



الجمهورية العربية السورية  
وزارة السياحة  
مركز الضيافة الدولية  
للتدريب السياحي والفندقي



# المراسلات التجارية

## Business Correspondence

إعداد المهندس

أنس غسان الشيخ الخفاجي

جميع حقوق التأليف والطبع والنشر والتوزيع محفوظة لصالح

مركز الضيافة الدولية للتدريب السياحي والفندقي - سوريا - دمشق



الجمهورية العربية السورية  
وزارة السياحة  
مركز الضيافة الدولية  
للتدريب السياحي والفندقي



## مهارات التواصل غير اللفظي ( لغة الجسد body languages )

إعداد المهندس

أنس غسان الشيخ الخفاجي

## لغة الجسد (body languages)

### هل لغة الجسد علم حديث ، أم قديم؟

- لغة الجسد ليست بالشيء الجديد ، فقد وجدت مع بداية البشر والحوار بينهم ، وورد في القرآن والسنة ما يشير إلى ذلك.
- الاهتمام بها كعلم ظهر في عام 1952م على يد عالم الإثنوبولوجيا راي بيردوستل.
- صدر أول كتاب بعنوان «لغة الجسد» عام 1970 عن طريق العالم فاست.

### لغة الجسد في القرآن الكريم

- قال تعالى: «يَوْمَ يَعْضُ الظَّالِمُ عَلَى يَدَيْهِ يَقُولُ يَا لَيْتَنِي اتَّخَذْتُ مَعَ الرَّسُولِ سَبِيلًا».
- قال تعالى: «تَعْرِفُ فِي وُجُوهِهِمْ نَضْرَةَ النَّعِيمِ».

### لغة الجسد في السنة النبوية

- قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا».
- قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «أَنَا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ كَهَاتَيْنِ فِي الْجَنَّةِ ، وَأَشَارَ بِالسَّبَابَةِ وَالْوَسْطَى ، وَفَرَّقَ بَيْنَهُمَا قَلِيلًا».

### تساؤلات :

- من الذين يحتاجون إلى تعلم «لغة الجسد»؟
- من هو شارلي شابلن (1889)؟ ومن يقابله في العصر الحديث؟
- هل الحركات والإيماءات «لغة الجسد» فطرية أم مكتسبة؟

**تعريف لغة الجسد :** هي كل ما يصدر عن الجسد من حركات وإيماءات وإشارات ، وأوضاع وأصوات غير لفظية، يمكن تفسيرها ، وتعبّر عن الحالة النفسية أو المزاجية.

كل المعاني التي يتم تبادلها بين الأفراد بدون كلمات.

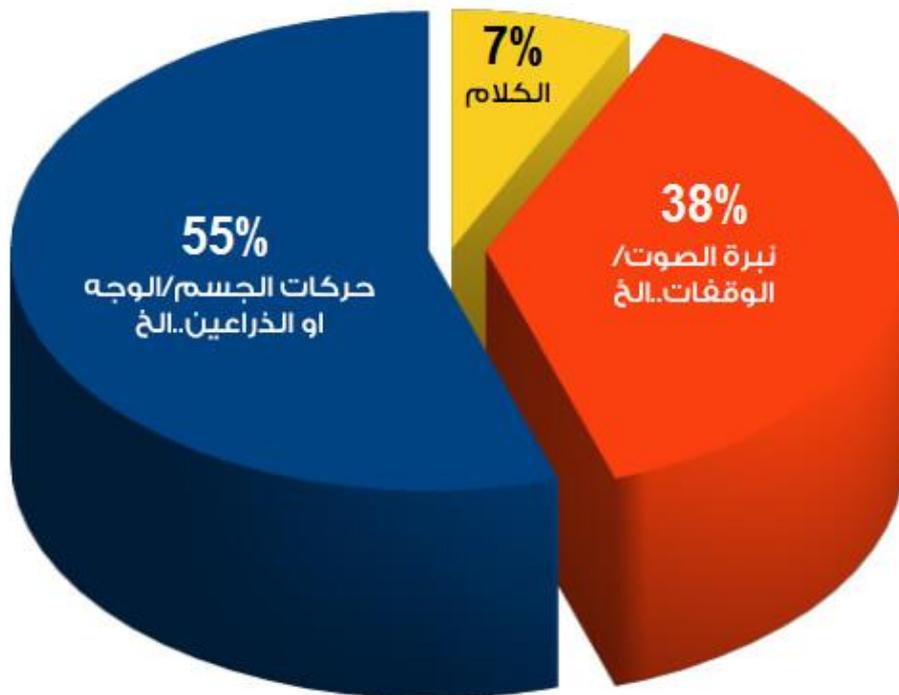
### أهمية تعلم «لغة الجسد»

