

## كيف تتحدث وتنجح في مناقشةك؟



«يعد تبادل الأحاديث من أقوى وسائل التواصل اليومي الشخصي المباشر. فأسلوبك في الحديث يكون له أكبر الأثر على طريقة تفاعل الآخرين معك، ومع هذا فهي تعد من المهارات التي لا تحصل على القدر الكافي من الاهتمام، أو التي لا يدركها إلا قطاع يسير من الأفراد.

ولكي تتأكد من أنك تعني بحديثك شيئاً له قيمة، فسوف يوضح لك هذا الموضوع الآتي:

• كيف تتواصل مع الآخرين مستخدماً إيماءاتك الجسدية، والإشارات غير المنطوقة؟

• تقنيات للتعبير عن نفسك بشكلٍ أفضل.

كيف تتعلم استخدام إيماءات الجسد؟

هناك بعض العوامل التي تؤثر على طريقة استقبالنا لما نسمعه، مثل: نبرة الصوت، إيماءات الوجه والجسد. فقد تعبر تلك الأشياء غير المنطوقة بصورة أوضح وأعمق من الكلمات.

التواصل غير المنطوق:

ويؤكد لنا Dr. Mehrabian Albert - وهو أحد رواد التواصل غير المنطوق - أن من بين الثلاثة عناصر الأساسية للتواصل المباشر - وهي: الكلمات، ونبرة الصوت، وإيماءات الجسد - فإنَّ الكلمات تؤثر

بنسبة لا تتعدى 7% في نقل المعنى، ونبرة الصوت 38%، أما إيماءات الجسد فتصل إلى 55%. فإذا أردت أن تخبر أحدهم بشيء، أو تتفاوض معه، أو تفوز في المناقشة؛ فعليك أن تتواصل مع الطرف الآخر بأسلوب فعال، مثل: النظرة المباشرة، والانتباه إلى الإشارات التي يرسلها جسدك بطريقة لا إرادية.

## قراءة الإشارات غير المنطوقة:

ويتضمن التواصل غير المنطوق عوامل مثل: تعبيرات الوجه، والإيماءات، ونبرة الصوت، وسرعة الحديث، والأوضاع التي يتخذها جسدك، وكذلك وضعك بالنسبة للطرف الآخر. تلك الإشارات قد تتفوق على تأثير الكلمات. فالنظرات المفتعلة وأوضاع الجسد العدائية قد ترسل إشارات خاطئة للطرف الآخر. وبالمثل، فإن تجنب النظر أثناء الحديث يوحي بأن الشخص المتكلم لا يعبر بصدق عن مشاعره. وعلى أية حال، فيجب عليك الانتباه إلى إيماءات جسدك، فهي تتأثر بالعواطف، وقد تبدو بصورة خاطئة، تماماً مثل اللغة المنطوقة.

ولكن ليس معنى ذلك أن الطرف الآخر يعجز عن النظر إليك أثناء حديثه أنّه يكذب أو يحاول أن يخفي شيئاً ما، فقد يرجع السبب ببساطة إلى الخجل، أو الحرج، أو القلق من رد فعلك على حديثه.

## ما الذي تعبر عن إيماءاتك وإشاراتك؟

إنّ الإيماءات أو الإشارات التي تصدر من أي شخص بلا وعي أثناء التحدث يكون لكل منها معنى محدد. قد تكون رسالتك إيجابية، ولكن تجد أن إيماءات جسدك لا تعبر عن ذلك.

## النظرة المباشرة:

إنّ النظرة المباشرة تدل على صدق المتحدث وصراحته، ولكن إذا استمرت بضع ثوانٍ، إما إذا زادت عن ذلك، فسوف تتحول إلى نظرة عدائية.

## فكّر في إيماءات جسدك:

إن اتباع لغة الجسد المنغلقة، مثل عقد الذراعين، أو الأرجل أمام الشخص المتحدث، يدل على أنك تحاول حماية نفسك، أو الانفصال عما تسمعه من الطرف الآخر.

## راقب إشاراتك:

كثير من الأفراد قد اعتادوا على لمس أذانهم، ولكن يجب أن تدرك معنى الرسالة التي تنقلها إلى المتحدث، فهي تدل على أنك متشكك مما يذكره الطرف الآخر.

