

چگونه از زبان بدن در مذاکرات استفاده کنیم؟

در شماره قبل درباره گفتمان ارتباط و تاثیر گذاری بر دیگران مطالبی را بیان کردیم و اکنون در این شماره به ادامه مطلب می پردازیم:

قرن ها پیش جنگجویان برای محافظت از خود در برابر تیرها و نیزه های دشمن زره می پوشیدند ، و امروزه انسان متمدن هر گاه خود را در خطر حمله جسمی یا کلامی ببیند از هر آنچه در دسترس داشته باشد استفاده می کند تا این رفتار حفاظتی را به طور نمادین از خود بروز دهد. این رفتار شامل ایستادن پشت یک در ، نرده، دیوار ، میز ، در داخل اتومبیل و یا سوار شدن بر یک صندلی می شود پشتی صندلی به عنوان یک سپر محافظ عمل کرده و می تواند فرد را در حالت جنگجوی غالب و تهاجمی قرار دهد . بیشتر کسانی که بر صندلی سوار می شوند افراد سلطه جویی هستند که می کوشند تا کنترل دیگران را به دست بگیرند ، و پشت صندلی به عنوان یک محافظ در برابر هر گونه حمله ای عمل می کند . بهترین روش برای خنثی کردن این حالت ایستادن یا نشستن در کنار چنین فرد و مجبور کردن او به تغییر حالت است . این عمل در بین یک گروه آسان تر است زیرا پشت فرد مورد نظر در معرض دید دیگران قرار دارد (بی دفاع است) . اما چگونه باید با کسی که در این حالت بر یک صندلی چرخان سوار شده برخورد کرد ؟ بحث کردن با فردی در این حالت بی نتیجه است ، بنابراین بهترین روش حمله غیر کلامی است . به این منظور باید بر بالای سر چنین فردی ایستاد و از بالا به او نگاه کرد و به درون منطقه شخصی اش وارد شد. این روش به قدری او را دستپاچه می کند که ممکن است حتی از پشت سر به زمین بیافتد .

گرفتن کرک یا نخ از لباس

وقتی شخصی با نظرات و گفته های دیگران مخالف است اما احساس می کند که نمی تواند عقیده خود را بیان کند ، حالتی به خود می گیرد که بیانگر نوعی جا به جایی است . کندن یا پاک کردن کرک یا چیزهای دیگر از لباس یک نوع از این حالت ها است . و فرد مورد نظر معمولاً نگاه خود را از دیگران منحرف کرده و به کف اطاق چشم می دوزد. این حالت یکی از شایع ترین نشانه های ناراضی است و نشان می دهد که فرد مورد نظر با آنچه گفته می شود موافق نیست ، حتی اگر به زبان کلامی موافقت خود را ابراز می دارد . برای غلبه بر چنین حالتی باید به فرد مورد نظر مثلاً گفت می بینم تو هم نظراتی درباره این موضوع داری . ممکن است نظر خودت را بگویی و سپس بنشینید ، دستهای خود را باز کنید ، و منتظر پاسخ او بمانید .

حالت های سر

تکان دادن سر دو حالت بسیار متداول دارد : تکان دادن سر به طرف پایین و تکان دادن سر به این طرف و آن طرف . تکان دادن سر به طرف پایین در اکثر فرهنگ ها است . تحقیقات نشان داده است که حتی افرادی که کرو لال متولد شده اند از این حالت به عنوان تایید و تصدیق استفاده می کنند و باعث طرح این نظریه شده است که ممکن است این حالت مادرزادی و ذاتی باشد . تکان دادن سر به این طرف و آن طرف هم به معنی "نه" می شود ممکن است یک حالت ذاتی باشد ، اما بعضی ها معتقدند که این حالت اولین حالتی است که یک انسان در دوران نوزادی یاد می گیرد . آنها معتقدند که وقتی نوزاد به اندازه کافی شیر خورده باشد برای نشان دادن امتناع خود از شیر خوردن و رد کردن سینه مادر سر خود را تکان می دهد . یکی از راههای تشخیص نیت واقعی دیگران این است که ببینیم آیا در حالی که این افراد با زبان کلامی موضوعی را تایید می کنند سر خود را تکان می دهند یا خیر .

