فنون الكلام المؤثر ومهاراته



"الكلمة الطيبة صدقة" حديث شريف

في البدء كانت الكلمة..

لقد خلق ا الكون بكلمة (كن).. فكان..

وبالكلمة تنال رضاه سبحانه وتعالى..

وبكلمة مضادة يحل عليك سخطه.

وهناك كلمة تفتح في وجهك الأبواب المغلقة..

وأخرى تسد عليك كل السبل..!.

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

والطلاق الذي يفرق بين الرجل وامرأته يقع بكلمة واحدة.

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

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

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

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

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

عزيزي القارئ ليكن كلامك مؤثراً، فكلامك طريقك إلى القمة.

- ومن العوامل التي تساعد على ذلك:

1- استعن با:

إنّ الإستعانة با هي عمود الأساس الذي لا غنى عنه، وقد تكون الإستعانة بالنية أو الدعاء أو بالأكثار من الصدقة أو بكل هذا مجتمعاً، وكلما ظهرت قوة استعانتك با زادت أسباب نجاحك في التعامل بمفتاح الحياة.

2- ثق بنفسك:

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

إنساناً يثق ثقة كاملة بنفسه، ولكن الفارق بين الإنسان الذي يبدو واثقاً وبين نقيضه أنّ الأوّل يقف بفكره طويلا عند نقائصه، فافعل مثله، واختر في البداية أناساً ترى أنّهم يحترمونك للحديث معهم ثمّ تدرج لإكتساب مزيد من الثقة، وإذا لم تشعر بعدم الثقة الكافية فتظاهر بأنّك واثق من نفسك، والآخرون لن يعرفوا ذلك، ولكن لا تبالغ في التظاهر.

3- اهتم بمظهرك:

كم شخصاً يتعامل معك يوميّاً؟

مهلا.. مهلا.. أعرف أنّ العدد كبير، لذلك سوف أحدد سؤالي أكثر وأقول:

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

أظنك تقول: إنّهم قلة قليلة.

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

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

ولا تنس أن تلمع حذاءك باستمرار فكونه متسخاً سيقلل كثيراً من رصيدك لدى الآخرين.

4- اختيار موضع الكلام:

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

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

5- ابتسم:

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

"تبسّمك في وجه أخيك صدقة".

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

6- حرك جسمك:

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

7- انظر في عينيه:

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

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

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

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

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

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

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

8- صافح بحرارة:

من الخصال الحميدة التي نقلت لنا عن الرسول (ص) أنّه كان لا ينزع يده من يد مصافحه حتى ينزعه الأخير، ونقل لنا أيضاً أن كفه كانت لينة، وهذا يعني أنّه كان رفيقاً ليناً حتى في المصافحة، وليس كما يفهم البعض الآن – خطأ – أنّ المصافحة بحرارة تعني اعتصار يد من يصافحك، إنّ هذا الفعل إنما ينبئ أنك شخص ضعيف تحاول التظاهر بالقوة..!

فأنفث الحرارة في مصافحتك للآخرين، دون أن تكسر عظامهم.

9- أنتم إلى جهة ما:

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

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

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

أو العمل في مؤسسة تعليمية أو إدارية يشير إليها بالبنان.

أو البزوغ في مهنة لها شأنها (كاتب.. صحفي.. مذيع.. مؤرخ).

أو الإنتماء إلى حزب سياسي أو حتى جمعية خيرية.

10- اختر الزمان والمكان المناسبين:

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

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

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

12- لا تنتظر التصفيق:

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