

# ليل لوندز

منتديات مجلة الابتسامة

## كيف تتحدث

## إلى أى شخص

AODAY.LOVE

خدعة صغيرة

للوصول إلى

٩٢

علاقات إنسانية أكثر نجاحاً

منتديات مجلة الابتسامة

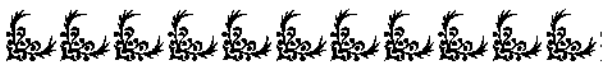
[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

مؤلفة كتاب: «كيف تتمكن من جعل  
الناس يقعون في حبك»



مكتبة جرير  
JARIR BOOKSTORE  
— not just a bookstore —

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)



منتديات مجلة الابتسامة



**AODAY.LOVE**

## امتلاك كل شيء

هل حدث وأعجبت بهؤلاء الناجحين الذين يبذلون وكأنيهم يمتلكون كل شيء؟! إنك تراهم يتحدثون بسلاسة وثقة في أماكن العمل الرسمية وأثناء المناسبات الاجتماعية. إنهم أولئك الذين يعلنون أرفع المناصب، ولديهم أطف الأزواج، وأظرف الأصدقاء، وأضخم أرصدة البنوك، وأحدث وسائل الاتصال. ولكن مهلاً! إن الكثيرين منهم لا يفوقونك ذكاءً أو تعليماً أو حتى أفضل منك مظهراً. إذن فما السبب؟! (يتوهم البعض أنهم قد ورثوا هذه الأشياء أو ارتبطوا بها أو أنهم كانوا مجرد محظوظين، ولكن ينبغي لهؤلاء أن يعيدوا التفكير مرة أخرى). إن السبب الحقيقي وراء ذلك هو طريقتهم الحاذقة وأسلوبهم البارع في التعامل مع الآخرين.

وهكذا، فلا أحد يصل إلى القمة بمفرده، فالناس الذين يبذلون وكأنيهم يمتلكون كل شيء قد أسروا - على مر السنين - قلوب وعقول المئات ممن دفعوا بهم تدريجياً لارتقاء قمة أية مؤسسة أو سلم اجتماعي قاموا باختياره. إن أولئك الذين يعجبون بمشاهير الناس ويحاولون تقليدهم وكذلك من يتخبطون في قاع السلم الاجتماعي يحملون لأعلى ويتذمرون قائلين بأن أولئك

المشهورين والمشهورات في قمة السلم ليسوا سوى مجموعة من المتكبرين، وعندما يضمن عليهم أولئك المشاهير بصداقتهم، أو حبيهم، أو أعمالهم، فإنهم يلقبونها بـ (العصبة أو الزمرة) أو يتهمونهم بالانتماء إلى (شبكة الكبار) والبعض يعترض قائلاً إنهم ينظرون إليهم من أعلى.

إن هذه الفلة المتدمرة لا يدركون أبداً أنهم مندوبون بإرادتهم، فهم لن يعرفوا أبداً أنهم يقطعون أوامر الصلة أو الصداقة بأيديهم تبعاً لأساليبهم الخاطئة في التعامل مع غيرهم، فما عساه أن يكون السبب وراء ذلك؟! السبب هو أن أولئك المشاهير والنجوم الكبار يتقدمون بخطى حساسة وحاذقة لا يستوعبها إلا من هم في مثل مستواهم.

إن أولئك الكبار - في الوقت الذي كانوا يسيطرون فيه للأسف على المناصب ذات المستوى الرفيع - كان أحدهم يقول للآخر مجاملاً: "إنك لم تصل إلى ما أنت عليه مصادفة يا رجل" وظلوا يستخدمون هذا الثناء بلهجة عامية يشوبها الحقد والغيرة حين يرى أحد هؤلاء الكبار غيره وقد أنجز عملاً على مستوى عالٍ من الدقة والحساسية.

وبالفعل فإن هؤلاء الكبار - وليس أكبر الكبار - في هذه الأيام من الرجال والنساء الذين يديرون بلدنا ومؤسساتنا ويوجهون فنوننا وآدابنا لم يصلوا إلى ما هم عليه بمحض المصادفة، فكل منهم لديه جعبة مليئة بالحيل، والخدع، واللمسات السحرية تحول كل عمل يقومون به إلى نجاح باهر.

فيا ترى ما عساه أن تكون تلك الخدع التي يخبئونها في جعبتهم؟! إنهم يمتلكون الكثير: فهم لديهم مادة قادرة على ترسيخ صداقاتهم؛ وقوة سحرية تلفت الأذهان نحوهم؛ وسحر يدفع الناس للوقوع في حبيهم. لديهم أيضاً جاذبية تجعل أصحاب العمل يستخدمونهم ثم يرقونهم؛ سمات تجعل من يتعامل معهم من العملاء يعود إليهم مرة بعد مرة، لديهم رصيد يدفع بالعملاء للشراء منهم وليس منافستهم. كلنا نمتلك في جعبتنا بعضاً من هذه الحيل،

وان كان ذلك بدرجات متفاوتة، فهؤلاء الذين يمتلكون الكم الأكبر من تلك الحيل هم كبار الناجحين في هذه الحياة. إن كتاب (كيف تتحدث إلى أي شخص) يمنحك اثنتين وتسعين من تلك الحيل البسيطة التي يستخدمها أولئك الكبار؛ حتى ينسئ لك أنت أيضاً أن تنحو منحى الكمال، وأن تحصل على أي شيء تتمناه في هذه الحياة.

### طريقة معالجة الأساليب الخفية

منذ سنوات خلت، قام مدرس الدراما بالتعبير عن سخطه لسوء أدائي على مسرح الجامعة صارخاً: لا! لا! إن جسدك لا يتوافق مع ما تنطقين به، فكل حركة ولو بسيطة، وكل وضع يتخذه جسدك - أكمل صارخاً - يبنى عما يجيش به صدرك، كما يستطيع وجهك أن يحمل نحو سبعة آلاف تعبير مختلف يكشف كل منها بمنتهى الدقة عن شخصيتك وما يكمن بداخلك في أي وقت من الأوقات. ثم قال بعد ذلك كلمة لن أنساها ما حييت: "تنبهي لحركات جسدك، فالطريقة التي تتحركين بها تلخيص لسيرتك الذاتية".

كم كان ذلك المدرس محقاً!! فكل حركة يقوم بها جسدك دون وعي فوق مسرح الواقع يمكن أن تسرد قصة حياتك لأي إنسان في لمح البصر، فالكلب يستطيع أن يلتقط أصواتاً لا يتسنى لأسماعنا التقاطها، ويتمكن الوطواط في جنح الظلام أن يرى أشكالاً يصعب على أبصارنا إدراكها، كما أن البشر يمكن أن يصدر عنهم حركات لا شعورية ولكن لها قدرة هائلة على اجتذاب الآخرين أو تنفيرهم، فكل ابتسامة، وكل تغطية حاجبين، وكل لفظة تنطق بها، وكل اختيار اعتباطي، عشوائي تنطق به شفتاك. كل هذه الأشياء، قد تجذب الآخرين نحوك أو قد تجعلهم يولون مديرين.

هل سبق لكم أيها الرجال أن دفع بكم شعور غريزي للانسحاب من صفقة ما وأنتم أينها النسوة، هل حدث لكن أن دفعت بكن غريزة النساء إلى قبول

عرض ما أو رفضه؟ إننا قد لا نكون على وعي بماهية الحدس أو الغريزة على المستوى الشعوري، ولكن تماماً مثل حاسة السمع عند الكلب، أو البصر عند الموطاط، فالعوامل التي تؤدي إلى الأفكار اللاشعورية هي عوامل موجودة بالفعل.

تخيل - إذا سمحت - أن اثنين من البشر داخل صندوق محكم محاط بسياج من الأسلاك، ومزود بمجموعة من الدوائر الكهربائية التي تلتقط وتسجل جميع الإشارات والحركات التي تتدفق بين الاثنين، فإذا وجدنا أن أكثر من عشرة آلاف وحدة بيانية تتدفق كل ثانية، فإن أعمال نصف السكان في الولايات المتحدة من البالغين تقريباً - كما تقدر هيئة الاتصالات التابعة لجامعة بنسلفانيا - قد لا تكفي لتصنيف الوحدات البيانية التي تنشأ خلال ساعة واحدة من التفاعل بين هذين الكائنين البشريين.

مع كل هذه الأعداد المهولة واللامحدودة من الأفعال وردود الأفعال متناهية الدقة والتي تتأرجح ذهاباً وإياباً بين هذين الكائنين البشريين، هل يمكننا أن نخلص إلى أساليب واضحة ومحددة تجعل تعاملنا مع الآخرين أكثر وضوحاً، وثقة، ومصداقية وتأثيراً؟

عاقدة العزم على معرفة إجابة هذا السؤال، فعدت بالفعل بقراءة كل كتاب حول مهارات الاتصال ومدى الجاذبية الشخصية وتأثيرها في الجماهير، وآلية التفاعل بين الناس، فاكشفت مئات الدراسات المتداولة عالمياً حول كيفية خلق شخصية تتمتع بروح القيادة والمصداقية. إن علماء الاجتماع المشهود لهم بالكفاءة لم يألوا جهداً خلال بحثهم حتى يصلوا إلى صيغة محددة. فالتفائلون من باحثي الصين - على سبيل المثال - يعتقدون أن الجاذبية الشخصية وتأثيرها قد يكمن في الالتزام بنظام تغذية معين. وعمدوا إلى دراسة العلاقة بين نوع الشخصية وبين نسبة الكاتيكول أمين Catecholamine في البول. وغني عن القول أن نظريتهم هذه ذهبت أدراج الرياح

إن معظم الدراسات جاءت مؤيدة وموافقة لرائعة ديل كارينجي (كيف تكتسب الأصدقاء وتؤثر في الناس) والذي تم نشره عام ١٩٣٦. وكانت حكيمته الناجحة تقول بأن سر النجاح يكمن في الابتسام وإظهار الاهتمام بالآخرين، ومنحهم الشعور بأنهم الأفضل. وهذه الحكمة لا تدهشني مطلقاً، حيث إنها لا تزال سارية إلى يومنا هذا مثلما كانت قبل أكثر من ستين عاماً خلت.

ومادم ديل كارينجي وكثيرون غيره قد أجمعوا على نفس ذات النصيحة السديدة، فما الذي يمنع أياً منا من النزول بالذخيرة المناسبة لاكتساب الأصدقاء والتأثير في الناس؟!.

وهل من المنطق أن يقول لك حكيم ناجح: "حينما تكن في الصين تحدث الصينية"، وهو في ذات الوقت لم يزودك بدروس في اللغة الصينية؟ وهذه هي الحال مع "ديل كارينجي" وكثير من خبراء الاتصالات والتعامل، فهم يخبروننا بالذي ينبغي لنا أن نفعله ولكنهم لا يخبروننا كيف نفعله؟! ففي مثل عالمنا المعقد هذا، لم يعد كافياً أن يقال لك: "ابتسم" أو "امرح بإخلاص" فرجال الأعمال هذه الأيام والذين يتمتعون بروح النقد والسخرية يرون أن ابتسامتك قد تحمل الكثير من المعاني، وأن مجاملتك يشوبها العديد من التعقيدات. إن أولئك الناجحين ذوى الشهرة والألمعية يحاطون دائماً بالمتعلمين الذين يدعون الحب ويزعمون الولد، إن العملاء يصيبهم السأم حين يقول البائع: "إنك تبدو رائعاً في هذه الحلة" وتبدأ أصابعه في ذات الوقت في مداعبة مفتاح ماكينة النقدية، وعلى نفس النسق، تتخذ المرأة جانب الحذر من شخص يتقدم لخطبتها قائلاً: "إنك فاتنة" وهو في ذات الوقت يرنو ببصره إلى باب غرفة النوم.

إن العالم من حولنا قد اختلف اختلافاً كبيراً عما كان عليه عام ١٩٣٦. ولذلك فنحن نحتاج إلى وصفة جديدة للنجاح. وللعثور على تلك الوصفة، قمت بملاحظة كبار رجال المجتمع ونجومه في وقتنا الحاضر. وبحثت في

الأساليب التي يستخدمها الجائعون الحاذقون لإتمام عملية البيع، والتي يستخدمها المتحدثون لإقناع مستعبيهم، ورجال الدين لإرشاد الناس وهدايتهم؛ والفنانون لإبهار مشاهديهم؛ وأي الأساليب التي يستخدمها كبار رموز الجنس للإغواء، وأبطال الأولمبياد للفوز.

ولقد وجدت كتلاً ضخمة من تلك الصفات المحيرة التي أدت إلى نجاح الناس.

ومن ثم عمدت إلى تفتيت هذه الكتل وتحويلها إلى نقاط بسيطة سهلة الاستيعاب والتطبيق. ثم قعت بتسمية كل نقطة باسم يسهل عليك تذكره حين تجد نفسك في مأزق اجتماعي لا تستطيع التعامل معه، وبعد أن قمت بدراسة تلك الأساليب، بدأت في استعراضها مع الجماهير داخل الولايات المتحدة؛ ولقد أعطاني المشاركون في ندواتي التي عقدتها حول التعامل الاجتماعي أفكارهم، كما قدم لي عملائي ملاحظاتهم، علماً بأن العديد منهم هم من مديري تنفيذ أكبر ٥٠٠ شركة من أصحاب رؤوس الأموال.

حيث كنت أجالس أكثر القادة شعبية وأكثرهم نجاحاً، كنت أقوم بتحليل لغة أجسادهم والتعبيرات التي ترسم على وجوههم؛ وكنت أصغي بانتباه إلى أحاديثهم غير الرسمية، مراعاتهم للوقت؛ واختيارهم للألفاظ. كنت أراقبهم وهم يتعاملون مع أفراد عائلاتهم، ومع أصدقائهم، وشركائهم في العمل، وحتى مع منافسيهم، وفي كل مرة أفق فيها على لمحة سحرية في تعاملاتهم أطلبهم بإظهارها للعيان وجذبها إلى السطح لتوضيحها؛ ثم نحلها معاً، ونحوها إلى أسلوب يمكن للآخرين تقليده والإفادة منه.

ستجد بين طيات هذا الكتاب ما وقعت عليه عيناى من اكتشافات، وكذلك الأعمام الغذة لبعض الناس ذوي الشخصيات الجذابة والمؤثرة والتي قد يكون بعضها حازقاً والبعض الآخر مدهشاً، ولكنها في مجملها سهلة التنفيذ.



ز اعطاك كل شيء

وحين تتمكن من إجادتها ستجد جميع معارفك الجدد، وأفراد عائلتك، وأصدقائك، وشركائك في العمل يفتحون لك قلوبهم بنفوس راضية. وكذلك منازلهم، شركائهم وحتى حافظات نقودهم؛ لكي يمنحوك أي شيء يسعهم تقديمه لك.

هناك ميزة أخرى، وهي أنك كلما أوغرت في بحر الحياة متسلحاً بمهاراتك الجديدة في معاملة الناس، نظرت خلفك لترى بعضاً ممن أسدوا إليك النصح يبتسمون في أعقابك.



هناك نوعان من الناس:

هؤلاء الذين يظهرون في أي مكان ويقولون: "هأنذا"

وأولئك الذين يقولون عن ظهورهم: "هأنتذا"



## الجزء الأول لديك عشر ثوانٍ فقط لكي تثبت شخصيتك

### جوهرك الفريد العجيب الذي لا فرار منه

إن لحظة اللقاء الأول بين أي شخصين تكون ذات تأثير مفرع: فالانطباع الأول عنك لدى الناس يعد مستنداً رائعاً يشق طريقه خلال عيني من تقابله لأول مرة، ويمكنه أن يظل ممجداً في ذاكرته للأبد.

أحياناً ما يكون الفنان قادراً على انتزاع هذه الاستجابة الانفعالية سريعة الزوال، ولديّ صديق يدعى روبرت جروسمان وهو رسام كاريكاتير محترف يرسم بانتظام لمجلات (فوريس) نيوزويك، سيورتنس إيلاسترييتد، رولنج ستون، وغيرها من المجلات والصحف الشهيرة في أمريكا الشمالية، وبوب يمتلك موهبة فذة ليست قادرة على نقل الملامح الجسدية لمن يرسمهم فحسب: بل أيضاً تركز كلية على جوهر شخصياتهم، فأجساد وأرواح المئات من نجوم المجتمع تكاد تنطق من داخل كراسة رسومه، وبمنظرة واحدة إلى رسومه الكاريكاتيرية للمشاهير يمكنك أن تلاحظ مثلاً الكبرياء، المتزعزع "لامدونا" وغطرسة (نيوت جذرنش) وعدوانية (ليون هيلمسلي).

قد يقوم "بوب" أحياناً أثناء إحدى الحفلات برسم "سكتش" سريع لأحد الضيوف فوق منديل المائدة الخاص به. فيتزاحم المتفرجون خلف ظهره في

لهفة لرؤية صورة صاحبهم وجوهه متجسداً أمام ناظريهم، وحين ينتهي بوب من الرسم، ينحي قلعه جانباً، ثم يعطي المنديل لصاحبه، فينظر الضيف إلى صورته فوق المنديل بنظرة تشوبها الدهشة، ثم ينتمم بشيء من اللياقة قائلاً: "حسناً، إنه لعمل رائع وإن كانت الصورة لا تشبهني".

وعندئذ يرد عليه الحشد المحيط في صوت جماعي متصاعد: "بلى إنها تشبهك" فتشد هذه العبارة انتباه صاحب الرسم وتزيل أي أثر من الشك لديه، فيقف الضيف متحيراً يحملق في الصورة التي يراه بها العالم من حوله والتي رسمت فوق المنديل.

كنت ذات مرة في زيارة للمرسم الذي يعمل به بوب، فسألته: "كيف يتسنى لك تجسيد جوه من أمامك بهذا الشكل الرائع؟" فأجاب قائلاً: "إنني ببساطة أنظر إلى وجوههم".

وكررت سؤالي مرة أخرى قائلاً: "كلا، إنني أعني كيف نفوض داخل أعماقهم؟! ألا يستلزم منك ذلك معرفة الكثير عن تاريخهم وعن الطريقة التي يعيشون بها؟!"

كلا بالليل، إنني فقط أنظر إليهم، كما سبق وأن أخبرتك.

- ثم ماذا بعد ذلك؟

استقرسل بوب قائلاً: "إن كل جانب تقريباً من جوانب الشخصية يتضح جلياً من خلال طريقة ارتدائهم ملابسهم، والوضع الذي يتخذونه أثناء الجلوس والطريقة التي يسيرون بها" وقد قال ذلك وهو يدعوني لرؤية ملف يحتفظ داخله برسومه الكاريكاتورية لبعض الشخصيات السياسية البارزة.

أشار بوب إلى عدة زوايا مختلفة في أجساد الرؤساء قائلاً: "انظر، هنا تظهر صيبانية كلينتون" قال ذلك وهو يستعرض أمامي ابتسامته الباهتة "وهنا يظهر ثقل ظل جورج بوش" وأشار إلى الزاوية التي رسم بها كتفه! "وهنا تتبين سحر ريجان وجاذبيته" وأشار بإصبعه إلى عيني الرئيس السابق

الباسمتين: "وهنا يبدو لنا دهاء نيكسون واضحاً من ذلك الانحدار الضئيل في رأسه" ثم غاص بيده أكثر داخل الملف مستخرجاً رسم فرانكلين ديلاون روزفلت، وقال مشيراً إلى أنفه المتجه لأعلى: "وهنا يظهر لنا شموخ فرانكلين وكبرياءه. فالسر كله يكمن في الوجه والجسد".

تري ما السبب الذي يجعل الانطباعات الأولى تدوم ويتعذر دحوها؟! السبب هو أن رؤوس الناس باتت تنح تحت وطأة ذلك الوايل الرهيب من المفيرات المركبة التي يطرنا بها عالمنا ذو المعلومات سريعة التغير. وبالتالي أصبح لزاماً على هؤلاء أن يكونوا أحكاماً سريعة؛ حتى يتسنى لهم فهم العالم من حولهم ومتابعة مهامهم الحياتية. ولذلك، عندما يقابل أحد الأشخاص لأول مرة، فهو يلتقط له لقطة فوتوغرافية فورية ويعلقها داخل ذهنه. ثم تصبح هذه اللقطة بمثابة قاعدة البيانات التي يتعامل معه من خلالها طوال الوقت.

### جسدك ينبئ عنك قبل أن تنطق شفتاك

تري هل قاعدة البيانات تلك التي يكونها عنك الناس صحيحة؟ لأشد ما يدهشك أنها بالفعل كذلك. حيث تكون خلاصة شخصيتك قد وجدت طريقها نحو عقولهم قبل حتى أن تنبئ ببنيت شفة أو تتلفظ بلفظة واحدة، فمظهرك الخارجي والطريقة التي تتحرك بها يمثلان معاً أكثر من ٨٠٪ من أول انطباع للناس عنك. ولا حاجة لهم لأن تنطق بكلمة واحدة.

لقد عشت وعملت في أقطار لا أتحدث لغة أهلها، ولكن على الرغم من ذلك أثبتت السنوات صدق انطباعاتي التي كنت أكونها عنهم دون كلمة واحدة مفهومة أتبادلها معهم، فحينما كنت أقابل زملاء جدد، كنت أدرك على الفور ماهية مشاعرهم تجاهي. ومدى ثقتهم بأنفسهم. كما كنت أدرك على وجه التقريب المكانة التي يتمتعون بها داخل الشركة، وكنت أشعر بذلك

فقط من مجرد رؤيتهم وهم يتحركون، فأستطيع أن أميز بين ذوي الشخصيات المؤثرة، وبين من هم ليسوا كذلك.

إنني لا أمتلك قدرات خارقة، فأنت أيضاً كان بوسعك إدراك ما أدركته أنا. ولكن كيف يكون ذلك؟! قبل أن تمتلك الوقت الكافي لإعمال عقلك، يكون لديك حاسة سادسة حول من تقابلهم، وأتبعنت الدراسات أن ردود الأفعال الانفعالية تحدث قبل حتى أن يجد المخ الوقت الكافي لمعرفة السبب وراء حدوثها. وبالتالي فإن اللحظة التي ينظر إليك فيها شخص ما يكون عنك فكرة شاملة تمثل فيما بعد الأساس الذي تقوم عليه العلاقة بأكملها، ولقد أخبرني بوب بأنه يضع في ذهنه مثل تلك الفكرة حين يرسم أعماله الكاريكاتيرية.

عازمة على السير قدماً في كتابة مسودة كتابي (كيف تتحدث إلى أي شخص). سألت بوب قائلاً: "إذا أردت أن ترسم شخصاً ما رابط الجأش، متقد الذهن، قوي البنية، ذا شخصية مؤثرة، صاحب مبادئ. ذا مظهر جذاب، يقظ، يقدر من حوله...".

وحين أدرك بوب ما أرمي إليه، قاطعني قائلاً: "إنه ليس بالأمر الهين. إنني فقط أرسمه وهو متخذ جلسة رفيعة المستوى، يتجه رأسه لأعلى، وبيّنسم في ثقة وهو يحملق أمامه مباشرة". إنها بالفعل الصورة المثالية لأي شخصية ناجحة.

### كيف تبدو وكأنك بالفعل شخصية ناجحة

صديقتي كارين خبيرة ذائعة الصيت في أعمال الأثاث المنزلي، كما أن زوجها أيضاً صاحب سمعة طيبة في مجال الاتصالات ولديهما اثنان من الأطفال.

حين تظهر كارين في مناسبة تتعلق بصناعة الأثاث المنزلي، فإن جميع الحاضرين يظهرون لها التقدير والاحترام، حيث إنها واحدة من أهم



الشخصيات في العالم، كما يحتشد زملاؤها في صناعة الأثاث ويتنافسون للحصول على مقعد بجانبها حتى يراهم الناس وهم يتبادلون معها الأحاديث الجانبية، طامحين أن تنشر أكبر مجلات الصناعة صورهم وهم ملتصقون بها مثل هوم فرنيشيونج إيكيكاتف، وفرنيشور وورلد.

وعلى الرغم من ذلك، تتذمر كارين من جراء تجاهل الناس تماماً لها عندما تكون في صحبة زوجها، ومن أنها تكون مجرد أم عادية حين تصطحب أولادها إلى مدارسهم؛ فسألتني ذات مرة قائلة: "كيف يسعني تصدر أي مجلس أكون فيه؛ فأحدث من حولي من الغياب على الاقتراب مني ومعرفة أنني شخصية هامة؟" إن الأساليب الفنية في هذا القسم تتناول ذلك بكل دقة. فعندما تستخدم الأساليب التسعة القادمة، فسوف تصبح شخصاً مميزاً لأي شخص تلتقي به، وسوف تكون بمثابة شخصية هامة وتكون بارزاً في أي حشد أو جمع تجد نفسك وسطه، حتى إذا لم يكن هذا الحشد حشدك. دعنا نبدأ بابتسامتك.

## الفصل ١ :

# الابتسامة الغامرة

### هل تبغضم ابتسامة عابرة ؟ أم ابتسامة مؤثرة ؟

كانت الابتسامة هي إحدى الضروريات، بل والواجبات الستة لديل كارينجي في أحد مؤلفاته لعام ١٩٣٦ وهي كيف تكتسب أصدقاء وتؤثر في الناس، وذاع صيت هذا الأمر في كل عقد من العقود على لسان كل مرشد ومعلم روحي أمسك بالقلم ليكتب، أو حمل المذياع ليتحدث. وعلى الرغم من ذلك، وبعد مرور كل هذا الوقت، فإننا الآن نعيد التمعن والنظر في دور الابتسامة في العلاقات الإنسانية ذات المستوى الرفيع، وعندما تفكر ملياً في الحكمة التي قالها ديل، فسوف تجد أن الابتسامة العابرة التي كانت في عام ١٩٣٦ لا تجدي دائماً، خاصة في هذا العصر.

الابتسامة العريضة العابرة ليس لها وزن الآن في هذا العالم المُعَد، وعندما تنظر إلى قادة العالم، المفاوضين، وكبار أصحاب المؤسسات، تجد أن ليس للابتسامة الباهتة الزائفة وجود بينهم، وجميع اللاعبين الرئيسيين في مختلف مسارات الحياة يصفلون ابتساماتهم، بحيث تكون - عندما ترسم على وجوههم ذات فاعلية مؤثرة تجعل العالم بأكمله يبتسم معهم.

وقد قام الباحثون ببيان وتصوير العشرات من مختلف أنواع الابتسامات، بدءاً من الابتسامة الجامدة المرتسمة على وجه الكاذب الذي نصب له الشركاء، حتى الابتسامة الناعمة للطفل المبتعج. هناك ابتسامة دافئة وابتسامة باردة. هناك ابتسامة حقيقية وأخرى زائفة لقد رأيت الكثير من تلك الابتسامات التي تلتصق بوجوه الأصدقاء الذين يقولون (إنهم سعداء لأنك قررت زيارتهم فجأة) والمرشحين للرئاسة الذين يزورون مدينتك والذين يعيرون عن فرحتهم على شاكلة (ها.....ها) ويعلم كبار الناجحين أن ابتسامتهم أحد أسلحتهم المؤثرة. لذلك قاموا بإثرائها إلى أبعد حد. حتى تحدث أكبر تأثير.

### كيف تشرى أو تصقل ابتسامتك

لدي صديقة قديمة منذ أيام الجامعة تدعى ميس. وقد تولت - في العام الماضي فقط - العمل الخاص بعائلتها. وهو إدارة شركة لصنع الصناديق الموجهة (وهي تلك التي تصنع من ورق كرتوني مموج لوقاية السلع من الكسر) واعطاؤها للمصنعين، وذات يوم اتصلت بي تخبرني بأنها سوف تأتي إلى نيويورك لاستقبال عملاء جدد. ودعيتني إلى العشاء مع العديد من عملائها، وكنت أتطلع إلى رؤية ابتسامة صديقتي الزئبقية مرة أخرى وإلى سماع ضحكاتها المدوية الرنانة. كانت ميس تقهقه بطريقة لا مثيل لها، وكان ذلك جزءاً من سحرها.

عندما توفي والدها في العام الماضي، أخبرتني أنها تولت العمل بدلاً منه، وكنت أعتقد أن شخصية ميس لا تصلح لأن تكون المدير التنفيذي في عمل كهذا. ولكن ماذا أعلم أنا عن صانعي الصناديق الموجهة؟

والتقينا معاً وثلاثة من عملائها في قاعة مطعم في منتصف المدينة، وبينما كنا نغودهم إلى غرفة الطعام، قامت ميس بالهمس في أذني قائلة: "من فضلك ناديني الليلة بـ ميليسا"

ثم أحببتها وأنا أعزم "بالطبع، فليس الكثير من رؤساء الشركات يدعون ميسا" وبعدها قام النادل بمساعدتنا في الجلوس على المقاعد الخاصة بنا، بدأت ألاحظ أنها قد اختلفت تماما عن الفتاة التي كانت تقهقه عندما كنا في الجامعة. لقد أصبحت ساحرة ورائحة. وابتسبت كثيرا جدا، وبالرغم من أن هناك شيئا مختلفا. إلا أنني لم أستطع التعرف عليها. وعلى الرغم من أنها لم تزال صاحبة. إلا أنه انتابني شعور قوي بأن كل شيء، كانت تنطق به ميليسا كان أكثر صدقا وتعقلا، وكانت تتعامل بدفء صادق مع عملائها، ويمكنني القول بأنهم أحببوها جدا، وكنت متأثرة لرؤية صديقتي تحقق نجاحا هائلا في تلك الليلة. وفي نهايتها، كانت ميليسا قد فازت بثلاثة عملاء جدد.

بعد ذلك، عندما كنا بمفردنا، قلت لها: "ميس، لقد تغيرت كثيرا منذ ذلك الوقت الذي توليت فيه مسئولية العمل في الشركة، وقد تغيرت شخصيتك أيضاً، حسناً، أنت الآن طرف حاد وقوي وناجح بالفعل".

وأجابت قائلة: "أها. شيء واحد فقط قد تغير".

فسألتها: "وما هو ذلك الشيء؟"

أجابت: "ابتهامتي".

وسألتها في شك: "ماذا؟"

فكرت الكلمة على الرغم من سماعي لها: "ابتهامتي" واستطردت الحديث وقد خيمت على عينيها نظرة تأمل طويلة قاذلة: "كما ترين، عندما أصاب والذي الرض وعلم خلال سنوات قليلة أنني سوف أتولى المسئولية من بعده. أفضى إلى بحديث كان سببا في تغيير مسار حياتي، ولن أنسى كلماته ما حييت، قال لي والدي: "ميس، عزيزتي، هل تذكرين تلك الأغنية القديمة التي تقول "أحبك يا عزيزي، لولا أن قدمك كبيرة؟" حسناً، إذا أردت النجاح في هذا العمل، دعيني أقول: "أحبك يا عزيزتي، لولا أن ابتهامتك عابرة".

وعندئذ قام بإحضار مقالة في جريدة قد اصفر لون ورقها؛ لأنها قديمة. وتناولت هذه المقالة دراسة احتفظ بها أبي. لكي يريها لي عندما يحين الوقت المناسب، وكانت تتحدث عن النساء في العمل، وأوضحت الدراسة أن السيدات اللاتي لا يسرعن في الإبتسامة أو لا يسرعن إبتسامة سريعة عابرة خاطفة على وجوههن في حياتهن العملية، يعي الناس أنهن جديرات بالثقة. وبينما كانت تتحدث ميس، بدأت في التفكير في السيدات مثل مارجريت تاتشر، وأنديرا غاندي، وجولداماثير، ومادلين أليرايت وأخريات من النساء والسيدات ذوات القوة والسلطة اللاتي ينتمين إلى هذه الطبقة، صحيح، فإنهن لم يُعرفن بالإبتسامة العابرة.

واستكملت ميس الحديث: "واستمرت الدراسة لتوضح أن الإبتسامة العريضة الدافئة إنما هي مصدر قوة وثقة، ولكن عندما تكون صادرة بتأن فقط. لأنها عندئذ تنسم بالزبد من المصداقية". ومنذ تلك اللحظة، كما شرحت ميس، وهي تقوم بمنح إبتسامتها العريضة لعملائها وزملائها في العمل، وعلى الرغم من ذلك، فقد دربت شفيتها على أن ترسم الإبتسامة بتأن بالغ؛ وبذلك تظهر إبتسامتها أكثر صدقاً وتحيزاً لدى من يراها.

وهذا هو السر! فالإبتسامة المتأنية لميس منحت شخصيتها طابعاً أكثر صدقاً وعمقاً. وبرغم أن التأنى لا يستغرق إلا ثانية واحدة، إلا أن من يرى إبتسامتها الجميلة يشعر بأنها متميزة وأنها لا تصدر إلا لأمثالهم.

وقررت إجراء مزيد من الأبحاث حول الإبتسامة. عندما تكون في محل أحيذية، فإنك تبدأ في النظر إلى قدم كل شخص، وحينما تقرر تغيير تصفيفة شعرك، فإنك تنظر إلى قصة شعر جميع الأشخاص من حولك. حسناً - منذ عدة أشهر - أصبحت أراقب الإبتسامة باستمرار. شاهدت إبتسامات في الشارع وكذلك في التلفاز. وشاهدت بل راقبت إبتسامات السياسيين ورجال الدين، وكبار أصحاب الشركات وقادة العالم. وما الأشياء التي اكتشفتها؟ في

وسط بحر الأسنان اللامعة والشفقتين المتفارقتين اكتشفت أن الناس الذين يمنحون ثقة ومصداقية أكبر، هم أولئك الذين يتأنون في ابتسامتهم. وعندما يبتسمون، تبدو كما لو أنها تنبع من كل جزء من أجزاء وجوههم وتجعلها كما لو كانت مناسبة ببطء؛ لذلك فإنني أطلق على الأسلوب التالي *الابتسامة الغامرة*.

## الأسلوب ١: الابتسامة الغامرة

لا تتسرع في رسم ابتسامة عابرة على وجهك عندما تحيي شخصاً ما؛ على الرغم من أن أي شخص يمر من أمامك أو على مستوى نظرك سيكون هو المستفيد، ولكن بدلاً من ذلك، انظر إلى وجه الشخص الآخر لمدة ثانية واحدة. توقف، وقم بالغوص داخل شخصيته، ثم دع ابتسامة غامرة عريضة دافئة ترسم على وجهك وتملأ عينيك؛ فسوف تغمر من أمامك كالموجة الدافئة، والتأني الذي يستغرق لحظة واحدة يقنع الناس بأن ابتسامتك حقيقية ولا تكون إلا لهم فحسب.

دعنا الآن نساfer لمسافة ليست ببعيدة ولكن على بعد بوصتين أو أكثر نحو الجانب الشمالي لنصل إلى اثنتين من أكثر وسائل الاتصال قوة عن تلك التي تمتلكها، وهما عيناك.

الفصل ٢ :

## الأعين المُحدّقة

### كيف تفجر هاتين القنبلتين اللتين ترتكزان على أنفك

من المبالغة شيئاً القول بأن هيلين المذكورة في تروي Troy يمكن أن تغرق السفن بعينيهما، وأن ديفي كروكيت يمكن أن يحمل وحشاً كاسراً على الإنعان والاستسلام لمجرد التحديق إلى وجهه. إن عينيك قنبلتان شخصيتان لديهما القوة على تفجير عواطف الآخرين. تماماً كما هو الحال مع منقّتي الفنون الحربية العسكرية الذين يعتبرون قبضة أيديهم كالأسلحة المبيتة الفتاكة. يمكنك كذلك أن تعتبر عينيك كسلاح سيكولوجي فتاك عندما تتقن الأساليب التالية للاتصال المباشر بالعين.

كبار اللاعبين في لعبة الحياة يفهمون ما وراء الحكمة التقليدية التي تعلمنا أن (نحتفظ بالاتصال المباشر بالعين). فهم يعون أنه بالنسبة لبعض الأشخاص ممن لا يشعرون بالثقة والأمان، أو الذين يماورهم الشك في كل شيء، يمكن للاتصال المباشر بالعين أن يكون تطلقاً خبيثاً أو تعدياً سخيفاً عليهم.

عندما كنت أعيش في منزل أسرتي، كان لدى عائلتي خادمة ذات خيال مليء بالأوهام والاعتقاد في الساحرات والعرافين والشعوذة، ورفضت زولا أن تتركها وحدها في المنزل في غرفة مع لوى - - الهر السيامي الذي يمتلكه -

حيث كانت تهمس لي خائفة: "أشعر أن لوي يخترقني بنظراته، إنه يرى ما يجري داخل روحي".

تعتبر بعض الثقافات أن الاتصال المباشر بالعين ليس سوى سحر وشعوذة، وفي بعض الثقافات الأخرى يمكن أن يكون التحديق إلى شخص ما شيئاً يتم عن التهديد أو الاستهزاء، وبمعرفة وإدراك ذلك، يفضل اللاعبون الكبار في المسرح العالمي القيام بتأليف وتجميع كتاب عن الاختلافات الثقافية للغة الجسد في محاولة لمواصلة السير والعمل. بتفضيل ذلك على كتاب أسلوب بيرلترز، أما في ثقافتنا - على الرغم من ذلك - فإن كبار الناجحين يعلمون أن المبالغة في الاتصال المباشر بالعين يمكن أن تكون ذا منافع ومزايا عظيمة. خاصة بين الجنسين، وفي التجارة - حتى عندما تغيب الرومانسية - فإن الاتصال بالعين يكون له عظيم الأثر بين الرجل والمرأة.

أجرى أحد المراكز الموجودة في بوسطن دراسة تهدف إلى معرفة التأثير الدقيق. وطلب الباحثون من الأفراد من الجنسين إجراء محادثة لمدة دقيقتين بين بعضهم البعض، وقام الباحثون بخداع هؤلاء الأشخاص موضوع الدراسة بجعلهم يحافظون على الاتصال المباشر بالعين، وذلك بإصدار الأوامر لنصفهم بإحصاء عدد المرات التي يقوم فيها زملائهم المشاركون في المحادثة بفتح العينين وإغماضهما بسرعة (الغمز بالعينين). في حين إنهم لم يصدروا أمراً للنصف الآخر بالقيام بهذا.

وعندما قاموا باستجواب الأشخاص فيما بعد، أعرب هؤلاء الذين كانوا يغمزون بأعينهم عن شعورهم بالاحترام والإعجاب بالعينين من قبل زملائهم الذين لا يعرفون أنهم كانوا ببساطة يقومون بإحصاء عدد المرات التي كان يغمز فيها هؤلاء.

لقد جريت الألفة والقرب المتولد الناشئ عن الاتصال المباشر بالعين، وكان ذلك مع شخصية لا أعرفها والتقيت بها لأول مرة في إحدى الندوات التي



عقدتها، وذات مرة. وبينما كنت أعقد ندوة للعديد من منات الأشخاص، لفت انتباهي وجه سيدة تجلس في وسط الجمع المحتشد؛ ولم يكن مظهر تلك السيدة فريداً من نوعه أو لافتاً للانتباه؛ إلا أنها أصبحت في بؤرة اهتمامي خلال حديثي أثناء هذه الندوة. لماذا؟ لأنها لم تبعد عينيها عن وجهي ولو للحظة واحدة. وحتى عندما كنت أفرغ من مناقشة نقطة ما وأطرق بعدها، كانت لا تزال عيناها معلقتين بشغف بالنظر إلى وجهي، وشعرت بأنها لم تستطع الانتظار حتى تنطلق الكلمات من بين شفتي. أحببت ذلك! وقد كان تركيزها الشديد وولعها الكبير بسماعي يلهمني بتذكر قصص كنت قد نسيتها منذ زمن طويل.

وبعد الانتهاء من حديثي مباشرة، قررت أن أسعى لاكتساب صديقة جديدة كانت مفتونة بكلامي، وبينما كان يغادر الناس القاعة، أسرعت بالسير خلفها، وقلت لها: "من فضلك" فواصلت هذه السيدة السير، ثم كررت إذني بصوت أعلى قائلة: "إذا سمحت، من فضلك" ولم تغير من سرعة سيرها بينما كانت متجهة إلى خارج الباب؛ وقمت بتعقبها أثناء سيرها خلال الممر، ثم ربت على كتفها بنطف، وفي ذلك الوقت التفتت نحوي وغمرت وجهها نظرة تعجب ودهشة، وتمتمت ببعض الكلمات التي تعبر عن تقديري لإنصاتها لحديثي. وأعربت عن رغبتي في طرح بعض الأسئلة عليها.

وجازفت سائلة: "هل، إيه، استفدت كثيراً من الندوة؟".  
أجابته بصراحة قائلة: "حسناً؛ ليس كلية، لقد وجدت صعوبة في أن أفهم ما كنت تقولينه؛ لأنك كنت تروحين جيئةً وذهاباً علي المنصة وفي العديد من الاتجاهات".

وبسرعة البرق، فهمت كانت تلك السيدة لا تستطيع سماعي جيداً، ولم تكن مفتونة بي كما تخيلت، ولم بأسرها حديثي كما تمنيت. فالسبب الوحيد الذي جعلها تحدد في وجهي هو كونها تعاني من سماع ما أقول!

وبالرغم من ذلك، فإن اتصالها المباشر بالعين قد منحني كل تلك السعادة والبهجة: وكذلك الإلهام خلال فترة حديشي، وعلى الرغم من أنني كنت مجهداً، إلا أنني طلبت منها اللحاق بي في المقهى، وقضيت ساعة كاملة في تلخيص خلاصة الندوة بأكملها من أجلها، وأدركت أن الاتصال المباشر بالعين إنما هو مادة قوية وفعالة.

### يمكن للأعين المُحدّقة أن تعني الأعين الذكية

هناك جدال آخر حول الاتصال المباشر بالعين. فبالإضافة إلى إيقاظ مشاعر الاحترام والمودة، فإن الاتصال المباشر القوي بالعين يمنحك انطباعاً بأن من يحدق بعينه إنما هو مفكر ذكي ذو خيال واسع وبُعد نظر. لأن مثل هذا الشخص يوحد ويدمج المعلومات الواردة إليه بسهولة أكبر من المفكر ذي التفكير المحدود، فالأول يمكن أن يستمر في التحديق في عيني شخص ما حتى خلال فترات صمته. وبذلك لا تنتشت عمليات التفكير لدى ذلك المفكر عندما يمعن النظر في عيني زميله.

وبالعودة إلى علماء النفس البواسل. نجد أن باحثي جامعة ييل يعتقدون أنهم قد توصلوا إلى الحقيقة المؤكدة عن الاتصال بالعين. حيث قاموا بإجراء دراسة أخرى، والتي - كما افترضوا - سوف تؤكد أنه كلما كان هناك اتصال مباشر بالعين، تولد عن ذلك المزيد من المشاعر الإيجابية، وفي تلك المرة، قاموا بإعطاء أوامرهم للأشخاص الذين هم موضوع الدراسة بالقيام بالتحدث بصوت عالٍ وبشكل شخصي، وطلبوا من المستمعين أن يتفاعلوا مع زملائهم أثناء تحدثهم، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالعين. الفئانج؟ كما كان متوقعاً عندما تحدثت النساء عن تجارب شخصية إلى الأخريات، زاد الاتصال المباشر بالعين من مشاعر المودة والتقارب؛ ولكن لم يحدث نفس الشيء مع الرجال. فقد شعر بعضهم بالعدوانية حينما حدق فيهم الآخرون لفترة طويلة. وشعر

رجال آخرون بالتهديد، والبعض القليل أخذ يشك في أن زميله بالغ في اهتمامه عن الحد المرسوم وأراد أن يلكمه في وجهه.

يصدر رد الفعل العاطفي لزيمالك أثناء تحديقك فيه على أساس حيوي، وعندما تركز نظرك على شخص ما، فإن ذلك يزيد من ضربات قلبه ويؤدي إلى إفراز المزيد من مادة الأدرينالين التي تتدفق بسرعة داخل الأوردة. وهذا هو نفس رد الفعل الفيزيائي لدى الناس عندما يبدؤون في الوقوع في الحب. وعندما تزيد بدون وعي أو انتباه من تحديقك في الآخرين أو إيمان النظر فيهم حتى خلال أوقات العمل العادية أو المناسبات الاجتماعية - فسيشعرون بأنهم قد أسروك أو فننوك.

رجال تتحدث إلى نساء ونساء تتحدث إلى رجال أو نساء: استخدم الأسلوب التالي، والذي أطلق عليه *الاعين المحدقة*، وذلك من أجل إبهاج من ينظر إليه - ومن أجل مصاحتك. (أيها الرجال. سوف أتحدث عن استخدام هذا الأسلوب بالنسبة لكم خلال دقيقة واحدة).

### الأسلوب ٣:

## الاعين المحدقة

تظاهر بأن عينيك ملتصقتان بزيمالك عندما يتحدث. وانظر إليه بكل دقة وصدق. لا تصرف عينيك عنه حتى بعد أن ينتهي من حديثه. وعندما ينبغي لك النظر بعيداً، افعل ذلك ولكن ببطء شديد، وعلى مريض، وبتأن بالغ؛ حتى ينقطع الخيط الرفيع.

## ماذا عن أعين الرجال ؟

أيها السادة والآن : عندما نتحدث مع الرجال، يمكنك كذلك استخدام أسلوب الأعين المحدقة، ولكن لا تحديق بنفس القدر الذي ذكرناه عند مناقشة المسائل الشخصية مع الرجال الآخرين؛ حتى لا يشعر من ينصت لك بالتهديد أو حتى لا يسيء فهم نواياك. ولكن زد قليلاً من الاتصال المباشر بالعين مع الرجال الذين تتعامل معهم بصفة يومية -- وزد أكثر من هذا الأسلوب عندما تتحدث إلى النساء - فهذا يعلن عن رسالة تحصل بين طياتها التفاهم والاحترام.

لدي صديق يدعى سامي، وهو رجل مبيعات، ويبدو دون قصد أو نعلم كرجل متعطر، ولا يعني ذلك حقاً، ولكن أسلوبه اللفظ الجاف في بعض الأحيان يجعله يبدو وكأنه يعدو منتعلاً نعلًا مخشناً (نعلًا ناتئ السامير بقي من الانزلاق) يطأ به مشاعر الناس.

وكنا نتناول العشاء ذات مرة معاً في أحد المطاعم، وأخبرته بأسلوب الأعين المحدقة، وأعتقد أنه تحمس له كثيراً، وعندما أتى إلينا النادل، وراح سامي - بدلاً من أن يطلب ما يريد تناوله وهو يضع أنفه في قائمة الطعام - ينظر إليه، ثم ابتسم وطلب المشهيات التي يريدتها، وظل معلقاً عينيه على وجه النادل لمدة ثانية أخرى قبل أن ينزل بهما لينظر مرة أخرى إلى القائمة ليختار الطبق الرئيسي. لا يمكنني إخبارك بمدى الاختلاف الذي رأيت به سامي عندئذ! فقد بدا أنه رجل مراعٍ وحساس، وكل ما استغرقه ذلك مجرد ثوانٍ إضافية من الاتصال المباشر بالعين، ورأيت تأثير ذلك على النادل أيضاً، وقد تلقينا خدمة متميزة بلقبة الأمسية التي قضيناها هناك.

وبعد مرور أسبوع اتصل بي سامي وقال لي: "ليل، لقد غير أسلوب الأعين المحدقة حياتي، لقد اتبعته مع النساء، فجعلت عيني تركزان في النظر بشكل أكبر، واتبعته مع الرجال. فلم أهدق -- كما أخبرتني - إليهم

بنفس الطريقة، والآن، الجميع يعاملونني بشكل مختلف، وأعتقد أن ذلك أيضاً هو السبب وراء زيادة المبيعات في هذا الأسبوع عنها في الشهر الماضي بأكمله".

إذا تعاضلت مع العملاء، في حياتك العملية، فاعلم أن أسلوب الأعين المحدقة إنما هو هدية وهبة ينبغي لك استغلالها على الوجه الصحيح. وبالنسبة لعظم الناس في ثقافتنا، يمثل الاتصال المباشر بالعين الثقة، والمعرفة، وكأن لسان حالك يقول: "إنني هنا من أجلك". دعنا نتعرف أكثر على أسلوب الأعين المحدقة.

يعد الأسلوب القادم للاتصال المباشر بالعين ذا قدرة على القبول أو النفور، تماماً مثل الدواء الفعال الذي يمتلك نفس القدرة على القتل أو الشفاء.

### الفصل ٣ :

## الأعين المبالغة في التحديق

أسلوب المبالغة في التحديق بالعين يستلزم ثلاثة أشخاص لتحقيقه بنجاح تام - أنت، وهدفك، وشخص واحد آخر - وهذه هي الطريقة التي يعمل بها عادة. وعندما تتحدث مع اثنين أو أكثر، فإنك تحملق إلى الشخص الذي يتحدث، ومع ذلك، فإن هذا الأسلوب يقترح عليك دائماً أن تركز على المستمع - الذي هو هدفك - أكثر من المتحدث، وهذا يعلمك شيئاً عن الواجهة التي يبدو عليها الهدف. ويبدأ الهدف في التماؤل بصمت: "لماذا ينظر إليّ هذا الشخص بدلاً من أن ينظر إليّ المتحدث؟" ويشعر الهدف بأنك مهتم للغاية برده فعله، ويمكن أن يفيد ذلك في مواقف معينة في العمل عندما يكون الوقت مناسباً لأن تحكم على المستمع.

غالباً ما يستخدم متخصصو الموارد البشرية هذا الأسلوب. ليس كأسلوب، ولكن لأنهم يهتمون فعلاً برد فعل المرءوس نحو فكرة معينة تم اقتراحها. أما رجال القانون، والرؤساء، ومحققو الشرطة، وعلماء النفس وآخرون ممن يجب عليهم تفحص ردود أفعال الأشخاص (مادة الدراسة) فهم أيضاً يستخدمون الأعين المبالغة في التحديق، حيث إنها ترسل إشارات من الاهتمام مزروجة بثقة كاملة في ذاتك. ولكن لكون هذا الأسلوب يضحك في موقف التقويم أو الحكم على شخص آخر. فإنه يجب عليك توخي الحذر. لا تفرط في استخدامه وإلا فسوف تنعت بأنك متعطرس ووقح.

### الأسلوب ٣:

## الأعين المبالغة في التحديق

هذا الأسلوب الجريء يحمل بين طياته قوة هائلة. راقب هدفك (الشخص البشري تمارس فعلة هذا الأسلوب) حتى عندما يكون هناك شخص آخر يتحدث. ولا يهم من المتحدث، استمر في النظر إلى الرجل الذي تريد التأثير فيه.

أحياناً يكون استخدام الأعين المبالغة في التحديق قوياً وفعالاً، لذا فإنك صيغة أو شكلاً أكثر رقة وفعالية تمارس به هذا الأسلوب: راقب المتحدث، ولكن دع نظرك ينتقل فجأة إلى هدفك في كل مرة ينهي فيها المتحدث حديثه، وبهذه الطريقة لا يزال هدفك يشعر بأنه قد أثار اهتمامك بزدود أفعاله، إلى جانب أن هذا يخفف من حدة التوتر.

إذا ما كان الحب يحل في الأفق. فإن الأعين المبالغة في التحديق تنقل رسالة أخرى مفادها: "لا أستطيع إبعاد عيني عنك" أو: "إنني أمتلكهما فقط لكي أراك". وقد لقب علماء علم الإنسان الأعين بلقب (العضو المبدئي في الحب) لأن الدراسات توضح أن الاتصال المباشر القوي بالعين يرتبط ارتباطاً

وثيقاً بشدة بخفقان القلب، كما أنه يفرز مادة شبيهة بالمخدر إلى الجهاز العصبي وتسمى بـ Phenylethylamine أيها الرجال يعتبر أسلوب الأعين المبالغ في التحديق فعلاً حين ممارسته مع النساء - إذا ما وجدتك شخصية جذابة - وتفسر المرأة رد فعلها العصبي لنظرتك المشاكلة على أنها افتتان بالغ، وإذا لم تعجبها - بالرغم من ذلك - فإن عينيك المبالغتين في التحديق تكونان بكل صراحة عرضة لكل ما هو بغيبض (لا تستخدم هذا الأسلوب أبداً مع الغرباء في المجالس العامة: وإلا فسوف يلقي القبض عليك!).

هل تتذكر القصيد الشعرية الغنائية التي كانت في أغنية شيرلي باسي القديمة؟

عندما كنت تمشي في الطريق: رأيت أنك كنت رجلاً متميزاً ... رجلاً ذا ثروة كبيرة.

أنيق ووسيم، ورقيق. كما لو أنك كنت تقول

“هل تعرفين ما يدور بداخلي؟”

ليس الهدف من هذا القسم الأول أن تبدو كرجل يمتلك ثروة ضخمة، ولكن من أجل أن تمنح طابعاً مميزاً وصفة تميزك على أنك شخصية كبيرة هامة عندما يراك الناس ويشعرون بذلك للوهلة الأولى، ومن أجل تحقيق هذا، نقوم الآن باكتشاف أهم الوسائل لجعلك تبدو شخصاً هاماً جداً.



## الفصل ٤ :

# التعلق من الأسنان

**(في اللحظة التي كفت تسيير فيما في الطريق، علمت أنك  
ناجح كبير بالفعل)**

عندما يضرب الطيب ركبتك بالطرقة الصغيرة، فإن قدمك ترتعش بعنف وتندفع للأمام، وبالتالي يكون رد الفعل ارتعاش الركبة. ندى جسمك رد فعل غريزي آخر. عندما تغمو السعادة البالغة قلبك وتشعر أنك ناجح، فإن رأسك بهتزاز ويرتفع إلى أعلى تلقائياً وتقوم برد كتفك إلى الوراء، وتطوق الابتسامة شفطيك وتسهم عينك.

هذه النظرة التي تكون دائماً لدى الناجحين. فهم يقفون. ويتحركون بثقة، ويبتسمون بنعومة وفخر، لاشك في ذلك! فالوضع السليم الجيد للجسم يرمز إلى أنك رجل تعناد الصمود إلى القمة.

من الواضح أن ملايين الأمهات يضغطن بمفاصل أصابعهن على عظام اكتاف أبنائهن. وكثير جداً من المعلمين يأمرن الطلاب، (بالوقوف بشكل مستقيم)! ولكن كل هؤلاء لم يتقنوا الخدعة، إننا أمة كسول، ويلزمنا أسلوب

أكثر فسوة من العلمين، وأكثر إقناعاً من الأمهات، لكي يجعلنا نقف كالشخص المهم فعلاً.

في إحدى الوظائف، ليس الوضع الممتاز للجسم، والتوازن التام، شيئين مرغوب فيهما فحسب، بل أيضاً مسألة حياة أو موت، فيمكن لحركة واحدة خاطئة: أو استرخاء وترهق في الكتفين، أو مظهر خجول، أن تسدل الستار على شعبية الأكرويات أو الألعاب البهلوانية.

لن أنسى أبداً المرة الأولى التي اصطحبتني فيها أمي إلى السيرك. عندما تسابق سبعة رجال وسيدات حول الحلقة المركزية، وارتفع الجمع إلى أعلى وهم يشبكون أفضأهم مع بعضهم البعض. ثم صاحوا ابتهاجاً بصوت مدو كالرعد: فهمست أمي في أذني بصوت توقيري قائلة: "إن هؤلاء كانوا فرقة والينداز العظيمة، وهي الفرقة الوحيدة في العالم التي تؤدي فقرة تكوين الشكل الهرمي الذي يتألف من سبعة أشخاص بدون حبل يصل بينهم".

وفي لحظة. أصبح الفريق صامتاً وساكناً سكوناً تاماً: دون صدور أي صوت كالسعال من أعلى القمة. حتى صرخ كل من كارل وهيرمان والينداز بالألمانية ليسمعهما أقاربهما الموثوق بهم، ونزلت الأسرة بكل عظمة وشدة حرص إلى موقع الهرم البشري. ثم قاموا عندئذ بموازنة أنفسهم على سلك أو حبل رفيع يرتفع مئات الأقدام عن الرمل الموجود بأسفل، دون أن يفصل بينهم وبين الموت المفاجئ شيء. كان هذا مشهداً لا يُنسى.

بالنسبة إلي، هناك شيء آخر لا ينسى عني نفس هذا المستوى، كان ذلك جمال وعظمة أعضاء فرقة والينداز السبعة وهم يتسابقون على أعلى القمة ليتثبت كل منهم في حلقاته. وكان جسم كل منهم كالخط المستقيم - رأس مرتفع عاكٍ وشامخ، كتفان إلى الورا - الوقوف بمنتهى الرفعة حتى لا تزال أقدامهم تبدو وكأنها لا تلامس الأرض. كل عضلة في أجسامهم كانت تنم عن سموح. وفخر. ونجاح، وسعادة غامرة، لأنهم لا يزالون على قيد الحياة.

إليك التخيل للصورة أو الأسلوب الذي تحصل به على الجسم الذي يبدو  
جسم الفاجح الحقيقي الذي اعتاد على الشعور بالفخر، والنجاح ومزحة البقاء  
على قيد الحياة.

### وضع جسمك هو المقياس الكبير لنجاحك

نخل أنك لاعب أكروبات عالمي معروف. وأنت تتقن التعلق بفك في الحلقة  
الحديدية، ولكن تنتظر خلف الكواليس في مسرح سيرك أخوان رينجلينج،  
وسيرك بارنوم وبيلي. فستقوم سريعاً بالاندفاع إلى أسفل منقذاً على الحلقة  
الرئيسية. لكي تستحوذ على اهتمام الجماهير بانضباط وتوازن جسمك.

قبل الدخول من أي باب - باب مكتبك، باب حفلة من الحفلات، باب  
اجتماع في العمل، أو حتى باب مطبخك - تخيل أن هناك شيئاً مصنوعاً يمكن  
أن يعرض عليه بالأسنان ويتدلى من تلك موضوع في إطار، وهذا الشيء معلق  
على ارتفاع بوصة واحدة أعلى رأسك، وبينما تعبر أنت خلال هذا الباب،  
ارجع رأسك إلى الوراء. ثم انظر إلى هذا الشيء الخيالي الذي يشد خديك إلى  
الخلف لتبتسم، ثم يرفلك إلى أعلى (أي حاول أن تتعلق بهذه الحلقة). وبينما  
تتخيل أنك تهبط من فوق الجماهير التي تتوق إلى رؤية المشهد، فإن جسمك  
ينحني ممتدداً باستقامة على شكل خط مستقيم - مع ارتفاع الرأس ورجوع  
الكتفين إلى الخلف. وعدم استناد القدمين على أي شيء - وفي قمة هذه  
المهمة تهبط في شموخ ورفعة جاذبا الانتباه وتستحوذاً على إعجاب الجماهير  
التي ترفع رأسها لتشاهدك. إنك الآن تشبه الشخص المهم.

ذات يوم، عندما أردت أن أختبر أسلوب التعلق من الأسنان. قررت أن  
أحمسي عدد المرات التي عبرت فيها من خلال الباب ستون مرة في المنزل.  
بعضك أن تحسب معي مرتان إلى خارج الباب الأمامي. ومرتان إلى داخله،  
وسبع مرات إلى دورة المياه، وثمان مرات إلى المطبخ ومن خلال أبواب لا عدد

لها في مكتبك. إن ذلك يضيف إليك الكثير حاول أن تشاهد وتراقب أي شيء ستين مرة في اليوم، وسوف يصبح ذلك عادة (الاعتیاد على الوضع الجيد للجسم هو أول علامة تدل على أنك ناجح كبير).

#### الأسلوب ٤

### التعلق من الأسنان

شاهد لاعب الأكروبات الذي يتعلق بأسنانه في حلقة الفكين الحديدية التي توجد في إطار كل باب تسير من خلاله. عض على هذه الحلقة، وأنت تضعها بقبضات بين أسنانتك، دعها تجذبك إلى أعلى القمة، عندما تتعلق من أسنانتك، فإن كل عضلة في جسمك تتمدد حتى تصبح في الوضع السليم المثالي.

إنك الآن مستعد لأن تتقدم في الغرفة لجذب انقباض الجماهير أو لإنهاء الموضوع (أو ربما تجلس فقط لكي تبدو كالشخص المهم في الغرفة).

إنك الآن تمتلك كل الأساسيات التي يحتاج إليها بوب الفنان لكي يصورك ويجسدك على أنك ناجح كبير، وكما قال (الوضع السليم للجسم، نظرة الضمخ والرفعة مع ارتفاع الرأس، الابتسامة المفعمة بالثقة، ونظرة العين المباشرة) كل هذه الأشياء تمثل النموذج المثالي لشخص ما.

والآن دعنا نطبق ما قلنا. لقد حان الوقت لكي تحول انتباهك إلى الخارج إلى زميلك في المحادثة أو الحوار. استخدم الأسلوبين التاليين: لكي تجعله يشعر بالفخامة والأهمية.

الفصل ٥ :

## الاهتمام بالطفل الكبير

**" حسناً، هل تحبيني إلى هذا الحد؟ "**

هل تذكر المزحة القديمة؟ عندما يأتي الممثل الكوميدي إلى المسرح فتكون أول كلمات ينطق بها هي: "حسناً، هل تحبونني إلى هذا الحد؟" ودائماً ما يسرف الجمهور في الإطراء عليه. لماذا؟ لأننا جميعاً نسأل هذا السؤال في صمت. في أي وقت نلتقي فيه بشخص ما، نعرف - سواء عن وعي أو بدون وعي - كيف يستجيب لنا أو يتفاعل معنا.

هل ينظرون إلينا؟ هل يبتسمون؟ هل يتكئون على أحد الجوانب ليستندوا إلينا؟ هل يدركون بطريقة ما مدى روعتنا وتميزنا؟ إننا نحب هؤلاء الناس؛ لكونهم ذوي ذوق عال. هل يصرفون أبصارهم عنا؛ ويكون من الواضح أنهم لا يتأثرون بعظمتنا وفخامتنا؟ أصحاب العقول المريضة!

بعد الشخصان اللذان يتعرف كل منهما على الآخر كجروين صغيرين آخذين في شم بعضهما البعض. إننا لا نمتلك أذبالاً تهتز ولا شعراً ينتصب بخشونة، ولكننا نمتلك بالفعل أعيناً تضيق وتتسع. وأيدي تنكمش لتصبح

جامدة وصلبة. أو تتعمد لتبسط راحة اليد (باطن الكف) وكأن لسان حال صاحبها يقول إنني في موقف (خضوع وإذعان).

إننا نمتلك العديد من ردود الأفعال اللاإرادية التي تحدث في الدقائق القليلة الأولى عندما نكون في صحبة أحد الأشخاص الذين نتعرف عليهم.

وكلاء النيابة الذين يؤدون اليمين على وعي تام بذلك، إذ يهتدون بشدة بردود أفعال جسمك الغريزية/ الفطرية. فهم يراقبونك. لكي يروا كيف تواجههم بالكامل ومدى المسافة أو البعد الذي يفصل بينك وبينهم: بينما أنت واقف أسامهم أثناء إجابتك عن الأسئلة الموجهة إليك من قبلهم، فهم يتفحصون يديك. هل هما منبسطنان بنعومة. مع ظهور راحتي اليد، مما يشير إلى قبول الأفكار التي ينهون عنها! أو هل يعبر معصم يدك عن الاستخفاف بهم ومعاملتهم بازدراء؛ وذلك بأن تكون المفاصل العظمية الموجودة بين الأصابع في حالة تشنج وبروز، مما يشير إلى الاعتراض؟ إنهم يراقبون وجهك في الثواني الفاصلة التي ينقطع فيها اتصالك المباشر بالعين عند مناقشة موضوعات ذات صلة بالقضية مثل: مشاعرك نحو الأحكام الصادرة عن القاضي بالنسبة إلى أعمال الخراب والدمار، أو عقوبة القتل، وأحياناً يحضر وكلاء النيابة مساعداً قانونياً لمساعدتهم. والذي ليس له إلا وظيفة واحدة وهي الجلوس على الهوامش لملاحظتك بمنتهى الدقة ومعرفة مدى القلق، والتأمل، والحركات العصبية التي تصدر منك.

جانب شائق: غالباً ما يخترار رجال القانون في المحكمة النساء للقيام بهذه المهمة الجاسوسية. فعادة ما تكون الأنثى ملاحظة لإشارات الجسم الدقيقة التي تصدر من الرجل. وغالباً ما تسأل النساء - اللاتي هن أكثر حساسية نحو المشاعر من الرجال - أزواجهن "هل هناك شيء يزعجك. يا حبيبي؟" (أولئك النساء اللاتي يمتلكن حساسية مفرطة ينهمن أزواجهن بكونهم متبلدي

الشعور، لدرجة أنهم لا يلاحظون أي شيء، خاطئ حتى تبلبل ربطة العنق بدموعهن).

عندئذ يقوم وكيل النيابة ومساعدته بمراجعة وفحص (ما سجلته من نقاط) من خلال مراقبة عشرات الإشارات التي صدرت عنك بدون وعي، وبالاعتماد على ما لديه في هذا السجل الخاص به. فمن الممكن أن تجد نفسك أمام هيئة المحلفين. أو أنك تضع الوقت سدى في غرفة الانتظار الخاصة به.

يُعدُّ رجال القانون في المحكمة على وعي وإدراك كامل للغة الجسم والتي في الستينيات خلال المحاكمة الشهيرة لشيكاغو سبعة - جعل منها رجل القانون ويليام كانتسler اعتراضاً قانونياً على وضع جسم القاضي جوليوس هوفمان، ففي الأثناء الأخيرة للمقاضاة، اتكأ القاضي هوفمان وانحنى نحو الأمام، وهي الحركة التي - كما أدعى كانتسler - أرسلت رسالة إلى هيئة المحلفين للانتباه والاهتمام، وخلال جلسة الدفاع الخاصة به. كان كانتسler يتذمر من أن ذلك الوضع الجسماني للقاضي هوفمان. إنما يرسل رسالة إلى هيئة المحلفين تعبر - بدون وعي - عن عدم الاهتمام واللامبالاة.

### إنك تُحاكم الآن - ولا تملك إلا عشر ثوانٍ!

مثلما يقرر رجل القانون ما إذا كان يريدك في قضية، فإن كل شخص تلنقي به يقوم بإصدار حكم بدون وعي على ما إذا كان يريدك في حياته أم لا. ويستند بقوة في حكمة على نفس الإشارات التي تجيب بها لغة جسمك على أسئلته التي لا يطرحها: "حسناً، هل تحبني إلى هذا الحد؟".

الدقائق الأولى من ردود أفعالك تضع الأساس الذي ستقوم عليه تلك العلاقة بالكامل. إذا ما أردت أي شيء من الشخص الجديد الذي تعرفت إليه. فإن إجابتك المخيأة على سؤاله غير المصرح به (هل تحبني إلى هذا الحد؟) يجب أن تكون: "أوه! إنني فعلاً أحبك".

عندما يشعر الطفل الصغير البالغ من العمر أربعة أعوام بالحُجْن والحِياء، فإنه يمشي على استحياء، ويرفع ذراعيه إلى أعلى ويضعهما في مقدمة صدره، ويتراجع إلى الوراء، ويختبئ خلف تنورة أمه. وعلى الرغم من ذلك، عندما يرى جوني الصغير أباه، فإنه يجري مندفعاً نحوه، وهو يبتسم، وعينه تتسعان، ويفتح ذراعيه ليتلقاه أبوه ويحتضنه. إن جسم الطفل المحب يكون مثل برعم الزهرة الصغيرة الذي يفتتح في ضوء الشمس.

عشرون، ثلاثون، أربعون. خمسون عاماً من الحياة على الأرض تصنع اختلافاً صغيراً. عندما يشعر جون ذو الأربعين عاماً الآن بالجبن، فإنه يمشي على استحياء، ويطوي ذراعيه أمام صدره، وعندما يريد نبذ رجل مبيعات أو زميل عمل، فإنه يبتعد عنه ويعبر له عن ذلك بإشارات جسمه التي لا تحصى. ومع ذلك، عند الترحيب بمن يحب في المنزل بعد فترة غياب، فإنه يتجه نحوه بجسمه ويتودد إليه كزهرة النرجس العملاقة التي تنثر أوراقها في أشعة الشمس بعد التعرض لعاصفة مطرة.

## today love

### أحب الطفل الخفي

كنت ذات مرة في حفل يجمع الشخصيات الهامة وبصحبتي صديقة جذابة مطلقة حديثاً. كانت كارلا تعمل في طباعة النسخ لدى إحدى وكالات الإعلان الكبيرة المشهورة والتي - مثل الكثير من الشركات - قد بدأت تتصاغر، فكانت صديقتي تعيش آنذاك بلا عمل أو زواج.

وفي هذا الحفل بالذات، كان حظ كارلا طيباً سواء من الناحية الشخصية أو من الناحية المهنية، وبينما كنا نقف معاً نتحدث، صادفنا عدة مرات أن يجد أكثر من رجل وسيم حسن المظهر نفسه على بعد أقدام قليلة منا، وفي الغالب، كان يبتسم معظم هؤلاء الرجال إلى كارلا. وكانت تقوم أحياناً بالرد على تحية كل من الرجال الذين يتوددون إليهما بابتسامة خافتة، ثم تعود ثانية إلى



حديثنا غير الشائق على الرغم من أنها كانت تهتم بكل كلمة تقولها، وكنت أعلم أنها كانت تحاول ألا تبدو قلقلة، ولكنها تصرح في داخلها: "لماذا لا يأتي هذا الرجل إلينا ليتحدث معنا؟".

وبعد تكرار حدوث ذلك عدة مرات، وبناءً على رد فعل كارلا الضعيف، النبي كانت تتجول في الغابة الاجتماعية وهي شاعرة بالتيه والضلال. كان علي أن أتكلم، فقلت لها: "كارلا، هل تعلمين من يكون هذا الرجل؟ إنه رئيس شركة يونج آند روبيكام في باريس؛ وهم يبحثون عن سيدة تعمل في مجالك على استعداد للانتقال والرحيل إلى باريس" ثم نديت حظها قائلة: "كما أنه أعزب".

وعندئذ سمعنا صوتاً صغيراً يأتي من جانب الركبة اليسرى لكارلا قائلاً أهلاً! فنظرنا إلى أسفل على الفور، ورأينا ويلي الطفل الصغير البالغ من العمر خمس سنوات، وهو ابن راعية هذا الحقل، وكان يتعلق بستان كارلا. ومن الواضح أنه كان يرغب في لفت انتباهها.

فصرخت كارلا قائلة: "حسناً، حسناً، حسناً" وعلت وجهها بأكمله ابتسامة مشرقة. ثم اتجهت نحوه، ودنت منه وهي تنحني له، ولمست يده الصغيرة، وهي تمدن بصوت رقيق ناعم: "حسناً، أهلاً بين هناك، ويلي: هأنذا هل تستمتع بحفل أمك اللطيف؟". فابتسم ويلي الصغير.

وعندما تركنا ويلي الصغير في النهاية انساب بين بقية الضيوف ليتعلق بملابسهم مثلما فعل مع "كارلا". عدنا أنا و"كارلا" لنستكمل حديثنا الذي بدأ يصير شائناً ممتعاً، وخلال هذه الحادثة، ظل أحدهم يطاردها بنظراته، وكانت قد فقدت الأمل في أن يتقدم أحدهم نحونا ليشاركنا الحوار. واضطرت آنذاك لأن أعرض على لساني، وأخيراً، عندما شعرت بأنه سوف يدمي من

شدة ضغط أسناني، قلت لها: "كارلا، هل لاحظت هؤلاء الأربعة أو الخمسة رجال الذين اقتربوا منا وابتسموا لك؟"

فهمست قائلة: "نعم" وهي تنظر بحدة و غضب في جميع أنحاء الغرفة خوفاً من أن يسمعنا أحد.

واستطردت حديثي قائلة: "حقاً إنك ابتسمت لهم رداً عليهم، ولكن ابتسامات خاطفة باهتة".

فأجابتنني وهي تقتمم: "نعم" شاعرة بالحيرة من سؤالي.

سألتها: "أتذكرين عندما أتى إلينا ويلى الصغير وتعلق بتنورتك، هل تذكرين كيف ابتسمت تلك الابتسامة العريضة الجميلة، واتجهت نحوه، ورحبت به أثناء حديثنا الشائق؟"

فأجابتنني مترددة: "نعم".

قلت لها: "حسناً، لي مطلب يا كارلا عندما يأتي الرجل التالي وابتسم لك، أريدك أن تبتسمي له نفس الابتسامة العريضة التي كانت على وجهك عندما رأيت ويلى. وأن تلتفتي نحوه بجميع جسدك وجوارحك تماماً مثلما فعلت مع ويلى. بل ربما يمكنك أن تبسطي أو تمددي يدك وتلمسي ذراعه كما فعلت مع ويلى، ثم رحبي به ليشاركنا الحوار".

ردت علي قائلة: "أوه، ليل، لا يمكنني فعل ذلك".

فقلت لها: "افعلي ذلك ياكارلا" وبالفعل. وخلال بضع دقائق. اعترض رجل جذاب آخر طريقنا وابتسم. وأدت كارلا دورها بإتقان، وأظهرت أسنانها الجميلة، واستدارت بجسدها بأكمله نحوه، وقالت: "أهلاً، تفضل وانضم إلينا" فلم يضيع وقتاً، وقبل بالفعل دعوتها.

وبعد مرور بضع دقائق، اعتذرت واستأذنت لأرحل عنهما وأتركهما معاً، ولم يلاحظا رحيلي؛ لأنهما كانا مستغرقين في حوار حي مفعم بالحيوية

والنشاط، وكان آخر مشهد رأيتهما فيه في الحفل هو خروجهما من باب الحفل وصديقتي تتعلق بذراع صديقها الجديد.  
فقط آنذاك وُلد الأسلوب الذي أُطلق عليه الإهتمام بالطفل الكبير، وهو مهارة سوف تساعدك على الفوز بما يتمناه قلبك على أي نوع من الوحوش الذين تلتقي بهم في الغابة الاجتماعية.

### الأسلوب ٥ :

#### الإهتمام بالطفل الكبير

اهتم بكل شخص تقابله، لأن بداخله طفلاً كبيراً، وفي اللحظة التي ستعرف فيها كلاندا على الآخر، قم بكافأة وفتنة الجديد. امنحه الابتسامة الدافئة، والنظرة إليه بكل جوارحك وحواسك، وامنحه كذلك الإهتمام البالغ الذي تمنحه لطفل صغير قد حيا إليك وتعلق بملايسك، ليمنحك الابتسامة رائعة تترسم على وجهه الصغير الجميل. الإهتمام ١٠٠٪ بشخص جديد يصرخ صرخة مدوية تقول: "أعتقد أنك شخص متميز جداً جداً".

أذكر أنه يكمن بداخل كل شخص طفل صغير يتوق إلى الإهتمام الكبير وبتحبه بداخله، لكي يشعر بأنه شخص متميز إلى أبعد الحدود.  
إن الأسلوب التالي يعزز شكوكهم في أنهم - بالفعل - محور هذا العالم.

الفصل ٦ :

## أهلاً صديقي القديم

### الأسرار التي تجعل الناس يحبونك

أخبرني ذات مرة أحد الحكماء القدامى ذو الاسم الغريب (زيج) بأن الناس لا تهتم بمقدار ما تعرف: حتى يدركوا مقدار اهتمامك بهم. إن زيج زيجلار على صواب. السر الذي يجعل الناس تحبك هو أن تظهر لهم مقدار محبتك لهم. يعتبر جسدك محطة إذاعية تبيت للجميع كل المعاني الدقيقة التي تحملها نظراتك لهم. كما أنها تعبر بدقة عن مشاعرك في أية لحظة، حتى إذا ما أخذ أسلوب "تعلق من أسنانك" الذي تستخدمه يؤتي ثماره يحوز احترامهم: فإن استخدام أسلوب "الابتسامة العريضة" و"الاهتمام بالطفل الكبير" سيجعلهم يشعرون بالتميز. كما أن عينيك المحدقتين تستحوذان على قلوبهم وعقولهم، ويمكن لبقية جسدك أن ييوح بأي تعارض أو تناقض. كل بوصة في جسدك - من منبت شعرك حتى أخمص قدميك - يجب أن تعبر بمنتهى الدقة والوضوح عن إرادتك في التصريح بفعالية عن موقفك الذي يقول لسان حاله: "إنني أهتم بك".

لسوء الحظ: عندما نلتقي بأحدهم. فإن عقولنا تفكر سريعاً جداً بلا تأني. هل تتذكر شخصية شكبير (يوليوس قيصر) عندما قال عن كاسيوس: إنه يمتلك نظرة جائعة حائرة. إنه يفكر كثيراً جداً...؟ يعد مثل هؤلاء الرجال في منتهى الخطورة. وهذه هي الحال بالنسبة إلى عقولنا عندما نتحدث مع رفيق جديد. إذ إنها تصبح حائرة نائمة (البعض منا يقاوم الخجل. والبعض يكون رأياً متسرعاً عن الموقف) إذن فنحن نفكر كثيراً جداً بدلاً من أن نتجاوب بشكل فعال مع الصداقة التي تتكون بدون وعي. وتكون مثل هذه الأفعال خطيرة لكونها تهدد أو تعرقل تكوين علاقات صداقة، أو حب.

عندما تطلق أجسامنا ١٠,٠٠٠ طلقة في كل ثانية. فإن القليل من هذه الطلقات يكون عرضة للإخفاق في إحداث التأثير المطلوب أو البوح بالخجل أو بالعدوانية الخفية. إننا نحتاج إلى أسلوب يضمن أن كل طلقة تحقق المرجو منها في قلب الهدف الذي نريد إصابته، ولأن نطوع ونروض أنفسنا، لكي نتجاوب بشكل متقن، وفعالية.

ولإيجاد ذلك. دعنا نكتشف الوقت الوحيد الذي لا نحتاج خلاله إلى أن نقلق بشأن الخجل أو السلبية التي تنزلق من خلال لغة أجسامنا. ذلك يحدث عندما نشعر بأننا على سجيبتنا، وكذلك عندما نتحدث مع الأصدقاء المقربين. وحينما نرى شخصاً ما نحبه أو نشعر بالارتياح الكامل معه، حيث إن جسمنا يتجاوب بدفء من الرأس إلى القدمين بدون تفكير، عندما تبسّم الشفتان بسعادة، وحينما نقترّب أكثر ونحن نتحدث، ونمد أيدينا لنلمس هذا الشخص. وعندما تصبح الأعين مبهجة وممتعة وتنبسط راحتا اليد وتلتفت بكل حواسنا وجوارحنا نحو ذلك الصديق العزيز.

### كيف تروض جسمك على القيام بكل شيء ، بشكل صحيح

لنتخيل وننصوّر هذا الأسلوب الذي يحقق كل ذلك ، والذي يضمن لك أن جميع من تقابلهم سوف يستشعرون دفء مشاعرك نحوهم ، وأطلق على هذا الأسلوب "أهلاً صديقي القديم".

عندما التقتي شخصاً ما ، حاول أن تقوم بخدعة عقلية تحتمل بها على نفسك ، عليك بأن ترى داخل عقلك الباطن أن هذا الشخص صديق قديم ، شخص كانت تجمعك به علاقة رائعة منذ عدة سنوات ، ولكن بطريقة ما فقدت الاتصال به ، وحاولت جاهداً إيجادها ، ولكن لم تدرج اسمه في قائمة الأسماء الخاصة بأرقام الهاتف ، ولم تتمكن من معرفة أية معلومات عنه . وليس لدى أصدقائك وسيلة تستطيع من خلالها الاتصال به .

وفجأة! ! يالها من مفاجأة! بعد كل هذه الأعوام . التقى كل منكما بالآخر . أنت الآن سعيد جداً .

هذه هي خطوات التظاهر . من الواضح أنك لن تحاول إقناع الشخص الجديد بأنكما كنتما بالفعل صديقين قديمين . ولن تعانقه وتقبله قائلاً : "إنه لأمر عظيم ، أنا سعيد لرؤيتك مجدداً!" أو "ماذا فعلت بك الأيام خلال السنوات الماضية؟" ليس عليك إلا أن تقول : "أهلاً ، إنني سعيد للقائي بك" أو "إنني سعيد لرؤيتك" ولكن يختلف الأمر بداخلك كثيراً .

سوف تدهش نفسك ، فسرادة الاكتشاف للمرة الثانية تغمر وجهك وتطفو على لغة جسمك بالكامل . أحياناً -- من باب المزاح -- أقول إنك لو كنت شعاعاً أو نوراً . لأضأت في وجه الشخص الآخر . وإذا ما كنت أحد الكلاب ، فسوف تهز ذيلك معبراً عن البهجة والسعادة . إنك تجعل الشخص الجديد يشعر بتميزه الفعلي .

## الأسلوب ٦ : أهلاً صديقي القديم

عندما تلتقي بأحدهم، تخيل أنه شخص قديم (عميل)، أو حبيب قديم، أو أي شخص آخر كنت تكن له مشاعر حب وتقدير، وإعجاب. وكم هو مؤسف أن ظروف الحياة قد فرقت بينكما. ولكن، لحسن الحظ، فإن الحفل، أو الاجتماع، أو المؤتمر قد جمع ثانية بينك وبين صديقك القديم الذي افتقدته طويلاً! تبدأ هذه التجربة الممتعة بسلسلة رائعة وردود أفعال في جسدك من مثبت رأسك إلى أخمص قدميك وكل شيء في المنتصف بينهما.

في الندوات التي أعقدها، قمت في البداية بجعل الناس يقدمون أنفسهم لمشاركين آخرين قبل أن يتعلموا أسلوب "أهلاً صديقي القديم"، وبدأت المجموعة الحديث بشكل ممتع شبه رسمي. وبعد ذلك طلبت منهم أن يقدموا أنفسهم إلى شخص غريب آخر، وأن يتخيلوا أنهم أصدقاء قدامى له. وكان الاختلاف غير عادي، فعندما استخدموا أسلوب "أهلاً صديقي القديم" بدأت الحياة تدب في الغرفة، وأخذ الجو يمتلئ بالمشاعر الطيبة، وبأناس أكثر سعادة وحيوية وطاقة، حيث إنهم أخذوا يقتربون من بعضهم أثناء الوقوف. ويضحكون من القلب، ويبسطون أيديهم، ليلمسوا بعضهم البعض أثناء الحديث. أشعر كأنني أشاهد منظراً رائعاً قد استمر لساعات طويلة.

### لا حاجة للعناق بكلمة واحدة

إن أسلوب "أهلاً صديقي القديم" يحل محل اللغة، ففي أي وقت تسافر فيه إلى أي بلد لا تتحدث بلغة أهلها. كن واثقاً من استخدام هذا الأسلوب، وإذا ما وجدت نفسك مع مجموعة تتحدث لغة واحدة لا تعرفها، فغليك فقط بأن

تذخيل أنهم ليسوا إلا مجموعة من أصدائك القدامى . فكل شيء على ما يرام باستثناء أنهم ينسون أحياناً التحدث باللغة التي تتحدث بها . وعلى الرغم من أنك لن تفهم كلمة واحدة . إلا أن جسدك بأسره لا يزال يتجاوب معهم بكل وفاق وقبول .

لقد استخدمت أسلوب "أهلاً صديقي القديم" بينما كنت أسافر عبر أوروبا ، وفي بعض الأحيان ، كان زملائي الذين يتحدثون الإنجليزية ممن يعيشون هناك يخبرونني أن زملاءهم الأوروبيين يقولون إنني من أكثر الأمريكان وداً وحباً وصدقة ممن التقوا بهم . ومع ذلك ، لم يحدث أن نطقنا بكلمة واحدة أو تحدثنا إلى بعضنا البعض .

### التنبؤ بتحقيق الذات

هناك ميزة أو استفادة أخرى يمكن إضافتها إلى أسلوب "أهلاً صديقي القديم" وهي أنه يصبح ضرباً من التنبؤ بتحقيق الذات . عندما تتصرف على أنك تحب شخصاً ما ، فإنك تبدأ بالفعل في حبه . وهناك دراسة تابعة لجماعة أدلفي اسمها "الاعتقاد في أن الآخرين يحبونك أم لا" . والسلوكيات نجعل الاعترافات تتحقق وتثبت ذلك ، وقد أصر الباحثون المتطوعون على معاملة الأشخاص المشتبه بهم كما لو أنهم يحبونهم ، وعندما تم تقديم تقرير عن ذلك فيما بعد ، أوضحت النتائج أن المتطوعين انتهت بهم الحال إلى أنهم بالفعل أحبوا هؤلاء الأشخاص ، كما أنه تم تقديم تقرير عن الأشخاص المشتبه بهم أيضاً ، حيث عبر هؤلاء عن شعورهم بمزيد من الاحترام والحب والود تجاه المتطوعين الذين تظاهروا بأنهم يحبونهم . وما تم التوصل إليه هو أن : الحب يولد حباً . والإعجاب يولد إعجاباً ، والاحترام يولد احتراماً . استخدم أسلوب "أهلاً صديقي القديم" وسوف تمتلك الكثير من الأصدقاء الجدد الذين ستنتهي بهم الحال إلى إعجابهم وحبهم الحقيقي لك .



أنت الآن تمقلت جميع الأساسيات التي تؤهلك للالتقاء بأحدهم عنى أنك شخص مهم، أو شخص تحب التصديق. ولكن نه تمنته وظيفتك بعد. بالإضافة إلى كونك محبوبا. تريد أن تظهر صادقاً، ذكياً، ووثقاً من ذاتك؛ وكل من هذه الأساليب الثلاثة لتالية يحقق واحدا من تلك الأهداف.

**www.ibtsama.com**

**aoday.love**

**منتديات مجلة الابتسامة**

الفصل ٧ :

## ضع حداً للقلق العصبي

### كيف تصبح صادقاً صدوقاً

لدي صديقة، وهي شخصية محترمة جداً وقوية تدعى هيلين. تمنح هيلين أجوراً مرتفعة لعملائها، وسألتها ذات مرة عن سر نجاحها، فقالت: "ربما لقدرتي على تبيين كذب المتقدم لطلب الوظيفة".

قلت لها: "من يستطيع قول ذلك؟"

قالت لي: "حسناً، الأسبوع الماضي فقط كنت أقابل فتاة شابة تشغل منصب مدير تسويق لشركة صغيرة، وفي خلال المقابلة، كانت تلك الفتاة تجلس واضعة قدمها اليسرى على اليمنى، وكانت تضع يديها وهي في منتهى الراحة على فخذي وتنظر إلي بشكل مباشر".

"وسألتها عن راتبها، وبدون أن تنزل عينيها، أو تحركهما، أو تحاول إبعاد نظرها عني، أخبرتني به، وسألتها إذا ما كانت تتمتع بعطها - في حين إنها لم تنزل تنظر إلى مباشرة - فقالت: "نعم". ثم سألتها عن سبب تركها للعمل السابق".

واستطردت "هيلين": "وعند هذه النقطة، بدأت عيناها ترحل عني ولا بدصل بي اتصالاً مباشراً، وعندئذ وبينما تحيب عن سؤالي، غيرت طريقة جلستها ووضعت الساق اليمنى فوق اليسرى، ثم قامت بعد ذلك بوضع يديها على فمها".

ثم قالت "هيلين": "هذا كل ما كنت أحتاج إليه، فقد أوضحت كلماتها عن شعورها بأن فرصها المتزايدة في الشركة السابقة كانت محدودة، ولكن جسدها أخبرني أنها لم تكن صادقة فيما تقوله".