## الذكاء الشعوري وإيماءات الجسد:

لقد طرح المؤلف Goleman Daniel في كتابه "الذكاء الشعوري" نظرية "القدرات أو المهارات الشعورية الخمس". وتبدأ بإدراكك مشاعرك الشخصية، لكي تتعامل معها، وتستطيع التحكم بها واستخدامها بشكل صحيح. أما الخطوة التالية؛ فهي إدراك مشاعر الآخرين، لكي تتمكن من التعامل والتفاعل معهم وتكوين علاقات ناجحة.

## التعامل مع المشاعر:

ويؤكد Goleman أن " الوصول للمرحلة الخامسة، وهي المفتاح الرئيس للتواصل بمجال العمل، يتطلب إجادة المراحل الأربع السابقة لها أو "لا". اختبر مشاعرك قليلاً قبل أن تتعامل مع الآخرين. هل تشعر بالقلق أو الخوف أو الغضب أو الاستياء؟ فإذا لم تتمكن من التعامل مع تلك المشاعر بنجاح وتسيطر عليها، فسوف تتعارض مع قدرتك في تحفيز نفسك وتحفيز الآخرين، وتؤثر على طريقة تعاملك معهم، مما قد يضر بعلاقاتك.

### إيماءات الجسد التحفيزية

#### التأثير الإيجابي

#### التأثير السلبي

• الجلوس في مواجهة الشخص المتحدث، أو الميل تجاهه.

• تجنب التقاء النظرات المباشرة.

• الوقوف باستقامة إذا لم تكن جالساً

• الاتجاه بالجسم نحو باب الخروج.

• وضع اليدين على الفخذين.

• مراجعة الوقت بصورة مستمرة.

• تركيز النظرات والانتباه.

• عقد الذراعين فوق الصدر.

• استخدام الإشارات اليدوية.

• القيام بحك الرقبة من الخلف.

• النظر إلى أسفل (إلى الأرض).

فعادة تنتقل المشاعر بصورة أكثر فاعلية من خلال التواصل غير المنطوق. لذلك عليك أن تنتبه إلى الإشارات التي تحاول إيماءات الجسد أن تعبر بها عن رسائل الآخرين ومشاعرهم. فقد لا تكون لك علاقة مباشرة بما يظهر على الطرف الآخر من إحباط أو قلق أو غضب أو حتى ضجر، ولكن إذا كانت مهمتك الوحيدة هي إقناعه؛ فعليك أن تحاول إزالة العقبات التي تعوق التواصل بينكما. فإذا بدا القلق على الطرف

الآخر في بداية الحديث، ثم بدأ يفقد اهتمامه بما تقول، فلا بدّ وأن تغير من طريقة تعاملك معه؛ لكي تستعيد انتباهه مرة أخرى.

دراسة حالة: احترام المساحة الشخصية:

كان طارق يعمل في قسم التسويق الإعلامي بإحدى المجلات، وقد عرف بين زملائه بالقسوة وحدة الطباع، وذلك على الرغم من أنّّه لم يرفع صوته على أحد منهم، وكان يحترم آراء الجميع ولكن كان طارق مستاءً من طريقة تعامل زملائه معه، فنصحه أحد أصدقائه - ويدعى أحمد - بتغيير وضعه أثناء الحديث مع أعضاء الفريق. فإنّ الاقتراب من الطرف الآخر يشعره بالعداء والتهديد، أما حينما نصحه بترك مساحة شخصية بينه وبين الآخرين، اقتنع طارق بهذه النصيحة وبدأ بتنفيذها على الفور.

عندما استمع طارق إلى نصيحة صديقه أحمد، استطاع أن يحسن من إيماءات جسده الخاطئة.

فترك المساحة الشخصية بينه وبين أعضاء فريقه. سوف يشعروهم بالراحة والطمأنينة عندما يتوجه إليهم بالحديث، فأصبحوا أكثر اقتناعاً بأرائه، وتحسن مستوى أدائهم.

كيف تعبر عن نفسك؟

قد يبدو في بعض الأحيان أن هناك من يتفوق عليك في طريقة التعبير عن نفسه. ومع ذلك فهناك عدة أمور يمكنك أن تفعلها لكي تجيد التعبير عن نفسك بالكلمات.

اختيار الكلمات بدقة وإمعان:

إنّ الشخص الذي يجيد التواصل مع الآخرين لا يعترف بما يسمى الأحاديث التافهة. فلكل كلمة مغزى وسبب، سواء أكانت تخدم الصداقة، أم توضح رؤية معينة، أم تقنع الآخر بوجهة نظر خاصة.

