

BODY LANGUAGE

زبان بدن

ارایه : ابراهیمی

مرداد ماه ۱۴۰۳

- ▶ یکی از مهم ترین خصوصیات انسان که او را نسبت به سایر موجودات برتری می دهد قدرت تکلم و سخن گفتن اوست.
- ▶ انسان می تواند با به کارگیری کلمات و جملات احساسات و نیات درونی اش را بیان کند و دیگران را از آن آگاه نماید .

هرکدام چه حسی دارند ؟



آشنایی با زبان بدن

زبان بدن (Body Language) بخشی از ارتباط غیر کلامی است.

زبان لفظی ۷٪
صوت (آهنگ-ریتم-لحن) ۳۸٪
زبان بدن ۵۵٪

از ارتباط راتشکیل می دهد

زبان بدن (Body Language) به بررسی این 55% درصد حرکات بدن می پردازد...

Albert Mehrabian,

"Communication Without Words," psychology today(sept. 1968): 52-55

دقت کنید

- ▶ حرکات و اشارات مانند حروفی هستند که در کنار یکدیگر قرار گرفته و کلمات را می سازند.
- ▶ پیوستگی حرکات و اشارات در موقعیتهای متفاوت جملاتی می سازند که پیام های مختلفی را منتقل می کند.
- ▶ با توجه به ارتباط نزدیک روان آدمی با حرکات و اشارات صادره از وی ونیمه آگاهانه بودن آن زبان صادقانه تری است.
- ▶ زبان بدن ما را به حقایق ماورای گفتگو آشنا می کند.
- ▶ زبان بدن ما را در برقراری ارتباط بهتر با مخاطب و انتقال پیامهایمان یاری می دهد

زبان بدن در سنین مختلف



Figure 6: The child looking a lie



Figure 7: The teenager looking a lie



Figure 8: The adult looking a lie

مهارت‌های مذاکره

▶ آشنایی با فرهنگها

▶ انتخاب محل مذاکره

▶ آراستگی ظاهر

▶ رعایت ادب و احترام (حریمها و حرمتها)

▶ آشنایی با روانشناسی

▶ برقراری ارتباط موثر

▶ هنر سخنوری

▶ چهره شناسی

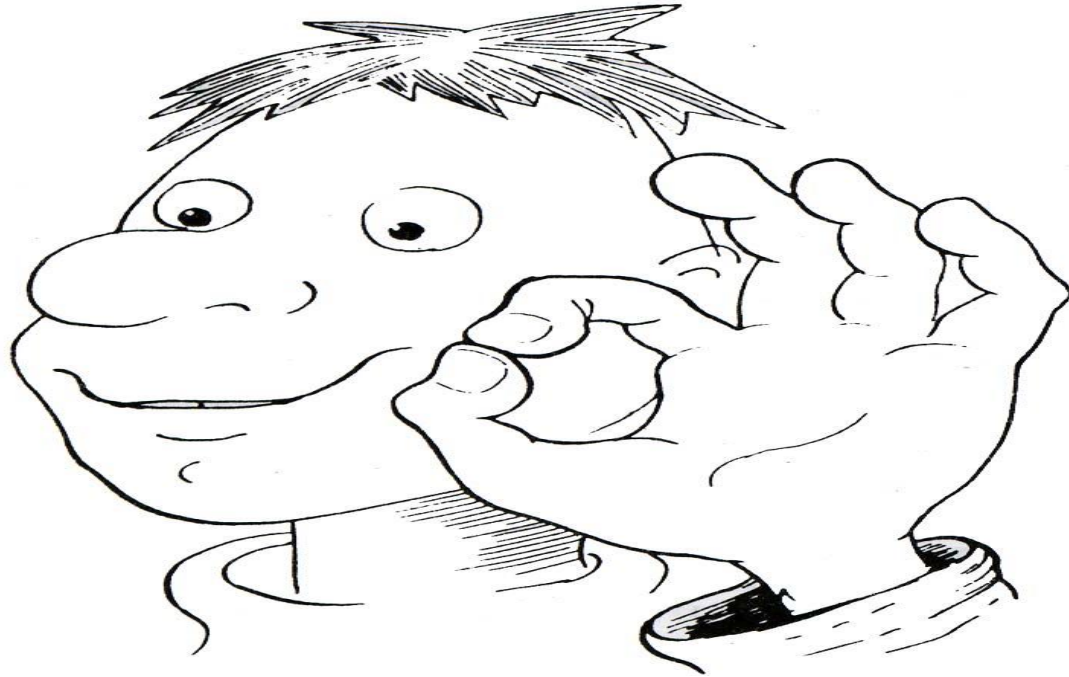
▶ **زبان بدن**

آنچه در شناخت بیشتر مخاطب و ارتباط موثرتر به ما کمک کند ما را
یگ گام به موفقیت نزدیکتر خواهد کرد.

نکته

- ▶ تأثیر پیام های غیر کلامی ۵ برابر قوی تر از پیام های کلامی است
- ▶ فرصت مجددی نخواهید یافت تا اثر برخورد اولیه را تکرار کنید.
زبان بدن ۹۰٪ محتوای مکالمه را در بر می گیرد
- ▶ بگذارید بدنتان حرف بزند
- ▶ چگونه با زبان بدن رابطه برقرار کنیم؟
- ▶ هیچگاه فرصت اثرگذاری ملاقات اول را دوباره بدست نمی آورید
- ▶ هر حرکتی می تواند پیامی مثبت و یا منفی را انتقال دهد
- ▶ در فرهنگ های مختلف باورهای مختلف وجود دارد

