

## چگونه بهتر مکالمه انجام دهیم؟

در این مطلب راهکارهایی برای انجام مکالمه بهتر که توسط شرکت Gamble&Procter و سایت [agric.gov.ab.ca.1](http://agric.gov.ab.ca.1) ارائه شده است می پردازیم. مدیر عامل اسبق پروکتر اند گمبل (Procter Gamble) راهنمایی های ساده اما مفیدی را برای مذاکرات بهتر در محل کار و مکان های دیگر ارائه می دهد. زمان زیادی از زندگی ما صرف صحبت کردن با مردم می شود. این نسبت ممکن است برای فروشندگان بالاتر برود و برای افراد درونگرا پایین تر بیاید، اما هر کسی می تواند مکالمات سازنده تری داشته باشد. شاید شما الگوها و یا غرایض خوبی داشته باشید اما اگر احساس می کنید مهارت های محاوره ای شما ناقص هستند، کتاب جدید ای. جی لیفلی (A. G. Lafely)، مدیر عامل سابق پروکتر و گمبل، مشاوره های خوبی را درباره ی اینکه چگونه می توان بحث ها را عمیق تر کرد ارائه می دهد.

در کتاب بازی برای برد: چگونه استراتژی در واقع عمل می کند (Play to Win: How Strategy Really Works) لیفلی اصول خود را برای داشتن یک گفتگوی پر بار به نمایش می گذارد. حالت پیش فرض ارتباط مردم تمایل به دفاع دارد – استدلال به نفع نتیجه گیری ها و نظریه های خود شخص و اظهاراتی که درباره ی حقیقت از نقطه نظر خود بیان می کند. «جمله ای که در پروکتر اند گمبل سعی در القای آن داشتیم، جمله ای منطقی و بی پرده بود که به طور سنتی به ندرت مورد استفاده قرار می گیرد: «من دیدگاهی دارم که ارزش شنیدنش را دارد، اما شاید چیزی کم داشته باشد.» به نظر ساده می آید اما اگر تمامی افراد حاضر در اتاق متوجه آن شوند، این موضع تاثیر بسیار زیادی بر رفتار گروهی دارد. اولاً، آنها بعنوان یک احتمال از دیدگاه خود دفاع می کنند و نه بعنوان یک پاسخ صحیح واحد. دوماً، آنها به دقت گوش می کنند و درباره ی دیدگاه های جایگزین سوال می کنند.»

این رویکرد دارای مزایای آشکاری می باشد - به مراتب بیشتر از جلساتی که در آنها هر یک از شرکت کنندگان نقطه نظر خود را استدلال می کنند احتمال می رود به ترویج حل مشکل پرداخته شود.

بهبود کیفیت بحث باید به تصمیم گیری بهتر و جلسات بهتر بیانجامد، اما این مهارت ها می توانند روابط شخصی شما را نیز تقویت کنند. چگونه «پرس و جوی قاطعانه» را انجام می دهید؟ اینها سه مرحله انجام آن هستند:

1. از موضع خود دفاع کنید، سپس پاسخ های دیگران را بشنوید. سعی کنید بگویید: «من این وضعیت را اینگونه می بینم و این هم دلیلش است. شما آن را چگونه می بینید؟»
2. دیدگاه شخص دیگر را نقل بیان کنید و نظرشان را بپرسید. «به نظر من استدلال شما این است. منظورتان همین است؟»
3. یک شکاف در درک را توضیح دهید. «به نظر می آید شما فکر می کنید این تملک ایده ی خوبی نیست. می توانید به من بگویید چگونه به این نتیجه رسیدید؟»

دفاع از ایده های تان می تواند به شما کمک کند کاری که می خواهید را انجام دهید، اما ترکیب ابراز وجود و پرسش تضمین می کند که دیگران طرف شما را بگیرند. به گفته ی لیفلی دلیل آن این است که: «استعلام و پرسش، منجر می شود به جای اینکه شخص دیگر دفاع شما را نادیده بگیرد و در پاسخ، به خلق دفاع خود پردازد، حقیقتاً به انعکاس و شنیدن دفاع شما بنشیند.»

آیا مکالمات شما بهبود یافته اند؟ چگونه یک سخنرانی خوب ارائه کنیم؟

چه در حضور یک نفر و چه در حضور یک جمعیت پنجاه نفره، می توان بر ترس و خجالت ناشی از سخنرانی غلبه کرد.

سخنرانی مهارتی است که همه می‌توانند با تمرین، آن را بیاموزند. با استفاده از ابزار ارتباطی زیر، یاد بگیرید که چطور با اعتماد به نفس صحبت کنید و اجرایی جالب توجه داشته باشید.

## 1) ارتباط چشمی

• یک ارتباط چشمی خوب کمک می‌کند تا مخاطب احساس آرامش بیشتری نماید و در توانایی‌هایی کلامی شما نیز اعتماد به وجود می‌آورد. ارتباط چشمی خود را (پیوسته) حفظ کنید؛ برای اینکار باید آنقدر بر متن سخنرانی خود تسلط داشته باشید که فقط هر از گاهی نیاز به نگاه کردن به متن خود پیدا کنید.

• چند چهره صمیمی را - که به مضمون سخنان شما واکنش نشان می‌دهند - در بین حضار پیدا کنید و سخنرانی خود را با تمرکز بر روی آنان انجام دهید. در هر نوبت، ارتباط چشمی خود را چهار تا پنج ثانیه حفظ کنید و سپس به سراغ نفر بعدی بروید.

