

شیوه‌های گفت‌وگوی موثر* (قسمت دوم)

برت دگر
ترجمه فرهاد احمدی
(مدرس زبان انگلیسی در مرکز آموزش بازرگانی، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی)

اهداف رفتاری

آموزش برای صاف ایستادن و طبیعی حرکت کردن

باید بتوانید حالت خمیده ایستادن را اصلاح کنید. انعطاف هنگام گفت‌وگو خیلی موثرتر است تا اینکه خود را در یک حالت خشک نگاه داریم. این مورد شامل ژست‌ها و به خصوص حالت پاها و حرکت آن‌ها است.

دیگران چه می‌کنند؟

خانم «فیلیس» صاحب یک شرکت مشاوره است. او از کودکی تصور می‌کرد که شکم بزرگی دارد به همین خاطر همیشه شکم خود را تو می‌دهد. این موضوع سبب شده است تا همیشه شانه‌هایش را عقب بدهد. اکنون در بزرگسالی، او اندام کشیده‌ای دارد و به خاطر اعتماد به نفسی که در حالت راه رفتن وی وجود دارد، هنگام ورود به اتاق، توجه همه را جلب می‌کند.

«اریک» در یک استودیوی تلویزیونی کار می‌کند. رشد جسمی او خیلی سریع بوده است به طوری که در ۱۸ سالگی ۱۹۰ سانتی متر قد داشت.

او با قوز کردن سعی می‌کرد خود را کوتاه‌تر نشان دهد. حالا در بزرگسالی دارای ۱۹۵ سانتی متر قد و شانه‌های خمیده است. علاوه بر این، عادت او سبب شده است تا او فاقد اعتماد به نفس به نظر بیاید.

«درک» رییس هیئت مدیره یک شرکت بزرگ حمل و نقل است. او به همراه چند تن از کارمندانش در سمینار مدیران اجرایی شرکت می‌کند. رییس جلسه به دلیل ژست ضعیف او، تصور کرد که او یکی از کارمندان است.

خانم «دنیس» ۱۷ ساله بود که برای شرکت در یک سمینار فیلم، به طور آزمایشی داوطلب شد. ابتدا قرار بود تنها چند دقیقه صحبت کند. سپس در هفته بعد، پیش از اینکه دوباره برای گفت‌وگو جلوی دوربین بایستد، در سمینار شرکت کرد. قرار بود که در یک آزمایش قبل و بعد از تجربه شرکت کند. با این حال چند چیز متفاوت بود. از همه واضح‌تر تغییر ژست و حالت وی بود. اولین بار بابتی قیدی ایستاده بود و بر روی پای چپ تکیه داشت. هفته بعد تماشاگران او را با قیدی کشیده و گام‌های بلند دیدند. حتی پیش از اینکه حرف بزنند، اعتماد به نفس او آشکار بود.

این مطلب قسمت دوم کتاب «چگونه ارتباط موثر برقرار کنیم» است که به زبانی ساده و شیوا و با استناد به شواهد مختلف فنون زیبا، شیوا، موثر و نافذ سخن گفتن را به بحث گذاشته است.

۲. حالات و حرکات

«قامت خود را راست کنید. قامت راست و پا خمیده داشتن، یک حالت درونی است. به قد و قواره ربطی ندارد؛ قامت راستی داشتن خوشایند است.»
«ملکوم فوریز»

چطور می‌ایستید؟

فهرست بازنگری

به هریک از پرسش‌های زیر پاسخ دهید. بعد از پایان این بخش دوباره این تمرینات را تکرار کنید. برای اینکه به همه پرسش‌ها پاسخ دهید شاید وقت بیشتری لازم داشته باشید. می‌توانید مرتب به کتاب مراجعه کنید تا به تمام سؤال‌ها پاسخ دهید.

بله خیر

- آیا هنگامی که برای یک جمع کوچک صحبت می‌کنید، روی یک پای خود تکیه می‌کنید؟
- آیا بالاتنه شما صاف و کشیده است؟ آیا شانه‌های شما در یک خط مستقیم قرار دارد و یا به طرف داخل و سینه خم شده است؟
- آیا هنگام سخنرانی، پشت میز و یا تریبون می‌ایستید؟
- آیا هنگام سخنرانی بی تاب هستید و به عادت‌هایی مثل تکان دادن پا و یا خودکار متوسل می‌شوید؟
- آیا هنگام سخنرانی در جمع، ژست‌های بیش از حد متواضعانه و بازدارنده می‌گیرید؟ (۱)
- آیا هنگام گفت‌وگوهای خودمانی و غیر رسمی، به این طرف و آن طرف حرکت می‌کنید؟

اصلاح حالت و حرکات

شخصیت هایی را که در تلویزیون دیده‌اید، مجسم کنید. آیا هیچ کدام از آن‌ها را در حالت قوز به خاطر می‌آورید؟ احتمالاً فقط تعداد انگشت شماری از آن‌ها چنین هستند. زیرا اغلب آن‌ها دارای حالات و حرکات فوق العاده‌ای هستند که از اعتماد به نفس بالای آنان حکایت می‌کند. حالت فیزیکی شما، می‌تواند گویای فکر و ذهن شما باشد. حالت فیزیکی شما، تلقی دیگران را از شما شکل می‌دهد. مردم دوست دارند دقیقاً همانطوری با شما رفتار کنند که خودتان خواسته‌اید.

صاف بایستید

مردم همیشه براین باور هستند که حالت ضعیف بالاتنه، نشانگر شخصیت ضعیف است مگر اینکه خلاف آن به آن‌ها ثابت شود و عقیده‌شان تغییر کند. حالت بالاتنه معمولاً ناشی از عادت است. بسیاری از افراد قدبلند به این دلیل قوز می‌کنند که در سن بلوغ خیلی سریع قد کشیده‌اند و نمی‌خواسته‌اند نسبت به دیگران متمایز باشند. برخی دیگر هم به این دلیل ساده که حالت و ژست ظاهری هیچگاه برایشان اهمیت نداشته است از دوران کودکی و بلوغ به قوز کردن عادت کرده‌اند.

توجه به قسمت پایین بدن

بخش دیگری از بدن که به آن توجهی نمی‌شود، قسمت پایین بدن است. هنگام صحبت با دیگران، نحوه ایستادن شما ممکن است به گونه‌ای باشد که از تاثیر شما بکاهد. این امکان وجود دارد که به دلیل زبان اشاره نامناسب، انرژی ارتباطی خود با شنوندگان را منحرف کنید. یکی از متداول‌ترین حالت‌ها، «عقب رفتن و تکیه بر روی یک پا» است؛ این عمل ناخودآگاه به این معنی است که می‌خواهید از دیگران فاصله بگیرید. از حالت‌های نامطلوب دیگر این است که دائماً در هنگام صحبت این پا و آن پا کنید، یا روی پاشنه‌های پا، عقب و جلو بروید و یا اینکه بی‌قرار قدم بزنید.

به «حالت آماده» بایستید

برای مبارزه با این عادت‌های منفی می‌توانید حالت آماده به خود بگیرید. حالت آماده، روشی است که هنگام گفت و گو سنگینی خود را به جلو می‌اندازید. پیام، سوار بر آسبی از انرژی است. هنگامی که با اعتماد به نفس گفت و گو می‌کنید و می‌خواهید پیام خود را به طرف مقابل برسانید، انرژی شما پیشقدم است. حالت آماده به این صورت است که کمی به جلو متمایل می‌شوید و در حالی که زانوهایتان ثابت است، به راحتی می‌توانید روی کف پای خود به بالا و پایین تحرک داشته باشید. درست مثل شرکت در یک مسابقه ورزشی که در آن، آماده حرکت به هر جهتی هستید. وقتی وزن شما به سمت جلو متمایل شد، امکان ندارد به روی یک پا و به عقب تکیه دهید و یا اینکه روی پاشنه خود تاب بخورید. سعی کنید، عادت کنید که همیشه، چه در گفت و گوهای رسمی و چه در گفت و گوهای غیر رسمی، حالت آماده داشته باشید. در نتیجه هر وقت که تنور داغ باشد، آماده هستید.

حرکت

رسانیدن پیام و انرژی را نمی‌توان از هم مجزاد دانست. تمام انرژی خود

را به گونه‌ای مثبت بکار گیرید. در حالی که با دیگران سخن می‌گویید به اطراف حرکت کنید. اگر در یک موقعیت رسمی هستید از پشت تریبون بیرون بیایید. این باعث می‌شود که مانع فیزیکی بین شما و دیگران برداشته شود. در یک جلسه گروهی، فضای کمی برای حرکت دارید فقط می‌توانید از پاها، دست‌ها و ساعدهای تان استفاده کنید. وقتی که نشسته‌اید و نوبت شما می‌شود، ممکن است به ایستادن فکر کنید و یا اینکه برای تاثیرگذاری بیشتر به جلو خم شوید. حرکت، انرژی شما را افزایش می‌دهد، گویای اعتماد به نفس است و به گفت و گو شما تنوع می‌بخشد. از حرکت بیش از حد خودداری کنید ولی سعی کنید در حد طبیعی تحرک داشته باشید. این درست است که افراد پر انرژی دارای یک مزیت نسبی هستند اما بیشترین نفوذ شخصی را افرادی دارند که در استفاده از دانسته‌های خود، هشیار هستند.

