تمرین‌های کاربردی زبان بدن

بیان غیرکلامی و بیان اندام

امیر بیداویسی

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دانلود رایگان چاپ دوم کتاب فــروش با ســوال

- ✓ دانلود رایگان با کد تخفیف karizma از لینک زیر:
- ✓ https://mrkarizma.ir/shop
- ✓ ۳۱۷ صفحه تمرین‌های کاربردی فنون پرسیدن سوالات هوشمندانه، نیازسنجی و موقعیت‌شناسی، متقاعدسازی مشتری، بازاریابی تلفنی و اصول و فنون مذاکره فروش

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

مستر کاریزما
Mrkarizma.ir

نخستین مرجع تخصصی

پرورش شخصیت کاریزماتیک

رهبران کسب‌وکار و مدیران

PROBLEM

؟ چگونه از زبان بدن به منظور حداکثر کردن کاریزما و تاثیر حضور خود در تعاملات‌مان استفاده کنیم؟

SOLUTION

- ✓ معانی هر یک از نشانه‌های اصلی را بشناسیم.
- ✓ مانور متقابل هر نشانه را بلد به کار ببریم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

مقدمه

- کاریزما به معنای توانمندی جلب مشارکت و کسب همکاری دیگران است.
- زبان بدن یا بیان اندام از مهم‌ترین ابزارهای ایجاد و پرورش کاریزمای فردی است.
- اکنون پیش از هر مطلبی، مبحث بیان اندام را با دو تمرین آغاز می‌کنیم.
- در ادامه پس از معرفی بیان اندام و اهمیت آن، به کاربرد نتایج این تمرین‌ها خواهیم پرداخت.
- تمرین اضطراب ۱:
- تصور کنید در حال صحبت کردن با فردی هستید و احساس می‌کنید واقعیت را از شما پنهان می‌کند. ۵ نشانه‌ای که در زبان اندام او جستجو می‌کنید کدامند؟
- ابتدا به این تمرین پاسخ دهید و سپس از صفحه بعد برخی گزینه‌های قابل انتخاب را ببینید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱: نشانه‌های اضطراب در مخاطب

۱. فشار دادن انگشت‌ها
۲. مالیدن و خاراندن بینی
۳. دزدیدن نگاه
۴. خیره شدن
۵. خاراندن و دست مالیدن به سر و گردن
۶. بازی کردن با اشیاء
۷. تغییر کیفیت صدا
۸. تغییر لحن بیان

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۲: نشانه‌های اضطراب ناخودآگاه در خودمان

- به هر یک از این جملات با مقیاس زیر از ۱ تا ۵ نمره دهید.
- ۱ یعنی هرگز، ۲ یعنی به‌ندرت، ۳ یعنی بعضی اوقات، ۴ یعنی بیشتر وقت‌ها، ۵ یعنی همیشه
- جملات:

۱. معمولا نگرانم دیگران در مورد من چه فکری می‌کنند.
۲. معمولا از خودم می‌پرسم چرا رفتار خاصی را بروز دادم یا چرا این‌گونه رفتار کردم.
۳. معمولا پیش از خروج از منزل خودم را در آینه چک می‌کنم.
۴. هنگامی‌که فردی که دوست خود می‌دانم رفتار ناشناخته‌ای دارد، دچار استرس و یا عصبی می‌شوم.
۵. نگرانم خیلی لاغر باشم.
۶. از ورود به مکانی که فردی را از میان حضار نشناسم نگران و عصبی می‌شوم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

ادامه تمرین ۲

۷. دوست دارم بدانم دیگران در موردم چه فکری می‌کنند.

۸. همیشه متوجه برخی نکات در بیان اندام دیگران می‌شوم.

۹. فکر می‌کنم خونسرد و آرام بودن مهم است.

۱۰. ای کاش متفاوت بودم و چهره و بدن متفاوتی داشتم.

۱۱. تمرکز بر آنچه دیگران می‌گویند و گوش دادن فعالانه برایم سخت است.

۱۲. همیشه نگرانم که آیا تأثیر مثبتی بر دیگران ایجاد می‌کنم یا نه.

۱۳. از توجه کردن و مشاهده دیگران خوشم می‌آید.

۱۴. هنگامی که بر دیگران و رفتارشان متمرکز می‌شوم، هرگز متوجه نمی‌شوند.

۱۵. دوست ندارم فردی با نگاه‌کردن به من بفهمد به چه چیزی فکر می‌کنم.

www.takbook.com

پاسخ‌ها

- سوالات ۱ الی ۶، ۱۲ و ۱۵ به بررسی اضطراب شما در قبال تصویری که از خود به جای می‌گذارید می‌پردازد.
- اگر میان ۳۰ الی ۴۰ امتیاز دریافت کردید به معنی اضطراب و نگرانی زیاد است.
- ۲۰ الی ۳۰ امتیاز یعنی کمی نگرانید و کمتر از ۲۰ امتیاز یعنی خیلی راحتید.
- پرسش‌های ۷ الی ۱۱، ۱۳ و ۱۴ به کنجکاوی در مورد بیان اندام می‌پردازد.
- از این سوالات اگر ۲۵ الی ۳۵ امتیاز دریافت کردید به این معنی است که نسبت به بیان اندام خیلی کنجکاوید.
- ۱۵ الی ۲۵ امتیاز کنجکاوی متوسط و کمتر از ۱۵ به معنی بی‌توجهی به زبان بدن است.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

زبان مشهود

- پژوهش معروف پژوهشگری به نام مهربانیان در دهه هفتاد میلادی تاثیر کلام شفاهی را ۷٪، لحن بیان ۳۸٪ و حالت چهره را ۵۵٪ اعلام کرد.
- پژوهشگری به نام جِفری بِتی در سال ۲۰۰۴ با استفاده از اصطلاح «زبان مشهود»، زبان شفاهی و زبان بدن را در یک مجموعه یکپارچه کنار هم می‌دید.
- جفری بتی عنوان کرد بیان اندام تنها بیان احساسات نیست بلکه بیان تفکر هم هست.
- اگر با لبخند و بیان اندام صمیمانه و لحن بیان مهربان به شما بگویم: «خیلی ازت بدم میاد. برو بیرون و دیگه برنگرد تو یه احمقی!» همان ۷٪ سهمی که مهربانیان برای کلام شفاهی قائل بود همه ۹۳٪ درصد بیان اندام و لحن کلام را خنثی می‌کند.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

PHYSIOGNOMY فیزیونومی: تشخیص شخصیت براساس ظاهر فرد

- از یونان باستان تا امروز بسیاری از مردم اعتقاد دارند احساسات خوب و بد بر چهره تأثیر می‌گذارند.
- داروین اعتقاد داشت شخصیت خودخواه را بدون کلام هم می‌توانید شناسایی کنید. او متوجه شد انسان‌ها و انسان‌نماها، علائم مشخصی را به صورت مداوم نشان می‌دهند. مانند برسینه کوبیدن گوریل و دندان نشان دادن بوزینه

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

- شباهتی اساسی میان زبان بدن انسان‌ها و انسان‌نماها وجود دارد!
- شامپانزه‌ها در میان انسان‌نماها بیشترین شباهت رفتاری را با انسان‌ها دارند.
- از مهم‌ترین دلایل آشنایی با معنای نشانه‌ها در بیان اندام، یافتن علائم دروغ و گمراه کردن است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۳: آگاهی از واکنش‌های خود

- آخرین باری که احساس پیروزی داشتید چگونه خوشحالی خود را نشان دادید؟
- زمانی که نمی‌توانید خوشحالی خود را آزادانه بیان کنید چگونه شادی‌تان را پنهان می‌کنید؟

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

بیان اندام چیست؟

- حالتی که در هر لحظه به بدن خود می‌دهیم بیانگر احساسی است که تجربه می‌کنیم.
- حالت و ژست بدن را به عنوان بیان اندام می‌نامند زیرا بیانگر ذهنیت و روحیه ماست.
- با آموختن بیان اندام نه تنها می‌توانید ذهن و عواطف دیگران را دریابید بلکه می‌توانید در سطح ناخودآگاه، آنان را از طریق به‌کارگیری بیان اندام مناسب با هدفتان، تحت تأثیر قرار دهید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

کاربردهای زبان بدن

- با استفاده از ژست و نشانه‌های بیان اندام، می‌توانیم آنچه بر زبان می‌آوریم را تقویت کنید.
- حتی بدون استفاده از کلام، می‌توانیم دیگران را تحت تأثیر قراردهیم. به همین دلیل است که هرگز نمی‌بینید مدیر ارشد در راهروها بدود!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

زبان اندام در محیط تجاری و اجتماعی

- با رصد و رمزگشایی از زبان اندام افراد در جلسات تجاری، دورهمی خانوادگی یا فضاهای عمومی می‌توانید بیش از خودشان درباره روابطشان با همکاران و دوستانشان بیاموزید.
- جهتی که چشم‌ها به آن سو حرکت می‌کنند، حالت‌های چهره، فرم عمومی و ژست و حالتی که به خود می‌گیرند بیش از آنچه برزبان می‌آورند از عواطف و نیت درونی‌شان خبر می‌دهد.
- در زمینه کسب‌وکار در کمتر از ۷ ثانیه قابل اعتماد بودن، توانمندی، شایستگی، گرم و صمیمی بودن و اعتمادبه‌نفس‌تان قضاوت می‌شود.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

