

## قضي تكلي كامرأة أجيدى تقديمك

في وقت ما من تقديمك، يتوقف الجمهور عن التفكير بك كامرأة طولها ٥ أقدام وست بوصات مع نمش على أنفك. فإذا اعتقد الناس أنك مستغرقة في المطالعة، جدية، تقومين بفرضك المنزلي، فإنهم ينظرون إليك جيداً آنذاك.

كارلا هيلز

إن المهن ترتفع أو تهبط حسب التقديمات الكلامية، الرسمية وغير الرسمية، الوقوف والجلوس. وتتطلب تحركات الأعمال والمهن الجديدة مهارات في المحادثات، الاجتماعات، المقابلات مهما كانت معرفتك بالموضوع، ومهما كنت قد أنجزت بخصوص العمل.

ولقد تعلمت في الفصل الأخير كيفية تنظيم التقديمات الرسمية وغير الرسمية على حد سواء. ويبدأ هذا الفصل بالتحدي الهائل لإقناع نفسك بالتكلم أصلاً. وتلتقطين هنا العشرات من المؤشرات، التي لم ينشر الكثير منها أبداً، وذلك حول المظاهر اللفظية للمحادثات، وتعلمين تطبيق نموذج التنظيم، تكتبين نصوصاً،

تختارين الكلمات والجمل المناسبة لتصلي إلى ما تريدينه، وتبدئين بالخطوة الصحيحة «موضوعياً»، وتنتهين بقوة. وتتعلمين أيضاً تجنب الجمل والكلمات التي ألحقت الأذى بالنساء تقليدياً عندما أظهرنا الصفة الذاتية لأدوار الخنوع، الحماية والإغواء. وأخيراً، فإننا نستكشف ذلك التقديم غير الكثير ولكن الهام جداً وهو مقابلة العمل.

### تغلبى على ثغرة المصداقية

هل تختلف تقديمات النساء عن تقديمات الرجال؟ نعم. فقد أكدت دراسة بعد دراسة ما نراه في العمل: الناس يستمعون إلى الرجال ويعطونهم مصداقية في حين أنهم يهملون النساء بفضاظة وخبث «وغالباً دون شعور». ويجب على النساء أن يكسبن ما يمنحه الرجال. وبدلاً من تقديم مجموعة شاملة من قوانين أو أحكام التقديمات «سوف تجدين كتاباً رائعاً عن مهارات التقديم في لائحة الكتب»، فإن هذا الفصل يهدف إلى بيان المشكلات الخاصة التي تواجهها النساء ويتوجب عليهن التغلب عليها ليصبحن مسموعات، محترمات، ومطاعات. ومن الطبيعي أن تستفيد كل المقدمات الضعيفات من الأفكار والمعلومات.

وعلى الرغم من الرؤية العالية والقلق اللذين يرافقان الحديث وقوفاً. فإن معظم عمالك تتم إدارته بشكل أقل رسمية، أي جالسة، وما تقولينه بشكل غير رسمي له أهميته أيضاً. كما أن الاحاديث غير الرسمية تلاحق النساء أيضاً. ولا يمكنك جذب النظارة. إذ لا أحد ينصت، ويقوم الرجال بالمقاطعة باستمرار. فكيف تمنعين ذلك الخلل من إسكاتك؟ إن لغة النجاح تأتي لمساعدتك هنا أيضاً.

### غير مرئية وصامتة أم مرئية ومسموعة؟

«إن البراعة في الفعل» وليس في القول. هل يجب أن تتكلمي أصلاً؟ على الرغم من اتهامنا بالتحدث بكثرة، فإن النساء يتكلمن في الواقع أقل من الرجال، وتتم مقاطعتن أكثر. ومع ذلك فإن أولئك الذين يتحدثون الأكثر يلاقون الاحترام الأكثر.

تستكشف الشاعرات الصمت الذي جرى تعليمه للنساء. فقد كتبت الشاعرة اودري لورد: «إن صمتي لم يحميني. وصمتك لن يحميك». ولا يحميك صمتك في العمل، بل يجعلك أكثر هشاشة، ويحرمك من فرصة قيادة الآخرين. ويصمك بالضعف والخنوع. فإذا كنت تريدين النجاح في مهنتك؛ لا تترددي بعد الآن: يجب أن تتكلمي جهاراً.

إن النساء يدركن بدقة أن الناس لا ينصتون لنا. وربما لا نكون مدركات بالدرجة ذاتها أن أعمالنا أو كلماتنا بالذات هي التي تمنع الناس من الإنصات. وفيما يلي أصوات نساء عاملات ومحترفات:

ما الذي يجعل الناس جذابين ويظهرون القيادة أمام جمهور؟

يعتبر البعض منهم مضحكاً إلى أقصى الحدود، فهم يقولون النكات أو قصص الرياضات... أنا لست كوميدية بطبيعتي، ولا علم لي بالرياضات، ولا أستطيع إقامة تناظرات.

يتم الإصغاء للرجل على أي مستوى فلماذا لا يتم ذلك للمرأة؟

أمل أن أحصل على قدرة لكسب المصداقية، قدرة تجعلني مسموعة منذ المرة الأولى.

أنا أشرع بشركتي الاستشارية الخاصة بي. يجب أن أتكلم بحيث يتذكر الناس.

لم أعرف أنهم فهموا الرسالة الهامة. ربما لم تكن الرسالة واضحة بدرجة كافية.

**لديك النظارة. وماذا الآن؟**

عندما تقومين بتقنيات أو محادثات وأنت واقفة، فإن معظم المستمعين سيمنحونك حق المخاطبة وبعض الانتباه على الأقل، مهما كان ذلك يتذمر. وينطبق هذا على المحادثات الرسمية وغير الرسمية على حد سواء، وعلى مستمعين يبلغ

عدددهم الألف أو الثلاثة. ومع ذلك، ونظراً لمنحك الاختيار بالحديث لمدة خمس دقائق أو التأجج غضباً، فإن الكثيرات من النساء سيختزن التملق بسرور. وربما أنك تخشين التقديم وقوفاً أكثر منه جلوساً، ولذلك سنبدأ بالمحادثات وقوفاً.

### خطة عمل

قبل أن تقرئي تنمة هذا الفصل والفصل التالي، اسألي صديقة بأن تسجل لك مرتين في أوضاع عمل فعلية، وسجلي نفسك في الشريط الأول، قبل، وأثناء، وبعد حديث العمل أو التقديم مباشرة. وسجلي نفسك في الشريط الثاني في اجتماع عمل تكونين مشاركة فيه ولكن لست المتحدث الرئيسي. وإذا لاحت مقابلة عمل في الأفق، سجلي مقابلة صورية، وسوف تساعدك التسجيلات في الحصول على أفضل ما في هذا الفصل والفصل التالي. وفي أي حال، إذا لم يكن من الممكن أن تسجلي نفسك، أعط معاونة لك اللوائح المختصرة في نهاية تلك الفصول واطلبي منها أن تراقب كيفية اتباعك لها.

### كيفية عدم إلقاءك كلمة

تلتزم النساء اللواتي يقدمن تقديرات سقيمة بالقواعد التي قام معظمنا بدمجها ضمن أنفسنا في زمن الطفولة. وهي قوانين أفادتنا في البيت، في المدرسة في فرق الهتاف، وفي مجال المواعدة. ومنذ أن الضحك هو معلم جيد، ومنذ أن القدرة على أن نضحك على أنفسنا تخفف من قلقنا، أرجوك أن تقومي بقراءة القواعد التالية، وافحصي تلك التي تطيعينها، وأضيفي البعض الذي كنت قد شاهدت نساء أخريات يطعنن.

### المظهر:

- للشعر أهميته. والشعر الكثيف له الأهمية الأكبر. أنفقي من الوقت على ترتيب شعرك ما يفوق تنظيم حديثك. والعبي به بينما تتحدثين.
- ضعي الكثير من مستحضرات التجميل، ولا سيما الظل الأزرق الداكن وأحمر الشفاه ذو اللون الأحمر.

- ضعي أقراباً طويلة تخشخش.
- اختاري لباساً من البوليستر بلون براق كان شائعاً قبل ثلاث سنوات.
- فضلي التانير القصيرة الجذابة، ولا سيما إذا كان وزنك زائداً ويتوجب عليك أن تجلسي على مسرح مرتفع.
- ارتدي قمصاناً ضيقة ومفتوحة عند الصدر.
- ليكن حذاؤك ذا كعبين مستدقين إذ ربما يجعل ساقيك يبدوان نحيلين.

#### التخطيط:

- لا تخططي أبداً. فالنساء الفاتحات يتكلمن بعفوية.
- لا تقلقي بخصوص البدايات والنهايات. تظاهري فقط بأنك على الهاتف مع صديقتك.
- تصرفي بشكل طبيعي كلياً.

#### اللغة:

- تكلمي قواعد الضعف؛ ادخلي كلمة مثل، تدري، مهما كان بالكثرة الممكنة.
- ذكري الجمهور مدى قلة ما تعرفين عن الموضوع.
- اعتذري كثيراً.
- قهقهه.

#### البنية:

- افتتحي بكلمات؛ أنا لم ألق كلمة قبل الآن، لذلك أنا خائفة جداً جداً.
- لا تخبري عن الموضوع، دعهم يحزرونه.
- الإيماءات ولغة الجسد.

