

معرفی چند نشانه زبان بدن برای درک بهتر دیگران

تا به حال شده در موقعیتی قرار بگیرید که هرچه طرف مقابل تان بگوید، باورتان نشود؟

آیا احساس می‌کردید یک جای کار می‌لنگد؟

شاید حس ششم شما مدام در گوش تان می‌خواند که مخاطب تان با شما روراست نیست. شاید طرف صحبت تان به زبان می‌گفت «بله» ولی تکان‌های سرش داد می‌زدند که «نه»؟

تفاوت بین حرف‌هایی که مردم به زبان می‌آورند و درکی که ما از حرف آن‌ها به دست می‌آوریم، از تعامل غیرکلامی یا همان «زبان بدن» حاصل می‌شود. اگر آگاهی خود از نشانه‌ها و علائم زبان بدن را بالا ببرید، درک دیگران برای تان بسیار راحت‌تر می‌شود و می‌توانید به طور موثرتری با آن‌ها ارتباط برقرار کنید. گاهی اوقات، چیزهای نامحسوس – و گاه حتی محسوس – مانند تکان دادن و حرکات دست وقت حرف زدن، حالت‌های چهره و حتی تغییر در کل بدن مان می‌تواند نشانگر وقایع و حالت‌های درونی مان باشد. مدل راه رفتن، حرف زدن، نشستن و ایستادن مان، همه و همه حرفی درباره‌ی ما برای گفتن دارند، و هر آنچه در درون مان اتفاق می‌افتد می‌تواند بر بیرون مان هم تاثیر بگذارد.

وقتی زبان بدن را بشناسید و معناهای احتمالی علائم گوناگون آن را بدانید، آدم‌ها را بهتر می‌فهمید. به این ترتیب با دیگران هم بهتر تعامل می‌کنید. علاوه بر این، همچنان که درک شما از دیگران بالا می‌رود، به پیام‌هایی که خودتان به کمک زبان بدن برای آن‌ها می‌فرستید هم هشیارتر می‌شوید.

گاهی اوقات هم اتفاق می‌افتد که پیام‌هایی که برای دیگران می‌فرستیم حسابی قر و قاطی هستند؛ حرفی می‌زنیم اما زبان بدن مان چیز کاملاً متفاوتی می‌گوید. این زبان غیرکلامی بر رفتار و نحوه‌ی برخورد ما با دیگران تاثیر می‌گذارد و بر عکس العمل آن‌ها نسبت به ما مؤثر است.

در این مقاله، ابعادی از تعامل غیرکلامی توضیح داده شده است. امیدواریم به کمک این دانش بتوانید از این علائم و نشانه‌ها برای برقراری ارتباط موثرتر با دیگران استفاده کنید.

✓ذهنیت اولیه و اعتماد به نفس

زمانی را به یاد بیاورید که سر کار با فرد جدیدی آشنا شدید. یا آخرین باری را به خاطر بیاورید که سخنرانی کسی را تماشا کردید.

اولین ذهنیتی که از این افراد در ذهن تان شکل گرفت، چگونه بود؟

احساس کردید به خودشان کاملاً مطمئنند یا اینکه زیاد اعتماد به نفس ندارند؟

آیا دوست داشتید با آنها هم‌کلام شوید؟

آیا موفق می‌شدند متقاعدتان کنند؟

چطور وارد اتاق شدند؟

با گام‌های بلند آمدند، توجه تان را به خود جلب کرده و تماس چشمی برقرار کردند یا این که پاهایشان را روی زمین می‌کشیدند، هر کار می‌کردند تا از نگاه مستقیم اجتناب کنند و مردد و لرزان آمدند نشستند روی صندلی؟

دست دادن شان چطور بود؟ محکم و قوی یا سست و شل و ول؟
در طول گفتگوی تان، آیا این افراد ارتباط چشمی ماهرانه‌ای برقرار می‌کردند یا مرتب نگاه‌شان را از شما می‌زدیدند؟

