

كيف تكون متحدث بارع

بقلم

مايكل يوسف سلوانس

* مقدمة الكتاب :

من المعروف والجدير بالذكر أن الحوار لغة تواصل بين جميع البشر ، فنحن ننقل أفكارنا ومعارفنا ومشاعرنا من خلال هذه اللغة .

ولكن البعض منا للأسف لا يجيد فاعليات الحوار ، وكيف يجيد ذلك وهو لم يتعلمه في المدرسة أو الجامعة أو حتي في أي مؤسسة تعليمية أخرى ...!!

وتبقي الممارسة والتجريب هما الطريق الوحيد لتعلم هذا الفن . علاوة علي ذلك أن البعض منا خجول ، والآخر يريد أن يتكلم ولكن لا يعرف ماذا يقول وكيف يبدأ الحوار وكيف يستمر ومتي سينتهي أيضا!!

فكلنا بلا شك قد نحتاج أن نتحدث لأن الإنسان بطبيعته كائن اجتماعي ، فإذا كنت طالب فأنت تريد أن تتحدث مع زملائك في الدراسة ، وإذا كنت موظف فأنت تحتاج بالطبع أن تتواصل مع زملائك في العمل ومع مديرك أيضا ، هذا علي المستوي الشخصي فحسب ، بينما إذا كنت شخصية بارزة في المجتمع فحتمًا سوف تتعرض لمجال الأحاديث والمقابلات الرسمية وغير الرسمية من قبل الجمهور والصحافة والإعلام .

لذا قد تكمن أهمية هذا الكتاب في أنه سوف يأخذك في رحلة شيقة وممتعة للتعرف على فن الحوار ، فسنتعلم سويا قواعد أصول هذه اللعبة .

كيف تستطيع أن تجري حوار ناجح سواء كان علي المستوي الشخصي كأن تتحدث لفرد بعينه ، أو علي المستوي العام بأنك تتحدث مع جمهور كبير .

وكيف تكشف أخطاء من يحاورك بمنتهي البراعة ؟

وكيف تعرف من يخدعك أو يحاول أن يتلاعب بك ويكذب عليك ؟

لذا فهذا الكتاب قد يكون مناسبًا في وجهة نظري لجميع الأعمار المختلفة من القراء

وندعو الله أن نكون وفقنا في كتابنا هذا ، وأن يكون سبب لاستفادة ونفع الكثيرين .

* أهمية هذا الكتاب :

قد يخدم هذا الكتاب جميع فئات المجتمع الآتية :

- ١- الشخصيات الخجولة التي تخجل من مواجهة الآخرين
- ٢- الشخصيات التي تريد أن تطور من ذكاؤها الكلامي
- ٣- المندوبين والبائعين ورجال الأعمال
- ٤- المعلمين والمدربين والخطباء والمحاضرين ورجال الدين
- ٥- الأطباء والسياسيون والمحاميون والمخرجون والسينمائيون والفنانون
- ٦- الشخصيات العامة والبارزة في المجتمع كالوكلاء والمديرين والرؤساء والقيادات بصفة عامة
- ٧- كل إنسان تتطلب طبيعة مهنته أن يعامل مع الناس

* المحتويات :

الفصل الأول . كيف نتحدث إلي أي شخص ؟

مقدمة الفصل الأول تعريف الحديث – أهميته – كيف نتحدث إلي أي شخص -
أخطاء يجب تجنبها في الحوار .

الفصل الثاني . كيف تكتشف أخطاء من يحاورك ومن يخدعك ؟

مقدمة الفصل الثاني – أخطاء الحوار .

الفصل الثالث كيف تقنع الآخرين وتؤثر فيهم

مقدمة الفصل الثالث – كيف تقنع الآخرين

الفصل الرابع . مهارة الخطابة مكتسبة فهي ليست موهبة !

مقدمة الفصل الرابع – تعريف الخطابة – الخطابة قديما وحديثا - فوائد الخطابة -
مهارة الخطابة مكتسبة – مواصفات المتحدث الناجح – نصائح رئيسية عند إلقاء
الخطاب – مشاكل شائعة عند الإلقاء .

الفصل الخامس . كيف تعد خطابا جيدا ؟

مقدمة الفصل – كيف تعد خطابا جيدا - خاتمة الكتاب

"الفصل الأول"

كيف نتحدث إلى أي شخص ؟

*مقدمة الفصل الأول :

قد يحتاج البعض منا أن يتحدث بالضرورة إلى أشخاص لا يعرفهم مطلقا ، وهذا بدافع الإستفسار عن أمور ما ، أو بسبب طبيعة العمل نفسها كأن تكون مندوب في شركة ما أو بائع أو رجل أعمال أو غير ذلك من مهام قد تتطلب التواصل مع الناس والحديث معهم حول موضوع معين ، دون سابق أية معرفة بهم ، الأمر الذي قد يشعر البعض منا بحرج شديد وعدم الجرئة في التحدث لهؤلاء الأشخاص .

وفي هذا الفصل سنقوم بتعريف الحديث ونذكر أهميته ثم نعطيك سر مفاتيح هؤلاء الأشخاص حتى تستطيع أن تحاورهم وتتحدث معهم بكل طلاقة دون اي خجل ما .

* تعريف الحديث :

إن الكلام هو وسيلة الإتصال الأساسية والتي يعمل الناس بها علي تناقل الأفكار والمعرفة والمشاعر بينهم . أننا نقاس كل يوم من خلال حديثنا . وكلماتنا تعكس تفكيرنا الدقيق ، وتخبّر المستمع عن معارفنا ، وهي اشارات واضحة عن ثقافتنا وعلومنا .

