

الإيماءات:
جسمك
يتحدث



حيث يُنشأ القادة

كيف تصبح ماهراً في التواصل غير اللفظي

الإيماءات: جسمك يتحدث



حيث يُنشأ القادة

TOASTMASTERS INTERNATIONAL

P.O. Box 9052 • Mission Viejo, CA 92690 • USA

هاتف: ٩٤٩-٨٥٨-٨٢٥٥ • فاكس: ٩٤٩-٨٥٨-١٢٠٧

www.toastmasters.org/members

© منظمة Toastmasters International ٢٠١٣، جميع الحقوق محفوظة، بما في ذلك حقوق إعادة إنتاج كل أو بعض هذه الإصدارات بأي شكل بدون موافقة خطية من المراكز الرئيسية. إن منظمة Toastmasters International وشعار Toastmasters International هي كلها علامات تجارية لمنظمة Toastmasters International المسجلة في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والعديد من دول العالم الأخرى.

النيل رقم AR201 Version 1/2013, translated 12/2010 from English Rev. 2009

قائمة المحتويات

١	الإيماءات: جسمك يتحدث	◀
٢	التصرفات تتحدث بصوت أعلى من الكلمات	◀
٢	مبدأ التقمص العاطفي	
٢	ما فائدة التصرفات البدنية	
٣	خمس طرق تجعل جسمك يتحدث بفاعلية	◀
٣	اقضِ على التصنع المُشتت للانتباه	
٤	كن على طبيعتك وحدسي ومحاور	
٤	دع جسمك يعكس مشاعرك	
٤	قم ببناء الثقة بالنفس من خلال الاستعداد	
٥	استخدم ناديك كمعمل تعلم	
٥	وضع جسمك أثناء الحديث	◀
٥	الإيماءات	◀
٦	ما سبب الإيماءات؟	
٦	أنواع الإيماءات	
٧	كيف تصدر إيماءات فعالة	
٨	حركة الجسم	◀
٩	تعبيرات الوجه	◀
١٠	التواصل بالعين	◀
١٠	ما سبب أهمية التواصل بالعين؟	
١١	كيفية استخدام عينيك بفاعلية؟	
١٢	كيفية تعطي انطباع أول جيد؟	◀
١٢	مظهرك	
١٢	قبل أن تتحدث	
١٢	الدقيقة الأولى	
١٣	الإيماءات مهمة	◀
١٤	تقييم الصورة المنطوقة للجسم	◀

تعلم البحث عن لغة الجسد

في خضم هتاف لطيف من الجمهور، توجه الخطيب إلى المنصة متجهماً الوجه، وبمجرد وصوله، وضع مجموعة من المذكرات وتنهّد بصوت مسموع. أخذ المتحدث في العث برابطة عنقه وتعديل وضعية نظارته والتتنح ثم شخص ببصره في نظرة كنيية على الحائط الخلفي للقاعة. استهل حديثه قائلاً "يسعدني أن أكون معكم اليوم". ثم أردف بقوله "أحمل لكم اليوم رسالة في غاية الأهمية". استثارت هذه الكلمات حفيظة الكثير من الجمهور، في حين كانت تلتف أنظار الآخرين في كل مكان يحيط بهم، وما هي إلا عشر ثوانٍ منذ أن بدأت الخطبة، إلا وانتهت. فما السبب؟ في البداية، يتحمل الخطيب مسؤولية فشله في إلقاء الخطبة نتيجة أنه بعث برسالة ذات حدين إلى المستمعين، فما رآه بأعينهم، تنافى مع ما سمعوه بأذانهم، وعندما يقع ذلك فإن الجمهور لا يصدق إلا ما شاهده بنفسه! فعلى الرغم من الرسالة بالسعادة التي تحملها كلمات المتحدث أمام الجمهور، إلا أن تعبيراته غير الشفهية تحمل الرسالة "لا أرغب في التواجد معكم". إن هذه هي الكلمات نفسها التي أوضحت أهمية الخطبة بالنسبة للمستمعين، ولكن دلت لغة الجسد التي استخدمها على عدم أهمية هذه الخطبة بالنسبة إليه، فلقد اتضح في الحال من تعبيرات وجهه أنه لا يعبأ بالجمهور الذي يقف أمامه. لم يعتمد الخطيب إلى إظهار هذه الرسائل البصرية، فلقد ظهرت هذه الرسائل في تعبيراته غير الشفهية نتيجة العصبية وقلة الخبرة، بل وأظهرت هذا الخطيب غير الملائم في مظهر الشخص المنافق غير المكترث بالآخرين على الرغم أن هاتين الصفتين ليستا من شيمه على الإطلاق.

أكثر

من نصف أساليب التواصل البشري تتم بشكل غير لفظي. فأنت دائماً ترسل رسائل غير لفظية، حتى وأنت تقرأ هذه الكلمات. عندما تتحدث إلى العامة، يصدر المستمعون أحكامهم استناداً إلى ما يرونه وما يسمعون على حد سواء. فيما يلي طريقة استخدام جسمك بفاعلية لتعزيز رسالتك.

الإيماءات: جسمك يتحدث

عندما تلقي خطبة فأنت ترسل نوعين من الرسائل إلى المستمعين؛ بينما ينقل صوتك رسالة لفظية، تنتقل كمية كبيرة من المعلومات بطريقة مرئية وذلك من خلال مظهرك وطريقتك وسلوكك البدني. أظهرت الأبحاث أن أكثر من نصف الاتصالات البشرية تحدث بشكل غير لفظي. فعندما تتحدث أمام جماعة، يستند المستمعون في حكمهم عليك وعلى رسالتك على ما يرونه إلى جانب ما يسمعونه.

عند الحديث إلى العامة، يمكنك استخدام جسمك كأداة فعالة تضيف تأكيد ووضوح إلى كلماتك. كما أنه أقوى أدواتك لإقناع الجمهور بصدقك وأمانتك وحماسك. مع ذلك، إذا كانت تصرفاتك الجسمية متوترة أو توحى بمعانٍ لا تتفق مع رسالتك اللفظية، فمن الممكن أن يتفوق جسمك على كلماتك. سواء كان غرضك هو الإبلاغ أو الإقناع أو التسلية أو إثارة الدافعية أو التأثير في الآخرين، يجب أن تتوافق إيماءات جسمك وشخصيتك مع ما تقوله.

ولتصبح متحدث فعال، يجب عليك أن تفهم كيف يتحدث جسمك. لا يمكنك إيقاف إرسال رسائل غير لفظية إلى الجمهور، لكن يمكنك أن تتعلم كيفية إدارة هذه الرسائل والتحكم فيها.

هذا هو الغرض من هذا الدليل: وهو تقديم يد العون لك لتتعلم كيف تستخدم جسمك بالكامل كأداة للحديث. أثناء قراءتك، سوف تتعلم أن الرسائل غير اللفظية تؤثر في الجمهور، فهي تحدد أنواع المعلومات التي ينقلونها، كيف يمكن تخفيف الاضطراب بالتصرفات البدنية المقصودة، وكيفية جعل جسمك يتحدث بفصاحة مثل كلماتك. فيما يلي عدة أقسام تشرح الأوضاع المناسبة للحديث والإيماءات وحركة الجسم وتعبيرات الوجه والتواصل بالعين وتقديم انطباع أول جيد للمستمعين.

كما أن هناك استمارة تقييم خاص قد تساعدك على التعرف على الصورة المنطوقة لجسمك. في هذه الصورة يمكنك تحديد نقاط القوة والضعف في التعبير غير اللفظي والقضاء على أي سلوك بدني يشتت الانتباه عما تقوله خلال حديثك. يمكنك عندئذ استخدام جسمك كأداة تجعلك متحدث أكثر فاعلية.

