

2015

كتاب في دقائق

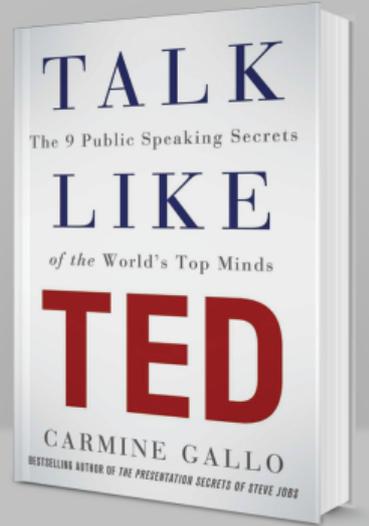
ملخصات لكتب عالمية تصدر عن مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم



مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم  
MOHAMMED BIN RASHID  
AL MAKTOUM FOUNDATION

# تحدّث بطلاقة

## الأسرار التسعة لمتحدثي "تيد"



تأليف

كارمين جالو

# الإقناع ثروة وقوة

المال يشتري كل شيء، وكلما زاد مالكُ زادت قدرتك على امتلاك ما تريد. فنحن ندفع المال نظير الغذاء والدواء والكساء وغير ذلك من السلع والخدمات. لكن المال الذي يوفر لنا هذا وذاك لا يمنحنا القدرة على تغيير أفكارنا لأنه ببساطة لن يستطيع شراء موهبة الإقناع. ويبدو أن هذه الموهبة باتت ملكاً لأولئك الذين يستطيعون توصيل أفكارهم لمستمعهم ومشاهديهم بشكل مقنع وواضح وجريء مما يغيّر أفكارهم، وبالتالي يغيّر العالم بأسره. ومن ثم؛ صار ضرورياً أن نطلع على آليات توصيل الأفكار التي يستخدمها كبار الخطباء إبان عرض أفكارهم وإلقاء خطاباتهم ذات الوقع الساحر على أذان مستمعهم وهم يُميطون اللثام عن أسرار فصاحتهم وعمقهم وقدرتهم على الإقناع.

لقد يسرت التكنولوجيا هذا الأمر فليس بإمكاننا مشاهدة كل المحاضرات المهمة أو الحُطَب المؤثرة وقت إلقاءها؛ فنحن كلنا مشغولون. ومع ذلك، يُمكننا متابعتها (بعد تسجيلها وتحميلها) على موقع «تيد» TED المتخصص في مجالات التصميم والتعليم والابتكار والتكنولوجيا والثقافة، والذي يوفر لجمهوره آلاف المحاضرات والمناقشات واللقاءات مع أكثر المتكلمين لباقةً وعلماً وإلهاماً وخبرةً في مجالاتهم، والذين يستطيعون النفاذ إلى قلوب مستمعهم ومشاهديهم من خلال طرق إلقاء مؤثرة ومعبرة سنتناولها عبر هذه الخلاصة.



## في ثوانٍ...



لابد أن نعي أن الحياة تغيرت كثيراً عن السابق بفضل التكنولوجيا المتقدمة ووسائلها المتعددة التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من أساسيات حياتنا وأفرزت جيلاً كاملاً يسمى الجيل الرقمي، الذي يتعامل مع التقنيات الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في كافة جوانب حياته، بل ويستخدم تلك الأدوات في التعلم والمحاكاة وأداء الكثير من المهام اليومية.

ولم يقف الأمر عند هذا الحد بل أصبحت وسائل التكنولوجيا الحديثة تتحكم وتؤثر بشكل كبير على أشكال التواصل بين أفراد العائلة والمجتمع، وتهدد طبيعة العلاقات التقليدية التي ترسّخ مبادئ المشاركة والتعاون، وحب الغير في نفوس الأبناء.

لماذا ظهر الجيل الرقمي وتبنّى استخدام هذه الأدوات في تفاصيل حياته؟ لأن أدوات التكنولوجيا الحديثة تحمل صفاته وتخاطبه ونحن لانستطيع أن نوقف عجلة الزمن أو هذا السباق المحموم نحو التطور التكنولوجي. لكن لابد أن لا نغفل عن جانب مهم وسط كل هذا التطور وهو خلق التوازن في حياة أبنائنا من الجيل الرقمي، بين متطلباتهم المستجدة وبين طبيعة بيئتنا وعلاقاتنا التي فطرنا عليها الخالق.

ولا يأتي هذا التوازن إلا من خلال قيامنا بعدة خطوات أهمها تعويد أبنائنا على الاستخدام الأمثل لوسائل التكنولوجيا الحديثة، وتعزيز التواصل المباشر في علاقات أبنائنا مع كل من حولهم، ومراقبة مدى استفادتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة للتدخل في الوقت المناسب وتلافي كثير من المخاطر، لنُنشئ أجيالاً سويةً نفسياً واجتماعياً وقادرة على إحداث التغيير الإيجابي في مجتمعاتها.

وتسلّم مبادرة «كتاب في دقائق» الخاصة بمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم من خلال الملخصات الشهرية لأهم الكتب العالمية، الضوء في مجموعتها الجديدة على هذا الموضوع إلى جانب موضوعات أخرى تتناول سبل شحن الطاقة وأسرار التحدّث بطلاقة.

فمن خلال كتاب «نشأة الجيل الرقمي .. كيف يغيّر جيل الإنترنت عالمنا، نتعرف إلى تأثير ظهور الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية على فئة الشباب، ومدى ارتباطهم بها. كما يحدّد الكتاب السمات العقلية لجيل الإنترنت. ويؤكد على ضرورة إعادة النظر في أساليب استثمار المواهب من أبناء هذا الجيل.

ويناقد كتاب «تحدّث بطلاقة .. الأسرار التسعة لمُتحدّثي تيد» كيف يمكن للشخص أن يصبح خليلاً مُمَوَّهاً ويتمتع بموهبة الإقناع، مثل أهم المتحدثين الذين يستضيف محاضراتهم موقع «تيد» الشهير. حيث يحدّد الكتاب عدة أسرار ليصبح الشخص متحدّثاً لبقاً.

أما كتاب «هل شحنت كل طاقاتك .. 3 مفاتيح لبثّ الحيوية في عمك وحياتك» فيتحدّث عن معايير جديدة لتقييم أدائنا وقياس معنى ومغزى حياتنا اليومية، ويضع الكتاب 3 خطوات لشحن الطاقات. كما يعرّفنا إلى الطرق الصحيحة لإزالة المؤرقات من حياتنا والتي تسبّب الإجهاد والتعب.