چهره‌ی شان آرام بود یا درهم‌رفته و مضطرب؟
حرکات دست و بازوی شان چگونه بود؟
وقتی صحبت می‌کردند، حرکت دست‌هایشان چگونه بود؟
آیا حرکات‌هایشان فضای زیادی اشغال می‌کرد، دست‌ها را از هم باز می‌کردند و حرکات‌هایشان به راحتی و نرمی انجام می‌گرفت؟ یا اینکه سعی می‌کردند هرچقدر می‌شود جای کمتری اشغال کنند، دست‌ها را نزدیک بدن نگه دارند و حرکات‌هایشان بریده‌بریده و نامنظم بود؟
با زیر نظر گرفتن رفتار دیگران، می‌توانید یک سری علائم و نشانه‌های رایج را شناسایی کنید؛ علائمی که اعتمادبه‌نفس داشتن یا نداشتن مخاطب‌تان را لو می‌دهند. موارد ساده و رایجی که در افراد با اعتماد به نفس پیدا می‌شوند این‌ها هستند:

طرز ایستادن - صاف ایستادن با شانه‌های قوز نکرده؛

تماس چشمی - ماهرانه همراه با لبخند؛

حرکات دست و بازوها - هدفمند و سنجیده؛

گفتار - شفاف اما با سرعت کم؛

تُن صدا - متوسط تا پایین.

با یادگیری زبان بدن، علاوه بر کشف دیگران، می‌توانید احساساتی را منتقل کنید که در واقع ندارید! برای مثال، اگر در موقعیتی قرار بگیرید که دوست دارید اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید، مثلاً برای ارائه یک پاورپوینت در یک کنفرانس بزرگ یا شرکت در جلسه‌ای مهم، می‌توانید از علائم اختصاصی اعتمادبه‌نفس استفاده کنید تا خودتان را طوری جلوه دهید که انگار واقعا به خودتان اطمینان کافی دارید.

✓ نشانه‌های فرو رفتن در حالت دفاعی

زمانی را به یادتان بیاورید که در جلسه‌ی سخت و طاقت‌فرسایی بودید؛ شاید زمان ارزیابی عملکرد و بازخورد دادن به کارکنان بوده، یا شاید وظیفه داشتید سر تعیین ضرب‌الأجل‌ها مذاکره کنید و یا اینکه برای یک قرارداد کاری چانه بزنید.

در حالت ایده‌آل، هم شما و هم طرف مقابل‌تان هردو حاضر به شنیدن حرف‌های هم و فرصت دادن به طرف مقابل هستید تا بتوانید با متانت و بدون دعوا جلسه را با موفقیت به نتیجه برسانید.

گاهی وقت‌ها هم پیش می‌آید که طرف مقابل‌تان در لاک دفاعی فرو رفته و عملاً حرف شما را نمی‌شنود. فرض کنید در جلسه‌ی ارزیابی عملکرد کارمندی چنین اتفاقی بیفتد، قاعدتاً برای تان مهم است که همکار تان را متوجه این نکته بکنید که یک سری رفتارهای به‌خصوصی را باید تغییر دهد. پس نیاز دارید که او با گوش شنوا به حرف‌های تان گوش کند. لازم است کاری کنید که مخاطب‌تان واقعا به حرف شما توجه کرده و حاضر

باشد در مورد آن لحظه‌ای فکر کند تا مقصود و منظور شما را بفهمد. اما چطور باید متوجه شوید که حرف‌هایتان شنیده نمی‌شود؟

برخی از علائم معمول که نشان می‌دهند طرف صحبت شما در لاک دفاعی فرو رفته است، این‌ها هستند هنگام حرف زدن، حرکات دست و بازو جزئی بوده و دست‌ها نزدیک بدن هستند. حالات چهره به حداقل مقدار خود رسیده‌اند. بدن وی رو به شما نبوده و به جهت دیگری چرخیده است. دست‌ها جلوی سینه به هم قفل شده‌اند. تماس چشمی بسیار کم است یا نگاه فرد رو به پایین است. وقتی این نشانه‌ها را شکار کردید، می‌توانید نحوه‌ی صحبت یا محتوای حرف‌تان را تغییر دهید تا مخاطب‌تان کمی احساس راحتی کرده و بیشتر پذیرای حرف‌های شما باشد. به همین ترتیب، وقتی خودتان هم در شرایط مذاکره حالت دفاعی به خود گرفتید، می‌توانید به زبان بدن خودتان نگاهی بیندازید تا مطمئن شوید پیامی که به طرف‌تان منتقل می‌کنید از گشودگی شما و پذیرا بودن‌تان در مورد موضوع بحث حکایت می‌کند.