التصرفات تتحدث بصوت أعلى من الكلمات

إن هدفك في الحديث العام هو التواصل. لكي تكون متحدث جيد، يجب أن تظهر الجدية والحماس والأمانة كل ذلك بجعل أسلوبك وأفعالك تؤكد على ما تقول، وإذا لم يفعلوا ستكون النتيجة كارثية. قال Ralph Waldo Emerson، "إن ما نقوله بصوت مرتفع هو مالا أسمعه". عندما تتحدث، لا يحكم الناس على حديثك فقط بل عليك أيضًا وإذا لم يقتنعوا بجديتك وأمانتك لن يتقبلوا أيضًا رسالتك المنطوقة. ما أنت عليه هو تواصل أوضح من خلال السلوك غير اللفظي أكثر من كلماتك. عند تقديم حديث، سوف يستخدم مستمعك الإحساس المرئي لديهم لتحديد ما إذا كنت:

أمينًا

مرحبًا بإلقاء الخطبة على مسامعهم

تؤمن بما تقول

مهتم بهم وحريص عليهم

واثق من نفسك وكان في يدك زمام الموقف

مبدأ التقمص العاطفي

من الممكن أن يُفسر جزء من تأثير السلوك الجسدي على المستمع بواسطة مفهوم التقمص العاطفي وهو القدرة على المشاركة في العواطف والمشاعر مع شخص آخر. يميل مستمعك إلى عكس اتجاهاتك وذلك أثناء حديثك. إنهم يشعرون بدون وعي بما نشعر ويستجيبون وفقًا لذلك، ومن المهم أن يصور جسمك مشاعرك الحقيقية. إذا ظهرت مسترخ واثق من نفسك سوف يشعر مستمعك بالاسترخاء والثقة بالنفس. إذا ابتسمت لمستمعك سوف يشعروا أنك صديق لهم ويبتسموا لك. والأكثر أهمية أنهم إذا اقتنعوا أنك أمين وأهل للثقة سوف ينبهوا إلى ما تقول ويقيمونه تبعًا لمميزاته. وبالطبع، من الممكن أن تؤدي هذه العملية إلى نتيجة عكسية؛ إذا كنت مرتبكًا سيكون مستمعك مرتبكًا كذلك. وإذا عيس حتى بدون قصد، سوف يتجه المستمعون بالمثل في وجهك. وإذا تهاشيت النظر إليهم، سيشعرون بالإقصاء. وإذا تملمت، سوف يلاحظون ضعف الثقة في النفس ويخسرون ثقتهم فيك وفيما تقول.

ما فائدة التصرفات البدنية

عندما تُظهر تصرف بدني هادف وفعال أثناء الحديث أمام جمهور ما، فأنت تقدم مقياسًا صحيحًا لمشاعرك الحقيقية واتجاهاتك، ولكن هناك فوائد أخرى:

إن هذه الرسائل تثبت أكثر في الذاكرة

يشعر الناس بالملل من العروض الثابتة. هذا هو السبب في أن البث التلفزيوني دائمًا وفي الغالب يضيفون إلى العروض المصورة بعض الحركة. إذا اندلع حريق أو مظاهرة احتجاجية أو بعض التصرفات المرئية المثيرة، سوف يبدؤون في بثها على الفور حتى لو لم تكن أهم الأخبار. إن البث الذي يركز على "رؤوس العناوين" سوف يخسر المشاهدين الذين يحصلون على قدر أكبر من المعلومات من خلال المذيع.

على الجانب الآخر، من الصعب عدم النظر إلى الأشياء المتحركة. في اجتماعات Toastmasters، ربما لاحظت كيف ينتبه الناس إلى التسلية المرئية. إن وصول وافد متأخر أو وميض مصباح قد يجذب الانتباه بعيدًا عن الحديث. يتذكر الناس الرسائل التي تصل إلى حواس متعددة، إننا نتذكر ما نراه أكثر مما نسمع. مع ذلك، ويكون التذكر أفضل عندما تشترك حواسنا السمعية والمرئية في الشيء ذاته.

باعتبارك متحدث، يمكنك استثمار هذه الأهداف من خلال تقديم محفزات بصرية تجذب انتباه المستمعين وتعزز تذكر الرسائل المرئية والإيماءات وحركات الجسم وتعبيرات الوجه وهي كلها أدوات قيمة عند استخدامها بمهارة.

علامات الترقيم تضيف إلى المعنى

إن اللغة المكتوبة تحتوي على كم كبير من الرموز لترقيم الخطب مثل الفواصل والنقاط وعلامات التعجب وغيرها. ولكن عندما نتحدث، فإنك تستخدم مجموعة مختلفة من الرموز لتظهر للجمهور الجزء الأكثر أهمية في حديثك ولتضيف قوة وحيوية إلى كلماتك.

بعض الكلمات تظهر بالصوت، ويكون لها نفس فاعلية الإيماءات وحركات الجسم وتعبيرات الوجه. مع ذلك لتحقيق أعظم أثر ممكن، يجب أن تنسق صوتك مع جسمك وتجعلهم يعملون معًا. كلما زادت طرق الاتصال التي تستخدمها، زادت فاعلية اتصالك.

توجيه التوتر العصبي

أن تكون عصبي قبل الخطبة أمر صحي إلى حد ما؛ فهو يظهر اهتمامك بما تفعل حيث يقر كثير من أهم المحاضرين بالتوتر قبل الأداء، لكن الخوف الحقيقي الذي يدمر الحديث سوف يبعدك عن أن تكون متحدّث فعال. ينقسم الخوف والتعصب في الحوارات العامة إلى ثلاثة مستويات: عقلي ووجداني وبدني. إن المخاوف العقلية والوجدانية للمتحدث تقضي عليها الثقة بالنفس وهي نتاج الإعداد والخبرة. يمكنك التحكم بشكل أفضل في الخوف والاضطرابات من خلال الاستخدام الواعي للإيماءات وحركات الجسم. إن الحديث أمام العامة ينشط غدد الأدرينالين، فتزيد سرعة ضربات القلب، ويصبح التنفس ضحل وأسرع، وتتوتر العضلات، حيث أن الجسم يفعل كل شيء لتهديئة هذا التوتر، فقد تقوم بلا وعي بعمل أشياء تشتت انتباه المستمعين ما لم تشتت هذا التوتر. ربما تساعد الإيماءات وحركات الجسم الإنسان على استخدام طاقة الاضطراب وجعلها تعمل لصالحك بدلًا من أن تعمل ضدك.

خمس طرق تجعل جسمك يتحدث بفاعلية

كيف ترتب أدواتك غير اللفظية ووضع الجسم والإيماءات وحركات الجسم وتعبيرات الوجه والتواصل بالعين و تستخدمها بفاعلية أثناء حديثك؟ في هذا الفصل سوف نتعلم خمس طرق عامة لتقوية صور الجسم المنطوقة.

اقض على التصنع المُشتت للانتباه

كتب دكتور Ralph C. Smedley، مؤسس Toastmasters International قائلاً "إن المتحدث الذي يقف ويتحدث بسهولة هو الشخص الذي يمكن سماعه بلا مشقة، إذا كان وضع جسمه وإيماءاته في وضع رقيق بحيث لا يلاحظهم أحد، يمكننا أن نعدّه ناجح فعلاً". عندما نقترن تصرفاتك بكلماتك، فأنت تقوي تأثير حديثك حتى لو لم يلاحظ الجمهور ذلك. لكن إذا كانت منصة السلوك تحتوي على أفعال مصطنعة وغير مرتبطة برسالتك المنطوقة، فإن هذه التصرفات سوف تجذب الانتباه إليها وتبعده عن حديثك. في الحقيقة، بدلاً من إضافة خصائص مادية، فإنه يتعين على المتحدث أن يعمل على إزالة العقبات. ما هي هذه العقبات؟ في اجتماعك التالي مع Toastmasters، راقب المتحدثين عن كثب. من المحتمل أن تتعرف على عدد قليل من عوامل التشنيت البصري في خطاب كل شخص. وبعض التصنع يتضمن الجسم كله مثل:

◀ التأرجح

◀ التمايل

◀ زراعة المكان جيئة وذهابا

من عوامل التصنع الأخرى التي تصيب المتحدثين غير المتمرسين وغير الفعالين ما يلي:

◀ الإمساك بمنضدة القراءة أو الإتكاء عليها

◀ طقطة الأصابع

◀ عض أو مص الشفتين

◀ صلاصة العملة النقدية في الجيب

◀ العيوس

◀ تعديل الشعر أو الملابس

◀ تحويل الرأس والعينين من جانب إلى آخر مثل مروحة الشاحنة.

