



## زبان خاموش: ابزار ارتباط زیرکانه

### اهمیت و جایگاه زبان حرکات بدن در ارتباطات

زمانی که بحث ارتباطات و برقراری رابط به میان می‌آید عباراتی نظیر کلمه، زبان، حرف زدن، گوش دادن و سخن گفتن در ذهن هر فرد تداعی می‌شود؛ چرا که عمدتاً این‌گونه پنداشته می‌شود که ابزار اصلی برقراری ارتباط میان انسان‌ها زبان گفتاری است. هرچند که هرگز نمی‌توان اهمیت زبان کلامی در تکامل فکری بشر یا نقش آن در ارتباطات انسانی را انکار کرد ولی باید اذعان نمود که در خصوص وزن و اهمیت این دستاورد بشری در عرصه ارتباطات، برداشته‌ها و استنباطات اغراق‌آمیز فراوانی وجود دارد.

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که برخلاف آنچه تصور می‌شود، زبان کلامی به تنهایی و در عمل بخش اندکی از بار ارتباطات انسانی را در حوزه تبیین نگرش‌ها، احساسات، حالات روحی و روانی به عهده دارد.

بشر از ابتدای زندگی اجتماعی خود از زبان حرکات بدن استفاده کرده است ولی کمتر

از ۳۰ سال است که این موضوع مورد توجه خاص و موشکافانه محققین و متخصصین حوزه ارتباطات قرار گرفته است.

زبان حرکات بدن در تمامی فرهنگ‌ها و در بین تمامی اقوام به‌عنوان ابزاری قوی برای ارتباطات استفاده می‌شود تردیدی وجود ندارد، لیکن باید به این امر توجه داشت که بعضی از حرکات در تمامی فرهنگ‌ها معانی مشابهی دارند و برخی دیگر، در فرهنگ‌های گوناگون معانی متفاوتی را بیان می‌کنند؛ به عنوان مثال اخم کردن در تمامی فرهنگ‌ها معنی کم و بیش یکسانی دارد از این رو یک رفتار ارتباطی بین‌المللی محسوب می‌شود و ماهیتی فرا قومی و فرا فرهنگی دارد؛ اما از سوی دیگر ما ایرانی‌ها وقتی می‌خواهیم پاسخ منفی خود را به سوال یا خواسته‌ای مطرح کنیم سر خود را به عقب حرکت می‌دهیم در حالی که آمریکایی‌ها برای بیان پیامی مشابه، سر خود را به سمت چپ و راست حرکت می‌دهند لذا تکان دادن سر از جمله رفتارهای ارتباطی است که ماهیت بین‌المللی ندارد و از فرهنگی به فرهنگ دیگر معانی متفاوتی دارد.

در طول این کتاب ما به رفتارهای ارتباطی فراوانی اشاره خواهیم کرد که هر یک مبین پیامی خاص است لیکن در عمل و تحلیل این پیام‌ها در تعاملات اجتماعی، باید به این نکته توجه داشته باشیم که رفتارها زمانی معنی‌دار هستند که به یک‌باره و خارج از الگوی متعارف رفتاری فردی، بروز کنند به عنوان مثال خاراندن بینی یا اطراف بینی یکی از علائمی است که نشان می‌دهد فرد در حال دروغ گفتن است یا حداقل تمامی حقیقت را بیان نمی‌کند؛ اما شاید فردی که این کار را می‌کند تصادفا واقعا در بینی خود احساس خارش می‌کند. لذا هر خاراندن بینی به معنی دروغ‌گویی نیست.

خوبی زبان حرکات بدن آن است که معمولا چند حرکت در کنار همدیگر یک پیام را منتقل می‌کنند؛ یعنی در مثال فوق اگر فرد در حال دروغ گفتن باشد، علاوه بر خاراندن بینی، سریع‌تر از حالت عادی هم پلک می‌زند و آب دهانش هم خشک می‌شود؛ لذا در این حالت می‌توان با قاطعیت بیشتری گفت که گوینده در حال دروغ گفتن است.

چنانچه تناقضی میان آنچه به زبان افراد می‌آید و آنچه حرکات بدنشان بیان می‌کنند

وجود داشته باشد، عاقلانه‌تر آن است که به زبان بدن اعتماد کنیم؛ چرا که زبان گفتاری کاملاً در کنترل افراد است حال آنکه زبان حرکات بدن عمدتاً به صورت ناخودآگاه و غیرارادی عمل می‌کند و از این رو از آنچه واقعاً در درون فرد می‌گذرد تصویر واقعی‌تری را عرضه می‌کند.

## چشم - نگاه مستقیم

نگاه مستقیم از سوی گوینده، نشان‌دهنده اعتماد به نفس و از سوی شنونده، نشان‌دهنده اطمینان و اعتماد است.