واستمرت "هيلين" في الحديث موضحة لي أن قلق هذه الفتاة الذي يتسم بحركات عصبية لم يكن وحده كافياً لبيان أنها كانت تكذب، وبالرغم من ذلك، فقد بدا لا بأس به، كما قالت "هيلين" التي أرادت الاستمرار في مناقشة الموضوع باستفاضة أكبر.

واستطردت "هيلين" الحديث قائلة: "لذلك اختبرت هذه الفتاة تغيرت الموضوع وعدت ثانية إلى أرض محايدة بشكل أكبر. سألتها عن أهدافها في المستقبل، وللمرة الثانية، بدأت في التوقف عن الشعور بالتململ والقلق العصبي، فوضعت يديها على فخذها بينما كانت تروي لي كيف أنها كانت تبغي دائماً العمل في شركة صغيرة، لكي تكسب خبرة تستفيد منها من خلال العمل في أكثر من مشروع واحد".

"ثم كررت سؤالي السابق إذا ما كان الأمر يتعلق بالافتقار إلى فرص متزايدة مما جعلها تترك وظيفتها السابقة، وللمرة الثانية بدأت في التحرك في مقعدها وانقطع الاتصال المباشر بالعين بيننا. وبينما كانت تستكمل الحديث عن وظيفتها السابقة، أخذت تحك ساعدها".

واستمرت "هيلين" في البحث حتى كشفت الحقيقة في النهاية، حيث إن المتقدمة لطلب هذه الوظيفة قد تم فصلها من عملها السابق بسبب عدم توافق بينها وبين مدير التسويق الذي كانت تعمل لديه.

إن خبيراء الموارد البشرية الذين يقومون بإجراء المقابلات مع المتقدمين لطلب الوظيفة وضباط الشرطة الذين يستجوبون المجرمين المشتبه فيهم يتدربون على تحري الكذب، وهم يعلمون على وجه التحديد الإشارات التي ينبغي لهم البحث عنها: ومما لا شك فيه أن الباقين منا لا يعلمون شيئاً عن أسرار تحري الكذب، أو لا يمتلكون الحاسة السادسة التي تنبئ صاحبها عندما يكذب شخص ما.

كانت إحدى زميلاتي تفكر في تعيين موظف يكون مسئولاً عن دفتر الحجز المقدم منذ وقت قريب جداً، وبعد مقابلة أحدهم قالت لي: "لا أعلم، إنني لا أعتقد حقاً في أنه يمتلك شيئاً، أو أنه قد حقق النجاح كما يدعي". سألتها قائلة: "هل تعتقدين أنه يكذب؟".

"مطلقاً، المضحك هو أنني لا أعلم ولا أستطيع أن أحدد السبب، إنه ينظر بشكل مباشر إلي، ويجب عن كل أسلتي بشكل مباشر، لكن هناك شيئاً ما يبدو أنه علي غير ما يرام".

غالباً ما يشعر أصحاب العمل بذلك. فهم يمتلكون شعوراً داخلياً عن شخص ما، ولكن لا يستطيعون تحديده، وبسبب ذلك، يلجأ العديد من الشركات الكبيرة إلى استخدام كاشف الكذب، وهو عبارة عن جهاز فني مصمم لتحري الكذب. وتعتمد البنوك، والكيميائيون، والمحال التجارية بكثرة على ذلك الجهاز قبل تعيين أي شخص لديهم، وكذلك وزارة العدل، ومعظم أقسام البوليس يستخدم هذا الجهاز مع المشتبه فيهم، والجزء المثير في الموضوع هو أنه ليس جهازاً يكشف الكذب على الإطلاق! ولكن كل ما يمكن فعله هو أن يضبط ويبين التقلبات والتغيرات في جهازنا العصبي التلقائي - تغيرات في التنفس - العرق، احمرار الوجه، سرعة نبضات القلب ومعدلها. ضغط الدم، وعلامات أخرى من الانفعال العاطفي.

إذن هل ذلك صحيح ودقيق؟ حسناً، نعم. في الغالب يكون هكذا. لماذا؟ لأنه عندما يكذب الشخص المعتدل، فإنه غالباً ما يتعرض لتغيرات عاطفية وجسدية، وحينذاك يتعلم، أي يبدو عليه قلق متميز بحركات عصبية، أما الكاذبون ذوو الخبرة الذين تمرسوا على الكذب، فإن بوسعهم خداع كاشف الكذب هذا.

### كن على وعي بمظهر الكذب، حتى عندما تقول الصدق

تحدث لنا المشاكل عندما لا نكذب، ولكن نضطر للكذب عندما نشعر بالخوف من الشخص الذي نتحدث إليه. ربما يقوم شاب يخبر امرأة جذابة عن نجاحه في العمل بتغيير جلسته. كما يمكن لسيدة تتحدث إلى عميل مهم عما حققته من نجاح وظيفي في شركتها أن تحك رقبتها.

تحدث المزيد من المشاكل في هذا الجو. يمكن لرجل أعمال غير عصبي على الإطلاق أن يفك ربطة عنقه لأن جو الغرفة حار ويمكن لأحدث السياسيين الذي يلقي خطاباً في الهواء الطلق أن تطرف عينه بشكل مبالغ فيه. لأن الهواء معبأ بالأتربة، وعلى الرغم من هذه الأخطاء التي يحاولون إقناعنا بأنها صحيحة. إلا أن هذه الحركات القلقة العصبية تجعل مستمعهم يشعرون بأن هناك شيئاً ما غير صحيح، أو أن يخامرهم شعور داخلي بأن هؤلاء يكذبون.

يكون لدى متقني علم التواصل مع الآخرين والتعامل معهم دراية وبقطة تامة لهذه الأشياء. فهم يقومون بمنتهي الوعي بالتقاط الإشارات التي يمكن لأي أحد أن يخطئ ويصدرها من باب تغيير الأوضاع. حيث إنهم يثبتون أعينهم على مستمعهم، وهم لا يضمون أيديهم على وجوههم مطلقاً، ولا يدلكون ذراعهم عندما يستشعرون وخزاً خفيفاً بها، أو يحكون أنفهم عند شعورهم بالرغبة في ذلك. ولا يفكون ربطة العنق عندما يكون الجو حاراً، ولا

نظرف أعينهم لأن الجو مليء بالأتربة، وهم لا ترتشح قطرات العرق من أجسادهم وسط العامة، ولا يخفون أعينهم من أشعة الشمس، فهم يعانون لأنهم يعرفون أن التملعل والقلق العصبي يضعف الصداقية. فكر في المناظرة غير الشهيرة التي كانت في ٢٥ سبتمبر عام ١٩٦٠ والتي قام التلغاز بتصويرها وكانت خاصة بانتخابات الرئاسة الأمريكية بين نيكسون وكينيدي، وقد تأمل المنقاد السياسيون كثيراً في عدم قدرة نيكسون على التنظيم والترتيب في طريقة كلامه، وقلقه العصبي، وتقطيب حاجبه أمام كاميرات التصوير، وكل ذلك أفقده الفوز فيها.

### الأسلوب ٧ :

## ضع حداً للقلق العصبي

عندما نخرع في التحدث مع أحدهم، دع أنفك يستشعر الضرورة لأن تحكها، دع أذنك أو قدمك يستشعر وخرّاً خفيفاً. لا تثقل، لا ترتعش، أو تثذبذب وتتلوى، ولا ترتبك أو تخجل، ولا تهرش أو تحك جلدك، وفوق كل ذلك. لا تجعل يدك تلمس وجهك، فحركات اليد بالقرب من الوجه والقلق العصبي يمكن أن يشعرا مستمعك بأنك تكذب.

إذا أردت أن تصبح صادقاً تماماً لدى أحدهم، حاول أن تخفي جميع الحركات العرضية الغريبة عندما تتحدث إلى ذلك الشخص. إنني أطلق على هذا الأسلوب وضع حداً للقلق العصبي.

والآن دعنا نتحدث عن الذكاء. ماذا؟ أظنك تسأل الآن. هل يمكن أن يفهم الشخص علي أنه أكثر ذكاءً مما هو عليه بالفعل؟ حسناً. هل سبق لك وأن سمعت عن "هانز"، الحصان الرائع؟ كان "هانز" يعتبر أذكى حصان في التاريخ، وقد استخدم الأسلوب الذي سأقترحه عليك الآن.

## الفصل ٨ :

# هانز الحصان الحكيم

### كيف تكون في راحة عقل هانز

لم يوح إلي بالأسلوب التالي سوى حصان، حصان ذكي للغاية يدعى "هانز"، وكان ملكاً لرجل من "برلين" يدعى "هيرفون أوستين". والذي دربه علي إجراء عمليات حسابية بسيطة عن طريق ضرب الأرض بحافره الأمامي الأيمن ضرباً خفيفاً، وكان يمتلك قدرة فذة علي فعل ذلك. لدرجة أن وصلت شهرته إلى أنحاء أوروبا في بداية عام ١٩١٠، وأصبح معروفاً بهانز الذكي، الحصان الذي يجري العمليات الحسابية.

لقد علمه "هيرفون أوستين" القيام بما هو أكثر من عمليات الجمع، وبسرعة مذهلة كان قد تعلم القيام بعمليات الطرح والقسمة، وفي وقت وجيز أتقن الذكي "هانز" عمليات جدول الضرب، وأصبح الحصان تقريباً ظاهرة من الظواهر، وبدون أن يتفوه بكلمة واحدة، استطاع "هانز" أن يُحصي عدد جمهوره. ذلك بأن ينقر الأرض بحافره دلالة علي عدد من يرتدون النظارات الطبية، أو يجيب علي أي سؤال في العد أو الحساب يوجه إليه من قبل الجمهور.



وأخيراً: استطاع إثبات قدرته الفائقة التي تفرق بين الإنسان والحيوان، ألا وهي اللغة، حيث تعلم الأجدية، وذلك بأن يضرب الأرض بحافره على نحو متكرر عدداً معيناً من الضربات لكل حرف، وكان يجيب عن أي سؤال عن أي شيء قرأ عنه البشر في جريدة ما أو سمعوا عنه في الراديو، حتى إنه يستطيع الإجابة عن الأسئلة العامة في مجال التاريخ، والجغرافيا والأحباء البشرية.

كان "هانز" يتصدر عناوين الأخبار الرئيسية في الجرائد، والصحف، والموضوع الرئيسي للمناقشة في حفلات العشاء التي تقام في جميع أنحاء أوروبا، وسرعان ما جذب (الحصان البشري) انتباه العلماء، والأساتذة في مجال علم النفس، والأطباء البيطريين، حتى الضباط في سلاح الفرسان، ومن الطبيعي أن يتشكك الناس في أمره، ولذلك أعدوا لجنة رسمية لتقرير ما إذا كان الحصان حالة من الخدع الذكية. أم أنه يتمتع بعبقرية وذكاء خيالي فطري، وأياً كانت شكوكهم. فقد اتضح للجميع أنه حاد الذكاء. وبالمقارنة بالخيول الأخرى، كان حالة فريدة.

نعود إلى اليوم. لم تشعر نوا بأهمية ذكاء مجموعة عن غيرها حين التحدث إليهم؟ غالباً ما يكون هؤلاء أناساً عاديين، فهم لا يتناقشون في أمور معقدة. ولا يستخدمون كلمات طويلة، ورغم ذلك. فالجميع يعلم هذا. يقول الناس: "إن فلانة سريعة البديهة" أو "إن فلاناً يعرف كل شاردة وواردة" أو "فلانة لا تفوتها فائتة" أو "إن فلاناً يعرف من أين تؤكل الكتف" أو "فلانة تمتلك الحكمة" مما يرجعنا ثانية إلى هانز.

أنى يوم الامتحان الكبير. واقتنع الجميع أن بالأمر خدعة من تدبير "هيرفون أوستين" - مالك "هانز" - وكانت هناك غرفة في قاعة كبيرة حافلة بالعلماء، والصحفيين، وضباط من سلاح الفرسان، وعلماء فيزيائيين، وكذلك عشاق الخيول الذين كانوا ينتظرون الإجابة بشغف وسوق، وكان أعضاء

اللجنة البارعون يتقون بأن ذلك هو اليوم الذي سوف يكشفون فيه عن حيل وخدع "هانز"؛ لأن جمعيتهم أيضاً مليئة بالخدع والحيل؛ وسوف يمنعون "هيرفون أوستين" من الوجود بالقاعة؛ ليضعوا الحصان في اختبار حقيقي يجتازه وحده دون مساعدة من مالكه.

وعندما احتشد الجمع؛ أخبروا "هيرفون أوستين" بوجود مغادرته المكان. وبالفعل فعل ما طلب منه، ودفع "هانز" إلى القاعة ليكون وحده مع الجمهور القلق الشكاك.

وسأل رئيس اللجنة الواثق من ذاته "هانز" أول سؤال في الحساب، ففر بحافره على الأرض الإجابة الصحيحة! ثم سأله السؤال الثاني، فأجاب عنه بالإجابة الصحيحة! ثم السؤال الثالث، ثم جاء دور الأسئلة اللغوية، وأجاب عنها جميعاً بجدارة!.

فارتبكت اللجنة، وخرس النقاد.

ومع ذلك، لم يكن هذا حال العامة، فعلا صوت صياحهم، مطالبين بالحاح وإصرار على تشكيل لجنة جديدة. وانتظر العالم فترة؛ وللمرة الثانية؛ جمعت السلطات العلماء، والأساتذة، والأطباء البيطريين، وضباط سلاح الفرسان. والصحفيين من جميع أنحاء العالم

وبعدما قامت هذه اللجنة الثانية بوضع "هانز" تحت الاختبار ظهرت وقتها فقط الحقيقة الخاصة بالذكي هانز، حيث بدأت اللجنة رقم اثنين الامتحان بالسؤال الروتيني الخاص بعمليات الجمع البسيطة. هذه المرة - بالرغم من ذلك - بدلاً من طرح السؤال على "هانز" بصوت مرتفع بحيث يتمكن الجميع من سماعه، قام أحد الباحثين بالهمس في أذنه بالرقم الذي يريد اختباره به. وقام باحث آخر بنفس الشيء، وتوقع الجميع أن يقوم "هانز" على وجه السرعة بالنتقر بحافره على الأرض ليجيب عن السؤال،

ولكنه ظل ساكناً! آها! لقد كشف الباحثون الحقيقة للعالم المنتظر. هل يمكنك أن تخمن ما هي؟

إليك الموجز المختصر: عندما علم الجمهور أو الباحث بالإجابة: كان "هانز" مثلهم، أيضاً. والآن هل يمكنك أن تخمن؟

لقد أطلق الناس إشارات دقيقة للغاية للغة الجسم في الوقت الذي قام فيه "هانز" بالنقر بحافره على الأرض ليجيب بالرقم الصحيح عن طريق عدد النقرات، وعندما بدأ في النقر بالإجابة الصحيحة على السؤال، كان الجمهور يعبر عن إشارات دقيقة توضح القلق والتوتر، وعندما وصل هانز إلى العدد الصحيح، أجابوا على ذلك بأن قاموا بالتنفس أو حدث ارتخاء قليل للعضلات المتوترة لديهم، وكان "هيرفون أوستين" قد دربه على الكف عن النقر بحافره عند حدوث ذلك، وبهذا يظهر الحصان وكأنه يجيب بالإجابة الصحيحة.

كان هانز يستخدم الأسلوب الذي أطلق عليه (حس أو ذكاء الحصان) حيث شاهد ردود أفعال جماهيره بحرص وعناية فائقة وخطط لإجابته بناءً على ذلك.

### إذا كان الحصان يستطيع فعل ذلك، فيمكنك أنت أيضاً

هل سبق لك وأن شاهدت التلفاز عندما كان الهاتف يرن وطلب منك أحدهم أن تخفض صوته، حتى يتسنى له التحدث في الهاتف؟ وبما أنه لا يوجد أي صوت الآن، فإنك تشاهد الحركات في التلفاز بعناية أكبر، فأنت ترى المؤديين يبتسمون، يعبسون، يتكلمون الابتسام، ينظرون شزراً، والكثير من التعبيرات الأخرى، ولا يفوتك ولو جزء صغير جداً من القصة، لأنك فقط من خلال تعبيراتهم تستطيع معرفة ما يفكرون فيه.

ويعد ذكاء، أو حس الحصان لدى "هانز" كذلك تماماً، حيث إنه كان يراقب الناس، ويرى كيف كانت ردود أفعالهم، ثم تصدر حركاته طبقاً

لذلك، وبالمثل فإنك عندما تتحدث، تظل تراقب مستمعك لترى مدى استجابتهم وتجاوبهم لما تقوله: فلا تدع هذه الحيلة تفوتك.

هل يبتسمون؟ هل يومنون برؤوسهم؟ هل لاحظت أن أيديهم منبسطة في وضع ارتياح؟ هل يعجبهم ما يسمعون؟

هل يعبسون؟ هل ينظرون بعيداً؟ هل لاحظت أن عظام الأصابع بارزة مما يدل على التوتر؟ ربما لا يكونون هكذا.

هل يحكون رقابهم؟ هل يتراجعون إلى الخلف؟ هل شعرت أن أقدامهم في اتجاه الباب؟ ربما يريدون الخروج منه والنهاب بعيداً.

إنك لا تحتاج إلى منهج كامل في لغة الجسم هنا. فخيرتك في الحياة قد منحتك بالفعل خلفية جيدة بخصوص ذلك، ويعلم معظم الناس ما إذا كان شركاؤهم في الحوار يتراجعون إلى الوراء أم ينظرون بعيداً. أو لا يهتمون بما يقال لهم، فعندما يعتقدون أنك تشعر بألم في رقبتك، يقومون بحك رقابهم، وعندما يشعرون بأنهم أفضل منك، تجدهم يلوحون بأيديهم بطريقة تنم عن التكبير والغطرسة.

## om

سوف نكتشف المزيد من محددات، إشارات لغة الجسم في الأسلوب ٧٧،

أما الآن، فإن كل ما تحتاج إلى أن تفعله هو أن تتناغم وتنسجم مع القناة الصامتة التي يذيعها المتحدث.

الأسلوب ٨ :

## هناك الحصان الحكيم

عليك بأن تعتاد القيام بوظيفة ثنائية أثناء التحدث مع الآخرين.  
عبر عن نفسك، ولكن ثبت عينيك على كيفية رد فعل ستمعك؛ ثم  
خطط لحركاتك طبقاً لذلك.

إذا كان الحصان يستطيع فعل ذلك؛ فكذلك الإنسان، وسوف يقول  
الناس إنك سريع البديهة وتتمتع بحس ودكاء الحصان.

أنت الآن تمتلك ثمانية أساليب تساعدك على أن تصبح شخصية واثقة،  
صادقة. ساحرة تجعل كل من هم على صلة بك يشعرون بأنك شخص هام  
لنغاية دعنا نكتشف أسلوباً أخيراً في هذا القسم؛ لكي نكون أتممنا مهمتنا.  
لكيلا يفوتك شيء.

[www.ibtsan](http://www.ibtsan)

[aoday.love](http://aoday.love)

يات مجلة الابتسامة

## الفصل ٩ :

# شاهد الحدث قبل أن تصنعه

### كيف نتأكد من أنه لا يفوتك شيء

هل شاهدت المتزحلق الرائع على الجليد في التلفاز؟ وهل شاهدت البطل وهو على أعلى القمة، وكل عضلة في جسده على أهبة الاستعداد، منتظراً سماع الطلقة النارية التي تدفعه إلى النصر الحاسم؟ حدق في عينيه. وسوف ترى فيهما خبرة الناظر إلى ما وراء عالم المحسوس. ففي العقل الباطن ينطلق المتزحلق إلى أسفل ليتزحلق على المنحدر. ويتأرجح إلى الخلف وإلى الأمام بين القوائم، ويمر عبر خط النهاية في أسرع وقت بما يفوق توقعات العالم. إن البطل يتخيل.

كل الأبطال الرياضيين يفعلون ذلك: الغواصين، والعدائين، والوثابيين، ورماة الرمح، ورافعي الأثقال، والسباحين، والمترجلين، ولاعبى الأكروبات، فهم يتخيلون سحرهم قبل أدائه أو تحقيقه. إذ يرون أجسادهم وهي تلتوي. وتنحني؛ وتقلب طائرة في الهواء، وهم يسمعون هزيع الرياح، وخرير المياه. وقعقة الرمح. وصوته الكنتوم أثناء هبوطه وارتطامه بالأرض، فهم يسمون رائحة الحشائش. والأسمنت، وحمام السباحة. والتراب، وقبل أن يحركوا

عضلة واحدة، يقوم الأبطال الرياضيون المهرة بمشاهدة الفيلم بأكمله. والذي بالطبع ينتهي بانتصارهم.

يقول المحللون النفسيون الرياضيون إن عملية التصور أو التخيل ليست فقط لكبار الأبطال الرياضيين. وتوضح الدراسات أن التدريب العقلي المتكرر على هذه العملية يساعد الرياضيين في نهاية الأسبوع على رفع قدراتهم في الجولف، أو التنس، أو العدو، أو أي رياضة. أو نشاط مفضل. ويتفق الخبراء على أنه إذا رأيت الصور، وسمعت الأصوات، وشعرت بحركات جسدك في عقلك قبل أن تمارس أي نشاط، فسوف يكون التأثير فعالاً.

### ستة وعشرون ميلاً في فراشي

هل ذلك هو ما يدعى بـ "الماموجامبو" النفسي؟ (إله أفريقي زعموا أنه يحمي قرى السودان الغربي الزنجية). بالطبع لا! لدي صديق يدعى "ريتشارد"، وهو عداء في سباقات المارثون، وذات مرة منذ عدة سنوات، وقبل سباق المارثون الكبير المقام في نيويورك بحوالي ثلاثة أسابيع، اصطدمت سيارة خارجة عن نطاق السيطرة بسيارة "ريتشارد" وتم نقله إلى المستشفى، ولم يكن جريحاً بدرجة عالية، ومع ذلك، كان صديقه حزينا من أجله، حيث إن فترة وجوده في الفراش الممتدة لأسبوعين سوف تبعده عن الحدث الكبير.

وبالها من مفاجأة عندما وجدنا "ريتشارد" يظهر في صباح يوم سباق المارثون لشهر نوفمبر في الحديقة الرئيسية وهو يرتدي الشورت وحذاء العدو الكبير!!

وصرخنا كلنا في وجهه قائلين: "ريتشارد، هل فقدت صوابك؟ إن حالتك لا تسمح لك بالعدو. لقد كنت في الفراش طوال الأسبوعين الماضيين".

فأجاب قائلاً: "ربما كان جسدي في الفراش، ولكنني كنت أعدو".

سألناه في دهشة: ماذا؟

"نعم، في كل يوم. لقد عدت لمسافة ستة وعشرين ميلاً و ٣٨٥ ياردة، وأنا في فراشي" لقد شرح "رينشارد" ما كان يدور في خياله، حيث تصور أنه شاهد نفسه وهو يعبر كل خطوة في السباق، ورأى المناظر، وسمع الأصوات، وشعر بالشد العضلي من جراء العدو، فقد تخيل نفسه وهو في سباق المارثون.

لم يكن أدا، "رينشارد" بنفس المستوى الجيد الذي كان عليه في العام الماضي. ولكن المعجز أنه أنهى السباق بدون جرح، أو تكلف مزيد من التعب والإجهاد؛ ويرجع ذلك كله إلى التخيل، فالتخيل ينجح في أي عمل يكون مشحوناً بالمساعي والمحاولات تستخدم فيه هذه العملية بما في ذلك التعامل مع الآخرين والاتصال بهم.

وتنجح عملية التخيل بشكل كبير عندما تشعر بالارتياح الكامل. فقط حينما تكون في حالة مزاجية هادئة، تستطيع الحصول على صورة حية واضحة. قم بهذه العملية عندما يكون الجو حولك هادئاً. سواء كان ذلك في منزلك أو سيارتك قبل أن تغادر لحضور إحدى الحفلات، أو المؤتمرات، أو الاجتماعات الكبيرة، فلتحط علماً بكل ما يحدث داخل عقلك الباطن.



## الأسلوب: ٩.

### شاهد الحدث قبل أن تصنه

تدرب كثيراً على كونك الشخص الممتاز الذي تريد أن تكونه بمرور الوقت. فم برؤية نفسك وأنت تسير وفي صحبتك الوضع الجسماني (تعلق من أسنانك)، وكذلك وأنت تصافح الآخرين بالأيدي وتبتسم الابتسامة الغامرة، وتنظر بأعين محدقة، وتسمع نفسك وأنت تتحدث بارتياح مع الجميع. استشعر سعادة وجودك على القمة والجميع ينجذب نحوك.

تخيل نفسك شخصية هامة ممتازة، وعندئذ سيحدث الأمر بشكل تلقائي.

إنك الآن تمتلك المهارات الضرورية التي تؤهلك للتعامل مع أي شخص جديد في حياتك. فكر في نفسك في تلك اللحظات الأولى وكأنك صاروخ يقلع من القاعدة. عندما عقد أهالي منطقة رأس كيندي العزم على الصعود بسفينة الفضاء إلى القمر، حدث خطأ في البداية في تحديد درجة اتجاه السفينة، مما يعني تأخرها عن الإقلاع وفقدانها لطريقها إلى القمر وبعدها عنه لآلاف الأميال، وبالمثل، أي خطأ دقيق في لغة الجسم في بداية علاقتك بشخص ما ربما يعني أنك لن تستطيع أبداً الاتصال أو التعامل مع هذا الشخص، ولكن باستخدام الابتسامة الغامرة، والأعين المحدقة، والأعين البالغة في التحديق، والتعلق من الأسنان. وأهلاً صديقي القديم، وضع حداً للقلق العصبي. وهانز الحصان الذكي. وشاهد الحدث قبل أن تصنه، سوف تسير في الطريق السليم لتحصل على ما تريده في النهاية من أي شخص - ليكن هذا في مجال العمل، أو الصداقة أو الحب.

إننا نتنقل الآن من العالم الهادئ الصامت إلى عالم النطق بالكلمات



## الجزء الثاني : ماذا أقول بعد (أهلاً) ؟

### الحوار القصير هو أداة ترحيبك الفعلي

كما ينبغي للنظرة الأولى أن تسعد أعينهم. فينبغي أيضاً لكلماتك الأولى معهم أن تطرب آذانهم. فلسانك عبارة عن أداة ترحيب. وإما أن يقول لهم "مرحباً" أو "انذهب بعيداً عني!" ولأن تجعل شريكك في الحوار يشعر بالترحيب. فيجب أن تتقن فن الحوار القصير

الحوار القصير! هل تسمع هذه الرجفة؟ هاتان الكلمتان الصغيرتان يطعنان بالخنجر قلوب بعض الأرواح الباسلة الخالية من الخوف. قم بدعوتهم إلى حفل لا يعرفون فيه أحداً. وسوف يضح ذلك القلق في أوردتهم.

إذا كان هذا يبدو مألوفاً، فاستمد عزاءك من الحقيقة الواقعة وهي أنه كلما كان الفرد أكثر إشراقاً، أضحى يبغض الحوار القصير. عندما قمت باستشارة ٥٠٠ شركة ناجحة ذهلت بشدة. وجدت أن المدراء التنفيذيين يشعرون بارتياح كامل في صنع حوارات طويلة مع رؤساء مجلس إداراتهم أو أثناء مخاطبة مالكي الأسهم في شركاتهم. واعترفوا بأنه قد شعر كل منهم وكأنه طفل صغير مفقود في الحفلات عندما يكون شريكه في الحوار دون المستوى الحوارية المطلوب.

أما كارهو الحوار القصير، فإنهم يستمدون المزيد من العزاء من حقيقة وجودك في شركة لامعة. فالخوف من الحوار القصير يتساوى ورهبة الظهور أو الوقوف على خشبة المسرح. فقد تشعر بأوجاع في معدتك عندما تكون في مكان

ممتلئاً بالغرباء الذين هم من الشخصيات الكبيرة اللامعة والذين يحيطون بك من كل جانب.

لقد كان "بابلو كاسالسن" يشكو من رهبة الوقوف على خشبة المسرح التي استمرت تصاحبه طوال حياته. كما كان "كارلي سيمون" يختصر العروض الحية للسبب ذاته. وقال صديق لي عمل مع نيل دياموند إنه كان يصر على أن تعزف نغمات الأغنية التي كان يفضلها ويدندن بها مدة أربعين عاماً على جهازه العازف ذي النغمات السريعة - خوفاً من أن تقول به هذه الأغنية إلى التجمد والتسيان.

### هل الهلم المرضى من الحوار القصير مرض قابل للعلاج والشفاء؟

يقول العلماء إنه في يوم ما، ربما تكون المخاوف والهلع المرضي من الاتصال بالآخرين قابلة للعلاج بالأدوية. وهم يقوسون الآن بالفعل بإجراء التجارب باستخدام عقار "بروزاك" لتغيير شخصيات الناس. ولكن البعض لديه مخاوف من حدوث آثار جانبية مأساوية. والأخبار السارة هي أنه عندما يفكر الإنسان، ويشعر بصدق بمشاعر معينة مثل الثقة، فإنه يكون لديه أساليب معينة لاستردادها - ويقوم المخ بإفراز المادة المضادة للسم. إذا كان الخوف والنفور من الحوار القصير هو المرض، فإن معرفة الأساليب القوية مثل تلك التي اكتشفناها في هذا القسم هي العلاج.

وبالمصادفة، فإن العلم يبدأ الآن في إدراك أن ليست المصادفة ولا حتى التنشئة أو التربية التي يتلقاها الإنسان هي السبب وراء شعور أحد الأشخاص بأوجاع في المعدة وعدم شعور الآخر بذلك. يوجد في المخ لدينا أعصاب تتصل بعضها ببعض من خلال مواد كيميائية يطلق عليها الناقل العصبي. ولدى بعض الناس مستويات مرتفعة من الناقل العصبي يطلق عليها مادة "النوربيبينفرين"، وهي مادة كيميائية تعتبر من أقارب مادة "الأدرينالين"

وبالنسبة إلى بعض الأطفال، فإن مجرد السير في غرفة روضة الأطفال يجعلهم يريدون الجري والاختباء تحت المنضدة.

عندما كنت في مرحلة الطفولة، قضيت وقتاً كبيراً تحت المنضدة. وعندما كنت في مرحلة ما قبل المراهقة في مدرسة جميع من يعملون فيها من البنات، تحولت ساقاي إلى مكرونة إسباجيتي في كل مرة كان عليّ أن أتحدث فيها مع أحد الذكور. وفي مرحلة الدراسة العليا، كان عليّ ذات مرة أن أدعو أحد الأولاد إلى الحفل الراقص لدينا في الكلية. وكان الاختيار يقع بالكامل على الذكور الراقصين الذين كانوا يعيشون في المدينة الجامعية. وكنت أعرف أحد المقيمين هناك وهو شخص يدعى يوجن. وكنت قد قابلته في المعسكر الصيفي في العام السابق، حيث استجمعت شجاعتي. وقررت أن أتصل به.

وقبل الحفل الراقص بأسبوع، شعرت ببداية تبلل راحتي يدي بالعرق. فأرجأت المكالمة وقبل الحفل بحوالي أسبوع. بدأت أشعر بزيادة في سرعة نبض القلب. فأرجأت المكالمة ثانية. وأخيراً قبل الحفل بحوالي ثلاثة أيام، أصبح هذا صعباً، وكان الوقت ينفذ.

وأخذت أبرر لنفسي أن اللحظة الحاسمة سوف تكون أسهل إذا ما قرأت النص المكتوب. وكتبت ما يلي: "أهلاً. هذه ليل نتحدث. لقد التقينا في المعسكر الصيفي العام الماضي هل تذكرنني؟" (وخططت للانتظار برهة قصيرة حيث كنت آمل أن يجيب قائلاً نعم). "حسناً. الحفل الراقص سوف يكون ليلة السبت المقبل وأحبك أن تكون على موعد معي". "وخططت لأن انتظر برهة قصيرة حيث صليت لأجل أن يقول نعم".

وفي يوم الخميس الذي يسبق الحفل الراقص مباشرة، لم أستطع على الإطلاق تأجيل المحتوم. فالتقطت سماعة الهاتف واتصلت. وعندما كنت أمسك بإحكام السماعة في انتظار لأن يجيب يوجن، أغرورقت عيني بقطرات تساقطت من على ذراعي حتى تقطرت من مرفقي. وتكونت حول قدمي بركة

صغيرة من الدموع. (أهلاً؟) أجاب صوت رجولي عميق جذاب على الهاتف قائلاً هذه الكلمة.

وفي صوت عصبي متردد وسريع كالطلقة النارية صرخت قائلة "أهلاً: هذه ليل تتحدث. لقد تقابلنا في الصيف الماضي في المعسكر هل تذكرني؟" ونسيت أن أنتظر حتى أسمع موافقته، واستطردت قائلة: "حسناً. إن - الحفل - الراقص - للمدرسة الكانترائية - ليلة السبت المقبل - وأريدك - أن تكون - على موعد - معي"

فسمعت ما أسعدني وأراح قلبي: "أوه هذا شيء عظيم، أحب ذلك كثيراً" فالتقطت أنفاسي. وتنفست بالطريقة العادية التي كنت أنتفس بها طوال اليوم. واستكمل حديثه قائلاً: "سوف أمر عليك في الحفل الراقص للبنات حوالي الساعة السابعة والنصف. وسوف أحضر لك قناعاً قرنفلي اللون. هل سيتلاءم ذلك ولون رداك؟ إن اسمي هو دوني".

دوني دوني! من قال أي شيء عن دوني؟

حسناً، أثبت دوني أنه أفضل من والدته في تلك الفترة، وكان "دوني" يرتدي أسناناً نائثة، وشعراً أشعث مستعاراً أحمر اللون، كما كان يتمتع بقدرات ومهارات رائعة للاتصال بالآخرين خففت من روعي الكثير.

وفي ليلة السبت، قام "دوني" بتحيتي عند الباب، والقناع في يده والابتسامة العريضة تغمر وجهه. وأخذ يضحك من نفسه، حيث إنه كان ينتقد شخصه، لأنه كان يتلوه بشدة للذهاب إلى حفل راقص كهذا. وعندما علم أن الموضوع يتعلق بالشخصية غير الصحيحة، وافق على الحضور إلى الحفل على أية حال. وأخبرني أنه تأثر كثيراً عندما اتصلت (القناة) ذات الصوت الرقيق الجميل، وأخذ على عاتقه مسؤولية (خداعي) بخصوص هذه الدعوة، أمدني دوني بالشعور بالارتياح والثقة بينما كنا نتحدث معاً. في

البدائية قمنا بإجراء حوار قصير ثم تناولنا تدريجياً موضوعات كنت أهتم بها. والآن أصبح "دونى" صديقي المقرب الأول.

كان لدى "دونى" مهارات غريزية في إجراء الحوار القصير الذي نحن الآن نضمه إلى الأساليب التي تناولناها لمساعدك على الانزلاق نحو حوار قصير مثل السكين الحاد عندما تمر من خلال الزيد.

عندما تنقن هذه الأساليب، سوف تكون قادراً، مثل "دونى"، على أن تذيب قلب أي شخص تلمسه.

إن الهدف من (كيف تتحدث إلى أي شخص) ليس، بالطبع، أن يجعلك محترفاً للحوار القصير وتتوقف عند ذلك. ولكن الهدف هو أن يجعلك متحدثاً لبقاً نشطاً وشخصاً بارعاً في الاتصال القوي الفعال بالآخرين. ومع ذلك، فإن الحوار القصير هو أول خطوة هامة نحو ذلك الهدف.

## الفصل ١٠ :

# تناغم الحالة المزاجية

### كيف تبدأ محادثة بدون أن توففها

لقد كنت هناك، وقدمت إلى أحدهم في إحدى الحفلات أو اجتماعات العمل، ثم تصافحتما، والتقت أعينكما، وفجأة تجد أن كل مصادر المعلومات لديك تنفد وتنضب، وأن عمليات التفكير قد شلت، وتحاول أن تتصيد موضوعاً حتى تبدأ الحديث فيه وتقضي على الصمت الحرج، فتنفشل، ويهرب منك ذلك الشخص الجديد ليذهب في اتجاه صينية المأكولات والمشروبات.

إننا نريد لأول كلمات تخرج من بين شفئنا أن تكون متألنة، وذكية، ومتبصرة. نريد أن نجعل مستمعينا يدركون على الفور مدى جاذبيتنا التي تأسر الآخرين، وتلفت انتباههم. لقد كنت ذات مرة في تجمع حيثما كان الجميع فيه يتلألأون، فهم كانوا أنكياء، ونافذي البصيرة. ويتمتعون بجاذبية تلفت انتباه الآخرين لهم، وقد دفعني ذلك إلى أن أكون المقاتل المتعش للدماء. حيث كان على كل منهم أن يثبت ذلك في أول عشر كلمات ينطق بها أو أقل من ذلك!



منذ عدة سنوات، دعنتني منظمة "مينسان"، وهي جماعة اجتماعية تتألف من أفراد لامعين ممن سجلوا المراكز الأولى للذكاء بنسبة ٢٪ في الدولة، إلى أن أكون المتحدث الرئيسي في اجتماعهم السنوي، وكان ذلك الحفل مقاما في جناح كامل في قاعة الفندق الذي وصلت إليه. وبعد أن وصلت إلى الفندق وسجلت اسمي، حملت حقيبتي، وذهبت لاستقلال المصعد الذي فتح بابه، ودخلت فيه مع أناس آخرين ذاهبين إلى الحفل. وعندما بدأنا رحلتنا إلى أعلى لنصل إلى الطوابق الخصوصية، بدأ المصعد في إصدار ارتجافات بطيئة هادئة.

فعلقت على بطة المصعد قائلة: "هم، يبدو أنه سيتعطل" وفجأة شعر كل من يستقله باضطرابه إلى إبداء ذكائه الفائق للغاية، فقدم كل منهم تفسيراً رائعاً، فقال أحدهم: "لا بد وأن ذلك عطل في قضبانه" وقال آخر: "بل ذلك عطل في المحرك الاحتياطي". وفجأة شعرت بأنني كالجرادة الصغيرة الحبيسة بدخل مكبر للصوت ذي نظام مجسم. ولم أستطع الانتظار للفرار من الهجوم العقلي للعمالقة.

وبعد ذلك، عندما كنت وحدي منفردة بنفسي في غرفتي تذكرت أن إجابات جماعة "مينسان" كانت بالفعل مؤثرة.

لماذا كان رد فعلي عندئذ معاكساً ومعادياً؟

ثم أدركت السبب بسرعة بالغة، وهو أنني كنت متعبة، وكانت طاقاتهم العالية وقوتهم تدحر حالة الكسل والبلادة التي كنت أنا فيها

هل ترى أن الحوار القصير ليس عن الحقائق أو الكلمات؟ إنه عن الموسيقى، والنعمة، ويكون للتخفيف عن الناس، فهو بمثابة جلبة وصخب مريح مثل: مواء القطط، وهمسة الأطفال، أو ترانيم الأناشيد الجماعية، ويجب أولاً أن تتأغم مع الحالة المزاجية لمستمعك.

كما هي الحال في تكرار العلامات والنغمات الموسيقية في نوتة الآلة الموسيقية الخاصة بالمعلم. كذلك يقوم خبير الاتصال بالآخرين بالتقاط نغمة صوت مستمعهم، يبدؤون في مضاعفتها أو نسخها، فبدلاً من انقراض أعضاء "مينسان" عليّ بالاقتراحات والأفكار بتلك النسوة، كان يمكن لهم ولو للحظة واحدة أن يناغفوا كلامهم مع حالتي المزاجية المتيلدة الكسول بأن يقولوا: "نعم، إنها بطيئة، أليس كذلك؟". ولو كان أحدهم قد مهد لكلامه بطرح هذا السؤال عليّ: "هل سبق لك وأن كنت مشغوفة بمعرفة السبب وراء تباطؤ المصعد؟" لكنت أجبته بكل صدق: "نعم، لقد سبق لي ذلك" وبعد مرور لحظة من تساوي مستويات الطاقة، لكنت رحبت بهم وتفسيراتهم عن حدوث عطل في القضبان أو أي شيء آخر كانوا سينطقون به، ولكانت تلك بداية صداقة بيننا.

إنني واثقة من أنك قد عانيت من عدوانية عدم توافق الحالة المزاجية. هل سبق لك وشعرت بالارتياح عندما قام زميل ثرثار لك برميك بوابل من الأسئلة؟ أو العكس: أنت متأخر، وتحاول الإسراع للحاق بالاجتماع. عندئذ يوقفك زميل لك ويبدأ ببطء وبلاذة في رواية قصة طويلة مملة لا يهم مدى روعة القصة: فأنت لا تريد سماعها الآن.

إن خطوتك الأولى نحو بدء محادثة دون أن توقفها أن يكون حديثك متناغماً مع الحالة المزاجية لمن يستمع إليك، حتى ولو لجملة واحدة أو جملتين، وعندما يتعلق الأمر بالحوار القصير أو حينما تشرع في البدء في حوار قصير، فكر في الموسيقى، وليس الكلمات: وفكر كذلك في إذا ما كان مستمعك يخيم على طابعه الهدوء، والبطء، أم السرعة، والعجلة والصخب. وحاول أن تتناغم مع هذه السرعة، وأطلق على هذا الأسلوب تناغم الحالة المزاجية.

## التكيف والتناغم مع الحالة المزاجية يمكن أن يتمم البيعة أو ينهيا

التكيف والتناغم مع الحالة المزاجية للعملاء شيء ضروري جداً للبائعين. ومنذ عدة سنوات قررت أن أقيم حفلاً مفاجئاً لأعز صديقة لدي تُدعى "ستيلا"، وسوف يكون احتفالاً بثلاث مناسبات، لأن "ستيلا" كانت تحتفل بعيد ميلادها، وخطوبتها، واعتلائها للوظيفة التي كانت تحلم بها. وهي رفيقتي منذ أيام المدرسة. وكنت أظير فرحاً بها. ووددت أن أقيم لها حفلاً للاحتفال بعيد ميلادها، وخطوبتها، ووظيفتها الجديدة.

سمعت وقتئذ عن أحد أفضل المطاعم الفرنسية في المدينة. والذي توجد به قاعة جذابة لإقامة الحفلات. وذات يوم حوالي الساعة الخامسة مساءً: كنت أتجول بسعادة وفرحة غامرة في أنحاء المطعم ووجدت رئيس النادي يشرف على دفتر الحجز. وبدأت الحديث معه وأنا كالطفل السعيد عن احتفال "ستيلا" بالمناسبات الثلاث، وطلبت منه أن أرى القاعة الرائعة التي سمعت عنها كثيراً، وبدون ابتسامة أو تحريك ساكن أجابني الرجل قائلاً: "القاعة موجودة في الخلف. يمكنك الذهاب إلى هناك إذا رغبت في رؤيتها".

تصادم. يالها من قاعة حفلات كئيبة! إن مزاج الرجل النكد كبح بداخلي البهجة والرغبة في إقامة الحفل: ولم أعد أريد استئجار قاعته الغيبة. وقبل أن أنظر حتى إلى القاعة كان قد فقد عميلاً يريد تأجيرها، وتركت المطعم متوعدة بإيجاد مكان توجد به إدارة تتظاهر على الأقل بمشاركة الناس أفراحهم في المناسبات السعيدة.

كل أم تعرف ذلك بالفطرة. ففي سبيل تهدئة طفلها المتذمر لا تهز إصبعها صارخة: "اصمت" لا ولكن تلتقط الطفل لتحمله. وتشد وترنم له أهazyج في عطف وحنان: حتى تتناغم مع الحالة المزاجية السيئة التي تنقابه لثوان معدودة، ثم تبدأ تدريجاً في الانتقال إلى إصدار أصوات سعيدة، كأن تقول: "هش هش". إن جميع مستمعيك من الأطفال الكبار! تتناغم مع حالتهم

المزاجية إذا أردت منهم الكف عن البكاء، ابدأ في الشراء، أو غير طريقتك في التفكير.

### الأسلوب ١٠ :

## تناغم الحالة المزاجية

قبل أن تفتح فمك خذ (عينة صوتية) من مستمعك ؛ لكي تختبر حالته المزاجية. التقط (صورة نفسية) للتعبير لقرى ما إن كان مستمعك يبدو مبتهجا أم شاعراً بالملل أم غاضباً، ولو ابتغيت جذب الناس لأفكارك أو التعبير لهم عنها، فعليك بأن تناغم مع حالتهم المزاجية وكذلك نغمة صوتهم، حتى ولو لأدقيقة واحدة.

الفصل ١١ :

## ألقِ خطبتك المبتذلة بحرارة وصدق

### ما الكلمة الأولى التي أنطق بها عندما ألتقي بالناس؟

كنت ذات مرة في إحدى الحفلات وشاهدت رفيقاً لي تحيط به مجموعة مغرمة به من المستمعين. وكان الشاب يبتسم ويومئ أثناء حديثه معهم، ومن الواضح أنه كان يفتن جمهوره. وذهبت لكي أصغي إلى هذا المتحدث الساحر، والتحقت بهذا الحشد من المعجبين واسترقت السمع مدة دقيقة أو دقيقتين. وفجأة سمعت بعض كلامه، فوجدت أن ذلك الرجل كان يتحدث عن أتفه الأشياء! فكانت خطبته عادية، بل تافهة. هراء، هراء، هراء. آه، ولكنه كان يلقي ملاحظاته النثرية المبتذلة بحرارة وعاطفة. لذلك التفت الناس حوله، واقتنعت عندئذ أن الأمر لا يتعلق بما تقوله، ولكن كيف تقوله!

يسألني الأشخاص غالباً: "ما الكلمة الأولى التي أتفوه بها من مقابلة الناس؟" وأجيبهم بنفس الإجابة التي كانت تجيبني بها دائماً السيدة التي كانت تعمل في مكتبي. كانت "دوتي" في الغالب تجلس علي مكتبها للعمل

أثناء تناولها الغداء. وأحياناً. عندما كنت أغادر المكتب لتناول "ساندوتش" في أحد المطاعم، كنت أسألها، ماذا يمكنني أن أحضر لك للغداء؟ وكانت "دوتي"، التي تحاول أن تتفضل عليّ بالجميل ترد قائلة - "أوه، أي شيء، كل شيء وأي شيء جيد بالنسبة إليّ".

لا. "دوتي"! وأردت أن أصرخ: "أخبريني بما تريد. هل تريد هامبورجر أو جبناً؟ أم سلطة دجاج بالمايونيز؟ أم زبدة الفول السوداني مع شرائح من اللوز؟ حدي ما تريد. إن كلمة أي شيء، هذه ليست إلا مدعاة للشجار".

ربما يكون ذلك محبباً وعديم الجدوى؛ إلا أنني اعتدت على أن تكون كلماتي الأولى التي أنطق بها للإجابة عليّ أي سؤال هي: "أي شيء!". لأن أياً ما تقوله تقريباً سوف يكون حسناً بالفعل - ما دام يخفف عن الناس ويريحهم ويبدو لهم صادقاً ومتعاطفاً.

كيف تريح الناس؟ عن طريق إقناعهم بأنهم على ما يرام، وأن كليهما منشابه في صفة من الصفات مثلاً أو طبع من الطباع؟ عندما تفعل ذلك، فإنك تهدم جميع حواجز الخوف، والشك، وعدم الثقة التي تحول بينكما.

### لماذا يصنع الابتذال العلاقات؟

كان صاموئيل الأول هاياكاوا عميداً لإحدى الكليات، وعضواً في مجلس الشيوخ الأمريكي، ومحللاً لغوياً لامعاً من أصل ياباني. وهو يروي هذه القصة التي توضح قيمة - كما يقول - التعليقات أو الملاحظات المعروفة العادية غير الجديدة أو المبتكرة.

في بداية عام ١٩٤٢، بعد بداية الحرب العالمية الثانية بأسابيع قليلة، في وقت كانت تنتشر فيه الإشاعات حول الجواسيس اليابانية، كان على "هاياكاوا" الانتظار لمدة عدة ساعات في إحدى محطات السكك الحديدية في

"أوشكوش"، "ويسكونسين"، ولاحظ وجود أناس آخرين ينتظرون في المحطة، وكانوا يحملون فيه في شك وارتياب. وفي النهاية كتب: "زوجان معهما ولد صغير كانا يحملقان في في شك ويتهاसान مع بعضهما البعض".

إذن ماذا فعل "هاياكاوا"؟ لقد خرج بتعليقات مألوفة لكي يريحهما ويخفف عنهما. فقال للزوج إنه لأمر سيئ أن يتأخر القطار في ليلة باردة جداً كهذه الليلة.

ووافق الرجل على كلامه.

فكتب "هاياكاوا" يقول: "فاستكملت الحديث لأعلق على أنه لا مفر من أن يكون السفر صعباً خاصة عندما يكون بصحبتك طفل صغير في الشتاء ومواعيد القطارات غير مستقرة ثم وافق الزوج ثانية على الكلام، فسألت عن عمر الطفل، وعلقت على أنه بدا في حجمه وقوته أكبر من سنه، فاستجاب للمرة الثالثة لحديثي. ولكن هذه المرة مع ابتسامة صغيرة. لقد بدأ التوتر في التلاشي".

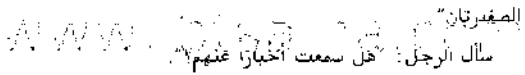
وبعد تبادل آخر للحوار في موضوعين أو ثلاثة، سأل الرجل هياكاوا: "أتمنى ألا تعترض أو تنزعج من سؤالي. ولكن أنت رجل ياباني، أنت كذلك؟ هل تعتقد أن اليابانيين لديهم أي فرصة للفوز في الحرب؟"

أجاب هياكاوا قائلاً: "حسناً، إن تخمينك في محله مثلي تماماً. لا أعرف شيئاً أكثر مما أقرأه في الصحف. ولكن في رأيي كيف يتسنى لليابانيين: مع افتقارهم وقلة مواردهم من الفحم، والحديد، والصلب والنفط... هزيمة أمة صناعية قوية مثل الولايات المتحدة؟".

واستطرد هياكاوا الحديث قائلاً: "لم تكن تعليقاتي مبتكرة أو تدل على حسن الإطلاع على نحو ظاهر لا يمكن إنكاره".

"فقد كان يقول المئات من المعلقين على الأنباء في الإذاعة نفس الشيء خلال تلك الأسابيع. ولكن بسبب أن هذه الملاحظات بدت مألوفاً، وعلى الجانب الصحيح. كذلك كان من السهل جداً تصديقها والاتفاق عليها."

"فوافق الرجل الويسكونسيني على الفور على ما بدا بالفعل حقيقياً وصادقاً، وكانت ملاحظته التالية تدور حول أقاربي حيث قال لي: "قل لي، أتعنى ألا يكون أقاربك هناك حينما تدور رُحى الحرب".  
رد "هياكاوا" قائلاً: "نعم، إنهم هناك بالفعل. أمي وأبي وأختي

الصغيرتان"  سأل الرجل: "هل سمعت أخباراً عنهم؟"

فأجابه "هياكاوا": "وكيف يتسنى لي ذلك؟"

فبدأ على كل من الرجل وزوجته نظرات الاهتمام والتعاطف، وسأله: "هل تعني أنك لن تكون قادراً على رؤيتهم أو سماع أخبارهم إلا بعد أن تنتهي الحرب؟"

كانت هناك أبواب كثيرة للحوار يمكن أن تفتح. ولكن في خلال عشر دقائق كان الزوجان قد وجهها الدعوة إلى هياكاوا - وهو الذي كانا يشكان فيه في البداية على أنه جاسوس ياباني - لكي يزورهما في وقت ما في مدينتهما ليتناول العشاء معهما. كل هذا بسبب الحوار القصير الشائع غير المبتكر كما رأينا للعالم اللامع. إن خبراء الاتصال بالآخرين والتعامل معهم يعلمون كيف يجب أن تكون الكلمات الأولى مريحة، ومطلقة، ومناسبة - مثلما فعل السيناتور هياكاوا في حوار العادي غير المبتكر - دون أن تفقد صلتها بالموضوع، حيث عبر هياكاوا عن مشاعره بصدق وإخلاص.



## تطور الحوار العادي

ليست هناك حاجة بالطبع إلى أن تظل تعليقاتك أو ملاحظتك عادية. إذا ما وجدت رفيقك يظهر الذكاء والمهارة، فعليك بأن تتناغم مع ذلك، حيث يمكن أن يتطور الحوار بشكل طبيعي ومتناسق. لا تتسرع في ذلك، أو لا تفعل مثل أعضاء مينسان؛ بأن تظهر وكأنك تسعى للفت الأنظار. يجب أن تمنحك نهاية كلماتك الأولى الشجاعة على تبادل الحوار العادي غير المبتكر. فعليك بتذكر أن الناس يتناغمون مع نغمة حوارك أكثر من الكلمات

### الأسلوب ١١ :

## ألقى خطبتك المبتدلة بحرارة وصدق

هل أنت قلق بشأن كلماتك الأولى؟ لا تخف، بما أن ٨٠٪ من انطباعات مستمعك لا علاقة لها بكلماتك على أية حال، فأى شيء تقوله في البداية سيكون حسناً، ولا يهم مدى ابتذال النص، فالحالة المزاجية المتعاطفة، والسلوك الإيجابي وطريقة الإلقاء الحارة الصادقة تجعل حوارك صحيحاً.

### أي شيء ما عدا نقائق الكبد (سجق محشو بالكبد)

نعود ثانية إلى دورتي التي تنتظرني لأحضر لها الساندوتش في مكتبها. أحياناً عندما أكون في طريقي خارجة من الباب وأنا أحك رأسي متعجبة ومتسائلة عما يمكن لي أن أحضره لها، كانت تناديني قائلة: "أي شيء"، ما عدا نقائق الكبد" شكراً دورتي، لقد ساعدتني قليلاً.

هذه هي كلمتي "أي شيء" ما عدا نقائق الكبد" عن الحوار القصير، فأى شيء تقوله يعد طيباً ما دام لا يعبر عن شكوى، أو وقاحة، أو بغض. إذا

كانت أول الكلمات التي تنطق بها تعبر عن شكوى ، فسوف يصفك الناس بأنك متذمر. لماذا؟ لأن هذه الشكوى إنما هي تحليل رقيقك الذي يأخذ عينه منك. يمكنك أن تكون الشخص المفرط في التفاؤل السعيد إلى أقصى حد. ولكن كيف سيعرفون؟ إذا كانت كلماتك الأولى تنم عن شكوى أو تذمر. فسوف يكون انطباعهم عنك أنك شخص متذمر. ولو كانت وقحة فأنت شخص بغيض. ولو عبرت عن الكره والبغض. فأنت شخص تناق أخلاقه الذوق السليم.

أي شيء غير هذه الأشياء الباعثة على الكآبة سيكون حسنا ويؤدي الغرض. اسألهم من أي بلد يأتون؟ كيف عرفوا صاحب هذا الحقل؟ من أين اشتروا هذه الحلة الجميلة التي يرتدونها؟ أو أي شيء آخر. والخدعة أن تطرح سؤالك العادي بحرارة وصدق؛ حتى تجعل الشخص الآخر يشاركك الحوار.

ألم تزل تشعر بالارتجاف حينما تبغني إجراء حوار مع أحد الغرباء؟ دعنا ننعطف عن الطريق سريعاً، لكي نحقق الاتصال الهادف بالآخرين. سوف أمحك ثلاثة أساليب سريعة لمقابلة الناس في الحفلات. وبعدهن سأمحك تسعة أخرى؛ حتى يسمعك صنع حوار قصير شيئاً.

الفصل ١٢ :

## ارتد دائماً الشيء الذي يثير فضول الآخرين ليسألوك: "ما هذا؟"

**ما هو "ما هذا؟"**

أحد البارعين المبتدئين اخترع أسلوباً غير مباشر يفيد في الإيفاء بأغراض صنع العلاقات الاجتماعية كأن تلتقي بأحدهم في إحدى المناسبات بدون أن تقدم نفسك بشكل مباشر (أي تتظاهر بأنك تتعرف إليه مصادفة دون أن يقدمك أحد له).

ولا يتطلب هذا الأسلوب مهارة فذة منك، ولكنه يتطلب شجاعة لأن ترتدي شيئاً بسيطاً - أي شيء مرئي يطلق عليه "ما هذا؟".

ما هو أسلوب "ما هذا؟" إن أسلوب ما هذا هو أي شيء ترتديه أو تحمله لا يكون مألوفاً أو عادياً - كدبوس فريد، أو حافظة نقود غريبة؛ أو ربطة عنق غير مألوفة. أو قبعة مضحكة. أسلوب "ما هذا؟" هو أي شيء يلفت انتباه الناس ويوحى إليهم بالاقتراب منك ليسألوك: "آه، ما هذا؟" ويمكن للشيء

الغريب الذي ترتديه أو تحمله أن يكون رقيقاً وصريحاً كشخصيتك والمناسبة التي تتناغم مع ذلك  
فأنا مثلاً أضع حول رقبتي نظارة انتهت موصتها، وهي تشبه النظارة خالية العدسات.

وغالباً ما يأتي إلي من تثير هذه النظارة فضولهم فيقترب أحدهم مني ليسألني وأنا في جمع من الناس: "ما هذا؟" فأشرح له أن هذه نظارة أثرية ورثتها عن جدتي، ذلك يمهّد بالطبع الطريق إلى فتح حوارات عن كره أحدهم لارتداء النظارات، وعن النظر في مرحلة الشيخوخة، وعن حب أو فقدان الجذات، والولع باقتناء المجوهرات والتحف - أي تناول الموضوع من أي جهة يريدونها المتسائل.

قد تكون - بدون علم - وقعت فريسة لهذا الأسلوب الأسطوري الخرافي. في إحدى التجمعات، هل سبق لك وأن لاحظت شخصاً ما تود أن تتحدث إليه، ثم أخذت تعصر عقلك، لكي تستحضر أو تختبر شيئاً يتيح لك الفرصة حتى تقترب منه وتحدث معه؟ وبالها من فرصة عندما تكتشف أن هذا الشخص يرتدي شيئاً غريباً أو غير عادي أو رانعا لدرجة تفوق الحد، أو أي شيء، يمكنك التعليق عليه.

### أسلوب "ما هذا" لكي تحب

أسلوب "ما هذا" عبارة عن مساعدة اجتماعية سواء كنت تبحث عن مكافآت في العمل أو علاقة حب جديدة. لدي صديق يدعى "ألكساندر" يحمل عقداً يونانياً معه في أي مكان يذهب إليه ولا ينتابه الفلق، فهو يعلم أن أي امرأة تريد التحدث إليه سوف تأتي نحوه لتسأله: "ما هذا؟".

فكروا في ذلك أيها السادة، فلنفترض أنك في إحدى الحفلات، وشاهدتك سيدة في إحدى الغرف، وهي تريد أن تتحدث إليك، ولكنها تفكر: "حسناً،

أيها السيد، إنك جذاب، ولكن، يا إلهي ليس لدي ما أقوله لك. فبكل أسف ليس هناك ما أسألك عليه: "ما هذا؟".

### كن كذلك باحثاً عن "ما هذا الشيء؟"

وبالمثل، عليك أن تصبح ماهراً في تفحص ملابس الآخرين الذين تتمنى الاقتراب منهم. لماذا لا تعرب عن اهتمامك بالمندبل الموجود في جيب ثوب أحد الزعماء الأقبوا، أو أحد أصحاب الأموال الضخمة، أو تبدي إعجابك بالعقد الموضوع على صدر ثوب إحدى المطلقات الثريات، أو بالخاتم الذي يرتديه مدير الشركة التي تريد أن تعمل فيها؟

ربما يشتري، المبذر في الإنفاق، الذي تشك في أنه كذلك، المئات من عصي الجولف التي لا تريدها، وذلك لأنه يضع على حلته دبوساً صغيراً جداً عليه علامة نادي الجولف. وقد تقول له: "من فضلك، لا أعرف ما أقوله، ولكنني لاحظت الدبوس الجذاب الذي عليه علاقة نادي الجولف. هل أنت لاعب جولف. وأنا أيضاً. ما الأندية الأخرى التي لعبت بها؟ أو ما الدورات التي اشتركت فيها؟".

إن بطاقات عملك وأسلوبك الذي نطلق عليه "ما هذا؟" إنما هو شيء اصطناعي ضروري في إقامة العلاقات الاجتماعية، وسواء كنت تستقل أحد المصاعد، أو تصعد المصاعد، أو تعبر الطريق ذاهباً إلى حفل ما، تأكد من أنك تعلق على ملابسك شيئاً يسأل عنه بـ "ما هذا؟" لكي يكون واضحاً للجميع ليروه.

### الأسلوب ١٤ :

ارتد دائماً الشيء الذي يثير فضول الآخرين ليسألوك:  
"ما هذا؟"

عندما تذهب إلى تجمع ما، ارتد أو احمل شيئاً ما ليس غادياً أو  
مألوفاً، حتى تغش أولئك الذين يجدونك الشخص الغريب المبهج  
الذي يتجول في الغرفة المزدهجة. الفرصة للاقتراب منك ليسألوك:  
"إذا سمحت، لا أعرف ماذا أقول، ولكنني لاحظت... الذي  
ترتيبه، ما هذا؟"

والأسلوب السريع القادم ابتكره السياسيون المعاندون الذين لا يدع أحدهم أي  
شخص ذاهب إلى إحدى الحفلات يفلت من يديه إذا اعتقد في احتمالية نفعه  
له في حملته الانتخابية وأطلق عليه أسلوب: "من هذا؟".

١٤

١٤

١٤

١٤

## الفصل ١٣ :

# مَن هذا؟

**ماذا تفعل عندما لا يمتلك الشخص الذي نود التعرف إليه شيئاً يسأل عنه بـ "ما هذا؟"**

لنقل إنك قد تفحصت جسد الشخص الهام الذي تريد أن تربطك به علاقة عمل وتبني مقابلاته، وقد بحثت دون جدوى عن أي شيء من منبت رأسه حتى أخبص قدميه، ووجدت أنه لا يرتدي ما يسأل عنه بـ "ما هذا؟".

إذا بدأت في اكتشاف أي شيء، للتعليق عليه ولم تجده، فالجا إلى أسلوب من هذا؟ أفعل مثل السياسي المحنك. اذهب إلى صاحب الحفل وقل: "هذا الرجل/ هذه المرأة التي هناك تبدو شخصية هامة. من هو/ من هي؟" ثم اطلب أن يقدمك إليه. لا تتردد فسوف يسعد صاحب الحفل بأنك وجدت أحد ضيوفه هاما ومثيرا.

إذا - على الرغم من ذلك - لم تستطع أن تأخذ صاحب الحفل بعيدا عن ضيوفه، فلم يزل بوسعك تنفيذ أسلوب "من هذا". هذه المرة لا تطلب تقديماً رسمياً. ولكن حاول ببساطة أن تنتزع المعلومات من صاحب الحفل عن طريق توجيه الأسئلة إليه على نحو متواصل بخصوص الشخص الذي تريد التعرف

إليه حتى يحفزك ذلك. حاول أن تعرف أي شيء عن وظيفة هذا الشخص القريب، اهتماماته. هواياته.

لنفترض أن صاحب الحفل يقول: "أوه، هذا جوسميث، ولست متأكدًا من وظيفته. ولكنني أعرف أنه يحب التزحلق على الجليد" آها، لقد مُنِحْت الآن محطم الجليد الذي تحتاج إليه (محطم الجليد: هو الشيء الذي يتخذ كوسيلة للتغلب على التحفظ والبدء في الحديث في حفل أو مناسبة اجتماعية). والآن أنت تسلك الطريق المباشر نحو "جوسميث". حيث تقول له: "أنت جوسميث، أليس كذلك؟ لقد أخبرتني "سوزان" توًا بمدى مهارتك في التزحلق. أين تعارس هذا؟ هل فهمت الفكرة؟"

### الأسلوب ١٣:

#### مَنْ هَذَا؟

مَنْ هَذَا؟ من أكثر الأدوات فعالية وأقلها استخدماً (من قبيل غير السياسيين) في مقابلة الناس وهو من الأساليب المبتدلة ذات الحيلة والدهاء. اسأل ببساطة صاحب الحفل في أن يعد هو المقدمة "أي يقدمك لأحدهم أو يقدم أحدهم إليك، أو أن تحاول انتزاع المعلومات عن بعض الحقائق الخاصة بتلك الشخصية التي يمكن من خلالها أن تتحول بشكل مباشر إلى محطم للجليد".

والآن مع الجزء الثالث من ثلاثتنا في مقابلة الأشخاص الذين تريد التعرف إليهم.



## التدخل باستراق السمع

**لقد اعتقدت أنني يمكن أن أتدخل لاستراق السمع. وأقول: " أهلاً "**

لقد وجدت أن المرأة التي قررت وجوب التحدث إليها ومقابلتها لا ترتدي شيئاً يسأل عنه بـ " ما هذا؟" ولا تستطيع العثور على صاحب الحفل لاستخدام أسلوب من هذا؟ ولكي تزداد الأمور سوءاً، وجدت أن هذه السيدة مستغرقة في الحديث مع مجموعة من أصدقائها. ويبدو أن ذلك أمر مثير منه، أليس كذلك؟

لا توجد عقبة أمام السياسي المخنك، الذي دائماً ما تمتلئ جعبته بالحيل والخدع: فيوسعه أن يلجأ إلى أسلوب التدخل لاستراق السمع. واستراق السمع هذا يتطلب، بالطبع، القيام بصور من الأنشطة السرية كإصلاح أو توصيل الأسلاك المقطوعة، أو اقتحام البيوت عنوة. ومقاطعة الحديث للتحكم في المياه المتدفقة بشدة: واستحضار الأزواج التي تتجسس في الظلام الحالك. إن لاستراق السمع أقدمية تاريخية بالنسبة إلى السياسيين، لذلك فإنه يحدث تلقائياً عندما يخطر على البال بشكل طبيعي.

عندما تكون في إحدى الحفلات. قف بالقرب من مجموعة الناس التي تريد أن تتسلل إليها. ثم انتظر لسماع كلمة أو كلمتين تستطيع استخدامها كصلاح تدخل به إلى هذه المجموعة. حيث تدخل بينهم قائلاً: "إذا سمحتم، لم أستطع سماع ما قلتموه عن...." لتفتح الحوار عن أي شيء له صلة بالموضوع كأن تقول مثلاً: "لم أستطع سماع مناقشتكم عن "يرمودا"، وسوف أذهب إلى هناك الشهر القادم وستكون هذه هي زيارتي الأولى، فهل من مقترحات تقدمونها إلي؟"

والآن أنت بداخل الدائرة، ويمكنك توجيه تعليقاتك إلى الشخص الذي تنوي التعرف إليه.

### الأسلوب 14:

## التدخل باستراق السمع

لا يوجد شيء تسأل عنه بـ "ما هذا" ولا ضيف تسأل عنه قائلاً "من هذا؟" ما من مشكلة في ذلك فقط امش بهدوء بجانب المجموعة التي تريد اختراقها وافتح أذنيك، وانتظر حتى تسمع أي شيء يمكنك من خلاله اخلاق أي عذر لتقتحم هذه المجموعة وتقول:

"لو سمحتم، لم أستطع سماع....."

هل سينتراجعون قليلاً للحظات.

هل سيقطعون الحوار؟ للحظات.

هل ستشارك معهم في الحوار؟ بالتأكيد.

دعنا الآن نلتحق ثانية بالقطار الذي اكتشف لأول مرة مدينة الحوار القصير لنسافر إلى أرض الاتصال الهادف بالآخرين.

الفصل ١٥ :

## لا تذكر أبداً اسم المدينة وتركها عارية

**لا تُلْقِ شريحة لحم مجمدة على طبقهم المصنوع من الصيني**

لم تحلم قط بالذهاب إلى إحدى الحفلات وأنت عارٍ مجرد من الملابس، وأتمنى ألا تحلم بأن تدع حوارك يتكشف عارياً بدون وسائل دفاعية ضد اثنتين من الهجمات الحتمية (من أي بلد أنت؟) (كيف حالك؟) اللتين يقالان حين مقابلتك شخصاً ما للمرة الأولى.

عندما تُطرح هذه الأسئلة يفعل معظم الناس كالشخص الذي يرمي شريحة لحم مجمدة على طبق مصنوع من الصيني. حيث يقومون بالقاء قالب من الطوب لمنطقة جغرافية مجمدة غير معروفة أو لوظيفة لا يعلم البعض الكثير عنها على طبق السائل الحواري. فيحدث صوت القعقة أو الفرقة.

إنك الآن تشترك في إحدى الحوارات، وسوف يسألك بالطبع كز شخص تقابله هذا السؤال "ومن أي بلد أنت؟" عندما تجيب عن هذا السؤال بالإجابة القصيرة التي تحتوي على اسم المدينة. فقط كأن تقول: "أوه. إنني من

موسكاتين، إيبوا" أو "من ميلينوكيت ماين، وينيموكا، أو من نيفادا، أو من أي مكان لم يسبق لهم السماع عنه" فماذا تتوقع إلا نظرة حيرة ودهشة بالعين؟ وحتى إن كنت من سكان مدينة كبيرة نسبياً مثل: دينيفر، أو كلورادو، أو ديترويت، أو ميشيجان أو سان دييجو، أو كاليفورنيا، فسوف يرهقون عقولهم سريعاً في التفكير "وماذا أقول بعد ذلك؟" حتى أسماء المدن الكبيرة جداً مثل نيويورك، لندن، باريس، ولوس أنجلوس لا توحى بأكثر من رد فعل ارتجافي.

عندما أخبر الناس بالمدينة التي أسكن فيها أو أنتمي إليها كأن أقول إنني من مدينة نيويورك، فما الذي قد يصدر عنهم؟ "آه، هل رأيت أية تحف جديدة مؤخراً؟".

من فضلك أسدِ صنيعاً لنفسك وللبشرية. لا تجب أبداً عن السؤال التالي (من أي بلد أنت؟) بجملة مكونة من كلمة واحدة، ولكن امنح السائل بعض الوقود ليملاً صهريج وقوده السائل الجامع شيئاً ما يستطيع قضمه وأكله. كل ما يستلزمه ذلك هو جملة أو جملتان إضافيتان عن مدينتك - بعض الحقائق المثيرة، بعض الملاحظات الذكية - حتى تتصيد السائل وتشرکه في الحوار.

منذ عدة أشهر. دعنتني إحدى المؤسسات التجارية، لأكون المتحدث الرسمي عن إقامة العلاقات والاتصال بالآخرين؛ ولكي أعلم الناس أن يكونوا متحدثين يتمتعون باللباقة، وقبل إلقاء خطبتي بقليل تم تقديمي إلى السيدة ديفيلين رئيسة المؤسسة.

فسألنتني قائلة: "كيف حالك؟".

وأجبتها: "كيف حالك؟".

ثم ابتسمت السيدة وبدا عليها القلق وهي تنتظر عينة من خبرتي في تنشيط الحوار. فسألتها عن المكان الذي ننتمي إليه فألقت قالباً من الطوب المجدد على طبقي قائلة: "كولوسوس. أوهيو". وكان عليّ أن أذيب هذا الجليد

سريعاً وأحوك إجابتها إلى حوار سهل الهضم. وبدأ عقلي في التفكير والتخبط والقلب وقلت في نفسي: "كولومبوس، أوهيو، لم يسبق لي زيارة هذا المكان" هم. ياله من شيء، بغضب، ماذا أعرف عن كولومبوس؟ أعرف شخصاً يُدعى جيف، وهو متحدث ناجح يعيش هناك، ولكن كولومبوس مكان كبير ولا أستطيع سؤالها عما إذا كانت تعرفه... بالإضافة إلى أن الأطفال فقط هم من يمارسون لعبة (هل تعرف كذا وكذا....) واستمر بحثي الصامت المذعور. "أعتقد أن هذا المكان مسمى باسم كريستوفر كولومبوس.... ولكنني لست متأكدة من ذلك، لذلك من الأفضل أن أظل صامته عند هذا الحد". وجال بخاطري أربعة أو خمسة احتمالات أخرى. ولكنني رفضتها ونبتتها جميعاً حيث كانت واضحة جداً ومرهقة للغاية. وتبعد كثيراً عن الهدف.

أدركت الآن أنه قد مرت لحظات. ولا تزال السيدة ديفلين تقف هناك ولم تغرقها تلك الابتسامة التي على وجهها. في انتظار "الخبير الذي" في خلال ساعة - كان من المتوقع أن يعلم مؤسسها التجارية دروساً عن كيفية إقامة حوارات ناجحة" أن تسمع مني كلمات الحكمة والذكاء.

تمتعت في يأس قائلته: "أوه، كولومبوس" وأنا أراقب وجهها الذي بدأ عليه علامات القلق التي تظهر على وجه المريض عندما يسأل الجراح. والمشرط في يده: "أين زائدتك الدودية لأستأصلها؟".

لم يسبق لي قط أن تحاورت مع أحدهم عن كولومبوس. ولكن. عندئذ. تحت وطأة المشرط، قصت بابتكار الأسلوب التالي للأجيال القادمة كلها. الأسلوب الذي أطلق عليه لا تتحدث أبداً عن مدينة عارية.

### الأسلوب ١٥ :

## لا تذكر أبداً اسم المدينة وتتركها عارية

عندما يسألك أحدهم السؤال الحثمي: "ومن أي بلدة أنت؟" لا تعرض نفسك أبداً للتحدي الجائر لقواهم الخيالية بأن تجيب عن هذا السؤال بإجابة تتألف من كلمة واحدة. تعلم بعض الحقائق المدهشة الجذابة عن مدينتك التي تنتمي إليها عن الأشياء التي يمكن لشركائك في الحوار أن يعلقوا عليها، وعندما يقولون شيئاً ذكياً في إجابتهم على الطعم الذي ألقيته لهم، فإن ذلك دليل على اعتقادهم بأنك متحدث عظيم.

### طعم مختلف لأسماك الجمبري أو القروش

يستخدم الصياد طعماً مختلفاً لكي يصيد سمك القاروس أو سمك القنبر (سمك أعلاه أزرق اللون وأدناه فضي اللون). ومن الواضح أنك سوف تلقي أنت أيضاً طعماً حواريّاً مختلفاً. لكي تصيد أسماك الجمبري أو أسماك القروش الصعبة في صيدها. ينبغي أن تتناسب أداة صيدك (الصنارة) مع نوع الشخص الذي تتحدث معه. إنني في الأصل من واشنطن. لنقل إنه إذا كان أحدهم موجوداً في أحد المعارض الفنية وسألني عن بلدي أو المكان الذي أنتمي إليه، ربما أجيب (من واشنطن) وأنت تعلم أن مصمم أو رسام اللوحة التي ترونها معا هو نفس مصمم اللوحة الخاصة بباريس. وهذا يحمل بين طياته احتمالات فتح حوار عن الفنان الذي يرسم المدن، مثل باريس أو أي مدن أخرى، وكذلك عن السفر، والرحلات إلى أوروبا... إلخ.

أما عندما أكون في إحدى الحفلات الاجتماعية للعزب، فلسوف أختار إجابة أخرى: كأن أقول: "إنني من واشنطن ويرجع تركي لها لوجود سبع نساء لكل رجل عندما كنت أترى وأنشأ هناك". الآن، يمكن للمحادثة أن تتناول مدى المعاناة أو عدمها لكونك أعزب، والافتقار الملحوظ إلى الرجال المرغوب فيهم في كل مكان، واحتمالات أخرى كثيرة للحوار عن الحب والأشياء الجذابة الجميلة.

أما في وسط الجمع السياسي، فلسوف أجيب إجابة تتناول التطور المستمر للوجه السياسي لواشنطن، فلا حاجة إلى التفكير في العديد من الاحتمالات الحوارية التي لا ينتهي فتحها.

من أين تستمد طعمك الحوارية؟ ابدأ بالاتصال هاتفياً بال غرفة التجارة أو المجمع التاريخي لدينتك. ابحث عن الشبكة العالمية الواسعة واضغط على الرز الذي يفتح لك باب المعلومات عن مدينتك، أو افتح موسوعة المعارف القديمة - كل المصادر الفنية التي تساعدك على فتح حوارات في المستقبل. تعلم شيئاً من التاريخ، أو الجغرافيا، أو إحصائيات في الاقتصاد، أو القليل من الحقائق الغريبة - لكي تليّن بها عظام أصدقائك في المستقبل.

أوحيت لي الكارثة التي حدثت أثناء التقائي بديفيلين مزيداً من البحث، ففي اللحظة التي وصلت فيها إلى المنزل، اتصلت على الفور بال غرفة التجارة لمدينة كولومبوس، وكذلك بالمجمع التاريخي، لنقل إنك، أنت أيضاً، من مدينة كولومبوس، أو هيو. وسألك رفيقك الذي تعرفت إليه للتو قائلاً: "ومن أية بلدة أنت؟" عندما تتحدث إلى شخص في مجال العمل الاقتصادي، يمكن أن تكون إجابتك على النحو التالي: "إنني من كولومبوس، أو هيو. أنت تعرف أن العديد من الشركات والمؤسسات الكبرى تقوم باختبار منتجاتها أولاً في مدينة كولومبوس؛ حيث إنها مدينة اقتصادية كبيرة وفي الواقع، يطلق

عليها "أكبر مدينة تتمتع بالطابع الأمريكي في أمريكا". ويقولون إنه إذا ازدهر منتج ما في كولومبوس فعنناه أنه سوف يزدهر وينجح على المستوى القومي". هل تتحدث إلى شخص ما ذي اسم ألماني؟ لنقل إنها سيدة، أخبرها عن كولومبوس، القرية التاريخية ذات الطابع الألماني، وذات الشوارع المصنوعة أرصفتها من قوالب الطوب الكبيرة. وذات البيوت الصغيرة التي يغلب على بنائها الطابع والشكل الجميل للبيوت القديمة عام ١٨٥٠. ذلك سوف يفتح أبواباً لرواية قصص عن الوطن القديم. هل اسم رفيقك ينتهي باسم إيطالي؟ أخبره عن جنوة، إيطاليا، وبأن كولومبوس أختها، حيث تشبهها في كل شيء تقريباً.

هل تتحدث إلى شخص هاوٍ للتاريخ الأمريكي؟ أخبره عن أن اسم كولومبوس مستوحى من كريستوفر كولومبوس. هل تتحدث إلى أحد الطلاب؟ أخبره عن الخمس جامعات الموجودة في كولومبوس. وتستمر الاجتماعات. هل تشك في أن شريكك في الحوار لديه ميول فنية؟ (أه) عليك بأن ترمي بهذه الجملة وأنت تتحدث عن كولومبوس بأن تقول: "كولومبوس هي بيت أو وطن الفنان جورج بيلوس".

أيها السادة الذين ينتمون إلى مدينة كولومبوس، فلتعدوا وجبات خفيفة شهية للسائلين حتى لو كنتم لا تعرفون أي شيء عنهم. أخبرهم دائماً بأن عليك قول: "كولومبوس، أوهيو" لأن في الولايات المتحدة توجد أيضاً مدينة تسمى كولومبوس في ولاية أركانساس، وكولومبوس في جورجيا، وفي إنديانا، وفي كانساس، وفي كنتاكي. وفي الميسيسيبي، وفي مونتانا، وفي نبراسكا، وفي نيوجيرسي، وفي نيوميكسيكو. وفي نورث كارولينا، وفي نورث داكوتا، وفي بنسلفانيا. وفي تكساس وكولومبوس في ويسكونسين. وهذا يبسط المائدة الحوارية ليشتغل على العديد من احتمالات فتح موضوعات كثيرة خاصة بخمس عشرة ولاية أخرى. تذكر المقولة المشهورة المنقولة عن أحد الوجها،



الذي قال ذات مرة: "لن يستمع إليك أحد وأنت تتكلم ما لم يعرف هذا الشخص أن الدور سيأتي عليه ليتحدث".

أما آخر ما أذكره بخصوص تجربتي الجهنمية مع كولومبوس أنني بعد عدة أشهر فيما بعد، ذكرت هذه الذكرى المؤلمة لي لصديقي المتحدث الذي ينتمي إلى مدينة كولومبوس، والذي يدعى جيف، فأوضح لي أن منزله في الحقيقة يوجد في مدينة أصغر وهي خارج مدينة كولومبوس حيث تبعد عنها ببضع دقائق.

فسألته: "أي مدينة يا جيف؟"

أجابني: "جاهاننا، أو هيو" جاهاننا تعني (جهنم) باللغة العبرية) ثم بدأ يشرح لي السبب في اعتقاده بأن المؤرخين العبريين القدامى كانوا على حق ونوي بصيرة نافذة.

شكراً يا جيف، لقد علمت أنك لن تذكر اسم مدينة لتتركها عارية أمام أحد مستمعك

## الفصل ١٦ :

# لا تذكر أبداً وظيفتك وتتركها عارية

### الإجابة عن السؤال الحتمي

ثلث ضريبة الإرث هو السؤال الحتمي الأكيد الذي سي طرحه الشخص الذي يتعرف إليك: "وماذا تعمل؟" "هل من اللائق طرح هذا السؤال؟" حسناً سوف نتناول ذلك ونحدث عنه فيما بعد. أما الآن، فإن هذه الخطوات الصغيرة الدفاعية سوف تساعدك على الاحتفاظ بالشخص العظيم الذي يريد الارتباط بك في علاقة حينما يطرح عليك هذا السؤال.

أولاً، مثلما ذكرنا في لا تذكر أبداً اسم المدينة وتتركها عارية، كذلك لا تلق بإجابة قصيرة في ردك على استفسار أو سؤال السائل اللاهث المتلهف. إنك بذلك تدنو نحو من يترك السمكة المسكينة وهي تتطاير على سطح السفينة بعد صيدها إذا ما أجبت بإجابة مختصرة من القول أثناء ذكرك لوظيفتك أو عملك كأن تقول: "إنني خبير بشئون التأمين، أو مسئول عن الحسابات، أو مؤلف، أو عالم بالفيزياء الفلكية". ترفق بالسائل حتى يرى في نفسه سذاجة إذا ما سألك ثانية: "وما، إيه، طبيعة عملك (سواء كان تولي الحسابات، أو التأليف، أو علم الفيزياء الفلكية) الذي تشغله؟".

أنت رجل قانون مثلاً لا تترك الأمر للشخص العادي بأن يحاول فهم طبيعة عملك الفعلية. عليك بأن تكسو العظام لحماً ولا تتركها عارية، بأن تروي قصة قصيرة إلى شريكك في الحوار يمكن من خلالها أن يفهم طبيعة عملك مثلاً، إذا كنت تتحدث مع إحدى الأمهات الشابة، فلتقل: "إنني محام (رجل قانون). تتخصص شركتنا في قانون العمل. في الواقع، إنني الآن أتولى العمل في قضية قامت الشركة فيها بطرد سيدة من الخدمة لأخذها إجازة وضع إضافية، حيث كانت هناك ضرورة طبيعية لمثل هذه الإجازة" يمكن للسيدة فهم طبيعة عملك هكذا.

هل تتحدث مع أحد أصحاب الشركات؟ فلتقل: "إنني محام. تتخصص شركتنا في قانون العمل. والقضية التي أتولى العمل فيها الآن تخص موظفاً تم محاكمته من قبل إحدى الموظفات في الشركة التي يعمل بها لطرحة أسئلة شخصية أثناء قيامه بإجراء المقابلات التي تحدد قبول الموظفين الجدد المتقدمين لطلب وظيفة". فيمكن هكذا لصاحب الشركة أن يفهم طبيعة عملك.

### الأسلوب ١٦:

## لا تذكر أبداً وظيفتك وتركها عارية

عندما يُطرح عليك السؤال الحتمي: "وماذا تعمل؟" ربما تعتقد أن مجرد إجابتك بـ "إنني أعمل في مجال الاقتصاد"، أو "أنا معلم"، أو "أنا مهندس" يعدد المسائل بمعلومات كافية تحفزه على أن يدير حواراً ناجحاً معك، ومع ذلك، ربما تجيب الشخص الذي لا يعمل في مجال الاقتصاد أو مجال التعليم أو الهندسة، بأن تقول له: "إنني عالم بيولوجي، عالم في علم الإحاثة"، أو أنا "محلل نفسي" أو "أديب متخصص في الأدب الإباحي".

أكس العظام لحماً. ألق ببعض الحقائق الشهية عن وظيفتك لرفيقك الجديد؛ حتى يستسيغ مضغها، وإلا، سوف يستأذن منك سريعاً، لأنه سيفضل الذهاب إلى الصينية التي توجد عليها وجبات الجبن الخفيفة.

### ذكر بانات مؤلمة عن ذكر الوظيفة وتركها عارياً.

لا أزال أحتفظ في ذاكرتي بذكريات أليمة عن بقائني معقودة اللسان عندما واجهت بعضاً من الذين تحدثوا إلي عن وظيفتهم مثل المرة التي التقيت فيها أحدهم في إحدى حفلات العشاء، وأخبرني قائلاً: "إنني عالم ذرة" وكان ردي الضعيف عليه بكلمة (آه) قد قلل حجمي أمامه بشكل فظيع، حتى إنني شعرت كما لو كنت شيئاً صغيراً في نظره.

فأعلن الشاب الذي كان في انجانب الآخر عن وظيفته قائلاً: "إنني أعمل في مجال صناعة الكشط" ثم صمت وانتظر مني أن أندعش، فكان ردي: "حسناً، لا بد أنك تحكم بعنف وقسوة على شخصيات الآخرين لكونك تعمل في مثل هذا المجال" فجلسنا نحن الثلاثة في صمت تام أثناء تناولنا وجبة العشاء إلى نهاية الحفل.

في الشهر الماضي نفاخر أحد الذين تعرفت إليهم بوظيفته قائلاً: "إنني أخطط لأن أدرس البوذية التبتية في كلية تروكي ميدوز المشتركة" ثم صمت بعد ذلك، وكنت لا أعرف الكثير عن كلية تروكي ميدوز وكذلك البوذية التبتية. عندما يسألك الناس عن وظيفتك، أجبهم بإجابة تشجعهم على قول أي شيء، يستمر به الحوار.

في الشهر الماضي نفاخر أحد الذين تعرفت إليهم بوظيفته قائلاً: "إنني أخطط لأن أدرس البوذية التبتية في كلية تروكي ميدوز المشتركة" ثم صمت بعد ذلك، وكنت لا أعرف الكثير عن كلية تروكي ميدوز وكذلك البوذية التبتية. عندما يسألك الناس عن وظيفتك، أجبهم بإجابة تشجعهم على قول أي شيء، يستمر به الحوار.



## الفصل ١٧ :

# إياك والمقدمة العارية

### ساعد الملتفتين حديثاً خلال لحظاتهم الأولى

"سوزان، أرغب في أن أعرفك بجون سميث. جون، هذه سوزان جونز".

"أوه، ماذا تتوقع أن يقول كل من جون وسوزان؟"

"سميث، هم، هذا هو س. م. ي. ث، أليس كذلك؟"

"أوه، سوزان، حسناً، الآن، يوجد اسم شائق"

حسناً - حاول أن تنسى هذا الحوار. لا تلتق باللوم على جون أو سوزان لعدم إجادتهما الحديث. إن الخطأ يقع على الشخص الذي قدم الاثنين بالطريقة التي يقدم بها الناس أصدقاءهم إلى بعضهم البعض - أي بمجرد ذكر الأسماء فقط، حيث إنهم لا يلقون بالطعم حتى يلتقطه غيرهم.

