SOCAR

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:

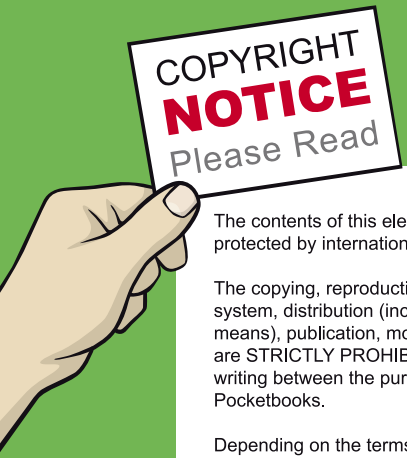
"Əla seriyadır, cəfəngiyyata yer verilmir, mövzu konkret şəkildə izah edilir. İllüstrasiyalar çox xoşuma gəlir".

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

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

BƏDƏN DİLİ

First published as the Body Language Pocketbook by Max A. Eggert. (c) Max A. Eggert., 2015.
Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



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.

SOCAR

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

Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

MÜNDƏRİCAT



ORİYENTASİYA VƏ ƏSASLAR 7
İşdə bədən dili nə üçün vacibdir; bədən dilini idarə edən beyin qatları; bədənin sözləri



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP 15
Giriş; bədən sözlərdən daha çox şey deyir; kontekst hər şeydir; "qruplaşma"lara diqqət yetirin; fərdi özəllikləri tanıyın; kəskin dəyişikliklər vacibdir; bədən dili hər zaman nitqi qabaqlayır; qarşı tərəfi təsirə məruz qoymayın



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASİYALARI 27
Giriş; seçim müsahibəsi; satış təklifi; təqdimatın keçirilməsi; qətiyyətli olmaq; danışıqların aparılması; qadınlar və danışıqlar; kouçinq və mentorluq



ƏLAMƏTLƏR VƏ MİMİKA/ JEST QRUPLARI 99
A-dan Z-yə bədən dilinin əlamətləri və mənaları, emosiyanı büruzə verən mimika/jest qrupları



ƏYLƏNCƏLİ FƏSİL 113
Biliklərinizi sınaqdan keçirmək üçün viktorina; viktorinanın cavabları



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 tərzlərini 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 danışıq 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 "ədalı" 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 məsamələrimizdən 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.

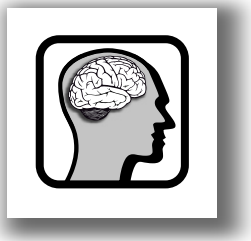
İş dünyasında və həyatda yalnız deyilən sözlərə qulaq asmağı seçsəniz, ötürülən mənanın böyük hissəsini nəzərdən qaçıra bilərsiniz. Amerikan antropoloq Rey Bödvistelə görə, qarşılıqlı sosial münasibətlər zamanı bir-birimizlə ünsiyyətimizin 65 %-i qeyri verbal şəkildə baş tutur. İnsanlarla "emosional" 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

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ORİYENTASİYA 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

ORİYENTASİYA 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 əminsiniz;
- 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.

BƏDƏN DİLİNİ İDARƏ EDƏN BEYİN QATLARI



Bədən dilini başa düşmək üçün psixobiologiyaya qısaca nəzər salmalıyıq.

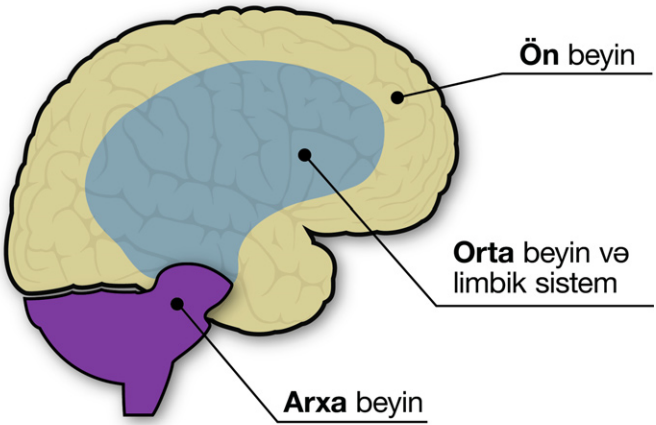
Onurğalıların təkamül prosesinə nəzər saldıqda görürük ki, əvvəl balıqlar, sonra quşlar və sürünənlər, nəhayət, məməli heyvanlar yaranıb. Təkamülün hər mərhələsində beyninin funksiyalarının təkmilləşməsi nəticəsində uzunmüddətli təkamül prosesimiz bu gün bizə beyninin üç qatını və ya sadə dillə desək, 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.

BƏDƏN DİLİNİ İDARƏ EDƏN BEYİN QATLARI



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 qılıncdişli pələng görən 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"mızdır, çünki yalan danışa bilmir.

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 təzyiq 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:

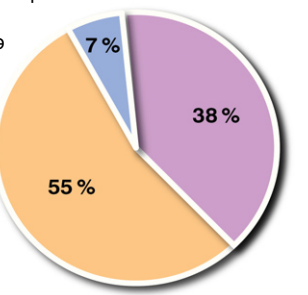
"Hər zaman səsə deyil, bədənə inanın".

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

- 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 mənalarını müəyyən edə bilməliyik. İnsan ağzı ilə danışır, lakin bədəni ilə ünsiyyət qurur.