در این کتابچه چه چیزی می‌آموزیم؟

- ذهن انسان به صورت ناخودآگاه تناقض کلام و اندام را درک می‌کند. اینجا می‌آموزید چگونه ذهن دیگران را مانند کتاب بخوانید و چطور می‌توانید از سوءتفاهم پیش‌گیری کرده و در هر تعاملی تأثیر دلخواهتان را ایجاد کنید.
- در هر لحظه از حرفه فروش می‌خواهیم پیامی را به مشتری مخابره کنیم، بیان اندام به ما کمک می‌کند منظورمان را بهتر انتقال دهیم و مانورهای بیشتری اجرا کنیم و مشتری را به سمت احساس اطمینان از خرید رهنمون گردیم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

بیان کلامی و غیرکلامی

- از طریق بیان اندام می‌توانیم بیان کلامی را تقویت کنیم و از انتقال کامل منظورمان مطمئن شویم.
- اقناع، ترغیب، متقاعدسازی، فروش، شبکه‌سازی ارتباطات تجاری، همگی به درک کامل پیام نیاز دارند.
- در ملاقات‌های رودررو، ذهن مخاطب به صورت ناخودآگاه درگیر بیان اندام می‌شود.
- با تفسیر زبان اندام دیگران می‌توانید کلاهبرداران را شناسایی کنید. اگر یک طرف معامله دلال و فروشنده است که برای ارزان خریدن و گران فروختن به سراغتان آمده، باید از منافع خود محافظت کنید.
- معمولا می‌خواهیم با استفاده مناسب از بیان اندام با مردم عادی به خوبی ارتباط برقرار کنیم.

www.takbook.com

ارتباط بیان کلامی و بیان غیرکلامی

- با استفاده از لغات، اطلاعات را مخابره می‌کنیم و با استفاده از ژست و حالت بدن، نگرش و ذهنیت را نشان می‌دهیم.
- مردم آنچه را که می‌بینند بیشتر از چیزی که می‌شنوند باور می‌کنند.
- اگر می‌خواهید در کار و زندگی اجتماعی خود پیشرفت کنید می‌بایست به نشانه‌های بیان اندام مسلط گردید. اگر بدانید هر نشانه و ژستی چه تأثیری بر دیگران دارد می‌توانید با اعتماد به نفس از آن‌ها برای انتقال پیامتان استفاده کنید.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نشانه‌ها

- هرگونه حالت، ژست، حرکت و فرمی که به بدن خود می‌دهیم، «نشانه» نامیده می‌شود و در بیان اندام دارای تفسیر مخصوص به خود است. این نشانه‌ها در کنار یکدیگر مجموعه‌ای معنی‌دار از نیت، ذهنیت و تفکر مردم را می‌سازند.
- مثلا هرگونه علامتی که نشانه‌ای از نوازش بدن باشد مانند لمس کردن شکم، گردن، سر یا موها و مرتب کردن بیش از حد سرووضع، تقلید ناخودآگاه از زمانی است که مادر مراقب فرزندش است و همگی نشانه نیاز به نوازش یا به عبارت دیگر، تجربه احساس استرس و ناراحتی است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

ظهور و ناپدید شدن نشانه‌ها

- سرفه‌کردن نشانه گلودرد است اما سرفه‌کردن ناگهانی و بدون دلیل نه! جویدن لب‌ها به صورت مداوم نشانه ناراحتی اعصاب یا استرس است اما جویدن ناگهانی لب‌ها نشانه‌ای جدی است. همین‌طور مرتب کردن مداوم یقه‌ها و بالا انداختن شانه‌ها نوعی تیک عصبی یا وسواس است اما اگر ناگهانی بروز کند حتما عاملی عاطفی یا ذهنی موجب آن شده است و باید جدی گرفته شود.
- گاهی اوقات فقدان وجود نشانه‌ها، خودش نشانه‌ای است. مثلا واکنش نامناسب در برابر خطر.
- گاهی میزان استرس به حدی است که بیش از توان پردازش ذهن است و فرد خشکش می‌زند. این حالت، وقتی مچ کسی را می‌گیرید و دستش رو می‌شود پیش می‌آید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

اهمیت نشانه‌های غیرکلامی

- چرا مردم در کمتر از ۳ ثانیه شما را قضاوت می‌کنند؟
- در طول دوران تکامل، از عصر حجر تا به امروز به این قدرت غریزی برای حفظ بقای خود نیاز داشته‌ایم. همه جانواران به محض رویت یکدیگر باید دوست را از دشمن تشخیص دهند.
- آیا فردی که از روبه‌رو می‌آید دوست است یا دشمن؟ فردی که نزد دوست ماست برای ما هم دوست به‌حساب می‌آید؟
- گرچه امروز در حاشیه امنیت تمدن قرار داریم اما هنوز هم هنگام عبور از کوچه‌ای تاریک اگر غریبه‌ای را از روبه‌رو ببینیم، قوای غریزی ما در تصمیم به ادامه مسیر یا بازگشت از آن مؤثرند.
- قضاوت ناخودآگاه غریزی در زندگی مدرن اشتباهاتی به دنبال دارد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

کلام یا رفتار؟

- هنگامی‌که بیان کلامی با بیان غیرکلامی هماهنگ نباشد مخاطب، کلماتمان را نادیده می‌گیرد.
- مثلا، بگوییم خیلی از ملاقات شما خوش‌وقتم اما به مخاطب نگاه نکنیم و یا درحالی‌که هنگام خداحافظی به سمت در اشاره می‌کنید بگویید امیدوارم بیشتر بتوانیم با هم کار کنیم.
- اینکه پیش از باز کردن دهانتان چه حالت و ژستی به خود می‌گیرید با اینکه همان حالت را به صورت همزمان با کلام شفاهی همراه کنید در معنی درک شده از سوی مشتری تفاوتی ایجاد می‌کند.
- اگر خودتان به آنچه می‌گویید باور ندارید بیان غیرکلامی‌تان شما را لو می‌دهد.

www.takbook.com

پیش شرط آموختن بیان اندام

- جهت آموختن و تسلط بر بیان اندام و تفسیر آن می‌بایست به مردم توجه کنید. بیان اندام نیز مانند بیان شفاهی به تسلط بر مجموعه گسترده‌ای از نشانه‌ها و موقعیتی که در آن ابراز می‌شوند توجه کنید.
- تنها یک نشانه یا حالت اندام، بیانگر همه مفاهیم نیست. در بیان اندام، مجموعه نشانه‌ها و هم‌خوانی یا عدم هماهنگی آن‌ها با بیان کلامی مورد توجه است.
- در خواندن بیان اندام زیاده‌روی نکنید. با تمرین و ممارست می‌آموزید که چگونه مردم را رصد کنید تا هیچ نشانه‌ای را از دست ندهید.
- هر روز، ساعتی را برای رصد کردن نشانه‌هایی که می‌آموزید صرف کنید. می‌توانید در مرکز خریدی بنشینید و مردم را تماشا کنید و نشانه‌هایی که آموخته‌اید را بیابید؛ و یا با صدای بسته تلویزیون تماشا کنید.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

زبان بدن واگیردار است!

- احساسات و عواطف بسیار واگیردار و ویروسی هستند. افراد در محیط کار به صورت ناخودآگاه یکدیگر را تقلید می‌کنند. هر حس و عاطفه‌ای، حس متقابل خود را برمی‌انگیزد. به همین دلیل اگر به کسی لبخند بزنیم او نیز به ما لبخند می‌زند. کافی است به همکار خود لبخند بزنید و روزش را زیبا کنید.
- افرادی که از تجربه حس متقابل عاجز هستند به لحاظ عاطفی بی‌سواد به شمار می‌آیند و معمولا عواطف مناسب در دوران کودکی در آن‌ها شکل نیافته است.

www.takbook.com

تمرین ۴ : همانندسازی با هدف افزایش تفاهم

Mrkarizma.ir

- هماهنگ کردن رفتار به صورت ناخودآگاه در میان افرادی که با هم احساس صمیمیت دارند رایج است. شبیه هم می‌نشینند، حالت ایستادن و یا حالت صحبت کردن همدیگر را تقلید می‌کنند.
- زیردستان، عشاق، دوستان و افرادی که دیگری را تحسین می‌کنند به صورت ناخودآگاه پس از مدتی عادات رفتاری فردی که بالاتر و یا مورد علاقه است را همانندسازی می‌کنند.
- یک روز برای ۱۵ دقیقه تمام رفتار همسر یا پدر و مادر خود را همانندسازی کنید. در حالی که با هم صحبت می‌کنید بدون اینکه بیش از حد نمایشی عمل نمایید به آرامی حالت نشستن، کلام، فرم دست‌ها و دیگر رفتارهای بارز را با سوژه خود هماهنگ کنید.
- مثلا اگر قدری به سمت شما خم می‌شود، قدری به سوی او متمایل شوید، اگر صاف می‌نشیند صاف بنشینید. سرعت کلام و بلندی آن را با سوژه هماهنگ کنید. پس از ۱۵ دقیقه بپرسید: «به نظر شما رفتار من مشکلی دارد؟»
- پاسخی که دریافت می‌کنید بیانگر این است که تا چه اندازه نمایشی رفتار کرده‌اید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

همانندسازی

- قلق کار این است که پس از هر تغییر حالتی در سوژه، ۳ ثانیه صبر کنید و سپس بسیار عادی خودتان را با او هماهنگ کنید. اما ۱۰۰٪ تقلید نکنید. اگر سرش را می‌خاراند شما فقط دستی به سرتان بکشید. اگر بینی‌اش را می‌خاراند بینی خود را بمالید اما نه بسیار سریع.
- هرگز همانندسازی را به صورت تقلید انجام ندهید. اگر مخاطب، دست به سینه می‌نشیند شما دست‌هایتان را در ناحیه شکم در هم قفل کنید. اگر پایش را روی هم می‌اندازد به فرم دیگری پایتان را روی هم بگذارید.