تفاوت فرهنگی

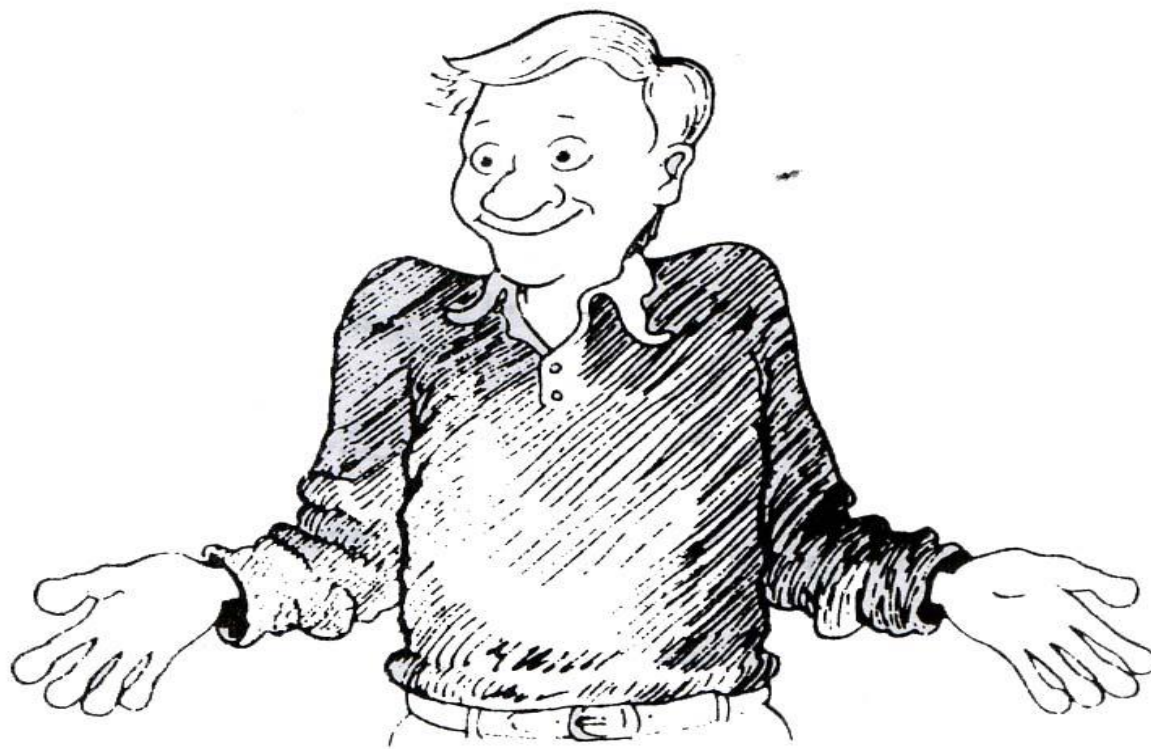


تصویر ۲) O.K. همه چیز روبه راهه

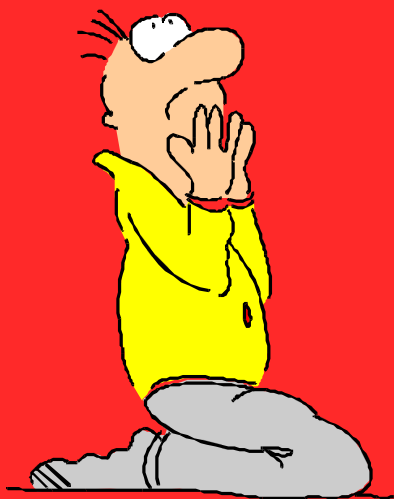




تصویر ۴) بروگمشو!



تصویر ۱) شانه بالا انداختن





فاصله ها (حریم ها)

۱- حریم صمیمی (خصوصی)

یک دایره به شعاع ۱۵ سانتی متر و یکی دیگر به شعاع نیم متر دور بدن خودتان بکشید. محیط پیراشکی شکلی (دایره بزرگ تر منهای دایره کوچک تر) می سازد که حریم خصوصی شماست. معمولاً برای بیشتر آدم های دنیا این پیراشکی، منطقه ممنوعه حساب می شود. غیر از والدین، همسر، دوستان صمیمی و البته کودکانی که هنوز عقلشان به حریم خصوصی قد نمی دهد،

۲- حریم شخصی

به دایره ای که از شعاع نیم متر تا شعاع یک متر دوروبر شما را تشکیل می دهد، می گویند حریم شخصی و همکاران، خویشاوندان و همکلاسی ها معمولاً این حریم را رعایت می کنند. یعنی آدم هایی که نه خیلی صمیمی هستند و نه خیلی غریبه، این حریم را رعایت می کنند.

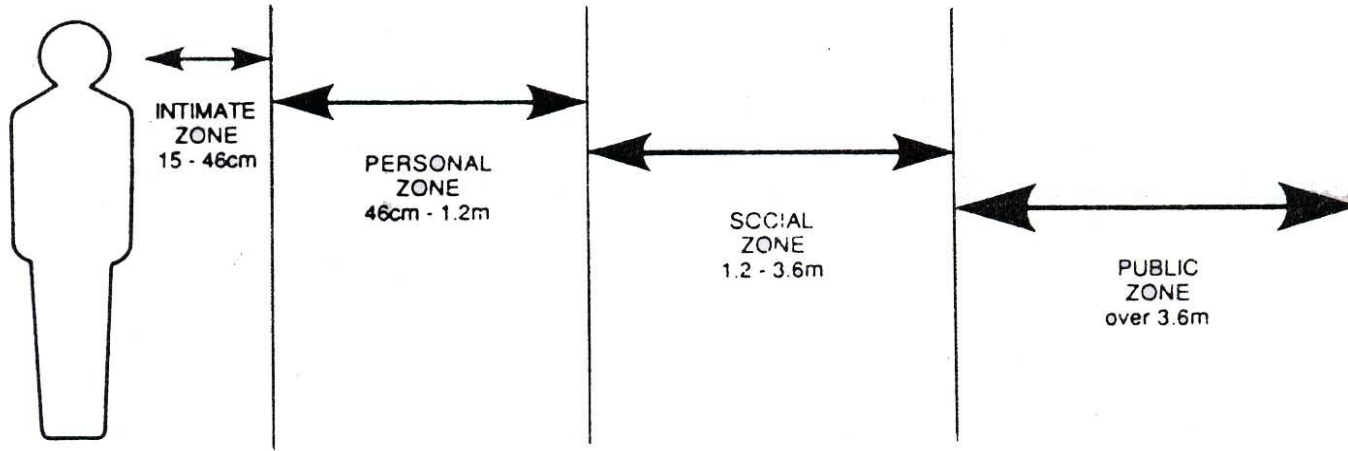
۳- حریم اجتماعی

هم یک دایره است که از یک متر تا $\frac{5}{3}$ متر اطراف ما را فرا گرفته است. این حریم ویژه غریبه هاست و هر کسی می تواند در آن رفت و آمد کند. معمولاً ما با فروشندگان ها، تعمیرکارها و افرادی که دارند از خیابان رد می شوند این فاصله را حفظ می کنیم.