- تعزيز الثقة في النفس.
- تحقيق أقصى درجات التأثير في الآخرين من خلال الحركات والإيماءات.
- توفير الكثير من الوقت لفهم الآخرين والتعرف على أمزجتهم وتصرفاتهم.
- من وسائل كشف الكذب والخداع (التعاملات التجارية مثلا).
- تعزيز العلاقات الاجتماعية سواء في الحياة العامة أو على المستوى الوظيفي.
- أحد أهم أدوات التفاوض والإقناع.
- تستطيع من خلالها إيصال ما تمتلكه من معلومات لملاك المعلمين لتكون ذات أثر أكبر.
- تكون التوجيهات والتعليمات من خلالها أبلغ أثرا.

## أهمية الاتصال غير اللفظي

العالم الرائد المتخصص في لغة الجسد "ألبرت مهرا بيان" أعد دراسة أكد فيها أن الرسالة تصل إلى المتصل به (في اللقاء المباشر أو من خلال أجهزة عرض الصور) عن طريق إيماءات الجسد وحركاته أكثر مما تصل بالألفاظ والكلمات وقدم بين يدي دراسته النسب التالية :

(7 بالمائة للكلمات، 38 بالمائة لنبرة الصوت، و55 بالمائة لحركات الجسد) وهي دراسة مازالت معتمدة منذ الخمسينيات من القرن الماضي.



نسبة 55% من التواصل بين الناس يعتمد على لغة الجسد

يعتقد بعضنا أو أغلبنا بشكل خاطئ أن الكلمات و الجمل تمثل الجزء الأكبر و الأساسي من طرق تواصل الأفراد فيما بينهم، لكن هل تصدق بأن العديد من الأبحاث و الدراسات تشير إلى أن الكلمات و الجمل لا تمثل سوى 7% من طرق تواصلنا مع عالمنا ، بينما يذهب الجزء الأكبر إلى حركاتنا و إيماءاتنا التي تترجم في عقول المتلقين من دون وعي منهم.

## أمور بالغة الأهمية يجب التركيز عليها :

### الأساس والأسرار للغة الجسد

من أهم المبادئ التي قام عليها علم التخطيط اللغوي العصبي مبدأ: "العقل والجسم نظام واحد (وجهان لعملة واحدة) يؤثر كل منهما على الآخر ويتأثر به".

ولذلك فإن حركات الجسد العفوية تخبر بصدق ونزاهة وقوة عن اهتمامات الفكر ومشاعر الوجدان. ومبدأ آخر يرتبط به وهو: "لكل إنسان مستويان من الاتصال الواعي واللاواعي" فالواعي هو الكلمات الملفوظة واللاواعي تعبيرات الجسد وإيماءاته.

والذي أثبتته العلم وشهد به الواقع وأكدته التجربة أنه إذا تعارضت الكلمات مع لغة الجسد فإن العقل يميل إلى تصديق لغة الجسد لأنها الأقوى في التعبير عن مكنونات الضمائر ومخبوءات السرائر.

وأمر آخر بالغ الأهمية وهو: "مهم جدا أن تختار ما تقول لكن الأكثر أهمية أن تختار هينتك عندما تقول" لأن هناك قواعد بيولوجية تتحكم في تصرفاتنا وردود أفعالنا بل ويمكن أن تقرر مصيرنا، فخطر الوقفة أو إشارة من اليد أو الوجه يبلغ إلى أنها في جزء من الثانية تفقد ما تقول وتنقض ما غزلت وتنسف ما بنيت.

أما الدراسات التحليلية التي استهدفت الآلاف من رجال الأعمال و مندوبي المبيعات في المقابلات التفاوضية، أفادت أن لغة الجسد تصل نسبتها في التأثير إلى 80 % كما أكدت على أن الانطباع حول شخص نتعامل معه لأول مرة، نكوّنه في الغالب في أقل من أربعة دقائق من بدء اللقاء.

## كيف تقرأ لغة الجسد؟ حقائق يجب أن تعرفها عن قراءة لغة الجسد



الحلقة

لغة الجسد (Body Language) تشمل الحركات و الإيحاءات التي يقوم بها المرء عند حديثه بالإضافة إلى أدق التفاصيل و التعابير على وجهه، ومعرفتك كيف تقرأ لغة الجسد عن طريق خبايا و اسرار هذه اللغة سيغير من طريقة عيشك للحظات التي تقضيها مع الآخرين و من أسلوب تواصلك معهم، سيجعلك ترى العالم من الأعلى و تحس بأنك أكثر ذكاء و صواباً في التصرف مع المواقف، كما سيساعدك على الوصول إلى أصدقاء جدد، رفع نسبة مبيعاتك، و تحسين حياتك بشكل لا يصدق، لذلك تعال معنا للتعرف على بعض الحقائق المتعلقة بقراءة لغة الجسد.