✓ کار با گروه‌ها و نشانه‌های کناره‌گیری از بحث

تا به حال شده که مطلبی ارائه بدهید و احساس کنید مخاطبان‌تان واقعا حرف‌تان را باور نکرده‌اند؟ آیا برای‌تان پیش آمده که در تلاش باشید تا در مورد مسئولیت‌ها و ضرب‌الأجل‌ها در یک تیم به اجماع برسید؟ آیا همه در بحث درگیر شده بودند یا بعضی‌ها بی‌علاقه به نظر می‌رسیدند و از بحث کناره‌گیری کرده بودند؟

اگر حواس‌تان به یک سری از علائم و نشانه‌های رایج کناره‌گیری از بحث باشد، می‌توانید هروقت لازم بود خودتان فعالانه مخاطب را در بحث درگیر کنید. برخی از این نشانه‌ها عبارتند از: سرها پایینند.

چشم‌ها به جای نامعلومی خیره‌اند.

با لباس‌ها یا خودکارشان بازی می‌کنند.

در حال نوشتن یا نقاشی کشیدن‌اند.

ممکن است مخاطبان‌تان به حالت خمیده نشسته و قوز کرده باشند.

وقتی متوجه شدید که کسی از بحث کناره‌گیری کرده یا انگار حوصله‌اش از موضوع سر رفته، می‌توانید کاری کنید تا او را دوباره درگیر بحث کرده و بر موضوع متمرکزش کنید. یکی از روش‌ها برای این کار می‌تواند این باشد که سوال مستقیمی از او بپرسید.

در حین انجام همه‌ی این کارها، حواس‌تان باشد که زبان بدن‌تان همان مقصودی را برساند که شما می‌خواهید.

✓ نشانه‌های دروغ گفتن

از میان همه‌ی علائمی که در زبان غیرکلامی بدن در دیگران مشاهده می‌کنیم، تشخیص دروغ‌گویی، بیشتر به کارمان می‌آید..

برخی از علایم و نشانه‌های معمول دروغ‌گویی عبارتند از:

تماس چشمی بسیار کم است یا اصلاً وجود ندارد. ممکن است مردمک‌ها تنگ شده و حرکات سریع چشم مشاهده شود.

هنگام صحبت، دست یا انگشتان فرد جلوی دهانش قرار بگیرد.

بدن وی رو به شما نیست. یا وقت حرف زدن حرکات دستانش غیرمعمول/ غیر طبیعی باشد.

سریع‌تر نفس می‌کشد.

تغییراتی در رنگ پوست اتفاق می‌افتد. برای مثال گردن یا صورت قرمز می‌شود.

تعریق افزایش می‌یابد.

تغییراتی نیز در صدا پدیدار می‌شود. مثلاً تغییر در تُن، من‌من کردن و صاف کردن گلو اتفاق می‌افتد..

همچون هر بخش دیگر از زبان غیرکلامی، بسیار مهم است که به یاد داشته باشیم که زبان بدن هر فردی منحصربه‌فرد خودش است. اگر چند نشانه‌ی مرسوم دروغ‌گویی در طرف مقابل مشاهده کردید، نباید فوری نتیجه‌گیری کرده و به طرف‌تان افترا بزنید. بسیاری از این علایم ممکن است با علایم اضطراب و نگرانی اشتباه گرفته شوند. کاری که باید بکنید این است که این نشانه‌ها را به عنوان علامتی ببینید که به شما هشدار می‌دهد که به بررسی‌های بیشتر نیاز دارید. در این راستا سوالات بیشتری بپرسید و عمیق‌تر در موضوع تفحص کنید تا سرانجام بتوانید راست‌گویی یا دروغ طرف صحبت‌تان را معلوم کنید.

