

فنون الكلام المؤثر ومهاراته



"الكلمة الطيبة صدقة" حديث شريف

في البدء كانت الكلمة..

لقد خلق الله الكون بكلمة (كن).. فكان..

وبالكلمة تنال رضاه سبحانه وتعالى..

وبكلمة مضادة يحل عليك سخطه.

وهناك كلمة تفتح في وجهك الأبواب المغلقة..

وأخرى تسد عليك كل السبل..!.

ولا يتم الزواج إلا بكلمة قبول تنطقها العروس أو ولديها ..

والطلاق الذي يفرق بين الرجل وامرأته يقع بكلمة واحدة.

وكذلك الصفقات الكبرى، وحتى أصغر عمليات البيع والشراء، فالاتفاق عليها يعقد بكلمة ..

وكلام تقوله في وقته، ومكانه يرفعك إلى القمة .. !

وكلمات تنطقها في غير مناسبتها، تحط بك إلى أسفل السافلين ..

وهناك كلام يتأخر في الخروج، عند الاحتياج إليه .. ويظل حبيس صدرك، فتضيع عليك الفرصة تلو الفرصة، وتبقى مكانك، أو تنكمش، وربما تتلاشى.

وهذه الكلمة قد لا تلقي لها بالاً، فتجلسك على أرائك الجنة .. وأخرى تنطقها بلا إهتمام فتلقي بك في النار سبعين خريفاً !!

عزيزي القارئ ليكن كلامك مؤثراً، فكلامك طريقك إلى القمة.

- ومن العوامل التي تساعد على ذلك:

1- استعن بـ:

إن الإستعاة بـ هي عمود الأساس الذي لا غنى عنه، وقد تكون الإستعاة بالنية أو الدعاء أو بالأكثر من المصدقة أو بكل هذا مجتمعاً، وكلما ظهرت قوة استعاتك بـ زادت أسباب نجاحك في التعامل بمفتاح الحياة.

2- ثق بنفسك:

فمن غير الثقة سوف تذهب كلماتك أدراج الرياح، فالناس لا تنجدب للإنسان الفاقد للثقة بنفسه، فلا تفكري بعيوبك كثيراً قبل الكلام بل عليك أن تركز فيما تقول أو ستقول، واعلم أنّه من الصعب أن تجد

إنساناً يثق ثقة كاملة بنفسه، ولكن الفارق بين الإنسان الذي يبدو واثقاً وبين نقبيه أنَّ الأوَّل يقف بفكرة طويلاً عند نقاشه، فافعل مثله، واختر في البداية أناساً ترى أنَّهم يحترمونك للحديث معهم ثم تدرج لإكتساب مزيد من الثقة، وإذا لم تشعر بعدم الثقة الكافية فتطاير بأذْكِر واثق من نفسك، والآخرون لن يعرفوا ذلك، ولكن لا تبالغ في التطاير.

3 - اهتم بمظهرك:

كم شخصاً يتعامل معك يوميًّا؟

مهلا.. مهلا.. أعرف أنَّ العدد كبير، لذلك سوف أحدهم سؤالي أكثر وأقول:

كم منهم يتاح له الإقتراب منك لدرجة تكون فكرة عن أفكارك ومبادئك؟

أطنك تقول: إنَّهم قلة قليلة.

نعم أيُّها الصديق فأغلب الناس الذين نتعامل معهم لا يمتلكون فرصة للحكم علينا إلا من مظهرنا، ومن هنا تأتي أهمية الاهتمام بالمظهر.

وهناك أوليات في هذا السياق، منها: أن تكون ملابسك نظيفة وحبيذاً لو تم كيها بانتظام، وأن ألوانها متناسقة غير منفردة فضلاً عن بعدها عن التقاليد والموضة غير المتفاقة مع سنك أو تربيتك.

ولا تننس أن تلمع حذاءك باستمرار فكونه متتسخاً سيقلل كثيراً من رصيده لدى الآخرين.

4 - اختيار موضوع الكلام:

يجب أن تختار موضوعاً تحب الحديث فيه ويحبه مستمعك، فكما يقول كارنيجي: إنَّنا عندما نصطاد السمك نضع له الدود كطعم؛ لأنَّه يحبه بينما لو وضعنا له آخر أنواع المأكولات لانصرف عنها.

وبعد أن تختار الموضوع عليك أن تستعد للحديث عنه بجمع أكبر قدر من المعلومات ثم ترتيبها في رأسك أو على ورقة إن كان الموضوع متشعباً، وسوف تلقايه على مسامع أشخاص يهمك أمرهم.

إنَّ الإبتسام هو الطريق السريع إلى قلب الشخص الآخر وقد حثنا عليه الرسول (ص) بقوله:

"تبسّمك في وجه أخيك صدقة".

وقد قال الصينيون: "مَنْ لا يعرف الإبتسام لا ينبغي أن يفتح متجرًا".

6 - حرك جسمك:

إنَّ إيماءاتك وتعبيرات جسدك هي أسلحة قوية جدًّا لِإعطاء مصداقية لكلامك، فكما تعرف فإن تأثيرك على من حولك يكون 55% منه بصرياً، أي أنَّه يأتي مما يراه الشخص الآخر من حركاتك، فلا تخجل من استخدام يديك بشكل يتناسب مع ما تقول، وكذلك حركة رأسك، أو الميل بجسده نحو المستمعين، ولا تلتفت لمن يسخر من حركتنا الجسدية المتكررة - وخصوصاً بالأيدي - كعرب أثناء الكلام، فالغرب الآن أنشأ مدارس خاصة لتعليم لغة الجسم..!

