

## الفصل الخامس

### المعونات المتصلة بأساليب الحديث

في الفصل الثالث ناقشنا المعونات التي يجب استخدامها لتنظيم حديثك، وفي الفصل الرابع ألقينا الضوء على المعونات التي تساعد على تحسين موقفك تجاه الحديث، وفي هذا الفصل نبحث الأساليب الخاصة بتحسين مقدرة الحديث لديك.

#### معونة المظهر الحسن:

قال الفيلسوف سيروس في عام ٤٢ ق. م: «المظهر الجميل هو توصية صامتة» هذا القول يصدق اليوم مثلما كان يصدق منذ ألفى عام مضت. كما بينت على صفحة سابقة، فإنني قد استخدمت لافتة في بداية الدراسة بفصولي التعليمية كتب عليها «لقد كون الجمهور رأياً، ولم تُنطق كلمة واحدة».. بعد أن عرضت اللوحة عدت أشياء كثيرة يمكن أن تؤدي بالجمهور إلى تكوين مثل هذا الرأي. يعتبر المظهر من أهم العوامل المتصلة بهذا الموضوع. بمجرد أن يظهر المتحدث أمام الجمهور، فإنه يصبح قيد العرض. فإذا كان مظهره لائقاً واستحسن مستمعه ما يرويه منه، فإنه يكون قد حقق بداية طيبة. أما إذا لم يسر الجمهور بذلك يكون المتحدث قد وضع عقبة في طريقه.

#### أثر المظهر:

عندما نستخدم مصطلح «المظهر» فنحن نعني به الأثر البصري العام الذي يحدثه المتحدث لدى الجمهور. نعني به تركيب البنية لديه، أسلوبه في اختيار ملبسه، الطريقة التي يعد بها، الطريقة التي يقف بها والطريقة التي يتحرك بها. إن المظهر هو كل شيء يراه الجمهور.

على المتحدث أن يناضل دائماً لكي يحسن كل شيء يراه الجمهور. على الرغم من أنه لا يستطيع إدخال أي تعديل مؤثر على بنيته الجسمانية، فإن اختيار النوع الملائم في أحد المحلات الكبرى أن يقدم نصائحه الثمينة فيما يتعلق باختيار الملابس التي تلائم طول الشخص ووزنه ولون بشرته والصفات الجسمية الأخرى. بالنسبة

للأشخاص القصار جداً فمن المستحسن أن يضعوا في حسابهم لبس الأحذية التي تضيف طولاً إلى طولهم الحقيقي. بالنسبة ون وتفصيل وقماش أى بزة، يوجد اختيار أحسن للون القميص وربطة العنق والمندبل. إذا كنت تتمتع بذوق خاص في اختيار الملابس وتستطيع أن تفهم في انسجام الأزياء وملاءمتها بطريقة صحيحة، فإن هذه المشكلة تكون قد حُلّت. إذا احتجت إلى مساعدة فأحصل عليها، لا ترتكب خطأ بظهورك أمام جمهور من المشاهدين وأنت ترتدى كرنفالا مضحكاً يُشكل تنسيتاً براقاً لهم أثناء حديثك.

### الملابس الرسمية أم المدنية: أيهما أفضل؟

من الواضح أنه يجب أن توجه العناية لاختيار الملابس. يعتبر هذا أحد الأسباب لوجود ميزة كبيرة لدى الرجال الذي يستطيعون تقديم أحاديثهم وهم يرتدون الأزياء الرسمية. إذا كان الزي الرسمي مناسباً تماماً، وإذا كان نظيفاً وتم كيه جيداً، فإن الرجل العسكري أو ضابط البوليس أو رجل الإطفاء أو أى رجل آخر يرتدى زياً رسمياً يكون حسن المظهر. إذا كنت تقوم بتمثيل منظمة معينة، وكان لديك الاختيار في أن تلقى حديثاً وأنت مرتدياً زياً رسمياً أو زياً مدنياً، فإني أوصيك بارتداء الزي الرسمي. لقد عرفت كثير من الهيئات والشركات ميزة الزي الموحد بالنسبة لموظفيها، واتفقت على ارتدائهم للسترات والأثواب المصممة بدقة أثناء العمل.

يعتبر العاملون بشركات الطيران المثال البارز على أناقة هذا الزي والأثر الطيب الذي يتركه.

### أسلوب ديجول:

في عام ١٩٥٩ عندما حدثت ثورة بالجزائر، خاطب رئيس الحكومة الفرنسية الأمة بشأن هذه الأزمة فما هو الزي الذي كان يرتديه الزعيم الفرنسي وهو يلقي خطابه؟ لقد ظهر ديجول على شاشة التليفزيون وهو يرتدى زيه الرسمي برتبة عميد، المزين بالأوسمة والشارات التي يضعها كرجل عسكري. هذه الثورة كانت تتطلب حلاً عسكرياً إلى جانب الحل السياسى. لقد عرف ديجول السياسى الداهية أنه سيكسب

كثيراً بتوجيه ندائه إلى ضباط الجيش. إن تأثير إلقاء هذا الخطاب عن طريق التلفزيون كان له مغزى عاطفي بالنسبة للمشاهدين الذين يرتدون الملابس الرسمية الفرنسية، حيث وجدوا أنفسهم ممثلين في قائدهم خلال الحرب العالمية الثانية وهو يطلب منهم التأيد.

### الملابس تصنع الرجل:

شاهدت مسرحية «بين لصين» في مسرح يقع بعيداً عن بروادواي. لقد أخذت بالمظهر الفخم لبنتيوس بايلت. أثناء الاستراحة خرجت إلى الشارع وذهبت إلى محل للحلوى، وبمجرد دخولي رأيت «بايلت» يقضي فترة استراحته أيضاً وكان يرتدى قميصاً تحتياً ورداء جينز أزرق، ولقد تغير مظهره تماماً خلال بضع دقائق. لم أصل خلال حياتي من قبل إلى تلك المرحلة من تصديق الملل القائل: «إن الملابس تصنع الرجل» مثلما شعرت بذلك الآن.

### كيف المظهر مع موقف الحديث:

يُعتبر الإعداد هاماً في بعض مواقف الحديث. فإذا كان المتحدث سيحاضر عن التفكير المتسامي، فمن الأوفق إن لم يكن مرغوباً فيه - بالنسبة له - أن يظهر بشعر طويل ولحية مرسله وسار كرداء خارجي. قد يعد نفس المظهر عقبة بالنسبة لجمهور آخر أو موضوع آخر. تماماً مثلما نعدل مفرداتنا لتلائم مع موقف الحديث. بالمثل، ينبغي أن نعمل على تكيف استعدادتنا ومظهرنا.

### الاتزان:

عامل هام آخر بالنسبة للمظهر هو الاتزان. قد يعتلى المتحدث المنصة وبحوزته كمية ضخمة من المواد المطبوعة عن موضوعه، ويبدأ في ترتيبها بينما ينتظره مستمعه. إنه يتملص، يضع مذكراته على المنضدة ثم يخلع نظارته وينظفها ويرتديها، يأخذ رشفة من الماء، يعدل وضع الميكروفون، وهكذا. بهذه الطريقة فإنه لا يشير إلى الاتزان. على العكس، يأتي متحدث آخر فيعتلى المنصة ويسير إلى المنضدة، ينظر إلى الجمهور، يتوقف ثم يبدأ في الكلام. إنه يظهر الاتزان ويؤثر في الجمهور بطريقة طيبة، ويزود نفسه بمزيد من الثقة بالنفس.

الجمهور يجب أن يرى المتحدث:

لكي تؤكد أهمية المظهر، تخيل متحدثاً يقف في مؤخرة القاعة وهو يتحدث إلى خلفية رءوس المستمعين بينما يواجهون المقدمة. سوف نفقد السمع الكثير عندما نستأصل الأثر البصرى. لهذا السبب، يحرص الشخص العادى على مشاهدة وسماع أى حديث هام على شاشة التليفزيون بدلاً من الراديو. بما أن المظهر هام إلى تلك الدرجة، عليك أن توليه الاهتمام الذى يستحقه عندما تلقى حديثاً. لن يودى هذا فقط إلى أن يتذوق جمهورك ذلك الأمر، لكنك أيضاً ستشعر بمزيد من الثقة فى نفسك حيث إنك تكون واثقاً تماماً من ظهورك بمظهر طيب أمامهم.

«معونة» جهازة الصوت المناسبة:

إذا لم يستطع المشاهد سماع ما يقوله المتحدث، فإنهم يصبحون غير متبهين. مثل هؤلاء الأشخاص فى تلك الحالة يحملون أحلام اليقظة أو يغمضون أعينهم ويسترخون أو يشغلون أنفسهم ببعض القراءة أو الكتابة، أو يدخلون فى مناقشة مع جيرانهم. رد الفعل الأخير هذا، من أكثر الأمور ضرراً، حيث إنه مُعد. فبمجرد أن يبدأ فردان فى الدردشة، تبدأ سلسلة من ردود الأفعال، وبسرعة تنشأ أحداث الهمس المتعددة.

تأكد من أن كل شخص يسمع:

باستثناء مشاكل السمع، إذا كان كل فرد من أفراد الجمهور لا يستطيع أن يسمع، فإنها غلطة المتحدث. أثناء البروفة، إذا كان الحديث سيقدم فى قاعة ضخمة، على المتحدث أن يضع مساعداً له فى الأركان البعيدة بالقاعة لإجراء الاختبارات الصوتية اللازمة. خلال الاختبار، عليه أن يتيقن من الحقيقة التى تقول بأن الصوت ينتقل بعيداً فى القاعة الخالية، ولذلك إذا كانت درجة الاستماع غير واطحة، يجب أن تتخذ الترتيبات اللازمة لتزويدها بمكبر للصوت.

بعد بدء الحديث الفعلى. إذا كانت هناك شكوك بشأن جهازة الصوت، فلا تتردد فى سؤال الجمهور. بهذا الشأن لا تسأل: «هل تستطيعون سماعى فى المؤخرة؟» لأنهم إذا لم يكونوا يستطيعون فلن يكون بمقدورهم الرد. من الأفضل أن تقول بنفس

مستوى جهازة الصوت التي تستخدمها فعلاً «إذا كنتم تستطيعون سماعي في الصف الأخير، هلا رفعتم أيديكم؟» .

