

نکته هایی درباره :

# زبان بدن

بخش نخست

## Body Language

## تأثیر عامل موقعیت در ارتباطات :

فاصله جغرافیایی از جمله عوامل موقعیت است که در فرآیند ارتباطات تأثیر گذار است،  
مثل:

صمیمانه: کمتر از ۵۰ سانتی متر ( با توجه به فرهنگ)، مطالب محرمانه

شخصی: از ۵۰ سانتی متر تا ۱ متر و ۲۰ سانتی متر (دوستانه)

اجتماعی: ۱۲۰ تا ۳۶۰ سانتی متر (فاصله روانشناختی)

عمومی: بیش از ۳۶۰ سانتی متر (سخنرانی برای عموم، استفاده از اشارات)

# اهمیت برقراری ارتباط مؤثر:

- انتقال احساس ها، عقاید، افکار و اندیشه ها در بین افراد
- رشد فرد و جامعه

## افرادى که از مهارت های ارتباطی ضعیفی برخوردارند:

- کمتر مورد پذیرش دیگران قرار می گیرند
- ایجاد سوء تفاهم

- اختلال در اعتماد به نفس

- افزایش حس درماندگی

- در نهایت زمینه مناسب برای آسیب های روانی و اجتماعی



# ارتباطات انسانی

- ارتباط با خود
- ارتباطات میان فردی
- ارتباطات گروهی
- ارتباطات جمعی

—

# ماهیت ارتباط

ارتباط یک عمل دو طرفه است که هدف از آن رسیدن به نتیجه رضایت بخش برای هر دو طرف است.

چه رو در رو، تلفنی، مکاتباتی، دوستانه و دشوار، عواملی وجود دارد که بر نتیجه اثر می گذارند.

# مهارت ها در تماس های رو یا رو

مزایای تماس رو در رو:

- بهتر فهمیدن مراجعه کننده با خواندن زبان تن او علاوه بر شنیدن حرف های او
- بهتر فهماندن به مراجعه کننده با استفاده از زبان تن، علاوه بر کلام
- تأثیر بیشتر بر مراجعه کننده در به خاطر داشتن او در محیطی که متعلق به ما است

اهمیت فوق العاده نخستین تأثیر:

**نخستین تأثیر تکرار نمی شود!**

- روی گشاده / لبخند  
نگاه و تماس چشمی  
زاویه مناسب بدن، چهره، وضع دست ها

- آراستگی ظاهر: صورت ، لباس ( رنگ و مدل )  
آرایش ؟

# گوش دادن فعال: تفاوت عظیم میان شنیدن و گوش دادن

- بر آنچه که شخص می گوید ، تمرکز کنید (کارهمزمان؟ تلفن؟)
  - توجه و درک خود را به مخاطب نشان دهید
  - همراه با پیش داوری به سخن گوش نکنید
- درک خود را با بازگو کردن سخن مخاطب به او چک کنید
  - با سؤال کردن بیشتر اطلاع به دست بیاورید
- حرف های او را جمع بندی و خلاصه و برایش بازگو کنید
  - از نکات مهم یادداشت بردارید



# یغمای جندقی

گوش اگر گوش تو و ناله اگر ناله من  
آنچه البته به جایی نرسد **فریاد** است

# گوش دادن فعال یعنی

قول می دهم تا زمانی که منظور تو را نفهمم، از پیش تو را قضاوت نکنم، به تو برچسب نزنم، برای تو راه حل تعیین نکنم و ... تو را آن گونه که هستی بفهمم و درک کنم.



# کسب مهارت گوش دادن فعال:

- پایان دادن به گفت و گوهای ذهنی و تخیل و به رویا
- فرو رفتن در زمان گفت و گو
- فکر نکردن به پاسخی که می خواهید بدهید در زمان حرف زدن دیگران
- نبریدن حرف دیگران
- پاسخ دادن سؤال (سؤال های دیگران را نیچانید)
- آگاهی از هیجان های مخاطب
- کنترل و مهار سلطه جویی در گفت و گو
- بیشتر گوش دادن و کمتر حرف زدن



از حکیمی پرسیدند که چرا استماع تو از نطق تو زیادت  
است؟

گفت: زیرا که مرا دو گوش داده اند و یک زبان،  
یعنی دو چندان که می گویی می شنو...

