

با مردم حرف بزنیم!



باید ها و نباید های گفتگوی چهره به چهره
+ راه های شروع یک گفتگو



اهم نکات مربوط به گفتگوی چهره به چهره
(برای کسانی که حوصله ندارند تمام نکات جزئی را مطالعه کننده)

* اولین گفتگو، سخت ترین گفتگوست، اگر اولی را شروع کنید

ترس تان می ریزد و بعدی ها راحت خواهد شد.

* پیش از اینکه گوینده خوبی باشید، شنونده خوبی باشید! کم گوی و گزیده گوی

* همدردی و درک متقابل را فراموش نکنید.

اثر صداقت و محبت بیشتر از استدلال است.

* اول برادری خود را ثابت کنید. در گام اول طرف مقابل را تایید کنید.

حتی حرف های غلطش را!

حضرت ابراهیم (ع) برای اثبات همراهی خود حاضر شد درباره خورشید و ستاره

بگوید «هذا ربی» اما بعدش مسیر صحبت را به سمت حرف مدنظر خود بیرید.

مانند حضرت ابراهیم (ع) که گفت: ((انی لا احب الآفلین))

* ظاهری آراسته و مرتب داشته باشید.

* تحت هیچ شرایطی عصبانی و تند نشوید! آرام و متین و مهربان باشید.

* در چند دقیقه اول فقط سوال کنید تا مساله اساسی مخاطب را شناسایی کنید.

بعد به راحتی مساله را حل کنید. این چهار مرحله خلاصه ی عملیات شماست.

ارتباط گیری اولیه، شناسایی فضای فکری شخص، جذب و جلب اعتماد تاثیر گزارید

* فراموش نکنید که ((وما رمیت اذ رمیت ولكن الله رمی)) قصدتان را خالص کنید

و با توکل و توسل پیش بروید

نکات جزئی تر و دقیق تر

(لازم نیست تمام این نکات را حفظ باشید. همین که نگاهی گذرا به این مسائل داشته باشید و اجمالا مدنظر داشته باشید کافیست. اما برای برخی موارد باید برنامه ریزی کنید و به آنها مسلط باشید)

- * **عطایش را به لقایش ببخش:** اگر مخاطب تان خیلی گارد داشت، وقت تان را تلف نکنید! با یک تشکر و آرزوی موفقیت و پایان خوش، صحبت را فیصله دهید.
- * **شناسایی کن:** قبل از ارتباط گرفتن و صحبت کردن باید مخاطب را از حالات و رفتارش شناسایی کنیم و به سراغ مخاطبینی برویم که احتمال تاثیرگزاری بالایی دارند. مثلا جوانان دانشجوی یا پیرمردهای مسن، انرژی خیلی زیادی از شما خواهند گرفت، بازدهی کمتری هم خواهند داشت.
- * **رصد کن:** ما محتوای خود را به شخص نمیگوییم. بلکه او را رصد میکنیم و سوال ها و دغدغه هایش را شناسایی میکنیم و به آنها پاسخ میدهیم، نه اینکه ده تا مطلب برایش بگوییم
- * **اشتباه نزن!** تاثیر گذاری فقط با بیان مطالب نیست، بلکه گاهی پای درد و دل نشستن، ده ها برابر مهم تر و موثرتر از بحث کردن سر سوالات است. گاهی مخاطب ما فقط می خواهد ناراحتی اش را ابراز کند و شبههاتی که مطرح می کند واقعا شبه اش نیست! قالب بیان ناراحتی اش هست.
- * **غیر مستقیم:** گاهی مطالب را می توانیم غیر مستقیم بگوییم مثلا به جایی که بگوییم همه مثل هم نیستند به راننده تاکسی بگوییم راننده قبل شما خیلی بی انصاف بود و قیمت بالا می گرفت.

*** خود تو لو نده:** اگر مخاطب بفهمد سوژه ماست اثر کار ما از بین خواهد رفت. خصوصا که ممکن است قبلا به طور سایر رفقاییم خورده باشد! پس تا جای ممکن کار را طبیعی پیش ببرید. آرام باش: با مردم در هیچ صورتی حتی اگر به آقا هم فحش دادند تند نشویم و مثل امام باقر (ع) سعی کنیم جواب تندی ها را با مهربانی و ملایمت بدهیم. البته این منافاتی با بیان حق و استقامت ندارد.