7 - انظر في عينيه:

للعين أهمية كبرى في عملية الإتصال فقد قال عنها الشاعر العربي:

العين تبدي الذي في قلب صاحبها *** من الشفاعة أو حب إذا كان

إنَّ البغيض له عين يصدقها *** لا يستطيع لما في القلب كتمان

فالعين تنطق والأفواه صامتة *** حتى ترى من صميم القلب تبيان

يقول رالف إيمeson: "العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أمّا إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن يجعل القلب يرقص بكل بهجة".

فلغة العيون لها قوانينها الخاصة، فهي تستطيع أن تنقل مئات الرسائل التي يعجز اللسان عن النطق بها.

وللإستفادة منها عليك بالنظر تجاه الشخص الذي تتحدث إليه لمدة عشرين ثانية في بداية كلامك، وإذا كنت تحادث مجموعة فيجب أن تنقل بصرك بينهم في شيء من العدل، تركز نظراتك على من تنظر إليه مدة تتراوح من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل أن تنقل بصرك عنه، ولا تركز بصرك على شخص واحد فقط، أو تحدق في اللا شيء، فهذا يعطي إنطباعاً بفقدان الثقة بالنفس.

8- صافح بحرارة:

من الخصال الحميدة التي نقلت لنا عن الرسول (ص) أزّه كان لا ينزع يده من يد مصافحة حتى ينزعه الآخر، ونقل لنا أيضاً أن كفه كانت لينة، وهذا يعني أزّه كان رفيقاً ليناً حتى في المصافحة، وليس كما يفهم البعض الآن - خطأ - أنَّ المصافحة بحرارة تعني اعتصار يد من يصافحك، إنَّ هذا الفعل إنما ينبغي أنك شخص ضعيف تحاول التطاير بالقوة...

فأنت حرارة في مصافحتك للآخرين، دون أن تكسر عطا مهم.

9- أنتم إلى جهة ما:

إنَّ أغلب الناس اليوم - للأسف الشديد - فقدوا القدرة على التمييز بين الكلام الصالح والطالع وأنصب تركيزهم على ماهية الشخص نفسه، فإذا وثقوا بالشخص استمعوا له وأنصتوا، وإذا لم يقدروه انصرفوا عن كلامه ولو كان يلقي درراً.

فلو كنت تمتلك ناصية الكلام وتجد عندك ما يستحق أن تسمعه للآخرين، فدعوه بمكانة إجتماعية مرموقة أو على الأقل محترمة ليبدأ الناس في سماحك بعقل قبل للأخذ منك، ومن أشكال هذه المكانة:

الحصول على لقب علمي (صاحب دكتوراه.. طبيب.. محامٍ..).

أو العمل في مؤسسة تعليمية أو إدارية يشير إليها بالبيان.

أو البزوع في مهنة لها شأنها (كاتب.. صحفى.. مذيع.. مؤرخ).

أو الإنتماء إلى حزب سياسي أو حتى جمعية خيرية.

10- اختار الزمان والمكان المناسبين:

تكلم عندما يكون مستمعوك جاهزين لسماعك، وليس عندما تشعر أنّك تريد أن تكلّمهم، اختار مكاناً مناسباً يساعد على تعزيز المعنى الذي تريد توصيله، فليس من اللائق أن تذهب لشخص في مكان عمله لتحدثه في أمور شخصية.

11- حدد الأشخاص الذين تود أن تفتح معهم جسر الكلام:

فكّر في الناس الذين تود أن تمد جسور العلاقات معهم، لتنفيذ من كلامهم، أو تفيدهم بكلامك، وحاول كتابة قائمة بتلك الأسماء على أن تراعي فيها التنوع في اختيار هؤلاء الأشخاص من حيث مكان تواجدهم، ونوعية أعمالهم والأفضل أن تضم تلك القائمة: (بعض الجيران، زملاءك أو رؤساء في العمل، دعاء أو علماء دين، أصحاب خبرات سياسية أو صحيفة، رجال أعمال، أصحاب الخبرة من كبار السن، شباباً واعداً طموحاً...).

12- لا تنتظر التصفيق:

يقول وليم جيمس عالم النفس الأشهر: "إذا انتظرت تقدير الآخرين لواجهت إحباطاً كبيراً"; لذلك عليك أن تتقن أصول الحديث وفنونه تمارسها بشكل دوري حتى تصبح جزاً من شخصيتك، دون أن تنتظر نتائج فورية لكل ما تقول، فالناس بطبعها الحالي باتوا يتمتعون بشيء - أو بالكثير - من البخل عند تعاملهم مع المبتدئين في أي مجال، فاعرض كلامك ولا تنتظر التصفيق من المستمعين، وتذكر أنَّ الرسول (ص) كان أفصح منك لساناً وأقرب منك بياناً، ومع ذلك قوبل كثيراً باللوم والإنتقاد والسخرية، فلا تبتئس إذا أخذت بالأسباب التي تفتح لك بوابة الحياة ثم تأخرت النتائج قليلاً، وكن على يقين أنَّ لا يضيع أجر من أحسن عملاً.