

(6)

المحادثة المناسبة

ثمة ضرب من القلق يسميه الباحثون «رهاب المسرح» وهو شعور مزعج يسببه الاستباق، يظهر في حالة عصبية كالمشاعر التي تنتابنا عند مقابلة للالتحاق بالجامعة أو تنظيم حفل أو إلقاء محاضرة. وقد مضت الدراسات النفسية في البحث عن السبب الذي يثير حساسية الناس من الجمهور، حيث استطاعت إحداها أن ترد السبب إلى أنماط التنشئة الأولى، فإذا كان الأهل قد أثابوا ابنهم خلالها بصفة متكررة وعاقبوه بصفة نادرة، فإن من المحتمل أن ينشأ وهو لا يعرف شيئاً من هذه الرهاب، أما إذا دأب الأهل على انتقاد سلوك الطفل الاجتماعي وتصرفاته فإنه يشب وعنده قدر ظاهر من هذه الرهبة.

وبما أن الفرد منا يتأثر في سلوكه بمجرد إحساسه أنه في حضرة عدد من الناس بشيء من القلق / الرهبة / الخوف / الخجل / الاستحياء، كما يحدث عند

الشخص المناسب

الممثل أو الخطيب أول ظهوره أمام عدد من الوجوه غير المعروفة، وبما أننا نمر في حياتنا بسلسلة من عمليات الظهور على مسرح الجماعات التي نعرفها، ارتأينا التطرق لبعض المهارات التي تتعلق بآلية المحادثة المناسبة التي سوف تساعدنا على التخفيف من رهبة المسرح تلك وكيف نؤثر كمحاضر، ونتكلم كضيف إعلامي ونتمتع باللباقة كمتحدث، ونصغي بشكل جيد كمستمع جيد.

المحاضر المؤثر

طُلب إليك أن تكون على استعداد لإلقاء كلمة في اجتماع عمل أو أمام جموع، وهذه فرصتك ليمطع نجمك وتشق طريقك نحو مستقبل مهني واعد أو حضور اجتماعي ناشط، ولكن كيف ستتغلب على هذا الخوف الذي أربكك للوهلة وسيرافقك إلى حين إلقاء الكلمة؟

تبيّن من بعض الملاحظات العلمية أن من جملة ما يخيف الإنسان هو المثل أمام جمهور أو إلقاء خطاب أمامهم وشعوره بأنه «تحت المراقبة»، لهذا تعتبر القدرة على التحدث جيداً أو بطلاقة أمام الناس أهم مهارة يتمتع بها أي قائد على صعيد السياسة والأعمال، ويفسح له مجالات واسعة ويمهد الطريق للارتقاء إلى مناصب عليا في عمله ومجتمعه، لأن التحدث إلى الجماهير مفتاح القيادة، ومهارة التكلم مع الغير ستحدد مدى جدية استماع الناس، أما إذا لم تحسن التحدث فأنت من أصحاب الألسنة المعقودة. فلن يكون من أصحاب هذه الألسنة، وتفوّت فرص «الإعلان المجاني» عن مواهبك في التكلم الذي قد يزيد من مكانتك في المجتمع ويجذب إليك

الشخص المناسب

الغير، يأتي الإمام ببعض التقنيات الخاصة حول: الحضور (الطلة)، طريقة التكلم وآلية الإلقاء، كيفية إدارة المحاضرة، ومعرفة الجمهور من الأهمية بمكان.

كيف تظهر على الناس؟

عندما يحين موعد خروجك على الناس قد يأخذ منك القلق مأخذاً واضحاً، يتجلى في الإرباك / التلعثم / النسيان، لا تنزعج من هذا الشعور فهو طبيعي، لست بمفردك الذي يمر به إنما تصبح أنت الوحيد به فيما لم تتعامل مع هذا الشعور القلق. لذا في المرة التالية التي تعطي فيها منصة، واجه الناس الذين ينتظرونك بأن تتظاهر بأنك تبحث عن شخص ما، بينما في الواقع أنت تتدرب على الشعور بالارتياح أمام مجموعة من الناس بظهور مبدئي، وفي هذه الحيلة: لا تقل شيئاً، لا تستعجل العودة، ولا تبدِ انزعاجاً.

بعض الذين اعتادوا الظهور بشكل مريح تغلبوا على «عقدة خوفهم» قبل لحظات خروجهم عبر التحدث مع الموجودين في الكواليس: بطريقة / تعليقات مضحكة / بتفكير إيجابي مفاده: لا أعتقد أن الناس ستهزأ بي، بل

ستستمتع بكلمتي! أي عوضاً عن التفكير: «ماذا لو فشلت؟» فكر بـ: «ماذا لو نجحت؟» بحسب بعض المتابعين تبدو الدقائق الثلاث الأولى هي أصعب اللحظات عند الإلقاء التي قد تؤثر على مسار الكلام ثم يصبح كل شيء بعدها عادياً، فانتبه لتقدمك ولصوتك.

كيف تتحكم بنبرات صوتك؟

عندما تنتظر موعداً للكلام تبدأ علامات التوتر بالظهور وسببه عندما يتعرض أي منا لموقف مواجهة مجهود، يضخ الجسم نسبة عالية من الأدرينالين والكورتيزول في الدم، وهي ردة فعل فطرية، تسري هذه المنبهات الكيميائية بسرعة في الجسم بحسب درجة صعوبة الموقف الذي يمر به الإنسان، فتسبب له: تلهثاً / تعرقاً / رجفة / اهتزازاً / بحة في الصوت .. وعندما يبح .. انتهى إلقاؤك .. لهذا يمكن استخدام تلك التوترات لصالحك وذلك بألا تقاوم التفاعل الطبيعي لجسدك، لأنه بقدر ما تحاول أن تضبط هذا التوتر بكبت وتتشدد بها .. بقدر ما ينعكس ذلك سلباً على هيئتك وطريقة إلقاءك وتصرفك، فالرد المناسب على ما لا يمكن تلافيه: الاسترخاء.

الشخص المناسب

ليس المهم ما تقوله وإنما كيف تقوله لأن بعد ظهورك على الناس سيكون أول ما يفعلونه «تكوين انطباع» عنك من خلال مظهرك / تأنقك / هيئتك / أو أي تصرف يبدر منك. إنهم في حالة ترقب لشيء يسمعونونه وهنا المغزى: طريقتك في التكلم هي الأسلوب الذي سيضعك الناس فيه. ولأن الصوت هو غلاف الكلام، تأتي مسألة الإلقاء عبره في كيفية نطقك وطريقة تكلمك واستخدام النبرة المناسبة من الأهمية بكان، لهذا ينبغي الانتباه إلى عناصر الأسلوب الصوتي والتي تشمل:

- الأداء: كيف تؤديه: بنعومة / بترخيم / بشدة / بعنفوان / بشوق... إذا كان أداؤك لا يسير على وتيرة واحدة فإنك بارع في اللعب على الكلام والصوت معاً.
- النغمة: هل هي: منخفضة / عالية / باردة / دافئة / لكل واحدة منها موقف وأسلوب بحسب الأشخاص الذين تخاطبهم، عددهم، علاقتك بهم، لكن بالإجمال النغمة المتوسطة تنم عن روح ودودة.
- الوتيرة: كيف تتكلم: بسرعة / ببطء / بتوتر / بهدوء كل وتيرة ولها دلالاتها، السرعة دليل الإرباك، البطء دليل البلادة، التوتر دليل الانفعال والهدوء دليل الاتزان والتمكن.

- **الوضوح:** هل تعطي الحروف حقها باللفظ؟ هل تتمم بعض الكلمات وتشدّد على الأخرى، إذا كنت تتمم فإنك تبتعد عن مستمعك وعندها يبتعد عنك، أما إذا كان صوتك شديداً أو صارخاً فإنه يعكس العجرفة أو فقدان التوازن.

- **الحجم:** ويقصد بها جهازة الصوت أو حدته وكيفية إطلاقه، فإذا كان صوتك عالياً فقد تبدو عدائياً أو عصياً أو مفتقداً للخبرة، أو غير قادر على ضبط أفكارك.