*** اعتراف نگیر!:** لازم نیست طرف مقابل حتما در همان لحظه متحول شود و شبیه ما فکر کند! خود ما خیلی از چیز هایی که قبولشون داریم، نتیجه بحث هایی هست که در آن بحث قانع نشدیم...!! اما به هر دلیل در آن لحظه نخواستیم بپذیریم پس نه نا امید شوید و نه اعتبار بگیرید.

*** تنها به دل میدون نزن:** اگر نوجوانان را برای چهره به چهره میفرستیم، حتما باید پشتیبان و ناظر داشته باشند و آموزش های لازم به آنها داده شود و چالش های عملیاتی و محتوایی که با آنها مواجهه میشوند را از طریق پشتیبان حل کنند. همچنین اگر گروه ها مفری داشته باشند و دور هم جمع شوند برای تبادل تجربیات و بازخوردها، کمک زیادی به پویایی مطرح میکنند.

*** با انسان ها مثل انسان برخورد کن:** خاستگاه اصلی تغییر آدم ها، غیر معرفتی (احساسی و گرایشی) است، اما ما معمولا معرفتی مواجهه می‌شویم، در حالی که مخاطب ما، انسان است! در تغییر آدم ها، سهم محبت و صداقت بیشتر از استدلال است.

*** به کم متفاوت باش:** کسی که ما را نمیشناسد، به ما اعتماد نمیکند. کسی که به ما اعتماد ندارد، حرف ما را قبول نخواهد کرد. قبل از ارائه محتوا باید اعتماد را جلب کرد. برای جلب اعتماد، باید کمی متفاوت و غیر عادی (به معنای نو و جدید، نه ناهنجار) بود.

***گنجش کن:** زود خودمان را (قالب مان را، تم مان را، جنس مان را) لو ندهیم. وگرنه مخاطب تا آخر صحبت های ما را با عینک بدبینی خواهد دید و اشتباه خواهد شنید! تا جایی که آفتی نداشته باشد، باید در ابتدا، ظاهر ما با محتوای ما ناسازگاری بدوی داشته باشد و مخاطب را گیج کند!

***سوال کن:** اینکه به یک نفر مثل یک کارشناس مسائل سیاسی، مرجع پاسخگویی به سوالات شما باشد، برای آن شخص خیلی جذاب است و این شخصیتی که به او داده میشود، تاثیر بسزایی در جذب او دارد.

***تف به ریا:** در آغاز سعی کنید یک جوری اعتماد طرف مقابل را جلب کنید. مثلا به فرزندش محبتی بکنید مثل شکلات دادن یا کمکی به طرف مقابل بکنید یا لابه لای صحبت های خود اشاره کنید به اینکه دوستان شما گروه های جهادی و خیریه دارند و برای نیازمندان بسته های غذایی توزیع میکنند.
طوفان واژه ها از سه دسته واژه استفاده نکنیم:

***واژگان کلیشه ای (حتی اگر مقدس ترین واژگان ما هستند!) :** اقتصاد بی منت ، اقتصاد قوی، اقتصاد لات‌ها! به جای اقتصاد مقاومتی. مخاطب نباید فکر کند اخبار می بیند! مثلا حضرت آقا به جای اقتدار نظام اسلامی می گویند ایران قوی.

***واژگان درونی نشده:** واژه ای که خودمان هم با آن ارتباط نمی گیریم و حس راحتی با آن نداریم را استفاده نکنیم. مثلا اقتصاد درون زا.

*** واژگان ارزشی (واژه هایی که معنای دقیق آنها برای مخاطب مشخص نیست اما بار ارزشی سنگینی دارند)** امامین انقلاب، شجره طیبه، بصیرت.

***سراپا گوش باش:** گوش بودن و شنیدن خیلی بهتر از زبان بودن و حرف زدن است مردم الان می خواهند عقده هایشان را و گله هایشان را خالی کنند و این خالی کردن خیلی به آنها روحیه می دهد پس گوش بدهیم و همراه شویم و کم کم نجاتمان را بگوییم.

***حس خوب بساز!:** در مواجهه با خانمها سعی کنیم ظاهر آراسته(نه آرایش) داشته باشیم، با روی گشاده صحبت کنیم. تناسب را در رنگ هایی که برای لباس انتخاب میکنیم در نظر بگیریم.