هذه هي مقتطفات من مجموعتنا الجديدة لكتاب في دقائق والتي نأمل أن تمدكم بالفائدة والمعلومات القيّمة التي تشحن الفكر وتثري العقل.

جمال بن حويرب  
العضو المنتدب لمؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم

## العاطفة

يقول «كريس أندرسون» المشرف على مؤتمرات «تيد» العالمية: «ينجح متحدثو «تيد» في توصيل رسالتهم إلى جمهور المتلقين بسبب صدقهم وتلقائيتهم، فهم بشر يتحدثون إلى بشر يشعرون بهم ويحلمون مثلهم ويعيشون في الخيال، وينقادون خلف العاطفة بنفس القدر الذي يطيعون فيه العقل».

تعد «إيمي مالينز» من أروع متحدثي «تيد» الذين اتخذوا العاطفة الصادقة طريقاً لإقناع المتلقين بالقضايا التي يؤمنون بها. «مالينز» ليست إنسانة أو محدثة عادية ولم تكن طفلة عادية كذلك. لقد تعرّضت قبل بلوغ عامها الأول إلى مرضٍ اضطر الأطباء إلى بتر ساقها من تحت الركبة. ولم يكن للصغيرة «إيمي» حول ولا قوة آنذاك، ولذا فهي لم تُستشر ولم تؤخذ موافقتها قبل بتر أطرافها لكنها كانت صاحبة القرار في تحويل مسار حياتها نحو إيجابية التفكير والسلوك وكان هذا هو موضوع محاضرتها في مؤتمر «تيد». رفضت «مالينز» لقب «مُعاققة»، أو أن تكون من «ذوي الاحتياجات الخاصة» لأنها اختارت أن تصبح من «ذوي القدرات الخاصة». لقد أعادت تعريف الإعاقة حين وصفت لمقدم

البرامج «ستيفن كولبرت» نجمات «هوليوود» بأن بعضهن يعانين من الإعاقة، معللةً رأيها بأن الإعاقة الحقيقية لا تتمثل في تركيب أطراف صناعية تساعد على الحركة، بل في زرع مكونات صناعية وتجميلية لا حاجة للجسم بها. لقد وظفت «إيمي مالينز» القدرات الخارقة الكامنة في أطرافها الصناعية حين شاركت في بطولة 1996 للألعاب الأولمبية لذوي الإعاقة وحطمت ثلاثة أرقام قياسية في العدو، مما أهلها لأن تصبح عارضة أزياء وممثلة مشهورة وضعتها المجالات العالمية في قائمة أكثر 50 امرأة تأثيراً. في عام 2009، صعدت «مالينز» التي يبلغ طولها نحو 158 سم مسرح «تيد» بعد أن تمت تهيئة ساقها الصناعيتين بحيث يصبح طولها 181 سم. وتجدر الإشارة إلى أن «مالينز» تختار السياق الصناعي المتوافقة مع مختلف المناسبات: فهناك السياق العملية التي تناسب السير في شوارع «مانهاتن»، والسياق الأنيقة التي تناسب الاحتفالات. وقد ألهبت «مالينز» قلوب وأكف جمهور «تيد» وعواطفهم بحديثها الصادق والمقنع الذي قالت فيه:



«لم آتِ إلى هنا لأحدثكم عن التغلب على الإعاقة، بل سأحدث عن القدرات التي يتمتع بها بنو البشر. فلم تعد الأطراف الصناعية وسيلة لتعويض ما نخسره من أعضاء، لأن من أطلق عليهم المجتمع اسم «معاقين» فيما مضى صاروا قادرين على بناء حياتهم وإعادة تشكيل هوياتهم، والاستمرار في هذه وتلك من خلال تطويع أجسادهم لكل ما هو إيجابي ومحفز. القوة والجمال الحقيقيان يكمنان في قدراتنا وطاقاتنا النفسية أو بعبارة أدق في الإنسان القوي (أو المارد) الكامن في داخلنا.»

## السر الأول: أطلق العنان لطاقاتك الكامنة

على الحركة، بل إن دافعها هو إطلاق العنان لطاقات الإنسان الفائقة وقدراته الخارقة.

**أسباب فاعلية هذه الطريقة:** يؤكد العلم الحديث أن الحماس مُعَدِّ وقابل للانتشار وأنت لا تستطيع التأثير في الآخرين أو إقناعهم بأية فكرة من دون أن تكون أنت مقتنعةً بها، وأنت لن تُلهم مستمعك إن لم يُسرّ الإلهامُ في عروقتك أولاً. تحمّس لأفكارك ليصبح كلامك مؤثراً ومثمراً ومفعماً بالمعاني.

يتسنى لك هذا حين تسبّر أغوارَ نفسك وتدخل في أعماقها كي تكتشف صفاتك الفريدة والمميزة. من هذا المنطلق تستطيع إيجاد رابطة قوية وذات معنى بين ما في داخلك، وبين الموضوع الذي ستتناوله في محاضرتك، مما يعطيك حماسةً قوية تجعل كلامك مقنعاً ومؤثراً؛ فالقدرة على الإقناع أمرٌ ينبع من داخل الإنسان: من قوة أفكاره وقناعاته لا من خارجه. فليست «مالينز» متحمسة لدور الأطراف الصناعية في مساعدة الإنسان



## علم الإقناع

يرتبط الحماسُ والإقناعُ بالتواصل مع البشر. ولطالما رأى القادة الناجحون على مر التاريخ أن الدافعية الذاتية القوية تسمو بالروح وتجعل الإنسان يحقق أهدافه، وهو ما أثبتته العلم الحديث: إذ نجح علماء الأعصاب في تحديد «كم» الحماسة التي يتمتع بها خطباء «تيد» وهو أمر من شأنه إمدادهم بالقدرة على تحفيز المتلقين وإلهامهم والتأثير فيهم.

على مدى عقدٍ من الزمان جعلت «مليسا كاردون» أستاذ الإدارة في جامعة «بيس»

إيجابية يتمكّن أي شخص بعد اكتسابها من أن يخلق معنىً كبيراً على حياته وهي دائماً جزء لا يتجزأ من هوية الإنسان، إذ لا نستطيع الفصل بين جوهر الإنسان وطموحاته. وتقول: «لا تلهب حماسة الناس إلا لأنها تتجذّر فيهم وترتبط بجوهرهم وتضيف معنىً لحياتهم». تفسر هذه الأبحاث نجاح خطباء «تيد» في التواصل مع جماهيرهم: فهم يتناولون موضوعاتهم بحماسة واقتناع نابعين من جوهر شخصياتهم.

