

الفصل الثامن

في دائرة الضوء

كيف تتحدث أمام جمهور؟

عُيِّن سلطان رئيس قسم في مؤسسة متوسطة الحجم في صناعة الحديد، لقد سبق له أن عمل في الإدارة سنوات عديدة، أما الآن فعليه أن يمارس الإدارة.

إنه على معرفة بالوضع المالي، ويعرف جيداً كثيراً من الموظفين، وهو واثق من أنه متميز في مهنته، ولكن إلى الآن عليه التواصل ضمن نطاق يمكن التحكم فيه: في موقعه الإداري حتى الآن عليه التعامل مع عشرة (وقل ما يصل العدد إلى 15) أشخاص. وكونه هادئ الطباع فإنه يفضل المجموعات الصغيرة على الكبيرة. شرح الميزانية والحسابات السنوية لم يكن من الأعمال المفضلة عنده، ولكنه يعرف زملاءه ومعتاد عليهم في هذه الحالات.

ولكن ترقيته جعلته يواجه تحدياً جديداً. اليوم فقط علم أن محمداً أحد زملائه في القسم، سوف يتقاعد الشهر القادم، وإحدى مهمات رئيس القسم هي إلقاء خطبة الوداع، كان مجرد التفكير في تلك الخطبة يجعله يتصبب عرقاً؛ صحيح أنه يعرف الشخص المتقاعد ويحبه أيضاً، ولكن الحديث أمام 120 شخصاً وعن هذا الموضوع الذي هو خارج نطاق عمله الروتيني، عمل يرغب كثيراً في تجنبه.

الظهور في العلن - مشروع تطوير

سلطان شأنه شأن كثير من الأشخاص الهادئين لا يحب الظهور في العلن؛ ثمة كثير من الأمور في هذه المواقف لا يحبونها، ومنها: التواصل مع عدد كبير نسبياً من الأشخاص، الموقع البارز في دائرة الضوء، التحدث لوقت طويل من دون إمكانية الانسحاب - كل ذلك يصبح عبئاً.

يمكن تعلم التحدث إلى العموم

والآن إلى الأخبار الجيدة: معظم الانطوائيين قادرون على النجاح في تذليل هذه الصعوبة؛ الظهور العلني الناجح لا يعتمد على أمور مثل موهبة التحدث والحضور الفطري اللذين قد يكونان مفيدتين، ولكن الظهور الناجح يمكن تدبير أمره بطرق أخرى.

إلقاء المحاضرات والعروض التقديمية يمكن تعلمها بكل سهولة، حتى باراك أوباما التحق بالتدريب المنظم على كيفية إلقاء الخطاب، قبل أن يعمل بثبات كي يصبح مثلاً للحضور الشخصي والخطيب اللامع البالغ كان قد وُصف بأنه محاضر جامد ثقيل الظل (مجلة التايم 2008/5/8م)، أو بأنه «جامد وممل» (مجلة شيكاغو، حزيران/ يونيو 2007م) بقلم تيد ماكلياند.

ولكن في تموز/ يوليو (2004م) أثار أوباما صخباً في أمريكا كلها، عندما ألقى خطاباً في مؤتمر للحزب الديمقراطي في بوسطن - ألقى 2297 كلمة خلال 17 دقيقة، ولكنه لم يصبح خطيباً مفوهاً بين ليلة وضحاها؛ لقد عمل على تطوير نمط خطابه على مدى عدد من السنوات، بخاصة على تقديم نفسه بوصفه أملاً سياسياً كبيراً يُرتجى. وعمليات تطوير ثابتة وتدرجية جعلت له حضوراً ناجحاً - وهذا المثال المعاصر لقائد انطوائي الشخصية يظهر أن هذا النوع من عمليات التطوير يمكن أن ينقل المرء نقلة عظيمة...

التكرار يعزز الثقة

حتى إن لم تُرد أن تصبح رئيساً أو رئيساً للوزراء أو مستشاراً يمكنك أن تتقدم شخصياً وتكسب مهنيًا بتعلم الخطاب أمام الجمهور. المرحلة الابتدائية هي الأكثر تحدّيًا، عندما تكون من دون خبرة نسبيًا، ولكن كلما خاطرت في مواجهة الجمهور وكلما تكرر ذلك، وكلما تبينت الإستراتيجيات التي ننصحك بها، تُصبح أكثر ثقة وأمنًا عندما تتحدث إلى جمهور.

متى تُعدُّ المحاضرة ناجحة؟

تخيل أنك تفكر بعد انتهاء المحاضرة: أجل إن الأمر يستحق هذا العناء، لقد كنت جيدًا. تحت أي ظرف يمكن أن تقول ذلك؟ لنقل ذلك بطريقة ثانية: ما هو بالضبط الذي يجعل الظهور ناجحًا؟

لكي تكون لديك فكرة واضحة عما يمكنك أن تتجزه في أفضل الحالات، سوف تجد هنا ملخصًا يحتوي على ثلاثة معايير ضرورية للنجاح، أرجو أن تتذكر أن هذا الملخص ليس من أجل زيادة التوتر، بل على العكس من ذلك، إذ من المفترض أن يُقدم لك إرشادًا لتحويل المفهوم الغامض للخطاب الجيد إلى صفة أصيلة وقوية، وهذا وعد: يمكنك تحقيق كل ما تقرؤه في القائمة الآتية باستعمال عدد من الإستراتيجيات الصغيرة. كما اكتشف ذلك باراك أوباما، الأمر الضروري هو التمرين!

المعايير الثلاثة الكبيرة للنجاح

محاضرتك تُعدُّ ناجحة عندما تقدم نفسك إلى الجمهور بطريقة تناسبك شخصيًا.

