



زبان بدن - افسانه‌ها و واقعیت‌ها

کتی هورن - ترجمه بنفشه عطرسائی

بیان غیرکلامی احساسات و افکار نقش مهمی در درک دیگران از شما و ارتباط و تعامل با شما بازی می‌کند. به همین دلیل باید زبان بدن را بشناسید، دلیل اهمیتش را بفهمید و راهی برای به حداقل رساندن برداشت‌های اشتباه دیگران از رفتار خودتان پیدا کنید.

تعریف زبان بدن

طبق لغت‌نامه آکسفورد «زبان بدن» فرایند برقراری ارتباط غیرکلامی با حالات و حرکات خودآگاه و ناخودآگاه.

موارد زیر ارتباط بین دو نفر را شکل می‌دهند:

آنچه بیان می‌شود
روش بیان آن
حالات صورت گوینده
حالات بدن گوینده (مثلاً، دست به سینه می‌ایستد یا دقیقاً روبه‌روی کسی می‌ایستد
که مشغول صحبت با اوست).

در کل، زبان بدن هر چیزی است که بدون کلام بیان و منتقل می‌شود. حتی شاید خود فرد از پیامی که به‌طور غیرکلامی منتقل می‌کند، خبر نداشته باشد.

کدام ویژگی زبان بدن بسیار مهم است؟

آنچه می‌گویید فقط بخشی از پیام‌تان است و شنونده بقیه پیام را با توجه به زبان بدن‌تان دریافت می‌کند.

اگر شنونده احساس کند زبان بدن‌تان با کلام‌تان همخوانی دارد، به شنیده‌هایش اعتماد می‌کند. این هماهنگی بین رفتار و گفتار را «سازگاری کلامی/غیرکلامی» می‌نامند.

سازگاری کلامی/غیرکلامی

اگر شنونده تضادی بین پیام کلامی و غیرکلامی‌تان ببیند، به شنیده‌هایش شک می‌کند. مثلاً، اگر از چیزی تعریف کنید، اما اخم کرده باشید، شنونده آن را به دروغگویی شما تعبیر می‌کند (یا حداقل آن را صادقانه نمی‌داند). باید بدانید شنوندگان به‌جای اینکه بر یک حرکت یا واکنش خاص شما تمرکز کنند، همه زبان بدن‌تان را بررسی می‌کنند.

زبان بدن خیلی بیش از کلمات حرف دارد

شاید لبخند بزنید، شاید حرف‌های مثبت بزنید، اما اگر مشت‌تان را گره کرده باشید و پشت‌تان خیلی صاف باشد، سیگنال قرمز به دیگران می‌فرستید. زبان بدن از این جهت مهم است که حرف‌های زیادی برای گفتن دارد، بدون این‌که مجبور به استفاده از کلام باشید. باید از آنچه می‌توانیم با زبان بدن بگوییم (که گاهی ناخودآگاه است) آگاه باشیم تا بتوانیم منظورمان را شفاف و موثر بیان کنیم.

زبان بدن در محیط کار

مهم نیست چه نقشی در محیط کار دارید، اما مورد اعتماد بودن و نشان دادن این قابلیت‌تان به دیگران بسیار مهم است. می‌توانید بدون هیچ کلامی دیگران را از این ویژگی خود آگاه کنید.

۵ روش برای ایجاد اعتماد غیرکلامی

۵ روش زیر به شما کمک می‌کند که فقط با استفاده از کلیدهای غیرکلامی در همکاران اعتماد ایجاد کنید:

۱. با فردی که مشغول صحبت با شما است، تماس چشمی برقرار کنید.
۲. ژست خوبی داشته باشید که اعتماد به نفس و تسلط‌تان را نشان دهد. حتی می‌توانید کمی به جلو خم شوید تا نشان دهید سراپا گوش هستید.
۳. لبخند بزنید (اما نه لبخند مصنوعی، زیرا افراد فوراً لبخند مصنوعی را تشخیص می‌دهند و نتیجه می‌گیرند که قابل اعتماد نیستید).
۴. دست‌های‌تان را در جایی قرار دهید که مخاطب آن‌ها را ببیند. وقتی مردم دست شما را می‌بینند، آرام می‌شوند. هرگز بداخلاق نباشید.
۵. آینه شخص مقابل باشید و رفتارش را تکرار کنید تا نشان دهید با او همدل هستید.

شخصی که واقعا دارد گوش می‌دهد و شخصی که وانمود می‌کند مشغول گوش دادن است، هر دو از همین روش‌ها استفاده می‌کنند. پس باید این موضوع را بدانید!