من «الحماسة» شغلها الشاغل، ففي دراسة لها بعنوان «حماسة أصحاب الأعمال وخبراتهم»، توصلت «كاردون» وأربعة من زملائها الباحثين إلى الدور الفعّال الذي تلعبه الحماسة في نجاح أصحاب المشروعات: حيث تعبئ الحماسة طاقات البشر وتُلزمهم بتحقيق أهدافهم وطموحاتهم، بل وتحفز طاقاتهم العاطفية وتجعلها تتكامل وتتفاعل مع انفعالهم النفسية وحركاتهم الجسدية. بدأت «كاردون» بحثها بتعريف الحماسة فقالت «هي شعور عظيم وخبرة انفعالية

## حماسة بلا حدود

يقول الفيلسوف الهندي «باتاجالي»: «حين يُلهمك هدفٌ نبيلٌ أو مشروعٌ عظيم، تتجه أفكارك وحواسك وطاقاتك نحو تحقيقهما فتعبر حدودَ المنطق وتكسر حواجزَ المعرفة وتمتد في الاتجاهات كافة فتدخل عالماً جديداً وبراءاً، وتطلق العنان لقواك الكامنة ومهاراتك ومواهبك غير المستثمرة، لتكتشف ذلك الإنسان الخفي الذي يفوقك عظمتاً ويتفوق عليك قدرةً - ألا وهو «أنت» الذي لم تعرفه بعد - ليحقق أحلامك ويساعدك على بلوغ أهدافك».



## السر الثاني: ارو قصصاً تخاطب القلوب والعقول

يقول «أندرو ستانتون» مؤلف رواية «قصة لعبة» خلال محاضرة ألقاها في «تيد» عام 2012: «كل الناس مولعون بالقصص ومفطورون على حب القصص. والحكايات جزءٌ من أرواحهم وهوياتهم، لأنها تؤكد أن لحياة البشر معنى وأنهم يشتركون في صفات كثيرة. وحين يروي البشر القصص لبعضهم فإنهم يعبرون حاجز الزمن ويسافرون عبر حاضره وماضيه ومستقبله مما يتيح لهم فرص التلاقي الروحي والنفسي والوجداني

في الواقع أو الخيال على حد سواء». **أسباب فاعلية القصص:** يقضي «برايمان ستيفنسون» الذي يُعدُّ من أكثر خطباء «تيد» شعبية نحو 65% من وقت خطبته في رواية القصص. فقد كشفت رسوم المخ والأشعة المقطعية أن القصص تحفز المخّ البشري وتثير انتباهه وتنشطه وهو أمرٌ من شأنه ربط المتحدث بالمتلقي، والأهم من هذا أنها تزيد من استعداد الجمهور للموافقة على وجهة نظر المتحدث والاقتناع بها.



## القيادة والنجاح من خلال القصص

تساعد القصص المحبوبة والمشوقة قادة المؤسسات على مواجهة المنافسة الشرسة والتحديات؛ فالقصص المؤثرة تقنع العملاء والموظفين والمستثمرين وحملة الأسهم بنجاح شركتك أو منتجك أو فكرتك.

البشر قِصاصون بالفطرة لكنهم يفقدون مهبة القصص وفن سرد الحكايات شيئاً فشيئاً حين ينخرطون في عالم الأعمال وبخاصة حينما يشرعون في عرض وشرح أفكارهم بواسطة برنامج «باور بوينت» الذي يُسيهم الطريقة الفعّالة في توصيل المعلومات بطرق تخاطب مشاعر المتلقي وتؤثر فيه. فالقصص تحوّل الخيال إلى واقع والمحسوس إلى ملموس. وعلى هذا يعلق «بيتر جوير» رئيس مؤسسة «مانديلاي إنترتينمنت» ومنتج فيلمي «الرجل

الوطواط» و«اللون القرمزي» قائلاً: «لطالما أهمل عالم الأعمال قوة القصص وقل من شأنها معتمداً على عروض الشرائح الجامدة بواسطة برنامج «باور بوينت» فضلاً عن الحقائق والأرقام والبيانات.» وفي كتابه الشهير: «قُصِّ لتفوز» يقول «جوبر»: «لقد ازدادت الحياة صخباً واختلطت وتداخلت فيها الأصوات، مما أفقد البشر القدرة على التمييز بين الخطأ والصواب، مما يجعل القَصَّ ضرورةً من ضرورات الحياة وفناً يجب الاعتناء به واستثماره من جديد في مجالات القيادة والأعمال.»

## السر الثالث: استثمار فن الحوار

تستطيع إقناع الآخرين بوجهة نظرك إلا إذا كسبت ثقتهم ونجحت في مد جسور التفاهم والتعاطف بينك وبينهم. إن لم يحدث تكامل وتفاعل بين صوتك وحركاتك ولغة جسدك وبين الرسالة التي تريد توصيلها، فلن يثق المتلقون بك ولن يُصدِّقوا رسالتك وكأنك تملك سيارة فارهة ولا تعرف كيف تقودها.

كن دؤوباً في الإعداد والتدريب واستيعاب النص والأفكار، واربط بين ما تحكيه وبين خبراتك وتجاربك الشخصية، حتى يتسنى لك توصيل رسالة صادقة ومؤثرة إلى المتلقي تماماً كأن تتجاذب أطراف الحديث مع صديق أو زميل.

**أسباب فاعلية هذه الطريقة: لن**



## عناصر الحديث المشوق

هناك أربعة عوامل لنجاح الرسائل الشفهية:

1- سرعة معتدلة في الأداء ونطق الكلمات.

3- تغيير نبرة الصوت طبقاً لأهمية ما تود توصيله.

حين تقرأ نصاً مكتوباً من المفيد أن تستخدم قلماً ملوناً للإشارة إلى بعض الكلمات أو العبارات المهمة، وهو ما يعادل تفعيل العناصر سائلة الذكر والتي لا يقل أحدها أهمية عن الآخر.

2- ارتفاع مناسب لمستوى صوتك.

