



هنر بیان و مناظره

نویسنده:
ژرار وینییه
ترجمه:
منصور متین

راهکارها و عبارات کلیدی در اقناع مخاطب

هنر بحث و مناظره

راهکارها و عبارات کلیدی در اقناع مخاطب

نویسنده:

ژرار وینیچ

ترجمه:

ملصور متین



انتشارات مرسل

سروش‌نامه: وینیه، ژرار Vigner, Gerard

عنوان و نام پدیدآور: هنر بحث و مناظره: راهکارها و عبارات کلیدی در اقناع مخاطب / نوشته ژرار وینیه؛ ترجمه منصور متین.

مشخصات نشر: کاشان: مرسل، ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: ۱۰۰ ص.

شابک: 978-964-972-161-3

وضعیت فهرست‌نویسی: قیا

یادداشت: عنوان اصلی: parler et convaincre, 1979

موضوع: سخنرانی

موضوع: سخنرانی — تأثیر

شناسه افزوده: متین، منصور، ۱۳۴۸، مترجم

رده‌بندی کنگره: ۱۳۸۹ ۳۰۳/س PN۴۱۹۳

رده‌بندی دیویی: ۸۰۸/۵

شماره کتابشناسی ملی: ۱۹۶۹۹۸۴

■ هنر بحث و مناظره

■ ژرار وینیه

■ مترجم: منصور متین

■ آماده‌سازی متن: واحد فنی و تحقیقات انتشارات مرسل

■ طراح جلد: مصطفی توفیقی

■ چاپ اول / ۱۳۹۱ / ۱۰۰۰ نسخه

■ لیتوگرافی: آفتاب

■ چاپخانه: نهضت

■ شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۹۷۲-۱۶۱-۳

■ حق چاپ محفوظ است.

■ قیمت: ۲۸۰۰ تومان



انتشارات مرسل

ناشر برگزیده

مجدد همین و بیست و سومین
نمایشگاه بین‌المللی کتاب تهران

www.morsalpub.com

مرسب: ۸۷۱۳۵/۱۳۳۵

تلفکس: ۰۲۶۱-۴۴۵۴۵۱۳ همرله: ۰۹۱۳ ۱۶۱ ۳۵۴۶

۰۲۱-۸۸۹۴۰۳۰۲

بخش: تهران - پکنا

www.adinebook.com

فروش اینترنتی:

www.iketab.com

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷	مقدمه مترجم
بخش اول: سازماندهی کلام	
۱۱	(۱) شیوه‌ی طرح مسئله
۱۸	(۲) توضیح منظور - ۱
۲۲	(۳) توضیح منظور - ۲
۲۸	(۴) شرح و تفصیل
۳۰	(۵) مثال زدن
بخش دوم: رفتارهای کلامی	
۳۵	(۱) اظهارنظر
۳۷	(۲) حق دادن به دیگران
۴۱	(۳) کوچک شمردن (کم‌اهمیت جلوه دادن)
۴۴	(۴) حاشا و انکار
۴۷	(۵) متقاعد کردن
۵۰	(۶) اطمینان دادن
۵۴	(۷) توضیح تفاوت‌ها (فرق گذاشتن)
۵۷	(۸) طرح احتمالات
۶۳	(۹) مداخله در بحث
بخش سوم: مهارت‌های راهبردی	
۸۱	(۱) بحث و مناظره
۹۱	(۲) تأثیر گذاری، ترغیب و تشویق
۹۶	(۳) منصرف کردن (تغییر تصمیم مخاطب)

مقدمه مترجم

در بسیاری از موقعیت‌های زندگی روزمره برای تصمیم‌گیری و توافق با دیگران نیاز جدی به ارتباط، گفتگو، سخنرانی، مصاحبه، مذاکره یا حتی مناظره است. در این موقعیت‌ها، لازم می‌آید تا طی روندی خاص و با رعایت آداب و ترتیب منطقی، مجموعه‌ی افکار خود را در معرض قضاوت دیگران قرار دهیم.

در مجالس، گردهمایی‌ها، کنفرانس‌های کلاسی، مناقشات سیاسی، گفتگوهای صنفی، جلسات اداری با همکاران، مذاکرات بازرگانی و بسیاری موارد دیگر، روابطی برقرار می‌شود که مستلزم رعایت اصول و آداب کلامی است. البته در برخی از این موارد، فاکتورهای جانبی، از قبیل ظواهر و شخصیت خود فرد، استفاده از نقشه، تصویر و فیلم، سطح فهم مخاطبان و غیره نیز اهمیت شایانی در موفقیت گوینده دارند، اما عناصر کلامی همچنان رکن اصلی فرایند اقناع مخاطب است. در این راستا، روان‌شناسی، منطق، دستور زبان و صنایع کلامی در کنار همدیگر به شکل‌گیری نظم و سازماندهی مجموعه اندیشه‌ها کمک می‌کند. کتاب حاضر با بررسی نمونه‌هایی از گفتگوهای محترمانه‌ی رسمی، مهارت‌های کلامی لازم را برای این کار مشخص نموده، عبارات و کلمات کلیدی را برجسته‌نویسی می‌کند.

اینها هرچه هستند، تدابیر ارتباطی و سازماندهی تفکرند؛ یعنی غرض ترفندهای مغلوب‌سازی مخاطب نیست، بلکه تلاش برای

ارتباطی بهینه است. باید مدام از خود سؤال کرد:

- حرف اصلی من چیست؟

- مخاطب چه چیزی را اشتباه گرفته است؟

- چند نکته‌ی کلیدی وجود دارد که به روشن‌شدن تصور او خواهد

انجامید؟

- به چه ترتیبی باید آن نکات را به وی گوشزد کنم؟

- برای ورود و خروج از هر قسمت از روند گفتار، چه بگویم؟

- چه عباراتی می‌تواند مخاطب را به خود آورد؟

- با چه عباراتی باید حرف حق را پذیرفت و بر آن صحه گذاشت؟

با پاسخ به موارد فوق، استخوان‌بندی اصلی گفتار شما شکل می‌گیرد. برای موفقیت در ارائه‌ی اندیشه‌ی خود باید بتوانید هریک از پاسخ‌ها را در جای مناسبی بگذارید تا ساختمان فکری خود را در ذهن مخاطب تأسیس کنید، آنگاه او خود را درون ساختمان فکری شما خواهد دید.

در پایان هر گفتگو، مذاکره‌ی رسمی یا عامیانه، جلسه‌ی سخنرانی، کنفرانس علمی، یا حتی پس از مطالعه‌ی یک کتاب و خواندن یک مقاله، جزئیات به فراموشی سپرده می‌شوند و آنچه می‌ماند، قضاوت مخاطب با دو کلمه است: قبول یا غیرقابل قبول؟ درست یا غلط؟ این قضاوت تا اندازه‌ی زیادی به میزان موفقیت ما در مهندسی سازمان کلام بستگی دارد.

کتاب حاضر، در واقع تلاشی برای آموزش مدیریت کلام در گفتگو، مذاکره، سخنرانی و مناظره است. بعضی از تمریناتی که در این کتاب پیشنهاد شده، بیشتر با مسائل خیلی خاص در جوامع اروپایی متناسب است، به همین دلیل مترجم آنها را حذف کرده است و گزیده‌ای از کتاب را به خوانندگان تقدیم می‌نماید.



سازمان اسناد و کتابخانه ملی

برای آنکه بتوان دیگران را متقاعد کرد، در وهله‌ی اول باید خود فرد بتواند واضح سخن بگوید، دلایل خود را ارائه کند و کلام خود را طوری نظم و ترتیب دهد که منظورش بی‌دردسر فهمیده شود. در این راستا، چند مرحله وجود دارد که ما باید در آن مهارت یابیم:

- شیوه‌ی طرح مسئله

- توضیح منظور

- شرح و تفصیل

- مثال زدن

قبل از هر چیز، سخن گفتن با دیگران، همان توانایی جلب توجه و رساندن سخن خود به گوش ایشان است. گوش دادن به سخنرانی، کنفرانس، یا کلاس درس و چیزهایی از این قبیل، تلاش برای تمرکز حواس را لازم دارد که چنین تلاشی اغلب موجب خستگی تدریجی مخاطب می‌شود.

پس، موقع سخن گفتن برای آسان شدن کار گوش دادن ناچار باید بتوان ارتباط را برقرار و حفظ کرد. راهکار اول این است که در مسیر کلام خود، شاخص‌های معینی قرار دهیم که نشان‌دهنده‌ی گذارهای مهم، تغییر جهت بحث و یا دیگر مراحل فرایند استدلال باشد. استفاده از این گونه عبارات و کلمات شاخص، از لحاظ معنایی ضرورت ندارد، اما موفقیت مخاطب را در فهم حرف‌های شما ممکن می‌سازد و از همین لحاظ است که نقش آنها با اهمیت است. در ذیل، متن سخنرانی پرفسور ژان رنونو^۱ (درباره‌ی نگرش مردم نسبت به دنیای مدرن) آورده شده است:

«در روزگار ما، تقریباً همه‌ی مردم، دنیای مدرن را هدف اتهام قرار داده و محکوم می‌کنند. همه با ابراز نارضایتی از آلودگی، انرژی هسته‌ای، محصولات شیمیایی و به همین اندازه از زندگی

۱- Jean Renaud

شهرنشینی و تنش‌های ناشی از آن انتقاد می‌کنند. آیا این اتهام‌ها واقعاً موجه است. این همان مسئله‌ای است که اکنون می‌خواهم با شما در میان بگذارم.

در ابتدا سختم را با طرح مسئله‌ی مشکلات آلودگی به خصوص آلودگی که در استفاده از حشره‌کش‌ها و سموم وجود دارد، آغاز می‌کنم و در ادامه به بررسی مسائل مربوط به بهداشت و سلامت می‌پردازم و نیز در پایان، به نکاتی چند درباره‌ی اوقات فراغت و شیوه‌ی زندگی امروز اشاره خواهم کرد.

اجازه بدهید، از اینجا شروع کنم که مسئله‌ی آلودگی با محصولات شیمیایی و حشره‌کش‌هایی از قبیل د.د.ت مسئله‌ی ساده‌ای نیست. برای شروع بحث به حشره‌کش‌ها اشاره می‌کنم که با وجود بدگویی که از آنها می‌شود، به ما در مقابله با بیماری‌هایی چون هاری و تیفوس - همان بیماری‌هایی که قبلاً غیرقابل مهار بودند - کمک کرده‌اند. به علاوه اینکه حشره‌کش‌ها بازده کشاورزی را به طرز چشم‌گیری افزایش داده‌اند.

در این باره، به یاد داشته باشید که در بسیاری از کشورهای جهان سوم هنوز هم بخش زیادی از محصولات توسط حشرات نابود می‌شود. این نکته‌ای نیست که بتوان به آسانی از کنار آن گذشت.

برای آنکه به بحث اصلی خود بازگردیم، یاد آور می‌شوم که استفاده از محصولات شیمیایی نتایج مثبتی به بار آورده است که نادیده گرفتن آن خطاست، ولی به هر حال، چه می‌توان کرد؟ مردم چنین نگرش شایعی دارند. جا دارد این را هم بگوییم که همین دیدگاه درباره‌ی انرژی هسته‌ای هم رایج است. همه از انرژی هسته‌ای تعریف می‌کنند، اما کسی از صدهزار تلفات سالانه‌ی کشور فرانسه که قربانی الکل و دخانیات می‌شوند، سخنی به میان نمی‌آورد.

بعد از توضیحات فوق، اکنون به بررسی مسئله‌ی سلامت مردم امروزی می‌پردازیم. لازم به ذکر این نکته نیست که امید به زندگی از ۵۰ سال به ۷۰ سال رسیده است و آمار مرگ و میر کودکان در تمام محلات پاریس یکسان است؛ در حالی که در ابتدای قرن بیستم، متوسط عمر در محلات مرفه‌نشین ۶۰ و در محلات فقیرنشین ۳۵ سال بوده است. همچنین، باید توجه داشت که متوسط قد نوجوانان به مرور بیشتر می‌شود که این خود نشانه‌ی عینی سلامت مردم است. اینها نشان می‌دهد که نمی‌توان از بدتر شدن سلامت عمومی به واسطه‌ی زندگی مدرن سخن گفت.

اکنون می‌توانیم به آخرین نکته درباره‌ی مسئله‌ی شیوه‌ی زندگی امروز پردازیم. همگان زندگی شهری را مادر دردهای

امروزی می‌دانند و به تعریف از زندگی روستایی در دامان طبیعت مشغولند، اما باید یادآوری کنم که بیماری قلبی در دورترین مناطق روستایی نیز وجود دارد. خوب؟!

نتیجه‌ی تمام این بحث‌ها این است که چنین پرسش‌هایی را باید جدی‌تر و عینی‌تر بررسی کرد. این درست است که دنیای کنونی به کمال نرسیده است، اما این دلیلی برای بدگویی از آن نیست.»
ژان رونو که خود پژوهشگر است می‌داند درباره‌ی چه سخن می‌گوید. او در ابراز مخالفت با بسیاری از عقاید رایج، تردیدی به خود راه نمی‌دهد.

ما در اینجا به بررسی اجزای سخنرانی او می‌پردازیم. از این نمونه‌ها را نیز در بخش‌های بعدی مورد بحث و بررسی قرار خواهیم داد.

در روزگار ما، تقریباً همه‌ی مردم، دنیای مدرن را هدف اتهام قرار داده و محکوم می‌کنند. همه با ابراز نارضایتی از آلودگی، انرژی هسته‌ای، محصولات شیمیایی و به همین اندازه از زندگی شهرنشینی و تنش‌های ناشی از آن انتقاد می‌کنند. آیا این اتهام‌ها واقعاً موجه است.
این همان مسئله‌ای است که اکنون می‌خواهم با شما در میان بگذارم.

مقدمه

اعلام بحث

همین پرسش است که من می‌خواهم به آن جواب بدهم.

معرفی چارچوب
بحث

در بدو امر، از این مسئله سخن خواهم گفت که...
در وهله‌ی اول، با طرح این مسئله آغاز می‌کنم که...
در ابتدا سخنم را با طرح مسئله‌ی مشکلات آلودگی
به خصوص آلودگی که در استفاده از حشره کش‌ها و
سموم وجود دارد، آغاز می‌کنم.

در ادامه،...

در وهله‌ی بعد،...

به عنوان نکته‌ی پایانی، به بررسی مسائل مربوط به
بهداشت و سلامت خواهم پرداخت و...

و بالاخره،...

و در پایان،...

به عنوان نکته‌ی پایانی، چند کلمه‌ای نیز درباره‌ی اوقات
فراغت و طرز زندگی امروزی سخن خواهم گفت.
اگر اجازه بدهید، از اینجا شروع کنم که مسئله‌ی
آلودگی با محصولات شیمیایی و حشره کش‌هایی از
قبیل د.د.ت مسئله‌ی ساده‌ای نیست.

ابتدا بگذار بگویم...

برای شروع بحث به حشره کش‌ها اشاره می‌کنم که با
وجود بدگویی که از آنها می‌شود، به ما در مقابله
با بیماری‌هایی چون تیفوس و هاری - همان
بیماری‌هایی که قبلاً غیرقابل مهار بودند - کمک
کرده‌اند.

از طرف دیگر،...

اعلام بخش اول

شروع یک
مرحله از ذکر
شواهد

ادامه‌ی ذکر

شواهد

به علاوه، ...

به علاوه اینکه حشره کش ها بازده کشاورزی را به طرز چشم گیری افزایش داده اند.

در این باره، به یاد آوریم که ...

بگذارید در این خصوص، به طور گذرا اشاره کنم که در بسیاری از کشورهای جهان سوم هنوز هم بخش زیادی از محصولات توسط حشرات نابود می شود. این نکته ای نیست که بتوان به آسانی از کنار آن گذشت.

برای آنکه به بحث اصلی خود باز گردیم، یاد آور می شوم که استفاده از محصولات شیمیایی، نتایج مثبتی به بار آورده است که نادیده گرفتن آن خطاست. ولی به هر حال، چه می توان کرد؟ در این مورد مردم چنین نگرش شایعی دارند.

باز هم اضافه می کنم که ...

جا دارد این را هم بگویم که همین دیدگاه درباره ی انرژی هسته ای نیز رایج است. همه از انرژی هسته ای تعریف می کنند، اما کسی از صد هزار تلفات سالانه ی کشور فرانسه که قربانی الکل و دخانیات می شوند، سخنی به میان نمی آورد.

