

۱-۱۹- گفت‌وگوی اثربخش

به نظر شما گفت‌وگو کردن تا چه اندازه می‌تواند شما را به اهدافتان نزدیک کند؟ گفت‌وگو، بخش مهمی از ارتباط است. گفت‌وگو، علم نیست، تابع نظم خاصی و روش‌هایی سخت و دقیق نیست، اما روش‌ها و اصول عاقلانه و متنوع بسیار دارد. پس می‌توان، گفت‌وگو و سخن گفتن را یک هنر دانست. گفت‌وگویی که بیشترین تأثیر را بر مخاطب و شنونده داشته باشد، «گفت‌وگویی اثربخش» نامیده می‌شود. با آموختن مهارت‌هایی می‌توان به گفت‌وگویی اثربخش دست یافت. گفت‌وگو، ارتباطی دو جانبه است. اگرچه مهارت‌ها و روش‌ها و اصول گفت‌وگودر سخنرانی‌های جمعی نیز کاربرد دارند، اما گفت‌وگو، مؤکداً برای موقعیت‌هایی به کار می‌رود که متقابل و رو در رو باشد.

در هر موقعیتی از گفت‌گو، پنج مورد زیر را رعایت کنید:

۱. خوداظهاری (بیان احساسات، اهداف و خواسته‌های خود مطابق با نوع و عمق رابطه با مخاطب)؛
۲. صراحت (صحیح و گویا سخن گفتن)؛
۳. تعریف و تمجید از ویژگی‌های مثبت مخاطب، بدون اغراق؛
۴. خوب گوش دادن؛
۵. صدق و راستی در گفتار و رعایت ادب و احترام نسبت به طرف مقابل.

«قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»

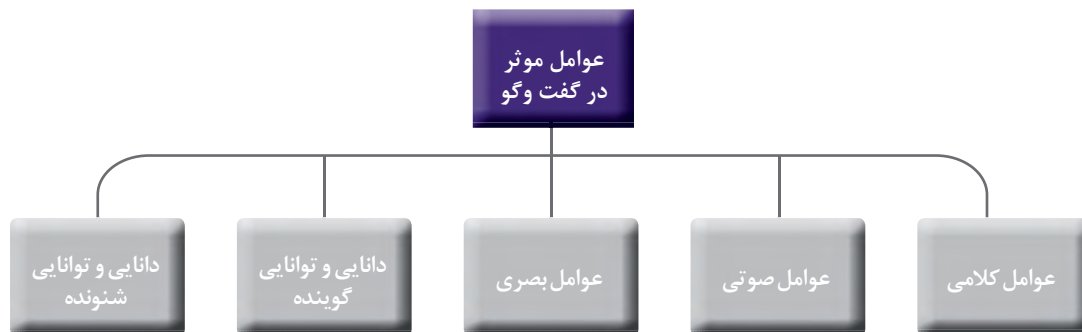
با مردم به زبان خوش سخن بگویید.

سوره بقره، آیه ۸۳

۲-۱۹- عوامل مؤثر در گفت‌وگو

در گفت‌وگوی مفید، پنج عامل اساسی، اثرگذار است که در نمودار صفحه بعد به آنها اشاره شده است:

- عامل کلامی (پیام و کلمات به زبان آمده)؛
 - عامل صوتی (آهنگ و طنین صدای گوینده)؛
 - عامل بصری (زیبایی ظاهر و آراستگی گوینده)؛
 - دانایی و توانایی گوینده (تسلط علمی و توانایی گوینده در انتقال پیام)؛
 - دانایی و توانایی شنونده (تسلط علمی و توانایی شنونده در دریافت پیام).
- برای گفت‌وگوی اثربخش، این عوامل باید با یکدیگر هماهنگ باشند تا بتوان پیام را منتقل کرد. همزمان با این عوامل، باور و اعتماد و اطمینان گوینده نسبت به گفته‌هایش، در ایجاد گفت‌وگویی اثربخش، تأثیر گذار است.



نمودار ۱-۲۱: عوامل مؤثر در گفت و گو

در جدول زیر مشخص کنید هر یک از موارد بصری، کلامی و صوتی بیان شده، به کدامیک از سه موقعیت تعریف شده، تعلق دارد.