- عندما تكونين بانتظار إلقاء كلمتك؛ اعصري يديك بينما تهمسين بملاحظاتك لنفسك.
- ترهلي وأنت تبعدين ساقيك عن بعضهما.
- حافظي على ذقنك وعينيك إلى الأسفل عندما تقرئين الحديث.
- تجنبي التواصل بالعين. ثبتي نظرك على حائط في نهاية الغرفة ولا تحولي بصرك.
- ارفعي تتورتك إلى الأعلى أو الأسفل.
- اصلحي ثيابك الداخلية العليا.
- ارفعي ساقك إلى الأعلى ورائك.
- تمسكي بالمنصة إلى أن تصبح مفاصل يديك بيضاء.
- تشاغلي بماله علاقة بشعرك.
- قاطعي ذراعيك بشدة فوق صدرك.
- أظهرى تهيدة مرئية من الارتياح أو هزي كتفيك في نهاية الحديث.
- العبي بالقلم بيدك وحدقي فيه وأنت تتكلمين.
- ضعي جسدك بين أداة تسليط الضوء «بروجيكتور» والشاشة.
- قفي بمواجهة الشرائح عندما تتحدثين.

#### الصوت:

- ارفعي صوتك بصريز إلى أعلى حد ممكن.
- اجعلي نهاية كل بيان وكأنه سؤال.
- تكلمي بسرعة: اهدفي لـ ٢٠٠ كلمة في الدقيقة.

## طرق أخرى لعدم تقديم كلمة

إذا كنت قد ألقيت ما يكفي من الكلمات، فإنك تعلمين أنني لم أخترع القواعد الخاصة بكيفية إلقاء كلمة. ويتخذ الضحك على نقاط الضعف في كلمتك الخطوة الأولى نحو تلاشيها.

## خطة عمل

راقبي الشرائط المسجلة بينما تبدين ما لا يجب أن تقومي به.

## كيف تنظمين كلمة مفيدة

يعمل نموذج التنظيم لأي شكل من أشكال التقديم المكتوب أو الشفهي. ولقد رأيت في الفصل الأخير كيف خطت ليندا روبن - خطوة بعد خطوة - كلمة لتلقيها في مؤتمر وطني، ومهما كان طول كلمتك، فمن الواجب اتباع نموذج الخطوة - الخطوة. وسنقوم الآن بإلقاء الضوء على قضايا ومازق يجب أن تأخذها في الاعتبار عندما تخططين لتقديمات مفيدة.

قرري ما ستقولينه... وما لا تقولينه.

تصف تشارمين ماك دانييل Charmaine Mc Daniel مهارات تقديمها:

أنا أتحدث كثيراً، وتفكك من موضوع لآخر لأنني أعرف الكثير عن التفاصيل التقنية. وأشعر أن عليّ إدخالها كلها، ولذلك لا أنتهي أبداً في الوقت المحدد. إنني أحب هذا العمل. ويعتبر أي تفصيل هاماً بالنسبة إليّ، ولذلك أدخلها جميعها وتكون النتيجة مملة.

تُتهم النساء بالتحدث بكثرة، وبتفكك أفكارهن، وبأنهن «يهذرن». وإن إدخال جميع التفاصيل في أحاديث إنما يعزز تلك الصورة ويحبط مهنة تشارمين. وربما تكونين مصابة أيضاً بمشكلة تشارمين. فعندما تحبين كل تفصيل من تفاصيل عملك، كيف يمكن التخلي عن أي منها في تقديمك؟ انتبهي لما يلي: إن الناس يتذكرون حوالي ثلاث أفكار من كلمة مدتها ٢٠ دقيقة. وفي اليوم التالي، ربما يكونون قد نسوا اثنتين منها. وإن إدخال جميع التفاصيل يبعث برسالة سلبية قوية إلى المستمعين.

«أنا لا أستطيع تحليل عملي وتركيبه؛ أنا أضعف من أن أقرر ما هو أساسي وما هو عكس ذلك؟ ولا أستطيع التصميم؛ ولذلك فإنني سأسبب لك الملل بكل التفاصيل».

إن هذه اللائحة ترشدك بينما تختارين التفاصيل التي ستدخلينها، والتي ستبعدينها عندما ترتبين وتجمعين ملاحظاتك المصققة. أدخلي:

- التفاصيل التي من شأنها أن تدعم الإدلاء بالموضوع فقط.
- مجموعات من التفاصيل بدلاً من الموضوعات الفردية.
- خلاصات.

إذا كان من الواجب إدخال جميع التفاصيل في التقديم، ضعها في بيان أو نشرة واختصري أو قدمي نوعين من العينات في الكلمة.

اكتبي نصاً: إذا اتبعت نموذج التنظيم، فسوف تكون لديك بدايات نص تعملين من خلاله. ويمكنك - بالطبع - أن عملي بدءاً من موجز تمهيدي، ولكن القليلات يتكلمن بوضوح وقوة من الموجز التمهيدي مثلما يتكلمن من نص مكتوب. إذ تقدم النصوص المكتوبة العديد من الميزات، كما أنها تتغلب على الكثير من المشكلات، بحيث أنك ستتعجبين بعد محاولة النص مرة أو مرتين لماذا حرمت نفسك من فوائدها.

## أربع ميزات للنصوص المكتوبة

## ١ - تبعث النصوص المكتوبة على الثقة.

إن الطمأنينة الخاصة بنص مكتوب تمنع مشكلات معروفة، مثل «الارتباك وفقدان مسار تفكيري»، و«نسيت أن أشير إلى النقطة الأساسية»، أو «لقد تركت بيان الموضوع»، أو «البند الرابع، أو الثالث، أو أي كان...»، أو «أم.. أو.. أم...». وعندما تعزز ثقتك، فسوف تشعرين بطمأنينة كافية تجعلك لا تتحرفي، أو تضيفي أو تتجاهلي كل أو أجزاء من نصك المكتوب. وهذا ما يفعله المتكلمون المحترفون.

## ٢ - تعزز النصوص المكتوبة عادات جديدة في اللغة.

على الرغم من أن بعض المتكلمات يتكلمن جيداً بوجود ملاحظات فقط، فإن نصاً مكتوباً من شأنه أن يؤكد على أنك تتكلمين لغة القوة. وتذكري أن اللغة القوية جديدة نسبياً بالنسبة إليك: فأشكال وكلمات الجملة القوية لا تأتي بشكل طبيعي حتى الآن. وإذا تُركت للفتك «العفوية»، فإنك ستنزلقين مجدداً إلى بيانات مثل أنا قلقة جداً في الحقيقة لمجرد انتهاز هذه الفرصة إلى أم... أم... إخباركم بفوائد نظام الحاسب ٨٠٩٠.

## ٣ - تجعل النصوص المكتوبة في مقدورك الظهور بالمظهر الاحترافي حين تديرين عدد الكلمات والتوقيت.

وهناك حوالي دقيقة واحدة لتقديم ١٠٠ إلى ١٢٠ كلمة. فإذا كنت ستقدمين حديثاً لخمس دقائق، فيجب أن يكون عدد كلماته حوالي ٥٠٠ كلمة، والحديث لـ ٢٠ دقيقة يجب أن يتضمن حوالي ٢٠٠٠ كلمة، وهكذا.. وللحصول على الثقة بتوقيتك، اشترى مؤقتاً وقيسي وقت كل تمرين.

## ٤ - تختصر النصوص المكتوبة الوقت.

يثمر استثمارك لكتابة معتنى بها مقومات غنية. فقد قدمت ليندا روبن، مثلاً، نسخة معدلة لكلمتها إلى مجلس المدراء المحلي لمنظمتها. وتخطط أيضاً لإعادة صياغتها كمقالة اختصاصية. ولقد بدأ هذا الكتاب حياته في سنة ١٩٨٩ كحديث

مقدم لشبكة عمل نساء روشستر Rochester Women's Network. وبدلاً من البدء بنقطة الانطلاق في كل مرة تحدث فيها إلى مجموعة جديدة، فقد قمت بإعادة تركيب حديث ١٩٨٩. مضيئة تبصرات اكتسبتها مع الوقت، شاحذة لغتي ومدخلة قصصاً. ومع أن نسخة أول حديث تأخذ العديد من الساعات في البحث والإعداد «تتطلب كلماتي الرئيسية ما يصل إلى مائة ساعة من البحث والإعداد»، فإن التتقيحات تتطلب دقائق قليلة: إذ إن الإعداد الدقيق يتحول إلى أداة ذات فعالية.

### أدخلي كل المقومات

تحتوي الكعكات اللذيذة الطعم على العديد من المقومات: زيت ، طحين، سكر، نكهة، بيض، وهكذا. وتحتوي التقديمات ذات النكهة أيضاً جميع المقومات: بداية تشد الانتباه، بيان الموضوع «مكرراً عدة مرات»، جمل فقرات الموضوع، انتقالات منطقية، تفصيلات ضرورية، ونهاية حماسية أو دعوة إلى العمل. ولقد ختمت أوريت غاديش في الكلمة التي ألهمت شركتها بدعوة قوية إلى العمل:

لقد قلبنا المفاهيم مالياً، وقلبنا مفاهيم العمل - وحتى إن منافسينا يبدؤون بالاعتراف بذلك. والآن حان الوقت لنقلب مفاهيم ما يخشونه حقاً، وهو ما حسدونا عليه دوماً: لقد حان الوقت لقلب مفاهيم فخرنا الجماعي فيما نفعله.

إن الخبازين المهرة ينوعون نماذج وكمية المقومات: وعندما تكونين متكلمة ذات مهارة فإنك ستتوعين تلك المكونات أيضاً. ولكن اخبزي أولاً بالكتاب. اكتبى للمستمعين، وليس للقراء.