زبان بدن و رهبری موثر

مهم نیست که در محیط کار نقش رهبری دارید یا ندارید، اما احتمالا زمانی فرا می‌رسد که وظیفه به اشتراک‌گذاری نظرات، متحد کردن افراد یا ساده‌سازی یک پروژه به شما واگذار می‌شود. برای انجام موثر این نقش باید به افراد انگیزه دهید و اثر مثبتی بر آن‌ها بگذارید. بخش بزرگی از این کار وابسته به چیست؟ درست حدس زدید: به زبان بدن.

دیگران همواره شما را بررسی می‌کنند

افرادی که با آن‌ها کار می‌کنید به‌طور خودآگاه یا ناخودآگاه اعتبار، اعتماد به نفس و قابل‌اعتماد بودن شما را ارزیابی می‌کنند. بخشی از ارزیابی مردم درباره شما به حالات یا زبان بدن‌تان مربوط است.

آن‌ها به حرف‌تان گوش می‌دهند و سخنان‌تان را می‌شنوند، اما می‌خواهند ببینند رفتار، حالات صورت و بقیه زبان بدن‌تان با گفته‌های‌تان همخوانی دارد یا نه. مهم‌تر از همه این‌که سازگاری کلامی/غیرکلامی‌تان باید عالی باشد؛ در غیراین صورت؛ شنونده به آنچه سعی دارید نشان دهید و وانمود کنید شک می‌کند.

هوش احساسی و زبان بدن

بحث‌های زیادی درباره افراد دارای هوش احساسی بالا که به‌طور موثر از زبان بدن‌شان استفاده می‌کنند، وجود دارد؛ وقتی موضوع جدی می‌شود، دقیق توجه می‌کنند، و وقتی موضوع کم‌اهمیت است، خودشان را عقب می‌کشند و کمی بی‌تفاوت می‌شوند.

اگر ستاره هوش احساسی نیستید، نگران نباشید. هنوز هم می‌توانید برقراری ارتباط موثر؛ حتی ارتباط غیرکلامی را یاد بگیرید!

لحن صدا

محققان دانشگاه تافتس تحقیقی انجام دادند که در آن جراحان هنگام ملاقات با بیماران به لحن صدای آن‌ها توجه کردند. لحن صدای دستوری، بی‌تفاوت یا مضطرب، نشانه نوعی شکایت از قصور پزشکی بود و احساس منفی بیمار را نشان می‌داد.

نکات و مثال‌هایی از زبان بدن

حالا که از اهمیت زبان بدن آگاه شدید، با چند نکته کلیدی آشنا شوید تا کنترل بیشتری بر پیام‌های غیرکلامی خود پیدا کنید و در استفاده از آن‌ها استاد شوید.

مراقب دست‌های‌تان باشید

توصیه شده در شرایط حساس، مثل شرایطی که پلیس در صحنه حضور دارد، دست‌های‌تان را در جایی قرار دهید که کاملاً قابل دیدن باشد. این قانون برای افراد کسب‌وکارها هم صادق است.

نشان دادن قابلیت اعتماد

علاوه بر این‌که باید ثابت کنید چیزی را پنهان نمی‌کنید، نشان دادن دست‌ها با کف باز و قابل دیدن نشانه این است که تهدیدی برای شخص مقابل نیستید و می‌تواند به شما نزدیک شود. این حالت، بین شما و شنونده اعتماد ایجاد می‌کند.

علاوه بر این‌که دست‌ها باید باز و قابل دیدن باشد، به حالت دست‌تان و کاری که با آن انجام می‌دهید هم توجه کنید. مثلاً، شاید شنونده قفل کردن انگشتان دو دست درهم و چرخاندن دو شصت را به خستگی یا بی‌حوصلگی شما تعبیر کند.

در نهایت این که هرگز یادتان نروید دست بدهید! زیرا دست دادن یک حرکت خوب برای ایجاد اعتماد در فرد مقابل است. نوع دست دادن شما باید اعتماد به نفس و پیش‌بینی‌پذیر بودن‌تان را نشان دهد، نه اینکه مثلا با زود عقب کشیدن دست (مثل ترامپ)، فرد مقابل را نگران کنید.

مراقب حرکات پایتان باشید

هر وقت می‌خواهید ناسازگاری کلامی/غیرکلامی‌تان را پنهان کنید، باید به موارد زیادی فکر کنید. باید لحن صدای‌تان را آرام‌تر کنید، مراقب حالات صورت‌تان باشید و کنترل بدن‌تان را در دست بگیرید. گفتنش خیلی راحت‌تر از انجام دادنش است. یکی از قسمت‌های بدن که معمولا به حرکاتش دقت نمی‌کنیم، پا است.

