

بسم الله الرحمن الرحيم

اصول و فنون مذاکره
« ویژه دوره های آموزشی مقررات نمایندگی بیمه »

NEGOTIATIONS

تدوین و گردآوری: محسن یلی



اصول و فنون مذاکره در بیمه- محسن یلی- ویژه دوره های آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



اهمیت و ضرورت



آشنایی با مذاکره در اولین قدم از ملزومات توسعه فردی و اجتماعی است. برای نمونه میتوان گفت:

- یکی از ملزومات زندگی برقراری و حفظ ارتباط اجتماعی با انسانها است. از همین رو انسانها ناطق نامیده شدهاند.
- تمام نیازهای انسان اعم از نیاز مادی و معنوی، ادامه حیات و بقای نسل، امنیت، امرار معاش و ... از طریق برقراری و حفظ ارتباط با دیگران حاصل می شود.
- در زندگی امروزی مذاکره در محل کار دارای ماهیت علمی است و بسیاری از مشاغل مانند فروشندگی، مدیریت و ... وابسته به این فن هستند.
- مذاکره، اصلی برای داشتن روابط اجتماعی خوب است.
- مذاکره و مهارت مذاکره، لازمه ارتقا شغلی است.
- در فراگیری مذاکره، فن بیان و مهارت های کلامی و ... دخیل هستند. فراگیری این فنون سبب افزایش اعتماد به نفس، همچنین افزایش سطح آگاهی افراد خواهد شد.



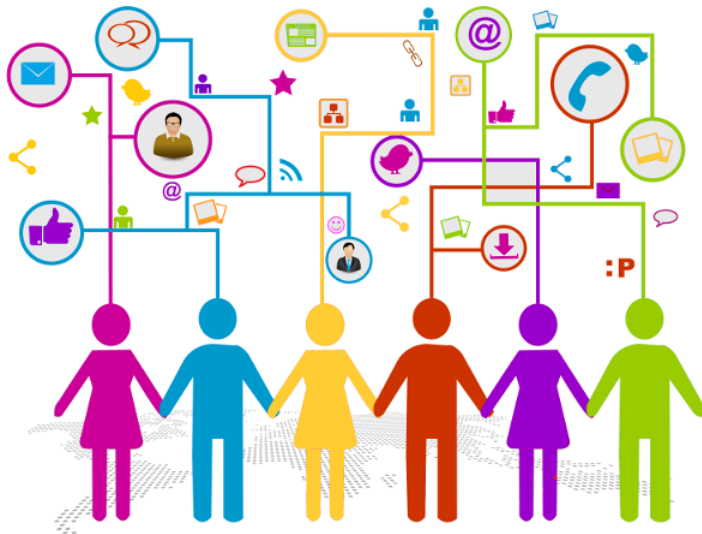
ارتباطات چیست؟

- فرآیندی که توسط آن افراد تلاش میکنند در سایه ی مبادله ی پیام های نمادین به مفاهیم مشترک دست پیدا کنند.

- کلیه فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال مفهوم از شخصی به شخص دیگر و یا از گروهی به گروهی دیگر و یا از شخصی یا گروهی به توده ی وسیعی از مردم انجام میشود اطلاق میگردد.

- ارتباطات در فروش بیمه:

فرآیند تبادل اطلاعات میان نماینده ی بیمه و مشتری، به منظور شناسایی نیازهای مشتری و بیان توانمندی های شرکت بیمه برای برآورده کردن آن نیازها.



تعاریف مذاکره

- مذاکره گفتگویی است که هدف آن دستیابی به یک توافق است. فرآیندی است گفتگو محورانه که روی یک موضوع مشخص و به منظور حل یک اختلاف یا رسیدن به منافع مشترک بین دو یا چند نفر یا گروه انجام میشود، به شرط آنکه بتواند رضایت و منافع طرفین را برآورده سازد.
- فرآیندی ست دانشی و اطلاعاتی، نه جریانی از تبادل پیشنهادهای متقابل
- یک کاوش داوطلبانه و نظامند برای منافع طرف های مذاکره، با هدف توافق بر سر یک مصالحه مشترک که تعارض های بین آنها را حل و فصل میکند.
- فرآیندی است که در آن دو یا چند نفر یا گروه، با وجود داشتن تصمیمات متفاوت، تلاش میکنند که به توافق برسند و در واقع مذاکره نوعی فعالیت همگانی و روزمره ست که بیشتر افراد برای نفوذ در دیگران و رسیدن به اهداف خود از آن استفاده میکنند.



مهارت های برقراری ارتباط

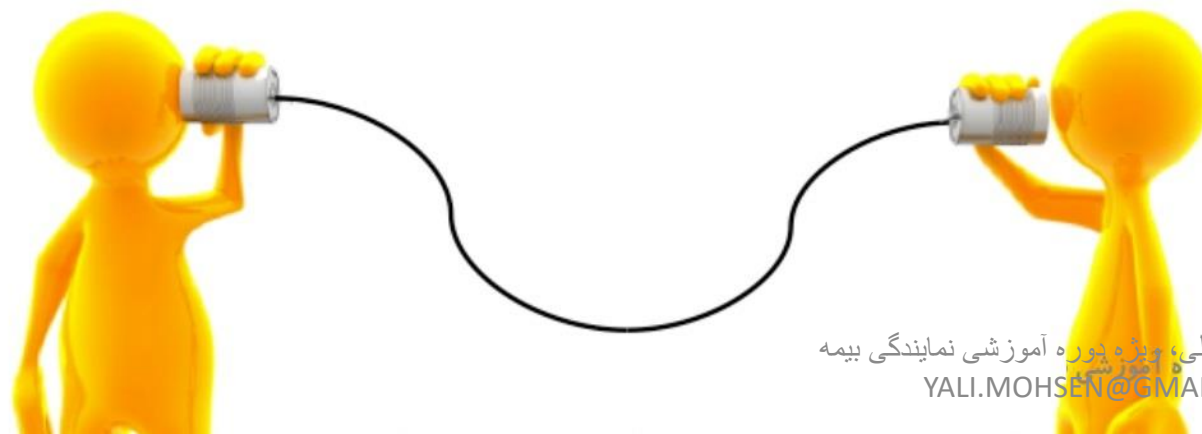
ارتباطات غیر کلامی:

- دست دادن
- فاصله گذاری
- تماس چشمی
- خندیدن
- لباس پوشیدن
- نشستن
- سایر حالات زبان بدن

ارتباطات کلامی:

- مهارت های گفتاری:
- گوش دادن
- سخنوری
- ارائه بازخورد
- مهارت های نوشتاری
- نامه های اداری
- گزارش های کارشناسی

The right people,
getting the right information,
at the right time



مهارت های گفتاری:

• تفاوت های شنیدن و گوش دادن:

- شنیدن یک کار فیزیکی است و به احساس می انجامد در حالی که گوش دادن ادراکی است
- شنیدن غیر ارادی است ولی گوش دادن به دلیل مداخله ی فعالانه ی مغز در دریافت، تحلیل، تاویل و تفسیر اطلاعات ناشی از آن کاملاً ارادی است.



مهارت های گفتاری:

- تفاوت های شنیدن و گوش دادن:
 - شنیدن یک کار فیزیکی است و به احساس می انجامد در حالی که گوش دادن ادراکی ست
 - شنیدن غیر ارادی ست ولی گوش دادن به دلیل مداخله ی فعالانه ی مغز در دریافت، تحلیل، تاویل و تفسیر اطلاعات ناشی از آن کاملاً ارادی ست.

کسی گوش دادن را تمرین نمیکنند! درحالیکه همه به آن نیاز داریم.
در مذاکرات فروش برای برقراری ارتباطات بهینه بهتر است قانون پارتو (۲۰-۸۰ را رعایت کنیم، یعنی ۲۰٪ از زمان مکالمه را صحبت کنیم و ۸۰٪ از آن را صرف گوش دادن کنیم.

- مزایای گوش دادن:
 - درک و شناسایی نیازهای مشتری
 - پی بردن به زوایای پنهان مشتری
 - احساس محترم شمرده شدن از سوی مشتری

خوب گوش دهیم تا بتوانیم صحبت ها و و منظور گوینده را به خوبی درک کنیم
وقتی خوب گوش بدهیم میتوانیم به گونه ای صحبت کنیم که به ما گوش داده شود.



مهارت های سخنوری و فن بیان



- دانگ
- دامنه
- طنین
- کنترل لب
- تلفظ
- ادا
- ضریب سخنگویی
- سبک های شنودی



ضرب سخنگویی

باید ضرب سخنگویی بهینه را انتخاب کنیم در غیر اینصورت مشتری درک درستی از توضیحات ما نخواهد داشت و به همین دلیل نمیتواند تصمیم بگیرد، و در نهایت خریدی صورت نمیگیرد.

• تعداد کلماتی که هر فرد در یکمدت زمان معین (معمولا یک دقیقه) در گفتگوهای خود بکار میبرد ضرب سخنگویی آن فرد گفته میشود.

سرعت زیاد ← دزدگی و عدم درک شنونده

سرعت کم ← شنونده را به سمت تصورات و فکری روزمره ی خود خواهد برد

سرعت متوسط ← میتواند هر دو مشکل بالا را ایجاد کند!!!

باید با درک شرایط ضرب سخنگویی مناسب را انتخاب کنیم.

پیشنهاد میشود:

- اگر شنونده از میزان سواد و اطلاعات بیمه ای پایینی برخوردار است؛ با سرعت کمتری سخن بگوییم و البته بر عکس آن نیز صادق است.

- اگر زبانی که ما با آن صحبت میکنیم زبان دوم شنونده است، باید با سرعت کمتری صحبت کنیم.



سبک های شنودی

لطفا حاشیه نرو
برو سر اصل مطلب
خلااااااه...؟
...

حالا من چندتا سوال دارم!

- نتیجه ای

خب چرا این طوریه؟
چرا اینقدر میشه؟؟؟
بین، بستگی داره به
اینکه...

- چرایی

- فرآیندی

میشه بیشتر توضیح بدین؟
یه کم برام موضوع رو باز
میکنید؟
این الان تمام توضیحاتتون
بود؟



ارائه بازخورد مناسب

به پاسخ یا عکس العمل قابل تشخیص گیرنده ی پیام، نسبت به پیام گفته میشود، که میتواند مانند تمام پیام ها؛ گفتاری، نوشتاری و حرکتی باشد.



باید به طرف مقابل نشان دهیم که برای صحبت هایش ارزش قائل هستیم و به دقت به سخنانش گوش می دهیم. برای این منظور راهی جز ارائه بازخورد مناسب وجود ندارد.



مهارت های نوشتاری

اصل ساده نویسی، اختصار، سهولت و روانی

نشانی گذاری در متن نامه

به کاربردن اصطلاحات مناسب با موقعیت فرستند و گیرنده ی نامه و رعایت سلسله مراتب

به کار بردن لغات و واژگان مناسب و تا حد امکان فارسی

عدم استفاده از کلمات و به ویژه افعال تکراری

→ در درس آیین نگارش و مکاتبات اداری به
شکل تفصیلی با این مهارت آشنا خواهید شد ←



ارتباطات غیر کلامی

• ارتباط غیر کلامی را میتوان به هر چیزی که باعث انتقال پیام شده و در آن از کلام استفاده نمیشود اطلاق کرد.

شیوه های برقراری ارتباط:

حس لامسه، آهنگ جملات، ایما و اشاره، حالات بدن، فاصله
حس زمان، تماس چشمی، شیوه لباس پوشیدن، زیورآلات و
ابزارهای شخصی و ...