تدرك تلك التي يجب إطاعتها أن لغة الكلام تختلف عن لغة الكتابة. ويحسن فهم تلك الاختلافات التكلم والكتابة في آن واحد. ويعتبر الاختلاف المركزي أن الكتابة تبقى في حين أن التكلم يعتبر في الواقع سريع الزوال: إنه يختفي بسرعة. ونحن نعامل كنساء سريعات الزوال أيضاً في معظم الأحيان؛ ولذلك يجب أن تعوض لغتنا الكلامية بوزن، عميق، وسعة أفق.

ويستطيع الناس أن يحتفظوا بمعدل سبع رسائل، مقاطع، أو كلمات، غير مرتبطة ببعضها بعضاً في الذاكرة القصيرة الأمد. ويعني هذا أنه عندما يصل المتكلم إلى الكلمة الثامنة في جملة، فريماً يكون الناس قد نسوا الأولى. وبوصفك متكلمة فعالة فإنك تعوضين عن مشكلة الذاكرة بعدة طرق.

### اجعلي من السهل تذكر كلماتك.

إن أكبر مديح هو أن كلمتك قد تم تذكرها، ومن أجل كسب مثل هذا المديح. ساعدي المستمعين على تكلمة ذكراهم القصيرة الأمد. اتبعي بنية واضحة. وتأكدي من أن الجمهور يعلم ماهيتها. فمثلاً، عندما تقدمين الموضوع، قومي بإخبار عدد النقاط الرئيسية التي ستغطيها وبأية طريقة. وعددي لدي انتقالك منطقياً من نقطة إلى نقطة «أولاً، مشكلة التحمية... ثانياً، الحل المقترح.. ثالثاً الكلفة.. وأخيراً، الميزات بالنسبة إلى مجموعتك.

### استخدمي قواعد القوة.

تقدم قواعد القوة رسالتك ببراعة ووضوح. وتعمل كل أشكال القواعد القوية بروعة في التقديمات. وإن المتماثل أو المتشابه وهو أشد أشكال الكلام إحكاماً لا يساعد فقط الذكارات القصيرة بل يوضح أيضاً تفكيرك ويجعلك تبدين على حق. ويدرك كل متكلم ذكر أو أنثى، ويستغل الشكل المتشابه. استخدمي ذلك بقدر ما تستطيعين. وفيما يلي نماذج لذلك:

السيد الرئيس، أنا أتكلم كجمهورية. أنا أتكلم كامرأة. أنا أتكلم كنايبة في الولايات المتحدة، أنا أتكلم كأمركية.

مارغريت تشيز سميت

إن الخيبة في التعليم، في الزواج، في الدين، في كل شيء هي من صفات النساء.

لوسي ستون

تقف النساء في الواجهة الأمامية لحركة السلام، الحقوق المدنية، وحركات الحقوق المتساوية، وكذلك حركات البيئة والمستهلك، وحركة العناية بالطفل.

بيلا آ بزوغ

إن إيماني بالدستور هو كلي، إنه كامل، إنه تام.

بربارة جوردان

لقد قلبنا المفاهيم مالياً، وقلبنا مفاهيم العمل... والآن... حان الوقت لنقلب مفاهيم فخرنا الجماعي فيما نقوم به.

أوريت غاديش

### اسردي قصصاً:

تذكرنا موريبيل روكيسير أن «الكون مصنوع من قصص، وليس من ذرات». ويقول فيرن في شبكة شارلوت «إن شارلوت هي أفضل من سمعت ممن يسردن القصص». ومن الأسهل تذكر القصص بدلاً من التجريديات: إنها تأتي بالأفكار الحية. فعندما تكلمت هيلاري رود هام كلينتون عن الرعاية الصحية في الولايات المتحدة، شرحت الأعداد غير الشخصية بقصص عن الأفراد. واستخدم الرئيس ريغان قصصاً حية لشرح كل نقطة.

إذا كنت توافقين على أن القصص الجيدة تعزز المحادثات، فربما تتساءلين كيف يمكن إيجادها. وبما أنهن قاصات الأسرة التقليدية فإن لدى النساء مجموعة نفيسة من الحكايات التي يمكن تكييفها مع تقديمات العمل. فمثلاً. يعلم كل واحد قصة غولديلوكس والديبة الثلاث. ومع تخفيض الحجم، وتصحيحه، وطرق أخرى لتغيير الحجم، فإن فكرة حجم «صحيح تماماً» تقدم ذاتها جيداً لسرد جميع أنواع تطبيقات العمل. وما أكثر ما تأتي إلى الذهن قصة الملابس الجديدة للإمبراطور في الإخفاقات التامة في العمل. وتسد القصص الألوفة الثغرة بينك وبين مستمعك من خلال التحدث عن جوهر شائع لتجربة مشتركة.

وتشكل تجربة عمل عادية مصدراً غنياً للقصص. فقد افتتحت بيت لاينلي تقديم مبيعات لمركز مؤتمر فيديو بسرد قصة اجتماع على النمط القديم. وأشخاص يسافرون عبر البلاد بأكملها حيث يتعطلون في المطارات، ويأكلون طعام فندق، وهكذا. ولقد شكل التناقض بين ذلك الاجتماع والمؤتمر التلفزيوني موضوعاً للتقديم بأكمله. وقد افتتحت امرأة أخرى وهي مصممة نتاج حديثها بقصة عن الفشل المحدد للنتاج والذي أدى إلى الابتكار الذي اقترحه.

اشرعي بمجموعة قصصك الخاصة بك، وسجلي القصة لاستخدام مستقبلي في كل مرة ترين فيها علاقة في قصة شعبية. واكتبي ملاحظة عن كل مرة تسمعين فيها قصة مروية جيداً في اجتماع عمل. وحافظي على قصصك عن العمل القصيرة، ذات صلة بسيطة، وذات نكهة. وعندما تقدمين قصصك، تأكدي من توضيح العلاقة بين القصة وحديث العمل.

لقد استخدمت كارلا هيلز قصة ممتعة في كلمتها في نادي الكومونولث في كاليفورنيا. فبعد مقدمة مباشرة وبيان واضح عن الموضوع، شرحت النقطة الأولى بهذه القصة القصيرة المسلية.

لقد أصابت الجهود لفتح أسواق عالمية مياهاً متلاطمة في سنة ١٩٩٣ .

وقد هوجمت مفاوضات نافتا وأوروغواي بشدة من قبل أولئك الذين أرادوا التمسك بأنظمة ضرائبهم ولا يمكن إقناعهم بمخاطر طريقهم.

ومما لا شك فيه أنهم ذكروني بالأدميرال السيئ الذي كان يقود سفينة حربية في شمال الأطلسي في ليلة عاصفة جداً. وشاهد ضوءاً يتقدم نحو سفينته وأرسل رسالة بالإذاعة، «أعطني الطريق، وتحرك عشرين درجة إلى الشمال». وجاءت رسالة على الفور «أعطني الطريق وتحرك أنت عشرين درجة إلى الشمال» ولم يكن الأدميرال معتاداً على عدم إطاعة أوامره، ولذلك فكر أنه ربما يكون هناك بعض التشويش. وأرسل الرسالة ذاتها مجدداً، وجاءت الرسالة الأخرى فوراً: «أفسح الطريق أنت وتحرك عشرين درجة شمالاً». وكان مشوشاً جداً هذه المرة وأرسل رسالة دقيقة جداً. «أنا نائب أدميرال أقود سفينة حربية. وأمرك أن تقسح الطريق وتتحرك عشرين درجة شمالاً». وران هناك صمت طويل في هذه المرة، ولكن الرسالة جاءت مجدداً «أنا نوتي من الدرجة الأولى. وأنا أقوم بإدارة منارة».. «صمت للضحك».

وهكذا وبينما نستطيع أخذ نفس ارتياح لأننا تجنبنا الصخور والمياه الضحلة في سنة ١٩٩٣، فما يزال هناك الكثير من القضايا الأساسية التي تحدثنا في العام الماضي. إن هذه القصة تستجيب لكل معايير النجاح في العمل: فهي قصيرة، ذات نكهة، مثيرة، ومرتبطة مباشرة بمحتوى العمل للحديث.

### ذكري وكرري

عندما تنتقلين من موضوع إلى آخر. ذكري بإيجاز بالموضوع أو الموضوعات السابقة، وفيما يلي مثال من حديث ليندا روبن: «بعد أن قمنا باختيار لوائح العضوية الحالية، وأنعمنا النظر بالبيومات الصور، نظرنا إلى مصدر ثالث لأعضاء جدد في لائحة هيئة المانحين». لقد نبهت ليندا إلى أول مصدرين قبل أن تدخل الثالث مباشرة.

إن التكرار له فائدته أيضاً. فتكرار الكلمات، العبارات، الجمل، بيان الموضوعات، وحتى المقدمات يخفف عبء الذاكرة. وتعتبر التطابقات فعالة جداً لأنها تكرر أجزاء من الكلام، الكلمات، العبارات، وحتى الموضوعات بأكملها، فمثلاً. إن التكرار المستمر لإحدى الجمل إنما يعزز عظمة وذكرى مارتن لوثر كينغ جونيور - Martin Lu-ther King Jr في كلمته «لدي حلم».

### لائحة مختصرة

#### عبارات تذكر أو تكرر

إن الـ إكس إكس ليس فقط إكس إكس «تذكير»: إنها إكس إكس أيضاً.

إضافة إلى إكس إكس «تذكير»...

تتجاوز فوائد النتائج «النقطة ١»، «النقطة ٢»، «النقطة ٣»، «النقطة ٤».

على الرغم من مشكلات الـ «مشكلة ١»، «مشكلة ٢» فقد نجح المشروع في...