پاهای ما به‌طور طبیعی چه کاری انجام می‌دهند؟

دکتر کارول گومان، مشاور رهبری می‌گوید: «پاها بی‌قرار می‌شوند، به این سو و آن سو حرکت می‌کنند، دور هم یا دور پایه صندلی می‌چرخند. برای کاهش استرس پاها را دراز یا خم می‌کنیم یا حتی هنگام فرار از موقعیت بد لگد می‌زنیم. این حرکات‌ها برای آرام کردن بی‌حوصلگی و اضطرابی است که فرد سعی در پنهان کردن آن دارد. در کل، بی‌قراری پاها و دست‌ها اصلا جالب نیست. به گفته الکساندر تودوروف، محقق دانشگاه پرینستون، مردم اغلب درباره اعتبار و شایستگی دیگران به‌طور شهودی قضاوت می‌کنند. تحقیق او نشان داده چنین قضاوت‌هایی خیلی سریع و در یک‌دهم ثانیه انجام می‌شوند، پس همیشه به حالات و حرکات‌تان دقت کنید.

لبخند بزنید

لبخند یکی از ساده‌ترین راه‌های نشان دادن پذیرا و دوستانه بودن شما است، اما نه لبخند مصنوعی. زمانی محققان فکر می‌کردند نمی‌شود هنگام اجبار لبخند واقعی زد، اما همیشه هم این‌طور نیست. یکی از نشانه‌های منسوخ تشخیص لبخند مصنوعی چین نخوردن گوشه چشم است، اما چین خوردن گوشه چشم هم

لزوما نشانه لبخند واقعی نیست، اما چین نخوردنش قطعا نشانه این است که فرد هیچ هیجانی ندارد.

آیا باید رفتار شخص مقابل را تکرار کنید؟

با تایید قابل قبول بودن حرف شخص مقابل می‌توانید مسیر گفتگو را هموار کنید، اما حتی اگر مخالف هم هستید، حرف‌تان را بزنید. بعضی‌ها پیشنهاد می‌کنند حرکات و حالات شخصی که دارید با او حرف می‌زنید را تکرار کنید. در نتیجه به او نشان می‌دهید مشغول گوش دادن هستید و حرفش را می‌فهمید.

به جای تکرار حالات طرف مقابل، با او ارتباط برقرار کنید

هدف اصلی ایجاد ارتباط بین دو طرف است. وقتی به زبان بدن شخص مقابل توجه می‌کنید تا آن را تکرار کنید، مراقب نکات منفی زبان بدنش هم باشید. مثلا، آیا شانه‌هایش را بالا می‌اندازد؟ اگر چنین کاری می‌کند نشانه این است که حرف شما را متوجه نمی‌شود. یا ابرویش را بالا می‌برد؟ این کار نشان می‌دهد که ناراحت است.

تکرار رفتار شخص مقابل جنجال برانگیز است - می‌توانید گوش دادن دقیق را جایگزین آن کنید

تکرار رفتار شخص مقابل حتما جنجال به پا می‌کند. دکتر جف تامسون محقق و کارشناس رابطه در شرایط بحران معتقد است که خیلی‌ها به طور ناخودآگاه رفتار شخص مقابل را تکرار می‌کنند. تلاش عمدی و آگاهانه برای تقلید یا تکرار رفتار شخص مقابل می‌تواند نتیجه معکوس داشته باشد؛ به خصوص وقتی پای پول در میان است.

در عوض، او معتقد است استفاده از دو مهارت همدلی و گوش دادن دقیق می‌تواند شما را به همان اهداف مطلوب یعنی توافق بیشتر و متقاعد کردن شخص مقابل برساند.

نکات کاربردی از زبان کارشناسان زبان بدن

آیا غیر از ایجاد روابط موثر، دلیل دیگری هم برای توجه به زبان بدن وجود دارد؟
بله!

تحقیقات یک روانشناس به نام ایمی کادی نشان می‌دهد که ژست قدرت گرفتن حتی برای چند دقیقه در روز می‌تواند نظر خودتان و دیگران را نسبت به شما عوض کند.

زبان بدن مثبت، رفتارتان را تغییر می‌دهد

تونی رابینز، سخنران انگیزشی پیشگام استفاده از کارهای فیزیکی عمدی و آگاهانه برای تغییر حالات احساسی و رها شدن از شر عادت‌های منفی است. هدف این است که خودتان را رها کنید و در مسیر موفقیت گام بردارید.