4- التوقف في الوقت المناسب للتأكيد على الكلمات المهمة.

الصدق والكذب: كلمات وإشارات

## الصدق والكذب: كلمات وإشارات

محترفاً أو شخصيةً معتلةً نفسياً وبارعة في الخداع والتمثيل. فإن لم تكن مقتنعاً بالرسالة التي توجَّهها، فلن تستطيع إرغام جسدك على التصرف عكس نواياك ومشاعرك.» بينما يسمِّم الصادقون بالقدرة على مواجهة الآخرين والاحتفاظ برباطة جأشهم والدخول في الموضوع مباشرةً من دون لف أو دوران والتحدُّث بصوت واضح وأذرع مفتوحة مما يدلُّ على سعة الصدر والثقة بالنفس.

وعينيك وغيرهما. أما إن كنت من الكاذبين فستفضحك حركاتك وإيماءاتك وستظهر عليك علامات الارتباك وستبدو وكأنك تحاول إخفاء بعض المعلومات أو مجافاة الحقيقة.» ينصح «رايت» من يريد توصيل أفكاره أو إقناع الآخرين قائلاً: «إن كنت لا تؤمن برسالتك ومعلوماتك فستصدر عنك حركات مصطنعة أو مناقضة لما تقول. ولن يفيدك التدريب في هذه الحالة إلا إذا كنت محتالاً

على مدار 18 عاماً درَّب رجل القانون «مورجان رايت» كثيراً من العاملين في المخابرات الأمريكية ومكتب التحقيقات الفيدرالي ووكالة الأمن القومي على التحليل السلوكي وتقنيات التحقيق وطرح الأسئلة وإجراء المقابلات. يقول «رايت»: «تلعب لغة الجسد دوراً مهماً في التمييز بين الصادقين والمخادعين. إن كنت صادقاً ومقتنعاً بما تقول سيظهر ذلك جلياً في حركة يديك

## كيف تتغلب على ضعف لغة الجسد

هناك ثلاث مشكلات يواجهها القادة عند تواصلهم مع الآخرين، فإذا ما وُعُوها وتجاوزوها، فإنهم يصبحون أكثر حضوراً وثقةً بأنفسهم سواء أكانوا يلقون محاضرة أو يُجرون مقابلةً أو يعرضون سلعةً أو يديرون مشروعاً أو يتحدثون في مكاتبتهم:



أمرٌ محمودٌ ومن شأنه جعل المناقشة أكثر إيجابية وتشويقاً وحماساً.

♦ **وضع الأيدي في الجيوب:** تُظهر هذه الحركة بمظهر الضجر أو غير المهتم أو غير الملزم أو المتوتر. والحل بسيط أخرج يديك من جيبيك. وإذا كان لا بد من هذا فلتكتف بيد واحدة لتستخدم الثانية في الإشارات والتوضيح.

قصيرة، ثم شاهد نفسك ودوّن الحركات العصبية التي تصدر عنك، ووظّن نفسك على الامتناع عنها تدريجياً حتى تتغلب عليها وتتجح في تحقيق هدفك.

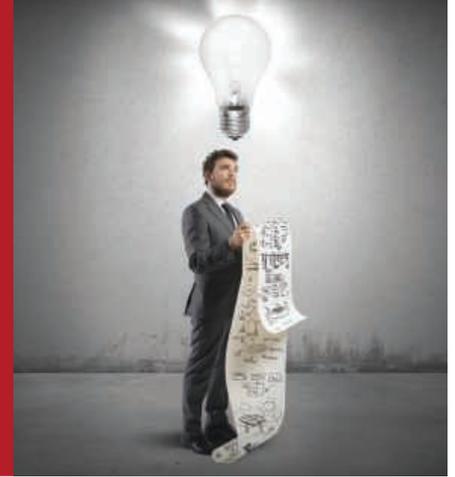
♦ **الثبات في نفس المكان:** المحاضرون الرائعون لا يقفون في أماكنهم بلا حراك بل يَصُولون ويجولون على المسرح وفي أنحاء المكان بمرح وثقة. هذا وقد ثبت أن الحركة

♦ **العبث بالأدوات المكتبية واللعب بالأوراق والنقر على المكتب:** يُظهر العبث بالأدوات المكتبية بمظهر غير الواثق بنفسه، أو المتوتر وغير المستعد، كما لا تخدم الحركات العصبية مثل طرق الطاولة أو نقرها في تحقيق هدفك. لكي تتحاشى مثل هذه المظاهر المزعجة صوّر نفسك بالكاميرا أثناء إلقاءك محاضرة

## السر الرابع: قدم شيئاً جديداً

تقديم الجديد لا يقتصر على تناول موضوع جديد، بل يمتدّ ليشمل معالجة موضوع تقليدي بشكل مُبتكر، أو تقديم حل جديد وغير مألوف لمشكلات ينتظر العالم تقديم حلول جذرية لها.

**أسباب فاعلية هذه الطريقة:** يعشق المخ البشري كل ما هو جديد، كأن تحتوي محاضرتك أو عرضك على عنصر جديد أو غير عادي أو غير متوقع، تغيّر به فكرة سائدة أو اعتقاداً راسخاً وبالتالي تُغيّر نظرة المتلقي إلى ذاته أو إلى العالم أو إليهما معاً.



## كيف يُخزّن المخ المعلومات

عكفت «مارثا بيرنز» الأستاذة المشاركة في جامعة «نورث ويسترن» على إثبات كيف يساعد علم المخ والأعصاب المدرسين من التمكن من العملية التعليمية وإتقان عملهم. توصلت «بيرنز» إلى نتائج من شأنها شرح أسباب السعادة والرضا الناتجين عن تعلم شيء جديد، إذ يُنشّط التعلّم مراكز التخصّص للنجاح والحصول على المكافآت في المخ، فتُفرز مادة الدوبامين التي تنشّط مراكز تخزين المعلومات. يُفسّر هذا الأمر السبب وراء قدرة بعض الطلاب على استذكار دروسهم واسترجاع المعلومات بينما يُخفق طلاب آخرون في ذلك.