ربما لا يتكلم كبار الناجحين كثيراً، ولكن الحوار لا يموت أبداً بدون قصد بينهم، فهم يتأكدون من ذلك باستخدام أسلوب مثل إياك والمقدمة العارية. فعندما يقدمون الناس لبعضهم البعض، فإنهم يتوخون الحذر في حوارهم مع إضافة بعض الكلمات البسيطة: "سوزان" أرغب في أن أعرفك بجون. جون

يمتلك قارباً رائعاً قمنا فيه برحلة في الصيف الماضي. جون. هذه سوزان جونس: تعمل سوزان كرئيسة تحرير لمجلة شوسترينج جورنيت".

إطالة المقدمة تمنح سوزان الفرصة في أن تسأل عن نوع القارب الذي يمتلكه جون وأين ذهبت المجموعة في الصيف الماضي، كما أن هذا يتيح لجون مناقشة حبه للكتابة. أو للطهي. أو الطعام، ويمكن للحوار أن يتوسع ليتناول السفر بوجه عام. والحياة على القوارب. والإجازات الماضية، ووصفات الطعام المفضل. والمطاعم، والميزانية الاقتصادية، وأنظمة الغذاء المتنوعة. والمجلات. وسياسة رؤساء التحرير، إلى مالا نهاية

### الأسلوب ١٧ :

#### إياك والمقدمة العارية

عندما تقدم الناس إلى بعضهم البعض، لا تُلقِ بصنارة خالية من الطعم وتقف هناك تبتسم كالشخص الصامت المتكتم، تاركاً الملتقنين لأول مرة ترفرف زعانفهم كالسمكة الخارجة من البحر يحاولون التقاط أي موضوع يتحدثون عنه. ألقِ بصنارتك ذات الطعم الحواري؛ ليسبحوا في العديد من الموضوعات، عندئذٍ تكون لك الحرية في أن تبقى معهم تحت الماء أو أن تطفو فوق السطح إلى أن تظهر فرصة أخرى لبدء علاقات جديدة.

إن كنت لا تشعر بالارتياح في ذكر وظيفة أحدهم عندما تقدمه إلى شخص آخر، اذكر هوايته أو حتى موهبته. وفي يوم آخر في إحدى التجمعات. قامت المضيفة (مقيمة الحفل) بتقديم رجل يُدعى "جلبرت" وقالت لي: "ليل، أريدك أن تلتقي بجلبرت، فهو يتمتع بموهبة النحت: إذ ينحت تحفاً رائعة

من المصحح " إنني أشكر ذلك وأنا أفكر في كلمة موهبة. والآن تعتبر هذه طريقة رائعة لتقدم بها أحدهم إلى الآخر وتخلق الحوار بينهما.  
وبعد التسلح باثنين من مدعمات الشخصية، وثلاثة من لشاعر الحوارية، وثلاثة معززات صغيرة، فقد حان الوقت لارتقاء سلم الاتصال بالآخرين دعنا ننهض الآن تاركين الحوار القصير باحثين عن الطريق إلى المزيد من الحوارات الهادفة. أسلوب انتالي مضمون في سجع التبادل الحوارية الفنان المستحوذ على الانتباه مع شريكك في الحوار

# منتديات مجلة الابتسامه



الفصل ١٨ :

## كُن مستكشفاً للكلمات

### كُن مراقباً لزلزلات السننم

يدرك الزوج ذو النية الحسنة الذي قد يسأل زوجته أثناء تعبيره عن حبه لها: "هل يروقك ذلك يا عزيزتي؟" أن ليس بوسعه طرح سؤال على زميله مثلاً قائلاً: "هل تحب إجراء الحوارات يا عزيزي؟" ومع ذلك فإنه يتساءل... وجميعنا كذلك. باستخدام الأسلوب التالي سوف تريح بالك. سوف تجد بأعجوبة، كما حدث مع صديقي نوني الذي واعدته في الحفلة الراقصة، موضوعات تجذب انتباه مستمعك. لا يهم مدى صعوبة مفتاح حل اللغز، فشرلوك هولمز مثلاً يكون واثقاً تماماً من أنه سوف يحلّق سريعاً إلى ما يريد باستخدامه النظارة المكبرة، وكما هي الحال بالنسبة إلى المخبر أو البوليس السري الذي لا يخطئ أبداً، يعلم كبار الناجحين - بغض النظر عن صعوبة مفتاح حل اللغز - أنهم سيجدون الموضوع المناسب. كيف؟ بأن يصبحوا مستكشفين للكلمات.

لدي صديقة شابة تدعى نانسي، وهي تعمل في دار للتمريض. تهتم نانسي كثيراً بالمسنين. ولكنها تتذمر دائماً بشأن بعض أحوال المرضى ذوي الأفكار



الغريبة أو الذين لا يثرثرون مطلقاً وهي ترثي حظها في أنها تجد صعوبة في فهمهم.

أخبرتني نانسي عن سيدة عجوز مشاكسة تُدعى السيدة "أوتيس"، ولم تستطع نانسي قط أن تنجح في سير غورها، وتروي نانسي القصة قائلة: "ذات يوم، بعد انتهاء جميع العواصف الممطرة التي كانت طوال الأسبوع، أردت أن أفتح باباً للحوار بيننا؛ ولكي أفعل ذلك، تحدثت إلى السيدة أوتيس وعلقت على العواصف قائلة: "لقد عانينا من العواصف الفظيعة الأسبوع الماضي؛ ألا تعتقدين ذلك؟" واستطردت نانسي الحديث: "حسناً، وجدت السيدة أوتيس ترد على كلامي فجأة بغمضة وتردد وبصوت ضعيف: "لقد كان ذلك شيئاً حسناً من أجل النباتات". فسألت نانسي عن كيفية ردها على هذه العبارة.

فأجابت: "ما الذي كان يسعني قوله؟ كان من الواضح أن تلك السيدة تريد قطع الحوار".

فسألتها: "ألم تفكري قط في أن تسألني السيدة أوتيس عما إذا كانت تحب النباتات؟".

أجابت نانسي سائلة: "النباتات؟"

أجبتها مقترحة: "حسناً، نعم، لقد عرضت السيدة أوتيس الموضوع وفتحت للمناقشة باباً، وطلبت منك صنيعاً وأرجو منك أن تسألها عن ذلك". فرفضت نانسي، ولكنني كنت مصرة؛ ولكي تهدئني فقط، وعدتني بأن تسأل السيدة المشاركة عما إذا كانت تحب النباتات أم لا.

وفي اليوم التالي اتصلت بي نانسي المنذهلة بشدة من العمل وقالت: "ليل، كيف عرفت؟ إن السيدة أوتيس لا تحب النباتات فحسب، بل أخبرتني أنها كانت متزوجة من بستاني أيضاً، واليوم اعترضتني مشكلة بشأنها، فلم أستطع إسكانها طوال اليوم! حيث أسهبت في الحديث عن صديقتها وزوجها....".

بدرك الخبراء في مجال الاتصال بالآخرين والتعامل معهم أن الأفكار لا تبتكر من فراغ. إذا كانت السيدة أوتيس قد تحدثت عن النباتات، فلا بد أن لذلك صلة بها، علاوة على ذلك، فعن طريق ذكر الكلمة. كان ذلك معبرا بدون وعي عن رغبتها في التحدث عن النباتات.

افتراض - على سبيل المثال - أنها بدلاً من أن ترد على تعليق نانسي على العواصف المنمطرة بعبارتها "إنه شيء حسن للنباتات" وقالت عبارة أخرى مثل: "بسبب المنظر. لم يستطع كليبي الخروج" فما كانت نانسي حينئذ تستطیع سؤالها عن كليبيها. أو افترض أنها دمدمت قائلة: "إنه لشيء سيئ وضار لالتهاب المفاصل" فهل يمكنك أن تخمن ما الذي تريد السيدة أوتيس أن تتحدث عنه الآن؟!

عندما تتحدث إلى أي شخص، احرص على أن تفتح أذنيك جيداً، مثل الخبير السري الممتاز: أصغ إلى مفاتيح حل الألغاز. كن رقيباً على أي إشارة غير معتادة في الكلام: أي شيء شاذ خارج عن القياس. أي انحراف أخلاقي. استطراد، أو أي تلميح إلى مكان آخر، وقت آخر. أو شخص آخر. اسأل عن ذلك، لأنه مفتاح حل اللغز لما يستمتع حقاً شريكك في الحوار بمناقشته.

إذا كان هناك شخصان يشتركان في حب شيء ما، فعند بروزه ينقضان عليه تلقائياً، مثلاً: إذا ذكر أحد الأشخاص لعبة الأسكواش (أو مراقبة ومشاهدة الطيور، أو جمع طوابع البريد) واجتمع المستمع والتكلم على حب أحد هذه الأشياء، فسوف يشرع المستمع في الكلام قائلاً: "أوه، أنت إذن لاعب أسكواش، أو صائد طيور، أو محب لجمع طوابع البريد".

واليك هذه الخدعة: ليست هناك حاجة لأن تكون لاعب أسكواش، أو صائد طيور، أو هاوي جمع طوابع البريد. حتى تندفع للتحدث بحماسة بالغة، يمكنك ببساطة أن تكون مستكشفاً للكلمات. عندما تلتقط أو تصيد

الموضوعات التي تهتم أنت أيضا بها. فبذلك تستغل بنجاح الفرصة لفتح حوار مع الغريب الذي يتردد في ذلك (ربما يدفعك موضوع ما إلى النوم، ولكن هذه قصة أخرى).

### الأسلوب ١٨ :

## كُنْ سِتْكِشْفَاً لِلْكَلِمَاتِ

كما هي الحال مع الشرطي السري الناجح، أصغر جيداً إلى كل كلمة في حوار شريكك تدل على مفتاح لحل اللغز (لغز تناول الحديث في موضوعه المفضل). على أن يكون الدليل متعلقاً بزلات اللسان، وعندئذٍ عليك بأن تنتهز هذه الفرصة لتكون كالحخبر السري على كل زلة لسان، ومثل شرلوك هولمز، تكون مالكاً لمفتاح الموضوع الذي يعتبره الشخص الآخر ساخناً.

والآن وبعد أن قمت بحمل مشاعل الحوار المتتهب. هيا نكتشف أسلوباً للحفاظ على اشتعاله وضمان استمراره ملتهباً.

الفصل ١٩ :

## الضوء المُسلطُ

### بم ذاتك بأسلوب كبار العاملين في مجال المبيعات

منذ عدة سنوات حضرت أنا وصديقتي حفل مُتَّخَمٌ بأصناف شتى وأشكال عدة من مختلف الأشخاص ، وبدا كل شخص تحدثنا إليه كأنه يعيش حياة رائعة ممتازة. وبعد مناقشة الحفل فيما بعد : سألت صديقتي : "ديان ، من ذا الذي استمتعت بالتحاور معه دون من كانوا بالحفل جميعاً؟".

وبدون تردد قالت : "أوه ، أكثر شخص استمتعت بالتحدث إليه كان دان سميث".

فسألتها : "وماذا يعمل دان؟".

أجابت : "أوه ، حسناً ، لست متأكدة".

"أين يعيش؟"

"أوه ، لا أعرف".

سألتها : "ما هي اهتماماته؟".

أجابت : "حسناً ، إننا في الواقع لم نتحدث عن اهتمامته".

سألتها : "ديان ، إنن عم تحدثتما؟".

”حسناً، أعتقد أننا في الغالب تحدثنا عني“.

فقلت لنفسني: ”أوه، لقد اندمجت ديان مع أحد كبار الناجحين“.

وقد حدث فيما بعد أن التقيت بالنجاح الكبير دان بعد عدة أشهر، وقد أشار فضولي تجاهل ديان لحياته، مما دعاني إلى استجوابه بقسوة لمعرفة التفاصيل، واتضح لي أنه يعيش في باريس، ويمتلك منزلاً على الشاطئ في جنوب فرنسا، ومنزلاً في المنطقة الجبلية في جبال الألب. ويسافر حول العالم لإقامة حفلات وعروض الصوت والضوء في الأهرامات والمناطق الأثرية القديمة. كما أنه متزلج محترف على الجليد وغواص ماهر، ليس هذا الرجل يتمتع بحياة شائعة أم ماذا؟ إلا أن دان، عندما التقى بديان، لم يقل كلمة واحدة عن نفسه.

فأخبرته بأن ديان كانت سعيدة للالتقاء به على الرغم من أنها لم تعلم عنه وعن حياته الكثير، فرد ببساطة: ”حسناً، عندما التقي بأحدهم، فإنني أسأله عن حياته: مما يتيح لي معرفة الكثير جداً عنه. إنني أحاول دائماً أن أسلط الضوء على الشخص الآخر“. في الواقع، إن من يفعل ذلك غالباً هم الأشخاص الواثقون من أنفسهم بالفعل. فهم يعلمون أن مكانتهم تلو أكثر بالاستماع وليس بالكلام. ومن الواضح أنهم أيضاً يأسرون المتحدث.

منذ عدة أشهر في أحد الاجتماعات التي كنت المتحدث الرئيسية فيها، تحدثت إلى أحد الزملاء وهو رجل يدعى بريان تريسي يمتلك عملاً رائعاً وهو تدريب كبار العاملين في مجال المبيعات، وكان يخبر طلابه عن الضوء القوي الذي - عندما يسلطونه على منتجاتهم - لا يكون لافتاً للأنظار مثل العميل الذي يشتري هذه المنتجات، فعندما يسلط العاملون في مجال المبيعات الضوء على العميل، فإن هذا هو ما يحقق مبيعات هائلة لتلك المنتجات.

أيها الباحثون، هذا الأسلوب هام جداً، خاصةً بالنسبة إليكم. لا تسلطوا الأضواء المشهودة على أنفسكم، سلطوا قليلاً منها على منتجاتكم، ومعظمهم على المشتري، سوف تحقق عملاً رائعاً عن طريق بيع نفسك ومنتجاتك.

## الأسلوب ١٩ الضوء المُسلط

عندما تلتقي بأحدهم، تخيل وجود ضوء قوي مثبت فوق حامل بيتكما، وحينما تتحدث يتجه هذا الضوء نحوك ويكون مُسلطاً عليك، وكذا يكون الحال أيضاً حين تحدثه إذا ما كان هذا الضوء قوياً ولامعاً بشكل كافٍ، فلن ينتبه الشخص الغريب إلى شيء سوى أنك لم تنطق بكلمة عن نفسك، وكلما حافظت على استمرارية الضوء القوي وبعده عنك، وجدك هذا الشخص أكثر إمتاعاً وجاذبيةً.

## الفصل ٢٠ :

# ترديد أقوال الآخرين كالبيغاء

### لا تتحير أبداً أمام أي شيء، يمكن قولك ثانية

بما يبعث على العجب أن كبار المتحدثين كذلك يهرون بمواقف حرجة، وتكون بعض الهمهمات أو الكلمات الصغيرة أحادية القلغ التي يدمدم بها بعض الناس بمثابة شيء ثمين بالنسبة لهم، فهم يارعون في استخدام أسلوب كن مستكشفاً للكلمات.

إذا وجدت نفسك تحاول إشعال جذوة الحوار الميت دون جدوى. (وإذا ما أردت لأسباب سياسية أو إنسانية استمراره) فأليك خدعة مضمونة تستطبع بها الحفاظ على استمرارية توجهه، وأطلق عليها ترديد أقوال الآخرين كالبيغاء، كالتأثر الجميل الذي بلغت انتباه الجميع ويستحوذ على إعجابهم من خلال ترديد ما ينفوهون به

هل سبق لك أن تسكعت في أنحاء المنزل تاركاً جهاز التلفاز مفتوحاً أثناء عرض للعبة التنس؟ أنت تسمع صوت ارتطام الكرة وهي تروح جيئةً وذهاباً فوق الشبكة. ولكن وعلى حين غرة ينقطع الصوت؛ حيث إن الكرة لم تصطدم بالملعب ماذا حدث؟ فتتنظر على الفور إلى التلفاز لترى ما حدث.

نفس الشيء يحدث في الحوار والمحادثة. تظل كرة الحوار في الرواح والمجيء: في البداية أنت تتحدث، ثم شريكك، ثم يأتي الدور عليك ثانية. وهكذا، ذهاباً وإياباً: في كل مرة، ومن خلال سلسلة من الإيماءات وكلمات التمتمة والأهمهمة المريحة مثل (مم همم) أو (أمم) تبلغ شريكك في الحوار بأن الكرة قد هبطت واستقرت في ملعبك.

إنها إشارة منك تقول (لقد فهمت). وهكذا يكون رتم الحوار والمحادثة.

### ماذا أقول بعد ذلك؟

نعود ثانية إلى تلك اللحظة المخيفة المألوفة عندما يحين دورك لتتحدث، ولكن تجد عقلك فارغاً أجوف تماماً. لا تخف. بدلاً من إصدار الإيماءات الشفهية أو غير الشفهية التي تشير إلى أنك (قد فهمت) قم ببساطة بتكرار، أو ترديد آخر كلمتين أو ثلاث قالها رفيقك بلهجة متعاطفة متساولة. وهذا يعود بكرة الحوار ثانية ليقتذف بها في ملعب رفيقك.

لدي صديق يُدعى فيل، وأحياناً ما يستقبلني في المطار عندما أكون عائداً من السفر، وعادة ما أكون متعباً لدرجة أنني أستغرق بكل وقاحة في نوم عميق في المقعد الخلفي في سيارته، بحيث لا يتعدى فيل مرتبة السائق.

وبعد عودتي من رحلة مُرهقة منذ عدة سنوات، وضعت حقائب سفري في صندوق سيارته وارتعيت في المقعد الأمامي: وبينما كان يغالبني النعاس كالعادة، ذكر لي فيل أنه قد ذهب إلى المسرح في الليلة الماضية، وفي الغالب كنت أتمتع في حديثي معه ثم أخذ لسبات عميق، ولكن - في هذه الرحلة بالذات - تعلمت أسلوب ترديد الكلام وكنت متلهفة لأجربه، فرددت آخر كلمة ذكرها فيل (المسرح) بأسلوب الشخص الذي أُثير فضوله.

فأجابني: "نعم، لقد كان عرضاً عظيماً" وهو يتوقع تماماً أن تكون هذه هي الكلمة الأخيرة في الموضوع قبل أن أخذ كالعادة لسبات عميق.



رددت كلامه: "عرضاً عظيماً" فاندھش مبتهجاً لرغبتي واهتمامي بسماع ما يقول: وقال: "نعم. إنه عرض طيب يؤدي دور البطولة فيه عن سثيفن سوندهيم الفنان سويني تود".

رددت الكلام ثانية: "سويني تود؟". فتحمس فيل في هذه المرة كثيراً وقال: "نعم. لقد استمتعت بموسيقى عظيمة وقصة مدهشة على نحو لا يصدق".

رددت الكلام قائلة: "قصة مدهشة". حسناً، هذا هو ما كان يحتاج إليه فيل. وظل لمدة نصف ساعة يروي لي قصة العرض عن مذبحه لندن التي تسببت في قتل الناس. لم أكن مستغرقة في النوم تماماً. ولكن سرعان ما قررت أن حكاية سويني تود هذه التي تقطع فيها رؤوس الناس قد أفضت مضجعي؛ لذلك عدت ببساطة ثانية لأردد إحدى العبارات السابقة لأجعله يتوقف عن استكمال رواية القصة.

فسألته مرودة: "قلت إن موسيقى العرض عظيمة؟".

وبالفعل كانت هذه هي الخدعة، فظل فيل لمدة خمس وأربعين دقيقة، وهي زمن رحلتي إلى المنزل. يعني لي أغنية "النساء الجميلات" و "أفضل الفطائر في لندن" وأغاني أخرى من مسرحية سويني تود. وكان ذلك أفضل ما يمكن أن يحدث في تلك الفترة التي كنت آخذ فيها سنة من النوم. إنني على ثقة - إلى يومنا هذا - من أن فيل يعتقد أن هذه الرحلة هي واحدة من أفضل الرحلات التي تحدثنا على نحو لم يحدث مسبقاً؛ وكل ما فعلته هو ترديد بعض من عباراته القصيرة.

## الأسلوب ٣٠:

## ترديد أقوال الآخرين كاللبغاء

لا تلبذ بالصغمت وكن كاللبغاء، وذلك بأن تردد الكلمات الأخيرة القليلة التي قالها رفيقك أو شريكك في الحوار، مما يعيد الكرة ثانية إلى ملعبه، فكل ما يلزمك فعله أن تنصت له، أيها البائعون، لماذا تستمرون في مطاردة الطيور الشاردة ومشاكسة العميل المعرض، في حين إنه من السهل جداً أن تهز الشجرة فتطير الطيور من فوقها؟

## ترديد كلام الآخرين

إن ترديد كلام الآخرين قد يفتح الأبواب لعرفة المشاعر الحقيقية لديهم، ويستخدم كبار البائعين ورجال المبيعات هذا الأسلوب، للتعرف على الاعتراضات العاطفية لدى العملاء، والتي لا يبوحون بها حتى لأنفسهم. لي صديق يُدعى بول، وهو بائع سيارات مستعملة. أخبرني أنه يضمن بيعاً حديثاً لسيارة المايورجين عن طريق استخدام أسلوب ترديد الكلام.

كان بول يجول بأثناء معرض السيارات مع أحد العملاء وزوجته، وقد أعرب العميل عن رغبته في شراء "سيارة كبيرة ضخمة" فعرض عليهما كل سيارة كبيرة من ماركتي شيفي وفورد، وبينما هما ينظران إلى إحدى السيارات العائلية الكبيرة، سأل بول الزوج عن رؤية فيها، فأجاب وهو مستغرق في التفكير: "حسناً، لست واثقاً من أن هذه السيارة تناسبني" وبدلاً من الانتقال

إلى السيارة الكبيرة التالية. ردد بول كلام العميل "تناسبك؟" مما أوضح للعميل أنه يحتاج إلى قول المزيد.

فأجاب العميل متمتماً: "حسناً أيه، نعم، إنني لست واثقاً من أنها تناسب شخصيتي".

ردد بول الكلام متسائلاً للمرة الثانية: "تناسب شخصيتك؟".

فأجاب العميل: "أتعلم، أعلي أحتاج إلى سيارة ذات مظهر رياضي"

ردد بول الكلام: "ذات مظهر رياضي؟".

استطرد بول قائلاً: "حسناً، تلك السيارات الموجودة هناك تبدو ذات مظهر رياضي".

آه: كشف ترديد بول للكلام أي السيارات التي ينأتى له عرضها على العميل.

وبينما هم يسيرون نحو إحدى سيارات اللامبورجين الموجودة في المعرض، شاهد بول عيضي العميل اللامعتين. وبعد مرور ساعة، كان بول قد وضع في جيبه عمولة كبيرة.

هل تريد أن تنال قسطاً من الراحة من الكلام لكي تريح حلقك؟ هذا الأسلوب التالي يمزج شريكك في الحوار الفرصة للتحدث كما يشاء. بحيث تظل أنت مُصغياً: "أو حتى تغفل خلسة بدون أن يلحظك شريكك بينما يتحدث معك ويفدمج في الحديث".

## الفصل ٢١ :

### مرة ثانية

#### " أخبرني عن الوقت الذي كُفنا... "

كل أب يبتسم عندما يتوسل إليه طفله الصغير عند وقت النوم قائلاً له :  
"أبي ، أبي ، ارو لي قصة الثلاثة خنازير ثانية ، أو قصة الأميرات الراقصات ،  
أو كيف التقيت بأمي ". الأب يعلم أن الصغير استمتع بالقصة كثيراً في المرة  
الأولى ، ويريد أن يسمعها مرة ثانية.

هذا الصغير يبتكر الأسلوب التالي الذي يُطلق عليه (مرة ثانية) ! الذي يفي  
بغرضين . مرة ثانية ! ينقل إلى رفيقك شعور الأب السعيد ، وهذه طريقة رائعة  
لبحث الحياة في الحوار من جديد .

لقد عملت ذات مرة على إحدى السفن التي كان طاقمها إيطالي الجنسية ،  
وركابها من الأمريكيين ، وفي كل أسبوع ، كان يُطلب من طاقم السفينة حضور  
حفل كوكتيل قبطان السفينة ، وبعد إلقاء القبطان لخطابه باللهجة الإنجليزية  
وهو يتعتم على نحو مضحك ، كان الطاقم يجتمع ليجلس أفراده معاً يثرثرون  
ويطلقون النكات ويضحكون باللغة الإيطالية . وليس هناك حاجة للقول بأن  
معظم ما كان يفهمه الأمريكيون من الكلام كلمات مثل مكرونة إسباجيتي ،  
سالامي ، وبيتزا .

وكالدير الجوال، وقع على كاهلي مسئولية إضفاء جو من الاختلاط بين الطاقم والركاب. وكانت خطتي الفاشلة تماما أن أمسك بذراع أحد ضباط الطاقم وأجره إلى الحشد المبتسم من المسافرين المنتظرين، ثم أقوم بتقديم الضابط وأدعو الله إما أن تحل عقدة لسانه، أو أن يطرح أحد المسافرين هذا السؤال عليه: "لو حضر جميع الضباط إلى هنا: فمن الذي يقود السفينة إذن؟" وهذا لم يحدث قط من قبل، ولا أنكر أنني كنت أهاب حفل الكوككتيل الذي يقمه القبطان.

ذات ليلة، عندما كنت نائمة في حجرتي الخاصة بالسفينة، استيقظت فجأة عندما اهتزت السفينة اهتزازا عنيفا يميناً ويساراً، ثم أنصت حينما كانت المحركات متوقفة عن العمل، ومثل هذا نذير شؤم، فانتزعت معطفي وعدت إلى سطح السفينة، وأثناء الضباب الكثيف، كنت أرى بالكاد سفينة أخرى على بعد أقل من نصف ميل عن سفينتنا، وكان هناك خمس أو ست ضباط يحاولون الإمساك باليمين والاشتداد إلى جانب السفينة، فسارعت إلى هناك ورأيت في ضوء القمر رجلاً يضع عصا على إحدى عينيه يحاول في عناء التعلق بسلم سفينتنا الذي يتخبط بعنف يميناً ويساراً، وقام الضباط بالتقاطه بسرعة والذهاب به إلى مستشفى سفينتنا، وبدأت المحركات في العمل مرة أخرى وواصلنا الإبحار.

وفي الصباح التالي فهمت القصة بأكملها. كان أحد عمال الشحن على السفينة الأخرى يثقب ثقباً في غرفة المحرك، وبينما كان يمارس عمله، تطاير جزء معدني في حجم الإبرة الحادة كالطلقة ليصيب عينه اليمينى، ولم يكن يجد هذا العامل طبيباً على سطح سفينته. لذلك أعلنت السفينة عن وجود حالة طوارئ.

وقوانين البحر العالمية تنص على أنه يجب على أي سفينة تسمع عن وجود معاناة أو علامات آلام وخطر على ظهر أي سفينة أخرى أن تليي النداء. لذلك أتت سفينتنا للإنقاذ، وكان البحار الذي كان يمسك بعينه التي

تدمي قد زج به إلى قارب نجاة أتى به إلى سفينتنا، واستطاع دكتور روس طبيب سفينتنا أن يزيل الإبرة من عين هذا العامل بنجاح، وبهذا يكون قد أنقذ عينه.

نعود ثانية إلى حفل الكوكتيل التالي للقبطان. ومرة أخرى واجهت التحدي المألوف وهو جعل الضباط يندمجون مع الركاب ليتحدثوا معهم. وذلك بأن أمسك بشراع واحد منهم أو اثنين. ووقعت يدي هذه المرة على طبيب السفينة، فجذبته نحو أقرب مجموعة من المسافرين المتسمين وقدمته إليهم، وقلت لهم عندئذ: "في الأسبوع الماضي قام د/ روس بإنقاذ عين أحد البحارين على سفينة أخرى بعد نقله بصعوبة في منتصف الليل. د/ روس أنا واثق من أن هؤلاء القوم يحبون سماع هذه القصة".

وكان لهذا مفعول السحر. ومما أدهشني أنني رأيت د/ روس كأن الله قد أنعم عليه فجأة بلسان الملائكة. فتحولت كلماته الإنجليزية ذات المقطع الواحد التي كان يتلثم خلال النطق بها إلى فصاحة وبلاغة عظيبتين وروى القصة كاملة لمجموعة المسافرين التي كان يتزايد عددها للانتفاف حوله، فتركت الجمع الذي أبهج د/ روس لكي أجدب ضابطاً آخر وأحضره إلى خشبة مسرح الجمهور المنتظر.

فأمسكت بذراع القبطان ذي الشارة العسكرية المزركشة على الذراع، واجتذبتة إلي جمع آخر من المسافرين المتسمين وقلت له: "كابتن كافبيرو، لماذا لا تروي لهؤلاء القوم عن تلك الليلة الدرامية التي أنقذت فيها العامل في الأسبوع الماضي؟" فأطلق الله لسان كافبيرو.

عدت ثانية إلى الحشد المجتمع لأصحاب الضابط إلى الحشد التالي. وقد عرفت الآن أنني لدي فائز. فقلت له: "السيد سلفاجو، لماذا لا تروي لهؤلاء القوم كيف أيقظت القبطان في منتصف الليل في الأسبوع الماضي، ليتخذ ذلك البحار؟".

وعندئذ كان الوقت قد حان لانتزاع طبيب السفينة من الجمع الأول والزج به في الجمع التالي، وقد تم الأمر بنجاح أكبر في المرة التالية. حيث ألقى مرته الثانية بسعادة على الجمهور الآخر. وبينما كان يمزج معهم. عدت مسرعاً إلى القبطان؛ لكي أجره إلى الحشد التالي ليروي لهم ثانية نفس القصة. وشعرت أنفي كمهرج السيرك الذي يجعل جميع الأبطال تدور على العصي في وقت واحد. وبمجرد أن يأخذ أحد الحوارات طريقه الذي رسمته له نحو البداية، أسارع إلى المتحدث الأول لكي أجعله ينعطف بسرعة نحو الجمهور الآخر.

كانت حفلات كوكتيل القبطان هي فترة البهجة والسرور بالنسبة لي بالمقارنة مع بقية الموسم: لقد أحب الضباط الثلاثة رواية نفس القصة التي تروى بطولاتهم لأناس جدد في كل حشد وتجمع. وكانت المشكلة الوحيدة أنني لاحظت أن القصص في كل مرة كانت تزداد طولاً وشرحاً، وكان علي تعديل وقتي لجعلهم يكررون العرض للجمهور التالي.

### مارس اللعبة مرة ثانية، يا سماء

مرة ثانية هي الكلمة التي ينترنم بها الجمهور تعبيراً عن تقديره وإعجابه عندما يريد سماع الأغنية للمرة الثانية من المطرب، أو مشاهدة الرقصة ثانية من الراقص، أو سماع القصيدة مرة أخرى من الشاعر، أما بالنسبة لحالتي. فإنه ليبروقني سماع القصة مرة أخرى من قبيل الضباط. مرة ثانية هو اسم الأسلوب الذي يمكنك استخدامه لكي تطلب إعادة رواية القصة من العميل، أو صاحب العمل، أو أحد المعارف ذوي الأهمية. وبينما يتحدث كل منكما إلى مجموعة من الناس، اتجه ببساطة نحوه وفل له: "جون، أراهن أن الجميع يروقه أن تروي لهم وقت أن قمت باصطياد ثلاثين رطلاً من سمك القاروس" أو: "سوزان، اروي للجميع تلك القصة التي قمت بروايتها لي عن كيفية إنقاذك للقطعة الصغيرة التي كادت أن تقع من فوق الشجرة". وسوف تتردد

كلمة بالطبع حينذاك. ولكن عليك أن تصراحي حيث إن رفيقك في الحوار يروق هذا في الواقع، ولكنه يخفيه، فما ينطوي عليه طلبك هو قولك: "قتلتك هذه كانت رائعة جداً، وأريد أن يسمعها أصدقاؤني" على أية حال، يُطلب ذلك ممن يحبون التجمعات.

### الأسلوب ٢١:

### مرة ثانية!

أعدب صوت يمكن للمؤدي أن يسمعه صادراً عن الجمهور المصنق هو (مرة ثانية! مرة ثانية!) دعفاً تسمعها ثانية! وأعدب صوت يمكن لشريكك في الحوار أن يسمعه منك هو عندما تتحدث إلى مجموعة من الناس فتطلب منه أمامهم: "اروا لهم عن الوقت الذي كنت...". وعندما تكون في أحد الاجتماعات أو الحفلات مع شخص يملك أمره كثيراً، فكرر في بعض القصص التي رواها لك، واختتر قصة مناسبة منها يمكن أن تسعد وتمتع الجميع ممن يستمعون، ثم سلط الضوء على هذا الشخص بأن تطلب منه إعادة العرض للمرة الثانية.

كلمة تحذير واحدة: تأكد من أن القصة التي تطلب من رفيقك روايتها تبرز أهمية أو بطولة الراوي. فما من أحد يرغب في رواية قصة خسر فيها بيعة من المبيعات، أو اصطدم خلالها بإحدى السيارات أو حطم أثناءها محلاً من المحلات وقضى الليلة في السجن. تأكد من أن القصة التي تريد سماعها للمرة الثانية قصة إيجابية، حيث يظهر فيها الراوي كناجح كبير، وليس كشخصية يسخر منها الجميع.

الأسلوب التالي يتناول مشاركة بعض القصص الإيجابية في حياتك.



## إبراز الإيجابيات

www.englishaqa.com

### إخفاء الأخطاء الصغيرة الخرقاء

غالباً ما يعتقد الناس أنهم عندما يلتقون بشخص يروق لهم. ينبغي لهم أن يشاركوه سرهم، أو يبوحوا له بشيء من خصوصياتهم، أو يعترفوا بشيء ردي، قد فعلوه. ليظهروا أنهم بشر وليسوا معصومين من الخطأ، وقد يفضي بك الإفصاح عن معاناتك في الصغر من بلل الفراش، أو صرير الأسنان أو مص الإصبع - أو معاناتك الحالية من مرض القورس أو الغدة الدرقية - إلى استدرار عطف الناس وحبهم.

حسناً، أحياناً ما يكون الأمر كذلك. وأوضححت إحدى الدراسات أنه ما إن كان هناك من هو أعلى منك منزله، فإن إفصاح هذا الشخص عن نقطة ضعف لديه يوثق العلاقة ويقرب بينكما، فالثوب التي كانت بأسفل حذاء أدل ستيفينسون الذي كان أحد مرشحي الانتخابات الرئاسية قد أسعدت أمه. وكذلك اعتراف جورج بوش - الذي كان كالصدمة - بأن معدته لا تتحمل القنبيط.

إذا كنت واقفاً على أرض صلبة - كالنجم اللامع الذي يرغب في مصادقة أحد معجبيه - فلتذهب مباشرة وتحدث حلفاءك عن الوقت الذي كنت فيه عاطلاً ومفلساً، ولكن إذا لم تكن نجماً، فمن الأفضل أن تمارس اللعبة وتضمن سلامتك فيها، وأن تضمر ما لا تريد ذيعه: حتى يحين الوقت فيما بعد.

بعد مرور وقت على تأسيس العلاقة، اعلم أن إخبار صديقك الجديد بأنك سبق لك الزواج ثلاث مرات، أو أنك كنت سارقاً للمعروضات من أحد المتاجر عندما كنت مراهقاً، أو أنك قد تركت وظيفة ذات مستوى: قد لا يكون أسراً عظيماً، وقد يفسر هذا على أنه نقطة سوداء ما تلبث أن تتوارى في طبقات حياة أخرى خالية من الأخطاء ومن الأعمال السيئة، وذاخرة بالعلاقات الوطيدة لا تشوبها الجرائم التي يُعاقب عليها. وتتسم بالنجاح المهني الباهر. ولكن في وقت مبكر جداً من بداية العلاقة، يكون رد الفعل الغريزي هو ما الذي يمكن أن يحدث أيضاً إذا ما شاركني أموري بهذه السرعة؟ ما الذي يخفيه بداخله؟ زواجاً متكرراً من زوجات سابقات، أم سجلاً حافلاً بالجرائم، أم جدراناً مطلية باخطارات فصل عن العمل؟ إن رفيقك الجديد - لا يجد سبيلاً لإدراك ما إن كان اعترافك هذا كرم أخلاق منك أم مرجعه حسن نيتك.

### الأسلوب ٣٣:

## إبراز الإيجابيات

عندما تلتفتي بشخص سا لسمراً الأولى، أغلق باب هجرتك الخاصة التي تخفيها فيها بنفسك وأسوارك، واحتفظ بأسرارك وأخر البوم بها لوقت لاحق: يسمعك أنت وصديقك الجديد أن تكشفوا عن الحقائق المثيرة وتمسحوا منها وتشمايلا طويلاً حين سماعها في وقت لاحق من العلاقة، ولكن يتوجب عليك الآن أن - كما تقول كلمات الأغنية القديمة - (شهرزُ الإيجابيات وتخفي السلبيات).

## آخر الأنباء ..... لا تترك المنزل

### دون سماعها

#### أهم مساعد لك

لقد سمعت أناساً يندبون حظهم على شاكلة: "لا يمكنني الذهاب إلى الحفل. فليس لدي ما أرتديه" متى كانت آخر مرة سمعت فيها هذا القول؟!

عند ذهابك إلى أحد التجمعات خاصة ولو كان هذا في إحدى الحفلات التي بها شخصيات عظيمة -- تخطط تلقائياً لما سوف ترتديه وتتاكد من أن حذاءك لامع ويتناسب مع ملابسك. وبالطبع ليس من شك في أنك تتيقن من ارتداء، ربطة العنق المناسبة، أو أنك تضعين لون أحمر الشفاه الملائم، وتقومين بعقص شعرك، أو تقوم أنت بتجميع جميع كروت أو بطاقات العمل لأخذها معك، ثم تنصرف.

أوه! انتظر لحظة، ألم تنس أهم شيء؟ ماذا عن الحوار الصحيح الذي يبرز شخصيتك؟ أتذهب بالفعل إلى هذا الحفل وأنت تنوي قول أي شيء يخطر ببالك؟ إنك لم ترتدي أول رداء انتزعته يدك من حاوية الملابس المظلمة.

لذلك فلا ينبغي أبداً أن تترك حوارك يعتمد على ما يخطر على بالك من كلام عند الالتقاء بمجموعة من الأشخاص ذوي الوجوه المبتسمة. سوف تقبع ما يخطر على بالك أو ما تملبه عليك فطرتك في الحوار. ولكن على الأقل كن مستعداً وجاهزاً في حالة ما إذا لم يكن هناك شيء يلهمك بالتحدث عنه.

أفضل طريقة تضمن لك أن تكون في قلب الأحداث ومنهمكاً في الحوار هو أن تستمع إلى نشرة الأخبار في الراديو أو التلفاز قبل أن تغادر المنزل. ماذا يحدث الآن في العالم - جميع حوادث الحرائق، والفيضانات، والكوارث الجوية، والحكومات التي تم الإطاحة بها، وكوارث سوق البورصة - وهذا كفيلاً بأن يدير حواراً عظيماً. بغض النظر عن الحدس الذي تقف بين أفراده.

لقد شعرت وأنا في حيرة من أمري بوجود تناول الأسلوب التالي، وأنصح سيدات الأعمال باستخدامه، خاصة تلك العاملات أو المتوليات لأقدم الوظائف في العالم. أجريت ذات مرة مقابلة - عندما كنت أكتب مقالات لإحدى المجلات - مع واحدة من أذكى المديرات في مجالها، تدعى سيدني بيدل باروس، سيدة زهرة النوار الشهيرة.

أخبرتني سيدني بأنها تتبع قانوناً منزلياً عندما تكون في العمل، حيث أصدرت الأوامر لجميع المتعهدات من النساء لديها في العمل بالمحافظة على سماع الأنباء يومياً، كي يتحدثن بطلاقة مع العملاء، ولم تكن هذه رغبة سيدني فحسب، فالتغذية الاسترجاعية التي أفادها بها موظفوها وضحت أن ٦٠ بالمائة من وقت الفتيات العاملات لديها كان يقضى في التحوار مع العملاء، و٤٠ بالمائة فقط من الوقت يقضى في إرضاء العملاء والإيفاء بحاجياتهم، وبذلك فقد أمرتهن بقراءة الصحف اليومية أو سماع الأنباء قبل مغادرة المنزل والذهاب إلى إحدى المقابلات، وأخبرتني سيدني أنها عندما وضعت هذا القانون، زاد حجم عملها بشكل هائل. وأنت التقارير من عملائها

التي تثني على الفتيات الرائعات اللاتي يعملن لديها. إن سيدة العمل المبارعة، السيدة باروس. دائما ما تكافح من أجل تحقيق آمال عملائها.

### الأسلوب ٢٣ :

## آخر الأبناء .... لا تترك المنزل دون سماعها

آخر خطوة عليك أن تخطوها قبل مغادرة المنزل والذهاب إلى الحفل - حتى بعد أن تكون قد رأيت نفسك للمرة الأخيرة في المرآة واستحسننت مظهرك - هي أن تفتح الراديو لسماع نشرة الأخبار أو أن تتصفح الجريدة. أي شيء يحدث اليوم يكون مادة خصبة لصنع الحوار. العلم بالأحداث الهامة في ذلك الحين يعتبر خطوة دفاعية تنأى بك عن التعرض للمواقف الحرجة والاضطرار إلى الاستفسار عما يتحدث عنه الآخرون، فذلك ليس مستحيا أن يكون على مرأى ومسمع من الجميع، لاسيما حين تحاط بمن يحاولون الاستهزاء بك.

هل أنت مستعد لإجراء حوارات عظيمة؟ إذن هيا ننتقل.



## الجزء الثالث : كيف تتحدث كالأولاد والبنات الكبار

### أولاً بالغابة الإنسانية

عندما يحول اثنان من النمرور أنحاء الغابة وهما ينتويان الهجوم على بعضهما البعض يحدد كل منهما في الآخر، ويتجمدان في مكانهما، ويفكران بشكل غريزي: "إذا ما تحولت حملقتنا إلى بعضنا البعض إلى ههسة أو خدش - أو هجوم بالمخالب" "فمن سيفوز؟" من منا لديه مهارات أقوى تساعد على البقاء على قيد الحياة؟.

تختلف النمرور في الحياة البرية قليلاً عنم يعيشون في المدن والذين يكونون غابة مشتركة (أو غابة انفرادية أو غابة اجتماعية). يبدأ بنو آدم العملية بالنظر إلى بعضهم البعض وتجاذب أطراف الحديث: وفي عالم العمل، بينما يتبادلون الابتسامات ويقولون (كيف حالك؟) أو (أهلاً) أو (مرحباً) فإنهم، يمانلون النمرور، حيث يبدوون بشكل غريزي وفوري، بتكوين رأيهم عن بعضهم البعض.

إنهم لا يقيسون طول مخالبتهم أو مدى حدة أسنانهم، بل يحكمون على بعضهم البعض بسلاح أقوى بكثير يساعدهم في البقاء على قيد الحياة - كما قد عرفوه - وهو مهارات الاتصال بالآخرين لدى البعض الآخر. ورغم أنهم قد لا يعرفون أسماء الدراسات المحددة التي أثبتت ذلك في البداية، إلا أنهم

يستشعرون هذه الحقيقة: إن ٨٥ بالمائة من نجاح الشخص في الحياة يرجع سببه المباشر إلى مهارات الاتصال بالآخرين والتعامل معهم.

ربما لا يalfون المكتب الأمريكي للإحصاء الرسمي للسكان وتغطيته الأخيرة التي تبين أن أصحاب العمل يختارون موظفيهم ذوي المهارات والقدرات الجيدة في الاتصال بالآخرين. بالإضافة إلى مستوى التعليم، والخبرة والتدريب، ولكنهم يعرفون أن مهارات الاتصال بالآخرين ترفع الناس إلى القمة، وبذلك، وعن طريق ملاحظة بعضهم البعض بعناية خلال الحوارات العرضية غير الرسمية: يصبح تقريباً من الواضح بشكل مباشر لكل منهم أنهم المستأسد في غابة البشر.

لا يستغرق الناس وقتاً طويلاً في التعرف على الشخص (المهم). فكرة مبتدلة. ملاحظة واحدة غير حساسة، أو رد فعل مبالغ في القلق: ويمكن أن تتدنى مرتبتك المهنية أو الشخصية، أو تفقد صداقة هامة أو علاقة عمل. حركة غبية واحدة قد تسقطك من فوق السلم المشترك أو السلم الاجتماعي.

ثق تماماً بأن الأساليب التي في هذا القسم سوف تساعدك على اتخاذ جميع الخطوات الصحيحة حتى لا يحدث ذلك، فالمهارات التالية للاتصال بالآخرين تعينك على ارتقاء أي سلم تختاره



## الفصل ٢٤ :

# ماذا تعمل - لا !

### " وماذا تعمل إذن ؟ همم ؟ "

لكي يكونوا رأياً عن بعضهم البعض. يكون أول سؤال قصير تطرحه القطة الصغيرة "وماذا تعمل؟" ثم يصمتون في هدوء وتذلل، ويهزون شواربهم ويحركون أنوفهم، مما يدل على نظرة تخيم على وجوههم يقول لسان حائها "سوف أصدر حكماً صامقاً عليك بعد إجابتك عن هذا السؤال".

القطط الكبيرة لا تطرح أبداً هذا السؤال بشكل مباشر، "ماذا تعمل؟" أوه إنهم يكتشفون ذلك. حسناً، ولكن بطريقة أكثر دقة وبراعة". وبعد طرحه، يصبح ظاهراً على الأولاد والبنات الكبار أنهم ذوو مبادئ، وأكثر روحانية. على أية حال، فإن صمتهم يقول: "الرجل أو المرأة يختلف أو تختلف كثيراً عن وظيفته أو عن وظيفتها".

رفض طرح السؤال يوضح أيضاً حساسيتهم. إن التصغير من حجم الشركات أو إقامتها بالحجم المناسب أو انقلابها رأساً على عقب في هذه الأيام. يجعل هذا السؤال المحرج يخلق نوعاً من القلق والاضطراب. ويعتبر السؤال عن الوظيفة شيئاً غير سار لهؤلاء الذين هم "أصحاب الالتزامات المالية". لدي عدة

أصدقائه ممن يدر عليهم عملهم أرباحاً لا بأس بها يكرهون أن يُطرح عليهم هذا السؤال. "وماذا تعمل؟" "أحدهم يعمل جراحاً للتشريح، والآخر يعمل في مصلحة الضرائب".

أضف إلى ذلك أن هناك الملايين من السيدات الموهوبات والناجحات اللاتي قد اخترن أن يكرسن حياتهن للأمم. وعندما يدفع بهذا السؤال القاسي اليهن. يشعرن بالذنب؛ حيث إن هذا السؤال الموقح يقلل من شأنهن وشأن التزامهن أمام عائلاتهن، وبغض النظر عن كيفية إجابتهن عليه، فإنهن يخشين من أن يسمع السائل مجرد الهمهمة بعبارة: "إنني ربة منزل فحسب".

هناك أيضاً سبب آخر وراء تجنب الأولاد والبنات الكبار لهذا السؤال "ماذا تعمل؟" فامتناعهم عن طرحه يقود المستمعين إلى الاعتقاد بأنهم يعتادون على التحليق عالياً في عالم الناجحين المتميزين.

منذ وقت قريب حضرت حفلاً رائعاً "وشككت في أنهم دعوني على أنني نموذج أو رمز لمن ينتمي إلى الطبقة العاملة" ولاحظت أنه ما من أحد يسأل غيره عن عمله، لأن هؤلاء الأشخاص ذوي الأناقة الجذابة والمنزلة الرفيعة لا يفعلون أي شيء. أوه، ربما يدير البعض أعمالهم من مجالسهم في قصورهم الفخمة، ولكنهم لا يعملون على الإطلاق من أجل لقمة العيش.

الفائدة الأخيرة لعدم طرح هذا السؤال "وماذا تعمل؟" هي أن ذلك يبعد الناس عن الشك في نواياك تجاههم، حيث إنهم يقتنعون بأنك تتمتع بصحبتهم من أجل طبيعتهم التي هم عليها، وليس لأجل أسباب بخنة تتعلق بالعمل.

## الأسلوب ٣٤:

### ماذا تعمل - لا !

إن ما يدل تأكيداً على أنك شخص مهم هو ألا تطرح سؤال "وماذا تعمل؟" أنت تقرر ذلك بالطبع ولكن ليس باستخدام هذه الكلمات الأريم البذيئة التي تظهرك على أنك واحد من هؤلاء: (١) عامل وقم: (٢) متسلق اجتماعي، (٣) زوجة تستغل جمالها لانترام الأموال والهدايا من الرجال أو زوج صائد للزوجات، أو (٤) شخص لم يسبق له السير في أحد طرق ذوي الأناقة الجذابة والمنزلة الرفيعة.

### الطريقة الصحيحة لاكتشاف

كيف يتسنى لك اكتشاف أن أحدهم يعمل لكسب لقمة العيش؟ اعتقد أنه لا ينبغي لك أبداً أن تسأل عن ذلك: ستقوم ببساطة بالتدرب على الكلمات الأربع التالية. جميعها معاً الآن "كيف .. تقضي ... معظم ... وقتك...؟"  
 "كيف تقضي معظم وقتك؟" هي الطريقة الرائعة التي يخرج بها العامل في المشرفة، أو الجامع للضرائب، أو الموظف المنفصل عن العمل من المأزق.  
 إنه الأسلوب الذي يعزز اختيار الأم الناجحة، وهي الطريقة التي تؤكد بها على الروحانية التي ترى من خلالها الجعال الداخلي لأي فرد، وسبيل تصرح من خلالها لمن لا يعمل من المرفهين أنك أيضاً تقطن أحد شوارع الوجاهة.  
 والآن، لتفترض أنك قد تعرفت على أحدهم ممن يحبون التحدث عن عمله: فإن طرح هذا السؤال: "كيف تقضي معظم وقتك؟" يفتح الباب أيضاً أمام من يحب عمله والتحدث عنه لكي يقول: "إنني أقضي معظم وقتي في العمل" وهذا بالطبع بمثابة دعوة موجهة إليك لجعلهم يخوضون في التفاصيل "وعندئذ فسوف يمسكون بأنك لمواصلة الحديث دائماً". وبذلك يفتح سؤالك

ذو الكلمات الجديدة الحق لهؤلاء الذين هم ما بين "أصحاب وقت الفراغ" و"مدمني العمل" لا اختيار رغبتهم في إخبارك عن عملهم أو لا، وأخيراً، فإن طرح سؤال "كيف تقضي معظم وقتك؟" بدلاً من "ماذا تعمل؟" يمنحك مكانة القسط الكبيرة.

**منتديات مجلة الابتسامه**

**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**

**[aoday.love](http://aoday.love)**

الفصل ٢٥ :

## سيرة ذاتية موجزة

### كيف تقدم سيرتك الذاتية شخصياً بصورة اجتماعية

والآن، بعد قولنا بأن ٩٩ بالمائة ممن يقابلونك سوف يسألونك عن طبيعة عملك، فإن أكثرهم نجاحاً يدركون تماماً أنهم سيتعرضون دائماً لهذا السؤال. ومن ثم يكونون على استعداد تام للرد عليه

ذهب كثير من الناس إلى إعداد سيرة ذاتية عن ذواتهم أثناء بحثهم عن وظيفة، ويقومون بكتابتها على الآلة الكاتبة، ثم يسرعون جاهدين إلى الآلة الطابعة، لكي يطبعوا منها أكواماً نظيفة، ومرتببة، وأنيقة لإرسالها إلى جميع أصحاب العمل ذوي الشأن، ويكون مدون بها ما اعتلوه من مناصب سابقاً، وتاريخ التعيين، وشهادتهم الدراسية: ثم في النهاية، قد يكتبون بعجلة ودون عناية - "حسناً، هذا أنا، فلنقبلني أو ترفضني" وتلك السير التي على هذه الشاكلة لا يلتقي لها أصحاب العمل بالآلة. لأنهم لا يجدون بها نقاطاً محددة على نحو كاف ترتبط بشكل مباشر بما تبحث عنه شركاتهم وتحتاج إليه.

وبالرغم من ذلك، فإن الأولاد والبنات الكبار يفعلون خلاف ما ذكرنا، حيث يحتفظون بداخل أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بخبراتهم في العمل،

فعمدما ينتقدون لطلب وظيفة. يذكرون المعلومات والبيانات المناسبة ويطلبونها، بحيث تبدو وكأنها صادرة للتو من الآلة الطابعة.

كان صديقي روبرتو لا يجد عملاً في العام الماضي. فتقدم إلى طلب وظيفتين، وكانت إحداهما مدير مبيعات لشركة آيس كريم. وكانت الأخرى رئيساً للمشروعات الاستراتيجية لسلسلة شركات الوجبات السريعة. فأجرى بحثاً مطولاً، ووجد أن شركة الآيس كريم تواجه صعوبات كبيرة في المبيعات. وأن سلسلة شركات الوجبات السريعة لديها طموحات عالية طويلة الأجل. هل أرسل روبرتو نفس السيرة الذاتية لكليهما؟ بالطبع لا: فسيرته الذاتية لم تحرف أو تخالف حقيقة تجاربه وثقافته. إلا أنه أبرز خبرته في سيرته المرسله إلى شركة الآيس كريم عن طريق ذكر أنه كان مديراً لشركة صغيرة، وأنه قام بمضاعفة مبيعاتها في ثلاث سنوات. أما بالنسبة إلى سلسلة شركات الطعام، فقد أبرز خبرته كشخص عمل في أوروبا. وحصل معلومات كثيرة عن الأسواق الأجنبية.

كلتا الشركتين قبلت روبرتو، والآن يمكنه أن يثير إحداهما على الأخرى لصالحه الشخصية. وقد ذهب إلى كليهما، شارحاً كيف أنه يود العمل لديهما. ولكن كانت إحداهما تقدم راتباً أعلى أو ترقيات أسرع، وبدأت الشركتان في المزايدة ضد بعضهما البعض بغية الحصول على روبرتو، فاختار في النهاية سلسلة شركات الوجبات السريعة التي ضاعفت تقريباً الرواتب الذي عرضته عليه في البداية.

لو أنك ترغب في الحصول على الأفضل دائماً: فعليك بتعزيز ملخصك الشفهي الذي يتناول خبراتك ومهاراتك بمنتهى الدقة والعناية، تماماً كما تكتب سيرتك الذاتية. وبدلاً من الرد بإجابة واحدة على السؤال المطروح دائماً "ماذا تعمل؟" قم بإعداد عشرات من الإجابات المتنوعة والمختلفة. على أن تأخذ بعين الاعتبار من يكون السائل: ولكي تكون حريصاً للغاية، قم في كل

مرة يسألك فيها أحدهم عن وظيفتك بالرد بإجابة مدروسة. ومحسوبة. وموجزة.

قبل أن تقدم إجابتك. فكر في الاهتمامات التي قد بعثني بها السائل ويأمل في أن يشملها عمك وألا تكون غافلا عنها.

### بيان كيفية الاستفادة من حياتك العملية

كثيراً ما يتحدث رجال المبيعات باستفاضة عن "العبارة المفيدة". فهم يعلمون عندما يتحدثون مع عميل مهم أن يوسعهم بدء الحوار بعبارة "مفيدة أو بها استفادة" فعندما يجري زميلي بريان عدة مكالمات فاترة، فإنه بدلا من أن يقول - "أهلاً، اسمي برايان تريسي، إنني مدرب في مجال المبيعات" يقول - "أهلاً، اسمي برايان تريسي من معهد التنمية التنفيذية. هل تهتم بطريقة مجربة يسحك خلالها زيادة مبيعاتك من ٢٠ إلى ٣٠ بالمائة خلال الاثنى عشر شهرا القادمة؟" هذه هي عبارته المفيدة. حيث يبرز الفوائد المحددة لما لديه وما يستطيع تقديمه للعميل.

إن مصففة الشعر التي أذهب إليها والتي اكتشفتها وتدعى "جلوريا"، تمنح كل شخص تقابله عبارة رائعة مفيدة: وهذا هو السبب وراء امتلاكها للكثير جدا من العميلات في الواقع. كانت هذه هي الطريقة التي جعلتني بها إحدى عميلاتها. عندما التقيت بجلوريا في أحد الاجتماعات، أخبرتني أنها مصففة شعر متخصصة في صنع قصات شعر مرننة لسيدات الأعمال، وذكرت لي أنها تمتلك الكثير من العميلات اللاتي تخترن قصات شعر مهذبة ثلاثم طبيعة عملهن، والتي يمكن لهن تغييرها أثناء المناسبات الاجتماعية، فقلت لنفسي: "أوه، هذا يلائمني تماما" وأنا أشير إلى جزء من شعر رأسي المتدلي والذي يأخذ شكل (ذيل الحصان) فطلعت منها الكارت وأصبحت إحدى عميلاتها.

وبعد مرور عدة أشهر. حدث وأن رأيت جلوريا في إحدى المناسبات، وسمعتها وهي تتحدث مع سيدة تعطي منصباً رفيعاً ذات شعر أبيض في المقصف "البوفيه". وكانت جلوريا تقول "نحن لدينا مجموعة رائعة من الغسول الأزرق (سائل يلون الشعر)" والآن كان هذا آخر ما وصلني من أخبار في هذا الشأن! فلم أتذكر أنني رأيت رأساً يعتربه الشيب في محل تصفيف الشعر الخاص بها.

وبينما كنت أغادر الحفل، كانت جلوريا في الخارج تتحدث في الحديقة بكل حيوية ونشاط مع بنات صاحب الحفل المراهقات: "أوه نعم، مثلنا نحن حيث نتخصص في أحدث تصميمات وقصات الشعر الممتازة" حسناً ما فعلت يا جلوريا!

فلتسلك مسلك جلوريا، ألق نظرة سريعة على إجابتك قبل أن تبادر بها حين ردك على السؤال الحتمي (ماذا تعمل؟) وعندما يطرح عليك أحدهم هذا السؤال: فلا ترد بكلمة واحدة، ولتكن إجابتك متنوعة، فإذا كان العمل هو ما تفكر فيه عندئذٍ، فاسأل نفسك: "كيف يمكن لخبرتي المهنية أن تفيد حياة هذا الشخص؟" على سبيل المثال. إليك بعض الأوصاف التي قد يصف بها كثير من الناس مهنهم في بيان الضرائب:

- سمسار عقارات.
- مخطط مالي.
- معلم للفنون الحربية.
- جراح تجميل.
- حلاق.

ينبغي لكل صاحب مهنة من المهن التي ذكرناها بعاليه أن يبرز فائدة وظيفته لبني البشر أجمعين "كل وظيفة لها فوائدها وإلا فلم تتقاضى أجراً عنها؟" وأنصح أصحاب المهن السابقة بالآتي:



لا تقل: "سماز عقارات" ولكن قل: "إنني أساعد الناس في الانتقال إلى منطقتنا لإيجاد المنزل المناسب".

لا تقل: "مخططاً مالياً" ولكن قل: "إنني أساعد الناس على التخطيط لمستقبلهم المالي".

لا تقل: "معلماً للفنون القتالية" ولكن قل: "إنني أساعد الناس على الدفاع عن أنفسهم من خلال تعليمهم أساليب القتال".

لا تقل: "جراح تجميل" ولكن قل: "إنني أعيد تجميل وجوه الناس بعد الحوادث التي شوهتها". أو إذا كنت تتحدث إلى سيدة ذات سن معينة كما يقول الفرنسيون بلباقتهم المعهودة، قل لها: "إنني أساعد الناس لكي يبدووا شباباً وأوحي لهم بهذا الشعور من خلال عمليات التجميل".

لا تقل: "مصغف شعر" ولكن قل: "إنني أساعد المرأة على إيجاد قصة الشعر المناسبة لوجهها". "سيرى على الدرب يا جلوريا".

إن وضع العبارة المفيدة في سيرتك الشفهية الموجزة يجعل الحياة تدب في وظيفتك ويمنحها صدى قوياً، وحتى إذا لم يستطع صاحب العمل الاستفادة من خدماتك، ففي المرة القادمة التي سيلتقي فيها بأحدهم الذي ينتقل إلى المنطقة أو يريد أن يخطط لمستقبله المالي، أو يفكر في الدفاع عن نفسه، أو يفكر في إجراء عملية تجميل، أو يحتاج إلى قصة شعر جديدة، فمن ذا الذي سوف يخطر له على بال؟ بالطبع لن يكون هؤلاء الذين يصفون وظائفهم على نحو روتيني ممل، ولكنه سيبتدرك أولئك البارعين الذين يرسمون صورة لكيفية مساعدة الآخرين على قضاء احتياجاتهم.

### سيرة ذاتية موجزة لحياتك الشخصية

إن سيرتك الذاتية الموجزة تصلح للاستخدام في غير مواقف العمل أيضاً. ولأن الصديق الجديد سوف يسألك دائماً عن نفسك، فلتعد له الإجابات المعتادة

بالفعل، فعندما تلتقي بأحد الأصدقاء أو المقربين الجدد. فلتنجعل حياتك تنبثق لديه شعوراً بأنك الشخص المتع أو النافع.

عندما كنت فتاة صغيرة، كنت أحتفظ بروايات في عقلي عن حياتي "ليل- تنظر محدقة إلى المطر الغزير المنهمر. وقد وصلت بشجاعة إلى النافذة خلال العاصفة الثلجية لكي تغلق النافذة المفتوحة على مصرعها لحماية العائلة من الإعصار بالخارج، ياله من عمل كبير. سألتني أسي أن أغلق النافذة عندما بدأ الجو يمتطر. وبينما كنت أسير في اتجاه النافذة المفتوحة، تخيلت نفسي المنقذة الشجاعة للعائلة." لا يلزمك أن تبدو شخصاً مثيراً في طوبتك أو مبالغاً في تصوير نفسك قبالة عينيك، ولكن على الأقل امنح حياتك دفعة، لكي تبدو مهمة وشائقة. ومعقدة.

### الأسلوب ٣٥ :

#### سيرة ذاتية موجزة

تماماً مثلما يفعل المدراء الكبار أثناء بحثهم عن وظيفة عندما يقومون بكتابة ملخصات كل منها يختلف عن الآخر لتقديمه إلى أكثر من شركة. دع الآخرين يعرفون كل كبيرة وصغيرة عن حياتك المهنية كما لو كانت قصة ترويتها لكل مستمع. وقبل الإجابة عن السؤال "ماذا تعمل؟" اسأل نفسك: "ما الفائدة التي قد تعود علي هذا الشخص من إجابتي له؟ هل يمكن أن يساعدني على إيجاد عمل لي؟ هل يمكن أن يشتري مني؟ أن يؤجر مني؟ أن يتزوج أختي؟ أن يصبح زميلي؟".

احمل معك سيرتك الذاتية إلى أي مكان تذهب إليه، والتقى بداخلها قصص عن حياتك تنفعك عندما تستخدم جمعيتك المهيئة بخدع الاتصال بالآخرين.

الفصل ٢٦ :

## قاموسك الشخصي

### طريق سهل لانتقاء الألفاظ

هل سبق لك أن سمعت شخصا ما يحاول أن يقول كلمة كبيرة جدا على لسانه ، وتدرك من خلال البسمة المرتسمة على وجه المتحدث والبريق المشع من عينيه عند انزلاق الكلمة من لسانه أنه كان فخورا بها بالفعل؟ "ولكي يزيد الأمور سوءا، فقد يستخدمها في غير موضعها، وبشكل غير لائق. وربما يكون قد نطقها بشكل غير صحيح. يا إلهي".

يظن العالم أن ذوي المفردات الغنية أكثر إبداعا وذكاء، فضلا عن أنهم يعينون ويترقون بشكل أسرع، ويستمتع الناس إليهم أكثر من غيرهم، إذن فكبار الناجحين يستخدمون كلمات غنية كاملة، ولكنها لا تبدو أبدا غير لائقة. حيث إن العبارات تنزلق من ألسنتهم، لكي تصقل حواراتهم. عندما تتناسب الكلمات، فكما يختارون ربطة عنقهم -- أو "الجونلة" اللاتي يرتدينها - يختار كبار اللاعبين في الحياة الكلمات، لكي تتناسب مع شخصياتهم وما يتناولونه. إليك الأخبار السارة: إن الفرق بين مفردات محترمة وأخرى وضیعة لا يزيد عن حوالي خمسين كلمة! إنك لا تحتاج الكثير لكي تبدو مثل الناجح

الكبير، فقليل من عشرات الكلمات الرائعة سوف يعطي الجميع انطباعاً عن أنك ذو عقل مبدع ومبتكر.

إن اكتساب هذه المفردات الرائعة سهل للغاية، فلست في حاجة إلى أن تحدد في كتب المفردات، أو تستمع إلى شرائط لتحدثين يملأهم الغرور يتحدثون باللهجة البريطانية المستحيلة. لا يلزمك الإلام ولو بما سمعته جدتك. لن تلقي بالأمر هكذا.

كل ما عليك فعله أن تفكر في الكلمات المستهلكة المنهكة التي تستخدمها كل يوم - كلمات مثل ذكي، لطيف، جميل أو جيد - ولتنزع قاموساً أو كتاباً للمترادفات من الكتب الموجودة عنى رف المكتبة. ابحث عن معاني تلك الكلمات الشائعة التي سئمت سماع نفسك وأنت تنطقها وتتفوه بها كل يوم. افحص القائمة الطويلة للبدائل الخاصة بك.

على سبيل المثال، إذا بحثت عن كلمة ذكي، فسوف تجد عشرات المترادفات. هناك كلمات كثيرة غنية مثل: حاذق، وداهية، وبارع، وواسع الحيلة، وكلمات كثيرة أخرى. اقرأ القائمة بأكملها وقل كل كلمة بصوت عال. أي منها تناسب شخصيتك؟ أي منها يبدو صحيحاً بالنسبة إليك؟ جرب كل كلمة منها مثلما تجرب الملابس لترى أي منها تشعر بالراحة. اختر كلمات قليلة مفضلة لديك، وتدرّب على قولها بصوت عالٍ، حتى تصبح خامة طبيعية لمفرداتك. وفي المرة القادمة التي تريد فيها أن تمدح شخصاً ما لكونه ذكياً، لنفترض أنك سوف تقول له:

"أوه، كانت تلك مهارة كبيرة منك."

"ياللك من شخص واسع الحيلة."

"كان ذلك إبداعاً وحادقاً منك."

أو ربما تقول: "ياللك من داهية."

## والآن، للرجال فقط

أيها السادة، إننا نحن النساء نقضي كثيراً من الوقت أمام المرأة "كما لو كنتم لا تعلمون". عندما كنت في الجامعة، اعتدت أن أقضي خمس عشرة دقيقة، لإعداد نفسي للقاء ما، وكل عام منذ ذلك الوقت وأنا أزيد من هذه المدة أمام المرأة، والآن أقضي ساعة ونصف في ارتداء ملابس وإعداد نفسي لقضاء ليلة بالخارج.

أيها السادة، عندما تنزل زوجاتكم من فوق الدرج وهن في غاية الأناقة لقضاء أسية بالخارج، أو إذا مر أحدكم على إحداهن لاصطحابها إلى إحدى المناسبات أو لتناول العشاء: ماذا تقول؟ إذا لم تعلق بكلمات سوى: "حسناً هل أنت مستعدة للذهاب؟" فما الذي قد تشعر به هذه السيدة تبعاً لهذا؟

لدي صديق يدعى جاري: وهو رجل لطيف يصطحبني ما بين الفينة والفينة إلى العشاء. التقيت به منذ اثني عشر عاماً. ولن أنسى المرة الأولى التي جاء فيها لاصطحابي معه لقضاء أسية بالخارج. قال لي: "ليل، إنك تبدين رائعة" فأعجبت جداً برد فعله!

لقد رأيت جاري منذ شهر أو أقل: وهو يقف على بابي ثانياً ليقول: "ليل، إنك تبدين رائعة" نفس تلك الكلمات التي قالها لي أول مرة، ولكنني لا أزال أقدرها.

لقد مر الآن حوالي اثني عشر عاماً منذ أن كنا أنا وهذا الرجل صديقين، وأراه مرة كل شهرين تقريباً، وفي كل مرة لعينة يعلق بنفس الكلمات "ليل، إنك تبدين رائعة" أعتقد أنه لو رأيني في إحدى الليالي وأنا في أسوأ حالاتي، أقسم أنه سوف يقول: "ليل، إنك تبدين رائعة".

خلال ندواتي التي أساعد فيها الرجال لتجنب خطأ جاري، أطلب من كل رجل أن يفكر في مرادف لكلمة جميل أو عظيم، ثم أحضر سيدة وعدة رجال. وأطلب من كل منهم أن يتظاهر بأنه زوجها. وأجعلها تنزل من فوق الدرج

كانها مستعدة للذهاب لتناول العشاء بالخارج. وأطلب من كل منهم أن يمسك بيدها ويثنى عليها.

قال أحدهم: "دارلا، إنك تبدين أنيقة"

فتنهدت كل امرأة في الغرفة قائلة "أوووه!"

وقال آخر "دارلا" وهو يمسك بيدها: "إنك تبدين فائنة"

فتخدرت كل امرأة في الغرفة قائلة "أوووه!"

وقال ثالث "دارلا" ويضع يديها بين يديه: "إنك تبدين ساحرة"

والآن كل امرأة في الغرفة قد شعرت بأنها تترنح وقلن جميعاً "أوووووه!"

اندهبوا أيها الرجال! فالكلمات تؤثر فينا نحن النساء.

### المزيد من الاقتراحات للجنسين

افترض أنك قد كنت في حفل ما وكان ذلك الحفل رائعاً. فلا تخبر مضيفي الحفل بأنه كان رائعاً. الجميع يقول ذلك. أخبرهم بأنه كان ممتازاً. أو فخماً. أو غير عادي. احتضن المضيفين وأخبرهم بأنك قضيت وقتاً جميلاً. أو استثنائياً، أو بهياً.

في المرة القليلة القادمة عندما ترغب في قول كلمة مثل عظيم، فربما لا تنزلق بسهولة من لسانك، إلا أنك لا تجد مشكلة في استخدام كلمة رائع. همم. عظيم ليس بها مقاطع أكثر من كلمة رائع وليست أصعب في النطق. إن المفردات كلها تتعلق بكونها مألوفة. استخدم الكلمات الجديدة المفضلة لديك عدة مرات، تماماً كما تتغلب على قسوة الحذاء الجديد، فسوف تشعر بارتياح كبير عند ارتدائك لكلماتك الجديدة العظيمة.

## الأسلوب ٢٦ :

### قاموس الشخصى

ابحث فى قاموسك عن بعض الكلمات الشائعة التى تستخدمها كل يوم، وعندئذٍ، مثلما تضع قدمك فى حذاء جديد، ضم على لسانك القليل من الكلمات الجديدة؛ لترى إلى أى مدى تتوافق معك، وإذا أحببتها، ابدأ فى إجراء التبديلات الدائمة.

تذكر أن خمس عشرة كلمة فقط تشكل الفارق بين مفردات مبدعة غنية وبين مفردات عادية متوسطة. بدل كلمة فى اليوم من الكلمات المألوفة مدة شهرين وسوف تصل إلى بليخ الأساليب.

# aoday.love



الفصل ٢٧ :

## اقتل الكلمة التي تتسرع في نطقها "وأنا أيضاً!"

**دعهم يكتشفون تشابحك معهم**

تتشاجر النور مع النور، وتترصد الأسود للأسود، كما تندافع القطط الصغيرة في الأزقة مع مثيلاتها.

التشابه يسبب الانجذاب، ولكن في الغابة الإنسائية، تعرف القطط الكبيرة سرا، فعندما تؤخر البوح بتشابحك معهم، أو تدعهم يكتشفون ذلك التشابه، فإن هذا يخلف أثراً عظيماً.

عندما يذكر أحدهم اهتماماً أو تجربة مشتركة بينكما، فبدلاً من أن تتسرع وتقول لاهتاً: "هي، وأنا أيضاً، أنا أيضاً أفعل ذلك" أو "إنني أدرك هذا" دع شريكك في الحوار يستمتع بالتحدث عما يريد، دعها تستعز في الحديث عن الملهى الليلي حين أن تخبرها بأنك عضو فيه، اتركه يستمر في تحليل ضربة جولف "أرنولد بانر" قبل أن تبدأ في مقارنتها بضربات جولف هؤلاء العظام مثل: جريج، أو جاك، أو تايجر، أو آرنسي دعها يخبرك عن عدد المرات



التي فازت فيها في مباريات التنس قبل أن تذكر مراتك أو البطولات التي حققتها في هذه اللعبة.

منذ عدة سنوات كنت أرزي لزميل جديد عن مدى حبي للترحلق على الجليد، فاستمع إلي باهتمام بينما كنت أخوض في محاضرة مصورة عن رحلتي للأماكن التي أحببت الترحلق فيها، وتحدثت بحماسة باللغة عن المنتجات المختلفة، وحللت الظروف المتباينة. وناقشت معه الصناعي من الثلوج والطبيعي منها. ولم أكد أصل إلى نهاية الحوار حتى شعرت برغبة في سؤال رفيقي الجديد إذا ما كان يحب الترحلق. فأجاب قائلاً: "نعم، إنني أمتلك شقة في آسبن".

بأله من ذكي هادئ تماماً! لو أنه قاطع حديثي وأخبرني عن شقته في موقع الترحلق على الجليد بعدما حدثته عن مدى حبي للترحلق مباشرة. لكنني تأثرت بحديثه وسكت عن الكلام؛ ولكنه بمنتهى الاعتدال، انتظر حتى نهاية حديثي. ثم باح بسرّه بأنه مترحلق ماهر، مما جعل كلامه وشقته الموجودة في المنتجع الجليدي في آسبن شيئاً لا يمكن نسيانها.

ها هو الأسلوب الذي أطلق عليه "قتل الكلمة التي تتسع في نطقها: وأنا أيضاً" عندما يذكر الناس نشاطاً أو هواية تشاركهم حبها، دعهم يستمتعوا بمناقشة ما يسهوهم، وفي الوقت المناسب أخبرهم بأنك تشاركهم حب هذا الشيء، أو هذا النشاط.

### **أوه، لا بد وأنني قد جعلتك تشعر بالملل**

لقد انتظرت مدة أسابيع فرصة لأن أجرب ذلك؛ وأخيراً حانت اللحظة المناسبة التي فرضت نفسها في أحد التجمعات، وبدأت صديقة جديدة تروي لي عن رحلة قامت بها حديثاً إلى واشنطن (ولم يكن لديها أدنى فكرة عن أن واشنطن هي المدينة التي نشأت فيها). فأخبرتني عن مبنى الكونغرس

الأمريكي هناك ، ومعالم واشنطن ، ومركز كندي . وكيف ركبت هي وزوجها الدراجات في حديقة روك كريك . "لقد ظلت صامتة حتى أجرب أسلوبى الجديد . وكنت أستمتع بصدق بسماعها وسماع تلك الملاحظات المألوفة من وجهة نظر الزائر".

وسألتهما أين كانت تمكث؟ وأين كانت تتناول العشاء؟ واما إذا كانت قد زارت إحدى ضواحي فيرجينيا وميريلاند الجميلة . وفي لحظة ما . لاحظت اهتمامي بسماع أخبار رحلتها فسألت : "إنك تبدين كما لو أنك تعرفين الكثير عن واشنطن".

فأجبتها : "نعم ، إنها مدينتي التي نشأت فيها ، ولكن لم أعد إلى هناك منذ زمن طويل".

فصرخت قائلة : "مدينتك التي نشأت فيها . يا إلهي . لماذا لم تخبريني؟ لا بد وأنني قد أشعرتك بالملل".

فأجبتها بأمانة : "أوه : لا على الإطلاق" إنني كنت أستمتع بسماع رحلتك كثيراً . لقد خفت أن تتوقفني عن الحديث إذا ما أخبرتك بهذا" فابتسمت ابتسامة عريضة وقالت بصوت واضح : "أوه ، دعيني أشعر بأنني قد اكتسبت صديقة جديدة".

عندما يبدأ شخص ما في إخبارك عن نشاط مارسه ، أو رحلة قام بها . أو نادٍ يشترك فيه ، أو اهتمام أو أي شيء ، تشاركه فيه ، أملك عليك لسانك . دع المتحدث يستمتع بحديثه . استرخ واستمتع به أنت أيضاً . وأنت تعلم سرا كيف سيشعر شريكك في الحوار بالعادة البالغة عندما تبوح له بأنك تشاركه نفس التجربة ، وعندئذٍ ، عندما تحين اللحظة المناسبة . لك أن تبوح بوجه الشبه بينكما . وكن واثقاً بأنك تذكر مدى استمتاعك بسماعك لاهتمامه أو لنشاطه المشترك بينكما .

## الأسلوب ٢٧:

### اقبل الكلمة التي تسرع في نطقها "وأنا أيضاً!"

عندما تتشارك مع أحدهم في شيء ما، اعلم أنه كلما انتظرت فترة أطول لكي تبوم به، تأثر هذا الشخص: حيث تظهر كلقطة الكبيرة الواثقة بنفسها؛ وليس كاللقطة الوحيدة الصغيرة الشاردة التي تنتظر أي علاقة سريعة مع أحد الغرباء.

ملحوظة: لا تنتظر طويلاً حتى تبوم باهتمامك المشتركة، وإلا سوف تبدو كأنك شخص مخادع.

## الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أنت

### كن مستمعاً للكلام بكلمة أنت

الجنس! الآن قد لفت انتباهك... اعتاد المثلون الكوميديون المغمورون استخدام هذه الحيلة منذ زمن بعيد لجذب الانتباه. ومع ذلك فإن كبار الناجحين يدركون أن هناك كلمة أخرى تتكون من ثلاثة حروف أكثر فعالية من كلمة الجنس في لفت انتباه الناس. وهذه الكلمة هي "أنت"

لماذا تعتبر كلمة أنت كلمة قوية بهذا الشكل؟ لأنه عندما كنا أطفالاً صغاراً، كنا نعتقد أننا مركز هذا العالم لا شيء يهم مثل: أنا، ونفسي. وذاتي. وبقية الأشكال المظلمة تدور حولنا (التي تعلمنا فيما بعد أنها تمثل الآخرين) والذين لم يولدوا إلا لخدمتنا، وعندما كنا هؤلاء الأطفال الأنانيين. كانت عقولنا الصغيرة تترجم كل حركة وكل كلمة إلى هذا السؤال: "كيف يمكن لذلك أن يؤثر في؟".

يدرك كبار الناجحين أننا لم ننتغير كثيراً، حيث يخفي البالغون الكبار أنانيتهم تحت قناع التحضر والأدب، إلا أن العقل البشري لا يزال يترجم كل شيء - بشكل مباشر، وغريزي، وقوي - إلى هذا السؤال "كيف يمكن لذلك أن يؤثر في؟".

على سبيل المثال، أيها السادة، تريدون أن تسألوا زميلة لكم -- لنفترض أن اسمها جيل -- عما إن كانت تريد الذهاب مع أحدكم لتناول العشاء. فيقول أحدكم: "هناك مطعم هندي جديد ورائع بالفعل في المدينة. هلا تذهبين معي إلى هناك لتناول العشاء الليلة؟".

قبل الإجابة عن السؤال، تفكر جيل بينها وبين نفسها ماذا يعني بكلمة "رائع" هل يعني الطعام أم الجو العام أم كليهما؟ ويستمر استغراقها في التفكير "المطبخ الهندي، لست على ثقة بهذا، لقد وصفه بأنه رائع، لكن هل سيروقني هذا المطعم؟" وأثناء تفكيرها في هذا يورجحها التردد، وقد تتبرم من تردها هذا، ومن ثم يتزوي شعورك بالسعادة لطلب العشاء معها رويدا رويدا.

افتترض أنك بدلا مما ذكرته سابقا قلت لها: "جيل، سيروقك بالفعل هذا المطعم الهندي الجديد. هلا تذهبين معي لتناول العشاء الليلة؟" فإنك بهذا تكون قد أجبت دون عمد عن الأسئلة التي ستدور في عقل جيل وستكون أكثر تكيفاً لقبول دعوتك بمنتهى السرعة.

مبدأ المتعة والألم ليس إلا قوة دافعة في حياتنا. يخبرنا علماء النفس أن كل إنسان ينجذب بشكل تلقائي نحو كل ما هو ممتع، وينأى بنفسه بعيدا عن كل ما هو مؤلم. وبالنسبة إلى كثير من الناس يعتبر التفكير شيئا مؤلماً.

إذن فإن كبار الناجحين عندما يأملون في السيطرة، والإيحاء، وحب الجميع لهم، أو البيع للآخرين، أو اصطحابهم معهم لتناول العشاء، يقومون هم بعملية التفكير بدلا منهم، فهم يترجمون كل شيء وفق رغبات الشخص الآخر. ذلك بأن يبدون معظم الجمل بقدر استطاعتهم بالكلمة القوية ذات الثلاثة أحرف. وهي أنت. ولذلك أطلق على هذا الأسلوب للاتصال بالآخرين.

### اتصل بالآخرين باستخدام كلمة أنت، عندما تريد من أحدهم متبهماً

وضع كلمة أنت في مقدمة الكلام بنفسى إلى أن تكون الاستجابة له أفضل كثيراً. خاصة عندما تطلب شيئاً من أحدهم، فذلك يضغط على زر الكبرياء لدى الشخص الذي تطلب منه قضاء حاجة لك. لنفترض أنك تريد أخذ إجازة بنهاية أسبوع طويل، وتقرر أن تطلب من رئيسك الحصول عليها يوم الجمعة، فأى طلب في اعتقادك سوف يكون له رد فعل أقوى وأكثر إيجابية؟ "هل يمكنك أن تأخذ يوم الجمعة كإجازة، سيدي الرئيس؟" أم هذا الطلب: "سيدي الرئيس: هل تستطيع أنت العمل بدوني يوم الجمعة؟".

في الطلب الأول. كان ينبغي للرئيس أن يترجم "هل يمكنك أن تأخذ يوم الجمعة كإجازة؟" إلى "هل أستطيع أنا العمل يوم الجمعة بدون هذا الموظف؟" هذا سوف يستغرق المزيد من العملية التفكيرية. "وأنت تعلم كيف يكره بعض الرؤساء التفكير".

ومع ذلك، في الطلب الثاني "سيدي الرئيس، هل تستطيع أنت العمل بدوني يوم الجمعة؟" تكون أنت قد قمت بالتفكير بدلاً منه، حيث إن كلمات الجديدة جعلت الرئيس يفكر، لأن الأمر يتعلق بكبريائه. فقال لنفسه: "بالطبع، أستطيع العمل بدون مساعدتك يوم الجمعة".

### استخدم كلمة أنت في مجاملاتك

إن اتصالك بالآخرين عن طريق استخدام كلمة أنت يصلح حوارك الاجتماعي. أيها السادة: لنقل إن سيدة ما تروقها حلة أحدمك. أي امرأة تمنحك مشاعر أصدق وأدفاً؟ تلك المرأة التي تقول: "تعجبني حلتك" أم تلك التي تقول: "إنك تبدو رائعاً في هذه الحلة".

يقوم كبار اللاعبين الذين يؤدون كثيراً من عروض العمل بالاتصال بالآخرين عن طريق استخدام كلمة أنت كثيراً جداً في كلامهم. لنفترض أنك تلقي

محاضرة وأحد المشاركين طرح عليك سؤالاً. إنه يحب سماعك تقول: "هذا سؤال جيد" ومع ذلك. لتخيل كيف يمكن أن يتحسّن شعوره كثيراً إذا قلت له: "لقد سألت سؤالاً وجيهاً".

أيها الرجال ممن يعملون في مجال المبيعات، لا يخبر أحدكم عملاءه عن شيء، قائلا: "من المهم أن...". ولكن أقنعهم بالقول: "سوف ترون أهمية...". وعندما يتفاوض أحدكم، فبدلاً من أن يقول: "وسوف تكون النتيجة دعهم يعلمون: "سوف ترون النتيجة عندما...".

بدء الجمل بكلمة أنت يفتح كثيراً عندما تفحدث إلى الأغراب. في الطريق ذات مرة وأنا أقود سيارتي وأتجول في سان فرانسيسكو بلا أمل. حيث إنني فقدت الطريق سألت أشخاصاً كانوا يمشون على الطريق الجانبية عن كيفية الوصول إلى جسر جولدن جيت (البوابة الذهبية). فتوقفت وأطلت برأسي من النافذة لأسأل زوجين يسرعان الخطى لصعود التل، فقلت لهما "من فضلكما لا يمكنني الوصول إلى جسر جولدن جيت" فظنرا إلى بعضهما البعض باستهجان ولا مبالاة وبدت علي وجهيهما هذه العبارة: "كيف يمكن لهذه السائحة الغبية الوصول؟". وأجابني الزوج: "من هذا الاتجاه" وهو يدمدم ويشير بإصبعه إلى السير في الاتجاه المباشر.

وكنيت لا أزال فاقدة للطريق. فناديت زوجين آخرين صادفتهما وقلت: "من فضلكما أين جسر جولدن جيت؟" وبدون أن تظهر علي وجهيهما أية ابتسامة أشارا إلى السير في الاتجاه العاكس.

عندئذ، قررت أن أجرب أسلوب الاتصال بالآخرين عن طريق استخدام كلمة "أنت"، وعندما اقتربت من زوجين يتعمشان، سألتهما عبر نافذة السيارة: "إننا سمحتما، هل يمكنكما أن تخبراني أين الطريق إلى جسر جولدن جيت؟".

فقالا: "بالطبع" هل ترون، عندما بدأت السؤال بهذه الطريقة، مثل ذلك تحدياً مشيراً، فقد كان سؤالاً في الأصل: "هل يوسعكما إخباري عن

الاتجاهات الصحيحة؟" ومن ثم ضغطت على زر الكبرياء لديهما، فأتيا إلى سيارتي وأعطيتاني التعليمات الواضحة.

قلت في نفسي: "إن كلمة أنت هذه تنفع حقاً" ولكي اختبر افتراضي، جرّبت هذا الأسلوب عدة مرات، حيث ظلت أسأل المارين باستخدام الأشكال الثلاثة للسؤال، وبكل تأكيد، عندما كنت أسأل قائلة: "هل يمكنك أن تخبرني أين...؟" كنت أجد الناس أكثر سعادة. وتجاوباً. وعوناً عما إذا كنت أبدأ سؤالاً بـ "أنا أو أين".

### الأسلوب ٢٨:

## الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أنت

ابدأ كل جملة مناسبة بكلمة أنت، إذ إنها تجذب انتباه مستمع بشكل مباشر، ويكون لاستخدامها نتائج أكثر إيجابية؛ لأنها تضغط على زر الكبرياء لدى المستمع وتنقذه من الاضطرار إلى ترجمة عباراتك إلى "ما وجه الاستفادة من ذلك؟".

إن استخدامك كلمة أنت، بسخاء ووفرة في الحوار كاللحم في الطعام، إذ يجده مستمعوك حواراً دسماً لا قبل لهم بمقاومته.

الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أنت أمانة على سلامة العقل.

تقول إحصاءات متخصصي العلاج النفسي إن نزلاء المصحات النفسية يقولون كلمة "أنا. ونفسي" أكثر من سكان العالم الخارجي بحوالي اثنتي عشرة مرة، وكلما تحسنت حالة المرضى. قل عدد المرات التي يستخدمون فيها ضمير المتكلم، كما أنها تختفي تماماً فيما بعد.

