

الاتصال السياسي و تقنيات مواجهة الجمهور د.السعيد بومعيزة

Political communication and audience facing techniques

ملخص:

تبحث هذه الورقة في بعض المهارات الاتصالية التي يجدر بالرجل السياسي التحكم فيها وهي مهارات التحدث أمام الجمهور، وهي الممارسة التي لا يستطيع أي رجل سياسي الإفلات منها. حيث تركز الدراسة على البحث في فهم المبادئ الأساسية لمخاطبة الجمهور والتحكم في بعض التقنيات المرتبطة بالإنصات و الاقتناع والتفاعل والحجاج.

الكلمات المفتاحية: الاتصال السياسي، الجمهور، الاتصال غير اللفظي، الاقتناع و التفاعل.

Abstract :

This paper examines some of the communication skills that a politician should control, namely the skills of public speaking, a practice that no politician can escape from.

Where the study focuses on research in understanding the basic principles of addressing the public and controlling some techniques related to listening, persuasion, interaction and argumentation.

Key words: political communication, audience, non-verbal communication, polling and interaction.

مقدمة:

لقد تعاظمت أهمية الاتصال إلى حد اعتباره الوسيلة المثلى والأنجع لحل المشاكل وفض النزاعات عن طريق الإقناع من أجل تحقيق التفاهم والانسجام فيما بين الناس. وأصبح الاتصال أداة تسيير بدون منازع في الماناجمنت الحديث وتسيير المجتمع أيضا. وفي الوقت الذي تطورت فيه تكنولوجيات الاتصال الحديثة كمّا وكيفاً بشكل لم يسبق له مثيل وما توفره من إمكانيات الاتصال ونشر المعلومات والمعارف، تم إعادة اكتشاف أهمية الاتصال الشخصي والدور الذي يلعبه في الحياة الاجتماعية بصفة عامة وتسيير الموارد البشرية بصفة خاصة. وبالتالي، أصبحت معظم المؤسسات الحديثة المختلفة تخصص مكانة لائقة للاتصال في نظامها أو في مقررات التعليم والتدريب، وعيا منها بأهمية الاتصال ودوره في تفعيل مختلف النشاطات من خلال ربح الوقت واقتصاد الجهد والأموال.¹

إن الاتصال، أساسا، هو حسن التحدث وحسن الاستماع، وهذا الأخير أهم من الأول لأنه يسمح بمعرفة الآخر مما يساعد على تحقيق الاتصال الفعال، لأن بدون معرفة الآخر لا يمكن أن يكون هناك اتصال. كما أن الاتصال هو لعبة ودراما يمارسها الفرد يوميا في تفاعلاته الاجتماعية.

فالالاتصال ببساطة هو عملية تفاعل وتبادل للرموز بين فرد وآخر أو آخرين. فهو الإقناع، ولإقناع هو استعمال الحجة والمصادقية والإغراء والمظهر الجذاب وتوظيف أدوات تقنية وبلاغية، والإقناع هو التأثير، والتأثير هو تغيير الآراء والاتجاهات والسلوكيات، وهذا يعني ممارسة السلطة على الناس.

وفيما يتعلق بميدان السياسة الذي يعنينا، فإن المهارات الاتصالية أصبحت من المكونات الضرورية في مهنة الرجل السياسي الحديث في الوقت الحالي، سواء تعلق الأمر بمخاطبة المناضلين والمتعاطفين أو بخوض غمار الحملات الانتخابية أو التعامل مع وسائل الإعلام. والمهارة الاتصالية هي القدرة على اختيار السلوك الاتصالي الذي هو ملائم وفعال على حد سواء في وضع معين، وهي التي تسمح للفرد بتحقيق أهدافه الاتصالية بدون جعل الآخر يشعر بفقدان شيء ما من كرامته.² في هذا

1 - السعيد بومعيزة، الحواجز السوسيو-ثقافية في الاتصال الشخصي، المجلة الجزائري للاتصال، العدد 20، جانفي-جوان 2008 صص. 188-207

2 - Spitzberg and Cupach's Model of Communication 1984

السياق، تشير بعض الدراسات إلى أن نجاح الفرد المادي يعود بنسبة 15% إلى خبرته التقنية، و 85 % إلى مهارته في هندسة شبكة العلاقات الإنسانية (أي المهارات الاتصالية) من خلال قوة شخصيته ومدى قدرته على التأثير في الناس وقيادته لهم.³

ومن بين المهارات الاتصالية التي يجدر بالرجل السياسي التحكم فيها نذكر مهارات التحدث أمام الجمهور، وهي الممارسة التي لا يستطيع أي رجل سياسي الإفلات منها.