مستويات جهازة الصوت:

لا ينبغي على المتحدث أن يتحدث دائماً بصوت عالٍ لكي يتأكد من أن كل فرد يسمعه؛ هذه الطريقة تجعل من الصعب الاستماع إليه وتقلل في نفس الوقت من قوة تأثيره. مثلما ترتفع الموسيقى وتنخفض لكي تضيف إلى جمالها، على الحديث أن يكون متنوعاً في مستويات جهازة الصوت. على الصوت أن ينخفض أحياناً إلى مستوى الهمس لكي يؤثر، ثم يعلو في أحيان أخرى فوق المستوى العادي بفرض التأكيد. يجب أن يكون مستوى جهازة الصوت العادي على ارتفاع كافٍ لكي يتمكن الأفراد الجالسون في الصف الخلفي من السماع بطريقة مريحة لهم.

أما إذا استمر نفس مستوى الصوت طوال الوقت، فإنه يصبح على وتيرة واحدة ويتسبب في نوم المستمعين. عندما يقوم المنوم المغناطيسي بوضع فرد تحت تأثير التنويم المغناطيسي، فإن درجة جهازة صوته تظل على نفس المستوى وهو يحثه على النوم. وعليه، يجب أن تتجنب أن يظهر صوتك كصوت المنوم المغناطيسي وأنت تلقي خطابك.

يوجد شيء مؤكد إذا تذكرت دائماً أن تكون متحمساً، فإن درجة جهازة صوتك ستتغير بطريقة آلية وتضفي لوناً خاصاً على حديثك.

معوثة تنوع سرعتك:

يمكن مقارنة تنوع السرعة التي ينبغي استخدامها بطريقة عادية في أى حديث، بعملية قيادة السيارة.

القيادة والحديث في عملية مقارنة:

عندما تبدأ في قيادة السيارة، فإنك تسير ببطء لتقاوم القصور الذاتي ثم تزيد من سرعتك تدريجياً حتى تصل إلى السرعة التطوافية للسيارة. عندما تبدأ حديثاً، عليك أيضاً أن تبدأ ببطء في غالب الأحيان. تكون المرة الأولى التي يستمع إليك فيها

الجمهور، فيبدون في التعرف على صوتك، تسمح لهم السرعة البطيئة أن يفهموك بطريقة صحيحة منذ البداية، يضمن لك ذلك أن مقدمتك الجيدة لن تذهب هباءً. بعد الدقائق القليلة الأولى، عليك أن تستخدم سرعتك العادية في الحديث.

بعد أن تصل السيارة إلى سرعتها التطوافية، فإنها لا تستمر تمامًا على نفس السرعة تحت كل ظروف القيادة. عندما تصادف طريقًا عامًا مفتوحًا وممتدًا، فإن السرعة تزداد. أما في الطريق المليء بالمنحنيات، فإن السرعة تنخفض. عند ظهور النور الأحمر تتوقف السيارة على نفس المنوال، بعد أن يصل المتحدث إلى سرعته العادية في الحديث، فإنه لا يستمر على نفس الوتيرة دائمًا. فعندما يصل إلى فقرة أقل أهمية نسبيًا، فإنه يسرع أما إذا صادف فقرات مهمة للغاية فإنه يبطئ وعندما يريد في الواقع أن يؤثر في الجمهور فإنه يقف أو يتوقف.

إن أى متحدث عن طريق تنوع سرعته بطريقة مؤثرة، يمكنه استخدام هذا الأسلوب الفني لكي يجعل الجمهور يميز بين ما هو هام وما هو غير هام. إن السرعة التي تتنوع بطريقة مؤثرة تقدم لنا ميزة أخرى: إنها تكون أكثر تشويقًا من السرعة الرتيبة المستمرة. لقد ذكرنا أن المنوم المغناطيسي يلجأ إلى مستوى صوتي رتيب لكي يضع شخصًا ما تحت تأثير التويم المغناطيسي، هو أيضًا يستخدم سرعة مستمرة ليصل إلى النوم. من فضلك لا تقلد المنوم المغناطيسي.

ضع سرعتك العادية في خدمة المستمع العادي:

على المتحدث أن يعي أن كل جمهور يتكون من أشخاص مختلفين في درجة ذكائهم. البعض منهم مزود بقدرات عالية، والأغلبية متوسطو الذكاء، والبعض تحت المتوسط. فإذا تكلم المتحدث ببطء شديد، فمن المحتمل أن يصاب المستمعون مرتفعو الذكاء بالملل. أما إذا تكلم بسرعة كبيرة، فمن المحتمل ألا يستطيع المستمع تحت المتوسط المتابعة. ومن ثم، يصاب بالإحباط ويفقد الاهتمام. إذا استخدم المتحدث السرعة العادية لكي يرضى غالبية أفراد الجمهور بحيث يبطئ ويسرع من حين لآخر، فسوف تكون الفرصة متاحة أمامه لكي يستحوذ على اهتمام كل فرد من أفراد الجمهور.

### معونة التغير الجيد في مقام الصوت والنبرة الجيدة:

يضى التغير الجيد في مقام الصوت والنبرة الجيدة شخصية على الصوت. فذلك يشكل وسيلة لنقل المعنى وظلال المعنى وأحياناً يعمل على تغيير معاني الكلمات. على سبيل المثال، إذا قلنا: «إن توم متلهف دائماً لكى يلقى حديثاً» بنبرة عالية وارتفاع عادى فى الصوت، فنحن نوافق عليها كجملة حقيقية. الآن دعنا نلجأ إلى نبرة ساخرة ونضع مقاماً صوتياً عالياً على كلمة «دائماً» فى تلك الحالة تنقل إلينا الجملة معنى أن توم ليس دائماً متلهفاً». دعنا الآن - نلجأ إلى نبرة استفهام ونضع مقاماً صوتياً عالياً على كلمة «متلهف» فهكذا تنقل إلينا تلك الجملة معنى أنه من الصعب تصديق أن توم متلهف.

أى فرد يستمع بعناية إلى الأسقف شين أو الأسقف بيللى جراهام، من المؤكد أنه سيتأثر باستخدام مقامات الصوت المتنوعة والنبرة الجيدة. كلاهما يتحول بمهارة من نبرة الرجاء إلى التحذير إلى الحب إلى التساؤل إلى الغضب إلى الاحتقار إلى الإثارة إلى التهذئة وهكذا. كل شعور من تلك المشاعر يتعكس فى صوتى هذين المتحدثين البارزين. وتعتبر تلك الخاصية للحديث المؤثر، مسؤولة إلى حد كبير عن مقدرة الأسقف شين أو دكتور جراهام على إثارة عواطف مستمعيها.

### الحديث الطبيعى يعكس مقام الصوت والنبرة:

خلال السنوات العشر الماضية، كنت أقضى شهرين أو ثلاثة كل عام بجزيرة «مونتسيرات» فى البحر الكاريبى، حيث يتحدث السكان هناك الإنجليزية. عندما يتحدثون إلى السياح ببطء فإنهم يفهمونهم. من جهة أخرى، حينما يتحدثون مع بعضهم البعض، فإن لهجتهم تبدو كما لو كانت لغة أجنبية. على أية حال على الرغم من أننى لا أستطيع أن أفهم منها كلمة واحدة، إلا أننى لم أجد صعوبة فى أن استشف بعض المعانى من خلال طبقة أصواتهم ونبراتهم. كما هو الحال فى أمريكا. فإن الأطفال فى الجزيرة منطلقون تماماً. أحياناً أقف بسيارتى بجوار فناء المدرسة واستمع إلى مناقشاتهم المليئة بالنشاط والحيوية. لو امتلك الخطباء عموماً نصف طبقة الصوت

والنبرة التي تميز أي مجموعة من هؤلاء الأطفال الصغار، فإنهم سيعدون علامة مميزة على التحسن في ميدان الحديث المؤثر.

مزيد من الهواية:

إن كلمة ممثل «هاو» تشير إلى شخص يتوق إلى أن يصبح ممثلاً. والذي يشرع في التمثيل بمجرد تعرضه لأدنى قدر من الاستتار. بالمثل فإن المتحدث العادي قد يصبح أكثر تأثيراً إذا ترك نفسه على سجيتها وأصبح هاوياً أكثر. بدلا من أن يتبع نموذجاً معداً في الحديث، فإنه يخاطر بأن يصبح مختلفاً. دع طبقة الصوت لديك تتراوح ما بين الهمة والصيحة، دع سرعتك تتردد ما بين البطء والسيل الجارف من الكلمات، ودع مقام صوتك ونبرتك تضيفان قدر استطاعتهما من اللون والعاطفة على حديثك بقدر ما يحتمل.

معونة أن تكون مولعاً بالحديث:

من الأمور الطريفة: إذا طلبت من مجموعة من الطلبة أن يقدموا أحاديث مدة كل منها دقيقتان في مواجهة جمهور فإن حوالى نصفهم سوف يشعرون كما لو أنه قد طلب منهم مواجهة فرقة المطلق.

إلا أن نفس هؤلاء الأشخاص سوف يخرجون إلى الصالة خلال فترة الاستراحة ويقضون فترة الدقيقتين المخصصة للحديث العظيم في مناقشات مع زملائهم الطلبة. أن كلمة البداية في الجملة الأخيرة هي «المحادثة».

عندما يدخل الأشخاص في نقاش فإنهم يهدون ويصبحون طبيعيين. بالمثل، يجب أن تشعر بهذا الشعور عندما تتحدث إلى جمهور. إذا وجدنا وسيلة نستطيع عن طريقها أن نستبدل أسلوب المحادثة لدى شخص ما بطريقته في مخاطبة الجمهور، فسوف يحدث تقدم ملموس في قوة تأثيره عند مخاطبة الجماهير، حيث إن هذا التغيير المقترض يعتبر على درجة كبيرة من الأهمية علينا أن نطرح هذا السؤال: «هل توجد وسيلة لإيجاد هذا البديل؟».

