

به دوره‌ی رایگان آموزش سخنرانی و فن بیان خیلی خیلی خوش آمدید.



ما در این دوره قرار هست که راجع به سه حیطة کلی صحبت کنیم یعنی این دوره سه قسمت است:

قسمت اول

در رابطه با مهارت‌های فن بیان و خوب صحبت کردن است، اینکه چطور صدای بهتری داشته باشیم، چطور اینجا نگوییم در صحبتمان و از همه مهم‌تر چطور خجول نباشیم.

قسمت دوم

مربوط می‌شود به مهارت‌های سخنرانی، راجع به سه حیطه مهم صحبت خواهیم کرد:

کنترل ترس از سخنرانی

نوشتن متن سخنرانی

و آخرین مورد تمرین‌های کاربردی برای سخنرانی است

قسمت سوم

به این موضوع می‌پردازیم که چه مهارت‌های ارتباطی وجود دارد، چطور با افرادی که نزدیکان ما هستند مثل همکاران درجه‌ی یک ما، یعنی کسانی که خیلی با آنها ارتباط داریم، اعضای خانواده و دوستان صمیمی مان، چطور با آنها ارتباط برقرار کنیم و بعد در رابطه با مهارت‌های ارتباط با مشتری مطالبی را ارائه خواهیم کرد.

اما یک نکته‌ای می‌خواهم بگویم این دوره به هیچ دردی نمی‌خورد اگر تمرین‌هایش را انجام ندهیم یعنی اگر فقط این دوره را مثلاً درس‌هایش را همین‌طور پشت سر هم دانلود کنیم و یک موقع ای اگر حال داشتیم ببینیم و بعضی موقع‌ها آخر متن رو بخونیم تا ببینیم چه خبره هیچ اتفاقی نمی‌افتد.

این دوره به خاطر اینکه یک مهارت را آموزش می‌دهد باید تمریناتش را انجام دهیم و اگر تمریناتش انجام نشود هیچ نتیجه‌ای نخواهد داد.

اما برویم سراغ **درس اول**، در ابتدا می‌خواهیم راجع به چی صحبت کنیم؟

راجع به خجولی

خیلی زیاد این را دیدم که بسیاری از مردم در همه جای کشورمان مشکل خجولی دارند یعنی خیلی اوقات پیش می‌آید ما به خاطر اینکه خجالت می‌کشیم نمی‌توانیم حقمان را بگیریم، نمی‌توانیم توانمندی‌مان را بروز بدهیم.

افراد خیلی زیادی را می‌شناسم که به خاطر اینکه نمی‌توانستند توانمندی‌هایشان را خوب بروز بدهند بقیه می‌گفتند که نه بابا اینکه کار نمی‌کند یا فلانی از این شایسته‌تر است، پس این اتفاق خیلی اتفاق بدی است و ما نباید به هیچ عنوان خجول باشیم.

در این درس می‌خواهم یک سری تکنیک‌های کاربردی را به شما بگویم که چطور خجولی را مدیریت کنیم البته نکته بسیار مهم این است که بدانیم بحث خجولی با بحث درون‌گرایی متفاوت است، درون‌گرایی یک موضوع است که کاملاً علمی است مانند چپ دست بودند، اصلاً اتفاق بدی نیست.

کسی که چپ‌دست اتفاق بدی است باید راست‌دست بشود؟

نه یک چیز کاملاً ذاتی و طبیعی است و کسی که درون‌گرا است دوست دارد بیشتر تنها باشد تا اینکه بیشتر در جمع باشد اما در جائیکه لازم است می‌تواند توانمندی‌هایش را بروز دهد بنابراین حتماً توصیه می‌کنم در **تست درون‌گرایی** هم شرکت کنید، و حتماً ببینید که درون‌گرا هستید یا برون‌گرا و خجولی لزوماً ربطی به درون‌گرایی و برون‌گرایی ندارد اما متأسفانه اکثر افراد خجول درون‌گرا هستند.

خب سه تکنیک را می‌خواهم خدمت شما عرض بکنم و یک راهکار خیلی خیلی کلیدی:

تکنیک اول شروع‌های کوچک است ما معمولاً خجالت می‌کشیم حرفمان را بزنییم یک درخواستی بکنیم به مدیرمان می‌خواهیم بگوییم که افزایش حقوق بدهد و یا به یک نفر می‌خواهیم بگوییم نه نمی‌شود، نمی‌توانم کارت را بپذیرم.

خب ما باید چی کار بکنیم: مثلاً:

از چیزهای کوچک شروع کنیم.

فقط بگوییم که الان می‌خواهم بروم آدرس را- با اینکه می‌دانم- ولی از یک نفر بپرسم.

یا اینکه صبح بروم مثلاً توی یک مغازه‌ای و بگویم ببخشید شما مثلاً فلان وسیله را دارید و مطمئن باشم هم که ندارد حرف زدن است، خجالت نکشم از کارهای کوچک شروع کنم.

از همکارم یک درخواست کوچک داشته باشم هرچند درخواست واقعاً ضروری نباشد اما فقط یک درخواستی داشته باشم.

مورد بعدی الگو برداری است، بینم افراد موفق در رابطه با خجولی چطور برخورد می کنند، چطور ارتباط

می گیرند اگر بدانم آنها چی کار می کنند من هم احتمالا می توانم از آنها یک ایده هایی بگیرم از نوع راه رفتنشان، سلام کردنشان، ارتباط داشتنشان قطعا می توانم ایده هایی بگیرم و این می تواند خیلی کمک کند.

مورد بعدی تمرین ذهنی است، چشمام را می بندم و آرام با خودم فکر می کنم خُب من اگر توی این شرایط قرار بگیرم چی می گویم، اگر یک نفر این را به من گفت چی می گویم و یا فرض می کنم رفتم پیش رئیس و دارم بهش می گویم که من افزایش حقوق می خواهم، یا فلانی از من این درخواست را کرده و من در کمال احترام و کمال قدرت می گویم نه نمی توانم دیگر خجالت نمی کشم.

پس تمرین ذهنی هم راهکار بعدی است، هر شرایطی که پیش می آید و قرار است پیش بیاید و یا حتی در گذشته پیش آمده فکر کنم بینم که چطور می توانم این کار را انجام بدهم.

مورد بعدی همان طور که عرض کردم یک راهکار کلیدی است:

اینکه بعد از واقعه باید چی کار کنیم؟

یعنی مثلا یک موقع یکی یک حرفی زد و ما اون لحظه به خاطر خجولی جوابی نداشتیم بدهیم، بسیار مهم است که بعدا راجع به این موضوع فکر کنیم، یعنی بگویم خُب من باید چه جوابی بهش می دادم؟

و بعد از مثلا ده بیست مرتبه قطعا مغز ما خودش راه می افتد و می تواند در لحظه جواب بدهد.

پس این چهار تمرین می تواند به ما کمک کند که خجولی مان مدیریت بشود و بازهم حتما توصیه می کنم به شما تست درون گرایی یا برون گرایی را انجام بدهید این تست کاملا رایگان است و می توانید در پایین همین ویدئو آن را انتخاب کنید، شرکت کنید و نتیجه را برای خودتان مشخص کنید و البته بیشتر با دنیای درون گرایی یا برون گرایی آشنا بشوید.

درس دوم

در این قسمت می خواهیم در رابطه با مهارت های **فن بیان و صداسازی** صحبت کنیم. واقعیت اینه که صدای ما خیلی خیلی مهم است و بسیار قدرتمند است و اگر نتوانیم از آن به درستی استفاده کنیم بلاشک از یکسری فعالیت ها و یکسری توانمندی ها محروم هستیم. بگذارید چند صدای خیلی بد را با هم مرور کنیم.

مثلا **صدای یکنواخت** فرض کنید یک نفر اینطوری صحبت کنه ” (با صدای یکنواخت و بی حال) من دارم خیلی عادی صحبت می کنم نه؟ خیلی ها اینطور صحبت می کنند این صدای کاملا یکنواخت و خسته کننده که بعد از چند دقیقه گوش دادن تمام کسانی که در حال گوش دادن هستند ” در حال خوابند بنابراین صدای یکنواخت یک صدای بسیار بسیار بدی است.

مورد بعدی صدای زنگی است. صدای زنگی صدایی است که می ره روی زنگ و سر مخاطب را درد می آورد. اگر صدا اینگونه باشد مخاطب خیلی اذیت می شود. این صدا در ذهن مخاطب زنگ می زند.

صدای بعدی صدای تو دماغی است. صدایی که اصلا جذاب نیست و مخاطب خیلی راحت نیست با این صدا.

هر کدام از این سه صدا می تواند خیلی خیلی مشکل آفرین باشد برای انتقال پیام ما چون مخاطب بجای اینکه راجع به کلمات ما و آنچه که ما می خواهیم بگوئیم فکر کند، راجع به صدای ما فکر می کند.