وباستمرار استخدام ميزان العقل وصحته، فإنه كلما قل استخدامك للكلمة أنا، بدوت عاقلاً في أعين مستمعك، وإذا استرقت السمع لكبار الفاجحين



الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أسر ١٤٩

حين تحدثهم إلى بعضهم بعضا، فسوف نلاحظ أنهم غالبا ما يستخدمون كلمة أنت أكثر من استخدام كلمة أنا في حواراتهم. إن الأسلوب اللغوي يخصص الطريقة التي يستخدم بها كبار الفاجحين كلمة أنت بصمت تام.

# aoday.love

الفصل ٢٩ :

## الابتسامة المتميزة

**“إنني لا أبتسم لأي أحد”**

هل سبق لك وأن رأيت “كتالوجات” أزياء رخيصة الثمن من تلك التي تسوق عبر البريد الإلكتروني والتي تستخدم عارضات الأزياء في كل صفحاتها؟ سواء كانت عارضة الأزياء ترتدي فستان الزفاف أو أي رداء آخر، فإن وجهها لا يعبر إلا عن نفس الابتسامة المتكلفة. وعندما تنظر إليها، ينتابك شعور بأنك إذا طرقتها، فسوف يصدر عنها صوت ضعيف ليقول لك “لا يوجد أحد هنا” إنها جسد بلا روح.

في حين إن عارضات الأزياء في المجالات الأكثر تطوراً يتقن إبداء كثير من التعبيرات المختلفة، مثل الابتسامة الجذابة الجميلة التي تراها على وجه إحداهن في إحدى الصفحات، التي يقول لسان حالها: “إنني أخفي سرا” أو تلك الابتسامة الساخرة الفضولية التي تقول: “أعتقد أنني أرغب في أن أعرف إليك ولكنني لست على ثقة من هذا” أو تلك الابتسامة الغامضة على وجه الموديليزا التي ترتسم على وجه نفس الفتاة في صفحة تالفة. إلا أنك تشعر بأن هناك عقلا يدير هذه العملية في مكان ما بداخل هذا الرأس الجميل.

كنت ذات مرة أوقف في صف المقعد الأمامي الموجود في السفينة التي كنت أعمل على متنها مع قائد السفينة، وزوجته والعديد من الضباط الآخرين. وبدأ أحد المسافرين ذو ابتسامه مشرقة في مصافحة الجالسين في صفنا، وعندما وصل إلي، ابتسم ابتسامه لامعة تظهر أسنانه التي كانت كالمفاتيح البيضاء الموجودة في جهاز البيانو الجديد. فتحجرت في مكاني، حيث إن الابتسامه كانت ذات نور مشع، وشعرت أنها قد أنصأت قاعة الرقص المعتمه، وتعدت له رحلة سعيدة وعزمت على أن أجد هذا الرجل اللطيف في وقت لاحق

ثم تم تقديمه إلى شخص ثان بعيدا عني ولكني أستطيع رؤيته، ورأيت نفس ابتسامته المتألئة. وتعرف على شخص ثالث، فبدت على وجهه نفس الابتسامه، فبدأ اهتمامي يتضال.

وعندما ابتسم للمرة الرابعة نفس الابتسامه غير المعيرة للشخص التالي، بدأ يشبه القطه الضاحكة. وعندما تم تقديمه إلى الشخص الخامس، بدأت ابتسامته المستمرة الثابتة تبدو كالضوء الذي يزعج جو قاعة الرقص، واستمر هذا الرجل المضيء في إشعاع الضوء لكل شخص وترسم على وجهه نفس الابتسامه، فلم أعد أهتم مطلقا بالحدث إليه.

لماذا أثرت الابتسامه المبتذلة الباهنة على قلبي في المرة الأولى مدة دقيقة واحدة. ثم فقدت تأثيرها في الدقيقة التالية! لأن ابتسامته، على الرغم من أنها مبهجة، إلا أنها لم تعكس أي رد فعل متميز بالنسبة إلي. من الواضح أنه كان يبتسم نفس الابتسامه للجميع، وبذلك فإن ابتسامته هذه قد فقدت تميزها. لو أن هذا الرجل المشع قد ابتسم لكل منا ابتسامه مختلفة نسبيا، لكان قد ظهر أكثر حماسية وإشراقاً. "بالطبع، لو أن ابتسامته لي بدت أكبر شيئاً من تلك التي أبداها للآخرين. لكنني قد أصبحت غير قادرة على انتظار الشكليات وانتهى، الرسميات لكي أبحث عنه في قاعة الرقص المزدهمة".

### افحص جيداً أدوار الابتسامات التي تؤديها

إذا كانت وظيفتك تتطلب منك أن تحمل سدسًا. لكنك: بالطبع، تعلمت كل شيء عن الأجزاء المتحركة قبل إطلاق النار، وقبل إصابة الهدف أو قبل اتخاذه كهدف من الأساس. لفكرت بعناية ما إن كان هذا الطلق الناري سوف يقتل: أم يبتتر، أم يجرح هدفك فحسب. وبما أن ابتسامتك أحد أسنحتك: بل أكبرها في الاتصال بالآخرين، فطيك بأن تتعلم كل شيء عن الأجزاء المتحركة وتأثيرها على هدفك. تمهل مدة خمس دقائق. أغلق ججرتك أو باب الحمام؛ حتى لا تنظن عائلتك أنك قد فقدت الوعي أو حدث لك مكروه، ولأن قف أمام المرآة، وابتسم قليلاً، أعتقد أنك اكتشفت الفروق الدقيقة في كل دور تمثله.

وكما يحدث عندما تبدل قولك: "أهلاً" أو "كيف حالك؟" أو "إنني مسرور بمقابلتك" عندما تلتقي بمجموعة من الناس، كذلك حاول أن تنوع ابتسامتك. لا تستخدم نفس الابتسامة في كل مرة مع كل شخص. دع كل ابتسامة من ابتساماتك تعكس فارقاً بين مشاعرك نحو المتلقي.

### الأسلوب ٢٩:

### الابتسامة المتميزة

إذا ابتسبتك نفس الابتسامة المشعة لكل شخص، مثل الدولار الموحد، فإنها تفقد قيمتها. عندما تلتقي بمجموعة من الناس؛ قم بتحيةة كل منهم بابتسامة مختلفة متميزة. دم ابتساماتك تخرج وتبرز من الجمال ما يجده اللاعبون الكبار في كل وجه جديد.

إذا كان أحد الأشخاص في مجموعة ما يمثل لك أهمية أكبر من غيره، فطيك أن تدخر ابتسامة كبيرة متميزة هامة لا تصدر منك إلا له فحسب.

## دفاعاً عن الانتماء العاجلة

هناك أوقات اكتشفتها عندما كانت الانتماء السريعة المصطنعة تجدي، على سبيل المثال، عندما تريد أن تخطط لمصادقة أحدهم لا تجد فرصة لأن تقدم نفسك إليه "باللغة الدارجة (أي أن تجذب إليك أحدهم)".

إن القوة الجاذبة للانتماء تم التأكيد عليها وإثباتها للأجيال القادمة كلها من قبل باحثين ذوي هيبة وجمال من جامعة ميسوري. حيث إنهم قد قاموا بإجراء دراسة محكمة للغاية تحت عنوان: "منح الرجال الدفعة تأثير الاتصال المباشر بالعين والانقسام في بيئة معقدة". ولكي يقتبوا افتراضاتهم. أجرت الباحثات من النساء اتصالاً مباشراً بالعين مع من تلبقت عليهم الدراسة من الذكور الذين كانوا يستمتعون بتناول شراب منكر بعض الشيء في مكان لتناول الجمعة. وفي بعض الأحيان، كانت الباحثات تتبعن نظراتهم بانتماء. وفي حالات أخرى لا يبتسمن على الإطلاق.

والنتائج؟ سأنقل لكم الدراسة: كان أعلى أداء وأحسن سلوكيات نيلغ نسبة ٦٠ بالمائة لوحظت في حالة وجود الانتماء. حيث إن الرجل كان يحل أداءه في معظم الوقت إلى ٦٠ بالمائة عندما كانت السيدة تبتم، أما بدون الانتماء، فكان أداءه لا يتعدى نسبة الـ ٢٠ بانائة (طوال الوقت) نعم، الانتماء تجدي مع هؤلاء الذين يتمنون اجتذاب شخص ما لمصادقته.

ومع ذلك، فعليك بأن تجرب في المواقف التي ترتفع فيها نسبة المخاطر الانتماء الغامرة التي تناولناها في القسم الأول، وكذلك الانتماء المتميزة التي ذكرناها بعد ذلك.

## الفصل ٣٠ :

# لا تقترب من الكلام المبتذل ولو بينك وبينه عشر أقدام

### أسرع طريقة للقول بأنك غبي أو أحمق

هل تتذكر ذلك المشهد من الفيلم القديم "آني هول" عندما التقت "ديان كيتون" لأول مرة "بوودي آلن؟" فبينما كانت تتحدث إليه . نسمع صوت أفكارها الخاصة . فكانت مستغرقة في التفكير . وقالت لنفسها متأملة : "أوه إنني أتلعنى ألا يكون غيباً وأحمق مثل الآخرين".

من أسرع الطرق لجعل أحد كبار الناجحين يعتقد أنك شخص سوي ، أو غبي ، وأحمق أن تستخدم الأفكار والصيغ المبتذلة . فلو أنك تتحدث إلى أحد كبار الخبراء في مجال الاتصال بالآخرين ، وقلت بمنتهى البراءة : "نعم ، لقد كنت متعباً كالكلب" أو : "لقد كانت جذابة وفاتنة مثل الفتنة الصغيرة" فإنك قد قست دون علم بنزع فتيل قنبلة لغوية.

إن كبار الناجحين ينتحبون في صمت عندما يسمعون أحدهم ينطق بعبارة بالية مبتذلة . ولاشك أنهم -- مثلنا جميعاً -- يجدون أنفسهم يشعرون

بالإبتهاج : أو بالسعادة مثل : القنبرة (طائر من الطيور) أو بالرفعة والسمو :  
ومثل بقية البشر : فهم يعتبرون بعض أصدقائهم مجانين كالأشخاص  
الخبولين . أو غريب الأطوار مثل كعكة انفواكه المشكلة : أو عمي مثل  
الوطايط : لأن الكثير منهم يعمل بجد : والكثير منهم مشغول كالنحلة غني  
كالمملوك .

ومع ذلك فهل يصف أحدهم نفسه بهذه الكلمات؟ ولا حتى في الخيال ولو  
بعد مرور عشرة قرون! لماذا! لأنه عندما يسمعك أحد ذهار الناجحين وانت  
تقول فكرة أو صيغة مبتذلة وقد تقول أنت : أيضا "إن قدراتي على الخيال  
فقيرة. لا يمكنني أن أفكر في أي شيء ذي قيمة لأقوله. لذلك يجب أن  
أراجع وأستخدم هذه العبارات البالية المبتذلة" فإن ذلك يجعلك تعرف بأنك  
شخص تافه من وجهة نظرهم.

### الأسلوب ٣٠ :

## لا تقترب من الكلام المبتذل ولو بينك وبينه عشر أقدام

كن متيقظاً. لا تستخدم أي كلام مبتذل عندما تتحدث مع كبار  
الناجحين. لا تقترب البتة من أحد هذه التعبيرات ولو كانت على  
مسافة عشر أقدام مهما حدث.

لا تفعل ذلك أبداً إلا إذا أردت أن تبدو غيبياً ومغفلاً.

وبدلاً من الاندفاع في التشدد بالكلام المبتذل. اترك العنان لبارانك الماهرة  
باستخدام الأسلوب التالي

## الفصل ٣١ :

# استخدم اللغة الخاصة بأصحاب هذه المهنة

### لقد حصلت على أدوات المحترفين

يقولون إن القلم أقوى وأحد من السيف. نعم، هو كذلك، ولكن اللسان أكثر قوة وحدة من القلم. إن ألسنتنا يمكنها أن تضحك أو تبكي الآخرين أو أن تجعلهم مدينين لك بالقدرة والامتنان. لقد حرك الخطباء أمة وحفزوها على الحرب والنضحية بالذات في سبيل الله. فما الأداة التي كانوا يستخدمونها ويتسلحون بها؟ هي نفس الأعين واليدين والساقين والذراعين والأحبال الصوتية التي امتلكها أنا وأنت.

ربما يمتلك الرياضي القوي جسماً أقوى، أو يكون المطرب المحترف قد وهبه الله صوتاً يغني به أجمل من أصواتنا التي خصنا الله بها، ولكن المتحدث المحترف لا يستخدم إلا أدوات وآلات توجد لدينا جميعاً، والفرق هو أن هؤلاء المتحدثين يستخدمون جميع هذه الأدوات: فهم يستخدمون أيديهم وأجسامهم وكذلك إيماءات وحركات خاصة ذات تأثير قوي للغابة، فهم



يفكرون في المساحة التي يتحدثون في حيزها، يوظفون العديد من اللهجات والنيبرات المختلفة لأصواتهم، ويلهمونا بالتعبيرات المختلفة، وكذلك ينوعون من مقدار السرعة التي يتحدثون بها.. كما يستغلون الصعوت أحسن استغلال، فهم يعرفون متى يتحدثون ومتى يصمتون.

ربما لا تكون مضطرا إلى إلقاء خطبة رسمية في أي وقت قريب، ولكن الفرص ستأتي في بعض الأحيان (ربما يكون ذلك قريبا جدا). فلو أردت أن يرى الناس الأشياء بمنظورك أو من خلال وجهة نظرك سواء كنت تريد إقناع العائلة بقضاء العطلة القادمة لدى الجدة، أو إقناع مالكي الأسهم في شركتك التي يوجد بها الكثير من المليونيرات الخبار أصحاب الملايين من الدولارات أن الوقت قد حان للقيام بعملية الجرد والإحصاء - فاسلك مسلك المحترفين. احصل على كتاب أو اثنين في التحدث بصفة عامة. وتعلم بعضا من خدع وحيل هذه المهنة أو هذه الحرفة، ولتكن حواراتك اليومية محتوية على شيء من هذا.

### جوهره لكل مناسبة

إذا كانت الكلمات المؤثرة تساعدك على تحقيق هدفك. فكيف مليا في تأثير العبارات القوية، فقد ساعدت السياسيين أثناء ترشيحهم للانتخابات (اقرأ شفقي، فليس من ضرائب جديدة بعد الآن) والمدافعين في إبراء الآخرين من التهم (لو لم تكن مذنباً، فلا داعي لأن نحاسب).

لو قال جورج بوش: "أعدكم بالألأ تزيد الضرائب" أو قال جوني كوشران خلال المحاكمة الجنائية لـ و.ج. سيمسون: "إذا لم تتطابق البصمات، فيجب أن يكون بريئاً" لكان من الممكن إطلاق هذه الجمل المعبرة الخاصة بهم من قبل المقترعين والناخبين والمحلفين. ويعلم كل سياسي ورجل قانون يعمل في

المحاكم أن العبارات الأنيقة المتقنة تصنع أسلحة قوية (ما لم تكن حريصاً، فإن أعدائك سوف يستخدمونها ضدك فيما بعد - اقرأ شقيقي!).

أحد المتحدثين المفضلين لدي وهو مذيع للأخبار في الإذاعة يُدعى "باري فاربر" الذي يسطع نجمه في الأخبار الإذاعية فترة ما بعد منتصف الليل تبعاً لاستخدامه التشبيهات المتأللثة لم يستخدم قط كلمات أو صيغاً مبتذلة مثل عصبي كالكقطة الجالسة على سطح صفيحي ساخن، فمن الممكن أن يصف العمسية الناتجة عن فقدان وظيفة ما بقوله: "لقد شعرت أنني كالغليل مربوط ذبله في زهرة ربيع رقيقة وأتدل من فوق صخرة شاهقة" وبدلاً من أن يقول: "فلان نظر إلى امرأة جميلة" يقول: "لقد جحظت مقلة عيني لتحويم حول الضوء المشع".

عندما التقيت به أول مرة، سألته: "سيد فاربر، كيف تبتكر هذه العبارات؟"

فقال ساخراً: "إن والدي السيد فاربر، وأنا ابنه باري".

وكانت تلك طريقتة للإيماء بأن تناديه باسمه، ثم اعترف بصراحة بأنه على الرغم من أن بعض عباراته تكون أصلية، إلا أن الكثير منها مستعار. ألفيس بريسلي اعتمد أن يقول: "إن والدي السيد بريسلي نادني بـ 'الفيس'، ومثل جميع المتحدثين المحترفين، فإن باري يقضي العديد من الساعات من كل أسبوع لجمع المعلومات تدريجياً من كتب الشواهد والفكاهة. جميع المتحدثين المحترفين يفعلون هذا، فهم يجمعون الملاحظات النظرية والأقوال الجارعة التي يمكن لهم استخدامها في العديد من المواقف - خاصة لمساعدتهم على الخروج من المأزق عندما يحدث شيء ما غير متوقع.

يستخدم الكثير من المتحدثين أداة المؤلفة والمتحدثة ليل والتر وهي الكلمات الحافظة لاء الوجه من كتابها: "what to say when you're Dying on the Plat Form" إذا أُلقيت بطرفة ولم يضحك عليها أحد. فحرب أن تقول: "هذه المزحة مبتكرة لابتعاث غحكة صامتة - وقد نجحت" إذا أصدر

"الميكروفون" صوت نباح مزعج، انظر إليه وقل "إنني لا أفهم، لقد غسلت أسناني بالفرشاة هذا الصباح". إذا ما سألك أحدهم سؤالاً لا تريد الإجابة عنه قل له: "هل من الممكن أن تحتفظ بهذا السؤال حتى أنتهي من عملي - حسناً سأندبره وأنا في طريق عودتي إلى المنزل؟" يفكر جميع المحترفين في حل وخروج من المأزق الذي ربما يتعرضون له، وعندئذ يذكرون كلمات عظيمة تساعد على الهروب، بوسعك أيضاً أن تنحو نحوهم.

انظر إلى الكتب التي تحتوي على التشبيهات، لكي تصقل حواراتك اليومية، وبدلاً من أن تقول: "فلان سعيد مثل الطائر المغرد" جرب أن تقول: "فلان سعيد كالفائز بجائزة الميانشيب، أو فلان سعيد مثل الطفل الذي يمسك لأول مرة بقمرطاس الآيس كريم" وبدلاً من أن تقول: "إنه قوي كالصقر" جرب أن تقول: "إنه قوي كالبحر" وبدلاً من أن تقول: "هادئ مثل القار" جرب أن تقول: "هادئ مثل سمك الإنقليس الذي يسبح في الزيت" أو: "هادئ مثل الذبابة التي تسير على منفضة الغبار المصنوعة من الريش".

عليك بأن تجد عبارات ذات تأثير مرثي، وبدلاً من أن تقول قولاً مبتذلاً مثل: "هذا لا مفر منه، إنه كالموت والضرائب" جرب أن تقول: "هذا لا مفر منه، إنه كزحام الشاطئ في شهر يوليو" أو أن تقول: "إنه أمر مؤكد مثل خيالك الذي يتبعك، فليس بوسع مستمعك أن يروا الموت أو الضرائب، ولكنهم بالتأكيد يستطيعون رؤية الشاطئ المزدهم في شهر يوليو، أو رؤية خيالهم عندما يتبعهم أثناء سورتهم في الطريق.

حاول أن تجعل تشبيهاك ذات علاقة وقيمة بالواقف، إذا كنت تستقل تاركياً مع أحدهم فقل: "إنني متأكد من كذا مثل تأكدي من أن عداد التاكسي سوف ترتفع أرقامه" فهذا القول ذو تأثير مباشر لو أنك تتحدث مع رجل يسير وكلب في يده، قل: "إنني على ثقة الآن بأن كلبك يفكر في هذه الشجرة" وهو ما يضيء جواً من المرح والفكاهة.

## اجعلهم يضحكون دائماً

يصقل المرح أي حوار، ولكن ليست النكات التي تبدأ بـ "ديدجا هل سمعت عن...؟" خطط للكلمات المرحه الفكاهية التي ستقولها واجعلها وثيقة الصلة بالموضوع. مثلاً، لو أنك ذاهب لحضور اجتماع خاص بالميزانية، ابحث عن كلمة تقود في كتاب يمكنك الاقتباس منه. فحين يعترضك أحد المواقف المتوترة في العمل، فإن شيئاً من الخفة والمرح يظهر على أنك لست متوتراً أو مضطرباً.

ذات مرة - خلال اجتماع مالي ثقيل الظل - سمعت أحد المدراء التنفيذيين الكبار يقول: "لا تقلق، إن هذه الشركة لديها من المال ما يكفي لبقاءنا في سوق العمل لسنوات - إلا إذا سددنا ما علينا من ديون" وبذلك كسر حدة التوتر وحظي على تقدير الجميع. وفيما بعد رأيت قولاً مشابهاً في أحد كتب الفكاهة منسوباً إلى الكوميديان جاكي ميسون، وماذا في ذلك؟ إن هذا المدير بدا لي كالتخبير الماهر في الاتصال بالآخرين بهذا التعليق الممتاز الذي قاله.

إن اللاعبيين الكبار الذين يريدون أن يستشهد بأقوالهم في مجال الإعلام يسهرون طوال الليل وهم يفكرون جامهدين في محاولة لا ابتكار عبارات تلتقطها وتخطفها الصحافة. لقد مثل أحد الأطباء البيطريين يدعى "تيموثي"، وهو شخص ناجح في عمله. ولكنه شخصية مظلومة خارجة، العناوين الرئيسية القومية للصحف عندما خطط لإجراء عملية لأحد الديوك الذي فقد قدميه بسبب أثر الصقيع عليهما لماذا؟ لأنه أطلق على هذه العملية عملية زرع الفنارتين "النقارة". عصا النقر على الطبل."

لا أعلم ما إن كانت السيدة الفرنسية "جين كالميفت" التي هي أكبر السيدات عمراً في العالم. تبحث عن الشهرة في عيد ميلادها الـ ١٢٢: حيث كانت عنواناً رئيسياً عالمياً للصحف عندما أخبرت وسائل الإعلام قائلة: "ليس لدي إلا تجميدة واحدة فقط في جيمي. وإنني أجلس عليها".

كان مارك فيكتور هانس. وهو لاعب كبير في مجاله. ولكنه غير معروف أيضاً خارجه. قد اشتهر جداً عالمياً عندما ابتكر اسماً جذاباً خارحاً لكتابه الذي تعاون في تأليفه مع جاك كانفيلد. "chick ensoue for The soul" الذي يعني (غذاء الروح) وقد أخبرني بالعنوان الأصلي الذي كان (١٠١) قصة جميلة) إلى أي مدى كان تأثير ذلك؟ سرعان ما نهم العالم هذا الكتاب فانتشر بين الآخرين. غذاء الروح للنساء، غذاء الروح للمراهقين، غذاء الروح للأمهات، بالإضافة إلى ثاني وثالث ورابع طبعة من الكتاب الأصلي ذي الغلاف الورقي. وشرائط الكاسيت. وشرائط الفيديو. ونتائج التقييم.

### كلمة تحذير

لا يهم مدى جودة المادة التي تستخدمها. إذ إنها تتناثر ما لم تتناسب مع الموقف. لقد تعلمت ذلك بصعوبة خلال الأيام التي كنت أعمل فيها على السفينة، وفي إحدى الرحلات إلى إنجلترا قررت أن أقرأ للركاب بعض قصائد الحب الإنجليزية الخاصة باليزابيث باريت وروبرت براونينج: كما تعلم "كم أحبك؟ دعني أعد الأيام" لقد مثل ذلك ضربة ساحقة، فقد أحب الركاب هذا، وتحمسوا له عدة أيام، فلم أكن أستطع السير على متن السفينة بون أن ينظر إلى بعض الركاب ويردون بحب (كم أحبك؟).

وبطبيعة الحال امتلاً رأسي خيلاً، وغروراً بعد هذا الأداء، وتخيلت نفسي أنني قارئة شعر بارزة متميزة. فقررت أن أكافئ الركاب في الرحلة القادمة "وكانت الرحلة إلى الكاريبي ولم تذهب إلى أي مكان مجاور في إنجلترا" بأن أقرأ لهم المزيد من قصائد الحب الإنجليزية

يالها من مفاجأة مدوية. تجنفتي الركاب على متن السفينة لبقية الرحلة "كيف تحملتموني؟ دعوني أعد الطرق"

### الأسلوب ٣١:

#### استخدم اللغة الخاصة بأصحاب هذه المهنة

سواء كنت تقف خلف المنصة العالية في مواجهة الآلاف، أو خلف شواء الباربيكيو في مواجهة عائلتك، فسوف تتحرك. وتمنم، وتحفز بنفس المهارات.

اقرأ كتب المتحدثين الكبار، لكي تتخبر الشواهد، وتلتقط حبات اللؤلؤ المنيرة في مواعظهم وحكمهم، وأحصل على بعض منها؛ لكي ترضى الآخرين. عليك بأن تجد بعض الملاحظات الطريفة والأقوال المبارزة وتدعها تنزلق بانسياب وتلقائية من لسانك في المناسبات المختارة. إذا أردت أن تكون بارزاً فذاً جديراً بالذكر، فعليك بأن تبتكر أقوالاً مجنونة.

اجعل أقوالك متناغمة، أو ذكية ماهرة، أو غريبة مضحكة، وفوق كل هذا، اجعلها وثيقة الصلة بالموضوع أو بالمناسبة التي تقال فيها.

## قل على المسحاة مسحاة

### يسمى كبار الناجحين الأشياء بمسمياتها

لو أنك استطلت مصعداً مليئاً بأناس يتحدثون اللغة العجرية، فقد لا تدرك أنهم مجربون إلا إذا تحدثت لغتهم. ومع ذلك، فإنك بمجرد أن تفتح فمك لتتحدث، يعرفون على الفور أنك لست مجرباً.

نفس الشيء يحدث مع القطط الكبيرة. إذا ما سمعت العديد منهم يتحدثون، فربما لا تدرك أنهم قطط كبيرة. وبالرغم من ذلك، فإنه بمجرد أن تفتح فمك لتتحدث، فسيعرفون فوراً أنك لست قطاً كبيراً؛ إلا إذا تحدثت بنفس لغتهم.

ما الفرق بين هريز ودمدمة القط الكبير وبين الههسة غير المميزة للقط الصغير؟ أحد أوضح هذه الفروقات هو لطف التعبير عن شيء بغضب؛ فالقطط الكبيرة لا تخشى قول الكلمات على حقيقتها، فهم يطلقون على المسحاة مسحاة. ولا تخيفهم كلمات مثل ورق النوليت. أما صغار القطط: فيطلقون عليها متاديل المرحاض الورقية. إذا كان هناك شخص غني، يطلق عليه كبار القطط شخصاً غنياً. أما صغار القطط الذين يكونون في حرج وارثباك عند

تعرضهم لتحدث عن المال مع جماعة أو رفقة تنسم بالأدب. فيستبدلون بكلمة غني كلمة موسر أو ثري. عندما يأخذ صغار القطط في استبدال الكلمات أو التعبير بشك لطيّف عن شي، بغيض، فقد تراهم أيضاً يقولون: "أوويس إنك أفضل مني. إنني في رفقة أناس مهذبون الآن. ولذلك سوف أستخدم كلمات أنيقة ورفيقة التهذيب".

عندما نحلل تلك الفروق، نجد أن القطط الكبيرة على صواب. فلا يستخدمون كلمات مبالغ في التهذيب للتعبير عن أجزاء الجسم. فهم يقولون صدر عندما يعنون الصدر. ويقولون مطرقة الباب عندما يعنون ذلك الشيء ذي الشكل الزخرفي المنسّق على الباب الأمامي للمنزل، ويقولون مجوهرات المعالفة موجودة في علبة المجوهرات المعلقة على الحائط.

إذا كان القط الكبير يشك في كلمة ما، فإنه يلجأ ببساطة إلى استخدام اللغة الفرنسية، فلو شعر بأن كلمة أرداف يمكن الخلاف عليها؛ فسوف يعبر عنها باللغة الفرنسية، فذلك يكون أنطف من وجهة نظره. شكراً.

### الأسلوب ٣٣:

## قل على المسحاة مسحاة

لا تخشين وراء التعبيرات اللطيفة. أطلق على المسحاة مسحاة. هذا لا يعني أن القطط الكبيرة تستخدم كلمات ذات أربعة أحرف خالية من الذوق عند وجود الكلمات المهذبة جداً والمولّغة من خمسة أو ستة أحرف؛ فقد تعلموا ببساطة اللغة الإنجليزية التي تتحدث بها الملكة، ويستعملون بها في حديثهم كذلك.



## تجنب المضايقات

### زلة لسان أخرو

كذت ذات مرة في حفل عشاء صغير أقامه رئيس إحدى وكالات الإعلانات يدعى لويس وزوجته ايليان. وبدأت الأسمية بفقرات الكوكتيل. وتبع ذلك وجبة ممتازة فاخرة من أصناف الطعام مسحوبة بأجود أنواع النبيذ المختارة. وكانت الحوارات مرحة بهيجة والطعام شهيا، كما كان النبيذ رائعا للغاية ومتوفرا بكثرة. وفي نهاية الأسمية، رفع لويس كأسه لإبداء التحية، فتساقطت من كأسه قطرات قليلة من النبيذ لتقع على مفرش المائدة.

فصالت امرأة جميلة كانت على موعد مع مدير فني جديد يدعى بوب:

”أستطيع القول بأنك لا تشمر بأي ألم“

فكانت تلك الكلمات خالصة التي أصابت جميع من حول المائدة، وتجمد الجميع في مكانه، وكان الأضيف في الواقع قد أصبح ثملا قليلا. ومع ذلك، كان التلميح إلى لويس على أنه يترنح قليلا حتى ولو كان ذلك على سبيل المزاح. كقيام تلك المرأة فجأة بتحطيم الشمعدان الكريستالي الموجود فوق المائدة بطبق العشاء الخاص بها.

وقام أحد الضيوف بسرعة بتنظيف زلة اللسان الشنيعة للفتاة بأن رفع كأسها وهو يقول: "لا أحد منا كذلك. لا أحد يكون في صحة لويس وليبيان ويشعر مطلقاً بأي ألم. وما نحن نقضي أمسية غاية في الروعة والجمال". واستكمل لويس شرب النخب مع الصحبة الرائعة، ولم يشعر أي أحد بأي ألم بعد ذلك باستثناء بوب، فقد أدرك أن الزلة الساخرة التي صدرت عن فئاته دون عمد كانت تذير شؤم، إذا لم يكن في علفه الوظيفي. فيكون في ملفه الشخصي

العلامة الأكيذة التالية هي المضايقة بالملاحظات الساخرة تحوم القطط الصغيرة حول أصدقائهم ذوي البطن الكبير. فينظرون عليه قائلين: "هل تستمتع بكعكة الجبن هذه؟ هه؟" أو ينظرون إلى الرؤوس الصلحاء ويقولون: "هي- يوجد اليوم شعر، أما غداً فلا. هه؟" فهم يعتقدون ان ذلك مزاح عندما يقولون ملحوظة سافرة لأحدهم على حساب أحد آخر، ويقولون: "ليس لديك عقدة نقص. إنك أدنى مرتبة!".

### الأسلوب ٣٣ :

#### تجنب المضايقات

زلة اللسان غير المقصودة للقط الصغير لا تعدو عن كونها ميلاً إلى المضايقة. قد تمنحك الطرفة البريئة التي تكون على حساب شخص آخر ضحكة رخيصة، وبالرغم من ذلك، فإن كبار القطط سوف يكونون آخر من يضحك، لأنك سوف تضرب رأسك بعنف في السقف الزجاجي الذي أقاموه لمنم القطط الصغيرة من جرحه أو كسره بمخالبها. لا تقل أبداً نكتة على حساب شخص آخر، فسوف ينتهي بك الأمر لأن تدفع الثمن غالباً.

الفصل ٣٤ :

## إنها كرة المتلقي

### اجعل عينك على من يمسك بالكرة

في مصر القديمة الفرعونية، كان الفرعون يعامل حامل الرسالة الذليل مثل الأسير عندما يصل إلى قصره إذا كان يحمل أخبارا سارة. ومع ذلك إذا كان حامل الرسالة سيئ الحظ وجلب أخبارا سيئة، يقوم الفرعون بقطع رأسه. ويحدث الآن شيء مشابه لذلك في حواراتنا اليوم ذات مرة قمت أنا وصديق لي بتجهيز معدتنا للقيام برحلة خلوية، فأعدنا سندوتشات زبدة الفول السوداني والجيلي، وبينما كنا نتطلق بمرح وسعادة إلى خارج الباب. ونحمل في أيدينا سلة المأكولات التي سنأخذها معنا إلى الرحلة، نظر أحد الجيران من شرفته وهو يبتسم إلى السماء وقال: "أوه يا ابنتي، هذا يوم سيئ للرحلة الخلوية. أذاعت تشرة الأنباء الخاصة بالطقس أن الجو سيكون ممطرا اليوم" أردت وقتها أن أضع وجه هذا الجار في سندوتشات زبدة الفول السوداني والجيلي، ليس لأجل تقرير الأحوال الجوية السيئة، ولكن من أجل ابتسامته.

منذ عدة أشهر كنت أتسابق مع الآخرين لكي ألحق بالحافلة، وبينما كنت أجري والهت وأنا في يدي ثمن التذكرة لأصل إلى شباك الحجز قال لي بائع التذاكر وهو يبتسم ابتسامة عريضة "أوه لقد غادرت الحافلة منذ خمس دقائق" وأردت وقتها أن أقطع رأسه!

ليس الأنبياء السيئة التي تجعل أحدهم غاضباً، ولكن الموقف غير المتعاطف الذي يتم من خلاله الإعلان عن هذه الأنباء. ينبغي لكل شخص ما بين الحين والحين أن يبلغ أنباء سيئة، ولكن كبار الناجحين يفعلون ذلك بطريقة لائقة وصحيحة. فالطبيب ينصح المريضة بأنها تحتاج إلى إجراء عملية وهو يبدي التعاطف معها والشفقة عليها، كما يعلم الرئيس الموظف بأنه لم يحصل على الوظيفة بأسلوب متعاطف، كذلك يقوم المسؤولون في المطارات بعد حدوث كارثة جوية بمشاركة أقارب الركاب مشاعر الحزن والأسى عندما يبلغونهم بما حدث. يعلم كبار الناجحين أنهم عندما يبلغون أنباء غير سارة، ينبغي لهم مشاركة الملقى لهذه الأنباء مشاعر الحزن والأسى.

لسوء الحظ: لا يعرف الكثير من الناس شيئاً عن هذه الحساسية. عندما تكون متعباً عند عودتك من رحلة جوية شاقة، هل يقول لك الموظف العامل في أحد الفنادق وهو مبتهج إن غرفتك ليست جاهزة الآن؟ عندما تريد تناول روست بيف في الغداء، هل يأتي لك النادل وهو يغرد في سعادة بالغة ليقول لك إن آخر قطعة من الروست بيف قد تناولها شخص آخر منذ قليل؟ عندما كنت تحتاج إلى نقود في نهاية الأسبوع، هل قال لك موظف البنك وهو سعيد إن حسابك نفذ من المال؟ إن ذلك يجعلك كمسافر: أو متناول للغداء، أو مودع للأموال في المصرف تريد أن تتكلم هؤلاء لكمة قوية توجهها إلى وجههم المبتسم غير الحساس.

إذا كان جاري هذا قد أخبرني بالعاصفة الممطرة وشيكة الحدوث وهو متعاطف معي، لكنني قدرت له تحذيره، وإذا كان الموظف في شباك حجز

التذكارِ قد أخبرني بعطف أن الحافلة السابقة قد غابرت، لقلت له: "أوه. لا بأس. سألحق بالحافلة التالية".

عندما يسمع كبار الناجحين أنباء غير سارة يلقون بالفاجعة شاعرين بما سيخالج متلقيها بالفعل.

### الأسلوب ٣٤:

## إنها كرة المتلقي

لن ينتظر لاعب كرة القدم حتى تدق عقارب الساعة مرتين إذا قام بتمريرات متهورة، وكذلك المحترف الذي يلقي بالكرة وهو يفكر دوماً في المتلقي لها.

قيل الإبلاغ بأية أنباء، ضع في اعتبارك المتلقي لها، ثم أبلغ عنها بابتسامة، أو تنهيدة، أو أسى وحزن. لا تفعل ذلك طبقاً لما تشعر أنت نحو هذه الأنباء، ولكن طبقاً لتأثيرها على المتلقي.

يعلم كبار الناجحين كيف يخبرون الناس بالأنباء السيئة، وكذلك كيف لا يبلغون أية أنباء لأي أحد. حتى ولو تعرضوا للضغط عليهم. دعنا نكتشف ذلك فيما بعد.

الفصل ٣٥ :

## الأسطوانة المكسورة

**عندما لا تريد الإجابة (ونتمنى أن يخلقوا فهمهم ويكفوا عن مضايقتك  
بكثرة الأسئلة)**

إحدى عميلاتي، وهي نجم صغير في صناعة الأثاث. انفصلت مؤخراً عن زوجها وشريكها في العمل؛ الذي هو نجم كبير في مجال صناعة الأثاث أيضاً، حيث عانى كلاهما طويلاً وانتهى بهما الحال إلى الطلاق، ولكنهما لا ينفصلا في العمل، فلا يزالان يعلمان معاً. ولكن لا يتعاملان مع بعضهما البعض بشكل مباشر.

وبعد الطلاق مباشرة، كنت مدعوة لحضور أحد اجتماعات الصناعة مع عميلتي التي تدعى باربرا، وبما أنها هي وزوجها فرانك محبوبان في مجال الصناعة، كان الفضول ينتاب الناس لمعرفة ما حدث وكيف يؤثر ذلك في شركتهما. ولكن، بالطبع، لم يتجرأ أحد على طرح الأسئلة بشكل صريح، ولم تكن باربرا تصرح بأية تفسيرات.

كنت أجلس إلى جوار باربرا في حفل العشاء الختامي. وبمنتهى الصراحة والجرأة قامت إحدى زميلاتنا التي لم تستطع أن تكتم فضولها، خلال تناولنا

لأطباق الحلوى، بالليل نحو باربرا وهمست إليها قائلة: "باربرا، مانا حدث بينك وبين فرانك؟"

قامت باربرا التي لم يبدُ عليها أي انزعاج من السؤال الوقح بملء ملحقة صغيرة من الكريز وقالت: "لقد انفصلنا، ولكن ذلك لم يؤثر في شركتنا". فلم تُرض هذه الإجابة تلك السيدة التي ألحت في سؤالها مرة أخرى في محاولة لانتزاع أية معلومات: "ألا تزالان تعملان معاً؟"

فأخذت باربرا قسمة أخرى من طبق الحلوى وكررت نفس الإجابة المختصرة بنفس نبرة الصوت وقالت: "لقد انفصلنا، ولكن ذلك لم يؤثر في شركتنا".

ولكن السائلة المحبطة لم تكن لتستسلم بسهولة، فسألت: "ألا تزالان تعملان معاً في الشركة؟"

فابتسمت باربرا التي لم يبدُ عليها ولو حتى تبرم من إصرار المرأة الفظيخ بالتقاط آخر قطعة كريز من طبقها. ونظرت إليها مباشرة وقالت بنفس نبرة الصوت: "لقد انفصلنا ولكن ذلك لم يؤثر في شركتنا".

فأخرست تلك الإجابة هذه السيدة. حيث إن باربرا جعلتها ترى سمة دبار الناجحين عن طريق استخدام أسلوب الأسطوانة المكسورة وهي أذى الدلق فعالية، لكي تضع نهاية لأي اختبار غير مرغوب فيه.

### الأسلوب ١٣٥

## الأسطوانة المكسورة

عندما يصر شخص علمي طرح الأسئلة عليك في موضوع لا ترغب فيه، كرر نفس الإجابة الأصلية، واستخدم نفس الكلمات المختصرة ونفس نبرة الصوت، فداشاً ما يخوسهم سماع نفس الإجابة مراراً، أما إذا أصر سائلك الوقح علمي التطفل عليك مثل العلقه، فإن التكرار التالي لإجابتك لن يفشل في نقر هذه العلقه بالإصبع.

الفصل ٣٦ :

## كبار اللاعبين لا يسيل لعابهم

### كيف يتعامل كبار اللاعبين مع شخص مشهور

لنفترض أنك قد جلست لتناول العشاء في أحد المطاعم الراقية، وبينما تنظر إلى المائدة المجاورة. تشاهد شخصاً ما. وتتساءل. هل يكون هو حقاً؟ هل من الممكن ذلك؟ لا. ربما يكون شخصاً يشبهه. لا. ليس شخصاً يشبهه! إنه هو بالفعل. ... وودي آلن (لنبدل بهذا الاسم أي شخص مشهور هنا. مثلاً نجم السينما المفضل، أو أحد السياسيين أو الإذاعيين الذي تحبه: أو الرئيس الذي يمتلك الشركة التي تعمل بها). ووجدت هذا النجم اللامع بشحمه ولحمه يجلس على بعد عشر أقدام منك، فما الذي ينبغي لك فعله.

لا شيء، دعه يستمتع بلحظات قصيرة من كونه مهملاً كأنه شخص غير معروف. وإذا نظرت أو نظر هذا النجم في اتجاهك، فابتسم له وأومئ برأسك كتحية، ثم عد ببصرك ثانية إلى رفيقك الذي يتناول معك العشاء. سوف تكون بذلك أذكى بكثير في عيني رفيقك إذا فعلت هذا دون صعوبة أو تردد.



والآن، إذا لم تستطع مقاومة تلك الفرصة التي ربما لا تأتي إلا مرة واحدة في العمر في أن تتحدث مع هذا النجم الكبير وتخبره عن إعجابك به، فإليك الطريقة التي تفعل بها ذلك بكياسة وذكاء. انتظر حتى تغادر أنت أو النجم المطعم، وبعد دفع الفاتورة يسعك أن تتقدم نحوه على ألا تأخذ كثيراً من وقته قل له شيئاً مثل: "سيد ألن، إنني أردت فقط أن أعبر لك عن مدى السعادة التي منحتها لي أفلامك الرائعة طوال تلك السنوات. شكراً جزيلاً لك".

هل تفهمت مدى الرقة والذكاء هنا؟ إنك لا تقيم أو تمدح أعماله (على أية حال). وقد يسأل نفسه: "من أنت حتى تحكم عليّ إذا ما كنت نحما سينمائياً عظيماً أم لا؟" يمكنك أن تعبر عن وجهة نظرك فحسب. وأنت تفعل ذلك عن طريق إخباره بمدى السعادة والمتعة اللتين منحتهما لك أعماله.

إذا وضعك المقدر أمام رئيس رئيس رئيس رئيسك في العمل وعليك بأن تمدحه. فافعل نفس الشيء لا تقل: "بيل" أو "سيد جيت، إنك بالفعل تدير شركة عظيمة".

ربما يفكر قائلا: "يا لك من أحقق وضع، من أنت حتى تقول رأيك وتصدر أحكامك؟" بدلاً من ذلك، أخبره أنه لشرف عظيم أن تعمل لديه. من الواضح أن ذلك ليس وقتاً مناسباً لسرد تفاصيل حول تقدمك في طبع الصور على الأجهزة المخصصة لترقيمها.

ولندع لغتك الجسدية تعبر عن سعادتك بهذا الحوار القصير المتبادل إذا ما رغب وودي أو بيل أو أي نجم كبير آخر في الانصراف بعد ذلك مباشرة.

ومع هذا إذا كان النجم الكبير قد أعجب بك (أو إذا اتخذ قراراً بأن يختلط بالعامّة الليلة ليضفي عليهم قليلاً من جو المرح والسعادة) فعندئذ عليك بأن تنتهز الفرصة. على رسلك. تمهل! حتى تلتقط أول علامة للغة الجسدية للنجم تدل على رغبته في إنهاء ذلك. فكر في نفسك أو تخيل أنك طالب في قاعة الرقص ترقص مع مدرسك. هو يقود، وأنت تتبع. ويخبرك عندما تنتهي الرقصة.

إذا صادف وكان النجم الكبير مع أحد الرفقاء واستمر حديثك معه لأكثر من عدة دقائق، وجهه بعض التعليقات إلى ذلك الرفيق، حيث إنه لا بد وأن يكون هو الآخر شخصاً ناجحاً بالفعل ما دام في صحبته.

لي صديقة تدعى فيليشيا، وهي محامية ماهرة متزوجة من مقدم برنامج تليفزيوني محلي، وبسبب وجود توم في الثفاز، يتعرف الناس عليه سريعاً عندما يذهب إلى أي مكان. وتصبح فيليشيا مجهولة (أي يتجاهلها الآخرون). وتخبرني فيليشيا بمدى الإحباط الذي تشعر به. حتى إن توم يخالجه نفس الشعور أيضاً. فعندما يذهبان إلى أي حفل، يلقف الناس حول توم. ولا يذكر العمل الرائع الجاد الذي تقوم به فيليشيا، وقد اعتادا على الخروج لتناول العشاء وراقبهما ذلك. ولكنهما الآن يختبئان في المنزل في الأمسيات. لماذا؟ لعجزهما عن مقاومة إزعاجات المعجبين ذوي الهوس الشديد.

### أحب ما اعتدت أن تكون عليه

نقطة حساسة أخرى: ربما ينتاب النجم السينمائي بعض القلق بخصوص آخر فيلم له. أو يكون السياسي قلقاً بشأن آخر انتخاباته، أو يقلق المؤلف بخصوص آخر قصة أو رواية كتبها.... وهلم جرا.

إذن عندما تناقش عمل النجم، أو السياسي أو المؤلف أو أي شخصية هامة أخرى. حاول أن تخصص تعليقاتك بأخر عمل له. إن إخبار وودي آلن بمدى حيك وإعجابك بفيلمه لعام ١٩٨٠ "Stardust memories" الذكريات الغابرة لن يحبك إليه. حيث سيفكر (وماذا عن جميع أفلامي الرائعة منذ ذلك الوقت؟) التزم بالحاضر أو أحدث عمل في الماضي ما استطعت إلى ذلك سبيلاً.

## الفصل ٣٦

### كبار اللاعبين لا يسيل لعابهم

إن من يعجبون ببعض الشخصيات الهامة لا يسيل لعابهم. عندما تحدث مع أحدهم، لا تجامله أو تقيم عمله، عبر ببساطة عن مدى ما شعرت به من سعادة أو استفادة من عمله، وإذا أردت أن تميز شيئاً من أعمال هذا النجم، تأكد من أن يكون من أحدث الأعمال، وليس من الأعمال الماضية التي ذبل لونها في سجل قصاصات النجم. إذا كان مع ملكة النحل ذكر من المذكور جالس معها، فعليك بأن تجد طريقة لكي تشركه في الحوار.

وصية أخيرة خاصة بالتعامل مع الشخص المشهور: لفترض أنك محظوظ بدرجة كافية لأن يكون لديك أحد المشاهير في حفل أقمته، فلا تطلب منه لكي يشع هذا النجم شوقاً ساطعاً ينير حفلك. إذا كان مقدم برامج في التليفزيون (أن يقول بعض الكلمات)، ولا تطلب منه إذا كان مطرباً أن يغني أغنية، فما يبدو لنا جميعاً شيئاً لا مجهود فيه لأن النجم يبدو عليه الارتياح وهو يؤديه. يعتبر عملاً بالنسبة له، فلا تطلب مثلاً من أحد الشيوف الذي يعمل محاسباً أن يتفحص دفتر الشيكات، أو دفتر الحسابات الخاص بك. أو من طبيب الأسنان أن يتفحص ضرسك الثالث في الناحية اليسرى. دع صاحب المقام الرفيع يتناول الشراب. دع النجم يضحك. إن المشاهير بشر أمثالنا، ويحبون الاستمتاع بالوقت الذي يقضونه بعيداً عن العمل.

## لا تترك أبداً كلمة "شكراً لك" عارية

### اللمسة الأخيرة

لكي نكسو قسماً الذي تحدثنا فيه عن كيفية التصرف مثل البنات والأولاد الكبار، إليك خطة لبقة مهذبة ذكية صغيرة وبسيطة. فهي لا توضح للناس أنك خبير ماهر في الاتصال بالآخرين والتعامل معهم فحسب، بل تشجعهم أيضاً على فعل أشياء تروق لك، أو مجاملتك والإثناء عليك، أو مشاركتك في العمل، أو تدفعهم إلى حبك والتعلق بك. إنها قصيرة ولذيذة وبسيطة للغاية ويمكنك استخدامها مع الجميع ممن هم في حياتك. وعندما تصبح غريزية ومتأصلة في نفسك. سوف تجد أنك تسعين بها بشكل يومي.

بكل بساطة. لا تدع كلمة شكراً لك تغف وحدها عارية. دائماً اجعل هذه الكلمة أشكرك على شيء، ما. يستخدم الناس الكلمة المجردة العارية شكراً لك كثيراً جداً لدرجة أنه لم يعد يسمعون الآخرون: فعندما نشقري جريدة الصباح. نتفوه بها للبايع بينما يعطينا البايع (باقي النقود). هل هذه هي نفس "شكراً لك" التي تريد أن تقولها لأحد العملاء المهمين الذي يريد شراء أشياء كثيرة من متجرك؟ أو التي تريد قولها لشخص مقرب لك يطهي لك أشهى عشاء؟

عندما تسمح المناسبة بأكثر من مجرد الشكر. عليك أن تكسو كلمتك "شكراً لك" بقول السبب:

شكراً لـ مجيئك

شكراً لـ كونك متفهماً للغاية

شكراً لـ انتظارك

شكراً لـ كونك عميلاً معنواً.

شكراً لـ كونك رائعاً للغاية.

غالباً - عندما أعادر الطائرة - ما أجد رباتها ومساعدته يقفان عند باب ركن الطيار لتوديع الركاب. فأقول لهما: "شكراً لكما لإحساننا إلى هنا". لا يمكن إنكار أن قول شكراً لك دون تركها عارية بشكل فارفاً عظيماً ويحدث تأثيراً رائعاً. حيث قال في صوت واحد بحماسة بالغة: "أوه، شكراً لركوبك معنا طائرتنا".

### الأسلوب ٣٧:

## لا تترك أبداً كلمة "شكراً لك" عارية

لا تترك أبداً كلمة شكراً لك تقف وحيدة. من الألف إلى الياء، دائماً أنبج هذه الكلمة بقول السبب. من (شكراً لك على السؤال) إلى (شكراً لك على منحي الحيوية والنشاط).

شكراً لكم لقراءة هذا الفصل من كتاب (كيف تتحدث إلى أي شخص) والآن. دعونا ننتقل إلى تحدٍ حوارى آخر: كيف تتحدث بذكاء ولباقة مع الجميع - بدءاً من مجموعة من المحاسبين إلى أحد معتنقي الزنية - وهي فرقة يودية تؤمن بأن في ميسور المرء أن ينفذ إلى طبيعته الحقيقية عن طريق التأمل - بغض النظر عن الصفات التي تشترك فيها مع الآخرين.



## الجزء الرابع : كيف تكون شخصاً مُطلِعاً وسط أي حشدٍ من الناس

عَمَّ يَتَحَدَّثُونَ جَمِيعاً ؟

هل سبق لك وأن حدثت ذلك؟ أن يتحدث الجميع في إحدى الحفلات، بكلام غير مفهوم. يناقشون بيانات حسائية خائفة، أو فيودا وقوانين مشفرة. أو سوق الكتاب والمكتبات. وليس لديك أية فكرة عما يتحدثون. وذلك لأن جميع من بالحفل إما محاسباً. أو مهندساً معمارياً. أو ناشراً وأنت لست كذلك، إذن تقف هناك وترتسم على وجهك ابتسامة شاحبة ولا تنسى بعنت شفة، وإذا فعلت، فستخاف من أن تنطق بشيء خاطئ. فتشعر بحجئون الاضطهاد والارتياح: وتجد الجميع يضحكون، وتشعر بأنك دخيل وغريب على هذه الجماعة أو لا تنتمي لها، لذلك فأنت تعاني من الصمت.

في المدرسة العليا عانيت من الصمت المطبق، واعراض الشعور بأنني دخيلة وغريبة عن الآخرين. خاصة بين الذكور. حيث إن جميع ما كانوا يريدون التحدث عنه هو السيارات. ولم أكن أعلم أي شيء عنها؛ المرة الوحيدة التي ذهبت فيها إلى محل لبيع مستحضرات العناية بالجسم، كان لأجل شراء دواء واقٍ من كلف الشمس (استمرار البشرة بسبب تعرضها للشمس).

حسناً، ذات يوم مُقدِّراً، حضرت أُمِّي إلى المنزل ومعها هدية لي حولتني من امرأة خجولٍ إلى شخصية اجتماعية: وكانت كتاباً عن جميع الموديلات الحديثة للسيارات والاختلافات التي بينها سواء في شكلها الخارجي أو في

أجزائها الداخلية، وبقراءة واحدة لهذا الكتاب. أصبحت متحدثة لبقة عن أنواع القورد، والشيفي، والبيوك. ولم أعد متعثرة للغاية عندما يقول الأولاد كلمات مثل: الكاربيراتير، أو مولد للتيار المتردد: أو عمود الحدبات، أو أنبوب الشكمان. لم أعد أحتاج إلى أن أتعلم أكثر لطرح الأسئلة الصحيحة عندما يتحدث الأولاد، وعندما تعلمت أن أتحدث (بلغة السيارات) مع الأولاد: صنع ذلك معجزات في حياتي الاجتماعية

نعود إلى اليوم. كينات وأولاد كبار البالغين لدينا أيضا موضوعاتنا المفضلة والتي تتضمن عادة أعمالنا أو هواياتنا. عندما نكون مع الناس في حفلنا أو مع من يشاركوننا نفس الاهتمامات. نهتمك في الحوار وفي القيل والقال (حتى المهندسون عندما يجتمعون معا ينهمكون في الثثرة والتحدث عن المحركات المشحمة والمشروعات المختلفة). بالنسبة إلى الشخص الغريب عن هذه الجماعة، تبدو محادثتنا له مهمة، ولكننا ندرك بالضبط ما نتحدث بشأنه. إننا نتحدث عن أغاز وظيقتنا أو أغاز هواياتنا.

إنك تخاف من أن تجد نفسك وسط حفل حاشد بلاعبي الأسكواش. في حين إنك من النوع الذي يمكن أن يكون مشاهدا وليس لاعبا. لا تفرح عند سماع كلمات مثل: قذف الكرة ببطء، والضربات التي ترتطم بالشبكة التي تنزلت من ألسنة لاعبي الأسكواش. إذن ماذا لو كانت خبرتك أو معرفتك بالأسكواش ضئيلة؟ كل ما يلزمك هو تفحص الأساليب القليلة التالية.

تماما كما يلقي الصائد بصنارة معلق بها حشرة ما لإغواء السمكة لالتقاطها قطع. فكل ما عليك فعله أن تلقي بالأسئلة الصحيحة. لكي تجعل الناس ينطلقون في الحوار. ينبغي أن يكون لديك فضول للمعلم والمعرفة بالأشياء. وكذلك نوعية المعلومات التي تظهر أنك جدير بتحدث الآخرين إليه. في هذا القسم، نكتشف معا الأساليب التي تفتح أمامك الباب لجعل الآخرين يشرشرون معك كما لو كنت منهم.



## المداداة بالخروج عن المؤلف

### لكي تكون شخصا متحضرا

عندما يزور الأصدقاء، مدينتي التي نشأت فيها. وهي مدينة نيويورك، أحذرهم قائلة: "لا تسألوا أبدا أي شخص يستقل قطار الأنفاق الكهربائي عن الاتجاهات"

فيستفسرون خائفين: "لأنهم سيعتقدون أننا مدج".

فأجيبهم: "لا، ولكن لأنكم لن نفهموا أبدا إلى أين أنتم ذاهبون" فمعظم ركاب قطار الأنفاق لا يعرفون إلا شيئين: من أين يركبون القطار وأين ينزلون منه. فهم لا يعلمون شيئا عن بقية النظام. فمعظم الناس مثل الراكب المثبت عندما يتعلق الأمر بهواياته أو اهتماماته، فهم يعرفون ما يليهم، ولكن الآخرين جميعهم مثل المحطات التي لا ينزل فيها أحد.

تعد صديقتي غير المتزوجة رينا (ليتها لم تكن كذلك) وهي لاعبة كركيت مثالا للتسلط يرثى له. فحل أربعا، تتسبب في إشارة الجدل بينها وبين أصدقائها. فهي دائما تناقش ما أحرزته من أهداف، ومعدل أدائها، والمباريات التي كانت تبلي فيها بلا، حسنا: ولي صديق آخر أعزب يدعى

والتر يمارس رياضة التجديف، وداثما ما يتحدث "والتر" مع أصدقائه الذين يمارسون رياضة التجديف عن أي الأنهار التي سبق لهم التمايق فيها، وأي معدات كانوا يستخدمونها. وأي أنهار سريعة متحدرة يفضلها والتر. وعندما اعتقدت بأن صديقي العزيزين (ريتا ووالتر) قد يفهمان بعضهما بعضا بسرعة وبراعة: قدمت والتر ممارس رياضة التجديف إلى ريتا لاعبة الكريكيت، وذكرت الهوايات الخاصة بهما.

قال والتر: "أوه إنك إذن لاعبة كريكيت"

فابتسمت ريتا بفرح وقالت: "نعم" وانتظرت المزيد من الأسئلة عن هوايتها وهي لعبة الكريكيت. ولكن ظل والتر صامتا.

قالت ريتا. إخفاء لخيبة أملها: "أوه، ليل تروي لي عن أنك تحب رياضة التجديف في الماء" فابتسم بفخر. مستظرا المزيد من الأسئلة عن التجديف. فقالت ريتا: "أوه، لا بد وأن ذلك شيء مثير. أليس ذلك خطرا؟" وما كان لها أن تفعل أفضل مما فعلت.

فتفضل والتر بالإجابة عن سؤالها الذي يوضح أنها لا تعرف شيئا عن التجديف قائلا: "لا، ليست رياضة خطيرة". ثم مات الحوار بعد ذلك. وخلال الصمت المطيق، أخذت أتذكر وأنا أفكر: "إذا كانت ريتا قد ركبت البحر أو مارست التجديف ولو مرة واحدة فقط في حياتها، وإذا ما كان والتر قد مارس لعبة الكريكيت ولو مرة واحدة فقط في حياته. لاختلفت حياتهما كثيرا الآن، إذ كان يمكن للحوار أن يتواصل، ومن يدري ما الذي كان يمكن أن يثبت ويحدث بينهما".

## اذهب لإطلاق طائرة ورقية ١

إن أسلوب المداداة بالخروج عن المؤلف نجاة وخلص من تلك المواجهات المحيطة. إذ يفيدك ويحولك إلى شخص متحضر يمكنه بارتياح مناقشة العديد من الاهتمامات.

أسلوب المداداة بالخروج عن المؤلف هو، ببساطة شديدة. أن تشارك في أي نشاط لم تفكر قط في ممارسته مرة واحدة كل أربعة أسابيع. في نهاية الأسبوع أو عطلة، افعل شيئاً ما يختلف كلية عما اعتدت عليه. هل عادة ما تمارس رياضة التنس في عطلات نهاية الأسبوع؟ في هذه العطلة اذهب للتنزه نزهة طويلة سيراً على الأقدام. هل تتنزه عادة نزهات طويلة سيراً على الأقدام؟ فلتأخذ هذا الأسبوع درساً في التنس هل تمارس لعبة الكريكيت؟ اترك ذلك لرفقتك هذه المرة. وبدلاً من هذا. اذهب لممارسة التجديف وركوب البحر. أوه هل كنت تخطط للعدو والتجديف في أحد الأنتهار ذات المنحدرات السريعة في عطلة نهاية الأسبوع؟ انس ذلك. واذهب لممارسة لعبة الكريكيت

اذهب إلى شخص هادئ لجمع طوابع البريد أو لتلقي محاضرة عن الشطرنج. أو لممارسة ركوب المنطاد. أو لمراقبة التليور واستليادها. اذهب ومارس لعبة البلياردو في إحدى صالات البلياردو. أو لممارسة رياضة ركوب الخيل أو الجمال. أو لإطلاق طائرة ورقية! لماذا؟ لأن هذا يمنحك دعماً يقولك ويساندك لبقية حياتك من الآن فصاعداً. في كل عطلة لنهاية الأسبوع سوف تبدو كشخص ينتمي إلى جماعة ما، سواء كانت جماعة المتزهين نزهات طويلة سيراً على الأقدام، أو جماعة جامعي طوابع البريد، أو جماعة راكبي المنطاد، أو جماعة صائدي الطيور. أو جماعة راكبي الخيل، وكذلك جماعة إطلاق الطائرات الورقية. أي جماعة يمكن أن تقابلها، وذلك بمجرد ممارسة أي نشاط يمارسونه مرة واحدة فحسب.

إذا أخذت قطعة من ورقة مصبوغة بصبغة عباد الشمس الزرقاء وغسبتها في أنعوب ضخم مليء بالمادة الحمضية، فسوف يتحول لون الورقة إلى اللون

القرنفلي. وإذا ما أخذت ورقة زرقاء أخرى وغمستها في قطرة واحدة صغيرة جداً من السائل الحمضي الموجود على الشريحة المنزقة "شريحة زجاجية تستخدم في الاختبار المجهرى" فسوف يتحول لون الورقة إلى اللون القرنفلي. قارن ذلك بالشاركة في أي نشاط ولو لرة واحدة فقط. سوف تعضك العينة حوالي ٨٠ بالمائة من القيمة الحوارية، فأنت تتعلم الأسئلة التي يطرحها الشخص المنتمي إلى جماعة ما أو المتفهم لحوارها، وتبدأ في استخدام المصطلحات الصحيحة. فلن تشعر بالضياع أبداً عندما تتعرض لأحد الاهتمامات اللاروتينية - مما يحدث يوماً.

### هل نتحدث بلغة الغواصين ؟

إنني لست غواصة حاصلة على شهادة في الغوص تحت الماء، ومع ذلك ومنذ ست سنوات في برمودا رأيت لافتة تقول. (غواصون المنتجع ٢٥ دولاراً، ولا ضرورة للغواصين ذوي الخبرة) وخلال ثلاث ساعات فحسب: تلقيت أسوأ منهج في الغطس الخاطف في التحدث مع أفضل الغواصين في الغوص تحت الماء يمكن أن يقدمهم العالم.

في البداية تم تلقيني درساً سريعاً في حمام السباحة، ثم، عندما عانيت من أجل البقاء منتصباً تحت ثقل أنبوب الأكسجين الخاص بي، ومن الساعة، والعوامة. وحزام الوزن، أخذت أمشي بتثاقل وجلبة حتى وصلت إلى قارب الغوص. وعندما جلست هناك على الزورق الصغير، أربت على قناعي وزعانفي في قلق، سمعت الغواصين المُعتمدين يتبادلون أسئلة تنم عن انتمائهم إلى بعضهم البعض وفهمهم لنفس اللغة التي يتحدثون بها:

"أين حصلت على شهادة الغوص؟"

"أين مارست الغوص سابقاً؟"

"هل تفضل الغوص تحت الماء، أم بالقرب من السطح؟"

”هل سبق لك وأن مارست الغوص لبالاً؟“

”هل تغوص تحت الماء أثناء التصوير الفوتوغرافي؟“

”هل تغوص على الكمبيوتر؟“

”ما أطول وقت مارست فيه الغوص تحت الماء؟“

”هل سبق لك وأن غصت تحت الماء وأنت موثوق بالحبال؟“

ما هذه الكلمات المكتوبة بخط مائل؟ هذه هي اللغة الخامسة للغواصين. وأنا الآن أتحدث بهذه اللغة. وإلى يومنا هذا. فعندما أقابل غواصين، أ طرح الأسئلة المناسبة عليهم، والموضوعات التي يمكن مناقشتها معهم. وأعرف بالخبيط أي موضوعات ينبغي تجنبها. (مثل كم أحب طعام البحر. حيث إن ذلك يشبه إخبار محب القلطي كيف أنك تحب القلطي الصغيرة المشوية). ويمكنني الآن أن أسأل أصدقائي المجدد عن أساكن الغوص في البيفاج الساخنة التي سبق لهم الغوص فيها. كوزوبيل، الكيمن، الكانسون. ثم إذا أردت أن أتياهم أصابهم، أسألهم إذا ما كانوا قد سبق لهم الغوص في تراك لاجون في أقصى المحيط الهادي. وهو حاجز صخري عظيم في أستراليا. أو البحر الأحمر.

جميع مصطلحات المطلقين المنقمين إلى جماعة ما تنزلق بكل سهولة من لساني، وقبل تجربتي مع أسلوب المداد والخط بالخروج عن المؤلف وخبرتي به لكنت أطلقت على الأماكن التي يحبون الغوص فيها مثل الغوص بالقرب من (المنحدرات الصخرية) أو (السفن الغارقة) أو (المرجان) كلمات مفهومة، وليست خاصة بالغوص لا تعبر عن شخص مطلع أو منتم إلى جماعة ما، ولكن بالالتقاء بأحد الغواصين. من المحتمل أنني كنت سأسأله: ”لوه الغوص تحت الماء لا بد وأن ذلك شيء شائق آه، ألا تخاف من أسماك القرش؟“ وهي ليست الطريقة المناسبة التي يمكن أن تبدأ بها الحوار مع أحد الغواصين.

### الأسلوب ٣٨ :

## المداداة بالخروج عن المألوف

سورة واحدة كل شهر، حاول أن تكذب شيئاً جديداً في حياتك لم تفعله من قبل. افعل شيئاً ما لم تحلم بفعله قط. شارك في إحدى الرياضات، اذهب إلى هاو لفعل شيء ما، اسمع محاضرة عما لا تعرف عنه شيئاً، فسوف تعرف وتكتسب حوالي ٨٠ بالمائة من اللغة الصحيحة والأسئلة المناسبة التي يمكن أن تطرحها على جماعة ما، وذلك بمجرد أن تمارس هذا الشيء ولو لمرة واحدة.

فكر في ذلك! لنفترض أنك في حفل عشاء، وتعرضت مائدة الحوار إلى مناقشة وتناول موضوع الغوص تحت الماء. إذا كنت أنت أيضاً قد قمت بجلسة واحدة في حياتك، فسوف تسأل رفيقك الغواص ما إن كان يحب الغوص ليلاً. أو عما إذا كان يفضل الغوص في المنحدرات أم في الأماكن الصخرية (لن يصدقك أبداً عندما تخبره عن أن أعرق مياه مارست الغوص عبيها هي حوض الاستحمام أو "البانيو" الخاص بك).

ثم تستدير لتتحدث مع أحد الغواصين الجالسين على يمينك عن القفز من فوق المنصة فتسأله: "هل تفضل قفزات الصدر والخصر أم قفزات الكاحل؟" وإذا ما تغير الحوار ليتناول رياضة التنس مثلاً، أو الشطرنج، أو القنون الحربية والعسكرية: أو جمع العملات: أو حتى صيد الطيور، يمكنك عندئذ مواصلة الحوار والاستمرار فيه بغية استرساله. يالك من رجل! يالك من مثقف!

## تعلم قليلاً من الكلام المبهم

### تخطي المواجز

يعتبر الحوار عن الوظيفة أو الحديث المبهم أكثر غموضاً وتعقيداً من الحوار عن الهوية، فلم أزل أحتفظ بداخلي بذكرات اجتماعية مروعة عن أمسية حضرت فيها حفلاً أقامه زوجان يعملان في مجال إدارة البيانات والمعلومات الأساسية للحاسوب، وبينما كنت أدخل من الباب، سمعت شاباً يتحدث إلى شاب آخر قائلاً: "عندما تكون حسابات التقارير المنصلة مقيدة بعبارات وتقارير جبرية متوقعة، فذلك يعادل الحسابات المنصلة لـ...".

وكان هذا كل ما سمعته ولم أفهمه، وأدركت أنني لن أفهم أي شيء من الحوار لبقية الأمسية بأصليها، مما جعلني أتوق إلى الأيام عندما كان الماوس (الفأر) يعنى الحيوان الصغير المكسو بالفرو الذي يحب الجبن، وعندما كانت النوافذ هي الأشياء التي نشترى لها الستائر، وعندما كانت (الشبكة) هي الشيء الذي تتصيد به العنكبوت الحشرات وتطوقها به. علمت أنني سأحتاج إلى بعض الدعم الفني المتقني إذا رغبت في الانسجام مع هذا الجمع من الناس.

قررت عندئذ وفي ذلك المكان أن أفعل بعضاً من الأسئلة الاستفاحية عن إدارة البيانات والمعلومات الأساسية للحاسوب والتي يطرحونها على بعضهم البعض.

وهذا هو ما حدث بالفعل. والآن لا أطيق الانتظار وأتحين فرصة أن أجد نفسي وسط حشد من الناس، لأنني تسلحت بأسئلة مثل "ما المستوى الذي تستخدمه؟" و"ما المعلومات التي تستخدمها عن منتجات مستودعات السلع والبضائع؟".

كل ما نحتاج إليه هو القليل من الأسئلة الاستفاحية المطلعة، لكي تستطيع بدء الحوار مع أي جماعة من الناس. أنت تطرح الأسئلة. وتنتص إلى الإجابات. وتنهك في حوار استهلاكي هادف مع هؤلاء لمدة دقيقة أو دقيقتين عن تخصصاتهم "ثم غير الموضوع؟ أنت لا ترغب في الغش. إنك أكثر معرفة وعلماً بتخصصاتهم عما أنت عليه بالفعل".

### الأمر كله ينهلق بالأسئلة الاستفاحية

يستطيع لاعب التنس أن يقبلك على الفور كلاعب منذ أول وهلة من أول كلمة أو سؤال تطرحه. هل سيروقه ممارسة لعبة التنس معك، أم سينتابه الملل؟ نفس الشيء يحدث في الاتصال بالآخرين والتحدث معهم، فهم يعرفون من أول كلمة تنطق بها، إذا ما كانوا سيستمعون بحوار شائق معك يسردون فيه حياتهم واهتماماتهم: أم سيكون الحوار نافهاً للغاية.

مثلاً، لنفترض أنني قدمت إلى أحدهم وكانت أول كلمة ينطق بها: "أنت كاتبة، إذن متي سنكتيبين الرواية الأمريكية العظيمة؟" يا إلهي، أعلم أنني أتحدث مع شخص ما لا يعرف شيئاً عن عالمي. سوف نتحدث، ولكنني أفضل تغيير الموضوع. وبعد قليل لن يشاركني في الحوار.



لو أن رفيقي الجديد قد قال: "أوه، أنت كاتبة إذن هل تكتيبين أديبا قصصيا أم لا؟" لسعدت بحسن طالعي! فالآن أعلم أنني مع شخص يعلم الكثير عن عالمي. لماذا؟ لأن هذا السؤال هو أول ما يطرحه الكتاب على بعضهم بعضا. إنني أستمتع بالتحدث إلى هذا الشخص الذي يثيره فضوله لاعتقادي بأن لديه المزيد من المعلومات عن عالم الكتابة، وحتى لو توقعنا عن الحديث في موضوع الكتابة. يكون قد بدأ أمامي كشخص حسن الإطلاع

إن لكل وظيفة أو رياضة أو اهتمام الأسئلة الاستفهامية الخاصة بها التي يطرحها الجميع ممن يهتمون بها. أما الأسئلة الخرفاء غير المألوفة: فإنهم لا يطرحونها أبدا على بعضهم بعضا، فعندما يلتقي عالم في الفلك بزميل آخر مثلا، تراه يسأله: "ما الرحلات الفضائية، أو ما المهمات، والبعثات الفضائية التي سبق لك وأن قمت بها؟" ولا يسأل أبدا هنا السؤال: "كيف تذهب لقضاء حاجتك وأنت هناك في الفضاء؟" ويسأل طبيب الأسنان طبيب أسنان آخر: "هل أنت ممارس عام، أم أنك متخصص في قسم معين؟" ولا يسأله أبدا: "هل سمعت عن أية نكات جذابة عن آلام الأسنان مؤخرا؟".

والأنباء السارة هي أن اليد-باللغة الغربية أمر يسير للغاية، إذا إنها لغة سهلة. ولست في حاجة لأن نتفن الكلمات الطنانة: فقط القليل من الأسئلة الاستهلاكية تجعلك تبدو كما لو كنت تنتمي لهذه الجماعة. إليك الجزء المتع. عندما نخبرهم بأنك لا تعمل في مجالهم، ينيهرون ويتأثرون أكثر ويقولون في أنفسهم: "ياله من شخص مثقف ومطلع"

### "يا إلهي! جميع من بالطفل سيكون فنانا"

ليس من الصعب أن تجزي ثمار مجهوداتك لتعلم تلك اللغة. دعنا نقول إنك قد دعيت إلى افتتاح أحد المعارض الفنية: حيث ستلتقي بالعديد من الفنانين. إذا لم تتحدث بلغة الفن، فعليك بأن تبحث عن صديق لك أو اثنين من الفنانين.

حسناً لقد وجدت واحداً. هيا فلتنطلق. صديقتك سالي تخرجت في مدرسة الفن. فنتصل بيها هاتفياً ونسألها: "سالي أعرف أن ذلك سخف عني، ولكنني دعيت إلى حدث سأضطر فيه إلى التحدث مع مجموعة كبيرة من الفنانين. ألا تستطيعين إعطائي قليلاً من الأسئلة التي يتسنى لي طرحها؟" قد ترى سالي أن سؤالك صيغاني وغير معتاد. ولكن ما من بد في أن يؤثر جهدك المبدول فيها.

قد تقول: "هذه هي الطريقة التي يفهمون من خلالها أنك على علم بمجالهم، وذلك بأن تسألهم ما إن كانوا يرسمون لوحاتهم باستخدام الأكريليك، أم الزيت، أم قلم الفحم. أم القلم الجاف.... إلخ".  
"أوه".

وتحذرك: "لا تطلب من الفنانين وصف أعمالهم، إذ يشعرون بأن أعمالهم لا تعدو عن كونها سائلاً مرثياً لا يمكن وصفه".  
"أوه".

"ولا تسألهم عما إن كانت أعمالهم موجودة بأحد المعارض أم لا؟"  
"أوه؟".

"من الممكن أن يكون ذلك سؤالاً حساساً، بدلاً من ذلك اسألهم: "هل من مكان يمكنكني فيه رؤية عملك؟" وسوف يروقهم هذا، فحتى لو لم تكن أعمالهم موجودة في معرض ما، فيوسعهم دعوتك إلى الاستديو الخاص بهم عليك تشتري أحد أعمالهم".

### الأسلوب ٣٠٩ :

## تعلم قليلاً من الكلام المبهم

يتحدث كبار الناجحين بهذه اللغة كلغة ثانية. ما هي اللغة الغريبة؟ هي لغة يتحدث بها أصحاب المهن الأخرى.

لماذا تستخدمها؟ لأنها تجعلك تبدو مطلعاً، ومثقفاً، وعالمًا بهذا المجال الذي يعملون فيه.

وكيف تتعلمها؟ لن تجد شرائط كاسيت لهذه اللغة في قسم اللغات أو في متجر الكتب الذي تتعامل معه، ولكن هذه اللغة يسهل تعلمها والنقاطها. قم ببساطة بالاتصال بصديق يتحدث نفس لغة هذا الحشد الذي ستجتمع معه، كي يعلمك القليل من الأسئلة الاستهلاكية. الكلمات قليلة ولكن المخافات عديدة.

هذا هو كل ما تحتاج إليه لكي تبادل بسؤالين فنيين استهلاكيين جيدين، وحذار من إلقاء الأسئلة الغريبة الخرقاء التي يتم تلويحها في الغالب.

دعنا نقول أنك بدأت بدابة موفقة بأن طرحت عليهم الأسئلة المناسبة عن وظائفهم تكون بذلك قد ضربت الكرة وقذفت بها سريعاً إلى ملعبهم الحوارى. وباستقادم بأنهم يتحاورون مع لاعب ماهر تراهم يجيبون عن أسئلتك بسعادة باللغة. ثم ما يلبثون أن يديروا الكرة شيئاً. ويرسلوها ثانية إلى ملعبك. والأن هذا هو الوقت المناسب لترح الأسئلة التي تستكمل بها الحوار. أوه ماذا تفعل الآن؟

إذا كنت ترغب في التحرر من جلباب المتظاهر، فعليك أن تتقن الأسلوب التالي وهو استكشاف القضايا الساخنة.

## الفصل ٤٠ :

# استكشاف القضايا الساخنة

### حوار استمهالي مع الأطباء

لي صديق يدعى جون، وهو طبيب وقد تزوج حديثاً من امرأة يابانية جذابة تدعى ياميكا، وحدثني جون عن أول مرة وجهت فيها الدعوة إليهما لحضور حفل للالتقاء بالعديد من زملائه، وكانت ياميكا مدعورة. فقد أرادت أن تترك انطباعاً طيباً لدى الحضور، إلا أنها كانت متوترة بشأن التحدث إلى الأطباء الأمريكيين، وكان جون هو الطبيب الوحيد الذي التقت به في حياتها، وخلال فترة حبهما لم يكونا يقضيان وقتاً طويلاً في التحدث عن الطب.

قال لها جون: "لا تقلقي بشأن ذلك يامي إنهم جميعاً يطرحون على بعضهم البعض نفس الأسئلة القديمة. عندما تلقين بهم أسألهم فحسب." "ما تخصصك؟" و "هل أنت منتسب إلى مستشفى معين؟".

واستكمل حوارهم "ولكني تتقصي في الحوار، اطرحي أسئلة مثل: "كيف حال علاقتكم مع المستشفى؟" أو "ما تأثير البيئة الطبية الحالية عليك؟" هذه هي القضايا الساخنة بالنسبة إلى الأطباء، لأن كل شيء يتغير في مجال الرعاية الصحية".

قال جون إن ياميكا نفذت كلامه بالحرف الواحد، حيث كانت تنتقل من شخص إلى شخص خلال الحفل لتسأل العديد من الأطباء عن تخصصاتهم وعن انتسابهم إلى مستشفى ما وعن علاقاتهم بالمستشفيات التي يعملون بها، وتبعاً لذلك أصبحت ياميكا فاكهة الحفل، وقام الكثير من زملاء جون بتهنئته فيما بعد على زواجه بمنزل هذه السيدة المثقفة الجذابة.

### الإسكاف بالفاعل الحقيقي

لا يحدث هذا مع الأطباء فحسب، فكل مهنة لها اهتماماتها التي يظن ويهمس بها الجميع بداخل مجالها، وعلى الرغم من ذلك لا يعرف الباقون إلا القليل عن هذه العادات أو المصطلحات الخاصة بكل مهنة؛ على سبيل المثال، دانسا ما يتذمر بائعو الكتب الذين يمتلكون متاجر مستقلة خاصة بهم بشأن سلسلة المتاجر الكبرى التي تسيطر وتسيطر على الصناعة وعلى سوق الكتب. يظل المحاسبون مستيقظين طوال الليل في قلق بشأن المسؤولية القانونية التأمينية على الحسابات التجارية الخاطئة، أوه. ونحن الدئاب كذلك أيضاً. إننا دانسا نشكو من المجالات التي لا تدفع لنا أجوراً على حقوق النشر الإلكتروني نظير ما نكتبه من كلمات نفيسة.

لنفترض أن شخصاً ما قبل الحفل، وكان من سوء المألعة أن وجد نفسه في حفل مليء بالكتّاب. إن تبادل الحوار مع هؤلاء القوم "الذين قلماً يعرفون ما يفكرون فيه حتى يروا ما يقولون" ليست بالمهمة السهلة لشخص معتاد على الاتصال بالآخرين بالكلمة المنلوقة. ومع ذلك، إذا قام شخص ما قبل الحفل بالاتصال بزميل له يمتحن الكتابة، وسأل عن القضايا المتعلقة في عالم الرواية، لكان بوسعها تبادل الحوار الساخن مع أصحاب الكلمات طوال الأمسية. إنني أطلق على هذا الأسلوب استكشاف القضايا الساخنة.

## الأسلوب ٤٠ :

### استكشاف القضايا الساخنة

قبل أن تغز دون تبصر إلى جماعة من الكتاب أو من أطباء الأسنان، عليك أن تكتشف القضايا الساخنة في مجالاتهم. كل صناعة لها اهتماماتها وقضاياها المشتعلة لا يعرف عنها العالم الخارجي إلا القليل. اطلب ممن تستفهم منه أن يكشف لك عن زر هذه الصناعة، ثم اضغط على هذه الأزرار في سبيل إشعال الحوار.

نعود ثانية إلى المعرض الفني الذي ستحضر افتتاحه. لا يمكنك أن تدع سالي تنهي المقالة التليفونية، ليس بعد. لقد منحتك السؤالين الاستهلاكيين المثاليين لتبدأ بهما الحوار مع الفنانين، ولكن لا تدعها تذهب، حتى تمنحك الخلطاف أو الكلاب الحوارية الحقيقي. اسألها عن أسخن القضايا التي تدور الآن في عالم الفن. ربما تفكر دقيقة واحدة ثم تقول: "حسناً، هناك دائماً أسعار فنية/ أسعار للفن".

فتسألها: "أسعار للفن؟"

فتشرح لك قائلة: "نعم، مثلاً، في الثمانينيات كان عالم الفن عبارة عن سوق نشيطة، حيث ارتفعت الأسعار ارتفاعاً صاروخياً. لأن المستثمرين والساعين وراء المنازل الرفيعة كانوا يدفعون مبالغ باهظة. وكنا نشعر أن مثل هذا الفن يُحرم منه العامة".

أنعت الآن مُسلح بشيء من الحوار الفني وبعض من اللغة الفنية الخاصة

بعالم الفن

## أراك في الحريق الكبير

بينما أنت تخوض ذلك، لا تنس أن تستجوب من نسأله بقسوة لمعرفة التحية الخاصة بكل جماعة، لتستخدمها عندما تكون وسط أفرادها. على سبيل المثال، إذا سمعت المثلثات عبارة "حظ سعيد" قبل العرض، ينكمشون خوفاً. ولكنهم يبتسمون عندما يتمنى لهم الآخرون الأمنيات السعيدة وهم يقولون: "اكسري ساقاً"

عبارة. "اكسري ساقاً" على الرغم من ذلك ليست مناسبة لقولها للعدائين قبل سباق الماراثون، فهذا هو آخر شيء يتوقعون حدوثه الشيء الوحيد الذي يريدونه هو أن يتعدوا الرقم الذي سجلوه في المرة السابقة جرب أن تقول: "حقت نجاحاً ساحقاً".

رجال الإطفاء الذين يعملون في مناوبات "فرق المناوبة" نادراً ما يرون بعضهم البعض إلا في الحرائق الهائلة. وبذلك فإن تحية رجال الإطفاء تكون "أراك في الحريق الكبير"

ذات مرة كنت أقود السيارة في مدينة هادئة جداً لا مفر من أن تضل طريقك فيها، وقد حدث ذلك لي بالفعل، وظللت أقود سيارتي لفترة طويلة متسكماً هنا وهناك، ولحسن الحظ، اكتشفت مخفراً للإطفاء ورأيت اثنين من رجال الإطفاء يشعران بالليل ويتسخمان أمامه.

فأطلت برأسي من النافذة وسألتهما "هل بوسعكما إخباري بطريق العودة إلى طريق ٥٠؟" وأستطيع القول بأنهما حسبما نراه لي - ظناً بي أنني بلهاء، ومع ذلك، أشارا بكل بلاهة ولا مبالاة إلى الاتجاه الصحيح، وبينما كنت أقود السيارة شكرتهما على صنيعهما؛ وقلت: "أراكما في الحريق الكبير" فرأيت ابتسامة كبيرة في المرأة ترتسم على وجهيهما بينما كانا يقفان في انسجام. ولوحا بأيديهما ليودعاني. إن الشقراء التائهة قد حظت باحترامهما بينما كانت تقود سيارتهما؛ لأنها ألقت لهما بالتحية الخاصة بجماعتهما.

الفصل ٤١ :

## اقرأ جرائدهم

### اقرأ الكثير والكثير عضم حتى أدق تفاصيل حياتهم

دعنا نقول إن بائع الجرائد ألقى بالحريفة من دراجته إلى عتبة بابك بينما تحتسي فزجاناً من القهوة؛ وتبحث عن مقعد مريح للإلام بما يحدث في العالم. عاللك، بالطبع. هل تتصفح أولاً الأنباء العالمية، أم قسم نلوضة، أم صفحة الرياضة، أم قسم الترفيه والتسلية؟ أو لعلك تتصفح قسم الكوميديا أيضاً كان القسم الذي تقرأه أولاً. لا تفعل ذلك غداً. بادر بقناول أي قسم آخر. ومن المستحسن ألا تكون قد قرأته من قبل. لماذا؟ لأن ذلك سيطلعك على اهتمامات كل جماعة مما يقربك منهم، بحيث تستطيع سريعاً مناقشة أي شيء مع أي شخص بغض النظر عن النقاط أو الصفات القليلة المشتركة بينكما. ماذا عن قسم العقارات؛ ومع ذلك، عاجلاً أو آجلاً. سوف تجد نفسك مع مجموعة من الناس يناقشون الملكيات، والأسلاك العقارية، والصفقات. والسوق اليوم. تفحص قسم العقارات ولو مرة واحدة كل عدة أسابيع، فهذا يجعلك على دراية جيدة بعجريات الأمور عندما تتحاور معهم.



ماذا عن عمود الإعلانات؟ ربما تعتقد أن العالم سوف يكون مكاناً أفضل بكثير بدون شارع ماديسون، ولكن ما ستحصل عليه لن يكون أفضل ما لم تبد موافقتك على الأمور التي تناقشها مع مدير التسويق التنفيذي الذي نعاقدت معه للتو على الإعلان عن منتجات شركائك. ألق نظرة خاطفة على قسم الإعلانات، وسوف تتحدث بطلاقة عن الحملات. والمبدعين، وصناعة الطباعة. وبدلاً من أن تقول كلمات. ستقول نسخة: وبدلاً من أن تقول وكالة. ستعتمد على المصطلحات الفعلية الخاصة بكل جماعة مثل مصطلح المتجر

إن استخدام كلمات غريبة عن لغة جماعة ما بمثابة إهانة غير مقصود ينم عن أنك لست مطلعاً أو عالماً بلغتهم، فلو حدث وسأل أحد الركاب على متن السفينة أياً من أفراد الطاقم الذي كان يعمل معي هذا السؤال: "منذ متى وأنت تعمل على متن هذا القارب؟" لسخر منه، حيث إن طاقم الرحلات كان يعمل بكل فخر على متن سفينة وكلمة قارب كشفت عن أن هذا المسافر قليل الخبرة بالبحر.

يمكن للكلمة الصحيحة أن تصنع المعجزات أثناء الحوار. في قاعة استقبال الركاب "التي تكون في المقدمة" كانوا عادة ما يسألون القبطان "منذ متى توليت منصب القائد؟" أو "متى كانت أول مرة توليت فيها السلطة؟" فما كان منه إلا أن جمعهم جميعاً في إحدى القاعات ولوح لهم بيده كما لو كان نجماً سينمائياً لامعاً، ثم أخذ القبطان "كافبيرو" في رواية قصته البحرية للسائين الأذكياء، الذين ربما تعلموا كلمة القائد أو توليت السلطة الأسبوع الماضي عند قراءتهم للملاحظات والأنباء البحرية التي تكون في الصحف الموجودة على متن السفينة. فإذا قام الراكب ببساطة بطرح سؤال مثل: "منذ متى وأنت القائد؟" أو "متى كانت أول مرة قصت خلالها بقيادة القارب؟" فإنه يتلقى الترجمة الإيطالية المعنقدة السريعة، ويحظى بسماع قصة الكابتن البحرية.