مثلا، شاید شخصی که افسردگی دارد آهسته حرکت کند، کوتاه و کم عمق نفس بکشد، قوز کند و سرش را پایین بگیرد. رابینز پیشنهاد می‌کند که برای خارج شدن از چنین حالتی دقیقا برعکس این کارها را انجام دهید.

اهمیت تغییر حالت عمدی و آگاهانه

همچنین توصیه می‌کند برای ۲ دقیقه ژست قوی بودن مثلا ژست «زن اعجاب‌انگیز» را به خود بگیرید (پاهای‌تان را محکم بر زمین فشار دهید و دست‌های‌تان را به کمر بزنید). رابینز می‌گوید این کارهای عمدی می‌تواند در انجام امور مهم و رسیدن به اهداف به شما کمک کند.

زبان بدن مثبت و هوش احساسی درهم‌تنیده هستند

نوع معرفی خودتان به دیگران، اثر زیادی بر نگرش آن‌ها نسبت به شما دارد. همان‌طور که حدس زدید، زبان بدن یکی از پایه‌های اصلی معرفی خودتان است.

با بهبود زبان بدن، دیگر اثر منفی و مخرب بر اطرافیان نمی‌گذارید. هوش احساسی اساس توانایی شما برای برقراری ارتباط موثر است.

افسانه‌های مربوط به زبان بدن

تاکنون درباره دانسته‌های خود از زبان بدن صحبت کردیم، اما افسانه‌هایی که در این رابطه وجود دارد، چیست؟ به گفته جو ناوارو، کارشناس زبان بدن و مامور سابق اف.بی.آی:

۱. **ما آنقدر که فکر می‌کنیم در رو کردن دست دروغگوها مهارت نداریم.** تحقیقات نشان می‌دهد خیلی از ما فقط می‌توانیم حدس بزنیم کسی دروغ می‌گوید یا می‌خواهد ما را فریب دهد، اما هرگز نمی‌توانیم مطمئن شویم. رفتاری مثل لمس صورت را که ما نشانه دروغگویی یا فریب‌کاری می‌دانیم، ممکن است توسط یک شخص مضطرب یا بی‌قرار هم انجام شود. پس این حالت معیار خوبی برای تشخیص دروغ گفتن یا نگفتن شخص مقابل نیست.

۲. **امتناع از تماس چشمی ربطی به دروغگویی ندارد.** در واقع، آن‌هایی که عادت به دروغگویی دارند، بیش از حد معمول با دیگران تماس چشمی برقرار می‌کنند، زیرا می‌دانند منتظر تماس چشمی بیشتر هستید و با کمال میل این کار را برای تان انجام می‌دهند تا دروغ‌شان را بپذیرید. به علاوه، تماس چشمی تا حد زیادی به مسائل فرهنگی ربط دارد. در بعضی فرهنگ‌ها به افراد یاد می‌دهند وقتی به دردرس می‌افتند پایین را نگاه کنند تا ندامت و پشیمانی‌شان را نشان دهند.

آیا واقعیت دارد که ۹۳ درصد روابط غیرکلامی هستند؟

خیر. آلبرت محرابیان استاد دانشگاه یو.سی.ال.ای این عدد را از ترکیب نتایج دو مطالعه دیگر به دست آورد که اصلاً دقیق نیست.

محققان درصد دقیقی از روابط غیرکلامی ندارند و دانستن این که نسبت روابط

کلامی/غیرکلامی ۳۵/۶۵، ۲۵/۷۵ یا ۵۰/۵۰ است هم اهمیتی ندارد، زیرا ارتباط غیرکلامی همیشه مهم است.

آیا واقعا زبان بدن از کلام خیلی مهمتر است؟

شاید این طور باشد. همانطور که در بالا اشاره کردیم، محققان درباره این که کدام مهمتر است به توافق نرسیده‌اند، اما بعضی‌ها معتقدند که کلام مهمتر است. شانه بالا انداختن، چرخش چشم‌ها و سایر حالات مهم هستند، اما فقط بخشی از پیام را منتقل می‌کنند، درحالی که کلام کل پیام را منتقل می‌کند.

نتیجه مقاله درباره زبان بدن

هرچقدر هم که فکر کنید روابط غیرکلامی از کلام مهمتر است، همه اتفاق نظر داریم که هر دو اجزای کلیدی برقراری رابطه هستند. برای ایجاد روابط موثر، باید در هر دو حوزه مهارت کسب کنیم. باید واضح‌تر حرف بزنیم و در عین حال باید با بدنمان هم نشان دهیم که حرفمان قابل اعتماد است.