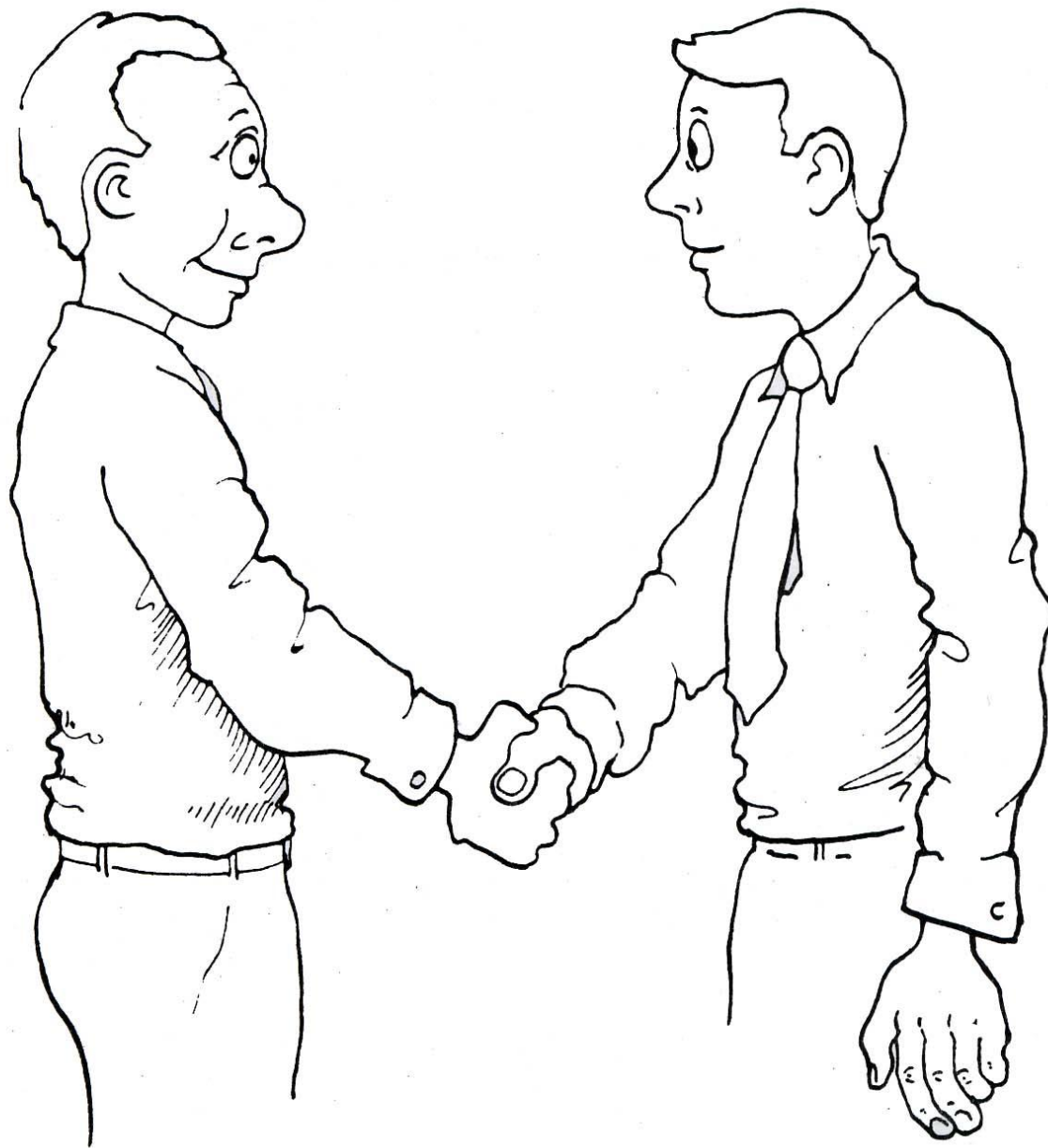
۴- حریم عمومی

حریم عمومی - دقیقاً برخلاف حریم خصوصی - حسابی وسیع است. می گویند از ۶ متر گرفته تا هر چه بشود این خط ۶ متری را در کره زمین ادامه داد، حریم عمومی حساب می شود. وقتی می خواهیم بگوییم که ما به یک گروه مثلاً معترض ربطی نداریم و فقط تماشاچی هستیم این فاصله را رعایت می کنیم.