نعم توجد وسيلة. في المرة القادمة التي تعنى فيها منصة الحديث. تأكد تماماً من أن الجمهور يتكون من أفراد مثلك. بدلا من أن تتحدث إلى أو مع جمهور كبير تحدث

إلى أفراد. خصص لكل مستمع جزءاً من حديثك. اجعل منها لعبة. حاول أن تتحاور مع أكبر قدر من الأفراد المستمعين يتاح لك قبل أن تختم حديثك. كيف تطور أسلوب المحادثة:

من أحسن الأساليب لتطوير أسلوب المحادثة، هو أن تقضى على الرسميات التي تسود المجموعة العادية للشباب. وزع بطاقات الأسماء حتى يتم التعارف اللازم بين أفراد المجموعة على أساس معرفة الاسم الأول لكل فرد. اعمل على إزالة المقاعد الخالية حتى يتسنى للمجموعة أن تجلس متلاصقة. اعمل على أن يتسم كلما كان ذلك ممكناً لكي يتخلق جوّاً من الدفء، وتحافظ عليه أثناء ابتسامك انظر إلى الأشخاص. حاول أن تحافظ على اتصالاتك الصوتية والعاطفية على أساس فردي مع المستمعين بين الجمهور. ركز انتباهك على إيجاد نوع من الاتصال يعتمد على الاحتكاك بين فرد وفرد لكي يتحقق بين المتحدث والمستمع. وبذلك فسوف يتحسن أسلوبك في المحادثة.

### معوونة الإيماءات

في عام ١٩٥٨ عانى مركز مدينة نيويورك من مصاعب مالية حيث فاقت تكاليف إخراج مسرحية «الملك لير» للمسرح الميزانية الفعلية المخصصة لإنتاجها. ثم قبل ليلتين من بدء العرض كسرت ساق أورسون ويلز واضطر إلى أن يمثل دور الملك لير وهو يجلس على كرسي متحرك وبذلك خسر العرض أموالاً طائلة. الفرصة الوحيدة لتعويض بعض من تلك الخسائر كانت عن طريق المقلد الفرنسي «مارسيل مارسو» الذي تقرر أن يظهر على المسرح لمدة أسبوعين. وقد فعل. حيث قدم عرضاً لمسرح امتلاً عن آخره بالجمهور كل ليلة. وعليه، امتد ارتباطه بالعرض. لقد حقق مارسيل مارسو أمراً يعتبر ظاهرة مميزة. بمفرده حول الموسم الفني لمركز المدينة من موسم فاشل إلى موسم ناجح، فعل هذا بغير أن ينطق كلمة واحدة على المسرح.

إنها تجربة مسرحية هائلة أن تدخل مسرحاً وتظل بداخله ثلاث ساعات ثم تغادره بدون أن تسمع أقل صوت من مارسو. لم يكن مضطراً أن يستخدم فمه ليرسي معنى معيناً، بل استخدم يديه ووجهه وكل جسمه لينقل الأحاسيس التي يرغب في إيصالها.

ذات يوم، خلال مقابلة معه في الفندق الذي يقيم فيه، وجه إليه سؤال عن تلك المعاني التي تتميز بها إيماءاته فأجاب: «ألتركتنا أكثر اللحظات إثارة في حياتنا بلا كلمات؟ استخدام الإيماءات ينعكس على الصوت:

كل متحدث مؤثر يستخدم الإيماءات. حيث تعمل اللغة الجسدية «على أن تجعل الكلمات التي تصاحبها كلمات متحركة. لكي نبرهن على أن الإيماءات تحدث تغييراً في الصوت، سألنا عديداً من الطلبة أن يقرأوا بطريقة فردية مقطوعة معينة مرتين. مرة وهم يضعون أيديهم في جيوبهم، ومرة أخرى مستخدمين الإيماءات. نخصص ثلاثة من القضاة يجلسون في مؤخرة القاعة وظهورهم في مواجهة المتحدثين. بعد أن يستمعوا إلى كل قارئ، وهو يتلو القراءتين بصوت القضاة. بالنسبة لكل حالة فإنهم يفرقون بطريقة سليمة بين القراءات المصحوبة بإيماءات وتلك التي بدون إيماءات.

الإيماءات في بداية الحديث:

في بداية أي حديث يتم التعارف بين المتحدث والجمهور. فالسرعة بطيئة عن المعتاد وطبقة الصوت ثابتة تماماً ولا توجد إيماءات. في الواقع، ليست خطيئة أصلية أن تضع يدك في جيبيك في البداية (خاصة إذا أسفر هذا الوضع الطارئ عن خلق نغمة جيدة للمحادثة، لكن ينبغي بعد أن نفرغ من الملاحظات الافتتاحية أن نجعل أيدينا جاهزة لاستخدامها في إحداه الإيماءات التي تضيئ الكثير على ما يتصل بالحديث.

على الرغم من أن اليدين والذراعين تنتجان غالبية الإيماءات، إلا أن الجسد كله يشغل في إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال. في الحقيقة تم وضع علم يُسمى «علم الإحساس بالحركة في العضلات والأوتار العظمية» في أوائل عام ١٩٥٠ - وضعه د. راي بيردويستل. بالإضافة إلى ذلك كتب العديد من الكتب عن الإيماءات. إليك على سبيل المثال كتاب (كيف تقرأ شخصاً كما تقرأ كتاباً)<sup>(١)</sup> تأليف نيرنبرج وكاليرو.

يوجد لدى الجيش حشد من الإيماءات تسمى «إشارات الأيدي» تسير إلى معان

(١) جيرار أ. نيرنبرج وهنري، وكاليرو (كيف تقرأ شخصاً كما تقرأ كتاباً) (نيويورك: مؤسسة هولورر المتحدة للكتب (١٩٧١).

منوعة يلجأ إليها المسئولون بالجيش عندما يكون الهدوء مطلوباً أو عندما يمنع ضجيج المعركة سماع الأوامر العادية أو في حالة ما إذا سمحت المسافات الكبيرة فقط بإجراء الاتصالات البصرية.

### أنواع الإيماءات:

يؤمن الناس باستخدام العيون والحواجب - الفم - اللسان - تعبيرات الوجه - الأذرع - الأيدي - الأرجل - السيقان - إمالة الذقن - أنواع مختلفة من الابتسامات. في الحقيقة أسفرت البحوث عن اكتشاف أكثر من مائة إيماء مميزة للوجه واليد والجسم. وعلى الرغم من هذا التنوع الهائل في الإيماءات المتاحة، فإن بعض المتحدثين يقفون أمام الجمهور ويستخدمون فقط أحبالهم الصوتية توجد بجانبى - وأنا أكتب هذا الكلام - صور لزعماء العالم وهم يتحدثون اقتطعتها من الصحف والمجلات على مدى الأعوام العديدة الماضية تجمعهم كلهم صفات واحدة مشتركة في كل صورة تلحظ تعبيرات الوجه وهي تنطق معبرة وتستطيع أن تحس درجة الإخلاص والحماس التي يشعر بها المتحدث ويعرضها في نفس الوقت لمشاهديه. في كل صورة من تلك الصور يرمي الزعيم العالمي بذراعه المرفوعة، يشير إلى أحد الجوانب، يدق بعنف مستخدماً حذاء، يطبق يديه - يمد ذراعيه على أقصى اتساع أو تتشابك يده في وضع الصلاة - يرفع عدة أصابع إلى أعلى أو يشير بأصبعه السبابة باتجاه الجمهور.

### الإيماءات التي تذكر:

من المحتمل أن أكثر الإيماءات في التاريخ القريب، والتي أثارَت جدلاً كبيراً حولها، فعلها رئيس الوزراء السوفيتي نيكيتا خروشوف. في أثناء إلقائه خطاباً بالأمم المتحدة، انفعل حماساً للدرجة أنه خلع حذاءه ودق به بعنف على منبر الخطابة على صفحة سابقة أوصينا بأن تلجأ إلى هذا التصرف عند الضرورة، لكننا لا نوصي بأن تخلع حذاءك بل حاول أن تستخدم أسلوباً مبتكراً يتذكره الناس ويتحدثون عنه بعد انتهاء حديثك.

إيماءة أخرى فعلها خروشوف قبل حادثة الحذاء بفترة قصيرة وستبقى حية في

ذاكرتي إلى الأبد. حضر رئيس الوزراء خروشوف حفل استقبال أقيم له وغادره مبكراً ثم استدعاه سيارته الليموزين وانتظر خروشوف على رصيف المشاة عبر الشارع أدار صبي يقف في نافذة سجل الصوت الخاص به فانطلق صوت نشيد «العلم المرصع بالنجوم» ليصافح أذني المستمع الأسير المتمثل في شخص رئيس الوزراء الروسي. ماذا فعل خروشوف؟ نظر إلى النافذة فرأى الصبي الصغير، ثم صعد على إفريز الشارع - وكما لو كان يقود أوركسترا سيمفوني، أشار بكلتا ذراعيه حتى انتهت آخر نغمة من النشيد لم يستطع القليلون منا الذين شاهدوا هذا العرض المتسم بالروح الطيبة من جانب واحد من أقوى الرجال على وجه الأرض، أن يجمعوا عن تحيته بعاصفة من التصفيق.

### الإيماءات ينبغي أن تكون طبيعية:

في مسرحية هاملت «يشير شكسبير إلى الإيماءات حينما يقول: «لا تنشر الهواء» وقوله أيضاً: «اجعل الفعل مطابقاً للقول، واجعل القول مطابقاً للفعل». إن شكسبير يجذ الطبيعة، وهذه تعتبر نصيحة طيبة. أحياناً يلجأ بعض المتحدثين إلى استخدام الإيماءات «المسجلة» بحيث تؤدي في مكانها الصحيح أثناء الحديث. ليس هذا مستحسنًا من المعروف أن دروويلسون عندما حضر في برنستون علقت خريطة على باب غرفته عليها رسوم لإيماءات يؤدي استخدام طريقة كهذه إلى جعل الحديث حديثاً ميكانيكياً ويعمل على تدمير الأثر الطبيعي للمحادثة الذي تحاول تحقيقه.

في الحالات التي كان يتحدث فيها الرئيس فرانكلين روزفلت وهو واقف كان يسند جسمه بذراعيه. وبما أن يديه وذراعيه تكون غير متاحة للاستخدام فإن روزفلت ابتكر أسلوباً مؤثراً باللجوء إلى الإيماء عن طريق تحريك رأسه للتأكيد.

### الإيماءات المعروفة:

إذا قلبت أحداث التاريخ الماضية. سوف تعثر على إيماءة استخدمت في زمن السيد المسيح وبقيت معنا حتى اليوم. عندما استخدمت إيماءة «خفض إبهام اليد» في الكولوسيوم بروما، فأنتها كانت تعني نهاية حياة شخص ما. وعندما نفعل تلك الإيماءة اليوم، فإنها تدل على أننا لا نوافق على شيء بعينه.