* أهمية الحديث :

- ١- وسيلة يحقق بها الفرد ذاته من خلال التفاعل مع الآخرين
- ٢- التحدث أداة من أدوات الإتصال اللغوي وتمثل ركنا اساسيا في عملية الإتصال .
- ٣- يجد الفرد في التحدث الفرصة لإبراز مهاراته وتوضيح أفكاره وأكتساب الثقة والإطمئنان اليه .
- ٤- التحدث نشاط فكري يعكس مستوي ثقافة الإنسان ونضجه العقلي
- ٥- التحدث نشاط اجتماعي يستخدم للتأثير علي المستمعين بتقبلهم للمتحدث وما ينقله من أفكار وآراء .
- ٦- تمكن أهمية مهارة التحدث في انها تعتبر أهم انواع الإتصال فالناس يتكلمون أكثر مما يكتبون

* كيف نتحدث إلى أي شخص ؟

- ١- اختيار الوقت المناسب للحوار .
- ٢- اختيار الألفاظ المناسبة للحوار
- ٣- القاء التحية ، التعريف بالنفس
- ٤- أكسر حاجز الثلج عن طريق الابتسامة أو بدء المحادثة بطرح بعض الأسئلة .
مثل هل تأتي غالبا هنا ، أو ما أكثر ما اعجبك في هذا المكان ، هل استمتعت في تواجدك هنا ، وغير ذلك من أسئلة
- ٥- يجب أن يكون صوتك واضح وكلماتك راقية
- ٦- المحافظة علي استمرارية الحديث بالفضول . عندما تصل لنهاية الجمل عليك بعقد عقدة لتتعلق بها ، وذلك من الانتقال من سؤال لآخر والتعليق علي المواضيع
- ٧- ذكر اسم الشخص خلال حديثك معه . فهذا يعكس اهتمام
- ٨- توسيع نطاق معرفتك في مواضيع مختلفة . فمن الصعب التحدث في مواضيع لا تعرف عنها شيء انه أمر يخفض من درجة الثقة بالنفس بنسبة كبيرة . كما ان تنوع المواضيع هام جدا فقط يجذب الإنتباه .
- ٩- من الضروري أن تكون مستمع أكثر من متحدث ، فهذا يعطي شعور بالأهتمام .
- ١٠- عليك العناية بمشاعر الآخرين . فتمرن علي التفاعل مع مشاكلهم واهتمامهم .
- ١١- النظر الي عيون الشخص المقابل اساس اتكيت الحديث
- ١٢- البيئة المشتركة . يتم استخدامها في الحالات المشتركة ، مثل اذا كنت تمر بنفس ظروف الشخص الذي تحدثه مثل كلية واحدة ، أو عمل مشترك ، أو هواية مشتركة ، أو غير ذلك من أمثلة ، فهذا يعطي انطباع له ان لديكم تاريخ مشترك مع بعض .
- ١٣- صدي الصوت . نلاحظ نمط اسلوبه في الحوار كأنه يستخدم كلمات معينة أو طريقة معينة ، حيث يمكنك محاكاة أسلوبه بمعنى أن تتحدث بنفس طريقة كلامه .
- ١٤- فكرة مجردة . مثلا أنتهي الحوار علي عبارة أن هذه الساعة جيدة فهي ماركة بريجيت . بينما أنت لا تفهم في الساعات فماذا تفعل ، وفي نفس الوقت أنت لا تريد أن تنتهي الحوار عند هذه النقطة فالحل هو انك خرجت من الخاص الي العام.

- مثال : علامة تجارية يعني سعرها غالي سوف يرد هو أيضا وهكذا .
- ١٥- التفريق بين الجدل والنقاش . فأسلوب النقاش يتضمن عبارات ايجابية ، اما الجدل فلا يؤدي الي أي نتيجة لذا حاول تجنبه .
- ١٦- ابتعد عن الخصوصية وقرب من الموضوعية .
- ١٧- احترم من تتحدث اليه حتي يحترمك هو أيضا
- ١٨- كن صادق مع من تتحدث فهذا يعطيك مصداقية وثقة من الطرف الآخر
- ١٩- لكل مقام مقال . ان تتحدث مع بواب العمارة بطريقة لا يفهمها أو أن تحدثه بالإنجليزية فهذا يعني انك تفتقر لمهارات الكلام .
- ٢٠- تمرن علي التحدث بشكل عام سواء في المنزل أو العمل
- ٢١- الاتزان الانفعالي . فحاول أن تسيطر علي نفسك اذا لزم الأمر ذلك
- ٢٢- أهتم بمظهرك جيدا لأن هذا يعكس انطبعا علي متحدثك
- ٢٣- اذا كنت ترغب في اقناع شخص ما ، فعزز أفكارك بحقائق وأمثلة ووقائع حية
- ٢٤- لا تقدم النصيحة لأحد إلا اذا طلب منك ذلك
- ٢٥- اذا لم تكن راضيا عن الحديث لأسباب عقائدية أو سياسية أو غير ذلك ، فحول مسار الحديث بذكاء دون أن يلاحظك أحد .
- ٢٦- تذكر أنك تتعامل مع كائنات غير منطقية وإنما كائنات عاطفية
- ٢٧- شاهد الأمور من جهة الطرف الآخر وموقفه وليس من وجهة نظرك أنت
- ٢٨- كن دبلوماسي فإذا لاحظت خطأ لا تقول انه خطأ بل قول لدي فكرة أخرى يمكنك تقبلها أو رفضها
- ٢٩- أمدح الآخرين في قدراتهم
- ٣٠- تحدث عن اخطاءك أولا ثم تحدث عن أخطاء الآخرين اذا لزم الأمر ذلك
- ٣١- لا أحد يحب الأوامر المباشرة ، وانما الإقتراح ما رأيك لو فعلنا كذا

* أخطاء يجب تجنبها أثناء الحوار :