حریم ها

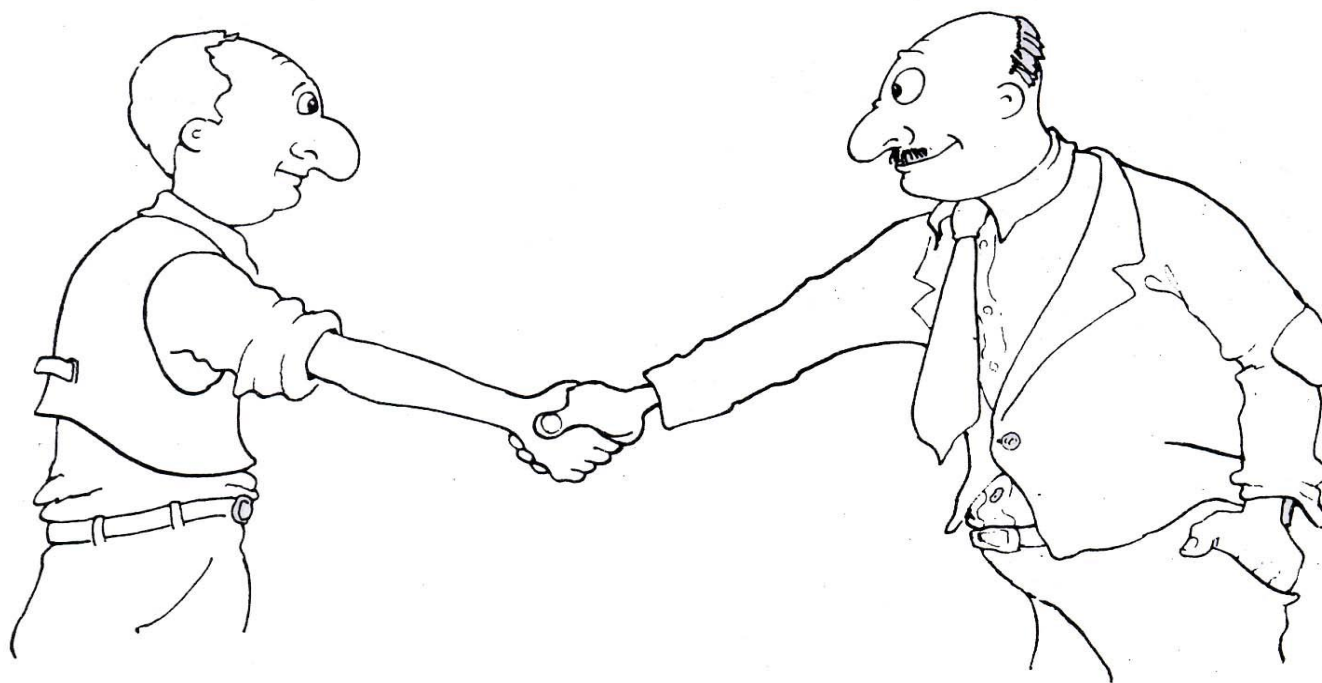


تصویر ۱۰ محدوده حریم

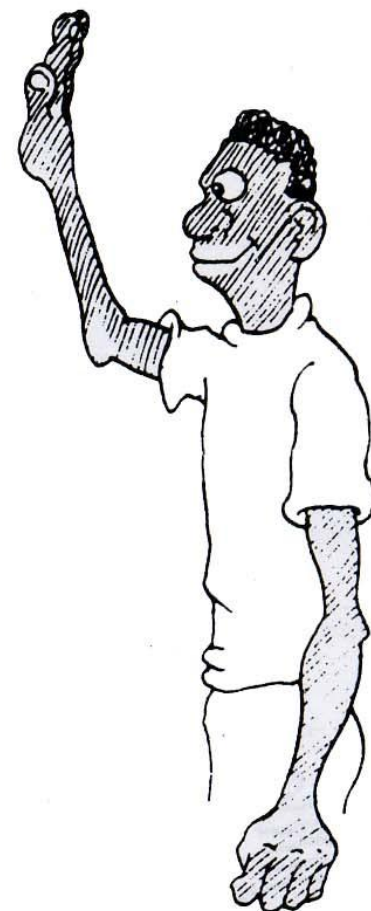


تصویر ۱۳) دست دادنِ دو مرد شهری

فرهنگ



تصویر ۱۴) دست دادنِ دو مرد روستایی



تصویر ۱۵) دو مرد از روستایی دورافتاده و کم جمعیت

حرکات چہرہ



چشمها

سطح چشمها: در یک گروه، معمولا فردي که سطح دید چشمانش از سایرین بالاتر است رهبر محسوب میگردد. هنگامی که شما ایستاده باشید و دیگران نشسته قطعا شما را در موضع قدرت قرار میدهد.

چشم

- ▶ **مالش چشم:** زمانی که فردي چشمش را با انگشت اشاره مالش می دهد نشانگر فریب و نیرنگ می باشد. از آنجایی که فرد میخواهد تماس دیداري را قطع کند بهانه اي بدست می آورد که به این طرف و آن طرف نگاه کند.
- ▶ این حرکت غیرارادي یک افشاگر حسابی است که فرد دارد دروغ می گوید.

چشم

چشم برگرداندن: این معمولاً یک علامت مسلم از نیرنگ، گناه و دروغگویی است.

چشمان بسته: هرگاه چشمان یک فرد برای لحظه ای طولانی تر از چشم بر هم زدن متعارف بسته و ابروها نیز برخاسته شود پیام چنین است: "به حرف زدن خود خاتمه بده."

مالیدن اطراف چشم: ارزیابی يك پاسخ.

عینک

► برداشتن عینک :

► برداشتن آهسته عینک جهت تمیز کردن آن در شرایطی که نیازی به این عمل نیست اشاره تعویقی است، این عمل در طی یک مذاکره ممکن است چندین بار انجام بگیرد. در چنین حالتی شخص می خواهد با طفره رفتن از پاسخ یک سؤال یا ایجاد تاخیر در پاسخ مطالبی را در ذهن خود بررسی کرده و موقعیت خود را مرور نماید. در هر حال این افراد می خواهند زمانی را برای پرسش یا پاسخ خود در اختیار بگیرند. اشاره مشابه دیگر می تواند گذاشتن عینک در کنار دهان باشد.

بینی

- ▶ **لمس بینی:** هنگامی که دست فردی در زمان محاوره با بینی اش تماس پیدا کند، نشانگر آن است که فرد موضوعی را کتمان میکند. فردی که این حرکت را انجام میدهد معمولاً از آن نا آگاه است ظاهر وی ممکن است آرام به نظر برسد اما باطن فرد پریشان و آشفته است. روانشناسان معتقدند دست زدن به بینی یک حرکت غیر ارادی برای پوشاندن دهان و کتمان دروغ می باشد. دستها به بینی انتقال می یابند تا حقیقت را پنهان کنند.
- ▶ **فراخ کردن بینی:** خشم، غضب و عصبانیت

دهان

- ▶ **خنده زورکی:** این نیشخند کنترل شده تا چشمها گسترش نمی یابد.
- ▶ **دهان کجی:** گوشه لبها را مانند پوزخند به عقب برده و دندانها را نمایان میگرداند.
- ▶ **تبسم با دهان گشوده:** دندانهای بالا نمایان شده و به شخصی که با شما گفتگو میکند می فهماند که مایل هستید بیشتر با او آشنا شوید.

دهان

- ▶ تبسم با لبان بسته: این لبخند تنها برای ادای احترام و ادب و نزاکت است.
- ▶ در هم کشیدن لبها: هرگاه فردی لبهایش را در هم کشید به مفهوم آن است که طرف مقابلش را جذاب و دلربایافته.