### كيف تنمي مهاراتك في قراءة «لغة الجسد» وتستثمرها في جميع شؤونك؟

- ❖ من خلال قراءتك لحركات وإيماءات أي صورة تواجهك
- ❖ من خلال ملاحظة ذاتك وتصرفاتك في حالات مزاجية متباينة.
- ❖ من خلال التقاط إيماءات الأشخاص في الأماكن العامة.
- ❖ مشاهدة مقاطع تلفزيونية دون صوت.

### سمات الاتصال غير الكلامي

- (1) يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية.
- (2) يعطي رسائل ضمنية.
- (3) يحدد الهوية الشخصية.
- (4) غامض.

## الرؤية لدى الإنسان

- الرؤية لدى الإنسان أسرع التقاطاً من السماع، وأقوى تأثير
- يَا ابْنَ الْكِرَامِ أَلَا تَدْنُو فَتُبْصِرَ مَا ... قَدْ حَدَّثُوكَ فَمَا رَأَى كَمَنْ سَمِعَا

ماذا يعني الصمت؟

من معاني الصمت



## العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي

■ هناك ستة أوجه تربط الاتصال غير الكلامي بالكلامي:

- يؤكد.
- يتم.
- يناقض.
- ينظم.
- يعيد.
- بديل.

## أنواع الاتصال غير الكلامي

1. لغة الجسد والإيماءات.
2. لغة الوجه لعينين.
3. لغة اللبس والمظهر.
4. لغة المسافة.
5. لغة اللمس.
6. لغة الصوت.
7. لغة الروائح.
8. لغة الوقت.

### 1) لغة الجسد والإيماءات

مثال على خلط الإيماءات: حركات التملل تتشابه مع حركات الاسترخاء في:

التمطع - - التثاؤب - - طرقة الأصابع.

إيماءات مصاحبة:

- نظرة خالية من المشاعر.
- ساقان متشابكان.
- العبث بشيء في اليدين.
- خفض العينين.

## حركات الجسد والإيماء

حركات الجسد	الإيماءات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تصاحب الكلام وتوضحه.</li> <li>• في الغالب لا تختلف ولها نفس المفهوم.</li> <li>• يسعى مشاهدتها إلى فهمها ، وتفسيرها، لمعرفة قصد فاعلها.</li> <li>• لا تخالفه، وإذا خالفته عدَّ ذلك عيبًا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مستقلة وتغني عن الكلام.</li> <li>• تختلف من بلد لآخر ومن ثقافة لأخرى.</li> <li>• يسعى فاعلها إلى أن تفهم ويفسر مقصده.</li> <li>• قد تخاف الكلام المنطوق، عند اشتغال المتحدث بأمر ما.</li> </ul>

## (2) لغة الوجه والعينين

■ هناك ستة مشاعر أساسية تعكسها تعبيرات الوجه والعينين:

- الدهشة.
- الخوف.
- الغضب.
- التقزز.
- الحزن.
- الفرح.

صور تحمل كل معنى من المشاعر الستة:

الدهشة ، الخوف ، الغضب ، التقزز ، الفرح ، الحزن.



لغة العين من أقدم القراءات التي عرفت قديماً قبل أن تعرف لغة الجسد.



- إذا نظرت نحوي تكلم طرفها
- والعين تعرف من عيني محدثها
- إن العيون التي في طرفها حور
- وتعطلت لغة الكلام وخاطبت
- وجاوبها طرفي ونحن سكوت
- إن كان من حزبها أو من أعاديها
- قتلنا ثم لم يُحيين قتلنا
- عيني في لغة الهوى عينك

### إشارات العين:

- لذلك عندما يتكلم مع شخص انظر في عينيهِ وتابع اتجاه نظراته وحجم حدقة العيين لتفهم حديثه بوضوح وسهولة



- في حاله المتابعة والإثارة تجد أن حدقة العين مفتوحة



- عندما يكون الإنسان غاضبا تكون مغلقة
- أما الحواجب فلها رموز أخرى ودلالات مختلفة ، فإذا رفع المتحدث كلا حاجبيه إلى أعلى فإنه بذلك تفاجئ بشيء جديد.
- وإذا قطب حاجبيه مع ابتسامة خفيفة ، فإنه يتعجب منك ، ولكنه لا يريد أن يكذبك ، وإذا كرر تحريك حواجبه فإنك تمكنت بذلك من إبهاره ونيل إعجابه التام بحديثك.