کم گوی و به جز مصلحت خویش مگوی  
چیزی که نپرسند، تو از پیش مگوی  
از آغاز دو گوش و یک زبانت دادند  
یعنی که دو بشنو و یکی پیش مگوی.

# انواع ارتباط

## ارتباط های غیر کلامی:

- ارتباط چشمی

- تن صدا

- لمس

- ژست ها ( حالات، اطوار، اداها و...)

- وضعیت بدن (Body Language)

- ظاهر فیزیکی ( لباس پوشیدن و...)

- گوش دادن





گفته بودم چو سالی غم دل با تو بگویم

چه بگویم که غم از دل برون چون تو سالی

# مهارت ها در تماس های تلفنی

ارتباط تلفنی شکل در حال رواج ارتباط مردم با سازمان ها است

مزایای تماس تلفنی از لحاظ ارتباطی؟  
معایب تماس تلفنی از لحاظ ارتباطی؟

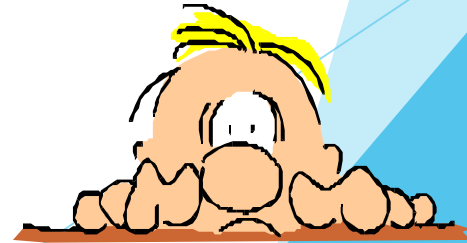
# BODY LANGUAGE

اهمیت زبان تن در ارتباط های انسانی:

اکثر رفتارهای ما حاوی پیام است



# زبان بدن:



**گر بگویم که مرا حال پریشانی نیست**

**رنگ رخساره خیر می دهد از سر ضمیر**

**سعدی شیرین گفتار**

## زبان بدن:

یک زبان باستانی است که در طی نسل های مختلف به ما به ارث رسیده است و همه ما به صورت ناخودآگاه از آن استفاده می کنیم و یا تحت تأثیر آن قرار می گیریم.

این زبان بیشتر مواقع آموختنی نیست بلکه بیاد آوردنی است.

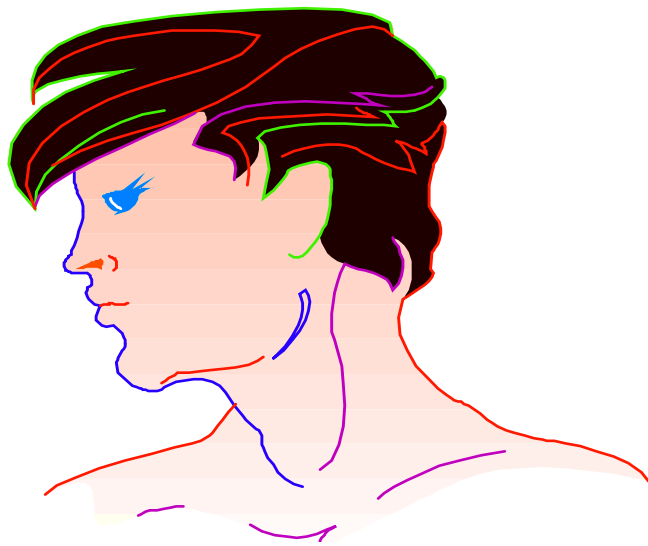
حالات و حرکات بدن کدهای این زبان محسوب می شوند.

می توانیم با رمز گشایی و تسلط بر این زبان کاری کنیم تا بر ارتباط مسلط شویم.

توسط زبان بدن می توانیم پیام آرامش و اطمینان را به سوی دیگران ارسال کنیم . سرعت دریافت این پیام از طریق زبان بدن صدها برابر سرعت زبان های دیگر است.