برای مثال دقت کنید وضعیت ظاهری در هنگام جلسات سه قسمت خیلی تعیین کننده هستند:
سی سانتیمتر بالایی بدن! : مو، صورت، یقه های کت و پیراهن (مانتو یا به طور کلی هر نوع لباس) تناسب های رنگی کت و پیراهن
سی سانتی متر پایین! : تمیزی و واکس کفش و اتوی شلوار
دست ها: تمیزی دست، ناخن و عدم حرکات عصبی توسط دست ها
هر چند شیوه ی نشستن یا ایستادن نیز اهمیت دارد.



زبان بدن، محسن یلی، ویژه دوره آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



مفاهیم کلی مذاکره

- تعریف مذاکره
- استراتژی های مذاکره
- انواع مذاکره از نظر میزان قدرت و صلاحیت
- سبک های مذاکره
- اقدامات اساسی در مذاکره
- تضاد و مجادله در مذاکره



انواع مذاکره از نظر میزان قدرت و صلاحیت

• یکی از اهداف اساسی در مذاکره متقاعد سازی است؛

• متقاعد سازی: فرآیندی که در آن تلاش میشود نگرش افراد را نسبت به یک موضوع تغییر دهیم

شناخت از شرایط طرف مذاکره

شناخت از شرایط طرف مذاکره	زیاد	کم
	مذاکره گر شناختی	مذاکره گر عقلایی
دانش بیمه ای	مذاکره گر منطقی	مذاکره گر سازشی

۱- میزان شناخت از شرایط طرف مذاکره

۲- میزان دانش بیمه ای



مهارت های اصلی مذاکره کننده

- توانایی کنترل هیجان
- توانایی کشف راه حل و حل مساله
- توانایی بهبود آمادگی کلی و آمادگی خاص برای هر مذاکره
- توانایی گوش دادن و پرسشگری
- توانایی ایجاد ارتباط بین فردی



سبک های مذاکره

- واقع گرایی
- تحلیلی
- هنجاری یا تکلیفی
- شهودی





سبک واقع گرایی

- حقایق همه چیز را بیان می کند
رفتارهای مورد علاقه:
- یادداشت برداری از جلسه
- صحبت های طرف مذاکره را یادآوری کردن
- مشارکت در مباحث
- تلاش برای یافتن دلایل روشن و تصمیم گیری بر مبنای دلیل
- واقع گرایی بی طرفانه در مذاکره

- در مواجهه با این افراد باید:
- به تجارب واقعی گذشته اشاره کنیم
- در مورد خودمان حقایق را بگوییم



سبک تحلیلی

- منطق منجر به کسب نتایج دلخواه میشود.
- رفتارهای مورد علاقه:
- دلیل گرایی: تحلیل هر مورد برای یافتن دلیل.
- استدلال گرایی: برای موافقت و یا مخالفت به دنبال استدلال است.
- توجه به نظم و سازماندهی موارد مطرح شده در مذاکره.



- در مواجهه با این افراد باید:
- صبور باشیم
- گزینه های مختلف را تحلیل نماییم
- از دلایل منطقی و علی و معلومی استفاده کنیم



سبک هنجاری یا تکلیفی



- مذاکره همان چانه زنی است!

رفتارهای مورد علاقه:

- توجه بیشتر به کیفیت ارتباط
- توجه به پاداش ها و مشوق های فروش
- رویکردهای قضاوتی در مذاکره
- موافقت یا مخالفت صریح
- توسل به موارد احساسی

در مواجهه با این افراد باید:

- تا حد امکان از مرز های مذاکره خارج نشویم
- به احساسات و ارزش های طرف مذاکره حساس باشیم
- علاقمندی خود را به صحبت های طرف مقابل نشان دهیم
- دنبال نقاط مشترک برای مصالحه یا مذاکره باشیم



سبک شهودی یا سازشی



- قوه ی تخیل یا تصور میتواند هر مساله ای را حل کن.
رفتارهای مورد علاقه:

- بیان موارد هیجان انگیز و انگیزشی
- روحیات تخیلی و حرکت به سمت موارد خیالی
- مذاکره کلی و بدون در نظر گرفتن جزئیات

در مواجهه با این افراد باید:
از تصورات و تخیلات طرف مقابل استفاده کنیم.
وارد جزئیات نشوید

بیشتر اجازه دهیم او صحبت کند تا تصوراتش را کشف کنیم.



- باید با رویکرد قالب مذاکره ای خود را بشناسیم
- مذاکره گر بر حسب شرایط جلسه و سبک طرف مذاکره، باید از برخی سبک های بیشتر استفاده نماید.
- اگر در یک سبک ضعف داریم یا از آن استفاده نمیکنیم باید خود را در آن سبک تقویت کنیم.
- شناخت سبک مذاکره ای طرف مقابل و بکارگیری روال متناسب باعث موفقیت بیشتر ما در مذاکره خواهد بود.



اقدامات اساسی مذاکره

- قبل از مذاکره
- حین مذاکره
- بعد از مذاکره



قبل از مذاکره

• جمع آوری اطلاعات راجع به مشتری

دلیل اول: نیاز سنجی

دلیل دوم: اعتماد مشتری

دلیل سوم: اجتناب از خطای نزدیکی در بازاریابی



قبل از مذاکره

- برنامه ریزی برای مذاکره:
- هدف مذاکره
- تعیین مذاکره کننده
- تعیین زمان مذاکره



برنامه ریزی انجام مذاکره

- تعیین هدف، یافتن و ساختن راه های رسیدن به هدف.
- تصمیم گیری در مورد اینکه چه کارهایی باید انجام شود.
- طراحی وضعیت مطلوب در آینده
- طراحی عملیاتی فرآیندی برای تغییر وضعیت و رسیدن به هدف
- اقداماتی مشتمل بر پیش بینی هدف ها و اقدامات لازم تغییرات مواجه شدن با عوامل نامطئن، از طریق تنظیم عملیات آینده.

برنامه ریزی برای مذاکره، آماده شدن برای آنچه که در مذاکره پیش رو خواهد بود و آماده کردن خود برای رویدادهای آتی در جریان مذاکره است.

PLANING !



تدوین اهداف مذاکره

- اهداف مادی یا مشهود:

هر آنچه که بصورت فیزیکی و مادی می خواهیم در مذاکره بدست بیاوریم، تخفیف بیشتر، قیمت فروش بالاتر، شرایط پرداخت بهتر، هزینه های حمل و نقل و ... معمولاً بیشتر صحبت های مذاکره در خصوص همین اهداف است.

- اهداف نامشهود:

برخی از خواسته ها در مذاکره نامشهود هستند، مانند حس موفقیت و برنده شدن، حفظ اعتبار برند و

- اهداف رویه ای:

آنچه می تواند حال ما را از روند مذاکره خوب کند. نظم جلسه مذاکره، حل و فصل موضوعات و مشکلات و

اهداف را باید وزن دهی کرده و اولویت بندی نماییم و سپس اقدامات لازم برای رسیدن به آنها، موانع پیش روی دستیابی به آنها و در نهایت راهکارهای حل موانع را نیز مشخص کنیم.



- پنج دقیقه اول
- ۹۰ ثانیه طلایی
- ۳۰ نیم دقیقه بعدی!

- معرفی شرکت و نماینده
- مشاوره
- علاقه مشتری
- ایجاد شوک
- بیانیه ای
- طرح پرسش



نماینده باید روش های آغاز مذاکره را به خوبی بشناسد و بر حسب شرایط و موقعیت از یک یا ترکیبی از روش ها استفاده نماید. استفاده از هر یک از روش ها به شرایط جلسه و تسلط نماینده بستگی دارد.



پس از مذاکره



- تهیه صورتجلسه
- ارسال موارد وعده داده شده مانند بروشور، جداول و ...
- پی گیری حضوری و تلفنی

صورتجلسه



موارد پس از مذاکره مانند برداشت محصول است، و بسیار مهم می باشد.



تعارض در مذاکره

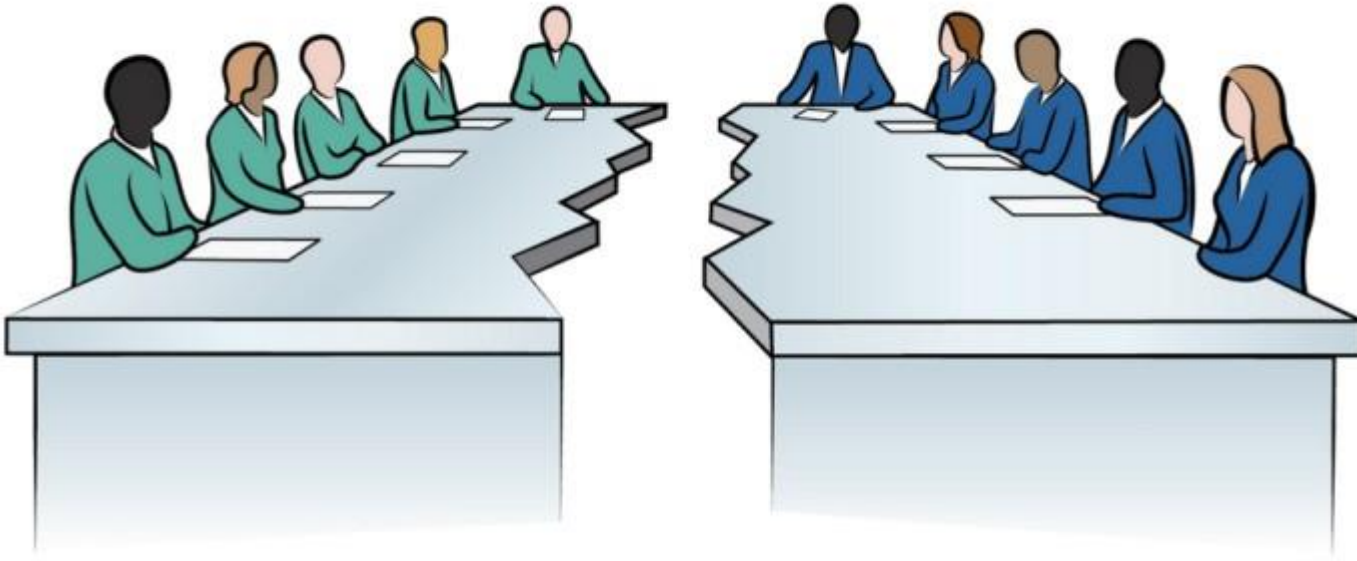
- تعارض در لغت به شکل ساده به معنای ناسازگاری!
- یکی از پیامدهای بالقوه روابط متقابل، تعارض است.
- تعارض میتواند بر اثر نیازهای متضاد طرفین و یا حتی سو تفاهم با عوامل ناملموس بوجود بیاید.
- تعارض یک فرآیند است.