يعدّ الدوبامين من أقوى المواد الكيميائية التي يُفرزها المخ. ومن المعروف أن العلاقات الناجحة (كالزيجات أو الصداقات) تزيد من إفراز تلك المادة لكن معدّلات إفرازها تقل بمرور الوقت، ومن هنا يطرح السؤال التالي نفسه: «كيف يستطيع الإنسان زيادة معدّلات إفراز الدوبامين؟» وعند إجابة هذا السؤال تقول «بيرنز»: «زد من رصيد معلوماتك وطور مهاراتك واجعلها أكثر إثارة للاهتمام». ولذلك نجد المدرسين الذين يُطوِّرون أساليبهم في التعامل مع المناهج وتقديم المعلومات بشكل يجعل الطلاب يقبلون عليها بحماس هم الأكثر نجاحاً.

## السر الخامس: قدم مفاجآت في لحظات رائعة

تتجلى هذه اللحظات حين يفاجئ المحاضر جمهوره بأمر مؤثر وجاذب للانتباه وذي أثر لا يمحي من الذاكرة. إنها اللحظات المُفعمّة بالابتكار والحماس وطرافة وتقرّد المعلومات معاً.

**أسباب فاعلية هذه الطريقة:** يُطلق علماء المخ والأعصاب على اللحظات الرائعة اسم «اللحظات المُفعمّة بالعاطفة» لأنها تزيد من حماسة المتلقي وتحفزه ليركز انتباهه ويتفاعل معها بصورة لا تفارق ذاكرته.

## ثلاثة في واحد



في عام 2007 قدّم «ستيف جوبز» جهاز «آي فون» لأول مرة، كان «جوبز» حريصاً على تقديم الجهاز الجديد في لحظة مفعمة بالعاطفة والمفاجآت حيث استهل كلمته بأن «أبل» تُقدّم للعالم ثلاثة أجهزة جديدة: «الأول آي بود بشاشة عريضة ولوحات تحكّم باللمس، والثاني هاتف محمول متطور، والثالث جهاز اتصال بالإنترنت». ثم كرر «جوبز» أسماء ووظائف الأجهزة الثلاثة مرة ثانية، فقال: «آي بود، وهاتف، وجهاز اتصال بالإنترنت.. هل تتخيلون هذا؟»، وأضاف: «ولحسن الحظ وجود الإبداع، فإن الأجهزة لن تكون منفصلة بعضُها عن بعض. إنها ثلاثة في واحد اسمه: آي فون»

وهنا تعالت صيحات الجمهور واشتعلت أكتفهم بالتصفيق. والحقيقة أن «جوبز» لم يبالغ في إبراز مميزات الجهاز الجديد ولم يغال في إظهار حماسه أو يتحدث عن أشياء خرافية لا وجود لها في الواقع، بل تحدث عن حقائق ملموسة مستخدماً قدرّاً من العاطفة جعل من لحظة تقديم المنتج الجديد لحظة لا تُنسى.

## السر السادس: كُن مَرِحاً

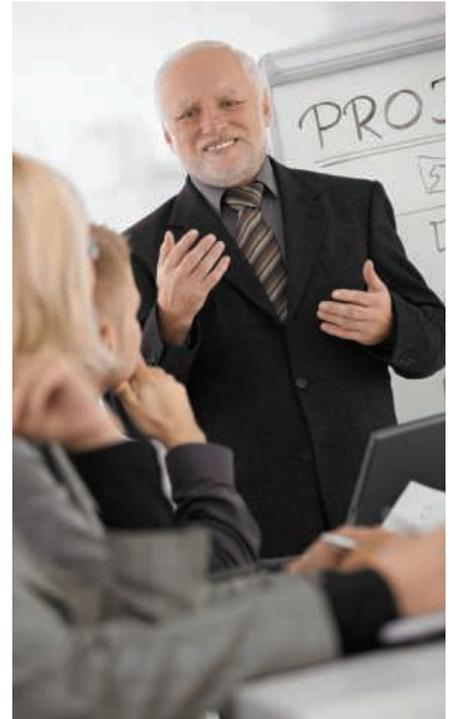
الجدية ضرورية في بعض لحظات تقديم المحاضرات ولكن ليس طوال الوقت؛ فمن المهم تلطيف الأجواء ببعض الدعابات التي ترسم البسمة على وجوه المستمعين والمشاهدين فلا يشعرون بالملل. فالخ البشري يعشق المرح بالفطرة.

**أسباب فاعلية هذه الطريقة:** يُسهّم المرح في تقليص المشاعر السلبية مثل الرفض والمقاومة ويُعزّز المشاعر الإيجابية مثل تقبُّل الجمهور للرسالة وحثهم على التعاون والاستماع والتفاعل.

## الخ يعشق المرح

والنهي فيها، أكثر من مجموعة لا تتولّى فيها منصباً قيادياً؛ فالدعابة التي يُطلقها رئيس مجلس الإدارة تلقى قبولاً أكثر من التي يُطلقها موظفٌ بسيط، بغض النظر عن توقيتها». ويلعب المرح والضحك دوراً مهماً في توطيد العلاقات بين البشر. ويضيف الدكتور «مارتن»: «المرح نوعٌ من التحفيز الوجداني وشكلٌ من أشكال التواصل يعمل من خلال جذب انتباه الآخرين بهدف نقل رسالة معينة لهم، واستتارة الشعور بالسعادة لديهم». فلا يُسهّم الضحك في توصيل معلومات للغير فحسب بل في إطلاق مشاعرهم الإيجابية وتحفيز سلوكيات أكثر مواءمةً تجاه موقف بعينه أو نحو صاحب الدعابة.

بيحث الدكتور «إيه كيه باراديب» مؤسس شركة «نيورو فوكاس» في أسباب إقبال المستهلكين على مشاهدة أو شراء سلع بعينها. وفي كتابه «العقل الذي يشتري» يقول: «رغم التطور التقني الذي يشهده عصرنا تبقى هناك أوجه شبه بين عقولنا التي لا تخلو من مراكز للعاطفة». يبدو أن المَخ البشري مفضوً على الاستجابة لكل ما هو جديد ومبتكر وممزوج بخفة الظل. يقول «رود إيه مارتن» أستاذ علم النفس بجامعة «ويسترن أونتاريو»: «يلجأ الناس إلى المرح لدعم مراكزهم داخل الجماعات وفي بيئة العمل، فمثلاً: قد تميل لإطلاق بعض الدعابات لإسعاد مجموعة من الناس أنت قائدها أو صاحب الأمر





## الضحك علاج للتوتر

يُحدث الضحك انتماشاً فورياً للمخ مما يُؤدي إلى إفراز الأندورفين وهو هرمون السعادة الذي من شأنه تقليل طاقتك السلبية ويغيّر نظرتك إلى الأمور. بينما يؤدي التوتر إلى زيادة إفراز الأدرينالين، وهو ما يجعلنا نحاول الهروب من المواقف فينتهي بنا الأمر للمزيد من القلق والأرق والاكنتاب.

