

# با مردم حرف بزنیم!

باید ها و نبایدهای گفتگوی

چهره به چهره

+ راه های شروع یک گفتگو

#انتخاب\_درست\_تنها\_راه\_نجات



## اهم نکات مربوط به چهره به چهره (برای کسانی که حوصله ندارند تمام نکات جزئی را مطالعه کنند: /)

○ اولین گفتگو، سخت ترین گفتگوست. اگر اولی را شروع کنید، ترس تان میریزد و بعدی ها راحت خواهند شد.

○ پیش از اینکه گوینده ی خوبی باشید، شنونده ی 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 مد نظر خود بیرید. مانند حضرت ابراهیم(ع) که گفت: «انی لا احب الآفلین»

○ ظاهر آراسته و بوی خوش، معجزه میکند. اما مراقب باشید آراستگی را با تجمل و لاکچری بودن اشتباه نگیرید.

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

○ در چند دقیقه اول فقط سوال کنید تا مساله اصلی و دغدغه اساسی مخاطب را شناسایی کنید. بعد به راحتی مساله را حل کنید. این چهار مرحله، خلاصه ی عملیات شماس: ارتباط گیری اولیه، شناسایی فضای فکری شخص، جذب و جلب اعتماد، تاثیر گذاری

○ فراموش نکنید که «و ما رمیت اذ رمیت ولكن الله رمی». قصد تان را خالص کنید و با توسل و توکل پیش بروید.



با مردم حرف بزنیم

#انتخاب\_درست\_تنها\_راه\_نجات

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 مد نظر 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 رفتارشناسایی کنیم و به سراغ مخاطبینی برویم که احتمال تأثیرپذیری بالاتری دارند. مثلا جوانان دانشجو 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 مهمتر و موثرتر از بحث کردن سر سوالات و شبهات انتخاباتی است. گاهی مخاطب ما فقط میخواهد ناراحتی اش را ابراز کند و شبهاتی که مطرح میکند، واقعا شبهه اش نیست! قالب بیان ناراحتی اش هست.  
○ غیر مستقیم: گاهی مطالب را میتوانیم غیر مستقیم بگوییم مثلا به جای اینکه بگوییم همه مثل هم نیستند، به راننده تاکسی بگوییم، راننده ی قبل از شما خیلی بی انصاف بود و قیمت بالا میگفت.





○ **خودتو لو نده:** اگر مخاطب بفهمد سوژه ماست، اثر کار ما از بین خواهد رفت. خصوصا که ممکن است قبلا به تور سایر رفقای ما خورده باشد! پس تا جای ممکن کار را طبیعی پیش ببرید.

○ **آرام باش:** با مردم در هیچ صورتی حتی اگر به آقا هم فحش داند تند نشویم و مثل امام باقر(ع) سعی کنیم جواب تندی ها را هم با مهربانی و ملایمت بدهیم. البته این منافاتی با بیان حق و استقامت ندارد.

○ **اعتراف نگیرو!** لازم نیست طرف مقابل حتما در همان لحظه متحول شود و شبیه ما فکر کند! خود ما خیلی از چیزهایی که قبول شان داریم، نتیجه بحث هایی هست که در آن بحث قانع نشدیم...!! اما به هر دلیلی در آن لحظه نخواستیم بپذیریم. پس نه نا امید شوید، نه اعتراف بگیریید.

○ **تنها به دل میدون فزن:** 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 آن مواجه میشوند را از طریق پشتیبان حل کنند. همچنین اگر گروه ها مفری داشته باشند و دورهم جمع شوند برای تبادل تجربیات و بازخوردها، کمک زیادی به پویایی طرح میکند.

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

○ **یه 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.





○ **گیجش کن:** زود خودمان را (قلب مان را، موضع مان را، تم مان را، جنس مان را، جناح 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 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 لا به لای صحبت های خود اشاره کنید به اینکه دوستان شما گروه های جهادی و خیریه دارند و برای نیازمندان بسته های غذایی توزیع میکنند.