مدیریت تعارض در مذاکره

• سبک های مدیریت تعارض:

- مصالحه
- همکاری
- اجتناب
- سبک راضی کردن



چند نمونه از تکنیک های مدیریت تعارضات منجر به مجادله

- اعلام تنفس
- توافق در اصول و کلیات و ادامه در جلسه بعدی
- ارائه اطلاعات جدید که تردید ها را از بین می برد
- استفاده از میانجی (شخص ثالث)
- تشکیل گروه های فرعی اما تخصصی



پاسخگویی (مدیریت) اعتراضهای مشتری

- انواع اعتراض ها و دلایل آن
- پاسخ فنی (کارشناسی) مناسب به اعتراض ها
- ادبیات و نحوه ی پاسخ دادن به اعتراض ها



انواع اعتراض ها

۱- اعتراض های واقعی:

- درخواست اطلاعات بیشتر
- اعتراض مربوط به قیمت
- اعتراض عینی
- اعتراض نهایی

۲- اعتراض بهانه جویانه:

- اعتراض های طاهر سازانه
- اعتراض های ناشی از انتقال خشم
- بهانه های توجیهی
- اعتراض های شخصیتی

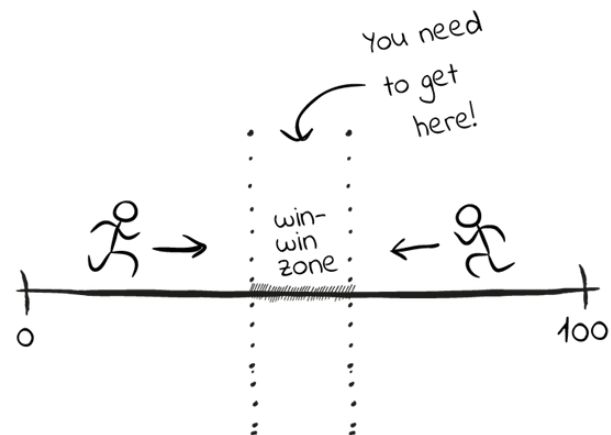


ادبیات و نحوه ی پاسخ دادن به اعتراض ها

- روش انکار مستقیم
- روش انکار غیر مستقیم
- روش جبرانی
- روش طرح سوال
- روش اجتناب از پاسخ



اختتام مذاکرات فروش



- حدود ۸۰٪ فروش ها خاتمه نمی یابند
- تمامی فروشندگان های خوب جهان روی خاتمه ی فروش تمرکز بسیار میکنند.

اگر فروش را خاتمه ندهیم، تنها مشتری را آمده ی تصمیم گیری کرده ایم
و در واقع به نفع رقیب کار کرده ایم.



زبان بدن

PLEASE

THANK YOU

SORRY



زبان بدن (Body Language)

به انواع شکل‌های ارتباط غیر کلامی یا رفتاری اشاره می‌کند که یک فرد از طریق رفتارهای بدنی خود، بدون آنکه صحبتی بکند با دیگران به طور مستقیم یا غیرمستقیم پیامی ارسال می‌کند.



به بیان دیگر میتوان گفت زبان بدن عبارت است :

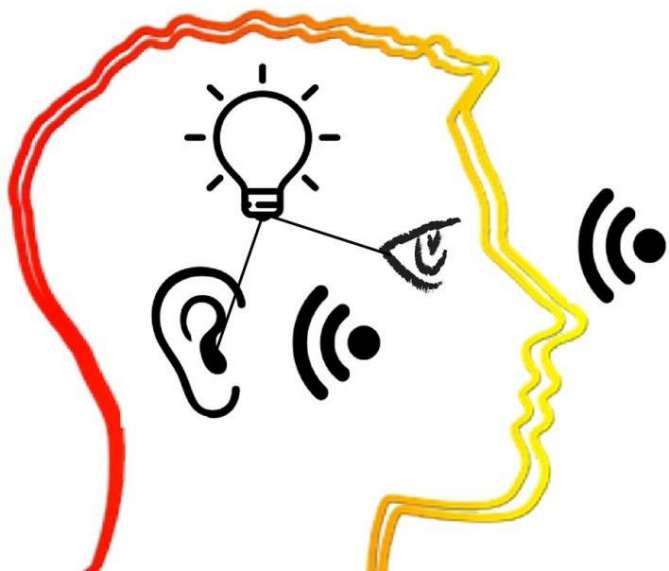
مطالعه فرآیند ارتباطات از طریق جنبش و حرکت اعضای بدن.

ما از طریق **ژستی** که می گیریم ، طرز راه رفتن و ایستادن، تغییر حالت های چهره و چشم های خود و چگونگی این تغییرها و کانالها ارتباط برقرار می کنیم .



ارتباط انسانی مجموعه ای از پیامهای کلامی و غیر کلامی است که افراد به هم منتقل می کنند.

- دامنه قدرت و حساسیت شنوایی بسیار کمتر از دامنه قدرت بینایی و درک نور و بینایی است.
- تعداد نرونهاي عصبی که چشم را به مغز مرتبط می نماید ۲۰ برابر شبکه عصبی گوش به مغز می باشد.
- بنابراین سرعت انتقال و تحلیل حرکات جسمی بالاتر از ارتباط کلامی می باشد .



چند نمونه از موارد پر کاربرد در زبان بدن



چرا زبان بدن مهم است؟

- میتوانید در دیگران اثر مثبت ایجاد کنید
- در هنگام مصاحبه شغلی یا ارتقای شغلی بتوانید با موفقیت ظاهر شوید .
- در موقعیتهای اجتماعی، اعتماد به نفس خود را ارتقا دهید .
- دیگران را متقاعد کنید تا نظرهای شما را قبول کنید .
- نقطه نظرهای خود را با قوت بیشتری به دیگران انتقال دهید .
- با دیگران روابط گرمتر ایجاد کنید .
- با اطمینان و قدرت صحبت کنید و به افکار و اندیشه دیگران پی ببرید.



در داد و ستدهای تجاری، سیاسی، هر جا که نیاز به تأثیرگذاری بر افراد، و مجاب کردن مشتری و متقاعد سازی دیگران باشد، دانستن زبان بدن و آگاهی از اصول روانشناختی حاکم بر آن به شما در رسیدن به اهدافتان کمک شایانی می کند.

در استفاده از زبان بدن باید با فرهنگ های جغرافیایی آشنایی داشته باشیم.



ویژگی های خاص زبان بدن



- این پیام ها به طور نیمه آگاهانه عمل میکنند .
- تعداد این پیام ها بسیار زیاد است .
- اهمیت استفاده از گویش بدن در موقعیت اجتماعی انسان کمتر از داشتن بلاغت و فصاحت در زبان نیست .
- شما میتوانید در پیام های متنوع آن ،مهارت کسب کرده ،و بر ارتباطات رسمی ،غیر رسمی ،خصوصی و عمومی خود تسلط یابید (مدیریت اثر گذاری) .



نشانه ها



در فرهنگ های مختلف ملل دنیا علائمی وجود دارد که می توانند **معادل کلمه یا کلمات** موجود در آن فرهنگ قرار گیرند که در فرهنگ های دیگر کاربردی ندارد.

برخی از این علائم و نشانه ها مربوط به فرهنگ خاصی می باشند .

برخی از نشانه ها ساختنی اند مانند نشانه هایی که در استودیوهای تلویزیون پر کاربردند.



روشن گر ها

در راستای سخن گفتن عمل می کنند و مانند **تاکید بر کلمات و عبارات**، نشان دادن نوع روابط میان افراد، کشیدن تصویر مفاهیم در فضا و... ظاهر میشوند .

روشنگرها به کلمات ادا شده تاکید می کنند، آنها را به تصویر می کشند، سوق می دهند و به آنها روانی و سلامت می بخشند.



منطبق کننده ها

حرکات، اشارات و سایر اعمالی را شامل می شود که برای نظارت بر احساسات یا **کنترل واکنشهای خود در مقابل دیگران** بکار می روند .
معمولا "در موقعیتهای که در آن تنش ایجاد شده از این حرکات استفاده می شود.
مثل :دست کشیدن پشت سر یا نوازش ریش و خود نوازی ها، کشیدن انگشتان، مالیدن گردن و...
معمولا به عنوان عکس العمل یا بازخورد عمل میکنند.



تنظیم کننده ها:

علائمی اند که برای نوبت گرفتن و یا در شروع و یا پایان صحبت نقش مهمی را برعهده دارند مانند **دست دادن که بعنوان یک عامل تنظیم کننده عمل می کند**.

مثلاً: " هنگام صحبت کردن از طرف می خواهد صحبت شما را قطع کند ممکن است دست یا بازوی او را بگیرید یعنی یک لحظه صبر کن صحبتتم را هنوز تمام نکرده ام .

❖ سیاستمداران از تنظیم کننده ها در اجتماعات عمومی یا سخنرانی خود زیاد استفاده می کنند (دست زدن و شعار دادن)



برای ایجاد اثر اولیه در دیگران فقط یکبار فرصت دارید، زمان لازم برای ایجاد یک تصویر در ذهن دیگران خیلی کوتاه است .
برای ایجاد یک اثر مطلوب در دیگران تک تک ثانیه های برخورد اولیه را کنترل کنید .
در طول یک ملاقات رسمی خیلی نگران این نباشید که چه باید بگویید .
مهارت خوب شنیدن از خوب حرف زدن مهمتر است .

WHAT IS YOUR ~~HIDDEN~~ LANGUAGE SAYING?



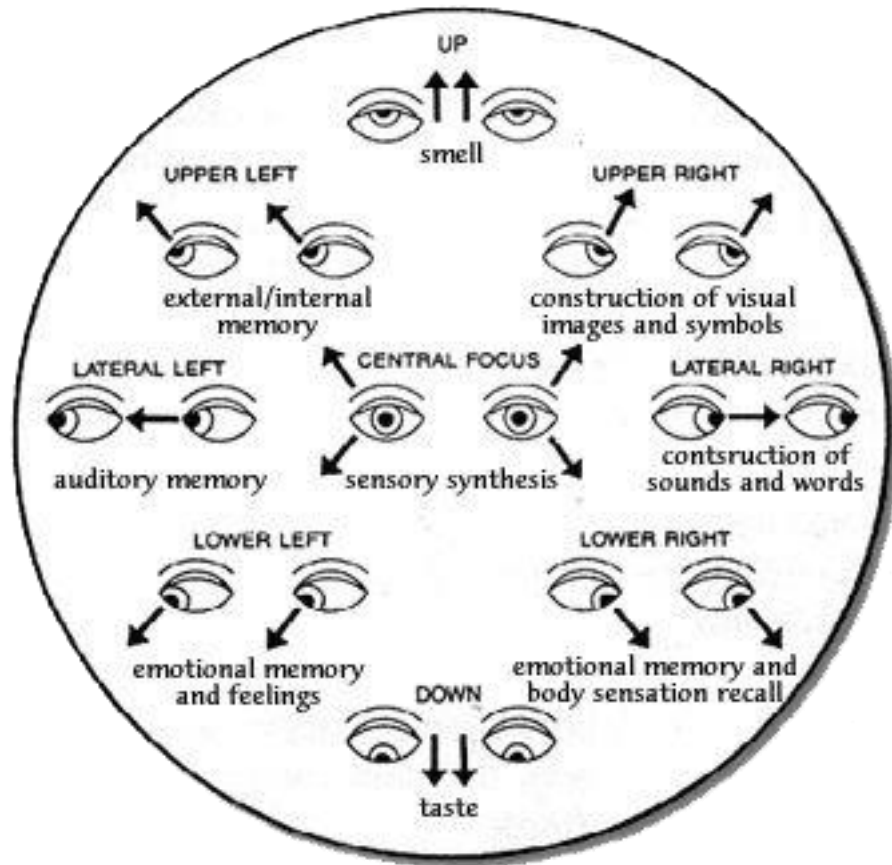
زبان بدن، محسن یلی، ویژه دوره آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



ارتباط چشمی خود را همواره به سمت پایین قطع کنید، مگر اینکه عمداً بخواهید علاقه چندانی به فرد مقابل نشان ندهید یا تعادل او را برهم بزنید در این صورت نگاه خود را به سمت بالا قطع کنید. تا اسباب تشویش او را فراهم آورید.

نگاه خود را همواره در قسمت مثلی صورت متمرکز نمایید.

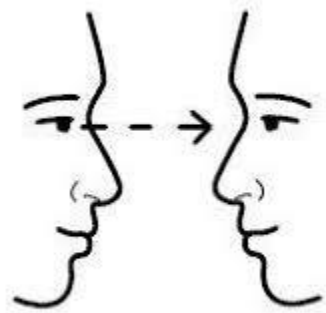
۷۵٪ دید در ناحیه مثلی ۵٪ چانه و ۱۰٪ سایر اندامهای شخص می باشد.



قطع خیلی مختصر ارتباط چشمی در گفتار بی صدا **مانند ویرگول** در یک جمله نوشته شده عمل می کند.