## السابع: الإيجاز



تحول دون وصول الأفكار. وعلى هذا يعلق «كريس أندرسون» المشرف على «تيد» بقوله: «18 دقيقة ليست مدة قصيرة كما نتخيل، فهي كافية لأن تكون جاداً وواضحاً ودقيقاً وجاذباً للانتباه في نفس الوقت. كما تُعدُّ هذه المدة مثاليةً لمشاهدة وترويج المحاضرات على الإنترنت. وتعمل الدقائق الثماني عشرة بنفس طريقة «تويتتر» الذي يُجبر مستخدميهِ على التزام الإيجاز فيما ينشرون فحين تجبر المتكلم على تقليص مدة محاضرتِهِ من 45 دقيقة إلى 18 دقيقة، فإنك تجبره أيضاً على إمعان التفكير في الموضوع الذي سيتناوله والتدقيق في النقاط التي سيعرضها».

تستغرق محاضرة «تيد» ثماني عشرة دقيقة كحد أقصى، وقد تم تقليصها مؤخراً إلى 12 دقيقة، وهناك محاضرات لا تزيد على ست دقائق. وتُعدُّ الدقائق الثماني عشرة بمثابة مدة مثالية لإلقاء كلمة أو محاضرة مؤثرة يصعب نسيانها. فإن كان من الضروري أن تطول المدة عن ثماني عشرة دقيقة فيجب تضمينها لحظات من الراحة تُعرض خلالها قصصٌ وأفلامٌ قصيرة وغيرها مما له صلة بالموضوع فلا يتسلل الملل إلى المتلقين.

**أسباب فاعلية هذه الطريقة:** اكتشف الباحثون أن حالات تكسُّد المعلومات (أو ما يُسمَّى بظاهرة الشلل المعرفي)

### الاستماع مرهق

يقول الدكتور «بول كينج»: «أجرينا أبحاثاً على طلبة جامعيين كانوا يستمعون لمعلومات سيتم اختبارهم فيها. وبمرور الوقت زاد توترهم، واستمر يصاحبهم حتى بعد دخول الامتحان.» يفسّر «كينج» نتائج أبحاثه بأن تراكم المعلومات يؤدي إلى الشلل المعرفي وكلما ازداد هذا التراكم، ازداد التحميل على الذهن. كذلك كلما ازدادت حاجتك إلى تذكر المعلومات ازداد إجهادك الذهني إلى درجة قد تُتسبب ما تلقيت من معلومات.



السكر في دم بعض الأفراد قبل قيامهم بهام بسيطة؛ كمتابعة فيلم قصير تظهر بعض الكلمات في الثلث الأخير من الشاشة في أثناء عرضه. يُطلب من بعض هؤلاء تجاهل تلك الكلمات بينما تُترك لآخرين حرية المشاهدة بالطريقة التي يفضلونها. يلي ذلك إعادة قياس نسبة السكر. لقد ظلت نسبة السكر كما هي لدى المشاهدين المُسترخين، وانخفضت بشكل ملحوظ لدى كل من حاولوا تجاهل الكلمات التي تُظهر مع الفيلم. تبدو التجربة بسيطةً شكلاً لكنها مُهمّة موضوعاً: فالطاقة المستهلكة لتجاهل متابعة الكلمات استهلكت كما معيناً من السكر وبالتالي من الطاقة مما يصنع فرقاً كبيراً في استيعاب المعلومات وتذكرها.

والمثل، إلا إذا أعددت موضوعك بأسلوب شيق وضمّنت محاضرتك فترات راحة تتخللها قصصٌ وأفلامٌ وعروض أو أسئلة ومدخلات يقدمها متحدثون آخرون. فالتعلم عملية مرهقة بطبيعتها ولهذا تتفاوت درجة صعوبتها من إنسان إلى آخر. في كتاب «قوة الإرادة» يوضح «روي باومايستر» كيف تتناسب قوة إرادتنا عكسياً مع معدلات استهلاكنا للطاقة إذ اكتشف أن انشغالنا بأنشطة غير المهام التي علينا أداؤها يستهلك نفس كم الطاقة مما يفسّر شعورنا بالتعب. وهنا تشير أصابع الاتهام إلى «السكر»: فزيادة معدلات السكر أو نقصها مسؤولة عن تلك المشكلات. ويعلّل «باومايستر» هذا مستنداً إلى تجارب صُمّمت لقياس نسبة

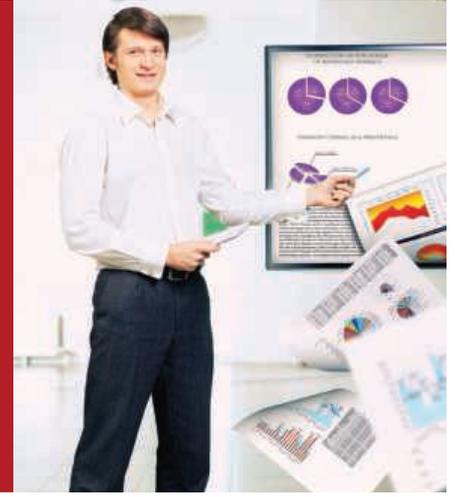
الاستماع عملية مرهقة لأنها تُلقي على المتلقي عبء مواصلة تخزين المعلومات التي عليه استرجاعها لاحقاً، بعد أن يكون قد أصيب بالشلل المعرفي. فكلما طال وقت المحاضرة زاد كم المعلومات التي يجب تلقيها والتفكير فيها فيزيد العبء الذهني المُلقى عليك. بينما لا تولد متابعة عرض مدته خمس دقائق نفس درجة الإرهاق الذي تولده متابعة عرض مدته أضعاف هذا الوقت لأن قلة المعلومات المطلوب استيعابها واسترجاعها لا تؤدي إلى شلل معرفي.