در اینجا می خواهیم در رابطه با جلوگیری از یکنواخت شدن صدا چند راهکار بسیار کاربردی را خدمت شما عرض کنم اینکه دهان ما به درستی باز نمی شود باعث یکنواخت شدن صدای ما می شود. (این جمله به دو صورت یکنواخت و درست ادا شد). میبینید که تفاوت این دو لحن در میزان باز و بسته شدن دهان است. اگر من دهانم را کم باز و بسته کنم صدای من یکنواخت می شود و اگر درست باز و بسته کنم صدا حالت ریتمیک پیدا می کند و دیگر یکنواخت نخواهد بود.

پس بیاید دقت کنیم که دهانمان خوب باز بسته شود. گوینده های اخبار، مجری ها، سخنران ها را نگاه کنید دهانشان کامل باز و بسته می شود. وقتی صدا را قطع کنید قشنگ متوجه میشوی که چه می گویند. ولی وقتی که یک آدم معمولی صحبت می کنه سخت متوجه می شوید.

پس این خیلی مهمه که دهانمان درست باز و بسته شود.

دهانمان باید در سه جهت افقی، عمودی و غنچه باز بشه. بگید افقی، عمودی، غنچه (به نحوه باز و بسته شدن دهان دقت کنید) کامل.

حالا چکار کنیم دهانمان خوب باز و بسته شود؟

یکیش همینه که تلاش کنیم بیشتر انرژی بذاریم برای صحبت کردن.

همین الان که می خواهیم صحبت کنیم تلاشمان در این باشد که دهانمان بیشتر باز و بسته شود.

یک تمرین دیگر تمرین بلند خوانی است. یک کتاب بردارید هر روز صبح ۵ دقیقه با صدای بلند سعی کنی دهانمان کامل باز و بسته شود و از کتاب روخوانی کنیم خیلی بیشتر از حالت عادی.

تمرین بعدی تمرین مورد علاقه من هست تمرین خودکار .

یعنی اینکه همان تمرین خواندن بلند متن را این بار با قرار دادن یک خودکار بین دندانها انجام میدهم.

درس سوم

حذف تکیه کلام و ا... گفتن:

ا سلام — به درس — سوم — خوش آمدید — در این درس می خواهیم در واقع — در مورد گفتن ا — صحبت کنیم. و — در واقع در این درس — در واقع می خواهیم در مورد ا با هم صحبت کنیم.

حتما کسانی را دیده اید وقتی می خواهند صحبت کنند دائم در حال گفتن ا، ا، آ یا واژه هایی مثل فی الواقع، فی المثل، در واقع، برای مثال، به طور مثال، در حقیقت و غیره هستند.

این تکه کلام ها عملا باعث می شود که اقتدار کلام، و قدرت کلام ما ارزش خودش را از دست بدهد و این اتفاق اصلا خوب نیست. شاید لازم باشد قبلش بدانیم اصلا چرا ما اینقدر ا می گوییم؛ ا گفتن یا تمام تکه کلام های دیگر جاپرکن هایی هستند که مغز ما به صورت ناخودآگاه آن ها را تولید می کند که وقتی کلمه ای را

فراموش می کنیم سریع با گفتن این فضا را پر کنیم تا کلمه بعدی را به یاد بیاوریم و این اصلا اتفاق خوبی نیست.

من یک جمله می گویم و شما آن را بررسی نمایید. « فن بیان و سخنرانی مهارتی ضروری است. » « فن بیان و سخنرانی مهارتی ضروری است. »

خب این دو جمله را وقتی با هم مقایسه می کنیم می بینیم چقدر اهمیت این گفتن و درست کردن مشخص می شود و ما در این فیلم می خواهیم راهکارهایی را به شما ارائه دهیم که ببینیم چگونه از شر این و تمامی تکه کلام های دیگری که داریم خلاص شویم. قبل از آن لازم است من شما را با پاولوف و نظریه شرطی سازی آشنا کنم.

پاولوف دانشمندی بود که در زمینه گوارش کار می کرد و متوجه شد که سگ ها وقتی ظرف غذا را می بینند، بدون این که هیچ غذایی بخورند بزاقشان ترشح می شود، ایده ای به ذهنش رسید و سگ ها را در قفسی گذاشت، قبل از این که به آنها غذا بدهد، مثلا ثانیه ای قبل یک نوری پخش می شد یا یک صدایی نواخته می شد و بعد غذا از درون یک ظرف یا سبد برای سگ ریخته می شد. بعد از مدتی وقتی سگ ها نور را به تنهایی می دیدند و غذایی هم نمی آمد بزاقشان ترشح می شد، یعنی یک اتفاق با یک چیز دیگر همراه شده بود و باعث شده بود که رویدادی رخ دهد. نور با غذا همراه شده بود بعد از مدتی که غذا هم هضم می شد فقط نور که می آمد باز هم بزاق ترشح می شد.

این موضوع در بحث روان شناسی انسان هم بسیار پرکاربرد است و از طریق آن می توان تغییرات بسیار زیادی را برای خودمان ایجاد کنیم. مثلا من می گویم لواشک ترش!

چه اتفاقی می افتد؟ بزاق ما ترشح می شود. چرا؟

به خاطر این که ما شرطی شده ایم.

وقتی معمولا صحبت لواشک هست باعث می شود که ذهن ما خودش را آماده کند و بدن ما را آماده بکند که احتمالا قرار است چیز ترشی بیاید و بزاق ترشح بشود. ما هم این را پذیرفته ایم. حالا می خواهیم از این روش استفاده کنیم.

می توانیم شرطی سازی را از دو طریق، حداقل دو طریق می توان این کار را انجام داد؛ یکی تشویق و دیگری تنبیه.

یعنی اگر رفتار خوبی سرزد آن را تشویق کنیم و اگر رفتار بدی سرزد تنبیه کنیم و اینجا می خواهیم از روش تنبیه استفاده کنیم.

چطور می توانیم این کار را بکنیم؟ هر بار که گفتیم خودمان را تنبیه کنیم. چگونه خودمان را تنبیه کنیم؟

بهترین راه استفاده از یک کش است.

یک کش معمولی مثل کش پول، کش ماست یا هر چیز دیگری روی دست خودتان بیندازید، هر بار که گفتید سریع این کش را می زنید. درد کش، درد خاصی است، یک لحظه است و بعد از بین می رود و بنابراین می تواند کمک بزرگی به ما بکند که این عادت را از بین ببریم. مغز ناخودآگاه ما می گوید. ما باید به سراغ مغز ناخودآگاهمان برویم، بنابراین کش می تواند به ما کمک کند. به مغز می گوییم آقای مغز اگر بگویی کتک می خوری خواهید دید که بعد از یک هفته حداکثر سه هفته دیگر به کلی از واژه های ما حذف خواهد شد.

راهکار دیگر این است که ما به جای گفتن سکوت کنیم.

سکوت اتفاقا بسیار قدرتمند است. هر چقدر که گفتن اقتدار کلام ما را پایین می آورد، سکوت بر عکس، آن را بالا می برد.

مورد بعدی تبدیل به اوممم می باشد.

یعنی تا دارید می گوئید، سعی کنید سریع آن را جمع کنید.

زمان هایی هست که ما اصلا متوجه نمی شویم که داریم را به کار می بریم. بهترین کار این است که

صدای خودمان را ضبط کنیم و ببینیم چه جاهایی می گوئیم، هر جایی که گفتیم این کش را برداریم و تنبیه را انجام بدهیم و وقتی که فایل صوتی خودمان را گوش می دهیم احتمالا متوجه می شویم که الگوی گفتن ما کجاست. مثلا من ابتدای جمله می گویم یا نرسیده به فعل می گویم یا این که اسامی را فراموش می کنم.

تمرین دیگری که می خواهیم معرفی کنیم و می تواند بسیار موثر باشد افزایش سرعت کلام است.

زمانی که به تنهایی صحبت می کنیم سعی کنیم تا می توانیم سرعت را بالا ببریم و سریع تر صحبت کنیم، این کار به ما کمک می کند که مغزمان فعال تر شود و دیگر نیازی به گفتن نداشته باشیم. این فقط برای تمرین بود نه صحبت کردن در جمع. در مقابل جمع اصلا نباید سریع صحبت کرد. فقط برای تمرین سرعتمان را بالا می ببریم و سعی می کنیم مغزمان را تقویت کنیم و بعد از مدتی با رعایت چند نکته خواهید دید که هر تکه کلامی و هر نوع گفتنی یا صداهایی که به هر حال باعث می شود قدرت کلام ما کم شود از بیان ما حذف شود.

قسمت دوم

درس چهارم

کنترل ترس از سخنرانی:

واقعیتش این است که ترس از سخنرانی یک موضوع بسیار متداول و تعداد بسیار زیادی از افراد درگیر این مشکل هستند.

زمان که ما سخنرانی میکنیم معمولاً مغزمون احساس خطر می‌کند، وقتی احساس خطر میکنه آدرنالین توی خون ما تولید میشه، بدن ما عرق میکنه، ضربان قلب ما بالا میرود، دهان ما خشک میشه، مردمک چشم مون گشاد میشه و چه اتفاق می‌افتد؟

چهره مخاطبان را خوب می‌بینیم، اما کاغذ و نوشته‌های خودمون را اصلاً نمیتوانیم واضح ببینیم، و مشکلات خیلی زیادی از جمله اینکه بدن ما به سمت جلو متمایل میشه و چیزهای دیگه.