المعيار الأول يعتمد على دورك بوصفك متحدثًا؛ كل جمهور يرغب في الاستماع إلى أشخاص موثوقين يتحدثون، ولكن إذا كان شخص ما يؤثر بطريقة

ما و يتظاهر بأنه شخص آخر ليس هو، فإنه يضع نفسه و الآخرين في حالة من التوتر - ناهيك عن أن التأثير من هذا القبيل يتطلب سنوات من التدريب على التمثيل، ولكن ليس عليك أن تجرب التمثيل ولست بحاجة إلى ذلك؛ كن واثقاً من نفسك بدلاً من ذلك! هذا سوف يوفر كثيراً من الطاقة، وهو أكثر فاعلية؛ لذلك إذا كنت تميل إلى أن تكون موضوعياً و مُحدِّداً بحركاتك، افعل ذلك من أجل الجمهور أيضاً؛ ليس مطلوباً منك أن تقدم عرضاً لتثير انتباه الجمهور إلى موضوعك وتقنعهم باهتمامك، وبدلاً من ذلك ليكن هدفك أمراً آخر إيجابياً ومؤثراً؛ كأن تجعل الآخرين يتقنون بما تقوله، وتنقله، وأن القضية في أيد أمينة مع الاستفادة من تجربتك، أو اترك لديهم انطباعاً بأن القضية تعني أشياء كثيرة لك؛ يمكنك توليد تأثير من هذا القبيل بالظهور هادئاً وعميقاً ومطلّعاً. اتبع نهجاً هادئاً إذا لم تكن الفكاهة من طبعك. التزم بالافتراضات المقيدة بدلاً من الجزيئية إذا كنت تشعر براحة أكبر في ذلك، باختصار: ابحث عن أسلوبك الخاص، ضحكة بسيطة في الوقت والمكان المناسبين تعطي تأثيراً أكبر من ضجة الضحك المصطنع الذي لا يعكس شخصيتك.

سؤال لك (لخطابك القادم) ٩

ما الخصائص الرئيسة التي عليك أن تتحلى بها بوصفك خطيباً؟
إليك بعض الاقتراحات:

مسترخٍ	موضوعي	متحدث بارع
مرح	طيب القلب	بسيط (حتى عند التعامل مع مسائل صعبة)
متفائل	مفكرٌ	تتعامل مع المسائل الصعبة

متحدث بارع	موضوعي	مسترخ
صوت قوي	شفاف	محفز
قوي الحركات	صادق	مشجع
نغمات الصوت مفعمة بالحيوية	مصمم	جدي
هادئ الإيماءات	واضح	جوهرى

صفات إضافية:

.....

.....

.....

إذا لم تكن متأكدًا أين تكمن قوتك، فاستشر الأشخاص القريبين منك، كيف يرونك؟

هناك أمر مهم: إذا أردت أن تقدم انطباع الثقة للجمهور، فيمكنك إنجاز ذلك ببساطة باستغلال نقاط قوتك، وبناء أدائك بالاعتماد عليها. كما أوضحنا في هذا الكتاب أيضًا، عندما تبدي للجمهور أن عقباتك تكمن في ظل نقاط قوتك، وأن عليك أن تكون مطلعًا على هذه العقبات، عليك عندئذ أن تكون متألفًا مع نقاط الضغط التي تُعانيها، ومطلعًا على احتياجاتك الشخصية، وألا تسمح لنفسك أن تتفاجأ بها.

سلطان رئيس قسم، وقوته تكمن في حقيقة أنه يتحدث بهدوء وبطريقة صوت صحيحة، ويمكنه أن يخاطب جمهوره كأنه في محادثة شخصية، ويمكنه أن يرى قدرته على استغلال الملاحظات الشخصية جيدًا بصورة خاصة في هذه

المناسبة: خطاب الوداع الذي هو الظهور الأول له أمام فريق العمل كله يريد أن يشكل به خط تواصل جيداً مع أعضاء فريق العمل جميعاً بوصفه رئيساً لهم.

تكون محاضرتك ناجحة إذا تمكنت من نقل رسائل واضحة.

المعيار الثاني يتعلق بمحتوى المحاضرة. ما هي بالضبط النقطة الأساسية التي تقدمها في محاضرتك؟ إذا أخذ المستمعون جملة واحدة فقط من النقاط التي تطرح على أنها رسائل أساسية، فماذا يجب أن تكون تلك الجملة؟ يجب ألا يظهر المتحدث على المسرح من دون رسالة أساسية - لا يهم إن كانت حول الإشادة بشخص يصمم إعلانات البيع، أو بوضع لنظرية علمية.

صاغ سلطان رسالته الأساسية، وهي نحن نقدرك يا محمد ونحبك، نحن متحمسون بشأن هذه المرحلة الجديدة في حياتك. جعل هذه البداية أساساً لجمع معلومات محددة عن محمد يمكنه استخدامها لتوضيح تلك النقطة: ما الذي فعله معاً؟ كيف يراه القسم؟ ما الذي يجعله مميزاً بوصفه زميلاً؟ يريد سلطان أن تستعمل هذه المعلومات كلها لبناء نقطته الأساسية، وأن يركز الخطاب عليها.

بوصفها قاعدة، يجد الأشخاص الهادئون أن معيار النجاح الثاني الخاص بالمحتوى هو الأسهل، وهذا لا ينطبق على من هم جيّدون في التفكير التحليلي - القوة السادسة بصورة خاصة: الأشخاص الهادئون يميلون إلى التفكير بعناية حول ما يريدون قوله.

الانضباط في المحاضرة مطلوب، لاختصار ما قيل في جملة واحدة، وهذا يستحق العناء: حالما تؤسس لنقطة أساسية في محاضرتك سوف تجد أن من السهل البناء والبحث بمنهجية في النقاط كلها التي تثيرها، هذا أيضاً يساعدك على إيجاد طريقك فيما يتعلق بالمادة، ويساعد الجمهور كذلك!

أسئلة لك (لخطابك القادم) ٩

ما النقطة الأساسية، في جملة واحدة؟

.....

ما المواد اللازمة لبناء الرسالة الأساسية وما يؤدي إليها؟

.....

ما المواد التي تحتاجها لتقديم رسالتك الأساسية لتكون مفعمة بالحيوية وممتعة؟

.....

محاضرتك تكون ناجحة إذا كانت متناغمة مع الجمهور وحاجاته.

المعيار الثالث للنجاح هو التواصل الإيجابي مع الجمهور. ستكون محاضرتك ناجحة تمامًا إذا تمكنت من توصيل ما تريد إلى الجمهور. بكلمات أوضح، هذا يعني أن يتمكن الحضور من متابعتك (لأنك تزودهم بإشارات كافية)، وأن تكون لديهم الرغبة في المتابعة (لأن ما تقوله مثير للاهتمام). هذا المعيار يجعل مهمتك أسهل: إنها تخفف من عبء أن عليك شخصياً أن تقدم معظم الانطباعات الإيجابية وأنت تقف تحت الضوء حيث تكون على مرأى ومسمع من جمهور لا يرحم.