بعد از ذکر این نکته، به این مطلب می رسیم که ...

بعد از نکته ی فوق، حالا باید به بررسی ...

با این توضیحات، اکنون به مسئله ی سلامت مردم امروزی می پردازیم. لازم به ذکر این نکته نیست که امید به زندگی از ۵۰ سال به ۷۰ سال رسیده است و

یک نکته ی

فرعی

پایان نکته ی

فرعی

یک نکته ی

فرعی دیگر

پایان نکته ی

فرعی دوم +

گذر به بخش

بعدی

آمار مرگ و میر کودکان در تمام محلات پاریس یکسان است؛ در حالی که در ابتدای قرن بیستم، متوسط عمر در محلات مرفه‌نشین ۶۰ و در محلات فقیرنشین ۳۵ سال بوده است.

همچنین، باید توجه داشت که متوسط قد نوجوانان به مرور بیشتر می‌شود که این خود نشانه‌ی عینی سلامت مردم است.

روی هم رفته، ...

خلاصه، ...

از اینها می‌شود نتیجه گرفت که ...

اینها نشان می‌دهد که نمی‌توان از بدتر شدن سلامت عمومی به واسطه‌ی زندگی مدرن سخن گفت.

اکنون می‌توانیم به آخرین نکته پردازیم، ...

ذکر مطلب فوق خودبه‌خود ما را به آخرین نکته‌ی سخنرانی می‌رساند؛ یعنی مسئله‌ی شیوه‌ی زندگی امروزی. همگان زندگی شهری را مادر دردهای امروز می‌دانند و به تعریف از زندگی روستایی در دامان طبیعت مشغولند. اما باید یادآوری کنم که بیماری قلبی در دورترین مناطق روستایی نیز وجود دارد. خوب؟! به عنوان جمع‌بندی، باید بگویم ...

نتیجه‌ی تمام این بحث‌ها این است که چنین پرسش‌هایی را باید جدی‌تر و عینی‌تر بررسی کرد. این درست است که دنیای کنونی به کمال نرسیده است، اما این دلیلی برای بدگویی از آن نیست.

بخش دیگری از

ذکر شواهد

نتیجه‌گیری

درباره‌ی این

مورد:

گذار و اعلام

بخش دوم

نتیجه‌گیری کلی

نظر خود را می‌توان به شکلی کاملاً واضح و روشن صورت‌بندی کرد. در این صورت، برای کسی که به شما گوش می‌دهد، خطر فهم اشتباه موضع شما وجود ندارد.

حتی هنگامی که این موضع به خوبی روشن است، باز هم به دلایل مختلف احتمال بد تفسیر شدن آن وجود دارد. پس، برای شما مهم است که حرف‌هایتان درست درک شود. هم باید منظور خود را به خوبی بیان کنید و هم باید برای جلوگیری از سوء تفاهم، نظرتان را دقیق مشخص کنید. اما چگونه این کار را در سخنرانی‌ها و گفتارهای خود عملاً پیاده کنید؟

نمونه:

بحث استفاده از ماشین حساب در مدارس

سال‌هاست که مردم برای آسانی کار حساب، از ماشین حساب استفاده می‌کنند. اما اخیراً مسئله‌ی ورود آن به کلاس درس مدارس مطرح شده است. این قضیه برای معلمان در تدریس و یادگیری مشکل‌ساز است. بحث اینکه آیا باید اجازه داد دانش‌آموزان مدارس از این وسایل استفاده کنند یا نه؟ اینکه آیا باید برای این کار، برنامه‌ی خاصی ارائه کرد؟ و... اینها مباحث داغی است.

دلایل موافقان	دلایل مخالفان
۱- ماشین حساب از خیلی ابزارهای دیگر گران تر نیست.	۱- مغز دانش آموز یک ماشین حساب است، چه احتیاجی به ماشین حساب؟
۲- استفاده از ماشین حساب، صرفه جویی در وقت است.	۲- این به ضرر خانواده‌های کم درآمد است.
۳- خود یادگیری طرز استفاده از ماشین حساب، فکر را به کار می‌اندازد. این هم مثل همان جدول‌های لگاریتم است.	۳- ماشین حساب کار محاسبه را آسان می‌کند، اما جای یادگیری چهار عمل اصلی خالی می‌ماند.
۴- دانش آموزان از کار محاسبات راحت می‌شوند و بیشتر به جنبه‌ی منطقی و استدلالی مسائل می‌پردازند.	۴- تنبلی فکری به بار می‌آورد.
	۵- باعث وابستگی دانش آموز به ماشین حساب می‌شود.
	۶- تعلیم و تربیت نباید تسلیم قواعد بازار و کارخانه‌ها شود.

موقعیت فرضی

فرض کنید استاد دانشگاهی هستید که درباره‌ی موضوع فوق، نظر شما را پرسیده‌اند. شما هم فرضاً با استفاده‌ی بچه‌ها از ماشین حساب مخالف هستید، اما احساس می‌کنید که اگر این ایده را به‌طور مستقیم بیان کنید، شما را به عنوان آدمی مخالف پیشرفت تلقی کنند و به محافظه کاری مشهور می‌شوید که البته این حقیقت ندارد.

بنابراین، موضع خود را بدین ترتیب مطرح می‌کنید:

* خواهش می‌کنم منظورم را درست درک کنید،...

** من با این کار مخالف نیستم،...

*** ولی... .

سؤال: ظاهراً شما به استفاده‌ی دانش‌آموزان از ماشین حساب معترض هستید، آیا کلاً با مدرن‌سازی مخالفید؟

شکل اول جواب:

- تذکر و توجه دادن	- خواهش می‌کنم منظورم را درست درک کنید،
- اطمینان دادن	من مطلقاً با ورود تکنولوژی‌های مدرن به مدارس مخالف نیستم؛ اصلاً قضیه این طور نیست.
- ابراز مخالفت	بلکه من فقط فکر می‌کنم این گونه ابزارها بیشتر نوعی تبلی در بچه‌ها ایجاد می‌کند.

شکل دوم جواب:

- تذکر و توجه دادن	- بگذارید منظورم را درست به شما بفهمانم.
- اطمینان دادن	من اصلاً و ابداً با ورود تکنولوژی‌های مدرن به مدارس دشمنی ندارم.
- ابراز مخالفت	درست برعکس، به نظر من فقط مشکل این است که این گونه وسایل نمی‌تواند جای یادگیری خود عملیات حساب را پر کند.

شکل سوم جواب:

- تذکر و توجه دادن	- بگذار هم‌دیگر را بهتر درک کنیم.
- اطمینان دادن	من هرگز علیه ورود تکنولوژی مدرن به مدارس حرف نمی‌زنم.

- ابراز مخالفت

اما، فکر می‌کنم به کارگیری چنین وسیله‌هایی
جز محروم کردن فرزندان خانواده‌های
کم‌درآمد، کار دیگری از پیش نمی‌برد.

شکل چهارم جواب:

- اطمینان دادن

- من اصلاً با ورود تکنولوژی‌های مدرن به
مدارس دشمنی ندارم.

- تذکر و توجه دادن

چیزی که می‌خواهم بگویم این است که...

- ابراز مخالفت

خطر ایجاد وابستگی شاگردان به ماشین حساب
و کلاً وابستگی آدمیزاد به وسایل ماشینی وجود
دارد که این کار خطرناکی است.

شکل پنجم جواب:

- تذکر

مغز آدمیزاد قدرتمندتر از هر ماشین حسابی
است، حیف است که از آن استفاده نشود.

- مخالفت و

اطمینان‌دهی

منظورم این است که با ورود تکنولوژی‌های
مدرن به مدارس مخالفتی ندارم؛ فقط می‌خواستم
که قبل از تصمیم‌گیری در این موارد، کمی
بیشتر تأمل کنند.

فهماندن نظر خود به دیگران، همیشه هم آسان نیست. دلایل آن را هم توضیح دادیم. یکی از مشکلات در ایجاد ارتباط با دیگران می‌تواند ناشی از به کارگیری عبارت‌هایی باشد که معنایشان برای شما و مخاطبتان یکسان نیست و همین امر است که موجب سوء تفاهم‌های شدیدی می‌شود.

در چنین حالتی باید یکی از این دو کار را انجام دهید:

- یا معنای کلمه و عبارت را روشن کنید؛ یعنی آن را به عبارت‌هایی که برای شنونده آشناست، ترجمه نمایید.
- یا اینکه معنای دقیق مدنظرتان را توضیح دهید.

گاهی اگر مخاطبتان از شما بخواهد، این کار را انجام می‌دهید. گاهی هم ممکن است ناخواسته و بدون آنکه به انتظار درخواست دیگران بنشینید، به این کار اقدام کنید. اینکه شخصی خودش بدون انتظار برای مشکلات احتمالی چاره بجوید، کار بسیار خوبی است.

۱- روشن‌تر کردن مطلب

آیا تئاتر کم‌کم روبه افول نهاده است؟

تئاتر امروزی حال و روزگار خوشی ندارد. سالن‌های تئاتر کم‌کم دارند تعطیل می‌شوند. گروه‌های تئاتری برای ادامه‌ی کار با

مشکلات بسیاری مواجه‌اند. تماشاجی تئاتر پر توقع است. باید مدام به دنبال نویسنده‌ی نمایشنامه گشت و خلاصه اینکه وضع تئاتر بحرانی است.

فرض کنید شما سرپرست یک گروه نمایشی هستید و در این باره از شما سؤال کرده‌اند. مثلاً این طور جواب می‌دهید:

- فکر می‌کنم باید دو مسئله را از همدیگر جدا دانست: یکی تئاتر محققانه‌ای که با تلاش زیاد شکل می‌گیرد که اصطلاحاً آن را «تئاتر متفکرانه» می‌نامند و دیگری «تئاتر خیابانی».

درخواست توضیح	جواب احتمالی شما
سؤال: وقتی می‌گویید «تئاتر خیابانی» دقیقاً منظورتان چیست؟	جواب ۱- تئاتر خیابانی به معنای نمایش ساده است.
	جواب ۲- تئاتر خیابانی؟ منظورم از این اصطلاح همان نمایش‌های ساده است.
	جواب ۳- منظورم از تئاتر خیابانی نوعی نمایش ساده است.
	جواب ۴- از دید من تئاتر خیابانی یعنی نمایش ساده.
	جواب ۵- از نظر من تئاتر خیابانی یعنی یک نمایش ساده.

سؤال:

«نمایش ساده»؟

- یعنی چه؟

- منظور تان چیست؟

- به چه معناست؟

جواب ۶- تئاتر خیابانی؟ منظورم از این اصطلاح آن نوع نمایشی است که به هر وسیله‌ای می‌خواهد مردم را بخنداند.

جواب ۷- تئاتر خیابانی یعنی نمایشی که می‌خواهد به هر وسیله‌ای بخنداند.

جواب ۸- تئاتر خیابانی نوعی نمایش ساده است که به هر قیمتی مردم را شاد می‌کند، به هر وسیله‌ای می‌خنداند، خلاصه یک نمایش ساده و آسان است.

جواب ۹- تئاتر خیابانی نوعی نمایش ساده است که به هر قیمتی مردم را شاد می‌کند، به هر وسیله‌ای می‌خنداند؛ در یک کلمه یک نمایش ساده و آسان است.

جواب ۱۰- تئاتر خیابانی نوعی نمایش ساده است که به هر قیمتی مردم را شاد می‌کند، به هر وسیله‌ای می‌خنداند؛ روی هم رفته، یک نمایش ساده و آسان است.

سؤال:

خوب، پس وقتی می‌گویید: تئاتر

خیابانی، منظور تان چیست؟

در جواب‌هایی که به پرسش اخیر داده می‌شود، عبارت‌هایی مثل خلاصه، روی هم رفته، در یک کلمه، در خود عناصر معنایی همان توضیحات قبلی را دارد که می‌گفت: تئاتر خیابانی = نمایش ساده.

۲- تصمیع عبارت‌های قبلی

توضیح منظور می‌تواند به معنای دقیق‌تر کردن جنبه‌ای از افکارمان باشد که احتمالاً بد فهمیده می‌شوند. به عنوان مثال، فرض کنید اشاره‌ی شما را به نقش تلویزیون در بحران تئاتر، بد برداشت کرده باشند. خوب، در این باره از شما می‌پرسند:

جواب ۱- تئاتر خیابانی به معنای نمایش ساده است.

جواب ۲- تئاتر خیابانی؟ منظورم از این اصطلاح همان نمایش‌های ساده است.

جواب ۳- منظورم از تئاتر خیابانی نوعی نمایش ساده است.

جواب ۴- از دید من تئاتر خیابانی یعنی نمایش ساده.

جواب ۵- از نظر من تئاتر خیابانی یعنی یک نمایش ساده.

سؤال:

وقتی می‌گویید: «تئاتر خیابانی» دقیقاً منظورتان چیست؟

سؤال:

یعنی شما تلویزیون را به دزدیدن
تماشاچیان تئاتر متهم می‌کنید؟

جواب ۱- مطمئناً نه!

قطعاً این طور نیست.

آنچه من می‌خواستم بگویم این است
که تلویزیون به جای رقابت صرف با
تئاتر، می‌توانست به تئاتر کمک کند
تا خود را بیشتر بشناساند، به خصوص
در شناساندن خود به نسل جوان.

جواب ۲- نمی‌دانم خوب منظورم را
فهماندم یا نه.

نمی‌دانم منظورم روشن است یا نه؛
چیزی که می‌خواستم بگویم این است
که تلویزیون به جای رقابت صرف با
تئاتر، می‌توانست به تئاتر کمک کند تا
خود را بیشتر بشناساند، به خصوص در
شناساندن خود به نسل جوان.

جواب ۳- نه! ولی می‌خواستم این را
بگویم. تلویزیون به جای رقابت
صرف با تئاتر، می‌توانست به تئاتر
کمک کند تا خود را بیشتر بشناساند،
به خصوص در شناساندن خود به نسل
جوان.

منظور از دقیق‌تر کردن این است که از میان همه‌ی جوانب یک

قضیه، جنبه‌ی خاصی از آن متمایزتر گردد.

سؤال:

به عنوان جمع بندی، بفرمایید آیا می توان از وجود بحران عمیق در تئاتر صحبت کرد؟

جواب ۱- نه! حقیقتاً نه! (نه کاملاً) اگر بخواهم دقیق بگویم باید از بحران تئاتر سنتی در فرانسه حرف بزنیم، چون در سایر کشورها، وضع تئاتر خوب است و جوانان علاقه ی خوبی به تئاتر سنتی شان نشان می دهند.

جواب ۲- نه! به طور مشخص باید از بحران تئاتر سنتی در فرانسه حرف بزنیم، چون در سایر کشورها، وضع تئاتر خوب است و جوانان علاقه ی خوبی به تئاتر سنتی شان نشان می دهند.

جواب ۳- نه! بهتر است مشخصاً (به طور دقیق تر) از بحران تئاتر سنتی در فرانسه حرف بزنیم. چون در سایر کشورها، وضع تئاتر خوب است و جوانان علاقه ی خوبی به تئاتر سنتی شان نشان می دهند.

می توانید به دنبال استدلالی که ارائه می دهید، یک سری حقایق و ارقام و اعداد را نیز ذکر کنید. اما این آمار و ارقام، اگر متناسب با تجربیات روزمره نباشد، احتمالاً برای مخاطب چندان معنادار به نظر نمی آید؛ در این صورت، باید برای آنکه معنایش درست درک شود، به کمک آنچه برای شنونده آشنا تر است، شرح و تبیینی صورت پذیرد.

به عنوان نمونه:

می خواهید توجه مخاطب را به تعداد بسیار زیاد تلفات و مجروحان سالانه‌ی تصادفات جاده‌ای جلب کنید. پس باید ارقام مربوطه را «وادار به حرف زدن» کرد:

شرح و تفصیل ۱

هر سال، تصادفات جاده‌ای باعث کشته شدن بیش از ۱۵۰۰۰ نفر می شود که این به معنای...
این بدان معناست که...

یعنی هر سال جمعیتی به اندازه‌ی ساکنان شهر X کشته می شوند.