## سر:

▶ سر تکان دادن ( بالا و پایین): کمک می کند دیگران آرامش بیابند و نشانگر توافق است.



▶ سر تکان دادن ( چپ و راست): تکان دادن سر از یک سو به سوی دیگر دلیل مخالفت و بی علاقه‌گی است.

# چانه

## نوازش چانه (دست به چانه):

این علامت نشانگر آن است که توجه شنونده با دقت کامل و مشتاقانه به تک تک واژه هایی است که شما می گوئید. این حرکتی متفکرانه است که معمولاً توسط مردی که ریش ندارد انجام می شود.

## مالش چانه:

این ژست اندکی متفاوت بوده و توسط حرکت انگشت اشاره بر سراسر پایین چانه انجام می گیرد و می تواند نشانگر آن باشد که شنونده حرف شما را باور ندارد.

## تکیه دادن چانه:

گذاشتن دست ها 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 نمی توانم روی سخن شما تمرکز کنم».



Figure 6. The child telling a lie



Figure 7. The teenager telling a lie



Figure 8. The adult telling a lie



## مالش گردن:

**مالش گردن** : تردید را در مورد موضوع گفته شده و یا شنیده شده آشکار می سازد. این ژست معمولاً توسط انگشت اشاره روی کنار گردن درست زیر گوش پدید می آید.



## خمیازه کشیدن:

خواب آلودگی تنها علت خمیازه نیست بلکه «خمیازه اجتماعی» نیز وجود دارد. خمیازه ای که در یک موقعیت استرس زای خفیف پدید می آید. هنگامی که مردم هستند چه کاری می خواهید انجام دهید، خمیازه روشی است برای خریدن زمان.



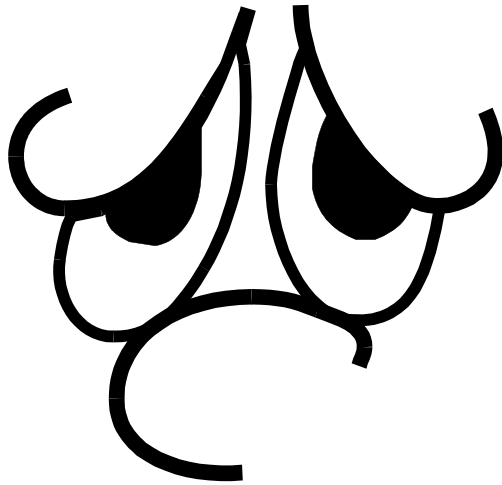
# کج کردن سر روی شانه ها:

- کج کردن سر به سمت راست یا چپ نشان دهنده دوستی و علاقه مندی برای برقراری ارتباط است.
- این کار همچنین برای بیان شرمندگی، خجالت و گاه برای کوتاه آمدن در برابر رئیس به کار می رود و به طور کلی علامت انفعال و شرمندگی است.
- کج کردن بیش از حد سر روی شانه نشانه انفعال حقارت و شرمندگی است.





## چشم‌ها:



**مالش چشم:** زمانی که فردی چشمش را با انگشت اشاره مالش می‌دهد نشانگر فریب و نیرنگ می‌باشد. البته این موضوع صد در صد نیست بلکه یک علامت است. از آن جایی که فرد می‌خواهد تماس دیداری را قطع کند بهانه‌ای بدست می‌آورد که به این طرف و آن طرف نگاه کند. این حرکت غیر ارادی نشانگر آن است که فرد دارد دروغ می‌گوید.