هنگامی که نگاه به سمت پایین قطع می شود یعنی من قصد تسلط بر شما را ندارم و نسبت به شما متواضعم.





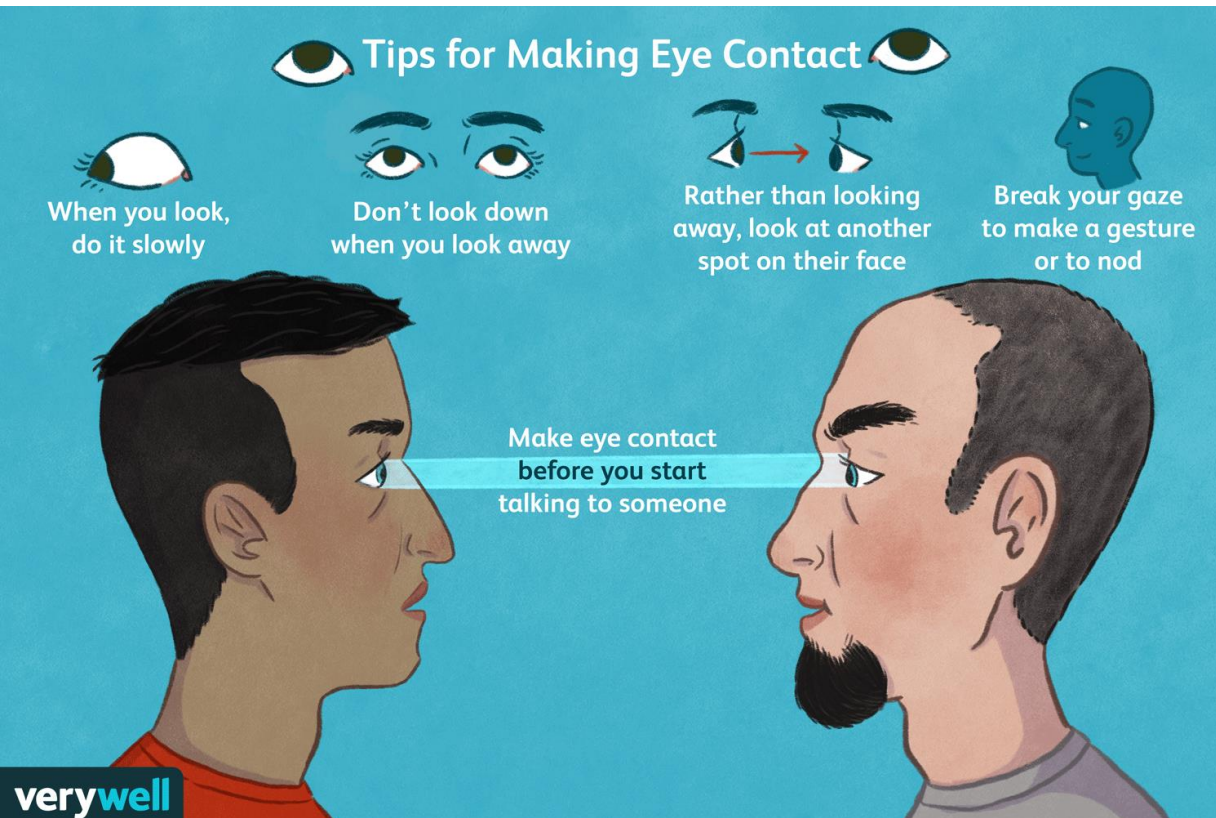
• **جلب توجه** همیشه با تماس چشمی همراه است .

وقتی ما به چیز جالبی نگاه میکنیم، مردمکها باز می‌شوند. ما افرادی را که مردمک‌های باز شده دارند، بیشتر از آنهایی که مردمک‌های بسته دارند، دوست داریم.



• ما از اینکه دیگران بطور **خیره** نگاهمان کنند عصبی می‌شویم چون این اقدام را نوعی ارزیابی بی ادبانه و بی دلیل از سوی طرف مقابل به شمار می‌آوریم .



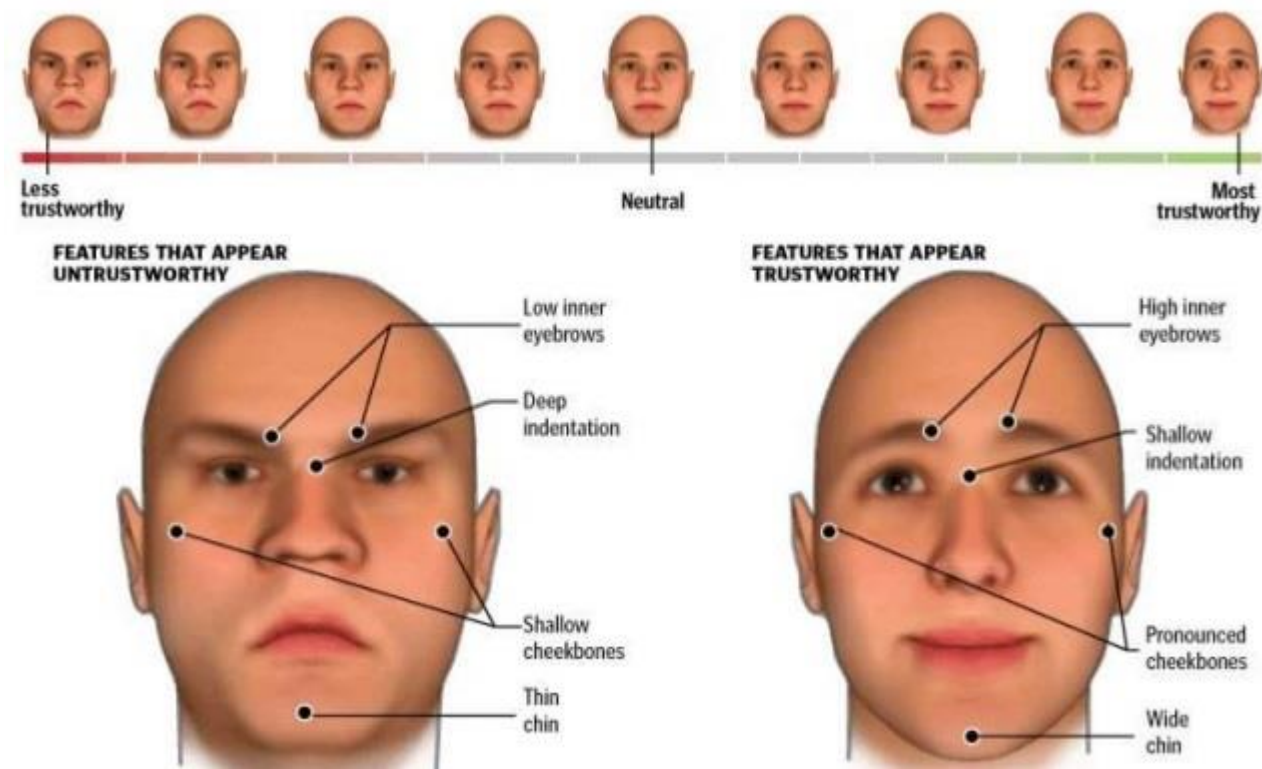


هنگام سؤال پرسیدن:

افرادی که به سمت چپ نگاه می کنند **منطقی تر** هستند و در مقابل افرادی که به سمت راست می نگرند تجسم فضایی و توان **کلامی قویتری** دارند به علاوه اگر با پرسش های مان موجب گیج شدن مخاطب شویم او به سمت راست و رو به پائین نگاه می کند، در حالی که اگر از او بخواهیم مسئله ای حل کند او به سمت بالا و چپ نگاه می کند.



- هر زمان که امکان داشت از **جهش ابرو** استفاده کنید .
- همیشه به جهش ابروی دیگران پاسخ دهید، مگر اینکه خودتان بخواهید خصومت نشان دهید .
- جهش ابرو در میان افرادی که با یکدیگر **موافقت** میکنند و همدیگر را **تایید** می کنند، از یکدیگر **تشکر** می کنند، برای یکدیگر **عشو** می آیند، همدیگر را **تصدیق** میکنند یا در هنگام شروع و یا **تاکید** به امری مورد استفاده قرار می گیرند.
- تنها ملتی که از جهش ابرو استفاده نمی کنند ژاپنی ها هستند زیرا در فرهنگ آنها یک عمل زشت و بی مورد محسوب می شود



زبان بدن، محسن یلی، ویژه دوره آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



چهره انسان روی هم رفته ۸۰ عضله دارد.

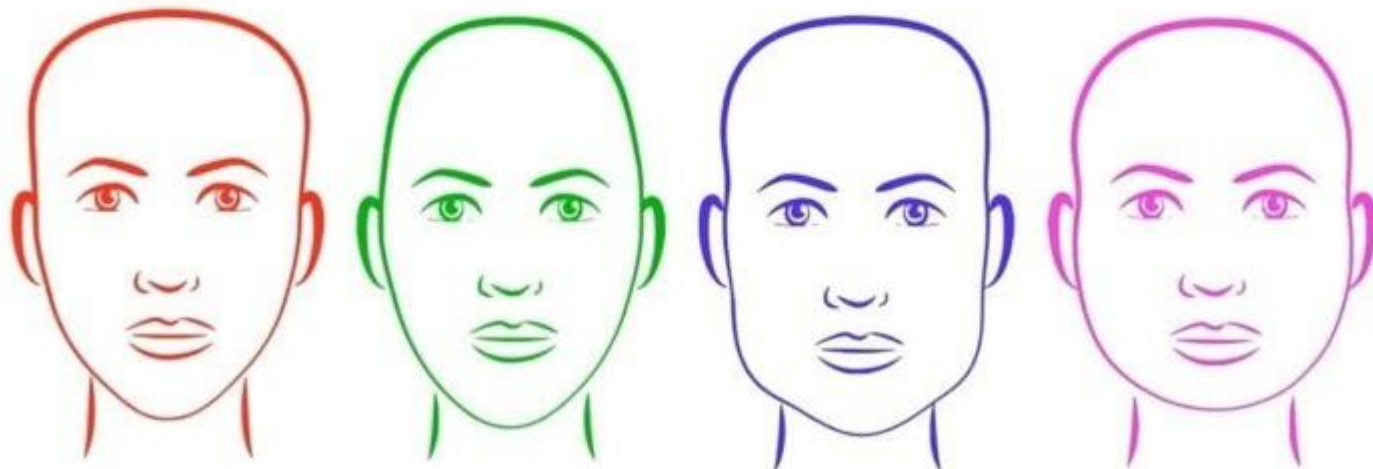
صورت و مغز هر دو از یک راه خونی بنام **سرخرگ کاروتید** تغذیه می شوند، در هنگام خنده یا اخم عضلات سراسر جمجمه منقبض می شوند، رگهای خونی ریزی را که آنها را تغذیه می کنند، تحت فشار قرار می دهند و موجب تغییر در حجم خون دریافتی از طریق شریان کاروتیدی به نواحی کلیدی مغز میشود.

در نتیجه :

یک سری پیام رسانهای شیمیایی آزاد و یا قطع می شوند سپس موجب تغییرات حال انسان می شوند .

