

چگونه از زبان بدن در مذاکرات استفاده کنیم؟

ارتباطات، فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات، به شکل پیام‌هایی کلامی و یا غیرکلامی بیان گردیده، سپس ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند. کلمه ارتباط، معرف تمام جریان‌هایی است که به وسیله آن، یک اندیشه می‌تواند اندیشه دیگر را تحت تأثیر قرار دهد.

در شماره قبل درباره اهمیت ارتباطات، اهداف ارتباطات، انواع ارتباطات کلامی و غیر کلامی، اشارات زبان بدن وابسته و غیروابسته به فرهنگ جهانی مطالبی را بیان کردیم و اکنون در این شماره به ادامه مطلب می‌پردازیم:

علائم ذاتی، موروثی، آموخته و فرهنگی

بیشتر حالت‌های ارتباطی اصلی در سراسر جهان یکسان است. هنگامی که مردم خوشحال هستند، می‌خندند و وقتی غمگین یا خشمگین می‌شوند، اخم کرده و چهره در هم می‌کشند. تکان دادن سر معمولاً در همه جای جهان به معنی بله و تایید است. به نظر می‌رسد این حرکت جنبه ذاتی دارد و توسط افراد نابینا و ناشنوا هم مورد استفاده قرار می‌گیرد. سر تکان دادن به طرف بالا یا از اینطرف به آنطرف، نشانه نه گفتن یا مخالفت است و جنبه جهانی دارد و ممکن است زمان نوزادی آموخته شود. وقتی نوزاد شیر خواری به اندازه کافی شیر خورده باشد، سرخود را از این طرف به آن طرف تکان می‌دهد که به معنی رد کردن سینه مادر است. وقتی همان نوزاد به اندازه کافی غذا خورده باشد، سرش را به معنی رد کردن قاشق غذا تکان می‌دهد. کودک به این طریق به سرعت یاد می‌گیرد تا مخالفت خود را با همین روش نشان دهد.

منشاء برخی حرکات و حالات امروزی ما را می‌توان در اجداد اولیه انسان یافت. نشان دادن و فشردن دندانها که در گذشته‌های دور برای حمله به کار می‌رفته، هنوز هم توسط انسانهای امروزی برای نشان دادن حالت خصمانه به کار می‌رود، هرچند که دیگر این دندانها برای حمله به کار نمی‌روند. لبخند زدن از ابتدا به عنوان یک حالت تهدید آمیز به کار می‌رفت، اما امروزه همراه با حالت‌های دیگر برای بیان شادی به کار می‌رود. بالا انداختن شانه‌ها نیز مثال خوبی از یک حالت همگانی است که نشان می‌دهد فرد نمی‌داند شما چه می‌گویید. این یک حالت چند گانه است که از سه قسمت اصلی تشکیل شده: کف دست‌های باز، شانه‌های قوز کرده و ابروهای بالا انداخته.

داروین درباره حرکات ذاتی انسان، حالت‌های چهره افراد زیادی از فرهنگ‌های مختلف را مورد بررسی قرار داد. او متوجه شد که همه انسان‌ها برای نشان دادن هیجان خود از حرکات چهره اصلی یکسانی استفاده می‌کنند، و به این نتیجه رسید که این حرکات باید ذاتی باشند.

هنگامی که دست‌هایتان را روی سینه به روی هم می‌گذارید، آیا دست راست را روی دست چپ قرار می‌دهید یا دست چپ را روی دست راست؟ بیشتر افراد تا زمانی که امتحان نکنند، نمی‌توانند با قاطعیت جواب بدهند. هنگامی که یکی از این روشها برای فرد کاملاً عادی و راحت است روش دیگر کاملاً غیر عادی و ناراحت است. شواهد نشان می‌دهد که این موضوع می‌تواند دلیلی بر موروثی بودن این حرکت باشد که تغییر پذیر نیست. هنوز بحث بر سر این موضوع ادامه دارد که آیا برخی حرکات و حالات بدنی از فرهنگ آموخته شده سپس تبدیل به عادت می‌شوند و یا موروثی هستند؟ به عنوان مثال، اکثر آقایان هنگامی که کت یا پالتوی خود را می‌پوشند، اول دست راست خود را در آستین فرو می‌برند، در حالی که بیشتر خانمها ابتدا آستین دست چپ را می‌پوشند. هنگامی که یک زن و مرد در خیابانی شلوغ از کنار هم رد می‌شوند، مرد معمولاً بدن خود را به سمت زن متمایل می‌کند، در حالی که زن معمولاً بدن خود را عقب می‌کشد. آیا زن برای محافظت از خود این کار را به طور غریزی انجام می‌دهد؟ آیا این واکنش ذاتی زنانه