مثلاً أن إكس إكس إكس إكس، فهكذا إكس إكس إكس....

#### ليس مجرد فن خطابة

إنها فكرة شائعة أن أحداً لا يستطيع أن يكون عاطفياً ومنطقياً في الوقت نفسه، ومنذ أن النساء عاطفيات، لا يستطعن أن يكن منطقيات «هذا استنتاج سخيف وغير منطقي قائم على افتراضين آخرين سخيفين وغير منطقيين». إذ تظهر القاضية جينز بيرغ، أميليا إيرهارت، وأوريت غاديش عواطفهن وتبقي منطقيات بشكل رائع. ويعبر المتكلمون الأقوياء عن عواطفهم بقوة؛ لأنهم يتبعون منطقاً صلباً. أعيد قراءة خطاب غيتيز بورغ أو إحدى الكلمات العظيمة لتشرشل: إنها بلغت العظمة بالضبط لأن العاطفة والمنطق يتم بعضهما بعضاً.

وربما يكون أحد أسباب اتهام النساء بعدم المنطق هو أننا لا ندرك إلى حد كبير استخدام وقيمة الطرق البلاغية والخطابية. ما هو فن الخطابة؟ إنه ليس أكثر من «مهارة في استخدام اللغة بفعالية وإقناع». ولقد غطينا عدة طرق لتحسين المهارة في استخدام اللغة بفعالية وإقناع. أضيفي الآن تلك الطرق لحقيبة أدواتك. ومع أنه من السهل تعلمها فهي تحرز نقاطاً. إنها تتضمن: «١» التعداد، «٢» أسئلة بلاغية، و«٣» ثلاثية العناصر.

### التعداد

يخدمك التعداد جيداً إما في البنية الشاملة للحديث أو ضمن أي قسم. ففي البنية الشاملة «كجزء من بيان الموضوع»: «يستجيب السوبر كومبيوتر لمتطلباتك الهندسية بثلاث طرق أساسية: في التخطيط، في التنظيم، وفي تحليل الأسعار». ضمن فقرة: «تفشل الخطة المالية في الاستجابة لمعايير إدارة الضرائب. أولاً، لأنها ليست دقيقة: إذ إن العمودين ١٢ و١٦ إنما هما تقديران إجماليان فقط. ثانياً، لا يدعمهما توثيق كاف: فأشكال سنة ١٠٩٩ ليست موجودة. ثالثاً، لم يتم تشكيلهما من أجل الفحص الإلكتروني الدقيق».

لقد عدت إميلي إيرهارت: «كانت هناك ثلاثة عوامل جعلتني اصمم على محاولة الطيران إلى مكسيكو. أولاً، لدي طائرة في حالة ممتازة للطيران مسافة طويلة. ثانياً، لقد دُعيت رسمياً من قبل الحكومة المكسيكية؛ ثالثاً، موقع ويلي.

وفيما يلي تعداد آخر لإيرهارت يمكنك محاكاته: «كان كل ما يمكن للطيار أن يفعله هو «رحلة قصيرة ممتعة أي «١» أخذ بضعة مسافرين شجعان لانطلاقات قصيرة؛ «٢» تعليم حتى الطلاب الأكثر شجاعة كيف يطيرون؛ «٣» تقديم عروض».

تحذير: استخدم أي شكل من أشكال التعداد مرة واحدة خلال حديثك؛ إذ من الصعب جداً اتباع سلسلة محكمة من التعداد. وفي أي حال، بإمكانك استخدام أولاً، ثانياً، ثالثاً، و«آ»، «ب»، «ت»، كما هي الحال فقط في موجز مكتوب. وبدلاً من قول: الموضوع الثالث هو ترفيع النساء. ولقد حاولنا القيام بذلك بثلاثة طرق.

أولاً.... «حاولي»، الموضوع الثالث هو ترفيع النساء. ولقد حاولنا القيام بذلك من خلال: «آ» إكس إكس إكس».

من السهل تعلم التعداد. وهو لا يدعو إلى ملل الجمهور. بل يساعد على الفهم. ويساعد في تنظيم الأفكار منطقياً.

### أسئلة بلاغية.

إن السؤال البلاغي هو الذي لا تتوقعين من المستمع أن يجيب عليه. كما أن تزويد حديثك بأسئلة بسيطة مثل: «كيف يعمل؟ ما الخطأ الذي حدث؟» ماذا يوجد فيه لأجلك؟ كذريعة للإجابة عليها يساعد على تحريك حديثك بنشاط.

وتظهر الأسئلة البلاغية أنك منظمة، وتجعلك قادرة على قيادة الطريق، وفتح موضوعات جديدة في أحاديثك.

### ثلاثية العناصر، قانون الثلاثة.

تحب أذاننا سماع الموضوعات بشكل ثلاثي: فهي تبدو جيدة، ومن الأسهل تذكرها، وتظهر أنك قمت بجهد في التخطيط. ولذلك، وعندما يكون ذلك ممكناً، اجمعي المعلومات في ثلاثيات، كما فعلت إميلي إيرهارت في فقراتها سابقاً، وكما فعلت القاصة جينزبيرغ في حديثها: «لم يكن لدى والديّ الإمكانيات للالتحاق بالجامعة، ولكنهما علماني «١» ان أحب التعلم، «٢» أهتم بالناس، «٣» أعمل بكد لأي شيء أريده أو أوّمن به»، و «التحقيق المستمر لاتحاد أكثر كمالاً، وإن ما يتطلع إليه الدستور «١» أوسع، «٢» أعمق، «٣» أشمل. مشاركة تحكّمي بعناصر اللغة من أجل تكوين العاطفة، المنطق، والاقناع.

### استخدمي كلمات وصوراً دقيقة وواقعية.

لقد خلصتكم الرحلة من الضعف إلى القوة، من الكلمات الغامضة التجريدية، وذكرتك باختيار تلك التي تعتبر دقيقة، ملموسة، ويمكن تذكرها. فالكلام التجريدي يضعف الكتابة ويبعث الملل في المحادثات. ولكن ربما تسألين ماذا لو أن عمالك كان

تجريبياً بطبيعته؟ إن مصمماً لبرامج العقل الإلكتروني يجب أن يقدم تقديماً للصحفيين عن مشروع مستقبلي. إن برامج العقل الإلكتروني ليست ملموسة: إذ لا يمكن رؤيتها أو لمسها أو شمها.. ومع ذلك تريد الشركات من الناس أن يدفعوا بسخاء للحصول عليها. فكيف يمكن إقناع مجموعة غير تقنية من الصحفيين القبول برؤية كبيرة وغير ملموسة، لا يفهمها سوى القليل من الاختصاصيين؟

هنا يأتي المجاز لينقذ الوضع. إذ من الصعب فهم فكرة برنامج العقل الإلكتروني التي تصل إلى العالم بأكمله؛ ومن السهل فهم الفكرة في الطريق الكبير للمعلومات أو الكونكورد الإلكترونية أو السوق الكبير للحاسب. إن مصمم برامج العقل الإلكتروني معتاد على فكرة المجاز ويقدم حديثاً جذاباً وسهلاً عن «طرق الدخول والخروج على الطريق الكبير للمعلومات». فإذا كنت ستحدثين أيضاً عن أمور تجريدية، حاولي تنكيه حديثك بالمجازات.

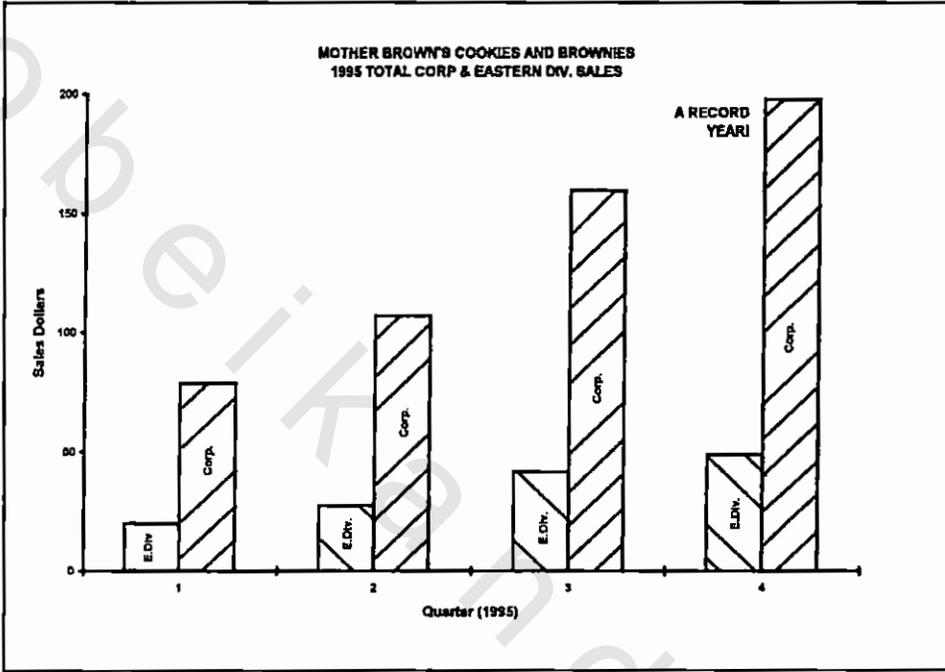
بشيء الحيوية في حديثك بالكثير من المعلومات المحددة: فإذا كنت تعلمين العدد، قولي «أكثر من خمسين»، أو «٢٦٪»، أو قمنا بخمسة تعديلات للتصميم». وانتهزي فرصة الاستفادة أيضاً من تلك الأفعال القصيرة المؤثرة المتعلقة بالعمل والتي أكدنا عليها في الفصل ٤.