www.takbook.com

آموختن بیان اندام از کودکی

- کودکان از سن ۴ سالگی تفاوت واقعیت و نمایش را تشخیص می‌دهند. Argayl 1975
- کودکان از ۵ سالگی می‌آموزند احساس خاصی را با چهره خود به صورت نمایشی و غیرواقعی بیان کنند. آنها به آرامی می‌آموزند صداقت همیشه بهترین گزینه نیست و عواقبی دارد.
- از کودکی یادمی‌گیریم همه احساسات در چهره قابل خواندن هستند. اما نشانه‌ها الزاما به صورت ناخودآگاه روی نمی‌دهند.
- ۶ حس شادی، تنفر، غم، ترس، عصبانیت و تعجب به صورت ناخودآگاه در چهره ظهور می‌کنند.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

عواطف اصلی

- شادی: گوشه‌های لب‌ها به سمت بالا می‌روند و گاهی لب‌ها از هم دور می‌شوند و دندان‌ها نمایان می‌گردند. گاهی چشم‌ها نازک می‌شوند، پلک‌های پایین کمی به سمت بالا می‌روند، گونه‌ها به سمت بالا می‌روند، حالت کلی بدن باز و غیرتدافعی است. بدن رو به جلو حالت می‌گیرد.
- تعجب: چشم‌ها با بالارفتن پلک‌ها بزرگ می‌شوند. پیشانی خط‌دار می‌شود، سفیدی چشم‌ها بیشتر نمایان می‌گردد، ابروها به سمت بالا می‌روند، فک پایین می‌افتد، سر به درون شانه‌های بالا آمده فرو می‌رود. طرف خشکش می‌زند.
- ناراحتی و غم: گوشه‌های درونی ابروها به سمت بالا می‌رود. چشم‌ها نمناک می‌شوند، صورت حالت بی‌روح به خود می‌گیرد. گوشه‌های بیرونی لب‌ها به سمت پایین می‌آید. لب زیرین برجسته می‌گردد و به سمت بیرون متمایل می‌شود. شانه‌ها به سمت جلو افتاده می‌شوند. حالت بدن خمیده است.

www.takbook.com

عواطف اصلی

- ترس: شبیه به تعجب است اما کمی تفاوت دارد. ابروها به سمت بالا می‌روند اما نه به اندازه تعجب، سرو گردن حالتی دارد گویی در خود فرو می‌رود، سفیدی دندان‌ها نمایان می‌گردد. لب‌ها به سمت عقب کشیده می‌گردد، دهان اندکی باز می‌ماند، بدن به سمت عقب متمایل می‌گردد. صورت فردی که ترسیده خشک و محکم به نظر می‌رسد.
- ذهنیت ما به صورت مستقیم برعضلاتمان تأثیرمی‌گذارد به همین دلیل هنگام ناراحتی در خود جمع می‌شویم زیرا عضلات منقبض می‌شوند و هنگام تجربه حس قدرت، سینه خود را سپر می‌کنیم زیرا عضلات محکم و آماده عمل می‌کنند.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

- عصبانیت: ابروها در هم گره می‌خورند و یا به سمت درون و پایین کشیده می‌شوند. بین ابروها خط می‌افتد، چشم‌ها نازک شده و خیره می‌شوند، لب‌ها به هم فشرده می‌شوند، سوراخ‌های بینی گشاد می‌شوند، انگشتان به سمت مشت شدن تمایل دارند، بدن به سمت جلو متمایل می‌گردد، سر به سمت جلو خم می‌گردد.
- افرادی که احساس شدیدی را تجربه می‌کنند بیان اندام غلیظی هم به نمایش می‌گذارند. فرد افسرده‌حال مانند تایر ماشینی که پنچر شده است وامی‌رود و انسان شاد و پیروز همچون درخت سرو، سرفراز و باشکوه است.

www.takbook.com

انواع خطاهای غریزی در تفسیر زبان بدن

۱. مردم به صورت ناخودآگاه به دنبال علائم منفی هستند و ذهن انسان در جریان تکامل آموخته است به دلیل پتانسیل خطر، ابتدا علایم منفی را رصد کند.

۲. بی‌توجهی به زمینه رویداد؛ سرعت قضاوت در حیات بشر مؤثر بوده است به همین دلیل تجربه پیشین و آموختن از رویدادها ذهن ما را شرطی کرده است و عوامل محیطی مانند مکان، زمان، ارتباطات، دما و غیره به اندازه تجربه‌ای که در ذهنمان نقش بسته است موثر نیستند. از طرفی بدون توجه به عوامل محیطی و زمینه بروز بیان اندام نمی‌توان آن را به‌خوبی تفسیر کرد.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

مثال: هر فردی که در برابر مشتری برنمی‌خیزد قضاوتی منفی را تحمل خواهد کرد. حتی اگر از ایستادن زیاد دچار پا درد شده باشد یا مشکل حرکتی داشته باشد.

نکته: اگر شب پیش از ملاقات مشتری نخوابیده‌اید ابتدای جلسه ضمن عذرخواهی اعلام کنید اگر خمیازه کشیدید علت آن کم‌خوابی است تا فکر نکنند حوصله‌تان سررفته است!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دیگر خطاهای غریزی در تفسیر زبان بدن

- ۳. مردم یکدیگر را تنها براساس یک نشانه قضاوت می‌کنند در حالیکه بیان اندام را می‌بایست براساس مجموعه‌ای از نشانه‌ها قضاوت کرد.
- تصور کنید دو نفر در حال صحبت هستند و یکی به ساعت خود می‌نگرد، به نظر شما طرف دیگر با خود چه فکری می‌کند؟ در این مثال اگر طرف اول منتظر تماس تلفنی است می‌بایست آن را بیان کند وگرنه دیگری فکر می‌کند او می‌خواهد جایی برود و دیرش شده است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

- فردی که واقعا دیرش شده است اگر می‌خواهد جایی برود معمولا شروع به جمع کردن لوازمش می‌کند و دست‌ها را به نشانه عزم کردن روی پایش می‌گذارد و کمی به سمت جلو خم می‌شود.
- به دلیل خطای غریزی در قضاوت دیگران، اگر بی‌قرار شده‌اید باید کف پایتان را روی زمین نگه‌دارید و آن را تکان ندهید. با انگشتانتان روی میز ریتم نگیرید مگر اینکه می‌خواهید احساس خاصی را در مخاطب برانگیزید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

۴. خطای مهم دیگر این است که بدون شناخت از رفتار عادی دیگران، بیان اندامشان را قضاوت و تفسیر می‌کنیم. اگر فردی تا انتهای جلسه بی‌تحرک می‌نشیند و به شما نگاه می‌کند آیا پیش از قضوت او نباید بدانید در زمان‌هایی که پرزنت نمی‌شود چه واکنشی دارد؟ آیا بی‌تحرک نشستن او نشانه توجه به گوینده است یا بی‌تفاوتی؟ همیشه باید خط پایه رفتار (BaseLine) مخاطب را شناسایی کنیم.

- پرسیدن سؤالات هدفمند بهترین روش شناسایی خط مبنای رفتاری است. پرسش‌هایی که فرد را به فکر کردن و یا به یادآوردن خاطرات گذشته برمی‌انگیزند خط رفتار عادی او را مشهود می‌کنند.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

۵. تأثیر پیش‌داوری (Halo Effect)

- مردم با دیدن شما چه کسی را به یاد می‌آورند؟ شما با دیدن دیگر افراد چه کسی را به یاد می‌آورید؟ آیا موقعیتی را به یاد می‌آورید که بیان اندامتان مورد سوتفاهم واقع شده باشد؟

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۵: در اختیار گرفتن زبان بدن خودمان

۱. در برابر یک آینه قدی بایستید و سرفرصت، به سرتاپای خود بنگرید.

به موقعیت سرتان و حالتی که بر چهره دارید بنگرید. چگونه ایستاده‌اید؟

بیان اندام شما در این وضعیت گویای چه معنایی است؟

۲. برای دقایقی از مقابل آینه به کنار روید. این‌بار تصمیم بگیرید که چگونه می‌خواهید به نظر برسید؟

پیروز، مطیع، بی‌حوصله، عصبانی و یا متعجب. حالت‌های نام‌برده را با تمام بدنتان اجرا کنید. آیا می‌توانید از نحوه تنفس خود هم برای القای عواطف مذکور بهره‌گیرید؟

۳. اکنون به مقابل آینه برگردید و ژستی که به خود گرفته‌اید را در آن تماشا کنید. حالت کنونی شما با حالت تمرین اول چه شباهت‌ها و تفاوت‌هایی دارد؟

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

حالت عمومی بدن هنگام نشستن

- با کمر صاف بنشینید، پاها را نزدیک به هم نگهدارید اما بهم نچسبانید، آرنج‌هایتان را از بدنتان دور کنید، فضای خود را اشغال کنید و جا بگیرید.
- اگر می‌خواهید قوی به نظر برسید خودتان را جمع و جور نکنید.
- می‌توانید با تصویرسازی و تصور خودتان در زمان‌هایی که سرحال بودید و احساس موفقیت می‌کردید، به یاد آورید چگونه نشسته یا ایستاده بودید و چگونه صحبت می‌کردید. سپس همان حالت را به خود دهید و مدتی به این حالت ادامه دهید تا حس و حالتان تغییر کند.
- تمرین و پشتکار داشته باشید تا کنترل بیان اندامتان را به دست گیرید.