ويعتبر فعل مخاطبة الجمهور من التمارين الصعبة، لأنه يشكل مصدر توتر وقلق وخوف بالنسبة إلى 99% من الناس. لكن فهم المبادئ الأساسية لمخاطبة الجمهور والتحكم في تقنياتها ييسر المهمة إلى حد بعيد.

إن أول شيء تقوم به هو أن تعرف جمهورك وتكيف محتوى ما ستقوله وفقه،⁴ من حيث الرسالة والمحااجة واللغة.⁵ وتأكد مسبقا من المكان الذي ستحدث فيه وأماكن الجمهور والتجهيزات والسبورة والشاشة وآلات العرض وأجهزة الصوت، الخ.

عندما تواجه الجمهور تذكر بأنك ممثل على خشبة المسرح. كيف سيُنظر إليك مهم جدا، ولنا الحق في انطباع واحد لا أكثر. فينبغي أن تعرف كيف ترتدي ملابسك، كيف تمشي وكيف تجلس وكيف تحرك يديك. حاول أن تكون طيبا ومتحمسا وفخورا وواثقا من نفسك ولكن تجنب الغرور.

Source : http://www.eschool-online.com/generic_catalog/pages/catalog_default.htm Accessed: 02.03.2009

³ - Alex Muccielli, L'Art d'Influencer, Armand Colin, Paris, 2000. p.75

⁴ - Presentation Tips for Public Speaking

Source : www.aresearchguide.com/3tips.html - Accessed: 12.08.2010

⁵ - الرسالة لا بد أن تطبق قاعدة العناصر الأربعة: القصر والوضوح والانسجام والمصادقية.
« La règle des quatre C : court, clair, cohérent, crédible.

- المحاجة: المنطق والنداء إلى الواجب والأخلاق
Logos ,Pathos et Ethos

- اللغة: - الأسلوب المدروس mode soutenu: كالنصوص الأدبية و القانونية والمراسلات الرسمية؛⁵

- الأسلوب الجاري mode courant: كالاتصالات المكتوبة والمحادثات العادية واللغة المستعملة في الإذاعة والتلفزيون؛

- الأسلوب المألوف mode familier: كالمحادثات اليومية العادية والأدب الشعبي.

Cf: Stephanie A. CESTMYER et al, " Appropriateness and Effectiveness in Communication", in Journal of Communication, Summer, 1998, p. 28

تمرّن على خطابك في البيت أمام مرآة أو عائلتك أو أصدقائك أو زملائك وصور فيديو وحلّه.

والاتصال هو إنشاء علاقة فكّون علاقة مع جمهورك تحدث مع الشخص الجالس في آخر القاعة لكي تتأكد من أن صوتك مرتفع بما فيه الكفاية لكي يصل إلى آخر القاعة. نوّع من نغمة صوتك واضفّ عليها قليلا من الدراما. ولغة الجسم مهمة جدا، على سبيل المثال التحدث وأنت واقف أو تمشي أو تتحرك من جهة إلى أخرى مستعملا حركات اليدين المناسبة وتعابير الوجه أفضل من أن تبقى جالسا أو واقفا لا تتحرك رأسك إلى تحت وتقرأ خطابا معدا سلفا.⁶

ابق على اتصال العيون مع الجمهور استعمل طريقة الثلاث ثواني، مثلا: النظر في عيون أحد أفراد الجمهور بصفة مباشرة لمدة ثلاث ثواني في كل مرة؛ كما تواصل بالعيون مع جماعة من أفراد الجمهور ومن حين إلى آخر وأنت تتحدث الق نظرة على الجمهور في رمته واجعله يحس بأن كل واحد منهم معني.