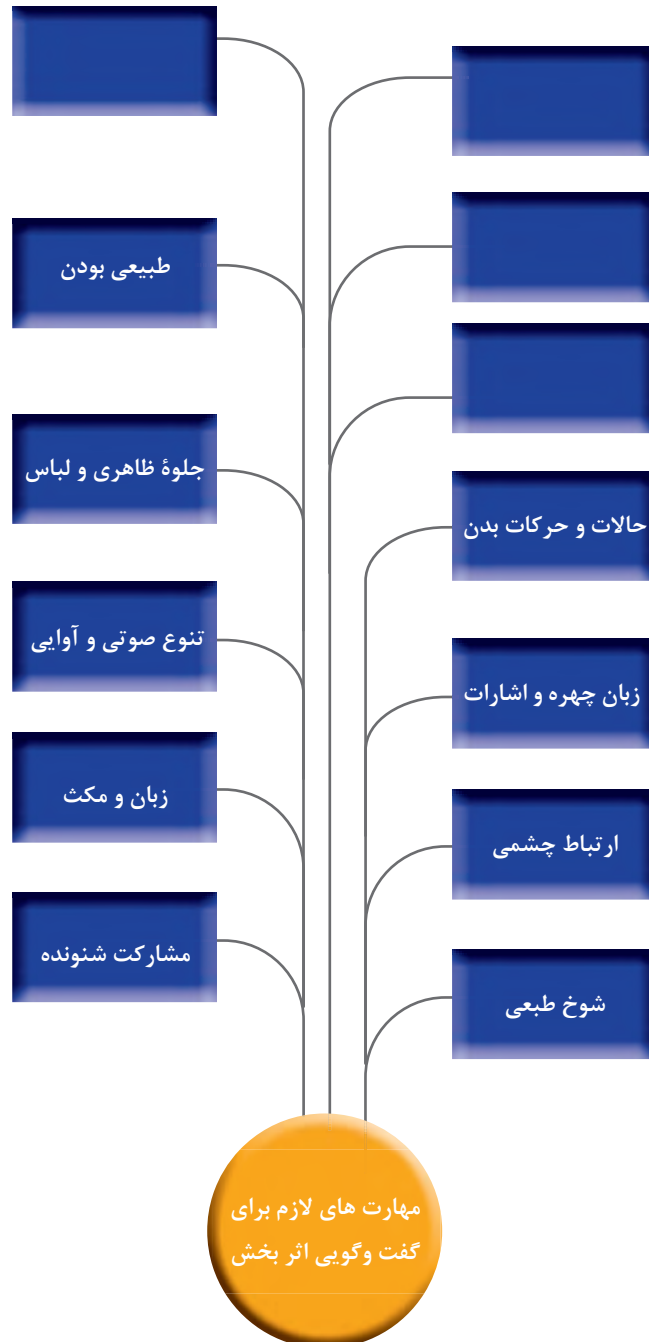
حالات بصری/کلامی/صوتی	جمع خانوادگی	محیط کار	مسافرت و تفریح
کت و شلوار			
لباس راحتی و دمپایی			
کلمات صمیمانه			
قهقهه			
کفش ورزشی			
کلمات رسمی و محترمانه			
شوخی کردن			
صدای بلند			
لبخند ملایم			
آهنگ صدای متعادل			
کفش چرم			

فعالیت
کلاسی ۱



۳-۱۹- مهارت های لازم برای گفت و گوی اثر بخش

برای داشتن گفت و گویی اثر بخش، توانایی در برخی مهارت ها لازم است (نمودار ۲-۱۹). شما هم مهارت های دیگری را که در اثربخشی گفت و گو مؤثر می دانید، به آن اضافه کنید.



نمودار ۲-۱۹: مهارت های لازم برای گفت و گوی اثر بخش



در گروه‌های کلاسی برای یک دقیقه با ارتباط چشمی گفتگو کنید. بعد از آن، پانزده ثانیه بدون نگاه به چهره گوینده، گفت و گو کنید. پس از آن به نقطه‌ای دیگر نگاه کنید. بعد از پایان گفت و گو، در مورد تأثیر ارتباط چشمی بر گفت و گو و احساس گوینده، بحث کنید و اهمیت آن را مورد بررسی و تحلیل قرار دهید.