**العيون لا تكذب**

الكذب

إيماءات العيون هي أهم ما يعتمد عليه الخبراء في قراءة لغة الجسد ذلك لأنه يصعب التحكم فيها إراديا عند التقاء الأعين بشكل مباشر، و من أهم إيماءات العينين:

- 1- إذا اتسع بؤبؤ العين فذلك يدل على سعادة الشخص بما سمعه و العكس صحيح.
- 2- إذا اتجه بصر المرء إلى يمينه ( يسارك أنت ) أثناء حدثه فذلك يوحي بصدقه فيما يقوله، بتذكره لأقوال أو أفعال أو مشاعر محددة.
- 3- إذا اتجه بصر الشخص الذي تحاوره أو تشاهده إلى يساره ( يمينك أنت ) فاعلم أنه غير صادق فيما يقوله، أما إذا اتجه بصره إلى اليسار محققا بالأرض فاعلم أنه يحاور نفسه.

كما أن النظر في العينين بشكل مباشر أثناء المصافحة يدل على الثقة و احترامك للشخص الذي يقف أمامك

**(3) لغة الصوت (شبه اللغة)**

- تنويع الأداء الصوتي.
- خفض النبرات.
- تحكم في ارتفاع الصوت.
- الوضوح.
- تنظيم التوقف بين الكلمات.

**تدريب (عملي)**

■ جرب قول هذه الجملة مرتين، مرة بجدية ، ومرة بتهكم:

**أشكرك على لطفك وحسن ضيافتك**

■ جرب هذه الجملة بنبرات مختلفة: غضب، دهشة، تنبيه، ملل ثم لاحظ كيف تتحد لغة جسدك وتعبيرات وجهك وتنفسك لكي تبدل حالتك العاطفية لتعطي المعنى:

**ما انتهى الوقت**

**فوائد تغيير نبرات الصوت**

- نقل المشاعر والانفعالات.
- إيضاح علامات الترقيم.
- الحفاظ على المعنى الحقيقي للكلام.
- التركيز على النقاط الهامة.
- تبديد مشاعر الملل.
- إرضاء كافة الأذواق.

(4) لغة المسافة :



المسافة الحميمة.

المسافة الشخصية.

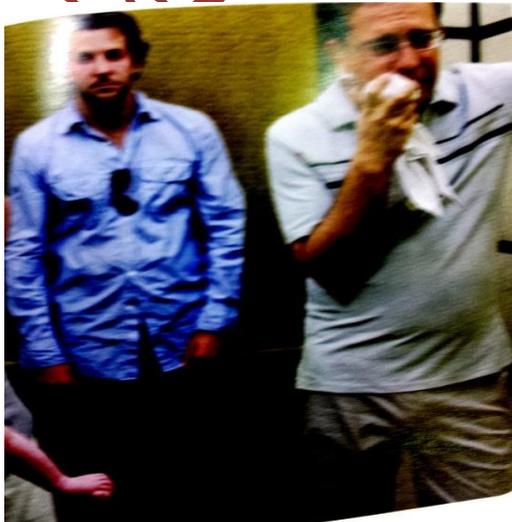
المسافة الاجتماعية.

المسافة العامة.

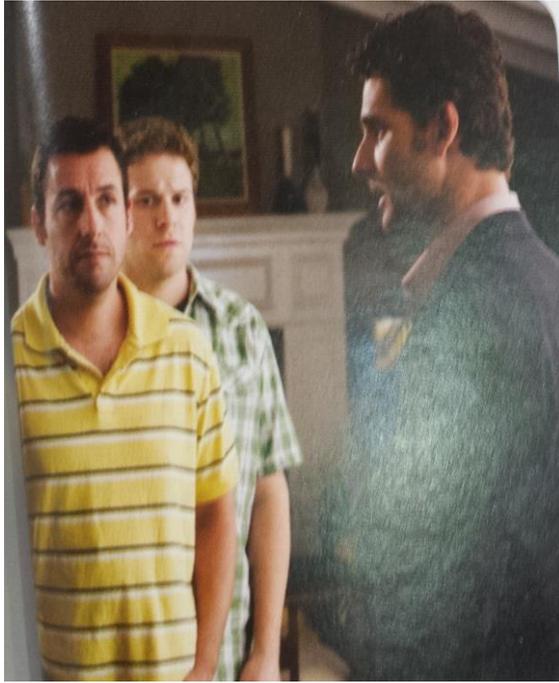
لغة المسافة



المسافة الحميمة



المسافة الشخصية



المسافة الاجتماعية



المسافة العامة

# المهندس : أنس

بي

**(5) لغة اللبس والمظهر****منهجية إدارة الانطباع**

ألوان داكنة: أزرق غامق، رمادي داكن،...