لا يتوجب عليك أن تكوني رجلاً لتتكلمي بقوة؛ ولا يتوجب عليك أن تكوني مثل الرجل: يمكنك أن تكوني امرأة قوية. وإن اختيار الكلمات الحكيمة يساعدك بأن تظهرى مرثيات مفعمة بالحيوية.

إن المرثيات تبرز النقاط الرئيسية سواء كانت نشرات أو صوراً ضوئية أو ملاحظات خطية. وعندما تبدو مرثياتك واضحة وقوية، فإنك تبدين واضحة وقوية. ويحث رون ميكس مخرج الفيلم على وجوب توفر الفطرة السليمة في تصميم المرثيات. ويقترح أن تسألي «هل هذه هي الطريقة الأسهل لتمرير فكرتي أو معلومتني؟ لقد أحضرت امرأة صورة ضوئية كهذه ليقدم ملاحظات عليها:

MOTHER BROWN'S COOKIES AND BROWNIES, INC.						
1995 SALES - EASTERN DIVISION AND TOTAL CORPORATE						
WITH DIVISION AND CORPORATE QUARTERLY PERCENT INCREASES						
SHOWN BY MONTH AND QUARTER WITH TOTALS FOR EACH QUARTER AND YEAR						
MONTH	QUARTER	SALES		EXPLANATION	DIVISION PERCENT INCREASE	
		EASTERN DIV.	CORPORATE		MONTHLY	QUARTERLY
JANUARY		\$8,125,000	\$ 32,500,000.00	WE GOT OFF TO A REASONABLE START WITH THE NEW SARDINE FUDGE LINE.		
FEBRUARY		\$8,250,000	\$ 28,875,000.00	NOT MUCH OF AN INCREASE HERE.	1.53846	
MARCH		\$3,500,000	\$ 17,500,000.00	CHIEF BAKER BREAKS LEG (SHE'S BETTER NOW)	-57.57576	
	FIRST	\$19,875,000	\$ 78,875,000.00			
APRIL		\$9,500,000	\$ 35,625,000.00	CANARISE PLANT GOES ON LINE WITH VANILLA SARDINE FUDGE.	171.42857	
MAY		\$10,500,000	\$ 42,000,000.00	BETTER SHIPPING PROCEDURES.	10.52632	
JUNE		\$7,500,000	\$ 29,250,000.00	CONSUMER BACKLASH TO SARDINE FUDGE.	-28.57143	
	SECOND	\$27,500,000	\$ 108,875,000.00			38.364780
JULY		\$12,500,000	\$ 47,500,000.00	LICORICE PARSLEY COFFEE CAKE WAFERS INTRODUCED.	68.66667	
AUGUST		\$13,750,000	\$ 58,437,500.00	DELIVER 'BARBQRE BOYS' ORDER.	10.00000	
SEPTEMBER		\$15,400,000	\$ 53,900,000.00	VANILLA LICORICE PARSLEY COFFEE CAKE WAFERS SHIPPING COMMENCES.	12.00000	
	THIRD	\$41,650,000	\$ 159,837,500.00			51.454545
OCTOBER		\$6,500,000	\$ 32,500,000.00	PATERSON PLANT FIRE (NOT VERY SERIOUS, THOUGH)	-57.79221	
NOVEMBER		\$17,750,000	\$ 68,562,500.00	NOTICE THE DIFFERENCE BETWEEN THIS MONTH AND LAST MONTH.	173.07692	
DECEMBER		\$24,700,000	\$ 98,800,000.00	THESE NUMBERS ARE VERY INTERESTING.	39.15493	
	FOURTH	\$44,950,000	\$ 197,862,500.00	A GREAT FRESH FOR THE YEAR!		17.527011
TOTAL		\$ 98,325,000.00	\$ 543,450,000.00			

إن هذه الصورة الضوئية المفرطة لا تفشل فقط في عكس المعلومات، بل إنها تخفي - في الحقيقة النتائج المشتركة البارزة. ولقد كونت تلك الصورة بمساعدة رون: مبيعات الكعكة المحلاة للأم براون في سنة ١٩٩٥.



لم يكن يتوجب على هذه المرأة أن تتفاخر؛ فالصورة تظهر إنجازاتها.

**كيف تتحكمين بما لا تستطيعين التحكم به**

**جلسة السؤال والجواب**

لقد رأينا كيفية تنظيم، تصميم، وكتابة تقديمات ناجحة، ويزيل التخطيط الدقيق معظم القلق ولا يخاطب أكثر العناصر خشية: السؤال. ومهما خطت جيداً. فإنك لا تتحكمين بالأسئلة ولا بالسائلين. ومع ذلك، فإن التحذير المسبق، يوفر الاستعداد.

إن إحدى الطرق الثابتة لمنع محنة السؤال هي أن تسألني رئيسة الجلسة أو رئيسة المجموعة أن تقوم بعملها. إذ ليس من مسؤولية المتكلمة أن توقف «المحاضرات»، تقمع الفضاظة، أو تضع حداً لفترة السؤال.

ويقدم القسم التالي نماذج أو «لوائح مختصرة» لقضايا أزعجت نساء ممن كنت قد عملت معهن.

**سؤال:** أشعر بالقلق والارتباك عندما يطرح أحد سؤالاً. كيف يمكنني التغلب على قلقي؟

**جواب:** تبدأ الإجابة بهدوء عند الإصغاء بدقة، خذي لحظة للتفكير. ثم كرري كلماتها في جوابك - فهذا من شأنه أن يركز جوابك ويمنحك وقتاً للتفكير. فمثلاً، إذا كانت السائلة تقول: لماذا تعتقدين أن التجهيزات أخفقت في وسط العاصفة بالضبط؟» ويبدأ جوابك: «ربما أخفقت التجهيزات في وسط العاصفة بالضبط لأن المولد توقف». وإذا كنت لا تعلمين، فإنك ربما تقولين: «لا أحد يعلم لماذا أخفقت التجهيزات في وسط العاصفة بالضبط».

٢ - وزعي بطاقات مؤشرات واطلبي أن يكتب الناس أسئلتهم. لا تقولي: «أنا أشعر بالقلق عندما تطرحون أسئلة، ولذلك أرجو أن تكتبوا أسئلتكم على البطاقة» بل قولي: «للتأكد من إدراكي واستجابتي بشكل ملائم، أرجو أن تكتبوا أسئلتكم على بطاقة المؤشرات».

حافظي على السيطرة على نفسك. إن طريقة بطاقة المؤشرات تفيد جيداً بالنسبة إلى جمهور كبير إضافة إلى المعادين. وإذا كان لديك وسيط، اطلبي منه أو منها جمع الأسئلة حسب الموضوع.

**سؤال:** يسأل بعض الناس أسئلة هدفها الإيقاع بي، وليس كسب المعلومات. كيف أستطيع تجنب الظهور بمظهر الارتباك؟

جواب:

إذا كنت تتوقعين مشكلة، اطلبي من الناس الاحتفاظ  
 بأسئلتهم حتى نهاية حديثك. احضري لائحة مختصرة  
 بالأجوبة. وإن الاقتراحات التالية لابد وأن تعالج كل شيء  
 بدءاً من الأسئلة الصعبة وحتى الأسئلة البسيطة تماماً.

لائحة مختصرة

### طرق للإجابة عن الأسئلة الصعبة

لا أدري

أرجو أن تترك اسمك وسوف اتصل للجواب.

هذا خارج مجال خبرتي.

هذا السؤال يتجاوز مجال هذا الحديث.

لا يمكن الإجابة عن ذلك السؤال في هذا الوقت.

سيأخذ هذا السؤال وقتاً أطول من إمكان الإجابة عليه الآن.

إن البحث لا يقدم أجوبة على ذلك.

شكراً لطرحك ذلك السؤال هل بإمكان أحد في المجموعة أن يجيب

هذا السؤال ليس مناسباً.

هل تحب أن تجيب عن سؤال كهذا؟

### كيفية عدم طرح أسئلة

لقد كان مؤتمراً اختصاصياً، وقد شجع المتكلم الأسئلة من نساء متعلمات

متقنات من الجمهور. وفيما يلي الكلمات الافتتاحية للأسئلة الستة الأولى:

أريد فقط أن أسأل عن...

أريد مجرد أن أعرف...

أتساءل ما إذا كنت تستطيعين التحدث عن...

أريد أن أطرح سؤالاً...

لدي سؤال...

هل يمكنني طرح سؤال؟

لقد تبعت أسئلة حكيمة وذكية، في كل حالة، البدايات المتأسفة، لكن الأذى حصل: فالسائلات فقدن المصداقية بالتحدث عن أنفسهن وليس عن مادة الموضوع. كيف كان يجب على النساء طرح أسئلتهن؟

لا ئحة مختصرة

كيف تطرحين أسئلة

كيف....

ماذا....

متى.....

أين....

لماذا....

من....

أرجو.... «وصف، تفصيل، إخبار، دفاع، وهكذا...»

تفترض الأفكار والاقتراحات حتى الآن أنك تتكلمين في اجتماعات رسمية بشكل أو آخر، وأنتك مُنحت الوقت الذي تتكلمين فيه. ولكن ماذا عن حالات القعود تلك التي لا يهتم فيها ما كنت قد قلته لأن لا أحد يرغب في الاصغاء إلى النساء؟ إن الأفكار تفيد إذا كانت لديك الأرضية.

