



مهارت‌های ارتباطی خوب می‌تواند بر زندگی شخصی و حرفه‌ای تأثیر گذار باشد. اگرچه مهارت‌های ارتباطی کلامی و نوشتاری، مهم هستند اما تحقیقات نشان می‌دهد رفتارهای غیر کلامی، بخش عمده‌ای از ارتباطات بین فردی روزانه‌ی ما را تشکیل می‌دهند. توصیه‌های زیر، به شما کمک می‌کند تا بتوانید علائم غیر کلامی دیگران را به خوبی بخوانید و توانایی برقراری ارتباط خود با دیگران را بهبود بخشید:

● **به علائم غیر کلامی توجه کنید:** افراد می‌توانند از راه‌های مختلف، ارتباط برقرار کنند بنابراین توجه به مواردی مانند تماس چشمی، اشاره‌ها، حرکت اندام‌ها، حالت اندام‌ها و لحن صدا می‌تواند موجب کسب اطلاعات و پیام‌ها شود. همه‌ی این علائم می‌توانند اطلاعات مهمی به شما بدهند که در قالب کلمات پیدا نمی‌شوند. با توجه دقیق‌تر به رفتارهای غیر کلامی دیگران می‌توانید ارتباط سازنده‌تری با آنان برقرار نمایید.

● **به دنبال رفتارهای متضاد باشید:** اگر کلمات اداشده با رفتارهای غیر کلامی فرد هم‌خوانی نداشته باشد، ارتباط مختل می‌شود. برای مثال ممکن است شخصی به شما بگوید خیلی خوشحال است در حالی که چهره‌ای اخم‌آلود داشته و سرش پایین باشد. تحقیقات نشان می‌دهد وقتی کلمات با حرکات بدن متضاد باشد، افراد بیش‌تر آن‌چه را که گفته می‌شود، نادیده می‌گیرند و به اشارات غیر کلامی، خلق‌وخو، افکار و هیجان‌ها اهمیت بیش‌تری می‌دهند.

● **هنگام صحبت، به لحن صدای تان توجه کنید:** لحن صدای تان می‌تواند اطلاعات فراوان و ارزشمندی حاوی شور و اشتیاق یا خشم و بی‌تفاوتی را انتقال دهد. همیشه توجه داشته باشید که چه‌طور لحن صدای تان بر رفتار و واکنش دیگران اثر می‌گذارد و تلاش کنید لحنی را به کار بگیرید که بتواند پیام شما را به خوبی منتقل کند. برای مثال، اگر می‌خواهید علاقه‌تان را به موضوعی نشان دهید، سعی کنید شور و نشاط خود را با لحنی صمیمانه ابراز کنید.

● **تماس چشمی مناسب برقرار کنید:** وقتی افراد از نگاه کردن به یکدیگر خودداری می‌کنند، گویی می‌خواهند از چیزی طفره رفته یا مطلبی را پنهان کنند. تماس چشمی، بخش مهمی از ارتباط شمرده می‌شود. تماس چشمی خوب، به معنی زل‌زدن و خیره شدن به چشمان کسی نیست. بعضی از کارشناسان علوم ارتباطات، توصیه می‌کنند زمان تماس چشمی، باید بین ۴ تا ۵ ثانیه باشد.

● **درباره‌ی علائم غیر کلامی سؤال کنید:** اگر درباره‌ی علائم غیر کلامی کسی اشتباه کردید، از سؤال کردن نترسید. برای درک پیام و تفسیر درست آن، سؤال کنید و آن‌چه را که فهمیده‌اید، تکرار نمایید. به عنوان مثال «اجازه بده ببینم شما گفتید که...»

● **از علائم استفاده کنید:** به خاطر داشته باشید ارتباطات کلامی و غیر کلامی می‌توانند هم‌زمان پیام را منتقل کنند. شما می‌توانید مهارت‌های کلامی خود را با استفاده‌ی صحیح از علائم و اشارات بهبود دهید تا به انتقال پیام کمک نماید، به‌ویژه وقتی بخواهید مطلبی را بیان کرده یا برای گروهی سخنرانی کنید.

مترجم: **سپروس آقاییار**
کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی
منبع: [psychology about.com](http://psychology.about.com)

غیر کلامی ارتباط بهبود

