

الفصل السابع: التقديم وبقعة الضوء

ملحوظة: هذا القسم ذو صبغة ثقافية؛ مثلاً، أُويد تواصلًا بصريًا متواصلًا؛ شيء قد يعدُّ فظًا أو وقحًا في ثقافات أخرى. تكون إيماءات وإشارات أخرى غير لفظية ذات طبيعة ثقافية محددة أيضًا.

فكّر في الإرشادات الآتية في العالم الغربي؛ لقد قضيت بنفسني وقتًا في مدن أمريكية مختلفة، وأمريكا الجنوبية، وأجزاء من أوروبا، ويمكن أن أؤكد أن النصيحة تنطبق عليها جميعها. بالنسبة إلى آسيا، ليست لدي تجربة شخصية، إنما قرأت مرارًا أنه يُنظر إلى معظم هذا على أنه وقاحة، ولا يمكنني التعليق إن كان هذا يعدُّ جاذبية أو لا.

تشعر جيليان أندرسون (Gillian Anderson) (سكولي (Scully) من مسلسل إكس-فايلز) بالتوتر؛ أندرسون على وشك لقاء بيل كلينتون، فبعد خطابه سينزل عن المنصة ويصافح عدّة ضيوف شرف، وهي إحداهن؛

تقف مع باقي الضيوف في صف، ولم تلتقي أبداً الرئيس من قبل، وهي تعرف أنهما قد يتبادلا بضع كلمات، لكن التفاعل كله لن يدوم أكثر من ثوانٍ عدّة.

ينهي كلينتون خطابه، وينزل عن المنصة، ويشق طريقه نحو صف الضيوف، شعرت أندرسون بعصبية من قبل، لكن حين ينظر كلينتون مباشرة إليها، يصبح الموقف أكثر توترًا مما قد تخيلت؛ يتسارع خفقان قلبها، فالطريقة التي ينظر بها إليها... هي واثقة أنه ينظر بنحو خاص إليها؛ تجد حضوره أسراً، ويتبادلان بضع كلمات، ثم يتحرّك إلى الشخص التالي، لكن قبل أن يبتعد، ينظر إلى الخلف من أجل لمحة أخيرة.

تغادر جيليان المناسبة مرهقة، وتعود إلى المنزل مسرورة، فهي تعرف ما ينتظرها، قالت لاحقاً: «عندما وصلت المنزل، توقّعت أن أتلقي رسالة منه، إنما لم يحدث شيء، أظنُّ أن نساءً في أرجاء أمريكا قد توقّعن هذا أيضاً» (15).

كانت جيليان أندرسون محقة؛ لأن كلينتون يجعل كل شخص يشعر بأنه مميز؛ يصرِّح أشخاص دائماً إن كلاً منهم أحسَّ بأنه «الشخص الوحيد في الغرفة» حين التقى به؛ قال نيوت غينغريتش (Newt Gingrich)؛ منافس كلينتون السياسي إن الرئيس «أحد أروع وأكثر الناس تأثيراً الذين قد تفاوضت معهم يوماً». كيف يفعل كلينتون هذا؟

لأشرح ذلك، يجب أن أقدم مقارنة أولاً؛ ففكر في الغرفة على أنها خشبة مسرح، وعليها ممثلون، وفريق عمل يقدم لهم الدعم، ثم تظهر بقعة ضوء تثير انتباه الجميع. تؤثر طريقة تصرف الناس في ما يتعلق ببقعة الضوء في كل شيء، ويمكن تصنيف (99%) من الناس في العالم في إحدى الفئات الثلاث الآتية:

المجموعة الأولى هي الممثل الرئيس؛ يتمتع هؤلاء بالسلطة، وتتبعهم بقعة الضوء حيث يذهبون، وهم يحبون هذا، ويفضلون إلا يشاركوا أحداً شيئاً، ينتهزون كل فرصة للكلام عن أنفسهم، أو التباهي، أو إثارة الانتباه إليهم. ففكر في كانييه ويست (Kanye West)؛ أو المدير الذي ينسب الفضل كله إليه، أو الصديق الذي يوجه الكلام دائماً نحوه.