بدلاً من ذلك ينصب التركيز على ما يحتاجه الجمهور، ومن ثمَّ على ما تشير إليه - ومع كل ذلك يبقى السؤال حول حاجات الجمهور؛ وبدقة أكبر: كيف تكمل؟ وما أفضل طريقة لجعل الجمهور الذي يجلس ويستمتع مهتمًا بالمحتوى؟

إجابة ذات معنى يمكن إيجادها عندما تطرح مزيداً من الأسئلة التي تساعدك على الاستعداد للمحاضرة: ما المعلومات التي يحتاجها الجمهور؟ ما الذي يعرفونه حقيقةً عن الموضوع؟ ما أفضل لغة يمكن استعمالها؟ ما نوع مزاج الجمهور الذي تتحدث إليه؟ وما توقعاتك منه؟ هل تريد مفاجأة الجمهور، أم محاولة تلبية ما تفترض أنها توقعاتهم؟

هذا المعيار يبين لسلطان أن الجمهور سيكون غالباً مهتمًا به، كيف سيتصرف رئيس القسم في مهمته الجديدة؟ كيف سيعامل موظفيه؟ لقد قرر أنه سيودع محمداً بطريقة تجعل موظفيه يشعرون أن الشخص الذي يقف أمامهم إنسان يحترمهم، وبالإضافة إلى ذلك سوف يرون أنه يفكر بوضوح.

بعض الأسئلة لك (من أجل الخطاب القادم) ٩

ما نوع الأشخاص الذين يحتمل أن يتشكل منهم الجمهور؟

.....

ما الخصائص الأهم التي تحتاجها في خطابك؟

.....

كيف يقيّمك الجمهور؟ وكيف يقيّم مهمتك؟

.....
.....

هل يتكون الجمهور من مجموعات باتجاهات مختلفة؟ ما هذه الاتجاهات؟

.....
.....

ما مدى اطلاع الجمهور على الموضوع؟

.....
.....

كيف سيكون رأي الجمهور عن الموضوع؟

.....
.....

ما الصفة المشتركة التي يمكن أن تجمع جمهورك؟ (يمكن استعمالها بوصفها بداية؛ مثل الخلفية، التدريب، الاهتمام، وجهات النظر ...)

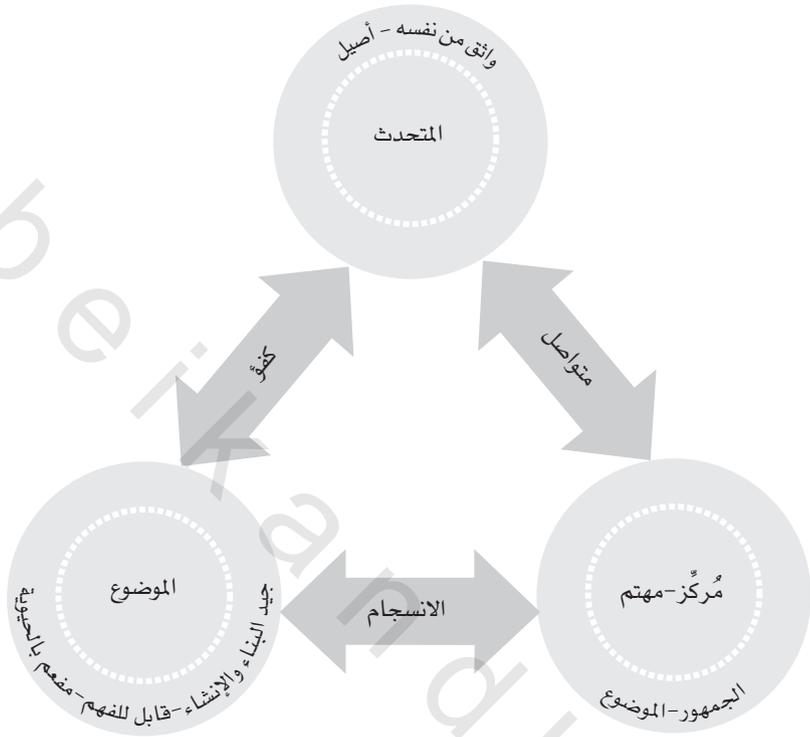
.....
.....

كيف تتوي أن تبني مادة موضوعك بناءً على هذه الاسئلة؟

.....
.....

مثلث معايير النجاح

إذا اتبعت معايير النجاح الثلاثة تكون قد وضعت قدمك على الطريق المؤدية إلى خطاب ناجح. الرسم البياني الآتي يبين لك الروابط بينها



الخطوة اللاحقة تأخذنا إلى مراحل التحفيز؛ استثمر الوقت هنا وسوف تحصل على الثقة والتأسيس لسلوك استجابة. هذا - على وجه الخصوص - يمثل مرحلة ممتعة للأشخاص الهادئين: خطاب يمكن إعداده بسلام وهدوء، وعلى انفراد، من دون أي جمهور نهائياً...

الفرصة والحماية: مرحلة التحضير

مميزات التخطيط

فكر قبل التحدث: قد تكون هذه النصيحة من شخص هادئ. في الوضع المثالي يمكنك إيجاد الوقت الكافي للقيام بذلك، ولكن عادةً يكون الوقت ضيقاً،

عندها ما يهم هو بالعمل الهادف والتركيز (القوة الثالثة) عندما تحضر ما تريد قوله. هذا النهج التحضيري يقدم لك ميزتين؛ أولاً: ما تقوله في العلن تم التفكير به وصياغته جيداً. ثانياً: تشعر بأمان أكثر عندما تقف على أرضية صلبة فيما يتعلق بما تنوي قوله.

حضر دائماً على أساس الإستراتيجيات التي شُرحَت في القسم السابق: أجب عن الأسئلة المتعلقة بمعايير النجاح الثلاثة؛ أي بالعلاقة معك بوصفك شخصاً، ومع الموضوع ثم مع الجمهور، هذه المجموعة الأولى من التوجيهات، وهذا الجزء سوف يبين لك كيف تنظم مادة الموضوع.

أي خطاب - لا يهم إذا كان تقرير شركة أو خطاب وداع يلقيه سلطان عن محمد - يقع في ثلاثة أجزاء؛ مقدمة، والجزء المركزي، والخاتمة. هذه ليست مسألة تسميات: كل جزء من هذه الأجزاء يقوم بمهمة محددة، ومن المهم أن تبقى ذلك في صلب تفكيرك عندما ترتب المادة. سوف تجد ملخصاً موجزاً في ما يأتي:

أقسام الخطاب وأهدافه

المقدمة

1. إثارة الاهتمام.
2. تأسيس موقف.

القسم المركزي:

1. قدم الموضوع بأسلوب مثير للاهتمام وواضح.
2. حدد النقاط الأساسية وإلى أين تؤدي.

الخاتمة:

1. وضع ما الذي على الجمهور أن يفكر فيه، ويفعله ويعزز.
2. توصل إلى استنتاج إيجابي.

