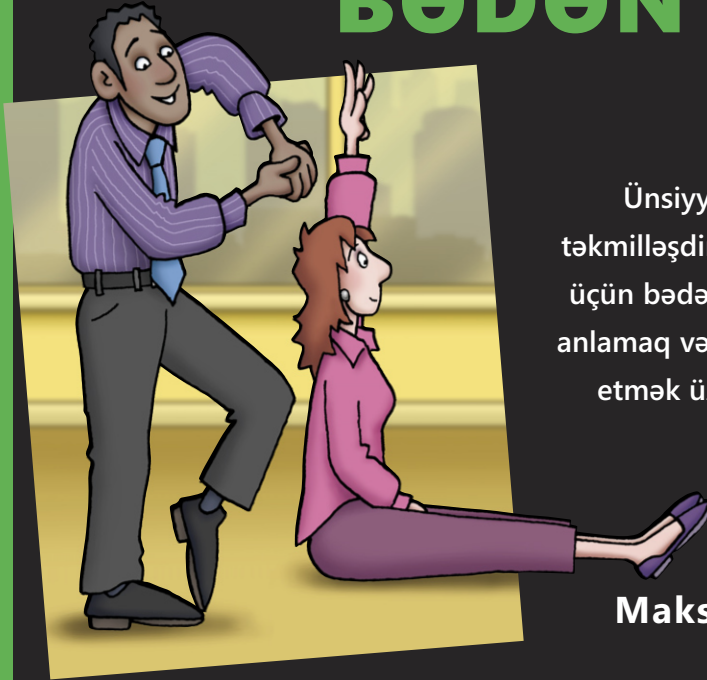


BƏDƏN DİLİ



Ünsiyyət bacarıqlarını
təkmilləşdirmək istəyənlər
üçün bədən dilini düzgün
anlamaq və ondan istifadə
etmək üzrə məsləhətlər

Maks A. Eggert

Kitablar seriyası barədə deyilən xoş sözlər:

"Əla seriyadır, cəfəngiyata yer verilmir, mövzu konkret şəkildə izah edilir. İllüstrasiyalar çox xoşuma gəlir".

"İdarəetmə kitabları" seriyasını çox bəyənim. İdarəetmə mövzusu ilə yeni tanış olan biri kimi deyə bilərəm ki, kitablar mükəmməl tərtib olunmuş və əsaslandırılmışdır, mətnləri isə yığcam və konkretidir".

"Bu kiçikhəcmli kitablar balaca incilərə bənzəyir – hər birinin içində asanlıqla mənimsəyə biləcəyimiz və əyləncəli formada izah edilən hədsiz həcmdə məlumat gizlənilib".

BƏDƏN DİLİ



**COPYRIGHT
NOTICE**
Please Read

The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved.

The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are **STRICTLY PROHIBITED** unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

Depending on the terms of your purchase/licence, you may be entitled to print parts of this electronic book for your personal use only. Multiple printing/photocopying is **STRICTLY PROHIBITED** unless otherwise agreed in writing between the purchaser and Management Pocketbooks.

If you are in any doubt about the permitted use of this electronic book, or believe that it has come into your possession by means that contravene this copyright notice, please contact us.



**MANAGEMENT
POCKETBOOKS**

Wild's Yard, The Dean,
Alresford, Hampshire
SO24 9BQ UK

Tel: +44 (0)1962 735573
Fax: +44 (0)1962 733637
sales@pocketbook.co.uk
www.pocketbook.co.uk

MÜNDƏRİCAT



ORİENTASIYA VƏ ƏSASLAR

7

İşdə bədən dili nə üçün vacibdir;
bədənin dilini idarə edən beyin qatları;
bədənin sözləri



ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/ JEST QRUPLARI

99

A-dan Z-yə bədən dilinin əlamətləri və
mənaları, emosiyaları büruzə verən
mimika/jest qrupları



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

15

Giriş; bədən sözlərdən daha çox şey deyir;
kontekst hər şeydir; "qruplaşma"lara diqqət
yeterin; fərdi özəllikləri tanıyın; kəskin
dəyişikliklər vacibdir; bədən dili hər zaman
nitqi qabaqlayır; qarşı tərəfi təsirə məruz
qoymayın



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

113

Biliklərinizi sınaqdan keçirmək üçün
viktoria; viktoriaçının cavabları



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI

27

Giriş; seçim müsahibəsi; satış təklifi;
təqdimatın keçirilməsi; qətiyyətli olmaq;
danışqların aparılması; qadınlar və danışqlar;
kouçinq və mentorluq



ƏLAVƏ MƏLUMAT

124

MÜƏLLİFİN ÖN SÖZÜ

"İş yerində ünsiyyətin ən vacib şərti deyilməyənləri eşitməkdir".

Piter Druker

Körpə ikən heç bir sözü tələffüz edə bilməsəniz də, ünsiyyət qura, hətta bəzən böyükləri idarə edə bilirdiniz. Dərindən düşünsək, bədənimizin uzun təkamül prosesində "dil vasitəsilə ünsiyyət" çox yeni fenomen sayıla bilər. Təbiətdə minlərlə "mürəkkəb cəmiyyət" mövcuddur: öz ictimai həyat təzlərini təşkil etmək üçün dilə ehtiyac duymayan qarışqalar, arılar, balıqlar və s.

Məməli heyvanlar da bədən vəziyyəti (duruş), üz ifadəsi və baxışlar vasitəsilə ünsiyyət qururlar. Buna görə də, sözün həqiqi mənasında, özümüzü fikirlərini/hisslərini ifadə etmək üçün bəzən danışmaq dilindən istifadə etməyi seçən heyvanlar hesab edə bilərik.

Üzümüzdə 10 mindən çox ifadəni formalaşdırmaq üçün birləşdirilə bilən 43 əzələ mövcuddur. Bunlardan 300-ü emosiyalarımızdan asılı olaraq formalaşır və onlardan düşünmədən, qeyri-ixtiyari istifadə edirik!

MÜƏLLİFİN ÖN SÖZÜ

Mağarada yaşayan insanlar bədən dilindən məharətlə istifadə edirdilər. Sonra danışmağı öyrəndik və təkamül prosesinin hansısa məqamında əvvəlki ünsiyyət formasının necə olduğunu unutduq.

Hazırda qulaqlarımızın davamlı olaraq söz bombardmanına tutulduğu bir dünyada yaşayırıq. Hərəkətlərimizin çoxunu emosional və qeyri-verbal şəkildə yerinə yetirir və hətta təəccüblü olsa da, qərarlarımızı belə bu cür qəbul edirik. Danışmaq, yəqin ki, ən mürəkkəb davranışımızdır, lakin danışmağa başlamazdan əvvəl qaşqabağın nə demək olduğunu bilirdik; yeniyetməlik çağlarımızda "ədali" görünmək üçün nə edəcəyimizi bilirdik; indi, yəni yetkinlik yaşlarımızda isə "uğurun qoxusu"nu duya bilirik. Ona görə də təəccüblü deyil ki, yoldaşımızı, yaşayacağımız yeri, nə geyinəcəyimizi seçərkən nəhəng bir qeyri-verbal lüğətə, "primat beynimiz"in dərinliklərində kök salmış səssiz dünyaya əsaslanırıq.

"Ölümlü olan heç bir varlıq sirr saxlaya bilmir. Dodaqlar sussa da, barmaq ucları boşboğazlıq edir; xəyanət bütün məsələlərimizdən axır".

Ziqmund Freyd

MÜƏLLİFİN ÖN SÖZÜ

İş həyatında hər gün minlərlə qeyri-verbal mesaj ötürür və belə mesajları cavablandırırıq. Məsələn, izdihamlı ofislərdən keçərkən baş hərəkəti ilə verilən salamlar və dostyana, yaxud düşməncəsinə baxışlar; rəhbərimizin üz ifadələri; həmkarlarımızın geyimləri – bütün bunlar bizə ətrafımızdakı insanlar haqqında məlumat verir.

İş dünyasında və həyatda yalnız deyilən sözlərə qulaq asmağı seçsəniz, ötürülən mənanın böyük hissəsini nəzərdən qaçıra bilərsiniz. Amerikan antropoloq Rey Böldvistelə görə, qarşılıqlı sosial münasibətlər zamanı bir-birimizlə ünsiyyətimizin 65 %-i qeyri verbal şəkildə baş tutur. İnsanlarla "emosional" ünsiyyətimiz isə, demək olar ki, tamamilə bədən dilindən ibarətdir. Odur ki, gündəlik işimizdə və karyeramızda uğur qazanmaq üçün bu mövzunun başa düşülməsi zəruri şərt kimi qəbul edilə bilər.

Bədən dilini ilk baxışdan başa düşməyinizə və ondan məharətlə istifadə etməyinizə kömək etmək məqsədilə bu kitabda iş yerindəki müxtəlif situasiyalarda bədən dilinin təzahür formalarına nəzər salacağıq.



Maks-Avqustin ata
(Ortodoksal Presviterian Kilsəsi)

Dini icma keşişi

Müqəddəs Məryəmin dini icmaları, Avstraliya, Sidney



ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

İŞDƏ BƏDƏN DİLİ NƏ ÜÇÜN VACİBDİR?



İşdə rəhbərlərinizi, həmkarlarınızı, tabeliyinizdəki əməkdaşları, müştəriləri və təchizatçıları başa düşmək çox vacibdir. Qarşı tərəfin:

- etibarlı birisi olub-olmadığını;
 - həqiqəti söyləyib-söyləmədiyini;
 - söylədiyini edib-etməyəcəyini;
 - işinizi/layihənizi təqdir edib-etmədiyini;
 - işi vaxtında çatdırıb-çatdırmayacağını;
 - köməyə ehtiyacı olub-olmadığını;
 - stres keçirib-keçirmədiyini;
 - iddia etdiyi bacarıq və ya təcrübəyə malik olub-olmadığını...
- ...müəyyən etməyi bacarmalısınız.

"Bədəniniz
yalan danışa bilmir".
Yuli Fast

ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

İŞ YERİNDƏ BƏDƏN DİLİ NƏ ÜÇÜN VACİBDİR?



Heç nə deməsəniz belə, "bədən dilinin biliciləri" aşağıdakıları anlayacaqlar:

- bu və ya digər məsələyə "emosional münasibət"iniz necədir;
- motivasiya səviyyəniz hansı dərəcədədir;
- həmkarınız, rəhbəriniz və ya situasiya haqqında nə düşünürsünüz;
- sözlərdən istifadə etmədən nə demək istəyirsiniz;
- işiniz və müəssisənizlə bağlı nə düşünürsünüz;
- tapşırığın və ya layihənin öhdəsindən gələ biləcəyinizə nə dərəcədə əminsiz;
- nə dərəcədə məmnun və ya narazısınız.

Qeyd: Bədən dilinin hansı aspektlərinin anadangəlmə olması, hansılarının sonradan öyrənilməsi və necə öyrənilməsi, mədəniyyətdən asılı olub-olmaması ilə bağlı mübahisəli suallar sosial psixologiya mütəxəssislərinin öhdəsinə buraxılsa, daha yaxşı olar.

ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

BƏDƏN DİLİNİ İDARƏ EDƏN BEYİN QATLARI



Bədən dilini başa düşmək üçün psixobiologiyaya qısaca nəzər salmalıyıq.

Onurğalılarda təkamül prosesinə nəzər saldıqda görürük ki, əvvəl balıqlar, sonra quşlar və sürünənlər, nəhayət, məməli heyvanlar yaranıb. Təkamülün hər mərhələsində beyninin funksiyalarının təkmilləşməsi nəticəsində uzunmüddətli təkamül prosesimiz bu gün bizə beyninin üç qatını və ya sadəcə dillə desək, üç beyin bəxş edilib. Hər bir hissə digər iki hissə ilə ahəngdar şəkildə işləsə də, fərqli funksiyaları yerinə yetirir:

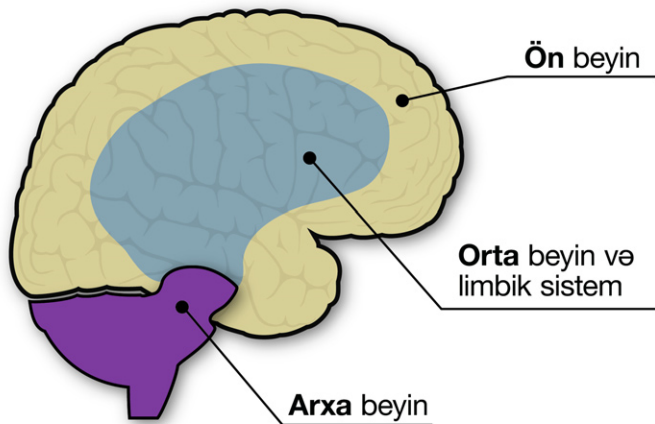
Arxa beyin və ya "sürünən beyni" – əsas ehtiyacları tətikləyir: yemək, içmək, ağrı və s.

Orta beyin/limbik sistem – emosiyaları tətikləyir: "qaç və ya qov" reaksiyası, qorxu, qəzəb, sevgi, ikrah və s.

Ön beyin və ya neokorteks – düşüncəni tətikləyir: planlaşdırma; xatırlama; dil; əxlaq normaları; dəyərlər və s.

ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

BƏDƏN DİLİNİ İDARƏ EDƏN BEYİN QATLARI



ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

BƏDƏN DİLİNİ İDARƏ EDƏN BEYİN QATLARI



Məqsədlərimiz çərçivəsində beynimizin, demək olar ki, bütün bədən dilimizə görə cavabdeh olan hissəsi limbik sistemdir. Limbik sistem, əsasən, bizim şüurlu razılığımıza ehtiyac duymadan çalışır. Bədənimiz biz baş verənləri dərk etməzdən əvvəl danışmağa başlayır. Limbik beynimiz emosional reaksiyalarımıza daha sürətli cavab verir və bu zaman yavaş düşünən ön beyini – "idarəçi mərkəzi" geridə qoyur.

Ön beynimiz necə reaksiya verəcəyini düşünən, variantları təhlil edən, cavabını planlaşdıran, hərəkətə keçməyin ən yaxşı üsulunu qiymətləndirən zaman orta beyin/limbik sistem, sadəcə, avtomatik reaksiyanı təşviq edir. Bu funksiya qədimdə qılıncdışli pələng görə zaman əcdadlarımızın köməyinə çatmış, dərhal "qaç və ya qov" reaksiyasını üzə çıxarıb.

Beləliklə, şüursuz bədən dilimiz duyğu, düşüncə və emosiyaların əsl barometridir. Bədən dilimiz bizim "ən dürüst funksiya"ımızdır, çünki yalan danışa bilmir.

ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR



BƏDƏN DİLİNİ İDARƏ EDƏN BEYİN QATLARI

Bədən dili bir çox cəhətdən heyvanların ünsiyyət sistemi ilə ortaq xüsusiyyətlərə malikdir. Heyvanlar danışa bilmirlər, lakin bəziləri, heç şübhəsiz, dominantlıq, qorxu, cütləşməyə hazırlıq və hətta oyuna dəvəti ifadə edə bilirlər. Dünyaya genetikamızın dərinliyinə işləmiş bədən dili ilə gəlirik. Körpələr bizə xoşbəxt, hirsli, məyus və ya narahat olduqlarını sözlə demirlər, amma sözsüz ki, bunları bizə ifadə etməkdə çətinlik çəkmirlər.

Utandığınız zaman üzünüzün qızarmağının, yaxud kimisə cazibədar hesab etdiyiniz zaman göz bəbəklərinizin böyüməsinin qarşısını almağa cəhd edin. Emosional təzyiç altında olduğumuz zaman tərə batıb çıxırıq, lakin tərləməyə ondan xəbər tutandan xeyli əvvəl başlayırıq.

Bütün bunlar beynimizin, avtomatik olaraq, şüurlu nəzarətimiz altında olmayan hissəsinin təkanı ilə baş verir. Beləcə, **bədən dilinin ilk qaydasını** öyrənirik:

"Hər zaman səsə deyil, bədənə inanın".

ORİYENTASIYA VƏ ƏSASLAR

BƏDƏNİN SÖZLƏRİ

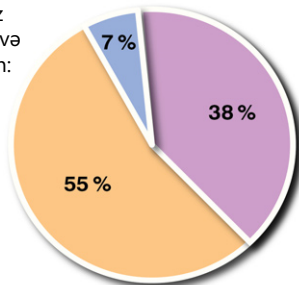


Biz insanlar üçün sözlər və dil məruz qaldığımız təkamülün ən yeni ixtiralarıdır. Əvvəl bədənimizlə, sonra isə işarələr vasitəsilə ünsiyyət qurmuşuq. Sözlərdən isə bundan çox uzun müddət sonra istifadə etməyə başlamışıq.

Bu ardıcılıq hələ 1950-ci illərdə prof. Mehrabian tərəfindən təsdiq edilmişdir. O öz araşdırmaları vasitəsilə irəli sürmüşdür ki, biz emosiyaları ötürən mesajın doğruluğunu müəyyənləşdirəndə və sözlərlə bədən dili arasında uyğunsuzluq tapanda inamımızı:

- 7 %-i deyilən sözlərin faktiki mənasına əsaslanır;
- 38 %-i bu sözlərin necə deyildiyinə əsaslanır;
- 55 %-i danışanın bədən dilinə əsaslanır.

Buna görə də bədən dili çox vacibdir, çünki qarşı tərəfi düzgün başa düşmək üçün insanların dediklərinin sətiraltı mənalərini müəyyən edə bilməliyik. İnsan ağızı ilə danışır, lakin bədəni ilə ünsiyyət qurur.