خودتان باشید

خاطر جمع شوید مفاهیمی را که از حالت و حرکات به دست می‌آورید، مطابق سبک و شخصیت شما باشد. هیچ روش قطعی درست یا نادرستی برای ایستادن و حرکت کردن وجود ندارد ولی مفاهیمی وجود دارند که می‌توانند نتیجه بخش باشند. دو روش مناسب در هنگام صحبت کردن، یکی «صاف ایستادن» و دیگری «با انرژی و آماده ایستادن» است. این روش‌ها را در نظر بگیرید و سعی کنید آن را مناسب با سبک و شخصیت خود هماهنگ کنید.

تمرین برای آگاهی و بهبود مهارت

۱. خودتان را ببینید

حالات و حرکات خود را به سادگی می‌توانید ببینید. برای این کار می‌توانید از آینه یا وسایل دیگر کمک بگیرید. بهتر از همه استفاده از دوربین ویدئو است. خودتان را در حال راه رفتن و سخن گفتن مشاهده کنید. دقت کنید که بالاتنه شما چه پیامی را می‌فرستد؟ آیا صاف یا خمیده



و یا در حالتی بین این دو ایستاده‌اید؟ اگر پاهای خود را روی هم انداخته و به دیوار تکیه زده و در حالت غیر رسمی ایستاده‌اید توجه کنید که این حالت، بیشتر نشان از بدسلیقگی است تا خودمانی بودن. چندین «حالت آماده» را نیز تمرین کنید. چگونه به نظر می‌آید؟

۲. قدم برداشتن پشت به دیوار

در مسابقات ملکه زیبایی، حالت بالاتنه داوطلبین، همیشه حاکی از اعتماد به نفس آن‌هاست. یکی از دلایل این اعتماد به نفس، استفاده از تمرین «قدم برداشتن پشت به دیوار» است که یکی از معروف‌ترین ملکه‌های زیبایی آن را بکار برد. پیشنهاد او این است که پشت به دیوار بایستید به گونه‌ای که پاشنه پاها و شانه‌ها با دیوار تماس داشته باشند. سپس ستون فقرات خود را صاف نگه دارید. در همین حالت با کمی انعطاف چند قدم به جلو بردارید. توجه کنید که هر چقدر کشیده و بلندتر به نظر بیایید، اعتماد به نفس بیشتری از خود بروز می‌دهید. اگر این تمرین را مرتب انجام دهید، پیشرفت فوق العاده‌ای خواهید کرد.

۳. تمرین «دوقدم»

هنگامی که می‌خواهید برای یک جمع سخنرانی کنید از کسی بخواهید که تعداد قدم‌های شما را به اطراف بشمارد. پس از آن به روش «دو قدم» فکر کنید. اغلب ما فقط برای اینکه حرکتی کرده باشیم، با تردید و گام‌های کوچک حرکت می‌کنیم و در همان حال حس می‌کنیم به زمین چسبیده‌ایم. با اینکه همین مقدار حرکت نیز بهتر از ثابت ایستادن است، ولی از نااطمینانی حکایت می‌کند. اگر روش «دو قدم» را انجام دهید و دست‌کم دو قدم به سمت مخاطب بردارید، خود را ملزم می‌کنید که به منظوری خاص حرکت کنید. اگر این روش را با یک ارتباط بصری موثر نیز توأم کنید، می‌توانید در حالتی صریح و مطمئن، مطلب خود را شرح دهید.

۴. در جلسات بایستید

برای تمرین حالت و حرکت، هنگامی که مطلب مهمی برای گفتن دارید، بایستید. این عمل تأکید بیشتری به پیام شما می‌دهد. وقتی که در یک جلسه رو در رو می‌خواهید ایده‌ای را بیان کنید و یا کالایی را بفروشید، این نکته را در نظر بگیرید و مطلب خود را ایستاده بیان کنید. می‌توانید برای نفوذ و تأثیر بیشتر، از روش‌های جدید و مختلفی نیز استفاده کنید.

فهرست اهداف شخصی

سنجش عادات

سه نمونه از عادت‌های خود را که میل به اصلاح، تقویت و یا ترک آن‌ها دارید، بنویسید:

- ۱.
- ۲.
- ۳.

اکنون برنامه تمرینی خود را برای اصلاح، تقویت و یا تغییر هر کدام از عادت‌ها بنویسید.

- ۱.
- ۲.
- ۳.

باز هم این مثل را به خاطر بسپارید: کار نیکوکردن از پرکردن است.

۳. زبان چهره و اشارات

«ماروسای جمهوری خود را نمی‌شناسیم؛ آن‌ها را تجسم می‌کنیم. ما آن‌ها را گاهی از دور نظاره می‌کنیم و تنها استنباطی از چند حرکت و واکنش آن‌ها داریم و بر این اساس قضاوت می‌کنیم که چگونه افرادی هستند و آیا برای تصدی این مقام لایق هستند یا نه. همه اینها بستگی به چند فرصت کوتاه و انگشت شمار دارد تا اینکه خصوصیتی قابل احترام را در آن‌ها بیابیم.»

«مگ گرین فیلد»

آیا متوجه هستید چگونه به دیگران نگاه می‌کنید؟

فهرست بازنگری

به هریک از پرسش‌های زیر پاسخ دهید. پس از پایان بخش، این تمرین‌ها را تکرار کنید. شاید برای پاسخ به همه سوال‌ها، به وقت بیشتری احتیاج داشته باشید. می‌توانید به کتاب مراجعه کنید تا پاسخ همه سوال‌ها را بدهید.

بله خیر

آیا هنگامی که تحت فشار قرار دارید لبخند می‌زنید و یا اینکه صورت شما مثل سنگ بی‌احساس می‌ماند؟

آیا متوجه هستید که هنگام صحبت با تلفن، خنده بر لب دارید یا اینکه اخم کرده‌اید؟

آیا حالت بازدارنده دارید؟ مثلاً در شرایط ناخوشایند تحت فشار قرار می‌گیرید و حس می‌کنید دست‌های شما به تقلا افتاده‌اند.

آیا تاکنون به خاطر دارید که هنگام سخن گفتن در جمع، دست‌های تان را از کمر بالاتر آورده باشید؟

آیا هنگامی که نشسته‌اید، کمی به جلو خم می‌شوید و حالت صحبت کردن را به خود می‌گیرید؟

آیا هنگام گفت و گو، بی‌صبرانه با انگشتان خود بر روی میز، ضرب می‌زنید و گوش می‌کنید؟

آیا هنگامی که در حال صحبت در میان جمع هستید، اگر بخواهید دست‌های تان را در پهلوها قرار دهید، انگشتان تنقیز شده و یا به لرزه می‌افتد؟

اهداف رفتاری

آرامش و رفتار طبیعی هنگام سخن گفتن

برای موثر بودن گفت و گوی دو جانبه، هنگامی که در حال سکون هستید، بهتر است دست‌ها و بازوهایتان را به صورت شل و طبیعی در دو طرف بدن قرار دهید. هنگام شور بخشیدن به جلسه باید حالت شما کاملاً طبیعی و مشتاق باشد. باید بیاموزید که حتی هنگامی که تحت فشار هستید نیز مانند زمان آسودگی، حالت طبیعی خود را حفظ کنید و لبخند بر لب داشته باشید.

دیگران چه می‌کنند؟

رییس جمهوری اسبق آمریکا، «جیمی کارتر»، در ذهن مردم به عنوان

یک فرد کم انرژی شناخته شده است. مشاور روابط عمومی کارتر پیش از یکی از سخنرانی‌های تلویزیونی وی، توصیه نامعقولی به او کرد. از کارتر خواست تا با حالت و ژست، انرژی بیشتری از خود نشان دهد. اتفاقاً موضوع سخنرانی هم بحران انرژی بود. روی صفحه مونتئور هم، کلمات کلیدی را که وی باید با ژست خاصی بر آن‌ها تاکید می‌کرد، علامت زدند. آن سخنرانی چنان تصنعی از آب درآمد که روز بعد روزنامه‌ها این موضوع را منعکس کردند. برخی معتقد بودند کارتر مانند یک عروسک چوبی به نظر می‌آمد. بنابراین معقول‌ترین روش این است که هر کسی (حتی رییس جمهور) در چارچوب انرژی طبیعی خود کار کند.

«تد» برای بیان یک مقدمه دو دقیقه‌ای در سمینار شرکت کرده بود. صحبت خود را از همان ابتدا با یک حالت عصبی شروع کرد و پس از چند لحظه نیز این عصبیت افزایش یافت. هر چند لحظه یک بار دست‌های مشت کرده خود را بالا می‌برد. وی پس از آنکه تصویر ویدیویی خود را دید تصمیم به کنترل عادت خود گرفت.

«چارلز» تمام مراحل شغلی را جهت رسیدن به مقام مشاور ارشد در یک کارگزاری (آژانس) مهم تبلیغاتی گذرانده بود. کارمندان وی معتقد بودند که او همیشه بد خلق است. علت این بود که چهره او همیشه خشک و عبوس به نظر می‌رسید. حتی وقتی فرزندانش از وی می‌پرسیدند «بابا مشکل چیست؟»، «چارلز» تعجب می‌کرد. این موضوع ادامه داشت تا اینکه او چند نمونه از تصاویر ویدیویی خود را دید و متوجه منظور اطرافیان شد. حتی هنگامی هم که خوشحال بود، چیزی به نظر نمی‌رسید. تعجب آور اینکه حتی اگر در لبخند زدن اغراق هم می‌کرد، به نظر عادی می‌آمد.