تتشارك معظم هذه التصرفات في شيئين اثنين: الأول، أنها استعراض بدني للعصبية البسيطة، الثاني، أنها تحدث بلا وعي؛ إن المتحدث غير مدرك ما يفعله.

يدرك معظمنا الأخطاء اللفظية، ولكن ما لم نصل إلى جهاز فيديو ونسجل حركتنا عليه، لن تتغير معظم الأفعال المصطنعة التي نشأت الانتباه. والخطوة الأولى في القضاء على التصنع السطحي هو الحصول على مفهوم دقيق عن صورة جسمك المنطوقة. في صفحة ١٧ يوجد شكل خاص مصمم ليعطيك وصف تقديري عن كيف تظهر كمتحدث.

بمساعدة هذه الاستمارة وبمساعدة عضو زميل في النادي، سوف تكتشف. إذا كانت لديك أي من العادات السيئة. خطوتك الثانية هي القضاء على أي سلوك مادي لا يضيف إلى حديثك. يمكنك أن تتجز هذا من خلال الوعي بمناطق المشاكل وبالرصد الواعي خلال العروض المستقبلية. وإذا كانت لديك مشاكل متعددة، قم بحل واحدة في كل مرة، ومع القضاء عليها، انتقل إلى التالية.

كن على طبيعتك وحدي ومحاو

إن أهم قاعدة لتجعل جسمك يتحدث بطلاقة هي أن تكون نفسك أي لا تتقمص شخصية أخرى. يمكن وصف أسلوب المتحدث المفضل هذه الأيام بأنه الحوار المفخم؛ إنه غير رسمي أكثر من الأسلوب الفخم الذي اتصف به الخطباء المشهورون في السنوات الماضية. ينصب التأكيد على الاتصال ومشاركة الأفكار وليس على الأداء أو الوعظ. لا تحاول تقليد متحدث آخر، بدلاً من ذلك اترك لنفسك العنان لتستجيب طبيعياً وفورياً لما تعتقده وتشعر به وتقله. حاول جاهداً أن تكون شخص حقيقي وطبيعي مثلما هو الحال عندما تتحدث إلى الأصدقاء وأفراد الأسرة.

دع جسمك يعكس مشاعرك

كتب Dale Carnegie "أب الإلقاء الحديث" يقول "أن الشخص تظهر شخصيته الحقيقية تحت تأثير انفعالاته فيتصرف بطبيعية وعفوية. إن المتحدث المهتم بما يقول سيكون دوماً موضع اهتمام مستمعيه". إذا كنت مهتماً بموضوعك مؤمن بما تقوله، تريد أن تشترك في رسالتك مع الآخرين ستخرج حركاتك البدنية من الداخل وستكون مناسبة لما تقوله، فمن خلال إدخال نفسك في رسالتك، ستكون شخص طبيعي وعفوي دون الحاجة إلى التفكير في الأمر.

قم ببناء الثقة بالنفس من خلال الاستعداد

لا يؤثر شيء في الاتجاهات العقلية للمتحدث أكثر من معرفته بأنه مستعد تماماً. فهذه المعرفة تلهمه الثقة بالنفس وهي مكون حيوي للإلقاء الفعال.

عندما تكون مستعدًا بشكل جيد، يمكنك توجيه سلوكك تجاه جمهورك بدلا من توجيهه داخليًا إلى ما يضايقك. من المحتمل أن تقل لديك إرسال الرسائل التي تناقض ما تقول وسوف تجد أنه من السهل أن تكون طبيعي وعفوي. وبلا مجهود كبير، سوف تظهر عليك صفات ساحرة منها الأمانة والجدية والحماس.

مارس وتدرّب على المواد حتى تصبح جزءًا منك، لكن لا تحاول استظهار كلامك حرفيًا. فهذا يهزم استعدادك بسبب أن المجهود الواعي المطلوب لاسترجاع كل كلمة سوف يجعلك عصبي ومتوتر. بدلًا من ذلك، اعرف مادتك بحيث تحتاج فقط إلى تذكر تدفق الأفكار. سوف تجد الكلمات تتدفق عفويا.

استخدم ناديك كمعمل تعلم

إن مفتاح تحسين أدائك في أي محاولة هي الممارسة، يقدم نادي Toastmasters إليك ورش عمل تكسب منها خبرة قيمة. إنها مكان لا تكلفك فيه الأخطاء أي شيء والجمهور دائمًا صبور ومساند وخدم.

احضر الاجتماعات بإخلاص وتحدث بأكثر قدر ممكن. رحب بالاستجابات المقدمة من المقيمين وقم تعليقات تتعلق بسلوكك البدني. من خلال دمج ما تعلمته من هذا الدليل في مهامك المنتظمة، ستصبح خبيرًا في كل جوانب الإلقاء.

وضع جسمك أثناء الحديث

إن الطريقة التي تجلس بها أثناء الحديث تنقل مجموعة رسائل مرئية إلى الجمهور. أكثر من أي شيء آخر، يعكس وضع الجسم اتجاهك، يخبر المستمعين إذا ما كنت واثقًا في نفسك ومنتبه وتسيطر على نفسك وعلى وضع الحديث أم لا.

إن وضع الجسم الجيد له فوائد أخرى للمتحدث. فهو يساعدك على التنفس الجيد وعرض صوتك بفاعلية. كما أنه يقدم نقطة بداية جيدة منها تعطي إيماءة أو حركة بالجسم في أي اتجاه. ومن خلال مساعدتك على الشعور بالحدز والراحة، تقل عصبيتك وتقل الحركات العشوائية المشتتة للانتباه.

ما الذي يعتبر وضع مناسب للحديث؟ اطلب من شخص آخر أن يقرأ الفقرتين التاليتين أثناء متابعتك للتعليمات:

قف مستقيمًا بدون تصلب مع انفصال قدميك بمسافة من ٦ إلى ١٢ بوصة وأحدهما أمام الأخرى بقليل. وازن بين وزنك بالتساوي على قدميك. مل قليلًا إلى الأمام، يجب أن تكون ركبتيك مستقيمتين وغير مغلقتين، أرخ كتفيك، لكن لا تجعلهما يسقطان، حافظ على رفع صدرك وشفط معدتك. يجب أن تكن رأسك منتصبًا وذقنك مرفوعة ولكن دون عناء. اترك ذراعيك معلقتين بشكل طبيعي على الجانبين مع ثني أصابعك ثني خفيف.

الآن خذ أنفاس كاملة وعميقة. هل تشعر بالراحة؟ يجب أن يكون موقفك منتبه ولكن غير متصلب، مسترخٍ ولكن مُرتب. إذا لم يكن هذا الوضع طبيعي بالنسبة لك، حاول إعادة تشكيل وضع قدمك قليلًا حتى تشعر أن جسمك متزن.

لا تحافظ على نفس الوضع خلال الشرح كله. ولكن عندما تنتقل من بقعة إلى أخرى، قم بعمل إيماءة أو غير وضعك، تأكد أنك توازن بين جسمك بمجرد انتهاء الحركات.

الإيماءات

إن الإيماءة هي حركة جسمية خاصة تعزز الرسالة اللفظية أو تنقل فكرة أو انفعال معين. رغم أن الإيماءات من الممكن القيام بها من خلال الرأس والكتفين أو حتى الأرجل والساقين، فإن معظمها يحدث باستخدام اليدين والذراعين.

إن يديك قد تصبح أدوات رائعة للاتصال عندما تتحدث، يحاول البعض الخروج من الوضع بوضع يديه في جيبه أو خلف ظهره. يتخلص آخرون بلا وعي من التوتر بالقيام بحركات عنيدة ومشتتة. يلوح عدد قليل من المتحدثين بدافع الاضطراب بأيديهم وأذرعهم بقوة.

ربما توحى إيماءات المتحدث بالمعنى الدقيق للمستمعين. ابتكر الهنود في أمريكا الشمالية لغة إشارة تمكن الشعب من ذوي اللغات المختلفة من التحدث. ساعدت لغة الإشارة على الصم الاتصال بدون حديث.

إن استخدام الإيماءات في الاتصال يختلف من ثقافة إلى أخرى. في بعض الثقافات، مثل ثقافات جنوب أوروبا والشرق الأوسط، يستخدم الناس أيديهم بحرية وبطريقة معبرة عندما يتحدثون. في ثقافات أخرى، يستخدم الناس الإيماءات بشكل أقل وبطريقة مكبوتة.