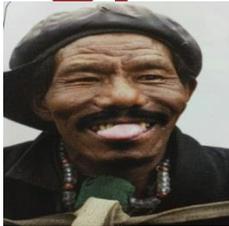
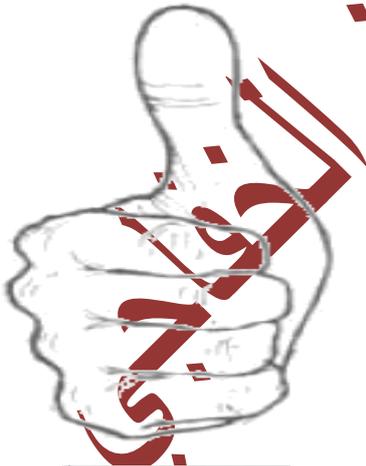
التناسق والألوان...

كلها تعكس:

- الحالة المادية
- المستوى التعليمي
- المستوى الاجتماعي
- المقياس الأخلاقي
- المعتقدات والقيم : الدينية، الفلسفية، مدى تعقيد أو بساطة الفرد...

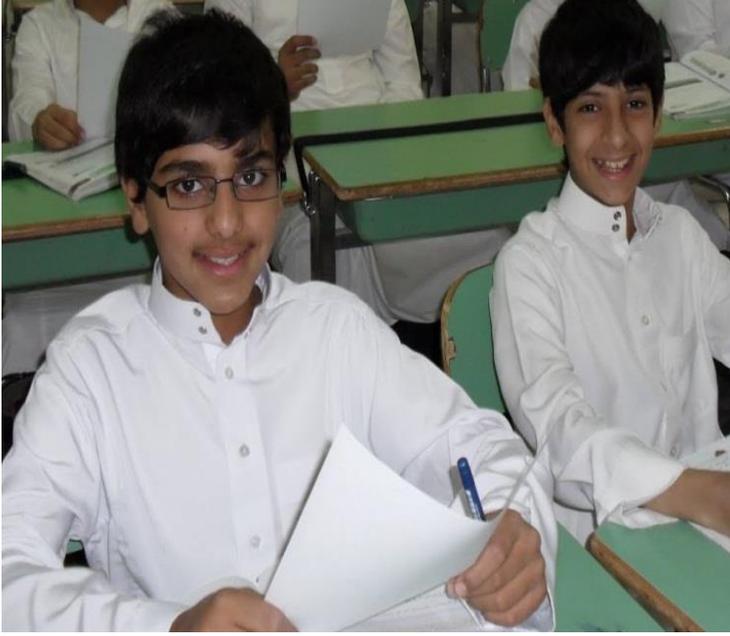
**رابع اختلافات الثقافات**

- كلنا نعرف شكل حركة ok كما في الصورة، والتي غالبا ما نكون نقصد بها الموافقة ولكن نجد أن لها معاني أخرى مختلفة مثلما يحدث في بعض دول البحر المتوسط، **اليابان تعني :** **نقود، وفي بعض الأماكن بفرنسا تعني صفر.**



- التبت يرحبون!

## أشكال لغة الجسد والدلالة العلمية



الابتسامه، مؤشر على :  
الارتياح أو الرضا أو الموافقة.



الكتابة مع المعلم بالقلم  
مؤشر على أنّ الطالب لديه :  
الاهتمام والمتابعة والإصغاء.



Figure 166



المهندس أنس الخفاجي

لمس الأنف أو العين أو الأذن  
مؤشرات على أن الطالب :  
يتحدث بمعلومات غير صحيحة.



**تغطية الفم من خلال وضع اليد عليه**  
مؤشر على أن الطالب:  
يحاول منع كلام من الظهور، بمعنى يريد  
أن يصرح لكنه متردد.



**عندما تكون عصا النظارة في الفم،**  
فهذا مؤشر على أن المستمع :  
لديه تقييم إيجابي للأفكار المطروحة.



**سحب ياقة الثوب**  
مؤشر على أن الطالب :  
غير مرتاح لما يستمع إليه ، لأن الكلام قد  
يكون محرج له..

## البرج للأعلى، البرج للأسفل، البرج للأمام



مؤشر على أن المعلم :  
من لديه فكرة حول هذه الحركات  
الجسدية؟  
أي الاتجاهات يستخدمها المبدعون  
من المتحدثين والخبراء؟



استخدام السبابة في الشرح ، أو التقدير .  
مؤشر على أن مستخدمها ، يمارس :  
تهديداً ، واتهاماً .