## ماذا تفعلين عندما تحصلين على الأرضية

تؤكد الدراسات ما تقوله النساء في حلقات دراساتي: في البيت والعمل، لا يصغي الرجل للنساء. لقد كتبت باتريشيا أوبراين مقالة عن ذلك، وفيما يلي بعض المقتطفات. ❖

لا بد للغريبة من أن تكسب حقلاً من حقول المعرفة أو تتبنى تكتيكات حرب عصابات من شأنها أن تسمح لها بالسيطرة على الانتباه. إن المرأة الأكثر نجاحاً هي، التي تكون استراتيجياتها أكثر مهارة في السماع. ولقد سئلت ساندرا داي اوكونور، وهي أول امرأة تُرشح للمحكمة العليا، بعد وقت قصير من تعيينها عن المشكلات التي قارعتها في طريقها إلى أعلى السلم القضائي. فأجابت إن جعل الرجال ينصتون بقي تحدياً مستمراً. لقد دربت نفسي باكراً على التكلم ببطء شديد - معلنة كل كلمة - عندما أردت الانتباه الكامل لشخص ما». ودربت نفسها، بالنتيجة، على جعل الناس ينحنون إلى الأمام ويركزون الانتباه إذا أرادوا سماع ما عليها قوله، حيث بنت سلطة في شخصيتها من خلال تحويل النموذج الذكري الكلاسيكي للسيطرة على الانتباه إلى العكس تماماً.

ومن الواقعية الرزينة إدراك أن القاضية الأعلى مرتبة في البلاد بالذات احتاجت إلى تقنية خادعة لجعل نفسها يتم سماعها. ولكن ربما ليس ذلك سيئاً بدرجة مشاهدة الخطأ المؤلم الكلاسيكي الذي ترتكبه الكثيرات من النساء عندما يبدو أن انتباه الرجل بدأ يتناقص: إذ يبدأ بالتحدث أسرع فأسرع، كأنهن على وشك أن يُنتزَعن من القاعة في أي لحظة.

❖ ظهرت لأول مرة في "النساء العاملات"، في شباط، ١٩٩٣. كتبتها باتريشيا أوبراين. أعيدت طباعتها بموافقة شركة ماكديونالد للاتصالات. حق النشر لشركة ماكديونالد للاتصالات [www.wohuiy woman.com](http://www.wohuiy woman.com)

لقد وجدت سوزان إسترتيش وهي مديرة حملة مايكل دوكاكيس في الانتخابات الرئاسية في سنة ١٩٨٨، وجدت طريقة أخرى حول المشكلة.. فقد طورت نموذجاً من السيطرة على القاعة في الاجتماعات من خلال إشارة بيديها حيث أسكتت أولئك الموجودين، مؤكدة كلماتها بإشارات تليق بقائد سيمفونية، ومكونة هالة من الاحترام. وقد تجنبت من خلال أسلوبها الخاص في جذب الانتباه والمحافظة عليه استخدام أساليب الصبية التي ربما لم تكن لتفيدها بأية طريقة، وتجنبت أيضاً أن تكون لطيفة - وهذه الطريقة مفيدة في بعض الأحيان لتستعملها النساء لجذب الانتباه.

«يجب أن تكوني لاعبة بدلاً من انتظار اللحظة المثالية لتقديم الفكرة المثالية»، هذا ما تقوله كاثي بوشكين، مديرة إدارة تحرير يو إس نيوز آندوورلد ريبورت «إن الرجال لا ينتظرون. وعندما تفعل النساء ذلك، لا يصغي الرجال».

«.... لقد حاولت تدبير الأمور من خلال مخاطبة القضايا مباشرة»، كما تقول بريارة سبولن، وهي محللة عمل رئيسية للهيئة الوطنية الفيدرالية للرهن العقاري في «واشنطن دي. سي.» ولكن من السهل التقدم فوق مستويات المغامرة التي هي مقبولة. فالنساء لا يسمح لهن بأن يفضبن؛ فإذا غضبن فهذا يعود إلى هورموناتهم. ويجب عليك أن تعتمد على كفاءتك المتوقعة لإدراك حقائق الأمور».

وتقول المحررة إيلين غودمان، في تعليقها على تجربتها الأقل من مرضية كناقدة على تلفزيون اي. بي. سي ABC-TV في هذا الأسبوع مع ديفيد برينكلي، تقول: «لقد اكتشفت أن التحرك إلى أعلى النظام كان يعني أنه يجب أن يتم تجاهل طبقة أعلى بكثير من الرجال.» وفي بعض الأحيان، وحتى عندما يعترف بامرأة

بأنها ذات كفاءة، فإنها لا تستطيع - مع ذلك - جذب جمهور القاعة ما لم تكن لديها مهارات تقنية لا يمكن دحضها. كما ما تقول روس وبيبر، رئيسة قسم الإدارة لمدرسة وارتنون.

«مما يدعو للسخرية أن النساء يجدن صعوبة في الإصغاء إليهن في مجالات مثل الإعلانات والاتصالات - حيث يشكلن جزءاً كبيراً من القوة العاملة - لأن حكم الرجال على أي من الأفكار تعتبر جيدة وأياها سيئة غير موضوعي بتاتاً... وفي ضوء ذلك كله، من السهل إدراك لماذا تبدأ النساء بالتساؤل حول ما إذا كان الخطأ خطأهن إلى حد ما لأن الرجال لا يسمعون ما تقلنه...».

وتشير أوبراين إلى المشكلات التي تحيق بنا بينما نسعى بجهد لجذب الانتباه. والطرق التي نكسب فيها الانتباه. وتميل الدراسات الاجتماعية في مجالات متنوعة إلى تأكيد الأنباء السيئة في القطعة التي قرأتها لتوك. وفي الاجتماعات المختلطة يتحدث الرجال أكثر من النساء ويقاطعون أكثر. وتستخدم النساء مجموعة من الوسائل للحصول على الانتباه والمحافظة عليه. ويفيد بعضها في حين لا يفيد البعض الآخر.

وليس بإمكانك بمفردك أن تغيّري الحالة الاجتماعية التي تعملين فيها. ولا يمكنك فعل الكثير بخصوص أولئك الذين لن يصفوا إليك لمجرد أنك امرأة. ولكن يمكنك تغيير أساليبك في الجلوس والتكلم في الاجتماعات إذا عملوا ضدك. وفيما يلي تقنيات تستخدمها النساء لمحاولة جذب الانتباه والمحافظة عليه.

### تقنيات من شأنها أن تخفق.

التحدث بسرعة.

انتظار دورك.

الجلوس بصمت طوال الوقت.

رفع يدك والبء بقول أنا أعتقد أن لديّ سؤالاً...» أو تصرّجات أخرى تبدأ بكلمة أنا. استخدام لغة الجسد السقيمة «الفصل المقبل».

### تقنيات من شأنها أن تنجح.

ضعي جدول عمل رسمي لضمان أن كل واحدة لها دورها.

تفاهمي مع رئيسة الجلسة لمنع المقاطعات المؤذية.

افتتحي بتعليقات تراجع أو تعزز ما قالتها المتكلمة الأخيرة.

خططي قبل التكم، وابدئي بالموضوع وليس بكلمة أنا.

أصفي للأخريين عندما يتكلمون.

افتتحي باسم شخص آخر.

قولي أشياء ذكية، وقوليها بقوة.

استخدمي أفعال العمل والتطابقات للضغط.

استخدمي تقنيات بلاغية لمنع التشتت.

لا تتكلمي لمجرد الكلام. اكسبي سمعة لقيامك بإسهامات أساسية في كل مرة تتعلمين فيها إذا كانت تعليقاتك تغطي أكثر من موضوع، ابدئي بقول: «إن ثلاث نقاط حاسمة تؤثر على قرارنا». ثم عددي كل نقطة.

استخدمي لغة الجسد الناجحة «الفصل التالي».

### لائحة مختصرة

تقنيات تعالج المقاطعات الهدامة.

كوئي ذخيرة من الطرق المهذبة لقول «اصمت».

أرجو...

لحظة فقط...

أنا لم أنته...

لطفاً احتفظ بالملاحظات حتى النهاية.

أرجو أن تحتفظ بالأسئلة حتى النهاية.

ادفعي براحة كفك المفتوحة أو حركي ذراعك لتظهري أنك لم تنته بعد.

إن هذه المقاطعات تشتت مسار تفكير كل شخص.

إذا تم اختيارك في أحوال كثيرة لیساء إليك « وهذه قسوة يمارسها بشكل عام المدراء الأقوياء ضد الشابات والسريعات المتأثر، اطلبي المساعدة من الشخص الذي يدير الاجتماعات أو من الشخص الجائر. واطعلي ذلك في السر، مستخدمة قواعد القوة. فمثلاً، ربما تقولين، «عندما تتم مقاطعة شابة من قبل مدير وباستمرار، فإنها تفقد المصداقية مع الآخرين. فإذا بدت أي من كلماتي خاطئة بالنسبة إليك، هل هناك طريقة أخرى تجعلني أعرف ذلك بدلاً من مقاطعتي؟».

### اجلسي وتكلمي كامرأة

أنت تتكلمين وأنت جالسة في معظم الأحيان: فالمحادثات غير الرسمية تملأ أيام عملك. سوف أحدد نقاطاً عن المظهر الشفهي للتقديمات جلوساً وسأعود إلى هذا الموضوع في الفصل التالي حول الاتصالات غير الشفهية.

