

استفاده از زبان بدن در مذاکره

برای آنکه در **مذاکره** های مختلف فردی موفق و تاثیرگذار باشیم، باید **زبان بدن** را به خوبی بشناسیم. انسان موجودی مشاهده‌گر است و باید یک موقعیت را با تمام حواس خود دریافت کرده و بررسی کند. این در حالی است که استفاده از تلفن، ایمیل و... فقط یکی از حواس پنجگانه ما را به کار می‌گیرد.

در طول تاریخ و تا پیش از ظهور وسایل ارتباطی نوین، انسان‌ها همیشه در موقعیت‌های مهم به صورت رودررو مذاکره می‌کردند.

انسان به صورت غریزی به زبان بدن بیشتر اعتماد دارد تا به آنچه که به صورت کلامی گفته می‌شود. به همین دلیل توصیه می‌کنیم تا جایی که امکان دارد در قرارها و موقعیت‌های مهم، با طرف خود به صورت حضوری مذاکره و گفتگو کنید.

زمانی که حالت‌های بدن و صورت طرف مقابل را می‌بینیم، بهتر می‌توانیم صحبت‌های او را راستی‌آزمایی کرده و بنا بر آنها تصمیم بگیریم.

از طرف دیگر، این فرصت را خواهیم داشت که از زبان بدن خودمان برای متقاعد کردن شخص مقابل استفاده کنیم.

حالا که فهمیدیم اهمیت مذاکره حضوری در مشاهده زبان بدن است، باید به این سوالات پاسخ بدهیم:
آیا می‌دانیم چطور از زبان بدن در مذاکره‌های مختلف استفاده را بکنیم؟
آیا معنا و مفهوم هر حرکت بدن یا حالت صورت را می‌شناسیم؟
در ادامه این مقاله ما چند سناریو فرضی آورده ایم که متوجه شوید زبان بدن در مذاکره چه نقشی دارد.

تقلید کردن خوب است یا نه؟

تصور کنید در اتاق جلسات و مهمان یکی از مدیران شرکت هستید. شما قرار است راجع به موضوعی مذاکره کرده و به نتایجی برسید که به نفع هر دو طرف است. پس از آنکه صحبت‌های عمومی تمام شد، وارد بحث جدی و تخصصی می‌شوید. حدود پانزده تا بیست دقیقه بعد متوجه می‌شوید که خیلی از حالات بدنی شما دو نفر به هم شبیه شده است.

به طور مثال: طرز تکیه دادن به پشتی صندلی، پایی که روی پای دیگر انداخته‌اید، بازی با خودکاری که در دست دارید و...

شاید در آن لحظه نتوانید تشخیص بدهید کدام یک از دیگری تقلید کرده است. حتی ممکن است تصور کنید این تقلید و شباهت در حرکات صورت و بدن نشان‌دهنده ضعف و عدم استقلال شماست؛ در حالی که این طور نیست!

تقلید و کپی کردن زبان بدن در مذاکره یک اتفاق مثبت است. انسان‌ها معمولاً از شخصی تقلید می‌کنند که نسبت به او اعتماد دارند. اگر روند مذاکره در آرامش و به درستی پیش برود دو طرف کم‌کم الگوی تنفس، سرعت ضربان قلب و ژست‌های بدنی شبیه به یکدیگر پیدا می‌کنند.

تقلید نشانه این است که داریم رابطه برقرار می‌کنیم و به نقطه مشترک رسیده ایم؛ حتی با اینکه نمی‌دانیم از کی حالت‌ها و کارهایمان شبیه هم شده است. از لحاظ روانشناسی ثابت شده است ما به کسانی که کارها و رفتارمان را تقلید می‌کنند راحت‌تر اعتماد می‌کنیم تا کسانی که

این کار را نمی کنند؛
چون آنها را روراست تر و راستگوتر ارزیابی میکنیم.

باید یادمان باشد مذاکره کنندگانی که از فواید تقلید آگاهند، شاید بخواهند به عنوان یک استراتژی از آن استفاده کنند. آنها از عمد حرکات و حتی فن بیان طرف مقابل را تقلید میکنند تا نقطه اشتراک و پیوند ایجاد کنند.