مثال: سرخ شدن چهره افراد خجالتی

SHAPE OF YOUR FACE REVEALS ABOUT YOUR NATURE



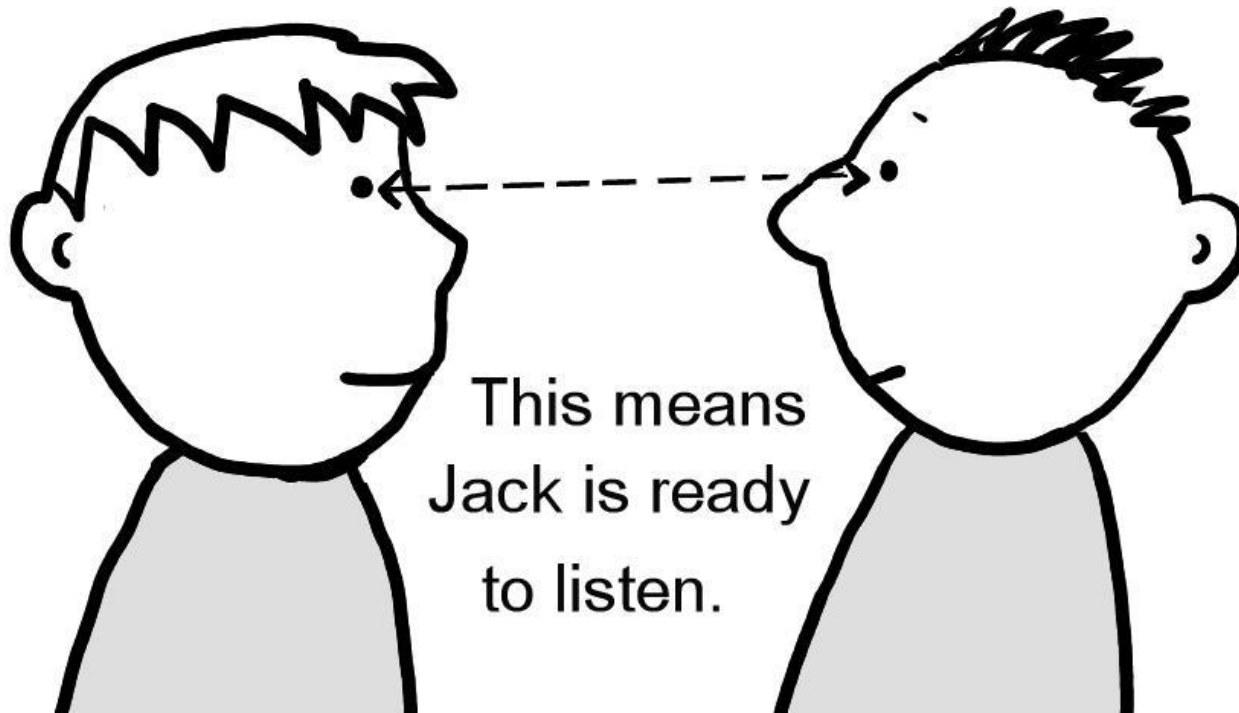
زبان بدن، محسن یلی، ویژه دوره آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



در مرحله آغازین برخورد هرگز سعی نکنید بیش از سه ثانیه بطرف مقابل خیره شوید، نگاه کنید پس از سه ثانیه ارتباط چشمی خود را موقتاً قطع نمایید، سر پیچی کردن شما از این قانون می تواند اثر منفی ایجاد کند .

ارتباط چشمی طولانی می تواند ایجاد خصومت کند یا نشانه ابراز صمیمیت بیش از اندازه باشد .

He waits till Jack's eyes look at his eyes



This means
Jack is ready
to listen.

زبان بدن، محسن یلی، ویژه دوره آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



لبخند به ما کمک می کند تا خوشحال تر شویم .

وقتی به کسی لبخند می زنید **نورونهای منعکس کننده** او از هم باز میشود و متقابلاً لبخندی به نمایش میگذارد و آگاهانه یا ناآگاهانه احساس می کند روی شما تاثیر خوشایندی گذاشته است .

خنده یک علامت مثبت و نیرومند است .

لبخند زمانی واقعی است که چشم ها و بقیه اجزاء صورت را نیز دربر بگیرد.



دقت کنید تا حریم خصوصی افراد را هرگز مورد حمله قرار ندهید .

فاصله ۱۵ تا ۴۵ سانتیمتر فقط بستگان درجه یک و همسر و فرزندان حق ورود را دارند اگر عمداً دست به اینکار بزنید با واکنش طرف مقابل همراه خواهید بود .

فاصله ۴۵ تا ۱۲۰ سانتیمتر حریم شخصی است که فقط دوستان نزدیک میتوانند به این منطقه وارد شوند و در این فاصله سیمای طرف مقابل بطور کامل دیده می شود .

فاصله ۱۲۰ تا ۳۶۰ سانتی متر حریم اجتماعی است که این حریم مخصوص غریبه هاست .

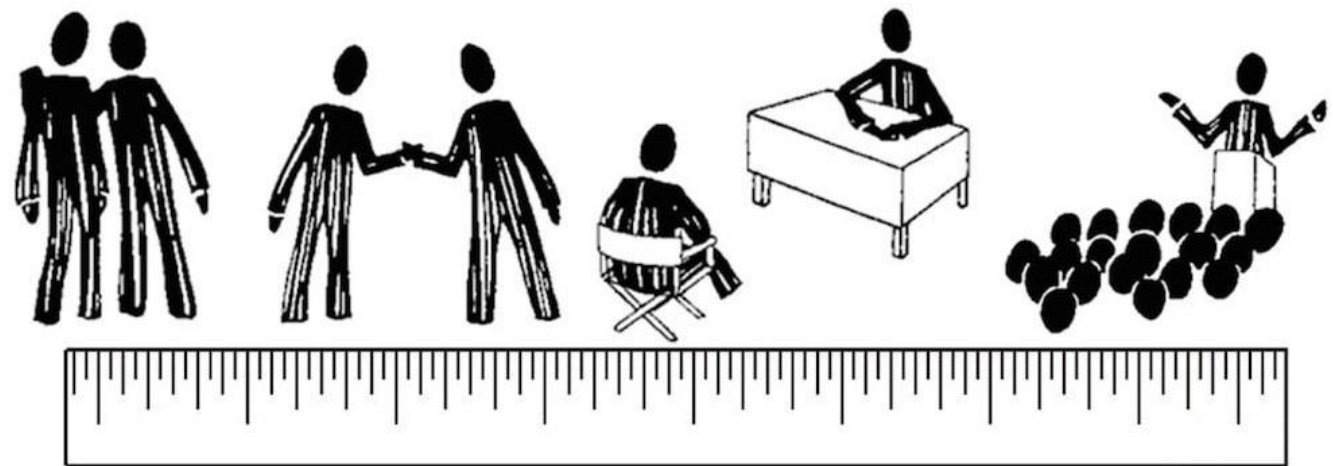
برای رسیدن به نتیجه دلخواه فاصله خود را به درستی انتخاب کنید .



Positive Approach

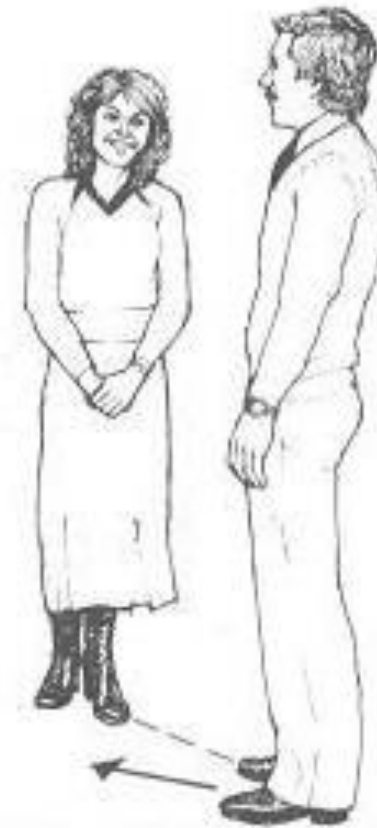


Negative Approach



پیشنهاد میشود با آقایان بیگانه از روبرو و خانمهای بیگانه از پهلو برخورد نکنید، در هنگام صحبت با آقایان بهتر است از کنار او شروع کنید و به تدریج وضعیت خود را تغییر دهید تا به روبرو برسید .

خانمها از طرفین بدن خود احساس ناامنی می نمایند در هنگام صحبت با آنها از روبرو برخورد کرده سپس به آرامی به کنار او بروید .



زمانی که فرد در وضعیت نشسته است، حالت ایستاده به خود نگیرید مگر آنکه عمداً بخواهید بر او تسلط یابید یا او را تهدید کنید.
ارتفاع یکی از عوامل سلطه گری است .



زبان بدن، محسن یلی، ویژه دوره آموزشی نمایندگی بیمه
YALI.MOHSEN@GMAIL.COM



در هر شرایطی در هنگام دست دادن، دستتان خشک باشد و دست طرف مقابل را تا حد اعتدال بفشارید. دست طرف مقابل را حدود ۶ ثانیه در دست خود نگه دارید.

تا زمانی که طرف مقابل برای دست دادن به طرف شما دستی دراز ننموده با اودست ندهید زیرا این امر نوعی تجاوز به حریم خصوصی افراد می باشد.

یکی از علائم اضطراب، دست مرطوب می باشد.



انواع دست دادن :

دست دادن مرده ماهی:

بدترین، افسرده ترین، ضعیف ترین، تنفرآمیز ترین دستی بوده که در عمر خود با آن مواجه آید .

دست دادن چنگ آهنین :

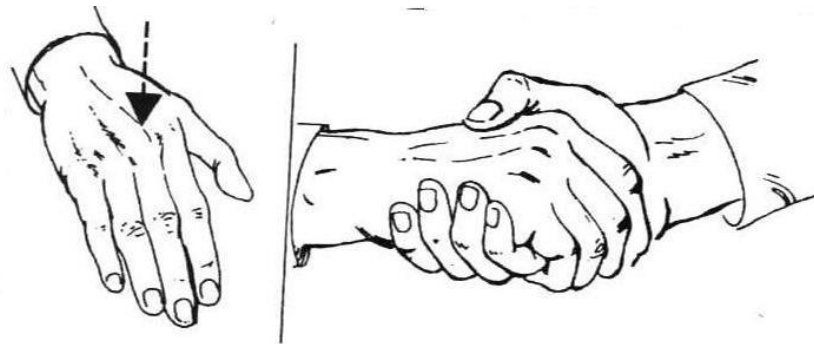
تاجران هنگام دست دادن، گمان می کنند که هر دست دادنی که منجر به شکسته شدن چند تا از استخوانهای دست طرف مقابل نشود، نشانه ترسو بودن است، ممکن است که به زحمت یا درد در ناحیه انگشتان دچار شویم .



روش چنگ مرد بزرگ یا نوع فرادست :

اگر می خواهید بطرف مقابل بگویید که در واقع می خواهید نقش غالب را در مقابل او بازی کنید، دست خود را طوری بچرخانید که کف آن در هنگام دست دادن به سمت پایین قرار گیرد .

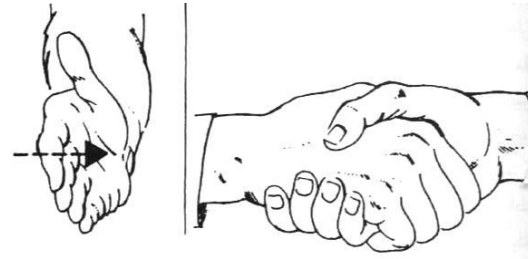
برخی مدیران اکثراً در هنگام دست دادن دست خود را به روش غالب جلو می آورند.



روش مبتنی بر همکاری :

به هنگام برقراری با طرف مقابل برابری را بطور کامل رعایت کنید، میزان فشاری که به دست طرف مقابل وارد می کنید به اندازه ای باشد که او به دست شما وارد می کند .

(باهم همکاری کنیم ، با هم باشیم و...)



روش دستکش :

برای پوشاندن کامل دست طرف مقابل هر دو دست شما مورد استفاده قرار میگیرند، در میان مردان سیاست که می خواهند با برخورد و خوی مثبت خود رای دهندگان را تحت تاثیر قرار دهند استفاده می شود .
وقتی با طرف صمیمی هستید از این دست دادن استفاده شود و نه در برخورد اولیه .