- ١- النميمة . الحديث علي أشخاص آخرين ، وانما يجب الحب للناس كلها فإذا كنت تتمني الخير للناس كلها فمن الصعب أن تحكم عليهم بشيء ضار
- ٢- الحكم علي الناس سواء من وجهة نظر شخصية أو غير ذلك .
- ٣- زخرفة الأمور والمبالغة . اي عدم الواقعية فالمبالغة تصيح كذبا ، وانما يجب أن يكون هناك اصالة بمعنى أن تتصرف علي طبيعتك بكل صدق .
- ٤- الخلط بين الحقائق ووجهات النظر . فأنت تستمع لوجهة نظر الشخص كما لو انها كانت حقائق مثبتة علميا
- ٥- الأعذار . فتقديم الأعذار الكثير يعتبر هروبا من تحمل المسؤولية .
- ٦- إن سبب اخفاق الكثيرين في ان يصبحوا محدثين جيدين هو حديثهم عن الأشياء التي تثير اهتمامهم فقط ، وربما يكون هذا مملا للآخرين . أعكس الآية : استدرج الشخص الآخر المتحدث عن اهتماماته وعمله وأهدافه في لعبة الغولف وعن نجاحه أو اذا كانت أم عن أطفالها . أفعل ذلك واستمتع بأصغاء فتمنح كل منها السرور ، وستعتبر محدثا " لبقا " مع انك لم تتحدث إلا قليلا .
- ٧- عدم التطرق الي المواضيع الشخصية مثل المرتب أو الملابس وغيرها من أمور
- ٨- لا تقاطع حديث الشخص الآخر
- ٩- لا تنشغل بالتليفون تاركا الشخص الآخر يحدثك .
- ١٠- تجنب رأي نقد الآخرين ورفضه بشكل كامل
- ١١- عدم تصحيح حديث الآخرين الا بلباقة .
- ١٢- تجنب الشكوي الدائمة فهذا ينشر طاقة سلبية .
- ١٣- الإبتعاد عن السخرية من حديث الطرف الآخر

" الفصل الثاني "

كيف تكتشف أخطاء من يحاورك ومن يخدعك ؟

* مقدمة الفصل الثاني :

إذا كنت تتحدث لشخص لا تعرفه جيداً ، فمن المحتمل أن تشك في مدي صداقية كلامه ، الأمر الذي يجعلك تقوم بفحص هذا الكلام من الناحية المنطقية إذا لزم الأمر ذلك ، وعليه ينبغي معرفتك ببعض المغالطات المنطقية حتي تستطيع أن تكتشف أخطاء من يحاورك بكل سهولة .

* تعريف المغالطة المنطقية :

هي خطأ في الاستنتاج يكون ناتج في الغالب من خطأ في الدليل أو من عدم صحة ترابط الدليل مع النتيجة .

والدليل عبارة عن مجموعة من المقدمات أو المعطيات ومن خلالها يتم استنتاج نتيجة ما .

مثال : يريد المحاور اقناع المستمع بأنه مقيم في مصر

أنا مقيم في المنصورة . لاحظ المقدمة الأولى

المنصورة مدينة في مصر . لاحظ المقدمة الثانية

إذن أنا مقيم في مصر . لاحظ الإستنتاج قد جاء من المقدمة الأولى والثانية ، وهذا قد يعد برهان صحيح .

مثال آخر :

الأطباء يعملون في المستشفى .

خالد يعمل في المستشفى .

إذن خالد طبيب .

وهذا برهان من حيث التركيب صحيح ، ولكنه من حيث التصديق خطأ ، فقد يعد مغالطة منطقية لأن العمل في المستشفى لا يقتصر علي فئة الأطباء فقط ، وانما هناك عمال وممرضين وادارين وغير ذلك .

+ وهناك العديد والكثير من أنواع هذه المغالطات المنطقية نذكر منها علي سبيل المثال الآتي :

١- الاحتكام الي سلطة . كأن شخص يقول شيئاً أو يصدر أمراً ، لمجرد كونه مديراً فقط أو طبيب أو أي شخصية مرموقة ، ولكنها لا تنتمي لنفس التخصص .

مثال : سأتناول هذا الدواء لأن معلمي قال لي انه من أفضل الأدوية علي الإطلاق
لاحظ أن المعلم هنا ليس طبيب فهو غير متخصص

٢- الاحتكام الي الشعبية . هذا المعجون هو الأكثر مبيعا حول العالم ، إذن هو أفضل نوع .

٣- الاحتكام الي الجديد . اذا كانت معظم الدول تفعل هذا النظام ، إذن فهو صحيح تماما

مثال : اذا كانت الدول تتيح تداول السجائر ، إذن فهي مفيدة جدا !

٤- الاحتكام الي القديم . اذا كان هذا الموضوع متعارف عليه من قديم الزمان ، إذن فهو صحيح تماما

مثال : علق هذه الأيد الزرقاء علي باب منزلك فهي قد تحميك من الحسد !

٥- الاحتكام الي المنشأ . أي المصدر ، فأذا كنت مقتنع به ولديك ميول له قد توافق عليه والعكس صحيح

مثال : أنا لا أستعمل هذا الجرار لأنه يهودي الصنع .

مثال آخر : أنا لا أستعمل كتب الغرب لأنهم ملحدين

٦- الإحتكام الي الجهل . اذا لم يوجد لديك أدلة لتثبت صحة أمر ما إذن فهو صحيح والعكس ايضا صحيح

مثال : الانسان لا يستطيع اثبات وجود الكائنات الفضائية ، إذن يوجد كائنات فضائية . والعكس صحيح بما انك لا تستطيع اثبات وجود كائنات فضائية إذن لا يوجد كائنات فضائية .

٧- الشخصية . انك تطعن في الشخص وليس في الحجة نفسها

مثال : تقول إيمان بعدم صحة الأبراج لأنها خرافة ، إيمان التي قد تبلغ من العمر ١٧ سنة تقر بعدم صحة الأبراج التي يتجاوز عمرها آلاف السنين أهل هذا يعقل !

٨- استخدام الحالات الغربية لكي تدعم بها رأيك فقط مع انها ليست قانون يصلح أن يطبق علي جميع الناس .

مثال : التدخين ضار بالصحة ، فعلمة السجائر مكتوب عليها عبارة التدخين يسبب السرطان ، ولكن عمي يدخن منذ أربعون سنة ولم يصيب بالسرطان يوما ما . إذن فالمقولة هنا غير صحيحة ، فالتدخين لا يسبب هذا المرض .

٩- التعميم . أنك تري أن اثبات صحة جزء فقط كافي لإثبات صحة الكل .

مثال : خرج محمود من درس الكيمياء من اليوم الأول وقال أتوقع أن هذه المادة صعبة جدا

مثال آخر : كل الممثلين مغرورين ، لقد قابلت أحدهم ولم يرضي أن يتصور معي
١٠- الإحراج الزائف .

