

خنده، وضع و حالتی در صورت است که در برقراری ارتباط بسیار مؤثر است. خنده می‌تواند بیانگر احساسات و حالات درونی خوشایند مانند شادی، علاقه، ادب و آرامش و یا ناخوشایند مانند هیجان، نگرانی، تمسخر و ... باشد ولی بیشتر در ایجاد محیطی مثبت و دلپذیر در ارتباطات مؤثر است.

❖ خنده زورکی (غیر واقعی)

نیشخند کنترل می‌شود و تا چشم‌ها گسترش نمی‌یابد. این حالت نشان‌دهنده نداشتن صداقت در ارتباط است.



❖ تبسم با دهان گشوده

در این حالت دندان‌های بالا نمایان می‌شود و به شخصی که با شما گفت‌وگو می‌کند می‌فهمانید که تمایل دارید با او بیشتر آشنا شوید.



❖ تبسم با لبهای بسته

این نوع از خندیدن جهت ادای احترام و ادب و نزاکت است.



انواع خندیدن و مفهوم آن

استفاده از نوع خنده مناسب و صحیح می‌تواند در هنگام برقراری ارتباط، محیطی صمیمی و مثبت را به وجود آورد.

– خنده ساده با شدت کم: در این نوع خندیدن گوشه‌های دهان به میزان کمی عقب کشیده می‌شود. این نوع خندیدن نشان‌دهنده اطمینان نداشتن و شک و تردید است و به گونه‌ای حاکی از روابط غیردوستانه است.

– خنده ساده و شدید: در این نوع خندیدن لب‌ها از هم فاصله می‌گیرند و قسمت کوچکی از دندان‌های فوقانی دیده می‌شود. این نوع خندیدن، دلگرمی و اطمینان را نشان می‌دهد و بهترین نوع خنده با کسانی است که به دنبال برقراری ارتباط مناسب با آنها هستید.

– خنده بالا با شدت کم: لب‌ها با دندان‌های پایین اتصال برقرار می‌کنند. فقط دندان‌های فوقانی دیده می‌شود. ارسال پیام همراه با این نوع خنده نسبت به خنده ساده و شدید طرف مقابل اثری قوی‌تر، مطمئن‌تر و دوستانه‌تر، دارد.

– خنده بالا با شدت بالا: در این نوع از خندیدن دندان‌های فوقانی بیشتر دیده می‌شود و شکاف دهان عریض‌تر می‌شود. از این نوع خنده برای معاشرت با دوستان نزدیک و همکاران و مشتریانی که مدت زمان طولانی با آنها در ارتباط هستیم استفاده می‌شود.

نمودار ۱-۲۴: انواع خندیدن

در گروه‌های کلاسی، بازی «گل یا پوچ» را انجام دهید. چه کسانی در این بازی ماهرترند؟ و چه کسانی بهتر می‌توانند گل را تشخیص دهند؟ از آن‌ها بپرسید در تشخیص خود به چه نکاتی در چهره و حالت‌های بدن دقت می‌کنند.

فعالیت
کلاسی ۲



در گروه‌های کلاسی، ضرب‌المثل زیر را از نظر زبان بدن مورد تحلیل قرار دهید.
«رنگ رخساره خبر می‌دهد از سر درون».

فعالیت
کلاسی ۳



۳-۲۴- حالت های نشستن و مفهوم آنها

احساس برتری



نگرش برتر نسبت به دیگران



تمایل به پایان گفت و گو



آماده پذیرش



برتری و اعتماد به نفس



حالت بی توجهی



نکته: در تبلیغات باید به دنبال تصویر یا پیامی خاص برای جلب توجه مشتری بود. تصویر تبلیغاتی حاوی پیامی است که کلامی در آن ردو بدل نمی‌شود و تنها چیزی که مشتری را به آن جذب می‌کند، نشانه‌های غیر کلامی زبان بدن است، پس در طراحی یک پیام یا یک تصویر تبلیغاتی باید به نکات زیر توجه کرد:

- آرم خاص و جالبی داشته باشید که نگاه‌ها را جذب کند.
- به طراحی چشم در تصویر توجه کنید. یک چشم باز، که نشان‌دهنده شگفت‌زدگی است یا یک نگاه سرشار از آرامش، می‌تواند تأثیر به‌سزایی در احساس مخاطب داشته باشد.
- در تصاویر خود سعی کنید حالت‌های بدنی باز و صادقانه را نشان دهید.