دهان

- ▶ لبهاي سفت و جمع شده: دال بر تنش و عدم پذيرش است.
- ▶ جویدن لبها: وقتی فردي لب پايين خود را جویده و سرش را تکان میدهد نشانگر خشم فرد است.
- ▶ تماس با لب ۱: هرگاه انگشت اشاره بطور عمودي براي لحظه اي به طرف بالا آید ميگويد: ساکت باش.
- ▶ تماس با لب ۲: ولی هرگاه انگشت اشاره به لب پايين تماس پيدا کند و دهان اندکی باز شود مفهومش چنين است: "می خواهم با شما صحبت کنم"

سر

- ▶ **سر تکان دادن (بالا و پایین):** کمک میکند دیگران آرامش بیابند و نشانگر توافق است.
- ▶ **سر تکان دادن (چپ و راست):** تکان دادن سر از یک سو به سوی دیگر دال بر مخالفت و بی علاقه‌گی است.
- ▶ **تکیه دادن چانه:** گذاشتن دستها زیر چانه می گوید: "من حوصله ام سر رفته". فرد ممکن است بخواهد خود را مشتاق جلوه دهد اما پیام واقعی آن چنین است: "من قادر نیستم روی سخن شما تمرکز کنم"

سر

- ▶ **مالش کردن:** مالش کردن تردید را در مورد موضوع گفته شده و یا شنیده شده آشکار می سازد. این ژست معمولاً توسط انگشت اشاره روی کنار کردن درست زیر گوش پدید می آید.
- ▶ **نوازش چانه:** این علامت نوید دهنده نشانگر آن است که توجه شنونده با دقت کامل و مشتاقانه به تک تک واژه هایی است که شما میگویید. این حرکتی متفکرانه است که معمولاً توسط مردی که ریش ندارد انجام می شود.

دست ها (از مچ تا سر انگشتان)

- ▶ **دست دادن محکم:** فردي که دستش را دراز کرده و سپس دستانش را به طریقی می چرخاند که دستش بالا و کف دستش پایین قرار می گیرد، سعی در توفیق و برتري جویی دارد. این نوع دست دادن اغلب اوقات در موقعیت های سیاسی و دیپلماتیک کاربرد دارد.
- ▶ **دست دادن بسیار محکم:** نشانگر شور و اشتیاق و سلطه گري است. بی تردید میتوان فهمید چه کسی اینجا فرمان میدهد.

دست ها

- ▶ **دست دادن شل:** فردي که تنها انگشتان دستش را دراز میکند و یا دستهایش مانند ماهی شل است، می گوید: مایل نیستم به من دست بزنید، من صمیمیت را دوست ندارم.
- ▶ همچنین آن نشانه ضعف، انقیاد و مطیع و تسلیم بودن نیز میباشد. هر گاه آقایی در یک موقعیت کاری از این دست دادن استفاده میکند امکان دارد چنین برساند که قصد دارد مخفیانه اعمال نفوذ در موقعیت نماید.

صداقت



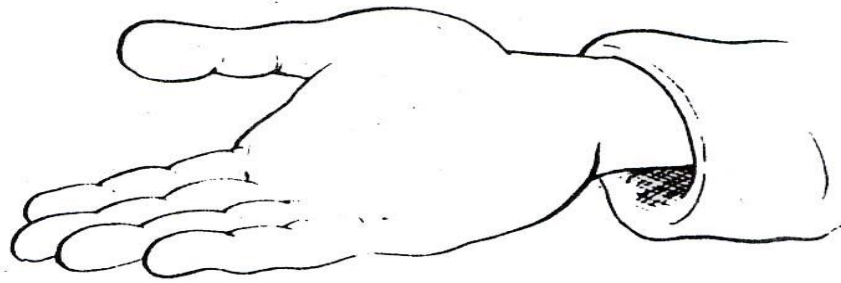
تصویر ۱۸) بگذار کاملاً رک باشم.