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

GİRİŞ



Bədənin ötürdüyü 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

7

1 BƏDƏN DİLİ SÖZLƏRDƏN DAHA ÇOX ŞEY DEYİR

Çox vaxt insanların dedikləri ilə faktiki olaraq düşündükləri arasında böyük fərq ola bilir. 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.

Müsahib 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 danışıram: 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 özünümüdafiəyə 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.



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP



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 göstərəsiniz.

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:

- Özünümüdafiə 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

7

2 KONTEKST HƏR ŞEYDİR

Ağızın əllə örtülməsi jestləri kontekstin vacibliyinə daha bir nümunədir. İnsanlar arasında belə bir təsəvvür formalaşıb 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:

- Ağızlarından 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 nəsə 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 qırpırsa;
- 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.

7

3 "QRUPLAŞMA"LARA DİQQƏT YETİRİN



Deyilməli olanları deməmək üçün müqavimət göstərmək

Tam qrup:

– əlləri ilə ağzını qapayıb;

– qaşları çatılıb;

– göz bəbəkləri böyüyüb;

– alt dodağını dişləyir.

YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

7

4 FƏRDİ 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

7

5 KƏSKİN DƏYİŞİKLİKLƏR VACİBDİR

Duyğu və düşüncələr bədən dilində dəyişikliklər yaradır. Mimika və jest qruplaşmaları ilə bağlı qaydanı, təbii ki, yadda saxlamalıyq (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 dərindən araşdırılmalıdır.



YEDDİ ƏSAS PRİNSİP

7

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 şübhələnə bilərsiniz. (Həqiqi özünəinam halında qarşı tərəf şux dayanmalı, çiynini düz tutmalı, başını əyməməli, yaxşı göz təması qurmalı, 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



İnsanlarla ünsiyyət zamanı öz bədən dilinizin fərqinə 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.

Əksetdirmə haqqında daha ətraflı məlumatla 49, 94 və 95-ci səhifələrdə tanış ola bilərsiniz.

"Bilik əldə etmək üçün
oxumalı, müdriklik qazanmaq üçün
çox müşahidə etməliyik".
Merilin vos Savant



BƏDƏN DİLİ VƏ İŞ SİTUASİYALARI



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



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" yarlıqlı 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 tezcə 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.



SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

7/11 EFFEKTİ



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, danışıq, bədən forması, bədən dili əsasında yürüdürük.





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.



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 SİTUASİYALARI



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.





SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

MÜSAHİBƏÇİLƏR ÜÇÜN MƏSLƏHƏT



Hündürlük
Hündürlük gücdür, ona görə də boyunuz daha qısadırsa, stulunuzun hündürlüyünün namizədinkinə 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.





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.
- Çiyninizi qarşı tərəfə parallel 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 mif zehinlərdə o qədər həkk olunub ki, möhkəm əl sıxmağın sizə zərəri olmaz". V. F. Çaplin və b.h., (2000) "Əlsıxma, gender, şəxsiyyət və ilkin təəssürat" məqaləsindən; "Personality and Social Psychology" jurnalı, 79-cu buraxılış.*



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 özünüzə 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.



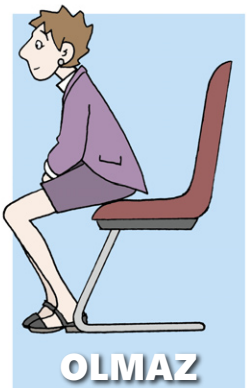
SEÇİM MÜSAHİBƏSİ

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.







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 metrdən çox məsafə varsa, yaxşı göz təması qurduğunuzu düşünəcəklər.
- Müsahibəçi sizə sual verən zaman o, sözünü bitirənə qədər göz təması saxlayın.



SATIŞ TƏKLİFİ



Müsahibədən 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 bilirsiniz. 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.





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.

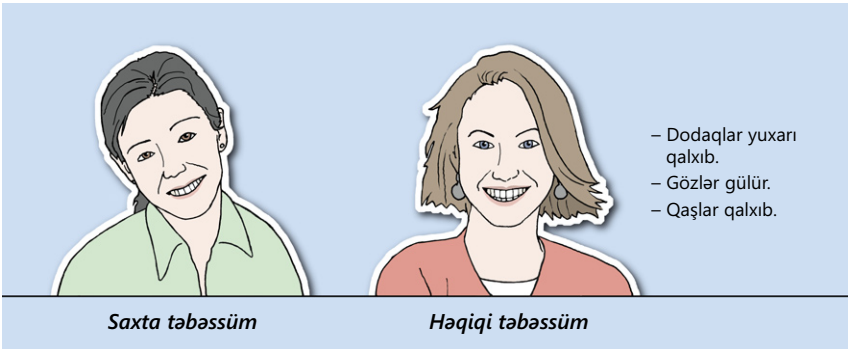
"Təbəssüm hər şeyi düzəldən əyridir".
Fillis Diller



SATIŞ TƏKLİFİ

TƏBƏSSÜMÜNÜZ





– Dodaqlar yuxarı qalxıb.
– Gözlər gülür.
– Qaşlar qalxıb.

