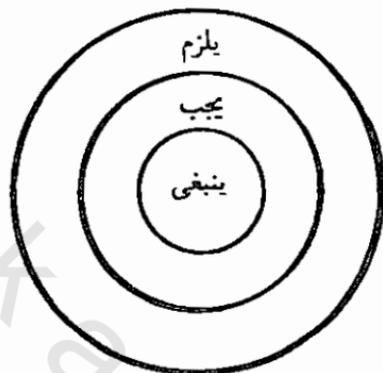
لا أنسى مطلقاً أى وجه :

كم مرة نسمع تلك العبارة: لا أستطيع أن أتذكر الأسماء لكننى لا أنسى أى وجه تدل تلك العبارة على أن الأثر العقلى الذى يأتي عن طريق العين أعمق من الأثر الذى يأتي عن طريق الأذن.. والحقيقة أن العصب البصرى أقوى عدة مرات من العصب السمعى مما يعطينا سبباً قوياً للالتجاء إلى حاسة البصر..

عين الثور التعليمية:

إذا سمعت أنه يوجد «عين ثور» للتعليم.. تحتوى على الكلمات «ينبغى» «يجب» و «يلزم» وأنها قد تساعد على إرشاد عملية التأكيد التى يقوم بها المعلم فما هى المدة التى تظل فيها تتذكر هذه الجملة إذا لم يتم إعادتها مرة أخرى.. ؟ من جهة أخرى إذا رأيت رسماً بيانياً لهدف عبارة عن عين ثور مكتوب عليها «ينبغى» تليها دائرة مكتوب عليها «يجب».. والدائرة الثالثة عليها علامة «يلزم» فستحصل فى الحال على إدراك حسى أفضل.. ثم إذا أشار المتحدث إلى الهدف وقال «قل للطالب ما الذى ينبغى عليه أن يعرفه: اتجه إلى عين الثور هذه وزودها مرة بعد أخرى بالمعلومات الأساسية بالإضافة إلى ذلك.. يجب عليك أن تضيف - عندما يكون الأمر مناسباً تلك المادة التى يجب عليه أن يعرفها.. إذا كان لديك الوقت الكافى قد تقرر إضافة بعض الفقرات

التي يلزم معرفتها.. وفي المقدمة.. يجب عليك أن تزن بدقة كل المادة المتاحة وتقرر ما إذا كانت تقع في جزء «ينبغي» أو جزء «يجب» أو جزء «يلزم».. بعد أن تفرغ من هذا التفسير يمكننا أن نعطي كل فقرة التأكيد الذي تستحقه.. تؤدي تلك العملية المشتركة من «القول والتوضيح» إلى إيجاد أثر دائم عميق.



عين الثور التعليمية

من المحتمل أنك تعرف هذا الاقتباس المعترف به على نطاق واسع: «أن الصورة تساوي ألف كلمة.» لقد قال شكسبير الشيء نفسه في «كوروليولانوس»: «أن عيني الجاهل أكثر ثقافة وتعليماً من أذنيه يوضح كل اقتباس من هذين الاقتباسين للمحاضر الحكيم أن يركز جهده في الإيضاح على استخدام الشكل المرئي لكي يحصل على أكبر استجابة ممكنة من جانب الجمهور..»

البدأ إلى أكبر قدر ممكن من الحواس:

لقد نجحت أدياننا الرئيسية في أن تبقى على مدى القرون المتعاقبة.. فهل فكرت من قبل لماذا يعتبر الحضور في مناسبة لإقامة الشعائر الدينية تجربة تثير فينا قدرًا كبيرًا من التأثير؟ إن هذا الأثر الذي تتركه فينا، يرجع بشكل كبير إلى أن الشعائر الدينية تخاطب كل حاسة من حواسنا. بمجرد أن تدخل إلى مكان الاحتفال تبصر

عيننا السقف المقيب النواقد ذات الزجاج الملون، والمذبح، وتميز أنفنا رائحة البخور،
تسمع آذاننا الأرعن الرنان والكلمات التي تلقى من فوق منبر الوعظ. قد تثار فينا
حاسة اللمس عندما نلمس حبات المسبحة أو شال أحد المصلين، وتستجيب حاسة
الذوق لدينا للخمير المقدس. فليس مجرد مصادفة في جو كهذا أن العظة التي تلقى
تحقق تأثيراً ملحوظاً على المجتمعين عليك إذن أن تستفيد من هذا المثال الديني. عندما
تواجه جمهوراً. اعمل على مخاطبة أكبر قدر تستطيعه من الحواس.

الاستفادة من المعارض:

يخلق استخدام المساعدات البصرية إلى جانب المعارض رد فعل من جانب
الجمهور.

من هنا يستفيد المتحدث من تلك التغذية الأسترجاعية. في أثناء إلقاء محاضرة عن
المخدرات على مجموعة من طالبات الجامعة، سمح المحاضر بتداول ستة أقراص من
المخدرات بين الطالبات لكي يتعرفوا على شكلها. عندما أحصى المحاضر الأقراص
بعد ذلك ليتأكد من عودتها جميعاً وجد عنده سبعة أقراص بدلا من ستة. لقد أظهر له
رد الفعل هذا، أن الطالبات يعرفن معلومات وفيرة عن المخدرات أكثر مما كان
يتصور.

المساعدات البصرية في خدمة الضرورات:

عندما كنت ألقى محاضرات عن الحديث المؤثر، كنت أحتفظ بالإضافة إلى أنواع
عديدة أخرى من المساعدات البصرية. بلافتة عليها كلمة «المعرفة» وأخرى مكتوب
عليها «الإخلاص» ثم الثالثة «الحماس» ولافته أخيرة عليها كلمة «الممارسة» وعلى
ظهر كل لافتة مادة لاصقة. قبل بداية كل محاضرة أطلب من الفصل أن يصيح ببطء
ناطقاً بعنوانين الضرورات الأربع. عندما ينطق الفصل اسم كل ضرورة أقوم بلمس
اللوحة الصحيحة على الحائط في مقدمة القاعة وتظل تلك البطاقات معلقة على الحائط
طوال كل محاضرة. حيثما كان ذلك ممكناً أشير إليهم في نهاية الحلقة الدراسية - وعن
طريق العرض المستمر والتكرار تصبح الضرورات جزءاً لا يتجزأ من معالجة الطالب
للحديث المؤثر.

