

### المعونات المتصلة بمواقف الحديث

لو فحص شخص الخلفية الموجودة في شخصيتك، فمن المحتمل أن يكتشف أنك تفعل أشياء معينة بشكل جيد، وتفعل أشياء أخرى بشكل ضعيف. والفرص المتاحة تؤكد أنك مستمتع بما تفعله جيداً، ولكنك لا تعجب بما تفعله بشكل ضعيف. وعلى ذلك فموقفك طيب تجاه نقاط القوة لديك وليس على نفس المستوى تجاه نقاط ضعفك. تشير تلك الملاحظات إلى العلاقة الوثيقة التي توجد بين الموقف والأداء، فإذا استطعت أن تحسن موقفك تجاه الحديث المؤثر، فمن المؤكد أنه سيتبع ذلك تحسن في الأداء.

معونة أن تكون واثقاً من نفسك:

في عام ١٩٥٦ - غادر ماتي إمبروسكيانو منزله في بروكلين لكي يلتحق بأكاديمية الشرطة في مدينة نيويورك. هناك أخبروه - بمجرد وصوله - أنه سيعين معلماً للأسلحة النارية الصغيرة، حيث إنه يعد خبيراً بالمسدسات. اعترف ماتي أنه خبير بالرماية لكن من المستحيل بالنسبة له - حسب اقتناعه - أن يصبح معلماً؛ لأنه لا يتقن الحديث ويفتقد الثقة بالنفس، ثم أخبرهم بأنه سيعود إلى بروكلين. فأخبره موظف الاستقبال بأنه لا يستطيع المغادرة حتى يحصل على إذن بذلك، واقترح عليه أن يدخل إلى فصل كابتن ماكولاف لمدة الساعة الأولى ويعود مرة أخرى لكي ينصرف. وعليه، دخل الضابط إمبروسكيانو إلى قاعة الفصل.

بعد ثلاثة أيام انتهى منهج تدريب المعلمين. انتظر ماتي في القاعة حتى انصرف جميع الطلبة الآخرين، ثم اقترب مني. مد يده وصافحني بحرارة قائلاً: أشكرك لتغييرك حياتي، لو أخبرني أحد منذ ثلاثة أيام مضت أنني سأقف أمام الفصل وأتحدث وأنا مستمتع بذلك الحديث، لقلت عنه إنه مجنون. في عام ١٩٦٨ وبعد اثني عشر عاماً تقابلت مع ماتي مرة أخرى. في أحد مقاطع حديثنا قال: «كنت أظهر على شاشة

التليفزيون وأمام كل أنواع المشاهدين ولم أواجه بأية عقبة. عندما أنهى حديثي تقابلتي الجماهير المحتشدة بالترحيب الحماسي وهم وقوف».

من المحتمل أن يكون من الصعب عليك أن تتخيل كيف يمكن للشخص فاقد الثقة في نفسه أن يتغير ليصبح متحدًا مؤثرًا، لكنني شهدت هذا الحدث المدهش في مناسبات عدة.

الإنجيل يتحدث عن بناء الثقة:

على صفحات الإنجيل توجد إشارة إلى طالب تلقى المعونة ليمارس الحديث، المؤثر. طبقاً لما جاء في الآية العاشرة، الفصل الرابع من كتاب إكسودس في العهد القديم، استجاب موسى للرب عندما أخبره أنه سيصبح زعيماً، فقال موسى وهو يفصح عن نقص في ثقته بنفسه «لست فصيحاً؛ إنني أتحدث ببطء». فأجاب الله مباشرة قائلاً «سوف أكون مع لسانك وأعلمك ما ستقوله».

أعراض شائعة للنقص المفترض للثقة بالنفس:

إذا نظرنا إلى أي نقص واضح في الثقة بالنفس من جانبك، فقد تقول إنك تخاف من المحاولة لأنك على يقين بأنك ستفشل وقد تشعر أن شخصتك الأساسية تمنعك من أن تصبح متحدًا واثقًا من نفسك، قد تفضل أن تظل بمفردك على أن تشرع في حديث صغير - بحفلة كوكتيل. قد تعتبر نفسك من النوع الانطوائي وليس لديك الرغبة الخاصة في أن تصبح شخصاً انبساطياً وقد تقول: إنك متحدث غير مريح مع أي شخص غريب، وعليه لا يمكنك أن تتخيل كيف يمكنك أن تؤدي بشكل طيب في مواجهة مجموعة. إذا كانت هذه هي حالتك، فلديك كم كبير من الصحة في الحقيقة لقد عانيت من كثير من تلك الأعراض الشائعة.

من خلال أبحاثي اكتشفت أنه يوجد العديد من المؤيدين البارزين يشبهونك ويشبهونني، أستمع إلى هذا الوصف الخاص بسير إليك جينس وهو واحد من أكثر المثليين حيوية وتعدد مواهب في عصرنا. إنه خجول دائم الانتقاص من ذاته، يفتي فمه دائماً عندما يضحك، لا يستطيع إلا نادراً أن ينظر إلى شخص في عينيه، حساس بشكل مزعج بشأن صلعه. يتحدث بهدوء لدرجة أن الأشخاص الذين يتحدثون معه

عادة، يصلون إلى مرحلة الحمس. وهو يعانى من تقلص لا إرادى يتمثل فى هز الكتفين بصيبه حينما يكون متعباً، وهو يبدو متعباً فى كل مكان تقريباً، إلا إذا كان فى منزله أو فى عمله.