وما أكثر من يستخدمها لعدم إدراكهم لأثرها السلبي .



وضع الخد أو الذقن على قبضة اليد  
مؤشر على أن الطالب :  
في حالة من الضجر والملل والشروود الذهني .



**ورقة التين ،** بحيث توضع اليدين أسفل منطقة الحزام

مؤشر على أن صاحبها :

يخشى شيئاً أو تضاءلت ثقته بنفسه.



**الموقف الدفاعي،** وهو طوق أمني يضعه صاحبه

بينه

وبين من أمامه ، وهو مؤشر على :

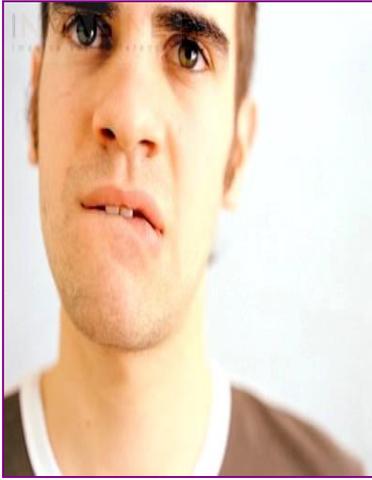
عدم الاتفاق مع من أمامه، أو قبول ما لديه.



**الوقوف على قدم واحدة،** مع تماسك الأيدي

مؤشر على :

الارتياح التام للمقابل.



### قضم الشفاه

مؤشر على :  
العصبية أو الغضب أو الضيق .



حينما يكون من تحدثت معه منحنيًا إلى

### الأمم

فإن هذا مؤشر على :  
الارتياح أو الرضا أو الموافقة .



حينما تصافح تلاميذك بهذه الطريقة

فإن هذا مؤشر على :  
اهتمامك بهم وتقديرك لهم .





## نظرة العين

- تضيق العين
- عدم الموافقة أو الشعور السلبي

## حركة الجسد :



- 1- الحركة الكثيرة في الجلسة على الكرسي
- القلق أو السأم أو التعب



- 2- الاستقامة والاعتدال في الجلسة
- الثقة بالنفس



- 3- الاسترخاء على الكرسي
- السأم أو اللامبالاة



تركيز العين في عين الطرف الآخر  
● الإنصات أو تركيز الانتباه



تجنب تلاقى الأعين  
● التجنب أو اللامبالاة أو العصبية



التشاؤب  
● الملل والضجر

INMAGINE™



## الرتب على الكتف

- الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة

## رفع الحواجب

يدل على أنك قلت له شيئاً إما انه لا يصدقه او يراه مستحيلاً	رفع حاجب واحد
يدل على المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة .	رفع الحاجبين معا
التعجب أو الاندهاش	رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف
التهكم أو السخرية	رفع الحواجب مع ابتسامه مصطنعة

## كيف تقرأ لغة الجسد من الصدق والقلق حتى التفكير

### لغة الجسد تختلف من شخص إلى آخر

رغم وجود بعض الإيماءات المتعارف عليها إلا أن لغة الجسد تختلف من شخص إلى آخر، فكل جسد يمتلك لغته الخاصة و هي ما يطلق عليها اسم "المعيار" و هي ببساطة حالة الشخص الطبيعية التي يكون عليها بعيدا عن أي نوع من الضغط أو الخوف، القلق، الحزن و كل العوامل التي قد تدفعه إلى إخفاء حقيقة أو مشاعر معينة، و تتمثل عملية تحليل لغة الجسد في عملية المقارنة بين باقي سلوكيات الشخص و هذا المعيار الذي نرسمه من خلال معرفتنا بالشخص، أما إن كان الشخص غريبا عنا فستمر عملية قراءتنا للغة الجسد بمقارنة إيماءات جسمه مع الإيماءات التي نتوقع أن يكون عليها في ذلك الموقف بأخذ الجنس و العوامل الخارجية بعين الاعتبار. و معرفة ما إذا كانت متطابقة مع كلامه أم أن هنالك سرا مشوقا ينتظر لتكتشفه.

### التدريب على لغة الجسد لإخفاء الحقيقة

يوجد العديد من المختصين و الخبراء النفسين للتدريب على لغة الجسد، لكن مهما حاول الإنسان أن يتعلمها ليستغلها في صالحه، فإن هذه الأخيرة تبقى لغة الحقيقة، لأن بعض المواقف المحرجة تجعل الإنسان يفقد السيطرة المتكلفة على إيماءات جسمه.