معوونة ذكر الأسماء

بالنسبة للفرد العادي. يعتبر ذكر اسمه بطريقة إيجابية من أحلى الأصوات في اللغة الإنجليزية. في يناير عام ١٩٦٩ طرت إلى بافالو لكي أحاضر فصلا دراسياً متوسطاً لدراسة الطرق الإدارية في الحديث المؤثر. قدم لنا طقس الشتاء تحية الوصول بالتلوج تحت أقدامنا وكتل الجليد - بحجم ستة أقدام - المدلاة من قوائم محطة الوصول ودرجة حرارة تحت الصفر.

بمجرد نزولي من الطائرة، شعرت فجأة بدفء يتناهي. لقد قالت لي إحدى المضيفات وهي تبسم: «إلى اللقاء يامستر ماكولاف» لقد ذكرت اسمي فأحببتها لذلك. كان يوجد معنا في رحلة شركة الطيران الأمريكية تلك اثنا عشر شخصاً، وبينما نحن أثناء الرحلة حفظت تلك المضيئة الشابة اسم كل شخص منا واكتسبت لنفسها اثني عشر صديقاً في صحبتها عندما قلنا إلى اللقاء..

تأكد من أنك حفظت الاسم بطريقة صحيحة:

على الرغم من أنك يجب أن تذكر الأسماء حينما كان ذلك مناسباً في أحاديثك إلا أنه عليك أن تتأكد أنك تنطق تلك الأسماء بطريقة صحيحة. إذا كنت مكلِّفاً بمسئولية تقديم شخص ما، فاطبع اسم ذلك الشخص بحروف ضخمة حتى لا تقع في خطأ محرج. عندما قام روبرت برسكو محافظ مدينة دبلن بزيادة مدينة نيويورك أقيمت مأدبة تكريم على شرفه، وتولى أحد أصحاب المقام الرفيع بالمدينة تقديم الضيف المختفى به بعد أقوال الإطراء العديدة أعلن على مهل وبطريقة مسرحية: «سيداتي وسادتي، أقدم لكم محافظ دبلن الميجل «روبرت واجنر». لقد قام هذا المسئول الكبير بالمدينة بتقديم واجنر محافظ نيويورك مرات عديدة لدرجة أن ذهنه بطريقة آلية قدم الاسم المعتاد (لكنه في هذه الحالة غير صحيح).

إنه لأمر طبيعي أن تُعنى بصورتك:

لكي تبرهن على أنك - مثل كل شخص آخر - تهتم باسمك ومظهرك، من فضلك أجب عن هذه الأسئلة. عندما يصل دليل التليفون إلى منزلك هل تفتحه لترى

هل كتب اسمك وعنوانك ورقم تليفونك بطريقة صحيحة؟ عندما تنظر إلى صورة جماعية تظهر فيها، هل تنظر لترى نوعية الصورة التي التقطت لك وذلك قبل أن تركز نظرك على أي فرد آخر من الموجودين بها؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين عادة «نعم» فإذا أصبحت راضياً عن طريقة تيوب دليل التليفون أو الصورة التي التقطت لك حينئذ ومن جهة نظرك - فإن دليل التليفون كله والصورة الجماعية كلها، يعتبران في حالة جيدة لأن صورتك في كل منها ظهرت - بأسلوب محبب إلى نفسك.

ذكر الأسماء يؤدي إلى الحصول على علاوة:

إنه لأمر مدهش ذلك الذي يحدث عندما تستخدم أسماء بعض الحاضرين من جمهورك بطريقة فيها تحية لهم. سوف يجبك الشخص الذي تذكر اسمه لتصرفك هذا. وبالتالي سيحبك كل المشاهدين إذا كان هذا الشخص فرداً في مجموعتهم. خلال الأعوام الطويلة ذكرت أسماء لا حصر لها بهذا الأسلوب، بلا استثناء تقريباً صعد هؤلاء الأفراد إلى المنصة بعد انتهاء حديثي وهم يمدون أيديهم قائلين عبارات منها: «محاضرة عظيمة». (كانت محاضرة عظيمة أساساً لأنني أضفت أسماءهم إليها).

تحذير وحيد:

لا تعرف الأفراد بأسمائهم وتخلع عليهم شرفاً فيما يتعلق بعمل معين، ما لم تكن متأكداً تماماً أنه توجد بحوزتك أسماء جميع الأفراد الذين لهم علاقة بالمشروع. فمن الأفضل ألا تذكر أية أسماء بدلا من أن تغفل عن غير قصد اسماً أو اثنين وبذلك تثير الاستياء.

تعلم أن تتذكر الأسماء:

قبل أن تدون الاسماء في ملحوظاتك لاستخدامها في أثناء حديثك، عليك أن تتذكرها. سوف تتذكر الاسماء جيداً إذا استعنت بثلاث كلمات تبدأ بالحروف الآتية I. R. A. تمثل تلك الحروف كلمات «الانطباع» التكرار «وتداعي المعاني» عندما تسمع اسماً في مرحلة «الانطباع» يجب أن تتأكد أنك تستطيع نقطه وهجاءه بطريقة

سليمة. إذا كان لديك أى شك اطلب معونة الشخص المعنى. كل فرد منا يسره أن يعرف أنك تولى اهتماماً لاسمه أو اسمها. بعد أن تحصل على تعريف صحيح للاسم ابدأ فى تكراره فى مناقشاتك مع الشخص. صدر ملاحظتك بتكرار اسمه أو اسمها. أخيراً استخدم قليلاً من الخيال واحصل على تداعى المعانى.

فى عام ١٩٦٤ صادفتى ضابط شرطة يدعى «فونتين» فى مدينة بتسبرج بولاية فرجينيا لم يكن معى قلم فى متناول يدى، وحيث إننى لم أكن أود نسيان اسمه صنعت تداعى للمعانى. تخيلت نافورة فى وسط مدينة بتسبرج وفى أعلى عمود الماء يقف الضابط «فونتين» بزي الشرطة الكامل. تأخذ تلك الصورة بضع دقائق فقط لكى استرجعها ولكننى لن أنسى مطلقاً هذا الاسم ما حبيت.