**چشمان بسته:** برای لحظه‌ای طولانی‌تر از چشم بر هم زدن متعارف؛ « به حرف زدن خود پایان

بده»

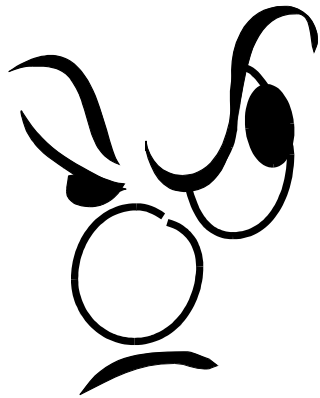
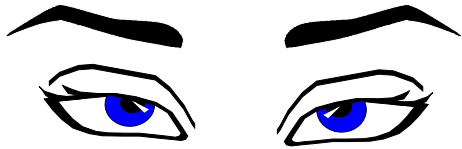
## چشم‌ها:

**نگاه مختصر به اطراف:** این نگاه ژستی خجالت گونه است.

**نگاه خیره شدید:** این نشانه خلق تهاجمی، سلطه جویانه و تهدید آمیز است.

**چشمک:** علامتی زیرکانه، نشانه وجود رمز و رازی بین دو فرد

**ابروهای گره خورده:** پدید آمدن شیار بین دو ابرو. دلالت بر اضطراب، درد، ترس و یا آمیزه ای از این هیجانات



## دهان:



▶ **خنده زورکی:** این نیشخند کنترل شده تا چشم‌ها گسترش نمی‌یابد. این حالت نشان‌دهنده نداشتن صداقت در ارتباط است.



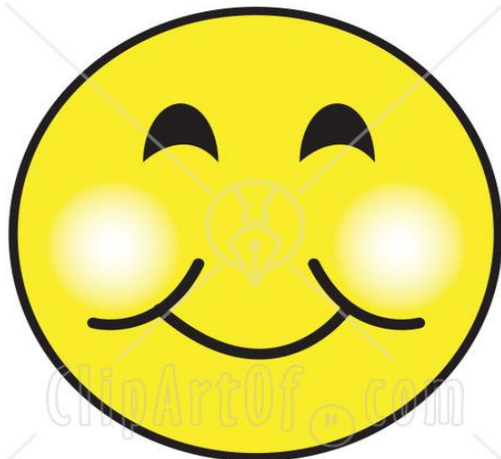
▶ **قلم به دهان:** نشان‌دهنده تمرکز فرد و احساس نیاز برای رسیدن به یقین است.

## دهان:

▶ **تبسم با دهان گشوده:** دندان های بالا نمایان شده و به شخصی که با شما گفت و گو می کند می فهماند که مایل هستید بیشتر با او آشنا شوید.



▶ **تبسم با لبان بسته:** برای ادای احترام و ادب و نزاکت است.



## دست ها ( از مچ تا سر انگشتان):

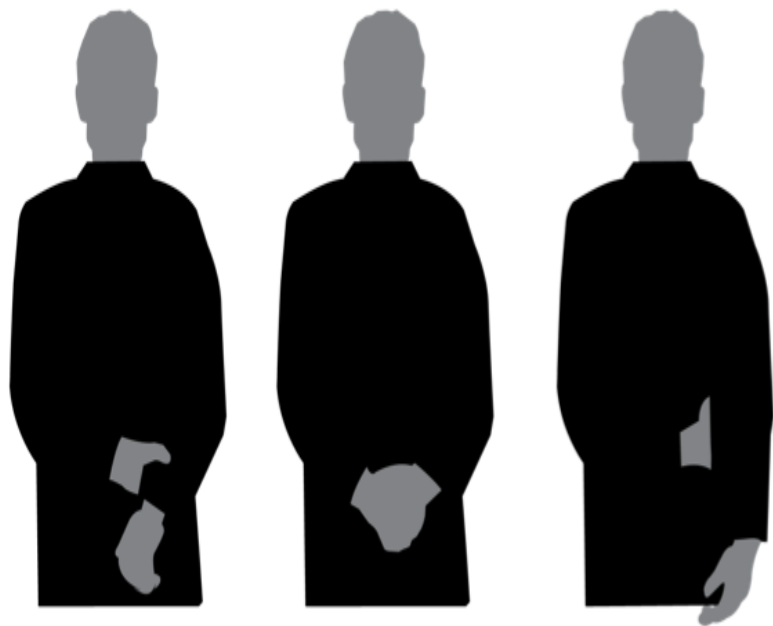
▶ **دست دادن محکم:** اغلب اوقات در موقعیت های سیاسی و دیپلماتیک کاربرد دارد. نشانه سعی در برتری جویی و سلطه گری است (بی تردید می توان فهمید اینجا چه کسی فرمان می دهد)