به چه کسی اعتماد کنیم؟

زبان بدن به ما کمک میکند افراد راستگو را از دروغگوها تشخیص بدهیم. اکثر نشانه های زبان بدن به صورت ناخودآگاه و غیرارادی نمایان می شوند. فرد دروغگو ممکن است روی کلماتی که انتخاب میکند تسلط داشته باشد اما به سختی بتواند زبان بدن خود را کنترل کند. زمانی که سعی داریم میزان صداقت یک نفر را بسنجیم، بهتر است به آنچه حالات بدنش می گویند توجه کنیم نه آنچه بر زبان می آورد. محققان به این نتیجه رسیده اند که افراد دروغگو در اکثر موارد نمی توانند حرکات بدن و صورتشان را با حرفشان یکی کنند.

به طور مثال به شما قول همیاری می دهند، اما از نگاه کردن به چشم هایشان طفره می روند. می گویند توجه شان به صحبت شما جلب شده است، اما با بی حوصلگی یک تکه کاغذ را خطی میکنند. از طرف دیگر، دروغگوها گاهی کاملاً فراموش میکنند ژست خاصی بگیرند.

به طور مثال: دروغگوها موقع ابراز تعجب و شگفتی فراموش میکنند ابروهایشان را بالا برده یا چشم هایشان را گرد کنند. در حالی که این حرکات، واکنش های طبیعی فردی است که راست می گوید و در حال نقش بازی کردن نیست.

البته روش های تکمیلی دیگری هم برای سنجیدن میزان صداقت افراد وجود دارد. بهتر است غیر از توجه به زبان بدن آنها، این روش ها را هم به کار بگیریم.

یکی از این روش ها این است که از او سوالات جزئی و مشخص در مورد ادعایش بپرسیم. شاید او به کلیت ماجرا فکر کرده باشد، اما احتمالاً در مورد جزئیات آن هنوز **دروغ** پردازی نکرده است. اگر سوالات خود را به شکل های مختلف و از زاویه های متفاوت بپرسید و پاسخ ها را مقایسه کنید، پی به راستگویی یا دروغگویی او می برید.

آیا می توانند ذهن ما را بخوانند؟

در حالت عادی احساسات افراد به خوبی در حالات صورت و ژست های بدنی شان آشکار است. این در حالی است که بسیاری از افراد با توجه به شغلی که دارند باید مهارت **پوکر فیس** بودن را یاد بگیرند. برخی افراد دیگر هم نیاز دارند بتوانند احساسات واقعی خود را پنهان کرده و احساساتی دروغین را نمایش بدهند. زمانی که در حال مذاکره با شخصی دیگر هستیم، سعی میکنیم تا حد امکان احساسات خود را بروز ندهیم. در این حالت، طرف مقابل باید در دیدن سرخ ها بسیار ماهر باشد که بتواند جزئی ترین نشانه های زبان بدن را در ما ببیند.

بگذارید نتایج یک تحقیق جالب را عنوان کنیم:

محققان افراد شرکت کننده را به دو دسته تقسیم کردند و از آنها خواستند نسبت به چند عکس واکنش نشان بدهند. دسته اول باید احساسات واقعی خود را از دیدن تصویر نشان می دادند و دسته دوم باید احساساتی دروغین را نمایان می کردند.

محققان مشاهده کردند افراد دسته دوم برای باورپذیر جلوه دادن حالات خود، حرکات زیاد و اغراق آمیزی انجام می دهند. به طور مثال زیادتز پلک می زنند یا بیشتر روی کلام خود تاکید میکنند؛ در حالی که افراد دسته دیگر چنین حالاتی نداشتند.

موضوع دیگر این بود که افراد احساس شادی دروغین را راحت تر از اندوه ساختگی نشان می دادند. یعنی تظاهر به خوشحالی غیرواقعی برای آنها ساده تر از نشان دادن غم غیرواقعی بود. البته تفاوت این موضوع را محققان و متخصصان خبره متوجه می شدند.

می توانیم از این تحقیق نتیجه بگیریم نشان دادن احساسات دروغی و ساختگی به شکلی که باورپذیر باشد کار هر کسی نیست؛

البته تشخیص دروغی بودن آنها هم نیاز به مهارت و تجربه دارد.

یعنی هر کدام از ما اگر به قدر کافی آگاه و هوشیار نباشیم، ممکن است گول همدردی ها یا ابراز خرسندی ساختگی را بخوریم.

برای آگاه و هوشیار بودن نسبت به چنین نشانه هایی، پیشنهاد میکنیم مطالعات خود را در زمینه زبان بدن بیشتر کنید. البته آگاهی و شناخت نسبت به زبان بدن نباید شما را از یادگیری مهارت های ارتباط کلامی دور نگه دارد. هر دوی این مهارت ها در راستای یک مذاکره موفق برای شما لازم هستند.