سوف تدمن سريعاً قراءة تلك الجرائد التي ستساعدك على تكوين علاقات مع العديد من الناس. وكل ما يتطلبه الأمر هو قراءة الأقسام المختلفة في كل جريدة.

### احصل على مجلتهم كي تعينك على تحقيق هدفك

عندما تتوق إلى تعلم المزيد من اللغة الخاصة بجماعة ما، ابدأ في قراءة الصحف التجارية وكذلك مجلات الدائرة المغلقة التي تصدر خصيصاً لأعضاء مختلف الصناعات. اطلب من أصدقائك الذين يعملون في وظائف مختلفة أن يقترحوا إحدى هذه المجلات، حتى يملك الإلمام بمزيد من المعلومات لإشعال نار الحوار المتبادل مع الآخرين.

ولجميع الصناعات مجلة أو اثنتان. وسوف ترى جرائد ومجلات كبيرة لامعة عليها أسماء مثل: أسياء السيارات، وأنياء المطاعم، وأنياء المنتجات الصيفية وحمائمات السباحة، وصناعة الشاحنات وكذلك الخنازير اليوم لن يعملون في مجال بيع الخنازير. "من فضلك، إنهم يطلقون على أنفسهم أصحاب مهنة بيع الخنازير. وأنت لا تعلم شيئاً عنها، ولكن ما أسلفناه سيعينك على مجادبتهم أطراف الحديث والتحدث بلغتهم" سوف تعنك أي مسألة تتناولها عينة من لغة أهلها وتعلمك بأسخن القضايا في هذا المجال.

عندما يتعلق الأمر بهوايات الآخرين واهتماماتهم، تصفح المجلات الخاصة بالعدو، أو الصناعة، أو ركوب الدراجات، أو التزحلق على الجليد، أو السباحة، أو رياضة ركوب متن الأمواج المتكسرة على الشاطئ. توجد المجلات الخاصة براكبي الدراجات البخارية في المتاجر الكبيرة للمجلات، وكذلك توجد مجلات للملاكمين، ولللاعبين الكركيت، ولراكبي الثيران. سوف تجد الآلاف من المجلات المعنية بالاهتمامات الخاصة منشورة شهرياً.

منذ عدة سنوات، واطببت على شراء جريدة مختلفة في كل أسبوع. وقد أفادني ذلك كثيرا، وجنيت ثماره عندما دعيتني عميلة لي إلى حفل عشاء في منزلها. وكانت لديها حديقة جميلة. فشكرا لمجلة "زهور وحدائق"، حيث مكنتني من استخدام مصطلحات خاصة بلغة أهل الحدائق مثل: نباتات الزينة، ونباتات حولية "تعيش عاما واحدا" ونباتات معمرة "ذات دورة حياتية تدوم أكثر من سنتين" وقد استطعت مواصلة الحوار عندما تحولت المناقشة إلى مزايا تربية النباتات منذ أن تكون بذورا أو شتلات صغيرة ولأنني كنت لبققة جدا في المتحدث عن الزهور، دعيتني هذه العميلة إلى التجول فترة طويلة، في حديقتهما الخلفية الخاصة، وبينما كنا نسير، أخذت تدريجيا في تغيير الموضوع من الأفحوان "زهرة الذهب" إلى العمل الاستشاري الذي يمكن أن أؤديه لشركتها. من يقود من إلى أسفل طريق الحديقة؟

#### الأسلوب ٤١:

### اقرأ جرائدهم

هل عميلك الكبير التالي لاعب جولف، عدا، سباح، راكب لمتن الأمواج المتكسرة على الشاطئ، أم متزحلق على الجليد؟ هل تحضر مناسبات اجتماعية مزدهمة بالمحاسبين أو يمن هم من الفرقة الزننية البوبية، أو من هم عوان بين هذا وذاك؟ هناك آلاف لا تعد ولا تحصى من العجلات الشهرية التي تخدم كل تخصص واهتمام لا يمكن تخيله. يمكنك أن تكتسب مزيداً من المعلومات بشكل أكبر مما تحتاجه؛ لكي تبدو كالمحدث والعالم بلغة جماعة ما حين تحدثك مع شخص ما عن طريق قراءة الجرائد التي تخدم مهنتهم ونشاطاتهم. "هل قرأت أحدث نسخة من "زونوز"؟"

هل يتصاغر حجم العالم. أم نحن الذين يكبر حجمنا؟ الرجال و النساء،  
 المتحضرون أنبوم يشعرون بالثقة والارتياح في أي مكان. وسوف يساعدن  
 الأسلوب التالي على أن تكون لما بلغة أي جماعة في أي مكان تجد نفسك  
 فيه على أي كوكب.

## منتديات محلة الإبتسامه



## الفصل ٤٢ :

# العادات الواضحة

### كيف تكون ملماً بالأعراف والعادات الدنيوية

لنقل إنك تسافر إلى الخارج في رحلة خاصة بالعمل. ما أول شيء تفعله في قائمتك؟ تحصل على جواز سفر وكتاب التعبيرات الموجزة، وطرق التعبير بكلمات ملائمة، هل ذلك صحيح؟ على أية حال، من يريد التجول في أنحاء روما ولا يعلم كيف يسأل عن مكان المرحاض؟ أو من يشعر بالعطش في كوالالمبور ولا يعرف كيف يطلب أو يشتري وجاجة كوكاكولا؟ على الرغم من ذلك. هناك شيء ما معظمنا ينسى أن يحمله معه، مما يترتب عليه وقوع كوارث وتبعات أليمة - ألا وهو كتاب خاص بالعادات والأعراف الدولية.

لي صديقة تُدعى "جيرالدين"، والتي كانت تهتم كثيراً وتساعد بخطبتها الأولى التي ستزج بها إلى اليابان. ولكي تشعر بالارتياح في رحلتها الطويلة إلى طوكيو. ارتدت الجينز المفضل الذي حاكه لها المصمم الخاص بها ربترة بسيطة غير رسمية، وبعد مرور أربع عشرة ساعة وقطع مسافة ٦.٧٣٧ ميلاً فيما بعد، أخذ أربعة رجال تبدو عليهم الاستقامة والرزانة في تحيبتها واستقبالها في مطار ناريتا، وبينما هم يبتسمون وينحنون، أعطوها كروت العمل

الخاصة بهم، وقامت جيرالد التي كانت حقيبتها في إحدى اليدين بأخذ بطاقتهم باليد الأخرى، وشكرتهم، ونظرت نظرة خاطفة إلى البطاقات. ثم وضعتها في حافظتها؛ ثم سحبت إحدى بطاقات العمل الخاصة بها من حافظتها، وبما أنهم قد يجدون صعوبة في نطق جيرالددين، كتبت الاسم المختصر (جيرري) فوق اسمها المطبوع في البطاقة، فتردد الرجال في أخذ البطاقة منها. ثم أخذوا يفحصون الاسم ليضع دقات. قبل أن يضع أحدهم البطاقة في حافظته.

عندما وصل الخمسة إلى الفندق. وجهوا الدعوة إلى جيرري لتناول الشاي في الردهة، وبينما يحسبون الشاي، قدم لها الرجال الأربعة هدية صغيرة، وقامت بفتحها بشغف ولهفة؛ وكانت إحدى الصفات الجذابة في جيرري هي دفئها الغريزي وإسرافها في التعبير عن عواطفها. فكانت منبهرة بالهدية، ويطربقتها المعنادة. وصرخت قائلة: "أوه، إنها هدية جميلة!" وأخذت تشكر كلا منهم. وحينذاك ارتض الرجال الأربعة إلى جانب بعضهم بعضاً في وقت واحد مثل التوائم من القطط السيامية المتجهمه، فانحنوا ثانية ولكن على نحو يختلف عن المرة الأولى وتمتموا بكلمة قائلين "سابونارا" وغابوا على الفور. كانت جيرري مذهولة للغاية. ما الخطأ الذي ارتكبته؟

كل شيء! بدءاً من ارتداء الجينز، فحتى ولو كنت تتجول في آسيا راكباً دراجة. فلا ينبغي لك أبداً أن تلتقي بعملاء، وأنت ترتدي ثياباً غير رسمية. الخطأ الثاني هو الطريقة العامية السوقية التي تعاملت بها جيرري مع بطاقتهم، ففي آسيا تعتبر بطاقات العمل واحدة من أهم أدوات وآلات البروتوكول، فهي دائماً تقدم وتقبل بوقار وتبجيل بكلتا اليدين. "ما عدا مسلمي آسيا الذين يرون أن اليد اليسرى لا يجوز استخدامها دينياً".

وقد وضعت جيرري البطاقات في حافظتها بسرعة بالغة، وفي آسيا يستخدم الناس بطاقات العمل كشيء محفز على بدء الحوار، حيث يتحدث مع الآخرين عن بطاقات كل منكما، ولا تضع بطاقات أحدهم في الحافظة حتى

يبدأ هو في البداية بأدب واحترام ولطف يوضع بطاقة العمل الخاصة بك في حافظته: إذ يعد الدفع ببطاقاتهم في الجيب الخلفي للجينز الذي كانت ترتديه استهزاء كبيرا.

لم تكتشف جييري عظم الخطأ الرابع حتى عادت إلى المنزل، حيث قام أحد زملائها - ويدعى بيل - وهو مسافر لرحلات العمل الموسمية، بتحليل إخفاقها التام. فأخبرها بما دفع هؤلاء الرجال إلى تفحص المكرت عدة مرات عندما منحتم إياه في المطار. فهذا يرجع إلى محاولتهم البحث عن اسمها، ولقبها الوظيفي والشركة، فكل ذلك كان من المفترض طبعه باليابانية على القاحية الأخرى من البطاقة. ولكنها كانت خالية تماما من هذا.

ثم نأتي إلى الخطأ الخامس الأهم وهو أن جييري لم يكن ينبغي لها أن تكتب على البطاقة. البطاقات في آسيا ليست مقدسة. ولكن لا ينبغي أبدا للشخص أن يشوهها بأي كتابة يدوية غير مرتبة.

قصة جييري الحزينة مع اليابانيين تزداد سوءا، حيث بلغها بيل بالأنباء السيئة. وهي أنها لم يكن من المفروض أن تفتح الهدية أمام عملائها. لانا! لأن في الأرض التي من الضروري ومن الهام جدا فيها حفظ ماء الوجه. سوف يكون محرجا لأهلها أن تكشف عن الهدايا التي يقدمونها لك إذا لم تكن تروق من تقدم إليه "ياللهول، إن جييري لم تعطهم هدية!" وتلك غلطة سابعة.

والصيحة الصغيرة التي أطلقتها جييري عند تلقيها الهدية كانت غلطة شنيعة. ففي آسيا، كلما كان مستوى الصوت منخفضا. ارتفعت منزلتك.

ليست هناك حاجة للقول بأن جييري لن توجه إليها الدعوة ثانية لزيارة اليابان، فمع ذلك وجهت إليها دعوة لزيارة السلفادور، ولكن في هذه المرة كانت جييري ذكية، حيث درست جيدا العادات والأعراف هناك، وعلمت أنه ينبغي لها أن تستخدم الاسم الأول لها أو "لأي شخص آخر هناك". أوه. كما لا يجب أن تقدم نفسها على أنها "أمريكية". على أية حال، شعب السلفادور ينتمي لأمريكا كذلك.

الفروق بين بلاد العالم تستمر وتستمر. وعندما أسافر، علي أن أضرب نفسي على الرأس لأتذكر أنني لا يمكنني فعل أي شيء مسموح بفعله في الولايات المتحدة الأمريكية أحب أن أسافر وأنا أرثدي الجينز، كما أنني مصابة بداء عضال يدعى العنق، ولا أطيع الانتظار حتى أرى الهدية الموجودة داخل هذا الصندوق عندما يهديني أحد ما. ومع ذلك، عندما أخطئ في أي وقت للسفر خارج شواطئ أو سواحل العم سام، أتفحص في البداية العادات الأجنبية. لكي أكيف نفسي وفقاً لها عندما أكون في بلد ما. هناك العديد من الكتب الممتازة تتناول العادات والأعراف الدولية.

### الأسلوب ٢١:

### العادات الواضحة

قبل أن تخطأ قدميك أي أرض أجنبية غريبة عنك، عليك أولاً الحصول على كتاب يتناول المسموحات والمحظورات في أي بلد من بلاد العالم. قبل أن تصافح بالأيدي، أو تهدي هدية، أو تهدي أية إيفادات، أو حتى تجامل شخصاً ما لاقتنائه أشياء أعجبتك، راجع ذلك أولاً في أحد الكتب الخاصة بذلك؛ حتى لا تلطم فيها بعد علي أي خطأ ترتكبه.

لا تكن مثل زميل آخر لي سعى الحظ الذي أضع تقريباً صفقة عمل كبيرة من يديه مع أحد البرازيليين، حيث إنه قبل توقيع العقد مباشرة، أشار بموافقته باستخدام الإبهام والسبابة، وهو لا يدرك أن بعلفته هذه يوجه الإهانة إلى شريكه الجديد. ولم يفتن إلى خطئه إلا متأخراً.

الآن نأتي إلى أن كونك شخصاً مطلعاً علي مواطن الأمور بطائفة ما يجعلك أهلاً لنيل مكافآت مادية في الحال. أما إن كنت دخيلاً علي جماعة ما، فهذا يكلفك الكثير والكثير.



الفصل ٤٣ :

## إتقان عقد الصفقات

**الحصول على ما تريده بالسعر الذي يشتري به المَطْعَم على أسعار صناعة ما**

لا تقلل أبداً من شأن البراعة الإنسانية عندما يتعلق الأمر بالحصول على ما تريده. يضيف الكثير من الناس إلى المثل القائل: "كل شيء، مباح في الحب والحرب" ليصبح "كل شيء، مباح في الحب والحرب وشراء ما أريد". لكي تحصل على مائدة في مطعم أنيق في ليلة مزدحمة، يعتبر استخدام اسم أحد من المشاهير خدعة قديمة. رئيس النادل المفضل لدي "رئيس الخدم في المطعم" أخبرني أنه يحجز موائد كثيرة باسم "روبرت دينيرو"، وذلك عن طريق الحجز بالهاتف، وعندما يصل أحد الوفود التي حجز لها بهذا الاسم والبالغ عدده ستة أو ثمانية أفراد، يسمع "رئيس الخدم" أحدهم يقول: "أنا آسف، روب ليس بحالة جيدة هذه الليلة"

ذات مرة، قامت سيدة، أحبطت عندما لم ينجح استخدامها لاسم أحد المشاهير، بالصياح فيه قائلة: "انظر: من بحق الجحيم ينبغي لي أن أكونه لكي أحصل على مائدة؟ سوف أكون أي أحد تريده، جولدي هون، شيفي جراف، فيرجي - أخبرني فقط" في المطاعم مكتملة الحجز يجرى بعض الناس

أحياناً المحاولة التالية في اللحظة الأخيرة، إذ يسير أحدهم ببساطة إلى النادل، ويشير إلى أي اسم في كتاب الحجز ليقول: "ها نحن هنا".

سوف تشاهد نفس الحيلة في الفنادق التي انتهى فيها حجز الغرف منذ عدة أشهر مضت كنت أحجز حجرة في فندق مشهور، والذي كان من حسن الحظ قد أكد على حجزتي فيه، وكان هناك رجل ثرثار ذو صوت صاحب ومزعج يتفأسمي في الصف، فصاح في موظف الحجز قائلاً: "ماذا يعني ذلك؟ ليست هناك غرفة؟ إنني سأقضي الليلة هنا في هذا الفندق. إذا لم يكن لديك غرفة، فسيوف أنام على الأرض". فلم تجد نوبة الغضب هذه.

فاستمر في الصباح قائلاً: "وأحذرك، سوف أنام في العراء".  
وقد حصل على غرفة.

هذه الأساليب والخدع الطفولية ليست مستحسنة ولا ينصح بها. بدلاً من ذلك، أقترح أسلوباً أكثر احتراماً أطلق عليه "إتقان عقد الصفقات" وقد ولد هذا الأسلوب في أسمية ما عندما كنت أجلس مع سمسار تأمين يدعى السيد "كارسون"، وكان يحاول أن يبيع لي بوليصة تأمين خاصة بمالك المنزل. وبالطبع أردت أكبر تغطية بأقل سعر، وكان كارسون شخصية بارعة في عمله ناعماً سلساً وأخذ يشرح لي بصبر وبعبارات وأسلوب سلس لطيف فوائد فقرات إضافية كان يدفع بها في عقد التأمين.

وببجرد أن بدأ يناقش الكوارث مثل: الحروب، والأعاصير، ون جرس الهاتف الخاص به، فاعتذر لي عدة مرات، ثم التقط سماعة الهاتف، وكان على الخط أحد زملائه، وفجأة حدث أمام عيني تغيير صارخ في طريقة الكلام والأسلوب، حيث أصبح رجل المبيعات المعقد رجلاً بسيطاً عادياً يتحدث مع زميله القديم عن المظلات، فاعتقدت أنهما كانا يتحدثان عن الطقس.

ثم تحولت المحادثة لتتناول العوامات، وأفترض الآن أنهما كانا يتحدثان عن مشكلة خاصة بإعصار حدث في مكان ما، واستغرقت فترة وجيزة لأدرك أن سياسات المظلات والعوامات كانت جزءاً من صناعة التأمين التي كانا يتحدثان عنها.

وبعد بضع دقائق، قال كارسون: "نعم: حسناً، طويل جداً يا زميلي" وأغلق السماعة وتضحك وسرعان ما تحول ليعود إلى عميل المبيعات الرسمي الذي يُعرف بمنتهى الصبر والأضرار وأجزاء الموليفة القابلة للاقتطاع أو الحسم لتلك العملية البسيطة

عندما جلست هناك للإنصات إلى مصطلحات وعبارات مثل: "إحلال دائن محل آخر" و"بالتناسب فقط لحصة كل..." و"الصلاحية"، بدأت في التفكير ملياً: لو عبر زميل كارسون الذي اتصل للتو عن رغبته في شراء عقد تأمين، لحصل علي بوليصة أفضل وأرخص كثيراً. ففي كل صناعة يعطي البائعون سعريين للبضائع أو الخدمات سعراً لأصحاب الصناعة، وسعراً لي ولك.

وقبل أن أترك نفسي للغضب حيال ذلك، فكرت قليلاً: هل هنا ظلم؟ ليس بالضبط. إذا لم يضطر البائع إلى قضاء وقت لكونه رجل مبيعات أو متخصصاً نفسياً يجيب عن السيل الذي لا نهاية له من الأسئلة المبتدئة: يمكنه إذا تحمّل النفقات لتقديم أفضل سعر لديه. لم يكن كارسون ليستغرق عشرين دقيقة ليشرح لزميله (كما فعل معي) لماذا - إذا أزال الإعصار منزلك - يعتبر الأمر "قضاء وقدرًا؟" لذلك فإنك تخسر. عندما يشتري أحد الزملاء الذين هم على علم بأسرار المهنة أو الصناعة والمنجات، لا يعدو البائع عن كونه عميل شراء ويسعد بذلك آنذاك. ولا يربح إلا القليل ويكون قائماً به.

العرف على الأمور والعلم بها شيئاً يجعلها مختلفة كثيراً، ويتضح ذلك عند شرائك شيئاً ما إذا كنت علي وعي بما يرمي إليه سمسار عقارك. فسوف يكون أكثر ميلاً إلى منحك سعراً أفضل. وسيحدث نفس الشيء إن كنت بارعاً في استخدام الكلمات - التي يتحدث بها مقعدو تقديم الطعام للحفلات والسهرات. وبانمو السيارات. لكي يرفعوا الفائدة التي يربحونها - أو ذكياً في استخدام الأساليب التي تستخدمها الشركات والعاملون الفنيون لخداع رابطي الجاش، أو كنت مهتماً بطرق رجال القانون التي يستخدمونها لزيادة

المصارييف أو الأنتعاب - بإيجاز. إذا عرفت الحتيال، فلن تسقط أبداً. لا تحتاج إلى أن تعرف كثيراً. فقط تعلم بعض الكلمات القليلة لأهل صناعة ما. يفترض المحترف أنه بما أنك تلم ببعض مصطلحات صناعة ما مفهومة من قبل أهل هذه الصناعة وخدمهم، فإنك تعرف أيضاً كيف تتوصل إلى عقد أفضل الصفقات بأقل سعر.

لم يكن أحد ناجحاً في ذلك مثل الدهان "إيجي" الذي قام بطلاء منزلي، فقد قال لي: "بالتأكيد: عليك أن تعلمي كيف تتحدثين مع أحد الدهانين. ليس أنا، ولكن مع غيري من الرجال الآخرين، إذ يحصلون على كل ما يستطيعون الحصول عليه. إنها فقط الطبيعة البشرية، فما من بد من أن تتعامل معي معهم بذلك، وسوف أخبرك الآن عن الأسلوب الذي تنتهجينه معهم، وستنتابهم الدهشة ويقولون لأنفسهم: "يا إلهي، فلانة ليست مجرد شخصية ساذجة تتحول أنحاء الغاية. من الأفضل أن أكون صريحاً في عملي وتعامل معي".

"حسناً إيجي، كيف ذلك؟"

"قولي لهم: "أيها الرجال انظروا، إن الحوائط تحتاج إلى شيء من الإعداد. لستم مضطربين إلى استغراق كثير من الوقت في المكشط والمعجونة" استخدام المعجون ملء الشقوق" وتلك مهمة نظيفة" أخبرني إيجي بهذه الجملة القليلة فقط التي يمكن أن توفر لك الكثير جداً من المال. لماذا؟ لأن الدهان يدرك أنك على وعي بالخدوش الموجودة في الحوائط، وتعلم أن ما يستغرق فيه وقتاً أكبر هو إعداد السطح "الطبقة الأولى من الدهان أو الأرضية كما يطلقون عليها". لذلك فإن هذا هو أكبر بند يستطيع فيه رفع السعر.

ثم استكمل إيجي حديثه قائلاً: "عندما تخبرينهم بأنه لن يكون هناك "مقاطعة" (دهان لونهين إلى جانب بعضهما البعض) فسوف ينخفض السعر ثانية. كوني واثقة من نفسك وأخبريهم بعدم ترك أية فراغات (أجزاء) غير مدهونة أو غير مدهونة بكثافة) وسوف تحصلين على أفضل عمل" إندي أشعر

بالأسف لكوني لا أحظى بشخص مثل إيجي في كل مجال، حتى يلفتني درساً سريعاً في كيفية التعامل مع الآخرين.

### كيف تتعامل معهم، فالم يكن في حياتك شخص مثل إيجي

إليك كيفية الحصول على أفضل سعر وأفضل اتفاق مع أي شخص. عليك أن تجد معلماً على شاكلة إيجي. إذا كان لك صديق في العمل، فاحصل منه على اللغة التي تناسب البائعين، وإن لم يكن، فبدلاً من أن تذهب مباشرة إلى البائع الذي ترغب في الشراء منه، فلتذهب لزيارة بائعين آخرين أولاً، تحدث معهم. حتى تتعلم شيئاً من لغتهم الخاصة بهم.

على سبيل المثال، لنفترض أنك تريد شراء ماسة، فبدلاً من الذهاب مباشرة إلى محل بائع المجوهرات المفضل لديك لسؤاله أسئلة غير وجهية عن الماس، اذهب إلى منافسيه، وصادق موظفي المبيعات، والتقط منهم بعض العبارات والمصطلحات التي يستخدمها بائعو الماس. وسوف تتعلم أن بائعي المجوهرات يطلقون على الماس "أحجاراً". وعندما تتحدث عن أفضل أنواع الأحجار الكريمة، فاعلم أنهم يقولون "لوحاً أو صفيحة" وأوسع جزء هو "الحزام"، وفي الأسفل "الكستلانة" وهي شريحة اللحم التي تشوي مع ضلعها عادة، وهي كلمة يستخدمونها في لغتهم. عندما يبدو الحجر أصفر اللون، لا تقل "أصفر"، ولكن قل "رملياً". إذا رأيت أخطاء، لا تقل أخطاءً أو عيوباً. ولكن قل المتضمنات. إذا كان لا يروقك، فلا تقل: "أريد أن أرى شيئاً أفضل" ولكن قل "شيئاً أنقى أو أصفى" ولا تسألني عن السبب، فتلك هي اللغة التي يستخدمها أرباب تلك المهنة.

وعندما تكتسب اللغة الخاصة بهم، اذهب إلى أي مكان لشراء أي شيء تريده؛ إذ إن كونك تتحدث بلغة أهل الماس، يتيح لك الشراء بأفضل سعر.

### الأسلوب ٤٣١

#### إتقان عقد الصفقات

المهارات المستخدمة في الأسواق العربية القديمة لا تزال حية ووجودها ومن المستحب استخدامها في أمريكا المعاصرة عند شراء الأشياء ذات الأسعار العالية. ينخفض السعر الذي تشتري به كثيراً عندما تكون على علم بكيفية التعامل.

قبل أن تقوم بشراء أي شيء، عليك أن تلتقي بالعديد من البائعين. البعض لتتعلم منهم وواحد لتشتري منه. وعندما تتسلم بكلمات قليلة خاصة بصناعات كثيرة، فإنك تكون مستعداً للتوجه مباشرة إلى المتجر الذي سوف تشتري منه ما تريد.

## الجزء الخامس : لماذا نحن متشابهون؟!

**إننا نشبهه حبات البازلاء المتراصة داخل القرن (غلاف حبات البازلاء)**

إذا فتحت عينيك بشدة ونظرت عاليا بعناية إلى مجموعة من الطيور. فسوف ترى عصافير تطير مع أخرى مثيلاتها، وسوف ترى كذلك طيور الخطاف أو السنونو (طائر طويل الجناحين مشقوق الذيل) تحلق عاليا مع مثيلاتها من نفس النوع. كما سترى طيوراً صفراء تطير مع طيور من جنسها. وتتصاعد سياسة التمييز العنصري الخاصة بالطيور، فلن ترى أبداً خطافاً آكلًا للحبوب يطير مع أي نوع آخر من طيور الخطاف التي تتعدى على شيء آخر غيرها. أو طائراً أصفر يطير مع عصفور أصفر. أحدهم اختصر ذلك في عبارة موجزة حينما قال: "الطيور على أشكالها تقع".

ومن الأشياء السارة أن بني آدم أذكى من الطيور. على الأقل هناك فارق واضح جداً. وهو أننا نتميز بالعقول القادرة على التغلب على المحاباة والانحياز. إن بني آدم الأذكاء يعملون ويلعبون ويأكلون الخبز معاً. هل ذلك معناه أنهم يعمون بالراحة أكثر؟ حسناً. هذا يعتمد على الإنسان نفسه. هدفنا هنا ليس دراسة سياسة التمييز العنصري السخيفة. ولكن التأكد من أن الناس يشعرون بالراحة الكاملة عندما يتعاملون معك في العمل

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)



2008

منتديات مجلة الابتسامة  
www.ibtesama.com



لقد نجحت بشكل قاطع لاشك فيه أن الناس تتقبل سريعاً وبكل سرور هؤلاء الذين يشعرون بأنهم يمتلكون نفس المقيم في الحياة، ففي إحدى الدراسات، تم اختيار الأفراد أولاً في الشخصية والمعتقدات. ثم توزيعهم أزواجاً كل مع شريك له. وأخبروا بأن يقوموا بقضاء بعض الوقت معاً، وقبل الالتقاء، تم إخبار نصف الأزواج بأن لهم نفس معتقدات شركائهم، وتم إخبار النصف الآخر بأنهم هم وشركاؤهم غير متعائلين على الإطلاق. ولم يكن أي من هذين الخبرين صحيحاً.

ومع ذلك، عند إجراء اختبار موجز لهم فيما بعد حول مقدار تشابههم مع بعضهم البعض، اتضح أن الشركاء الذين اعتقدوا أنهم متشابهون أحب بعضهم بعضاً كثيراً بشكل أكبر من الآخرين، مما يوضح أننا نميل نحو أولئك الذين نعتقد أنهم يماثلوننا تماماً، ونشعر بالارتياح الشديد في العمل وفي علاقات الصداقة مع هؤلاء الذين نشعر بأنهم يشاركوننا قيمنا ومعتقداتنا في الحياة، ومن أجل ذلك أقدم لكم ستة أساليب لخلق الإحساس بالتماثل مع جميع من ترغب وتتمناه.

إلى جانب صنع علاقات وطيدة أكثر وناماً وألفة مع العملاء والأصدقاء، والزملاء، فإن استخدام الأساليب التالية يساعد على تنمية تفاهم وتعاطف أعمق مع الناس من جميع السلالات والأجناس، فربما يفتحون أمامك الأبواب التي قد تغلق في وجهك بدونهم.

## الفصل ٤٤ :

# كُنْ مُقَلِّدًا

### راقب كل حركة لهم

تماماً مثلما يرفرف العصفور بجناحيه أسرع من النمر المنزلق "عندما ينقض على فريسة"، يتحرك الناس ذور الخلفيات أو الأصول والبيانات المختلف بشكل مختلف عن بعضهم البعض. عنى سبيل المثال، في الولايات المتحدة، يقف أولئك الذين يعيشون في الأراضي السهلية المنبسطة بعيداً عن بعضهم البعض، أما في المدينة، فيلكونهم يشعرون كما لو كانوا محصورين كالذين يتحركون داخل عبوة ضيقة في الأنفاق والحافلات المزدحمة، تراهم يقفون قريباً جداً من بعضهم. كما يتحرك الأمريكيان من آسيا تحركات متوسطة أو معتدلة، أما الأمريكيان الإيطاليون فيتحركون تحركات نشطة ومعبرة.

في وقت تناول الشاي: تجد بعض الناس الذين حصلوا على أي قدر من التعليم المدرسي أو الذين أنهموا دراستهم يجلسون بوقار واحترام على الأريكة، وترى أن السيدات يحملن الفنجان في يد والطبق الذي يوضع عليه في اليد الأخرى. ونادراً جداً ما يتركون الخنصر "الأصبع الصغرى" ممدودة، أما أولئك

الذين لم ينالوا حظاً من التعليم. فإنهم يجلسون على الأريكة باندفاع. فتراهم يغمضون في منتصفها ويسكون بالفنجان بكلتا اليدين هل أحدهم على صواب والآخر مخطئ؟ لا، ومع ذلك، فإن الخبراء في مجال الاتصال بالآخرين عندما يتعاملون في العمل مع أحدهم ممن يمد أصبع الخنصر أو يمسك بفنجان الشاي بقبضتيه، فإنهم قد ينحون نحوهم أيضاً. يشعر الناس بالارتياح نحو من يؤدون نفس حركاتهم تماماً أو من يسلكون مسلكهم.

لدي صديقة تجوب أنحاء البلد لتقيم ندوات معروفة باسم: "كيف تتزوجين الأغنياء". وكانت جيني ذات مرة في لاس فيجاس بأحد النوادي وسألها مذياع بالتلفاز عما إن كانت تستطيع التمييز بين الأغنياء وبين من يتظاهرون بالغنى.

فأجابت قائلة: "بالطبع".

وتحدها المذيع قائلاً: "حسناً. من هو أثرى رجل في هذه الغرفة؟" وكان المجتمعون حول المائدة المجاورة لهما ثلاثة رجال يرتدي كل منهم حلة أنيقة "حكيت عند خياط معروف جداً بلندن" كما يرتدي كل منهم قميصاً مصنوعاً باليد (حكيت عند أشهر الخياطين في باريس). ويحتسون أفخر أنواع الكحوليات الأسكتلندية. وافترض المذيع أن تختار جيني الشخص الثري بالفعل بين هؤلاء الثلاثة من المرشحين المتشابهين.

وبدلاً من ذلك. وبذكا، خارق جال بصر جيني أنحاء الغرفة وأشارت بإصبع ذات ظفر أحمر طويل إلى شخص يرتدي الجينز الرديم يجلس على أحد مقاعد المائدة الموجودة في أحد الأركان. وتمتت قائلة: "إنه ثري جداً".

فسأل المذيع الدهول جيني: "كيف يمكنك معرفة ذلك؟"

أجابت: "إنه يتحرك مثل الأثرياء القدامى" واستكملت حديثها شارحة: "هل لاحظت أحداً يتحرك مثله؟ فهناك حركة تماثل حركة الأثرياء في هذه الأيام، وأخرى تدرك من خلالها أن صاحبها لا يمتلك المال" استطاعت جيني

أن تعرف أن الشاب الجالس في أحد الأركان مؤسر العيش، وذلك تبعاً للطريقة التي كان يتحرك بها.

## الأسلوب ٤٤ : كن مُقلداً

راقب الناس. انظر إلى الطريقة التي يتحركون بها. هل هي حركات صغيرة؟ أم حركات كبيرة؟ سريعة؟ بطيئة؟ متقلبة؟ رشيقة؟ عفي عليها الزمن؟ حديثة؟ أنيقة وراقية؟ تافهة؟ تخيل أن الشخص الذي تتحدث إليه هو من علمك الرقص. هل يصدر حركات جازية أي متسمة بخصائص موسيقى الجاز أي ناشطة وبغفمة بالحياة ومنطلقة؟ هل الحركات التي تصدرها معلمك حركات تشابه حركات راقصة البالية؟ راقب جسمه أو جسدها، ثم قلد أسلوب وشكل الحركة. ذلك يجعل شريكك في الحوار يستريح إليك بالفعل دون أن يشعر.

### إنهم يشترونك أنت أيضاً

إذا كنت تعمل في مجال المبيعات، لا تقلد أناقة عميلك فحسب، بل فلتكن أنيقاً كمنتجك أيضاً. إنني أعيش في مكان بمدينة نيويورك يسمى "سوهو"، وهي منطقة مشهورة جداً بشارع "كانال ستريت"، وهو شارع يشتهر بانتشار المختلسين فيه. عندما أسير في هذا الشارع أمسك جيداً بحافظة نقودي وأنا أتفقل جيئةً ونهاباً وسط الزحام، فأمر بنشال للحافظات يتظاهر بأنه بائع، ويقوم بمكر باختلاس النظر حوله ويظهر منديلاً ورقياً لي موضوع بداخله قطعة

من المجوهرات ثم يقول: "أنت، ألا تريدان شراء سلسلة من الذهب؟" ويكون تصرفه بعصبية كاللصوص كافياً وحده لإلقاء القبض عليه.

الآن يوجد الكثير من الأشخاص الحمقى ممن يعترضون طريقك، ولسوف تجد هذا في محلات مجوهرات تيفاني الغالية جداً والمشهورة بالموضة. وبالمصادفة، عندما أمر بها أتخيل أنني قادرة على شراء قطعة من المجوهرات الموجودة بالداخل فأتجول بداخلها، وأتخيل أن أحد هؤلاء البياعين المبهرة ذوي المظهر الحسن الخالي من العيوب والأخطاء يقف خلف الواجهات الزجاجية المشطوفة الحافة وينظر حوله بمرر وخلصه. ويقول لي: "أنت، ألا تريدان شراء ماسة؟"

لا بيع!

وفق شخصيتك مع منتجك. هل تبيع حلة من صنع يدوي؟ فلتتسم باللباقة والذوق من فضلك. هل تبيع الجينز؟ فليكن به بعض الأناقة من فضلك. هل تبيع ملابس رياضية؟ فلتكن ذات مظهر رياضي وأنيق، إذا تكومت. وهكذا لأي شيء تبيعه. تذكر أنك تمثل خبرتك الشرائية لعملائك. ولذلك فإنك جزء من المنتج الذي يشترونه.

الفصل ٤٥ :

## تكرار الكلام

### إننا مثل حبات الجازلاء المضراصة في قرون واحد

هل سبق لك وأن كنت تتحدث مع زميل جديد وبعد بضع دقائق قلت لنفسك :  
"إنني وهذا الشخص نفكر بنفس الطريقة! إننا على نفس الموجة" هذا شعور  
رائع يشبه الوقوع في الحب تقريباً  
يطلق العشاق عليه "كيمياء" ويتحدث الأصدقاء الجدد عن "تلاقي الأرواح"  
أو "الألفة اللحظية"، ويقول رجال الأعمال "تلاقي العقول" أو "اتفاق العقول".  
ومع ذلك فإنه نفس السحر، مثل هذا الإحساس المفاجئ بالدفء والقرب، هذا  
الإحساس الغريب الذي يجعلك تقول: "يا للروعة أشعر وكأننا أصدقاء،  
قداسي!".

عندما كنا أطفالاً صغاراً، كان صنع الصداقات أسهل علينا، حيث إن معظم  
الأطفال الذين انتقمنا بهم نشأوا وتربوا معنا في نفس المدينة. وبذلك فقد كانوا  
معنا على نفس الموجة؛ ثم مرت السنوات وكبرنا ولم نعد أطفالاً، وبعدنا عن  
بعضنا البعض، واختلقت الآن أصولنا. وخبراتنا، وأهدافنا، وأسلوبنا في  
الحياة. وبذلك فإننا لم نعد على نفس الموجة مع بعضنا البعض.

المن يكون الأمر عظيماً عندما تمتلك لوحاً طويلاً سحرياً للركوب على متن الأمواج المتكسرة يساعدك على القفز ثانية للعودة إلى الموجة التي يركبها "الجميع" في أي وقت تريده" إليك هذا اللوح السحري: إنها الأداة اللغوية التي تجعلك راكبا على لوح الونام والألفة مع جميع من تلتقي بهم إذا وقعت على جبل صخري شاهق وصححت أو صرخت قائلاً: "مرحباً، أوه" عبر الوادي: فإن صوتاً مماثلاً تماماً يقول: "مرحباً، أوه" يرتد إليك ثانية. إنني أطلق على هذا الأسلوب تكرار الكلام. لأنك مثل الجبل سوف تقوم بتكرار نفس الكلمات التي وردت في حوار شريكك

### لقد بدأ كل ذلك عبر المحيط

في العديد من البلاد والدول الأوروبية سوف تسمع خصص أو عشر لهجات مختلفة أو أكثر داخل اللغة الواحدة لأهل بلد ما. على سبيل المثال. في إيطاليا، أهالي صقلية في الجنوب يتحدثون بلهجة تعتبر غير مفهومة للإيطاليين في الشمال، وفي أحد المطاعم الإيطالية سمعت ذات مرة أحدهم ممن يتناولون العشاء يقول إنه اكتشف أن النادل من "بودين"، وهي مدينة في الشمال الشرقي لإيطاليا يتحدث أهلها باللهجة المعروفة بـ "فريولانو". فوفق هذا الشخص وعائق النادل وكأنه أخوه الذي لم يره منذ زمن بعيد. وبدأ كلاهما في تبادل الكلام على نحو يعوزه الوضوح، مما جعل باقي طاقم النادلين الإيطاليين يهزون أكتافهم استهجاناً.

وفي أمريكا نمتلك نحن أيضاً العديد من اللهجات، ولا ندرك وجود الاختلاف فيها. في الواقع إننا نمتلك آلاف الكلمات المتباينة. ذلك يعتمد على المنطقة التي نعيش فيها، ووظائفنا، واهتماماتنا، وتنشئتنا. ذات مرة، عندما كنت مسافراً عبر الولايات المتحدة. حاولت أن أطلب صودا "مياه غازية" مثل: سفن أب، أو كوك حينما كنت في أحد المطاعم الموجودة بالطريق العام.

وتطلب مني الأمر بعض الشرح قبل أن تفهم الفادلة ما أريد، وهو الشيء الذي تطلق عليه بوب وليس صودا. ربما يكون هذا الاختلاف راجعاً إلى كثرة عدد من يتحدثون باللغة الإنجليزية ومدى انتشار هذه اللغة بكثافة، وبممتلك الأمريكيان اختياراً أوسع وأضخم للكلمات، حيث إن هناك الكثير من المرادفات لنفس الكلمة. وذلك أكثر من أي لغة صادفتها.

إن أفراد العائلة الواحدة يجدون أنفسهم يتحدثون نفس اللغة. ويستخدم الأصدقاء نفس الكلمات. ويتحدث الزملاء في إحدى الشركات أو الأعضاء في نفس النادي بلغة متماثلة، وسوف تجد أن جميع من تلتقي به سوف يكون له لهجته الخاصة به التي تميزه بدون وعي عن غيره ممن يستخدمون لهجات أخرى. جميع الكلمات تنتمي إلى اللغة الإنجليزية، ولكنها تختلف من منطقة إلى منطقة. من صناعة إلى صناعة، وحتى من عائلة إلى عائلة أخرى.

### **الأداة اللغوية التي تقول: "إننا على نفس الموجة معاً"**

إذا رغبت في أن تصح شخصاً ما شعوراً بأنكما متماثلان تماما، فعليك بأن تستخدم نفس كلمات هذا الشخص. وليس كلماتك أنت. لنفترض أنك تبني سيارة إلى أم شابة وعبرت لك عن جل اهتمامها بوسائل الأمان بالسيارة، لأن لديها صبيّاً صغيراً. عندما تشرح لها وسائل الأمان هذه، استخدم كلماتها. لا تستخدم أي كلمة تستخدمها مع أبنائك. لا تقل حتى كلمة "قفل الأمان للطفل" الموجودة في الكتيب الخاص باستعمال السيارة أو هذا القفل. أخبر عميلتك بأنه "لن يستطيع أي صبي فتح الشباك بسبب أداة التحكم الخاصة بالسائق". ويمكنك حتى أن تطلق عليه "قفل الأمان للصبية". عندما تسمع الأم كلمة صبي تنزلق من بين شفتيك. فستشعر بأنكما "عائلة واحدة" لأن ذلك هو التعبير الذي يستخدمه جميع أقاربها عند التحدث عن الطفل الصغير لنفترض أن عميلتك قالت كلمة أخرى مثل غلام مثلاً، حسناً، كرر أي كلمة



تستخدمها. "حسناً، أي كلمة تقريباً. إذا ما قالت طفلي المزعج. فقد لا تريد أن تكرر نفس الكلمة هذه المرة".

### تكرار الكلام في الحفلات والتجمعات

دعنا نقول إنك في إحدى الحفلات، وأن هذا الحفل محتشد بعدد كبير من الناس من مختلف الأنماط والطبقات، وتحدثت في البداية مع محامية أختيرتك أن عملها متعب دائماً ويعرضها للمخاطر بشكل مستمر. عندما يأتي دورك لتتحدث، قل عملاً أيضاً. إذا قلت كلمة وظيفية، فسوف يمنع ذلك تكون وعي حاجزاً بينك وبينها

ثم التقيت بعد ذلك بعامل بناء، والذي بدأ حديثه عن وظيفته. سوف تقع في مشكلة إذا قلت: "حسناً، أما في عملي...." حيث سيعتقد أنك شخص متعجرف.

وبعد لقاء المحامية وعامل البناء، تتحدث مع العديد من أصحاب الأعمال الحرة - أولاً عارضة أزياء - ثم مع متحدث ماهر لبق ومحترف، وأخيراً مع أحد عازفي موسيقى البوب. كل من هؤلاء الثلاثة سوف يستخدم كلمات مختلفة عند التحدث عن عمله. سوف تتباهى العارضة بالعدد الكبير من النساء اللاتي يردن حجز الملابس التي تعرضها، وربما يقول المتحدث الماهر بعض الكلمات المماثلة، ولكنه سيكون ميلاً أكثر إلى التفاخر والتباهي بالخطب التي يلقيها. ربما يقول عازف موسيقى البوب: "نعم. يا رجل، إنني أتعرض للكثير من الإزعاجات". من الصعب أن تتذكر جميع الكلمات والتعابير التي تستخدمونها عندما يتحدثون عن أعمالهم. فقط عليك بأن تفتح أذنيك وتصغي جيداً وتكرر كل كلمة يتفوهون بها.

تكرار الكلام يذهب إلى ما هو أبعد من أسماء الوظائف. على سبيل المثال إذا كنت تتحدث مع صاحب القارب وتحدثت عن مركبه على أنه جماد أو

شيء عديم الأهمية، فسوف ينعلم أنك شخص جاهل قليل الخبرة "حيث يتحدث بوقار وتبجيل عن قاربه المحبوب" ولو أنصت باهتمام، فسوف تسمع خبايا لغته التي لم تحلم قط بوجودها. هل تصدق أن استخدام المرادف الخاطئي لكلمة لا تبدو معقدة مثل "يمتلك" يجعل الآخرين ينعنونك بأنك جاهل لعالمهم؟ على سبيل المثال، محبو القطط يحبون التحدث عن امتلاك القطط، ولكن محبو الخيل يقولون اقتناء الخيول، والمحبين بالأسماك لا يقولون اقتناء الأسماك، بل تربية الأسماك. على أية حال، ليس الأمر خطيرا. ولكنك إذا استخدمت الكلمة الخاطئة، فسوف يفترض شريكك في الحوار أنك غريب عن عالمه.

### خطر عدم استخدام أسلوب تكرار الكلام

أحيانا تخسر بسبب عدم تكرار الكلام. كنت أتحدث أنا وصديقي فيل مع العديد من الضيوف في إحدى الحفلات، وقامت إحدى السيدات بكل فخر بإخبار الجمع عن "الثالوث" الرائع الذي اشترته مؤخرا في منطقة جبلية للتزحلق على الجليد، وكانت تتطلع إلى دعوة أصدقائها لزيارة "الثالوث" الصغير في الجبال.

قال فيل: "هذا رائع" متمنيا في نفسه توجيه الدعوة إليه، ثم استرد قائلا: "أين بالضبط مكان كابيتنك؟" وبالطبع أضع على نفسه أي فرصة لأن توجه إليه دعوة لزيارة ثالوث السيدة.

لم أستطع المقاومة. بعد هذا الحوار، همست في أذن صديقي: "فيل، لماذا أهنت تلك السيدة بتسمية الثالوث كابيتن؟" فحك فيل رأسه وقال: "ماذا تعنين بكلمة "أهنت"؟ إن كلمة كابيتن كلمة جميلة. فإني عانقتي كابيتن في كاب كود وقد نشأت وتربيت على حب هذه الكلمة؛ "التجمع هناك في هذه

الكابينة" "حسناً، فيل ربما تكون كلمة كابينة كلمة جميلة بالنسبة إليك ولكن من الواضح أنها تغضل كلمة شائبة".

### تكرار الكلام على نحو ماهر

في المجال الخاص بالمبيعات الآن يتوقع العملاء من رجال المبيعات أن يكونوا ممن يحلون المشاكل وليس بائعين فحسب. فهم يشعرون بأنك لا تفهم المشاكل التي تعترضهم في صناعتهم ما لم تتحدث بنفس لغتهم.

لدي صديقة تدعى بيبي تبني أثاث المكاتب. هناك بين عملائها أناس يعملون في مجال النشر، والإعلانات، والإذاعة، والقليل من المحامين. كتبت المبيعات الخاص بي بيبي يقول إنها بائعة لأثاث المكاتب، ومع ذلك، فقد أخبرتني أنها إذا استخدمت كلمة مكاتب مع كل عملائها، فسوف يفترضون أنها لا تعلم شيئاً عن صناعاتهم.

وقد أخبرتني أنا عميلتها، أن أحد المشترين قد ذهب لشراء أثاث لمكتبه يعمل في مجال الإعلانات، وتحدث عن وكالة الإعلانات الخاصة به. يطلق العميل الذي يعمل في مجال النشر على مكان عمله دار نشر. ويتحدث المحامون عن رغبتهم في شراء أثاث لشركاتهم. كما يستخدم المذبحون من عملائها كلمة "محطة" بدلاً من كلمة مكتب. تقول بيبي: "أوه، كل منهم يستخدم الكلمة التي يريدونها عند الإشارة إلى أي شيء، يريد أن يتحدث عنه، وإذا أردت أن أتمم البيعة، فمن الأفضل أن أستخدم نفس السميات والكلمات التي يستخدمونها".

## الأسلوب 26 :

### تكرار الكلام

إن تكرار الكلام أداة لغوية بسيطة تستطيع من خلالها تحقيق تأثير عاطفي أو نفسي رائع. أصغ جيداً إلى الاختيار العشوائي للمتحدث لمسمياته، وأفعاله وحروف جره، وصفاته، وكررها بالضبط. سماع كلماتهم تزلق من فمك يخلق نوعاً من الألفة والمودة بدون وعي؛ فذلك يجعلهم يشعرون بأنك تشاركهم قيمهم، ومواقفهم، واتجاهاتهم، واهتماماتهم، وخبراتهم.

### تكرار الكلام وسيلة تأمين محمية من الناحية السياسية

إليك اختباراً بسيطاً: أنت تتحدث مع صيدلانية فتسألها: "منذ متى وأنت تعملين في محل العقاقير هذا؟" ما الخطأ في هذا السؤال؟ كف عن ذلك. حيث يعقبت الصيدلة بشدة هذه الكلمة، لأنها تجعلهم يستحضرون في أذهانهم العديد من مشاكل الصناعة، فهم يعتادون سماعها من هم خارج مجالهم، ولكنها إشارة أو تلميح إلى شيء لا يفهمونه؛ أو لا يشعرون بحساسية نحو. وذلك إحدى مشاكلهم المهنية. فهم يفضلون كلمة صيدلية. في الآونة الأخيرة. وفي إحدى رداهات الاستقبال. قدمت إحدى صديقاتي (سوزان) علي أنها تعمل جليسة أثناء النهار أو طوال اليوم. فترجعتني سوزان فيما بعد قائلة: "ليل، من فضلك لا تطلقي علي جليسة أثناء النهار. إننا نعمل كجليسات أطفال" أوه! إن الزمن والتاريخ الحديث سريعاً ما يفيدان وكذلك يغيران من بعض المصطلحات القديمة المهجورة.

لا يأتي التفضيل الشديد لجماعة ما على استخدام كلمة ما من عدمه اعتباطاً، فبعض الوظائف. والاهتمامات الخاصة. لبعض الجماعات والأقليات

غالباً ما يكون لها تاريخ لا يعرفه العامة ولا يشعرون بحساسية نحوه عندما يتعلق الأمر بهذا التاريخ ويرتبط به الكثير جداً من الآلام، يخترع الناس كلمة أخرى لا يكون لها دلالات مؤسفة.

لدي صديقة عزيزة تُدعى ليملي قعيدة كرسي متحرك ذي أربع عجلات : وهي تقول إنه حينما ينطق أحدهم كلمة معوقة، تشعر بالذك والخنوع : فذلك يشعرها بأنها أقل من الجميع، إذ تقول : "إننا نفضل أن نقولون شخصاً ذا عجز جسدي" ثم فسرت لي ذلك تفسيراً مؤثراً فقالت : "نحن ذوو العجز الجسدي نمائل الأوصياء تماماً"

"إننا نعيش مثلكم، ونجتاز حياتنا بنفس الطريقة، إلا أننا نحمل عبئنا زائداً، وهو العجز الجسدي".

الأمر بسيط وفعال : أن تظهر الاحترام للآخرين وتجعلهم يستشعرون قربهم منك. كرر كلماتهم. فذلك يفضي بك إلى أن تكون ذا حس مرهف وتبدو راغباً في مصاحبتهم؛ وينأى بك عن المشاكل في كل مرة.

الفصل ٤٦ :

## التشبيهات الفعالة

### لا تتخالق الفتيات بالأسلوب الذي نتعامل به مع الرجال

كان عليّ مؤخراً أن أقدم خمسة عشر رجلاً في أحد الاجتماعات المشتركة، فقلت لنفسني حينما وقفت: "حسناً. خمسة عشر مريخياً وزهرة واحدة" لا مشكلة! فقد قرأت كتاب "الرجال من المريخ، والنساء من الزهرة". واكتشفت الفروق والاختلافات العصبية في عقول الرجال والنساء. وعرفت كل شيء عن الإشارات المعبرة عن لغة الجسم المميزة لكل جنس. وكنت على أتم الاستعداد للتحدث إلى هؤلاء الرجال، فأوضحت هذه النقطة. وبدأت في تلقي الأسئلة.

بدأ كل شيء، على نحو طيب. وأعددت عرضي للموضوع بشكل واضح وموجز. وناقشت كل نقطة في الموضوع. وأجريت تقديمًا خائبًا من الأخطاء. ثم جلست. وبكل ثقة دعوت إلى فتح باب المناقشة وتلقي الأسئلة.

وكانت تلك هي البداية. كل ما أتذكره هو وابل مفرغ من الأسئلة المصوغة في ألفاظ، تشبيهات كرة القدم.

سأل أحدهم: "هل تعتقد أننا قد سقطت منا الكرة في تلك الناحية؟"  
فأجاب آخر: "نعم، ولكن هل نستطيع استعادتها بعدما فقدنا السيطرة  
عليها أثناء عدونا بها؟"

فهمت هذين التشبيهين. ومع ذلك، فعندما تطور الأمر إلى استخدامهم  
لتشبيهات مثل: "تمرير الكرة إلى لاعب آخر" مع "التغطية والأرض الدولية"،  
أصبحت لا أفهم. وعندما نحدث أحدهم بحماسة بالغة عن الاحتياج إلى  
التمرية السلمية لإنقاذ الصقعة، عانيت الأمرين. وكان عليّ أن أسأل: "أوه،  
ماذا يعني ذلك؟" فنظر الرجال إلى بعضهم البعض وهم يعلمون معنى الكلام. ثم  
ابتسموا بركة ولطف بينما كانوا يشرحون الأمر لي.

تلك الليلة انتابتنني هواجس وخيالات قاسية جداً عن خمس عشرة امرأة  
تدير الشركة ورجل واحد يحك رأسه. لأنه لا يفهم ما نستخدمه من تشبيهات  
طفولية.

وقرر المدير التنفيذي قائلاً: "لن نحصل على اقتراحه الجديد حتى الفصل  
الثالث".

فأجاب مراقب الحسابات: "نعم ولكن ذلك بعد ستة أشهر، ذلك بعيد  
جدا، دعنا نحصل عليه في فترة أقرب من ذلك".

فسأل مدير التسويق: "لم الانزعاج؟ إن أفكاره تتطور الآن على أية حال"  
فتمتم المدير التنفيذي قائلاً: "سوف أصاب بحمى النفاس" وهو الذكر  
الوحيد من الموظفين الذي كان يشعر بالحيرة والمذلة من أمام التشبيهات  
الكروية.

ليس الهدف من هذا الكتاب تغذية الخيالات الوحشية بالغة الصعوبة.  
ولكن تحسين وتنمية الاتصال بالآخرين، ولأجل ذلك أقدم الأسلوب التالي  
القائم على التشبيهات - ليس فقط التشبيهات الكروية.

### تصيب الأساليب المحددة كبد الحقيقة

يمكن للتشبيهات أن تكون أداة فعالة للاتصال بالآخرين - إذا استُوحيت صورا من حياة الشخص الذي تتحدث إليه. لا يستخدم الرجال التشبيهات الكروية لتشويش الأمور أو لإرباك النساء؛ ولكن لإيضاح المواقف لبعضهم البعض. تضيي التشبيهات الرياضية جواً من الحيوية على المواقف التي يمر بها الرجال، لأنهم - بوجه عام - يشاهدون كرة القدم أكثر من النساء.

لنتغلل إلى تشبيهات رياضية أخرى: الكل يكون فاهما ومستوعبا للكلام الذي يقوله المتحدث عندما يسمع أحدهم "إننا لن نتعجل في اللجوء إلى هذا الحل". ومع ذلك؛ فإن عشاق لعبة البيسبول سيجدون أن التشبيه الذي لا مفر منه هو يعرف كل شاردة وواردة، أو قذف للكرة المرضية: رمية لكرة البيسبول بعد تيليلها باللعب.

لقد سمعت الناس تقول: "هذا الحل صحيح أو يصيب الهدف". كلنا نفهم هذا القول، ولكن يمكن أن تكون هذه العبارة أكثر تأثيراً في نفوس مشجعي رياضة الرمي بالسهم. إذا ما كان مستمعك لاعب بولينج. فإن التحدث باستخدام تشبيهات مثل الكرات الساقطة في الفتحة أو الكرات المنطقة بسرعة خاطفة سوف يضيي الحيوية على أي شيء كنت تناقشه إذا كان زملاؤك في العسل من عشاق كرة السلة. فإن التشبيهات أمثال: رمي الكرة نحو الشبكة، أو نحو الهدف، أو كرة في الهواء، سوف تصيب شبكتهم. إذا كان عميلك يمارس رياضة المصارعة، فإن استخدامك لكلمات مثل: هجوم مخادع، أو إطباقة المقص (مسكة يطون بها المصارع رأس خصمه وجسمه برجليه) سوف تكون أنسب طريقة للاستحواذ على اهتمامه. ربما تبدو لك هذه التشبيهات وكأنها مجلوبة من زمان أو مكان بعيد. ولكنها أدوات اتصال فعالة عندما تضيي الحيوية على عالم الحوار الخاص بشريكك. لماذا تستخدم أقوى العبارات الممكنة؛ لكي تعبر عما تريد وتتم البيعة؟ إنني أطلق على هذا الأسلوب التشبيهات الفعالة



## الأصلوب ٤٦ ،

### التشبيهاً الفعالة

هل يمتلك عميلك حديقة؟ إذن تحدث عن بدر خبواب النجاح. هل يمتلك رئيسك قارباً؟ أخبره عن المفهوم أو الفكرة التي سوف تظل طافية على وجه الماء. ربما يكون طياراً؟ تحدث معه عن الفكرة التي تشبه الإقلاع بالفعل.

عليك بأن تستوحى صوراً وأفكاراً عن اهتمامات مستمعك وأسلوب حياته وتنسج التشبيهاً حولها، ولكي تزيد حوارك وأفكارك قوة، استخدم تشبيهاً من عالم مستمعك. التشبيه الفعال يخبر مستمعك أيضاً بأنك تفكر مثلهم وتشاركهم اهتماماتهم.

أسفة إذا ما كنت سأعود ثانية للتحدث عن خيالاني شديدة الفسوة بخصوص الموظف الوحيد المتحير الفاقد للأمل. جميع أعضاء فريق الإدارة من النساء يتجادلن الآن بخصوص السياسة الموحدة، ولا يكون هذا من خلال استخدام التشبيهاً الكروية؛ ولكن التشبيهاً المستوحاة من عالم رياضة البالية.

تقترح إحداهن: "دعينا نقتني السياسة الموحدة في حركة عاجلة". فتجيبها زميلتها: "لا، لا بد وأن نتمهل في حركتنا في هذه الأمور".

الفصل ٤٧ :

## استخدم التصديقات والمدعمات

**ما وراء (آه، نعم، أجل )**

بينما ننصت إلى أحدهم وهو يتحدث. نلفظ دائماً بـ (آه) أو نتمتم بأصوات مثل (مم) لكي نؤكد للمتحدث أننا قد سمعنا كلماته. في الواقع، تكون هذه عادة البعض، وتحدث هنا عن الأصوات التي تنبعث من حلقهم بدون وعي. إن صديقي فيل من ضمن هؤلاء البارعين للغاية الذين يتمتمون دائماً - ودون حساب - بهذا الصوت (ممم) في أي وقت أتحدث فيه معه، وعندما أشعر بالغيظ. ما بين الحين والحين بسبب إطلاقه لهذا الصوت الدال على الموافقة والتأييد الكلامي (ممم) كرد على شيء ما قد قلته، اتحداه قائلة: "حسناً، فيل، ماذا قلت لك الآن؟".

"آه، حسناً، إيه... " ليس لدى فيل أدنى فكرة. إن ذلك ليس خطأ فهو ذكر، حيث يذنب الرجال خاصة في انصرافهم عن الإنصات الحقيقي الذي ينتج عنه إصدار الصوت (ممم). ذات مرة، عندما كنت أتمتم بيني وبين نفسي عن أشياء غير محددة، أخذ فيل يرد على كلامي بإصدار هذا الصوت (ممم)

ولكي أختبر مهاراته في الإنصات. قلت فجأة: "نعم، هذا المساء، أعتقد أنني سأذهب للخارج لكي أرسم وشماً على جسدي".  
وبالطبع أوماً فبل برأسه كالعادة وهو يتروثم بـ (أها).  
حسناً: (ممم أو آها) أفضل من التحديق الأجوف الخالي من التعبير أو الانفعال، وعلى الرغم من ذلك، فإنه ليس اختياراً كبار خبراء الاتصال بالآخرين والتعامل معهم. حاول أن تستبدل بالأصوات التي تصدرها (ممم) تصديقات على الكلام ومدعمات له أكثر حيوية.

### ما هي التصديقات والمدعمات؟

المدعمات جمل بسيطة، قصيرة، مدعمة مؤازرة. على عكس "آها" حيث إنها جمل كاملة مثل: "إنني أقدر لك أنك قررت فعل ذلك" أو "إن ذلك شئير ومشوق بالفعل". يمكن للمدعمات أن تكون نقداً إيجابياً مكوناً من جملة واحدة مثل "نعم، هذا هو أفضل شيء يمكن أن تفعله" أو "من المبهج أنك شعرت بذلك".

عندما تجيب على الكلام بجمل كاملة بدلاً من التمتمة المعتادة، فلن تكون واضحاً فحسب؛ بل سيشعر مستمعك أيضاً بأنك تفهم بالفعل ما تقوله به.

### الأسلوب ٤٧:

## استخدم التصديقات والمدعمات

لا تكن مترنماً بـ "أها: نعم" بدون وعي. عليك أن تنطق بجمل كاملة؛ لكي توضح أنك تفهم الكلام. انظر في حوارك عبارات مثل "أفهم ما تعني". قم بنشر النجوم الثلاثية والمسارات الضيئة في حوارك كأن تقول: "ما تقوله شيء جميل حقاً" تدعيمك وتصديقك للكلام يؤثر في نفس مستمعك ويشجعه على الاستمرار. بالطبع، تقدم ثمناً، ولكني تستخدم المدعمات الصحيحة، تحتاج بالفعل إلى أن تنصت.

والآن دعنا نتناغم مع هذا الأسلوب لنستكشف المزيد من التصديق والتدعيم الأكثر إيجابية.

الفصل ٤٨ :

## المدعمات الصحيحة من الناحية التشريحية

### فكرة سليمة

منذ عشر سنوات تقريباً، كانت لي صديقة ترافقتني في غرفتي فدعى بريندا، وكانت بريندا معلمة للرقص النقري "الكلايبت" ولم تكن تمارس مهنة تعليم الرقص النقري في سبيل كسب لقمة العيش. بل كانت تعيش لأجل أن تعلم هذا النوع من الرقص، وكانت جدران منزلها مليئة بالملصقات التي تحمل صوراً لأشهر الراقصين الأمريكيين أمثال: بيل "بوجا نجيلز"، روبينسون، وتشارلز (هوني) كولس". فلم تكن ترقص حول المنزل، بل كانت تمارس الرقص النقري وهي تسير من غرفة إلى غرفة، وكان ذلك مشيراً للضوضاء، ولكن على الأقل، عندما كان يرن جرس الهاتف منبئاً عن مكالمة لبريندا، لم أكن أجد مشكلة في إيجادها.

ذات مرة سألت بريندا: "متى اهتممت بممارسة وتعلم الرقص النقري" فقالت: "منذ اللحظة التي فتحت فيها أذني للمرة الأولى". أذناي؟ اعتقدت أن

ذلك شيء غريب. معظم الناس يقولون: "منذ اللحظة التي فتحت فيها عيني". في تلك اللحظة، أدركت أن بريندا "رأت" العالم أكثر من خلال أذنيها وليس عينيها.

جميعنا يدرك العالم من خلال خمس حواس. نحن نرى العالم ونسمعه، ونشعر به، ونشم رائحته ونتذوقه؛ لذلك فإننا نتحدث طبقاً لهذه الحواس الخمس. مقترحو ومناصرو البرمجة والتخطيط اللغوي العصبي يخبروننا بأن لكل شخص حاسة أقوى من باقي الحواس. بالنسبة لبريندا، كانت تلك هي حاسة السمع. أخبرتني بريندا أنها نشأت في قبو مظلم بمدينة نيويورك، وتذكر، بينما كانت طفلة، سماعها لطققة الأقدام التي تسير على الرصيف كما لو كانت فوق سريرها مباشرة، وكطفلة، بدأت أذناها تتذوق أصوات البوق والنفير وتتألف معها "أداة لإطلاق إشارة تحذير" والتي تشبه صوت صباح الأوز، وكذلك أصوات صفارات الإنذار وصوت سلاسل الإطارات المعدنية التي تمشي بتناقل وجلبة محدثة صوت وطأ ثقيل وهي تظأ الشوارع المليئة بالجليد. وتذكر على وجه الخصوص صوت حوافر فرس الشرطة على الرصيف خارج نافذة غرفتها؛ وكانت أول مفاهيمها عن العالم الخارجي قد اكتسبتها عن طريق أذنيها، وإلى هذا اليوم، يسيطر الصوت على حياتها، وتعتبر بريندا معلمة الرقص المغربي. شخصية سمعية.

بينما يقترح مناصرو التخطيط اللغوي العصبي مناقشة أقوى حاسة لدى مستمعينا، جربت بعض العلامات والإشارات السمعية على بريندا، فبدلاً من أن أقول: "يبدو هذا جيداً من وجهة نظري" كنت أقول: "يبدو أن صدى ذلك يرن جيداً في أذني". وبدلاً من أن أقول: "أرى ما تعنين" كنت أقول: "أسمعك". عندما استخدمت هذه الألفاظ والإشارات السمعية، شعرت بأنها تعبرني المزيد من الانتباه.

لذلك بدأت أتصت بمعناية بالغة إلى جميع أصدقائي، لكي أكتشف أقوى حاسة لديهم. أحياناً كنت أسمع ألقاظاً بصرية أو مرئية مثل:

أرى ما تعني.  
يبدو هذا جيداً من وجهة نظري.  
إنني أرى التشاؤم يخلق حول هذه الفكرة.  
من منظوري/ من رؤيتي لذلك أقول.  
أوه، لقد اعتقدت أنني بالفعل اكتسبت شيئاً ما.

### الفكرة الجديدة تتطور

ولكن، في أوقات أخرى، سمعت نفس الصديق يقول:  
"نعم: أسمعك".

"بالطبع، أشعر بصدى ذلك في أذني".

"ظلمت أقول لئنفسى إن ذلك سينجح".

"سيكون لذلك صدى سلبي".

"إن أذني لم تتسجما مع الفكرة ككل".

"شيء ما يخبرني بذلك".

لن يكون ذلك سهلاً كما كنت أتوقع، ومع هذا لم أكن مستعدة لأن أكف  
عن ذلك.

قمت أنا وبريندا ذات مرة بالترحلق على الجليد مع العديد من الأصدقاء،  
وكنّا في إحدى الحفلات في تلك الليلة، وكان أحد الأصدقاء، يخبر مجموعة من  
الناس أن "متحدرات الترحلق كانت جميلة. كان كل شيء شفافاً وأبيض  
وواضحاً".

فسألت نفسي: "هل هو شخص بصري؟"

فأضأف متزحلق آخر: "الإحساس بالجليد الطازج على وجوهنا كان  
رائعاً".

فكرت في صمت: "أها، شخص شديد الإحساس بالحركة".

ومما هو مؤكد بشكل كافٍ أن بيريندا قالت حينئذٍ: "كان اليوم هادئاً جداً، فالصوت الوحيد الذي يمكنك أن تسمعه هو صوت الرياح في أذنك بينما تتزحلق على المنحدرات" كانت تلك الملحوظة لبيريندا تقنعني بأن ما أفكر فيه وما اكتشفته صحيح إلى حد ما.

ومع ذلك، فإنني أجد صعوبة في اكتشاف الحاسة الأساسية لدى شخص ما ممن يعيشون بعالمنا.

### حل بسيط

إليك ما اكتشفت أنه ينفذ ويجدي، ولا يستلزم عملاً استخبارياً كبيراً من جانبك. إنني أطلق على هذا الأسلوب المدعمات الصحيحة من الناحية التشريحية: ومن السهل إتقانه. إذا لم يكن من الواضح أن الشخص الذي نتحدث إليه بصري أو سمعي، أو شديد الإحساس بالحركة من الدرجة الأولى، فلتتجاوز ببساطة مع الحالة المزاجية له في تلك اللحظة التي نتحدثان فيها، ولتوفق مدعماتك للإحساس أو للحاسة الحالية التي يتحدث شخص ما من خلالها، على سبيل المثال، لنفترض أن زميلة في العمل تصف خطة مالية قاتلة: "باستخدام هذه الخطة، يمكن أن نرى طريقنا بوضوح في غضون ستة أشهر" بما أنها استخدمت في هذه المرة الإشارات والألفاظ البصرية: قل أنت "أرى ما تقصدين" أو "إنك تمتلكين بالفعل صورة واضحة للموقف"

إذا ما قالت بدلاً من ذلك: "إن لهذه الخطة صدى جيداً" فلتستبدل بالمدعمات البصرية مدعمات صوتية مثل أن تقول: "يبدو أن صدى ذلك جيد في أذني" أو "أسمعك".

احتمال ثالث، افترض أنها قالت: "لدي شعور داخلي بأن هذه الخطة ستنجح" فلترد الآن على كلامها مستخدماً مدعماً شديد الإحساس بالحركة،



كأن تقول: "أستطيع أن أفهم كيف تشعرين" أو: "إنك تفهمين تماماً تلك المشكلة".

#### الأسلوب ٤٨ :

### (المددعات الصحيحة من الناحية التشريحية)

ما الجزء البارز في تشريحهم الذي يساعدك على التحدث معهم حين استخدامهم؟ أعيينهم أم آذانهم أم إحساسهم الداخلي؟  
للشخص البصري، استخدم مددعات بصرية لكي تجعله يعتقد أنك ترى العالم بمنظوره، أما بالنسبة إلى الشخص السمعى، استخدم مددعات سمعية، لإشعاره بأنك تسمعه بوضوح، أما من يمتلك حساً مرهفاً، فاستخدم معه مددعات حساسة مرهفة، لإشعاره بأنك تبادلته نفس الشعور تجاه الأشياء.

ماذا عن الحاستين الآخرين، التذوق والشم؟ حسناً إنني لم ألتق مصادفة بأي نوع من أولئك الذين يمتلكون حاسة شم أو سمع قوية، ولكنك تستطيع دائماً أن تجاهل رئيس الطهاة بأن تقول: "هذه فكرة شهية" وإذا كنت تتحدث إلى كلبك: "الذي يتمتع بحاسة شم قوية" أخبره بأن "الفكرة بأكلها ذات رائحة كريهة".

سوف يساعدك الأسلوب التالي على تكوين علاقات وصلات بكلمة واحدة فحسب.

## (نحن) المستخدمة قبل الأوان

**"لقد تحدثنا في الحال كما لو كنا أصدقاء قدامى"**

بمجرد الاستماع لبضع دقائق إلى اثنين ينجاذبان أطراف الحديث يمكنك أن تعرف الكثير عن علاقتهما، وإذا ما كانا صديقين جديدين أم قديمين. يوسع إدراك ما إن كان هذا الرجل وتلك السيدة غريبين عن بعضهما البعض أم زوجين.

لست في حاجة ولو لسامع الأصدقاء ينادون بعضهم البعض بـ صديقي، أو رفيقي. أو زميلي. ولا يلزمك أن تسمع الرجل والسيدة يهتمان إلى بعضهما البعض بعزيمي أو حبيبتي. لن يكون مهما العلم بما يتناقش الأشخاص بشأنه، أو حتى معرفة نبرة أصواتهم. يمكنك حتى أن تكون معصوب العينين وتروي الكثير جدا عن علاقاتهم، لأن الأسلوب الذي سأطرحه الآن لا علاقة له باللغة الجسدية

كيف؟ يحدث تطور هائل للحوار تدريجياً وينمو على مراحل عندما يقترب الناس في علاقاتهم من بعضهم البعض، وإليك كيفية تطور الأمر:

### المستوى الأول: أفكار وصيغ مبتذلة من الحوار

نفترض أن هناك اثنين من الأعراب يتحدثان معا ومناقشان بعض الأفكار المبتذلة بينما يتجادبان أطراف الحوار، مثلا، عندما يتحدثان عن موضوع لا يختلف عليه الناس جميعا في أنه الأنفخ. ألا وهو الطقس، ربما يقول أحدهم للآخر: "طقس مشمس جميل في الأيام الماضية والقادمة" أو "ماذا هناك شي؛ من الملل" هذا هو المستوى الأول: الأفكار المبتذلة

### المستوى الثاني: الحقائق

إن أولئك الذين لا تعدى معرفتهم ببعضهم عن كونهم مجرد زملاء فقط يناقشون الحقائق غالبا. كأن يقول أحدهم للآخر: "كما تعلم يا جو، لقد مررنا هذا العام بيوجنتين حاريتين في العديد من الأيام حتى الآن" أو: "نعم، حسنا لقد قررنا أخيرا السباحة في حمام السباحة للتغلب على حرارة الجو".

### المستوى الثالث: الشاعر والأسئلة الشخصية

عندما يصبح الأشخاص أصدقاء، غالبا ما يعبر كل منهم للآخر عما يخالجه من مشاعر، حتى بخصوص الموضوعات التافهة مثل الطقس. كأن يقول أحدهم للآخر: "جورج، إنني أحب هذه الأيام المشمسة" كما أنهم يسألون بعضهم البعض أسئلة شخصية مثل "وماذا عنك يا بيتي؟ هل أنت محبة للشمس؟".

### المستوى الرابع: الجمل المبدوءة بـ (نحن)

الآن نحن نتقدم نحو أعلى مستويات المودة والألفة. هذا المستوى أغنى من الحقائق ويخلق المزيد من الوثام أكثر من المشاعر. إنها الجمل التي يستخدم

فيها الضمير (نحن، والضمير "نا") وهو ضمير الجماعة للمتكلمين. ربما يقول الأصدقاء الذين يتناقشون بخصوص الطقس: "إذا استطعنا الاستمتاع بهذا الطقس الجميل، فسوف يكون صيفا عظيماً" ربما يقول المحبون: "أتمنى أن يبقى الطقس على هذه الحالة حتى نستطيع السباحة أثناء رحلتنا".

إنه أسلوب يمكننا خلاله الوصول إلى أقصى درجة من الألفة والمودة الشفهية والذي ينشأ من هذه الظاهرة. استخدم ببساطة كلمة نحن قبل الأوان "أي قبل تطور العلاقة" يمكنك استخدام هذه الكلمة لتجعل عميلاً أو مرشحاً محتملاً أو غريباً يشعر بأنكما صديقان. استعن بها لجعل شريكك المحتملة التي قد تربطك بها علاقة حب تشعر بأن كليكما شخص واحد بالفعل. اففز مباشرة إلى المرحلة أو إلى المستوى الثالث والرابع.

اسأل عميلاً لك عن مشاعره حيال شيء ما بالطريقة التي تنال بها أحد الأصدقاء: "جورج، ما شعورك حيال الحاكم الجديد؟" ثم استخدم الضمير "نحن" عندما تناقش معه أي شيء قد يؤثر على كليكما: "هل تعتقد أننا سوف ننجح ونزدهر اقتصادياً خلال فترة حكمه؟". اهتم دائماً بصنع جعل تتضمن الضمير نحن. يحافظ العطوفون بشكل غريزي على علاقاتهم مع الأصدقاء، والمحبين، والأحباء، والمقربين: "أعتقد أننا سوف نبقى أحياء في فترة حكم هذا الحاكم"

كلمة نحن تعزز المعية. تجعل المستمع يشعر بأنكما على صلة وثيقة ببعضكما البعض، إذ تمنح شعوراً بدون وعي بأنكما ضد العالم البارد. عندما تستخدم الضميرين نحن أو "نا" قبل الأوان، حتى مع الأعراب، فإنك بدون وعي تقربهم منك، فهذه الكلمة تلحح إلى أنكما صديقان بالفعل. في حفل ما، ربما تقول لأحدهم الذي يقف خلفك في الصف أمام المائدة "مائدة الطعام". "أوه يبدو هذا عظيماً. لقد أعدوا لنا طعاماً رائعاً" أو: "أوه، سوف يزداد وزننا إذا ما تركنا أنفسنا نستمع بكل هذا الأكل".

## الأسلوب ٤٩:

### (نحن) المستخدمة قبل الأوان

اخلق شعوراً بالموودة مع أحدهم حتى وإن كنت قد التقيت به منذ بضع دقائق. عليك أن تنفذ إلى الإشارات التي داخل أنفسهم وعقولهم بأن تتخطى المستويين الحواريين الأول والثاني لتصل سريعاً إلى المستويين الثالث والرابع. أظهر مشاعر الألفة والموودة باستخدام الضمير نحن السحري.

حسناً، لقد اكتشفنا توأ كيف نقلد حركات شركائنا بأن ننحو نحوهم في كل شيء، كرر كلماتهم، استلهم واقتبس صوراً فعالة من عالمهم، وأقم روابط مع من يضعون أنفسهم موضع الآخرين بصدق وتلقائية معتمداً على فطرتهم السوية، رسخ لديك في اللاوعي استخدام ضمير الجمع نحن أو ما يماثله. ما الذي يشترك فيه كذلك الأصدقاء، والأحباء، والمقربون مع بعضهم البعض؟ "تاريخ". الأسلوب الأخير في هذا القسم هو أداة لمنح الرفيق الجديد شعوراً دافئاً دفيناً بأن كليكما على صلة منذ وقت طويل. طويل جداً.

الفصل ٥٠ :

## تاريخ لَحْظِيّ (خاص بلحظة أو حادث معين)

### نكاتنا الخاصة بنا

يهمس الأحباء في أذن بعضهم البعض بعبارات لا تعني شيئاً لأحد غيرهم. ويثرثر الأصدقاء بوضع كلمات تبدو غير مفهومة لأي شخص يسمعها. ويتحدث زملاء العمل المقربون عن تجاربهم المشتركة

قد شهدت إحدى الشركات التي عملت فيها إعادة هندسة، ومنح سلطات للعديد من الأشخاص، وإنشاء فريق عمل لأكثر من مرة في عقد واحد. وفي حفلات الشركة، لا يخفق الموظفون أبداً في التحدث عن الوقت عندما كانت الشركة بأكملها - من المدراء إلى موظفي غرفة البريد - تتسلق عموداً يبلغ ارتفاعه تسعاً وعشرين قدماً معاً باسم إنشاء فريق العمل. وقد تزحلق المدير التنفيذي من فوق العمود وانكسر إصبع قدمه الأكبر. وفي اجتماع الأسبوع التالي، هز المدير التنفيذي عكازه بطريقة ساحرة لاذعة ليعلن قائلاً: "لا مزيد

من تمارين الفريق" ومثل ذلك نهاية لإنشاء فريق عمل، وبداية للكتابة الخاصة.

بناء على مثل هذه التجارب المشتركة، تنمو وتزداد ثقافة الشركة. إن هؤلاء الموظفين لديهم تاريخ. ولغة يتحدثون بها إلى هذا اليوم. فكلما أرادوا وضع نهاية مفاجئة لأي فكرة، يقولون: "دعونا نهز العكاز في وجه هذه الفكرة". أو: "هيا نسقط هذا من فوق سارية العلم" ويتسمون جميعاً. ولا أحد يعرف ما يعنون إلا زملاؤهم من الموظفين.

الكاتب المسرحي "نيل سيمون" يستطيع أحياناً من خلال كلمة واحدة أن يجعل الجمهور بأكمله يفهم أن هذين الممثلين على المسرح إما زوجين أو صديقين منذ فترة طويلة. يقول الممثل ببساطة شيئاً ما للممثلة ليس له أي معنى لدي الجمهور. ثم يضحك كلاهما بصخب وضجة. فيفهم الجميع الرسالة: "هذان الشخصان كأنهما شخص واحد".

في كل مرة نلتقي فيها أنا وصديقي داريل لا نقول "أهلاً" لبعضنا البعض، لكننا نقول "كواك" لماذا؟ الضغينة في إحدى الحفلات منذ خمس سنوات وفي أول حوار لنا أخبرني "داريل" انه نشأ وتربى في مزرعة بط. عندما أخبرته أنني لم يسبق لي رؤية مزرعة للبط، قام بإدائه أفضل تقليد إنساني لنهضة سبق لي وأن رأيتها. فأخذ يحرك ويقلم رأسه من جانب إلى آخر وهو ينظر إلي بعين واحدة. ثم بالأخرى بينما يرفرف بذراعيه ويتحدث بصوت البط "كواك". لقد جعلني أداؤه هذا أضحك كثيراً. فأوحى له ذلك بأن يسيّر تجاهي مترجحا في مشيته كالبيطة ذات القدم المسحاء. لقد كان ذلك معدياً. حيث بدأت أنا الأخرى في السير بترنح حول الغرفة وأنا أرفرف بذراعي. لقد سخرنا تعاماً من أنفسنا في تلك الليلة وأخذنا نضحك كثيراً.

وفي اليوم التالي، رن جرس الهاتف. فالتقطت السماعة منتظرة أن أسمع "أهلاً. هذا داريل يتحدث إليك" ولكنني سمعت "كواك" إنني واثقة من أن ذلك كان سبباً في بداية صداقتنا. إلى يومنا هذا. في كل مرة أسمع فيها "كواك"

من داريل في الهاتف تمرني السعادة وأتذكر ذكريات تشابه ذكريات الطفل الصغير. فذلك يذكرنا بتاريخنا معا ويجدد صداقتنا بغض النظر عن آخر مرة قمنا فيها بالتحدث إلى بعضنا البعض.

## الأسلوب ٥٠

### تاريخ لحظي

عندما تلتقي بأحد الأعراب وتريد أن تثقل من الإحساس بالغربة بينكما، ابحث عن لحظة خاصة تشاركنها خلالها شيئاً معيناً أثناء أول لقاء بينكما، ثم غلبك أن تجد بضم كلمات تلهيكمما بالضحك، بانفسانية دافئة، بفتاخر جيدة شعر بها كلاكما. الآن، تماماً مثل الأصدقاء القدامى، أصبح لكما تاريخ يجمعكما، تاريخ لحظي.

وبالنسبة إلى أي شخص تريد أن تجعله جزءاً من مستقبلك الشخصي أو المهني، ابحث عن لحظات خاصة / مميزة تجمع بينكما، ثم اجعل منها لازمة في الحوار بينكما.

## والآن ماذا يتبقى ؟

الكيمياء. القدرة على تحقيق المعجزات. والثقة هي الخصائص الثلاثة التي يشترك فيها كبار الناجحين في جميع مسارات الحياة. الجزء الأول ساعدنا على صنع الانطباع الأول الذي يتميز بالحيوية والفعالية. والثقة والقدرة الساحرة وذلك عن طريق لغة الجسد وفي الجزء الثاني، قمنا بوضع قوائد شعر غنائية في الحوار القصير للبالغ الذي تلعبه أجسامنا، ثم في الجزء الثالث، فهمنا فهماً تاماً لمحات مما يفعله المبتدئين والأولاد الكبار، لذلك فحن مناضلون في حلف الحياة الكبير. وأنقذنا الجزء الرابع من أن نكون مقريدين



اللسان وسط الآخرين ممن لا ننتزك معهم في الكثير من الأمور أو الصفات، وفي الجزء، الخمس تعلمنا أساليب نخلق تاريخ أو كيمياء، ومودة، وألفة لحظية. ماذا يتبقى إذن؟ خمنت أنت ذلك جعل الناس يشعرون بالرضا الحقيقي عن أنفسهم. ولكن المجاملات سلاح خطير في عالم اليوم، حيث إن إحدى الإساءات في التعبير يمكن أن تذهب العلاقة. دعنا الآن نكتشف قوة انديح، وحمافة الإطراء، وكيف يمكن لك استخدام هذه الأدوات الفعالة بقوة وفاعلية

## منتديات مجلة الابتسامة

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

[aoday.love](http://aoday.love)

اتمنى لكم وقت ممتع

**AODAY.LOVE**

## الجزء السادس : قوة المدح الصادق وحماسة المداهنة

### كيف يكون المدح مؤثراً

يعتبر الأطفال الصغار خبراء في الحصول على ما يريدون. يجلس الطفل الصغير على ركبتَي والده، ويقول له "أوه، أُمِّي، إنك رائع جداً. أعلم أنك ستشتري لي هذه الدمية الجديدة". وفي الصباح التالي عندما تكون أمه في السوبر ماركت يقول لها: "أوه، أُمِّي، إنني أحبك. إنك أفضل أم في هذا العالم. أعلم أنك سوف تشتري لي رقائق الشوكولاتة هذه"

من هذا التودد الغريزي لهذا الطفل الجائع بينما كانت الأم تقترب نحو سوق المشتريات فهم رجل المبيعات أن ذلك مديح من قبل الطفل لأمه حينما سمعه وهو في صالة العرض يتحدث إلى أمه بتودد وحب. المجاملات تأتي بشكل طبيعي إلى الناس عندما يريدون شيئاً ما من أحدهم. في الواقع، المجاملات هي أكثر الأساليب انتشاراً، حيث يصدق الجميع على قوتها في الحصول على ما تريد. عندما كتب ديل كارينج قائلاً: "ابدأ بالدج والإطراء" اعتنق هذا المبدأ حوالي ١٥ مليون قارئ. معظمنا يعتقد أن المدح هو السبيل إلى الحصول على ما نريد من شخص ما

نعم، إذا كان ما نريده شيئاً بسيطاً مثل الدمي من الأب ورفائق الشوكولاتة من الأم، ربما يكون الأمر كذلك. ولكن عالم العمل قد تغير بشكل هائل منذ

عصر ديل كارينج. فاليوم، ليس كل نادح ميقسم لديه القدرة على الحصول على ما يريد من خلال المدح والإطراء.

### القلق والامزعاج الناتجان عن الإطراء غير المُتقن

أنت تجامل أحدهم. تبسّم، وتنتظر لترى المشاعر الدافئة نغمر المتلقي: وقد تضطر حينئذٍ للانتظار لوقت طويل.

إذا كان لديه مقال ذرة من شك في أن إطراءك عليه يخدم أهدافك. فسوف يكون لذلك تأثير عكسي. إذا كانت مجاملتك غير صادقة أو غير متقنة، فيمكن أن تحطم فرصك في أن يثق بك هذا الشخص مرة ثانية. يمكن لهذه المجاملة أن تنهي إقامة علاقة محتملة قبل أن تبدأ طريقها.

ومع ذلك: فإن الإطراء المتقن قصة مختلفة. عندما يتم ببراعة، يمنح العلاقة دفعة للأمام: حيث يمكن أن يتم بيعه وأن يمكنك من اكتساب صديق جديد. وأن يجود ويعيد الشباب إلى زواجك في البويبل الذهبي لأذكراء.

ما الفرق بين الإطراء الذي يدفع للأمام والمديح الذي يدمر؟ عوامل كثيرة تدخل في المعادلة. من ضمنها صدقك. توقيتك في قوله. دافعك، وكلماتك التي تستخدمها. ومن ضمنها أيضاً تصور المتلقي لذاته، ومكانته الوظيفية، وخبرته بالمجاملات، والحكم على قدراتك في الفهم والملاحظة، فهذا يعتمد بالطبع على طبيعة العلاقة بينكما والدة التي عرفتما فيها بعضكما البعض. إذا كنت تجامل شخصاً ما عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني، فإن ذلك يتضمن بعض الألكاء والتفكير في بعض الأمور مثل إذا ما كنت قد رأيت وجهه من قبل، سواء شخصياً أو في إحدى الصور الفوتوغرافية.