وهناك من يمتلك موهبة التعبير عن نفسه بصورة تلقائية، وحتى إن لم تكن تجيد التعبير بالكلمات؛ فبإمكانك تحسين هذه القدرة عن طريق:

• اختيار كلماتك بدقة.

• التعبير عنها بوضوح ودقة.

• إضافة المصداقية إلى حديثك.

• موافقتها للمنطق والإحساس.

• استيفاء الموضوع بالكامل.

اختيار الكلمات المناسبة للمقام:

إذا لم تمتلك موهبة التحدث بعفوية، فعليك أن تفكر قليلاً فيما تريد أن تعبر عنه قبل أن يطلب

منك ذلك. واحرص على اختيار الكلمات التي تتناسب مع الحضور، فلكل مقام مقال.

## اللغة الخالية من الغموض

### التأثير الإيجابي

### التأثير السلبي

نحن نخلق شيئاً جديداً.

إنّ المؤسسة تواجه تغيراً نموذجياً.

نحن نوفر مكالمات هاتفية مجانية للمؤسسة.

نحن أكبر لاعبين في مجال:

B2B Vo1 P /PSTN

لدينا سياسة داخلية للترقية حتى يتمكن الجميع من التخطيط لمستقبلهم المهني.

نحن نجيد مساعدة الموارد البشرية التي نمتلكها بالمؤسسة.

أسواقنا.

نحن نركز جهودنا على التسويق.

فكرة مثمرة!

إنّ رغبتك في مواصلة الحديث غالباً ما تحول بينك وبين من تتواصل معه، لأنّ النقاط الرئيسة قد تختفي وسط هذا الكم من الكلمات المنمقة، فيبدأ الآخرون في الانصراف عنك.

عليك أوّلاً أن تختار كلماتك بدقة وتعبر عنها بصورة لائقة. ولا تحاول أن تقلل من تأثيرها بالاستمرار في الحديث بعد أن أوضحت وجهة نظرك. وتجنب الحديث لمجرد كسر حاجز الصمت أو لكي تختبر صوتك.

إنّ كثيراً من رجال الأعمال يستخدمون اللغة المنمقة المزخرفة، طناً منهم أنها أفضل، ولكن هذا ليس صحيحاً، فلكل ما هناك أنها تبدو مترابطة. درّب نفسك على فن الخطابة وتخيل أنك تتحدث إلى أصدقائك. فهل تستخدم الكلمات التي اعتدت عليها؟ وهل يمكنك أن تعبر عن وجهة نظرك باستخدام كلمات أكثر مدلولاً.

اجعل كلماتك موجبة ومؤثرة:

حاول أن توضح كلماتك لكي يعيها السامعون. أضف إليها المصدقية؛ وذلك بتقديم الأدلة والتجارب الواقعية، وخلق التصورات الذهنية، واستخدام التشبيه والتعبيرات المجازية لتوضيح وجهة نظرك.

• استخدم أمثلةً من الواقع لكي تذكر الآخرين بتجاربيهم أو لكي توضح تأثير كلماتك على بعضهم - "تذكروا مشاعركم بالمرّة الأخيرة التي تغيرت فيها مواصفات الوظيفة".

• حاول أن تخلق تصوراً معيناً لكي توضح وجهة نظرك - "إذا نجحنا في تسويق هذا الأمر عبر الإنترنت، فسوف نتمكن من توفير تكاليف البيع بالتجزئة".

• استخدم التشبيه والعبارات المجازية لكي توضح النقاط المهمة بالأدلة وعقد المقارنات بين الأشياء المختلفة.

نصيحة: فكّر في طريقة فعالة لكي توضح مسألة معيّنة لشخص ليس لديه الخبرة الكافية. فإذا استطعت توضيحها له، فسوف تنصّح للجميع.

