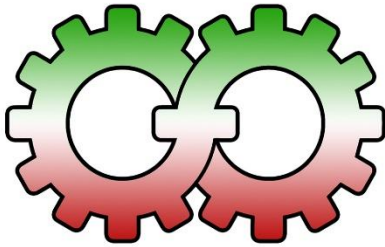


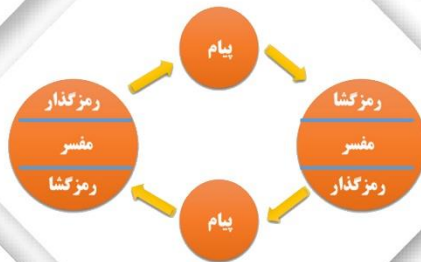


گروه تعاملات اجتماعی و کارآفرینی

فن بیان و مهارت های ارتباطی

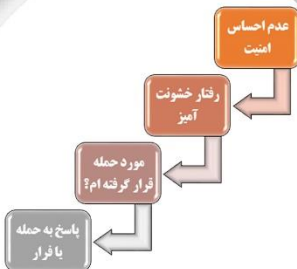


گروه تعاملات اجتماعی و کارآفرینی
مرکز آموزش عالی فنی و مهندسی بوئین زهرا



مدرس کارگاه

جناب آقای مهندس محمد مهدی برزگر گنجی





ارتباطات

ارتباط چیست؟

- ویلیام شرام:
«در فراگرد ارتباط به طور کلی ما می‌خواهیم با گیرنده پیام خود در یک مورد و مسئله معین همانندی (اشتراک فکر) ایجاد کنیم.»
- تئودور نیوکامب:
«هرگاه شخصی تأثیری را بپذیرد که دیگری در مورد او اراده کرده است، دومی با اولی ارتباط برقرار کرده است.»
- هنری لیندگرن:
«ارتباط از دیدگاه روانشناسی فراگردی است حاوی تمام شرایطی که متضمن انتقال معنی باشد.»
- رایت:
«ارتباط فراگرد انتقال معنی بین دو نفر است.»





• لارسن:

«ارتباط دلالت بر فراگردی می کند که از طریق آن یک سری معنی- های نهفته شده در بطن یک پیام، به طریقی تغییر پیدا می کند که معنی دریافت شده برابر با آنهایی است که شروع کننده پیام، قصد آن را داشته است.»

• محسنیان راد:

«ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود.»

معنی چیست؟ کلمات فقط خطوطی هستند بر کاغذ و سخنان فقط مجموعه‌ای از صداها هستند که میان هوا عبور می کنند. معانی چیزی شخصی هستند و دارایی‌های ما محسوب می شوند. معانی در ما هستند و نه در پیام.

پس چگونه با دیگران ارتباط برقرار می کنیم؟





خوشبختانه معمولاً ما افرادی را می‌یابیم که معنی‌های مشابه معنی‌های ما دارند و در نتیجه با آن‌ها می‌توانیم ارتباط برقرار کنیم.

دیوید برلو یکی از محققان حوزه ارتباطات است که به طور ویژه به بررسی معنی در پیام پرداخته است. بر اساس یافته‌های وی:

- معنی در پیام نیست!
- معنی چیزی کشف کردنی نیست!
- معنی فقط در انسان‌ها است!
- معنی به وسیله انسان آموخته می‌شود، بر آن می‌افزاید، عوض می‌کند، نابود می‌کند. آن‌ها دارایی انسان محسوب می‌شوند!
- زبان فاقد معنی است. فقط مجموعه‌ای است از نمادها و بس. آن‌ها راهنمایی هستند برای آنکه معنی به دست آوریم!
- معنی چیزی قابل انتقال و منتقل شده نیست بلکه فقط پیام است که قابل انتقال است!
- کلمات، معنی یکسانی برای انسان‌ها ایجاد نمی‌کنند!





- در ارتباط معنی منتقل نمی شود!
- معنی ها چیزی شخصی هستند و بین فرد تا فرد متفاوت اند!

گزاره های بالا را می توان به صورت زیر خلاصه کرد:

معنی چیزی قابل انتقال نیست. فقط پیام قابل انتقال است و معنی درون پیام نیست. معنی در استفاده کننده پیام است.

دانستن اینکه تنها پیام قابل انتقال است و نه معنی، می تواند بسیاری از مشکلات ارتباطی ما را مرتفع کند. یکی از مشکلات رایج ارتباطی ما انسان ها موسوم به مشکل «من که بهت گفتم...!» است. با دانستن این نکته دیگر انتظار مطلق نخواهیم داشت که صرف ارسال پیام می بایست معنی درک شده در گیرنده پیام مشابه معنی مورد نظر ما باشد.