مثال : هل تتبرع بمبلغ من أجل حماية البيئة أم أنك تشجع علي تدمير البيئة

١١- رجل القش . إعادة صياغة حجة الآخر وتحريفها لجعلها أضعف .

مثال : يري أدهم انه لابد من زيادة ميزانية التعليم حتي تتقدم الدولة ، أما هاني فيرد عليه قائلا : كيف تكره الدولة الي هذا الحد ، كيف تريد أن تترك الدولة بدون سلاح كافي وتقلل ميزانية الجيش وتصنعها في التعليم

١٢- المنطق الدائري . تكرار الحجة في الدليل والنتيجة

مثال : يسأل المريض الطبيب عن سبب نومه بعد أخذه لدواء الحساسية . فيرد الطبيب قائلا لأن دواء الحساسية قد يسبب النعاس

١٣- عرض مواضيع جانبية لتشتيت الإنتباه عن الموضوع الرئيسي .

١٤- المقامر . افتراض الارتباط بين اعادة المحاولة وانها ممكن تصحح نفسها
احتمالية ٥٠ % ثابتة كل مرة .

مثال : أن تجرب تجربة ما بنفس الخطوات ومع ذلك تعتقد نتائج مختلفة !

١٥- السبب الزائف . فأمرين متتالين لا يعني أبدا انهم سبب ونتيجة .

مثال : يصيح الديك وكانت الشمس تشرق ، إذن صياح الديك هذا كان سببا لشرق الشمس . فهذا يعد أمرا غير منطقي بالمره .

" الفصل الثالث "

كيف تقنع الآخرين وتؤثر فيهم ؟

* مقدمة الفصل الثالث :

قد يحتاج الكثير منا لإتقان مهارة الإقناع ، حتي يستطيع الفرد أن ينجح في حياته وأن يصل إلي اهدافه ويحققها ، فكلنا نحتاج إلي هذه المهارة ، فالمعلم يريد أن يقنع التلميذ بمادته ، ورجل الدين يريد أن يقنع قومه بأهمية الخطاب الديني ، والخطيب السياسي يريد أن يقنع جمهوره بمدى فاعلية برنامجه الإنتخابي ، ورجل الأعمال يريد أن يقنع الشركات بمدى أهمية مشروعه ، ومندوب الأدوية يريد أن يقنع الأطباء بكفاءة دواء شركته ، ورجل المبيعات يريد أن يقنع الزبائن ببضاعته ، وغير ذلك من أمثلة كثيرة ، نلاحظ من خلالها أن جميع الناس قد يحتاجون لمهارة الإقناع .

* كيف تقنع الآخرين وتؤثر فيهم :

١- عندما تتعامل مع الناس العاديين ، فتذكر أنك لا تعامل أناسا عقلانيين ولكن عاطفيين يتخبطهم الهوي ويسوقهم الكبرياء والغرور . **دیل کارنیجی**

٢- ليس الهدف من التحدث الإخبار عن الحقيقة بل الإقناع بشيء ما .

٣- لكي نقنع الآخرين بما نريد ينبغي أن يصدقوا حديثنا أولا ولكي يصدقوا حديثنا ينبغي أن يكون صادقا ، ولكي يكون حديثنا صادقا ينبغي أن يكون واقعيًا . فصدق القول هنا يعني أن لا تتحدث بما لا تعتقد به أو تجهله .

٥- من أكثر الطرق تأثيرا علي ذهن المستمع أن يعبر المتحدث عن الصورة السلبية ثم الصورة الإيجابية لشيء معين .

مثال : بائع أجهزة الكترونية يتحدث عن عيوب الجيل الثالث من الكمبيوتر ، وأنه تم تلافي هذه العيوب في الجيل الرابع من نفس طراز ذلك الكمبيوتر .

٦- تكلم دائما بلغة الآخرين . فركز في حديث الآخر وفي كلماته وتحدث بها في حوارك أنت أيضا .

مثال : يقول الشخص الذي تحاوره أنا اعتقد في أن الشمس مصدر الطاقة بالنسبة للكون ، فتجيب أنت انا اعتقد ذلك أيضا . لاحظ أنك أخذت كلمة أعتقد منه وقمت بذكرها في حوارك أنت .

٧- هناك طريقة لإقناع أي فرد لعمل أي شيء وهو أن تجعله يرغب في ذلك

٨- إن الرسالة الحقة هي ما يتذكره الشخص الآخر وليس ما تتحدث به أنت .

٩- يعتمد الإقناع علي أساس من العقل والمنطق اذا كنت تحدث اشخاص مثقفين .

١٠- الدليل القوي يساعد علي الإقناع في قضيتك ، بينما الدليل الضعيف يدمرها .

١- فأستخدم الدليل من المصادر ذات المصداقية الكبيرة ، ولا تقتبس أدلة من مصادر ضعيفة فهذا يدمر المصداقية .

٢- دراسات قضايا الأفراد أكثر إقناعا من الدليل الإحصائي ، واذا دعمت الأمثلة الحية بالإحصائيات فأن ذلك سيكون أفضل .

٣- الحقائق المحددة أكثر اقناعا من الحقائق العامة

٤- من المفيد استخدام أدلة جديدة ، فالمعلومات الحديثة أكثر قناعا من المعلومات القديمة .

١١- القاعدة الذهبية للإقناع . أنصت إلي الآخرين بنفس القدرة التي تريد أن ينصتوا إليك بها . هاري ميلس

١٢- التبادل والتفاوض . تتحكم قاعدة التبادل في عملية التوافق والتعويض ، التي تعد عنصر اساسيا في جميع المفاوضات . إن الغالبية العظمي من الكتب التي ألفت في موضوع التفاوض تحرض علي البدء بخدمة بسيطة ثم الإنتظار قليلا حتي يستجيب الطرف الآخر ، وكأن لسان الحال يقول : " لقد أديت لك خدمة ، والآن جاء دورك .