لتعرف ماهية صوتك، قم بتجربة تسجيله بنفسك ثم استمع إليه، سوف ترى أن الصوت الذي تسمعه في الشريط مغايراً للصوت الذي تسمعه منك شخصياً. ثم ليقيم أحدهم بتسجيل صوتك دون أن تدري - بطريقة عفوية فيما وأنت تتكلم في موضوع معين بعد استفزازك - وستجد أيضاً أسلوباً آخر من النبرات لديك، وقيم على ضوئها أيها «أنت» نطقياً، وكيف تريد أن تتكلم؟

كيف تجذب مستمعك ومتى تشرّكهم؟

لكي تكون خطيباً لامعاً في المحاضرات أو متكلماً جيداً

الشخص المناسب

- في الاجتماعات عليك التركيز على بعض المسائل التي تعتبر مهمة لترك انطباع مؤثر عنك كمحاضر جيد وهي:
- ابدأ كلمتك بشيء عام بعيداً عن محاضرتك (برواية قصة شخصية حدثت للتو معك، أو طرفة ذكرك بها الموقف / محور الجلسة التي أنت بها).
 - اربط التقديم الطريف بموضوع حديثك.. وتحدث عن عناصره بطريقة منهجية.
 - وأنت تعرض نقاط محاضراتك.. توقف لتستشهد بأقوال ماثورة تدعم آراءك.
 - اذكر إحصاءات / أظهر بيانات / استند إلى معطيات حديثة.. كي يدرك الجمهور مدى موضوعيتك.
 - إذا أردت مشاركة الحضور حضّر أسئلة مناسبة عن سياق الموضوع أو اعتمد سؤالاً واحداً حينما تشارف على انتهاء المحاضرة واستمع إلى وجهات نظرهم، وتناقشوا بها.
 - بعد مداخلة الآراء أو الأسئلة أوجز ما تطرقت إليه، إيذاناً بالانتهاء.
 - اختتم كما بدأت بقصة مضحكة، أو بدعوة إلى فعل شيء ما (توصية).

- اشكر جمهورك وأثن عليه كقولك: «كانت مناسبة رائعة لي كي ألتقيكم، لدرجة أنني قد لا أستطيع الانتظار لألتقيكم مرة أخرى».

في مجمل هذه الأمور كن واثقاً بطلاقتك في الحديث، وحماسياً فيما تدليه من معلومات، فالتردد أو التلبك في الكلام قد يشير إلى عدم امتلاكك معلومات كافية عن الموضوع أو عدم الرغبة في التكلم، بينما الجمل المنتهية والقصيرة والبعيدة عن الحشو والهادفة المعنى تولد انطباعاً رائعاً.

كيف تعرف جمهورك؟

يُنصح دائماً بمن يرغب أن يتوجه إلى جمهور ما أن يستعلم عن ماهية الجماعة التي يود الالتقاء بها بالاستفسار عن نوعية الحضور (أعمارهم / نمط ثقافته / مجال اهتماماته / شيئاً عن عاداته وتقاليده / توجهه الفكري / ولاءاته السياسية / المهن التي يقوم بها أكثرهم / أبرز حاجاتهم المطلوبة / مشاكلهم الملحة في أمور حياتهم وغيرها) فعندما تكون خلفية عن الجمهور الذي ستلتقيه من شأن ذلك أن يعطيك إدراكاً أعمق عن نوعية مستمعك.

الشخص المناسب

وكي تحسن طريقة أدائك أمام جمهور ستلتقيه للمرة الأولى حاول أن تتحدث إلى محاضرين آخرين حاضروا أمام جمهور مماثل.

ورغم أن مفهوم الجمهور واحد من حيث المعنى الدلالي للكلمة باعتبارهم: كتلة / حشد / تجمع / إلا أنه في الواقع يختلف أسلوب التحدث بين تكتل وآخر من الناس، فجمهور الندوة ليس نفسه جمهور الدورة التدريبية، والحشد الجماهيري في التظاهرات والمناسبات الوطنية ليس نفسه جمهور الشارع الذي يعتصم لقضية مطلّبية، ثمة محرك نفسي، توجه ذهني، غاية محددة حضروا من أجلها ويجب على المحاضر أن تتوافق كلماته مع هذه الغايات... لهذا لا يمكن أن يكون أسلوب «الإلقاء» ذاته في مختلف الحشود بل يلعب الظرف والمكان والغاية ونوعية الأشخاص أنفسهم دوراً في التحديد، إذ - وبحسب تصنيفات "روبرت هاينمان" في كتابه «فن المحاضرة المؤثرة» - هناك أنواع أربعة من المتمعين:

1. المستمع الأسير: وهو الشخص الذي لا يريد تحديداً حضور المحاضرة، فرض عليه الاستماع أو

الحضور، في الوقت الذي يرغب أن يكون في مكان آخر بدل الاحتجاز في غرفة أو قاعة مستمعاً إلى شخص، ويمكنك التعرف عليه من طريقة جلوسه بعيداً، تقاطع ذراعيه أو تشابكهما، تلمله على الكرسي وكثرة تلفته.

2. **المتمع الخريج:** وهو أشبه بالطالب الخريج في حماسه، أي يتحمس للحضور والمشاركة لا حباً بالمحاضرة أو المحاضر وإنما لغاية ذاتية بأنه يهتم ويريد أن يعزز لذاته حضوراً اجتماعياً بالمشاركة، وتعرفه من خلال تأرجح عينيه، نظراته المغرورة، إعجابه الزائد بنفسه لدرجة يوحى بأنه ليس في حاجة لحضور مثل هذه اللقاءات فهو يعرف كل شيء ووجوده ليس سيئاً لأن مكان المحاضرة مفتوح للنقاش.

3. **متمع العطلة:** وهو الذي يأتي إلى المحاضرة وكأنه ذاهب إلى عطلة، أي يحضر بدل البقاء في المنزل أو العمل؛ وجود هذا الشخص غالباً ما يكون غير جدي وتلاحظه من مداخلاته الساخرة أو التعليقات الطريفة، بهدف إضفاء جو من التسلية.

4. **المستمع الطالب:** وهو المستمع الفعلي الذي يرغب حقاً في الاستفادة، يعطي كل انتباهه، يريد

الشخص المناسب

الاستماع، وهو متحمس ليشارك، ومستعد لأن يكون أكثر فاعلية.

معرفة أنواع الجماهير وتقدير الحالة الذهنية لكل منها يريح المحاضر والمستمعين على السواء، وعندما تعرف من هو جمهورك وتفكر ملياً بما يتطلبه قبل التوجه إلى لقائه، فإنه سينبهر ويتشوق لسماعك بمجرد أن تشير إلى شيء يعنيه، يتعلق به، وكم ستندهش أنت أيضاً بعدها إلى موضوع محادثتك كم كان مشوقاً إلى الناس أنفسهم.

إذن عند إلقاءك أي محاضرة حاول أن ترضي رغبات ثلاثة أفرقاء، لأن نجاح أو فشل المحاضرة يعتمد عليهم وهم: الحضور (الذين أتوا للاستماع إليك فلا تمتخف بأهمية حضورهم ووقتهم لك)، فريق التنظيم (الذين دعوك لإلقاء المحاضرة، وتولوا تأمين ما تلزمه من تحضيرات فقدّر تعاونهم ونوّه بجهودهم واشكرهم على اختيارك) وأنت شخصياً كمحاضر: هل أحسنت الأداء؟ هل أبديت اهتماماً؟ هل تركت انطباعاً طيباً؟ هل قدمت جديداً وحاضرت ببراعة؟

كيف تتميز بمحاضرتك:

كل فردٍ يستطيع أن يتكلم وأن يواجه جماعة ما بحوار، لكن أقلهم من يحاضر بامتياز، وأقلهم من يقدم موضوعه بشكل جيد يجعل المستمعين يتابعونه حتى النهاية، ما سر هؤلاء؟ هل الكفاءة أم الخبرة أم المؤهلات أم الثقة بالذات؟ قد تكون هذه ولكنها ليست الأهم، لأنه جل ما ينبغي للمحاضر المؤثر الانتباه إليه هو «التآلف الإيجابي مع المستمعين» يعرف كيف يدخلهم عالمه، يسيطر على الحضور بحيويته، بإقباله، بنشاطه، هل تساءلت لماذا يُستدعى محاضرون معينون دون آخرين إلى كل لقاء؟ لتمييزهم بأكثر من سمة منها:

✳ براعتهم في إدارة المحاضرة.

✳ براعتهم في إقامة الاتصال الأولي مع جمهورهم.

✳ براعتهم في الحماس والإثارة في المحاضرة.

✳ براعتهم في فهم لغة جسد الآخرين والتصرف بموجبه.

أيضاً ثمة تفاصيل صغيرة كي يكون المحاضر ذا

«إيقاع» موفق وهي:

1. أن تبادر إلى تحية الحضور وتقترب منه بأن تتناول

وإياهم جانباً من الحديث قبل المحاضرة أو بعدها.