www.takbook.com

تأثیر متقابل فیزیولوژی (حالت بدن) و ذهن برهمدیگر

- تا هنگامی‌که بیان اندام مناسبی را به نمایش می‌گذارید حتی اگر احساس خوبی نسبت به خود نداشته باشید می‌توانید از تأثیر بیان اندام مثبت روی ذهنتان استفاده کرده و احساس خود را تغییر دهید.
- اثر متقابل فیزیولوژی بر ذهن و ذهن بر فیزیولوژی به صورت ناخودآگاه روی می‌دهد و نیازی نیست به آن فکر کنید، تنها کافی است ژست مناسب موقعیتی که در آن قراردارید را به‌خود بگیرید.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تغییر حالت بدن

- هرزمان حس و حال یا احساس خود را دوست ندارید، حالت نشستن‌تان را تغییر دهید.
- هنگامی‌که سرحال و خوشحال هستید متوجه حالت بدن و ژست و اشاراتی که به‌کارمی‌برید باشید.
- با حفظ آگاهی و توجه به حالت بدن خود می‌توانید به صورت آگانه حالت بدن مناسب افکاری که می‌خواهید داشته باشید را حفظ کنید.
- هرگز فکر نکنید که راحت نشسته‌اید و دیگران باید علم غیب داشته باشند و ذهن شما را بخوانند.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۶: استفاده از زبان بدن با هدف تغییر حس و حال

اگر می‌خواهید خودتان را از حالت افسرده‌حال نجات دهید:

- از شکم نفس بگیرید و به آرامی قفسه سینه خود را باز کنید. به سرخود اجازه دهید مانند یک بالون به سمت بالا رود. تصور کنید سرتان با نخی به سقف متصل شده و نمی‌تواند بیفتد.
- به اطراف خود بنگرید و آن را نظاره کنید به بیان دیگر از خودتان و افکارتان بیرون بیایید و به محیط توجه کنید.
- مانند یک نوزاد به آرامی با شکمتان نفس بکشید.
- در آن لحظه‌ای که تنفس عمیق را تجربه می‌کنید غرق شوید.
- احتمالا تا این لحظه یک لبخند واقعی برصورتتان نقش بسته است و گوشه‌های لبهای‌تان به سمت بالا متمایل شده است. اگر این اتفاق روی نداده است باید به آرام کردن خود ادامه دهید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

بیان کلامی را دست کم نگیرید!

- ذهن انسان عادت دارد تصمیم عاطفی و قضاوت عجولانه خود را توجیه کند و نوعی به موضوع بنگرد که قضاوتش درست از آب درآید.
- بیان غیرکلامی تا ۴ برابر بیشتر از بیان کلامی اثرگذاری دارد؛ اما این به معنی بی‌اثر بودن بدن کلامی نیست. یعنی نمی‌تواید اصلا حرف نزنید و به همان ۵۰ الی ۷۰ درصد بیان غیرکلامی بسنده کنید!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

اشاره‌ای گذرا به بیان کلامی

۱. تنفس شکمی از دیافراگم برای کنترل هیجان را از یاد نبرید.
۲. با دهان بسته و در آرامش، هام کنید. به نحوی که لب‌ها و بینی بلرزد. این مخرج طبیعی و صدای اصلی شماست.
۳. جملات و کلمات را بهم نچسبانید. پیش از هم مطلب مهمی، لحظه‌ای سکوت کنید.
۴. سینوسی صحبت کنید.
    ۱. سرعت و بلندی صدا را با موضوع هماهنگ کنید.
    ۲. به‌منظور دلگرمی دادن آرام و آهسته صحبت کنید.
    ۳. به‌منظور انرژی دادن و نمایش اعتماد به نفس، بلند و سریع صحبت کنید.
    ۴. از زیر و بم صدایتان در جهت انتقال بهتر مطلب استفاده کنید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تقویت بیان غیرکلامی با کمک اصوات

- در تعاملات تجاری یا روزانه می‌توان به جای استفاده از بیان اندام ، با ایجاد صدای خفیفی که تنها به اندازه‌ای است که مخاطبمان آن را می‌شنود منظورمان را به حالتی زیرپوستی القا کنیم.
- همه نوع عواطف را به این شکل می‌توان به شیوه موثری القا کرد. عشق یا نفرت.
- در صدادرآوردن از خودتان زیاده‌روی نکنید وگرنه تأثیر خود را از دست می‌دهد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

مهارت‌های پیشرفته

- افرادی که سرشان را به نشانه موافقت و یا مخالفت تکان می‌دهند هرکدام صدای خفیف و متفاوتی از حالت دیگر زمزمه می‌کنند: اوهوم و اوع اوع.
- فردی که مشت خود را از عصبانیت گره کرده هم صدای خفیفی را زمزمه می‌کند که شبیه صدای موتورسیکلت است
- فرد متعجب هم صدای خفیفی از خود درمی‌آورد: هوممم؟

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

اهمیت تنفس

- می‌بایست بیان کلامی‌تان را در کنار بیان غیرکلامی تقویت کنید تا رفتارتان یکپارچه به نظر برسد.
- می‌بایست با تنفس صحیح شروع کنید. از شکم نفس بگیرید و دیافراگم خود را تقویت کنید. سپس به آرامی هام کنید و تارهای صوتی‌تان را ریلکس کنید. صدای قوی به زیربنای تنفسی و حنجره قوی نیاز دارد.
- اگر احساس می‌کنید ممکن است عصبانی شوید، با بینی هوا گرفته و شکمتان را به جلو هل دهید و پس از چند لحظه از دهان خود هوا را تخلیه کنید. تنفسِ عمیق، هوای بیشتری به مغز می‌رساند و به تفکر کمک می‌کند.
- چند دقیقه تنفس عمیق همراه با تمرکز ذهنی بر نفس کشیدن به شما کمک می‌کند ذهنتان را آرام کنید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

عدم همخوانی بیان غیرکلامی و بیان کلامی

- همیشه به زمینه موضوع تعامل و شرایط محیط توجه کنید. مثلا، احساس سرما و عصبانیت، هر دو یک حالت به بدن می‌دهند.
- اگر تنها یک نشانه را تفسیر کنیم به اشتباه خواهیم افتاد. مثلا دست به سینه نشستن با مشت‌های گره کرده ممکن است نتیجه موضوعات متنوعی باشد.
- تمرین: روی صندلی بنشینید و پایتان را روی هم اندازید، دست‌ها را هم ارتفاع با کمر نگه‌دارید و انگشت‌ها را در هم قفل کنید. شانه‌هایتان را گرد کنید و با صدای بلند بگویید «من اعتماد به نفس بالایی دارم و از هیچ چیزی نمی‌ترسم. من شجاعم!» سپس به خنده حضار توجه کنید!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

استفاده هوشمندانه از دست‌ها و انگشتان

- نکات مهم را با انگشت بشمارید. به این شیوه به مخاطب کمک می‌کنید آنها را به یاد بسپارد.
- در ابتدای پرزنت‌تان نکات مهم را با انگشت بشمارید و در ادامه هر زمان به بررسی آن نکات رسیدید مجددا به همان انگشت اشاره کنید. می‌توانید با دست دیگرتان به آن انگشت اشاره کنید.
- از علائم بیانگر قدرت استفاده کنید؛ اما زیاده‌روی نکنید. مثلا با دستتان آنچه را برزبان می‌آورید به تصویر بکشید اما دستتان را زیاد تکان ندهید.
- حرکت دادن دست‌ها به دور از خود و به سمت مخاطب در حالی که کف دست رو به پایین باشد نشانه تسلط بر موقعیت و حاکی از اقتدار است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

گرما و حضور

- مردم شایستگی و توانمندی رهبری را با دو گروه از نشانه‌ها قضاوت می‌کنند:
- ۱. قدرت و موقعیت
- ۲. گرما و حضور
- اگر از مخاطب همکاری و همراهی می‌خواهید علائم قدرت را با گرما و دوستانه بودن همراه کنید.
- پاها را روی هم نیندازید، دست به سینه نباشید، ضمن رعایت شئونات اجتماعی کمی به سمت مخاطب متمایل شوید. با چشمانی جستجوگر و منتظر به مخاطب نگاه کنید، کمی لبخند بزنید.
- از لبخند مصنوعی که گوشه‌های لب‌ها در آن به سمت بالا نرفته و لب‌ها نیز به هم چسبیده‌اند و با نگاهی بی‌روح همراه است بپرهیزید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۷: یادآوری خاطره

- آخرین عواطف شدیدی که تجربه کردید چه زمانی بود؟ به چه موضوعی می‌اندیشید؟
- احساس خود را به یاد آورید، صداها را دوباره در گوش خود بشنوید، تصاویر را پیش رویتان ببینید، اگر ناگهان این خاطره را متوقف کنید و به تصویر خود در آن بنگرید چه حالتی به خود گرفته بودید؟ اکنون با یادآوری این خاطره چه حالتی به خود گرفته اید؟