حالت تماس با دو دست :

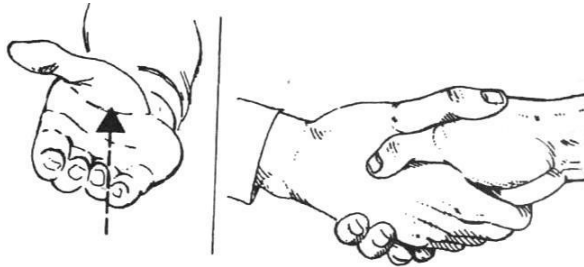


برای شدت بخشیدن به ارتباط گرم و همدلی بیشتر دست چپ خود را به سمت آرنج بالا ببرید .

روش چنگ تسلیمی :

اگر می خواهید خواسته های طرف مقابل را بر خواسته های خود ترجیح دهید و در امور جاری از او اطاعت کنید، کف دستان رو به بالا باشد . این دست دادن در مواردی است که می خواهید گوش بفرمان طرف مقابل باشید نشان دهنده ابراز خضوع است .

دست دادن جراحان، نوازندگان، هنرمندان



با چهره آرام بوده و در تمام طول مدت دست دادن ارتباط چشمی خود را حفظ کنید و خود را کمی به سمت جلو متمایل نمایید .

در هنگام صحبت از استفاده هر نوع عینکی از قبیل عینکهای رنگی، دودی، آئینه ای پرهیزید .

در هنگام مذاکره با آقایان باید ۶۰ تا ۷۰ درصد وقت شما را ارتباط چشمی اشغال کند .

در هنگام مذاکره با خانمها تا ۵۰ درصد از کل وقت مربوط به ارتباط چشمی باشد و باید مواظب بود تا دید شما پایین تر از مثلث آماج تجاری قرار نگیرد .



کج نمودن گردن یک علامت گفتاری بی صدای قوی است که ذاتاً ایجاد یک اثر مطلوب یا جلب توجه طرف مقابل در همکاری را تضمین می کند .

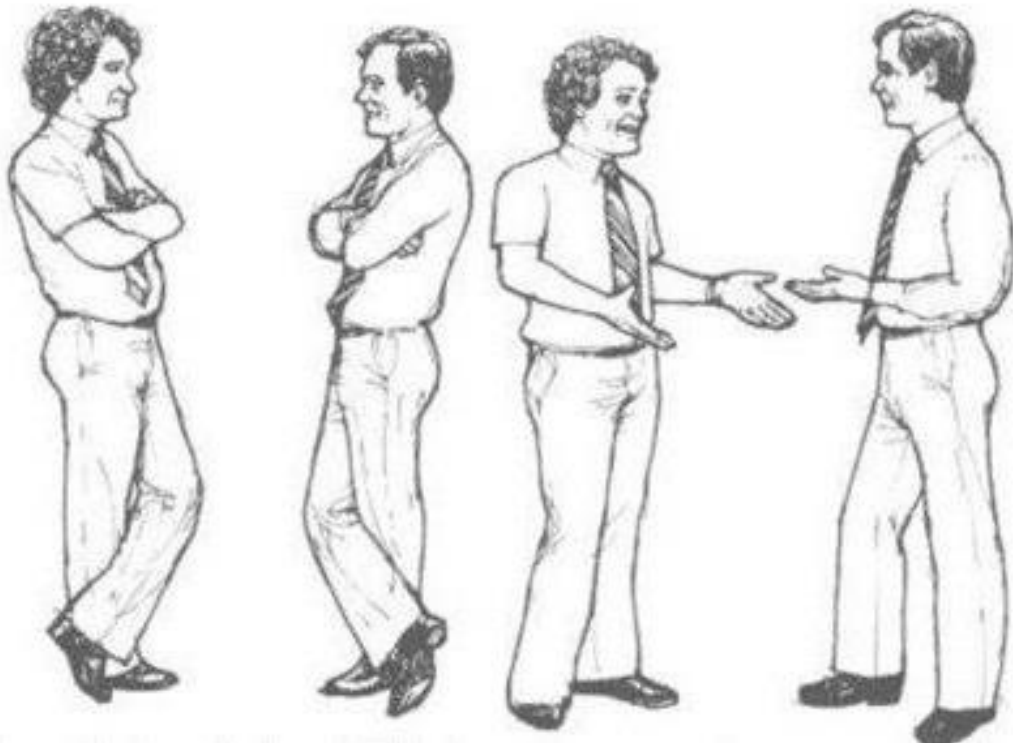
برای آنکه در اولین برخورد با دیگران دلگرمی و اثر حضور خود را افزایش دهید گردن خود را کمی کج نمایید، ارتباط چشمی برقرار کنید و از صمیم قلب بخندید .



وضعیت اندامی شما در هنگامی که ایستاده اید و با فردی صحبت می کنید می تواند حامل پیام شادی و گشاده روئی و یا امتناع از معاشرت باشد .

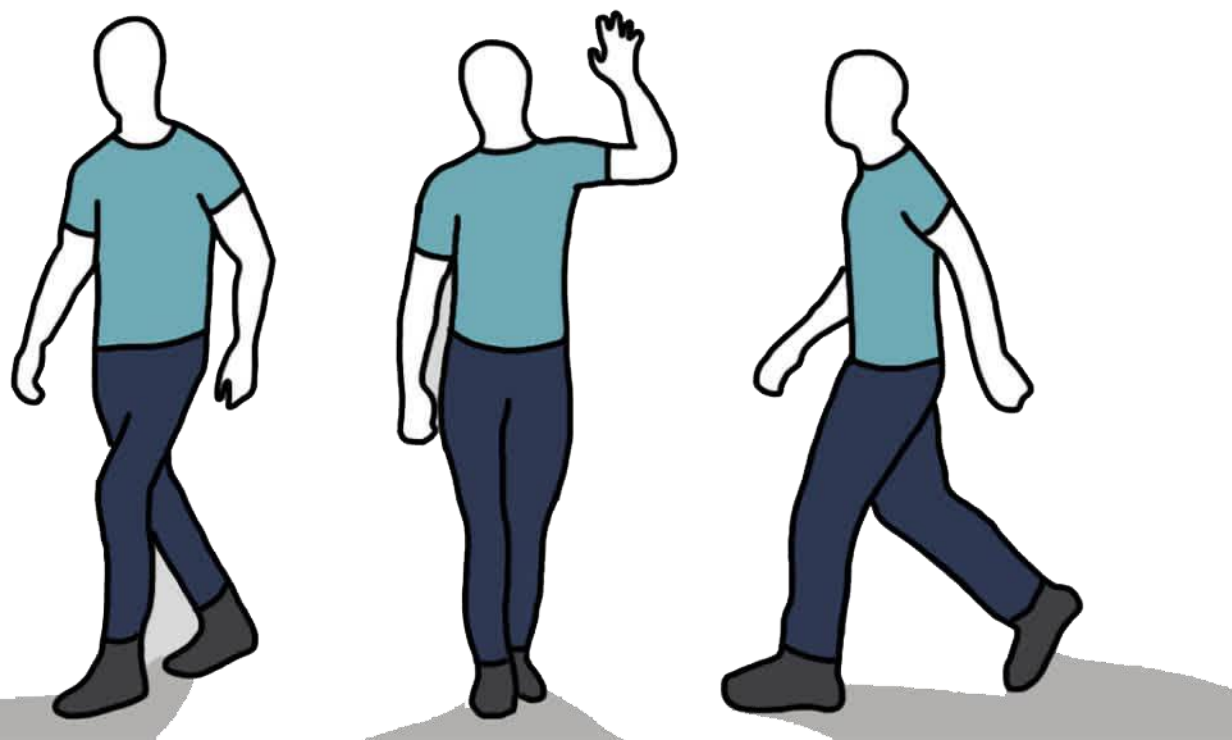
اگر در هنگام ایستادن، کمی متمایل به جلو باشید، لبخند بزنید و ارتباط چشمی برقرار کنید می توانید آرامش و راحتی خود را به او تفهیم و به او ابراز علاقه، همدلی و دوستی بکنید .

بازتابش آینه ای به این مفهوم است که از طرف مقابل تقلید کرده و وضعیت اندامی خود را با او همسان کنید .



به آرامی راه بروید، با وقار و تامل راه بروید، موقع راه رفتن قد خود را بالا بکشید، در هنگام نظر کردن به محیط اطراف خود عجله نکنید، مانند صاحب خانه عمل کنید نه مانند بیگانه .

هرگز به خودتان اجازه ندهید تا دست و پای خود را گم کنید، قوز نمودن هنگام راه رفتن یا نشستن نشانه ضعف، سستی و عدم اعتماد بنفس می باشد .



برای مشوش کردن دیگران نگاه را به آنان طولانی کنید، اما اجازه ندهید که آنها با نگاه طولانی شما را مورد هدف قرار دهند، نگاه خود را به سمت راست یا چپ منحرف کنید اما از نگاه کردن به پایین خودداری نمایید .



در صورت امکان جای نشستن و چگونگی آن را آگاهانه انتخاب کنید، صندلی هایی را انتخاب کنید که بازو نداشته باشد و بلند شدن از روی آن راحت باشد، از محدود کردن خود در یک صندلی کوتاه قد، خودداری نمایید.

شما می توانید با اشغال کامل فضای مورد نیاز خود به طرف مقابل مسلط شوید، گوشه گیری نکنید یا در روی صندلی خود بهم پیچیده نبوده و سر خود را به پایین نیندازید .
دست و بال خود را باز کنید تا فضای بیشتری اشغال کنید، اگر در حال آزاد نشسته اید به پشتی صندلی خود تکیه دهید و دودست خود را پشت سر بگذارید .

شما می توانید اغلب اوقات قدرت تسلط بر دیگران را از طریق تجاوز بر فضای شخصی آنان افزایش دهید، اما دقت کنید که این کار نسنجیده نباشد .

در هنگام ایستادن پاهای خود را کمی از هم باز کنید و بدن خود را آزاد سازید، این کار باعث حفظ تسلط شما و تملک بر قلمرو موجود می باشد .



سلطه گری از طریق کنترل وقت:

برای سلطه یافتن بر دیگران در درجه اول وقت او را کنترل نمایید، هر چقدر بیشتر بتوانید او را در انتظار بگذارید بیشتر می توانید سلطه گری خود را مسلم نمایید، با این کار طرف احساس پوچی می کند .

مقابله با دستکاری زمان:

با اهداف کسانی که می خواهند وقت شما را بگیرند مخالفت کنید، مگر اینکه برای تاخیر یک دلیل موجه و قابل قبول وجود داشته باشد .



تحلیل برخی از پیام های رفتاری در مذاکرات :



یک انگشت جلوی بینی، کمی نیم خیز بطرف جلو:
در حال ارزیابی مسئله ای است در حالت خوش بینانه
اگر کمی عقب برود، ارزیابی بدبینانه مسئله ای را می رساند .

دست های مشت کرده :

حالت تدافعی قوی دارد، نمی خواهد تحت تاثیر طرف
مقابل قرار گرفته باشد، نمی خواهد مورد نفوذ قرار گیرد
و در برابر موضوع مقاومت کرده است.





روبروی هم متواضعانه ایستاده :

خلوص نیت، سادگی، صفا، صمیمیت

آرنج روی میز و دست ها زیر چانه :

بدگمانی و سوءظن نسبت به صحبت های طرف مقابل
و قبول نداشتن طرف مقابل



سر در گریبان :

پنهانکار، افراد مشکل دار، منتقد، افراد سر خورده



یقه اش را گرفته و کمی سر را عقب گرفته :



حالت مقاومت و ناراضی نسبت به موضوعی از کاری و یا
شخصی را دوست ندارد مالیدن یقه لباس و بازی با گردن بند نشانه نوعی
ناامنی و نگرانی می باشد .