الشخص المناسب

2. تحدث مع المستمعين وليس إليهم، استعمل لغة تخاطبٍ سهلة، توجه بأسئلة وحاول إشراكهم في المحاضرة.
3. اختلط بالمحاضرين، تجول بينهم، ابتسم، استعمل الفكاهة، واسرد حكايات تتعلق بنواحي الموضوع، أو استخدم أمثلة من تجارب شخصية.
4. أشرك الجميع بنظراتك، بحديثك، بحوارك، أشعر كل فرد وكأنك تتكلم إليه حتى يشعر بأهمية حضوره.
5. عدم تقييم أو تمييز المستمعين من خلال ملابسهم أو نوعهم العرقي أو مذهبهم الديني.
6. تجنب استخدام الألفاظ النابية، والكلام البذيء، والألقاب غير اللائقة والنعوت المنفرة، لأنه مجرد أن يتكلم محاضر ذو شأن بأية كلمة نابية سرعان ما يسقط من أعين مستمعيه، مهمة مسألة «التهذيب» في القول، فمستمعوك ليسوا أبناء شوارع أو أفراد عصابات!
7. اضبط حركات جسمك واجعلها متوافقة مع أقوال المحاضرة، اجعل بعض التعابير تضيف «حيوية ما» على إلقاءك: طريقة مشيك، وقوفك، نبرة صوتك، حاول أن يكون للغة جسدك معنى اتصالي بحيث تزيد

من جذب الجمهور وتشد الانتباه إلى كلامك.
(للاستزادة راجع فصل التواصل).

8. الانتباه إلى مسألة الثياب بضرورة ارتداء ما يوحي
بالأناقة، الرصانة والابتعاد عن الألوان الباقة، كي
تعطي انطباعاً بالثقة والجدية، (يفضل عدم خلع السترة
لمجرد الوصول).

9. عدم الاستخفاف بالمتمعين أو بأسئلتهم ومدح الأفكار
الجيدة وفتح الحوار للتعليقات على ما قلته، واعتذر عن
أي خطأ قد حدث.

أثبتت الدراسات أن: الحماس، الإيمان، والصدق،
تأتي في رأس قائمة المميزات التي طلبها المستمعون من
المحاضر، فحماس المحاضر ينتقل بسرعة إلى جمهوره،
وإيمانه بما يقول يدفعهم إلى الأخذ به، ومصاداقيته فيما
يتفوه به يضيفي على كلامه وقعاً إيجابياً ومؤثراً، وفي هذا
السياق يقول الفيلسوف الإغريقي "أرسطو" الذي تحدث
كثيراً عن فن الخطابة: بأن الخطيب الكبير هو الإنسان الجيد
الذي لا تسمح له معتقداته بالتوجه إلى دوافع منحطة أو
غير جديرة بالاهتمام.

الضيف الإعلامي

معظم الناس يتهيبون من فكرة المشاركة في حديث إذاعي أو لقاء تلفزيوني، لأن الشعور في داخلك بأنك محط أنظار وأن كل شخص يراقبك ويستمع إليك يشعرك بنوع من الوجع، فإذا جاءت الصدفة وطلب منك أن تكون ضيفاً إعلامياً «تحت الأضواء» ينبغي أن تحضر نفسك قبل ذهابك وأثناء الاستضافة وبعد المقابلة.

أولاً: قبل المقابلة :

تعرف المقابلة على أنها محادثة موجهة لغاية وهدف محدد، وتبرز أهميتها عندما تصبح وسيلة علمية للبحث والاستقصاء سواء كان ذلك في البحث الاجتماعي أو اللقاء الإعلامي أو التوظيف الإداري أو حتى للشأن القضائي والأمني، كونها تسمح باستنطاق الآخر حول محور من القضايا الذي يهم كلا الطرفين: المُستجوب والمُستجوب.

لذا عندما تكون مستجوباً، انظر في المسائل التالية:

- تعرّف جيداً على الجهة / الهيئة التي ستستضيفك (إذا

كانت وسيلة إعلامية مرئية مثلاً، اسأل عن مكانها /
توجهاتها / أسماء المعنيين / اسم البرنامج / اسم المذيع
والمخرج أو المعد) وحاول أن تسأل عما تريد التكلم بشأنه
بالضبط وما هي مدة المقابلة وهل ستكون مباشرة أم
مسجلة؟ هل تُنقل هوائياً عبر راديو ما؟ كذلك عن نوع
المقابلة هل هي: هاتفية، وجهاً لوجه بمفردك والمذيع ، أم
جماعية (مجموعة ضيوف ومذيع واحد) أم أنها Scrum
(مجموعة محاورين وضيف واحد)..

- ضع في اعتبارك أن ليس كل ما هو محضر في ذهنك
ستقوله، أو أنك ستجيب عن الأسئلة الموضوعة، بل توقع
بعض التعديل، إذ قد يفاجئك المذيع بشيء من أحداث
اليوم ليعرف تعليقك بداية. وعند الإجابة لا تسترسل لأن
المطلوب هنا رأي عابر كي يكون مدخلاً للحديث عن
الموضوع الأصلي. والوقت لا يسمح بالإطالة لهذا انتبه
لطريقة الإجابة بالإيجاز الممكن، باستثناء اللقاء الصحفي
المكتوب حيث يمكنك عندها الاستفاضة ببعض التفاصيل.
- قدر قيمة الوقت المعطى، أي إذا كان اللقاء مقتضباً
(10 - 20 دقيقة) ركز على النقاط المهمة التي تبين مرادك.
أما إذا كان الوقت متاحاً فلا بأس ببعض الإيضاحات

الشخص المناسب

السريعة وليس المكررة من خلال ما يعرف بالكلمات -
المفاتيح كقولك مثلاً: أود أن أضيف / شيء آخر
تذكرته / ما نتكلم عنه هنا يعني .. / المهم قوله / دعنا لا
ننسى ما أشرنا إليه / سؤال جيد ولكن دعني أوضح
إلخ.

- بعد الاتصال الأول يعاود المعنيون بالبرنامج الاتصال
قبل الموعد بيوم أو يومين للتذكير، عندها يمكنك أن
تتفسر وتستوضح عن شيء قبل الذهاب إلى الموعد: هل
باستطاعتي أن أجلب مستندات معينة / أعرض
معطيات / مشغولات / أن أكون برفقة أحدهم حيث يفيد
وجوده. إلخ، ويوم المقابلة كن قبل الموعد المقرر كي
يتسنى التعرف على المذيع وتهيئ نفسك لبعض المتطلبات
(المكياج / إعداد الأستديو / تجهيز الميكروفون لديك ..)
قبل أن تصبحا على الهواء.

في المقابلات الإعلامية يتفاعل المستضيف مع
الضيف، ولكن ضمن حدود خاصة إذا كانت المقابلة
تستدعي استشارة معلومات وآراء ومعتقدات وتوجهات،
وتلقي الضوء على معطيات غير معروفة، لذا في أي لقاء
إعلامي، (مرئي أو مسموع)، مباشر أو مسجل، من المهم

جداً الانتباه لاستخدام: الكلمات - المفاتيح، هذا ما يريده الإعلامى منك كضيف ويترك انطباعاً لدى مستمعيك بأنك ملم. حاول أن تذهب إلى المقابلة وأنت في أناقة مميزة، ابتعد عن ارتداء الألوان الباردة، أو ارتداء المجوهرات (للسيدات) واطهر بمظهر الائق المهتم دون أي تكلف أو تصنع .

ثانياً: أثناء الاستضافة :

« لحظات ونكون مع ضيفنا السيد / السيدة..» عبارة تؤذن بأنك أصبحت قاب قوسين أو أدنى من الظهور على الشاشة، يعني أنك ستستضاف أمام المذيع سواء كان ذلك في الاستديو أم بنقل مباشر من خارجه. في حال كان الأمر في الاستديو حري بك أن تصل قبل الموعد المحدد بوقت متاح كي يتسنى لك أن تتعرف على الاستديو، تراجع أفكارك المكتوبة، تلتقي بالمقدم وتخفف من التوتر بأن تفكر إيجابياً عن ذاتك هامساً: سأكون / هادئاً / واثقاً / مشوقاً / مقنعاً. استرخ وتخيّل نفسك أنك أمام مجموعة من البشر تتكلم إليهم، اجعل هذا المشهد حقيقياً قدر الإمكان بطريقة جلوسك، تكلمك. وقبل البدء يمكنك:

الشخص المناسب

- أن تشرب قليلاً من الماء كي لا يخرج صوتك متحسرجاً، علماً أن شرب الماء بكثرة وقبل كل عرض يساعد البشرة على التوهج ويرخي الحنجرة ويجعل الصوت رناناً ويمكنك من إصدار نبرة أكثر غنى ومتعة للسمع .

