



مقدمه

وقتی حرف از فن بیان به میان می‌آید بسیاری از افراد تصور می‌کنند که منظور و مخاطب این حرف‌ها فقط سخنران‌ها هستند و بس! اما حقیقت کاملاً متفاوت است و باید با این موضوع کنار آمد که:

«اگر در اجتماع زندگی می‌کنید، قطعاً به فن بیان خوب نیاز دارید!»



فن بیان یعنی این که بتوانید از تمام اجزای ارتباطی خود بهترین پیام را به مخاطبان ارسال کنید و دقیقاً آنچه مورد نیازتان است را دریافت کنید.

در این کتاب آموزشی سعی می‌کنم مطالب را بر اساس مطالعات و تجربیاتم در زمینه فن بیان با شما در میان بگذارم و مطمئنم که این مطالب برای شما جذاب و دوست داشتنی خواهد بود.

چرا فن بیان؟

در بخش مقدمه گفتیم که «اگر در اجتماع زندگی می‌کنید، قطعاً به فن بیان خوب نیاز دارید!» اما شاید در همین ابتدای کار با آن موافق نباشید!

اجازه دهید کمی در مورد فن بیان صحبت کنیم و بیایید که یک روز معمولی «آقای کم‌حرف» را با هم مرور کنیم.

آقای کم‌حرف صبح از خواب بیدار می‌شود، همسر و فرزندش را صبح می‌بیند و در ابتدای صبح به آنها صبح بخیر **می‌گوید** و پس از صبحانه به محل کارش می‌رود.



در محل کار با همکارانش **صحبت می کند** و در ساعاتی از روز با مشتریان شرکت در حال **گفت و گو** است. گاهی نیاز است که با مسئولین بالا دست خود یا همتای خودش در سازمانی دیگر **مذاکره کند** و پس از پایان ساعت کاری به کلاس زبان برود و در کلاس فعالیت کند و سوالات خود را **پرسد** و شاید باید کمی هم انگلیسی برای همکلاسی های خود **صحبت کند**.

آقای «کم حرف» بعد از کلاس برای خرید به یک مغازه می رود و در آنجا برای خرید با قیمت پایین تر کمی **چانه می زند** و در نهایت به خانه بر می گردد و....

این تازه داستان «آقای کم حرف» بود! اگر سراغ آقای پرحرف برویم که شاید مجبور شویم تمام متن را با **رنگ آبی** بنویسیم!



منظور از ارائه چنین داستانی، بیان موقعیت های مختلفی است که افراد در زندگی خود ناچار به استفاده از بیان خود هستند. موقعیت هایی که اگر فن بیان خوبی داشته باشیم، می توانند یک فرصت فوق العاده را برای ما به ارمغان بیاورند و اگر نه....

خلاصه کلام این که: اگر هر شرایطی داشته باشید، زمان های بسیار زیادی را مشغول استفاده از بیان خود هستید و از همین رو ضروری است که بهترین بیان را داشته باشید تا اولاً همه از هم صحبتی با شما لذت ببرند و در درجه دوم، شما نیز به مقاصد خود برسید و انسان موفقی باشید.

اگر نگاهی به انسان های موفقی که تاریخ آنها را به یاد می سپارد ببینید، می بینید که همه و همه از بیان خوب (و در نتیجه کاریزمای فوق العاده ای) برخوردار بودند.



گفت و گو، سخنرانی، مذاکره، مجری‌گری یا...؟

در این قسمت قسمت داریم واژه‌های مختلفی همچون گفت و گو، سخنرانی، مذاکره، مجری‌گری و... را تعریف کنیم و دقیقاً توضیح دهیم که هر کدام از این کلمات چه نوع ارتباطی با یکدیگر دارند و فن بیان چه جایگاهی در آنها دارد.

گفت و گو در حقیقت متداول‌ترین کاربرد بیان است و هر کسی - حتی آن عزیزی که توان سخن گفتن را ندارد (لال است) - نیز در طول زندگی خود گفت و گوهای فراوانی را خواهد داشت و هرچقدر که ارتباطات انسانی افراد بیشتر باشد یقیناً گفت‌وگوهای بیشتری خواهند داشت.

این گفت و گوها، در زندگی روزمره، زندگی تحصیلی و هم زندگی شغلی بسیار موثر است. شاید در بسیاری از موارد بتوان گفت و گو را در معادل آداب معاشرت کلامی قرار دارد با این تفاوت که علاوه بر آداب باید با تأثیر کلام نیز آشنا بود.

یک گفت‌وگوی خوب اگر به صورت کامل صورت بگیرد می‌تواند تأثیرات مطلوب و بسیار ملموسی را برای شما ایجاد کند و در نتیجه برای شما موفقیت را به ارمغان خواهد آورد.