برای گفت و گویی اثر بخش مرحله وجود دارد که در نمودار زیر با آنها اشاره شده است.



نمودار ۳-۱۹: مراحل گفت و گوی اثر بخش



فعالیت کلاسی ۳

به نمونه شروع‌ها و پایان‌های زیر در گفت‌وگو، چند مورد بیفزایید.

- سلام، امروز هوا چقدر عالی است!
- چه کفش‌های زیبایی پوشیده‌اید!
- از مصاحبت با شما خوشحال شدم.
- متأسفانه باید از حضورتان مرخص شوم.

.....

.....

.....



مریم در یکی از ساختمان‌های میراث فرهنگی با یک گردشگر خارجی روبه‌رو می‌شود. و با اشتیاق جلو می‌رود تا با او صحبت کند. او بعد از سلام و احوال‌پرسی، برای ادامه گفت‌وگو به طرح سؤالاتی نیاز دارد که بیانگر جایگاه و منزلت اجتماعی وی باشد. او را در طرح سؤالاتی کمک کنید؟



شایان، در فدراسیون شنا با یک قهرمان شنای خارجی روبه‌رو می‌گردد. پیشنهاد شما به آن شناگر به جهت انتقال حس مهم بودن چیست؟

۴-۱۹- الزامات گفت و گو

الف) فن بیان

فن بیان، شامل اصولی به شرح زیر است: پرورش صدا، پرورش بیان (به معنای آگاهی از زبان و آنچه به زبان می‌آوریم)، آگاهی از اندام‌های تنفسی و گفتاری (مانند تارهای صوتی و حنجره)، آگاهی از عوامل روان‌شناختی مؤثر در بیان (مانند شخصیت) و آگاهی از عوامل اجتماعی مؤثر در بیان (مانند آموزش و پرورش و پایگاه اجتماعی). به کمک فن بیان، می‌توانید، افکار خود را آزادانه، با اعتماد، صریح، طبیعی و در خور فهم دیگران بیان کنید.

ب) شاخص‌های مطرح در فن بیان

واژه فن را می‌توان معادل تخصص دانست و بر این مبنا فن بیان، تخصص در بیان و گویندگی است. فن بیان یعنی این که بتوانید از تمام اجزای ارتباطی خود، بهترین پیام را به مخاطبان ارسال کنید و دقیقاً آنچه را مورد نیازتان است، دریافت کنید. برای به‌دست آوردن این تخصص، شاخص‌هایی مد نظر قرار می‌گیرند که در نمودار ۴-۱۹ به آنها اشاره شده است.



نمودار ۴-۱۹: شاخص‌های فن بیان

در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید.
- هر گروه یکی از موضوعات زیر را انتخاب کند.

مجری مسابقات تلویزیونی

گوینده آگهی بازرگانی

مجری برنامه کودک

- هر کدام از اعضای گروه پنج دقیقه فرصت دارد تا در نقش مورد انتخاب گروه، از فن بیان استفاده کند.
- افراد منتخب گروه، برای کل کلاس، ایفای نقش کنند و در پایان، با رأی اکثریت، بهترین گوینده را انتخاب و دلایل آن را بیان کنند.



نکته: عواملی وجود دارد که شما در شکل‌گیری آنها دخالتی نداشته‌اید ولی می‌توانند بر فن بیان شما اثرگذار باشند؛ از جمله: تربیت گفتاری خانواده، محیط زندگی، ژنتیک بدن و اندام‌های گفتاری، شخصیت و سرعت تفکر.