التوافق مع المنطق والإحساس:

عادةً ما نفسر ما يحدث حولنا من خلال حواسنا الأساسية مثل: اللمس، والتذوق، والشم، والنظر والسمع. فالاعتماد على الحواس يضيف الواقعية والمصدقية على كلماتك. وهذا الأمر ينطبق حتى على الأفكار المجردة كالتعبير عن المشاعر والأحاسيس. فقد نتحدث عن إحساسنا بهذا العرض أو رائحة الصفحة وما شابه ذلك. فإن وصف الأفكار في صيغة الحواس التي نتمتع بها يمكن أن تضيف معنىً مثيراً لحديثك. وتؤكد لنا برامج اللغويات الطبيعية (NLP) أن أسلوب الشخص في حديثه وسلوكه يرتبط بأهم الحواس التي يتمتع بها. فمثلاً: إذا كان الشخص يتمتع بحاسة نظر قوية، فغالباً ما يستجيب أفضل لعبارات مثل: "أنا أعني ما تريد"، و"هذا الأمر يبدو لي هكذا"، بينما نجد شخصاً آخر يتمتع بحاسة سمع قوية يستجيب أكثر لعبارات مثل: "لقد سمعت ما أردت أن تقوله".

دراسة حالة: شراكة المشاعر:

لم تكن رشاً تتحمل نصيبها من المسؤولين مع زميلها بالعمل فاروق. وعندما حاول فاروق مراجعتها، اتخذت رشاً موقفاً دفاعياً وانسحبت فحاول فاروق معها مرةً أخرى قائلاً: "في كل شهر أجد الملفات مكدسة على مكتبي، أشعر بالقلق والألم الشديد في صدري" ثم بدأ يشرح لها سبب ذلك فقال: "أنا أشعر أن هذا ليس من العدل، وأخشى أن إهدار الوقت في هذه الأعباء مما يكون له آثار سيئة على عملي الإبداعي ويضر بالأداء العام".

ثمّ تحدثت عن الأهداف والنتائج المرجوة قائلاً: "ما أريده هو أن يتم تقسيم تلك المهام بيننا بالعمل، ويحمل كل منا مسؤولية تلك المهام بالكامل".

فأدركت رشاً أن فاروق على حق، ورأت أن ما فعلته ليس من العدل، وبدأت في تولي نصيبها من المهام على الفور.

لأنّ فاروق غير أسلوبه مع رشاً وحاول أن يشركها في أحاسيسه وأفكاره ومخاوفه، أصبحت رشاً أكثر قدرة على تفهم وجهة نظره والتعاون معه.

هذا التعاون بينهما كان يعني القدرة على الانتهاء من الأعباء الوظيفية بسرعة وبكفاءة.

فكّر قبل أن تتحدث:

بدلاً من أن تتقدم بملاحظة، أو طلب، أو أمر بطريقة فظة، فكّر أو لا في هدفك الأساسي من هذا الأمر. وكيف أن طريقة صياغتك للعبارة سوف يكون لها أكبر الأثر على مدى استجابة الطرف الآخر لما ذكرته.

- فكّر فيما يمكنك الاستجابة له، مع ذكر الحقائق.

- فكّر في مدى إحساسك به.

- فكّر في سبب هذا الإحساس.

- فكّر في النتائج التي تريد الوصول إليها.

كن صادقاً مع نفسك:

بينما نجد أن الحديث عن الشغف بالمستقبل المهني والمشروعات من المواضيع المقبولة، فإن أي موضوع آخر يتعلق بالأحاسيس والمشاعر يكون موضع لك من الآخرين. وحتى الاعتراف بوجود تلك المشاعر قد يعد في بعض الأحيان علامةً على الضعف، لذلك يرفض الكثيرون التصريح بمشاعر الخوف، أو القلق، أو الغيرة، أو سرعة التأثير.

انظر جيداً إلى ردود أفعالك تجاه الأحداث، والمواقف الصعبة، وتجاه الآخرين، وتأكد من تحري الصدق مع نفسك في طبيعة مشاعرك ومدى عمقها.

اسرد القصة كاملة:

إن وضع المشاعر في الحسبان قد يسهم في أن تبدو ملاحظتك أكثر إلزاماً فتقنع الآخرين بالعمل طبقاً لمقترحاتك. فالتعبير عن مشاعرك، واحتياجاتك أثناء الحديث، يمكن أن يشكل تصوراً واضحاً عن تلك المشاعر في أذهان المستمعين. وهنا بدوره قد يساعدك في الوصول إلى نتائج مرضية بالنهاية.

"إن الصعوبة في التعامل مع العلاقات الإنسانية يدمر المشروعات أكثر من أي شيء آخر". ▶

المصدر: كتاب التواصل الفعال (كيف تتقن التواصل مع الآخرين وتُعبّر عن أفكارك وتنصت للآخرين)