Saxta təbəssüm

Həqiqi təbəssüm



SATIŞ TƏKLİFİ

TƏBƏSSÜMÜNÜZ



Bütöv simanızla* gülmək vacibdir (həqiqi təbəssüm onun göz ətrafını əhatə etdiyini aşkara çıxaran fransız həkimin adı ilə "Düşenn 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 hazırlaşırsınız.

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

"Yalnız ağzı ilə gülən insandan ehtiyatlı olun".

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





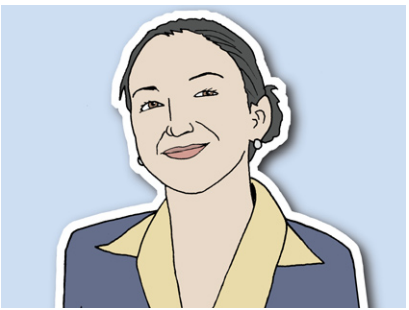
SATIŞ TƏKLİFİ

BAŞINIZ

Potensial müştəriyə qulaq asan zaman başınızı bir qədər yana əyin. Daha az qarşıdurma 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).







SATIŞ TƏKLİFİ

NƏFƏSİNİZ

Nəfəsinizin fərqində olmasanız da, başqalarının bədən dili sizə problemin olduğundan xəbər verə bilir.

İnsanlar daha böyük məsafə saxlayır və geriyə 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 yaddaşla 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.





SATIŞ TƏKLİFİ



ƏL SIXMAĞIN QAYDALARI

Əl sıxmaq bütün dünyada dostluq, salamlama, təbrik, razılaşma, 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 çiyninizdən 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.





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.



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 şərhlərə 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 otura bilərsiniz, başqa hallarda bu, özünümüdafiə istəyi kimi yozula bilər. Bir ayağın topuğunu digər ayağın (dizin) üstünə qoymaq isə heç bir halda tövsiyə edilmir.





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 danışıq 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 arabir 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 edirsə, 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, həcmini, tənəffüs ritmlərini uyğunlaşdırasınız.





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 çıxırmış 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.





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.



SATIŞ TƏKLİFİ

MÜNASİBƏT QURMAQ ÜZRƏ TƏKMİL BACARIQLAR



Mükəmməl əksetdirmə





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 məhsulunuza/xidmətinizə pozitiv münasibət göstərərkən, 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	**Mümkün məna**
Pencəyin düyməsini açır və ya pencəyini soyunur.	Başlamağa hazıram.
Tam təbəssüm	Xoşuma gəlirsən.
Birbaşa, ifrata varmayan göz təması	Səni normal qəbul edirəm.
Qaşlar rahat vəziyyətdədir.	Özümü rahat hiss edirəm.
Əllərin ucları birləşib və dik əyləşib.	Özüməinamım yüksəkdir.
Yumruğu ilə çənəsini saxlayır, başı bir qədər sizə doğru meyillənib.	Mənə maraqlıdır.



SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN *POZİTİV* BƏDƏN DİLİ

Mümkün *pozitiv* göstəricilər	**Mümkün məna**
İrəliyə doğru əyilib.	Mənə çox maraqlıdır.
Başını bu və ya digər tərəfə meyilləndirir.	Qulaq asıram.
Bədəni tamamilə sabitdir.	Tam diqqətlə qulaq asıram.
Qulaqlarını şəkləyib.	Daha çox məlumat almaq istəyirəm.
Qələmi, eynəyi və s. ilə oynayır.	Mənə düşünmək üçün vaxt lazımdır.
Çənəsini ovuşdurur.	Düşünürəm.
Siz danışarkən arabir başını tərpədir.	Sizinlə razıyam.

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





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 təklikdə neqativ məna daşımaya bilər; mimika və ya jest qruplaşması hər zaman tələb olunur.

Mümkün neqativ göstəricilər	**Mümkün məna**
Başını arxaya atır.	Mən daha üstünəm, mənə itaət edilməlidir.
Burnuna toxunur.	Əmin deyiləm.
Qaşları gərilib.	Çaşqın vəziyyətdəyəm.
Eynəyinin üstündən baxır.	Məni daha çox inandırmalısınız.
Gözlərini süzür.	Mən axmaq deyiləm.





SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN *NEQATİV* BƏDƏN DİLİ

Mümkün neqativ göstəricilər	**Mümkün məna**
Yalnız ağzı ilə gülümsəyir.	Sadəcə, nəzakətli davranıram.
Yumruğu ilə ağzını örtür.	Razı deyiləm.
Burun pərləri genişlənib.	Təngə gəlməyə başlayıram.
Yavaşca burnunu çəkir.	Mənə lazım deyil.
Qol saatına baxır.	Bitsəydi, yaxşı olardı.
Dodaqlarının kənarları aşağı baxır.	Xoşuma gəlmir.
Başı arxaya meyillənib.	Əmin deyiləm, düşünmək istəyirəm.
Arxaya söykənib.	Mənə maraqlı deyil.





SATIŞ TƏKLİFİ

POTENSİAL MÜŞTƏRİNİN *NEQATİV* BƏDƏN DİLİ

Mümkün neqativ göstəricilər	**Mümkün məna**
Davamlı olaraq başqa yönə baxır.	Mənə heç maraqlı deyil.
Stulda arxaya doğru çəkilir.	Özümü rahat hiss etmirəm.
Dominant əli sizə doğru hərəkət edir.	Xoşuma gəlmir.
Qollarını çarpazlayaraq arxaya söykənib.	Mənə nəyə qadir olduğunu göstərməlisən.
Barmağını masaya döyəcləyir.	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 edim" (başqa sözlə desək, qarşı tərəfin əldə edəcəyi mənfəəti ifadə edən cümlələrdən istifadə edin).