- انتصب على الكرسي، اقبض يديك على صورة قبضة، تنفس بعمق، ثم أخرج الهواء بقوة عبر فمك من صدرك، أرخ وجهك كلياً. إذا كان هناك وقت - أي قبل أن تصبح على الهواء - كرر هذه المحاولة مرات أو أثناء التوقف الإعلاني .

- دندن لحناً ما قبل مباشرة الحديث مع المذيع، بعض المذيعين وقبل البدء بدقائق يجرون حديثاً قصيراً مع الضيف وهو مفيد لناحية التخفيف من التوتر ودوزنة الصوت وتمارين عضلات الحنجرة. تمرن على لفظ الكلمات الصعبة أكثر من مرة وأحسن نطق المصطلحات، وقلها بهدوء فأني إرباك قد يؤثر على طريقة نطقها مما قد يخرج أمام الكاميرا والجمهور .

- في حال توترت افرك بإصبع يدك اليمنى المنطقة التي تقع بين السبابة والإبهام من كف يدك الأيسر ثم كرر التجربة لليد الأخرى لعدة ثوانٍ .

- تكلم بهدوء بدون تكلف، إذ عندما يسألك المذيع لا تبدد وقتك في الإعداد لإجابة صحنكة بل عوضاً عن ذلك اسمع السؤال بهدوء ثم رد بعفوية. (تذكر: في المقابلات التلفزيونية، لا تمتعن بملاحظات مدونة إلا ما ندر، لأن مثلما تنظر إلى عيني الآخر عندما تكلمه، كذلك الحال أمام الكاميرا، فمشاهدوك هم الذين تحدثهم فانظر إليهم).

- حاول أن لا تكرر شيئاً قلته مراراً، بل يمكنك أن تجيب - وإن كان لا بد - بشكل مختلف فهذا يساعد على إبقاء الإجابات حية وطبيعية. (أجر الاختبار على ذاتك بأن تتوقع سؤالاً وحضر إجابته ثم العب على الجواب بإعادة صياغته أكثر من مرة بالمفردات ذاتها التي وردت فيه!) مثل هذا التبديل سيجعلك أمام واقع جديد يفرضه وضعك المتوتر بضغوط الأسئلة المخرجة ويظهر كم أنت دبلوماسي في الرد.

- في حال وصل الكلام إلى طريق مسدود أو تفاجأت بسؤال لا ترغبه، اتبع طريقة السياسيين الذين يدخلون الموضوع أو يجيبون على سؤال وجه إليهم من خلال طرح سؤال مغاير كلياً لما يطرح، إذ تسمعهم مثلاً يقولون: أريد أن أسأل سؤالاً حول ما تطرقت إليه مفاده

الشخص المناسب

(كذا / يخترع سؤالاً ربما لم يطرحه أحد) وأريد هنا أن أجب عليه! مثل هذه المراوغة تريحك من بعض الإحراج أو الصد أو النسيان. ولكن ينبغي هنا وكما تشير الكاتبة والإعلامية الأمريكية "دورثي سارنوف" في كتابها القيم: **"Speech Can Change Your Life"**: كن مستعداً ليس فقط لأن تسأل، بل ولأن تجيب أيضاً على ما تساءلت به، وعندما تحقق المقابلة هدفها، أنهيها بكل احترام.

فإن تختار للقاء إعلامي مؤشر هام على أن تبين ذاتك بأنك مهم، لا تتوان ولا تردد بل اتخذ قراراً بأنك تؤمن بنفسك، أنت شخص له حضوره ولا يمكن لأحد أن يكون أفضل مما أنت عليه، وربما لا أحد يمكنه القيام بما هو مطلوب في «المقابلة» بالطريقة الممكنة إلا أنت، آمن بأنك محدث لبق ومقدم بارع، وعندما تؤمن بنفسك تصبح أعمالك من أكثر الأمور التي لا لبس فيها ويراهها الناس على محمل الجد، وبأنك قادر على تقديم ما يتوقعونه. إن مجرد التفكير بذاتك على هذه الصورة الإيجابية تجعل الناس يؤمنون بك، بمواهبك / بقدراتك / باستعدادك للتحدث عما تتميز به، لهذا لا تستهن بما لديك وكي تنجح في مهمة التفاوض تذكر ما يلي:

1 - فكّر بأن ما تقوم به هام: وعندما ترفع مستوى التوقعات مما تريد أن تقوله أو تقوم به، فإن الناس سيهتمون بالمستوى الذي حددته.

2 - فكّر بأنك شخص مهم: لا تنقع في فخ «أنا مجرد...» أنت لست مجرد شخص ما، انس أفكار مبسطة يكونها الناس عنك أو عن مهتك.

3 - فكّر بأن ما تتميز به مهم: يستضاف الناس في الوسائل الإعلامية لأنهم يمتازون بواحدة من ثلاث: براعتهم (الرياضية أو الفنية أو الأدبية...) وجمالهم (عارضات / مقدمات / ممثلات / سيدات مجتمع) ونفوذهم (السياسي / الاقتصادي / المالي) فهؤلاء أنجزوا ما نتمنى لو أنجزناه فعلاً ولكن قد تمتلك صفات جديدة بالتنبؤ به يتمنونها هم أيضاً.

4 - فكّر بأن هناك هدف مهم: عندما تتحدث بين أن حديثك ذو صوابية وتحديد، وأن ما تقوم به ستصل من خلاله إلى نتيجة ما، وكن صادقاً فيما تشير إليه من أهداف.

ومن الأهمية بمكان عند الحديث التلفزيوني أو الإذاعي توفير صيغة حوار منظم من خلال بنية عرض مشوقة،

الشخص المناسب

ويمكنك القيام بذلك، بأن تحدد النقاط الرئيسية التي ستحدث عنها (أ/ ب / ج...) ثم تطلع الجمهور على ما تريد إخبارهم به، كقولك: سنناقش ثلاث نقاط رئيسية هي.. "ثم قم بسردها وتوضيحها بشكل بسيط كي يكون لها التأثير المتوقع. وأنت تتكلم لا تنسَ القواعد الذهبية التالية:

1. تجنب الألفاظ الملتبسة والمصطلحات العلمية الصعبة، فأنت في لقاء وليس في محاضرة جامعية، بسط المعلومات لأن مستمعيك متفاوتو المعرفة.
2. ترجم الألفاظ الأجنبية في حال استخدمتها أو فسر ما تعني المختصرات فيما لو أشرت إليه.
3. صغ تعابيرك وآراءك بطريقة إيجابية وليس بطريقة قطعية جازمة كأن تقول: أعتقد بأن/أفضل لو أن.. بدلاً من قولك: لا.. أبداً/قطعاً..
4. ابتعد عن الرد الصامت كقولك: لا تعليق.
5. تجنب قول أي كلمة مؤذية بحق أحدهم أو النيل من كرامته أو غمزه أو إهانته.

تقول "دوروثي سارنوف" في كتابها المشار إليه آنفاً، هناك

ما يُعرف بالضيف الذهبي: THE GOLDEN GUST وهو الضيف الذي يعرف أسرار المحادثة العشرة: يحث الآخرين على التكلم والتعبير، يتفوه بوضوح كأنه كتاب مفتوح، لا يدور حول نفسه بالتحدث عنها كثيراً، لا يقاطع بفظاظة، لا يبدو مملاً، أو سمجاً على مسامع الآخرين، لا يهين أو يجرح مشاعر الآخر، لا يثمت أو يغتاب، لا يتشاجر أو يتسافه بالكلام، يستوعب الآخر، يستمع ويصغي أكثر.

ثالثاً: بعد اللقاء:

يقول الرئيس الأمريكي الأسبق "إبراهيم لنكولن":
عندما أتهيب للقاء شخص ما أقضي ثلث الوقت أفكر في نفسي وفيما سأقوله، وثلثا الوقت أفكر في هذا الشخص وماذا سيقول عني". وربما الحال نفسه يحدث مع أي منا قبل وبعد لقاء أشخاص مهمين، والحال ذاته أيضاً يحدث بعد أن تخرج من الاستديو: ستسأل أصحابك عن «صورتك المرئية» ويهمك أن تعرف كيف بدوت، وكثيراً ما سستمع تعليقات وملاحظات عن طريقة أدائك، سيقولونها على سبيل المزاح، لا تضطرب فلعلهم محقين، ولكن اعتبرها هفوة وعليك أن تتجنبها ثانية.

