

## درست صحبت کردن را بیاموزید

امروزه بسیاری از نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران علوم ارتباطات بر این عقیده‌اند که مهارت‌های ارتباطی نقش بسیار مهمی در موفقیت انسان چه در زندگی کاری و اداری و چه در زندگی شخصی آنان دارد.



امروزه بسیاری از نظریه‌پردازان و صاحب‌نظران علوم ارتباطات بر این عقیده‌اند که مهارت‌های ارتباطی نقش بسیار مهمی در موفقیت انسان چه در زندگی کاری و اداری و چه در زندگی شخصی آنان دارد.

به جرات می‌توان ادعا کرد که یکی از مهم‌ترین دلایل شکست‌هایی که انسان در زندگی خود با آن مواجه می‌شود این است که قبل از اتخاذ تصمیم و مبادرت به انجام یک کار (انتخاب شغل، ازدواج، تربیت فرزند و امثال آن) سعی نکرده است که مهارت‌های ارتباطی و رفتاری لازم برای انجام آن کار را کسب کند. پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است که مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط موثر را می‌توان از طریق آموزش و تمرین یاد گرفت و البته کسب این مهارت‌ها چندان آسان به نظر نمی‌رسد، در برقراری ارتباط با دیگران چنانچه یکی از طرفین صحبت، پیام طرف مقابل را به خوبی دریافت نکند و نفهمد که منظور طرف مقابل از این پیام چه بوده، ارتباط برقرار شده بی‌حاصل بوده است.

درواقع می‌توان گفت ریشه بسیاری از سوءتفاهمات، رنجش‌ها و اختلافات و همچنین منشأ بسیاری مشاجرات، اختلافات و نزاع‌های خانوادگی، عدم وجود فهم متقابل در صحبت‌ها است، چراکه یکی از طرفین گفتگو یا بدتر از همه دو طرف گفتگو حرف یکدیگر را نمی‌فهمند و برداشت درستی از پیام‌های ارسال شده ندارند.

درست صحبت کردن و بیان متناسب یکی از مهارت‌های اساسی ارتباطی در برقراری یک ارتباط موفق و موثر می‌باشد. در بیان اهمیت این مهارت ضرب‌المثل‌های فراوانی در ادب فارسی وجود دارد. از آن جمله «#171؛ تا مرد سخن نگفته باشد، عیب و هنرش نهفته باشد»؛ یا «#171؛ پسته بی‌مغز چو دهن باز کند رسوا شود»؛ و از همه معروف‌تر ضرب‌المثل قدیمی فارسی: «#171؛ زبان سرخ، سر سبز می‌دهد بر باد»؛

به راستی آیا تاکنون به چگونگی و شیوه صحبت کردن با دیگران فکر کرده‌اید؟

در حقیقت همه ما توانایی صحبت کردن را داریم، اما گاه لازم است برای ایجاد ارتباط یا استمرار ارتباطات خود مهارت‌های صحبت کردن را هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی ارتقا دهیم. برخی از افراد از صحبت کردن با دیگران طفره می‌روند یا نمی‌توانند به راحتی سر صحبت را با دیگران باز کنند و روابط موثری با دیگران داشته باشند.

روش‌های ساده‌ای وجود دارد که به شما کمک می‌کند تا بهتر با دیگران ارتباط برقرار کرده و مصاحبت و دوستی آنها را حفظ کنید، مثلاً این که به صحبت‌های طرف مقابل علاقه نشان دهید، نظر مخالف و انتقاد خود را طوری بیان کنید که طرف شما ناراحت نشود، به نشانه‌های غیرکلامی وی بیشتر توجه کنید و مهم‌تر از همه این که سعی کنید در صحبت کردن مودب باشید.

### چگونگی صحبت با افراد متفاوت

در مورد چگونگی صحبت کردن با افراد گوناگون و با ویژگی‌های متفاوت ابتدا باید در نظر داشته باشیم که طرف صحبت ما جزو کدامیک از گروه‌های زیر می‌باشد و بعد با استفاده از رهنمودهای ارائه شده بدانیم که با هر یک چگونه صحبت کنیم.

1 - تحلیلگرها: معمولاً تحلیلگرها تمایل به کمال‌گرایی دارند، به عبارت دیگر آنها دوست دارند همه چیز را درباره یک موضوع بدانند. اطلاعات و تصمیمات آنها معمولاً دقیق و عاقلانه است و شاید به همین دلیل آنها در تصمیم‌گیری کند هستند. در ضمن آنها احساسات و عواطف خود را برای دیگران آشکار نمی‌کنند.