فرض کنید مدیر بازاریابی یک باشگاه ورزشی هستید و قصد طراحی یک تصویر تبلیغاتی برای نشان دادن فعالیت‌های آن را دارید. چند تصویر به صورت جداگانه طراحی کنید و به کلاس بیاورید.

فعالیت
غیر کلاسی
۱



در مورد فواید زبان بدن در هر یک از موقعیت‌های زیر، با همکلاسی‌های خود بحث و تبادل نظر کنید.

- مصاحبه شغلی؛
 - روز اول در کار؛
 - تعامل روزانه با سرپرست و همکاران؛
 - دوستان و خانواده.
- سپس بررسی کنید کدام حرکات بدن برای هر یک از موقعیت‌های بالا مناسب‌تر است؟ نحوه نشستن، برخاستن، سلام و احوال‌پرسی، پاسخ دادن به سؤالات، حالت چهره و صورت.

فعالیت
کلاسی
۴



زبان بدن (۲)

کاربرد زبان بدن در قرآن

استفاده از زبان بدن در آخرت تجلی و نمود آشکارتری دارد و حقیقت افراد را به وضوح بیان می‌کند. زیرا آیات قرآن، بیانگر حقیقت هر عمل و نتیجه آن است و از آنجایی که بین هر عمل و آثار و نتایج آن یک رابطه حقیقی برقرار است نه رابطه‌ای اعتباری و موقتی، پس آنچه را که قرآن بیان می‌کند، حقیقت جریانات و افعال انسان‌هاست نه صرف یک گزارش که ممکن است مطابق با واقع باشد یا نباشد. از جمله خداوند می‌فرماید: «آن روز چهره‌هایی خرم و شاداب‌اند. به پروردگار خود می‌نگرند و چهره‌هایی در آن روز عبوس‌اند زیرا می‌دانند عذاب شکننده‌ای در پیش دارند»^۱. همچنین حال ابرار و نیکان را این چنین توصیف می‌کند: «در چهره‌هایشان طراوت و خرمی نعمت را می‌یابی»^۲. و در آیات دیگری به روشنی حالات افسوس، اندوه و ندامت اهل جهنم را بیان می‌کند از جمله می‌فرماید: «و به یادآور روزی که ستمگر پشت دست‌های خود را به دندان می‌گزد و می‌گوید ای کاش همراه پیامبر راهی را (به سوی خدا) پیش می‌گرفتیم»^۳. و نیز در جای دیگر می‌فرماید: «تبه‌کاران به سیمایشان شناخته می‌شوند»^۴.

با توجه به آیاتی که مطرح شد به نظر شما هر یک از ما در حوزه روابط چهارگانه، لازم است چه اعمالی انجام دهیم تا روز قیامت در پیشگاه خداوند شرمنده نباشیم و حضورمان با چهره‌های عبوس، غبارآلود و سیاه نباشد، بلکه با حالتی شاداب و رویی سفید حاضر شویم؟

فعالیت
غیر کلاسی
۱



ردیف	ارتباط با خدا	ارتباط با خود	ارتباط با مردم	ارتباط با طبیعت
۱.				
۲.				
۳.				
۴.				
۵.				

۱. سوره قیامت، آیات ۲۲ تا ۲۵

۲. سوره مطففین، آیه ۲۴

۳. سوره فرقان، آیه ۲۷

۴. سوره رحمان، آیه ۴۱

۱-۲۵- زبان بدن در حمل و نقل

زبان بدن مهماندار هواپیما در برخورد با مسافران

- نحوه راه رفتن: بدن راست و همراه با لبخند و ارتباط چشمی باشد. همچنین شانه‌ها راحت و راه رفتن آرام و محکم باشد، در هنگام برگشت و صحبت با مسافر، حتماً لبخند و ارتباط چشمی جهت انتقال حسی مطلوب حفظ شود. از قوز کردن و تند راه رفتن نیز خودداری شود.
- نحوه نشستن: بدن راست باشد و لبخند و تماس چشمی حفظ شود و از تکان دادن بیش از حد اعضای بدن خودداری شود و...

