

زبان بدن

سارا کیوانی

انسان موجودی اجتماعی است که همواره در حال تعامل با افراد پیرامون خود است. شاید در همین تعاملات است که پیچیدگی نوع بشر به وضوح مشخص می شود. همه ما در ارتباطات روزمره خود با افرادی مواجهیم که پس از هربار بر خورد و به خصوص در اولین برخورد ارزیابی های متعددی از او در ذهن ما شکل می گیرد. آیا تا به حال به این مطلب اندیشیده اید که چند درصد از برداشت های ما از شخص مقابل مربوط به تعاملاتی است که مستقیماً از راه کلام منتقل شده؟

© متن فوق با رضایت نگارنده جهت استفاده شما توسط علم گردشگری منتشر شده است، شایسته است با ذکر نام ایشان و منبع از آن استفاده نمایید.



زبان بدن

سارا کیوانی^۱



مقدمه:

انسان موجودی اجتماعی است که همواره در حال تعامل با افراد پیرامون خود است. شاید در همین تعاملات است که پیچیدگی نوع بشر به وضوح مشخص می شود. همه ما در ارتباطات روزمره خود با افرادی مواجهیم که پس از هربار بر خورد و به خصوص در اولین برخورد ارزیابی های متعددی از او در ذهن ما شکل می گیرد. آیا تا به حال به این مطلب اندیشیده اید که چند درصد از برداشت های ما از شخص مقابل مربوط به تعاملاتی است که مستقیماً از راه کلام منتقل شده؟

تحقیقات نشان داده که تنها ۷٪ از ارتباطات میان فردی شامل گفتار می شود. این در حالی است که ۲۸٪ از این ارتباطات میان فردی درگیر لحن و زیرو بمی صداست و ۶۵٪ مابقی را پیام های غیر کلامی یا همان زبان بدن (Body language) تشکیل می دهد.

دوست دارید فکر اطرافیان را بخوانید؟!

آیا مایلید به افکار کسی که در کنار دستتان نشسته است پی ببرید؟ اگر پاسخ شما مثبت است آشنایی با زبان بدن می تواند در رسیدن به این مقصد شما را یاری کند.

Body language چیست؟

اگر با افراد زیادی مواجه شده باشیم می توانیم بسیاری از افراد را حتی از نوع صحبت کردنشان بشناسیم. اما این شناخت در مواجهه حضوری با دانستن بسیاری از حالات ثابت شده در علم روان شناسی بهترین فرهنگ نامه آدم شناسی را برایمان می گشاید. این همان زبان بدن است که شامل پیام هایست که از طریق حرکات بدن و صورت به مخاطب منتقل می شود. مجموعه حرکت هایی که سالیان سال از بدو روانشناسی تجربی بوجود آمده و به مرور نوشته شده است .

مزایای شناخت Body language

با شناخت بیشتر افراد، ارتباطاتمان جهت دار می شود و در مدت کوتاهی خواهیم توانست که به هدف مورد نظر از این آشنایی و ملاقات نزدیک شویم. ایجاد رابطه صحیح باعث رشد عزت نفس در انسان می شود و ارتباط ما با خودمان و اطرافیان تقویت می شود .

^۱ کارشناس رشته مدیریت جهانگردی - دانشگاه پیام نور

هر چه بهتر و کامل تر با خود و دیگران ارتباط برقرار کنیم، احساس موفقیت از ایجاد یک ارتباط صحیح و دوستانه ما را زودتر به هدفهایمان می‌رساند و باعث تعالی افکار و رفتارمان در زندگی می‌شود. به طور کلی می‌توان گفت زبان بدن:

۱- باعث بالا بردن اعتماد به نفس می‌شود.

۲- باعث درک بهتر شخص مقابل و در نتیجه پاسخ مناسب دادن به احساسات او می‌شود.

۳- باعث می‌شود که ما در مقابل ذهنیتهای منفی انسانهای اطرافمان ایمن باشیم.

۴- کنترل امور و شرایط را در تمام موارد در دست بگیریم.

۵- باعث آرامش و اطمینان دیگران شویم.

۶- در خرید و فروش و هنگام مصاحبه یا ارائه محصول به مشتری با موفقیت ظاهر شویم.

۷- در صحن های مختلف اجتماع بتوانیم حداکثر توان ممکنه را در جهت انتقال دیدگاه به دیگران داشته باشیم .