○ **فقط سیاسی نباش:** ما فقط نمیخواهیم برای انتخابات کار کنیم. بنابراین اگر طرف مقابل نیاز داشت برای اعتقادات و مشکلات مالی و غیره او هم در حد وسع خودمان وقت بگذاریم.

○ **طوفان واژه ها:** از سه دسته واژگان استفاده نکنیم:

□ **واژگان کلیشه ای** (حتی اگر مقدس ترین واژگان ما هستند!): اقتصاد بی منت، اقتصاد قوی، اقتصاد لات ها! به جای اقتصاد مقاومتی. مخاطب نباید حس کند اخبار مییندا! مثلا حضرت آقا به جای «اقتدار نظام اسلامی» میگویند «ایران قوی».

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

□ **واژگان ارزشی** (واژه هایی که معنای دقیقی 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 میخواهند عقده هایشان را و گله هایشان را خالی کنند و این خالی کردن خیلی به آنها روحیه میدهد. پس گوش بدهیم و همراه شویم و کم کم نکاتمان را بگوییم.

○ قابل توجه روحانیون: درباره دائما معمم بودن و اینکه گاهی مکلا بشویم، بین اساتید اختلاف نظر است. اما به نظر میرسد باید در نوع پوشش خودمان دقت کنیم، بعضی جاها معمم رفتن بیشتر تأثیر دارد و برخی جاها با لباس شخصی رفتن.

○ عینکش را عوض کن: ظاهر ما قبل از زبان ما سخن خواهد گفت. گاهی مخاطب همین که چهره مذهبی و محاسن و پوشش ما را ببیند، دیگر حرفهای ما را نمیشنود! بلکه عینک پیشفرض های غلطش درباره مذهبی ها روی چشمش می آید و همه ی حرف های ما از فیلتر آن عینک به گوشش می رسد. برای تغییر این پیشفرض، باید در ظاهر خود تجدید نظر کنیم. معطر باشیم، آراسته و اتوکشیده باشیم و تناسب رنگ پیرهن و شلوار خود را مد نظر داشته باشیم. جوارب هم بپوشیم!! عطر خوش، تقریبا معجزه میکند.

○ خودت باش: سعی کنید در گفتگوها تا جایی که میتوانید فیلم بازی نکنید و خودتان باشید. و گرنه زود لو میروید.

○ با پرچم سفید به پیکار میرویم: 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 ها کنار بیاید. 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، آدم های گروهتان را براساس ویژگی ها و ظرفیتشان، متناسب با مناطق و مخاطبین تقسیم کنید. مثلا معمین را به روستاها، دانشجویها را به پارک ها و... بفرستید. البته این به این معنا نیست که روحانیون به پارک ها نروند و دانشجویان به روستاها.

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

○ **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 تأثیر گذاری چهره به چهره بسیار آسانتر میشود.

○ **باز هم داستان عینک:** مخاطب ما ساختار ذهنی ما را ندارد و مثل ما فکر نمیکند. 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. مثلا 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 مردم میبینند که شما مطالبی بارتان هست و آدم عالمی هستید، جذبتان میشوند. البته مراد از مقبولیت عالم بودن در شبهات انتخابات نیست بلکه عالم بودن مثل مدرک داشتن یا دانستن مطالب دقیق و جالب است. (۲) محبوبیت یعنی با محبت کردن توجه او را جذب کنید گاهی محبت به شنیدن درد و دل است و گاهی به کمک کردن و گاهی به پول جور کردن و گاهی حتی به یک سلام گرم و مثنی کردن و...



○ **مهم:** اگر بتوانیم مخاطب را ول نکنیم، خیلی خوب است یعنی کاری کنیم که شماره ما را بگیرد یا ما شماره او را بگیریم که ارتباط خود را حفظ کنیم یا همانجا شخص را عضو کانال مدنظر خود کنیم.

○ **زنجیره انتقال را قطع نکن:** اگر مخاطبان نظرش تغییر کرد و ظرفیتش را داشت از او بخواهیم برود و با بقیه رفقا و آشنایان خودش هم بحث کند و روی آنها تأثیر بگذارد.