***خودت باش سعی کنید** در گفت و گوها تا جایی که می توانید فیلم بازی نکنید و خودتان باشید و گرنه زود لو می روید.

***با پرچم سفید به پیکار می رویم:** اعتراف شجاعانه به ((نمی دانم)) بهتر از دست و پا زدن برای جواب است. حریت داشته باشید و اشکال هایی که وارد است یا شبهه ای هست که شاید وارد باشد، قبول کنید و سعی نکنید همه چیز را تطهیر کنید با واقعیت کنار بیایید. حتی برخی جاها اگر اشتباه هم نیست ولی طرف مقابل اصرار دارد شما قبول کنید تا آرام شود و بعد دوباره نقدش کنید.

*** تقسیم کار:** سعی کنید اگر یک گروه هستید آدمهای گروه تان را بر اساس ویژگی ها و ظرفیتشان، متناسب با مناطق و مخاطبین تقسیم کنید

*** خنداننده شو:** طنز و شوخی و خنداندن، بهترین راه برای باز کردن گارد مخاطب و آب کردن یخ ارتباط گیری اش هست فقط مراقب باشید لوده و سبک نباشید! اگر به این مسئله آگاه هستید که ذاتا شخصیت بی نمکی دارید به سمت این روش هم نروید!! لطفاً...

مهم: سعی کنید چهره به چهره را با قالب های دیگری مثل نماد یا سرود یا نمایشگاه یا بعد از میهمان ویژه و... ترکیب کنید. در این صورت کار جذب و ارتباط گیری و حتی تاثیر گذاری چهره به چهره بسیار آسان تر می شود.

*** عینکش را عوض کن:** مخاطب ما ساختار ذهنی ما را ندارد و مثل ما فکر نمی کند. ما باید برای حرکت مخاطب از عناصر زنده در او شروع کنیم یعنی نیاییم با ساختار فکری خودمان طرف مقابل را پیش ببریم بلکه باید او را بشناسیم و با عناصر زنده در ذهن او هدایتش کنیم. مثلاً برای کسی که عاشق فوتبال است، باید از بازیکن های تیم ملی انگلیس شروع کرد، بعد مسیر گفتگو را به استعمار انگلیس رساند.

*** جذاب شو:** راه های جذب عبارتند از: (۱) مقبولیت. یعنی وقتی برخی از مردم می بینند شما مطالبی بارتان است و آدم عالمی هستید جذبشان می شوند. (محبوبیت، یعنی با محبت کردن توجه او را جلب کنید. گاهی محبت به شنیدن درد و دل است، گاهی به کمک کردن و گاهی حتی به یک سلام گرم و مشتکی کردن و ...

***مهم:** اگر بتوانیم مخاطب را اول نکنیم خیلی خوب است یعنی کاری کنیم که شماره ی ما را بگیرد یا ما شماره او را بگیریم که ارتباط خود را حفظ کنیم یا همان جا شخص را عضو کانال مورد نظر خود کنیم.

***زنجیره انتقال را رد نکن:** اگر مخاطبمان نظرش تغییر کرد و ظرفیتش را داشت از او بخواهیم برود و با بقیه رفقا و آشنایان خودش هم بحث کند و روی آنها تاثیر بگذارد ***باز هم زنجیره را قطع نکن:** اگر دیدی طرف مقابل از اول توجیه است و مثل ما فکر می کند، تمرکز خود را روی ترغیب به او به فعالیت و تبلیغ بگذارید حتی می تواند او را به شکل خود وصل کنید یا محتوی مورد نیاز او را به دستش برسانید.

*** ناامید نشو:** اگر چند مورد اول نگرفت ناامید نشویم چون اوایل کار چهره به چهره سخت است و باید کم کم یاد بگیریم ضمن اینکه برخی هستند که هیچ کس نمی تواند با آنها ارتباط برقرار کند.

*** برای مادر بزرگت بگو:** اگر خودتان حرفی را نفهمیده اید، با حفظ کردن آن نمی توانید منتقلش کنید. اگر توانستید حرفی را به مادر بزرگتان (به عنوان نماد کسی که معمولاً با مسائل روز آشنا نیست و به سختی می توان مطلب جدیدی را به او منتقل کرد) بگویید، یعنی آن حرف را فهمید اید.