١٣- قاعدة الأقلية . مبدأ الندرة . ينص علي أننا نبحث عن كل ما هو نادر ، وعندما نكتشف أن شيئا ما نادرا أو يصعب الحصول عليه . فأن أول ما يتبادر الي أذهاننا أنه لا بد وأن يكون هذا الشيء ذو قيمة . وقد ينطبق مبدأ الندرة علي المعلومات

والرسائل والإتصالات والمعرفة بنفس القوة التي ينطبق عليها في ندرة سلعة مادية
ما . فسر المهنة أن تعرف شيئاً لا يعرفه الآخرون . أرسطو أوناسيس

١٤- من أهم اساسيات الإقناع أن تعرف شخصية من تحاوره . متي يستجيب -
متي يرفض - متي يثور ؟

١٥- أن يكون الحديث بعيداً عن الأهداف الشخصية .

" الفصل الرابع "

مهارة الخطابة مكتسبة فهي ليست موهبة

مقدمة الفصل الرابع - تعريف الخطابة - الخطابة قديماً وحديثاً - فوائد الخطابة -
مهارة الخطابة مكتسبة - مواصفات المتحدث الناجح - نصائح رئيسية عند إلقاء
الخطاب - مشاكل شائعة عند الإلقاء .

* مقدمة الفصل الرابع :

يقضي الناس معظم أوقاتهم يتكلمون ولكنهم يرهبون الحديث أمام جمع كبير من
الناس ، وهذا شعور طبيعي لدي كل الناس وسنقدم هنا بعض النصائح التي تزيل
هذا الشعور وتجعلك أكبر ثقة بنفسك ، وتساعدك في اعداد الأحاديث والكلمات
والخطب .

وقد يتفق العلماء علي ان الإنطباع الذي يتركه المتحدث لدي المستمعين يكون له أثر
كبير عليهم والنفاز الي عقولهم ، وتعتمد القدرة التأثيرية علي المعرفة والمهارة
ووضوح الهدف . ويقول العلماء أن الأسلوب هو الشخص نفسه وقد يتكون موقف
الحديث من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة أو رأي الي المستمع أو المتحدث اليه .
الي جانب الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت مادية أو معنوية .

وتكمن اهمية مهارة التحدث في انها تعتبر أهم انواع الإتصال ، فالناس يتكلمون
أكثر مما يكتبون .

* تعريف الخطابة :

يعرفها أرسطو بأنها : القدرة علي النظر في كل ما يوصل إلي الإقناع في أي مسألة
من المسائل .

وتعرف بمفهومها العام بأنها فن مشافهة الجمهور للتأثير عليه واستمالته نحو هدف معين .

الخطابة في اللغة تعني الكلام المكتوب الذي يخاطب اي يتحدث به متكلم جماعة ما من الناس لكي يقنعهم بقضية ما

والخطابة فن لأنها علم ذو قواعد وأصول وأساليب وضوابط ، لا بد من تعلمها ثم التمرس والتعود عليها .

* الخطابة قديما :

كانت الخطب تعتمد علي قوة الإلقاء ، وفن اختيار الألفاظ والمعاني ، وكان الخطيب يضع في خطبته ما استطاع من الصور والتشبيهات والبلاغة ، حتي يخيل المستمعين انهم يعيشون قصة واقعية مصورة أو يرون عرضا روائيا يعيشون أدق تفاصيلته وأجزائه .

وأول من دون علم الخطابة هم اليونان وبالتحديد أرسطو طاليس ، حيث وضع كتاب في فن الإلقاء بعنوان الخطابة .

* مفهوم الخطابة حديثا :

هي فن الإقناع والإستمالة ن مما يعني انها تتعامل مع العقل والعاطفة . كما انها اتصال في اتجاه واحد ، يقوم به الخطيب لتوصيل معلومات أو مفاهيم معينة لجمهور المستمعين .

إذن فالخطابة فن ايصال خبر أو فكرة ما لمجموعة من السامعين علي نحو مقنع ومؤثر . وهكذا نجد أن الأقناع والتأثير هما غاية الخطابة ومحورها الرئيسي

تذكر أنه سواء رضينا أم ابينا فأن الذين يحسنون الحديث امام الناس يعتبرهم الآخرين أكثر نكاء وأن لديهم مهارات قيادية متميزة عن غيرهم . زج زجلر

* فوائد الخطابة :

١- الحث علي الأعمال التي تعود بالنفع علي المستمعين

٢- اثاره حماس الناس تجاه قضية معينة

٣- اقناع المستمعين بمسألة مهمة

٤- التعليم والتثقيف

٥- توضيح أو تفسير وشرح شيء معين

٦- تصحيح مفهوم خاطيء .

* مهارة الخطابة مكتسبة :

يقول ايمرسون : ان جميع المتكلمين العظماء كانوا متكلمين سيئين في البداية . وهذا ما قد توضحه لنا قصة " ديموستين " خطيب أثينا الفصيح ، حيث ولد " ديموستين " في أثينا عام ٣٨٤ ق . م ، وتوفي ابوه وهو في سن السابعة من عمره ، وترك له ثروة كبيرة ولكن أوصيائه الثلاثة بددوا ثروته . فلما بلغ الثامنة عشر من عمره طالب برفع الوصاية عنه ، كما طالب الأوصياء بحساب عن الثروة ودخل معهم في نزاع قضائي دام ٣ أعوام . وأراد " ديموستين " أن يدرس القانون لكي يتمكن من مخاصمة أوصيائه ومناقشتهم . فتعلم علي يد " اساييس " الذي كان من علماء القانون والذين اشتهروا بالفصاحة والأسلوب الأنيق . وبعدما أن تعلم الفصاحة من استاذة قام بمرافعته الأولى في قضيته ، وفي اثناء مرافعته هذه لاحظ عجزه واضطرابه وخفوت صوته وتلعثمه في الكلام ، فصمم علي أن يستكمل ما ينقصه من مهارات ليكون خطيبا قادرا علي الكلام والمرافعة .

