

اهمیت زبان بدن در روابط عمومی و ارتباطات

مترجم: مسعود سلیمانی
اداره کل امور بین الملل



ارتباط به معنی انتقال اطلاعات از یک فرد به فرد دیگر است. بیشتر مردم، حدود ۷۵ درصد زمان بیداری خود را صرف برقراری ارتباط، تبادل اطلاعات، افکار و عقاید با دیگران می کنند. در یک ارتباط، پیام ها به دو طریق کلامی و غیر کلامی ارسال می شود. ارتباط کلامی، در قالب زبان و کلمات انجام می شود در حالی که ارتباط غیر کلامی این گونه نیست. احساسات افراد نسبت به روابطشان اساساً از طریق رفتارهای غیر کلامی یا زبان بدن منتقل می شود. این مقاله به استفاده از زبان بدن در ارتباطات شغلی می پردازد. امید است مورد استفاده قرار گیرد.

حرکات بدن ما به دو بخش ارادی و غیر ارادی تقسیم می شوند، حرکات ارادی شامل ژست ها و حرکتی است که افراد به صورت ارادی یا نیمه ارادی انجام می دهند؛ مانند لبخند زدن و یا حرکت دادن دستها در حین صحبت کردن برای تفهیم بهتر مطلب به مخاطبان. این گروه از حرکات معمولاً در ارتباطات غیر کلامی در بین افراد جامعه به کار می روند. در معاشرت و ارتباط با افراد، ارتباط کلامی تنها یکی از راههای نشان دادن احساسات، تأیید،

زبان بدن (Body Language) یا جنبه های غیر کلامی ارتباطات یکی از استراتژی های ارتباطی غیر کلامی است. زبان بدن شامل انتقال پیام های غیر زبانی میان افراد توسط اعضای بدن و حرکات صورت است و می تواند گویای وضعیت درونی فرد مثل خشم، خستگی و آرامش باشد. زبان بدن به این دلیل مهم هستند که "تأثیر احساسی که در پس سخنان وجود دارند" را منتقل می کنند.

هر چه بیشتر درباره زبان بدن و تأثیر آن بر دیگران آگاهی یابید بهتری می‌توانید با همکاران، رؤسا، مشتریان، فروشندگان و سایر افرادی که با آن‌ها در طول روز سر و کار دارید، به صورت موثر تعامل نمایید

و در طول برگزاری جلسات:

حالت بدنی آرام بر این دلالت دارد که شما نسبت به اطراف خود احساس راحتی دارید و فاقد استرس (تنش) می‌باشید. حتی هنگامی که موقع کار بر روی یک پروژه دچار استرس (تنش) می‌شوید نیز اگر نشانه‌های تنش را از چهره و ظاهر خود دور کنید، اطرافیان شما احساس آرامش بیشتری خواهند داشت و به قابلیت‌های شما در هدایت، قبول مسئولیت و مدیریت پروژه بیشتر اطمینان خواهند نمود.

ب) تغییر طرز رفتار:

اضطراب، راه رفتن و بیقراری هنگام صحبت کردن، قطع مکرر تماس چشمی با دیگران و سایر رفتارها و حرکات غیرعادی، عامل بازدارنده‌ای در تعامل با افراد اطراف شما خواهد بود. این رفتارها می‌توانند این طرز فکر را در دیگران القا نمایند که شما مضطرب، نامنظم، بدون آمادگی و دانش کافی و یا مضطرب هستید، در حالی که ممکن است شما در واقع این‌طور نباشید. می‌توانید که بیاموزید تا این گونه رفتارها را با توجه به زمان وقوع و تعداد رخ دادن آنها و همچنین اندیشیدن درباره راه‌های تغییرشان، کنترل نمایید. توجه به این نکته نیز ضروری است که در بسیاری از مواقع، رفتارها، فقط نوعی از عادت‌های قدیمی هستند که می‌توان آنها را ترک و یا اصلاح نمود.

حالت چهره:

یادگیری چگونگی کنترل حالت چهره می‌تواند در بهبود عملکرد شما در محیط کار و روابط عمومی شغلی تان مؤثر باشد، به عنوان مثال اگر در محیط کار، دیگران به طور دائم از شما می‌پرسند آیا ناراحت و یا غمگین هستید، به این دلیل است که شما

ناامیدی و یا اطمینان به سایرین است، علاوه بر آن چگونگی راه رفتن، وضعیت بدن، طرز حرکت و حالت چهره نیز نشانه‌هایی را درباره میزان توانایی و وضعیت ذهنی شخص در اختیار دیگران قرار می‌دهد. متخصصان علوم ارتباطات معتقدند در ارتباطات روزانه هفت درصد از مطالب از طریق کلام، ۳۸ درصد از طریق لحن و آهنگ گفتار و ۵۵ درصد آن از طریق حرکات بدن منتقل می‌شوند.