طبقه بندی های (Body language) زبان بدن:

طبقه بندی های گوناگونی از زبان بدن صورت گرفته. در یک طبقه بندی پیام هایی که از زبان بدن منتقل می‌شود شامل موارد زیر است:

۱- پیامهایی که از نوع لباس پوشیدن و آراستن ظاهر منتقل می‌شود.

۲- پیامهایی که از نوع حرکات بدن شامل طرز نشستن-حرکت دستان و پاها و ... منتقل می‌شود.

طبقه بندی ای دیگر مدل های متعددی از زبان بدن ارائه می‌کند:

۱- حالتی که انسان با کل بدن نشان میدهد مثل تند راه رفتن، آرام راه رفتن

۲- حرکتی که با نیم تنه پایین نشان میدهد مثل روی یک پا ایستادن، روی یک قسمت بدن تکیه کردن

۳- حرکتی که انسان با نیم تنه بالایی نشان میدهد :

الف) حرکتی که انسان با دست انجام میدهد

ب) حرکتی که انسان با چشم و ابرو نشان میدهد مثل اخم کردن یا گرد نگاه کردن که اگر شخص گرد نگاه کند اما دهان او بسته باشد شخص تظاهر به تعجب میکند.

ج) حرکات سر مثل آدمهایی که مظلومانه سر خود را کج میکنند.

د) بعضی حالات نشانه بیماری و استرس است.

- در زیر نمونه هایی از حالات بدن و پیام هایی که منتقل می کنند ارائه شده است. البته باید اشاره کرد که بعضی از حالات بیان گر بیش از یک نوع پیام هستند.
- فرد خوددار :
اگر شخصی دستهایش را پشت کمر قفل کند، نشان می دهد که خود را به شدت کنترل کرده است. در این حالت او سعی دارد خشم یا احساس ناامیدی را از خود دور کند .
- حالت تدافعی :
اگر انگشتان دستها به بازو گره خورده باشد نشان دهنده حالت تدافعی در برابر حمله ای غیر منتظره و ناگهانی یا بی میلی برای تغییر چهره شخص است. اگر انگشتها مشت شده باشند، حالت بی میلی شدیدتر است .
- متفکر :
گره کردن دستها به دسته های صندلی نشان می دهد که شخص سعی دارد احساس خود را مهار کند. اما قفل کردن قوزک پاها به یکدیگر حالت تدافعی است. این حالت بیشتر در مسافران مضطرب هواپیمای هنگام پرواز و فرود آن دیده می شود .
- دقت :
وقتی شخص انگشت سبابه را روی صورت و بقیه دستش را به صورت گره کرده در پایین صورتش قرار می دهد یعنی که با دقت است. این حالت نشان می دهد که شخص با دقت زیاد به صحبت های شما گوش می دهد و یک یک کلمات شما را می سنجد و در چهره او حالتی انتقادی به چشم می خورد .
- بدگمان :
انگشتهای گره شده زیر چانه و نگاه خیره نشان دهنده حالت تردید و دودلی است. او به صحبت های شما و صحت گفته هایتان تردید می کند. در این حالت ممکن است آرنج روی میز قرار گرفته باشد
- بی گناه :
دستهایی که روی سینه قرار گرفته باشد، بهترین نمونه برای نشان دادن و حالت بی گناهی و درستکاری است. این حالت اثر باقیمانده از شکل سوگند خوردن است که دست را روی قلب قرار می دهند .
- مطمئن :
این حالت دستها در مردها نشان می دهد که به آنچه که می گویند اعتقاد و اعتماد کامل دارند و در خانمها کمتر دیده می شود. خانمها هنگامی که دست خود را به کمر می زنند نشان می دهند که به آنچه می گویند اطمینان دارند .
- مرموز :
دستهای به هم مشت شده زیر چانه نشان می دهد که شخص نظریاتش را پنهان می کند و به شما اجازه می دهد به صحبت خود ادامه دهید، تنها هنگامی که حرفهایتان پایان یافت به شما و نظریات شما حمله خواهد کرد .
- ظاهر ساز :
او آرام به نظر می رسد اما این آرامش پیش از توفان است. این حالتی است که بیشتر رؤسا به خود می گیرند تا خود را به گونه ای به زیردستان نزدیک کنند و در عین حال جاذبه آنها نیز کم نشود .
- آماده و موفق :
قرار دادن پاها روی هر چیز (روی صندلی، میز، سکو و... نشانه حالت مالکیت است... در یک میز گرد تنها رئیس اجازه دارد چنین حالتی داشته باشد و آرامش خود را نشان دهد .)
- اعتماد به نفس :
تکیه زدن به صندلی در حالتی که دستها پشت سر قفل شده نشان دهنده اعتماد به نفس قوی است. اگر شخصی در این حالت صحبت می کند به گفته های خود اعتماد دارد و اگر به صحبت های شما گوش می دهد به خود زحمت ندهید، او خود همه ماجرا را می داند!