الفئة الثانية تشمل الممثلين المساعدين الذين لا يتمتعون بالسلطة ليستأثروا ببقعة الضوء، لكن يحبون ذلك حقاً، ويستغلون كل فرصة ممكنة للحديث عن أنفسهم، برغم أنها ليست كثيرة. يُصنّف معظم الناس الذين نعرفهم ضمن هذه الفئة.

ثالثاً، لدينا فريق الكواليس؛ لا يظهر هؤلاء أبداً تحت بقعة الضوء، ويفضلون تسليطها على الناس على خشبة المسرح؛ يطرحون أسئلة كثيرة يجيب الممثلون عنها. لا تلاحظ غالباً هؤلاء الناس برغم وجودهم هناك، هم الأشخاص في العمل الذين يسألون دائماً عن عطلتك الأسبوعية، برغم أنك لا تهتم إطلاقاً بسؤالهم عن عطلتهم.

سيطلب منك معظم المرشدين أن تتصرف مثل فريق الكواليس؛ كن مثيّرًا للاهتمام لتحظى بالاهتمام، يسرد ديل كارنيجي (Dale Carnegie) قصة تقليدية عن ضيف استقبله على العشاء يتبين أنه عالم نبات، وجد كارنيجي الأمر رائعًا وطرح عليه أسئلة طوال الأمسية، وعندما حان وقت المغادرة علّق عالم النبات على حديث كارنيجي الممتع، برغم أن الأخير لم يكن قد قال شيئًا على الإطلاق⁽¹⁶⁾.

هذه حكاية مدهشة؛ في حفل عشاء قد تكون تلك طريقة فاعلة للتواصل مع آخرين، لكن في معظم المناسبات الاجتماعية المفتوحة ستكون إستراتيجية «كن مثيّرًا للاهتمام لتحظى بالاهتمام» أكثر فاعلية، إذا لم تحظَ باهتمام الموجودين في غرفة، فستجد نفسك على طريق النسيان السريعة.

الخبر السار أن هناك نوعًا رابعًا من الأشخاص: الصفوة المنتقاة (A-Listeners)، وذلك بالضبط ما يمثله بيل كلينتون. توضّح قصة شوناك (Shaunak) - فتى هندي يبلغ من العمر (12) عامًا - هذا بأبهى صورة:

جرى هذا في 2010م، وكان شوناك أصغر مدعو إلى (مبادرة كلينتون العالمية Clinton Global Initiative). دعتة المبادرة ليتعرّف إلى أصحاب ملايين، ورؤساء تنفيذيين، وسياسيين سابقين؛ لأنه يدير منصة محمول افتراضية، والتزم بتقديم دعاية مجانية لها.

كما حدث مع جيليان أندرسون بالضبط، يصطف المدعوون إلى المبادرة كلهم للقاء كلينتون، والفرق الوحيد هو أنهم هذه المرة بعض من أقوى الشخصيات في العالم. يعرف شوناك أنه في غير المكان المخصص له، إلا أنه يحل ثانيًا في ترتيب الصف، فتتصّبب قطرات عرق على جبينه في أثناء انتظاره. يظهر كلينتون ويتابع طريقه بسرعة إلى شوناك، يتصافحان، ويسأل كلينتون شوناك عمّا يفعله، فيخبره عن منصّة المحمول، يُعلمه أيضًا أنه أصغر المدعويين، وقد بلغ (21) عامًا منذ وقت قريب، فيرفع كلينتون حاجبًا، ويقول: «تعرف أننا يُفترض ألا نسمح بوجود أشخاص تقل أعمارهم عن (21) عامًا هنا، لدينا برنامج منفصل يدعى مبادرة كلينتون العالمية - ناشئين». يتوتّر شوناك، ولا يعرف إن كان سيُرمى به خارجًا، من ثم يبتسم كلينتون، ويستدير ويخاطب الحشد:

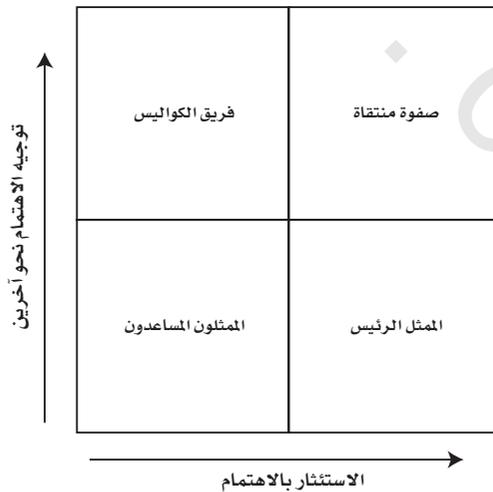
«يدير هذا الشاب شركة ناشئة، وقد قطع وعدًا للتو، هل تعرفون عمره؟ يبلغ (21) عامًا فقط، هذا مثال رائع عن قوة مبادرة كلينتون العالمية؛ تستطيع كل منظمة، أو شركة، أو حتى فرد إحداث فرق».

يلتقي كلينتون والد شوناك، وعندما يفعل هذا، يستدير ويخاطب الحاضرين مجددًا؛ يخبرهم عن مدى فخر والد شوناك بابنه. يلتقط الموظفون صورة، من ثم بيتعد كلينتون قليلًا، إلا أنه يستدير ويقول لـ شوناك:

«هل لديك بطاقة عمل؟» (17).

هذه جاذبية شخص من الصفوة؛ كانت بقعة الضوء موجّهة على كلينتون بسبب مركزه وحضوره، انتهز تلك الفرصة ليسلّط الضوء على شخص آخر.

للتوضيح الآن، يجب ألا تكون رئيس الولايات المتحدة الأمريكية أو مشهوراً من الصفوة، وإنما أن تستجمع بعض القوة لـ (تسيطر على بقعة الضوء). يجب أن يكون بمقدورك - من خلال قوة الشخصية أو المنزلة - أن تحظى باهتمام مجموعة أو حشدٍ في غرفة، وإذا اخترت تركيزها على آخرين، فستكون أسطورة.



معظم هذا الكتاب عن توجيه بقعة الضوء. ستجذب طاقتك، واقتناعك، وتقنيات تقديم نفسك اهتمام أي مجموعة. أقدم لك مجموعة طرق لإعادة توجيه بقعة الضوء إلى من تريد:

استخدم اسمه؛ يُقال إن بيل كلينتون يتذكّر (50,000) اسم. اذكر اسم شخص في أثناء الحديث معه، وسيعرف أنك قد أبدت اهتمامًا خاصًا به؛ مثال: «كما تعرف يا توم، الأمر هو...»، أو «كنت أفق في البرد، صحيح يا جيان، من ثمّ...». هذا مؤثّر بنحو خاص حين تفعله في أثناء أول مقابلة مع غريب.

اسرد دعاية لطيفة؛ تكلمنا عن أن الدعايات الساحرة تقوِّض الجاذبية في فصول الاقتناع. تسلّط دعايات تبالغ في مظهر أشخاص آخرين، أو ذكائهم، أو نجاحهم، أو مهاراتهم الضوء عليهم. مازح كلينتون شانوك بشأن صغر سنه، في حين كان القصد من الدعاية أن ما قد أنجزه في مثل تلك العمر الباكرة رائع فعلاً.

جامل بثناء حقيقي، ولا تنتظر ردًا؛ ظلّ كلينتون أن والد شانوك يجب أن يشعر بالفخر؛ لذا قال هذا علنًا، إذا ظننت أن هناك شيئًا لطيفًا، فقله بصوت عالٍ، المهم ألا تقول ذلك لتحصل على رد فعل؛ يحاول الناس غالبًا التودّد إلى شخص أعلى مكانة أو زميل آخر بالثناء عليه، وهذا في الواقع تزلف. تنقل إيماءاتهم أنهم يتوقعون شيئًا من الشخص الآخر (مثل «شكرًا

لك!)» مبالغ فيها واستمرار الحديث). قل أشياء لطيفة للناس، لكن من دون أن تتوقع ردًا عليها، افعل هذا فحسب؛ لأنه شيء لطيف.