إن الإيماءات الخاصة التي نقوم بها والمعاني التي نلحقها بها هي نتاج التدريب الثقافي. مثلما تختلف ثقافتنا، تختلف أيضا معاني الإيماءات. على سبيل المثال، إن تحريك الرأس لأعلى وأسفل تشير إلى الموافقة في الثقافات الغربية بينما في أجزاء أخرى من الهند، تشير هذه الإيماءات إلى العكس تماما. إن الإيماءة الشائعة المستخدمة في الولايات المتحدة هي عمل دائرة بالإبهام والسبابة تشير إلى الاستحسان تعتبر إهانة في مناطق أخرى في العالم. لتصبح فعالاً، يجب أن يكون لإيماءاتك غرض حتى لو حدثت بشكل غير مقصود. ويجب أن يكون ذلك مرئي للجمهور. يجب أن يكون لها نفس المعنى لدى الجمهور ولدى المتحدث. ويجب أن تعكس ما يقال، إلى جانب الشخصية الإجمالية التي تقف وراء هذه الرسالة.

ما سبب الإيماءات؟

ما سبب استخدام كل المتحدثين بشكل جيد للإيماءات، ربما تكون الإيماءات هي الشكل الأكثر إثارة للاتصال غير اللفظي الذي يمكن للمتحدث أن يستخدمه. لا يمكن للأنواع الأخرى من التصرفات البدنية تعزيز حوارك مثل الإيماءات، فهي تقوم بما يلي:

- ◀ توضيح ودعم كلماتك: تقوي الإيماءات من فهم الجمهور وتوضح رسالتك اللفظية.
- ◀ تجسيد أفكارك: فالإيماءات مع ما تقوله، تساعدك على رسم صور حية في عقول المستمعين.
- ◀ تضيف تأكيد وحيوية إلى الكلمات المنطوقة: تنقل الإيماءات مشاعرك واتجاهاتك بوضوح أكثر مما تقوله.
- ◀ تساعدك على إخفاء التوتر العصبي: إن الإيماءات الهادفة هي منفذ جيد للطاقة الاضطراب المتوارثة في موقف الحديث.
- ◀ تقوم بدور وسيلة مساعدة مرئية: تعزز الإيماءات من انتباه الجمهور وتذكره.
- ◀ تحفز الجمهور على المشاركة: قد تساعدك على توضيح الاستجابة التي تسعى إليها من المستمعين.
- ◀ يمكن رؤيتها بشكل واضح: تقدم الإيماءات دعم مرئي عندما تتحدث إلى عدد كبير من الناس الذين لا يرون عينيك.

أنواع الإيماءات

رغم العدد الكبير من الحركات التي تصف الإيماءات، يمكن جمع كل الإيماءات في الفئات الرئيسية التالية:

إيماءات وصفية. توضح وتعزز الرسالة اللفظية. تساعد الجمهور على فهم المقارنات والتباين ورؤية الحجم والشكل والحركة والموقع والوظيفة وعدد الأشياء.

إيماءات توكيدية. فهي تشير إلى الجدية والإدانة. على سبيل المثال، توحى القبضة بالشعور القوي مثل الغضب والتصميم.

الإيماءات الموحية. ترمز للأفكار والانفعالات، فهي تساعد المتحدث على خلق جو مرغوب فيه والتعبير عن فكرة معينة. يوحي الكف المفتوح باستقبال فكرة معينة بينما تشير هزة الكتفين إلى التجاهل والضيق والسخرية.

الإيماءات التحفيزية: تُستخدم هذه الإيماءات لاستنفار الاستجابة المنشودة من المستمعين. فإذا كنت تريد من المستمعين رفع أيديهم والتصفيق أو القيام بتصرف معين، يمكنك تقوية هذه الاستجابة من خلال القيام بذلك كمثال لهم.

إن الإيماءات التي تحدث فوق مستوى الكتفين توحى بالارتفاع المادي أو الطموح أو الابتهاج الوجداني. والإيماءات التي تحدث أسفل مستوى الكتفين تشير إلى الرفض وعدم الاكتراث والإدانة، وتلك التي تحدث قرب مستوى الكتفين توحى بالهدوء والسكينة.

تتضمن أكثر الإيماءات انتشاراً الكف المفتوح المتجه إلى الخارج ونحو الجمهور، يعتمد معنى هذه الإيماءة على وضع الكف. إن رفع الكف لأعلى يتضمن الإعطاء أو التلقي رغم أن هذه الإيماءة تستخدم أحياناً كحركة عفوية بلا معنى مقصود. والكف المتجه إلى الأسفل يعبر عن الكبح والسرية والكمال أو الاستقرار. والكف المتجه إلى الخارج ناحية الجمهور يوحي بالنفور والإقصاء والإنكار والبُغض. إذا كان الكف عمودياً على جسم المتحدث، يميل إلى الإشارة ضمناً إلى القياس والحدود في الفضاء أو الوقت والمقارنة والتباين.

كيف تصدر إيماءات فعالة

تعكس الإيماءات شخصية المتحدث الفرد، إن ما هو صحيح لمحدث ما ربما لا يكون كذلك معك. مع ذلك تنطبق القواعد الست التالية على كل شخص يسعى إلى أن يصبح متحدث فعال ومسائراً للتغير.

استجب بشكل طبيعي لما تعتقده وتشعره وتقله

عندما تقدم حوار، فأنت تعبر عن نفسك طبيعياً من خلال الإيماءات. بغض النظر عن طبيعة شخصيتنا وخلفيتنا الثقافية، فإن كل منا حافز طبيعي يقوي كلماتنا بالإيماءات.

إن الحيلة ليست في كبح هذا الحافز بالتخفي وراء قناع من الجمود، فهذا سيخلق مزيد من التوتر. في الوقت نفسه، لا تحصل على الإيماءات من كتاب أو من شخص آخر. كن نفسك بشكل حقيقي وعفوي. إذا فرضت إيماءات ظاهرية على أسلوبك الطبيعي، سوف يشعر بها الجمهور ويطلق عليك المهرج.

إن بعض الشخصيات تتصف بالحراك بينما يتصف آخرون بالتحفظ، إذا كنت تستخدم يديك بحرية عندما تتحدث غير رسمياً، استخدمهم بحرية عندما تلقي محاضرة. إذا كنت بطبعك متحفظ، وشخص هادئ لا تغير شخصيتك لتناسب وضع الإلقاء.

ابتكر ظروف الإيماءات وليس الإيماءات نفسها

يجب أن تكون إيماءاتك طبيعية نابعة من أفكارك ومشاعرك الفريدة، يجب أن تتبع بشكل طبيعي من اتجاهك نحو الرسالة التي تقدمها.

عندما تتحدث يجب أن تشارك كلك في الاتصال وليس في التفكير في يديك. يجب أن تكون إيماءاتك مدفوعة بمحتوي شريك، بأن تغمس ذاتك في موضوعك، سوف تبتكر الظروف التي تمكنك من الاستجابة الطبيعية للإيماءات المناسبة.

وفق التصرف مع الكلمة والمناسبة

يجب أن تقوم رسائلك اللفظية والمرئية بدور الشريك في نقل نفس الأفكار والمشاعر. عندما يفشل متحدث في التوفيق بين الإيماءات مع الكلمات، يكون الناتج متصلب وسطحي ومضحك في بعض الأحيان. يجب أن تكون كل إشارة تعرضها ذات معنى وتعكس كلماتك. بهذه الطريقة سيلاحظ المستمعون الأثر أكثر من الإيماءة.