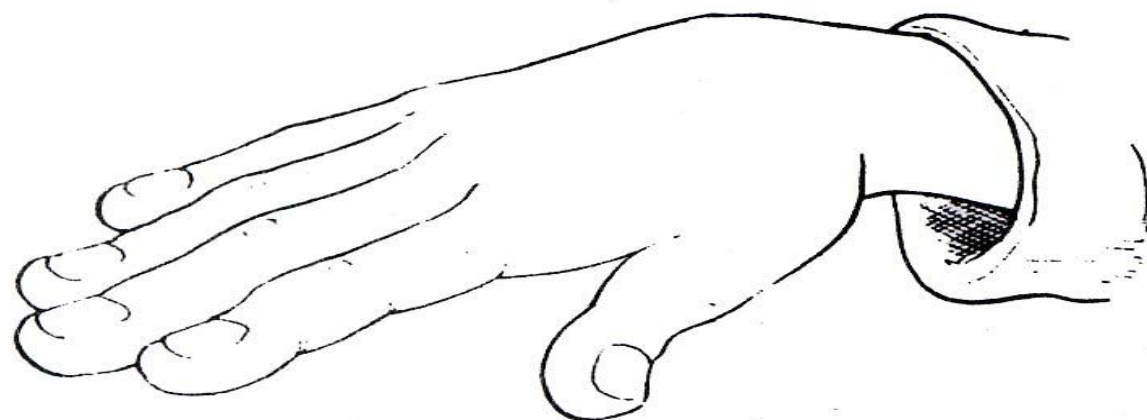
دست‌ها



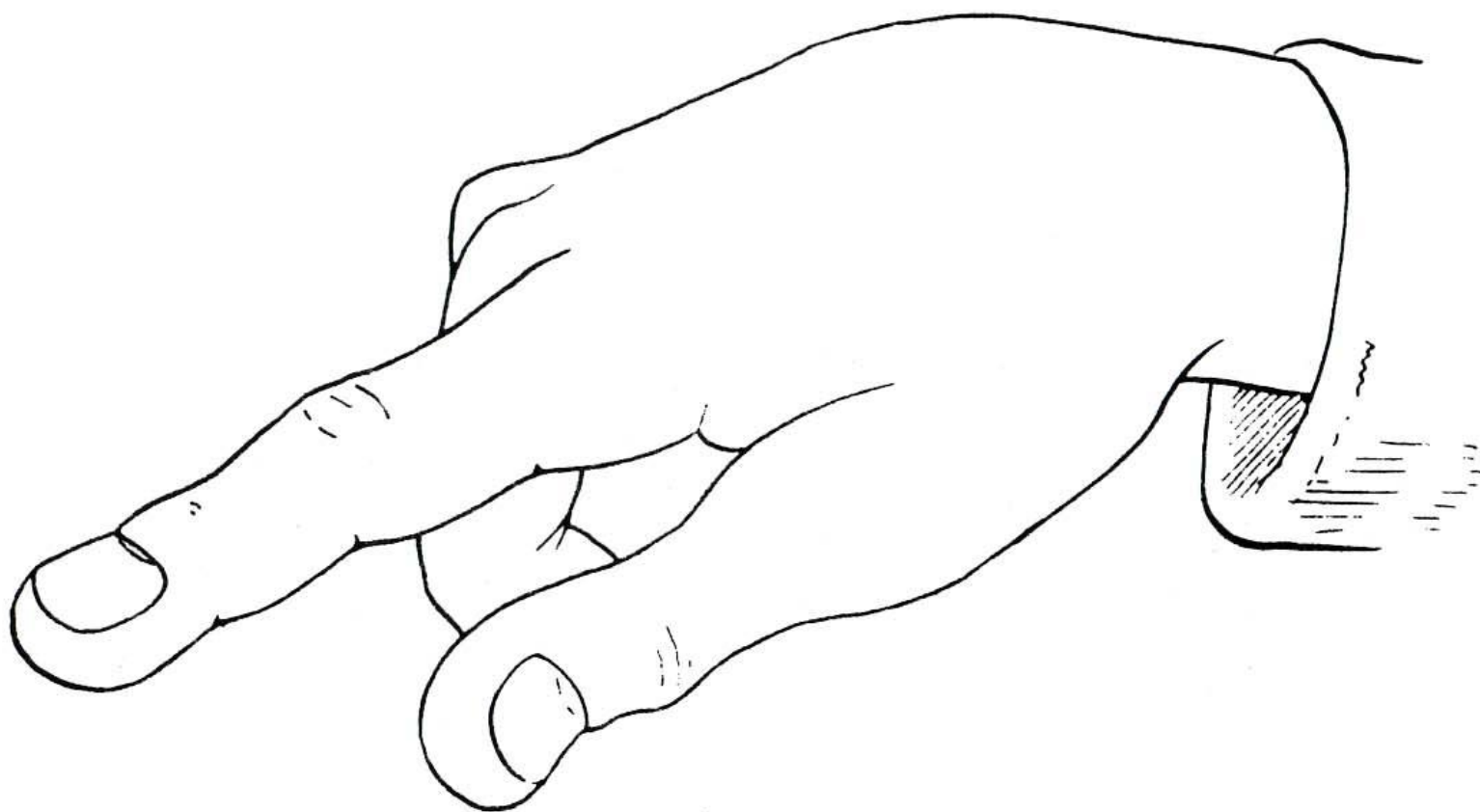




تصویر ۱۹) دستِ سلطه‌پذیر



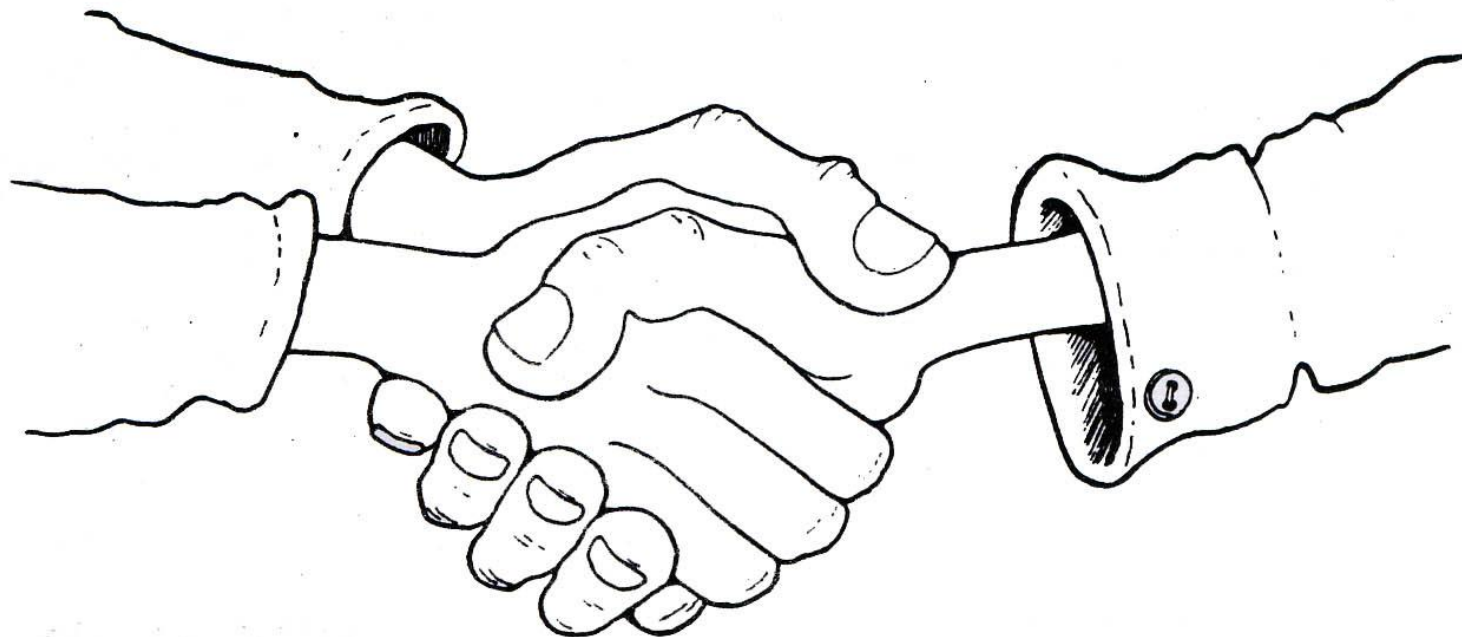
تصویر ۲۰) دست سلطه گر



تصویر ۲۱) دستِ پرخاشگر

دست ها

- ▶ **دست دادن با هر دو دست:** هرگاه از دست چپ برای در برگرفتن و پوشاندن دستهای فشرده شده استفاده گردد، دست دادن دستکش وار نامیده شده و راستی و صمیمیت زیاد را می رساند مانند یک در آغوش گرفتن کوچک و ظریف.
- ▶ **حرکت انگشت:** ضربه آهسته، مضراب زدن و یا ریتم یکنواختی را با انگشتان نواختن، دلالت بر بی تابی و ناشکیبایی دارد. یک حرکت نمادین گریز میباشد. انگشتان عمل راه رفتن را گرچه بدن بی حرکت است انجام میدهند.



