

# زبان بدن

B O D Y L A N G U A G E

تهیه شده در:

**WING**  
آکادمی رشد کوانتوم



## جزوه زبان بدن

هر فروشنده به منظور پیشبرد امور و دستیابی به فروش حرفه ای باید به اصول زبان بدن مسلط باشد به همین منظور محتوای زیر برای آشنایی شما با مبحث زبان بدن آماده شده است.

سرفصل هایی که در مورد آن خواهید آموخت:

- انواع ارتباطات غیر کلامی و تاثیرات آن در زندگی روزمره
- ما از زبان بدن حرف می‌زنیم و نه از کلمات بدن
- آموزش زبان بدن در مذاکره
- اهمیت، ضرورت و فواید زبان بدن در مذاکره
- چگونه زبان بدن را بخوانیم؟
- زبان بدن یک فروشنده حرفه ای
- نباید های زبان بدن در فروش حرفه ای

این جزوه توسط [وینگ؛ آکادمی رشد کوانتوم](#) تهیه شده و در اختیار [مشاورین فروش اسنوا](#) قرار گرفته است.

لازم به توضیح این ورژن [شماره ۱](#) از موضوع زبان بدن است و به مرور بروزرسانی خواهد شد.

گرداورندگان: آتوسا حلاج باشی | محمد رضا آذین

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۱۰/۱

## ارتباط غیر کلامی در مذاکره و زندگی روزمره

ارتباط غیر کلامی و زبان بدن در مذاکره از جمله بحث‌هایی است که همیشه مورد توجه و علاقه مذاکره کنندگان قرار داشته است.

اگر چه معمولاً در گفتگوهای متعارف، اکثر مردم زبان بدن و ارتباطات غیر کلامی را به یک معنا به کار می‌برند یا معنای آنها را شبیه هم در نظر می‌گیرند. اما اگر بخواهیم دقیق‌تر سخن بگوییم، باید زبان بدن را یکی از زیرمجموعه‌های ارتباط غیر کلامی در نظر بگیریم.

ارتباط غیر کلامی چیست؟ مروری بر تعریف ارتباط غیر کلامی

در تعریف ارتباط غیر کلامی می‌توان گفت:

هر پیامی که به کمک ابزاری غیر از کلمات برای طرف مقابل ارسال می‌شود، یک پیام غیر کلامی است و دانشی که مجموعه پیامهای غیر کلامی و شیوه ارسال و نحوه تاثیر آنها بر مخاطب را بررسی و تحلیل می‌کند، دانش ارتباط غیر کلامی نامیده می‌شود.

انواع ارتباط غیر کلامی (طبقه بندی سه گانه)

اگر بخواهیم زیر مجموعه های دانش ارتباط غیر کلامی را به صورت دقیق‌تر بررسی کنیم، می‌توانیم سه حوزه‌ی زیر را مورد توجه قرار دهیم:

بدن – فضا – زمان

## پیام‌های ارسال شده توسط بدن

زبان بدن یا Body Language ، بخشی از ارتباط غیر کلامی است که بر پایه‌ی بخش‌های مختلف بدن شکل می‌گیرد.

از جمله زیرمجموعه‌های زبان بدن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ژست های بدن
- حرکات دست و پا
- لمس کردن دیگران (مثل دست گذاشتن بر روی شانه‌ی یک نفر)
- حالت ایستادن و نشستن
- نحوه دست دادن
- علائم چهره و حالات مختلف صورت
- ارتباط چشمی
- زاویه بدن
- معمولاً لحن و حجم صدا و شکل بیان را نیز در همین بخش طبقه‌بندی می‌کنند.

## پیام‌های ارسال شده از طریق فاصله، ابعاد فیزیکی، اشیاء و چیدمان محیط

ابعاد میز می‌تواند برای انتخاب کار خود انتخاب می‌کنیم و موقعیت آن میز در دفتر کارمان، می‌تواند برای کسی که وارد اتاق مان می‌شود، پیام‌هایی به همراه داشته باشد. همچنین فاصله و موقعیتی که هنگام نشستن در یک جلسه و مهمانی، نسبت به سایر افراد حاضر در آنجا انتخاب می‌کنیم نیز، حامل پیام‌هایی برای دیگران است. میزان تراکم فیزیکی در یک جمع هم، می‌تواند بر ارتباطی که میان اعضای آن جمع شکل می‌گیرد تأثیر داشته باشد.

حضور ده نفر در ویلایی که برای ۵۰ نفر طراحی شده در مقایسه با حضور همان ده نفر در ویلایی که برای ۵ نفر طراحی شده است، می‌تواند تأثیرات محسوسی روی تمام پیام‌های رد و بدل شده در یک مسافرت داشته باشد.

در جلسه‌ی کاری، من کنار چه کسی می‌نشینم؟ وقتی مهمان به خانه می‌آید، او را کجا می‌نشانم؟ موبایل را در یک گفتگو در کجا قرار می‌دهم؟ کیفم را روی زمین می‌گذارم یا صندلی مقابل؟  
صندلی خودم را در کجای اتاق قرار می‌دهم؟ بزرگترین تصویر از لوگوی شرکت را کجا نصب کرده‌ام؟ در راهروی شرکت؟ پشت میز منشی؟ یا در اتاق خودم؟

یکی از بخش‌های سه‌گانه‌ی دانش ارتباطات غیر کلامی می‌کوشد پیامهای مربوط به فاصله، قلمرو، فضای فیزیکی و چیدمان محیط را بررسی و تحلیل کند.

از جمله‌ی مباحث این بخش می‌توان به سرفصل‌های زیر اشاره کرد:

- قلمرو فیزیکی و فاصله
- چیدمان افراد و اشیاء نسبت به یکدیگر
- موانعی که بین خود و طرف مقابل قرار می‌دهیم
- انتخاب مدل و رنگ و طرح پوشش و لباس
- عطر و بویی که در محیط وجود دارد یا فرد استفاده می‌کند
- رنگ‌هایی که در اطراف خود به کار می‌گیریم

### نگاه به زمان و نحوه انتخاب زمان

قضایوت شما درباره‌ی کسی که دیر وارد یک جلسه می‌شود چیست؟

آیا پیش آمده که جایی، عمداً دیر در محل قرار حاضر شوید؟

بالعکس؛ آیا شرایطی بوده که تأکید داشته باشید زودتر از زمان توافق شده به محل قرار برسید؟

اعتراض خود را نسبت به حرف طرف مقابل در چه زمانی اعلام می‌کنید: در میانه‌ی صحبت‌هایش؟ یا وقتی تمام حرف‌هایش را مطرح کرد؟

آیا گلایه‌ی خود را از رفتار دوست‌تان در یک مهمانی، در همان مهمانی به او می‌گویید یا ترجیح می‌دهید پس از ترک مهمانی با او صحبت کنید؟ آیا پیش آمده که ترجیح بدهید صبر کنید و وقتی چند ماه از آن مهمانی گذشت، گلایه‌ی خود را مطرح کنید؟

این‌ها نمونه‌هایی از نقش زمان در برقراری ارتباط هستند.

ما به سادگی با زمان بازی می‌کنیم و معنای یک جمله یا رفتار مشخص را با انتخاب یک زمان متفاوت، تغییر می‌دهیم.

### زبان بدن، زیرمجموعه‌ی ارتباطات غیر کلامی است

بر این نکته هم در بحث مهارت ارتباطی و هم در نخستین درس ارتباطات غیر کلامی تأکید کردیم.

علت تکرار و تأکید مجدد بر این نکته‌ی واضح این است که بسیاری از ما، هنگام خواندن درس ارتباطات و مذاکره، این نکته را می‌دانیم و درک می‌کنیم.