شرح و تفصیل ۲

هر سال، تصادفات جاده‌ای باعث کشته شدن بیش از ۱۵۰۰۰ نفر می شود، دقیقاً مثل آن است که هر سال جمعیتی به اندازه‌ی ساکنان شهر X کشته شوند.

شرح و تفصیل ۳

هر سال، تصادفات جاده‌ای باعث مجروح شدن بیش از ۴۰۰۰۰ نفر می‌شود؛

به عبارت دیگر،...

بهبتر بگوییم،...

یعنی تقریباً معادل کل جمعیت شهر X.

نمونه‌ی دوم:

حالا می‌خواهید ثابت کنید که ساخت نیروگاه هسته‌ای برای

کشور کار بسیار درستی است، چون ذخایر نفتی روبه کاهش

می‌رود. می‌گویید:

شرح و تفصیل ۱

ساخت یک نیروگاه ۱۰۰۰ مگاواتی برابر است با کشف یک حوزه‌ی نفتی با

تولید سالانه ۱/۵ میلیون تن.

شرح و تفصیل ۲

می‌توان گفت ساخت یک نیروگاه ۱۰۰۰ مگاواتی، به منزله‌ی کشف یک

حوزه‌ی نفتی با تولید سالانه ۱/۵ میلیون تن است.

شرح و تفصیل ۳

ساخت یک نیروگاه ۱۰۰۰ مگاواتی مثل این است که یک حوزه‌ی نفتی را با

تولید سالانه ۱/۵ میلیون تن کشف کرده باشید.

مثال زدن عبارت است از اینکه بعد از مطرح کردن یک ادعای کلی، به بررسی یک مورد خاص پردازیم که برای شرح و تبیین آن مدعا در نظر گرفته‌ایم. بدین ترتیب، توضیحاتی که ممکن است شکل بسیار ذهنی داشته باشد، به کمک این مثال‌ها شکل زنده‌تر و عینی‌تری به خود می‌گیرد.

نمونه:

برابری زن و مرد

همه‌ی مردم از یک چیز حرف می‌زنند که گویی مسئله‌ای از پیش تعریف شده است: «زنان و مردان با هم برابرند». فرض کنیم شما با این حرف موافق نیستید؛ در نتیجه، مجبورید حرف خود را با ذکر مثال بیان کنید.

مثال (۱)

تصویر زنان در فیلم‌های کارتونی تلویزیون:

- در دوران اخیر البته، وضعیت زنان کاملاً متحوّل شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی، فاصله داریم. تصویری که از زنان در فیلم‌های کارتونی می‌بینیم کاملاً نشان دهنده‌ی این وضعیت است؛ یا مانند یک موجود ضعیف مطرح می‌شوند، یا همچون کالای شهوانی.

- البته در دوران اخیر وضعیت زنان کاملاً متحول شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. اگر مایل باشید، می‌خواهم به عنوان نمونه به تصویر زنان در فیلم‌های کارتونی اشاره کنم؛ زن یا مانند یک موجود ضعیف مطرح می‌شود، یا همچون کالای شهوانی. - در دوران اخیر البته، وضعیت زنان کاملاً متحول شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. نمونه‌ی آشکار آن تصویر زنان در فیلم‌های کارتونی است؛ زن یا مانند یک موجود ضعیف مطرح می‌شود، یا همچون کالای شهوانی.

مثال (۲)

زنان و معماری:

- در دوران اخیر مسلماً وضعیت زنان کاملاً متحول شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. تنها به عنوان یک مورد نمونه، به این نکته توجه کنید که در حال حاضر فقط ۳ درصد زنان در حرفه‌ی معماری فعالیت دارند.

- در دوران اخیر البته وضعیت زنان کاملاً متحول شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. اینکه در حال حاضر فقط ۳ درصد زنان در حرفه‌ی معماری فعالیت دارند، نمونه‌ی قابل‌ذکری از آن است.

- در دوران اخیر البته که وضعیت زنان کاملاً متحوّل شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. اگر مایل باشید، می‌خواهم یک مثال بیاورم: در حرفه‌ی معماری فقط ۳ درصد زنان فعالیت دارند.

مثال (۳)

زنان و «آشپزی عمومی»:

- در دوران اخیر مسلماً وضعیت زنان کاملاً متحوّل شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. از این قرار است که هر وقت پای آشپزی به عنوان یک هنر به میان می‌آید، سررشته‌ی کار را از زنان می‌گیرند و به‌طور مطلق به مردان می‌سپارند.

- در دوران اخیر مسلماً وضعیت زنان متحوّل شده است، اما هنوز تا برابری حقیقی فاصله داریم. این هم یک مثال که هر وقت پای آشپزی به عنوان یک هنر به میان می‌آید، سررشته‌ی کار را از زنان می‌گیرند و به‌طور مطلق به مردان می‌سپارند.

البته گاهی مثالی که باید ذکر شود، در یکی دو جمله نمی‌گنجد. در این حال، باید آن را بسط داد و تمام جوانب آن را بررسی کرد.



وقتهای کلامی

کسی که برای متقاعد کردن دیگران حرف می‌زند، باید در گفتگو با مخاطب قادر به انجام برخی رفتارهای کلامی باشد که برای فهماندن نظرات او، موضع‌گیری، توجیه مواضع و مخالفت مؤثر با دلایل طرف مقابل مفید است. از این لحاظ، لازم است چند نوع کنش یا رفتارهای کلامی را یاد بگیریم:

- ۱- اظهار نظر
- ۲- حق دادن به دیگران
- ۳- کوچک شمردن (کم‌اهمیت جلوه دادن)
- ۴- حاشا و انکار
- ۵- متقاعد کردن
- ۶- اطمینان دادن
- ۷- توضیح تفاوت‌ها
- ۸- طرح احتمالات
- ۹- مداخله در بحث

انرژی گرفتن از خورشید! این رویایی است به قدمت جهان که اکنون به تدریج در حال عملی شدن است. البته هنوز طرح و تجربیات در این زمینه محدود است. از راه‌اندازی نیروگاه‌های خورشیدی بزرگ سخن گفته می‌شود که فعلاً چیزی مسلم نیست. خوب، با این وصف آینده‌ی انرژی خورشیدی چه می‌تواند باشد؟ در این باره، از افراد زیادی سؤال شده است، ولی چون نمی‌توانند جواب دقیق بدهند، به ابراز عقیده و دادن نظر شخصی خود اکتفا می‌کنند.

اشکال مختلف جواب:

انرژی خورشیدی؟ برای امروز و فردا نیست. دست کم عقیده‌ی من همین است.	شکل ۱
من شخصاً فکر می‌کنم که انرژی خورشیدی آینده‌ی بسیار خوبی پیش رو دارد.	شکل ۲
اگر از من می‌پرسید، به نظرم انرژی خورشیدی جز برای آب گرم منازل به درد دیگری نمی‌خورد.	شکل ۳
نظر من این است که ... برداشت من این است که ... عقیده‌ی من این است که اگر موفق شویم هزینه‌ی ساخت دستگاه‌های خورشیدی را کاهش دهیم، امکان استفاده از انرژی خورشیدی وجود خواهد داشت. نظر من این است که ...	شکل ۴

<p>به نظر من، نباید خیلی روی انرژی خورشیدی حساب کرد؛ دست کم در اروپا که به خاطر دوره‌ی زمانی، هوا در طول سال نامساعد است.</p>	<p>شکل ۵</p>
<p>از دیدگاه من، گمان نمی‌کنم که بتوان نیروگاه‌های خورشیدی بسیار بزرگی را راه‌اندازی کرد. برعکس، امکان استفاده از دستگاه‌های متوسط از قبیل آبگرمکن‌های خانگی وجود دارد.</p>	<p>شکل ۶</p>
<p>به نظر می‌آید که از حالا تا چند سال بعد، با پیشرفت‌هایی که خواهد شد، امکان استفاده از انرژی خورشیدی در شرایط مناسب‌تری قرار دارد.</p>	<p>شکل ۷</p>

البته از این هم واضح‌تر می‌توان نظر شخصی یا موضع خود را ابراز نمود:

اشکال مختلف جواب:

<p>من به این عقیده رسیده‌ام که انرژی خورشیدی از حالا تا سال‌های سال، انرژی مفیدی خواهد بود.</p>	<p>شکل ۸</p>
<p>من معتقدم که ... من مطمئنم که ... برای من مسلم است که اگر تمام آنچه را که می‌توان از انرژی خورشیدی به دست آورد به زبان عادی توضیح دهیم، معلوم می‌شود که انرژی خورشیدی منبع بسیار جالبی است.</p>	<p>شکل ۹</p>
<p>برای من، انرژی خورشیدی همیشه منبع ثانویه‌ای است. نباید برای جایگزینی نفت، روی انرژی خورشیدی حساب کرد؛ به هر حال این هم یک عقیده است.</p>	<p>شکل ۱۰</p>

موضوعاتی هست که نمی‌توان درباره‌ی آنها به یک رأی قاطع و مشخص رسید. از یک طرف حرف‌ها را رد یا محکوم می‌کنیم، اما از طرف دیگر نمی‌توان منکر برخی حقایق و عوامل موجود نیز شد و گرنه ممکن است متهم به جهل یا کج‌اندیشی شویم.

پس باید بتوان حقایق را درست توضیح داد و ارزش دلایل خود را به مخاطب فهماند. در این راستا، باید به دیگران هم حق داد؛ یعنی پذیرفت که برخی از نکات موردنظر ایشان نیز درست است. اما این حق دادن‌ها زمینه‌ای برای انتقادات بعدی است.

مرکز فرهنگی ژرژ پمپیدو^۱

چندین سال است که یک مرکز فرهنگی در پاریس افتتاح و ساختمان آن به مرکز فرهنگی ژرژ پمپیدو مشهور شده است که همه‌ی مردم با ساخت آن مخالف بوده‌اند. در این باره نظرات متنوعی وجود دارد:

دلایل موافقان	دلایل مخالفان
۱- معماری این بنا بی‌نظیر و از زمان خودش جلوتر است.	۱- این بنای ژرژ پمپیدو بیشتر شبیه پالایشگاه یا پارکینگ است تا شبیه مرکز فرهنگی.
۲- این بنا با سردر ۱۶۶ متری‌اش	

۱- Georges pompidou

<p>۲- ظاهر این بنا با محله‌ی قدیمی‌ای که در آن واقع شده است، اصلاً تناسبی ندارد.</p>	<p>مظهر توانایی فنی سازندگان آن است.</p>
<p>۳- جمع کردن هنرهای مختلفی چون تئاتر، موسیقی و نقاشی در یک جا هیچ معنای خاصی ندارد.</p>	<p>۳- اصلاً این بنا جان تازه‌ای به محله‌ی مذکور می‌دهد؛ در صورتی که قبلاً کسی به آنجا نمی‌رفت.</p>
<p>۴- این بنا به چه درد می‌خورد، هنگامی که در شهرستان‌های فرانسه فعالیت‌های فرهنگی کم‌رنگ و ضعیف است.</p>	<p>۴- در این بنا بسیاری از فعالیت‌های هنری که قبلاً جداگانه صورت می‌گرفت، با هم جمع شده است.</p>
<p>۵- موزه‌های سنتی مثل موزه‌ی لوور بودجه‌ی لازم را ندارند، گروه‌های موسیقی و تئاتر اعتبارات محدودی دارند، بهتر نیست به کمک اینها بیاییم تا اینکه چنان بنایی بسازیم؟</p>	<p>۵- این بنا حرکت تازه‌ای در حیات هنری شهر پاریس است.</p> <p>۶- تمام هزینه‌ی ساخت بنای ژرژ پمپیدو معادل هزینه‌ی ساخت ۱۳۰ کیلومتر بزرگراه است و این مبلغ چندان زیاد نیست.</p>

فرض کنید که شما هم با این پروژه موافق نیستید. در این باره از شما سؤال می‌کنند و هر بار نیز یکی از ویژگی‌های مثبت آن را به رختان می‌کشند و شما جواب می‌دهید:

سؤال: به هر حال، معماری این بنا بی‌نظیر و از زمان خودش جلوتر است؛ منکر این امر که نمی‌توان شد؟

جواب‌های شما

- | | |
|--|--|
| <p>- حق دادن به مخاطب</p> <p>- مخالفت و تأکید بر یک نکته</p> <p>- حق دادن به مخاطب</p> <p>- مخالفت</p> | <p>۱- مسلماً (درست است که) معماری این بنا بی‌نظیر و از زمان خودش جلوتر است.</p> <p>ولی در عین حال، خودتان هم قبول دارید که بیشتر شبیه پالایشگاه یا پارکینگ است تا یک مرکز فرهنگی.</p> <p>۲- معماری این بنا بی‌نظیر و از زمان خودش جلوتر است، من هم قبول دارم.</p> <p>ولی در عین حال، خودتان هم می‌دانید که بیشتر شبیه یک پالایشگاه یا پارکینگ است تا یک مرکز فرهنگی.</p> |
|--|--|

سؤال: آیا شما قبول دارید که این بنا جان تازه‌ای به محله‌ای می‌دهد که قبلاً کسی به آنجا نمی‌رفت؟

- | | |
|---|---|
| <p>- حق دادن به مخاطب</p> <p>- مخالفت</p> | <p>- محله‌ی مذکور با این بنا جان تازه‌ای گرفته است، من هم قبول دارم (کسی منکر این امر نیست).</p> <p>ظاهر آن با محله‌ی قدیمی مذکور اصلاً تناسبی ندارد.</p> |
|---|---|

سؤال: تأسیس این بنا باعث شده است که بسیاری از فعالیت‌های هنری؛ از قبیل موسیقی، نقاشی و غیره که قبلاً جداگانه صورت می‌گرفت، با هم جمع شود. جالب است، نه؟!

- | | |
|---------------------------|---|
| <p>- حق دادن به مخاطب</p> | <p>- قطعاً که ...</p> <p>البته که این بنا باعث شده است که بسیاری از</p> |
|---------------------------|---|

فعالیت‌های هنری، از قبیل موسیقی، نقاشی و غیره در یک‌جا جمع شوند.

با این همه، باید قبول کرد که چنین کاری تا اینجا نتیجه‌ای نداشته است.

- مخالفت

سؤال: این بنا حرکت تازه‌ای در حیات هنری شهر پاریس است که این را نمی‌توان رد کرد، نه؟!

- این درست که این بنا حرکت تازه‌ای در حیات هنری شهر پاریس است.

- حق دادن به

مخاطب

اما درست هم‌زمان آن، در شهرستان‌های فرانسه فعالیت‌های فرهنگی کم‌رنگ و ضعیف شده است.

- مخالفت

سؤال: تمام هزینه‌ی ساخت بنای ژرژ پمپیدو معادل هزینه‌ی ساخت ۱۳۰ کیلومتر بزرگراه است. شما هم می‌پذیرید که این مبلغ چندان زیاد نیست؟

- حق دادن به

مخاطب

- کاملاً با شما موافقم. در این باره موافقم. هزینه‌ی ساخت آن معادل هزینه‌ی ساخت ۱۳۰ کیلومتر بزرگراه است.

- مخالفت

اما در همان حال، اعتبارات اختصاص یافته به موزه‌های سنتی مثل لوور همیشه ناکافی بوده است.

گاهی در گفتگوها مواضع ما به گونه‌ای است که به‌سختی می‌توان از آن دفاع کرد؛ یعنی حقایق مانند روز روشن است و انکار آنها ناشیانه خواهد بود. از طرف دیگر، می‌دانیم که حاضران هم چندان با ما هم‌رأی نیستند. همه سعی می‌کنند که اهمیت حقایق و شواهد مذکور را بیشتر نشان دهند تا به ما ایراد وارد شود. دیگر آمیدی نیست که بتوان دیگران را متقاعد کرد. در این حالت، باید حالت تدافعی اتخاذ کرد؛ یعنی به آن شواهد و حقایق اقرار کرد، اما سعی نمود که اهمیت آنها کوچک جلوه داده شود. البته حالت تدافعی به معنای کم‌تحرکی نیست، بلکه درست عکس این است.