المخطط المدرج أدناه يشير إلى تلك الشروط المختلفة التي كثيراً ما أستعملها في ندواتي؛ سوف تساعدك على هيكلة أي خطاب تُعده في وقت قصير. طبعاً يجب أن تعرف ما الذي تريد الحديث عنه - وهذا لا يُعد مشكلة للأشخاص الهادئين عادةً. استعمل المخطط عندما تحضر لخطاب بحيث تضع مادة الموضوع المناسبة في المكان المناسب.

إن كان خطاباً عاماً، لا محادثة، من المستبعد أن تواجه مشكلات في السرعة التي تتواصل بها إذا حضرت جيداً، هذا لأنك تتصرف بأسلوب متأمل، وليس عليك الارتجال عفويًا.

العب على نقاط قوتك عندما تحاضر

معظم الأشخاص الهادئين يرون أن الحديث إلى جمهور هو مجال للانبساطيين، وبوصفه أرضية يحبها الأشخاص الانبساطيون وتبدو كأنها محجوزة لنجاحاتهم، قد يكون هذا غير مشجع، إلا أن الأشخاص الهادئين لديهم نقاط إضافية تحت تصرفهم، ويمكنهم استعمالها للمساعدة على إعداد خطابات ممتازة ومحاضرات متميزة.

قوة الانطوائيين المثالية

كما في الفصلين الأخيرين، سوف تجد قوى مثالية هنا أيضاً رصدتها غالباً في الانطوائيين - في هذه الحالة، في محاضرة يقدمها انطوائي. أريد

أن أستعمل هذه الأمثلة لإيضاح شيء غالباً ما يغفل عنه الانطوائيون: حقيقة أنه في وسعهم أن يستغلوا ميزاتهم الخاصة لكسب نقاط جيدة مع الجمهور.

القوة الثانية: المضمون

الأشخاص أصحاب المضمون يدركون ما الذي يتحدثون عنه، وهذا بالطبع يصبح أكثر وضوحاً في خطاب يقدم أمام جمهور: سلطان لم يحلم أبداً بالظهور في موقف عام ليقول أشياء بسيطة ليوضح آراء لم يفكر فيها ملياً.

١

مخطط: تحضير خطاب	
العنوان:	
النقطة الأساسية:	
المقدمة	
مخطط.	
ادخل في الموضوع من خلال شيء مألوف، أو أي شيء مفاجيء.	
ملخص للمحتوى	
الجزء المركزي: مقسم إلى ثلاثة أجزاء/ جوانب	
الجانب الأول:	
تضمين/ ميزة	
الجانب الثاني:	
تضمين/ ميزة	
الجانب الثالث:	
تضمين/ ميزة	

مخطط: تحضير خطاب

استنتاج

ملخص / إعادة للنقاط الأساسية

نظرة عامة: وضع ما قيل في سياق أوسع.

إليك ملخصًا يظهر أهم النتائج وأفضلها من استعمال مادة غنية بالمضمون في المحاضرات:

مميزات المحاضرات ذات المضمون

1. لا تحتوي على أقوال مبتذلة مملة أو عناوين فارغة «أنا سعيد لأن عددًا كبيرًا منكم أصبح...»، «قبل أن أنهي، أحب أن...».
2. مادة الموضوع تم التفكير فيها مليًا وتجربتها بعناية.
3. ليس فيها ترويج ذاتي واضح أو نكات ضعيفة.
4. المعلومات عن المحاضر أو المحاضرة مختارة بعناية تتناسب مع مادة الموضوع.
5. أهمية مادة الموضوع تم توضيحها.

تلخيصًا أقول: هذه المميزات تعني أن المحاضر (من دون وضع نفسه في دائرة الضوء) يركز على الموضوع، ويدخل في لب الموضوع، ويحسب حساب وقت الجمهور ووقت الانتباه. الجوهر لا يؤثر فقط من حيث الموضوع؛ إنه يعطي الجمهور أيضًا الانطباع بأن المتحدث أمامهم يخبرهم أمورًا عن نفسه أو نفسها مرتبطة بالموضوع؛ لذلك أسأل نفسك: ما المهم والذي له صلة بك أو

مثير للاهتمام بالنسبة إليك شخصياً حول الموضوع؟ كم يمكنك أن تضع من ذلك في المحاضرة؟

ما الروابط الشخصية لك مع مادة الموضوع؟ ما مقدار ما يمكن أن تضعه المحاضرة؟

عندما سأل سلطان هذا السؤال، تذكر رحلة إلى معهد للتعليم رافقه فيها محمد. هذا أعطاه فرصة لرؤية جانب مختلف ومفاجئ من زميله: حكى له محمد (بتحفظ في البداية، ثم بعد ذلك بحماس كبير) عن العرض الأول الذي تلقاه بوصفه نحاًتاً هاوياً؛ لا أحد يعلم بذلك، ولكن سلطان الآن لديه موافقة المتقاعد الجديد للحديث عن ذلك. يا لها من مادة رائعة: يمكن الآن لسلطان أن يركز على أمر مهم ذي قيمة خاصة له، ويمكن أن يخبر الجمهور عن مدى تأثيره عندما رأى المنحوتات ...

القوة الثالثة: التركيز

مع أن سلطان استطاع الإشارة بالكامل إلى مادة الموضوع بقدر ما يمكن، إلا أنه كان يشعر بالقلق قبل اعتلائه المنصة من حيث كون النهج الهادئ والأسلوب الخطابي قد لا يكونان مناسبين.

بالنسبة إلى كثير من المستمعين قد يبدو كأنه لا ينتمي إلى المكان ومملاً في هذا المضمار، ولكن لأن التركيز من جوانب القوة عنده فإنه لا يتعين عليه القلق كثيراً حيال ذلك. يستطيع سلطان أن ينجح باستعمال قوة مركزة؛ حيث يتحدث الشخص الانبساطي بقوة وتوقعات واسعة وإلقاء نابض بالحياة؛ أي يمكن القول إنه ينتبه تماماً إلى وضع المحتوى والحضور، ويضع طاقته كلها في المحاضرة؛ الأمر الحاسم هنا أن سلطان يركز طاقته كلها حيث تساعد في المحاضرة: من خلال استغلال هذه الفرصة ليقدم هذه المادة إلى هذا الجمهور.

بالطبع التركيز الشخصي على النفس يمكن أن يعطي نتائج عكسية عند إلقاء المحاضرة، ويُزعزع كيان المحاضر، والتركيز بشدة على نفسك ليس ضرورياً: لغات الجسد والصوت تميل كثيراً إلى التكيف مع مزاج المتحدث ومع ما يحدث في نفسه؛ لذلك لها تأثير كبير: غالباً ما تعطي إشارات أكثر مما يريد الشخص المقصود.