YEDDI ƏSAS PRİNSİP

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP



GİRİŞ

Bədənin ötürdüüyü çoxsaylı siqnallar arasında hansının vacib olduğunu necə anlayırıq? Bədən dilini mükəmməl öyrənməliyik. Bu bölmədə hansı siqnalın mətləbə aidiyyəti olduğunu müəyyən etməyə kömək edəcək 7 əsas prinsipi nəzərdən keçirəcəyik.

- 1 Bədən sözlərdən daha çox şey deyir.
- 2 Kontekst hər şeydir.
- 3 Jest və ya mimika qruplaşmalarına diqqət yetirin.
- 4 Fərdi özəllikləri tanıyın.
- 5 Kəskin dəyişikliklər vacibdir.
- 6 Bədən dili hər zaman nitqi qabaqlayır.
- 7 Qarşı tərəfi təsirə məruz qoymayın.

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP



1 BƏDƏN DİLİ SÖZLƏRDƏN DAHA ÇOX ŞEY DEYİR

Çox vaxt insanların dedikləri ilə faktiki olaraq düşündükləri arasında böyük fərq ola bilər. Bunu duymaq üçün bədənin deyilənləri "əks etdirməsinə" və ya "dəstəkləməsinə" diqqət yetirməliyik.

Rəhbər şəxs: "Bəli, bu konfransa gedə bilərsən", – desə də, ürəkdən demədiyini hiss edirsinizsə, deməli, bədən dilini başa düşürsünüz.

Müsaib sualınıza cavab verməzdən əvvəl üzünün aşağı hissəsi ilə gülümsəyirsə və hansısa səs sizə "nəyinsə qaydasında olmadığını" deyirsə, məşhur Çin deyimini yada salmalısınız: "Yalnız ağzı ilə gülən insanlardan ehtiyatlı olun". Bu, "Üzün nisbətən yuxarı hissəsi aşağı hissəsi ilə uyğunluq təşkil etməlidir" deməyin fərqli formasıdır.

Mümkün olmayan bir tapşırıq alarkən bədən diliniz real münasibətinizi hiss etdirmədən rəhbərinizə "Tamamilə əminəm ki, yeni hədəflərə nail ola biləcəyəm" deyə bilərsinizmi?

"Mən 2 dildə
danışırım: ingilis dili və
bədən dili".

Mey Vest

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

7

2 KONTEKST HƏR ŞEYDİR

Hər bir bədən dilinin müəyyən **konteksti** var və biz ona laqeyd yanaşaraq riskə gedirik. Gəlin hər kəsdə formalaşmış bir təsəvvürə nəzər salaq: qolları sinədə çarpazlamaq özünümüdafiyyə və ya razılaşmamağa işarədir.

Lakin qolları çarpazlamağın fiziki, mədəni və ya ətraf mühitlə əlaqəli anlamları da ola bilər:

- Üşüyürəm.
- Mənə belə rahatdır, çünki stulumda qolumu söykəməyə yer yoxdur.
- Həzm problemim var.
- Əzələli/formalı qollarımı göstərmək istəyirəm.
- Rəsmi situasiyalarda belə əyləşməyin düzgün olduğunu düşünürəm. (Orta məktəb məzunları arasında tez-tez rast gəlirik.)
- Zinət əşyalarımı nümayiş etdirmək istəyirəm.





2 KONTEKST HƏR ŞEYDİR

Çarpazlanmış qolların şəxsiyyət tipi və ya şəxslərarası ünsiyyətlə əlaqədar anlamı ola bilər:

- Mən qapalı insanam.
- İstəyirəm ki, nəyə qadir olduğunuzu mənə göstərsiniz.

Bu cür bədən vəziyyətindən aşağıdakı mənanı da çıxarmaq olar:

- Sadəcə, hər zaman əyləşdiyim kimi əyləşmişəm – atam da hər zaman belə əyləşərdi.

Əlbəttə, bu duruşun populyar mənaları da var:

- Özünümüdafə mövqeyindəyəm.
- Sizdən usanmışam.
- Dediklərinizlə razı deyiləm.

Hamısı kontekstdən asılıdır. Başa düşmək üçün kontekstə ehtiyacımız var. Üçüncü prinsipimizdə də görəcəksiniz ki, bədən dilinin yalnız bir elementi nəyinsə qəti göstəricisi hesab edilməməlidir; iki element güclü eyhamdır, üç ayrı-ayrı elementin eyni vaxtda hiss etdirilməsi isə o deməkdir ki, siz bədən dilinizdən ən uğurlu şəkildə istifadə edirsiniz.

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

2 KONTEKST HƏR ŞEYDİR

7

Ağzın əllə örtülməsi jestləri kontekstin vacibliyinə daha bir nümunədir. İnsanlar arasında belə bir təsəvvür formalaşmış ki, ünsiyyət zamanı ağzını əli ilə örtən adam ya müəyyən məsələ ilə bağlı yalan danışır, ya emosiyalarını cilovlamağa çalışır.

Lakin bu jestin aşağıdakı səbəbləri də ola bilər:

- Ağzlarından xoşagəlməz qoxu gəldiyini düşünürlər.
- Dişlərini təmizləməyi unudublar.
- Ciddi ortodontik müdaxiləyə ehtiyacları var.
- Üst dodaqları qaşınır.
- Dişləri ağrıyır.
- Çənələrində ləkə var.



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP



3 "QRUPLAŞMA" LARA DİQQƏT YETİRİN

Məşhur deyimdə səsləndiyi kimi: "Bir qaranquşla bahar olmaz" – amma ikisi ilə də olmaz. Qarşı tərəfin bədən dilini düzgün "oxuya" bilmək üçün, ən azı, 3 göstəriciyə ehtiyacımız var, ancaq yaxşı olar ki, 5 olsun.

Qarşı tərəf danışarkən sizə baxmırsa, diqqətini daha maraqlı nəşə cəlb etmiş ola, ya da söylədikləri həqiqət olmaya bilər. Lakin bununla yanaşı, aşağıdakılardan da, ən azı, bir neçəsi müşahidə edilirsə, yəni həmsöhbətiniz...

- fərqli suala cavab verirsə;
- alt dodağını dişləyirsə;
- getdikcə gözlərini daha tez-tez qırırsa;
- bədənini stuldan dikəldirsə;
- qaşlarını çatırsa;
- tez-tez udqunursa;
- səsini alçaldıb-yüksəldirsə;
- göz bəbəkləri böyüyürsə;
- quru öskürürsə;
- əlini ağzına aparırsa;
- yersiz və tez-tez gülümsəyirsə...

...deməli, (istifadə edilən jest və mimika qrupunu nəzərə alaraq) həqiqəti söyləmir.

İş yerində hər bir konkret situasiya üzrə üstünlük təşkil edən bədən dilini gözdən keçirərək jest/mimika qruplarına və bədən dili kombinasiyalarına bir qədər vaxt sərf edəcəyik.

3 "QRUPLAŞMA" LARA DİQQƏT YETİRİN



Tam qrup:

- əlləri ilə ağızını qapayıb;
- qaşları çatılıb;
- göz bəbəkləri böyüyüb;
- alt dodağını dişləyir.

*Deyilməli olanları deməmək
üçün müqavimət göstərmək*

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

7

4 FƏRDI ÖZƏLLİKLƏRİ TANIYIN

İnsanların nitqlərini bəzəyən "düzdür", "əslində", "bilirsiniz", "ümumiyyətlə" kimi sevimli sözləri olduğu kimi, fərdi (xarakterik) bədən dilləri də var. Kiminsə bədəni ilə nə dediyini başa düşmək üçün biz onların fərdi "tik"lərini və ya qeyri-ixtiyari təzahür edən davranış "vərdiş"lərini başa düşməliyik. Yalnız bundan sonra diqqətimizi "normadan kənara çıxan" mimika və jestlərə yönəldə bilərik.

İnsanın davamlı olaraq gülümsəməsinin səbəbi onun özünü xoşbəxt hiss etməsi ilə əlaqəli olmaya bilər. Bəlkə də, bu onun dünyaya nümayiş etdirdiyi "standart sima"sıdır. Bəzi insanların simasından tez-tez rişxəndli gülüş oxunur; bu onların təkəbbürlü olduqlarını və ya özlərini üstün hesab etdiklərini göstərmir, sadəcə, onların sifət ifadələri belədir. Onlar üçün normalın nə olduğunu bilsəniz, hər hansı bariz fərqi asanlıqla seçə bilərsiniz.



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

5 KƏSKİN DƏYİŞİKLİKLƏR VACİBDİR

7

Duyğu və düşüncələr bədən dilində dəyişikliklər yaradır. Mimika və jest qruplaşmaları ilə bağlı qaydanı, təbii ki, yadda saxlamalıyıq (bax: səh. 21), lakin müsahibə zamanı spesifik bir sual verərkən namizəd "sarsılmış" kimi stulunda özünü fiziki olaraq geri itələyirsə, o halda, xüsusilə də əlavə təşviş əlamətləri yaranarsa, əlavə araşdırma aparmaq lazımdır.

Bənzər qaydada, nitqin sürətində qəfil dəyişiklik olduqda müzakirə edilən mövzu daha dərinəndən araşdırılmalıdır.



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP



6 BƏDƏN DİLİ HƏR ZAMAN NİTQİ QABAQLAYIR

Suala cavab verməzdən əvvəl insanların hissləri "işə düşür", onlar düşünənə qədər bədənləri cavab verir, ona görə də nitq çox geridə qalır. Kimsə yeni işi/tapşırığı yarıtəbəssümlə qəbul edib verbal şəkildə özünəinam ifadə edir, lakin bədən dilinin qalan hissəsi bu emosiyalara dəlalət etmirsə, həqiqətin deyilənin tam əksi olduğundan şübhələyə bilərsiniz. (Həqiqi özünəinam halında qarşı tərəf şux dayanmalı, çiyinini düz tutmalı, başını əyməməli, yaxşı göz təması qurmali, çox gülümsəməli, gözlərini daha az qırpmalıdır.)

Ünsiyyəti bir kart oyunu olaraq təsəvvür etsək, bədən dili "tuz" rolunu oynayır və "nitq" kartını hər zaman məğlub edir.

"Sadəcə, baxmaqla
çox şey görə bilərsiniz".

Yoqi Berra

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

7

QARŞI TƏRƏFİ TƏSİRƏ MƏRUZ QOYMAYIN

7

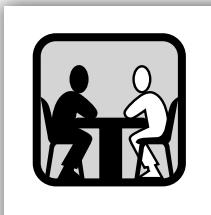
İnsanlarla ünsiyyət zamanı öz bədən dilinizin fərqiə varmağı bacarmalısınız.

Maraqlıdır ki, təbiətən biz insanlar söhbət etdiyimiz, xüsusilə xoşumuza gələn və ya pərəstiş etdiyimiz şəxslərin davranışlarını "əks etdirməyə" (təkrarlamağa) meyil edirik. Buna görə də kiminsə bədən hərəkətlərində aşkar dəyişiklik hiss etdikdə bu barədə düşünməzdən əvvəl bu dəyişikliyin sizin o andakı bədən dilinizdən irəli gəlib-gəlmədiyini dəqiqləşdirin.

Əksətdirmə haqqında daha ətraflı məlumatla [49](#), [94](#) və [95](#)-ci [səhifələrdə](#) tanış ola bilərsiniz.

"Bilik əldə etmək üçün
oxumalı, müdriqlik qazanmaq üçün
çox müşahidə etməliyik".

Merilin vos Savant



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI

GİRİŞ



İndi isə konkret iş situasiyalarına, ehtimal edilən bədən dili növlərinə və onların hansı mənanı ifadə etdiyinə nəzər salacaq, tez-tez rastlaşdığımız problemlərlə mübarizə üçün məsləhətlər verəcəyik. Beləcə, situasiyanı daha yaxşı qiymətləndirəcək, müvafiq tədbirlər görə biləcəksiniz.



Seçim müsahibəsi keçirmək



Satış/kommersiya təklifi vermək



Təqdimatlar keçirmək



Qətiyyətli olmaq



Danışıqlar aparmaq



Kouçinq və mentorluq

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ



İş yerində seçim, qiymətləndirmə və intizam tədbirləri daxil olmaqla, müxtəlif növ müsahibələr keçirilir. Bu fəsildə diqqətimizi ilk təəssüratların çox güclü təsirə malik olduğu, qərar qəbuluna əhəmiyyətli təsir edə bildiyi seçim prosesinə yönəldəcəyik.

İlk təəssüratlar

Kiminləsə ilk dəfə görüşəndə, özümüzdən asılı olmayaraq, onu "qəlibə salır", yaxud "stereotip" yarılıqlı qutuya yerləşdiririk. Gördüklərimiz, görmək istədiklərimiz əsasında həmin şəxs haqqında təxmini qiymətləndirmələr aparırıq, çünki *Homo sapiens* 10 min il əvvəl kifayət qədər "sivilləşənə" qədər təqribən 90 min il kiçik ailə qruplarının tərkibində yaşayıb. Odur ki, 80 min il boyunca yad bir insanın dost, yoxsa düşmən olduğunu tezəcə anlamaq üçün ilkin təəssüratlara əsaslanmışıq.

Beləliklə, insanların genetikasının dərinliyinə işləmiş bu xüsusiyyət hətta ən təcrübəli müsahibəçini də vadar edir ki, ilk dəfə görüşdüyü namizəd haqqında fərziyyələr yürütsün.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

7/11 EFFEKTI

Kiminləsə ilk dəfə görüşərkən özümüzü əminlikdə hiss etmək, həmin şəxsə etibar etmək, üstəlik, bunu mümkün qədər tez etmək istəyirik. Təəssüf ki, bu mərhələdə əlimizdə qarşı tərəf haqqında kifayət qədər məlumat olmadığından mühakimələrimizi çox səthi məlumatlar – geyim, zahiri görünüş, danışiq, bədən forması, bədən dili əsasında yürüdürük.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

7/11 EFFEKTİ



Dok. Maykl Solomon Nyu-York Universitetinin Ali Biznes Məktəbindəki doktorluq dissertasiyasında irəli sürür ki, kiminləsə ilk dəfə görüşən zaman biz ünsiyyətin ilk 7 saniyəsi ərzində onun haqqında 11, bəli, 11 qərar qəbul edirik:

1. maddi səviyyəsi – cəmiyyətin hansı təbəqəsinə aiddir, maddi təminatı nə dərəcədə yüksək və ya aşağıdır;
2. təhsil səviyyəsi – intellekti və ehtimal edilən akademik səviyyəsi;
3. nə dərəcədə dürüst insandır;
4. ona nə dərəcədə etibar etmək olar;
5. mədəni səviyyəsi;
6. cinsi və cinsi oriyentasiyası, nə dərəcədə cəlbedici görünüşü var;
7. uğur səviyyəsi;
8. siyasi mənsubiyyəti – hansı partiyanı və ya siyasi lideri dəstəkləyir;
9. dəyər oriyentasiyası – sizinlə eyni dəyərləri/prinsipləri bölüşürmü;
10. etnik mənşəyi;
11. sosial cazibədarlığı – dost olaraq nə dərəcədə xoşunuza gələrdi.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

7/11 EFFEKTİ



"7/11 effekti" ilə bağlı araşdırmada yanlışlığa yol verilmirsə, müsahibədə namizədin müsahibəçidə, müsahibəçinin də namizəddə yaratdığı təəssüratın nə qədər vacib olduğunu təsəvvür edin.

Hazırkı ölçmə avadanlıqlarının vasitəsilə psixoloqlar müəyyən edə bilirlər* ki, kiminsə haqqında mühakimə yürütmək üçün saniyənin onda biri və ya 100 millisaniyə kifayətdir. Üstəlik, sadəcə üzünə baxmaqla! Təbii ki, kiminləsə nə qədər çox vaxt keçirsəniz, onun haqqında təsəvvürünüz bir o qədər dəqiq olar, lakin müsahibə bizə bu üstünlüyü vermir.

Bədən dilinin ikinci qaydası:

"İnsanları görünüşlərinə görə deyil, etdiklərinə görə mühakimə edin".

... və "davranışa əsasən qiymətləndirmə" müsahibəsini bu dərəcədə effektiv seçim alətinə çevirən də məhz bu qaydadır.

*C. Uillis və A. Todorov (2006) "İlk təəssüratlar: insanın üzünə 100 millisaniyə baxdıqdan sonra qərar qəbul etmək"; "Psychological Science" jurnalı, 17-ci buraxılış.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBƏÇİLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT



Baxış

Siz namizədə baxarkən o da sizə baxır, bu da ikitərəfli söhbət üçün şərait yaradır. Müəyyən məqamlarda namizədə baxmaq, adətən, aşağıdakı nəticələrə yol açır:

- Namizəd danışmağı dayandıran zaman üzünə baxın, onda daha çox danışacaq (vacib bir müsahibə bacarığıdır, çünki namizədi məşq etmədiyi məqamlara toxunmağa vadar edir).
- Mürəkkəb sual verərkən namizədə baxın, böyük ehtimalla, daha dolğun cavab alacaqsınız.
- Namizədin danışmağı dayandırmasını istəyirsinizsə, sadəcə, başqa tərəfə baxın.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBƏÇİLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT

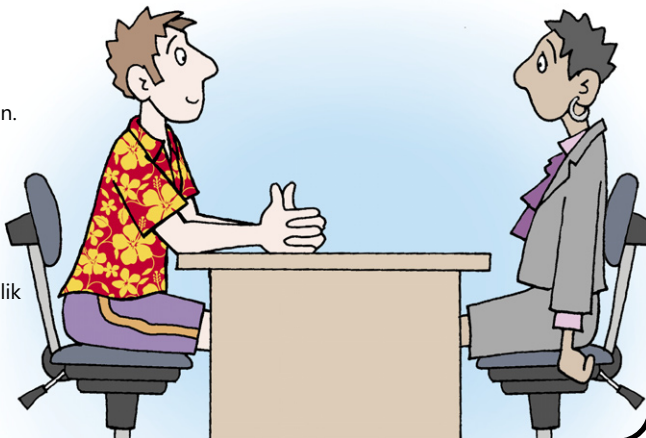


Hündürlük

Hündürlük gücdür, ona görə də boyunuz daha qısadirsə, stulunuzun hündürlüyünün namizədinə nisbətən bir qədər yüksək olmasına çalışın.