بنابراین در هنگام صحبت با تحلیلگرها می‌بایستی:

- قبل از شروع صحبت دقیقاً بدانید که می‌خواهید درباره چه و چگونه صحبت کنید.

- صریح باشید و فقط درباره اصل موضوع صحبت کنید چرا که آنها از وقت تلف کردن بیزارند.

- هنگام صحبت با آنها دقیق و واقع‌بین باشید و به آنها فرصت دهید تا بدانند که شما قابل اعتماد هستید.

- با آنها خودمانی رفتار نکنید، سعی کنید رسمی باشید و با صدای بلند نیز حرف نزنید.

- آنها را تهدید نکنید و سعی نکنید با چرب‌زبانی از آنها سوءاستفاده کنید.

2- صمیمی‌ها: افراد صمیمی به مردم و دوستی با آنها خیلی اهمیت می‌دهند. احساسات افراد را در نظر می‌گیرند و سعی می‌کنند هرطور شده دیگران را ناراحت نکنند. در هنگام صحبت با این دسته از افراد سعی کنید:

- گفتگوی خود را با تعریف از آنان شروع کنید به آنان صادقانه علاقه نشان دهید و فوراً سر اصل مطلب نروید.

- با آنان زیاد درباره آمار و اطلاعات صحبت نکنید چرا که خیلی زود از شنیدن این مسائل خسته می‌شوند و بحث را قطع می‌کنند.

- اگر با آنها مخالف هستید، مواظب باشید احساساتشان را جریحه‌دار نکنید.

- در حین صحبت با آنها خودمانی و غیررسمی باشید.

3- بیانگرها: این افراد دوست دارند اوقات خوشی داشته باشند، پرحرارت و مبتکر هستند و به سختی می‌توانند افرادی را که مثل خود آنها نیستند، تحمل کنند. در هنگام گفتگو و تبادل نظر با بیانگرها به یاد داشته باشید:

- به آنها اجازه بدهید که از زمان گفتگو لذت ببرند و بخشی از زمان گفتگو را به مسائل دوستانه و آشنایی اختصاص دهید.

- در مورد اهداف آنها و آنچه خوشحالشان می‌کند، صحبت کنید.

- در حین صحبت با آنان سرد و بی‌احساس نباشید و برای آنان قانون وضع نکنید.

- از آنها بخواهید نظریات و عقاید خود را بیان کنند.

4- سلطه‌جوها: سلطه‌جوها افرادی قوی، قاطع و نتیجه‌گرا هستند که گاهی اوقات نسبت به خودشان و دیگران جدی و سختگیر

می‌باشند. این افراد معمولاً احساسات خود را برای دیگران آشکار نمی‌کنند و از کسانی که وقت خود را با صحبت‌هایی بی‌فایده تلف

می‌کنند نیز اصلاً خوششان نمی‌آید. در هنگام صحبت کردن با این افراد نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- فقط به اصل موضوع توجه کنید و درباره موضوعات متفرقه صحبت نکنید.

- به طور واضح و منطقی با آنان صحبت کنید.

- هنگام صحبت با آنها بی‌نظم و بی‌برنامه نباشید.

- سعی نکنید به آنها دستور دهید، چون مخالفت خواهند کرد.

- بعد از صحبت درباره موضوع اصلی، فوراً آنها را تنها بگذارید.

در ذیل به پاره‌ای از نکاتی که به کارگیری آنها در صحبت کردن بسیار مهم می‌باشد، پرداخته می‌شود: به آهستگی و با ملایمت صحبت

کنید. به طوری که شنونده به تمامی گفته‌هایتان گوش دهد و معنای صحبت‌هایتان را نیز متوجه شود. اکثر افراد خیلی تند و سریع

صحبت می‌کنند و فقط در فکر این هستند که هم نظر و عقیده خود را مطرح کنند و هم نظر مخاطب را جلب کنند، غافل از این که

با این کار مخاطب نمی‌تواند جمله‌هایش را دنبال کند و نهایتاً از صحبت کردن با وی خسته می‌شود. ملایم کردن صدا در بیان

احساسات، هیجانات و حتی ترس نیز موثر واقع می‌شود و اگر همیشه با نرمی و ملایمت صحبت کنید، بهتر می‌توانید دیگران را

متقاعد سازید و مخاطب نیز افکارش را بر گفتار شما متمرکز می‌کند. هرگز آن طور که خودتان می‌پسندید صحبت نکنید، زیرا ممکن

است مایل باشید با صدای بلند صحبت کنید، اما شنونده از صدای بلند شما بیزار باشد. بنابراین باید بدانید که در چه محیطی با

مخاطب صحبت می‌کنید و محیطی که در آن به سر می‌برید ساکت است یا شلوغ، با توجه به این مساله تن صدای خود را تنظیم

کنید. همچنین هیچ‌گاه به صورت یکنواخت و پی در پی صحبت نکنید زیرا تن صدای شما در این حالت برای شنونده کسل‌کننده

می‌شود. سعی کنید با خنده، لبخند، حالت تعجب، شوخی و... به آنچه که بر زبان می‌آورید شکل دهید.