تذكر الأسماء يجلب مكافأة:

يمكن أن يكون لتذكر الأسماء أثر مفيد على حياتك العملية فقد كان قبصر يعرف خلال الحروب الغالية أسماء عدد ضخم من جنوده مما جعله محبوباً وأسهم فى نجاحه. أما جيمس فيرلى الذى تميز بحياة سياسية بارزة وطويلة، فقد كان مشهوراً بقدرته الملحوظة على تذكر الأسماء. لقد ذكر جزئياً فى نعيه بصحيفة نيويورك تايمز لقد امتلك مستر فارلى ذاكرة مختصرة حقيقية للوجوه والأسماء تذكرها كلياً كان لى تأثير واضح على الشخص الذى يتذكره، لقد صنعت تلك الممارسة العميقة فى التفكير أصدقاء لا حصر لهم لجيم فارلى.

معونة البساطة والوضوح

فى إحدى المراحل خلال أحاديثى عن الحديث المؤثر، رسمت على السبورة الخط المرسوم على اليسار وسألت الطلبة أن يطرحوا أفكارهم حول ما تمثله تلك الخطوط. بعد أن تلقيت منهم كل أنواع التفاسير الغريبة، قلت للفصل بطرف: إننى دهشت من أن أحداً منهم لم يقدم الإجابة الصحيحة ثم أعلنت لهم أنه بالنسبة لى فمن الواضح تماماً أن هذا الخط تخيل ظاهر جداً لأحد الجنود وهو يحمل بندقية على كتفه مثبت بها

سونكى ويصحب معه كلبه. وهما يخرجان تَوًّا من الباب، لذلك فكل ما نراه منها هو السونكى وذيل الكلب. (لقد كان الأمر واضحاً جداً بالنسبة لى، حيث إنتى الذى رسمت الصورة. ولكننى تسببت فى حيرة الفصل. وفشلت فى نقل رسالتى إليهم).

علم دلالات الألفاظ وتطورها:

«إنها ثابتة» هاتان الكلمتان عندما تذكران لى بَحَار فإنها تعنيان أن السفينة مثبتة بأحكام، أما إذا قيلت لى شخص يقف على خط السباق فإنها تعنيان أن هناك حصاناً لديه فرصة الفوز. بالنسبة لبائع الأقمشة والملبوسات الجاهزة فتلك الكلمات تعنى أن الألوان لن تلتقى إقبالا. بالنسبة لآخرين قد تصف نوعاً معيناً من النساء.

تؤكد تلك الإيضاحات، الآثار المترتبة على علم دلالات الألفاظ وتطورها أو علم الكلمات. إنها توضح أن الأفراد يختلفون فى رد فعلهم بعد تلقيهم لنفس المثير. يعتبر علم الكلمات هذا ذا أهمية لا يمكن تقديرها بالنسبة لعلمي الإدارة والإشراف. إذا لم تكن معانى الأفكار والمعلومات المنبغلة واضحة وضوحاً تاماً فسوف يحدث سوء فهم ولبس خطيران بخلاف تبديد الوقت والجهد البشرى. ولقد أعتبر علم الكلمات من الأهمية بىكان، لدرجه أن افردت له بعض الكليات مناهج دراسية تتناوله بذاته. عندما تتحدث عليك أن تمى الأخطار التى تترتب على سوء الفهم أو التفسير، وعليك أن تتخذ الاحتياطات اللازمة لتضمن الفهم الجيد من قبل مستمعك.

يوجد أسلوب جيد لتحسين الفهم وهو استخدام الجمل القصيرة. يفرم بعض المتحدثين باستخدام الجمل الطويلة الممتدة، وبذلك يسببون الحيرة لمستمعهم. واحد من الأحاديث الهامة المؤثرة التى استمعت إليها طوال حياتى، كان يتكون من ست جمل قصيرة للغاية. كانت هناك مكالمة تليفونية من الاتحاد البحرى القومى تقول: إنه علم بوجود قنبلة داخل المبنى، استجاب البوليس وطلب من جوزيف كيوران رئيس الاتحاد البحرى القومى أن يخلى المبنى لكنه رفض. وعليه، ذهب ضابط البوليس المسئول إلى مكتب كوران وألقى هذا الحديث المؤثر: قبل أن تتصل تليفونياً بالبوليس كنت أنت المسئول لكن بعد أن اتصلت بنا أصبحنا نحن المسئولين، طلبنا منك أن تخلى المبنى ولكنك رفضت، والآن نأمرك، عليك بإخلاء المبنى».

المثال الكلاسيكى الذى يدل على البساطة والوضوح فى الحديث هو «خطاب

جتسيرج» حيث لم يترك اختيار لتكون لكلماته أدنى شك بالنسبة للمعاني التي يقصدها، مما أثبت أن استخدام الكلمات الطويلة ليس ضرورياً لكى تصبح مؤثراً. احتفظ بحديثك بسيطاً واضحاً ومختصراً، ولسوف يزداد تأثيرك في الآخرين.

معوونة أن تشير إلى مكان الحديث

«فلنكن متواضعين - لا يوجد مكان يشبه المنزل إنها حقيقة أن الشخص العادى ينظر ببعض الدفاء إلى المكان الذى يقيم أو يعمل فيه. لهذا السبب، عليك أن تحاول قول شىء سار عن مكان الحديث. سوف تضيف جاذبية للملاحظاتك إذا ادخلت فيها تعليقا ودياً بشأن القاعة - المبنى - المدينة - الولاية أو أى مكان آخر تلقى فيه حديثك. على سبيل المثال عندما أحاضر فى أحد المعامل العلمية فى جامعة سانت لورنس أقول: عندما كان كيرك دوجلاس طالباً فى تلك الجامعة، كان يحضر دروسه فى تلك القاعة. هذا يعنى أن أحدكم يجلس الآن فى المقعد الذى شغله كيرك دوجلاس من قبل». فجأة تصبح المقاعد الخشبية الصلبة خاصة تلك التى تحتلها المستمعات - أكثر راحة قليلا.

فى مناسبات عدة، تحدثت فى الأحياء المجاورة المألوفة لى. ويسبب تلك الألفة استطعت فى معظم الأحيان أن أتذكر حقيقة مؤكدة، وأن أقول شيئاً مثل: منذ عدة سنوات مضت حقق أحد الأشخاص من سكان ذلك الحى شيئاً قد يجعلكم جميعاً تشعرون بالفخر.

بعد أن أحطم الثلج بهذه الطريقة، أستطرد فى شرح تفاصيل هذا الشىء الجدير بالثناء.