هناك شيء ما يجعلك تتردد. أليس كذلك؟ توضح أبحاث علماء الاجتماع:

(١) أن المجاملة من شخص جديد تكون أكثر قوة وفعالية من المجاملة الصادرة عن شخص تعرفه بالفعل. (٢) تكون لمجاملتك مصداقية أكبر عندما تمنح

لشخص غير جذاب أو شخص جذاب لم يسبق لذ رؤية وجهه . (٣) تؤخذ مجاملتك مأخذاً جاداً إذا مهدت لتعليقاتك عن طريق بعض الملحوظات التي تشتمل على محو الذات: أي إبقاء نفسك بعيداً عن الأضواء (تواضعاً) - ولكن فقط إذا كان مستمعك يعاملك على أنك في مكانة عالية. وإذا كنت أقل من ذلك، فإن ملحوظتك المشتملة على محو الذات سوف تقلل من مصداقيتك. إن عالم المجاملات عالم معقد بالفعل.

بدلاً من أن نشوش أذهاننا بهذا الحشو المفرط لهذه الدراسات الخاصة، دعنا نضع بعضاً من الأساليب الرائعة في جعبة الحيل الخاصة بنا. كل من الأساليب القابلة يتفق مع معايير ومقاييس اكتشافات علماء الاجتماع. إليك تسع طرق فعالة في الإطراء والتي تتناسب مع الألفية الجديدة.

الفصل ٥١ :

## المدح والتمجيد عن طريق ترويح الشائعات

### اعتمد على إحساسهم القوي بترويح الشائعات

المخاطرة في منح مجاملة وجها لوجه تكمن بالطبع في أن المتلقي الذي لا يثق بك سوف يفترض أنك تطلق العنان على نحو وقح ومتذلل لرغباتك في سبيل تحقيق مطامعك.

إنها حقيقة مؤسفة عن المجاملات إذا نطقت بمجاملة غير متوقعة لرئيسك، أو عميلك، أو حبيبك، فقد يعتقد المتلقي أنك مخادع وغير صادق، إذ يرم عنائك أو مصافحتك له عن أنك تشعر بالذنب حيال شيء ما فعلته. إذن فما الحل؟ هل يتمثل في كبح جماح تقديرك الصادق؟

لا، قم ببساطة بتوصيل هذه المجاملة من خلال ترويح الشائعات، فتلك وسيلة موثوق بها منذ زمن طويل كأداة للاتصال بالآخرين. منذ ذلك الوقت الذي كانت الأعمال الكوميدية لـ "كاتسكيل" تصر على أن أفضل الطرق لنشر الأنباء كان "الهاتف، أو التلغراف، أو إخبار امرأة بها، علما أن ذلك يجدي

بالفعل. لسوء الحظ، فإن ترويح الشائعات قد ارتبط بالأخبار السيئة في الغالب، ولكن ترويح الشائعات يجب ألا يرتبط فحسب بالأشياء اليجابية والأخبار الفاسدة. يمكن للأخبار السارة أن تسافر عبر نفس الخيط، وعندما تصل إلى أذن المتلقي، يكون لها أكبر تأثير مبهج وسار للغاية. ليس هذا اكتشافاً جديداً. عودة إلى عام ١٧٣٢، كتب توماس فولر "صديقي هو من يذكرني بالخير في غيبتي" إننا نميل إلى الوثوق بأحدنا ممن يقولون أشياء سارة بشأننا في غيبتنا على نحو أكبر من الشخص الذي يمدحنا وجهاً لوجه.

### مدح وإطراء خال من المخاطرة "افعل ذلك في غيبتهم"

بدلاً من أن تخبر شخصاً ما مباشرة بإعجابك به، أخبر بذلك شخصاً ما يكون قريباً لمن تريد مجاملته. على سبيل المثال، افترض أنك تريد أن تحظى بموافقة وقبول جين سميت. لا تعامل جين مباشرة وجهاً لوجه، ولكن اذهب إلى إحدى الصديقات المقربات لها لنقل دين دو وقل لها: "أتعلمين، إن جين سيدة نشيطة جداً؛ لقد قالت شيئاً رائعاً للغاية في الاجتماع الذي عقد أمس. إنها في يوم ما سوف تكون مديرة لهذه الشركة". وبالتأكيد سوف يصل تعليقك هذا إلى جين من باب ترويح الشائعات في غضون أربع وعشرين ساعة. سوف تخبر دين صديقتها قائلة: "ينبغي أن اسمعي ما قيل عنك من قبل صديقك في ذلك اليوم".

### الأسلوب ٥١،

## المدح والتمجيد عن طريق ترويج الشائعات

المجاملة التي يسمعها الشخص وجهاً لوجه تختلف عن المجاملة التي يسمعها فصادقة أو من شخص آخر غيرك. الطريقة التي لا تقدر بثمن في الإطراء لا تكون عن طريق الهاتف، ولا التلفزيون، ولكن بواسطة إخبار صديق، وبذلك فأنت تفجو من الشك في أنك متعلق متذلل يريد اكتساب التقدير بتملق الرؤساء، وفي نفس الوقت تبتعث سعيك جيداً لذي المتلقى ليطلق العنان لتخيلاته السعيدة في أن تحظير العالم أجمع بمظلمته.

عندما منحت المجد والمدح لجين من خلال ترويج الشائعات أصبحت دين بذلك هي الحماة الحاملة للمجاملة. مما يقودنا إلى الأسلوب التالي حيثما تصبح الحماة الحاملة لمجاملات الآخرين.



## الحمامة حاملة المجد والشهرة

### اجلب السعادة إلى العالم مثل الطيور الصغيرة الشجاعة

الحمائم الحامل للرسائل ذو تاريخ طويل وشجاع. هؤلاء الرسل اليواصل ذوو الجناحين غالبا ما كان يدمرهم الرمي بالقذائف والقنابل ويموتون بعد توصيل رسائلهم، قد أنقذوا حياة الآلاف. أحد هذه الطيور الصغيرة العنيدة طائر يُدعى شيرامي وكان مؤتمنا على إنقاذ حياة ٢٠٠ شخص خلال معركة أرجون في الحرب العالمية الأولى، ولكن هذا الطائر الصغير الشجاع ذو الساق الواحدة أصابت النيران إحدى جناحيه، وقام بحمل الرسالة المتدلية خلال الساق التبقية. وقد وصلت رسالته اللطخة بالدماء في الوقت المناسب لتحذر من أن الألمان على وشك قصف المدينة.

وقد خاضت بشجاعة ستامبي شو، وهي حمامة أخرى، نفس هذه المعركة البطولية وأدت نفس المهمة المروعة لدرجة أن معجبيها حنطوا جسدها ووضعوه للعرض في المتحف القومي للقوات الجوية في ديتون، أو هيو. وقد جلب الملايين من الطيور الأخرى الشجاعة الرسائل السارة للمتحمسين للحمائم السريع في

جميع أنحاء العالم، وبهذه المناسبة، أقدم أسلوب المجاملة الذي أطلق عليه الحماسة حاملة المجد والشهرة.

عندما تسمع تعليقاً مادحاً عن شخص ما، لا تدع الأمر ينتهي عند ذلك الحد. إنك لا تحتاج إلى أن تكتبه. ولكن اطوه وضعه في كبسولة وعلقها في سافتك أو قدمك مثل ستامبي جوب. وطرُ بها إلى الملتقي.

ومع ذلك، تستطيع أن تتذكر التمجيدات والإطراءات وأن تجعلها شفهيًا إلى صاحبها الذي يتلقاها ويشعر بسعادة بالغة نحوها.

افتح أذنيك دائماً للأشياء السارة التي يقولها الناس عن بعضهم البعض. إذا قال زميلك كارل شيئاً ساراً عن زميل آخر، لنقل سام مثلاً: أحمل هذا القول إليه. لنقل له مثلاً: "ياسام، لقد قال عنك كارل أطف الأشياء في اليوم كذا".

تخبرك شقيقتك بأن عمك من الأقارب النشطاء الحيويين. اذهب مباشرة إلى عمك وأخبره بذلك.

تخبرك أمك بأنها تعتقد أن ديفيد قام بمهمة عظيمة عندما قام بإزالة الأعشاب الزائدة الضارة في الحديقة. قم بنقل ذلك إليه. هيه. إننا جميعاً نحب قليلاً من التقدير حتى من الأم.

واليك كيفية إفادة ذلك لك. للجميع يحب حامل الأنباء السارة. عندما نحصل إلى شخص ما أحد الإطراءات عليه، يقدر ذلك لك مثل الشخص الذي مدحه. سمّ ذلك بنشر الشائعات، أو بكشف الأسرار الشخصية، أو بالقبيل والقال إذا أردت ذلك. ولكن هذه إشاعات وأسرار وأقوال من النوع الطيب.

الأسلوب: ٥٣ :

## الحمامة حاملة المجد والشهرة

يصبح للناس مناقير ويمسخون أنفسهم ويحولونها إلى حمام زاجل عندما تكون هناك أنباء سيئة. "ذلك ما يسمى بالشائعات" بدلاً من ذلك، فلتصيهم حاملاً للأنباء السارة وللمجد والشهرة. عندما تسمع شيئاً فيه جمالة أو إطراء على شخص ما، طر بهذه الأنباء إلى المتلقي. ولن يقوم معجبوك بتحنيطك وعرضك في المتحف مثل ستامبوي جو، ولكن الجسيم يحيون الحمام الزاجل الذي يحمل الأنباء السارة.

### احمل حمولات زائدة عن المجمات والإطراءات

طريقة أخرى لتدفئة القلوب والفوز بالأصدقاء، هي أن تصيح حمامة حاملة للعديد من الأنباء الإخبارية التي ربما نهم المتلقي. اتصل أو أرسل أو أرسل بالبريد الإلكتروني المعلومات إلى أولئك الذين قد تهتمهم هذه المعلومات. إذا كان صديقك نيد يعمل كمصمم أثاث في كارولينا الشمالية ورأيت مقالا كبيرا في صحيفة لوس أنجلوس تايمز عن بعض موضة الأثاث، قم بإرسالها بالفاكس إليه. إذا كانت عميلتك سالي تعمل نحانة في معرض ورأيت أعمالاً لها في منزل أحدهم في نيويورك، فأرسل إليها وبلغتها بذلك.

لدي صديق يدعى دان، في سان فرانسيسكو، وكان كلما يرى مصادفة أي شيء يهمني في الجريدة الخاصة بوسائل الاتصال. يقصه ويرسله إلي دون أن يكتب أي شيء سوى "مع تحياتي، دان" في أحد أركان هذه القصاصة. وهو بذلك يكون مثل مكتب الخدمات السريعة الواقع في الساحل الغربي الذي أتعامل معه.

جرب ذلك. فكر في المال الذي سوف توفره من بطاقات التهاني. إن قصاصة ذات أهمية لصاحبها هي طريقة الناجح الكبير في قول "إنني أفكر فيك وفي اهتماماتك".

الفصل ٥٣ :

## العظمة الضمنية

**إن رأبي الرفيع فيك الزلق هكذا من بين شفتي.**

إليك ملاحظة أخرى ترضي غرور أحدهم. لا تنطق بمجاملة شديدة الوضوح، ولكن فليتضمن حديثك شيئاً عظيماً عن شريكك في الحوار. منذ عدة أشهر، كنت أزور صديقاً قديماً لي في دينيغر لم أراه منذ وقت طويل. وعندما أتى إلى الفندق الذي أمكث فيه ليأخذني معه قال لي: "أهلاً، ليل. كيف حالك؟" ثم سكت لبرهة، ونظر إلي وقال: "من الواضح أنك قد كنت على ما يرام" أوه لقد شعرت بسعادة غامرة. فقد ضمن في كلامه فكرة أنني أبدو بشكل جيد. وكان لذلك تأثير رائع علي لبقية الليلة.

ولكنني أؤمن بأن الله اختار ألا أظل مرفوعة الرأس، ففي تلك الليلة بعدما أوصلني صديقي بسيارته: نزلت من السيارة ودخلت الفندق لأستقل المصعد، فدخل رجل من رجال الصيانة من الطابق الثالث إلى المصعد، وابتسم إلي. فابتسمت له، فنظر إلي ثانية وقال "أوه، مدام، هل كنت عارضة لزياء؟" "أوه، يا رجل هل كنت أشعر أنني على قمة العالم الآن؟".... عندما كنت شابة؟" هذا ما استطرده به حديثه.

يا للمصادفة! لمانا لم يخلق فمه قبل النطق بذلك؟ لقد أحببت الفكرة الضمنية في الجزء الأول من تعليقه، ولكن الجزء الثاني تضمن أنني الآن سيدة عجوز، وأفسد ذلك يومي التالي. إن تعليقه غير المقصود أفسد الأسبوع بأكمله في الواقع لا يزال أشعر باليأس والتعاسة حيال ذلك.

ينبغي أن تتوخي الحذر والحيلة في ألا تضمن حديثك أي شيء سيئ بدون قصد. لو أنك زرت مدينة جديدة، وأوقفت أحد الأشخاص في الشارع لسأله: "من فضلك، هل يمكنك أن تخبرني إذا ما كان هناك أي مطعم راق في تلك المنطقة؟" فبذلك تضمن في كلامك أن الشخص المار شخص ذو ذوق رفيع راق، وإذا سألت نفس الشخص المار، وقلت له: "هل تعرف أي حانات فذرة وضيفة في هذه المدينة؟" فإن كلامك يتضمن معاني مختلفة تماماً. فلتجد طريقة لكي تضمن من خلالها صفات عظيمة لهؤلاء الذين تتمنى معاملتهم والإطراء عليهم بشكل غير مباشر.

### الأسلوب ٥٣:

#### العظمة الضمنية

انثر في حوارك قليلاً من التعليقات التي تتضمن ضمناً شيئاً إيجابياً عن الشخص الذي تتحدث إليه، ولكن كن حذراً، لا تلقِ بتعليقاتك مثل رجل الصيانة ذي النية الحسنة، أو الولد الجنوبي الذي - في إحدى الحفلات الرفيعة للكلية - اعتقد أنه يندم من تراقصه عندما قال لها: "أوه، ماريلو، إنك ترقصين بشكل رائع مع أنك سمينة".

الفصل ٥٤ :

## الإطراء العَرَضِي

### كن مجاهلاً على نحو غير مباشر

الأسلوب التالي في سلسلة ناشري السعادة أطلق عليه "الإطراء العَرَضِي". ذات مرة: في إحدى حفلات العشاء الصغيرة تحول موضوع الحوار إلى السفر إلى الفضاء. فقال الرجل اللطيف الذي كان يجلس إلى جوارِي: "ليل: إنك صغيرة جدا لأن تتذكري ذلك، ولكن أين هبط أبوللو الثاني على سطح القمر؟"

ولو كانت حياتي تعتمد على هذا الإطراء ما كنت لأخبركم بما قاله ذلك الرجل. إنني ببساطة أتذكر الابتسام إلى نفسي ووقوفِي أمام المرآة لأنظر إلى نفسي الشاببة في سُرّاة حجرة السفارة. بالطبع أتذكر يوليو ١٩٦٩. مثل بقية العالم، كنت أهتم بشدة بمشاهدة برنامج "نيل آرسترونج" الخاص بالرحلات الفضائية للهبوط على سطح القمر بالانفاز. ومع ذلك: لم أكن بالتأكيد أفكر في التحدث عن الرحلات إلى القمر في ذلك الحقل للعشاء. لقد كنت مشغولة جدا بأن ذلك الرجل الرائع لم يعتقد أنني كبيرة في السن بشكل كافٍ لأتذكر ١٩٦٩. افترضت أن رأيه في شهابي انزلق هكذا من بين شفتيه، لذلك فلا بد وأنه صادق.

بالتأكيد! والآن وأنا أفكر في ذلك أدرك احتمالية كونه على وعي بالفعل بأنني كنت كبيرة بما يكفي لأتذكر الهبوط على سطح القمر. أراهن أنه كان يستخدم الأسلوب البارح الذي أطلق عليه الإطار العرضي. ولكن لا يهم، فإن ذكرياتي الدافئة الخاصة به لا تزال بداخلي. الإطار العرضي هو الإطار المنزلق إلى الجزء الثانوي من حديثك والذي يكون في كلمة أو جملة اعتراضية

### جربه، ستحبه، وسوف يحبه الجميع

جرب الإطار العرضي لقرى الابتسامات المرتسمة على وجوه المتلقين. أخبر عمك البالغ من العمر خمسة وستين عاماً: "أي أحد يمتلك لياقة بدنية مثلك يستطيع صعود هذا السلم". في حين أنك أنت لا تستطيع أن تلتقط أنفاسك. أخبر أحد الزملاء: "لأنك خبير ماهر بقانون العقود، فلعلك قرأت ما بين السطور. ولكن بمنتهي الغباء، وقعت هذا العقد". إنك تخشى، بالطبع، من أن تُشعر المتلقي بالسعادة الغامرة عن طريق إطرائك العرضي لدرجة أنه لن ينتبه لنقطتك الرئيسية.

### الأسلوب ٥٤:

### الإطراء العرضي

كن مجاهلاً على نحو غير مباشر. اعرض مدحك في الجزء الاعتراضي من جملة خلسة.

فقط لا تحاول أن تختير أي أحد فيما بعد في النقطة الرئيسية التي كنت تتحدث بشأنها، لأن المصادفة السارة لإطرائك العرضي تشغلهم مؤقتاً ليصبح أحدهم أصم لا يسمع أي شيء يتبع ذلك الإطار.



حتى الآن قمنا باكتشاف أربعة أساليب للإطراء الخفي أو القنع : المدح  
والتمجيد عن طريق ترويح الشائعات، والحمامة حاملة المجد والشهرة،  
والعظمة الضمنية. والإطراء العرضي. هناك أوقات، بالطبع، يكون فيها الإطراء  
الصريح الشديد الواضح مجدداً. الأسلوب التالي سوف يشجذ قدراتك على  
خوض هذه المعامرة المحفوفة بالمخاطر: ولكنها مجزية أيضاً.

الفصل ٥٥ :

## الإطراء القاتل

### اصرهم في الجولة الأولى

هل نحب أن تحتفظ بخطة أو خدعة صغيرة تستخدمها عند الحاجة، خدعة فعالة بدرجة كافية لأن تتم ببيعة. أو تبدأ صداقة جديدة أو حتى علاقة حب؟ سوف أصنحك واحدة. ولكن فقط إذا تدبرت ورقة التحذير المصنفة عليها. يجب أن تسجل لسائلك على أنه سلاح مميت قاتل بمجرد أن تتقن الأسلوب التالي. وهو ما أطلق عليه "الإطراء القاتل".

لقد ولد هذا الأسلوب في إحدى الليالي منذ بضع سنوات بعدما عدنا إلى المنزل أنا ورفيقتي في الغرفة آنذاك والتي تُدعى "كريستين" من حفل إحدى العطلات، وبينما كانت تخلع كلتانا معطفها، كانت هناك ابتسامة حمقاء ترسم على وجهها ونظرة حالة تغمر عينيها.

فسألتها: "كريستين هل أنت بخير؟"

تمتمت قائلة: "أوه. نعم. سوف أخرج مع ذلك الرجل".

فسألتها: "ذلك الرجل؟ أي رجل؟"

فأجابتنني موبخة لي على عدم معرفتي: "أوه، أنت تعلمين، ذلك الرجل الذي أخبرني أن أسناني جميلة".  
أسنان!

وحدث في تلك الليلة أن مررت بباب المرحاض ورأيتها تنبتم إلى نفسها في المرآة، وهي تميل برأسها يمينا ويساراً وتغسل بالفرشاة كل سن على حدة. وتحقق في المرآة لتتفحص كل سن من أسنانها الجعيلة التي علق عليها معجبها الجديد. أدركت أن ذلك الرجل الذي منح كريستين ذلك الإطراء غير المعتاد قد حول يومها، وترك تأثيراً قاتلاً على حياتها. وبذلك أتى أسلوب الإطراء القاتل إلى الوجود.

ما هو الإطراء القاتل؟ إنه الإطراء الذي يعلق على بعض من الصفات الشخصية والمحددة التي تكتشفها في شخص ما. الإطراء القاتل لا يكون مثل "يعجبني ربطة عنقك" أو "إنك شخص لطيف جداً" فالأول ليس شخصياً بشكل كاف والثاني ليس محددًا بدرجة كافية. الإطراء القاتل مماثل أكثر لقولك: "يا لعمريك الساحرة" "فذلك إطراء محدد جداً" أو "إنك أمين بالفعل" "إطراء شخصي جداً".

ولأن التعبير عن أول إطراء قاتل شيء يصعب عليك كثيراً سأقوم بخداع المشاركين في إحدى ندواتي: لكي يتجاوزوا تلك المصاعب، ففي منتصف الطريق أثناء البرنامج، سأطلب منهم إغلاق أعينهم والتفكير في شريك لهم في تمرين سابق. ثم أقول: "والآن تذكر إحدى الصفات الفيزيائية الجذابة أو إحدى الصفات أو الميزات الشخصية التي لاحظتها في شريكك. ليست واحدة سوف تعلق عليها بالضرورة" وأحذروهم: "ربما يكون لشريكك ابتسامة جميلة أو يشع البريق من عينيه، أو عله هادئ أو يتحرى الصدق دائماً، هل فهمت ذلك؟".

ثم تأتي الصاعقة: "حسناً والآن ابحث عن شريكك وأخبره بالميزة أو السمة اللطيفة التي لاحظتها" "ماذا أخبره؟" فتبدأ الفكرة في إصابتهم بالنمل.

وواحدا تلو الآخر. على الرغم من ذلك، يسعى لإيجاد شريكه لكي يبلغه بإطرائه القاتل. وحينما يسمع أحدهم شخصاً ما غريباً عنه يخبره بأن يده جميلة أو عينه بنية حادة ذكية، تنمّر السعادة العرفة بأكملها، وتنفجر الضحكات في كل مكان منها. إنني الآن أرى بحراً من الابتسامات والسعادة التي تجعل الوجوه تحمر خجلاً وارتباكاً. الكل يحب تلقي إطراء قاتل شخصي. والجميع يكن مشاعر ودود تجاه مانح هذا الإطراء.

### الأسلوب ٥٥:

#### الإطراء القاتل

عندما تتحدث إلى أحد الأعراب ممن تريد أن يكون جزءاً من مستقبلك المهني أو الشخصي، ابحث عن صفة أو سمة جذابة، محددة، وميزة يمتلكها.

وفي نهاية الحوار، انظر مباشرة إلى عينيه، ناده باسمه، وابدأ في منحه الإطراء القاتل.

#### كثيب استخدام الإطراء القاتل

تماماً مثل المدفع. إذا لم تستخدم الإطراء القاتل بطريقة صحيحة، فيمكن أن يأتي على عكس النتائج المرجوة. وإليك كثيب استخدام هذا الأسلوب الذي قد يأتي بالتدقيقة القوية التي تصيب الهدف.

القانون ١: عبر عن إطرائك القاتل للمتلقى على انفراد. إذا كنت واقفاً مع مجموعة مكونة من أربعة أو خمسة أشخاص ومدحت سيدة لتمتعها بلباقة بدنية، أو جسم رشيق، فسوف تشعر كل سيدة أخرى بأنها ليست إلا كتلة من الشحوم والدهون. إذا أخبرت أحد الرجال بأنه يمتلك سيارة رائعة. فسوف

يشعر كل رجل آخر بأنه أحذب. كما أنك نخلق شعوراً بالاضطراب لدى المتلقي الذي يحمر وجهه خجلاً.

القانون ٢: اجعل إطراءك القاتل شيئاً يُصدّق. على سبيل المثال، أنا لا أمتلك أذناً موسيقية، فلو أجبرت على غناء أغنية حتى ولو كانت بسيطة مثلاً "عيد ميلاد سعيد" أبدو كالخنزير المريض، وإذا أخبرني شخص ما بأنه أعجب بصوتي: لاعتبرت كلامه تافهاً وليس له أي مصداقية، فهذا ينم عن بلاهته

القانون ٣: اصنح إطراء قاتلاً واحداً فقط من حين لآخر (وليكن كل ستة أشهر) لكل منلق. وإلا سوف يُظن بك أنك كاذب. ومتذلل خنوع وشخص متلاعب لا يتمتع بالذكاء.

يأسر الإطراء القاتل الآخرين إذا كان ذا هدف وعبر عنه بذكاء وحرص، وهذا الإطراء يحقق أفضل النتائج. على الرغم من ذلك، عندما تستخدمه بحكمة مع الرفقاء والمعارف الجدد. إذا أردت مدح الأصدقاء ذات يوم، فاتبع الأسلوب التالي.

الفصل ٥٦ :

## ملاطفات صغيرة

### بعض المعززات البسيطة

على عكس الأسلحة الكبيرة للإطراء، القاتل مع الأغراب واللعبة الصريحة مع الأحياء المقربين، والتي سوف تتعلمها بإيجاز. إليك سلاحاً صغيراً جداً يمكنك استخدامه مع أي شخص، وفي أي وقت أطلق عليه ملاطفات صغيرة. الملاطفات الصغيرة مجاملات سريعة، قصيرة، تقحمها في حوارك العادي. استخدم هذا الأسلوب مع زملائك في المكتب:

”عمل جيد. جون!“

”حسناً، كيرتو!“

”هيه، ليس سيئاً، بيلي!“

لدي صديق يستخدم ملاحظات صغيرة جميلة. إذا فعلت شيئاً لاقى إعجاباً يقول لي: ”لم يكن هذا رديئاً ليل“.

يمكنك أيضاً استخدام هذا الأسلوب في الإطراء على جميع الإنجازات اليومية لجميع أحبائك. إذا طهت زوجتك وجبة شهية قل لها: ”أوه، إنك أفضل طاهية في المدينة“ وقبل أن تخرجاً معها مباشرة: ”حبيبتي، إنك تبدين

رائحة" وبعد قيادة السيارة في رحلة طويلة: "لقد أنجزت ذلك. لايد أنه كان مرهقاً" ومع أولادك: "مرحى، أبها الأبطال، لقد قمت بعمل عظيم عندما نظفتكم غرفتكم".

قرأت ذات مرة مقالاً مؤثراً مثيراً للمشاعر عن فتاة صغيرة كانت نسي، التصرف دائماً، وكانت أمها تؤنبها باستمرار بقسوة شديدة، ومع ذلك، ذات يوم، تحولت الفتاة الى فتاة طيبة مؤدبة، ولم تكن تفعل أي شيء تستحق عليه التأنيب الغاسي. قالت الأم: "في تلك الليلة بعدما قمت بتغطيتها في الفراش واستعددت لهبوط السلم، سمعت صوتاً مكتوماً، فجريت مسرعة إلى أعلى، ووجدتها تدفن رأسها في الوسادة وهي تنتحب. وبينما كانت تفعل ذلك كانت تتسأل: "أمي ألم أكن فتاة طيبة جميلة اليوم؟".

قالت الأم، إن هذا السؤال كان بالنسبة إليها كالسكين الحاد. وقالت "كنت لا أتردد في أن أصحح لها أفكارها عندما كانت تخطئ، ولكن عندما حاولت أن تحسن التصرف، لم ألاحظ ذلك وغطيتها في فراشها بدون كلمة تقدير واحدة".

لبس الراشدون سوى فتيات صغيرات وصبيان قد كبروا. قد لا نذهب إلى الفراش ونحن نفتحب إذا لم يلاحظ أولئك الذين في حياتنا أننا أحسننا التصرف أو قدمنا لهم صنيعاً. ومع ذلك فإن آثار هذه الدموع تبقى محتبسة داخلنا.

## الأسلوب ٥٦:

### ملاطفات صغيرة

لا تجعل زملاءك، أو أصدقاءك، أو أحبائك ينظرون إليك قائلين في صمت: "ألم أكن لطيفاً معك اليوم؟" دعهم يعلمون مقدار تقديرك لهم وذلك بملاطفتهم ببعض العبارات الشفهية الصغيرة مثل: "عمل عظيم!" "حسناً ما فعلت!" أو "عمل ذكي!".

### أشياء صغيرة تعني الكثير

الملاطفات الصغيرة ليست سوى هكذا بالفعل، ولكن كما تعرف كل سيدة. فإنها تعني الكثير. كنت مضطرة مع ذلك لأن ألتقي بإحدى السيدات التي لم تكن توافق على مثل هذه القوائد الشعرية الخنائية من أغنية قديمة أدت غناءها كيتي كالين:

ارم لي قبلة عبر الغرفة.

قل إنني أبدو جميلة عندما لا أكون.

المس شعري بينما تمر من جانب مقعدي.

أشياء صغيرة تعني الكثير.

أرسل لي دفء الابتسامة الخفية.

لكي تظهر لي أنك لم تنس.

لأنه الآن، ودوماً، وأبداً.

أشياء صغيرة تعني الكثير.

ولكي نزيد من تعقيد فن الصجالة والإطراء: يجب أن يفكر الشخص ويضع في اعتباره التوقيت. الإطراء الصريح السافر المباشر يفسد الأمر برمته. هناك دقائق معينة، إننا لم تمنح فيها مجاملة صريحة سافرة مباشرة - حتى ولو كانت لشخص لامع - تخمر الكثير.

وسوف يبين الأسلوب التالي مثل هذه الدقائق.



## (واو) التي تنطق عند ضرب الركبة

### ضئيل جداً، متأخر للغاية

لن أنسى أبداً أول مرة ألقيت فيها خطاباً في حفل غداء صغير أمام الغرباء. لقد درست كثيراً على ذلك أمام رفيقتي في الغرفة كريستين. ولكن تلك كانت هي المرة الأولى لظهوري أمام جمهور مستمعين حقيقي.

وحيثما شرعت في ذلك أخذت ساقاي ترتعشان، وانتهت إلى سبعة عشر فرداً يبتسمون من أعضاء أحد نوادي الروتاري (الروتاري: منظمة دولية أنشئت في شيكاغو عام ١٩٠٥ شعارها الخدمة) ينتظرون سماع كلماتي التي تعبر عن الحكمة والذكاء. وكان لساني جافاً كالحجر. وكانت راحة يدي مبتلة كما لو كانت سمكة في البحر. قد يكون الجمهور سبعة عشر ألفاً من الحكام ينتظرون الحكم علي بالإذلال الأبدى إذا لم أعلمهم وأظلمهم وأمتع أسعاعهم، ثم نظرت إلي كريستين نظرة أخيرة يملؤها الرعب والفرع - وهي التي قادت السيارة بنا إلى النادي - وبدأت بقول: "مساء الخير، إنه ليسرني أن..."

وبعد مرور ثلاثين دقيقة، في وسط التصفيقات في كل مكان والتي كنت أخاف من أن تكون إلزامية أو لا تأتي عن اقتناع. سرت ببطء عائدة نحو

متعدي إلى جانب كريستين، ونظرت بتوقب إليها، فابتسمت لي وقالت:  
"أتعرفين، هذه الحلوى ليست سيئة، تناولني بعضاً منها".

فقلت لها صارخة: "حلوى؟ حلوى! اللعنة، كريستين، كيف لي أن أفعل ذلك؟" وبعد مرور بضع دقائق أخبرتني عن مدى استمتاعها، وكما افترضت، واستمتاع الجميع بحديثي، ومع ذلك فإن قولها هذا جاء متأخراً جداً. فاللحظة الحاسمة التي كانت متشوقة فيها إلى الإطراء قد مرت.

### سريراً في لهم البصر، يجب أن نجاهلهم الآن

عندما يقوم الطبيب بضرب ركبتك ضربة عنيفة بتلك الطريقة المطاطية الصغيرة البنيضة، ترتعش ركبتك على الفور، وعندما يقوم الناس بضربة موفقة غير متوقعة، لا بد وأن تضربهم على الفور على ركبتهم قانلاً لأحدهم: "واو، لقد كنت عظيماً".

لنقل إنهم قد تفاوضوا بنجاح على صفقة، وقاموا بطهي ديك رومي رائع خلال إحدى المناسبات، أو شددوا بأغنية واحدة في حفل عيد الميلاد، بغض النظر عما إن كانت مجاملتك ستبدو تافهة أو عظيمة، يجب أن تنطق بها على الفور - وليس بعد مرور عشر دقائق، أو دقيقتين - ولكن على الفور. في اللحظة التي ينصرف فيها أحد الناجحين من حجرة الطعام، أو من المطبخ، أو من المسرح، هناك صوت واحد فقط يريد أن يسمعه وهو: "واو".

## الأسلوب ٥٧ :

### (اواوا) التي تنطق عن ضرب الركبة

سريعاً مثل طرفة العين، يجب أن تطري على الناس في اللحظة التي ينفهون فيها عملاً بطولياً فذاً. في لمح البصر مثل رد الفعل السريع عندما تُضرب ركبتك قل لأحدهم: "لقد كنت عظيماً".  
لا تقلق من أنهم لن يصدقوك، فإن الشعور بالنشاط في تلك اللحظة له تأثير تخديري غريب على قدرة من تمدحه حين الحكم عليك.

### ولكن ماذا لو كانوا يعرفون بالفعل

هل تظلمين مني أن أكذب؟ ربما تتساءل في نفسك. نعم، هذا أمر إيجابي يحدث على نحو ماهر لا ليس فيه، نعم هذه واحدة من تلك اللحظات القليلة في الحياة حيث يغفر فيها الكذب من قبل الأشخاص ذوي الأخلاق العالمية. يدرك كبار الناجحين أن الحماسية نحو غرور الناجح الذي لا يشعر بالأمان يكون لها أسبقية لحظية على التزامهم الكامل بالحقيقة والصدق. فهم أيضاً يعرفون متى تعود سلامة العقل إلى المتلقي ويشكّون في أنهم قد غفلوا لبعض الوقت. ولكن ذلك ليس مهماً، فسوف يقدر لك من تمدحه على نحو ارتجاعي - حساسيتك وينسى كذبتك المتعاطفة.

لقد تحدثنا كثيراً عن منح الإطراءات والمجاملات. سواء كانت مقنعة أم صريحة، والآن دعنا نتحدث عن مهارة، نعتبر - بالنسبة إلى الكثير - أصعب من منح المجاملات وهي تلقيها.

## جزاء الإحسان بالإحسان

### ضعف قوهي

أريد أن أهدى الأسلوب التالي لأصدقائي الفرنسيين الذين يعتبرون أن اللغة الفرنسية هي الفضلى في كل شيء. حسناً، أنا أعترف بنقطة واحدة وهي أنها في الواقع، أفضل في تلقي المجاملات، وسوف أشرح كيفية ذلك بإيجاز الأمريكيون، لسوء الحظ: لا يتقبلون كل المجاملات عن طيب خاطر. إذا أطرى عليك أحدهم ولم يكن رد فعلك إزاء ذلك طيباً وسمحاً عن ارتباكك، فإنك تأخذ - دونما حصافة - في الدوران بداخل حلقة مفرغة. وإليك هذا الحوار: صديق يغامر بقول إحدى المجاملات:

هو (يبتسم): "يالها من فستان جميل ذلك الذي ترتديه".

هي (عابسة): "أوه، إنه فستان قديم".

هو (يفكر): "أوه، يبدو أنها لم تحب سماع ذلك. إنها تعتقد أنني لا أملك ذوقاً عالياً حتى أعجب بهذا الفستان. من الأفضل أن أغلق فمي وأصمت".

وبعد مرور ثلاثة أسابيع.....

هي : "تفكر باستياء" : إنه لم يعد يجاملني على الإطلاق. ياله من شخص عديم الذوق!".

هو : "يفكر بكآبة وحزن" : "ما هي مشكلتيا؟"

### ما الذي لا تحبه الفتيات؟

منذ عدة أشهر في إحدى ندواتي. كانت المجموعة تناقش موضوع المجاملات والإطراءات. وأصر أحد الزملاء أن "الفتيات لا تحب المجاملات".

فسألت في شك : "الفتيات لا تحب ماذا؟"

فسرح الأمر قائلاً : "ذات مرة أخبرت سيدة بأنها تمتلك عينيْن جميلتين، فقالت : "هل أنت ضريير يا ولدي؟" فجرح شعور الشاب المسكين برد فعلها، وأصبح يخجل من الإطراء على أي فتاة منذ ذلك الحين. ياله من عار على النساء وبألها من آفة أصابت مهاراته الاجتماعية.

عند تلقي مجاملة ما، يشعر الكثير من الناس بالحرج والارتباك ويكون رد فعلهم نوعاً من التحفظ. فيقول بعضهم "شكراً" والأشوأ من ذلك أن بعضهم يحتاج أحياناً قائلاً : "حسناً، ليس بالفعل ولكن شكراً على أية حال" وبعض الناس يردون على مجاملة وجهت إليهم قائلين : "إنه مجرد حظ" عندما يكون رد فعلك على هذا النحو. فإنك بذلك تظلم المتلقي كثيراً. حيث إنك تهين شخصاً حسن النية. وكذا قدراته على الملاحظة والفهم

### Vous tes Gentil إنك لطيف

دع الأمر للفرنسيين في قول العبارات اللائمة. فعندما يتلقى أحدهم مجاملة، يقول (vous Êtes Gentil) أي أنك لطيف

يقول الأمريكيون "هذا لطف منك" ويمكن أن يبدو هذا القول متكلفاً ورسمياً أكثر مما ينبغي - مثل الفتاة الصغيرة التي تحمل الأزهار وتبيعهما في

الشوارع في قصة سيدتي الجميلة والتي تحاول أن تكون مهذبة ورفيعة المستوى، وعلى الرغم من ذلك، يمكننا أن نعبّر عن الشعور الفرنسي باللفظ بأسلوب أطلق عليه: جزاء الإحسان بالإحسان.

عندما يرمي بالسهم، فإن السهم يدور حول نفسه ١٨٠ درجة في وسط الهواء. ثم يترد ثانية إلى الأرض ليستقر عند قدم راميهِ، وبالمثل عندما يقذف شخص ما بإحدى المجاملات في طويقك، دع الشاعر الطيبة تترد إليه ثانية. لا تكتفِ بتقول شكراً ولا ترد بالأسوأ بأن تقول: "لا عليك" أشعرهم بامتنانك وحاول أن ترد المجاملة بأختها، وإليك بعض الأمثلة.

هي تقول: "يعجبني هذا الحذاء" فترد قائلاً: "إنني سعيد حقاً بأنك أخبرتني بذلك. لقد اشتريته توأ".

هو يقول: "لقد أدبت عملاً رائعاً بالفعل في هذا المشروع" فترد: "يالئك من شخص لطيف؛ لأن تخبرني بذلك. إنني أقدر لك تغذيتك الاسترجاعية الإيجابية" يمكنك أيضاً رد الشاعر الطيبة إلى صاحبها عندما يمالك الناس سؤالاً عن عائلتك. أو عن مشروع أو عن أي شيء يوضح اهتمامهم بك. يسألك زميلك: "كيف كانت إجازتك في هاواي؟" فتجيب: "إنك تذكرت أنني ذهبت إلى هاواي! لقد كانت عظيمة، شكراً لك".

يسألك مديرك: "هل شغيت من إصابتك بالبرد الآن؟".

فتجيب: "إنني أقدر لك اهتمامك. أشعر بتحسن الآن".

عندما يعورك أحدهم شيئاً من الاهتمام في صورة مجاملة أو سؤال ينم عن اهتمام بك، عليك أن ترد ذلك إلى الشخص المجامل.

## الأسلوب ٥٨ :

### جزء الإحسان بالإحسان

تماماً مثلما يترد السهم إلى الرامي عند الاستهام، دع المجاملات تترد إلى صاحبها، ولتتأس بالفرنسيين الذين يبادرون بالثففة بعبارات الشكر: "كان هذا لطفاً منك".

في إحدى الندوات قررت أن أسدي للنساء معروفًا، وذلك بأن يقدم الرجال المجاملات إلى بعض النساء والفنيتات في الندوة، فطلبت من الزميل الذي أقسم بأن النساء تكره الإطراء أن يجامل ثلاث نساء ممن يجلسون بالقرب منه بمجاملات صادقة، فاختار السيدة ذات "الشعر الفضي الجميل الجالسة خلفه"، "والفتاة التي تشبه يداها يدي عازف البيانو الجالسة إلى يساره، والسيدة ذات العينين الزرقاوين الجميلتين الجالسة إلى يمينه" وأخبرهن جميعاً بذلك.

خرجت النساء الثلاثة من الغرفة في تلك الليلة وهن يشعرون بالثقة الزائدة في النفس أكثر من شعورهن بذلك عند دخولهن الغرفة لحضور الندوة. وأتحنى لجميع النساء اللاتي يلتقي بهن ذلك الشاب في حياته، أن يعبر لهن عن موقفه المتغير نحو منح المجاملات

وبينما نأتي إلى نهاية اكتشافنا للإطراء، أريد أن أتأكد أنك تهدف إلى إحياء الجزء الميت المتمركز داخل قلوب الناس. سواء كنت ستستخدم أثناء حوارك مع شريكك أسلوب الحمامة حاملة المجد والشهرة أو أسلوب الإطراء القاتل، فإن الأسلوب التالي سيجعلك تستمر في السير في الطريق الصحيح نحو الهدف.

الفصل ٥٩ :

## لعبة بلاط الضريح

**قمة الإطراء على شخص قريب منك وعزيز عليك**

هل تتذكر عندما كنت طفلاً صغيراً مئات المرات التي سألتنا فيها أصدقاء أبويننا: "وماذا تحب أن تكون عندما تكبر؟" كان ذلك تلميحاً لنا للاستمتاع بجمهورنا المعجب بنا تبعاً لأحلام كل واحد أو واحدة في أن تكون بالبرينا "راقصة باليه"، أو رجل إطفاء، أو ممرضة، أو راعي بقر، أو نجماً سينمائياً. حسناً. وفي معظم الأحوال ينتهي الحال ببعضنا إلى العمل كجزائر، أو خباز، أو صانع شمعدان. ومع ذلك، فإننا جميعاً لا نزال نحلم بعظمتنا وبالرغم من ذلك. فمعظمتنا يتعلق بأحلام الطفولة وكوننا النجم الذي نطعمه في أنفسنا "وبذلك نستطيع جمع بعض المال"، جميعتنا يعرف أننا في أعماقنا متميزون للغاية. نقول لأنفسنا: "قد يلاحظ العالم مدى ذكائتي وتألقي وإبداعي. ومراعاتي للآخرين. ومع ذلك، فإن هؤلاء الذين يعرفونني بالفعل ويحيونني، سوف يدركون عظمتي. وسحري. وتميزي دوناً عن جميع البشر من الأناس العاديين" عندما نجد أننا يتمنون بقوى خارقة للملاحظة والفهم وبلحظون تمييزنا، فإننا نسعى لنيل تقديرهم دائماً.



الإطراء على شخص ما تعرفه وتحيه يتطلب نوعاً مختلفاً من المهارات عن تلك الإطراءات الموجهة إلى شخص غريب. الصيغة التي تقرب بها شخصاً ما أكثر إليك سواء على نحو شخصي أو مهني سوف تأتي. إنني أطلق عليها لعبة بلاط الضريح. فهي تتطلب قليلاً من الإعداد.

الخطوة الأولى: في لحظة صفاء بينما نتحدث فيها مع صديقك: أو محبوبك: أو شريكك في العمل. أخبره أنك كنت تقرأ في يوم عن أي شيء، عن المقابر مثلاً وأن الجزء الذي لفت انتباهك هو ما يتخيله الناس من كلام منقوش فوق قبورهم بعد موتهم. وأنت تعلمت أنهم يرغبون في أن تكون الصفة التي كانوا يفتخرون بها في أنفسهم أثناء حياتهم هي تلك التي تحفر على بلاط الضريح. ولتخبره بأن التنوع في أقوال الناس كان بمثابة المفاجأة. فكل شخص كان لديه تخيل عن نفسه يختلف عن الآخر. كل له مصدر عميق للفخر يختلف عن الآخر، أمثلة لذلك:

هنا يرقد جون دو. لقد كان عالماً متألماً

هنا ترقد ديان سميث. لقد كانت سيدة تراعي الآخرين وتهتم بهم.

هنا يرقد بيلي باكس الذي استطاع إضحاك الناس.

هنا ترقد جين ويلسون. لقد نشرت البهجة في كل مكان ذهبت إليه.

هنا يرقد هاري جونس. لقد عاش حياته على طريقته.

الخطوة الثانية: بُح لشريكك بما تريد أن يُحفر على بلاط ضريحك. كن

جاداً بشأن ما تبوح به وتفصح عنه: حتى تشجعه على فعل نفس الشيء.

الخطوة الثالثة: الآن، أنت تطرح السؤال الذي تريده فجأة: "أنت تعلم يا

جو: عندما ينتهي بك المطاف، ما هو أكثر ما تفخر به؟ ما الذي تريد أن يراه

الناس محفوراً على بلاط ضريحك؟"

ربما يقول جو شريكك في العمل: "حسناً. أعتقد أنني من النوع الذي يريد

أن يعرف الناس عنه أنه رجل ملتزم بكلمته" أنصت بعناية، وإذا ما أخذ يفسر

ويشرح في ذلك الأمر. فعليك أن تلاحظ كل كلمة ينطق بها. ثم احتفظ بكلامه

في طويقتك ولا تنبس ببسنت شفة بما قاله لاحقاً. وسوف ينسى جو أنك لعبت معه ذات مرة لعبة "بلاط الضريح".

الخطوة الرابعة: دع علي الأقل ثلاثة أسابيع تمر، وعندما ترغب في أن تحسن العلاقة وتطورها، فلتقدم تغذية استرجاعية لشريكك على هيئة مجاملة. قل مثلاً: "جاء، أتعلم، إنني أسعد كثيراً بوجودي معك في هذا العمل: لأنك رجل تلتزم بكلمتك".

هذا يفاجئ جو كثيراً: فيقول في نفسه: "أخيراً، هناك من يقدرني بالصفة التي أشعر بأنها تميزني". إخباره بأنك مُعجب به لنفس السبب الذي يحمله على الإعجاب بنفسه يعتبر ذا تأثير مغاير ومختلف تماماً عليه عن أي مجاملة أخرى قُلت له.

الآن، افترض أن صديقك "بيلي باكس" يريد أن يحفر علي بلاط ضريحه الصفة التي يتميز بها وهي ظُرفه. فقل له: "بيلي، رفيقي. إنك رائع. إنني أحبك؛ لأنك تستطيع فعلاً إضحاك الناس".

### أحبك لأنك ..... (أهلاً القارئ)

افترض أن حبيبك مثلاً تدعى "جين ويلسون" وأنت سرت على الدرب كما في المثال السابق بأن عرفت الصفة التي تحبها في نفسها؛ فلتخبرها قائلاً: "جين، إنني أحبك؛ لأنك تنشرين البهجة في كل مكان تذهين إليه".

افترض أن شريك حياتك يدعى "ماري جونز". فلنأخذ يده وتقول: "ماري، إنني أحبك؛ لأنك تعيش الحياة بالطريقة التي تحب وتريد" باللهول! لقد اكتشفت الموضع الحساس حيث ينجم القُرب والذات معاً.

## الأسلوب ٥٩:

### لعبة بلاط الضريح

اسأل من يهتك من الناس في حياتك ماذا يحبون أن يُحْفَرَ على قبورهم من صفات، واحفرها أنت في ذاكرتك ولكن لا تذكرها ثانية، وعندما تحين اللحظة المناسبة قل لأحدهم: "إنني أقدرك" أو "إنني أحبك" أولاً الفراغات بنفس الكلمات التي قالها لك منذ عدة أسابيع.

إنك تسحب أنفاس الناس عندما تغذي أعمق تخيل لأنفسهم في نظرهم من خلال مجاملة تجاملهم بها. "أخيراً" هذا ما يقولونه لأنفسهم: "وجدت شخصاً يحبني لصفة حقيقية أتميز بها".

إطراءات لعبة بلاط الضريح ليست قابلة للتبادل ربما لا يقدر بيلي باكس وصفك له بالرجل الملتزم بكلمته: فما يهمه هو المرح. وقد لا تقدر لك جين اعتقادك بأنها تعيش الحياة بالطريقة التي تريد. فمصدر فخرها هو نشر المهجة في أي مكان تذهب إليه.

إنه لأمر مدهش أن تخير الناس بأنك تقدرهم أو تحبهم. وعندما يتوافق ذلك مع ما يقدرونه أو يحبونه في أنفسهم. يكون التأثير قويا للغاية.



## الجزء السابع : اتصل مباشرة بقلوبهم

### كيف تؤثر في الآخرين دون أن نلتفتهم

قد كون الناس من الناس انطباعات عنك من خلال الصورة الزخرفية الصغيرة الموجودة على مكتبك، أو على المتعددة الموجودة بجانب فراشك، أو على حائط مطبخك، مع أنهم لم يلتفتوا بك بالفعل. لم يسبق لهم وأن رأوا ابتساماتك، أو استشعروا تهمك، لم يمسكوا قط بيدك. ولم يتمتعوا بعناقك وأحضانك، لم يسبق لهم قراءة لغة جسدك أو رؤية طريقتك في ارتداء ملابسك. كل شيء يعرفونه عنك أتى إليهم من خلال خيوط دقيقة وصغيرة للغاية، وأحياناً من على بعد مئات الأميال. ولكنهم يشعرون أنهم يعرفونك من مجرد سماع صوتك. وهذه هي مدى قوة الاتصال عبر الهاتف.

قوة، نعم؛ ولكنها ليست دائماً صحيحة أو بالغة الدقة. تعاملت سنوات طويلة مع إحدى موظفي وكالات السفر عن طريق الهاتف فقط، وتُدعى "راني"، الوظيفة التي لم أر وجهها من قبل ولم يسبق لي الالتقاء بها شخصياً. وكانت تخفض لي الأسعار بطريقة ممتازة، فكنت أحصل على أقل الأسعار في الرحلات الجوية، وفي تأجير السيارات، والإقامة بالفنادق. ولكن شخصيتها الهاتفية المتكبرة السريعة الغضب الجافة كانت تؤرقني. وقد أقسمت عشرات المرات إنني سأبحث عن وكالة أخرى.

وفي صباح أحد أيام الاثنين منذ عدة سنوات، تلقيت أنباء سيئة، وكنت مضطرة لأن أحجز تذكرة لرحلة فورية إلى الوطن لحدث عائلي طارئ؛ ولم يكن

هناك وقت للانتظار في الصف بالمطار، لذلك استقلت سيارة أجرة. وطلبت من السائق الانتظار أمام وكالة السفر، بينما التقت سريعا بالتذاكر وتصريح المرور ومثل الشعلة المتوهجة. اندفعت سريعا إلى وكالة راني للمرة الأولى: وكانت هناك سيدة جالسة في المكتب الأمامي. فرأت اندفاعي وعجلتي المجنونة، ففكرت واقفة في تعاطف. ومنحتني ابتسامة ثقة وسألني كيف يمكنها مساعدتي. وبينما كنت أتحدث بحماسة عن احتياجي إلى تذكرة طوارئ عاجلة، ابتسمت وأومأت برأسها. وبدأت في التصرف سريعا.

وفكرت في نفسي: "بالها من امرأة رائعة" بينما كانت تختم التذاكر. وبعد بضع دقائق: وأنا أغادر مسرعة بختي الامتنان ممسكة بالتذاكر في يدي، صرخت سائلة: "بالمناسبة، ما اسلك؟".

"ليل، أنا راني" فالنتف فجأة لأرى سيدة تتمتع بصفاء الروح والطبع. وقد ارتسمت ابتسامة عريضة على وجهها. ولوحت لي ببداها متمنية لي رحلة آمنة، فصعقت بشدة! لماذا كنت أعتقد سابقاً أنها كانت متعجرفة وفظة؟ كانت راني - لطيفة للغاية.

وبينما كنت جالسة في المقعد الخلفي في طريقي إلى المطار. فهيمت كل شيء ترحيب راني - ابتسامتها المدافئة. إيماءاتها، اتصاؤها الجيد بالعين. لغة جسدها، وموقفها الذي تقول من خلاله "إنني هنا من أجلك" كانت جميعها انطباعات صامتة. فتلك الأمارات لم تسافر عبر أسلاك الهاتف. أغضمت عيني وحاولت أن أتذكر صوتها الذي سمعته منذ عدة لحظات. نعم، لقد كانت هي نفس طريقة راني الجافة الحادة في نطق الكلام، ولكن لغة جسدها الودود جعلتها تبدو كشخصية مختلفة عن الموظفة الفظة الحادة التي تعاملت معها عبر الهاتف. لقد كنت شخصية راني، الهاتفية وسلوكها في الواقع كضدين لا يجتمعان.

ولقد أدركت أن نفس الشيء يحدث لنا جميعا. شخصيتي وشخصيتك. وكل منا يمكن أن تمثل شخصيته بأحد العروض المسرحية. تريد أن تتأكد من أن حدثك تشبه تلك التي تتمف بها موظفة الوكالة. ولن تفضي بك الأساليب العشرة التالية إلى أن تعيد النظر وتراجع شخصيتك الهاتفية، أليس كذلك؟

## منتديات مجلة الابتسامه

**aoday.love**

الفصل ٦٠ :

## الإيماءات الناطقة

### اجعل أسلوبك يتناسب مع البيئة المحيطة

لدي صديقة تدعى "تينا". والتي صعدت ملابس عرض مسرحي خارج العروض الرسمية لمسرح برودواي والذي لاقى نجاحاً رائعاً حتى حظي بإعجاب أحد ممولي العروض المسرحية والذي نقله للعرض على مسرح البرودواي وهناك باء بإخفاق ذريع.

وعندما قرأت الأنباء السيئة. اتصلت بتينا: "تينا. لماذا كتبت تلك التقارير السيئة عن العرض في مسرح البرودواي؟" فأخبرتني بمنتهى الحزن أن المخرج لم يصّر على أن يغير الممثلون والممثلات من طريقة أدائهم للتكيف والتوافق مع المحيط والبيئة الجديدة لمسرح البرودواي الكبير جداً. فالحركات الضعيفة: والتي حركت عدداً قليلاً من الجمهور بالتناوب ما بين الدموع والضحك، فقدت تأثيرها في مسرح البرودواي الشاسع. لم يستطع الجمهور رؤية إيماءاتهم الدقيقة وتعبيرات وجوههم المؤثرة المشيرة للمشاعر، وأخبرتني تينا أيضاً أن الممثلين تجاهلوا أو أهملوا أهمية أن تكون حركاتهم أكبر بكثير. لكي تتناسب مع البيئة الجديدة.



تلك النصيحة السديدة لم تكن للممثلين فقط. عندما نتحدث، يجب أن نضع في اعتبارك البيئة المحيطة بك. إننا كان وجهك على شاشة سينمائية كبيرة، فقد يتوجب عليك أن تعبر عن رسالتك بغعزة عين أو بآن ترفع حاجبك، وفي الإذاعة - مع ذلك - قد لا يكون لهذا معنى؛ فلكون المستمعين لا يرون غمزتك، فعليك أن تقول شيئاً ما مثل "هاي- كوتي". ولأن المستمعين لا يمكنهم رؤية حاجبك المرتفع، فعليك أن تقول: "يا للروعة، إنني مندهش!".

لغتك الجسدية وتعبيرات وجهك تشكل أكثر من نصف شخصيتك. عندما لا يراك الناس، يمكنهم الحصول على انطباع خاطئ بالكامل كما حدث معي في قصة راتي. لكي تعبر عن شخصيتك عبر الهاتف، عليك أن تترجم مشاعرك إلى أصوات. في الواقع عليك أن تتابع في الصوت؛ لأن الدراسات أوضحت أن الناس يفقدون ٣٠ بالمائة من مستوى طاقتهم حينما يتحدثون عبر الهاتف.

لنقل إنك سوف تلقني بشخصية جديدة مبهمة غداً. عندما يتم تقديمك إليها، صافحها باهتمام وأنت تواجهها تماماً. كن على اتصال مباشر بالعين معها. ودع ابنسامة صادقة تغمر وجهك. إنك تومئ وتبتسم، تنصت بشغف وتركيز بينما نتحدث. إنها تحبك الآن كثيراً جداً.

ولكن ما مدى جودة الانطباع الذي تستطيع تكوينه عن هذه الشخصية الهامة إذا كان كلاكما معصوب العينين ويديه مكبلتين خلف ظهره؟ هذ هي الإعاقة التي تعاني منها وأنت تتحدث في الهاتف.

إذا لم تستطيع هي رؤيتك، فستضطر لأن تبذل كلماتك وتستعيض عنها لإعلامها بأنك توافق على كلامها أو تستمتع إليها. ستضطر بطريقة أو بأخرى لأن تعبر لفظياً عن أنك تبتسم، وأن تستخدم اسمها أكثر لكي تستعيض عن الاتصال المباشر بالعين. ستستخدم الأسلوب الذي أطلق عليه الإيماءات الناطقة. لكي تستعيض عن الاتصال المباشر بالعين المفقود، عليك بإثراء مكالماتك أو محادثاتك الهاتفية بـ "أها" أو "أسمعك". حتى يتسنى لمستمعك إدراك أنك

تومئ بالموافقة، انطق بـ "أفهمك" و "أوه ذلك شيء عظيم" أو "لا تعزج" أو "شيء مثير" و "أخبرني بالمزيد"!

إنها لم تترك وأنت تضرب رأسك من أثر المفاجأة؟ من الأفضل أن تقول: "يا لها من مفاجأة" أو: "لا تقول ذلك!".

لقد قال شيئاً مؤثراً ولا يستطيع رؤية نظرة إعجابك؟ حاول أن تقول: "لقد كان هذا حكمة منك" أو: "إنك ذكي للغاية!".

بالطبع، إنك تحتاج إلى ابتسامة عريضة لفظية أو مطبوعة في أحد الأدوار التي تؤديها في إحدى المسرحيات. حاول أن تقول: "أوه، واو، ذلك رائع" من الواضح أنك ستختار عبارات تناسب شخصيتك والموقف الذي تتعرض له. عليك فقط أن تتأكد من أن مستمعك على الهاتف يسمعون مشاعرك.

## الأسلوب ٦٠:

### الإيماءات الناطقة

فكر في نفسك على أنك نجم من نجوم مسلسل إذاعي في كل مرة تلتقط فيها سماعة الهاتف لتتحدث. إذا أردت أن تعبر عما يجول في خاطرك أو عن شخصيتك، يجب عليك أن تحول ابتسامتك إلى أصوات، وإيماءاتك إلى ضوضاء، وجميع تلميحاتك إلى شيء ما يمكن للمستمع سماعه. عليك أن تسمي عن إيماءاتك بالكلام. ثم سر إلى الأمام قديماً لكي تعوض الـ ٣٠ بالمائة المفقودة من مستوى الطاقة الصوتية.

## الفصل ٦١ :

# نثر الأسماء أثناء الحوار

### الملاطفة اللفظية

عندما لا تكونان جالسين بالقرب من بعضكما البعض، ولا تتكئان معا على نفس الأريكة، ولا تجلسان على نفس المائدة. أو لا تلتقي رأسكما على نفس الوسادة، فإنك تحتاج لأن تستعبخ عن تلك المودة والألفة. كيف تستطيع أن تخلق جوا من القرب عندما يكون كلاكما بعيدا عن الآخر بمنات الأميال؟ كيف يسعك إشعار الشخص الذي تتحدث إليه في الهاتف بالتميز في حين إنك لا تستطيع التبريت على ظهره، أو عنقه؟

الإجابة بسيطة. استخدم اسم شريك أكثر من المعتاد عندما يتحدث إليك وجها لوجه. في الواقع، عليك أن تنثر اسمه أو اسمها في محادثاتك. عندما يسمع مستمعك ذلك، يكون بمثابة تلقي ملاطفة لفظية.

"شكرا، سام."

"دعينا نفعل ذلك، بيتي."

"هي، ديبيتري. لم لا؟"

"لقد سعدت بالتحدث إليك، كيث."

يبدو ذكر اسم الشخص بإفراط في المحادثات التي تتم وجهاً لوجه أسلوباً راعياً. ومع ذلك، في الهاتف يكون التأثير مختلفاً تماماً، إذا سمعت شخصاً ما يذكر اسمك، حتى إذا كنت وسط حشد صاحب من الناس، فسوف تبتهج، وتتنبه، وتنصت إليه، وبالمثل، عندما يسمع شريكك في الحوار غير الهاتف اسمه يتزرد كثيراً، فإن ذلك يستحوذ على انتباهه ويضفي جواً من الألفة التي يلبسها منك الهاتف.

إذا تشتت انتباه مستمعك، فإن هذا الأسلوب يعيده إليك ثانية، إذا كانت تستعرض البريد، فلن تفعل. إذا كان يخلع سناً من أسنانه، فسيتوقف. عندما تقول اسم شخص ما عبر الهاتف، فإن ذلك يماثل انزعاج هذا الشخص إلى داخل الغرفة التي توجد بها.

## الأسلوب ٦١:

### نثر الأسماء أثناء الحوار

يستجيب الناس عندما يسمعون أسماءهم. استخدم هذا الأسلوب كثيراً عندما تتحدث في الهاتف أكثر من استخدامك إياه عندما تكون في مواجهة الشخص وجهاً لوجه لكي تستحوذ على انتباههم. استخدم اسم شريكك في الحوار يعيد ابتعاد الاتصال المباشر بالعين ويضفي جواً من اللطافة بينكما حين الالتقاء وجهاً لوجه. تكرر قول اسم شخص ما عندما تتحدث معه وجهاً لوجه يبدو شيئاً طيباً، أما إذا كنت تخاطبه عبر الهاتف حيث تفضل بينكما مسافات واسعة - قد تكون في قارة وهو في قارة أخرى - فيوسعك أن تنثر اسمه على طول الحوار.

الفصل ٦٢ :

## الابتسامة المجزية

من يريد أن يكون قطعة بلا عقل؟

لا يهم إذا كنت تسمع صوت الجرس وأنت بغرفة الطعام، أو غرفة النوم، أو بيوت الخلاء. إذ يخبرك خيرا، الهاتف بأن تبسّم قبل أن تجيب الهاتف. ويقترح بعض المؤيدين لهذا القول أن تضع مرآة بجوار جهاز هاتفك لكي تراقب وجهك.

كنت هناك وفعلت ذلك. ولم يفلح الأمر. ذات مساء، في منتصف الأسبوع وفي أحد الأيام. بدا وجهي متجهماً وشاحباً. فرن جرس الهاتف. والرعب الذي أصابني عندما رأيت وجهي في المرآة جعل صوتي بشعاً مثل وجهي. فتخلصت على الفور من نصيحة مؤيدي هذا الرأي الخاص بالمرآة وألقيت المرآة في سلة المهملات. من يريد أن يبدو مثل الأحمق المفرط في المتفاؤل؟ أو قطعة بدون عقل؟ أو منعزلاً وحيداً يحيا حياة معزلة يعتبر رنين جرس الهاتف حدثاً كبيراً في يومه؟ أية مكائفة هاتفية تلك؟ من هو صاحبها؟

لا يبسّم كبار الناجحين قبل الرد على الهاتف، وترى الابتسامة في أصواتهم بعد سماع صوت المتصل. وذلك عندما يستدعي الأمر ذلك. أجب على

الهاتف بشكل غير عاطفي. وبأسلوب وبشكل محترف. قل اسمك أو اسم شريكك. وبعد سماع صوت المتصل، أرمم ابتسامة عريضة على وجهك أود جو. "ابتسم" يسعدني سماع صوتك أ. سالي. "ابتسم" كيف حالك؟. بيل "ابتسم" هانتذا أخيراً.

لدي صديق يدعى "ستيف" يعيش في واشنطن، وهو مدير لؤسسة تجارية كبرى في منطقة تل كابيتول "كابيتول هيل" وعندما اتصل بستيف، لا أعرف من من ساعديه البالغ عددهم العشرات سوف يجيب على الهاتف، ومع ذلك، فإن جميعهم يردون بنفس الطريقة الدافئة الناعمة أولاً يقولون: "شركة الاتصالات السلوكية" هذا هو اسمهم، ثم: "إلى أين يسعني تحويل مكالمتك؟" ليس في نبرتهم عبارات تدل على صداقة أو ترحيب مزيف أو ابتسامات تظهر في أصواتهم. إنني على ثقة من أنهم لا ينظرون في المرآة لرؤية أنفسهم حينذاك.

عندما أقول: "هل السيد إيفروس موجود؟ هذه ليل لوندريس نتصل به" فيكون ردهم عندما يبالبخون في ترحيبهم وودهم "أوه. نعم سيده لوندريس" ثم يقولون: "بالطبع! دعينا نوصلك به".

هل هذا يشعرني بالتمييز؟ وبينما أنتظر ستيف ليُرد على مكالمتي: أتخيله جالساً على كرسي وأمامه منضدة طويلة فاخرة ويستعد لاجتماعه الأسبوعي بفريق عمله. يمكنني فقط أن أتخيل أنني أسمعته وهو يلقن التعليمات لفريق عمله: "والآن إذا اتصل الرئيس أو أي من كبار الرجال في البيت الأبيض، فأوصله بي على الفور. وكذلك أيضاً إذا اتصلت بي ليل تلك السيدة المهمة".

بينما كنت أزور واشنطن في العالم الماضي. تناولت الغداء مع ستيف، وانتهزت الفرصة لكي أخبره بمدى سعادتي عندما أتصل بمكتبه، وكيف أنني أقدر لفريق عمله ترحابهم الدافئ بي في الهاتف وشكرته على ذكر اسمي على الأخص لكل منهم وتنبهه أن بوسعي الاتصال بانكاتب ما بين الحين والآخر،

فنظر إليّ في دهشة وقال: "ليل، أنت تدرسين المهارات الهاتفية. ألم تفهمين؟".

"ماذا؟"

"سامحيني لقول ذلك، ولكن كل من يتصل بي يتلقى نفس الترحاب، بغض النظر عن ماهية المتصل".

### عندما تشعر بالألم في عنقك

فاعترضت عندما أفقت من الصدمة - صدمة أنفي كنت ضحية أسلوب ولم أعامل على أنني شخصية مهمة - وقلت له: "ولكن ستيف، ماذا إذا كان المتصل شخصاً غير معروف. شخصاً غريباً تماماً! بالتأكيد لن يخدع فريق عملك المتصل ويتظاهرون بأنهم يعرفونه".

"بالطبع لا. ليل، ولكن في هذه الحالة، ألقنهم تعليمات بأن يظهروا الحماسة حول سبب اتصال ذلك الشخص. مثلاً لنفترض أن المتصل أحد موظفي شركات الاتصال ممن يديرون العمل بمؤسستا، سوف يحصل على ابتسامة ورد صادق يقول له: "أوه، نعم، سيد سميت، سوف أوصلك به حالاً".

فتحديته قائلة: "نعم، ولكن افترض أن المتصل يبيع أثاث مكاتب!".  
"لا يهم. رجل المبيعات يتلقى نفس الاستقبال بعد سماع أحد أفراد فريق العمل سبب اتصاله. إذا قال أحد الأفراد بدف: "أوه، أثاث مكاتب!" يشعر المتصل بالسرور، وأجد سهولة كبيرة في التعامل معه فيما بعد".

قلت له: "حسناً، ستيف، سوف أبدأ من صباح غد. وأضع تلك النبرة: "أوه، إنني سعيدة جداً لاتصالك بي لهذا السبب" في صوتي".

وفي الصباح التالي كانت أول مكالمة تلقيتها من مكتب طبيب أسناني. "سيدة لوندیس هذه مكالمة تذكرك بتأخرک عن موعد الفحص الجاری کل سة أشهر".

"أوه، بالطبع. إنک محقة" تحدثت بتودد وحب: "إنني سعيدة لاتصالک" فبدأ في صوت موظفة الاستقبال الدهشة والتعجب ولكنها كانت سعيدة جدا لرد فعلي، فاستكملت حديثي قائلة: "لا يمكنكی الآن حجز موعد. ولكنني سوف أنصل بل بمجرد أن أفرغ من جدول أعمالی" فلم ترد علي بلهجتها المعتادة التي تنم عن الشجار والتي تقول: "حسناً متى تتوقعين أن يكون ذلك؟" ولكنها أنهت المكالمة وهي شاعرة بالرضا. وحصلت أنا على ما أردت، فلم أتلق مكالمة أخرى من مكتب طبيب الأسنان - على الأقل - لمدة ستة أشهر أخرى.

ورن جرس الهاتف للمرة الثانية: لقد كان رجلاً اشترى مجموعة من شرائطي واتصل لكي يشكو من أن أحد الأشرطة كان مكسوراً: "أوه، باليهول. إنني سعيدة جداً؛ لأنك أخبرتني بذلك" قلت ذلك بحماسة الفائز بجائزة اليانصيب. بدأ المتحدث وكأنه مصدوم قليلاً، ولكنه كان من الواضح أنه سعيد برد فعلي. وقلت له: "بالطبع. سوف أعد لك مجموعة أخرى وأتمنى أن تقبل اعتذاراتي" فوضع السماعة وهو راض وسعيد "وحصلت أنا على ما أريد - رضائه وحسن ظنه على الرغم من الخطأ الذي أحدثته آلة استخراج النسخ المطابقة الخاصة بالأشرطة".

وكانت المكالمة الثالثة أهد. كانت من إحدى البائعات ممن نسيت تماماً أن أدفع لهن مستحقاتهن فقلت لهما: "أوه، إنني سعيدة حقاً لأنك ذكرتني بهذه الفاتورة" كذبت. للمرة الثانية. كان رد فعلي سبباً في إسعاد المتصلة المصدومة "كنت تقريباً أول مدينة في التاريخ يبدو عليها السعادة لتلقيها مكالمة تذكرها بالدين" وفي عقلي الباطن شعرت بأن هناك فاتورة واحدة قد غفوت عنها. إنني أكتب الشيك بيغما نتحدث الآن".



ثم حصلت على مكافأتي. قالت صاحبة الدين: "بالتاسبة، لا تقلقي بشأن الـ ٢٪ الخاصة برسم الشهر الذي تأخرت في دفعه، بمجرد أن نحصل على الشيك في نهاية الأسبوع، سوف يكون الأمر على ما يرام" وأنهت المكالمة في سعادة ورضا "وحصلت على الهدية - لا رسوم مالية على الرغم من سهوي". وكذلك سار الأمر على هذا النحو لبقية اليوم، وبقية الأسبوع، ومنذ ذلك الحين حتى الآن. جرب ذلك سوف تجد نفسك تحصل على أكثر مما تتوقع من أي شخص عندما تبسم. بعدما تكتشف شخصية المتحدث أو المتصل وسبب اتصاله. استخدم أسلوب "الإبتسامة المجزية" في كل مكالمة تقريبا.

### الأسلوب ٦٣ :

#### الإبتسامة المجزية

لا تجب الهاتف بلهجتك القائلة: "إنني بالفعل سعيد للغاية" طوال الوقت. أجب بدهء، بركة ونعومة؛ وكن حاذقاً، وبعد تعرفك على شخصية المتصل، دع إبتسامة عريضة من السعادة تخيم على وجهك بالكامل وعلى صوتك أيضاً؛ إذ إنك تشعر المتصل بأن إبتسامتك العريضة تأتي إلا أن تكون له فحسب.

الفصل ٦٣ :

## الغريبال، المنخل الحقيقير

(لا، لا، ليس الغريبال!)

تخيل أداة تعذيب تسمى الغريبال. يقوم العالم المجنون. الذي يضحك ضحكة هستيرية بإجبار الضحية على الدخول إلى مطحنة لحم عملاقة تهرسه من خلال غريبال مصنوع من معدن ثقيل يقوم بتشريح جسد الضحية إلى ملايين الجزيئات قبل أن يعاد تشكيله مرة أخرى. كونك تتعرض للغريبال عندما تتصل بمكتب أحدهم هو الترجمة الشعورية لهذا التعذيب.

إنك تجري مكالمتك سائلا بلطف: "هل يسعني التحدث إلى السيد جونز؟" فيجيبك صوت متعجرف "من المتصل؟" وبالطبع لا يكون اسمك لأمعا علي نحو كافٍ للغريبال لأن تكون أهلاً للتحدث إلى جونز.

وتستمر في استجوابها القاسي: "ومن أي شركة أنت؟" فتقدم اسم شركتك: داعياً بأن ينال رضاها، وعندئذ لكي تحسم الأمر، تقدم على سؤالك "بخصوص ماذا؟"

بعد مرور عدة أسابيع من تناولي الغداء مع ستيف. حانت الفرصة لكي أتصل به ثانية: "هل ستيف إيفورس موجود؟ هذه ليل لونديز نتحدث"

"أوه، نعم، سيدة لونديز. بالطبع. دعيني أوصلك به مباشرة" وبدأت في الددنة بمساعدة بينما كنت أنتظر ستيف ليرد على مكالتي.

وبعد مرور دقيقة عادت مساعدته ثانية وقالت بتعاطف: "إنني أسفة جدا سيدة لونديز، لقد خرج ستيف توا لتناول الغداء. أعرف أنه سيأسف علي أن فاتته مكالتك" في ذلك الحين، كنت لا يزال أبتسم. هل أشك في أن ستيف لم يخرج لتناول الغداء؟ هل أشك في أنه جالس هناك؟ هل أعتقد أو أظن أنه ليس لديه الوقت أو الرغبة في التحدث إلي؟ هل أشعر بأنني غربلت؟ مستحيل! لقد شعرت بالسعادة كالمهرة المبتهجة بينما كنت أتربك رقمي لكي يتصل بي عند عودته. هل فهمت. إنني أعجب بالغربال الحقيق

### الأسلوب ٦٣ :

## الغربال، المنخل الحقيق

إذا توجب عليك غربلة مكالماتك، فعليك بتقديم التعليمات إلى فريق عمالك بأن يقول أولاً بايتهاج: "أوه، نعم، سوف أوصلك به علي الفور. هل يمكنني إبلاغه بشخصيتك؟" ولو أفصح عن نفسه فيكون الرد: "أوه بالطبع؛ سوف أوصلك به علي الفور".

عندما تعود السكرتيرة بالأنباء السيئة بأن السيد بييج وييج غير موجود، لا يأخذ المتصلون هذا علي محمل شخصي ولا يشعرون أبداً بالغربة، بل سيعجبون به في كل مرة. تماماً كما حدث معي.

## الفصل ٦٤ :

# قدم تحيتك للزوجة

### القوة وراء الهاتف

أعرف سراً عن قط كبير يمتلك سلسلة فنادق عالمية ذات فروع في ست دول، وذلك القط يشغل الآلاف من العاملين، يمنح ويسحب عقوداً ضخمة، يقترض من مؤسسات مالية رئيسية كبيرة، ويقدم تبرعات ومساعدات سخية جداً للعؤسسات الخيرية، وهذا الرجل (سوف نطلق عليه إذ) يمتلك اسماً محترماً ومعروفاً جداً في مجال صناعته، وإليك السر: زوجته هي العقل المدبر، ووراء تلك العملية بالكامل.

وقد تصادقت معها "سنطلق عليها سيلفيا" عندما قمت ببعض الأعمال الاستشارية لمؤسسة زوجها، ودعتني سيلفيا إلى تناول الشاي معها في إحدى الأمسيات، واعتذرت لي بنعمته ورقة عن أن ذلك اليوم كان يوم العطلة للخدمة، لذلك فسوف نقضي أمورنا بأنفسنا، وبينما كنا نسير في ساحة فناء المنزل وعلى وشك أن نستغرق في الاستمتاع بالشاي والكعك المحلى، رن جرس الهاتف، فاستأذنت في أن تجيب عليه.

سمعت زوجة السيد القط تقول: "لا، أنا أسفة، إنه غير موجود الآن. هلا أخبرتني باسمك لأطلع عليه؟... لا، لا أعرف متى ينوي العودة إلى المنزل، ولكن إذا تركت اسمك و.... لا، قلت لا أعلم وقت عودته.... نعم، سأخبره باتصالك"

وعندما عادت إلى الغناء، أدركت أنها انتزعجت من المخالفة. وبدا على وجهي علامات التساؤل حول القصة التي حدثت في الهاتف.

وبملاحظتها لفضولي، قالت: "هذا الأحق يعتقد انه سوف يحتمل على تبرع من إد. ها!" وضحكت بسخرية، وجرأتني شجاعتها وصدقها على أن أسألها عن المزيد. واتضح أن المتصل، السيد كريتون، وهو المسئول عن صندوق النقد في إحدى المؤسسات الخيرية الكبيرة التي كان إد يساهم بتبرعاته فيها. وقالت مضيفتي: "إن السيد كريتون قد اتصل مرتين في الأسبوعين الماضيين عندما كان إد بالخارج، ولم يقدم لي التحية في مرة من المرات، أو بسألني عن حالي، أو يعتذر عن إزعاجه لي" وهذا ما لم يرق لزوجة السيد القط الكبير.

هل كان ذلك إزعاجا كبيرا أو مضايقة عظيمة بالنسبة إلى زوجة القط الكبير؟ لا، إنه لا يعدو كونه شيئا تافها. ولكن هل كان ذلك يعني خسارة فادحة لقط الصغير الذي اتصل؛ بالطبع نعم. فالرقعة واللتف في الحديث أمر في غاية الأهمية في منزل إد وسيلفيا. يمكن لزوجة السيد القط أن تخبر زوجها على مائدة العشاء، قائلة: "هناك رجل لطيف جدا يدعى كريتون اتصل بك اليوم، يا عزيزي" أو: "هناك رجل مزعج يدعى كريتون اتصل بك اليوم" تعليق واحد سار أو غير سار يمكن أن يعني اكتساب أو خسارة الملايين من قبل مؤسسة كريتون. وذلك كله بسبب أن القط الصغير كريتون لم ينل أسلوبه ترحيبا من زوجة القط الكبير.

## الأسلوب ٦٤ :

### قدم تحيتك للزوجة

عندما تتصل بمنزل أحدهم، تعرف على الشخص الذي يجيب على الهاتف وقدّم له تحيتك، وحينما تتصل بمكتب أحدهم أكثر من مرة، تصادق مع السكرتيرة. أي شخص مقرب بشكل كافٍ - لكي يجيب على الهاتف - يوسع التأثير على رأي من تعيره اهتمامك. نصيحة منزلية: "قدم تحيتك للزوجة". نصيحة مكتبية: "قدم تحيتك للسكرتيرة".

الكثيرات من زوجات القبط الكبار - والسكرتيرات - لهن تأثير كبير على قرارات العمل الهامة. عندما يتعلق الأمر بالحصول على وظيفة، أو بالفصل من الخدمة، أو بالترقيات، أو بالشراء، فاعلم أن معظم الزوجات لهن كلمة يعتد بها، وعندما يتعلق الأمر بمكالمات الهاتف ومن صاحبها، أو بالاقتراعات الموضوعية على مكتب الرئيس، أو بتحديد مواعيد تناول الغداء، فإن للسكرتيرات آراء يؤخذ بها!

المتصلون الحمقى فحسب هم من لا يدركون أن جميع الزوجات والسكرتيرات لهن أسماء وحياة ومشاعر ولهن تأثير. تعامل مع كل الأمور وفقاً لذلك.

الفصل ٦٥ :

## ما لون وقتك؟

**هل أنت مشغول أم يمين يمين أم أن الوقت بيسمح؟**

عندما اخترع إيكساندر جراهام بل التليفون لم يكن يستخدم هو ورفاقه العبارة ذات الكلمات الثلاث "أهلاً. كيف حالك؟" لم يبدأ "بل" وأولاده قط بالتعبير عن أفكارهم واليوج بها في أذان مستمعيهم. وكانت أول كلمات تخرج من أفواههم في تلك الأوقات هي: "هل يمكنك أن تتحدث؟" وقد قصدوا بهذا القدرات الغنية.

وبعد مرور مائة عام، يستخدم كبار الناجحين تلك العبارة نفسها اليوم لتقديم التحية: "هل يمكنك أن تتحدث؟ وتعني أهذا وقت مناسب لأن تتحدث؟" وقبل البدء في أي محادثة، يسألون دائما: "هل أنت في حالة تسمح الآن للتحدث إليك؟" "هل يمكن أن أخذ من وقتك دقيقة لأناقشك في الأمور؟".

يمتلك جميع الأشخاص آلة للوقت تشبه ساعة بيج بن في عقولهم وهي التي تحدد كيف سيتم استقبالهم من قبلك أنت وأفكارك. عندما تعبت بالعقارب الداخلية لساعتهم، لن يستمعوا إليك بغض النظر عن مدى أهمية

معلوماتك ، أو مدى السعادة لاستقبال (مكانتك) فالتوقيت السيئ تنمخض عنه نتائج سلبية لك.

ليس خطأك. عندما تتصل بأحدهم في المنزل، فأنت لا تعرف أبدا ما إن كان هذا الشخص نائماً، أو أن هناك ناراً تحتهم في موقد المطبخ حين اتصالك بأحدهم في العمل، فلا تكون على بينة بأن من تتصل به ليس أمامه إلا ساعتان لإنهاء تقريره ومديره ينتظر بفارغ الصبر على مكتبه

عندما تجرى مكالمة، اسأله دائماً عما إن كان مهياً لاستقبال مكانتك أم لا. ولتكن تلك عاداتك وقاعدة لك، ولتعنف نفسك لو لم تكن أولى الكلمات التي تخرج من فمك تختص بالسؤال عما إن كان الوقت مناسباً أم لا.

”مرحباً جو، هل هذا وقت مناسب للتحدث إليك؟“

”أهلاً سوزان، هل يسمح وقتك بدقة؟“

”مرحباً كارل، هل هاتفك في وقت جيد، أم سيئ؟“

”سام، هلا منحنتني ثانية من وقتك لأخبرك عما حدث في اللعبة السبت الماضي؟“

هناك عدة طرق لقول ذلك، ولكنها جميعاً تصب في جملة: ”هل هذا وقت مناسب للتحدث إليك؟“

إن صديقي ”باري“ الذي يعمل مديعاً، ينجز في يوم أكثر مما ينجزه معظم الناس في أسبوع، فهو يمتلك أداة حوارية ذكية تضمن له ألا يتعرض أبداً لأن يرفض أحدهم التحدث إليه، فهو يسمي هذه الأداة ما لون وقتك؟ ويقوم باري بتقديم الأداة عن طريق إخبار من يتصل بهم أنه يجلس ويحترم وقتهم، ثم يطلب الإذن في بدء حواراته المستقبلية عن طريق طرح سؤال يضمن له ألا يزعجهم أبداً في لحظة غير مناسبة. يقول باري إنه يسألهم عن لون وقتهم، وينبغي لهم أن يجيبوا بأمانة: ”أحمر“ ”أصفر“ ”أخضر“.

الأحمر يعني: ”إنني في عجلة من أمري“.



الأصفر - "إنني مشغول ولكن ماذا وراءك؟ إذا كان هناك أمر عاجل، فيمكننا التعامل معه".

الأخضر: "طبعاً، لدي الوقت. هيا نتحدث".

الأحمر - مثل الضوء الأحمر لإشارة المرور: الذي يعني توقف. الأصفر يعني أسرع، الوقت قصير. أو توقف وانتظر حتى يحين وقت الضوء الأخضر التالي الأخضر يعني انطلق

يفهم الأشخاص المشغولون أدائهم الفنية ويستمتعون باللعبة وخاصة بحساسية باري واحترامه لأوقاتهم، ويذكر باري أن معظم من يتصل به يمارس نفس اللعبة الحماسة: "هاي باري. ما لون وقتك؟ هل أنت أخضر؟"

## الأسلوب ٦٥:

### ما لون وقتك؟

لا يهم مدى ضرورة وأهمية مكالمتك في اعتقادك، دائماً تبدأ بالسؤال عن التوقيت المناسب لذلك الشخص، وإما أن تستخدم أداة ما لون وقتك، أو فلتسأل ببساطة: "هل الوقت مناسب لكى أتحدث إليك؟".

عندما تسأل عن التوقيت أولاً، ستضمن أنك لن تزعجهم أبداً حين اتصالك بهم في توقيت غير مناسب، ولن تقابل بالرفض مطلقاً لكونك اتصلت في الوقت الخطأ.

### رجال المبيعات، انتظر الضوء الأخضر

ملحوظة هنا لمن يتعاملون مع رجال المبيعات: إذا سألت عميلاً عما إن كان يسمح وقته بالتحدث إليه، ورد عليك: "ليس بالفعل ولكن أخبرني بما يدور

بداخلتك" فلا تفعل! لا تطرح بيعتك عندما يكون لون وقتهم أحمر. لا نتحدث إليهم عندما يكون لون وقتهم أصفر. انتظر حتى يكون اللون أخضر ويظهر للعيان (إذا ربقت أي ضوء أخضر، فاعلم أن ذلك هو الوقت المناسب).

**[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**

## منتديات مجلة الابتسامه

www.ibtesama.com

الفصل ٦٦ :

## داوم على تغيير رسالاتك الصادرة

### يا هو جنون عظمتك يستعرض

يمكنك أن تعلم الكثير عن الأشخاص بمجرد سماعك لرسائلهم التي يتركونها على بريدهم الصوتي. إذ ينبعث من الجهاز رسالة مسجلة لأحدهم تقول: "أهلاً. لست على ما يرام الآن. ولكنك غالباً لا تريد التحدث معي على أية حال" يعقب ذلك صفارة بصوت خافت. والآن هل تشك في أن هذا الشخص لديه عقدة نقص؟

تنبعث رسالة مسجلة من جهازها تقول: "أهلاً، الصوت الذي تسمعه هو نجاح كلينا الشرس دوهرمان من فضيلة وولف. من فضلك اترك رسالة بعد سماع الصفارة" ثم انطلق صوت الصفارة. هل تشك في أن هذه المرأة قلقة مخافة أن يقتحم منزلها أحد ما؟ معظمنا لا يسجل مخاوفه بوضوح؛ لكي لا يدركها العالم على الرغم من أن الناس بإمكانهم معرفة الكثير من خلال ما ننفوه به عبر بريدنا الصوتي.

لقد احتجت في الشهر الماضي إلى فنان تصويري من أجل القيام بأداء بعض المهام لأحد العملاء المتحفظين إلى حد كبير. وقد اتصلت بمارك. وهو فنان

رأيت أعماله وأحبهته كثيراً، وقد انبعث من جهازه صوت موسيقى عالٍ جداً يكاد يصم الأذان ذوي صوته على صوت الجيتار الكهربائي "هيه هناك أيها المناق لا تكن ساذجاً. عن لي بأصوات جميلة ذات نغمة واحدة تملأ الأذان: نعم. نعم: نعم" ثم انطلق صوت الصفارة، فوضعت السماعة بسرعة في مكانها؛ لأنهي تخطيات مرعبة لرد فعل عميلي إذا ما اضطر إلى الاتصال بمارك. إن رؤية موهبته التي بدت خلال ثلاثين ثانية قد تكون عينة مقتبسة من موهبة موسيقى الروك. لكن على رجل الأعمال أن ينتقي من الرسائل الصادرة أكثرها رزانة. فالرسالة التي تتركها على جهاز الرد الآلي تعكس عمك. اجعل رسائلك ودية ومحيدة ومواكبة للأحداث.

وإليك السر: لكي تترك انطباعاً بأنك على درجة من الكفاءة في عملك. قم بتغيير رسالتك الصادرة كل يوم. توضح الدراسات أن المتصلين يدركون أن مستخدمي البريد الصوتي أكثر تألقاً وكفاءة عندما يستمعون إلى رسالة حديثة مواكبة للعصر في كل مرة يعاودون الاتصال فيها. إذا كان ذلك مناسباً، دع المتصلين يعرفون مكانك ووقت عودتك: وإذا كان عملاً بك بحاجة إلى حضورك، فالأمر جد خطير.