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۸: برانگیختن اعتماد به نفس

- حتی تظاهر به اعتماد به نفس، اعتماد به نفستان را افزایش می‌دهد.
- متد خاطره موفقیت: بازیگران ترس و غم را با یادآوری ترس‌ها و غم‌های خود بازسازی می‌کنند. در کسب‌وکار همین روش را برای ایجاد اعتماد به نفس به‌کار می‌گیریم.
- گام اول: با یادآوری زمانی که اعتماد به نفس داشتید و در کاری که انجام می‌دادید احساس مهارت داشتید، احساس خوبی را که تجربه کرده‌اید برای خودتان یادآوری کنید.
- گام دوم: جزئیات خاطره موفقیت‌آمیز را برای خودتان یادآوری کنید، صداها و تصاویر را برای خودتان بازسازی کنید اگر می‌توانید خودتان را در آن زمان ببینید.
- می‌دانیم حالت بدن بر ذهن تأثیر می‌گذارد و حالت ذهن هم بر بدن تأثیر می‌گذارد. بنابراین اگر ژست مناسب را به خود بگیریم می‌توانیم احساس مناسب را در خود ایجاد کنیم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۹: نمایش اعتماد به نفس

- وزن بدن را برروی ۲ پا به صورت متوازن تقسیم می‌کنیم.
- با گردن برافراشته صاف می‌ایستیم و به روبه‌رو می‌نگریم. دست‌ها را مانند مربی تیم‌ملی به کمر می‌زنیم.
- آرنج‌ها را به بدن نچسبانید.
- با کمی تمرین کافی است ۲ دقیقه این حالت را به خود بگیریم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

خواندن زبان اندام دیگران

- هرگز نمی‌توان با اطمینان ۱۰۰٪ ذهن دیگران را براساس زبان اندامشان خواند اما نکات بسیاری زیادی را می‌توان از حالت بدن آنها درک کرد.
- مهارت توجه و تفسیر زبان اندام دیگران به شما کمک می‌کند بفهمید چگونه باید موضوعات مورد نظرتان را به آنها انتقال دهید.
- پیش از آغاز ارتباط کلامی با دیگران به زبان بدن آنها توجه کنید. مثلا:

هنگامی‌که فردی دست خود را به کمرش می‌زند و یا دو دستش را بالاتر از پاها پشت بدنش قرار می‌دهد به این معنی است که نسبت به دیگران احساس برتری دارد.

افرادی که روی یک پا تکیه داده‌اند معمولا به نسبت افرادی که به سمت جلو متمایل شده‌اند و سرشان را نیز به سمت جلو خم کرده‌اند بیشتر احساس تماشاچی بودن دارند تا حضور در گفتگو.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۰: تفسیر کنید

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۱: تفسیر کنید

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تفسیر تصویر پیشین

- هنگامی‌که مردم احساس خطر می‌کنند یا از موفقیت خودشان مطمئن نیستند خودشان را لمس می‌کنند. معمولا مانند این است که خودشان را بغل کرده‌اند و یا نوازش می‌کنند. این حالت مانند کودکی است که از مادرش نوازش می‌گیرد و قوت قلب می‌یابد.
- نشانه‌هایی مانند مالیدن پیشانی، دست به سینه بودن با یک یا دو دست، نگهداشتن انگشتان جلوی لب‌ها و یا مالیدن انگشتان به لب‌ها حالتی از آرامش ایجاد می‌کند.
- فرد سمت چپ تصویر پیشین عصبانی است. به دست مشت کرده‌اش نگاه کنید. به فرد دیگر نگاه نمی‌کند. جلوی دهانش را گرفته است. فشار عضلات صورتش مشهود است.
- فرد سمت راست مستاصل شده است. به جهت نگاه او توجه کنید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نشانه‌های مربوط به سر

- به طور متوسط در هر ساعت اگر تنها نباشیم ۱۰۰ مرتبه سر خود را تکان می‌دهیم.
- تکان دادن آگاهانه سر، معمولا به معنی بلی یا خیر، مثبت یا منفی به کار می‌رود. همچنین به منظور آدرس دادن و هدایت کردن هم سرمان را تکان می‌دهیم و معمولا با چشم‌ها و ابروها آن را تقویت می‌کنیم. تکان دادن ناخودآگاه سر زمانی روی می‌دهد که می‌خواهیم توجه خود به گوینده را نشان دهیم و یا خودمان هم حرفی برای گفتن داریم.
- در اکثر فرهنگ‌ها تکان دادن سر به منظور پاسخ منفی به صورت افقی انجام می‌شود. شاید به این دلیل که نوزاد هنگامی‌که از شیرخوردن سیر می‌شود سر خود را به طرف دیگر می‌چرخاند. این نوع تکان دادن سر از نخستین اقدامات آگاهانه انسان است که به صورت ارادی انجام می‌شود و به این ترتیب نوزاد می‌آموزد چگونه بگوید نه.
- در فرهنگ بومی برای گفتن «نه» سرمان را به صورت عمودی هم تکان می‌دهیم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۲: حالت سر

- هر زمان احساس افسردگی و بی‌انگیزگی کردید و یا حس کردید تمرکز ندارید، سرتان را بالا ببرید و در حالتی که چشم‌ها به سمت جلو مستقیما نگاه می‌کنند، برافراشته نگاه دارید. تا هنگامی‌که تغییری در حس و حال خود احساس نکرده‌اید سرتان را پایین نیاورید. چند دقیقه صبر کنید.
- کج کردن سر نشانه همدردی، صمیمیت و فرمانبرداری است. لطفا کورکورانه آن را همه‌جا اجرا نکنید. از میان حیوانات تنها سگ‌ها مانند انسان‌ها سرشان را به نشانه فرمانبردی کج می‌کنند.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تفاوت اقتدار و تکبر در حالت سر

- تفاوت فرد متقدر با فرد متکبر از زاویه قرارگفتن سر و نوک چانه مشخص می‌شود.
- فرد مقتدر سر خود را بالا می‌گیرد اما فرد متکبر زیاده‌روی کرده و سر خود را به سمت عقب متمایل می‌کند و چانه خود را مانند نیزه‌ای در برابر صورتش به سمت مخاطب می‌گیرد.
- گاهی اوقات تکبر نه تنها نشانه غرور نیست بلکه پوششی برای احساس عدم امنیت است. بنابراین مراقب باشید تنها با یک نشانه به اشتباه نیافتید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نمایش تهاجم و پرخاشگری و یا مایوس شدن از مخاطب

- فرد پرخاشگر و مهاجم سر خود را به سمت جلو می‌گیرد. گویی می‌خواهد از سر خود برای شاخ زدن استفاده کند. البته برخی از مردم از سرشان به عنوان اسلحه استفاده می‌کنند!
- اگر می‌خواهید حالت‌های ناامیدشدن از کسی، انتقادی و یا عدم تایید رفتار کسی را نشان دهید، ژستی ثابت به خود بگیرید و سرتان را به صورت زاویه‌دار و کج بگیرید به چشمان طرف مقابل خیره شوید.
- حالت صلح‌آمیزتر این است که سرتان را پایین آورده و به زمین خیره شوید. اکنون با دوانگشت اشاره و شست‌تان لباس‌تان را بتکانید. قدری هم لب و لوچه خود را به هم بفشارید!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تکان دادن سر به نشانه تأیید

- با تکان دادن سر به نشانه تأیید، نه تنها می‌توانید مخاطبتان را سر ذوق آورید بلکه می‌توانید احساس درونی خود را نیز مدیریت کنید. کافی است آگاهانه سرتان را تکان دهید و به خود بگویید : «زدم تو خال، خودشه!».
- شدت تکان دادن سر به نشانه تأیید نیز مهم است. هر چه تکان‌ها محکم‌تر باشد نشانه تأیید بیشتر و هرچه کم‌تحرک‌تر باشد نشانه تأیید کمتر است. گاهی برخی افراد، ناخودآگاه سرشان را در تمام طول مکالمه تکان می‌دهند، این‌ها صرفا تلاش می‌کنند مودب باشند.
- از تکان دادن سر می‌توان برای تأکید بر برخی نکات مهم نیز استفاده کرد. مراقب باشید زیاد سرتان را تکان ندهید که تأثیر خود را از دست می‌دهد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۳: رهبری ذهن مخاطب با تکان دادن سر

- گفتگویی را با یکی از دوستان‌تان آغاز کنید و با تکان دادن سرتان او را تایید کنید. ناگهان سر خود را ثابت نگهدارید و به واکنش او توجه کنید.
- تکان دادن سر به نشانه تأیید اگر به آرامی باشد یعنی مخاطب در حال جذب اطلاعات است.
- اگر به سرعت روی دهد یعنی مخاطب عجله دارد.
- پژوهش‌ها حاکی از آن است که برای تشویق مخاطب به صحبت کردن اگر سرتان را در گروه‌های سه‌تایی تکان دهید، بهترین نتیجه را دریافت خواهید کرد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نکات مهم نشانه‌های سر در زبان بدن

- پایین آوردن سر نشانه فرمانبرداری است. این ژست به فرد کمک می‌کند خود را کوچکتر نشان دهد.
- دست کشیدن به سر و گردن، نشانه نیاز به دریافت حمایت عاطفی است. قراردادن هر دو دست بر روی سر – مانند کلاه‌خود – نشانه احساس خطر و زیان است.
- قراردادن دست بر پشت سر و گردن نوزاد با هدف حمایت از اوست. تحقیقات نشان می‌دهد افراد بزرگسال در زمان تجربه استرس و اضطراب هنگام تنهایی و یا حتی در جمع، سر خود را در دستانشان می‌گیرند.
- اگر مخاطب در حالتی که دست‌ها را روی سر به مانند کلاه‌خود قرارداده، حالت چشمانش افتاده و بی‌حال است بهتر است رشته کلامتان را متوقف کنید. اما اگر با نگاهی سرزنده به سمتی می‌نگرد احتمالا در حال تفکر است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نشانه تفکر: تماس دست و سر