بیش از حد راحت :



سلطه جو، متکبر، فضل فروش، ازخود را



نگاه از پشت عینک :

چه گفتید ؟

می تواند تحریک احساسات منفی کسی را موجب شود و گاهی تهدید آمیز





انگشت جلوی لبش : نمی خواهد کسی متوجه حرفهایش شود، بعضی اوقات مطالب را پنهان می کند. شک و تردید، حیرت و تعجب

آرنج روی میز و دستها روی دهان : موقع گوش دادن و صحبت کردن، حالت پنهان کاری را نشان می دهد .



با یک دست، پشت دستش را می خاراند، توقع، چشمداشت و امیدواری نسبت به طرح موضوع

دستش را از پشت گرفته : شوک و تنش به او وارد شده و در حال کنترل خودش است، افکاری به او هجوم آورده است .



دست روی میز :



تسلط خودش را نشان می دهد و دعوت به گوش دادن را ارائه می دهد .

دست روی دست گذاشته :



اطمینان خاطر نسبت به مسئله ای و موضوعی را نشان می دهد .

پیشانی گره خورده و انگشت روی گونه :



دیگر حوصله ندارد، دعوت به آرامش و کوتاه آمدن می کند.
دیگر بحث نکنید، بس است، این عمل، مقدمه ای دارد، یا
عینک را برمی دارد، یا کتاب و یا دفترش را می بندد.



حالت تفکر و خیرگی :

به پنهانکاری اشاره دارد، خوراک اطلاعاتی می گیرد ، در حالت تفکر و تحلیل مطلب

مناره سازی :

اطمینان خاطر را می رساند ، هر چقدر مناره بالاتر باشد ، اطمینان خاطر بیشتر است

حالت مضطرب :

تحت فشار قرار گرفته ، در حالت راحت نیست ، گاهی حالت ترس و اضطراب رانشان می دهد .

حالت های خستگی :

خسته شده اند و نسبت به موضوع مطروحه مورد سخنرانی بی علاقه هستند .



با انگشت لب و دهان را پوشاندن :

دروغ گویی می کند، در جواب دادن مشکل دارد، می خواهد
زیر حرفش بزند، شک و تردید دارد.



با دست بغل گوش (شقیقه) رالمس کردن :

در حالت یاد آوری موضوعی، سبک و سنگین کردن مسئله ای



ماساژ دادن چشم :

شک و تردید، خستگی از مسائل و موضوع و موافق ادامه موضوع نیست .



دست به سینه بودن :

هر دو حالت تدافعی نسبت به موضوعی و مطلبی را که با آن موافق نیستند.



دست روی چانه گذاشتن :

درمورد موضوعی قضاوت می کند و موردی را بررسی می کند، این عمل گاهی با بازی با ریش و سیل انجام می شود .



دست ها را سفت و به هم قفل کرده :

عصبی و هیجانی، در تنگنا قرار گرفته، در مشکلات گیر کرده، فشار عصبی رویش زیاد است، برای صحبت با این تیپ آدمها، کمی وقت بدهید تا از این حالت خارج شوند و بعد صحبت را شروع کنید .



چانه

✓ تکیه دادن چانه

گذاشتن دستها زیر چانه می گوید: من **حوصله** ام **سر رفته** است
فرد ممکن است بخواهد خود را مشتاق جلوه دهد اما پیام واقعی آن چنین است: «**من قادر نیستم روی سخن شما تمرکز کنم**»

✓ نوازش چانه

یعنی توجه شونده با دقت کامل ومشتاقانه به تک تک واژه هایی است که شما می گوید واین **حرکتی متفکرانه** است که معمولاً توسط مردی که ریش ندارد انجام می شود.





مخالف با موضوع مطروحه یا خسته بودن از فردی یا موضوعی
است. چی بگم و ا...

حالت تفکر دست ها روی هم :

اگر بخواهیم با کسی که این چنین نشسته صحبت کنیم اول
باید او را از این حالت خارج کنیم .



انگشت روی گوشه چشم :

موضوعی را ارزیابی می کند .



◈ برداشتن عینک از روی چشم و تمیز نمودن آن بمعنای آن است که شخص قبل از اظهار نظر **نیاز به تفکر** دارد.

◈ کشیدن نرمه گوش با انگشت شصت به معنای **ادامه تمرکز** بر روی مطلب مورد نظر است .

◈ بیش از حد پلک زدن می تواند نشانه **اضطراب** باشد .

دستهای خیلی سرد و یا خیلی گرم نشانه **اضطراب، خشم و یا ترس** طرف مقابل می باشد .

◈ مالش بینی علاوه بر اینکه رفتاری **غیر مودبانه** است بلکه نشانه عدم صداقت و روراستی طرف مقابل نیز می باشد .

◈ در انتهای مصاحبه و یا مذاکره ، حتی در زمانی که در حالت تلفنی هستید بایستید و لبخند بزنید ایستادن موجب **افزایش هوشیاری** شما شده و تمرکز شما را افزایش می دهد .



احساسات در چهره

احساس ترس	←	چشمها
احساس شادی	←	گونه ها و دهان بیشتر از چشم
شگفت زدگی و تعجب	←	پیشانی، چشم و حرکات دهان
خشم	←	کل چهره
افسردگی	←	تماس چشمی کمتر، خیرگی به یک نقطه، چهره سرد و یخ زده



حالات چهره

بطور کلی ۶ حالت چهره وجود دارد که احساساتی چون خوشحالی، ناراحتی، تنفر، عصبانیت، وحشت زدگی و علاقه مندی را نشان می دهند.

خوشحالی

در لبخند دهان معمولاً بسته است اما در خنده دندانها نمایان می شوند خنده های کلی و بی احساس با نمایش دندانها معمولاً پوزخند خوانده می شوند



اگر عضلات چهره شما برای خندیدن منقبض شوند انرژی کمتری مصرف می کنید تا زمانی که عضلات صورتتان را برای اخم کردن منقبض می سازید.

برای امتحان **خالص بودن ابراز صمیمیت** طرف مقابل به چین های گونه او دقت کنید، در صورت مشاهده، چنین چینهایی می توان اطمینان حاصل کرد که خنده او گرم و بی ریاست.



ناراحتی



غمگینی ، یأس ، ناامیدی و افسردگی با فقدان حالت خاصی در چهره و همچنین با پائین آوردن گوشه های لب به پائین نگاه کردن و در کل خم کردن ترکیب چهره نمایان می شوند.

غمگینی شدید با گریه، لرزش لبها و کوشش بر پنهان کردن صورت از دید دیگران همراه است .



تنفر

تنفر و اهانت با باریک کردن چشم ها و تغییر شکل دهان مشخص می شوند با افزایش این احساسات بینی چین می خورد .



خشم

خشم با نگاه محکم و ثابت به منبع رنجش اخم یا ترش رویی و به هم فشردن دندانها مشخص می شود.

عده ای از افراد در هنگام خشم رنگشان می پرد اما گروهی دیگر در خشم شدید قرمز و حتی مایل به ارغوانی می شوند.



ترس

ترس با چشم های کاملاً باز با دهان باز و یا لرزش در صورت که در زمان عادی وجود ندارد مشخص می شود.

همچنین ممکن است با نشانه هایی از **تعرق و رنگ پریدگی** همراه باشد.



علاقه

با لبخند و یا نگر داشتن سر به سمتی که موضوع مورد علاقه و یا فردی که سخنانش بیشتر مورد علاقه است نشان داده میشود.

وقتی که افراد به موضوعی با دقت گوش می دهند ممکن است که چانه شان توسط انگشتان شان نگاه داشته شود .



ترس



تعجب



تنفر



خوشحالی



بررسی شخصیت های افراد از نظر کیفیت های حسی

- برای برخورد صحیح و مناسب با افراد قبل از هر چیز باید انواع شخصیت های انسان ها را بشناسیم و بعد از آن چگونگی تعامل با آن شخصیت را.
- ما در عمل از کسانی که مثل ما هستند تأثیر بیشتری می پذیریم.

تقسیم بندی

-دیداری
-شنیداری
-لمسی



افراد دیداری :

به هنگام صحبت دستها را تکان می دهند .
سریع صحبت می کنند و هیجانی ترند .
آنچه که در ذهن شان است و به تصاویر موجود در آن اهمیت می دهند .
به ظاهر افراد اهمیت می دهند .
بیشتر به کیفیتهای دیداری توجه می کنند .
تصاویر برایشان بیشتر جلب نظر می کند .
از آنچه دیده اند بیشتر صحبت می کنند .
از حرکات دست بیشتر استفاده می کنند . می کوشند سخنان خود را با حرکات دست به تصویر بکشند .
چون سرعت کلامشان با سرعت تصاویر متحرک ذهنی شان برابر نیست اغلب برای بیان اندیشه های خود شتابزده هستند ، برخی کلمات را حذف می کنند .
لحن صدایشان اغلب تو دماغی ، تیز و کش دار است .
کلمات مورد استفاده آنها: به نظر می رسد ، متصور می شود ، دیدن ، نگاه کردن ، بروز کردن ، چشم انداز ، روشن ، مه آلود ، واضح ، محو ، درخشان ، برق زدن ، تصور کردن .
برای تاثیر گذاری روی آنها میتوانیم به آنها لبخند بزنی و از هدیه گرفتن استفاد کنیم و رفتار توام با احترام را به نمایش بگذاریم .
اکثر خانمها بصری هستند .



افراد شنیداری :

به آرامی صحبت می کنند .
جمله بندی و کلمات را درست بیان می کنند .
بیشتر به آنچه که می شنوند، توجه دارند در واقع به کیفیت شنیداری توجه دارند.
به صحبت های طرف مقابل خیلی دقت می کنند .
نحوه تاثیر گذاری بر روی این افراد، با تشویق های کلامی و بیانی مثل ابراز علاقه و همکلامی مثبت از آنچه شنیده اند بیشتر صحبت می کنند، بنابراین به گفتار ما توجه دارند.
کلام و طنین آهنگ را به خاطر می سپارند.
هیجان آرام تری دارند. از لمسی ها پر هیجان تر و از شنیداری ها کم هیجان تر هستند.
آهسته صحبت می کنند.
سعی می کنند بیانشان شیوا و رسا باشد، به گفتار خود توجه خاصی نشان می دهند.
طرز سخن گفتنشان متعادل و آهنگین و صدایشان پر طنین و لحن آهنگ آن معتدل است و به صورت واضح صحبت می کنند.
سمعی خوش سخن است.