تتضح هذه الحقيقة العلمية عند مقارنة الاستماع لمحاضرة مدتها 18 دقيقة بأخرى مدتها ساعة، إذ تجعلك المحاضرة الأخيرة مهدداً بإزعاج جمهورك وإصابته بالضيق

## السر الثامن: ارسـم صوراً ذهنية وخاطب الحواس

ألقى محاضراتٍ أو خطاباً مُشوّقة تعتمد على استثارة حواس المتلقين، كالبصر (مثل استخدام الصور والأفلام)، والسمع (مثل الموسيقى والمؤثرات الصوتية)، والشم، والتذوق، واللمس.

أسباب فاعلية هذه الطريقة: لا ينتبه المخ إلى الأشياء المملة. ويمكن تحاشي هذا الشعور السلبي بأن تمزج محاضراتك بصورٍ رائعة وأفلام عميقة ومؤثراتٍ صوتيةٍ وبصريةٍ مُدهشة وكلماتٍ وعباراتٍ أسيرة. وفي معظم الحالات لن يُطلب منك أحدُ رسم صورٍ ذهنية باستخدام المؤثرات الحسية وتضمينها كل محاضراتك ولكنك إن فعلت، ستُبهر جمهورك وتُقنع مستمعيك بأفكارك، من دون أن يعرفوا سرَّ عبقريتك.



## أثر الخبرات السمعية والبصرية على تطوير التعلم

- ◆ إطلاق خدمة جديدة أو منتج مبتكر.
  - ◆ طلب قرض من أحد المستثمرين لتمويل شركتك.
  - ◆ تقديم برنامج تلفزيوني لم يسبقك إليه أحد.
- يؤدي استخدام وسائل الإيضاح السمعية والبصرية في كل الحالات سائلة الذكر إلى تحقيق أفضل النتائج: فالمتلقون بشّر يصعب إقناعهم لأنهم كثيراً ما يشكون فيما يُعرض عليهم غير أنهم يخضعون لنفس آليات الإقناع التي يتأثر بها من يستجيبون للمؤثرات السمعية والبصرية المرئية منها والمحسوسة. ولحسن الحظ فإنه يُمكننا تحقيق أهدافنا وتوصيل أفكارنا باستثارة واحدة أو اثنتين من الحواس الخمس فقط.

- ◆ الشرح الشفهي والأخرى على الصورة المرئية فإنه سيفضل الأخيرة بسبب قدرتها على توصيل المعلومة. وعندما تقترن الرؤية باللمس تصبح عملية التعلم أكثر فاعلية.
- ◆ لتوضيح هذه الصورة فكر في أنك ستلقي محاضرةً على جمهور لا يعرف شيئاً عما ستقول مثل:
- ◆ تقديم فكرة جديدة أو شركة جديدة أو منتج جديد.
- ◆ شرح قواعد أو إجراءات أو لوائح جديدة.
- ◆ تدريب الموظفين أو مندوبي المبيعات على طرق جديدة أو مبادرات خاصة بخدمة العملاء.
- ◆ بيع منتج لعميل لم يسبق له استخدامه أو لم يسمع به.

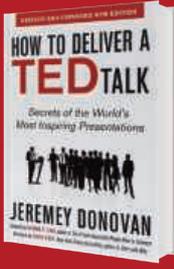
يتحدث الدكتور «ريتشارد ماير» أستاذ علم النفس في جامعة كاليفورنيا «سانتا باربارا» في دراسة له بعنوان «النظرية المعرفية للتعلم بالوسائل السمعية والبصرية» عن فاعلية استخدام الوسائل السمعية والبصرية والحسية الحركية. فقد أثبت من خلال التجربة أن الطلاب الذين تعرّضوا لمواقف ذات مؤثرات ذهنية ونصوص استخدمت فيها الصور المتحركة وأفلام الفيديو استطاعوا استرجاع المعلومات بدقة وسهولة أكثر ممن طالعوها بالطرق التقليدية. وفي هذا يقول: «استخدام المؤثرات الذهنية ووسائل الإيضاح لمخاطبة الحواس أثناء التعلم يجب ألا يثير دهشتنا. وهو يعلّل ذلك بأنه حين تُتاح للمخ فرصة مقارنة صورتين ذهنتين، إحداها مبنية على

## روعة الصور

استطاع العلماء تقديم العديد من الأدلة التي تثبت أن الأفكار المقدمة على شكل صور هي الأكثر سهولة في الاستيعاب والاسترجاع؛ لأن المؤثرات البصرية أقوى تأثيراً. ولنتب هذا يكفي أن نقول إن البشر يتذكرون بعد ثلاثة أيام حوالي 10 في المائة فقط مما يسمعون، فإن أضيفت صورةً للمحتوى المسموع، فإنهم يتذكرون 65 في المائة من المحتوى. فالصور تساعدنا على تذكر المعلومات بمعدل ستة أضعاف الكلمات المنطوقة. وقد أثبتت الاختبارات أن الإنسان يستطيع تذكر أكثر من 2500 صورة بدقة تصل إلى 90 في المائة بعد عدة أيام من رؤيتها رغم تعرّضهم لها لمدة 10 ثوانٍ فقط. وتخفض هذه الدقة بعد مرور عام إلى 63 في المائة. وتجدر الإشارة إلى أن المخ مفضّل على الاستجابة للصور أكثر من النصوص المقروءة والمسموعة، حيث تسري الصور في عدة قنوات حسية متصلة بالمخ لتمنحه فرصة إضفاء معنى أدق وأكثر عمقاً على التجربة التي يمر بها الشخص.

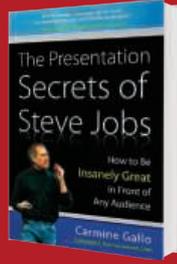


## كتب مشابهة:



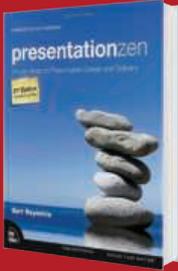
**How to Deliver a TED Talk**  
Secrets of the World's Most Inspiring Presentations.

By Jeremy Donovan. 2013



**The Presentation Secrets of Steve Jobs**  
How to Be Insanely Great in Front of Any Audience.

By Carmine Gallo. 2009



**Presentation Zen**  
Simple Ideas on Presentation Design and Delivery.

By Garr Reynolds. 2011

## قراءة ممتعة

ص.ب: 214444

دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 04 423 3444

نستقبل آراءكم على [pr@mbrf.ae](mailto:pr@mbrf.ae)

تواصلوا معنا على

 MBRF\_News

 MBRF\_News

 مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم

 [www.mbrf.ae](http://www.mbrf.ae)



قنديل | قنديل  
لخدمات الطباعة والنشر

## السر التاسع: كن على طبيعتك

يستطيع الناس بسهولة التمييز بين التلقائي والمفتعل، وبين الطبيعي والصناعي، وبين الصدق والتظاهر به. ولهذا السبب يصعب إقناع المستمعين إن لم نخاطبهم وهم على طبيعتهم ونحن على سجيتنا. فإن حاولت تَقْمُصُ شخصية غير شخصيتك أثناء إلقاء محاضرتك فسيكشف المتلقون حيلتك وستنشل في كسب ثقتهم ومن ثم في إقناعهم.