تأكد أن شكل وتكرار إيماءاتك مناسب لكلماتك. استخدم إيماءات قوية وفعالة عندما تشعر أن الرسالة تتطلب ذلك. في الوقت المناسب، ربما تحتاج إلى تعديل إيماءاتك لتناسب حجم وطبيعة الجمهور. بصفة عامة، كلما زاد عدد الجمهور، يجب أن تكون إيماءاتك أشمل وأبطأ. تذكر أيضاً أن الجمهور الشباب يجذبون أكثر إلى المتحدث الذي يستخدم إيماءات قوية لكن الكبار والجماعات الأكثر تحفظاً ربما تشعر بالتهديد والانفعال من المتحدث الذي يستخدم تصرفات بدنية مفرطة في القوة. إن إيماءاتك خلال الحديث تتأثر بالموقف، فعندما تتحدث من وضع مقيد بدنياً، ربما تمتنع عن استخدام إيماءات شاملة ومكتسحة. والمثال الشائع على التحدث في وضع مقيد، الجلوس على المائدة حيث يجلس الناس قريبين من المتحدث.

اجعل إيماءاتك مقنعة

يجب أن تتصف إيماءاتك بالحيوية والتميز إذا كنت تنوي توصيل انطباع معين. إن الإيماءة التي تقدم بطريقة غير مؤكدة توحى بأن المتحدث يفتقر إلى الإقناع والجدية.

يجب أن تكون كل إيماءة باليد حركة جسمية كاملة تبدأ من الكتفين وليس من الكوع. حرك ذراعك كله بعيداً عن جسمك بحرية وبسهولة. اجعل معصمك وأصابعك لينة وليست متصلبة ولا متوترة.

تعلم البحث عن لغة الجسد

أحياناً نتعلم بشكل أفضل من خلال مراقبة الآخرين والتقاط إشارات منهم. إذا كنت غير واثق من نوع الإيماءات التي تستخدمها والتعبيرات وحركات الجسم الأخرى التي ترغب في دمجها في أسلوب حديثك، ملاحظا تقنيات الآخرين ستكون خطواتك الأولى الجيدة. على سبيل المثال:

راقب الناس. في المرة الثانية التي تكون فيها في مركز تسوق أو حديقة ملاهي أو منطقة أهلة بالسكان، اقض بعض الوقت في ملاحظة الآخرين. إن السلوك البشري ليس فقط خلاب، ولكن مراقبة كيف يتصرف الآخرون ويستجيبون قد يكون لها قيمة كبيرة للمتحدث الذي يدرس السلوك المرئي.

شاهد التلفاز. ربما يكون الوضع كذلك أن يكون الصوت مغلق. إن العروض الكلاسيكية مثل "أنا أحب لوسي" مفيدة بشكل خاص عندما تشاهد حركات الجسم. بل حتى إن المذيعين الجدد يتواصلون بشكل غير لفظي، توصل إلى هذه العناوين الفرعية لهذا النوع من الاتصال بالأسلوب الأكثر مبالغة المعروض في العروض الكوميديا الشاملة.

ادرس الصور. تسائل عن سبب انتشار هذه المقولة "صورة بألف كلمة"؟ بمجرد أن تدرس صور العائلة القديمة، سيتضح لك السبب. رغم أن العادات الاجتماعية للوقت ربما تؤثر على الطريقة التي يجلس بها الناس، يمكن استنتاج قدر كبير من تجاور الأشياء، كيفية ارتباطهم بدنيا وطبيعية تعبيرات الوجه.

إن الإيماءات الفعالة قوية بدرجة كافية لتحقيق الإقناع مع ذلك فهي بطيئة وشاملة بما يكفي لتصبح مرئية بوضوح. يجب أن تتميز إيماءاتك بعدم التقلب، يجب ألا تتبع نمط معين.

اجعل إيماءاتك رقيقة ومنضبطة الوقت

لكل إيماءة ثلاثة أجزاء، الطريقة والحركة والعودة. خلال الطريقة، يبدأ جسمك في الحركة توقعًا للإيماءة. والحركة هي الإيماءة نفسها والعودة تعيد جسمك إلى وضع المتحدث.

إن تدفق الإيماءة والتوازن والطريقة والحركة والعودة تحتم حدوث التوازن بسلاسة بتلك الطريقة التي تتضح فيها الحركة فقط للجمهور.

وكما أن الوقت مكون ضروري للكوميديا، فإن توقيت الإيماءات هام مثل جودتها. يجب أن تخرج الحركة مع الكلمة الصحيحة وليس قبلها ولا بعدها. مع ذلك، من الممكن بدء الطريقة قبل الحركة، في الحقيقة يمكنك الحصول على تأثير قوي جدًا بالاقتراب إلى إيماءة قبلها بثوان عديدة، ثم التربص بالطريقة حتى اللحظة المناسبة للحركة. تتضمن العودة ببساطة إسقاط يديك بسلاسة إلى جانبيك ويجب ألا تكون مندفعة.

لا تحاول حفظ إيماءاتك ودمجها في حديثك. عادة ما تفشل الإيماءات المحفوظة، بسبب أن المتحدث يلحن نفسه الكلمة التي على الإيماءة ترقيمها. وهذا ينتج عنه أن تأتي الإيماءة بعد الكلمة وهو ما يبدو سطحي وغبي.

اجعل الإيماءة الطبيعية الفورية عادة

والخطوة الأولى لتصبح خبيراً في الإيماءات هي تحديد ما تفعله. استخدم استمارة التقييم في ص ١٤ وبمساعدة عضو من نادي Toastmasters لتعرف إذا ما كان لديك أي عادات سيئة. فإذا فعلت ذلك، جاهد للقضاء عليها من صورتك المنطوقة. لتحسين إيماءاتك، تمرن ولكن لا تنتظر حتى يوم إلقاء الحديث. اعمل على تعزيز قدراتك على استخدام الإيماءات أمام الأصدقاء وأفراد العائلة وزملاء العمل. استرخ من العوامل المثبطة، قم بإيماءة عندما تشعر بالرغبة في ذلك، استجب بشكل طبيعي إلى ما تعتقده وتشعر به وتقلبه. من خلال الوعي والممارسة، يمكنك عمل إيماءات مناسبة بعيداً عن السلوك المعتاد.

حركة الجسم

إن حركة الجسم بتغيير وضعك أو موقعك خلال الحديث هي أشمل نوع من التصرفات البدنية الواضحة للعيان، التي يمكن لك كمتحدث القيام بها. بسبب هذا، لا يمكن أن تصبح أصل هائل أو مسؤولية كبرى على نظام التقديم لديك. عندما تحرك جسمك بالكامل بطريقة منضبطة وهادئة خلال حديث ما، يمكنك الاستفادة منها بثلاثة طرق. في البداية، قد تعزز حركة الجسم وتقوي ما تقوله، بالطبع، فإن الحركة تجذب انتباه المشاهدين. في النهاية، إن استخدام الجسم هو أسرع وسيلة وأكثرها فاعلية لحرق طاقة الاضطراب وتخفيف التوتر البدني. وكل هذه الخصائص من المحتمل أن تعمل ضدك، فإن من قواعد استخدام حركة الجسم لصالحك ألا تتحرك بدون سبب.

تجذب العين حتماً نحو الشيء المتحرك وبالتالي فإن أي حركة للجسم تقوم بها خلال الحديث تجذب انتباه الجمهور. إن التحرك بسبب إلى جانب الرسالة اللفظية يؤثر الانتباه واليقظة لدى الجمهور في الوقت نفسه يعزز ما تقوله. إن مراقبة شيء ثابت أمر ممل، بالتالي لا تلصق نفسك بمكان واحد أثناء الكلام. على الصعيد الآخر، يجب أن تسير حركة جسمك باعتدال، إن كثرة حركة الجسم حتى النوع الصحيح منها قد تصبح مشتتة للانتباه الجمهور. من الناحية المثالية، يجب أن تسعى للوصول إلى وضع وسط من التحرك للحفاظ على انتباه المستمعين، ولكن بدرجة كافية لئلا تشتت انتباههم عما تقوله. وحيث أن الحركات المقصودة تدعو إلى الانتباه، كذلك الحركات العشوائية. يقوم الجسم بأي شيء ليتخلص من التوتر، يؤدي المتحدثون غير المتمرسون حركات مثل التأرجح و التمايل و زراعة المكان جيئة وذهابا بدون وعي بما يقولون. إذا أصبحت عصبياً ومتوتر بسبب الحديث إلى العامة، حاول دمج حركة جسم مقصودة في حديثك حتى لا يتورط جسمك عن غير قصد في صنيع مشتت للانتباه.

