

## مهارت سخن گفتن

مهارت سخن گفتن شامل تعدادی مهارت است که یادگیری و به کار بردن صحیح آنها باعث افزایش کیفیت سخن گفتن خواهد شد. این مهارت‌ها عبارتند از: - آغاز صحیح مکالمه (جلب توجه شنونده) - استفاده از واژه‌هایی متناسب با موقعیت ارتباط (موضوع صحبت، پایگاه اجتماعی طرف گفت‌وگو و موقعیت زمانی و مکانی گفت‌وگو) - کاربرد مناسب عوامل فرازبانی مانند سرعت، شدت (بلندی و کوتاهی صدا)، مکث و زیر و بمی صدا - کاربرد صحیح نشانه‌های غیرکلامی (حرکات بدن و ژست‌های چهره) - رعایت نوبت در سخن گفتن - استفاده مناسب از خرده‌مهارت توضیح دادن - استفاده مناسب از خرده‌مهارت پرسیدن

### آغاز صحیح مکالمه

آیا هرگز به ارتباطات شفاهی خود فکر کرده‌اید؟ شما چگونه به دیگران می‌فهمانید که می‌خواهید صحبت کنید؟

شروع خوب یا آماده‌سازی چیزی بیش از مثلاً یک معارفه ساده در آغاز مکالمه شفاهی است. این مهارت کارکردهای متنوعی دارد. ایجاد حالت آمادگی در شنونده از طریق برقراری تفاهم، جلب توجه و افزایش انگیزش، مشخص کردن انتظارات ما از شنوندگان، تشریح نقش دو طرف (گوینده و شنونده) در ادامه رویداد ارتباطی مورد نظر و یادآوری ارتباط‌های قبلی و تعیین سطح اطلاعات شنونده در زمینه مورد بحث از مهم‌ترین کارکردهای یک شروع خوب هستند. به عبارت دیگر آماده‌سازی مناسب دیگران باعث جلب توجه مخاطب و افزایش انگیزه او می‌شود که خود به خود فرد را به سوی مشارکت در رویدادهای ارتباطی می‌کشد.

### استفاده از واژه‌های متناسب با موقعیت ارتباطی

هر ارتباط زمانی حول یک موضوع خاص مانند خرید و فروش، تحصیل و غیره رخ می‌دهد. بدیهی است هر کدام از بافت‌های مکالمه‌ای یاد شده حوزه‌های واژگانی خاص خود را دارد و ما هنگام سخن گفتن از واژگان مخصوص حوزه مورد نظر استفاده می‌کنیم. نکته مهمی که هنگام سخن گفتن باید به آن توجه کنیم، پایگاه اجتماعی (سن، شغل، جنس و...) مخاطب است. به‌طور مثال هر زن یا مردی هنگام صحبت با جنس مخالف خود نباید از همان زبانی استفاده کند که هنگام صحبت با هم‌جنس خود استفاده می‌کند همچنین نوجوانان و

جوانان در صحبت‌هایشان در جمع همسالان از الفاظی استفاده می‌کنند که نباید هنگام صحبت با بزرگسالان استفاده کنند زمان و مکان هم در این مورد بسیار حائز اهمیت است. جوانان باید یاد بگیرند فضای گفت‌وگو در زمین ورزش، کلاس درس، خانواده و دیگر محیط‌های زمانی و مکانی متفاوت است و در هر فضا باید به‌گونه‌ای سخن گفت.

### نشانه‌های غیرکلامی

نشانه‌های غیرکلامی گاهی می‌توانند جایگزین پیام‌های کلامی شوند. مثلاً به جای گفتن بله می‌توان در برخی موقعیت‌ها با حرکت سر به سمت پایین از نشانه غیرکلامی استفاده کرد. این نشانه‌ها گاهی به نقش تقویت‌کننده پیام‌های کلامی ظاهر می‌شوند مثلاً هنگامی که در هنگام خداحافظی دست خود را هم تکان می‌دهیم. به‌طور کلی می‌توان نشانه‌های غیرکلامی را به دو گروه تقسیم کرد: حرکات اعضای بدن که هنگام انتقال افکار خود به دیگران استفاده می‌کنیم و ژست‌های چهره و حرکات چشم که هنگام برقراری ارتباط و انتقال افکار از آن استفاده می‌کنیم.

### رعایت نوبت

براساس قاعده‌ای که پذیرفته شده است شرکت‌کنندگان در یک گفت‌وگو نقش خود را باید به نوبت به عنوان شنونده یا گوینده ایفا کنند. این قاعده بر این اساس که تا یکی از دو طرف به تناسب از سهم خود استفاده نکرده و سخن خود را به پایان نرسانده است، دیگری شروع به سخن گفتن نمی‌کند. این قاعده به همه می‌آموزد که شنونده خوبی برای پیام‌های دیگران باشند و به اصطلاح وسط حرف دیگران نپرند. رعایت این قاعده بسیار مهم است.

### مهارت توضیح دادن

یکی از مهم‌ترین خرده‌مهارت‌های سخن گفتن؛ توضیح دادن است. توضیح دادن یعنی فهماندن مطالب به دیگران که بخش زیادی از مکالمات روزمره ما را شامل می‌شود. در واقع همه ما به جز در مواردی که در حال پرسیدن، امر کردن و همدلی هستیم مشغول ارائه اطلاعات، اخبار، راهنمایی، توجیه و در یک کلام توضیح دادن هستیم. توضیح دادن باید به‌طور سازمان‌یافته یا استفاده از اصطلاحات درست و مناسب باشد. ما باید قبل از هر توضیحی روی موضوع اصلی متمرکز شویم و سپس به صورت توصیفی، تفسیری یا استدلالی به توضیح موضوع موردنظرمان بپردازیم.

## مهارت پرسیدن

یکی از متداول‌ترین کارهایی که ما هر روز از آن در تفهیم و تفاهم با دیگران استفاده می‌کنیم پرسش است. پرسش‌های ما بیشتر کلامی هستند اما گاهی هم غیرکلامی هستند. هنگامی که دانش‌آموزی سر کلاس دست خود را برای کسب اجازه سخن گفتن بالا می‌برد در واقع از استاد خود می‌پرسد آیا اجازه صحبت کردن دارد یا نه.

مطالعات نشان می‌دهد که بین ۳۰ تا ۴۰ درصد گفته‌های مردم جمله‌های پرسشی است. کسب اطلاعات از حالت‌های عاطفی، وضعیت جسمی و روانی مخاطب، ایجاد علاقه و کنجکاوی در مخاطب، به حداکثر رساندن فعالیت ذهنی و عملی مخاطب سنجش میزان دانش مخاطب، ترویج و تشویق تفکر انتقادی و قضاوت در مخاطب، تشویق مخاطب برای شرکت در بحث و جلب توجه او از طریق پرسیدن سوالات غیرمعمول از مهم‌ترین کارکردهای پرسش است.

## پایان مکالمه

برای پایان دادن به مکالمه برحسب موقعیت و مخاطب نیاز به مقدمه‌چینی است و باید از شیوه مناسبی بهره گرفت. خاتمه دادن به گفتار بدون آمادگی طرف مقابل برای این پایان با حالت رضایت‌بخش به تعامل زبانی کار درستی نیست. برای این کار می‌توان از علائم و نشانه‌های کلامی و غیرکلامی استفاده کرد. مثلاً نگاه کردن به ساعت.