و حال نمونه هایی از کاربرد body language و چگونگی به کارگیری این مهارت در زندگی روزمره ارائه شده است.

چگونه یک دروغ را تشخیص دهیم؟



هشدار: گاهی جهل سعادت است!

شما پس از بدست آوردن این دانش ممکن است صدمه ببینید! چون به راحتی دروغ اشخاص برای شما آشکار می شود.

مقدمه ای بر تشخیص دروغ ها:

آیا می توان از جهت چشمهای یک شخص به صحت گفته های او پی برد؟ جواب کوتاه: نسبتاً! اما نه به آن سادگی که در فیلم ها و نمایش های تلویزیونی می بینیم. در اینگونه نمایش ها بازپرسان از حرکت چپ و راست چشمان متهم پی به دروغگویی او می برند. در حقیقت این نوع قضاوت عجولانه بدون بررسی های مجدد احماقانه است. اما این تکنیک تا حدی قابل قبول است که می توانید آن را امتحان کنید.

پیام	رفتار غیر زبانی
سرزننده و چابک-اطمینان	راست و قائم راه رفتن
آمادگی-پرخواشگری	ایستادن در حالیکه دستان کنار ران پا قرار دارند
ملامت-خستگی	نشستن با پاهای ضربدری شده و حرکات آهسته پا
آزاد-آرام	نشستن در حالیکه پاها جدا از هم قرار دارند
حالت دفاعی	دست به سینه
افسردگی-سرافکنندگی	راه رفتن با دستان در جیب و شانه های افتاده
ارزیابی-تفکر	دست روی گونه
رد کردن-شک-دروغگویی	لمس کردن (به آرامی مالیدن) بینی
شک-بی اعتقادی	مالیدن چشم
خشمگین-ناامیدی-درک و فهم	دستان پشت کمر قفل شده
درک-فهم	قوزک های پا قفل شده
خستگی	سر در حال استراحت در دستان و چشمها به زیر
پیش بینی-انتظار	مالیدن دستها
اطمینان-برتری	نشستن با دست های قفل شده پشت سر و پاهای ضربدری
بی ریایی-صمیمیت-گشادگی-بی گناهی	کف دست باز
ارزیابی منفی	فشار آوردن به نوک بینی و چشمها بسته
بی تابی-بی طاقتی	ضرب زدن با انگشتان
کمبود اعتماد به نفس-احساس نا امنی	نوازش کردن مو
علاقتمندی	سر خم شده (متماایل)
تلاش برای تصمیم گیری	نوازش چانه
نا باوری	پایین نگاه کردن در حال چرخاندن صورت به طرفین
نا امنی	جویدن ناخن
مردد	کشیدن گوش

- کسی که می خواهد تظاهر به داشتن یک احساس کند بیان کلمات او به حرکات دهان محدود است و نه به تمام صورت. برای مثال کسی که طبیعی می خندد تمام صورت او درگیر می شود: فک-گونه ها- پیشانی-چشم و غیره.

خنده اجباری یا "مودبانه":



تنها عضلاتی که مستقیماً اطراف لب هستند درگیر می شوند.

خنده طبیعی:



تعداد زیادی از گروه های عضلانی صورت بی اختیار حرکت می کنند. عضلات پیشانی به سمت پایین کشیده می شوند. گونه ها و فک حرکت می کند و ممکن است بینی چین بخورد.

روش های زیر اغلب مورد استفاده پلیس امنیت و کارشناسان قرار می گیرند. این دانش همچنین برای مدیران کارفرمایان و برای هر کس در موقعیت های روزمره مفید است زیرا به شما کمک میکند تا قربانی تقلب ها و فریب ها نشوید.