لا توجد علاقة أو ربما وجدت بشكل قليل بين طريقتك فى التصرف أمام جمهور المشاهدين والأسلوب الذى تتصرف به بطريقة طبيعية فى نشاطاتك اليومية العادية. لقد وصفت مالكة منزل هتلر فى ميونخ وصفت هتلر كشخص هادئ حذر - ومراع لحقوق ومشاعر الآخرين، وذلك خلال السنوات التى استأجر فيها حجرة صغيرة مفروشة، لقد كان نادراً ما يتحدث إليها، وكان يبدو أنه يتجنب الدردشة مع الآخرين. إلا أنه خلال نفس الفترة، عندما كان هتلر يواجه الجمهور، فإنه يصبح متحدثاً أكثر حركة وتأثيراً.

فى عام ١٩٦٢ خاض ريتشارد ديلورث معركة انتخاب حاكم ولاية بنسلفانيا. قالت عنه مجلة «تايم»: «ديلورث رجل خجول فى حقيقته. فهو يشعر ويبدو متعباً بينما يشارك فى روتين تلقى الإهانات الخلقية والمصافحة. لكن ضعه خلف الميكروفون على منصة رسمية فيصبح ديلورث لا مثيل له كمتحدث هائل مقم بالحوية، يصبح الآن وفى بعض الأحيان ييكى، وبذلك يستطيع أن يحمل الجمهور معه على موجات متدفقة من العاطفة.

لفظة أوائلية تدل على الثقة بالنفس:

افحص من فضلك كلمة «تكلم» speak، لاحظ أنها تتكون من الحروف الأولى كلمات المعرفة الإخلاص - الحماس - والممارسة إذا امتلكتنا تلك الضرورات الأربع، فسوف يترتب عليها حصولنا على «المقدرة»، وبذلك تتحقق لنا كلمة تكلم. إذا أعددت حديثك جيداً ثم توليت مهمة الحديث متخذاً موقفاً صحيحاً فسوف تتحدث بمزيد من الثقة بالنفس.

معونة أن تكون صادقاً مع نفسك:

عندما نشجع الطلاب على أن يكونوا طبيعيين أمام مجموعة من المشاهدين، فإنهم يقولون أحياناً إن هذا يبدو مناقضاً. فى تلك الدقيقة نخبرهم بأن يكونوا واثقين من

أنفسهم متحمسين (الذي يعتبر أمراً غير طبيعي بالنسبة لهم). وفي الدقيقة التالية نقول لهم بأن يكونوا صادقين مع أنفسهم.

احتفظ بشخصيتك الأساسية:

لا زلنا نذكر أن هذا الأمر ليس متناقضاً. فنحن حين نتحدث عن الحماس والثقة بالنفس، فنحن نتحدث عن المشاعر والتعبير عن المشاعر. على أية حال، حينما نقتراح عليك أن تكون صادقاً مع نفسك، فنحن نتحدث عن شخصيتك الأساسية.. عندما خلقك الله تعالى لم يحتفظ سبحانه بقلبك، وعليه فلا يوجد شخص آخر على وجه الأرض يشبهك تمام الشبه. هذا التفرد في شخصيتك لا يقدر بثمن، فاحتفظ به واعتز به. لكن اتخذ الخطوات المناسبة لتحسن.

عندما أحضر ديل كارنيجي إلى مدينة نيويورك، كانت تراوده الآمال في أن يصبح نجماً مسرحياً، فدرس الأساليب الفنية لبارمور ويوث وجاريك. نتيجة للتفكير العملي الذي تميز به، تحقق ديل من أنه إذا استطاع أن يحصل على أحسن ما يميز كلا من هؤلاء النجوم، وأدخل تلك الصفات على فنه التمثيلي فلن يخطئ هدفه. وعليه اقتبس طرق الكلام التي تميز أحدهم وإيماءات الآخر، وحرركات الثالث، أخيراً عندما خضع لتجربة الأداء، كان تمثيله غير طبيعي وفاسلاً. أخيراً تحول إلى ممارسة عمل مهتم به بإخلاص وكون ثروته عن طريق تعليم الناس الحديث في مواجهة الجماهير. لقد أطلع عن التقليد وأصبح ديل كارنيجي الحقيقي.

كنت چاك جولد أنصحني في جريدة نيويورك تايمز مقالة طريقة عن المجاذبة التي يحظى بها مختلف الساسة عند ظهورهم على شاشة التلفزيون، وقدم تعليقاته على نقاط القوة ونقاط الضعف لدى رؤساء الجمهوريات - حكام الولايات - والآخرين طبقاً لما يقوله الأشخاص الذين يديرون عمليات التلفزيون، فإن السمة الوحيدة في تصرف أي سياسي والتي تجذب انتباه مشاهدي التلفزيون أكثر من أي صمة أخرى. هي الطبيعة التامة.

عندما نتحدث لا نحاول أن تقلد الأساليب الشخصية التي تميز المتحدثين الناجحين، فإذا تصرفت بطريقة طبيعية، فستبدو أكثر إخلاصاً. عبر عن ذاتك الحقيقية تشعر بشعور أفضل وتحدث بطريقة أحسن.