التزم بقليل من التوقعات الواضحة

التوقعات الكبيرة ليست مهمة: الأكثر أهمية أن تكون التحركات معرفة بوضوح، أو بكلام آخر أن يكون لها بدايات ونهايات، والشيء نفسه ينطبق على نغمات الصوت: لا نحتاج إلى الإفراط في استعمال النغمات، ولكن انتبه لتوضيح كل جملة حتى النهاية (بتعبير آخر، أفصح في كلامك)، وأتخ مجالاً لتوقفات قصيرة متعمدة لدى التعرّيج على النقاط المهمة، كذلك تأكد أن الجملة تبدو جملة، وليست سؤالاً؛ اعمل على ألا تبدو الجملة كما لو كانت سؤالاً (هذا ما أردت قوله). شيء أسمعته دائماً من الأشخاص الهادئين، هذا يعني أنهم - عن غير قصد وإنما فعلياً - يجعلون نبرة صوتهم (تتساءل) عن أفكارهم وإصرارهم، وبناءً عليه تسرقهم من نشاطهم الذي جعلته قوة التركيز لدى المتحدث ممكناً.

تلخيصاً يمكن القول إن التركيز يمكنك من القيام بما تريده بهدوء، وبقوة ومع التزام. استعمل قوة التأثير عندما تصعد المنصة!

القوة العاشرة: التعاطف

خذ في الحسبان وجهات نظر المستمعين

يجب أن تشعر أن أي شخص يقف أمام الجمهور لا يمكنه أن يضع نفسه/ نفسها مكان كل فرد في ذلك الجمهور.

مع ذلك، فإن التعاطف بوصفه نقطة هو ميزة، بخاصة للأشخاص الهادئين؛ المتحدث المتعاطف يفكر في وجهات نظر المستمعين، ليجد ما يحتاجه المستمعون، ويشير إليه أولاً، ومن غير المفاجئ، أن الانبساطي التقليدي، المهيمن على الأضواء، غالباً ما يضع حاجات الجمهور جانباً - ويفشل في مراعاة معيار النجاح الثالث؛ الانتباه الشديد لحاجات الجمهور.

ولكن، ماذا يعني التعاطف في حالة المحاضرة؟ لنعد إلى سلطان وخطاب الوداع. نظراً إلى أن سلطان قادر على التفكير بتعاطف، سوف يفعل الآتي في خطابه:

1. يأخذ في الحسبان ما يفكر فيه الموظفون عن محمد: سوف يفقدونه، وسلطان سوف يركز على ذلك تركيزاً راسخاً.
2. يكون قادراً على تقويم ما سوف يجده الجمهور مهمّاً بصورة خاصة: في هذه الحالة هو شخصياً ومهمته الجديدة.
3. يتأكد من أن الجمهور سيجد طريقة للتناغم معه بوصفه متحدثاً: هذا سوف يتضمن خبرته الشخصية مع محمد بوصفه نحاتاً هاوياً.
4. يشرك الجمهور في الحدث: في نهاية الخطاب سوف يطلب إلى ثلاثة من زملاء محمد المقربين أن يقدموا له هدية القسم، وإضافة بعض الكلمات منهم شخصياً.

التحدث من دون ملاحظات

سلطان سوف يتبع النصائح التي زوّده بها مدرّبه بكل تأكيد: سوف يتحدث من دون ملاحظات ويكون أمامه قليل من العناوين، بحيث تُغريه القراءة من مسودته، وبذلك يتجنب التواصل (العقبة التاسعة). سوف يتأكد من القيام

بالتواصل بصرياً، بحيث يقيّم ردة فعل الجمهور، ويأخذ ذلك في الحسبان قدر المستطاع: بالنسبة إلى المتحدث الجيد، تعدُّ كل لحظة من الحديث للجمهور حواراً.

سؤال لك ٩

أي من نقاط قوتك الشخصية يمكنك استعمالها، بخاصة عند إلقاء محاضرة؟

اكتب ملاحظات في مدوّنتك لتبين كيف يمكنك استعمال نقاط القوة الآتية بفاعلية:

القوة الأولى: الحذر

القوة الثانية: المضمون

القوة الثالثة: التركيز

القوة الرابعة: الاستماع (الإصغاء)

القوة الخامسة: الهدوء

القوة السادسة: التفكير التحليلي

القوة السابعة: الاستقلال

القوة الثامنة: الإصرار

القوة التاسعة: الكتابة

القوة العاشرة: التعاطف

قوة إضافية:

قوة إضافية:

قوة إضافية:

مفيدة في الطرق الآتية:

.....

.....

.....

التغلب على العقبات في أثناء إلقاء المحاضرة

العقبات النمطية للانطوائيين في أثناء إلقاء المحاضرة

حتى الآن تبدو الأمور جيدة: لدى الأشخاص الهادئين جوانب قوة تساعدهم عند مخاطبة الجمهور؛ إذًا، لماذا كثير من الانطوائيين - بصورة خاصة - لا يحبون الحديث أمام جمهور؟ ولماذا كثير منهم ليسوا خطباء فاعلين؟ حقيقة أن الانطوائيين يفضلون التحدث إلى عدد قليل من الأشخاص أو الأفراد ليست سببًا مناسبًا، كما يظهر العكس:

المحاضر الذي يحفز، ويمكنه أن يملأ القاعة حيوية لا توجد لديه حتمًا مشكلات عندما يتحدث مع أفراد.

الإجابة عن هذه الأسئلة تجدها في العقبات التي تواجه الأشخاص الهادئين على وجه الخصوص، لنلقِ نظرة على بعض العقبات.

العقبة الأولى: الخوف

يمكن أن يأخذ الخوف صورًا متعددة في مجال التحدث لجمهور؛ إحداها رهبة المسرح، الشعور بعدم الراحة الذي يسيطر على الجسم قبل الظهور وفي أثنائه. أغلب الناس يخافون قبل الظهور أمام الجمهور، وتبيّن الأرقام أن رهبة المسرح لا يمكن أن تكون حكرًا على الأشخاص الهادئين فقط؛ إنها تظهر بصرف النظر عن مدى خبرة الشخص الذي يعاني رهبة المسرح

وكفاءةته: وحتى الممثلون أصحاب الخبرة، والأساتذة الأذكياء، والموسيقيون الموهوبون جداً لديهم رهبة من المسرح قبل ظهورهم؛ إنه تصرف نفسي قبل كل شيء. لنلق نظرة عن كثب؛ كلما عرفت عن رهبة المسرح أكثر تتراجع حدة الرهبة، وتغدو قادراً على التعامل معها بصورة أفضل؛ رهبة المسرح ضرب من ضروب القلق قبل الظهور العلني، لها كثير من المزايا: حتى كمية إفراز قليلة من هرمون الأدرينالين يجعل الأشخاص متنبهين وحذرين أمام الجمهور. من المستحيل حيويًا أن تصبح متعبًا وتشعر بالملل إذا كان الجسد يعمل كما تم وصفه سابقًا.