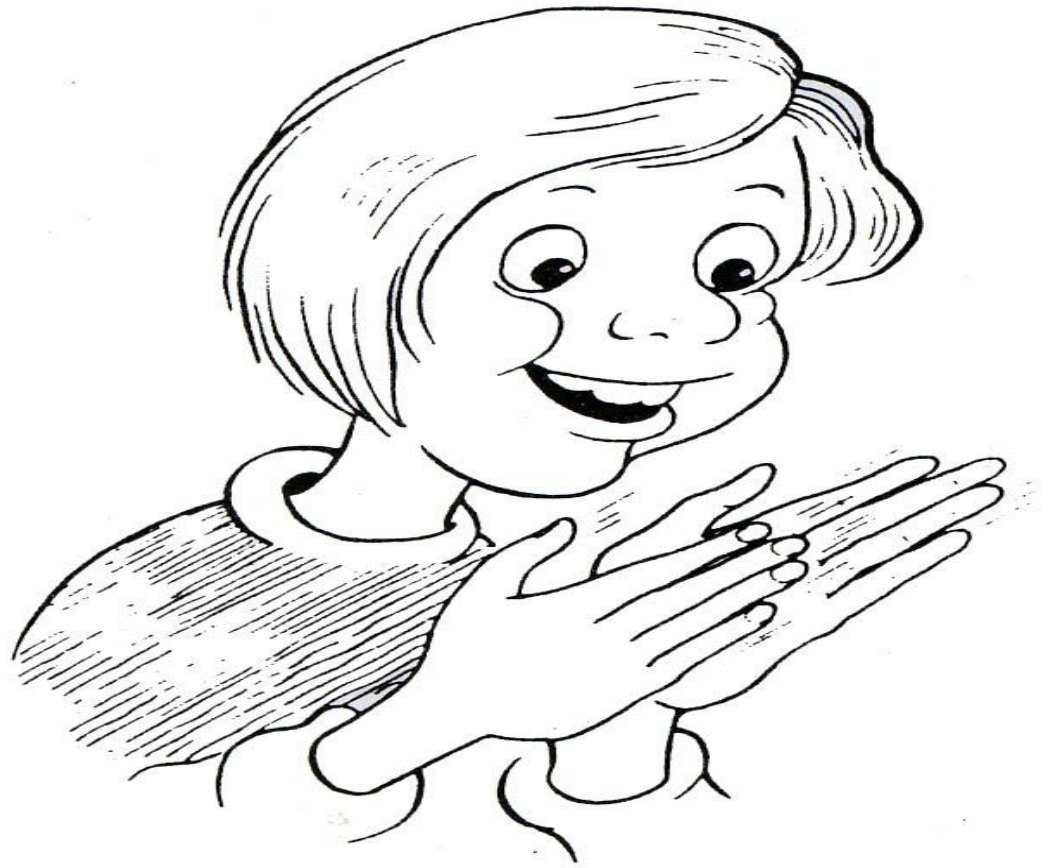
تصویر ۳۰) مصافحه دستکشی

دستها (تمام دست)

خم کردن بازوها: این کار میگوید: "من پر زور و نیرومند هستم." بالا آوردن یک بازو نیز راهی برای جلب توجه میباشد. هر دو دست را بجلو دراز کردن ژست خوش آمد گویی میباشد.

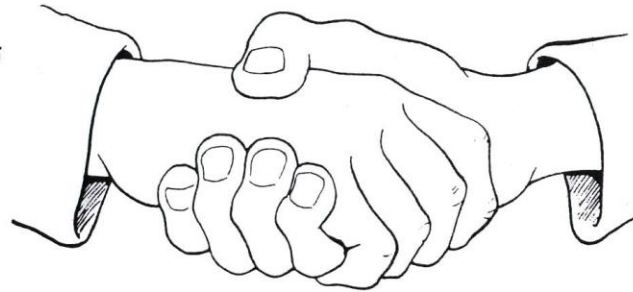
دستها به پشت: وقتی دستها به پشت کمر قلاب میگردند مفهومی این است که فرد وضعیت را تحت کنترل خود دارد. میگوید: "من راحت هستم" مشابه حرکتی که سربازان زمانی که در حالت خبردار نیستند به خود میگیرند.

دستها به جلو: هنگامی که ما مضطرب می باشیم تمایل به نگاه داشتن دستهای خود در جلوی بدن خود داریم تا بتوانیم یک سد حفاظتی ایجاد گردانیم.

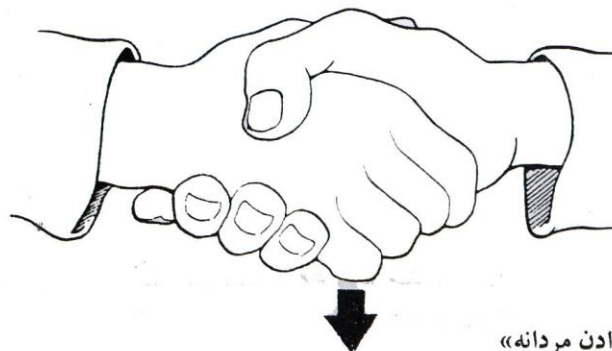


تصویر ۴۱) «چه جالب!»

تصویر ۲۲) کنترل را به دست گرفتن



تصویر ۲۳) ارائه کنترل



تصویر ۲۴) «دست دادن مردانه»



پاها

- ▶ **تکان دادن پاها:** وقتی فردی طوری نشسته که یک پا را روی پای دیگر انداخته و یک پا را در هوا تکان می دهد پیام این است: من حوصله ام سر رفته. حرکات نشانگر گریز است اگرچه بدن فرد ساکن و بدون حرکت می باشد.
- ▶ **انداختن پاها روی هم در ناحیه زانو:** این حالت متداول بطور یکسان در مردان و زنان رایج می باشد. مفهومش این است که: من بسیار آسوده خاطر هستم.
- ▶ **قوزک پا روی زانو:** این معمولاً عملی مردانه می باشد. میگوید: من قاطعانه از حقوق دفاع می کنم اما با آرامش هستم. این همان ژست اصیل "پا روی پا اندازی کابویی" است.