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 üzüyün 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.*





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 tərksilah 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 etdirmək zəruri olacaq. Odur ki, bu kitabda əhatə etdiyimiz, xüsusilə də etibarlı münasibətlərin formalaşdırılması ilə əlaqədar bir çox bədən dili bacarıqlarına ehtiyacınız var.







SATIŞ TƏKLİFİ

ƏSƏBLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ VƏ SATIŞIN YEKUNLAŞDIRILMASI

Aydındır ki, müqavilə bağlayan zaman bədən diliniz mümkün qədər pozitiv olmalıdır. Danışıqlar 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-özünüzə 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 qətiyyətliliyə həsr edilmiş 71-ci səhifədəki bölmə sizin üçün faydalı olacaq.



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).



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ



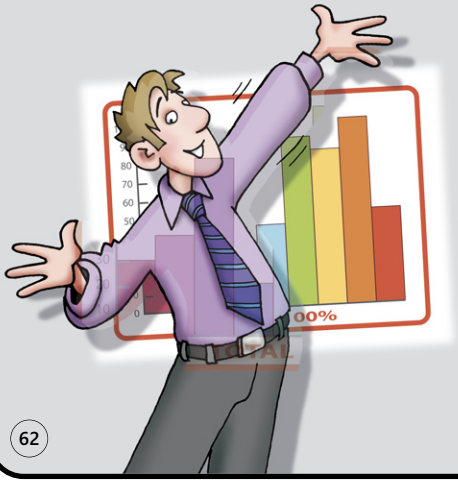
BƏDƏN DİLİNİN ƏSAS QAYDALARI

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.

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.



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ



BƏDƏN DİLİNİN ƏSAS QAYDALARI

10. Vacib bir fikri vurğulayan zaman bədən dilinizin dominant elementini (üstünlük verdiyiniz əli – sağ və sol) seçin, dediklərinizi 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 satınalma 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, üzünüzə toxunmayın, özünüzü qucaqlamayın, qaşımayın – hətta təzyiqə məruz qaldıqda belə, özünümüdafiə mövqeyinə keçməyin. Danışarkən irəliyə doğru hərəkət etməyi unutmayın.





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 məhsulunuza "köçürülür". Siz məhsulunuza 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.



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 – ağ 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 açıram, sizdən qorxmuram, sizə etibar edirəm, qarşılığında siz də mənə etibar edə bilərsiniz*".



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ



GÜC

Təqdimat mövzusunun eksperti kimi görünmək üçün təqdimat zamanı, yaxşı olar ki, özünüz ayaqüstə dayanıb auditoriyanın sizdən müəyyən məsafədə əyləşməsini 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 fərqini artıraraq və onların şəxsi sahəsini işğal edərək mühüm bir məqamı vurğulaya bilərsiniz.

Məsafə – auditoriyanın sizdən müəyyən məsafədə əyləşməsini təmin edərək özünüzə "məkanın gücünü" qazandıra bilərsiniz, beləliklə, sizin sahəniz onlarınkından daha böyük olacaq.

Çıxış etmək – Məlumatı çatdırmaq tərzinizlə də güclü təsir effekti yarada bilərsiniz. Dirijorlar kimi, lakin çubuqdan istifadə etmədən hər kəsin diqqəti sizə yönələnə qədər səssizlikdən istifadə edin. Kimlərsə öz aralarında söhbətə başlayarsa, siz sözünüzə 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 üsuldan istifadə etdiklərini xatırlayırsınız.



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



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 barmaqlar	
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 çəkilir.	"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 zərblə (çırtıq) vurulur.	Effekt yaratmaq üçün pauza verilir.
Barmaqlar geniş açılıb.	Deyilənlərlə razılaşmağa dəvət işarəsidir.

**ABŞ-ın keçmiş prezidenti B.Klintonun "O qadınla cinsi əlaqəm olmayıb" dediyi videoçarxa baxın.*



TƏQDİMATIN KEÇİRİLMƏSİ

ƏL HƏRƏKƏTLƏRİ



Akkordeon çalmaq
Hər iki əl bədənin qarşısında bir-birindən aralı üfüqi 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. Natiq hər iki əli ilə bu jesti edirsə, o, yalvarmır, amma iştirakçılardan razılaşmağı 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.





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 verilibsə, 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.



QƏTİYYƏTLİ 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 qəbuledilməz davranışa etiraz bildirmək və s. təşkil edir və bütün bunlar qətiyyət tələb edir. Sərişẗəli 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.

QƏTİYYƏTLİ OLMAQ



3. Üz ifadəniz ciddiliyinizi və mesajınızın məzmununu əks etdirməlidir, lakin dişlərinizi qıcayaraq, ovuclarınızı yumruq formasında sıxaraq aqressiv görünməməlisiniz. Gülümsəmək də burada yerinə düşmür – tələşlı 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.

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 çatdıra bilməlisiniz.
9. Aramla danışın – bu, səsinizin yüksəlməməsini təmin edəcək; daha yüksək səs əsəbiliyə, təşvişə dəlalət edir.