Zahiri görünüş

Minimum özünəməxsusluq günün qaydasıdır. Müsahibə cümə günü keçirilirsə və müəssisənizdə "rahat geyim" günüdürsə, namizədə gündəlik rahat geyimdə olacağınız barədə xəbərdarlıq etmək məqsədəuyğun ola bilər.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT



Xoş bir ilkin təəssürat yaratmaq üçün:

- Göz təmasından çəkinməyin – bu, özünəinam, etibarlılıq və dürüstlük nümayiş etdirir.
- Gülümsəyin – bu, mehribanlıq və dostluğun göstəricisidir.
- Qarşı tərəfin əlini möhkəm sıxmaqdan çəkinməyin* – bu, özünəinam və mehribanlıqdan xəbər verir.
- Müsahibə boyunca yüngülcə başınızı tərpədin – bu, hörmət ifadə edir.
- Çiyininizi qarşı tərəfə paralel tutun – bu, dostluq və özünəinamı göstərir.
- Ayaqlarınızın yönünü qarşı tərəfə doğru tutun – bu da dostluq və özünəinamı göstərir.
- Danışan zaman bir qədər irəliyə doğru əyilin – bu, dostluq və maraq ifadə edir.
- Müsahibəçinin bədən dilini əks etdirin – bu, etimadı və etibarlı münasibətləri gücləndirir (lakin süni görünməmək üçün məşq edin, qarşı tərəf sizin onu yamsıladığınızı düşünməməlidir).

***"Psixoloqlar əl sıxmağın gücü ilə şəxsiyyətin gücü arasında heç bir bağlılıq aşkar edə bilməyiblər. Lakin bu miş zehinlərdə o qədər həkk olunub ki, möhkəm əl sıxmağın sizə zərəri olmaz". V. F. Çaplin və b.h., (2000) "Əlsuxma, gender, şəxsiyyət və ilkin təəssürat" məqaləsindən; "Personality and Social Psychology" jurnalı, 79-cu buraxılış.*

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT



- Əl sıxdıqdan, əyləşmək üçün yer təklif edildikdən sonra sağ əlinizlə stulun arxa hissəsindən tutub təqribən 10 dərəcə sağa doğru çevirin. Bu, müsahibəçinin stuludur və onu yerindən tərpətmək özünü böyük inamdan xəbər verir.
- Beləcə, əyləşdikdən sonra bədəninizin yuxarı hissəsi müsahibəçinin sağ tərəfi ilə qarşı-qarşıya olacaq. Yerinizdən qalxmadan bir hərəkətlə çiyinlərinizi onunla parallel vəziyyətə gətirin. Bu, qarşı tərəfə pozitiv münasibətdə olduğunuzu vurğulayır.
- Stulda mümkün qədər arxaya doğru əyləşin. Stulun ucunda əyləşsəniz, həyəcanlı görünəcəksiniz. Eyni zamanda diqqətli olun, çünki müsahibəçi ilə aranızda yaranan yaxşı münasibətin təsiri ilə rahatlaşıb stula yayxanmaq təhlükəsi yaranar ki, bu hərəkət heç də peşəkar təəssürat bağışlamır.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI

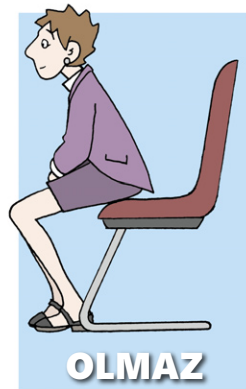


SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT



- Stulda arxaya doğru düzgün əyləşərək çətin bir sual qarşısında təbii reaksiyadan, yəni zərbə almış kimi "qəfildən geri hərəkət etmək" jestindən yayına bilərsiniz.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT



- Qollarınızı çarpazlamayın və ya üzünüzə toxunmayın.
- Kişilər, qıçlarınızı çarpazlamayın.
- Qadınlar, qıçlarınızı topuq və ya baldır səviyyəsində çarpazlaya bilərsiniz, amma bir ayağınızın ucunu o biri ayağınızın topuğuna dayamayın.
- Əllərinizin uclarını (qüllə şəklində) birləşdirin. Əllərinizi hərəkət etdirməlisinizsə, qollarınızı sinənizdən yuxarı qaldırmayın.
- Müsahibəçi danışan zaman çox azca (maksimum 1,5 sm) ona doğru əyilin, bu həm hörmət əlamətidir, həm də danışılanlara maraq göstərdiyinizi ifadə edir.
- Utancaqsınızsa və müsahibəçinin gözlərinə baxmağa çətinlik çəkirsinizsə, əvvəl qaşlarının ortasından bir qədər yuxarıya baxın. Aranızda bir metrədən çox məsafə varsa, yaxşı göz təması qurduğunuzu düşünəcəklər.
- Müsahibəçi sizə sual verən zaman o, sözünü bitirənə qədər göz təması saxlayın.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ



Müsaibədən sonra satış üçün tələb olunan bacarıqlar gəlir.

Şəxslərarası ünsiyyətin bütün növlərində olduğu kimi, satışda da diqqətinizi potensial müştəriyə cəmləşdirir, periferik görmədən istifadə edir, onlar haqqında ilkin fərziyyələrinizi arxa plana atırsınızsa, onda qarşı tərəfin bütün hərəkət, jest və nitq xüsusiyyətlərini qiymətləndirə bilərsiniz. Bütün bunlar sizə onların nə düşündüyünü anlamağa və satışa nail olmağa kömək edə bilər.

Bu fəslin növbəti səhifələrində bədən dilinin potensial müsbət və mənfi əlamətlərini müzakirə edəcəyik, lakin gəlin əvvəlcə satışa cəhd edən zaman nümayiş etdirdiyiniz bədən dilinə nəzər salaq.

Belə bir deyim mövcuddur ki, potensial alıcı təklif edilən məhsul və ya xidmətə sərmayə qoymazdan əvvəl satan şəxsi "alır". Odur ki, ilkin etibarlı münasibətlərin qurulması son dərəcə vacibdir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ TƏBƏSSÜMÜNÜZ



Etibarlı münasibətlərə nail olmağın asan bir üsulu, sadəcə, gülümsəməkdən ibarətdir. **Təbəssümü** istənilən mədəniyyətdə hər bir insan təqdir edir. Təbəssümlərə laqeyd qalmaq olmur, onu 30 metr uzaqlıqdan seçmək mümkündür. Gülümsəyən sima xoşa gəldiyimizi düşündürür: təbəssüm qarşı tərəfin eqosunu oxşayır. Satış nümayəndəsi üçün isə təbəssüm potensial müştəriyə ən yaxşı təqdimat formasıdır. Təbəssüm potensial müştərini rahatlaşdırır.

Gülümsəyəndə daha:

- mehriban;
- cazibədar;
- etibarlı;
- sağlam;
- dürüst;
- emosional cəhətdən təmkinli;
- ağıllı;
- əməkdaşlığa meyilli;
- avtoritetli;
- tanınmış;
- asan "dil tapılan";
- gümrah...

...görünürsünüz.

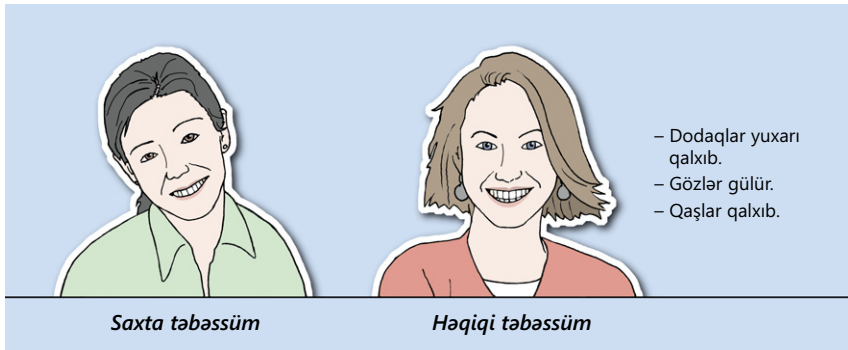
"Təbəssüm hər şeyi
düzəldən əyridir".

Fillis Diller

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ TƏBƏSSÜMÜNÜZ



Saxta təbəssüm

Həqiqi təbəssüm

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ TƏBƏSSÜMÜNÜZ



Bütöv simanızla* gülmək vacibdir (həqiqi təbəssüm onun göz ətrafını əhatə etdiyini aşkara çıxaran fransız həkimin adı ilə "Düşənn təbəssümü" adlanır).

Daima gülümsəməyin, çünki həqiqi təbəssümü uzun müddət saxlamaq çətindir. Gözləriniz daha gülmürsə, ağzınızla gülməyiniz narahatlıq kimi qəbul ediləcək. Həddən çox gülümsəmək isə itaətkarlıq kimi görünəcək. Satış üçün yalvarmağa deyil, məhsulunuzu təqdim etməyə hazırlaşsınız.

Həm satış nümayəndəsi, həm də potensial müştəri qarşı tərəfin təbəssümünün həqiqiliyini qiymətləndirir, bir daha Çin deyimini xatırlayın:

"Yalnız ağız ilə gülən insandan ehtiyatlı olun".

**Biz üz əzələlərimizin psixologiyasının dərinliklərinə varmadan ağızımızı dişlərimiz görünəcək qədər geri çəkən almacıq əzələlərimizdən, yanaqlarımızı qaldıran, gözlərimizi qıyaraq "qaz ayağı" qırışlarımızı daha da nəzərə çarpdıran gözətrafi əzələlərimizdən istifadə edirik. Almacıq əzələləri qrupunu idarə edə bilsək də, gözətrafi əzələlər yalnız həqiqətən məmnun olduğunuz zaman hərəkətə keçir.*

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

BAŞINIZ



Potensial müştəriyə qulaq asan zaman başınızı bir qədər yana əyin. Daha az qarşিদurma təəssüratı yaradacaq, diqqətlə dinlədiyinizi hiss etdirəcəksiniz. İtiniz varsa, bu hərəkəti və dərhal yaratdığı pozitiv hissləri yaxşı xatırlayacaqsınız.

Potensial müştəri danışan zaman başınızı ehmalca tərpədin. Dedikləri ilə razılaşmasanız belə, başınızın hərəkəti ilə bir insan kimi fikrinə hörmətlə yanaşdığınızı göstərirsiniz.

Qarşı tərəfin yalnız ailə üzvləri və doğmaları üçün nəzərdə tutulan "şəxsi sahəsi" nə daxil olmayın. Amma bir qədər irəliyə doğru əyilə bilərsiniz (bax: səh. 38-də *əyilmək*, səh. 37-də *əyləşmək* haqqında məsləhət).



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ NƏFƏSİNİZ



Nəfəsinizin fərqudə olmasanız da, başqalarının bədən dili sizə problemin olduğundan xəbər verə bilər.

İnsanlar daha böyük məsafə saxlayır və geriye doğru əyilirlərsə, bədənləri gərgin görünürsə, deməli, nəfəsinizdən pis qoxu gəlir. İbtidai təsəvvürə əsasən, ağız qoxusunun, adətən, xəstəliklə müşayiət olunduğu zənn edildiyi üçün insanlar qeyri-ixtiyari bu cür reaksiya verərək xəstəlikdən qorunmağa çalışırlar.

Qoxunun yaddaşa güclü bağlantısı mövcuddur, yəni ağız qoxusundan əziyyət çəkəcək qədər bəxtsizsinizsə, əla təqdimat keçirsəniz belə, bu qoxu ilə yadda qalacaqsınız. Xoşbəxtlikdən, problemi asanlıqla aradan qaldırmaq mümkündür.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

ƏL SIXMAĞIN QAYDALARI



Əl sıxmaq bütün dünyada dostluq, salamlama, təbrik, razılışma, vidalaşma əlamətidir və etibarlı münasibətlərin qurulmasında mühüm yer tutur. Ona görə də düzgün şəkildə əl sıxmaq vacib jestdir. Bu fiziki təmasın xatirəsi haqqınızdakı ilk fərziyyələri formalaşdırır və uğursuz olduqda uzunmüddətli təəssürat yaradır.

- Odun mişarlayırmış kimi baş barmağınızı yuxarıya doğru, ovcunuzu şaquli vəziyyətdə tutun, qolunuzu şəxsi sahənizin kənarına doğru irəliyə uzadın.
- Baş və şəhadət barmaqlarınızı işə salaraq qarşı tərəfin əlini tam şəkildə sıxın. Sadəcə, barmaqlarınızı irəli uzatmayın və ya qarşı tərəfin barmaqlarını sıxmayın.
- Siyasətçilərin güc nümayiş etdirmək üçün seçdikləri əlsıxma üsullarını sınamayın (qarşı tərəf çiyinizdən tutaraq əlini üfüqi vəziyyətdə sizinkinin üzərindən uzadır) – etibarlı münasibət qurmağa kömək etmir.
- Qarşı tərəfin əlini qətiyyətlə sıxın. Məngənəyə salınmış kimi və ya əksinə, "yaş balıq" hissi bağışlayan əlsıxmalar zəif təəssüratın yaranmasına səbəb olur.
- Əl sıxarkən qarşı tərəflə göz təması qurun və tam təbəssümlə gülümsəyin.
- Əl sıxarkən əlinizi 10 santimetrə qədər aşağı aparın və yenidən yuxarı qaldırın.
- Əllərinizi və qollarınızı sərbəst saxlayın, cibinizə salmayın.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

ƏL SIXMAQ – TƏRLİ OVUCLAR



İnsanlarla görüşərkən ovuclarınızın nəm olacağından narahatsınızsa, bu üç üsulu sınayın:

- Toplantıdan əvvəl əllərinizi soyuq su ilə yaxalayın.
- Toplantıdan əvvəl əllərinizi kağız dəsmalla silin.
- Toplantı zamanı əlləriniz tərləyibsə, sağollaşmaq üçün ayağa qalxan zaman hər iki əlinizi şalvarınıza silin və ya (qadınlar) dizinizin üstündən yubkanızı düzəldin.

Qarşı tərəfin əli tərləyibsə, əlinizi üstünüzə sürtərək bunu büruzə verməyin.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ ƏYLƏŞMƏK QAYDASI



Potensial müştəri ilə görüş zamanı necə əyləşdiyiniz həlledici əhəmiyyət daşıyır, ona görə də, yaxşı olar ki, 37-ci səhifədə müsahibə bölməsində verilən məsləhətə təkrar nəzər salasınız.

Qolları çarpazlamaq

18 və 19-cu səhifələrdə sıralanan mümkün şərtlərə baxmayaraq, qollarınızı çarpazladığınız zaman bu yalnız özünümüdafiə mövqeyində olduğunuzu göstərmir, həm də ötürmək istədiyiniz mesajın təsirini əhəmiyyətli dərəcədə azaldır.

Ayaqlar

Kişilərin ayaqlarını bir qədər aralayaraq əyləşməsi özünəinamı ifadə edir, ayaqları birləşdirmək isə ünsiyyətə qapalı olduğunuzu göstərir.

Lakin potensial müştəriniz də ayaqlarını çarpazlayıbsa, siz də eyni vəziyyətdə oturma bilərsiniz, başqa hallarda bu, özünümüdafiə istəyi kimi yozula bilər. Bir ayağın topuğunu digər ayağın (dizin) üstünə qoymaq isə heç bir halda tövsiyə edilmir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

VERBAL TİKLƏR VƏ LƏHCƏLƏR



Müştəri ilə etibarlı münasibətlərin formalaşdırılması üçün fiziki bədən dili ilə kifayətlənmək olmaz. Purizmə görə, nitq bədən dilinin bir hissəsi hesab edilmir, lakin münasibət qurmağa kömək edə və ya münasibəti poza bilər, ona görə də mövzu bu bölməyə daxil edilib.

Səsin ucalığı və danışq sürəti kimi uyğunlaşdırılan nitq xüsusiyyətləri yaxşı münasibətin qurulmasını təşviq edir. Bundan əlavə, potensial müştərinin "bilirsinizmi", "əslində", "ümumiyyətlə" kimi verbal tikləri varsa, münasibətin formalaşmasını sürətləndirmək üçün siz də aradır onlardan istifadə edə bilərsiniz (bax: səh. 97, verbal tiklər haqda bölmə).