فعالیت
کلاسی ۷



- در موارد زیر کدام‌یک از پنج عامل گفته شده بر فن بیان افراد، تأثیرگذار است.
- صدای روستایی، بلندتر و آزادتر و صدای شهری، کوتاه تر و ملاحظه کارتر است:
-
- صدای سیاه‌پوستان، بم و صدای زرد پوستان، زیر است:
- فرد درون‌گرا، در بیان سخنان خود، ملاحظه کارانه‌تر رفتار می‌کند:
- برخی افراد، کلمات را نصفه ادا می‌کنند، چون فکر آنها سریع‌تر از کلامشان است:
-

◀ ادا صحیح حروف

لازمه تلفظ صحیح کلمات، جملات و عبارات، تلفظ صحیح حروف است. برای ادا صحیح حروف باید به نحوه بیان صامت‌ها و مصوت‌ها توجه کرد. مثلاً برای تلفظ حرف (ب)، لب‌ها به هم می‌چسبند و عبور هوا یا صوت برای مدتی متوقف می‌شود و هنگامی که لب‌ها با یک حرکت ناگهانی از هم جدا می‌شوند، صامت شنیده می‌شود. لذا برای تلفظ حرف (ب)، صوتی که در حنجره تولید می‌شود به گوش می‌رسد.

◀ ادا صحیح کلمات

ادا کردن صحیح کلمات یعنی اینکه هر کلمه را همان طور که هست بخوانید. به عبارت دیگر، وقتی کلمه «شجاعت» را بیان می‌کنید باید لحن اجرای آن حماسی باشد و وقتی کلمه «ترس» را بیان می‌کنید و از آن حرف می‌زنید باید لحن اجرا به گونه‌ای باشد که انگار یک نفر در حالت ترس دارد حرف می‌زند.

◀ کاربرد لغات و عبارات مناسب

از چسباندن آخر کلمات، جویدن کلمات، اشتباه و ناقص ادا کردن کلمات بپرهیزید. رعایت تلفظ کامل لغات مهم است. عبارات مناسب، از مجموعه لغات مناسب تشکیل می‌شود. کلمات و عبارات را مناسب و متناسب با شرایط مخاطبان و خودتان به کار ببرید.

◀ صدا

صدا وسیله‌ای است که با آن، در هنگام صحبت کردن، دیگران را ترغیب می‌کنید. در صدا باید به لحن بیان، بلندی، زیر و بم صدا، سرعت، تأکید و فشار، مکث‌ها، وقفه‌ها و غیر آنها توجه کرد.

آهنگ و لحن مناسب

لحن یعنی آواز خوش و موزون، نوای کشیدن صدا و اجتماع حالت‌ها و صداهای مختلف. بنابراین جملات، با توجه به لحن مناسب، شرایط موجود و فضای حاکم بر جمله و متن بیان می‌شوند. باید دانست که به هنگام تلفظ کردن متن، نه تنها هر متن، بلکه هر بند و هر جمله نیز به تنهایی، اعم از طنز یا جد، لحن خاص خود را می‌طلبند و ممکن است در هر بند، انواع و اقسام لحن‌ها به کار گرفته شود. در کنار این موارد در هر جمله، هر کلمه نیز می‌تواند آوای خاص خود را داشته باشد.

برای برقراری ارتباط با دیگران، لازم است ضعف‌های خود را تقویت کنید و صحیح صحبت کردن را بیاموزید. موارد زیر جزء کدام یک از شاخص‌های فن بیان است؟ کلمات و جملات جایگزین را بنویسید.

موارد	شاخص‌های فن بیان	کلمات و جملات جایگزین
۱. به خودت سخت نگیر.	کاربرد جملات مناسب	با خودت مهربان‌تر باش.
۲. یادت نرود.		
۳. من دیگه زیاد نمی‌خوابم.		
۴. شرکت ما، خودروهای مشابه شرکت الف را تولید می‌کند.		
۵. من دیگه سیگار نمی‌کشم.		
۶. ما خودروهای ارزان تولید می‌کنیم.		

