

مهارت‌های ارتباطی خود را تیز کنید



عصبانی یا ترسو می‌سازد، ببیندشند. برخی اعتقاد دارند احساسات‌شان آن قدر ترسناک یا آشفته‌کننده است که قادر نیستند در قالب کلمات بریزند یا ممکن است از آن چه احساس می‌کنند، خجالت بکشند یا گنج شوند، بنابراین دوست ندارند تجربه‌های‌شان را با دیگران تقسیم کنند. افراد زیادی هستند که دوست ندارند بارهای عاطفی خود را روی دوش دوستان و اقوام بگذارند. شاید اعتقاد دارند که احساسات آنان اهمیتی ندارد و شایسته‌ی توجه دیگران نیست یا شاید می‌پندارند مشکلات‌شان، دیگران را پریشان می‌سازد. افزون بر آن‌ها، کسانی هم هستند که هرگز عادت به بیان عاطفه ندارند و قادر نیستند کلماتی برای اظهار آن بیابند. البته برخی هم فقط به فکر ارزش حریم شخصی خود هستند و مایل نیستند آن طور که احساس می‌کنند، آن را علنی سازند.

مهم نیست مردم چه اندازه می‌کوشند عواطف خود را پنهان سازند، مهم این است که به‌طور معمول، احساسات حقیقی آنان ظاهر می‌شود.

هم‌چنین مطالعات نشان می‌دهد بیشتر مردم به شواهد غیر کلامی، بیشتر از کلام اعتماد دارند چراکه در تحقیقی که در آن از شرکت‌کنندگان خواسته شد بگویند کدام بخش پیام، بیش‌تر نیت و گرایش حقیقی گوینده را نشان می‌دهد، تنها ۷ درصد آنان به کلام اعتماد کردند، ۳۸ درصد به عناصری مانند لحن صدا و شیوه‌ی بیان و ۵۵ درصد به حرکات چهره و دیگر نشانه‌های «زبان بدن» تکیه نمودند.

در زندگی حقیقی هم به‌طور دقیق همین‌گونه است. وقتی کسی مطلبی را با واژه‌ها بیان می‌کند ولی لحن صدا، حرکات چهره و حرکات دیگر او، پیام مخالف دیگری را مخابره می‌کند، مردم به‌طور تقریبی همیشه کلمات گفته‌شده را قبول ندارند و به‌جای آن، به رفتار نشان‌داده‌شده اعتماد می‌کنند. وقتی زمان مبادله‌ی اطلاعات عاطفی فرامی‌رسد، ما تمایل داریم از خیلی نزدیک، به حالت‌های صورت و حرکات‌های چشم توجه کنیم. ما هم‌چنین به حرکات‌های بدن در رابطه با یکدیگر اهمیت زیادی می‌دهیم.

چهره را بشناسیم

به عکس‌های دوستان و خانواده که در کیف دستی خود، روی میز یا روی دیوار آویزان می‌کنید، بنگرید. آیا آن‌ها تصاویر دستان عزیزان ما هستند یا تصاویر پاهای‌شان؟ به‌طور حتم چنین نیست. مردم بیش‌تر از چهره‌ی دوستان و اقوام خود عکس می‌گیرند. همه دوست داریم در عکس‌ها، به چهره‌ها خیره شویم؛ این چهره است که به ما می‌گوید آن شخص نسبت به

انسان‌ها به‌طور طبیعی در دوران طفولیت، مهارت‌های روابط عاطفی را بنامی نهند، از همان اولین لبخند روز نخست. دوره‌ی کودکی، زمینه‌ی آموزش عظیمی برای یادگیری، کشف، انتقال و پاسخ به احساسات است. خیلی‌ها در بزرگسالی، مهارت ارتباطات عاطفی خود را فرامی‌گیرند و امکان پیدا می‌کنند با دیگران، روابطی غنی‌تر و رضایت‌بخش‌تر برقرار سازند. هرچه بیش‌تر عناصر ارتباطات عاطفی را بشناسیم، بهتر می‌توانیم انتظارات خود را ابراز کنیم و به شیوه‌ای معنادار، به خواسته‌های دیگران پاسخ گوئیم.