نحوه صحبت کردن شما بیانگر میزان احساساتتان از آنچه می‌گویید می‌باشد به این معنا که وقتی شروع به صحبت می‌کنید،

هرجمله‌ای که در صحبت‌هایتان به کار می‌برید، نشان‌دهنده احساسات شما از مساله مورد نظر می‌باشد و دیگران با شنیدن صحبت‌ها

و عقاید شما نسبت به آن مساله، به احساسات درونی‌تان پی می‌برند. پس سعی کنید همیشه از کلماتی استفاده کنید که می‌دانید در

نگرش و روحیه طرف مقابل اثر مثبت می‌گذارد و او را متقاعد می‌سازد. تعیین حد و حدود شخصی بسیار ضروری است. برخی از افراد

در حین این که روابط خوبی با دیگران دارند و با آنان گرم و صمیمی هستند، اما اجازه نمی‌دهند که آنان در زندگی خصوصی‌شان

مداخله کنند. با توجه به این مساله، سعی کنید هنگام گفتگو با دیگران، از مسائل خصوصی آنها که ارتباطی به شما ندارد، صحبت

نکنید. اگر گوینده و شنونده، هر دو به این قانون ساده احترام بگذارند و در صحبت کردن حد و حدود خود را بشناسند همیشه از بودن

در کنار هم و هم‌صحبتی با یکدیگر لذت خواهند برد.

توجه به این نکته نیز ضروری است که برقراری ارتباط با دیگران منحصر به ارتباط کلامی نمی‌شود و افراد در گفتگو با دیگران دانسته یا

ندانسته پیام‌هایی را نیز به صورت غیرکلامی به مخاطب ارسال می‌کنند. عواملی چون لهجه، طنین صدا، تاکید و تکیه‌کلام‌ها و عوامل

غیرکلامی چون #171 چشم‌ها؛ #171؛ #171 حالت چهره؛ #171؛ #171 وضعیت قرار گرفتن بدن؛ #171؛ #171 حرکات و اشارات؛ #171؛ #171 تماس جسمی؛ #171؛ و #171؛ طرز لباس پوشیدن و آرایش سر و صورت؛ #171؛

در درک و فهم مخاطب از پیام‌های ما بسیار موثر هستند ولی متأسفانه بسیاری از افراد در صحبت‌هایشان، به این مسائل بی‌توجه

هستند و تصور می‌کنند که درک و فهم طرف مقابل تنها از طریق پیام‌های کلامی حاصل می‌شود. توجه داشته باشید هنگام صحبت

کردن استفاده از برخی کلمات برای افرادی که سطح درک پایین یا متوسطی دارند، صحیح نیست. تصور نکنید با استفاده از این‌گونه

کلمات می‌توانید هوش و استعداد خود را نشان دهید. استفاده از کلمات تزئینی و مبهم مختص افراد پرگوست، افرادی که زیاد صحبت

می‌کنند، زیاد مثال می‌آورند و از کلمات ثقیل و سنگین استفاده می‌کنند، بتدریج، زمان و مکان صحبت را از دست می‌دهند، مخاطب

را خسته و خود نیز اصل مطلب را فراموش می‌کنند. پس سعی کنید تا جایی که می‌توانید از جملات کوتاه، مختصر و مفید استفاده

کنید تا هم ارزش صحبت‌تان را بالا ببرید و هم رابطه خود را با دیگران گسترش دهید.

## کلام آخر

هیچ یک از ما با مهارت‌های برقراری ارتباط از مادر متولد نشده‌ایم، بر خلاف تصور اکثر افراد، مهارت‌های ارتباطی، کاملاً آموختنی است

و آگاهی از این مهارت‌ها به ما کمک می‌کند تا در برخورد با اشخاص مختلف اعم از پدر، مادر، همسر، فرزند، دوست یا همکار موفق‌تر

ظاهر شویم.