نشانه های فریب:

زبان بدن دروغگو:

- کسی که دروغ می گوید از نگاه مستقیم به چشمان شما پرهیز می کند.
- با دستان خود صورت-گلو و دهان خود را لمس می کند و بینی یا پشت گوش خود را می خاراند.
- حرکات بدنی محدود و خشک همراه با چند حرکت دست و بازو به سمت بیرون و یا به سمت خود دارد.

وضعیت های احساسی و تناقض ها:

- کسی که تظاهر به احساس خاصی می کند زمان و طول مدت حرکات احساسی و عاطفی او طبیعی است اما با تاخیر صورت می گیرد و ناگهانی متوقف می شود.
- چنین شخصی بین حرکات احساسی و کلمات و اصطلاحات زمان بندی می کند. مثلاً: کسی هنگام دریافت یک هدیه می گوید "من آن را دوست دارم" و پس از ساختن این جمله لبخند می زند.
- حالات با جملات کلامی تطبیق ندارند مانند کسی که ابراز عشق می کند در حالی که اخم کرده است.

- یک دروغگو ممکن است از ضمائر صرف نظر کند و یا با یک تن یکنواخت صحبت کند. وقتی که یک جمله صادقانه ساخته می شود ضمائر با تاکید بیشتری از دیگر کلمات جمله بیان می شود.
- کلمات ممکن است آشفته و درهم باشند و بیان آرام و متین. وقواعد دستور زبان از بین برود. به عبارت دیگر جملات او در هم ریخته است به جای اینکه تاکید داشته باشد.

دیگر نشانه های دروغ:

- اگر شما باور کنید که مخاطب شما دروغ می گوید و سریعا موضوع مکالمه را تغییر دهید او نه تنها با اشتیاق می پذیرد بلکه آرام تر هم می شود. شخص دروغگو تمایل دارد موضوع بحث عوض شود در حالیکه فرد بی گناه از تغییر ناگهانی موضوع آشفته و گیج می شود و تمایل دارد به موضوع قبلی بازگردد.
- شخص دروغگو سعی می کند با استفاده از طنز و یا کنایه از موضوع فاصله بگیرد.

اخطار: بدیهی است که نمی توان تنها به این خاطر که کسی یکی یا حتی بیشتر از یک مورد از رفتارهای بالا را از خود بروز داد او را قطعاً دروغگو بنامیم. رفتارهای فوق باید با افراد نرمال و در هر جایی که ممکن است مقایسه شوند. کارشناسان معتقدند که ترکیبی از زبان بدن و دیگر نشانه ها باید برای تشخیص حقیقت از دروغ استفاده شود.

آسانترین راه برای تشخیص خنده واقعی نگاه کردن به چشمهاست. در خنده طبیعی چشمها جمع می شود و ممکن است اطراف چشم چین بخورد. تنها درصد کمی از مردم می توانند به صورت ارادی برای تقلید خنده واقعی این عضلات اطراف چشم را حرکت دهند.

عکس العمل ها:

- شخص گناهکار حالت دفاعی به خود می گیرد. و شخص بی گناه حالت تهاجمی.
- شخص گناهکار نسبت به کسی که از او سوال می کند و یا او را متهم می کند راحت نیست و ممکن است سر و بدن خود را برگرداند و از او روی گرداند.
- شخص گناهکار ممکن است به طور نا خود آگاه شئی (کتاب، لیوان، ...) را بین خودش و شما قرار دهد.

متن کلامی و محتوای کلام:

- یک دروغگو از کلمات شما برای پاسخ گفتن به یک سوال استفاده می کند. برای مثال اگر از کسی بپرسید: "آیا آخرین کلوچه را تو خریدی؟" او می گوید: "نه آخرین کلوچه را من نخوردم."
- جملات مختصر صادقانه تر به نظر می آیند. "کار من نیست" به جای "من این کاری که می گویی را انجام نداده ام."
- شخص گناهکار ممکن است بیش از حد طبیعی صحبت کند و برای قانع کردن شما جزئیات غیر ضروری بیشتری را اضافه می کند. آنها با سکوت و یا مکث در مکالمات راحت نیستند.