## معونة منقذات الموقف

يخشى كثير من الأشخاص أن يتحدثوا في مواجهة جمهور نتيجة أنهم يخافون أن تصبح عقولهم خاوية للحظة، وعليه، يصبحون غير قادرين على تذكر ما يقولونه. على الرغم من أن هذا جائز الحدوث، فحسب علينا ألا نخشى التحدث لهذا السبب، بدلا من ذلك، ما ينبغي عمله في تلك الحالة، هو أن نقبل إمكانية حدوث هذا الأمر، ومن ثم نضع خطة جاهزة لمعالجة مثل هذا الموقف.

قبل أن تناقش العلاج علينا أن نعرف الأسباب. نستخدم صيغة الجمع هنا لأن عملية فقدان الذاكرة تلك قد تنتج عن عدة عوامل لا تحصى. قد يكون التشتت الناتج عن رؤية أو سماع أو شم أو تذوق أو لمس شيء ما، قد يكون الضغط العصبي الناتج عن رؤية زيادة العمل أو الإحباط أو الحزن. قد يكون الإجهاد الجسمي - وقد يكون السبب تقريبا أي شيء.

فإذا حدث فقدان الذاكرة أثناء حديثك، فلا تهتم بالسبب بل اهتم بالعلاج - العلاج الذي يدلك على وسائل تجنب الاضطراب المفاجئ والتدمير المحتمل لحديثك.

استخدام منقذ الموقف:

قرر الآن ما إذا كنت قد عانيت من قبل من فقدان الكلمات، حتى يمكنك أن تلجأ إلى منقذات الموقف فهي عبارة عن ملحوظات معدة يمكنك استخدامها في حالات الطوارئ. مثلاً افترض أنك أثناء حديثك تحولت عن ملاحظتك المكتوبة لتوضح نقطة معينة. عند اقترابك من حافة المنصة رأيت وجهها مألوقاً لك بين الجمهور، إنها الفتاة التي تزوجتها منذ عشر سنوات مضت، ابتسمت ولوحت لك، فأصبح عقلك خاوياً. عليك في تلك الحالة أن تتوقف عن الحديث، وأن تنظر إلى الأشخاص الجالسين في الصف الأخير وتقول: إذا كنتم تسمعونني جيداً في المؤخرة إذا سمحتم ارفعوا أيديكم «شكراً جزيلاً» الآن أين توقفنا وبذلك تعود إلى ملاحظتك وتستأنف الحديث.

من الجمل الأخرى التي يمكن أن تستخدمها لتنقذ الموقف «لو رغب احد منكم

أى وقت أن يسأل سؤالاً، فمن فضلكم عليه أن يرفع يده» أو ألاحظ أن بعضكم يقوم بتدوين ملاحظات، هذا مطلوب لأغراض المراجعة».

منقذ آخر للموقف يستخدمه المتحدثون الذين يتمزق حبل أفكارهم، عبارة عن إعادة الجزء الأخير من الجملة السابقة، حتى يعود الذهن إلى صفائه، على سبيل المثال «الخضراوات نادرة والأسماك مرتفعة الثمن، الأسماك مرتفعة الثمن نتيجة لأنها يجب أن تجمد، يجب أن تجمد لتجنب فسادها، والخسارة الناجمة في الأموال، عندما يفقد المال ترتفع الأسعار بشكل يوازى هذا الفاقد» قد يستمر هذا الوضع حتى نستعيد حبل أفكارنا. إن المتحدث الذى يعد حديثه بطريقة صحيحة، وتوجد لديه ملاحظاته في متناول يده، سوف لن يحتاج إلى هذا النوع من منقذات الموقف. قد نطلب هذا النوع في حالات الطوارئ، على أية حال عندما تمنع بعض التطورات غير المتوقعة استخدام الملاحظات.

يمكن أن يحدث لأى شخص:

لكى نوضح أنه حتى العظماء يعانون في بعض الأحيان من المعوقات الذهنية، دعنا نلقى نظرة على بعض الحوادث التي وقعت بالفعل. كان «يودى مينوهن» عازف الكمان الشهير يقوم بعزف مخترارات من موسيقى موزار في تكساس. ثم توقف على الفور وبدأ مرة أخرى من البداية، حيث عزف المخترارات حتى النهاية بطريقة مهتزة، بعد انتهاء الحفل سأله أحد الصحفيين عما إذا كان قلقاً بشأن فقدان الذاكرة الذى انتابه، فأجاب مينوهن بالنفى ولكن الذى يهه أكثر من أى شيء، الحقيقة التى تشير إلى أنه توقف في نفس النوتة الموسيقية، وفي نفس المقطوعة في مدينة بوسطن منذ خمس سنوات.

كانت إيلين فاريل تغنى لحناً من «لاجياكوندا» عندما توقفت فجأة عن الغناء بعد لحظات قليلة عادت ذاكرتها إلى حالتها الطبيعية وأكمل اللحن. كما ذكرت إيلين، فإن السبب في فقدانها للذاكرة هو بعض الأحداث المثبطة للهمة إلى جانب درجة الحرارة التى بلغت تسعين درجة.

لا تنزعج إذا نسيت المفروض أن تقوله. وعليك أن تقر الحقيقة القائلة: إن هذا

الأمر محتمل الحدوث لك. كن مستعداً وكما هو الحال في التأمين من المحتمل ألا تلجأ على الإطلاق إلى استخدام وسائلك في إنقاذ الموقف.