بهبود حالات چهره

حالات گوینده منعکس کننده انرژی اوست. آنهایی که به طور ذاتی با انرژی بیشتری به دنیا می‌آیند از یک مزیت نسبی برخوردارند؛ البته، همگان می‌توانند سطح انرژی خود را افزایش دهند. انعکاس انرژی در کلیه حالات و اشارات چهره ما آشکار است. برای تاثیر بیشتر لازم است گشاده رو باشیم. درست است که این حالت ناشی از طبیعت شماست ولی می‌توانید حالت چهره خود را به روش‌های زیر بهتر کنید:

عادات خود را بشناسید

سعی کنید تشخیص دهید هنگامی که تحت فشار هستید چگونه به دیگران نگاه می‌کنید. این موضوع را به ذهن آگاه خود بیاورید. با توجه به نظرهای دیگران در این باره می‌توانید به حالت خود پی ببرید. ولی بهتر از هر چیز مشاهده فیلم ویدیویی از خودتان است. پیش از هر چیز باید بدانید کدام یک از حرکات شما غیر طبیعی است. لازم است عادت‌هایی را که در حالت بی‌کفایتی ذهنی انجام می‌دهید بشناسید. (رجوع کنید به بخش عادت‌ها)

حالات عصبی خود را تشخیص دهید

موقعی که در حین صحبت می‌خواهیم دست‌های مان را حرکت بدهیم و چیزی هم نداریم که به آن پناه ببریم، همه ما دچار حالات عصبی هستیم. تشخیص دهید حالات اولیه شما چیست و دیگر آن حالت را تکرار نکنید. هرگز سعی نکنید روی لغات یا عبارات به خصوص، حالت خاصی به خود بگیرید، زیرا معمولاً خوب از آب در نمی‌آید. فقط روی این موضوع

تمرکز کنید که آن حالت عصبی را از خود دور کنید. اگر تاکید بر نکته و یا ایده خاصی ندارید، بهتر است دست‌های شما کنارتان آویزان باشد. وقتی بخواهید از روی احساسات بر نکته‌ای تاکید کنید، معمولاً خودش پیش می‌آید. ولی اگر دائم عصبی باشید، این حالت طبیعی پیش نمی‌آید.

افراط بیش از حد، ممکن نیست

شاید تعجب کنید اگر بدانید که تنها افراد معدودی در حالت چهره خود افراط می‌کنند. باور کردن این مشکل است ولی می‌توان گفت افراط بیش از حد، ممکن نیست. تجربه کنید. در حرکات مثبت خود زیاده روی کنید. شاید متعجب شوید وقتی که ببینید حرکات شمار چقدر طبیعی به نظر می‌آید. نگران افراط کردن نباشید.

لبخند بزیند - جزء کدام دسته هستید؟

ما همه فکر می‌کنیم اکثر اوقات لبخند می‌زنیم. در حالی که در نظر دیگران یا تمایل زیادی به لبخند زدن داریم و یا اصلاً میل به لبخند زدن نداریم. بررسی‌های آماری نشان می‌دهد که تقریباً یک سوم افراد در محیط کار لبخند بر لب دارند. یک سوم افراد نیز تمایل دارند حالت طبیعی چهره خود را حفظ کنند. حالت چهره این افراد، به سادگی ممکن است از یک لبخند، تبدیل به یک حالت جدی و احساساتی شود. یک سوم دیگر افرادی هستند با چهره‌های جدی و اخمو که فرق نمی‌کند به فکر خندیدن باشند یا نباشند.

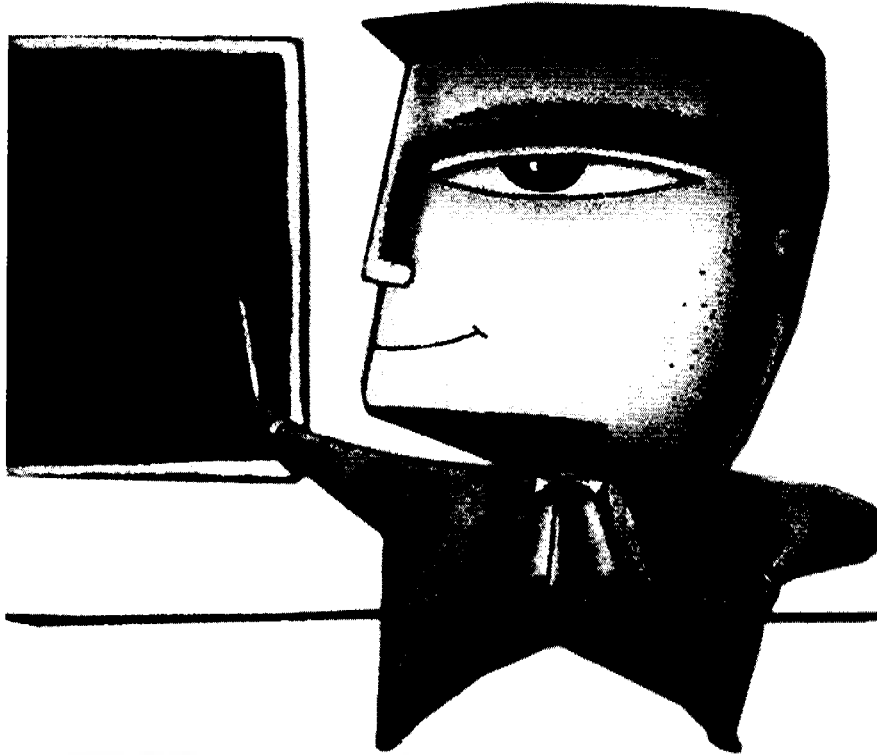
تشخیص دهید شما جزء کدام گروه هستید. می‌توانید از دیگران سوال کنید. اگر در گروهی قرار دارید که به سادگی لبخند می‌زنید، در گفت و گو نسبت به دیگران از یک برتری متمایز برخوردارید و مردم بیشتر پذیرای ایده‌های شما هستند. مزیت نسبی که نسبت به دیگران دارید این است که راحت‌تر می‌توانید خبرهای ناگوار را انتقال دهید. اگر جزء گروه میانه قرار دارید و به راحتی از خنده به حالتی جدی تغییر می‌کنید، شما انعطاف‌پذیر هستید. ولی اگر جزء گروه سوم هستید باید در این زمینه کار کنید. احتمال دارد در باطن خوشحال باشید ولی در ظاهر مایوس و مکدر به نظر بیایید. این آن چیزی است که دیگران از شما می‌بینند.

عامل شخصیت را به خاطر بسپارید.

حالت چهره شما، خلق و خوی شما را نشان می‌دهد. آیا با گشاده‌رویی و صمیمیت با افراد صحبت می‌کنید یا با بی‌حوصلگی؟ «آنکه دوستان زیادی دارد، بگذار خود را دوستانه نشان دهد». به خاطر بسپارید مردم اگر شما را دوست داشته باشند، ایده‌های شما را راحت‌تر می‌پذیرند. مردم افرادی را دوست دارند که گشاده رو و صمیمی باشند. پرورش «عامل شخصیت» ارزش بسیاری دارد. افراد جدی مانند فن‌آوران، تحلیل‌گران، برنامه‌نویسان، مهندسان، محققان و... ممکن است انسان‌های اثربخشی باشند ولی تاثیر آن‌ها معمولاً در نوشته‌هایشان است. منظور از ارتباط دو جانبه فقط ارتباط عقلانی نیست، بلکه ارتباط در سطح عاطفی بین افراد هم مورد نظر است.

روی خوش، عضلانی است

به جز تاثیر مثبت، هیچ چیز اسرارآمیزی درباره لبخند وجود ندارد. لبخند از نظر فیزیکی با عضلات ایجاد می‌شود و می‌توان آن را آموخت.



عوض کنید و اجازه بدهید او ژست بگیرد و شما نظر بدهید. این تمرین را بارها آزمایش کنید تا نسبت به انرژی خود، احساس خوبی به دست آورید. فهمیدن این نکته که چقدر می‌توانید زیاده روی کنید بدون اینکه به نظر دیگران بیاید، خیلی مهم است.

۲. حالات عصبی خود را بشمارید

هنگامی که در جمع صحبت می‌کنید از کسی بخواهید که تعداد حالات عصبی شما را بشمارد. می‌توان این کار را در یک جلسه یا یک سخنرانی رسمی و یا غیر رسمی انجام داد. برای مثال، اگر عادت دارید دست‌های خود را روی هم بگذارید از آن شخص بخواهید نوع عادت و تعداد آن را در طول سخنرانی به شما بگوید. به این ترتیب حساسیت شما درباره این مساله جدی‌تر می‌شود. در ضمن این کار، برای آغاز برنامه اصلاح رفتاری بسیار مناسب است؛ به شما این امکان را می‌دهد هر کاری را که می‌خواهید، به غیر از آن حرکاتی که مزاحم شماست، انجام دهید.

۳. نقش بازی کنید

طرز سخنرانی یک فرد مطمئن، موثر و پر انرژی را از ویدیو یا تلویزیون ببینید و او را الگو قرار دهید. یک رهبر سیاسی، تجاری یا ورزشی را انتخاب کنید. به خاطر داشته باشید که این کار فقط بازی در نقش و تمرین است پس هر چه توان دارید بکار بگیرید:

یک سخنرانی واقعی برگزار کنید. برای شروع سخنرانی شغلی بهتر است. سخنرانی‌تان را برای شخص دیگر و یا گروهی از افراد اجرا کنید (این تمرین به صورت گروهی خیلی موثر است).

فکر کنید که «الگوی انتخابی» شما چگونه این سخنرانی را انجام می‌دهد.

انگار که به جای شخص مورد نظر هستید، با تمام وجود موضوع را بیان کنید.