بإسرة بتضمين بعض من هذه الأشياء بتليفون مكتبك: "الاسم" يوم الخميس الموافق السابع من مايو سأحضر اجتماعاً خاصاً بالمبيعات حتى وقت متأخر من الظهر. من فضلك اترك رسالتك وأسأود الاتصال بك فور عودتي. وبذلك إن لم تعاود الاتصال بعميلك حتى الرابعة مساءً: فلن يكون حانقاً.

ولتكن رسالتك موجزة. فبعض الناس يقومون بتغيير رسائلهم كل يوم، إلا أنها تكون طويلة للغاية. لدي زميل متحدث إناعي يدعى دان. وكان دان يفرغ تفكيره اليومي على كل المتصلين الموثوق بهم من خلال صوته العذب المنساب برقبة.

في السنة الماضية كنت أعمل في مشروع مع دان واضطرت إلى الاتصال به ثلاث مرات في نفس اليوم لترك تقرير دوري. وفي كل مرة يجيب جهاز رده الآلي قائلاً:

"أهلاً، هذا دان يتحدث وها هو مُحفزي اليوم" ثم تتحجج استعداداً لأدائه التسجيلي الكبير واستنظرد قائلاً: "هل تلفظ أحد ما بشي، أمأه إليك اليوم؟ وليكن؟ هذه مشكلته" ثم تنهد بأسف: "هل نظر إليك أحدهم بشكل خاطئ؟ وليكن؟ هذه مشكلته". ثم تزقف مرة أخرى وهو مقعم بقدر كبير من العواطف الجياشة: "استبدل بأفكارك الثقافية المليئة بالغضب والسخط والعداوة أفكاراً تمنحك قوة. اهدأ واسمُ على تلك الأشياء الثقافية المستغزة في الحياة. ركز أفكارك على النجاح والإنجاز. مرة أخرى، هذا دان يتحدث". لقد فوجئت بأنه لم يترك رقم تليفون وكيل أعماله هنا. ثم أتى بعد ذلك صوت من الهاتف يقول: "ترك رسالتك بعد سماع الصقارة وتمتع بيوم أمن رائع" ثم انطلقت الصقارة.

عندما استمعت أول مرة إلى رسالة دان الملهمة، أشار طولها المبالغ فيه غصبي: وفي المرة الثانية وجدت نفسي أترقب وأمل أن أجد شيئاً من خلال رسالته الطويلة التي لا تحتفل. وفي المرة الثالثة بدت رسالته ذات العواطف الجياشة وكأنها مطولة حتى السأم. فقد انقابتني تلك الأفكار الثقافية من الغضب. والسخط. والعداوة التي حذر منها بسبب رسالته البالية. وجدت من السخيل أن أسمو عليها وأركز أفكاري على النجاح والإنجاز. أردت أن ألكمه في أنفه. فالرسالات الصادرة ليست هي السبيل لإلقاء عبارات ملهمة أو التأثير في العالم بشأن إنجازات شخص ما

لي صديقة أخرى تعمل كاتبة لديها قطة من فصيلة نادرة، وقد قالت في إحدى الرسائل المسجلة على هاتفها. "أهلاً، أنا شيريل سميث. شيريل في رحلة الكتاب الدولية" ثم توقفت بحيث يُترك الانطباع الصحيح في ذهن جميع المتصلين (صنع النجاحات في اثنتي عشرة مدينة) وتلتها وقفة أخرى كتعبير

عن انتظار سماع التصفيق والمديح: "سوف أعود في ٧ أكتوبر" ما الذي تهدف إليه؟ شيريل بنفسها تتحدث "من فضلك اترك رسالة لها بعد سماع الصفارة" ثم تنطلق الصفارة.

نعم شيريل، نعلم أنك كاتبة مهمة، لكن الإشارة الثلاثية للذات ونبرة صوتك الأنانية وشعورك بالفرح لنجاحاتك التي حققتها في اثنتي عشرة مدينة قد تجعل أي قط كبير يضحك ضحكاً مكبوتاً ينطلق من بين شاربيه.

آخر نصيحة تحذيرية: تجنب رسالة معينة يستخدمها العديد من رجال الأعمال في هذه الأيام "أنا إما بعيداً عن مكنتي أو على الخط الآخر" فإن مضمون هذه الرسالة هو أنني عبد مقيد في مكنتي ولن المدهش أنني استقطعت الهرب للحظة. في إحدى الليالي كنت أعمل في ساعة مبكرة جداً. وفي الرابعة صباحاً قررت أن أترك رسالة على تليفون إحدى زميلاتي التي تعمل سيدة أعمال بحيث تصلها فور عودتها في التاسعة، فوجدت رسالة تقول: "أهلاً. هذه فيليشيا. أنا إما بعيدة عن المكتب أو على الخط الآخر، لكن اترك رسالتك بعد سماع الصفارة" وتنطلق الصفارة، فتركت رسالة أقول فيها: "فيليشيا بالطبع أنت بعيدة عن مكتبك إنها الرابعة، صباح الأحد. على الخط الآخر؟ في هذه الساعة؟ أمل ألا يكون ذلك صحيحاً".

لا تعرف أبداً كيف ستؤثر رسالتك في شخص ما. فقط اجعل رسالتك محايدة وودية، ومتغيرة باستمرار، وموجزة. ومتواضعة. لا تفاخر. لا أجراس لا صفارات.

## الأسلوب ٦٦:

### داوم على تغيير رسالاتك الصادرة

إذا كنت تود أن تفهم على أنك حى الضمير وإنسان يعتمد عليه :  
اترك رسالتك الصادرة واجعلها قصيرة موجزة، ذكية ماهرة، ودية  
مرحبة. فلا موسيقى ولا نكات ولا رسائل ملهمة. لا تفاخر ولا  
أجراس أو صفارات. وإليك السر: قم بتغييرها كل يوم. لا يتوجب  
أن تكون رسالتك بلا أخطاء أو نقائص. فسعال طفيف أو تمتعة تمنم  
رسالتك مصداقية وتواضع رائعين.

## تجربة أدائك خلال عشر ثوانٍ

### التالي !

بإمكان كبار منتجي الموسيقى في برودواي أن يكونوا وحشيين خلال عمليات تجربة الأداء. فبعد تكرار الأغنية المستعملة لأحدهم عدة أسابيع، يفقز محتلياً خشبة المسرح. وهو يتطلع الآن لأن يصبح نجماً لامعاً، فيبادر بفتح فمه للغناء. وبعد ملاحظات قليلة يصرح المنتج متحجر القلب قائلًا: "شكراً لك. التالي". لقد تحطمت أحلام النجومية خلال عشر ثوانٍ.

قد تتحطم أحلام رجال الأعمال المميّزة أيضاً خلال أول عشر ثوانٍ من تجربة أدائهم التي لا تعدو كونها رسالة يتركونها على جهاز الرد الآلي لشخص آخر.

قد لا يقدم رجال الأعمال على الحلم بإرسال خطاب مكتوب بخط غير واضح على ورقة بالية صفراء إلى شخصية مرموقة، ويتوقعون الرد بعد ذلك. إنهم يعلمون أن القلم سيلقي بها إلى سلة المهملات؛ ومع ذلك فإن بعضاً من نفس هذه الفئات من الناس يتركون رسائل غير واضحة على المبريد الصوتي لإحدى الشخصيات المهمة ويتوقعون معاودة الاتصال منها. لم يخبرهم أحد قط



بأن كبار الفاجحين يتفحصون بدفة رسائل بريدهم الصوتي بنفس الطريقة ونفس الاعتبار الذي يكون في ذهن أحد الموسيقيين في برودواي. إذا بدوت جيداً، فسوف تحصل على فرصة. وإذا لم تكن كذلك، فلن يلقوا لك بالاً. إن من البائعين والملتصين لبعض الأمور (سواء شكوى إلى حاكم أو طلب يد امرأة للزواج أو غير ذلك) والمرشحين، والمتنافسين من يتركون رسائل خفيفة مبهجة ذكية على البريد الصوتي، ومن ثم يتم معاودة الاتصال بهم من قبل الآخرين. أما الخاسرون ذوو اللهجة الضعيفة والرسائل غير الماهرة لا يتلقون رداً من السيد فلان أو السيدة فلانة. دع ذلك يحدث، تأكد من أن رسالتك تعكس ثلاثة أشياء: الثقة، والوضوح، والمصادقية، بالإضافة إلى ذلك اجعلها تستميل وتمنع وتجذب انتباه المستمع. أما إذا قلت: "هذا جو، اتصل بي حال عودتك" بطريقة جافة، فاعلم أن ذلك لن يجدي مع كبار المناجحين

### كن على استعداد لـ.....

يستخدم مقدمو برامج الأغاني في الراديو بعض الحيل للإيقاع على انجذاب مستمعهم إليهم، وكذلك لدى البائعين المتفوقين حيل بسيطة مشابهة لاستمالة العملاء نحو معاودة الاتصال بهم ثانية. وهذا ما يطلق عليه مسلسل المغامرات للتأكد من أن المستمعين لن يديروا مؤشر المحطة أثناء الإعلانات التجارية للإذاعة، إذ يلقي المذيع بلغز صغير قائلاً: "وبعد الإعلان مباشرة سنعود إليكم باسم التذكرة الراححة... من الممكن أن تكون أنت الراحح... فكن على استعداد لذلك!" أينما تركت رسالة على البريد الصوتي لأي شخص كان، حاول أن تضمها مسلسل مغامرات بأن تقول: "هاي هاري: هذا آندرو يتحدث، لدي إجابة للسؤال الذي سألتني إياه الأسبوع الماضي" أو أن تقولي: "هاي ديان. هذه ببستي تحدث. لدي أخبار عظيمة عن ذلك المشروع الذي

ناقشناه" والآن فإن لدى كل من هاري وديان السبب لمعاودة الاتصال بأندرو وبيمنتي

اطرح شخصية في رسالتك أيضا. ذخيل أن الناس يستمعون لها. قل شيئا يثير فضولهم أو يجعلهم يبتسمون. الرسالة التي تتوكلها هي تجربة لأدائك خلال عشر ثوانٍ، فلتجعلها متقنة.

### الأسلوب ٦٧ :

## تجربة أدائك خلال عشر ثوانٍ

أثناء اتصالك وضح صوتك، وإذا أجابك جهاز الرد الآلي، تظاهر بأن صوت الصفارة هذه كما لو كان منتج البرودواي الذي يقول: "التالي" دورك أنت الآن. هذه هي تجربة أدائك خلال العشر ثوانٍ لتبرهن على أنك تستحق سرعة معاودة الاتصال بك.

بالمناسبة إذا أتاك بريد صوتي غير متوقع لشخص ما وأنت لست مستعدا، ضع الساعاة سريعا (قبل إطلاق الصفارة) وهكذا لن يتسلموا رسالة ناقصة. خذ لحظة قم فيها بتحسين صنع رسالة ممتعة. ومغرية، وشائقة. كررها مرة أخرى بثقة، ووضوح، وسحر. ومن ثم أعد الاتصال. وأترك رسالتك الساخنة العظيمة.

من المضحك أنه إذا حدث وأجاب شريكك في هذه اللحظة، فسوف تصاب بالإحباط.

الفصل ٦٨ :

## وثبة "الهو - هام"

### أسلوب الهو - هام، أعمال تجارية كالعادة

إن الإلهام بهذه التقنية الهاتفية التالية مستوحى من التجارب الشخصية وسط حمامات مدينة مانهاتن (التي استخدم فيها أسلوب أقل تهذيباً. بالتأكيد) وعلى الرغم من كل التحقيدات المتسمة بها مدينة نيويورك، إلا أنها ليست في الترتيب الأول بالنسبة إلى أسوأ المدن الأوروبية. إن لدى مدينة مانهاتن القليل من دورات المياه العمومية، وليست هناك دورة مياه واحدة تتسم بالطراز الأوروبي الساحر، ولا الساحات المجانية المنشأة على نواحي الشوارع التي في بعض الأوقات كانت تحظى بتقدير هائل.

في الأيام التي كنت أجري خلالها اتصالات البيع حول مدينة نيويورك المزدحمة: كان ذلك يسبب لي مشكلة، فكنت غالباً ما أجد نفسي عدة مرات في يوم واحد تحت رحمة أمعاء صندوق محل المشروبات الذين يتولون حراسة مرافق دورات المياه بحقد دفين. حتى إن بعض المحلات تضع لافتات تهديد منحوتة على الشباباك "دورات المياه للزبان فقط"

غالباً ما كنت أجد أنني إذا ما قمت بالذهاب مباشرة والصعود إلى الأمين وسؤاله إن كان بإمكانني استخدام دورة المياه، فسيردني؛ لذلك استخدمت الأسلوب التالي، وبدون إلقاء نظرة على أمين الصندوق، قمت بكل ثقة بالدخول خلسة إلى المحل، وسرت ماضية نحو الشخص الذي يتحكم في دخول أو خروج من لا يرغب فيهم. وحدقت بعيني إلى إحدى الموائد؛ وتظاهرت أنني أتيت للغداء أو أنني ببساطة عدت لكي أجمع قفازاتي التي نسيتها، وحينذاك انتظرت حتى تشغل حارسة محل اللو بالتحدث مع صاحب الشيك التالي. ثم أسرعرت مثل البرق، وقفزت إلى داخل دورة المياه. أطلقت على هذه الخدعة وثبة "هيو - هام" وبعد تظاهري المزعوم بتجارة الأعمال كالعادة، آتيت كل يوم إلى هنا، ولا شيء يشغلني سوى تناول الغداء. والآن دعنا نترجم تلك الخدعة المختلفة إلى تقنية هاتفية فلما تحقق. إن بإمكانك استخدامها للتجول خلسة حول السكرتيرات وتجنب ترقيهن المتحجر القلب، فبدلاً من القيام بذلك مباشرة وسؤالك عن اسم شريكك، عليك فقط أن تقول: "أهو هنا؟" أو "أهي هنا؟" فاستخدام الضمير يُعد بمثابة الإسراع الشفهي في المرور بالسكرتيرة بموقف تجارة الأعمال المعتاد لأسلوب وثبة الهيو الهام القائل: "إنني أتصل كل يوم".

### الأسلوب ٦٨ :

## وثبة الهيو - هام

بدلاً من استخدام اسم شريكك، دم الضمير هو أو هي يرد على لسناك بتلقائية. انسي الجملة التي تقول: "أوه هل من الممكن أن أحدثك إلى الآن؟ بيهم شوت من فضلك" فقط أعلن ذلك يقول: "هاي يوب سميت هنا، أهي هنا" النطق المعتاد للضمير هي يشير للسكرتيرة بأنك صديق حميم لوثبتها.

## إني أسمع رنين هاتفك الآخر

### هل عليك حقاً أن تعتني بتلك النار المشتعلة في ملبحك؟

عندما تتحدث مع شخص ما عبر الهاتف قد تسمع الكثير من الأصوات كنباح كلاب، أو صراخ أطفال، أو أصوات طقطقة. فمن الممكن أن ذيل الكلب يكون قد تعلق بباب النلاجة، أو أن الطفل جائع، أو أن حريقاً ما شب في البيت، وعندما تستعلم عن مصدر الصوت بالسؤال إذا ما كان عليهم الاعتناء بذلك. فأنت بهذا تتلج صدور مستمعك.

عندما تتحدث إلى شخص ما، ربما تسمع رنين هاتف، فتقول على الفور: "سمعت جرس هاتفك الآخر. هل ينبغي لك الرد عليه؟" حتى وإن لم يفعل، فإنه سوف يقدر هذه المبادرة. إذا كان عليه الرد على المكالمة الأخرى، فتأكد أنه لم يسمع شيئاً مما قلته بعد أول رنين. إذ إنه يفكر قائلاً: "كيف بإمكانني أن أقاطع هذا الشخص الثرثار بدون أن أكون وقحاً، لكي أتمكن من الرد على مكالمتي الأخرى؟" في الحقيقة إنك مع كل رنين تزيد من غضبه. لأنك تحول دون قيامه بما ينبغي له فعله.

إليك الأسلوب المضمون الذي يحميك من التعرض لمثل هذا الموقف غير  
المرجح

### الأسلوب ٦٩ :

## إني أسمع رنين هاتفك الآخر:

عند سماعك رنين هاتف آخر غير الذي تتحدث فيه، توقف عن الكلام حتى لو كنت تنطق بجملة أنت في وسطها وقل: "أسمع رنين هاتفك الآخر" أو "نجاح كلبك، أو صراخ طفلك، أو اتصال زوجك بك" أسأل إذا ما كان عليها أن تعتني بالأمر، وسواء فعلت أم لا، فسوف تعلم جيداً من سؤالك أنك خبير عظيم بعالم الاتصال بالآخرين.

وصلا لا ريب فيه أن المغزى من وراء هذا هو إحساسك بما يحدث في عالم المتصلين بك. إذا كنت تتحدث إلى شخص ما بعيداً عنك أو في بلد آخر، فهناك طريقة أخرى تظهر أنك بارع في عالم الاتصالات، وهي أن تترجم الإشارات الرصنية إلى نطاقهم الوظيفي. عند ترك رسالة مسجلة قل: "باستطاعتك الاتصال بي ما بين الساعة الثالثة والخامسة حسب توقيتك."

ولا تنس عطلاتك التي تكون خارج البلاد. ففي الأول من شهر يوليو الماضي، كنت مع عميل من أستراليا على الهاتف، وقد تأثرت كثيراً عندما تمنى لي أمنية قائلًا: "تمتعي بيوم الاستقلال في نهاية الأسبوع" في الحقيقة قد تأثرت للغاية وبحسب جاهدة عن دليل للعطلات القومية، ثم وضعت ملاحظة في تقويمي في ٢٥ أبريل القادم لأهنئ صديقي الأسترالي: "يوم سعيد للجندي الأسترالي" بعدما فهمت معنى هذا اليوم". إذا كنت ستقوم بأعمال تجارية مع أناس حول العالم، كن على ثقة بأن تشمل أمانيتك الطيبة لهم عطلات أعيادهم. انس ذلك الأمر إذا لم يتم مبادلتك التهنئة، ما زلت متأثرة بشأن

الموقف الذي حدث لي في نوفمبر الماضي عندما كنت في اجتماع عبر الهاتف مع عميل كندي وسبعة من رجال المبيعات التابعين له وقد تمنيت لهم جميعاً عيداً سعيداً.

الفصل ٧٠ :

## عملية إعادة التشغيل الفوري

### الاستماع للمرة الثانية أفضل بكثير

أول مرة رأيت فيها قصة الساحر أوز ففتنتني تلك القصة، وأدهشنتني تأثيراتها الخاصة في المرة الثانية، وعندما شاهدتها في المرة الثالثة أبحرني الفن التصويري لها. هل سبق لك أن شاهدت فيلماً سينمائياً مرتين أو ثلاث مرات في حياتك حيث تلاحظ أبقى التفاصيل الفرعية وتسمع أصواتاً فاتت عليك تماماً خلال المرة الأولى؟

نفس الشيء يحدث على الهاتف. ولأن أحاديثك في العمل أكثر أهمية من الأفلام السينمائية، فعليك بالاستماع لها مرتين وربما ثلاث، فغالباً لا يكون لدينا فكرة واضحة عن حقيقة ما جرى في حديثنا الهاتفي حتى نسمعه مرة أخرى

كيف تستمع إلى المكالمات المهمة التي تجربها في العمل مرة أخرى؟ ببساطة وشرعية وأخلاقية قم بتسجيلها على شريط وقد أطلقت على أسلوب تسجيلي وتحليل مكالمات العمل "عملية إعادة التشغيل الفوري".



إن وجود جهاز تسجيل صوتي على الهاتف قد يحدث اختلافاً كبيراً في مهنة صديقتي "لورا" متخصصة التغذية التي طورت مياه شرب صحية ممتازة تستحق أن تسوق على المستوى المحلي.

في إحدى المرات كنت في مكتب لورا نناقش خططها وحينها قلت: "لدي اتصال لك" فمئذ عدة أشهر. قابلت فريد الذي يمتلك سلسلة محلات سوق تجارية. ويدين فريد لي بجميل بناء على طلبه بأن ألقى خطاباً للمصلحة العامة على النادي الاجتماعي الذي ينتمي إليه. وكان فريد أحد المشاهير في عالم الأسواق التجارية وبكلمة واحدة يستطيع وضع مياه الشرب الصحية لصديقتي في محلاته وهذا قد يروج لمنتج لورا على المستوى العالمي.

أجريت الاتصال وإذا به معي على الخط، حتى إنها كانت لمفاجأة كبيرة أن أستمع لفريد وهو يبدي اهتماماً كبيراً لمشروب لورا. قال فريد: "سنسعى لتحقيق ذلك".

وبكل فخر أعطيت لورا الهاتف وبدأ حديثهما في الاسترسال بشكل جيد، قالت لورا "أوه، ما من شك في أنني سأرسل لك عينة، ما العنوان؟" ثم سمعتها تقول: "أوه: انظر دقيقة، دعني أبحث عن شيء ما أكتب به" وعلى جناح السرعة سحبت قلماً ودفعت بورقة أمام أنفها، ثم قالت: "أوه، ما هذا؟ صرة أخرى أقلت ٤٢٠١ أم ٤٤١٠٢؟" فتأوهت بصوت خافت غير مسموع: "كيف تنهجي اسم الشارع؟" فأصبح تأوهي مسموعاً، فقالت: "عجيباً، هذا القلم قد نفذ حبره ياليل: هلا بحثت عن قلم آخر على مكتبي؟" فعلت ذلك وفي هذه المرة شعرت وكأنني ألقيه في وجهها فقالت له: "أسفة ما هذا؟ مرة أخرى؟".

أف، والآن أود لو أنتزع سماعة التليفون من بين يدي لورا. لا ينبغي لها أن تزعم شخصاً مشهوراً ومشغولاً بالسؤال عن التفاصيل كتكرار العناوين. تستطيع معاودة الاتصال للاستعلام من سكرتيرته. وقد لا يكون هذا ضرورياً من الأساس إذا سجلت الحديث بالأسلوب الذي أطلقت عليه عملية إعادة التشغيل

الغوري، وقد يمكنها مجرد ذكر أنه لم يتثن لها استيعاب ما على جهاز التسجيل. "فمعظم المتصلين يرتاحون لهذا المبدأ" وكان عليها الاحتفاظ بالمكالمات مسجلة.

كان فريد لطيفاً مع لورا في ذلك اليوم، لكن صديقتي لم تسمع صوته مرة أخرى، وإلى يومنا هذا تتساءل عن السبب. فلن تدرك أبداً أن تبادل الحوار المرير قد ألغى الصفة.

أكان فريد غير عادل فقط. لأن لورا كانت بطيئة إلى حد ما أثناء المكالمات؟ بالتأكيد لا. فريد فكر في نفسه قائلاً: "إذا كانت تلك المرأة عديمة الإحساس بوقتتي في بداية علاقة عمل ممكنة، فماذا ستفعل عندما تتوغل في صميم العمل؟" تحليل دقيق للموقف من قبل فريد. مازلت أحب لورا فهي مازالت صديقتي، لكن هل أقدمها إلى أي من كبار الفاجحين الذي ربما يقدم لها يد العون والمساعدة؟ لا أستطيع المجازفة.

### كيف تكون عملية إعادة التشغيل الغوري؟

إن عملية إعادة التشغيل الغوري بسيطة ورخيصة الثمن. اذهب إلى متجر الإلكترونيات المحلي لديك، واطلب جهاز تسجيل لهاتفك. وقم بتوصيله بسرعة بجهاز هاتفك. ووصل الطرف الآخر منه بجهاز التسجيل، ثم أدر المسجل أثناء مكالماتك المهمة التالية. قد يكسبك الجهاز مئات الدولارات في أول مكالماتك. في بعض الدول يطلب منك القانون إعلام الجانب الآخر بأنك تسجل له. تأكد من شرعية ذلك في دولتك بسؤال السلطات المختصة في الدولة التي تعيش فيها. إذا كان هناك جانب واحد يقتنع بهذا، فلا تقلق، فإنك تكون هذا الجانب، وبكل وضوح عليك بالأخذ باستخدام شريط التسجيل بغافاً لأي عرض آخر غير استماعك للمرة الثانية؛ لأن ذلك لن يكون قانونياً فحسب، بل أيضاً عملاً لا يراعى فيه الضمير. ولمزيد من الأمان. لا تترك الشروط المسجل

عليها أحاديث الناس في متناول غيرك. احتفظ بنفس الشريط في جهاز التسجيل واستخدمه مرات ومرات لتسجيل التفاصيل المهمة باستخدام أسلوب إعادة التشغيل الفوري: تستطيع أن تملك بالكرات التي يقدفها إليك شريكك من أول ضربة سريعة مفاجئة. أنت تتحدث مع رئيسك عبر الهاتف، فينطق سريعاً بأربعة أو خمسة أسماء في شركة قانونية من المفترض أن تكتب إليها. ويتبع ذلك بالعنوان، ثم الرقم الكودي المكون من تسعة أرقام. ولإدراكه أنه قدذف إليك بعضاً من الكرات السريعة الجميلة، يسألك قائلاً: "أيجب علي أن أعيد ذلك لك؟" فترد بكل فخر: "لا شكراً لقد استوعبتها" وفي صمت تضغط على جهاز تسجيلك الصغير. فينبهرك الرئيس.

## الأسلوب ٧٠

### عملية إعادة التشغيل الفوري

قم بتسجيل جميع أحاديثك في العمل، واستمع لها مرة ثانية. في المرة الثانية أو الثالثة: تستوعب التفاصيل الصغيرة التي قد تكون صرت عليك في المرة الأولى؛ وذلك الأمر يشبه من يقدفون بالكرات الذين غالباً لا يعلمون ما إذا كان هناك خطأ أو تعثر حتى يروا كل ذلك مرة أخرى من خلال أسلوب إعادة التشغيل الفوري.

هناك فائدة أخرى لهذا الأسلوب تساعدك على إخفاء جهلك. كنت مؤخراً على الهاتف مع مصور تتفاوض على سعر شريط الفيديو لاستخدامه كاختبار أولي لتقييم صوت المتكلمين، ولحسن الحظ أنني قمت بتسجيل الحديث لتقلب الأسعار لكل من Hi - 8 Three - quarter in chv - ، VHS ، super VHS ، Beta Sp ، matic . وهو ما جعلني أتحير كثيراً، لكنني استمعت إلى شريط حديثنا فيما بعد، وقد دونت كل الكلمات التي لم أفهمها، وبعدها سألت صديقي العامل في محل الفيديو عن معاني تلك الكلمات. الآن بإمكانني معاودة الاتصال بالصور

أقول: "أريد الكاميرا التي تصور مشهدين على شريط من نوع Beta SP. وهل باستطاعتك أن تمنحني تسجيلاً لشريط من نوع VHS؟ حيث بإمكانني إجراء بعض التعديلات الخارجة عن سيطرة الكمبيوتر المركزي" هل في اعتقادك أنني قد حصلت على سعر أفضل عما إذا كنت قد سألته "هم: ما هو الـ Beta Sp؟"

### أسر ما تفوهوا به، واستتم إلى ما يرمون إليه

إن أسلوب إعادة التشغيل الفوري يجعلك حساساً لمقويات وسائل الاتصال الأكثر عمقاً، بدلاً من الإلمام فقط بمعاني الكلمات التي يفقدها من يتصل بك، إذ إنك تقوم بضبط جهاز الاستقبال على موجة بك لحماهم الحقيقي أو لتردهم عن فكرة ما.

عندما نود شيئاً ما، فإن عقولنا تدبر الحيل المضحكة لتخدعنا. إننا نرغبنا ببأس في سماع كلمة "نعم" من شخص ما، فإننا نسمعها منه بالفعل، لكن ذلك لا يعني دائماً المعنى الحقيقي لتلك الكلمة. إن النطق القوي للعبارة بكلمة "نعم" وتردها في نطقها بمثابة اختلاف كبير كاختلاف الجنة عن النار. وقد سألت سيدة في الشهر الماضي قامت بحجزي لإلقاء خطبة عما إذا كان بوسع مكتبها أن يستخرج بياني المكون من عشر صفحات المعد للتوزيع على الصحف: وقد أعطتني الإجابة التي أريدها والتي كانت "نعم" في حين أنني عاودت الاستماع مؤخراً إلى حديثنا على شريط، وقد كانت إجابتها عن تلك البيانات مترددة جداً قائلة: "هم. حسناً، نعم" وعلى الفور عاودت الاتصال بها وقلت: "بالمناسبة، لا تقلقي بشأن تلك البيانات".

تعلمت قائلة: "أود، أنا سعيدة جداً! لأننا حقاً لا نمتلك ميزانية لمثل هذه الأشياء" لقد اكتسبت الكثير من ود عميلتي أكثر من قيمة استخراج القليل من صفحات الورق

دعنا نعود إلى حياتك. فيتناولنا لحياتك الشخصية سوف نتابع حديثنا ليس فقط عن كيفية بروتوك في حفلة ما، ولكن عن كيفية تفوقك بسلاسة على جميع أسلافك تماماً مثل أي سياسي

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)  
**aoday.love**

## الجزء الثامن : كيف تتصرف في حفل كسياسي يعمل في حجرة

### قائمة تلمح الحفل التي تحتوي على ست نقاط للرجل السياسي

عندما يدعى معظمنا إلى حفل ما، يستغرق في عملية تفكير عميقة. إن استغرقنا العشوائي في التفكير الحالم يجعل أحدنا يتفوه بالفاظ في طويته مثل: "هم، قد يكون هذا ممعاً" ويتساءل ما إذا كان الآخرون سيقدمون له طعاماً ... ويأمل أن يكون جيداً... أو أنه قد يكون هناك بعض من الأشخاص الجذابين. وما إن كان صديقه فلان سيحضر... وما الذي ينبغي له ارتداؤه؟

ومع ذلك فتلك ليست طريقة تفكير أحد السياسيين في حفل ما، فبينما يحملق السياسيون وعاملو شبكات الخدمات الشاقة والاجتماعيون الجادون الذين يشاركون في أعمال اجتماعية وكبار الناجحين في عالم الأعمال في الدعوة الموجهة إليهم، يقومون فظرياً بتقسيمها إلى عدة أجزاء، وقبل أن يردوا بنعم أو لا: تطرح عقولهم جملة من الأسئلة الصحفية التي تمثل قائمة الفحص ذات الست نقاط لحفل ما. من؟ متى؟ ماذا؟ لماذا؟ أين؟ وكيف؟ دعنا نتناولها واحدة تلو الأخرى.

### من سيكون في الحفل؟

على وجه التحديد بشكل أكبر، من سيكون هنا ممن ينبغي لي الالتقاء بهم؟ أما العاملون الجادون في مجال الخدمات الشاقة فإنهم يعتقدون الأمر ويقولون "من الذي يجب علينا الالتقاء به من أجل العمل؟ من الذي ينبغي لي مقابلته لأسباب سياسية أو اجتماعية؟" وإذا كان أحدهم أعزب ويبحث عن علاقة فإنه يتساءل: "من الذي أود مقابلته لإقامة علاقة عاطفية ممكنة معه؟".

وإذا كانوا لا يعلمون شيئاً عن الشخصيات التي سوف تحضر الحفل، فإنهم يسألون عن أسماء المدعوين: حيث يتصلون هاتفياً بدون خجل بمقيم الحفل ويسألونه قائلين: "من الذي سيأتي؟" وعندما يتحدث المضيف "مقيم الحفل" بتلقائية عن قائمة الضيوف، يحدد السياسيون أسماء الذين يهتمون لأمرهم. وبعد ذلك يقررون الالتقاء بهم.

### متى علي أن أصل؟

لا يؤخر السياسيون وقت الوصول إلى أن يفرغوا من ارتداء ملابسهم، ولا يسألون أنفسهم قائلين: "هم، أيجب علي أن أتأخر حتى أكون على أكمل وجه من الأناقة؟" إنهم يحسبون بدقة وعناية الوقت المقدر التمتع لوصولهم ورحيلهم.

إذا كان الحفل ممثلثاً بالمعارف، يصل الكبار إلى هناك للمبادرة بإبداء تعليقاتهم عند وصول كل شخص، وعادة ما تصل الشخصيات الهامة مبكراً، لكي تقضي أعمالها قبل أن يبدأ المحترفون الذي يمتقنون أن يكونوا أوائل الحاضرين في الوصول إلى هناك، وهم لا يخرجون أبداً من أن يصلوا مبكراً، ومن يرونهم فقط عند مجيئهم مبكراً هم أولئك الذين يأتون في نفس التوقيت والذين يكونون في الغالب على نفس شاكلتهم من حيث كونهم محققين بارعين.



ولن تجد سياسيين يطوفون خلسة حول المكان، فبمجرد أن يفرغوا مما ينبغي لهم القيام به، تجدهم في طريقهم نحو الفرصة التالية. وإذا كان جدول أعمالهم يغلب عليه الطابع الاجتماعي، فإنهم يحاولون ترك وقت رحيلهم مفتوحاً: وجدول أعمالهم لما بعد الحفلة غير مقيد بخط معينة، بهذه الطريقة إذا أقاموا علاقة جيدة مهمة. يمكنهم وقتها البقاء والتحدث مع هؤلاء الأصدقاء، أو المعارف الجدد، أو توصيلهم إلى المنزل، أو الذهاب إلى أي مكان آخر لتناول القهوة معهم

### ما الذي ينبغي لي أن أخذه معي؟

إن قائمة السياسي للفحص ليست كالمعتاد "ميا نرى، مشطي، العطر، وحلوى النعناع" بل يحملون أدوات لشبكة أعمال أكثر أهمية وأكبر وظيفية في جيوبهم أو حافظة نقودهم.

إذا كان كبار القلظ سيطوفون خلسة في الحفل، فتراهم يحزمون رزمة من بطاقات العمل إذا كان بالحفل منسكعون يرغبون في ارتقاء السلم الاجتماعي والتودد إلى من يتسمون بالأناقة، إذ يحتفظون بحفنة من البطاقات الاجتماعية المحتوية فقط على أسمائهم ومن الممكن عناوينهم وأرقام هواتفهم.

"يشعر البعض بأن توزيع بطاقات الأعمال في مكان اجتماعي يكون بالفعل بمثابة شيء، أخرق" وتكون الأداة الأكثر حيوية في حقيبتهم التي يذهبون بها إلى الحفل عبارة عن مجموعة من الأوراق الصغيرة وقلم لتعقب سير المعارف والشخصيات المهمة.

### لماذا يقام الحفل؟

هنا تتدخل فلسفة السياسي الدائمة الثابتة التي تنص على: "اختراق الظواهر المزعومة" وتلك طريقة خيالية لقول: "انظر لبواطن الأمور" وتراهم يسألون

أنفسهم قائلين: "ما السبب الظاهري للحفل؟ أقيم أحد رجال الصناعة الكبار حفلاً لتخرج ابنته؟ أم يقيم أحد المطلقين حديثاً من المدراء التنفيذيين حفل عيد ميلاد لنفسه؟ هل تحتفل إحدى الشركات المتعثرة في تقدمها في مجال الأعمال بعامها العاشر؟"

يقول المياسيون لأنفسهم: "حسناً، ذلك هو السبب الظاهري، لكن ما السبب الحقيقي وراء إقامة هذا الحفل؟ لعل رجل الصناعة يود أن يحصل لابنته على وظيفة جيدة. لذلك قام بدعوة من يمكن دعوتهم من عشرات أصحاب العمل. أو أن فتى عيد الميلاد أعزب. لذلك فإن قائمة الضيوف تكون مكتظة بأسماء نساء فاتنات ناجحات. أو أن السبب في هذا الحفل هو أن صاحبه يرغب في الدعاية لنفسه حتى يسعه الترويج لتجارته لأن تستمر عدة أعوام أخرى؛ لذلك قام بدعوة الصحفيين وأصحاب الرأي والسلطة في المجتمع".

إن لدي السياسيين خبرة ورؤية ثاقبة لحقيقة جدول أعمال المضيف. هم بالطبع لن يناقشوا ذلك في الحفل، إلا أن الرؤية ترتقي بهم لأن يكونوا على وعي تام بمن هم على شاكلتهم ممن يبديون آراءهم.

وعلمهم أيضاً يجعلهم وكلاء ذوي قيمة عالية بالنسبة لقيمي الحفل. إذ يقدم السياسي الحاذق الألفة الباحثة عن عمل لبعض من المدراء التنفيذيين في الحفل؛ أو يخبر أكثر النساء جاذبية في الحفل عن مدى عظمة الفتى الذي أقيم له هذا الاحتفال بمناسبة عيد ميلاده. وعندما يتحدث مع الصحفيين، يدافع عن عمل مقيم الحفل الذي يحتاج إلى تقديم عرض جيد. عندما يدعم الناس السبب الحقيقي للحفل يصبحون ضيوفاً محبوبين ومرغوبين مستقبلاً.

## أين العقل الملم؟

تتألف معظم قائمة المدعويين في القالب من أشخاص من مهنة واحدة أو مجموعة ذات اهتمام مشترك. لا يقبل أبداً سياسي دعوة من دون سؤال نفسه قائلاً: "ما نمط أولئك الذين سيحضرون هذا الحفل وما الذي سيفكرون فيه؟" ومن المحتمل أن يكون هناك مجموعة من الأطباء. لذلك تراهم يطالعون العناوين الرئيسية عن أحدث الأبحاث الطبية حتى يتحدثوا بلغة الأطباء. وإذا كان الضيوف مجموعة من الناخبين الجدد، ينهض السياسي للمبادرة بالتواصل معهم وملاطفتهم. ولا يستطيع السياسيون تحمل التحدث عن شيء لا يكون لهم معرفة به.

## كيف أستطيع أن أتابع جو الحفل؟

والآن وصلنا إلى مسك الختام والذي أطلق عليه: "تقوية العلاقات" حيث يقوم السياسيون بتقوية العلاقات التي كونوها. فيبعد مقابلة شخص صلب ومبادلة البطاقات، يتولى كل شخص بطريقة عملية: "لقد استمتعت بالحديث إليك. وسنبقى على اتصال معاً".

ونادراً ما تنمخض تلك النية الحسنة دون مجهود خارق. ومع ذلك يرسم السياسيون طريقهم من خلال الاستمرار في العلاقات، وبعد الحفل يجلسون على مكائهم وكلمة "ورق السوليتير" يرتبون بطاقات الأعمال للأشخاص الذين قابلوهم: وباستخدام أسلوب ملف بطاقة الأعمال الموصوف مؤخرًا في هذا القسم يقررون كيف ومتى وما إذا كانوا سيتعاملون مع بعضهم البعض. هل يتطلب هذا الشخص اتصالاً هاتفياً؟ هل ينبغي لأحد ما تسلّم ملحوظة مكتوبة بخط اليد؟ أيجب علي أن أراسل فلاناً بالبريد الإلكتروني أو أن أتصل بالآخر؟.

قم باستخدام قائمة فحص الحفز المحتوية على ست نقاط. من؟ ومتى؟  
وناد؟ وأين؟ وماذا؟ وكيف؟ وكأنتها خطة عامة لممارسة لعبتك الخاصة. والأر  
دعنا نوضح ذلك.

***www.ibtesama.com***

**منتديات مجلة الابتسامه**

## إما أن تأكل أو تختلط بالآخرين

### (لماذا يتجنبني الآخرون؟)

عند وصول الشخص الذي يعتاد الذهاب إلى الحفلات ولنقل مثلاً شارلي إلى الحفل، فإنه يذهب مباشرة إلى مائدة المرطبات لتناول الطعام أو الشراب. وبعد ذلك يجد عدداً قليلاً من الزملاء ويبدأ في التحدث إليهم.

ومع مضع الغنات المتبقي في طبقته والطعام الدسم مع أصدقائه. ينظر حول الغرفة بين الحين والحين ليرى من بين الأشخاص يمكن أن يكون جديداً ومرحاً بالنسبة إليه ليتحدث معه. وهو يأمل في حضور العديد من الأشخاص الجذابين والمتعنين إلى الحفل، حتى يروه ويسعوا إلى التحدث معه.

ما الخطأ في أسلوب شارلي؟ كل شيء. إذا أراد شارلي أن يجعل الحفل مثمراً دعنا نبدأ بأول خطأ يرتكبه من يعتاد الذهاب إلى الحفلات - تناول بعض المرطبات والمشروبات فور وصوله إلى الحفل.

يصدر الناس في حفل ما أحكاماً عند اختلاطهم بالآخرين، وغالباً ما تكون لا شعورية عن الذين سيقتربون منهم. هل سبق لك في حياتك أن عشت في مزرة؟ أو امتلكت كلياً أو قهراً؟ حيث إنك تنصرف بعيداً عنهما حين تناولهما

الطعام بغية عدم إزعاجهما، وبمثل فالإنسان كالحبوان عندما يأكل. فلن يشعر غيره بالارتياح في الإقبال عليه. فإذا اخترقت أعين المرتادين/ الضيوف زحام الحفل ورأتك بحقيبة مليئة بالطعام، فإنهم يتجاهلونك. إذ يقولون لأنفسهم لا شعورياً. "دعك من هذا الشخص الشره حتى ينتهي من طعامه، وربما سنتحدث لاحقاً، ومن ثم لا ينأى لك مصاحبتهم لشرعهم في تكوين صداقة جديدة مع شخص آخر لا يمتلئ فمه بالطعام.

دائماً ما يأكل السياسيون قبل ذهابهم إلى الحفل، إذ يعلمون أنهم في حاجة للتعامل بخفة عند التصافح بالأيدي، وتبادل بطاقات الأعمال، وحمل الشراب وتناول القرمشات الهشة والجبن في أفواههم - كل ذلك بيدين اثنتين فقط.

### الأسلوب ٧١

## إما أن تأكل أو تختلط بالآخرين

يريد السياسيون أن يكونوا على اتصال مباشر وجهاً لوجه مع ناخبينهم، ومقربهم كمثل أي ناخب كبير يلقى الشعر بطريقة جيدة في علم العلاقات المكانية يعلمون أن أي تصرف غير مألوف من قبلهم قد يكون ذا تأثير سلبي على الآخرين؛ ولذلك فهم لا يحملون الطعام أو الشراب في الحفل.

فأذهب لكي تأكل أو لكي تختلط، ولكن لا تتوقع أن تقوم بكليهما معاً. ومثل السياسي المخنك، عليك أن تتناول الطعام قبل ذهابك إلى أي حفل.

الفصل ٧٢ :

## تفحص الحجرة بفضول

**كيف تصنع دلوًا لا ينسى**

صنعت لوريتا يانج تاريخًا تليفزيونياً مشهوراً عندما ظهرت في أول درجات سلمها الكبير، حيث قامت بسمح تقريري له. وبعدها نزلت السلم لتبدأ العرض.

يطل رجل الدين من شرفته المطة على شارع ميدان سان بيتر في روما وبتفحص الزحام، وبعدها يبادر بإلقاء الموعظة. تتوقف بيتي ديفيس عند المدخل وتتنظر حولها ثم تتمتم قائلة: "ياله من مقلب للدفايات!".

ويقوم جوني عند عرض كل حلقة من حلقات برنامجه التليفزيوني الكوميدي الذي يعرض في ساعة متأخرة من الليل "هنا جوني" بالظهور على خشبة المسرح. ويقوم بتفحص الجمهور المصفق. وعندئذ يفسر الابتسامة المتكلفة المرسومة على وجهه.

ما هو الشيء المشترك بين كل مشاهد الدخول العظيمة هذه؟ يتوقف كل منهم للحظات وينظر حوله قبل القيام بأي فعل حاسم.

يهيم مخرجو الأفلام السينمائية حبا بمشاهد الدخول عندما تتحرك الكاميرا وتعزف الموسيقى ، وتنجذب جميع الأعين صوب البطل أو البطلة الواقفة عند مدخل الباب. هل يتوارى البطل النجم داخل الحجرة كقط صغير يهرب بيت صاحبه الجديد الذي لم يأنفه بعد ، أم أنه ينحدر نحو معظمتنا في حقل ما حيث ينجذب بشدة لأول وجه مألوف له حتى لا يعتقد الآخرون أنه بمنأى عنهم؟ إن ما يحدث هو أن النجم يتوقف حتى يلاحظ الآخرون وجوده

إن أولئك الذين يجيدون تلك الحيلة يتمتعون بما يطلق عليه : "الحضور على خشبة المسرح". تعتقد المجموعات المسرحية أن بعضاً من النجوم الصغول قد ولدوا بهذه الموهبة. فكر مرة أخرى ، الممثلون المسرحيون ، إنهم مصقولون بالموهبة ، ولا يدخل السياسيون خلسة دون أن يلحظهم أحد إلى غرفة مليئة بالناس هكذا ، ولكنهم يصنعون مشهداً للدخول.

أيضاً يمكنك صنع مشاهد دخول عظيمة باستخدام أسلوب بسيط أطلق عليه "تفحص الحجرة بفضول". توقف قبل دخولك بشكل درامي عند المدخل. وقم بتغطية المشهد بعينيك ب - ب - ط - ع . إنه لن المهم حين وقوفك عند المدخل ألا تفكر على هذا النحو : "انظروا إلي". إن سبب تفحصك بفضول للحجرة ليس حياً للتباهي والاستعراض ، ولكن لتتمكن من تفحص الموقف الذي أنت فيه . لاحظ الإضاءة ، والمكان المخصص لإعداد المشروعات ، وأهم من ذلك كله الوجوه. استمع إلى الموسيقى ، وطنين الزحام ، وأزيز الزجاج. انظر من يتحدث إلى من. وبينما أنت تتفحص هذا بفضول ، سوف تستخدم أيضاً الأسلوب التالي وهو كن أنت من تختار ، وليس من يختاره الآخرون ، وهو ما يساعدك على اختيار هدفك الأول والثاني وربما الثالث. والآن مثل القط الكبير الذي يحكم الغابة ، عليك بالفتنر للدخول للقيام بتحريك الأول تجاه فحص الغرفة بتعمن .



### الأسلوب ٧٣ :

## تفحص الحجرة بفضول

توقف بشكل درامى عند مدخل الباب عند وصولك إلى التجمع ، ثم تفحص الموقف بـ - ب - ط - هـ . دع عييتك تجول كبندول الساعة في أرجاء المكان كغريق العمليات الخاصة المستعد لإزالة أي شيء يتحرك أمامه في طرفة عين.

تماشياً مع أسلوب تفحص الحجرة بفضول : حاول أن تستخدم الأسلوب

التالي

الفصل ٧٣ :

## كن أنت من يختار، وليس من يختاره الآخرون

**”صم، أي من الغرباء الممتعين الذين يرغبون ليّ مقابلتهم؟“**

لا ينتظر السياسيون أن يقترب منهم الآخرون، وإذا لم يُعدّ مضيف الحفل أو مدير حملاتهم قائمة تسمى ”مقابلات ضرورية“: فإنهم يختارون أهدافهم بينما يتفحصون الحجرة بغضول، وبينما هم يتفحصون بأعينهم الحادة الحشد. يسألون أنفسهم: ”من الذي أستمع بالتحدث إليه؟ من الذي يبدو أنه أكثر إفادة لحياتي؟ من الذي يمكنني التعلم منه أكثر في هذه الجماعة؟“

كيف يختارون؟ إنهم ينظرون إلى كل شخص بنفس طريقة صديقي بوب الفنان الكاريكاتيري في نظره إلى الناس. يمكنك أن تخبر بشكل كلي أكثر مما تتخيل ما تعرفه إذا حدثت عينيك في شخص ما. إن كل طرفة عين لشخص ما تروي قصة. قصة الحياة التي يعيشها هذا الشخص. ترى من هو القائل بأنه ”عند بلوغ سن الثلاثين يمتلك كل شخص وجهاً يسنحقه؟“ ومع ذلك فإن القليل منا ينظر بشكل واع إلى أعين الغرباء. يا لها من حماقة! في حفل أو

اجتماع ما لصنع علاقات يخلج معظم الناس من التواصل بالعين مع أشخاص لا يعرفونهم.

في ندوتي الخاصة بإعداد شبكة للتبادل الآراء أحت المشاركين علي أن يجروا اتصالاً قويا بالعين بأن أطلب منهم تشكيل دائرة كبيرة وأن يتجولوا حول الغرفة، ويحملقوا في بعضهم البعض بصمت، إذ أخبرتهم قائلة: "حدقوا في أعين بعضهم البعض وتحصوا حركات كل منكم".

وبينما هم يتجولون، قلت: "إن أهم شخص تربطكم به علاقة عمل، أو أعز صديق لديكم، أو حب حياتكم من المحتمل ألا يكون في هذه الحجرة، ومع ذلك، أحيانا في القريب العاجل سوف تكونون في حجرة تجدون فيها شخصا ما تشعرون أنه قد يغير حياتكم. أريدكم أن تكونوا مستعدين. أريد في أن تمتلكوا الشجاعة لأن تقربوا ولا تنتظروا دون جدوى لذلك الشخص المتميز حتى يقترب منكم" وأثناء التجول والتحدث سألتهم أن يختاروا بصمت الأربعة أشخاص الذين غالبا ما يريدون التحدث إليهم خلال فترة الاستراحة.

### "سيتم انتقاء الحسان من الناس"

عندما تكلف بهذه المهمة غير المألوفة وغير المربحة، يفترض المشاركون أن أي أحد سيقوم بالاتصال بمعظم الأشخاص المهتمين بالجمال. لا يحدث هذا أبدا. هناك شيء ما خفي يحدث عندما يأخذ الناس الوقت الكافي للنظر بالفعل إلى بعضهم البعض. يكتشف كل شخص صفة جمالية مميزة في شخص أو شخصين من أولئك المشغولين بحالهم عن سواهم. والذين ينفردون بكونهم لا يتحدثون إلا لمن يطلب منهم الحديث أولا.

لقد كان أعز صديق لي في حياتي شخصا قليلا ما يركب في المنزل يدعى "شيب". وقد كان طوله يبلغ ٥.٢ قدما، و ذو أنف ضخمة وعينين دقيقتين مضحكتين تبرزان من خلال عدسات النظارة المميكة، وفي حفل ما، بدون

استخدام هذا الأسلوب . من المحتمل أنني لم أكن ألحظ قط شيب . في حين أن تركيزي كان منصعبا عليه في اليوم الذي تقابلنا فيه . لأنه التي خطانا وعندما حدثت بعزم في عينيه ورأيت شفثيه تتحركان . رأيت جمالا ذاتيا يشع من وجهه . وقد أصبح أفضل صديق لي مدة اثني عشر عاما حتى قضى عليه ذلك المرض اللعين . وعلى الرغم من ذلك ظل شيب شخفا جميلا بالنسبة إلي حتى النهاية . وعلى الرغم من مظهر جسمه الملنوي من تأثير المرض . فقد كان جماله الداخلي يشع من خلال روحه المرحّة .

وبينما يستكشف المشاركون في الندوة وجوه وتحركات بعضهم البعض . يستكشفون الجمال الذاتي في وجوههم وأرواحهم . لا أحد يستطيع شرح السبب وراء اختيار شخص ما لشخص آخر كواحد من الأربعة المتميزين ورغمًا عن ذلك وبشكل عملي يعود كل شخص من الاستراحة وقد كون علاقة مع صديق جديد . لا يترك أي أحد دون أن يكون قد اختاره غيره .

عندما تبحث عن سمات الأشخاص الخاصة . فاستطلاع وجوههم سوف تجدها . إذا كنت تود أن تتسحب من أي تجمع أولاً في مستقبل أفضل . اقض وقتك مع من اخترتهم من الناس . وليس فقط من قاموا باختيارك . كن أنت من تختار . وليس من يخفاره الآخرون .

### الأسلوب ٧٣ :

## كن أنت من يختار، وليس من يختاره الآخرون

من الممكن ألا يكون صديق العمر. أو حب حياتك. أو من تربطك به علاقة عمل ممن سوف يقومون بتحويل مستقبلك حاضراً للحفل. في حين إنه في يوم ما، أو مكان ما سيكون من الحاضرين. اعتبر كل حفل استعراضاً لحدث كبير. لا تجلس منتظراً للحظة التي يقترب منك خلالها شخص معجب بك، فهذا ما تحدثه أنت بالفعل باستطلاع كل وجه في الحجرة. اغتنم أي شيء وتعرف على كل شخص تريده أن يكون في حياتك "تأكد من أن علاقتك بالآخرين ليست عابرة".

**﴿التأكيد هذا امر سهل القيام به في إحدى الندوات. لكن ماذا عن الواقع؟﴾**

أحياناً. بعد الاستراحة يقول مشارك بأ "كان أمراً بسيطاً أن أذهب إلى أشخاص أريد التحدث إليهم في هذا الوقت. لأن ذلك بمثابة مهمة يتوجب أدائها. لكن ماذا لو حدث هذا في حفلة وافية" مبخراً. أحد المشاركين في ندواتي يدعى تود سألني هذا السؤال أمام المجموعة سألته قائلة - "تود. كمفقت بالانفراج في هذا الوقت؟" "حسناً. فقط ذهبت وقلب - هاي. أنا تود. أود أنتحدث معك" فقلت سائلة "حقاً؟"

وقد لقي ذلك قبولا منه. لكونه يهياً له استخدام هذه العبارة الافتتاحية لغاية أي شخص في أي حفل حتى تهدي من وقع وتوتر لحظة غير مريحة محتملة عليك أن تنبع ذلك بطرح سؤال ذكي كأن تقول "ما مدى علاقتك بالضيافة؟"

كيف تعرفت عليها؟" أو "هل تسخن هنا في نفس المنطقة؟" والآن، انت  
ابتعدت وعدت عندما قدمك الضيف  
لا شك في أن الآخرين ممن يغفون بالأخبار بأنفسهم سوف يطفون خلسه في  
الحقل. فبعد أن يتفحصك البعض منهم سيقروون انك أحد الأشخاص المميزين  
الذين يختارونه للتحدث إليه. يتلو ذلك محاولات تجعل من السهل عليهم  
الاقتراب. ليفأكدوا أنهم قد قاموا بالاختيار الصحيح.

الفصل ٧٤ :

## هلم بين يدي

**بإمكان جسدك أن يوهن مرحباً "اقترب" أو يندهر "ابتعد"**

هل سبق لك أن لاحظت كيف أنك تشعر بالراحة عندما تمشي الهويني داخل حجرة معينة؛ المقاعد مرتبة بطريقة ترحب بك كما لو كانت تقول: "تقدم نحوي، واجلس علي". وعلى العكس من ذلك، تدخل حجرات أخرى حيث تجتاز مسلماً ملتويًا حول الطاولات والحاويات قبل أن تجد في النهاية مقعداً شاغراً.

وبطريقة مماثلة، يقوم بعض الأشخاص بترتيب هيكل جسمهم، وذراعيهم، وأرجلهم ليقولوا: "أهلاً، تقدم نحوي وتحدث معي" وبالعكس فإن هيكل أجساد أشخاص آخرين يصيح قائلاً: "ابق بعيداً! وإن اقتربت فقد حلّ بك الخطر". يقول لسان حال الخجولين لا شعورياً: "ابق بعيداً" عندما يقومون بضم ذراعيهم؛ ويطلقون إيماءات مضطربة كإمساكهم بحقيبة ما، أو انشغالهم بتناول شراب ما، أو تدخينهم للسجائر.

تظهر الدراسات المحكمة أن مرتادي الحفل يشعرون بارتياح أكبر عندما يقتربون من الذين يقفون وأجسامهم منتصبه بأنزع مرتخية على الجانبين

وأرجل متباعدة قليلاً، وابتسامة خفيفة على وجوههم. فابتعادك عن الزحام يعد انفصلاً لا شعورياً، وأكثر الناس يقتربون من امرأة تقفني حقيبة تحملها على كتفها أكثر من اقترابهم من تلك التي تمسك بحقيبة يد، فالحقيبة المعلقة على الكتف تتدلى خلف ظهرها، وبذلك تفسح المجال للتحدث معها.

### امنحهم أسلوب التواصل باليد

والآن إليكم الجزء الرئيسي. إلى جانب وجهك، يوجد معصمك وكفك وتلك أحد الأجزاء المعبرة عن جسدك، فالكفان يرفعان من درجة الصوت أثناء التحدث عن العواطف النبيلة.

إن معصمي وكفي رجل الدين يرتفعان عندما يدعو قائلاً: "هلم إلي يا أخي" ويرتفع معصما وكفا اللص عندما يقول: "إني أستسلم، لا تطلقوا النار" وكذا هي الحال مع الشخص البريء وهو يقول: "لا أعلم من الذي أخذ النقود" فالكفان المفتوحتان تشيران إلى قوله: "ليس لدي ما أخفيه".

إنهما أيضاً يوضحان القبول. فعندما تستمع إلى أي زميل في العمل، وتريد أن تعبر له عن قبولك له تأكد من أن معصميك وكفيك يرتفعان، حتى وإن كنت تضع يديك على ذقنك. أدر معصميك إلى الأمام بينما تتحدث مع أي شخص كان، تفحص يديك دائماً. كن على ثقة من أنك لا تشير بإصبعك في اتجاه أي شخص. دعهم يحظون بمنعة النظر إلى نعومة جلد معصميك وكفيك عند قولك: "هلم إلي" وليس تجعدهما الذي يقول لسان حاله - "أذهب بعيداً". هل يتمتع ذهنك بالرومانسية؟ سيداتي، دعن أيديكن تتحدث عنكن. ترفع النساء فطريا أيديهن وأكفهن إلى أعلى عند إعجابهن برجل ما. "في الحقيقة، إن أسلوب التواصل باليد أثناء الحديث مع الرجال يمنحهم نشوة الإحساس بالحب دون أن يشعروا".



## الأسلوب ٧٤ :

### هلم بين يدي

كن شخصاً جذاباً، وليس منفراً. عندما تكون واقفاً في تجمع ما، عدل من وضع جسدك - خاصة ذراعيك ويديك، حيث يجذب الآخرون فطرياً صوب الأيدي والكفوف المفتوحة بشكل مرتب مفر والتي يقول لسان حال صاحبها: "هلم إلى هنا". ويتعدون وهم خجلون عن وضع الأيدي التي يقول لسان حالها: "اغرب عن وجهي وإلا لكمثك". استخدم يديك وكفيك لكي تقول: "ليس لدي ما أخفيه" "أتقبل ما أتقبله" أو "أجذبك جذاباً".

### مهذ الطريق لمن يجذونك شخصية متميزة

تختبئ قطط الغابة الصغيرة الخائفة خلف الصخور وجذوع الأشجار حتى لا تراها الحيوانات الأكبر منها. وفي الغابة الاجتماعية، ينحو الخجولون نحوهم، إذ يبحثون فطرياً عن زوايا بعيدة ويجلسون على مقاعد يتوارون خلالها عن الأنظار.

في حين إن الأسود مثلاً تجوب مركز الغابة بثقة، وكذلك كبار القطط من البشر في الغابة الاجتماعية. حيث يقفون بثقة وشباب ليستطيع الآخرون رؤيتهم. وكرجل سياسي، ضع نفسك قرب مدخل ما، بحيث يتعين على أي شخص المرور بك في أي وقت من الأهمية.

والآن توصلنا إلى أسلوب تستخدمه كل الشخصيات السياسية. في الواقع، إن بعضاً من النقاد السياسيين كانوا يضمنون نتائج انتخابات كل من جون كنيدي وبييل كينيون بسبب تفوقهم وإتقانهم للأسلوب الذي أطلق عليه التعقب أو الملاحظة.

الفصل ٧٥ :

## الملاحقة

### دعهم يشعرون كأنهم أحد نجوم السينما في العصر الماضي

كانت الأفلام السينمائية مختلفة في فترة الأربعينيات، وقبل الأفلام السينمائية التجريبية والواقعية منها، والرواية الخيالية كانت هناك قصص عدة لقد كان الأمريكيون يذهبون إلى سينما السيارات ويضبطون مؤشر المذيع على موجة الفيلم ليشاهدوه ويستمعوا إليه وهو معروض أمامهم بينما هم جالسون في سياراتهم.

غالباً ما يحدث على الشاشة الفضية أن يتقابل كل من البطل والبطلة ويتبادلان الحب، ويبدو لهما أنهما سيتغلبان على العقبات السخيفة، ويتزوجان "فرضاً" ويعيشان في سعادة بعد ذلك. أوه، تنوعت القصص قليلاً، لكن كان هناك دائماً قائد أو ربما قائدة. وعليه بقية العالم. يمكن أن تموت أو تعيش الشخصيات الثانوية دون حدوث مشكلة. لكن يمثل كل حدث صغير في حياة النجوم أمراً مهماً.

حسناً: لعل الأفلام السينمائية غيرت. ولكن الطبيعة البشرية لم تتغير. قد يشعر كل شخص أنه مثل نجم فيلم الأربعينيات. كل حدث ناهه في حياتهم يكون وليد اللحظة: "هأنذا ثم يأتي من بعدي بقية العالم". إن ما يفتاونه شخص في الإفطار، وما يختاره من الأحذية التي يرتديها، وما إذا كان سيستغرق وقتاً لتنظيف أسنانه قد يكون أهم كثيراً بالنسبة إليه بالذات عن سقوط الأمم العاقلة أو ارتفاع درجة حرارة العالم. أحياناً يشارك الأزواج الزوجات في التفاصيل الدقيقة لدى بعضهم البعض.

"ما الذي تناولته في إفطارك، حبيبي؟"

"أنت لم ترتدي هذا الحذاء، أليس كذلك؟"

"هل تذكرت أن تنظف أسنانك؟"

لخلق علاقة حميمة مستعة، يقوم كبار الناجحين بوضع علاقة لتذكر التفاصيل الدقيقة في حياة الشخصيات الهامة. وفي الظاهر لا يوضحون اهتمامهم بما تناولوه في الإفطار، أو ما إننا قاموا بتنظيف أسنانهم أم لا. لكن لإشعار أي شخص وكأنه نجم كبير، يذكرون تفاصيل شيء ما حدث وأن شاركهم فيه من هم على علاقة بهم.

انتهج أسلوبهم. إذا ما ذكر عميل إنه قد تناول مقرمشات الأرز في الإفطار، اذكر ذلك لاحقاً. وإذا أخبرتك رئيسك في حديث ما أنها قد ارتدت حذاء غير مريح في أحد أيام العمل، عليك أن تجد طريقة لكي تذكر ذلك أو تشير إليه في وقت لاحق. ولو ذكر عميلك أنه عازم على تنظيف أسنانه. جامله في وقت لاحق على نظامه. ذلك يلمح إلى إنه نجم لا ينسى في سماء الذين قابلهم. وتلك الأسلوب يطلق عليه ملاحظة أو تعقب حياتهم. عندما تلاحق تفاصيلهم الدقيقة، تجعلهم يشعرون كأنهم نجوم سينما في فترة الأربعينيات، وتلك الأحداث الثانوية في حياتهم هي اهتمامات رئيسية بالنسبة لك.

## لا نترك الأمر للمصادفة

يقوم السياسيون بتكوين معلومات من أسلوب الملاحظة: حيث يحتفظون بصندوق أسود صغير على مكابيحهم. أو في جهاز الكمبيوتر الخاص بهم. أو في عقولهم لآخر اهتمام، أو حماس، أو حدث تم مناقشته مع كل شخص في حياتهم. إنهم يستمرون في تعقب المكان الذي كان الآخرون موجودين به، ما تفوهوا به، وما كانوا يفعلونه منذ آخر محادثة أو حوار، ثم تتوقف أول كلمات للاتصال أو الاجتماع التالي لذلك مع هؤلاء الأشخاص على تلك المعلومات.

“أهلاً، جو. كيف كانت رحلتك إلى جامايكا؟”

“أهلاً سام. هل قام ولدك بتكوين فريق كرة السلة؟”

“هاي سالي. ألم تتلقي الرد من عميلك؟”

“إنه لأمر طيب أن أسمع ذلك منك يا بوب. هذا يعني أنك نجوت من المطعم السويسري الذي كنت تذهب إليه في آخر مرة تحدثنا فيها.”

عندما تذكر آخر حدث رئيسي أو ثانوي في حياة أي شخص. فإن هذا يؤكد ما قد نما إلى علمي خلال فترة سابقة في أنه أهم شخصية في العالم.

إن من أقوى أشكال الملاحظة هي تذكر الأيام التي تمثل الذكرى السنوية لأصحاب الإنجازات الشخصية.

هل حصلت رئيسك على ترقية بتولي منصبها الحالي في العام الماضي واليوم هو الذكرى السنوية لذلك؟ هل ذاع صيت عميلك؟ أي شيء يمكن أن يكون أكثر أهمية. ولا بأس من إرسال بطاقة تهنئة بعيد ميلاد نجل أحدهم الذي أتم عامة الأول.

هناك أيضاً أمر بشأن تذكر عواطف الناس الخاصة، فمئذ عدة سنوات كنت أكتب لإحدى المجلات، وكانت رئيسة تحرير المجلة آنذاك - وتدعى “كاري” - مهووسة بقطعتها الجديدة كوكي. وقد التقيت بكاري مؤخراً في مؤتمر للروائيين في بداية الحديث قلت لها: “أخمن أن كوكي قطة كاملة النمو الآن. كيف حالها؟”.

فكانت ابتسامته التعجب لكاري بمثابة مكافأة لي.. وأطلقت صرخة طويلة وحادة قائلة: "ليل. لا أستطيع تصديق أنك تتذكرين كوكي. نعم. هي بخير حال الآن و...". استمرت كاري لعشر دقائق أخرى في الحديث عن كوكي: القطة كاملة النمو الآن.

## الأسلوب ٧٥:

### الملاحقة

كن واعياً ولاحظ أدق التفاصيل لحياة شركائك في الحوار. أشر إليهم في حوارك كما لو كانوا يمثلون أهمية في مجتمعهم، فهذا يخلق شعوراً قوياً من الألفة.

عندما تعتمد على آخر حدث رئيسي أو ثانوي في حياة أي شخص، فإن هذا يؤكد الإيمان الراسخ بأنه بطل من طراز قديم يدور حوله العالم؛ إذ يحبك الناس لوعيك بنجوميتهم.

وبعد مرور أسبوع تلقيت مكالمة من كاري تسألني إذا ما كنت أود كتابة قصة كبيرة لمجلتها. هل فكرت في لأتني استخدمت أسلوب الملاحقة وتذكرت كوكي؟ لا أحد يستطيع أن يجزم بذلك، إلا أنني لدي شكوكي. وقد رأيت أن أسلوب الملاحقة الذي ينطبق على العديد من الناس يفتح عطايا مفترضة. كيف يتذكر السياسيون العديد من الحقائق للملاحقة العديد من الناس؟ إنهم يستخدمون الأسلوب التالي

## حافضة بطاقة الأعمال

### (كيف تذكره ذلك؟)

منذ عدة سنوات حضرت حدثاً سياسياً لجمع التبرعات في ولاية غربية. وقد حيرني أحد الضيوف. أحياناً أراه في حديث مغمم بالحماس مع عدة أشخاص، وأوقات أخرى، أجدّه واقفاً وحده يحدد بعلامة ما على بطاقة في يديه، وتارة أخرى أراه يتحدث مع شخص آخر؛ وفي اللحظة التالية؛ أراه يحدد بعلامة ما على بطاقة في يديه مرة أخرى. وقد كرر ذلك النموذج لأكثر من ساعة، فانتابني الفضول كالجار المتطفل. من كان هذا الشخص؟!

وأثناء لحظة معينة من الأمسية، كنت واقفة وحيدة بجانب مائدة الرطبات. وقد اتجه نحوي وتعلو وجهه ابتسامة عريضة، وصافحني بحرارة ودفء، وقام بتقديم نفسه قائلاً: "مرحباً أناجو سميث" وقد سألتني ما الذي كنت أشربه، أخبرته بأنه كان تبيذاً أبيض وبدأنا مناقشة ما نفضله، وقد حدث وأن ذكرت أن تبيذي الأبيض المفضل هو سانسير. وحينما كنا نتحدث، أمسكت لساني لقاومة سؤاله عما كان يقوم بكتابته من ملاحظات محمومة. وبعدما مضت لحظات قليلة، أبصرت صديقاً يعبر الحجرة واستأذنت، فسألني عن بطاقة بينما كنت أمشي مبتعدة، واختلست نظرة خاطفة فقلت:

”نعم هناك واحدة: حدد بعلامة على بطاقتي“ تلك كانت افتتاحيتي. وعدت محاولة أن أضفي على تساؤلي نوعاً من الفكاهة، قائلة: ”هيه، لم أعطك مقاساتي. ما هذا الذي كتبته؟“

أطلق ضحكة من القلب على مزحتي السمجة وقال: ”لقد أمسكت بي!“ وقلبت بطاقتي فرأيت كلمة مكتوبة عليها، سانسير. ولكي يهدئ من روع جنوني بالعظمة أفرغ جيبه المليء ببطاقات عمل الأشخاص ليريدي العلامات المحددة خلف كل بطاقة. افترضت أنها كانت مجرد نظام صغير لجو ليساعده على أن يتذكر الآخرين، ولم يمر أكثر من عدة أشهر حتى أدركت وسيلته المجنونة.

وفي صباح يوم ما ذهبت إلى صندوق بريدي ووجدت بطاقة بريدية شخصية من جو. أخبرني أنه التقى بحاكم الولاية، وعند أسفل البطاقة كتب قائلاً: ”ألم تحظي بأي سانسير جديد مؤخراً؟“ فحظي هذا بإعجابي الشديد، إذا عشت في ولايته، فإن لمسة حانية كهذه قد تدفعني إلى محادثته.

## الأسلوب ٧٦:

### حافضة بطاقة الأعمال

بعدما تكون قد تحدثت إلى شخص ما في حفل ما مباشرة، استخرج قلمك. وخلف بطاقته أو بطاقتها اكتب ملاحظات تذكرك بالحديث: مطعمه، رياضته، فيلمه، أو مشروبه المفضل، من الشخصية التي يعجب بها؟ أين نشأ والربى؟ هل في مدرسة رفيعة المستوى؟ أو اكتب طرفة ألقاها عليك.

في وسيلة الاتصال التالية، أشر إلى الطعام، أو الفيلم، أو المشروب، أو الموطن المفضل لديهم، أو إلى جائزة حصلوا عليها في المدرسة، أو قم بإرجاء الضحك على المزحة الرائعة.

قد لا يففزون مرحا سائلين: "كيف تذكرت ذلك؟" وعلى الرغم من ذلك، سوف يتذكرونك، وبغض النظر عن مدى أهمية الشخص، فإنه يشعر بسلة قرابة خاصة مع من يشير إلى شيء، آخر بخلاف إنجازاته المشهورة المعنّاة.

يروج السياسيون لأنفسهم باستمرار "إذا تسألت عن سبب تسمية أمريكا بـ "أرض الميعاد"، فلتصغ جيدا، لا يقال في موسم الانتخابات". ولكن بالطبع لعرفه ما الذي تعد به الناس، يستخدم السياسيون أسلوب البيع التمييز الذي يطلّغ عليه التسويق الواعي.

## منتديات مجلة الابتسامة

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

[aoday.love](http://aoday.love)



الفصل ٧٧ :

## التسويق الواعي

### ابقِ عينيك مفتوحين لتروى كل كلمة لم يتفخروا بها

حقق صديق حميم لي يدعى "جيمي" نسبة مبيعات لا تصدق، حتى إن مدير مبيعاته لا يعلم كيف فعل ذلك. لكنني علمت: لأنه أخبرني.

يقول جيمي إن أساليب المبيعات الخيالية التي تعلمها خلال تلك السنوات الطويلة من (أرباح البيع، المشاركة، البيع لنماذج شخصية، مبدأ إضافة القيمة، قياس الارتداد، بيع المنسوجات) كل هذا يأتي في المرتبة الثانية بعد ما يطلق عليه "التسويق الواعي"

إن أسلوب التسويق الواعي ليس حفظاً عينياً للعشرات من الأساليب المحكّمة الدقيقة: وليس تراشقاً بالألفاظ مع عميل ما للتغلب على العقبات، فيقول جيمي إنه ببساطة شديدة يبقي عينيه مفتوحتين لمشاهدة ردود أفعال العميل. وتسوية صفة مبيعاته طبقاً لكيفية تحركات جسد عميله

بينما يعتقد جيمي صفقات مبيعاته. يركز أكثر على كيف أن عميله يتعصب، أو ينتفض، أو يرتبك أكثر من تركيزه على ما يقوله. إنه يقوم بتفحص حركات رأس عميلته اللاإرادية، ويدرس إيماءات يديها، وطريقة

تحرك جسدها وتعبيرات وجهها - حتى تقلبات عينيها. يقول جيمي: "عندما لا تنفوه عيانتك بكلمة، حتى وإن حاولت أن تعطيك وجهاً لا يوحي بأي تعبير، فإنها تعجز عن أن تتواصل معك. وقد لا تنفوه بكلمات تدل على مدى تقبلها لصفقتك، ولكن مع هذا تخبرك بذلك بوضوح" ويخبر جيمي بأن معرفة ما يجذب المشتري أو يبعده يجعله في منطقة محايدة أو بين بين من لحظة لأخرى. وهو ما يمكن أن يتم أو يفسد البيع

### كيف يكتشف جيمي مكان الشخص المسئول

إن المنتج الذي يبيعه جيمي هو معدات إضاءة عالية الثمن وغالباً ينبغي له إعداد عروض مبيعات لمجموعات مكونة من عشرة أفراد، أو عشرين، أو أكثر من ذلك. ويقول: "إن أول تحدٍ في أسلوب التسويق الواعي هو اكتشاف من هو صانع القرار الحقيقي".

يتناول جيمي تحديه بطريقة غير تقليدية "ليس بالضرورة أن يكون موحياً بها" وبمجرد أن يقول: "ساء الخير. سيداتي ساداتي" يتبع هذا شيء محير بعض الشيء، لماذا؟ لأن المجموعة يبدو عليها الدهشة: أو من ثم تعجز عن إصدار رد الفعل، وفجأة يدير الجميع رؤوسهم مثل تقلب الطقس في يوم عاصف لينظروا إلى - ضمن من - الشخص الأكثر أهمية وهو الرئيس أو الرئيسة.

والآن توصل جيمي إلى صانع قراره. لذلك فهو يستطيع متابعة أسلوب التسويق الواعي لذلك الشخص.

### ماذا تفعل عندما تحدد الإشارات التلميحية؟

يقول جيمي: "تكون هناك بعض الإشارات الواضحة" يهز الناس أكتافهم استهجاناً غير مباليين، أو يطفقون بأصابعهم لنقاد صبرهم، أو يفككون ياقات

قصصاتهم عندما يشعرون بالضيق. لكن هناك المئات من الإيماءات الأخرى النابعة من اللاوعي التي أركز على ملاحظتها.

"فمثلاً: أراقب الزاوية الصحيحة لوضع رأس عملائني. إذا ما كانوا في مواجهةتي مباشرة، خاصة ما إن انحنوا برؤوسهم جانباً إلى زاوية دقيقة، فهذا يعني أنهم يهتمون بالأمر. وفي تلك الحالة أستمّر في الكلام مباشرة، لكن إذا أشاحوا برؤوسهم بعيداً عني ولو بدرجة طفيفة، فنلك علامة سيئة اتخذها كإشارة لتلميح لتغيير الموضوع وربما التحدث عن قائدة مختلفة لمتنجي".

لا يكتفي جيمي بمجرد تهذيب ما يقوله وفقاً لردود أفعال عملائه. وإنما يتخذ بحماس عدة خطوات ليغير من وضع جسد عميله إذا شعر بهذا، ويقول جيمي: "يجب أن يكون الجسد منبسّطاً قبل أن يستطيع العقل المتابعة" ثم يستطرد: "إذا كان ذراعاً عميلك معقودتين أمام صدره، قدم إليه شيئاً ما لينظر إليه بحيث يضطر لأن يباعد بين ساعديه ليأخذ هذا الشيء منك" يحمل جيمي دائماً حقيبة يد مليئة بأدوات يستعان بها لإزالة الحواجز. لديه صور لزوجته وأولاده، ليسلمها إلى العملاء المتزوجين، وصور ملتقطة لكلبه الصغير، يعطيها للزبائن الذين يقتنون الكلاب، وساعة أثرية، ليربها لمحبي التحف، وحاسوب آلي بحجم الجيب، ليربّه للمهوسين بالأجهزة الإلكترونية يقول جيمي: "ما دام يوسمي حملهم على فك أذرعهم ليصلوا إلى شيء ما، فيذلك أكون قد نفذت إلى عقولهم".

أيضاً يخطو جيمي خطواته بحساب في صفتته بحيث تناسب ردود أفعال عملائه الخفية عندما يحاول عميله الوصول إلى هدف ما، فإنه يتخذ كتلميح إلى التحدث ببطء أكثر أو السكوت عن الكلام. محاولة الوصول إلى مثلك الأوراق أو العبث بالملف الموضوع على المكتب تدل على القول بـ "أنني أفكر في الأمر".

بالطبع يكون جيمي في ترقب دائم لإشاراتهم التي تدل على استعدادهم للبيع كالتقاطهم لورقة العقد، أو عبثهم بالقلم، أو رفع أيديهم إلى أعلى، وعند ذلك: يحاول إنهاء عملية الصفقة.

هناك إشارة أخرى لإخراج القلم للتوقيع على العقد وهي عندما يبدأ عملاؤك بهز رأسهم إلى أعلى وأسفل مثل لعبة "البطة البلاستيكية" فذلك دليل على أنهم يصرخون بصمت قائلين: "نعم، سوف نشتري!" يداوم رجال المبيعات قليلو الخبرة على التحدث حتى ينتهوا من عرض الصفقة كما تعلموا في التدريب. يداوم العديد على التحدث لمدة طويلة، إلا أنهم لا يسوقون لأنفسهم، وعلى العكس من ذلك، فعندما يحرك العملاء رؤوسهم إلى الأمام وإلى الخلف بغض النظر عما يقولون، فاعلم أن ذلك معناه الرفض.

### أسلوب التسويقي ليس في مجال البعيم بحسب

بدون النطق بكلمة واحدة بيدي أصدقائك والمقربون إلى قلبك أمانيتهم. فعندما ارتبطت صديقتي ديبورا بتوني. أصبح من الواضح للجميع - ما عدا ديبورا - أنه ليس زواجا موفقاً. حتى إنني قبل عدة أشهر من زفافهم قلت لها: "هل أنت واثقة من أن توني هو الشخص المناسب لك يا ديبورا؟".

فردت قائلة: "أوه نعم"، محركة رأسها يمينا ويسارا إلى الخنف والأمام واستطردت قائلة: "إنني أحبه كثيراً" ولم يتم ذلك الزواج قط، فقد أدرك جسدها ما لم يدركه عقلها.

فكر في أحاديثك الاجتماعية كرجل سياسي كما لو أنها صفقات للبيع. حتى وإن لم يكن لديك أي منتج. فأنت تود منهم أن يشترروا أفكارك. إذا أشاح ستمعك بوجهه بعيداً عنك أثناء تحدثك. فلا تركز على مدى وقاحته، ولكن اسأل نفسك كيانع محترف: كيف يمكنني تغيير الموضوع لجذب انتباه هذا الشخص؟ إذا بدأ الجسد كلباً في الابتعاد عنك. استخدم خدعة السؤال

الشخصي المقدس للوقت، أسأل عن الموضوعات التي يفضلونها. أسأل قائلاً: "ما حجم سمك "ذئب البحر" الذي قمت باصطياده في الأسبوع الماضي؟" أو استخدم اسمه واسأله سؤالاً شخصياً، فذلك السؤال دائماً ما يلفت الانتباه أكثر. ولتطرح عليه سؤالاً مثل: "أخبرني مرة أخرى، ما اسم فريق كرة القدم الذي كنت لاعباً به خلال دراستك الثانوية يا "آرتشيبالد"؟"

لقد تحدثنا فقط عن استجابات قليلة، قد تملأ الإشارات المدروسة للغة جسد شخص ما كتاباً. في الواقع أن لديهم الكثير منها. تفهم لغة الجسد وانسجم مع ما يظهر منها، ووقتها يمكنك محاولة الترويج لنفسك من خلالها، اكسب تصويتهم أو أقتنعهم بأنك أفضل مرشح للعمل أو للدور مع شريك الحياة. أليس رائعاً أن نصل إلى درجة نجاح جيمني مع مستمعينا في قبولهم لما نقوله؟ نستطيع القيام بذلك إذا ظلت أعيننا مفتوحة.

## الأسلوب ٧٧:

### التسويق الواعي

بعد الجسد البشري محطة إذاعية تعمل طيلة أربع وعشرين ساعة، حيث يبعث إرسالها قول: "أنت تثير اهتمامي" "أنت تصيبني بالملل". "أحب هذا الجانب من منتجك". "لقد جذب هذا الشخص انتباهي".

ثبتت كاميرات التصوير الخفية خلف عينيك لتلتقط كل إشارات أصدفائك وعملائك، وبعدها خطط لصفحتك خطواتك التالية.

### مراجعة سريعة

هذا كل ما هناك. ستذكر أن تتناول طعامك قبل حضورك إلى الحفل: "أسلوب إما أن تأكل أو تختلط بالآخرين" لتتفرغ للأعمال الشاقة، وعند وصولك ستوقوف عند المدخل وتتمنن الحجرة بفضول لتتعرف على مظهر الأرض التي أمامك. بينما أنت تتمنن، سوف تكون من يقوم بالاختيار وليس من يختاره الآخرون. وانتق عملاءك في هذه الأمسية. عندما تكون في مكان ما، سوف ترتخي يدك لتكون في وضع الترحيب هلم إلى

بالطبع أنت لم تنس أن تستخدم أساليب مقابلة الأشخاص من الفصول السابقة. إذا رأيت شخصاً ما تود التحدث إليه. طبق عليه أسلوب "ما هذا؟" لتختر شيئاً يمكنك التعليق عليه، وإذا لم تجد أحداً أسأل مقيم الحفل: "من هذا؟" وإذا لم يكن المضيف أو المضيقة على مرمى البصر. فلتقف ببساطة بالقرب من هدفك وتلجأ إلى أسلوب "استراق السمع"

وبينما أنت تتحدث مع أي شخص ما قد يكون سبق لك الالتقاء به. فإنك بالفعل سوف تستخدم أسلوب الملاحقة لتحظى بقبوله أو تأسر قلبه. وستستعين بجميع الأساليب الموجودة بالجزء الثاني؛ لكي تتأكد من أن الحديث ممتع للشخص الذي تعرفت إليه حديثاً. وفي النهاية سوف توظف أسلوب التسويق الواهي لتتأكد من أنك قد أصبت الهدف في كل حديث. ولا تنس وأنت تقول: "إنه طويل للغاية". أن تحدد بعلامة مادة لعقدك التالي على "حافضة بطاقة الأعمال".

إنه لشعور طيب أن تقوم بذلك على أكمل وجه. استمر في استخدام تلك الأساليب. حيث يستخدمها السياسيون. ولن تعاني من الحفلات الأكثر نفاثة. والتباعد للنصيحة من خلال الكتاب. فأنت لن تضايق أي أحد أبداً في أن تبدو شخصاً لا يتمتع بالأهمية.

والآن ننتقل إلى القسم المتقدم من كتاب "كيف تتحدث إلى أي شخص" بعض من الأساليب التالية قد تجعلك نهرش رأسك من الحيرة. عليك أن تولى

اهتماماً خاصاً لأولئك الذين يقومون بذلك: فهذا معناه أنك في مكان ما، أو وقت ما قد تجد نفسك تحك رأسك لشيء ما أكثر إيلاًماً -- كالارتطام بالكؤوس أو بسبب تراكم الأعمال أو كثرة الصداقات أو المرور بعلاقة حب مريرة. قد لا تعلم أبداً، ما لم تقرؤها هنا، أن تلك كانت وسائل الاتصال التحسسية.

[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)

منتديات مجلة الابتسامه

[aoday.love](http://aoday.love)



## الجزء التاسع : الحيل الصغيرة لكبار الناجحين

### السقف الزجاجي الأكثر خداعاً

عندما كنت طفلة، كانت والدتي تصحيني كل أسبوع إلى الجمعية الجغرافية القومية لكي تشاهد فيلماً. ذلك الفيلم الذي تدور قصته حول النمر ظل بطاردي في الأحلام والكوابيس في السنوات العديدة التالية. شاهدت وأنا جالسة في المسرح المظلم أنثى النمر وهي تلد ثلاثة نمور صغيرة ولد أحدهم بساق مصابة. شاهدت كيف نبذته جميع النمر الأخرى. وهناك أمام الكاميرا مباشرة. كان يعذب حتى الموت من قبل الآخرين. تذكرت بكاءه. وفكرت في كيف أن النمر الأصحاء تشبه إلى حد كبير قليلاً من الأطفال في مدرستي. حيث إنهم في بعض الأحيان يكونون قساة للغاية.

كانت لي صديقة مقربة مني في المدرسة الثانوية تدعى "ستيلا" كانت "ستيلا" فتاة جميلة في المظهر والروح معا، ولكن كان لديها عيب في النطق، وكان العديد من زملائنا يضحكون عليها من وراء ظهرها، كما نبذوها واستبعدوها من ألعابهم.

لم يتغير الأطفال كثيراً. عندما ألقى محاضرات في الكليات أو مجموعات الشباب، غالباً ما تتحول إلى مناقشة جماعية. كل شخص يريد أن يكون محبوباً. وعادة ما يحكي لي الطلاب قصصاً حول بعض الفتيات اللاتي لديهن عيب خلقي بسيط. وهن غالباً ما يتحدثن بأعين مضطربة وأعصاب مرتجفة. ويقلن إن بعض الأطفال يضحكون بقسوة ويسخرون منهن، أو حول ولد أعرج.

وبسبب ذلك العيب لا يختاره أحد للاشتراك في فريق كرة البيسبول الخاص بهم. حتى ولو كان بإمكانه أن يجرى كيفية الأطفال الآخرين. فإن بعض زملائه لا يطبقون رؤية هذا الكسح في فريقهم.

وتمر السنون ويكبر الأطفال. ولكن لا يحدث تغيير كبير، فالباقون لا يقسون بسعادة ولا يحبون الإعاقات الجسدية، ولكن من الممكن أن يكونوا وحشيين عندما يتعلق الأمر بالإعاقات الاجتماعية. إن الإعاقات الاجتماعية عادة ما تكون خفية؛ لأننا لا نراها في أنفسنا. من الممكن أن نغض الطرف عن إعاقاتنا الاجتماعية. وأن نصم آذاننا عن عجزنا عن تجاذب أطراف الحديث، ولكننا نتعرف على هذا بمنتهى السرعة عند الآخرين.

كم مرة ارتكب فيها أحد زملائك خطأ أحمق غير حساس؟ وكم مرة توقفت فيها عن الكتابة لأحد الأشخاص بسبب بعض الحركات الغبية. هل تظن أنه يعلم ماذا يفعل؟ بالطبع لا، فلم تكن لديه فكرة أنه يتخطى حدوده، أو أنه يدوس على إصبع قدمك. من الممكن ألا يكون قد أخبره أحد عن العناوين الفرعية التي سوف نناقشها في هذا الجزء النهائي من كتاب "كيف نتحدث إلى أي شخص".