*** بیا پایین باهم بریم:** مخاطبی که اساساً مفهوم از عزت و استقلال برایش مهم نیست، نمی تواند مطلب شما را درباره مذاکرات عزتمندانه و مقتدرانه هضم کند! یک پله به عقب تر باید رفت. موضوع گفتگو، اصل عزت و اقتدار خواهد بود.

*** و ما رَمیت اذ رَمیت:** قبل از هر گفت و گو توسل به ائمه و توکل فراموش نشود و در حین گفتگو خدا را در نظر بگیرید.

سخت ترین بخش گفت و گوی چهره به چهره، شروع آن است!
بنابراین ما چند راه برای شروع گفتگو معرفی کرده ایم:

راه های عمومی شروع گفت و گو:

شما را جایی ندیدم؟: با این روش، هر کسی با هر سن و سالی را می توان وارد گفت و گو کرد. زیرا این برای مخاطب خیلی جذاب است که چهره اش برای کسی آشنا باشد. لذا شخص شروع می کند به بیان جاهایی که احتمال داشته شما او را دیده باشید از هیئت و دانشگاه تا خیابان و مدرسه و ... کم کم میتوان با جهت دادن به سوالات، مسیر گفتگو را هدایت کرد.

نقاط مشترک: از انگشتر گرفته تا نوع ژاکت و عینک و ... شروع کنید و بپرسید از کجا خریده؟ چند خریده؟ بعد درباره انگشتر یا ژاکت و عینک خودتان بگویید و بحث را به سمت گرانی بکشانید.

بحث نمایشی: همراه دوست خود یک نفر یا چند نفر را از دور شناسایی و انتخاب کنید، سپس نزدیک او بنشینید و شروع کنید به بحث کردن درباره اوضاع جامعه. بعد کم کم فرد یا افراد هدف را هم وارد بحث کنید. حداقل آن این است که در قالب بحث، حرف های خود را به گوش دیگران می رسانید.

آمارگیری نمایشی: به عنوان شخصی که در حال نظرسنجی برای یک ارگان فرهنگی هست. (مثلا بسیج دانشگاه آزاد یا کانون یاوران مهدی (عج)) و نظرات را در موبایلش ثبت میکند، آمار درباره چیزهای مختلف بگیر مثلا بالا و پایین شدن قیمت ها و ... با همین روش، خود به خود بحث و گفتگو شروع می شود و طرف مقابل فراموش می کند شما برای چه کاری سراغش آمده بودید! حواستان باشد از قبل سوالات گزینه ای خود را مشخص کرده باشید.

***صحبت نمایشی با موبایل:** از دور سوژه خود را انتخاب کنید با گوشی خود شروع به صحبت کنید و نزدیک سوژه بنشینید. سناریوی صحبت ها را به کمک فایل جملات طراحی کنید و بعد از اتمام تماس با سوژه خود درباره محتوای رد و بدل شده گفتگو کنید.

سوال: ساعت چنده؟ مسافر هستید؟ قیمت طلا چند شده؟ دلار هنوز تو اوجه؟ خواندن از روی یک خبر در موبایل با صدای بلند بخوانید مثل نرخ جدید دلار، افزایش صعودی طلا و سکه.
بعد طرف مقابل را وارد گفت و گو درباره این خبر بکنید.

راه های اختصاصی شروع گفت و گو:

***کافه:** تا زمانی که چیزی سفارش دادید اعم از نوشیدنی، غذا و ... می توانید شروع کنید و از وضعیت خود کافه و هر چیزی که فروخته می شود یک گفتگوی دوستانه را شروع کنید .

سوالاتی پرسید مثلا هر چند وقت یکبار میاید؟ چقدر اهل برنامه تو کافه هستید اگر برنامه ای باشد شما مشارکت میکنید؟

***مسجد:** برنامه کلاس های مسجد به چه صورت است؟ مهد کودک می گذارند؟ بنظر تون میشه با هیئت امنای مسجد صحبت کنیم تا برنامه ای برای بچه ها داشته باشیم؟

***پارک:** زمانی که بچه ها مشغول بازی هستند شروع کنید به صحبت درباره وسایل بازی پارک، امکانات پارک برای بچه ها، میزان ایمنی پارک و..
و گفت و گو را شروع کنید.