اگرچه علم زبان بدن ساده به نظر می‌رسد، ولی بسیار پیچیده است، به عبارت دیگر باید هریک از حرکات و حالت‌های بدنی را در کنار سایر حرکات بدن و نوع کلام و گفتار تفسیر کرد تا امکان وقوع اشتباه کمتر شود.

استفاده از زبان بدن در روابط عمومی و ارتباطات شغلی

هر چه بیشتر درباره زبان بدن و تأثیر آن بر دیگران آگاهی یابید بهتری می‌توانید با همکاران، رؤسا، مشتریان، فروشندگان و سایر افرادی که با آن‌ها در طول روز سرو کار دارید، به صورت موثر تعامل نمایید. مهم تر از آن اینکه با انجام اصلاحات و تغییرات ساده‌ای در طرز ایستادن، حالت چهره و نوع حرکات خود می‌توانید باعث بهبود نگرش دیگران نسبت به خود شوید. در این زمینه، دانستن نوع نگرش دیگران نسبت به شما برای انجام تغییرات ضروری است. بدین منظور از افراد و دوستان نزدیک خود که به آنها اطمینان دارید، عقیده‌شان را درباره زبان بدن خود پرسید تا بتوانید بفهمید که در کدام بخش باید تغییرات را انجام دهید. تغییرات در زبان بدن می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:

الف) تلاش برای حفظ یک حالت بدنی آرام در هنگام صحبت



یادگیری چگونگی کنترل
حالت چهره می تواند در
بهبود عملکرد شما در
محیط کار و روابط عمومی
شغلی تان مؤثر باشد

طول روز می تواند شما را با بسیاری از نشانه های زبان بدن آشنا سازد. حتی اگر در برخی مواقع نشانه های دریافتی اشتباه باشند، شما باز هم باید به آن ها توجه کنید تا بتوانید شرایط آتی را با اطمینان ارزیابی کنید و متکی به استنباط های شخصی نباشید. در هنگام استخدام کارکنان جدید نیز توجه به زبان بدن می تواند به شما در یافتن افراد مناسب کمک نماید. به عنوان مثال، به این امر توجه نمایید که افراد داوطلب برای کار چگونه خلاصه سوابق شغلی شان را به شما ارائه می دهند، چگونه می نشینند و حالت چهره شان هنگام صحبت در مورد تجربیات کاری شان تغییر می کند. مشاهدات خود را با سوابق شغلی و تحصیلی افراد داوطلب ربط دهید و با استناد به آن ها در خصوص به کارگیری آنها تصمیم گیری نمایید.

در بسیاری از موارد و در تعاملات انجام شده با مشتریان، مهارت های غیر کلامی جدی تلقی نمی شوند. دلیل اصلی این موضوع، عدم اطلاع کافی از علائم زبان بدن و تاثیر شگرف آنها است. این در حالی است که بانکداران باید قادر باشند به صورت حرفه ای زبان بدن را درک و از آن استفاده نمایند، درک و تفسیر زبان بدن در موفقیت مذاکرات و جذب مشتریان، بسیار حائز اهمیت است.

دائماً چهره ای اخم آلود و یا غمگین دارید. می توانید حالت چهره خود را با تمرین در مقابل آینه تغییر دهید. چهره ای آرام و راحت را انتخاب کنید و تلاش نمایید تا هرچه قدر می توانید در حضور دیگران این چهره را داشته باشید. به محض اینکه یاد بگیرید تا از زبان بدن برای ارتباط بهتر با دیگران در محل کار استفاده نمایید، متوجه خواهید شد که واکنش دیگران نسبت به شما تغییر خواهد کرد. اهمیت زبان بدن از آنجا آشکار می شود که اگر در برخورد ها و آشنایی های اولیه خود، خوشایند و مورد اعتماد به نظر برسید، طرف مقابل را در موقعیت آرامش بخشی قرار می دهید و با تأثیر گذاری اولیه مناسب (ایجاد تأثیر مناسب در برخورد اول با دیگران) ارتباط را جذب می کنید. علاوه بر آن، متخصصان ارتباطات بر این عقیده اند که تأثیر گذاری اولیه با برنامه نویسی ذهن ما برای ارزیابی و طبقه بندی کردن افراد نیز در ارتباط است.

درک زبان بدن دیگران:

اگر شما در محل کار، آخرین نفری هستید که از مشکلات روابط کاری بین افراد آگاه می شوید، شاید بدان معنا است که باید نسبت به علائمی که دیگران از طریق زبان بدن ارسال می کنند، توجه دقیق تری نمایید. توجه به نحوه راه رفتن و چهره مردم در