اما در مذاکره واقعی، چون زبان بدن دقیقاً روبروی چشمان ما قرار می‌گیرد و دریافت و درک سایر پیامهای غیر کلامی، نیازمند توجه و تمرکز بیشتر است، سهم زبان بدن بیش از آن‌چه که باید افزایش می‌یابد. حداقل کاری که می‌توانیم انجام دهیم این است که همین‌جا با هم قرار بگذاریم زبان بدن و ارتباط غیر کلامی را به سادگی به جای یکدیگر به کار نبریم و هر وقت این کار را انجام می‌دهیم، ابتدا مطمئن شویم که چنین کاری، موجب گمراه شدن مخاطب (و پیش از همه: خودمان) نمی‌شود.

- لبخند زدن، نشستن و ایستادن، همگی پیام‌های غیر کلامی هستند.
  - سکوت کردن هم یک پیام غیر کلامی است.
  - دیر رفتن به یک جلسه، نیز یک پیام غیر کلامی است.
  - انتخاب نحوه بسته بندی هدیه‌ی تولد، می‌تواند حاوی یک پیام غیر کلامی باشد.
- ارتباط غیر کلامی همه‌ی موارد بالا را شامل می‌شود. اما زبان بدن، صرفاً به بخشی از پیامهای غیر کلامی اشاره دارد که ما با استفاده از اعضای بدن و چهره‌ی خود، ارسال و دریافت می‌کنیم. پیامهایی که با زبان بدن به خودتان می‌دهید را فراموش نکنید. ما به محض یاد گرفتن زبان بدن و مباحث مربوط به ارتباط غیر کلامی، به کشف و رمز گشایی از رفتار و ژست‌های دیگران مشغول می‌شویم. اگر بخواهیم یک گام بیشتر هم برداریم، سعی می‌کنیم پیام‌هایی را که با زبان بدن خود برای طرف مقابل ارسال می‌کنیم، کنترل کنیم. اما معمولاً سومین کارکرد زبان بدن را کمتر جدی می‌گیریم: پیام‌هایی که با زبان بدن برای خودمان می‌فرستیم و ارسال می‌کنیم.

باید به هر سه مورد زیر به همین ترتیبی که آمده توجه داشته باشیم:

- به پیام‌هایی که خودم برای خودم ارسال می‌کنم توجه کنم.
  - به پیام‌هایی که برای طرف مقابل ارسال می‌کنم توجه کنم.
  - بکوشم پیام‌هایی که طرف مقابل برایم ارسال می‌کند را درک کنم.
- احتمالاً برای شما هم پیش آمده است که قبل از ورود به اتاق جلسات یا اتاقی که مصاحبه شغلی در آن انجام می‌شود، لحظه‌ای بایستید. سرتان را بالا بگیرید؛ گردنتان را صاف کنید؛ با سرفه‌ای کوچک صدایتان را هم درست کنید و سپس وارد اتاق شوید.
- این مجموعه پیامهای غیر کلامی که برای خودتان ارسال می‌کنید، به شما کمک می‌کند که احساس کنید با تسلط کافی وارد جلسه شده‌اید و می‌توانید خودتان را بهتر مدیریت و کنترل کنید.

امی کادی از جمله کسانی بود که این بحث را به صورت علمی و با آزمایش‌های متعدد مطرح کرد. امی کادی توضیح می‌دهد که قرار نیست فقط احساس قدرت باعث شود که ما ژست قدرت بگیریم. این رابطه دوطرفه است. ژست قدرت گرفتن هم می‌تواند به ما احساس قدرت را القا کند. پیش فرض‌های طرف مقابل درباره زبان بدن و پیام‌های غیرکلامی را جدی بگیرید. ما یاد گرفته‌ایم که زبان بدن و ارتباط غیرکلامی، یک بُعد مهم فرهنگی هم دارد. بنابراین نباید به سادگی هر چه را در کتابهای زبان بدن می‌خوانیم بپذیریم و به کار بگیریم. مثلاً می‌دانیم که محکم دست دادن یا دودستی دست دادن، در فرهنگ ما می‌تواند صرفاً از جنس محبت و ارادت باشد. در حالی که در بسیاری از کتابهای زبان بدن (معمولاً نسخه‌های آمریکایی و اروپای غربی) این رفتار را به قدرت‌طلبی و برتری‌جویی تفسیر می‌کنند. فردی که درس زبان بدن نخوانده، با تربیت عادی خانوادگی و اجتماعی، معنی دست دادن محکم از سر شوق و ارادت را می‌فهمد. اما اگر بدشانشی بیاورید و طرف مقابل‌تان، یک کلاس فشرده و تجاری زبان بدن رفته باشد، الان منتظر است تا بر اساس شیوه‌ی دست دادن شما، فال‌تان را بگیرد و تمام فاکتورهای شخصیتی‌تان را استخراج کند. در چنین حالتی، لازم است پیش‌فرض‌های طرف مقابل را هم در خاطر داشته باشید (سخت است؛ اما چاره‌ای نیست). مثلاً سعی کنید شکل متعارف‌تری از دست دادن را انتخاب کنید که تفسیرهای منفی از آن قابل استخراج نباشد. شرایط محیطی را فراموش نکنید. این صحنه را تجسم کنید: زنی تنها، روی صندلی دست به سینه نشسته؛ جوری که انگار خودش را در آغوش گرفته است. سر خود را به پایین خم کرده. چانه‌اش به سینه‌اش چسبیده و نگاهش را از زمین بر نمی‌دارد. از شما می‌پرسند که: زبان بدن این زن چه می‌گوید؟ هر پاسخی که در ذهن داشته باشید، احتمالاً یک پاسخ نادرست است. چون شرایط محیطی از توصیف بالا به شکل کامل حذف شده است.

اگر این زن در هنگام بارش برف روی صندلی ایستگاه اتوبوس نشسته باشد، احتمالاً مجموعه‌ی علائم فوق صرفاً نشان‌دهنده‌ی «احساس سرما» هستند.

اما اگر این زن کارمند یک شرکت باشد و چند دقیقه پیش از اتاق مدیر بیرون آمده و روی صندلی نشسته باشد، می‌تواند معنای ناراحتی، افسردگی، فکر کردن به یک تصمیم جدی مثل استعفا یا سایر موارد مشابه را داشته باشد.

ده‌ها و وضعیت دیگر را هم می‌توانید تصور کنید که با همان دو سه جمله‌ی بالا تو صیف می‌شوند، اما پیام‌های کاملاً متفاوتی دارند.

البته طبیعتاً در این مثال کمی بزرگنمایی وجود دارد.

چون ما با دیدن این زن، خواسته یا ناخواسته به سرمای محیط یا مواردی در این حد واضح توجه می‌کنیم.

اما فراموش نکنید که شرایط محیطی شامل فاکتورهای بسیار زیادی است که به سادگی به چشم نمی‌آیند. موارد زیر، از جمله شرایط محیطی هستند که ممکن است از آن‌ها غافل شویم و همین غافل شدن باعث شود پیام غیرکلامی طرف مقابل را به شکلی غیردقیق یا نادرست، درک و تفسیر کنیم:

- جلسه‌ی قبلی شما با چه کسی بوده؟
  - در حال ناهار خوردن هستید یا خوردن دسر؟
  - در کافی شاپ هستید یا در دفتر شرکت؟
  - صبح است یا شب؟
  - ما با طرف مقابل چه رابطه‌ای داریم؟ (دوستی؟ / رئیس و کارمند؟ / همکار؟)
- اجازه بدهید دوباره تأکید کنیم که: مکان مذاکره و گفتگو، یکی از نکات مهم در تفسیر زبان بدن و پیام‌های غیرکلامی است.



ما از زبان بدن حرف می‌زنیم و نه از کلمات بدن  
زبان، جمله بندی دارد. جمله‌ها نیز ساختار دارند.

کلمات تنها در داخل ساختار جملات و جملات در داخل ساختار متن، معنای واقعی خود را نشان می‌دهند.  
کارول گومان در کتاب خود تحت عنوان The nonverbal advantage تمرینی ساده و کاربردی را مطرح  
می‌کند که می‌تواند تا حد زیادی از قضاوت‌های زود هنگام ما جلوگیری کند:

### قانون یک - دو - سه

هر وقت یک نشانه‌ی غیر کلامی را در طرف مقابل مشاهده کردید، حتماً منتظر بمانید تا نشانه‌های دوم و سوم  
را هم مشاهده کنید و سپس به تفسیر آن‌ها پردازید. یک علامت غیر کلامی به تنهایی، چیزی بیش از یک  
علامت نیست و نمی‌تواند به عنوان یک پیام مورد توجه قرار گرفته و تفسیر شود.

