

فصل دوم. ارتباط غیر کلامی

در ارتباط احساسی، مهارت غیر کلامی مهم‌تر از مهارت کلامی است. مخاطب فقط به آنچه گفته می‌شود توجه نمی‌کند بلکه به نحوه ابراز آن هم توجه دارد.

مهارت ارتباط عاطفی، شناخت خود

* تن صدا

تا حالا به تن صدا فکر کردید؟ تن صدا، حاکی از احساس واقعی چیزی است که می‌گویید. معمولاً تن صدا (نسبت به لغات و کلماتی که می‌گویید) پیام قوی‌تری منتقل می‌کند. گاهی اوقات شیوه بیان، معنا را تغییر می‌دهد و حتی ممکن است پیامی را منتقل کند که اصلاً معنای حرف شما نباشد.

* بلندی صدا

مهم است که میزان و بلندی صدا در موقعیت‌های مختلف مناسب باشد. کنترل بلندی صدا یک مهارت خیلی مهم برای سازگاری با دیگران است؛ یعنی بالا بردن یا پایین آوردن صدا به موقعیت بستگی دارد.

* ارتباط چشمی

مردم هم با کلمات حرف می‌زنند و هم با چشمانشان. معنای ارتباط چشمی، خیرگی مدام به چشمان دیگران نیست بلکه یعنی هرازگاهی و جوری نگاه کنیم که گوینده متوجه شود حرفش را می‌فهمیم و به حرفش اهمیت می‌دهیم. بدون ارتباط چشمی نه از واکنش افراد (شنونده یا گوینده) مطلع می‌شویم و نه احساس آن‌ها را درک می‌کنیم.

* چهره و بیان احساسات

حالت‌های صورت مردم، نمایانگر احساس آن‌هاست. شما حتی با دیدن چهره شخص (بدون شنیدن صدایش) می‌توانید بفهمید که او عصبانی، ناراحت یا خوشحال است.

* معنای اشاره‌ها و ژست‌ها

گاهی مردم به جای حرف زدن، از اعضای بدن (دست و انگشت و شانه) یا یک حرکت فیزیکی (خم شدن یا دست بر سینه گذاشتن و دست یا سر تکان دادن) استفاده می‌کنند؛ مثلاً دست (Five) زدن یا نشان دادن انگشت شست نشانه موافقت یا تأیید است، خم شدن و دست بر سینه گذاشتن نشانه احترام است، دست تکان دادن و کلاه از سر برداشتن نشانه خوشامدگویی یا خداحافظی است، شانه بالا انداختن نشانه اینکه «نمی‌دانم» یا «برایم مهم نیست». دانستن معنای این اشاره‌ها باعث می‌شود ارتباط مؤثرتری داشته باشیم.

* حریم شخصی

فضا یا حریم شخصی شامل فاصله افراد است از یکدیگر. فضای شخصی، همان فضای پیرامون بدن است و کمک می‌کند شما در کنار دیگران احساس راحتی کنید و دیگران نیز در کنار شما، احساس راحتی کنند.

کلاً چهار حوزه یا منطقه شخصی داریم.

اول «حوزه صمیمت» یعنی فضایی که کسی می‌تواند شما را لمس کند (فاصله‌ای در حدود نیم متر). فقط اعضای خانواده و دوستان صمیمی شما می‌توانند این قدر به شما نزدیک شوند. اگر کسی که با شما چندان صمیمی نیست در فاصله نیم متری شما بایستد، احتمالاً احساس راحتی و آرامش نخواهید داشت.

دوم «حوزه شخصی» است (فاصله‌ای در حدود نیم متر تا کمی بیش از یک متر). کسانی که به خوبی می‌شناسید و برای گفت‌وگوهای روزمره، در چنین فاصله‌ای از شما می‌ایستند.

سوم «حوزه اجتماعی» است (فاصله‌ای بیش از یک متر تا حدوداً سه و نیم متر). ما معمولاً با آشنایان در این حوزه صحبت می‌کنیم.

چهارم «حوزه عمومی» است (فاصله‌ای در حدود سه و نیم متر تا دورترین نقطه در دید). موقع صحبت در جمع، در این حوزه‌ایم.

* لمس کردن

وقتی شما کسی را درست یا مناسب لمس می‌کنید نشانه توجه و دوستی و عاطفه است. شیوه‌های مختلف لمس کردن معانی مختلفی دارند؛ مثلاً به پشت کسی زدن (معمولاً) یعنی که لمس‌کننده کار ما را تأیید می‌کند و ضربه زدن به صورت خلاف این را نشان می‌دهد. در کل بعضی شیوه‌های لمس کردن پذیرفته‌اند و بعضی نه.

بعضی از مردم وقتی لمس می‌شوند احساس راحتی می‌کنند و بعضی نه! در این باره قانون خوبی هست که باید به یاد بسپارید: اگر کسی جوری رفتار کرد که انگار دوست ندارد که لمس شود، هرگز او را لمس نکنید!

* پیام طرز ایستادن و حالت‌های بدن

حالت بدن و طرز ایستادن، بیانگر احساس است و می‌تواند نشانه اعتماد به نفس، احترام، ناراحتی، عصبانیت، بی‌توجهی و... باشد!

* پیام زبان بدن

بدون حرف زدن هم می‌شود پیام‌هایی را به دیگران منتقل کرد. در واقع، مردم تقریباً همیشه و بدون اینکه متوجه باشند، همین کار را می‌کنند؛ یعنی وقتی حرف می‌زنند، بدن‌هایشان هم حرف می‌زند. زبان بدن سرنخ‌هایی می‌دهد تا متوجه احساس واقعی یک نفر نسبت به خودمان شویم و بفهمیم که آیا به خوبی متوجه حرف‌های ما می‌شود. به گفته متخصصان 93 درصد از ابزار ارتباط، زبان بدن است و 7 درصد نیز لغات و کلمات.

* تشخیص احساس

صورت نیز به اندازه بدن نمایانگر احساس است. وقتی احساس دیگران را درک کنید، می‌توانید واکنش مناسبی نشان دهید؛ این چنین متوجه می‌شوند که شما آن‌ها را فهمیده‌اید.

* پیام ظاهر

به لباس‌هایتان نگاه کنید. چرا این لباس‌ها را انتخاب کردید و پوشیدید؟ شاید می‌خواهید بروید باشگاه یا شاید هواشناسی پیش‌بینی کرده است هوا بارانی است یا شاید شما این لباس‌ها را پوشیده‌اید چون فکر کرده‌اید چیزی که می‌پوشید برای دیگران مهم است. مردم با لباس‌هایی که می‌پوشند، جواهراتی که استفاده می‌کنند و حتی نحوه آرایش خود، درباره خود به دیگران پیام می‌دهند.