

نگاهی به مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی

کامل و کافی با مخاطبان خود ارتباط برقرار کنید

■ محمدرضاسپهیلی فر

یک تحقیق علمی ثابت کرده است که برقراری ارتباط غیر کلامی ۵۵ درصد میزان درک و فهم مخاطبان از سخنان گوینده یا سخنران را تضمین می‌کند. این حرف بدین معنی است که اکثریت آنچه یک سخنران می‌گوید نه از طریق کلمات، بلکه از طریق نشانه‌ها و اشارات فیزیکی یا زبان بدن به مخاطب منتقل می‌شود. لذا برای برقراری ارتباط واضح و باطمینان، باید «ست» و حالت بدنی مناسبی به خود گرفت. مثلاً صاف ایستاد، دست‌ها را روی سینه گره نزد و ظاهر خود را از آنچه هست، کوچک تر یا کوتاه‌تر نشان نداد. مضافاً آنکه ناطق باید تماس چشمی خود را با حضار حفظ کرده و از فضای فیزیکی که در اختیارش قرار می‌گیرد (مانند حضور روی صحنه) استفاده کند و در همان مقدار فضا راه برود یا حرکت داشته باشد.

در این مقاله برخی روش‌های بهبود مهارت‌های ارتباطی، یک کارآفرین یا مدیر یک کسب و کار و قتی مشتری و مخاطبان و نیز پرسنل خود سخن می‌گوید و برای این که سخنانش اثرگذار باشد را ذکر می‌کنیم.

■ باید ارتباط کافی برقرار کرد

در سال ۱۹۹۰، یک دانشجوی دوره دکتری دانشگاه استنفورد توانست ثابت کند که سخنرانان با خوش‌بینی و به اشتباه، حجم درک شنوندگان از سخنان خود را دست بالا می‌گیرند. در آزمایشی که وی انجام داد از یک گروه خواست تا ریتم ۱۲۰ اهنگ مشهور را با دست بنوازند. سپس به گروه دوم شرکت کنندگان در آزمایش گفت تا حدس بزنند هر ریتم مربوط به کدام آواز است؟ آن گروهی که ریتم آوازه را می‌نوآختند، تخمین زدند که ۵۰ درصد آوازه‌ها به درستی شناسایی خواهد شد. لیکن در عمل مشاهده شد که تنها ۲/۵ درصد درست تشخیص داده شد. این آزمایش نشان داد که وضوح و شفافیت در برقراری ارتباط اهمیت داشته و هنگام به اشتراک گذاشتن ایده‌های تازه باید بیشتر از تباط گرفت. ضمناً به ما می‌گوید که احتمال دارد مخاطبان آن طور که مدیر سازمان یا صاحب کسب و کار انتظار دارد، جذب‌ا و نشوند.

■ اجتناب از تکیه بیش از حد بر ابزار بصری

استیو جابز، مدیر شرکت اپل قلعه‌ای در اپل بنا گذاشت تا تمامی برنامه‌های معرفی محصولات جدید یا ارائه سخنرانی با در کار قرار «پاور پوینت» ممنوع شود. به همین ترتیب، «شریل سندبرگ» ممنوعیت استفاده از پاورپوینت را در شرکت فیسبوک ابلاغ کرد. هر دو رهبر سازمان متوجه شدند که ارائه سخنرانی به صورت پاورپوینت و کلیشه‌ای می‌تواند به جای تسهیل کردن، مانع برقراری ارتباط مؤثر شود. نظر آنها این بود که هنگام بیان کلمات از توان داستان‌سرای و اشارات غیر کلامی (زبان بدن) هم باید استفاده کرد تا برای انتقال نکات و مقصود خود به شنونده یا مشتری ارتباط معنادار برقرار شود. لذا تأکید داشتند از وسایل کمک بصری استفاده نشود مگر وقتی واقعاً ضروری باشد.

■ اهمیت درخواست بازخوردی صادقانه

مانند اکثر مهارت‌های رهبری و کارآفرینی، دریافت بازخورد صادقانه از مخاطبان، مدیران و اعضای تیم برای حصول یک ارتباط‌گیری خوب، بسیار حائز اهمیت‌است. اگر به‌طور منظم درخواست بازخورد کنیم، شنوندگان یا مشتریان به ما کمک می‌کنند تا ایرادات یا زمینه‌های قابل بهبود در خود یا سیستم را پیدا کنیم؛ ایراداتی که شاید چندان به چشم نیایند.