توجد بعض الإيماءات الشائعة الأخرى هز الكتفين مع رفع راحة اليد يعنى «ما الذى أستطيع أن أفعله؟» إمساك الأنف يدل على «وجود شىء ذى رائحة كريهة» الإشارة بالأصبع السبابة إلى الخد وإدارته فى دائرة صغيرة تعنى «أنه مجنون» أحقر الإيماءات الشائعة التى قد تدل على معانٍ وقحة. أثناء حملة انتخابات الرئاسة عام ١٩٧٦. اضطرب نائب الرئيس روكفلر عندما شاع أمر إيماءة غريبة استخدمها فى الرد على المتسائلين من الجمهور.

عندما تتحدث أمام الجمهور لا تعتمد فقط على صوتك فأنت تملك جسداً مميزاً قادراً على فعل كل أنواع الحركات المميزة. دع جسدك يحسن حديثك عن طريق استخدام الإيماءات، فهى تعتبر متفهماً مدهشاً للعصبية، وستجد أنك تتمتع بها.

### «معونة» الوقفات

حدث توافق شيق للحوادث أود أن أقصه عليكم. قبل أن أكتب عن الوقفات قررت أن أخذ استراحة وأمشى حتى آخر الرواق لكى ألقى نظرة على الكاريسى. وجدت شجيرة خبيزة فى نهاية الرواق وطانراً مترنماً يرفرف بجناحيه حول أغصانها. كان الطائر ينطلق بسرعة غير معقولة من زهرة إلى زهرة، بعد أن يصل إلى كل هدف فإنه يتوقف فى منتصف المسافة محلقاً فى الهواء قبل أن يضع منقاره الرفيع داخل الزهرة لقد توقف الطائر المفرد لكى يكون أكثر تأثيراً.

بديل الأصوات الـ «آر» و الـ «آه»:

تساعد الوقفات المتحدثين كى يصبحوا أكثر تأثيراً. يمكن أن يحدث تحسن فورى عن طريق إحلال الوقفة محل عادة سيئة. لو رجعنا إلى الورا إلى فصل «لا تهتم»، نجد أننا تحدثنا عن أصوات الـ «آر» والـ «آه». إذا كنت تعاني من ملحقات الحديث تلك التى لا فائدة منها مطلقاً، فعليك من الآن فى استخدام الوقفات فى مكانها الصحيح.

الوقفة تستطيع أن تؤثر على المعنى:

لكى أوضح كيف يمكن أن تغير الوقفة أو غيابها معنى أى جملة، فإني أكون ممتناً لو

قرأت بصوت عال ما يلي من اقتباسات متماثلة الكلمات. من فضلك توقف لمدة ثانيتين حيثما ترى ثلاث نقاط (.....) إليك القراءة الأولى:

- «معنرة لا يمكن أن أسافر إلى سيبيريا» (إذا كان المعنى يبدو محيراً بالنسبة لك، فإن ذلك نتيجة عدم وجود وقفة). والآن إلى للمقارنة الثانية:

- «معنرة لا يمكن.. أن أسافر إلى سيبيريا» (للأسف إنها تبدو كجملة رثاء. والآن إلى القراءة الثالثة: «معنرة... لا يمكن أن أسافر إلى سيبيريا» شكراً يا إلهي، إنها تبدو كما لو كنا قد أنقذنا حياة).

- ثلاث جمل، نفس الكلمات. معانٍ مختلفة. كل ذلك نتيجة الوقفات.

### البارزون في استخدام الوقفات:

عندما توفي إدوارد رمارو احتوى نعيه على تلك الكلمات «كانت وقفاته أكثر بلاغة من كلماته. أثناء الحرب العالمية الثانية استمع ملايين الأمريكيين إليه وهو يقرأ نشرات الأخبار التي كانت تبدأ دائماً بكلمات: «هنا... لندن» بعد انتهاء الحرب أصبحت افتتاحيته «إليكم نشرة الأخبار».. طوال عمله بالتليفزيون عمل على إثراء أسلوبه الناعم غير الرسمي عن طريق استخدام الوقفات التي تجذب الانتباه.

عندما توفي جاك بنى تضمن نعيه الكلمات التالية «كانت الوقفات دائماً أكثر بلاغة من ملاحظات الإضحاك». كان بنى ماهراً في استخدام التوقيت الهزلي. كذلك استخدم بوب هوب أيضاً الوقفة بطريقة ماهرة. قد يروى الاتنان بنى وهوب نكتة ولا تثير ضحكاً كثيراً، حينئذ، بدلا من الحديث يمكن أن يستخدمنا وقفة ممتزجة بنظرة متعجبة. كلما طالت الوقفة ارتفعت الضحكات.

### توقف قبل وبعد النقاط الهامة:

تصبح الوقفة أكثر تأثيراً عندما نستخدمها قبل أو بعد النقاط الهامة. على سبيل المثال، إذا سألتني شخص ما أن أخلص في جملة واحدة أهم رسالة لهذا الكتاب، فأنني أقول: «فوق كل شيء آخر... تذكر الضرورات... بذلك تكون قد استفدت شيئاً عظيماً من قراءتك لهذا الكتاب».

لاحظ أننا توقفنا قبل وبعد الكلمات. «تذكر الضرورات» تلك هي الفكرة الهامة نرغب في إعطائها تأكيدًا كبيرًا.

حصل جارى كوبر على جائزة أكاديمية عن دوره في فيلم «الظهيرة في ذروتها» لقد عرف قليل من رواد السينما لماذا كان مشهد إطلاق النار وهو قمة الفيلم مختلفًا قليلاً عن أى مبارزة بالمسدسات صورت سينمائيًا قبل ذلك. طوال المشهد كله من البداية وحتى اللحظة التي يواجه فيها البطل الشرير في الشارع المهجور المليء بالأثرية، كنا نسمع الموسيقى الرئيسية للفيلم. في بعض الأحيان يرتفع صوت الموسيقى، وأحياناً أخرى ينحسر الصوت، ولكنها كانت موجودة دائماً. أخيراً خرج جارى كوبر إلى الشارع - ويده مستعدة على الزناد ليسحب مسدسه وبدأ في السير ببطء باتجاه ساحة المبارزة... حينئذٍ توقفت الموسيقى.. أعقب ذلك وقفة صامتة في شريط الصوت لأول مرة في المشهد وكان الأثر محرّكاً للمشاعر إنها الوقفة قبل حدوث شيء هام، ومن ثم جعلت نقطة الذروة في الإثارة عظيمة.

توقف في الأماكن المناسبة:

تحذير وحيد فيما يتعلق بالوقفات: لاستخدامها بعد جملة قد يساء فهمها. مثال محير على ذلك حدث عندما كانت إحدى السيدات تقوم بتقديم أحد المتحدثين الضيوف، عند نقطة معينة قالت: «إنني أعرف أنه قادر للغاية لأنني عملت تحت رئاسته لسنوات كثيرة، ثم توقفت.. في أثناء توقفها قهقه أحد أفراد الجمهور، انتشر الأمر ثم سمع الضحك والهمس بين جمهور الحاضرين. كان هذا من سوء الطالع بالنسبة للسيدة وأيضاً بالنسبة للمتحدث.

خلال تجربتي التي استمرت لمدة ستة وثلاثين عاماً مع الحديث المؤثر فإن المقطع السابق يسجل المرة الوحيدة التي أضرت فيها الوقفة بالحديث. بعد ذلك التقديم سيء الحظ، وحيث إنني كنت مسئولاً عن البرنامج، سألت السيدة عن سبب توقفها هكذا لمدة طويلة فشرحت لي أنها لم تتبع الملاحظات التي كتبتها بطريقة سليمة. وعليه، فقدت حبل أفكارها. لقد كان الإعداد الجيد والتدريب كفيلاً بتجنب هذا الحظ العاثر.

وقفاتك سوف تصبح مؤثرة فقط إذا استخدمتها:

يشبه تقديمك للوقفة امساكك للمرة الأولى بمقبض الجولف بطريقة صحيحة. إنك لا تشعر بالطريقة الصحيحة لاستعماله. على أية حال، كما أنك تعناد بسرعة على الإمساك بالمضرب بطريقة سليمة، بنفس الطريقة تشعر سريعاً بسهولة استخدام الوقفات. في ملاحظتك عن الأماكن التي ترغب في أن تستخدم فيها الوقفة الطويلة. في البداية سوف يتعين عليك اقحام الوقفات عن عمد. لكن بعد فترة سوف تفعل هذا بطريقة طبيعية. عندما تبدأ في تذوق الصمت التام للجمهور أثناء إحدى وقفاتك وتحس التوقع من جانبه في انتظار كلمتك التالية، فإنك تكون قد اتخذت خطوة جبارة باتجاه الحديث المؤثر.

«معونة» الوضع المناسب:

هل رأيت من قبل متحدثاً ينحنى على المنضدة أثناء حديثه؟ إذا أجبت بالإيجاب، فإن هذا يعني أنك لاحظت مثل هذا الوضع الضعيف. إنني أخمن أن هذا المنظر قد ترك أثراً سيئاً فيك. يستاء بعض المستمعين إذا وقف المتحدث بطريقة مترهلة للغاية لأن هذا دليل على عدم الاحترام، فهم يشعرون بأن عليه أن يبدو مهتماً بجمهوره إن لم يكن على الأقل مهتماً بموضوعه.

وضع التكاثر الزائد عن الحد يدعو إلى صرف الانتباه:

توجد نتيجة أسوأ تتصل بوقوف المتحدث في وضع ضعيف غير رأى الجمهور السلبي. عندما يكون جسم المتحدث متكاسلاً بدرجة كبيرة، فإنه يتسبب في إيجاد عقل متكاسل للغاية ينتج عنه جمهور مسترخ تماماً، مما يؤدي إلى صرف الانتباه. علينا أن نعترف بوجود خط رفيع نسبياً بين الجمهور المسترخي (وهو أمر مرغوب فيه) والجمهور المسترخي أكثر من اللازم (وهو الأمر غير المستحب). يشكل هذا الأمر تحدياً للمتحدث المؤثر كى يحاول أن يتعرف على هذا الخط الفاصل، ثم يضع الجمهور المسترخي عصبياً على جانب الخط الخاص بالانتباه.