«الان گارنر» در کتاب «الفبای ارتباطات درون شخصی» می‌نویسد: ما به‌طور دائم با حرکات چهره، لحن صدا، اشاره‌ها، انتخاب کلمه و... تجربه‌های عاطفی حقیقی خود را برای یکدیگر آشکار می‌سازیم. هدف این است که ما بیش‌تر مشاهده کنیم و به این علائم در رفتار خودمان و دیگران، آگاه‌تر شویم. روزی و لحظه‌ای که چنین کردیم، می‌توانیم آگاهی خود را به شیوه‌ای هوشیارانه در بهبود بخشیدن به فرآیند بیان خواسته‌ها، به کار گیریم و رابطه‌های عاطفی بهتری تشکیل دهیم.

دلایل زیادی وجود دارد که مردم از نشان دادن احساسات، به‌خصوص عواطف منفی مانند غم، خشم و ترس خود، طفره می‌روند. بیش‌تر مردم می‌خواهند تجربه‌های منفی را انکار کنند و از آن‌ها پرهیز نمایند تا فاصله‌ی خود را از امور آشفته‌ساز، دورتر نگاه‌دارند. با چرخش مثبتی که به رویدادها می‌دهند، اعتقاد دارند که اجباری نیست به چیزهایی که آنان را غمگین،

ما، نسبت به خودش و درباره‌ی دنیای پیرامونش، چه احساسی دارد. در میان همه‌ی اعضای بدن، چهره، یگانه‌ترین کارکرد بیان عاطفه را دارد به طوری که از طریق تغییرهای سریع شکل پیشانی، ابروها، پلک‌ها، چانه، بینی و لب‌ها، اطلاعات و پیام‌ها مبادله می‌شود.

پژوهشی که در قرن نوزدهم توسط «چارلز داروین» انجام گرفت، نشان می‌دهد که مردم سراسر کره‌ی زمین، حالت‌های چهره‌ی مشابهی برای بیان عواطف معینی در ارتباطات به کار می‌برند. «داروین» از این پژوهش نتیجه گرفت که حالت‌های معینی از چهره، ذاتی و از نظر زیستی، جهانی هستند. به عبارتی دیگر، تمایل به خنده زمانی که شاد هستیم و به اخم کردن وقتی عصبانی هستیم، در تاروپود نظام‌های عصبی و عضلات صورت ما بافته شده است. چنین تظاهراتی از عواطف، بخشی از آن چیزی است که ما آن را «انسان» می‌نامیم.

دانستن این که تعداد معینی از حالت‌های چهره، بخشی از میراث ژنتیکی ماست، به ما کمک می‌کند تا جهانی و فطری بودن آن‌ها را درک کنیم. این نظریه‌ها در دهه‌ی سال ۱۹۷۰ توسط «پل اکمن» و «والس فریسن» روان‌شناسان دانشگاه «کالیفرنیا» و «کارول ایزارد» در دانشگاه «مریلند»، مورد بررسی مجدد قرار گرفت. به عنوان بخشی از پژوهش اولیه، آنان عکس‌هایی از صورت را که حالت‌های عاطفی پایه را نشان می‌داد، به همه‌ی مردم دنیا نشان دادند. یافته‌های آنان، نظریه‌ی «داروین» را ثابت می‌کرد: «مردم با فرهنگ‌های گوناگون برای نشان دادن شادی، ترس، خشم، غم، تعجب و نفرت و انزجار، حالت مشابهی از چهره را به کار می‌گیرند و باز می‌شناسند.»

بیشتر دانشمندان علوم اجتماعی، توافق دارند که هفت حالت عاطفی که در زیر به آن‌ها می‌پردازیم، به طور تقریبی در همه‌ی فرهنگ‌های دنیا پایه‌ای هستند و در سراسر دنیا شبیه می‌باشند. البته تفاوت‌هایی هم دیده می‌شود ولی می‌توان این هفت حالت را هفت رنگ اصلی روی پالت نقاشی در نظر گرفت که نقاش با ترکیب آن‌ها، تنوع بی‌پایانی از رنگ به وجود می‌آورد، ترکیب حالت‌های چهره هم می‌تواند دامنه‌ی گسترده‌ای از عواطف را نشان دهد.