پاها

- ▶ انداختن پا روی هم در ناحیه قوزك: این ژست در مردها بیش از زن ها
- ▶ مورد استفاده قرار می گیرد. می گوید: "من مودبانه در آرامش هستم."
- ▶ به هم پیچیدن پاها: این ژست در خانمها رایج می باشد. زن پاهایش را به هم می پیچاند طوری که یک پایش را به پشت قوزك پای دیگرش قلاب میکند. مردها انجام دادن این کار را دشوار می پندارند. به هم فشردگی این حالت برداشت " در آغوشگیری" و نوعی تمایل جنسی را در ذهن تداعی می سازد.
- ▶ قفل کردن پاها: این نیز نمونه ای از ژست زنانه میباشد. او در حالی که ایستاده یک پا را به پشت پای دیگر قفل می کند. این عمل معمولاً به مفهوم آن است که فرد عصبی و ناراحت می باشد.

پاها

► قراردادن مچ یک پا به روی مچ پای دیگر:

- این اشاره ایست که در مواقع بسیاری بروز می کند. مثلاً "در جلسات دوستانه یا رسمی که شخص تحت فشار روانی ؛ تنش یا استرس قرار گرفته است.
- مهمانداران هواپیما در این زمینه تجربیات مفیدی دارند، آنها به راحتی می توانند افرادی که از مسافرت با هواپیما می ترسند را تشخیص دهند زیرا این افراد با پاهای گره خورده و قراردادن یک مچ به روی مچ دیگر می نشینند به خصوص در هنگام برخاستن هواپیما.

بدن

- ▶ **راست قامت ایستادن:** حالت ایستادن افراشته میگوید شما انسان با اعتماد به نفس، ▪
- ▶ صادق و موفق هستید. حتی اگر کوتاه قد باشید، گرفتن یک ژست مطمئن و بی پروا شما را پر ابهت نشان خواهد داد.
- ▶ **گامهای کوتاه- بلند:** استفاده از تمام طول پا در هنگام راه رفتن، گامهای بلند ▪
- ▶ برداشتن و کمر را راست و سر را بالا نگاه داشتن بیانگر یک حالت مطمئن و با صراحت می باشد. برعکس گام های ریز و با شانه های قوز کرده فرد را ترسو و
- ▶ آسیب پذیر مینماید.
- ▶ **احوالپرسی دوستانه:** با اندک بالا آوردن ابرو زمانیکه برای نخستین بار شخصی را
- ▶ ملاقات می کنید، شما را علاقه مند، با نشاط و هوشیار می نماید.

تشخیص دروغگو

- ▶ برای تشخیص و یافتن دروغگو به نشانه های ذیل توجه کنید:
- ▶ چشم برهم زدنهای مفرط .
- ▶ اشتباهات مکرر بر روی کلمات و سخن گفتن لکنت وار .
- ▶ دغل کارانه خندیدن .
- ▶ شانه بالا انداختن و آه کشیدن .
- ▶ هنگامیکه مشاهده کردید شخصی درپاسخ به پرسشهای شما به بالا و سمت راست چشم میدوزد احتمالا در فکر فریب و یافتن پاسخ ساختگی میباشد.
- ▶ پرسشها را خیلی سنجیده و محتاطانه پاسخ دادن.

اما مواظب باشیم!

► مبدا یک حرکت را به تنهایی و مجزا تحلیل کنیم! بلکه باید به برآیند حرکات بدن شخص مقابل توجه کرد و تا آنجا که می توانیم قضاوت خود را به تعویق بیندازیم! باید یک حرکت را در کنار حرکات دیگر شخص تحلیل کرد تا مبدا دچار اشتباه شویم!

مثلا ممکن است کسی که دست کمر ایستاده کلیه هایش درد می کند! یا کسی که دست به سینه ایستاده سردش است!! و یا ده ها احتمال دیگر...
► هرگز نباید زود قضاوت کنیم





تصویر ۶) احساس سرما، نه حالت تدافعی

حالات مثبت بکارگیری زبان بدن

- ▶ قرار گرفتن روبروی طرف مقابل
- ▶ کمی به سمت جلو خم شدن
- ▶ لبخند گرم
- ▶ کف دست ها به طرف بالا
- ▶ تماس چشمی
- ▶ وضعیت سر: راست و محکم
- ▶ دستها: در کنار بدن و یا پشت
- ▶ کنترل پاها: از مغز دورند، کنترل آگاهانه کمی مشکل است

حالات مثبت بکار بردن زبان بدن

- ▶ نشستن با زاویه : علاقمندی
- ▶ دست دادن محکم: آتوریته و علاقمندی
- ▶ لمس بازو یا شانه طرف مقابل : محبت
- ▶ چانه به سمت بالا: توجه و آتوریته
- ▶ ابروها به سمت بالا در ملاقات اولیه: توجه و روی باز
- ▶ عضلات شکم فرو برده و سینه به جلو: تسلط
- ▶ درست کردن کراوات، ترتیبی به مو دادن ، مرتب کردن
- ▶ لباس و خیس کردن لبها: توجه

حالات منفی بکار بردن زبان بدن

- ❑ عدم ارتباط چشمی
- ❑ صورتی بی روح و بدون لبخند
- ❑ نگاه های کوتاه به سمت پائین و کاملاً به دور دست
- ❑ کاملاً روبرو قرار نگرفتن و به سمتی دیگر متمایل شدن
- ❑ نشستن در حالتی که دوری جستن را القا نماید (به صندلی تکیه کردن)
- ❑ شانه های فرو افتاده
- ❑ دست دادن ضعیف و بی حال
- ❑ شانه متمایل به طرف سینه
- ❑ بازوهای در هم گره خورده
- ❑ پا روی پا
- ❑ پاها از هم باز

با تشکر
از توجه شما عزیزان