آقای فلاحی مهماندار هواپیماست، او در هر پرواز با مشکلات مختلفی روبه‌رو است، در هر یک از موقعیت‌های زیر زبان بدن او چگونه باید باشد تا مسافران بهترین برداشت را داشته باشند؟

۱. مسافری خواستار تغییر صندلی خود است. اما این امکان وجود ندارد.
۲. مسافر از غذای هواپیما ناراضی است.
۳. مسافری سعی در به هم ریختن نظم کابین دارد.

فعالیت
کلاسی ۱



بهترین حالت‌های یک راننده در موقعیت‌های مختلف

- راننده باید تماس چشمی خود را به جلو و اطراف خودرو کاملاً حفظ کند.
- با تسلط، فرمان خودرو را در اختیار خود داشته باشد.
- با لبخند خود به مسافران آرامش دهد.
- برای ارتباط با دیگران به جای بوق زدن از حرکات دست و سر استفاده کند.
- در ترافیک و حوادث پیش بینی نشده خونسردی خود را حفظ کند.
- و ...

متین راننده اتوبوس است، او می‌خواهد به عنوان با اخلاق‌ترین راننده شهر انتخاب شود، در هر کدام از موقعیت‌های زیر زبان بدن او باید چگونه باشد؟

۱. متین در یک جلسه کاری با مدیر شرکت روبرو می‌شود.
۲. مسافران ناراضی دائماً به او اعتراض می‌کنند.
۳. در هنگام رانندگی به علت سهل‌انگاری راننده تاکسی، دچار حادثه می‌شود.
۴. مسافران برای رسیدن به مقصد عجله دارند و جاده به علت بارندگی لغزنده است.

فعالیت
کلاسی ۲



۲-۲۵- زبان بدن در حسابداری

📌 زبان بدن یک حسابدار در برخورد با مدیر و ارباب رجوع

- یک حسابدار برای جذب ارباب رجوع یا تأثیرگذاری بر مدیر در هنگام جلسه اداری، باید موارد زیر زیر را رعایت کند:
 - ۱- ارتباط چشمی خود را دائماً حفظ کند. ۲- لبخند بزند. ۳- اشیای روی میز را جابه جا نکند. ۴- صاف، محکم و باوقار بنشیند و بایستد. ۵- هنگامی که بر روی صندلی نشسته است زیاد تکان نخورد و خود را بی قرار جلوه ندهد و غیره

آقای اخوان حسابدار یک شرکت حمل و نقل است. در پرداخت حقوق به یکی از رانندگان شرکت اشتباهی پیش آمده و راننده برای رفع مشکل به شرکت رجوع کرده است. همزمان همکار آقای اخوان که مسئول این اشتباه است، قصد دارد بدون هماهنگی با سایر کارمندان، محل کار خود را ترک کند. و مدیر بخش حسابداری نیز برای رفع این مشکل به دفتر کار آمده است. آقای اخوان برای کنترل وضعیت پیش آمده باید با هر کدام از افراد بالا چه وضعیت زبان بدنی داشته باشد تا بهترین پیام را به آنها انتقال دهد و از آشوب و بی نظمی در شرکت جلوگیری کند؟

فعالیت
کلاسی ۳



به موارد زیر پاسخ دهید:

- مناسبترین حالت چهره و بدن و همچنین نحوه برخورد یک حسابدار با مدیر شرکت در جلسه درخواست وام برای کارکنان؛
- مناسبترین حالت‌های چهره و بدن و همچنین نحوه برخورد یک حسابدار با سایر کارمندان.

فعالیت
کلاسی ۴



۳-۲۵- زبان بدن در مهدکودک

- مربی مهدکودک باید مشاهده گر باشد و به زبان بدن خود و کودکان توجه کند.
- **تماس چشمی:** زمانی که کودکان مضطرب‌اند و احساس گناه می‌کنند قادر به ارتباط مستقیم چشمی نیستند و با نگاه کردن به اطراف خود با مربی ارتباط برقرار می‌کنند. مربی می‌تواند از طریق تماس چشمی به کودکان محبت کند و ابراز احساسات خود را به آنها نشان دهد.
 - **شیوه تنفس:** شیوه تنفس، از اطلاعات دقیق درباره کودکان خبر می‌دهد. برای مثال زمانی که عصبانی یا آشفته باشند کوتاه و تند و در زمان آرامش، بلند و جدا جدا نفس می‌کشند.
 - **حالت چهره:** اکثر حالات چهره، معنای روشنی دارند. به طور مثال چهره درهم می‌تواند نشان دهنده ترس، نگرانی یا آشفتگی و یک لبخند نشان دهنده خوشحالی و سرور باشد.
 - **در آغوش گرفتن کودک:** این حالت می‌تواند به این معنا باشد که کودک نسبت به شما احساس خوبی دارد اما ممکن است به معنی ترس یا احساس ناامنی نیز باشد. حتی ممکن است احساس تأسّف

از کاری که قبلاً انجام داده است نیز باشد.