## الوضع الصحيح:

الوضع الصحيح للحديث هو البساطة نفسها. عليك أن تقف بطريقة مريحة مشدود القامة موزعاً وزناً بطريقة متساوية على كلتا القدمين. يعتبر هذا الوضع أقل الأوضاع التي تسبب التعب وأكثرها إرشاداً إلى التركيز الجيد.

عليك ألا تقف في بقعة واحدة لمدة طويلة ما لم يكن هذا ضرورياً بالقطع كي تفعله قد تنشأ مثل تلك الضرورة إذا كنت مستولاً عن الكاميرا أثناء تصوير سينمائي أو تليفزيوني. في مثل تلك الحالة يمكن فهم وقوفك في بقعة واحدة.

حينما يكون الأمر ممكناً، عليك أن تتحرك وأنت على المنصة عندما تسير إلى نهاية المسرح، فإن المستمعين يتابعوك بعيونهم وأحياناً ينتقلون في مقاعدهم. يعتبر هذا التغيير في الوضع بالنسبة لهم مدعاة للاسترخاء. يؤدي التغيير في المنظور كنتيجة لرؤيتك في وضع جديد إلى جعل الاستماع أكثر تشويقاً. مثل هذه الحركة تفيدك لأنها تعوضك عن أثر التعب الذي تشعر به لوقوفك في مكان واحد. والأهم من ذلك، أن الحركة تولد الحماس إلى جانب بعض الإيماءات الموحية..

«معوثة» كثير من «نحن» قليل من «أنتم»:  
وبعض من «أنا»:

على صفحات هذا الكتاب ربما لاحظتم أنني غالباً ما استخدم الضمير - «نحن» - ربما تعجبتم أيضاً من هم الأشخاص الآخرون الذي يتعاونون معي في إعداد هذا الكتاب. والإجابة هي أنه لا يوجد مؤلف آخر مرتبط بهذه العملية. لقد استخدمت الضمير «نحن» من باب التعود فقط. طوال عملي في التدريس تجنبنا ضمير المتكلم المفرد «أنا» لكي نستخدم ضمير المتكلم الجمع «نحن» للأسباب التي سنوردها في الفقرات التالية.

استخدم كثيراً من «نحن»

عندما يستخدم المتحدث الضمير «نحن» بدلا من الضمير «أنا» فإن المشاهدين يتمكنون من تقييم الجملة بطريقة أفضل. من السهل عادة تقبل الإجماع في الرأي

لدى جماعة أو سياسة أى منظمة عن تقبل رأى فرد واحد. أيضاً إذا لجأ المتحدث إلى استخدام «نحن» فلن يتحتم عليه أن يدافع عن الجمل الجدلية كالمعتاد. فمن الصعب بالنسبة للمشاهدين أن يشنوا هجوماً على الضمير «نحن» وهو ليس حاضراً بالمقارنة بالضمير «أنا» الذى يقف أمامهم. لذلك، ينبغى عليك أن تستخدم كثيراً من «نحن» فى أحاديثك.

استخدم قليلاً من «أنتم»:

لا يجب الناس أن يتحدث إليهم بقدر حبههم لأن يتحدث معهم. لهذا السبب، فنحن نحاول أن نوجد نغمة المحادثة فى أحاديثنا. إذا استخدم المتحدث الضمير «أنتم» بصفة دائمة، فسوف يبدو كما لو كان يتحدث إلى الجمهور. أما إذا استخدم «نحن» كثيراً فإنه سوف يبدو كما لو كان يتحدث مع المستمعين.

استخدم بعضاً من «أنا»:

إذا استمر المتحدث فى استخدام الضمير «أنا»، فقد يتولد الإحساس لدى الجمهور بأنه يعتبر نفسه «العرض كله» أما إذا استخدم المتحدث الضمير «أنا» من حين لآخر فهذا أمر صحيح للغاية خاصة إذا كان يروى تجربة شخصيته.

لقد تسبب استخدامى لكلمة «أنا» فى إحداث مصاعب خطيرة لى أثناء الحلقة الدراسية التى وصفتها فى الفصل الثالث عندما ناقشنا «معوونة أن تعرف جمهورك». كان على كل ضابط من الضباط العظام الملتحقين بهذه الحلقة أن يلقي حديثاً مدته ثلاث دقائق أثناء فترة الدراسة المسائية. لكى أسمح بالإعداد للحديث أثناء فترة الغداء، حضرت إلى الفصل فى الساعة الثانية عشرة إلا الربع قبل الظهر لأعطي تعليماتى النهائية للطلبة بخصوص هذا الموضوع. بعد أن شرحت المطلوب منهم طلبت من الطلبة أن يراجعونى بساعاتهم أثناء إلقائى لحديث الدقائق الثلاث. بعد انتهاء حديثى القصير الذى ألقى الضوء على تجربة شخصية سألتهم عما إذا كانت لديهم أية أسئلة، فقال أحد نواب مفتش الشرطة بدون أن يرفع يده: «إنه لمثال سئ حيث استخدمت كثيراً من «أنا». مثل هذه الملاحظة المفاجئة، كان لها أن تحمل إلينا مذاقاً غير طيب لو كانت قيلت فقط فى حضرة الطلبة ومعهم المعلم. على أية حال،

وبالإضافة إلى ذلك، كان يحضر في جانب من الغرفة ويراقب النشاط الجارى قائد أكاديمية الشرطة وصحفيون من النيويورك تايمز والدبلي نيوز. لقد كنت في موقف حرج.

نظرت إلى الفصل ثم ابتسمت وقلت: أيها السادة، إنه لشيء رائع أن هذه الاستجابة من جانبكم تمثل نوع المناقشة المبنية على الأخذ والعطاء، والتي نأمل في تحقيقها بنهاية الأسبوع. ويمثل هذا التعليق نقداً بناءً، ولا يوجد من يناصر هذا الموضوع أكثر من زميلنا مفوض الشرطة. لقد حضر فقط الأسبوع الماضى إلى الاستوديو السينمائى الخاص بنا ليصور مقدمة لفيلم تدريبى يقوم بتجهيزه. لم ينتظر أن يتلقى النقد، بل إنه طالب به. توقفت عن الحديث. وبمجرد أن فعلت ذلك رفع أحد الطلبة يده حيث يجلس في جانب من القاعة. قلت: «نعم.. أيها المفوض؟» نظر المفوض ناحية المفتش وقال:

(من الواضح أنك لم تفهم الهدف من حديث الملازم أول).. ثم استطرد المفوض موضوعاً ملخص حديثى. في الصباح الباكر ظهرت المقالات في الصحف اليومية تحمل أبرز النقاط التي احتواها شرح المفوض.

لقد علمنى هذا الهروب الضيق من كارثة في الحديث درساً ثميناً. بسبب أن تلك الحادثة وقعت نتيجة استخدام كلمة «أنا» فنحن نحذر طلبتنا بأن عليهم أن يستخدموا كثيراً من «نحن» وقليلاً من «أنتم» وبعضاً من «أنا». «معوونة» الاتصال بالنظرات المؤثرة مع كل مستمع:

بعد الصوت، فإن العيون هى أهم أداة نمينه يمتلكها المتحدث المؤثر. عندما تدخل في محادثة مع شخص ما، أو عندما تستمع إلى حديث، فعلى أى شيء تركز عينيك معظم الوقت؟ إذا كنت شخصاً طبيعياً فإنك تنظر إلى وجه الشخص الآخر وترتكز على العيون. وعندما يحدث اتصال عن طريق العيون بين شخصين، فإن أثر اتصالم يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى عظيم.

نوضيخ أهمية درجة اتصال العيون:

لكى تؤكد لطلبتنا على أهمية اتصال العيون في تلك المرحلة من دراستنا، نظمنا

بعض طرق الشرح والتوضيح. يحضر المدرس نظارة شمسية داكنة ثم يرتديها. على الرغم من أنه لا يزال قادراً على رؤية مشاهديه إلا أن مستمعيه لا يستطيعون رؤية عينيه لقد حجب اتصال العيون بنسبة ٥٠% وأثر ذلك بطريقة ذات مغزى على تأثير الحديث. بعد دقائق معدودة خلعت النظارة الشمسية وحل محلها عصابة للعينين. والآن لا يستطيع المدرس أو (المشاهدون أن يروا بعضهم) لقد حُجِب اتصال العيون بنسبة ١٠٠% وأصيب تأثير الحديث بأضرار بالغة.

إن المتحدث المؤثر يستمد قوة من مشاهديه. فعندما يؤدي جيداً فإنه يحس بذلك عن طريق مشاهديه حيث إنهم يخبرونه بذلك بمجرد أن تلتقى عيناه مع مشاهد تلو الآخر، يلاحظ التعبيرات المختلفة على وجوههم. فإذا كانت تعكس تلك الرسالة:

«أستطيع أن أفهمك تماماً.. إنك تقوم بعمل رائع.. لقد اقنعتني» حينئذ يتأكد المتحدث أنه يسير على الدرب. على أية حال، إذا لم يكن يجري اتصالاً مع كثير من الأعين وهو يتنقل من وجه إلى وجه فإن شيئاً ما يكون ناقصاً. قد يحدث أن يقلق المستمع العادي عينيه أو يصاب بأحلام اليقظة أو ينظر عبر النافذة إلى شيء أكبر تشويقاً، وربما يكون في حالة من الاضطراب لا تسمح له بالنظر إلى المتحدث. لا بد أنه يوجد خطأ ما وعلى المتحدث أن يتخذ خطوات تصحيحية في موقف كهذا فإن الإجراء العلاجي الذي يتبع هو أن تضاعف حماسك. عندما تصبح أكثر حيوية فإن الجمهور سينظر إليك وبذلك يستقر الاتصال عن طريق العيون.