وقد ذكر لنا " بلوتارك " المؤرخ أن " ديموستين " شيد لنفسه حجرة تحت الأرض كان ينفرد فيها ليتمرن علي الخطابة ، وكان يقف أمام مرآة ليتخير الأشارات المناسبة وقت الألقاء . وكان يضع الحصى في فمه وهو يتكلم ليحل عقده لسانه ، ويقف علي ساحل البحر ويرفع صوته بالكلام حتي يطغي علي صوت هدير الأمواج ، وكان يخلق نصف رأسه ليرغم نفسه علي ملازمة حجرتة الشهر والشهرين لا يري الناس منقطعاً الي دراسته وتمرينه .

وبعد سنوات من هذه التمارين الشاقة تكلل جهاده بالنجاح ، ولم يعد يخشى الجمهور ، فلما أرتقي بعد ذلك منبر الخطابة ملك الأسماع والقلوب وأصبح خطيب أثينا الأعظم .

* مواصفات المتحدث الناجح :

١- السمات الشخصية .

٢- السمات الصوتية .

١- السمات الشخصية :

١- العلم . حيث ينبغي أن يتصف الخطيب بحسن المعرفة والإحاطة بالموضوع الذي يتحدث عنه ، أو يتحدث في مجال تخصصه .

٢- الموضوعية . هي الإبتعاد عن الرؤية الذاتية ونقد الموضوع وليس الأشخاص

٣- الصدق . سواء في المعلومات والإحصائيات أو في القول والفعل نفسه .

٤- الدقة . أن يستخدم المتحدث الكلمات التي تعبر عن الموضوع ، وأن يتحدث في الموضوع مباشرة ويركز عليه فقط .

٥- الوضوح . يعني بساطة اللغة والابتعاد عن المصطلحات المعقدة .

٦- الحماس . المام المتحدث بموضوعه وأن يكون مقتنع به حتي يقدر ان يقنع جمهوره به ، مما يعطيه الحماس والحيوية والنشاط والعكس صحيح .

٧- القدرة علي التذكر . فليس داعي للقراءة الكثير من الورق ، وقد يتحقق ذلك بالممارسة ووالإكثار من التدريبات والبروفات حول الموضوع المراد إلقاءه .

٨- الاتزان الإنفعالي . يعني التحكم في الإنفعالات ، وامتصاص غضب احد المستمعين ، فقد يكون هناك العديد من السلوكيات الغير مستحبة .

٩- الثقة بالنفس . وذلك مثل الوقفة الصحيحة والكلام بهدوء واستخدام لغة الجسد ، فالخطيب الواثق من نفسه لا شك انه سيكون أكثر وصولا الي قلوب الجمهور وعقولهم .

١٠- المظهر . فالمظهر اللائق يستحسنه الجمهور وقد يؤثر فيهم .

١١- مراعاة حال السامعين . وقد قيل خاطبوا الناس علي قدر عقولهم ، ولذا يجب علي الخطيب أن يكون ثاقب النظر في من يخاطب من الناس ، ويعرف ما هو الموضوع واللفظ المناسب لهم .

٢- السمات الصوتية :

١- الصوت أهم اداة لنجاح المتحدث . فيمكن التحكم في الصوت وتنوعه علي حسب طبيعة الموقف .

٢- يمكنك تسجيل صوتك والاستماع اليه للتعرف علي الأخطاء التي تحدث لك أثناء النطق ومحاولة تعديلها .

٣- وضوح الصوت أيضا من العوامل الهامة في عملية التحدث .

٤- السرعة التي يتكلم بها المتحدث تمثل أهمية كبيرة في توصيل المعلومات فأذا كنت تتحدث لشباب يمكنك السرعة إما اذا كنت تتحدث لكبار ومسنيين فلا بد من التبطيء .

* نصائح رئيسية عند إلقاء خطاب :

عند سؤال خبراء الإلقاء عن أهم نصيحة يقدمونها لمن يريد أن يطورا اسلوب القاءهم كانت اجابتهم متنوعة واليكم بعضها

١- انا لا ابذل جهدا في تحسين الأجزاء الجيدة من المحاضرة ، ولكن اقضي ساعات طويلة في تحسين الأجزاء الضعيفة . كورنيلا سكينز

٢- كن طبيعيا وكن امينا ومباشرا وصادقا . وتحدث من قلبك ولا تقلد أحدا . راسل سبنس

٣- ابحث عن شخص أو اثنين أو ثلاثة في الصفوف الأمامية ممن تعرفهم جيدا ووجه جزءا من الحديث اليهم . فهذا سيكسر الحواجز ويحسن حركة عينيك . ديفيد وينز

٤- لا تقرأ خطبتك وإنما تدرب جيدا . دين اكسل

٥- اعرف جمهورك وأعرف موضوعك ثم احرص علي النظر في عيونهم وتبادل الحديث معهم أثناء الإلقاء . روبرت برينان

٦- أعرف خطبتك ولا تقم بحفظها . الفرد يوت

٧- لا تحدث الناس بما يعرفون ، حدثهم بما لا يعرفون . روبرت ميليز

٨- اعرف جمهورك . من حيث :

١- مزاجهم ، ٢- معلوماتهم ، ٣- خلفياتهم الثقافية ، ٤- ثم حرك الفضول لديهم . كارل ويجل .

٩- سر الإلقاء الجيد . هناك حكمة قديمة في البرلمان الإنجليزي تقول " أن كل شيء يعتمد علي الأسلوب الذي يتحدث به الإنسان وليس علي الموضوع بحد ذاته .

١٠- قال اللورد مورلي : هناك ثلاثة أشياء مهمة في الخطاب ، من يلقيه وكيف يلقيه ، وما الذي يقوله

١١- كن طبيعيا فأنت انسان . والطريقة الوحيدة لإكتساب هذه الطبيعة هي التدريب ، وفيما أنت تتدرب ، اذا وجدت نفسك تتحدث بأسلوب متكلف ، توقف وقل بحدة لنفسك ما الأمر ؟ انتبه ؟ كن انسان فضع قلبك في خطابك .

١٢- حاول أن تستخدم القصص الأمثلة لتقريب الموضوع لذهن المستمع

١٣- ابعد عن المصطلحات المعقدة عندما تخاطب العامة من الناس

١٤- خاطب القلوب قبل ان تخاطب العقول عندما تخاطب العامة من الناس . اي خاطب مشاعرهم .