به طور کلی، زمانی که می‌خواهید صحت درک‌تان از زبان بدن کسی را بسنجید، به ادامه صحبت‌هایش توجه کنید، به خصوص اگر در مصاحبه کاری یا موقعیت‌هایی باشید که نیاز به مذاکره و چانه زدن وجود دارد.

با کمی تامل پاسخ دهید

اگر کسی از شما سوال خیلی جالبی بپرسد چه می‌کنید؟

شاید همین‌طوری بدون فکر جوابی بدهید، یا شاید هم چند لحظه در مورد جواب تأمل کنید. اگر انتخاب‌تان گزینه‌ی دوم باشد، در واقع دارید به کسی که سوال را پرسیده نشان می‌دهید که سوال خوبی پرسیده است؛ سوال آنقدر برای شما مهم هست که برای جواب دادن به آن، اندکی بیشتر وقت گذاشته‌اید. مهم نیست در یک مصاحبه کاری باشید و یا در حال مذاکره در باب موضوعی. در هر حالتی که باشد، بهتر است به مخاطب‌تان نشان دهید که تامل می‌کنید، برایش وقت می‌گذارید و سپس پاسخش را می‌دهید. در اینجا به برخی علائم و نشانه‌هایی که نمایانگر تعمق هستند، اشاره می‌کنیم:

نگاه فرد به سوی دیگری است و فقط زمانی تماس چشمی برقرار می‌کند که قصد جواب دادن دارد.

نوازش چانه با انگشت.

دست روی گونه گذاشتن.

سر کج است و نگاه به طرف بالاست.

همه یک‌جور نیستند.

قبلا اشاره کردیم که هر کسی منحصر به فرد است و علائم و نشانه‌های هر شخص ممکن است دلیلی متفاوت از آنچه شما حدس می‌زنید، داشته باشد. این اتفاق به خصوص وقتی می‌افتد که تجارب زندگی افراد و وقایع زندگی‌شان با هم متفاوت باشد؛ به ویژه اگر دو طرف تفاوت‌های فرهنگی بسیاری داشته باشند. اهمیت چک کردن تحلیل‌تان از زبان بدن دیگران در همین جاست. با پرسیدن سوال‌های متنوع و در عین حال ساده، می‌توانید طرف مقابل‌تان را بیشتر شناخته و صحت حدس و گمان‌تان را چک کنید. برای تمرین و پیشرفت در تشخیص زبان بدن، به تماشای مردم بروید. چه در مترو و اتوبوس و یا چه باز طریق تماشای تلویزیون بدون صدا. ببینید رفتارها و واکنش‌هایشان به یکدیگر چگونه است. وقتی دیگران را تماشا می‌کنید، سعی کنید حدس بزنید در مورد چه حرف می‌زنند یا چه احساساتی در بین‌شان در جریان است.

حتی اگر فرصت بررسی تحلیل‌تان را پیدا نکردید، حداقل موفق به بهبود قدرت مشاهده خود شده اید. همین امر کمک می‌کند تا در هنگام برقراری ارتباط با دیگران، راحت‌تر نشانه‌ها را تشخیص دهید. **نکته:** علاوه بر یادگیری نحوه‌ی فهم زبان بدن برای درک دیگران، بسیاری از مردم به‌طور آگاهانه از زبان بدن برای انتقال خواسته‌شان و صحنه گذاشتن بر حرف‌شان استفاده می‌کنند. همه‌ی ما تجربه‌ای از رویارویی با زبان بدن یک فروشنده‌ی حقه‌باز ماشین دست دوم را داریم. اینکه چنین کاری صحیح است یا نه، به موقعیت بستگی دارد. اگر قرار است شخص جدیدی را ملاقات کنید یا ارائه‌ای داشته باشید، خوب است که نقاب شجاعت بر چهره بگذارید. اما اگر دارید تلاش می‌کنید کسی را راضی به انجام کاری کنید که به نفعش نیست، کار درستی نیست که خودتان را آدم خیرخواهی نشان دهید. علاوه بر این، حرکات و اشاراتی که تحت کنترل‌تان نیستند ممکن است شما را لو دهند و نتیجه آن چیزی جز از دست دادن اعتبار و اعتماد نخواهد بود، پس بهتر است برای یادگیری زبان بدن عجله کنید.