

زبان خاموش: ابزار ارتباط زیرکانه



منبع: www.modiresabz.com

نویسنده: دکتر علیرضا جلالی فراهانی
موضوع: معرفی کتاب

برای خواندن جدیدترین مطالب مدیریت و
بازاریابی به سایت مدیرسبز مراجعه کنید!
برای دانلود صدها مقاله مشابه این مطلب
عضو سایت مدیر سبز شوید!

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 و یا نقش آن در ارتباطات انسانی را انکار کرد ولی باید اذعان نمود که درخصوص وزن و اهمیت این دستاورد بشری در عرصه‌ی ارتباطات، برداشت‌ها و استنباطات اغراق‌آمیز فراوانی وجود دارد.

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که برخلاف آنچه تصور می‌شود، زبان کلامی به‌تنهایی 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 می‌کرده است ولی کمتر از ۳۰ سال است که این موضوع موردتوجه خاص و موشکافانه‌ی محققین و متخصصین حوزه ارتباطات قرار گرفته‌است.

زبان حرکات بدن در تمامی فرهنگ‌ها و دربین 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. به‌عنوان 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 درحالی 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 معنی دار هستند که به یکباره و خارج از الگوی متعارف رفتاری فردی، بروز کنند به عنوان مثال خاراندن بینی و یا اطراف بینی یکی از علایمی است که نشان می دهد فرد در حال دروغ گفتن است یا حداقل تمامی حقیقت را بیان نمی کند. اما شاید فردی که این کار را می کند تصادفا واقعا در بینی خود احساس خارش می کند. لذا هر خاراندن بینی به معنی دروغ گویی نیست.

خوبی زبان حرکات بدن آن است که معمولا چند حرکت در کنار همدیگر یک پیام را منتقل می کنند. یعنی در مثال فوق اگر فرد در حال دروغ گفتن باشد، علاوه بر خاراندن بینی، سریع تر از حالت عادی هم پلک می زند و آب دهانش هم خشک می شود. لذا در این حالت می توان با قاطعیت بیشتری گفت که گوینده در حال دروغ گفتن است.

چنانچه تناقضی میان آنچه به زبان افراد می آید و آنچه حرکات بدنشان بیان می کنند. وجود داشته باشد، عاقلانه تر آن است که به زبان بدن اعتماد کنیم چرا که زبان گفتاری کاملا در کنترل افراد است حال آنکه زبان حرکات بدن عمدتا به صورت ناخودآگاه و غیرارادی عمل می کند و از این رو از آنچه واقعا در درون فرد می گذرد تصویر واقعی تری را عرضه می کند.

چشم- نگاه مستقیم

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

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

دهان- گرفتن دست مقابل دهان

در این حالت فرد به طور غیر ارادی اعلام می کند که حرفی برای گفتن دارد ولی جلوی خود را گرفته است یا به گوینده می گوید: « زبان به دهان بگیر! من هم حرفی برای زدن دارم» این رفتار معمولا آخرین اخطار و تلاش فرد برای گرفتن فرصتی جهت حرف زدن است و در صورت ناکام ماندن این تلاش وی دیگر به صحبت های گوینده توجه نمی کند.



دست- قلعه‌سازی با دست

منظور از قلعه‌سازی با دست، قرار دادن نوک انگشتان در کنار یکدیگر و ساختن شکل مخروطی است. به‌طور کلی این حرکت نشان دهنده اعتماد به نفس، تسلط، اقتدار، تفوق و چیرگی است. فردی که از این رفتار استفاده موضع برتر و 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. هریک 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 درصدد 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 نشان‌دهنده‌ی آن است که فرد عصبی است و احتمالاً چیزی را مخفی می‌کند. اگر این حالت همراه با بازی کردن با کلید و 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. به‌عنوان مثال وقتی دو نفر در کنار هم به گونه‌ای ایستاده‌اند که نسبت به یکدیگر زاویه‌ی ۹۰ درجه ایجاد کرده‌اند این بدان معناست که حضور و پیوستن نفر سوم را در جمعشان می‌پذیرند و یا حتی از آن استقبال می‌کنند. در مقابل اگر دو نفر به گونه‌ای روبه‌روی هم قرار بگیرند که نسبت به هم زاویه‌ی صفر درجه ایجاد کنند، به وضوح اعلام می‌کنند که «کسی به جمع ما اضافه نشود.»



همان گونه که مشاهده کردید عدم درک و توجه به این حوزه از ارتباطات می تواند 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 ارتقاء سطح تعاملات خود بهره گیریم.

نام کتاب: زبان خاموش: ابزار ارتباط زیرکانه

نویسنده: دکتر علیرضا جلالی فراهانی

انتشارات: سپید

تعداد صفحات: ۱۰۴

نوبت چاپ: دوم ۱۳۸۹

قیمت: ۲۲۰۰ تومان