### معونة استخدام الطعام والماء بطريقة سليمة

كل متحدث له احتياجات عضوية مختلفة. بعض منا يأكل كمية كبيرة من الطعام، والبعض الآخر يأكل كمية ضئيلة. وبعض منا يشرب كمية كبيرة من السوائل، والبعض الآخر يشرب قليلاً. المهم أنت أحسن قاض للحكم عما يحتاجه جسمك ليعمل بكفاءة عالية. وأنت أيضاً على علم بالأشياء التي تقلل من حسن أدائك الجسمي والعقلي.

نتيجة لأن كل شخص يختلف عن الآخر، فمن المستحيل أن نضع قواعد عامة تختص بالطعام والشراب تنطبق على الجميع. على أية حال سوف نوضح مبادئ محددة تساعد الشخص العادي.

### الإدراك وعادات الطعام:

لا تأكل وجبة ثقيلة قبل أن تتحدث يوجد في جسمك كثير من الدم فقط لمواجهة مطالب كل وظائف جسمك العضوية. فإذا كان الطلب كبيراً في مكان واحد. فإن الدم ينقص في مواجهة احتياجات وظيفة أخرى. لو وجدت وجبة ضخمة في معدتك في تلك الحالة تبدأ عملية الهضم في طلب المساعدة من الدم. وهذا يعني أن هناك مقداراً ضئيلاً من الدم لمواجهة احتياجات المخ. وعليه تبطؤ درجة استجابتك وتعجز عن الاداء الجيد وبذلك تتأثر مقدرتك في الحديث.

لذلك يقوم كثير من الرجال البارزين الذين يتقرر أن يتحدثوا خلال مأدبة رسمية حيث تحتشد كمية هائلة من الأطعمة يتناول وجبة خفيفة قبل أن يغادروا منازلهم. حينئذ بدلا من أن يأكلوا مثل بقية الضيوف فإنهم يجمعون ويستخدمون الوقت المخصص لتناول الطعام للدرشة وإثراء مادة حديثهم بالحقائق الخاصة بالمنظمة التي ترعى المشروع، وبالرجال الذين يديرونها والشخصيات التي تنتمي إليها. عندما

يدعى مثل هذا المتحدث لإلقاء حديثه، فإنه لن يتوقف كل بضع دقائق. سيكون رأسه صافياً وسوف تؤدي معالجته الذكية لهذا النوع من موقف الحديث إلى أداء أفضل.

### الإدراك والماء:

إذا كان شرب الماء متاحاً اتخذ ما يلزم نحو حصولك على كوب مليئة بجانبك. فإذا كانت بجانبك ربما لا تحتاج إليها. لكن إذا لم تكن في متناول يدك فقد تقع في مشكلة بينما أنت تتحدث ترى فرداً من الجمهور يأخذ شربة ماء ونتيجة لقوة التأثير فإنك تشعر بحاجتك أيضاً إلى أن تشرب. يصبح فمك جافاً وتتأثر قوة التركيز لديك وتضعف قوة التأثير لديك.

بالطبع، بالنسبة للموقف في قاعة الفصل حيث لاتتاح المياه للطلبة، فإن المدرس لا يعاني من تلك الصعوبة. إن أهم شيء فيها يتعلق بالطعام والماء هو أن تأخذ ذلك الأمر في اعتبارك عند الإعداد. اتخذ قراراً بشأن أفضل السبل للاستفادة من كل منها وعليه تصرف تبعاً لذلك.

### معوونة الاستمتاع بالحديث

«هذا إذن هو الفصل رقم ٣٨: لقد سمعت كل شيء عن الطريقة التي تتصرفون بها، وأنا مستعد. اخرجوا من الصف وسوف أعمل على فصلكم جميعاً. أنت، قف إنك لم تكن منتبهاً، وعليه. سوف ألقنك درساً. سلم نفسك لمكتب القائد وانتظر في هناك» هذه هي الطريقة التي حيا بها الملازم أول هوفر فصلنا في مدرسة ضباط السنة النهائية عام ١٩٤٤. عندما كنا طلبته في حلقة دراسية عن مخاطبة الجماهير. حينئذ أخرج الملازم أول هوفر رأسه من الباب، واستدعى الطالب الذي مثل معه هذا الطرد الزائف إلى مكتب القائد ثم التفت إلى الفصل وقال: أيها السادة، لا تفعلوا أبداً شيئاً كهذا عندما أخرجت هذا الطالب من الفصل كان كل منكم يود لو قرصني في أنفي، لقد كرهتموني، لذلك أقمت سدّاً يحول بين اتصالى بكم عن طريق سلوكي العدائى.

موقف معد:

تذكر أن موقف المتحدث بسبب العدوى.. فإذا كان موقفًا عدائيًا، فإن الجمهور سيصبح عدائيًا أما إذا كان وديا، فسيصبح الجمهور ودودًا. إذا استمتعت بالحديث فإن الجمهور سوف يستمتع بالاستماع لقد مر نصف عمرى منذ هذا اليوم فى مدرسة ضباط السنة النهائية، لكنى لم أنس مطلقًا هذا الدرس الثمين.

إن موقف المتحدث يعتبر معديًا حقيقة، فإذا كان مضطربًا ومتعبًا، فسوف يعانى الجمهور من نفس تلك العواطف السيئة إذا كان المتحدث ينظر باستمرار إلى ساعة يده أو ساعة الحائط وهو يرجو أن تسرع عقاربها بالحركة، فسوف يفعل المستمعون نفس الشيء تمامًا وإذا كان المتحدث يشعر باللامبالاة والضجر فيشعر جمهوره نفس الشيء من ناحية أخرى إذا استمتع المتحدث بعملية الحديث فسوف يستمتع جمهوره بالاستماع.