## 2) طرز ایستادن و حرکات بدن

• صحیح ایستادن نشان دهنده اعتماد به نفس است. محکم بایستید. حرکات بیش از حد ممکن است حواس شنوندگان را پرت کند.

• طبیعتاً در هنگام ایستادن دستان خود را در کنار بدن قرار می‌دهید. برای تاکید بر روی نکات مهم، از حرکاتی استفاده کنید که آهسته و دقیق و در عین حال طبیعی باشند.

• به عاداتی که ممکن است داشته باشید، توجه کنید؛ عاداتی مثل دست روی دست انداختن، تکیه دادن به دیوار یا با خودکار به جایی زدن. این کارها نیز می‌تواند حواس مخاطبان شما را پرت کند یا به آنها بگوید که شما (نسبت به موضوع) بی‌علاقه و یا اینکه دستپاچه‌اید.

• سخنرانی خود را در مقابل آینه تمرین کنید تا نحوه اجرا و حرکات بدن خود را بررسی کرده و در صورت لزوم آنها را تغییر دهید. شیوه‌های متفاوتی را مورد آزمایش قرار دهید تا در مجموعه

حرکات و ژست‌های خود به آن هماهنگی که با آن احساس راحتی می‌کنید، برسید و همان را در برابر حضار به کار ببرید.

### 3) حالت چهره

- وجود صمیمیت در حالت و حرکات چهره کمک می‌کند تا رابطه‌ای گرم و مثبت با مخاطبان خود بوجود آورید. خنده‌ای که شما به چهره دارید به مخاطب می‌فهماند که شما هم یک انسان و (در نتیجه) قابل اعتمادید، و بدین ترتیب به آنان این فرصت را می‌دهد که نظرات شما را بپذیرند.
- حالت چهره شما (در حقیقت) بیانگر حال و هوای سخنان شماست و مخاطبتان را (در سخنرانی) درگیر می‌کند.

### 4) لباس مناسب

- انتخاب خوب لباس کمک می‌کند تا برای مخاطب خود احترام قایل شوید. قبل از حضور در محل سخنرانی، نظر دیگران را در رابطه با نحوه انتخاب لباس و نیز تناسب آن با مناسبت مربوطه جویا شوید.

### 5) رسا بودن صدا

گاهی آهنگ و لحن کلام اثری به مراتب قویتر از محتوای آن دارد. با تمرین کردن، احساس و انرژی را به صدای خود بیفزایید. شما می‌توانید با رعایت موارد زیر، گفتار خود را تنوع ببخشید:

• بالا بردن و پایین آوردن صدا

• تغییر دادن سرعت کلام به منظور تهییج مخاطب

• استفاده از مکث و سکوت بجای گفتن «آه»، «اوووم»، «راستش»

• کم و زیاد کردن آهنگ صدا برای تاکید بر روی نکات مهم و درگیر نمودن مخاطب

• انرژی بخشیدن به صدا به این منظور که صدا خسته کننده و بی روح نباشد

• تمرین روزانه و ضبط صدا برای پی بردن به نکات نیازمند تغییر

## 6) درگیر کردن مخاطب

• با پرسیدن سوال، صحبت مستقیم و علاقه مند کردن مخاطبان، آنان را در سخنرانی خود درگیر کنید. این کار باعث می شود با مخاطب خود یک ارتباط راحت برقرار کنید.

• با استفاده از جملاتی جذاب در ابتدای کار، عکس، نقشه یا بخش هایی از یک فیلم، و یا درخواست کمک از خود حضار، آنها را در بحث خود درگیر کنید (شرکت بدهید).

## 7) شوخ طبعی

• غرض از شوخی این نیست که نقش یک کمدین را بازی کنید بلکه به این وسیله باید فضایی آرام را بوجود بیاورید و با مخاطب خود مزاح کنید. شوخی می تواند وجه تمایز یک سخنرانی معمولی و یک سخنرانی عالی به حساب آید.

• اگر در گفتار خود کمی شوخی به خرج دهید، مخاطب پی می برد که شما نیز انسانید و در عمل نیز یادگیری انسان هنگام انبساط خاطر بیشتر است. سعی کنید در سخنان خود داستان های شخصی و وقایع جاری را بگنجانید تا سخنرانی تان خشک نباشد.

## 9) کنترل اضطراب

اکثر افراد از سخنرانی در جمع هراس دارند، حتی بیشتر از مرگ. همه هنگام صحبت در برابر جمع به میزان معینی اضطراب دچار می‌شوند، اما نکته اینجاست که نباید به این اضطراب پایان داد بلکه باید آن را کنترل کرد.

• درست قبل از ایراد سخنرانی چند نرمش تنفسی عمقی انجام بدهید تا کمی آرامش پیدا کنید.

• از اضطراب خود برای هیجان بخشیدن به سخنرانی خود استفاده نمایید.

• به خاطر داشته باشید که از شما برای ایراد سخنرانی دعوت شده است چرا که شما حرف مهمی برای زدن داشته‌اید.

• همه خواستار موفقیت شما هستند.

9) صحبت کردن در جمع مهارتی است که شما می‌توانید آن را با تمرین و ممارست بیاموزید. مهارت کردن اضطراب و نیز تمرین و تکرار فنون فوق در سخنرانی می‌تواند برایتان موفقیت به همراه آورد.

منابع:

[http://www1.agric.gov.ab.ca/\\$department/deptdocs.nsf/all/rsv912?opendocument](http://www1.agric.gov.ab.ca/$department/deptdocs.nsf/all/rsv912?opendocument)

<http://www.inc.com/jessica-stillman/3-steps-to-becoming-a-better-conversationlist.html>