وبعد هذه التوطئة الوجيزة حول أهمية الاتصال والمهارات الاتصالية، يمكن أن نعرض مبادئ مخاطبة الجمهور على النحو التالي:⁷

- المبدأ الأول: إن التوتر ليس متأصلا في مخاطبة الجمهور. فالكثير من الناس تعرضوا إلى حالات نفسية عصبية أثناء مخاطبة الجمهور واختنقت أصواتهم وارتجفت ركباتهم واختلطت أفكارهم، الخ. ولكن بالتعلم تجاوزوا محنة الخوف من مخاطبة الجمهور. وإذا كان أولئك الناس قد نجحوا في ذلك، فأنت أيضا تستطيع تخطي الخوف من مواجهة الجمهور بالتدريب والتعلم.

- المبدأ الثاني: تيقن من أنك، أثناء مواجهة الجمهور، لا تحتاج إلى أن تكون لامعا أو كاملا أو مثاليا أو ذكيا أو خفيف الظل لكي تنجح في مهمتك.

⁶ - قال (Sigmund Freud) منذ مدة أن " ذلك الذي له عيان ليرى وأذنان ليسمع يمكن أن يقتنع نفسه بأن ما من إنسان يستطيع التكم على سر. فإذا كانت الشفتان صامتتين، فهو يتحدث عبر أطراف أصابعه؛ إفشاء السر يترشح من كل مسام."

Cf: Alex Muccielli, L'Art d'Influencer, Armand Colin, Paris, 2000. p.75

⁷ - Morton C. Orman, How To Conquer Public Speaking Fear
Source: www.stresscure.com/jobstress/speak.html - Accessed (12/08/2010)

فيمكن أن تكون متوسّطا وترتكب أخطاء وتتلعثم أو تنسى حتى جزءا معتبرا من نصك ولا تحكي أي نقطة ورغم ذلك يكون النجاح حليفك.

لأن الجمهور لا ينتظر منك أن تكون مثاليا أو كاملا. فجوهر مخاطبة الجمهور هو أن تعطي له شيئا ذا قيمة. فإذا ما خرج الجمهور وشعر بأنه تحصل على فائدة أو أنه مسرور أو أنه لم يضيع وقته سيعتبر أداءك ناجحا حتى إذا كنت قد ارتكبت أخطاء وتلعثمت وقلت سخافات.

- المبدأ الثالث: إن كل ما أنت في حاجة إليه هو نقطتان أو ثلاث نقاط رئيسية. فإست مضطرا لتقديم كمية هائلة من المعلومات والتفاصيل إلى جمهورك ولا أن تكون موسوعيا. لأن الناس لا تتذكر إلا القليل. فبإمكانك جعل خطابك يتمحور حول نقطة واحدة أو نقطتين. لكن النقطة الواحدة تحتاج إلى تدعيم بالخبرات والمعرفة.⁸ ويمكن أن تخسر الجمهور إذا ما أغرقته بمعلومات كثيرة وأفكار معقدة. والأفضل أن تطبق قاعدة:

(KISS: Keep it Short and Simple). أي الخطاب القصير والبسيط.

- المبدأ الرابع: لا بد من أن تكون هناك غاية ملائمة للمهمة التي تقوم بها. غالبا ما يفشل الناس في مواجهة الجمهور لأن في أذهانهم الغاية الخاطئة أو ليست لديهم أية غاية. وبالتالي، تتدخل الغاية الكامنة في اللا شعور وتحدث التوتر والقلق. وهذا يسمى السبب الخفي للتوتر الناتج عن مواجهة الجمهور. كأن تنتظر أن يكون الجمهور كله موافقا لما تقوله، وإذا ما عارضك شخص أو خرج آخر من القاعة أو بدا عدم الاهتمام على ثالث، الخ. فيتولد لديك التوتر والقلق. فهذا موقف غير صحي. فكم من مخاطب يتحصل على انخراط مائة بالمائة من قبل الجمهور؟ الجواب بطبيعة الحال صفر. ففي جمهور كبير يكون دائما هناك من يتفق ومن يعارض من يستسيغك ومن لا يستسيغك، البعض سلبيون والبعض الآخر إيجابيون، الخ.