قدّم عبارة بسيطة ومميزة حين تعرّفهم؛ حين عرّف كلينتون شوناك إلى الحشد تكلم عن إنجازها، أغدق الثناء على الآخرين حين تقدّمهم: «هذا آدم، أحد أروع الأشخاص الذين ستلتقون بهم على الإطلاق»، أو «رحّبوا بماري، أذكي شخصية أعرفها، لا تندهشوا إن جعلتكم ترغبون بالذهاب إلى المنزل والدراسة؛ فهذا ما أشعر به أيضًا».

اسأل عن رأيهم؛ كان معروفًا عن كلينتون اختلاطه بالحشود بعد إلقاء خطاباته، وسؤالهم: «هل يبدو ما قلته منطقيًا؟». بسؤاله عن رأيهم، يظهر كلينتون أنه يقدر أفكارهم؛ يجادل آدم غرانت (Adam Grant)؛ أستاذ في وارتون وكاتب (الأخذ والعطاء Give and Take)، أن طلب النصيحة إحدى أكثر تكتيكات الإقناع فاعلية اليوم 18.

اسأل عن معلومات الاتصال بهم؛ عندما سأل كلينتون عن بطاقة عمل شوناك، سرّ الأخير وشعر بالتقدير؛ لا تفعل هذا إن لم تكن تخطط للتواصل مع الشخص؛ فلم يكن كلينتون ينوي فعل ذلك بالتأكيد. يتذكّر جون كوركوران (مساعدته) أن كلينتون كان يرسل ملحوظات مكتوبة بخط اليد إلى الأشخاص الذين يحصل على معلومات الاتصال بهم (19).

لا يزال هناك تكتيك (بقعة ضوء) رئيس واحد أتقنه كلينتون، وقد يكون الأهم على الإطلاق؛ إنه ما يجعله أحد أروع الرجال على كوكب

الأرض، وما يجعل الناس يشعرون بأنهم مميزين في بضع ثوانٍ عند لقائهم به؛ لفهم الأمر على نحو أفضل، سنعود إلى نقطة التحوّل في حياته: المناظرات الرئاسية في 1992م.

«كيف أثر الدين العام فيك؟» (20).

يرفع بوش (Bush)؛ السياسي المخضرم، بصره عن ساعته.

«أظنُّ أن الدين العام يؤثّر فينا جميعاً...». يتململ في أثناء الكلام، ويشيح بصره بعيداً عن المرأة التي طرحت السؤال: «هل تظنُّ أن الدين العام لا يؤثّر في شخص لديه موارد مالية؟».

يتابع بوش الكلام ويسرد قصة عن زيارة دار عبادة في لوماكس والقراءة عن حمل المراهقات؛ يقول إن الحياة أكثر تكلفة للجميع، يعلّق وهو ينظر إلى باقي الجمهور: «طبعاً تهتم بالأمر حين تكون الرئيس!».

عندما ينتهي بوش، ينهض كلينتون عن مقعده ويقترّب من المرأة التي طرحت السؤال.

«أخبريني كيف قد أثر فيك مجدداً؛ لقد خسرت وأصدقاؤك ووظائفكم؟ حسناً، أنا حاكم ولاية صغيرة وسأخبرك كيف أثر الأمر في...».

يبقى كلينتون بصره ثابتاً عليها، ولا يتوثق من ساعته، أو حتى ينظر حوله إلى باقي الحضور، هو وهي فقط، في قاعة تغطى بمئات الأشخاص، وفي أقل من دقيقة تبدأ المرأة تومئ في أثناء كلام كلينتون؛ تبدو منومة مغناطيسيًا.

يبتسم بوش ذاهلاً على الخط الجانبي. بعد شهر، سيجلس كلينتون خلف طاولة المكتب البيضوي، في حين سيخسر جورج بوش الأب منصبه.