QƏTİYYƏTLİ OLMAQ

10. Qarşı tərəflə danışan zaman göz təmasını qorumağa çalışın. Sözünüzü bitirdikdən sonra yana baxın, amma aşağı baxmayın.
11. Səsinizin tonunu yalnız zəruri hallarda qaldırın, qışqırmayın – yəqin, istəməzsiniz ki, özünənəzarəti 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.





DANIŞIQLARIN APARILMASI



Danışıqlar – hər iki tərəf bir-birinə ehtiyac duyduqda baş tutur, məhz bu səbəbdən də diktatorlar danışıqlar aparmır, "diktə" edirlər. Amansız olaraq danışıqlardan qalib çıxa bilərsiniz, lakin əksər biznes situasiyalarında danışıqlar 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. Danışıqların çoxu ədavətli mühitdə başlasa da, hər iki tərəf üçün qarşılıqlı əlverişli nəticənin əldə edilməsi, tərəflərin danışıqlardan inciklik əvəzinə, razılıq hissi ilə ayrılması ilə yekunlaşdıqda ideal hesab edilir.

Danışıqların aparılması üçün iki əsas qayda mövcuddur:

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

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





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.



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 hücuma 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.



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.



DANIŞIQLARIN APARILMASI

SİMA

Qəzəb və məyusluq əlamətlərini büruzə verməyin. Tirada və ya ifrat tələblərlə qarşılaşdıqda üz ifadənizi pozmadan təmkinlə dayanın. Bu sizi qorxutmağın mümkün olmadığını göstərir və qarşı tərəfin tələblərindən hansını ən qəbuledilməz 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.







DANIŞIQLARIN APARILMASI

TƏNƏFFÜS

Aramla nəfəs alın, bu özünüzə 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 bilirsiniz.





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





DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏNİN MÖVQEYİ

Mütləq jestlər etməlisinizsə, qısa və kəskin jestlərdən istifadə edin. Qolunuzu çiyninizdən 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 gözlənilməz hadisəyə hazırsınız. Biz təşvişə qapılanda 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.*

DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏNİN MÖVQEYİ

Qrup şəklində ortaya çıxan jestlərə nümunə:

Kişi (həvəssiz)
– Qollarını çarpazlayıb.
– Çiyninin üstündən baxır.
– Ayaqları başqa yönə baxır.

Qadın (həvəsli)
– Üzünü həmsöhbətinə tutub.
– Qolları açıqdır.
– Barmaqları açıqdır.
– Ayaqları qarşı tərəfə yönəlib.





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 tərəfinkindən 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.





DANIŞIQLARIN APARILMASI

BƏDƏN DİLİNİN ƏLƏ VERDİKLƏRİ

Unutmayın ki, bir işarə (mimika və ya jest) təklikdə 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 fərqinə varır və müvafiq şəkildə cavab/reaksiya vermək üçün daha çox müşahidə etməli olduğunuzu anlayırsınız.

Mümkün pozitiv göstəricilər	**Mümkün məna**
Pencəyin düyməsini açır və ya pencəyi soyunur.	Gəlin başlayaq.
Əllər qüllə şəklində tutulub və dik əyləşib.	Özünəinamım yüksəkdir.
Yumruğunu çənəsinə dayayıb, başı bir qədər sizə doğru əyilib.	Mənə maraqlıdır.
Qulaqlar şəklənib.	Daha çox məlumat almaq istəyirəm.
Qələmlə, eynəklə və s. oynayır.	Düşünmək üçün vaxta ehtiyacım var.
Çənəsini sığallayır.	Bu haqda düşünürəm.
Siz danışarkən arabir başını tərpədir.	Sizinlə razıyam.
Tam sakitdir.	Bütün diqqətimlə qulaq asıram.



DANIŞIQLARIN APARILMASI



BƏDƏN DİLİNİN ƏLƏ VERDİKLƏRİ

Mümkün mənfi göstəricilər	**Mümkün məna**
Yarıgülümsəmə və ya süni gülümsəmə	Sizdən üstünəm.
Ovuclar çənəni dəstəkləyir, barmaqlar yanaqları örtür.	Çox darıxdırıcıdır.
Siz danışdıqca yavaşca başını yelləyir.	Xoşuma gəlmir.
Başını qaşıyır.	Bundan da xoşum gəlmir.
Geriyə doğru qəfil hərəkətlər edir, qaşlar qalxır, ağız açılır.	İnana bilmirəm.
Başqa səmtə, başqa şeylərə baxır.	Diqqətim səndə deyil.
Eynəyini çıxarır, az qala, masanın üstünə atır.	Səni görmək istəmirəm.
Gərgin duruş	Tələşlıyam/narahatam.
Qısılmış çiyinlər	Yanında özümü natamam hiss edirəm.
İfrat və davamlı göz təması	Bu mövzuda hamınızla mübarizə aparacağam.



DANIŞIQLARIN APARILMASI

MÜRƏKKƏB ƏLAMƏTLƏR

Başqa tərəfə baxaraq burunu bir anlıq qırışdırmaq	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.