⁸- How to Develop Good Public Speaking Skills

Source: www.effectivepresentationskills.com/.../publicspeakingkills.html - Accessed (10/08/2010)

إذا ما اخفقت سيكون هناك من يتعاطف معك، وإذا نجحت سيكون هناك من يحسدك، وقد يخلد واحد إلى النوم لأنه قضى ليلته سهرانا وقد يغادر آخر القاعة بسبب حالة استعجالية. وبالتالي، فلا تنتظر الانخراط بصفة مائة بالمائة. وعليه، المهم هو أن تعطي الجمهور شيئا ذا قيمة والسر في هذا هو أن تعطي ولا تأخذ (الشهرة والاتفاق والاحترام والحظوة).

- المبدأ الخامس: أفضل طريقة للنجاح هي عدم اعتبار نفسك خطيبا ناجحا أمام الجمهور. قد يبدو هذا مناقضا لتقنيات مواجهة الجمهور، لكن يميل الناس إلى إضفاء بعض الصفات المثالية على الخطيب الناجح أمام الجمهور والتي نحن نفتقدها. وبالتالي، نحاول قدر المستطاع محاكاة أولئك الناس الناجحين ومن ثمة نصح أشخاصا آخرين وليس أنفسنا. ولكن الناجحين لم يحاولوا إطلاقا تقليد أي شخص آخر، وإنما بقوا أنفسهم. والسر هو أنهم لم يحاولوا أن يكونوا خطباء أمام جمهور أبدا. تذكر فقط أنك عندما تقف أمام الجمهور ينبغي أن تعطيهم شيئا ذا قيمة. لا تحاول أن تكون شخصا آخر وإنما واجه الجمهور مسلحا ببعض المعرفة ونقطتين أو ثلاث نقاط وحسب، وكن نفسك. قد يكون الأمر صعبا في المرة الأولى والثانية ولكن فيما بعد يصبح عادة ثانية.

- المبدأ السادس: التواضع والفكاهة عنصران أساسيان في جعل خطابك لطيفا وممتعا. إذا كانت الفكاهة مفهومة من طرف الجميع، فإن التواضع يعني أن تقف هناك وتشارك الناس نقاط ضعفك وأخطائك وسليباتك. عندما يكون الشخص متواضعا يتمتع بمصداقية أكثر ويصدق الناس ويحترمونه. بعبارة أخرى تصبح واحدا منهم، لأن معظم الناس لهم نقائصهم ونقاط ضعفهم، بدلا من أن تكون متعاليا عليهم لكونك خبيرا أو ذا سلطة. لكن يجب أن تكون نزيها ومخلصا في تواضعك وليس هو مجرد تمثيل لأن الناس سيكتشفون ذلك. وعندما تُنكِّت على شخصك وتشير إلى نقائصك لتؤكد بعض النقاط يصبح خطابك مرفها ومهما. لكن أياك وأن تنكت على العاهات والمعتقدات. وإذا أصابك ارتباك أو خوف أمام الجمهور عند إلقاء خطابك فلا تحاول أن تخفيه لأنهم سيلاحظون ذلك، اعترف بخوفك بنزاهة وسوف يتعاطف معك الجمهور.

- المبدأ السابع: تذكر عندما تواجه الجمهور أنه ما من شيء سيء سيحدث. عند مواجهة الجمهور يميل الناس إلى الاعتقاد بأن مكروها ما

سيحدث لهم. ويقول الشخص المخاطب لنفسه ماذا لو أفشل؟ ماذا لو أنسى؟ ماذا لو يثور علي الجمهور؟ ماذا لو يغادرون القاعة؟ أو يطرحون الأسئلة المحرجة أو ينتقدون؟ في حال حدوث مثل هذه الأشياء سيكون الأمر محرجا دون شك، ولكن لحسن الحظ، في الواقع، لا تحدث معظم هذه الأشياء.