سپس نظر حضار را بپرسید و بعد دوباره آن را اجرا کنید. اگر برای‌تان مقدور است تمرین آزمایشی خود را «قبل» و «بعد» از نظر خواهی، ضبط ویدیویی کنید تا بتوانید تفاوت‌ها را مشاهده کنید.

معمولاً اجرای دوم بهتر از اجرای اول است و با اطمینان بیشتری همراه است. فراموش نکنید که این تمرین است و لزومی ندارد که در زندگی واقعی هم از شخص دیگری تقلید کنید. با این حال، اگر بخواهید می‌توانید الگو را با شخصیت خود وفق دهید و انرژی خود را از قوه به فعل در بیاورید.

۴. بازبینی از طریق ویدیو

در تمام زمینه‌های رفتاری که در این کتاب درباره آن‌ها صحبت شده است، بازبینی از طریق ویدیو، به خصوص برای ژست‌ها و حالات چهره اهمیت بسیاری دارد. سعی کنید راهی برای قرار گرفتن در مقابل دوربین، پیدا کنید.

۵. تلویزیون را بدون صدا تماشا کنید

یک روز برنامه‌های مختلف تلویزیونی را (از برنامه کمدی و شو گرفته

بهترین روش برای لبخند زدن، چندان به حرکت لب‌ها ارتباطی ندارد بلکه بیشتر حرکت گونه‌ها به سمت بالاست. قسمت بالای گونه‌های خود را مثل یک سیب محسم کنید و برای خندیدن تنها این سیب‌ها را بالا ببرید. برای لبخند مایه بگذارید.

احتیاط: لبخند تصنعی نتیجه بخش نیست

در گفت و گوی دو جانبه لبخند اهمیت زیادی دارد، زیرا بلافاصله در برداشت افراد از شما تاثیر می‌گذارد. آن‌ها به شما نگاه می‌کنند و می‌بینند که شما لبخند می‌زنید.

بنابراین مهم است که از لبخند زدن خود آگاه باشید و با تمرین عضلات گونه خود را پرورش دهید؛ البته آگاه باشید که لبخند تصنعی نه تنها فایده‌ای ندارد بلکه به عنوان دروغ تلقی می‌شود. شما می‌توانید این مهارت را با تمرین عضلات صورت خود بیاموزید، اما به خاطر داشته باشید که لبخند واقعی از درون تراوش می‌کند. درست مثل ورزشکاری که عضلاتش را پرورش می‌دهد تا برای استفاده در زمان مناسب، آماده باشد؛ به وسیله آدرنالین و در شرایط واقعی.

تمرین‌هایی برای آگاهی و بهبود مهارت ۱. با یک دوست تمرین کنید

به فاصله دو تا سه متر از دوست خود بایستید. در حالی که دست‌های شما آرام در دو طرف بدنتان قرار دارد، صحبت کنید، چه احساسی دارید. سپس درباره ژست‌های مختلف صحبت کنید و آن‌ها را تمرین کنید. هنگامی که آن‌ها طبیعی هستند چه احساسی دارید؟ سپس آن ژست‌ها را با افراط تجربه کنید. حتی اگر مایل هستید قدری حرکت کنید و برای وی توضیح دهید که چه حسی دارید.

سپس نظر او را بپرسید. حتماً تعجب خواهید کرد اگر متوجه شوید دوست شما به اندازه خودتان احساس افراط نکرده است. جای خود را

تا اخبار) بدون صدا تماشا کنید. اگر برای چند روز و هر روز به مدت پنج تا ده دقیقه این کار را انجام دهید، از گویا بودن تصویری که مشاهده می کنید، متعجب خواهید شد. به ارتباط دوجانبه، مقبول بودن، اعتماد و اعتباری که اشخاص از طریق ژست‌ها و حالات چهره شان ارائه می کنند، توجه کنید.

۶- تمرین لبخند

اگر به دوربین فیلمبرداری دسترسی داشته باشید، این تمرین را می توانید به تنهایی انجام دهید. دوربین را آماده کنید، مستقیماً به آن نگاه کنید و لبخند قلبی و بزرگی تحویل آن بدهید. سپس برای دوربین شرح دهید که چنین لبخندی، چه احساسی را در شما بوجود می آورد.

این لبخند را به مدت ۲۰ تا ۳۰ ثانیه ادامه دهید. سپس در حالی که دوربین به فیلمبرداری ادامه می دهد، دیگر لبخند نزنید. احساس خود را درباره لبخند معمولی و دوستانه بیان کنید. توضیح دهید که چنین لبخندی به مدت ۲۰ تا ۳۰ ثانیه چه احساسی را در شما بوجود می آورد. پس از آن فیلم را تماشا کنید. اگر شما فردی اخمو باشید، احتمالاً تعجب خواهید کرد از اینکه ببینید لبخند قلبی شما آنقدر هم که فکر می کردید، بد نیست و دست کم قدری گشاده رویی و روابط دوستانه در آن حس می شود. در عین حال، لبخند طبیعی را که از درون احساس می کردید، در ظاهر نمایان نبود. در بسیاری از موارد نیز وقتی فکر می کنید که دارید لبخند می زنید، در حقیقت جدی به نظر می رسید.

فهرست اهداف شخصی

ارزیابی عادات

سه نمونه از عادت هایی را که میل به اصلاح، تقویت و یا ترک آن‌ها را دارید ذکر کنید:

- ۱.
- ۲.
- ۳.

سپس برنامه تمرینی خود را برای اصلاح، تقویت و یا ترک این عادت‌ها بنویسید:

- ۱.
- ۲.
- ۳.

به خاطر بسپارید: کارنیکو کردن از پر کردن است

لباس و سرو وضع

آیا لباس پوشیدن شما از روی عادت است یا برنامه؟

فهرست بازنگری

به هریک از پرسش‌های زیر پاسخ دهید. پس از اتمام این بخش دوباره تمرینات را تکرار کنید. ممکن است هنوز زمان بیشتری برای پاسخ گویی به تمام پرسش‌ها، نیاز داشته باشید. می توانید به کتاب مراجعه کنید تا تمام پرسش‌ها را پاسخ گوید.

بله خیر

□ □ آیا دقت کرده‌اید کدام الگوی مو بیشتر به شما می آید؟ فرق باز

یا همین الگوی فعلی، مجعد، فرزده، موی کوتاه یا ...

□ □ آیا عینک شما مانع برقراری ارتباط بصری موثر است؟

□ □ آیا لباس‌هایتان را از روی عادت در کم‌قرار می‌دهید یا از روی

ترتیب و مدل؟

□ □ آیا عینک یا لنز چشمی تفاوتی در تاثیر نگاه شما می‌گذارد؟

□ □ آیا مردم به جواهرات شما توجه می‌کنند؟

□ □ آیا هرگز اتفاق افتاده است که لباس خود را به دلیلی غیر از

پوشش (مثل تاثیر گذاری و...) انتخاب کنید؟

□ □ آیا همیشه مراقب سر و وضع خود (اتوی لباس، اصلاح مو،

گرفتن ناخن و...) هستید؟

اهداف رفتاری

ظاهر خود را متناسب با محیط بیارایید.

چند مثال شخصی

نویسنده این کتاب تقریباً به مدت ۱۵ سال ریش داشت. نظر دیگران درباره من اغلب مثبت بود و آن را می‌پسندیدم. وقتی ریشم شروع به سفید شدن کرد، به فکر افتادم آن را رنگ کنم اما ابتدا تصمیم گرفتم آن را اصلاح کنم. بعد از چند روز متوجه شدم، ۹۰ درصد افرادی که با آن‌ها صحبت می‌کردم، «برت» بدون ریش را بیشتر دوست دارند. به نظر می‌آمد ۱۰ تا ۱۵ سال جوان تر شده بودم و از تفاوتی که در برداشت دیگران از من به وجود آمده بود، تعجب می‌کردم.

همچنین، چند سال قبل به عنوان تهیه‌کننده فیلم، عادت داشتم در محل کار با لباس متحدالشکل و بدون کراوات که مخصوص تولیدکنندگان فیلم بود، رفت و آمد کنم. هنگام صحبت با گروه‌های کاری، استفاده از کت و کراوات یک توافق بود. امروز هنگامی که به خاطر می‌آورم برای ۵۰ نفر از مدیران شرکت یا یک ژاکت ورزشی چهارخانه و کراوات سیاه کشفافی بر روی پیراهن قرمز، صحبت می‌کردم، از فکر کردن به عکس‌العمل حضار خجالت می‌کشم.

از ظاهر و لباس، بیشترین استفاده را ببرید

ابتدا که افراد را می‌بینیم، بلافاصله ظرف پنج ثانیه، برداشتی واضح از آن‌ها در ذهن ما نقش می‌بندد. متخصصین معتقدند پنج دقیقه دیگر طول می‌کشد تا ۵۰ درصد به برداشت‌های اولیه (مثبت یا منفی) اضافه کنیم. (البته این موضوع درباره برداشت‌های عاطفی صدق می‌کند نه برداشت‌های مضمونی و عقلانی).

به دلیل اینکه ۹۰ درصد بدن ما را لباس پوشانده است، باید از پیامی که لباس ما می‌فرستد آگاه باشیم. حتی اگر پوشش کمتر باشد، مثل ورزشکاران هنگام مسابقه، باز همان اصول پابرجاست: باید به حریف، اندامی قوی و برازنده نشان داد. این موضوع با تمرین بیشتر میسر است. ۱۰ درصد بقیه بدن ما که معمولاً با لباس پوشیده نشده است، سرو صورت ما است. این ۱۰ درصد از مهم‌ترین قسمت‌های بدن ما است زیرا مردم به این قسمت نگاه می‌کنند. تاثیر این قسمت نیز خیلی متاثر از الگوی مو، آرایش و سرو وضع ما است.