مثال : ٣٠ % ماتوا بالمجاعات بالصومال . مجرد احصائية فقط ، ولكن اذا قولنا أنه من بين كل ٣ أطفال طفل يموت بالجوع في الصومال . فهذا مخاطبة لمشاعرهم

١٥- أضبط الوقفات في كل نهاية كل جملة

١٦- الإبتسامة في بداية ونهاية اللقاء

١٧- تحاور مع الجمهور كأنك تتحدث مع صديق

١٨- اخبر الجمهور ماذا تريد أن تقولوا في عناوين

١٩- قدم افكار جديدة أو قدم الموضوع بشكل مختلف أي غير مألوف

٢٠- استخدام روح الدعابة مثل فيديو أو صورة ولكن احرص أن تستخدمها في حدود حتي لا تفقد احترامك امام الجمهور

٢١- اتبع قانون ١٨ دقيقة لأن الدراسات اثبتت ان بعد ١٨ دقيقة يفقد الإنسان تركيزه

٢٢- تذكر دائما أن الجمهور يتوقع منك أن تخاطبهم بحسب اهتماماتهم وطبيعتهم وتكوينهم النفسي والإجتماعي .

*** مشاكل شائعة عند الإلقاء :**

١- المتحدث السابق قال نصف ما عندك . الحل لا تكرر ما قال واختصر كلامك وأشر الي ما قاله .

٢- المتحدث السابق أطل في الوقت . الحل أختصر انت وانتقل الي الخاتمة بسرعة

- ٣- احد الحضور سألك سؤالاً لا تعرف اجابته . الحل قل لا ادري ، او يمكنك أن تعده بالبحث عن اجابة هذا السؤال وان تعرفه بالاجابة في اقرب وقت
- ٤- تغير الموضوع في اللحظات الأخيرة نتيجة لظروف طارئة . الحل لا ترتبك ، وأبدأ فوراً بكتابة النقاط الرئيسية للموضوع الجديد
- ٥- تلعثت أو أخطأت النطق أثناء الحديث . الحل لا تعذر ، وصحح الخطأ واستمر
- ٦- تعثرت أو سقطت ، الحل قم بسرعة ، وأضحك واستمر
- ٧- الوقت غير كاف الحل لا تحاول قول كل شيء بل الأمور الهامة فقط
- ٨- التعقيد (المادة صعبة ومعقدة) اشرح المصطلحات أولاً وتأكد من فهمهم لها واستخدم الأمثلة ووسائل الإيضاح .

" الفصل الخامس "

كيف تعد خطاباً جيداً

* مقدمة الفصل الخامس :

إن التخطيط للحديث خطوة هامة لنجاح الحديث ، وهو بالطبع يختلف عن الأحاديث العفوية التي تتم في الغالب دون اعداد ، اما الأحاديث الرسمية في مجال العمل أو المؤتمرات أو المحاضرات أو الندوات فجميعها تحتاج الي التخطيط الجيد للحديث .

* مراحل التخطيط للخطاب :

والتخطيط الجيد للخطاب يمر بثلاث مراحل مترابطة ومتكاملة هي :

١- مرحلة الإعداد للخطاب . تشمل التحضير الجيد للموضوع ، وتحديد الهدف ، تحديد نوع الجمهور .

٢- مرحلة توجيه الخطاب . والتي تشمل علي العرض بطريقة منظمة ابتداء من المقدمة وحتى النهاية . فأسلوب العرض يلعب دوراً كبيراً في جذب الإنتباه مع مراعاة طبيعة الموقف والموضوع الذي يتم عرضه .

٣- مرحلة تقويم الخطاب . والتي تشمل علي عملية تقويم الحديث منذ لحظة الأعداد وحتى نهاية العرض ورجوع الصدي من المستمعين . وتكمل مرحلة التقويم

بالإستماع الي ملاحظات المستمعين من خلال النقاش والحوار وبذلك يمكن التعرف علي الجوانب الإيجابية والسلبية في الحديث .

١- **مرحلة الإعداد للخطاب** . وهناك بعض الإستعدادات قبل إلقاء الموضوع وهي :

١- اذا كنت ترغب في الإفادة القصوي من شخصيتك ، اذهب مرتاحا لمقابلة جمهورك . فالخطيب المتعب ليس جذابا . لا تفعل هذا الخطأ الشائع بترك التحضير والتخطيط لآخر دقيقة وبعد ذلك العمل بسرعة جنونية . فأذا كان عليك إلقاء خطاب حاول أن تجهز له مبكرا ، وتناول غذاء خفيفا ليلة الخطاب ، اذا أمكن ذلك وأخذ للراحة ، فهذا ما تحتاجه جسديا وذهنيا وعصبيا فلا تفعل شيئا يستهلك طاقتك . لأن الحيوية والنشاط والحماس من بين أهم الميزات التي أسعي اليها لدي الخطباء ومعلمي فن الخطابة . فالناس تتجمهر حول الخطيب المفعم بالطاقة ، حول مولد الطاقة البشري

- فالخطيب الذي يتحدث بحيوية ونشاط وحماسة وشفافية وألفة قد يجذب اهتمام الكثيرين .

٢- حسن ذاكرتك . ولتحسين الذاكرة ينبغي معرفة قوانين التذكر الطبيعية هذه بسيطة جدا وهي الانطباع والتكرار وترابط الأفكار والتي علي اساسها تقوم الذاكرة

١- الانطباع فيجب أن تركز تفكيرك في الشيء الذي ترغب في تذكره

٢- التكرار . بإستطاعتك أن تتذكر كمية لا متناهية من المعلومات إذا كررتها كفاية فأعد المعلومات التي تريد أن تتذكرها . استخدمها في محادثتك وكررها .

فالمعرفة التي تستخدم تلتصق بالذهن . بيد أن التكرار الأعمي ليس كافيا . بل التكرار الذكي ، أي التكرار الذي نقوم به بواسطة جهد ذهني نبذله .

٣- ترابط الأفكار . فخلال فترة الفراغ بين تكرار الموضوع ، ينشغل العقل الباطن بتوثيق ترابط الأفكار .