رهبة المسرح: ما سببها؟ وكيف تؤثر في الجسد؟

1. رهبة المسرح هي ردة فعل التوتر؛ يميل الجسد إلى أن يكون قادراً على الفعل السريع؛ لكي يتمكن من السيطرة على موقف يبدو خطيراً، هذا لا يهم إن كان الخطر متأتياً من الظهور العلني أو من كلب شرير: الشيء نفسه يحدث نفسياً.
2. رد الفعل هذا هو نتاج الجهاز العصبي الودي، جزء من الجهاز العصبي النمائي المسؤول عن تعزيز أداء الأعضاء، مثل أن يكون هناك إحساس مفاجئ بالتوتر، أو عندما يُهاجم شخص أو عندما يتعين عليه الفرار.
3. الجهاز العصبي الودي يعمل على إفراز كثيف وسريع لهرمون الأدرينالين، ويتم إفراز هرمون الكورتيزول بوصفه هرمون توتر ثانياً. هناك هرمونان إذا بقيدان الجسد في إطار عدد محدود من ردات الفعل لمساعدته على التعامل مع الخطر؛ ردات الفعل هذه هي الهجوم، أو الهروب أو الجمود.

4. هرمونات التوتر لها تأثيرات مختلفة من شخص إلى آخر، منها تسارع نبضات القلب، والتنفس السريع، والتغير في تدفق الدم (يصبح لون الدم أحمر أو داكناً)، تشنج لا إرادي في جزء من الجسد، مشكلات في جهاز الهضم (الحاجة إلى التبول، والإسهال، وامتلاء البطن بالغازات والغثيان)، أو مشكلات في الجهاز العصبي (زيادة التعرق، رفرقة العين، الصداع أو الدوار).

التغلب على الخوف من الظهور أمام الجمهور

ولكن كما هي الحال في عدد من المواد، ليست كميات الأدرينالين هي المهمة؛ يتفاقم الوضع سوءاً عندما تتحول رهبة المسرح إلى خوف حقيقي من الأداء أمام الجمهور - النمط الثاني من الخوف بعد رهبة المسرح ما يجعل التحدث إلى الجمهور صعباً للغاية، والحقيقة هي أن الخوف من الظهور أمام جمهور يولد حاجزاً فعلياً؛ تشعر أنك ضحية ضعيفة للوضع، لا يمكنك قول ما تريد، ولا تقدر على الأداء بأقصى طاقتك، وتنفسك ضعيف (بسبب التوتر) وتركيز دمك في الأطراف، وليس في الدماغ، وارتفاع مستوى التوتر الذهني قد يؤدي إلى مشكلات في التركيز، وفي أسوأ الحالات يؤدي إلى فقدان الوعي، ويصبح التواصل مع الجمهور أكثر صعوبة. ويصبح الظهور بمظهر الواثق والمتسم بالكفاءة تحدياً حقيقياً مصحوباً بخوف حقيقي من الظهور أمام الجمهور.

السؤال الواضح هو: كيف يمكن التغلب على الخوف - من رهبة المسرح والرعب الحقيقي من الظهور مقابل جمهور - وأعراضه السلبية؟ إن قوة الإرادة والانضباط الشخصي ليسا الطريق الأفضل، ومن ضمن العواقب الجسدية الناتجة من هرمونات التوتر سوف تظهر أعراض مثل: الصداع، واحمرار البشرة والغثيان، وهي أعراض لا يمكن التخلص منها بسهولة.

خطة مقاومة الخوف 1: تحدث إلى الجمهور بانتظام

هناك شيء يمكنك القيام به على ثلاث مراحل: أولاً، العادة؛ تأكد من التدريب بانتظام، وإذا كانت المحاضرة مهمة، فيمكنك التدريب مع أصدقاء أو زملاء موثوقين. إذا تعمدت أن تدرب نفسك على حالة محاضرة على أساس منتظم، سوف يسجل مركز الخوف في دماغك باستمرار أنك قادر على التحدث إلى جمهور من دون عواقب حقيقية.

هذا يجعل الخوف أقل شدة، ومظاهر الخوف تخف كذلك - الشيء الذي كان ينظر إليه على أنه خطر مجهول أصبح تدريجياً عادة - ظاهرة تعرف بإزالة التحسس. الخبرة تجعلك أكثر شعوراً بالارتياح وإحساساً بالأمان، والمقاومة الداخلية التي تشعر بها عندما تتحدث إلى جمهور لا تختفي تماماً ولكنها تضعف مع الوقت، ويفقد الخوف قوته.

ثمة طريقة منتظمة وجيدة للتحدث إلى الجمهور، وهي غير قابلة للمنافسة تتمثل في الانضمام إلى نادي الخطابة. هذه النوادي وضعت لنفسها هدفاً يتمثل في جعل أعضائها يصبحون متحدثين أفضل حالاً، والطريقة المتبعة هي تدريب النظير، كل عضو يساعد عضواً آخر في إلقاء الخطاب، وسوف تتعلم أن تكون مساعداً أنت نفسك. باختصار أن تتحدث أمام جمهور في حالات متنوعة. تحفظ واحد علينا ذكره: إذا كنت تعاني ضرباً حاداً من ضروب الخوف فيما يتعلق بالتحدث أمام جمهور، فمن الأفضل أن تتم مساعدتك من خلال عمليات إزالة التحسس عن طريق شخص متخصص بالتدريب النفسي.

خطة مقاومة الخوف 2: استعمال خطط عقلية

ثانياً، يمكنك الحد من حدة خوفك من التحدث أمام الجمهور بتطبيق مهارات التفكير الواعي لديك؛ سوف تتذكر أن الإدراك يمكن أن يؤثر في العمليات الجسدية.

التفكير الصحيح في التعامل مع الخوف: أنا مستعد استعداداً جيداً!