است یا این عمل را با تماشای ناخودآگاه حرکات زنان دیگر یادگرفته است ؟ بیشتر رفتار غیرکلامی ما آموخته شده است و بسیاری از حرکات و حالات بدنی ما منشاء فرهنگی دارند . اجازه دهید نگاهی به این جنبه های زبان بدن بیاندازیم .

حالات صورت

چهره انسان می تواند بیش از ۲۰ هزار حالت مختلف ایجاد کند . بیشتر بیان ها، شامل ترکیبات چهره ای یعنی مخلوطی از دو یا چند حالت اصلی است. ۹۳ درصد ارتباط میان فردی را اشارات بدن تشکیل می دهد. در حالی که تنها ۷ درصد ارتباط میان فردی شامل گفتار است. بیشتر ما باور داریم که با نگاه کردن به حالات چهره و قیافه افراد می توانیم دقیقاً بگوییم آن ها چه احساسی دارند.

می توانیم حالات صورت را به سه بعد اصلی تقسیم کنیم: ۱- خوشایندی - ناخوشایندی ۲- پذیرش - رد ۳- فعالیت یا برانگیختگی. به طور مثال شادی، خوشایند اما انزجار، ناخوشایند است. غم، فعالیت یا برانگیختگی اندکی ایجاد می کند، در حالی که تعجب یا شگفت زدگی با سطح برانگیختگی یا فعالیت زیاد همراه است. اینکه هیجان تا چه اندازه می تواند توجه ما را جلب ، یا به جای دیگری معطوف کند، بعد سوم است. اشارات بدن می تواند گویای وضعیت درونی فرد باشد. برای نمونه می تواند خشم، خستگی، آرامش، گنجی و دیگر احساسات را نشان دهد. بدن انسان ها احساسات را هم اس ام اس می کند. عمومی ترین پیام ها یا اس ام اس ها عبارت اند از: آرامش یا بی قراری ، دوست داشتن یا دوست نداشتن. آرامش زمانی نشان داده می شود که فرد، اگر ایستاده است، دست و پاهایش را بدون نظم و ترتیب خاصی، قرار می دهد، و اگر نشسته است، به عقب تکیه می دهد، و دستها و پاهایش را باز می کند. دوست داشتن نیز معمولاً زمانی نشان داده می شود که به سوی طرف مقابل، شیء یا موضوع مورد نظر، اندکی خم می شویم. بنابراین، نحوه قرار گرفتن بدن می تواند احساساتی را نشان دهد که در حالت عادی آنها را پنهان می کنیم .

همانگونه که زبان های کلامی در فرهنگ های مختلف با هم متفاوت اند ، زبان غیر کلامی نیز ممکن است چنین باشد . در حالی که یک حالت یا حرکت ممکن است در یک فرهنگ خاص متداول بوده و تفسیر روشنی داشته باشد ، ممکن است در فرهنگ دیگر بی معنی بوده یا معنی کاملاً متضادی داشته باشد . به عنوان مثال ، تفسیرها و کاربردهای سه حالت متداول انگشت یعنی حلقه ، بلند کردن انگشت شصت و علامت V را در نظر بگیرید.