سیاسی‌کاری در مدارس

هم مقامات دولتی و هم بخشی از افکار عمومی درباره‌ی ورود مسائل سیاسی به دبیرستان‌های فرانسه نگرانند. معلمان را متهم می‌کنند که می‌خواهند به دانش‌آموزان خط بدهند، مدارس را از بی‌طرفی خارج کنند تا کلاس درس به کانون سیاسی مستمر تبدیل شود. می‌گویند بعضی از معلمان متون جهت‌دار سر کلاس می‌آورند و می‌خواهند مقاصد خود را به شاگردان القاء کنند. خبرنگاری در خلال یک تحقیق، از بعضی معلمان و مدیران

مدارس سؤالاتی در این باره پرسیده است که موضعشان چنین بوده است:

بعضی اخبار مربوط به قضیه را صحیح می‌دانند، اما آنها را کم‌اهمیت جلوه می‌دهند.

سؤال: نظام آموزشی و معلمان را زیر سؤال برده‌اند که خیلی به مسائل سیاسی اهمیت می‌دهند و می‌خواهند به دانش‌آموزان خط بدهند. نظرتان در این باره چیست؟

۱- کوچک جلوه دادن

۱- بدون شک می‌توان مواردی از دیران مدارس ذکر کرد که علناً کلاسشان جهت‌گیری سیاسی دارد، ولی این‌گونه موارد بسیار کم پیش می‌آید.

- تخلفات فردی را قبول می‌کنند، ولی تخلف کل نظام آموزشی را نه.

۲- می‌توان مواردی از دیران مدارس ذکر کرد که علناً کلاسشان جهت‌گیری سیاسی دارد، ولی اینها معرف دیدگاه همه‌ی دیران نیست.

۳- نباید خیلی اغراق کرد. لطفاً جدی باشیم. مواردی که به آن اشاره کردید، خیلی کم پیش می‌آید.

- گاهی مستقیم با خود مخاطب حرف می‌زنند.

۴- تعمیم دادن این موارد کار نادرستی است. به‌عکس، من موارد زیادی را می‌شناسم که از افراطی‌گری در این زمینه خودداری می‌کنند.

۲- عوض کردن صورت مسئله

۱- درست است که مواردی از سیاسی شدن کلاس درس توسط بعضی از دبیران گزارش شده است،

ولی به یاد داشته باشیم که...

ولی نباید فراموش کرد که خود سازمان آموزشی و برنامه‌های آن هم بی طرف نیست.

۲- گرچه حقیقت دارد که مواردی از سیاسی شدن

کلاس درس بعضی از دبیران گزارش شده است،

ولی این ناشی از شرایط کنونی نظام آموزشی است.

جوانان امروزی بیشتر از گذشته‌ها به مشاجرات

سیاسی دنیای بزرگسالان حساس هستند.

حاشا، همان انکار شدید است. حاشا وقتی است که کسی را سرزنش می‌کنیم که اصلاً چرا این‌طور گفته است، یا چرا انتظار دارد ما فلان چیز را بگوییم؛ یعنی اگر افکار و گفته‌های شما علناً بد تفسیر شده باشد تا نتایج بدی هم از آن گرفته شود، در آن صورت مجبورید با قدرت تمام موضع خود را مشخص و معنای درست گفته‌های خود را یادآوری کنید.

طرح توزیع سالانه تعطیلات

هر سال این مسئله مطرح می‌شود که چرا میلیون‌ها نفر در یک مدت مشخص با هم به تعطیلات می‌روند تا مشکلات عدیده‌ای به بار بیاید؛ ایستگاه‌های راه‌آهن و فرودگاه‌ها مالا مال از مسافر و جاده‌ها پر از ماشین شود.

در این مقطع از سال، هتل‌ها بسیار گران‌تر و شرایط پذیرایی هم در آنها بدتر می‌شود. در ژوئیه و اوت، سراسر فرانسه به صورت کمپ بزرگی برای تعطیلات می‌روند و شهرها خلوت می‌شوند. ظاهراً تنها راه‌حل، همان توزیع تعطیلات در طول سال است. چرا مثل سایر کشورها، در ماه‌های سپتامبر و ژوئن هم، بعضی از مردم به تعطیلات نمی‌روند؟

اکثر مردم در این باره توافق دارند، اما وقتی نوبت به عملی شدن

این طرح می‌رسد، یکی یکی مشکلات مطرح می‌شود. کارگران و کارمندان اولین مخالفانند (می‌گویند: مشکلات زیاد است؛ آن موقع کجا برویم؟ همسرانمان سر کارند، بچه‌ها هنوز درس دارند و غیره).

موقعیت فرضی

از شما درباره‌ی توزیع تعطیلات نظر می‌خواهند - فرض کنید به اجبار باید نظر بدهید، از طرف دیگر می‌ترسید که مبادا دیدگاه شما را بد تفسیر کنند.

سؤال: بیشتر اصناف با توزیع تعطیلات مخالفت کرده‌اند. با این همه، مشکلات کارگران از این بابت نیز غیرقابل چشم‌پوشی است... در این زمینه نظرتان چیست؟

۱ - حاشای شدید

- | | |
|---|-------|
| اصلاً ما به طور مطلق مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم، درست به عکس. | شکل ۱ |
| اشتباه می‌کنید، ما هرگز نگفتیم که مخالف طرح توزیع تعطیلات هستیم. | شکل ۲ |
| از این دروغ‌تر، دیگر وجود ندارد. ما ابداً مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم. | شکل ۳ |
| نه! اصلاً و ابداً ما هرگز نگفتیم که مخالف طرح توزیع تعطیلات هستیم. | شکل ۴ |
| از زبان ما چیزی نگوید که هرگز نگفته‌ایم، ما ابداً مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم. | شکل ۵ |

اصلاً صحت ندارد! چون، خلاف چیزی که گفتید، ما به هیچ وجه مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم.

شکل ۶

۲- حاشای کم شدت تر

متأسفم! ولی ما هرگز نگفتیم که مخالف طرح توزیع تعطیلات هستیم.

شکل ۱

این طور نیست. ما ابدأ مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم.

شکل ۲

خیلی از حقیقت دور شدید. ما هرگز نگفتیم که مخالف طرح توزیع تعطیلات هستیم.

شکل ۳

اصلاً چنین مسئله‌ای مطرح نبوده است. ما هرگز نگفتیم که مخالف طرح توزیع تعطیلات هستیم.

شکل ۴

۳- حاشا + توجیه

(یادآوری و توجیه)

هرگز این طور نیست. ما ابدأ مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم؛ درست به عکس، اما می‌خواهیم مسئله‌ی همسرانی را هم که در سایر کارخانه‌ها مشغول کارند، در نظر بگیرند. فقط همین!

شکل ۱

اشتباه می‌کنید، ما هرگز نگفتیم که مخالف طرح توزیع تعطیلات هستیم؛ درست به عکس. فقط می‌خواهیم که مشکلات رزرو جا و تاریخ‌های نامطابق با تقویم تعطیلات حل شود. جز این چیزی نیست.

شکل ۲

از این دروغ‌تر؟! ما ابدأ مخالف طرح توزیع تعطیلات نیستیم. فقط می‌خواهیم که تعطیلات بچه‌های مدارس با تاریخ تعطیلات ما همزمان باشد؛ غیر از این هم چیزی نیست.

شکل ۳

گاهی ممکن است به علت نبود دلایل موثق، برای متقاعد کردن طرف مقابل با مشکلاتی مواجه شویم. شاید هم خود مخاطب میلی به قانع شدن نداشته باشد. به هر حال، از این موارد پیش می‌آید. اگر در چنین موقعیتی قرار گرفتید، راهی ندارید جز اینکه با او از در راستی درآیید و با حسن نیت و صداقت خود، او را متقاعد کنید. در این صورت می‌توان امیدوار بود که در اثر تعامل مستقیم و ارتباط با شنونده، همراه ساختن وی با افکار خودتان آسان‌تر شود.

وجود اشیاء پرنده‌ی ناشناس (بشقاب پرنده)

تقریباً همه جای دنیا شنیده شده است که افرادی اشیاء عجیبی را در آسمان دیده‌اند که امروزه آنها را اشیاء پرنده‌ی ناشناس می‌نامند. این موضوع، بحث خیلی رایجی است. بعضی می‌گویند کسانی که این ادعاها را می‌کنند آدم‌های قابل اعتمادی نیستند. عکس اینها، برخی دیگر معتقدند که باید به بررسی شواهد این افراد پرداخت و بدون بررسی قبلی منکر آن نشد.

فرض کنید شما با کسی هم‌کلام شده‌اید که به وجود اشیاء پرنده «اعتقاد» ندارد. می‌خواهید به او این باور را بدهید که این پدیده جدّاً واقعیت دارد:

۱- آیا واقعاً معتقدید که همه‌ی شاهدان، آدم‌های

نامتعادل یا کسانی هستند که شیفته‌ی اشیاء ناشناسند؟

۲- شما واقعاً فکر می‌کنید که همه‌ی شاهدان، آدم‌های

نامتعادل یا کسانی هستند که شیفته‌ی اشیاء ناشناسند؟

۳- شما فکر نمی‌کنید که در میان همه‌ی این افراد

شاهد، یک آدم جدی و قابل اعتماد باشد؟

۴- شما اعتقاد ندارید که در میان همه‌ی این افراد

شاهد، یک نفر آدم جدی و قابل اعتماد هم باشد؟

۱- خودتان خوب می‌دانید که تمام شواهد مذکور با

بیشترین دقت ممکن و وسواس زیاد انتخاب و بررسی

شده است.

۲- شما بی‌اطلاع نیستید که تمام شواهد مذکور با

بیشترین دقت ممکن و وسواس زیاد انتخاب و بررسی

شده است.

۳- همگان به خوبی می‌دانند که تمام شواهد مذکور با

بیشترین دقت ممکن و وسواس زیاد انتخاب و بررسی

شده است.

۴- ولی خودتان بهتر می‌دانید که تمام شواهد مذکور

با بیشترین دقت ممکن و وسواس زیاد انتخاب و بررسی

شده است.

۵- با این همه خودتان بی‌اطلاع نیستید که تمام شواهد

مذکور با بیشترین دقت ممکن و وسواس زیاد انتخاب

و بررسی شده است.

توجه دادن به

طرف و سر عقل

آوردن او

یادآوری برخی

حقایق و اتفاقات

به او

تأکید بیشتر

۱- می‌توانم به شما بگویم که دانشمندان به بررسی اشیاء ناشناس از نزدیک علاقه‌مندند. شواهد را گردآوری و آنها را با هم مقایسه می‌کنند. این چیزی نیست که به آن بی‌اعتنا شد.

۲- می‌خواهم یک نکته را به شما یادآور شوم؛ خوب گوش کنید؛ دانشمندان به بررسی اشیاء ناشناس از نزدیک علاقه‌مندند. شواهد را گردآوری و آنها را با هم مقایسه می‌کنند. این چیزی نیست که به آن بی‌اعتنا شد.

* اگر احساس می‌کنید که مخاطب هنوز در شک و تردید است، می‌توان چنین گفت:

۱- این را هم خوب توجه کنید که لازم نیست به محض دیدن اولین شواهد این حرف‌ها را پذیرفت.

۲- البته باید این را هم دانست که لازم نیست به محض دیدن اولین شواهد، این حرف‌ها را پذیرفت.

۳- باز هم تکرار می‌کنم، لازم نیست به محض دیدن اولین شواهد، این حرف‌ها را پذیرفت.

جلب توجه او

باز هم تأکید
بیشتر

مردم غالباً با یک شایعه، یک خبر ناگهانی و یا حرفی که زود
 نشان منتشر شود، دچار نگرانی می‌شوند. اطمینان دادن به افراد،
 یعنی به آنان نشان دهیم که ترسشان خیلی افراطی بوده است و
 واقعیت قضیه آن قدر که ایشان ترسیده‌اند، جدی نبوده است.

این یعنی آرام‌سازی و اعتماد دادن به مخاطب؛ اما چگونه؟

یک موقعیت فرضی

سنت آندره شهر کوچکی با ۱۰ هزار نفر سکنه است. عده‌ی
 زیادی از ساکنانش در یک کارخانه‌ی چوب‌بری کار می‌کنند که
 ۸۵۰ نفر را به خدمت گرفته است. اما اوضاع خوب نیست و
 بحرانی، پیش آمده است. بعد شایعه می‌شود که قرار است عده‌ای
 را ترخیص کنند. می‌گویند ۲۵۰ نفر را ترخیص خواهند کرد.
 مردم، همه در کارخانه و شهر نگرانند. مدیر کارگزینی کارخانه،
 نمایندگان کارکنان را به حضور می‌پذیرد تا به آنان اطمینان بدهد.
 یکی از نمایندگان می‌گوید: ما شنیدیم که می‌خواهید ۲۵۰ نفر
 را ترخیص کنید. مگر چنین چیزی ممکن است؟! مدیر کارگزینی
 تلاش می‌کند که به آنها اطمینان بدهد.

اقدام اول: تعیین حدود

در اقدام اول، مدیر مذکور باید آمار و ارقام را به نسبت‌های متوسطی برساند که محدودیت‌ها را در سطح بالا نشان می‌دهد، اما هنوز از مرز نهایی عبور نکرده است و تا ارقام شایعه شده، فاصله دارد.

هرگز! مطلقاً این طور نیست!....	- اول: تکذیب مطلق
۱- در واقع (در حقیقت)، ما عملاً بیشتر از ۷۵ مورد ترخیص نخواهیم داشت.	- دوم: صحبت از واقعیات و تعیین حدود
۲- در واقع، هیچ وقت بیشتر از ۷۵ مورد ترخیص نخواهیم داشت.	
۳- در حقیقت، این تعداد هرگز از ۷۵ مورد ترخیص فراتر نخواهد رفت.	یادآوری و تأکید بر حقایق
۴- عملاً، فقط و فقط ۷۵ مورد ترخیص نخواهیم داشت.	
۵- نه! خلاف آنچه به غلط شایعه کرده‌اند، بیشتر از ۷۵ مورد ترخیص نخواهیم داشت.	باز هم تأکید بیشتر
۶- خلاف تصور بعضی‌ها، فقط صحبت از ترخیص تعداد ۷۵ نفر است.	

ممکن است عده‌ای هم نگران میزان محاسبه‌ی حقوق بعد از ترخیص باشند. در این صورت باید برایشان مشخص کرد حداقل مبنای محاسبه چقدر است. مثلاً، بعضی افراد ترخیص شده نگران

حقوق بیکاری خود خواهند بود که شنیده‌اند حقوق بیکاری فقط ۵۰ درصد آخرین دریافتی آنهاست. مدیر کارگزینی به ایشان اطمینان می‌دهد:

شکل اول:

مطلقاً این طور نیست، ...

البته که این طور نیست، مبنای محاسبه نمی‌تواند پایین‌تر از ۹۰ درصد آخرین دریافتی باشد.

شکل دوم:

در هر حالت، مبنای این محاسبه حداقل (دست کم) ۹۰ درصد آخرین دریافتی است.

اقدام دوم: از اشتباه در آوردن

ممکن است نگرانی، ناشی از تحلیل غلط باشد. اینجا باید تفسیر غلط را تصحیح کرد؛ یعنی از اشتباه در آورد. برای مثال، در کارخانه‌ی مذکور توجه اصلی به ترخیص نیست، بلکه بیشتر قرار است که جای بازنشستگان، کسی را به کار نگیرند.

شکل اول:

واقعاً نمی‌توان از ترخیص صحبت کرد، بلکه بیشتر صحبت از بازنشستگی است؛ جای بازنشسته‌ها کسی نخواهد آمد.

شکل دوم:

به معنای واقعی، موضوع ترخیص نیست، بلکه صحبت از بازنشستگی است؛ جای بازنشسته‌ها کسی نخواهد آمد.

شکل سوم:

مسئله‌ی اصلی ترخیص نیست، اصلاً مسئله این نیست. در واقع، مسئله فقط صحبت از بازنشستگی است؛ جای بازنشسته‌ها کسی نخواهد آمد. فقط همین!

اقدام سوم: گواهی گرفتن خود افراد

هر گاه با ذکر دقیق حقایق در اطمینان دادن به مخاطب موفق شدید، آنگاه می‌توانید از ایشان بخواهید تا خود به قضاوت بنشینند؛ یعنی خودشان را شاهد بگیرید؛ مثلاً، مدیر همان کارخانه با ذکر نکاتی به شهردار شهر سنت آندره، می‌گوید:

۱- متوجه شدید که این طرح چقدر محدود است؟

۲- می‌بینید که ما هنوز خیلی با ارقام مورد نظر شایعه‌سازان

فاصله داریم.