اتصال العيون والصدق يمضيان يداً في يد:

العيون هي مرآة الروح. عندما ينظر سخفان في عيون كل منها الآخر فمن الصعب ألا تقول الحقيقة. خلال الحرب الكورية كانت أسرتنا تعيش في قرية «لى هول بفرجينيا» ذات يوم أتى إلى جاري وأخبرني أنه تم فتح صمام خزان البترول الخاص به وبذلك تدفق - البترول ليملاً الفناء الخلفي لمنزله، لقد اعتقد أن هذا الأمر من فعل ابني، أحضرت ابني والذي يبلغ من العمر ثلاث سنوات وأجلسته أمامي وقلت له: «مالكولم.. انظر إلى» «نظرت إلى عيني مالكولم الزرقاوين من تحت خصل شعره الحمراء فقابلت عيني. قلت:

«هل فتحت خزان البترول الخاص بمسٹر رید؟» فاطرق مالکولم بعینیه وشرع فی الحدیث.. فقاطمته قائلاً: «مالکولم.. انظر إلى» ففعل. وینما تلاقت عیوننا قال: «نعم لقد فعلت ذلك» لا أعتقد أن مالکولم قد کذب علی طوال سنوات عمره السبع والعشرين. من الممكن أن هذا الأمر یرجع إلى اتصال العیون حینما ناقش معاً مسألة حساسة، عندما تتحدث إلى جمهور علیک أن تنظر إلى أفرادہ فی عیونہم إذا كنت تریدہم حقاً أن یردوہم..

### تدريب على اتصال العیون:

عندما أظهر لأول مرة أمام مجموعة من الأشخاص أمارس تدريباً صغيراً على اتصال العیون لکی أتعرف معرفة جيدة علیہم، بعد أن أضع مذكراتی المكتوبة على المنضدة، أنظر إلى المشاہدین فی صمت، ثم أحاول وأنا أضع مسحة من ابتسامه على وجهی - أن أتلقى مع عینی كل شخص یرجلس فی القاعة. أما إذا كان عدد الجمهور کبیراً فإنتی أمارس نفس التدريب فیما عدا أنتی أركز على وجه واحد فی كل قسم من أقسام قاعة الاستماع.

إنه ليس بالأمر السهل أن تجید فعل هذا التدريب. لكن الدفء الذى یضفیه على جملتی الافتتاحیة، یجعله یرتفع العناء الذى یبذل فی سبیلہ. خلال أى حدیث، فإنتی غالباً ما ألتفت إلى المستمع الجید. وهو المستمع الذى یبدو دائماً منتبهاً وموافقاً، فإنتی أستمدهم القوة من شخص كهذا. لكن هناك بعض الأشخاص الذين لا ألتفت إليهم فی الغالب - وهم الأشخاص القلیلون الذين یرفضون فی الاستجابة بدفء على الرغم من المجهود العظیم الذى یبذله المتحدث.

### اتصال العیون یضيف إلى متعة الحدیث:

من الأمور التى تثير الدهشة، انتشار المفاهیم الخاطئة فیما یرتبط باستخدامات العیون بین أوساط المتعلمین من الرجال والنساء. كان هذا هو الحال بالنسبة لموظف إدارى کبیر وموهوب، والذى كان یرحضر إحدى حلقاتنا الدراسیة. بعد عدة شهور من انقضاء الحلقة الدراسیة كنت ألقى خطاب إهداء فی قسم مرتفعات واشنتن بمتناتن فاقترب منى مصافحاً وقال: «أرید أن أشکرک، طوال سنوات شبابی كنت أشعر

بالاضطراب في كل مرة ألقى فيها حديثاً حيث إنني كنت لا أعرف ما الذي أصنعه بعيني. لقد نصحتني أحدهم بطريقة خاطئة أن أركز نظراتي المحملقة بارتفاع حوالى اثنتي عشرة بوصة فوق الصف الخلفي وأظل مستمراً على هذا الوضع هناك. لكن منذ أن حضرت فصلك الدراسي وتعلمت أن أنظر في عيني المستمع، أصبحت رجلاً آخر تماماً الآن، وفي واقع الأمر أشعر بمتعة عندما ألقى حديثاً.

### اتصال العيون يسمح بالأحاديث الفردية:

لقد ذكرنا مراراً أنه ينبغي عليك أن تحاول جعل حديثك يبدو مثل محادثة مع مستمعين منفردين، يمكن لعينيك أن تساعدك مساعدة كبيرة على تحقيق هذا الهدف أكثر من أى جزء آخر في جسمك، تستطيع أن تكون على يقين من أنه أمر غير عملي بالنسبة لك أن تترك منصة الحديث لكي تتحدث مع كل مستمع على انفراد. على أية حال، يمكن أن تقنع عينك كل مستمع وتجعله يحس بأنك تتخاطب معه أو معها شخصياً. عندما تتجول عينك بين مستمع يجلس في شمال الصفوف الخلفية ومستمع آخر في الوسط ثم مستمع ثالث في يمين الصفوف الأمامية، فإنك تضيف فكرة تامة على كل منهم، حيث يشعر كل مستمع كما لو كنت تتحدث معه شخصياً. إذا كان عدد المشاهدين كبيراً، على المتحدث أن ينظر إلى وجه واحد محدد في قاعة الاستماع (إنه لأمر مدهش كيف أن الآخرين في المنطقة يشعرون بأن المتحدث ينظر إليهم ويتحدث إليهم أيضاً). لقد مررت بتلك التجربة عندما تنقلت في أرجاء حديقة «ماديسون سكوير» - استمع إلى بيلى جراهام ليلة بعد أخرى. حيثما كنت أجلس في أى وقت أثناء إلقاء العظة، كنت أعتقد أن بيلى ينظر إلى ويتحدث إلى. تذكرت تلك التجربة بعد مرور حوالى عام عندما سنحت الفرصة لى للحديث في نفس حديقة «ماديسون سكوير»، كنت أحرص على أن أتأكد من أنني أجرى اتصال العيون اللازم مع المستمع الجالس في الشرفة التالية البعيدة بنفس القدر الذي أجريه مع الشخص الجالس في الصف الأمامي.

### اتصال العيون كأسلوب للتحكم (أو الضبط):

تمثل عينك وسيلة بارزة لضبط الجمهور والسيطرة عليه. لقد وصفنا على صفحة

سابقة طريقة السيطرة التي توضحها العبارة التالية «إذا أردت أن تُسأل، فما عليك إلا أن تغلق عينيك». لكي نطبق تلك الطريقة الخاصة بالسيطرة، علينا أن نعلم على اتصال العيون. لقد ذكرنا أيضًا الطريقة التي تتخلص بها من النظارات الشمسية بين جمهور كبير. وهنا أيضًا تلعب العيون دورًا أساسيًا. سواء كنت أنتحكم في استجابة ابني مالكولم فقط أو استجابة آلاف المستمعين، فإن العيون تزودنا بالمدخل الصحيح للنجاح.

اتصال العيون يمكن ان يساعدك في الحصول على مجموعة من الأنصار:

على الرغم من أنه يوجد تأثير هام لكلمات المتحدث على المشاهدين، إلا أن عينيه في بعض الأحيان يكون لها أثر أعمق على المستمع الفرد. عندما كان أدولف هتلر يتحدث إلى الجماهير العريضة، كان يوجد عديد من المستمعين يؤكدون الحقيقة التي تقول بأن عيني هتلر تلاقى مع عيونهم عند نقطة معينة من حديثه، وأعلنوا أنه أثناء الثواني القليلة الخاطفة التي نظر فيها هتلر في عيونهم تغيرت حياتهم. في الفترة التي كان فيها السناتور لافوليت يجمع له أنصارًا سياسيين في وسكنسن، كان يتفحص عيون مشاهديه في كل مرة يلقى فيها حديثًا في جماعة جديدة بعد أن يتحدث مع كل فرد من خلال اتصال العيون، فإنه يركز على الشخص الذي يتوسم فيه الاستجابة الأكثر. بمجرد أن ينتهي الحديث يأخذ طريقه حتى يصل إلى جانب الشخص الذي اختاره. ثم يطلب منه أن يلتحق بفريقه ويقوم بتمثيله هو شخصيًا في تلك المنطقة.

استمع بعينيك:

حقق آرت لينكلتر ثروة عن طريق إجراء الأحاديث والمقابلات الصحفية مع الأشخاص. عندما سئل عن السر أجاب «استمع بإمعان» في كلمات أخرى، يرجع الأداء الرائع للينكلتر على نطاق واسع إلى المعونة التي تلقاها من الشخص الذي يجرى معه الحديث الصحفي. لا يستطيع المتحدث أن يسمع بأذنيه كما فعل لينكلتر لأن جمهوره لا يحدث صوتًا، في أغلب الأحيان. لكن يستطيع المتحدث أن يسمع بعينه فيمكنه أن يلاحظ استجابات المشاهدين ويتلقى التوجيه تبعًا لذلك. إذا ظهر

فن التحدث والإقناع

أى تعبير ساخر، فهذا إشارة للمتحدث كى يشرح النقطة المطروحة باستفاضة أكثر.. أما إذا بدا بعض القلق على المجموعة فمن المناسب أن تزيد السرعة قليلاً. وإذا بدءوا فى النظر إلى ساعاتهم، فإن الوقت قد حان لإعطائهم استراحة. وفى حالة ما إذا كانت كل عين مثبتة فى عيني المتحدث، فإن هذا هو المدخل إلى أن تواصل العمل الجيد.

عندما يرغب نجم سينمائى أو شخصية تليفزيونية فى السفر تحت اسم مستعار، فما هى أبسط طريقة لتحقيق ذلك؟ فى العادة يلبسون نظارة شمسية ضخمة وبذلك يتغير مظهرهم. وعندما تلتقط الصور للمعنى المخدرات لكى توضح الاشمزاز الشديد الذى تسببه الأطراف المصابة، توضع منطقة سوداء فى الصورة على عيني الشخص وبذلك لا تعرف شخصيته. أكثر من أى عضو آخر من أعضاء الجسم، فإن العيون تعتبر مفتاح شخصيتك ومظهرك.

فى أثناء حلقاتنا الدراسية المخصصة لتدريب المعلمين. وبعد أن أحاضر مجموعة جديدة لمدة ساعة واحدة، يمكننى تقريباً أن أتنبأ بأى الأشخاص سيتطورون سريعاً ليصلوا إلى مرحلة المتحدثين المؤثرين، وأهم سوف لا يحققون تقدماً سريعاً. أثناء تلك الساعة الأولى، فإننى أنفحص وجوه المدرسين الثمانية أو العشرة المقترحين يلتفت البعض منهم ناحيتى بتعبير مستغرق عيونهم متيقظة. يتعلقون بنظرتى حتى أنتقل إلى الوجه الآخر، بينما يضطرب شخص أو شخصان عندما أجرى اتصالاً بعيونهم، ثم يطرقون بعيونهم حيب إنهم لا يستطيعون أن يعيدوا إلى نظرتى إليهم. بدون استثناء تقريباً، فإن الطلبة الذين يردون بدفاء على اتصالى بهم عن طريق العيون، نوا قادرين على الأداء بطريقة مثيرة للإعجاب فيما يتعلق باتصالمهم بعيون مشاهديهم عندما يحاضرون. وبدون أى استثناء تقريباً. فإن هؤلاء الطلبة الذين فشلوا فى أن يسمحوا لى بالنظر فى عيونهم، واجهوا صعوبة فى تعلمهم طريقته بتحقيق اتصال العيون المؤثر مع مشاهديهم.