خشم:

وقتی مردم عصبانی هستند، گوشه‌ی داخلی ابروها به سمت پایین کشیده می‌شوند و با هم، چین عمومی برجسته‌ای به نام «گره ابرو» یا «شیار ابرو» به وجود می‌آورند. پلک‌های بالا را به طور کامل باز می‌کنند و سفیدی چشم را نشان می‌دهند. هم‌چنین ممکن است پلک‌های پایین را بکشند. لب‌ها به شدت روی هم جمع می‌شود و گوشت کبود لب بالا، دیده نمی‌شود.

غم:

وقتی کسی غمگین است، گوشه‌های داخلی ابروها بالا و به هم می‌آیند. این حرکت، چروک‌هایی به شکل معکوس در وسط پیشانی به وجود می‌آورد. بین دو چشم، خط عمومی وضعی دیده می‌شود. این شکل ابرو، روی هم‌رفته «عضله‌ی اندوه داروین» نامیده می‌شود. گوشه‌های خارجی لب‌ها رو به پایین است.

شادی:

شادی موجب می‌شود عضلات گونه‌ها بلند شوند و عضلات دور چشمان جمع گردند. این در گوشه‌های چشمان، چروک‌هایی می‌سازد. گوشه‌های دهان هم با لبخندی متقارن خم می‌شود. چین‌های چشم، تنها راهی است که لبخند اصیل را از لبخند ساختگی نشان می‌دهد.

ترس:

ابروهای شخصی که می‌ترسد، به طور تقریبی افقی ظاهر می‌شود با چین‌هایی که سراسر پیشانی را می‌پوشاند. مانند خشم، آدم ترسیده بیش تر سفیدی چشم را با بالا بردن پلک بالایی نشان می‌دهد. گوشه‌های دو لب در خط افقی کاملی کشیده می‌شود.

تحقیر:

وقتی کسی احساس حقارت می‌کند، گوشه‌ی چپ لب به کنار کشیده می‌شود و چاله‌ای به وجود می‌آورد. همراه احساس تحقیر شدن، اغلب چرخش چشم وجود دارد.

تعجب:

وقتی کسی تعجب می‌کند، به طور طبیعی پلک‌های بالا را بلند می‌کند و سفیدی چشم‌ها را نشان می‌دهد. هم‌چنین دهان باز می‌شود.

نفرت:

وقتی کسی احساس نفرت می‌کند، اغلب چین به بینی می‌اندازد، گویی بوی بدی به مشامش می‌رسد. در نتیجه چروک‌های افقی روی نوک بینی بین دو چشم، ظاهر می‌شود و لب بالا، بالا آورده می‌شود.

هر شخص عواطف خود را از راه منحصر به فردی نشان می‌دهد، بنابراین تنها راهی که می‌توان فهمید شخص به طور واقعی چگونه احساس می‌کند، این است که با او دم‌خور شویم و تجربه‌ی او را به بحث بگذاریم. مطالعه‌ی هوشیارانه‌ی حالت‌های چهره، می‌تواند به طور واقعی نعمتی به حساب آید. شواهد دیداری هم‌چنین به شما اساسی راستین و مستند می‌دهد که با آن، احساسات مردمان دیگر را شناسایی کنید.

تا به چهره‌ی شخصی که مشغول صحبت با او هستید نگاه نکنید، به سختی می‌توانید با او ارتباط برقرار کنید. تماس چشمی با شنونده، معلوم می‌کند او از نظر عاطفی نسبت به آن چه می‌گوید، چه واکنشی نشان می‌دهد، آیا علاقه‌مند است؟ آیا سرگرم شده است؟ عصبانی است؟ تعجب کرده؟ ترسیده؟ آیا با شما موافق است؟ آیا حالت‌های چهره یا دیگر زبان بدن او به شما می‌گوید برای حرف شما احترامی قائل است؟ آیا حرف شما را می‌فهمد؟

در گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره، تا به هم نگاه نکنیم، نسبت به صحت پاسخ‌های بالا، اطمینان حاصل نخواهیم کرد. بررسی عینی حالت‌های چهره می‌تواند حقایق عاطفی که مردم (حتی برای خودشان) نمی‌پذیرند یا نمی‌خواهند بپذیرند را افشا کند. ادامه دارد...

مصطفی علیزاده
مترجم و نویسنده