Bu, "eləmi?", "maraqlıdır" kimi sevimli söz və ifadələrdən, "doğrudan?", "əla!", "nə maraqlı!" kimi nidalardan istifadəyə də aiddir. Lakin qarşı tərəf özünəməxsus, spesifik və ya qeyri-adi bir ifadədən istifadə edərsə, belə ifadəni təkrarlamayın – həmsöhbətiniz onu yamsıladığınızı düşünə bilər. Belə etməyin. Bu, region ləhcələrinə də aiddir. Əsl region ləhcəsi ilə danışanlar bu ləhcəni yamsılayanları dərhal tanıyırlar. Yaxşısı budur ki, səsin ucalığını, sürətini, həcmi, tənəffüs ritmlərini uyğunlaşdırarsınız.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

MÜNASİBƏT QURMAQ ÜZRƏ TƏKMİL BACARIQLAR



Əksetdirmə

Əvvəllər bu üsulla rastlaşmamısınızsa, onda əksetdirmə sizin etibarlılığınızı sınaqdan keçirəcək. Əksetdirmə öz-özünə ortaya çıxan bir bacarıqdır, hamımız bunu məşq etmədən tətbiq edirik, xüsusilə dostlarımızla ünsiyyət zamanı. Əksetdirmə – qarşı tərəfin "güzgüdəki əksi" kimi olmaq deməkdir – o, hərəkət edirsə, siz də hərəkət edirsiniz; irəliyə doğru əyilirsə, siz də əyilirsiniz, arxaya söykənirsə, siz də söykənirsiniz, gülümsəyirsə, siz də gülümsəyirsiniz və s. Etibarlı münasibət formalaşdırdığımız zaman bədənimiz qarşı tərəflə "rəqs" edir. Maraqlıdır ki, hətta ana bətnində olduğumuz zaman ürək döyüntülərimiz anamızın nəbzi ilə uyğunlaşır.

Sözsüz ki, etibarlı münasibət formalaşdırıb qarşı tərəfin özünü rahat hiss etməsini təmin etdikdə əksetdirmə effektiv olur. Bu bacarığı inkişaf etdirmək, bilərək, lakin qeyri-şüuri ortaya çıxarmış kimi tətbiq edə bilmək üçün məşq etmək vacibdir (124-cü səhifədəki təkliflərə nəzər salın). Əksetdirməni bədəninizin təbii bir hissəsinə çevirmədən tətbiq etməyə başlamaq məqsədəuyğun deyil. Heç kim yamsılanmağı sevmir.

Növbəti sosial fəaliyyətiniz zamanı kimin kimi əks etdirdiyini, kimin kimə məhəl qoymadığını görmək üçün iştirakçılara göz gəzdirin.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

MÜNASİBƏT QURMAQ ÜZRƏ TƏKMİL BACARIQLAR



Geniş yayılmış əksetdirmə hərəkətləri:

- qolları çarpazlamaq və yenidən açmaq;
- ayaqları çarpazlamaq və yenidən əvvəlki vəziyyətə qayıtmaq;
- əlləri eyni vəziyyətdə – əsasən də, barmaq uclarını birləşdirərək qüllə şəklində saxlamaq;
- irəliyə əyilmək, arxaya söykənmək;
- açıq əl hərəkətləri.

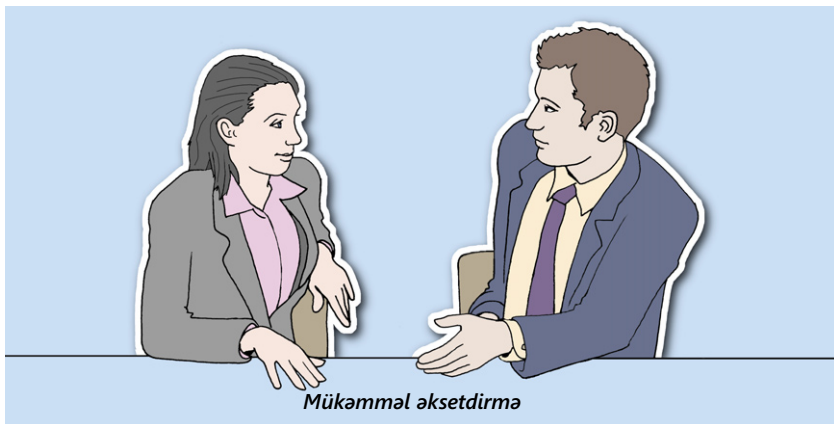
Məsləhət: Bəzi insanlar hər dəfə fikirlərini ifadə edərkən əllərini ekspressiv şəkildə yelləyirlər. Sözsüz ki, bu hərəkəti əks etdirmək lazım deyil, sadəcə, hər dəfə onlar belə edəndə siz də baş barmağınızı hərəkət etdirin. Bir az sonra qarşı tərəf jestsiz danışan zaman siz yenə baş barmağınızı hərəkət etdirərkən onların nə etdiklərini görüb təəccüblənəcəksiniz. Bu, həmsöhbətinizlə etibarlı münasibət qurduğunuzu təsdiq edir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

MÜNASİBƏT QURMAQ ÜZRƏ TƏKMİL BACARIQLAR



Mükəmməl əksətdirmə

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN POZİTİV BƏDƏN DİLİ



Potensial müştərinizin bədən dilini başa düşsəniz, təklifinizin necə qəbul edildiyini anlaya biləcəksiniz. Qarşı tərəfin fərdi pozitiv bədən dilini başa düşmək üçün sizə və məhsulunuzu/xidmətinizə pozitiv münasibət göstərərəkən, məsələn, "Məhsulu yaşıl rəngdə buraxırsınız?", "Topdan alanda qiymətdə endirim edirsinizmi?" və ya "Çatdırılma müddəti nə qədərdir?" kimi suallar verəndə onu diqqətlə izləyin.

Mümkün pozitiv göstəricilər

Pencəyin düyməsini açır və ya pencəyini soyunur.

Tam təbəssüm

Birbaşa, ifrata varmayan göz təması

Qaşlar rahat vəziyyətdədir.

Əllərin ucları birləşib və dik əyləşib.

Yumruğu ilə çənəsini saxlayır, başı bir qədər sizə doğru meyillənib.

Mümkün mənə

Başlamağa hazırım.

Xoşuma gəlirsən.

Səni normal qəbul edirəm.

Özümü rahat hiss edirəm.

Özüməinamım yüksəkdir.

Mənə maraqlıdır.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN *POZİTİV* BƏDƏN DİLİ



Mümkün *pozitiv* göstəricilər

İrəliyə doğru əyilib.

Başını bu və ya digər tərəfə meyilləndirir.

Bədəni tamamilə sabitdir.

Qulaqlarını şəkəlib.

Qələmi, eynəyi və s. ilə oynayır.

Çənəsini ovuşdurur.

Siz danışarkən arabir başını tərpədir.

Mümkün məna

Mənə çox maraqlıdır.

Qulaq asıram.

Tam diqqətlə qulaq asıram.

Daha çox məlumat almaq istəyirəm.

Mənə düşünmək üçün vaxt lazımdır.

Düşünürəm.

Sizinlə razıyam.

Potensial müştəri *pozitiv* göstəriciləri qrup halında nümayiş etdirən zaman müqavilə bağlamaq üçün mümkün qədər tez hərəkətə keçin.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN NEQATİV BƏDƏN DİLİ



Satış bacarıqlarınızı tətbiq etməyə hazır olmaq üçün həmçinin bədən dilinin bəzi təhlükəli siqnallarına bələd olmalısınız. Unutmayın ki, yalnız bir əlamət bir neçə mümkün mənaya malik ola və təkliddə neqativ mənə daşımaya bilər; mimika və ya jest qruplaşması hər zaman tələb olunur.

Mümkün neqativ göstəricilər

Başını arxaya atır.

Burnuna toxunur.

Qaşları gərilib.

Eynəyinin üstündən baxır.

Gözlərini süzür.

Mümkün mənə

Mən daha üstünəm, mənə itaət edilməlidir.

Əmin deyiləm.

Çaşqın vəziyyətdəyəm.

Məni daha çox inandırmalısınız.

Mən axmaq deyiləm.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN *NEQATİV* BƏDƏN DİLİ



Mümkün neqativ göstəricilər

Yalnız ağız ilə gülümsəyir.

Yumruğu ilə ağızını örtür.

Burun pərləri genişlənib.

Yavaşca burnunu çəkir.

Qol saatına baxır.

Dodaqlarının kənarları aşağı baxır.

Başı arxaya meyillənib.

Arxaya söykəlib.

Mümkün məna

Sadəcə, nəzakətli davranıram.

Razı deyiləm.

Təngə gəlməyə başlayıram.

Mənə lazım deyil.

Bitsəydi, yaxşı olardı.

Xoşuma gəlmir.

Əmin deyiləm, düşünmək istəyirəm.

Mənə maraqlı deyil.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSIAL MÜŞTƏRİNİN NEQATİV BƏDƏN DİLİ



Mümkün neqativ göstəricilər

Davamlı olaraq başqa yönə baxır.

Stulda arxaya doğru çəkilir.

Dominant əli sizə doğru hərəkət edir.

Qollarını çarpazlayaraq arxaya söykənib.

Barmağını masaya döyəcləyir.

Mümkün məna

Mənə heç maraqlı deyil.

Özümü rahat hiss etmirəm.

Xoşuma gəlmir.

Mənə nəyə qadir olduğunuzu göstərməlisən.

Gözləyirəm...

Hərəkət planı

Neqativ göstəricilərlə qrup şəklində üzləşdikdə "geri qayıdın" və potensial müştəriyə təsir etmək üçün üstünlükləri yenidən vurğulayın. Onların fikirlərini soruşaraq qarşılaşa biləcəyiniz etirazları əvvəlcədən öyrənin.

İstifadə edə biləcəyiniz cümlələr:

"Görürəm ki, bir qədər tərəddüd edirsiniz, tərəddüdlərinizi mənimlə bölüşə bilərsinizmi?" və ya "İcazə verin, xidməti daha ətraflı təsvir edirəm" (başqa sözlə desək, qarşı tərəfin əldə edəəcəyi mənfəəti ifadə edən cümlələrdən istifadə edin).

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN NEQATİV BƏDƏN DİLİ: QOLLARI ÇARPAZLAMAQ



18 və 19-cu səhifələrdə qolları çarpazlamaqla bağlı dediklərimizə baxmayaraq, bu jest başqa neqativ əlamətlərlə birlikdə ortaya çıxarsa, bəli, həmsöhbətinizin özünümüdafiə mövqeyini və ya sizinlə razı olmadığını göstərir.

Lakin maraqlıdır ki, qarşı tərəf qollarını maskalanmış formada da çarpazlaya bilər:

- qolun dirsəkdən biləyə qədər olan (bazu önü) hissəsinin belə dolanması;
- barmağın və ya üzünün bel hündürlüyündə o biri əllə tutulması;
- kişilərin qol düymələri ilə oynaması*.

Hər bir halda bədən xəfifcə müdafiə olunur və bu özünü başqa əlamətlərlə birlikdə göstərdikdə, böyük ehtimalla, özünümüdafiə mənasını verir.

Lakin bu jest "özünəinamlı görünməyə cəhd" kimi də başa düşülə bilər. Bu mövzu haqqında daha ətraflı məlumatı "Neyrolinqvistik proqramlaşdırma**" kitabından əldə edə bilərsiniz.*

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

SATIŞIN BƏDƏN DİLİ İLƏ YEKUNLAŞDIRILMASI

Bəzi satış nümayəndələri satış prosesinin müəyyən hissələrinin, məsələn, müqavilə bağlamaq, ödəniş istəmək, yaxud aqressiv və kobud müştəri ilə işləmək kimi mərhələlərinin onları təlaşa saldığını söyləyirlər. Xoşbəxtlikdən, bu hiss zamanla və təcrübə qazanıldıqca azalır.

"Müqaviləni hər zaman tam təbəssümlə bağlayın" – əla şüardır, çünki təbəssüm insanları tərkisilahlı edir, hətta bəzi hallarda alıcını müstəsna bir müqavilənin ərsəyə gəlməsində onun da payı olduğuna inandırır.

Qeyd: Unutmayın ki, qarşı tərəfi inandırmaq üçün tələb olunan bütün iş və ya həyat situasiyalarında özünüzü digər şəxsə qəbul etməmək zəruri olacaq. Odur ki, bu kitabda əhatə etdiyimiz, xüsusilə də etibarlı münasibətlərin formalaşdırılması ilə əlaqədar bir çox bədən dili bacarıqlarına ehtiyacınız var.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



SATIŞ TƏKLİFİ

ƏSƏBLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ VƏ SATIŞIN YEKUNLAŞDIRILMASI



Aydındır ki, müqavilə bağlayan zaman bədən diliniz mümkün qədər pozitiv olmalıdır. Danışqlar aparmağa, qiymətdə güzəşt etməyə hazır olsanız da, qiymətlə bağlı tərəddüd etməmək həlledici əhəmiyyət daşıyır. (Məhsul və ya xidmətinizin qiyməti barədə tərəddüdünüz varsa, "qiymət" sözünü "investisiya" ilə əvəz edin. Məbləği ucadan söyləməyi öz-özünü təkar-təkrar məşq edin və mükəmməl dəyər təklif etdiyinizə əminliyiniz effektiv bədən dilinizdə özünü büruzə verəcək.)

Potensial müştərinin qiymətlə bağlı tərəddüd etdiyinə işarə edə biləcək bəzi əlamətlər:

- qaşlarını qaldırır – təsdiq gözləyir;
- səs tonu yüksəlir və bu, narahatlığa dəlalət edir;
- nəfəsini tutub gözləyir;
- başını yana əyərək razılığa gələcəyinizə ümid edir;
- dodaqlarını sıxıb istədiklərinin qəbul ediləcəyini gözləyir;
- ovuclar dua edirmiş kimi yuxarı yönəlib;
- çiyinlərini bir qədər çəkib narahatlığını göstərir.

Hələ də təşviş içindəsiniz? Elə isə qətiyyətliyə həsr edilmiş 71-ci səhifədəki bölmə sizin üçün faydalı olacaq.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ



Təqdimat zamanı bədən dili həlledici rol oynayır, belə ki, təqdimat, bir qayda olaraq, ayaqüstə keçilir və bədən bütövlükdə göz önündə olur. Təqdimatın məqsədi nədən ibarət olursa-olsun, burada hər zaman başlıca element auditoriyaya təsir etmək bacarığına əsaslanır. Odur ki, bədən dilinin özünəinam, güc və inandırıcılıq nümayiş etdirməsi son dərəcə vacibdir.

Eynilə, satış və danışıqların aparılması situasiyalarında olduğu kimi, burada da etibarlılıq, ilk növbədə, şəxsi özünəinam vasitəsilə formalaşdırılır. Qrupda hər kəslə etibarlı münasibət qurmaq çətindir, xüsusilə də böyük qruplarda. Araşdırmalara əsasən, maksimum 12 nəfərlə etibarlı münasibət qura bilərsiniz. Auditoriya qarşısında təqdimat isə nisbətən fərqli, daha teatral yanaşma tələb edir. Dinləyiciləri idarə etmək, müəyyən məqamları vurğulamaq üçün bədəninizi, xüsusilə əllərinizi və qollarınızı hərəkət etdirmək vacibdir.

Gücdən istifadə etibarlılığa nail olmağın daha bir üsuludur. İstinad edə biləcəyiniz gücünüz olmalıdır – başqa sözlə desək, mövzu haqqında dinləyicilərinizin çoxundan daha çox məlumatlı olmalısınız, lakin bir tərəfdən də bədən diliniz özünəinamınızı dəstəkləyərsə, bu güc daha da artar (bax: səh. 65).

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ

BƏDƏN DİLİNİN ƏSAS QAYDALARI



1. Uyğun mövqe sizə güc qazandırır – masanın və ya auditoriyanın önündə şux və dik dayanın.
2. Başlamamışdan əvvəl hər kəsin susmağını gözləyin, yaxud sizi bir başqası təqdim edirsə, başlamamışdan əvvəl pauza verin – təqdimat sizindir, istədiyiniz vaxt başlaya bilərsiniz.
3. Mümkünsə, ən yaxın iştirakçıdan, azı, 1,5 metr uzaqlıqda dayanın – məsafə gücü təcəssüm etdirir.
4. Göz təması qurun – mümkün qədər çox iştirakçı ilə psixoloji təmas qurmaq üçün baxışlarınız bütün otağı gəzməlidir.
5. Daha çox gülümsəyin, lakin gülməli olmağa və ya görünməyə, yaxud auditoriyanızdan fərqlənməyə çalışmayın – bu, etibarlılığınızı əhəmiyyətli dərəcədə azalda bilər.
6. Önə doğru əyilməlisinizsə, hər iki əlinizi təqdimatçı masasının kənarlarına dayayın.