الشخص المناسب

ويمكنك للغاية - بينك وبين نفسك - أن تجري اختباراً بسيطاً كي يأتي أداؤك أفضل في المرات التالية، عبر تقييم المسائل التالية:

* هل أجبت على كل الأسئلة وكنت واضحاً؟
* هل كانت إجاباتي مختصرة، هل كان صوتي مناسب النطق؟

* هل قدمت معطيات تبدو مهمة؟ وهل وصلت مثلما أريد؟
* هل أوصلت المعلومات بشكل سهل كي يستطيع الجميع فهمها؟

* هل بدوت عصبياً؟ متوتراً؟ متشنجاً؟ وهل أثر ذلك على صوتي؟

* هل قلت أشياء سلبية، وأخرى لا يجب أن يقال؟
* هل استخدمت الأمثلة بشكل موفق كي يسهل إيصال الفكرة؟

* هل كنت أقرأ الأوراق ولا أهتم للحضور أو الكاميرا؟
* هل صحت السؤال قبل أن أجيب؟
* هل قلت: «لا تعليق»؟

كل ملاحظة تردنا هي مهمة لنا كي تطور حضورنا وطلّتنا الإعلامية، وأي وضعية تقال فيما ينبغي أن نفعله

أثناء اللقاء / المقابلة لها فائدها المقصودة، فمن المواصفات التي أشعر بأنها تساعد شخصاً على أن يكون جذاباً في ظهوره الإعلامي: الحماس / الثقة بالنفس / الاقتناع، البراعة في مجال تخصصه، المهارة في فعل أو قول ما يرغب الآخرين معرفته.

استعدادات لا بد منها:

1. كن محضراً: أن تعرف لماذا تحل ضيفاً، وما المطلوب أن تتكلم عنه.
2. احترم مذيحك، قدر عمله، وتحمل حشرفته وفضوله، إنها من طباع الإعلامي.
3. تكلم - إذا لزم الأمر - عن تجارب شخصية، لا تترسل.
4. أحضر وثائق تثبت صحة ما تقول، البرهان خير دليل.
5. قدر قيمة الوقت وأجب عن المطلوب دون مراوغة.
6. تكلم بهدوء، واجلس مرتاحاً وانظر إلى مستضيفك، وجرب صوتك.
7. لا تتأفف أو تجبر ذاتك على إجراء اللقاء، خذ قرارك منذ البداية أتريد أو لا تريد فلك الحق بأن تقول لا إذا كنت لا ترغب، لا تفعل شيئاً دون رغبة.
8. أنه كلامك بشكل إيجابي واطهر بأنك لائق ومهذب.

المتحدث اللبق

حين أستمع إلى من ألتقيهم أجد نفسي أمام أنماط متعددة من المتكلمين: ذاك الذي يضع ذاته دائماً في الحديث بتكراره كلمة أنا، وذاك الذي يبتعد عن «أنا» بالإشارة إلى عموميات غير مرتبطة بالقصد، وتلك التي تتحدث عن غيرها قاصدة ذاتها، ولو تمنعت أكثر في أحاديث وأسلوب حياتهم لوجدتها أصنافاً، لذا تنطلق مهارتك في التحدث - وبحد أدنى - من مسألتين: مدى معرفتك الذي يتحدث إليك وكيف تتصرف إزاءه تحدثاً.

أولاً: من يتحدث:

يقول الحديث الشريف: «تكلموا تُعرفوا، فإن المرء مخبوء تحت لسانه»، في هذا الحديث إشارة إلى آلة التحدث اللسان، ولعل ماهية شخصيتنا تظهر من خلاله، وإليك عن ذلك أمثلة:

* مَنْ يظهر أنه يودك ويدعمك وعندما تدير ظهره لا يعرفك، يتحدث عنك لمن يعطيه أذنه وعن الآخرين حين تجالس، إنهم «ذوو الوجهين»، خطورتهم أنهم يجعلونك

تعتقد أنك على خطأ عندما يهونون عليك الصعاب،
ويصعبون لك السهل.

* مَنْ يحيرك أمره، لا تعرف فيه الصبح من الخطأ،
يستغل غيره مأكراً للوصول إلى أهدافه، يفكر دائماً: كيف
يكيد للناس، إنهم «الانتهازيون»، خطورتهم أنهم
يستغلون قدراتك لمنفعتهم الذاتية.

* مَنْ يبين لك حسنات أمر ما أو ما تود شراءه، وما إن
تفعل تجد أن ما فعلت لم يكن بمستوى المدح أو الوصف
الذي قُدِّم، لقد وقعت ضحية كذبتة، إنهم «الحريفون»
خطورة هؤلاء أنهم يستخدمون نصف الحقيقة ويلعبون
عليها على أنها الحقيقة الكاملة. يدخلونك في متاهات أنت
بغنى عنها، ويجعلونك تصطدم بالحائط.

* مَنْ حديثه يتسم دائماً بالسلبية، يصور لك الأمور بأن
لا أفق لها، ما إن تجالسه حتى تشعر أن لا شيء إيجابي،
إنهم «الضبابيون»، خطورتهم أنهم يثيرون مشاعر الإحباط
والياس مما يجعلك تتأثر بهم من حيث لا تدري.

* من يتحدث غير مبالٍ بأي معيار أخلاقي، ويتصرف
دون تأنيب ضمير، ليس لديه نقطة ارتكاز تربوي سليم،
إنهم «الرديثون» خطورة هؤلاء أنه لا شيء يردعهم عن

الشخص المناسب

فعل المنكر حتى لأقرب الناس إليهم، لدرجة أن أحدهم يقدم لجدته عصاً مطاطية كي يرى سقوطها.

* من يبدو لك صاحباً وخلاً وفياً، حتى لحظة حدوث شيء بينكما على سبيل الخطأ، فيأخذ منك مأخذاً ويكيد المكائد ويقسم أن لا علاقة له بالأمر، إنهم «الطاعنون في الظهر» خطورة هؤلاء أنهم يسرون تحت جناحك، يستفيدون منك، تعلمهم الرماية وعندما يشتد ذراعهم يرمونك بالسهام.

* من يظهر عليه الهدوء في الحديث، ولكن في لحظة ما يفقد اتزانه ويثور، إنهم «الهائجون»، خطورتهم أنهم سريعو التغير في المزاج، يبدون في مواقف أنهم على أفضل وجه، ثم في لحظات أخرى أناس آخرون.

* من يتلفظ دوماً بكلام بذيء، تجده لا يذكر أحداً بخير، كل حديثه مفردات القدح والذم والشتائم ونيل كرامات الناس لدرجة تتقزز نفسك من حضوره، إنهم «السفهاء» خطورة علاقتك بهؤلاء تحملك مسؤولية أقوالهم كشاهد، وقد تكون موضع شبهة بالمشاركة.

* من يتخلل حديثه دائماً: تأفف، تملل، تبرم.. حتى يثير وجوده المتكدر إزعاجاً، لأنه يضيف على جلسة

المحادثة ما في طباعه، إنهم «السمون» وخطورتهم أنهم ليس لديهم الشجاعة ليغيروا ما بأنفسهم أو حتى نظرتهم إلى الأمور.

* من يضع نفسه دائماً على أنه (SUPERIOR)، أي يتصرف وفق ذهنية «يجب أن أكون أفضل من غيري»، إن اشترت سيارة من طراز حديث، سارع هو إلى شراء واحدة من طراز أحدث، إنهم «المتعالون» الذين يعتقدون أنهم: الأفضل / الأقدر / الأذكى / الأكثر ثراءً.. خطورة هؤلاء أنهم يُوجدون سباقاً نفسياً لك حين يشعرونك أنك لا تستطيع أن تجاريهم فيملكك التحدي لتبرهن.

* من يهذر ويبيعك كلاماً، إنه نقيض «المتعالي»، لا يملك المال وإنما «الحكي» فقط، لا شيء سوى الكلام يدعي أنه يعرف كل شيء من كيفية إعداد وجبة طعام إلى أكثر العلاقات الدولية السياسية تعقيداً، إنهم «المدّعون» خطورتهم تكمن في نظرتهم إليك أنك لا تفعل شيئاً بشكل جيد. وإن فعلته فثمة شيء أجود منه، تجد نفسك أمامهم مبخماً، لأنهم هم الخبراء المجربون على نحو ما يدعون. بالمقابل - إزاء هؤلاء - هناك أصناف نقيضة ولا شك، تتسم تصرفاتهم بالكياسة والذوق، وحديثهم باللباقة

الشخص المناسب

والمتعة. كم يشدني أولئك الأشخاص الذين يستخدمون لغة محددة، يقولون ما يعنون مستعينين بالكلمات المناسبة، وبدلاً من السعي للفت الأنظار بلغة أو تعابير، يقوم هؤلاء باختيار كلمات تقنية لإيضاح أفكارهم عندما يطلب منهم فيتركون انطباعاً مؤثراً ليس لأنهم تكلموا فقط، وإنما لاختيارهم المفردات المناسبة التي يود الآخر سماعها.