در مرحله بعدی، سخنرانی اما قضیه‌ای نسبتاً متفاوت دارد و در زمان سخنرانی ما از توان کلامی خود در راستای صحبت کردن برای یک جمع استفاده می‌کنیم.

سخنرانی کردن برای همه ما موضوعی آشنا است (حداقل سخنرانی‌های زیادی را شاهد بودیم!) اما یقیناً سخنرانی‌های کمی هستند که توجه ما را نسبت به خود معطوف می‌کنند و در یک کلام، مخاطبان را میخ‌کوب می‌کنند.



سخنرانی نسبت به گفت و گو کمی رسمی‌تر است و تعامل و ارتباط کمتری بین مخاطبان و سخنران وجود دارد و معمولاً هدف سازمانی و کلی مهمی برای سخنرانی در نظر گرفته شده است.

هر فردی که سخنرانی می‌کند باید فن بیان خوبی داشته باشد تا بتواند به بهترین نحو مطالب را منتقل بکند. علاوه بر فن بیان، یک سخنران به توانمندی‌های دیگری مانند توان دسته بندی مطالب و ارائه موثر و... را نیاز دارد.

پس از سخنرانی نوبت به مذاکره می‌رسد. امروزه مذاکره به «فرآیندی گفت‌وگو محور اطلاق می‌شود که روی یک موضوع مشخص به منظور حل یک اختلاف یا رسیدن به منافع مشترک بین دو یا چند نفر یا گروه انجام می‌پذیرد» در مذاکره باید خیلی حرفه‌ای برخورد کنید زیرا مذاکرات عموماً برای گرفتن امتیاز هستند و در مذاکره‌ای که شما تصمیم به شرکت در آن گرفته‌اید یا باید امتیاز بگیرید و یا باید امتیاز بدهید و قطعاً مذاکره‌ای خوش‌آیند است که شما بتوانید بیشترین امتیازات را بگیرید و کمترین امتیازات را بدهید و در عین حال طرف مقابل را نیز مایل به ادامه همکاری نگه دارید!

در روش‌های و فنون مذاکره شما می‌آموزید که چطور یک جلسه را شروع



کنید، پی بگیرید و به انتها برسانید، پیشنهادات خود را چطور بیان کنید و در مقابل پیشنهادات طرف مقابل چه واکنشی نشان دهید و چطور در تله‌های مذاکره گرفتار نشوید!

مذاکره یکی از اصلی‌ترین کاربردهای فن بیان است و هر فردی در زندگی خود بارها مجبور به مذاکره می‌شود.

در ادامه چند مورد از مواردی که ممکن است برای شما نیز پیش بیاید را با هم بررسی می‌کنیم:



۱. ممکن است از مدرسه، دانشگاه یا محل کار در شرف اخراج باشید و بخواهید خود را نجات دهید...
۲. در جلسه خواستگاری بخواهید نیازها یا خواسته‌های خود را مطرح کنید....



۳. شرکتی که در آن کار می‌کنید از شما بخواهد با یک نهاد یا شرکت دیگر قرارداد ببیند...
 ۴. یک معلم هستید و از مدیر مدرسه درخواستی دارید.
 ۵. می‌خواهید جایی استخدام شوید و پیشنهادهای و درخواست‌های خود را ارائه دهید....
 ۶. قصد ارائه یک طرح به مجموعه‌ای را دارید...
 ۷. این ترم در دانشگاه اگر مشروط شوید کارتان تمام است و معدل شما تنها به یک درس وابسته است و نیاز است که با استاد مذاکره کنید...
 ۸. در دادگاه از شما شکایتی شده و یا شکایتی مطرح کرده‌اید و می‌خواهید حقوق خود را بیان کنید....
 ۹. برای شرکت یا خودتان نیاز به وام دارید و لازم است که رئیس شعبه وارد مذاکره شوید....
 ۱۰. در شرکتهای مشتریان ناراضی دارید که می‌خواهند با شرکت رقیبتان کار را ادامه دهند و مجبورید با مذاکره - و گاهاً دادن امتیاز - آنها را راضی نگه دارید....
 ۱۱. یک نیروی بسیار کارکشته شما می‌خواهد از مجموعه کاری شما جدا شود اما او را برای مجموعه می‌خواهید و می‌دانید که توانمندی‌های او برای شرکت کاملاً ضروری است...
- به غیر از سخنرانی، گفت‌وگو و مذاکره کاربردهای دیگری همچون گویندگی، مجری‌گری و... نیز وجود دارد که کمی از موضوع کلی این کتاب دور هستند و از همین رو برای پیگیری این مطالب می‌توانید به سایت (www.bahrampoor.com) رجوع کنید.