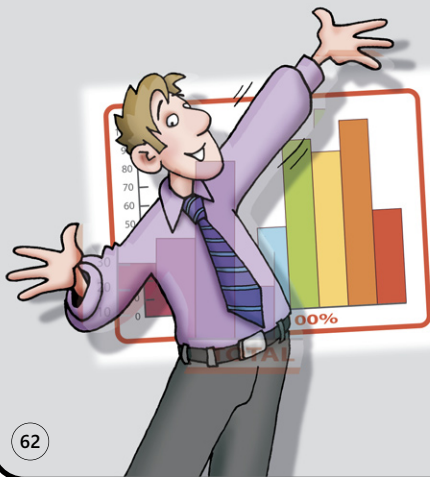
Beləliklə, masanı nəzarətinizə götürmüş olursunuz, bu isə özünəinam əlamətidir. Həddən çox irəliyə doğru əyilsəniz, aqressiv görünəcəksiniz.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ

BƏDƏN DİLİNİN ƏSAS QAYDALARI



7. Pafoslu jestlərdən çox istifadə edin – inandırmaq, təsir etmək və ya satmaq üçün nəzərdə tutulan təqdimatlar performans tələb edir. Daha böyük auditoriyalarda bu, daha da vacibdir: dinləyicilər vurğu və emosiyalarınızı hiss etməlidirlər.
8. Axıcı, bir qədər ucadan və hər zamankından daha aramla danışın. Səs tonunun yüksəlməsi nüfuz və avtoritet göstəricisidir, nitqinizin sürətinin tədricən yavaşlaması isə dinləyicilərə dediklərinizi yaxşı qavramaq imkanı yaradır.
9. Səsinizin yüksəkliyini artırıb-azaldın, amma çox zilə çıxmayın – həddən artıq yüksək səs əsəbiliyə dəlalət edir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ

BƏDƏN DİLİNİN ƏSAS QAYDALARI



10. Vacib bir fikri vurğulayan zaman bədən dilinizin dominant elementini (üstünlük verdiyiniz əli – sağ və sol) seçin, dedikləriniz müzakirə tələb edirsə, dominant olmadığınız elementi seçin; iştirakçıları sual verməyə dəvət etmək istədikdə əyləşin; təqdimata davam etmək üçün ayağa qalxın – 10 dəqiqə içərisində iştirakçılar qeyri-şüuri olaraq tərzinizi öyrənəcək və müvafiq qaydada cavab verəcəklər.
11. Suala cavab verən zaman irəliyə doğru hərəkət edin – bu, özünəinamınızın yüksək olduğunu göstərir.
12. Hər bir dinləyiciyə sualına görə təşəkkür edin, iltifat edin və ya onu mükafatlandırın – iştirakçı sual verirsə, deməli, sizi dinləyir; sual və etirazların çoxu satılma və ya qəbuletmə siqnallarıdır.
13. Birbaşa qarşınızda əyləşən iştirakçıların etiraz edəcəklərini gözləyə bilərsiniz – əgər öndə əyləşiblərsə, deməli, çalışdıqları müəssisənin ən güclü və ya daha ekstravert xarakterli işçiləridir.
14. Qollarınızı çarpazlamayın, üzünüə toxunmayın, özünüə qucaqlamayın, qaşımayın – hətta təzyiqə məruz qaldıqda belə, özünümədafiə mövqeyinə keçməyin. Danışarkən irəliyə doğru hərəkət etməyi unutmayın.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ ÖZÜNƏİNAM



Nəyin təqdimatını keçirməyinizin heç bir fərqi yoxdur: satış təqdimatı, təlim seminarı və ya istehsal komandasına yeni prosesin təqdimatı – istənilən halda özünüzə əmin olmalısınız, çünki sizin özünüzə inamınız məhsulunuzu "köçürülür". Siz məhsulunuzu inanmırsınızsa, başqaları nə üçün inanmalıdır?

İbtidai dildə desək, özünəinam döyüş cavabının 6 bədən dili əlamətində özünü büruzə verir, belə ki, biz:

- geri çəkilmirik;
- təmkinlə dayanırıq;
- rəqiblərimizin qarşısında cəsarətli oluruq;
- özümüzü böyük göstəririk;
- qəfil hərəkətlərdən qorunmaq üçün qarşı tərəfi diqqətlə izləyirik;
- əllərimizi hücum etmək üçün hazır saxlayırıq.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ

ÖZÜNƏİNAM



Müvafiq olaraq, fiziki cəhətdən özünəinamı nümayiş etdirən əsas bədən dili hərəkətləri bunlardır:

- üstünlük verdiyiniz mövqedən geri çəkilmirsiniz;
- ayaqlarınızın birini qaldırıb digərini qoymursunuz, yerinizdə qurdalanmırsınız (hər ikisi təşvişin klassik əlamətləridir);
- iştirakçıların qarşısında və onlarla üz-üzə dayanırsınız – ağı lövhə və ya vərəqli lövhə ilə danışmayın, çünki onların qulaqları yoxdur(!);
- özünüzü mümkün qədər hündür göstərirsiniz – alçaq boy zəifliklə assosiasiya olunur;
- yaxşı göz təması qurursunuz – başqa tərəfə baxmaq qorxduğunuzu göstərir;
- əllərinizi yalnız vacib olanları vurğulamaq üçün hərəkət etdirirsiniz.

Döyüş cavabının qaydalarına daxil olmayan mühüm bir əlavə də ondan ibarətdir ki, qollarınızı hər kəsi qucaqlayacaq kimi açmalısınız. Bədəninizi mümkün "hücuma" qarşı açıq saxlamaq əsl özünəinam göstəricisidir. Sanki belə deyirsiniz: *"Baxın, sizə qucağımız açırım, sizdən qorxmuram, sizə etibar edirəm, qarşılığında siz də mənə etibar edə bilərsiniz"*.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ GÜC



Təqdimat mövzusunun eksperti kimi görünmək üçün təqdimat zamanı, yaxşı olar ki, özünüz ayaqüstə dayanıb auditoriyanın sizdən müəyyən məsafədə əyləşməsinə təmin edərək hündürlük və gücün üstünlüklərindən yararlanasınız.

Hündürlük – Gücə sahib olanlar inandırmaq qabiliyyətinə malikdir və bədən dilində bunun ekvivalenti hündürlükdür – güclü insanlara "aşağıdan yuxarı" baxırıq. Krallar, papalar və hakimlər başqa insanlardan yüksəkdə əyləşirlər. Təqdimat zamanı iştirakçılara tərəf addımlamaqla hündürlük fərqi artıraraq və onların şəxsi sahəsini işğal edərək mühüm bir məqamı vurğulaya bilərsiniz.

Məsafə – auditoriyanın sizdən müəyyən məsafədə əyləşməsinə təmin edərək özünü "məkanın gücünü" qazandıra bilərsiniz, beləliklə, sizin sahəniz onlarınkindən daha böyük olacaq.

Çıxış etmək – Məlumatı çatdırmaq tərzinizlə də güclü təsir effekti yarada bilərsiniz. Dirijorlar kimi, lakin çubuqdan istifadə etmədən hər kəsin diqqəti sizə yönəlməyə qədər səssizlikdən istifadə edin. Kimlərsə öz aralarında söhbətə başlayarsa, siz sözünüze ara verə, yalnız onlar susduqdan sonra davam edə bilərsiniz. Şübhəsiz ki, məktəb illərinizdə həmkarları ilə müqayisədə daha çox nəzarətə malik olduqlarını düşündüyünüz bəzi müəllimlərin bu üsuldən istifadə etdiklərini xatırlayırınsınız.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ

TƏBƏSSÜMLƏ İNANDIRIN



Artıq qeyd etdiyimiz kimi, təbəssüm yalnız ümumbəşəri deyil, həm də hər kəsin məsafədən görə biləcəyi ən asan seçilən üz ifadəsidir. Təbəssüm auditoriyanızla dostluğu təşviq edərək sizin və irəli sürdüyünüz fikirlərin qəbul olunmasına kömək edir. Bu, təqdimatın ilk mərhələlərində xüsusilə vacibdir.

Beləliklə, gülümsəmək:

- mühitin təhlükəsiz olduğuna işarədir – təhlükə vəziyyətində heç kim gülümsəmir;
- deyəcəklərinizin dinləyənlərin xeyrinə olduğunu təsdiq edir;
- gözlənilən təcrübənin faydalı olacağını bildirir.

"Hərəkətləriniz o qədər
ucadan danışır ki, dediklərinizi
eşidə bilmirəm".

Ralf Voldo Emerson

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ ƏL HƏRƏKƏTLƏRİ



Deyirlər ki, əllər olmasaydı, italyanlar danışa bilməzdilər. Təqdimatlarda biz əl siqnallarından çox istifadə etməyə meyil edirik. Bu, bədən dilidir? Bəli, çünki ünsiyyət zamanı əlimizi çox vaxt instinktiv olaraq hərəkət etdiririk. Telefonla danışan insanların əllərini hərəkət etdirdiklərini, yəqin ki, görmüsünüz.

Ovuclar və barmaqclar

Ovuclar bədənə doğru hərəkət edir.	"Mənimlə gəl və ya mənə yaxınlaş".
Ovuclar yuxarıya yönəlib.	Razılaşmağı xahiş edir.
Ovuclar birləşib ("Namaste").	Dürüstlüyü və ya təşəkkürü bildirir.
Ovuclar aşağıya doğru tutulub və geri çəkilib.	"Yox" demək üsullarından biri və ya prosesi yavaşlatmaq istəyidir.
Ovuclar irəli-geri hərəkət edir.	Ölçü bildirir – balıqçı işarəsidir.
İki dəfə xəfifcə əl çalınır.	Şövq və ya növbəti məqama keçmək istəyini bildirir.
Ovuclar şaquli vəziyyətdə havanı "doğrayır".	Adətən, ehtiyatla çatdırılan xüsusi bir məqamı vurğulayır.
Baş və orta barmaq bir-birinə zərbə (çırtıq) vurulur.	Effekt yaratmaq üçün pauza verilir.
Barmaqclar geniş açılıb.	Deyilənlərlə razılaşmağa dəvət işarəsidir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ ƏL HƏRƏKƏTLƏRİ



Akkordeon çalmaq

Hər iki əl bədənə qarşısında bir-birindən aralı üfəqi vəziyyətdə tutulur, ölçü və ya əhəmiyyəti bildirmək üçün istifadə edilir. Əlləri eyni mövqedə birlikdə yuxarı-aşağı hərəkət etdirmək hansısa məqamı vurğulaya bilər. Yalnız bir əlinizdən istifadə etməyin, çünki bu qarşı tərəfi vurmaq istəyini bildirən aqressiv bir "kəsib-doğrama" hərəkətidir.

Ovucları auditoriyaya doğru açmaq

Əlləri açıb ovucları yuxarıya doğru tutmaq klassik dua hərəkətidir. Nətiq hər iki əli ilə bu jesti edirsə, o, yalvarmır, amma iştirakçılardan razılışmağı xahiş edir. Bu jestdən həddən çox istifadə edilməməlidir.

İtələmək

Sinənizdən bir qədər aşağı səviyyədə sanki nəyisə itələyirsiniz, əlləriniz iki dəfə aşağı-yuxarı hərəkət edir. Bundan, məsələn, plenar müzakirələr dayandırılmalı olduqda və ya iki, yaxud daha çox iştirakçı arasında qaynar mübahisə yarandıqda istifadə edilir. Diqqət tələb etməkdənsə, bu jestdən istifadə edin və ucadan "Sağ olun" deyin. Bir çox hallarda yaxşı nəticə verir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ AUDİTORİYANIN SUALLARI



Auditoriyanızı sual verməyə dəvət edirsinizsə, dərhal əyləşin. Bu sizin hakimiyyətinizi azaldır və iştirakçıları sual verməyə təşviq edir. "Hücum" xarakterli suallar verilmədikcə ayağa qalxmayın və əyləşərək cavab verin.

Kifayət qədər sual verilərsə, yaxud iştirakçılar arasında debatı bitirmək istəyirsinizsə, sadəcə, ayağa qalxın. Bu jesti bir neçə dəfə edin və bundan sonra sualları eşitmək istədikdə əyləşməyiniz kifayətdir, iştirakçılar, demək olar, qeyri-şüuri olaraq öyrənmiş olacaqlar ki, artıq sual verə bilərlər. Onlar həmçinin biləcəklər ki, ayağa qalxmısınızsa, deməli, sual-cavabı dayandırmaq və təqdimatı davam etdirmək vaxtıdır.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



QƏTIYYƏTLİ OLMAQ



İndi isə qətiyyət ifadə edən bədən dilinə keçirik. Qətiyyətli olmaq – vacib bir şəxslərarası ünsiyyət bacarığıdır. İdarəetmənin əsas hissəsini işlərin görülməsini təmin etmək, məhdud resurslardan qənaətlə istifadə etmək, komandanızı müdafiə etmək, yaxud qəbul edilməz davranışa etiraz bildirmək və s. təşkil edir və bütün bunlar qətiyyət tələb edir. Səriştəli rəhbərlər vəziyyətə uyğun hərəkət edirlər, başqa sözlə desək, onlar qətiyyət tələb edən və ya başqa üslubun müvafiq olacağı situasiyaları tanımaq bacarığına malikdirlər. Çünki hər zaman qətiyyətli olmaq ifrat dominantlığa gətirib çıxara bilər.

Qətiyyətli olmağı seçdiyiniz hallarda aşağıdakı 12 məsləhət sizə kömək edə bilər:

1. Şux dayanın – boyunuz alçaq olsa da, qamətinizi mümkün qədər dik saxlayın – məqsəd qorxutmaq deyil, özünəinamlı görünməkdir.
2. Çiyinlərinizi qarşı tərəfə paralel tutun, çünki bu duruş öz mövqeyinizi müdafiə etməyi simvolizə edir; çiyinləriniz fərqli yöndədirsə, ötürmək istədiyiniz mesajın təsiri azalacaq.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



QƏTIYYƏTLİ OLMAQ



3. Üz ifadəniz ciddiliyinizi və mesajınızın məzmununu əks etdirməlidir, lakin dişlərinizi qıçayaraq, ovuclarınızı yumruq formasında sıxaraq aqressiv görünməməlisiniz. Gülümsəmək də burada yerinə düşmür – təlaşlı görünəcəksiniz və üstəlik, əgər hirslisinizsə, yəqin ki, sifətinizi turşudacaqsınız.
4. Söhbətinizin yalnız başlanğıcında qarşı tərəfə adı ilə müraciət edin. Normal sosial söhbətlərdə danışarkən adlardan istifadə etmirik. Qarşı tərəfə adı ilə müraciət edərək deyəcəyiniz sözləri konkret olaraq ona aid etmiş olursunuz. Bu həm də insanlara kiçik yaşlarında nəyisə onlara qadağan edən valideynlərini xatırlada bilər.
5. Baxışlarınızı zilləməmək şərtilə göz təması qurun. İnsanların çoxu səssiz baxışlardan narahat olur və üç saniyədən artıq dözməyərək başqa tərəfə baxırlar. Bu, dominantlıq yaradır, lakin baxışlarınızda aqressiya olmamalıdır. Qarşı tərəf başqa yönə baxan kimi danışmağa başlayın.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



QƏTİYYƏTLİ OLMAQ



6. Ayaqlarınızın istiqaməti qarşı tərəfə doğru olmalıdır – həmsöhbətinizdən və ya vəziyyətdən qaçmaq istəyirmiş kimi görünməməlisiniz.
7. Ona doğru hərəkət edin – lakin şəxsi sahəsini həddən artıq işğal etməyin, aqressiv görünə bilərsiniz.
8. Qollarınızı dirsəkdən yuxarı qaldırmayın, əlinizi belinizə qoymayın və ya yumruğunuzu sıxmayın – bu jestlər də həddən artıq aqressiv təsir bağışlayır; fiziki qorxu yaratmadan fikrinizi çatdırma bilməlisiniz.
9. Aramla danışın – bu, səsinizin yüksəlməməsini təmin edəcək; daha yüksək səs əsəbiliyə, təşvişə dəlalət edir.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



QƏTİYYƏTLİ OLMAQ

10. Qarşı tərəflə danışan zaman göz təmasını qorumağa çalışın. Sözlünüzü bitirdikdən sonra yana baxın, amma aşağı baxmayın.
11. Səsinizin tonunu yalnız zəruri hallarda qaldırın, qışqırmayın – yəqin, istəməzsiniz ki, özünə nəzarəti itirdiyinizi düşünsünlər.
12. Sözügedən situasiyanın yaşandığı yerdən birinci uzaqlaşan tərəf siz olmalısınız. Deməli olduqlarınızı söyləyin və gedin. Ləngiyərək əlavə müzakirəyə rəvac verirsiniz; nəzarət sizdədir, qarşılıqlı ünsiyyətin nə vaxt bitəcəyini də siz müəyyən etməlisiniz.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASİYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI



Danışıqlar – hər iki tərəf bir-birinə ehtiyac duyduqda baş tutur, məhz bu səbəbdən də diktatorlar danışığı aparmır, "diktə" edirlər. Amansız olaraq danışığılardan qalib çıxma bilərsiniz, lakin əksər biznes situasiyalarında danışığı yalnız bir dəfə olub bitmir, davamlı münasibətlər zəminində təkrarlanır. Amansızlıq və ya kobudluq heç kimdə yaxşı təəssürat yaratmır, ən pisi isə odur ki, tərəflər növbəti dəfə bir araya gəldikdə bu hal yenidən xatırlanır. Danışığıların çoxu ədavətli mühitdə başlasa da, hər iki tərəf üçün qarşılıqlı əlverişli nəticənin əldə edilməsi, tərəflərin danışığılardan inciklik əvəzinə, razılıq hissi ilə ayrılması ilə yekunlaşdıqda ideal hesab edilir.

Danışığıların aparılması üçün iki əsas qayda mövcuddur:

- Yalnız güclü olduqda danışığı aparın – əks halda, şərtlər sizə diktə ediləcək.
- Yalnız qərar qəbuluna görə məsul şəxslərlə danışığı aparın, çünki onlar razılışmaya icazə verə biləcək yeganə şəxslərdir.

Bədəniniz və nitqiniz vasitəsilə güc təəssüratı oyatmaq da eyni dərəcədə vacibdir. Bədən dilinizin danışığı müddətində ətrafa özünəinam siqnalları yayması mütləqdir. Bu zaman qarşı tərəf üstünlüyün sizdə olduğunu hiss edəcək.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

DÜZGÜN MÜNASİBƏT



Bədən diliniz, əsas etibarilə, qətiyyət nümayiş etdirməlidir. Vəziyyətdən asılı olaraq, daha yumşaq olmağı seçə, müvafiq hallarda bu kitabın kouçinq və mentorluq bölmələrində təklif edilən bədən dili bacarıqlarının bəzilərindən istifadə edə bilərsiniz.

Danışıqlarda etibarlı münasibətlərin qurulması üçün qarşı tərəfə münasibətdə düzgün yanaşma seçmək vacibdir. Qarşı tərəfə münasibətiniz bədən dilinizdən süzülür, nəticə etibarilə, qarşı tərəfə lazımi hörməti göstərməmək, onun legitimliyini inkar etmək qarşılıqlı əlverişli nəticənin əldə edilməsinə mane olur.