فى بلاتسبرج بنيويورك استخدمت تلك المقدمة: «لو رجعت إلى الورا إلى عام ١٩٣٩، فإننى جئت إلى بلاتسبرج كجندى شاب من جنود المشاة فى فترة الإعداد للحرب العالمية الثانية، أما اليوم وبعد مرور واحد وثلاثين عاماً، أعود مرة أخرى لكى أتحدث عن حرب أخرى هى الحرب ضد الجريمة.

لتصمت إذا لم تستطع أن تقول شيئاً جيداً:

أخيراً، إذا اشرت إلى الموقع الذى تحدث فيه، فلا تستخدم ملاحظة تنتقص من قدره، فقد يستهجنها السكان ورجال الأعمال، وبذلك تفقد العزيمة الطيبة للجمهور. إن القاعدة التى يجب عليك أن تطبقها هى: «إذا لم تستطع أن تقول شيئاً طيباً عن الموقع أو المكان، فلا تقل شيئاً مطلقاً».

«معونة» أن تعرف جمهورك

توجد بعض الفروض العامة تنطبق على كل المشاهدين أو المستمعين. كما توجد بعض الحقائق المعينة تنطبق فقط على بعض النوعيات من المشاهدين أو المستمعين. عليك دائماً أن تكون على معرفة بالخلفية الثقافية لمستمعك، لكي تستطيع أن تجعل حديثك حديثاً شخصياً.

إن أول شيء يجب عليك إدراكه، هو المقدره المشتركة لكل مشاهد: كلما كان حجمها كبيراً كان أثرها أكبر. عليك أن تحترم تلك القوة، إذا قدمت حديثك بطريقة صحيحة، يمكن أن تضاف تلك القوة إلى التأثير الذى يحققه حديثك، لكن إذا تصرفت بطريقة خاطئة أو بفضاظة قد تضر تلك القوة بحديثك.

مواجهة جمهور عنيف:

وأنا ملازم أول شاب، أمرت بتدريس الحديث المؤثر لعدة مئات من كبار الضباط. كل حلقة دراسية تستغرق ثلاث ساعات تعقد أسبوعياً يحضرها حوالى عشرين طالباً. يستغرق البرنامج الكلى ثلاثين أسبوعاً. لقد أبدى أحد الملازمين الأول الجادين (وهو أنا) دهشته مما إذا كان سيعيش حتى نهاية البرنامج. كان يوجد بعض الشخصيات العنيفة جداً فى القيادة العليا تبنى استياءها عندما يطلب منها إعداد حديث وتقديمه أمام الفصل، ومن ثم تصبح موضع ندم من أحد الملازمين الأول الذى يدعى العلم بكل شيء. لذلك، قررت أن أبدل أقصى جهدى حتى ولو تدهورت الأمور من سىء إلى أسوأ للدرجة أن أفضل فى عملية الحديث المؤثر. وعليه بدأت فى الإعداد لهذه المحنة المتوقعة.

وأنا أفكر ملياً في الاختيارات المتعددة لجعل هذه الحلقة الدراسية حلقة ناجحة، بحثت الطرق الممكنة لكي أعرف جمهوري جيداً. فجأة هبط على إلهام أعطاني الأمل في البقاء، بعد تمحيص هذا الإلهام تغير موقفي كلية تجاه مهمتي الصعبة، تحول اليأس إلى تفاؤل، الشك إلى ثقة والتكتم بشأن البدء إلى شوق للبدء فوراً.

هذا هو الإلهام الذي غير كل شيء. أصدرت منظمتنا مجلة شهرية خصصت إحدى صفحاتها لنشر ترجمة مختصرة لحياة رجال الإدارة العليا المعينين حديثاً. وعندما زرت مكتبتنا، وتصفحنا المجالات القديمة تمكنت من تجميع مسودة مختصرة عن سيرة حياة كل واحد من طلبتي المزمعين كبار المقام. قبل عدة أيام من وصول كل مجموعة جديدة كانت تقدم لي قائمة بأسماء المشاركين فيها، بمقارنة تلك القائمة بملف السير الذاتية لدى، أدخلت ضمن مادتي الإنجازات البارزة التي حققها نصف دسنة من الطلبة المدرجة أسماؤهم. لقد فاقت النتائج التي تحققت أكثر توقعاتي تفاؤلاً. بالإضافة إلى معرفتي وإخلاصي وحماسي، أثريت ممارستي بالثناء على مستمعي. بمجرد أن أذكر كل اسم من أسماء الطلبة. تلمع عينا الفرد المتأدي عليه، ويجلس معتدلاً قليلاً، بينما تندر من بقية أفراد الفصل علامات الموافقة. بعد انتهاء جلسة الساعات الثلاث، تلقيت مكافأة غير متوقعة، فعند خلو قاعة الفصل تقدم نحوي مجموعة من رجال الإدارة العليا واتجهوا إلى المنضدة حيث صافحوني وقالوا لي بتأثر: عمل رائع يا حضرة الملازم أول.. تقريباً وبلا استثناء كانت تلك المجموعة تتكون من رجال تعرفت على إنجازاتهم منذ وقت قصير، وكانت تحييتهم نوعاً من إظهار تقديرهم لمراعاتي لشعور الآخرين.

البقاء في ساحتك الخلفية:

استخدم راسل. هـ. كونويل أسلوباً مماثلاً منذ سنوات عديدة مضت. حيث كان يلقي نفس الحديث آلاف المرات ويجازي عليه من قبل جماعة مختلفة. كل مرة. كان موضوعه دائماً واحداً، أن تقنع الجمهور أن يظل في نطاق ساحتك الخلفية «على الرغم من أن» الحشائش تبدو أكثر خضرة على الجانب الآخر من التل، فهو يصل إلى المدينة قبل بداية حديثه بيوم أو يومين ويتقابل مع عديد من الشخصيات العلمية

والمبجلة في المجتمع عندما يحين موعد إلقاء حديثه، يكون قد استوعب المجتمع بمهارة داخل موضوع حديثه ليظهر الحديث كما لو كان قد كتب كلية ليواكب تلك المناسبة الخاصة. ويغادر الجمهور القاعة أكثر فخرًا بمدى تفهمهم، ويمضي كونويل إلى غايته الثانية ليصمم نفس النوع من السحر. ويعتبر هذا النجاح الباهر لذلك المحاضر راجعًا إلى معرفته بجمهوره.