■ مشارکت دادن حضار و مخاطبان در بحث

صرفنظر از اینکه حرف‌های یک مدیر، سخنران یا صاحب یک کسب و کار بابت معرفی محصول یا خدمت جدید تا حد حد برای پرسنل یا شنوندگان انگیزبخش و گیرا باشد، طبیعی است که مدت زمان تمرکز ذهنی مخاطبان محدود

سبک‌نگرش

دانیل دونیکلا استاد و صاحب کرسی فلسفه کالج کتیسبرگ در پنسیلوانیاست. کتاب او با عنوان «درآمدی بر چهل تأثیر شگفت‌انگیز آنچه نمی‌دانیم» در سال ۲۰۱۸ از طرف انجمن ناشران امریکایی برنده جایزه «PROSE» شد. سایت ترجمان‌ترشی از این کتاب را با عنوان «آیا حق داریم هر چیزی را که دلمان می‌خواهد باور کنیم؟» بنا ترجمه حسین رحمانی منتشر کرده‌است. خلاصه‌ای از این مطلب را در ادامه می‌خوانید.

■ ■ ■

آیا حق داریم به هر چیزی که دلمان می‌خواهد باور داشته باشیم؟ معمولاً این حق کذایی آخرین سنگر نهایی است که خودشان را به نادانی زده‌اند، کسانی که با شاهد و مدرک در گوشاهی گیر افتاده‌اند و به این عقیده چنگ می‌زنند: «به نظر من تغییرات آب‌وهوایی چیزی جز دروغ نیست و اهمیتی ندارد که بقیه چه می‌گویند. من حق دارم چنین باوری داشته باشم!» ولی آیا چنین حقی وجود دارد؟

حق دانستن بعضی چیزها را به رسمیت می‌شناسیم. من حق دارم که شرایط استفاده،

تشخیص پزشک درباره بیماری‌ام، نمرات مدرسه‌ام، نام شاسی‌ام، ماهیت اتهامات من و چیزهایی از این قبیل را بدانم اما باور و دانستن تفاوت دارند.

باور داشتن به معنای آن است که حقیقت

باور داشتن به معنای آن است که حقیقت

باور داشتن به معنای آن است که حقیقت

درد

صرفنظر از اینکه حرف‌های یک مدیر، سخنران یا صاحب یک کسب و کار بابت معرفی محصول یا خدمت جدید تا چه حد برای پرسنل یا شنوندگان انگیزه‌بخش و گیرا باشد، طبیعی است که مدت زمان تمرکز ذهنی مخاطبان محدود است. برای تبدیل شدن به یک کارآفرین یا مدیر، سخنران یا صاحب یک کسب و کار باید در هنگام برقراری ارتباط مورد توجه قرار گیرد. یک راه خوب برای درک انتظارات آنها این است که در برخی بخواهید افراد ارتباط‌گر خوب درون سازمان را معرفی کنید.

■ به کارگیری سه‌گانه «هدف، اهمیت و پیش‌نمایش»

چارچوب مشترکی که معمولاً توسط کارشناسان کسب و کار استفاده می‌شود، استفاده از شیوه «هدف، اهمیت و پیش‌نمایش» در مقدمه سخنرانی‌هاست. بر اساس این رویکرد، ناطق ابتدا اهداف سخنرانی یا جلسه را بیان کرده و سپس از طریق مرور و به‌اشتراک‌گذاری اهمیت، دلایل و نتایج احتمالی به حضار اهمیت برنامه را منتقل می‌کند در نهایت مقدمه یا پیش‌نمایشی از موضوعاتی که مورد بحث قرار می‌گیرد، ارائه می‌کند. این نحوه ارائه، شیوه‌ای اثربخش برای تحریک توجه مخاطبان به موضوع سخنرانی خواهد بود؛ به عبارت دیگر نوعی کمک به آنهاست تا روی پیام، نکات و مطالب کلیدی تمرکز کنند.

■ ضبط کردن سخنرانی‌های مهم برای دفعات بعدی

برقراری ارتباط مؤثر می‌تواند زمان و انرژی زیادی بگیرد. در مواردی که لازم است یک سخنرانی یا برنامه چند نوبت ارائه شود، بهتر است آن را ضبط کرده و در آینده همان را به اشتراک بگذاریم. با استفاده از پلتفرم‌های نرم‌افزاری مانند برنامه‌های «Wistia» یا «Zoom» می‌توان صدا و تصویر سخنران را ضبط کرد. به‌وسیله این پلتفرم‌های دالودو ضبط ویدئویی فرد می‌تواند ویدئوهاش را ویرایش کند تا جذاب‌تر و مفیدتر باشد. فیلم ضبط شده همچنین معیارهایی را برای سنجش میزان و موفقیت جذب مخاطب در اختیار مدیر و سخنران قرار می‌دهد. برنامه‌های ضبط شده به‌خصوص برای ارتباط‌گرهایی که مسئولیت آموزش شرکت‌هایی را دارند که زیاد نیرو استفاده می‌کنند، می‌تواند مفید باشد.

