

پیام اداری هفته

هفته نامه الکترونیک کلامی از جادوی مدیریت



شنبه (۹۳/۱۱/۱۱) سه شنبه (۹۳/۱۱/۱۷) جمعه

شماره پیام: ۱۱۶

سال سوم - سری پ

کد پیام: ۳۶/پ

۱) **ظاهر فیزیکی (PHYSICAL APPEARANCE)** : مواردی مثل قد ، وزن ، قیافه ، طرز لباس پوشیدن و آنچه یک فرد را در برخورد اول جذاب یا غیرجذاب می سازد شامل می شود . بعنوان مثال تحقیقات نشان داده اند که هرچه مدیر بیشتر لبخند بزند ، احسان بهتری در کارکنان ایجاد می شود .

۲) **ارتباط بدنی (BODY COMMUNICATION)** : شامل حرکات و موقعیت بدن ، ژست ها ، بیان چهره و تماس چشمی (بدون آنکه فرد صحبتی کند) می باشد. حرکات و موقعیت بدن که زبان و گفتار بدن (BODY LANGUAGE) نیز نامیده می شود شامل طرز نشستن ، ایستادن و راه رفتن می باشد. زبان بدن قدرت عمل فرد ، طرز تلقی او در یک موقعیت درباره خودش و احساس فرد درباره موضوع مورد بحث را نشان می دهد.

❖ ژستها ، حالت ها ، اداها و اطوارها و اشارات بدنی نظیر حرکات دستها که در یک فرهنگ یا جامعه دارای معنی و مفهوم خاص می باشند و حالات هیجانی را نشان می دهند. کسانی که از ژست استفاده نمی کنند نامطمئن و مشکوک هستند و قابلیت اطمینان آنها آسیب می بیند. توجه مدیران به این امر در جهت جلب اطمینان کارکنان لازم و ضروری است.

❖ بیان چهره و جلوه های هیجانی صورت (FACIAL EXPRESSION) برای انتقال معانی احساسی و عاطفی پیام بکار می رود. بیان چهره می تواند احساس غم ، شادی ، خشم تعجب و سردرگمی را نشان دهد. باید توجه داشت وقتی که بین بیان چهره و گفتار کلامی مغایرت وجود داشته باشد بیشتر به حالات چهره اعتماد می شود .

❖ تماس و حرکات چشمی (EYE CONTACT) به دوماثل به کار می رود : یکی بیان علاقه و صمیمیت و دیگری بیان تسلط و قدرت کنترل . وقتی فرد به گوینده توجه داشته باشد بطور مستقیم در چشمان گوینده نگاه خواهد کرد . بدین جهت بر برقراری تماس چشمی توسط مدیران تأکید فراوانی می شود بخصوص در هنگام گوش کردن ، حفظ تماس چشمی اهمیت بیشتری پیدا می کند .

✓ **کاربردهای زبان بدن : ۱- درک صحیح از رفتار یک شخص در موقعیتی خاص** ۲- **سنجش صحت گفتار فرد در حین ارتباطات روزمره (دروغ سنجی)**

۳- **استخراج حالات درونی افراد** ۴- **کشف احساس واقعی انسان نسبت به یک موضوع**

باید دانست شخص با زبان می تواند به اختیار خود سخن دروغ بگوید اما چون در اکثر موارد بر بدن خود مسلط نیست ، حرکات و سکنتات زبان بدن ، حقیقت پنهان در ذهن شخص را بیان و آشکار می نماید !!!