فعالیت
کلاسی ۵



- موارد زیر جزء کدام حالت «زبان بدن» کودک است؟
- کودک هنگام حرف زدن، مستقیم به صورت مربی نگاه می‌کند؛
- کودک دست‌های خود را پی در پی تکان می‌دهد؛
- کودک سر خود را پایین می‌اندازد و با دست‌هایش بازی می‌کند؛
- مربی به کودک لبخند می‌زند؛
- مربی با هیجان با کودک صحبت می‌کند؛
- مربی چهره گشاده دارد.

۴-۲۵- زبان بدن در تربیت بدنی

در ردیفی از رشته‌ها و حرفه‌ها، خصوصاً حوزه ورزش، زبان بدن بخش اصلی و درسی آن حرفه را تشکیل می‌دهد. داوران و برگزارکنندگان مسابقات عمدتاً به این بخش (زبان بدن) می‌پردازند و با اجرای آن حرکات، بازیکنان، مربیان و سایر عوامل اجرا متوجه می‌شوند که چه باید انجام بدهند.

فعالیت
کلاسی ۶



- موارد زیر کدام حالت را از طریق زبان بدن نشان می‌دهد؟
- دو کشتی‌گیر هنگام شروع مسابقه با یکدیگر دست می‌دهند؛
- بازیکن تیم والیبال دست خود را به نشانه «دو» به بازیکن در خط سرویس نشان می‌دهد.
- داور چند بار دستش را به طرف یکی از دو بازیکن کاراته به صورت بالا و پایین حرکت می‌دهد.

فعالیت
کلاسی ۷



آقای کریمیان مربی تیم فوتسال است، او در حین مسابقه متوجه می‌شود که یکی از بازیکنان به توصیه‌های او عمل نمی‌کند و در نحوه بازی کاملاً خودرأی است. به نظر شما این مربی برای اصلاح رفتار این بازیکن و متوجه ساختن او در هنگام مسابقه می‌تواند از چه زبان بدن، علائم و اشاراتی استفاده کند؟ او را راهنمایی کنید.

۵-۲۵- بهترین مدل نشستن هنر جو در برابر والدین، هنر آموزان، مدیر و...

یکی از موارد زبان بدن، استفاده از آن برای نشان دادن احترام و ادب در مقابل دیگران از جمله والدین، هنرآموزان، مدیر و دیگر مسئولان هنرستان است. زبان بدن در نحوه صحیح برخورد کردن با دیگران، به شما کمک می‌کند.

- صاف و راست بنشینید. کمر راست و شانه‌ها به عقب باشد.
- هرگز پاها را روی هم نیندازید، این نحوه نشستن در برابر یک مسئول یا مقام بالاتر از ما نشان بی‌احترامی است.
- در هنگام برخاستن از روی صندلی، به سمت جلو صندلی حرکت کنید و با صاف کردن پاها برخیزید.
- از تکان دادن بیش از معمول گردن، دست و پا تا حد امکان خودداری کنید و به جای این کار، تمام بدن خود را به سمت دلخواه بچرخانید.
- تبسم بر لب داشته باشید.

فرزانه از کودکی مانند پسرها رفتار کرده است، اما اکنون می‌خواهد در جامعه با او همانند یک خانم محترم رفتار شود. او در وسایل نقلیه عمومی، در هنرستان و همچنین در مقابل والدین خود همچون پسرها می‌نشیند و رفتار می‌کند. به نظر شما در هریک از موقعیت‌های بالا فرزانه باید چگونه بنشیند و چه رفتاری داشته باشد که بیان‌کننده شخصیت یک بانوی محترم باشد؟

فعالیت
کلاسی ۸



۶-۲۵- حریم شخصی

آیا شما به حریم شخصی دیگران احترام می‌گذارید؟ آیا توقع دارید که دیگران به حریم شخصی شما احترام بگذارند؟