و نکته بعدی و مشکل بسیار بزرگ اینکه دوپامین هم در مغز ما ترشح میشه و دوپامین باعث می‌شود که اصطلاحاً مغز ما سفید شه و آنچه که می‌خواهیم بگیم تقریباً فراموش کنیم و مغز ما بازدهی اصلی خودش را نداشته باشه.

همینطور که می‌بینید پس شرایط برای سخنران بسیار سخت است و ما باید یاد بگیریم چطور مغزمون را عادت دهیم که این ترس را کم و کمتر بکنه و بازدهی ما برود بالاتر.

دو موضوع بسیار مهم در بحث سخنرانی وجود دارد:

۱: بحث تمرین

۲: بحث شناخت هست

تمرین اینکه تا میتوانیم سخنرانی خودمون را تمرین بکنیم.

در دو جلسه آینده راجع به بحث تمرین صحبت خواهیم کرد و امروز میخواهم راجه به شناخت صحبت کنم.

ما حداقل سه شناخت باید داشته باشیم:

۱: ابزارهای ما هستند مثل میکروفون. من بدونم میکروفون را چطور باید دست بگیرم؟ یا اگر هدست هست بدونم کجا نصب میشه؟ یا کجاها میتونم حرکت کنیم؟ مثل استفاده از پاور پوینت، مثل استفاده از حتی دست نوشته‌های خودمون پس خیلی مهم هست که به خوبی بدونیم چطور باید از ابزارهای خودم استفاده کنم و تا میتوانم شناختم را ببرم بالا تا استرس کمتر باشه.

در یک سخنرانی من دیدم سخنران نتوانست خودش را تنظیم بکند با همدست و این دائماً اعصابش را خورد می کرد هی این را فاصله میداد و همین گپ شده بود عامل نگرانی عین سخنرانی.

در صورت که اگر ما کمی خودمان را با ابزارهای سخنرانی همراه بکنیم استرس ما بسیار کم خواهد شد.

مورد دوم شناخت مخاطب هست،

بدونیم با چه کسی داریم صحبت می کنیم؟ دانش اون چقدره؟ علایقش چی هست؟ چقدر سواد داره؟ به لحاظ فرهنگی در چه جایگاهی؟ سنشون چقدر هست؟ تحصیلاتشون؟ جنسیتشون؟ و هر اطلاعات دیگری که به ما کمک میکنه.

مثلاً فرض بکنید که از من خواسته میشه برم یکجا در رابطه با مهارت های فن بیان در فروشندگی صحبت بکنم، خوب به نظر میاد که شرایط خیلی خوب باشه اما اگر من مخاطب رو نشناسم ممکنه که فرض کنم خیلی زیاد می دونه و بنابراین سطح مطالب خیلی بالایی بگم و اصلاً متوجه صحبت من نشه و یا اینکه اگر اون رو خیلی دست پایین بگیرم وقتی مطالب خیلی ساده ای رو مطرح کنم ممکنه اون ها بگن که این چیزای تکراری و بی خاصیت چی بود گفتین یه چیز جدید می گفتین، پس خیلی مهمه که مخاطبم رو بشناسم، بدونم چقدر دانش داره، چقدر سواد داره، چقدر تجربه داره، خیلی خیلی مهم هست.

و بعد از شناخت مخاطب باید بریم سراغ شناخت محتوا، یعنی دقیقاً به آنچه که می خوام به مخاطب بگم واقف باشم، من پیشنهاد می کنم به ازای هر ده دقیقه سخنرانی، بیست ساعت مطالعه داشته باشیم، در این صورت امکان نداره استرسی داشته باشیم ولی متأسفانه اکثر ما تنبلی می کنیم و اصلاً به این موضوع فکر نمی کنیم.

امیدوارم با این چند نکته ای که گفتم تا یه حد خیلی زیادی ترس ما کمتر بشه و حتماً توصیه می کنم متن ویدئویی که خانم داین ویندینگلند از مریبان سخنرانی در امریکا که فرد بسیار مشهوری هستند به صورت اختصاصی برای وبسایت من ضبط کردند مطالب جالبی رو بدست بیارید، با ما همراه باشید.

ترجمه ویدئوی خانم داین ویندینگلند

این برای من واقعاً باعث افتخار است که در حال نوشتن کلماتی هستم که مشوق سخنرانانی از آن طرف کره زمین است و من مطمئن هستم که بزرگترین چالش برای این که بهتر صحبت کنید باید ذهن شما باشد نه در دهانتان.

برای مدیریت ترس از صحبت کردن در جلوی جمع و همچنین صحبت کردن با اعتماد به نفس فوق العاده چه کاری می‌توانید انجام بدهید؟

اول از همه این که بدانید که تنها نیستید و ترس از صحبت کردن در جمع و سخنرانی در همه جای دنیا وجود دارد. دوم این که بدانید راه‌هایی وجود دارد که شما می‌توانید ترس خود را مدیریت کنید، کارهایی که پادزهری برای ترس شماست.

اینجا ۷ تا از مهم‌ترین آمادگی‌های ذهنی که شما می‌توانید داشته باشید تا ترس خود را مدیریت کنید را بیان می‌کنم.

شماره یک: مخاطبان خود را بشناسید

در مورد مخاطبانتان تحقیق کنید رئیس شما، مشتریان شما یا کاربران شما اونها چقدر ارزشمندند؟ چه ترس‌ها یا چالش‌هایی و چه تجربیاتی دارند؟

شماره دو: سعی کنید یک هدیه معنوی به مخاطبانتان بدهید

تغییر جهت تمرکز از «من» به «آنها» باعث شد که به بهترین نحو ترسم را مدیریت کنم، سعی کردم سخنرانی‌هایم را مانند یک هدیه ببینم که به مخاطبانم می‌دهم، من به آنها هدیه‌ای می‌دادم که می‌توانست به آنها کمک کند که آنها مثبت فکر کنند و یا کار مثبتی انجام دهند.

شماره سه: بدانید چه چیزی را می‌خواهید ارائه دهید

این یک توصیه عمومی هست که البته بسیار نیز مهم است، مطالب را حفظ نکنید بلکه با همه وجود درک کنید، آنقدر با موضوع بحث خودتان آشنا باشید که بتوانید به سادگی درباره آن با دوستانتان صحبت کنید. همچنین از مقداری که می‌خواهید در سخنرانی خود ارائه کنید بدانید، با این راهکار چیزی را فراموش کردید

(که حتماً هم می‌کنید) شما اطلاعات بیشتری در دسترس دارید به علاوه به خاطر داشته باشید که مخاطبان شما نمی‌دانند که شما چیزی را فراموش کرده‌اید.

شماره چهار: ترس را بپذیرید.

خودتان را بابت داشتن ترس یا نشانه‌هایی از عصبی بودن، محکوم یا سرزنش نکنید، به خودتان اجازه دهید که ترس خودتان را بشناسید. بدانید که ترس وجود دارد اما کنترل شما در دست آن نیست. شما این قدرت را دارید که چطور با ترس کنار بیایید.

شماره پنج: کمال گرایی را کنار بگذارید.

تلاش برای این که کمال‌گرا باشید، تلاشی سالم و جذاب است. انتظار برای به دست آوردن بهترین و قابل قبول‌ترین نتیجه‌ی ممکن می‌تواند راهی برای کمرنگ کردن کمبودهای کار شما باشد. اما انتظارات نابه‌جا و غیر عاقلانه می‌تواند دلیل خوبی برای از یاد رفتن کارهایی باشد که می‌خواهید در موقع سخنرانی انجام دهید.

شماره شش: از خودتان بپرسید بدترین اتفاقی که می‌تواند رخ دهد چیست؟

از خودتان بپرسید «بدترین اتفاقی که می‌تواند رخ دهد چیست؟» و بعد منطقی فکر کنید که چگونه با آن مشکل مواجه شوید. آیا از این می‌ترسید که دستان شما بلرزند؟

چه اتفاق بدتری می‌تواند رخ دهد؟ مخاطبان شما متوجه عصبی بودن شما بشوند؟

ممکن است دست نوشته‌هایتان از دستتان بیوفتد؟ چه می‌شود اگر مردم بفهمند که شما عصبی هستید؟ خیلی بد است؟

اگر دست نوشته‌هایتان بیوفتد چه کاری انجام می‌دهید؟ مطمئناً شما با برشمردن این اتفاقات بد به سادگی می‌توانید آنها را حل کنید.

شماره هفتم: موفقیت را ترسیم کنید.