وصفة للتمتع بالحديث:

قد تقول «هذا الأمر من السهل قوله أكثر من فعله إننى أود أن أستمتع بالحديث لكننى لا أستطيع» وهنا تبرز الضرورة الرابعة المسماة «الممارسة» كلما أكثرت من الحديث تعلمت أن تسخر عصبينك لخدمتك. وكلما أكثرت من الاستفادة من المعونات أكدت على الإيجابيات واستأصلت السلبيات وازداد استمتاعك بالحديث الإعداد الجيد + الموقف الجيد + الإخلاص + الحماس = استمتاع المتحدث = استمتاع الجمهور.

معونة استتصال عوامل التشئت:

كقاعدة عامة، ينبغى على المتحدث أن يكون موضوعيًا وكرميًا وأن يفكر من وجهة نظر مطالب جمهوره، وعليه أن يعطى بسخاء من وقته فى سبيل الإعداد الجيد. من جانب واحد على أية حال، ينبغى أن يكون المتحدث أنانيًا. عليه أن يصر على أن يكون هو بؤرة الاهتمام على المنصة عليه أن ينحى جانبيًا أو يتسبب فى أبعاد أى سء قد يشتت انتباه الجمهور بعيدًا عنه أو عن حديثه.

العوامل التي تساعد على التشتت:

يمكن أن ينصرف انتباه المستمعين نتيجة أى شيء يؤثر على أى حاسة من حواسهم الخمس. أى هجوم أو أية رائحة فاتحة للشهية يعتبران عاملين من عوامل التشتت صورة خريطة أو ساعة حائط، كلها عوامل مرئية تتنافس مع المتحدث على شد انتباه المستمعين إليها، وتتداخل أيضاً الأصوات الآتية من خارج القاعة، مثل عزف الموسيقى أو الحديث بصوت مرتفع، أيضاً تؤثر المقاعد والمناضد القذرة الحرارة أو البرودة على حاسة اللمس وتجعل المستمع أقل رغبة - فيما يبدو - لكى ينتبه. هذه فقط هى بعض العوامل المسببة للتشتت التي يمكن أن تنشأ وتتنحصر مسئولية المتحدث في توقع حدوثها كلما أمكن، وأن يحاول القضاء عليها عندما تحدث.

ماذا تفعل إذا حدث التشتت؟:

إذا حدث التشتت وكان وقته قصيراً، فهي فكرة جيدة أن تتوقف عن الحديث وتنتظر حتى يختفى هذا التشتت. فهذا هو الإجراء السليم، لأن الجمهور سوف يركز انتباهه على هذا التشتت، وسيكون الكلام الذي تقوله خلال المدة التي يستغرقها عديم القيمة.

في بعض الأحيان، إذا لم يكن في الإمكان استئصال التشتت الطويل، فقد يكون من الأفضل أن تلغى الحديث على سبيل المثال، في حفل التخرج في ستاد لويسوهن أظلمت السماء وبدأ المطر ينهمر خفيفاً ويمضى أحد المتحدثين في حديثه استند المطر وظهرت المظلات، اقترب دكتور بويل جالافر رئيس كلية المدينة بنيويورك في ذلك الوقت من المتحدث وهمس في أذنه بعد ثوان قليلة انتهى الحديث.

راجع عوامل التشتت أثناء إعدادك للحديث:

كجزء من عملية الإعداد الخاصة بك عليك أن تزور الموقع الذي ستلقى فيه حديثك قبل اليوم المحدد لإلقائه، بالإضافة إلى الأشياء الأخرى التي ستراجعها خلال تلك الزيارة. ابحث عن العوامل التي قد تسبب التشتت والتي قد تؤثر على حواس البصر والسمع والشم واللمس. إذا لم تستطع القيام بتلك الزيارة قبل يوم

أو يومين من بداية الحديث، عليك أن تصل مبكرًا في نفس يوم إلقاء حديثك. افحص الترتيبات بسرعة، واعمل على إجراء التعديلات حينًا كان ذلك مناسبًا.  
معونة استخدام علم النفس :

إن استخدام علم النفس يشبه إلى حد ما استخدام الخيال على الرغم من أنه يستطيع أن يُحسِّن إلى حد كبير من مستوى الحديث إلا أنه لا يستخدم في أغلب الأحيان من قبل المتحدث. العادى ما الذى تخنيه « بعلم النفس » فى الحديث المؤثر بينما يمكن أن يأخذ أشكالاً متعددة.. إلا أننا سنوضح بعضاً منها.

عليك فقط توفير المقاعد الكافية :

إذا كنت مشغولاً بتنظيم حلقة دراسية للحديث، فعليك فقط بأن تضع المقاعد الكافية لكى يجلس عليها العدد الأدنى من الأشخاص المتوقع حضورهم. بعد أن تستوفى هذه الكمية، ضع مجموعة أكبر من المقاعد حسب الطلب. إن المقصود بعلم النفس هنا، أن يوجه إلى كل من المتحدث والجمهور، عندما يلقي المتحدث حديثه فى دار يمتلئ ربيعها فقط، فإنه يسرر ببعض من خيبة الأمل. لكن إذا كان كل مقعد مشغولاً، فإنه يسرر بالسعادة. أيضاً كلما كان أفراد الجمهور يجلسون متقاربين كان من السهل السيطرة عليهم والحصول على أفضل استجابة من جانبهم. من جهة أخرى، إذا وصل أحد الرواد بعد بدء البرنامج ورأى أن نصف المقاعد خالية، فقد يفكر مرتين بشأن البقاء. على أية حال، إذا رأى كل المقاعد مليئة، فربما يميل إلى الاعتقاد أن الأداء على مستوى جيد.