اعرف الفرد:

سواء أكنت تتحدث إلى ألف شخص أو إلى فرد واحد، فإن إظهارك للاهتمام بالمستمع يعتبر على نفس الدرجة من الأهمية. يعتبر بول كيلمر مديرًا بارزًا عندما يزوره شخص في مكتبه لأول مرة، تتبع مغادرة الضيف للمكتب مجموعة من الطقوس. يظهر سكرتير كيلمر ويديه مفكرة وقلم، وعلى بول عليه خلاصة ما عرفه عن هذا الشخص فإذا ما عاد هذا الشخص مرة أخرى بعد سنوات قليلة، يقدم سكرتير بول ملخصه إلى مستر كليمر، بعد أن يفحصه جيدًا يصبح مستر بول في وضع يمكنه فيه أن يسأل الزائر عن أولاده وهواياته أو عن أي شيء آخر يظهر في البطاقة الخاصة به. بالطبع سوف يتأثر الضيف بهذا الإطراء. عندما تواجه جمهورًا يتكون من أفراد، عليك أن تترك فيهم انطباعًا محببًا عن طريق معرفتك بأكثر قدر ممكن من المعلومات عن الجمهور وأفراده من المستمعين.

«معوونة» أن تكون موضوعيًا

تعتبر الموضوعية والذاتية على طرفي نقيض من ألوان الطيف. عندما يكون المتحدث ذاتيًا، فإنه يتحدث بلسان مصالحه الخاصة، وعندما يكون موضوعيًا فإنه يتحدث بلسان مصالح مستمعه، وهو في تلك الحالة يملك الاعتناق أو التعمق العاطفي.

درس من الإنجيل:

بينما كان السيد المسيح يعظ، كان يعطى المثل الأول في الحديث الموضوعي. عندما تحدث إلى الصيادين استخدم الكلمات المألوفة لهم وقال: «سوف أصنع منكم صيادين

رجالاً» ففهموا تلك اللغة ثم عندما ذهب إلى التلال وتحدث إلى الفلاحين أشار إلى «بذر الحب في التربة الجرداء» أو «إن الإيمان صغير مثل حبة الخردل» فكانوا يفهمون. لم يستطع أحد منهم أن يناقش. حقيقة إن هذا النوع من التناول كان له أثر طيب في نفوس المستمعين.

فكر من وجهة نظر احتياجات ومطالب العميل:

تناضل الإدارة الحديثة باستمرار لكي تغرى موظفيها على ممارسة التقمص العاطفي: أى أن يفكروا في وجهة نظر احتياجات العميل أو الزبون. لكي نفهم أين يقع التقمص العاطفي بين قائمة عواطفنا فمن المفيد أن نفحص عائلة «العواطف» عندما نثير التعاطف نسعر بشعور شخص آخر.. عندما نظهر الكراهية الفطرية تكون لدينا مشاعر معادية لشيء ما، وعندما نظهر اللامبالاة، نفقد الشعور سواء بالتأييد أو المعارضة بالنسبة لشيء ما، أما عندما نمارس التقمص العاطفي، فإننا نضع أنفسنا في مكان الشخص الآخر ونفهم مشاعره، فإذا وضعنا في الاعتبار مشاعر الزبون ومارسنا التقمص العاطفي معه فسوف تزداد مبيعاتنا.

التقمص العاطفي: «أسلوبك أنت»:

ينبغي أن يكون المتحدث المؤثر موضوعياً عليه أن يمارس التقمص العاطفي. إذا لم يفكر من وجهة نظر مصالح المستمع فلن يحصل على الدرجة القصوى من اهتمامه. في حلقة دراسية نظمتها «جنرال إلكتريك» منذ عدة سنوات مضت، أعجبت بإحدى المقالات المقدمة، عنوانها «أسلوبك أنت» فيما يتعلق بالتدريب، أوضح هذا الأسلوب في المعالجة خمسة وعشرين هدفاً شخصياً تدفع الأشخاص إلى الكفاح في الحياة منها (المال - الصحة - الإطراء - التقدم وما يشبه ذلك). إن الناس بطبيعتهم أنانيون، فإذا وضعنا مطالبهم في اعتبارنا ونحن نعد أى حديث واتخذنا الخطوات اللازمة لإشباع احتياجاتهم، حينئذ تزداد احتمالات نجاح جهود الإعداد لحديثنا.

صعوبة أن تدفع الجمهور إلى المشاركة

كما ذكرنا من قبل، يتذكر الناس خمسة عشر في المائة مما يسمعونه وخمسين في المائة مما يرونه. نضيف إلى ذلك الحقيقة التي أثبتتها البحث، وهي أن الناس يتذكرون حوالي ثمانين في المائة مما يقلعون. فإذا أخبرت فقط الجمهور عن شيء، فهذا ليس أمراً مؤثراً جداً أما إذا استطعت أن تدفع الجمهور إلى الحركة، إذا استطعت أن تدفعه إلى العمل، حينئذ تكون قد حققت غاية المراد من عملية التعلم.

التعليم عن طريق فعل الضد

التعليم عن طريق الاستماع:

لكي أرقى إلى رتبة كولونيل، كان عليّ أن أفرغ من حلقة دراسية خاصة بالقيادة والأركان العامة حصلت على الفترة الدراسية الأولى عن طريق المراسلة، وفي النصف الثاني منها أقيمت في فورت ليفنورث بكنساس بعد سنوات قليلة كنت أستطيع أن أتذكر جزءاً لا بأس به من الموضوعات التي أنهيت دراستها عن طريق المراسلة على أية حال. كان تذكري للموضوعات التي درستها في الفصل قليلاً يعتبر الانتهاء من فترة دراسية عن طريق المراسلة تجربة دراسية تتميز بالنشاط فإن الطالب خلالها يصنع كل العمل المطلوب أما الدراسة داخل الفصل فتعتبر عملية تعليمية تتميز بالسلبية: في حالة ما إذا استمع الطالب فقط إلى المحاضرات فإنها تكون مؤثرة بدرجة خمسة عشر في المائة فقط.

قال الأسقف جون سبولدنج ذات مرة: «تأتي المعرفة عن طريق العمل، إذا لم تفعل لن تتعلم أبداً أيضاً يؤيد ليونارد بيرنشتين تلك النظرية مرة بعد مرة يدفع جماهيره العريضة إلى فعل الأشياء. حينها كان يقوم بشرح الأوبرا، طلب من جمهور المشاهدين أن ينظروا إلى ساعاتهم ويوقتوا مشهد الوداع في أوبرا «لابوهيم» وهو يقرأ وبعد ذلك وهو يغني فاكتشف المشاهدون أن القراءة استغرقت خمساً وثلاثين ثانية بينما استغرق الغناء مائة وخمسة وستين ثانية. لقد شاركوا معه.