یکی از فاکتورهای تعیین‌کننده مفهوم نگاه، طول زمان نگاه مستقیم یا به اصطلاح «چشم تو چشم» است. زمانی که گوینده صادق نیست یا مطلبی را از شما پنهان می‌کند در یک‌سوم مواردی که به شما نگاه می‌کند با شما «چشم تو چشم» می‌شود؛ ولی وقتی فردی در بیش از دو سوم موارد با شما «چشم تو چشم» شود، دو احتمال مطرح است: اول اینکه به شما، موضوع یا هر دو علاقمند است که در این حالت مردمک چشم فرد باز می‌شود؛ دوم اینکه با شما در موضعی خصمانه است که در این حالت مردمک چشم وی منقبض می‌شود.

## دهان - گرفتن دست مقابل دهان

در این حالت فرد به طور غیر ارادی اعلام می‌کند که حرفی برای گفتن دارد؛ ولی جلوی خود را گرفته است یا به گوینده می‌گوید: « زبان به دهان بگیر! من هم حرفی برای زدن دارم» این رفتار معمولاً آخرین اخطار و تلاش فرد برای گرفتن فرصتی جهت حرف زدن است و در صورت ناکام ماندن این تلاش وی دیگر به صحبت‌های گوینده توجه نمی‌کند.

## دست - قلعه‌سازی با دست

منظور از قلعه‌سازی با دست، قرار دادن نوک انگشتان در کنار یکدیگر و ساختن شکل مخروطی است. به طور کلی این حرکت نشان‌دهنده اعتماد به نفس، تسلط، اقتدار، تفوق و چیرگی است. فردی که از این رفتار استفاده موضع برتر یا مطمئن خود به دیگران را اعلام می‌کند.

## دست - مصاحفه (دست دادن)

دست دادن از متعارف‌ترین رفتارهای اجتماعی و ارتباطی محسوب می‌شود و بدیهی‌ترین مفهوم آن، به رسمیت شناختن وجود یک ارتباط است؛ ولی این رفتار ارتباطی می‌تواند به گونه‌های متنوعی انجام شود. هر یک از این گونه‌ها پیام جداگانه‌ای را بیان می‌کند. وقتی کسی را برای بار اول ملاقات می‌کنید و با یکدیگر دست می‌دهید، سه پیام زیر ممکن است از همین رفتار استنباط شود؛

الف. طرف مقابل می‌خواهد بر من مسلط شود. (باید حواسم را جمع کنم و مراقب باشم.)

ب. می‌شود بر وی مسلط شد (هر کاری بگویم انجام می‌دهد.)

ج. آدم جالب و نرمالی است. (می‌توانیم با هم کنار بیاییم.)

چنانچه فرد پس از دست دادن دست خود را به گونه‌ای بچرخاند که دست خودش بالا و دست شما پایین قرار گیرد (کف دست وی به سمت پایین و کف دست شما به سمت بالا)، وی در صدد است تا بر شما چیره شود. چنانچه برعکس این حالت اتفاق بیفتد یعنی وی کف دست خود را رو به بالا قرار دهد و کف دست شما به سمت پایین باشد، مفهوم آن این است که وی خود را تسلیم شما کرده است.

## دست - مشت کردن دست در جیب

این حرکت نشان‌دهنده آن است که فرد عصبی است و احتمالاً چیزی را مخفی می

کند. اگر این حالت همراه با بازی کردن با کلید یا پول فرد در جیب باشد، بی‌قراری و استرس فرد را نیز نمایان می‌کند.

## پا - نحوه ایستادن

زاویه قرار گرفتن افراد نسبت به یکدیگر نیز می‌تواند حاوی اطلاعات ارزشمندی باشد؛ به عنوان مثال وقتی دو نفر در کنار هم به گونه‌ای ایستاده‌اند که نسبت به یکدیگر زاویه ۹۰ درجه ایجاد کرده‌اند این بدان معناست که حضور و پیوستن نفر سوم را در جمعشان می‌پذیرند یا حتی از آن استقبال می‌کنند. در مقابل اگر دو نفر به گونه‌ای روبه‌روی هم قرار بگیرند که نسبت به هم زاویه صفر درجه ایجاد کنند، به وضوح اعلام می‌کنند که «کسی به جمع ما اضافه نشود.»

همان‌گونه که مشاهده کردید عدم درک و توجه به این حوزه از ارتباطات می‌تواند منشا مشکلات فراوانی در حوزه ارتباطات و تعاملات بین فردی محسوب شود؛ لذا شایسته است با دقت به محیط پیرامون خود ضمن درک این حدود و حریم‌ها، از آن‌ها در ارتقا سطح تعاملات خود بهره‌گیریم.

[\"message\_box text\_color=\"light]

**نام کتاب: زبان خاموش: ابزار ارتباط زیرکانه**

**نویسنده: دکتر علیرضا جلالی فراهانی**

**انتشارات: سپید**

**تعداد صفحات: ۱۰۴**

[message\_box/]