۳- شما هم حتماً با من هم عقیده شدید که ما هنوز خیلی با

ارقام مورد نظر شایعه‌سازان فاصله داریم.

در بعضی مسائل می‌توان اظهار نظر قاطع کرد؛ یعنی نظری داد که جای چون و چرا ندارد؛ یعنی آدم از نظر خودش بسیار مطمئن است. در مقابل، در مورد بعضی مسائل نمی‌توان خیلی رُک و دقیق حرف زد. مجبوریم جوانب قضیه را سبک و سنگین کنیم؛ یعنی نشان دهیم که قضایا آن قدرها هم ساده نیست و چیزهای دیگری هم وجود دارد که باید در توضیحات، به آن توجه داشت. ناچار باید میان مسائل تفاوت قائل شد. فرق گذاشتن و توضیح تفاوت‌ها تقریباً همان روش حق دادن به دیگران (که بعداً خواهیم گفت) است، البته به شیوه‌ای ظریف‌تر و محتاطانه‌تر.

نمونه:

پوشش خانم‌ها

بر اساس یک نظرسنجی در فرانسه، از هر ۱۰ نفر فرانسوی، ۸ نفر می‌گویند که با پوشش خانم‌ها در محیط‌های تفریحی مخالفتی ندارند. این خود نشان‌دهنده‌ی نوعی تغییر در افکار است. تا چند سال قبل، نوع پوشش خانم‌ها اهانت به وجدان عمومی تلقی می‌شد و بسیاری از شهرداری‌ها در محیط‌های تفریحی محدودیت‌هایی قائل می‌شدند. آیا وضعیت فعلی به معنای شکستن قید و بندهای اجتماعی است که تحول بزرگی در آداب اجتماعی پیدا شده است؟

مسئله خیلی پیچیده تر از اینهاست... .

قضیه به این سادگی نیست. بسیاری از مردم اروپا هم هنوز پوشش نامناسب را دلیلی برای ایجاد جاذبه‌ی جنسی می‌دانند و بر این باورند که طرز فکر آدم‌هایی که به محیط‌های تفریحی می‌آیند نیز هنوز از این فراتر نرفته است.

نظر ماریان

من نمی‌گویم که طرز پوشش خانم‌ها در اماکن عمومی دچار تحول نشده است. وضع فعلی را تا چند سال قبل کسی تحمل نمی‌کرد. اما فقط تعداد کمی از مردم چنین طرز تفکری دارند.

نظر شانتال

می‌دانید، در این‌گونه اظهار نظرها باید بسیار مواظب بود. تحول در آداب و رسوم را قبول دارم، ولی زیر پا گذاشتن همه‌ی قید و بندها رانه! در بعضی اماکن چنین کاری ممکن است، اما نه در هر جا که دلشان خواست.

نظر ژانین

مشکل است بتوان این‌طور قاطع اظهار نظر کرد. مردم خودشان را از بعضی قید و بندها آزاد کرده‌اند، اما این مسئله دامنگیر همه‌ی جامعه نشده است.

نظر میشل

نه! من بیشتر معتقدم که بعضی افراد، آزادی بیش از حدی به خود می‌دهند و مردم هم در قبال این موضوع بردباری پیشه می‌کنند. اما این‌طور نیست که تحول آنچنانی در آداب و رسوم مردم پیدا شده باشد.

نظر اودیل

فکر می‌کنم باید بین دو چیز تفاوت قائل شد؛ یکی اینکه بعضی افراد - البته تعدادشان خیلی کم است - آزادی بیش از حدی به خود می‌دهند، دیگری اینکه تعداد قابل توجهی از مردم هنوز تغییر زیادی در ذهنیت خود نداده‌اند.

نظر مارسسی

اجازه بدهید بین دو چیز فرق بگذاریم؛ از یک طرف، بعضی افراد - البته تعدادشان خیلی کم است - آزادی بیش از حدی به خود می‌دهند، از طرف دیگر، تعداد قابل توجهی از مردم هنوز تغییر زیادی در ذهنیت خود نداده‌اند.

نظر مارسسی به
شکلی دیگر

اگر اجازه بدهید، مسئله را ساده کنیم. این درست است که بعضی خانم‌ها را با پوشش نامناسب در اماکن تفریحی می‌بینیم، اما تعدادشان خیلی زیاد نیست و آنها را در همه جا نمی‌بینیم.

نظر نیگل

همه چیز به این بستگی دارد که منظور شما از «تحول در آداب» چیست. اگر منظور بردباری مردم در برابر این چیزهاست، من هم با این نظر موافقم. اما اگر منظور این است که تغییر زیادی در ذهنیت مردم پیدا شده است، با آن موافق نیستم.

نظر کریستین

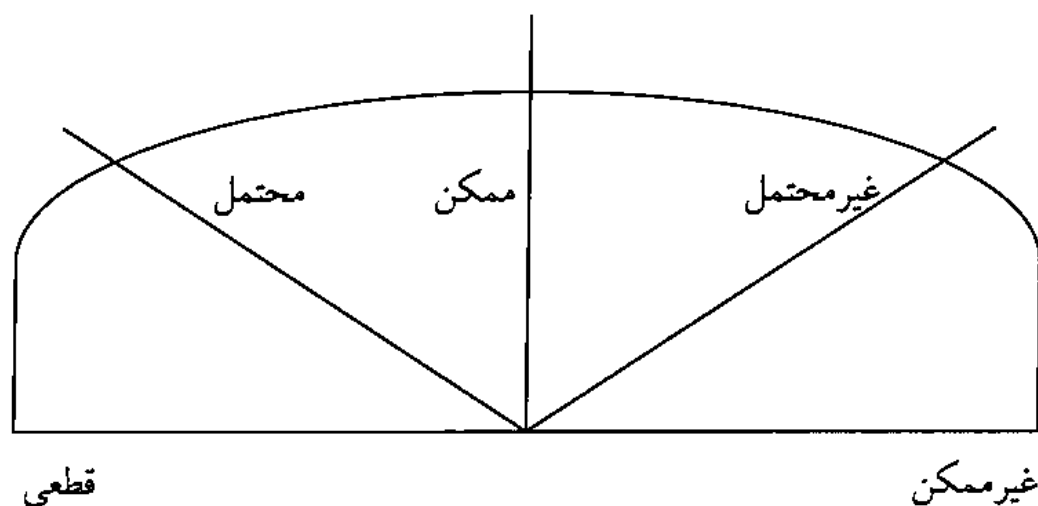
بستگی دارد. در بعضی محیط‌ها، این حرف درست است؛ یعنی تحول چشم‌گیری شده است، اما این قضیه عمومیت ندارد.

نظر ماری

در قبال هر اتفاقی که پیش روی ماست یا هر تصمیمی و هر نتیجه‌ای که از آن حاصل می‌شود، مواضع مختلفی می‌توان اتخاذ کرد. این مواضع درجات متفاوتی دارد؛ از یقین کامل، تا یقین نیمه کامل و همین‌طور حد فاصل بین امر قطعی و امر غیرممکن. در این باره، معمولاً تمام درجات احتمال وقوع یک مسئله را بررسی می‌کنیم. این کار به منزله‌ی نشان دادن کمترین و بیشترین اطمینانی است که به حرف‌های خود داریم. به این کار مدالیزه یا طرح احتمال می‌گویند.

جوانب مختلف یک رویداد احتمالی را به شکل زیر، می‌توان

ترسیم کرد:



نمونه:

فرانسه در ده سال آینده

امروزه باب شده است که همه چیز را پیش‌بینی کنند. از مردم و کارشناسان در این باره سؤال شده است که فرانسه را در ده سال آینده چطور می‌بینند؟ چه اتفاقی خواهد افتاد؟ هر احتمالی هست. در مورد آینده‌ی فرانسه و فرانسویان از ابعاد مختلفی سؤال می‌شود:

طرز اظهار نظر در مورد امور قطعی

سؤال: به نظر شما، در سال‌های آینده، بیکاری کاهش خواهد یافت یا این مشکل همچنان وجود خواهد داشت؟
فرض کنید شما مطمئن هستید که مشکل بیکاری برای سال‌های سال همچنان وجود خواهد داشت. می‌توانید به یکی از اشکال زیر جواب بدهید:

مسلم است که...، روشن است که...، واضح است که... بدیهی است که در سال‌های آینده بیکاری باز هم وجود خواهد داشت و دغدغه‌ی اصلی مردم کشور ما خواهد بود. در سال‌های آینده بیکاری باز هم وجود خواهد داشت و دغدغه‌ی اصلی مردم کشور ما خواهد بود. این، مسئله‌ای بدیهی و واضح است / این یک واقعیت مسلم است / قطعاً این‌طور است.	جواب ۱
	جواب ۲

جای هیچ تردیدی نیست...

جواب ۳ نباید تردید کرد که در سال‌های آینده بیکاری باز هم وجود

خواهد داشت و دغدغه‌ی اصلی مردم کشور ما خواهد بود.

جواب ۴ / من معتقدم که / من به این باور رسیده‌ام که / من مطمئنم که / من یقین دارم که در سال‌های آینده بیکاری باز هم وجود

خواهد داشت و دغدغه‌ی اصلی مردم کشور ما خواهد بود.

جواب ۵ در سال‌های آینده بیکاری باز هم وجود خواهد داشت و دغدغه‌ی اصلی مردم کشور ما خواهد بود. من از این بابت مطمئنم

/ من به یقین رسیده‌ام / من حتم دارم که همین‌طور است.

طرز اظهارنظر درباره‌ی امور احتمالی

سؤال: ساعات کاری هفته در کشور ما همچنان ۴۱ ساعت

است. به نظر شما، در ده سال آینده این میزان کاهش خواهد یافت؟

فرض کنید شما تقریباً مطمئن هستید که این میزان ساعات

کاهش خواهد یافت؛ یعنی به نظر شما محتمل است. می‌توانید چنین

جواب بدهید:

این احتمال هست که ساعات کاری هفته در ده سال آینده به

تدریج کاهش یابد.

جواب ۱

به نظر می‌رسد که ساعات کاری هفته در ده سال آینده به

تدریج کاهش یابد.

جواب ۲

در ده سال آینده، احتمالاً ساعات کاری هفته به تدریج

کاهش می‌یابد.

جواب ۳

در ده سال آینده، به نظر من ساعات کاری هفته به تدریج کاهش خواهد یافت. **جواب ۴**

احتمال بسیار زیادی هست که ساعات کاری هفته در ده سال آینده به تدریج کاهش یابد. **جواب ۵**

طرز اظهار نظر در مورد مسائل ممکن

سؤال: خورد و خوراک، تاکنون یکی از عوامل مؤثر در افزایش مخارج خانوادگی بوده است. آیا شما فکر می‌کنید که همیشه همین‌طور خواهد بود؟

فرض کنید نظر شما این است که مردم باید هزینه‌های کمتری به این امر اختصاص دهند و از نظر شما این کار ممکن و شدنی است، اما خودتان هم مطمئن نیستید. چون احتمال نمی‌دهید که مردم واقعاً مایل باشند کمتر بخورند یا چیزهای بی‌کیفیت بخورند. بنابراین چنین می‌گویید:

در ده سال آینده، ممکن است مردم فرانسه پول کمتری خرج خورد و خوراک کنند. **جواب ۱**

اینکه در ده سال آینده مردم فرانسه پول کمتری خرج خورد و خوراک کنند، چیز غیرممکنی نیست. **جواب ۲**

اینکه در ده سال آینده مردم فرانسه پول کمتری خرج خورد و خوراک کنند، این مسئله تا اندازه‌ای ممکن است. **جواب ۳**

- | | |
|--|--------|
| می‌تواند این اتفاق بیفتد که در ده سال آینده مردم برای خورد و خوراک، کمتر هزینه کنند. | جواب ۴ |
| شاید در ده سال آینده مردم برای خورد و خوراک، پول کمتری هزینه کنند. | جواب ۵ |

طرا اظهار نظر در مورد مسائل غیرممتل

سؤال: آیا به نظر شما برای ده سال آینده می‌توان احتمال وقوع جنگی را تصور کرد؟

فرض کنید شما معتقدید که در آینده‌ی نزدیک جنگی رخ نخواهد داد. البته نمی‌توانید این احتمال را به‌طور مطلق اثبات کنید. فقط می‌دانید که ظاهراً غیرممتل است. بنابراین، به یکی از شکل‌های زیر می‌گویید:

- | | |
|--|--------|
| به‌نظر نمی‌آید که در ده سال آینده، جنگی روی دهد. | جواب ۱ |
| احتمالش بسیار کم است که در ده سال آینده، جنگی روی دهد. | جواب ۲ |
| اینکه در ده سال آینده جنگی پیش بیاید، به‌نظر من غیرممتل است. | جواب ۳ |
| احتمال وقوع یک جنگ در ده سال آینده، با واقعیات مطابقت ندارد. | جواب ۴ |
| احتمال بسیار ضعیفی است که در ده سال آینده، جنگی روی دهد. | جواب ۵ |

- جواب ۶ | من شك دارم که در ده سال آینده، جنگی روی دهد.
- جواب ۷ | برای من بسیار عجیب است که در ده سال آینده، جنگی روی بدهد.

طرز اظهارنظر در مورد مسائل غیرممکن

سؤال: آیا کشور فرانسه در طی سال آینده دگرگونی سیاسی جدی به خود خواهد دید؟
فرض کنید شما با روحیات فرانسویان به خوبی آشناید و می‌دانید آنها به جای بحران و خشونت، بیشتر، اصلاحات را ترجیح می‌دهند. بنابراین، تحولات جدی در ده سال آینده غیرممکن به نظر می‌رسد. پس چنین می‌گویید:

- جواب ۱ | بعید است که طی ده سال آینده، دگرگونی سیاسی جدی روی دهد.
- جواب ۲ | غیرممکن است که طی ده سال آینده، دگرگونی سیاسی جدی در فرانسه روی دهد.
- جواب ۳ | نمی‌توان تصور کرد که طی ده سال آینده، دگرگونی سیاسی جدی در فرانسه روی دهد.
- جواب ۴ | هیچ شانس وجود ندارد که طی ده سال آینده، دگرگونی سیاسی جدی در فرانسه روی دهد.
- جواب ۵ | اصلاً تصور باطلی است که طی ده سال آینده، دگرگونی سیاسی جدی در فرانسه روی دهد.

گاهی ممکن است بعد از یک سخنرانی یا هر گفتار دیگری، مجبور شویم در مباحث مداخله کنیم تا دیدگاه خود را به دیگران بفهمانیم. در این صورت، باید بدانیم که چگونه می‌توان سررشته‌ی کلام را از دست آنان گرفت.

مداخله، شامل دو کار است؛ هم اعلام ورود به بحث و هم مطلع ساختن مخاطبان از آنچه می‌خواهیم بگوییم. این کار برای آن است که فهم حرف‌های ما توسط دیگران آسان‌تر شود. مداخله عموماً با یکی از دلایل زیر موجه است:

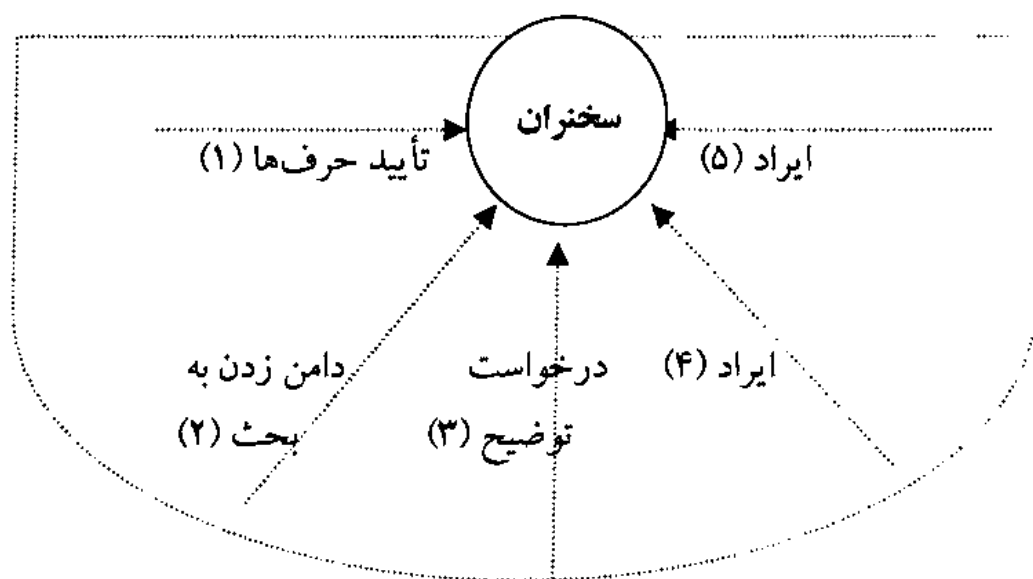
- نشان دادن موافقت خود با آنچه دیگری گفته است؛

- درخواست توضیح یا تبیین دقیق مطلب؛

- نشان دادن عدم موافقت خود و بیان ایرادها.