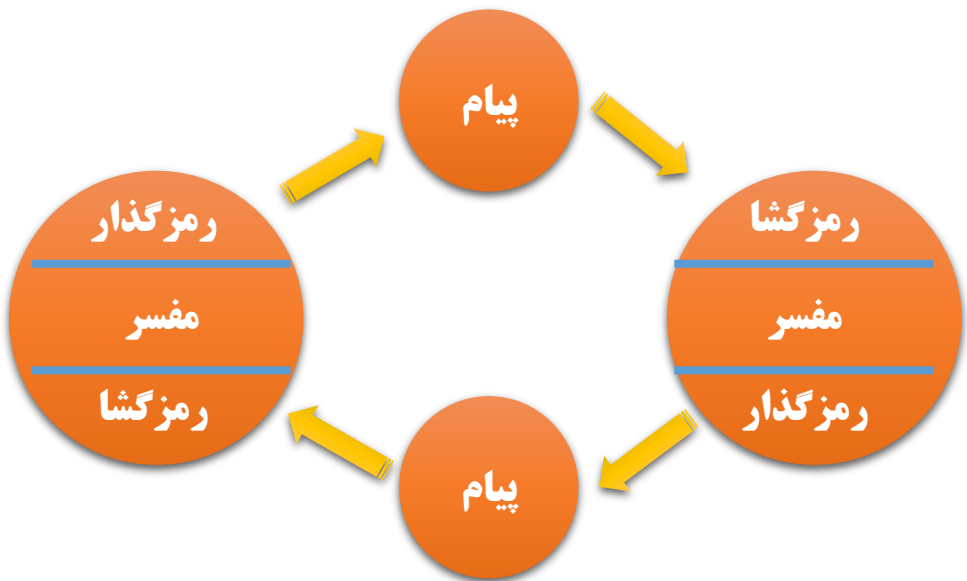
آزگود در سال ۱۹۵۲ آزمایشی ترتیب داد و چنین نتیجه گرفت:

«معانی ضمنی یک جامعه با یکدیگر مشابه است و با افراد جامعه دیگر متفاوت.»





یکی از مدل‌های ساده و پرکاربرد در زمینه ارتباطات مدل ویلیام شرام است. مدل وی به صورت زیر است. این مدل شامل ارسال پیام و دریافت بازخورد است.



فرایند دریافت و تفسیر پیام رمزگشایی نامیده می‌شود این فرایند متضمن درک است. درک گزینشی نقش مهمی در هر نوع ارتباط دارد. معنی درک





گزینشی این است که افراد مختلف ، می توانند نسبت به پیام مشابه به گونه- های متفاوتی واکنش نشان دهند چرا که همیشه عوامل روان شناختی، مؤثر بر درک افراد هستند مانند : تصورات و درک ، انتظارات فرهنگی و درک ، انگیزه و درک ، نگرش و درک و ...

تحقیقات زیادی نشان د که درک تحت تأثیر تصورات است. پژوهشگران در این حوزه، دیدگاهی را مطرح می کنند که «دیدگاه دادوستدی» درک نامیده شده است، به این معنی که درک کننده و جهان هر دو در عمل درک مشارکت فعال دارند . به عنوان مثال اتاقی که توسط ژنرال آدلبرت ایمز طراحی شد مبین این دیدگاه است . انتظارات فرهنگی نیز بر درک مؤثرند. آزمایش بگی نمونه ای از پژوهش های انجام شده در این خصوص است. نتیجه پژوهش وی نشان داد که زمینه های فرهنگی افراد تأثیر بسزایی بر درک ایشان دارد. انگیزه نیز نقش مؤثری بر درک دارد. آزمایش مک کلند نقش انگیزه بر درک را تأیید کرد. عوامل بسیار دیگری نیز بر درک ما اثر می گذارند. پیامی که از جانب فرستنده ارسال می شود قبل از اینکه توسط گیرنده رمزگشایی شود می بایست درک شود. حال درک انسان تحت تأثیر عوامل بسیاری است. بنابراین پیام در یک فضای مطلق منتقل نمی شود بلکه





عوامل بسیاری ممکن است درک پیام را در گیرنده تحت تأثیر قرار دهند و ارتباط را منحرف کند (بی‌آنکه واقعاً گیرنده پیام آگاهانه نقشی در آن داشته باشد...).

شاید بتوان مجموع آن چه بیان شد را به این صورت خلاصه کرد:

«گیرنده پیام در تعیین معنای آن پیام نقش خیلی فعالی دارد.»