### مِشِيَّتْكَ تَعَكْسُ شَخْصِيَّتْكَ



مُدَّ الخَطِي، انتصاب القامة، تحريك الكتفين و رفع الرأس عند المشي، كلها علامات تدل على القوة، الثقة، العظمة و الجاذبية في شخصيتك، لذلك حاول أن تكسو مشيتك بها.

### فرك الأصابع علامة تدل على عدم الراحة



إذا كنت تحاور شخصا و لاحظت بأنه يفرك أصابعه أو يشبكها، فاعلم بأنه غير مرتاح، أو متوتر، لأي سبب من الأسباب، وقيامه بهذه الحركة التي تسمى في علم النفس بالملامسة الذاتية للحصول على بعض الراحة، أما إقدامك على هذه الحركة فهو دليل على ارتباكك، و يجب عليك تجنبها، في المواقف التي تتطلب الثقة بالنفس.

### التراجع إلى الخلف بسرعة من بعد الانتهاء من الكلام دليل على الكذب

إذا تراجع شخص إلى الوراء قليلا بعد إخبارك بحقيقة ما فاعلم أنه كذب عليك، و يحاول من خلال تراجعته للوراء الهروب من كذبه.

الشيخ الخفاجي

**لغة الجسد**

لغة الجسد مليئة بالأسرار والمفاتيح التي تمكنك من قراءة الأشخاص من حولك، ويمكنها دعم حياتك وتواصلك مع الآخرين بشكل كامل، ولذلك يعد الاطلاع عليها طوال الوقت تدريب مهم في حياتك.

إن لغة الجسد واحدة من أهم التفاصيل التي تقدمها المؤسسة طوال الوقت، وهناك مجموعة من الصور الرئيسية التي يجب أن يتعرف عليها المهتمون بتلك اللغة.

**ثقة بالنفس وغير**

منها مثلاً أن يجلس الفرد واضعاً قدمًا فوق الأخرى، مشبكاً يديه خلف رأسه، فتلك الجلسة تنم عن الثقة الزائدة بالنفس والتي ربما تصل إلى حد الغرور.

**ثانياً: حركات الكف**

أنا صادق.. أنا منفتح

Figure 34. Start one hand gesture with one

**حركات الكف**

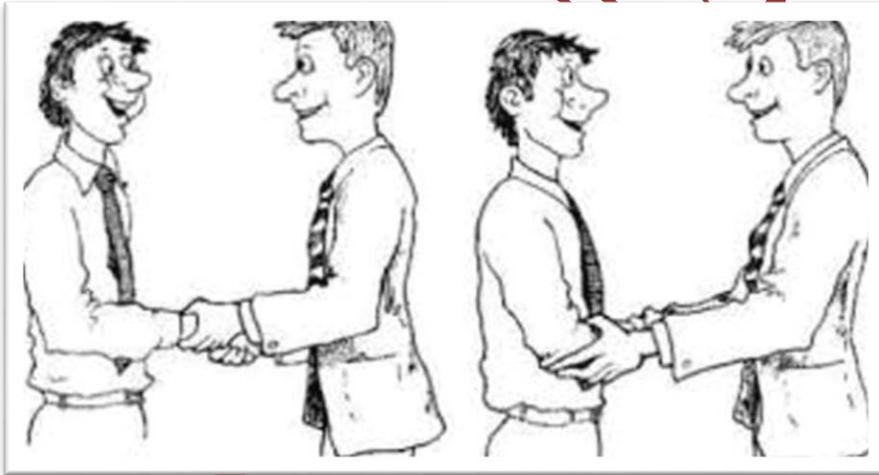
علامة أخرى هي فتح اليدين وفتح الكف للأمام، وتلك الإشارة علامة تقول للآخرين أنا صادق وأنا منفتح ومستعد للتواصل، وهي غالباً تكون إشارات لا إرادية تنم عن صدق حقيقي.



### الانغلاق

علامة تالثة هي ربط اليدين ووضع ساق فوق الأخرى، أثناء الوقوف، وتلك الوقفة إشارة واضحة على الانغلاق.

المهندس : أنس الشيخ الخفاجي



### ترجم السلام

السلام على اليد اليمنى وحينما تكون اليد الأخرى على الكوع يعنى المساندة، أما السلام واليد تعتبر مثل القفاز فهي تدل على الود.

5

### السلام

هو اليد أيضًا له دلالات، فهز اليد لأسفل يعنى التسلط، أما هزها لأعلى وأسفل فهو دليل



على التكافؤ، وهز اليد لأعلى دليل على الخضوع.

### القيادة أو الغضب

ربط الكفين أسفل الظهر أثناء الوقوف هو دليل على شخص قيادي يقوم بالتفكير ويتحمل المسؤولية، وفي أوقات تكون دليل على الغضب.



