

فن ارتباط و سخنرانی مؤثر

دکتر جعفر (فرشید) اسحاقی

www.ketab.ir

انتشارات اطلاع رسانان

۱۳۹۱

سرشناسه	: اسحاق تیموری، جعفر، ۱۳۴۴ -
عنوان و نام پدیدآور	: فن ارتباط و سخنرانی مؤثر/تالیف جعفر (فرشید) اسحاقی.
مشخصات نشر	: تهران: اطلاع رسانان، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۰ ص.
شابک	: ۶۵۰۰۰ ریال: ۹۰۸۹۲-۶-۰۰-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: سخنرانی -- تاثیر
موضوع	: قابلیت ارتباطی
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۱ کالف ۲ف/ ۴۱۲۹ PN
رده بندی دیویی	: ۸۰۸/۵۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۸۰۳۹۱۹

فن ارتباط و سخنرانی مؤثر

تألیف: دکتر جعفر (فرشید) اسحاقی

چاپ اول: ۱۳۹۱

شمارگان: ۱۱۰۰ نسخه

قیمت: ۶۵۰۰ تومان

شابک: ۹۰۸۹۲-۶-۰۰-۶۰۰-۹۷۸

ناشر: اطلاع رسانان

تهران، خیابان استاد مطهری، خیابان اورامان، پلاک ۲، واحد ۸

تلفن ۸۸۳۶۲۹۱ فکس ۸۸۳۱۷۰۲

ettelarasanan@yahoo.com



کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

پیش گفتار ۵	زمینه های فرهنگی ارتباطات غیر کلامی ۳۸
فصل اول: شناخت ارتباط ۱۱	انواع ارتباطات غیر کلامی ۴۱
تعریف ارتباط ۱۲	حالت چهره و ارتباط چشمی ۴۲
فراگرد ارتباط ۱۲	حرکات بدن و ژست ۴۵
تأثیر ارتباط ۱۳	تماس های بدنی ۴۸
انواع ارتباط ۱۴	لباس و پوشش ظاهری ۴۸
سطوح ارتباط ۱۶	فاصله و فضای شخصی ۵۰
عناصر ارتباط ۱۷	عوامل محیطی ۵۱
مدل های ارتباط ۱۷	فرا زبان ۵۵
شیوه ارتباط ۱۸	زمان ۵۶
فرا ارتباط ۱۸	سکوت ۵۶
مآخذ ۲۰	نشانه های قوی در ارتباطات غیر کلامی ۵۷
فصل دوم: فن ارتباط مؤثر در ارتباطات کلامی ۲۱	نشانه های ضعیف در ارتباطات غیر کلامی ۵۷
درآمد ۲۲	مآخذ ۵۸
اهمیت کلام (ارتباطات کلامی) ۲۳	فصل چهارم: فن سخنرانی مؤثر ۶۱
کلام مؤثر ۲۴	درآمد ۶۳
صدا (صوت) ۲۵	انواع سخنرانی ۶۴
کلمات ۲۶	سخنرانی آگامی بخش ۶۵
کلام و ارتباط ۲۷	انواع ۶۵
مهارت های کلامی ۲۸	ویژگی ها ۶۷
مهارت های کلامی مردان و زنان ۳۲	نمای کلی متن یک سخنرانی آگامی بخش ۶۸
مآخذ ۳۴	مراحل آماده سازی ۶۹
فصل سوم: فن ارتباط مؤثر در ارتباطات غیر کلامی ۳۵	گام اول: به ظرفیت های مخاطبان خود کاملاً توجه داشته باشید ۷۰
درآمد ۳۶	راهبردهای رویارویی بهتر با مخاطبان ۷۱
تعریف ۳۷	گام دوم: موضوعات کلی را تعیین کنید ۷۲