پیشرفت‌ها و دنیای مدرن

به مناسبت گردهمایی که به مطالعه‌ی مشکلات ناشی از تمدن تکنولوژیک می‌پردازد، پرفسور ژان رونو سخنرانی خود را با عنوان «دنیای مدرن و مشکلات آن» به پایان می‌رساند (این سخنرانی را در ابتدای کتاب به عنوان یک نمونه بررسی کردیم). از میان کسانی که شنونده‌ی سخنان او بوده‌اند، یک عده در این بحث مداخله می‌کنند.



پنج نفر به ترتیب فوق در بحث مداخله کرده‌اند. فرض کنید نفر شماره ۱ کاملاً با گفته‌های پرفسور رونی موافق است. فقط می‌خواهد این موافقت را به اطلاع او برساند.

۱- ابراز موافقت و تأیید حرف‌ها

حالا فرض کنید شما همان نفر شماره ۱ هستید. در تأیید حرف او که می‌گوید «آلودگی هوا بزرگ‌ترین تهدید برای بشر نیست»، شما می‌توانید چنین بگویید:

- ۱- من هم بودم همین را می‌گفتم. به نظر من الكل و دخانیات به مراتب خطرانی‌تر از آلودگی دارند.
- ۲- کاملاً با شما موافقم. به نظر من الكل و دخانیات به مراتب خطرانی‌تر از آلودگی دارند.

۳- این درست همان چیزی است که من می‌خواستم بگویم. به نظر من الکل و دخانیات به مراتب خطرانی‌تر از آلودگی دارند.

۴- من هم با شما هم عقیده می‌شوم. به نظر من الکل و دخانیات به مراتب خطرانی‌تر از آلودگی دارند.

اگر بخواهید موافقت خود را خیلی واضح و قاطع نشان دهید، می‌توانید بگویید:

۵- کاملاً! به نظر من هم الکل و دخانیات به مراتب خطرانی‌تر از آلودگی دارند.

۶- این یک واقعیت بدیهی است! به نظر من الکل و دخانیات به مراتب خطرانی‌تر از آلودگی دارند.

۲- دامن زدن به بحث

یکی از گفته‌های پرفسور ژان رونو هم توجه نفر شماره ۲ را به خود جلب کرده است. بنابراین، به بحث بیشتر درباره‌ی آن علاقه نشان می‌دهد. حالا فرض کنید شما همان نفر شماره ۲ هستید. شما می‌توانید در ادامه‌ی حرف‌های پرفسور که می‌گوید: «نباید گذشته‌ها را خیلی عالی جلوه داد» چنین بگویید:

۱- اگر اجازه بفرمایید، می‌خواستم در این باره یادآور شوم که در سال ۱۹۱۰ متوسط ساعات کاری هفته، ۶۰ ساعت بوده است.

۲- در این باره، می‌خواهم اشاره کنم که در سال ۱۹۱۰ متوسط ساعات کاری هفته ۶۰ ساعت بوده است.

یا اینکه ضمن یادآوری مفصل‌تر حرف‌های پرفسور، چنین بگویید:

۳- در خصوص مشکل بودن شرایط زندگی در گذشته، می‌خواستم نکته‌ای را مورد تأکید قرار دهم: در سال ۱۹۱۰ متوسط ساعات کاری هفته ۶۰ ساعت بوده است.

۴- راجع به مشکل بودن شرایط زندگی در گذشته، می‌خواستم نکته‌ای را اضافه کنم: در سال ۱۹۱۰ متوسط ساعات کاری هفته ۶۰ ساعت بوده است.

اگر خواستید اشاره کنید که مداخله‌ی شما در بحث، کوتاه و خلاصه است، می‌توانید چنین بگویید:

۵- فقط می‌خواستم یک نکته را کوتاه بگویم: در سال ۱۹۱۰ متوسط ساعات کاری هفته ۶۰ ساعت بوده است.

۶- فقط یک نکته راجع به مشکل بودن شرایط زندگی در گذشته می‌گویم: در سال ۱۹۱۰ متوسط ساعات کاری هفته ۶۰ ساعت بوده است.

۳- درخواست توضیح

شنونده‌ی شماره ۳ بر این باور است که یکی از نکات بحث، به اندازه‌ی کافی شرح و تفصیل داده نشده است یا به خوبی روشن نیست. به همین دلیل برای درخواست اطلاعات تکمیلی دقیق، در بحث مداخله می‌کند.

فرض کنید شما همان نفر شماره ۳ هستید و این قسمت از سخنان پرفسور ژان رونو خیلی برایتان گیرایی داشته است که می‌گوید:

«بیماری‌های قلبی که معمولاً به پای زندگی شهری می‌گذاریم، در مناطق روستایی و صحراها هم فراوان شده است.» می‌توانید چنین بگویید:

۱- من می‌خواستم درباره‌ی آمار دقیق موارد بیماری‌های قلبی در شهر و روستا سؤال بپرسم؛ آیا به نظر شما واقعاً این موارد در هر دو منطقه یکسان است؟

۲- ببخشید، در خصوص آمار دقیق بیماری‌های قلبی در شهر و روستا می‌خواستم بپرسم؛ آیا به نظر شما واقعاً این موارد در هر دو منطقه یکسان است؟

۳- دوست داشتم درباره‌ی آمار بیماری‌های قلبی در شهر و روستا توضیحات دقیق‌تری بدهید. آیا به نظر شما واقعاً این موارد در هر دو منطقه یکسان است؟

حالا اگر خواستید اشاره کنید که مداخله‌ی شما در بحث، کوتاه و مختصر است، می‌توانید چنین بگویید:

۴- فقط خواستم درباره‌ی آمار دقیق موارد بیماری‌های قلبی در شهر و روستا سؤال بپرسم. آیا به نظر شما واقعاً این موارد در هر دو منطقه یکسان است؟

۵- ببخشید، فقط یک سؤال در خصوص آمار دقیق موارد بیماری‌های قلبی در شهر و روستا؛ آیا به نظر شما واقعاً این موارد در هر دو منطقه یکسان است؟

۶- با اجازه‌ی شما، به عنوان آخرین سؤال درباره‌ی آمار بیماری‌های قلبی در شهر و روستا، آیا به نظر شما واقعاً این موارد در هر دو منطقه یکسان است؟

اگر توضیحات در مورد یک نکته‌ی خاص به نظرتان روشن نبود و می‌خواستید درباره‌ی آن چیزهای دقیق‌تری پرسید، می‌توانید چنین بگویید:

۱- شما گفتید که آمار بیماری‌های قلبی در روستاها نیز به اندازه‌ی شهرها بالاست. این بدان معناست که اضافه‌کاری و تنش‌های عصبی خطر زیادی برای سلامت شهرنشینان ندارد؟

۲- اگر درست فهمیده باشم، نظر شما این است که اضافه‌کاری و تنش‌های عصبی خطر زیادی برای سلامت شهرنشینان ندارد؟

۳- خوب، منظورتان از بیماری قلبی چیست؟ منظور آنفارکتوس و آرترواسکلروز است؟ آیا واقعاً این موارد در هر دو منطقه‌ی شهر و روستا به‌طور یکسان مشاهده می‌شود؟

۴- می‌خواستم خواهش کنم منظورتان را در مورد بیماری قلبی روشن‌تر کنید. منظورتان آنفارکتوس و آرترواسکلروز است؟ آیا واقعاً این موارد در هر دو منطقه‌ی شهر و روستا به‌طور یکسان مشاهده می‌شود؟

۴- ایراد و اعتراض

تا اینجا انواعی از مداخله بررسی شد که به منظور تأیید (موافقت) یا بازگویی و بسط یک نکته از سخنان گوینده است (مثلاً توضیح بیشتر یا دامن زدن به بحث). اما مواردی پیش می‌آید که کار به ابراز عدم موافقت یا ایراد گرفتن می‌کشد. در بحث فوق شنونده‌ی شماره ۴ به این دلیل در بحث مداخله کرده است که یکی از نکات سخنان پرفسور را در تناقض با اطلاعات حقیقی موجود می‌بیند.

فرض کنید شما همان شنونده‌ی شماره ۴ هستید و این قسمت از سخنان پرفسور ژان رونو را مورد توجه قرار داده‌اید که می‌گوید:

«جوانان امروزی نباید ناسپاس باشند. طول عمر افزایش یافته است. کارهای سخت برای اکثر مردم کاهش یافته است. مشکل بقاء مادی وجود ندارد و همه‌ی مردم برای مسافرت، مطالعه و بسیاری چیزهای دیگر اوقات فراغت کافی دارند، در حالی که در قدیم تنها برای یک اقلیت خاصی فراهم بود.»

می‌توانید چنین بگویید:

۱- کاملاً حق با شماست که تأکید دارید شرایط مادی زندگی بهبود یافته است.

اما این را چطور توجیه می‌کنید که...

اما چگونه است که جوانان امروزی کمی نسبت به جامعه‌ی کنونی شور و اشتیاق نشان می‌دهند؟

۲- اگر حرف‌هایتان را درست فهمیده باشم، می‌فرمایید که جوانان امروزی خوشبختند.

در این صورت، این را چطور توجیه کنیم که نارضایتی و عدم شور و شوق نسبت به جامعه‌ی کنونی در آنان وجود دارد؟

۳- متأسفم که باید گوشزد کنم بهبود شرایط مادی زندگی برای خوشبختی مردم کافی نیست. ما همه روزه می‌بینیم که جوانان ناراحت و نارضاضی‌اند.

۴- اگر چه درست است که...

گرچه مسلّم است که شرایط مادی زندگی به مراتب بهبود یافته است.

در عین حال باید به یاد داشت که در مجموع، جوانان امروزی نارضاضی‌اند و بهبود شرایط مادی زندگی برای خوشبختی مردم کافی نیست.

۵- من منکر این نیستم که شرایط مادی زندگی به مراتب بهبود یافته است.

اما در عین حال، آیا همین کافی است که از جوانان بخواهیم از اوضاع شکایت نکنند؟ واقعاً بیکاری و تن دادن به یک کار بدون علاقه می‌تواند آنها را راضی کند؟

یادآوری

ذکر

تناقض

یادآوری

ذکر

تناقض

یادآوری

و ذکر

تناقض

یادآوری

ذکر

تناقض

یادآوری

ذکر

تناقض

۶- معذرت می‌خواهم، شما اینها را گفتید، ولی بهبود شرایط مادی زندگی برای خوشبختی مردم به خصوص جوانان کافی نیست.	یادآوری و ذکر تناقض
---	---------------------------

گاهی ایراد گرفتن فقط در همین خلاصه می‌شود که در بین حرف‌های طرف مقابل تناقضی پیدا کنیم. اما این کار کافی نیست، باید کوشید که توضیحات متفاوتی داده شود تا به نتیجه‌ای برسیم. به این مرحله، جمع‌بندی مجدد می‌گویند که مرحله‌ی سوم ایراد گرفتن محسوب می‌شود. به عنوان مثال، می‌توانید بگویید:

۷- کاملاً حق با شماست که بهبود محسوسی در شرایط مادی ایجاد شده است.	یادآوری
--	---------

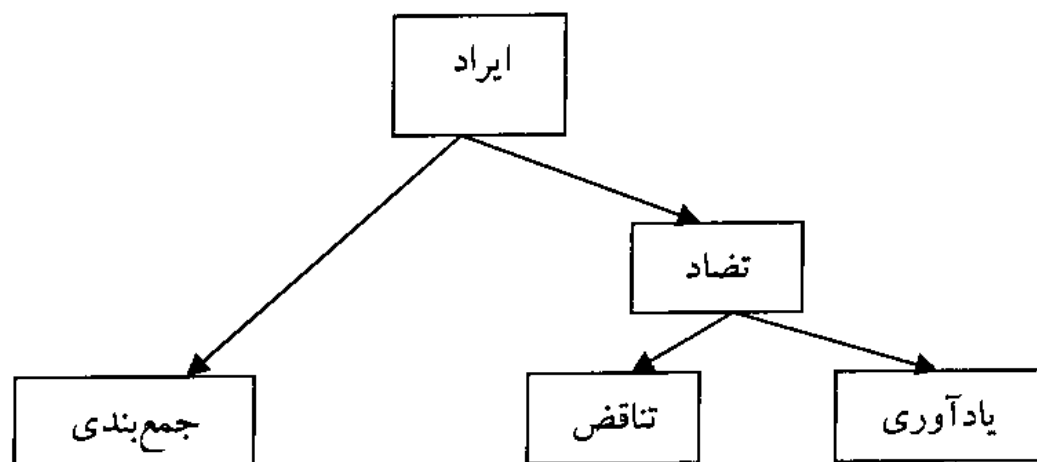
اما این را چطور توجیه کنیم که جوانان شور و شوق کمی نسبت به جامعه‌ی کنونی نشان می‌دهند؟	ذکر
--	-----

در حقیقت،...	تناقض
--------------	-------

در واقع،...

واقعیت این است که توقعات مردم خیلی بالا رفته است و گرچه برای بسیاری از مردم، مشکلات قدیم حل شده است، اما مشکلات دیگری از قبیل بیکاری، مشاغل نامطلوب، فقدان مسئولیت‌پذیری و محدودیت‌های بیش از پیش جوامع مدرن به وجود آمده است.	جمع‌بندی
--	----------

صورت کلی چنین اعتراضاتی:



- شکل دیگری از ایراد گرفتن: عدم فهم کامل

گاهی دلیل ایرادها این است که شنونده بین موضوع بحث و مطالبی که گوینده به عنوان توضیح آورده است، رابطه‌ی مشخصی نمی‌بیند؛ یعنی چیزی نمی‌فهمد، پس عدم فهم خود را ابراز می‌کند. شنونده‌ی شماره ۵ همین حالت را دارد. خودتان را جای او بگذارید، می‌توانید چنین بگویید:

- ۱- باید اعتراف کنم که نمی‌فهمم چطور بهبود رفاه مادی کافی است تا مردم و به خصوص جوانان احساس خوشبختی کنند!
- ۲- من رابطه‌ای میان رفاه مادی و خوشبختی نمی‌بینم. داشتن یک دستگاه تلویزیون یا ماشین لباسشویی یک چیز است و خوشبخت بودن یک چیز دیگر!
- ۳- من اصلاً نمی‌توانم بفهمم که چطور رفاه مادی می‌تواند خوشبختی مردم را به دنبال داشته باشد. تازه این عکس آن چیزی است که در حال حاضر می‌بینیم.

۴- چطور رفاه مادی می‌تواند برای خوشبختی مردم کافی باشد؟ خیلی دوست دارم توضیح بیشتری بفرمایید.

- شکل دیگری از ایراد گرفتن: افتلاف تمایل

گاهی دلیل ایرادها این است که شنونده بعضی جزئیات مطرح شده توسط گوینده را قبول ندارد. مثلاً پرفسور رونو در صحبت‌هایش می‌گوید:

«در حال حاضر، اکثر افراد از زندگی‌ای که دارند ناراضی‌اند. می‌گویند که سلامتشان در خطر است، بیش از حد گرفتارند و چارچوب زندگی‌شان به هم ریخته است... اما یک خطای مهم در تحلیل مردم هست و آن فقدان کامل اطلاعات و نادیده گرفتن واقعیت است.»