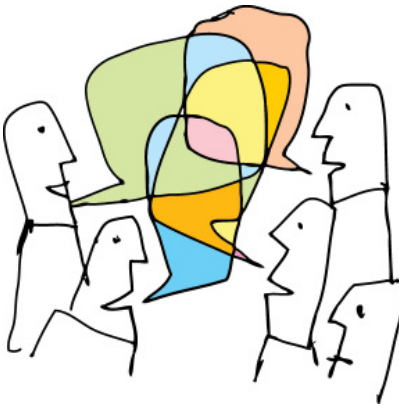
چگونه فن بیان موثری داشته باشیم؟

آنچه تا به حال گفتیم، کلیاتی از اهمیت فن بیان بود و در ادامه قصد داریم که مطالب کاملاً کاربردی را بیان کنیم و بگوییم که اولاً چطور می‌توانیم فن بیان موثری داشته باشیم و در ادامه چه تمرین‌هایی داشته باشیم تا فن بیان خوبی داشته باشیم و چطور فوق‌العاده صحبت کنیم!

برای این که فن بیان موثری داشته باشیم و صحبت‌های ما فوق‌العاده باشد، نیاز است که دو شرط مهم را بررسی کنیم:

۱. ویژگی‌های شخصی شما

۲. شناخت مخاطب



اول این که شما ویژگی‌های یک فرد مناسب را داشته باشید و دوم این که بدانید مخاطب (یا مخاطبان) شما چه ویژگی‌هایی دارند. البته اگر بخواهیم کمی حرفه‌ای‌تر به موضوع نگاه کنیم، شاید لازم باشد که مدل‌های ارتباطی استاندارد را بیان کنیم، اما از آنجایی که قصد نداریم محتویات حالت پیچیده‌ای پیدا کنند مطالب را در همین دو بخش ارائه خواهیم کرد زیرا بیشترین کاربرد در همین دو بخش نهفته است.



ویژگی‌های شخصی شما

هر فردی به عنوان یک گوینده (که در اینجا شما هستید!) باید ویژگی‌های شخصی موثری داشته باشد تا بیان آن فرد نیز موثر باشد.

در ادامه به ۷ مورد از ویژگی‌های فردی مهم اشاره می‌کنیم:

۱. **پوشش:** لباس شما باید کاملاً مرتب و مناسب جمع باشد. خیلی‌ها اصرار دارند که بگویند لباس مناسب همیشه کت و شلوار است اما در حقیقت اصلاً چنین نیست. هر جمعی نیازمند پوشش مناسب خود است و این هنر شماسست که پوشش مناسب را به خوبی پیدا کنید.

۲. **ظاهر صورت:** چهره یک فرد اطلاعات بسیار زیادی درباره خودش به ما می‌دهد. منظور از ظاهر زیبایی چهره نیست، بلکه آراسته بودن آن است. این که شما چقدر برای ظاهر خود اهمیت قائل هستید می‌تواند در تأثیر بیان شما نقشی فراتر از انتظار داشته باشد.

۳. **زبان بدن:** شاید برایتان جالب باشد اگر بدانید که همیشه یک علامت خاص در بدن وجود دارد که سریع‌تر و راستگوتر از زبان است و آن بدن شماسست. اصلاً نباید تصور کنید که فقط آنچه می‌گویید به مخاطبان ارسال می‌شود و مخاطبان - آگاهانه یا ناآگاهانه - از بدن ما برداشت‌هایی خواهند داشت و تأثیرات زیادی خواهند گرفت. پیشنهاد می‌کنم در زمینه زبان بدن اطلاعات زیادی کسب کنید زیرا برای شما بسیار موثر خواهد بود.

۴. **بلندی صدا:** بسیاری از افراد بنا به دلایلی - که این دلایل اغلب در زمان کودکی شکل می‌گیرند - صدای بسیار آرامی دارند و در هر شرایطی



بسیار آرام صحبت می‌کنند. در زمان گفت‌وگو چنین اشخاصی - درست یا غلط- افرادی با اعتماد به نفس پایین در نظر گرفته می‌شوند و از اهمیت کلام آنها به شدت کاسته می‌شود. برای رفع این مشکل پیشنهاد می‌کنم که حتماً صدای خود را ضبط کنید و با صدای دوستانتان مقایسه کنید.

۵. **اعتماد به نفس:** امروزه در کتاب‌ها و وبسایت‌های بسیاری در رابطه با اعتماد به نفس نوشته‌های زیادی وجود دارد و از همین رو ما در اینجا زیاد به این موضوع نمی‌پردازیم و تنها به این موضوع اشاره می‌کنیم که اعتماد به نفس شما - اگر به اندازه باشد- می‌تواند همه چیز را به نفع شما رقم بزند.