- گام سوم: هدف اصلی خود را از سخنرانی، در یک جمله کوتاه و شفاف بنویسید ۷۲
- گام چهارم: متن سخنرانی را برای خودتان طرح ریزی کنید ۷۲
- ترتیب متن سخنرانی با آوت لاین ۷۷
- ترتیب متن سخنرانی با استوری برد ۷۸
- گام پنجم: آماده ساختن مقدمه و نتیجه ۷۹
- گام ششم: نحوه استفاده از یادداشت های سخنرانی و عکس ها را تمرین کنید. ۸۱
- سخنرانی آموزنده ۸۲
- سخنرانی متقاعد کننده (فردی یا گروهی) ۸۸
- سخنرانی اقناع کننده ۹۰
- سخنرانی مهیج ۹۰
- سخنرانی متقاعد کننده در امور بازرگانی ۹۱
- اعتبار سخنران ۹۴
- نکات بسیار مهم ۹۴
- یافته های مهم ۹۶
- قابلیت اعتماد ۹۸
- صلاحیت ۹۹
- پویایی ۹۹
- بی طرفی و بی نظری ۱۰۰
- موقعیت شغلی ۱۰۱
- نیاز های روان شناختی مخاطبان ۱۰۳
- الویت بندی نیازها ۱۰۳
- نیازهایی که به کارکنان انگیزه می دهد ۱۰۵
- مقایسه نیازهای شخصی و نیاز به پاداش های شغلی ۱۰۷
- نیازهایی که باعث انگیزش مدیران می شود ۱۰۷
- عقاید و نظرات ۱۱۰
- سخنرانی گروهی ۱۱۱
- سخنرانی گروهی مفید و اثربخش ۱۱۲
- محتوا ۱۱۲
- ارتباطات بصری ۱۱۳
- عملکرد ۱۱۴
- سازگار کردن اعضاء گروه با رسانه ۱۱۴
- لباس مناسب سخنرانی ۱۱۵
- اهمیت پژوهش در سخنرانی ۱۱۶
- اسناد چاپی ۱۱۷
- پایگاه داده های کامپیوتری و بازرگانی ۱۱۸
- مصاحبه های خصوصی ۱۱۸
- مطالب تکمیلی (شفاهی) ۱۲۱
- توضیحات ۱۲۲
- مقایسه ها ۱۲۳
- تصویر سازی ۱۲۵
- مثال ها ۱۲۶
- آمار ۱۲۷
- دیدگاه کارشناسان ۱۲۸
- نحوه انتقال مطالب ۱۲۹
- ارتباطات غیر کلامی و شیوه انتقال ۱۲۹
- صدا و نحوه انتقال مطالب ۱۳۰
- زبان و نحوه انتقال مطالب ۱۳۲
- فنون زبان ادبی ۱۳۵
- حفظ اعتماد به نفس در هنگام سخنرانی ۱۳۶
- مآخذ ۱۳۸

پیش گفتار

در جهان امروز که روابط انسان ها شدیداً تحت تأثیر ابزارهای نوین ارتباطی، هویت مجازی به خود گرفته و عمق عاطفی و روح احساسی خود را تا حد زیادی از دست داده، مهارت های ارتباطی و آگاهی از ظرایف و زوایای مبهم ارتباطات به عنوان اساس و محور ارتباطات انسانی، در بهبود انواع روابط فردی، اجتماعی و سازمانی از اهمیت و نقش خارق العاده ای برخوردار است.

این مهارت ها در ارتباطات انسانی برای انتقال و تبادل مناسب و مؤثر علایم و اطلاعات، فهم افکار و احساسات، تغییر رفتار فرد و جامعه، ایجاد زمینه های مشترک و کاهش تنش های ارتباطی بسیار ارزشمندند.

به ویژه در این عصر ارتباطی و جهان رسانه ای که ناگزیر به روابط گسترده و سطحی با دیگران هستیم و بیش از پیش نیازمند حس همدلی و وفاداری، درک روابط متقابل، صراحت، صداقت و صمیمیت، اعتماد بیشتر برای تحکیم و توسعه هرچه بیشتر روابط و تفاهات فردی و اجتماعی و ارتباط دوستانه، هستیم.