- هنگامی‌که فردی در حال تفکر است ممکن است سر یا صورت خود را با دستش لمس کند، چانه‌اش را کف دستش تکیه دهد و یا انگشت اشاره خود را روی گونه‌اش قرارداده و دیگر انگشتان را زیر لب و چانه نگهدارد. این حالت معمولا برای ارزیابی به کار می‌رود و نشانه این است که فرد در مورد اقدام بعدی خود فکر می‌کند.
- اگر در حالت ارزیابی، بدن خود را به عقب و به دور از شما متمایل کرده است، دیدگاه نقادانه‌ای نسبت به شما دارد؛ اما الزاما نظرش به شما منفی نیست.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

چشم‌ها

- هزاران سال پیش، سومری‌ها در لوح‌های گِلی خود به نگاه مرگبار اشاره کرده بودند. امروزه هنوز می‌شنوید که فلانی از چشمانش خون می‌بارد!
- چشم‌ها مهمترین عضو صورت هستند و در برخی فرهنگ‌ها پنجره‌ای به روح نامیده می‌شوند.
- اگر به دیگران زیاد نگاه کنید مهاجم یا چشم‌چران خواهید بود و اگر کم نگاه کنید خجالتی!
- نگاه را از کسی دزدیدن، نشانه ترس، عدم علاقه به تعامل و یا پنهان کاری است.
- انسان به طور پیوسته و ناخودآگاه به خودش نگاه می‌کند. گویی می‌خواهد مطمئن شود هنوز زنده است!
- دوربین‌های مداربسته در پژوهش‌ها نشان می‌دهند بیشترین نگاه به خود متوجه دست‌ها و پاهاست. این نوع نگاه کردن به خود، با نگریستن آگاهانه در آینه تفاوت دارد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

ارتباط چشمی

- جهت تشخیص اینکه آیا فردی از گفتگو با دیگری لذت می‌برد یا نه کافی است جهت نگاه او را دنبال کنید.
- اگر مستقیما به گوینده نگاه می‌کند مایل به ادامه گفتگوست. اگر نگاه خود را از گوینده می‌دزدد احتمالا علاقه‌ای به ادامه گفتگو ندارد. مگر اینکه چیزی حواس او را پرت کند و مزاحم تمرکزش شده باشد.
- خیره شدن تنها به یکی از دو معنی تفسیر می‌گردد: علاقه شدید و نفرت! در حالت اول مردمک حالتی آزاد دارد و در حالت دوم مردمک تنگ شده است.
- در تعاملات اجتماعی اگر می‌خواهید غیرتهاجمی و عادی به نظر برسید به مثلثی که از چشم‌ها و بینی تشکیل می‌شود نگاه کنید.

www.takbook.com

انتقال مفهوم از طریق ارتباط چشمی

- با نگاه کردن به همکاران و مشتری به آنها احساس بهتری می‌دهید. فردی که نگاه خود را می‌دزدد خجالتی، غیر اجتماعی ، ترسو و مرموز قلمداد می‌شود.
- اگر کسی شما را تهدید می‌کند و می‌خواهید او را سرجایش بنشانید، مستقیما به مردمک چشمش نگاه کنید، اندکی چشمان خود را نازک کنید و بر او قفل شوید. اگر چند نفر هستند بدون آنکه پلک بزنید و یا سر خود را تکان دهید فقط با گردش چشم‌ها به تک تک آنها نگاه کنید.
- مانند آرنولد در فیلم نابودگر در موقعیت‌های خصمانه ابتدا چشمانتان را بچرخانید و سپس سرتان به آرامی را تکان دهید.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

رهبری ذهن از طریق هدایت چشم‌های مخاطب

- هنگامی‌که پرزنت می‌کنید و می‌خواهید توجه مخاطب را به اسلاید، محصول و تصاویر جلب کنید. ساده‌ترین کار استفاده از یک خودکار است. با خودکار به تصویر مربوطه اشاره کنید و از پرت شدن حواس مخاطب پیش‌گیری نمایید.
- هنگامی‌که به شیی موردنظر اشاره می‌کنید نام آن را نیز بر زبان آورید.
- پس از برداشتن خودکار، آن را میان چشمان خود و مخاطب قرار دهید. این کار از خودکار یک آهن ربا می‌سازد که نگاه مشتری را به سمت شما می‌آورید. همچنان که صحبت می‌کنید کف دست دیگر خود را باز نگهدارید.
- اگر می‌خواهید هنگامی‌که با فردی مخالفت می‌کنید نقطه نظر خود را محکم بیان کنید تنها چند ثانیه بیش از حد نرمال به چشمان او نگاه کنید. در این حالت حتی لازم نیست کلامی بر زبان آورید. نگاه طولانی‌تر از حد نرمال، خودبه‌خود نشانه مخالفت است!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دزدیدن نگاه

- دزدیدن نگاه از هر مخاطبی به معنای عملی تدافعی تلقی می‌گردد. فردی که نگاهش را از دیگری می‌دزدد ناخودآگاه ترس از شکست را تجربه می‌کند.
- به غیر از آنهایی که با نگاه نکردن به دیگری او را تنبیه می‌کنند، اگر ناخودآگاه نگاهتان را از مشتری بدزدید این حرکت به عنوان عدم اعتماد به نفس تلقی شده و شانس فروش شما را به شدت کاهش می‌دهد.
- فردی که نگاهش را می‌دزدد خود را از قدرت، خلع سلاح می‌کند و مانند رابطه خدمتکاران و ارباب، دیگری را در جایگاه قدرت قرار می‌دهد.
- دزدیدن نگاه از فردی که متخاصم به نظر می‌رسد عادتی است باستانی. انسان در مواقع خطر ناخودآگاه به دنبال راه فرار می‌گردد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نگاه قدرتمندی که به پایین می‌نگرد

- جهت نمایش قدرت می‌توانید به‌جای نگاه کردن مستقیم به مخاطب، به سمت پایین و یا پایین و کنار نگاه کنید.
- ژست قدرتی که به مخاطب نگاه نمی‌کند به معنی این است که اگر می‌خواهی به تو نگاه کنم باید خودت را ثابت کنی.
- نگاه به سمت پایین، رفتار فرمانبرداران است اما هنگامی که با ژست بدنی خاص و حالت چهره همراه گردد در متن موقعیت می‌تواند به معنای قدرت باشد.
- هر گونه احساس ناخوشایند نسبت به دیگری، فرد را وادار می‌کند نخواهد او را ببیند. ممکن است این حالت به دلیل خجالت، شرمندگی، ناراحت شدن و نمایش عدم توافق باشد. در این مواقع می‌توانیم نگاه قدرتمند رو به پایین را اجرا کنیم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

پلک زدن

- تناوب پلک زدن بسیار مهم است. پلک زدن کمتر از حد نرمال و خیره شدن به سخنگو نشانه عدم علاقه مخاطب به گوینده و یا آنچه می‌گوید است.
- پلک نزدن نشانه سررفتن حوصله، تهاجمی بودن و یا بی‌تفاوتی است.
- افرادی که اعتماد به نفس بالایی دارند بیشتر از حد نرمال در چشم مخاطب نگاه می‌کنند و کمتر پلک می‌زنند.
- اضطراب و استرس موجب پلک زدن بیشتری می‌شود. فردی که چیزی برای پنهان کردن دارد بیشتر پلک می‌زند. دروغگوهایی که در چشم شما نگاه می‌کنند معمولا پلک نمی‌زنند.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

لب‌ها

- لبخند با لب‌های به‌هم چسبیده ، لبخندی مصنوعی است.
- لب‌هایی که به هم چسبیده‌اند و فشرده شده نشانه خودداری هستند.
- این نوع حالت لب‌ها احساس واقعی مخاطب را پنهان می‌کنند.
- گاهی صرفا برای مودب بودن اینگونه لبخند می‌زنیم.
- جویدن لب‌ها نشانه اضطراب و تلاش برای آرام کردن خود است.
- لب‌ها را به هم فشردن نشانه پنهان کردن عواطف از شنیدن خبر بد یا سرخورده شدن است

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

لب‌های بهم چسبیده که به سمت بیرون آمده‌اند نشانه تفکر است. اگر مشتری شما در این حالت است یعنی دارد فکر می‌کند. پیشنهاد می‌شود به جای حرف زدن اجازه دهید فکر کند تا بتواند تصمیم بگیرد.