چیزی که روی آن تمرکز می‌کنید، چیزی است که به دست خواهید آورد. بر روی اتفاقات منفی که ممکن است رخ بدهد تمرکز نکنید زیرا با این کار خودتان را خیلی بد آماده خواهید کرد. خودتان را تصور کنید که چطور می‌خواهید باشید، چه حرکتی انجام می‌دهید و چطور به نظر می‌آیید. روابط عمومی قوی خود را با اعتماد به نفس به دیگران بروز دهید

درس پنجم

چطور متن سخنرانی خود را بنویسیم؟

در این درس می‌خواهیم در مورد این صحبت کنیم که متن سخنرانی خود را چطور باید بنویسیم؟

همانطور که در درس قبلی، یعنی ترس از سخنرانی، صحبت کردیم برای خیلی از ماها صحبت کردن در شرایطی ممکنه باعث فراموشی شود. از جمله صحبت کردن در جمع، بنابراین لازم هست که ما مطالب خودمون را بنویسیم.

اجازه بدید چند روش متداول در حفظ کردن مطالب یا نوشتن متن سخنرانی را با هم مرور کنیم.

اولین روش این است که بعضی‌ها کل متن سخنرانی را واو به واو یادداشت میکنند و

مینویسند و بعد حین سخنرانی نیز شروع میکنند به از رو خواندن، اما واقعیت این است که ما باید بدانیم از رو خواندن فقط و فقط باعث می‌شود که مخاطب حس بدی نسبت به سخنران بگیرد و...

مخاطب با خودش می‌گه که: خب این کاغذ رو بده به ما و خودتو راحت کن دیگه هر کی هر جور دوست داشته باشه می‌خونه، بنابراین روخوانی به شدت جایگاه سخنران را پایین می‌آورد.

اشتباه بزرگتری که خیلی‌ها مرتکب می‌شوند، این هست که متن سخنرانی را می‌نویسند و بعد حفظ میکنند.

صد بار میخوانند که واو به واو از حفظ بگویند. بعد میبینیم که حین سخنرانی اینطوری چشم هاشون میره بالا و میگن که: "... و! همانطور که خدمت شما عرض کردم باید بگویم ... که" و این اتفاق خیلی بد هست فقط کافیه یکی از حضار یک سوال پرسه رشته کلام از دست ما میره و فراموش میکنیم چیزی رو که میخواستیم بگوییم. پس نوشتن متن و روخوانی کردن و حفظ کردن آن هر دو کار اشتباه و زمان بری هستند. خیلی سخته که بخوایم یک سخنرانی را از اول تا آخر بنویسیم.

و کاری را که ما باید انجام دهیم این هست که فقط سرتیترها و سرفصل های صحبت را یادداشت کنیم.

فقط تیترها را می نویسیم و با دیدن آن تیتر یک کلیاتی به ذهن ما می آید بعد چون از قبل تمرین را انجام دادیم میتوانیم خیلی خوب مطالب را بیان بکنیم منتها **این تیترها باید با اندازه ی بزرگ نوشته شود.** چرا بزرگ؟

به خاطر اینکه همانطور که عرض کردم به خاطر آدرنالینی که در خون ما تولید میشود مردمک چشم گشاد میشود و ما نمی توانیم متون نزدیک را راحت بخوانیم. باید اندازه بزرگ داشته باشه که خوب بتونیم ببینیم.

و مورد بعدی اینه که خوش خط و خوانا باشه.

خیلی بده که من بگم که "...! چي نوشتم اینجا" و این اتفاق اصلا خوب نیست.

حالا گاهی اوقات می شود. از ابزارهای دیگری هم استفاده کرد مثل پاورپوینت مثل پرزی، مثل ضبط، مثل مایند مپ یا هر چیز دیگری که حالا در فضاهای دیگری میتوانیم راجع به آنها صحبت کنیم و همین الان پیشنهاد میکنم شما هم دست نوشته من برای ضبط این ویدئو را ببینید.

یک کاغذی که من تیترهاشو نوشتم کنار دوربین قرار دادم که فقط با دیدن سرفصل های اون بدونم که دقیقا با شما عزیزان چه موضوعاتی را مطرح کنم.

امیدوارم که از این روش به خوبی استفاده کنید و برای سخنرانی های بعدی تون فقط سرفصل های موضوعات رو یادداشت کنید و ببینید که این روش چقدر خوبه به شرطی که تمرین به درستی انجام شود.

بهترین تمرین سخنرانی:

در این درس می خواهیم در رابطه با نحوه ی درست تمرین کردن مطالبی را با شما به اشتراک بگذارم. سخنرانی، فن بیان و ارتباطات یک مهارت هستند و مهارت بدون تمرین اصلا امکان پذیر نیست. امکان ندارد کسی برود کنار استخر بنشیند و به بقیه بگوید شما شنا بکنید من یاد می گیرم!

قطعا ما باید توی آب بپریم و شنا کردن را یاد بگیریم منتهی اصولی و درست نه اینکه بپریم و غرق بشویم. توی بحث سخنرانی هم همینطور است. امکان ندارد کسی بدون تمرین کردن نتیجه بگیرد.

همیشه توی دوره های سخنرانی اون چیزی را که می بینم و واضح ترین نکته است، این است که هرکسی تمرین می کند بهترین تغییرات را دارد و بهترین نتایج را هم کسب می کند و اون کسانی که **تنبلی و اهمال کاری** می کنند و خیلی اهل تمرین نیستند، معمولا پایین ترین سطح نتایج را دارند.

خب. حالا باید چطور تمرین ها را انجام بدهیم؟

تمرین ها برای سخنرانی بسیار زیاد هستند و کار اصلی تمرین این است که نقاط ضعف ما را مشخص بکن ، آن ها را رفع بکند و اینکه ما بدانیم در چه جاهایی گیر داریم و چه جاهایی را باید تقویت کنیم.

بهترین تمرینی که اگر بخواهیم به صورت خلاصه برایتان بگویم، تمرین آینه است.

تمرین آینه یعنی اینکه ما جلوی یک آینه برویم، توی چشمان خودمان نگاه کنیم و شروع کنیم به سخنرانی کردن. خب، وقتی که این کار را انجام بدهیم، اتفاقی که می افتد این است هم بیان مان تقویت می شود و هم جملاتی را که می خواهیم آن ها را بگیم را بررسی می کنیم و هم به ما خیلی خیلی کمک می کند تا حالات بدن و حالات چهره مان را ببینیم و یک دید خیلی سریع و درستی از این موضوعات پیدا بکنیم.

پس یکی از بهترین تمرین رفتن جلوی آینه است .

با تمام حواستان با داستان ارتباط برقرار کنید بدون استفاده از کلمات.

درست است که قطعا در سخنرانی می بایست بر روی استفاده از کلمات تمرکز کرد، اما چگونه می توان مخاطبین را با داستان سخنرانی درگیر کرد با روش هایی غیر از استفاده از کلمات؟

امروز می خواهم درباره ی سه راهکار بزرگ صحبت کنم:

حالات چهره، زبان بدن و تَن صدای متناسب.

می خواهیم اهمیت این سه نکته را با تعریف کردن داستانی کوتاه در باره اجرایی که اینجا در ایالات متحده داشتیم، بیان کنم.

ماه گذشته در آپریل من با سی. ای. او یک پروژه کاری داشتیم و او بسیار هیجان زده بود درباره ارائه سخنرانی برانگیزاننده و مستمعین حرفه ای. وقتی که من متن سخنرانی اش را خوانده ام، متعجب شدم!

کل سخنرانی تنها بیست دقیقه بود اما تمام آن شامل داستان های کوتاه بود. من هم مثل شما به قدرت تعریف داستان در سخنرانی اعتقاد راسخ دارم و به نظرم داستان تعریف کردن در سخنرانی یک جزء غیر قابل حذف است. به عنوان مثال من الان برای مدت کوتاهی که صحبت کردم، سه داستان کوتاه برای شما تعریف کردم.

اول، اینکه پیام از طریق فیس بوک با من تماس گرفت. دوم، تماشای ویدئوی سخنرانی که برای من ارسال کرد و من زبانش را نمی فهمیدم و همین حالا هم در اواسط تعریف داستان سوم هستم، درباره کار اجرایی که ماه گذشته داشتیم.

داستان های کوتاه اینچینی می توانند کمک کنند که ما بیش تر با هم ارتباط بگیریم حتی اگر اقیانوس ها و زبان ها و فرهنگ ها، ما را از هم جدا کنند.

خب، اجازه دهید برگردم به پروژه سخنرانی، تکنیکی که ماه گذشته با همکارم داشتیم. او مرد بسیار باهوشی بود که از تعریف کردن داستان در سخنرانی کاملا آگاه بود. او سخنرانی خود را با داستانی جذاب شروع کرد.

درباره دوران کودکیش که وانمود می کرده یک کاراگاه بسیار مشهور است که ماشین اسپرت سوار می شده و این بازی خیالی او را به در سرهایی در ارتباط با همسایه ها و والدینش می انداخته. حالا من از شما می خواهم

یک چیزی را امتحان کنید. من شما را به شکلی تصور می‌کنم که روی صندلی تان نشسته اید و به صحبت های من گوش می‌کنید. ممکن است شما زبان من را نفهمید یا در حال خواندن زیرنویس حرف های من به زبان خودتان باشید.