ارتباط دوستانه عامل و منشاء بسیاری از شادی ها و غم های زندگی ماست. زندگی شاد، زندگی سرشار از دوستی و ارتباطات صمیمی است. به رغم تمام تفاوت هایی که افراد جامعه به لحاظ نوع شخصیت، خلق و خوی و دیگر ویژگی های منحصر به فرد با هم دارند، تأکید بر ویژگی های رفتاری مشترک افراد، می تواند ارتباطات را ارزشمندتر کند. زیرا ما انسان ها که مشترکات اخلاقی و رفتاری فراوان داریم، با کسب و تمرین مهارت های ارتباطی، می توانیم خود را همراه و دوست همگان بدانیم.

هیچ کس نمیتواند بدون تبادل افکار، احساسات، اطلاعات، عقاید، تجارب، خلاقیت های فردی و دانش زندگی کند. ما برای پاسخ به نیازهای روزمره و تأمین سرگرمی، به ارتباط

نیاز داریم. این نیاز از طریق شبکه ارتباطی بین انسانها به هم پیوند می خورد. شبکه ای که از خانواده شروع و به حلقه دوستان و گروه ها می رسد و آنگاه از طریق رسانه های جمعی، کل جامعه و سراسر جهان را در بر میگیرد.

لذا نحوه تکوین فردیت ما به میزان موفقیت و نقشی که در فرایند ارتباطی این شبکه ها داریم، وابسته است. این فرایند، جریانی چند سویه است. از یک سو شخصیت فردی ما را قادر می سازد تا به عضوی مفید و مؤثر در اجتماع تبدیل شود و از سوی دیگر از منظر اجتماعی سبب تضمین رشد و بقای جامعه میشود.

به این ترتیب بهبود و کسب مهارت های ارتباطی به عوامل مختلف فیزیولوژیکی، اجتماعی و فرهنگی بستگی دارد که شناخت آنها برای تحکیم و تقویت ارتباطات میان فردی و اجتماعی، ضروری است.

مهارت های ارتباطی شامل انواع ارتباطات کلامی و غیرکلامی است که از طریق آن، افکار، احساسات، اطلاعات، عقاید، تجارب، معلومات و... تبادل می شود. سطح توان و دقت هر فرد در گفتگو و مباحثه، سخنرانی، گوش دادن، انتخاب لباس و شکل ظاهری مناسب، تعامل با دیگران و...، به مهارت های ارتباطی او بستگی دارد.

اینکه برخی افراد ذاتاً دارای مهارت های ارتباطی و برخی فاقد این استعداد هستند، تصور کاملاً نادرستی است. گرچه برخی به طور ذاتی ممکن است از استعداد و مهارت های ارتباطی بیشتری برخوردار باشند، اما اگر به این باور برسیم که بخش عمده ای از مهارت های ارتباطی ما اکتسابی و با یادگیری قابل افزایش است، می توانیم توان ارتباطی خود را به سرعت افزایش دهیم.

تحقیقات نیز تأیید کرد که مهارت های ارتباطی ما بر اساس نظریه های شرطی کلاسیک، یادگیری وسیله ای (ابزاری) و یادگیری اجتماعی، بیشتر اکتسابی و تابع میزان فراگیری و

توان به کارگیری این مهارت ها در خانواده، محله، مدرسه، دانشگاه، محیط کار و ... است. مهارت های ارتباطی را با شیوه های مختلف ارتباطات گفتاری، ارتباطات نوشتاری، ارتباطات تصویری و ارتباطات غیرکلامی می توان فرا گرفت. انتخاب هر کدام از این شیوه ها در شرایط و موقعیت های خاص ارتباطی، می تواند بیشترین فایده و تأثیر را به دنبال داشته باشد.

ارتباط گفتاری در ارتباطات چهره به چهره بسیار مؤثر است. حلقه ارتباطی این شیوه خیلی سریع کامل می شود و اطلاعات به راحتی رد و بدل میشود. ارتباط نوشتاری نسبتاً کندتر اما تبادل اطلاعات در آن دقیق تر صورت می گیرد. ارتباط تصویری مانند نمودارها، عکس ها و تصاویر، ابزار کلکی برای ارتباطات هستند. در این شیوه ارتباطی، اطلاعات با کلمات و همراه تصاویر شرح و نشان داده می شوند.