### توجه به مفهوم Cluster یا خوشه پیام‌ها، برای ما دو دستاورد مهم دارد:

نخست اینکه مراقب باشیم به جای یادگیری زبان بدن، به یادگیری کلمات بدن اکتفا نکنیم. دوم اینکه خودمان  
هم در هنگام گفتگو و مذاکره با دیگران، دقت داشته باشیم که مجموعه‌ی علائمی هم‌سو را ارسال کنیم تا  
احتمال سوء برداشت، به حداقل ممکن کاهش یابد.

### اهمیت فرهنگ را فراموش نکنیم

حوزه‌ی دیگری که باید در یادگیری زبان بدن و ارتباط غیر کلامی مورد توجه قرار بگیرد، فرهنگ است. بحث  
فرهنگ فقط به فرهنگ ملل و تفاوت میان کشورهای مختلف اشاره نمی‌کند.  
فرهنگ در شهرهای مختلف یک کشور هم می‌تواند تفاوت جدی داشته باشد.  
حتی در بین حوزه‌های تخصصی و مشاغل مختلف هم فرهنگ‌های متفاوتی وجود دارد.

### همسو بودن پیام‌های کلامی و غیر کلامی

نباید فراموش کنیم که زبان بدن و کلمات ما باید هم‌سو باشند و یکدیگر را تأیید کنند.  
زبان بدن و سایر پیام‌های غیر کلامی، مکمل کلمات ما هستند و نه جایگزین آن‌ها.  
زبان بدن چیزی شبیه شعبده‌بازی و فال‌گیری نیست که بتوانیم به کمک آن، یک فیلم صامت و بدون صدا را  
تماشا کرده و به صورت دقیق تحلیل کنیم.  
زبان بدن و علائم غیر کلامی قرار است در کنار پیام‌های کلامی، به ما در درک دقیق‌تر خواسته‌ها و انتظارات و  
شرایط طرف مقابل کمک کنند.

## آموزش زبان بدن در مذاکره

زبان بدن یا تن گفتار یکی از بخش‌های جذاب و مهم در آموزش اصول و فنون مذاکره محسوب می‌شود. با آموزش زبان بدن و یادگیری تکنیک‌های زبان بدن می‌کوشیم در هر نوع ارتباط و مذاکره با دیگران، پیام خود را به شکلی دقیق‌تر و مناسب‌تر برای طرف مقابل ارسال کرده و نیز، پیام‌های او را تا حد امکان به شکلی دقیق‌تر دریافت و تفسیر کنیم. همان‌طور که در معرفی بحث ارتباط غیرکلامی اشاره شد، در یک بخش‌بندی کلی، موضوع پیام‌های غیرکلامی را می‌توان در سه حوزه‌ی زبان بدن، زمان و فضا بررسی کرد. بنابراین در تمام مدتی که برای مطالعه و تحلیل زبان بدن وقت می‌گذارید، به خاطر داشته باشید که بر روی یکی از سه بخش دانش ارتباط غیرکلامی متمرکز شده‌اید.

### چند نکته درباره‌ی اهمیت یادگیری زبان بدن

ممکن است با خود بگویید وقتی بسیاری از ما به یادگیری زبان بدن علاقه داریم و آموزش زبان بدن هم از رونق بسیار برخوردار است، چرا باید از اهمیت یادگیری زبان بدن سخن بگوییم؟ آنچه ما در این جا مطرح می‌کنیم، با هدف قانع کردن شما به یادگیری زبان بدن نیست؛ بلکه این عنوان بهانه‌ای است تا چند ویژگی زبان بدن را در کنار شما مرور کنیم. ویژگی‌هایی که بسیاری از ما با آن‌ها آشنا هستیم، اما ممکن است به شکل ساختاریافته و مرتب در ذهن ما وجود نداشته باشند.

### تقدم زبان بدن بر ارتباط کلامی در دیدارها و جلسات

حتماً به این نکته توجه کرده‌اید که وقتی فردی را در یک مهمانی یا در خیابان و محیط کار می‌بینید، ارتباط غیرکلامی در قالب زبان بدن، پیش از ارتباط کلامی آغاز می‌شود. شما به شیوه‌ی حرکت کردن او، حالت چهره‌اش هنگام نگاه کردن و میل یا بی‌میلی او به دست دادن توجه می‌کنید. هم‌چنین می‌کوشید با استفاده از ارتباط چشمی، حدس بزنید که فضای احساسی حاکم بر گفتگو چگونه خواهد بود.

بعد از رد و بدل شدن تمام این پیام‌ها و شکل‌گیری پیش فرض‌های ارتباطی، تازه نخستین ارتباط کلامی شکل می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت ارتباط غیرکلامی و به طور خاص زبان بدن در ابتدای یک گفتگو می‌تواند بر تمام آن گفتگو (یا لاقلاً بخش‌های نخستین آن) سایه بیندازد.

## تقدم زبان بدن بر ارتباط کلامی در دوران کودکی و فرایند رشد

می‌دانیم که نوزاد در نخستین لحظه‌های تولد، از توانایی برقراری ارتباط کلامی برخوردار نیست. لمس کردن، بوییدن، لبخند زدن، پیگیری نگاه دیگران، گره کردن مشتم و گرفتن دست اطرافیان، از جمله نخستین ابزارهای ارتباطی نوزاد هستند.

هم‌چنین کودک قبل از تشخیص کلمات، لحن ما در بیان کلمات و جمله‌ها را تشخیص می‌دهد و بر این اساس، سیگنال‌های تشویق و تنبیه را دریافت می‌کند.

تقدم یادگیری زبان بدن بر یادگیری رابطه کلامی باعث می‌شود که این نوع ارتباط، همواره جایگاه و نقش مهمی در درک و تفسیر پیام‌ها توسط ذهن ما داشته باشد.

## زبان بدن به عنوان عامل افزایش دقت / خطا در ارتباطات

ما انسان‌ها عادت داریم که از زبان بدن و سایر پیام‌های غیر کلامی به عنوان شواهد مکمل در تفسیر پیام‌های کلامی استفاده کنیم.

این کار در موارد بسیاری می‌تواند به افزایش دقت پیام کمک کند. مثلاً وقتی با دوست خود شوخی می‌کنید، ممکن است با دست گذاشتن بر روی شانه‌اش، کمک کنید که او بیش از پیش مطمئن شود که با یک شوخی مواجه است و نه یک پیام جدی. اما سمت دیگر ماجرا هم این است که اگر برخی پیش‌فرض‌های رایج درباره‌ی زبان بدن را ندانیم، ممکن است ناخواسته پیامی به طرف مقابل ارسال کنیم که به هیچ وجه مد نظر ما نبوده است. مثلاً وقتی رفتار اشتباهی انجام داده‌ایم و وقتی مدیر در حال گلایه از ماست، به چشمان او خیره می‌شویم (این خیره شدن ممکن است به عنوان خیره‌سری و سماجت، یا شرمنده نبودن ما تفسیر شود).

بنابراین اگر چه بسیاری از ما با هدف افزایش دقت ارتباط به سراغ یادگیری زبان بدن می‌رویم، اما جنبه‌ی مهم دیگر ماجرا هم، پیش‌گیری از خطاهای احتمالی در ارسال و دریافت پیام‌هاست.

## اهمیت، ضرورت و فواید زبان بدن در مذاکره

زبان بدن و ارتباط غیر کلامی یکی از بخش‌های مهم در همه مذاکرات محسوب می‌شوند. ما با حالات بدنی خود، محل قرار گرفتن دستها و پاهایمان، ژست‌ها، تماس چشمی، لبخند زدن، پلک زدن، گزیدن لبها، تماس دستها با صورت، نگاه کردن به سمت پایین یا بالا یا اطراف، تکان دادن سر و گارد باز و بسته خود، پیامهای مختلفی را به طرف مقابل ارسال می‌کنیم. از سوی دیگر، طرف مقابل هم با زبان بدن و علائم غیر کلامی خود، خواسته یا ناخواسته، پیامهایی را برای ما ارسال می‌کند.