Danışıqlara "Mən haqlıyam, sən haqsızsan" zehniyyəti ilə başlamaq, böyük ehtimalla, qarşı tərəfin güzəştə getməməsinə səbəb olacaq. Bundan əlavə, təkəbbür bədən dilinizə sirayət edəcək və danışıqlar cari mövzuya yönəlmək əvəzinə, "eqo savaşı"na çevriləcək.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

DURUŞ



Danışıqlar zamanı bədən dilindən istifadə mürəkkəb bir mövzu olduğu üçün onu müəyyən kateqoriyalara ayırmışıq.

Hündürlük

Artıq qeyd etdiyimiz kimi, hündürlük gücü təcəssüm etdirir. Onun danışıqlara təsiri aşkardır: komanda hər zaman yüksəkdə olmalıdır – yüksəkdə dayanmalı, yüksəkdə oturmalıdır.

Əyləşmək

Qarşı tərəfdən icazə almadan və ya onun dəvətini gözləmədən yerinizə əyləşin.

Stulda mümkün qədər arxaya doğru əyləşin. Verbal hücum zamanı bədən fiziki hücumu cavab verdiyi kimi cavab verir. Bu mövqe sizi qarşı tərəfin "səs zərbələri"ndən müdafiə olunmaq üçün geri sıçramaqdan qoruyacaq.

Cavab verərkən yavaşca irəli hərəkət edin, qarşı tərəfin şəxsi sahəsinə daha çox yaxınlaşaraq güclü insan təəssüratı yaradın.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

SİMA



Gözlər əsasdır. Mümkün qədər çox göz təması qurun, lakin göz təması qurub daha sonra aşağı baxmayın – bu, itaət əlamətidir. Aşağı baxmaq həm də təşviş və ya neqativ emosiyaya dəlalət edir.

Qarşı tərəfin söylədiklərini qəbul edə bilmirsinizsə, başınızı tərpətməyin, çünki bu, təsdiq əlaməti kimi başa düşüləcək və qarşı tərəfi daha da həvəsləndirəcək.

Daha az gülümsəyin – dost qazanmırsınız, danışıqlar aparırsınız. Bəzi insanlar əsəbi olanda gülümsəyirlər, yaxud boş və mənasız güldüyünüzü düşünə bilərlər, bunlardan heç biri istədiyiniz təəssüratı yaratmayacaq.

Əllərinizi masaya və ya ayaqlarınızı döşəməyə döyəcləməyin, yaxud işi yekunlaşdırmağa tələsdiyinizi, təzyiq altında olduğunuzu göstərəcək şəkildə saata baxmayın. Vaxtınızın məhdud olduğunu göstərsəniz, qarşı tərəf bundan güzəşt qoparmaq üçün istifadə edəcək.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

SİMA

Qəzəb və məyusluq əlamətlərini bürüzə verməyin. Tirada və ya ifrat tələblərlə qarşılaşdıqda üz ifadənizi pozmadan təmkinlə dayanın. Bu sizi qorxutmağın mümkün olmadığını göstərir və qarşı tərəfin tələblərindən hansını ən qəbulədilməz hesab etdiyinizi aşkara çıxarmır.

Qəzəb partlayışı sona çatdıqdan sonra davranışınızı qarşı tərəfə uyğunlaşdırmağa çalışaraq səsinizi qaldırmayın. Ən yaxşısı isə odur ki, heç bir tirada olmamış kimi danışıqlara davam edəsiniz.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

TƏNƏFFÜS



Aramla nəfəs alın, bu özünüza inamınızı artıracaq, daha da vacibi, təmkininizi qoruya biləcəksiniz. Beləcə, bədəniniz təşviş içində olan zehninizə hər şeyin qaydasında olduğunu söyləyəcək.

Tez-tez və ya dərindən nəfəs alıb-vermək qorxulu vəziyyət qarşısında "qaç, ya da qov" reaksiyasının əlamətidir, bu təəssüratı isə qətiyyən yaratmaq istəməzsiniz.

Sakit tənəffüs həm də sizə düşünmək üçün vaxt verir, düzgün sözləri seçməyə kömək edir və bədəninizə daha yaxşı nəzarət edə bilərsiniz.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏNİN MÖVQEYİ



Çiyinlərinizi danışıqlar apardığınız şəxs(lər)ə paralel saxlayın. Bu həm etibarlı münasibət qurmaq, həm də qorxmadığınızı göstərmək üçün vacibdir.

Danışarkən əllərinizin uclarını (qüllə şəklində) birləşdirin. Əsəbi və ya təzyiqlə altında olan insanlar fikirlərini izah etmək, özlərini "qorumaq" və ya gərginliyi azaltmaq üçün qollarını hərəkət etdirirlər. İnsanlar özlərini rahat hiss edən zaman isə əllərini birləşdirirlər. Bu bədən dili işarəsini tətbiq etmək çox asandır.

Əgər əllərinizi masaya dayayırsınızsa, barmaqlarınızın uclarını yenə də birləşmiş vəziyyətdə saxlayın və ya, sadəcə, masanın üzərinə qoyun. Heç bir halda ovuclarınızı göstərməyin, çünki bu, yalvarış əlamətidir.

Fikrinizi bildiren zaman bədəninizin yuxarı hissəsini bir qədər irəliyə meyilləndirin. Qulaq asan zaman bir az geriyyə çəkilin, lakin arxaya yayxanmayın və ya söykənməyin, çünki qarşı tərəf bunu təkəbbür olaraq qəbul edə və ya sizin özünüzü üstün tutduğunuzu zənn edə bilər.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏNİN MÖVQEYİ



Mütləq jestlər etməlisinizsə, qısa və kəskin jestlərdən istifadə edin. Qolunuzu çiyinizdən yuxarı qaldırmayın. Barmaqla göstərmək aqressiv hərəkətdir və istifadə edilməsə, daha yaxşı olar. Bu həmçinin qəzəb bildirir, nəzarətin əlinizdə olmadığını göstərir.

Ayaqlarınızı yerə bərk basın. Bir ayağınızı (sizə uyğun olanı) digərindən bir qədər irəli qoyun, lakin hər ikisini yerə möhkəm basın. Bu, "idmançı duruşu" kimi tanınır – hər hansı gözənilməz hadisəyə hazırsınız. Biz təşvişə qapılıanda əl-ayağımız bizi ələ verir. Təzyiq altında olan zaman ayaqlarımızı irəli-geri hərəkət etdirir və ya yerə döyəcləyirik. Çıxışa yönəlmiş ayaqlar peşəkar müşahidəçiyə: "Məni buradan getmək istəyirəm!" – deyə bağırır.

Qeydlərin aparılması

Qeydlərinizi yazdıqdan sonra qələminizi yerə qoyun. Onunla oynamayın, çünki bu da əsəbilik əlaməti kimi başa düşülə bilər.

İnsanlar yazan zaman bəzən dillərinin ucu görünür, bu, diqqəti cəmləmək əlamətidir, deməli, bir qədər əvvəl deyilən fikir onlar üçün vacibdir.

Əlavə olaraq: *Öz təcrübəmə əsasən deyə bilərəm ki, başqalarının qeydlərini tərsinə oxumağı öyrənməyə dəyər. Bu bacarığı inkişaf etdirmək çox asandır.*

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏNİN MÖVQEYİ



Grup şəklində ortaya çıxan jestlərə nümunə:

Kişi (həvəssiz)

- Qollarını çarpazlayıb.
- Çiyininin üstündən baxır.
- Ayaqları başqa yönə baxır.

Qadın (həvəsli)

- Üzünü həmsöhbətinə tutub.
- Qolları açıqdır.
- Barmaqları açıqdır.
- Ayaqları qarşı tərəfə yönəlib.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI MƏKANDAN İSTİFADƏ



Danışıqlar zamanı harada əyləşdiyiniz, demək olar ki, necə əyləşdiyiniz qədər vacibdir. Aşağıda bəzi təkliflərlə tanış ola bilərsiniz:

Bir nəfərlə danışıqlar zamanı	Birbaşa üz-üzə əyləşin.
İki nəfərlə danışıqlar zamanı	Hər iki şəxsi görə biləcəyiniz yerdə əyləşin.
Qrupunuz qarşı tərəfindən daha böyükdürsə	Gücünüzü maksimuma çatdırmaq üçün birlikdə əyləşin.
Daha böyük qrupla danışıqlar zamanı	Qarşı tərəfin təsirini azaltmaq üçün komanda üzvlərinizi onların aralarına "səpələyin".

Məkan – güc deməkdir, ona görə də kağızlarınızı, istinad etdiyiniz kitabları, köməkçi məlumatları masaya səpələyin. Səliqəli deyil, ekspansiv olmaq vaxtıdır.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏN DİLİNİN ƏLƏ VERDİKLƏRİ



Unutmayın ki, bir işarə (mimika və ya jest) təkliddə heç nə bildirmir, ona görə də qrup şəklində ortaya çıxan əlamətlərə diqqət yetirməlisiniz. Aşağıda qeyd etdiklərimiz sizə xəbərdarlıq edə biləcək əlamətlərdir: bu zaman situasiyanızda mümkün dəyişikliklərin fərqi varır və müvafiq şəkildə cavab/reaksiya vermək üçün daha çox müşahidə etməli olduğunuzu anlayırsınız.

Mümkün pozitiv göstəricilər

Pencəyin düyməsini açır və ya pencəyi soyunur.

Əllər qüllə şəklində tutulub və dik əyləşib.

Yumruğunu çənəsinə dayayıb, başı bir qədər sizə doğru əyilib.

Qulaqlar şəklənib.

Qələmlə, eynəklə və s. oynayır.

Çənəsini sıgallayır.

Siz danışarkən arabis başını tərpedir.

Tam sakitdir.

Mümkün mənə

Gəlin başlayaq.

Özünəinamım yüksəkdir.

Mənə maraqlıdır.

Daha çox məlumat almaq istəyirəm.

Düşünmək üçün vaxta ehtiyacım var.

Bu haqda düşünürəm.

Sizinlə razıyam.

Bütün diqqətimlə qulaq asıram.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏN DİLİNİN ƏLƏ VERDİKLƏRİ



Mümkün mənfi göstəricilər

Yarıgülümsəmə və ya süni gülümsəmə
Ovuclar çənəni dəstəkləyir, barmaqlar
yanaqları örtür.

Siz danışdıqca yavaşca başını yelləyir.
Başını qaşır.

Geriyə doğru qəfil hərəkətlər edir,
qaşlar qalxır, ağız açılır.

Başqa səmtə, başqa şeylərə baxır.

Eynəyini çıxarır, az qala, masanın
üstünə atır.

Gərgin duruş

Qısılmış çiyinlər

İfrat və davamlı göz təması

Mümkün mənə

Sizdən üstünəm.

Çox darıxdırıcıdır.

Xoşuma gəlmir.

Bundan da xoşum gəlmir.

İnana bilmirəm.

Diqqətim səndə deyil.

Səni görmək istəmirəm.

Tələşliyəm/narahatam.

Yanında özümü natamam hiss edirəm.

Bu mövzuda hamınızla mübarizə
aparacağam.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



DANIŞIQLARIN APARILMASI

MÜRƏKKƏB ƏLAMƏTLƏR



Başqa tərəfə baxaraq
burunu bir anlıq
qırıqdırmaq

Xoşuma gəlmir.

Gözləri getdikcə daha
çox qırpmaq

Sənə yalan deyirəm.
Diqqətliyəm, enerjim yüksəkdir.
Hədsiz narahatam.

Baş barmağı çənənin
altında, işarə barmağı
dodaqların üstündə
tutmaq

Heç nə demək istəmirəm.
Bu barədə narahatam.
Maraqlı ola bilər.
Deyilənləri qiymətləndirirəm.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



QADINLAR VƏ DANIŞIQLARIN APARILMASI



Genetik, sosial və mədəni irsimizlə əlaqədar olaraq, söhbət tərzlərimizdə əhəmiyyətli gender fərqlilikləri mövcuddur. Stereotiplərdə müəyyən dərəcədə həqiqətə uyğunluq var, belə ki, kişilər faktlarla daha rahat işləyir, məlumatları daha rahat paylaşırlar, qadınlar isə, əsasən, münasibət qurmağa meyillidirlər.

Hər iki cins eyni bədən dili işarələrindən istifadə etsə də, qadınlar kişilərə nisbətən müəyyən hərəkətlərdən daha çox və fərqli mənada istifadə etməyə meyl edirlər. Xüsusilə kişilərlə apardıqları danışıqlarda bu xüsusiyyət qadınlara zərər verə bilər.

Qadınların kişilərə nisbətən daha çox istifadə etdikləri aşağıdakı hərəkətlərə nəzər salın:

Başını tərpətmək

Kişilər: *"Başa düşürəm və bəlkə də, razılaşa bilərəm".*

Qadınlar: *"Davam edin, daha çox məlumat almaq istəyirəm".*

Başını bu və ya digər yönə əymək

Kişilər: *"Qulaq asıram, amma hələ qərarımı dəqiqləşdirməmişəm".*

Qadınlar: *"Qulaq asıram və mənə çox maraqlıdır".*

Gülümsəmək

Kişilər: *"Xoşdur/gülməlidir/maraqlıdır".*

Qadınlar: *"Biznes münasibətləri qurmaq istəyirəm".*

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



QADINLAR VƏ DANIŞIQLARIN APARILMASI



Qadınlar, hər şeydən əvvəl, qadın baş nazir, prezident və siyasətçilərdən nümunə götürməli, həmsöhbətlərinin **sözünü kəsməyi öyrənməlidirlər!**

Britaniyanın I Yelizaveta və ya Boudikkadan sonra ən güclü qadın lideri olan baş nazir Marqaret Tetçer cümlənin ortasında niyə nəfəsini dərdiyini soruşanlara belə cavab vermişdi:

"Sözümü kəsə bilməsinlər deyə!"

Film ulduzu Con Veyn niyə yalnız cümlənin ortasında pauza etdiyi barədə sualın cavabında belə demişdi: "Hələ sözümün bitmədiyini ...(pauza) bildirmək üçün".



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASIYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ



Kouçinq və mentorluq korporativ mühitdə işçilərə (potensiallarını maksimum dərəcədə gerçəkləşdirmək üçün) iş yerindəki situasiyaları araşdırıb həll etməkdə, mühiti başa düşməkdə, alternativ davranış yollarını tapmaqda, vəziyyəti idarə etməkdə yardım məqsədilə bir sıra üsullar təmin edir. Mahiyyət etibarilə, kouçlar və mentorlar insanlara iş mühitində özlərini kəşf etməyə kömək edirlər.

Bədən dili tələblərinə nəzər salmaq məqsədilə hər iki yanaşma – həm kouçinq, həm də mentorluq "KM" abreviaturu altında qruplaşdırılıb.

KM tədbirlərində də qarşılıqlı anlaşma effektiv münasibətlərə açılan qapıdır. Bu qapını açmaq və açıq saxlamaq mümkün olmadıqda münasibətlər inkişaf edə bilmir. Gündəlik danışmaq dili ilə desək, qarşılıqlı anlaşma və ya etibarlı münasibət hər iki tərəfin bir-birinin ritmi ilə uyğunlaşması, bu münasibət çərçivəsində özünü rahat və əminlikdə hiss etməsinin təmin edilməsidir. Etibarlı münasibətlərin qurulması iki insan arasında etimadın başlanğıcıdır və münasibətlərin davam etdiyi müddətdə qorunub saxlanmalıdır. Bu, bəzən "şəxsi açılışma" adlanır.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ

QARŞILIQLI ANLAŞMANIN İLKİN GÖSTƏRİCİLƏRİ



1. Rahat bədən və üz – buna çox aramla nəfəs alaraq nail ola bilərsiniz; gərginlik təlaşa və özünəinam əskikliyinə işarədir.
2. Birlikdə işlədiyiniz şəxslə eyni səviyyədə əyləşin. KM zamanı güc nümayişi insanları inandırmağa xidmət etmir. Mesaj bu olmalıdır: *"Mən özümə əminəm, dost münasibət bəsləyirəm və sizinlə birlikdə işləyəcəyim üçün şadam"*. Tez-tez və yeri düşdükcə gülümsəyin.
3. Göz təmasını mümkün qədər tez qurun və tam təbəssümlə gülümsəyin. Qaşlarınızı bir qədər qaldırın – gülümsəyənlə eyni zamanda gözünüz ən kövrək vəziyyətində olur, qarşı tərəfə belə bir mesaj ötürürsünüz: *"Sizdən xoşum gəlir, sizə etibar edirəm və mənə təzyiq etməyəcəyinizə inanıram"*. Kobudca tərcümə etsək, bu da o deməkdir ki, *"Birlikdə məhsuldar şəkildə işləyə bilərik"*.
4. Bədəninizin qarşı tərəflə ikitərəfli simmetriya təşkil etməsinə çalışın. Toplantı müddətində çiyinlərinizi bacardıqca paralel vəziyyətdə saxlayın – bir-birindən xoşu gələn, bir-birinə etibar edən insanlar yaxın dayanırlar, lakin bir-birinin şəxsi zonasına daxil olmurlar.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ

ÜZ İFADƏLƏRİ



Səmimi təbəssüm

Əsl (almacıq əzələlərini hərəkətə gətirən) təbəssümlə məcburi təbəssüm arasında fərq böyükdür. Səmimi təbəssüm yalnız ağız əhatə etmir, həm də göz ətrafında qırışlar yaradır və bu zaman bütün bədən işıqlanır. Əks halda, insanların çoxu bu təbəssümün səmimi və ya ürəkdən olmadığını hiss edirlər.