### اختاري لغة قوية ودقيقة

إن القصة التي أسمعها غالباً في حلقات دراساتي هي عن امرأة تقدم اقتراحاً أو تصف فكرة يتم تجاهلها، بينما يتم سماع رجل يتحدث بالفكرة ذاتها بعد لحظات ويتم الهاتف له. فإذا حدث ذلك لك، ادرسي اللغة التي تقدمين اقتراحك من خلالها. هل تحدثت بلغة النجاح أم قلت الكلام التقليدي: «أعرف - في الحقيقة - الكثير عن هذا الموضوع، ولكنني أشعر أن تجديد نظام الكمبيوتر في المعمل سيكون فكرة جيدة». وإن الشخص الذي سيقول بالطبع «إن تجديداً لنظام الكمبيوتر من شأنه أن يرفع الفعالية بنسبة ٢٠٪» سيتم سماعه، وسيحصل على المفخرة.

### اجعلي تعليقاتك في الاجتماع تبقى في الذاكرة.

خططي على أوراق ملاحظة، وقرري أي من أشكال الجمل سيفيد أكثر، واختاري أفعال عمل قوية. وسواء كنت جالسة أم واقفة، فإن اللغة هي اللغة. وتقول إحدى التنفيذيات إنها كلما كانت في ظرف صعب أثناء اجتماع فإنها تسأل نفسها: «ماذا ستخبرني فيليس أن أقول؟» وتدون الجملة على ورقة الملاحظة ثم تتكلم.

### أحبطي من يتصفون بالفظاظة.

إن بإمكان الأشخاص الذين يتصفون بالفظاظة ويقاطعون بلهو أو ملاحظات شخصية أن يشتتوا رسالتك ويزعزوا ثقتك. ولكن بإمكانك أن تحمي نفسك وأفكارك وتظهرها عبر ارتفاع وانخفاض طبقة الصوت، التعداد، الانعطاف، وتقديم مثال يحتذى به. وتأكدي من أن ارتفاع صوتك وانخفاضه يدل على أنك لم تنته بعد. استخدمتي التعداد. فإذا بدأت بقول... «ثلاث قضايا حاسمة. أولاً...» فإنك تشيرين إلى أنك لن تنتهي قبل أن تعرضي الرقم ثلاثة. وأخيراً، إذا كان هناك من هو فظ إلى درجة مقاطعتك، حاولي رفع يدك عالياً وقول: «لحظة من فضلك»، أو «لطفاً، انتظر حتى أنتهي» أو شيء يفيد ضمن مجموعتك. فإذا كان الوضع بشعاً حقاً، حاولي الجملة اللا ودية ولكن القوية جداً: «من الفظاظة أن تقاطع».

### راقبي المذيعات ذوات القوة والتأثير.

حاكي نساء مثل اليانور كليفت وكوكي روبيرتس اللتين رفضتا أن يقاطعهما أحد.

### مقابلة العمل بلغة النجاح

أنت على وشك الحصول على ترفيع كبير، إذ إنك تدخلين القوة العاملة. ولقد طلب منك العمل «بحجم أصغر» وتعملين مع شركة في المكان غير الملائم. وتسعين وراء عمل جديد. لقد مرت العقبات الأولى، ونجحت الخلاصة، وتم تحديد المقابلة المنتظرة بشوق. وسواء أنك لم تعلمي قبل ذلك أو أنك على وشك

أن تصبحي مديراً عاماً، فإنك تتساءلين كيف تعالجين مثل هذا التقدم جلوساً والذي يحدث في القليل من الأحيان ولكنه هام جداً، إن هذا القسم يخبرك كيف تطبقين ما قمنا بتغطيته حتى الآن على لغة مقابلة العمل. وشكراً لأن فيشر من مجلة فورتن ماريا ريلي من كورن / فيري وإميلي نيس، لاري بيلر وزملائهم في المركز التنفيذي للأفكار المفيدة ومناقشة القضايا. ومع أن هذا القسم لا يعني مسحاً شاملاً لمهارات المقابلة، فإنه يخاطب الأسئلة الصعبة الخاصة باللغة التي يحتمل أن تواجهها النساء «تلامس الفصول التالية لغة الجسد وأسلوب مقابلة العمل»، اقتراحات الخبراء، والطرق المفيدة للتكلم بلغة القوة خلال المقابلات.

وعلى الرغم من أن الكثير من الدراسات قد استكشفت المقابلة من خلال وجهة نظر من يجريها، فإن القلائل استكشفوها من خلال من تجري مقابلتهم. وتوحي الدراسات أن المقابلين يسألون أسئلة على نسق «نعم - لا» للمزيد من النساء في حين يطلبون من الرجال الإجابة عن أسئلة تمنح الفرصة لإبراز مقدرتهم، أو إقامة ألفة.

وعندما تم تقييم المرشحين في إحدى الدراسات على معيار «أنثى/ ذكر» ظهر أنه كلما كانت المرأة أقل «أنثوية» في التقييم كلما زاد احتمال قبولها كمرشحة مؤهلة. وهكذا، وكما هي الحال في كل مظهر آخر من مظاهر العمل، يتوجب على النساء أن يتسلقن جبلاً مرتفعاً إلى حد ما - ويتغلبن على طريق ضيق إلى حد ما لبناء مهنتنا واحراز النجاح في مقابلات العمل.

إن طريقة السؤال والجواب هذه والتي جاءت نتيجة الخبرة تقدم أفكاراً وتجييب عن أسئلة: وبعد الأجوبة، وإذا كان ذلك ملائماً، فإنك ستجدين لوائح مختصرة بجمل في بداياتها تتبع مبادئ القراءة الجيدة. افحصيها قبل مقابلتك المقبلة. تدريبي، وفوزي بالعمل العظيم الذي تستحقينه.

## خبرة السؤال والجواب

سؤال: ما هي تصرفات المرشحة التي يحتمل أن تعطي انطباعاً إيجابياً؟

جواب: قومي بفرضك البيتي. ويصر أحد المجندين التنفيذيين على «أنه لا يمكنك ضغط الاستعداد بدرجة كافية. وهذا يهم حتى في الغريلة ما قبل المقابلة. فإذا كنت سأقابل مرشحة خلال عملية الغريلة، فسيحدث انطباع عظيم إذا أظهرت المبادرة في جمع المعلومات قبل اجتماعنا».

ويوافق جميع الخبراء على أن: تعلمي قدر استطاعتك عن الشركة، المجموعة، أو العمل قبل المقابلة، ابحثي في مواقع الشبكة، اقرئي التقارير السنوية، راجعي القصص الأخيرة في الصحف والمجلات، أو اتصلي بالناس. لا تبحثي فقط في الشركة، ابحثي في الشخص «للأعمال ذات المستوى العالي، وغالباً ما تعلمين من ستقابلين».

ولا تمرري على ذلك مجرد مرور. فمعرفتك وحماسك ستضيفان عليك صفة القائد أكثر من التابع.

## لا ئحة مختصرة

كيف تظهرين أنك قمت بوظيفتك البيئية.

لقد أظهر بحثي أن إكس إكس إكس قد نمت بنسبة ١٥٪ في العام الماضي. يتوقع إكس إكس إكس إضافة المزيد من الشركاء العالميين في المستقبل، وذلك حسب تقريرك السنوي.

يبدو أن مغادرة المدير العام في حزيران الماضي قد...

تقول مجلة فورتن: إن مناخ العمل هنا...

سؤال: ماذا يُطلب من المرشحة أن تفعله أيضاً قبل المقابلة؟

جواب: تدريبي على الفيديو. إذ تستطيع خدمة المهنة أو زملائك تقديم مقابلة مقلدة على شريط الفيديو، انظري إلى الشريط مع الصوت وبدونه، انتقدي أداءك، وتمرنى على أي تغيير مطلوب.

شكّلي أسئلة ذكية. تقترح أن فيشر أن تسألني الكثير من الأسئلة، ربما ١٠ إلى ٢٠ في مقابلة مدتها ساعة. وتقول إن الأسئلة الجيدة يمكنها أن تتجنب عدم التلاؤم مع أفكار الشركة في المستقبل.

لا ئحة مختصرة

### أسئلة جيدة

ما هو نوع الأفكار التي يختبرها الناس هنا؟ هل يعملون معاً مع الكثير من «التواجه» أم في أماكنهم بالدرجة الرئيسية؟

هل يرغب أحد بدخولي؟

هل هذه بيئة عمل رسمية أم عَرَضية؟

كيف يمكن لمواهبني أن تخدم نساءكم؟

ما هي الفرص التعليمية التي تعرضونها؟

ما نوع طريق المهنة الذي تتصوره لي؟

هل تقدم شركتكم فرصاً استثمارية؟

أعيدي خلاصة وملاحظات مفصلة عن أي سؤال ربما يطرح.

ومن المنطقي أن تعدي ملاحظات، طالما أنك لا تركزين على الملاحظات أكثر من تركيزك على المقابلة: احملي الملاحظات في حقيبة أنيقة وأشيري إليها عند الحاجة فقط. وإذا لم تكن لديك ملاحظات، فإنك ربما تتتهين إلى قول كلمات مثل:

«أنا لست متأكدة في الحقيقة، ولكنني أعتقد أننا ربما نخفض التكاليف بنسبة ١٠٪، أو «نسيت لماذا إكس إكس إكس» وإن بعض الخبراء لا يشجعون المرشحتين على إحضار ملاحظات. وتبقى جميع الأجوبة عبارة عن آراء إذا لم يكن هناك بحث يرشدنا. ولا توجد الأجوبة هنا. لذلك حاولي تجربة المقابلة مع الملاحظات وبدونها.

### لائحة مختصرة

#### أجوبة جيدة:

إن مهارات ثقافتي، تجربتي وقيادتي «تضاف إلى أية كلمات أخرى: نجاحات، مهارات كمبيرتر، خبرة في الهندسة، وهكذا...» إن هذه المهارات قد أعدتني لإضافة أي فعل آخر: مشحوز بالقدرة على... تهديتي... تعليمي أن...».