اهمیت زبان بدن در مذاکره از آنجا ریشه می‌گیرد که ما انسان‌ها، عموماً هنگام مشاهده تناقض بین زبان بدن و گفتار طرف مقابل، ترجیح می‌دهیم به زبان بدن او اعتماد کنیم. شاید از این روست که تعبیر تن گفتار برای زبان بدن به کار می‌رود

### فواید زبان بدن در زندگی شخصی و کاری (مذاکرات و ...)

- (۱) با دیدن حالت‌های بدن و صورت طرف مقابلمان راحت‌تر و دقیق‌تر به صحت حرف‌های او پی می‌بریم و بهتر می‌توانیم تصمیم‌گیری کنیم.
- (۲) با استفاده از زبان بدن خودمان بهتر می‌توانیم طرف مقابلمان را متقاعد کنیم.
- (۳) اگر در یک مذاکره شرکت کردید و بعد از گذشت ۱۵ تا ۲۰ دقیقه حرکات و رفتارهای طرف مقابل مانند شما شد به گونه‌ای که انگار دارد از شما تقلید می‌کند یک نشانه‌ی خوب و مثبت است زیرا طبق روانشناسی زبان بدن کسانی که از رفتارهای ما تقلید می‌کنند قابل اعتمادتر هستند تا کسانی که این کار را نمی‌کنند. اما خب این دلیل کافی نیست تا به شخصی اعتماد کنیم زیرا افرادی که از این استراتژی‌های تقلید آگاهند ممکن است از آن استفاده کنند تا نشان دهند که نقطه اشتراک و پیوند بین دو طرف مذاکره برقرار است.
- (۴) فواید زبان بدن در تشخیص صداقت: یکی دیگر از فواید زبان بدن در پی بردن به صداقت افراد می‌باشد. یک فرد دروغگو ممکن است بتواند به نحوی کلمات را بیان کند تا کسی متوجه دروغ گفتن او نشود اما نمی‌تواند حرکات بدن و صورتش را کنترل کند زیرا این کار بسیار سخت و یا به عبارتی دیگر امکان پذیر نمی‌باشد. بنابراین بهترین راه پیشنهادی برای صداقت هر فرد حرکات و چهره‌ی فرد هنگام صحبت کردن است.
- (۵) از دیگر فواید زبان بدن پی بردن به احساسات واقعی افراد است که باید مهارت زیادی در تشخیص آن داشته باشیم زیرا افراد با توجه به موقعیت شغلی که در آن قرار گرفته‌اند گاهی اوقات مجبور به پنهان کردن احساسات واقعی خود و نمایش احساسات دروغین می‌باشند. یا حتی در شرایطی از مهارت پوکر فیس بودن

استفاده می‌کنند. ما به عنوان فردی که می‌خواهیم به احساسات فرد مقابل پی ببریم باید در دیدن سرنخ‌ها بسیار ماهر باشیم و آگاهی کامل در مورد تمامی نشانه‌هایی که افراد در هنگام بروز احساسات در چهره و کلام خود نشان می‌دهند را داشته باشیم. به عنوان مثال برخی افراد هنگامی که در حال بروز دادن احساسات دروغین هستند در صحبت کردن زیاد طفره می‌روند یا از حرکات و جملات اغراق آمیز استفاده می‌کنند. زیاد پلک می‌زنند، نگاهشان را از شما می‌دزدند، هنگام صحبت کردن بجای برقرای ارتباط چشمی بیشتر به سمت پایین نگاه می‌کنند و اگر خودکار دم دستشان باشد روی کاغذ را خط خطی می‌کنند و یا حرکات واقعی که هنگام بروز احساسات واقعی در چهره فرد نمایان می‌شود (نظیر غم، شادی، خنده، ناراحتی و...) را به صورت ساختگی نشان می‌دهند.

۶) رفتار مؤثر یک زبان بدن مثبت به فرد کمک می‌کند تا اعتماد به نفس بیشتری داشته باشد و در پیشبرد عقاید خود راحت‌تر از دیگران کمک کند. زبان بدن مثبت توسط سایر افراد نیز مورد استقبال قرار می‌گیرد و از این رو، شخص دارای زبان بدن مثبت در هر بحثی مورد توجه و علاقه دیگران قرار می‌گیرد. بنابراین یکی دیگر از فواید زبان بدن نسبت به مکالمات تلفنی تاثیر مثبتی است که بر روی سایر افراد می‌گذارد.

۷) فواید زبان بدن در موفقیت در محل کار زبان بدن مثبت در محیط کار و محیط شرکت‌ها ضروری است. زبان بدن سالم می‌تواند به تقویت روحیه تیم در محیط کار کمک کند و همین امر می‌تواند روحیه کارمندان را تقویت کند. تفویض مسئولیت‌ها از طریق زبان مثبت بدن آسان‌تر می‌شود. همچنین می‌تواند به احترام به همکاران و برطرف کردن درگیری‌ها در سازمان کمک کند.

۸) در جلسات شرکتی می‌توان با استفاده از زبان مثبت بدن علاقه، پذیرایی و شادی را به نمایش گذاشت. یک لبخند ملایم، کف دست باز، تکیه به جلو و تماس چشمی می‌تواند در برقراری ارتباط با شخص دیگری در این نشست مسیری طولانی را طی کند و از این طریق به ایجاد و حفظ روابط سالم با طرف‌های دیگر در یک جلسه کمک می‌کند.

۹) ارتباط چشمی در مذاکرات باعث می‌شود که به صحت حرف‌های طرف مذاکره و یا خیلی از حرف‌های ناگفته در نگاه فرد پی ببریم.

۱۰) اگر با فردی درگیر شوید و دعوا کنید هنگامی که چشم در چشم حرف می‌زنید امکان صلح و جلوگیری از شکستن حرمت‌ها به علت دیدن حالت چهره و چشم‌های طرفین بیشتر است.

(۱۱) اگر بجای استفاده از ملاقات حضوری از مکالمات تلفنی برای قراردادهای کاری خود استفاده کنید طرف مقابل به درستی متوجه میزان اهمیت موضوع برای شما نمی‌شود و حتی ممکن است از روی لحن شما را قضاوت کنند.

(۱۲) در نظر بگیرید که فردی را تا بحال ملاقات نکرده‌اید و برای بار اول با او قرار ملاقات می‌گذارید و هنگامی که او را می‌بینید متوجه می‌شوید که حرف زدن او با رفتار و حرکات و زبان بدنش همخوانی ندارد. این یکی از فواید زبان بدن است که می‌توانید خود واقعی افراد را بشناسید.

(۱۳) بیان صورت شما در صحبت کردن عمومی بسیار مهم است. طرز نگاه شما در مورد احساس و پیام شما چیزهای زیادی می‌گوید. در عین حال، شما نمی‌خواهید که با یک داستان بسیار جدی لبخند بزیند. حالات صورت شما باید مطابق با داستان باشد.