تناسب

مهمترین نکته‌ای که درباره تاثیر گذاری لباس می‌توان گفت، دو کلمه

است: «تناسب داشتن». برای لباس پوشیدن به جز «متناسب بودن»، چندان راه درست یا غلط دیگری را نمی‌توان پیشنهاد کرد. معنی تناسب لباس بستگی به این دارد که چقدر در آن احساس راحتی کنید، زیرا این مهم‌تر از احساس دیگران است. اگر در لباسی احساس راحتی ندارید، پیام موثری هم نمی‌توانید بفرستید. سرو وضع شما باید متناسب با موسسه‌ای باشد که در آن کار می‌کنید.

آگاهانه لباس بپوشید

از آنجایی که ما بنده عاداتمان هستیم، اغلب براساس عادات گذشته خود لباس می‌پوشیم. نگاهی دقیق و آگاهانه به طرز لباس پوشیدن و آراستن خود بیاندازید. آیا رنگی را که برای لباس خود انتخاب می‌کنید، از روی عادت است؟ آیا این رنگ به شما می‌آید؟ آیا کراوات و پاپیون خود را از طرح به خصوصی شبیه آنچه در دانشگاه می‌زدید، انتخاب می‌کنید؟ به نظرتان این کار مفید است؟

مهمتر از آن است که فکر می‌کنید

تاثیر ظاهر شما بر روی دیگران، خیلی بیش از آن چیزی است که فکر می‌کنید. کاملاً به دیگران القا می‌کند که چه احساسی نسبت به خود دارید. همچنین نشان می‌دهد که گاهی اوقات فقط برای جلب توجه چه می‌کنید.

تمرین‌هایی برای آگاهی و افزایش مهارت

۱. پنج ثانیه اول

تصویری آگاهانه از فردی که برای اولین بار با او ملاقات می‌کنید، در ذهن نگه دارید؛ تصویری از چگونگی احساس خود بعد از اولین ثانیه‌های دیدار. سپس بررسی کنید که چقدر لباس، حالات، الگوی مو، جواهرات و ارتباط بصری در این احساس موثر بوده‌اند. کدام تاثیر مثبت و کدام تاثیر منفی بر شما گذاشته است و چه چیزی عادی به نظرتان آمده است؟ این تمرین را هر روز انجام دهید. می‌توانید آن را به عنوان سرگرمی در مهمانی‌ها و گردهمایی‌های اجتماعی نیز اجرا کنید.

۲. پنج نفر را انتخاب کنید

پنج نفر را که خوب می‌شناسید، در نظر بگیرید. به این موضوع فکر کنید که چگونه می‌توانید لباس و سرو وضع آن‌ها را بیارایید. مورد به مورد همه چیز را در نظر بگیرید (لباس، پیراهن، شلوار، کراوات، رنگ‌ها، طرح‌ها، مو، جواهرات، عینک و...). بهتر است تغییرات را بنویسید تا نسبت به تغییراتی که ایجاد کرده‌اید، به طور ذهنی آگاه شوید.

۳. هیچ کس به شما نمی‌گوید

حالا که شما پنج نفر دیگر را بررسی کرده‌اید، همین کار را برای خودتان انجام دهید. بررسی کنید که در حال حاضر چه انتخابی دارید و اگر لازم باشد چه تغییری در سرو وضع خود می‌دهید. در نظر داشته باشید که هیچ کس برای گفتن این نکته به شما که چه چیزی احتیاج به تغییر دارد، داوطلب نمی‌شود. لباس و سرو وضع یکی از مسایل حساس شخصی است که موجب خودآگاهی در گفت و گوی دو جانبه می‌شود. با اینکه فقط عده کمی از افراد حاضر هستند به ما بگویند که واقعاً چه فکر می‌کنند و چه

احساسی دارند ولی می‌توانید افراد را راهنمایی کنید تا جواب‌هایی را به شما بدهند که لازم دارید. فقط پرسید... احتمالاً برای بررسی وضع خودتان کمک خوبی خواهد بود.

۴. لباس جدیدی انتخاب کنید

هر روز به چیزی جدید و به شیوه‌ای تازه نگاه کنید. مثلاً کفش، لباس، کت و شلوار، پیراهن و یا عادات آراستن سرو وضع خود را انتخاب کنید و آن را تغییر دهید. با چیزی ترکیب کنید که به شما جلوه‌ای تازه بدهد. دفعه بعد که به خرید البسه می‌روید، لباسی جدید و متفاوت ولی متناسب انتخاب کنید. پوشیدن لباس‌های متفاوت در هر روز، موجب می‌شود که در لباس پوشیدن حساس شوید و به احساس خود نسبت به ظاهر و لباس‌تان توجه کنید. همچنین از آنچه دیگران نسبت به ظاهر شما فکر می‌کنند، آگاه‌تر می‌شوید و به این صورت متوجه می‌شوید چه لباسی برای شما مناسب‌تر است.

۵. با متخصص مشورت کنید

از آنجایی که لباس و ظاهر شخص، تاثیر زیادی در برداشت دیگران از ما دارد، صرف وقت و هزینه و مشورت با متخصص در این باره ارزش دارد. ممکن است با مشاور انتخاب لباس، رنگ و آرایش مشورت کنید. توصیه‌ها را بررسی کنید زیرا به «وجه نامرئی» شما مربوط می‌شود. می‌توانید با راهنمای «خریداران» در فروشگاه‌های بزرگ در انتخاب لباس مشورت کنید.

۶. تحقیق، تحقیق، تحقیق

کتاب، مجله و مقالات روزنامه‌ها را در این باره بخوانید. اگر چه اینها پر از عقاید ذهنی هستند ولی می‌توانند آگاهی شما را افزایش دهند. سپس با استفاده از این آگاهی می‌توانید سبک و سلیقه شخصی خودتان را با توجه به اصول کلی در نظر بگیرید.

۷. از دیگران پرسید

ساده‌ترین راه برای کسب بازده فوری این است که از دیگران پرسید. اگر چه دیگران نسبت به این مساله که مرتباً و با صراحت از آن‌ها پرسید: «این لباس چطور است؟»، «آن لباس چطور است؟» حساس خواهند شد ولی دید خوبی از خود پیدا می‌کنید. خجالت نکشید. دیگران به سرعت متوجه می‌شوند که شما جدی هستید و نظر صریح خود را می‌گویند. به محض اینکه این کار را انجام دهید، سرو وضع و لباس شما چشمگیرتر می‌شود.

فهرست اهداف شخصی

ارزیابی عادات

سه نمونه از عادات خود را که مایل به اصلاح، تقویت و یا ترک آن‌ها هستید، بنویسید:

۱.

۲.

۳.

سپس برنامه‌هایی را که برای اصلاح، تقویت و یا ترک این عادات در

نظر دارید، بنویسید:

۱.
۲.
۳.

به خاطر بسپارید: کار نیکوکردن از پر کردن است.

۵. صدا و تنوع صدا و صوت

آیا صدا یک موهبت است؟

فهرست بازنگری

به هریک از پرسش‌های زیر پاسخ دهید. پس از اتمام این بخش تمرینات را تکرار کنید. امکان دارد هنوز به وقت بیشتری برای فهمیدن مناسبات و روابط خود نیاز داشته باشید تا بتوانید همه مربع‌ها را علامت بزنید. با این وصف به طور مکرر به کتاب مراجعه کنید تا در نهایت به تمامی پرسش‌ها پاسخ دهید.

بله خیر

□ □ آیا هنگام گفت و گو پیام خود را با صدایی رسا منتقل می‌کنید یا اینکه به سادگی صحبت می‌کنید؟

□ □ آیا می‌دانید چه نوع صدایی دارید؟ تو دماغی و زیر یا پرطنین و رسا و این بین این دو؟

□ □ آیا از این موضوع آگاه هستید که صدایتان گاهی یکنواخت و کسل‌کننده می‌شود؟ آیا از دلایل این امر آگاه هستید؟

□ □ آیا تا به حال کسی از صدای شما تعریف و تمجید کرده است؟ اگر پاسخ مثبت یا منفی است چرا؟

□ □ آیا صدای شما در محاوره معمولی با گفت و گوی تلفنی متفاوت است؟

□ □ آیا اطلاع دارید که صدای شما در مکالمه تلفنی چه تاثیر و نفوذی دارد؟

□ □ آیا می‌دانید چطور می‌توان صدای خود را همراه با لبخند ادا کرد؟

□ □ زمانی که صدای شخصی را که پاسخ تلفن را از جانب شرکت و یا موسسه‌ای می‌دهد آیا درباره انتقال مطلب او فکر می‌کنید؟

□ □ آیا می‌دانید تاثیر لحن صدای شما نسبت به محتوای مطلبی که می‌گوئید چگونه است؟

اهداف رفتاری

بیموزید که چطور می‌توان از صدای خود به عنوان وسیله‌ای رسا، پرطنین و دلنشین استفاده کرد، به ویژه هنگام گفت و گو با دیگران چه با شخص دیگر و یا با تلفن و یا در حضور جمع و برای جلب نظر و توجه آن‌ها؛ اجازه ندهید صدای شما مانع تاثیر به جا و نفوذ کلام شما شود.