○ **باز هم زنجیره را قطع نکن!:** اگر دیدید طرف مقابل از اول توجه است و مثل ما فکر میکند، تمرکز خود را روی ترغیب او به فعالیت و تبلیغ بگذارید. حتی میتوانید او را به شکل خود وصل کنید یا محتوای مورد نیاز او را به دستش برسانید.

○ **نا امید نشو:** اگر چند مورد اول نگرفت، نا امید نشویم چون اوایل کار چهره به چهره سخت است و باید کم کم یاد بگیریم. ضمن اینکه برخی هستند که هیچ کسی نمیتواند با آنها ارتباط برقرار بکند!

○ **برای مادر بزرگت بگو:** اگر خودتان حرفی را نفهمیده اید، با حفظ کردن آن نمیتوانید منتقلش کنید. اگر توانستید حرفی را به مادر بزرگتان (بعنوان نماد کسی که معمولا با مسائل روز آشنا نیست و به سختی میتوان مطلب جدیدی را به او منتقل کرد) بگویید، یعنی آن حرف را فهمیده اید.

○ **بیا پایین با هم برویم:** مخاطبی که اساسا مفهوم 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، نه نقد سیاست خارجی ظریف.

○ **و ما رَمَيْتَ اِذْ رَمَيْتَ:** قبل از هر گفتگو توسل به ائمه و توکل فراموش نشود و در حین گفتگو خدا را در نظر بگیرید.





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

### • راه های عمومی شروع گفتگو:

- **شما رو جایی ندیدم؟** : با این روش، هر کسی با هر سن و سالی را می توان وارد گفتگو 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 می توان با جهت دادن به سوالات، مسیر گفتگو را به سمت انتخابات برد.
- **نقاط مشترک:** از انگشتر گرفته تا نوع ژاکت و عینک و ... شروع کنید و پرسید از کجا خریده؟ چند خریده؟ بعد درباره انگشتر یا ژاکت و عینک خودتان بگویید و بحث را به سمت گرانی بکشانید و سپس انتخابات.
- **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 انتخابات و شخصیت ها. 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.
- **آمار گیری نمایشی:** بعنوان شخصی که در حال نظرسنجی برای یک ارگان فرهنگی هست (مثلا بسیج دانشگاه آزاد یزد یا کانون فرهنگی یاوران مهدی (عج)) و نظرات را در موبایلش ثبت می کند، از افراد پرسید آیا در انتخابات شرکت می کنند؟ چرا؟ به چه کسانی رای می دهند؟ چرا؟ 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 و گزینه های تستی سوال خود را مشخص کرده باشید.



با مردم حرف بزنیم

#انتخاب\_درست\_تنها\_راه\_نجات

• **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؟ چند روزه اومدید؟ امروز کرونا چندتا کشته داد؟ امروز چندمه؟ دلار چند شده؟ کیا کاندید شدن؟ انتخابات کی هست؟ به نظر شما اگه روحانی بره وضع بهتر میشه؟ (از قبل برای ادامه سیر گفتگو و مسیری که طراحی میکنید برای رسیدن از این سوال به مساله اصلی، آماده باشید!)

• **خواندن از روی یک خبر در موبایل:** از روی یک خبر در موبایل با صدای بلند بخوانید مثل نرخ جدید دلار یا آمار تلفات کرونا. بعد طرف مقابل را وارد گفتگو درباره این خبر بکنید.

## راه های اختصاصی شروع گفتگو:

• **تا کسی:** § سوال از درصد افزایش کرایه تاکسی به صورت سالانه / § سوال از قیمت لاستیک دولتی

• **صف فانوایی:** § سوال از قضیه اهتکار آرد / § سوال از قیمت جدید نان

• **صندلی انتظار بانک:** § شما شماره تون چنده؟ (شماره نوبت!) / § وام مسکن سود بازپرداختش چقدره؟

• **صندلی انتظار درمانگاه ها و مطب پزشکان:** § امروز کرونا چندتا کشته داشت؟ / § شما ساعت چند نوبت تون بوده؟ / § شما برای دکتر عمومی اومدید؟ (درمانگاه) / § از این قضیه کمبود انسولین خبر دارید؟



با مردم حرف بزنیم

#انتخاب\_درست\_تنها\_راه\_نجات