٢- **مرحلة توجيه الخطاب** . هناك بعض الأمور ينبغي مراعاتها أثناء عرض الموضوع علي الجمهور وهي ما يلي :

١- ابق الجو منعشا . ففي عملية الخطابة من المعروف أن الأوكسجين هو لهم مثل الحنجرة والقصبه الهوائية والرئتين

٢- دع الضوء يغطي وجهك ، فالناس يريدون رؤيتك لأن التغيرات التي تظهر علي وجهك هي جزء حقيقي من عملية التعبير عن الذات

٣- لا تختبئ وراء شيء . فالناس يريدون أن ينظروا إليك بالكامل حتي انهم ينحنون الي جانب الممرات ليتمكنوا من رؤيتك

٤- ان يتدبر الخطيب أمر جلوس الجمهور ، اذا امكنه ذلك لكي لا يجذب انتباههم دخول الأشخاص المتأخرين

٥- كن متزنا . فلا يجب العبس بملابسك أو بأي شيء لأنها تلفت الإنتباه كذلك أيضا تعطي انطباعا عن الضعف وقلة الثقة بالنفس . وعندما تقوم لتتحدث لجمهورك لا تبدأ بسرعة . فهذه سمة مميزة للمبتديء . تتشوق نفسا عميقا ، تطلع الي جمهورك للحظة . وإن كانت هناك ضجة ، توقف قليلا حتي تزول .

٦- ابدأ بمقدمة تثير الإهتمام والإنتباه . ، وإن لم تجد فائز فضول الحاضرين بسؤال وربما اسهل طريقة لجذب الإنتباه هي القيام بشيء يتطلع اليه الناس .

٧- لماذا ينبغي أن يسمعي الجمهور . لابد من توضيح ذلك من حيث أهمية الموضوع

٨- العرض نفسه . هناك بعض العوامل يجب مراعاتها أثناء عرض الموضوع :

١- قلل عدد الشرائح والكلام وأهتم بالصور ولإقناعهم استخدم الإحصائيات ولكن لا تكثر منها حتي لا يمل الجمهور

٢- قضية التطويل في الحوار أو الخطبة أو المحاضرة . فقد أكدت بعض الدراسات علي أن العقل البشري لا يستطيع أن يتابع علي نحو كفاء أكثر من ١٨ دقيقة ثم يصيبه الملل ، وعدم التركيز فالمثل يقول : خير الكلام ما قل ودل .

٣- حين يبدأ المتحدث حديثه تكون هناك مسافة عقلية ونفسية تفصل بينه وبين مستمعيه . لذا ينبغي قطع تلك المسافة عن طريق طرح الأسئلة في بداية الكلام .

٤- اذا كانت الخطبة أو المحاضرة تتعلق بمناسبة من المناسبات فالمكان الملائم لتوضيح تلك المناسبة هي المقدمة

٥- شيء مفيد جدا أن يوضح المتحدث في بدايات كلامه المحاور التي سيدور حولها كلامه أو التقسيمات التي سيتناول من خلالها موضوعه

٦- تذكر ان لدي الناس ما يكفيهم من الهموم واليأس والإحباط ، فليكن حديثك دليلا علي التفاؤل والتحفيز

٧- من المهم أن نستخدم في احاديثنا اسلوب التلخيص للكلام الذي نقوله في نهاية الموضوع ، كما يتم شكر الحاضرين ومنظمين اليوم .

* خاتمة الكتاب :

والآن يا عزيزي القاريء بعدما أنتهينا من رحلتنا الممتعة هذه ، فسوف تبدأ رحلتك أنت من جديد في فن التعامل مع البشر من منظور مختلف ، ومن خلال دراستك لمواضيع هذا الكتاب ستلاحظ الفرق في مدي التطور والتقدم الذي قد أحرزته في شخصيتك . ولكن تذكر جيدا أن كل علم تعلمته وكل معرفة قد أخذتها دون أن تطبقها في حياتك العملية فهي معرفة باطلة .

فتذكر إذن قواعد أصول اللعبة وأبدأ الآن في تجريبها وممارستها مع البشر وسوف حتما تري النتيجة بنفسك .

* قائمة المراجع :

كيف تتحدث إلى أي شخص . ليل لوندز

المغالطات المنطقية . عادل مصطفى

فن الإقناع . هيري مليز

كيف تكسب الأصدقاء . ديل كارنيجي

خطباء صنعوا التاريخ . أنور أحمد

فن الخطابة . ديل كارنيجي

قوة الذكاء الكلامي . توني بوزان

فن الخطابة والإلقاء . طارق سويدان

كيف تتحدث . ستيف جوبز

المتحدث الجيد . عبد الكريم بكار

الفهرس

- ٢ مقدمة الكتاب
- ٣ أهمية هذا الكتاب
- ٤ الفصل الأول : كيف نتحدث إلي أي شخص ؟
- ٤ مقدمة الفصل الأول ، تعريف الحديث ، أهمية الحديث
- ٥ كيف نتحدث الي أي شخص
- ٧ أخطاء يجب تجنبها أثناء الحوار
- ٨ الفصل الثاني : كيف تكتشف أخطاء من يحاورك ومن يخدعك
- ٨ مقدمة الفصل الثاني ، تعريف المغالطة المنطقية
- ١١ الفصل الثالث : كيف تقنع الآخرين وتؤثر فيهم ؟
- ١١ مقدمة الفصل الثالث ، كيف تقنع الآخرين وتؤثر فيهم
- ١٣ الفصل الرابع . مهارة الخطابة مكتسبة فهي ليست موهبة
- ١٣ مقدمة الفصل الرابع ، تعريف الخطابة
- ١٤ الخطابة قديما ، مفهوم الخطابة حديثا ، فوائد الخطابة
- ١٥ مهارة الخطابة مكتسبة ، مواصفات المتحدث الناجح
- ١٧ نصائح رئيسية عند إلقاء خطاب
- ١٨ مشاكل شائعة عند الإلقاء
- ١٩ الفصل الخامس . كيف تعد خطابا جيدا
- ١٩ مقدمة الفصل الخامس ، مراحل التخطيط للخطاب
- ٢٢ خاتمة الكتاب ، قائمة المراجع