حالت های اصلی سر

سه حالت اصلی برای سر وجود دارد . اول: سر رو به بالا قرار دارد این حالت توسط فردی اتخاذ می شود که موضع بیطرفی نسبت به موضوع مورد نظر دارد . در این حالت سر معمولاً ثابت مانده و ممکن است گاه گاهی به عنوان تایید تکان داده شود . حالت های دست بر گونه که برای ارزیابی به کار می رود نیز ممکن است اغلب با این حالت همراه شود .

حالت خنثی

دوم: هر گاه سر به یک طرف متمایل شود نشانه علاقه فرد مورد نظر به موضوع است.

حالت علاقه مند

اگر می خواهید کالایی را تبلیغ کنید و یا سخنرانی کنید ، همیشه در بین مخاطبین خود به دنبال این حالت بگردید . اگر مخاطبین سر خود را به یک طرف متمایل کرده ، به طرف جلو خم شده و دست خود را به گونه های خود گذاشته باشند نشانه این است که به موضوع علاقمند و در حال ارزیابی صحبت های شما هستند . سوم: وقتی سر رو به پایین باشد نشانه نگرش منفی نسبت به موضوع است . حالت های ارزیابی انتقادی معمولاً در حالت سررو به پایین بروز می کنند . به عنوان یک سخنران همیشه با افرادی مواجه خواهید شد که سرهایشان رو به پایین و دستهایشان بر روی سینه قرار دارد . در چنین حالتی یک سخنران حرفه ای قبل از پرداختن به موضوع اصلی باید کاری انجام دهد تا مشارکت مخاطبین را جلب کند . اگر گوینده در این کار موفق باشد سرهای روبه پایین به سرهای متمایل به یک طرف تبدیل خواهد شد .

حالت عدم تایید

دست های پشت سر

این حالت که بیشتر در بین حسابداران ، وکلا ، مدیران و افراد دیگری که دارای اعتماد به نفس کافی بوده و احساس برتری می کنند رایج است . اگر می توانستیم افکار آنها را بخوانیم می دیدیم که چیزی شبیه به "من همه پاسخ ها را می دانم" یا "شاید یک روز تو هم مثل من شوی" یا "همه چیز تحت کنترل است" می گویند این حالت همچنین توسط افراد به اصطلاح "همه چیز دان" به کار می رود که برای دیگران بسیار آزار دهنده است و کلاً این حالت را در صحبت با همکار خود به کار می برند و نشانه این است که هر دو آنها احساس می کنند چقدر با اطلاع هستند . البته این حالت می تواند به نشانه اعلام مالکیت بر آن مکان نیز به کار رود .

احساس برتری

بستگی به موقعیت ، چندین روش برای کنترل این وضعیت وجود دارد . اگر می خواهید علت احساس برتری فرد مورد نظر را کشف کنید می توانید به طرف او خم شده و نظر او را نسبت به موضوع بپرسید یا چیزی را دور از دسترس او قرار داده و از او بپرسید آیا آن چیز را می بینی ؟ این کار باعث می شود او کمی به جلو متمایل شده و از این حالت خارج شود . از طرف دیگر اگر فردی که دست های خود را در پشت سر قرار داده و می خواهد شما را سرزنش کند ، شما هم باید برای ترساندن او از همین حالت استفاده کنید)

احساس همربستگی

به عنوان مثال دو وکیل در حضور همدیگر برای نشان دادن برابری موقعیت و همچنین توافق نظر از این حالت استفاده می کنند ، اما اگر یک فرد زیر دست در برابر ما فوق خود از این حالت استفاده کند باعث خشم او خواهد شد . منشاء این حالت مشخص نیست ، اما

احتمالاً دستها به عنوان پشتی یک مبل راحتی عمل می کنند که فرد می تواند به عقب لم داده و استراحت کند . تحقیق نشان داده که در یک شرکت بیمه ، ۲۷ نفر از ۳۱ مدیر فروش در حضور کارمندان خود از این حالت استفاده می کردند ، اما هرگز در حضور مدیران ما فوق خود این کار را نمی کردند .