ثانياً، كيف نتحدث؟

يمكنك التأثير فيما تقوله بواسطة كلمات تستخدمها عادة حينما تتكلم، والطريقة الوحيدة لتغدو متكلماً أفضل تتمثل باختيار كاتب تميل إليه، تحاول إدخال كلماته النابضة بالحياة إلى لغتك، أن تقرأ وتتابع الصحف كي تغني أفكارك بمفردات عن عالم الأعمال / السياسة / التكنولوجيا / الثقافة، اختر منها ما يناسبك لتبدو مختلفاً عن غيرك حين يتكلم، أن تستخدم كلمات خاصة بك ليس سهلاً بالبداية ولكنه ممكن نحو التميز في الخطابة، مرّن ذاتك وتحدّ نفسك باختيار المتداول، وإن سمعت فكرة / كلمة / خاطرة / حكمة ... دُونها في مفكرة خاصة وكم

تجد وقعها رائعاً عندما يحين الوقت المناسب لاستخدامها.

أشارت بعض الدراسات أن «الكلمة الجديدة» تستوعب بعد استخدامها ثلاث مرات في محادثة حقيقية، تحدّ نفسك للقيام بهذا الاختبار وستغدو محدثاً أكثر تشويقاً ووضوحاً.

※ كن لا مبالياً بما يفكر الآخرون في المناسبات الاجتماعية وتلك المتعلقة بالأعمال، ابدأ حديثك بأن تطرح أسئلة لا ي طرحها شخص آخر، لا تقلق بشأن فكرة أن الناس يجدونك سخيّاً فهم يفكرون بالأسئلة نفسها ولكنهم يخجلون من طرحها، وهؤلاء الأشخاص سينجذبون إليك لشجاعتك التكلم بمواضيع لا يجروون على قولها، فالقادة قادرون على التعبير عن الأفكار التي يتمنى أتباعهم التعبير عنها بوضوح.

※ كن مقتنعاً بما أنت عليه: تكمن الشخصية الواثقة في التحدث واللباقة في التواصل ليس عبر امتيازها بوسامة ما، بقدر ما يكمن انجذابها في الحضور الشخصي المفتوح، فكن فخوراً بذكنتك / بقناعتك / بصحة أفكارك، لأن إذا أردت أن

الشخص المناسب

ينجذب إليك الناس انصجم أنت أولاً مع نفسك، وعندما تقتنع بذلك ستجعل الناس يؤمنون بك لأن الإقناع معد.

* كن مقداماً: ولن يكون الأمر مفيداً جداً إذا كنت واثقاً بنفسك وأنت قابع في الزاوية دون أية مشاركة، فالمتعمون بحضور اجتماعي يظهرون للآخرين ثقتهم بالنفس من خلال طريقة وقوفهم، طريقة تكلمهم، وعلى نحو أخص من خلال الأمور التي يتحدثون عنها.

* كن بارعاً في ما تريد أن تتحدث به: قلنا أن الثقة في الشخصية تأتي من الأمور التي تتحدث بها، فإذا كان لديك إلمام واضح في تخصص ما وتمكن قوي في معارف متنوعة، حدث بها بكل براعة، لأن لا شيء يمكنه لفت انتباه الناس أكثر من محدث بارع في موضوع دون تكلف، وإذا كانت لديك مثل هذه المهارة فلا حاجة للتباهي، اضبط غرورك.

* كن رمزاً لأمر يرغب فيه الآخرون: ينجذب الناس نحو أمور نتمناها لأنفسنا كالصحة / النجاح / النفوذ / الانضباط / الحيوية / المعنويات العالية، فإذا كنت تملك صفات مماثلة فإن الناس سيرغبون التقرب منك ويأملون أن يتمكنوا من تحسن حياتهم بالخصائص التي تتمتع بها وتحدث عنها.

المحادثة المناسبة

يقول أحد الفلاسفة في أدبيات التحدث: «خير لك أن تصمت فيشك البعض بأنك جاهل، من أن تتكلم وتقطع لديهم الشك باليقين»، مغزى هذا أن ندرك مقومات المحادثة بجملتها: الظرف الذي نحن فيه، المكان الذي نحن متواجدون فيه، الناس الذين نخاطبهم، الانطباع الذي يجب أن نتركه.

ولأجل ذلك وجدت من المناسب الإشارة إلى بعض الأحاديث التي تتيح حضوراً أفضل، وتيسر محادثة مريحة، وقد صنفنا هذه الأحاديث في أربعة فئات على النحو التالي:

الأحاديث الممنوعة:	الأحاديث الممنوعة:
العمل والتجارة الأحداث الجارية الطعام والشراب الطقس والمناخ الأزياء والموضة	الأطفال الحيوانات الأسرة المرض السيارات
المواضيع الممنوعة:	المواضيع المحظورة:
الفن/الهوايات العلم والتكنولوجيا المناطق السياحية الأعمال الخيرية أسلوب الحياة	الدين الجنس الملكية التمييز العنصري النقد السياسي

العين مغرفة الكلام:

«إنني أتكلم إليك/ معك.. انظر إلي»، كثيراً ما يقولها لنا أحدهم حين يتحدث رغم أننا بمواجهته لكن بعضهم يشعر في حال لم تكن تنظر إليه بأنك لا تعبره، وإشاحة النظر عنه بمثابة إهانة للمتحدث، لهذا أكد الباحثون في العلاقات الإنسانية على أهمية الاتصال البصري باعتباره جسراً من جسور التواصل بالكلام والاستمرار به، وأكثر من ذلك يعزز احترام الذات لكلا الناظر والمنظور إليه، إذ كلما تحولت بنظرك تجعل الشخص الآخر محترماً بأمرك وتصبح علاقتكما متقلقلة، بينما الإبقاء على «لقاء عيون» إلى أطول فترة ممكنة خلال الحديث هي النصيحة المطلوبة في هذا الموقف بهدف إقناع الناس في الاستماع إلى أفكارك.

وإليك سر يمكن استخدامه لجعل حديثك جاذباً ويعبر عن مشاعر، عندما تريد من أحدهم أن يفتح عليك بشكل عاطفي، ليكن أول أمرك اتصالاً بصرياً كاملاً، مما يجعل الآخر يشعر بأهميته وسيعرف أنك مهتم لما سيقوله، وفي وقت لاحق اطرح سؤالاً حول موضوع حساس كالزواج، وبعد طرح السؤال اقطع الاتصال البصري فوراً وانظر

إلى الجانب الآخر أو إلى الأسفل، انظر إلى أي مكان المهم لا تنظر إلى عينيه، فهو سيثعر بأن هناك خطب ما / فقد اتصاله بك، وفي لحظة ما سيسترعي انتباهك من خلال التكلم بصدق أكبر وانفتاح عن مشاعره ومتى تكلم وبات منفحاً عليك أعد اتصالك البصري وشجعه على الاستمرار.

«يتحدث كثير منا دون أن ينصتوا ويتصرفون دون أن يفكروا» هذا ما يراه كل من "ليل سام ديب" و"ليل سوسمان" في كتابهما: «ماذا تقول كي تحصل على ما تريد»، عندما يتصرف أي منا على هذا النحو فمن المحال أن يكون محدثاً لبقاً ومؤثراً في الآخرين، ذلك أن من أولى أساسيات المحادثة الجيدة، أن تعرف من تخاطب، أن تعرف «درجة غليانه» فبعض الأشخاص يصبحون هائجين عند أقل استفزاز لهم، في حين يتحلى البعض الآخر بصبر أيوب ولكل منهم أسلوب الحديث الملائم. لأن الهدف من المحادثة في النهاية هو الاتصال بالناس والعالم من حولنا وهذا التواصل يعود علينا بالنفع: نتبادل خبرات / نوسع آفاقنا / نتمتع في علاقاتنا / ويعزز صداقاتنا. ولأجل تحقيق هذه الغايات ابدأ بفتح عقلك وحواسك على الناس

الشخص المناسب

والعالم من حولك بأن تحافظ على حيوية الحديث وكسر جموده .

الحديث المنطلق :

أنا في حفل لا أعرف أحداً فيه كيف أتقدم من أحدهم وأبدأ معه حديثاً؟ كيف أميز بسرعة أسلوب حديث شخص غريب؟ حول ذلك يجيب "دن غابر" صاحب كتاب: «كيف تبدأ حديثك مع الآخرين» بجملة قواعد أبرزها:

- جازف: لا بد من المجازفة في فتح حديث مع شخص غريب، كن المبادر إلى التحية عند التقائق بأحدهم وقدم نفسك إلى الآخرين كلما أتيح لك ذلك .