كيف تتقلب على النوم :

ينزعج المتحدث المؤثر الحقيقى من رؤية منظر أحد أفراد الجمهور الذى تأخذ عيائه فى الانغلاق وربما يروح فى إغفاءة. فإذا كان المتحدث مسئولاً عن السيطرة على الجمهور، وتلقى تعليمات بعدم التغاضى عن النوم. فإليك أسلوباً استخدمته أنا بنجاح باهر. بمجرد أن أرى أحد الأشخاص يغلغ عينيه، فإنى أطلب من الفصل أن يقف ويتمطى بم يجلس. بعد ذلك مباشرة، وقبل أن تتاح الفرصة لأى منهم أن يعلق

عينيه فأبى أقول: «يوجد كثيرون منكم يريدون أن يقولوا شيئاً ولكنهم مترددون في رفع أيديهم، ربما لا يريدون أن يقال عنهم أنهم متحمسون لأداء واجباتهم أكثر مما ينبغي. حسناً، سوف نسهل الأمر لك. إذا أردت أن أنادى عليك لا ترفع يدك، بدلا من ذلك عليك فقط أن تغلق عينيك. بمجرد أن أرى عينين مغلقتين في أى مكان وسط الجمهور فسوف أعرف أن صاحبها يريدني أن أنادى عليه. عند نهاية جملتي سمعت بعض الضحكات نصف المكيوتة، أعقبها ضحك ودي، حيث تأكد المشاهدون أن هذا العدد القليل من النائمين سوف يظل مستيقظاً وإلا ينادى عليه.

### كيف تتغلب على النظارات الشمسية:

أحياناً تلتقى ببعض الأشخاص يرتدون نظارات شمسية. وفي تلك الحالة لا يمكنك أن تعرف إذا كانت عيونهم مغلقة أم لا. إليك هذه المعالجة النفسية لمثل هذا الموقف. قد تجدها مفيدة. لمدة تصل إلى خمس سنوات كنت أقوم بالإنتاج المسرحى مرة في الأسبوع بالنسبة لمشاهدين يتراوح عددهم بين سبعمائة إلى ألفين. أثناء الأداء الأولى لكل فصل جديد، كنت أصادف دائماً دسنة أو أكثر من النظارات الشمسية يرتديها أفراد من المشاهدين. لكن في الأداء الثانى، اختفت النظارات الشمسية.

إليك الطريقة التي تم بها هذا الأمر. بعد انتهاء كل مسرحية قصيرة في البرنامج تنادى على «متطوعين» من بين الجمهور وتسالهم عدة أسئلة حول المسرحية القصيرة التي انتهت حالا. يتم اختيار هؤلاء المتطوعين بقولك: هل يفضل الزميل الذي يجلس في الصف العاشر مرتدياً نظارة شمسية بالصعود إلى المسرح؟ كما لو كنت استخدمت السحر، فإنك تفاجئ بأن أكثر من نصف النظارات الشمسية قد اختفى. بعد أن تختار المتطوع الثانى من جماعة النظارات الشمسية، فإنك - بطريقة عملية - تكون قد ساهمت في اختفاء كل ظلال العيون. أحياناً قد تواجه بشخص عنيد يظل مرتدياً نظارته حتى بعد أن يصعد إلى المسرح، علينا حينئذ أن نختر متطوعنا بقولنا: «هل يفضل الزميل الذي يجلس على يسار الزميل الذي يرتدى النظارة الشمسية بالصعود إلى المسرح». بعد ذلك يمكننا أن نطلب من الزميل الجالس على اليمين أن يصعد هو الآخر. أثناء ذلك، قد يميل الزميل الجالس إلى الأمام أو إلى الخلف من هذا الشخص

العنيد وهمس شيئاً في أذنه. وعليه، تخلع تلك النظارة بعد أن يسرى مفعول تلك النصيحة المهموسة.

مزيد من علم النفس :

إذا كنت ستلقى حديثاً تطلب من خلاله جمهور من المشاهدين أن يوافقوا على وجهة نظر مختلف عليها، فلا تبدأ حديثك بطرح هذا الطلب صراحة. بدلا من ذلك، عليك أن تتبع الأسلوب الذي اختطه مارك أتونى لنفسه في خطبته لأصدقائه الرومان ومواطنيه. ادفع الجمهور إلى أن يوافق معك على بعض النقاط التي من السهل تقبلها، وذلك قبل أن تواجههم بالموضوع المختلف عليه، فهذا يعتبر مدخلا نفسيا ممتازا.

عندما تكوّم قائمة من الفقرات التي قد تسبب إثارة حماس المستمع (مثل الثروة - الترقية - الصحة - السعادة - وما شابه ذلك)، فإنك تستخدم مدخلا نفسيا. عندما تمتلك منقداً للموقف في حالة استعداد لمواجهة أى حالة من حالات فقدان الذاكرة تتناوب، فإنه تتوفر لديك قوة نفسية منشطة عن طريق إزالة التهديد. وإذا قدمت جائزة إلى الجمهور بشأن أى نوع من المناظرة، فهذا يعتبر أسلوباً نفسياً.