**اعمل على إتقانهم بعينيك:**

يكس اتصال العيون المور الإخلاص. إذا أردت أن تجعل المستمعين يوافقون على ارتك عمل على إقناعهم بعينيك إلى جانب كلماتك.

## «معونة» التغذية الاسترجاعية:

عندما تتعامل مع أية مهمة، توجد طريقة صحيحة وأخرى خاطئة لكي تشرع في تنفيذها. يمكنك أن تتعامل معها بطريقة عشوائية بدون وجود نظام معين، بذلك ترتكب الأخطاء وتبدد الوقت وتحصل على بعض النتائج الإيجابية. هذه هي الطريقة الخاطئة. من وجهة أخرى، يمكنك أن تستعرض الموقف، تحلل النتائج، تختار أفضل طريقة للتحرك، تضع الخطة موضع التنفيذ ثم تتابع لتحصل على المعلومات المتعلقة بكيفية تنفيذ المهمة.

هذه الطريقة شبيهة بالإعداد للحديث المبينة في الفصل الثالث. وضعنا تقديرًا للموقف ثم جمعنا المادة، وأخذنا بعد ذلك أفضل المواد. ثم تدربنا ثم أجرينا المراجعة النهائية للقاعة، وأخيرًا ألقينا الحديث لاحظ أننا لم نشر إلى عملية «المتابعة» التي أكدنا أهميتها في الفقرة السابقة. إذا طبقنا هذه المتابعة على عملية إعداد الحديث، فإن ذلك قد يعنى الحصول على تغذية استرجاعية من جمهور المشاهدين عن كيفية إلقاء الحديث والطريقة التي استقبل بها.

## اعمل على تشجيع التغذية الاسترجاعية:

تستخدم نسبة كبيرة من المدارس والحلقات الدراسية المتخصصة، الاستفتاءات الرسمية لجمع المعلومات عن كيفية تقديم طرق التدريس وكيفية استقبالتها. تستخدم تلك المادة لتقييم النظام الحالي والتخطيط لإحداث أية تغييرات مطلوبة.

على جميع المتحدثين الذين ينظرون نظرة جديدة إلى عملية إعداد الحديث الخاصة بهم، أن تكون لهم طريقة معينة للحصول على التغذية الاسترجاعية. سواء أكان ذلك عن طريق صديق بين جمهور المشاهدين أو قائمة المراجعة، أو عن طريق التخاطب مع المستمعين أو صندوق الاقتراحات أو عن طريق زوجتك أو من أى مصدر آخر فإن التغذية الاسترجاعية تعتبر شيئًا ثمينًا وينبغي تشجيعها.

في نظام التعليم تستخدم وسائل عديدة للإشراف على العملية التعليمية لتسمح للمدرس بأن يعرف كيف يؤدي عمله. وفي القوات المسلحة يقدم تقرير كفاءة عن كل ضابط عامل بواسطة رئيسه وذلك في فترات منتظمة. الهدف من ذلك مزدوج: أولاً:

إذا عرف الضابط أنه يقيّم فإنه يحسّن من مستوى أدائه. ثانيًا: عندما يتم تقييمه تناقش نقاط الضعف فيه ويتم اقتراح الخطط اللازمة لتحسين مستوى الأداء.

إذا عرف المتحدث أنه سيحصل على التغذية الراجعة، فمن المحتمل أنه سيبدل مزيدًا من الجهد ليجعل تلك التغذية الراجعة في صالح حديثه، بعد حصوله على تلك التغذية الراجعة فمن المحتمل أيضًا أنه سيكتشف أخطاءه وعليه، يتخذ الخطوات اللازمة لتصحيحها.

### «معونة» التأكيد

ما لم توضح للمشاهدين الجزء الهام في حديثك، فإنهم لن يعرفوه. وما لم تتخذ الخطوات المناسبة لتجعلهم يتذكرون النقاط الهامة فلن يتذكروها. توجد طرق عديدة لتحقيق التأكيد سوف تناقش بعضًا منها.

### التكرار:

من أروع الأحاديث التي ألقاها مارتن لوثر كنج طوال حياته، ذلك الحديث الذي يلقي الضوء على موضوع «لقد حلمت حلمًا» على الرغم من أن لفته كانت مؤثرة إلا أن الخاصية المميزة التي تذكر عن ذلك الحديث، هي ذلك التكرار المثير لعبارة «لقد حلمت حلمًا». يعتبر التكرار من أحسن الوسائل للتأكيد. لقد كررنا مرارًا وتكرارًا على صفحات هذا الكتاب كلمات «المعرفة - الإخلاص - الحماس - والممارسة» كان ذلك مقصودًا، أردنا أن نتذكر الضرورات وسوف يعاون التكرار في هذا المجال سواء أكان مكتوبًا أو منطوقًا.

في عام ١٩٤١ نظمت حلقة دراسية عن الإسعافات الأولية إلى فصل من مراقبي الغارات الجوية. أثناء تلك الحلقة الدراسية، حينما كنا نربط ضمانة، كنت أتأكد من أن نهايات العقدة التريبية قد ربطت بطريقة صحيحة عن طريق تكرار عبارة «الشمال فوق اليمين - اليمين فوق الشمال». وفي عام ١٩٥٩، كانت لدى مناسبة لكي أعود إلى المبنى الذي عقدت فيه الحلقة الدراسية. وجدت هناك أحد الأشخاص

الذين شاركوا فيها وتعرف على. لم يتذكر اسمى ولكنه أخذ يردد «الشمال فوق اليمين - اليمين فوق الشمال» لقد ترك التكرار أثرًا استمر لمدة ثمانية عشر عامًا.

### جهاز الصوت:

طريقة أخرى ممتازة لتأكيد نقطة هامة وهي استخدام جهاز الصوت. الفكرة وراء ذلك هي أن تستغل حدى التطرف في مستوى جهاز الصوت. إما أن ترفع جهاز صوتك إلى درجة أعلى من المستوى العادى، أو تخفضه إلى أن يصل إلى درجة أن الأشخاص الجالسين في الصفوف الخلفية يستطيعون سماعك بالكاد. وفي كل حد من حدى التطرف في جهاز الصوت فإنك ستضع تأكيدًا على كلماتك.

### الوقفة:

كما ذكرنا آنفًا، يمكن تحقيق التأكيد من خلال استخدام الوقفة، الطريقة المفضلة، هي أن تتوقف قبل وبعد أية فكرة هامة.

### السرعة:

عندما ناقشنا السرعة أشرنا إلى أنه يمكن الحصول على التأكيد عن طريق الإبطاء في سرعتك العادية عند الحديث. إذا كنت قد استمعت إلى إحدى خطب ونستون تشرشل الشهيرة التي ألقاها خلال الهجوم على إنجلترا، لسمعت أستاذًا يستخدم السرعة البطيئة المتعمدة والمقننة لكي يحقق التأكيد.

### مقام الصوت ونغمته:

يمكن للمتحدث عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة، أن يضيف لوبًا على حديثه إلى جانب التأكيد. عندما يعبر عن الغضب - الرجاء - التحذير - أو أى عاطفة أخرى، فالاحتمال الأكثر ورودًا هو التأثير في المستمع.

### الإيماءات:

تعتبر الإيماءات طريقة مثالية للتأكيد. إن رفع الأذرع - الإشارة بالأصابع - الدق على المنضدة باليد والحركات المشابهة، لها أثر على الحركة التي تكمل جرس الصوت.

## العوامل البصرية المساعدة:

تتجاوب العوامل البصرية المساعدة مع العين. يتذكر العقل حوالى نصف الأشياء التى يراها. لذلك عندما تعرض بالإضافة إلى أنها تروى، يعتبر طريقة عظيمة للتأكيد.

## وسائل الإيضاح:

إذا أردت أن تشرح كيفية ربط رباط الحذاء فى كلمات، فمن المحتمل أن يؤدى ذلك إلى حيرة المستمع وربما يتذكر قليلا مما تقوله. على أية حال، إذا وضعت قدمك على كرسي وشرعت فعلا فى ربط وفك رباط الحذاء فإنه سيفهم الفكرة. لذلك تعتبر وسائل الإيضاح طريقة ممتازة للتأكيد على الطريقة الصحيحة لأداء أى فعل عضوى.

## التمرينات العملية:

إنك تتذكر حوالى ١٥% مما تسمعه - ٥٠% مما تراه - وأكثر من ٨٠% مما تفعله. من الواضح أن التمرين العملى الذى يشارك فيه الجمهور يعتبر من أفضل الوسائل للتأكيد. لهذا السبب، تعتبر الأحاديث القصيرة التى تلقى فى الحلقات الدراسية الخاصة بأساليب الحديث هامة للغاية. لهذا السبب أيضا، عليك أن تجرى البروقات وتحدث فى كل مناسبة تتاح لك.

## تمثيل الأدوار:

يعتبر أسلوب تمثيل الأدوار طريقة بارزة للتأثير فى الناس، حيث نضع أفرادا من الجمهور فى مواقف مثيرة من الحياة التى نحيهاها ويطلب منهم أن يلعبوا أدوار الشخصيات الرئيسية فى مثل تلك المواقف (يمكن أن تكون الشخصيات الرئيسية: والد/طفل/زبون/ موظف/دافع ضرائب/موظف مدنى) وهكذا عن طريق تمثيل الدور ورد الفعل حيال الشخص الآخر، تتحقق الفائدة للممثلين بفعل الشيء. عندما يشاهد الجمهور تمرين تمثيل الأدوار فإنه يحصل على فائدة بديلة.