۶. **محکم بودن:** یکی از شاخه‌های اعتماد به نفس محکم بودن است. البته منظور از محکم بودن، اصرار داشتن و انتقاد نپذیرفتن نیست، بلکه منظور راسخ بودن و با اعتقاد کاری را انجام دادن است. بدون شک بین صحبت کسی که از صحبت خودش مطمئن است و کسی که حتی کلامش هم نشان می‌دهد که از صحبت خود مطمئن نیست، شما اولی را انتخاب خواهید کرد.

۷. **مطلع بودن:** آخرین موضوعی که می‌خواهیم در این رابطه مطرح کنیم، داشتن اطلاع کافی در مورد موضوع است. سعی کنید تا حد امکان در مورد موضوعی که قصد دارید در مورد آن صحبت کنید اطلاعات کسب کنید. این موضوع علاوه بر این که به شما اعتماد به نفس زیادی می‌دهد، برای مخاطبانان هم بسیار خوش‌آیند خواهد بود.



شناخت مخاطب

دومین نکته کلیدی در برقراری ارتباط کلامی موثر شناخت مخاطبان است. حتی با رعایت کردن تمام نکاتی که مربوط به خودتان است، بازهم نیاز است که مخاطبان را به خوبی بشناسید، آنها را بررسی کنید و بدانید که به چه چیزهایی نیاز دارند. اگر مخاطبان شما مرد باشند یا زن، یا تلفیقی از آنها یقیناً تغییراتی در برنامه شما پیش خواهد آمد.

در ادامه به لیستی از اصلی‌ترین ویژگی‌های مخاطبان اشاره خواهیم کرد:



۱. جنسیت
۲. سن
۳. شغل
۴. دلیل حضور پیش شما
۵. تحصیلات
۶. زمان (صبح، ظهر یا شب)
۷. و ...

تمام لیست بالا که می‌تواند حدود ۵۰ مورد دیگر به آن اضافه کرد نکات مهمی در خود دارند و این هنر شماسست که با شناخت کامل از مخاطبتان، بهترین و مناسب‌ترین بیان را داشته باشید تا به نتیجه دلخواه خود برسید.

چند تمرین

در ادامه چند تمرین برای بهبود فن بیان شما ارائه خواهیم کرد:



دایره واژگان

بسیار خوب است که دایره واژگان خود را گسترش بدهید و کلام خود را با واژگان زیبا زینت ببخشید. اما توجه کنید که به هیچ وجه از کلمات دشوار و عجیب و غریب در سخن خود استفاده نکنید زیرا این موضوع نه تنها به معنی با سواد بودن شما نیست، بلکه در برخی از موارد باعث ایجاد ذهنیتی ناخوش آیند در ذهن مخاطبان می‌شود.

پس در یادگیری واژگان جدید تلاش کنید اما فقط واژگان زیبا و آشنا که به زیبایی کلام - و حتی آسان شدن آن - کمک می‌کند.

جملات بزرگان

می‌توانید از نقل قول‌های قوی استفاده کنید. بزرگان در طول زندگی خود مطالب بسیار ارزشمندی را بیان کرده‌اند و این می‌تواند بهترین وسیله برای موثر کردن سخنان شما باشد. به قولی «زندگی پائوش» نویسنده کتاب آخرین سخنرانی:



«اگر اندیشه‌های خود را عرضه کنید، معمولاً آن را فراموش می‌کنند؛ اگر اندیشه‌ای را از زبان شخص دیگری بیان کنید، خودبینانه به نظر نمی‌رسد و قابل پذیرش‌تر می‌شود»

خوب گوش دادن

یکی از اصلی‌ترین ویژگی‌هایی که برای برقراری ارتباط نیاز است، مهارت خوب گوش دادن است. متأسفانه ما توجه زیادی به خوب گوش دادن نمی‌کنیم. دلیل آن هم تقریباً مشخص است:



شنیدن، چندین برابر بیشتر از صحبت کردن از مغز استفاده می‌کند و این شاید به صورت ناخودآگاه خوش‌آیند نباشد.

فردی که فن بیان خوبی دارد، مطمئناً باید شنونده خوبی باشد زیرا فواید شنونده بودن بسیار زیاد است از جمله این که باعث می‌شود قدرت تکلم شما افزایش بیابد و همچنین صبر شما زیاد شود!

استفاده از شوخی مناسب

شوخی طبیعی در صحبت‌ها می‌تواند فوق‌العاده باشد! البته اگر چند مورد را در آن رعایت کنید:

۱. برای همه جالب باشد.

۲. به هیچ انسانی توهین نشود.

۳. باعث نشود که ارزش شما کم شود.

۴. باعث بهم خوردن جلسه نشود.

۵. تمرکز شما را بر هم نریزد.

۶. باعث ناراحتی کسی نشود.

۷. به موقع استفاده شود.