كيف تنادى على رفع الأيدي :

إذا أردت أن تطلب من المشاهدين أن يرفعوا أيديهم لكي يوضحوا شعورهم بخصوص مسألة معينة. فإليك طريقة تتبعها تزودك بميزة نفسية. إذا كان لديك شعور قوى فيما يختص بتلك المسألة وترغب في إظهاره بالطريقة التي ترضيك، عليك أن تبدأ بطلب رفع الأيدي للتصويت على وجهة النظر المعارضة لك. بعبارة أخرى، إذا كنت تؤيد مسألة معينة، عليك أن تطلب من أفراد الجمهور الذين يعارضون تلك المسألة أن يرفعوا أيديهم أولاً.

سوف تجد أن الأشخاص الذين يعوزهم الحماس بخصوص هذا الموضوع سيترددون في رفع أيديهم. عندما تطلب من المؤيدين رفع أيديهم، سوف يرفع بعض الأشخاص فاترى الحماس أيديهم، حيث إنه لا يوجد لديهم اختيار نال. فإذا كان هذا تصويتاً نهائياً، فسوف يتسبب هذا النظام النفسى في طرح الأسئلة في إيجاد فرق

كبير في النتيجة. إلبأ إلى علم النفس فسوف يخدم هذا في جذب الاهتمام إليك، ويجعلك مؤثراً بطريقة واضحة.

### معونة معالجة الأسئلة بطريقة سليمة

يصعق كثير من المتحدثين من احتمال أن يُسألوا سؤالاً لا يجيدون له جواباً. هذه علامة من علامات نقص الخبرة. إن المتحدث الخبير يعرف تماماً قيمة الأسئلة وهو على يقين من أنه سوف يُسأل أسئلة لن يجد لها إجابات، ويعرف أيضاً كيف يعالج مثل هذه المواقف عند حدوثها.

طرق مختلفة لمعالجة الأسئلة:

عندما يطرح سؤال فإنه توجد عدة اختيارات لدى المتحدث يختار منها ما يشاء كى يبلور الطلب الخاص بالمعلومات:

١ - يستطيع أن يرد عليه شخصياً إذا كان يعرف الإجابة ولا يرغب في إطالة أمد المناقشة.

٢ - يستطيع أن يسأل السائل عن مقصده. قد يفعل المتحدث ذلك لكى يطيل أمد المناقشة حتى لو كان المتحدث يعرف الإجابة عن السؤال. أما إذا لم يكن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه بذلك يعطى الفرصة للسائل لكى يوفر الإجابة بنفسه. في أغلب الأحيان يسأل السؤال ليس بهدف الحصول على إجابة عنه، ولكن رغبة في إتاحة الفرصة للسائل لكى يستعرض معلوماته.

٣ - يمكن للمتحدث أن يسأل المشاهدين عن رأيهم. على الرغم من أن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه يلجأ لمل هذا الأسلوب لكى يطيل المناقشة. أما إذا لم يكن يعرف الإجابة، فإنه يطلب المساعدة من الخبرة والذكاء المشتركين لجمهور المشاهدين، ولذلك مغزى هام دائماً.

٤ - إذا لم تكن الإجابة معروفة لأى شخص بما فيهم المتحدث، فإن عليه أن يوجه الشكر للسائل لإلقائه الضوء على هذه الجزئية. على المتحدث في تلك الحالة أن

يعد بالحصول على الإجابة وإرسالها إلى السائل. ينبغي أيضاً أن تحصل المنظمة على الرد حتى يتسنى لها أن ترسله إلى أعضائها في اجتماعهم القادم.

لا تتطوع بطرح آرائك الشخصية:

إذا كان ممكناً حاول - أثناء إلقاء حديثك - أن تمتنع عن إبداء رأيك الشخصي، خاصة إذا كنت المتحدث الرسمي باسم هيئة كبيرة أو منظمة حكومية أو أية وكالة أخرى لها وزنها. ففي مناقشة يجرى فيها الأخذ والرد مع الجمهور، من السهل أن تبدى رأياً شخصياً، حينئذ وبما أنك تمثل وكالة ما، فمن المحتمل أن يميل المستمع إلى تفسير رأيك على أنه يمثل سياسة الوكالة. على سبيل المثال. قام الرئيس جونسون بزيارة غير متوقعة على مأدبة غداء قصيرة كانت تقيمها زوجته لمجموعة من السيدات بغرض مناقشة دور المرأة في مكافحة الجريمة. بطريقة غير متوقعة سألت إحدى السيدات الرئيس: ما رأيك في آباء الأحداث الذين لا يخصصون وقتاً لقضائه مع أطفالهم؟ لكن الرئيس الذي لم يطلع على سياسة الحكومة فيما يتعلق بهذا الموضوع، أحجم عن الإدلاء برأيه الشخصي وأجاب: «أعتقد أنها سوف تكون فكرة طيبة لو سألت زميلاتك من السيدات الأخريات ثم أخبرتني بما ترونه أنتم».