## تراكم التأكيد:

قبل أن نترك موضوع التأكيد، من المستحسن أن نوضح كيف يمكن أن تؤكد بشكل متعاطف معلومة واحدة ترد فى حديث عن طريق استخدام وسائل عديدة. على

صفحة سابقة ذكرنا أن البداية الجيدة لأي حديث ينبغي أن تشمل «الخلفية - الهدف - والحافز» وسوف نستعمل تلك الفقرة لتوضيحنا للتأكيد:

١ - الكلمات: يمكننا أن نقول ببساطة: الاستهلال الجيد لأي حديث يجب أن يحتوي على الخلفية - الهدف - والحافز.

٢ - المادة المطبوعة: إذا تم تصنيف المادة المطبوعة حسب فقرات الحديث، فيمكننا أن نسترعى انتباه المشاهدين إلى المكان الذي تُذكر فيه الفقرة.

٣ - اللفظة الأوتالية: يمكن أن نقرر أن الأحرف الثلاثة الأولى لكلمات: الخلفية - الهدف - والحافز، هي كالتالي. BOM

٤ - السبورة: يمكننا أن نكتب على السبورة: «BOM = الخلفية - الهدف - الحافز».

٥ - اللافطة: يمكننا أن نبرز اللافطة المكتوب عليها: «EGG»

٦ - الشعار: عندما تبدأ حديثاً لا تضع بيضة بدلاً من ذلك (اقلب اللافطة على كلمة BOM) اسقط لافطة (الخلفية - الهدف - والحافز).

٧ - الحديث: اسقط اللافطة عند نهاية الشعار.

٨ - الصوت: اطلق مسدس الصوت بمجرد أن تسقط لافطة «الخلفية - الهدف - والحافز» على الأرض.

تعتبر وسيلة إيضاح التأكيد هذه من أهم النقاط في منهجنا لدراسة الحديث المؤثر، حيث يتذكرها الطالب لمدة طويلة بعد أن يكون قد نسى الأشياء الأخرى. بعد مرور اثني عشر عاماً على مشاهدة دنيس كاري لتلك الوسيلة الإيضاحية قابلته في حفل الساعة الثانية صباحاً فقال لي: مرحباً يا بل إنني استخدم لافطة «BOM» التي علمتني إياها في كل حديث ألقيه. على الرغم من الساعة المتأخرة والمشروبات المنعشة، استطاع دنيس أن يتذكر.

عليك أن تقرر الشيء الذي ستؤكده وكيف تؤكد:

قبل أن تلقي حديثاً، عليك أن تقرر أهم نقاطه، ثم استخدم قليلاً من الخيال. اختر

طريقة أو أكثر لتأكيد النقاط الهامة، وضع ملاحظة تتعلق بتلك الطرق ضمن ملخص حديثك. بعد انقضاء سنين من الآن سوف يحيرك شخص ما من الذين يستمعون إليك وأنت تتحدث، كيف أنهم لم ينسوا شيئاً قلته لهم، إذا ساعدتهم تأكيدك على التذكر.

«معوونة الفكاهة»:

يستطيع بعض الأشخاص أن يلقوا النكات بطريقة متقنة. على هؤلاء الأشخاص أن يستخدموا الفكاهة المناسبة في أغلب الأحيان. بعض الأشخاص لا يتقنون إلقاء الفكاهة، فعليهم إذن ألا يستخدموا الفكاهة إلا نادراً.

عندما ناقشنا موضوع «كن دقيقاً» ذكرنا أنه يجب أن تكون أية قصة مستخدمة في سياق الحديث وثيقة الصلة بالموضوع. في كلمات أخرى، لا تلقى النكات من أجل أن تجعل الناس يضحكون، بل عليك أن تلقى النكات وتروى القصص لأنها تتصل بالموضوع وتساعدك على إيصال رسالتك إلى المشاهدين. على سبيل المثال. قد نناقش حقيقة أنك ربما تقابل جمهوراً غير متعاطف عندما تتحدث، لكى نوضح ماذا نعني بالجمهور غير المتعاطف، يمكن أن نقص هذه الحكاية.

قررت فتاة صغيرة أنها تريد أن تصبح راهبة. دخلت الدير حيث تستطيع بداخله أن تقول كلمتين فقط كل نصف عام في نهاية الأسهر الستة لجأت إلى الأم رئيسة الدير التي سألتها «نعم يا طفلي؟» اختارت الراهبة الشابة كلمتها بعناية شديدة وقالت: «الطعام سيء» بعد مرور ستة أشهر أخرى ذهبت إلى الأم الرئيسة التي سألتها «نعم يا طفلي؟» فقالت الراهبة الشابة: «الفراش صلب». ستة أشهر أخرى وسألتها الأم الرئيسة «نعم يا طفلي؟» فقالت الراهبة الشابة «إني أغادر» فأجابت الأم الرئيسة على قولها هذا: حسن ما تفعلين، لقد كنت دائمة الشكوى منذ أن جئت إلى هنا. لقد كانت تلك الأم الرئيسة جمهوراً غير متعاطف.

«معوونة» الحضور:

بعض الرجال يولدون عطاء والبعض يكتسب العظمة، والبعض الآخر تفرض عليهم العظمة يمكن إعادة صياغة هذا الاقتباس الشهير لتكون كلمة «الحضور» بعض الرجال يولدون ومعهم الحضور، البعض يكتسب الحضور، والبعض الآخر

يُفرض عليه الحضور. الحضور هو تلك الصفة التي تميز الشخص بكونه شيئاً خاصاً ولا يمكن تعريفه كقطم لمجموعة مؤتلفة من الصفات الجسمانية والذهنية والأخلاقية. إنه شيء لا يمكن تعريفه لكنه موجود. عندما يدخل شخص يمتلك حضور الشخصية إلى قاعة ما يبدو أن حضوره يشعر به جميع من يشاهدونه.

حضور شخصية جيمي كارتر:

ليس هناك شك حول الحقيقة التي تقول بأن المنصب الرفيع الذي يشغله أحد الأشخاص يضفي صفة الحضور على شخصيته يمنح رئيس الحكومة - بحكم منصبه - الرعاية والاحترام للذين لا يمنحان عادة للشخص العادي على أية حال علينا ألا ننفل أن رئيس الحكومة المنتخب، قد وصل إلى منصبه هذا أساساً لأنه يمتلك حضور الشخصية. كانت المرة الأولى التي أرى فيها جيمي كارتر أثناء مقابلة تليفزيونية لمدة ساعة مع بيل مويرز على شاشة التليفزيون لقد شاهدته بإمعان لمدة ستين دقيقة ثم التفت إلى زوجتي وقلت: «أعتقد أنه سيصبح رئيسنا المقبل» ما قاله جيمي كارتر في تلك الليلة لم يلق منى الموافقة الكاملة، لكن الطريقة التي قاله بها اكتسبت استحسانى الطاغى. كان ذلك نتيجة لحضور الشخصية. لقد كان هذا الحضور واضحاً حتى على شاشة التليفزيون ومارس تأثيراً عميقاً..

حضور الشخصية لدى زعماء العالم الآخرين:

طوال حياتى الوظيفية التقيت بالعديد من زعماء العالم شخصياً. ليس هناك شك فى أنهم ينضحون بحضور الشخصية. كنت أقف على بعد أقدام قليلة من فيديل كاسترو ونيكيثا خروشوف عندما عانق كل منهما الآخر أمام القنصلية الروسية فى نيويورك. وساعدت الرئيس روزفلت على النزول من سيارته عند عودته إلى هايد بارك فى صيف عام ١٩٤١. وتحدثت مع إيلانور روزفلت. وبصفة رسمية كنت مرافقاً لديجول - تيتو - ناصر والرؤساء ترومان - أيزنهاور وكيندى. فى عام ١٩٤٤ قضيت عدة ساعات مع جيمى كاجنى على السفينة «جزيرة فرنسا» قبل أن يبحر على ظهر ناقلة الجنود تلك لكى يرفقه عن جنودنا العاملين فيها وراء البحار. كل تلك الشخصيات كانت تتمتع بالحضور وجميعهم استفادوا من وجوده لديهم إحدى تلك الفوائد كانت تتمتعهم بموهبة الحديث المؤثر نتيجة حضور الشخصية.

يمكن تطوير الحضور:

في حين أن بعض تلك الشخصيات العظيمة ولدت ومعها حضور الشخصية أو في بعض الأحيان فرض عليها هذا الحضور نجد أن الغالبية الساحقة قد اكتسبت الحضور. خلال الحرب العالمية الثانية كان الهدف الرئيسي لمدرسة ضباط السنة النهائية - ومدتها أربعة شهور - تنمية القيادة - وهو اصطلاح مرادف عمليا للحضور. يمكنني أن أؤكد لكم أن الملازم ثان ماكولاف الذي تخرج من مدرسة ضباط السنة النهائية كان يختلف عن الرقيب ماكولاف عندما دخلها كان الفرق الرمزي يكمن في أن الرقيب يقوم بتحية الضباط بينما يقوم الملازم برد التحية لقد نمت شخصية القائد داخلها يصاحبها موقف جديد تجاه تحمل المسؤولية وتحسن في أدائي العام.

الحضور وأنت:

يمكنك أن تكتسب الزعامة وحضور الشخصية الذي يصاحبها هذه العبارة لا تعني أنك سوف تصبح زعيماً على المسرح الوطني. بل هي تعني أنك تستطيع أن تنمي ثقتك بنفسك إلى النقطة التي يعترف بها الآخرون من حولك.

لقد وضعنا موضوع الحضور في نهاية مناقشتنا للمعونات لسبب إذا كنت شخصاً طبيعياً فأنت ترغب في التأثير في الناس بطريقة محببة. وسوف يكون تأثيرك أفضل إذا كنت واثقاً من نفسك. ابدأ من اليوم على أساس برنامج منظم لتطوير الذات. من هذا اليوم فصاعداً عندما تتدرب على إلقاء حديث أو تلقي حديثاً من فضلك تأكد من أنك تفعل شيئين: أولاً: عليك أن تتأكد باستمرار من وجود الضرورات دائماً. ثانياً: اختر إحدى المعونات وتأكد من أنك تطبق الأسلوب الفني عدة مرات أثناء الحديث عن طريق السيطرة القليلة في كل مرة سوف تبني مقدرتك وثقتك بنفسك حينئذ سيأتي يوم تكون قد أضفت كل المعونات لإلقتائك. في ذلك الوقت، سوف تصبح متحدثاً مؤثراً وسوف تعرف ذلك. حينئذ تكون قد حصلت على قدر من حضور الشخصية.