- لا تكن خجولاً أو سلبياً ببدء الحديث / بادر / ا طرح أسئلة تسهل الإجابة عنها حول الوضع العام (تعليق / رأي / استفسار...)، وابدأ بمشاركة الناس أحاسيسهم وآرائهم .

- يمكن كسر جليد لقاءات التعارف بإبداء مجاملة، عبر سؤال أو تعليق على ما يرافق الشخص الذي تود التعرف إليه . (كتاب / كاميرا / آلة موسيقية) وتبدي إعجابك أو تسأل عن مدى اهتمامه بها .

- لا تطرح أسئلة ذات نهايات مغلقة: (التي تبدأ غالباً ب: هل، أين، ماذا؟) حاول أن تعيد صياغة سؤال يتطلب إجابته (نعم أو لا مثلاً) بآخر أكثر تفصيلاً: (كيف / لماذا / بأية طريقة؟) لأنها تشجع الآخر على الكلام وتتيح المجال أمام كشف الآراء ومعلومات أخرى.

الأسئلة ذات نهاية مغلقة:	أسئلة ذات نهاية مفتوحة:
- هل تعيش هنا؟	- كيف وجدت مكان سكنك؟
- متى وصلت إلى هنا؟	- ماذا أتى بك إلى مدينتنا؟
- من أين أنت؟	- كيف دخلت هذا المجال من العمل؟
- هل هذه هي زيارتك الأولى إلى بلدنا؟	- ما الذي لفت نظرك/أو التغيير الذي لمسه في بلدنا؟

- ابحث ومحدثك عن اهتمامات وتجارب، من المهم جداً أن تجعل الآخر يعرف أنك تتوافق معه / تفهمه / تصغي إليه / تعبر عن رأيك فيما قاله بشكل لا يقلل من قيمة ما يقول.

- تغلبا على جمود الحديث بأن تبتعدا عن المجادلة / النمطية / اللامبالاة / التباهي والانسحاب.
- اختتم حديثك ببراعة، الوقت الأمثل لإنهائه بعد أن يعبر

الشخص المناسب

الطرفان عما يودان قوله وأجيب على الأسئلة ككل،
حاول أن تنهيه بملاحظة ودية تترك لدى المشارك إحساساً
طيباً ثم ليكن وداعك بطريقة دافئة كي يشعر الجانبان أن
الحديث كان ممتعاً.

أما عندما تلقي وتحدث مع أشخاص ينتمون إلى
ثقافات مختلفة عن ثقافتك أو من بلدان أجنبية فأفضل
حال كي لا تضع نفسك موضع إحراج أن تتذكر
الإرشادات التالية:

* احترم الاختلافات.

* لا تخجل من تقديم نفسك لأنك لا تعرف شيئاً عنه أو
لغته.

* أظهر اهتمامك ببلد الشخص الآخر كسؤالك الأجنبي
مثلاً: ما هي صفات المكان الذي تعيش فيه؟ هل بلدتك

مشهورة بشيء ما؟ كيف يقضي الناس أوقاتهم؟

* لا تبد استياء إذا قال أحدهم ما لا يجب أن يقال.

* لا تفترض أنك تعرف بلد الشخص الآخر / لا تدع الفهم

والمعرفة أمام الآخرين عن بلده.

* تحدث في مواضيع إيجابية عن بلد الآخر / لا تحدث في

مواضيع تثير الاشمئزاز عن بلده كسؤالك عن الجرائم

الوحشية أو مشاكل المال والدين والجنس والفقر والمآسي الاجتماعية والنزاعات المذهبية والعرقية. بل وجه الحديث نحو مسائل مثل: التراث الثقافي / الحياة الأسرية / المناطق السياحية / الأنشطة الاجتماعية / الطعام والشراب / العادات والتقاليد. وغيرها.

* عدل من سرعة كلامك وفقاً لمهارات الآخر اللغوية ولا تعتمد لهجات محلية أو تعابير غريبة قد لا يفهمها / لا تخرجه إذا كان لا يحسن لغة بلدك جيداً..

* إياك والتخمين حول أصل الناس من خلال افتراضات غير مؤكدة وإشارات لاحظتها، الكنديون مثلاً يكرهون أن يعتبروا أمريكيين لمجرد تحدثهم الإنكليزية، حتى أنهم يغضبون حينما يتحدثون الفرنسية بتعريفهم أنهم فرنسيون. كذلك يستاء كثيرون إذا نسبتهم إلى قومية أو بلد غير بلدهم لذا لا تطلق الأحكام قبل أن تلجأ إلى سؤال مباشر: من أي بلد أنت؟

تقول الكاتبة "إميلي بوست": «الحديث المثالي يجب أن يكون تبادلاً للأفكار وليس استعراضاً للألمعية كما يعتقد كثير ممن يقلقون حيال قصر باعهم فيه» لذلك كم جميل أن تترك انطباعاً طيباً بأنك تتحدث بشكل ساحر وذو ميزة بالحديث اللبق.

الإصغاء الفطن

«لقد قلت لك هذا الكلام قبلاً ولكن من الواضح أنك لم تكن تصغي إلي ما أقوله» .. «نعم أنا أستمع إلى ما تقوله.. بل سمعت ما قلته.. لكن.. ألا ترى...». أصحاب هذه المواقف من ذوي الإصغاء الجزئي، فهل أنت منهم؟ هل تستطيع أن تركز انتباهك لمدة خمس دقائق أمام شخص يتحدث؟ هل تستطيع أن تكون حاضراً بشكل كامل إزاء محادثة ما؟ هل أنت مستمع أو مصغي؟ كلاهما يختلفان. كلنا نسمع لأنه مسألة لا إرادية، ولكن قليلنا يصغي لأنه يتطلب بعض المهارة والخيار. فأيتها أنت؟ لمعرفة ذلك أعط نفسك أربع نقاط إذا كان جوابك «دائماً»، وثلاث نقاط إذا كان جوابك أحياناً، ونقطتين إذا كان جوابك «نادراً» ونقطة إذا كان جوابك «أبداً» على خيارات الاختبار التالي:

دائماً أحياناً نادراً أبداً

1. أسمح للمتحدث أن ينهي كلامه دون أية مقاطعة - - - -
2. أنتبه جيداً إلى ما بين السطور - - - -
3. عندما أستمع أدون ملاحظاته عقب انتهائه - - - -
4. أردد ما يقال كي يتضح لي المعنى والقصد - - - -
5. أتجنب مناوأة/محااجة أحدهم حين لا أتوافق وإياه - - - -
6. أبتعد عن أي تشوش ذهني أثناء الاستماع - - - -
7. أهتم فعلياً بما يقوله الآخرون - - - -

إذا كان مجموع إجاباتك 26 وأكثر فأنت صاحب إصغاء بدرجة ممتاز، أما إذا كان المجموع بين 22 - 25 فأنت تتمتع بحس إصغاء جيد، أو بين 21 - 18 فهناك فرصة مقبولة لأن يكون لديك الإصغاء الأفضل، أما إذا كان 17 وأقل من ذلك فعليك أن تعيد النظر بعملية إنصاتك، وتحسنها قبل أن تصبح مستمعاً رديئاً.

استمع وأصغ:

أشرنا في الفصل السابق إلى «أهمية الحديث» عند كل تواصل أو تأثير. إلا أن المحادثة لا تقوم فقط على «كيف تتكلم»، كيف تختار التعابير المناسبة، كيف تحدث الأشخاص الذين تتوجه إليهم وكيف تبني العلاقة الجيدة بالكلام وكيف تجذبهم بأسلوبك الفذ في التكلم، ما لم يكن هناك اهتمام فعلي بطرف المعادلة الآخر من المحادثة ألا وهو: الاستماع والإصغاء. فالقاعدة المبدئية تقضي: تتحدث بشكل جيد إذا كنت مستمعاً جيداً، أي لا يمكنك أن توصل رسالتك إلى الشخص الآخر إلا بعد أن تسمح لرسالته بالوصول إليك، وحينئذ تعلم ما ستقوله له لأنك استمعت إليه جيداً أولاً.

الشخص المناسب

ستشكل مثل هذه «النصيحة» جزءاً من طقوسك اليومية عندما تتبين قيمة الإصغاء وتمارس الاستماع الفعال وتتعلم كيف تسيطر على عواطفك وتتوقع نتائج أفعالك. إن الاستماع ليس مهارة بقدر ما هو موقف، لذا لا سبيل لكي تكون مستمعاً جيداً إلا عندما ترغب أنت بذلك، تأمل بعض فوائد الاستماع التالية بدل التكلم:

- * إعطاء فرصة للآخرين كي ينفسوا عن أنفسهم.
- * معرفة الجواب الصحيح على أقوالهم.
- * اقتباس أفكار جديدة قد تساعدك على حل مشاكلك.
- * اكتساب احترام الأشخاص الذين تود التأثير فيهم.