جلوه‌های رفتاری باورها آن را از حالت خصوصی خارج می‌کند ما حق نداریم به هر چیزی باور داشته باشیم



کرده‌اند و ریشه در شنیده‌ها و شایعات دارند. به همین دلیل گمان می‌کنم آنچه مسئله‌ساز است، مسیر رسیدن به باورهای غلط نیست، بلکه بافشاری روی این باور هست؛ مسئله‌امتناع از باور نکردن یا دست کشیدن از باورهایی است که عمداً و اخلاقاً نادرستند.

اگر محتوای باوری از نظر اخلاقی نادرست تشخیص داده شود، خود آن باور هم نادرست پنداشته می‌شود. این باور که نژادی از انسان‌های پست‌تر از انسان‌های کاملند صرفاً مرامی نژادپرستانه نیست که به لحاظ اخلاقی مشتمل‌کننده باشد، بلکه ادعایی نادرست هم

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۶۹۸۷۱

بی‌مقدمه بی‌تعارف



جوری حرف بزنید ما هم بفهمیم چه می‌گویید دختر به اجنبی جماعت نمی‌دهم

■ مجید محمد

کشوری هستیم با گوش‌ها و لپچه‌های متفاوت اما با یک اصل و اصلتی خاص در تمامی نوشتارهای کشوری، به نام «زبان فارسی» که در جای جای ایران عز‌زبان همواره بدین زبان می‌نویسیم، می‌خوانیم، حرف می‌زنیم و... بدیهی است کنار این که فارسی زبان اصلی ایرانی ماست، گوش‌های خاص محلی نیز وجود داشته و در جاهای خاص جزو زبان دوم ما باشد و هیچ مشکلی هم نیست. اما آن وقتی که کلمات خارجی آمیخته با فارسی شده و اصطلاحات بی‌مورد وارد صحبت کردن ما بشود. بخوانید آنچه را که در زبان فارسی ما قابل فهم علمی نیست.

■ ■ ■

۱) با دوستش می‌خواهد برنامه قرارشان را تنظیم کند، اما جوری حرف می‌زند آنرا چند تابعیتی است. می‌گوید: تو کی «اف» میشی؟ که من از «دی» اجازه بگیرم باهات اوکی شم! ۲) یک عده هم هر جرو دلشان می‌خواهد حرف می‌زنند، اسمش را هم می‌گذارند ادبیات کوچه و بازار! می‌گویند: «دش مرد بایس اینقد زورش زیادی کنه که آجر از دیوال بکشه بیرون.» یا به یکدیگر که می‌رسند، می‌گویند: «سام» ۳) بازرگان می‌گویند: «دش مرد بایس اینقد زورش زیاد کنه که آجر از دیوال بکشه بیرون.» یا به یکدیگر که می‌رسند، می‌گویند: «سام» ۴) یک عده هم هر جرو دلشان می‌خواهد حرف می‌زنند، اسمش را هم می‌گذارند ادبیات کوچه و بازار! می‌گویند: «دش مرد بایس اینقد زورش زیاد کنه که آجر از دیوال بکشه بیرون.» یا به یکدیگر که می‌رسند، می‌گویند: «سام» ۵) یک عده هم هر جرو دلشان می‌خواهد حرف می‌زنند، اسمش را هم می‌گذارند ادبیات کوچه و بازار! می‌گویند: «دش مرد بایس اینقد زورش زیاد کنه که آجر از دیوال بکشه بیرون.» یا به یکدیگر که می‌رسند، می‌گویند: «سام» ۶) یک عده هم هر جرو دلشان می‌خواهد حرف می‌زنند، اسمش را هم می‌گذارند ادبیات کوچه و بازار! می‌گویند: «دش مرد بایس اینقد زورش زیاد کنه که آجر از دیوال بکشه بیرون.» یا به یکدیگر که می‌رسند، می‌گویند: «سام» ۷) یک عده هم هر جرو دلشان می‌خواهد حرف می‌زنند، اسمش را هم می‌گذارند ادبیات کوچه و بازار! می‌گویند: «دش مرد بایس اینقد زورش زیاد کنه که آجر از دیوال بکشه بیرون.» یا به یکدیگر که می‌رسند، می‌گویند: «سام» ۸) بعضی‌ها چرا اینقدر خود را به کوچهای می‌زنند که بن نیست است؟ استاد سر کلاس می‌گوید: مردم به دو دسته تقسیم می‌شوند، دسته اول که خب همیشه دسته اول هستند، دسته دوم هم به تکلیفش مشخص است! شما دوست دارید جزو کدام دسته باشید؟ مشاهده شده دانشجویی که با رتبه بالای کنکور وارد دانشگاه شده است، اصرار داشته دسته اول ...