حالتهای آمادگی و تهاجمی

کدام یک از حالت ها در موقعیت های زیر به کار می رود : نوجوانی که با والدین خود بحث می کند ، ورزشکاری که منتظر شروع مسابقه است ، و بوکسوری که در انتظار رفتن به روی رینگ است ؟ در تمام موارد فوق این افراد دست بر کمر ایستاده اند ، زیرا این حالت رایج ترین شکل بیان حالت های تهاجمی است . برخی این حالت را حالت " آمادگی " نامیده اند که در بعضی موقعیت ها صحیح است اما معنی اصلی آن تهاجم است . این حالت همچنین حالت " هدفمند " نامیده می شود ، زیرا فرد مورد نظر تمامی نیروی خود را در جهت رسیدن به هدف خود متمرکز کرده است . اغلب مردان در حضور زنان برای اثبات سلطه مردانه خود از این حالت استفاده می کنند . جالب است بدانیم که پرندگان هم در هنگام مبارزه و یا جفت یابی برای اینکه خود را بزرگتر و قوی تر جلوه دهند پره های خود را سیخ می کنند . شاید استفاده انسان ها از این حالت نیز به همین منظور باشد . مردان از این حالت برای به چالش کشیدن افرادی که وارد قلمرو ایشان شود استفاده می کنند . البته در نظر گرفتن شرایط و حالت های قبل از این حالت (دست بر کمر) برای نتیجه گیری مهم است . برای مثال آیا دکمه های کت باز است و لبه های کت به سمت عقب داده شده اند ، یا دکمه های کت بسته است ؟ بسته بودن دکمه های کت نشانه حالت تهاجمی از روی درماندگی است در حالیکه باز بودن دکمه ها و به عقب دادن کت نشانه حالت تهاجمی بی باکانه است زیرا شخص آشکارا قلب و گلوی خود را به نمایش می گذارد که به زبان غیر کلامی نشانه بی باکی است . این حالت را می توان با باز کردن پاها و مشت کردن دستها تشدید کرد .

حالت آمادگی مردانه

این حالت تهاجمی همچنین توسط مانکن های مدل لباس حرفه ای هم به کار می رود تا این احساس را در بیننده به وجود آورد که این لباس برای خانمهای امروزی و پیشرو مناسب است . البته گاهی اوقات ممکن است تنها یک دست بر کمر گذاشته شده و دست دیگر حالت دیگری را بیان کند

حالت دست بر کمر زنانه

آمادگی در حالت نشسته

یکی از مهمترین حالت هایی را که یک مذاکره کننده باید بتواند تشخیص دهد حالت آمادگی نشسته است . به عنوان مثال اگر در پایان معرفی یک کالا توسط فروشنده ، خریدار احتمالی به حالت نشسته باشد نشانه این است که او آمادگی خریدن کالای مورد نظر را دارد . حالا اگر بدنبل نشستن به این حالت (فرد مورد نظر چانه خود را هم لمس کند) تصمیم گیری (باید معامله را انجام شده در نظر گرفت . متقابلاً اگر در پایان معرفی کالا خریدار احتمالی دستهای خود را بر روی سینه گذاشته و چانه خود را لمس کند باید دانست که معامله احتمالاً

انجام نخواهد شد زیرا او هنوز قانع نشده است . البته حالت آمادگی نشسته توسط افراد خشمگین که آماده انجام کار دیگری (مثلاً بیرون انداختن شما) هستند نیز استفاده می شود . در این مورد باید به حالت های قبل از این حالت توجه داشت .

حالت آمادگی نشسته

موقعیت آغاز گر

حالت آمادگی که به نشانه تمایل به پایان دادن گفتگو به کار می روند شامل متمایل شدن به سمت جلو با دست های روی زانو (شکل ۷۷) یا گرفتن لبه های صندلی با هر دو دست (شکل ۱۱۱) می باشد . □