### «تيد» في الدراما

في إحدى حلقات المسلسل الأمريكي «تشریح جراي» يُطلب من جراحة العظام الدكتورة «كالي تورييز» أن تُلقى محاضرة في «تيد». ولأنها غير مقتنعة بما أعدته من مادة علمية تعتبرها مملّة مقارنة بما تشاهده على موقع «تيد» TED.COM، فإنها تصاب بالتوتر. ثم تشغل بمرضاها فلا تلحق بالطائرة المتوجّهة إلى المدينة التي يُعقد فيها مؤتمر «تيد». لكن زملاءها يتمكنون في اللحظة الأخيرة أن يوصلوها بـ«تيد» عبر الإنترنت لتقديم محاضرتها على الهواء مباشرة. وقبل أن تبدأ حديثها همس أحد زملائها في أذنها قائلاً: «كوني على طبيعتك». فأخذت نفساً عميقاً وقدمت محاضرة ناجحة.

لقد استخدم مؤلفو تلك الحلقة سحر الإقناع الذي يتصف به محاضرو «تيد» وأدخلوه على الدراما حين تأكدوا أن تحقيق معدلات مشاهدة مرتفعة (كما حدث مع المسلسل) لا يتحقق إلا بالصدق في الأداء (الذي يميز به محاضرو «تيد»). يُضاف إلى ما سبق أن كُتِب السيناريو قصاصون بطبيعتهم، ومن يريد أن يُلقى محاضرة ناجحة عليه أن يجيد فنّ القصّ. وهذا هو الحال في ملتقيات «تيد» التي يستطيع محاضروها أن يقنعوا جمهورهم بأفكارهم وأن يفكروا بشكل مختلف أيضاً ليحققوا أهدافهم ويغيروا حياتهم نحو الأفضل.

## ابحث عن أدواتك داخل ذاتك

يتضح من الأسرار التسعة السابقة أننا لا نحتاج إلى قدرات خارقة كي نُلهِم الآخرين أو نُبثّ الطاقة الإيجابية في نفوس المستمعين. نحن نتمتع بمواهب التعليم والإلهام والتحفيز والتمكين والإقناع والتأثير. إلا إن مواهبنا تبقى دفينّة إلى أن نبادر إلى البحث عنها في عقولنا وقلوبنا لنطلقها من خلال حناجرنا وألسنتنا وكلماتنا بكل ثقة وحماس. لكي نُؤثّر ونغيّر علينا كقياديين ومديرين ومتحدثين ألا نستسلم لما قد نُظنّه نقاصاً ضعيفاً فينا أو صفات سلبية يتوهّمها الآخرون كقولهم: «الخطابة موهبة وليست مهارة» أو: «مواجهة الجماهير العريضة تحتاج شجاعة لا يمتلكها كثيرون». لكن تثبيط الآخرين لنا ليس هو مشكلتنا. أخطر المخاوف هو ما نُحدّث به أنفسنا، وأسوأ الصفات هي ما نظنّها سمات ملتصقة فينا. فالقادة القلقون وغير الواثقين يقدمون محاضرات ضعيفة وعروضاً باهتة فيصيبون جمهورهم بالملل لأنهم يُصدّقون ظنونهم بأنهم لم يُخلقوا لإلقاء المحاضرات. ومثل هذه الأفكار والمعتقدات بحاجة إلى إعادة نظر إذ يُمكننا الالتحاق بأندية الخطابة، والاستعانة بمدرّبين شخصيين، والتجريب والتدريب لفترات طويلة حتى نتمكّن من أدواتنا، فتمتلك الشجاعة الكافية لكي نبادر وتتعلم، كيف نستعدّ لنحاضر ونؤثّر ونقنع ونغيّر أنفسنا ومؤسساتنا حتى تصل أصواتنا حاملة أفكارنا إلى العالم كله.



قنديل | Qindeel

لخدمات الطباعة والنشر  
Printing and Publishing Services



مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم  
MOHAMMED BIN RASHID  
AL MAKTOUM FOUNDATION

## 36 ملخصاً لأفضل الكتب العالمية المترجمة بين يديك في مجلد واحد



الروح الإيجابية  
الذكاء الإيجابي  
نظم حياتك  
الأولويات أولاً

انطلق الاستبصار  
الثقة الإبداعية  
شروط السعادة  
قوة التفكير الإيجابي

أنت فرد وحدك  
رؤية الامرئيه  
الثقة بالنفس

التطوير الذاتي

القيادة والإدارة

من جذب الانتباه بذكاء ودون عناء  
إعادة الاعتبار لقائمة أعمال اليوم  
التنفيذ هو الاستراتيجية  
القادة يؤثرون فيؤثرون  
اقتصاديات التعاون المفتوح  
افرض حضورك

نعمة السعادة  
التدريب الموجه  
الإدارة والأداء بمبدأ  
التغيير بثقة  
المؤثرون  
القيادة بالأسئلة

الأسرة

جيل التطبيقات الالكترونية  
كن هنيئاً وتحرك كثيراً ونم عميقاً  
قواعد الإتيكيت الحديثة  
قمة المتعة وقلة الراحة  
التنشئة الاقتصادية للأبناء  
التواصل الهادئ

أزمة التواصل  
إيمان الالهة  
صناعة المبتكرين  
التعلم باللعب  
مصيدة الاستحقاق  
ثقافة المشاركة

### مُجلد كتاب في دقائق

تقدم "قنديل للطباعة والنشر" سلسلة ملخصات لأفضل الكتب العالمية المترجمة  
في مجالات التنمية والتطوير الذاتي والأسرة

بادر إلى طلب نسختك عن طريق البريد الإلكتروني: [Publications@qindeel.ae](mailto:Publications@qindeel.ae)  
أو عن طريق الهاتف المباشر: +971 4 3385885