فعالیت
کلاسی ۸



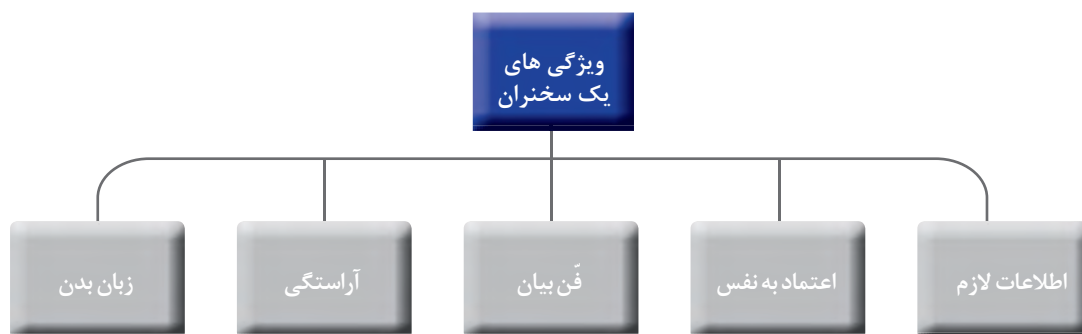
ب) الزامات سخنرانی

به عمل صحبت کردن یک فرد برای گروهی از مردم که مخاطب یا شنونده او هستند و با نیت خاصی مانند آگاهی بخشی، تحت تأثیر قرار دادن یا سرگرم نمودن انجام می‌شود، «سخنرانی» می‌گویند. سخنرانی، فن است، پس به «دانش» نیاز دارید و هنر است، پس به «ذوق» نیاز دارید. بنابراین دانش و ذوق دو ابزار مهم در سخنوری است. سخنرانی، فن و هنری است که از راه طرح دلایل و برانگیختن عواطف، بر مخاطبان و شنوندگان خود تأثیر می‌گذارد و آنان را به سوی موضوع و هدفی خاص راهنمایی و برای آن زمینه‌سازی می‌کند. سخنرانی، در واقع مرحله به عمل رساندن فن بیان و فرم گسترده‌ای از گفت‌وگو است. گفت‌وگویی رسمی که در آن، رابطه بین سخنران و مخاطبین کمتر است، زیرا مخاطبین، بیشتر شنونده هستند. اهداف سخنرانی نیز از اهداف گفت‌وگو، مهم‌تر است.

امام علی (ع) می‌فرمایند:
 أَحْسَنُ الْكَلَامِ مَا زَانَهُ حُسْنُ النِّظَامِ وَ فَهْمَهُ الْخَاصُّ وَ الْعَامُّ :
 بهترین گفتار آن است که بر نظم و معیار سخن استوار باشد و خاص و عام آن را بفهمند.
 غررالحکم و دررالکلم، حدیث ۴۰۳۳

ویژگی‌های یک سخنران

سخنران خوب چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد؟ برای سخنرانی (ارائه دادن مطالب، بیان مؤثر و ...) باید مواردی را از قبل و در حین سخنرانی رعایت کرد. بنابراین برای اینکه بتوانید سخنرانی مؤثری داشته باشید باید به عوامل زیر (نمودار ۵-۲۱) توجه کنید.



نمودار ۵-۱۹: ویژگی‌های یک سخنران

جدول ۳-۱۹: برخی ویژگی‌های یک سخنران

اعتماد به نفس	اطلاعات لازم
داشتن اعتماد به نفس، در اجرای یک سخنرانی بسیار مؤثر است. یک سخنران برای طرح مطالب خود، باید اعتماد به نفس کافی داشته باشد تا بتواند آنها را به نحو احسن به مخاطب انتقال دهد. لذا باید اعتماد به نفس را در خود تقویت کنید.	درباره موضوعی که قصد دارید در مورد آن صحبت کنید اطلاعات لازم و کافی را کسب نمایید. داشتن اطلاعات، می‌تواند تسلط شما را در ایراد سخنرانی افزایش دهد. همچنین اطلاعاتی درباره مخاطبانی که قصد دارید برای آنها صحبت کنید به دست آورید. مطلع شدن از اینکه آنها چه کسانی و با چه ویژگی‌هایی هستند شما را در ایراد یک سخنرانی خوب کمک خواهد کرد.



در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید.
- هر یک از اعضا با انتخاب یکی از موضوعات زیر به مدت دو دقیقه برای گروه خود سخنرانی کند.