استفاده همزمان از ارتباطات نوشتاری و تصویری، به گیرنده در دریافت پیام درک بهتری می دهند. حرکات صورت و بدن با اینکه عناصر غیر مستقیم فرایند ارتباطات هستند، اما به صورت مستقیم بر کیفیت پیام تأثیر گذارند. در هر ارتباط شفاهی حرکات بدن و اشاره ها، می توانند کلام سخنور را تأیید یا رد کنند. تَن صدا و نَکِه بر برخی از کلمات نیز در معنای سخن تأثیر دارند. چون درک بالای ارتباطات، به نشانه های غیر کلامی بستگی دارد، لذا فرستنده تلاش می کند تا مطمئن شود که زبان بدن، پیام او را تأیید می کند.

بر این اساس فرایند ارتباطات وقتی مؤثرتر است که دارای چند شیوه ارتباطی باشد. مطالعات نشان داد که فرد اغلب فقط ۲۰ درصد از آنچه که می شنود و ۳۰ درصد از آنچه که می خواند را به خاطر می سپارد. اگر فرد اطلاعات مورد نظر خود را هم بشنود و هم بخواند، مجموع اطلاعاتی که در خاطرش می ماند، ۵۰ درصد افزایش می یابد.

حواس نیز یک از عناصر مؤثر در بهبود مهارت های ارتباطی است. دانشمندان در بررسی

رفتار حیوانات، به کارگیری حواس را به صورت غریزی و متفاوت در گونه های مختلف حیوانات نیز مورد مطالعه قرار دادند. به عنوان مثال، سگ حس بویایی خیلی قوی دارد، جغد دارای حس شنوایی و بینایی بالایی است و در میمون و شامپانزه حس لامسه بسیار قوی می باشد. بر این اساس همه جانوران به صورت غریزی دارای سیستم عصبی، قدرت ادراک و توان حسی برای سازگاری با شرایط محیط پیرامون و حفظ بقای خود هستند. به عنوان مثال حیواناتی که در شب شکار می کنند، به حس بینایی قوی احتیاج دارند.

بر خلاف حیوانات که به صورت غریزی از حواس استفاده می کنند، انسان ها آگاهانه، از حواس شان حداکثر استفاده را می برند. برای این منظور انسان می تواند وسایلی را به کار گیرد، حساسیت هایش را بالا ببرد، حرکات بدنش را تمرین دهد، عضلاتش را قوی کند و شناخت حسی خود را افزایش دهد.

حواس بویایی و چشایی، رابطه نزدیکی با یکدیگر دارند و در مجاورت هم، در مغز قرار گرفته اند. این حواس متناسب با سن انسان ها تغییر کرده و از تغییرات هورمونی نیز تأثیر می پذیرند. حواس بویایی و چشایی نقش های عملکردی مهمی را ایفا می کنند.

انسان با حس بینایی و طرز نگاهش، می تواند بر کیفیت روابط تأثیر بگذارد. تفاوت های فرهنگی، جنسیتی و نژادی، در چگونگی استفاده انسان از چشم مؤثر است.

حس شنوایی به توانایی انسان در گوش دادن بستگی دارد. میزان کاربرد این حس در فرهنگ های مختلف، متفاوت است. حس شنوایی با سن نیز مرتبط است. جوانان از صدای بلند موزیک و پیرها از صدای ملایم موزیک لذت می برند. البته حس شنوایی از طریق تمرین نیز می تواند، تقویت شود. به عنوان مثال یک تحقیق نشان داد که فقط رهبران ارکستر، می توانند صداهای خاص ارکستر را شنیده و تشخیص دهند. در هر صورت مکانیسم حس شنوایی انسان نمی تواند این امکان را به او بدهد که مانند

برخی از حیوانات، خیلی خوب بشنود.