(۱۴) در یک مذاکره اگر طرف مقابل شما هنگام صحبت کردن شما دست به گونه به حرف‌های شما گوش می‌داد نشان می‌دهد که دارد تفکر و ارزیابی می‌کند و این یعنی شما به حرف‌های خود ادامه دهید این نیز یکی دیگر از فواید زبان بدن است که از پشت تلفن و تماس‌ها قادر به تشخیص آن نیستیم که اصلاً آیا طرف مقابل از حرف‌های ما استقبال می‌کند؟ آیا در حال فکر کردن و گوش دادن به حرف‌های ما است؟ آیا مشتاق به شنیدن ادامه‌ی بحث‌ها می‌باشد یا خیر؟

## چگونه زبان بدن را بخوانیم؟

وقتی در مورد چگونه زبان بدن را بخوانیم؟ صحبت می‌کنیم، به نکات ظریفی که به صورت غیر کلامی برای یکدیگر ارسال و دریافت می‌کنیم، نگاه می‌کنیم. بسیاری از افراد می‌خواهند بدانند که چگونه زبان بدن را بخوانند. هنگامی که شما در حال خواندن زبان بدن هستید، هدف اصلی شما این است که تعیین کنید آیا فرد در شرایط فعلی راحت است یا نه. پس از انجام این کار، این یک فرآیند استفاده از زمینه و نشانه‌های دیگر است - که بعداً به آن‌ها خواهیم پرداخت - برای مشخص کردن مشخصات. روش‌های زیادی وجود دارد که فرد می‌تواند سطح راحتی خود را نشان دهد، اما در اینجا چند مورد از رایج‌ترین آن‌ها وجود دارد. که در ادامه آمده است:

### ۱- بالا انداختن شانه‌ها یک نشانه‌ی بین‌المللی حاکی از عدم آگاهی فرد از اوضاع است

به گفته‌ی باربارا پیز و آلن پیز، نویسندگان کتاب تعاریف زبان بدن همه‌ی انسان‌ها گاهی شانه‌هایشان را بالا می‌اندازند و شانه بالا انداختن «نمونه‌ی خوبی از یک حرکت بین‌المللی است که نشان می‌دهد فرد نمی‌داند یا متوجه نمی‌شود چه می‌گویید. شانه بالا انداختن، حرکتی است که سه قسمت دارد. باز کردن دست و نشان دادن کف دست، به این معنی که هیچ‌چیز در دست‌ها مخفی نشده است؛ بالا بردن شانه‌ها برای محافظت از گلو در برابر حمله؛ و بالا بردن ابروها که این نیز یک نشانه بین‌المللی حاکی از مطیع و تسلیم بودن است.»

### ۲- نشان دادن کف دست‌ها، از دیرباز نشانه صداقت بوده است

تابه حال متوجه شده‌اید که وقتی کسی در دادگاه قسم می‌خورد که حقیقت را بگوید، یک دستش را روی کتب مقدس می‌گذارد و دست دیگرش را بالا می‌برد و کف دستش را به‌سوی طرف مقابل می‌گیرد؟ به گفته باربارا و آلن پیز در کتاب «تعاریف زبان بدن»، باز کردن کف دست در سرتاسر تاریخ غرب نشانه «حقیقت، صداقت، و تسلیم» بوده است.

### ۳- مشت کردن دست و باز کردن انگشت اشاره، نشانه‌ی تلاش فرد برای تسلط بر طرف مقابل است.

اگر کسی دستش را مشت کند و انگشت اشاره‌اش را باز کند، یعنی تلاش می‌کند تسلط و قدرت خود را نشان دهد، هرچند که این روش همیشه کارآیی ندارد. باربارا و آلن پیز می‌نویسند: «در حالت «مشت بسته انگشت باز» درواقع انگشت اشاره شبیه به یک چماق است که گوینده تلاش می‌کند به شکلی استعاری، شنونده را وادار به اطاعت و تسلیم نماید. اما این کار به‌طور ناخودآگاه باعث تحریک احساسات منفی در دیگران می‌شود، چراکه قبل از آنکه فرد دستش را مشت کند و از انگشت اشاره استفاده کند، ابتدا دستش را بالا می‌آورد، و این حرکتی است که بیشتر پستانداران هنگام حمله فیزیکی انجام می‌دهند.»

#### ۴- برای تشخیص لبخندهای ساختگی، به خطوط و چین‌های دور چشم توجه کنید

لبخند واقعی که به آن لبخند دوشن (Duchenne) هم می‌گویند، به شکل ارادی و دستوری، تقریباً غیرممکن است. به همین دلیل است که عکس‌های خانوادگی اغلب ماها را نه و طبیعی به نظر نمی‌رسند. تحقیقات نشان داده است که لبخند، از روی خط و خطوط اطراف چشم قابل تشخیص است. زمانی که از روی شادمانی می‌خندید، کناره‌های چشم‌ها چین می‌خورند، درحالی‌که وقتی تصنعی لبخند می‌زنید، این خطوط تغییری نمی‌کنند. اگر شخصی که ناراحت است بخواهد تظاهر به خوشحالی کند، هنگام لبخند زدن، چین‌وچروکی دور چشم‌های او نخواهید دید.

#### ۵- بالا بردن ابروها اغلب نشانه ناراحتی است

همان‌طور که لبخند واقعی باعث می‌شود دور چشم‌های شما چین‌وچروک بیفتد، سوزان کراس وایتبورن، استاد دانشگاه ماساچوست می‌گوید نگرانی، تعجب و ترس می‌تواند باعث شود که افراد از روی ناراحتی ابروهایشان را بالا ببرند. بنابراین اگر کسی هنگام نظر دادن درباره لباس یا مدل موی شما ابروهایش را بالا ببرد، احتمالاً تعریف و تمجیدهایش صادقانه نیست.

#### ۶- اگر صدای کسی نوسان داشته باشد، احتمالاً موضوع برایش جذابیت دارد

نمی‌دانم می‌دانید یا نه، اما طیف صدای شما علاقه شما را نشان می‌دهد. به گزارش Psychology Today «وقتی گفتگو آغاز می‌شود، زانی که به موضوع علاقه‌مند هستند از لحن آهنگین استفاده می‌کنند، درحالی‌که مردان صدایشان را یک اکتاو پایین می‌آورند.»

#### ۷- اگر طرف مقابل، از زبان بدن شما تقلید کرد، یعنی روند مکالمه خوب است.

زمانی که دو نفر با یکدیگر هم‌عقیده باشند، حالت بدن و حرکات آن‌ها شبیه یکدیگر می‌شود. وقتی دو ست صمیمی شما پایش را روی پایش می‌اندازد، شما هم این کار را انجام می‌دهید. زمانی که با کسی قرار می‌گذارید، اگر همه چیز خوب پیش برود، احتمالاً حرکات دست هر دو شما مثل یکدیگر خواهد بود. به گفته باربالا فردریکسون روانشناس مثبت، «وقتی ما با کسی احساس نزدیکی و صمیمیت می‌کنیم، حرکات او را تقلید می‌کنیم.»

#### ۸- تماس چشمی نشانه علاقه‌مندی مثبت یا منفی است

وقتی در چشم‌های کسی نگاه می‌کنید، حالت برانگیختگی در بدن ایجاد می‌شود. رونالدای ریجیو، روانشناس سازمانی کالج مک‌کنا در کلارمونت می‌نویسد: «ولی شیوه تفسیر این برانگیختگی بستگی به طرفین و شرایط دارد. برای مثال، اگر غریبه‌ای درشت‌اندام و وحشتناک به شما زل بزند، ممکن است احساس کنید تهدید



شده‌اید و در نتیجه از روی ترس واکنش نشان دهید، ولی نگاه خیره یک دوست می‌تواند به شکلی مثبت تفسیر شده و به معنای ابراز محبت باشد.»

### ۹- اگر کسی برای طولانی مدت به چشم‌های شما نگاه کند، احتمالاً دروغ می‌گوید

بعضی از افراد وقتی دروغ می‌گویند، برای آنکه طرف مقابل فکر نکند که آن‌ها نمی‌توانند در چشم‌هایشان نگاه کنند، عمداً برای مدت طولانی‌تری در چشم‌های طرف مقابل خیره می‌شوند، و این کار آن‌ها کمی ناخوشایند است. حتی ممکن است کاملاً ثابت بایستند و پلک نزنند.