دستور اول... یا از دکتر پرسیدند: عیدی شما به مردم چیست؟ ایشان هم در جواب با خنده گفتند: عیدی مردم اینه که مردم برای ما دعا کنند ما به اهدافمون برسیم! آخر جوری حرف بزنید ما بفهمیم چه می‌گویید. ۹) اینکه جوان‌ها الگوهای نامناسب و اسطوره‌های خارجی، برایشان خیلی اهمیت دارد، جای بسی تأمل است. آن هم به گونه‌ای که به جای اینکه از دانشمندان ایرانی و سخنانشان استفاده کنند، می‌گویند: راه میسروم و تاعق این خساک! بعد می‌گویند پیتر کومبا، می‌رسی کیست می‌گوید: نقاش فلان کشور، اسی روی راست‌وجو می‌کنی بعد متوجه می‌شوی که حالا این رنج به کنار، آنقدر زبان خارجی را نشانه با کلاسی می‌دانیم که اکثر کاربران اجتماعی زندگیمانه کوتاهشان را به زبان خارجی (البته خوب که دقت کنی از نظر دستور زبان همه را غلط نوشته‌اند) می‌نویسند.

۱۰) قول می‌دهم اگر به جای واژه‌های بیگانه که رخت فارسی پوشیده‌اند، به عنوان مثال به جای مرسی بگویید سپاسگزارم، به جای اوکی بگویید بسیار خب، به جای بیوگرافی بگویید زندگیمانه، به جای پاساز بگویید بازار چه، به جای تکنولوژی بگویید فناوری، به جای تز بگویید پایان نامه، به جای چت بگویید گفت‌وگو، به جای اتوبان بگویید بزرگراه، قول می‌دهم زبانتز، روان و ساده‌تر سخن بگویید.

۱۱) یک عده هم که به چه دلیل این کار را می‌کنند نمی‌دانم، فارسی را به زبان انگلیسی در گوشی تلفن همراهشان تایپ می‌کنند! بعد هم توجیه می‌کنند این زبان فینگلیش است! در صورتی که اگر گوشی تلفن همراهی وارد ایران شد و بنابه احترام مشتریان ایرانی‌اش، در قسمت انتخاب زبان، زبان فارسی را در نظر نگرفته باشد، ما نباید آن گوشی را بخریم بعد برای توجیه می‌گوییم: خب فارسی ندار. ۱۲) رفته است خواستگاری از او پرسیده‌اند: شغل شما چیست؟ و پاسخ‌ها جالب است. کافی می‌هستم! ژورنالیست هستم! آرشینکت هستم! انگلیش نیچر هستم! من تورلیدر هستم! روایت دارم پدر عروس هم در اوج سادگی گفته: من دختر به اجنبی جماعت نمی‌دهم. ۱۳) آقا فکر حرف نرزی بد نیست‌ها، از قدیم هم گفته‌اند: بسنه لال جوابی دندان شکن دارد. لااقل حرفی هم اگر دارید به زبان فارسی بگویید. آیا می‌دانید همین زبان و ادبیات فارسی از بسیاری زبان‌های دیگر کامل‌تر است؟ شما ادبیات فرانسه و انگلیس را بباور ادبیات فارسی را هم در کنارشان مقایسه کن، ما برای هر منظوری که داریم کلماتی زیبا در نظر گرفته‌ایم که می‌توانیم به اندازه یک آسمان برای معشوقمان حرف‌های عاشقانه بزنیم اما مشاهده شده است که یک کلمه در فلان زبان خارجی در جاهای مختلف چندین معانی داشته و این اصلاً منطقی نیست، امیدوارم نشانه تمدن، وطن پرستی ما باشد با همه داشته‌هایش. نه اینکه من شناسنامه‌ام ایرانی باشد اما دیگر تعلقاتم را با کشورهای دیگر منطبق کنم. من با افتخار یک ایرانی اصیل، با سبک زندگی ایرانی‌الاصل هستم.



رفته است خواستگاری از او پرسیده‌اند: شغل شما چیست؟ و پاسخ‌ها جالب است. کافی می‌هستم! ژورنالیست هستم! آرشینکت هستم! روایت دارم پدر عروس هم در اوج سادگی گفته: من دختر به اجنبی جماعت نمی‌دهم