المهندس : أنس الشيخ الخفاجي

كيف نقرأ لغة الجسد ؟

حسنا .. في البداية يجب أن نعرف أن لغة الجسد ليست شيئا يمكن تعميمه على جميع الأشخاص وان حركة الجسم التي تظهر على شخص ما يمكن تفسيرها على نحو مختلف بالنسبة لشخص اخر! فيجب تفسير حركات الجسد وفقا لسياق الحديث والموقف أيضا.

### أولا : لغة العيون (Eye contact) :



وذلك من خلال ملاحظة حركات العيون واتجاهاتها:

- ❖ فالشخص الذي ينظر بتركيز في مكان واحد بعيد غالبا يشعر بالسرحان..
- ❖ والشخص الذي ينظر الى أسفل او الى الأرض غالبا يشعر بالخجل أو يشعر بالذنب أيضا (لأنه لا يستطيع النظر في عينيك مباشرة ومواجهتك).
- ❖ وعندما تدقق النظر في عيني شخص ما قد تجد أنه بؤبؤ عينيه متسعا وهذا يدل على التشويق والاهتمام بالمتحدث !
- ❖ اذا كان الشخص ينظر للجانبين كثيرا فهذا يدل على أنه غالبا يشعر بالعصبية أو بالحيرة.
- ❖ واذا كان ينظر للمتحدث وعينه مفتوحتان نصف فتحة فقط فهذا يدل على الغرور والخطرة !

### ثانيا : لاحظ قوة وتكرار الاشارات واللفقات :



فإذا كان الشخص الآخر يحاول تكرار بعض الحركات بيده أو برأسه فهذا يدل هذا على أنه يحاول اقتناعك بأمر ما !

وإذا كان يبالي في ردة فعله (الجسمية) على الحديث وفي حركاته فهذا يدل على الاهتمام الشديد .

### ثالثا : انظر الى المسافات واتجاه الجسم :



فإذا كان الشخص يقف على مسافة كبيرة من محدثه فهذا يدل على أن العلاقة بينهما رسمية أو ضعيفة أما إذا كان يقف بجواره تماما أو يضع يده على كتفه مثلا فهذا يعني أن العلاقة بينهما وطيدة (صديقه غالبا) .

وإذا كان اتجاه الجسم المتحدث فهذا يدل على الاهتمام .. أما إذا كان اتجاه الجسم ناحية شيء آخر (كالباب مثلا أو شخص آخر) فهذا يدل على عدم الاهتمام وربما النفور أيضا .

### رابعا : راقب وضع الأكتاف واليدين :

فتشبيك اليدين خلف الرأس غالبا ما يدل على الارتياح والتقبل



بينما اذا كانت يدين الشخص الاخر مغلقة او مشدودة فهذا يدل على العصبية أو الغضب .

بينما تشبيك اليدين في بعضهما أو تكرار لمس أي جزء من الجسم باليدين فهذا يدل على عدم الارتياح .

وبالنسبة للأكتاف فان غلقهما يدل على اتخاذ وضعاً دفاعياً (الوضع الدفاعي يحاول الشخص فيه حماية نفسه بطريقة لا شعورية وذلك لعدة اسباب .. اما انه يكذب أو متوتر أو يشعر بالذنب أو بالخجل .. الخ).



خامسا : انظر الى وضع القدمين :

الشيخ الخفاجي



وبالنسبة للقادمين فان الشخص الاخر اذا كان يجلس وقدميه متقاطعتين فهذا يدل على الهدوء والسكينة .. أما اذا كان يدق بقدمه على الأرض بسرعة فهذا يدل على عصبية .

**سادسا : انظر الى ميلان الرأس :**



ميلان الرأس هو وضع يدل على التعاطف مع المتحدث أو الطرف الاخر أيا كان واذا كان يقترن بابتسامة فقد يدل على الاعجاب ومحاولة التودد .

**سابعا : لاحظ ما اذا كان الشخص الاخر يحاول تقليدك !**



اذا كان الشخص الآخر يقلد في حركات جسمك فهذه اشارة قوية على انه يحاول التقرب اليك وانشاء علاقة قوية معك !

مثال على ذلك : الطفل الصغير الذي يحاول تقليد والده لكي يكسب حبه ورضاه.

**ختاماً أقول :**

**شكراً لكم**

**من الأعماق**



**خفاجي**



المهندس : أنس غسان الشيخ الخفاجي

Facebook: [facebook.com/anas.alsheikh1](https://facebook.com/anas.alsheikh1)

Mob : 00963-933473677

: 00963-945093686

المهندس  
أنس الشيخ الخفاجي