### ۱۰- گسترده بودن حالت بدن نشانه قدرت و احساس موفقیت است

شکل کلی بدن افراد، سرخ بسیار خوبی است که احساسات آن‌ها را نشان می‌دهد. امی کادی، استاد دانشگاه هاروارد دریافت که گسترده بودن حالت بدن باعث افزایش هورمون تستوسترون و در نتیجه اعتماد به نفس می‌شود. اگر فردی تکیه دهد و راحت بنشیند، یعنی احساس قدرت کرده و فکر می‌کند اوضاع تحت کنترلش است. تحقیقات نشان داده است که حتی افرادی که به‌طور مادرزادی نابینا هستند هنگامی که در یک مسابقه فیزیکی برنده می‌شوند نیز دست‌هایشان را به شکل V بالا برده و سرشان را بالا می‌گیرند. از سوی دیگر، جمع کردن بدن، و پیچیدن دست‌ها دور بدن، باعث افزایش کورتیزول، یا همان هورمون استرس و اضطراب می‌شود.

### ۱۱- انداختن یک پا روی پای دیگر اغلب نشانه مقاومت و عدم پذیرش است

جراردای نیرنبرگ، و هنری ایچ کالرو، نویسندگان کتاب «چگونه یک انسان را مثل یک کتاب بخوانیم؟» از ۲,۰۰۰ جلسه مذاکره فیلم برداری کرده و مشاهده کردند در مذاکراتی که یکی از طرفین پایش را روی پای دیگر انداخته بود، توافقی حاصل نشد. از دیدگاه روانشناسی، روی هم انداختن پاها نشان می‌دهد که فرد از نظر ذهنی، عاطفی و فیزیکی، بسته است و بنابراین کمتر احتمال دارد که در مذاکره تسلیم شود.

### ۱۲- «مجموعه‌ای» از حالات بدن حاکی از احساس واقعی در ارتباط است

تن‌ها از روی یک نشانه نمی‌توان به مجذوب شدن افراد پی برد، بلکه به مجموعه‌ای متوالی از نشانه‌ها نیاز است. مارشا لوکاس، متخصص روانشناسی عصبی مجموعه جالبی دارد: «بعد از تماس چشمی، کمی پایین را نگاه می‌کند، موهایش را جمع می‌کند یا با دست صاف می‌کند، سپس دوباره به شما نگاه می‌کند، و چانه‌اش را یک‌وری می‌کند.»

### ۱۳- اگر کسی همراه شما خندید، احتمالاً به شما علاقه‌مند شده است

اگر شوخی کردید و طرف مقابل آن را پذیرفت و خندید، احتمالاً به شما علاقه‌مند است. روانشناختان تکاملی می‌گویند که شوخی کردن نقشی حیاتی در رشد و توسعه‌ی انسان دارد و روشی برای نشان دادن تمایل به برقراری رابطه، اعم از رابطه دوستانه معمولی یا رابطه عاشقانه است.

### ۱۴- فشرده‌گی آرواره‌ها، سفت کردن گردن یا اخم کردن، نشانه‌ی اضطراب است

تمامی این‌ها «واکنش‌های لیمبیک» هستند که با سیستم لیمبیک در بدن ارتباط دارند. جو ناوارو، مامور سابق سازمان ضد جاسوسی FBI می‌گوید: «احساسات، درک و واکنش به تهدیدها، و نیز اطمینان از نجات، همگی مسئولیت‌های سنگین سیستم لیمبیک بدن هستند. وقتی اتوبوس را از دست می‌دهیم، آرواره‌هایمان را روی هم فشار می‌دهیم و گردن خود را می‌مالیم. وقتی از ما می‌خواهند آخر هفته بعد را هم سر کار باشیم، چانه‌مان می‌افتد و حدقه چشم‌هایمان تنگ‌تر می‌شود.» ناوارو می‌گوید: «سال‌هاست که انسان‌ها ناراحتی‌شان را با این روش‌ها نشان می‌دهند.»

### ۱۵- حالت گسترده و با اقتدار، نشانه رهبری است

بعضی از نشانه‌ها و رفتارها هستند که خواه ذاتی و خواه اکتسابی، افراد از آن‌ها استفاده کرده تا حس رهبری خود را نشان دهند یا حداقل سعی کنند دیگران را نسبت به توانایی رهبری خود متقاعد کنند. برخی از این رفتارها عبارت‌اند از صاف ایستادن، راه رفتن مصمم، گذاشتن نوک انگشتان دو دست روی هم، حرکات دست بدون نشان دادن کف دست، و به‌طور کلی حالات گسترده و باز.

### ۱۶- بی‌ثباتی پا، به معنی بی‌ثباتی درون افراد است

سوزان وایبورن، استاد دانشگاه ماساچوست می‌گوید: «پاها، بزرگ‌ترین اندام بدن هستند، بنابراین وقتی تکان می‌خورند، بعید است طرف مقابل متوجه نشود. پای بی‌قرار و بی‌ثبات، نشانه نگرانی و ناراحتی است.»

### ۱۷- دست‌به‌سینه بودن (بسته به شرایط) نشانه داشتن حالت تدافعی است

شناسایی سرنخ‌های زبان بدن کار ساده‌ای است، اما ضروری است شرایط را هم در نظر داشته باشیم. اگرچه دست‌به‌سینه بودن معمولاً نشانه بسته بودن فرد است، اما گاهی افراد به‌هنگام سرما یا زمانی که صندلی جایی برای گذاشتن دست‌ها ندارد، دست‌به‌سینه می‌نشینند. بنابراین قبل از تصمیم‌گیری یا تغییر استراتژی بر اساس این نوع رفتارها، محیط را در نظر بگیرید.

## زبان بدن یک فروشنده حرفه ای

پیام شما در مکالمه فروش ۵۵٪ ارتباط غیر کلامی و زبان بدن، ۳۸٪ تن صدا و فقط ۷٪ کلامی است که در واقع استفاده می‌کنید. زبان بدن فروشندگان را می‌توان زیرمجموعه‌ای از زبان بدن و ارتباط غیر کلامی در محیط کار دانست (که کاملاً هم درست است). اما به علت اهمیت آن، ترجیح دادیم عنوان مستقلی را به این موضوع اختصاص دهیم.

معمولاً ارتباط بین فروشنده و خریدار – حداقل در نخستین لحظه‌های روبرو شدن – بر پایه‌ی اعتماد نیست. خریدار قصد دارد در بخش اول گفتگو با فروشنده، به این نتیجه برسد که تا چه حد می‌تواند به او اعتماد کند. بخشی از این اعتمادسازی بر پایه‌ی کلمات و گفته‌های فروشنده است. فروش مشاوره‌ای می‌تواند اعتماد آفرین باشد؛ یا این که اشاره به نقاط ضعف و ایرادها، الزاماً کار اشتباهی نیست و می‌تواند اعتمادسازی کند.

اما تمام فرایند اعتمادسازی در گفتار خلاصه نمی‌شود و زبان بدن و پیام‌های غیر کلامی فروشنده نیز، می‌تواند این فرایند را تسهیل کرده یا از سوی دیگر، مانع شکل‌گیری اعتماد شود. از جمله دیگر کاربردهای زبان بدن برای فروشندگان می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- درک بهتر بازخوردهای مشتری
  - تشخیص این که مشتری در پذیرش یک توضیح یا ادعا تردید دارد
  - انتخاب سبک معرفی محصول بر اساس ترجیحات مشتری
  - تشخیص مشتری واقعی از مشتریان تفننی که قصد خرید ندارند
  - تشخیص این که آیا مشتری هنوز هم منتظر تخفیف و امتیاز بیشتر است یا خیر.
- در اینجا چند نکته در مورد چگونگی استفاده از زبان بدن برای افزایش فروش آورده شده است.