كلنا سمعنا عن "السقف الزجاجي" أو المعوقات التي تضعها بعض الشركات أمام النساء والأقليات، ونادراً ما يناقش الناس أي نوع آخر من الأسقف الزجاجية. من الممكن أن يكون هذا أكثر خداعاً؛ لأنك لا تستطيع تشريعه، ولكن يستطيع كبار الخبراء في الاتصال بالآخرين أن يتعرفوا عليه. ومع ذلك فإنه كالدرع الصخري. يضرب معظم الأفراد الأذكياء رؤوسهم في الزجاج السميك بينما يحاولون تملق الدرجة الأخرى من السلم، لكي ينضموا إلى الأولاد والبنات الكبار في القصة. الأشخاص القادرون على خوض ذلك والوصول في النهاية هم من يلتزمون باتباع القواعد غير المذبوقة التي سنأتي نباحاً.

فكر في كل من الأساليب الآتية : وإذا وجدت أحدها واضحاً ، فلنهيئي نفسك ؛ فهذا معناه أنك بالفعل فعراً . ضع هذه الاتصالات نصب عينيك ، حينما تجد نفسك تقول : "لا بد من أنك تصرح . ما العيب في ذلك؟".

ولكن حذار . فقد يعني هذا أنه في يوم من الأيام وفي مكان ما يمكنك أن تلتزم بهذه الخاصية المعينة . عندئذٍ . عندما يرد أحد كبار الناجحين بفتور على اقتراحك ، ولا يعاود الاتصال بك ، أو لا يمنحك ترقية ولا يقوم بدعوتك إلى حفلته ، ولا يقبل بموعده ، فلن تعرف أبداً ماذا حدث . عليك بقراءة كل من الأساليب التالية : لكي تتأكد من أنك لا ترتكب أبداً من هذا الأخطاء التي تحمل كبار اللاعبين على مضايقتك ومنحك من الحصول على ما تريد .

## تجاهل الهفوات والزلات

### بيا للعدنة-تنبأ. شخسر رخو الأصابع (مهمل)

فتح رد فعل رائع عيذي على فارق آخر بين كبار الناجحين والخاسرين الصغار. منذ عدة سنوات. كنت أعد مشروعاً لعميل لي. وقد تشرفت بدعوتي على الغداء مع أكبر أربعة رؤساء في الشركة. حيث أرادوا إطلاعي على مشاكل الاتصالات التي تواجه الشركة.

وذهبتنا إلى مطعم مزدحم بوسط المدينة لتناول الغداء. كل الموائد كانت ممتلئة بنوعيات مختلفة من البشر. كانت الأنواع التي تعمل في الطبقات الإدارية العليا والمتوسطة. يتناولون غداهم وهم يرتدون حبلهم وبطات عنقهم أو قمصاناً ذات ياقات مرتفعة. أما العمال والسكرتيرات. فكانوا يأكلون وهم يرتدون قمصاناً زرقاء أو تنورات قصيرة. كان المطعم يضح بالمحادثات والمرح.

وأثناء تناولنا للوجبة الرئيسية. استغرقنا في محادثة عميقة حول التحديات التي تواجه الشركة، وبينما كان رئيس الشركة - ويدعى السيد ويلسون - يتحدث حول الاهتمامات المالية. حدثت ضجة عالية مفاجئة، على بعد يقل عن ست أقدام. فقد أسقط نادل صينية مليئة بالأطباق. فتكسرت الأكواب.

وأحدثت الأواني الفضية صوت فرقة عند سقوطها على الأرض الرخامية، وتدحرجت مخبوزات البطاطس الساخنة أسفل المائدة في اتجاه أقدام السيد "ويلسون".

التفت كل من بالمطم باتجاه ذلك النادل الأخرق، وسمعنا أصواتاً مفرجة مثل: "أوه - آه" شخص مهمل رخو اليمين. وقد قيل له "كن حذراً يا بني، هذه آخر مرة تتناول فيها الغداء هنا" وحدثت مجموعة من الانزعاجات والمضحكات الخافتة.

ومع ذلك لم يتحرك ويلسون كلمة من حديثه. لم يلتفت واحد من الرجال المهمين الجالسين على مائدتي، ولم يظرف لأحدهم حفن. كأن شيئاً لم يكن، وبدأت الأصوات حولنا تخبو تبعاً، بينما استكملنا حديثنا وبعد دقائق قليلة، ركبت مخبوزات البطاطس من أسفل المائدة التي كنا نجلس عليها وفي هذه اللحظة وجدنتي أتساءل: "هل كان ويلسون لاعب كرة قدم في شبابه؟".

وبينما كنا نحتسي القهوة، كانت مديرة التسويق وتدعى الأنسة "داوسون" تناقش مشاريع التوسعات الخاصة بالشركة، وقامت بحركة فجائية بذارعيها. فأطاحت بكوب القهوة، وبينما كنت أهم بقول جملة: "ياعزيزتي" أمسكت لساني، وقبل أن أمسك بالمنشفة لأساعدها، كانت الأنسة داوسون تمسح البقعة بمنشفتها. ولم تنس مقلعاً واحداً من كلامها. ولم يبدُ على أي شخص من زملائها الهادئين ممن كانوا يجلسون معنا على نفس المنضدة أنه لاحظ الكوب المسكوب.

وفي هذه اللحظة أدركت أن البنات والأولاد الكبار يتجاهلون الهفوات والزلات، فهم لا يقولون أبداً شخصاً مهملًا رخو اليمين أو يا للجنة أو حتى "أوه - آه". إنهم يتجاهلون أخطاء زملائهم. وهم ببساطة لا يلاحظون الهفوات البسيطة التي يحدثها رفاؤهم مثل سكب شيء - أو زلات اللسان، أو التعثر. أو الخطأ غير المقصود وهكذا ولد أسلوب "تجاهل الهفوات والزلات".

### دعني أعاني من صمتك

لدي صديق دائماً ما يقول لي في كل مرة أعطس فيها: "آه. إنك مصابة بالبرد" وفي كل مرة أتعثر فيها: "كوني حذرة" وفي كل مرة يراني فيها بعد أيام العمل المرهقة يسألني قائلاً: "هل أنت متعبة؟" وبالطبع، هذه نقطة صغيرة في بحر الهفوات. ومن المحتمل أن هذا الشخص المسكين يظن أنه بذلك يحسن باحتياجاتي، ولكن أن تلاحظ دائماً إصابتي بالبرد، أو تعثري، أو مظجري المزري ليس شيئاً جديلاً. دعني أعاني من صمتك.

إذا ارتكبت صديقك حماقة صغيرة أثناء تناولك لطعام العشاء، فتظاهر بالعمى إذا سكبت كوباً، وتظاهر بالضمم إذا عطست، أو سعلت، أو أصابها الفواق. لا يشكل فارقاً إذا اخترت ردود فعل لها معنى طيب مثل أن تومئ بابتسامة ذات مغزى، يجب ألا يُذكر أي شخص بأخطائه الشخصية.

حسناً هذا في حالة الهفوات الصغيرة، ولكن ماذا يجب علينا فعله في حالة الظروف الحرجة؟ تخيل مثلاً أن زجاجة "كوكاكولا" انسكبت على الطاولة أمامك وهي مندفعة في اتجاهك، سوف يكون من المستحيل تجاهلها في حالة وصولها إلى حجرك.

إذا كان في مقدورك، فاطو المنشفة التي أمامك لتعوق هذا الحدث واستمر في الحديث. وحاول ألا تنسى مقطعاً من الجملة التي بدأتها قبل الفيزان القادم. وفي هذه الحالة: من الممكن أن يتفوه رفيقك ببعض الاعتذارات. أو يلوح قائلاً: "إنه ليس شيئاً مهماً". استمر في الحديث. على مثل هذه الرمال الصغيرة يعني الرجال المهمون قلاعهم.

## الأسلوب ٧٨ :

### تجاهل الهفوات والزلات

يعتبر المنصلون الأذكىاء أصدقاءهم، ورفقاءهم، ومعارفهم، وأحباؤهم المشعور بالأسطورة المبهجة، بأنهم يسمون فوق الهفوات المشائعة، والإحراج الناتج عن الوظائف الطبيعية. فهم ببساطة يتجاهلون الهفوات البسيطة لزملائهم مثل: سكبهم لشيء ما، أو زلات ألسنتهم أو ارتكابهم خطأ غير مقصود أو إخلالهم بآداب السلوك. من الواضح أنهم يتجاهلون طقطقات اللسان أو أي علامة أخرى شخصية في أصدقائهم من بنى البشر. لا يهتم المناجحون الكبار بهفوات الآخرين.

إذا كان الناس لا يحيون تذكيرهم باللحظات التي لم يكونوا فيها بارعين، فهناك حادثة أخرى تشبه الخيال في أنه عندما يكون هناك مذبح لاصع، وتضيق الأضواء لتسلط على أمر طارئ أكثر أهمية، ينسى المذبح في بوجه الارتباك.

يكون المنصلون الأذكىاء خلفية مبهرة في أعين الأشخاص المكتشيين مستخدمين الأسلوب التالي.

الفصل ٧٩ :

## أَعِرْ لِسَانًا مُعِينًا

### والآن، استأنف قصتك من فضلك

إذا أنقذت حياة شخص ما، في اليابان القديمة، فإنه يصبح من الواجب عليه أن يقضي بقية عمره في خدمتك. وفي وقتنا الحالي: إذا أنقذت قصة شخص ما، فستجد جزءاً من هذه الغريزة القديمة لم يزل يتدفق في شريانك. دائماً ما يحدث ذلك. أن ترى شخصاً ما يروي قصة بين مجموعة من الناس، وفجأة وقبل أن يصل إلى الجزء المهم، تحدث المقاطعة، شخص جديد ينضم إلى المجموعة. أو يمر النادل معه صينية عليها بعض المقرمشات والخبز، أو يشرع طفل في البكاء، وفجأة.. يتحول الاهتمام صوب الوافد الجديد، إلى الفئات الذي فوق الصينية، أو إلى هذا الطفل الجميل ولا يلحظ أحد هذه المقاطعة فيما عدا المتحدث. إنهم نسوا كل شيء. حول حقيقة أن المتحدث لم يصل إلى هدفه.

أو يحدث أن تجتمعوا جميعاً في غرفة المعيشة، ثم يبدأ شخص ما في اللقاء طرفة، وفجأة... وقيل السطر الأكبر أهمية. يسقط "جونني الصغير" طبقاً، أو يرن الهاتف، وعقب الضجة الكبرى، يتحدث الجميع عن تصرف "جونني"



الأخرق. وعقب المحادثة الهاتفية: تتحول دقة الحديث إلى الزواج الوشيك، أو عن العملية الجراحية التي سيجريها المتصل. ولا يتذكر أحد السطر المهم الذي تم إجهاضه: فيما عدا الشخص الذي ألقى الفكاهة. هل لاحظت أنه يمكنك تقريباً أن تضبط ساعتك على وصول النادل ليتلقى طلبات الأشخاص، قبل أن تصل إلى السطر المضحك في طرفتك؟

يخاف معظم رواة القصص والنكات في حالة المقاطعة -- من لفظ هذه الجملة "والآن، كما كنت أقول..." وبدلاً من ذلك، فإنهم سوف يقضون بقية الأسمية يملأهم الأسى، لأنهم لم يكملوا القصة أو النكتة. عندئذ، يأتي دورك لتفتدهم مستخدماً أسلوباً أطلق عليه "أعرني لساناً معيناً".

لاحظ الامتنان في عين راوي القصة: حينما يدرك أين غرقت قصته. ثم يبدأ في الإبحار مرة أخرى صوب قلب الانتباه. إن تعبيره وإقراره بحساسيتك من بين بقية المجموعة دائماً ما يكون خيراً مكافأة. وقد ترتكب خطأً أكبر إذا كان بمقدورك أن تلفظ قصة شخص ما يمكنه أن يعينك أو يرقيك: أو يشتري منك شيئاً. أو بطريقة أخرى يرتقي بحياتك ولم تفعل. إن التاجحين الكبار يتمتعون بذاكرة قوية، فعندما تسدي إليهم صنيعاً رقيقاً مثل أن تعيرهم لساناً معيناً، فإنهم سوف يجدون طريقة ما لرد الجميل لك.

### الأسلوب ٧٩:

### أعر لساناً معيناً

عندما يتم إجهاض قصة شخص ما، دع المقاطعة تنتهي أولاً؛ وامنح كل شخص الوقت الكافي؛ ليلهو مع الطفل الجميل؛ أو ليطلب ما يريد للغداء؛ أو ليجمع الأجزاء المهشمة من الصيني.

في ذلك الحين، عندما تجتمع المجموعة، قل ببساطة للشخص الذي يعاني من الغصص غير المكتملة: "والآن من فضلك استأنف قصتك" أو من الأفضل أن

تتذكر أين توقف، وعند ذلك اسأله قائلاً: "إذن ماذا حدث بعد ما...." ثم أذكر الكلمات القليلة الأخيرة. يعد "هارفي ماكي" من أشهر مسئولتي الاتصالات والذي تحول من بائع للأغلفة إلى مدير تنفيذي في شركة ما، وواحد من أكثر الناس الذين يتم البحث عنهم والسعي وراءهم في مجال الأعمال؛ وبالإضافة إلى أنه متحدث ليق يعلمنا هذا الرجل أن العالم يعتمد على تقديم الخدمات. إلى أي مدى هو صائب في ذلك؟ إن الأساليب الثلاثة التالية سوف تكشف عن دقائق الأمور بالنسبة إلى هذا التوازن الحرج للقوة.

## صَرِّحْ بالمبادئ المدفونة

(انظر، هنا، ما الفائدة التي تعود علينا من هذا؟)

يعلم رجال الأعمال الأذكياء أن معظم الناس دائماً ما يكونون مضطربين على نفس المحطة الإذاعية "ما فائدة هذا لي؟" م - ف - ه - ل " كلما قال شخص ما أي شيء. كان رد الفعل الغريزي للمستمع هو "ما فائدة هذا لي؟". ولهذا فقد فض خبراء البيعات هذا الشجار الدائم بوضع هذا الاختصار رفيع المستوى وهو: "م - ف - ه - ل" إنهم يهتمون اهتماماً بالغاً بهذا المبدأ "م - ف - ه - ل" ولهذا فهم لا يبدهون صفتهم بإظهار ملامح منتجهم أو الخدمة التي سيقدمونها. ولكن يبدهون بإلقاء الضوء على فوائدها لدى المشتري.

وفيما عدا الأسباب التكتيكية خلال المفاوضات الحساسة، فإن كبار الناجحين يضعون أمامهم دائماً هذين المبدئين "ما فائدة هذا لي؟" "وما فائدة هذا لك؟" إذا قام شخص ما بالتلاعب في هذين المبدئين "م - ف - ه - ل" و "م - ف - ه - ل". وهذا شيء خطير جداً، فإنه يتحول إلى حالة الخاسر الصغير.

وذات مرة قمت بدعوة أحد الأصدقاء إلى الغداء، وكنت آمل أن أتشاور مع "سام" حول بعض أعماله القادمة، بصفته رئيساً لإحدى المؤسسات التسويقية. فأخبرته برغبتني، وطلعت منه مازحة أن يهيني ساعة من وقته الثمين مقابل أن أدعوه على الغداء في أحد المطاعم الفاخرة. وكانت هذه هي طريقتي لأقول لسام: "انظر يا سام، أعلم أن ما من فائدة حقيقية لك فيما عدا التمتع بغداء شهوي والشعور بالسعادة الوهمية بصحفتي". "أو بعبارة أخرى، كنت أوضح مبدأ "م - ف - ه - ك". ولكي أجعل اللقاء أكثر إقناعاً له، أخبرته قائلة: "سام: اختر الوقت وأحسن مطعم يوجد في الحي الذي تسكن فيه".

وجاء يوم غدائنا الاستشاري، وسافرت مدة خمس وأربعين دقيقة عبر المدينة لأصل إلى المطعم المختار. ثم فوجئت أثناء دخولي المطعم برؤية مجموعة من الأشخاص يجلسون حول أكبر طاولة في الغرفة، وإذا بـ"سام" يجلس في المنتصف مبتسماً. لم تكن تلك هي الجلسة المناسبة للتشاور مع "سام"، ولكن للأسف فقد أصبحت محاصرة، حيث تعرف علي "سام" من خلال معطفي.

لم أدرك السبب في دعوة "سام" لهذه المجموعة إلا بعد أن وصلت قهوة ما بعد الغداء، فقد أراد "سام" أن يتبرع كل شخص فيهم بتقديم عرض حول خبراته الخاصة إلى المنظمة التي يعمل بها. فهذا التعلب الماكر لم يعلن عن المبدأ الخاص به وهو (م - ف - ه - ل) "ما فائدة هذا لي".

لو كان سام لاعباً كبيراً وقفاصاً ماهراً، لكان أخبرني عبر الهاتف قائلاً: "ليل، إنني سوف أجمع مع مجموعة من المتحدثين ممن يستطيعون تقديم العون الكبير لمؤسستي في غداء عمل، وسأحاول بالطبع الرد على أسئلتك حول أعمالك المستقبلية، ولكننا سنكون مجموعة مكونة من عشرة أشخاص، هل تريدين الانضمام إلينا، أم تريدين الانتظار ليوم آخر نحظي فيه ببعض الخصوصية؟".

لقد كنت على استعداد للتحدث أمام مجموعة "سام" حول مجال خبرتي. لو كان صريحاً معي حول هذا، ولكن بدلاً من ذلك، وبعدم إظهار مبدأ (م -

ف - هـ - ل) فقد خسرتنا نحن الاثنين، خسرت أنا نصف يوم بسبب مخادعته لي، وخسر هو خطبتي المجانية التي كنت سألقئها أمام جماعته.

### لا نحرهم من لذة مساعدتك

إن كبار الناجحين يضعون بطاقتهم أمامهم على المائدة عندما يطلبون صنيعاً من شخص ما. يتحرج بعض الأشخاص ممن يتسمون بحسن النية من إبراز مدى أهمية هذا الصنيع لهم، ولذلك فيهم يطلبون الصنيع كما لو كان سؤالاً عرضياً. في حين إنه ليس كذلك ذات مرة، سألني صديق لي يدعى "ستيفين" إذا ما كنت أعرف أياً من الفرقة الموسيقية التي يمكن أن توجرها المؤسسة التي يعمل بها في مناسبة سنوية خاصة بها، فأخبرته قائلة: "أنا آسفة. لا أعرف". ولكن "ستيفين" لم يدع ذلك ينتهي عند ذلك الحد، فقد قام بالضغط علي قائلاً: "ليل، ألم تعلمي ذات مرة مع فرقة موسيقية تعمل على البواخر؟".

فرددت قائلة: "نعم، ولكنني لم أعد علي اتصال بها" وظننت أن الحديث قد انتهى عند ذلك الحد. ولكن اختلفت الحال مع ستيفين، فأمطرتني بوابل من الأسئلة حتى تضايقت وأصبحت في حيرة من أمري في الوقت ذاته، وفي النهاية سألته قائلة: "ستيفين. من هو الشخص المسئول عن إحضار الفرقة؟". فرد علي في استحياء: "إنه أنا".

"يا للهول، لماذا لم تخبرني أن ذلك يقع تحت مسئوليتك؟ في هذه الحالة دعني أبحث شيئاً وأرى إذا كان بمقدوري أن أجد لك فرقة جيدة" لقد كنت سعيدة لأنني أسدي صنيعاً لصديقي ولكن "ستيفين" خاطر بعدم مساعدتي له، لأنه لم يخبرني بأهمية ذلك له. وقد فقد شيئاً من منزله من وجهة نظري بعدم إفصاحه لي عن مبدأ (م - ف - هـ - ل).

عندما تطلب صنيعاً من شخص ما، دعه يعلم بأهمية ذلك لك. وقم بذلك كالقناص الماهر، وستجد أن الفرحة التي ستظهرها عند مساعدته إياك، ستكون بمثابة المكافأة المرضية لا تحرمه من هذه المتعة.

### الأسلوب ٨٠:

## صرح بالمبادئ المدفونة

قم بإفشاء سر الفوائد الخاصة، في كل مرة تقترح فيها إقامة اجتماع أو طلب صنيع من شخص ما. وأزح الغطاء عن فائدة الأمر لك وللشخص الآخر، حتى لو لم يكن ذا فائدة كبيرة. أما إذا ظهرت أية ترتيبات مخبأة بعد ذلك، فسيطلق عليك "الثعلب الماكر".

إن مثل طلب إسداء الصنيع أو ضمانه، كمثال النسيج الذي يشد بعضه بعضاً، وهذا في حالة ما إذا تم نسجه بمنتهى الحساسية. دعنا نستكشف بعض الطرق الأخرى لكي نحيك هذا القماش الرقيق حتى لا تحرقه علاقائك مع الآخرين.

## دعهم يتذوقون لذة المعروف

**دع الشمس تغرب ثم تشرق من جديد قبل أن تخطو خطوتك**

ذات مرة، كانت تجلس إحدى عميلاتي وتدعى "سوزان إيفانس"، وهي رئيسة لشركة عقارات كبرى. في مكتبها لتتناقش حول مشروع جديد. وحينذاك طلبتها سكرتيرتها على الهاتف وقالت: "عفواً آنسة إيفانس، إنه صهرك "هاري" على الخط".

فابتسمت قائلة: "طبعاً، أوصليتي به" ثم التقطت السماعة وهي تعتذر عن المقاطعة: "وعندئذٍ غادرت الغرفة دقائق حتى أمنحها بعض الخصوصية".

وعندما عدت، كانت "سوزان" تنهي المكالمة فائلاً: "بالطبع، دعه يتصل بي". وأخبرتني أن المكالمة كانت من صهرها بشأن ابن عمه الصغير الذي يعمل في إحدى محطات البنزين، لكنه يتطلع إلى العمل في مجال العقارات. وأردفت "سوف يتصل بي هذا الشاب وسوف أرى إذا كان بمقدوري مساعدته" وقد بدا عليها الشعور بالسعادة؛ لأنها ستبدي لصهرها صنيعاً. ثم بعد ذلك استكملنا حديثنا عند النقطة التي انتهينا إليها.

ولكن بعد مرور أربع دقائق، عاودت السكرتيرة الاتصال مرة أخرى قائلة: "آنسة إيفانس، شخص ما يدعى "سوني لاکر" على الخط، يقول إنه ابن عم صهرك، وأنه من المفترض أن يتصل بك". فقطعت عميلتي الحديث مرة أخرى. أستطيع القول من خلال تعابير وجهها أنها كانت تتحدث إلى نفسها قائلة: "لم يهدر صهري المتسرع وقتاً، أليس كذلك؟" ما حدث كان جلياً لكل منا... فقد أسرع "هاري" كالبرق بالاتصال بابن عمه ليطلع على الخبير الكبير وهو أن "إيفانس" سوف تقابله، وظهر من خلال اتصال "سوني" السريع للآنسة "إيفانس" أن المقابلة المهمة كانت حدثاً جلياً في حياته المملة الكثيرة. سواءً كان هذا صحيحاً أم لا، فإن حقيقة واحدة تبقى، وهي أنه لم يفتن (سوني) الصغير إلى قاعدة كبار الناجحين الواجب اتباعها والتي تنص على: لا تقفز بسرعة عندما يسدي إليك شخص صنيعاً. امنح الشخص الذي يسدي إليك الصنيع وقتاً لكي يتذوق لذة تقديرك وشكرك له، قبل أن يأتي الوقت الذي يقوم فيه بإساءة الخدمة.

لقد سقط كل من الصهر والشخص الذي من المحتمل أن يحصل على الوظيفة من نظر "إيفانس" وكل ذلك بسبب التوقيت السيئ. كان حرباً بهاري أن يتعظر يوماً قبل إطلاع ابن عمه على الخبير السريع، حتى يضمن ألا يسرع الفتى بالاتصال بقريبيته صاحبة المكانة المرموقة، وكذلك كان ينبغي للشاب سوني أن يسأل هاري عن جدول أعمال إيفانس. أحياناً تكون المكالمات التي يتم إجراؤها مباشرة بعد سماع النبا السار مفيدة، ولكن ليس عندما يضمن لك أحدهم إساءة صنيع ما.



## الأسلوب ٨١ :

### دعهم يتذوقون لذة المعروف

إذا ما وافق صديق على تقديم خدمة لك، امنح هذا الصديق الحميم السخى الوقت لتظهر سعادتك إزاء إحسانه ولطفه، قبل أن يؤدي هذه الخدمة.

كم من الوقت؟ على الأقل أربع وعشرون ساعة.

يعتقد البعض أن "إيفانس" كانت غير عادلة حين حكمت على "سوني" بقسوة لمجرد أنه لم يدعها تتذوق لذة إسداء المعروف، ولكن الأمر أعمق من ذلك. فعملية التفكير التي دارت في عقل إيفانس الباطن كالاتي: "إذا لم يكن هذا الفتى حساساً تجاه مراعاة الدقة في تقدير الوقت أثناء حصوله على وظيفة ما، فإلى أي مدى ستكون حساسيته عند تفاوض بشأن بيعة ما أو منزل؟" قد يعني اتصال من وكبل متسرع إلى مالك ما خسارة الشركة لآلاف من الجنيهات. إن كبار الناجحين لديهم نظرة روحانية داخل مستقبلك، فهم يرون أن مثل هذا الاتصال الأحمق الذي تقوم به، كمثل البيعة الواضحة التي تظهر في صورة الأشعة الخاصة بك، والتي من الممكن أن تضعف تشخيصك كشخص ناجح في حياته.

والآن دعونا ننظر إلى الخيط الرفيع الذي يصل بين ملئس الصنيع ومسديه، والذي يجب ألا يقطع حتى لا تنتهي هذه العلاقة.

الفصل ٨٢ :

## دَقَّة (انتظر..... انتظر) بدقة

### لقد فعلت ذلك فقط لأني أحبك

ذات مرة سألت صديقة لي تتمتع بنفوذ كبير تعمل في وكالة لها ثقلها في ولاية "لوس أنجلوس". عما إذا كانت تعرف أياً من الشخصيات المشهورة التي أستطيع الاتصال بها من أجل مشروع ما كنت أعمل به. بحثت ثانياً في مفكرتها الإلكترونية ثم أعطتني الأسماء التي أريدها. وكان من الواضح لكثينا، أنني أدين لها بدين كبير.

وبينما كنت أشكرها بإسهاب عبر الهاتف، قالت "ثانياً": "أنا على تمام الثقة أنك سوف تجدين طريقة لتردي لي هذا الصنيع".

فرددت عليها قائلة: "حسناً. بالطبع سوف أفعل ذلك" أحسست من بين كلماتها، وبدون أن تقول ذلك علانية. أنها كانت تذكرني بالصنيع الذي أسدته لي. وليس من باب الصداقة، ولكن لأنها تنتظر شيئاً بالمقابل.

وبعد مرور يومين، قامت "ثانياً" بالاتصال بي وقالت إنها سأتى إلى "نيويورك" خلال الأشهر القليلة القادمة، وكانت تتأكد فقط إذا ما كان بمقدوري أن أقوم بحجز مكان لها في أي فندق هناك. بالطبع كان ذلك

بمقبوري، ولكن بدا لي أن ردي السريع والواضح للصنيع في المقابل لم يكن تصرفاً طيباً. عندما يقوم شخص ما بإسداء صنيع لك، فإذا بك ترى أنك تتمتع بذاكرة قوية كذاكرة الغيل، بل إنك سوف تحاول دائماً أن تبحث عن طرق لرد هذا الجميل. حتى إذا اتصلت ثانياً بعد عدة سنوات. كنت سأذكر بالطبع أنني أدين لها بصنيع. وبصراحة، لقد كنت سعيدة. لأن ذلك جاء سريعاً حتى أستطيع أن أعادل العنقا، على الرغم من أنني كنت أتمنى أن يُترك هذا الجانب من المقايضة بدون كلام. لقد كدر هذا صفو ما كان من المفترض أن يكون مجرد تبادل سخي بيننا.

عندما تقدم خدمة لشخص ما ويظهر جلياً أنه يدين لك بواحدة، وأردت شيئاً منه، فانتظر عدة أسابيع أولاً قبل ذلك حتى لا يبدو أنك تريد خدمة مقابل أخرى. امح صاحب الصنيع فترة ليعيش في الأسطورة اللذيذة التي تقول إنك قدمت هذه الخدمة بكل سعادة ولم يخطر ببالك أي فكرة عما تريد في المقابل. هو يعلم أن ذلك ليس بصحيح. وأنت تعلم ذلك بالطبع. ولكن الخاسرون فقط هم من يجعلون ذلك واضحاً.

### الأسلوب ٨٢ :

#### دقة (انتظر..... أنتظر) بدقة

عندما تسدي صنيعاً لبعض الأشخاص ويكون واضحاً جلياً أنهم يدينون لك بآخر، فملك بانتظار اللحظة المناسبة قبل أن تطالبهم برده. دعهم ينعمون بحقيقة أنك فعلت ذلك بدافع الصداقة فقط حتى لو كان هذا في خيالهم فحسب. لا تسارع بالمطالبة برده صنيعك.

إن الأساليب الثلاثة القادمة تتضمن التوقيت: ليس الخاص بالصنائع، ولكن بالمحادثات المهمة.

الفصل ٨٣ :

## الحفلات للهو فقط

### أول الملهذات الثلاث الآمنة

في الأيام الخوالي. كان اللص عندما يطارده رجال الشرطة، يهرع محمواً، حتى يجد دار عبادة ليختبئ بها. إن هذا المحتمل يعلم تماماً أنه قد وجد ملجأً. وأن الجماعة المحبطة لن تقوم بإلقاء القبض عليه إلا بعد خروجه.

وفي الغابة، نجد أن عيني الأرنب السمين المذعور الذي يطارده قطع من الذئب في مطاردة محمومة تبحثان عن جذع شجرة مجوف؛ لأنه يعلم أن الذئب لن تستطع التهامه إلا عند خروجه.

نفس الشيء يحدث في غابة الإنسان، فإن لدى المستأسيين من البشر الملاذ الآمن وعلى الرغم من أنه لا يكون حقيقياً، إلا أنهم يحسون فيه بالأمان تماماً مثل "ملجأ القرن العاشر الذي يكون عبارة عن حفرة في جذع الشجرة" هناك بعض الأوقات والأماكن الواضحة التي يعلم فيها أقوى النمر أنه يجب عليه عدم الهجوم.

لدي صديقة تدعى "كريستين" وهي تعمل رئيسة لوكالة إعلانية، وقد اعتادت على دعوتي لحفل رأس العام الذي تنعمه شركتها، وفي أحد الأعوام،

استحوذتنا روح العطلة بقوة، وساد جو من المرح، وتدفقت "المشروبات" بغزارة، لقد كانت حفلة رائعة.

واستمرت الأمسية على تلك الحال، وزاد تدفق المشروبات الفقاعية، وارتفع مستوى الصوت أكثر وأكثر، حتى وصل إلى درجة عالية جداً، وبعد ذلك أخبرتني "كريستين" أنها سوف تنسل خارجة من الباب الخلفي، وعرضت علي أن توصلني إلى منزلي.

وبينما كنا خارجتين سمعنا هذا الصوت المترنح من الزحام: "كريستين كريستين" إنها سيدة تعمل في غرفة البريد، وقد انغمست إلى حد كبير في غمار الحفل، ثم أخذت تترنح وهي تتخذ سبيلها إلى رئيسها وقالت: "هل تعلمين؟ إنها حفلة رائعة، حفلة رائسة.....عة بحق، ولكنني كنت أجري بعض الحسابات، ووجدت لو أن نصف تكلفة هذا الحفل خصصت لهذا دار رعاية تتسع لسبعة أطفال تعمل أمهاتهم في الشركة.....".

بعد ذلك أخذت كريستين، وهي متحدثة لبقة، يدي "جان" بين راحتها ومنحتها ابتسامة كبيرة، ثم قالت لها: "جان، من الواضح أنك بارعة في الحسابات، إنك محقة في قولك بأن حوالي نصف تكلفة هذا الحفل من الممكن أن يساهم في بناء هذه الدار، ولكن دعينا نتحدث عن ذلك أثناء ساعات العمل فقط". وبعد ذلك غادرنا بسرعة.

وفي طريق عودتنا إلى منزلي، زفرت كريستين زفرة طويلة ثم قالت: "إنني سعيدة لأن هذا قد انتهى"، فرددت عليها متسائلة: "ألم تستمتعي بالحفل كريستين؟" فقالت: "بالطبع، نعم ولكن ليس بوسعنا التنبؤ بما يحدث" ثم أضافت: "على سبيل المثال هذه الملحوظة التي قدمتها جان" ثم استمرت في الشرح لي حيث قالت إن الإدارة قامت بالفعل بعقد عدة اجتماعات حول افتتاح دار رعاية لأبناء العاسلين، بل إن هناك بعض الخطط القائمة بالفعل لتحويل مخزن غير مستخدم لدار حضائفة جميلة، ثم سألت كريستين بسداحة لماذا لم تذكر ذلك أمام "جان"؟

لم يكن الحديث في الوقت ولا المكان المناسبين، لقد تعاملت كريستين مع الموقف الذي حدث في الحفل على طريقة كبار الناجحين وهي "لا مواجهة منطوقة الآن ولكن اتهاماً صامتاً لاحقاً".

للأسف، فقد كسرت "جان" القاعدة الأولى للملاذ الآمن وهي أن الحفلات للهو فقط. هل أخذت كريستين جان؟ هل عاقبتها بطريقة غير لائقة؟ ليس في ذلك الوقت بالطبع، ومع ذلك فإنه من المحتمل أن تشعر بعواقب ذلك بعد عدة شهور عندما يأتي وقت الترقيات، ولكن لن تعرف "جان" المسكينة لماذا تم تخطيها.

حسناً من الممكن أن تتسبب صرة واحدة من الاستيعاب الزائد في تدمير "جان"، نعم إن جان مخطئة. ببساطة لا يخاطر كبار الناجحين بأن يشعروا أحد رؤسائهم بروح المعطلة أكثر من اللازم في حفل آخر، وأن يواجهوا عميلاً معهم في المرة القادمة.

### الأصول ٨٣:

### الحفلات للهو فقط

هناك ثلاثة ملاذات آمنة في غابة الإنسان، فحتى أقوى النمر يعلم أن ليس عليه القيام بالهجوم. أولاً في الحفلات. الحفلات للتمتع وأسرافقة الأصدقاء، وليس من المفترض للمواجهة. عندما يقف كبار الناجحين أمام أي شخص حتى وإن كان من أعدائهم على طاولة الطعام، فإنهم يبتسمون ويسومنون له؛ لأنهم يتركون الكلام الحساس للجلسات القوية.

دعونا ننتقل إلى الملاذ الآمن الثاني. حيث يستطيع المستأسدون من البشر الهرب من براثن القطة الأكبر منهم، ويتأملون في تدمير من هي أصغر.

الفصل ٨٤ :

## أوقات الغداء للأكل فقط

### يستطيع المحاورون الأقوياء إفساد شميتك

هل سبق لك وأن تساءلت لماذا نعتد أوقات الغداء بين الرؤساء الكبار أحياناً إلى ما بعد الظهر؟ هل ساورك الشك في أن ذلك يحدث لأنهم يحيون أن يجلسوا ويشربوا ما يشاءون، كل ذلك على نفقة الشركة. ربما يكون هناك أصل لذلك، ولكن السبب الرئيسي هو أن مائدة الغداء من الممكن أن تعتبر مكاناً أكثر تقديساً من الحفل. يدرك البنات والأولاد الكبار أن وقت اقتسام الطعام سواء أكان غداء أو عشاء أو إفطار عمل، يجب أن تخلو مناقشاته من الجوانب غير السارة للعمل.

إذا ما استرقنا السمع لغداء عمل عادي بين اللاعبين الكبار، فإننا سنسمع صوت الأكواب التي تصدر عندما يحتنون المشروبات عبر مناقشة مرحة، فهم يتحدثون عن الجولف، الطقس، أو ملاحظات عامة عن حالة العمل. وخلال الموضوع الأساسي، يتحول الحديث إلى الطعام، أو الفنون، أو الأحداث الجارية، أو أي من الموضوعات التي لا تسبب أي تهديد.

من الممكن أن يتساءل شخص ما قائلاً: "كل هذا وقت مهدر؟" كلا. على الإطلاق! فإن كبار اللاعبين يراقبون حركات الآخرين بكل دقة ويقدر كل منهم مهارات الآخر وعلمه ومدى تمكنه. مثلما يراقب رائدو الكرة العالمية تمرين زملائهم. فهم بذلك يحددون من ذا الذي يمتلك موهبة أعلى. يعلم كبار اللاعبين أن كيفية تصرف الأشخاص خلال أي مناسبة اجتماعية هو بمثابة التحليل الدقيق لقوتهم في مجال الأعمال الكبرى. فهم يحكمون عليهم بدقة وصمت أثناء ابتسامهم وضحكهم على نكات بعضهم البعض.

وفي النهاية، تأتي القهوة، وعند هذه النقطة يقوم شخص أو اثنان من الكبار افتتاح الحديث بركة حول الأعمال المطروحة. وبالطبع فهو "أو هي" يقوم بذلك في تردد واضح، محاولاً بذلك كبت هذه الراحة الواضحة؛ حتى يستطيعوا أخيراً مباشرة أعمالهم حول المواد المهمة، ويتساءل في نفسه قائلاً: "من العار أن تشغل هذه الشركة الجيدة نفسها بالأمور الدنيوية مثل اكتساب المال".

وهم يستطيعون أن يناقشوا أمور العمل فقط بعد أن ينتهوا من لعبة الألغاز الكلامية المهمة. ولكن لا تكون هناك أعمال قذرة

يستطيع الكبار تحليل الأمور أثناء احتسائهم للقهوة. يمكنهم مناقشة العروض المقدسة إليهم أثناء تناولهم للحلوى؛ وكذلك تقديم أفكار جديدة أثناء تناولهم لأنواع الشراب المختلفة. فضلاً عن أن يوسعهم استعراض الجوانب الإيجابية لدمج شركتين أو الأرباح أو الشراكة أثناء انتظارهم لصيف.

ومع ذلك، فإذا ما بدت أي مظاهر لعدم اتفاق، أو سوء تفاهم، أو خلافات ومجادلات في الأفق، فيجب أن يقوموا بتحويل ذلك مباشرة إلى طاولة أخرى، وهي طاولة الاجتماعات.



## الأسلوب ٨٤ :

### أوقات الغداء للأكل فقط

تعتبر مائدة الطعام بالنسبة إلى كبار الناجحين مثلاً أكثر أماناً واحتراماً من قبلهم. وهم لا يتطرقون إلى أي من الأمور غير السعيدة أثناء تناولهم للطعام. وهم يعلمون أن بوسعهم تحليل أو مناقشة الجوانب الاجتماعية للعمل حين تناولهم الطعام: أحاسنهم وأمانيتهم وتصميماتهم. بالإضافة إلى أن بوسعهم الإتيان بأفكار جديدة بعيداً عن الأعمال العتيقة.

ومن الممكن أن تخرج هذه الاجتماعات بالفارق حكيم ولا تتسبب في عسر هضم للأخرين. يستطيع أن يفسد التفاوض الصعب الشهية لتناول شريحة لحم مسيلة للعاب.

وبالصادفة. يمكن تطبيق هذه القاعدة في غابة المجتمع. إذا كان لدى أحد الشركاء الذين هم من أصحاب الصداقات أو علاقات الحب بعض القضايا الصعبة لبتناقشها، فعليه أن يحتفظ بها إلى ما بعد تناول طبق الحلويات. حتى إذا لم تقم بحل المشكلة، فسترغب على الأقل في أن تستمتع بحلول الشوكولاتة اللذيذة.

## المقابلات التي تأتي مصادفة للحديث العابر فقط

### أه- لقد أمسكت بك الآن

منذ عدة أسابيع كان "ويليام" يحاول - وهو شخص يبيع أجهزة صغيرة مذهنة- الاتصال "بناجح كبير" ليعرف منه ما إذا كانت شركته تريد أن تشتري خط إنتاج هذا المنتج... مازال الناجح الكبير يفكر ملياً في منتج "ويليام" ويفكر في الاتصال به في النهاية. ومع ذلك، وحتى هذه النقطة في قصتنا، فإن هاتف بطلنا الصغير لم يدق حتى الآن.

ثم يحدث أن يجد "ويلي" نفسه واقفاً خلفه في السوبر ماركت.

فيحدث نفسه قائلاً: "يا لها من فرصة رائعة!"

ويحدث الناجح الكبير نفسه قائلاً: "يا للعبة. أرجو ألا يرهقني بحديثه

عن منتج في هذا الوقت."

هؤلاء الذين يقدررون الملاذ الآمن يعلمون أن هناك نهايتين مختلفتين تماماً

لهذه القصة. أولاً: "ويلي" الذي يبدأ الحديث عن منتج بـ (آه) لقد أمسكت

بك. لن يتلقى رداً أبداً، فحتى لو فضل الفاجح الكبير منتج "ويلي" عن بقية المنتجات. فإنه من الممكن أن يرى أن فخ السوبر ماركت مؤلم بما فيه الكفاية ليعاقب هذا الخاسر الصغير عليه.

ولكن "ويلي" الذي اكتفى بقول: "مرحباً: كم يسعدني رؤيتك ياسيدي" وياعطاء نبذة بسيطة عن منتجه، يوضح أنه من اللاعبين الكبار أيضاً. إن "ويلي" هذا سوف يتلقى بالتأكيد رداً على اتصاله وربما يكون ذلك بعد يوم أو يومين: وينتج عن ذلك ارتياح وتقدير الفائز الكبير للطف "ويلي".

### الأسلوب ١٨٥

#### المقابلات التي تأتي مصادفة للحديث العابر فقط

إذا كنت تبني منتجاً أو تتفاوض أو كنت على اتصال جسيم بأحد الأشخاص، فحافظ على أن تبقى نغمة هذه المقابلة التي جاءت بالمصادفة عذبة وخفيفة، وإلا فإنها سوف تتحول إلى بيتك التصيد الذي تريد أن تقوله إلى اللاعب الكبير.

إذا كنت تريد أن يرفعك الناس إلى مكانة الفاجحين الكبار. فعليك دائماً أن توفر ملاذاً آمناً، فقد تجد نفسك تتناول الغداء معهم. أو تذهب إلى حفلات معهم. أو تتلقى تحية كبيرة منهم في البهو، أو تحصل على صفقات تتم بشكل أسرع مما قد يحدث أثناء ساعات العمل.

من يدري؟ إذا كانت هذه هي رغبتك. فمن الممكن أن تجعل نفسك الأحق والأجدر لإنجاز بعض المهمات الصعبة والمهمة. يؤمن كبار الفاجحين الأمور لبعضهم البعض بقبولهم الدعوة إلى لعب الجولف، أو قضائهم لعطلاتهم الأسبوعية في منزلهم الريفي، أو استرخائهم بجانب أحواض السباحة الخاصة بهم. إنهم يثقون تماماً بأنه لا توجد أسماك قرش في المياه أو شفرات حادة داخل كوكيتيل الجمبري.

## أفرغ الخزانات الخاصة بهم

**مدتني عن جمعتك المشروخة لاحقاً، ما هو رقم ضمانك؟**

منذ عدة سنوات في إحدى الليالي، بينما كنت سائرة في شارع من شوارع مدينة "نيويورك"، رأيت رجلاً كان يحاول سرقة سيارة. فصحت به لكي يتوقف. وبدلاً من أن يكتفي بالهروب، فقد قرر هنا اللص ضخم الجثة أن يقتصص مني، وبينما كان يجري مسرعاً في اتجاهي، قام بدفعي دفعةً شديدة تجاه حافة الرصيف فوقعت وشرخت جمجمتي.

دخلت غرفة الطوارئ في مستشفى قريب وأنا أترنح وأشعر بدوار شديد ورضعت كيساً من الثلج على رأسي المتورم. ورغم ذلك كله فقد أمطرتني المرعشة التي تعمل في حجرة الطوارئ بوابل من الأسئلة الخاصة بعنواني ورقم هاتفي. ورقم الضمان الاجتماعي الخاص بي، مسئول التأمين. رقم بوليصة التأمين.

لا تزعجيني بهذه الأشياء التافهة. كل ما كنت أريده هو أن أخبر شخصاً ما، أي شخص، بما حدث لي. ولم يتحقق ذلك إلا بعدما انتهت آخر لحظة

من التحقّق القاسي المحزن الذي أجرته هذه الممرضة. وعندئذٍ سألتني قائلةً "ماذا حدث إذن؟".

بعد ذلك، رويت قصتي المحزنة لصديقة لي تدعى "سو" وهي ممرضة تعمل في غرفة طوارئ أخرى. فقالت: "أنا أعلم. إنني لا أستطيع أن أتصور أنهم يطبعون الاستمارات بهذه الطريقة. لا يستطيع الأشخاص المصابون أن يقولوا ما حدث لهم حتى يقوموا بملء السطر الأخير من الاستمارة" وأضافت "سو" قائلة: "إن محاولة الحصول على هذه المعلومات الدقيقة من أناس يعانون في غرفة الطوارئ والحوادث من كسور وحروق يعدّ تحدياً حقيقياً".

فما من "سو" إلا أن تصرفت على عكس هذه الطريقة، فقد بدأت أولاً بسؤالهم عما حدث لهم فأخبروها بكل ما حدث. فاستمعت إليهم بكل تعاطف، ثم استطردت قائلةً "بعد ذلك كانوا سعداء جداً بإعطائي المعلومات التي أحتاج إليها".

يتفهم الرؤساء الأذكى هذا الاحتياج الإنساني للتحدث. يقول زميل لي يدعى "روبرت" والذي يمتلك شركة تصنيع صغيرة، إنه عندما يريد أحد موظفيه أن يشكو من مشكلة ما، فهو لا يبدأ في إلهاب ظهر الشاكي بالحقائق التي يعرفها، بل يستمع إليه باهتمام ويتركه يكمل ما حدث من العميل المشاكس والزميل غير السعوان، عندئذٍ، وعندما يزيح كل ذلك عن صدره، يخبره "روبرت" قائلاً: "إنني أعرف الحقيقة بوضوح أكثر".

### عندما يكون لديك معلومات هامة تريد الإفصاح عنها

يعلم أي طفل صغير يعمل في مرآب ما أنه من المستحيل أن تضخ المزيد من البنزين في خزان ممتلئ عن آخره. فلو حاولت فعل ذلك، فسوف ينسكب على الأرض، ومثل ذلك كمثال رأس مستمعك، فهو ممتلئ بأفكاره، وهمومه، واهتماماته الخاصة به، فلو قمت بضخ المزيد من الأفكار إلى داخل عقله المليء،

بأفكاره الخاصة، فإنك سوف تحصل على خليط ملوث يتلو ذلك انسكابه لما فيه. فإذا أردت أن تنساب أفكارك الرائعة داخل خزانة دون تلوث، عليك أولاً أن تفرغ هذا الخزان تماماً.

عندما تكون بصدد الحديث عن أمور مشحونة عاطفياً، اترك المتحدث لينتهي من حديثه تماماً قبل أن تبدأ أنت بالحديث. قم بالعد إلى عشرة لو استدعى الأمر. سيبدو ذلك طويلاً كالدهر. ولكن هذه هي الطريقة الوحيدة لكي تجعله يستمع إليك عندما يأتي دورك للحديث.

### الأسلوب ٨٦ :

## أفرغ الخزانات الخاصة بهم

إذا كنت بحاجة إلى معلومة ما، دم الأشخاص ينتهون من حديثهم كلياً. تحل بالصبر وانتظر حتى تشير الإبرة إلى كلمة "فارغ" وحتى تنتهي آخر قطرة فيه. هذه هي الطريقة الوحيدة لكي تتأكد من أن الخزان الخاص بهم فارغ تماماً من الضوضاء الداخلية لكي يبدؤوا في استقبال أفكارك.

### سوف أجعلك تعيماً قبل أن تستمتع بكونك عميلاً لي

تستطيع الشركات التي تدير عمليات تنظيم البريد أن تستفيد من هذا الأسلوب. السبب الأساسي لغمطي بعلم طلب من شركة "ل.ل. بين" وهي شركة تبيع الملابس والأجهزة الرياضية. تتلقى طلباتها عن طريق البريد الإلكتروني. هو أنهم يتزكروني أسترسل في السؤال عن الجودة، والألوان المتاحة، والشكل، والملبس، والرائحة، وكيفية العمل. وعندما أكون خائفة لدى تسلمي لمنتجي الرائع. مقاس ١٠. ذي اللون الأحمر والأصفر، فإنهم يسألونني بكل ذوق عن رقم بطاقتي الائتمانية.

وعلى العكس فقد ألهمت الشركات الأخرى ظهري في البداية بالسؤال عن الرقم. وعن تاريخ انتهاء صلاحية ، ورقم العميل الخاص بي "الذي لا أستطيع أن أجده على ظهر الكنالوج" وكم مرة طلبت فيها شراء شيء منهم في الماضي. وقبل أن أتخيل وأفكر في المنتج الرائع الذي يحتمل أن أشتريه منهم. فإنهم ينتزعون فرحتي بالشراء. بل إنهم يقتلون أبيع في بعض الأحيان. يقوم كبار المتصلين بفعل شيء أكبر من تركك لتتروا. إنهم يستخدمون الأسلوب الثاني بينما أنت في عملية "التنقيط".

AODAY.LOVE

**WWW.IBTESAMA.COM**

## ردد مبدأ الـ (إ - م - أ)

### اسمع الحقائق ولكن قم بالتأكيد على "أ - م - أ"

"أ - م - أ" هي كلمة اخترعتها "هيلين جيورلي براون"، وهي تعمل رئيسة لمجلة تسمى "كوزموبوليتان". وهذه الجملة اختصار لـ "امنح مشاعر أكثر"، ذات مرة طلبت مني مجلة "كوزموبوليتان" كتابة مقال حول الأمور الحماسة المتعلقة بالاتصال (وعلى وجه التحديد تقديم النصائح للشابات حول كيفية جعل أصدقائهم أكثر تعاطفا). ثم أجريت مقابلات مع عدد من الأطباء النفسيين. وخبراء الاتصالات. وبعد ذلك عادت مسودة المقال من مجلة "كوزمو" وكتوب على كل صفحة كلمة (إ - م - أ)

فظللت بالبحررة وسألتها عن معنى هذا الاختصار. فردت علي قائلة: "إن هذه هي طريقة السيدة "هيلين" للتقليل من شأن هذه الأمور الواقعية حول الحب مع من يدعون أنهم خبراء وعالجون للحب. إنني أكتب عن الأحاسيس التي تحسها المرأة الشابة عندما لا يكون زوجها عاطفيا بالدرجة الكافية. وعن الأحاسيس التي يحسها الرجل التهم عندما تتم مواجهته. وعن الأحاسيس التي يحسها الأزواج عندما يناقشون هذه المشكلة" ولأن "هيلين جيورلي



براون" من الناجحين الثبار المحقرين. فقد راو لها أن تحصل على ذلك كله وعرفت كيف تحصل عليه.

وقد عرفت هبلين الوقت المناسب. وتخلت عن المسرع. وأكدت على العواطف وبعبارة أخرى. فإنها أدت على "م أ"

### لابد أنه كان مقهوراً

قامت مؤخرًا شركة "ل ل بين" بتأجير مبدا "م أ" في داخلي. منذ عدة أشهر أراد صديق لي يدعى فيل أن يشتري بنطلا. وطلب مني أن أنصحه بمكان يشتري منه فأخذته إلى خزائني لأريه جودة وتركيبه ملابر شركة "ل ل بين" واقنع "فيل" بها جدا. ثم قام بطلب سروال ذي لون أزرق غامق.

وارتدى "فيل" البنطال الجديد لأول مرة عندما كان على موعد مهم مع صديقه الجديدة في مطعم أنيق. وبينما كانا يتبعان النادل إلى تلك المائدة المريحة والتي تقع في زاوية المطعم. حدث أن أوقعت صديقه حقيبتها. فأسرع "فيل" بالانحناء ليلتقطها. ثم "رييد ب ب ب ب ب" تمزق البنطال من المنتصف تمزقا واضحا

أشاح الأشخاص الذين يجلسون في مواجهة "فيل" بوجوههم رحمة به. بينما ضحك آخرون ضحكا نكتويا. ثم جذب فيل الأجزاء الممزقة معا ليخفي ما قد ظهر واتخذ طريقه مسرعا نحو مائدته وقد حافظت الأجزاء المبطنة التي أخفت بزخوته على البقية البافية من درامته الهنيرة

وعندما سمعت بأساسة "فيل". انابتني حالة من الهياج الشديد. فأسرعت بالاتصال بوكيلة خدمة العملاء لديهم. وعندما أخبرتها بمشكلة "فيل" تعاطفت مع ما حدث له. ولكنني ظلت ثائرة واستمعت الوكيله بتأن وصبر. بل إنها سألتني عن بعض تفاصيل الخارثة. وعندما انتهيت من سرد القصة الطويلة

العجزنة. قالت الوكيلة: "لابد أن ذلك كان فظيماً، أعتقد أن صديقك كان يشعر بمشاعر رهيبة".

فوافقتها قائلة: "نعم بالفعل".

وقالت أيضاً: "ولابد أنه كان مقهور النفس؟"

فاندھشت لتناولها الموضوع بهذه الروعة وقلت: "لقد كان مقهوراً بالتأكيد".

"ولابد أنك شعرت بمشاعر رهيبة أيضاً عندما سمعت بهذا، وخاصة لأنك

نصحتَه بشراء مفتاح من منتجائنا؟"

فرددت عليها وكنت قد بدأت أهدأ قليلاً: "حسناً، عادة ما تكون

منتجاتكم ممتازة".

فقلت: "أنا أسفة لما سببنا لك من ألم وندم".

فقاطعتها قائلة: "إنه ليس خطأك" وعند هذه النقطة كنت قد هدأت تماماً.

ثم استطرقت قائلة: "لابد أنها كانت غلطة غير مقصودة، إن أحد السراويل

التي تنتجونها كان...".

## الأسلوب ٨٧

### رند مبدأ (م - م - أ)

تشجدهم الحقائق وتصريح العواطف. عندما تريد أن تحصل على

حقائق من الناس حول بعض المواقف العاطفية، فدعهم يتكلمون،

واسمّعهم إلى الحقائق التي يقولونها، ولكن تجاوب مع مواقفهم

بشدّة، إن استخدم مبدأ "م - م - أ" هي الطريقة الوحيدة لشهدة

عاصفة مشاعرهم.

هناك بقية لهذه القصة، ولكن دعوني أوقف عند هذه النقطة لأقحم أسلوب

ال "م - م - أ".

إن وكالة خدمة المستهلك الذكية لم "تفرغ خزائني" وتقوم بنهديتي باستخدام أسلوب ردد ال "إ - م - أ" فحسب، ولكنها قامت بحل مشاكلي باستخدام الأسلوب التالي.

## خطئي هو مكسبك

### اجعله يبتهم لأنك أخطأت

في اليوم التالي، لم تسلم الشركة سروالا بديلاً فقط، بل أرفقت معه اعتذاراً رقيقاً مكتوباً بخط اليد داخل الطرد. بالإضافة إلى هدية قيمة. هل أشتري من هذه الشركة مرة أخرى؟ بالطبع سأفعل. هل أنصح شخصاً آخر بشراء منتجاتهم؟ بكل تأكيد. يرحب الأشخاص الذين يعملون في خدمة العملاء بالأخطاء؛ لإثراكم أنها سوف تمنح شركتهم فرصة للظهور.

إذا أخطأت في بعض الأحيان، وعانى شخص ما بسبب هذا الخطأ. فلا تأسف على هذا الخطأ، حيث أطلق على هذا الأسلوب: "خطئي هو مكسبك".

بينما كنت في زيارة لمكتب إحدى عميلاتي تعثرت قدمي في سجادة فوقعت، وبينما كنت أهوي أرضاً اصطدمت بإناء الزهور الذي كانت تضعه على مكتبها. ولم يصب أنفي بجروح، ولكن الإناء تحطم إلى أجزاء صغيرة، وبعد استخدامنا لأنبوبين من الصمغ الفعّال وتفوهنا كثيراً بجملة: "يا للجنة، أين توضع هذه القطعة؟" عاد الإناء إلى حالته مرة أخرى. واتفقنا جميعاً على أنه يبدو بحالة طيبة إلى حد كبير، ومع ذلك. أرسلت في اليوم التالي شخصاً

ليسلمها إناء زهور جميلاً تفوق قيمته قيمة الإناء، المجمع بعشر مرات، وبه باقة من الزهور.

وكلما تحدثنا أنا وعميلتي، تخبرني أنها تبتسم في كل مرة تنظر فيها إلى الإناء الجديد "هدية محفزة أفضل من قلم مكتوب اسمك عليه، أليس كذلك؟" في المرة القادمة التي سوف أزور فيها مكتبها قد تخفي عميلتي بعض الأشياء الثمينة القابلة للكسر. ولكن بفضل مبدأ "خطي هو مكسبك" سوف تكون هناك مرة قادمة.

## الأسلوب ٨٨ :

### خطي هو مكسبك

تأكد في كل مرة تخطئ فيها أن ضحيتك قد ربحت من هذا الخطأ. ليس كافياً أن تصلم خطأك. واسأل نفسك: "ماذا أستطيع أن أفعل لهذه الروح المعذبة، حتى أجعله أو أجعلها تبتهم بعد هذا الخطأ الذي ارتكبته" ثم قدم المقابل على الفور، وبهذه الطريقة سيتحول خطوك إلى مكسب.

والآن أنتهي إلى أنه ليس خطأك بل خطوهم. فكيف تستطيع أن تجعل من خطوهم مكسباً لك؟ تابع القراءة.

## أترك مخرج نجاة

### طريقة أرقو لقول جملة: توقف أيما الرجل بينما أفتشك

يفضل بعض المواطنين في اليابان أن يفقدوا حياتهم على أن يفقدوا ماء وجههم، وفي أمريكا توجد نفس الأمنية ولكن مع وجود تعديل بسيط. وهو أن الأمريكي يحلم بموت الشخص الذي تسبب في فقدان ماء وجهه.

لماذا نكون أعداء؟ إذا لم يكن من الواجب عليك أن تطارد الغشاشين أو نوقع بالكاذبين، فدعهم يهربون بفعلتهم، وبعد ذلك أسرع بإخراجهم من حياتك، وحياة من تضطع بهم، فحتى لو فتحت القضية وأغلقت أمام شخص ما - عندما تقبض على الفأر المشاكس في المصيدة - فاترك له فتحة للهروب.

أفضل مثال سمعته عن هذه الحساسية العالية كان من إحدى عميلاتي، فقد دعيت إلى وليمة في منزل شخصية اجتماعية ثرية تدعى السيدة "ستيفاني" وكان منزل السيدة ستيفاني مليئاً بالتحف الفنية الثمينة ومن بينهم كانت هناك مجموعة من بيض "فابورجية" الذي لا يقدر بثمن، والتي حازت على إعجاب جميع الحاضرين

وأخبرتني عميلتي أنه عند انتهاء الولاية، وبينما كانت تخرج من الباب وهي تثرثر مع مجموعة من الضيوف، عندئذ شاهدوا السيدة "ستيفاني" وهي تتسرع سيدة كانت تغادر المكان وقالت لها: "أنا سعيدة جداً لأنك أعجبت بمجموعتي" وبينما كانت تقول ذلك، كانت يدها تنزلق في جيب معطف المذك الذي كانت ترتديه الضيفة، ثم تستخرج إحدى بيضاتها التي لا تقدر بثمن، ثم أضافت قائلة: "إنني على ثقة من أنك كنت تريدان مشاهدة هذه البيضة في ضوء الشمس، دعينا ننظر إليها معاً. إنها تعكس الضوء الساطع بطريقة جميلة"

ابتلعت اللصة التي ترتدي معطف المذك ريقها بصعوبة وهي تنظر حولها في اضطراب لترى أي الحاضرين قد شهد وقوعها في هذا الفخ الرقيق. لقد شاهدت عميلتي وكل من بالحفل ما حدث. ولكنهم انتهجوا نفس أسلوب صاحبة الدعوة السيدة "ستيفاني" وتظاهروا بالسذاجة دون إحداث جلبة متعمدة.

ولحبت التمثيلية، تظاهرت السيدة "ستيفاني" والسيدة ذات اليد المغطاة بالصمغ "اللصة" بأنهما يشاهدان البيضة في ضوء الشمس. ومشت السيدة "ستيفاني" باتجاه المنزل. وهي نمسك بتحفتها الثمينة بين أصابعها، المطلي أظافرها بعناية. لتضع هذا الكنز في مكانه الصحيح. بعد ذلك اتجهت السيدة المضبوطة بالسرقة عائدة إلى سيارتها. مغادرة هذا المكان الجميل بغير رجعة. لقد تركت هذه المضيعة الذكية اللصة لتهرب وهي لا تزال تحتفظ بالبقية الياقينة من كرامتها.

لماذا فعلت السيدة ستيفاني ذلك؟ كل من شاهد أو سمع مصادفة عن هذه السرقة أعلن عن احترامه لهذه السيدة. فالقبض على اللص مع الحفاظ على كرامته قد أعانها على الاحتفاظ بسمعتها المشهورة "بأنها أحسن مضيعة"

لماذا يترك كبار الناجحين من هم ينشرون الأنباء السيئة يهربون بفعلتهم؟ لأن ذلك يشبه موقف الأم التي تواجه أبناءها العنيدون رغبة في تقويمهم. إذا

واجهت الأشخاص الخبثاء فكانت تقول لهم "أنا أهتم بكم". ولكن إذا أغلقت فمك ولم تمنحهم أي فرصة. فكانت تقول "أنا لا أحفل بكم، ولن أهدر حتى كلماتي معكم".

### مذهب الميا كولبا

يترك كبار الناجحين مخرج نجاة من أجل أصدقائهم الذين بهم بعض النقائص. ولا يرغبون في فقدهم، وذلك بإلقاء اللوم على أنفسهم. إذا ضلت إحدى صديقاتك الطريق ووصلت متأخرة بساعة إلى منزلك فقولي لها: "لا بد أن التوجيهات التي أعطيتك إياها كانت فظيعة". وإذا كسر أحدهم إناءك "الليمونج" الثمين فقولي "كان يجب علي ألا أضعه في هذا المكان غير الآمن" هذا هو مذهب الـ "ميا - كولبا" الديني القديم الذي يقربك إلى الناس، وخاصة عندما يوقنون أنه ليس خطأك.



## الأسلوب ٨٩:

### أترك مخرج نجاة

عندما تمسك بشخص يكذب، أو يختلس، أو يشوش، أو يخدم غيره، فلا تواجه هذا الشخص الخبيث بشكل مباشر، إلا إذا كنت تتحمل مسؤولية إلقاء القبض عليه أو توقيمه، أو إن كنت تريد بذلك حماية هؤلاء الضحايا الأبرياء. دم مقترف الذنب يهرب من فخك محتفظاً بماء وجهه، وبعدها قرر ألا تلتقي له بالأ مرة أخرى. يحظى قاطنو مدينة "تورنتو" والتي تقع في "كندا" بسمعة طيبة استحقوقها عن جدارة لحسن معاملتهم؛ وقد أظهروا ذلك في صيدلية تقع في وسط مدينة تورنتو العام الماضي، حيث حاول أحد المشتريين الانسحاب خلسة خارجاً من خلال نظام الأمان، وبجيبه شيء قد سرقه، وبدلاً من صوت جهاز الإنذار المزعيم الذي يصم الآذان - كما هو معهود في العديد من المدن الأمريكية - سمع صوت جرس رقيق الصوت، وجاء صوت سباحر عبر المذياع الداخلي؛ قائلاً: "عفواً، لقد فشلنا في إبطال نظام التحكم في البضائع، شكراً لصبركم على انتظار ممثل رعاية العملاء حتى يأتي لساعدتكم". أليست هذه طريقة ألطف لقول: "قف أيها الرجل حتى نأتي ونفتشك؟".

والآن دعونا ننتقل إلى الأسلوب التالي لإبعاد الناس عن الأخطاء ونساعدتهم على إعطائك أفضل ما لديهم.

الفصل ٩٠ :

## خطاب زهرة "الحوذان" لرئيسهم

### إنك رائع، ما اسم رئيسك؟

يسمى خطاب توجيه الشفاء بـ "زهرة الحوذان" وهي زهرة مستديرة صفراء اللون لأنه يروق للمتلقي. هذه الرسائل لطيفة والألطف منها هي تلك التي تكون حول شخص ما وتوجه لرئيسه في العمل.

ذات مرة، احتجت لطباعة كمية كبيرة من المنشورات، وكانت كثيرة جداً لدرجة أن المدير المساعد في محل "ستابلز" لمستلزمات الكاتب أعتقد أنها لن يتم الانتهاء منها بنهاية الأسبوع، ولكنه تمتع في ضجر قائلاً: "سأحاول" فقلت وأنا مقعدة بالحماس والأمل: "كم أنت رائع. ما اسم رئيسك؟ يجب أن يتلقى مديرك خطاب تهنئة على توظيفه إليك، فأنت تبذل كل ما في وسعك من أجل عملائك" ولدهشتي، لم تنته طباعة منشوراتي قبل يومين عن موعدها فحسب، بل في كل مرة أدخل فيها محل ستابلز. أحظي باهتمام بالغ من المدير.

حدثت نفسي قائلة: "ربما أكون بصدد فعل شيء ما وقد يكون إطاراتي سابقاً لأوانه، من الممكن أن يكون ذلك تخطيطاً ذكياً". ففكرت أن أفحص ذلك مع بعض المسؤولين الكبار المدونين على قائمة استشاراتي.

لي صديق أعرفه يدعى "تيم"، يعمل وكييل سفريات، وهو شخص لا يعجز عن فعل شيء، في الحقيقة: إذ يستطيع الحصول على أي شيء يطلبه أصدقاؤه منه في سرعة رهيبية. إنه الشخص الذي تتصل به إذا أردت الحصول على تذاكر المسرح التي يصعب الحصول عليها، وكذلك من تتصل به عندما تقول شركة الطيران إن الفندق كله محجوز وإن تذاكر الرحلة كلها مبيعة.

وعندما حدثته عن تجربة زهرة "الحوذان"، ضحك تيم ثم قال: "بالطبع ياليل، أهذا الأمر جديد عليك" إن خطاب توصية لرئيس شخص ما أو وعدك لأحدهم بمثابة بوليصة تأمين عظيمة سوف تعود عليك بالنفع مستقبلاً.

والآن فإن لدي مثالاً على جهاز الكمبيوتر الخاص بي من خطاب زهرة "الحوذان" وهو كالآتي:

"عزيزي / (اسم الملاحظ).

أنا على علم بأهمية خدمة العملاء لمؤسسة كمؤسستكم. هذا الخطاب للثناء على (اسم الموظف). فهو مثال للموظف الذي يولي اهتماماً كبيراً لخدمة العملاء. (اسم المحل أو العمل) ففضلوا بقبول جزيل الشكر عن الخدمة الجيدة التي قدمها (اسم الموظف).

وشكراً

"التوقيع"

لقد أرسلت هذا الخطاب إلى ملاحظين في مرأب السيارات، ولأصحاب شركات التأمين، ولديري عشرات المحلات التي أتسوق بها عادة. وإني لعلى يقين من أن هذا كان وراء اطمئنانني إلى أنني سوف أجد مكاناً للانتظار حتى وإن كان المرأب مليئاً عن آخره. وقد تلقيت رداً سريعاً من وكييل التأمين الخاص بي، وهو وراء الخدمة الممتازة التي أتلقاها في محلات الشراء.

ولكن كن على حذر. لا تسأل فحسب عن اسم رئيسه: فمن الممكن أن تصيب هذه الكلمات الموظف بالتوتر. وتأكد من أن تصاحب هذه الكلمات بعض المجاملات. مثل أن تقول: "أنت رائع. ما اسم رئيسك؟ أنا أود أن

أكتب له خطاباً". وبعد ذلك أكتبه. فبذلك سوف تصبح من الشخصيات المهمة لديهم.

وقد يخبرك الأسلوب التالي بكيفية التصرف كشخصية هامة عندما تكون في مجموعة.

### الأسلوب ٩٠ :

## خطاب زهرة "الحوذان" لرئيسهم

هل ترغيب في الحصول على رعاية خاصة مستقبلاً من محصل فمّل أو محاسبه أو شريك صغير في شركة قانونية أو حائك أو عامل سيارات، أو نادل أو مدرس أطفال أو أي عامل آخر؟ الطريقة المثلى التي تجعلهم يبدلون فضارى جهدهم لخدمتك هي أن تبعت بخطاب "زهرة الحوذان" لرئيسهم.

الفصل ٩١ :

## كن قائد مستمعك

### كيف تعرف القائد من التابع

خلال فترة حكم "مك كارثي" في الولايات المتحدة، تغلغل جواسيس الحكومة إلى داخل التجمعات السياسية التي تدور في الخفاء لتحديد الذين يشكلون خطراً على الأمن القومي. وتدريب العملاء على أن يكونوا مراقبين للتصفيق. وقاموا بتصوير واستجواب الرجال الذين صفقوا أولاً، وصاحوا "ممتاز" وابتسموا مدة أطول في نهاية الخطب السياسية المتهمة، وبعد ذلك تجسسوا على من يطلق عليهم "الأشخاص الخطرين" وشعر المتغفلون أن المسنجيبين الأوائل كانوا من "الرجال الواثقين" الذين يمتلكون القدرة على إقناع التابعين لهم، وكذلك الجاذبية الشخصية لقيادة التجمهرات.

وفي التجمعات الأقل صلة بالسياسيين، فإن نفس المبدأ يطبق. فأولئك الذين يستجيبون أولاً إلى الخطبة أو إلى الحدث دون أن ينظروا حولهم ليروا كيف يستجيب غيرهم. هم الرجال والنساء الذين يمتلكون القدرة على القيادة.

## الرجال الصادقون بحفنون أولاً

إنك تجلس في قاعة المحاضرات وسط مئات من الموظفين الزملاء، تستمعون إلى رئيس شركتكم وهو يقدم مفهوماً جديداً. وكذلك تجلس باسترخاء بين المشاهدين. معتقداً أن ردود فعلك تخفي على الرجال أو النساء الذين يقفون في المنصة. هذا ليس صحيحاً. وكمثلاثة، فإنني أضمن لك أن كل شخص من زملائي يرى كل ابتسامة أو تقطبية. كل لمة تبدو في الأعين، وتنعكس صورة أي إنسان ذكي وغير عادي في مخيلته.

وصئل ذلك رئيس الشركة الذي يلقي خطبته بشغف. فحينذاك تقوم عينه بمرح بالتجول بين مشاهديه، ويدرك من خلال الهمسات التي تعود إليه أياً من الموظفين يتعاطف معه وأيهم لا، وهو يعلم أيضاً من ممن يطفون في بحر الوجوه أمامه لديه الطاقة الكامنة ليصبح شخصية قيادية مثله شخصياً. كيف؟ لأن الشخصيات القيادية، حتى وإن لم يتفقوا مع المتحدث، فإنهم يؤيدون من يقف فوق المنصة، لماذا؟ لأنهم يعرفون ماذا يعني أن تكون واقفاً هناك. لا يوجد فرق إذا كان الرجل الواقف أمامهم كبيراً أم صغيراً. إذ إنه عندما يلقي خطبة يهتم برد فعل الجمهور.

وعندما يلقي الرئيس كلمته الأخيرة. ينجح في جذب انتباه الحاضرين أو أن يحظى بقبول الموظفين. ألم يكن علي دراية بمن حفز الموجودين على الموافقة كما يقول؟ بالطبع لا. على الرغم من أنه كان منحنيًا ورأسه إلى أسفل، إلا أنه أدرك ببصيرة جاسوس حقبة "ملك كارثي" وبدقة: من بدأ الامتنحان، وكم استمر من الوقت بعد نطق الكلمات الأخيرة: وإلى أي مدى كان مستحسنًا. كونك أول من يصفق وأول من ينهض على قدميه. وإذا كان ملانماً أول من يصرخ قائلاً: "ممتاز" كل ذلك يضعك بمكانة الشخصية المهمة بالنسبة إلى الشخصية الأهم التي تتحدث.

كن أول من يصفق سواء كنت بين حشد صغير أم لا ، وسواء كان الحديث رسمياً أم لا لا تنتظر حتى ترى كيف سيتصرف من حولك ، حتى لو كانت مجموعة صغيرة مكونة من ثلاثة أو أربعة أشخاص يقفون معاً. كن أول من يتعاطف مع أفكار المتحدث : وأول من يهتم بـ "فكرة جيدة" فذلك يؤكد أنك شخص يثق بأفكاره.

### الأسلوب ٩١ :

### كن قائداً مستمعياً

لا يهم كم بدت الشخصية المهمة خلف المنصة ، فبداخله تقبع قطة صغيرة متحفزة تتطلع إلى قبول الجمهور، يعرف كبار الناجحين ما إن كنت تأخذ مأخذهم حينما تقود مستمعهم إلى رد فعل إيجابي. كن أول من يصفق أو يثنى على كلامه ، أو أعلنها صراحة أنك متفق معه "أو تريد صنيعاً منه".

الفصل ٩٢ :

## لوحة النتائج الكبيرة المعلقة في السماء

### الأشخاص الأقل منزلة أكثر الحناء ورقة

يعرف مشجعو كرة القدم النتيجة في أية ثانية أو أية دقيقة. حتى "جورج" الكبير الثمل، الذي يغفو أمام التلفاز في يوم إذاعة المباراة، يعرف أيضاً، وسوف يخبرك في لحظة بالفائز والخاسر، ويعدد النقاط بالضغط.

اللاعبون الكبار في لعبة الحياة يشبهون "جورج" حتى لو ظننت أنهم يغفون، فهم على دراية دائماً بالنتيجة التي وصلوا إليها مع أنفسهم ومع الأشخاص في حياتهم، ويتضمن ذلك الأصدقاء والأقرباء. هم يعلمون من يفوز ومن يخسر، ويكم نقطة

عندما يلتقي رجلاً أعمال يابانيان. يكون من الواضح من هو في مرتبة أعلى، وتستطيع أن تقيس ذلك بالملليمترات. وذلك من خلال قرب أنف كل منهما للأرض عندما ينحنان. "أنف الرجل الأقل منزلة تهوي أكثر لأسفل".



أما في أمريكا. فنحن لا نتبع طريقة الانحناء لتحقيق الهدف في علاقة ما. ولكن الرجال والنساء في عالم الأعمال الكبير يعرفون من هو " الشخصية المهمة" ومن هو "الشخصية الهامشية" اليوم. ومن الممكن أن يتغير ذلك غداً.

يجب أن تخفض الشخصية الهامشية رأسها عند الانحناء أكثر. يجب أن يوضح الفارق. يجب أن تعرض الشخصية الهامشية أن تتقابل في مكتب الشخصية المهمة، وأن تختار الطعام المناسب بعناية. وأن تحترم وقت الشخصية المهمة؛ وإذا أخفقت الشخصية الهامشية في إظهار الفارق. وإذا لم يحك أنفه في الأرض، فإنه ببساطة سيحرم نفسه من الوجود في عالم الكبار.

وهذا هو ما حدث لصديقتي "لورا"، والتي اخترعت خليط لبن صحي. عندما تركناها آخر مرة: كانت تستنفذ فرصها مع "فريد" وهو رئيسها الأعلى في السوق التجاري، فقد كانت تلهب ظهره بالسؤال عن تفاصيل عنوان بريدته الإلكتروني، وبالشكوى من أن الحبر قد نفذ من قلمها. وتركته ينتظر حتى تحضر واحداً آخر. وكتبت الأرقام بطريقة خاطئة.

هذا ولم أخبرك بالجزء الأسوأ. فبعدما كان "فريد" كريماً معها لأقصى حد، وذلك بدعوته إليها لأن ترسل له عينات من خليط اللبن الصحي الذي اخترعته، قامت بإلقاء قنبلة أخرى بسؤاله عن خدمة الشحن التي يجب أن تستخدمها. لابد أنه قد أخبرها بشركة "فيديكس" لأنني سمعت لورا تقول: "حسناً، إن مخفوق اللبن الذي اخترعته يجب أن يبقى مثلجاً، هل يوجد لدى شركة (فيديكس) شاحنات مبردة؟".

عند تلك النقطة عرفت أنها خفقت الصفقة بسلك الهاتف الخاص بها. كان من الواجب عليها ألا تضايق رئيسها في العمل بالأسئلة الكثيرة عن تفاصيل الشحن، بل كان عليها أن تكون في غاية الامتنان. ويجب عليها أيضاً أن توصل الشراب بنفسها في اليوم التالي، ولو تطلب الأمر أن تدفعه أمامها بأنفها طوال الطريق إلى السوق التجاري. كان من الواضح أن "لورا" لم تكن على دراية

بـ "لوحة النتائج المعلقة". في هذا اليوم حقق "فريد" نتيجة كبيرة، أما "لورا" فلا شيء.

يحسب "كبار الفاجحين" حاسبة سريعة قبل أن يضعوا القلم على الورقة أو أصابعهم على لوحة المفاتيح، أو فمهم على الهاتف، أو يدهم في يد شخص آخر ليصافحوه؛ فهم يسألون أنفسهم من هو المستفيد الأول من هذه العلاقة؟ ما الذي قلعه كل منا مؤخراً ويتطلب منا أن نستخدم أسلوباً مختلفاً في تعاملنا مع بعضنا البعض؟.

وماذا عليّ أن أفعل لكي أعادل هذه النتيجة؟

### الأصدقاء يدققون أيضاً

لا ترتفع لوحة النتائج المعلقة أمام رجال الأعمال فقط. إذا نظر أفراد الأسرة أو الأصدقاء بعناية إلى رؤوس أحبائهم، سوف يحددونها أيضاً. ومثل أسهم البورصة التي تهبط وتعلو كل يوم، عندما تخطئ، عليك أن تعادل نقاطك بأن تبذل أقصى ما بوسعك، لإرضاء من أخطأت في حقه، ولكي تبقى حرارة الحب مشتعلة دائماً. ضع لوحة النتائج الكبيرة المعلقة دائماً نصب عينيك.

منذ عدة أشهر، قابلت شخصاً لطيفاً يدعى "تشارلز" في مؤتمر. ثم بدأنا نتجاذب أطراف الحديث حول الأكلات المفضلة لدينا. وكانت أكلته المفضلة هي اللسان بصلصة البستو. لقد أعجبت "بتشارلز" وصنعت صلصة بستو متواضعة. لقد شجعني هذان الحدثان الرائعان لكي أدعوه على العشاء في منزلي، فقال: "عظيم، وليكن موعدنا الثلاثاء الساعة السابعة والنصف".

بعد ظهر الثلاثاء، بدأت استعداداتي للقاء المهم. كما شهدت ساعة "العصفور" المعلقة على الحائط على تقديمي. عند دقائق الساعة الخامسة، مررت إلى محل مجاور لأبحث عن فول سوداني. وفي الساعة السادسة، عدت إلى المنزل لأظحن الريحان والثوم. وفي الساعة هـ أنا أطوي المناشف وأعد

المائدة، وأخرج شعماً جديداً. يا إلهي لقد تأخرت، فغيرت ملابسني بسرعة، وعندما دقت الساعة والنصف. كنت على أهبة الاستعداد وانظرت أنا والعلصة مجيء الضيف.

لقد دارت عقارب الساعة حتى بلغت القائمة ولم يظهر الصديق. ومضت ساعة أخرى ولم يأت "تشارلز" لقد ناداني العصفور تسع مرات حتى الآن. لقد بدأت أعتقد أن الطائر لديه دليل على أن "تشارلز" لن يأتي. لقد فهمت ذلك. وفي اليوم التالي اتصل بي "تشارلز" ليقدّم اعتذاره الشديد وليشرح لي عذره. لقد تعطلت سيارته. فوددت قائلة: "أنا أسفة. كنت أود أن أقول: هل قبضت عليك الشرطة؟ هل نقلت إلى كوكب آخر حيث لا يوجد هاتف لتتصل بي؟" "لم أستطع كبح نفسي عن السخرية". ومع ذلك، فقد بدا صوته نادماً، ولذلك فقد حاولت أن أنسى ما حدث. إلى أن سأله التالي.

كان من الواضح أنه لم يكن يعلم كيف ينزلق "في لوحة النتائج المعلقة". فبدلاً من أن يقوم بدعوتي لتناول اللسان مع صلصة البستو في مطعم إيطالي أنيق. ليعوضني عن خطئه الجسيم. سأنتي قائلاً. "متى يمكننا تحديد موعد جديد في منزلك؟".

"أبداً يا تشارلي".

### الأسلوب ٩٣:

## لوحة النتائج المعلقة في السماء

تحوم فوق رأس اثنين من الناس لوحة نتائج خفية غير مرئية. تتبدل فيها الأرقام، ولكن تبقى قاعدة واحدة: يدفع اللاعب الأقل إحرازاً للنقاط بشكل مختلف عن اللاعب الأكثر إحرازاً. ستكون عقوبتك لعدم إبقاء عينيك على لوحة المفاتيح هي أن تطرد خارج اللعبة إلى الأبد.

## قدرتك

لقد قابلنا العديد من الناس في كتابنا "كيف نتحدث إلى أي شخص" وقد قمنا بتغيير أسماء بعضهم، ولكن الأسماء الأخرى حقيقية. وقد قررت مؤخراً أن أقتفي أثر بعض ممن اقتربت منهم في مراحل حياتي. أردت أن أعرف ماذا يفعلون الآن.

صديقتي القديمة "لورا"، التي حلمت بالملايين من وراء اختراعها لخفوق اللين. ولكنها تجاهلت لوحة نتائج رئيسها في السوق التجاري وعادت الآن إلى عملها اليومي. وسام. الذي أزعجني بعدم إفصاحه عن رغبته أن أتحدث إلى المنظمة التي يعمل بها ولم يعد لديه عمل. و"سوني" الذي طارد قريبته بالكالسة السريعة للغاية. مازال يضحك الفيزين. و"تانيا" التي أصرت على رد الصئيع سريعاً. ولم تعد تشغل تلك الوظيفة الرائعة في الوكالة المرموقة. و"جين" المسكينة عاملة غرفة البريد، والتي واجهت رئيستها في حفل رأس السنة منذ خمس سنوات. مازالت تلقي الطوود. و"دان" الذي ترك الرسالة الملهمة الطويلة على هاتفه. لم يعد رقمه مدرجاً على القائمة، وهذه ليست علامة جيدة لتحدث ملهم.

في حين إن "باري" الذي داوم على سؤال كل من يطلبه، ما هو لون وقتك؟ تم اختياره مؤخراً مذياع العام من قبل المؤسسة العالمية لمستضيفي برامج التحدث. و"جو" الذي يحتفظ بملاحظة عن كل شخص في حافظة لكرت الأعمال أصبح الآن سيناتور لإحدى الولايات. وجيمي، الخبير في بيع قرنية العين، كتب عنه مؤخراً في مجلة النجاح، والذي أمر فريقه بقول: "يا للعجب، إنه أنت" لكل متصل أصبح الآن واحداً من أكثر المتحدثين المطلوبين في مجال الاتصالات. أما "تيم" ذلك الشخص المتمكن، الذي يحصل على ما يريده من العاملين في كل صناعة عن طريق كتابة خطابات توصية إلى رؤسائهم في العمل، يملك الآن وكالة سفريات. وجلوريا، مصففة شعري، فتحت مؤخراً صالوناً في شارع الموضة "أفينو الخامس" في نيويورك.

هل يمكننا القول بأنه لمجرد أن هؤلاء الأشخاص الذين ورد ذكرهم أولاً قد ضايقوني، لذا تم نفيهم إلى مكان بيعت على الملل؟ والمجموعة الأخيرة التي وضعت الابتسامة على وجوه الناس هل يمكنهم أن يصلوا إلى عنان السماء؟ بالطبع لا. فهذه اللحظات المنفردة من حياتهم، والتي قمنا بفحصها، كانت مجرد لمحة واحدة من تصرفات عديدة يقومون بها كل يوم.

ولكن ولتسأل نفسك: "إذا كنت أنت الشخص الذي تمت مضايقته من قبل لورا أو سام أو سوني أو تانيا أو جين. وأنهم اتصلوا بك. هل كنت ستساعدهم أو تعد لهم يد العون؟" محتمل أن تكون الإجابة لا. إن ذكرى صفقاتهم الساخرة من العكن أن تكون لطيفة.

ولكن إذا اتصل بك أحدهم مثل باري أو جو أو جيمي أو ستيف أو تيم أو جلوريا، فصوف تغرق في موجة من ذكرياتك الجميلة معهم، وستريد أن تفعل كل ما بوسعك من أجلهم.

احسب ردود فعلك الكثيرة. فكما قلنا في المقدمة إنه لا يصل أحد إلى القمة بمفرده. لقد أسرت الحركات الذكية التي قام بها كبار الناجحين عبر السنين

القلوب، كما عزت عقول المئات من الناس، وقد ساعدتهم ودفعتهم إلى قمة سلم النجاح الذي يختارونه.

كيف يمكن أن يصبح الشخص متحركاً ذكياً بالغريرة بدلاً من أن يصبح راكباً يسخر منه الناس خلال الحياة؟ الإجابة تأتي واضحة ووضوح الشمس تكاد تذهب بالأبصار في يوم جليدي من الشتاء الماضي.

فبينما كنت أحتطب على جانب طريق معهد للترحلق عبر المدينة، أبصرت متزحلقاً طويلاً القامة أشقر. يخطو خطى سريعة نحوى في نفس الطريق لم أحتج أن أرى ركلائه القوية ولا دفعاته الشديدة الأنيفة لأعرف أنني كنت أترض طريق شخص محترف.

كنت أستجمع قوتي لأجر قدمي المتورمتين خارج الطريق، حتى يستطيع المتزحلق الخارج أن يتجاوزني؛ لقد تجنب السقوط في الأخدود بصعوبة بالغة، وبينما كان يتقدم نحوى أبطاً قليلاً ثم ابتسم وأوماً برأسه إلى قائلاً: "صباح الخير، إنه يوم جميل للترحلق؛ أليس كذلك؟".

لقد قدرت الفارق الذي بيننا (والتلميح بأننا ليس ثمة اختلاف بيننا على الجليد). أعرف أنه لم يكن يفكر في قول: "انظر إلي. هأنذا". ولكن "هأنذا دعيني أفسح لك مكاناً".

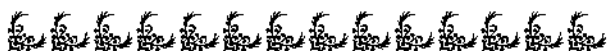
وكما أوضحت ضمناً في الجمل الافتتاحية لهذا الكتاب، فإن الاختلاف الواضح في النجاح في الحياة بين هذين النوعين من المتحدثين لا يمكن حسابه. لماذا استطاع المتزحلق الخارق أن يقوم بهذه الحركات الأنيفة والرشيقة؟ هل ولد بهذه الموهبة؟ لا. لقد نمت هذه الموهبة عن طريق التدريب.

والتدريب أيضاً هو منبع كل حركات الاتصالات الذكية. البراعة ليست حركة واحدة منفردة؛ إنها نتاج للعديد من الحركات الصغيرة الذكية عبر السنين؛ والصغير منها مثل الـ ٩٢ خدعة الصغيرة التي تفحصناها في كتاب "كيف تتحدث إلى أي شخص". هذه الحركات تخلق مستقبلك.

تذكر أن إعادة حركة ما يصنع عادة.

وعاداتك تخلق شخصيتك  
وشخصيتك هي قدرك .  
ونرجو أن يكون النجاح هو قدرك

استودعكم الله الى لقاء قريب بأذن الله احبتي في الله



AODAY.LOVE



[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)



مصرياته



[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)