KM toplantılarında yumoristik söhbətlər zamanı, uğur və nailiyyət təqdir edildikdə və qarşılıqlı məmnuniyyət hiss edildikdə gülümsəmək lazımdır.

Qaşları qaldırmaq

Xoşladığınız və ya hörmət etdiyiniz insanla görüşən zaman qaşlarınız qeyri-ixtiyari qalxır. Effekti gücləndirmək, səmimi və həqiqi görünmək üçün başınızı bir qədər geriyyə apara, beləliklə, alınınızı qaldıraraq qaşlarınızın qalxdığını vurğulaya bilərsiniz.

Hər bir KM toplantısının əvvəlində yüngül üz hərəkətlərindən faydalanmaq mümkündür.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ

ÜZ İFADƏLƏRİ



Başı tərpətmək

Hər dəfə danışanın dedikləri ilə razılaşdıqda başı tərpədənək onun fikrini təsdiq etmək mehribanlıq, razılıq və rəğbət oyadır. Bu, bir növ, qarşı tərəfə hörmət ifadə edən "kiçik təzim"ə bənzəyir.

Həmçinin məlumdur ki, başınızı bir qədər yana meyilləndirərək qulaq asmaqla sizi təkəbbürlü və soyuq hesab edən insanın təəssüratını dəyişib mərhəmətli və qayğıkeş olduğunuzu göstərə, hətta daha etibarlı təsir bağışlaya bilərsiniz. Lap yaxşı nəticələrə nail olmaq istəyirsinizə, başınızı bir qədər sağa doğru meyilləndirin.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ ƏKSETDİRMƏ



Qarşılıqlı anlaşma və ya yaxşı münasibət qurmaq bacarıqlarını, demək olar ki, bircə sözlə ümumiləşdirmək olar: təqlid. Qarşı tərəfi nə qədər çox əks etdirə bilsəniz, yaxşı münasibət qurmaq ehtimalınız bir o qədər çoxdur. Bu bacarıq özünü çoxsaylı üsullarla göstərir, bədən dili sahəsində onların əksəriyyətinə NLP mütəxəssisləri Riçard Bandler və Con Qrinder öncüllük etmişlər.



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ **ƏKSETDİRMƏ**



Qarşılıqlı anlaşma şəraitində hər iki tərəf bir-birinin jestlərini əks etdirir: əl və baş hərəkətləri, bədən vəziyyətindəki dəyişikliklər, demək olar ki, eyni vaxtda baş verir. Əksetdirmənin ən bariz formaları əsnəmək və gülümsəməkdir. Kiminsə əsnədiyini gördükdə, ehtimal ki, ya dərhal, ya da növbəti 30 saniyə ərzində siz də əsnəyəcəksiniz.

Bir-biri ilə yaxşı anlaşan insanlar eyni növ jest və üz ifadələrindən istifadə edirlər. Onlar, sözün əsl mənasında, eyni bədən dili ilə söhbət edirlər. Qarşı tərəfin üz ifadələrini əks etdirərək qayğıkeş, düşüncəli və ağıllı insan təəssüratı yarada bilərsiniz.

Nəticə etibarilə, KM zamanı münasibət qurulmamışdan əvvəl əksetdirmə bacarıqlarını inkişaf etdirmək və ilk toplantılarda istifadə etmək xüsusilə faydalı ola bilər.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SITUASİYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ TEMPI TUTMAQ VƏ YÖNLƏNDİRMƏK



Kiməsə təsir etməyə və ya onu başqa məcraya yönləndirməyə cəhd etməzdən əvvəl qarşılıqlı anlaşmaya nail olduğunuzu və həmin şəxsin sizin təsirinizə məruz qalmaq istədiyini dəqiqləşdirmək lazımdır. Bunu müəyyən etməyə nail olmağın yolu "tempo tutmaq və yönləndirmək" üsuludur. Tempo tutmaq və ya tənzimləmək dedikdə, hərəkətləri, nitqin sürətini və həcmi və s. uyğunlaşdırmaq və əks etdirmək nəzərdə tutulur.

Bu üsulu qısaca belə təsvir etmək olar: "Siz gedirsiniz, onlar sizi izləyirlər". Yəni tempo tutaraq qarşılıqlı anlaşmaya nail olduqdan sonra konkret hərəkətlərlə qarşı tərəfi yönləndirə bilərsiniz – arxaya söykənin, ayaqlarınızı çarpazlayın, əllərinizi hərəkət etdirin. Qarşı tərəf də qısa müddət ərzində bənzər hərəkətləri edərsə, deməli, münasibət yarada bilərsiniz və onu yönləndirməyi bacarırsınız. Bu o deməkdir ki, artıq qarşı tərəf təsir altına düşməyə daha həvəsli və ya daha həssasdır.

Proses aşağıdakı qaydada gedir:

Əksetdirmə

Qarşılıqlı anlaşma

Tempo tutmaq

Yönləndirmək

Təsir etmək

Qarşı tərəf sizin "təsir etmək cəhdləri"ni cavab vermirsə, yenidən əksetdirmə mərhələsinə qayıdın.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASİYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ

VERBAL TİKLƏR



Bəzən "*bilirsinizmi*", "*belə*", "*əslində*", "*sözün düzü*" və s. kimi sözlərdən ifrat dərəcədə istifadə edərək verbal tiklər formalaşdırırıq. İfrata varmamaq şərtilə qarşı tərəfin tiklərini öz nitqinizə daxil edərək münasibət yaratmağa kömək edə bilərsiniz.

Müştərinin etirazları: "**Ümumiyyətlə**, bu heç bir nəticə verməyəcək. Üç saatlıq davamlı işdən sonra maşın o qədər isinir ki, **ümumiyyətlə**, ritmi pozulur. **Ümumiyyətlə**, operatora da diqqətini toplaması üçün fasilə verilməlidir".

Cavab: "**Ümumiyyətlə**, dediklərinizdə həqiqət çoxdur. Həddən çox isinmə problemi üzərində işləyirik, amma bilərsiniz, **ümumiyyətlə**, bu problem"Və **ümumiyyətlə**, unutmamalıyıq ki...."

Qarşı tərəfin bunu dərhal anlayacağını düşünə bilərsiniz, lakin bu üsulu tətbiq etdiyiniz zaman onun pozitiv təsirini və qarşılıqlı anlaşmaya nə qədər yardım etdiyini görüb təəccüblənə bilərsiniz. Səbəblərdən biri budur ki, insanlar verbal tiklərinin fərqi varmırlar; bu sözləri dediklərini eşitmirlər. Lakin bu vərdişləri onlar üçün vacibdir, xüsusi mənası, məqsədi ola bilər, siz həmin sözlərdən istifadə etdikdə isə onlarla eyni dili danışdığınızı düşünürlər.

Bunu öncədən işdənkənar bir yerdə məşq edin.

BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASIYALARI



KOUÇINQ VƏ MENTORLUQ

DİQQƏT GÖSTƏRMƏK



Gözlərin torlu qişasındakı təsvirlər arasındakı fərq binokulyar bərabərsizlik adlanır. Bəbəklərimiz bir-birindən aralandıqca eyni şeyi bir qədər fərqli mövqelərdən görürük. Biz diqqətimizi cəmləşdirən zaman bəbəklərimiz bir qədər içəriyə doğru meyillənir. Beləliklə, qeyri-şüuri olaraq kiminsə sizə qulaq asıb-asmadığını anlamaq mümkündür. Diqqətsizliyi irəliyə düz baxan gözlər büruzə verir.

Yaxşı münasibət yaratmaq üçün göz təması qurmasanız da, diqqətinizi qarşı tərəfə yönəltmək vacibdir. Qarşı tərəf məyusdursa, "münasibət taktikası" diqqəti konkret olaraq gözlərə deyil, bütövlükdə simaya cəmləşdirməyi tələb edir. Simanızı sakit saxlayır, qarşı tərəfin də sizi "izləyəcəyinə" ümid edirsiniz, yenə də siz addım atır və onu ardınızca aparırsınız.



ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI



ƏLAMƏTLƏR

Növbəti səhifələrdə (əlifba sırası ilə) bir sıra hərəkətlər mümkün mənaları ilə birlikdə təqdim edilir. Bu siyahılardan istifadə edərkən kontekstin vacibliyinə və hərəkətlərin qrup şəklində baş verməsinə diqqət yetirin.

Fiziki əlamət

Hülqumu qalxıb-enir.

Qollar çarpazlanıb – bir əl digər qolu tutur.

Əllər öndədir, çantaya, zinət əşyasına, köynəyin boynuna toxunur.

Qollar və ovuclar açıqdır.

Qollar sinədə çarpazlanıb.

(qəbul etmədiyi insan və ya hər hansı bir şeylə özü arasında baryer yaradır).

Mümkün məna

Təşviş içərisindədir, yalan danışır.

Özünü təhlükədə hiss edir.

Özünü təhlükədə hiss edir.

Açıq danışır və dürüstdür.

Münasibəti mənfidir.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət

Əllərini qarnının üstündə birləşdirir.

Yanakı baxır*.

Gözlərini tez-tez qırpır.

Dərindən nəfəs alır.

Mümkün məna

Özünü təhlükədə hiss edir.

Özünü qorumaq istəyir.

Tələşlidir.

Rahatlanır, deyilənləri qəbul edir.



Əlləri öndə birləşdirmək



Əllərini arxada birləşdirmək



Yanakı duruş

** Yanakı və ya profil duruşu – dominant olmayan çiyini qarşı tərəfə meyilləndirərək ona paralel şəkildə üz-üzə deyil, demək olar ki, diaqonal şəkildə dayanan bədən vəziyyətidir. Beləliklə, sizə fiziki hücum cəhdinə qarşı bədəninizin minimum hissəsini "irəli verirsiniz".*

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

ƏLAMƏTLƏR



Fiziki əlamət

Çənəsini sığallayır.

"Düşənn təbəssümü" (gözlər də gülür).

Donuq baxır.

Gözlərini ovuşdurur.

Üzünə toxunur (ağız, göz, qulaq, boyun daxil olmaqla).

Ayaqları bu və ya digər tərəfə yönəlib.

Barmaqlarını (və ya eynəyini) ağzına toxundurur.

Ayaqlarını yerə döyəcləyir.

Öz üstünü təmizləyir.

Qarşı tərəfin üstünü təmizləyir.

Mümkün məna

Qərar qəbul edir, qiymətləndirir.

Xoş qarşılayır, dostlaşmaq istəyir, təqdir edir.

Maraq göstərmir, düşünür.

Çaşqındır, yorulub.

Həqiqəti gizlədir və ya əsəbidir.

Ayaqlar diqqətin yönəldiyi tərəfi göstərir (məsələn, getmək istədikdə qapıya tərəf, kimisə cazibədar hesab etdikdə, həmin şəxsə tərəf).

Deyiləni qiymətləndirir və ya əmin olmaq istəyir.

Darıxır.

Qarşı tərəfə maraq göstərir.

Yaxınlaşmaq istəyir.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət

Əlini yelləyir (havanı "doğrayır").

Qollarını arxasına apararaq
bir əli ilə o biri biləyindən tutub.

Əlini başına dayayıb.

Boynunun arxasını ovuşdurur.

Əllərini belinə qoyur.

Yumruqlarını sıxır.

Mümkün məna

Aqressivliyi ifadə edir.

Özünə tam əmindir və ya məyusdur, yaxud
özünə nəzarət etməyə cəhd edir (əli digər
qolunu nə qədər yuxarıdan tutursa, məyusluq
və ya qəzəb də o qədər böyükdür).

Maraqla qiymətləndirir.

Özünü təhlükədə hiss edir və ya qəzəblidir.

Ətrafındakı "sahə"dən istifadə edərək
gücünü göstərir.

Məyusdur (məyusluq nə qədər böyük olursa,
əllər o qədər havaya qalxır).

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

ƏLAMƏTLƏR



Fiziki əlamət

Əlləri açıqdır, ovucları yuxarıya baxır.
Yanaqlarını ovuclarına alıb.

Əllərini arxasında birləşdirib.
Əllərini cibinə qoyur.

Əllərini bir-birinə sürtür.
Əllərini qüllə şəklində birləşdirib,
barmaq ucları bir-birinə toxunur.

Mümkün məna

Qarşı tərəfə tabe olur.
Cazibədar görünmək üçün qadıncasına
hərəkət edir.

Özünə inanır, avtoritet nümayiş etdirir.
Rahat görünür, "məni təəccübləndir" demək
istəyir və ya iştirak etmək istəmir.

Pozitiv gözləntisi var.
Özünə inanır, rahatdır.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKƏ/JEST QRUPLARI



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət

Əlsixma: dirsəkdən tutaraq əl sıxır.

Əlsixma: ovuc aşağı baxır.

Əlsixma: ovuc yuxarı baxır.

Əlsixma: çiyindən tutaraq əl sıxır.

Əlsixma: qolun yuxarı hissəsindən tutaraq əl sıxır.

Əlsixma: ovucları şaquli tutaraq eyni dərəcədə təzyiq edir.

Əlsixma: biləkdən tutaraq əl sıxır.

Əllərini belinə qoyur.

Əlin üzə toxunduğu bütün jestləri edir.

Tez-tez və dərindən nəfəs alır.

İrəliyə doğru əyilir.

Mümkün məna

Güc, yaxınlıq, dostluq nümayiş etdirmək istəyir.

Güc və nəzarəti ələ almağa cəhd edir.

Nəzarəti qarşı tərəfə verir.

Gücünü göstərməyə cəhd edir, yaxınlıq nümayiş etdirir.

Gücünü göstərməyə cəhd edir.

Hörmət nümayiş etdirir, bərabərliyi tanıyır, münasibətin yaranmasını təşviq edir.

"Yaxın dostlar arasında məqbuldur" deyir.

Dominantlıq göstərir.

Münasibəti mənfidir, yalan danışır və ya əsəbidir.

Qorxur, təşviş içərisindədir.

Maraq göstərir, fikri qəbul edir.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

ƏLAMƏTLƏR



Fiziki əlamət

Qıçlarını çarpazlayıb.

Qıçlarını "4" formasında çarpazlayıb
– bir ayaq digər dizin üstündədir.

Qıçlar açıq (yanlara doğru) oturub.
Qıçlar yanlara yayılıb (kişilərdə).

Dodaqlarını dişləyir.

Dodaqlarını yalayır.

Qol saatına baxır.

Əksətdirmə jestləri edir.

Ağzını qapayır.

İrəliyə doğru hərəkət edir

Geriyə doğru hərəkət edir.

Mümkün məna

Qapalı, itaətkar münasibət və ya özünümüdafiəni, qadınlarda isə rahatlığı ifadə edir.

Özünəinam, dominantlıq, rəqabət yanaşması ifadə edir.

Açıq və ya dominant münasibət nümayiş etdirir.
Avtoritetli görünməyə çalışır.

Təşviş keçirir, sözünü deməkdən özünü saxlayır.

Təşviş keçirir, cazibədar görünməyə çalışır.

Getmək istəyir, darıxır, diqqətsizdir.

Qarşılıqlı anlaşmaya nail olub.

Sual vermək istəyir, yalan danışmaq üzrədir.

Maraq göstərir.

Razılışmır və ya təşviş keçirir.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət

Ovcu qapalı şəkildə barmağını tuşlayıb.

Ovcu aşağıya baxır.

Ovcu yuxarıya baxır.

Üstünü təmizləyir.

Tez-tez/kəskin nəfəs alır.

Əyləşmə vəziyyəti:

stullar qarşı-qarşıyadır.

Əyləşmə vəziyyəti: stullar yanaşdır.

Gülümsəyir.

Yalnız ağız ilə gülümsəyir.

Süni gülümsəyir.

Mümkün məna

İtaətə və ya razılığa nail olmadığı üçün qəzəblənir.

Avtoritet nümayiş etdirir.

Fikri qəbul edir, dinləməyə hazırdır.

Cazibədar görünmək istəyir.

Təəccüblənir, heyrət içərisindədir.

Rəqabət, özünümüdafia mövqeyini ifadə edir.

Əməkdaşlıq mövqeyini ifadə edir.

Xoş qarşılayır, təhdid yoxdur, fikrinin qəbul edilməsini xahiş edir.

Qeyri-səmimi şəkildə itaətkarlıq göstərir.

Təkəbbürlü və ya qeyri-səmimidir.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

ƏLAMƏTLƏR



Fiziki əlamət

Axıcı və sürətli nitqi var.

Nitqi qəfildən yavaşlayır.

Qamətini düz saxlayır.

Dişlərini qıçayıb.

Baş barmağını göstərir, tez-tez
pencəyin və ya şalvarın cibindən
kənara çıxarır.

Baş barmağını cibinə/kəmərinə salır.

Tiklərdən istifadəsi artır.

Özünə toxunur.

Başqa tərəfə çevrilir/baxır.

Mümkün məna

Entuziazm nümayiş etdirir.

Yalan danışır.

Dominantlıq istəyi var, cazibədar görünməyə çalışır.

Məyus və ya qəzəblidir.

Üstünlük, dominantlıq, avtoritet nümayiş etdirir.

Seksual cəhətdən aqressiv münasibət sərgiləyir.

Təşviş keçirir.

Təşviş keçirir.

Söhbəti bitirmək istəyir.

ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKƏ/JEST QRUPLARI

EMOSİYANI BÜRÜZƏ VERƏN "QRUPLAR"



Bütün situasiyalarda davamlı olaraq emosiyalarımızı ifadə edirik. Bu bölmədə kimin hansı hissləri keçirdiyini başa düşməyinizə kömək edəcək mimika/jest qrupları təqdim edilir. Bunlardan bəziləri açıq-aşkar müəyyən edilsə də, bəziləri özünü asanlıqla bürüzə vermir. Nəzərə alın ki, bu mimika/jest qrupları yalnız emosiyanı müəyyən edir; kontekst və mühit mütləq nəzərə alınmalıdır.