من الأسباب الشرعية الأخرى لحركة الجسم هي تعزيز فهم رسالتك. إن الوسائل المقترحة بواسطة معظم أنواع حركة الجسم أقل دقة من تلك التي تثيرها إيماءات فردية، لكن حركة الجسم قد تصبح أداة مرئية فعالة تكمل الكلمة المنطوقة. إن التقدم إلى الأمام خلال الحديث يوحي بأنك ستصل إلى نقطة هامة. وخطة أو اثنين إلى الأمام تشير ضمناً إلى أنك انتهيت من فكرة وتتوي ترك الجمهور يستريح للحظة وفهم ما قلته للتو. تتضمن الحركة الجانبية الانتقال بأن ستترك فكرة وتأخذ أخرى. في بعض المواقف، يمكنك استخدام حركة الجسم لتوضيح نقطة معينة أو تمثيلها. على سبيل المثال، إذا كنت تصف تصرف معين مثل إلقاء كرة أو متسابق يجري لقص الشريط والفوز بنهاية سباق يمكنك مساعدة المستمعين على رؤية ما تقوله من خلال تمثيل وصفك.

والسبب النهائي وراء حدوث حركة الجسم، هو الانتقال من مكان إلى آخر. في كل مواقف المحادثة، يجب أن تتمشي من وإلى النقطة التي تلقي منها الخطاب. وإذا استخدمت وسائل مرئية إلى الشرح، سوف تتحرك لاستخدامها. والمفتاح للحركة الفعالة يكمن في جعل هذه الحركات سهل وطبيعي وسلس.

وعند تغيير وضع الحديث خلال الحوار، تقدم دائماً بالقدم الأقرب إلى مقصدك. إذا كنت ستتقدم نحو اليسار، ابدأ بالقدم اليسرى. لا تمر ساق قبل الأخرى عندما تبدأ إحدى الحركات.

تعابير الوجه

إن التعبير الرائع ربما يكون أساس للاعب البوكر الجيد، ولكن للمتحدث يعتبر هذا عائناً أمام الاتصال الفعال. يراقب الناس وجه المتحدث خلال الشرح. إن الأدب بالطبع من أسباب ذلك، لكن بنفس الأهمية هناك الحاجة إلى الحصول على بيانات مرئية تجعل رسالة المتحدث أكثر معنى.

تعابير الوجه هي في الغالب العامل الرئيسي المحدد للمعنى من الرسالة، فيما يلي مثال على ذلك. فإذا ابتسم صديق لك ابتسامة قلبية وقال "أنت كسول" هل ستشعر بالإهانة؟ من المحتمل لا، في الحقيقة ربما تأخذها كإشارة على حسن العلاقة بينكم. لكن ماذا لو كانت هذه العبارة مصحوبة بضحكة ساخرة؟ ستكون الرسالة اللفظية كذلك، لكن رد فعلك سيكون بلا شك مختلف تماماً. وعندما تتحدث، فإن وجهك ينقل اتجاهاتك ومشاعرك وانفعالاتك بوضوح أكثر من أي جزء آخر في الجسم. يرى علماء النفس السلوكيين، أن الناس قادرون على التعرف على مشاعر متباينة مثل المفاجئة والخوف والحزن والارتباك والاهتمام والكرهية وعدم التصديق والغضب والحزن بملاحظة تعبيرات الوجه.

يرى الجمهور أن وجهك بمثابة مقياس لما في داخلك. يراقب المستمعون وجهك بحثاً عن مفاتيح لصدقتك واتجاهاتك نحو رسالتك وجديتك في مشاركة أفكارك معهم.

تخلص من التعابير التي ليست من طابعك. وهذا يتضمن التصنع المشتت للانتباه والتعابير غير الواعية غير المتصلة بانفعالاتك واتجاهاتك ومشاعرك، وكلا النوعين من تعبيرات الوجه غير المرغوب فيها يمثلان مظاهر للعصبية. مثلاً يقدم المتحدث العصبي إيماءات وحركات جسم مشتتة، فهم أيضاً يخرجون طاقة زائدة وتوتر بتحريك عضلات الوجه بلا وعي. تتضمن الأمثلة على تعبيرات الوجه العشوائية مص الشفتين أو عضهم، القبض على الفك، رفع أركان الفم وعمل حركات ارتعاش بأي جزء من الوجه.

أي جمهور يعتبر هذه التعبيرات مؤشرات على الاضطراب ونقص الثقة بالنفس والخبرة والاستعداد. ومثل هذا السلوك يجعل الجمهور مضطرب ويقلل استقبال الرسالة اللفظية للمتحدث.

بمجرد أن تعي أنه يظهر على وجهك تعبيرات مضطربة، اعمل على ضبط مداركك بشأن الحديث. يساعدك الاستعداد الكامل والمشاركة في المادة على إظهار الثقة بالنفس والتحكم فيها.

إن مفتاح توصيل الصداقة هو أن تتذكر أن تبثهم. إن القيام بذلك باستمرار قد يظهر في مظهر الشخص غير المنطقي وسيكون ذلك غير مناسب خلال العروض الجادة. ولكن على كل حال ابثم عندما يكون ذلك متناسبًا مع الموقف. اظهر للمستمعين أنك سعيد بأنك حصلت على فرصة مشاركتهم في الأفكار، وأن تستمتع وأنك مهتم بهم.

لا توجد قاعدة تحكم استخدام تعبيرات معينة. من خلال إرخاء المثبطات والسماح لنفسك بالاستجابة الطبيعية على أفكارك واتجاهاتك وانفعالاتك، ستكون تعبيرات وجهك مناسبة وستظهر عليك المصداقية والإقناع والإخلاص.

التواصل بالعين

تقدم كل فئة من الفئات التي ناقشتها للتو وهي المظهر البدني ووضع الجسم والإيماءات وحركات الجسم وتعبيرات الوجه، عناصر غير لفظية هامة لحديثك. ولكن بعد الصوت، تعتبر العين هي أقوى أداة في التواصل.

ما سبب أهمية التواصل بالعين؟

عندما نتحدث، فأنت تُشرك المستمعين معك بالعينين، فيصبح عرضك مباشر وشخصي وحواري. من الطرق المؤكدة لكسر همزة الاتصال هي الفشل في النظر إلى جمهورك.

بغض النظر عن حجم الجمهور، يرغب كل مستمع في الشعور بالأهمية، ليشعر بالارتباط الشخصي بالمتحدث، وليشعر بأن المتحدث يتواصل مباشرةً معه. تذكر أن الحديث العام حوارًا مكبرًا. تمامًا مثلما يشعر عضو في مجموعة غير رسمية صغيرة بالإقصاء من الحوار إذا لم يكن المتحدث ينظر إليه، فإن المستمعين سيشعرون بالهجر إذا فشلت في إقامة تواصل بالعينين معهم. في معظم الثقافات، فإن عملية النظر إلى شخص مباشرة في عينيه رمز للصدق. والفشل في النظر في عين الآخر عند الحديث تشير ضمناً إلى عدم الاهتمام وقلة الثقة وعدم الصدق أو المراوغة. توجد نفس الارتباطات النفسية في الحوار العام. في إحدى الدراسات، قيم الحضور المتحدثين الذين أقاموا تواصل بالعين بأنهم ثقة وأمناء وودودين وماهرين أكثر من هؤلاء الذين لم يفعلوا ذلك. فمن خلال النظر إلى مستمعك كل على حدة، يمكنك إقناعهم بأنك صادق وأنك مهتم بهم وأنك تهابهم إن كانوا يقبلون رسالتك أم لا.

عندما تتحدث تقوم عينيك أيضا بدور أداة تحكم. فمن خلال النظر إليهم، تحدث تأثير على انتباه وتركيز المستمعين. على الصعيد الآخر، إذا لم تنظر إليهم لن ينظروا إليك وسوف يؤدي هذا إلى إضعاف الانتباه إلى رسالتك. وبدوره، فإن الانتباه المتولد عن التواصل الفعال بالعين قد يقوم بدور مصدر قوة وتشجيع لك. عندما ترى أن الجمهور مهتم برسالتك، سوف تكسب الثقة وتصبح أكثر ارتياحًا.