لا تعليق:

عادة، ينبغي عليك أن تعقد النية لقبول كل دعوة توجه إليك للتحدث، إذا فعلت ذلك فإنك تنمي لديك موقفاً إيجابياً تجاه عملية الحديث سوف يساهم في إضافة عناصر جديدة لإخلاصك وحماسك. على أية حال في بعض الحالات النادرة قد يكون من الأفضل ألا تتحدث، مرة ثانية أشير إلى موقف مشابه إلى الموقف الذي واجهه الرئيس جونسون في اجتماع السيدات. فإذا كنت - مثل الرئيس - المتحدث الرسمي باسم جماعة كبيرة من الأشخاص، عليك أن تعي أن أى شيء تقوله سوف يُحسب على المنظمة التي تمثلها. إذ سنلت رأيك بشأن موضوع مختلف عليه، فمن الأفضل أن تجيب: «لا تعليق» إذا اضطررت إلى إبداء الرأي فمن الأوفق أن تقول بأنك لا تستطيع أن تعبر عن أى رد، حين إنك لم تطلع بعد على سياسة الوكالة التي تمثلها بشأن هذا الموضوع.

فبما يتعلق بالأسئلة والمناقشات مع الجمهور، فإن المتحدث الذى يعد حديثه بطريقة صحيحة، سوف يكون مزوداً بحصيلة وافرة من المعلومات. على الرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بالفترة التى تستغرقها الأسئلة والإجابات بالنسبة لمادة الموضوع، فإن عمق المعلومات لدى المتحدث يمكنه من الأداء بطريقة مشرفة.

### معوثة الارتباك :

بالنسبة للمسرح. يوجد اعتقاد ثابت أن البروفة النهائية التى تتميز بالأخطاء، تعنى عرضاً جيداً فى ليلة الافتتاح. إذ حدث فى أثناء البروفة النهائية أن أسدل الستار فى غير الوقت المحدد إذ خرجت البطلة عن النص، إذا وضع الشخص المسئول عن الديكور والإكسسورات جهاز التليفون فى مكان خاطئ. إذا كانت هناك عيوب فى الإضاءة، وإذا ارتكب العديد من الأخطاء الأخرى، فإن المنتج أو المخرج المتفرس يتنفس الصعداء، فهو يعرف أن كل غلطة تحدث قبل ليلة الافتتاح لن تتكرر أثناء العرض الأول للمسرحية أمام المشاهدين. على أية حال إذا انتهت البروفة النهائية بدون حدوث أى خطأ مسرحى، وإذا أدى كل ممثل دوره بطريقة سليمة، كان هذا مدعاة لقلق المنتج والمخرج. عندما لا يخطئ الممثلون والفنون بالمسرح أثناء البروفة، فقد يعتقدون أنهم قد وضعوا كل شئ تحت سيطرتهم، وعليه يتكاسلون. قد لا يعانون من العصبية، ومن ثم يصبح من المحتمل حدوث كارثة فى ليلة الافتتاح. من جهة أخرى. إذا حدثت أخطاء أثناء البروفة، فإن الجهود تتضاعف لكى تمنع تكرارها. فى ليلة الافتتاح، يصبح الجميع فى حالة الاستعداد القصوى فهم عصبون ومصمون على تحسين الأوضاع التى كانت موجودة أثناء البروفة النهائية.

### رغبة فى أن تكون بعض الأحاديث غير مؤثرة :

أثناء فصول الحديث المؤثر التى قمنا بتنظيمها، كنا نعد أحاديث قصيرة يقدمها الطلبة. قبل بدء أحاديث التمرين تلك، كنت أفاجئ المشاهدين بأن أعلن أنه من أجل كل فرد منهم فىنى أرجو أن يؤدوا أحاديثهم بطريقة ضعيفة. كنت أوضح لهم أن تلك الأحاديث تشبه البروفة النهائية، فكل طالب موجود بين أصدقائه، وكل فرد يرغب فى معاونة الآخر. فهذا هو الوقت المناسب والمكان المناسب لارتكاب الأخطاء

لأننا نستفيد من كل خطأ نرتكبه. إن الشخص الذي يتخبط في الحديث لن ينسى ذلك مطلقاً. فهو أو هي سوف يتخذ أو تتخذ الخطوات اللازمة لمنع تكرار ذلك مستقبلاً. سوف يشارك جميع أفراد الفصل في تلك التجربة مع المتحدث عن طريق الاستفادة من خطئه «السعيد» حتى بالنسبة للمدرس، فإنه يجني مزيداً من التبصر من كل خطأ من أخطاء المتحدث. لكي نهدي من التوتر العصبي لدى الطلاب ننصحهم بأنه مها يحدث من ارتباك داخل الفصل، فيجب أن يبقى داخل جدران الفصل ولن يناقش خارجها. بثبات يتصرف الطلبة بطريقة مؤيدة لهذا التصرف، وينشأ عن ذلك موقف تتحقق فيه المساعدة المتبادلة.

عن طريق تشجيع الطالب على أن يضع في اعتباره الأخطاء والارتباك الذي يحدث أثناء البروفة كجزء ثمين من عملية الإعداد، فنحن نأمل أن نحقق موقفاً دائماً وصحياً تجاه هذه المرحلة من الحديث المؤثر مستقبلاً، إذا كنت تعد لإلقاء حديث ما. وتسبب أى خطأ في إرباكك، فنحن نتق تماماً في، نتصرف بطريقة إيجابية. عليك أن تتنفس الصعداء بارتياح وأنت متأكد أن الحديث الفعلي سوف يكون أفضل. نتيجة تخبطك في الأخطاء أثناء البروفة.