## ارتباط چشمی

آیا واقعاً چشم‌ها پنجره‌های روح است؟ درست یا نه، مردمک چشم یکی از معدود نقطه بدن است که نمی‌توانیم آن را کنترل کنیم. چشم‌ها و ابروها داستان‌های شگفت‌انگیزی را تعریف می‌کنند، همانطور که اکثر واکنش‌های عاطفی فوری شما نسبت به آنچه مردم می‌گویند و انجام می‌دهند، در حالت صورت شما نشان می‌دهند. خواه پاسخ مثبت باشد یا منفی. اگر در حین ملاقات خود حداقل با مشتری خود تماس چشمی برقرار نکنید و به اطراف و جهت‌های متفاوت نگاه کنید، احتمالاً آنها فکر می‌کنند که شما حواس خود را پرت می‌کنید یا به گفته‌های او بی‌علاقه هستید. به همین ترتیب، اگر در حین صحبت با آنها ارتباط چشمی برقرار

نکنید ، این باعث می شود که احساس کنند نسبت به آنچه می گوئید صادق نیستید و بعید است به شما اعتماد کنند .در طول تعامل فروش با مشتری خود تماس چشمی برقرار کنید و مطمئن شوید که حالت چهره شما آرام و مطمئن است. این نه تنها به آنها امکان می دهد احساس آرامش کنند و به شما اعتماد کنند ، بلکه با حفظ تماس چشمی می توانید اتساع مردمک چشم را تماشا کنید و بگوئید که چشم انداز چه فکر می کند. به طور کلی ، مردمک در صورت خوشحالی یا علاقه مندی بزرگتر و در صورت نگرانی یا ناراحتی تنگ می شوند.

### حالات چهره

در تمام زندگی ما از چهره خود برای برقراری ارتباط با یکدیگر استفاده می کنیم. حالات صورت شما نه تنها با آنچه چشمان شما به تصویر می کشد بلکه به روش زیر نیز ارتباط برقرار می کند:

- هنگام صحبت دهان شما که حرکت می کند.
- روی بینی شما که چین می خورد.
- خطوط پیشانی که ظاهر می شوند.
- تنشی که در گردنتان ایجاد می شود.

اطمینان حاصل کنید که لبهایتان شل شده است (نه صاف) و لبخند کمی نیز دارید. این نشان می دهد که شما در مورد اطلاعاتی که می دهید مثبت هستید و از اینکه می توانید تجربه و دانش خود را با این مشتری به اشتراک بگذارید خوشحال خواهید شد.

### دستها و بالاتنه

نحوه نگه داشتن بازوها و تنه می تواند چیزهای زیادی را درباره آنچه فکر می کنید نشان دهد. دست به سینه ایستادن نشانه حالت تدافعی است. اگر به صورت ناخودآگاه دست به سینه می ایتسید باید از همین الان شروع به ترک این عادت کنید. وضعیت بدن شما چیزهای زیادی را نشان می دهد ، بنابراین این مسئله را جدی بگیرید و پشت گوش نیندازید! کمی به جلو خم شوید و روی گوش دادن فعال تمرکز کنید. در غیر این صورت، زبان بدن شما این احتمال را می دهد که بی تاب هستید، آشفته هستید یا خسته شده اید.

### پاها

تا زمانی که فروشی را انجام نداده اید، در هنگام قرار ملاقات نباید حالت پاهایتان را تغییر بدهید. با این حال ، فروشندگان معمولاً به فکر کنترل پاهای خود در طول جلسه نیستند. بنابراین، دائماً پاهای خودتان را از این طرف به آن طرف نبرید. تمام تلاش خود را انجام دهید تا در طول مدتی که صحبت می کنید ، پاهایتان

بیحرکت باشد. به خاطر داشته باشید که عبارات غیرکلامی شما باید مثبت باشد تا بتوانید پاسخ مطلوب خریدار خود را دریافت کنید.

### در هنگام تعامل فروش از زبان بدن خود آگاه باشید

زبان بدن شما در حین یک جلسه فروش می تواند به راحتی مخالف شما باشد ، بنابراین توجه داشته باشید که احساس شما همیشه آنگونه که درک می شوید نیست. مثلا. اگر شما خونسرد هستید ، به یاد داشته باشید که عبور از بازوها و قوز کردن شانه ها نشان می دهد شما مضطرب و عصبی هستید ، حتی اگر اینگونه نباشید . مشتری احتمالی شما را نمی شناسد . بنابراین آنها از نشانه های غیرکلامی استفاده می کنند تا اطلاعات شما را بخوانند. در هنگام قرارهای ملاقات خود از زبان بدن خود آگاه باشید ، سیگنال های صحیحی بدهید و اولین برداشت احتمالی خود را احساس خوبی کنید.

### ۱. شل ایستادن یا لمیدن

اگر با پشت خمیده و شانه‌های افتاده بایستید، فردی ناچیز، ضعیف و بی‌اعتماد به نفس به نظر خواهد رسید. یا اگر روی صندلی پخش و پلا شوید و زیادی روبه عقب لم بدهید، دیگران تصور خواهند کرد که به شدت بی‌خیال هستید و علاقه‌ی چندانی به فعالیت در جریان ندارید. اگر هنوز قانع نشده‌اید، جالب است بدانید که حتی در مطالعات علمی نیز نشان داده شده است که این سستی و وارفتگی در طرز ایستادن یا نشستن همچنین می‌تواند باعث تضعیف روحیه و عزت نفس تان شود.

### ۲. بی‌دقتی در مورد طرز قرار دادن پاها

طرز قرار دادن پاها هنگام نشستن تا حد زیادی ریشه در ناخودآگاه دارد، به همین دلیل، کنترل آن سخت است. باین حال، اگر در این مورد بی‌دقت باشید، چه به‌سا طرف مقابل از طرز نشستن تان به احساس ناامنی، حالات ذهنی و نیت‌های پنهانی تان پی ببرید. همچنین طرز قرارگیری پاها هنگام نشستن می‌تواند حامل پیام‌های شخصیتی باشد. برخی از این دست پیام‌ها عبارت‌اند از:

- نزدیک کردن زانوها به هم و دور کردن قسمت پایینی پاها از هم، به گونه‌ای که سر انگشتان دو پا روبه هم و پاشنه‌ی پاها دور از هم باشند، نشان‌دهنده‌ی کودکانگی، ناامنی و خیال‌پردازی است.
- انداختن یک پا روی پای دیگر نشان‌دهنده‌ی حالت تدافعی، غیرصمیمی و کوتاه‌فکری است.
- کسانی که برخلاف مورد اول زانوهایشان را از هم دور و پاشنه‌ی دو پا را به هم نزدیک می‌کنند، شخصیت‌شان به گونه‌ای به نظر می‌رسد که گویا افرادی با اهمیت و دارای قدرت تسلط و چیرگی هستند. این طرز نشستن همچنین نشان‌دهنده‌ی غرور و تکبر است و معمولاً مناسب جلسات رسمی نیست و بی‌ادبانه تلقی می‌شود.
- قرار دادن پاها موازی با هم حالتی خنثی است که فرد را شخصی آرام و گشاده نشان می‌دهد.
- خانم‌هایی که پاهایشان را به هم می‌چسبانند و یک‌وری می‌گذارند، خانمانه‌تر و البته جذاب‌تر جلوه می‌کنند.

### ۳. زیاده‌روی در حرکات دست

حرکات دست بخش مهمی از زبان بدن محسوب می‌شود. حرکت دادن دیوانه‌وار دست‌ها در هوا موقع صحبت نشانه‌ی نداشتن اعتماد به نفس و غیر حرفه‌ای بودن است. حرکات ناشی از اضطراب مانند شکستن قولنج

انگشتان دست، بازی با موها یا جویدن ناخن و لب بر احساساتی همچون اضطراب و ناامنی دلالت دارند. از طرف دیگر، نداشتن هیچ حرکتی هم جالب نیست و می‌تواند نشان‌دهنده‌ی بی‌علاقگی‌تان باشد.

#### ۴. دست‌به‌سینه نشستن یا ایستادن

دست‌به‌سینه نشستن یا ایستادن بیانگر حالتی تدافعی است که نشان می‌دهد نه تحت تأثیر قرار گرفته‌اید و نه علاقه‌مند هستید. اما اگر دست‌ها را در راستای بدن قرار بدهید، به طرف مقابل القا خواهد شد که پذیرای گفت‌وگو هستید. همچنین قرار دادن دست‌ها در پشت نشان‌دهنده‌ی برتری، قدرت و اعتمادبه‌نفس است. البته، ناگفته نماند که برخی از مطالعات علمی نشان داده‌اند که دست‌به‌سینه نشستن یا ایستادن در هنگام انجام وظایف دشوار شاید نشان‌دهنده‌ی ثبات‌قدم بیشترتان است.