يساعدك التواصل بالعين على التغلب على الاضطراب. إن الخوف هو السبب الشائع للاضطراب أثناء الحديث وينتج الخوف عن الجهل. إن التواصل بالعين يجعل جمهورك سوادًا معروفًا لديك. عندما تنظر إلى مستمعك وتدرك أن معظمهم مهتم برسالتك، يتنخر خوفك ويقل توترك العصبي.

إن عينيك لا ترسل رسائل حيوية فقط أثناء حديثك، فهي تتلقي رسائل حيوية أيضًا. إن التواصل الفعال بالعين هو أداة استجابة فعالة تجعل موقف الحديث عملية تواصل ثنائية. فقط من خلال النظر إلى المستمعين، يمكنك تحديد كيف يكون رد فعلهم. هل تؤدي أداءً حسنًا؟ هل يفهم الجمهور ما تقول؟ هل تجذب انتباه الجمهور؟ هل رسالتك تنال القبول؟

من خلال مراقبة رد فعل الجمهور، يمكنك عمل تعديلات فورية على شرحك. إن بعض المتحدثين الخبراء يعتبرون الاستجابة البصرية هي أكبر فائدة للتواصل بالعين. بمجرد أن تطورت لديك القدرة على قياس رد فعل الجمهور وتفصيل كلامك وفقًا لذلك ستصبح متحدث أكثر فاعلية.

كيف تستخدم عينك بفاعلية؟

اعرف مادتك

إن الاستعداد والسيطرة على الرسالة اللفظية يمثل مطلب هام لإقامة تواصل فعال بالعين مع جمهورك. يجب أن تعرف حديثك جيداً بحيث لا تضطر إلى تخصيص طاقتك العقلية لتذكر تسلسل الأفكار والكلمات. يجب أن يكون عرضك خارجي نحو الجمهور وليس داخلي تجاه الاضطراب العقلي.

إذا استطعت التحدث بفاعلية بدون ملاحظات، قم بذلك. ولكن إذا اضطررت إلى استخدام تلخيص أو بعض أشكال المذكرات المكتوبة، فافعل ولكن لا تجعل ذلك بديلاً للاستعداد والتمرين.

يمكنك استخدام عينيك بفاعلية أثناء استخدام الملاحظات، لكن هذا يتطلب ممارسة وجهد واعى. هناك كثير من المتحدثين الخبراء ماهرون في هذه المهارة، مستفيدين من تلك الوقفات الطبيعية أثناء ضحك الجمهور أو بعد نقطة هامة لينظر باختصار في ملاحظاته. لاستخدام هذه التقنية، يجب أن تكون ملاحظاتك مختصرة مجرد كلمات قليلة بسيطة أو رموز تشير إلى تسلسل معين في رسالتك. إذا عرفت مادتك واستعددت لها، يجب أن تكفيك هذه المفاتيح لتحافظ على مسارك وتتجنب فقدان التواصل بالعين مع جمهورك.

إقامة همزة وصل

عندما نتحدث، فأنت تتواصل مع مجموعة من الأفراد ولست تؤدي أمام وحدة فردية. بالتالي فإن إقامة تواصل فعال بالعين يعني أكثر من تمرير عينيك عبر الحجرة، بل التركيز على أفراد من المستمعين وإقامة علاقة شخص بشخص معهم. كيف تقوم بذلك؟ ابدأ باختيار شخص وتحدث إليه شخصياً، انظر في عيني هذا الشخص لفترة طويلة وأقم علاقة بصرية معه لمدة ٥ إلى ١٠ ثوان أو للوقت المطلوب لتقول عبارة أو تنطق بفكرة واحدة. ثم انقل نظرك إلى شخص آخر. إربما لاحظت بعض المتحدثين ينقلون رؤوسهم من جانب إلى آخر أو ينقلون أنظارهم ببطء من اليمين إلى اليسار مثل ماسح السيارة. دوما تذكر أنه رغم أن عينيك تحتاج إلى تحريك من شخص إلى الذي يليه، إلا أنك يجب ألا تتبع نمط معين. إرفع وجود جمهور في حجم نادي Toastmasters، من السهل القيام بذلك، ولكن إذا كنت تخاطب مئات أو آلاف الأفراد من المستحيل عمل ذلك. مع ذلك لو اخترت شخص أو اثنين في كل قسم من الحجرة وأقمت علاقة شخصية معه، سيصل انطباع إلى كل مستمع بأنك تتحدث إليه مباشرة.

رصد الاستجابة المرئية

أثناء إلقاءك الحوار، يستجيب المستمعون برسائل غير لفظية من طرفهم. استخدم عينيك للوصول إلى هذه الاستجابة القيمة. من خلال رصد هذه الرسائل، يمكنك قياس رد فعل الجمهور إلى ما تقوله، ثم تعديل شريك وفقاً لذلك. إذا كان الحاضرون لا ينظرون إليك، ربما لا يصغون إليك. وأحياناً يكون ذلك لعدم قدرتهم على سماعك. إذا كنت لا تستخدم ميكروفون، تحدث بصوت أعلى وانظر هل تحصل على رد فعل إيجابي، ربما كانوا يشعرون فقط بالملل. إذا كان الحال كذلك، تحتاج إلى كسب انتباههم، ربما باستخدام المزاج المناسب، زيادة التنوع الصوتي، إضافة إيماءات هادفة أو حركات للجسم.

هل تبدو على المستمعين الحيرة؟ إذا كان الوضع كذلك، فأنت تحتاج إلى تقديم تفسير إضافي لما قلته. راقبهم أثناء قولك ذلك، وعندما يظهر على وجوههم الفهم، تحرك إلى النقطة أو الفكرة التالية.

هل يظهر المستمعون العبوس في وجهك؟ تذكر، بأن الجمهور يعكس قول المتحدث بلا وعى. ربما تكون أنت من يعبس في وجوههم. ابتسم عندئذ انظر لترى التغير في تعبيراتهم. ينطبق نفس الشيء على أعضاء الجمهور الذين يتململون بعصبية، ربما كنت تشارك في صنيع بدني مشتت للانتباه. على الصعيد الآخر، إذا أشارت وجوههم إلى السعادة والاهتمام والانتباه الشديد، لا تغير شيء فأنت تبلى بلائاً حسناً.

كيف تعطي انطباع أول جيد؟

إن الانطباعات الأولى هامة، فالشخصيات التي تلتقي لأول مرة يصدر عن أحكام فورية على بعضهم البعض تشكل هذه الأحكام علاقاتهم. عندما تقدم حوار، سيحكم عليك الناس الموجودين في الجمهور، وسيؤثر الانطباع الأول الذي تتخذه عنهم مباشرة على نجاح الشرح.

من بين أهدافك كمتحدث هي خلق صورة مرئية تكمل وتعزز رسالتك اللفظية. إذا كنت تريد من مستمعك أن يستمع إليك، ثق في نفسك بأنهم يرغبون في سماع ما تقول.

باعتبارك Toastmaster، فقد أعطيت انطباعك الأول بالفعل إلى أصدقائك في النادي. وتذكر أن ناديك هو ورشة عمل تعليمية تعدك للحوارات الخارجية المقدمة إلى جمهور آخر، وفي المستقبل ربما تتحدث أمام مجموعات عمل وإلى مجتمعك. بالنسبة للكثيرين بين هذا الجمهور، ستكون غريبًا وسيكون تكوين انطباع أول جيد، أمر حاسم.

مظهرك

سواء شئت أم أبيت، سيؤثر مظهرك المادي بقوة على كيفية حكم الآخرين عليك. عندما تلقي خطبة، فإن مظهرك يقدم رسالة مرئية قوية إلى الجمهور، رسالة حيوية لنجاحك كمتصل.

لا يمكنك تغيير عمرك وطولك وتعبيرات وجهك، لكنك يمكنك تعزيز مظهرك من الملابس المناسب والتألق والاستعداد المادي. لا يقدم هذا الدليل معلومات تفصيلية عن هذه الموضوعات: الأساليب والمفضلات التي تختلف مع الوقت والموقع والعوامل الاجتماعية والاقتصادية. مع ذلك، ينطبق عدد قليل من التعليقات العامة على كل المستمعين.

