



تن گفتار و نقش آن در جلسات

دکتر فتح اله نجفی
عضو هیئت علمی TQM
مشاور و مدرس مدیریت

تن گفتار ابزاری قوی برای پی بردن به افکار و احساسات درونی اشخاص است. با کسب مهارت در کنترل تن گفتار خود و تفسیر صحیح تن گفتار دیگران می توانید حتی بدون نیاز به ارتباط کلامی نیز با آنها ارتباط برقرار کنید!

دست دادن یکی از عادات قدیمی است که ریشه در زمان های کهن دارد. انسان های نخستین برای این که به طرف مقابل نشان دهند به دنبال نزاع و جنگ نیستند و سلاحی ندارند با هم دست می دادند



تن گفتار چیست؟

تن گفتار^۱ طیف وسیعی از حرکات فیزیکی ناخودآگاه است که در تقویت یا تضعیف ارتباط نقش مهمی ایفا می کنند. آنچه که مردم بر زبان جاری می کنند اغلب متفاوت از آن چیزی است که در افکار و قلب آنها می گذرد.

اهمیت ارتباط غیر کلامی در جلسات کاری

یک مدیر بسته به نوع کار و مسئولیتش ناگزیر است در جلسات مختلفی شرکت کند. اثربخشی این جلسات به برقراری صحیح ارتباط (اعم از



کلامی و غیرکلامی) بستگی دارد. با کمی دقت در طرز نشستن، تن صدا، نوع نگاه کردن، و حرکات سر و دست حاضرین در جلسه متوجه خواهید شد که تمامی آنها، حتی افراد منفعل حاضر در جلسه، مرتباً از طریق بروز علائم ناخودآگاه و خودآگاه فیزیکی در حال برقراری ارتباط هستند و شما می‌توانید با دقت در این علائم تصمیم بهتری در مورد شیوه ادامه بحث بگیرید. علاوه بر این، متوجه می‌شوید کدام یک از آنها طرف شما، کدام مخالف شما، و کدام یک بی‌طرف هستند. سپس می‌توانید در جهت تقویت نظر موافقان، جلب نظر افراد بی‌طرف، و جلوگیری از خصمانه شدن رفتار مخالفان تلاش کنید.

توجه به نکات زیر شما را در رسیدن به این اهداف یاری می‌کند:

- اگر دیدید اکثر حاضرین در جلسه روی صندلی خود لم داده‌اند و با بی‌علاقگی و بدون پلک زدن به جایی زل زده‌اند احتمالاً به این معنا است که علاقه‌ای به موضوع مورد بحث ندارند. در این حالت بهتر است صحبت را کوتاه کنید یا موضوعی مطرح کنید که جلسه از یکنواختی خارج شود.
- زمانی که حاضرین مرتباً سر خود را به بالا و پایین تکان می‌دهند نشان‌دهنده آن است که با گفته‌های شما موافقت و شما می‌توانید با خیال راحت به ادامه موضوع پردازید.
- زمانی که حاضرین دست به سینه نشسته‌اند،

خصمانه، دست به سینه بودن، روی هم انداختن پاها و به پشت تکیه دادن می‌توانند نشانه مقاومت یا مخالفت حاضرین با شما باشند.

- برخورد باز و خنثی معمولاً با چهره‌ای دوستانه، راست نشستن یا اندکی خم شدن به جلو، و ترکیبی از حرکات سر به بالا و پایین همراه است. سعی کنید از این فرصت استفاده کنید و حاضرین را با نظرات خود همراه کنید.

- از لحظه ورود به جلسه مراقب تن گفتار خود باشید. حاضرین به صورت خودآگاه یا ناخودآگاه به تن گفتار شما توجه دارند. حتی

با دماغ یا دهان خود ور می‌روند، به عقب تکیه می‌دهند، یا بدتر از همه، سر خود را به چپ و راست تکان می‌دهند یعنی با ایده‌های شما مخالفند. در این حالت بهتر است به دنبال راهی برای خنثی کردن این وضعیت باشید.

- وقتی یکی از حاضرین نفس عمیق می‌کشد احتمالاً به این معنا است که می‌خواهد صحبت شما را قطع و نکته‌ای را مطرح کند. در این حالت با اشاره به او بفهمانید که متوجه هستید و در اولین فرصت ممکن از وی بخواهید نظراتش را مطرح کند.
- طرز نشستن منفی با چهره‌ای سرد و نسبتاً



مراقب باشید! دانش ناقص همیشه خطرناک است. سعی کنید با مطالعه و تمرین مستمر در این حوزه سطح دانش و مهارت خود را افزایش دهید و با در کنار هم قرار دادن کلام، تن گفتار، حالات چهره، و حرکات سر و دست افراد در مورد آنها قضاوت کنید. در غیر این صورت ممکن است دچار سوء تفاهم شوید

خصمانه دست و بدن همراه شود تأثیر بسیار بدتری خواهد داشت.

متمايل شدن به عقب: نشان دهنده آن است که از وضعیت موجود خرسند نیستید. این حالت تدافعی یا سلطه‌پذیر بیانگر عدم اطمینان شما به اظهارات خود است و نشان می‌دهد که آرزو داشتید الان آنجا نبودید.

قوز کردن: نشان دهنده آن است که خودتان هم به چیزی که می‌گویید اعتقاد ندارید. درست مثل فروشنده‌ای که در مورد محصولش اغراق می‌کند یا مشتری‌ای که پاسخش منفی است اما دست فروشنده گیر افتاده است!

راست ایستادن: نشان دهنده رفتار قاطع، پخته و صریح است و بیانگر آن است که به آنچه می‌گویید اعتقاد و اعتماد کامل دارید. این حالتی است که همواره باید در جلسات داشته باشید. بهتر است برای شروع صحبت در جلوی دیگران قرار بگیرید تا هم بهتر بتوانند روی صحبت شما متمرکز شوند و هم شما بتوانید واکنش آنها را نسبت به گفته‌های خود بهتر بسنجید.



1. body language

زمانی که برای صحبت در جلسه آمادگی کامل دارید و با صدای گیرا صحبت می‌کنید نیز تن گفتار منفی، تهاجمی یا خصمانه شما می‌تواند کار را خراب کند.

• هنگام صحبت به تک‌تک افراد حاضر در جلسه نگاه کنید تا متوجه شوند که روی صحبت شما با همه آنها است. فقط به منطقه چشم‌ها نگاه کنید چرا که نگاه کردن به سایر قسمت‌های صورت ممکن است آنها را معذب کند و تأثیر منفی داشته باشد. نگاه کردن به پیشانی افراد ممکن است دال بر زل زدن تعبیر شود و افراد احساس کنند که آدم خودخواهی هستید و می‌خواهید از موقعیتی بالاتر با آنها صحبت کنید.

• اگر قرار است در جلسه ایستاده صحبت کنید باید بدانید که طرز ایستادن شما به صورت ناخودآگاه پیام‌هایی را به سایر حاضرین در جلسه منتقل می‌کند که برخی از آنها عبارتند از:

متمايل شدن به جلو: نشان دهنده تمایل به تسلط بر دیگران است و معمولاً با تأکید بیشتر روی یک نکته خاص همراه می‌شود و مخاطب فکر می‌کند می‌خواهید نظر خود را به وی تحمیل کنید. اگر این حالت با حرکات