QADINLAR VƏ DANIŞIQLARIN APARILMASI



Genetik, sosial və mədəni irsimizlə əlaqədar olaraq, söhbət tərzlərimizdə əhəmiyyətli gender fərqlilikləri mövcuddur. Stereotiplərdə müəyyən dərəcədə həqiqətəuyğunluq 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 meyil 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: Qadınlar:	"*Başa düşürəm və bəlkə də, razılaşa bilərəm*". "*Davam edin, daha çox məlumat almaq istəyirəm*".
Başını bu və ya digər yönə əymək	Kişilər: Qadınlar:	"*Qulaq asıram, amma hələ qərarımı dəqiqləşdirməmişəm*". "*Qulaq asıram və mənə çox maraqlıdır*".
Gülümsəmək	Kişilər: Qadınlar:	"*Xoşdur/gülməlidir/maraqlıdır*". "*Biznes münasibətləri qurmaq istəyirəm*".



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".



KOUÇİNQ 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 danışıq 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.



KOUÇİNQ 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 – gülümsəyən zaman üzünüz 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.



KOUÇİNQ VƏ MENTORLUQ



ÜZ İFADƏLƏRİ

Səmimi təbəssüm
Əsl (almacıq əzələlərini hərəkətə gətirən) təbəssümlə məcburi təbəssüm arasında fərq böyükdür. Səmimi təbəssüm yalnız ağzı 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 geriyə apara, beləliklə, alnınızı qaldırıb qaşlarınızın qalxdığını vurğulaya bilərsiniz.

Hər bir KM toplantısının əvvəlində yüngül üz hərəkətlərindən faydalanmaq mümkündür.





KOUÇİNQ VƏ MENTORLUQ

ÜZ İFADƏLƏRİ

Başı tərpətmək
Hər dəfə danışanın dedikləri ilə razılaşdıqda başı tərpədərək 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.





KOUÇİNQ 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.





KOUÇİNQ 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.



KOUÇİNQ VƏ MENTORLUQ



TEMPİ 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 "tempi tutmaq və yönləndirmək" üsuludur. Tempi tutmaq və ya tənzimləmək dedikdə, hərəkətləri, nitqin sürətini və həcmini və s. uyğunlaşdırmaq və əks etdirmək nəzərdə tutulur.

Bu üsulu qısaca belə təsvir etmək olar: "Siz gedirsiniz, onlar sizi izləyirlər". Yəni tempi 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 bilmisiniz və onu yönləndirməyi bacarırsınız. Bu o deməkdir ki, artıq qarşı tərəf təsir altına düşməyə daha həvəsli və ya daha həssasdır.

Proses aşağıdakı qaydada gedir:



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



KOUÇİNQ 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 bilirsiniz, **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 təəccüblənəcəksiniz. Səbəblərdən biri budur ki, insanlar verbal tiklərinin fərqinə 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.



KOUÇİNQ 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

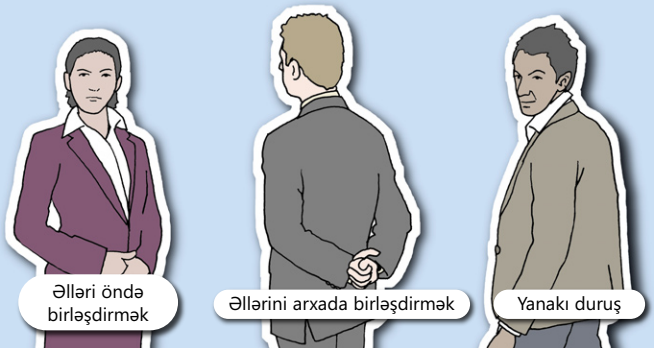
Növbəti səhifələrdə (əlifba sırası ilə) bir sıra hərəkətlər mümkün mənaları ilə birlikdə təqdim edilir. Bu siyahılardan istifadə edərkən kontekstin vacibliyinə və hərəkətlərin qrup şəklində baş verməsinə diqqət yetirin.

Fiziki əlamət	**Mümkün məna**
Hülqumu qalxıb-enir.	Təşviş içərisindədir, yalan danışır.
Qollar çarpazlanıb – bir əl digər qolu tutur.	Özünü təhlükədə hiss edir.
Əllər öndədir, çantaya, zinət əşyasına, köynəyin boynuna toxunur.	Özünü təhlükədə hiss edir.
Qollar və ovuclar açıqdır.	Açıq danışır və dürüstdür.
Qollar sinədə çarpazlanıb. (qəbul etmədiyi insan və ya hər hansı bir şeylə özü arasında baryer yaradır).	Münasibəti mənfidir.



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	**Mümkün məna**
Əllərini qarnının üstündə birləşdirir.	Özünü təhlükədə hiss edir.
Yanakı baxır*.	Özünü qorumaq istəyir.
Gözlərini tez-tez qırpır.	Tələşlıdır.
Dərindən nəfəs alır.	Rahatlanır, deyilənləri qəbul edir.