چگونه در یک مصاحبه شغلی به خوبی ظاهر شویم؟**اولین برخورد:**

هنگامی که برای مصاحبه استخدام به شرکت یا سازمانی مراجعه می کنید اغلب پس از اینکه ورود خود را به پذیرش یا کارمند شرکت اطلاع دادید از شما خواسته می شود بنشینید و منتظر بمانید. پس از مدتی شخصی می آید تا شما را به محل مصاحبه راهنمایی کند. بی درنگ از جای خود نپرید و سریعاً دست ندهید بلکه بهتر است اجازه دهید تا او شما را به دست دادن دعوت کند. محکم و با وقار دست دهید اما نه بیش از اندازه قدرتمند! و مستقیماً به چشمان شخص مقابل نگاه کنید. پس از این شما به شخص یا اشخاص دیگری که مصاحبه کننده و مسئول رسیدگی به درخواست شما هستند معرفی می شوید. در طی این معارفه به جای تکیه دادن به میز بهتر است در اطراف آن قدم بردارید و با شخصی که به شما معرفی می شود دست دهید و با هر بار معرفی و احوال پرسی مستقیماً به آن شخص نگاه کنید و نام خود را بگویید.

مکانی مناسب برای نشستن انتخاب کنید:

پس از معارفه اولیه معمولاً شما برای نشستن راهنمایی می شوید. اگر امکان انتخاب دارید، مکانی را انتخاب کنید که از آنجا تمام حضار را به خوبی ببینید و آنها نیز بتوانند شما را به وضوح ببینند. اگر شخصی در نیمه روبروی شما باشد به خوبی نمی تواند شما را ببیند و این احساس خوبی نسبت به شما در او ایجاد نمی کند.

حرکات بدن و کمک به تولید یک مصاحبه پویا:

تکان دادن سر در طی مصاحبه می تواند راه خوبی برای حمایت از کلمات و جلب توجه مخاطب باشد. همچنین حرکات دست نیز میتواند به احیای مصاحبه کمک کند. هر چند که حرکات بیش از اندازه و عصبی دستان می تواند باعث ایجاد تنش شود اما حرکات متین و کنترل شده دستان مرتبط با کلام می تواند جرات و استواری کلام شما را منتقل کند. هنگامی که مخاطبین شما حرکات زیادی ندارند بهتر است شما نیز چنین باشید و تنها با تغییر لحن صدا به پویایی مصاحبه کمک کنید.

به زبان بدن مخاطب نیز توجه کنید:

جدا از توجه به زبان بدن خود این نکته نیز مهم است که به الگوهای رفتاری و زبان بدن مصاحبه کننده هم توجه کنید. حالات و حرکات اشخاص دیگر به شما این حس را می دهد که چگونه با آنها روبرو شوید. این مسئله می تواند به عنوان یک هشدار دهنده در مراحل اولیه به شما خدمت کند هنگامی که ممکن است اشتباهی را مرتکب شوید که در کنترل شما نیست. برای مثال وقتی افراد مصاحبه کننده بر این عقیده هستند که شما صحبت خود را بیش از اندازه ادامه می دهید و یا برای خشمگین کردن آنها زیاد مکث می کنید اولین نشانه های نارضایتی خود را با زبان بدن نشان می دهند. هنگامی که آنها دستان خود را تکان میدهند، آه می کشند، بازوی خود را خم می کنند و یا به عقب تکیه می دهند شما می توانید این حالات را به عنوان نشانه های نارضایتی برداشت کنید. معمولاً این لحظه خیلی برای تغییر و بهبود اوضاع دیر نیست.

سخن آخر:

موارد بالا تنها نمونه هایی کوچک از کاربرد body language بود. حقیقت این است که به تعداد ارتباطات روزمره هر کدام از ما می توان نمونه ای بیان کرد. اما مطلب قابل توجه این است که هر انسان با تفکر بر الگو و عادات رفتاری خود می تواند قالب های رفتاری اشتباه که به صورت غیر ارادی از ضمیر نا خود آگاه او بروز می کند را تحت اراده و کنترل خود در آورده و با جایگزینی حرکات صحیح و متناسب با شرایط و همچنین با دقت و تحلیل حرکات مخاطبین انقلابی در بهبود روابط فردی و اجتماعی خویش ایجاد کند.

منابع:

<http://www.bineshmavara.com>

<http://www.blifaloo.com>

<http://www.tebyan.net>

www.wikipedia.com

www.rahezendegi.com

<http://www.selfgrowth.com>