در این راستا فرانکلین فیرینگ اصلی را با عنوان اصل ابهام ناگزیر (The principle of Necessary Ambiguity) بیان می‌کند:

«تمام محتوای ارتباطات تا اندازه‌ای ابهام دارند.»

از طرفی خود فرستنده پیام هم نمی‌تواند تمام آنچه در ذهن دارد را به طور کامل رمزگذاری کرده و در قالب پیام ارسال نماید. رمزگذاری ترجمه مقصود، منظور یا معنی به نمادها یا رمزهاست. این نمادها می‌تواند در غالب حروف، شماره، لغت یا عکس، نت‌های موسیقی و تصاویر فیلم باشد. پژوهشگران زبان معتقدند بیشتر مشکلات ما به خاطر استفاده نادرست از زبان است. انواع استفاده نادرست از زبان عبارت‌اند از:





- انتزاع نامتوازن: در هرگونه استفاده از زبان ، انتزاع وجود دارد. انتزاع یکی از سودمندترین جنبه‌های زبان است چرا که به ما امکان اندیشه در مقولات و توانایی تعمیم می‌دهد. کلمات انتزاعی تصویر روشنی از چیزی در واقعیت به ما نمی‌دهند و افراد، اغلب معانی متفاوتی از آن‌ها در ذهن دارند. کلماتی مثل عدالت، دموکراسی، آزادی، انسانیت، کمونیسم، صلح، شرافت، نظم و قانون از موارد انتزاع بالاست و دانستن اینکه پیام چه می‌خواهد بگوید دشوار است. انتزاع زیاد موجب ابهام بیش از حد کلام و پرداختن بیش از حد به جزئیات باعث کسالت باری کلام می‌شود. بنابراین باید توازن مناسبی بین سطح انتزاع و جزئیات کلام ایجاد شود. پیام مؤثر شامل تعمیم‌هایی در سطح بالای انتزاع است که در آن جزئیات خاصی در سطح پایین انتزاع نیز وجود دارد؛ مانند ارائه مثال‌های فراوان در هنگام ارتباط.
- تطبیق بی‌مورد: تطبیق بی‌مورد، ناتوانی در تمیز دادن افراد یک مقوله یا یک طبقه است. عبارتی همچون " اگر یک درخت را دیده باشی؛ همه آن‌ها را دیده‌ای " ناتوانی در تشخیص میان افراد یک طبقه را





نشان می‌دهد. از تطبیق بی‌مورد با عنوان دیگری از جمله تفکر مقوله‌ای، فوق‌تعمیم و تفکر قالبی نیز یاد می‌شود.

- ارزیابی دوقطبی: این استفاده نادرست، به تفکر، این یا آن (تفکر بدون فکر میانه) نیز معروف است. در اینجا، با اینکه دامنه‌ای از احتمالات وجود دارد تنها دو احتمال مورد توجه قرار می‌گیرد. زبان به این گرایش کمک می‌کند زیرا اغلب دو کلمه متضاد برای توصیف برخی وضعیت‌ها وجود دارد. مثل شب و روز یا سفید و سیاه، درست و نادرست. استفاده از ارزیابی دوقطبی ممکن است به مشکلات بهداشت روانی منجر شود. مثلاً اگر شخصی کار خود را با این فکر که من "یا موفقم یا شکست‌خورده" آغاز کند و این عبارت را خیلی جدی بگیرد ممکن است مشکلات مهمی برایش ایجاد شود.

- فرافکنی ناآگاهانه: فرافکنی ناآگاهانه یعنی بیان دریافت‌ها و ذهنیات خود درباره مسائل مختلف بدون اینکه متوجه باشیم این فقط برداشت من است و نه لزوماً واقعیت مطلق. جکسون براون اعتقاد داشت: «ما چیزها را آن‌طور که هستند نمی‌بینیم. چیزها را آن‌طور





که هستیم می بینیم.» بنابراین بهتر است به انتهای هر عبارتی که بیان می کنیم اضافه کنیم: «به نظر من...»