** 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



Fiziki əlamət	Mümkün məna
Çənəsini sığallayır.	Qərar qəbul edir, qiymətləndirir.
"Düşenn təbəssümü" (gözlər də gülür).	Xoş qarşılayır, dostlaşmaq istəyir, təqdir edir.
Donuq baxır.	Maraq göstərmir, düşünür.
Gözlərini ovuşdurur.	Çaşqındır, yorulub.
Üzünə toxunur (ağız, göz, qulaq, boyun daxil olmaqla).	Həqiqəti gizlədir və ya əsəbidir.
Ayaqları bu və ya digər tərəfə yönəlib.	Ayaqlar diqqətin yönəldiyi tərəfi göstərir (məsələn, getmək istədikdə qapıya tərəf, kimisə cazibədar hesab etdikdə, həmin şəxsə tərəf).
Barmaqlarını (və ya eynəyini) ağzına toxundurur.	Deyiləni qiymətləndirir və ya əmin olmaq istəyir.
Ayaqlarını yerə döyəcləyir.	Darıxır.
Öz üstünü təmizləyir.	Qarşı tərəfə maraq göstərir.
Qarşı tərəfin üstünü təmizləyir.	Yaxınlaşmaq istəyir.



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	**Mümkün məna**
Əlini yelləyir (havanı "doğrayır").	Aqressivliyi ifadə edir.
Qollarını arxasına apararaq bir əli ilə o biri biləyindən tutub.	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).
Əlini başına dayayıb.	Maraqla qiymətləndirir.
Boynunun arxasını ovuşdurur.	Özünü təhlükədə hiss edir və ya qəzəblidir.
Əllərini belinə qoyur.	Ətrafındakı "sahə"dən istifadə edərək gücünü göstərir.
Yumruqlarını sıxır.	Məyusdur (məyusluq nə qədər böyük olursa, əllər o qədər havaya qalxır).



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	Mümkün məna
Əlləri açıqdır, ovucları yuxarıya baxır.	Qarşı tərəfə tabe olur.
Yanaqlarını ovuclarına alıb.	Cazibədar görünmək üçün qadıncasına hərəkət edir.
Əllərini arxasında birləşdirib.	Özünə inanır, avtoritet nümayiş etdirir.
Əllərini cibinə qoyur.	Rahat görünür, "məni təəccübləndir" demək istəyir və ya iştirak etmək istəmir.
Əllərini bir-birinə sürtür.	Pozitiv gözləntisi var.
Əllərini qüllə şəklində birləşdirib, barmaq ucları bir-birinə toxunur.	Özünə inanır, rahatdır.



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	**Mümkün məna**
Əlsıxma: dirsəkdən tutaraq əl sıxır.	Güc, yaxınlıq, dostluq nümayiş etdirmək istəyir.
Əlsıxma: ovuc aşağı baxır.	Güc və nəzarəti ələ almağa cəhd edir.
Əlsıxma: ovuc yuxarı baxır.	Nəzarəti qarşı tərəfə verir.
Əlsıxma: çiyindən tutaraq əl sıxır.	Gücünü göstərməyə cəhd edir, yaxınlıq nümayiş etdirir.
Əlsıxma: qolun yuxarı hissəsindən tutaraq əl sıxır.	Gücünü göstərməyə cəhd edir.
Əlsıxma: ovucları şaquli tutaraq eyni dərəcədə təzyiq edir.	Hörmət nümayiş etdirir, bərabərliyi tanıyır, münasibətin yaranmasını təşviq edir.
Əlsıxma: biləkdən tutaraq əl sıxır.	"Yaxın dostlar arasında məqbuldur" deyir.
Əllərini belinə qoyur.	Dominantlıq göstərir.
Əlin üzə toxunduğu bütün jestləri edir.	Münasibəti mənfidir, yalan danışır və ya əsəbidir.
Tez-tez və dərindən nəfəs alır.	Qorxur, təşviş içərisindədir.
İrəliyə doğru əyilir.	Maraq göstərir, fikri qəbul edir.



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	Mümkün məna
Qıçlarını çarpazlayıb.	Qapalı, itaətkar münasibət və ya özünümüdafiəni, qadınlarda isə rahatlığı ifadə edir.
Qıçlarını "4" formasında çarpazlayıb – bir ayaq digər dizin üstündədir.	Özünəinam, dominantlıq, rəqabət yanaşması ifadə edir.
Qıçlar açıq (yanlara doğru) oturub.	Açıq və ya dominant münasibət nümayiş etdirir.
Qıçlar yanlara yayılıb (kişilərdə).	Avtoritetli görünməyə çalışır.
Dodaqlarını dişləyir.	Təşviş keçirir, sözünü deməkdən özünü saxlayır.
Dodaqlarını yalayır.	Təşviş keçirir, cazibədar görünməyə çalışır.
Qol saatına baxır.	Getmək istəyir, darıxır, diqqətsizdir.
Əksetdirmə jestləri edir.	Qarşılıqlı anlaşmaya nail olub.
Ağzını qapayır.	Sual vermək istəyir, yalan danışmaq üzrədir.
İrəliyə doğru hərəkət edir	Maraq göstərir.
Geriyə doğru hərəkət edir.	Razılaşmır və ya təşviş keçirir.