حریم شخصی یا حریم خصوصی، قلمرویی از زندگی فرد است که انتظار معقول دارد دیگران بدون رضایت او وارد آن نشوند یا به اطلاعات آن قلمرو دسترسی نداشته باشند. به عبارت دیگر، هر نوع سؤال و پرس‌وجو در زمینه اطلاعات زندگی خصوصی، افکار، عقاید، احساسات و روش‌های زندگی دیگران، که فرد مایل نباشد این اطلاعات را در اختیار دیگری بگذارد و موجب آزار و رنجیدگی‌اش شود، حریم خصوصی فرد محسوب می‌شود. حریم شخصی افراد حوزه‌هایی به شرح زیر دارد:

۱. حوزه صمیمیت

فرد از این حوزه که مهم‌ترین حوزه است، به گونه‌ای حفاظت می‌کند که گویی دارایی او است. تنها کسانی که از نظر عاطفی با وی نزدیک باشند مجازند به این حوزه وارد شوند. این افراد عبارت‌اند از والدین، همسر، فرزندان، خواهر و برادر. کسانی هم، به فاصله دورتر، در این حوزه قرار می‌گیرند، مانند دوستان نزدیک و بستگان.

۲. حوزه شخصی

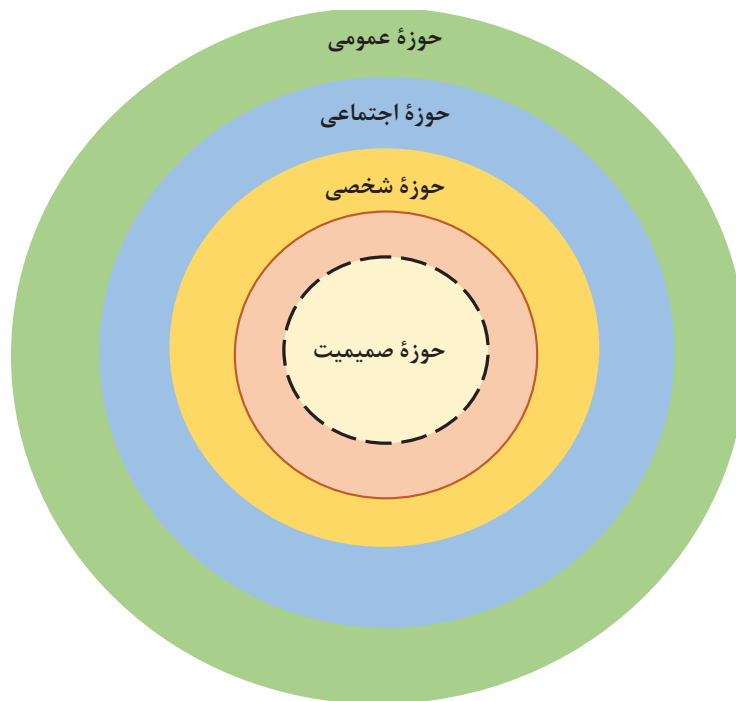
این حوزه، فاصله، فرد را در مهمانی‌های غیر رسمی، مهمانی‌های اداری، کارکردهای اجتماعی و همایش‌های دوستانه محفوظ نگه می‌دارد.

۳. حوزه اجتماعی

حوزه اجتماعی، حوزه‌ای است که فرد در آن فاصله خود را با دیگران حفظ می‌کند. افرادی از قبیل لوله‌کش، نجار، پستیچی، مغازه‌دار محل، کارمندان جدید در محیط اداری و ... در این حوزه قرار می‌گیرند.

۴. حوزه عمومی

هنگامی که گروه زیادی از افراد را مورد خطاب قرار می‌دهیم آنها را در حوزه عمومی قرار داده‌ایم. مانند حوزه بازار، خیابان و ...



شکل ۱-۲۵: حوزه حریم شخصی

راضیه، با یکی از همسالان هنرستان، در مسیر برگشت از هنرستان تا خانه دوست شده است. راضیه در ابتدای آشنایی سؤالاتی را از قبیل چند سال داری، اهل کجا هستی، چند تا خواهر و برادر داری، شغل پدرت چیست، شغل مادرت چیست و خانه شما در کدام خیابان است، با وی مطرح کرد.

به نظر شما برای آشنایی و ارتباط با دیگران تا چه اندازه باید وارد حریم شخصی افراد شد؟

فعالیت
کلاسی ۹