قرري مستوى الالتزام بالشكليات أو الرسميات. إذ تميل الشابات من النساء إلى أن يكن غير نظاميات أكثر ممن هن أكبر سناً. وتميل الشركات الجديدة إلى أن تكون عرضية أكثر من الشركات القديمة. فإذا كنت لا تعلمين شيئاً عن البيئة في شركة معينة، اتصلي بموظفة، أو الشخص الذي يجيب على الهاتف واسألي. وتذكري فقط أنك سواء كنت شابة أم كبيرة في السن، رسمية أم غير رسمية، موظفة استقبال أم تنفيذية كبيرة، ابقى مهذبة وقوية ولا تضحى بكرامتك. ويقول الخبراء: إنك إذا أخطأت، فليكن الخطأ على جانب المحافظة.

سؤال: أرجو أن تقدمي أفكاراً عما ستفعلينه وتقولينه خلال المقابلة.

جواب: مهدي ميدان لعبك. لا تشمخي بأنفك أو تحاولي التفوق على من يجري المقابلة معك، ولكن لا تتصرفي بخنوع أيضاً «تميل النساء إلى التصرف بخنوع». لا تعتذري «أنا آسفة لأخذ وقت طويل» ويجب قول: «شكراً لمنحك لي هذا الوقت الطويل».

«أنا أريد فقط أن أشكرك» تصبح «شكراً على إكس إكس إكس».

لا تجعللي الأماكن تخدعك. فبعض الذين يجرون مقابلات عمل يجلسون في مطاعم أو نوادٍ. لا تستسلمي لإغراء أن تكوني على سجيتك. فالمقابلة عمل، وليست لقاء اجتماعياً.

اقرئي من يقابلك. اقرئي واستجيبى للغة الجسد والكلمات. وغالباً ما تكون المرشحات قلقات وخجولات بحيث أن كل ما يستطعن التفكير به هو عن أنفسهن وردود أفعالهن»، ولكن إذا التزمت بالمبدأ الأول، وهو ليس عنك، فلن تشكلي انطباعاً جيداً فحسب بل ستسترخين في الحقيقة وتركزين. ويمكنك حتى السعي لمجارات حركات من يقابلك: فإذا كان أو كانت ذات مصافحة قوية، قدمي يدك بقوة؛ وإذا بدا أو بدت مسترخية، فافعلي الشيء ذاته.

أصفي «إن التي تصفي جيداً لا تتمتع بالشعبية في كل مكان فحسب، بل تحصل على معرفة شيء ما بعد فترة». وإن الأشخاص الذين يظهرون مهارات إصغاء ضعيفة سواء عن طريق التمر على من يجري المقابلة، أو تجنب التحديق، أو الفشل في الرد على الأسئلة المحددة - إنما يثيرون ما يسميه أحد الخبراء «علماً أحمر كبيراً». ومن إحدى الفوائد المحتملة لحمل ملاحظات إلى مقابلتك هي أنها تجبرك على الإصغاء بدقة. ولكن سواء حملت ملاحظات أم لا، أصفي عن كئيب لتقديم الذي يجري معك المقابلة من خلال المحتوى الفعلي وغير الفعلي. «من صيغة الفعل».

## لا ئحة مختصرة

### ردود جيدة

شكراً على هذا الشرح الواضح لـ...

أرجو أن تشرح...

هذه قضية هامة في العمل.

لقد أقيت ضوءاً على هذه الفرصة.

فكري بالمحادثة، وليس بالتحقيق. وعلى الرغم من أن المقابلة تُشعر بالعذاب، فلا يُهدف لها أن تكون نوعاً من التعذيب؛ إنها محادثة تأتلفان أنت والشركة من خلالها. ويحثك أحد الخبراء أيضاً على أن تكوني ذاتك، قائلاً إن البعض من النساء «يشعرن أن عليهن كبح أنوثتهن عند الباب». أنت محترفة ولكنك إنسان أيضاً، صديقة، أم، متطوعة في مجموعة، محبة للموسيقى، زوجة، وليس من المناسب أن تثرثري عن أولادك أو رحلاتك، ولكن من الجيد أن تلمحي لها إذا سنحت الفرصة. ولقد أقتعتي رحلاتي عبر العالم أن الموضوعين اللذين يربطان بين الناس هما الأطفال والأعراس.

راقبي حتى وأنت تشاركين: أن جزءاً منك ينفصل بما يكفي لأن يعمل كمراقب، ملاحظاً ما تقولانه كليكما، كيف تردان على بعضكما بعضاً، ما يسير سيراً حسناً، وما لا يسير سيراً حسناً. سجلي هذه الملاحظات بعد المقابلة فوراً وراجعي ملاحظتك قبل المقابلة التالية.

تحكمي بتعبيرك العاطفي: إذا كنت مسرحة مؤقتاً، فقدت عملي. أو أنك تغادرين الشركة لأن الشركة تتم إدارتها وكأنها منجم فحم، فلا تتباهي بغضبك أو تقولي أشياء سيئة عن العاملين السابقين. وهذا لا يعني الكذب أبداً، إذ هناك بعض الأمور التي يجب عدم التحدث بها والتحدث بصوت من بعيد. وتحكمي أيضاً بالتعبير عن عواطفك. وتجنبي تعابير مثل: «أنا قلقة جداً»، «أحب أن أعمل على إكس إكس إكس» و «لقد أردت دوماً أن...»

### لا تُحَة مختصرة

نماذج من الدبلوماسية واللباقة.

لا تنتج البيئة دوماً أفضل أعمالنا.

إن المعنويات تعاني عندما يعامل الناس بتلك الطريقة.

أسألي واجيبي بقوة عن الأسئلة.

لقد كان إكس إكس إكس نموذجاً دورياً على الدوام.

إن شغفي يكمن في تحسين العالم.

المال يفتني.

لا يفزعني العمل الشاق أبداً.

لا تقللي من قيمة إنجازاتك ولا تبالغي بها. وكوني واثقة من وضع أفضل أعمالك فوق الطاولة. وتذكري أن تخبري بالحقائق فقط عندما تحاضري. أبعد مصطلحات مثل أنا من نوع، مجرد، فقط. ادمجي مؤهلاتك الشخصية بتصرفات واحداث محددة، كما في الأمثلة التالية.

فكري في مجال المشكلة أو الوضع، المهمة، عمك، والنتائج بشكل ملائم.

### لا ئحة مختصرة

#### ضعي أفضل ما عندك في المقدمة.

لقد تطلب الوضع إكس إكس إكس «ضعي كلماتك بالذات» وكنت مكلفة بـ إكس إكس إكس وقد دعوت الفريق معاً ، حللت المشكلة، خفّضت التكاليف بنسبة ١٥٪، وحسّنت رضى الزبائن بنسبة ٥٠٪ «لاحظي كيف أن التطابق وثلاثية العناصر تعزز التقديم».

يبدو أن مؤهلاتي في الاستعداد للمخاطرة، معرفة كيفية تغذية الموهبة، وإنجاز العمل يبدو أنها تلائم متطلبات العمل. فمثلاً...

تكن أكبر قوة لي في مزجي لأساليب القيادة والتي تدمج ما ينظر إليه تقليدياً كسمات للذكر والأنثى: القوة، العمل الجاد، اللطف، النظام الصارم «أضيفي أية أمور أخرى». فمثلاً إكس إكس إكس....

### خطة عمل

انظري إلى الشرائط. راقبي نفسك والآخرين حولك ولاحظي كلماتك، كلماتهم، ولغة الجسد، وقرري ما إذا كانت الإخفاقات في الإصغاء والمقاطعات تنبع من الفضاظة من جانب الآخرين أو رداً على أسلوب لغتك بالذات. هل يبدو أن الطرق التي تتبعينها في جذب الانتباه والمحافظة عليه تميل إلى أن تسقط على قائمة التقنيات التي أخفقت؟ إذا كان الأمر كذلك، جربي تلك التي تفيد. وإذا بدت فكرة بأنها واعدة، حاولي تفكيكها مع خصوصيات مكان عملك بالذات وسجلي نفسك من جديد، وعلى الرغم من أن النجاح أو الفشل يقوم على بعض العناصر خارج ذاتك، اسعي إلى إجادة تلك العناصر التي تستطيعين التحكم بها.

إذا لاحت مقابلة عمل في الأفق، هيئي لوائح مختصرة لأسئلة يحتمل أن تسمعيها استخدمي النماذج.

إن تواصلاتك هي أكثر من مجموع القواعد، المفردات، التنظيم، وجوهر كلمتك. وسوف تلاقين في الفصل التالي مقوماً حاسماً آخر للتواصل - لغة الجسد. إن الجسد يتكلم أيضاً مجلدات.

#### أفكار مفيدة

لا تطيعي قوانين كيف يجب أن لا تقدمي كلمة.

كوني مرئية ومسموعة.

خططي لمحادثات من شأنها أن تفيد.

اكتبي لتنجحي.

ضعي توقيتاً لنفسك.

اكتبي للمستمعين، وليس للقراء.

شيدي بنى قوية.

كوني من النوع الذي يبقى في الذاكرة.

اسردي قصصاً.

استخدمي طرقاً بلاغية.

انتقي مجازاتك.

أظهري مرئيات قوية.

اسألي واجيبي بقوة عن الأسئلة.

احصلي على الانتباه وحافظي عليه.

اجلسي، تكلمي كإمراء.

لتكن مقابلتك بلغة النجاح.