کلمات مورد استفاده آنها: شنیدن، گوش دادن، صدا، آهنگ، هماهنگ کردن، سراپاگوش، سکوت، شنیده شدن، طنین، ناساز، همهمه



افراد لمسی :

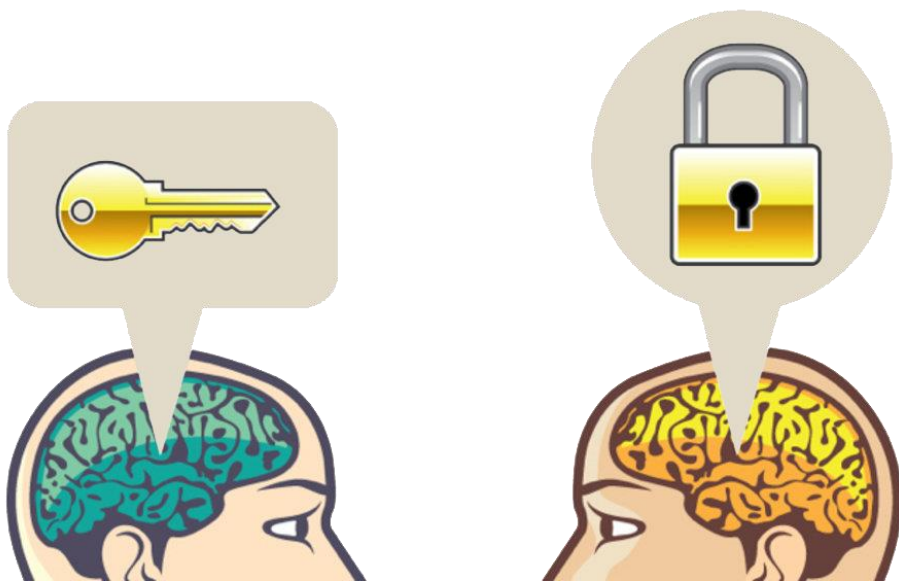
به آرامی صحبت می کنند .
رخوت و سستی از رفتارشان پیداست .
لمسی ها بیشتر به کیفیتهای لمسی توجه می کنند.
عضلاتشان شل و راحت است، روی مبل که می نشینند در آن فرو می روند.
هیجان آنها خیلی کم است.
خیلی آرام هستند، حتی یک نوع رخوت و سستی را می توان در آنها دید.
احساس آنها از دیگران عمیق تر است.
آرام و سنگین صحبت می کنند.
اغلب بین کلمات زیاد مکث می کنند.
لحن صدایشان عمیق است.
حرکات دستشان حالت گرفتن یا دست زدن به اشیاء را نشان می دهد.
کلمات مورد استفاده آنها: احساس می شود، تماس می گیرم، چنگ زدن، گرفتن، لغزیدن، تلنگر زدن، تماس گرفتن، دور ریختن، سخت، بی احساس، جامد، ترسیدن، بی حرکت، دست یافتن، رنج بردن، گرداندن.

(مانند: در آغوش گرفتن اما تنه زدن، هل دادن، و... به شدت تاثیر منفی رویشان دارد.)



۲۲ پیشنهاد برای اقناع و همفکر نمودن دیگران با خود

- ۱- بهترین وسیله برای پیروزی در مباحثات خودداری از ورود به آن است .
- ۲- به عقیده دیگران احترام بگذارید، هرگز به او نگویید که اشتباه می کند .
- ۳- اگر اشتباه کردید، فوراً به آن اعتراف کنید .
- ۴- دوستانه شروع به صحبت کنید .
- ۵- اجازه دهید طرف مقابل بیشتر از شما سخن بگوید و سعی کنید شنونده خوبی باشید .
- ۶- کاری کنید که دیگری تصور کند اندیشه از اوست .



۷- نسبت به عقاید و افکار دیگران ابراز همدردی کنید .

۸- خود را به جای دیگران قرارداد و از دریچه چشم او به مسائل نگاه کنید.

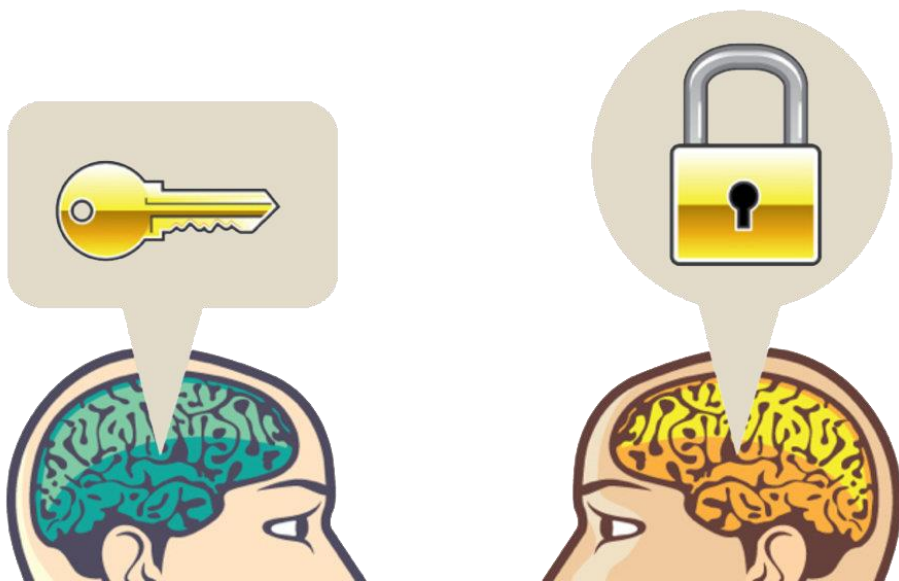
۹- از ملامت کردن و سرزنش نمودن دوری کنید .

۱۰- عقاید خود را به شیوه زیبا و دلپسند با دیگران مطرح نمایید .

۱۱- همواره حس رقابت دیگران را جهت انجام امور تحریک کنید .

۱۲- قبل از شروع به بیان خواسته خود از مخاطب، صمیمانه از او ستایش و تعریف کنید .

۱۳- اشتباهات افراد را به طور غیر مستقیم به آنها گوشزد کنید .



۱۴- همواره طرف مقابل را مجاب به پاسخ مثبت نمایید .

۱۵- قبل از طرح انتقاد خود از دیگران، اشتباهات خود را به میان بکشید و از آنها سخن بگویید .

۱۶- بجای دستور مستقیم، خواست های خود را بصورت پیشنهاد و سؤال مطرح کنید .

۱۷- بگذارید طرف آبرو و حیثیت خود را حفظ نماید، جریحه دار کردن احساسات دیگران کار انسانهای بزرگ نیست .

۱۸- از پیشرفتهای کوچک دیگران سخاوتمندانه تعریف کنید و در ستایش استعدادهای آنها صمیمیت نشان دهید .

۱۹- برای انجام کارهایی که به دیگران پیشنهاد می کنید طوری رفتار نمایید که آنها **خود را مهم احساس کنند** و با خوشحالی به خواسته شما عمل نمایند .

۲۰- به خواسته های دیگران توجه نموده و همواره درخصوص نکات مورد علاقه آنها سخن بگویید .

۲۱- برای عقاید دیگران احترام قائل شوید و حتی المقدور سعی کنید از اشتباهات آنها بگذرید و هرگز به کسی نگویید که اشتباه می کند .

۲۲- اگر می خواهید صفتی را دو طرف ایجاد یا تقویت نمایید باید وانمود نمایید که این صفت از فضایل ممتاز و ذاتی اوست .

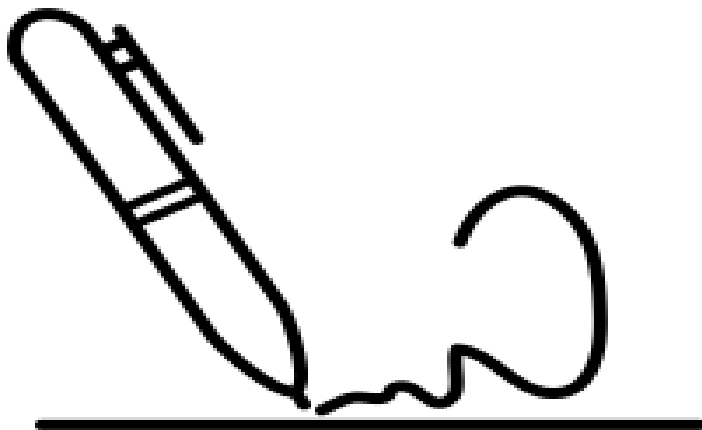


اکثر خطوطی که به عنوان امضا از دوران نوجوانی انتخاب می شود اولین با بصورت کاملاً تصادفی رسم می گردد و همین موضوع روانشناسان را به این نتیجه رسانده که احتمال دارد مطالعه برروی این خطوط، گوشه ای از شخصیت افراد را آشکار می کند، نتایج تحقیقات آنها نیز جالب است .

شما جزو کدام دسته هستید ؟

◀ کسانی که در جهت عقربه های ساعت امضاء می کنند انسانهای منطقی هستند .

◀ کسانی که برعکس عقربه های ساعت امضاء می کنند دیر منطق را قبول می کنند .



برخی دیدگاه ها در خصوص تحلیل امضای افراد!

◀ کسانی که از خطوط عمودی استفاده می کنند لجابت و پافشاری در امور دارند.

◀ کسانی که از خطوط افقی استفاده می کنند انسانهای منظمی .

◀ کسانی که با فشار امضاء می کنند در کودکی سختی کشیده اند.

◀ کسانی که پیچیده امضاء می کنند شکاک هستند .

◀ کسانی که در امضای خود اسم و فامیل می نویسند خودشان را در فامیل برتر می دانند.

◀ کسانی که اسم شان را می نویسند و روی اسمشان خط می زنند شخصیت خود را شناخته اند .

◀ کسانی که با حالت دایره و بیضی امضاء می کنند، کسانی هستند که می خواهند به قله برسند .

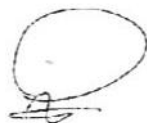
Signature Analysis





امضای ساده: سادگی، بی آلایشی، بی غل و غشی

امضای همراه با اسم و چند خط به طرف بالا:



امضای گرد و منحنی دایره: افراد محتاط، افراد بازاری



امضای کامل که آخرش خط محکمی می کشند: اعتماد به نفس، بااراده، استعداد و پشتکار زیاد



امضای شلوغ: هیجانات، شلوغی افکار، روحیه ناآرام





زیر امضاء اسم یا فامیل می نویسند و زیر آن خط می کشند .
(افراد شهرت طلب ، افراد جاه طلب)



امضاهایی که اسمشان را می نویسند و با خط های درهم و برهم آن را می پوشانند.
(غیر قابل اعتماد ، پنهانکار، شخصیت خود را باور ندارند)

امضاء سمت چپ در سمت راست کاغذ :

سمت راست: درون گرایی، ترسو، هراس از زندگی داشتن

سمت چپ: نشانه برون گرایی



امضای وسط صفحه (در صورتی که جایی برای امضاء مشخص نشده باشد).
دنبال اسم و شهرت، متکبر و مغرور، من من گو



امضاهای کشیده دراز:



مهارت همراه با زندگی، مبارزه جویی، غرور و تکبر

امضای زیگزاگ:



خوش خلقی و خوش اخلاقی

امضای با خط مستقیم :



یکنواختی، خلق و خوی ملایم

امضای متمایل به شکل پرندگان :



باذوق و استعداد نوگرا، متفکر، بدنبال پیشرفت

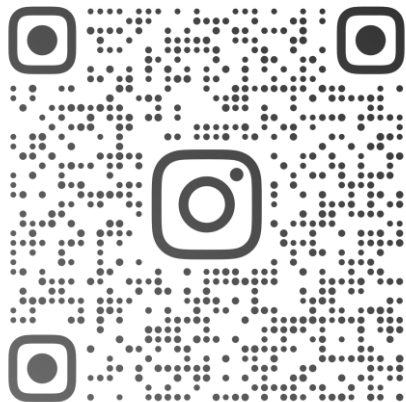
امضایی که گردی بطرف پایین دارد :



برون گرایی ، خوش خلقی



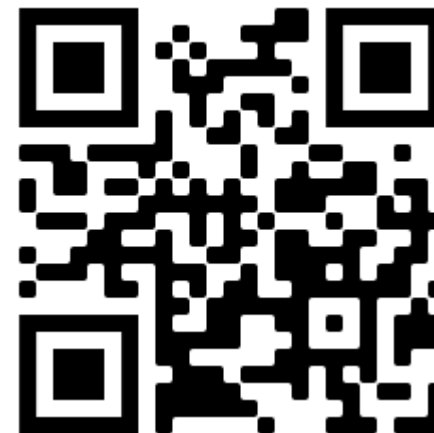
Contact me



MOHSEN.Y.A.L.I



برای دریافت اطلاعات تماس اسکن کنید



E-MAIL