حاول أن تجرب وبدءاً من اليوم تنفيذ بعض متطلبات الإصغاء بوصفه عاملاً أساسياً في التخاطب الشخصي والمهني، وباعتباره عملاً إيجابياً لا سلبياً، ستجد تغيراً في التأثير حالما تعيرهم أذاناً صاغية. يقول أحد الكتاب:

«لكي تقول الكلمة المناسبة في الوقت المناسب الزم الصمت أكثر الوقت..» بهذا ربما تأتي أهمية الإصغاء: أن ندرك حقيقة بأنه مزيج من السمع والنظر والانتباه والتأكيد، وفقدان أي مرتكز منها يعني إمكانية فقدان المعلومات.

مهارات في الإصغاء:

لماذا يصغي الناس أحياناً بقلّة اكتراث؟ سؤال مهم.. ربما لأن الإصغاء أمرٌ ألفناه منذ الصغر حينما كان الوالدون والمعلمون يشددون عليه بطرق ملزمة، وأخذنا نفهم الفعالية من الإصغاء بتغطية سلبية مترسبة لدينا منذ الطفولة، لكن مهما كان السبب فإن ما يفوت الناس هو أن الإصغاء مهارة لا يجب أن يقلل من أهميتها، إنها «عادة حنة». كم هو حري بالإنسان أن يتعلمها ويتدرب عليها. فمهارات الإصغاء في مكان عملك مثلاً هامة لجهة فهم التعليمات الأولية عن كيفية إنجازه، لاحظ الذين يودون أن يعملوا بنشاط وحماس كيف أنهم: يصغون جيداً / عيونهم وآذانهم حاضرة لتلقي المعلومات / عقولهم تعمل كي تستوعب ماذا ينقل إليهم. لهذا ينصح الخبراء الإداريون بأنه مهما كان مضمون الكلام الذي يقال وإذا أردت الاتصال بشكل جيد يجب عليك أن تسيطر على عملية الإصغاء، وللغاية يمكنك أخذ بعض الإرشادات التي تبين كيف تصغي بشكل جيد:

1. عندما يكون من المهم أن تصغي بدقة وتهتم بفعالية الإصغاء، أبعد القضايا الأخرى عن ذهنك حتى تستطيع إعطاء المتحدث انتباهك التام.

«ما من أحد أشد
صمّاً من أولئك
الذين لا يريدون أن
يسمعوا».

مثل قديم

الشخص المناسب

2. لاحظ بعناية العلامات والإشارات التي يستعملها المتحدث، لغة جسده، حركات عينيه، تقاسيم وجهه.
3. ابتعد عن التشويش، إذا كان هناك صوت آخر يختلط مع الكلام اقترح أن تنتقل إلى مكان آخر أكثر ملاءمة.
4. إذا لم يكن لديك الوقت الكافي لإنهاء الحديث، نظم وقتاً ومكاناً آخرين لاجتماع جديد، الشعور بالعجلة يمكن أن يخرب فعالية الإصغاء.
5. لكي تؤكد فهم ما قيل اختصر جوهر الحديث مؤقتاً: كقولك مثلاً: هل هذا ما تعنيه؟ هل أفهم من حديثك كذا..؟ هل تود أن تقول كذا..؟
6. عندما يحدث التباس أثناء المداخلة، أوضح القضية في أقرب وقت ممكن، حتى لا يكون الاستمرار بالإصغاء بمثابة مسايرة.
7. عندما تصغي إلى أحاديث معقدة فكر بتدوين ملاحظات في دفتر للتأكد ولمراجعتها عند الضرورة.
8. عند نهاية المحادثة لخص في ذهنك النقاط الرئيسة التي تناولتها، فقد تبين بالحديث والملاحظة أن الإنسان قد يتذكر بعد أربع وعشرين ساعة 50٪ من المعلومات التي يسمعها وبعد ثمانٍ وأربعين ساعة سيتذكر حوالي 25٪ منها.

9. اطرح أسئلة / استوضح / ابحث عن المعاني الدفينة والعميقة، أنصت للرسالة الضمنية الممترة وراء الكلمات.

10. أخبر الشخص الآخر ما الذي فهمته من حديثه، توسع معه في شرح أي غموض أو سوء فهم. أجب على ما سمعته، وقرر حديثك بناءً على ما قيل لك / أو سمعت / أو رأيت. لأن دماغ الإنسان في حركة دائمة من النشاط الذهني، فهو يستطيع خلال الدقيقة الواحدة أن:

يتكلم من 90 إلى 200 كلمة

ويصفي إلى ما بين 400 و600 كلمة

بينما يفكر من 500 إلى 1000 كلمة.

الإصغاء الحقيقي يعني القدرة على الاستماع دون الإحساس إلى أن تنتقد، تنصح، أو تقدم حججاً، أو لتتقنع، وهو يعني بحق قبول ما يعبر عنه الآخر.

أهمية الإصغاء:

أظهرت بعض الأبحاث على أشخاص يعرف عنهم بأنهم مفاوضون ممتازون نتائج هامة جداً، منها أنهم

الشخص المناسب

يستمعون بحوالي ضعف ما يتحدثون، ويستخدمون عدداً من التقنيات مثل التلخيص وطرح الأسئلة والاستيضاح أكثر بكثير من بقية الأشخاص العاديين، وهناك عدد من الأسباب خلف هذه الميزة الهامة في التفاوض والنجاح وهي:

- * أنها تسمح لك بالوصول إلى أعماق ذهن الآخر بحيث تعرف تماماً ما يفكر به.
- * أنها تسمح لك بالتحقق من أية افتراضات وضعتها حول غايات الآخرين واهتماماتهم.
- * أنها تبرهن على احترام الشخص الآخر واحترام وجهات نظره.
- * أنها تمنحك الوقت للتفكير وتحضير حركتك التالية.
- * أنها تساعدك أن تحدد قراراتك.
- * أنها تجنبك أي صراع أو إشكال أو سوء فهم.
- * أنها تمكنك من أن تتصرف بوعي لأنك تعرف أكثر..
- * أنها تساعدك على فهم أعمق للأمور.
- * أنها تجعلك تبدو رائعاً في عيون الذين تستمع إليهم لأن الناس تعجب بالمستمع الجيد.

المحادثة المناسبة

هذا يبيّن أنه في أي محادثة فعالة، يعتبر الإصغاء أقوى أداة متاحة للتأثير، فهو أحد الطرق الرئيسة التي نوصل من خلالها القبول والاحترام اللذين يعتبران من المتطلبات الأساسية في نجاحنا.

ختاماً...

رغم أن بعض الناس يعتبرون أنفسهم منجمين مع ما يقومون به، ويجدون سعادة فيما ألفوا عليه، فهذا لا يعني أنهم في مسار مناسب، ثمة كثير من الناس يتطلع نحو نمط جديد لحياتهم. مما يعني أن بعض المواقف تضع أياً منا أمام مصاعب لا يستهان بها تنشأ عن ضرورة التكيف لمجموعة جديدة من المواقف والأشخاص والانطباعات، وتتطلب في الوقت ذاته أن نتعلم الاعتماد على النفس لتقويم الذات.

ولأن بعضنا يعاني مشكلات في حياته اليومية مثل عدم الثقة بالنفس أو الوحدة أو الكآبة أو الشعور بالكراهية مما يكون له وقعاً مريعاً على حياته تعوقه إلى حد عن أن يتقدم في دراسة أو ليختار شريك حياته أو تفوت عليه فرصة عمل.... رأينا من الأجدى أن نشير إلى تقنيات تيسر السبل نحو التخفيف من تلك المصاعب، ومهارات ترسم

المحادثة المناسبة

ما نطمح إليه عبر الشيء المناسب للموقف المناسب على نحو ما أشرنا، لأن عملية «التقويم» لا تعني أن يقدم لك فقط الشخص الخبير أو الباحث المتمرس النصيحة والإرشادات ويحاول إقناعك بما ينبغي عمله، بل تعني أكثر من ذلك فهم أسباب مخاوفك، هواجسك، وإخفاقاتك فهماً أفضل.. تعني أن تتخلص من مشاعرك الملبية، وتستعيد ثقتك بنفسك.. وأن تصبح لديك المهارة على حل مشكلاتك المختلفة بجهودك الذاتية عبر تقنيات مناسبة، لأن كل لعبة لها قوانينها وعلينا اتباع هذه القوانين كي نفوز!