



## بسمه تعالی

### مبحث جلسه ششم استاد ریحانی تاریخ ۱۴۰۲/۹/۱۹

\* یکی از روش های ارتباط، ارتباط غیر کلامی است. ارتباط غیر کلامی می تواند شامل کارهایی مثل میزان بلندی صدا، حرکات چهره و از این دست کارها است.

در حالات چهره، حرکات انسان می تواند به ۶ مدل هیجان تبدیل شود. چهره ما می تواند در رساندن بسیاری از پیام ها یا فهمیدن حالت افراد و اینکه الان چه احساسی دارند به ما کمک کند برای مثال وقتی ما می خواهیم به کسی که در حال گریه است کمک کنیم و به آن توجه کنیم، باید حالت صورت خود را به حالت مقداری غمگین تبدیل کنیم تا آن فرد بداند که ما با او احساس همدردی می کنیم و برایمان مهم است که چه احساسی دارند. اینگونه است که گاهی ممکن است کلام هم نتواند پیامی را که چهره منتقل می کند، منتقل کند. پس چهره نقش مهمی در ارتباط غیر کلامی دارد. حالات چهره با حرکات و حالات فیزیکی و فرم بدن ارتباط زیادی دارد مثلاً وقتی فرد می ترسد علاوه بر افزایش ضربان قلب، مردمک چشم های او نیز بزرگ می شود.

\* در تعاملات اجتماعی فرد باید مراقب تعامل و مخاطب خود باشد، برای مثال دوست خوب می تواند در زندگی فرد تأثیر مهمی داشته باشد. ما زمانی که بخواهیم ارتباط برقرار کنیم تنها چهره نیست که مورد توجه ما است، حرکات دیگر افراد مانند نوع نشستن روی صندلی، نوع تکان دادن دست و ... نیز می تواند گویای حال و احوال آنها باشد. یکی از این حرکات تماس چشمی است. اینکه ما می توانیم با چشم نیز با یکدیگر ارتباط برقرار کنیم و یا اینکه از طریق نگاه کردن و چشم تو چشم شدن پیامی می تواند انتقال یابد هم یکی دیگر از عناصر ارتباط غیر کلامی است. برای مثال وقتی ما به یک نفر برای مدت طولانی نگاه می کنیم و چشم از آن بر نمی داریم نشانه این است که ما به آن فرد توجه و یا علاقه داریم، مثلاً وقتی یک فرد عزیز از یک سفر طولانی که مدت زیادی حضور نداشته باز می گردد و ما هم دل تنگ آن فرد بودیم بعد از رسیدن آن نمی توانیم به آن ابراز علاقه نکنیم و چشم برنداریم و کسی که از شما می ترسد یا استرس کاری را دارد کمتر ارتباط چشمی برقرار می کند و کمتر مستقیم نگاه می کند مثلاً وقتی فرزند شما وسیله ای را در نبود شما خراب می کند، بعد از برگشت شما سعی می کند کمتر با شما ارتباط چشمی برقرار کند و حتی کمتر مقابل شما ظاهر شود تا شما متوجه استرس حاصل از اشتباه او و در نتیجه پی بردن به موضوع نشوید.

\* گاهی نگاه، کلام و در کل ارتباط ما با منظورمان ناخود آگاه هماهنگ می شود و همه چیز به احساس ما بستگی دارد که چگونه است و یا می خواهیم چه پیامی را منتقل کنیم.

\* میزان صدا از دیگر راه های انتقال پیام است. عواملی مانند میزان بلندی، نوسانات صدا و لرزش یا هر چیز دیگر می تواند گویای یک پیام یا حالت از ما باشد و اینکه ما الان چه احساسی داریم. مثلاً وقتی فردی محکم و کوبنده



حرف می‌زند ما می‌فهمیم که آن فرد از گفتارش مطمئن است ولی وقتی صدای یک نفر دچار لرزش شود ما متوجه می‌شویم که فرد دارای اضطراب و خجالت است و از صحت حرف خود مطمئن نیست.

کسانی که بسیار آرام صحبت می‌کند گاهی از اعتماد بنفس پایینی برخوردار هستند و در هنگام جواب دادن به سوالات سعی می‌کنند آهسته حرف بزنند تا نکند اگر اشتباه کردند، کسی متوجه اشتباه آنها شود ولی آنجایی که از جواب خود مطمئن باشد بلندتر صحبت می‌کند.

\* صدای بسیار بلند می‌تواند آزاردهنده و درعین حال هشداردهنده باشد. برای مثال وقتی بچه کوچکی به طرف خیابان می‌دود، فریاد پدر می‌تواند به او هشدار دهد یا حتی اثر تنبیهی داشته باشد و فرزند بداند که کار او اشتباه بوده است. والدین کسانی هستند که می‌توانند حالات مختلف فرزند خود را بشناسند و مشکل او را کامل بفهمند. یکی از چیزهایی که بر میزان و نوسان صدا تأثیر می‌گذارد هیجان است. فردی که بسیار هیجان زده است و می‌خواهد به سرعت چیزی را برای کسی تعریف کند، در کلام خود گاهی بلند و گاهی آرام صحبت می‌کند و کنترل زیادی بر مدل و لحن گفتار و کلام خود ندارد. استفاده کردن از کلمات مناسب نیز می‌تواند در کنار مدل گفتار تأثیرگذاری خوبی داشته باشد و در مخاطب نفوذ کند.

\* حرکات بدن نیز از دیگر ابزارهای ارتباط غیر کلامی است. برای مثال وقتی فرد در شب گذشته خواب خوبی نداشته و یا بدن خود را در حالت مناسب قرار نداده است روز بعد به دلیل نبود خواب کافی قطعاً بی‌حوصله و همچنان خسته است پس می‌توان فهمید که این شخص شب گذشته خواب کافی نداشته است یا وقتی فردی نقاشی می‌کشد، اگر از خط‌های منحنی استفاده کند می‌توان فهمید که شخصیت انعطاف‌پذیری دارد و ملایم‌تر با مسائل برخورد می‌کنند و البته در دیگر افعال و امور زندگی مانند راه رفتن نیز این مدل رفتارها و شخصیت‌ها قابل مشاهده است. فردی که به هنگام راه رفتن مدام متوقف می‌شود و باز راه می‌رود معلوم است که نگران است یا استرس دارد. اگر شما در یک مهمانی به صورت کاملاً آرام می‌نشینید، یعنی اینکه هیچ‌گونه استرسی ندارید.

رفتار افراد نباید باعث زیاده‌روی یا پس‌رفت بشود. مثلاً خانواده‌ی یک نفر باعث از بین رفتن بهداشت روانی یک نفر بشوند. یک فرزند وقتی در خانواده احساس امنیت نکند رو به تنهایی یا دوری از خانواده می‌آورد و یا در مجالس عمومی نیز دچار گوشه‌نشینی می‌شوند. شرایط و فضا یکی از مهمترین شرایط تأثیرگذاری بر فرد است. افراد و دوستان می‌توانند آینه‌ی نمایان خود شما هستند و اگر حال شما بد باشد، ناخودآگاه روی آنها نیز تأثیر می‌گذارد.

پایان مبحث جلسه ششم

استاد ریحانی ۱۴۰۲/۹/۱۹