حس لامسه به میزان توانایی لمس و احساس انسان بستگی دارد. پوست بزرگترین عضو حساس بدن انسان است. پوست انسان به قدری حساس است که انسان می تواند بدون آنکه ببیند، کلماتی که مثلاً بر پشتش نوشته می شود را از طریق حس لامسه تشخیص دهد. توانایی های لمس کردن و چنگ زدن در حیوانات، متفاوت است. به عنوان مثال اسب آبی همانند میمون نمی تواند به شاخه درخت چنگ بزند. در حالی که توان لمس کردن، بادست نگه داشتن و چنگ زدن یا پرتاب کردن برای انسان ها بسیار آسان است. انسان این توانایی را بدیهی و مسلم می داند، اما بسیاری از حیوانات نمی توانند این کار را انجام دهند. انسان به اشکال مختلف می آموزد که هر یک از انواع تماس های لمسی، معانی خاص و متفاوتی دارند. تماس لمسی به شکل های مختلف تماس های قوی، تماس های شغلی و تماس های صمیمانه ایجاد می شود و هر کدام دارای کدهای اجتماعی خاصی است. تماس های لمسی باید مطابق فرهنگ و عرف اجتماعی هر جامعه باشد. لذا قوانین و فرهنگ حاکم بر جامعه، مردم را از تماس های لمسی نامناسب منع می کند.

با ایجاد رشته فرا روان شناسی، محققان به این مهم دست یافتند که انسان در ارتباطات اجتماعی علاوه بر حواس پنج گانه، توان استفاده از حس دیگری یعنی حس ششم را نیز دارد. این حس نسبت به حواس پنج گانه در افکار عمومی از نقش مؤثرتری برخوردار است. تحقیقات متعددی در این خصوص انجام شد تا معلوم شود، آیا حس ششم وجود دارد؟ آیا انسان بدون استفاده از حواس پنج گانه جسمی، می تواند پدیده ها را بشناسد؟ آیا تله پاتی و توان جابجایی اجسام با حس ششم، وجود دارد و اگر وجود دارد چگونه می توان آنها را تعبیر کرد.

دانشمندان رشته فرا روان شناسی، روی این موضوعات بسیار تحقیق کردند و به این نتیجه

رسیدند که برخی از انسان ها دارای توانایی تله پاتی و قدرت فوق طبیعی هستند. البته وجود حس ششم با اینکه برای اغلب مردم جذاب است، هنوز به درستی اثبات نشده است. به این ترتیب سطح تأثیر رفتارهای فردی و اجتماعی ما در دیگران تا حد زیادی به میزان مهارت های ارتباطی ما بستگی دارد. این مهارت ها سطح تعامل و هماهنگی را در شرایط مختلف زندگی، افزایش می دهند، میزان شایستگی و احتمال موفقیت را تعیین می کنند، قدرت تادل نظر را افزایش می دهند، تخیلات مبهم را به واقعیت مبدل می سازند، نظرات جدید را شکل می دهند، باعث افزایش توان درک و پردازش داده ها و تجزیه و تحلیل نظرات می شوند، ترس از برقراری ارتباط با دیگران و جامعه را فرو می ریزند، سبب افزایش اعتماد به نفس می شوند، شکوفایی افراد و بهبود کیفیت روابط را موجب می شوند، به ارتباط هویت می دهند، سبب عمیق تر شدن پیوند های ارتباطی می گردند، به بخشی از نیازهای اصلی انسان یعنی نیازهای جسمی، امنیتی و آرامش، تعلق خاطر، اعتماد به نفس و خود شکوفایی، پاسخ می دهند، راه و رسم ارتباط با دیگران و تفسیر سخنان و اعمال آنها را به ما می آموزند و نهایتاً در افزایش کیفیت ارتباطات سازمانی و مدیریت کارآمد، بسیار تأثیر گذارند.

گرچه تکنولوژی به اشکال مختلف در روند کمی و کیفی ارتباطات سازمان های امروزی، نقش اساسی ایفا می کند، اما ویژگی های انسانی به ویژه مهارت های ارتباطی در دستیابی به اهداف سازمانی، بهره وری و بهبود فضای کسب و کار تأثیر بسیار مطلوب دارد.