الان برای دقایقی صحبت نمی‌کنم تا شما بتوانید تمرینی را امتحان کنید.

می‌خواهم درباره این عبارت فکر کنید؛ یک عبارت احمقانه ... وقتی که من بچه بودم وانمود می‌کردم که یک کاراگاه بسیار مشهور هستم.

حالا از خودتان بپرسید وقتی دارید به این عبارت احمقانه فکر می‌کنید، حالت چهره تان چگونه می‌شود؟ آیا لبخند می‌زنید؟ حتی کمی؟! یا اینکه اخم می‌کنید؟ و به این فکر می‌کنید که نه این کاری نیست که من انجام بدهم، نه.

یا اینکه می‌گویید: چرا این خانم عجیب از من می‌خواهد چنین کار احمقانه ای را بکنم؟

اگر فکر می‌کنید این کار احمقانه است، یک کار احمقانه تر را بشنوید. ادامه دهید و به شخصی که کنارتان نشسته است نگاه کنید و به اون خانم و آقا اجازه دهید شما را نگاه کند. ادامه بدهید؛ من چند لحظه صبر می‌کنم.

می‌بینید؟!

در بسیاری از شرایط، نخندیدن و لبخند نزدن سخت است. وقتی که ما بازی بچه ها را تصور می‌کنیم، نشان ندادن یک واکنش اساسی می‌تواند بسیار دشوار باشد چه نفی چه مثبت. وقتی که یک نفر از شما می‌خواهد به حالت چهره ی شخص کناریتان نگاه کنید، شما ممکن است زبان من را متوجه نشوید اما خوشبختانه تمام حالات و اطلاعات احساسی را با نگاه کردن به حالات چهره ی من در حال خواندن زیرنویس و گوش دادن به تَن صدایم، دریافت کردید.

حالا برمی‌گردیم به داستان همان مردی که آن داستان را در سخنرانی اش تعریف کرد یعنی دوست من سی. ای. او. او برای پایان دادن به سخنرانی اش، داستانی درباره آخرین کلماتی که پدرش قبل از اینکه بمیرد به او گفته است، بیان کرد.

اکنون شما می توانید تصور کنید که آن مرد نمی توانست همان حالات چهره را برای آن داستان داشته باشد. همه چیز درباره حالت چهره اش، بدنش و تَن صدایش می بایست تغییر می کرد چون او از یک داستان احمقانه کودکانه به داستانی بسیار جدی تر و بی ریا رسیده بود.

من هنوز مجریانی را می بینم که برایشان ارتباط همزمان برقرار کردن بین حالت چهره، زبان بدن و تَن صدایشان برای ارائه با احساس داستان شان، بسیار سخت است. آن ها ممکن است اینطور گمان کنند که در صورت لبخند زدن جدی گرفته نمی شوند اما در تجربیات من دقیقا خلاف این موضوع صحت دارد؛ چرا که اینگونه، آن ها نه تنها جدی گرفته می شوند بلکه به عنوان یک انسان واقعی دیده می شود، قابلیت ارتباط شان با مخاطبین بیش تر می شود و یک ارتباط عمیق احساسی می سازند که برای سخنرانی های متقاعد کننده یا برانگیزاننده یا فروش بسیار مهم است. اگر موردی هست که با آن مشکل دارید، این تمرین را امتحان کنید:

بار دیگری که خواستید ارائه یک سخنرانی را با تعریف یک داستان امتحان کنید، وانمود کنید که داستان تان را برای گروهی از مردم جدی اهل کسب و کار تعریف نمی کنید بلکه برای **گروهی از بچه های ۹ ساله** **تعریف می کنید**. این یک تمرین دوره ای و فوت و فنی است که توجه تان را جلب می کند به اینکه اگر برای گروهی از بچه های ۹ ساله صحبت می کنید، چگونه حالات چهره تان، زبان حرکات بدنتان و تَن صدایتان تغییر می کند.

حالا من پیشنهاد نمی کنم که درست زمانی که برای سخنرانی تان می روید، وانمود کنید که برای گروهی از بچه ها صحبت می کنید چون این یک توهین مخفی به مخاطبین به حساب می آید اما این روش را هنگام تمرین سخنرانی تان به کار گیرید. اینگونه کاملا تفاوت را احساس می کنید بعد از خودتان پرسید از این تمرین چه استفاده ای می توان کرد؟ تمرین برقراری ارتباط با مخاطبین بزرگسال.

بعضی از حرکات مبالغه آمیز را که ممکن است در تمرین برای مخاطب کودک انجام می دهی ، بعدا می توانید برای مخاطب بزرگسا ، متعادل و متناسب کنید.

این قدم اولیه و بزرگی است که بتوانید با احساس واقعی درونتان ارتباط برقرار کنید و میزان احساسی که می بایست خرج کنید، دستتان بیاید. تمرین سخنرانی را برای کودکان چندین بار انجام دهید. ممکن است شگفت زده شوید از کشف این موضوع که بدن و صدای شما دارای احساسات شدیدتری نسبت به آنچه فکر می کردید، هستند.

و در آخر من دوست دارم که نظرات شما را بشنوم. یکی از علایق من این است که از تکنولوژی های تعاملی مانند این استفاده کنم تا با فرهنگ های مختلف ارتباط برقرار کنم. من امروز توانستم در کنفرانس شما شرکت کنم. در ده سال گذشته تکنولوژی نمی توانست این گونه ارتباطات را پشتیبانی کند اما اکنون تکنولوژی به ما کمک می کند تا فرهنگ ها به هم نزدیک تر شوند. اینگونه دانش و ارتباطات مان توسعه می یابد.

خوشحال می شوم اگر بازخورد این سخنرانی و دیدگاه هایتان را با من در میان بگذارید. شما می توانید در تویتر، فیس بوک و وبلاگ، من را پیدا کنید.

امیدوارم از ادامه کنفرانس تان لذت ببرید...

پس تمرین اول شد تمرین آینه و حتما با دیدن ویدئوی خانوم لورا برگلز هم مطالب خیلی خوبی را بدست خواهیم آورد. از شما خیلی خیلی متشکرم و امیدوارم تمرین های این سه جلسه سخنرانی و سه جلسه مربوط به فن بیان و خوب صحبت کردن را انجام بدهید و بریم برای هفته بعد یعنی هفته ای می خواهیم مطالب مربوط به ارتباطات را بیان بکنیم. با ما همراه باشید...

درس هفتم

حسن جویی در ارتباط موثر:

ما قصد داریم در رابطه با مهارت های ارتباطی صحبت کنیم.

اجازه بدین بحث رو با این داستان شروع بکنم که من زمانی که داشتم به کارمندان یک شرکتی که مبلمان لوکس میفروختن و کالاهای بسیار گرون قیمتی داشتن آموزش می دادم، بهشون آموزش دادم که چطور با کارمندان برخورد بکنن، با مشتریان چطور برخورد بکنن، با همکاران چطور برخورد بکنن مهارت های ارتباطی رو به اونها آموزش دادم آداب معاشرت رو گفتم و ... آنچه که خیلی خیلی توجه من رو جلب کرد یک اتفاق تلخ بود.

خب من نگاه می کردم داشتم نظاره می کردم ببینم اون فروشنده ای که بهش آموزش دادم آیا خوب با مشتریها برخورد میکنه اون روش هایی که من گفتم رو رعایت میکنه یا خیر و اتفاق عجیب این بود...

اون برخورد فوق العاده‌ای با مشتری‌ها داشت اما یه لحظه موبایلش زنگ زد از مشتری اجازه گرفت گفت ببخشین یک تماس مهمه اومد این طرف ... چی میگی زن بگو کار دارم...

و من واقعاً جا خوردم دیدم چقدر بد چقدر بده که اون فرد با مشتری‌ها عالی صحبت میکنه و نزدیکان خودش رو فراموش میکنه. زندگی ما خودبه‌خود درد و رنج به ارمغان میاره و مسئولیت ما شادی آفریننده و ما فراموش می‌کنیم که ای بابا این کاری که ما الان داریم به خاطر اینکه که زندگیمون قشنگ شه و متأسفانه خیلی از ماها این موضوع رو فراموش می‌کنیم.

بنابراین لازم دیدم در رابطه با این موضوع باهم صحبت بکنیم که چطور ارتباط خوبی رو با همدیگه داشته باشیم.

اولین نکته این هستش که **یاد بگیریم در ارتباط با دیگران کار دیگری رو انجام ندیم و ارتباط**

چشمی داشته باشیم مثلاً این عادت خیلی بدیه که متأسفانه بسیاری از پدرها و مادرها وقتی بچه کوچیکشون با اونها صحبت میکنه مشغول خوردن روزنامه یا دیدن تلویزیون یا چک کردن وایبر و واتساپ و سایر نرم‌افزارهای روی موبایلشون هستن.

این اتفاق خیلی بده و باعث میشه که عزت نفس اون بچه بیاد پایین حس کنه که آدم ارزشمندی نیست و بهش توجه نمیشه.