«بعضی از مردم چه می‌کنند»

«آلبرت» نویسنده سرشناسی است. دو نمونه از کتاب‌های او در گرایش‌های بازرگانی جزو پر فروش‌ترین کتاب‌های متون غیر داستانی بوده است. «کریس» سخنگوی حرفه‌ای و شیفته ایده‌های آلبرت بود؛ او در حدود ۲۰۰ مایل رانندگی کرد تا بتواند سخنان او را بشنود. با اینکه کریس مفتون ایده‌های او بود ولی در ظرف پانزده دقیقه پس از سخنرانی افتتاحیه آلبرت خوابش برد؛ چون سخنرانی یکنواخت و کسل‌کننده بود. صدای

آلبرت حایلی بر سر راه ایده‌های هیجان‌انگیزش بود و ارتباط کمی برقرار شد. فوتبالیست‌ها و گلف بازهایی که دارای شهرت جهانی هستند و چه تشابهی بارز دارند. هر دو در اوج شهرت حرفه‌ای، یعنی موقعی که قهرمانان شاخصی در ورزش پر از رقابت خود هستند، دارای صدای بمی هستند؛ وقتی اشخاص برای اولین بار صدای آن‌ها را می‌شنوند از صدای فوق‌العاده بمی که دارند شگفت زده می‌شوند. واقعیت این است که صدای آن‌ها با تصویر قهرمان گونه‌ای که در ذهن خود دارند جور در نمی‌آید، آن‌ها با توانمندی و شهرت و محبوبیتی که دارند به احتمال قوی خواهند توانست با سخنرانی و معرفی و حمایت کالاهای تجاری درآمد خود را افزایش دهند مشروط به اینکه طنین صدای خود را دلنشین‌تر کنند.

در یکی از شهرهای بزرگ، یکی از مدیران ارشد یک شرکت ساختمانی هدیه‌ای را به عنوان یادبود یک بنای بزرگ تقدیم کرد؛ به همین مناسبت سخنرانی خود را در فضای باز و روز روشن برای حضاری که در حدود یک‌هزار نفر بودند ایراد کرد. آنچه نمی‌دانست این بود که در متن سخنرانی او صفحه دهم دوبار پشت سر هم تکرار شده بود و آن را دوبار خواند. از آنجا که توجه چندانی به کلمات و لغات نداشت متوجه خطای خود نشد بدتر از همه اینکه از حضار هم کسی متوجه نشد که او مطلب را دوبار خوانده؛ فقط نویسندگان متن و تنی چند از افراد عامی متوجه این اشتباه فاحش شدند. نکته در این بود که او خیلی یکنواخت و بم صحبت می‌کرد و زمانیکه به صفحه دهم متن رسیده بود واقعاً کسی به سخنرانی او گوش فرامی‌داد، از جمله خودش!

«سو» و خواهر دوقلوی او وقتی در دبیرستان بودند، دو قلوهای «جبر جیرو» نامیده می‌شدند چرا که صدای خیلی زیری داشتند. سو شروع به تمرین بهبود آوای صدایش کرد، همان تمرین‌هایی که در بخش‌های آتی کتاب آمده است. پس از گذشت زمانی در حدود دو ماه چندین نفر متوجه تفاوت طنین صدای سو و خواهرش، وقتی در کنار هم بودند، شدند؛ بنابراین دیگر او را «جبر جیرو» نمی‌خواندند.

به تازگی یک شرکت مهم سرمایه‌گذاری سهام خود را در بورس عرضه کرد؛ مدیرانی که در جلسه نخستین، عرضه سهام را به عموم ارائه کردند اعلامیه تبلیغاتی خود را با صدایی بی تفاوت و کم انرژی قرائت کردند. میزان تقاضایی هم که از سوی عموم ابراز شد به همان اندازه بدون شوق و علاقه بود، در حالیکه میزان نرخ‌ها و ارقام سهام عرضه شده بسیار مناسب و سودمند بود.

بهبود صدا و تنوع آوایی

صدا بهترین وسیله انتقال مفاهیم و پیام شماست. صدا مانند مورد وسیله نقلیه است؛ شما می‌توانید خودرو قراضه و پر سرو صدا و یا وسیله نقلیه روان و مطمئنی داشته باشید؛ هر دو شما را به مقصد خواهند رساند ولی کیفیت راه پیمودن در طول مسیر کاملاً متفاوت خواهد بود.

صدای شما حاکی از شادابی و انرژی است

لحن صدایی که دارید باید هیجان و اشتیاق شما را منتقل کند، خیلی سریع لحن و نمونه آوای ما رشد خواهد کرد که به دشواری می‌توان آن را تغییر داد و لحن دلخواه را به دست آورد. با این حال می‌توان آن را تغییر داد و دوباره آموخت. صدای خود را ضبط کنید تا متوجه کم و بیش بودن انرژی شوید که از طریق صدای شما به دیگران منتقل می‌شود.

«۸۴ درصد تاثیر پیامی که می فرستید ممکن است بستگی تام به طنین و کیفیت صدای شما داشته باشد»

تحقیقات نشان می دهد وقتی مردم نمی توانند شما را ببینند، به طور مثال هنگامی که با تلفن صحبت می کنید، طنین و آوای صوت، آهنگ زیر و بم بودن آن و طرز ارائه مطلب تا ۸۴ درصد باعث قابل قبول شدن مطلب شما می شود.

صدای یک کلمه

ظرافت های صدا خیلی بیش از آن است که ما تصور می کنیم؛ در همان چند ثانیه آغازین مکالمه تلفنی از حالت و طنین صدای اشخاص مفاهیم زیادی را می توانیم دریابیم. به شخصی که خوب می شناسید زنگ بزنید و در حالیکه «الو» می گوید، گوش فرا دهید. تقریباً می توانید با همان یک کلمه حالت روحی آن ها را کاملاً تشخیص دهید.

ابعاد چهار گانه صدا

چهار جزء، حالت صوتی شما را تشکیل می دهند: آرامش، تنفس، فرافکنی و طنین. هر کدام را می توان با مهارت برای گیرانتر و موثر بودن اصلاح و گسترش داد. اینها همه با هم بکار می آیند تا ویژگی های خاصی را به صدای شما ببخشند.

از تنوع آوایی استفاده کنید

تغییر آوا از روش های مفید برای حفظ توجه و مشارکت حضوری اشخاص است. موج دریا را در نظر آورید، در جایی صدای خود را آگاهانه بلند کنید و سپس اجازه دهید نزول کند، این کار باعث آگاهی شما از [تاثیر منفی] یکنواختی شده و وادار خواهید شد در صدای خود تنوع ایجاد کنید.

هرگز سخنرانی ها را رو خوانی نکنید

یکی از مهمترین دلایل بیان یکنواخت، روخوانی با صدای بلند است. نوشتن، خواندن و صحبت کردن، رسانه های ارتباطی متفاوتی هستند. در هنگام سخنرانی از یادداشت برداشتن و نوشتن رئوس مطالب استفاده کنید. در این حال به ذهن خود امکان می دهید که کلمات را خود به خود و فی البداهه انتخاب کند؛ صدای شما را مجبور می کند فعال، طبیعی و با شور و حال باشد؛ به خاطر اینکه پیوسته فکر می کنید، محتوای صحبت خود را تغییر و [اجزای آن را به یکدیگر] ربط می دهید.

تمرین هایی برای آگاهی و بهبود مهارت ۱. روی کلمات مناسب و بجا تکیه کنند

عبارت (حالا وقت تغییر است) را در نظر بگیرید. آن را بخوانید و هر بار بر کلمه متفاوتی تاکید کنید به تفاوت معنی آن توجه کرده مرتبط با کلمه ای که تاکید روی آن است. تاکید باید بر کلمات حساس و مهم باشد. در مکالمات روزمره خود تاکید بر کلمات مناسب را آزمایش کنید.

۲. صدای معرف موسسه یا شرکت

به طور تصادفی از دفتر راهنمای تلفن پنج موسسه را انتخاب کنید و به آن ها زنگ بزنید. به هر کدام بر مبنای لحن صدا و طرز بیان امتیاز دهید. ذهن شما چگونه آن ها را براساس تصویر اولیه ارزشیابی می کند و همین

طور آن ها و خود را بسنجید زمانی که جواب تلفن خود را می دهید.

۳. صدای خوب و بد

اسامی پنج نفر را بنویسید که می دانید صدای گیرا و خوشایندی دارند؛ همچنین اسامی پنج نفر را بنویسید که صدای نخرایشده و یا نامطبوعی به هنگام سخن گفتن دارند. بررسی کنید چرا صدای خوب یا بدی دارند.

۴. صدای خود را ضبط کنید

بهترین روش برای بهبود طرز بیان، استفاده از ضبط صوت است. مکالمه تلفنی، گفت و گو در جلسات اداری یا مکالمات دوستانه و غیره را ضبط کنید، حتی مکالمات عادی را با استفاده از دیکته فوق ضبط کنید. بهترین روش برای بهبود طرز بیان و حالات مربوطه استفاده از شنیدن تاثیر صدای خود در نوار است.

۵. تمرین صدا

هنگام انجام هر یک از تمرین های زیر، به حالت آماده متمایل به جلو بایستید و در تمام مدت نفس آرام و عمیق بکشید.