شنونده‌ی شماره ۶ این‌گونه با این تحلیل موافق نیست. البته اصل مطلب؛ یعنی نارضایتی مردم را قبول دارد، اما با توضیحات مربوطه موافق نیست. اگر خودتان را جای او بگذارید، می‌توانید چنین بگویید:

۱- البته، ولی اگر مردم ظاهراً کم‌اطلاع باشند یا واقعیت را نادیده بگیرند،

آیا همین دلیل نمی‌شود که در جامعه‌ی ما مشکلی وجود دارد؟

۲- قبول دارم، ولی اگر مردم ظاهراً کم‌اطلاع باشند یا واقعیت را نادیده

بگیرند، آیا به‌عکس، همین دلیل وجود مشکل در جامعه‌ی ما نیست؟

۳- درست، ولی دلیل نمی‌شود که بگوییم در جامعه‌ی ما مشکلی وجود دارد، صرفاً به این دلیل که به قول خودتان مردم ظاهراً کم اطلاع‌اند یا واقعیت را نادیده می‌گیرند؟

۴- آیا فکر نمی‌کنید که این ناراحتی‌ها ممکن است ناشی از چیزی غیر از کمبود اطلاعات باشد؟ بلکه شاید به سازمان اجتماعی ما ربط داشته باشد؟
۵- آیا دیگر توضیح ساده‌تری وجود ندارد؟ وقتی مردم نوعی انکار واقعیت از خود بروز می‌دهند، آیا همین دلیل آن نیست که جامعه‌ی ما مشکل دارد؟

۶- مسلماً، اما آیا نمی‌توان از خود پرسید که درست به عکس، فقدان اطلاعات یا انکار واقعیت ثابت می‌کند جامعه‌ی ما سازمان درستی ندارد؟

درباره‌ی اشکال مختلف مداخله در بحث

تا اینجا درباره‌ی انواعی از مداخله در بحث سخن گفتیم. اما باید درباره‌ی طرز مداخله‌ی عادی که با رعایت آداب گفتگو انجام می‌شود نیز صحبت کرد؛ یعنی وقتی از حاضران اجازه‌ی ورود می‌گیریم و میل به مداخله در گفتگوها را اعلام می‌کنیم (به‌جز مواردی که احساس کنیم مداخله‌ی ناگهانی ضروری است)، یا شنوندگان را از ماهیت مداخله‌ی خود مطلع می‌سازیم.

● برگشت به قبل: گاهی گفتگو جلو رفته، ولی نکته‌ای جا مانده که به‌نظر شما مهم است. شما مایلید که به اینها هم توجه شود. می‌توانید بگویید:

۱- اگر اجازه بفرمایید مایلیم به این موضوع برگردیم که...
با اجازه‌ی شما می‌خواستم به این مسئله برگردیم: مسئله‌ی توزیع آمار
بیماری‌های قلبی در سطح شهر و روستا.
۲- با عرض معذرت...

بیخشید، ولی من خیلی دوست دارم که به مسئله‌ی توزیع آماری
بیماری‌های قلبی در سطح شهر و روستا برگردیم.

● **وارد کردن ایراد: مخالفت و تقابل با یک نفر، کاری است**
که چندان هم خوشایند نیست. پس جای ابراز تأسف و معذرت هم
دارد:

۱- معذرت می‌خواهم، ولی چشم‌انداز بیکاری و یا مشاغل ناخواسته چیزی
ندارد که جوان‌های زمانه‌ی ما را به وجد آورد.

۲- متأسفم، ولی چشم‌انداز بیکاری و یا مشاغل ناخواسته چیزی ندارد که
جوان‌های زمانه‌ی ما را به وجد آورد.

۳- در این باره، معذرت می‌خواهم، ولی خود شما هم با من هم عقیده‌اید
که چشم‌انداز بیکاری و یا مشاغل ناخواسته چیزی ندارد که جوان‌های
زمانه‌ی ما را به وجد آورد.

● **سورشته‌ی کلام را به دست گرفتن: باید کمی زودتر**
درخواست نوبت کنید. بالاخره به شما نوبت می‌دهند. آنگاه
می‌توانید چنین شروع کنید:

- ۱- بله! مطلبی که من می‌خواستم بگویم....
- ۲- من می‌خواستم به این اشاره کنم که....
- ۳- می‌خواستم این نکته را بگویم....

مفاز رسته‌ی کلام

اینکه در مباحث می‌بینیم کسی حرف دیگری را قطع می‌کند؛ یعنی حتی قبل از تمام شدن حرف او وارد بحث می‌شود، مسئله‌ی رایجی است. این را می‌توان به حساب میل شدید شخص برای ابراز عدم موافقت خود گذاشت، یا شاید هم اراده‌ی او برای برهم زدن تمرکز شما و گم کردن سررشته‌ی کلام باشد.

پس نباید گذاشت چنین شود. توانایی حفظ رسته‌ی کلام از ضروریات است. به عنوان مثال، مشغول بیان این نظر هستید که: مشکلات گذشته نمی‌تواند دلیلی برای نادیده گرفتن مشکلات فعلی؛ از قبیل مشکل حمل و نقل، بیکاری یا مشاغل نامطلوب باشد.

فرض کنید حرف شما را قطع می‌کنند و می‌گویند: ببخشید، ولی دنیا را هم نباید در همین ابعاد کنونی‌اش خلاصه کرد، جوانب مثبت دیگری هم دارد. حالا شما باید سررشته‌ی کلام را حفظ کنید و بگویید:

۱- یک لحظه اجازه بدهید حرف‌هایم تمام شود. می‌خواستم بگویم با یادآوری پیاپی اینکه مردم در قدیم چقدر بدبخت بودند، نمی‌توان به آنها باوراند که امروز خوشبخت هستند!

۲- لطفاً اجازه بدهید، حرف‌هایم تمام نشده است. داشتم می‌گفتم که با یادآوری پیاپی اینکه مردم در قدیم چقدر بدبخت بودند، نمی‌توان به آنها باوراند که امروز خوشبخت هستند!

۳- اگر اجازه بدهید می‌خواستم حرف‌هایم را به آخر برسانم. داشتم می‌گفتم که با یادآوری پیاپی اینکه مردم در قدیم چقدر بدبخت بودند، نمی‌توان به آنها باوراند که امروز خوشبخت هستند!

۴- حرفم تمام نشده است. اگر اجازه بدهید می‌خواستم بگویم که با یادآوری پیاپی اینکه مردم در قدیم چقدر بدبخت بودند، نمی‌توان به آنها باوراند که امروز خوشبخت هستند!

● بازگشت به بحث: اغلب اتفاق می‌افتد که در یک گفتگو، حرف حرف می‌آورد، تا جایی که حتی لحظاتی موضوع گفتگو هم از یاد می‌رود. در این صورت ضرورت دارد که به شرکت‌کنندگان تذکر بدهیم تا به بحث اصلی برگردند. می‌توانید بگویید:

۱- آقایان! فکر نمی‌کنید بحث دارد به انحراف می‌رود؟

۲- مطالبی که می‌فرمایید جالب است، ولی کمی ما را از موضوع اصلی خارج می‌کند.

۳- به نظر می‌رسد کمی از اصل مسئله دور می‌شویم.

۴- من معتقدم که از اینجا داریم از محور اصلی بحث فاصله می‌گیریم.

۵- اگر اجازه بفرمایید، به صورت اولیهی مسئله برگردیم.



مهارت‌های راهبردی

وقتی این کنش‌ها یا رفتارهای کلامی را در ترکیب با همدیگر استفاده کنیم، می‌توانیم گفتگویی بسیار متفاوت - و متناسب با موقعیتی که در آن قرار گرفته‌ایم - انجام دهیم. برای آنکه مخاطب را متقاعد کنیم، باید قادر باشیم که بسته به ماهیت و وضعیت مخاطب، راهکارهای مختلفی را در پیش بگیریم. بنابراین، باید به مهارت‌های زیر مسلط باشیم:

- بحث و مناظره

- تأثیر گذاری، ترغیب و تشویق

- منصرف کردن

مناظره عبارت از مقابله با دیدگاه یک نفر درباره‌ی مسئله‌ای خاص، در چارچوب گفتگو و مذاکره است. هدف از این کار، آن است که طرف مقابل را در خصوص برخی نکات متقاعد کنیم یا به او نشان دهیم که مواضعش با برخی واقعیات یا حتی با نظرات خودش در تناقض است.

پس، صرفاً تثبیت موضع خود یا تحمیل دیدگاه خود کافی نیست؛ بلکه بایستی بتوان دلایل و شواهد مورد نظر را به «شکلی خاص» مطرح کرد و نکته‌ی ظریف‌تر اینکه آنها را به موازات استدلال‌هایی که طرف مقابل پیش می‌کشد، به زبان آورد. در یک کلام، باید قادر بود که بر اساس یک مجموعه استدلال‌ها، دلایل بعدی را به میان کشید. اما چگونه؟

۱- ابتدا طرف مقابل صحبت می‌کند. دیدگاه خود را در قالب یک یا چند گزاره‌ی منطقی بیان می‌کند که غالباً به شکل قیاسی سازمان یافته‌اند.

۲- همزمان، شما به او گوش می‌دهید و تلاش می‌کنید در استدلال‌های او یک یا چند نکته‌ی ضعیف پیدا کنید که بتواند به یکی از این موارد منجر شود:

- رد کردن تمام استدلال‌های او

- به هم ریختن استدلال او و متمایز کردن درست از نادرست.

- ۳- در وهله‌ی سوم، شما گزاره‌ی مشکل‌دار او را بهانه قرار می‌دهید و به طرح ایرادهای خود می‌پردازید:
- به دو پهلو بودن جملات او اشاره کنید.
 - از بابت قسمت درست ادعای او به او حق می‌دهید.
 - قسمت دیگری از ادعای او را نیز رد کنید.
- یا شاید در یک چارچوب بزرگ‌تر، به ترتیب زیر عمل کنید:
- دو جنبه از حرف‌های او را از هم متمایز کنید.
 - به توضیح هر دو جنبه پردازید.
 - در بخشی از آن حق را به او بدهید.
 - بخش نادرست را نیز رد کنید.
 - برای اثبات گفتار خود مثال‌هایی بزنید.
- بگذارید ما به چنین مناظره‌ای گوش دهیم و روند آن را بررسی کنیم:

آیا برق هسته‌ای گزینه‌ی مناسبی است؟

مجری برنامه‌ی تلویزیونی: کشور فرانسه اکنون خود را درگیر یک برنامه‌ی ویژه‌ی تجهیز نیروگاه‌های هسته‌ای کرده که برای سال ۲۰۰۰، پیش‌بینی شده است تا حدود ۳۰ نیروگاه و هر کدام با چند رآکتور داشته باشیم و احتمالاً حدود ۱۲ ژنراتور از نوع

سوپر فینکس؛ که البته باید مراکز غنی‌سازی و فرآوری مجدد اورانیوم را هم به اینها افزود.

ملاحظه می‌فرمایید که برنامه‌ای سنگین است و بسیاری از افراد نیز نظر مساعدی به آن ندارند. آیا هنوز هم باید به آن اتکا کرد؟ آیا این راه حل مناسبی است؟

ما امشب این سؤال را از دو نفر می‌پرسیم که در برنامه‌ی ما حضور یافته‌اند: آقای مارسل لوفور، رئیس سرویس مطالعات اقتصادی ای. دی. اف و آقای برنارد دلفوس، نویسنده‌ی کتاب «نه! به انرژی هسته‌ای».

برنارد دلفوس

اینکه انرژی هسته‌ای گزینه‌ی مناسبی است یا نه، من بلافاصله می‌گویم نه! بهترین دلیل آن هم آمریکاست. ایالات متحده در موضوع انرژی هسته‌ای پیشتاز است. اما نمی‌توان منکر شد که تجربیات فراوانی از مشکلات مرتبط با موضوع هسته‌ای هم دارند؛ این را همه قبول دارند. آمریکایی‌ها کم‌کم برنامه‌ی نصب سانترال‌های هسته‌ای را گُند کرده‌اند تا به منابع دیگری از انرژی روی بیاورند. این خود نمونه‌ای است که قبل از شروع چنان برنامه‌هایی باید ما را به تفکر وادارد.

مارسل لوفور

من هم قبول دارم، ولی کشور فرانسه که امریکا نیست. در واقع، انرژی هسته‌ای برای ما ارزش حیاتی دارد، چون کشور ما نفت و ذغال سنگ و منابع مهم گاز هم ندارد، یا خیلی کم دارد. مشخصاً تنها راه حفظ استقلال خودمان....

برنارد دلفوس

«استقلال»، این همان کلمه‌ی بزرگی است که دیگر لوٹ شده است! واقعاً داشتن انرژی هسته‌ای عین استقلال است؟! مستقل بودن از چه کسی؟ از کشورهای تولید کننده‌ی نفت؟ از ایالات متحده؟ نباید فراموش کرد که بیشتر مواقع ساخت نیروگاه‌های هسته‌ای عیناً به معنای وام گرفتن از بازارهای خارجی و خرید اورانیوم و اجازه گرفتن از امریکاست.

با شما موافقم که شاید بتوان از کشورهای تولید کننده‌ی نفت استقلال پیدا کرد، اما اینکه بتوان استقلال کامل یافت، هرگز! فقط به عنوان یک نمونه، بگذارید به فرایند تبدیل اورانیوم طبیعی به اورانیوم غنی شده اشاره کنم که در کشور ما میسر نیست.

مارسل لوفور

اینکه در کوتاه مدت موجب استقلال نمی‌شود، من هم قبول دارم، اما در درازمدت نه! در واقع، ممکن است فرانسه سال‌ها بعد موفق به دستیابی کامل به فن‌آوری هسته‌ای شود. به هر حال، ما راهی جز این نداریم.

برنارد دلفوس

ولی این کاملاً غلط است! اینکه کشور ما نیاز شدیدی به انرژی هسته‌ای دارد، غیرقابل انکار است. مسلماً حتی با یک سیاست اقتصادی خوب هم نمی‌توان به‌زودی مصرف برق را کاهش داد. به همین علت، نفت هم جایگاه صادراتی‌اش در وضعی نیست که بتوان در آینده‌ی نزدیک امید کاهش آن را داشت.

ولی مجبور نیستیم به همین یک گزینه‌ی انرژی هسته‌ای سفت و سخت بچسبیم؛ انرژی گرمایی زمینی هم هست، انرژی خورشیدی هم....

مارسل لوفور

بگذارید جدی‌تر باشیم. امکان دارد که انرژی خورشیدی در سال‌های آینده بخش مهمی از تولید برق را در فرانسه تشکیل بدهد، ولی نه در آینده‌ی نزدیک. باور کنید اگر من وزیر صنایع

بودم، راه حل دیگری به جای انرژی هسته‌ای انتخاب می‌کردم.

برنارد دلفوس

گفتید: «اگر من وزیر صنایع بودم، راه حل دیگری به جای انرژی هسته‌ای انتخاب می‌کردم». این درست، ولی وزیر چه دولتی؟ با چه اهدافی؟ اول باید دید که آیا می‌خواهیم همین وضعیت فعلی اجتماعی را داشته باشیم، یا اینکه خواهان تغییرات اقتصادی هستیم. با فرض جوامع پرمصرفی مثل جامعه‌ی ما، این برنامه شدیداً قابل توجیه است. اما در مورد سایر جوامعی که مانند ما پرجمعیت و تکنوکراتیک نیستند، این گونه برنامه‌ها دلیل وجودی ندارند. به علاوه، یادتان هست که در سال ۱۹۶۵ مصرف برق در فرانسه نصف میزان کنونی بود؟ خیال می‌کنید آن موقع ما وحشی بودیم؟

اینک به تجزیه و تحلیل این گفتگو می پردازیم:

مناظره‌ی هسته‌ای

رفتار کلامی موردنظر	بحث	شکل زنجیره‌ی استدلال
<p>- تأکید کردن</p> <p>- تأکید مجدد</p>	<p>برنارد دلفوس: اینکه انرژی هسته‌ای گزینه‌ی مناسبی است یا نه، من بلافاصله می گویم نه! بهترین دلیل آن هم آمریکاست. ایالات متحده در موضوع انرژی هسته‌ای پیشتاز است. اما نمی توان منکر شد که تجربیات فراوانی از مشکلات مرتبط با موضوع هسته‌ای هم دارند. این را همه قبول دارند. بنابراین، امریکایی ها کم کم برنامه‌ی نصب سانترال‌های هسته‌ای را گُند کرده‌اند تا به منابع دیگری از انرژی روی بیاورند. این خود نمونه‌ای است که قبل از شروع چنان برنامه‌هایی باید ما را به تفکر وادارد.</p>	<p>مقدمه‌ی کبری</p> <p>مقدمه‌ی صغری</p> <p>نتیجه‌ی قیاس</p> <p>اعتراض</p>
<p>- حق دادن به مخاطب</p>	<p>مارسل لوفور: من هم قبول دارم، ولی کشور فرانسه که آمریکا نیست.</p>	<p>نفی کلی</p>
<p>- توضیح دادن منظور خود</p>	<p>در واقع، انرژی هسته‌ای برای ما ارزش حیاتی دارد، چون کشور ما نفت و ذغال سنگ و منابع مهم گاز هم ندارد یا خیلی کم دارد. مشخصاً تنها راه حفظ استقلال خودمان... * کلمه‌ی استقلال، منشأ اعتراض بعدی می شود.</p>	<p>مقدمه‌ی کبری و صغری و نتیجه‌ی قیاس</p>

اعتراض

برنارد دلفوس: «استقلال»، این همان کلمه‌ی
بزرگی است که دیگر لوٹ شده است!
واقعاً داشتن انرژی هسته‌ای عین استقلال
است؟!