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	**Mümkün məna**
Ovcu qapalı şəkildə barmağını tuşlayıb.	İtaətə və ya razılığa nail olmadığı üçün qəzəblənir.
Ovcu aşağıya baxır.	Avtoritet nümayiş etdirir.
Ovcu yuxarıya baxır.	Fikri qəbul edir, dinləməyə hazırdır.
Üstünü təmizləyir.	Cazibədar görünmək istəyir.
Tez-tez/kəskin nəfəs alır.	Təəccüblənir, heyrət içərisindədir.
Əyləşmə vəziyyəti: stullar qarşı-qarşıyadır.	Rəqabət, özünümüdafiə mövqeyini ifadə edir.
Əyləşmə vəziyyəti: stullar yanaşıdır.	Əməkdaşlıq mövqeyini ifadə edir.
Gülümsəyir.	Xoş qarşılayır, təhdid yoxdur, fikrinin qəbul edilməsini xahiş edir.
Yalnız ağzı ilə gülümsəyir.	Qeyri-səmimi şəkildə itaətkarlıq göstərir.
Süni gülümsəyir.	Təkəbbürlü və ya qeyri-səmimidir.



ƏLAMƏTLƏR

Fiziki əlamət	Mümkün məna
Axıcı və sürətli nitqi var.	Entuziazm nümayiş etdirir.
Nitqi qəfildən yavaşlayır.	Yalan danışır.
Qamətini düz saxlayır.	Dominantlıq istəyi var, cazibədar görünməyə çalışır.
Dişlərini qıcayıb.	Məyus və ya qəzəblidir.
Baş barmağını göstərir, tez-tez pencəyin və ya şalvarın cibindən kənara çıxarır.	Üstünlük, dominantlıq, avtoritet nümayiş etdirir.
Baş barmağını cibinə/kəmərinə salır.	Seksual cəhətdən aqressiv münasibət sərgiləyir.
Tiklərdən istifadəsi artır.	Təşviş keçirir.
Özünə toxunur.	Təşviş keçirir.
Başqa tərəfə çevrilir/baxır.	Söhbəti bitirmək istəyir.



EMOSİYANI BÜRUZƏ 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 büruzə 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 düyünlənir.
- Dişlər görünür və qıcanır.
- Səs yüksəlir.



EMOSİYANI BÜRUZƏ VERƏN "QRUPLAR"

Utanc

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





EMOSİYANI BÜRUZƏ 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.



EMOSİYANI BÜRUZƏ 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 geriyə 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 sınaya bilərsiniz. Cavablarla 119-cu səhifədən başlayaraq tanış ola bilərsiniz.

1. Bu namizədlər nə "deyirlər"?









VİKTORİNA



2. Əksər insanlar yalan danışarkən daha sürətli danışırlar.
   - 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 şuurlu, yoxsa şüursuz olaraq idarə edilir?
   - a) Şüurlu
   - b) Şüursuz

VİKTORİNA



7. Bədən dili anlamanın neçə faizini təşkil edir?
   - a) 44 %
   - b) 55 %
   - c) 66 %
   - d) 73 %
   - e) 82 %
   - f) 93 %
   - g) 99 %

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

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 sözünüzü kəsməsinə icazə vermək sizin xeyrinizədir.
    a) Doğru
    b) Yanlış

18. Əlsıxma gücünə diqqət yetirərək qarşı tərəfin şəxsiyyəti barədə fikir yürüdə bilərsiniz.
    a) Doğru
    b) Yanlış

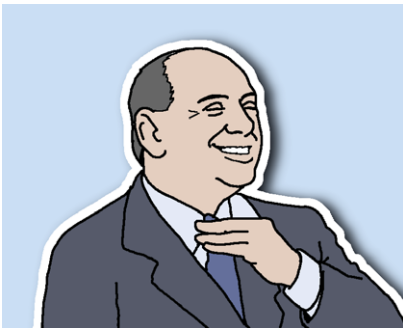
19. İnsanlar yalnız məmnun olanda və əylənəndə gülürlər.
    a) Doğru
    b) Yanlış

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 tələşlı olduqları zaman gülür və ya güzəştə getmək əlaməti olaraq gülümsəyirlər; nə qədər özünəinamlı görünsə də, bu təbəssüm də o qəbildəndir.

VİKTORİNA CAVABLARI

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

Namizəd 2

Diqqətlə baxıb aşağıdakıların fərqinə 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.

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 yanıltdığını göstərir.



Mənası:

Bədən dilinin söylədikləri:

- Ciddisən?!
- Dediyin 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.



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 effektli 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 "ipucları" hazır olacaq. Boş vaxtlarınızdan istifadə edin – gəzməyə çıxanda, səyahət edəndə, təklikdə 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.

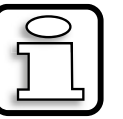
NLP üsulları və bacarıqlarını öyrənin.

Təklif 5.

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

TÖVSİYƏ EDİLƏN MATERİALLAR

KİTABLARIN GÜCÜ



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

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

J. Bitti *"Gözlə görünən düşüncə: 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 neca 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 (BSc[1], MA[2] , FCIPD[3], AKC[4] CFAHRI[5], AMBPS[6], MAPS[7])

"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 ixsitsaslaşmış media tərəfindən qiymətləndirilir. Maks həmçinin aparıcı universitetlərdə mühazirələr oxuyur, bir sıra peşəkar konfranslara rəhbərlik edir.

Ruhaniliyə hazırlıq məqsədilə Maks ilk təhsilini ilahiyyat (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 Bananı gəzməyə çıxararaq, Solomon, Şeba və Pyer adlı üç pişiyinin çini suvenirləri dağıtmasına mane olaraq, Meri adlı tutuquşusunun 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] İlahiyyat araşdırmaları üzrə elmi dərəcə ("Master of Arts in Pastoral Studies")