حالت های کف دست: گشادگی و صداقت

در طول تاریخ ، دستان باز نشانه حقیقت ، صداقت ، وفاداری و تواضع بوده است . بسیاری از سوگندها در حالی یاد می شوند که کف دست روی قلب قرار دارد و هنگامی که کسی در دادگاه شهادت می دهد، کف دست خود را باز و در هوا نگاه می دارد ، کتاب مقدس را در دست چپ نگاه داشته و کف دست راست خود را به گونه ای بالا نگه می دارد که اعضای دادگاه آن را ببینند . در برخورد های روانه ، مردم معمولاً در دو موقعیت کف دست خود را باز نگه می دارند . یکی کف دست رو به بالا است که مشخصه یک فرد گدا است که از شما تقاضای پول یا غذا می کند ، و دیگری کف دست به سمت پایین است که به معنی محدود کردن، کنترل کردن و پایین آوردن است . یکی از مهمترین روش ها برای تشخیص صداقت افراد نشانه های کف دست است . انسان ها برای نشان دادن صداقت و تواضع خود کف دست هایشان را نشان می دهند .

فروشنده ها معمولاً وقتی می خواهند درستی دلایل نخریدن کالایشان توسط مشتری را بیازمایند ، به دست های خریدار نگاه می کنند .

استفاده عمدی از کف دست برای گول زدن

ممکن است این سوال برای شما پیش بیاید که اگر من با دستان باز دروغ بگویم ، مردم دروغ های مرا باور می کنند ؟ پاسخ به این سوال هم بله و هم خیر است . اگر شما آشکارا دروغ بگویید و دستهایتان باز باشد ممکن است در نظر شنونده دروغگو به نظر بیایید ؛ زیرا بسیاری از حالات دیگر که باید برای اثبات صداقت شما مشهود باشند وجود ندارند . حالت های منفی هم که هنگام دروغ گفتن از شما بروز می کنند مشهود و در نتیجه با دستان باز در تناقض اند . همانگونه که قبلاً گفته شد ، دروغگویان حرفه ای کسانی هستند که هنر هماهنگی زبان غیر کلامی با زبان کلامی خود را تقویت کرده اند .

اما این امکان وجود دارد که با تمرین دستان باز در ارتباط با دیگران خود را مورد اعتماد تر جلوه دهید ؛ متقابلاً هر چقدر استفاده از دستان باز بیشتر شود ، تمایل به دروغگویی کمتر می شود. جالب است بدانید که برای بیشتر مردم دروغ گفتن با دستان باز مشکل است . دستان باز در حال ارتباط با دیگران می تواند مانع دادن اطلاعات غلط توسط دیگران به شما شده و آنها را ترغیب کند با شما رو راست باشند .

قدرت کف دست

یکی از قوی ترین علامت های غیر کلامی توسط کف دست ارسال می شود . اگر از این حالت به درستی استفاده شود ، به صاحب آن اقتدار و قدرت نفوذ بر دیگران رامی دهد . سه نوع حالت کف دست وجود دارد که عبارتند از : کف دست روبه بالا ، کف دست رو به پایین و کف دست بسته ، در حالی که انگشت اشاره باز است . تفاوت های این سه وضعیت با یک مثال مشخص می شود : به شخصی بگویید جعبه ای برداشته و آن را به مکان دیگری در همان اطاق منتقل کند. فرض کنیم که شما از همان لحن صدا ، همان کلمات و همان حالات چهره استفاده کرده و فقط وضعیت کف دست خود را تغییر می دهید.

✱ حالت کف دست رو به بالا به عنوان یک حالت متواضعانه و غیر تهدید آمیز و یادآور حالتی است که یک گدا در خیابان به کار می برد

✱ وقتی کف دست رو به پایین باشد ، بیانگر نوعی اقتدار است. در این حالت شخصی که از او درخواست شده تا جعبه را جابه جا کند ، احساس خواهد کرد که به او دستور داده شده و بنابراین احساس منفی در او ایجاد خواهد شد .

✱ اگر فرد مورد نظر همکار و هم رتبه شما باشد ، احتمال دارد تقاضای شما را انجام ندهد. اما اگر زیر دست شما باشد این فرمان را اجرا خواهد کرد ، زیرا شما ما فوق او هستید .