من قواعد تغيير الملابس أن تكون على الأقل مهندمًا مثل أفضل الحاضرين في الجمهور. إذا كان المستمعون يرتدون بزات وفساتين، ارتدي أفضل بزة أو فستان، والملابس التي تجلب عليك أفضل إطراء. تأكد أن كل جزئية من الملابس نظيفة، مفصلة جيدًا ومناسبة لك.

لا ترتدي مجوهرات تلمع أو تبرق عندما تتحرك أو تعطي إيماءات، ربما تشتت الانتباه بعيدًا عن حوارك. لنفس السبب، فرغ جيوبك من الأشياء الجسيمة مثل العملة أو المفاتيح التي تصدر أصوات مسموعة أثناء الحركة. يحب الجمهور المتحدث الذي تظهر عليه الصحة الجيدة والحيوية الجسمية. أظهرت الأبحاث أن الجمهور يربط بين سلامة المتحدث مع سلامة رسائله اللفظية. لذلك حافظ على وجباتك وتمرن بانتظام.

قبل أن تتحدث

يتكون جزء من انطباعك الأول قبل أن تتقدم إلى بدء حديثك. يجب أن تنتهي استعداداتك قبل وصول الجمهور، يجب ألا تقوم بمراجعة حديثك أمام الجمهور، بدلا من ذلك، اختلط مع الجمهور، اعرض نفس الشيء بود وبتجاه واثق فهذا يجعل حوارك ناجحًا.

عند بدء اجتماع أو برنامج، كن منتهب وكيس، إذا كنت عصبي، تنفس ببطء وعمق. يوصي أحد المتحدثين بأداء تمارين تقوية العضلات. مثل هذه الحركات لا يلاحظها الآخرون ومفيدة في أنها تساعد على كبح التوتر العصبي.

الدقيقة الأولى

عندما تتحدث خصوصًا إذا كنت معروف إلى الجمهور، فإن أهم جزء في شرحك هي الدقيقة الأولى، خلال هذه الثوان القليلة، سيصدر الناس الموجودين في الجمهور أحكامًا هامة عليك. سوف يقررون إذا كنت واثقًا من نفسك ومخلص وودود وشغوف بخطابهم وجدير بالانتباه أم لا. وإلى حد كبير، سوف يقوم قرارهم في التقييم على ما يرونه. بعد المقدمة، تمشي بثقة وبغرض إلى وضع الجلوس. وازن بين جسمك أثناء جلوسك في وضع التحدث. أقم علاقة فورية مع الجمهور من خلال الربط بين التواصل بالعين مع ابتسامة دافئة. أجعل حركاتك وإيماءاتك قليلة خلال الدقائق الأولى القليلة من حديثك، لتسمح للجمهور باعتيادها.

الإيماءات مهمة

كمتحدثين، نحتاج إلى تذكر أن كثير من رسائلنا ليست بالكلمات فقط، لكن أيضا بالشرح المرئي. بالنسبة للبعض منا، هذا معناه توسيع دائرة الإيماءات وتعبيرات الوجه إلى جانب إقامة شعور أقوى بالتواصل بالعين. بالنسبة للآخرين، فهو يعني تعديل نفس هذه الصفات. أيا كانت مهارات ونقاط القوة الصوتية لديك، فإن قدرتك على التواصل المرئي ونقل أفكارك من خلال الإيماءات والأشكال الأخرى من تعبيرات الجسم سوف تعزز ليس فقط من شريك بل من فاعليتك الإجمالية كمتحدث.

تعليمات تقييم الصورة المنطوقة لجسمك

في صفحة ١٤ يوجد استمارة تقييم خاص تساعدك على التعرف على نقاط القوة غير اللفظية ونقاط الضعف باعتبارك متحدث.

ابدأ باختيار قائد خبير بخلاف المقيم المعين لحديثك. اطلب منه أن يقرأ التعليمات التالية وأن يكمل الاستمارة أثناء إلقاءك للحديث الموجود في الدليل إلى نادي Toastmasters. بعد خطابك، تحدث مع العضو وناقش النتائج، تأكد أنك تفهم تعليقاته وتصنيفه تماما. راجع بعد ذلك أجزاء من الإيماءات: "جسمك يتحدث ليتعامل مع أي مشكلة"، أعط أولوية للقضاء على أي تصنع عشوائي يجذب الانتباه بعيداً عن الحديث. اعمل على كل المجالات التي تلقيت فيها تصنيف منخفض أو توصية بالتحسين، إذا كان هناك عدة نقاط ركز على نقطة في المرة الواحدة. يمكنك قياس تقدمك من خلال تقييم دوري لمتابعة الصورة المنطوقة.

تعليمات المقيم

طلب منك مساعدة زميل في Toastmasters من خلال تقييم الجوانب غير اللفظية في خطابه. تحتوي الاستمارة الموجودة في صفحة ١٧ على خمس فئات: وضع الجسد، الإيماءات، حركات الجسم وتعبيرات الوجه والتواصل بالعين. تحت كل فئة يوجد مجموعة خصائص يفصلها مقياس معايرة من خمس نقاط. وخلال شرح المتحدث، صنف كل خاصية من واحد إلى خمسة حيث يشير الواحد إلى الحالة السلبية وخمسة إلى الوضع الإيجابي من خلال وضع دائرة على الرقم المناسب. ثم قدم تعليقاتك الخاصة وتوصياتك للتحسين في المساحة الخالية المقدمة بطول الهامش الأيمن. برجاء تذكر أثناء إتمامك لهذه الاستمارة أن تصدر أحكام قيمة، فكن موضوعياً قدر ما تستطيع. إن التصنيفات الرقمية التي تعطيتها ليست درجات، إنما غرضها الأساسي هو مساعدة المتحدث على التعرف على نقاط القوة والضعف غير اللفظية. تأكد من إظهار التوصيات الإيجابية المؤيدة للمجالات التي تضمن حدوث تحسين فيها. كما نشجعك أيضاً على مناقشة تصنيفك مع المتحدث عندما تُعيد استمارة التقييم.

تقييم الصورة المنطوقة لجسمك

الفئة	التقييم	الفئة	التعليقات والتوصيات
وضع الجسم		وضع الجسم	
عصبي/غير مستريح	١ ٢ ٣ ٤ ٥	في وضع جيد	
غير واثق	١ ٢ ٣ ٤ ٥	واثق	
غير مستريح	١ ٢ ٣ ٤ ٥	مستريح	
جلسة مترهلة	١ ٢ ٣ ٤ ٥	منتصب	
مشدود	١ ٢ ٣ ٤ ٥	مسترخي	
الإيماءات		الإيماءات	
صناعي/متخشب	١ ٢ ٣ ٤ ٥	طبيعي/عفوي	
عشوائي	١ ٢ ٣ ٤ ٥	هادف	
إيجابي	١ ٢ ٣ ٤ ٥	حيوي	
ماكر	١ ٢ ٣ ٤ ٥	متعاطف	
غامض	١ ٢ ٣ ٤ ٥	دقيق	
رسالة لفظية مشتتة	١ ٢ ٣ ٤ ٥	رسالة لفظية قوية	
حركات الجسم		حركات الجسم	
بلا حياة/متبلدة الحس	١ ٢ ٣ ٤ ٥	رشيقة ومتحركة	
صعبة المراس	١ ٢ ٣ ٤ ٥	ملائمة	
عشوائية	١ ٢ ٣ ٤ ٥	هادفة	
تشتت الانتباه بعيد عن الحوار	١ ٢ ٣ ٤ ٥	تعزز الانتباه إلى الحوار	
تعبيرات الوجه		تعبيرات الوجه	
ثابتة	١ ٢ ٣ ٤ ٥	متحركة	
غير ودودة	١ ٢ ٣ ٤ ٥	ودودة	
سطحية	١ ٢ ٣ ٤ ٥	طبيعية وحقيقية	
محتوى متنافر	١ ٢ ٣ ٤ ٥	مناسبة للحديث	
التواصل بالعين		التواصل بالعين	
إجباري/سطحي	١ ٢ ٣ ٤ ٥	طبيعي/سلس	
يتبع نمط ثابت	١ ٢ ٣ ٤ ٥	بلا نمط ثابت	
لا يقيم علاقة مرئية مع المستمعين	١ ٢ ٣ ٤ ٥	يقيم علاقة مع المستمعين	



www.toastmasters.org