مستقل بودن از چه کسی؟ از کشورهای
تولید کننده‌ی نفت؟ از ایالات متحده؟

مشخص
کردن
معانی
کلمه‌ی
«استقلال»

نباید فراموش کرد که بیشتر مواقع ساخت
نیروگاه‌های هسته‌ای عیناً به معنای وام
گرفتن از بازارهای خارجی و خرید
اورانیوم و اجازه گرفتن از امریکا است.
البته من هم با شما موافقم که شاید بتوان از
کشورهای تولید کننده‌ی نفت استقلال پیدا
کرد.

توضیح
دادن
حق دادن
به
مخاطب

اما اینکه استقلال کامل، هرگز!
* باز هم کلمه‌ی استقلال کامل بهانه‌ی
اعتراضات و ایرادهای بعدی خواهد شد.

انکار

فقط به عنوان یک نمونه، بگذارید به فرایند
تبدیل اورانیوم طبیعی به اورانیوم غنی شده
اشاره کنم که در کشور ما میسر نیست.

اثبات

- تذکر و
توجه دادن

- مثال زدن

<p>- حق دادن به مخاطب</p> <p>- انکار</p> <p>- توضیح دادن</p>	<p>مارسل لوفور: اینکه در کوتاه مدت موجب استقلال نمی شود، من هم قبول دارم، اما در درازمدت، نه!</p> <p>در واقع، ممکن است فرانسه سال‌ها بعد موفق به دستیابی کامل به فن آوری هسته‌ای شود. به هر حال، ما راهی جز این نداریم.</p> <p>* همین جمله‌ی اخیر باز منشأ اعتراض بعدی می شود.</p>	<p>اعتراض</p> <p>فرق گذاشتن</p> <p>گزاره‌ی جدید</p>
<p>- اعتراض</p> <p>حق دادن به مخاطب</p> <p>- حق دادن به مخاطب</p>	<p>برنارد دلفوس: ولی این کاملاً غلط است! اینکه کشور ما نیاز شدیدی به انرژی هسته‌ای دارد، غیرقابل انکار است. مسلماً حتی با یک سیاست اقتصادی خوب هم نمی توان به زودی مصرف برق را کاهش داد.</p> <p>به همین علت، نفت هم جایگاه صادراتی اش در وضعی نیست که بتوان در آینده‌ی نزدیک امید کاهش آن را داشت.</p> <p>ولی مجبور نیستیم به همین یک گزینه‌ی انرژی هسته‌ای سفت و سخت بچسبیم؛ انرژی گرمایی زمینی هم هست، انرژی خورشیدی هم...</p> <p>* همین کلمه‌ی انرژی خورشیدی موجب ادامه‌ی بحث و اعتراض می شود.</p>	<p>اعتراض</p> <p>بی طرفی به مقدمه‌ی کبری</p> <p>بی طرفی به مقدمه‌ی صغری</p> <p>انکار نتیجه استدلال</p>

- تذکر و
توجه دادن
- ردّ کردن
ادعا

مارسل لوفور: بگذارید جلدی تر باشیم. امکان دارد انرژی خورشیدی در سال‌های آینده بخش مهمی از تولید برق را در فرانسه تشکیل بدهد، ولی نه در آینده‌ی نزدیک. باور کنید اگر من وزیر صنایع بودم، راه حل دیگری به جای انرژی هسته‌ای انتخاب می‌کردم.

اعتراض

فرق

نتیجه

اعتراض

برنارد دلفوس: گفتید: «اگر من وزیر صنایع بودم، راه حل دیگری به جای انرژی هسته‌ای انتخاب می‌کردم».

این درست، ولی وزیر چه دولتی؟ با چه اهدافی؟

اول باید دید که آیا می‌خواهیم همین وضعیت فعلی اجتماعی را داشته باشیم یا اینکه خواهان تغییرات اقتصادی هستیم.

با فرض جوامع پرمصرفی مثل جامعه‌ی ما، این برنامه شدیداً قابل توجه است.

اما در مورد سایر جوامعی که مانند ما پرجمعیت و تکنوکراتیک نیستند، این گونه برنامه‌ها دلیل وجودی ندارند.

به‌علاوه، یادتان هست که در سال ۱۹۶۵ مصرف برق در فرانسه نصف میزان کنونی بود؟ خیال می‌کنید آن موقع ما وحشی بودیم؟

انکار

محتوای

ادعای

قبلی

فرق

گذاشتن

توضیح

دادن

حق دادن

به

مخاطب

انکار

اثبات با

شواهد

تأثیرگذاری بر شنونده، یعنی تلاش برای تغییر دادن نظر او. این

کار ممکن است به یکی از اشکال زیر صورت پذیرد:

• ترغیب او به انجام کاری؛ یعنی متمایل کردن او به آن کار، در حالی که ابتدا به آن نظر منفی داشت.

• منصرف کردن او از انجام کاری؛ یعنی ممانعت از انجام آن، در حالی که مخاطب ابتدا به آن کار نظر مثبت داشت.

برای انجام اقدامات مذکور، شیوه‌های متفاوتی وجود دارد که می‌توان هم‌زمان یا هر کدام را جداگانه به کار بست. بعداً به چگونگی آن خواهیم پرداخت. اما باید چند نکته را به خاطر داشت:

- تعیین هدف اصلی (هدف ما ترغیب مخاطب است یا منصرف کردن او؟)؛

- نوع رویداد مورد نظر (می‌خواهیم بشود یا نشود؟ ادامه یابد یا نیابد؟)؛

- رضایتی که ما از تحقق یا عدم تحقق آن رویداد به دست می‌آوریم.

با ترکیب انواع متنوعی از اینها، می‌توان استراتژی‌های مختلفی برای تأثیرگذاری مطلوب یا نامطلوب بر مخاطب تصور کرد. بگذارید ابتدا این استراتژی‌های مختلف را مرور کنیم:

فرانسوی‌ها و مسئله‌ی تغذیه

فرانسیویان که مدت‌ها به لحاظ توجهشان به امر تغذیه مشهور بوده‌اند، اخیراً به تدریج سؤالاتی برایشان مطرح می‌شود. از خود می‌پرسند که آیا ما پُر خوری نمی‌کنیم؟ نوع تغذیه‌مان بیش از حد مقوی و نامتعادل نیست؟

خیلی از مردم اکنون رژیم غذایی می‌گیرند؛ یعنی مقدار تغذیه را کاهش می‌دهند، بعضی غذاها را بر بعضی دیگر ترجیح می‌دهند تا لاغر شوند یا حداقل مقداری وزن کم کنند.

فرض کنید شما هم دوستی دارید که به نظر خودتان زیاد می‌خورد. می‌خواهید او را تشویق کنید که رژیم بگیرد. اما او در پاسخ به شما می‌گوید:

- من! رژیم بگیرم؟! من همین‌طور که هستم احساس راحتی می‌کنم.

اما موضع اصلی شما این است:

رژیم گرفتن = یک رویداد مثبت

ادامه‌ی پر خوری = یک رویداد منفی

۱- مطرح کردن احتمالات

نتیجه مثبتی که به دنبال دارد	یک کار مثبت
حالت بهتر می شود.	کم بخور،
تا خیلی راحت تر باشی.	رژیم بگیر،
تا حداقل راحت تر بتوانی لباس را بپوشی.	هر چیزی را نخور،

معمولاً برای آنکه حرف هایمان قانع کننده تر باشد، سعی می کنیم ارزش مثبت هر تصمیم مثبت را مورد تأکید قرار دهیم؛ مثلاً:

- من تضمین می کنم که حالت بهتر شود.	- باور کن، کم بخور،
- بعد می بینی که خیلی راحت تری.	- حرف مرا گوش کن، رژیم بگیر،
- خواهی دید که لباس ها راحت تر تنت می رود.	- شك نداشته باش، اگر هر چیزی را نخوری،
- آن وقت تضمین می کنم که لباس ها راحت تر تنت می رود.	- به نفع خودت است که هر چیزی را نخوری،

۲- نوع دوم از طرح احتمالات

نتیجه ی منفی که به دنبال دارد	یک کار منفی
دیگر توی لباس ها نمی گنجی.	اگر همین طور به خوردن ادامه بدهی،
دیگر توی لباس ها نمی گنجی.	اگر از این بیشتر به خوردن ادامه بدهی،
شکم گنده می شوی.	اگر شیرینی جات و چربی را حذف نکنی،

در این حالت، معمولاً برای آنکه حرف‌هایمان قانع‌کننده‌تر باشد، سعی می‌کنیم در خصوص پیامدهای منفی هر تصمیم منفی به مخاطب هشدار دهیم، گرچه روشمان همان روش‌های تأکیدی است. هشدارها معمولاً با عبارتی از این قبیل بیان می‌شود:

- خوب توجه کن،...

- کاملاً مواظب باش،...

- از تو خواهش می‌کنم که...

- به حرف من گوش کن،...

- بیا و منطقی باش،...

- تقصیر به عهده‌ی خودت، اگر همین‌طور به پرخوری ادامه بدهی، دیگر توی این لباس‌ها نمی‌گنجی.

۳- نوع دیگر طرح احتمالات

ممکن است دوست شما برای خود خیالاتی پروراند؛ یعنی تصور کند که با ادامه‌ی پرخوری به شکل فعلی نیز اتفاقی نخواهد افتاد. در اینجا کار ما از اشتباه در آوردن است؛ یعنی به او بفهمانیم که چنین تصمیم منفی‌ای نمی‌تواند پیامدهای مثبتی داشته باشد. فرمول مورد نظر ما چنین است:

اشتباه است اگر باور کنیم یک کار منفی، نتیجه‌ی مثبتی به

دنبال دارد.

نتیجه‌ی مثبت به

دنبال آن!

یک کار منفی

توی این لباس‌ها

می‌گنجی!

با همین وزن بمانی!

نمی‌توانی با همین وزن

باشی!

اگر به همین شکل به

خوردن ادامه بدهی،

اگر به همین شکل به

خوردن ادامه بدهی،

اگر به همین شکل به

خوردن ادامه بدهی،

خیال نکن که

تصور نکن که

برعکس آنچه تو فکر

می‌کنی

در صورت لزوم، می‌توانید هر یک از توصیه‌هایتان را با عبارات

و فرمول‌های تأکیدی آغاز کنید:

از تو خواهش می‌کنم که (به تو اطمینان می‌دهم که) بیا و

منطقی باش، خیال نکن که اگر به همین وضع پُرخوری ادامه

بدهی، بتوانی همین‌طور تناسب اندام داشته باشی.

۴- نوع دیگر احتمالات

ممکن است دوستان گمان کند که رژیم گرفتن، برای سلامتی

او ضرر دارد. یا شاید حیف بدانند که خود را از نعمت خوردن و

خوراک دلچسب محروم کند. پس باید او را مطمئن کرد؛ یعنی به

او نشان دهیم که حتی یک تصمیم ظاهراً مثبت هم گاهی می‌تواند

پیامد منفی داشته باشد.

اما عکس روش قبلی نیز می‌توان عمل کرد؛ یعنی اینکه به جای ترغیب مخاطب به انجام یک کار، ممکن است بخواهیم مانع انجام کاری شویم (یعنی او را منصرف کنیم).

محدودیت سرعت در جاده‌ها

از سال ۱۹۷۲ برای رانندگی در جاده‌ها محدودیت‌هایی در نظر گرفته‌اند؛ شامل ۱۳۰ کیلومتر بر ساعت در بزرگراه‌ها و ۹۰ کیلومتر بر ساعت در بقیه‌ی راه‌ها و جاده‌ها. نتیجه‌ی این ضوابط، کاهش تعداد کشته‌های تصادفات به طرز چشم‌گیر است؛ از ۱۷ هزار به ۱۴ هزار طی چهار سال.

اما هنوز همگان به مؤثر بودن چنین اقدامی اعتقاد پیدا نکرده‌اند. بسیاری از رانندگان این محدودیت را رعایت نمی‌کنند. سال گذشته ۹۴۵ هزار مورد نقض این قانون گزارش شده است. پس، لازم است که آنها را متقاعد کرد.

فرض کنید که شما یکی از مسئولان امنیت راه‌ها هستید و در یک میزگرد با حضور نمایندگان شرکت‌های حمل و نقل و نیز رانندگان حضور یافته‌اید. فرض کنید تمام حاضران با این محدودیت سرعت، نظر چندان موافقی ندارند. چون معتقدند عدم محدودیت سرعت نتایج مثبتی به همراه دارد. شما چه کار خواهید کرد؟

۱- گوشزد کردن احتمالات خطا

اشتباه است که خیال کنید اگر مثال:

چنین شود... چنان خواهد شد. اشتباه است که خیال کنید عدم محدودیت سرعت در جاده‌ها، هیچ تأثیری در تعداد تصادفات ندارد.

اشتباه است که خیال کنید اگر مثال:

چنین نشود... چنان نخواهد شد. اشتباه است که خیال کنید محدودیت سرعت در جاده‌ها، عامل بسیاری از تصادفات است.

در دو مثال فوق، ما با نشان دادن باور اشتباهی که مخاطب دارد، سعی می‌کنیم او را از اشتباه در آوریم. این کار را با عباراتی از این قبیل انجام می‌دهیم:

۱- نباید گمان کنیم...

۲- اشتباه است اگر تصور کنیم...

۳- این حقیقت ندارد که...

۴- درست نیست که ادعا کنیم...

۵- درست نیست که اصرار داشته باشیم...

۶- اشتباه بزرگی است که آدم خیال کند...

۷- اشتباه بزرگی است اگر تصور شود که...

در هر دو مثال مذکور، نتیجه‌ی حرف‌هایی که به مخاطب القاء می‌شود آن است که رانندگی با سرعت زیاد درست نیست و باید قانون محدودیت سرعت را پذیرفت.

مطرح کردن احتمالات خطا به شکلی دیگر: برعکس، می‌توان درباره‌ی پیامدهای منطقی و مثبت یا معایب ناشی از محدود نکردن سرعت در جاده‌ها سخن گفت.

۲- اشاره و تأکید بر احتمالات درست

مثال: ... حقیقت دارد که اگر چنین شود...

فلان نتیجه‌ی منفی را به دنبال
سرعت در جاده‌ها، تعداد تصادفات
بالا می‌رود.

مثال: ... حقیقت دارد که اگر چنین نشود...

فلان نتیجه‌ی مثبت را به دنبال
در جاده‌ها، کاهش محسوس
تصادفات را به دنبال دارد.

ارزش منطقی این اقدامات با عباراتی از این قبیل بیان می‌شود:

۱- حقیقت دارد که ...

۲- دقیقاً درست است که ...

۳- مردم خیلی خوب می‌دانند که ...

۴- جای تردید نیست که ...

۵- کاملاً ثابت شده است که ...

این طرز بیان را می‌توان با به کار بردن برخی از عبارات و کلماتی که در بخش دوم کتاب، ذیل راهکار «متقاعد کردن» آوردیم، تقویت کرد. همچنین باید توجه داشت که امکان تلفیق راهکارهای مختلف «متقاعدسازی» هست؛ مثلاً می‌توان چنین گفت:

کاملاً اشتباه است که تصور کنیم محدود نشدن سرعت در جاده‌ها، بهترین راه امنیت عبور و مرور است. درست به عکس، کاملاً ثابت شده است که محدود شدن سرعت به ۹۰ کیلومتر بر ساعت، کاهش محسوس آمار تصادفات را به دنبال دارد.

پایان



انتشارات مرسل

ISBN:978-964-972-161-3



9 789649 721613