أولاً، تأكد من استعدادك التام: عندما تخبر نفسك بثقة في المراحل الابتدائية أنك مستعد تماماً، هذا التفكير سيساعدك على التخلص من كثير من الخوف الخارجي، ولكن بالطبع يجب أن تكون مستعداً تماماً؛ هذا يخفف العبء - على المدى القصير - عن ذاكرتك التي تعمل بمحدودية أكبر عندما يكون الأشخاص الهادئون متوترين، وستكون لديك مساحة أكبر للارتجال إذا حدث أمر غير متوقع.

تفكير صحيح آخر في التعامل مع الخوف: الموضوع يستحق المخاطرة.

هذا التفكير يخاطب (الذات العليا) لديك التي تساعد على الخروج من حدود النفس إلى أهداف أعلى، فمادة الموضوع مهمة جداً وتستحق هذا المجهود كله، والعمل عليها يخفف من حدة عدم الراحة الشخصية المصاحبة للظهور العلني.

من اللافت أن هذه الإستراتيجية تقدم راحة للانطوائيين: قشرة الدماغ تسكن مركز الخوف في دماغك. جربها؛ إنها ناجحة.

خطة مقاومة الخوف رقم 3: اعتنِ بجسدك.

أخيراً، يجب أن نذكر شيئاً أشار كثير من عملائي الهادئين إليه على أنه قمة الكارثة: عقلك يصبح خالياً تماماً من القدرة على التفكير، هنا حيث تفقد الخيط تماماً - أي عدم القدرة على الوصول إلى ما أردت قوله - ولكنك لم تفقد ما قلته فعلاً، وبذلك تصبح هذه نقطة مرجعية جيدة: كررها، ولخص مادة الموضوع الأساسية.

ولكن قبل القيام بذلك شارك في نشاط آخر، وفي الوقت نفسه تنفس أو بدقة أكبر تنفس بعمق وببطء؛ إذ يوجد أمر حاسم وراء هذه النصيحة؛ عقلك

يصبح فارغاً بسبب نقص الأكسجين وتدفق الدم إلى الدماغ، وهذا النقص سببه الأدرينالين - تنفسك يصبح سريعاً وسطحياً، هذا يعني أن الهواء يصل فقط إلى الجزء الأعلى من الصدر فقط ما لم تفعل شيئاً حيال ذلك، وهرمونات التوتر التي تم ضخها تؤدي إلى تأثير حقيقي؛ لا أكسجين - فقدان الخيط؛ لذلك أهم شيء تعمله إذا دخل دماغك في الفراغ هو ممارسة التنفس العميق؛ فإذا تنفست عن قصد وببطء عميقاً (أكثر دقة، إلى المنطقة أسفل الأضلاع)، فهذا له تأثيران مميزان؛ أولاً: يجعل صوتك أقوى. ثانياً: ستكون أكثر هدوءاً وأكثر شعوراً بالراحة - وهذا الهدوء فعلياً يزيل الشدّة، وتتدفق أفكارك تدفقاً أكثر انتظاماً؛ تقنيات التأمل كلها في العالم تستعمل التنفس بوصفه أداة تمرکز.

من الأفضل أن تتنفس ببطء وبعثق قبل الظهور لإلقاء محاضرة. ابحث عن زاوية هادئة، حتى وإن كانت الحمام، وتنفس بعمق وهدوء، وبهذه الطريقة سوف تولد طاقة، وسوف تظهر أمام الحضور مع مزيد من الهدوء الداخلي (القوة الخامسة)، مانحاً الانطباع بالثقة.

يؤثر كل من الجسد والدماغ أحدهما في الآخر، ويمكنك استعمال رسائل عقلية للقيام بتغيير جسدي (الاستراحة مثلاً بوصفها مضاداً للخوف؛ القوة الثانية) والعكس صحيح؛ التنفس يهدئ الدماغ بالطريقة نفسها؛ إذ يمكنك استعمال جسديك لتعديل خوفك عن طريق الظهور وكأنك غير خائف. اتخذ وقفة توحى بثقة المتحدث، قف على الأرضية موزعاً ثقلك بالتساوي، وقف منتصباً، مدد عمودك الفقري، وارفح رأسك عالياً؛ هذا سلوك يفعل العجائب في دماغك؛ إنه يصدّق هذه الثقة لأن الجسد يقوم بتوليدها. جربها حتى وإن بدت غريبة.

تذكر أن هناك عارضاً جانبياً؛ سوف يراك الحضور شخصاً واثقاً أيضاً؛ لأنك تبدو كذلك.

لا يهم إن أصبح لونك محمراً لمدة، الأشخاص الذين يحمرون خجلاً، ويكشفون عن بعض الإحراج بهذه الطريقة يبدوون جذابين، كما قال عالم النفس ديكر كالتنر (Dacher Keltner)؛ هذا لأن الشخص الذي يحمّر خجلاً، يكشف عن أنه يهتم بالأشخاص الآخرين؛ فالتواصل مهم له.

العقبة الثانية: كثير من التفاصيل

التفاصيل الكثيرة في المحاضرة غالباً ما تسبب إلى الخوف (العقبة الأولى)؛ المحاضر يحاول البحث عن الأمان في نقاط صغيرة يعرفها جيداً، ويُعدّها جديرة بالثقة؛ لذلك عندما يقول سلطان الوداع لزميله فإنه ينوي ببساطة البقاء في تفاصيل عمله والتعامل معها بعمق قدر الإمكان؛ هذا سيكون صحيحاً من حيث الموضوعية سوف تشعر الحضور بالملل، وسوف تُتسى سريعاً بالتأكد.

تأثير إعطاء تفاصيل كثيرة يحدث، بخاصة في المحاضرات العلمية أو المتخصصة جداً؛ بعض عملائي وأعضاء الندوات يحبون بناء نتائج تجريبية وتفاصيل قدر الإمكان في محاضراتهم (في الشرائح)، هذا بالتأكيد يعزز نتائجهم، ولكنهم يخسرون الحضور بسهولة عند القيام بذلك، عن طريق جعلهم غير قادرين على متابعة الخيط، ولكن ما فائدة أفضل خيط إذا كان في دماغ المتكلم ولكنه لا يساعد الحضور على المتابعة؟ الملاحظات الثلاث الآتية سوف تمكنك من اتخاذ موقف متوازن بين أهمية أن تكون دقيقاً والانتباه لما هو مهم في الواقع:

الدقة والموضوع الكامل: إليك كيفية الانتقال بينهما

1. ابقَ ملتزماً بالنص عندما تحاضر.

هذه نقطة بسيطة: لا تستطرد.

2. احفظ النقاط الأساسية في عقلك.