بيل كلينتون أستاذ في التواصل البصري، يستطيع الرجل إيصال أفكار كاملة بنظراته؛ يسرد أحد المرشحين إلى مجلس النواب قصة جلوسه أمام كلينتون في أثناء إلقائه خطابًا، أجرى كلينتون تواصلًا بصريًا قصيرًا معه حين تكلم. لاحقًا ذلك اليوم، حظي المرشح بفرصة لقاء كلينتون، إليك ما حدث حين أدرك كلينتون أن المرشح هو الشخص نفسه الذي كان جالسًا أمامه في ذلك الخطاب:

«أومئ [كلينتون] لي برأسه، ونظر بعينيه، وابتسم ابتسامة عريضة تقول أساسًا: لا تمزح معي... أنت، الفتى من الرالي، مرشح إلى مجلس النواب؟ رائع. أقسم بالله أنه قد رمقني بنظرة تقول هذا».

كيف يستطيع كلينتون إيصال رسائل كاملة في بضع ثوانٍ من دون نطق كلمات؟ كيف يستطيع جعل كل شخص في قاعة يشعر بأنه مميز في حين لا يقضي أكثر من (10) ثوانٍ مع كل منهم؟

إتقان التواصل البصري. إليك ما تحتاج إليه إذا أردت فعل الشيء نفسه.

1. بيل كلينتون حاضر. ينظر في الواقع إلى ما يحيط به، ولا يعمل مثل ألي كما يفعل كثير منا. (كم مرة أجريت حوارًا وفكرت فيما ستقوله، أو ما ستفعله بعد ذلك، أو مع من يجب أن تتكلم أيضًا).

2. جعل كلينتون النظر إلى عيون الناس في أثناء الكلام شيئًا تلقائيًا. يجد الناس عادة سهولة في إجراء تواصل بصري مستمر في أثناء الإصغاء إلى آخرين، لكن حين يتكلمون يصبح الأمر مختلفًا تمامًا؛ هذا هو السبب رقم واحد الذي يجعل معظم الناس غائبين عن المشهد، ولا يمكنهم استخدام أبصارهم كما يفعل كلينتون.

3. يتمتع كلينتون بتواصل بصري فاعل؛ يحدِّق قليلًا أو يرفع حاجبيه ليؤكد نقطة ما.

4. نظرة كلينتون ضيقة، وإذا رأيته يتكلم، فستعرف أنه لا يفتح عينيه الواسعتين أبدًا؛ ترتبط النظرة الضيقة بنسبة تستوسيترون عالية، المرتبطة بدورها بسلطة ومقام اجتماعي رفيعي الشأن.

5. تأثيرات كلينتون البصرية واسعة. يستخدم إمالة الرأس، وهزّه، وتوتر العين، ورفع الحاجبين لإيصال أفكار كاملة ودقيقة.

6. كلينتون جعل التوقّف رسمياً. في كتابه قوة التواصل البصري

(The Power of Eye Contact)، يصف مايكل إسبرغ (Michael

Ellsberg) كيف يبعث كلينتون إشارات لإنهاء حديث ما؛ يبدأ

كلينتون الالتفاف، ويحافظ على بصره ثابتاً، من ثمّ يبتعد عن

المكان، يستدير أحياناً إلى الخلف لإلقاء نظرة أخيرة (كما

حدث مع جيليان أندرسون)، وهذا يجعل الناس يشعرون بأنهم

مميزون لأنه قضى وقتاً أطول في قول مع السلامة (21).

يعدُّ التواصل البصري في أثناء الكلام إحدى أقوى وسائل التفاعل

وأقلها استخداماً. يستطيع أي شخص تقريباً إقناع آخرين بكلماته، لكن

بيل كلينتون نادر الوجود لأن بمقدوره فعل هذا بعينه.

نظراً إلى أن هذا بصري تماماً، أنصح بشدّة بالتوثّق من مقاطع

الفيديو من خلال الرابط الآتي لرؤية ما يبدو عليه الأمر.

<http://www.charismaoncommand.com/videos>

ستجد تمرينات لتطوير التواصل البصري بطريقة كلينتون في دليل

العمل.