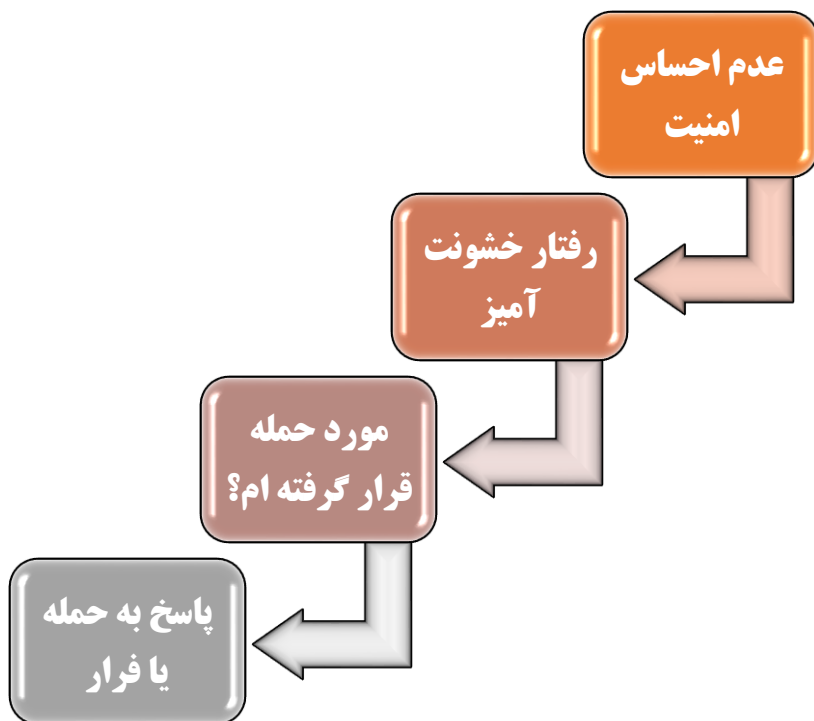
«فکر می کنم آنچه باعث رنجش آدمها از هم می شود این است که غالباً ما آدمها توقع داریم طرف مقابلمان به تمام وقایع دنیا از زاویه دید ما نگاه کند.»

«گونتر گراس»

ارتباط مؤثر

مهم ترین رکن ارتباط مؤثر امنیت در گفت و گو است. دو نشانه مهم عدم امنیت در گفت و گو «خشونت» و یا «سکوت» است.





سکوت می تواند اشکال متنوعی داشته باشد :

- پنهان کاری
- طفره رفتن
- کناره گیری کامل





شروط لازم ایجاد امنیت در گفت‌وگو عبارت‌اند از:

- ایجاد هدف مشترک
- احترام متقابل

در نظر گرفتن زمینه‌های فرهنگی در احترام متقابل بسیار اهمیت دارد. آنچه با عنوان احترام می‌شناسیم بسیار وابسته به سنت و آداب فرهنگی است.

تفاوت مذاکره و گفت‌وگو در ایجاد هدف مشترک است. در گفت‌وگو به دنبال ایجاد هدف مشترک هستیم. ما در اکثر مواقع خواسته‌ها یا هدف را با تدبیر رسیدن به آن هدف اشتباه می‌گیریم! بنابراین برای حفظ امنیت گفت‌وگو همواره باید با بازنگری در مسئله مورد بحث به دنبال یک هدف مشترک باشیم و خواسته‌ها را با هدف اشتباه نگیریم. یک روش بسیار مؤثر در ایجاد هدف مشترک ایده‌پردازی روشمند جهت دستیابی به یک هدف مشترک برای هر دو سمت گفت‌وگو است.

دلایل مهم انحراف از هدف گفت‌وگو عبارت‌اند از:

- میل به پیروزی





- انتقام‌جویی
- امنیت طلبی

یک مهارت مهم نیز در حفظ سلامت گفت‌وگو، مهارت گوش دادن فعال است.

فن بیان

بیان اشاره به مهارت ارائه شفاهی (سخن‌رانی) و هوش کلامی اشاره به تسلط کلامی (سخن‌دانی) دارد.

هوارد گاردنر در سال ۱۹۸۳ نظریه هوش‌های چندگانه را ارائه کرد. یکی از هوش‌های چندگانه مطرح‌شده هوش زبانی - کلامی است. ابعاد هوش کلامی عبارت است از:

- معناشناسی
- آواشناسی
- شناخت قواعد دستور زبان





• شناخت کاربردهای زبان

بخشی از تمرینات فن بیان شامل تربیت سیستم آوایی است. به این ترتیب به نوعی سخت افزار لازم جهت یک ارائه خوب تربیت می شود. اما بخش مهم دیگر کلام و محتوای بیان است. بخش نرم افزاری آن را تسلط کلامی می نامیم. هفت توصیه ساده اما کاربردی جهت تسلط کلامی را می توان به صورت زیر خلاصه کرد:

۱. کلمات خفته مغز را بیدار کنیم. کلمات ذهن یا فعال اند که در گفت و گو و نوشته های روزمره به کارشان می بریم. کلمات منفعل (خفته) کلماتی هستند که معانی آنها می دانیم اما به صورت روزمره از آنها استفاده نمی کنیم. کلمات مانند مصالح ما در صحبت هستند. هرچه مصالح بیشتری در دسترس داشته باشیم احتمالاً کلام زیباتری خواهیم داشت. یک روش ساده استفاده مستمر از کلمات مختلفی است که به طور عادی از آنها استفاده نمی کنیم.
۲. حتماً یک فرهنگ لغت داشته باشیم و البته از آن استفاده کنیم!
۳. بیشتر مطالعه کنیم.
۴. جدول کلمات متقاطع حل کنیم!



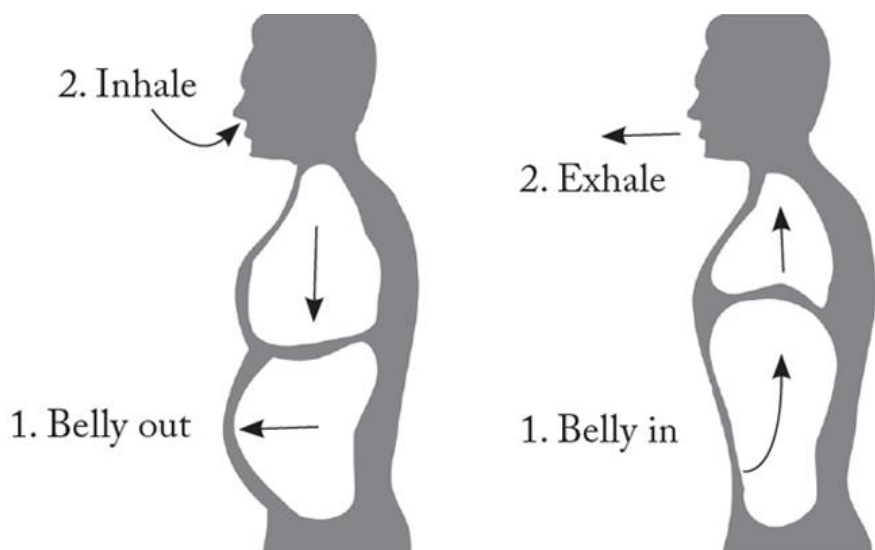


۵. زمانی برای نگارش وقایع روزانه اختصاص دهیم. به طور کلی بیشتر بنویسیم.
۶. صدای خود را ضبط کرده و بشنویم.
۷. روزنامه‌نگاری را تجربه کنیم.

بیان

مهم‌ترین نکته در بیان خوب تنفس درست است. تنفس درست تنفس دیافراگمی است. نحوه تنفس دیافراگمی در تصویر زیر نمایش داده شده است.





شاید کمی عجیب به نظر برسد اما گوش نقش اساسی در بیان دارد. یک روش خوب برای تعلیم دادن گوش، شنیدن صداهاى ضبط شده و سعی در تفکیک صداهاى مختلف است.

شنیدن دقیق صدای گویندگان خبره نیز نقش مهمی در تصحیح بیان ما خواهد داشت.





همچنین یک تمرین بسیار مفید برای بهبود بیان، شعرخوانی است. برای داشتن بیان خوب شعرخوانی را به یک عادت برای خودمان تبدیل کنیم.

در نهایت توصیه‌های ذیل می‌تواند برای بهبود بیان مفید باشد:

- با نوشیدن منظم آب و مایعات رطوبت کلی بدن را افزایش داده و رطوبت حنجره را حفظ کنیم. در نوشیدن چای و قهوه افراط نکنیم.
- زیر نظر متخصص فریاد بزنیم!!! بالا بردن غیراصولی سطح صدا آسیب‌های غیرقابل جبرانی به حنجره وارد می‌کند.
- جهت از بین بردن عوامل ویروسی و باکتریایی دهان و حنجره از دهان‌شویه استفاده کنیم.
- دمای آبی که می‌نوشیم نه خیلی بالا و نه خیلی پایین باشد.
- از بینی نفس بکشیم.
- بعد از بیدار شدن، قبل از گفتن صبح‌به‌خیر، یک استکان آب ولرم بنوشیم!!! صبح‌به‌خیر بگوییم و چند دقیقه با دهان بسته برای خودمان آواز بخوانیم!





- حرف «آ» را حداقل پنج دقیقه در روز بکشیم!
- حرف «ر» را حداقل پنج دقیقه در روز بکشیم!
- از دخانیات (جدا) پرهیزیم.