Qəzəb

- Bədən qarşı tərəfin şəxsi zonasına daxil olur.
- Baxışlar zillənir.
- Qaşlar birləşir.
- Sifət qızarır.
- Yumruqlar düynələnir.
- Dişlər görünür və qıcanır.
- Səs yüksəlir.



ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

EMOSİYANI BÜRÜZƏ VERƏN "QRUPLAR"



Utanc

- Baxışlar yayınır.
- Baş aşağıya meyillənir.
- Üz, boyun, bədənin yuxarı hissəsi qızarır.
- Ağız gülümsəməyə cəhd edir.



ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

EMOSİYANI BÜRÜZƏ VERƏN "QRUPLAR"



Qorxu, təşviş və gərginlik

- Qollar və qıçlar çarpazlanır.
- Nəfəs tutulur.
- Gözlər yayınır, nəmlənir və ya dolur.
- Sifət ağarır.
- Nəfəs ağırlaşır.
- Dodaqlar əsir.
- Ağız quruyur.
- Əzələlər gərginləşir.
- Tərləmə artır.
- Səs titrəyir.



ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/JEST QRUPLARI

EMOSİYANI BÜRÜZƏ VERƏN "QRUPLAR"



Qəm/kədər

- Bədən məyusdur, "çöküb": əgər əyləşibsə, stula yayılıb, yeriyirsə, hər zamankından daha yavaş addımlayır, çiyinləri aşağı düşüb, gözlər yerə dikilib, qollar sallanır.
- Gözlər ağlayır.
- Baş aşağı əyilir.
- Dodaqlar titrəyir.
- Nitq yeknəsəqdir.

Təəccüb

- Bədən geriye doğru hərəkət edir və ya ani şəkildə müdafiə mövqeyinə çəkilir.
- Qaşlar qalxır.
- Gözlər geniş açılır.
- Ağız geniş açılır.



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA



Bu fəsildə əyləncəli viktorinamızla özünüzü sınağa bilərsiniz. Cavablarla 119-cu səhifədən başlayaraq tanış ola bilərsiniz.

1. Bu namizədlər nə "deyirlər"?



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA



2. Əksər insanlar yalan danışarkən daha sürətli danışirlar.

- a) Doğru
 b) Yanlış

3. Beyin gövdəsi bədən dilini idarə edir.

- a) Doğru
 b) Yanlış

4. İlk dəfə gördüyünüz şəxs haqqında neçə qərar qəbul edirsiniz?

- a) 5
 b) 7
 c) 11
 d) 15

5. Təşviş keçirən insanın göz qırpmaları...

- a) Artır
 b) Azalır
 c) Dəyişmir

6. Bədən dili limbik sistem tərəfindən şüurlu, yoxsa şüursuz olaraq idarə edilir?

- a) Şüurlu
 b) Şüursuz

VİKTORİNA



7. Bədən dili anlamağın neçə faizini təşkil edir?

- a) 44 % e) 82 %
 b) 55 % f) 93 %
 c) 66 % g) 99 %
 d) 73 %

8. İnsanlar tərlədiklərini dərhal başa düşürlər.

- a) Doğru
 b) Yanlış

9. Aramla nəfəs almaq sizə ... kömək edir.

- a) nitqinizə nəzarət etməyə
 b) sakitləşməyə
 c) özünəinamlı oduğunuzu göstərməyə

10. Kimsə bədən dilinizi təkrarlamağa başlayırsa, deməli...

- a) sizinlə mehriban olmaq qərarına gəlib
 b) sizi (fikirlərinizi) qəbul edir
 c) özünü narahat hiss edir
 d) sizin hesabınıza əylənir

11. Bədən dilini ... daha yaxşı başa düşürsünüz.

- a) qəfil hərəkət və ya dəyişikliklər gördükdə
 b) konkret bir əlamət gördükdə
 c) mimika/jest qrupunu gördükdə

ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA



12. Eyni mədəniyyətə mənsub olan hər kəsin bədən dili eynidir.
- a) Doğru
- b) Yanlış
13. Təzyiq altında ikən bədənin ən ekspressiv hissələri hansılardır?
- a) Əl və ayaq barmaqları
- b) Gözlər və ağız
- c) Qollar və qıçlar
- d) Gövdə və çiyinlər
14. Mühit bədən dilinə təsir edə bilər.
- a) Doğru
- b) Yanlış
15. Qarşı tərəfin yalan danışdığını başa düşmək mümkündür.
- a) Doğru
- b) Yanlış

VİKTORİNA



16. Müsahibədə nə qədər çox danışsanız, işə qəbul olunmaq ehtimalınız bir o qədər yüksək olar.

- a) Doğru
 b) Yanlış

17. Danışıqlar zamanı qarşı tərəfin fikir bildirmək üçün sözlünüzü kəsməsinə icazə vermək sizin xeyrinizədir.

- a) Doğru
 b) Yanlış

18. Əlsızma gücünə diqqət yetirərək qarşı tərəfin şəxsiyyəti barədə fikir yürüdə bilərsiniz.

- a) Doğru
 b) Yanlış

19. İnsanlar yalnız məmnun olanda və əylənəndə gülürlər.

- a) Doğru
 b) Yanlış

ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNANIN CAVABLARI



Sual 1. Bu insanlar nə deyirlər? Təklif edilən cavablar:

Namizəd 1

Nə gözəl özünəinamlı təbəssümdür! Bəs o qol orada nə edir? Barmaqlarını elə tutub ki, qalstuku elə düzəltmirlər.

Mənası:

Özünə toxunmaq, eyni zamanda bədənin bir hissəsini qapamaq güclü təşviş hissinə, neqativ emosiyaya, özünü hücumlardan qorumaq istəyinə işarədir. Bəzi insanlar təlaşlı olduqları zaman gülür və ya güzəştə getmək əlaməti olaraq gülümsəyirlər; nə qədər özünəinamlı görünsə də, bu təbəssüm də o qəbildəndir.



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA CAVABLARI



Sual 1. Bu insanlar nə deyirlər? Təklif edilən cavablar:

Namizəd 2

Diqqətlə baxıb aşağıdakıların fərfinə varmasanız, qiymətləndirmə apardığını düşünə bilərsiniz:

- Şəhadət barmağı deyil, orta barmaqdan istifadə edilir.
- Dodaqlar aşağı meyillənib.
- Gözlər qıyılıb.
- Arxaya söykənib.
- Çiyinlər başqa tərəfə yönəlib.

Bu o deməkdir ki, yalnız bir əlaməti deyil, mimika/jest qrupunu müşahidə etmək lazımdır.

Mənası:

Bədən dilinin söylədikləri:

- Dediklərin xoşuma gəlmir.
- Səndən xoşum gəlmir.
- Yanında olmaq istəməzdim.



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA CAVABLARI



Sual 1. Bu insanlar nə deyirlər? Təklif edilən cavablar:

Namizəd 3

Gözləri və paralel olaraq çiyinləri izləsəniz, şəxsin qarşı tərəfin söylədiklərinə maraq göstərdiyini düşünə bilərsiniz. İndi isə boynunu hansı tərəfə meyilləndirdiyinə, sol əli ilə kürsünün kənarından necə tutduğuna baxın, çünki hər iki hərəkət "maraq" variantını irəli sürən jestlərin sizi yanıltıldığını göstərir.

Mənası:

Bədən dilinin söylədikləri:

- Ciddisən?!
- Dediyn xoşuma gəlmir və dediklərinlə razı deyiləm.
- Artıq daha çox qıcıqlanmağa başlayıram.
- Emosiyalarımı büruzə verməmək üçün əlimdən gələni edirəm.



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA CAVABLARI



Sual 1. Bu insanlar nə deyirlər? Təklif edilən cavablar:

Namizəd 4

Genişlənən burun dəliklərinə və arxaya söykənməsinə baxaraq ikrah hissi keçirdiyini düşünürsünüzsə, haqlısınız, lakin bununla bitmir.

Diqqətlə baxsanız, görərsiniz ki, qaşların başlanğıcı və alındakı qırışlar da bir qədər yuxarı qalxıb.

Mənası:

Bədən dilinin söylədikləri:

- Dediklərin məndə ikrah doğurur.
- İnana bilmirəm ki, kimsə belə sözlər deyə bilər.

Real həyatda bu "mikroifadə" bir saniyədən də az çəkir. Yalnız min insandan biri onu müəyyən edə bilər.



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL

VİKTORİNA CAVABLARI



2. Yanlış

3. Yanlış

4. 11

5. Artır

6. Qeyri-şüuri

7. 93 %

8. Yanlış

9. Sakitləşməyə

10. Sizi (fikirlərinizi) qəbul edir

11. Mimika/jest qrupu gördükdə

12. Yanlış

13. Əl barmaqları və ayaqların ucu

14. Doğru

15. Yanlış

16. Yanlış

17. Yanlış

18. Yanlış

19. Yanlış

ƏLAVƏ MƏLUMAT

MƏŞQ ETMƏK ÜÇÜN TƏKLİFLƏR



Amerika futbolu üzrə məşqçi
Vins Lombardi bir dəfə demişdi:

**"Məşq mükəmməl nəticə vermir,
mükəmməl məşq mükəmməl nəticə verir".**

Bədən dilini başa düşmək bacarığını təkmilləşdirmək istəyənlər üçün bundan doğru heç nə ola bilməz. Danışmağı öyrənmək üçün insanın nə qədər vaxt sərf etdiyini düşünün. Bədən dilini öyrənmək o qədər uzun çəkməyəcək, lakin insanları müşahidə etmək və öyrənməklə keçən daha zövqlü saatlar tələb olunacaq. Məşq etmək üçün bir neçə təklifim var:

Təklif 1.

Çox tünd və ya güzgü effektiv günəş eynəkləri taxın: Bu eynək AVM, market, stansiya, restoran, populyar turist məntəqələri və insanların çox olduğu başqa yerlərdə sahə işiniz üçün sizə lazım olacaq: insanlara gözlərinizi zillədiyiniz yerdə yaxalanmaq əvəzinə, onların arasına qarışa bilərsiniz.

Televizora/verilişlərə baxın: "İddialı" müsahibəçiləri ilə tanınan proqramlara baxın. Bədən dilinin əlamətlərini yaxalamağa çalışın, psixoloqlar və poker oyunçuları belə əlamətləri "ipucları" adlandırırlar. Bundan əlavə, proqramı lentə ala, səsi qapayaraq müşahidə apara, sonra müsahibin dediklərini dinləyə bilərsiniz.

ƏLAVƏ MƏLUMAT



MƏŞQ ETMƏK ÜÇÜN TƏKLİFLƏR

Təklif 2.

Ailəniz üzərində məşq etmək tövsiyə edilmir, lakin siz qapıdan çıxan kimi "ipuçları" hazır olacaq. Boş vaxtlarınızdan istifadə edin – gəzməyə çıxanda, səyahət edəndə, təkliddə yemək yeyən zaman – insanları müşahidə edin, qeydlər aparın.

Təklif 3.

Dostlarınızdan xahiş edin ki, ən çox istifadə etdiyiniz fiziki jestlər və verbal tiklər barədə fikirlərini söyləsinlər. Neqativ hesab edilə biləcək hər hansı vərdişinizi aradan qaldırmaq üçün əlinizdən gələni edin. İş yerində vacib şəxslərin sevimli jestlərini müəyyənləşdirin, qeydlər aparın, əlverişli və ya pozitiv olanlardan (əksetdirmə) istifadə edin.

Təklif 4.

NLP üsulları və bacarıqlarını öyrənin.

Təklif 5.

Bric, poker, əl güləşi, şahmat, "yalanmı – doğrumu?" kimi rəqabətin güclü olduğu kart oyunları və masaüstü oyunlar oynayın.

TÖVSIYƏ EDİLƏN MATERİALLAR

KİTABLARIN GÜCÜ



"Kitab kövrək bir fikri "sındırmadan", yaxud partlayış yaradacaq bir fikri onun üzünüzə püskürəcəyindən qorxmadan araşdırma biləcəyiniz yeganə yerdir. O, insan beyninin həm təhrik edilə, həm də sığına biləcəyi, alimizdə qalan azsaylı cənnətlərdən biridir". –

Edvard P. Morqan

"Düşünmədən oxumaq həzm etmədən yemək kimidir". – Edmund Börk

J. Bitti "Gözlə görünən düşünmə: bədən dilinin yeni psixologiyası"; "Routledge", 2003.

P. Kolle "İpucları kitabı", "Bantam", 2004.

P. Ekman "Yalan danışmaq: ticarət, siyasət və evlilikdə yalanı müəyyən edən ipucları"; "V.V. Norton", 2009.

P. Ekman "Emosiyaların ifşası: sima və duyğuları başa düşmək"; "Phoenix", 2004.

K.V. Ford "Yalanlar!, Yalanlar!, Yalanlar!!! Aldatmağın psixologiyası"; "American Psychiatric Press", 1999.

K. Kinsi Qoman "Qeyri-verbal üstünlük: iş yerində bədən dilinin sirləri və bədən dili elmi"; "Berrett-Koehler", 2008.

K. Kinsi Qoman "Liderlərin səssiz dili: bədən dili liderliyinizə necə kömək edə və ya zərər verə bilər"; "Jossey Bass", 2011.

D. Morris "İnsanları müşahidə etmək: Desmond Morrisin bədən dili üzrə təlimat kitabı"; "Vintage", 2002.

C. Navarro "Hər kəs nə deyir: keçmiş FTB agentinin insanları sürətlə oxumaq üçün təlimat kitabı"; "HarperCollins", 2008.

Vric Aldert "Yalan və aldatmaların aşkara çıxarılması"; "Wiley-Blackwell", 2008.

Və yuxarıdakı nəhənglərdən çox geridə qalsam da, siyahıya əlavə edirəm:

M.A. Eggert "Parlaq bədən dili – bədən dilinin gücü ilə yaxşı təsir bağışla, inandır və uğur qazan"; "Prentice Hall", 2010.

Müəllif haqqında

Maks A. Eggert (BSc¹, MA², FCIPD³, AKC⁴ CFAHRI⁵, AMBPS⁶, MAPS⁷)

"Maks insan davranışının mürəkkəbliklərini sadə şəkildə izah etmək və biznesə uyğunlaşdırmaq istedadı ilə seçilən beynəlxalq idarəetmə psixoloqudur".

– *"Financial Times", London*

Maks beynəlxalq idarəetmə psixologiyası sahəsində konsultasiya xidməti göstərən "Transcareer" şirkətinin baş psixoloqudur. Həm Avropa, həm də Avstraliyada TV və radio kanallarına və mətbuata tez-tez müsahibələr verir. Onun işləri və məqalələri peşəkar jurnalistlər və ixsitslaşmış media tərəfindən qiymətləndirilir. Maks həmçinin aparıcı universitetlərdə mühazirələr oxuyur, bir sıra peşəkar konfranslara rəhbərlik edir.

Ruhaniliyə hazırlıq məqsədilə Maks ilk təhsilini ilahiyat (London Kral Kolleci) üzrə almış, daha sonra isə insanlara olan marağı sayəsində psixologiya (Birkbek), istehsalat münasibətləri (Vestminster) sahələrində elmi dərəcələr qazanmış və sonrakı illərdə tibb sahəsinə üz tutmuşdur (Şeffild). O, 23 kitabın müəllifidir, bunlardan ikisi Britaniyanın 10 ən yaxşı biznes kitabı arasında yer alır. Maksın əsərlərindən bir neçəsi 16 dilə tərcümə edilib və bəziləri London, Sidney, Harvard, Vestminster və Sasseks universitetlərində faydalı vəsait olaraq tövsiyə edilir. Ceynlə evli olan Maksın 4 övladı var, onlar Avstraliyada Bondi Biçdə yaşayırlar. Anqlokatolik ruhanisi kimi, Maksın imtiyazı Sidney arxiyepiskopluğunun Müqəddəs Məryəm icmalarında məsul keşiş kimi fəaliyyət göstərməkdən ibarətdir. Dua etmədiyi, yazmadığı, məsləhət vermədiyi boş vaxtlarını Maks cins atı Zevsi sürərək, itləri Deyzi və Banani gəzməyə çıxararaq, Solomon, Şeba və Pyer adlı üç pişiyinin çini suvenirləri dağıtmasına mane olaraq, Meri adlı tutuqşusunun söyüş söyməyinə qarşı mübarizə cəhdlərində uğursuzluğa düçar olaraq keçirir.

Maksla Max@transcareer.com.au ünvanı vasitəsilə əlaqə saxlamaq olar, onun işləri ilə bağlı daha ətraflı məlumat üçün bax: www.transcareer.com.au

¹ Bakalavr dərəcəsi ("Bachelor of Sciences")

² Magistr dərəcəsi ("Master of Arts")

³ Kadrların Peşəkar Hazırlığı və İnkişafı İnstitutunun üzvü ("Fellow of the Institute of Personnel and Development")

⁴ Kral Kollecinin elmi işçisi ("Associate of King's College")

⁵ Avstraliya İnsan Resursları İnstitutunun elmi işçisi ("Chartered Fellow of the Australian HR Institute")

⁶ Avstraliya Tibbi Peşəkarlar Cəmiyyətinin üzvü ("Austarlian Medical Professionals Society")

⁷ İlahiyat araşdırmaları üzrə elmi dərəcə ("Master of Arts in Pastoral Studies")