الف) برای بهتر نفس کشیدن، از دیافراگم نفس بکشید

۱. دست های خود را روی آخرین دنده های قفسه سینه قرار دهید.
۲. خیلی عمیق از طریق دم فرو ببرید. انبساطی که در قسمت تحتانی قفسه سینه خود احساس می کنید ناشی از انبساط ماهیچه های دیافراگم در اثر فروردن هوا به داخل است در این حالت شانه های شما نباید حرکتی داشته باشد.
۳. خیلی آهسته نفس خود را از دهان بیرون بدهید، در حالی که دهانتان فقط کمی باز است در این حال آفتی در اطراف قسمت تحتانی قفسه سینه حس می کنید در عین حال دیافراگم به دنبال خروج هوا به سمت بالا کشش دارد.
۴. مرحله اول تا سوم را چندین بار تمرین کنید تا ریتم نفس کشیدن طبیعی خود را باز یابید.
- باید یک احساس آرامش و حالتی توأم با انرژی زیاد داشته باشید.
۵. این تمرین را یکبار دیگر تکرار کنید، یک دست را بردارید و دست دیگر را اطراف آخرین دنده قفسه سینه حرکت دهید. هنگام دم فرو بردن باید دست شما به جلو رانده شود در غیر این صورت به اندازه کافی نمی توان نفس عمیق کشید. به خاطر داشته باشید هنگام دم فروردن قسمت شکم بیشتر از قفسه سینه پر شود.

ب) برای تقویت صدا هنگام نفس کشیدن تمرین کنید

۱. تمرین مذکور را تکرار کنید ولی با صدای «آه» نفس خود را بیرون دهید
۲. چانه خود را در حال آرامش شل کنید، دهان خود را باز کنید و پیوسته آه بکشید تا زمانی که قابل شنیدن باشد (اجازه ندهید هوای داخل سینه تان تمام شود یا گلویتان بگیرد)

پ) تمرین برای تقویت و استراحت سرو گردن

۱. چانه خود را شل کنید تا حدی که دهان شما کمی باز شود.

۲. به آهستگی سر خود را به طرف سینه خم کنید (بدون هیچ فشاری) و سپس به حالت اولیه برگردانید و بعد به طرف شانه راست خم کنید و دوباره به حالت بالا بیاورید؛ همین طور در سمت چپ عمل کنید و در آخر سر را به طرف عقب خم کرده، به حال اول برگردانید.

۳. از حالت مستقیم شروع، دو بار گردش سر به طرف راست و دو بار به طرف چپ به آهستگی انجام دهید.

۴. در تمام مدت با کسب اطمینان از اینکه نفس خود را حبس نکرده‌اید و چانه شل است، نفس کشیدن خود را کنترل کنید.

ت) تقویت و استراحت برای شانه‌ها

۱. دست به کمر بایستید و دست‌ها را به طرف هم محکم فشار دهید؛

۲. شانه‌ها را به طرف گوش‌ها بالا ببرید؛

۳. دست‌ها و شانه‌های خود را بیاندازید در حالیکه با رانش هوا از قفسه سینه آه می‌کشید هوای سینه را خالی کنید.

ج) تقویت و استراحت با استفاده از گردش شانه‌ها

۱. شش بار آهسته گردش شانه‌ها را به طرف عقب انجام داده در حالی که چانه شما شل است. وقتی احساس کردید قفسه سینه شما باز شده، در حال آه کشیدن هوای سینه خود را تخلیه کنید.

۲. همین عمل را با گردش شانه‌ها به طرف جلو و آه کشیدن در حال تخلیه هوای قفسه سینه انجام دهید.

چ) تقویت و استراحت صورت

۱. صورت خود را در کوچکترین فرم و قالب ممکنه در آورید. لب‌های خود را غنچه کنید، چشم‌های خود را ببندید و ماهیچه‌های صورت را جمع کنید؛

۲. حالا به عکس، بازترین فرم صورت خود را بسازید؛

۳. دو مرتبه به حالت جمع شده صورت خود برگردید سپس سعی کنید در این حالت تمام صورت خود را به طرف راست متمایل کنید؛

۴. سپس تمام صورت خود را به طرف چپ متمایل کنید؛

۵. به حالت طبیعی صورت بازگردید؛ این تمرین را تکرار نمایید؛

ح) تقویت و استراحت لب‌ها

۱. نفس عمیقی بکشید؛

۲. لب‌های خود را مثل غنچه کنید؛

۳. در حال بازدمیدن هوا سعی کنید هوا را با فشار از میان لب‌های جمع شده خود خارج کنید. (نتیجه عمل ایجاد صدائی مانند ب ررر است و در حال استراحت موجب انرژی و لزانندن لب‌های

شما می‌شود.

خ) تشدید طنین صدا (معروف به کینگ کونگ و خمیازه)

۱. چانه را شل کنید و اجازه دهید به طور آزاد آویزان شود.

۲. در بینی نفس عمیق بکشید تا حدی که اول شکم شما پر شود، حتی پرتر از قفسه سینه.

الف - در حال بازدمیدن بگوئید کینگ کونگ، دینگ دونگ، بینگ بونگ؛ در ضمن در هر تکرار، صدای خود را کمی آهسته‌تر کنید؛ به طوری که آخرین بونگ به آرامی طنین پائین تری پیدا می‌کند تا تمام شود. این عمل را به آرامی انجام دهید بدون اینکه به عضلات حلق خود فشار آورید.

ب - در حال بازدمیدن چانه را شل کنید دهان را کاملاً باز کنید و اجازه دهید گلوی شما باز شود؛ از نت‌های بالا شروع کنید و در حالت ادامه به بم برسید تا تمام شود، درست مثل اینکه خمیازه می‌کشید. این کار را به آرامی انجام دهید و از فشار آوردن به عضلات حلق نیز خودداری کنید.

د) تمرین برای انعکاس صدا

۱. برای تمرین جملاتی را به صورت محاوره‌ای تکرار کنید؛

۲. از بینی نفس خود را فرو برید، اجازه دهید اول شکم پر شود سپس قفسه سینه؛

۳. حالا در حال بازدمیدن جملات، آزمایشی کنید؛ تصور کنید که می‌خواهید صدای خود را ۱۰ یا ۲۰ ردیف دورتر از آخرین ردیف حضار خیالی انعکاس دهید؛

۴. در حال این تمرین توجه کنید که حتماً بازدم شما به یاری صدایتان بیاید نه اینکه به حلق شما برای خروج اصوات فشار وارد کند.

ذ) کنترل و تغییر دانگ صدا

جمله آزمایشی را با حالت آواز بخوانید، با آواها و ردیف‌های مختلف امتحان کنید، آوازهای شاد و اشعار مناسب‌ترند.

ر) تمرین برای سرعت گفتار

در حالی که جملات آزمایشی را تکرار می‌کنید سرعت گویائی خود را نیز بین جملات و یا هر بار تغییر دهید. با اضافه کردن مکث بین جملات تنوع بیشتری ایجاد کنید. برای شنیدن تغییرات، صدای خود را ضبط کنید. می‌توانید مقالات جالب روزنامه‌ها را با صدای بلند و گاهی با سرعت اغراق آمیز بخوانید.

بکار بستن کلیه این موارد و نکات مطروحه احتیاج به تمرین و مهارت و پشتکار دارد، مثل آموختن دو چرخه سواری. هر تمرین را آنقدر تکرار کنید تا به صورت عادت در آید؛ هر وقت ممکن بود با یک دوست تمرین کنید.



برگ راهنمای اهداف شخصی ارزیابی عادات

سه عادت مربوط به تنوع صدا و آوای خود را بنویسید که می خواهید آن‌ها را اصلاح، تقویت و یا برطرف کنید:

- ۱.
 - ۲.
 - ۳.
- سیس برنامه تمرینی را در نظر بگیرید که به آن ترتیب می خواهید هریک از عادات خود را اصلاح، تقویت و یا ترک کنید:

- ۱.
 - ۲.
 - ۳.
- به خاطر بسپارید که کار نیکو کردن از پر کردن است.

۶. زبان غیر کلامی و مکث‌ها

«چه بسا زبان از شگفت‌ترین ابداعات آدمی باشد.»
آیا از ایما و اشاره استفاده می کنید؟

فهرست بازنگری

به هریک از این سوالات پاسخ دهید. پس از اتمام بخش، تمرین‌ها را تکرار کنید. شاید هنوز وقت داشته باشید که به مناسبات معطوف به گفت و گویتان پی ببرید و بتوانید تمام مربع‌ها را علامت بزنید. با این حال مدام به کتاب مراجعه کنید تا پرسش‌ها همه جواب داشته باشند.

بله خیر

- آیا از مدت مکث‌هایتان در گفت و گوهای رسمی خبر دارید؟
- آیا در حرفه شما زبان تخصصی بکار می‌برند؟
- آیا به زبان عامیانه حرف می‌زنید، یا در مکالمات معمولی، ندانسته از کلمات مخفف یا عبارات کوتاه تخصصی استفاده می‌کنید؟
- بار آخری که در فرهنگ لغات به دنبال کلمه جدیدی می‌گشتید یادتان هست؟
- می‌دانید یک مکث مناسب چقدر طول می‌کشد؟
- آیا به طور خودکار مکث می‌کنید؟
- می‌توانید از مکث برای تأثیرگذاری استفاده کنید؟
- آیا می‌دانید متداولترین سخنان غیر کلامی کدامند؟

اهداف رفتاری

برای استفاده از زبان واضح و مناسب برای شنونده، توام با طراحی مکث‌ها، به مدد «اصوات غیر کلامی»

آنچه برخی می‌کنند

«تونی» ارشد نظافتچیان یک هتل معروف زنجیره‌ای است. زنی درشت اندام، با اعتماد به نفس، و وقت حرف زدن صاحب صدایی پرطنین است. یک جمله در میان می‌پرسد؟ OK. اعتماد به نفس ذاتی او با محتوای این پیام (تمنای موافقت) همخوان نیست.
یک مقام ارشد دولتی، برای توضیح پاره‌ای تغییرات در

سیاستگذاری‌ها خطابه‌ای را در سه دقیقه و یازده ثانیه ایراد کرد. در این مجال کم ۷۵ بار اصواتی از قبیل «آ»، «ا»، «و...» بروز داد. اعتبار گفته‌هایش به علت آن همه اصوات عصبی غیر کلامی، کاهش بسیار یافت.