اسأل نفسك عندما تراجع مادة الموضوع كلها؛ مثلاً، تفاصيل وقصص: هل هذه التفاصيل تساعد على وضع النقاط الأساسية؟ الطريق الآتي مسموح بها: للوصول إلى النقطة الأساسية، توضيح النقطة الأساسية والنتائج المستمدة من النقطة الأساسية. (انظر إلى معيار النجاح الثاني الذي ذكر سابقاً في هذا الفصل).

3. ليكن معك من عناصر المادة التي تتحدث عنها أكثر مما تحتاج. العلماء والإداريون المحترفون - على وجه الخصوص - غالباً ما يتساءلون عن تضمين محاضراتهم أرقاماً كافية وبيانات وحقائق عن الموضوع، لا تخف من أخذ مزيد من هذه المعلومات معك، في شريحة إضافية أو ملخصات متخصصة؛ فإذا أراد أحد الحضور مزيداً من التفاصيل بعد المحاضرة. فستكون مستعداً سلفاً من دون الحمل الزائد على المحاضرة نفسها.

العقبة الخامسة: الهروب

عدم الوفاء بمقتضيات المواعيد النهائية

عندما يتوتر الأشخاص الهادئون، فإن كثيراً منهم يهربون من كل شيء؛ يحاولون تجاهل الموعد النهائي قبل الظهور أمام الجمهور؛ ولذلك يؤجلون أعمال التحضير إلى أن يصبح من غير الممكن تجاهله، وهذا يعني إضافة ضغط الوقت إلى توتر إعطاء المحاضرة: وضع غير جيد.

قسّم عمل التحضيرات إلى مراحل

العمل المضاد سهل، حالما يُحدّد موعد المحاضرة خطط للتحضيرات بتقسيمها إلى مراحل صغيرة وتحديد موعد كل منها. المراحل الصغيرة تبدو

أقل رهبة وأسهل للإدارة، وتؤدي إلى نتائج ناجحة، وتساعدك على الشعور بالأمان أكثر؛ ببساطة استعمل المساعدات المقترحة في قسم (الفرص والحماية: مرحلة التحضير) سابقاً لمساعدتك على تحضير خطابك خطوة فخطوة، وفي حالة المحاضرة في الواقع فإن الرغبة في الهروب يمكن التعبير عنها بانسحاب الشخص الهادئ تماماً عن الناس، وبذلك يتجاهل التواصل مع الحضور وحاجاته.

هذا الإغراء يصبح غير قابل للمقاومة إذا كان أمامك صياغة كاملة للنص؛ التواصل البصري الحقيقي جيد كلما أمكن ذلك، وكذلك التواصل النشط والتعبيرات التي تتبع البناء البسيط للغة المنطوقة (وليس اللغة المكتوبة التي يمكنها بسهولة تولي الأمر على الورق إذا لم تكن كاتب خطابات محترفاً).

لاحظ العناوين فقط

يمكنك منع هذا النوع من الهروب بخطة تجبرك على اختصار مادتك: فقط اكتب العناوين، وليس نصاً كاملاً؛ فالهدف ليس الكمال هنا، واللغة المنطوقة دائماً تحتوي على أخطاء في اختيار الكلمات؛ لفظها أو البناء عليها. لكننا لا نبحت عن صياغة منسقة؛ نحن نبحت عن تواصل، والأخطاء الصغيرة التي تنزلق من لغتنا المنطوقة سوف تُصحح لا إرادياً غالباً في دماغ المستمعين؛ ولكن إذا لم تنشأ أي اتصال، فلن يكون هناك كثير في هذه الأدمغة مما له علاقة بمحاضرتك؛ لن يكون هناك أي شيء غير قوائم التسوق أو مخططات للعطل...

هل حددت العقبات الشخصية عندما تتحدث مع جمهور؟

هل كان لديك الوقت للقيام بعملية جرد شخصية؟ أين تقع المخاطر؟

وماذا يمكنك بشكل دقيق القيام به لمعالجتها؟

سؤال لك ٩

أي من عقبات الانطوائيين قد تسبب لك مشكلة في حالة المحاضرة؟
اكتب عناوين مقابله لتحدد الأخطار التي تراها، وماذا يمكنك أن
تفعل حيالها؟

العقبة الأولى: الخوف

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:
.....

العقبة الثانية: كثير من التفاصيل

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:
.....

العقبة الأولى: الخوف

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:
.....

العقبة الثالثة: الإثارة المضربة

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:
.....

العقبة الرابعة: السلبية

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:
.....

العقبة الخامسة: الهروب

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:
.....

العقبة السادسة: العقلانية من دون مبرر

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:

.....

العقبة السابعة: خداع النفس

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:

.....

العقبة الثامنة: العناد

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:

.....

العقبة التاسعة: تجنب التواصل

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:

.....

العقبة العاشرة: تجنب المواجهة

المخاطرة: ما الذي يمكنني أن أفعل حيالها:

.....

خطاب سلطان كان ناجحًا؛ زملاؤه وموظفوه تعرفوا عليه بوصفه شخصية إدارية تهتم وتفكر بالآخرين، أما محمد، الشخصية الأهم في الخطاب، فتحرّك وأصبح فخورًا، عندما علا التصفيق له أيضًا.

بالحديث عن التصفيق لا تتهرب منه؛ التصفيق هو شكر الجمهور لك،

ابق مكانك واقبله!

نقاط أساسية باختصار *

1. الأشخاص الهادئون يجدون أن الحديث إلى الجمهور بشكل خاص صعب، ولكن يمكنك أن تتعلم كيف تحاضر، وكلما أصبحت روتينياً كان ذلك أسهل.
2. المحاضرة تعد ناجحة إذا تمكن المحاضر من إظهار شخصيته خلالها، إذا أمكنه إيصال رسائله بوضوح وإذا كان في موقف يتناغم هو نفسه ومادة الموضوع وصولاً إلى الجمهور.
3. التحضير الجيد يكون مبنياً على معايير النجاح ومخطط واضح يخفف كثيراً من التوتر من الظهور أمام الجمهور.
4. أسلوب المحاضرة هادئ وحقيقي مبني على القوى الشخصية وتجنب المخاطرة المصاحبة للعقبات الشخصية. المرحلة الأولى هي في تحديد هذه القوى والعقبات الشخصية.
5. القوة النموذجية التي يظهرها الأشخاص الهادئون عند الظهور أمام الجمهور هي الجوهر، التركيز والتعاطف.
6. العقبات التي واجهتها في كثير من الأحيان هي الخوف، كثير من التفاصيل والرغبة بالهروب.