▶ **دست دادن شل:** دست هایش مانند ماهی شل است. عدم تمایل به دوستی و صمیمیت، همچنین نشانه ضعف، مطیع و تسلیم بودن

▶ **دست دادن با هر دو دست:** نشانه راستی و صمیمیت زیاد



## دست ها



**دست های پنهان:** ژست مرموز و آب زیرکانه. منظور فرد: « مایل به گفت و گو با شما نیستم»

**دست ها به روی زانو:** وقتی کف دست ها به طرف بالا باشد، شخص گشاده رو و پذیراست و اگر رو به پایین باشد ممکن است پای فریبکاری در میان باشد.

## دست ها

یک مشت پوشیده با دست دیگر: فرد در این حالت خشمگین است اما می کوشد خود که آرام بماند. به اصطلاح خود را کنترل کند. مواظب این فرد باشید.

حرکات تند دست: شخصی که می خواهد عقایدش را تحمیل کند، دستش را به طرف مقابل پرتاب می کند در حالات خفیف تر انگشتان اینکار را انجام می دهند.



# دست ها

**دست کشیدن میان موها:** فرد نمی داند چه چیز بگوید و تردید در فرد وجود دارد.

**دست ها به پشت:** فرد وضعیت را تحت کنترل دارد : « من راحت هستم».

**دست های گره خورده در جلوی سینه:** یعنی «من تمایل ندارم به چیزی که با عقایدم در تضاد باشد گوش دهم»





# کف دست ها



غیر تهدید آمیز -  
تا حدودی صداقت -  
تسلیم

کف دست رو به بالا

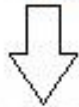


مخالفت - مقاومت

کف دست رو به پایین → دارای اختیار

# انواع دست دادن

کنترل را در دست گرفتن (قدرت و تسلط)



احساس برابری



دست دادن در حالت تسلیم

## پاها:

تکان دادن پاها: یک پا روی پای دیگر و در حال تکان خوردن ؛ پیام این است: « من حوصله ام سر رفته»

انداختن پاها روی هم در ناحیه زانو: مفهوم « من بسیار آسوده خاطر هستم». سمت پای آویزان تمایل فرد به آن طرف را نشان می دهد.

قوزک پا روی زانو: عملی مردانه؛ مفهوم « من قاطعانه از حقوقم دفاع می کنم، اما با آرامش هستم» این همان ژست کابویی است.

## وضعیت تنه و بدن:

**روی لبه صندلی:** فرد گوش به زنگ، مصمم و مشتاق به در میان گذاشتن عقاید و احساسات خود می باشد

**هر دو پا به روی زمین:** افرادی که اینگونه می نشینند، واقع بین، مستقل، عملگرا و منظم هستند؛ آنها مایلند که شما بدانید که وضعیت را تحت کنترل دارند. پیام این گروه چنین است: « اطراف من مراقب حرکات باش، من جدی هستم»



## وضعیت تنه و بدن:

▶ **گام های کوتاه و بلند:** گام های بلند نشانه یک حالت مطمئن و با صراحت می باشد اما گام های ریز با شانه های قوز کرده فرد را ترسو و آسیب پذیر می نماید.

▶ **به دیوار تکیه زدن:** زمانی که شما به دیوار یا در ورودی با آرامش خاطر بسیار تکیه می دهید، به دیگران می گوئید که بمانند. روشی برای طولانی تر کردن گفت و گو

## نکته:

▶ به خاطر داشته باشید که در رویارویی با آقایان هرگز با او روبه رو نشوید، بلکه ابتدا کنارشان قرار بگیرید و به تدریج مقابل آنان بروید.