همین موضوع در ارتباط با همسر یا دوستان دیگه هم وجود داره هیچ کدوم از ماها دوست نداریم وقتی با ما صحبت میشه اون شخص به جای دیگه‌ای نگاه کنه.

من دوست ندارم که وقتی دارم با شما صحبت می‌کنم شما مشغول کار دیگری باشین این چیز کاملاً طبیعیه و ما باید این احترام رو به دیگران بزاریم تمام توجهمون رو بزاریم برای فردی که داریم باهاش صحبت می‌کنیم یا داره با ما صحبت میکنه و مشغول کار دیگه‌ای نشیم.

تلویزیون رو خاموش کنیم روزنامه رو ببندیم موبایل رو صداس قطع کنیم بزاریم اون طرف یا اگر مجبور هستیم کاری بکنیم بگیم می‌تونم ازت خواهش کنم صحبتت رو ادامه ندی تا من این کار و تموم کنم بعد، چون صحبتت برام مهمه و میخوام تمام توجهم به تو باشه، می‌دونید چقدر قشنگ میشه و چقدر دنیای ما جای بهتری برای زیستن میشه.

خب این یک تکنیک بود و تکنیک بعدی تکنیکی هستش که فرق بین احساس ما و رویدادی که رخ داده رو مشخص میکنه.

فرض بفرمایید که من با دوستم قرار دارم و ساعت ساعت هشت هستش، خب من طبق عادت خودم ده دقیقه به هشت معمولاً سر قرار حاضر میشم. خب دوست من که قرار کاری هم هست می بینم که زودتر از من اونجاست بهش سلام می کنم و می بینم یک سلام خیلی خشک و معمولی داره و خب من می پرسم چیزی شده میگه نه همه چی خوبه.

بحث همین طور پیش میره و قرار بعدی ما میشه هفته آینده. گفتیم پس هفته آینده با همین شرایط همین جا همین زمان.

دوباره من ده دقیقه به هشت اونجا بودم و دیدم باز این دوست من زودتر هست ... دیدم برخوردش خشک تر هم شد با اینکه اون دوست صمیمی من بود و برام یک کمی عجیب بود کمی بررسی کردم گفتم چیزی شده مشکلی هست گفت نه مشکلی نیست چیز خاصی مگه می بینی؟ گفتم نه من نمی بینم گفت نه چیز خاصی نیست.

و هفته بعد وقتی که من اوادم گفتم خیلی بی شعوری ... جا خوردم گفتم چرا؟ گفت تو خجالت نمی کشی سه بار قرار گذاشتیم سه بار بیست دقیقه دیر کردی تو اصلاً به من بی توجهی.

من جا خورده بودم قرار ما ساعت هشت بود و وقتی باهاش صحبت کردم متوجه شدم که اون فکر می کرده قرار ساعت هفت و نیمه من تازه ده دقیقه هم زودتر از هشت هم میومدم و اون دچار اشتباه شده بود. مشکل این بود که اون قضاوت کرد بجای اینکه حرفش رو رک و روراست بزنه تو ذهن خودش پروروند حالا دیگه این دفعه نه منظورش این بود و همین طور برای خودش سخت تر و سخت تر کرد و اون لحظه واقعاً خجالت زده شده بود.

خیلی مهمه که ما بین سه تا چیز تفاوت قائل بشیم یک: اتفاقی که افتاده دو: احساس ما از اون اتفاق و سه: واکنشی که نسبت به این اتفاق و اون احساس داریم به شخص مقابل.

برای مثال این دوست من که فکر می کرده من بهش بی توجهم یعنی حس می کرده من بهش بی توجهم بین این سه تا تفاوتی قائل نشده یک: اتفاقی که افتاده چیه من بیست دقیقه از نظر اون دیر کردم احساسی که داره اینه که بهش بی توجهی شده و اونچه که بیان میکنه اینه که به من میگه تو به من بی توجهی.

در صورتی که اگر اون شخص با خودش روراست باشه شاید خیلی بهتر باشه که بگه، بگه بیست دقیقه دیر اومده دیر اومدی دلیل این اتفاق چیه ...

و حالا فرض کنید من واقعاً دیر اومده بودم اون موقع نباید به من بگه که تو به من بی توجهی اون باید به من پیشنهاد بده آفر بده که ... ببین از این به بعد اگه خواستی دیر بیای حتماً به من خبر بده یا ازت خواهش می کنم لطفاً دیگه من رو منتظر نزار.

ولی ما معمولاً همه اینا رو به یه پکیج می کنیم بجای اینکه بین این سه تا موضوع یعنی اتفاقی که رخ داده حس می کنیم که داریم و پیشنهادی که داریم این سه تا رو باهم به یه پارچه می کنیم تبدیل میشه به یک توهین و پرت می کنیم به سمت شخص مقابل.

پس خیلی مهمه که بین این سه تا تفاوت ایجاد کنیم و خواهیم دید که چقدر از سوء تفاهم ها رفع خواهد شد. چقدر از مشکلاتی که وجود داره می بینیم سر چیزای خیلی بیخودیه. من یک حرف یک جمله گفتم و واقعیت اینه که من فقط اون جمله رو گفتم اما احساس فرد مقابل من دوست من همسر من همکار من یا هرکس دیگری ... احساس بدی پیدا کرد و خیلی مهمه که ما برای خودمون همیشه این رو قائل بشیم که اتفاق چی بوده احساس من چی بوده و بگیم بگیم این اتفاق که افتاد این احساس رو در من ایجاد کرد و پیشنهاد می کنم این کار و بکن.

وقتی بخش بندی می کنیم موضوعات رو اون شخص میتونه خیلی راحت تر برای خودش یک برنامه ای داشته باشه اما خانمی که به همسرش میگه تو به من بی توجهی ... خب دیگه مرد میخواد چیکار کنه خب میگه من بی توجهم نهایت میتونه از خودش دفاع کنه بگه من بی توجه نیستم در صورتی که اون فقط ممکنه دیر اومده باشه همین.

پس باید بین اتفاق، حسمون و پیشنهادی که داریم و اونچه که بیان می کنیم تفاوت قائل بشیم و تا می تونیم حرفه ای اینها رو مطرح بکنیم.

یک بار دیگه تکرار می‌کنم زندگی خودبه‌خود رنج به ارمغان میاره و مسئولیت ما اینه که شادی بیافرینیم و ازتون خواهش می‌کنم با ارتباطات خوبی که دارین سعی بکنید تا حد ممکن دنیا رو جای بهتری برای زیستن بکنید.

درس هشتم

عزت نفس چیست؟

اگر می‌خواهید ببینید که عزت نفس پائین دقیقاً یعنی چی و منظور من چی هست، یک لحظه به این سؤال‌ها پاسخ بدهید:

یکی از المانهایی که نشان می‌دهد عزت نفس بالاست یا پایین، این است که ما ببینیم چقدر می‌توانیم از دیگران تعریف بکنیم.

لطفاً بیاد بیاورید آخرین باری که از شما تعریف شده کی بوده است؟

یعنی آخرین باری که یک نفر گفته فلانی این کارت خیلی عالی بود، آفرین یا یک ویژگی ما را تحسین کرده کی بوده است؟

شاید باید خیلی زیاد فکر کنیم و از آن طرف آخرین انتقادی که به ما شده کی بوده است؟!

فکر نمی‌کنم نیاز به فکر زیادی داشته باشد!

نهایتاً ۲ یا ۳ ساعت از آن گذشته و اگر اول صبح است که دارید این ویدئو را می‌بینید، احتمالاً به زودی رخ خواهد داد یا یادمان است که انتهای شب فلان اتفاق افتاد و متأسفانه خود ما هم همین کار را می‌کنیم.

یعنی استاد انتقاد کردن هستیم اما زمانی که می‌خواهیم کوچکترین محبتی انجام بدهیم، حسن جویی کنیم، ویژگی‌های خوب دیگران را بگوییم دست و پیمان می‌لرزد و این کار را درست انجام نمی‌دهیم.

می‌دانید دلیلش چیست؟

به خاطر اینکه اگر من اعتقاد داشته باشم عزت نفس بالایی دارم، به خودم مطمئنم و چون به خودم مطمئنم خودم را بالا می‌بینم و دوست دارم دست همه را بگیرم و بالا بیاورم، بنابراین خیلی راحت حسن جویی و تعریف می‌کنم.

اما اگر به خودم مطمئن نباشم و حس کنم عزت نفسم کم است، می‌خواهم همه را با انتقاد پایین بیاورم، بنابراین کار من به صورت روزانه می‌شود انتقاد کردن، غر زدن و بهانه آوردن!

راجع به این موضوع و بحث عزت نفس کاملاً در کتاب انسان ۲۰۲۰ صحبت کردیم و مطالبی را گفتیم و من اینجا فقط می‌خواهم توضیحات بیشتری در رابطه با بحث حسن جویی بدهم.

دقیقاً بگوییم که چطور باید حسن جویی کنیم و از دیگران تعریف کنیم.