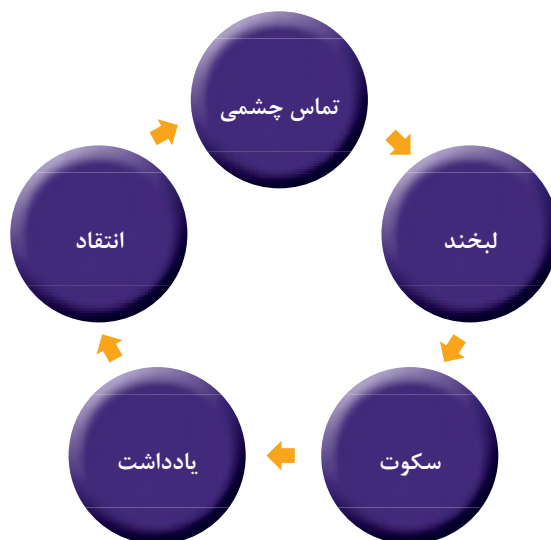
گوینده اخبار

گزارشگر ورزشی

- از میان هر گروه دو نفر با نظر اکثریت انتخاب شوند و به مرحله بعدی راه یابند.
- افراد منتخب در جلوی تخته سیاه بایستند و به مدت پنج دقیقه، با انتخاب یکی از موضوعات، برای همه کلاس سخنرانی کنند.
- با نظر اکثریت آرا و با توجه به ویژگی‌های یک سخنران خوب، از میان افراد، سه نفر انتخاب شود.
- در پایان، هر سه نفر با انتخاب یک موضوع مشترک با نظر اکثریت آرا، به مدت سه دقیقه سخنرانی کنند.
- در پایان از میان سه نفر، برنده انتخاب و دلایل انتخاب نیز بیان شود.

بهبود فن بیان و سخنرانی

توانایی شما در صحبت کردن با مخاطبان برای موفقیت‌تان ضروری است. خوب صحبت کردن می‌تواند احترام و توجه دیگران به شما را در پی داشته باشد و شما را در مسیر رسیدن به هدف‌تان قرار دهد. برای بهبود فن بیان و سخنرانی، باید این عوامل نمودار (۶-۱۹) مد نظر قرار گیرند:



نمودار ۶-۱۹: بهبود فن بیان و سخنرانی

- **لبخند:** خنده نشانه شادمانی و سرور است. یک سخنران هنگامی که با لبخندی طبیعی در جایگاه سخنرانی قرار گیرد موفقیتش بیشتر خواهد بود.
- **سکوت:** استفاده کردن از سکوت‌های کوتاه و بجا بزرگ‌ترین هنر سخنران است. سخنران خوب کسی نیست که متوالیاً سخن بگوید بلکه کسی است که گاهی عاقلانه و ماهرانه در مواقع حساس لحظه‌ای سکوت کند تا به این طریق بر جذابیت سخن خود بیفزاید.
- **یادداشت:** تمام نکات سخنرانی باید از قبل با دقت تنظیم شود و بدون مطالعه قبلی نباید سخنرانی کرد. عمل تکرار و بازنگری مطالب باید تا آغاز سخنرانی ادامه یابد و چندین بار خوانده شود. مطالب مهم و نکات برجسته را باید نگاه داشت و بقیه را حذف کرد.
- **انتقاد:** سخنران باید بداند که مردم و شنوندگان درباره سخنرانی او اظهار نظر و انتقاد خواهند کرد. بنابراین وی باید به انتقادهای گوش دهد و واکنش نشان ندهد و از آنها برای بهتر شدن سخنرانی خود استفاده نماید.
- **تماس چشمی:** تماس چشمی داشتن با افراد، بخشی از فن گفت‌و شنود است و اهمیت دارد. زیرا به شنونده شما کمک می‌کند تا به صحبت‌های شما بهتر گوش دهد.

المیرا قرار است در جشن مدرسه خود به مناسبت روز ۱۳ آبان سخنرانی داشته باشد. به نظر شما او برای اینکه سخنرانی جذاب و مؤثری ارائه دهد در آغاز سخنرانی چه مواردی را باید رعایت کند تا بتواند به خوبی با دیگران ارتباط برقرار سازد؟ همچنین او در پایان سخنرانی چه مواردی را باید رعایت کند.