عليك من خلال جهودك لتحقيق الحديث المؤثر أن تدفع المشاهدين إلى الاندماج والمشاركة فسوف يقدرّون لك تلك المشاركة وبالتالي سيتحقق مزيد من النجاح لحديثك.

معونة وسائل تقوية الذاكرة

إن وسيلة تقوية الذاكرة هي أى وسيلة تستخدم لمساعدة شخص ما لكي يتذكر شيئاً وتعتبر هذه الوسيلة معاونة للغاية بالنسبة للمتحدث الذى يرغب فى أن يصبح أقل اعتماداً على المذكرات المكتوبة.

تعتمد المدارس التى ترسم مناهجها الدراسية على أساس الذاكرة والتركيز بشكل مكثف على وسائل تقوية الذاكرة. فهى تعلم طلبتها كيفية تحسين التذكر عن طريق حفظ سلسلة مرتبة من الرموز يربط الطالب النقاط الرئيسية فى حديثه إلى الرمز المناسب ويمكنه حينئذ أن يتحدث بدون الاعتماد على المذكرات بأن يتجول خلال الرموز المألوفة ويتذكر النقطة التى يريدّها فى حديثه والمرتبطة بكل رمز من تلك الرموز (إذا كان هذا الأمر يبدو محيراً، من فضلك لا تجعل همتك تفتّر. لقد لخصت فى ثلاث جمل ما أنجزناه فى مدرسة للتذكر لمدة أسابيع. وأذكرها هنا فقط لأخبرك بأنه توجد فعلاً مثل هذه الطريقة).

ذكرنا على صفحات سابقة NEOTWY وهى كلمة تعنى اختصاراً لكلمات (متى - أين - من - ما - كيف - ولماذا). وأيضاً كلمة BOM التى تعنى اختصاراً لكلمات (الخلفية - الهدف - الحافز). وأيضاً ذكرنا عين الثور التعليمية تعتبر كل تلك الاختصارات وسائل لتقوية الذاكرة تصلح لأن تشكل أساساً لمناقسة مطولة بدون الاستعانة بكتابة الملاحظات والمذكرات.

أمثلة أخرى لوسائل تقوية الذاكرة:

اعتاد وزير كندى سابق للتجارة والتبادل التجارى أن يضع أزراراً ذهبية لأكمال قميصه وعليها النقش التالى GOYBAS (يمثل هذا النقش الجملة التالية: «مضى

حالك.. وبع» أما الحاضرون عن موضوعات الإدارة فكانوا يستخدمون الاختصار التالي: PODSCORBPET وتعني (التخطيط - التنظيم - توفير الموظفين - الإدارة - التنسيق - إعداد التقارير - الموازنة - العلاقات العامة - التجهيز - التدريب). عندما كنت أحاضر عن حل المشاكل، كان المستمعون يتشجعون ليوضحوها بالاختصار التالي SAEF أى (استعرض - حلل - ضع خطة - ثم سر عليها). إذا لم يرض المشرف الاحتياجات الأساسية لموظفيه فهو يسطو على شيء يخصهم يسطو تعني 5ROBS4 وهي اختصار للكلمات التالية: (التعرف - الفرصة - الانتهاء - الأمن - وكلها احتياجات أساسية لبنى البشر) تعتبر أية وسيلة تخلقها لتساعدك على تذكر الفقرات الهامة جدرة بالعناء الذى تبذله فى سبيلها. اترك خيالك ينطلق فالحقيقة هي: أنه كلما كانت وسيلة تقوية الذاكرة ساذجة كان من السهل التذكر.

معونة أن تكون دقيقاً

عندما تتحدث إلى جمهورك، تأكد من أن مادتك دقيقة، فإذا لم تكن متأكدًا من شيء ما فلا تخمن. فمن الأفضل أن تشطب فقرة بدلا من أن تخاطر بأن يراجعك الغير.

لا تخمن:

من الصعب فى بعض الأحيان أن تقاوم إغراء أن تقتنم الفرصة للحديث عن موضوع مشكوك فيه. مثلا، دعنا نفترض أنك تتحدث إلى جمهور فى موضوع الأمن المرورى، فلن تكون مؤثراً فى حديثك أبداً قبل أن تستحوذ على الجمهور فى قبضة يدك. إن معرفتك بالموضوع تجعلك مؤثراً وإخلاصك يروج لأفكارك، أما حماسك فيثير استجابة إيجابية من جانب مستمعيك. أثناء حديثك فأنت تمارس كل «المعونات» لتجعل حديثك أكثر اتزاناً. طرح سؤال عن عدد الحوادث خلال العام المنصرم بالولايات المتحدة. على الرغم من أنك لا تحمل الرقم بين أوراقك، فأنت تذكر أنه كان ١,٤٠٨,٠٠٠، وعليه أعلنته إلى المشاهدين. بمجرد أن فعلت ذلك، ارتفعت يد فى مؤخرة القاعة فنادت على الشخص الذى يرغب فى الحديث فنهض وقال: أرجو أن

أختلف معك. كان عدد الحوادث بالولايات المتحدة في العام الماضي ١,٨٤٠,٠٠٠ حادثة. فتساءلت ببعض التردد «ما هو الأساس الذي بنيت عليه تقديرك؟ أجاب: «لقد كنت رئيس قسم الإحصاء في مجلس الأمان القومي - هذا هو أساس تقديري» فقلت بخضوع: «شكراً» وبدأ المشاهدون في التفكير «لقد أخطأ المتحدث، كان مخطئاً بخصوص هذه الفقرة، وربما كان مخطئاً بخصوص باقى الفقرات التي ذكرها في نصف الساعة الأخيرة، وهكذا تم تدمير حديث عظيم تدميرًا شديدًا نتيجة لشريحة من المعلومات المخطئة.