یک فرمول بسیار بسیار عالی وجود دارد که سه گام دارد و ما اگر از این فرمول تبعیت کنیم می‌توانیم خیلی خوب از دیگران حسن جویی کنیم و ویژگی‌های خوب آنها را بیان کنیم.

فرمول به این صورت است:

در ابتدا نام شخص را می‌گوییم.

بعد تعریف می‌کنیم

و بعد دلیل تعریف را می‌گوییم.

پس اول گفتن نام شخص است، دوم تعریف و سوم دلیل است.

اجازه بدهید کمی بیشتر توضیح بدهم:

چرا باید اول نام را بیاوریم؟

زمانی که نام فرد را می‌گوییم مشخص می‌شود که این تعریف اختصاصی است یعنی ناخودآگاه شخص ارتباط خیلی خوبی با این تعریف می‌گیرد، حس نمی‌کند که ما یک جمله داریم و به همه می‌گوییم بلکه کاملاً این حس را دارد که این موضوع اختصاصی است.

وقتی تعریف می‌کنیم خُب داریم حسن جویی می‌کنیم و وقتی دلش را می‌گوییم یعنی اینکه اجازه نمی‌دهیم حالت چاپلوسی بشود.

حرف ما و تعریف ما دلیل دارد، بگذارید چند مثال بزنم:

نام، تعریف، دلیل.

همسر عزیزم، فلانی، تو واقعاً صبوری به خاطر اینکه سال‌های اول زندگی سختی‌های خیلی زیادی را تحمل کردی و من واقعاً ازت ممنونم.

نام، تعریف، دلیل.

حالا می‌توانید با افراد مختلف در فضاهای مختلف کارهای دیگری انجام بدهید.

به طور مثال:

دوست عزیزم تو برای من خیلی ارزشمندی چون همیشه من را راهنمایی می‌کنی و همیشه تجربیاتت را به من می‌گویی، حتی آنچه که اسرار کار خودت هست را به من می‌گویی که من در کار خودم دچار اشتباه نشوم.

یا پدر و مادر عزیزم، حالا خوبه اسمشان را هم بگویم، شما فوق العاده مهربان هستید به خاطر اینکه من وقتی نگاه می‌کنم، نمی‌دانم واقعاً با این همه دردسری که ایجاد کردم چطوری من را تحمل کردید.

یا شما عزیزانی که این فیلم را می‌بینید، واقعاً از شما متشکرم و تبریک می‌گویم، چرا؟

چون شما می‌خواهید با تغییر کردن، دنیای بهتری را بسازید و خیلی‌ها هستند که می‌گویند برو بابا ولش کن، حُسن جویی چیه! بنابراین از شما بی‌نهایت ممنونم.

اگر نام را بگویم و بعد تعریف کنیم و بعد دلیل را بگویم، فوق العاده زیبا حسن جویی کردیم.

اما ممکن است بگوییم پررو میشه، یعنی چی؟

لازم نکرده، دو تا تعریف می‌کنی ... تعریف نکرده اینطوریه، تعریف کنیم چی میشه؟!!

من می‌خواهم یک جمله از نیچه بگویم، نیچه می‌گوید:

پرندگان که در قفس به دنیا آمدند پرواز را بیماری می‌پندارند و شاید بعضی از ماها تو قفس به دنیا آمدیم.

آنقدر تعریف نشده از ما و آنقدر تعریف کردن را چیز عجیب و غریب می‌دانیم که حس می‌کنیم کار بدی است.

در صورتی که این کار کاملاً لازم است، مثل سلامتی مثل سلام کردن به همدیگر، یک چیز کاملاً بدیهی و طبیعی است و نیاز هر انسان است و آن نانی که من در ابتدا، در ابتدای فیلم نمایش دادم دقیقاً رفتار خیلی از ما افراد است.

انسان‌ها نیاز به تعریف و حسن جویی دارند تا حالشان خوب بشود و حس بهتری بگیرند تا بهتر کار کنند اما ما دریغ می‌کنیم!

هیچ هزینه‌ای ندارد!

حتی به معادل یک قرص نان هم برای ما هزینه ندارد فقط می‌توانیم با کلامان حس خوبی را بدهیم و هزاران انتقادی که در طول روز شده است را با یک حسن جویی می‌توانیم اثرش را به شدت کم کنیم و روز آن فرد را بسازیم.

اما یک سری بهونه‌های دیگر هم هست. مثل اینکه:

بابا این آدم اصلاً کلاً یک ویژگی خوب نداره من از چی این فرد تعریف کنم؟

حتماً این داستان را از حضرت عیسی شنیده‌اید که با یارانشان رد می‌شدند از کنار یک سگی که مرده و متعفن شده و یک صحنه منجر کننده‌ای بود و بوی خیلی بدی می‌داد.

یکی گفت آه چه بوی بدی.

یکی دیگه گفت آه چه صحنه منجر کننده‌ای.

و حضرت عیسی فرمودند:

این سگ عجب دندان‌های تیز و سفیدی داشت!

پس ببینید از یک سگ مرده و متعفن هم می‌شود یک نکته خوب پیدا کرد و عجیب است اگر ما نتوانیم در یک انسان یک ویژگی خوب پیدا کنیم.

قطعاً به این معنی است که ما بلد نیستیم درست به دنیا نگاه کنیم.

برای حسن جویی کردن لازم است که یک سری شرایط را رعایت کنیم:

اگر عادت به حسن جویی نداریم باید کم کم این کار را انجام دهیم.

یعنی به محض اینکه این کار را شروع کنیم ممکن است بعضی‌ها حتی ما را مسخره کنند.

برای مثال:

من در یکی از کارگاه‌ها به همه شرکت‌کننده‌ها گفتم لطفاً به عزیزترین فردتان یک اس ام اس حسن جویی بزنید، یک ویژگی خوبش را انتخاب کنید، نامش را بیاورید، تعریف کنید و دلیل تعریف را بگویید.

بعد یک خانمی برای پدر و همسرش فرستاد.

از آنجایی که آن خانم هیچ وقت به غیر از وقت نیاز به پدر و همسرش از آنها حسن جویی نکرده بود، پدرش جواب داد: باز بنزین تمام کردی واسه من پیام فرستادی؟

و شوهرش هم گفت سرت خورده جایی؟

اس ام اس‌ها را آن خانم واقعاً به من نشان داد.

به خاطر اینکه هیچ وقت بدون دلیل از کسی حسن جویی و تعریف نکرده بود، فقط وقتی کارش لنگ بود بابا جونم، همسر عزیزم شده بود و این خیلی بد است و برای خیلی از آقایان هم دقیقاً همینطوری بود.

این فقط یک مثال بود.

پس اگر ما به این کار دیگران را عادت ندادیم و همه ما را به عنوان یک فردی که از دیگران تعریف می کند نمی شناسند باید یواش یواش این کار را انجام دهیم که مقاومتی شکل نگیرد.

نکته دوم اینکه بدون نیاز به آن فرد از او حسن جویی کنیم.

خوب کاملاً طبیعی است وقتی من با یک نفر دیگر مثلاً می روم سر یک قراردادی و می خواهیم در یک رستورانی یک قرار کاری بگذاریم و یک قراردادی ببندیم مطمئناً آن شخص از من حسن جویی می کند. چرا؟ چون با من کار دارد، من با اون کار دارم، کاملاً احترام همدیگر را نگه می داریم و از ویژگی های خوب همدیگر می گوئیم.

اما هنر این است همانطور که از ویژگی های خوب آن فرد من بهش می گوئیم به ویژگی های خوب گارسون هم اشاره کنم!

به ویژگی های خوب حسابدار یا مدیر آن رستوران هم اشاره کنم!

با اینکه حتی به آنها نیاز ندارم.

به عنوان تمرین شاید خوب باشد که از خودمان شروع کنیم؛

همین الان حداقل ۱۰ ویژگی خوب در خودمان پیدا بکنیم و از همان ویژگی ها از خودمان تعریف بکنیم.

آفرین که داری این کار را می کنی پیام.

بارک ا... که این تصمیم را گرفتی.

چقدر این ویژگی ات خوب است که به فکر همه هستی.

چقدر آن ویژگی ات خوب است که آن طوری است.

همینطور از خودمان تعریف کنیم و حس خوبی بگیریم، بینیم وقتی از خودمان تعریف می‌کنیم و ویژگی‌های خوبمان را می‌نویسیم، حالمان خوب می‌شود و دوست داریم روز به روز آنها را بیشتر کنیم. حالا فرض کنیم این کار را برای دیگران انجام بدهیم، برای آنها هم اثر بخش خواهد بود.

پس اول از خودمان شروع می‌کنیم.

لطفاً همین الان فیلم را نگه دارید و حداقل ۷ تا از ویژگی‌های خوب خودمان را یادداشت کنیم.

مطمئنم که شما الان فیلم را نگه می‌دارید و این کار را انجام می‌دهید.

گام بعدی این است که ویژگی‌های خوب نزدیکان و دوستانمان را انتخاب کنیم و حسن جویی کنیم.

اعضای خانواده، همکاران، دوستان صمیمی بی هیچ دلیل و مناسبتی!