«فرد» بادومتر قد و بالا و صدایی رسا، از برجسته‌ترین مربیان فن بیان است. خوش قیافه، خوش سخن و دارای محبوبیتی در مقام سخنران، با این حال عادت آزار دهنده دارد. موقع مکالمه یا سخنرانی اغلب عبارت «مثلاً» را به عنوان وابسته و صفی بکار می‌برد. همین، باور پذیری مخاطب نسبت به گفته‌هایش را کاهش می‌دهد، به ویژه اگر یک جمله تاکیدی ادا کند. این عبارات وصفی از جمله عادات ریشه دارند که مشکل بتوان تغییرشان داد.

بهبود طرز استفاده از زبان

زبان از کلمات و اصوات غیر کلامی تشکیل شده است. اگر مردم بتوانند کلمات مناسب انتخاب کنند، سخنشان موثرتر خواهد بود. این نیازمند داشتن قاموسی غنی است تا در صورت لزوم بتوان سخنی اثر بخش تر و شایسته‌تر بر زبان راند. هیچ کسی با کودکان و پزشکان به یک گونه سخن نمی‌گوید. اصوات غیر کلامی بر گفت و گو تأثیر منفی می‌گذارد. اوم، خب، می‌دانی که، خب دیگر و غیره، نه تنها سهل انگارانه است، در صورت عادت حواس مخاطب را هم پرت می‌کند. مکث‌ها مکمل زبان‌اند. سخنور مجرب از مکث‌های طبیعی میان جملات استفاده می‌کند. همچنین مکث را، به منظور ایجاد هیجان هم بکار می‌برد.

زبان صریح

مطلوب خود را صراحتاً بگویید و سوال کنید. بکوشید ترکیبات اختصاری کلمات را، به طور کامل و با افعال مثبت ابراز کنید. مثلاً به جای سعی می‌کنم «جوابتان را پیدا کنم» بگویید «پیگیری می‌کنم و جواب را تا ساعت چهار می‌دهم»

فرهنگ لغات با تمرین افزایش می‌یابد

خردسالان ظرف بیست سال و در محیط‌های آموزشی بر فرهنگ لغات خود می‌افزایند. بزرگسالان از انگیزه مشابه برخوردار نیستند چرا که امتحانی در کار نیست. ولی انتخاب کلمات از تحصیلات، وضوح و سودمندی گفت و گوهای ما حکایت می‌کند. همه می‌توانند با استفاده از کلمات جدید اندوخته لغوی خود را بهبود بخشند.

از زبان تخصصی بپرهیزید

زبان تخصصی بارزترین نمونه گفت و گوی افرادی است که در شماری از انواع گفته‌ها اشتراک دارند. حتی ممکن است در صورت ناآشنایی شنونده با اصطلاحات، انگلیسی برای انگلیسی زبان‌ها زبانی بیگانه جلوه کند.

مکث. از مهمترین ابزارها

می‌توانید به طور طبیعی سه تا چهار ثانیه مکث کنید، حتی وسط جمله؛ مشکل اینجاست که عادت به این کار نداریم. وقتی سه چهار ثانیه مکث می‌کنیم به نظر خودمان ۲۰ دقیقه می‌آید. با تمرین مکث سعی کنید آن را به حد مطلوب برسانید. ببینید چقدر طبیعی است. اگر هنگام تمرین

بتوانید این حد را رعایت کنید زمان گفت و گو از این هم طبیعی تر خواهد بود.

به جای تولید اصوات غیر کلامی مکث کنید

بعضی ها به آن واژه های موش و گربه ای می گویند. موانعی ناضروری، ناخواسته و در گفت و گو زاید: اصواتی از قبیل اوم، هه و... همچنین از بکار بردن خوب، OK، می دانی و از هر گونه صافی توام با مکث که ضروری نیست خودداری کنید. از گفت و گوی خود تصویر برداری کنید یا از کسی خواهش کنید تا اصوات غیر کلامی تان را نشان دهد. آگاهانه بکوشید آن ها را ریشه کن کنید.

تمرین هایی برای آگاهی بخشی و مهارت افزایی

۱. هر روز کلمه ای جدید بکار برید

خود را وادار کنید در مکالمات روزمره، کلمه ای جدید به کار ببرید. شش کاربرد متفاوت برای کلمه جدید پیدا کنید. کلماتی از قبیل... لازم نیست کلمات بلندبالا و زیرکانه باشد. کافی است متفاوت باشد. فهرستی تهیه کنید و مبنای کار قرار دهید.

۲. از لغت نامه کمک بگیرید

یک لغت نامه در دفتر و یکی هم در خانه بگذارید. از آن استفاده کنید! بیشتر آدم ها کمتر از لغت نامه استفاده می کنند، مگر آن که عادتشان باشد. کلمه ای که در لغت نامه می بینید یا می شنوید در افزایش اندوخته لغوی تان تاثیر زیادی دارد. اندوخته وسیعتر امکان نیل به منظور، عبارت و کلمه مورد نظر تان را بیشتر فراهم می کند. حرف این نیست که کلمات پر زرق و برق را برای خودنمایی بکار ببرید. مهم این است که بتوانید از واضحترین، شورانگیزترین و مناسبترین کلمه در فرصت مقتضی استفاده کنید.

۳. مراقب زبان تخصصی خود باشید

ماهریک زبان تخصصی خودمان را در زندگی داریم. حدود ده عبارت تخصصی که می شناسید فهرست وار بنویسید. توجه کنید که چه هنگام آن ها را بکار می برید. اگر مخاطب از معنای آن ها خبر داشته باشد مناسباند، در غیر این صورت، غریب و حیرت آور به نظر می رسند.

۴. با مکث حرف بزنید

حرف های تان را، همراه با مکث های آگاهانه به مدت سه ثانیه، ضبط کنید. مکث ها را میان دو جمله بکنید. سپس میان جمله سه الی چهار ثانیه مکث کنید. گاهی سعی کنید در مکث کردن اغراق کنید. آن قدر که به نظر زیاده از حد برسند. سپس گوش دهید و ببینید چه طبیعی به نظر می رسند.

۵. از شر اصوات غیر کلامی خلاص شوید

نابسامان ترین بخش زبان اصوات غیر کلامی است. اصواتی مانند «اوم» یا «ا» که هیچ کاربردی ندارند. دو راه آسان برای خلاصی از شر آن ها وجود دارد:

الف) از همکاری یا دوستان بخواهید هر بار چنین اصواتی را تکرار کردید صدایتان بزند؛ مثلاً اگر عادت دارید از «اوم» استفاده کنید، دوستان را وادار

کنید که با هر بار تکرار، او هم به سادگی اسم شما را صدا کند، بدون هیچ حرف دیگر. اسم شما صرفاً ابزار باز خورد است. خیلی زود استفاده از آن ها حساسیت شما را برمی انگیزد. پس از چندی ذهنتان در راه تکرار آن کلمه مانع ایجاد می کند و به جای آن شما مکث می کنید.

ب) هر وقت که توانستید مکالمات خود را ضبط کنید تا نسبت به اصوات غیر کلامی مورد استفاده حساسیت پیدا کنید. شنیدن پیوسته این نوار تذکری است برایتان تا به جای استفاده از اصوات نابسامان مکث کنید. مکالمات تلفنی خود را ضبط کنید. گپ ساده یا مکالمه رسمی فرقی نمی کند. مشروط بر آن که هر روز تاثیر آن را بررسی کنید.

برگه اهداف شخصی

ارزیابی عادات

سه مثال از عادات معطوف به تنوع آوا و بیان را بنویسید که می خواهید آن ها را اصلاح، تقویت یا ترک کنید. سپس برنامه ای بنویسید که از طریق آن اهدافتان متحقق شود.

۷. مشارکت شنوندگان

«برای شنوندگان شما مهم نیست چه می گوید مگر آن که ببینید برای شما مهم است.»

«لادری»

وقتی شنوندگان بی حوصله به نظر می رسند، آیا خشمگین می شوید یا روش خود را عوض می کنید و خواهان مشارکت آن ها می شوید؟

فهرست بازنگری

به هریک از این پرسش ها جواب بدهید. پس از اتمام این بخش تمرینات را از سر بگیرید. ممکن است باز هم وقت داشته باشید تا صرف پی بردن به مناسبات گفت و گویی خود کنید و بتوانید همه مربع ها را علامت بزنید. با این حال مدام به کتاب برگردید تا سرانجام جواب تمام سوالات را بدهید.

بله خیر

آیا ساختارهای سه گانه جملات پرسشی را می شناسید؟

آیا زمان حرف زدن قدم می زنید؟

آیا می دانید باید نیمکره راست مغز مخاطب را درگیر خود کنید؟

اگر اطلاعات بسیار عرضه می کنید، مدام علائم باز خوردی را،

به واسطه درگیر کردن مخاطب دریافت می کنید؟

آیا دو عامل از مهمترین عوامل مقاله یا مطلب خود را، در جلب

مشارکت مخاطبان به هنگام گفت و گو می شناسید؟

* منبع:

Bert Decker, How to Communicate Effectively, Kogan page

۱- مثل حالت قفل کردن دست ها روی شکم مانند ایرانیان قدیم برای ادای احترام و یا نماز خواندن برادران سنی.