إذا لم تعرف الإجابة:

غالبًا جدًا ما يسأل سؤال لا يعرف له المتحدث جوابًا. فمن اللائق تمامًا به أن يذكر أنه لا توجد لديه إجابة عنه. في فصل تال سوف نصف الأساليب المختلفة لتناول الأسئلة تسهم تلك الأساليب في عملية الأخذ والعطاء بين المتحدث والمشاهدين، وتضيف إلى الفوائد المتبادلة الناتجة عن المناقشة.

إذا ارتكبت خطأ:

إذا ارتكبت خطأ وتعرف أنك ارتكبتة ولكن يبدو أن الجمهور لم يلاحظه فماذا تفعل؟ هل تمضى في حديثك وتأمل أن يظل الخطأ غير ملحوظ أو تتوقف عن الحديث وترجع لتصحيحه؟ إنى أقترح أنه من الأفضل تصحيح الخطأ. على سبيل المثال، خلال حديث ألقيته من قبل، قلت: عندما نستخدم قصة مضحكة في حديث ما، فيجب أن تكون دنيوية بالنسبة للموضوع، حينئذ توقفت وعرفت أن كلمة «دنيوية» غير مناسبة أخبرت الفصل أن كلمة «دنيوية» كلمة خاطئة وطلبت منهم أن يرشحوا لى الكلمة المناسبة. فوراً قال مستر دينسكو الجالس في الصف الأول:

«وثيقة الصلة بالموضوع» قلت: أشكرك شكراً جزيلًا. الآن شعر مستر دينسكو بالارتياح وتحسنت صلتى بالفصل نتيجة تعرفهم على كإنسان يخطئ ويكون من السمو بمكان بحيث يعترف - بأخطائه تلك لو كنت تسترت عليه، ربما كنت سأعاني من الحرج فيما بعد خلال حديثي لو تصادف وأثار شخص من الحاضرين تلك النقطة طالبًا الإيضاح.

عندما تتحدث كن دقيقًا. لا تخمن إذا ارتكبت غلطة اعترف بها واعمل على تصحيحها.

معونه التوقيت المناسب:

إن قمة الشعبية قريبة إلى نقطة التشبع. مثلاً، إذا كان من المقرر أن تلقي حديثاً مدته نصف ساعة، ويعرف المشاهدون ذلك، في هذه الحالة يصبح التوقيت هاماً، إذا انتهى الحديث في مدة تسع وعشرين دقيقة تكون قد حصلت على شعبية. أما إذا امتد لمدة اثنتين وثلاثين دقيقة، فقد تفقد الجمهور وإرادته الطيبة.

التحدث يعتبر ميزة:

يعتبر الحديث أمام جمهور من المشاهدين ميزة عليك ألا تفسدها. إذا مُنحت هدية عبارة عن نصف ساعة من حياة كل فرد من أفراد الجمهور، عليك أن تكون ممتناً وتظهر تقديرك عن طريق عدم تجاوزك ولو ثانية واحدة للوقت المقرر. فإذا فعلت ذلك فكأنك سرقت شيئاً ثميناً لا يخصك وليس لك حق فيه.

علامة على الإعداد الجيد:

التوقيت المناسب يدل على الإعداد الجيد. إذا وصل شخص ما إلى نهاية وقته المقرر بدون أن ينهي حديثه فإن هذا يعكس ضعف الإعداد. لو كان قد تدرب بطريقة سليمة لكان قد فصل حديثه على هيئة تبقية داخل ما خصص له من وقت.

ما هو الوقت الذي يجب أن يستغرقه الحديث؟:

إذا لم يكن هناك وقت محدد يُقيدك، فما هي المدة المناسبة التي يستغرقها حديثك؟ يوجد عديد من النصائح الجذلة تتفق مع هذا السؤال بكمية كبيرة من الصحة. تقول النصيحة الأولى إن طول أي حديث ينبغي أن يكون مثل «مايوه المرأة» طويل بدرجة تؤدي إلى تغطية النقاط الهامة، لكنه في نفس الوقت قصير إلى درجة تحافظ على عنصر التشويق فيه. نصيحة أخرى محكمة تنصح المتحدث أن «يقف - يتحدث - يصمت - ويجلس» وتختبرنا الأسطورة بأنه سمح لأحد الهنود في

«اجتماع جماهيري» بالحديث أطول مدة ممكنة، طالما استطاع أن يقف متوازناً على قدم واحدة.

إذا كان لحديثك وقت محدد :

إذا كنت مرتبطاً بتوقيت زمني محدد. تأكد من وجود ساعة في متناول يدك. اضبطها على الثانية عشرة تماماً قبل أن تبدأ جملتك الافتتاحية. بعد ذلك عندما تنظر إليها سوف تعرف بالضبط كم مضى من الدقائق (إذا كان ضرورياً - كم مضى من الساعات) منذ أن بدأت.

عندما أتناول موضوع التوقيت المناسب في محاضراتي عن الحديث المؤثر كنت أقول دائماً:

« ستهي هذا الفصل في الساعة كذا.. وفي الدقيقة كذا. لديكم الإذن مني بأن تنهضوا وتغادروا في حالة ما إذا تحدثت ثانية واحدة زيادة على وقتي المقرر، لم تكن هناك فرصة لدى أي مستمع لأن يغادر قبل أن أنتهي من حديثي نتيجة لأنني أنهى جملتي الختامية تاركاً بعض الوقت الفائض.

سوف تصبح متحدثاً أكثر شعبية إذا لم تتعد التوقيت الزمني المقرر.

معونة التصفيق :

تعتبر التغذية الاسترجاعية عن طريق الجمهور شيئاً هاماً إذا سمح بطرح الأسئلة فإن المتحدث يصبح مدركاً لما يدور في أذهان المستمعين مما يظهر من محتويات استفساراتهم فإذا كان الحديث حديثاً رسمياً لا تصاحبه أية أسئلة حينئذ ينبغي على المتحدث أن يعتمد على قنوات أخرى لكي يتيم مشاعر واستجابة الجمهور.

يبحت المتحدث الجيد عن مؤشرات عديدة مثل التعبيرات التي ترتسم على وجوه المشاهدين، وعما إذا كان المستمعون قلمين أم هادئين، وعما إذا كانت عيونهم ماثبة على المتحدث أم تتجول في اتجاهات أخرى أحسن المقاييس لقياس رد فعل الجمهور هو التصفيق..

الأنواع المختلفة للتصفيق :

ليس التصفيق دائماً علامة على رد الفعل المرغوب فيه من قبل المشاهدين. فبعض أنواع التصفيق هي من النوع الذي يوصف بأنه أقل من المرغوب فيه. إذا كان التصفيق عالياً وتلقائياً، اعتبر حسناً، فهو بمثابة الموسيقى لأذني المتحدث المخلص المتحمس.