▶ در رویارویی با خانم ها هرگز در کنار آنها قرار نگیرید بلکه ابتدا با آنها روبه رو شوید و سپس در کنار آنان بایستید.

## شناسایی دروغگویی:

حرکت هایی که در این بخش به آنها اشاره می شود می تواند نشانگر **بی صداقتی** و **فریبکاری** افراد باشد. حتی کسانی که خیلی خوب آنها را می شناسید نیز می توانند به شما دروغ بگویند. مراقب باشید تا توجه زیادی به زبان بدن ، شما را از موضوع بحث و مکالمه خارج ننماید.





# شناسایی دروغگویی:



▶ **اجباری:** یک لبخند واقعی به سمت بالا امتداد یافته و سبب چین خوردن چشم‌ها می‌گردد در حالی که لبخند مصنوعی بیشتر شباهت به دهان کجی دارد و نشانه بی صداقتی و دروغگویی است.

▶ **لمس کردن صورت:** کشیدن گوش و مالیدن چشم علامت پنهان کاری است. به شما می‌گویند من قادر به نگاه کردن به شما نیستم. همچنین مالیدن بینی دلالت بر دروغگویی دارد.



# شناسایی دروغگویی:



▶ **مالیدن چانه:** حرکت انگشت اشاره روی چانه بیانگر دروغ، شک و تردید است.

▶ **ضربه زدن ریتمی با انگشتان:** این عمل تلاش برای ترک صحنه و گریختن می باشد. از حرکات مشابه ضربات پا به زمین و بازی با جواهر آلات

▶ **خاراندن گردن:** توسط انگشت اشاره درست زیر گوش

# شناسایی دروغگویی:

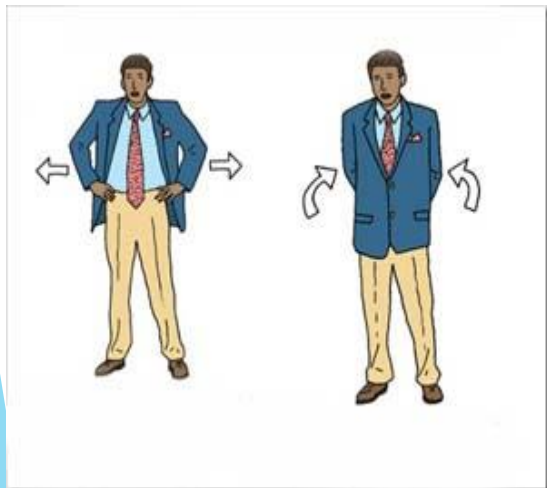


▶ **کشیدن یقه لباس:** هنگامی که فردی دروغ می گوید درجه حرارت بدن فرد اندکی افزایش می یابد. دست به طور خودکار بالا می آید تا با شل کردن یقه به هوا اجازه دهد تا داخل لباس گردد.

▶ **خارش بدن:** به گفته روانشناسان ، دروغگو معمولاً خودش را ۵ مرتبه به طور پیاپی می خاراند.

▶ **حرکات بدن:** شانه بالا انداختن

▶ **پوشاندن دهان:** گرفتن انگشتان جلوی دهان؛ مفهوم « نباید چنین حرفی را می زدیم» این حرکت از ادامه یافتن حرفی که نباید زد جلوگیری می کند.



# شناسایی دروغگویی:

▶ **دست ها در جیب:** فرو کردن دست به داخل ژاکت، پیراهن، بلوز و یا به داخل جیب های شلوار



▶ **دستان مشت شده:** مشت کردن دست نیز نشانگر آن است که فرد چیزی را پنهان می کند. در حالی که یک کف دست باز نشانگر رفتار رک و بی تزویر است.



▶ **پاهای بیقرار:** هنگامی که پا شروع به ضربه کوبیدن های کوتاه و تاب خوردن می کند، احتمالاً دروغی در میان است