از اینکه نتیجه تصمیم مشتری منفی باشد نترسید. بهتر است در حضور شما نتیجه تصمیمش را اعلام کند تا در غیابتان.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

لبخند و خنده

- لبخند یک طرفه تنها تأثیری که به مخاطب القا می‌کند پوزخند است. به آن زهرخند هم می‌گویند.
- در لبخند واقعی، لب‌ها اندکی از هم باز می‌شوند.
- گاهی برای پنهان کردن دندان‌های خراب یا بوی دهان با لب‌های بسته لبخند می‌زنیم. در لبخند واقعی با لب‌های بسته باید زیر چشم‌ها حالتی از پفکی بودن ایجاد کند.
- بهتر است دندان‌هایمان را مسواک زده و با لب‌های باز لبخند بزنیم. لبخند زدن با لب‌های بسته حالت مشکوکی ایجاد می‌کنیم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

لبخند و احوالپرسی

- هنگام احوالپرسی، لبخند کامل بزنید و با دست‌های کاملا باز در حالی که کف هر دو دستتان به سمت مخاطب است ژست بگیرید. گویی به مخاطب می‌گویید بپر بغلم!
- در لبخند کامل ، تمام صورت باز می‌شود.
- اگر هنگام لبخند زدن سر به سمت جلو متمایل شود نشانه فروتنی است و اگر به سمت عقب رود نشانه پیروزی، شادی و غرور است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

ابروها

- از دوران باستان تا کنون مردم هنگام دیدار با آشنایان و احوالپرسی، کمی ابروی خود را بالا می‌برند و چهره خود را باز نشان می‌دهند. اصطلاح گل از گل شکفتن را شنیده‌اید؟
- اگر واقعا حوصله صحبت با کسی را ندارید و می‌خواهید دوستانه رفتار کنید. ضمن بیان بلند سلام برای اینکه طبیعی به نظر برسید قدری ابرویتان را بالا ببرید. خیلی کم!
- بالابردن ابروها به همراه پایین آوردن پلک‌ها یعنی: دارم برات!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

سه حالت اصلی در بیان اندام تجاری: ایستادن، نشستن و راه رفتن

- آیا شنیده‌اید که می‌گویند باید نشست و فکر کرد؟ در حالت نشسته قدرت تفکر، دقیق‌تر و تحلیلی بیشتر می‌شود. اما برخی ایستاده بهتر فکر می‌کنند و تسلط بیشتری دارند. دلیل آن این است که می‌توانند سریع‌تر تصمیم بگیرند.
- حالت نشسته حاوی انرژی کمتری است زیرا به سادگی ممکن است به سمت جلو خم شده و یا به عقب تکیه دهیم. در حالت نشسته به دلیل کاهش فشار بر پاها و راحت بودن وضعیت بدن و استفاده کمتر از انرژی، حالت‌های ذهنی را به سادگی می‌توان مشاهده کرد.
- هنگام راه رفتن حالت‌های ذهنی کمتری را به نسبت به دو حالت پیش می‌توان مشاهده کرد.
- تعداد حالت‌های ذهنی قابل مشاهده در هر یک از سه حالت اصلی اندام نشان دهنده کیفیت آنها نیست. گاهی تنها یک حالت کلی برای خواندن زبان اندام فرد به اندازه کافی حاوی مجموعه‌ای از نشانگان است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

حالت نشسته

- در حالتی که دست‌ها و پاها با حالتی شل و ول از صندلی آویزان باشند حسی از خستگی و بی‌حالی القا می‌کنند، این حالت نشانه بی‌تفاوتی و بی‌محلی نیز تفسیر می‌شوند بنابراین اگر خسته هستید مراقب نشستن خود باشید.
- فردی که در لحظه حضور دارد و به مخاطب توجه می‌کند، صاف می‌نشیند یا کمی به سمت جلو متمایل می‌گردد. اگر می‌خواهید به مخاطبتان نشان دهید به او توجه می‌کنید می‌بایست با حالت بدنتان این موضوع را تقویت کنید.
- اگر به دفتر مدیرتان وارد شده‌اید و او در حالی پشت میز خود نشسته بود که روی میزش خم شده بود منتظر بمانید تا شما را به صحبت دعوت کند. زیرا این حالت نشان می‌دهد ذهنش درگیر موضوعی است و نمی‌خواهد مزاحمش شوید.
- مردها معمولا فضای بیشتری را هنگام نشستن اشغال می‌کنند. آقایان تملک و تسلط خود بر محیط را با فاصله دادن زانوها از یکدیگر نشان می‌دهند

www.takbook.com

متمایل شدن به سمت جلو به نشانه علاقه یا خشم

- بیان اندام افرادی که به مکالمه و گفتگو با یکدیگر علاقه دارند بیشتر به سمت هم متمایل است. در هنگام انجام نیازسنجی مشتری (مصاحبه اکتشافی) پس از برقراری تفاهم ابتدایی با متمایل شدن به سمت مشتری نشان می‌دهیم به او و صحبت‌هایش توجه می‌کنیم.
- با تماشای گروهی از مردم که در تعامل با یکدیگر هستند کافی است به نحوه نشستن یا ایستادن آنها دقت کنید تا متوجه شوید کدام‌یک نسبت به دیگری احساس نزدیکی و صمیمیت و تفاهم بیشتری دارد و کدام‌یک از دیگری خوششان نمی‌آید یا در افکار خود غرق شده‌اند. برخی نیز با خم شدن به سمت عقب حداکثر فاصله ممکن را حفظ می‌کنند که نشانه مخالفت یا سررقتن حوصله و یا دلسردی است.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

فرد خشمگین به سمت جلو متمایل است

- متمایل شدن به سمت جلو هنگام عصبانی شدن نیز روی می‌دهد. تفاوت علاقه و عصبانیت را به سادگی در بیان چهره افراد می‌توان مشاهده کرد. میزان زاویه متمایل شدن بدن نیز شدت احساس را نشان می‌دهد.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۴: آگاهی از حالت بدنتان نسبت به دیگری

- دقت کنید هنگامی‌که نسبت به فردی احساس صمیمیت و علاقه دارید چه حالتی به بدن خود می‌دهید؟
- اکنون اگر او چیزی بگوید که شما را ناراحت کند چگونه حالت صمیمی خود را تغییر می‌دهید؟

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۵: تفاوت دو حس متضاد

- در حالت ایستاده پاهایتان را به اندازه کمی از هم فاصله دهید به صورتی که مانند دو ستون بدنتان را به صورت متوازن نگهدارند.
- دستهایتان را روی جیب عقب شلوارتان قرار دهید و کمی به سمت جلو خم شوید و چشم غره روید.
- اکنون به همان میزانی که به جلو خم شده‌بودید به سمت عقب خم شوید و لبخند زنید.
- با اندکی خم کردن بدن و استفاده از بیان چهره می‌توانید دو حس متفاوت را انتقال دهید.

www.takbook.com

رهایی از خستگی

- هر زمان جلسه کاری برایتان حوصله سربر شد، صاف بنشینید و آرنج خود را روی میز قراردهید. این ژست، هم به شما کمک می‌کند به صورت ذهنی در جلسه حاضر بمانید و هم حاضر و مشغول به موضوع به نظر برسید.
- صاف نشستن نمایانگر حضور در لحظه و آمادگی برای تصمیم‌سازی یا انجام کاری است.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

بالا رفتن شانه

- کودکی که می‌خواهد چیزی را حاشا کند شانه‌های خود را به بالا می‌برد و سرش را عقب می‌کشد و چشم‌هایش را بزرگ می‌کند.
- فردی که می‌خواهد بی‌تفاوتی خود نسبت به موضوعی را نشان دهد شانه‌هایش را به بالا می‌اندازد.
- دانشجویی که خجالت می‌کشد از او چیزی را که نمی‌داند بپرسند هم هم شانه‌هایش را بالا می‌برد.
- فردی که حرف دیگری را باور نمی‌کند هم شانه‌هایش را برای علامت دادن به دیگران بالا می‌برد.
- گاهی یکی و گاهی هردو شانه حرکت داده می‌شود.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۶: کشش دادن به شانه‌ها برای رفع خستگی

- به آرامی گردن خود را به سمت چپ و راست و سپس بالا و پایین بچرخانید.
- شانه‌ها را به سمت عقب فشار دهید و گرفتگی را حس کنید.
- هر دو شانه را به صورت دروانی چندبار بچرخانید، آنها را به سمت گوش‌هایتان بالا آورید و گردنتان را ثابت نگهدارید، پس از چند ثانیه شانه‌ها را رها کنید.
- بیش از حد به شانه‌ها فشار نیاورید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دست‌ها

- دست‌ها بدون کلام هم بیان دارند.
- در صورت مشاهده مغایرت میان دست‌ها و کلام می‌بایست به بیان دست‌ها توجه کنید.
- جهت و سمت کف دست‌ها بسیار مهم است.
- مشت گره کرده، کف دست روی میز و کف دست رو به بالا هرکدام مفهوم خود را دارد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نه‌ی قاطعانه

- نشان دادن کف دست‌ها به سمت گوینده و روی خود را به طرف دیگر گرفتن مانند هل دادن و دور کردن مشکل است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

با دست خود چکار می‌کنید؟

- بسیاری از افراد هنگام سخنرانی با این مشکل روبه‌رو می‌شوند که نمی‌دانند با دست‌های خود چه کنند!
- یک راه‌حل آن مشغول کردن دست‌هاست. باید وظیفه‌ای برای دست‌ها در نظر بگیرید.
- دست‌ها را به صورت ناخودآگاه در جیب یا پشت بدن قرار دادن در زمان مذاکره فروش مناسب نیست؛ اما هنگامی‌که می‌خواهید به فردی دستوری دهید می‌توانید از این ژست استفاده کنید.
- دستی که برشانه مخاطب قرار می‌دهید به او می‌گوید من با تو هستم و ازت حمایت می‌کنم.
- دست به سینه بودن با هر هدفی که باشد نوعی نوازش ناخودآگاه خود است. مانند تلاش برای تمرکز و یا گاردگرفتن.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دست به سینه

- دست به سینه بودن عموما به معنای حالتی تدافعی تفسیر می‌شود.
- دست به سینه بودن تحرک بدن را کم می‌کند و از این رو به معنای سرسختی نیز تفسیر می‌شود.
- دست به سینه بودن نوعی بغل کردن خود است و هنگام اضراب و استرس هم به کار برده می‌شود.
- هنگام ملاقات افراد غریبه و در فضاهای عمومی شلوغ بسیار رویت می‌شود.
- اگر فردی بگوید به این علت دست به سینه است که احساس راحتی دارد، درست می‌گوید. هر ژستی که مانند دست به سینه باشد و یا حتی دست‌به‌سینه ملایم مانند هنگامی‌که دست‌ها پایین‌تر از کمر روی هم قرار می‌گیرند، حالت دفاعی دارد و موجب آرامش می‌شود.