همین طور مثلاً ساعت ۱۱ صبح زنگ بزنیم به مادرمان، من می‌خواهم ازت تشکر کنم بابت این زحمت و هیچ کاری هم با شما ندارم.

آره بعضی‌ها آنقدر کم حسن جویی کرده‌اند که همه نگران می‌شوند، می‌گویند نکند گفتند که این هفته آینده می‌خواهد عمرت تمام بشود و تو داری با همه خوب ارتباط برقرار می‌کنی؟

مطمئناً ما نباید این طوری باشیم و یواش یواش حسن جویی‌ها را زیاد می‌کنیم و بعد در انتها باید یاد بگیریم از همه حسن جویی نکنیم حتی کسی که وظیفه‌اش را درست انجام می‌دهد هم باید ازش حسن جویی و تعریف کنیم و بعد بینیم چقدر این کار نتیجه بخش است.

خُب چقدر حالا باید حسن جویی کنیم؟

آیا یک بار، دوبار، سه بار، ده بار، صدبار در روز!

به نظر من کافی نیست.

یک لحظه به اطرافمان نگاه کنیم.

به دنیای اطرافمان اگر نگاه کنیم می بینیم انتقادها آنقدر زیاد است که ما اگر از صبح تا شب هم شروع کنیم حسن جویی کردن شاید نتوانیم با همه آن انتقادها مقابله بکنیم.

پس کار ما این است که یک کاری بکنیم که اطرافیان ما از دنیا لذت ببرند.

آنقدر از ویژگی های خوب بگوییم و تعریف بکنیم که نهایت لذت را ببرند البته به این معنی نیست که هیچ انتقادی نکنیم.

انتقاد کردن هم اصولی دارد که در سایت روش آن را هم قرار دادم و می توانید نحوه انتقاد کردن را جستجو بکنید و ببینید من نیم ساعت فایل صوتی در سایت قرار دادم که چطور انتقاد کنیم که اثر بخش باشد نه اعصاب خرد کن!

پس به این معنی نیست که حسن جویی یعنی اینکه ما هیچ وقت انتقاد نکنیم.

نه، انتقاد می کنیم آنجایی که لازم است و شرایطش هست.

نکته مهم این است که باید حسن جویی خیلی خیلی بیشتر از انتقاد باشد.

اگر تعداد انتقادهایمان بیش از حسن جویی است شاید نشان دهنده این باشد که عزت نفسمان پایین است.

حسن جویی کردن به این معنی نیست که هیچ مشکلی نیست، کشور ما گل و بلبل است و مردم ما عالی اند. اصلاً!!

به معنی این است که من می خواهم دنیا را جای بهتری برای زیستن کنم و حس خوبی به خودم و اطرافیانم بدهم.

پس اگر می ترسیم حسن جویی کنیم و می گوییم پرو می شود و یک ویژگی خوب ندارد نشان دهنده این است که عزت نفسمان پایین است.

و یکی از گام های بسیار عالی برای ارتقاء عزت نفس تعریف کردن از دیگران است.

و از شما عزیزان خواهش می‌کنم یک حس خوب هم به من هدیه بدهید و با نظراتتان در قسمت نظرات سایت به من روحیه بدهید و مطمئن باشید هر نوشته‌ای که در سایت حسن جویی می‌شود، تشکر می‌شود، مطمئناً در نوشته‌های بعدی سایت اثر دارد.

امیدوارم این برای همه ما یک فرهنگ بشود که در هر شرایطی هر اتفاق خوبی که رخ می‌دهد حسن جویی کنیم و از دیگران تشکر کنیم و چقدر خوب است که این کار را در جمع انجام بدهیم.

از توجهتان بی‌نهایت متشکرم و از شما خواهش می‌کنم **حداقل ۷ روز و روزی ۷ مرتبه حسن جویی را با فرمول نام، تعریف و دلیل تعریف انجام بدهید** و ببینیم که بعد از یک هفته خودمان و اطرافیانمان چه حس فوق‌العاده‌ای دارند.

درس نهم

فن بیان در ارتباط با مشتری - مذاکره تلفنی:

در این درس می‌خواهم در رابطه با مشتری‌مداری و مهارت‌های ارتباط با مشتری مطالب را ارائه بکنیم.

یکی از مشکلات بسیار متداول ما ادبیات ما هست. مثلاً ما وقتی با کسی صحبت می‌کنیم خیلی متداول قطعاً شنیدید خب دیگه چه؟ خب! فروشنده معمولاً از واژه خب استفاده میکند که اصلاً قشنگ نیست یا این عادت خیلی بدی که ما داریم وقتی می‌خواهیم اطلاعات را از کسی بگیریم کلمه را می‌گیریم و علامت سوال می‌زاریم تهش.

مثلاً وقتی می‌خواهیم پرسیم محل سکونت تان کجاست؟ و یا این بسته را به چه آدرسی ارسال کنم؟ می‌گیریم:

آدرستون؟

شماره تون؟

سن تون؟

این خیلی خیلی بد هست

خیلی مودبانه ممکنه محبت کنید آدرستون را به من بدید؟ یا ممنون میشم شماره همراه تان را به من بدید؟

اگر محبت کنید این اطلاعات را هم به من بدید سپاسگزارم برای انجا لازم هست

پس میبینیم خیلی خیلی مهم هس.

و نکته بعدی اینکه که هیچ وقت قبل از شنیدن بوق اشغال تلفن را قطع نکنیم.

ما معمولاً این را دیدیم داریم باکسی صحبت میکنیم میگم آره قربان شما میرسی خدانگهدار تق و تلفن را شخص می گذاره و اصلاً فرصت نمی ده که ما شاید بخواهیم تهش یه چیزی اضافه کنیم.

بنابراین خیلی مهم هست در سازمان خودمون و بین تمام کارمندان، همکاران مان این را فرهنگ کنیم تا حد ممکن سعی بکنیم بمونیم ۳،۴ ثانیه زمان بیشتر نیاز نداره که شخص تلفن را قطع کنه و بعد ما تلفن را قطع میکنیم و وقتی که تلفن را میخواهیم بذاریم تو حالت انتظار یا میخواهیم به جای دیگر وصل کنیم به شخصی اطلاع بدیم.

مثلا همین امروز من بجای تماس گرفتم گفتم میخواستم با بخش فلانی صحبت کنم بدون اینکه هیچ چیزی به من گفته شه فقط دکمه وصل کردن به آن شخص را زد یک دفعه وسط صحبت من داره آهنگ حالت انتظار پخش میشه و من قرار هست وصل بشوم به یک فرد دیگه و این خیلی اتفاق بدی هست.

لازم هست ما اجازه بگیریم و اطلاع بدیم من میخوام شما را وصل کنم به فلانی میتونید چند لحظه منتظر بمانید؟ قطعاً من میگم بله و این اتفاق می افته نه اینکه سریع دکمه زده بشه وسط حرف ما قطع بشه و این خیلی مهم هست.

پس این نکته اول:

یاد بگیریم خودمون و همکاران مان نگویم چه کمکی از من ساخته هست؟ بگیریم چه خدمتی از من ساخته هست؟

اگر میخواهیم ارتباط خوبی داشته باشیم، رشد خوبی داشته باشیم باید نحوه مشتری مداری مون را تغیر دهیم و به گونه متفاوت با مشتریان خودمان ارتباط بگیریم.

اگر می خواهید به صورت تخصصی در زمینه فن بیان آموزش هایی ببینید به شما **دوره جامع فن بیان و صدا سازی** که حاصل تجربه بنده و شرکت در دوره های مختلف و مطالعه کتاب های مختلف میباشد را به شما پیشنهاد میکنم:



دوره جامع فن بیان

در صورتی که می خواهید قبل از فروش روابط دوستانه ای با افراد ایجاد کنید و در زندگی شخصی دوست داشتنی باشید و افراد را به سمت خودتون جذب کنید و اگر

می خواهید بدانید:

چگونه می توانیم با رعایت چند اصل ساده :

دیگران را جذب خودمان کنیم

یک رابطه دوستانه را آغاز کنیم

رابطه را حفظ کرده و بر مشکلاتی که بوجود می آیند غلبه کنیم.

دوره رایگان سفرانی و فن بیان

دیگران را عاشق خودمان کنیم

و در کل متخصص ارتباطات شویم.

موصول کسب مهارت ارتباط با دیگران را به شما پیشنهاد می کنم.



پیشنهاد ویژه برای شما دوست عزیز که می خواهید با مشتری رابطه ای طولانی مدت ایجاد کرده و فروش خود را حداقل ۵۰ درصد افزایش دهید!

کتاب الکترونیکی کسب مهارت ارتباط با مشتری

شامل اطلاعات کاملاً بهی متاسب مشتری های ایرانی



همچنین کتاب کسب مهارت بازاریابی تلفنی

برای افزایش فروش و یافتن مشتری های واقعی



بهت دانهود و مطالعه مطالب رایگان بیشتر به سایت کسب مهارت دات کام مراجعه کنید:

www.kasbemaharat.com