#### ۵. شل دست دادن

فشار دست در هنگام دست دادن از اهمیت بسزایی برخوردار است. کسانی که شل دست می‌دهند، ممکن است بدون قدرت و بی‌اعتمادبه‌نفس دیده شوند. از طرف دیگر، اگر زیادی محکم دست بدهید، شاید پرخاشگر به نظر برسید. «ماهی خیس» یکی از بدترین نوع دست دادن است که به دست دادن با دست سرد و عرقی گفته می‌شود. این نوع دست دادن باعث خواهد شد که شخصیتی ضعیف و با طبیعتی سرد به نظر برسید.

#### ۶. تماس چشمی نامناسب

پرهیز از تماس چشمی در جلسات کاری باعث می‌شود که ناآآماده یا غیرحرفه‌ای به نظر برسید. همچنین این رفتار در مهمانی‌ها و قرارهای شخصی نشان‌دهنده‌ی احساس ناامنی و ریاکاری است. البته، تماس چشمی بیش‌ازحد نیز به گفته‌ی کارول کینزی گومان، کارشناس زبان بدن، می‌تواند بر گستاخی، تهدید و خصومت دلالت داشته باشد.

#### ۷. ور رفتن با گوشی موبایل و موها

ور رفتن با موها، دست‌ها، گوشی موبایل یا هر وسیله‌ی دیگری باعث می‌شود که به ارتباط‌تان با طرف مقابل توجه کافی نکنید و حواس‌تان به چیزهای دیگری پرت شود. این رفتار نشان می‌دهد که فردی ضعیف و بی‌تمرکز هستید. جالب است بدانید نتایج پژوهشی نشان داده است که این ور رفتن‌ها به افراد کمک می‌کند تا اطلاعات را بهتر به خاطر بسپارند. اما باز هم توصیه می‌شود که وقتی با کسی صحبت می‌کنید، مدام سرگرم گوشی موبایل‌تان نباشید، زیرا رفتاری بی‌ادبانه است و به طرف مقابل می‌فهماند که علاقه‌ای به گفت‌وگو ندارید.

## ۸. بازی کردن نامناسب با انگشتان

حرکاتی مانند مالیدن کف دست‌ها به هم یا چسباندن نوک انگشتان دو دست به همدیگر باید با احتیاط به کار گرفته شوند. چنین حرکاتی ممکن است به طرف مقابل القا کنند که قصد فریب دادن‌شان را دارید یا در تلاش هستید که به جای قانع کردن‌شان افکارشان را به آنها تحمیل کنید.

## ۹. لبخند نزدن

لبخند زدن و سر تکان دادن از جمله نشانه‌های غیرکلامی تأثیرگذاری هستند که به‌ویژه بر خوب گوش دادن دلالت دارند. اگر به اطرافیان‌تان لبخند بزنید، باعث می‌شود که بیشتر احساس راحتی کنند. شاید گاهی دیگران به طرز قرار گرفتن دست‌ها و پاهای طرف مقابل اعتنایی نکنند، اما مطمئن باشید که حالات چهره از چشم کسی پنهان نخواهد ماند. از طرفی، لبخند زدن باعث می‌شود که خودتان هم حس‌وحال بهتری پیدا کنید. یادتان نرود، وقتی خنده به طور طبیعی اتفاق نمی‌افتد، وقتی شما فقط با دهان‌تان می‌خندید و اجازه نمی‌دهید سایر قسمت‌های صورت‌تان در خنده‌تان مشارکت داشته باشند، در بهترین حالت، مضحک و در بدترین حالت متظاهر به نظر خواهید رسید. پس اگر احساس می‌کنید باید بخندید با همه صورت‌تان بخندید، در غیر این صورت اصلاً نخندید!

## ۱۰. پرهیز از حرکات آینه‌ای

حرکات آینه‌ای یا به عبارتی تقلید از حرکات طرف مقابل باعث خواهد شد که به تفاهم و همدلی برسید. این تکنیک همچنین باعث شکل‌گیری اعتماد و عمیق‌تر شدن گفت‌وگو می‌شود. مطالعات علمی نشان داده است که انجام این تکنیک برای مردان سخت‌تر است، اما این زنان هستند که بیشتر از مردان تحت تأثیر حرکات آینه‌ای طرف مقابل‌شان قرار می‌گیرند. همچنین گفته شده است که زنان، مردانی را که طرز ایستادن یا نشستن و حرکات‌شان را تکرار می‌کنند، جذاب‌تر می‌بینند.

## ۱۱- به بالا یا اطراف نگاه کردن

وقتی در میانه یک گفتگو به این طرف و آن طرف به‌ویژه به سمت بالا نگاه می‌کنید، این پیام را به مخاطب انتقال می‌دهید که به صحبت‌هایش گوش نمی‌کنید یا تمرکز ندارید. وقتی با کسی صحبت می‌کنید مستقیم به چشمان او نگاه کنید.

## ۱۲- خاراندن مکرر بینی

اگر در بینی‌تان احساس خارش می‌کنید، می‌توانید بینی‌تان را بخارانید، اما لمس مکرر بینی، ناخودآگاه این پیام را منتقل می‌کند که دروغ می‌گویید یا چیزی را پنهان می‌کنید. حتی می‌توان برای این موضوع توضیح



پزشکی ارائه کرد: «وقتی فشار خون مان بالا می‌رود (مثل زمانی که دروغ می‌گوییم) سلول‌ها و بافت‌های بینی، هیستامین ترشح می‌کنند که باعث ایجاد خارش می‌شود». شاید مخاطب شما از این واقعیت آگاه نباشد، اما به طور ناخودآگاه می‌تواند ارتباط میان لمس بینی و دروغ گفتن را احساس کند.

### ۱۳. چک کردن مداوم موبایل

بیشترین زمانی که از تلفن همراه خود استفاده می‌کنیم، مختص وقت‌هایی است که کار خاصی برای انجام دادن نداریم و از تلفن همراهمان برای سرگرم شدن استفاده می‌کنیم. البته به استثنای افرادی که با استفاده از تلفن همراه امور کاری خود را پیش می‌برند. حال تصور کنید در کنار شخص دیگری هستید و مدام در حال بازی با تلفن همراه خود می‌باشید یا این که مدام آن را چک می‌کنید. این کار شما نوعی بی‌احترامی محسوب می‌شود. شخص مقابل احساس بی‌هودگی خواهد کرد و با خود می‌اندیشد که حتماً حرف‌هایش برای شما بسیار بی‌اهمیت است که مدام در حال چک کردن تلفن همراه خود هستید و یا از حضور در کنار او خسته شده‌اید. وقتی این کار را برای چند مرتبه تکرار کنید، متوجه خواهید شد فرد مقابل هم دیگر صحبت نخواهد کرد و سکوت بین شما برقرار خواهد شد. حتی اگر این کار را به صورت کاملاً عمدی انجام می‌دهید، باز هم توجه داشته باشید که به شدت در حال بی‌احترامی کردن به شخص مقابل هستید و باید از انجام چنین کاری خودداری نمایید.

ممنون که همراه ما بودید امیدواریم این مطلب برای شما مفید بوده باشد. شما می‌توانید مطالب آموزشی بیشتر را از طریق درگاه‌های ارتباطی زیر دنبال کنید.

وب سایت آموزشی وینگ | [لینک ورود](#)

اینستاگرام مشاورین فروش اسنوا | [لینک ورود](#)

تلگرام مشاورین فروش اسنوا | [لینک ورود](#)

### منابع:

کتاب زبان بدن راهنمای تعبیر حرکات بدن نوشته آلن پیز

کتاب زبان بدن ارتباطات غیر کلامی و کلامی نوشته محمد رضا نظری

وب سایت مدیر سبز

وب سایت متمم

وب سایت مدیرخان

وب سایت جهانی کارآفرینی