www.takbook.com

آزمون دست به سینه نشستن

- در پژوهشی از دو گروه دانشجو خواسته شد درسی را با یک استاد بگذرانند. قرار شد یک گروه به حالت آزاد و راحت بنشیند و کف هر دو پایش را برروی زمین گذارد. گروه دیگر هم می‌بایست دست به سینه نشسته و پاهایشان را روی هم بیندازد.
- پس از اندازه‌گیری میزان نگرش و دریافت مطلب، مشخص گردید گروهی که دست به سینه نشسته بودند نه تنها ارزیابی منفی نسبت به مدرس داشتند بلکه به نسبت گروه دیگر تا ۳۸٪ کمتر مطالب کلاس را به یاد داشتند.
- اکنون می‌توان حدس زد چرا در دبستان‌های دولتی قدیمی که معلمان از دانش‌آموزها می‌خواستند دست به سینه بنشینند، دانش‌آموزان، هم کلاس‌گریز بودند و هم کمتر می‌آموختند! همیشه تلاش کنید چیزی به دست فردی که دست به سینه یا با دست‌های گره‌کرده نشسته است بدهید و او را در گفتگو یا بررسی تصاویر و نمودارها شرکت دهید.

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

شیئی را میان خود و دیگری حائل کردن

- ملکه انگلستان همیشه کیفش را میان خود و مردم در دست می‌گیرد تا فاصله را نشان دهید.
- هر گونه وسیله‌ای مانند لپ‌تاپ، میز یا شیئی دیگر که میان خود و دیگری حائل کنیم مانند دیواری برای محافظت از حریم‌ها به نظر می‌رسد. مدیری که پشت میز بزرگی می‌نشیند در واقع احساس ناامنی خود را نشان می‌دهد.
- اگر احساس ناخوشایندی به طرف مقابل دارید، بسیاری از مواقع به جای آنکه دست به سینه بنشینید می‌توانید از وسایلی که در دست می‌گیرید به عنوان حائلی استفاده کنید.
- هنگامی‌که می‌خواهید فردی را اقناع کنید دست‌هایتان را با حالتی باز نگهدارید و کف دستتان را نشان دهید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

به حرکت دستانتان توجه کنید

- دست‌هایی که در جیب فرورفته‌اند نشان عقب نشینی از موقعیت و در افکار خود بودن است.
- اگر احساس می‌کنید می‌خواهید دستتان را در جیبتان نگهدارید می‌توانید انگشت شصت خود را بیرون نگهدارید و حالتی خودمانی به خود بگیرید.
- به جای دست به سینه بودن می‌توانید دست‌هایتان را با فاصله از خود به هم نزدیک کنید و آستین پیراهنتان را که از زیر کت‌تان بیرون آورید و یا ساعت و یا دکمه سرآستین خود را مرتب کنید.
- مرتب کردن یقه هم روشی برای اجتناب از دست به سینه بودن است.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دست زدن به مشتری

- در فرهنگ بازار، کسبه به سادگی تماس فیزیکی برقرار می‌کنند مانند: نگه‌داشتن دست پس از دست دادن که معمولا از طرف فردی که موقعیت بالاتری دارد اعمال می‌شود.
- شوخی‌های دستی به شدت رواج دارد اما به هیچ وجه از طرف فروشنده توصیه نمی‌گردد.
- دست بر شانه یکدیگر گذاشتن و یا بر پشت شانه همدیگر زدن به حالت حمایتی نشانه صمیمیت است.
- تماس فیزیکی با اشاره دست معمولا به قصد جلب توجه سریع و قطع کردن روند کاری که دیگری انجام می‌دهد صورت می‌پذیرد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دست دادن و مصافحه

- بهترین روش دست دادن این است که دست طرف مقابل را تنها به اندازه‌ای که او دستمان را فشار می‌دهد و فقط به میزانی که او دستمان را تکان می‌دهد، فشار داده و تکان دهیم.
- هنگام دست دادن باید در چشم طرف مقابل نگاه کنیم و کمی لبخند بزنیم. هنگام دست دادن نباید به دست طرف مقابل نگاه کنیم.
- همیشه دست دادن را با احوالپرسی همراه کرده و نام طرف مقابل را بر زبان آورید. برزبان آوردن نام طرف مقابل هم به او احساس خوبی می‌دهد و هم به ما کمک می‌کند اسمش را به خاطر بسپاریم.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

آمادگی برای دست دادن به شیوه موثر

- تنها با افرادی که دودستی دست می‌دهند، دو دستی مصافحه کنید.
- در ملاقات برای پرزنت و فروش، دست خود را برای مصافحه به سمت کسی دراز کردن معمولا باید از طرف فردی که موقعیت بالاتری دارد آغاز شود. اما در ملاقات‌های اجتماعی مشکلی ندارد.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

۱. پیش از ملاقات، ابتدا حالت عاطفی و ذهنی خود را با شرایط و نتیجه‌ای که می‌خواهید از تعامل دریافت کنید هماهنگ نمایید.

۲. حالت بدنتان را تنظیم کنید. شانه‌ها را به بالا بکشید و سپس به عقب ببرید و بعد رها کنید. سرتان را بالا بگیرید.

۳. به محض رویت مخاطب، لبخند ملایمی به صورت متوازن و قرینه برروی صورتتان قرار دهید.

۴. ارتباط چشمی را با نگاه‌کردن به چشمان مخاطب آغاز کرده و به آرامی لبخندتان را عریض کنید.

۵. اندکی به سمت مخاطب متمایل شوید و با استفاده از ابروها خوشحالی خود را از ملاقات مخاطب نشان دهید.

۶. ضمن برزبان آوردن نام مخاطب به آرامی دست او را لمس کنید و به همان اندازه که دستتان را فشار و تکان می‌دهد دستش را فشار و تکان دهید.

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

نکات مهم جهت معارفه و احوالپرسی

- هنگام معارفه از جای خود برخیزید.
- دست راستتان را خالی نگه‌دارید.
- هنگام دست دادن به چشم‌های مخاطب نگاه کنید.
- لبخند بزنید.
- روبه‌روی فرد بایستید.
- هنگام دست دادن تا انتهای فاصله شصت و انگشت اشاره طرف را در دست بگیرید. به نحوی که اگر بخواهید بتوانید نبض او را بگیرید.
- برای فردی که می‌خواهد سرتان کلاه بگذارد اصلا مهم نیست چگونه دست می‌دهید!

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

تمرین ۱۷: مچ خودتان را بگیرید!

- در افرادی که از دروغ گفتن احساس گناه دارند جریان خون در صورت و بینی افزایش می‌یابد. لمس بینی، پرش عصبی پلک و خاراندن سر از علائم کلاسیک دروغ‌گویی است.
- در یک روز کاری تمام دفعاتی که بینی خود را لمس می‌کنید یادداشت کنید و به کلامتان توجه کنید.

www.takbook.com

مخفی کردن نشانه‌های زبان بدن

- شخصیت‌های ماکیاولی آنچنان شیاطینی هستند که می‌توانند در چشم‌هایتان نگاه کنند و دروغ بگویند. آن‌ها آنچنان با دروغ و دسیسه عجین شده و راحت هستند که می‌توانند دروغ را همراه بیان اندام واقعیت بر زبان آورند.
- شخصیت ماکیاولی غیرقابل خواندن هستند، با لبخند سر می‌بُرند و برمزار قربانی با صداقت گریه می‌کنند! با خود بیاندیشید شخصیت‌های ماکیاولی را چگونه می‌توانید شناسایی کنید؟

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

محصولات دیجیتال مــستر کاریزما

Mrkarizma.ir

دوره	زمان	فرمت ارائه
پرورش شخصیت کاریزماتیک	۷ ساعت	صوتی
مذاکره به روش چرچیل	۵ ساعت و نیم	ویدیو
زبان بدن	۲ ساعت و نیم	ویدیو
مانورهای مذاکرات تجاری	۳ ساعت	ویدیو
روانشناسی فروش و رهبری ذهن مشتری	۴ ساعت	ویدیو
فروش با سوال	۲/۵ ساعت	ویدیو
کتاب فروش با سوال؛ الگوی کاربردی مذاکره فروش در بازار بومی		pdf

www.takbook.com

Mrkarizma.ir

دانلود رایگان چاپ دوم کتاب فــروش با ســوال

- ✓ دانلود رایگان با کد تخفیف karizma از لینک زیر:
- ✓ https://mrkarizma.ir/shop
- ✓ ۳۱۷ صفحه تمرین‌های کاربردی فنون پرسیدن سوالات هوشمندانه، نیازسنجی و موقعیت‌شناسی، متقاعدسازی مشتری، بازاریابی تلفنی و اصول و فنون مذاکره فروش

Mrkarizma.ir

www.takbook.com

مستر
کاریزما
Mrkarizma.ir

موسسه آرمان تحول مدیریت

۰۹۱۲ ۹۰۵ ۶۳۶۵

(۰۲۱) ۸۸ ۷۶ ۴۰ ۵۵

تهران، سهروردی شمالی،
خیابان ابن یمین، خیابان
۲۰، پلاک ۱۲ واحد ۱

info@mrkarizma.ir

کلیه حقوق برند « مستر کاریزما » ثبت شده و به نام موسسه آرمان تحول مدیریت است.

www.takbook.com