وفي حال وقوع مثل هذه الأمور ينبغي تطبيق أحد القوانين المهمة: تحويل الأمور السلبية لصالحك. مثلا، أنت تتحدث وبعد مرور بعض الدقائق بدأ الناس يغادرون القاعة، توقف وتساءل نفسك لماذا؟ هل ارتكبت بعض الأمور التي أساءت إليهم؟ هل موضوعي غير مهم؟ هل جاؤوا إلى القاعة الخاطئة؟ هل وهل، الخ. فأبدأ بالحصول على بعض التغذية المرتدة من القاعة... وعدّل خطابك وفق ذلك. وبغض النظر عما يقوله الجمهور فمجرد التوقف للتعامل مع الموقف بنزاهة وتواضع سوف يجعل بقية الجمهور في صفك. وفي المرة القادمة عندما أخطب في الناس يمكن أن أبدأ بالقول أنه في الأسبوع الماضي تحدثت أمام جمهور مثل هذا الذي أمامي وبعد خمس دقائق بدأ الناس يغادرون القاعة، إنني أتساءل إذا ما كان سيحصل ذلك اليوم أم لا؟

- المبدأ الثامن: لست في حاجة إلى مراقبة سلوك جمهورك. ما ينبغي عليك مراقبته هو أفكارك وتقديرك ومعلوماتك والدعائم التي تستعملها والقاعة التي تتحدث فيها. إذا نام أحد أو تحدث آخر مع زميله أو غادر ثالث القاعة لا تحاول أن تفعل شيئا إلا إذا تعمد شخص فعل شيء. محاولة تغيير سلوك الجمهور هو سبب خفي للتوتر.

- المبدأ التاسع: على العموم كلما حضّرت أكثر إلا وكنت أكثر سوءا. وإذا كان التحضير أمرا ضروريا، إلا أنه يرتبط بكيف تحضر والوقت الذي تستغرقه. إذا كنت تعتقد أنك ستنسى أو تخطئ أو سيصدر سلوك سيء من الجمهور أو ما تقوله لن يعجب الجمهور أو لن يصفق لكل كلمة تقولها ستقوم بعدئذ بتحضير خطابك أكثر فأكثر، وبالتالي ترهق نفسك وتوترها بدون فائدة. لأنه، كلما حضّرت أكثر إلا وكنت سيئا. إذا كنت تعرف موضوعك أو أنك تحدثت فيه من قبل العديد من المرات فتحتاج إلى بعض الدقائق فقط لترتيب أفكارك. تتذكر النقطتين أو الثلاث نقاط التي ستقولها. التحضير المفرط يعني إما أنك لا تعرف شيئا كثيرا عن موضوعك أو أنك لست واثقا في نفسك. الأول تتجاوزه بالبحث والثاني بتكرار التجربة.

- المبدأ العاشر: جمهورك يريدك أن تتجح حقا. لأن معظم أفراد يخافون التحدث إلى الجمهور. ويعرفون مخاطر الإخفاق والإحراج والإهانة. وعليه، سيثمنون شجاعتك ويكونون بجنبك مهما كان الأمر. فمعظم الجماهير متسامحة فإذا كنتَ تعتبر زلة لسان أمرا كبيرا فهم لا يعيرونها أدنى الاهتمام.

خلاصة

إن مهنة الرجل السياسي اليوم أصبحت أكثر تعقيدا عما كانت عليه من قبل، وإحدى وسائل تذليل هذا التعقيد تكمن في التحكم في تقنيات الاتصال عن طريق اكتساب المهارات اللازمة بالتعلم والتدريب من أجل إقناع الآخرين والتأثير فيهم والتمتع بسلطة عليهم. وبالتالي، فإن القاعدة الذهبية التي لا بد من نقشها في ذهن الذي يواجه الجمهور لمخاطبته تتكون من ثلاث كلمات وحسب، وهي: الممارسة والممارسة والممارسة.