إذا كان التصفيق من الطبقة المتوسطة فإنه يكون عملاً من أعمال التأديب حيث يشعر المستمعون بأنهم مطالبون بتقدير جهود المتحدث وعليه فهم يفعلون هذا النوع من التصفيق غير متحمس وقد يكون غير مخلص وعليه فهو بالتأكيد لا يسعد قلب المتحدث.

في بعض الأحيان عندما يختم المتحدث حديثه، لا يلتقي تصفيقاً حتى من جمهور مؤدب. إن غياب التصفيق جاء نتيجة لأن الجمهور لم يعرف أن الحديث قد انتهى بالطبع تلك غلطة المتحدث وتعكس ضعفاً في الإعداد.. يجب أن ينتهي الحديث بنبرة عالية وبطريقة لا تترك شكاً فيما يتعلق بحقيقة أن الجملة الختامية قد قيلت.

يوجد نوع واحد من تصفيق الأيدي (لا نصفه كتصفيق) ينبغى على المتحدث أن يحرص على عدم حدوثه يسمع هذا الصوت غير السار عندما يكون الجمهور غير سعيد بدرجة كبيرة ويظهر استياءه بالتصفيق في وقت غير مناسب إذا كان الجمهور يحمل شعوراً عداًئياً فيمكننا سماع تلك العلامة الصاخبة لعدم الموافقة في أى وقت. أما إذا كان جمهوراً يحمل شعوراً بالود والصداقة لكن أسيئت معاملته، فإن مثل هذا التصفيق يكون قد رتب لكى يدل المتحدث على أنه قد تجاهل حدود الوقت المقرر وتخطى نقطة التشبع لدى الجمهور.

الإخلاص والحماس يسببان العدوى :

تأمل أنك سوف تسمع فقط التصفيق المخلص والمتحمس عندما تتحدث سوف يحدث ذلك فقط إذا ما فجرت أنت مثل هذا التصفيق بإظهارك الإخلاص والحماس من جانبك.

معونة الختام الجيد:

عندما كنت أشرف على طرق التقديم الفردية داخل الفصل بالنسبة لستين من المدرسين المختلفين، وجدت أن قليلاً جداً منهم تلقوا توجيهات بشأن أهمية الجملة الختامية الجيدة فالمدرس العادي منهم قد يقول - كالساعة التي على وشك أن تقف عن الدوران - مع همسة أخيرة: «مسموح لكم باستراحة لمدة عشرة دقائق».

عليك بمقارنة تلك النهاية الحزينة لحصة في الفصل، بتلك الحصة لمدرس مؤثر، فهو قبل أن يقول جملته الختامية مباشرة يوهل نفسه لمخارطته. ويقادر القاعة بعد أن يقول جملة ختامية قوية حفظت عن ظهر قلب. تاركاً الفصل مع الفكرة الختامية الهامة، بينما يقوم هو كقائد للفصل بصرفهم إلى فترة الاستراحة.

مضمون الختام الجيد:

يجب أن يتكون الختام الجيد من جملة معدة إعداداً جيداً تعيد للأذهان أهم جزء في الحديث. فإذا كانت مناسبة يمكنك أن تصدرها بملخص أو عرض للحديث المطول في الجو الأكاديمي. يعتبر من الأمور الشائعة أن تطرح عدة أسئلة في نهاية المحاضرة: لكي تقيم درجة استيعاب الدروس التي ألقيت. وفي مثل تلك الحالة يمكن أن تتبع تلك الأسئلة بالجملة الختامية.

ينبغي ألا تحفظ الحديث في مجموعة. على أية حال عليك أن تكتب الجمل الافتتاحية والختامية كلمة بكلمة وتحفظها منفصلة حتى تتعرف عليها جيداً. ففي المقدمة يتعرف المشاهدون على المضمون وعليه، فأنت تريد أن تبذل قصارى جهدك مستخدماً المادة التي تعرفت عليها تماماً.

عليك أن تعرف جيداً الجملة الختامية، وأن تحدد وتدوّن التوقيت الذي تتطلبه حتى تنتهي طالما أنه يجب عليك أن تنهى حديثك خلال وقت محدد فعليك أن تعرف متى تبدأ جملة النهاية يعتبر الأسقف فالتون ج شين- في براجه التليفزيونيه - أستاذ هذا الأسلوب قرب نهاية حديثه يركز انتباهه على ساعة الاستديو. وفي اللحظة المناسبة تماماً يبدأ جملته الختامية. ويختتم في الوقت المقرر مع تلك الكلمات «الله يحبكم» وهو ينحن انحناءً شاملة.

استخدام الاقتباس كختم:

من الأساليب الجيدة أن تنهى الحديث باستخدام اقتباس مناسب قدم أحد الأشخاص وقد كرس جزءاً كبيراً من حياته لمعالجة الأحداث الصغار الذين كتب البوليس عنهم تقارير سيئة للغاية - قدم ختاماً ممتازاً في نهاية حديث له. سأله أحد الأصدقاء لماذا حاول مرة بعد أخرى عندما كان يفشل في أغلب الأحيان. فكانت إجابته (وجملته الختامية) «أصلح طفلاً تصلح عالماً بأسره. تصلح كل شخص سوف يقابله وكل شيء سوف يلتمسه».

كان «رابي مارك تاننوم» يصف في حديث إذاعي له تصرفاً من جانب فرنسا حقق لها ميزة فورية على حساب الأمم الأخرى. لقد أنهى حديثه باقتباس يتصل بتعبير: «يضحك سراً في حين يظل الجد غالباً على أساريره» فأعطى تحريراً صحيحاً بقوله إن الأشخاص المسؤولين عن هذا الأمر لابد وأن يكونوا الآن يضحكون سراً على الطريقة الفرنسية».

ملخص:

لقد شرحنا «المعونات» فيما يتعلق بتنظيم الحديث بعد أن تفرغ من تنظيم حديثك فإنك تتطلع إلى تقديمه، وباقتراب وقت التقديم يتضح موقعك أكثر باتجاه التحديات المقبلة. في الفصل التالي سوف نلقى الضوء على «المعونات» التي تسهم في تحسين موقفك تجاه إعداد الحديث.