فعالیت
کلاسی ۱۰



کاهش اضطراب در سخنرانی

اضطراب یک حالت طبیعی است و هرگاه سخنران تحت تنش قرار گیرد، بروز می‌کند. سخنرانی و طرح مطالب در مقابل جمع معمولاً باعث بروز تنش می‌شود و در این هنگام تغییراتی در بدن (لرزش دست و پا، افزایش ضربان قلب و ...) به وجود می‌آید. در چنین مواقعی معمولاً اضطراب یک حالت عادی است و آن را باید کنترل کرد. برای برقراری ارتباط با دیگران، باید بتوانید ارتباط با خود را تقویت کنید. بنابراین برای کنترل اضطراب، انرژی اضافه خود را به کار گیرید و از آن به عنوان محرکی برای پرشور بیان کردن مطالب خود در برابر جمع استفاده کنید.

برای کاهش اضطراب در سخنرانی، چه مواردی را باید از قبل و در حین سخنرانی مدنظر قرار دهید؟ جدول زیر را تکمیل نمایید.

۵.	۱. با اطلاعات کافی به سخنرانی بپردازید.
۶.	۲. قبل از سخنرانی یک نفس عمیق بکشید.

فعالیت
کلاسی ۱۱



۷.	۳. از به‌کاربردن لغات تخصصی بپرهیزید.
۸.	۴.

نکته: خودشناسی فرایند روبه‌رو شدن فرد با واقعیت خویش است و می‌تواند به نحو «مستمر»، «لحظه‌ای» یا به صورت «تأخیری» باشد. خودشناسی معطوف به شناخت توان، کمال، امکانات، احساسات، آفت‌ها و عیب‌های خویش است. پس در حین سخنرانی، به علم و توانایی خود اعتماد کنید تا بتوانید اضطراب را از خود دور سازید.

موارد زیر را انجام دهید:

- یک کاغذ بردارید و آن را به دو قسمت تقسیم کنید.
- نکات قوت و ضعف خود را بر روی کاغذ بنویسید.
- اگر مهارت فنّ بیان و سخنرانی مؤثر دارید آن را بر روی کاغذ بنویسید.
- هنرجویانی که دارای مهارت فنّ بیان و سخنرانی مؤثر هستند در جلوی تخته سیاه بایستند.
- هر کدام از هنرجویان به مدت پنج دقیقه فرصت دارند که در نقش قصه‌گوی کودک، قصه بگویند.
- سایر هنرجویان، قصه‌گوی برتر را انتخاب کنند.
- دلایل انتخاب خود را بیان کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۲



ج) تهیه فهرست وارسی (چک لیست)

این فهرست، حاوی اقداماتی است که در یک فعالیت یا برنامه خاص، (همایش، افتتاحیه، سخنرانی و امثال آنها) باید صورت پذیرد. این فهرست، جزئی‌ترین موارد را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، فهرست وارسی، برگه راهنمایی است که در آن تمام مقدمات و تدارکات و اموری که باید لحظه به لحظه فراهم شوند تا به نتیجه اجرایی دلخواه برسند دیده می‌شود.



فهرست وارسی را برای یک سخنرانی نیز می‌توان تهیه نمود. فهرستی شامل اینکه عنوان سخنرانی ما چیست؟ چه ایده‌هایی برای شروع و مقدمه، ادامه، طرز پوشش و ... داریم؟ همه این موارد می‌توانند در فهرست وارسی سخنرانی لحاظ شوند تا با توجه به آن، سخنرانی، بی‌عیب و نقص و به بهترین صورت ممکن، اجرا گردد.

نمایشگاه و فروشگاه مواد غذایی را که در بخش ارتباط مناسب در جامعه و بهبود آن، مطرح شد به خاطر بیاورید. و برای آن فهرست وارسی تهیه کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



تصور کنید که مسئولیت برگزاری رزمایش (مانور) زلزله در هنرستان را به شما واگذار نموده‌اند. فهرست وارسی مربوط به آن را تهیه کنید.

فعالیت
غیر کلاسی
۲

